

第4章

ヒューマンエラー防止のための リスク管理

1. 「問題管理」と「リスク管理」の相違

- Q** ある会議で「本年度はリスク管理の実践を強化したい」と発言したら、A部長は、「言われなくても、とっくの昔からリスク管理をやっていますよ。問題が発生したら、ちゃんと問題解決しています！」と答えた。
果たして、A部長は「リスク管理」を実施していることになるだろうか。

- 「問題管理」を「リスク管理」と思っている人は結構多い。
- 「リスク管理委員会」で発生した問題を討議している。

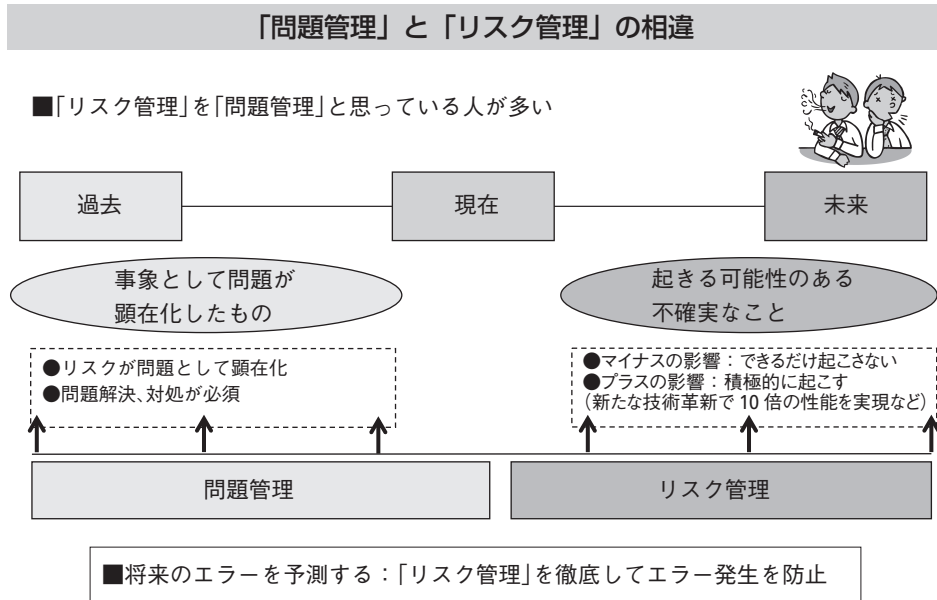


Point

- ★多くの人々に「リスク管理」と「問題管理」の相違を理解してもらわなければならない。
- ★近い将来に「起きる可能性のある不確実なこと」をリスクとして想定し、対策を講じるのが「リスク管理」である。
- ★「リスク管理」においても「ほんの少し相手の立場に立ち」、相手に「気づき」を与え、リスク管理の実践に動かす仕組み、「人間重視の品質改善」の仕組みを考案する必要がある。
- ★「ヒューマンエラーによる問題発生」は、人間重視の「リスク管理」の仕組みを実践することにより、簡単に防ぐことができる。しかし、残念なことに多くの企業では実践されていない。

解説

1. 「問題管理」と「リスク管理」の相違



リスク管理は問題管理ではない。現時点を基軸にして説明すると、「リスクが問題として顕在化した後の管理」が問題管理で、「起きる可能性のある不確実なこと」を対象にしているのがリスク管理なのである。リスク管理は、先々のあらゆる活動分野から、リスク発生の可能性を想定して、そのリスクを問題として顕在化させない対策を検討して実践する活動である。したがって「リスク管理」を強化することにより、多くの問題発生を未然に防止することができるのである。

リスクには不利益を生むリスクと利益を生むリスクがあるが、問題発生の際になるのは前者の不利益を生むリスクである。

いつも「順調です」との報告があるが、納期が近づいてくると突然、アラームが鳴る。いくら指導しても欠品率が改善されない。指導をしたのにまた、エラーを発生させてしまった。

多くのマネージャーや従業員は先々に対して楽観的で、いつもうまくいく見通しを立てているが、突然、問題に遭遇する。多くの組織では問題が発生してから管理する習慣が根付いている。

つまり、「リスク意識の低い集団」が突然の問題発生を引き起こすのである。見えないリスクを想定し、見えるようにする「見える化の仕組み」を考案し、「リスク意識の高い集団」を生み出すことが重要である。

「リスク意識の低い組織」では多くの問題が発生してくる。「リスク意識が高くリスク管理が強化された組織」においては、大きな問題が発生しなくなる。プロジェクト成功のカギは、この「リスク意識」によるところが大きい。

では、「リスク意識の高い集団にする」にはどのようにしたらよいのだろうか。

「リスク意識の高い」集団を形成し、「リスク管理」を実践して組織に浸透させることは相当難しいように思われるのだが、実は簡単に実現できるのである。

以降で簡単に実践できて効果が絶大な方法を紹介する。