小売業、飲食店、社会福祉施設における労働災害防止に関する取り組み事例報告

高木元也^{*1}

本研究は、小売業、飲食店、社会福祉施設における労働災害が減少（または横ばい）傾向をみせている法人等を対象に、労働災害防止に関する取り組み事例を調査し、効果的な取り組み、労働災害防止対策推進上の課題の抽出等を行った。効果的な取り組みとして、本社・本部が店舗・施設の安全管理を主導的に担い、本社・本部の安全衛生委員会・幹部会等に店舗・施設の担当責任者を参加させ、そこでの決定事項を迅速かつ確実に実行させていた。また、具体的な労働災害防止対策については、小売業では、事業者による保護具の支給等、滑りやすい状態の除去、危険な作業の廃止等が行われていた。飲食店では、深刻な人手不足対策として作業工数の削減に取り組み、それによる設備面の対策、危険な作業の廃止等が行われ、安全性の向上につなげられていた。社会福祉施設では、老人福祉施設の腰痛対策として要介護者の移乗作業の機械化等が進められていた。安全教育については、eラーニング（小売業）、雇入れ時教育の充実（飲食店）、介護研修での安全教育（老人福祉施設）、定期的な安全教育（障害者支援施設）等が行われていた。今後の課題としては、3業種とも、総じて安全意識啓発につながる日々の安全活動があまり行われていないこと、飲食店でアルバイトに対する安全教育（雇入れ時教育、OJT教育以外）や、社会福祉施設の転倒災害防止対策はほとんど見受けられないことがあげられ、これら課題の解消策を検討することが求められる。

キーワード：小売業、飲食店、社会福祉施設、労働災害防止、好事例

1 はじめに

わが国における小売業、飲食店、社会福祉施設の休業4日以上死傷災害発生件数の推移をみると、2019年は2010年と比べ、小売業は19.0%増、飲食店は27.9%増、社会福祉施設は81.5%増と、いずれも増加している（図1）。このうち社会福祉施設は、従事者数が2018年（常勤換算従事者数1,079,497人）は2010年（同757,189人）と比べ42.6%増になっていることも加え¹⁾、労働災害が大幅増となっている。一方、この間、建設業は6.7%減少するなど他産業と比べ、これら業種の労働災害を減少させることが強く求められている。

このため、厚生労働省は、第12次労働災害防止計画（計画年度：2013年度～2017年度、以下12次防という）²⁾、及び第13次労働災害防止計画（計画年度：2018年度～2022年度、以下13次防という）³⁾において、これらを重点対策業種に定め労働災害防止対策を推進している。このうち13次防では、具体的な対策として、①多店舗・施設展開している業態の事業場は事業場単位の安全衛生管理に加え、本社・本部主導の法人単位での安全衛生のあり方を検討する、②経営トップに対する意識啓発や「危険の見える化」、リスクアセスメントによる設備改善、KY活動（KYとは危険予知のことで、危険（Kiken）と予知（Yochi）のローマ字表記の頭文字をとる。職場などに潜む危険有害要因を発見し解決策を見出す能力を高める活動）等による危険感受性の向上のための働きかけを行う、

図1 小売業、飲食店、社会福祉施設、建設業における休業4日以上死傷災害発生件数の推移

③業界団体内に安全衛生委員会等の設置を働きかける、④労働安全コンサルタント、労働衛生コンサルタント等の専門家を活用する、⑤社会福祉施設での腰痛予防のため、安全衛生教育の徹底とともに介護機器等の導入を促進する、⑥小売業、飲食店は非正規雇用労働者の割合が高く経験年数3年未満の死傷者の割合が高いことから、雇入れ時の安全衛生教育を徹底する等が掲げられている。

原稿受付 2020年10月8日 (Received date: October 8, 2020)
 原稿受理 2020年11月11日 (Accepted date: November 11, 2020)
 J-STAGE Advance published date: December 11, 2020

^{*1} 労働安全衛生総合研究所建設安全研究グループ
 連絡先：〒204-0024 東京都清瀬市梅園1-4-6
 労働安全衛生総合研究所建設安全研究グループ 高木元也
 E-mail: takagi@s.jniosh.johas.go.jp
 doi: 10.2486/josh.JOSH-2020-0020-JI

筆者らは、12次防開始初年度の2013年度、小売業の実態調査を行ったが⁴⁾、一部の企業を除き、事業場には働く人のための安全活動・安全対策がほとんど見受けられず、12次防に示されたとおり、労働災害防止意識の浸透・向上が求められた。その後、労働安全行政により、労働災害多発企業等に対する個別指導等が行われ、2016年度からは施策「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」⁵⁾が推進されてきたが（上述、13次防の具体的対策①）、筆者らは、2016年度から多店舗展開している小売業、飲食店の労働災害防止に関わる実態調査を行った。その中で、労働安全行政による指導等により、精力的に労働災害防止活動を行っている法人、実際に労働災害が減少した法人等が見受けられるようになってきた⁶⁾。

このような状況を踏まえ、本研究は、多店舗・施設展開している小売業、飲食店、社会福祉施設において、①2015年～2017年の労働災害が減少（または横ばい）傾向にある法人（筆者実施のアンケート調査に基づく）、②労働安全行政が精力的に労働災害防止活動を行っていると認めた法人等を対象に労働災害防止に関する取り組み事例を調査し、効果的な取り組み、労働災害防止対策推進上の課題等を抽出した。

調査方法は、本社・本部、及びホールディング会社（飲食店）の安全または人事担当責任者へのヒヤリング調査である。

2 事例調査

1) 事例調査の方法

(1) 事例調査先

事例調査は計11法人である。調査先を表1に示す。

表1 事例調査先一覧

No.	業態	店舗・施設数
(小売業)		
事例1	総合スーパーマーケットA社	約150
事例2	食品スーパーマーケットB社	約80
事例3	家電量販店C社	約40
(飲食店)		
事例4	飲食店グループホールディング会社D社	約10,000
事例5	ファストフード（丼物）E社	約450
事例6	居酒屋F社	約450
事例7	居酒屋G社	約160
(社会福祉施設)		
事例8	老人福祉施設等H法人	約80
事例9	老人福祉施設等I法人	約80
事例10	老人福祉施設等J法人	約40
事例11	障害者支援施設K法人	8

