

(労働政策審議会安全衛生分科会資料)

2013年9月25日

一般社団法人

新日本スーパーマーケット協会

◎増加する労働災害を撲滅し、「安・正・早・楽」の労働環境を

- 一、 新日本スーパーマーケット協会の概要
- 一、 小売業の業態別販売額及び業態別就業者数
- 一、 スーパーマーケットに届けられる顧客の声
- 一、 全国の労働災害及び小売業の労働災害発生状況
- 一、 東京都の第三次産業における労働災害の推移
- 一、 首都圏大手スーパーマーケットの労災実態
- 一、 業界等における安全衛生への取り組み状況
- 一、 会員事業場における安全衛生管理体制の状況
- 一、 現状の安全管理体制の仕組みに関する意見・要望

一般社団法人新日本スーパーマーケット協会 (New Supermarket Association of Japan)

※労働政策審議会安全衛生分科会資料

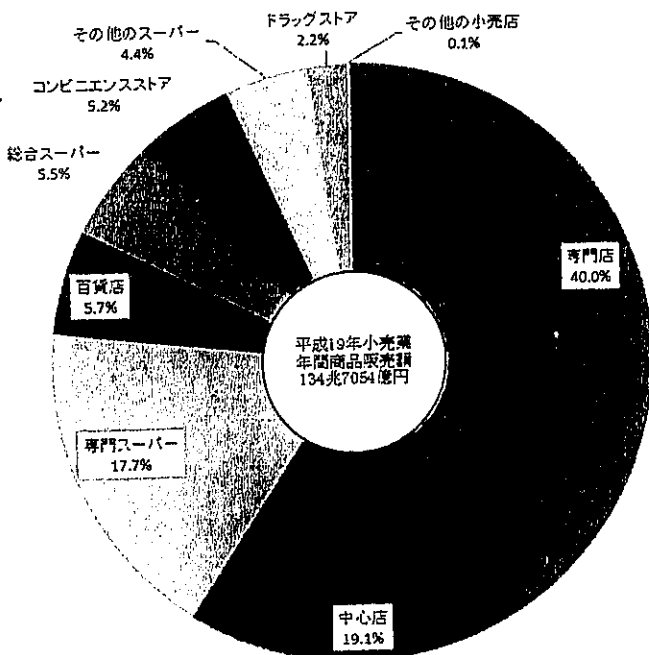
1. 一般社団法人新日本スーパーマーケット協会の概要並びにその活動について

1916年に米国のテネシー州でクラレンス・サンダースが、世界で始めてセルフ・サービス方式のピグリー・ウィグリー店を開店しました。日本には、昭和28年東京・青山に日本最初のセルフ・サービス店が紀ノ国屋によって開店されました。昭和33年にこの新しい販売方式に賛同した先駆者が参集して「日本セルフ・サービス協会」を発足させました。その積極的な活動が評価され、「社団法人日本セルフ・サービス協会」(経済産業省所管)として歩を進めました。以来、時代の要請と消費者ニーズに応えつつ、我が国小売業の近代化のため尽力し、研究・教育・指導等の機関として役割を果たしてきました。毎年春には、「スーパーマーケット・トレードショー」等を開催し、小売業の社会的使命を果たしてまいりました。昭和57年、各都道府県に設立されたスーパーマーケット協会が団結し、全国スーパーマーケット協会が発足し、翌年に社団法人として設立されました。平成21年8月、全国スーパーマーケット協会と日本セルフ・サービス協会が食品スーパーマーケット協会の地位向上を目指して合併し、平成22年9月、団体名を「社団法人新日本スーパーマーケット協会」に変更。平成24年からは一般社団法人に移行し、小売業界の発展ために寄与しています。

