

平成28年度 労働災害防止論文 金賞

業務災害体験と対策

北海道クリーン・システム株式会社 高橋 剛

私は、4つからなる大規模な商業施設と2つのテナントビルを管理するリーダーとして、清掃業務に従事しております。清掃スタッフは、男女を合わせて46名であり、日々お客様が当施設を安心してご利用頂けるように努めております。

その様な中、商業施設のお客様用トイレで、洗面台に付いている水石鹸を補充する時の事です。補充容器を誤って落としてしまい、隣の洗面台をご利用されていたお客様へ水石鹸をかけてしまうということが起きました。また、その時の清掃スタッフの謝罪や対応が、お客様に十分に伝わっておらず、クレームを頂く結果となりました。これを受けて、スタッフ全員で原因を検討したところ、①備え付けられているタンク自体が小さいこと。②補充の回数が多いこと。③補充容器が扱いにくいので、作業に時間がかかること。④予期せぬ事態において、お客様に対応出来る清潔なタオルを持っていなかったこと。⑤とっさの初期対応において、お客様へ謝罪を伝えることが難しいこと。

これらの意見から再発防止策を検討して、対策を進めることとしました。まず、備え付けのタンクが小さく、日に数回の補充が必要であったため、オーナー様と協議をして大きいタンクを取り付けて頂きました。また、日々の補充容器は、皆で選定し、扱いやすい物に変更しました。

その結果、営業時間前の朝1回の補充をすることで、営業中の補充は不要となり、作業上の

リスクを最小限にすることが出来ました。注ぎ易い補充容器に変更したことで、作業時間も大幅に削減する効果も生まれました。さらに、いかなる事態にも対応するため、お客様にすぐお渡し出来る綺麗なタオルを各指定場所に用意しました。飲み物をこぼされたお客様へ、用意していたタオルをお渡しし、お褒めのお言葉を頂戴しました。

現在のところ、営業中にお客様をお待たせすることなく、洗面台をご使用頂くことが可能となりました。そして謝罪や初期対応に必要な接客接遇についても研修を行い、一人ひとりの接客対応の向上にも力を注ぎました。スタッフの共感も得られ、今後も研修を継続していくこととしました。

このような様々な取り組みを行ったことにより、クレームは起きておりません。スタッフ全員が以前にも増して、安全への取り組みとは何か、より良い作業とは何かを積極的かつ、自主的に考えるようになりました。また、お互いに意見を出し合い、実行や効果を検証することで、業務のさらなる改善にも繋がっております。

私たちの最大の使命は、オーナー様にご満足頂ける質の高いサービスを提供することと、ご利用されるお客様に対して、安全かつ安心な空間作りであると同時に、スタッフが安全に業務を遂行できる環境づくりを今後も引き続き取り組んで参ります。

平成28年度 労働災害防止論文 銀賞

通勤災害体験と対策

株式会社ベルックス 自井 義信

我々労働者の大半は、仕事の為に毎日のように家と職場を往復しています。

出勤時には「今日の仕事の予定は…」と一日の仕事の段取りを考え、帰宅時は「ああ、失敗したなあ…」と、ちょっと反省し落ち込んでみたり、考え事をしながら歩いていることも多いのではないのでしょうか。

しかしながら、時としてその「考え事」が思いもよらぬ災害へと繋がってしまうこともあるのです。いわゆる通勤災害です。

通勤災害は大きく分けて、二次的要因が原因となるものと、本人の過失が原因となるものと二通りあります。二次的要因によるものはなかなか防ぎようがありませんが、少なくとも自分の過失によるものは、注意することで防げるはずです。

また、普段から防災意識を持つことで、目の前のキケンを素早くキャッチし、回避することも出来るのではないのでしょうか。

これは、私が担当する現場の従業員に起きた通勤災害の一例です。

従業員Aさんは、60代前半の男性です。毎日徒歩で通勤していたAさんは、その日も当日の業務の段取り等を考えながら歩いていました。ふと目を上げると、横断歩道の信号機が点滅していることに気が付き、慌てたAさんは小走りに駆け出してしまいます。走ればなんとか渡りきれると判断したAさんですが、そこは年齢か

らくる体力の衰えて、足がもつれ途中で転倒。打ちどころが悪く片膝を骨折して、病院へ救急搬送されてしまいました。病院でAさんから転倒時の状況を聞いた時、「これは、防げた通勤災害だった」と感じざるを得ませんでした。

