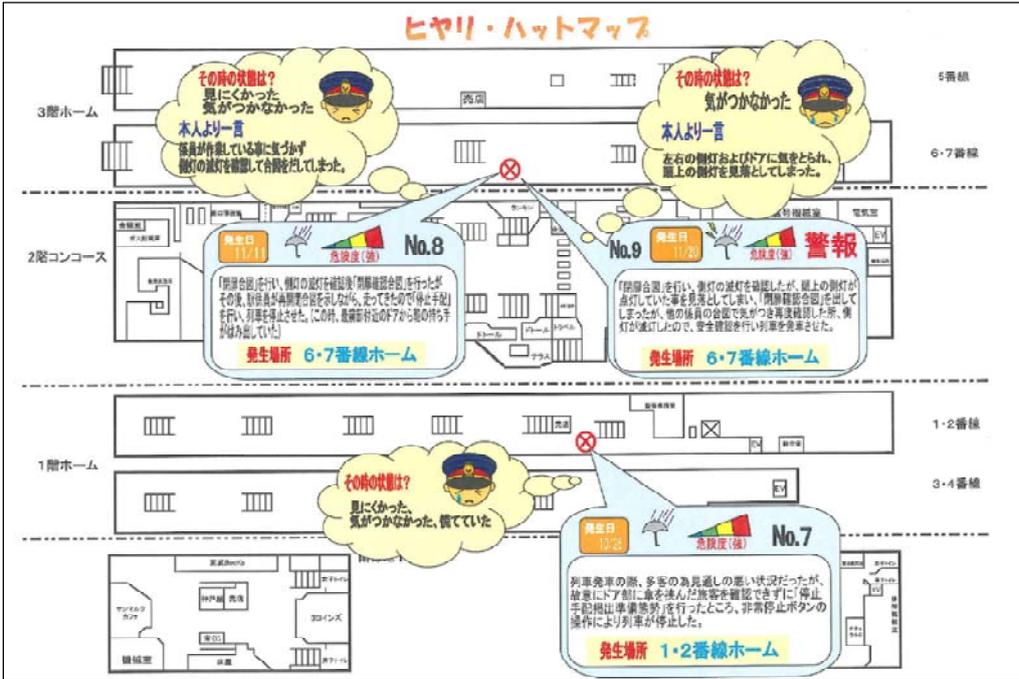


業 種	鉄道・軌道
取組分野	事故、ヒヤリ・ハット情報の収集・活用
テ ー マ	駅構内におけるヒヤリ・ハットマップの作成
取組の狙い	「事故のたね (ヒヤリ・ハット)」情報の効果的活用と、「事故のたね (ヒヤリ・ハット)」の取組みの意義の浸透による、自発的な報告に向けた環境作りの推進。
具体的内容	<p>1. 駅職場における自発的な取組みとして、職員から寄せられた業務中の「事故のたね(ヒヤリ・ハット)」情報を活用し、ヒヤリ・ハット事象の発生状況と、本人のその時の状態・コメントを取り入れて原因を抽出し、対策を立て、注意事項を付加え、イラスト化した駅の「ヒヤリ・ハットマップ」を作成。(図1, 2参照)</p> <p>2. 作成した「ヒヤリ・ハットマップ」は、駅事務室内の見やすい場所に掲示するとともに職員にも配布し、業務上の要注意作業、要注意箇所、および発生時に職員が感じたことを共有。</p>
	 <p>▲作成された駅構内におけるヒヤリ・ハットマップ例 (図1)</p>