(2) 調査時期

2018年5月～2020年4月

2) 事例調査結果

それぞれの事例調査結果を以下に示す。

(1) 小売業

a. 総合スーパーマーケットA社（事例1）

①法人情報

店舗数は約150である。このうち大規模店舗は従業員500～600人で、うち正規職員は70～80人、残りはパートタイマーである。一方、小規模店舗は従業員100人程度で、うち正規職員は10人弱、残りはパートタイマーである。

②本社・本部主導の取り組み

本社の安全衛生委員会が全店舗の統括的な安全管理を担う（図2）。本社に全店舗の安全管理を担当する部署があり、そこが事務局を務める。数年前までは、本委員会には度数率等、数値データのみが報告されていたが、2016年度からは、労働災害発生状況の詳細、労働災害分析結果などが報告され、多発する労働災害の再発防止対策が検討されるようになった。後述する耐滑性に優れた靴、切創防止用手袋等が会社支給されるようになったのは、そこでの意思決定によるものである。

店舗で労働災害が発生すると、本委員会に事故報告書が提出される。そこには、製造業、建設業等に倣い、災害調査に基づき、発生原因として人的要因、設備的要因、管理的要因が記載される。

図2 本社安全衛生委員会（A社）

事務局は、本委員会に労働災害に伴い発生する休業日数の削減は人手不足対策につながることを訴え続け、2018年頃、そのことが理解され始め、労働災害防止活動の活発化につながった。特に、本委員会に営業推進室長が加わったことにより、本委員会の決定事項が営業ラインを通じて店舗に直接指示されるようになり実効性が高められた。

③労働災害発生状況

労働災害は、部門別にみると鮮魚部門が最も多く、次いで、デリカ（惣菜）部門、青果部門、グロスアリー（一般食品・雑貨）部門の順に多い。鮮魚、デリカ、青果の上位3部門で全体の約半数を占める。この3部門の労働災害の特徴として、鮮魚部門は包丁による切創災害が8割を超え圧倒的に多い。デリカ部門は、包丁による切創災害、作業場での転倒災害、火傷災害が多い。青果部門

は包丁、かばちカッター等での切創災害，作業場での転倒災害が多い。また，デリカ部門の転倒災害が多い原因のひとつに，ある店舗の設計時，設備の仕様が定まらないまま室内設計をしたため，フライヤーを使う作業者が立つ位置（床面）にグレーチングがきて滑りやすい状態が生まれたなど，店舗設計時の問題があげられた。

50歳以上の高齢者の労働災害が多発している。つまりそうではない場所でも転倒する。転倒すると骨折等，重篤化しやすい。冬場の通勤時に，雪で滑る高齢者も多い。

2018年の労働災害（不休を含む）は，2017年と比べ増加したが，2019年のそれは，2017年比12.5%減少した。

④主な労働災害防止対策

- ・デリカ部門では，転倒災害防止のため耐滑性に優れた靴を会社支給した。月1回，靴底を点検し，スリッパサインがでたら交換する。これによりデリカ部門の転倒災害は減少した。
- ・開店時の転倒災害が多く，中でも機械清掃の床拭き残り箇所での滑りによる転倒災害が多発していたことから，清掃業者の協力の下，拭き残り箇所を即座にモップで拭き取る対策を行った。
- ・新入社員は，研修時に包丁による切創災害が多かったため，2018年度から研修時に着用する切創防止用手袋を会社支給した。さらに，2018年9月末から鮮魚部門に切創防止用手袋を会社支給したことにより，2019年の鮮魚部門の切創災害は対前年比50%超減と大幅に減少した。
- ・青果部門では，野菜カット，段ボール開封等での切創災害が多かったため，2019年，作業中に常時着用する切創防止用手袋を会社支給した。
- ・高齢の女性パートタイマーが脚立から墜落するなど，脚立からの墜落災害が多発していたため，2019年，全店舗にある高さ80cm以下の脚立437台を廃棄し，新たに踏み台614台を導入した。一方，高さ80cm超の脚立は，墜落時保護用ヘルメットの着用等，正しい使い方を職場ルールに定めた。
- ・部門別に安全教育シートを作成し，そこに潜在的なリスクとリスク低減対策を示している。

⑤安全教育，安全活動

シフト制，短時間労働のパートタイマーが多く，集合教育は難しいことから，2019年秋，eラーニングによる安全教育を開始した。また，店舗での小走りによる転倒災害が多発していることから，従業員の安全意識啓発のため，2019年秋，始業45分前に社長が店内放送で小走り禁止の注意喚起等，安全に関する訓示を始めた。

b. 食品スーパーマーケットB社（事例2）

①法人情報

店舗数は約80である。平均的な店舗の従業員は約120人，うち正規職員は10～30人，残りはパートタイマーとアルバイトである。両者の比率はおおよそ6:4で，パートタイマーの方が多い。

②本社・本部主導の取り組み

本社には，全店舗の安全管理を担当する品質安全部がある。そこを事務局とし，毎月，店舗責任者（店舗運営部エリアマネージャー等）も参加する安全衛生委員会が開催され（図3），全店舗の労働災害発生状況が報告される。2016年から2018年にかけて，全社的に労働災害防止意識は高まりをみせ，費用をかけ様々な労働災害防止対策を講じるなど取り組みが活発になっている。

本社の鮮魚部門責任者は安全意識が高く，切創防止用手袋を着用せずに切創災害が発生したら，その調理人を直接指導している。

図3 本社安全衛生委員会（B社）

③労働災害発生状況

2017年度，最も多かったのは転倒災害である。全労働災害（不休を含む）の約40%を占めた。店外（駐車場等）での転倒災害が最も多かった。2017年は，例年，雪がそれほど降らない地域に大量の雪が降る日が多く，従業員が駐車場から店舗に移動するわずかな距離で凍った路面に滑り，休業4日以上労働災害が何件も発生した。次いで多かったのは，水に濡れた床で滑った転倒災害である。店舗に入ってきた顧客の靴底が，濡れていたり雪や氷がついていたりすると，それにより床が濡れる。入口に足拭きマットを置いて，それにより床が濡れる。入口に足拭きマットを置いて，靴底の雪や氷はとれないことがあり，従業員がその濡れた床で滑って転倒している。また，開店前，清掃業者による床の機械清掃での拭き残り箇所での滑った転倒災害もある。その次に多かったのは，店内での小走りによる転倒災害である。小走り禁止は，社内で定めたビジネスマナーに盛り込まれているものの，顧客を長く待たせてはいけないという気持ちになる時などに小走りすることが多い。

