

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。

第40回 書籍の紹介・・・人間関係を良くするための学術的な方法論は？

「仕事の悩み」としてトップに挙がるのはいつの世も「人間関係」です。特に近年はいわゆる「発達障がい」を抱えた方が職場に増え、ご本人も周囲も人間関係の持ち方に悩んでいるとも言われます（・_・;）。

そして「工賃向上」といった戦略的課題に取り組むには、忌憚なく知恵を出し合い、団結して実行する職場風土が欠かせません。そのためにも重要なのが人間関係です。また、一般就労を目指す利用者さんも、一般企業の人間関係に不安をお持ちの方が多くことでしょう。

「人間関係を良くする」をテーマにした書籍は多々ありますが、理論的な背景が曖昧で、経験則的なものが多いと感じます。また、読み物としては良くて、それを職場単位で実行するための具体的ツールはそれほど紹介されていないのではないのでしょうか。

「交流分析（TA、Transactional Analysis）」は、アメリカの精神科医E・バーンが普及に務め、全米からさらに世界に広がった心理療法です。S・フロイトの精神分析学が、専門性が高くドイツ語からの翻訳であることもあって一般にはなじみにくかったのに対し、精神分析の考え方をベースに置きつつ誰にでもわかる英語と理論で一般向けを図ったものとも評価されます。そのわかりやすさから、心理療法のワクを超えて、ビジネスや教育の分野でも多用されるようになりました。日本には40年ほど前に池見酉次郎教授により「交流分析」として紹介されました（近年、その後の発展も含めアメリカのTAをそのまま紹介しようとする立場からは、「TA」と書かれることがあります）。

TAは人の自己決定を尊重する心理療法なので、まず自分を分析することが基本です。そのために（日本語訳は硬い感じがしますが）「自我状態分析」という理論的枠組みを使います。世の中にパーソナリティ理論はたくさんある中で、誰にでもわかりやすく納得性の高いものの一つです。自我状態分析をベースに、「やりとり分析」に進みます。ここが人間関係を良くする極めて具体的な方法論になってきます。TAは「親から刷りこまれた人生の脚本を書きかえる」といった重い内容も射程に入れていますが、「やりとり分析」まで学べばすぐに職場や家庭で役立てることが出来ます。

交流分析あるいはTAを紹介する日本語文献はたくさんあります。今回一冊だけ紹介しますと、『ギスギスした人間関係をまーるくする心理学 エリック・バーンのTA』（安部朋子著、西日本出版社）は、著者が一般向けに開催しているTA入門講座の内容を書籍化したものです。非常に読みやすく書かれており、誰にでもわかりやすく伝えようとする姿勢はまさにE・バーンに倣ったものと思われま。各章の中に多くの「ワーク」が組み込まれているので、独習書としてだけでなく、事業所での研修などにも最適です♪。

第41回 令和時代と「パワハラ」問題

昭和時代に青年期を送った私は、令和時代になっても頭の中が昭和のままだったりしますので、意図的に2019年現在の考え方に合わせないと、自分自身がトラブルメーカーになってしまいかねません（・_・;）。

そんな問題の代表が、「パワハラ」でしょう。このメルマガをお読みの方も、「最近の若いヤツは何でもハラスメント扱いする」「必要な指導までパワハラ扱いされたら業務が成り立たない（×_×）」などと思っているとしたら、すでに黄信号が点っています！

ついでに書いておきますと、「パワハラ対策の法案が通ったが、罰則は規定されなかった」かのような報道がされていますが、少し誤解を生む表現です。現行法規でも、いわゆるパワハラは脅迫や名誉棄損として刑事罰の対象になるものも含まれますし、被害者が心身を損ねたり退職・休職せざるをえなくなれば民事上の損害賠償の対象にもなります。この場合、事業者も使用者責任を問われます。

セクシュアル・ハラスメントは男女雇用機会均等法で、マタニティ・ハラスメントは男女雇用機会均等法や育児介護休業法で、事業主に防止措置義務を課しているのに対し、パワハラについてはそのような明文の法制度がなかったため、今回の法改正で労働政策総合推進法の中に明記されたわけです。少し長くなりますが、改正法の条文を転載します。

（雇用管理上の措置等）

第三十条の二 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（3以下略）

さて、「工賃向上」は全員での“知恵の戦い”ですので、職場のコミュニケーションが良くなければ成り立ちません。ハラスメントが常態化しているような職場では、基本的な前提を満たせないのです。もしハラスメント問題が実際に起こってしまったら、それへの対応に追われてしまい、「工賃向上」といった前向きなテーマに取り組む余裕はなくなります。

では、事業所として、パワハラ問題をどのように考えればいいのでしょうか。実は、今回の法整備の前から、パワハラの種類、通常の指導との線引き、事業者として取り組むことなどは、かなりの部分、明らかにされています。ここに全部書くとメルマガとしては長くなりますので、厚生労働省のサイト「明るい職場応援団」（次のリンク）を紹介させていただきます♪。

<https://www.no-pawahara.mhlw.go.jp/>

第42回 書籍の紹介・・・「簡易型認知行動療法」とは？

本メルマガのテーマは「工賃向上」ですが、メンタルヘルス不調が多発している状況ではそれどころではありませんし、「工賃向上」のためには明るくコミュニケーションの良い職場が必要になります。