	<p>No.7 対策 今回のケースは「慌てていた」と言うことが最大の要因と考えられます。どうしても電車が遅れると、早く出発させようという焦りがちですが、「事故」をおこしては意味がありません。同様の事象としてヒヤリハット対策No.5を再度確認しましょう。基本的な内容や対策は今回の事象についても代わりありませんが、シチュエーションが少しでも変わると、同様の事故を起こしてしまう傾向があります。それを防止する対策として、日頃から事故のシミュレーションを行いイメージトレーニングをしてみましょう。</p> <p> 大事なことは「お客様の安全確保を最優先」に努める事です！</p> <p>事故のシミュレーション(例)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、雨の日なので、服系の見づらい傘が含まれているかもしれない 2、ドアが挟まった後、ドア付近でジュースチャージャーを飲んでいるお客様がいるかもしれない？ 3、土休日は、不慣れなお客様やご年配のお客様が多いので、ホームの端などで戸惑っているかもしれない？ <p>※天候や季節・イベント等から推測される多種多様なお客様を考え、状況に応じた乗降扱いを実施しましょう。</p> <div data-bbox="1204 264 1380 376" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>チーム行動目標</p> <p>起こりうる事故をシミュレーションしよう。</p> </div> <p>No.8 対策 今回のケースは「焦り」「確認不足」が主な原因と考えられます。No.7同様、列車を早く出発させようという気持ちと側灯が「滅灯」したので大丈夫と言う気持ちから「閉扉確認合図」を出してしまいましたが、作業を行うにあたり一番大切な事は「安全の確保」である事を念頭に置き、再度合図の意味・重要性を確認しホーム案内を行ってください。</p> <p> 注1、東武とメロの取扱いの違いをもう一度確認しよう。 注2、側灯の滅灯を確認後、ドアの状態を確認しよう。「側灯滅」「ドアよし」 注3、常に安全最優先する作業を行おう。</p> <div data-bbox="1204 450 1380 562" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>チーム行動目標</p> <p>「安全の確保」を最優先しよう。</p> </div> <p>No.9 対策 今回のケースでは、左右の「ドア挟」対応に気をとられ頭上の側灯を見落としてしまった事が原因と考えられます。ラッシュ時間帯は同時に複数回の「ドア挟」が発生しその対応を行うため、焦りが生じ周囲の状況を見落としてしまいがちになるので、まず自分の周りのドアおよび安全を確認し、その後他の「ドア挟」および安全を確認する事を徹底しましょう。</p> <p> 注1、焦らず一つ一つの作業を確実にしよう 注2、一番大事なことは「安全」である事を再確認しよう 注3、意識ある「指差確認喚呼」を実行しよう</p> <div data-bbox="1204 629 1380 741" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>チーム行動目標</p> <p>焦らず、一呼吸おいて行動しよう。</p> </div> <p style="text-align: center;">▲収集されたヒヤリ・ハットに対する原因、注意事項記載例 (図2)</p>
取組の効果	<p>1. 職員から寄せられた「事故のたね(ヒヤリ・ハット)」報告から、より安全な作業の理解に役に立つ情報を抽出し、職員にわかりやすくフィードバックすることができた。</p> <p>2. 「事故のたね(ヒヤリ・ハット)」の取組みの成果を、目に見える形で職員に伝えることで、職場内に「同じようなことがあった」といった共感が芽生え始めるとともに、報告するメリットが醸成されつつあり、取組みの意義の理解を深めることができた。</p>
事業者名	<p>東武鉄道株式会社 (連絡先：鉄道事業部安全推進部 電話 03-5962-2295)</p>

