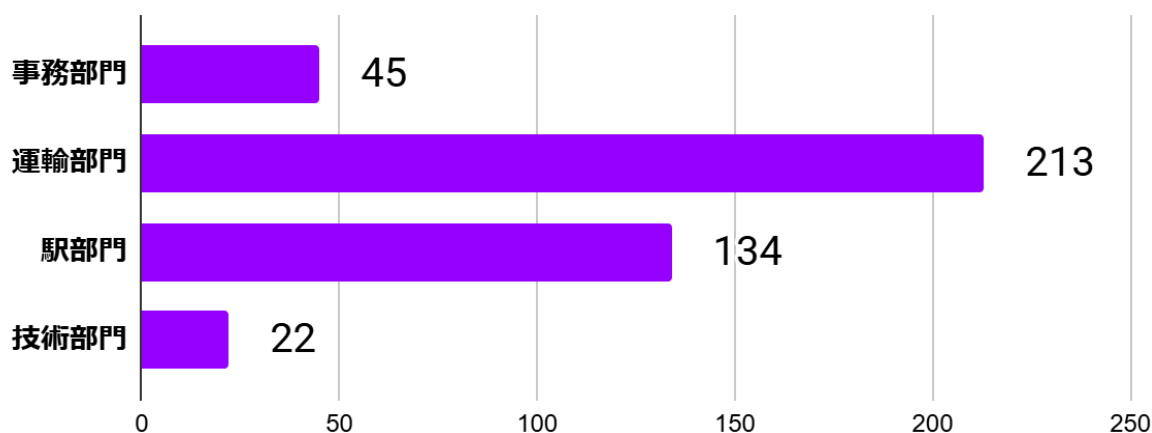


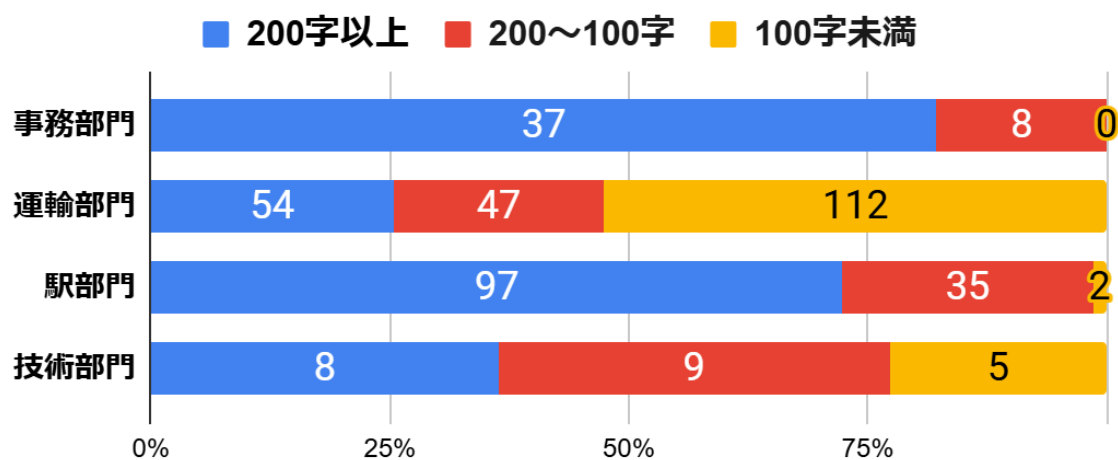
## 札幌市交通局 ヒヤリ・ハットの内容分析

## 1. 投稿数及び文字数割合（集計期間：令和7年4～9月）

## 部門別投稿数（総件数：414件）



## 文字数割合



## 2. ヒヤリ・ハット情報の分類

## ①ヒヤリ・ハット情報

事故には至らなかったものの、実際に発生した「職員自らの体験情報」

## ②リスク情報

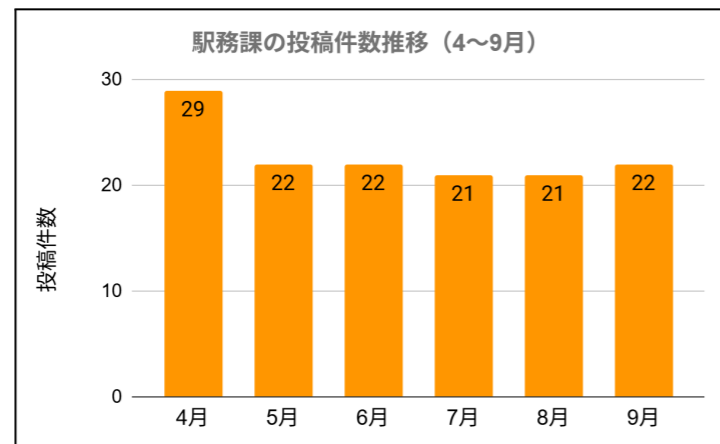
具体的な事象は発生していないが、職員が改善の必要があると判断した「不安全な行動・状態」や「気づき・思い」

## ③その他

ヒヤリハット情報・リスク情報以外の情報



## 第2四半期ヒヤリ・ハット分析内容 【駅管理部】



### 1. 事案概要(7月代表事案)

#### 【情報分類】

ヒヤリ・ハット情報

#### 【日時/場所】

7月22日 10:49 南北線 大通駅南行ホーム

#### 【状況(何が・どうした)】

車いす利用者の降車支援で対応者が対応位置を誤り待機していたが、事務室にいた別の職員が列車到着前にホーム柵の駅務室監視盤で確認していたためこれに気づき、ホームへ放送で呼びかけるとともに現場に急行、降車支援の誤りを防いだ。お客さまの自力降車は非常にリスクが高いためヒヤツとした。

