

労働災害防止における作業手順の重要性

北海道クリーン・システム株式会社 遠藤 広之

労働災害防止において最も重要な事は、「作業手順の遵守」だと私は考えます。

私が所属する営業所は病院内にあり、過去には針刺し、脚立からの転落、第三者との接触等、様々な事故が発生しています。針刺し事故は、ゴミを素手で直接拾った事、脚立からの転落は、不安定な姿勢での無理な作業をした事、第三者との接触事故は、周囲の安全確認を怠った事。これらの事故の共通した要因は、「作業手順を遵守しなかった」という事です。なぜ作業手順があるのか、なぜ作業手順は改善し続けるのか、この点について考えてみます。

作業手順は、作業を行う上での基本的なルールだと私は考えます。これは諸先輩方が日々の作業の中で経験した事をP D C Aサイクルに基づき、皆で考え話し合い、試行錯誤を重ねた結果、安全かつ円滑に作業をする為に作られたものです。だからこそ、作業手順を遵守する事で、作業中に起こりえる事故を未然に回避する事が出来るのだと思います。

私は普段病院内で主に廃棄物の回収業務を行っています。病院内では、日々膨大な量の廃棄物が排出され、大きく分けて一般医療廃棄物と感染性医療廃棄物があります。それらを大型の運搬カートに積載し、病棟を含めた院内を移動します。ここで運搬カートの移動中に起きた事故の要因と対策、P D C Aサイクルを活用し作り上げた作業手順を紹介します。

概要：運搬カートをエレベーターから廊下に出す際に、積載していた感染性廃棄物容器が落下して蓋が外れ、飛散した血液が患者様に付着した。

危険性：患者様や第三者に外傷を負わせるだけでなく、H I Vや肝炎等に感染させる可能性がある。

要因：廃棄物過積載による不安定な運搬。

対策：即実現可能な対策として、廃棄物の積載時は患者様から見えない様に、カバーを被せ、

落下しない様ゴムバンドで固定し、目線の高さを超えない高さまでというルールにした。その後、さらに熟慮し運搬カートをより高さのある落下防止柵付きの物へと変更、作業の安全性と効率性を改善した。

結果：現在に至るまで運搬カートからの廃棄物落下による事故は起きていない。

この事故によって改善した作業手順は、現在でもしっかりと守られています。これは当事者だけでなく、私達一人一人が事故を重く受け止め、皆で話し合い真摯に対策を考えた結果であり、現場で実際に無理なく実現可能な作業手順を作ることが出来たからです。

しかし、安全第一に考えて作業を行っているはずが、作業に夢中になると作業手順を守る事が煩わしく感じる事もあります。どれほど話し合い、過去の経験と知識を基に作られている作業手順であっても、遵守されなければ全く意味をなしません。作業手順を遵守しつつ、さらに事故を風化させない為には、日々の作業において常に危険を予知し現場の目で見て、考え、話し合いを続けていく事が必要だと思います。私達は常日頃から、P D C Aサイクルを活用して話し合い、作業手順をより適したものへと改善します。事故・災害を発生させない為に危険予知活動、ヒヤリハットの水平展開や提案等、私達が労働災害防止の為に出来る事は沢山あります。これらの事を私達一人一人が自覚する事で事故・災害の芽を摘む事が出来ると思います。しかし、様々な環境の変化により危険箇所も変化する為、日々の作業で気付いた新たな危険箇所をハザードマップに明示する事も大切です。後輩達にも安全な職場で働いてもらえる様に、現在の私達が出来る事をしっかりと積み重ねて行きます。

最後になりますが、今後も慢心する事無く常に一歩先の危険を見つけられるよう心掛けて労働災害防止に取り組んで行きます。

労働災害体験と対応

札幌施設管理株式会社 益田 洋輔

私がこの仕事に携わるようになってから約2年になりますが、入社して1年半ほどたった頃、業務中に労災事故を起こした経験があります。

その日私はトンネルの中で照明の清掃業務を行っておりました。休憩に入る準備のため、荷物の積み下ろしを行っていた時のことです。

停車した高所作業車の荷台の上に上がり、バケットにいる同僚から荷物を受け取って、荷台から降りようと足を踏み出したところ、足元をよく見ていなかったため足を踏み外し、荷台から落下。肘から地面に転落しました。

