

品質トラブル・事故の未然防止術



第1回

未然防止の概要

林原 昭

未然防止研究所

みなさんの職場では、どのようなトラブル^{*}を抱えているでしょうか。そのトラブル処理のために、多くの時間・コストを費やしていませんか。

※トラブルとは、品質不具合・納期遅れなどの顧客クレーム、仕事のやり直し・書類の間違いなどの社内トラブル、事故(労災)、不祥事など、業務上の不具合のことです。

私たちの周りでは、さまざまなトラブルが起っています。そのたびに再発防止が叫ばれていますが、再発は一向に止まりません。それは、「未然防止」ができていないからです。

本号より未然防止をテーマに、12回にわたって連載します。前半は、筆者が独自に体系化した「未然防止」の理論・考え方を専門外の方々にも理解していただけるように、わかりやすく解説します。

連載の後半では、「未然防止」の考え方に基づいた具体的な方法論を、事例を交えて紹介します。

なぜ、トラブルが起こるか

トラブルの原因の多くは、人によるミス(ヒューマンエラー)であることが、専門家の間で定説になっています。そのミスを4つのパターンに分類します。

- ①ルールを知らなかった、ルールを知っていたができなかった(知識・スキル・理解不足)
- ②ルールを知っていたが、わざとやらなかった(違反、大丈夫感覚、大事故・不祥事の温床)
- ③失念(必要なことをやり忘れる)
- ④錯覚、勘違い、思い込み(間違ったことをやってしまう)

さらに、ミスを誘発する人間の行動心理として、

次の2つがあります。

- ・正常性バイアス→そんなことが起こるはずがないと勝手に決めつけてしまう人の特性
- ・リスクテイキング行動→目先の利益を優先し、リスクを過小評価し、リスクを取ってしまう行動

これらのミスは、ベテランでもついうっかりやっけてしまいがちです。

ミスにどう対応するか

ミスを完全になくせるのでしょうか。さまざまな書籍などでミスをゼロにする方法が紹介されています。しかし、人間はミスをするという本性を持っていますので、ミスを減らせても、完全にゼロにすることはできません。では、どうするか。ミスをしてでも実害のあるトラブルを防ぐ、これを実現するのが「未然防止」です。

未然防止とは、将来のリスクに気づいて対策し、実害のあるトラブルを防ぐこと。ただし、1人ではリスクに気づきにくいので、チームでの取り組みが必要です。

ここで、ご注意いただきたいことがあります。それは、ミスでトラブルを起こした本人に対して、叱責し責任を押し付けても、何の解決にもなりません。ミスの背景を探るため、本人の本音・言い訳に耳を傾けるべきです。ミスの原因が、個人の要因ではなく、組織や業務の仕組みにあることに気づいてください。これは、「未然防止」の考え方の1つです。

「未然防止」の導入で、上司と部下の関係が改善され、チームワークの優れた組織が構築されるこ