

ヒューマンエラー防止研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

人によって引き起こされるヒューマンエラーのメカニズムを理解することで、それが関係するリスク発生の防止を図る。

2. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内容	詳細、得たい成果
3時間	<p>■ オリエンテーション（講義）</p> <p>I ヒューマンエラーの基礎知識</p> <p>1. ヒューマンエラーとは</p> <p>(1) 定義とエラーの分類（講義）</p> <p>(2) ヒューマンエラー防止への基本的な考え方（講義、GW）</p> <p>① 人はミスをするという前提</p> <p>② 本来あるべき作業方法と実績行動のギャップ</p> <p>③ ギャップの発生要因を追究・特定しリスク管理する ～『人的資質』・『コミュニケーション環境』・『組織体制』～</p> <p>2. ヒューマンエラーの発生要因を追究・特定する方法</p> <p>■ 大前提 『3側面全体から追及する』</p> <p>◆ 人的資質（講義）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 『認知』→『判断』→『行動』の各段階におけるエラー・ 心理的要因によるエラー <p>◆ コミュニケーション環境（講義）</p> <ul style="list-style-type: none">・ コミュニケーションが希薄な環境・ 伝達ミス ～伝えていない・伝わっていない～ <p>◆ 組織体制（講義）</p> <ul style="list-style-type: none">・ ルール、制度、マニュアルの未機能・ リスク管理体制の未整備・ チームキャパを超えている仕事の量とレベル感 <p>■ 3側面から検証する - 『書類の誤送付』 - (GW)</p> <p>II ヒューマンエラー防止シミュレーション (PW、ペアで意見交換)</p> <p>1. 自チームのリスクの洗い出しと選定</p> <p>2. 要因の洗い出しと相関関係の特定</p> <p>3. ペアによる確認</p>	<p>I-1について</p> <p>ヒューマンエラーとは何か、基礎知識について体系的に確認していきます。また研修冒頭にはなぜヒューマンエラーが発生するのか班で話し合っていたいただき、疑問点を明確にいただいた上で研修に臨んでいただきます。</p> <p>I-2について</p> <p>ヒューマンエラーの発生要因を追究・特定する方法を確認し、決めつけではなく、モノゴトの全体から論理的にエラー発生要因を抽出する能力を強化します。</p> <p>とくに、人的資質に責任を当てがちになる一般的な傾向を知り、チーム・組織としてのリスクヘッジを考えていききっかけとしていきます。</p> <p>IIについて</p> <p>自チームにあるヒューマンエラーリスクに対して、要因同士の関係性を検証し、おおもとの原因を特定するワークを行います。</p> <p>実際のチームのリスクマネジメントに生かしていただきます。</p>