

組織内コミュニケーションによる安全文化の醸成プロセスに関する一考察

背 景

組織内コミュニケーション¹が成員の安全意識・行動を向上させること、また安全文化を構成する一要素であることは、これまでに多くの報告が成されている。しかし近年、国外の原子力業界においては、組織内コミュニケーションを、安全文化醸成の基盤要素と捉えるようになってきた。

目 的

組織内コミュニケーションに関する既存研究の知見を整理した上で、どのような組織内コミュニケーションが安全文化の形成に関連しているかについて、既存の質問紙調査のデータを用いて分析を試みる。

主な成果

- (1) 組織内コミュニケーションに関する既存研究の知見を概括し、組織内コミュニケーションを有効に機能させる要因（情報自体の特性、個人・人間関係・組織の特性等）を整理した。また、組織内コミュニケーションを通じて組織文化²やコンテキスト³が形成され、外部情報などの影響によりコンテキストが変化するプロセスとして整理した〔図1〕。
- (2) わが国の電力会社社員を対象として2001年に実施した質問紙調査のデータを用い、成員の安全意識・行動に関連するコンテキストや、それらのコンテキストに関連する業務上のコミュニケーション、コミュニケーションが行われる環境を、相関分析によって抽出した。その結果、以下の3点が明らかになった。
 - 1) 「工程より規則遵守を重視」「作業前の手順チェック」「規則を守らない仲間への注意」といった安全への態度・行動は、“慎重に作業を進める”コンテキスト（「スケジュールよりも規則遵守」「作業を止めてでも安全を確保」）との関係が強い。このコンテキストは、従業員からの意見を職場の改善や施策に活用する、トラブル事例や知識・経験を安全対策に反映させる、職場の方針を職場に理解・浸透させる、トラブル時でも情報を正確に伝達するといったコミュニケーション特性と関連している。〔図2〕
 - 2) 「職場・会社に対する誇り」「達成感」といったポジティブな感情は、“積極的・協力的に業務に取り組む”コンテキスト（「意見を取り入れ前向き」「新しいことに挑戦」など）との関連が強い。このコンテキストは上述の～に加え、事故情報や職場の問題点を周知する、上司から明確な指示が出される、迅速に意思決定を行う、他部署と活発に情報交換するといったコミュニケーション特性と関連している。〔図3〕
 - 3) 1)・2)で挙げた業務上のコミュニケーションは、改善意見の奨励や問題点の報告体制の構築、上司への信頼や職場内の良好な人間関係など、報告や対話を促進する職場環境との関連が強い。〔図2・3〕

今後の展開

図1のプロセスに基づいて設計した調査を行い、重要なコンテキスト形成と関連する組織内コミュニケーションの特性を明らかにするとともに、外部情報の活用や組織内ネットワークが新たなコンテキストの形成に及ぼす影響等について検討する。

注1: 組織の成員間で行われるコミュニケーション

注2: 組織内で共有された価値・規範

注3: 組織文化やそれが具現化した組織体系・制度など

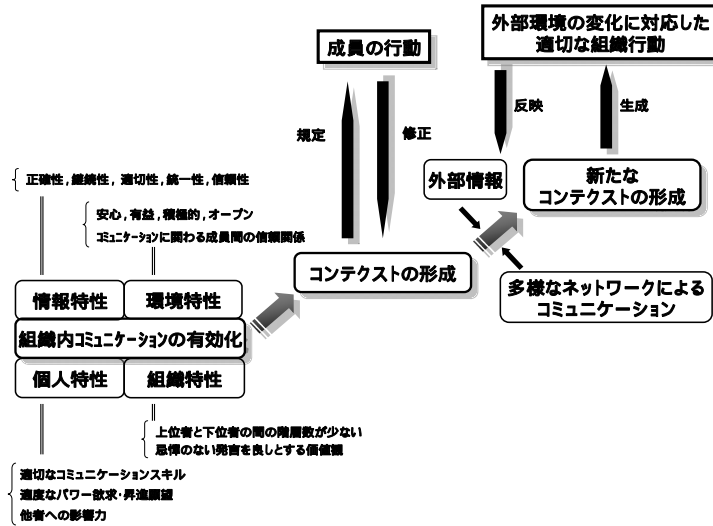


図1 組織内コミュニケーションによるコンテキストの形成と変化のプロセス

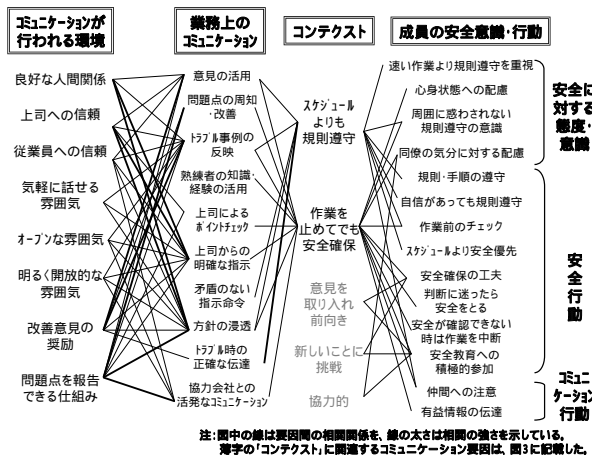


図2 成員の安全に対する態度・行動に関連するコミュニケーション要因

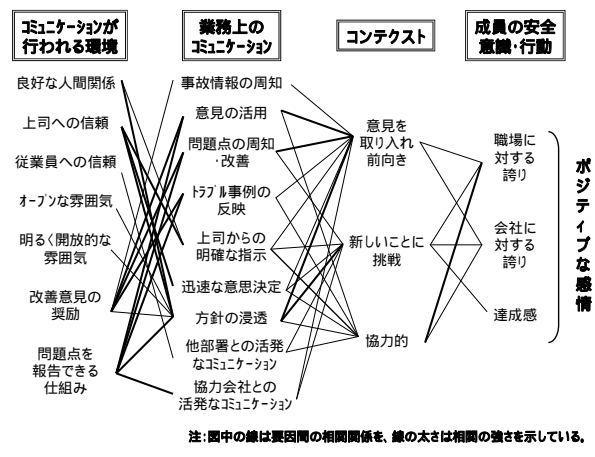


図3 成員の誇り・達成感に関連するコミュニケーション要因

研究報告 Y08057	キーワード：安全文化，組織内コミュニケーション，質問紙調査，相関分析
担当者	長谷川 尚子（社会経済研究所 ヒューマンファクター研究センター）
連絡先	（財）電力中央研究所 社会経済研究所 Tel. 03-3480-2111(代) E-mail : src-rr-ml@criepi.denken.or.jp