

事故や不具合の要因分析と対策立案などの管理手法を学べます。

対象者

経営層、管理監督者、安全品質担当者、現場管理層など
(エラー分析・対策立案を担当される方)
※4時間以上の『基礎コース』(オンライン含む)を受講された方が対象の研修です。

企業の課題

- ☒ 労災や事故の原因究明・対策立案の仕組みが組織内で機能していない
- ☒ 管理職・現場責任者がエラーの原因を的確に把握・分析できていない
- ☒ 報告・連絡・ヒアリング体制や再発防止策が十分に定着していない

コースの目的

- 事故や不具合が発生した場合、事故当事者からヒューマンエラーを引き起こしたあらゆる要因を聞き出すことが事故・不具合の再発防止にはとても重要であることを理解する。
- ヒアリングの具体的な手法についてビデオ視聴とロールプレイにて習得する。
- ケーススタディにおいてエラーチェーンとSHELモデルを使用し、要因の分析と対策の立案を行い、今後の実業務で活かせる再発防止手法を習得する。

基本プログラム

- 不具合再発防止管理手法
- ヒアリングの準備
- ヒアリングの実施
- 不具合の分析と対策立案
エラーチェーン分析の実践

基本情報

講師派遣

6時間のプログラムをベースにお客様のご要望に合わせてプログラムをご提案いたします。

公開講座

対面：
ヒアリング&分析コース6時間
オンライン：
ヒアリングコース4時間
分析コース4時間

講師派遣



公開講座



※ オンラインの場合は「ヒアリングコース」「分析コース」それぞれ4時間のコースに分かれます。「ヒアリングコース」→「分析コース」の順で受講するとより理解が深まります。



受講者の声
※一部抜粋

安全文化を醸成するための非常に良い見本と、その手法を紹介いただき、当社に取り入れたいことばかりでした。

ケーススタディ及びグループワークの時間を長く設けていただき、より実践的な内容を学べました。

事故発生時の情報共有の手法やタイミング、再発防止策の立て方など、実践経験が少ない内容については、今回の研修を参考に進めていきたいと思っています。

©ANA Business Solutions Co.,Ltd. All Rights Reserved.

基本プログラム

<ヒアリング&分析コース(対面)>

事故・不具合の再発防止管理手法	ANAではどのように不具合情報を管理しているのかご紹介したうえで、本コースのヒアリングとエラーチェーン分析が処理フローのどこに位置しているのが確認します。
ヒアリングの基礎と実習	事故や不具合の当事者と協力しながら人の心理(人間特性)を含めた状況を把握する「ヒアリング」を事例を使って実習します。ヒアリング手法の考え方を理解したヒアリング担当者の意識と体現が極めて重要であることを理解していただきます。
エラーチェーン分析の実践	把握した事故情報を適切に分析し、一つひとつに対策を当てはめていく作業が「エラーチェーン分析」です。 エラーチェーンとSHELモデルを使用することで、直感だけに頼らない偏りのない事故分析と対策立案が可能になります。

<ヒアリングコース(オンライン)>

事故・不具合の再発防止管理手法	「事故・不具合再発防止管理処理フロー」をご紹介したうえで、本コースで学ぶヒアリングが処理フローのどこに位置しているのかとその重要性を確認します。
ヒアリングの基礎と実習	ヒアリング手法をDVDを視聴しながら、実習で学びます。事故や不具合の当事者と協力しながら人の心理(人間特性)を含めた状況を把握する「ヒアリング」を事例を使って実習します。ヒアリング手法の考え方を理解したヒアリング担当者の意識と体現が極めて重要であることを理解していただきます。

<分析コース（オンライン）>

事故・不具合の再発防止管理手法	「事故・不具合再発防止管理処理フロー」をご紹介しますうえで、本コースで学ぶヒアリングが処理フローのどこに位置しているのかとその重要性を確認します。
エラーチェーン分析の実践	事故分析と対策の立案をグループワークで学びます。把握した事故情報を適切に分析し、一つひとつに対策を当てはめていく作業が「エラーチェーン分析」です。 エラーチェーンとSHELモデルを使用することで、直感だけに頼らない偏りのない事故分析と対策立案が可能になります。

