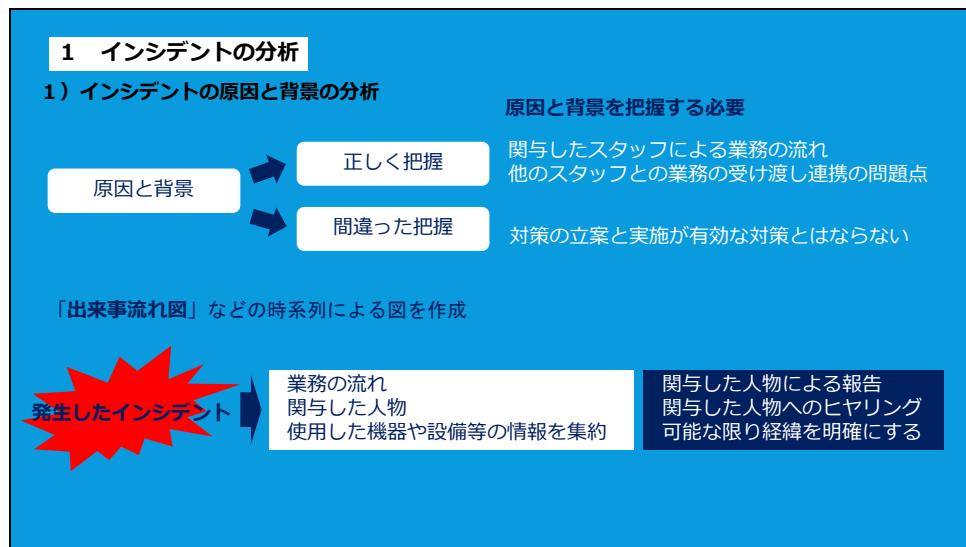


インシデント分析と管理システム



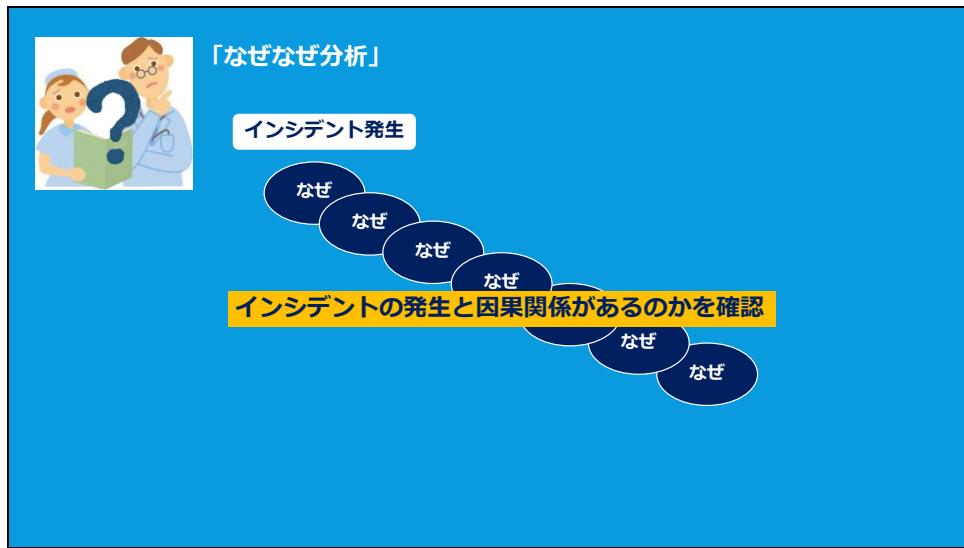
1 インシデントの分析

1) インシデントの原因と背景の分析

インシデントの対策と防止を行うためには、インシデントの原因と背景を把握する必要があります。もし仮に原因と背景を見誤ってしまえば、対策の立案と実施が真に有効な対策とはならないためです。そのため、インシデントが発生した原因と背景を可能な限り正確に把握することが重要であり、そのためにもインシデントの分析は対策のために重要となるのです。

インシデントの分析では、発生した事象に至った経緯を把握する必要があります。また、その業務に関与したスタッフによる業務の流れや他のスタッフとの業務の受け渡しなどの連携に問題は無かったかなどの事実の把握です。

