

全ての働く人々に安全・健康を  
～Safe Work , Safe Life～



中災防

製造業における職長の能力向上教育の講師養成  
オンライン講座

**B3 部下に対する指導力の  
向上(コーチング、確認会話など)**

中央労働災害防止協会



# 科目(1)職長として行うべき労働災害防止及び労働者に対する指導又は監督の方法に関すること

## 「B 専門項目」(選択)(必要な時間)

生産現場において、**職長が中心となって推進する労働災害防止活動**((ア)安全衛生実行計画の作成・実施、(イ)職場巡視、(ウ)危険予知(KY)活動、(エ)ヒヤリ・ハット活動、(オ)4S(5S)活動等)に関する**事業者の安全衛生教育ニーズには多様なものがあることから、このようなニーズに対応するために、必要に応じて、必要な専門の安全衛生教育を選択して実施するもの。**

### (B1)事業場における安全衛生活動

- 1 安全衛生実行計画の作成・実施
- 2 職場巡視
- 3 危険予知訓練(KYT)
- 4 ヒヤリ・ハット活動
- 5 4S(5S)活動
- 6 化学物質の管理とリスクアセスメント
- 7 メンタルヘルスケア
- 8 その他の「事業場における安全衛生活動」

### (B2)労働安全衛生マネジメントシステムの仕組み

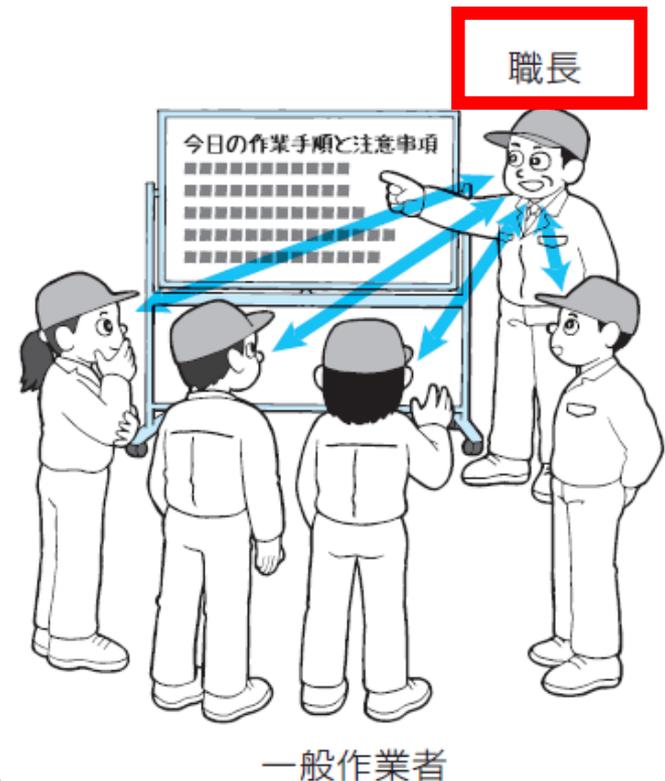
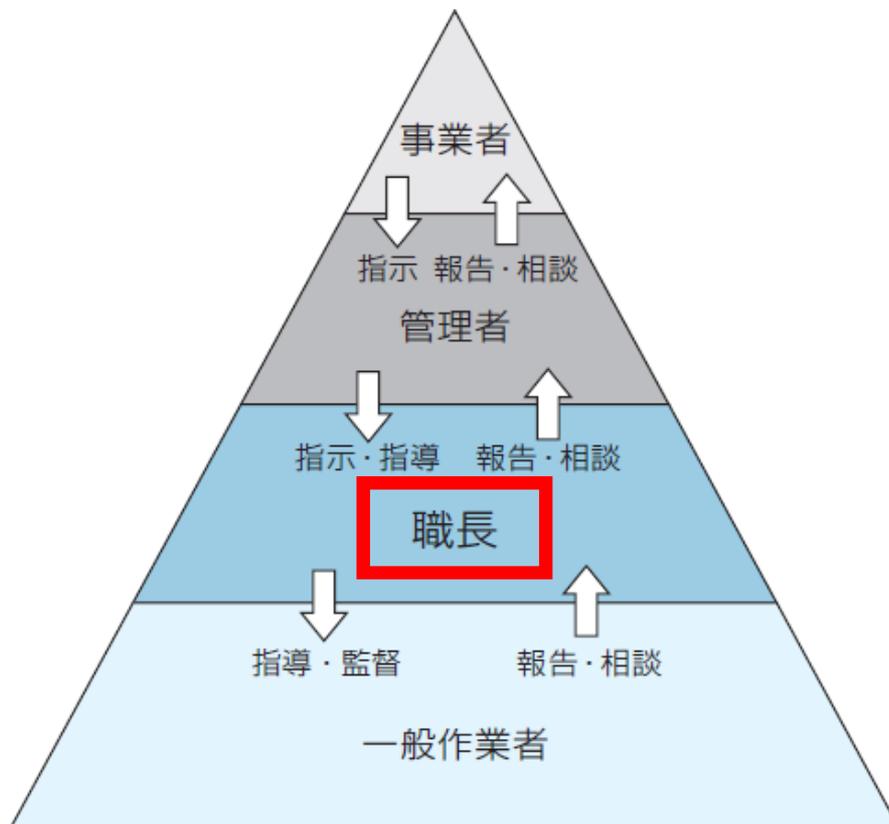
### (B3)部下に対する指導力の向上 (コーチング、確認会話など)

