

## 第5章

# ヒューマンエラー防止のための 品質マインドの醸成

### 1. 「ミス誘発させない」ための動機づけ

**Q** 製造ラインでの欠品発生率が高く、担当のAさんはリーダーから注意を受け、「原因報告書」の提出を求められた。

欠品発生には以下のような原因があった。

- ①新機種導入に伴った作業手順に慣れていなかった。
- ②手順書では「最終検査は複数人で確認する」ルールであったが、1人で行ってしまっていた。

ほんの少し、Aさんの立場に立って、なぜAさんは1人で作業を行ってしまったのかを考えてみよう。



#### Point

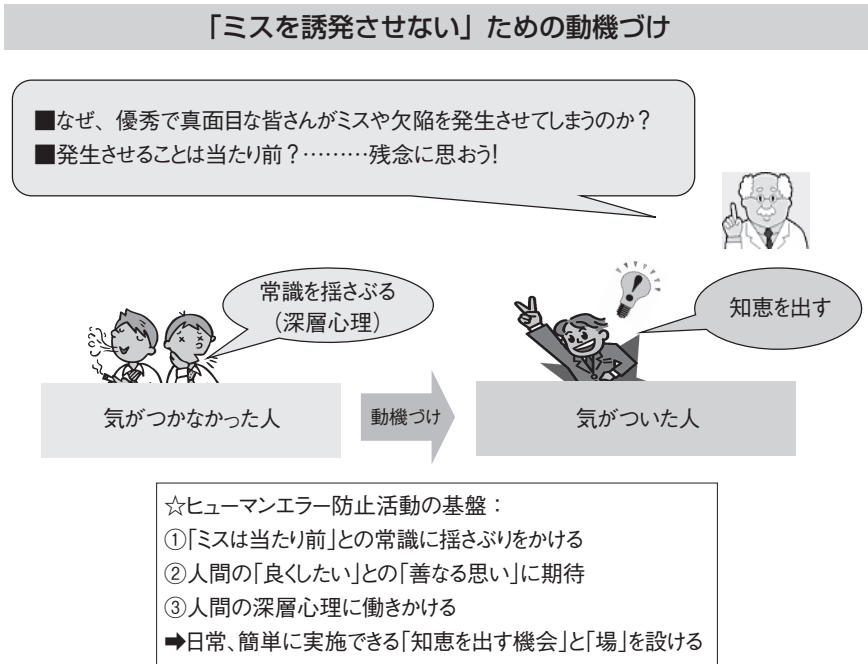
★品質マインドを醸成し、相手を「動機づけ」する仕組み：

ほんの少し相手の立場に立ってみる、動機づけの観点から再発防止策を考える。「自分が相手だったら、どう感じるか」をイメージして仕組みを考案する。

どのような仕組みを考案したでしょうか？

★「コミュニケーションが悪く、声を掛けにくい雰囲気だった」など、さまざまな状況を想定することができたことだろう。

★想定した状況を踏まえてヒューマンエラー防止の仕組みを考えてみよう。



品質マインドを醸成するコツは、「ほんの少し相手の立場に立って」、「自分が相手だったら、どう感じるか」をイメージして仕組みを考案する点にある。前述のAさんの場合は、①コミュニケーションが悪く、声を掛けにくい雰囲気だったのかもしれない。②ルールが徹底されていなく行き渡っていなかったのでは。③疲労から焦りがあって、つい1人でやってしまったのかもしれない。などの状況が想定できる。

そこで、①本音を言い合える「機会」と「場」を設け、チームのコミュニケーションの向上を図る。②互いに声を掛け合うルールにする。③疲労しないように作業の割り振りを見直す。などの品質マインド醸成の仕組みの知恵が出てくるのである。

筆者はかつて品質保証部長だった時、協力会社に出向き「品質を良くするお願い」に行脚した際に「皆エラーや欠陥を発生させた時、どのような気持ちになっただろうか」と問いかけた。

①ケース1：「エラーなんて誰でも起こすのだから、どうってことはない」

②ケース2：「エラーを起こしてしまったことは残念だ」

品質マインドは、上記のケース2の「残念に思う」ことから醸成されてくるのである。

ヒューマンエラー防止活動においても、「エラーなんて当たり前」との常識に揺さぶりをかけ、人間の「良くしたい」との「善なる思い」に期待し、「深層心理」に働きかけることが重要なのである。仮に20名のチームで「1週間に1件、エラーや欠陥を発生させないための簡単な知恵を出そう」との呼びかけに皆が応えたとすると、1週間に20件、1カ月で約80件、3カ月続ければ、約240件と膨大な数のエラーを阻止する改善の知恵が生まれてくることになる。Aさんのケースでも考えていただいたように、日常、簡単に実施できる改善の知恵を出す「機会」と「場」を設けることが重要であると考えている。