

を守っていなかったことが、一時的にも所在不明となった原因と考えられる。

② どうしたら防げたのか？

決められたルールを守ることは当然のことながら、最後に書類を確認した者が、責任をもってルールに基づく処理を心がけることで、防ぐことができたと考えられる。

ケース2

火災現場において調査書類を作成するために撮影した画像データの保管用SDカードを従来の手順によらず、個人所有のパスケースに入れ保管していたところ、途中に勤務や災害出場があり、その後、データの移し替え作業を行おうとしたところ、SDカードを紛失していることに気付いたもの。

① 何が問題だったのか？

当然、個人で持ち歩いていたことが問題であり、決められたルールを守っていなかったことが紛失の原因と考えられるとともに、担当者一人で対応していたことも要因の一つである。

② どうしたら防げたのか？

担当者一人に作業を行わせず、複数で対応するなど、作業手順を管理する体制を執ることなどで防ぐことができたと考え

られる。

ケース3

消防局に進達された書類を審査後に消防署へ返送する際、返送する宛先を間違ったため、別の消防署に届いてしまったが、届いていた消防署で通常の保管場所に保管していなかったため、発見が遅れ、一時的に所在不明となった。

① 何が問題だったのか？

宛先を間違ったことが第一の原因であり、間違っていることをチェックできていなかったことが第二の原因となり、第三の原因として、間違っ届いていた消防署においても、決められた保管場所に保管していなかったことも加わり、一時的に所在不明となったもので、三度の防ぐことができた場面で気付けなかったことが最大の問題である。

② どうしたら防げたのか？

それぞれ確認しなければいけない場面において、複数人で確実に確認する体制を執ることなどで防ぐことができたと考えられる。

まとめ

このように、3つの事故事例をもとにグループ討議を実施した結果、事故を未然に防ぐ方法としては、どの事例に

おいても、公文書の重要性を再認識させたいうえで、定められているルールを守り、通常の手順どおりに処理するとともに、複数人で確認することや徹底するという意見が多く出ていました。

おわりに

当然、定められたルールがあることで、そのルールを徹底することが事故防止の第一歩であるの言うまでもありません。

では一向に不適切な取扱いの事故がなくならないのはなぜでしょうか？

不適切な取扱いの事故が発生する原因の大半が、ルールがあるにも関わらず、ルールが守れていないことからわかるように、ルールを遵守しない状況、遵守できない状況がそもそもの原因のように思えます。これは、人間の心理作用が大きな影響を及ぼしています。

例の一つとして、「ルールを遵守する必要性は理解している。しかし、毎日多くの個人情報を取扱うし、繁忙時間帯には

人手が不足している。こんな状況で、事務を円滑に遂行するために、少しくらいのルール違反は仕方がない」。

皆さんの周りもこのような状況に陥っていませんか？

これは「認知的不協和」という心理状態をいい、ルールは守らなければいけない、しかしルールを守ると手間がかかる、現状は、ルールを守らなくても事故は発生していないし、円滑に事務処理ができています。ルール通りではないが、この状況では致し方ないと、自身に認知させている状態です。

いくらルールを定めても、そのルールを守れない状況や環境により、ルール通りにしなくても良いということが常態化するため、事故の発生を防ぐことができません。ルールを守るように指導することや新たなルールを定めることも重要ではありますが、まずは公文書を扱う状況や環境に注意を払い、ルールが守りやすい状況や環境にしていくことに視点を切り替えて、再発防止に取り組んでいただきたいと思えます。

(文責 小坂)