

第3章

「人間重視の仕組み」とは

1. なぜ、ヒューマンエラーが起きるのか？

Q なぜ、ヒューマンエラーが起きるのか？

人間はミスを起こす動物である。ヒューマンエラーは人間が関与する全分野に存在する。製造現場や運用現場で起こるミスや事故は、偶然が重なってミスや事故に至るケースが多い。以下の事項を点検してみよう。

- 会社の「品質改善活動」は活性化しているか
- 会社の「ヒヤリハット運動」で効果を上げているか
- 「教育したのに新人技術者がブザー音に慌てて電源を切ってしまった」といったトラブルが発生していないか
- 「チェックシート&要領強化運動」に限界を感じていないか
- 「成果発表会」や「褒賞制度」は形骸化していないか



Point

従来手法は効果があったが、限界を抱えている。

- ★「エラープルーフ化」：「人的エラーに起因する問題を防ぐために、人間以外の要素（部品、設備、文書、手順）の「作業方法」を改善する考え方。
- ★「スイスチーズモデル」Reason（2000）：複数の原因が重なった時に事故が発生する。スイスのチーズの穴に例えて、個々の作業ミスを放置すると穴が重なり重大な事故が発生。
- ★「ハインリッヒの法則」：1件の大きな事故・災害の裏に29件の軽微な事故・災害が、さらに300件のヒヤリハットがある。ヒヤリハットの段階で対処していく。
- ★「注意を喚起する」「反省を迫る」「規約やルールを強化する」ことをしても、失敗を繰り返す。

なぜ、ヒューマンエラーが繰り返されるのか？

■なぜヒューマンエラーが起きるのか？

人間はミスを起こす動物、ヒューマンエラーは人間が関与する分野に存在

- システム運用：社会的信用
- 製造：高品質な製品
- 医療：生命の保全
- プラント&運輸：安全
- 工場や建物監視：環境の保全
- 事務作業：生活の保障



■「オペレーショナル・リスク」が拡大

…失敗経験を活かしきれない現実

■ヒューマンエラーは人間が引き起こす

→人間が防げる…

■「人間の特性」「意識構造」「深層心理」に着眼

→原因：思い込みなど人間なら誰でも起こし得る

- ・機能要求の高度化
- ・品質要求の高度化
- ・業種分野の拡大

- ・あいまいで気分に左右される
- ・考えや気持ちが見えない
- ・思っていることがわからない

ヒューマンエラーは以下のように人間が関与するあらゆる分野に存在するのである。

①システム運用分野

操作ミスなどヒューマンエラーを起こしシステムが停止したりすると、社会的信用が失墜し賠償問題に発展したりする。誤発注など顧客の資産の保全に多大な影響を与えてしまうことになる。

②製品製造分野

最終的には顧客が満足する高品質な製品が求められるが、ヒューマンエラーにより部品のミスや製品の不具合を発生させてしまうと、リコール問題など企業生命を脅かす事態が生じたりする。

③医療分野

最近のニュースだけでも、患者の取り違い、点滴ミス、手術ミス、投薬ミスなど、生命の保全を脅かす問題が山積している。

④プラント&運輸分野

ヒューマンエラーは、誤操作による漏油・火災問題など労災など安全に関わる問題を生み出す。最近の外国籍要員の「やる気」「規律を守る」なども深刻な問題である。

⑤工場や建物監視分野

センサ類を切ってしまうていた、監視ミス、環境の保全ミスなどのヒューマンエラーは盗難、火災、災害などを引き起こす原因になる。

⑥事務作業分野

市役所や区役所などにおける事務作業のポカミスは住民の介護や保育、教育、健康などの問題、さらに災害・地震など生命を脅かす生活保障にかかわる問題を生み出してしまう。

ヒューマンエラーは人間が関わる全分野に存在する。ところで、ヒューマンエラーを防ぐことはできるのだろうか。ヒューマンエラーは人間が引き起こす。では、誰が防げるのか。それは「人間が防げる」ものである。

したがって、「人間の特性」「意識構造」「深層心理」に着眼した「人間重視の品質改善活動」の実践を推奨する。以降、「人間重視の品質改善活動」について解説していく。