Aさんが、もっと防災意識を持ち周囲の状況に目配りして通勤していたとしたら、信号機の点滅にも早く気が付き、自分の体力とを考えた合わせ無理に横断しようとはしなかったでしょう。

いかに通い慣れた道であっても、季節や時間帯等によっては状況が変化します。昨日は安全だった道が、今日にはキケンが潜んでいるかも知れません。

また、昨今のニュースを見ても、歩道上の歩行者に車が突っ込んできたり、頭上から物が落ちてきて大ケガをしたり…。一歩外に出ると、キケンがあふれていることに気付かされます。

自分の身を守る為には、もっと周囲に目を向けて、身に迫るキケンに備える必要があるのです。

通勤する際には、周りをよく見てください。単に身を守る為だけでなく、季節の移り変わりを感じたり、気付かなかった街の風景に出会ったりと、新たな発見があるかも知れません。

それが仕事への活力となり、災害防止への意識の向上にも繋がっていくのではないのでしょうか。

平成28年度 労働災害防止論文 銅賞

ヒヤリ・ハット体験と対応

北海道クリーン・システム株式会社 山家 香織

私は現在、JRタワーのショッピングセンターの清掃スタッフとして働いています。他のスタッフを含め21名でトイレ、共用通路、エスカレーター、エレベーター、階段及びバックヤードの清掃を担当し、毎日、お客様に快適・安心・満足・心のこもったおもてなしをお届けしています。

さて私は、「安全な仕事環境を目指して」につきまして、「ヒヤリ・ハット」による事故防止を確立し、明るく楽しい仕事ができるような職場作りを行っています。

まず、JRタワーの商業施設では、第一にお客様に対する事故を絶対起こさない事。第二にテナント様のスタッフに対する事故防止。第三に働いている仲間が事故を起こさない、起こさせない事が重要なことであります。

お客様はショッピング、お食事等を大変楽しみにして来店されます。その楽しみを奪うような事故等に遭うと二度と来店しません。又、テナント様のスタッフが元気に接客していただくことが、この施設が未来継続的な発展に繋がると考えます。更に、そこで働いている仲間が安全に働くことが、お客様に対して又テナント様のスタッフさんに対して、私達の重要な役割と考えます。

私達が事故を防止するために、身近に取り組むことができる事は、「ヒヤリ・ハット」です。日常の仕事をしている中で必ず発生する「ヒヤリ・ハット」を職場全体で取り組み、水平展開をして継続的に実行することが重要です。現在、

私は「ヒヤリ・ハット」事例の汲み上げと対策、点呼で水平展開を行う担当をしています。

まず「ヒヤリ・ハット」を提出してもらう方法として、

- 1 1ヶ月に3名ずつ順番に指名します。
- 2 翌月の10日まで提出してもらいます。
- 3 提出が難しい人には体験を具体的に、例えば階段、ドア付近、清掃カートで運搬の際などを聞き取り記入して内容を確認してもらいます。しかし、月を重ねる毎に自分で書けるようになり現在は全員提出しています。

次に提出された「ヒヤリ・ハット」の事例に安全作業から考え対策を記入します。その事例を1日1事例として点呼で紹介し、その場で無差別に指名して、「あなたならどうする」と質問します。答えは全て正解とします。そして情報を共有化します。1ヶ月で3事例同じ手法で実施し継続しています。1年で36事例の水平展開により同じ事故を二度と起こさないように、身近な事例を繰り返しおこなうことにより、常に安全に対する記憶をからだに植え付けることが大事です。

私はこの取り組みをしっかりと展開し「1:29:300」のハインリッヒの法則により「ヒヤリ・ハット」で事故の芽を潰すことにより、仲間不幸な事故を起こさせないで明るい職場を継続・維持し、お客様、オーナー様に信頼される仕事を今後も続けます。

私達の職場は現在も無事故を継続中です。

平成28年度 労働災害防止論文 佳作

労働災害防止対策への提言

札幌施設管理株式会社 熊谷 昌

現場においてヒヤリハットは誰もが経験する事です。労働災害の予兆となる「ヒヤリハット」を、働く仲間全員で理解し活性化させていくことが、危険の要因を顕在化させ、労働災害おけるリスクの低減につながると考えます。