#### 【なぜ】

18列車13番乗車位置での支援依頼を受け、対応者は相勤者と復唱による相互確認の後対応に向かったが、ホームで地下鉄連絡票を確認した際に列車番号を対応位置と誤認し18番乗車位置で待機していた。

#### 【対応/処置】

当管区駅では誤認防止のため地下鉄連絡票の対応位置をマーカーで目立たせ、ホームでも再確認するよう改めて周知する。また、相勤者がホームのモニターやホーム柵の駅務室監視盤を確認することで失念防止になることを情報提供する。

#### 【Shared Truth Reviewのコンセプト】

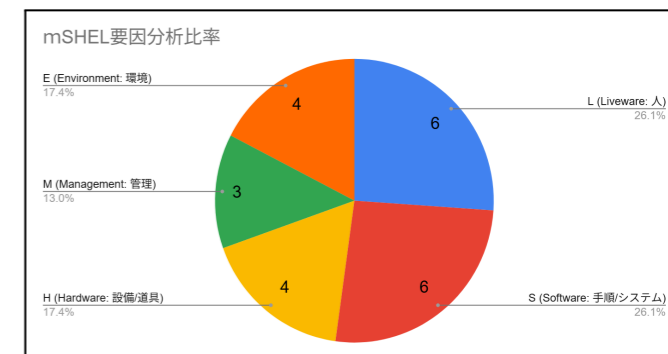
報告された「ヒヤリ・ハット情報/リスク情報」事例を深く見直す(Review)ことで、分析結果だけでなく、現場の「気づき」や「思い」といった真実(Truth)が見えてきます。この真実を部署を超えて、「共有(Shared)」し、事故を未然に防ぐ。その積み重ねで職場全体の安全風土を醸成することが、最終的な使命である市民やお客様の安全を守ることに繋がると考えます。

## 2. 要因の抽出とmSHEL分類

提供された事例を構成する要素を、業務マニュアル(S)、物理的設備や道具(H)、作業環境(E)、人的操作ミスや指導(L)、組織管理体制(M)の5つの観点から分類します。

