

乗降時の介助に係る駅係員の手配 に関するエラーの実態把握

田中 千尋 芦高 勇氣 大谷 総一郎

1 はじめに

駅係員による介助を予め手配されたお身体の不自由なお客様に対して、駅係員がこの手配の作業を誤ったり、忘れていたりすることによって列車の乗降時に駅係員が不在となり、介助対応が行われないこと（以下、「介助エラー」とする）が発生しています（図1）。これは、お客様にご迷惑をお掛けするとともに、お怪我につながる恐れもあります。本研究では介助エラーの減少に向けた対策の策定と提案を目指し、現状把握を行いました。

図1 降車駅における介助エラーのイメージ



降車時に段差がある状況で駅係員が不在のため、自力での降車を行う状況
※ 画像は生成AIにより作成

2 分析

2.1 実施概要

2024年度に当社の近畿エリアの駅において報告された介助エラーのうち、ヒューマンエラーによって発生したものを対象として分析を実施しました。そのため、到着番線の突然の変更があった場合など駅係員の対応が困難であったと思われる報告を除いて、分析しました。

2.2 分析方法

乗車駅及び降車駅における介助エラーの内容について、発生事象別に分類して分析を行いました。

2.3 結果

(1) 介助エラーの乗降別発生割合

介助エラーの発生割合は、乗車駅において44%、降車駅において56%でした。

(2) 介助エラーの発生事象の分類

乗車駅における介助エラーの内容を分類した結果を図 2 に示します。「乗車位置の認識誤り」や「降車駅への連絡の失念」、「降車駅の認識誤り」によって発生するものが多く、75%を占めました。

降車駅における介助エラー発生内容を図 3 に示します。「降車位置の認識誤り」、「ホーム出場の遅れ・誤り」、「到着時刻の認識誤り」、「タイマーセットの忘れ」のエラーが多く、90%を占めました。予定された降車場所とは異なる場所でお客様をお待ちするエラーや到着時間に関連する介助エラーが目立ちました。

図 2 乗車駅における介助エラー内容

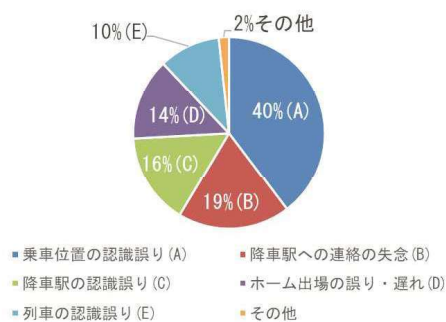
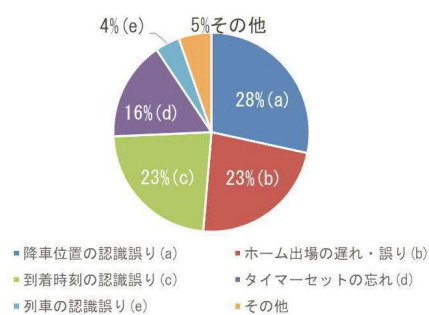


図 3 降車駅における介助エラー内容



3 考察

乗車駅における「乗車位置の認識誤り」では、乗車位置を記入するときの勘違いなどによるミスや記入した内容の確認不足であることにより介助エラーが発生しているのではないかと考えます。「降車駅への連絡の失念」、「降車駅の認識誤り」では、係員間の連携不足やお客様とのコミュニケーションエラーによって発生するのではないかと考えます。

一方、降車駅では最も多かった「降車位置の誤り」は乗車駅からの介助についての連絡を記録するときのミスや書かれている内容の認識が不十分であることが考えられます。また、「到着時刻の認識誤り」や「ホーム出場の誤り」は、降車駅の駅係員が時刻表など参照する際の、情報の読み間違いが原因となり発生しているのではないかと考えます。

4 まとめ

乗車駅では確認不足やコミュニケーションエラーによって発生する介助エラーが多く、駅係員の介助業務では人の注意力に依らない作業を増やすことでエラーを減少させる試みも行われていますが、依然として人の注意力に依存する作業が残っています。今後は介助エラーが発生した時の要因やそのときの駅係員の具体的な行動などを分析することで、より深く介助エラーの実態を明らかにして、介助エラーの減少に取り組めます。