- 1 コーチング
- 2 確認会話
- 3 部下の改善力の向上
- 4 その他の「部下に対する指導力の向上」

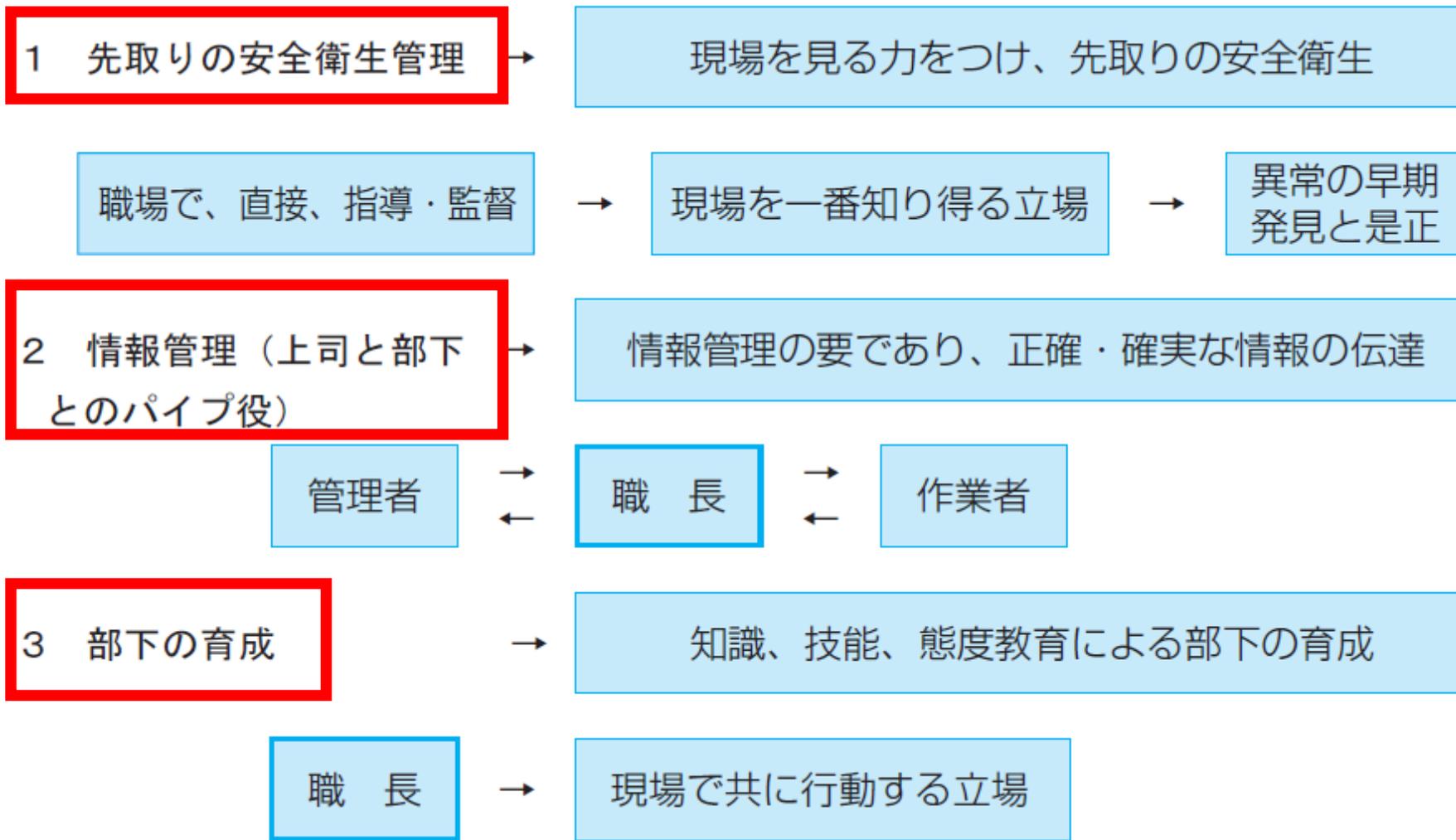
(注)「B専門項目」のB1～B3の具体的な教育内容については、**例示**である。

