

安全意識向上のためのグループ懇談手法と現場導入の工夫

人間科学研究部 安全心理
主任研究員 重森雅嘉

1. 開発の背景

現場で働く職員は、各自が、事故やヒヤリハットの経験、さまざまな場面での危険に関する気づき、自分なりの事故やエラー防止の工夫など危険に関わる情報（リスク情報）を持っている。このようなリスク情報を職員間で共有することは、職場全体の安全度を高めるだけでなく、職場全体の安全意識を向上させ、職場の安全文化を醸成する。

従来、リスク情報は、詰め所での待ち時間や仕事の合間などで自然に話し合われ共有されてきたものである。ところが、最近では従来ほどうまくこのような情報が共有されなくなっている（図1）。この理由としては、職員間で話をする時間自体がなくなったことや、職員間の年齢差が大きくなったことなどが挙げられている。

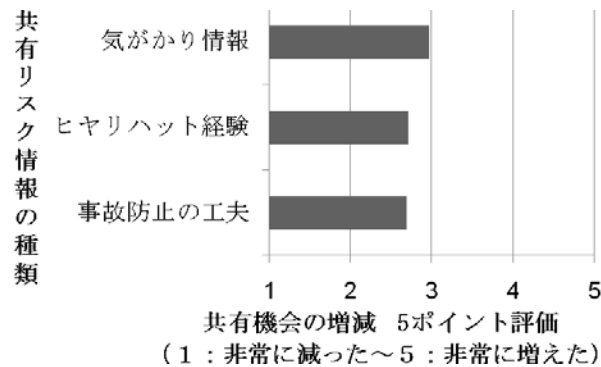


図1 リスク情報共有の増減調査の結果
(鉄道事業者職員 84名)

2 事故のグループ懇談手法

2. 1 事故のグループ懇談の概要

リスク情報の共有が難しくなっている最近の状況を踏まえ、いくつかの鉄道事業者の協力を得て、事故のグループ懇談手法を開発した。これは、従来、自然発生的に行われていたリスク情報の話し合いを、意図的に場を設けて実施するものである。これは、本来、インフォーマルに行われていた雑談の機能を再現することを目的としている。したがって、「懇談」の名をつけたように、題材とする事故やヒヤリハットの状況や重大性、類似の経験、原因や対策、工夫などについて、進行役を中心とした少人数のグループで遠慮なく率直に話し合うことを目的とする。

具体的には、主に3つのパートからなる（図2）。すなわち、①事故状況の話し合い、②事故原因の話し合い、③事故対策の話し合いである。

①事故状況の話し合いは、事故が起こった経緯を自分に置き換えながら把握したり、事故に至る流れが違う方向にそれたときに生じる最悪の結果を想定したりするものである。これにより、題材とした事故やヒヤリハットの重大性を強く認識したり、危険に対する気づき（危険感受性）を向上させたりすることができる。

②事故原因の話し合いは、事故を引き起こしたエラーが何であるか（エラーの同定）、それらのエラーがなぜ起こったか（エラーの原因推定）、エラーの原因はなぜ存在したか（原因の原因推定）などを、進行役が繰り返し「なぜ？」と参加者に問いかけることにより多面的に、また参加者の経験を交えながら話し合うものである。これにより、発生原因への気づきが高まったり（危険感受性の向上）、各自のリスク経験を共有できたり、同僚の経験談から危険が身近なものに感じられたり（リスクへの共感）する。

③事故対策の話し合いは、題材とした事故や最悪の事態を防ぐ対策を話し合うものである。本懇談における対策懇談の特徴は、機器や環境、規程の改善を要求する管理者向けの対策と今の状況で自分たちができる自主的な対策の2方向から話し合いを進めることと、ある程度対策や工夫が挙げられたら本当にそのような対策が実行できるか、そのような対策により本当に事故が防げるかということを振り返って評価することである。対策として各自の工夫を挙げることにより工夫が共有され、再度話し合われた対策を評価することにより事故を防ぐということの難しさを知ることができる。対策の難しさの気づきは、題材とした事故に対する参加者の意識を懇談会後も持続させる。

