

# 12分類ごとの対策

# ヒューマンエラー 12の原因

ヒューマンエラーが起こる原因代表的な12通り

認知ミス

近道・省略行動

不注意

連絡不足

注意や意識の低下

場面行動本能

知識・経験の不足

パニック

慣れによる手抜き

心身の機能低下

集団欠陥

疲労

# ヒューマンエラー 対策編

## 認知ミス 対策

認知ミスは、先入観や固定観念による思い込みが原因。

これまでにお話してきた、パラダイムやアンコンシャスバイアスを理解して、コミュニケーションエラーを防ぐようにしていきましょう。

# ヒューマンエラー 対策編

## 不注意 対策

不注意は、うっかりミス。なくすことは非常に難しいと言わざるを得ません。

自ら注意力を高めること、繰り返しの注意喚起など基本的な対策を怠らないことが最重要と言えます。

# ヒューマンエラー 対策編

## 注意や意識の低下 対策

仕事への慣れと単調な反復作業による意識低下は、意識レベルの対策よりほかありません。

「意識すればできる」から「意識しなくてもできる」になってからのヒューマンエラーですから、エラーを防ぐのも「意識すればできる」はずです。

# ヒューマンエラー 対策編

## 知識・経験の不足 対策

知識も経験も、不足していれば当然正しい判断ができずにエラーを起こします。研修やトレーニング、指導によって積み重ねます。

知識だけの状態になってもいけませんし、エラーを恐れて経験させないのはいけません。

許容できる範囲内で経験させることが必要でしょう。

# ヒューマンエラー 対策編

## 慣れによる手抜き 対策

手抜きをする本人の問題、だけでは済まされないと心得る必要があります。手抜きがまかり通ってしまう環境や仕組みを改善する必要があります。

手抜きが増えるのはベテランですが、ベテランに対して注意しにくい環境にはなっていませんか？

# ヒューマンエラー 対策編

## 集団欠陥 対策

冒頭でもお話ししたように組織的な改善が必要。

「このぐらいならいいか」「少しなら大丈夫」のような軽い考えが職場にまん延させないことです。

職場内の馴れ合いや他人への無関心が、より一層事態の悪化を招きます。



# ヒューマンエラー 対策編

## ハラスメントの温床になり得る要素

馴れ合い

責任の擦り付け合い

無責任

足の引っ張り合い

無関心

他人の陰口

共有不足

配慮を欠く言動

過度な個人プレー

意見・価値観の押しつけ

# ヒューマンエラー 対策編

## 近道・省略行動 対策

生産性・効率性を求め、利益の向上を図ることはとても大事なことです。しかし、それがもとで精神的な重圧がかかる、コンプライアンス意識が欠如するとなれば元も子もありません。

手順書やマニュアルなどのルールと実態が合致しているかの確認が必要です。

# ヒューマンエラー 対策編

## 連絡不足 対策

徹底した報連相の見直しが必要。

問題を、自分で何とか解決しようとして背負い込んだり

誰の手も借りなくていいなど自意識過剰は危険。

本人の意識だけでなく、気軽に報連相ができない

職場環境にも大きな問題があります。

# ヒューマンエラー 対策編

## 報連相が上手くいかない要因

- 重要性（目的・必要性）の理解不足
- 環境の不整や雰囲気形成されていない
- タイミングがわかりにくい
- 伝え方や手段が明確になっていない
- 時間や手間がかかりすぎている

# ヒューマンエラー 対策編

## 場面行動本能 対策

場面行動本能は、想定しない場面や予期せぬことから引き起こされるケースが多い。「想定外だから仕方ない」では済まされません。

マニュアルに、非常時やエラーへの対処法などが明記されているかを確認しましょう。これがなければ、過去からの学びが何もないことになります。

# ヒューマンエラー 対策編

## パニック 対策

場面行動本能と同じく、想定外から引き起こされるエラー。マニュアルの熟読、非常時やエラーへ備えが十分に意識できていないと言えます。

「こんなことは起こらない」ではなく「こういうことが起こるかもしれない」と、あらゆる場面や危険性などを予測する心構えが重要です。

# ヒューマンエラー 対策編

## 心身の機能低下 対策

記憶力や認識力の低下によるもの、錯覚、不注意、慣れによる手抜きと同様に意識レベルの改善が必要です。

元々、人間の記憶は曖昧なものが多かったり、自分勝手な思い込みにも左右されやすいので、記憶に頼らず記録するなど対策をしましょう。

# ヒューマンエラー 対策編

## 疲労 対策

判断ミスや見落としの原因の多くが疲労です。

身体的な疲労だけではなく、精神的な疲労、自覚意識のない疲労もあるので注意が必要です。

疲れたから休憩ではなく、疲れる前の休憩、何より疲れを溜めないための休憩という目的意識の強い休憩を習慣化することが重要です。



# ヒューマンエラー 対策編

発生しにくい体制	情報共有や報連相がしやすい、風通しの良い職場づくり。ネガティブな情報ほど大事な資源です。それが話しやすい環境を整えることが最重要です。
過去のエラーをリスト化	過去の失敗事例も大事な資源。重大なミスだけにとどめず、うっかりミスなど些細なものも含めます。(ヒヤリハット) リストの整理や分析から対策できているかの精査も重要です。
安全最優先が大前提	利益優先の結果、大きな問題に発展したり、大事故や怪我などにつながるものもあります。安全最優先という大前提を職場全体で徹底させることが大切です。
危険予知を習慣化	一人一人がエラーの可能性に気づいて、危険を予測しながら、注意して仕事ができるように習慣化しましょう。日常業務に隠れたリスクの予測、発生しやすい場所に警告など。
発生し得るエラーの対策	予測したエラーへの対策を事前に用意。「起きたときにどうするか」が明確になっていれば、冷静な対処も可能です。危険予知とともに習慣化しましょう。
マニュアル作成と改善	作業フロー、手順、確認ポイントなどをまとめたマニュアル作成。やり方やルールを明確にして、バラつきを抑制します。対策や更新を怠らず、改善をし続けることが重要です。

アクションプラン作成

# アクションプラン作成

研修においての理解をもとに、いま考えられる自分が起こす可能性の高い「ヒューマンエラー」はどのようなことですか？

「\_\_\_\_\_」

防ぐためにはどのようなことが必要ですか？

「\_\_\_\_\_」

今日から始める具体的な行動は何ですか？

「\_\_\_\_\_」