

芳賀繁著「失敗のメカニズム 忘れ物から巨大大事故まで」

角川ソフィア文庫、角川書店 2003年7月25日刊を読む

失敗のメカニズム - 忘れ物から巨大大事故まで -

1. 出版界では 2001 年に「失敗本ブーム」が起きました。これに火をつけて爆発させたのは畑村洋太郎先生の『失敗学のすすめ』ですが、本書は少なくともその導火線になったのではないかと自負しています。なぜなら、人間工学の専門書をもっぱら発行している営業マンもいない出版社から初刷り 3000 部しか出さなかったに、新聞、雑誌に次々と書評が載り、八重洲ブックセンターではワゴンセールまで行われました。
2. (1)その後、畑村さんとは失敗問題の研究会で何度か同席させていただいたのですが、話しているうちに、私が研究対象にしている「ヒューマンエラー」と、畑村さんが論じておられる「失敗」とはかなり違うものであることに気づきました。
 - (2)「失敗」には能力不足による目標不達成、その時は最善と思われたのにその後の状況の変化によって結果的に裏目に出た判断など、かなり広範囲なものが含まれます。
 - (3)成功するために失敗を学ぶ。失敗を隠さず、失敗の情報をできるだけ多くの人が共有することが、失敗の再発を防ぎ、成功への道を開くというのが畑村さんの基本スタンスです。
3. (1)一方、事故の要因となるヒューマンエラーは、システムの中で人間の役割とパフォーマンス水準があらかじめかなり明確に定められています。
 - (2)たとえば、自動車ドライバーは十分な訓練を受けた後、試験にパスした人だけに免許が与えられます。
 - (3)運転中は信号を見落とさず、信号や交通標識に従い、制限速度を守り、前方に注意し、横から飛び出す子どもにも注意を払い、危険を察知したらただちにブレーキを踏んで止まらなければなりません。
 - (4)ヒューマンエラーとはできたはずのことができなかった、やることを期待されていたことをしそこなったものと言えます。
4. (1)こう考えると、本書の第一章(43 ページ)におけるヒューマンエラーの定義は「失敗」だった(笑)かもしれません。

(2)つまり、「ヒューマンエラーとは、人間の決定または行動のうち、本人の意図に反して人、動物、物、システム、環境の、機能、安全、効率、快適性、利益、意図、感情を傷つけたり壊したり妨げたもの」と書きましたが、これでは畑村流の失敗概念に近すぎます。

(3)ヒューマンエラーの要件としては、「本人の意図に反する」ことのほかに、「求められるパフォーマンスをしなかった(できなかった・しそこなった)」ことと、「エラーをおかした本人がそのパフォーマンスをちゃんと行う能力があった」という条件を付け加える必要があります。

(4)まとめると、「ヒューマンエラーとは、人間の決定または行動のうち、本人の意図に反して人、動物、物、システム、環境の、機能、安全、効率、快適性、利益、意図、感情を傷つけたり壊したり妨げたものであり、かつ、本人に通常はその能力があるにもかかわらず、システム・組織・社会などが期待するパフォーマンス水準を満たさなかったもの」となるでしょう。

[コメント]

「失敗」と「ヒューマンエラー」の定義を十分考えたうえで、そのような状況に陥らないようにするために戦略的な対応を怠らないことが大切。本書は、そのための基本的な文献と考える。

- 2010年5月14日 林明夫記 -