

○ 物忘れ（忘却エラー）

【解説】

「物を置き忘れ」たり「落とし物をする」など「ウツカリボンヤリの」エラーのことです。

原因：1つのことに気を取られていると、ほかの大切なことを忘れてしまいがちです。

対策：記憶を頭の中にとどめておこうとせず、外にだして見えるようにすることです。

例) メモを取っておくこと、作業前に一呼吸入れて再確認する、思い出すためのアラームをセットする。

イラスト	メモ
	注意の範囲
	アラーム機能の活用

対策の際のポイント

[メモの置き場所に注意]：メモの置き場所・貼る場所はとても重要です。必ず気付く(注意が向く)場所にしましょう。慌てているときには注意の範囲が急激に狭まり、隣に置いていても見える場所に置いていても見えなくなってしまいます。

例えば、自宅から外出する際に必ず持って行かないといけない資料があったとします。事前に準備し、まとめておくことはもちろん必須です。ではどこに置きますか？多くの方が「玄関」と答えます。実際には慌てて忘れたままでてしまうことがしばしば起こります。玄関の真ん中に置かれていても忘れてしまうことがあります。特に脇に置かれた物は目に入っても注意処理水準が浅く、書類の存在に気づく段階まで移行できないことが多いです。このようなケースでは、必要なものを手提げ袋に入れてドアノブにかけの方が良いでしょう。玄関のドアノブは必ず触れる場所です。そこにいつもと違う大きな対象物が目に入ると、中の処理水準は自然に高まります。そうなるに記憶との照合ができるくらいに処理水準が高まりますので、その存在を思い出すことが出来るようになります。

[どのような工夫をすればよいのか分からない時]

講じるべき対策が分からなかったり迷ったりする時は、KY活動などを通して、同じ作業を担当する同僚のヒントを得てみましょう。

2 各傾向の見方（2）パーソナリティー傾向

○疲れやすさ

【解説】

「気が重い」「体がだるい」等の心身両面の疲労の度合いです。

原因：身体的・精神的問題ですが、作業環境や労働条件、その他社会的な問題が背景にあります。

代表的な対策

- 良質な睡眠・食事の栄養バランス・定期的な運動を心がけ、心身の健康を維持することに留意しましょう。
- 自分に合ったストレス解消方法をみつけておきましょう。
- 周りの人(上司)への相談

ポイント：声かけとサポート体制の確立

職務ストレス原因の調査が定期的に行われていますが、原因の上位は常に「仕事の質・量」と「職場の人間関係」です（厚生労働省「労働者健康状況調査」）。特に「職場の人間関係」は、女性にとって最も高い職務ストレス要因です。職場の様子を見て、当てはまりそうな時はお互いに声掛けしてください。声掛けやコミュニケーションが増えることで、職場での孤独感を低減する効果が期待されます。同じストレス条件でも人によって感じるストレス量は異なります。その違いは「サポートの有無」や「仕事のペースをコントロールできるか」とも指摘されています」（カラセック（Karasek, 1979）、ジョンソン&ホール（Johnson and Hall, 1988））。

○気の弱さ

【解説】

「人前で自分の意見が言えない」や「引っ込み思案」等の性格傾向で、消極的な性格です。

このような性格の人は、精神的余裕がなく、視野が狭い面があるため、突発的な事態、異常の場面で機敏に適切な対応を取れないことが起こる可能性があります。また、ほかの人との連絡にも躊躇しがちになることがあり、安全管理上の問題を見つけても指摘しにくかったり、連絡を避けたりする可能性もあります。

代表的な対策：アサーティブコミュニケーション（アサーション）、小集団活動、異常時の対処行動再確認

追加説明：アサーティブコミュニケーションとは、「I'm OK, You're OK」と表現されるように、相手を尊重しながらも自身の気持ちを伝え、互いに良好な状況に至るようにするコミュニケーションです。どちらかが我慢したり一方的な関係となったりしないようにします。トレーニングも可能です。「誠実」「率直」「対等」「自己責任」を柱とし、自身の気持ちや信念を率直に、その場の状況にあわせて相応しい方法で伝えられるようになるための訓練です。

○ 根気のなさ

【解説】

「忍耐力がない」「飽きっぽい」「頑張りが続かない」と言った性格傾向です。

このような性格の人には、長時間作業、繰り返し作業、単調作業において安全に必要な注意力が持続できない、という傾向があります。

代表的な対策

長時間作業、単調作業を避ける、

仕事のローテーション工夫

ポイント：集中力を維持するために

- 長時間作業を避けましょう。作業内容の繊細さによって変わりますが、一般に集中力の持続は40-60分以内とされています。同時通訳は30分を過ぎた頃から集中力が切れやすくなり脳処理水準が低下すると言われています。交代が必要なこともあるほどです。
- 単調作業も飽きがでてしまい、集中力を低下させます。ひとはロボットと違って単調作業が苦手です。長時間同じ作業を反復すると単調感から注意水準が下がり、思わぬミスが起きかねないということに留意しましょう。
- ローテーション工夫は、作業変更初期に動作上のミスが起きやすくなるかもしれません。作業開始前にローテーション変更後の作業を数回練習してから作業を始めてください。KYミーティングで注意喚起しリスク共有することをおすすめします。

○ いい加減さ

【解説】

「慣れ」等から「大丈夫だろう」と簡単に処置しようとする性格傾向です。

自信過剰、強がり、見栄っ張りあるいは向こうみずの人に多くみられます。このような性格の人は、つつい無理をしがちであること、あるいは慎重さに欠けること等から自らトラブルを招いてしまうおそれがあります。

代表的な対策

労働災害の怖さを学ぶ体感教育

ポイント：安全が保証される環境下で災害リスク・怪我リスクを体感することは、危険感受性を高めてくれます。毎回毎回、実際場面での想定をしながら真剣な気持ちで体験してください。「ケガをしないから」「訓練は安全だから」といった考えは捨てましょう。

イラスト：体感教育(フルハーネス型)

○ 自制心のなさ

【解説】

「感情」や「欲望」を一時的に抑えられず「衝動性が強い」性格傾向です。

このような性格の人には、情緒不安定であること、イライラすること、物事をくよくよ考えること等の傾向が認められ、注意力の集中や持続ができないおそれがあります。複雑な事態に陥ると、冷静さを失うこともある。

代表的な対策

KY 活動・トレーニング

モデリング

思考の修正

ポイント：

- 対策に思考の修正と書きました。アンガー(怒り)マネジメントや不安な気持ちに陥りやすい思考に関連があります。イライラしたり、くよくよしたり、悔しい気持ちに囚われてしまい、周りが見えなくなってしまうます。
- アンガーマネジメントでは、怒りが沸点に達しても行動に移さず 20 秒ほど待つといったことが推奨されています。少し待つことで、自身の情緒不安定な気持ちを俯瞰的に捉えるためでもあります。ご自身の気持ちを落ち着かせるために効果的です。
- モデリング：職場でこうなりたいと思う方をモデルにし、その方の考え方や発言、態度をよく観察し、可能な範囲で真似てみることも推奨されます。真似てみると、相手の態度の変化を感じ、双方のコミュニケーションが潤滑になることが期待されます。

○ 軽率さ

【解説】

「考える前に行動する」、「十分確認せず早合点する」等の性格傾向です。

このような性格の人は、細心さ、緻密さに欠ける面があるため、連絡や確認を怠るおそれがあり、また、自分が置かれている作業環境や守るべき作業条件等をあまり考えずに行動しがちです。全般的な状況と目の前の状況をバランスよく把握できないこともある。

代表的な対策： 相互見回りで自身の職場を評価、安全診断

ポイント： パトロール・監視ではありません。相互見回りです。

「監視」とするとお互いに信用していないように感じられてしまいます。お互いに助け合うためのものです。同じ作業を長時間続けていると、自身の行動に疑問を感じなくなってしまいます。お互いに見回りながら、ポジティブに質問しあえる雰囲気を作っていきましょう。

繁忙期でない時には、部署間で見回り・体験することもお勧めします。作業内容や配慮している勘所は、部署によって異なることがあります。お互いの工夫を共有することで視点を変えて新鮮な気持ちで取り組むことができます。仲間意識がでることで、軽率な行為を行う意識も自然に弱まっていくことが期待されます。

○ 協調性のなさ

【解説】

「自己中心的」なタイプで、「社交意欲が乏しい」性格傾向です。

自分の殻に閉じ込められるような人に多くみられます。このような性格の人は、ルール、慣行等を守らないおそれがあります。

代表的な対策

- 作業遵守のためのルール再確認
- コンプライアンス講習・研修
- 小集団活動
- アサーショントレーニング
- チームワーク

ポイント：

ルールに意味が感じられないと、遵守する気持ちが湧かなくなってしまうがちです。しかしながら一旦ルール遵守の意義を深く理解できると、きちんと守ってくれるようになるタイプでもあります。ルールの意義をチームで再確認したり、コンプライアンス講習に参加したりと、意味を理解する活動に積極的に参加してみましょう。そうすることでチーム内での相互見守りの意味にも思いがつながりやすくなると思われます。

○ 神経質さ

【解説】（安全行動調査結果説明資料より転載、一部加筆）：

「物事に丁寧」で「きちょうめんな」性格傾向です。

心身の調子や人の些細な言動を気にする人に多くみられます。このような性格の人は、安全に必要な注意に対する集中力や持続力に欠けるおそれがあります。

代表的な対策

- THP 活動
- 健康保持増進のための活動（運動・栄養管理・良質な睡眠）

ポイント：

- 些細なことに気を取られすぎると、気疲れが起き、注意力や持続力に悪影響です。そうならないように、運動・栄養・良質な睡眠を心がけ、心身の健康にも気を配りましょう。
- THP 活動のほか、睡眠時間の確保とスマートフォンやパソコン画面のブルーライトといった環境も確認してみましょう。作業中、気持ちを切り替えられる環境も大事です。気持ちを変えるための立位姿勢と椅坐位姿勢、両方の姿勢を交互にとる方法も有効です。気分を変えてリラックスできる環境を整えていきましょう。