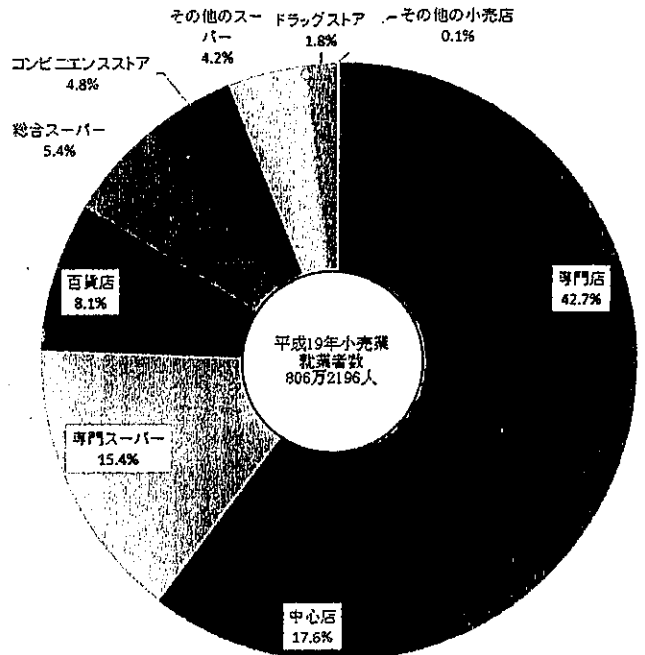
- (事業内容) ・スーパーマーケットに関する調査及び研究 ・関係資料の収集及び整備
 ・経営相談・指導・診断・教育訓練 ・機関誌等出版物の刊行
 ・関係官庁とのコラボ・展示会「スーパーマーケット・トレードショー」主催
 (会員企業数) 約1100社 (正会員、賛助会員を含む)

