

『ヒューマンファクターとヒューマンエラー』

目的：ヒューマンエラーに関与する事実を確認し、その仕組みを理解する！

人間の特徴とヒューマンエラー

- 人はエラーを避けられない！
- 「おまえのせいだ！」と人間は思いがち！ =基本的帰属錯誤
- 「自分は大丈夫！」と人間は思いがち！ =楽観バイアス

ヒューマンファクターとヒューマンエラー

- ヒューマンファクター
 - 私たちの仕事や日常生活は、職場環境や周りの人など、様々な要因との関係で成り立っている。中心となる人間だけを考えるのではなく、様々な要因との関係の中で人間がどういった役割を果たすのかを考えていくこと
- ヒューマンエラー
 - 様々な要因との関係の中で、私たちは「しなければならないこと」ができなかったり、「してはいけないこと」をついいうっかりしてしまったりすること

ヒューマンエラーはなぜ起こる？ - 「責任追求型」と「原因追求型」 -

- 責任追求型
 - エラーを犯した人の「やる気不足」や「不注意」が主な原因と考える。しかし、本人の責任のみを追及し、他の原因を見逃してしまうようでは、事故の再発防止に効果がない。
- 原因追求型
 - 「誰が」ではなく、「なぜエラーが起こってしまったのか」を考える。本人だけではなく、本人を取り巻く多くの要因との関わりの中に、ヒューマンエラーの原因が潜んでいるかもしれない！

心の働きとヒューマンエラー

注意の特徴

- 注意は選択的である。
- 注意を払う能力には限界がある。

運転中の携帯電話使用の影響

- 携帯電話による会話のために運転に十分に注意が向かない！
 - たとえ、ハンズフリーで話していても注意がそがれる。
 - ◇ 「そこにいない人と会話すること」が、運転に必要な注意を奪ってしまう。
- 通話と運転の作業を切り替えるのに認知的労力が必要となる。
 - 作業の切り替えが頭の負荷となり、運転に注意が払いにくくなる。

対策 - 注意の特徴を理解する -

- 運転中は通話をしない！（ハンズフリー機能もダメ）
- 可能な限り、携帯電話は視界に入らないところに置く！

行動の自動化

- 同じ作業に慣れた人は、動作などを意識することなく、身体が勝手に動き、スムーズに作業することができる。⇒作業の「自動化」

行動の自動化の弊害

- ただし、作業が自動化されると私たちはなかなか手順を修正できない。

対策 ー行動の自動化に立ち向かうー

- 作業の自動化によりヒューマンエラーを犯さないように常に意識した行動をする！
 - 具体的には、作業への「慣れ」と「自信」が「過信」になっていないかを常に反省し、意識的に一つ一つの作業を行うことを心がけましょう。
- 基本動作がマンネリにならないように確実に実行する！
- 先取喚呼を行う！
 - 失念防止やぼんやり防止のために、重要な情報や忘れてはいけない情報等を声に出しながら運転する。⇒思い出したときに、そのことを発言する。

リスクテイキング

- リスクテイキング（リスク：危険、テイキング：とる・選択する）とは、一般的には「危険を知りながら、たぶん大丈夫だろうと思って危険な行動をとる」ことを意味する場合が多い。

リスクテイキング発生の要因

- 状況の認知、行動の想起、行動の評価（メリットとデメリットの比較）、意思決定、行動

リスクテイキングを心理的に抑制する

- リスクに気づかせる、リスクを高く評価させる。
- リスクテイキングによるメリットを減らす。
- リスクテイキングしなかった場合のデメリットを減らす。

ヒューマンエラー防止のためにできること

責任追及から原因追及へ

- 真の原因が分かれば、真の対策が可能となる！

基本動作と安全確認

- 基本動作＝規定等のルールを守るための現場における具体的な動作や手順を凝縮したもの。過去に発生した事故の教訓に鑑み現在の形に定められている。
 - 基本動作の一つ一つの重要性を十分に理解し実行することにより、ヒューマンエラーを防止することができる！
- 基本動作の中で、最も重要なものの一つは「指差喚呼」
 - 注意の方向付け、多重確認、脳の覚醒、あせりの防止、記憶の強化

ほめることと叱ること

- 特に、叱ることは、相手の過去の出来事を責めるのではなく、なぜ違反やヒューマンエラーを犯してしまったのか原因を考えさせ、今後二度と同じ違反やヒューマンエラーをさせないことが目的
- 「ほめる」ポイント
 - 具体的に褒める、感謝の言葉を言う、褒めどころを見つける
- 「叱る」ポイント
 - 叱るべきところを叱る、感情的に叱らない、人前でできるだけ叱らない
- 「ほめる」ときも「叱る」ときも、部下には公平に接すること。どの部下に対しても一貫した態度をとることが大切。でなければ、上司に対する信頼感が損なわれ、「ほめ」・「叱り」の効果が十分に発揮されない。

「知ることだけでは十分でない、それを使わないといけない。
やる気だけでは十分ではない、実行しないといけない。」

ゲーテ（ドイツの詩人）