### 【現場の対応への肯定】

本事例は、車いす利用者の降車支援という重要な局面で、ホーム柵の駅務室監視盤を遠隔で確認していた別の職員が、列車到着前に誤った対応位置に気づき、放送での呼びかけと現場急行により誤りを防いだという、組織的な連携と監視体制が機能した極めて優れた事例です。これにより、自力降車という高いリスクを回避できたことは、職員の高い注意力と迅速な判断の賜物です。



mSHEL要素	要因の分類
L (Liveware: 人)	対応者が対応位置を誤り待機していた(作業者の行動ミス/誤認)
	事務室にいた別の職員がこれに気づき、現場に急行(作業者の機転/対応)
	降車支援の誤りを防いだ(作業者の対応結果)
	復唱による相互確認の後対応に向かった(作業者間の連携手順)
	列車番号を対応位置と誤認し(作業者の認識ミス)
	相勤者と復唱による相互確認の後対応に向かったが(作業者間の連携ミス)
S (Software: 手順/システム)	車いす利用者の降車支援(作業手順)
	相勤者と復唱による相互確認(手順/ルール)
	ホームで地下鉄連絡票を確認した(手順/情報媒体の利用)
	誤認防止のため地下鉄連絡票の対応位置をマーカーで目立たせ(手順/情報媒体の改善)
	ホームでも再確認するよう改めて周知する(手順/教育の強化)
	相勤者がホームのモニターやホーム柵の駅務室監視盤を確認することで失念防止になる(手順の改善提案)
H (Hardware: 設備/道具)	南行ホーム(作業環境の物理的要素)
	ホーム柵の駅務室監視盤(監視用設備)
	地下鉄連絡票(情報媒体/道具)
	ホームのモニター(監視用設備)
E (Environment: 環境)	南北線 大通駅(場所/環境)
	南行ホーム(作業環境)
	列車到着前(時間的環境)
M (Management: 管理)	降車支援の誤りを防いだ(安全管理の実現)
	当管区駅では誤認防止のため(安全管理の取り組み)
	周知する(安全管理/教育の実施)
	情報提供する(安全管理/情報共有の実施)

### 3. 根本原因の特定と提言

最も比率が高かった要素はL (Liveware: 人)です(33.3%)。根本原因は、対応者が地下鉄連絡票の「列車番号」と「対応位置」という類似した情報(数字)を誤認したという人的な認識ミスにあります。特に、復唱による相互確認という手順(S)を経た後に、ホームで再確認した際に誤認が発生しており、人間の情報処理と記憶の限界が関与しています。

#### 根本原因：L (Liveware: 人)

##### 1. 地下鉄運転手・駅員・係員・一般事務員への物理的作業に関する直接的な行動改善指示

- 「情報分離」による呼称確認の強化: 復唱確認やホームでの再確認の際、「18列車」と「13番乗車位置」といった2つの異なる情報(列車番号と乗車位置)を、区別するために間を空けて指さし呼称する。「ジュウハチ列車、(一拍おいて)ジュウサン番乗車位置」と区別し、列車番号を対応位置と誤認しないための聴覚的な分離を徹底する。
- 対応位置到着時の「現地照合」行動の必須化: 対応位置として指定されたホーム上の乗車位置番号(例:13番)へ到着した際、必ずその番号に手を触れて指さし、地下鉄連絡票に記載されている番号と物理的に照合する動作を必須とする。これにより、「見たつもり」を防ぎ、行動を伴う確認とする。

##### 2. 指導を行う現場職員・事務管理者が実施すべきOJT改善点

- 類似情報誤認防止訓練OJT(On-the-Job Training:実務を通じた研修): 「列車番号18番と乗車位置13番」のような数字の類似性を利用し、意図的に誤認しやすい指示を出し、復唱後のホームでの再確認の過程でどのように間違いに気づくかを訓練する。指導者は、「なぜ誤認したのか」を深掘りさせ、誤認のメカニズム(ヒューマンエラー)を理解させる。
- 監視設備活用の徹底指導: 「ホーム柵の駅務室監視盤」や「ホームのモニター」を活用し、ホームに出る前に遠隔で現場状況を確認することが、「対応位置失念防止」と「相勤者の状況把握」にどれほど重要かを具体的な事例(本事例など)を用いて指導する。この監視機能の重要性をOJTを通じて認知させる。