## (参考) 生産現場における職長の位置付け

職長は、生産現場における日常の生産業務について、事業者より委譲された権限に基づいて**部下の一般作業者を指導・監督**して、上司(管理者等)からの指示・支援を受けつつ、生産計画を完遂させる**実行責任者(「日常の生産業務の実行責任者」)**として位置付けられているのが一般的である。



# (参考) 職長に期待される安全衛生管理の基本的な役割



## B 3 — 1 コーチング

# 「B3-1 コーチング」の概要

## 1 教育のねらい

作業者に対する指導・監督を通じて、部下に作業を安全に行わせることが、職長の重要な役割であることから、コーチングの手法について教育を行うことにより、**作業者が自ら考えて、自発的に作業を安全に行うように導くことができるコーチングの力量がある職長を育てる。**

## 2 教育内容

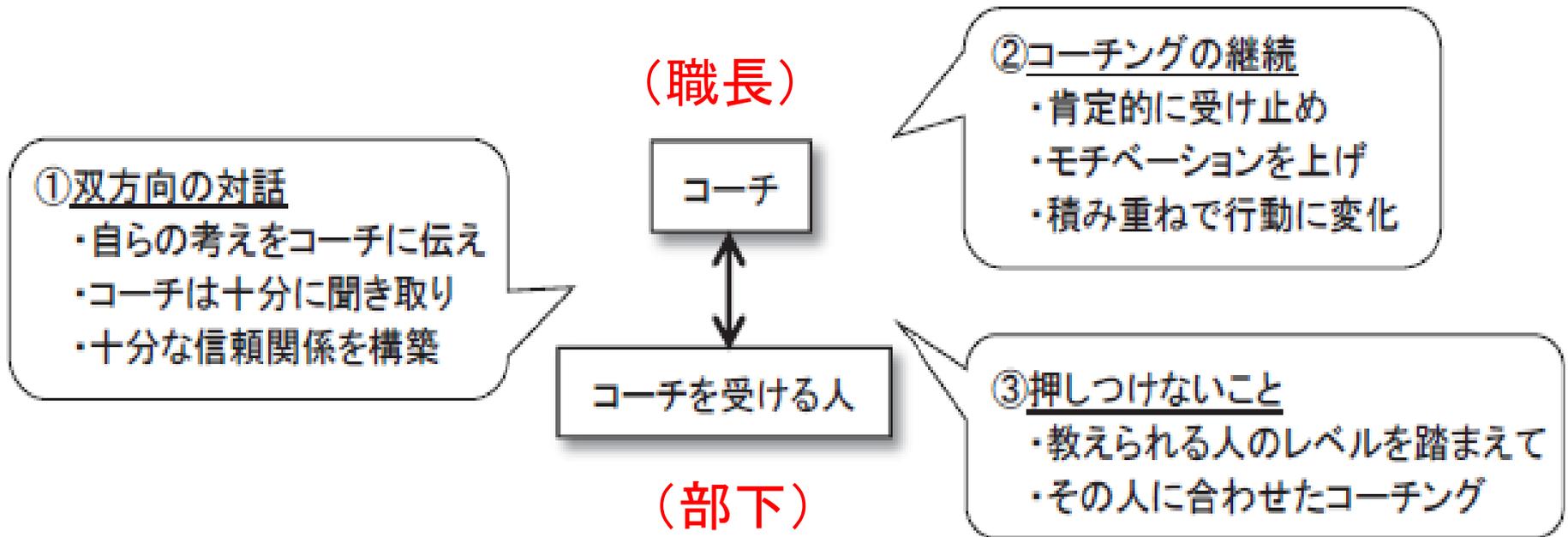
職長が、担当職場において、部下に対する的確な指導・監督を行うことができるようにするために**必要なコーチングの手法について教育**を行う。

