

あなたは「指示」の出し方を
どこまで意識しているのか？

具体性とコミュニケーション力で考える 伝えるための安全指示

読者の皆さんは、日常業務のなかで〈自分が出す安全指示〉について
「相手にどこまで伝わっているか」を真剣に意識されたことがあるだろうか？

ただ漠然と「指示を出す」というだけなら簡単である。だが、安全のための指示というのは、受け手に〈何を〉〈どのように〉
気をつけるべきか〈具体的に〉伝えるべきものであり、それらを満足させない限り、「指示としての体をなさない」ことはいうまでもない。
建設の現場において「伝えるための安全指示」には、いったいどのようなポイントがあるのか？ 本特集を参考に大いに工夫されたい。

飛島建設(株) 関東土木支店 管理部 安全環境課
担当課長 二階堂 久

最近、「建設業労働安全衛生マネジメントシステム」*1や「リスクアセスメント」*2という言葉を目にするようになりました。有害危険なものを事前に評価し、あらかじめ対策を立てて労働災害*3の発生を未然に防ごうというものですが、そういった新たな取り組みがなされているにもかかわらず、労働災害を完全になくすことができないのはなぜでしょうか。

もちろん、誤解のないように強調しておきますが、有害危険な要因を特定するために、過去の災害事例等を参考にあらかじめ土木建築別・工種別のシートを用意しておけば、重点的な管理項目や日常的な管理項目が把握しやすくなり、現場における労働安全衛生管理水準の向上にとって非常に有効な手段であることは間違いのないところです。

さらにいえば、不安全行動の防止については「現地KY」「ヒヤリハット運動」「指差称呼」「ひと声

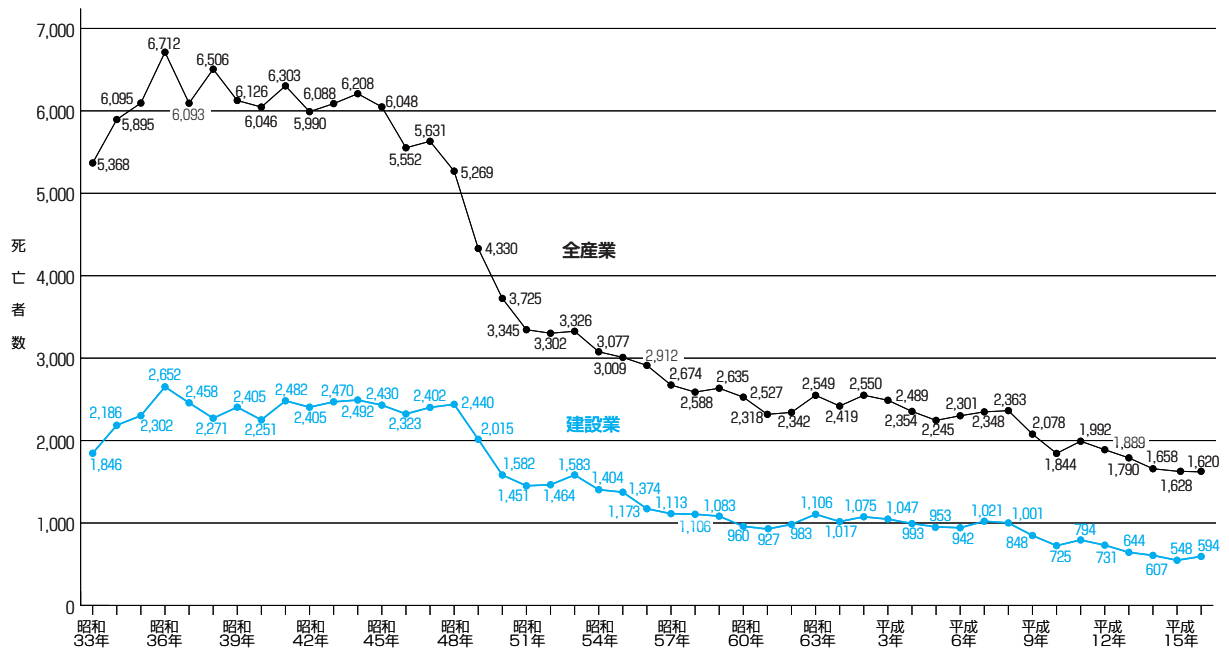
かけあい運動」などいろいろな手段が考えられています。にもかかわらず、災害は相変わらずなくなることはありません。