労働災害は主に現場での各作業で発生するが、単にその作業を行っている作業実施者のみの問題ではなく、作業環境等も重要なことと考えます。また事故報告はその日の早い内に行い、職場全員に周知しなければ意味がないと考えます。早くみんなに知らせることが一番大事なことであり、悪い情報ほど、より早く連絡報告をするのが仕事の基本であると私は考えます。特に人の命にかかわる情報はハウレンソウが肝要であるとともに、作業する人全員が周知しなければいけないと思います。

安全対策は、人のエラーやミスが発生しても大きな事故につながらないように、絶えず作業手順書等の見直しを行うことが必要です。作業前には、常に危険予知活動 (KYT) を行い、漫然と作業を行うのではなく、事故に遭うおそれのある危険な状態を、常に予測しながら作業を行う事が必要です。そのことにより、万一、事故を起こしそうになってもヒヤリハットの状況で回避できるのではと私は考えます。

みんなからのヒヤリハットを集計し、分析す

る事によって、何が危ないかを絞り込み、重点的に事故対策を立てることが出来ると思います。作業中の様々な危険の要因を作業員全員が認識することによって、「危険予知」つまり危険感受性が高まれば早めの事故対策が可能となり、労働災害の予防に大きく貢献できると思います。また、「怪我をしなかったから大丈夫だろう」「事故とならなかったから良いだろう」ではなく、ヒヤリハットのアツた作業の検証を行い、作業改善まで行ってはじめて安全対策へと生かされると考えます。

最後に、ヒヤリハットを起こさないことが作業として望ましいのではなく、作業中に何故ヒヤリハットとなったのか、作業の分析を職場全体で行うことが重要であり、また様々なヒヤリハットの事例から、各作業のリスクの洗い出しを行い、各職場から作業改善の発信を続けていく事が労働防止対策につながると私は考えます。

平成28年度 労働災害防止論文 佳作

ヒヤリハット体験と対応

札幌施設管理株式会社 佐藤 勝哉

私は、札幌市営地下鉄の「駅設備保守管理」業務と現在は、「車両基地設備保守管理」業務に携わり、合わせると約10年この仕事を行っています。

駅設備と車両基地設備の違いとしまして、基本的には大きな違いはありませんが、車両基地の特徴として高所での作業が多いと感じます。色々と高所作業をしていて、ヒヤリとした経験があります。

それは、水銀灯の球交換作業時でした。当時は、車両基地の車庫外に設置されている水銀灯の球交換は、梯子を使用し、4名で作業しておりました。「梯子に上る」、「梯子を押さえる」、「球の受け渡し」、「全体を監督」する役割を分担して行いました。私が梯子に上り安全帯を掛ける為に態勢を変えた際に、バランスを崩しそうになってしまい、何とかすぐに持ち直して事なきを得ましたが、ヒヤリとさせられました。もし、この高さから落下していたらと思うと今でもゾッとします。

このような転落してしまう危険だけでなく、軌道内のため、交換箇所へ移動する時に、梯子を持つものは特に歩きにくく、転倒の危険もあります。

細心の注意を払いながら作業をしていても、人間である以上必ずミスやうっかりしてしまいます。この事実から避けては通れないので勇気をもって提案しました。

危険のリスクをいかに一つでも減らしていくか、皆で話し合いを行いました。

色々と話し合いを行った結果、車両基地の車庫外の水銀灯器具は幸い、昇降式と固定式のみの為、本体が固定されているので、ランプチェンジャー（高所ランプ交換器）を使用することができます。梯子を使用せずに、この道具を使用して作業を行えば安全にできるのではないかと結論になりました。

現場に適合したランプチェンジャーが届き、すぐに使用してみました。

すると、梯子を使用して作業するのと比べると、はるかに安全に作業できると感じました。梯子の昇降がなくなった為、転落してしまうリスクもなくなり、移動時も梯子と比べると断然に軽く、持ち運びしやすいので、足元などに、より注意を払えます。

危険のリスクを減らし安全に作業ができるようになっただけでなく、交換までの手順が容易になった為に、作業効率も上がりました。

この件で、現場で作業するものが実際の体験を元に、どうすれば事故や危険のリスクを減らし、安全に作業ができるのかも皆で考え、話し合い、実行することの大切さを感じることができました。

