

確認会話で安全と安心を

梶村 真弘

人の思い込みや勘違いから発生する事故をヒューマンエラーという。そのほとんどが少し気を付けていれば防ぐことができたものだ。私もよく思い込みや勘違いをすることがある。自分の性格を分かっているのに、「もしかしたら…」と不安がよぎる。そういったときには必ず確認会話をするように心がけている。

確認会話とは相手が言った内容を繰り返して確認をとることである。私は鉄道会社のグループ企業で主に広島駅の清掃の仕事をしているのだが、無線を使って業務指示を受けることが多い。業務指示を受けた際には「梶村から〇〇さんへ、確認ですが××は△△で正しいでしょうか。」のように、一々細かいと感じるかもしれないが必ず確認会話をしている。確認会話をやり始めた当初、こんなこと聞いていいのか、相手に面倒くさいと思われなかとも不安だった。しかし、冒頭で言ったようにヒューマンエラーは勘違いや思い込みによる事故で少しでも確認をしていれば防げていたものが多い。どんなふうには自分は思われてもいいが人にケガをさせ、最悪の場合は命にも係わることはなあってはいけない。安全を確立するのは最終的に「人間」だと思っている。確認会話で100%事故を防げるわけではないが労働災害やお客様の安全を守ることが少しでもできるのなら、だれにでもできるとても簡単な手法だ。

また確認した後、確認された側が最後に「確認ありがとうございます」と感謝の気持ちを述べるのがポイントだと思う。確認した側は不安を払拭するために勇気を持って声に出しているし、安全を考えてくれているのだと受けとめて「ありがとう」と言えば、確認した側は「ああ確認しておいて良かった

た。」「安心した」と思える。そして何よりも不安に思うことがまたあればまた確認しようという気になり、次の安全とつながる。

さらに今回この小論文を書いていて気付いたことがあった。コミュニケーションの重要性だ。普段から上司、先輩、後輩とコミュニケーションが取れていなかったら肝心の時に気軽に確認会話ができない。普段あまりしゃべらない人だと躊躇してしまう。人間関係が苦手という人も多いだろう。私もどちらかというコミュニケーションを取るのが苦手なタイプだ。しかし消極的になっていたら安全の構築を妨げ、安全感度も低下してしまう。安全最優先の環境をつくる為に、まずは自分から積極的にコミュニケーションを取り、誰とでもなんでも気軽に話せる人になろうと思う。そうすればそれだけ安全の芽が芽生えるだろう。後進に伝えていくために、確認会話とコミュニケーションの向上を目的とした活動をやっていきたいと考えている。具体的な案はまだ検討中だが、それによって安全に作業をしようという職場風土が生まれ、鉄道会社の一員としてお客様の安全を守り快適な空間を作りたい。

今後において、広島駅は改良工事でめまぐるしく変化していく。海外からのお客様も増えサービスの向上も必要である。そのためにも確認会話とコミュニケーションの重要性を継承していく。