どうもこういった状況の一端には、元請主導の安全管理、つまり安全意識の徹底が元請までの段階で限定されてしまっているのでは、というのが筆者の考えです。今まで有効とされる手段がいくつも考え出されてきた。ところが、実際に作業を行っている人たちにはそれがうまく伝わっていなかった。だから「なんであんな行動をしたのだろう」「ちゃんとあの人に注意しておいたのに」といった事故が起きてしまう……。

予測できなかった作業員の事故を「不安全行動」の一言で片づけてしまうのは簡単なことです。ですが、問題の本質はもっと別のところ、すなわち、安全に関する指示が「本当に伝わっていたのか」とい



図表1 全産業と建設業の死亡災害件数の推移（昭和33年～平成16年）



うことにも原因があるのではないのでしょうか。

す。とても悲しいことです。

建設業の労働災害

ここで、建設業の労働災害に少し触れておきます。図表1のグラフは、全産業と建設業の死亡災害の推移を表しています。

まず目につくのが、昭和48年から昭和51年ごろにかけて急激に死亡災害件数が減少したことです。これは、前年の昭和47年に労働安全衛生法が施行されたことが、最も大きな原因とされています。事業者^{*4}の責任や管理方法等を明確にしたことがこの理由に挙げられます。

次に、この後は若干の増減を繰り返しながら、わずかながら減少しています。建設業の工事量の減少も大きな影響を与えていますが、この間のいろいろな運動や活動が功を奏したとも考えられます。

ここ数年は、毎年500～600名前後の貴重な生命が失われています。厚生労働省の労働時間等設定改善指針によると年間総実労働時間は1,800時間ですから、年間では225日間（＝1,800時間÷8時間）働くことになります。稼働日1日あたり2名以上の方が、今日もどこかの建設工事現場で亡くなっているの

今までの取組みで間違っているところは

以前、筆者は作業所長を務めているとき、自らの作業所はもちろん、機会を得て見学に行った他社の作業所においても、私たちが現場で行っている日々の打合せや安全ミーティングなどで「お互いの意思が本当に伝わっているのか？」ということを訴えてきました。

つまり、こういうことです。過去の議事録などを調べてみるとわかりますが、意味がわかりにくい割に使用回数の多い言葉がかなり目につくことが読み取れるはずで（次頁図表2）。そこで、そういった「意味のわかりにくい」言葉を可能な限り使わないで、「なんとか上手に意思を伝えられないか」と提案してみたのです。

図表2の言葉は、どれも決まりきったときに使われるものばかりで、その割に具体性に欠けています。ただ、使われている分だけよく耳にすることから、聞き手は話し手の言いたいことを“理解したように錯覚”してしまうだけなのです。

皆さんも、どこかでこのようなやり取りを聞いた

図表2 発言や議事録からリストアップしたあいまいな言葉

- (ただ単に) 注意する…………… 「足元注意」「手元注意」「墜落注意」「感電注意」など
- (抽象的に) 徹底する…………… 「合図を徹底する」「玉掛を徹底する」「誘導を徹底する」など
- 打合せをする…………… 打合せや会議で「(作業前に) よく打ち合せてから～する」など
- 程度や数量の副詞の多用…………… 「十分に」「入念に」「かなり」「しっかり」「すぐ」など

記憶はありませんか。

* * *

司会 (元請会社の社員)

