働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動の先進的な取組事例集

－小売業・社会福祉施設・飲食店の労働災害の減少に向けて－

2018 年３月

中央労働災害防止協会

はじめに

第三次産業における労働災害の占める割合が年々増加してきており、厚生労働省と中央労働災害防止協会では、小売業、社会福祉施設、飲食店における労働災害の減少を図るため、2017 年から、「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」を展開している。

この運動は、経営トップの参画の下で、本社・本部と店舗・施設の役割に応じた全社的な安全衛生活動を展開することにより、職場の危険箇所の除去、作業方法等の改善、労働者の危険に対する感受性・注意力の向上等を図り、小売業、社会福祉施設、飲食店における労働災害を減少させることを目的としたものである。

このような中で、当協会においては、今般、小売業、社会福祉施設、飲食店の労働災害の防止対策について、先進的な取組みを行っている事例を収集して取りまとめ、幅広く周知啓発を行うことにより、今後の取組みを促していくこととした。

このような観点から、本事例集においては、①純粋持株会社において、統括安全衛生管理体制を整備して、グループ内各社に対する安全衛生活動の支援を行っている事例、②「カイゼン活動」の一環として、本社主導で、安全・安心の確保のための取組みを行っている事例、③動画を活用した安全教育、移動させる際にも倒れない安全カゴ車の導入等を行っている事例、④見守りシステム、タブレット端末・インカムの導入等のＩＣＴを活用した「次世代型介護」への取組みを行っている事例、⑤ノーリフトケアの導入により、介護職員の腰痛予防のみならず、介護サービスの質の向上面でも効果を上げており、利用者のための「拘縮ゼロ宣言」を行っている事例、などの先進的な取組みを取り上げた。

企業・法人の皆様方におかれては、これらの先進的な取組みを参考にして、今後の取組みに役立てていただければ幸いである。

最後に、本事例集の作成に当たって、当協会のヒアリング調査にご協力いただき、取組内容の掲載をご快諾いただいた企業・法人の皆様方、及び原稿執筆にご協力いただいた寺村裕司様、小泉潤一様に心より御礼申し上げる。

2018 年３月

中央労働災害防止協会教育推進部長

目　次

はじめに ····· 1

先進的な取組事例

事例１　イオン株式会社 ····· 7

純粋持株会社において、総括産業医を設置するなどのグループ全体の統括安全衛生管理体制を整備して、安全マニュアル、職場巡視チェックリスト、メンタルヘルス不調者の職場復帰マニュアル等を提供すること等により、グループ各社に対する安全衛生活動の支援を行っている事例。

事例２　株式会社イズミ ····· 17

作業効率の改善や生産性の向上を目指す「カイゼン活動」の一環として、危険な作業は、非効率で無駄な作業であるとの考え方の下に、本社主導で、４Ｓ（整理、整頓、清掃、清潔）、転倒防止、高所での商品保管の禁止、両手腰高作業の推進等の安全・安心の確保のための取組みを行っている事例。

事例３　ユニー株式会社 ····· 33

「お客様に喜ばれる売り場を創る」ことを目指す「改善活動」の基本･基盤として、２Ｓ（整理、整頓）を推進しており、本社が定めた①２Ｓの基本ルールである「基準書」、②年間の「２Ｓスケジュール」、③「チェックリスト」等に基づき、店舗において整理・整頓された状態の維持に努めている事例。

事例４　株式会社ニトリ ····· 45

パート・アルバイト従業員に対する動画を活用した安全教育、移動させる際にも倒れない安全カゴ車の導入等を行うとともに、毎月の労働災害の発生状況と再発防止に向けてのポイント等を盛り込んだ「安全衛生委員会通信」を全店舗に配布して日常的な安全衛生管理の徹底を図っている事例。

