

ヒューマンエラー防止

ヒューマンエラーとは何か

ヒューマンエラー

人間が起こすミスやエラー

人為的ミスのこと

ミスのない人はいる？

ヒューマンエラー防止の大前提

人は必ずミスをする

ミスをするから仕方ないではなく

必ず起こるミスを

どう防ぐかを意識する（考える）

マニュアル通りなら大丈夫か

間違ったマニュアルに従ったために

起こったミスやエラーは

ヒューマンエラーとは言いません。

しかし、作成時の確認不足であれば

それはヒューマンエラーです。

課題の明確化

あなたが、この先「起こしそうなヒューマンエラー」とは
どのようなことですか？



ヒューマンエラー 事例あれこれ

情報漏洩

2014年4月、ある病院は職員が診療情報の入ったUSBメモリーを紛失した事故があったことを公表。USBメモリーに含まれていたのは、脳神経外科手術33例の、ID・氏名・性別・手術日・腫瘍の大きさ・検査データ。

職員によるUSBメモリーの持ち出しが原因。

病院側は、「個人情報保護法への対応のためのガイドライン」を制定、セキュリティ確保の指導を行っていたが、こうした事態が起こった。

なお、USBメモリーにはパスワードが設定されていなかった。

ヒューマンエラー 事例あれこれ

誤表記による騒動

2003年10月、大手商社が運営する通販サイトでの価格の間違い。パソコンの価格を¥198,000と記載すべきところ¥19,800と表示、注文が殺到。

2007年6月、PC量販店が運営する通販サイトでも¥198,000の液晶モニターを¥19,800と表示し騒動に。

考えられる原因としては、商品登録時の入力ミス（不注意）が一つ。他にも、ページ公開前の確認漏れ、確認不足（正しいだろうという思い込みや見落とし、慢心）などがある。

ヒューマンエラー 事例あれこれ

航空機無許可滑走

2008年2月、管制官からの離陸許可がないまま離陸滑走を開始。降雪で視界の悪い中、前方には着陸したばかりの他機が滑走路で走行中だった。管制官からの指示でその他機の手前1800mで停止、衝突という最悪の事態は免れた。

TAKEOFFという言葉は通常、実際に離陸するときのみ使われるが、運航乗務員は離陸許可がでたものと思い込み、離陸滑走を開始。離陸準備機の機長が「迅速な離陸の指示」を受けたと錯誤したことが直接の原因。間接的な原因としては、降雪により滑走路上的の他機を視認できなかった。また、機長の「早く離陸したい」という心理状態。

2つのヒューマンエラー

意図して起こす

手抜き・省略・連絡不足など。

仕事への慣れで生じるケースが多い。

意図せず起こす

見落とし・やり忘れ・うっかりミスなど。

疲労・焦り・**精神状態**の問題も多い。

ヒューマンエラー 12の原因

ヒューマンエラーが起こる原因代表的な12通り

認知ミス

近道・省略行動

不注意

連絡不足

注意や意識の低下

場面行動本能

知識・経験の不足

パニック

慣れによる手抜き

心身の機能低下

集団欠陥

疲労

認知ミス

先入観や固定観念による思い込みが原因。

見聞きするものに対して、あらかじめ抱いていた

イメージや見解で判断することにより生じる。

認知ミスは無意識によって発生するため、

理由がわからないケースも多くあります。

不注意

見落としや確認忘れなどが原因。

仕事への慣れによって手抜きをするような

意図的なヒューマンエラーとは異なり、

ミスするつもりがなかったにもかかわらず

ついうっかりミスしてしまうケースです。

非常によくあるヒューマンエラーです。

注意や意識の低下

単調な作業を繰り返すことによって、
注意・確認への配慮が不足することが原因。
見落としや確認忘れといった不注意とは異なり、
仕事への慣れや単調な反復作業が、
無意識のうちに意識レベルを低下させてしまい
ミスが発生させます。

知識・経験の不足

知識や経験が少ないための判断ミスが原因。

知識・経験不足によるヒューマンエラーは

新人には多くみられます。

経験不足という点に関しては、

仕事を繰り返して身につけることが重要です。

慣れによる手抜き

時間短縮や楽をしようという意思が原因。
手抜きをすることによって、質や成果などに
どのような悪影響があるかを理解できておらず、
危険を軽視していることで生じます。
成長過程の新人やベテランが起こしやすい
ヒューマンエラーです。

集団欠陥

現場の雰囲気の原因。

例として、安全に関する集団欠陥があります。

社員の安全よりも利益の追求が最優先という

空気がまん延している組織・職場です。

このヒューマンエラーは、組織的な要因が大きく

影響することに起因します。

解消するためには、組織的な改善が必要です。

近道・省略行動

定められた手順の省略することが原因。
技術や経験・知識の不足が原因ではなく、
生産性や効率性を追求し過ぎたことによる
精神的な重圧が背景にあると言えます。
コンプライアンス意識の欠如とも言えるため
研修や教育による意識づけが必要です。

連絡不足

不十分なコミュニケーションが原因。

複数人が関与する仕事では、とくに生じやすい傾向があります。

報告・連絡・相談が不足している組織ではかなり多くみられるヒューマンエラーです。

場面行動本能

一つの物事に集中し過ぎて周囲が見えなくなり、他の大切な事柄を見落としてしまったり、疎かになってしまうことです。

場面行動本能は、業務に不慣れな新人には起きやすい現象と言われます。

また、複数の業務を同時にこなしていく場面でも、予期せぬミスに注意が必要です。

パニック

予測できない事態や過度のプレッシャーが原因。

人間はパニックに陥ると、通常であれば容易に判断できる物事でも正常に処理できなくなります。

慌てない、焦らないことが重要ではありますが

事前に起こり得る可能性を想定しておき、対策を

練ることが必要です。

心身の機能低下

加齢による記憶力や認識力の低下が原因。

とくに、錯覚、不注意、慣れによる手抜きなどは、

経験値の高いベテランでもよく起こるため、

細心の注意が必要です。

複数人体制で確認をする、所謂ダブルチェック

トリプルチェックなどでエラーを防ぎます。

疲労

判断ミスや見落としといったヒューマンエラーの原因の多くが疲労にあります。

残業の多い職場、勤務体制が厳しい職場では疲労によるミスが発生しやすくなります。

恐ろしいことに、疲労が溜まっても、本人に自覚がないケースが多くあります。

十分な休息をとることが重要です。