2. 業態別年間販売額及び従業員数

業態別年間商品販売額の構成比



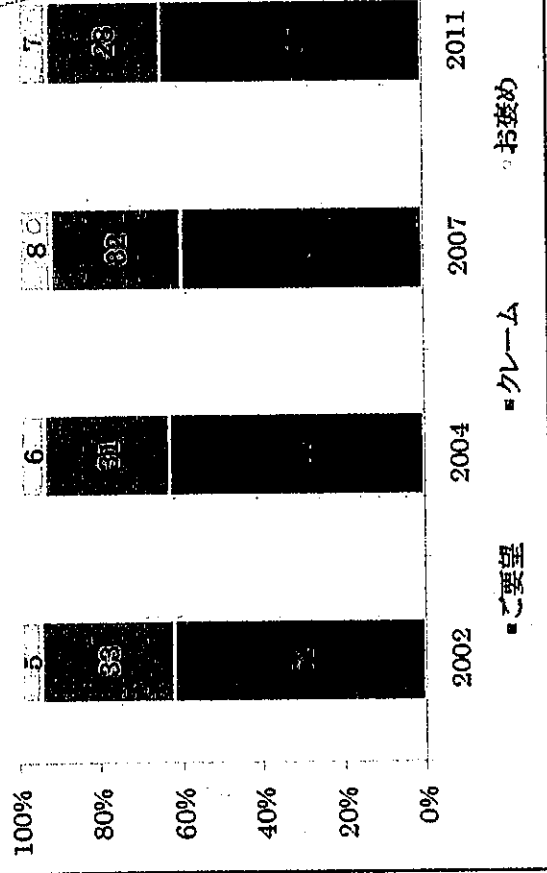
業態別就業者数の構成比



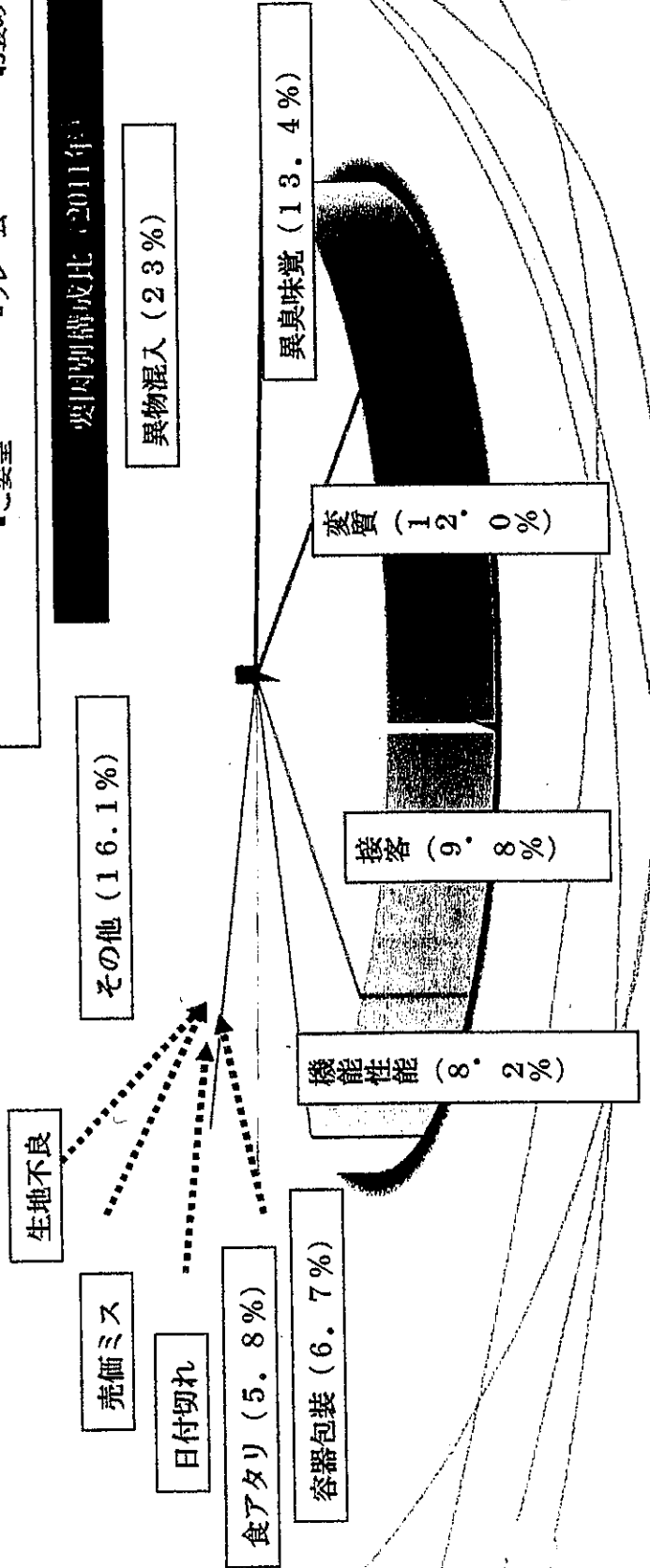
3. 大手スーパーマーケット顧客の声

顧客の声 種類別構成比 (2011年)

2002年	ご要望62%	クレーム33%	お褒め5%
2004年	ご要望63%	クレーム31%	お褒め6%
2007年	ご要望60%	クレーム32%	お褒め8%
2011年	ご要望65%	クレーム28%	お褒め7%

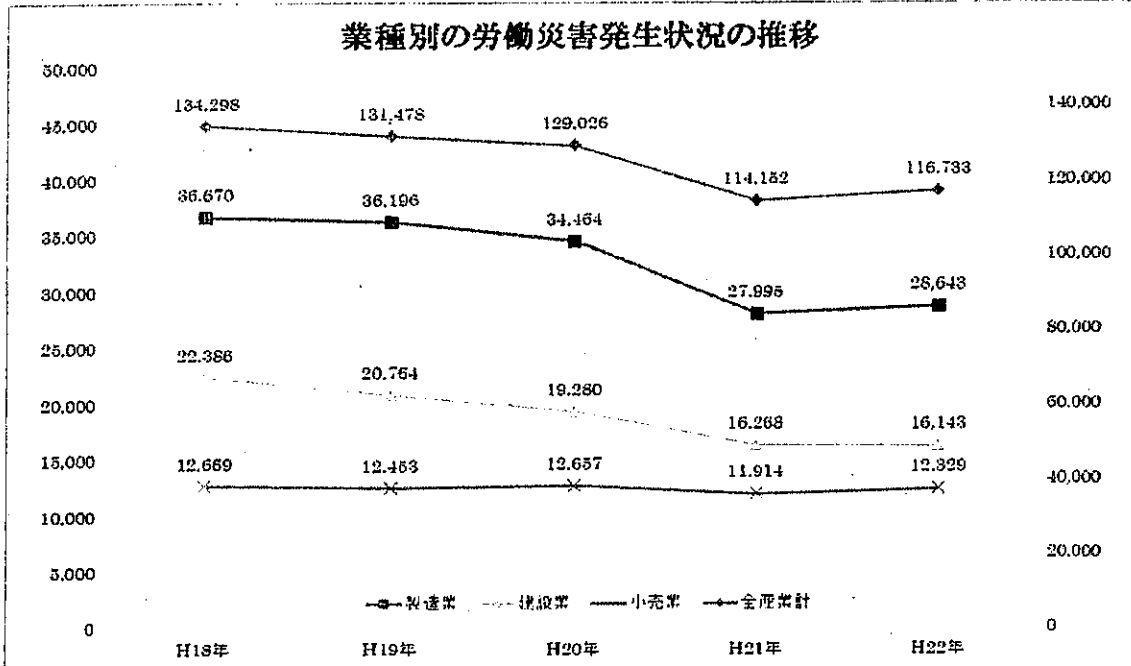


要因別構成比 (2011年)