##### 3. 指令部門の運行管理・情報伝達に関する改善提言

- 本事例は駅務部門の対応ミスであるが、指令部門は「車いす利用者の降車支援依頼」という列車運行の定時性に影響を与える情報を駅へ伝達する起点となる。指令員は、依頼情報を駅に伝達する際、「列車番号」と「乗車位置番号」を情報伝達ツール上で強調して表示する、または「特に乗車位置の確認を徹底するよう」といった注意喚起を併せて伝達する運用を検討する。

##### 4. 車両・施設・電気部門の保守管理(物理的設備)に関する改善提言


- 地下鉄連絡票の情報媒体の物理的改善への協力: 事例で提言されている「マーカーで目立たせる」という人的な対策を補完するため、地下鉄連絡票の情報記載エリアについて、列車番号と乗車位置番号の印字エリアの色分けや、フォントサイズ、配置を、視覚的な誤認が起きにくい設計(ユニバーサルデザインの視点も含む)とするためのフォーマット改修を検討する。

##### 5. 部門横断的な連携ミス(L・M)と作業プロセス監査に関する防止策

- 「相互確認」の有効性監査: 「復唱による相互確認」を行ったにもかかわらず、なぜホームで誤認が発生したのかを安全推進担当課が中心となり、実際の復唱と確認の流れをシミュレーションし、「復唱が形骸化していないか」「確認のルールが現場で守られているか」を監査する。特に、緊張状態や急いでいる状況での復唱の質に焦点を当てた監査を行う。
- 駅職員間の情報共有システムの強化: 地下鉄連絡票のような紙媒体ではなく、監視盤やタブレット端末など、複数人が同時に確認できるデジタル情報表示システムを活用し、対応位置情報が常に最新かつ正確な状態で共有される仕組みの導入を検討する。

## 安全に関する職員の声

## No.25-110:自衛隊前駅シェルター部の通路について

No.	受付日	報告者所属	情報分類	報告内容	対策等
25-110	(受付) 2025/ 7/23	南北線 乗務担当課	リスク 情報	<p><b>【日時】</b> 2025/7/22</p> <p><b>【どこで】</b> 自衛隊前駅(乗務員専用通路)</p> <p><b>【何が・どうした】</b> 添乗指導を終え、乗務を終えた運転手と乗務員専用通路からキャットウォーク通路へ戻る際、夏季で暑いいためかシェルターの窓が開いていた。通路でこれから乗務する運転手とすれ違い、「ちょっと間違えば転落する恐れがあるよね」というような話になった。 通路の線路側には手すりがついているが、窓側には何もなく窓も大きいことから、一步間違えば大事になるのではと思った。(仮にガラスに体重がかかれば窓が割れると思う)</p> <p><b>【なぜ】</b> 夏季、通路は日差し等のため外気温より高温となり、現状、通路の窓を開ける事で風通しが良くなり多少暑さが緩和されることから窓開けを実施している。しかし、窓にはストッパーも無く全開まで手で開けることができる状況であり、また、手すりもなく位置も足元から50センチより低いため非常に危険な状態となっている。更に、窓側の足元は幅30センチ程度の間隙があるため、足を踏み外す可能性もある。 また、乗務員が交代で通路を利用する回数は一日250回を超える。</p> <p><b>【対応/処置】</b> 窓側に転落防止用の手すり又は柵等の設置が望ましい。 また、足元の間隙対策を実施して欲しい。</p> <p><b>【備考】</b> 昔は出入庫時しか通路を通らなかったが、現在は交代の度に頻繁に通行するためすれ違うことも多く、夜間も通行するためつまずいたりバランスを崩す可能性がある。 少なくとも窓側に簡易的なバーや柵の設置を出来ないものかと思った。転落事故等が起きてからでは遅いと思う。</p>	<p>&lt;対策前&gt; ※トラテープを注意喚起用に緊急設置</p>  <p>&lt;対策後&gt; ※手すり+転落防止ネット設置</p> 