転倒災害に次いで多いのは，腰痛等（動作の反動・無理な動作）である。多い順に，イ．重量物の持ち上げ時の腰痛，ロ．無理な曲げ伸ばしによる腰痛，アキレス腱損傷，ハ．急ぐ動作とその反動による腰痛等である。

その他には，包丁，カッターなどによる切創災害，火傷災害，激突・激突され災害（台車，顧客，スイングドア等），衛生用薬剤による薬傷災害，交通事故（自動車，バイク，自転車等）などがある。他人が開けたスイングドアへの激突は，左側通行でドアは手で開けるなどの職場ルールがマニュアルに定められているにも関わらず，

それが守られず、台車で押してドアを開け激突した災害等が発生している。

2018年度の労働災害（不休を含む）は、2017年度と比べ16.1%減少した。ただ、多発している転倒災害、切創災害は減少しなかった。切創災害はベーカリー部門で増加した。その原因をみると、切創防止用手袋の着用が必要な作業であるにも関わらず着用していなかったものが多い。2017年度に多発した雪で滑った転倒災害の対策として、駐車場等に融雪剤散布の準備をしていたが、2018年度は大量に雪が降る日が少なく、雪での滑りによる転倒災害はほとんど発生しなかった。

2019年度の労働災害（不休を含む）は、2017年度比19.4%減少した。

④主な労働災害防止対策

- ・精肉、鮮魚、デリカ、ベーカリー部門では、全員が会社貸与の耐滑性の優れた靴を着用している。その他の部門では、従業員に耐滑性の優れた靴を割引価格で斡旋販売しているが、購入者は少ない。
- ・包丁を扱う作業は、会社支給の切創防止用手袋を左手に着用し、鮮魚等を調理する場合は、その上に衛生用手袋を着用している。また、冷凍魚等の身卸しなど強い力が必要な作業では、その切創防止用手袋の上に金属製メッシュ手袋を重ねて着用し、保護性能を高めている。
- ・フライヤーやオープン作業では、火傷防止用に腕用保護カバーを着用し、オープン壁面などへの素肌の接触を防止している。
- ・小走りによる転倒災害を減少させるため、部門責任者にインカム（無線）を装着させ、接客時の不要な移動や小走りの削減に努めている。
- ・労働災害の原因を調査により明らかにした上で効果的な対策が講じられている。例えば、保護メガネをかけずに衛生薬剤の希釈中、薬剤が目に入る薬傷災害が続いたが、保護メガネをかけない原因を調査したところ、ゴーグルタイプの保護メガネは密着性が強いことから、他人が装着したものは汚いと感じつづけたがらないことが明らかとなった。このため、全店舗でメガネタイプのものに替え、それ以降、類似災害は発生していない。
- ・水分を多く含む生イカをフライヤーに入れた瞬間、油がはね、それによる顔面の火傷災害が続いたが、対策として、ふきんで生イカの水分を取る作業を新たに加え、それを作業手順書に盛り込んだ。
- ・転倒災害防止対策として、店舗設計において光沢があり見栄えはよいが滑りやすい床材の採用を見直し、最近滑りにくい床材を採用している。
- ・これまで、バックヤード（売り場の奥にある調理等の作業場、在庫置き場等）では、通路に物を置かないように指導し続けてきたが、その成果として、今では通路に物が置かれなくなった。
- ・作業マニュアルに定められた標準作業を対象に、作業の安全（包丁の正しい使い方など）を安全操作マニ

アルにまとめている。

- ・店舗で労働災害が発生すると、本社、全店舗に即座に労働災害速報が配信される。
- ・月1回、店舗の安全衛生チェックを実施している。そのチェック項目は、本社品質安全部が、安全操作マニュアル等の中から、過去の労働災害、季節特性等を考慮し、毎回、約25項目を抽出している。
- ・店舗ハザードマップを作成し、従業員に危険箇所を周知している。店舗ハザードマップは年1回見直しを行っている。

⑤安全教育、安全活動

eラーニングにより定期的な安全教育を実施している。また、従業員は、月1回、各自で安全操作マニュアル等を読み直し、安全な作業方法を再確認している。

1日3回、朝礼・午後礼・夕礼を実施し、その中で週1回、安全意識啓発につながる訓話が行われる。その内容は、本社品質安全部が、繁忙期や季節特性、労働災害の発生傾向等を踏まえ作成する。また、ヒヤリハット事例を収集し、それを改善事例登録システムの中に収め、全店舗で共有している。

c. 家電量販店C社（事例3）

①法人情報

店舗数は43である。正規職員約5,000人に対し非正規職員（パートタイマー、アルバイト等）は約2,000人に留まり、他の小売業態と比べ非正規職員の割合が低い。平均的な店舗は従業員約150人、役職者は店長、店長代理、副店長1～2名、主任がいる。店舗の安全衛生委員会は、店長代理または副店長が委員長を務める。

②本社・本部主導の取り組み

店舗で発生した労働災害は、全て本社に報告される。本社安全衛生委員会はそれを基に再発防止対策を検討するなど、本社と店舗の安全管理体制の役割分担ができていく。2018年度、本社は全店舗を対象に店舗パトロールを行った。社長は労働災害防止のリーダーシップを発揮し、特にカッター災害撲滅への意欲が高い。

③労働災害発生状況

2015年度～2017年度、労働災害（不休を含む）は横ばいであった。カッター災害、脚立からの墜落災害が多い。また、売り場よりレジでの労働災害が多い。レジの中で、振り返った際にキャビネットにこめかみをぶつけるなど、狭いスペースに起因するものが多い。

④主な労働災害防止対策

- ・2016年度～2017年度、中央労働災害防止協会の安全指導を受けた。
- ・カッター災害防止対策として切創防止用手袋を会社支給した。
- ・脚立作業では墜落時保護用ヘルメットの着用を職場ルールに定めた。加えて、脚立に替え上枠つき踏み台の採用を検討している。
- ・カッター災害防止、脚立災害防止のポスターを全店舗に掲示している。
- ・転倒災害防止対策としては、通路のコーナー部等にク

