

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

原因と背景を把握する必要

正しく把握

関与したスタッフによる業務の流れ
他のスタッフとの業務の受け渡し連携の問題点

間違った把握

対策の立案と実施が有効な対策とはならない

「出来事流れ図」などの時系列による図を作成



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

関与した人物による報告
関与した人物へのヒヤリング
可能な限り経緯を明確にする



「なぜなぜ分析」

インシデント発生

なぜ

なぜ

なぜ

なぜ

インシデントの発生と因果関係があるのかを確認

なぜ

なぜ

2) インシデントの対策を立案する

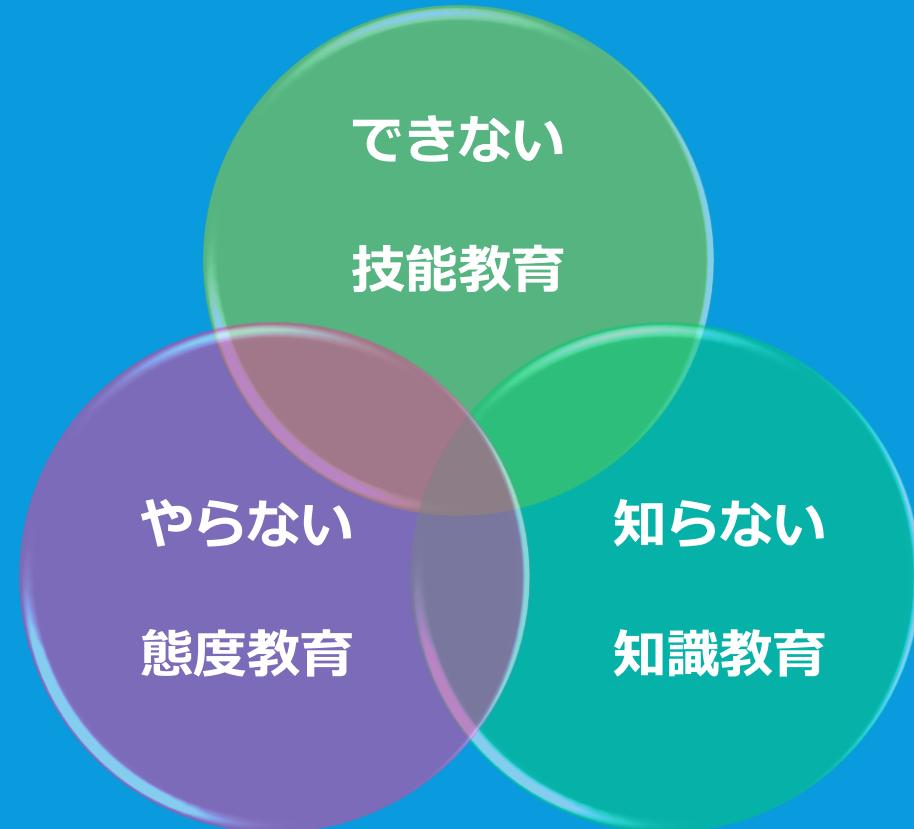
①インシデントの対策



重 要

人的な要因によるものなのか
他の要因によるものなのかも明確にする
問題を定義すること

②インシデントの対策案を立案



例えば知識が浅い、新人スタッフの場合・・・
「なぜやらないのか」と責め、態度教育を行っても対策にならない

知識も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

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
適切な対策案を立案すること

「対策のための対策」となり、インシデントの防止、
事故を防止することに繋がっていない