「〇〇建設と△△電気の方、来月の安全目標は何にしますか？」

〇〇建設の職長・安全衛生責任者^{*5}

「型枠を足場の上で組むので、足元注意です。それから、高所なので墜落注意にします」

△△電気の職長・安全衛生責任者

「配線の盛替作業があるので、手元注意と感電注意にします」

* * *

ところで「足元注意」「墜落注意」「手元注意」「感電注意」という言葉が出てきましたが、これはいったい何をどう注意するのでしょうか。ほかにも、現場では「合図を徹底」「玉掛を徹底」「誘導を徹底」といった表現もよく耳にします。これらはいったい何を徹底するというのでしょうか。

現場で作業を行う方には、熟練者や未熟者、高齢者や若者、いろいろな人がいます。つまり、聞き手側の理解する力には個人によってバラツキがあるというのに、注意を促す側が使う言葉はいつも決まっています。しかも具体性に乏しいとすれば、それで「本当に伝えたいことが伝わるのか」ということに疑問を持つ必要があると思います。

そういう意味では、図表2にリストアップされた言葉は、一般の人にはよくわからない“建設業界用

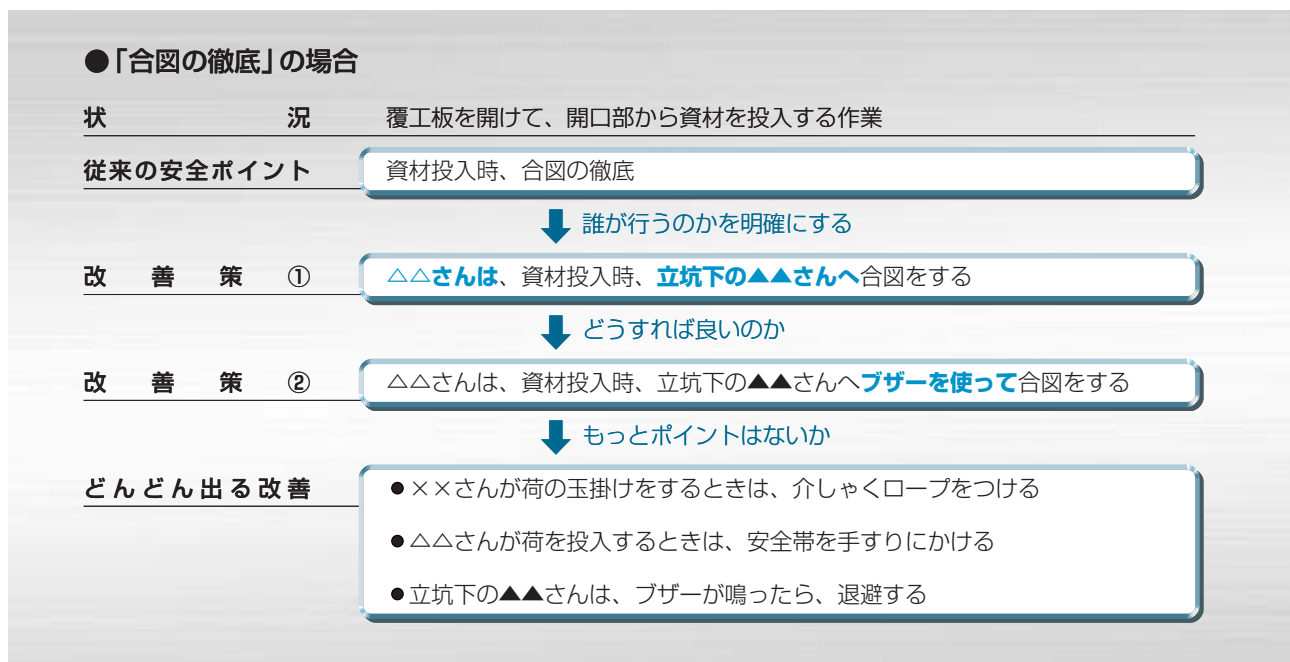
語”になってしまっている可能性があります。たとえば「程度や数量の副詞の多用」、つまり“十分に足元を注意する”や“しっかり合図を徹底する”などの「十分に」「しっかり」という言葉は、あいまいな言葉をさらにあいまいにしてしまう表現、ということができないでしょうか。