ご注意

※講義の録音・撮影はご遠慮願います。

※テキストは会場にてお渡しいたします。オンライン開催の場合は、事前にメールにてお送りいたします。

（ご受講者様以外へのテキスト販売は行っておりません。）

研修ステップアッププラン

ヒューマンエラー対策研修
基礎コース



ヒューマンエラー対策研修
ヒアリング&分析コース

※基礎コース4時間以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
仕組みコース

※基礎コース2時間以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
行動コース

※基礎コース2時間以上の受講必須

現場がエラーを起こさないための仕組み作り（未然防止策）のポイントと、安全・安心な職場作りに不可欠なリスク管理と、安全文化の醸成に必要な要素を学べます。

対象者

スタッフ部門（品質管理、リスク管理など、現場を支える役割を担う方）
現場管理層（手順書や職場の品質向上の仕組みづくりなどに携わる方）
※2時間以上の『基礎コース』（オンライン含む）を受講された方が対象の研修です。

企業の課題

- ☒ ヒューマンエラー防止の具体的な仕組みやルールが現場で浸透していない
- ☒ マニュアル未整備・運用不徹底により、安全措置の未実施や確認漏れが多発
- ☒ 報告・分析・情報共有が不十分で、ヒヤリハットの報告・活用が進まない

コースの目的

- ヒューマンエラー対策の基本的考え方、効果的な防止方法を再確認する。
- 仕組みを作るスタッフがヒューマンエラー防止の重要なカギを握っていることを認識し、自らの役割の大切さ、エラーを起こしにくい様々な仕組みを具体例やワークから習得する
- ヒューマンエラー防止には、「仕組み」と「行動」の両輪が必要であり、どちらが欠けてもヒューマンエラーを防止できないことを学ぶ。

基本プログラム

- 基礎コースの復習
- リスク管理と安全文化
- エラーを起こしにくい仕組み作り
- 仕組み作りのポイントと事例
- 確かな仕組みと行動

基本情報

講師派遣

6時間のプログラムをベースにお客様のご要望に合わせてプログラムをご提案いたします。

公開講座

対面：6時間
オンライン：4時間

講師派遣



公開講座



受講者の声
※一部抜粋

作業者の注意力に依存してしまっている業務がまだある気がするので、仕組みで防止できないかという観点で業務を見直してみようと思いました。

ただ手順を作るだけではなく、実際に現場で作業ができる手順を作ってこそ手順書だということを学びました。

命を預かる航空業界において「事故を起こさない」ために、あらゆる知見と経験が集約された研修内容であると感じました。

©ANA Business Solutions Co.,Ltd. All Rights Reserved.

基本プログラム

基礎コースの復習	基礎コースの内容についてポイントを振り返ります。
リスク管理と安全文化	航空業界では、個人から組織的要因の排除へと移り、SMS（Safety Management System）が導入されています。「リスクを管理する」とは、どういうことなのかを考えます。「安全文化」を構成するための「4つの文化」について説明します。
エラーを起こしにくい仕組み作り	「人間であればエラーは避けられない」しかし、いかにして「その影響をコントロールするのか」。不幸にも起こってしまった事故やヒヤリハットなどの情報から、どんなエラーが起きたのかを紐解き、対策の方向性を出していきます。さらにSHELモデルを活用して、要因を絞り込むことで、有効性の高い対策を考えます。
仕組み作りのポイントと事例	「要因」が分かった上で対策を考えます。その上で、どうやって「要因」に的確に対処していくか、要因毎により有効な対策とするためのポイントや事例を紹介します。良い対策でも、行動する人に正しく伝わらなければ機能しないことを理解し、どうしたら良いのか、ワークを通じて学びます。
確かな仕組みと行動	安全・安心な組織は「仕組みと行動の両輪」と、「安全文化」からなっていることを理解します。

ご注意

- ※講義の録音・撮影はご遠慮願います。
- ※テキストは会場にてお渡しいたします。オンライン開催の場合は、事前にメールにてお送りいたします。（ご受講者様以外へのテキスト販売は行っておりません。）

研修ステップアッププラン

ヒューマンエラー対策研修
基礎コース



ヒューマンエラー対策研修
ヒアリング&分析コース

※基礎コース4時間以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
仕組みコース

※基礎コース2時間以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
行動コース

※基礎コース2時間以上の受講必須

事故や不具合を絶対に起こさないという意識を持ち、責任ある誠実な行動をすることの重要性と、職場にあるエラーに気づき発信することの重要性を学びます。

対象者

現場実践者（事故防止を現場で実践されている方）
※2時間以上の『基礎コース』（オンライン含む）を受講された方が対象の研修です。

企業の課題

- ☒ 個人・チームでヒューマンエラー予防の行動や意識が定着していない
- ☒ 職場での情報共有や協力体制が十分に構築されていない
- ☒ ルール遵守や技術伝承など教育環境の整備や継続的な学びが不足している