ッションを取り付けている。

- ・各店舗の安全衛生委員会にはヒヤリハットが報告される。
- ・全店舗に指差し呼称を推奨している。現在、店長クラスには浸透している。

⑤安全教育、安全活動

店舗では、不定期ながら朝礼で安全衛生（安全ボスターの内容、ストレスチェックなど）に関する話をしている。従業員にはポケットサイズの小冊子「安全必携」を配布し、アルバイトの雇入れ時教育には専用テキストを用いている。また、ドラッグストアを併設する店舗では、安全衛生委員会で常駐する薬剤師から衛生面の意見が活発に出される。

従業員の安全意識啓発が最優先課題である。安全意識が向上しないまま労働災害の削減目標を立てると、労働災害が発生しても報告されないことが懸念されている。

⑥その他

店舗のバックヤードはスペースが狭く天井が高いため、より高く物を積もうとする。このため、物の落下、積み上げる際の脚立からの墜落などの危険がある。

その他、店舗には事務組織がなく人事担当者がいないことが安全管理上の課題とされる。

(2) 飲食店

a. 飲食店グループホールディング会社D社（事例4）

①法人情報

D社はファストフード（丼物）、チェーン系専門店（ラーメン、回転寿司等）、ファミリーレストラン、チェーン系カフェ等、計20の店舗ブランドを経営している。店舗総数は約10,000に及ぶ。次の事例5もD社の店舗ブランドである。

②ホールディング会社主導の取り組み

D社にはグループ全体の労務安全を統括する部署がある。そのスタッフは各ブランドの本社安全衛生委員会にオブザーバー参加し（図3）、安全指導を行っている。そこで打ち出された再発防止対策、好事例などはグループ全体に水平展開される。毎年、各ブランドの人事・労務担当者、労働組合執行委員等の参加による「グループ労働安全対策会議」が開催され、労使一体で労働災害防止活動を推進している。

③労働災害発生状況

2019年、グループ全体の労働災害（不休を含む）は、2017年比1.8%増であったものの、その前年の2016年と比べ3.6%減少した。

④労働災害防止対策の基本的考え方

主な従業員はアルバイトであり、その多くは長くても3年程しか勤めない。このため、店舗の基本コンセプトは「初日でも、すんなり店舗で仕事ができるような作業環境をつくること」とされている。最近の人手不足は深刻で、彼らを即戦力にするには、機械化、省人化等による作業工数の削減が重視される。これは、安全性の向上につながる。一方、工数増の安全対策は受け入れられないとしている。

b. ファストフードE社（事例5）

①法人情報

飲食店グループホールディング会社D社の店舗ブランドで、店舗数は約450である。平均的な店舗の従業員は客ピーク時が4～5人、その他は2～3人である。大型店の従業員は平均9～10人である。店舗では、従業員のほとんどがアルバイトであり、安全推進者の大半は彼らが担っている。

②本社・本部主導の取り組み

③で示すとおり、近年、労働災害は減少傾向にあるが、その要因として、2年程前から、本社安全衛生委員会が店舗の安全管理を担うようになったことをあげている（図4）。

図4 本社安全衛生委員会（D社オブザーバー参加）

本社安全衛生委員会は、店舗で労働災害が発生すると、その詳細の報告を受け、再発防止対策を検討する。再発防止対策は、委員長（COO：代表取締役）主導の下、機械化等リスク低減効果が十分に見込まれる対策の実施に努めている。

③労働災害発生状況

労働災害（不休を含む）は減少傾向にあり、2017年は2015年と比べ約30%減少した。

④主な労働災害防止対策

- ・うどん作りでは、ゆであうどんを熱湯から取り出し、すぐに氷水につけ手で締めるが、この作業を繰り返すうち、あやまって熱湯に手を入れ火傷する災害が続発していた。このようなうっかりミスをなくすため、氷水の中に手を入れなくても済むように、専用のかき混ぜ棒を1年かけて開発した。
- ・プルトップ缶のふたを開ける際、切創災害が多発したため、缶を開ける新しい工具を導入した。
- ・フライヤーを使った作業では、その中の揚げ物を箸で取り出す際、誤って揚げ物を落とし油がはねることにより火傷災害が数多く発生していたため、フライヤーを使った作業を自動化する機械を導入し、フライヤーの中に箸を入れる作業をなくした。
- ・野菜はセントラルキッチンでカットされたものがビニール袋に詰められ店舗に送られてくるため、店舗では包丁を使わない。
- ・通常のハサミは、袋開封時、指をはさんだり先端で指

を刺したりして切創災害が多発していたため、刃先を短く先端を丸めたハサミに変更した。

- ・厨房などの危険箇所に「危険の見える化」ステッカーを貼っている。

⑤安全教育、安全活動

店舗は24時間営業のため朝礼は行われていない。出勤した従業員は、パソコン画面で本社配信情報に目を通してから作業を開始する。そこで労働災害防止の注意事項が周知される。

⑥その他

全国約30ブロックに配置されたエリアマネージャーが店舗の指導を担っている。安全指導も行うが労働安全の専門知識は有していない。

c. 居酒屋F社（事例6）

①法人情報

店舗数は約450である。平均的な店舗は約100席、従業員25人、うち正規職員は2人（店長、料理長）で、残りは全てアルバイトである。店長、料理長は、すべて衛生管理者の有資格者である。

②本社・本部主導の取り組み

本社では衛生委員会が開催される。主たるテーマは食中毒であるが、時に労働安全もテーマになる。そこでの審議を基に、月1回、本社で作成した安全衛生関連情報を配信し、店舗のPCで閲覧される。過去1年、そこでの安全関連の内容は、包丁とまな板の正しい置き方等がある。

本社から店舗への安全指導はこの配信のみであるが、これとは別に作業指導として行われている整理整頓、フライヤーの清掃方法、油缶の取り扱い等は安全確保につながるものである。