建設業界用語という考え方は、政界用語と比べてみれば理解しやすくなると思います。テレビなどで、よく政治家が「××国の対応は誠に遺憾です」と表情を変えずにコメントしている場面を見ることがありますが、この「遺憾」という言葉こそがまさにその代表例といえるでしょう。確かに、遺憾という言葉である程度のニュアンスはわかるのですが、それで「いったい何を怒っているのか」「何をしてほしいのか」が、一般のわれわれにとってはハッキリとはわかりません。自国の人間にさえ「わかりにくい」のであれば、当然、相手国にとっては具体性に欠け、インパクトに乏しいことは考えるまでもないことです。

これと同じような現象が、実は安全の現場でも起きているのではないのでしょうか。安全に関する指示というのは、ただ単に言葉を発するだけでは伝わりません。必ず具体性を持たせる必要があります。

そこで、今までの注意の仕方を改善する方法のひとつとして、さきほどの図表2でリストアップした言葉を単独で使用せず、主語や述語をできるだけ入れさせて対策のポイントを明確にするよう促す、というものがあります。主語といっても役職や職名をもって表現するわけではありません。可能な限り個人名を使うようにさせます。また対策については、

図表3 安全対策のポイントの明確化へのプロセス



できるだけ具体的な材料名や工具名などを出させて、その措置を講ずるようにさせようというものです(図表3)。

運用の実際の場合

現在、筆者は「職長・安全衛生責任者教育」の講習会にも携わっていますが、そのカリキュラムの一環として、KYの演習などにおいて上記の改善方法を実践しています。

たとえば、危険な作業としてワザと描かれているイラストに対して、数班に分かれてグループ討議を行うというスタイルは従来と変わりませんが、そのときにさきほどの図表2を配布したうえで、「災害防止には具体的な対策が最も効果的ですから、この図表にあるような言葉で《本日の行動目標》は立てないでください」と説明します。

すると、必ずいくつかのグループのうち1班か2班は沈黙したままになって、お互いの顔を見合わせてしまうという現象が起きます。

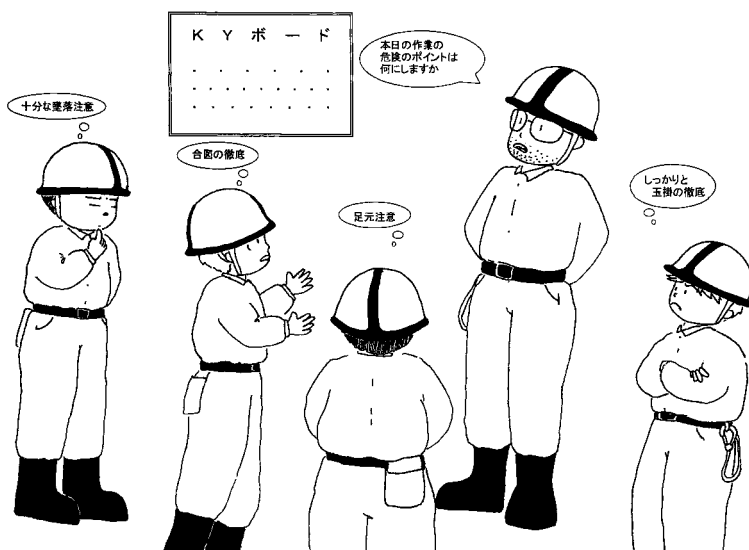
たとえば、高さ2mの手すりのない床

で作業している場合を想定させていただきます。

通常のKYにおけるごく一般的な回答としては、本日の行動目標は《墜落注意》《足元注意》、あるいはもう少し意識の高い受講者であれば《安全帯使用》となるでしょう。ところが、そういった回答ではあえて満足せず、教育を行う側としては、さきほどの説明を事前に行ったうえで具体的な回答を求めようにします。