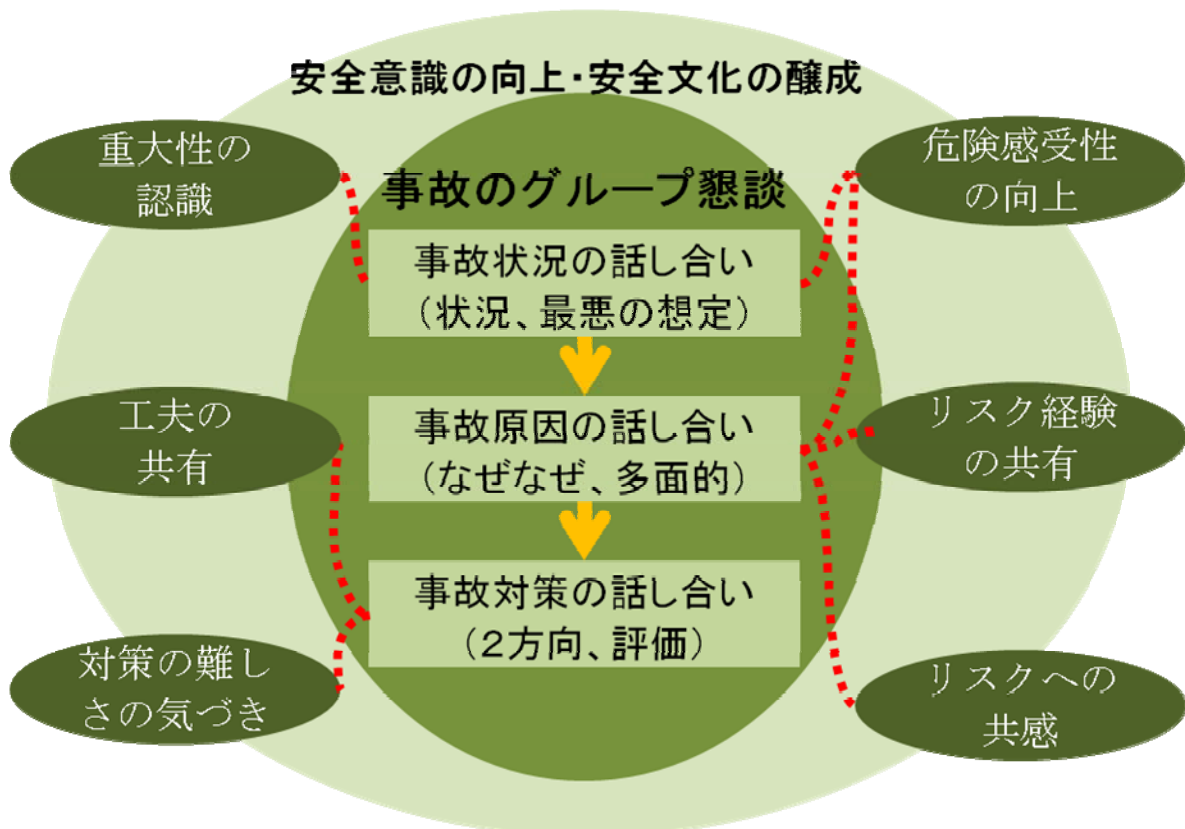


図2 事故のグループ懇談会の構成と機能

2. 2 事故のグループ懇談の有効性

事故のグループ懇談を鉄道事業者の職員 61 名に対して実施し、実施後アンケート調査を行ったところ、安全意識の高揚、事故防止苦勞への気づき、工夫の共有、経験の共有、危険に対する注意の促進、気づきの促進のそれぞれに対して効果があったという評価が得られた（図3）。この結果は、事故のグループ懇談が、目的とするリスク情報の共有に有効であることを示している。

