

鉄道会社の『交通系ICサービス』システム障害について

今回のトピックス

先日、某鉄道会社の『交通系ICサービス』の大規模システム障害が発生しました（電源工事の手順の誤りが原因）。私たちも、対岸の火事として捉えるのではなく、改めて業務における作業手順の大切さを考えましょう！

●システム障害事故の経緯

システムサーバーの電源工事を行う際の『手順書』に誤りがあり、本来は切るべきでないブレーカーを落とし、システム障害を発生させてしまった。

●システム障害事故のポイント

操作の手順書に誤った記載があったうえ、手順書を作成した社員と現地で作業を実施した社員が同じだったことから、操作時にもその誤りに気づけなかった。

【実際の盤写真（ITmediaNEWSから引用）】

(正) 盤N06 (CV6) 内のブレーカーを「切」にする

(誤) 盤N06 (CV4) 内のブレーカーを「切」にする



誤って「切」にした盤N04 (CV4) 内のブレーカー (52L)

マニュアルには本来「盤NO.6 (CV6) 内のブレーカーを『切』にする」と記載されるべきところ、「盤NO.6 (CV4) 内のブレーカーを『切』にする」と書かれていた。

複数人での手順チェックや、リハーサルを怠っていたのか・・・色々な事故要因や疑問が浮かび上がるなあ～。



いずれにせよ、私たちの業務でも注意しないといけないと、改めて考えさせられますね。

そうですね！作業手順の作成、実際に手順通り作業が可能か、確認することはもちろん大切ですが、事故が発生した時にどのように対応するかも重要です。

作業手順は一度完成したら終わりではなく、常に改善の余地がないか考え、適宜修正していくことで、事故の発生を減らすことが可能です。



また、当社でも作業手順を順守せずに発生している事故が複数ありますので、下に一例を紹介します。

●当社の過去の事例（手順を守らずに発生した事故）

- ① 停電点検の復電時の操作手順を誤認操作し、他フロアの停電発生。
- ② 送排風機のメンテナンスにおいて、通常と異なる手順で作業を行い、無理な体勢で作業を行い負傷。
- ③ 作業スタッフが、カードキーを当社規定の携帯方法を行わず、一次紛失。
- ④ 専有部清掃後、機械警備セットを作業員2名でWチェックすることを怠り、警備未警戒状態が発生。
- ⑤ 床面特別清掃時に手前の床面から洗浄する手順を誤り、奥の床面から洗浄しようとした為、薬剤で足を滑らせ転倒。