

人的ミスに起因するトラブルのプロジェクト への影響と撲滅に向けた対策の研究 —もう知らないなんて言わせない！ 効果的な予防・対策アプローチ—

アブストラクト

1. ICTにおける人的ミスの現状

社会基盤・企業活動における ICT の重要性や ICT への依存度が高まる中、技術の高度化に伴い「ハードウェアの故障によるトラブル」が減少し、「人的ミスに起因するトラブル」がクローズアップされている。しかしながら、各社が品質管理の標準化として導入している PMBOK, ITIL, ISO9001 等では、プロジェクト運営に関する手法を述べているものの人的ミスを防止する施策までは十分に明記されていない。

一方、トラブル撲滅への取り組みについて先行している航空・鉄道・医療等の分野では、人的ミスを主眼に据えた再発防止・未然防止に向けた研究と取り組みが長年行われている。

本分科会では人的ミスに対する ICT 分野における再発防止と未然防止を明らかにし、各社で行っている従来の品質管理に横断的に適用できる手法を検討した。

2. 問題提起と解決へのアプローチ

人的ミスに関する取り組みについて、本分科会メンバー各社の現状を調査したところ、人的ミスに対する施策に以下の問題点が挙げられた。

問題 1：トラブルの検出策が多く、「作業回数そのものを低減する対策」や「発生させにくくする対策」などの、回避策や確率低減策が少ない。

問題 2：人的ミスに関する統計的な分析ができていない。

問題 3：品質管理施策はその手段・レベルなどが各社各様であるため、人的ミスへの対策を考える場合にこの点を考慮しないと実用性・可用性に支障をきたす。

上記問題点の原因分析結果から、次の 2 点を課題とした。

課題 1：QCD に合わない対策や、生産性を阻害する対策は形骸化しやすい。そのため、「人的ミスを検出する対策」のみならず「人的ミスを発生させない仕組みの構築（エラープルーフ化）」にも目を向けなければならない。すなわち、「現状実施されている人的ミスを防止する施策を分析し、施策の過不足を洗い出すこと。理に適った施策を実現すること」が必要である。

課題 2：人的ミスは若手からベテランまで、誰でもが発生させてしまうものである。従って、人的ミスのスペシャリストを配置するよりも、組織全体で防止した方が良い。そのためには、「人的ミスの正確な知見を有すること。また、そういった知見を有する人物を増やすこと」が必要である。

この課題に対して仮説立案を行い、以下を研究することとした。

仮説 1：未然防止の対策を何らかの形で提示する。それは、生産性を損なわず QCD のバランスを保ったものであることが重要である。また、提示する施策が現状の品質管理施策に沿ったものとする。そのためには、人的ミス防止の観点から現状の各社の取り組みについて分析し、効果がある対策についてその対策の質や量を評価の上、既存の品質管理計画や品質管理施策に取り入れられるものにする。これらの要求事項を満たした、「人的ミス防止対策診断ツール」を研究制作することとした。

仮説 2：人的ミスに関する知識を身につけ、人的ミスが起こりそうな部分を予見できる目を養い、人的ミスを防止できる可能性を高める。そのためには、学術的人的ミスの分類を教示するのみならず、ICT 分野に寄り添った事例を多数取り上げ、その原因や対策を提示することによって効果的な知識の取得を可能にする。これらの要求事項を満たした「人的ミスに関する基礎教育資料（小冊子）」を研究制作することとした。

