

ちよっとした気の緩みが原因のうっかりミス。正月休み明けのこの時期は特に注意しよう。ミスをゼロにするのは不可能でも、工夫や心がけ次第で減らすことができるという。

午後の始業五分前。キンコーン、カンコーンの予鈴が響くと、約七十人の社員が食堂に集まってくる。全員が机に向かって取り組むのは百ます計算。広島市の歯車減速機メーカー、アベックスでは二〇〇四年四月から、昼休み後の計算ドリルを日課にしている。

五分間の計算時間が終わると、社員の一人が発表して答え合わせ。「昼休みで緩んだ後、引き締める何かがほしかった。脳にいいかどうかは知らないけれど、数字の入力間違いなどミスの比率は減った」と阿部正博会長(59)。社員の村田真一さん(27)も「今さら計算?と最初は思ったけれど、集中して計算すると目が覚める感じ。最近、ケガがないのはこのせいか



ミスを防ぐためにアベックス(広島市)では午後の始業前に計算ドリルをするのが日課

## うっかりミス、こう防げ

も」。昼休み後の眠気覚まし効果を感じるという。

二〇〇一年に「医療安全対策かるた」を作ったのは兵庫県の赤穂市民病院だ。「かるたならユーモアも交え、楽しみながらできる。

医療事故は同じようならうっかりミスから生まれることも多いので、注意喚起の手段にしている」と同病院の島根潔総務課長は言う。

最初の「い」の句は「医療ミス 一件一瞬二億円」。「サクシゾン 一字違えば死を招く」は、抗炎症剤サクシゾンと、毒薬指定の筋しかん剤サクシンの取り違えの警告だ。「もう一度 ガーゼカウント手術室」

「姓名は □で言うより字で確認」などチェックの大切さを強調する句も。春には新人向けの大会、秋には職場対抗の大会を催して、浸透させている。

オフィスの緊張感を高めてミス防止を徹底する会社

### ミスをしない心得

- 感情を安定させる  
喜びや悲しみなど感情が高ぶると注意力が散漫になる。心を静めてから臨もう
- 同時に複数の仕事をしない  
慣れた仕事もほかのことと同時にすると危険。優先順位を意識し、ひとつひとつこなす
- 複眼集中を身に付ける  
集中しすぎもミスを招く。全意識を仕事だけに集中せず、意識の3割は作業中の自分自身を客観的に見つめるために費やす「複眼集中」が理想的
- 確認の確実性を上げる  
仕事に習熟するほど確認がおざなりになる。確認が完了しないと次に進めない仕組みを作ったり、別の人に確認してもらおうなどの工夫を施す
- 思い出す手がかりを豊富に持つ  
記憶をあてにすぎない。忘れては困ることは紙に書いて目に付くところに張り付けたり、時間を忘れないためにアラームを鳴らしたりする
- 音に出して注意喚起  
音に出すと意識は高まる。時間がないときは「あわてな」と声に出して自分に言い聞かせるのも有効

## 休み明けは要注意

## 計算ドリル、かるた…各社工夫

もある。インターネット専業大手、カブドットコム証券はフロアの天井に五十台以上のカメラを設置し、約八十人の社員の行動をすべて撮る。「見張るといわけじゃないけれど、ミスや不正があっても、すぐ確認できる。書類がどこに行っただか探すのも簡単」と執行役の石川陽一さん。

同証券にはミスが発生すると、発見者がメールの形ですぐに全員に通知するルールもある。「小さなものでも報告するので一日一、二件はある。ただ、多いと見るのも仕事の邪魔。そのせいか、ミスの報告は年々減る傾向にある」と石川さん。ガラス張りの組織運営でミス撲滅を進める。

認知心理学者の東京成徳大の海保博之教授は「ミス情報を公開してみんなで共有するのは有効」と話す。「『ミス』をきっぱりなくす本」の著者でもある海保

さんがすすめるのは「ドジ日誌」。自らの失敗体験を日記のようにつけ、原因や防止策を考える。自省を重ねれば、自分のミス傾向も分かる。

うっかりミスを防ぐ基本は感情を安定させることと海保さん。例えば、車の運転の前に体の力を抜いてリラックスするとい。「右よし」など声を出して確認するのも効果的。自分の行動を言葉にすると注意力は上がる。とはいえミスを恐れすぎるとまた問題。何もしなければミスは起きないけれど、それでは縮小人生。ミスから学ぶ姿勢が大切」と指摘する。

ミスが許されないスポーツ界の審判はどんな対策を取っているのか。日本サッカー協会は六人いるプロ審判、スペシャルレフェリーを週に一度集めて研修会を行う。「試合をビデオで見返してなぜ反則を見逃したかなどを議論する。原因の分析が大事」と話すのは同協会の松崎康弘審判委員長。〇六年ワールドカップの三位決定戦の審判に上川徹氏と広嶋禎数氏が選ばれた。サッカー界が積み重ねた努力の成果でもあった。

「審判はミスを引きずってはダメ。埋め合わせの判定も絶対いけない。それをやるとミスが二回になる」と松崎委員長。ミスを重ねないコツはミスを忘れること、とも言えそう。ミスとの付き合い方、と