○ 個人行動目標をつくってみよう！（個人行動目標の作成）

安全行動調査結果フィードバックを受け取ったあと、どのように取り組めばよいのか分からない、取り組み方の例を教えてほしいといった相談が毎年寄せられます。フィードバックを受け取った後の取り組みとして大事なポイントは3つ。「振り返り」と「目標設定」、そして「設定後の実行」です。当たり前と思われても、この三つを真剣に取り組んだという事例はあまり多くない印象があります。結果を見て、終わってしまうのは大変もったいないことです。そこで、実際の活用事例を参考にしてみてください。この節では、個人行動目標例をもとに活用方法をステップごとに説明します。

0. 【個別または企業作成】安全行動調査個人目標表例を参考に作成

必須項目： ①安全行動調査結果記入欄、②各自の印象記入欄、③今後の目標記入欄
任意項目： 管理者コメント欄（一枚でまとめる場合は、時系列記入欄必須）、
日付記入欄、自由記述欄、余白
そのほか： 社内ネットワーク活用・共有

どの企業にも独自のカラーがあるはずですが、この参考例をもとに必要な項目・自由項目を選び、目標例を作成してください。できれば、実際に記入する方たちの意見を多く取り入れてください。参画意識を高めるためにも、実際に行う方たちがまず作成すると良いと思います。もちろん、作成が難しい場合は、この活用例をそのまま使用してもよいと思います。まずは少人数を対象に実際やってみて、意見を聞きながら適宜修正・変更して独自の個人目標シートを完成させてください。「振り返り」と「目標設定」は必須項目ですが、自由記述欄は独自で考えてみてください。

今後、定期的に面談をしていく可能性を含めている場合は、日付欄と管理者コメント欄を複数加えておくことも検討してください。そのほか、社内ネットワークに各自がファイル保存し、面談者と被面談者に限定した共有といったやり方もあります。遠隔での面談可能性も今後は必要になってくるかもしれません。

I. 【個別記入】（1）安全行動調査結果表 [左側]：フィードバックを参考に数値を記入

フィードバックを受け取った後、安全行動調査結果表（左側）に数値を書き込んでいきます。すべてを記入する必要はありません。気になるエラー傾向やパーソナリティ傾向の数値を書いてください。数値を書きたくない場合は、エラー傾向とパーソナリティ傾向の名称に○をつけてください。

*この調査は、個人の批判を目的としていません。事故リスクを低減させる行動につなげるための調査です。個人情報を書きたくない場合、すべてを書く必要はありません。

II. 【個別記入】（1）安全行動調査結果表 [中間]：フィードバックの印象を記入

思ったまま記入してください。自身の印象と結果の印象にズレが見られることもあります。

ズレがある場合：そのズレを正直に書くことで、管理監督者との面談でズレを埋めることができます。

ズレがない場合：右側「行動目標」に具体的に記入する時間にあてましょう。

III. 【個別記入】(1) 安全行動調査結果表 [右側]: 行動目標を記入

Key Point: 無理なくずっと、確実に

重要なポイントは「実行性」と「持続性」です。あれもこれもと張り切らず、着実にこなせる・着実に実施しないといけない、マストな行動を考えてください。あれこれ面談で記入して、結果的に実施できなかった、面倒くさくなって実施しなくなると、そもそも行ってきた安全活動もおろそかになってしまうリスクがあることも念頭に置いて記入してください。対策や行動目標で迷う場合は、本節最後部表を参考に記入してください。ただし、最初のご自身で考えてからにしてください。

IV. 各事業場での独自設定項目に記入

個人で記入することが難しい場合は、面談時、管理監督者とのコミュニケーションを通して記入してください。

V. 管理監督者との面談

Key Point: 違和感があるときは必ず確認、認識のずれをなくす

個別に記入しておいたシートをもとに、気になるところを正直に伝え、アドバイスをもらってください。アドバイスをもらった時に違和感を持ったら、その気持ちを伝えましょう。ズレが埋まるまで、確認することも大事です。

VI. 管理監督者にコメントを記入してもらう

一言でも良いです。コメントも納得がいかない場合は、確認しましょう。定期的に面談する場合、納得がいかないコメントをもらったまま作業を続けるとモチベーション低下につながってしまいます。是非、モチベーションアップにつながるコメントをもらいましょう。

VII. 次回面談時期を決める

必ず定期的に面談をしないといけないわけではありませんが、おおよその次回面談時期を設定することを推奨します。モチベーションの持続にも役立ちます。

VIII. 実行

実際に記入した行動目標を実施しましょう。日記のように、今日は出来た・今日は出来なかったといった○×をつけておく方法もあります。安全意識向上と維持に役立ちます。この日記は他の人に見せる必要はありません。次回の面談の時の資料にもなります。

IX. 振り返りループ

次の面談で実施できたこと、実施できなかったことを話し合い、次の面談までに取り組みたいことを決めましょう。

マンネリに感じたら: ①面談サイクル延長、②面談者としての役割も検討

面談サイクルを繰り返すうちに、新しく書くことが無くなってしまうかもしれません。マンネリに感じ、モチベーション低下につながってしまいそうな場合は、すこし時間を置きましょう。サイクル期間を倍にする方法もあります。また、複数回面談を経ていることで、重要なポイントが分かってくるはずですが、一つ上の役割を意識してみてください。管理監督者と相談し、今度は被面談者ではなく、面談者としての役割を果たすことも検討してみてください。

表 ヒューマンエラーの形態と直接原因（「化学プラント運転に関する誤操作要因の解析と評価」（中災防 1980）より）および考えられる対策例

安全行動調査 エラー分類 (推測)	ヒューマンエラーの 形態	直接原因と状況(例)	考えられる対策(例)
聞き違い (受容・確認エ ラー)	1) 作業情報が正しく提 供・伝達されなかった	・情報が与えられなかった ・表示の場所、伝達方法が 不適當	・5W1H(誰が・何を・いつ・ どこで・なぜ(目的)・どのよう に)を互いに確認する
	2) 認知・確認のミス	・他のことを考えていたた めに見逃し ・聞き逃し ・距離・高さ・速さ・文字 の読み違い	・職場(工具・機器類・掲示物) の使いやすさ見やすさチェック ・指差し呼称 ・ダブルチェック ・指示内容の確認工夫
度忘れ (意識中断エ ラー)	3) 判断・決定のミス	・他の用件の割り込みで気 の奪われ ・思い込み(相手は知って いると思い連絡しなかつ た)	・作業が中断されない工夫 ・確認方法の工夫 ・小集団活動
勘違い (習慣行動エ ラー)	4) 操作・動作のミス	・立ち上がったときのよろ めき、めまい ・心配事や次の作業が気にな って操作ミス ・操作が脱落	・指差し呼称 ・チェックリスト ・メンタル不調対策 ・職場の雰囲気作り
物忘れ (忘却エラー)	5) 操作後の確認ミス	・確認するつもりが何かの はずみで忘れてしまった ・指摘されて初めてミスに 気づいた	・チェックリスト ・メモをとって必ず見るところに 置く ・アラームのセット ・ダブルチェック

安全行動調査 管理者向け教材

試行版

Contents

はじめに（得られる効果、期待されるアウトプット）
第1章 基礎知識編
1-1 労働災害の防ぐ方法	
1-2 ヒューマンエラー≠労働災害の原因	
1-3 管理者の役割	
1-4 安全行動調査で何がわかる？	
1-5 安全行動調査活用のための基礎知識	
第2章 実践編（作業環境等改善）
第3章 実践編（個人行動目標の設定、部下へのアプローチ）
3-1 「個人行動目標表」の使い方	
3-2 「個人行動目標表」記入時の留意点	
3-3 職場での接し方	
3-4 面談技法と自己評価表	
3-5 その他の留意事項	
様式 個人行動目標表
巻末資料1 ヒューマンエラーの分類
巻末資料2 管理者の役割（詳細）
巻末資料3 傾向別・職場内で実施すべき対策集
巻末資料4 労使との合意手続き、ルール決め

はじめに (得られる効果、期待されるアウトプット)

この教材は、3つの章で構成されています。

第1章は、労働災害や管理者の役割等の基礎知識に触れます。

第2章・第3章は実践編で、実際に職場内で実践いただきたいことに触れます。

第2章は、管理監督者として実施すべき「各傾向の設備・作業手順等の安全対策事例」を解説しています。調査対象者の自己改善だけでは問題が解決できない場合があります。管理監督者の立場から行える対策を行うことで、ヒューマンエラー防止対策がより進むことが期待されます。

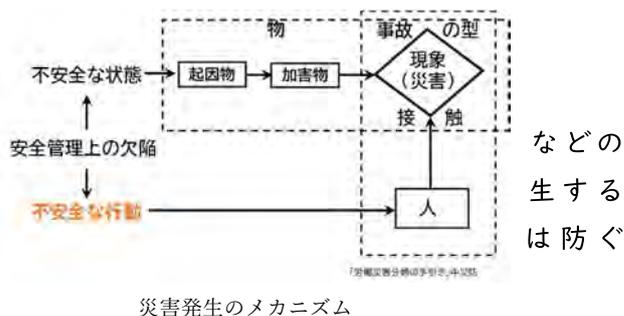
第3章は、調査対象者が自身の持っている特性等を理解した後何を行うのか、その改善方策（個人行動目標）を立てるための様式である「個人行動目標表」の解説と、部下（調査対象者）へのアプローチ、具体的には面談技法等について解説しています。部下との定期的な面談等を通して調査対象者の自己改善が更に促されることが期待できます。

仕事へのやりがいの向上、それを導くリーダーシップという要素が管理監督者には不可欠であると考えられます。本教材を使用しこれらを実践することで、職場環境等の改善、安全行動調査を通じた人財育成につながれば幸いです。

第1章 基礎知識編

1-1 労働災害の防ぐ方法

労働災害は右図のメカニズム、つまり、物や環境面 **不安全な状態** と人の **不安全な行動** との接触により発ると言われます。よって、どちらかをなくせば多くの災害防止が可能で



