

佳作

私の事故防止対策

(神奈川) (有)寒川公衆衛生社

椿野 大

私の職場は、町からの委託を受けて、ごみ集積所に出される「家庭ごみ」や「資源物」などを収集運搬するいわゆるごみ収集業の会社です。

繁忙期は、一車両が四百ヶ所の集積所を走っては止まるを繰り返し運転しています。

先日、収集作業中のドライバーから接触事故を起こしてしまったと連絡が入り、現場に急行しました。幸いにも大事には至らず、ごみ集積所のブロック塀が欠け、車両も修理に出す必要がない程度の被害で済みました。一日の大半を運転に費やすことから、安全運転には気をつけて作業をしています。しかし、このような事故が、毎年起きてしまいます。

過去の事故報告書を読み返してみると、事故原因の一つに「確認不足」というワードが、多く書かれていることに気がきました。

「ここは大丈夫だ。危険な場所ではない」「いつも通っている道だから…」

運転手の勝手な思い込みや確認不足が「だろ運転」になってしまったり、早く作業を終わらせたいという「焦り」も、ミスを起こしてしまう原因だと思いました。

この「焦りなどにより起こるミスの対策をどうしたらよいか？」防げた事故を無くすため、取り組んだことがあります。

「車から降りたら輪止めをする。」当たり前のことだと思いますが、四百ヶ所の集積所に毎回輪止めをすることは、想像していた以上に大変なことでした。

場所によっては、五メートルほど進んで輪止めをし、また五メートルほど進んでは輪止めをする。当初はかけ忘れてしまったり、外し忘れてしまい、集積所に置いてきてしまう事もありました。

なぜこのようなことをしたかという、われわれが起こしてしまっている事故は、「ヒューマンエラー」だと考えたからです。

ヒューマンエラーの発生原因に、「確認不足」があります。また「意識の低下」という原因もあります。繰り返し作業による慣れが原因で、危険に対する意識が低下しミスを起こしてしまう。まさに、ごみ収集業に多く見受けられるミスだと思いました。

ヒューマンエラーの対策に「エラーやミスが起きにくい仕組みを作る」とあります。車から降りたら輪止めをすることで、まずは安全を確保することを徹底しました。

収集車が無人で走り出してしまい、民家や電柱に衝突した事故や、挟まれて死亡した悲惨な事故も発生しています。毎回輪止めをすることは、こうした事故も防ぎ、「作業第一」から「安全第一」に意識を向け、無事故を実現するためにとても重要な役割を担っています。

車両事故以外にも事故は起こります。ごみ収集は、現場で行う行政サービスの一環であり、身だしなみや言葉遣いにも気を配ることが求められます。収集をしていると、町民の皆様から声をかけられる事があります。ごみの出し方や分け方、集積所の維持管理の悪さなどの愚痴を聞くこともあります。

また、会社へ直接問い合わせをしてくる町民の皆様もいらっしゃいます。身だしなみや言葉遣いが悪く、不快な思いをさせてしまうと、苦情やクレームの事故になってしまいます。特に電話対応は顔が見えないからこそ、声や話し方に意識を向けなければなりません。

現場で行う収集作業と事務所で対応する電話受付は、どちらも欠けてはならない存在です。百パーセントが求められるといっても過言ではないと思っています。

事故や苦情を未然に防ぐため、ヒヤリ・ハットの報告やベテランから新人まで、情報の共有や連絡事項の報告など、コミュニケーションを密にとり、無事故で安全最優先の職場を実現していきたいと思います。