③労働災害発生状況

2017年の労働災害（不休を含む）は2015年と比べ6割近く減少した。

④主な労働災害防止対策

- ・以前は包丁による袋の開封時の切創災害が多発していたが、包丁に替えバックカッターを採用したことにより切創災害は減少した。
- ・耐滑性に優れたコックシューズを着用している。衛生上、コックシューズ以外（スニーカー等）は禁止しており、アルバイトを含め全従業員にその購入を義務づけている（価格2,000円程）。
- ・労働災害データベースを構築しているが、あまり活用されていない。ただ、今の労働災害はほとんど過去に発生したものであることから、今後は、この労働災害データベースを活用して再発防止対策を打ち出したいとしている。

⑤安全教育、安全活動

労働災害が減少した要因として、中途採用者の雇入れ時の研修期間を4週間から10週間に延長したことをあげている。これは高い離職率を下げるための対策であったが、研修の充実により、正しい作業、安全な作業を一層習得することができ、それが労働災害減少につながった

との見方を示している。

アルバイトの安全教育は、雇入れ時教育で包丁の使い方などを教育し、その後は、店舗で先輩アルバイトによるOJT教育（OJTはOn the Job Trainingの略。新人などに対し、職場で先輩などの指導の下、実際の業務を行いながら業務に必要なスキルを習得する教育手法）が行われている。

d. 居酒屋G社（事例7）

①法人情報

店舗数は約160である。

②本社・本部主導の取り組み

③で示すとおり、ここ数年、労働災害が減少しているが、その要因として、本社が年2件以上の労働災害（不休を含む）を発生させた店舗に対し、電話による指導を行っていることをあげている。些細なもの（例：洗剤が皮膚に触れ赤く腫れた不休災害）であっても指導が行われている。

半期に1度、イントラネットにより全店舗に労働災害情報を配信している。また、労働基準監督署の立入調査があると、その内容を全店舗に開示している。ただ、これまでは主に労務関連の立入調査で、安全関連は多くて年2店舗程である。

③労働災害発生状況

2017年の労働災害（不休を含む）は、2015年比18.3%減少した。

④主な労働災害防止対策

- ・安全管理よりも衛生管理の指導に力を入れているが、調理場の整理整頓のように安全につながる指導もある。
- ・耐滑性に優れた靴は、採用を検討したことがあるが、使い勝手が悪く作業がしづらいため採用せず、滑りによる転倒災害防止には床マットを活用している。

⑤安全教育、安全活動

雇入れ時教育において切創災害、転倒災害の防止の教育を行っている。その後の安全教育はOJT教育のみである。

⑥その他

安全推進者は店長が兼務しているが、専門的な安全教育は受けていない。社内に安全の専門家はいないが、外部の労働安全コンサルタント等の活用は考えていない。また、ビールグラスの割れ等による切創災害の防止対策として保護手袋を検討したが、作業性が落ちるので採用を見送っている。

(3) 社会福祉施設

a. 老人福祉施設等H法人（事例8）

①法人情報

施設数は約80である。うち特別養護老人ホームが19を占める。特別養護老人ホーム、老人福祉施設等の入所施設は従業員約180人、デイサービス等の通所施設は同20～30人である。正規職員（介護福祉士有資格者）、準正規職員、パートタイマー等非正規職員の比率は約6:3:1である。準正規職員は有資格者になると正規職員になる。

②本社・本部主導の取り組み

本部で、週1回、理事長、施設長等で構成される幹部会が開催され、発生した労働災害が報告される。また、毎月開催される運営会議では、最近は深刻な人手不足のため、産休取得者の補填等、労務管理問題が大きな議題となっている。

③労働災害発生状況

2017年度の労働災害（不休を含む）は、2015年度比8.3%減少したが、2018年度のそれは、2015年度と同程度である。労働災害の多くは、転倒災害、腰痛である。2018年度は、通勤時に雪で滑った転倒災害（2件）、入浴介助時にマット（厚さ10mm）につまずいた転倒災害、水質検査時に浴室で滑った転倒災害、介助中の腰痛、調理時の切創災害（グループホームで要介護者との共同調理で）、球技大会での骨折、交通事故等であった。障害者支援施設ではメンタル不調があった。

④主な労働災害防止対策

・腰痛対策は、要介護者の移乗用にスライドボード、スライドシートを導入したが、その効果は十分に見受けられる。ただ、腰痛防止は介護者の安全意識によるところもあり、研修を受けても効果が見受けられない者もいる。

⑤安全教育、安全活動

各施設では、介護研修は月1回、感染症防止研修は年2回行われ、その他、虐待防止研修も行われている。研修に参加できない人をなくすため、同じ内容の研修が3日間開催される。介護研修は100日間のプログラム研修である。雇入れ時教育には外部講師を招聘している。

介護研修の内容は、介護スキルアップが主であるが、労働安全をテーマとする研修として、腰痛予防研修（人を持ち上げない介護技術を習得することで、腰痛等の労働災害防止、疲労低減を目指す）、安全運転研修（車両の特性を理解するとともに、安全運転の心構えの習得を目指す）が行われている。

2018年度から、研修効果を上げるため、外部講師を招聘してチームマネジメント研修、指導者研修等を実施し、効果的な研修方法、理解度確認方法等の習得に努めている。

⑥その他

介護は不可抗力で被災してしまうことがあり労働災害防止が難しい。効果的な対策を見出すことや職員の安全意識啓発が課題である。

b. 老人福祉施設等I法人（事例9）

①法人情報

施設数は約80である。うち特別養護老人ホームは10施設ある。従業員数は入所者100人規模で50～60人、150人規模で70～80人である。従業員のうち正規職員は75%、残りはパートタイマー、契約職員、派遣職員である。

②本社・本部主導の取り組み

本部は職員数が20人のため、安全衛生委員会は設置していない（50人未満は法定設置義務なし）。法人事務局では全施設の労働災害データが管理されている。本部では、毎月、幹部会議が開催され、理事長、各施設長、人

事部長、総務部長などが参加する。この会議で労働災害報告が行われる。ただ、事故原因の究明は行われず、労働災害の内容は被災者のプライバシーを優先させ、施設長だけに開示されている。このため、人事部長はその内容を知らず、労働災害が多発しているという認識を持たない。働く人の労働災害防止は、経営トップ（理事長）の安全意識によるところが大きい。

