

ワリンフルの がSUNSUN
川崎美紀の
SMILE通信
きょうも
おもてなし
日和



Vol.26 働き方改革が担うもの

なく、反射の様子を確かめるように位置を変えて確認しながら、2、3度磨き上げるようにきれいにしていました。

まるで賞状やトロフィーなど大切なものが入ったケースを愛でるかのごとく、行ったり来たりして汚れを拭き除こうとする姿は目を引きました。かといって、時間がたつぷりあって持て余しているから、同じところを何回も拭いているわけではないことはよくわかりました。

最近は一息懸命に働くことは悪いこと、働き方改革の流れに反することであるかのように思われがちですが、この清掃の方の仕事ぶりを見ると、一息懸命に働くことの美しさのようなものを久しぶりに感じました。

働き方の見直しが進んでいき、働きたい人も働きたくない人も、働かざるを得ない人もいて、そして働く理由や目的はさまざまです。

お金を稼ぐことの大変さを知っているから、額に汗して働いて得たお金は価値があるのだと思います。

思わず見惚れた
清掃員の丁寧な仕事ぶり

一生懸命に働くことを、いけないことやよくないことのようにワルモノ扱いにしてはダメです。

働く意欲を削ぐことは本意ではないでしょうが、なんだかそんなふう

に思えてしまうときもある昨今の働き方改革です。

従来の画一的で、長時間拘束され、プライベートまで侵食してしまうような働き方からの変換は、大いに歓迎すべきところではあります。

先日、ある駅で電車を待っていたとき、ホームにある時刻表や出口などが掲示されている乗り換え案内表示を清掃する人に出会いました。

プラスチックかガラスかははっきりとはわかりませんが、時刻表などが収まった案内表示のケースを拭く様子がとても丁寧だったので、しばらく見惚れてしまいました。その人は一度さらりと拭くだけで

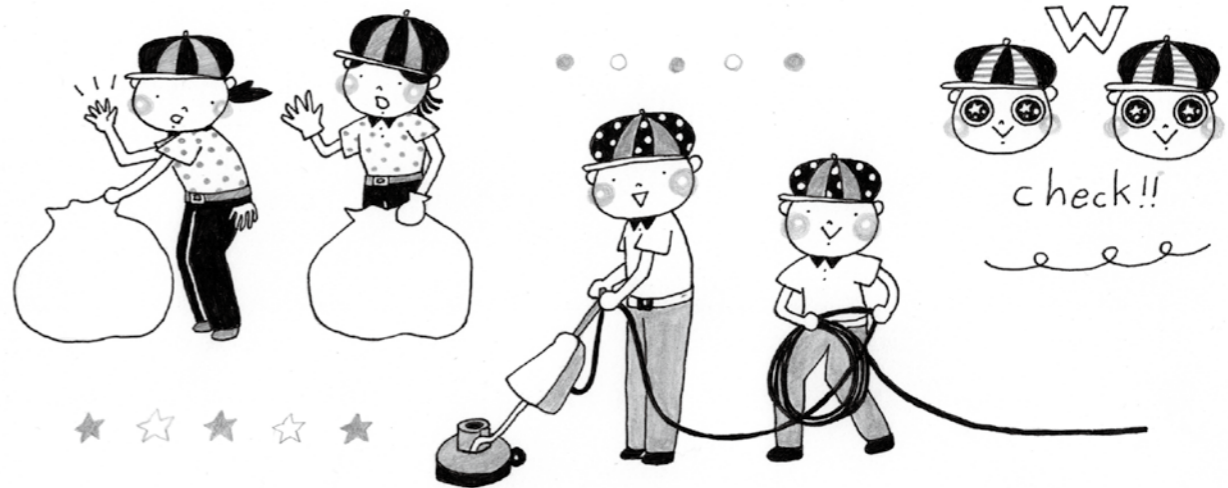
の無意味さを痛いほど味わう結果になりました。

しかし、一方で時間には限りがあります。

清掃する人の多くは時間給労働です。2時間パート、3時間パートで他の仕事と掛け持ちしている人も少なくない、その限られた時間のなかで結果を出すことは結構大変なことではあります。

時間の制約があり、作業が多く忙しい、さらに人手不足と、こんな精神的、肉体的プレッシャーがあるなかでの仕事にはミスを起こす危うさが潜んでいます。

人である以上ケアレスミスを含むヒューマンエラーはゼロにはできない、と言われます。ヒューマンエラーとは人為的過誤(じんいてきかご)



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

や失敗、ミスの中で、「意図しない結果を生じる人間の行為」と言われます。まさに、「ヒューマン=ひと」の「エラー=ミスや失敗」です。

同じようなものに、重大な事故にならなくても、ヒヤッとしたりハッとしたりすることがあることを称しての「ヒヤリハット」や、労働災害おける経験則の一つである「ハインリッヒの法則」があります。

ハインリッヒの法則は、1つの重大事故の背後には29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在するというものです。ヒューマンエラーよりもこちらの言葉のほうがピンと来る方は多いかもしれません。

チームやシステムで
補完していく態勢づくりを

清掃の現場では、圧倒的に些細(さ

さい)な事故が多いと聞きます。

うっかりコードを引っかけて転倒する、わずかな段差でつまずく、つい素手でごみを回収して注射針が刺さる、などなど。本誌で毎月掲載の「チャレンジKYT キケン発見シート」の事例からもわかります。

もちろん気を遣ったり、注意喚起したり、モチベーションアップが全く役に立たないわけではなく、ある程度は防げるのですが、ゼロにはできない。

気合いがたりない、やる気がない、などの根性論や精神論ではどうにもできないのです。人間は間違えることを前提に考えていかないと、残念ながら防げないのです。

ではどうするのか？

仲間で、チームで、システムで補完していく態勢が必要です。

例えば、ダブルチェックをする、

1人の目だけではなく2人の目で見ると、メモやチェックリストを活用する、KYT(危険予知トレーニング)で予測できる力を養う、休憩などで疲労の軽減ができる勤務時間の管理を徹底する、指差確認を励行する、などです。

だからこそ働き方改革は、単なる数字合わせではなく、ヒューマンエラーの減少につながる、人としての能力の回復の一端を担うものであってほしいと思います。

ところで、ロボットなら人ではないからヒューマンエラーは起こらない、と思いませんか？

さにあらず、ロボットを操作するのは人です、動き方を決めて入力するのも人、だから、ロボットのエラーもゼロではないのです。目からウロコ、です。



川崎 美紀(かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>
国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当。