

## 第30回 「なぜなぜ分析」ワンポイント応用編

ここでは、拙著の本に紹介していない応用編について、紹介したいと思います。（ただし、いつか活字になるかも(?)しれません。お約束できませんが……）

あわせて、「なぜなぜ分析」の基本については、ぜひ当社ホームページ、インフォメーションに記載の書籍等をご覧ください。

2007年 5月 21日

有限会社 マネジメント・ダイナミクス

小倉 仁志

[jin-ogura@management-dynamics.co.jp](mailto:jin-ogura@management-dynamics.co.jp)

### 「忘れてしまった」についての「なぜ」

ヒューマンエラーの原因追求で、よく話題になる事柄は「忘れてしまった」ではないでしょうか。人間ですから、時には忘れたりもします。しかし、その「忘れ」を誘発させかねない因子を職場から、または仕事・設備から排除するための再発防止策を導く目的で「なぜなぜ分析」を実施していくこととなります。

では、この「忘れてしまった」事柄についてなぜなぜ分析を実施する場合、「なぜ」の矛先をどのような方向に向けたらよいのでしょうか。

それには、3つの方向が考えられます。

それは、まず忘れた本人に対して、

1. 「忘れ」を誘発させた要因
2. 「忘れ」に気づけなかった(または、気づけなかった)要因

そして、管理・監督職、または周りの人間に対して

3. 「忘れ」を見逃してしまった要因

があります。

また、上記3つの具体的な要因を挙げると、以下のようになります。

#### 1. 「忘れ」を誘発させた要因について ( 本人 )

1) 本人に身についていない

(これは、習慣になっていないということですが、本人だけではなく職場全員が身についていないケースが多く、そもそもルールが決まっていないか、上司自らが実施していないということに起因する)

2) 設備、作業、業務などの構造や全体像、進め方、やり方などについて、知らされていない、または理解できていない

3) 忘れを誘発させるような仕事のやり方・進め方(行ったりきたりを何回も繰り返しているなど)になっている

4) 作業の区切り前に中断させられる

5) 役割分担がはっきり決まっていないか、本人の能力以上の役割分担になっている

## 2.「忘れ」たことに気づけなかった(または、気づけなかった)要因 ( 本人 )

- 1) 忘れた場合にどのような問題が発生するかについての知識がないか、またはその損失の大きさに気づいていない(ゆえに、忘れたらどうなるか考えたこともない)
- 2)「忘れ」防止のための手段(呼応、掲示、メモ、チェックリスト、または札管理)が実施されていない
- 3) 設備や棚、机、倉庫などについて、整理・整頓ができていなかったり、表示がなかったり、記載事項が間違っている

## 3.「忘れ」たことを見逃してしまった要因 ( 管理職、関係者 )

- 1)「忘れ」防止のための確認(呼応、チェック)を実施しなかった(または、できなかったか、しづらかった)

以上ですが、通常対応の中での「忘れ」なのか、突発対応における「忘れ」なのかによって、取り上げなければならない要因は若干変わってきます。

どちらにしましても、上記の方向に「なぜ」を導き、再発防止策(改善策)を導かなければなりません。

お断りしておきますが、政治家が国会答弁で、「忘れました」と口にしてのものを時々見かけますが、それについては、「なぜ」を追求するだけムダでしょう。

以上

もし具体的な事例の「なぜなぜ分析」の指導をご希望される方は、遠慮なくご相談下さい。

ご相談は無料ですが、指導は有料にて実施させていただきます。

また、分析を実施していきながら、会社の仕組みや組織を活性化させたいとお考えの方も、ぜひご相談ください。皆様方のお声をお待ち申し上げます。