

# ヒューマンエラー

ヒューマンエラーとは  
なんらかの目的をもって業務をおこなっている際に  
人為的な要因によって意図せぬ結果、特に望ましくない結果が発生する事

「例えば 交通事故は、ヒューマンエラーだから  
起こした担当を再教育して終わり」

って、言ってませんか？

でも、ミスした本人の問題ではありません

## 事故やトラブルが発生！！

「原因は、担当者のヒューマンエラーだから  
再教育と再訓練で再発を予防します。」

この処置は、その場しのぎの**暫定処置**で  
**再発防止策**の**恒久処置**とは、**言い難い**ものです。  
教育や訓練が悪いのではなく、教育や訓練を効果的に  
どう採用してゆくか？が課題になります。  
**人間って習っても3ヶ月で忘れます。繰り返すと効果測定は？**

ヒューマンエラーは**結果**、事故や障害の**原因**では無い！

なぜヒューマンエラーに至ったのかと言う  
**要因**や**仕組み**に**原因**が在るからで、そこを**対策しない限り再発予防は無理**

# ヒューマンエラーは結果

企業は、ヒューマンエラー（事故・ミス・トラブル等）が  
**できるだけ発生しない環境作り**に  
取り組まなければなりません。

ヒューマンエラーには 2 種類

## ☆ コミッションエラー

なぜ、**やるべきでない**（免許不携帯、信号見落とし、追抜き）ことをした。

なぜ、**やる必要がない**（わき見、あおり、速度超過）ことをした。

## ☆ オミッションエラー

なぜ、**やるべきこと**（車検、始業点検、チェーン・発煙筒未搭載）をしなかった。

# ヒューマンエラーは人間の行動

## ヒューマンエラーの12パターン



resilient-medical.com

ヒューマンエラーの再発防止には時間がかかります。  
**いい仕掛けを作り「恒久対策」にしましょう**

- 人が**間違えない仕組み**にする。
- 人が**間違えにくい仕組み・やりかた**にする。
- 人が**間違えてもすぐ発見できる**ようにする。
- 人が**間違えてもその影響を少なくなる**ようにする。

人が行うのですから、どんなに人を訓練しても間違いは避けられません。

人間は適度な緊張のときにはエラーの発生は少ない。

**過度の緊張**や**緊張感が少なすぎる**と**エラーが多く**発生。

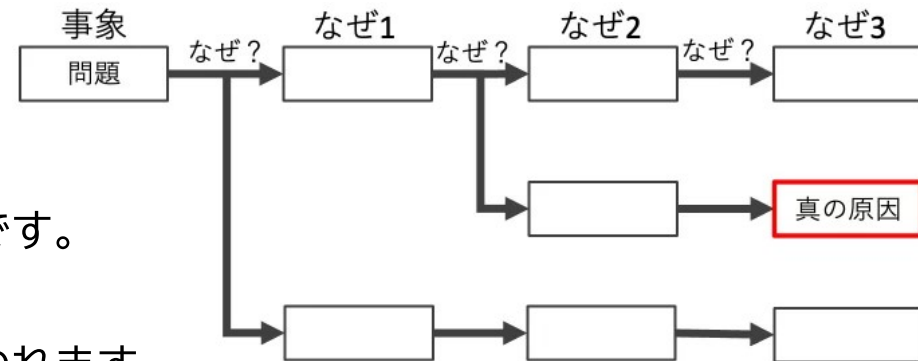
**単調な監視業務**では**30分を超えると緊張が続かない**。

ヒューマンエラーは原因ではなく結果であると考えると納得出来ますか。

**人間の特性を知り**ながら **人の持つ柔軟性** などの  
**長所を活かす工夫** が求められ、**対応する**ことが**再発を予防**できます

# 原因分析には、なぜなぜ分析が使用されます。

- なぜなぜ分析とは、問題となった事象を論理的に「なぜ？」で繰り返し問い、仕事の進め方や管理の仕組みの欠陥を掘り下げ、問題となった事象の背景に潜む本質的な原因（真因）をあぶり出す分析手法です。
- 具体的には、発生した（もしくは潜在的な）問題の事象に対して「なぜその事象が発生したのか？」を問い、その答えに対してさらに「なぜ？」を繰り返し問うというやり方で、問題の要因を掘り下げます。
- その結果  
問題の真因があぶり出され、その真因に対して対策をうつことで問題の再発を防止できると言われますが訓練や経験が必要です。
- 「真因にたどり着くには、なぜを5回繰り返せ」などと言われます。



原因が組織や仕掛けではなく、本人と出たらやり直してください  
人が原因と出たら、また事故やトラブルが起こります

ご参考：[図解「なぜなぜ分析」の8つのポイント 事例や例題つきで解説](https://biz-skill.com/why-analysis/)

<https://biz-skill.com/why-analysis/>

## 「恒久対策」を立案しましたが・・・ 本当に その対策は大丈夫ですか？

新対策は **新たなリスク** を含んでいませんか？  
対策検討と同時時実施して、検討内容を記録に残すことが大事です。

- **間違えた仕組みと同じくらいに間違える** (ダメ)
- **新仕組みは、間違いや危険度が増す** (ダメ)
- **間違えても、すぐには発見できない** (ダメ)
- **間違えても、その影響を少なくできない** (ダメ)
- **新対策は、本当に必要ですか** (最初からやり直し)

間違わない方法が以下の関係になったら採用しよう！！  
検討をお祈りします。

**今までの仕組み** < **対策後の改善仕組み効果**

## 【ご参考】 5W3H

物事を正確に伝える際に用いる 8つの確認事項のこと

- When (いつ) 、時間
- Where (どこで) 、場所
- Who (誰が) 、リソース
- Why (なぜ) 、理由 (やる理由が無ければ止める)
- What (何を) 、目的
- How (どのように) 、手段

ここまでが5W1H

- How many (どのくらい) 、目標 (どこまでやる)
- How much (いくら) 、費用 (コストは重要です)