

ヒューマンエラーの防止 を考える

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

下記に心当たりはありますか？

目的が不明確な作業がある

成果や利益に繋がらない業務がある

人によって成果が異なる作業や業務がある

人によってやり方や手順が異なる作業がある

特定の人だけが行っている業務がある

特定の人に負荷や労力が集中している業務がある

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

ダラリ ⇒ ムダ・ムラ・ムリ

ムダ：必要のない作業をしている

ムラ：ムリとムダが混在、バラつきがある

ムリ：必要以上に負荷がかかる

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

目的が理解できていない業務は

- ・ やることだけが目的になる
- ・ やってもやらなくても同じになる
- ・ やる意味がないままやることになる



漫然とした状態で行われる業務

当然、ヒューマンエラーに

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

他の職員が代行

- ・ 担当外により質の低下
- ・ 手順ややり方が違う
- ・ 全体の流れを悪くする



担当者に依存 ⇒ ムリとムラをつくる

業務の属人化

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

限られた人しかできない業務

- ・ 特定の人しかやっていない
- ・ 担当者しか理解していない
- ・ その人に聞かないとわからない



ムリ

急な欠勤

何かしらのトラブル

大きな支障

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

業務の属人化が引き起こす危険な背景



- ・ 存在そのものがない
- ・ 更新や改訂が行われていない

手間、労力、そして「**時間**」が

通常の何倍も必要

ダラリでヒューマンエラーを防ぐ

業務の属人化をなくす

⇒ **業務を標準化する**

**誰でも、いつでも、同じように
手順・進め方・判断基準など
ルールとして統一**

5Sでヒューマンエラーを防ぐ

下記に心当たりはありますか？

- よく物を無くす（どこに置いたか忘れるなども含む）
- 探し物をしている時間が長い・多い
- 自分の周りには使わないものが多い
- 自分の周りにはそもそもで物が多い
- 書籍などが順番通りに並んでいなくても気にならない
- 掃除や片付けの手順やルールが決まっていない
- 年末大掃除は1日～数日がかりの大作業だ

5Sでヒューマンエラーを防ぐ

5Sとは何でしょうか？

5S

整理・整頓・清掃・清潔・躰

5Sでヒューマンエラーを防ぐ

整理

要るものと要らないものに分けて
要らないものを処分する

整頓

要るものだけを正しく整える
誰でもわかるよう定位置を決めて表示する

5Sでヒューマンエラーを防ぐ

清掃

身の回りや職場内をきれいに掃除する

清潔

「整理」「整頓」「清掃」ができてい
る状態を維持する

5Sでヒューマンエラーを防ぐ

躰

ルールを徹底して習慣化し
継続的に改善をしていく

整理 整頓を心掛け**清掃**を行い

清潔にすることを**躰**=ルールとして順守。

定期的に見直しをして改善。

5S を実践しましょう

整 理 整理が必要なもの	
整 頓 整頓が必要なもの	
清 掃 整理をする場所	
清 潔 保つにはどうするか	
躰 仕組化するには	

ヒューマンエラー防止

あなたは、よくミスをするほうですか？その頻度を教えてください。

5:毎日ある 4:週3回程度 3:週1回程度 2:月1回程度 1:ミスはしない

点

ここ1年間で思い出せる、覚えている「ミス」はいくつありますか？

5:思い出せないほど沢山 4:10個程度 3:5個程度 2:1~2回程度 1:ない

点

自分が起こすヒューマンエラーの種類を3つ選んで合計点を記入してください

5:故意 4:個人化 3:機能減退 2:誤認識 1:不足

故意（手抜き、近道・省略行動、危険軽視）

個人化（思考停止、集団欠陥、コミュニケーションエラー）

機能減退（パニック、身体機能低下、意識低下）

誤認識（勘違い、見誤り、うっかり、度忘れなど）

不足（知識、理解、経験）

点

合計

点

ヒューマンエラー防止

今までにあった大きなミスで振り返りをしましょう

1. そのミスの原因は何に当たりますか？（1 2 の原因）
2. さらに細かくすると、どんな要因がありますか？
3. ミスによる影響はどのくらいでしたか？
4. そのときの自分の気持ちはどうでしたか？
5. どのように解決しましたか？
6. 自分のミスをなくす行動をどう改善しましたか？
7. ミスを減らすために、今後どのようなことをしますか？