3. 研究内容及び成果

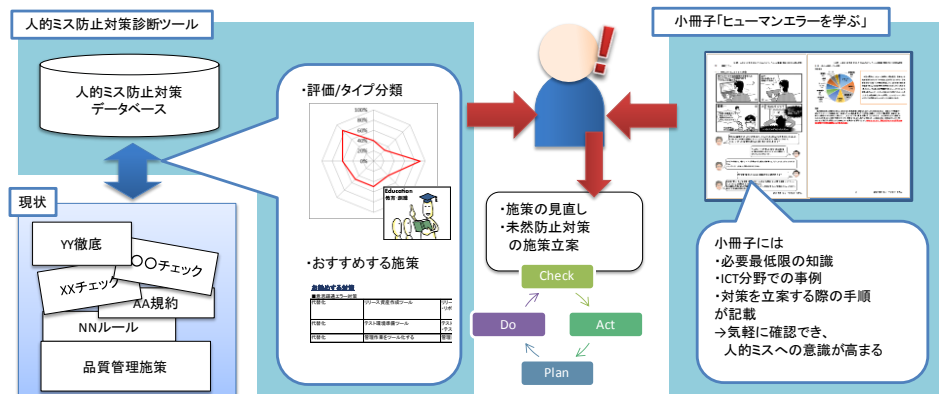
(1) 人的ミス防止対策診断ツール

本ツールは各社で実施している取り組みを質問形式で回答入力してもらい、それを元に、人的ミス対策を簡易かつ定量的に診断(評価)するツールである。このために、各社の品質管理施策を「4M4E分析」手法で分析・集約し、人的ミスの対策を定量的に評価するためのモノサシとし、また、診断後には「4STEP/M」の考え方でアドバイスを提示できるように、データベースを作成した。その結果、①いつでも誰でも利用できる ②気軽に利用できる ③現状の対策度合を客観的に評価し、利用者に提示する ④有効な対策を提示する、を実現している。

(2) 人的ミスに関する基礎教育資料(小冊子)

本資料は、人的ミスの基本知識を習得するための小冊子である。人的ミスは、1人のスペシャリストが居れば防げるものではなく、組織に属する全ての人々が人的ミスに関する知識・意識を持って行動してこそ防げるものとの考えから、全ての人に知識・意識を得ていただける方法として、小冊子という形態にした。事例の紹介などについては可能な限り文字だけではなく解説絵図・表を付けたり、4コマ漫画などを用いての説明等の工夫を行い、時間がかからない、気軽に確認できる、形骸化して忘れられない、必要最低限の知識を得ることができる、ものに仕上げた。

図表1 品質管理施策における研究成果物の利用イメージ



4. トライアルにおける評価

考案した「人的ミス防止対策診断ツール」および「人的ミスに関する基礎教育資料(小冊子)」について、メンバー各社のプロジェクトにてトライアルを実施し評価を行った。

(1) 人的ミス防止対策診断ツール

「ツールの診断結果から自社の人的ミスに関わる取り組みについて、新たな発見や気づきを得られたか」という質問について、77%から“得られた”もしくは“まあまあ得られた”との回答があった。また、「他チーム・PJで使ってみたい、比較してみたいと感じたか」という質問については、91%が“やってみたい”もしくは“機会があればやってみたい”との回答を得ており、有用性は高いと考えられる。

(2) 人的ミスに関する基礎教育資料(小冊子)

本教育資料を読んだ89%が「本小冊子のような人的ミスについての資料は自社に存在しない」、97%が「人的ミスに対する意識が高まった」としており、人的ミスの知識を得るといふ点や意識を高めるといふ点で効果があると考えられる。また、本教育資料について、97%が“活用できる”もしくは“一部活用できる”との回答を得ており、有用性は高いと考えられる。

トライアルの結果を総括すると、いずれの研究成果物も収集した対策や事例について質・量の更なる充実化を望む要望もあったが、アンケート結果の通り、トライアルとしては十分な成果を得られた。

5. 本分科会の提言

本分科会では、人的ミスの観点から既存の品質管理施策を評価し見直していくことを提言したい。それは、現在の自社の品質管理への取り組み状態を適切に捉え、自らが行っているその施策の有効性を見極めることによって、組織として人的ミスが発生しにくい文化が醸成できるからである。

本研究会の成果を活用することで、人的ミスをゼロに近づけていくことが可能であると自負している。