

意識を失った確認作業

マルチタスクが生む弊害

注意資源」という心理学上の概念があります。これは、ひとことと言うと、人間がものごとに対して注意したり考えたりするとき消費される脳内の限られたエネルギーのことで、分かりやすくゲームに例えるなら、「ブラクエ」のMP（マジックポイント）のようなものです。

たとえば、私たちの「注意資源」の最大値を100と仮定し、ある課題Aをこなす場合に50の資源が必要である場合、この課題一つだけであれば、難なくこなせるのですが、これに加えて、課題Bにも取り組む必要性が生じ、このBに60の資源が必要だった場合、合計で110の資源が求められ、本来の限界値を超えてしまいます。その結果、エネルギー不足で、課題AまたはBのいずれかにおいてミスが発生してしまうということになります。

事例をあげると、メディアでも頻繁に話題になる「オレオレ詐欺」の場合、被害者に当たたる人物が、電話越しのやり取りを無難にこなすこと、そして、相手（加害者）が本当に自分の息子なのかを判断することの2つの課題（**二重課題**）を同時にこなさなければならぬことが、騙しに引っかかってしまう主な原因です。

裏目に出る安全対策

乗務員の運転事故が発生した際、会社は、まるで鬼の首でも取ったかのように「速報」を貼り出し、乗務員個人の責任追及に全力を注ぎます。しかし、**運転事故の根本的な原因である「お客さまに気を取られて」眠気に襲われて」といった不可抗力で起きてしまうエラーを助長する労働環境に言及されることは殆どありません。**

このとき、お客さま対応や眠気の払拭をしながら運転扱いを行うという「**二重課題**」によって必然的にミスが起きるといふ事実は蔑ろにされます。そのため、会社が打ち出す安全対策というのは、もっぱら乗務員の基本動作を改善することに終始し、指差確認の項目を増やす、あるいは、手順を変えるといった逆効果としかいえない取組みがなされます。**指差し声出し」が効果的なのは、その項目数が最小限に厳選されている場合、つまり、私たちの持つ「注意資源」が浪費されないことが前提です。**実際に、会社の「安全対策」によって、運転事故はどれだけ減りましたか？

何だか、基本動作がただのパフォーマンスになっていて、まるでダンスを踊っているみたい。



これは「コスト」の安全対策なのでしょう



若い力

第145号
2021年 3月1日
発責 国労九州本部

博多区博多駅東3丁目9番3号
ニッコーハイツ1003号
JR 092-2075
NTT092-483-1515