図1：作成された駅構内におけるヒヤリ・ハットマップ例

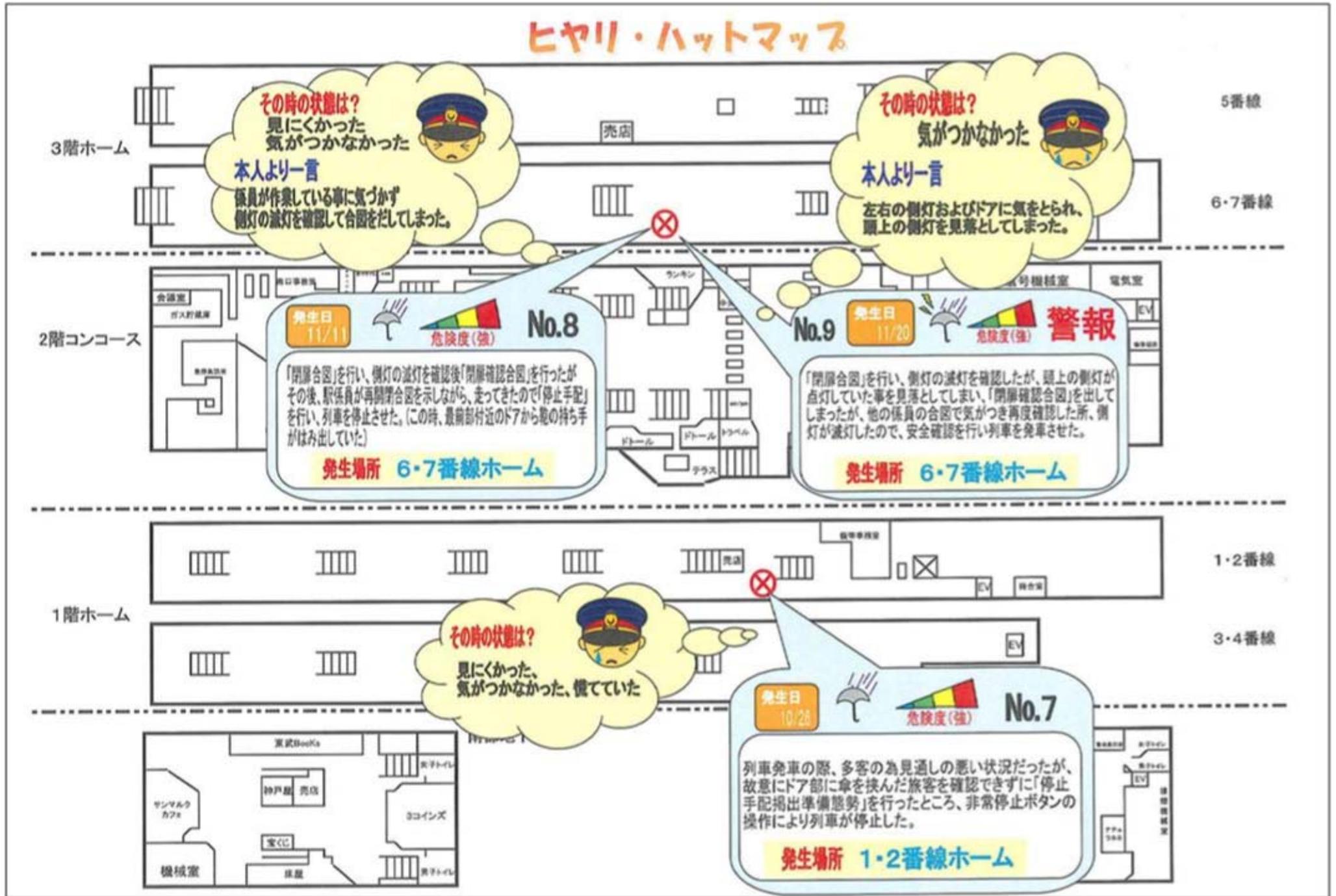


図2：収集されたヒヤリ・ハットに対する原因、注意事項記

No.7 対策



今回のケースは「慌てていた」と言うことが最大の要因と考えられます。どうしても電車が遅れると、早く出発させようと焦りがちですが、「事故」をおこしては意味がありません。同様の事象としてヒヤリハット対策No.5を再度確認しましょう。基本的な内容や対策は今回の事象についても変わりありませんが、シチュエーションが少しでも変わると、同様の事故を起こしてしまう傾向があります。それを防止する対策として、日頃から事故のシュミレーションを行いイメージトレーニングをやってみましょう。

 **大事なことは「お客様の安全確保を最優先」に努める事です！**

事故のシュミレーション(例)

- 1、雨の日なので、黒系の見づらい傘が含まれているかもしれない
 - 2、ドアが挟まった後、ドア付近でジェスチャーをしているお客様がいるかもしれない
 - 3、土休日は、不慣れなお客様やご年配のお客様が多いので、ホームの端などで戸惑っているかもしれない？
- ※天候や季節・イベント等から推測される多種多様なお客様を考え、状況に応じた乗降扱いを実行しましょう。

チーム行動目標

起こりうる事故を
シュミレーションしよう。

No.8 対策



今回のケースは「焦り」「確認不足」が主な原因と考えられます。

No.7同様、列車を早く出発させようという気持ちと側灯が「滅灯」したので大丈夫と言う気持ちから「閉扉確認合図」を出してしまいましたが、作業を行うにあたり一番大切な事は「安全の確保」である事を念頭に置き、再度合図の意味・重要性を確認しホーム案内を行ってください。

- 注1、東武とメトロの取扱いの違いをもう一度確認しよう。
注2、側灯の滅灯を確認後、ドアの状態を確認しよう。「側灯滅」「ドアよし」
注3、常に安全最優先する作業を行おう。

チーム行動目標

「安全の確保」を
最優先しよう。

No.9 対策



今回のケースでは、左右の「ドア挟」対応に気をとられ頭上の側灯を見落としてしまった事が原因と考えられます。ラッシュ時間帯は同時に複数の「ドア挟」が発生しその対応を行うため、焦りが生じ周囲の状況を見落としてしまいがちになるので、まず自分の周りのドアおよび安全を確認し、その後他の「ドア挟」および安全を確認する事を徹底しましょう。

- 注1、焦らず一つ一つの作業を確実にしよう
注2、一番大事なことは「安全」である事を再確認しよう
注3、意識ある「指差確認喚呼」を実行しよう

チーム行動目標

焦らず、
一呼吸おいて行動しよう。