この一連の把握には、主に「出来事流れ図」などの時系列による図を作成します。この図では、発生したインシデントに至るまでの業務の流れ、関与した人物、使用した機器や設備等の情報を集約して行います。この図を作成する作業では、関与した人物による報告または関与した人物へのヒヤリング等を行い、可能な限り経緯を明確にすることが大切です。



そして、出来事流れ図の作成ができたら、続いて「なぜなぜ分析」を行います。

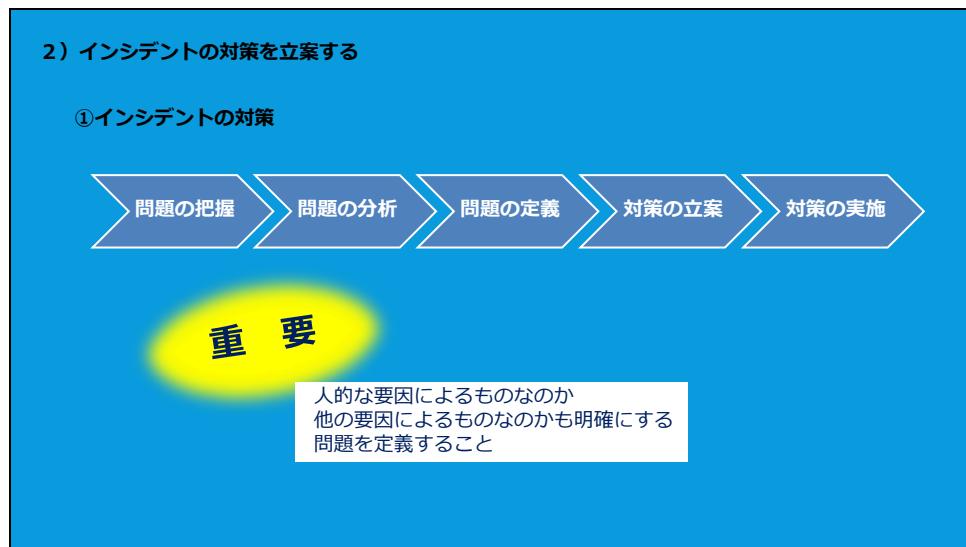
なぜなぜ分析とは、インシデントが発生した根本的な原因を把握するために行う分析手法です。

なぜなぜ分析を行う意義は、インシデントが発生した原因を表面的に把握するのではなく、根本的な原因を把握することです。それによってインシデントの対策と防止を本当に有効なものとすることができます。

なぜなぜ分析で根本的な原因が把握できたなら、その原因(複数の場合もあり)が**本当にインシデントの発生と因果関係があるのかを確認**します。把握したインシデントの原因が真因であれば、当然ながらインシデントの発生との因果関係があるはずだからです。

以上の流れで原因を特定できたら、次にインシデントの対策案を立案していきます。

具体的なインシデント分析については次で詳しく解説しています。



2) インシデントの対策を立案する

①インシデントの対策

インシデントの対策を立案するためには、インシデントの原因となった解決すべき問題を明確にすることが大切です。そのため、対策の立案をするには、下図のような流れによって行なうことが一般的となります。

