



人間の行動原理と原則にもとづいた開発

smart creative management

世界初 需要創造の芸術と科学

Method



2021年4月

スマートクリエイティブマネジメント総合研究所
リクエスト株式会社

職場の安全づくりピンポイント

自律型オブザベーション™

～作業者を育成するリーダーの関わり方～

安全に関わる様々な手法を導入している。しかし、事故やその予兆となるヒヤリハットの件数が減らない。その原因は職場・ラインのリーダーの作業者への関わり方にある。では、リーダーは具体的にどのように職場の作業者に関わると良いのか？

最も重要な目的：相手が「立ち止まり、自分の行動を振り返り、自分で“気づく”機会をつくってあげること。

背景： 日常「一日、何事も無く終える」を目的に作業をしているため、自分の行動を振り返る習慣が不足する。その結果、行動の改善が進まず、今までの危険がともなうやり方で対処・処理をしてしまう。

行動観察のステップ：

ステップ1：「いつもどうやっているのか？」を教えてもらう姿勢で関わる

ステップ2：できている安全行動と安全状態を探し承認の言葉を伝える

ステップ3：「不安全状態」と「不安全（危険）行動」を探し問いかける

ステップ4：相手が発した言葉を聴く。否定的なフィードバックはしない

ステップ5：本日のお礼を伝え、日々作業してくれていることをねぎらう

これらを1回のオブザベーションで実施する。

行動観察の具体的なステップ：

ステップ1： 「いつもどうやっているのか？」を教えてもらう姿勢で関わる

- 「安全な状態を維持しているのか？」「安全な行動をしているのか？」
「危険な状態にしていないか？」「危険な行動はしていないか？」
- このような確認・チェックする姿勢で関わりと言葉にしなくても相手は警戒する。
相手が信頼してくれないため、何を伝えても聴いてはくれない。
この状態を変えるためにステップ2を実施する

ステップ2： できている安全行動と安全状態を探し承認の言葉を伝える

- 承認の言葉を伝える際に“相手の名前（苗字+さん）”を呼ぶ
- 行動承認と存在承認の2つを実施することで、相手が信頼する状態をつくる
- 相手が信頼する状態をつくるのが目的。したがって、明らかにいつもはやっていないと考えられる安全状態と安全行動であっても認めてあげる
- 人間、信頼をしていない人の言葉・フィードバックは聞くが聴いていない。
「はい、わかりました」「はい、以後、気を付けます」「申し訳ございません」と
その場で発し、その場がはやく終わるように対処・処理をする

ステップ3： 「不安全状態」と「不安全（危険）行動」を探し問いかける

- 「〇〇さん、この〇〇だけど、私（自分）は〇〇が起こりそうで危険だと思う」
「〇〇さんは、この〇〇、どう思う（思いますか）？」と問いかける
- ※例えば、水や油が床に付着している場合、滑る・転倒するリスクが増すことに
気が付かないケースもある。その結果、このような“不安全状態”で悪気無く
「歩きスマホをする」「走る」「手すりを持たない」などの“不安全（危険）行動”
をやってしまう。観察者にとっては「そんなこと言わなくても知っているはず」
「常識」だと思ふことは、相手にとっては常識ではないととらえてください。

ステップ4： 相手が発した言葉を聴く。否定的なフィードバックはしない

- 目的は相手に不安全・危険に注意をむけてもらうため。本人は気が付いていない
ことに、立ち止まり気づいてもらうため
- 相手が的を射ない返答をしても、それに対して注意・訂正・叱ることはしない。
その代わりに「〇〇さん、〇〇をやってみると、今よりも良くできるようになる」
「一度でいいから試してほしい」と示唆するレベルで終える

ステップ5： 本日のお礼を伝え、日々作業してくれていることをねぎらう

【ワーク】安全パトロールの他社事例：業界大手の総合物流業

安全担当者が“約 150 項目のチェックリスト”にそって作業者の行動を定期的に観察。できてないことをその場で具体的にフィードバックする。できていない率を全国で公表。

- 問 1：ここまでしても事故件数が減少しない原因は何だと思えますか？
- 問 2：どうすれば、事故件数が減少する安全パトロールが実現できそうですか？

※参考：実際に使われていたチェックリスト【22 個 / 148 個】

構内・車庫・倉庫	【清潔】構内のどこにもゴミが落ちていない、またはすぐに拾っている
	【清潔】資機材のチョイ置きや不要なたてかけが無く、防止する工夫がある
	【清掃】清掃するルール(時期、人、場所、程度)が具体的に定められ、実施されている
	【整頓】定数管理・定量管理がなされ、必要以上の物が無い
	【整頓】資機材や清掃用具、廃棄物を品目別に表示し、表示どおり定置管理されている
	【整理】不要な資機材や資材庫コンテナが無い、雑草が処理されている
	【整頓】消火器や消火栓、火災報知器の前に物が無い
スタッフルーム	【清潔】管理者が整理・整頓・清掃された状態を定期的にチェックし、改善している
	【清掃】清掃するルール(時期、人、場所、程度)が具体的に定められ、実施されている
	【整頓】様々な掲示物が混在せず、種類別に分けて掲示している
	【整頓】ヘルメット等の置き場が定められており、適正に管理されている
	【整理】ロッカー等の上に物が無く、部屋内に不要な物が無い
KYT	具体的で、行動できる指さし呼称項目を決め、全員が唱和している
	実施したKYTに対して、管理者等がコメントを示して振り返り、理解を深めている
	KYシートは身近な画像を使用する等あきさせない工夫がなされている
	全員が意見を述べ、問題を発見し、解決する形式になっている
	毎日朝礼や点呼時等に一人KYT、または点呼者と対面でKYT、複数名でのKYTを実施している
構内ルール	構内ルールの遵守状況を日々確認し、守らない者に注意して是正させている
	構内ルールを定め、受付等を実施し、関係作業員(協力会社含む)に守らせている
	構内ルールを定め、掲示等で関係作業員に示している
	歩行通路を明確に設定し、全員が通路を通行している
	歩行通路に駐停車車両、資機材等の障害物が無い

※ご不明な点はこちらへご連絡ください。 request@requestgroup.jp 担当：末光



人間の行動原理と原則にもとづいた開発 smart creative management

世界初 需要創造の芸術と科学



【会社概要】

社名： リクエスト株式会社 URL : <https://requestgroup.jp>
代表者： 代表取締役 甲畑智康 URL : <https://requestgroup.jp/profile>

【事業内容】：

需要創造型リーダーの開発、自律型人材(メンバー)の育成、ロボットのマネジメント：

「リーダーが人とロボットと共働し需要を創る」をミッションに「需要創造型リーダーと自律型人材(メンバー)に必要な思考と行動」「ロボットのマネジメント手法」の研究開発と訓練に取り組んでおり、約 820 社、従業員数 30,000 人の組織から年商 30 億円の企業、上場準備直前のスタートアップ企業への提供実績を有している。また“需要創造の芸術と科学”をテーマにビジネスの創造力、人間がマネジメントしやすいロボットのユーザーインターフェースの実験検証をするスマートクリエイティブマネジメント総合研究所を構えている。

【過去の商品リリース】

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/68315

【本リリースに関するお問い合わせ先】

担当： 末光

e-mail : request@requestgroup.jp

問合せフォーム : <https://requestgroup.jp/request>