事例５　オリックス･リビング株式会社 ····· 57

「次世代型介護」への取組みとして、①介護リフトの積極的活用、②見守りシステム、タブレット端末・インカムの導入等のＩＣＴを活用した取組みを行っており、介護職員については、腰痛の軽減や労働時間の削減などの成果を上げているとともに、入居者については、転倒回数の減少や迅速かつ正確な情報提供により一命を取り留めたケースも見られる事例。

事例６　社会福祉法人帝塚山福祉会 …… 69

ノーリフトケアの導入により、介護職員の腰痛予防のみならず、利用者の過剰な筋緊張の改善などの介護サービスの質の向上という面でも効果を上げており、利用者のための「拘縮ゼロ宣言」を行っている事例。

事例７　社会福祉法人伸こう福祉会 …… 81

高年齢の職員でも働くことができる介護環境を作るために、ノーリフトケアを導入するとの考え方に基づき、モデル施設での導入の成果を踏まえて、法人の全介護施設での導入に向けて、ノーリフト研修を積極的に実施している事例。

事例８　株式会社セブン＆アイ・フードシステム …… 87

パスタを茹でる際に火傷につながる可能性のあるボイル機を廃止してパスタスチーマーを導入する火傷防止対策、野菜スライサー機を廃止してカット済み野菜を活用する切傷防止対策等を実施している事例。

参考資料

参考資料１ …… 95

「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」のパンフレット（厚生労働省）

参考資料２ …… 99

「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」のパンフレット（中央労働災害防止協会）

先進的な取組事例

事例１　イオン株式会社

１　企業概要

イオン株式会社は、小売、ディベロッパー、金融、サービス等の業態・事業が結集した 300 を超える企業によって構成される総合グループ（イオングループ）の中核会社で、グループ各社の株式等を保有して事業活動の管理を行っており、従業員数は約 500 人である。2001 年に社名を「ジャスコ株式会社」から変更、2008 年に小売事業部門を「イオンリテール株式会社」等に承継させて純粋持株会社に移行した。

イオングループの事業概要は、総合スーパー（ＧＭＳ）約 600 店舗、モール型ショッピングセンター約 200 モール、カード会員数約 4000 万人、従業員数約 50 万人であり、営業収益は約 8.2 兆円となっている。

