

第2エリア

大勢×日常の一コマ 気の緩みではすまされない

- ・サプリで生じた健康障害
- ・病院での新生児の取り違い

[対策] ・計画時に、あらゆる可能性を書き出す
・失敗の主因を洗い出す。なぜなぜ分析
・見える化、マニュアル化

第1エリア

大勢×滅多にない いざおこればダメージ甚大

- ・ETCのバーが開かない
- ・windowsの更新ソフトが動かない
- ・美術品の修復に失敗

[対策] ・自分の仕事のみ集中する
・核となるリーダーの存在
・明文化された手順
・正しいやり方をキープする
・自分の正しさを疑う

第3エリア

個人×日常の一コマ できない人(たち)と思われる

- ・銀行のATM保守時に、誤って電源を落とす
- ・コピー機に免許証を置いたまま帰宅した
- ・人数分の資料を用意し、飛び入り参加のため不足
- ・社内スマホを自宅に置き忘れる

[対策] ・できることはすぐやる
・思い出すトリガーをつくる
・正しい手順を見ながら作業
・指差呼称

第4エリア

個人×滅多にない 制度ややり方の不備のあらわれ

- ・大掃除で捨てた品物が、大切にしていた思い出品だった
- ・チェックがずさんで、不要な高額実験装置を購入した

[対策] ・マニュアルの指示に従う
・マニュアルは書き換え可能