

第1回 「なぜなぜ分析」ワンポイント応用編

ここでは、拙著の本にて紹介していない応用編について、紹介します。
あわせて、「なぜなぜ分析」の基本については、ぜひ当社ホームページ、
インフォメーションに記載の書籍等をご覧下さい。

2005年10月 2日

有限会社 マネジメント・ダイナミクス

小倉 仁志

jin-ogura@management-dynamics.co.jp

主語はしっかり書こう！

「なぜなぜ分析」は、しっかりした理屈のもとに原因追求、および再発防止策を導くものです。

したがって、その分析上で使われる表現は、適切なものでなければなりません。

しかし、表現というのは、意外とむずかしいもの。

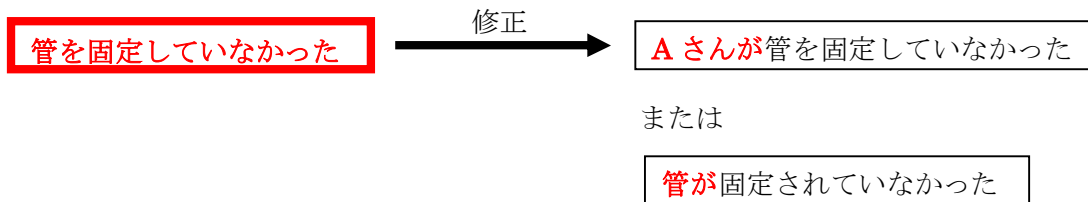
よくある間違いは、主語が明記されていないケースです。

もし主語が欠けていると、次の「なぜ」を考える際の主体がぼやけてしまいます。

そこで、機械などのトラブルの場合は、「部品名」を、そしてヒューマン・エラーによるトラブルなどでは、「誰が」をしっかり明記する必要があります。

では、そのことについて、以下の事例で、説明しましょう。

例)



これは、工事中に管が人間の足に当たってしまった事例を分析したものから、引用したものです。

事例のように、管を固定しなかった人が限定できるのであれば、その人を主語にして文を書かなければなりません。

なぜなら、「誰が」を明確にしないと、次の「なぜ」とのつながりが非常にあいまいなものになってしまうからです。

すなわち、この事例の場合、作業員なのか、監督者なのか、工事士なのか、誘導員なの

かを明確にしないと、どの立場の人の管理に問題があるのかが明確になりません。

ヒューマン・エラーを分析していく場合、とくに工事や業務、診療といったものの事故やトラブルというものは、事故を起こしてしまった人だけについて分析していくケースは少なく、その事故に関わってくる多くの人の要因を挙げながら分析していくのが普通です。

そのような場合は、必ず主語を入れなければなりません。

ここでお断りしておきますが、決して責任追及するために実施するのではなく、あくまで再発防止策を導くために分析を実施することをお忘れなく。

一方、どの人なのかについてその部分の「なぜ」では限定できない場合、または複数の人やモノが絡んでくる場合は、いきなり主体を人に移すのではなく、物に主体を置いたままの表現にしましょう。

この場合、そのあとの「なぜ」において、複数の人それぞれの要因をあげていけばよいのです。

まとめ

ヒューマン・エラーの場合、一つひとつの「なぜ」において、主体は誰なのか、または何なのか明確にした上で、より具体的に、より細かく、ビデオでそのつながりを撮影するが如く、分析していくことが求められます。

では、本日は、ここまで。