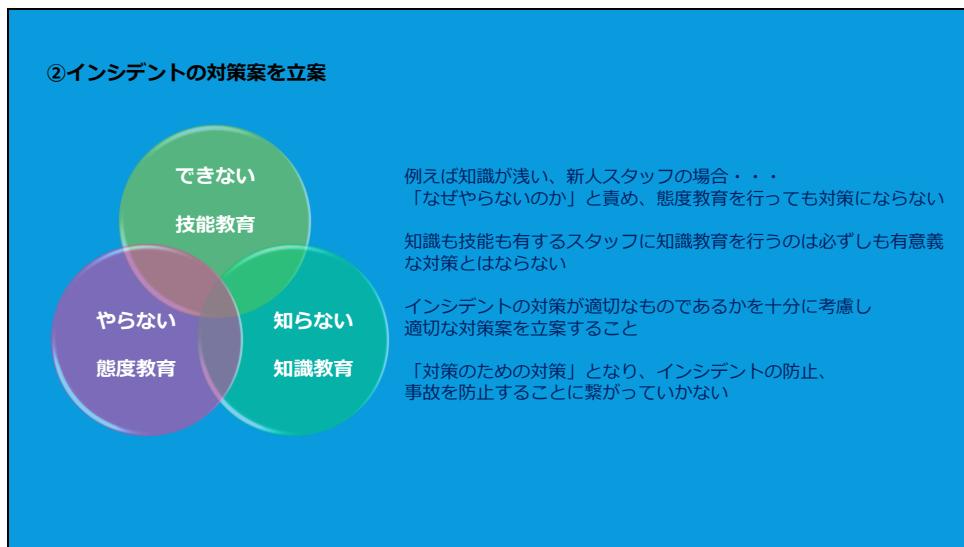


インシデントの発生をどのように把握するのか。まずここがハッキリとしていなければ、そもそもインシデントの対策は行なうことができません。一般的にインシデントの把握は、当事者や関係者の報告によって行われることが多いと思います。

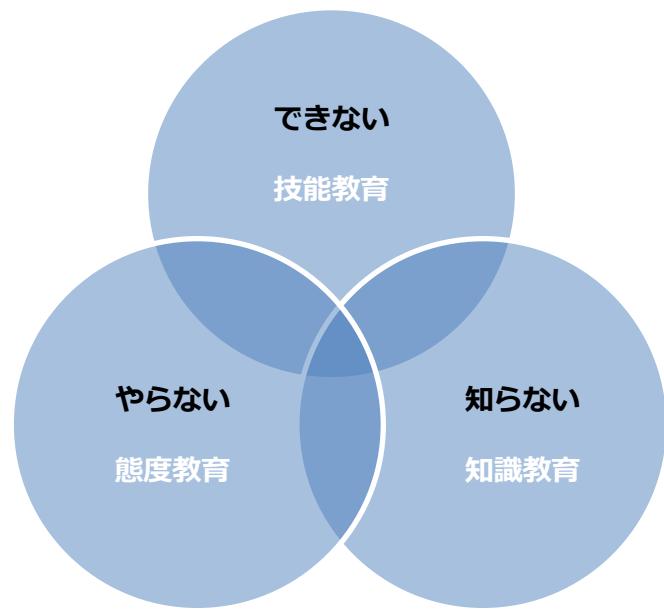
しかし、必ずしもインシデントの発生を当事者が発見できるとは限らず、内容を正確に把握できるともいえません。そのため、インシデントの発生をどのように把握し、事故に至ることをどのように防止するのかについて対策を立案する際には確認しておくことが重要となります。

また、そのインシデントは人的な要因によるものなのか、あるいは他の要因によるものなのかも明確にすることも重要です。なぜなら対策を立案する際に、事実誤認したまま進めれば対策案も的はずれなものになってしまうからです。

インシデントの対策を立案するには、これまで解説してきたように問題を定義することが極めて重要なことです。



②インシデントの対策案を立案



インシデントの対策案を決定する際に注意が必要なのは、その対策案が有効な対策となり得るのか否かを吟味することです。例えば対策を行なうインシデントが人的要因によるものだった場合、当該インシデントに関与したスタッフへの指導や教育を要することになるでしょう。

その際、インシデントに関与したスタッフは「なぜ」インシデントの発生につながるミスやエラーをしたのかを把握している必要があります。次のように、一つのミスが原因だったとしても、複数の要因が考えられるからです。

例えば業務に関する知識が浅く、安全な業務を行うための知識を十分に持たない新人スタッフの場合、知識教育を行うことが適切だったとします。しかし、そのようなスタッフに対して「なぜやらないのか」と責め、態度教育を行っても有意義な対策につながるとはいえません。

逆に経験豊富で「やるべきこと」の知識もあり、それを行う技能も有するスタッフに知識教育を行うのは必ずしも有意義な対策とはならないかもしれません。

大切なのは、インシデントの対策が適切なものであるかを十分に考慮した上で適切な対策案を立案することです。そうでなければ、その対策は「対策のための対策」となり、本来の目的であるインシデントの防止、その先にある事故を防止することに繋がっていかない可能性があります。