

IME **中小企業の生き残り作戦!** 未来職人 こだわりの仕事
ONLY ONE QUALITY
 Do resistance to the present condition, for the future.

中堅・中小製造業の経営革新

ヒューマンエラー ポカミス対策

1. HEの考え方

株式会社 IMEコンサルティング
 代表取締役 立居場誠治

定期経営セミナー開催予定

- 場所
 大田区産業プラザ(Pio) 蒲田
 〒144-0035 東京都大田区南蒲田1-20-20
 TEL:03-3733-6600
- 日時
 12月9日(金) F会議室
 1月27日(金) F会議室
 2月24日(金) F会議室
 18:30から1.5~2時間程度
- テーマ
 ・企業経営関連のテーマを時期と希望により選定する

1. ヒューマンエラーの考え方

- 1.1ヒューマンエラーの概念
- 1.2ヒューマンエラーの発生とリスク
- 1.3ヒューマンエラーの要因分類
- 1.4原因究明・要因追及
- 1.5是正・予防の考え方

(エラー：誤り、間違い、やりそこない、失策等を表わす一般的な語)

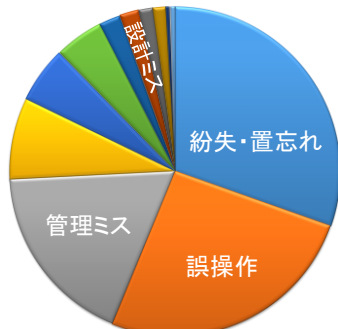
ヒューマンエラー (human error) 定義：人による過誤や失敗



情報漏えい

内部人員のミスなどによるもの = 83.3%
 ポカミス類 = 76.1% 悪意の類 = 7.2%

原因件数(%)	
紛失・置忘れ	30.4%
誤操作	25.8%
管理ミス	18.0%
不正アクセス	8.0%
盗難	5.5%
不正持ち出し	4.8%
内部犯罪	2.1%
設定ミス	1.9%
バグ、セキュリティホール	1.4%
ワーム、ウイルス	1.3%
目的外使用	0.3%
その他	0.1%
不明	0.4%
計	100.0%



出典：日本ネットワークセキュリティ協会 (JNSA) 「2015年 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」

<p>1.1.1 ヒューマンエラーの対象 (2) ヒューマンエラーの例、分類</p> <p>・ 実際、ヒューマンエラーには、どんなものがあるのか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 手が滑って、製品を落として破損した ・ 図面の見間違いで、切削寸法を間違えた ・ 疲れていて集中を欠き、作業を失敗した ・ ワークをセットしようとして、指をはさんでけがをした ・ 帰りに、機械の電源を落とすのを忘れた ・ 客先に修理に行ったが、部品を忘れて修理できず、迷惑をかけた ・ コンセントに埃が溜まり、湿気を呼んでショートし、火災が発生した ・ 会社の備品を買いに行き、お釣りを返し忘れた ・ 車の燃費性能のデータを水増しして届け出た ・ マンション工事のくい打ちの地盤データを改ざんした ・ 台風が来るのに、窓を閉めていなかった（天災でも人災の側面） ・ 排水ポンプの取付位置が低かった為に水没故障し、設備も水没し事故発生 ・ バックアップ電源の設備が無いため、落雷停電により真っ暗で身動きが取れない 	
<p style="text-align: center;">ヒューマンエラー、ポカミス ポカよけだけでは ポカミスは 無くならない！</p> <p>ヒューマンエラーの原因と結果の関係は『1:1』ではなく、『多:多』である。 ポカミスの原因も『ポカ』だけではない。 原因のひとつを改善しても、他の要因がある限り、撲滅には至らない。</p>	
<p>1. ヒューマンエラーの考え方 1.4 原因究明・要因追及</p> <p>ヒューマンエラーの原因・要因抽出は、QC、IEなどの様々な分析手法を応用して行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> （考え方-1）特性要因図（Fish bone） （考え方-2）なぜなぜ分析（なぜ5回） （考え方-3）エラーのパターン・チェック （考え方-4）想定シートによる潜在エラー抽出 	
<p>1. ヒューマンエラーの考え方 1.5 是正・予防の考え方</p> <p>ヒューマンエラーを低減するために行う対策について紹介する。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 暫定・緩和・応急処置 <ul style="list-style-type: none"> ・ 起こっているエラーの現象を取り除く処置。 ・ 顕在化（発生した失敗、エラーで発生した現象を取り除く事で、「流出防止」「拡大防止」「復旧処置」などを行う。 ② 是正処置 <ul style="list-style-type: none"> ・ 原因を除去する処置。 ・ すでに顕在化（発生した失敗、エラーの原因を取り除く改善の事。 ③ 予防処置 <ul style="list-style-type: none"> ・ 要因（潜在的な原因）を除去する処置。 ・ 予防処置は、まだ顕在化（発生していない失敗、エラーの要因を未然に取り除く改善の事。 ・ 注）是正・予防処置は、起こった問題の大きさに見合うレベルであることが求められる。 	