

ダブルチェックの有効性を再考する

京都大学医学部附属病院

医療安全管理部 部長

松村 由美

(概要)

ヒューマンエラーとは、一般的に悪いことだと解釈される。しかし、エラーをよくないこと、と単純化せずに掘り下げて考えたい。エラー（失敗）とは、脳の誤作動である。脳への入力があれば、脳はこれに対し、知覚、認知、意思決定などを行い、出力する。しかし、その際、記憶や注意制御の問題があると、正しく出力できず、エラーが発生する。しかし、誤りというのは、結果論である。速い処理能力のある脳を持つひとは、誤った判断をすることもあるが、迅速に意思決定できる。じっくりと時間をかけて考えることができるひとは、的確な判断ができると評されることもある一方で、優柔不断で物事を決めることができない、ともいわれる。医療の現場では、確認行動が大切と言われるが、全ての動作を一つひとつ丁寧に確認していると、業務が滞って、どこかにしわ寄せがいく。人間の脳は賢いので、時間が無ければ、適当に思考回路の近道を通る。つまり、深く考えずに、過去の経験に基づいて、瞬時に判断を下すという、省エネモードをとる。このような直観的で速い思考は、システム1と呼ばれる。他方、私たちの脳は、しかるべき注意を払う遅い思考モードで考えることもある。これがシステム2と呼ばれる。

システム2は疲れる。長時間持続せず、作業時間がかかる。そのため、私たちは無意識ながらシステム1のモードに切り替え、疲弊しすぎないように調整している。システム1のモードで脳活動をしているときに、ダブルチェックを取り入れると、「責任の分散化」、「社会的手抜き」と評されるように、脳はさらに省エネモードをとる。ヒトの脳はサボることが好きなのである。多重確認によってエラーが減らないどころか、逆に増えてしまうことの説明がつく。

今回は、ダブルチェックというありがちなエラー防止策について、社会心理学的に批判的に眺める。多重確認を否定するものではないが、これに信頼を置きすぎると、痛い目にあう。多重確認のリスクを認識した上で、そのリスクを軽減するための方策を考え、提案する。