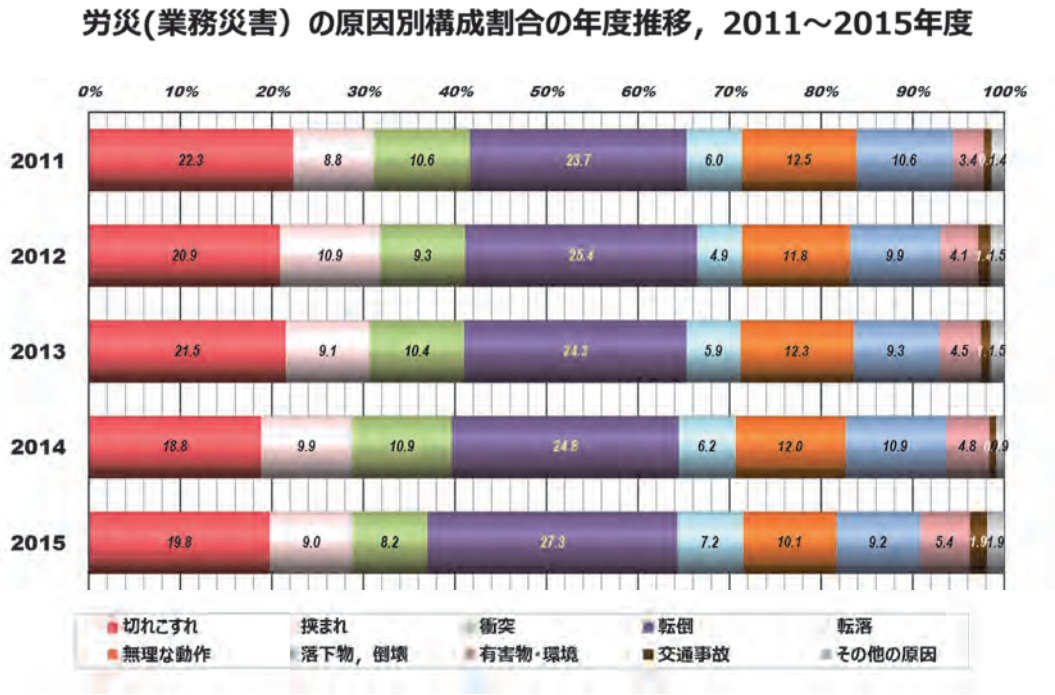
２　労働災害の発生状況

イオングループ内での労働災害の発生状況を見ると、2015 年度においては、労働災害の型別では、「転倒」が最も多く、27％を占めており、「切れこすれ」は 20％、「無理な動作」は 10％となっている（図表１－１参照）。

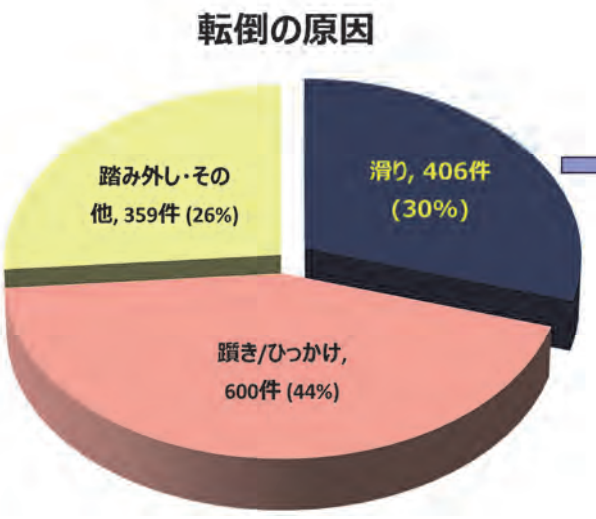
このうち、最も件数の多い「転倒災害」の原因（2013 ～ 2015 年度の累計）は、①「躓き、ひっかけ」（44％）、②「滑り」（30％）、③「踏み外し、その他」（26％）となっている（図表１－２参照）。

また、労働災害の発生場所（2013 ～ 2015 年度の平均）を見ると、①「転倒」は、バックヤード等（37％）、売場（30％）、②「切れこすれ」は、バックヤード等（76％）、売場（18％）、③「無理な動作」は、売場（53％）、バックヤード等（33％）が多くなっている（図表１－３参照）。

さらに、労働災害の起因物別（2013 ～ 2015 年度の累計）を見ると、①「台車、カート」（26％）、②「包丁等」（14％）が多くなっている（図表１－４参照）。