不安全な状態をなくすためには、機械・設備等の本質的対策（危険なものをなくす、危険性の低いものに変えるなど）を行うことが一般的です。

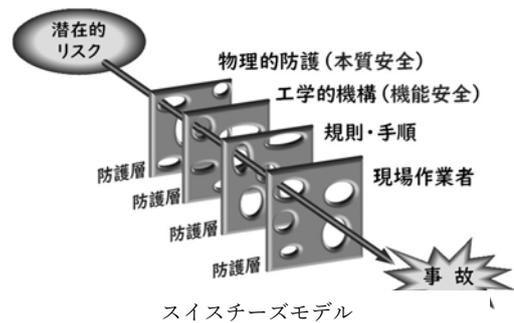
不安全な行動を防止する代表的な対策として、ルールを決める（作業手順書を定める など）、教育する（KYT など）が挙げられます。こういった対策も必要ですが、人は処理能力に限界があり、疲れなどでミス（ヒューマンエラー）をしやすいという特性を持っています。そこで、「**人がとる行動に焦点をあてた対策はとれないか**」「**人が持っている特性等の心理面から不安全な行動を減らすアプローチはとれないか**」というコンセプトのもと開発されたのが安全行動調査です。

1-2 ヒューマンエラー≠労働災害の原因

一般に、ヒューマンエラーとは、「事故やトラブルを引き起こす人間の失敗のこと」とされます（詳しい解説は巻末資料1をご覧ください）。

留意したいポイントは、事故やトラブルの原因は必ずしもヒューマンエラーではないという点です。これは、リーズンはスイスチーズモデル(下図)によって示しています。

- ・ 職場にはリスクが潜在している
- ・ これが事故に至らないように防護層が設けられている
- ・ しかし、いずれの防護層にも穴があり、この穴が揃ったときに潜在的リスクが各防護層を突き抜け事故へと至る
- ・ そして、事故に最も近い位置での防護層は現場作業員である。現場作業員の穴がヒューマンエラーであるが、一方で、事故を防ぐ最後の砦にもなっている というものです。



ヒューマンエラーは、上流の防護層を突き破った結果、発生します。つまり、事故原因は上流の潜在的リスクや各防護層の穴であり、この穴を小さくし、その穴が揃わないようにするのが安全マネジメントであると考えられます。

1-3 管理者の役割

管理者の役割は、職場の管理であって従業員を制御することではありません。規則や手順を遵守するように強く求めることがありますが、これは従業員の安全を最優先するためであり、管理者の言いなりになることを求めるものではありません。つまり、管理者は従業員を支援する立場にあります。

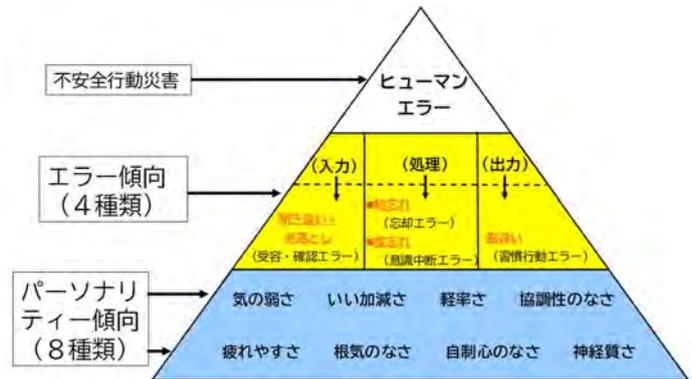
この支援のために、管理者は、職場の作業環境や機器設備の状態、職場メンバー間の関係等に常に留意する必要があります（詳しい解説は巻末資料2をご覧ください）。

1-4 安全行動調査で何がわかる？

安全行動調査では、調査対象者が起こしやすいエラー（エラー傾向）と、作業者本人が持っている性格や行動の特性（パーソナリティ傾向）を明らかにします。

エラー傾向は、人間が情報を得て行動を起こすまでの流れの段階で起こりうるエラーのことで、右図の4種類で構成されます。

パーソナリティ傾向は、エラーの背景となる性格や行動特性のことで右図の8種類で構成されます。



調査対象者本人の傾向を把握し、「エラーを起こさないための対策」や「特性にあった対策」を実践して、災害の防止を図ることが安全行動調査の趣旨です。

1-5 安全行動調査活用のための基礎知識

① 人の性格はそう簡単に変えられません

人の性格は、職場環境等でも変化し得るとされますが、基本的に自らの意思で自由に換えられるものではありません。安全行動調査は、人の性格を変えることを目的にしたものではなく、人のエラー、性格面の傾向を知り、それを不安全行動の回避のために役立てるものです。管理監督者は「調査結果の点数を下げる」ことを目標とせず、「調査結果のありのままを受け入れ対策を行う」「特定の傾向が高いとしても対策を立てて実行すれば問題ない」という態度で接してください。

② 活用にあたっての留意点

調査対象者本人が自分の傾向を自覚し、不安全行動をできるだけ避けることも活用方法の1つですが、管理監督者が、調査を受けた対象者や職場全体の傾向を考慮して、その作業環境等についてハード面（機械や設備等）及びソフト面（人の行動）の両面から必要な措置を講じることも重要です。その方法は第2章で触れます。

また、調査を行ってすぐに効果が表れるものではありません。従前の安全衛生活動（TBM、KYT、ヒヤリハット等）の効果を高めるための実施方法の改善に活用してください。

例えば、TBMの際に、「気が弱い」作業者に対し発言できるようにフォローする一方で、作業者は、自分の調査結果のメモを携帯し、心掛けるべき安全行動を確認する等により、TBMの意義を一層高めることができると考えられます。

そして、安全行動調査の結果は、エラー傾向の他、性格に関する情報が含まれた個人情報です。取り扱いには十分注意してください。

第2章 実践編（作業環境等改善）

安全行動調査の結果には、職場の管理状態が表れます。もちろん、個人差も含まれますが、いずれかの項目が職場内で高い場合、それが職場の特徴である可能性があります。従業員個人と職場の状態を把握し、懸念事項が認められたら、それが課題でありこれを克服することが管理者としての目標となります。

もし、「物忘れ」傾向が現れているならば、加齢によるものかもしれませんが、職場での情報量が多すぎる可能性もあります。「根気がない」のは単調な反復作業の辛さの訴えかもしれません。

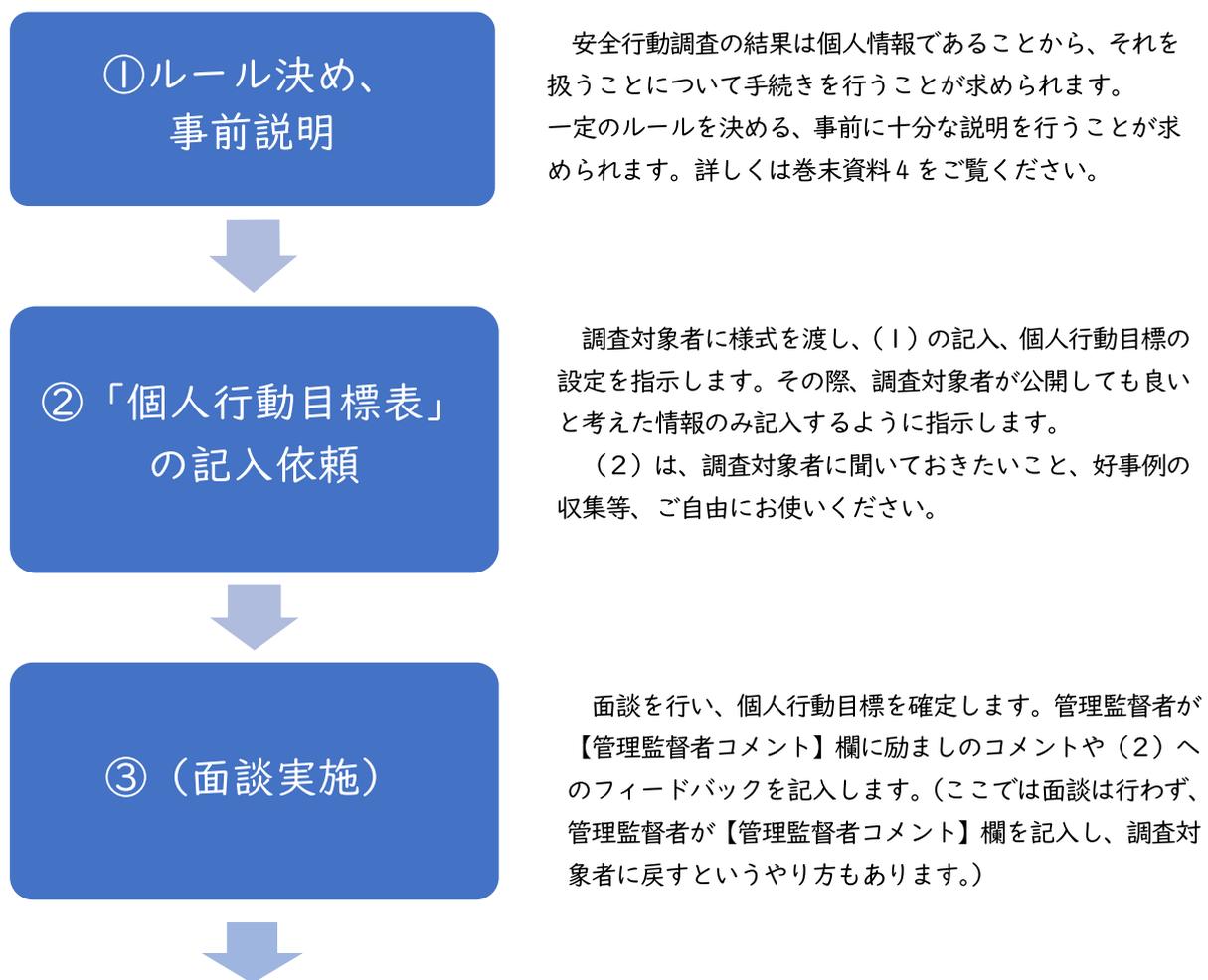
ご自分の職場の安全行動調査結果を見直して、職場内で特定の傾向が高くかつ、それが作業環境等に関係していると思われる場合は、巻末資料3「傾向別・職場内で実施すべき対策集」をご覧ください、問題の解決を図ってください。