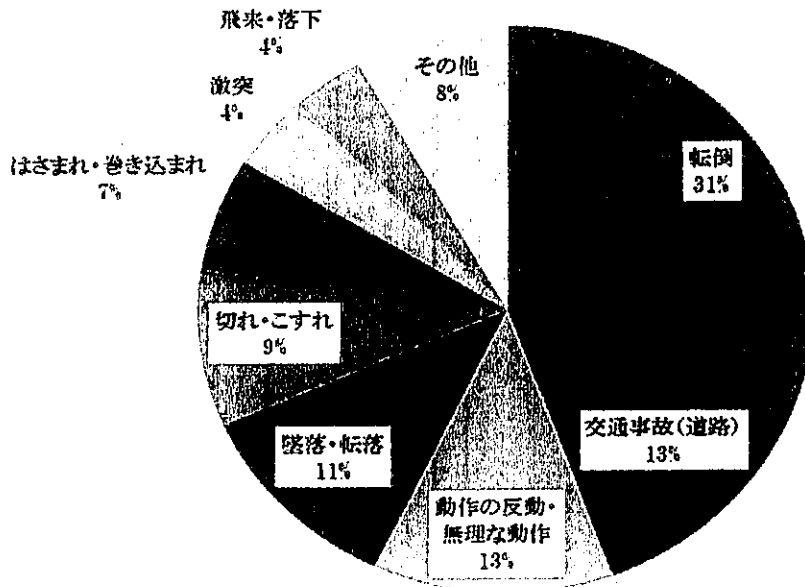
4. 全国の労働災害

小売業の労働災害（12,329件）が増加しています。全労働災害の1割を占めています。



◎「転倒、つまづき、すべり」が3割以上（31.3%）、「交通事故」（13.0%）、「動作の反動、無理な動作・腰痛」（11.3%）「切れ、こすれ」（8.9%）の順に多くなっています。