図表１－１　年度別・型別の労働災害の発生状況

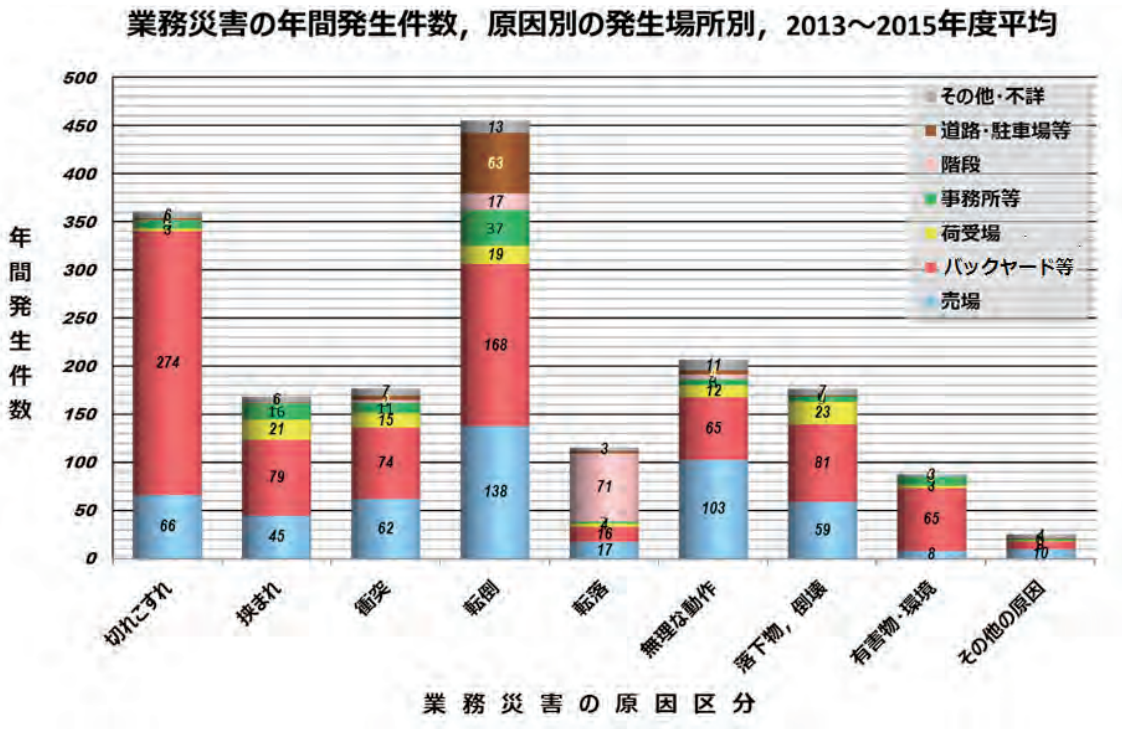


転倒災害のうち「滑り」が原因の発生場所

	発生件数	（再掲）床の水/油/氷等
売　場	103	36
バックヤード等	190	124
荷 受 場	10	6
事 務 所 等	27	14
道路・駐車場等	64	-
その他・不詳	12	5
合　計	406	185

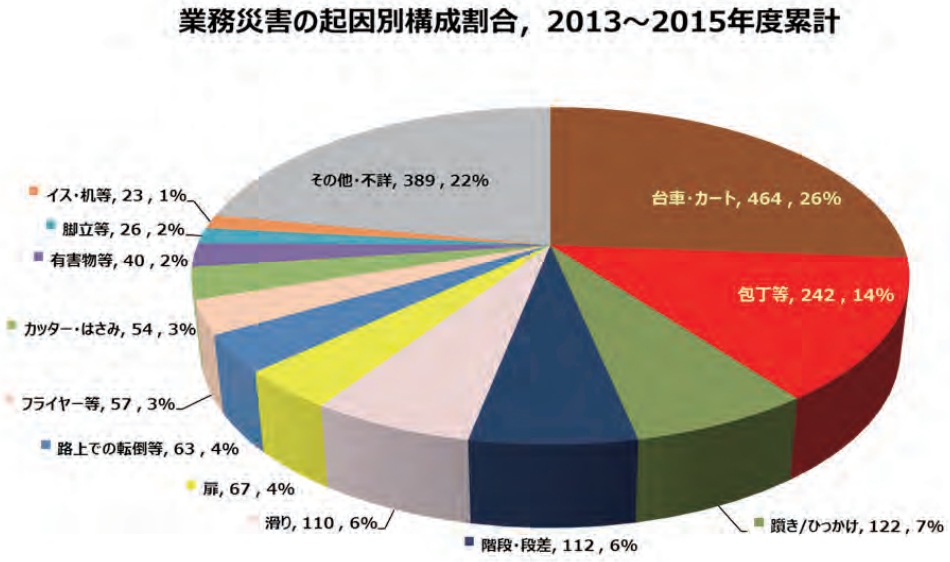
※　2013～2015年度累積件数

図表１－２　転倒災害の原因及び発生場所



（注）交通災害は除いたもの。

図表１－３　型別・発生場所別の労働災害の発生状況



図表１－４　　起因物別の労働災害の発生状況

３　イオングループの小売部門における課題

（１）小売業における作業は、日常生活で経験する作業の延長線上の内容がほとんどで、専門的、特殊な業務内容が少ないため、重大災害や有害要因は少なく、労働災害に関する意識が乏しい。また、災害も軽微な災害（「カットバン災害」、「赤チン災害」）が多いことから、軽微な災害でも報告するという認識が乏しい。