ここで言葉につまってなかなか前に進まない班

KYミーティングの1コマ



イラスト：平野登志子

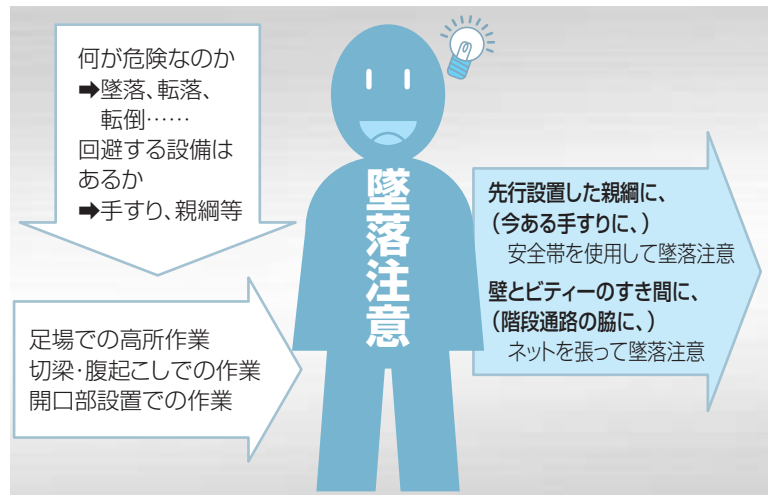
は、実はさきほどご紹介した「建設業界用語」の世界にどっぷり浸かっていることが考えられます。物事をできるだけ具体的に表現するという事に慣れていないのです。

そこで、こちらでは助け舟として「安全帯使用を行動目標に立てていますが、安全帯はどこに使用しますか」と質問を投げかけます。すると一呼吸おいて、安全帯をかけるところがないので、たとえば“親綱を設置して”や“手すりを設置してから”などのアイデアが生まれ、自分から発言を行うようになっていきます。このときです。相手とコミュニケーションがとれました。

今までムツツリしていた顔がほころんで「そうか、当たり前だよな」と納得し、改善への一歩踏み出すことになるのです。

助言をするときは何も5W1Hまで求めません。ワンポイントで、“どうすれば注意できるか”“すぐ行動に移せるか”の2点に絞ってアドバイスをします。このような講習会での経験から、最近ではKYによるコミュニケーションの指導も行うようになってきました(図表4)。

図表4



り名前を覚え、皆さんと良好なコミュニケーションを確立するべく努力していたのです。

ところが、これが建設の現場となると状況が一変します。読者の皆さんの多くはおそらく元請として仕事をされている方も多いと思いますが、今の現場で作業員1人ひとりの顔を見て、果たして全員の名前をいうことができるでしょうか。ひょっとしたら「あの大工さん」「その鉄筋屋さん」などと呼んでいませんか。

「大現場で人が大勢いるからそんなの無理だよ」という方は、作業員に対して一方的に指示を出すだけの間柄であって、さきほどの先生方ほどの努力も

伝わる指示は 良好なコミュニケーションから

読者の皆さんは、学生のころ、自分の担任だった先生を今でも思い出すことができますね。担任でなかった先生でも、いつの間にか名前を知っていて、ときにはあだ名さえつけていませんか。

でも、先生のほうはどうでしたでしょうか。学生側としては1名ないしは数名の先生の名前を覚えてさえいれば問題はないのですが、先生の側では最低でも数十人、ときには数百人単位の学生を相手にしなければなりません。にもかかわらず、先生の側から「まったく名前さえ覚えてもらえなかった」などという記憶はないはずです。そうです。先生の側では、皆さん1人ひと

