

はじめに

医療事故・交通事故・鉄道事故・航空機事故など、人間が犯したエラーの結果として多くの人命が奪われたり、大きな損失を生んだりする事件・事故はあとを絶ちません。事件・事故後の新聞記事には、「看護師の投薬ミス」「運転士の操作ミス」などという言葉が躍ります。しかし、原因が究明されていくにしたがい、そのエラーの背後にはエラーに至る複雑な要因や要因相互のかかわりがあり、決して一個人のエラーだけとは言えないことが明らかになっていきます。

大事故の原因となるようなエラーも、私たちの日常生活でのちょっとしたミスも、本質的には同じものです。「ヒューマンエラー」という言葉は、1980年代から頻繁に使われるようになったもので、「本人の意図に反して、自身や周囲に被害を与えてしまう行為」ととらえることができます。

職場においても、ヒューマンエラーは毎日のように発生します。しかも、本格的な情報社会を迎え、情報の収集、整理、管理、通信など、仕事のあらゆる場面においてコンピュータが大きな位置を占めています。ここ数十年で仕事の形態は大きく変化し、それに伴い、ささいなエラーが短期間で広範囲に予想もつかないほどの被害をもたらしかねないという新たな危険性も生まれているのです。

個人のエラーが会社の存続を危うくさせるような可能性を常に秘めていることを、私たちは自覚しなければなりません。同時に、エラーの背後には、会社の体質、人間関係、コミュニケーション方法など、さまざまな要因が存在していることも考えなければなりません。ここであらためてエラーとは何か、どうして起こるのかということを考えていくことは、自分自身について見つめ、職場の環境を見直すことにほかなりません。

本書は、ヒューマンエラーについて理解し、その対策を考える機会を提供することを目的に書かれました。エラー防止のために個人や職場全体として検討すべきことは何か具体的に示されています。みなさんがここで学んだことを、よりよい職場環境、よりよい仕事のために生かされることを願ってやみません。

ヒューマンエラーは毎日起こっている

学習のポイント

POINT ① 仕事上のエラーは、ささいであっても、結果や被害が広がる恐れがある。

POINT ② 絶対に忘れないと思っても忘れることがあるのがヒューマンエラー。

ヒューマンエラー (human error) は、毎日のように、いたるところで起きています。出勤途中で投函しようと思って持って出た手紙を出し忘れた、駅の出入り口でつまずいてひざをすりむいた、これらもヒューマンエラーです。このようなことであれば、おっちょこちょいだとかドジだとか言われても、痛みやリスク (risk) は個人で負えば済みます。

しかし、これが仕事上のヒューマンエラーとなると、エラーをしたのは一個人で、ささいに見えるエラーであっても、その結果は場合によっては、同僚、上司、組織、会社、さらには得意先と、結果や被害を受ける人が広がっていく恐れがあります。

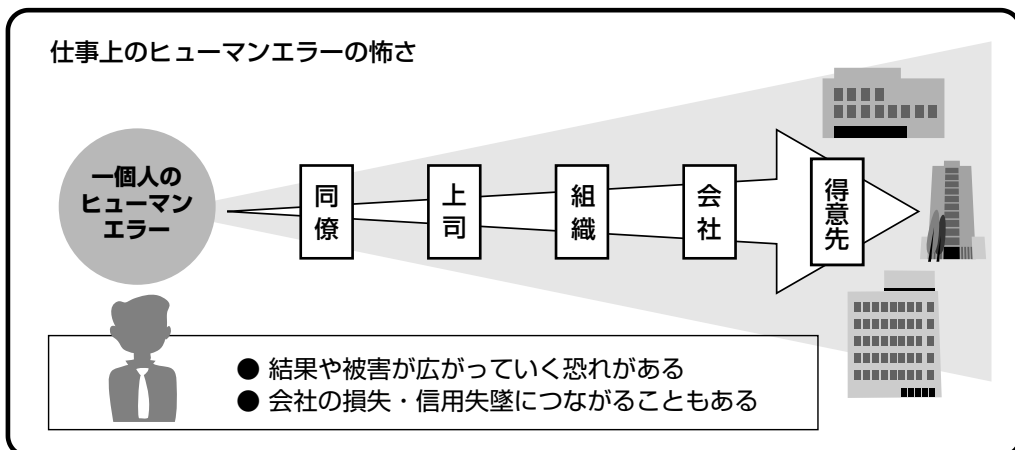
たとえば、あなたは今日、午前中に得意先に電話して確認しなければならないことがあったとします。ところがそれを忘れてしまい、午後になってあわてて電話をしました。たいして重要な確認事項ではなかったため、謝っただけで得意先も許してくれました。この程度のエラーなら同僚との

笑い話ですむでしょう。しかし、もしこれが重大な内容の確認事項であったり、確認後に実行するまでの時間がなかったりしたら、得意先を1つなくすことにつながっていたかもしれません。

