

### 第39回 「ヒヤリ・ハット報告」でトラブル未然防止と明るい職場？

「配達中に交通事故を起こした」「個人情報を含むメールを、間違った相手に送信した」「濡れた手で操作して感電した(+o+)」「出荷しようとしたケーキを落とした」などなど、人間ならミスや失敗は当然あります。一流といわれる組織の社員だろうと、あります。

一流の組織と、そうでない組織の大きな違いを挙げるとすれば、本当に一流と呼べる組織では、ちゃんと未然防止・再発防止の取組みがされていることでしょう。

例えば労働災害の防止のために、名称は色々ですが、「ゼロ災活動」などといった活動が、日常業務の中に組み込まれています。

こう書くと、「中小企業や福祉の事業所で、そんなことをやっている余裕は無い」と言われるかもしれません。しかし、事故やトラブルが起きてしまったから対応するためのお金や時間が惜しいからこそ、未然防止・再発防止の活動をしているのです。余裕があるからではありません。それに、巨額の設備投資や専門的なノウハウが必要なわけではなく、中小企業でもすぐできる手法がほとんどです。

「ゼロ災活動」のメニューとしては、「指差し称呼」「ヒヤリ・ハット報告」「危険予知訓練」などなどが代表的なものです（同じような内容のものでも名称は様々です。）。

その中の「ヒヤリ・ハット報告」とは、例えば「床が滑って転倒し、背中を打った」「屋外作業でハチに追われた」「昨日は気温が上がったのに水分を摂らずに作業して、熱中症になるリスクがあった」「脚立の足場が悪かったので、ぐらぐらした(・\_・;)」などなど、「ヒヤリとしたり、ハットした」ことを、書式で（あるいは口頭で）できるだけ多めに報告してもらい、というものです。「大きな事故に至らなかった事案もできるだけ多く収集し、分析すれば、大きな事故を防げる可能性が高くなる」という考え方が背景になっています。

労働災害に限らず、「ボーっとしていて、メールの宛先をよく確認しなかった」「材料のピンが似ていて見分けがつきにくいので、とり違いそうになった」「気持ちに余裕がなくて、パワハラと受け取られかねない言い方をしてしまった」「請求書の管理がアバウトなので、支払いを遅らせてしまい、取引先との関係が悪化するかも！」などなど、様々なトラブルの芽を報告してもらい、予防や再発防止に活かすこともできます。このようなトラブルこそ、「工賃向上」といった色々なテーマの実現を妨げることです。トラブルに対処している時間は、工賃の原資になる付加価値のある仕事はできないからです。

また、このような「ヒヤリ・ハット」をできるだけたくさん報告してもらい、風通しのいい職場、コミュニケーションの良い職場に結びつきます♪。

報告するのは、利用者の方、職員の方、全員です（報告書が書けない方については、口頭で報告してもらい、どなたかが代筆するといいです）。理事・管理者のみなさんも、自分の「ヒヤリ・ハット」を、包み隠さず報告してください。報告を集計したり、分析するのは、担当の方を決めてやっていただくのがいいでしょう。

朝礼とか定例ミーティングで、「・・・といった報告がいくつかあったので、重大事故防止のために、・・・という対策をしたいと思います。報告してくれた方、ありがとうございます

ました(^o^)」などと、施設長から発表すれば、活動の意義が理解されます。

なお、「ヒヤリ・ハット報告」を含む「ゼロ災活動」については、中央労働災害防止協会などから多くの書籍が出ていますし、インターネット上でも詳しく載っているものがあります。