

『ヒューマンエラーの対策と予防』

～ 会社で発生するヒューマンエラーのリスクマネジメント ～



■ヒューマンエラーの影響は大きい [公開研修、社内研修、ご希望の場所に出講します]

ヒューマンエラーは『人為的な過誤、失敗』の事を言います。
 その中で原因が、人の「ポカ」または「ミス」によるものが「ポカミス」と呼ばれています。

**ヒューマンエラーは、不良、間違い、効率低下、5S不備・・・
 諸悪の根源です ～ 減らしましょう！**

会社では、ヒューマンエラー、ポカミスによる不良発生、非効率作業、労災、事故・災害、不正・悪事・犯罪行為、コンプライアンス違反など様々な種類の問題発生リスクを抱えています。
 さらに社会動向、人の趣向、受注の多品種小量化・短納期化・短命化や生産方法の変化等により、放っておけばヒューマンエラー、ポカミスは増加する事が予想されます。

人が業務を行う限り、ヒューマンエラー、ポカミスはゼロにはならないものかもしれませんが、対策をする事で減らすことは可能です。

会社を存続させ、人を不幸にしない様にする為にはヒューマンエラーに注意し、失敗が発生しにくい仕組みをつくる事が重要です。

■ヒューマンエラーは エラー行動の結果、発生する作業等のエラーは、こうしようと思っただけでは発生しません。

正解ではない行動・動作など、何かをしてしまう事により、結果的にエラー(失敗)が発生します。

■エラー行動は ルール違反により発生する作業等での過誤(失敗)発生は「正解と異なる行動・動作＝ルール違反」が直接要因(原因)です。

■ルール違反の原因は 故意の違反 or ポカミス

ルール違反は、指示・情報が正しければ原因は当事者の「故意の違反」か「故意でないポカミス」のどちらかです。

「ポカミス」は本人のポカだけでなく作業環境等の背景要因の影響も要因であることがあります。

「故意の違反」も本人の意図だけでなく、タイトな計画などに起因する事もあります。

実際にエラー原因を調査すると「故意の違反」がエラーの多くを占めるお会社が多数見られます。

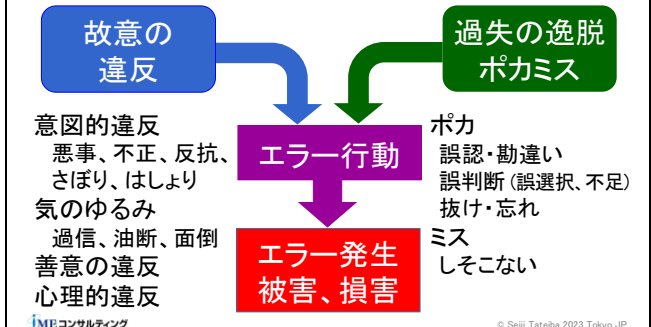
■対策のベースは 改善 → 管理の徹底

ルール違反をしてしまう原因・要因を見つけて改善し、再発させない為に当事者の自覚醸成と指導・管理の徹底、環境整備等が必要です。

■研修のねらい

この研修では、まずヒューマンエラー発生メカニズムを学んでいただきます。

その上で情報要因や背景要因を含む原因・要因の発見と是正予防処置について考え、自社の対策について検討出来るように構成しております。



エラー対策シート		エラー発生確認		No
工程名	製造二課 組立2係	名称	溶接位置間違い	追加処置等
作業名	溶接位置確認	対応・措置	廃棄し、溶接から再度作成	追加処置確認
原因・要因	作業指示書に溶接位置が不明で、作業員が確認不足	報告・連絡		(対応済)
情報要因	作業指示書の記載が不明瞭	確認		
エラー発生	溶接位置間違い	発生		山田係長
ルール違反	作業指示書の確認不足	発生		責任者 (担当)
ポカミス	作業指示書の確認不足	発生		佐藤係長
個人要因	作業指示書の確認不足	発生		
人材知識不足	作業指示書の確認不足	発生		責任者 (担当)
業務量	作業指示書の確認不足	発生		佐藤係長
疲労	作業指示書の確認不足	発生		鈴木 工場長
設備・環境	作業指示書の確認不足	発生		
その他	作業指示書の確認不足	発生		
発生年月日	年 月 日	調査対象者/調査・作成者	確認	承認
作成年月日	年 月 日			