※ 就任時の職長教育の教育内容を具体化・発展させた教育内容

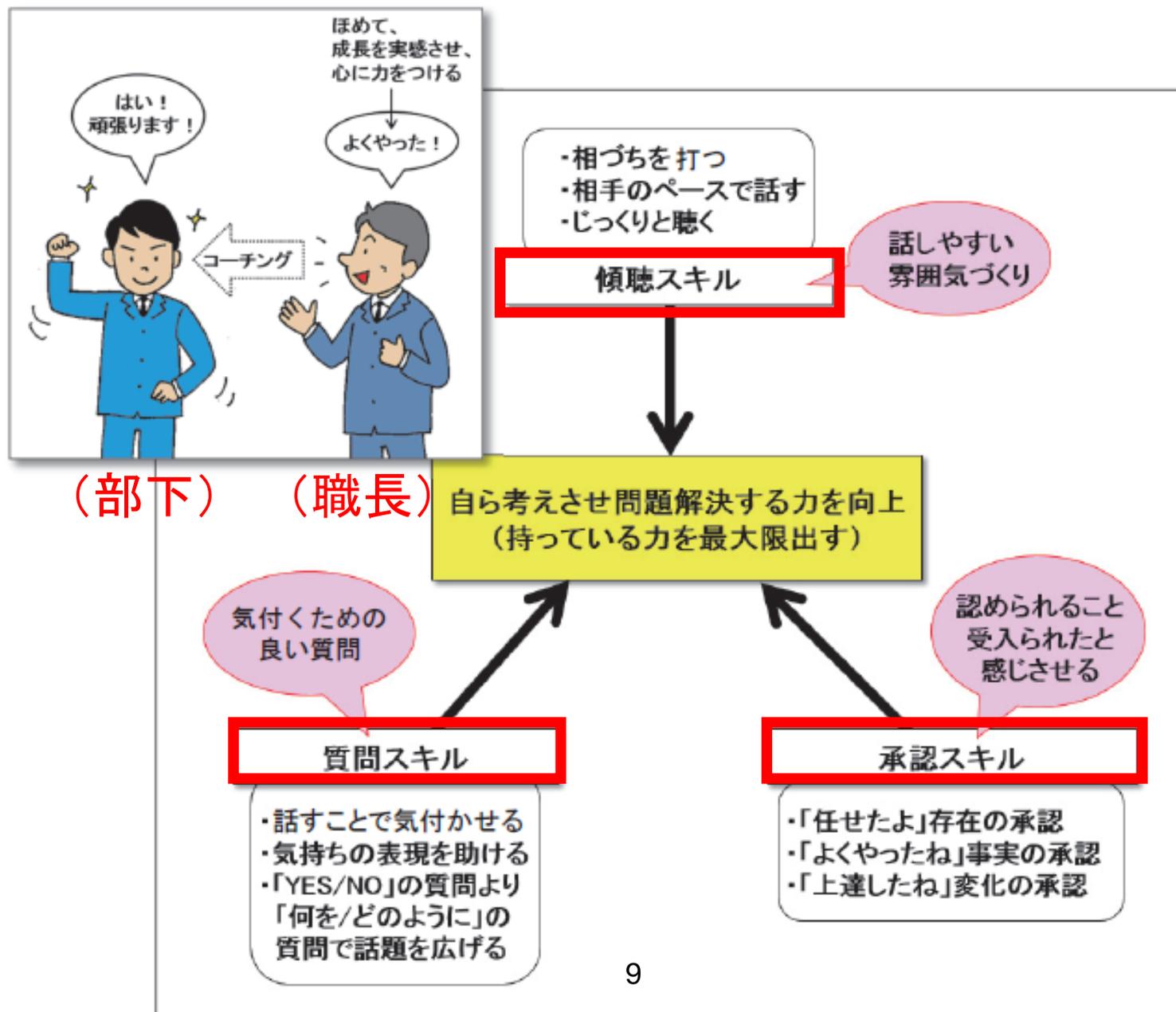
## ① コーチングとは

「コーチング」は、双方向の対話を通じ、自ら考えて、問題解決への気づきを引き出すものであり、サポーター役を**コーチ(職長)**が行う。

「コーチング」は、「**コーチを受け取る人**」(部下)と「**コーチ**」(職長)との1対1のコミュニケーションを通じて行われる。



## ② コーチングスキル（１）



## ② コーチングスキル（２）

コーチングスキルには、次の3つがある。

- ア 「傾聴スキル」……相手の話をよく聴いて承認されたと感じさせるスキル
- イ 「質問スキル」……的確な質問で話し手自身が自分の課題となることに気付くようにサポートするスキル
- ウ 「承認スキル」……評価し承認されることで、受け入れられたと感じさせるスキル

## B 3 — 2 確認会話

## B 3—2 確認会話

### 1 教育のねらい

労働災害は、ちょっとした「言い間違い」、「聞き間違い」、「誤解」、「思い込み」等による会話のミスにより発生する場合があります、職長が部下に作業指示を行う際のミスコミュニケーションによる労働災害が発生している事例も見られることから、このような労働災害を招くことないようにコミュニケーション力のある職長を育てる。

### 2 教育内容

職長が担当職場においてミスコミュニケーションによる労働災害を招くことのないように、コミュニケーション力のある職長を育てるために必要な確認会話の手法について教育を行う。

※ 就任時の職長教育の教育事項との関係では、能力向上教育独自の教育内容

# 「確認会話」とは

「確認会話」とは、会話をしている当事者同士がその内容について正しく理解できるように、相互に確認しながら行う会話をいう。

## 実際にあった失敗事例

社員A: 山側にある設備を点検してください。

社員B: 了解。山側の設備を点検します。

※「山側」「海側」という言葉は、地域によって位置が逆になり、意味があいまいとなります。



この結果、反対側の設備を点検したため、問題箇所を発見できませんでした。



## 「確認会話」を活用した望ましい事例

- 内容を正しく理解できるよう、相互に確認しながら行う会話を「確認会話」といいます。
- 送り手側は、誤解のない表現を使います。
