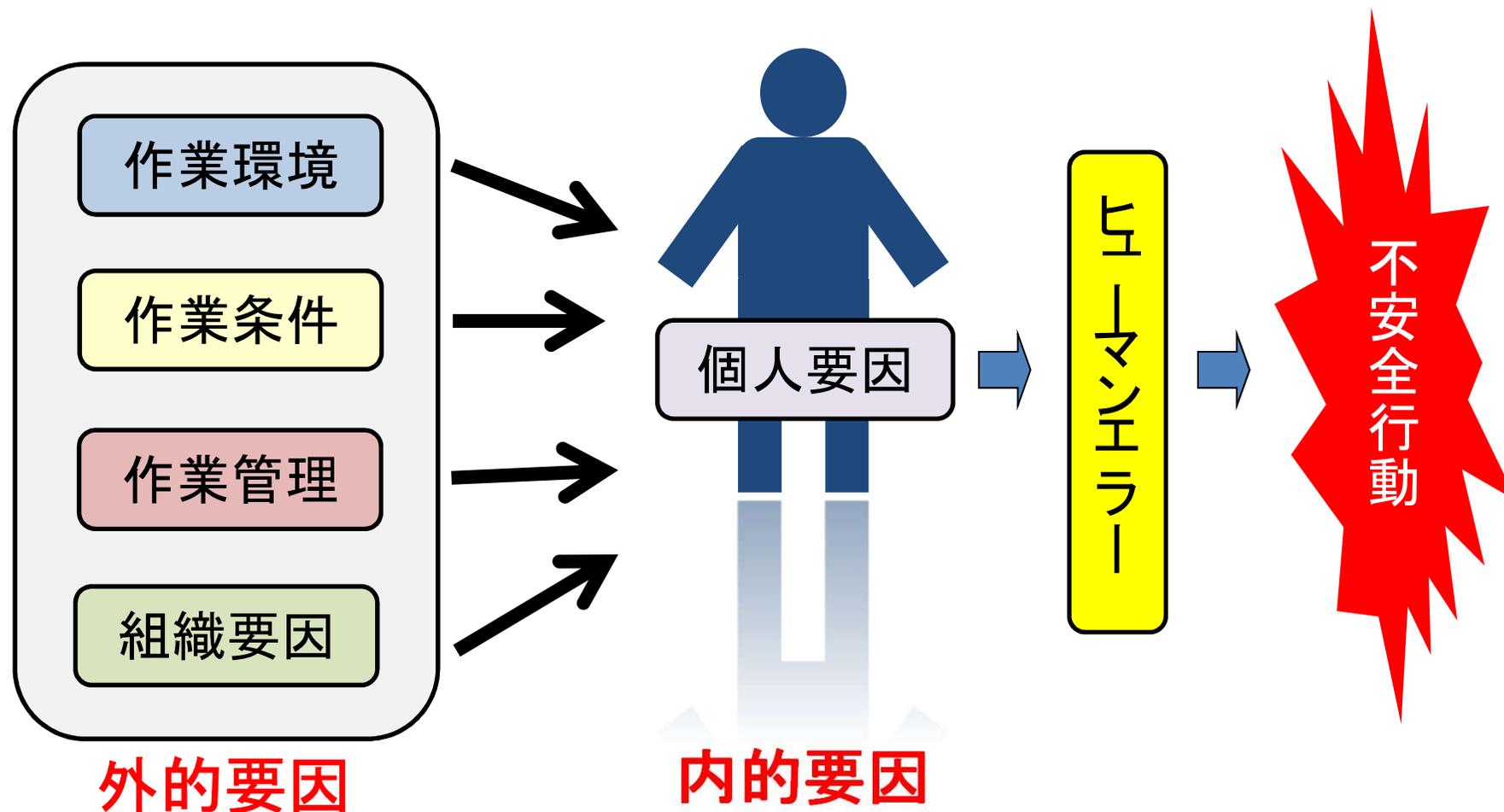


ヒューマンエラー ～権威勾配～

2019年12月 全体朝礼

安全リーダー

不安全行動の背後には？



基本的な考え方

人は必ずミス(エラー)をする

ヒューマンエラーを無くすことはできないが、
その影響を管理することは可能である

我々にできること

- ①ヒューマンエラーの発生確率を下げること。
- ②ヒューマンエラーの影響を小さくすること。

リスクアセスメントの考え方と同じです。

内的要因：人間の特性（本質）

（1）認知特性

- ①知覚 ②判断 ③行動 ④注意 ⑤記憶

（2）心理的特性

- 1) 集団心理： ①同調行動 ②権威勾配
③社会的手抜き
2) 個人心理： 悩み、ストレス、緊張、怒り、焦り

（3）生理的・身体的特性

- ①疲労 ②眠気 ③加齢

集団心理

②権威勾配

～上司には逆らえない～

権威勾配とは？

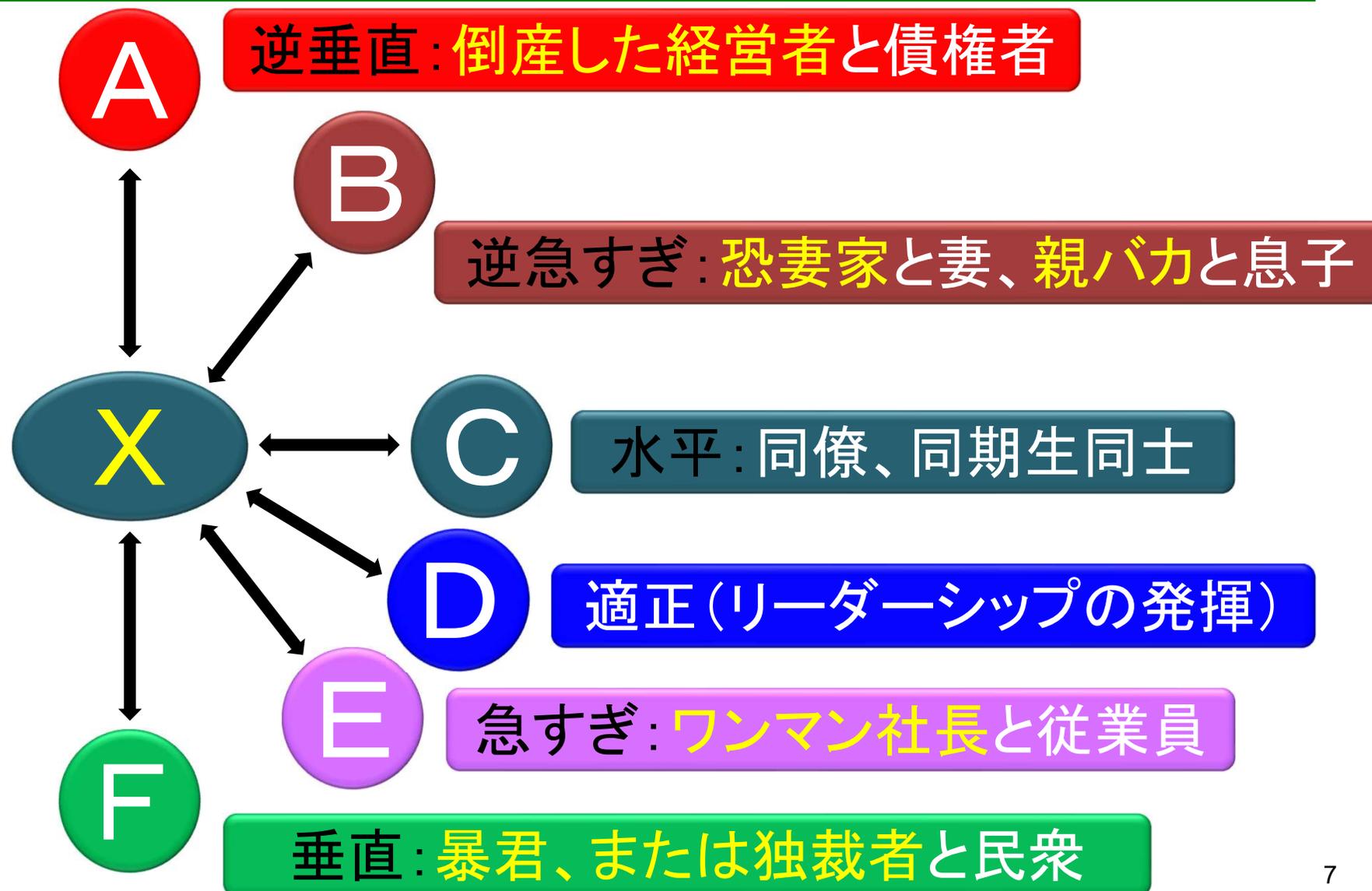
権威者の命令には、意に反して服従してしまう

もともとはコックピットの中での、
「機長」と「副操縦士」との関係

以前の航空業界では、機長と副操縦士の上下関係や入社年次は絶対的だった。そのため、副操縦士が機長の間違いに気づきながら発言を控える、機長が他の乗務員の意見を無視する、ことで大事故に至ったケースが過去に相次いだ。



いろいろな権威勾配



われわれの職場でも？

権威勾配が急すぎると？



- ①権威者(上位職位者)の指示に簡単に従ってしまう
- ②現場での正しい情報が隠れる、曲げられる

- ①行動の良し悪しを自分で判断せずに指示に従う