（２）パートの従業員が多いとともに、従業員の入れ替わりも一定の割合で発生することから、「安全文化」が根付きにくい。また、パートの従業員については、社会保険加入要件等が正社員と異なることもあり、継続的な健康支援が難しい。

（３）各店舗は、売上に専念する体制であることから、本社や地域ブロック拠点等に、人事、総務、経理等の後方機能の業務を集約して行っており、各店舗においては、安全衛生を専門で行う担当者、部署が存在しないため、安全衛生に関する対応を各店舗で完結することができない。

４　イオン株式会社におけるグループ各社に対する安全衛生活動の支援

（１）イオン株式会社におけるグループ各社の統括安全衛生管理体制の整備

グループ各社においては、安全衛生や健康管理の業務を本社等に集約して管理しているため、グループ各社の本社等に対する支援を行うためにイオン株式会社のグループ人事部に「イオングループ総括産業医」を 2012 年に設置し、グループ各社の本社に対して、労働災害の防止に向けた安全衛生業務の支援を行っている。

（２）各種マニュアル・規程類の雛形の提示

イオン株式会社においては、グループ各社に対して、安全衛生に関する教育指導、情報提供、マニュアル・規程類の雛形の提示などを行っている。

このうち、マニュアル・規程類の雛形の提示としては、年４回イオン株式会社で開催しているグループ会社人事担当部長会（グループ主要会社の人事部長が出席する連絡会議）に、マニュアル類の雛型を提供して、グループ各社に労働災害防止の対応を促している。

具体的に提示している雛形としては、安全マニュアル、チェックリスト、職場復帰マニュアル、安全衛生委員会規程、安全衛生管理規程、海外勤務者健康管理規程、リスクアセメントシートなどがある（図表１－５参照）。

また、2017 年に「働く人に安全で安心な店舗・施設づくり推進運動」を実施するに当たっては、イオン株式会社において、グループ各社に対して、労働災害防止取組計画の雛形を提示するなど、労働災害防止の取組みの支援を行っている（図表１－６参照）。

図表１－５ グループ各社に提供している各種規程類

	取組状況（取組月〇、当初目標月◎、改善月●）												備考
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
1. 全店舗・施設の労働災害の発生状況を把握し、分析を行う	◎						〇						
2. 企業・法人の経営トップの意向を踏まえた安全衛生方針を作成し、掲示や小冊子の配布などの方法により店舗・施設に周知する。	◎						〇						
3. 店舗・施設の作業について、過去の労働災害発生状況を踏まえ、安全に配慮した作業マニュアルを作成して店舗・施設に周知する。				◎						〇			
4. 次の①～⑪の項目のうちから、店舗・施設で実施すべき安全衛生活動を定め、店舗・施設での取組を行わせるとともに、必要な資料の提供、教育の実施等の支援を行う。	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	
① 4S（整理、整頓、清掃、清潔）の徹底による床面の水濡れ、油汚れ等の小まめな清掃、台車等の障害物の除去、介護、保育等の作業ができるスペース・通路の確保等による転倒・腰痛災害の防止		◎						●					
② 作業マニュアルの店舗・施設の従業員への周知・教育			◎						●				
③ KY（危険予知）活動による危険[illegible]知能力、注意力の向上												●	用

図表１－６　労働災害防止取組計画の雛形

（３）安全マニュアル

イオン株式会社においては、既存の業務マニュアルに付加して活用できる安全マニュアルを策定し、グループ各社に提供することにより、安全衛生業務を支援している。

具体的には、安全マニュアルに盛り込まれている内容の一例としては、売場作業時の基本動作について、腰痛防止のために作業者の姿勢を写真に撮り、良い作業、悪い作業の姿勢を見える化した作業手順などがある。