相手の名前を呼ぶことも
 ポイントのひとつ

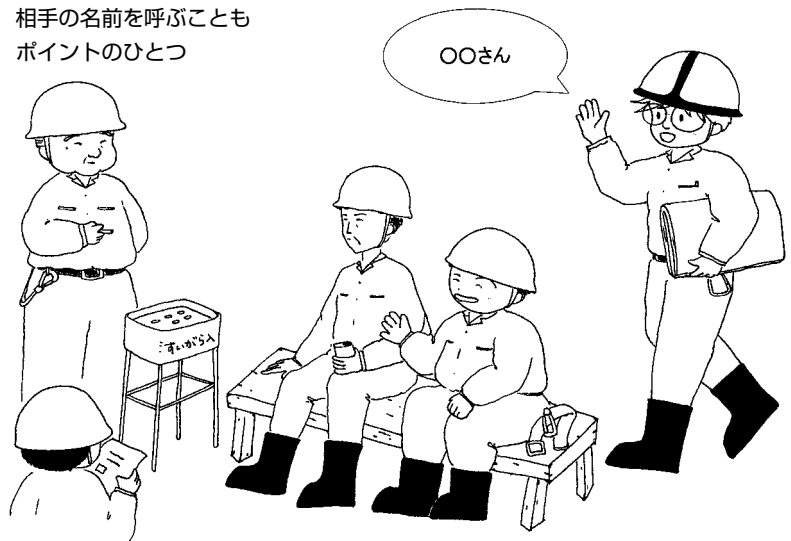
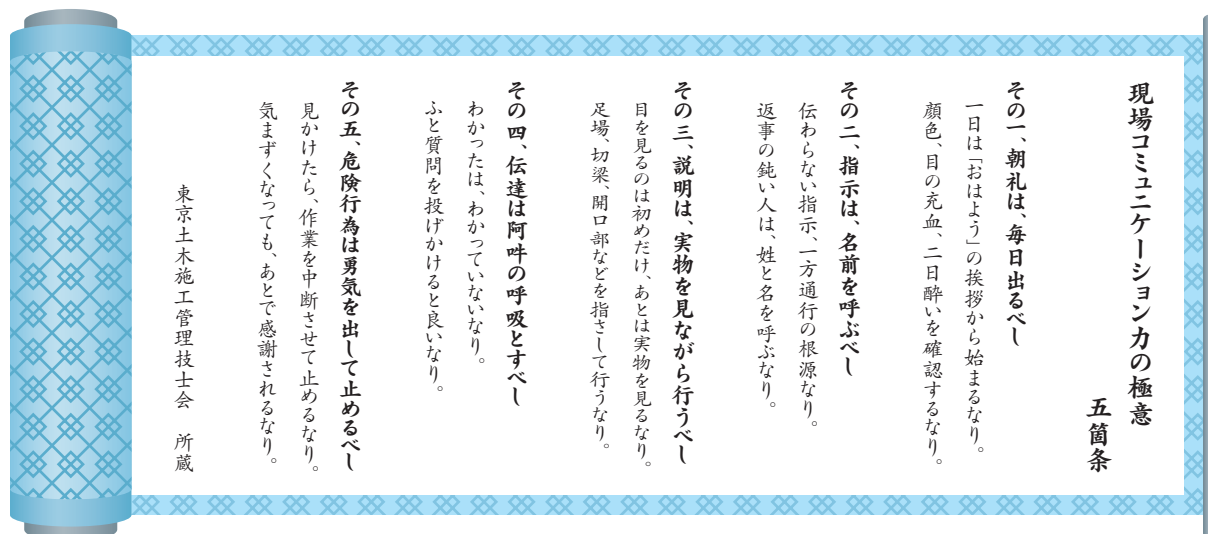


イラスト 平野登志子

図表5 作業現場におけるコミュニケーションのポイント



していませんね。どんな職種の作業員であっても、現場に新規入場者教育がある以上、作業員は所長・主任・工事担当者の名前はすべて覚えてしまっていると思わなければなりません。にもかかわらず、指示を出す側である皆さんが相手の名前を覚えていないとすると、果たしてそれで良好なコミュニケーションを築けるのかという疑念を抱えずにはいられません。

また、そういった一方通行の指示ではトップダウンという関係は築けても、ボトムアップという関係は構築できません。安全上や施工上の配慮を下から吸い上げることは大切です。なぜなら、たとえ所長や工事主任といった立場であっても、自分たちでは気づけない問題点がきっとあるはず、というのが現場だからです。