「そんな重大な電話なら、忘れませんよ」

そうです。重大な電話なら、忘れてはいけないうとしっかり意識しますから、手帳に書いたり、「何時に〇〇へ電話」などと目の前にメモを貼るなどして、忘れないように努めるでしょう。これがヒューマンエラーをなくす1つの方法です。しかし、重大な電話ならだれもがそういう方策を立てるか、方策を立てたら絶対に忘れないかという、忘れる人もいます。忘れることもあります。大丈夫だと思ってもやっってしまう、ふつうそんなことはしないだろうと思われることもやっってしまう。そうして起こるヒューマンエラーがしばしば事故につながり、会社の大きな損失や信用失墜を起こし、場合によっては傷をつけたり、人の命を奪ったりする結果になるのです。

仕事上のヒューマンエラーの怖さ



ヒューマンエラーとは「意図に反した不適切な行為」

学習のポイント

POINT 1 「ヒューマンエラー」には、心理学や人間工学などでさまざまな定義がある。

POINT 2 人の決定や行動のうち、意図に反して人間、動物、環境を傷つけるもの。

ヒューマンエラーとして、私たちがいちばん強く意識するのは、重大な交通事故の場合です。航空機、船、列車などの公共交通機関の事故では、とくに事故原因の解明に大きな時間と費用がかかりますが、それは原因をつきとめて、同じような事故をくり返さないようにするためです。

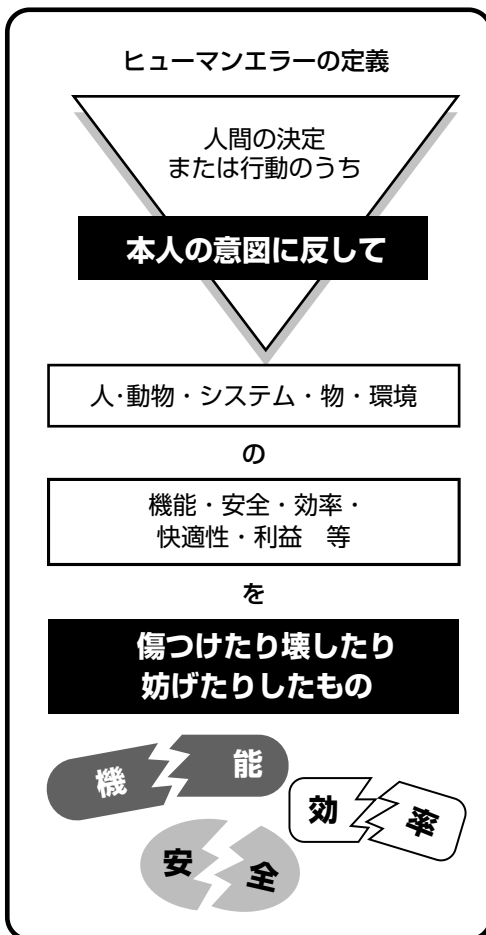
記憶に新しいところでは、2005年4月に起こったJR宝塚線（福知山線）の脱線事故があります。あの事故では107人の命が失われました。事故の原因としては、運転士仲間でも危険な場所として知られていたカーブだったこと、車体が新型で軽く、スピードを出すと不安定になることなど、軌道や車体の問題があったうえに、運転士がブレーキをかけずにスピードを出したままカーブを曲がろうとしたこと、安全よりも電車の遅延がないことが重視されるという会社の風土があったことなど、明らかなヒューマンエラーが重なっているようです。運転士の判断ミス、技術的なミスはもちろんのこと、軌道や車体の問題も、人が考え、行動した結果ですから、ヒューマンエラーです。

ヒューマンエラーという言葉の意味は、イギリスの心理学者ジェームズ・リーズンによれば、「計画されて実行された一連の人間の精神的・身体的活動が、意図した結果に至らなかったもので、その失敗が他の偶発的事象の介在に原因するものではないすべての場合」と定義されています。

いっぽう、人間工学では、ヒューマンエラーを「システムの働きに対して有害かどうか」によって定義しています。つまり、人と機械をシステムの構成要素として考え、人の側の要因でシステムにトラブルが生じる場合をヒューマンエラーと呼ぶのです。ここでは、機械の側のエラーに対立す

る言葉としてヒューマンエラーが用いられています。

また、立教大学文学部心理学教授の芳賀繁氏はこれらをまとめて、「ヒューマンエラーとは、人間の決定または行動のうち、本人の意図に反して、人・動物・システム・物・環境の、機能・安全・効率・快適性・利益・意図・感情を傷つけたり壊したり妨げたりしたもの」と定義しています。