③労働災害発生状況

2017年、2018年の労働災害（不休を含む）は、2015年と同程度である。

2017年の休業4日以上労働災害には、要介護者をベッドから車椅子に移乗させる時に腰痛になったものがある。正しい移乗方法ではなかったことが原因である。また、冬場、駐車場で車から降りる際、凍った路面で滑った転倒災害があった。被災者は40代と高齢者ではない。その他、要介護者の車送迎時、車椅子から車座席に移乗させる際にリフトにはさまれた災害があるが、正しいリフト操作ができていなかった。交通事故も増えている。うっかり注射針を刺す災害もある。

労働災害発生率は労働者100人あたり3～4人である。若年者と高齢者の差はあまりない。介護がより必要な特別養護老人ホームなどでの被災が目立つ。保育園も経営しているが、そこでは、子どもに足を踏まれた転倒災害等が見受けられる。

④主な労働災害防止対策

- ・腰痛対策として、要介護者移乗用リフトは、必要などころにはすべて導入した。
- ・腰への負担軽減のため、腰に装着するアシストロボットを試している。作業にはよさそうだが、装着に時間がかかる。また、アシストが作動していない時は、逆に腰は重く感じ、腰への過度な負担が懸念される。
- ・施設内は、入所者の転倒災害防止のためバリアフリー化しており、転倒の心配をあまりしていない。転倒災害が発生するのは、設備室（例：配管につまずく）、駐車場等である。転倒災害防止には、労働局から入手した「STOP！転倒災害」のステッカーを貼り、職員の安全意識啓発に役立てている。
- ・厚生労働省の「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」のチェックリストを活用している。
- ・夜勤時、職員の負担軽減のため、電動立ち乗り二輪車（商品名：セグウェイ）の導入を検討している。これに乗ることによるリスクはあるものの、小走りなどによる転倒災害の防止につながることが期待されている。
- ・労働災害が発生する原因に人手不足をあげる。職員の作業量が多く、余裕がなくあわてることが少なくない。人手不足対策には留学生を雇用し、日本で勉強させ国家資格（介護福祉士等）を取得させている（国家資格取得者は永住可能）。国家資格取得後も一定期間働くことを条件に、その学費を援助している。また、職員の負担軽減のため作業の効率化にも力を入れている。例えば、タブレット端末を活用し、手書きの書類を減らしている。

⑤安全教育，安全活動

労働災害防止には介護スキルを高めることが重要とし、3ヶ月に1回程、介護研修が行われている。正しい介護方法が身につけば、腰痛になりにくい姿勢をとることができる。加えて、要介護者に起因する転倒災害を免れるような姿勢で作業することも可能になる。

年1～2回、腰痛予防研修を行っている。KYトレーニングは、職員は行っていないが、要介護者はイラストを使って行っている。

c. 老人福祉施設等J法人（事例10）

①法人情報

施設数は全35である。うち入所施設6施設（特別養護老人ホーム4、身体障害者用施設1、知的障害者用施設1）、残りは通所施設等である。平均的な職員数は、入所施設は50人、通所施設は20人であり、半分为正規職員、もう半分は非正規職員である。非正規職員は常勤が半分、残り半分はパートタイマーである。

②本社・本部主導の取り組み

本部の安全管理業務は、労災保険適用申請と産業医同行の施設パトロールである。パトロールは専用チェックリストを用い、月2回実施される。チェックリストで改善が指摘されると、施設側は改善しなければならない。産業医の指摘内容は、健康診断結果、ストレスチェック結果、作業スペースと照度の確保、休憩施設の整備等であり、作業スペースと照度の確保以外、安全面の指摘はあまり見受けられない。

全施設長で構成される施設長会議があり、重篤な労働災害が発生すると、本部からその会議に報告され、各施設長はそれを施設に持ち帰り、職員に周知している。各施設に保健師はいるが、職員が職場環境などを相談できる体制にはなっていない。

③労働災害発生状況

最近の労働災害（休業のみ）は、横ばい状態にある。重篤な労働災害は腰痛である。体力の弱い女性の腰痛が多い。2016年の休業4日以上労働災害も腰痛が悪化したものである。

腰痛以外の労働災害は、とっさの対応で起きるものが少なくない。例えば、保育園で子供のとっさの動きに反応し無理な動きをして被災している。

④主な労働災害防止対策

- ・腰痛対策として入所施設には介護ロボットを導入している。これにより人による入浴介助、移乗介助が不要となり、腰痛の減少が期待される。介護ロボット導入は理事長の指示による。介護ロボット購入には1台数百万円必要であり、その一部は市の助成を受けた。
- ・各施設には専用の職場点検チェックリストがあり、それを基に点検が行われている。
- ・施設ではヒヤリハットが報告されている。多いのは誤薬投与である。

⑤安全教育，安全活動

雇入れ時教育以外、特に行っていない。

d. 障害者支援施設K法人（事例11）

①法人情報

障害者支援施設、福祉サービス事業所、生活支援センター、福祉ホーム等、全8事業所を有する。

②本社・本部主導の取り組み

本部安全衛生委員会は、理事長、施設長、施設の課長、主任、各グループ長、労働者側委員で構成される（図5）。そこでは、労働災害報告、年3回の職場パトロール報告を基に、労働災害防止対策が推進されている。

図5 本部安全衛生委員会（K法人）

③労働災害発生状況

全事業所の労働災害（不休を含む）は、2016年～2018年は年平均1.7件であったが、2019年は0であった。

④主な労働災害防止対策

- ・労働災害発生後、1日以内に本部・全施設に労働災害情報が配信される。その後、当該施設グループ長は再発防止対策を盛り込んだ労働災害報告書を作成し本部安全衛生委員会に提出する。例えば、車内で車イスのフック収納カバーにつまずき転倒した災害に対し、収納部のカバーにトラテープを貼り、カバーの閉め忘れが一目でわかるような対策が講じられている。
- ・年3回、理事長、施設長、課長、各グループ長などが参加する5Sパトロール（5Sとは整理（Seiri）、整頓（Seiton）、清掃（Seisou）、清潔（Seiketsu）、躰（Shitsuke）のローマ字表記の頭文字をとったもの。この5つの視点で職場環境が整っているかどうか巡視する）を実施している。
- ・施設ではヒヤリハットは上司に報告されている。