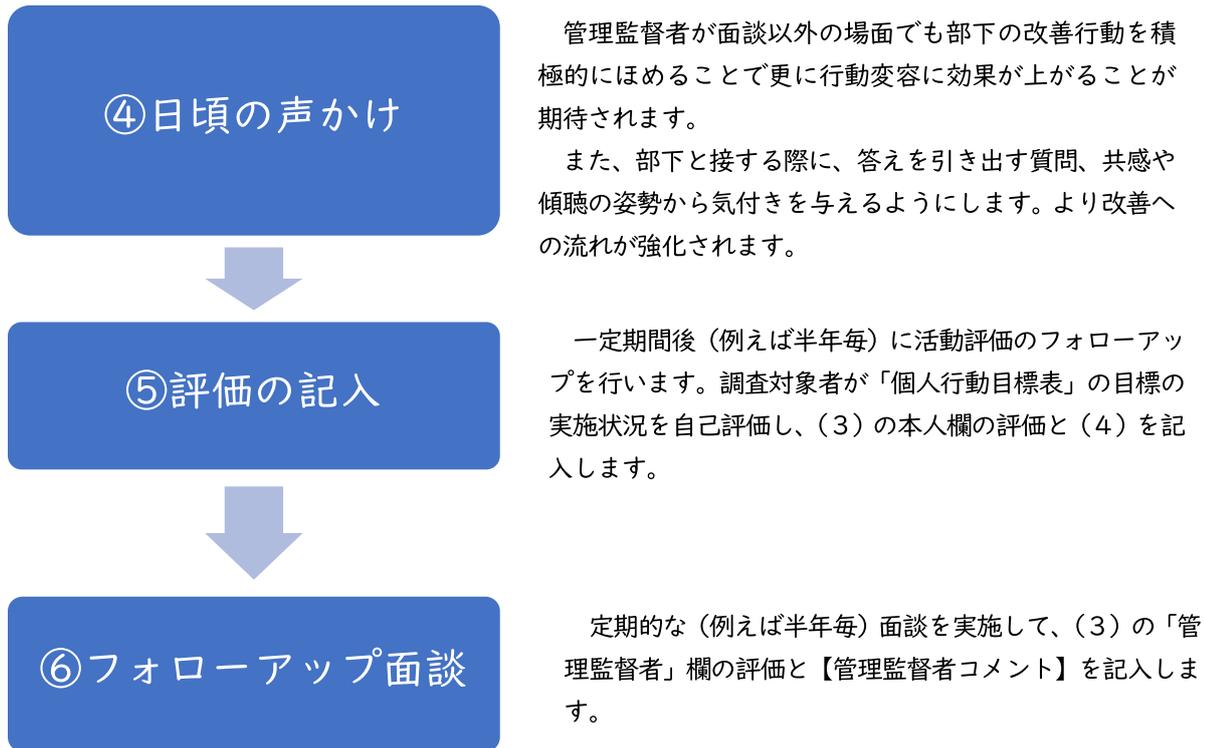
第3章 実践編（個人行動目標の設定、部下へのアプローチ）

管理監督者の役割として、部下への支援があります。部下が自身の持っている特性等を理解し、今後何を行うのか（個人行動目標）を立てる際、あるいは立てた後に対面での面談を行い、部下への支援を行うことで、より部下の自己改善が促されることが期待されます。面談は職場の人財育成を目的とした従業員支援であると位置づけられます。

この章では、調査対象者が自身の行動特性等に基づき今後何を行うのか行動面の目標、改善方策（個人行動目標）を立てるための記入様式である「個人行動目標表」の解説と、「個人行動目標表」を基にした面談の技法等の解説を行います。

3-1 「個人行動目標表」の使い方





3-2 「個人行動目標表」記入時の留意点

安全行動調査の結果受け取った際に、調査対象者自身の行動特性の自覚が促進されます。そのタイミングで、調査対象者が自律的にかつ自主的に個人行動目標を「選ぶ」ことで、当事者意識が促進され、より行動変容に導きやすくなります。

よって、②「個人行動目標表」の記入依頼時は、調査対象者に「自律的」「自主的」に選ばせるよう心がけましょう。各傾向別の対策の方法を示した教材もありますので、それを参考に個人行動目標を設定するよう指導しても結構です。

記入したものは、一旦調査対象者に戻すようにしましょう。記入したことに対するフィードバックが得られ、調査対象者のやる気が上がる要因となります。

3-3 職場での接し方

④日頃の声掛けの段階では、個人行動目標表で設定したとおりに調査対象者が行動していた際に、「目標どおりやっているね」と褒めることでOJTによる育成にもつながります。また、そういった場面を記憶（記録）しておくことでフォローアップの際の評価を行いやすくなります。

3-4 面談技法と自己評価表

③や⑥の面談をとおして更に改善を強化できる可能性があります。

プライバシー保護の観点から面談は1対1で実施します。時間は15分くらいが適切で、長くてもかまいません。調査対象者が作成した個人行動目標を本人が持続して実施する（自己改善を促す）ために、本人に寄り添って導くことが管理監督者に求められます。

面談の際、調査対象者に以下の事項を説明してください。それにより、調査対象者も安心して面談に臨むことができます。

- | |
|--|
| ・管理監督者を含む他人に知られたくない調査結果を「個人行動目標表」に記載しなくて良い |
| ・「個人行動目標表」に書いた情報の伝わる経路と範囲に関すること |

なお、調査対象者をより安心させる方法として、面談後も「個人行動目標表」を組織側で回収せず、調査対象者に管理させるという方法があります。

より改善を促す面談を行うための手順、スキル、アクション、逆に教育の禁じ手となる発言を以下に示します。

○4つの手順

相手に寄り添う関与	思いやり・共感・気にしていることを表現
発散させずその話題に集中	その話だけをする
相手から言動を引き出す	最後まで傾聴する 決めつけない
是正行動を計画してもらう	押しつけてはいけない 決意につながるよう導く

◎4つのスキル

相手の言動を認める	良い言動の場合は褒める
聞き返し	聞き返すことで容認姿勢を相手に見せることになる
要約	指導した言動を時々要約して話す
はい・いいえで答えられない質問で会話の継続	

◎4つのアクション コーチングにはボディラングエッジが大きく作用する

アイコンタクト	相手に向かっていて時々目を見る
スマイル	威圧的な表情より、口角を上げた雰囲気が会話をいい方向に導く
うなずく	上記の「相手の言動を認める」のボディラングエッジ
合いづち	上記の「相手に寄り添う」のボディラングエッジ

×教育の禁手6項目

命令	管理監督者はやりがち 相手が決意や計画を言い出すまで待つ
脅迫	ハラスメントに近い言動は指導にならない 逆効果
一方的な提案	相手に考えてもらうのが重要である
理屈ポイ話	「だから・・・だろう」の話し方
説教	いい聞かせは本人の聞く耳を閉じさせる
侮辱	力で発言しない

※ 面談が慣れないうちはコーチング（共感や傾聴の姿勢で気付きを与える）より、
ティーチング（管理監督者自身の知識・ノウハウを伝える、指導する）になりやすいため注意

育成面談を実施する方のセルフチェックが行えます。上記手順、スキル、アクションを実施できていればそれぞれ10点、禁手を使えば減点します。80点以上で合格、80点未満の場合は実施しやすい禁手の改善から着手し、ひとつひとつ改善していきましょう。

自己評価表					
4つの手順		禁手6項目			
<input type="checkbox"/>	相手に寄り添う関与	10点	<input type="checkbox"/>	命令	-10点
<input type="checkbox"/>	発散させずその話題に集中	10点	<input type="checkbox"/>	脅迫	-10点
<input type="checkbox"/>	相手から言動を引き出す	10点	<input type="checkbox"/>	一方的な提案	-10点
<input type="checkbox"/>	是正行動を計画してもらう	10点	<input type="checkbox"/>	理屈ポイ話	-10点
4つのスキル		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>	相手の言動を認める	10点	<input type="checkbox"/>	説教	-10点
<input type="checkbox"/>	はいいいえで答えられない質問	10点	<input type="checkbox"/>	侮辱	-10点
<input type="checkbox"/>	聞き返し	10点			
<input type="checkbox"/>	要約	10点			
4つのアクション					
<input type="checkbox"/>	アイコンタクト	10点			
<input type="checkbox"/>	スマイル	10点			
<input type="checkbox"/>	うなづき	10点			
<input type="checkbox"/>	合づち	10点			
					80点以上で合格
自己評価	点	-	点	=	点

（参考文献：柴田喜幸「上司・リーダーのためのつついっやっちゃん不安全行動改善の手引き」に4つのアクションを追加して改変）

3-5 その他の留意事項

行動特性は性格に関係する部分もあるため、改善が進まないケースもあります。その場合、行動特性が起因となって発生する事故を「防止する対策」を定着化させることで事故を防止します。但し、29歳以下の方々は行動が性格に影響する部分があるため、確実に改善方策を実施し続けることで事故を起こしにくくなることが期待されます。

また、安全行動調査結果の各特性の事業場全体の平均値や部署別の平均値を事務局が作成している場合、事業場全体と自部署、他部署と自部署を比較することで傾向が把握できることもあるため、確認することを勧めます。

様式

個人行動目標表（表）

〇〇年度 安全行動調査 個人行動目標表

所属：〇〇 氏名：〇〇 〇〇

(1) 安全行動調査結果 あなたの調査結果を記入してください

面談日：2022.〇.〇 面談者：×× ××

		弱い 普通 強い						
エラー傾向	聞き違い・見落とし						エラー傾向を見てどう感じるか？	個人行動目標設定（自分の弱点を克服するために、何をやるか？ 具体的に）
	勘違い							
	度忘れ							
	物忘れ							
		普通						
パーソナリティ傾向	疲れにくい						パーソナリティ傾向を見てどう感じるか？	個人行動目標設定（自分の弱点を克服するために、何をやるか？ 具体的に）
	気が強い							
	根気がある							
	丁寧							
	自尊心がある							
	慎重							
	協調的							
	寛容							