- 受け手側は、あいまいな点があれば「一言念押し」をします。



- 望ましい会話例を示した「確認会話事例集」を作成して、鉄道部門の全社員に配布し、定着化をはかっています。



(出典:「確認会話事例集」(西日本旅客鉄道株式会社、2007年5月))

# 「会話のポイント」(総論)

## 1 「聞き手」に誤解を与えにくい表現とする「会話の大前提」

「話し手」は、「聞き手」の「聞き間違い」、「誤解」を防止するために、物事を正確に伝達するように心掛けることが重要である。

間違いやすい言葉を、「聞き間違い」、「誤解」のない表現として聞き手側に伝えることが会話の大前提となる。

## 2 「話し手」の曖昧さを解消するような「聞き手」の会話となるように留意する。

上記1のように、「話し手」が、「聞き手」に誤解を与えないよう心掛けるものの、そのようにならない場合がある。

この場合、「聞き手」が「話し手」の伝えたい内容をつかむように努力し、曖昧な点があれば臆することなく、「一言念押し」すること等により、「聞き手」が「話し手」の曖昧さを補い、互いに「聞き間違い」、「誤解」のない「確認会話」を行うことが最も重要である。

## 「会話のポイント」(各論)①

- 1 「ちょっと」や「すぐ」ってどのくらい？
- 2 「5W1H」を漏れなく！
- 3 数字が出たら危ない！
- 4 ひとつの言葉じゃ伝わらない！
- 5 相手の行動を予測せよ！
- 6 「おや？」と思ったら口に出せ！

(出典)「JALグループ確認会話事例集2(日本航空安全推進本部(2010年11月12日))」(抜粋)

## 「確認会話」のポイント（各論）②

### 1 「ちょっと」や「すぐ」ってどのくらい？

状況や程度を表す言葉はそれが具体的なものでないと、「話し手」と「聞き手」が違う認識を持つ可能性がある。

【ポイント】話し手も、聞き手も、状況や程度を表すときは定量的な表現を使うことが必要である。

### 2 「5W1H」を漏れなく！

「いつ」、「どこで」、「だれが」、「なにを」、「なぜ」、「どのように」という情報が不足していると、「話し手」と「聞き手」の認識にズレが生ずる可能性がある。

【ポイント】「話し手」も、「聞き手」も、5W1Hを漏れなく用いて会話を組み立て、必要な情報の漏れを防ぐことが必要である。

(出典)「JALグループ確認会話事例集2(日本航空安全推進本部(2010年11月12日))」(抜粋)

