

人間重視の ヒューマンエラー防止法とは

再発防止策で本当に成果が出ているか

ヒューマンエラーは人間が関与するあらゆる分野に存在する。そこで、各企業においては、さまざまなヒューマンエラー防止策が実践されてきた。たとえば、エラーを起こすと本人に反省を迫り、施策として要領やルール、チェックシート類を強化し再発防止に努めてきた。しかし残念なことに、またエラーが再発すると、さらに要領やルール、チェックシートなどを強化しようとする。このような対処法では、次第に言われたことしかやらない「考えない集団」を生み出すことになり、見事に「負の連鎖」を繰り返してしまう。

そこで、どの企業においてもこれまでとられてきた施策を見直し、限界であるこの「負の連鎖」を断ち切ることが重要課題となってきた。

ミスを防ぐ視点を変えてみる

従来、とられてきた多くの施策には人的側面に対する施策が欠落しているのではないかと考えている。ではヒューマンエラーは誰が引き起こすのか。その答えは「人間が引き起こす」となる。「誰が防げるのか」と問えば「人間が防げる」との考えに必然的に帰着するのである。

「負の連鎖」を断ち切るためには人間活動の根源となる人的側面に光を当てて、改善の知恵が日常化する組織風土を形成しなければならない。そのためには人間が保有している「良くしたい」との「善なる思い」に働きかけ、誰もが保有している「人間力」を発揮して、「わくわく感」を伴った成果を生み出す「人間重視の改善活動」を展開する

ことが重要であると考えている。

組織的な改善活動では人的側面に光を当て、「考えない社員」「成長しない社員」の増殖にストップをかけなければならないのである。その実現は困難であるかのように思われるが、人間の本質に目を向けた仕組みを構築することにより簡単に実現できるのである。なぜなら、心理学者マズローが提唱したように、人間は皆、本質的には「成長志向型」に根源があるのであるから、この本質にスイッチが入る仕組みを構築できれば、実現は簡単に可能になると考えるのである。

人間の内発的要因から迫る ヒューマンエラー防止の新たなアプローチ

本特集では、成長志向型の自律型人材による「人間重視の改善活動」すなわち、人間の内発的な要因、「意欲」や「やりがい」の基である「人間力」を品質改善プロセスの基盤として取り上げ、「簡単に実践できて効果が絶大」な今まで体験したことのない仕組みを紹介する。

筆者はSI分野のプロセス改善で、日本初のCMM[®]レベル5を達成した経験者である。IT系システム開発&運用分野を専門とするが、過去、IT系以外の機械・制御・製造系、化学・薬品・医療系、プラント・設備運用系、航空・交通・輸送系、電力・資源系、事務系など多分野の方々に「人間重視の改善活動」を指導してきた実績がある。

※CMM[®]：世界的に著名なプロセス改善モデル(能力成熟度モデル) (Capability Maturity Model and CMM are registered in the U.S. Patent and Trademark Office)