(2) 【事業場での独自設定項目】

(例) 作業を行う上で気がかりなことはありますか？ ヒューマンエラー対策で既に実践していることはありますか？

	【管理監督者コメント】
--	-------------

個人行動目標表（裏）

〇〇年度 安全行動調査 個人行動目標表 ○カ月後フォローアップ

所属：〇〇 氏名：〇〇 〇〇

面談日：2022.〇.〇 面談者：×× ××

(3) 活動評価（弱点克服のために立てた目標がどの程度達成できているか？）

個人行動目標 (表面の「個人行動目標設定」に記載した項目を書き写す)	実践度合いの評価	
	本人	管理監督者

- ◎：必ず実践していた
- ：時々実践していた
- △：あまり実践していなかった
- ×：実践できていない

(4) ○カ月間の行動を振り返って、個人行動目標の実践ができた（できなかった）理由と今後の決意や意見

	【管理監督者コメント】
--	-------------

(5) 【事業場での独自設定項目】

(例) (2) のフォローアップ、ヒューマンエラーに関する組織全体の対策についての感想 等

--

リーズンによると、人間が引き起こす「不安全行為」は、「意図しない行為」と「意図した行為」に大きく区分されます。そして、「意図しない行為」は「スリップ」と「ラプス」に、「意図した行為」も「ミステイク」と「違反」にそれぞれ分類されます。

【意図しない行為】

- 1) 「スリップ」とは、実行しようとした行為がウツカリ別の行為に置き換わってしまう行為のことです。いつもの慣れた行為であっても、ひとつの手順を抜かした、余計な手順を入れた、実施するタイミングがずれた、といった行為が「スリップ」に相当します。「もう少し注意していればなあ」と後悔する場面がこれにあたります。
- 2) 「ラプス」とは、いわゆる「ど忘れ」のことです。この業務の手順はこれでいこうと計画した際に必要な手順を計画に入れ忘れることがあります。また、このタイミングで何をすべきだったか、工具室に来て何を取りに来たのか、など忘れること、これが「ラプス」です。「しっかりと覚えておけばなあ」と感じる場面がこれに相当します。

【意図した行為】

- 3) 「ミステイク」とは、「間違い」と呼ばれる行為であり、現状に適合しない手順で行ったり、規定された手順を不適切なまま実施したりすることをいいます。また、未経験の事態に遭遇したとき、類似した過去の成功体験に寄り掛かって対処しトラブルを引き起こすことも含まれます。この「ミステイク」は「スリップ」や「ラプス」と異なり、業務を実行する前に、その目的を設定したり計画を策定したりする時点で発生します。
- 4) 「違反」とは、定められた手順からの逸脱や法令などを遵守しないことを意味します。これには、仕事を早く終わらせたいからの理由による日常的な違反もあれば、この状況ですべての手順を守ってはいられないとの事情による例外的な違反もあります。さらには、職場への不平不満が募り破壊行為に至るケースも違反に含まれます。

以上、4種の不安全行為のうち、1)から3)が基本的なヒューマンエラーとされます。

管理者の役割として、従業員の支援のために、以下の側面に留意する必要があります。

- 1) 職場の作業環境：作業空間の明るさ、温度、騒音など物理的な作業環境が従業員にどのような影響を及ぼすかを配慮しなければなりません。暗い作業空間のための見落とし、騒音による聞き違い、などのエラー傾向の低減に向けての改善が求められます。
- 2) 機器設備の状態：従業員が操作する装置・器具・機械などに故障が発生していないか、経年劣化の程度はどうか、作業に必要なスペックとなっているか、など「モノ」の状態の確認が求められます。また、これらを使用する際の従業員にとっての使いやすさ（ユーザビリティ）も大切な観点となり、勘違いや度忘れを防ぐ手立ての一つとなり得ます。
- 3) 規則や手順の整備：さまざまな作業を確実にを行うためにルールやマニュアルなどが整備されているかを把握しなければなりません。また、今現在の作業と手順書がはたして合致しているか、そして、従業員はこれらを十分に理解しているかをチェックしなければなりません。その一方で、規則や手順書などが過多になると情報処理できず、結果的に逸脱行為となり得えます。
- 4) 従業員の心身状態や知識・技能：従業員の身体および精神的状態に注意する必要があります。過労状態にないか、適切な休憩が確保されているか、ストレスが蓄積していないか、など日々の注視が求められます。また、OJTのみならず Off-JT も含め人材育成に注力する必要があります。また、従業員の業務に対する知識・技能・経験レベルと業務内容が整合しているか、といった観点での人員配置を考慮することも重要です。
- 5) 職場メンバー間の関係：個々の従業員は職場を形成するメンバー（同僚・先輩・後輩・上司・部下など）とどのような関係にあるかを検討しなければなりません。いかに意思疎通を図りチームワークを形成しているか、相互に補完し合う関係が構築されているか、職場の雰囲気はどうか、などが作業パフォーマンスに大きく関わります。

巻末資料3 傾向別・職場内で実施すべき対策集

○ 管理者が職場で実施すべきこと（傾向別の設備・作業手順等の安全対策）

対策一覧表（個人編）（例）

資料3-4

	自分で					
	指差呼称	作業の記録・メモをとる	生活習慣の見直し等	小休憩	・・・	独自内容
聞き違い・見落とし						○
勘違い	○					○
度忘れ		○				○
物忘れ	○	○				○
疲れやすさ			○			○
気の弱さ						○
根気のなさ				○		○
いい加減さ						○
自制心のなさ	○					○
軽率さ						○
協調性のなさ						○
神経質さ			○			○

対策一覧表（管理者編）（例）

資料4-3

	自分で								
	作業環境の見直し	復唱・復命	労働条件の見直し	ラインケア	発言の機会を作る	教育	相互バトロール	・・・	独自内容
聞き違い・見落とし	○	○					○		○
勘違い		○				○KYT			○
度忘れ						○KYT			○
物忘れ			○			○KYT			○
疲れやすさ	○		○						○
気の弱さ					○				○
根気のなさ			○						○
いい加減さ						○体感			○
自制心のなさ						○KYT			○
軽率さ		○					○		○
協調性のなさ						○ルール遵守、KYT			○
神経質さ				○					○

別節では、個別の対策を考える際の対策を紹介しました。個人ごとのエラーとパーソナリティ傾向の対策は、これまでどの職場でも行われてきたもので、珍しいものはほとんどありません。長年採用されてきた対策は、一定の効果があったからこそ、大きな刷新もなく使われてきた証しでもあります。そうになると、管理者が職場で実施すべきことは、各個人が考えた対策を着実に実行できる環境づくりではないでしょうか。本節では、管理者が職場で安全行動を後押しする際のポイントを紹介します。

	個別対策例→ *色つき：実施前にチームまたは組織的取り組みが必要な対策	5 WIH 明確 に・相 互確認	指示内 容再確 認	工具・ 機器 類・掲 示物の 使いや すさ・ 見やす さ再確 認	指差し 呼称	ダブル チェッ ク	作業が 中断さ れない 工夫	確認方 法の工 夫	小休憩	小集団 活動	チェッ クリス ト	メンタ ル不調 対策	職場の 雰囲気 づくり	メモを 必ず見 る	アラーム のセッ ト	生活習 慣の見 直し	独自内容
エラー 傾向	聞き違い・見落とし (受容・確認エラー)	○	○	○	○	○											
	度忘れ (意識中断エラー)						○	○		○							
	勘違い (習慣行動エラー)				○						○	○	○				
	物忘れ (忘却エラー)										○			○	○		
パーソナ リティ傾 向	疲れやすさ								○							○	
	気の弱さ									○		○	○				
	いい加減さ			○	○	○			○					○			
	自制心の無さ						○	○	○				○				
	軽率さ	○	○							○	○			○	○		
	協調性のなさ									○			○				
	神経質さ	○					○		○				○				○

	管理監督者・組織 的取り組み例→ *青:作業員の取り組み を促す要素が強い対策 *緑:組織的に取り組み 体制を整えることが求 められる対策例	5 WIH 明確 に・相 互確認	工具・ 機器 類・掲 示物の 使いや すさ・ 見やす さ再確 認	作業が 中断さ れない 工夫	確認方 法の工 夫	小休憩	小集団 活動	メンタ ル不調 対策	職場の 雰囲気 づくり	生活習 慣の見 直し	作業環 境の見 直し	復唱・ 復命	労働条 件の見 直し	ライン のケア	発言を する 機会を つくる	教育	相互見 回り	独自内容
エラー 傾向	聞き違い・見落とし (受容・確認エラー)	○	○								○	○						
	度忘れ (意識中断エラー)			○	○		○					○	○					
	勘違い (習慣行動エラー)							○	○							KYT		
	物忘れ (忘却エラー)												○			KYT		
パーソナ リティ傾 向	疲れやすさ					○				○	○		○	○		運動・ 睡眠・ 栄養管 理講習	アサー ション 講習	
	気の弱さ						○	○	○					○	○		アサー ション 講習	
	いい加減さ		○			○				○						体感教 育		○
	自制心の無さ			○	○	○			○					○				
	軽率さ	○					○			○	○							
	協調性のなさ						○		○					○		KYT	ルール 遵守	
	神経質さ	○	○			○		○										○

*要組織的取り組み

*要管理者主導取り組み

表に対する注意

上の表は、個人で行う際の対策例で、下の表は管理監督者が主体となって進めていただきたい組織的取り組み対策例です。傾向別に関連があると思われる対策に○をつけました。個人編で推奨される対策（上表）には、ひとりで進める対策と管理監督者と一緒に行っていただきたい対策（水色）もあります。作業員が将来、自立的に対策を講じられるようになる成長を意識し、作業員個人が主体となって取り組めるようなサポートをお願いします。下表には個人編で一緒に進めていただきたい対策のほか、組織的あるいは管理監督者が主体となって進めていただきたい対策（緑色）も示しました。

尚、関連性のある対策に○を付していますが、これが正解と思わず、みなさまの組織にあった対策に○

を加筆・削除・修正をしてください。ひとつひとつ吟味していく過程で独自の対策のアイデアが浮かぶ可能性もあります。是非、業務内容や組織の特性と対策を照らし合わせてみてください。

次にひとつの対策で複数の傾向に対応できることを強調したいと思います。表を見ていただくと、各傾向にひとつの対策ではなく、いくつも重複していることが分かると思います。汎用性の高い対策もあります。あれもこれもと対策を講じると、作業員の負担となり賛同が得られなくなり表層的になってしまいます。本当に重要な対策を選び、一つか二つに絞ることも検討してみてください。取捨選択する際には、実際に実施する作業員と話しながら進めていくことも忘れないでください。作業員が自分事として捉え、責任感と参画意識向上につながります。以下に考え方についての重要ポイントと傾向別の対策を説明します。

