

会社名 合同産業株

作者氏名 吉川 厚志

「ヒューマンエラーを防止するために」

「ヒューマンエラー」という言葉が一般的
になって、かなりの年数が経過したが一般世
間的に見ても、いまだにヒューマンエラーと
いう言葉の存在感がある。
社内でもヒューマンエラーによる人為的な
ミスを撲滅するべく、取り組んできたが一向
に減少しなかつた。なぜ減少しないかを社内
で検討したが良い案は出ずに、結論としては
「ダブルチェック」を実施させていくことと
なった。
その後、「作業前チェック」・「作業中チ
ェック」・「作業後のチェック」を相互に違
う作業員が確認を行うことを全社で展開し、
取り組んだが事故・クレームを撲滅するほど
の効果を得られなかつた。
そのため再度、社内でも事故・クレームの発
生要因を検証すべく、次の3つの観点から考
え直すこととした。①人間は思い込み、錯覚、
先入観、勘違い等、誰でも起こしてしまう生
き物であること。②思い込みや直感はや業者

会社名 合同産業株

作者氏名 吉川 厚志

「ヒューマンエラーを防止するために」

に	よ	っ	て	大	き	く	異	な	る	た	め	、	各	作	業	者	の	判	断	
に	は	必	ず	バ	ラ	ツ	キ	が	発	生	す	る	こ	と	。	③	思	い	込	
み	の	な	い	作	業	環	境	を	つ	く	り	出	す	必	要	が	あ	る	こ	
と	。	以	上	を	基	に	対	策	を	考	え	直	す	こ	と	と	し	た	。	
そ	れ	に	よ	り	、	ま	ず	「	ダ	ブ	ル	チ	ェ	ッ	ク	」	の	前		
に	ヒ	ュ	ー	マ	ン	エ	ラ	ー	を	起	こ	し	や	す	い	環	境	や	仕	
組	み	を	な	く	し	、	作	業	者	に	よ	っ	て	ブ	レ	な	い	作	業	
環	境	を	考	え	る	こ	と	が	最	重	要	で	あ	る	に	至	っ	た	。	
そ	し	て	改	善	の	方	法	と	し	て	、	次	の	4	つ	を	行	う		
こ	と	と	し	た	。	①	作	業	者	の	経	験	や	勘	に	よ	る	判	断	
を	行	っ	て	い	る	作	業	を	徹	底	調	査	す	る	。	②	判	断	基	
準	が	曖	昧	な	も	の	は	確	実	に	明	確	化	す	る	。	③	判	断	
基	準	は	、	手	順	書	・	指	示	書	等	へ	明	記	(写	真	も	取	
り	入	れ)	し	て	「	思	い	込	み	」	に	よ	る	エ	ラ	ー	を	発	
生	さ	せ	な	い	。	④	作	業	手	順	書	を	含	め	た	ル	ー	ル	は	、
「	守	り	に	く	い	・	守	れ	な	い	」	形	だ	け	の	ル	ー	ル	で	
は	な	く	“	守	れ	る	ル	ー	ル	”	に	す	る	。	と	い	う	地	道	
な	取	組	み	を	行	い	ま	し	た	。	そ	れ	に	よ	り	今	ま	で	各	
職	場	に	あ	っ	た	、	形	骸	化	し	た	作	業	手	順	書	等	の	見	
直	し	を	行	い	次	の	流	れ	で	運	用	し	た	。	「	全	員	の	意	

会社名 合同産業株

作者氏名 吉川 厚志

「ヒューマンエラーを防止するために」

見	を	聞	き	な	が	ら	、	ル	ー	ル	(や	り	方)	や	手	順	を		
決	め	た	。	⇒	「	一	度	決	め	た	ル	ー	ル	を	職	場	の	責	任		
者	が	率	先	し	て	実	践	し	、	ま	た	ル	ー	ル	を	守	ら	せ			
た	。	⇒	「	決	め	た	ル	ー	ル	通	り	に	、	守	ら	れ	て	い	る		
か	確	認	し	、	守	り	に	く	い	部	分	は	再	度	、	職	場	の	み		
ん	な	で	話	し	合	い	ル	ー	ル	の	改	善	を	行	っ	た	。」	の	こ		
と	を	行	っ	た	こ	と	で	、	作	業	手	順	書	・	指	示	書	等	は		
シ	ン	プ	ル	に	無	駄	な	く	作	業	が	行	え	る	よ	う	に	考	え		
直	さ	れ	、	重	点	ポ	イ	ン	ト	で	は	「	ダ	ブ	ル	チ	ェ	ッ			
ク	」	も	機	能	さ	せ	た	こ	と	で	、	事	故	・	ク	レ	ー	ム	が		
大	幅	に	減	少	し	た	。														
		た	だ	人	間	で	あ	る	以	上	、	簡	単	な	作	業	・	難	し	い	
		作	業	に	区	別	な	く	、	同	じ	こ	と	を	繰	り	返	し	て	い	る
		と	「	手	順	を	少	し	く	ら	い	省	略	し	て	も	大	丈	夫	だ	ろ
		う	」	と	い	う	甘	い	考	え	が	出	て	き	ま	す	。	慣	れ	る	と
		基	本	的	な	手	順	を	お	ろ	そ	か	に	し	、	支	障	が	出	な	い
		程	度	に	省	き	た	く	な	り	ま	す	。	そ	こ	で	、	全	員	参	加
		で	「	ル	ー	ル	」	を	厳	し	く	守	り	、	現	状	に	甘	ん	じ	ず
		良	い	方	向	に	発	展	さ	せ	て	い	く	組	織	風	土	を	つ	く	っ
		て	い	く	こ	と	が	一	番	大	切	だ	と	感	じ	て	い	ま	す	。	