

コミュニケーションと安全パトロールについて

神通川水系砂防事務所

工務課 干場裕介

はじめに

日常のコミュニケーションがうまく取れていない場面が多々ある。例えば、上司と部下、発注者と受注者間の物事の重要度や、緊急度の双方の食い違いなどである。そのような問題を認知し、解決とはいえないかも知れないが、解決の糸口になるのがフレーム問題である。

フレーム問題とは

フレーム問題という言葉は、主要参考文献から引用すると「問題解決のために何が関連があって、無視してはいけないのか、逆に何が無視してもよいのか決められないこと」とある。元々は人工知能における難問の一つである。イメージとして、現実世界には、非常に膨大な量の情報があり、すべてを考慮して処理することはできないため、フレームの中に無視してはいけない情報を集めて、それを処理しようということである。しかしながら、それが無視可能か不可能かという判断をつけることが、非常に難しいのである。

例えば、車の運転の場合、初心者とベテランでは、技術的な面もあるが、情報処理の仕方が大きく異なる。初心者の場合、何事にも注意深くすべての情報に目を向けて運転するため精神的に疲労し、いざという時に肝心なところを見ておらず事故を引き起こす。しかし、運転に慣れてくれば、重要な情報、重要でない情報を分けることができるようになり、力の抜き方も分かってくるためスムーズに運転することができるようになる。

伝言ゲーム

もう、10年ほど前になるのだろうか。あるバラエティ番組内で伝言ゲームのコーナーがあった。最初の人には、司会者から何を伝言するのか指示される。そして、それを制限時間内に、ジェスチャーで次の人に伝える。それを何回も繰り返し最後の人が、それを絵にして何なのか言い当てるのである。このような場合、各人において、その何かをジェスチャーで伝えることは初めてで、伝えられることも初めてのはずである。その場合、何が重要で何が重要でないかが分からないため理解できず、その理解できないものに対して、更に個人の解釈が働くため、うまく伝言することができない。

この伝言ゲームでは皆、同じ立場で、同じ役割をしている。しかしながら、役割や立場が違う場合はどうなのであろうか。

図1は、情報システム開発等の難しさを説明するためによく用いられる図である（オレゴン大学の実験より）。

これは、非常に高度な伝言ゲームだと言えるだろう。図1の上段の左上から一番目が、顧客が請負者にこのようなシステムを作ってほしいと説明した要件を図にしたものである。その要件は次の2点である。

- ① それは木の枝に2本のロープでつながれている。
- ② 2本のロープの下には腰掛けるためのものがある。

この条件から請負者が作成した仕様が、図1の上段の左上から2番目であり、これを見た顧客がこれだけでは機能が足りないと分かり、③を追加した。

- ③腰掛けるためのものは、前後に揺れなけ

ればならない。

それを聞いて請負者が修正したものが図1の上段左上から3番目である。なお、最終的に顧客が本当に欲しかったものは、図1の下段の右から1番目である。これについても、顧客・請負者間、作業工程や個人にとって、重要なもの、重要でないものが異なり、その都度、仕様が変わっていったためである。

このようなフレーム問題をどう解決すればよいのだろうか。その答えが、もしかしたら、安全パトロールに隠されているのかもしれない。

安全パトロール

安全パトロールにはたくさんの人々が参加する。経験年数や、今まで経験してきた現場が異なる現場代理人や発注者、時には建設業以外の労働災害にも精通している労働基準監督署職員も加わる。また、当事務所では、土木工事以外に建築工事や電気工事など、土木工事とは少し異なる業種の方々とも一緒に行動している。このように異なるフレームを持っている人々が一同に集まり、同じ現場を見回することで、一人では見つけられなかった問題の発見や問題の解決、更には情報の共有として役立つ経

験はないだろうか。その異なるフレームを持っている人々同士で、何が問題で何が問題でないか、更にそれをどう解決していこうかと同じ土俵で徹底的に議論することがコミュニケーションを改善する方法ではないだろうか。

また、それを繰り返すことで、今まで、自分では重要だと思っていなかった様々な要素を、自分のフレームに入れることで新たなモノの見方や、新たな発見があるのではないだろうか。

おわりに

普段、当たり前のように毎月1回行われている安全パトロールも少し視点を変えて見てみると、以外とすごいことをしていると思うのかもしれない。しかし、満足してしまうと、そこから進歩がない。そのため、まだ改善できる場所があれば、現状に満足せず改善し続けてみてはいかがだろうか。

これからの皆様のご活躍を祈願いたします。今年一年ありがとうございました。

参考文献

『行動経済学』、友野典男／著、光文社新書、2006年

『仕事に役立つ文章作成術』、日本情報システム・ユーザー協会／編、福田 修／著、2005年

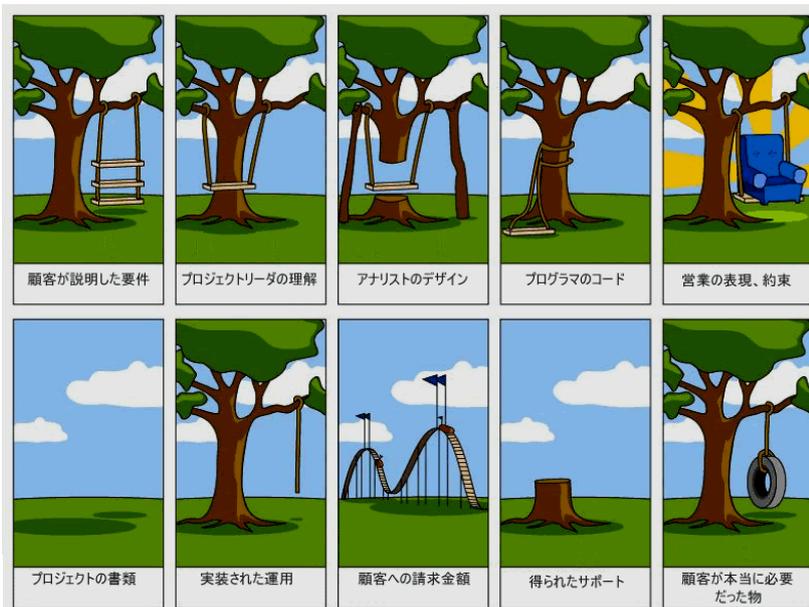


図1