ポイント① : エラー傾向が強い＝リスクー確定ではない！！！！

リスクーなひと : エラー傾向・パーソナリティ傾向が分かっても対策を講じない人
安全意識の高い人 : エラー傾向・パーソナリティ傾向をもとに対策を講じ続ける人
*結果を見て、過度に落ち込む必要は無いことを協調！

以前、「最強の安全とは？」と質問されたことがあります。「リスクに気付き、危険な状況に陥らないように前もって工夫できる人」と答えました。まさに安全行動調査の活用ではないでしょうか。是非、個人ごとの傾向をみつけ、事故に繋がらないような工夫をしていただきたいです。したがって、事故も起こしていないのに、強いエラー傾向がでて対策さえ実施していればリスクをコントロールできるのです。リスクをコントロールできるのに何もしない人が最もリスクーであることを作業員と共有してください。

ポイント② : 結果を見て落ち込む作業員への対応: 現代の感覚と傾向名の印象にギャップあり、作業員への配慮

調査結果を見て作業員が過度に落ち込んでしまうケースが散見されるようで、よく相談されます。実は傾向の名前にも問題があるようです。行動調査が出来た時代に比べ、現代の感覚では各傾向の名称がネガティブになりすぎているように感じられます。この表現は今後修正していく予定ですが、まずは過度に落ち込む必要が無いことを管理監督者から伝えてください。ポイント①にあるように対策を講じればよいだけなのです。事故を起こしたわけでもありません。

事故を起こしていないのに、「危うい人」と断じてはいけません。監督者がジョークのつもりでいたとしてもハラスメント対象になりかねません。冗談でも該当者は傷ついてしまい、次の調査では否定的な態度に変わってしまうでしょう。その方が問題です。周りの人にも気づかれないように配慮が必要です。

ポイント③ : 妥当性低位者も意味がある。批判しない。結果につながった背景をくみ取る。

妥当低位者の対応に困るといった相談がよく聞かれます。なぜそのような結果が出たのか、その要因を作業員と一緒に考えてください。一般に正規雇用よりも非正規雇用のほうが多いことが分かっています。結果によって解雇されてしまうのでは、といった不安が高まった結果であると推測されます。このような場合、じっくり話し合いながら「安全のための振り返り」であることを共有してください。

自尊心とも関係があるようです。正規雇用者の中でも、50代以上または20代に見られる印象があります。ただし、この分布は組織によって変わります。自尊心が高く、恥をかきたくないと思う状態に陥

っていることが原因と考えられています。妥当性低位者の背景を知るうえでこれらの要素を参考にしてみてください。

最後に結果表の取り扱いについて。妥当性低位者は行動調査結果表の中身が少し変わってきます。このようなときは、チーム内で見せ合うような状況にならないよう、個別にフィードバックできるよう心がけ、お互いの結果を言わせるようなことがないようにすることも大事です。また、声かけや面談によって、ツール①を活用しながらじっくり話す機会を確保してください。よいコミュニケーションの機会と捉えてください。

ポイント④ : チームに特定の傾向が強い人が多い場合：理由を考えて対策を講じる

まず、特定の傾向が強かったとしても批判されることではない、ということを強調したいと思います。特定の強い傾向を示す人が多かったとしても、適切な対策を講じての対応以外ないわけですし、同じ対策ならチームで取り組みやすいといったメリットも考えられます。メリットの方に目を向けて該当部署に声掛けをしてください。

特定の傾向が強い人が多い理由として、(1)他部署よりも作業が特殊、(2)長期にわたる影響、(3)性格的に合っている職業を選んだ作業員が多く所属している、といった点が考えられます。推測の域を超えませんが、作業が特殊であると、対応を余儀なくされ影響を及ぼすこともあります。また、長年にわたる作業特性がチーム内の作業員に影響を及ぼしている可能性もあります。パーソナリティ傾向はすぐには変わるものではありませんが、10年、20年といった長期的に捉えると変動はあり得ます。他方、業務内容が性格上あまりにも合わないと思う方は異動を願い出たり、転職したりする可能性が高いです。作業内容とパーソナリティが適合する方たちが集まり残った、という見方もできます。

もしも、チームの方たちが落ち込んでいる場合は、これらの視点を活用し、前向きになれるよう良好なコミュニケーションを目指してください。

ポイント⑤ : エラー傾向「聞き違い・見落とし」「度忘れ」「物忘れ」「勘違い」

: ルールづくり、作業量と作業手順の見直しを一方向的に決めないこと

聞き違いや見落としの原因は「情報・表示の不備」「伝達方法の不適切」がまず考えられます。復唱や再確認の周知徹底、職場の作業環境（騒音や照明など）に問題がないか確認し見直しが必要かどうか検討しましょう。

エラー傾向の対策は独立したものではなく、個人編で示した「指差し呼称」「ダブルチェック」「チェックリスト」「メモ」のような対策に集約されます。個人編で示した対策を着実に実行できるようにする環境を整えてください。そのためには、作業が中断されない工夫や掲示を見やすくする工夫、小集団活動などがあげられます。

ルールを決める際には、管理者から作業員にルールを一方向的に割り振らないようにしてください。実施する側の賛同が得られないと、見回りの目から外れると結局はルール違反が起きやすくなります。

また、「指差し呼称は、なかなか習慣化されない」、「若手またはベテランの指差呼称の徹底が難しい」といった相談が良く寄せられます。誰からどのように伝えられているかについても注意してください。同じ内容でも伝える人によって印象が異なってしまいます。一般に、価値観を共有している人物、尊敬できる人物から丁寧に伝えられる方が実行されるようです。また、厳しい口調は反発心に繋がりがねません。

伝え方にも気をつけましょう。

ポイント⑥ : チームに「疲れやすさ」「気の弱さ」が極端に強い人が多い場合：マンパワー不足、繁忙期、作業量の負荷、コミュニケーション不足の有無を確認する

メンタル不調リスクが高まっている可能性もあります。確認しましょう。印象として、「疲れやすさ」とストレスチェックの高ストレスの間に関連がありそうです。複数の企業様から同様のご指摘をいただいています。両者とも高い傾向を示す場合には、マンパワー不足解消、作業量の負荷軽減が検討されるべきです。産業医との連携も考えてください。その他、休憩の導入や繁忙期のヘルパー融通といった要望に応えられるようにすることも大事です。

また、「疲れやすさ」「気の弱さ」両者が高い作業員が特定の部署に集中している場合は、職場の人間関係も含めて面談をすすめてください。個別に面談を進めていくうちに思わぬ原因に突き当たる可能性があります。いずれにせよ、コミュニケーションの機会を多く確保してください。職務ストレスは、サポート体制や見守れている感覚・印象を作業員が持っていることがストレス軽減にもつながります。

「疲れやすさ」の傾向だけはTPO：時（繁忙期）・場所（いつもと違う場所）・状況（非定常作業・メンテナンス）などによって変動しやすいようです。作業負荷の軽減、休憩・体調回復、悩み事解消（介護：福利厚生サポート活用）などによって好転が期待されます。

ポイント⑦ : 「協調性のなさ」「神経質」「自制心のなさ」傾向が高い場合：職務内容（品質管理・検査技師）注意

これらのパーソナリティ傾向の中でも「協調性のなさ」「神経質さ」は、品質管理や検査技師といった職種で強く示されることが多いです。検査技師は特にチーム内に同様の強い傾向が集中していたケースが散見されています。

「神経質さ」傾向が強いと、気を張りすぎて疲れてしまい心身の不調をきたすこともあり得ます。特徴的な職務の職場では、チームメンバー全員が同様の傾向を示すこととなります。同じようなタイミングで複数の作業員が不調を訴える可能性もあります。普段からのラインのケアに力を入れる必要があります。ラインのケアでの話しかけや注意点については、監督者が一人で直観的に行うのではなく、産業医や産業カウンセラーなどの専門職へのリファーや連携も検討してください。

「自制心のなさ」は、コントロールのきかないパーソナリティにはコントロール下での作業をしてもらえるように工夫することも大事です。また普段からコミュニケーションの機会を確保し、仲間意識を高めていくことも、自身の気持ちをコントロールするうえで役立ちます。

ポイント⑧ : 「いい加減さ」「軽率さ」傾向が高い場合：見守りと仕事への誇りに繋がる働きかけ

体感教育やKYTなどの小集団活動を通して集団で不安全行動が起きない雰囲気作りが大事です。またパトロールや監視という言葉は、信頼されておらずルール違反が前提での活動として、ネガティブな印象が強いです。「見守り」や「見回り」といったポジティブ又は中立的な言葉を使用し、ネガティブな印象

を排除しましょう。実行内容は同じでも意識に変化が期待されます。

「いい加減さ」「軽率さ」は、仕事への誇りや自尊心が高まることで実際場面での不安全行動が抑えられることが期待されます。雰囲気づくりとともに、安全行動への表彰や良好事例の発表会など、「仕事への誇り」を意識することも検討してみてください。

ポイント⑨：数値を低くすることが目的ではない。対策を意識してもらうことが重要

「各傾向、何点を目指せばよいのですか？」「1点になれば安全になりますか？」といった質問がよく寄せられます。安全行動調査はご自身の特性を把握するものです。パーソナリティもエラー傾向も対策を講じれば即変動するものでもありません。物忘れの傾向が元々高いとします。メモを取ったり、アラームをセットしたりすることで思い出せるようにする工夫を遂行することでエラーを防ぐことが出来ます。対策を常に遂行できれば、確かにエラーリスクはコントロールできていますが、物忘れ傾向に大きな変動はありません。これらの対策を面倒くさいと思って実行しなければ、物忘れが発生します。エラーを封じ込めることが重要であって、人格を変えさせることが目的ではないことに注意してください。

また、数値目標を掲げると、キリがないですし、過少報告が起こったり、ソーシャルプレッシャーにより妥当性低位者が増えてしまう可能性があります。

絶対に数値にこだわらないでください。

ポイント⑩：安全行動調査を毎年する必要はない

最後に、今後の安全行動調査の活用についてお話をします。ポイント⑨でお話ししたように、エラー傾向やパーソナリティ傾向は短い期間で変化するものではありません。長期にわたって安定的な傾向を測定しているということに留意してください。

