

今すぐ
実践!

ヒューマンエラー 防止策



第1回 ヒューマンエラーと上手に付き合おう

人間につきもののヒューマンエラー、 ならばどうする？

「あらまあ、また忘れてしまった!」とか「ええっ!! またまた失敗した」など、日常生活でも仕事においても、日々は失敗の連続であり、私たちは仲良く(?) それらとお付き合いしていますよね。こうした失敗全体を、ヒューマンエラーと呼びます。ヒューマンエラーは、茶碗に箸、ご飯に味噌汁、パンにバター、ナイフにフォークなどと同じように人とセット化されており、私たちとは切っても切れないご縁でつながっています。

ヒューマンエラーによる現象として、「やろうとしたことに十分な注意を払ってなく、実行段階で失敗すること」があります。これは、やってしまった時にすぐ気づくものです。「、」と「。」の入力間違いや、取り違える、混乱するなどがあります。また、「やろうとしたこと自体が間違っ

たこと」もあります。やろうとしている前段階での失敗であり、やってしまった後に気づくものです。このミスは気づきにくく、情報不足だったり、予測や期待が勘違いを生んだりします。個人だけでなく、集団でもやってしまうこともあります。そして、聞き間違い、錯覚、早合点、思い込みなどで、コトが大きくなってしまうこともあります。そのため、事前準備での相互理解が大切です。なぜやるのか、背景や目的を共有化しておくことです。

さらに、「何かを忘れてしまって失敗したこと」は多発します。年を取ると嫌でも実感します。自分に自信があって自覚症状のない人、頭の良い人ほどうぬぼれてしまいオオゴトになりかねません。こうした人たちはメモすら取りませんが、記憶というのはあいまいです。“記憶力”より、“記録力”を身につけて、謙虚にいつもメモをすることでかなり対応できます。ボールペンとメモは、体の一部としましょう。

筆者はこれまで、ヒューマンエラーの発生とは何かということ、生産現場で多くの人にインタビューしてきました。そしてそのほとんどは、複雑で高尚なミスではなく、初歩的なミスともいわれる、たわいのないこと、些細なことでした。

故意や意図的というのは、ごくわずかでした。故意がさらにエスカレートすると犯罪になります。故意の要因は上司への恨み、仕返しなどがありますが、これは厳密にはヒューマンエラーとは言いません。この対策は、職場内の雰囲気づくりです。上司から部下に笑顔で名前を呼んであいさつをする、褒める、動機づけをするなどがあります。これは、また別の機会に紹介したいと思います。



筆者の出張用ヒューマンエラー防止策
イラストや写真に合わせてセット化する