

要旨

日々私たちは業務を行う中で、ヒューマンエラーの発生に頭を悩まされている。時にはヒューマンエラーが原因となって企業に多大な損害を与えることもある。当研究グループメンバー各社のヒューマンエラー発生状況を確認したが、各社共にヒューマンエラー対策を講じているがヒューマンエラーを防止できていない。どうすればヒューマンエラーを防止することができるのか。

そこでヒューマンエラーの発生原因を知る為に、「ヒューマンエラー発生原因」を調査した。また、原因に対してどのような対策を取ればよいかを導きだすことができれば、再発防止に繋がられるのではないかと仮説に立ち、ヒューマンエラー防止のために実施すべき対策が分かる、「原因」と「対策」のマトリクスを作成することにした。

原因については、環境的要因・人的要因をまとめたデータベース（※1）を参照することにした。対策については各社の事例を用いて、マトリクスの作成を行った。マトリクスの有効性の検証を、過去の失敗事例を用いて実施した。以下は検証によって判明した内容である。

- ・1つの失敗事象に対して、複数の原因が絡んでいる
- ・そもそも失敗事象の原因を適切に判別できないため、対策までたどり着けない
- ・原因を網羅できている保証がない
- ・マトリクスに記載した対策がすべてのケースにおいて有効性を伴わない
（汎用性を伴わない）
- ・失敗の事後対応をすることを前提としているため未然防止に役立てられない
- ・既に対策を実施しているにもかかわらず失敗が再発している

検証の結果、マトリクスをヒューマンエラー防止策の立案に活用することが難しいと結論づけた。

それではヒューマンエラーをなくす為に本当に必要なことは何か、新たに以下の視点で再検討した。

- ・予防性：そもそもヒューマンエラーを未然に防止できるか
- ・汎用性：対応策が汎用的で、全ての対策実施者が実施できるか
- ・新規性：IT業界で広く実施されていない内容か

そこで新たに着眼したのが「ヒヤリハット活動」（ヒヤリハット活動とはヒヤリハット事例を収集する活動のこと）である。ヒヤリハット活動について調査した結果、ある介護現場や鉄道会社ではそのヒヤリハット活動をすることで事故件数の低減に繋がっている実績

要旨

があることが分かった。またこのような業界ではヒヤリハット活動の継続を支援する環境が整備されているが、IT業界では比較的ヒヤリハット活動に関する情報が少ないことも分かった。

以上より、「ヒヤリハット活動」は、先述の3つの観点、「予防性」、「汎用性」・「新規性」に該当する活動であり、ヒューマンエラー防止策として有効であるとの結論に至った。

そこでヒヤリハット活動の活用状況について当研究グループメンバーの企業で確認したところ、「以前は実施していた」、「なんとなく活動はしている」、「実施したことがない」総じて、ヒヤリハット活動に着手してはいるものの、「ヒヤリハット活動」を継続できていない状況であった。

このような課題意識から、まずはヒヤリハット活動を継続させることが必要と改めて研究テーマを「ヒヤリハット活動の継続」に決めた。

ヒヤリハット活動を有効的に継続させるために、他業界の事例を参考にした。活動継続を阻害する要因を取り除くことでヒヤリハット活動を継続できるようになると判断し、継続のためのポイントを以下の6項目にまとめた。そして数社をサンプルとして検証した。

- ・活動目的の明確化・動機付け
- ・報告の基準・手順の明確化
- ・報告する手間とハードルの除去
- ・収集する事象の制限
- ・メリハリをつけた活動の実施
- ・効果の把握・展開

検証の結果、程度の差異はあるが、ヒヤリハット活動を継続することができ、継続のポイントの有効性を検証できた。そこで当研究グループではヒヤリハット活動の継続ポイントをご紹介しますこととする。

以上

参考文献

※1 「原因まんだら図」

出典 URL : <http://www.sozogaku.com/fkd/inf/mandara.html>

著者：東京大学名誉教授 畑村洋太郎氏