

# ヒューマンエラー防止研修

## ■ねらい

ヒューマンエラーが起因で実際に起こった現場での事例踏まえ、それらが自組織内で発生しないか、対策ができているかを考えます。

ミスの原因を個人のせいにするのではなく、なぜ発生したのか要因を考え、再発防止・未然防止する仕組みや体制を考える風土作りが大切であることを理解し、その対処方法等を学びます。

## ■テーマ概要

対象：サービス職（サービスマネージャー、リーダー）

時間：半日（4時間）

人数：20名

## ■カリキュラム一例

### 内 容

#### 1. はじめに

(1) ヒューマンエラーとは何か、なぜ起こるのか？

自分の周りで起こったヒューマンエラーの振り返りと対策の重要性

#### 2. ヒューマンエラーが起こる原因～個人的要因～

(1) 人間の能力（視野、記憶、意識など）

(2) 錯誤（取違い、思い込み、ミスイク）

(3) 失念

(4) 作業に必要な知識や技術の不足

(5) 違反（初心者が起こす違反、ベテラン起こす違反）

【ワーク】「人はミスを犯すのが通常」であることを体感する

#### 3. 整備・技術現場でのヒューマンエラーの事例と対策

(1) ヒューマンエラーが実際に起こった現場での事例を知る

（事例抜粋）サイドスリップ調整中、補助者が誤って車両を動かしたため  
作業者の手がドライブシャフトに巻き込まれて骨折

(2) 事故やミスをどうすれば防げるかを考える

(3) ヒューマンエラー防止への取り組みとCS・ES向上の関係

【ワーク】実際の整備・技術現場で起こった事例について対策を検討する

#### 4. 明日から使えるヒューマンエラー対策を考える

(1) ヒューマンエラーを起こさないための危険予測（リスクアセスメント）

【ワーク】リスクシナリオ作成

(2) 発生頻度、発生可能性、重篤度、リスクの観点から対策の優先順位を議論する

(3) 自組織で同種の事案が発生しないか考える

(4) 事前にリスクを把握して、早期に対処する重要性を理解する

#### 5. まとめ