

## 同じ問題を二度と起こさないようにしたい！

「安全・品質は企業活動の根幹である」と言われ、他の何よりも優先されることが重要です。

しかし、ビルメンテナンスの現場では【安全・品質】の問題で、同様な事故、トラブルが2度3度と発生し困っていませんか？なぜでしょうか？

それは真の原因究明ができていないために、適切な対策が実施できていないことが考えられます。

特に、ビルメンテナンスの現場作業は「労働集約型」であり、労働災害は作業者のヒューマンエラーが問題になります。(ヒューマンエラー：基準や期待から逸脱した行為)

労働災害の場合、発生メカニズムは「真の原因 ⇒ ヒューマンエラーが発生 ⇒ 労働災害発生」の流れが考えられます。

従って、「ヒューマンエラーが主な原因であった。」と言っている限り再発防止はできません。

ヒューマンエラーは“真の原因”によって引き起こされた“結果”です。真の原因を追究して対策することなく、ヒューマンエラーを防止しても、完全に元を断つことはできない。と言われます。

結果として、企業の事故報告書を見ると多くの場合、結果事象である「ヒューマンエラー」を原因として上げている例が見られます。これでは再発防止はできないことになります。

そこで、真の原因究明の考え方を再発防止の3段階から説明します。

① 問題が発見された作業に対する再発防止

これは個別の問題事象の対策と言われ、品質改善の領域です。

② 同類作業に対する再発防止

これは水平展開による類似原因の除去と言われ、ビルメンでは他の拠点への展開が当たります。

③ 仕事のしくみに対する再発防止

根本原因の除去と言われ、直接原因を作り込んだ仕事のやり方を変更することになります。

この③項の段階が真の再発防止になります。

この3段階を事例で説明します。

トイレ清掃作業において、床ですべった転倒事故に対して、作業手順書にある【モップの絞り方】に問題があったとして改善したのは①項であり、その他のビルのフロア清掃作業の作業手順書にもある【モップの絞り方】を確認して問題があれば改善するのは②項であり、これに対して、トイレ清掃作業の手順を決定するしくみ、作業手順書を作成するしくみに清掃作業時の事故に対する事前検討・チェックのステップを追加するなど【仕事のやり方】を変えるのは③項になります。

確実な再発防止を実施するためには、再発防止型問題解決手順を獲得することが必須です。

それらを獲得することができる【QC(品質管理)上級講習】に参加しましょう。

7月16日(火)13時より申込開始です。