コースの目的

- 一人ひとりの責任ある誠実な行動が不具合の防止につながることを理解し、研修終了後に行動変容するきっかけをつくる
- チームづくりの基本は、チームメンバー「一人ひとり」の責任ある誠実な行動と人的リソースの活用であることを理解する
- チームをマネジメントするためのスキル（コミュニケーション・リレーションシップ・リーダーシップ）について演習やディスカッションを通して習得する

基本プログラム

- 基礎コースの復習
- リスク管理と安全文化
- エラーを起こしにくい行動
- チームでエラーを防止する
- 行動の質を高める
- 確かな仕組みと行動

基本情報

講師派遣

6時間のプログラムをベースにお客様のご要望に合わせてプログラムをご提案いたします。

公開講座

対面：6時間
オンライン：4時間



受講者の声
※一部抜粋

グループワークによる意識付けが数多くあったことから、研修受講後も重要なポイントの記憶の定着率が良かったです。

ヒューマンエラー発生メカニズムから組織のチームカアップの話に至り、自身のチーム作りの在り方にも気付きを得ることができました。

ルール違反をしない職場の風土づくり、後進への技術伝承、過去の過ちを風化させない教育を実践していきたいと思います。

©ANA Business Solutions Co.,Ltd. All Rights Reserved.

基本プログラム

基礎コースの復習	基礎コースの内容についてポイントを振り返ります。
リスク管理と安全文化	航空業界では、個人から組織的要因の排除へと移り、SMS（Safety Management System）が導入されています。「リスクを管理する」とは、どういうことなのかを考えます。「安全文化」を醸成するための「4つの文化」について説明し、安全文化の構築における「行動」の重要性を理解いただきます。
エラーを起こしにくい行動	ひとり一人の行動には質があり、「行動の質」を高めることで品質を高めることができます。そのために人間性によるヒューマンエラーを防ぐことや、意図しないエラーを起こしにくい行動について、ANA整備部門で使用しているBasic Mannerを参考に、一般的な仕事の流れに沿って理解します。また事故を誘発するバイオレーションの危険性とその要因、防止することの重要性を理解します。
チームでエラーを防止する	ヒューマンエラーを防止するには、個人の能力には限界があり、チーム作りとしっかり向き合う必要があります。ワークやディスカッションを通じ、コミュニケーション・リレーションシップ・リーダーシップ、アサーションなどのノウハウを理解します。 職場のエラー要因に気づくのは現場であり、仲間・チームのために気づきを発信することの重要性を理解します。 チームにおける「関係の質」を高めることが重要という「組織の成功循環モデル」を基にエラーに強いチームづくりの重要性を理解します。
行動の質を高める	「行動」は「意識」によって変わります。個人としてモチベーションを高め、組織としては叱る・指導する・褒めることでやらされ感から脱却すること、また責任ある誠実な行動がエラーチェーンを切ることに繋がることを理解します。
確かな仕組みと行動	ヒューマンエラー対策は実践が重要であり、安全・安心な組織は、仕組みと行動の両輪と、責任ある誠実な行動の積み重ねである安全文化からなっています。エラーを起こすのも人だが、事故や不具合を防ぐのもまた人であり、「人が最後の砦」であることを理解します。

ご注意

※講義の録音・撮影はご遠慮願います。

※テキストは会場にてお渡しいたします。オンライン開催の場合は、事前にメールにてお送りいたします。

（ご受講者様以外へのテキスト販売は行っておりません。）

研修ステップアッププラン

ヒューマンエラー対策研修
基礎コース



ヒューマンエラー対策研修
ヒアリング&分析コース

※基礎コース**4時間**以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
仕組みコース

※基礎コース**2時間**以上の受講必須

ヒューマンエラー対策研修
行動コース

※基礎コース**2時間**以上の受講必須

引用 | ヒューマンエラー対策研修 行動コース | ANAビジネスソリューション株式会社

<https://www.abc.jp/service/anakenshu/he/action>