オフィスにおけるヒューマンエラー

学習のポイント

POINT ① 製造や建築、医療現場ではエラーを防ぐ教育が盛ん。

POINT ② ホワイトカラーのエラーは見つかりにくく、隠される恐れがある。

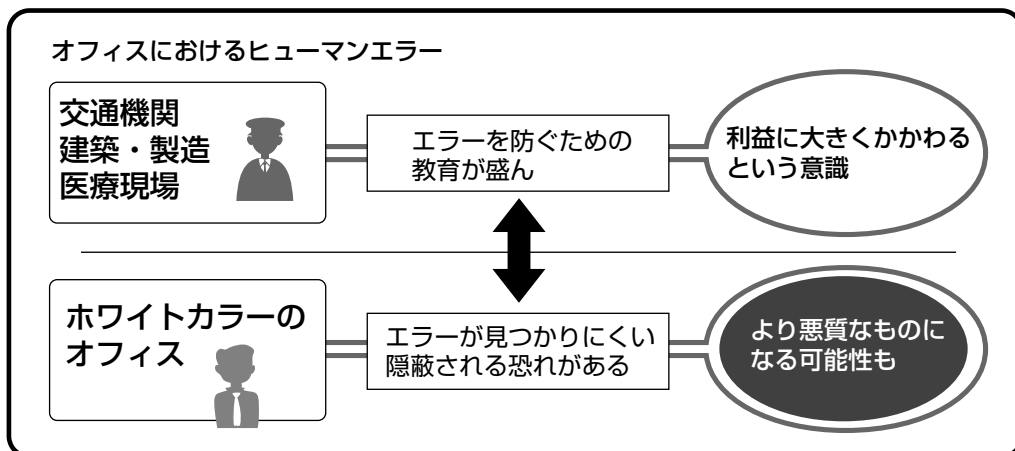
前項で述べたように、ヒューマンエラーによって起こった事故が人の命を奪ったり、重大なけがを負わせたりすることは、交通機関や、建築などの工事現場、モノをつくっている生産の現場、医療現場などでは多く起こります。そのため、そうした現場や事業所では、事故をなくす教育、安全のための教育が、きわめて重要なものになっています。それは、その現場で働く人やそこを利用する人の安全性を守るためにはもちろん、仕事の効率を左右し、ひいては利益にも大きくかかわってくるからです。

一方、こうした現場ではないオフィスで働くホワイトカラーにとって、ヒューマンエラーとはどんなものなのでしょうか。オフィスにおけるヒューマンエラーは、人の命や身体を脅かすことにかかわることは、めったにありません。そのため、エラーやミス (miss) がエラーでありミスであることがはっきりとはわかりにくく、わかっても隠蔽することが可能です。しかし、直接的ではなくても、多くの人を傷つける結果になったり、組織

や社会に巨大な損失を与えることも起こりえます。

たとえば、かつて厚生省（現厚生労働省）官僚の判断ミスで、血友病患者に対する血液製剤の使用停止が遅れ、多くのエイズ感染者を出したことは記憶に新しいでしょう。また、金融機関の不良債権や、自動車メーカーが欠陥を知らながら隠し続けたため、多くの人が交通事故で命を落としたことなど、新聞紙上を賑わす事件の多くにおいて、ヒューマンエラーのオンパレードです。もっとも、これらは確信犯で、前述した定義の「意図に反した」ではなく、意図的に誤りを犯している、誤りと知っていながら行われた、より悪質な例です。こうなると、その組織や企業全体の信頼を失わせ、ひいては組織や企業の存立をも脅かすものともなりかねないのです。

ヒューマンエラーがわかりにくい、人目につきにくいということは、重大な結果にならないと見つけにくい、それゆえに、意図的に隠されることがあるなど、より悪質なものになる可能性を秘めているともいうことができるでしょう。



「ミス」、「エラー」と「失敗」はどう違うか

学習のポイント

POINT ① エラーは過失、ミスはやり損なうこと、失敗は結果がうまくいかなかったこと。

POINT ② エラーの2大要素は「うっかりミス」と「勘違い」。

「ミス (miss)」は、英語ではもともと、「意に反して～し損なう」という意味です。聞き損なう、見損なう、書き損なう、とらえ損なう、はずす、のがす、乗り遅れる、などの場合に使われ、そこには「誤り」とか「過失」という意味はありません。原因や理由がなんであれ、やりたかったことができなかったら「ミス」なのです。

「エラー (error)」には、誤り、しくじり、間違いという明確な意味があります。また、非行や道徳上の誤りという意味もあり、単なる過失ではない広い意味での間違いや過ちを指す言葉です。

「失敗」とは、結果が不首尾に終わることで、結果を重視した言葉です。ミスやエラーをしてもかならずしも失敗につながることはありませんし、途中でエラーやミスがなくても、結果として失敗することがあります。

まとめると、「エラー」は過失、「ミス」は過失の意味はなく“やり損なう”こと、「失敗」は結果がうまくいかなかったことです。

また、認知科学・認知工学の大御所ノーマンは、

エラーをスリップとミステイクに分類しています。スリップとは、ちょっとした誤りで、意図は適切だが、それを実行する過程で無意識的に発生してしまう過失を指します。現実には大事故につながることは少ないのですが、それは、事故につながりやすい（車の運転や、機械の操作など）場面には、フルブーフ（エラーを防ぐしくみ）や多重防護など、安全工学上の配慮がされているためです。

これに対して、ミステイクは意図のエラーで、聞き違いや思い違い、勘違い、手違い、誤解、取り違いなどを指します。たとえば、パソコンで「削除」と「保存」を間違えてファイルを消してしまうなどは、このタイプの誤りで、状況について適切でない意図を形成してしまい、その思い違いにもとづいて状況に働きかけたことによる誤りです。