これまでに、毎年実施された企業様がありました。先述のように各傾向の数値に大きな変化はありませんでした。ただし、「疲れやすさ」だけ強い数値に変わっていました。ご事情を伺ったところ、部署間の統廃合などの事情により、皆さん疲労困憊とのことでした。以上のことから、「疲れやすさ」は様々な側面で変動する可能性はありますが、ストレスチェックなどから様子をうかがい知ることは可能ですし、毎年実施する必要はありません。

定期的な活用方法ですが、以下のような実施が望ましいと思います。

- ・新規入社時
- ・5年または10年目研修時
- ・管理職昇進または転勤時

巻末資料4 労使との合意手続き、ルール決め

事業場の安全衛生委員会等で調査審議を行い、「個人行動目標表」を使って個人行動目標を設定する活動を行う際の組織内でのルールを決めて周知します。ルールを決める際は、以下の点を含めるようにしてください。

- ・「個人行動目標表」の共有範囲や利用方法
- ・「個人行動目標表」には、調査対象者自身の結果欄を含め、調査対象者自身が①の共有範囲に公開しても良いと考えた（合意した）情報のみ記入し、公開したくない情報は記入しないでよい
- ・助言指導の際、管理監督者が調査対象者に対して、調査結果開示の強要を行わない

また、調査対象者への動機づけも重要です。安全行動調査を実施することの意義や目指すことを安全衛生委員会などで丁寧に説明し、それらについての理解を促してください。

これは、安全行動調査を回答し、結果を受け取った方が読む資料です

この度は、安全行動調査をご利用いただきありがとうございます。この資料（ツール）は、安全行動調査の結果を受け取った方が、今後何をすべきか、取り組むべき対策例がまとめられた資料と、その取り組みをしっかりと行うための様式が載っていますが、まだ試作段階のもので

このツールをより良いものとするために、以下の手順に沿って実際に試行いただいて、その感想をいただきたいと考えております。

お忙しい中恐縮ですが、試行期間内にツールをお試しいただきますようお願い申し上げます。

【手順】

① 次のページから始まるツールに沿って、今後ご自分が何をすべきかの目標（行動目標）を立ててください。

- ✓ 資料を全て印刷する必要はありませんが、19～20 ページの記入様式は印刷して使うことをお勧めします。また、17 ページは一定期間たった後の振り返りを説明していますので、今回は実施いただかなくても差し支えございません。また、ご自分に関係のないページは読み飛ばしていただいても問題ございません。
- ✓ 所々で「事業場の指示に従ってください」という部分がありますが、特に事業場から指示がなければ、その部分は飛ばして（実施しないで） いただいて差し支えございません。

② アンケートにご協力ください。

以下の URL（QR コード）のアンケートにご回答をお願い申し上げます。



<https://forms.office.com/r/KpkehTLLMH>

アンケートは、2024年1月31日（水）までにご回答をお願い申し上げます。

安全行動調査

何するツール

結果を受け取った後に

何をすべきかわかるツール(個人向け)

試行版

Contents

はじめに (ツールを利用して見込まれる効果)	2
ツールの使い方	3
STEP 1-1 エラー傾向別の対策	4
○聞き違い・見落とし (受容・確認エラー)	
○勘違い (習慣行動エラー)	
○度忘れ (意識中断エラー)	
○物忘れ (忘却エラー)	
STEP 1-2 パーソナリティ傾向別の対策	8
○疲れにくい・疲れやすい	
○気が弱い・気が強い	
○根気がある・根気がない	
○丁寧・いい加減	
○自制心がある・自制心がない	
○慎重・軽率	
○協調的・自己中心的	
○寛容・神経質	
STEP 2 個人行動目標をつくってみよう	16
STEP 3 振り返り	17
巻末資料 1 対策例と対策実施の際のポイント、独自の活動を実施する際の留意点 ..	18
様式 個人行動目標表	19

はじめに (ツールを利用して見込まれる効果)

安全行動調査をご利用いただき、ありがとうございます。お手元に届いた安全行動調査の結果を見てどのように感じましたか。「当たってるな」「そう言われればそうかな」「あまりそうは思っていなかった」など、様々な感想を持たれたと思います。

安全行動調査の結果を基に、みなさんご自身の特性と傾向を認識して、今後の対策に役立ててるためのツール、「何するツール」を用意しました。

このツールは、安全行動調査の結果を受け取った方が、今後何をすべきか、取り組むべき対策例がまとめられた資料と、その取り組みをしっかりと行うための様式とその書き方が載っています。

このツールを利用することで、以下の効果が得られると見込まれます。

☆ 立てた対策に対する成果が見える化できます

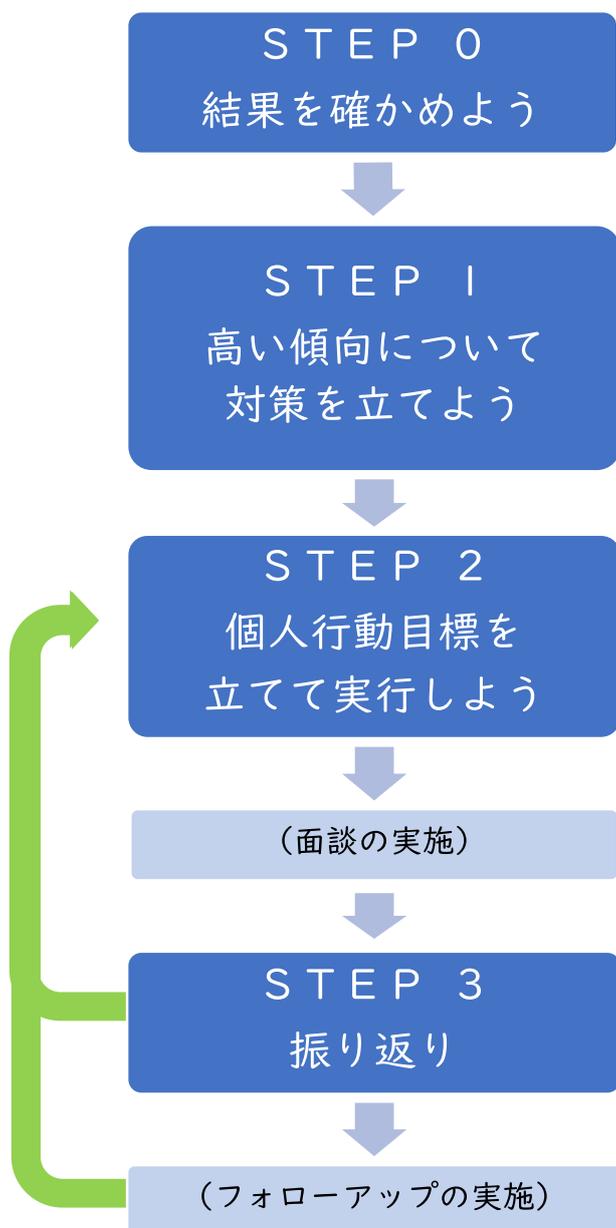
- 対策実行状況を一人で（または信頼できる上司と）じっくり定期的に振り返ることができます
- 対策を着実に実行できるようになります
- ご自身で対策をまとめることにより実行意識が高まります
- 定期的に振り返ることで、実際に不安全な状態に陥った時あるいは陥る前に適切に判断できるようになります

☆ 将来に対する備え・成長につながります

- 確実に実行できるようになった後、後輩を教育できるようになります
- 安全衛生管理者になったときの、安全対策資料に活用することもできます
- 部署間比較や合同で取り組む際の資料に活用することもできます

これらの効果を意識しつつ、今後の安全活動に役立ててください。

ツールの使い方



お手元の「あなたの安全行動調査結果」をご覧ください、どのエラー傾向・パーソナリティ傾向が高いか把握します。

この冊子の4～15ページのうち、高い傾向、気になった傾向のページを見て、自分に合った対策を見つけましょう。高い傾向、気になった傾向のみ確認いただければ結構です。

ここに書いてある以外の対策を立てても構いません。18ページに独自の対策を立てる際のヒントが書かれています。

立てた対策を確実に実行するために、目標を設定しましょう。19～20ページにある様式に自分が立てた目標を記入し、対策を実行します。

個人行動目標を立てる際、上司（管理監督者）と面談を実施している事業場もあります。面談を行わない場合、このSTEPは飛ばします。

一定の期間（例えば半年）経過後、対策が実行できたか、効果的だったかを振り返ります。その後、次にどういった対策を行うかSTEP2に戻って検討します。

振り返りを行う際に、上司とフォローアップの面談を実施している事業場もあります。面談を行わない場合、このSTEPは飛ばします。

重要!

人の性格は、職場環境などでも変化し得るとされますが、基本的に自分自身で自由に変えられるものではありません。安全行動調査は、人の性格を変えることを目的にしたものではなく、エラー、性格面の傾向を知り、それをミスや不安全行動の防止に役立てるものです。仮に特定のエラー傾向やパーソナリティ傾向が高かった場合も、それはあなた自身の個性であり、落ち込む必要はありません。また、それに対する対策を立てて実行すれば問題ありません!STEP1から3を通して対策を立てて着実に実行するようにしましょう。

STEP 1-1 エラー傾向別の対策

聞き違い・見落とし（受容・確認エラー）

○どんな特性?? なぜそのエラーが起きる??

主に「聞き違い」、「見落とし」等により間違っ情報を受け止めたり、早合点したりすることにより起きるエラーです。

「情報・表示の不備」「伝達方法の不適切」によって起こりやすいと考えられます。

○代表的な対策

ルール面： 復唱や再確認の周知徹底

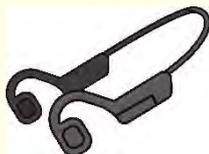


作業環境： 職場の作業環境（騒音や照明など）の再確認
掲示等の内容を見やすくする工夫

職場内の放送や連絡、異音を聞きやすくする環境を整える



ツール例※： 骨伝導インカム、
遮音・防音シート または遮音性の高い透明ビニールカーテン



(※ツールの例であり、これらの導入を強制するものではありません。導入を希望する場合は、管理者とよくご相談の上でご検討ください。)

○対策を実施する際のポイント

- (管理者向けアドバイス) ツール導入を例として挙げましたが、いきなり広範囲に進めないようにしましょう。導入時はコスト面と費用対効果の評価が伴います。新しいツールに対する期待は高くなりやすく、思ったほどの効果が得られないとその分落胆も大きくなります。まずは一部導入にとどめて効果を確認し、すこしずつ広げていきましょう。
- (管理者向けアドバイス) チーム内だけでなく、関係部署との事前共有にも気を配りましょう。ツール導入後はチーム内外の注目も集めやすく、指摘されやすい状況にもなりやすいです。意見を広く集約・反映した後に段階的に進めましょう。

勘違い（習慣行動エラー）

○どんな特性?? なぜそのエラーが起きる??

