

第18回 「なぜなぜ分析」ワンポイント応用編

ここでは、拙著の本に紹介していない応用編について、紹介したいと思います。（ただし、いつか活字になるかも(?)しれません。お約束できませんが………）

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ください。

2006年 7月 13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

複数の人間や組織が関係する事象については

「指示内容」「判断内容」「入手情報内容」「伝達手段」等についての

概略をつかんでから分析を実施しよう

意外に、ヒューマンエラーによるトラブルというのは一人で災害を起こしてしまうというより、複数の人間や複数の組織が関係して発生することが多いようです。

確かに見た目には、一人で災害やトラブルを発生させたように見えますが、深く掘り下げてみると発生させた人ではなく、その人に指示を出した人や、さらにはその指示を出した人に対して指示した人や組織に原因があるといったことが少なくありません。

いわゆる「根の深い問題」といった類のことがこれに当てはまり、こういう問題こそ根本的なところを直していかないと、いつまでも再発し続けてしまうものです。

このようなトラブルに対して、「なぜなぜ分析」でメスを入れていくためには、事前に時系列的に、「指示内容」「判断内容」「入手情報」「伝達手段」等について、関係してくる人間や組織を分けて、以下のように整理することをお勧めいたします。

その上で、「指示のしかたと内容」「判断のしかたと内容」「情報そのもの」「伝達径路」のそれぞれに対し不備はなかったのかについて、発生した要因を挙げていくとよいでしょう。

そうすることで、仕組みの悪さが見えてくるはずです。

