

Title	情報システムの運用業務におけるヒューマンエラー要因分析と対策
Sub Title	Factor analysis and remedies for administrators' human errors working in information system operations
Author	金田, 賢伊知(Kaneda, Kenichi) 高野, 研一(Takano, Kenichi)
Publisher	慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
Publication year	2009
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2009年度システムエンジニアリング学 第3号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002009-0011

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文

2009 年度

情報システムの運用業務における
ヒューマンエラー要因分析と対策

金田 賢伊知

(学籍番号：80833139)

指導教員 教授 高野 研一

2010 年 3 月

慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
システムデザイン・マネジメント専攻

論 文 要 旨

学籍番号	80833139	氏 名	金田 賢伊知
論文題目： 情報システムの運用業務におけるヒューマンエラー要因分析と対策			
(内容の要旨)			
<p>現代社会において、IT システムは既に重要かつ不可欠な社会インフラの一つとなっているが、今後はさらに大規模化・複雑化する中で安全性と信頼性の向上が必須となる。</p> <p>IT システムの信頼性を左右する要因は多岐にわたるが、IT システムの運用時の信頼性向上も重要である。この運用においては必須なのは人間が関与して故障時対応やユーザ対応を行わなくてはならないことであり、人手を介さない完全自動化は非現実的である。つまり、IT システムを信頼性高く効率的に運用するには、IT システム自体の信頼性・安全性と同様に、IT システムを運用する人間のエラー（ヒューマンエラー）を減らすことが必要である。</p> <p>IT システムの運用はすでに構築された IT システムを対象に、ほとんどが、きめられた手順に従ったルーチンワークをこなすことであるため、システム開発に比べて従事者のモチベーションや集中力を維持することが難しい。</p> <p>モチベーションや集中力の低下は、ヒューマンエラーを招く要因となることから、顕在したエラーの対策だけでなく、根本原因を分析し、その対策を講じる必要がある。運用者のエラーを防止するためには、組織の安全文化を醸成することにより、運用環境を健全なものとした後、具体的なエラー対策を講じることである。</p> <p>そこで、本研究では、情報システムの安定運用を目指し、それに携わる者が安全文化をどの程度実践しているのか、または他産業と比較してどの程度のレベルにあるか等を調査・検討した上で効果的かつ実践的な対策を提案した。</p>			

SUMMARY OF MASTER'S DISSERTATION

Student Identification Number	80833139	Name	Kenichi Kaneda
Title Factor Analysis and Remedies for Administrators' Human Errors Working in Information System Operations			
Abstract In modern society IT systems have become important and essential to our social infrastructure. The future will require an improvement in the safety and reliability as the systems become more complicated. Fully automated IT systems without human intervention are unrealistic. In other words, to operate an IT system safely and efficiently, IT systems management must reduce human error in order to increase the reliability and safety of the entire system. Operations using IT systems increase efficiency by effectively handling the routine work. This is due to the difficulty of maintaining the concentration and motivation of workers who performed these tasks. Decreased motivation and concentration are factors that lead to human errors. The error was obvious when the root cause was found and this led to corrective action to eliminate the cause. In this research I am aiming for stable operation of information systems. This will make one aware of the extent to which a culture of safety provides an effective and practical approach to the subject whether in comparison to other industries or proposed methods.			