

# ヒューマンエラーはなぜ起きるのか

## その原因と対策

改善のための具体策～仕組みづくり（第4回目）

# 対策案作成にあたって注意すべき点

## 1. 目的を共有する

対策会議の目的は、そのエラーがなぜ起きたのかを明らかにし、有効な対策をとることです  
決して当事者をはじめ、関係者を責めたてる場ではありません

そのような雰囲気にならないよう充分に気をつけましょう

## 2. 背景に着目する

エラーを引き起こした本人要因だけでなく、その背景にある環境要因（職場環境や指導環境）にも十分な検討が必要です

# ヒューマンエラー報告・改善シート

エラーの内容（どのようなエラーですか。具体的に）

そのエラーは、いつ、どこで起きましたか

日時：

場所：

- ・そのエラーが起こった原因として考えられるものすべてにチェックしてください
- ・直接的な原因と思われるものには◎、間接的な原因として考えられるものには○を記入してください（複数回答可）
- ・その他、思い当たるものがあれば「その他：」欄に記入してください

## 1) 本人要因：

- 教えてもらっていない     経験不足     「To Doリスト」の未記入     危険の軽視（大したことない、大丈夫）     連絡の不徹底
- パニック（例：突然の業務の集中）     錯覚（例：これでいいはず）     集中力低下による判断力の低下（例：長時間労働、休憩不足）
- 省略行動（例：手抜き、手順の不徹底）     マルチタスク（複数業務を同時にやる）     作業者の身体的機能の低下（例：高齢、疲労 etc.）

その他：

## 2) 環境要因（職場環境、指導環境）：

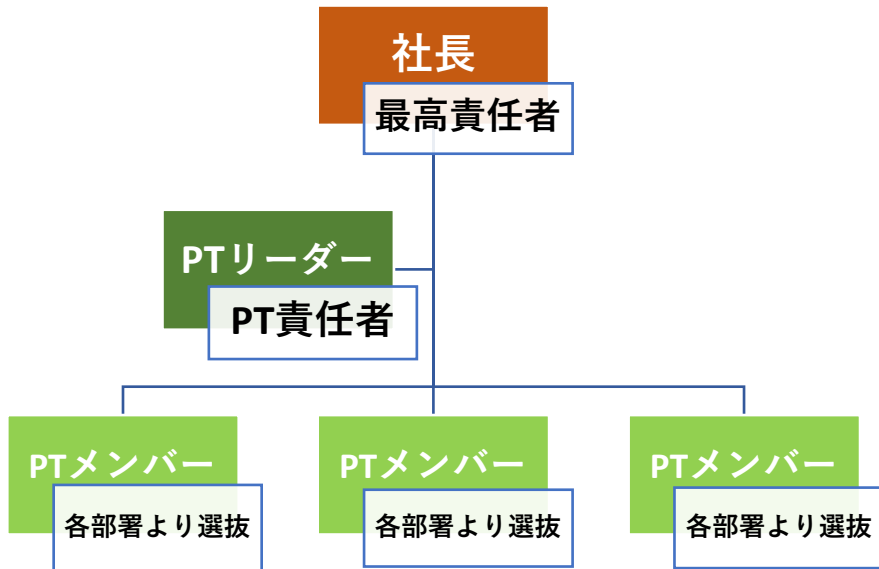
- 5Sの不徹底     設備メンテの不徹底     機械・設備の欠陥     標準化の不徹底     作業環境条件の不良
- 無理な計画（例：納期）     マニュアルの不備     部下に対する指導の不足

その他：

対策案：

担当責任者コメント：

# 継続するためのコツ（これから始める企業）



## 1. PT(プロジェクトチーム)の発足

- ① メンバーの選定（役職には特に拘らない）
- ② 第1回会議
  - i) 発足の主旨
  - ii) 活動の内容
  - iii) 主なルール決め  
(情報の集約→検討会議→決定事項広報)

## 2. PT発足を全社へ広報（社長名）

## 3. 継続するためのコツ

- ① エラー情報が上がりやすくする
- ② 決定・広報までのタイムラグを短くする
- ③ 決定事項の連絡(全部署)の徹底
- ④ 記録をカタチにする
- ⑤ ④を使用して勉強会(不定期でも可)の実施