

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	■ オリエンテーション（講義） I ヒューマンエラーの基礎知識 1. ヒューマンエラーとは (1) 定義とエラーの分類（講義） (2) ヒューマンエラー防止への基本的な考え方（講義、GW） ① 人はミスをするという前提 ② 本来あるべき作業方法と実績行動のギャップ 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』～ 2. ヒューマンエラーの発生要因を追究・特定する方法 ■ 大前提『3側面全体から追及する』 ◆ 人的資質（講義） ・『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 ◆ コミュニケーション環境（講義） ・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～ ◆ 組織体制（講義） ・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 ■ 3側面から検証する - 『書類の誤送付』 - （GW） 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） 1. 自チームのリスクの洗い出しと選定 2. 要因の洗い出しと相関関係の特定 3. ペアによる確認	Iー1について 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。 Iー2について 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。 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くきっかけとしていきます。 IIについて 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。 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。