小売業の労働災害の型別発生状況



（出所：厚生労働省「労働死傷病報告」）

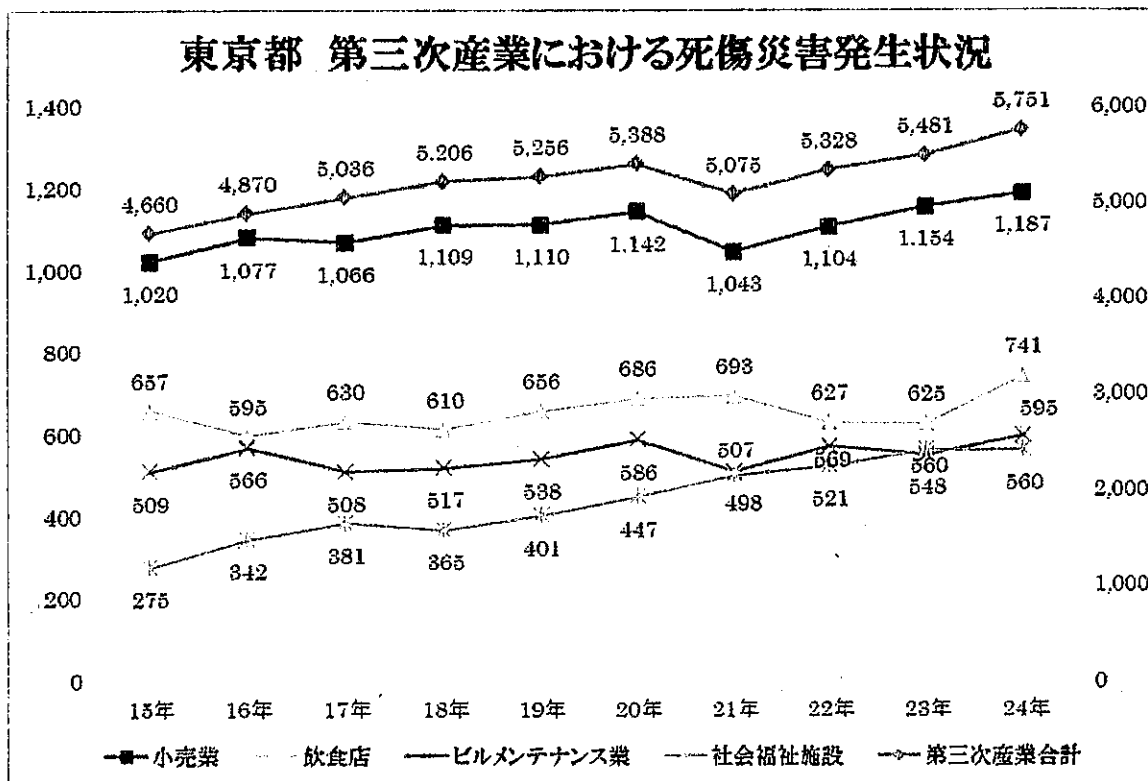
5. 東京都の第3次産業における労働災害の推移

平成24年の第3次産業における休業4日以上死傷者数は5,751人で、前年と比較すると270人(4.9%)の増加となっています。第3次産業の中では、小売業、飲食店、社会福祉施設、ビルメンテナンス業の順に多く、この4業種で第3次産業の52.7%を占めています。

◎業種別・事故の型別死傷災害の分析

平成24年の第3次産業における休業4日以上死傷者災害のうち、最も多い転倒災害の割合(28.8%)を業種別にみると、小売業で30.2%、飲食店で20.0%、社会福祉施設で26.1%、ビルメンテナンス業で41.4%を占めています。

飲食店では、「切れ、こすれ」が29.1%を占め、社会福祉施設では「動作の反動・無理な動作」が37.6%を占めています。



(出所：厚生労働省「労働死傷病報告」)

◎某首都圏大手スーパーマーケットの労働災害統計 (2011年度)

