

# ヒューマンエラー

小松原 明哲 著、丸善株式会社、111 頁

ISBN 4-621-07196-3 (定価 2,000 円 + 税)、2003 年 3 月 25 日発行



## 〔目次〕

- 1 事故とヒューマンエラー
- 2 ヒューマンエラーとその対策
- 3 できない相談
- 4 「錯誤」というヒューマンエラー
- 5 失念
- 6 知識不足・技量不足のヒューマンエラー
- 7 違反
- 8 背後要因
- 9 チームエラー
- 10 トップの姿勢と安全文化
- 11 ヒューマンエラーをなくしていくためには
- 12 終わりにあたって：スイスチーズモデル

「人間は、なぜヒューマンエラーを起こすのか？」この難題に対して、著者は人間の振る舞い(行動)の視点から理解する必要性を、エラー事例を紹介しながら、事前の予備知識がなくとも分かるように易しく解説している。

1 章と 2 章には、ヒューマンエラーと事故の関係、ヒューマンエラーの定義、およびヒューマンエラーの種類とその原因を簡潔に紹介している。次の 3 章は、人間の能力を超えることを要求されたために生じるエラーとして、人間の能力として備わっている「視力と聴力」「記憶力」「動作能力」「動作時間」の特性と限界をわきまえる大切さについて述べている。

続いて、4 章以降は、作業経験が長いベテラン者に多く見られる「取り違い」と「思い込み」について記憶に関連したエラーの面から言及し、一連の作業の中で発生する「失念(ラスプ)」や作業を遂行するのに必要な知識不足や技量不足により典型的な初心者型のエラーが発生していることに警鐘を鳴らしている。

さらに、定められた規則やマナーを守らず発生している「違反」については初心者やベテランが多いことを指摘している。8 章以降は、ヒューマンエラーの引き金となる「背後要因」の存在やペア作業であるがゆえに起こる「チームエラー」、そして、最近になって注視されている組織の企業風土に関連している「安全文化」や「スイスチーズモデル」についても触れている。

本書は、ヒューマンエラーの初学者向きの内容となっているので、新入社員や事務系社員のヒューマンエラー防止テキストとして参考になるとと思われる。