

ヒューマンエラーは「注意」では減らない —仕組みで防ぐ品質のつくり—



日々の業務のなかで、こんな言葉を耳にすることはないでしょうか。

「もっと注意して作業してください」
「確認を徹底しましょう」
「ミスをしないよう意識を高めましょう」

一見もっともらしく聞こえますが、現場に長く関わる方ほど、こうした言葉だけではヒューマンエラーが減らないことを、実感されているのではないかと思います。

今回は、「ヒューマンエラーは“注意”では減らない：仕組みで防ぐ品質のつくり」というテーマで、

- ・なぜヒューマンエラーは起こるのか
- ・どうすれば未然に防げるのか
- ・発生してしまったとき、どう対応すべきか

についてお届けします。

現場改善や未然防止活動のヒントとして、ぜひチェックしてみてください。

■ヒューマンエラーはなぜ起こるのか

まず大切なのは、「人は必ずミスをする存在である」という前提に立つことです。ヒューマンエラーの多くは、個人の能力や意識の問題ではなく、以下のような構造的要因によって生じます。

1. 認知の限界

人間の注意力や記憶力には限界があります。同時に複数の作業を行う、あるいは長時間同じ作業を続けると、どうしても注意は散漫になります。

2. 思い込み・習慣化

「いつもこうだから大丈夫」という思い込みや、慣れによる省略行動が、確認漏れや誤操作につながります。

3. 情報の不備・曖昧さ

作業手順が曖昧であったり、必要な情報が見つけにくかったりすると、現場は“自己判断”に頼らざるを得ません。

4. 作業環境の問題

時間的プレッシャー、騒音、照明、作業動線など、環境要因もエラー発生に大きく影響します。

ここで重要なのは、「ヒューマンエラーは“人の問題”ではなく、“仕組みの問題”として捉える」ことです。

■ヒューマンエラーを防ぐために何に気を付けるべきか

では、どのようにすればヒューマンエラーを減らすことができるのでしょうか。

ポイントは、「注意」ではなく「仕組み」で防ぐことです。

具体的には、次のような視点が有効です。

1. ミスが起これにくい設計にする
 - ・ポカヨケ（誤操作防止装置）の導入
 - ・選択肢を減らす（迷わせない設計）
 - ・物理的に間違えられない構造にする
2. 見える化を徹底する
 - ・重要ポイントの色分けや表示
 - ・作業手順の明確化
 - ・異常が一目で分かる仕組み
3. 標準化と教育の連動
 - ・作業標準を整備するだけでなく、「なぜその手順なのか」を理解させる
 - ・属人化を排除し、誰でも同じ品質を出せる状態をつくる
4. データで異常を捉える
 - ・ばらつきの監視
 - ・異常兆候の早期検知
 - ・人の気づきに頼らない仕組みづくり

ここで一歩進めると、データサイエンスの活用が極めて有効になります。

例えば、作業ミスの発生パターンを分析することで、「どの条件下でエラーが増えるのか」を可視化することが可能になります。

■ヒューマンエラーが発生したときの対応

どれだけ対策を講じても、ヒューマンエラーをゼロにすることは現実的ではありません。重要なのは、「起きた後にどう向き合うか」です。

（次ページへつづく）

1.個人を責めない
エラーを起こした人を責めても、再発防止にはつながりません。むしろ、報告が遅れたり、隠蔽が起きるリスクが高まります。

2.事実を正確に把握する

- ・いつ
- ・どこで
- ・どのように
- ・なぜ起きたのか

感情を排し、事実ベースで整理することが重要です。

3.真因を特定する
表面的な原因ではなく、「なぜそれが起きたのか」を掘り下げます。
いわゆる「なぜなぜ分析」が有効ですが、個人要因で止めず、必ず仕組みに落とし込むことが重要です。

4.再発防止策を仕組みに組み込む

- ・ルールの追加ではなく、実行される仕組みへ
- ・チェックの強化ではなく、ミスできない構造へ

ここでの質が、組織の成熟度を大きく左右します。

■社内研修・出張セミナーのご紹介

こうした内容を、現場で実際に使える形で学んでいただくために、JUSEでは以下のような研修を提供しています。

●ヒューマンエラー対策×データサイエンス研修（1日～2日）

【目的】
ヒューマンエラーの発生メカニズムを理解し、データに基づいた再発防止の仕組みを構築できる人材を育成する

【対象】

- ・品質管理部門
- ・製造現場のリーダー、監督者
- ・改善活動（QCサークル）推進者

【主な内容】

- ・ヒューマンエラーの分類と発生要因
- ・ポカヨケ・標準化の実践手法
- ・なぜなぜ分析の正しい進め方
- ・データ分析によるエラー傾向の可視化
- ・ケーススタディ演習

【特徴】

単なる知識提供ではなく、「現場に持ち帰ってすぐ使える」ことに重点を置いています。
また、データ分析についても専門知識がなくても理解できるよう、実務に即した形で丁寧に解説いたします。

■最後に

ヒューマンエラーは、誰かの「不注意」で片付けてしまうと、何度でも繰り返されます。
しかし、「仕組み」で捉え直すことで、確実に減らすことができます。

そしてその第一歩は、「人を変える」のではなく「仕組みを変える」という発想への転換です。

もし貴社において、

- ・同じミスが繰り返されている
- ・注意喚起が形骸化している
- ・再発防止策が効果を上げていない

といった課題をお感じであれば、今回の内容が何かのヒントになれば幸いです。

研修の詳細やカスタマイズについても、貴社の現場に寄り添いながら、最適な形でご提案いたしますので、お気軽にご相談ください。

一般財団法人日本科学技術連盟 品質経営推進センター 営業・企画グループ

[お問い合わせはこちらから](#)

*社内セミナーに関するお問い合わせは、上記リンク先よりお願いいたします。