⑤安全教育，安全活動

各グループでKYトレーニングを実施している。毎回、グループ長がテーマ（例：調理作業中の移動）を決め進行役となる。また、グループ長が講師となり、月1～2回、16時30分以降に10～30分の時間を確保し、安全教育が行われている。KYトレーニング、ヒヤリハット報告もここでされる。グループ長は、本部安全衛生委員会への参加、専門的な安全研修の受講などにより、講師に必要な知識等を習得している。グループ長が、安全教育の講師を務めることは、課長昇格の要件に位置づけられている。

3 事例調査結果まとめ

本研究は、小売業、飲食店、社会福祉施設の法人を対

象に、労働災害防止に関する取り組み等について全11事例の調査を行った。この11事例は、2015年～2017年の労働災害が減少（または横ばい）傾向にある法人、労働安全行政が精力的に労働災害防止活動を行っているとした法人等を対象とした。

11事例の調査結果を基に考察を加え、労働災害防止に効果的な取り組み、労働災害防止対策推進上の課題を以下に示す。

なお、効果的な取り組みと考えられるものであっても、ほとんどはそれにより労働災害が減少したとは言いきることは難しく、また、小売業3事例、飲食店4事例、社会福祉施設4事例という限られた事例調査に基づく結果であることに留意が必要である。

①本社・本部主導の取り組み

小売業の事例1～3、飲食店の事例5、7、社会福祉施設の事例11は、本社・本部主導で店舗・施設の統括的な安全管理が行われていた。また、事例4は、ホールディング会社の安全担当者がグループ会社（事例5を含む）の本社安全衛生委員会に参加し、労働災害防止に関する指導等が行われていた。

社会福祉施設の事例8～10は、本部主催の各施設長も参加する幹部会等で、全施設で発生した労働災害が報告されていた。

事例1、2は、店舗の責任者クラスを本社安全衛生委員会のメンバーに加えていた。具体的には、事例1は営業推進室長、事例2は店舗運営部、物流センター等のマネージャークラスである。彼らのような店舗責任者クラスを本社安全衛生委員会に参加させることにより、そこでの決定事項を迅速かつ確実に店舗で実行させていた。

このような本社・本部の安全衛生委員会・幹部会等が、店舗・施設の担当責任者を参加させ、店舗・施設の統括的な安全管理を主導的に行うことは、店舗・施設単独では十分な安全管理を行うことが難しい実態を踏まえ^{4) 6)}、効果的な取り組みであると考えられる。

②効果的な労働災害防止対策について

a. 小売業

小売業の労働災害は、事故の型別にみると転倒災害が最も多いが⁷⁾、その対策として事例1、2をみると、滑り対策では、事業者による耐滑性の優れた靴の支給（貸与）や、滑りにくい床材の採用（光沢があり見栄えがよい床材の見直し）、機械清掃での床拭き残し箇所の除去（即座にモップで拭き取る）、駐車場等への融雪剤散布等、滑りやすい状態の除去が行われていた。また、店舗では顧客を長く待たせてはいけないという気持ちから従業員が小走りし、それによる転倒災害が多いことから、防止対策として事例2のインカム（無線）の活用、事例1の店内放送での社長による小走り禁止の注意喚起などが行われていた。その他には、事例3の通路コーナー部等にクッション取り付け、事例2の店舗内にハザードマップ掲示（転倒以外も含む）等が行われていた。

墜落・転落災害では、脚立を対象に、事例1では高さ80cm以下の脚立を廃棄し新たに踏み台を導入し、一方、

高さ80cm超の脚立は使用ルールを定めていた（墜落時保護用ヘルメット着用等）。事例3でも、脚立使用時は墜落時保護用ヘルメットの着用を職場ルールに定めるとともに、脚立に替え踏み台の導入を検討していた。

切創災害防止対策では、事例1は、事業者による包丁使用時に着用する切創防止用手袋の支給（鮮魚部門）、及びカッター使用時に着用する耐切創軍手の支給（青果部門）が行われ、事例2でも、包丁使用時に着用する切創防止用手袋が事業者から支給され、事例3でも、カッター使用時に着用する切創防止用手袋が事業者から支給されていた。火傷防止対策についても、事例2では腕用保護カバーが事業者から支給されていた。

このように小売業の労働災害防止対策では、事業者が保護具（靴、手袋、保護衣）を従業員に支給（貸与）し、より確実に保護具を着用させる取り組みや、滑りやすい状態の除去（床材の見直し等）、危険な作業の廃止（脚立を使用しない等）、転倒しても被災につなげない対策（クッション取り付け）、店舗の実状を踏まえた対策（小走り防止）、危険の見える化（ハザードマップ掲示）等が効果的な取り組みと考えられる。

b. 飲食店

飲食店における労働災害防止は、パートタイマーよりも短時間労働で雇用期間も短い傾向にあるアルバイトをいかに戦力として活用しつつ労働災害防止対策を推進するかが課題であった。このため、労働災害防止対策の方向として、事例4の飲食店グループホールディング会社の基本コンセプトである「初日でも、すんなり店舗で仕事ができるような作業環境をつくること」を実現させるため、機械化、省人化等により作業工数を削減し、それにより安全性を向上させていた。具体的には、事例5のフライヤー作業の自動化、セントラルキッチンで野菜をカットし店舗では包丁を使わない等、店舗での作業工数を削減させる設備対策、危険な作業の廃止が行われていた。

その他、事例5のうどんかき混ぜ棒の開発、先端を丸めたハサミの使用、事例6の袋開封作業でのバックカッター使用等、調理具・工具の開発・改良・交換による危険な作業の除去もあげられる。

このような設備的対策、危険な作業の除去が効果的な取り組みと考えられる。

c. 社会福祉施設

社会福祉施設の労働災害は、転倒災害、腰痛が多いものの⁸⁾、転倒災害は具体的な対策はほとんど見受けられなかった。老人福祉施設では要介護者の転倒を防止するため、要介護者の移動スペースは段差をなくすなどバリアフリー化が施され、また、床が濡れれば即座に拭き取りが行われている。それにも関わらず、職場で転倒災害が多い。老人福祉施設の従業員対象のアンケート調査では、社会福祉施設で転倒災害が多発していることを知らないとの回答（「あまりよく知らない」、「全く知らない」の合計）が60%も占めており⁸⁾、このことから、職場で転倒災害が多い一因として従業員の転倒災害防止意識が