## 「確認会話」のポイント（各論）③

### 3 数字が出たら危ない！

会話の中で、数字を使う場合、それが何かの量なのか、時間なのか、あるいは番号なのか、があいまいになりがちである。

【ポイント】「話し手」も、「聞き手」も、数字には単位をつけること等により、その正確さには十分に注意するように習慣付けることが必要である。

### 4 ひとつの言葉じゃ伝わらない！

会話の中で用いられた言葉（名称、略称、動作等）が、異なる複数の意味を持つ可能性がある。

【ポイント】「話し手」は言葉の意味が特定できるように話し、「聞き手」は、自分の理解が「話し手」の認識と合っているか確認をできるように聞き返すことが必要である。

（出典）「JALグループ確認会話事例集2（日本航空安全推進本部（2010年11月12日）」（抜粋）

## 「確認会話」のポイント（各論）④

### 5 相手の行動を予測せよ！

相手がこれから取る行動を予測できれば、前もって伝えておいたほうが良い情報に気付くことができるかもしれない。

【ポイント】「話し手」は言葉の意味が特定できるように話し、「聞き手」は、自分の理解が「話し手」の認識と合っているか確認できるように聞き返すことが必要である。

### 6 「おや？」と思ったら口に出せ！

会話の中にあいまいな点が残ったまま話を終わらせ、疑問をそのままにしませんか？

【ポイント】特に聞き手は、疑問が浮かんだ場合、その疑問点を声に出して相手に伝え、より正確な理解を追及しましょう。

(出典)「JALグループ確認会話事例集2(日本航空安全推進本部(2010年11月12日))」(抜粋)

## B 3－3 部下の改善力の向上

## B 3—3 部下の改善力の向上

### 1 教育のねらい

現場の危険を察知し改善できる能力を身につけることにより、安全な職場を確保することができることから、部下に対し気付き及び改善力向上を促すことのできる職長を育てる。

### 2 教育内容

「改善に気付く力」を身に付けるためには、部下が、まず現場に5分間立ち問題点をいくつか出せるかの取組(たとえば「整理・整頓での危険はないか?」「物流上では?」等のポイントを絞ると問題点が見えてくる)を行った上で、このような取組を毎日継続することによって、改善すべき問題点や危険に「気付く力」を身に付けるための手法について教育を行う。

※ 就任時の職長教育の教育内容を具体化・発展させた教育内容

# 改善力向上のための危険への気付き



4M	作業者	設備	作業環境	管理
7大任務				
P(生産性) Q(コスト) C(品質) D(物流)				
S(安全) E(作業環境)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ムリな作業は</li> <li>ヒヤリ・ハット件数は</li> <li>安全指摘件数は</li> <li>重量物のムリな作業は</li> <li>重量物で落下の危険は</li> <li>疲れる動作は</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不安全な設備は</li> <li>不安全箇所の改善は</li> <li>高所作業は</li> <li>安定姿勢での作業は</li> <li>新規設備は</li> <li>自動化は</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業は快適か</li> <li>環境不適合件数は</li> <li>作業場の4S(5S)は</li> <li>明るさは最適か</li> <li>地震対策は</li> <li>重量物運搬は</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>危険箇所は明示か</li> <li>危険箇所の定期教育は</li> <li>安全作業の手順書は</li> <li>災害件数の管理は</li> <li>作業者の習熟度は</li> <li>標準時間は最適か</li> </ul>
M(モラル)				

## B 3－4 その他の部下に対する指導力の向上

## B 3－4 その他の部下に対する指導力の向上

「部下に対する指導力の向上(コーチング、確認会話など)」については、「B3－4－1」～「B3－4－3」に例示したものの他にも、各業種や各事業者の個別具体的な実情に応じて、多種多様なものがあることから、**必要に応じて、必要な内容を選択して、専門の安全衛生教育を行う。**

ご視聴ありがとうございました。

引き続き、「CO グループ演習の  
テーマ及び進め方」の講座をご視聴  
ください。