■役割ごとのテーマ

会社での役割分担に応じ、三階層に分けて、三種の研修テーマをご用意しました。

■研修名と内容

「**ヒューマンエラー、リスクマネジメント**」 経営課題解決

主対象	主旨・概要	カリキュラム (例)	所要時間
経営層 責任者層 (部長、工場長、 経営後継者等)	ヒューマンエラーをはじめとする会社のリスクについて考えます。 会社のリスクには、外部環境、経営判断、変化対応、人材管理等も含まれます。	・リスクマネジメントの考え方 ・ヒューマンエラーのメカニズム ・ヒューマンエラー対策の考え方 ・ヒューマンエラーの予防の考え方 ・危機管理、BCP ・エラーを発生させない仕組みづくり	短縮版 3h 通常版 1day 短縮版はカリキュラムの項目を削除するか内容を薄くして短縮します (1day=6h)

「**ヒューマンエラー、ポカミス防止**」 管理基盤構築

主対象	主旨・概要	カリキュラム (例)	所要時間
管理層 生産管理 生産技術 改善担当者 実務リーダー	ヒューマンエラー、ポカミスは業務・人材管理や作業指導等により防止可能です。 発生メカニズムを学び、問題発見と改善、情報・作業環境等を整える事等を行ない、管理・指導の徹底を図ります。 理想としては、管理者等が学習し自社の方法を考え、実務者を指導して管理・改善を行う事。 計画・方法・成果等について経営層に報告し、指導を仰ぐ事などが望まれます。	・ヒューマンエラーの考え方 ・実務のエラー、ポカミスの考え方 ・実務のエラー、ポカミス対策 ・ヒューマンエラー対策 ・実務のエラー、ポカミスの予防 ・ヒューマンエラーの予防 ・エラーが発生しにくい仕組みづくり ・仕組みの考え方 (システム基盤) ・人材の育成とケア (人的基盤) 【演習】 エラー対策(①是正、②予防処置)のケーススタディ 【演習】 エラーを発生させない仕組み作りのケーススタディ 【自社演習】 自社分析とエラーを発生させない仕組みづくりの検討	簡易版 1day 短縮版 2days 通常版 3days (通常版=公開研修) 簡易版、短縮版は、通常版(Full Spec)のカリキュラムの項目、内容、演習をカットするなどの処置をします (ご相談によります) (1day=6h)

「**ルール遵守、ポカミス対策**」 実務の問題対応


主対象	主旨・概要	カリキュラム (例)	所要時間
実務リーダー 改善担当者 管理層	ポカミス発生メカニズムについて学びます。 実務での失敗等の原因・要因を見つけ出し、対策・指導をする事を考えます。	・ヒューマンエラー、ポカミスの考え方 ・実務のエラー、ポカミス対策 ・実務のエラー、ポカミスの予防 ・ルール遵守でルールに守られる 【演習】 ポカミス対策のケーススタディ (通常版では自社対策演習が可能です)	簡易版 3h 短縮版 1day 通常版 2days (通常版=公開研修) 簡易版、短縮版は通常版から内容・演習等をカットします

■ポイント

- ◆ヒューマンエラーの本質を理解することで、効果的な対策・予防策を考案出来るようになります。
- ◆ヒューマンエラーを発生させない仕組みづくりのポイントを学べます。
- ◆エラー改善の演習を通じて、自社の対策、仕組みづくりに取り組むことが可能です。

■研修のご選択について

実効性を高めるために、二階層研修、三階層研修のご選択をお勧めします。
どれかひとつを選択されるのであれば、管理層向けの「ヒューマンエラー、ポカミス防止」を受講され、管理者が実務者を指導して、管理・改善を行われる事をお勧めします。

	<p>株式会社 IMEコンサルティング 東京都大田区蒲田</p>	<p>HP : http://www.ime-net.com 活動情報 : 「Facebook」 : 「X」 [お問合せ]</p>
---	---	--