

令和6年9月19日付【水道産業新聞】

＜航空整備の安全管理から学ぶ＞

ヒューマンエラー対策テーマに講習会

航空整備の安全管理から学ぶ

水コ協協 ヒューマンエラー対策テーマに講習会

全国上下水道コンサルタント協会は8月23日、今年度第2回関東支部技術講習会を会員向けにオンラインで開催した。ANAビジネスソリューション社・ヒューマンエラー対策専属講師の樫村尚氏が、ヒューマンエラーの背後にある人間特性や、エラーを未然に防ぐための対策、エラーの影響をコントロールするための安全文化の醸成について話した。

樫村氏は、全日本空輸（ANA）の航空機整備部門での業務を通じて、妥協のない安全と品質を担ってきた経歴を持つ。航空界では、全損事故の約80%がヒューマンエラーに起因するとされ、ヒューマンエラーに対する考え方や対策の手法が検討されてきた歴史がある。

ヒューマンエラーの概念について樫村氏は、「エラーは人間の脳の情報処理過程で発生するが、ヒューマンエラーは、エラーによって許容範囲を逸脱した人間の行動行為

の結果である」とし、ヒューマンエラー防止には、個人における能力の向上と、能力を最大限に発揮するために健康状態を良好に保つこと、基本動作やベシックマナーを遵守し誠実に行動することが重要だとした。

組織においては、個人において発生したエラーを「ヒヤリハット」の段階で早期に見つけ、事故に至る前に修正できるよう、経験や知識、情報、意見などの人的リソースを共有し、総合活用することが重要であり、それがチームのパフォーマンスを最大に高めることにもつながるとした。

続いて樫村氏は、1つのエラーで事故が起きることはまれであり、多くの事故は、いくつかの

ヒューマンエラーや不具合事象がチェーンのように連鎖して起きる「エラーチェーン」や、人は周囲のファクター（S：ソフトウエア、E：作業環境、L：上司や部下）に常に影響を受け、情報をやり取りしながら仕事をしており、自身を取り巻くヒューマンファクターとの間に不整合が生じることでエラーが起きるとする「SHELモデル」について説明。

最後に、「事故は誰の責任かを問うのではなく、どのようにすれば防ぎできたかを常に考えていかなければならない。安全・安心な組織になっていくためには、『確かな仕組み』と『誠実な行動』の両輪が必要で、どちらが欠けていてもヒューマンエラーを防止することはできない」と総括した。