

ヒューマンエラーはなぜ起きるのか

その原因と対策

原因の10パターン（第2回目）

ヒューマンエラーはどの段階で起きるのか

作業のフロー

作業の認知

- 仕事の指示・命令を**正確に理解**する

判断

- 作業に対し**正しい判断**を行なう

行動

- 指示された作業に対し、期待された成果を出すための**適切なプロセス**を行う

ヒューマンエラーはなぜ起きるのか

作業フローの各段階における原因の10パターン

作業の認知

- ①無知・経験不足
(教えては貰ったけど)
- ②「To Doリスト」の未記入
(あっ、忘れてた！)

判断

- ③危険軽視
(大したことない、大丈夫)
- ④連絡不徹底
(えっ！聞いてないよ)
- ⑤パニック
(例：突然の業務の集中)
- ⑥錯覚
(これでいいはず、多分)
- ⑦集中力低下による判断力低下
(長時間労働、休憩不足)

行動

- ⑧省略行動
(例：手抜き、手順不徹底)
- ⑨マルチタスク
(複数業務を同時にやる)
- ⑩作業者の機能の低下
(例：高齢、疲労etc.)

「To Doリスト」の作成例

「To Do リスト」の書式には特に決まったものはありません

- ① **いつまでに** (期限の定め)
- ② **何を** (具体的)
- ③ **どのように** (測定可能、客観的) が書かれており
- ④ **その結果** (できたかどうか) を**チェック**することができれば、充分です

チェック	期限	やるべきこと (具体的)	どのように (測定可能)
<input type="checkbox"/>	○/○	会議議事録作成・提出	A4 1枚にまとめる
<input type="checkbox"/>	○/○	休憩室の清掃	5Sマニュアルに準拠
<input type="checkbox"/>	○/○	夏のイベント案の提出	5つ (今までにやったことのないもの)

ヒューマンエラーはなぜ起きるのか

作業フローの各段階における原因の10パターン