この売場作業時の基本動作の作業手順においては、店舗内の陳列棚に並べる作業について腰痛防止のための作業姿勢（前かがみに品物を置くのではなく、片膝をついて低い姿勢で陳列すること、片手ではなく両手で品物を持つことなど）が説明されている（図表１－７参照）。

グループA社　安全マニュアル（デリカ編）

図表１－７　安全マニュアルの具体例（売場作業時の基本動作）

（４）衛生管理者の職場巡視チェックリスト

イオン株式会社において、衛生管理者が職場巡視を行う時に使用するためのチェックリストを作成し、グループ各社に提供している。

①　小売店舗巡視チェックリスト

衛生管理者がバックヤードや売場等の安全衛生管理を行いやすいように点検項目

とその解説を記載した店舗巡視チェックリストを作成し、グループ各社に提供している（図表１－８参照)。

チェック項目としては、以下のような項目が盛り込まれている。

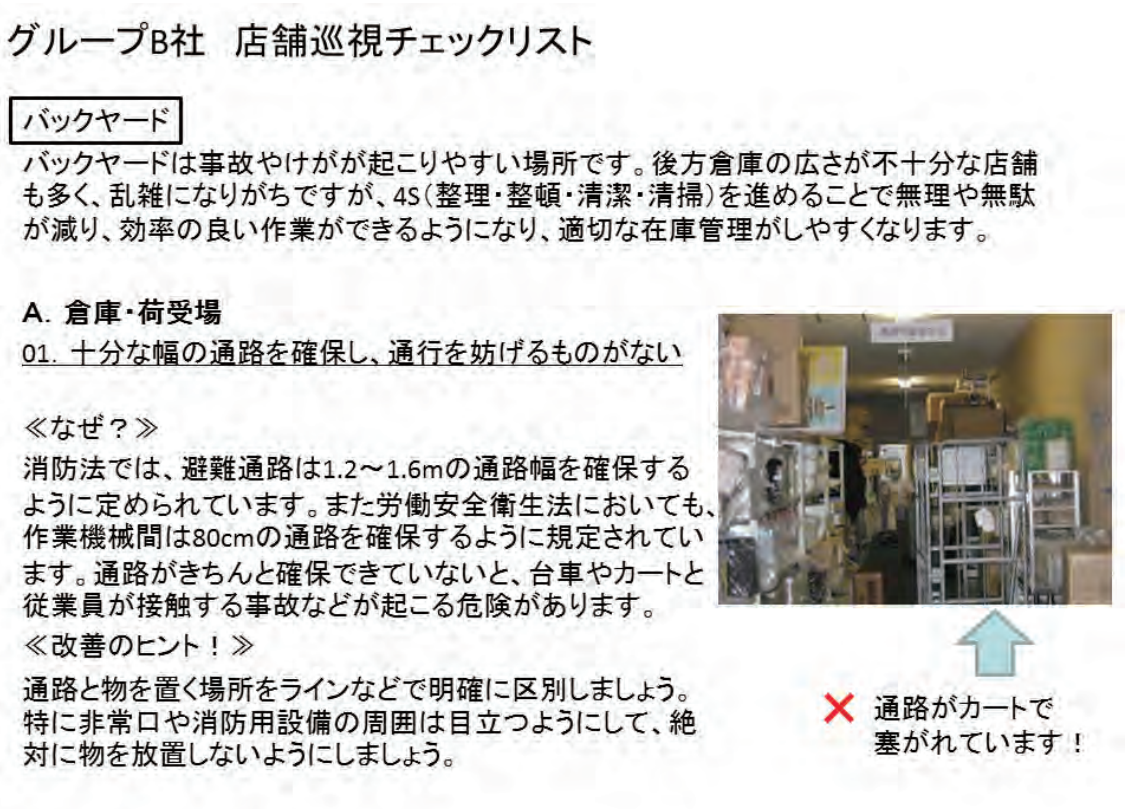
ア　バックヤードでの通路幅の確保とその責任者の明確化
イ　重量物の高い場所への設置の禁止
ウ　台車の置場所の設定
エ　調理場の廃棄物缶の密閉（虫の発生を防ぐための蓋の設置）
オ　ガスボンベの転倒防止
カ　冷凍庫内に作業者を閉じ込めないための措置
キ　売場陳列棚への物品配列作業時の腰痛防止対策
ク　売場の高い個所への重量物の設置の禁止
ケ　可燃物を火元近くに設置することの禁止
コ　非常口前に物品を置くことの禁止
サ　消火器前に物品を置くことの禁止
シ　防災ワークの設置場所をレイアウト図に明記（レイアウト図が直近の状況を反映していること）
ス　４Ｓの実施状況の確認