内 容
10:30頃、鮮魚作業場で、従業員がまぐろの加工を実施している際、誤って包丁で左手中指と薬指を切ってしまう。止血をし、救急病院に行き処置をした。
9:30頃、製造作業をしていた従業員が器具を取りに奥の置き場まで行こうとしたところ、グリストラップの蓋の上で右足を滑らせ上半身をひねり、ダンボール台車の枠に左脇腹を強打。病院で受診し、診断の結果、
8:45頃、惣菜寿司作業場にて従業員が巻き寿司を製造中、機械の中の寿司飯を取ろうとして指を入れたところ、機械に指を挟まれてしまい、直ぐに抜いたが中指第一関節の下を両面切ってしまう。止血、消毒し病
17:30頃、従業員が作業場清掃時に、油缶を右手で持った際にバランスを崩し、左手を作業台下の凸部にかけたところ、小指を裂傷する。
14:30頃、従業員が売場で作業中、カッターで右手人差し指を切ってしまう。止血をし、病院にて治療する。
14:30頃、従業員が作業場でパンをスライスする際に、安全カバーを使用しなかった為、誤って右手の中指と薬指を切ってしまう。労災指定の病院で治療を受けてもらい、人事に労災報告書を提出した。
20:45頃、従業員が青果作業場入口にあるキャリアー置場に積み重ねられたキャリアーの下部のズレを直そうとしゃがみ込んで引っ張ったところ、キャリアーが落下し従業員に当たり、後頭部を床に打ち、右膝を捻ってしまう。店長代行が警備員と応急処置をしたが、頭がぼーっとするとの事で救急車を手配する。その後、22:00頃病院から戻り、脳震とうとの診断で、今晚は自宅で様子を見るとの事で退社する。
9:10頃、勤務初日のベーカリーアルバイト従業員がホームブレードをスライサーで切っている際、最後の1枚を右親指で押えていたところ、誤って刃にあててしまい怪我をしてしまう。従業員がすぐに病院へ連れ、5針を縫う治療をしていただく。安全ガードを超えて指をあててしまった為、事故が起きてしまった。
12:30頃、従業員(SV)が惣菜作業場内フライヤーの油ろ過清掃をしながら、フライヤー下のろ過機状況を確認したところ、ろ過機から出ていた160℃程の油が左腕にかかってしまう。応急処置を行い、連絡を受けた店長が病院へ診察依頼を実施。店舗従業員の車で病院へ搬送する。診断の結果、軽度の火傷だった。
12:00頃、従業員が売場で布団を陳列している際、右手中指をつき指してしまう。病院で診察すると、右手中指の第一関節の筋、靭帯損傷との診断結果だった。本社人事給与厚生に連絡し、労災発生報告書を送付
9:00頃、従業員が売場で商品補充をしている際に、他の従業員が動かしたMOP台車が右足かかとにぶつかってしまい、すり傷と打撲を負ってしまう。労災指定の病院で受診をした。台車には商品が積載されており、又、ロックがかかっていなかった事もあり、従業員がいたことに気づかず台車を動かしてしまいぶつけて
11:20頃、従業員が惣菜作業場内で油の清掃をしようと、コンセントを差し込んだところ、感電してしまう。店長が確認すると、従業員は手の震えが止まらない為、他従業員付き添いで労災指定病院へ診察を受けた。コンセントは根元が1cmほど破損していた為、これが原因と思われる。人事に労災申請を行なう。
14:00頃、従業員が惣菜作業場で壁の清掃をしていた際に、スチームコンベクションの蒸気が腕にあたってしまい、火傷を負ってしまった。店近くの病院で治療を行い、後日労災指定病院を受診。人事に労災申請を
12:50頃、ベーカリー従業員が食パンをスライサーで切り、最後の工程でミミの処理(スライサーは使用しない)をしていたところ、右手人差し指がスライサーに触れてしまい切り傷をしてしまう。店長が従業員に病院へ連れていくと話したが、止血し傷も浅いとの事でその時は固辞したが、後日労災指定病院で治療を受け、
11:30頃、従業員が店頭自動ドアに貼り付けしていた年始営業案内ポスターのズレを直そうとしたところ、自動ドアが動き右手をドアとガラス面に挟んでしまい打撲してしまう。労災指定病院で治療を受け、人事に労
12:00頃、従業員が買物カゴ片付けを終えてベルトバリアーを跨いでレジに戻ろうとした際、左足を挫いてしまい痛みを感じたが仕事を続け、勤務終了後に病院へ行ったところ剥離骨折をしていた事が判明する。翌日店長に連絡があり、労災指定病院である事を確認し、人事に労災発生報告書を送付した。
9:00頃、従業員が鶏の加工作業中に誤って包丁で左手親指を切ってしまう。すぐに応急処置を行い、他従業員と病院へ行き9針を縫う治療を受け、人事に労災発生報告書を提出した。
9:00頃、従業員が冷凍食材を冷凍庫に収納していたところ、荷物を持った際に腰を痛めてしまう。その後接骨院に診察を受けたところ、ぎっくり腰と診断された。人事に労災発生報告書を送付した。
13:30頃、従業員が作業場で巻き寿司をカットしている際、包丁で左手親指を切ってしまう。病院で診察し、人事に労災発生報告書を送付した。
10:10頃、青果従業員がダンボールをたたんでいた際に、付いていた金具を手の甲に突き刺してしまい手から抜けなくなってしまう。店長代行が救急車を手配し、病院にて金具を外し治療を行なった。人事に連絡をす
20:00頃、帰宅途中の従業員がバスに乗り込もうとした際に、縁石に足を踏み外し足を痛め、翌日右足が全治1ヶ月の骨折をしている事が判明した。人事に連絡した。
9:00頃、出勤途上の従業員が凍結した路面で滑り後頭部を打撲し出血してしまう。本人はそのまま店長に報告に来た為、店舗上階の病院へ行くように指示し、3針を縫う治療を受けた。今後、本人と確認し人事に労
13:20頃、従業員が作業場で脚立代わりに牛乳箱の上に乗って棚にある包材の整理をしていたところ、足を滑らせて落下してしまい、近くにあったプラスチックのコンテナに頭を打ってしまう。後頭部が裂傷した為、応急処置を行ない病院で3針を縫う治療を受けた。本社人事給与厚生に連絡する。

7:00頃、出勤途上の従業員が凍結した路面で滑り背中を打撲してしまう。本人はそのまま出勤したが息苦しく胸が痛く動けなくなってしまう、店長代行が救急車を手配する。治療の結果、肋骨2ヶ所にヒビがあり2週間以上の自宅療養と診断された。人事に連絡をする。

9:30頃、従業員が惣菜作業場内でコンベクション調理後に中の食材を取り出す際に誤って熱湯の入った容器を傾け、中に入っていた熱湯をこぼしてしまい、右足ひざ横にかかってしまい軽度の火傷を負ってしまう。

12:00頃、従業員が惣菜作業場内で清掃中に床面排水溝のふたを開けていた事に気がつかず、足を排水溝に入れてしまい体勢を立て直そうとしたところ、熱した油が入ったフライヤーに右手の肘まで入れてしまう。すぐに近隣の労災指定病院へ診察を受けた。人事に労災発生報告書を送付した。

11:50頃、派遣従業員がバックルーム階段より足を踏み外して約10段位上部より転落してしまい額を裂傷してしまう。管理職が救急車を手配し治療を行なった。

(単位:件、%)