激しい痛みと腕が上がらない症状があったため、その日の勤務はお休みを頂きました。

後日病院に行ったところ骨折の診断を受け、現場に復帰するまで1カ月かかりました。

現場では勤務変更に伴う同僚の負担増、現場責任者及び業務責任者の方々にはクライアント様への報告・対応等多大なご迷惑をおかけし、何より事故発生によって会社に対するクライアント様の信頼を落とすという金銭で測ることのできない大きな損害を与えてしまいました。

「信用を得るには時間がかかるが、失うのは一瞬」とよく聞きますが、この言葉の正しさと恐ろしさを実感しています。

なぜこのような事故を起こしてしまったのか自分なりに考えたところ、会社での指示・講習やヒヤリハット、当日のKY（危険予知）活動等で既に類似した事象の教育を受けていたことに気づきました。

教育を受け、その場ではわかっていたつもりでも、それが「つもり」でしかなく実際には教訓が身につけていなかったのです。

ヒヤリハット・KY活動を実際の体験のように体に刻みこむにはどうしたらよいのでしょうか。

要するに「分かった」という状態とは、イン

プットした情報を更にアウトプットできる状態のことです。よって私は2つの手法を紹介させて頂きます。

1つは「視覚的にイメージしてみる」です。文字や言葉として読んだことや聞いたことを、頭の中で写真や動画として思い描いてみるのです。上手く繋がらなかったり、イメージが鮮明でなかったりしたところは理解できているとは言えないので、もう一度考え直すか周囲の同僚に相談すべきです。

2つ目は「他人に説明してみる」です。

学んだことを何も知らない人に説明するつもりで文章にしてみましよう。自分自身が本当に理解していないと他人に教えることはできません。うまく文章にならず、しどろもどろになってしまったら、それは自分の中で理解しきれていない証拠です。

この時、質問されそうなことを想像しながら受け答えもしっかり考えておくことより理解が深まります。

以上2つの手法を紹介させて頂きましたが、「分かったつもり」とは本人が「自分は理解している」と思っているからこそ確認作業を怠りがちです。それを防止するためにも、簡単に分かったと思わず、「本当にそうなのか」と自問自答して確認する習慣をつけることが大切だと考えます。

私は、今回の事故から、「分かっている」と勘違いしたまま行う作業がどれほど危ういものか、そして労災事故を起こすことでどれほど多方面の方々にご迷惑をお掛けするのか実感しました。これからは、2度とこのような事故を起こさないよう、どんな単純簡単な仕事にも常に危険は潜んでいるとわきまえ、確認を怠らずに仕事を実施していきたいと考えます。

新型コロナウイルス感染予防とそれに伴う取り組み

北海道クリーン・システム株式会社 田中 明日香

私達Tコメントは「歩くインフォメーション」として、札幌駅に隣接する大型商業施設であるJRタワーの館内を巡回しております。主に、ご来館されたお客様の困りごとや、手助けを必要とされている方に、いち早く気づきお声をかけをし、少しでも館内で快適に買い物ができるように、サポートする事が私達の仕事です。

私は昨年10月からTコメントとして勤務をしておりますが、繁忙期になると館によっては、案内が1日100件を超えることもあります。

そのような中で昨今、新型コロナウイルスが猛威を振るい、現在もその影響はとても大きいものです。私達はお客様と接する機会が多いため、感染予防が必須です。まず始めに、感染予防策として『マスク』と『保護メガネ』を着用し巡回を行いました。しかし、マスクと保護メガネを着用しての巡回で、すぐに問題が発生しました。それは、保護メガネのレンズ部分が、顔にピッタリと密着し目全体を覆っているため、自分自身の体温と館内の温度でメガネが曇りやすい事、顔が大変暑くなる事、また保護メガネの重さが30グラムもあり重く、耳への負荷もあり、長時間掛けていると痛みが出る事です。これは熱中症の観点から見ても危険だと判断しました。そこで、保護メガネに替わる物をいろいろと探しました。結果、『フェイスシールドグラス』という商品を見つけました。こちらは、保護メガネと違い、上下が開いているため空気の通りがよく、熱がこもりません。また、重さも18グラムと軽量です。現在は、こちらに変更し、巡回を行っております。さらに、マスクは必須で外せないの、暑さ対策としてこまめな水分補給と、ポケットサイズの保冷剤をポケッ

