

ISO9001 箇条 8.5.1 では、管理されたヒューマンエラーの防止が求められています。

「組織は、製造及びサービス提供を、管理された状態で実行する。管理された状態には、次の事項のうち、該当するものについては、必ず含める。(中略)

g) ヒューマンエラーを防止するための処置を実施する。」

このヒューマンエラーについて、詳細解説を当センター月例会で梅野清作氏が発表していますので、ここに紹介します。

<その1>

●ヒューマンエラーのメカニズムとして、車を運転するときの認識→判断→操作（行動）があります。この判断の要素に意識や記憶がからみあい、勘違い、思い込み、またはうっかりミスしてヒューマンエラーを発生させるという推論です。

●ヒューマンエラーはモノづくり現場のみならず、人が関与するプロセスには起こりうる現象です。ヒューマンエラーにより大きな事故に至った事例とキーワードを次に列挙します。

- ・1985年スキーバス転落事故～疲労、集中力低下
- ・1999年東海村 JCO 臨界事故～作業標準の軽視体質
- ・2000年大学付属病院薬剤投入ミス～誤認識、確認不十分

●ヒューマンエラー発生時、どのような対策を行っていますか。「なぜミスしたのか」という責任追求ではなく、「なぜミスが起きたのか」という原因究明が大切です。対策の視点としては、ヒューマンエラーの分類・分析、加齢等の人間工学的要因の考慮、作業システム要因の改善等が推奨されます。

<その2>

●ヒューマンエラーの撲滅を目指す参考として、書籍“仕事のミスが絶対なくなる頭の使い方 著者 宇都出 雅巳氏”を読書し、これはいけるという感想を紹介します。

まずは、仕事のミスを分類すると、メモリーミスなど4つに区分できます。これらについて、脳のメカニズムの理解と正しい行動（対策）で仕事のミス（ヒューマンエラーを含む）が予防可能です。メモリーミスの場合を次に示します。

●記憶は1日で7割消滅するといわれています。記憶し続ける容量は想定以上に小さいのです。したがって、これを改善するには、持続記憶容量を増やすことが必要です。記憶は、脳のメカニズム的にはPCのRAM記憶みたいなもので、応答速度の変化や満杯になったりします。すなわち、記憶力には限界があるということを認識することがよい行動につながります。

●上記と同様に、記憶の中に新しい情報が入ってくると、脳のメカニズム的に古い情報が浮かんでこなくなり、忘れるという現象につながります。忘れるという現象の記憶改善には、情報を文字ではなく場所とイメージを連携させて一つの物語として覚えることがおすすめで、この手法は高齢者ドライバー認知症テストにも応用可能なようです。

以上