2011年度	2012年度	前年比
27	52	192.6

(単位:件、%)

2012年度 7月まで	2013年度 7月まで	前年比
33	23	69.7

●労働災害の原因と現状の対応について

- ・高齢者の雇用が増加した
- ・未熟練労働者、勤続年数が短い
- ・転倒事故を見ると60歳以上の高齢者が多い
- ・精肉・鮮魚・青果・惣菜等の生鮮部門で多発している
- ・動作の反動等が腰痛等の原因になっている
- ・営業時間が長いこともあり、残業で疲労が鬱積しているケースも見られる

●企業の対応について

契約指定病院を、地域ごとに設置して、従業員の健康管理に当たっている。

現状は、それを一歩進めて、会社・本社内や健康保険組合に常駐の産業医をおき、日々、発生する労働災害に対処しています。

7. 業界等における安全衛生への取り組み状況

業界においては、「安心・安全・衛生」への取り組みを、積極的に行っています。現状、消費者の安全・衛生面等への眼は厳しく、価格と同時に商品の安全性を重視された購買行動の傾向が見られます。一方、快適なショッピングを楽しむために、床の段差や店舗施設・備品等々について、快適性を強く要望されているのが現状です。

お店には、不特定多数のお客様がご来店されますので、どうしても顧客の転倒事故や滑った、転んだ等々の事故が発生しがちですが、それを未然に防止するために、各社では5S活動など様々な施策を展開しています。

(1) 5S活動（店舗における）

5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）は、店舗の環境を安心・安全に保つため、重要な活動です。地道な活動が転倒、転落、腰痛などの労働災害防止に役立ちます。

	店舗での5S活動のポイント
整理	売場の通路や作業場に不要なものを置かない 定物定位を徹底し、誰もが必要なものを取り出せるようにする
整頓	ムダ、ムリ、ムラを撲滅する 不要なものは、適宜適切に処分する
清掃	ゴミや汚れのないようにする 床面の濡れ、油汚れなどを無くし滑りや転倒事故を防止する
清潔	常に衛生面に気配りする 商品、施設、従業員等々のクリーンリネスを徹底する
しつけ	挨拶の励行、言葉遣い 清潔な制服・エプロンを身につける

○5S活動の目的

- 店舗の労働災害防止
- お客様の店内・店頭での躓き、滑りや、
台車等との衝突回避
- サービスを向上し、顧客満足（CS）を高める
- 作業効率を高める

○5S活動のチェックポイント

- 各種マニュアルが遵守されているか
- 効率的に作業がおこなわれているか
- 作業に適合した器具を使用しているか

(2) 労働安全衛生委員会を設置し、事故防止等の会議を開催しています

GMSや大手スーパーマーケットでは、店ごとに「労働安全衛生委員会」を開催し、情報の共有化を図り、事故防止に努めています。副店長、労組支部長、部門長、衛生管理者等がメンバーとなり、安全・衛生・顧客の声について、その問題点を討議し、その都度、課題の解決に当たっています。

8. 会員事業場における安全衛生管理体制の状況（店舗施設における）

会員各社の店舗においては、若干の取り組みにおける強弱はありますが、労働災害防止と顧客の店頭・店内における事故防止に注力しています。店舗規模の大小により、その取り組み方の形態には、若干の違いはあります。

（1）店舗の間接部門の人員について

現在、小売業の店舗でのパートタイマーやアルバイトの導入率は、75%～90%にも上っているのが実態です。従って、その安全管理体制についても非正規社員を含めた体制を組まなければなりません。

チェーンストアの組織管理体制は、基本的に本部が集中管理する組織となっています。故に店舗での間接部門の人員は、数名となっており、その大半がパートタイマーとなっているのが実情です。

店舗規模が150坪前後のお店では、正規社員は店長と副店長の二人のみというケースがしばしば散見されます。

本社や物流センター、プロセスセンターを包含した、店舗との直間比率は、企業の考え方によって、若干の違いはありますが、13～15%となっています。

（2）安全衛生の担当者の職制等について

安全衛生管理者の責任者は、副店長や店次長あるいは筆頭部門長が兼務して職務を遂行しています。

運営組織のメンバーには、店長を筆頭に、副店長などの管理職、部門のリーダー、及びパート、アルバイト等で構成されています。お店の実態は、パートの管理職や部門長も存在しており、雇用区分とは関係なく、メンバーは決められています。