トに入れ、体の熱を取るように心掛けています。しかし、これら感染予防策で、私達がコミュニケーションを取る際に重要である「口元」が隠れてしまい、お客様との意思疎通が取りづらく、悪い印象を与える場合があります。そこで、お客様に不快な思いをさせないような対策を考えました。

1つ目は目元の印象です。マスクで目元しか見えていない状態のため、視線だけを動かすと、「目つきが悪い」「睨んでいる」などの印象を与えかねません。なので、私達は視線を動かす際、顔も一緒に動かす事で、印象が柔らかくなるように意識しました。

また、目元でしっかり表情を出し、お客様から話しかけやすい雰囲気を出す事も大切です。目を三日月のように細め、頬を持ち上げるように意識をすると、マスクをしていても笑顔がお客様にも伝わります。

2つ目は、マスクを通して話すので、声がかもり聞き取りにくいということです。口をきちんと動かし、一語一語を正確に発すると共に、普段より少し大きな声出すように気を付け、お伝えしました。

以上2点を意識しておこなった結果、お客様のご案内がスムーズになり、笑顔で「ありがとう」とお礼を頂く機会も増えました。まだまだ新型コロナウイルスという見えないウイルスとの戦いは続きます。私達は、マスクとグラスシールドを着用しての接客ですが、来館されるお客様に不快な思いをさせず、快適なサービスの提供を心掛けています。そして私達の健康確保に努め、日々の業務に邁進して参ります。

労働災害防止対策への提言

株式会社ベルックス 志賀良三

今や日本中で人手不足が続き、あらゆる分野で外国人を積極的に受け入れる時代が来ている。と同時に、文化や生活・風習が違い、更に言葉も上手く通じない中で、多くの企業が技術指導に時間をかけ、資格取得を応援するなどして、人材育成に力を注いでいる姿勢が見られる。益々充実して欲しいと願う。

そのような中、比較的外国人が多い職場では「5S活動」を重視して、イラストとローマ字で「Seiri・Seiton・Seiketsu・Seisou・Shitsuke」と書いたポスターを貼り出して説明を加えたり、「5S体験ゲーム研修」をしたりしているところもあると聞く。

私達日本人には、5Sと言えば「仕事の質を高める」「チーム力を高める」という意味が込められた、ごく身近な言葉である。しかしそのポスターやゲーム研修からは、

- ・外国人に対して5Sの意味を早く覚え、日本式に慣れてほしい
- ・基本をしっかり身に付けてほしい
- ・何よりも安全な作業をしてほしい

という気持ちと、切実な願いが込められていると私には思えるのである。

今もコロナ禍で来日出来ないでいる外国人が戻ってきたら、私達はその方々を含め、今一度原点に立ち返りつつ、これら5Sの基本を共に学びたい。共に安全な作業を実践する努力をしていかなければと強く思う。

5Sを実践するにあたっては、前提として日々「凡事徹底」（当たり前のことを徹底的に一生懸命やる）を共に取り入れていくことが重要である。

私の応援するプロ野球のある監督は「どう始まるかよりどう終わるかが大事だ」「ネクストバッタースークルでは、常に次の状況を想定し100%の準備をしなければ納得がいかない」と語ってきた。語るだけでなく、研究熱心な彼は「凡事徹底」を取り入れ、結果を出してきた。大変素晴らしく尊敬に値する。

この彼流の言葉を私達の職場に当てはめると、

「5Sで気持ちよく終わり、次の日も前日以上により安全な仕事をしよう。チーム一丸となってその繰り返しで頑張ろう」となると、私なりに解釈している。それが徹底される現場こそが、事故も少ないと確信する。

話は変わるが人事考課において、⑤④③②①の5段階で評価する場合「規律性」に限っては「⑤・特に良い/④・良い」での評価はしない。「③・期待通り」か「②①・それ以下」と評価するのが一般的である。つまり、規律は「守って当たり前」だから⑤④の評価は存在しないのだと、事あるごとに聞いてきたし、私自身もそう実行してきた。