低いことがあげられ、それを向上させることが課題といえる。

一方、腰痛について、老人福祉施設の対策としては、事例8、10では要介護者の移乗作業の機械化、事例9では移乗作業の負担軽減のためのスライドボード等の使用などが見受けられた。また、事例8では、介護スキルの向上が主目的である介護研修に腰痛予防研修が組み入れられていた。これらの腰痛対策は効果的な取り組みといえる。

③安全教育、安全活動について

小売業の従業員の安全教育は、短時間労働、シフト制であるため、雇入れ時教育以外は実施が難しい中、事例1、2は、eラーニングによる安全教育を実施していた。安全教育の機会を設けるという点で効果的な取り組みといえる。

飲食店の事例では、事例6のような離職率低下のために始めた雇入れ時研修の充実、正しい作業のより一層の習得が安全作業につながり、効果的な取り組みといえる。一方、雇入れ時以外の安全教育は、OJT教育以外見受けられなかった。この点は課題である。

社会福祉施設では、事例8、9の介護研修での安全教育（腰痛予防）の実施や、事例11の定期的（月1～2回）な安全教育は効果的な取り組みといえる。

また、3業種とも多くの事例で本社・本部による店舗・施設の安全パトロール、ヒヤリハット報告が行われていたが、これらも効果的な取り組みである。

ただ、製造業、建設業の多くの企業が実施している朝礼等での安全訓話、作業前のKY活動等、日々の安全活動はほとんど見受けられなかった。このような職場従事者の安全意識啓発につながる活動を進めることは今後の課題である。

4 おわりに

本研究は、小売業、飲食店、社会福祉施設において、労働災害が減少（または横ばい）傾向をみせている法人等を対象に、労働災害防止に関する取り組み事例を調査し、効果的な取り組み、労働災害防止対策推進上の課題の抽出等を行った。

効果的な取り組みは次のとおりである。

- ・本社・本部主導による実効性のある店舗・施設の統括的な安全管理。
- ・小売業：事業者による保護具（耐滑性の優れた靴、切創防止手袋、腕用保護カバー等）の支給（貸与）、滑りやすい状態（危険源）の除去（床材の見直し、機械清掃による床拭き残しをモップで拭き取る、融雪剤散布

等）、危険な作業の廃止（一定高さ以下は脚立に替え踏み台の導入等）、転倒しても被災につなげない対策（通路コーナー部等にクッション取り付け）、店舗の実状を踏まえた対策（小走り防止）、危険の見える化（店舗内ハザードマップ掲示）等

- ・飲食店：深刻な人手不足対策として作業工数を削減させる設備面の対策、危険な作業の廃止等による安全性の向上
- ・社会福祉施設：老人福祉施設の腰痛対策として要介護者の移乗作業の機械化、移乗用スライドシート等の導入
- ・安全教育：eラーニング（小売業）、雇入れ時教育の充実（飲食店）、介護研修での安全教育（社会福祉施設）、定期的な安全教育（障害者支援施設）等
- ・安全活動：本社・本部による店舗・施設の安全パトロール、ヒヤリハット報告等

今後はこれらの取り組みが業種全体に広がることが望まれる。

今後の課題としては、3業種とも総じて従事者の安全意識啓発につながる日々の安全活動はあまり見受けられないこと、飲食店でのアルバイトに対する安全教育（雇入れ時教育、OJT教育以外）や社会福祉施設の転倒災害防止対策はほとんど見受けられないことがあげられ、これら課題の解消策を検討することが求められる。

文 献

- 1) 厚生労働省. 社会福祉施設等調査. 2010及び2018.
- 2) 厚生労働省. 第12次労働災害防止計画. 2013.
- 3) 厚生労働省. 第13次労働災害防止計画. 2018.
- 4) 高木元也, 大西明宏, 高橋明子. 小売業における労働災害の実態と防止活動の推進方策. 安全工学. 2015; 54 (2): 101-108.
- 5) 厚生労働省. 働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動～小売業・社会福祉施設・飲食店の労働災害の減少に向けて～. 2017.
- 6) 大幡勝利, 日野泰道, 高橋弘樹, 吉川直孝, 梅崎重夫, 岡部康平, 藤本康弘, 島田行恭, 佐藤嘉彦, 富田一, 濱島京子, 三浦崇, 高木元也, 呂健. 行政推進施策による労働災害防止運動の好事例調査とその効果に関する研究総括報告書. 2018.
- 7) 労働安全衛生総合研究所. 多店舗展開している小売業・飲食店における業態別労働災害データ分析. JNIOH-TD-NO.6 (2016). 2016.
- 8) 労働安全衛生総合研究所. 小売業, 飲食店, 社会福祉施設の労働災害を防止しようー労働災害を減少させた好事例の紹介ー. 2020.

Prevention of Occupational Accidents at the Workplace in Retailing, Restaurant, and Social Welfare Facilities

by

Motoya TAKAGI*¹

The aim of this research was to identify and analyze examples of occupational accident reduction in retailing, restaurant, and social welfare facilities by surveying companies where the number of occupational accidents has decreased or remained unchanged. According to the results of the survey, overall activities initiated by headquarters appeared to be a key factor in reducing occupational accidents at the facilities. It is especially important that facility managers participate in Health and Safety committee and executive committee meetings, and that the decisions made in these meetings are carried out promptly and actively.

It was also found that, in the case of retailing, proactive efforts were being made to forecast the potential risks associated with day-to-day operations, with the aim of eliminating sources of hazards, including the use of non-slip shoes and floor materials, applying snow-melting agents in parking lots, providing cut-resistant gloves, and eliminating the use of step ladders. At restaurant facilities, where there is a chronic shortage of workers, the optimization of business operations resulting in a reduction in man-hour requirements has contributed to a reduction of risks and an improvement in occupational safety.

In the case of social welfare facilities, while equipment such as robots, sliding boards and sliding sheets has been introduced to prevent occupational lower back pain among care workers, countermeasures designed to prevent falls have not been taken. On the other hand, welfare facilities serving disabled persons have actively implemented hazard protection training and safety education on a regular basis.

In general, the survey revealed that the current level of awareness and commitment to promoting a safety culture and providing safety education is less than satisfactory, and that a continued effort in this regard is needed.

Key Words: retailing, restaurant, social welfare facilities, prevention of occupational accidents, good examples.

*1 Construction Safety Research Group, National Institute of Occupational Safety and Health