

# 現場に寄り添った教育が品質を支える ～ディスカッション教育に込めた想い～

渡辺 聡美

富士通エフ・アイ・ピー株式会社  
watanabe.satomi@jp.fujitsu.com

## 要旨

運用部門のヒューマンエラー防止の取り組みは他業界のナレッジを取り入れ、成熟度向上を図ってきた。しかしヒューマンエラー撲滅は難題であり、時折、品質問題は発生する。また、件数こそ減少しているものの1件辺りの対応負荷は増加しており、負のコストは横ばい状態ともいえる。根底にはコミュニケーション不足やOJTが有効に機能していないという問題があった。今回の事例報告では、この状況を打破するために立ち上げた「ディスカッション教育」を紹介する。

### 1. 背景

安定稼働のため、当社運用部門では各種“標準”の導入、ヒューマンエラー防止プロセスの成熟度向上に関する医療、航空業界等のナレッジ活用を進めてきた。それでもヒューマンエラーは撲滅には至らなかった。また、エラー件数こそ減少しているものの、1件辺りの対応負荷は増加。負のコストの圧縮が課題となっていた。

### 2. 問題点

現状を深堀し、以下の問題を抽出した。「エラーには認識のズレが影響している」「障害対応力不足」「OJTが有効に機能していない」の3点である。

### 3. 対策(ディスカッション教育)

これらの問題はいずれも「力量」に関連する。そこで対策として、多忙な現場とは別の、品質マネジメント分野のプロフェッショナルによる、OJTを補完する教育を立ち上げた。この教育は「障害対応力向上プログラム」「コミュニケーション向上プログラム」の2点で構成している。

### 3.1. 工夫点

教育の質向上には以下の構成要素毎に熟慮が必要だ。カリキュラム、教育技法、受講者の意欲、講師の力量、教材の5点である。今回は特に教育技法と受講者の意欲を重視した。ディスカッションにより自分以外の多様な捉え方に気付き、視野を広げる機会とすること。そして、ただ楽しかったという一時的な満足で終わらせず、知識を使いながら、試行錯誤するという段階に進む契機とするため、演習素材は日常業務を中心に構成した。

### 3.2. 教育の成果

成果として以下の3点を捉えている。

- 1) 認識のズレの早期検出  
相手を尊重した肯定的な会話が増え、認識のズレを問題発生前に検出。認識のズレに起因するエラーが減少した。
- 2) 障害対応力向上  
教育で得た認識を各自が日常で実践することで知識が定着。分析の質向上、対応スピード改善、負のコスト削減がもたらされた。
- 3) プロアクティブ対応気質の醸成【想定外効果】  
改善活動におけるスピーディな採否判断と対応完了。さらには改善活動での障害対応ノウハウ活用により改善提案の質向上、活性化に繋がった。

### 3.3. 今後の課題

残された課題は2点。OJTの質改善、ディスカッション教育をさらに定着させるための指導者の育成である。引き続き、更なる成果を創出できるよう努めたい。

## 参考文献

- [1] 日本教育工学会, 教育工学事典, 実教出版, 2000
- [2] 浦山昌志, 企業と人材 vol51 学びの近未来デザイン 第6回現場でどう教えるか, 産労総合研究所