②　管理事務所巡視チェックリスト

衛生管理者が、管理事務所内の事務所や休憩所の安全衛生管理を行いやすいように点検項目とその点検の解説を記載した管理事務所内巡視チェックリストを作成して提示している。

チェック項目としては、以下のような項目が盛り込まれている。

ア　事務作業での着座姿勢（特にＶＤＴ作業（パソコン作業）時の作業姿勢）
イ　机・椅子周りやその床面への書類置きの禁止
ウ　電気コード類の整理（感電防止）
エ　事務所階段のスベリ止めの設置
オ　事務所内の照明、気温、湿度の管理
カ　事務所冷蔵庫内の賞味期限切れの食品の撤去
キ　休憩場所を物置場所としない（従業員用ロッカーの上に物品を置かない）
ク　分煙した喫煙場所からの煙の漏れ状況の点検
ケ　喫煙室の二人同時入室は避ける

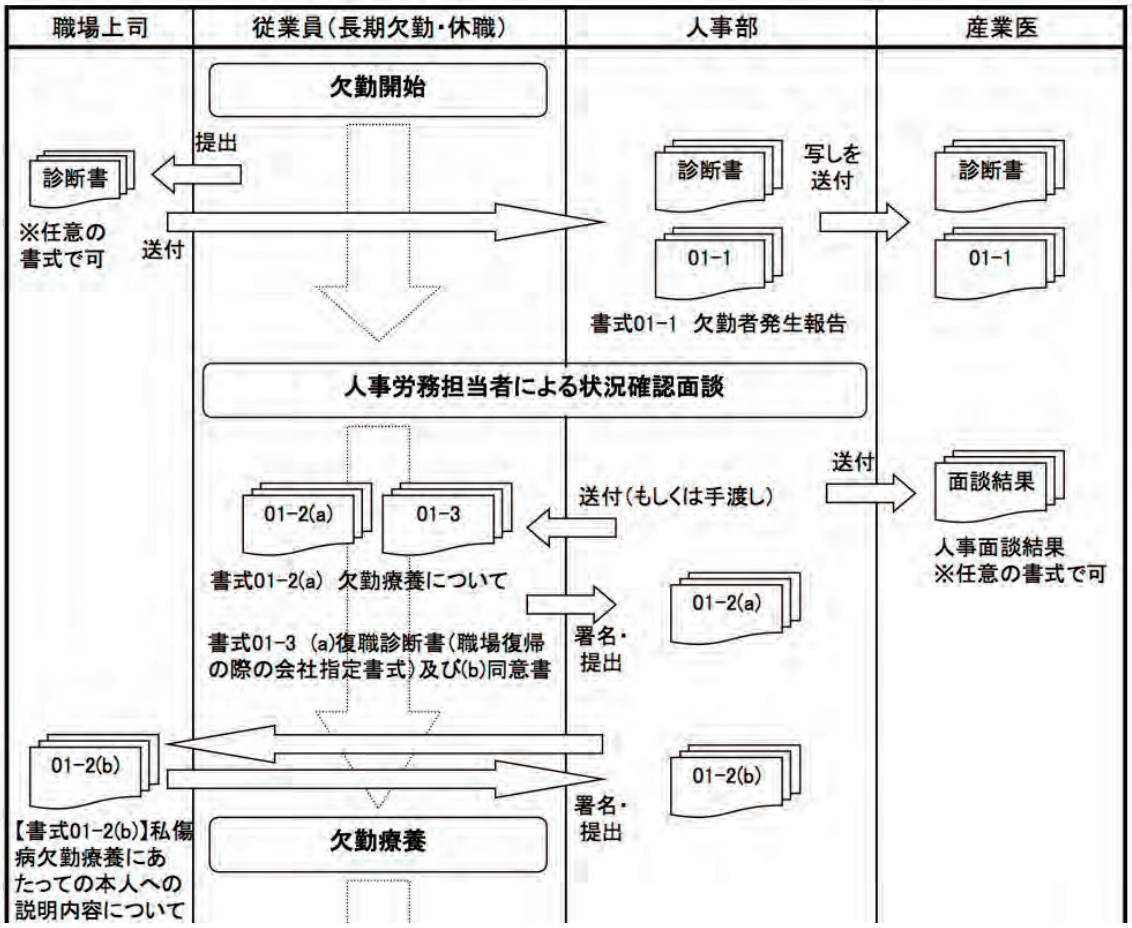


図表１－８　衛生管理者の店舗巡視チェックリスト

（５）心の健康づくり計画

イオン株式会社では、「心の健康づくり計画」を策定し、年間目標を定め、ＰＤＣＡサイクルで推進していくこととしており、イオン株式会社で策定したこの計画書を雛型としてグループ各社に提供し、グループ各社に対して取組みを推奨し、実施のための支援を行っている。

その中で、職場復帰については、診断書の提出指示時期や産業医の面談が的確なタイミングで漏れなく設定できるように、フローチャートを作成し、復職時に提出させる診断書や産業医からの意見書等の書式を定めるとともに、欠勤開始あるいは職場復帰に際して従業員に説明すべき事項等についてもマニュアル化し、提供している（図表１－９参照）。



