高齢技術者を抱える企業のコミュニケーションリスクとその対応

可児建設㈱　正　○可児純子　正　可児憲生　正　舟橋浩司
環境風土テクノ㈱　正　須田清隆　立命館大学　正　建山和由

１．はじめに

現在、弊社において問題となっているのが従業員の高年齢化であり、高齢化対応を含め企業の事業継続を目的に BCP 策定を進めてきている。BCP 策定の目的は、建設や自然災害時での安全や危険に対する認知力、災害連鎖に対する問題意識の醸成方法を学習していく中で、高齢社員を含む社員一人一人が、会社事業の継続をする上で、多様なリスクに対して対応意識を形成することにある。本報告は、BCP 研修の災害時の問題意識形成までを行った感性調査の結果に伴い高齢技術者を抱える企業のコミュニケーションリスクとその対応についてまとめている。

２．調査方法

A）dilemma テスト

実際の災害状況を写真で説明し、臨場感を演出したうえで、災害発生時の避難や救助などの行動に影響した dilemma（判断が難しい二つの判断基準）を感情レベルで選択させる。テストでは、グループで、一枚のチェックカードに示されている震災時 dilemma の判断について、参加者全員がチェックカードに記されている二つの選択肢から直感で重要と考えるものをその場で選択させる

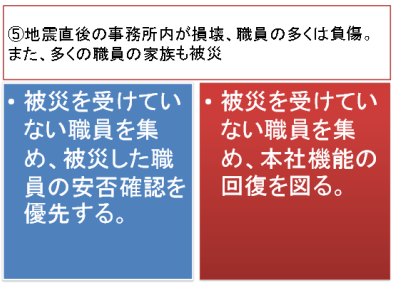

図１　チェックカード例

B)　認知度テスト

2 分程度の短い時間で、提示した単語(例えば、大震災、建設災害など)から発想できる言葉の数や内容から認知度を測る

３．　調査結果

A）dilemma テスト

阪神淡路大震災で発生した事象の中で、研修に参加した社員の判断に、合意形成が難しいことが確認される。ジレンマ判断の後の、研修参加者へのヒアリングでは、ジレンマの想定している状況のイメージに、参加者間で必ずしも一致していないことが確認されており、共通のリスクイメージづくりが、社内でのリスク管理面での課題と判断している。

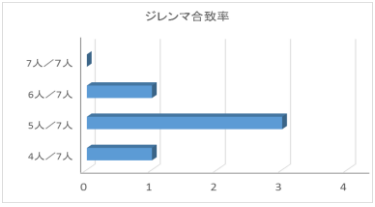

図２　dilemma 合致率

B)　認知度テスト

「建設災害」「大震災」から連想する言葉をそれぞれ２分間で書き出す発想力・認知力の評価を実施している。

a)　建設災害

『建設災害』に対する 2 分間の発想するイメージ個数から判断すると、個人差はあるが総じて日常の意識がそれほど強くなく、反応力も弱いことが確認できる。また社内の中でも明らかに意識の強さが二極化していることを捉えれば、建設災害に対する社内での情報共有やノウハウ伝承が十分に行われていないことが推察される。

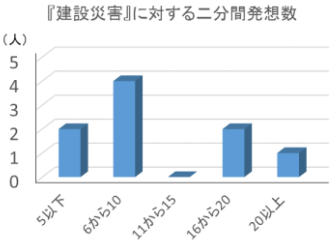

図３　発想数(建設災害)

b)大震災

『大震災』については、明らかに総じて日常の意識が低く反応力が弱いことが確認できる。BCP を実施する意義が、社内でのリスクの共有理解であり、緊急時の迅速な判断や行動に対する合意形成であることを考えれば、企業としてのリスク対応力の欠如は否めないと判断する

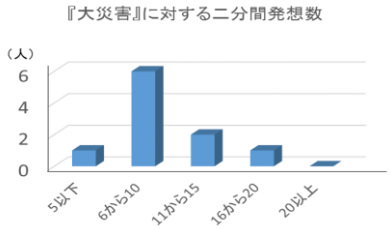

図４　発想数（大震災）

４．結果分析

調査結果から想定外の事象が起きた時の個人の対応特性や、組織の災害対応特性について以下に整理している。

① 大震災などの極限状況での dilemma に対する反応力に個人差が表れていた。また、dilemma 反応力にはばらつきが見られ、反応力の弱い従業員も確認されており、強いストレス下での判断において、判断が不能になることも推察される。

② ①と同様に災害対応へのリスクイメージにも個人差が表れている。脆弱なリスクイメージを持つ社員の行動リスクを低減していく上で、リスクイメージに対する個人差が生じる要因（経験、体験、能力など）の関係性も確認する必要があると考える。

③ 年齢別に、建設災害時のイメージ個数から高齢化に伴い認知力が低下していうなど一定の特徴があることが確認される。高齢技術者においては、発想の硬直性から狭義な判断でのリスク行動から危険行動の遭遇確率の拡大が懸念される。

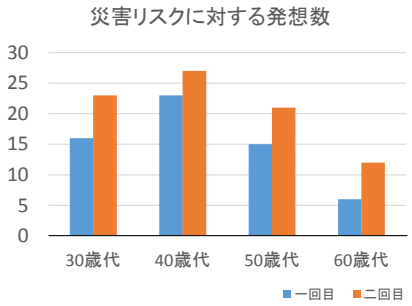

図５　年齢別発想数

５．まとめ

建設災害など突発的に生じる想定外の状況については感情(認知力)の反応が遅いと、災害対応力は弱く、効果的な感情の鍛え方が必要になってくると考える。特に高齢者は、この感情力が年齢に伴い低下しているので、どんなに経験・知識があっても、建設災害発生直後などの緊張時にはその知識が活用できないことが想定され、そのため予想できない行動をとる可能性も懸念されてくる。

また、高齢技術者に限定するのではなく、若手社員も含めて、建設工事におけるリスク感度を高めていくために、未経験領域も含めてリスクイメージを形成することは重要になり、映像や画像などのよりリアルな情報を活用したコミュニケーション手法が必要になってくると考える。

写真１　映像による安全教育状況	写真２　映像による情報共有
現場状況を撮影している映像のタイムラプス映像から個人差のあるリスク行動を理解する。	本社管理部門で現場内の技術者の行動や機材の動きからリスク行動について管理している。

６．最後に

高齢者が働き易い安全作業現場を作るには、作業現場で働く高齢者の行動特性を把握した上で、安全面での害要因をなる行動や作業などを少なくするために安全行動への誘導方策の作成や効率的な業務フローの構築などが必要になると考えます。また、安全衛生リスク軽減の観点から、作業現場で働く高年齢従業員の生体データの取得により当該高年齢従業員の就業管理も含めて総合的な業務管理体制の構築が必要になると考える

参考文献

１）リスク感度を高める教育研修プログラム研究開発（東京都中小企業振興公社平成 23 年度助成事業）

２）可児憲生他「中小建設業における知財集約を目的にする建設 CIM の展開に関する報告」　土木学会中部支部発表会