安全で働きやすい現場というのは、上下の別なくそこに作業するすべての人でつくりあげるべきものです。助言は多いにこしたことはありませんから、ボトムアップ的な助言を増やすことができるような関係を常に構築しておくことが求められます。

たとえば、若手の工事担当者は、日ごろからコミュニケーションをとることを心がけていれば、休憩中に作業員から缶コーヒーをご馳走されるような間柄にさえなれるはずで

良好なコミュニケーション確立のための5つのポイント

以上、ここまで述べてきた取組みを踏まえて、また筆者の今までの経験から、作業現場におけるコミュニケーションのポイントをまとめてみました(図表5)。

少し補足しておきます。「その一」ですが、これは、人の体調は顔に出るだけに、そこをしっかりと確認しておくだけでも「すいぶんと違う」ということです。いろいろなチェックリストが出回っていますが、「顔色」「目の充血」などの確認で体調のチェックはほぼ足りると思われま

す。次点として、頻繁にトイレに行く人は《要注意》です。頻繁にトイレに行く人は、たいていお腹の調子がよくないと思われま

すので、高所作業などは危険です。また、新規入場者は全員の集まる朝礼で紹介し(次頁写真)、仲間意識の醸成を心がけるようにします。ただ、そのときに自己紹介をさせることを苦痛にさせてはいけません。人前で話をする

ことは大変なこと

です。「何でもいいから一言くらいで」というレベルで止めておきましょう。

「その三」ですが、これは「目は心の窓」というくらいですから、相手の目を見て話をする大切さを強調したものと理解してください。ただ、いくら「相

新規入場者の紹介（新規入場者はヘルメットを付けさせて新規であることを強調する）



手の目を見て」とはいつでも、お互いにヘルメットをかぶってずっと顔を突き合わせては先に進みません。細かな説明については、ビティーや単管、山留支保工、覆工板などの実物を見ながら、あるいはその方向に向かいながら説明をするようにしましょう。

「その四」の「阿吽（あうん）の呼吸」の「阿吽」とは呼気と吸気のこと。つまり、呼吸のように指示を出す側・出される側でピッタリとタイミングを合わせて事を進めよう、ということです。

特に、若手社員は自分にとってはるか先輩にあたる人（所長や工事主任、店社の人など）から現場で施工・安全などの指示を受けたとき、とりあえず「はい、わかりました」と返事をしてしまいがちですが、後で確認してみると「やっぱり理解していなかった」というようなケースがあります。つまり、聞き手は自分の能力でわかったつもりでも、話し手はもっと深い意味での指示を行っていた、あるいは、その場の雰囲気 でわかったつもりになっていた、という類なことです。これと同じことが作業員との関係で見受けられるときがあります。ですから、指示というのは言いつばなしや独り言のような伝達で

はダメで、話しながら適時質問をして、聞き手の理解度をチェックする必要があります。

「その五」の「危険行為は勇気を出して止めるべし」というのは、危険な行為は、それぞれ勇気をもって現場を中断させてでもすぐに改善してください、ということです。これは、ある程度の経験を積むまでは難しいことがあるかもしれませんが、所長や工事主任などになってから、《危険を危険と感じないようでは困る》ということですから、若いうちから積極的にそういった経験をさせたいものです。

* * *

今回、本特集では、

- 注意事項や指示になるべく具体性を持たせること
- 意思の疎通を良好に図るためにはその前提となるべき関係があること

など、基本的な内容を地道に積み重ねていく大切さを強調した内容となっています。労災等を防ぐにあたり近道という手段は決してありません。必要なのは施工した工事に誇りを持つために、徹底した安全管理をぜひ決意をもって実践していただきたいとい



うことです。

今もどこかの作業現場でバリバリと活躍されている技術者は、現在進行の形で貴重な経験を積み重ねていることでしょう。本特集がそういった読者の皆さんの参考になれば幸いです。