昔から「言うは易く行うは難し」と言われてきた。この当たり前のことを皆でやり続けることがどれだけ難しく大事なのかを私達は十分知っているつもりだったが、今回のコロナ禍から更に多くの事実を学んだ。それは、

- ①あらゆる場所で大多数の人が注意事項をより真剣に守る中、それを守れないごく一部の場所と人がいると、何事も徹底出来ずに教訓も生かせず、残念な事が何度も何度も繰り返し起こってしまう。
- ②責任者やリーダーは、常に先頭に立ち、その人でなければ出来ない決断を下し、それを伝える強い力を持ち、コントロールではなく「あるべき姿」を部下や後輩に見せ、一緒に行動したからこそ乗り越えられた。
- ③常に人の真似や人任せ、二番煎じでは、対応が遅れに遅れて、大事になってしまう。という事実である。

このコロナ禍を乗り切ろうとするのと同様に、私達は職場の最大の問題である「労働災害の事故防止」に向け、再度上記①～③の事実を心に留めたい。前述の「5Sの実践」と「凡事徹底」を絡めた行動を、共に継続し、「無事故」に繋げていかななくてはならない。

「継続は力なり」「力は、百の理屈にも勝る」私が好きなこの二つの言葉は、これからも大切にしていきたいと思う。

身近にあるヒヤリハット

北海道クリーン・システム株式会社 松村 なおみ

札幌駅に隣接する商業施設で、JRと地下鉄を繋ぎ、途絶えることのない人の流れの中で、私たちは清掃作業を行っています。このような状況の中で行う作業は、非常に緊張感があり、常に危険と隣り合わせです。自分が気を付けていても予測を超えたお客様の動きにヒヤリとすることが多いのが実状です。少しでもリスクを回避するためには、スタッフ全員でそれぞれが持っているヒヤリハットを共有していく必要があると考えました。

私の職場では、毎月「ヒヤリ・ハット」を募り、回覧することで共有しています。その中には、大きな事故になりかねない事例もあります。

主な事例とその取り組みをご紹介します。

1 例目は、「階段で掃き掃除をしていた時、手からホウキを離してしまい階段の下まで落ちてしまった。幸いにも周囲に人がいなかったため、安堵した。」

この事例は、想像するだけで恐怖を感じ、大事故にいたらなかったことに「本当に良かった」と思わずにはいられませんでした。

2 例目は、「階段をモップで拭き上げていたところ、体がふらつきバランスを崩したため、階段を踏み外し、後方へ倒れそうになった。」

この事例も転落した場合、自分が大怪我をするだけでなく、第三者を巻き込んだ大事故になりかねない事例だと考えられます。

3 例目は、「清掃カートを押して角を曲がろうとした時、目の前に人がいたためぶつかりそうになった。」

ぶつかりそうになったという事例が最も多いのですが、これもやはり大事故になりかねません。一瞬の気の緩みが、取り返しのつかない事

態になると容易に想像できます。

そこで事故防止の取り組みについて、職場の皆と話し合う場を設けました。主な対策をご紹介します。

1. 実際起こってしまったことを募り、スタッフ全員で共有をする。
2. 感じ取ったものから、予想される事態を考える。
3. 日々初心に戻り、基本の作業をする。
4. 心のゆとりを常に持ち続ける。
5. 職場でのより良いコミュニケーションづくりに取り組む。
6. 体調を管理して健康を保つ。

日頃から皆で声を掛けている内容が多いのですが、まず慣れた作業の中で起こる気の緩みをなくすことが、大変難しいのです。今以上にどうすれば良いのか。日々意識していることではありますが、努力し続けなくてはなりません。自分自身が継続し、そしてまた考え、それからまた一歩進むために。

そしてコミュニケーションづくりについて考えたとき、これはヒヤリハットだけではなく、全てにおいて繋がっていることだと感じました。何か起こったとしても、伝えることができなければ、防ぐことも難しいのです。職場で良好なコミュニケーションが取れていれば、日々積み重ねていることがより活かされていくと考えます。これは容易のようで非常に難しいことです。しかしお客様にとって素敵な時間を過ごしていただける空間を保てるように、そして、スタッフ全員が安全に気持ち良く作業できる環境づくりを、私は常に考えていきたいと思えます。

