

IME [i e m e i] **中堅・中小企業の経営革新!** 未来職人 こだわりの仕事
Do resistance to the present condition, for the future.
 (定期89) **中堅・中小製造業の**
戦略実現・経営革新

日常の ヒューマンエラー

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8日(金) G会議室
 1月26日(金) F会議室
 2月23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

ヒューマンエラーの発生状況

生活状況	日常		非日常	
	定常	非定常	異常	非常・緊急
事例	食事 家事 風呂、トイレ 通勤・通学 (朝・昼・晩・就寝)	外食、宴会 旅行、レジャー イベント アニバーサリー	(外部) 停電、断水 取水制限、節水 (内部) 家電の故障 病気発症	(外部) 地震・台風 事故遭遇 火事、水害 ゲリラ豪雨 (内部) 突発的病気 出火、
ヒューマンエラー	病気、食中毒 ケガ、出火 忘れ物、事故	病気、食中毒 ケガ、出火 忘れ物、事故 迷子、列車のノリ 違い	不便、二次被害	準備の不備による被害拡大 判断ミスによる二次災害

生活の局面ごとに、発生するエラーが異なるため、対策が異なる!!

II ヒューマンエラーリスクの改善

エラーの「発生確率」「ダメージ」の低減策

3. エラー行動改善の考え方

- 3.1 ポカよけ
 ポカよけなどによる「発生確率」の低減
- 3.2 フェールセーフ
 フェールセーフなどによる「ダメージ」の低減

III エラー要因対応策

4. エラー行動・動作の対応策

A エラー行動・動作

- A.1 動作選択違い
- A.2 不十分、未完了
- A.3 動作の順序違い
- A.4 タイミング違い
- A.5 動作不実行
- A.6 してはならない動作

エラー行動・動作の対応策

- 4.1 手順を意識する(なぞる)
- 4.2 目線を切るな!
- 4.3 集中を切らすな!
- 4.4 行動・動作の中断・中抜けをしない
- 4.5 行動・動作終了時の結果確認

気付き回避

<p>Ⅲエラー要因対応策 5. 違反の防止</p> <p>B 故意の違反</p> <table border="1"> <tr> <td>B.1意図的違反</td> <td>面倒、横着、不正、悪事、怠慢、手抜き、はしより、いたずら</td> </tr> <tr> <td>B.2過信、油断</td> <td>慣れ、過信、だらう、試し、注意散漫、もったいない</td> </tr> <tr> <td>B.3善意の違反</td> <td>余計な気づかい、あわて者・うっかり者の誤り、過剰対応</td> </tr> <tr> <td>B.4心理的要因</td> <td>心配性、ピピリ、リステイキング、カリキュラ効果(対策は自己管理による)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓ 防止</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>5.1ルール、決め事を意識(自覚)する 5.2ずる、手抜き、いたずらをしない! 5.3アイディアは、試してから実戦配備!! 5.4変更等は情報共有 5.5違反できない仕組みを考える</p> </div> <p style="text-align: center;">10</p>	B.1意図的違反	面倒、横着、不正、悪事、怠慢、手抜き、はしより、いたずら	B.2過信、油断	慣れ、過信、だらう、試し、注意散漫、もったいない	B.3善意の違反	余計な気づかい、あわて者・うっかり者の誤り、過剰対応	B.4心理的要因	心配性、ピピリ、リステイキング、カリキュラ効果(対策は自己管理による)	
B.1意図的違反	面倒、横着、不正、悪事、怠慢、手抜き、はしより、いたずら								
B.2過信、油断	慣れ、過信、だらう、試し、注意散漫、もったいない								
B.3善意の違反	余計な気づかい、あわて者・うっかり者の誤り、過剰対応								
B.4心理的要因	心配性、ピピリ、リステイキング、カリキュラ効果(対策は自己管理による)								
<p>Ⅲエラー要因対応策 6. ポカの防止</p> <p>C ポカミス (過失の逸脱)</p> <table border="1"> <tr> <td>C.1誤認、勘違い</td> <td>見・聞き違い、確認ミス、思い込み</td> </tr> <tr> <td>C.2誤選択、不完全</td> <td>動作やモノの選択間違い、不完全な判断</td> </tr> <tr> <td>C.3忘れ、中断</td> <td>忘却、記憶とび(消失)、思考や伝達の中断</td> </tr> <tr> <td>C.4しそこない</td> <td>細かな動作やカンコツ作業などのやり損い</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓ ポカミス防止</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>6.1情報・状況確認の習慣化 6.2正しいやり方、順番を思い描く! 6.3思考中断を回避せよ 6.4忘れない工夫 6.5人の振り見て我が振り直せ(気づき)</p> </div> <p style="text-align: center;">11</p>	C.1誤認、勘違い	見・聞き違い、確認ミス、思い込み	C.2誤選択、不完全	動作やモノの選択間違い、不完全な判断	C.3忘れ、中断	忘却、記憶とび(消失)、思考や伝達の中断	C.4しそこない	細かな動作やカンコツ作業などのやり損い	
C.1誤認、勘違い	見・聞き違い、確認ミス、思い込み								
C.2誤選択、不完全	動作やモノの選択間違い、不完全な判断								
C.3忘れ、中断	忘却、記憶とび(消失)、思考や伝達の中断								
C.4しそこない	細かな動作やカンコツ作業などのやり損い								
<p>Ⅳ背景要因対応 7. 自己管理 7.1体調・体力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病気や疲労などによる体調・体力の低下により、 ・脳内処理に影響が出て、ポカミスや違反が発生する可能性があります。 ・体調・体力の変化に気づき、対応することにより、 ・ポカミス、実行不備、「過信」や「だらう」による違反等を防ぐ事ができるかもしれません。 <p>(1)自分の体調・体力の問題点を自覚する (2)家族や他人の指摘を聞く (3)体調管理は、測る事から (4)発症を減らす対策 (5)重症化を防ぐ対策</p> <p style="text-align: center;">13</p>									
<p>『日常のヒューマンエラー対策』 8. 環境を整える 8.1管理可能な環境の整備</p> <p>8.1管理可能な環境の整備</p> <p>(1)環境の不都合解消 (2)定位置化、見える化 (3)モノの置き方、並べ方の工夫 (4)体の負荷軽減 (5)外乱要因を取り除く</p> <div style="background-color: #cccccc; padding: 10px; text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>環境の整備は、 「動作経済の原則」を参考にして考えると 分り易いと思われま</p> </div> <p style="text-align: center;">16</p>									