

# 安全のマネジメント - 研究展望

宮城学院女子大学  
大橋智樹

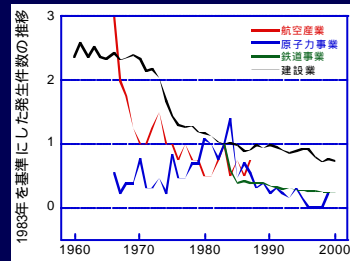
## 本日の概要

- 安全マネジメント思想の変化
- 時代を描く?
  - 組織内部における安全のマネジメント
  - 社会システムにおける安全のマネジメント
- まとめ

## 安全のマネジメント思想 「いつか悪い」から「明日は我が身」

- 『責任追求型』のヒューマンエラー対策  
エラーを起こした本人の責任を追求し、配置転換などで対策を終了する
- エラーの発生を個人だけに帰属するため、有効な対策にはならずエラーが繰り返される
- 『原因追求型』のヒューマンエラー対策  
個人の責任を追究せず、誰もがその立場になりうるという思想に立ち、背後要因を追求していく
- エラーの発生を一般化し、水平展開することで将来における同種のエラー発生を防ぐことができる
- ヒューマンエラー対策は原因追求型にシフトしている

## 各産業における発生件数の推移



## なぜ横ばいか？

- 個人を責めず、人間を均質な存在とみなした原因追求型の対策は一定の成果を収めたが、問題点もある
- 対策数の膨大さ
  - すべての対策をすべての作業員に均一に展開するため、対策数は膨大となる
  - 対策の数が膨大であると、個々の対策が軽視される、またはマンネリ化する危険がある
- リアルティの低さ
  - すべての対策にすべての作業員が注意を払うことを要求される
  - 自主的安全思考の欠如：  
「私には関係ない」「私なら絶対にそんなことはしない」的思考を招く  
「明日は我が身」になりにくい

## 心理学にみるパラダイムシフト

- 第一期 実証科学としての近代心理学の成立
  - 1879年：Wundt, W.が独ライプツィヒ大に心理学実験室設立 (= 哲学からの脱却)
  - 内観法による意識研究が中心
- 第二期 行動主義の台頭
  - 1913年：Watson, J. B.による行動主義の提唱
  - 直接観察可能な対象のみが研究対象に (曖昧な研究対象を排除)
- 第三期 認知革命を迎えて
  - 1950年代後半：意識・情報選択・問題解決など高次な認知活動に対する関心の高まり
  - 意識研究の復活と隣接領域との融合へ
- 一時期極端な流れをとり、その後中庸に落ち着く

## どうするか？ 特性対応型対策を

- 責任追及は避けられない 個人に目を向けては避けられない
- 個人に触れる対策を極端に排除しすぎた
- 特性対応型』の対策へパラダイムシフトを！
  - 適切な測定ツールによって個人差特性を把握し、その結果に基づいた適切な助言指導
- 自分が起こしやすいヒューマンエラー対策を重視できる
  - 各作業者が重点的に気をつけるべき項目は減少する
  - リアルティアーも向上

7

## 「事故親和性定期検診」の提案

- 定期健康検診は、病気につながる兆候の早期発見と生活習慣の自主的な改善に寄与
- 安全マネジメントを考え類いの「検診」を = 「事故親和性定期検診」
- 作業者は、定期的に検診を受け、自分が改善すべき項目をフィードバックされる
- 企業（もしくは国）が定期検診費用を負担し、作業者は自主的に検診に参加することが望ましい

8

## 研究展望 (その1)

- エラー関連特性測定ツールの開発研究
- エラー関連特性 (不安全行動) を減少させるための訓練プログラムの開発研究
- その他解決すべき問題点
  - 特定個人の排除につながるような利用をさせない意識の醸成が不可欠
  - 「事故親和性定期検診」のコストを誰が負担するか
  - 第三者機関による公平・公正な検診体制の確立

9

## サービスの享受に対する社会の意識

- サービスは提供側と享受側（ユーザ）とに完全に分かれる
  - 享受側は「わがまま」、提供側は「おっかなびっくり」
  - 享受側が上位に立ち、両者の意識は乖離
  - 享受側は全ての責任を提供側に任せる
- このような社会システムは、隠蔽やねつ造を生み、発覚・信頼失墜、という悪循環を繰り返す
- リスクを抱えつつも社会のためにより良いサービスを提供しようとする意欲を阻害する
- ユーザの反応を気遣うあまりに起こった事故もある

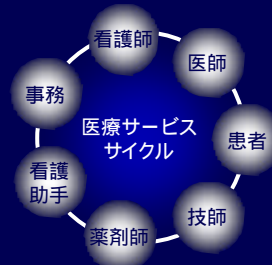
10

## ユーザもサービスサイクルの一員

- 提供側 ↔ ユーザ側という二分法ではなく、サービスをサイクルと捉え、ユーザもその一員という意識をもたせることが必要
- ユーザのプロフェッショナル意識を醸成することも安全のマネジメントの一環として重要な位置づけ
- しかし、提供側の意識醸成テクニック（危機管理？ リスクマネジメント？）は未熟

11

## サービスサイクルとは (医療サービス)



12

## たとえば ISO13407

- サービスサイクルという「製品」を作ると考えれば、ISO13407の思想が適用できる
  - ISO13407:Human-centered design process for Interactive systems(1999)(またはJIS Z 8530,2000)
  - 思想 :コンピュータを応用したインタラクティブシステムの製品ライフサイクル全般 (開発から改善まで)に対する人間中心設計についての規定
  - 特徴 :システム (製品)そのものではなく、そのシステム (製品) を作り出すプロセスについての指針 (プロセス規格)

13

## 研究展望 (その2)

- ユーザ意識の醸成につながる研究
  - ユーザの意識を的確に把握する簡便な手法の確立
  - 安全情報の効果的な伝達方法と効果測定に関する研究
- サービス提供側とユーザ (社会)を結ぶ仲介者となり得る研究者の育成

14

## まとめ

- 安全をマネジメントするための今後の研究展望
- エラーゼロを目指すために組織でマネジメントする (事故親和性定期検診)
- 作業者のモラル& マラルを低下させないために社会でマネジメントする

15