

情報伝達及び コミュニケーションの確保

【表】「情報伝達及びコミュニケーションの確保」を円滑に行う方法とは

社内での「情報伝達」	① 仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> 経営管理部門から現場への情報伝達の仕組みを構築し、適切に運用する。 現場で明らかとなった課題や潜在している課題などが、現場から経営管理部門に対して報告、上申される仕組みを構築し、適切に運用する。 課題について必要な措置を検討・実施し、実施した措置に対する効果の検証、見直しを行う仕組みを構築し、適切に運用する。
	② 情報共有や把握	<ul style="list-style-type: none"> 関係部門間における情報の流れの滞りや共有不足などに起因するトラブルなどを防止するため、縦断的・横断的に情報を共有する。 経営管理部門が自ら、又は現業実施部門の管理者を通じて、「経営管理部門の方針、目標、取組計画」などの考えを現場への確に伝えるとともに、現場の課題を的確に把握する。
	③ 見直し・改善	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は、自社の安全管理実態などを踏まえ、必要に応じて、措置を講じる。 例1：輸送の安全の確保に関する情報のデータベース化と容易なアクセス手段の確保 例2：経営トップなどへ意見を募る目安箱といったヘルプラインの設置 など

社外への「情報伝達」	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて、旅客や荷主企業などに対して、安全啓発活動を適時・適切に行うとともに、意見・要望も収集し、事故の未然防止に活用する。 委託先との間においても、輸送の安全確保に係る的確な情報伝達及びコミュニケーションを実現する。 関係法令に従い、外部に対して輸送の安全を確保するために講じた措置、講じようとする措置などの輸送の安全にかかわる情報を公表する。
------------	---

出典：国土交通省「運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン～輸送の安全性の更なる向上に向けて～」(平成29年7月)より東京海上日動リスクコンサルティング(株)作成

運輸安全マネジメント制度の主軸である、「安全管理規程に係るガイドライン」14項目についてシリーズで紹介しています。今回は「情報伝達及びコミュニケーションの確保」をテーマに、I. ガイドラインに示されている取り組み、II. 取り組み事例、III. 運行管理者としての関わり方について、東京海上日動リスクコンサルティング株式会社の進藤恵介主任研究員に解説してもらいます。

安全管理規程に係るガイドラインの14項目(①～⑭)ほか

序 論	<ul style="list-style-type: none"> 運輸安全マネジメント制度の概要 運輸安全マネジメント制度による成果 等
① 経営トップの責務	<ul style="list-style-type: none"> 関係法令等の遵守と安全最優先の原則の内部徹底 輸送の安全に必要な人員や設備等の確保 等
② 安全方針	<ul style="list-style-type: none"> 安全方針の策定 安全方針の周知 等
③ 安全重点施策	<ul style="list-style-type: none"> 輸送の安全確保に関する目標 目標を達成するために必要な取組計画 等
④ 安全統括管理者の責務	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理体制の構築及び取り組みの立案 実施・安全重点施策の進捗管理 等
⑤ 要員の責任・権限	<ul style="list-style-type: none"> 責任・権限に関する明確化の事例 等
⑥ 情報伝達及びコミュニケーションの確保	<ul style="list-style-type: none"> 縦断的・横断的な情報の共有 外部に対する情報の公表 等
⑦ 事故、ヒヤリハット情報等の収集・活用	<ul style="list-style-type: none"> 事故、ヒヤリハットの収集 収集した事故、ヒヤリハットの活用 等

⑧ 重大な事故等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 重大事故等への対応手順 対応訓練の実施 等
⑨ 関係法令等の遵守の確保	<ul style="list-style-type: none"> 関連する法令 法令遵守状況の確認 等
⑩ 安全管理体制の構築・改善に必要な教育・訓練等	<ul style="list-style-type: none"> 管理者、従業員への教育 教育の有効性、効果把握 等
⑪ 内部監査	<ul style="list-style-type: none"> 監査計画の策定 内部監査要員の教育、訓練 等
⑫ マネジメントレビューと継続的改善	<ul style="list-style-type: none"> マネジメントレビュー実施体制、方法の確立 継続的な改善事例 等
⑬ 文書の作成及び管理	<ul style="list-style-type: none"> 文書管理のポイント、手順 関係法令等により義務付けられている文書 等
⑭ 記録の作成及び維持	<ul style="list-style-type: none"> 記録作成のポイント 関係法令等により義務付けられている記録 等
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 安全文化の構築 運輸安全マネジメントの定着に向けて 等

出典：国土交通省「運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン～輸送の安全性の更なる向上に向けて～」(平成29年7月)より東京海上日動リスクコンサルティング(株)作成

I. コミュニケーションで経営トップと現場を近づけよう

はじめに、「情報伝達及びコミュニケーションの確保」についてガイドラインで示されている内容を確認しましょう【次ページ表】。

社内での「情報伝達」については、経営トップから現場までの縦コミュニケーションと部門間の横のコミュニケーションにより、風通しのよい組織をつくることが求められています。また、社外への「情報伝達」では、荷主企業や委託先とのコミュニケーションに

加え、ホームページなどを使った広く一般への安全情報の公表が求められています。

特にポイントとなるのは、「経営トップと現場の直接的なコミュニケーション」であると考えられます。その理由として、現場ではリスクや課題を感じているにもかかわらず、経営トップと距離があり、情報が伝わりにくい傾向があるからです。運行管理者は、経営トップに現場の課題を積極的に伝えるようにしましょう。

II. グループ活動で安全意識や連帯感を向上させよう

縦のコミュニケーションを図るには、職制を通じた指示・報告が中心であり、また横のコミュニケーションでは、朝礼や会議、委員会、グループ活動などがあげられます。ここでは、ドライバー間でのグループ活動を実施している事例を紹介いたします。

内容	<ul style="list-style-type: none"> ① 7～10人単位でのグループを編成し、毎月、グループでの会議活動を実施。 (活動内容) ・危険予知トレーニング ・事故事例の分析、再発防止策の検討 など ② 四半期ごとに事故が少なかったグループを表彰、会議の進め方マニュアルを作成するなど、グループ活動ができる環境整備を会社全体でサポート。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ① ドライバーの安全に対する意識と連帯感が高まった。 ② 取り組み定着後、事故が年々減少した。

出典：国土交通省「運輸安全取組事例 No.65 カリテック株式会社 自ら考え行動するグループ会議活動の取組」(http://www.mlit.go.jp/common/001081833.pdf)より東京海上日動リスクコンサルティング(株)作成

III. 社内でも連携しながら推進

運行管理者がコミュニケーションを図るうえで重要なポイントは、ドライバーの声を集め、現場で起こっている課題を経営トップに届けるようにすることです。そのためには、ドライバーが声を上げやすい雰囲気や職場風土をつくるのが欠かせません。そして、そのような雰囲気を作るには、運行管理者の傾聴スキルが大切

です。運行管理者が一方向的に指示するのは違って、ドライバーの声に耳を傾ける管理者であれば、ドライバーは現状での課題なども素直に話そうと思うかもしれません。そうすることで、関係を築きやすくなり信頼も得られることでしょう。現場での課題を多く拾い上げるためにも傾聴スキルを身につけましょう。