



—東北生産性本部—

平成28年度労使定例政策研究会 第3回例会開催

テーマ

「人間は誤りながらいきている！心理学で防ぐヒューマンエラー」



■平成28年11月29日（火）開催

★講師 宮城学院女子大学 文芸学部 心理行動科学科

教授 大橋 智樹 氏

- ・山形大学人文学部、東北大学大学院文学研究科修了、臨床心理士
- ・1999-2002 ㈱原子力安全システム研究所ヒューマンファクター研究プロジェクト研究員を経て現職
- ・2013.1-2014.3 石巻市立大川小学校事故調査委員会調査委員 他
- ・専門分野：視覚心理学、応用認知心理学、産業・経営心理学、人間工学

『平成28年度労使定例政策研究会 第3回例会』は、現場の労働災害等に係るヒューマンエラーについて研究している宮城学院女子大学文芸学部心理行動科学科教授 大橋智樹氏をお招きしてご講演をいただきました。

講演では、「人はなぜミスをするのか」

現場で起こっているエラーは、経験不足、ベテランの過信・手抜き等によって起こることもあるが、人間がそもそも持っている非常に原始的な能力の結果として、それがたまたまエラーの形で出てくるものも、結構な割合であると考えている。その割合は安全対策が進むほど増えていく。技術が未熟なうちは、それが元で事故が起こる。後にどんどん安全対策が進むと、今度は人間の要因が残っていくが、これもどんどん教育訓練が進んでいくと、人間が本来持っている防ぎようのない本質的

な原始的な部分によって起こるエラーが増えていくのが、当然の帰結と考えられる。だから、どんどん進む安全対策は、人間を自然な状態にしておくと、エラーを犯してしまうようなことをいかに不自然な状態に保って、エラーを犯させないようにすることが、大事になってくると言える。

人は何かに集中すると、見えるものも見えなくなる

手品と同じで見ていても、人は何かを見ようとしてしまうと、それ以外のものが見えなくなるのである。これは事故調査の難しさを表している。調査員は、すでに何が起り、どうすれば助かったか知っている。しかし、結果を知っていると本当の対策が立てられない。何も知らない現場の人の立場に立たないと本当の意味での対策は立てられないのである。

3S（整理・整頓・清掃）について

なせ行くとよいのか。雑に置くと瞬時に見分けられないが、整頓されていると瞬時に見分けられる。この違いは、人間にどれだけ負荷を掛けるかの違いである。瞬時に分かるということは負荷が小さいことであり、時間が掛かるといことは負荷が大きいということである。負荷が大きければ残った少ない能力で他の作業もしなければならぬが、負荷が小さければ周囲の安全に気をつけながら、他の仕事も出来るというように、整理整頓は人間に余力を与えるのである。

また、現場にはルール背景も一緒に説明すると守られる率は高くなる。ルールは面倒臭いもので、ルールで作業は楽にならない。ステップが増えるのがルールというものである。ステップが増えることを受入れてもらうには、増えることでどれだけ良いことがあるのか、省くことでどれだけ悪いことに晒されるのか、を教えることで守られ易くなる。ただ、整理整頓はきちんと行わないと危ない。中途半端に行なうとかえって危険なので、徹底してやらなければならない。

ダブルチェックは当てにならない

人にある一定の声を出させると、1人でも複数でも、本人達は同じ大きさの声を出そうと努力するが、隣に人が居ると声は自然と小さくなるという結果がある。ダブルチェックやトリプルチェックと言われるが、複数人で行ったとしても、人数分の効果は出ないのである。誰かがするだろうという意識がそうさせるという傍観者効果が現れてしまう。

人間は個人も集団としても、いい加減であり、良いこともあるが悪いこともあるということを認識しておくべきで、人間は当てにならないことをベースに考えなければならない。現場にミス防止のプロを増やし、発生のプロを増やさないことである。発生のプロを何とか防止のプロに導いていくことが大事である。

まとめ

人は誤る存在である。エラーをゼロにすることは困難かもしれないが、限りなくゼロに近づけることは可能である。過去に学び、知識を習得する努力をすること。一方で事故を詳細に調査し、原因を特定し、傾向を分析して対策の優先順位を決定することも重要である。現場にある資源を有効活用できる“しくみ”を創り上げる工夫・努力をすること。』と締めくくりました。人間の曖昧さ、いい加減さ、元々の本能と言うものを知らされた講演となりました。ご参加いただきました皆様を含め、会員各位のご協力に感謝申し上げます。

今後の労使定例政策研究会のご案内

多数ご参加くださるようご案内いたします。

例会	日時	演題・講師
第4回	平成29年2月2日(木) 14:30～16:30 東北電労会館	『コミュニケーション充実と 風通しの良い職場醸成に向けて、アサーティブを学ぶ！』 特定非営利活動法人 アサーティブ ジャパン 専属講師 竹崎 かずみ 氏

*今後の各例会に参加ご希望の方は、東北生産性本部（TEL 022-261-0411）までご連絡ください。