メンタルヘルス状況を改善する方法論として、福祉の世界でも「認知行動療法」に対する関心が高い一方、しろうとには簡単に手を出せないハードルの高いもの、という見方もされているようです。そこで本メルマガでは、認知行動療法を一般向けに易しく解説した書籍をいくつか紹介してきました。

『保健、医療、福祉、教育にいかす簡易型認知行動療法実践マニュアル』（大野裕・田中克俊、ストレスマネジメントネットワーク）は、言わずと知れた認知療法の第一人者で精神科医の大野裕氏を共著とする、タイトル通り福祉の世界でも簡易に利用できるノウハウを公開した書籍です。

特長として、例えば「悩んでいる人との接し方」の項では、性急に認知行動療法のワーク組みに押し込んだりしないように、対人支援に従事する全ての人に共通する関わり方が丁寧に説明されています。ロジャーズ派など異なる立場の人たちからも納得していただけると思います。この部分だけでも読む価値があります。

主なコンテンツは、認知行動療法を、自己学習、職域での研修、個別支援といったそれぞれの場ですぐ活かすための具体的なツールです。その際に利用するパワーポイント資料、ワークシート等々は出版社の専用ページからダウンロードできるようになっています。もちろん、医療関係者でなくても容易に理解できる内容です。福祉分野での活用は、十分可能と思われます♪。

特に近年のニーズに対応したものと思われませんが、「睡眠教育」にもページが充てられています。

第43回 書籍の紹介・・・「ハラスメント」対応の手軽なテキスト

本メルマガ第41回にて、パワハラなどのハラスメント問題が起きる職場では「工賃向上」どころではなくなる、といったことを書きました。ハラスメントが常態化しているような職場では、知恵を集めるために必要な職場のコミュニケーションが成り立ちませんし、もしハラスメント問題が実際に起こってしまったら、その対応に追われてしまい前向きなテーマに取り組む余裕はなくなるからです。

いわゆるパワハラ、セクハラ、マタハラなどについては法律で明記され、事業者の対応も具体的に求められています。また、実際のところ、何をどのようにころがけていくのがいいのか、様々に論じられています。

今回紹介する『誰もがイキイキと働ける職場づくりのために』（21世紀職業財団）は、ハラスメントの定義、ハラスメントが起こる背景、ハラスメントにかかる法的責任といった基礎知識をわかりやすく紹介した上で、事業者や働く人が何に注意し、どう対応したらいいか、具体的に説明しています。

特に近年話題になる、「業務上必要な指示や適正な指導と、パワハラのグレーゾーン」「パワハラにならない指導」について、コラムを設けてポイント解説しています。

巻末付録として「ハラスメント 自己診断」がセクハラ、マタハラ、パワハラ毎に掲載されています。

薄くて手軽な小冊子ですので、利用者・職員全員に配布することも容易ですし、独習用だけでなく内部の研修などにも向いています。

（なお、書店にはなく、21世紀職業財団のホームページから注文します。法改正などに対応し本年6月に三版が発行されたところです。）

第44回 工賃向上に「会計」の知識は必要？ 必要ではない？

『さおだけ屋はなぜ潰れないのか？』という書籍とその続編が売れて、後に続くいわゆる「会計本」の類も売れた時期がありました。「会計」について知りたい、でもちゃんと勉強したことがなくて、とっつきにくい(×_×)、と思う人が多かったのだと思います。

最近では会計本が売れてるという話はあまり聞きませんが、これは会計のシステム化が進んで、きちんとした勉強をしなくてもとりあえず会計業務ができてしまうようになったからかもしれません。

しかしシステム化が進んでも、「会計」を理解していることの重要性が減じたとは思えません。事業における「意思決定」の基本は会計であり、それは人間の頭の中で必要になることだからです。

そして「工賃向上」を合理的に進めるにも、会計の知識が必須です。

例えば、いずれも110円で売れるAパンとBパンのどちらをより多く売った方が、工賃向上に資するか。それを決めるには、AパンとBパンの両方の原価を把握する必要があります。そのために、会計学でいう「原価計算」の知識を使います。

このような「意思決定」の場はたくさんあります。そもそもの値付けもそうですし、どこまで値下げしてでも売った方がいいかも、原価計算をしているから決められるのです。

その他、例えばアルバイトの賃金を決めるのも、広告費の予算を定めるのも、設備投資の可否を判断するのも、全て会計の知識がベースになります。そうでなければ、カンとか好き嫌いとかだけで決めるか、外部のコンサルなどに丸投げすることになってしまいかねません。

では、学校などで会計の勉強をしたことのない人が、会計の基本をとりあえずマスターするにはどうしたらよいのでしょうか。てっとり早くてローコストの方法として、市販の日商簿記3級テキスト・問題集をやってみることをお勧めします。やってみれば、そんなに難しいものではないことがわかるでしょう。3級レベルを一応マスターしたら、2級レベルにも入っていただけます。2級では原価計算や意思決定会計の基礎を学びますので、上記のような判断の場で、役に立てることができるようです(*^_^*)。