- ②発言しにくく、(悪い)情報が正確に伝わらない

権威勾配が緩すぎると？



馴れ合いが起こり、リーダーシップが発揮されない

みんなが言うことを聞いてくれない

なぜルールが守られないか？

上司の意思 = 生産優先

短時間の処置でも、
装置の停止 = 生産性低下

安全確保のため、
装置の停止 = 精神的重荷

止めないほうが
上司は喜ぶ

上司や仲間
に迷惑をかけた

装置を止めて精神的重荷を負うより、上司の期待にそう方法
(うまくいけばケガをしない)を選択する方が精神的にも楽

「これくらいなら大丈夫だろう！」
過信によるルール違反

「安全文化」の醸成度

生産を続けなければ
ならない

装置がトラブルを起こ
している

人間はこの相反する状態が苦手（認知的不協和）

生産第一なら？

- ・設備は常に動いているのが当たり前
- ・止めるのがいやで、稼働させながら調整しようとする
- ・安全の犠牲の上に高い生産性を築く（高度成長期）

安全第一なら？

- ・異常に気付いたら設備を止めるのが当たり前
- ・しかるべき人に直してもらい稼働させるのが当然

少しずつでも醸成しよう！

「止める、呼ぶ、待つ」の徹底

「異常時には当たり前」という風土を築こう！

呼ばれたらすぐ対応することが大切。時間がかかると次回から止めなくなり、待っている間に自分で何とかしようとした（余計なこと）。待機場所などを設け、メンテ到着時に呼び出すまでそこで待機させる、などもひとつの手。

管理監督者の言動

言葉より行動で示そう「安全第一！」

みなさんの部下は、みなさんが思っている以上に上に立つ人の行動をよく見ている。自分の影響力を過小評価せず、常に手本となれるよう心がけよう！。