安全への提言

安全作業を「伝える」

岸　野　洋　也†

安全工学会会員の諸先輩方には当たり前の話と思いつつ，私の拙い体験が若手安全管理者の方々に少しでも参考になればと思い投稿いたしました．

都市ガス会社に勤務しておりながら本社で現場の安全作業とは無縁な仕事ばかりしていた私がこの問題に直面したのは現場所長として安全管理者を任命されてからでした．現場では各種の法律・基準類を分かり易く記載したマニュアルや交通安全の教科書，多くの安全研修会資料等があり，およそ事故・トラブルとは無縁な世界だと安易に考えていました．しかし，確かに世間を騒がせるような大事故こそありませんでしたが，小さなトラブル・交通事故・お客さまからのお申し出等が多発しており，現場と本社安全管理部門との板ばさみ状態が暫く続きました．

そこで，安全作業に関する書籍を大量に購入し，手当たり次第に読破．現場最前線で日々多忙を極めている社員・協力企業社員を集めて何度も研修会を開催しました．しかし，事故・トラブルは一向に減りません．むしろ増えることもありました．また，あろうことか，同様の事故が繰り返すありさまです．

ほとほと困り果て，休日に大型書店に1日入り浸り，全フロアの多種多様の書籍の中から何かヒントになるものはないかと，足を棒にして探しました．社員・協力企業社員には失礼と思いつつ，繰り返し事故を起こす人間の心理は如何なるものかと思い，犯罪心理学の書籍も手に取っていました．

その心理学ブースに心を打たれる書籍がありました．NLP（Neuro-Linguistic Programming：神経言語プログラム）に関する書籍でした．詳細は関連書籍に譲りますが，人間の理解プロセスとして，見て（視覚）理解する人，聴いて（聴覚）理解する人，感触（体感覚）で理解する人に分類できるそうです．

その本には「夕日」の事例が出ていました．「夕日」といえば水平線に沈む真っ赤な太陽しか私には思い浮かびません．半信半疑のまま研修会で社員・協力企業社員に「夕日」を聞いてみたところ驚愕でした．私と同様の視覚の「夕日」は皆無で，「カラスが鳴いている」，「腹減った」，「疲れた」，「1日が終わった」等々，聴覚・体感覚によるものが殆どでした．結局，これまでの研修会は何だったのだろうと猛省いたしました．相手の理解経路を無視した伝え方をしていた自分に気付きました．

その後，試行錯誤でしたが伝え方の工夫をしたところ，相手に伝わったのでしょうか，実際に作業を行うメンバーが自発的に活動するようになり，事故・トラブルは目に見えて減少しました．まさに，山本五十六元帥の言です．「やってみせ（視覚），言って聞かせて（聴覚），させてみて（体感覚），ほめてやらねば（認知）人は動かじ」．山本元帥がNLPを勉強されていたかどうかは不明ですが，正にそのことであったのかと遅ればせながら気付いた次第です．

昨年5月，経済産業省から2020年時点に都市ガスによる死亡事故を年間1件未満（＝実質ゼロ）にするという「ガス安全高度化計画」が公表されました．これを受けて，日本ガス協会では都市ガス事業者向けに「保安向上計画2020」を策定し，現在浸透を図っているところです．

お客さまや関係者のご尽力により事故は激減しているものの，換気不足等が原因で3.6名（2006～2010年平均）の方が死亡されています．都市ガスをお使いのお客さまが全国で約3 000万件．1世帯あたりの平均家族数が2.58人ですから，その発生確率は10^{-8}乗オーダーと交通事故や火災事故よりも低いレベルです．しかし，如何なる理由にせよ事故は許されるものではありません．事故ゼロを目標に現状のレベルからさらに一歩進むためには，お客さまや関係者（＝店舗オーナー，解体業者，他ライフラインの工事関係者等）のご協力が不可欠です．ガス安全高度化計画にも，ともに力を合わせて活動するという意味で関係者との「協働」という文言が盛り込まれています．

都市ガス事業者は，これまで以上に安全作業に関する事項をお客さま・関係者に的確にお伝えし，事故がゼロとなるよう不断の努力をしてまいる所存です．皆さま方のご協力・ご協働をよろしくお願い申し上げます．

† （一社）日本ガス協会 技術部長：〒105-0003 東京都港区西新橋1-1-3