

『心理学教室』33

安全通信　別冊

Hand in hand

濵口労働安全コンサルタント事務所

〒651-1432

兵庫県西宮市すみれ台３－３－８

H.P　090-1155-3429

 hamachyan58@outlook.jp

ヒューマンエラーの新たな見方（その３）事故調査の知見

ヒューマンエラーはシステムに奥底に潜む問題の兆候だ！

新しい見方では、事故調査は『ヒューマンエラーは深層にあるトラブルの兆候だ』という考え方のもと始める。どのような調査が必要になるか、事故の背後にある何かに焦点を当てなければならない

 ・一人一人の作業員にまで及ぶ組織的のトレードオフ

事故

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・新技術の影響

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・人間の行動にあらわれる複雑性

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・メンタルワーク

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・作業の調整、話し合い

背後要因

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・意思決定の根拠となるべき不確かさ

自分たちのシステム、業務のプロセスが価値あるものだとするのならば、ヒューマンエラーを次のように受け止めることが必要である。

・システム管理者、従事者（労働者）が抱えているであろう問題を探る窓、入口として

・システム、プロセスの挙動指標として

・潜在的なエラーを示す組織的特徴、業務の特徴、技術的特徴として

・学ぶ機会として

さらに、新しい見方としての勧告（**ある行動をとるように説きすすめること）としては**

1. エラーとは、全ての人が陥るかも知れない、組織的な問題の兆候である。
2. 手順を細かくして縛ることに頼らない。複雑で変化の激しい環境に対応するためには**人の自己裁量が必要**となる。前もって詳細を決めた要領は不向きである。
3. 新しい技術が安全だと言っても鵜呑みにしない。新しい技術は特定のエラーの発生を取り除くことが出来ても、**新しい問題の発生**を取り除いてくれない。
4. 組織的な決定、作業状況、技術的な特徴などを根源とする、システム的な種類の問題に取り組むことを促す。

※ヒューマンエラーを排除するために機械を導入することを考えられるが

　　機械に何かしら問題が発生すれば、それに対処するのは、最後は人になります。新しい機械で一つ安全になっても、その機械から新たな問題が発生することも考えられます。人は機械にはできない問題解決能力を保持しています。その能力を伸ばすことも大切です。