

2 コミュニケーションエラーの発生要因に関する研究

谷野 恵史* 坂本 悟** 青木 大輔 堀下 智子

* 現 後藤総合車両所 出雲支所 ** 現 西九条駅 梅田信号場

1 はじめに

コミュニケーションエラーにより発生する事故や事象は少なくありません。例えば「必要な情報を相手に伝えることができなかった」「伝えた内容が相手に正しく理解されなかった」「他人に対する指示を自分に対するものと聞き間違えた」などにより、さまざまな事故、事象が発生しています。これらの事故、事象を防ぐためにもコミュニケーションエラーを減らすことが必要です。そこで本研究では、コミュニケーションエラーを体系的に分類し、その発生要因を整理しました。

2 方法

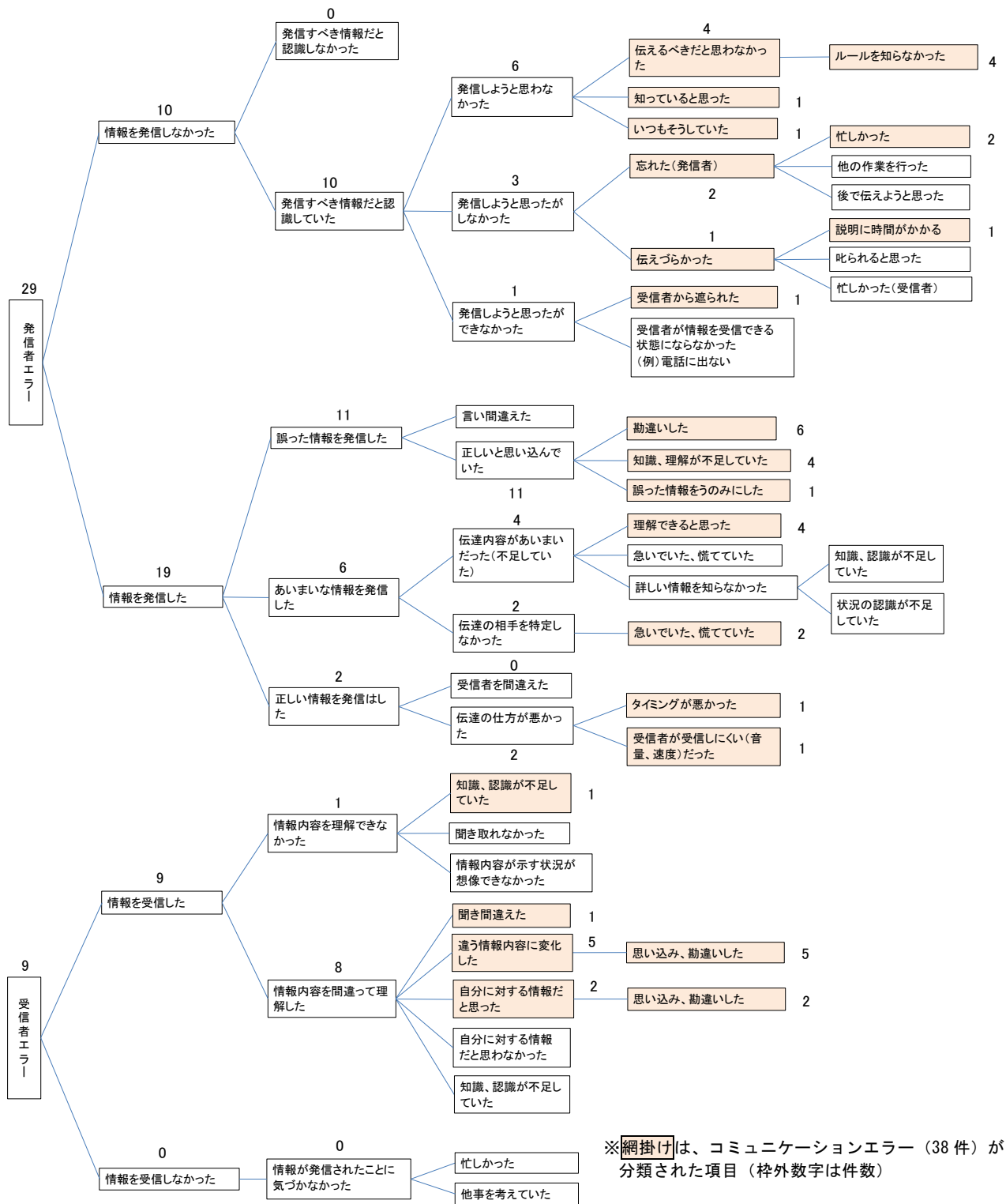
2015・2016年度に当社管内で発生した注意事象¹⁾ (148件)の中から、コミュニケーションエラーが含まれる可能性のある注意事象(15件)を選別しました。選別した注意事象に係る時系列などの詳細資料に基づき、具体的なコミュニケーションエラー(38件)を抽出しました。

次に、抽出したコミュニケーションエラーごとに、発信者から受信者に情報が伝達される過程のどの段階で、どのような要因で発生したのかを分類・整理し「コミュニケーションエラー体系図」(図1)(以下、「体系図」とする。)を作成しました。

3 結果とまとめ

体系図からは、発信者側のコミュニケーションエラー(29件)が受信者側(9件)の約3倍発生していることがわかりました。また、比較的件数の多かった発生要因として、発信者側では「①勘違いした(6件)」のほか「②ルールを知らなかった(4件)」「③知識、理解が不足していた(4件)」などがあり、受信者側では「思い込み、勘違い(7件)」があることもわかりました。発信者側の②③の計8件については業務に係る知識やルールを教育することにより、一方、受信者側の7件については、発信者が必要最低限のものに加えて多くの情報を受信者に伝えることにより防止できる可能性が考えられます。

今後は、さらに多くのコミュニケーションエラーの分析を行うことで体系図の充実を図るとともに、コミュニケーションエラー防止対策の提言に繋げていく必要があります。



※網掛けは、コミュニケーションエラー（38件）が分類された項目（枠外数字は件数）

図1 コミュニケーションエラー体系図

【注釈】

1) 注意事象：結果的に「事故」に至らなかったが、「事故」に至る現実的かつ具体的危険性のあった事象