

ヒヤリ・ハットと ヒューマンエラー防止

インターテック品質審査員／セミナー講師
伊藤 良太

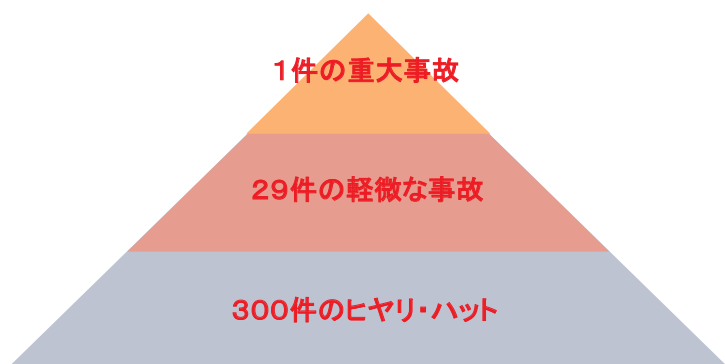
0 はじめに

昨今、「ヒューマンエラー」による品質事故やトラブルが数多く発生し、「ヒューマンエラー防止」は喫緊の課題の一つです。またISO9001:2015でも8.5.1「製造及びサービス提供の管理」で(g)「ヒューマンエラー防止の処置」があり、ヒューマンエラー防止への取り組みの実施が求められています。今回は、ヒューマンエラー防止の切り口の一つとして、「ヒヤリ・ハット」について述べさせていただきます。

1 ヒヤリ・ハットとハインリッヒの法則

誰でも作業や業務を行っている時、操作ミスなどで事故

図1 ハインリッヒの法則



ヒューマンエラーによる事故やトラブルは、日々の業務でのあらゆる場面で発生し、場合によっては一つのミスが事業継続を困難にするトラブルにつながったり、取り返しのつかない損失を招いてしまう可能性もあります。今号では、今や企業にとって重要な経営課題の一つともいえるヒューマンエラー防止についてご紹介します。取り組みへのきっかけや防止対策にお役立ていただければ幸いです。
(編集部)

やトラブルにはならなかったものの「ヒヤリ」とした、「ハッ」としたということは少なからずあることです。そういった「ヒヤリ・ハット」をそのまま放っておき、それが積み重なっていくと大きな事故やトラブルが発生するリスクが大きくなります。「ハインリッヒの法則」はその繋がりを表しています。(図1)

「ハインリッヒの法則」は重大な事故1件の背後には29件の軽微な事故があり、さらにその背後には300件のヒヤリ・ハットがあるというものです。

即ち、重大な事故を未然に防ぐためには、事故に繋がるヒヤリ・ハットを対策する必要があるということです。

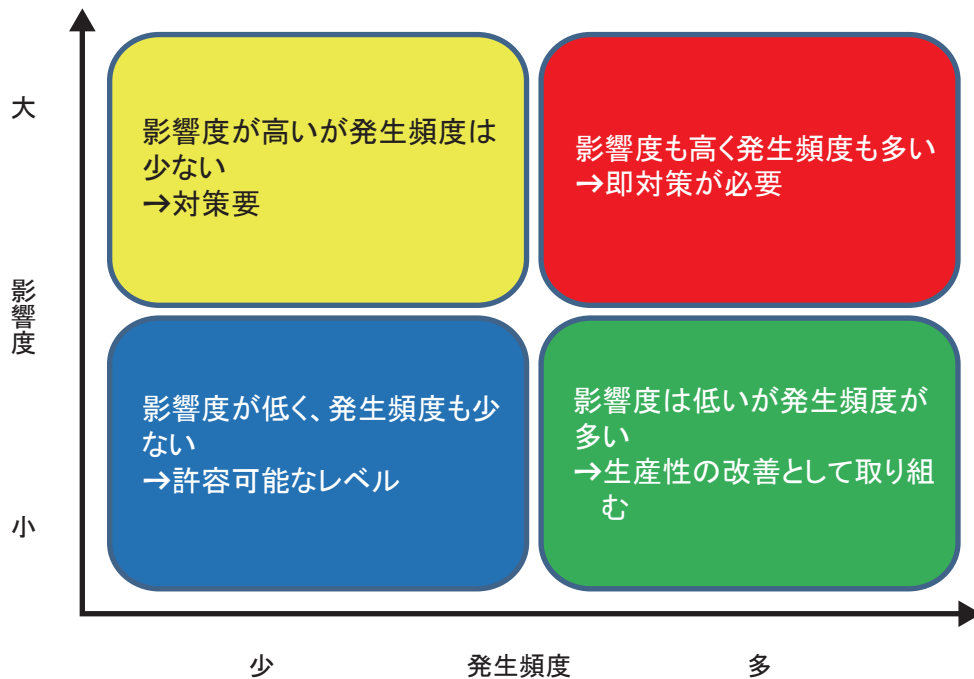
2 ヒヤリ・ハットの「見える化」と対策の優先順位付け

ヒヤリ・ハットを対策する前に、まず、どのようなヒヤリ・ハット(この場合は品質面での)が発生しているのか「見える化」する必要があります。

まず、ヒヤリ・ハットについて、作業者はヒヤリ・ハットがあった場合にその内容を報告する仕組みを構築します。ただし、報告について改めて報告書を作成するといった負担が掛かるものではなく、作業員・担当者になるべく負担が掛からないようにする工夫が必要です。例えば「連絡帳」など従来から使われているような帳票などに追加で「ヒヤリ・ハット」を記載するといったような、現在使っているものをベースにやりやすい方法で取り組まると良いでしょう。

次の段階ではヒヤリ・ハットをどのように対策するかということになりますが、全てのヒヤリ・ハットを

図2 リスクマトリックスの例



対策することは困難です。そういった場合、「リスクマトリックス」などで優先度を評価する方法があります。

「リスクマトリックス」は、リスクの影響度と発生度(発生頻度)を評価、マトリックス上にプロットし、リスクを評価する手法です。

影響度はそのヒヤリ・ハットが実際に品質事故やトラブルになった時、顧客、ユーザーへの迷惑や事業、経営などに与える影響を評価します。また、そのヒヤリ・ハットの発生度(発生頻度)も評価します。

影響度が高く、発生度も多い場合は即、影響度や発生度を下げる対策が必要です。影響度が高く、発生度が低い場合でも、実際に発生した場合の影響度を踏まえ、対策する必要があります。

一方で、影響度が低くても発生度が多い事象もあります。これは、作業や業務の生産性を阻害している事象となり、生産性の改善として取り組むと良いでしょう。(図2)

影響度も低く、発生度も低い場合が「許容」できるレベルとなります。実際に発生しているヒヤリ・ハットをこのように評価することで対策の必要性、優先度を可視化するこ

とができ、この必要性・優先度の評価に基づき必要な対策を行っていきます。

3 おわりに

ヒューマンエラー防止の取り組みは、トップマネジメントから組織の末端まで「ヒューマンエラーを防ぐ」という認識をしっかりと持つということから始まります。そのために、社内で実際に発生したヒューマンエラーやヒヤリ・ハットを明確にし、その内容・原因に沿った対策をされることが重要です。

筆者紹介

伊藤 良太 (いとうりょうた)

各電気部品、精密機器、半導体専門。
ISO9001品質審査員。セミナー講師。
埼玉県さいたま市在住。