● 令和2年度 労働災害防止標語 入賞者 ●

金賞

思い出せ ヒヤリで済んだあの瞬間 基本の確認 もう一度

北海道互光(株) 芹 田 和 也

銀賞

安全は 基本と予測の 積み重ね みんなで築こう ゼロ災職場

日本クリーン北海道(株) 浅 田 智 子

プロ意識 小さな異変を 見過ごすな

北海道クリーン・システム(株) 平 川 千 帆

銅賞

ヒヤリでよかったこの体験 明日に生かして 安全職場

北海道クリーン・システム(株) 高 根 政 宏

ワンチーム ゼロ災害への 第一歩

北海道クリーン・システム(株) 高 橋 和 子

明るい笑顔と元気な挨拶 声掛け合って危険ゼロ

協和総合管理(株) 沓 澤 紀 子

忘れるな ヒヤリで済んだ あの経験

(株)クリーン開発 村 井 あゆ子

佳作

挨拶で絆つながる チームの輪

協和総合管理(株) 川 口 君 代

焦ってる 迷ってる それが自分の赤信号!

北海道クリーン・システム(株) 長 内 輝 秋

焦らず 無理せず 油断せず ヒヤリを生かし 安全作業

(株)クリーン開発 松 岡 智 美

あとでより 今やる確認 身を守る

(株)クリーン開発 東 力 哲

あなどるな 油断と焦りが 事故のもと

北海道互光(株) 矢 根 英 子

危ないぞ 言える勇気と 聞く心

日本クリーン北海道(株) 大 坂 光

安全は 一人ひとりが責任者 気づきで摘み取れ危険の芽

北海道クリーン・システム(株) 仁 藤 奈津子

いけません 運転中のテレワーク

(株)トーショウビルサービス 井 上 睦 嘉

急ぐ朝 運転席で一呼吸 ところに誓う 安全運転

(株)クリーン開発 長谷川 勤

「いつか」と「今度」は中々来ないが「まさか」は突然やって来る

協和総合管理(株) 田 辺 和 子

うがい 手洗い 感染予防 今は離れて距離とって 心は寄り添う思いやり	(株)ベルックス	稲垣 奈央子
思ったその時小さな改善 みんなで作る安全職場	札幌施設管理(株)	佐久間 佳 祐
かぶりましょう あなたを守るヘルメット	北菱産業埠頭(株)	岡田 貴 博
危険予知 過去の事例で 事故防止	北海道クリーン・システム(株)	工藤 由美子
危険予知 皆で共有 安全作業	東京美装北海道(株)	西山 利 樹
気を抜くな せまる危険に予告なし	北海道クリーン・システム(株)	櫻田 比呂輝
心と身体の健康管理 労災防止の第一歩	北菱産業埠頭(株)	宮本 裕 子
これ位 そんな気持ちで 事故の元	協和総合管理(株)	成田 慎 哉
作業前 三密避けても 打ち合わせは綿密に	札幌施設管理(株)	笹原 孝 志
したはず 見たはず 言ったはず 慣れた動作に危険の芽	札幌施設管理(株)	川橋 正 彦
車間距離 心のゆとりを 計る距離	(株)トーションビルサービス	中澤 友里愛
初心忘れず 油断せず しっかり確認 安全作業	北海道クリーン・システム(株)	花田 由美子
想像力、小さな事でも事故防ぐ、気配り目配り心配り	札幌施設管理(株)	市原 康 行
「たぶん」「だろう」に危険が潜む 手順の遵守で事故防止	協和総合管理(株)	岩澤 清 志
通勤は距離を保って安全に マスク着用忘れずに	協和総合管理(株)	津田 昌 人
人も車も今はソーシャルディスタンス	協和総合管理(株)	佐藤 公 子
まあいいか 「なれ」と「うっかり」 ミスのもと	(株)クリーン開発	小野 恵
毎日変わる 危険個所 目線を変えて 安全確認	日本クリーン北海道(株)	米田 美 雪
見逃すな 慣れた作業に 危険の芽	北海道クリーン・システム(株)	鶴田 幹 也
「やったはず」「やったつもり」は危険のサイン	北海道クリーン・システム(株)	宮崎 いくみ
指先に無災害の決意込め 今日もしっかり安全確認	中央ビルメンテナンス(株)	吉村 信 彦