職場での雑談を通じた知識継承・情報共有に関する一調査

○藤野 秀則（福井県立大学経済学部）

作田 博（株式会社原子力安全システム研究所）

金山 正樹（株式会社原子力安全システム研究所）

A survey of knowledge sharing by informal communication in workplaces

Hidenori FUJINO (Fukui Prefectural University, Faculty of Economics),

Hiroshi SAKUDA (Institute of Nuclear Safety System, Incorporated)

Masaki KANAYAMA (Institute of Nuclear Safety System, Incorporated)

1. はじめに

本研究では特に安全管理を担う現場組織において、休憩時間中の雑談が知識継承や情報共有にどのような役割を果たしているのかを把握することを目的に、現場を管理・監督する立場にあるメンバを対象にアンケート調査を行った。

2. アンケート調査の概要

本調査は2016年11月18日に原発の現場での作業責任者の立場にあるメンバ30名（平均年齢：47.5±10.7歳、現職経験年数：19.4±11.7年）を対象に実施した。なお、アンケートにおいては対象者らの理解のしやすさを考慮して知識継承を技能継承と言い換えた。

アンケートは6問で構成されており、Q1では「体系教育・訓練」「OJT」「手順書」「雑談」「その他（自由記述）」のそれぞれに対して技能継承に役立っていると思う順に順位を付けてもらった。Q2ではヒヤリハットや安全上の気掛かり事項（以下、ヒヤリハット等）の報告数の程度、Q3では雑談の中でヒヤリハットや安全上の気掛かり事項が話題に上る頻度、Q4は雑談の中で業務に関連した内容が話される割合を尋ねた。Q5では各対象者の雑談が役立った経験の内容について自由記述してもらい、Q6では手順書を技能伝承に活用する上での採るべき工夫について自由記述してもらった。

3. 結果

以下では紙幅の都合からQ2、Q3、Q4、Q5の分析結果について報告する。

図1にQ2で尋ねたヒヤリハット等の報告数に対する対象者らの主観評価を示す。本調査の対象者らは作業責任者の立場にいるメンバであり、部下から報告を受ける立場にある。回答の分布から2

極化している様子が見て取れる。

図 1 ヒヤリハットや安全上の気掛かり事項の報告数の主観評価

図2にQ3で尋ねたヒヤリハットや安全上の気掛かり事項が普段の雑談で話題に上る頻度を尋ねた分布を示す。やはり「あまり上がってこない」と「そこそこ上がっている」で2極化している様子が見えてくる。

図 2 ヒヤリハットや安全上の気掛かり事項が普段の雑談で話題に上る頻度の主観評価

Q4ではヒヤリハット等だけでなく業務全般に関連した内容が普段の雑談の中で話されている程度を、全体を10としたときの割合として回答してもらっている。結果を図3に示す。Q2やQ3とは異なり、2極化している様子が見えてこない。

Q5に対しては18名から回答が寄せられた。図5ではQ5に対して寄せられた一人ひとりの自由記述を内容の類似性によって分類したものである。破線で囲っているものはやや抽象的な内容であったり、グループを作れなかったものである。

これを見ると、役立った雑談として失敗や事故といったネガティブな結果についての雑談を上げているメンバが多い。また、効果として物事の視

点が変わったり広がったなど、他人の視点を知ることによる視野の広がり言及した記述や、機器のクセや作業のポイントについての知識獲得といった効果についての言及もあった。

業務関連内容の割合	人数	ヒストグラム
0割	0	
1割	2	
2割	2	
3割	3	
4割	1	
5割	4	
6割	2	
7割	9	
8割	5	
9割	2	
10割	0	

図 3 普段の雑談の中で業務に関連した内容が話される割合の主観評価

この結果からさらに、失敗や事故などの安全に関わる雑談 (Q2) とヒヤリハット報告 (Q3)、業務に関する雑談 (Q5) についてそれぞれの間の偏相関を算出したところ図5のようになった。

この結果から、安全に関わる雑談を促す上では、普段から業務に関する雑談を行う風土と、きちんとヒヤリハット等が報告される風土を醸成してい

くことが重要であることが示唆される。

図 5 Q2, 3, 4のそれぞれの間の偏相関 (括弧内は単相関の値)

4. まとめ

本調査から、ヒヤリハット等の報告やそれらを題材とした雑談が多くなされている職場とそうでない職場が存在していることや、雑談を通じた知識継承・情報共有については失敗や事故にかかわる雑談が役立ったと認識されていること、そうした雑談を広げる上ではヒヤリハット等の情報が報告する風土や、業務に関する雑談が行われる風土があることが重要であることが示唆された。

図 4 普段の雑談が役立った経験の内容についての自由記述の分類