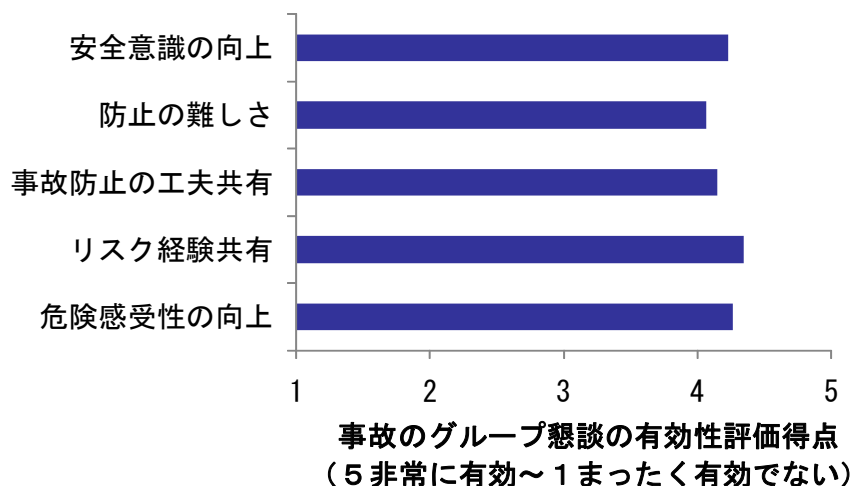


図3 事故のグループ懇談実施後評価の結果（鉄道事業者職員 61 名）

3 事故のグループ懇談手法導入の工夫

3. 1 現場に合わせた工夫

事故のグループ懇談は、上述のように大きく分けて3つのパートからなる。しかし、3つのパートすべてを実施する必要はなく、職場の状況に合わせて個々のパートのみを実施したり、組み合わせて実施したりすることができる。インフォーマルに楽しく行われていた雑談の機能を再現するものであるため、本来は「正しいやり方」などはない。上述の事故のグループ懇談手法も、ひとつの案であり、あまり厳密に踏襲する必要はない。とにかく、事故やヒヤリハットを題材に楽しく職員間で話が盛り上がれば、それが正しい姿だと考えてよい。

しかし、まったく白紙の状態から始めるのも難しいと思われるので、今回は上述のような手法といくつかの工夫を提案した。上述の3パートを順に実施しても、90分程度で懇談会を開催することができる（表1）。

また、上述のような3つのパートにとらわれないやり方としては、事故やヒヤリハットの最悪結果についての話し合いを中心に30分程度の懇談会を実施している鉄道事業者もある。大切なのは、各職場の状況に合わせて、各職場に合ったやり方を見つけることである。15分でも20分でも、できる範囲で始めてもらいたい。

表1 事故のグループ懇談の例

懇談の流れ	時間	累積時間
(1) 導入（うち解けた雰囲気作り）	5分	00：05
(2) 事故概況から事故状況の話し合い	10分	00：15
(3) 最悪の結果の話し合い	10分	00：25
(4) 事故原因の話し合い	25分	00：50
(5) 自主・管理の2方向からの事故対策の話し合い	25分	01：15
(6) 考案した対策の評価（本当にできるか）	10分	01：25
(7) 懇談会の総括（議論すること自体の意義）	5分	01：30

3. 2 マニュアル

鉄道総研では、現在事故のグループ懇談のマニュアルを作成している（図4）。マニュアルでは、導入の仕方から懇談会の準備、懇談の心構え、懇談会の進行の仕方、懇談会活動をリードするファシリテータの役割、ファシリテータの選抜法、懇談後のフィードバックの仕方に至るまでのさまざまな工夫を紹介している。もちろん、前述したように、本来は正しいやり方などがあるものではなく、各職場に応じたやり方を見つけていただければよいものである。したがって、手順書というよりは、参考書の意味が強い。現場職員が使うことを想定して、できるだけ具体的に記述したものであるので、活用していただけるとありがたい。



図4 事故のグループ懇談マニュアル

3. 3 ファシリテータ研修

事故のグループ懇談会を開催し、活動を進めていくためには、活動を推進するリーダー（ファシリテータ）の役割が重要である。そこで、このようなファシリテータを育成するために研修スケジュール（表2）も作成した。研修では、模擬的なグループ懇談を実習し、懇談会の雰囲気や進行のノウハウを体得できるように工夫している。

現在、コンサルティングや受託等で、懇談会活動の導入や研修会の開催などの相談を受けている。事故のグループ懇談について、少しでも関心をもたれた方は、一度ご相談いただければ幸いである。

表2 ファシリテータ研修スケジュールの例

時間	内容
13:00-14:30	事故のグループ懇談の目的とやり方（講義）
14:30-14:40	休憩
14:40-16:10	グループ懇談実習
16:10-16:20	休憩
16:20-17:00	導入にあたって（講義、意見交換）

参考文献

- 重森雅嘉：安全意識向上を目的とした事故のグループ討議手法. RRR, 64(9), 22-25, 2007
 重森雅嘉：グループ討議によるリスクの共有. JREA, 51(6), 33384-33386, 2008