図表１－９　メンタルヘルス不調者の職場復帰マニュアル

（６）労働衛生教育

労働衛生教育として従業員、管理職への安全衛生に関する情報提供や安全衛生意識の高揚などの支援を行っているが、店舗が全国に分散していることから、従業員教育の場が設定しにくい点が課題としてあげられる。

このため、グループ会社人事担当部長会（上記４（２）参照）やグループ各社の担当者を対象とした教育研修（イオンビジネススクール）の場でメンタルヘルス不調者の人事対応についての研修を実施している。また、本社人事部から月一回、グループ各社に対して、小冊子形式で情報発信し、人事総務に関する法改正等の情報に併せて、安全衛生に関するトピック等の情報提供に努めている。

５　今後の課題

（１）安全衛生教育

新規採用した従業員については、一定程度の入退社が発生するため、安全衛生教育を実施しても徹底が難しい。このため、例えば、名札入れの中に入るサイズで手軽にいつでも見られるようにするポケットカード教育方式について検討しているところであるが、安全衛生教育の実施のための時間の確保と教育場所の設定が課題となっている。

（２）高年齢の従業員の健康確保対策

定年が 65 歳になっており、60 歳を過ぎてから癌の発症が増加する傾向にあるため、高年齢の従業員の健康確保対策が課題となっている。

（３）小売業の実態を踏まえた安全衛生対策の検討

店舗は営業に特化し、安全衛生管理は本社等の総務や人事が行うという小売業の特徴と課題に鑑みると、小売業においては、製造業と同様の安全衛生対策の進め方では、あまり効果が上がらないと考えており、小売業の業態特性に応じた管理手法や改善策について検討すべきであると考えているとのことである。