

● ビジネスリスクマネジメント
Business

December 2008

12

Risk Management

第1特集

「調達・購買」の リスクマネジメント

第2特集

キーワードは「先読み力」
プロアクティブ・
マネジメント術

新連載

中小企業のための
実戦マーケティング戦略入門

【好評連載】

業界別リスクマネジメント講座
IT業界

コミュニケーション・リスクマネジメント

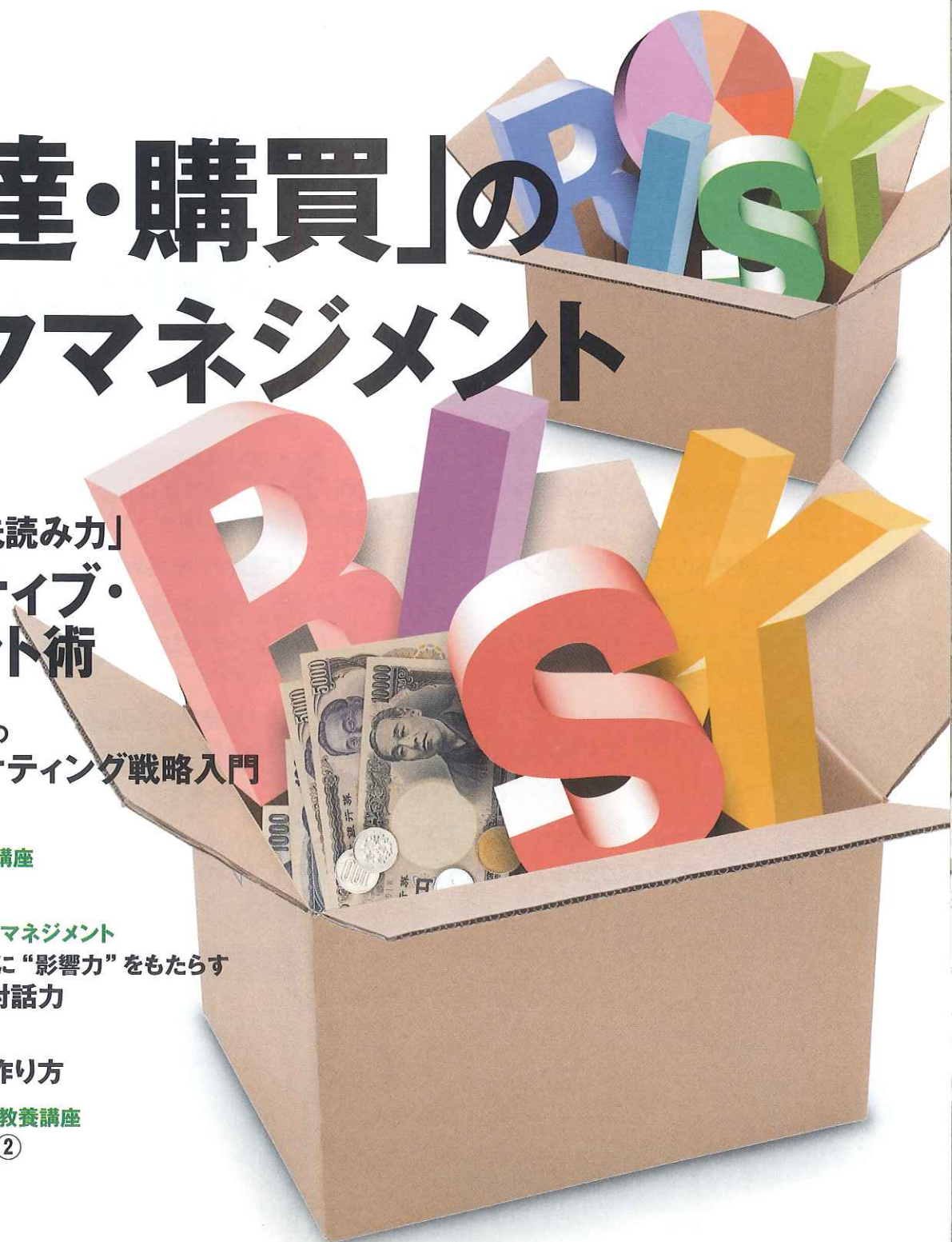
“板挟み”を脱して上下に“影響力”をもたらす
ミドルマネジャーの対話力

組織リスクマネジメント

「創造的チーム」の作り方

ミドルマネジャーのための教養講座

フレームワーク思考②



Q & A

「うっかりミス」を減らす 5つのポイント



私が勤めている病院では「うっかりミス撲滅月間」というキャンペーンを実施しました。医療安全委員会で決まったことなのですが、キャンペーンを実施してもなかなかうっかりミスが減りません。どのように実施すればよいのでしょうか？



ヒヤリハット報告や事故報告で、「うっかりミス」は大変多く報告される要因のひとつです。

「人はミスをするものだ」という前提に立って、ミスを防ぐ仕組みや方法を考え、組織としてミスをしないようにすることがリスクマネジメントでは大切です。そうした観点で、うっかりミスを防ぐ方法を考えてみたいと思います。

「うっかり」とは人間のどのような心理が影響し、どのような状況で起きるのかを考える必要があります。うっかりミスを分析してみると次の状況で発生しやすいことがわかっています。

- ①同時に複数の業務を実施した場合
- ②思い込みがあった場合
- ③集中力が低下した場合
- ④集団行動に惑わされた場合
- ⑤十分にトレーニングされていない場合

①同時に複数の業務を実施すると、意識が向けられる業務と意識が散漫になる業務が発生する可能性があります。重要なリスクのある業務（例えば、服薬準備など）では、ひとつの業務が終了してから次の業務に移ることをルールにすることが基本となります。もしどうしても同時に複数業務をこなさな

くてはならない時には、片方の業務を「業務途中」であることが判るサインを示すなどを行なって、うっかり忘れることのないように工夫する必要があります。

②思い込みは、うっかりミスを生じさせる心理的な要素です。過去に見たことや経験したことなどが影響して、目の前の事象を誤って捉えてしまうことが原因です。思い込みそのものを完全に取払うことは不可能ですが、二重チェックなどにより、思い込んだ現象を発見し是正することは可能です。

③集中力は、疲労、睡眠不足、加齢などさまざまなことが影響して低下します。連続して同じ業務を続けることなども、集中力を低下させる要因となります。集中力を低下させる要因をつきとめ、特に職場環境を業務に集中しやすい状態に保つことを組織として取り組む必要があります。

④集団行動は、個人の行動を誤った

行動に導いてしまうことがあります。例えば、交差点で信号待ちしている中で、赤信号の時に数人の歩行者が歩き出そうとした時、自然と歩き出してしまうことがあります。一時的に他人に自分の判断をゆだねてしまう現象です。集団行動が多く発生する現場では、視界をさえぎるなどの工夫を行なうことも有効です。

⑤トレーニング不足は、業務を正確に実行できないだけでなく、時間通りに業務がなされないこともあるなど、うっかりミス以外のリスクにも関係します。トレーナー自身が業務を理解しているかどうか、本人に業務内容を説明させるなど、モニタリングを充分に行なうことも大切です。

このように、人がうっかりミスをおかしやすい状況をきめ細かく把握し、その対策を具体的に打つことが求められます。

PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。近著に『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）