よく知っている環境や慣れた仕事または心配事があるときに出やすい「うっかりミス」と言われるようなエラーです。

業務に慣れてくると、作業対象に注意をあまり注がなくても作業が出来るようになります。そのような時に、まるでエアポケットに入ってしまったようにうっかりミスが起こります。またこのようなエアポケットは、メンタル不調やワーク・ライフバランス不調によって頻度が高くなりえます。

○代表的な対策

指差呼称：確認・点検を怠らないようにすることでエラー率低下が期待

チェックリスト：事故につながる前にエラーに気付いて対応できる可能性が高まる

職場の雰囲気づくり：相談しやすい職場では、メンタル不調に至る前に解決できることも

*「判断の甘さ」のような未熟さや認知のゆがみには、トレーニングや教育を実施することが効果的。



○対策を実施する際のポイント

● [指差呼称実施の際のポイント]

- ①対象に向けてしっかり注意（意識）を向ける。
- ②対象をしっかりと見ていることを意識し続ける。
- ③対象への意識を維持しながら、しっかり声を出す。
- ④声を出していることをよく聞く。

これらを着実に実行しましょう

こうすることで「うっかりミス」リスクを減少させることが期待されます。

- エラーは、注意が対象物にうまく注がれていない時に起こりやすいのです。ボーっとしていたり、焦りすぎたりしているときに「ボタン操作ミス」「見落とし」が発生しやすくなります。指差し呼称だけでなく、そのような注意の減弱に陥る原因にも目を向け、気付くことがあれば早めに対処し、良くない状況を改善しましょう。

度忘れ（意識中断エラー）

○どんな特性?? なぜそのエラーが起きる??

作業中断により状況が分からなくなることで、「物を探しまわった」り、「用件を言い忘れ」たりするよ
うなエラーのことです。

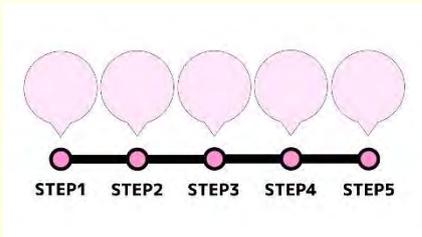
時間のない切迫性が高いとき、作業が中断した時、トラブルが生じたとき、慌ててしまい、気の奪われ
によって起きやすくなります。

○代表的な対策

作業が中断されない工夫、**安全標識**や**掲示・伝言板等**を活用し、

現在どの工程にあるのか記録を残しながら作業し、

中断が起こった際にはすぐに確認できるようにする という対策が考えられます。



○対策を実施する際のポイント

- [どのような工夫をすればよいか分からない時]

講じるべき対策が分からなかったり迷ったりする時は、小集団活動などを通して、慌てたり作業中
断しないような環境づくりのヒントをチームで考えてみましょう。時間切迫性の高い作業や、作業
中断といった状況は、誰にとっても良くない状況です。なぜそのような状況に至るのか原因と背景
を整理し、効果的な対策を講じましょう。

物忘れ（忘却エラー）

○どんな特性?? なぜそのエラーが起きる??

「物を置き忘れ」たり「落とし物をする」など「ウツカリボンヤリ的」エラーのことです。
1つのことに気を取られていると、ほかの大切なことを忘れてしまうために起こります。

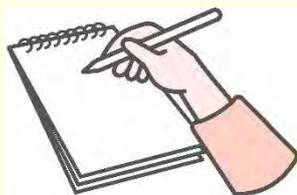
○代表的な対策

記憶を頭の中にとどめておこうとせず、**外にだして見えるようにする。**

例えば…

メモを取っておく、作業前に**一呼吸入れて再確認**する、

思い出すための**アラームをセット**する



○対策を実施する際のポイント

- [メモの置き場所に注意]
メモの置き場所・貼る場所はとても重要です。必ず気付く(注意が向く)場所にしましょう。慌てているときには注意の範囲が急激に狭まり、隣に置いていても見える場所に置いていても見えなくなってしまいます。
- 例えば、自宅から外出する際に必ず持って行かないといけない資料があったとします。事前に準備し、まとめておくことはもちろんですが、ではどこに置きますか?多くの方が「玄関」と答えます。実際には慌てて忘れたままでてしまうことがしばしば起こります。特に脇に置かれた物は目に入っても、書類の存在に気づく段階まで移行できないことが多いです。このような場合は、必要なものを手提げ袋に入れてドアノブにかける方が良いでしょう。ドアノブにいつもと違う大きな対象物が目に入ると、記憶との照合ができるくらいに処理水準が高まりますので、その存在を思い出すことが出来るようになります。
- [どのような対策、工夫をすればよいのか分からない、迷った時]
小集団活動などを通して、慌てたり作業中断しないような環境づくりのヒントをチームで考えてみましょう。時間切迫性の高い作業や、作業中断といった状況は、誰にとっても良くない状況です。なぜそのような状況に至るのか原因と背景を整理し、効果的な対策を講じましょう。

STEP 1-2 パーソナリティ傾向別の対策

疲れにくい・疲れやすい

○どんな特性?? なぜその特性がエラーに関係するの??

「気が重い」「体がだるい」等の心身両面の疲労の度合いです。

身体的・精神的問題ですが、作業環境や労働条件、その他社会的な問題が背景にあります。

○代表的な対策

良質な睡眠・食事の栄養バランス・定期的な運動の心がけ、
心身の健康の維持

自分に合ったストレス解消方法をみつけておきましょう。

周りの人(上司)への相談



○対策を実施する際のポイント

- 声かけとサポート体制の確立

職務ストレス原因の調査が定期的に行われていますが、原因の上位は常に「仕事の質・量」と「職場の人間関係」です（厚生労働省「労働者健康状況調査」）。特に「職場の人間関係」は、女性にとって最も高い職務ストレス要因です。職場の様子を見て、当てはまりそうな時はお互いに声掛けしてください。声掛けやコミュニケーションが増えることで、職場での孤独感を低減する効果が期待されます。同じストレス条件でも人によって感じるストレス量は異なります。その違いは「サポートの有無」や「仕事のペースをコントロールできるか」とも指摘されています（「仕事の要求度-コントロール-サポートモデル(Job demand-Control-Support Model)」(カラセック (Karasek, 1979)、ジョンソン&ホール (Johnson and Hall, 1988))。

気が弱い・気が強い

○どんな特性?? なぜその特性がエラーに関係するの??

「人前で自分の意見が言えない」や「引っ込み思案」等の性格傾向で、消極的な性格です。

精神的余裕がなく、視野が狭い面があるため、突発的な事態、異常の場面で機敏に適切な対応を取れないことが起こる可能性があります。また、ほかの人との連絡にも躊躇しがちになることがあり、安全管理上の問題を見つけても指摘しにくかったり、連絡を避けたりする可能性もあります。

○代表的な対策

アサーティブコミュニケーション（アサーション）、
小集団活動、異常時の対処行動再確認



○アサーティブコミュニケーションとは

- 「I'm OK, You're OK」と表現されるように、相手を尊重しながらも自身の気持ちを伝え、互いに良好な状況に至るようにするコミュニケーションです。どちらかが我慢したり一方的な関係となったりしないようにします。トレーニングも可能です。「誠実」「率直」「対等」「自己責任」を柱とし、自身の気持ちや信念を率直に、その場の状況にあわせて相応しい方法で伝えられるようになるための訓練です。

根気がある・根気がない

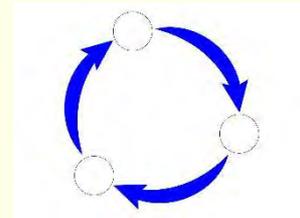
○どんな特性?? なぜその特性がエラーに関係するの??

「忍耐力がない」「飽きっぽい」「頑張りが続かない」と言った性格傾向です。

長時間作業、繰り返し作業、単調作業において安全に必要な注意力が持続できない、という傾向があるためです。

○代表的な対策

長時間作業、単調作業を避ける、
仕事のローテーションを工夫する



○集中力を維持するために

- 長時間作業を避けましょう。作業内容の繊細さによって変わりますが、一般に集中力の持続は40-60分以内とされています。同時通訳は30分を過ぎた頃から集中力が切れやすくなり脳処理水準が低下すると言われています。交代が必要なこともあるほどです。
- 単調作業も飽きがでてしまい、集中力を低下させます。ひとはロボットと違って単調作業が苦手です。長時間同じ作業を反復すると単調感から注意水準が下がり、思わぬミスが起きかねないということに留意しましょう。
- ローテーション工夫は、作業変更初期に動作上のミスが起きやすくなるかもしれません。作業開始前にローテーション変更後の作業を数回練習してから作業を始めてください。KY ミーティングで注意喚起しリスク共有することをおすすめします。

丁寧・いい加減

○どんな特性?? なぜその特性がエラーに関係するの??

「慣れ」等から「大丈夫だろう」と簡単に処置しようとする性格傾向です。

自信過剰、強がり、見栄っ張りあるいは向こうみずの人に多くみられます。このような性格の人は、ついつい無理をしがちであること、あるいは慎重さに欠けること等から自らトラブルを招いてしまうおそれがあります。

○代表的な対策

労働災害の怖さを学ぶ体感教育



○対策を実施する際のポイント

- 安全が保証される環境下で災害リスク・怪我リスクを体感することは、危険感受性を高めてくれます。毎回毎回、実際場面での想定をしながら真剣な気持ちで体験してください。「ケガをしないから」「訓練は安全だから」といった考えは捨てましょう。