

ヒューマンエラー防止
～報連相のおさらい編～

コミュニケーションエラー

ヒューマンエラーの多くは

コミュニケーションエラーとも言われます。

情報を、伝える側と受け取る側の間で
認識のズレ（誤差・相違など）が起きていること
例)

- 仕事を依頼したら、全然違うものが出来上がってきた
- 説明をしたはずなのに、「聞いていない」と言われた
- 問題点を言及したが、真意が伝わらず怪訝な顔をされた

コミュニケーションエラー

コミュニケーションエラーの具体例

- 略語や専門用語が理解されない
- 聞こえてはいたが覚えてはいない
- 気が動転していて何を言っているかわからない
- これくらいは言わなくてもいいだろう
- もう伝えたつもりだった
- あとで伝えようと思っていたが忘れていた
- 誰かが言ってくれるだろう
- イメージしていたものが違った

コミュニケーションエラー

人は、他者の話を理解しようとするとき

自分の知識や経験に基づいた

独自の情報で解釈する

コミュニケーションエラー

コミュニケーションの深度を意識する

1. **言葉** (言語、方言など)
2. **意味** (専門用語、同音異義語など)
3. **質感** (背景、理由、思いなど)

相手が話を再現できるかどうか

事例研究

上司の意図

「この資料、**今日中に提出してほしい。パワーポイントを使用して、図を入れながら、ざっくりと作って**くれればいいよ。**今日の仕事の中で優先順位を上げて**お願いね。」

「この資料、明日までに作成しておいてくれる？
社内用の資料だから、最低限の体裁が整って
いけば大丈夫だよ。できるだけ早めにね。」

「わかりました。」

部下の解釈

「この資料、**明日退社するまでに**作ってほしい。**ワードを使って文字だけでいいから。退社時間ギリギリじゃなくて、それよりは早くに**作ってほしい。」

質 問

このような職場では

どのくらいヒューマンエラーが

起こると思いますか？

報連相の基本を再確認

報連相の基本おさらい

報連相は単なる業務の一部ではなく

重要なコミュニケーション

最も基本的なスキル

報連相の基本おさらい

ミス：報告ミス、連絡ミス

モレ：報告モレ、連絡モレ

忘れ：報告忘れ、連絡忘れ

なし：報告なし、連絡なし、相談なし

上記すべてがヒューマンエラー

その結果、クレーム発生・トラブルへ発展

報告の基本おさらい

指示に対する**義務**（**報告完了までが責任**）

基本原則：正直に報告する

主に「**過去の事実**」を共有する

- ・ 指示された仕事が終了したら、直ちに報告する
- ・ 終了まで時間を要する場合、途中経過を報告する
- ・ 相手が必要な情報を、正確かつ簡潔に伝える

報告の基本おさらい

指示を受けて仕事を開始

順調に進行

上手く進まない

→ **経過報告**

できれば、順調に進行しているときも、
あとどのくらいで完了するかを報告する。

指示を受けた仕事が完了

問題なく完了

ミス・エラー発生

→ **結果報告**

完了したら速やかに報告する。
ミス・エラーが発生した場合は、その時点でいち早く報告する。
ミス・エラーに至った経緯を、簡潔にわかりやすく報告する。

↓
結果報告

問題なく完了しても報告はしっかりと。

連絡の基本おさらい

関係者との**情報共有・マナー**

基本原則：事実を過不足なく

主に「**変化**」を共有する

- ・ 相手に伝わって初めて連絡したことになる
- ・ タイミングと鮮度を意識して、こまめに連絡する
- ・ 6W3Hに気を付けて確認・連絡する

連絡の基本おさらい

口頭（直接）

口頭（電話）

書面（書類）

書面（FAX）

メール

SNS

メモ紙

など

どのような「基準」で選び（使い分け）ますか？

伝わったことを、どのように「確認」します？

連絡の基本おさらい

When	いつ	日程・期限
Where	どこで	場所・部署
Who	誰が	担当者・責任者
What	何を	内容・課題
Why	なぜ	理由・背景
Whom	誰に	相手
How	どのように	方法・手順
How much	いくら	費用・金額
How many	いくつ	数量・個数

6W3Hワーク

以下の内容について話し合ってみましょう！

<状況>

「〇〇くん。午後から役所の人に来て打ち合わせがあるから、資料と必要書類を用意しておいてくれる？」

「はい、わかりました。」

上司から言われたとおりに資料と必要書類を用意する〇〇くん。

この指示から想像できる「ヒューマンエラー（何かしらの不備）」には、どのようなことが考えられますか？それを防ぐために「何を確認」すれば良いのでしょうか？

6W3Hに当てはめて考えてみましょう

6W3Hワーク

When	
Where	
Who	
What	
Why	
Whom	
How	
How much	
How many	

相談の基本おさらい

自分だけで決めるより、**良い結果にする**ため

基本原則：相乗効果を出すこと

主に「**問題・課題**」を共有する

- ・ 判断に迷うときは、すぐに相談する
- ・ 自分の「意見」を相手に「判断」してもらうように相談する
- ・ そのための判断材料を準備して相談する

相談の基本おさらい

問題（わからない・判断できない）発生

相談の準備

自分の考え、自分なりの答え、判断材料など

相談に行く

「いま、少しお時間よろしいでしょうか？」

アドバイス・助言

真摯に受け止めて、よりよいものにつなげる！

実行後に報告

相談したあと、どのようにしたのか。⇒お礼も述べる

報連相の基本おさらい

	どんなこと？	ポイント	重要点
報告	指示を受けた際の義務	直ちに報告 経過も報告 正確な情報	悪い報告こそ早く 報告は正直に
連絡	情報の共有化	悪い情報ほど早く連絡 タイミングと鮮度 6W3Hで確認・連絡	伝えて完了ではなく伝わったことを確認して完了する
相談	より良い結果へ	判断に迷ったらすぐ相談 自分の意見、相手の判断 判断材料の準備	正確な情報と判断材料を わかりやすく説明する