- * 1 「建設業労働安全衛生マネジメントシステム」(以下、システム)とは、建設事業場において安全衛生方針の表明、安全衛生目標の設定、安全衛生計画の作成、実施及び運用、日常的な点検及び改善、システム監査、システムの見直し等の一連の過程を定めて連続的かつ継続的に実施する安全衛生管理に関する仕組みであって、施工管理等の建設事業の実施に係る管理に関する仕組みと一体になって実施され、及び運用されるものをいう。
- * 2 「リスクアセスメント」とは、職場における労働災害(健康障害を含む)の発生危険の度合いを「リスク」としてとらえ、危険有害要因(災害と健康障害の要因)ごとのリスクの大小を評価して、重要なものから災害・危険防止対策の優先順位を決めて実施していくことができるようにするための新しい安全衛生管理手法である(東京労働局「分かる労働安全衛生マネジメントシステム及びリスクアセスメントの手引き」)。

- * 3 「労働災害」とは、労働者の就業に係る建設物、設備、原材料、ガス、蒸気、粉じん等により、又は作業行動その他の業務に起因して、労働者が負傷し、疾病にかかり、又は死亡することをいう(労働安全衛生法第2条)。

なお、事故とは労働災害になる前の基準からはずれた状態をいう。たとえば、作業中に地下埋設物を損傷すれば事故であるが、このことによって爆発が生じて、作業員が負傷すれば災害となる。

- * 4 「事業者」とは、事業を行う者で、労働者を使用するものをいう(労働安全衛生法第2条)。元請会社も下請会社も事業者となる。
- * 5 「職長・安全衛生責任者」とは、平成13年の厚生労働省通達「建設業における安全衛生責任者に対する安全衛生教育の推進について」の一部改正(基発第178号)に基づき「職長教育」と「安全衛生責任者教育」を統合した「職長・安全衛生責任者教育」を修了した者のことである。

職長の職務(労働安全衛生法第60条、労働安全衛生規則第40条)が作業に関することが主体であるのに対して、安全衛生責任者の職務(労働安全衛生法第16条、労働安全衛生規則第19条)は統括安全衛生責任者や後次請負人の安全衛生責任者との連絡・調整が主体となっている。

改正労働安全衛生法、4月1日より施行!!

昨年11月に改正された労働安全衛生法が4月1日より一部を除いて施行されています。建設業に係る主な改正内容は次のとおりとなっています。

- ① 危険性・有害性等の調査および必要な措置の実施
建設業を含む安全管理者を選任しなければならない業種の事業場が(規模にかかわらず)対象になります。調査等の実施時期は、建設物を設置・移転・変更・解体するときあるいは作業方法や作業手順を新規に採用・変更するときなどです。
職長等の教育事項に、危険性・有害性等の調査等に関する事項も追加されています。
- ② 認定事業者に対する計画届の免除
一定の条件を満たした場合、労働基準監督署長の認定(3年間有効)を受けることにより、計画の届出が免除されます。
- ③ 安全管理者の資格要件の見直し
本年10月1日から、安全管理者は厚生労働大臣が定める研修を受けた者の中から選任しなければならないこととなっています。

④ 安全衛生管理体制の強化

総括安全衛生管理者・安全委員会・衛生委員会等の選任や設置義務がある事業場に次の事項等が追加になります。

- 1) 安全衛生に関する方針の表明に関すること
- 2) 危険性・有害性等の調査およびその結果に基づき講ずる措置に関すること
- 3) 安全衛生に関する計画の作成・実施・評価および改善に関すること
- 4) 長時間にわたる労働による労働者の健康障害の防止を図るための対策の樹立に関すること
- 5) 労働者の精神的健康の保持増進を図るための対策の樹立に関すること

⑤ 免許・技能講習制度の見直し

地山の掘削作業主任者技能講習と土止め支保工作業主任者技能講習が統合され、「地山の掘削及び土止め支保工作業主任者技能講習」になります。

ほかにもクレーン・ボイラー・特化物等が変更になります。