今回の件に限らず、どの作業にも危険が潜んでいることを自覚し、常に「安全第一」で日々業務に従事していきたいと思えます。

平成28年度 労働災害防止標語 入賞者

金賞

健康と安全チェックが作業の基本 しっかり守ってゼロ災職場

第一美装(株) 安田 定夫

銀賞

安全は 基本動作のくりかえし 予知して摘み取る 危険の芽

北海道クリーン・システム(株) 岡崎 友博

クレームは 品質向上の第一歩 真摯に受け止め すばやく対応

第一美装(株) 三輪 安子

銅賞

運転中 スマホ触れる手 心にあてて

(株)トーショウビルサービス 大内 卓

事故のない 現場に芽生える 信頼感

東京美装北海道(株) 札幌支店 山本 宏幸

リスクを見つける確かな目 危険を予知して 無災害

東京美装北海道(株) 千歳支店 六角 ひとみ

佳作

あいまいな理解は事故の元 聞く勇気を持つとうゼロ災害

協和総合管理(株) 鈴木 恵美子

朝の挨拶 みんなの笑顔 明るい職場で 無災害

(株)東洋実業 城戸 光子

朝の挨拶元気な声で 笑顔あふれる 明るい職場

札幌施設管理(株) 岸川 重雄

あせらずに 時間と心に 余裕もつ

(株)ベルックス 田口 恵美子

焦る気持ちに 危険が迫る 手順を守って 安全作業

(株)東洋実業 大澤 明広

洗い出せ いつもの業務に潜む罠 みんなで進める危機管理

(株)アサヒファシリティズ 北海道支店 山田 敦史

安全は 聞いて納得見て安心 口に出して再確認

東京美装北海道(株) 札幌支店 高橋 美宣

いいだろう それで良いのか もう一度

(株)東洋実業 菊地 貴仁

今一度 慣れた手順を 見直して 小さな改善 大きな効果

(株)ベルックス 稲垣 奈央子

違和感を察した時は再点検

協和総合管理(株) 斉藤 節雄

怠るな 基本動作と 正しい手順	日本クリーン北海道(株)	岩 崎 慎 護
おこたるな、ヒヤリで済んだあの教訓、みんなで活かし安全職場	(株)アサヒファシリティズ 北海道支店	福 永 功
思い出そう 最初の頃の 緊張感	東京美装北海道(株)釧路支店	太 田 紀 子
通い道 慣れに慣れない 心掛け	協和総合管理(株)	鈴 木 康 文
決めた事 守る勇気と続ける努力 チームワークでゼロ災害	(株)アサヒファシリティズ 北海道支店	土 田 智 大
気を抜くな 自信と過信は紙一重	北海道クリーン・システム(株)	秋田谷 美 保
災害は 小さな油断と 手抜きから 基本を守って 安全作業	(株)東洋実業	深 瀬 一 範
災害は 慣れと手抜きと 気のゆるみ 初心にもどって 安全点検	(株)東洋実業	山之内 正 人
事故は慣れから 油断から 基本に戻って 再確認	(株)東洋実業	永 井 徳 久
睡眠不足 寝ないで仕事 事故の元	札幌施設管理(株)	新井田 惟 之
ストレスチェックでセルフケア 心のメンテナンスを大切に	中央ビルメンテナンス(株)	平 井 慎 也
清掃後 習慣づけよう 指さし確認	第一美装(株)	小野寺 千登世
全員で現場のリスクを洗い出し 対策講じて無災害	(株)アサヒファシリティズ 北海道支店	萱 場 広 一
手抜き、見落とし、思い込み 慣れた手作業に 落とし穴!	(株)東洋実業	藤 野 光 博
何事も 報・連・相で 意思疎通	札幌施設管理(株)	増 田 みどり
日々の点検しっかり確認、今日も一日ゼロ災害	(株)アサヒファシリティズ 北海道支店	栗 原 浩 司
ポケモンで 脇見運転 加害者に	太平ビルサービス(株)旭川支店	小 山 重 雄
無理な作業 しないさせない 心に決めて みんなで築く ゼロ災害	日本クリーン北海道(株)	酒 井 和 子
もしかして 事前に確認、事後確認、習慣付けて安全作業	北海道クリーン・システム(株)	佐 藤 貴 俊
よい仕事 まずは健康管理から	(株)東洋実業	吉 野 ひとみ
ルール違反はその場で注意 見て見ぬ振りが事故のもと 皆で注意安全職場	(株)アサヒファシリティズ 北海道支店	森 下 美 生