開催後の議事録は、「労働安全衛生委員会報告書」として、本部の管轄する総務部や人事部へ報告するシステムがとられています。

※具体的には、以下のようなメンバー構成と役割になっています。

構成メンバー	労働安全衛生委員会での役割
店長	店舗の労働安全衛生管理の責任者
副店長、次長	災害防止の実務上の責任者
店舗の部門長	各部門での災害防止の責任者
店舗の従業員	各部門での労働災害防止の実行者
店舗の労働組合の支部長	福利厚生や労働環境等についての改善提案
衛生管理者	従業員50人以上の店で任命し、安全・衛生指導
本部・エリアの責任者	会社の全体的な方針の説明と実施状況の点検

(3)本部における災害防止活動の組織の実態について

会社全体の労働安全衛生、災害防止活動の方針を明確にして、各店舗の活動を指導・支援します。

本社労働安全衛生委員会や専門委員会の呼称で会議体を設置して、運営しています。

労使協議会という労使で多種の問題を論議・解決する場もありますが、当該委員会は、専門委員会の位置づけで、労働組合もメンバーとなり、開催されています。

推進組織のトップは会社の人事部長等で、労組からは書記長がメンバーとなっています。

具体的には、以下のようなメンバー構成と役割になっています。

構成員	本部の労働安全衛生委員会での役割
人事部長、労務部長	会社の労働安全衛生管理体制の統括責任者
労務、厚生担当課長	災害防止の実務上の責任者、リーダー
労働組合・書記長	従業員代表として、意見具申、改善提案
本社実務担当者	現状の実態報告
エリアの責任者（代表）	現場からの意見
議題に関連する組織部署の出席	議題によって、関係する組織から説明や意見を求める

○本社労働安全衛生委員会の議題等について

- 年度、半期の安全管理体制、活動実施
実施項目の周知徹底
- 発生した労災の実態分析と報告
- お中元、年末商戦時の事故防止
- 繁忙時の労働安全防止対策
- パワーハラスメント、セクシャル・ハラスメント
- メンタルヘルス
- 食中毒防止のための衛生管理
- 残業時間の削減
- インフルエンザ対策等

9. 現状の安全管理体制の仕組みに関する意見・要望

(1) 少子高齢化が急激に進む中、生活者の行動パターンが変化してきています。

現在、高齢化比率が24.1%にもなり、4人に1人が65歳以上になっています。


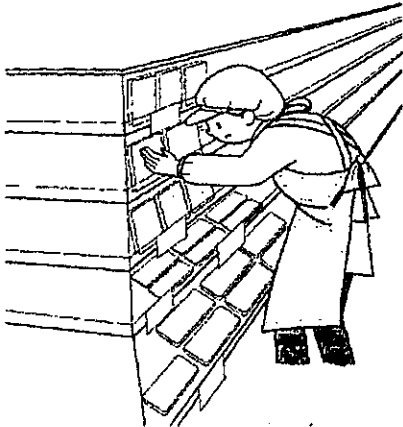


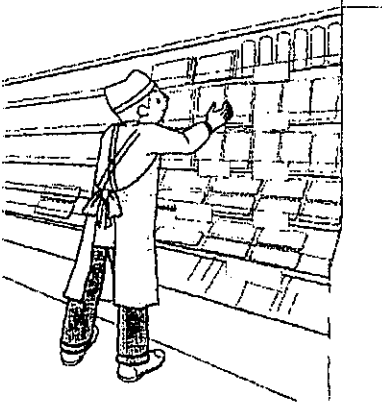
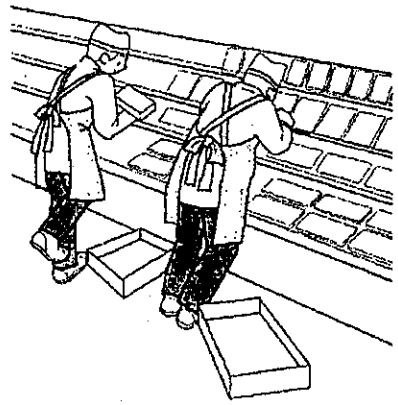
高齢で、買い物にも行けない「買い物難民」が地方や都市の一部で発生し、御用聞きなど、宅配の需要が急激に増加しています。そのような社会情勢を背景にして、流通各社は都市部に50坪～100坪の多数の小型店を出店しています。そのような状況を鑑みて、労働安全委員会のあり方についても、地域ブロック単位で開催するとか、店舗管理体制組織を勘案した会議体にするのも一案かと考えます。

現状のマネジメントにおいても、一人の店長が2-3店舗を統括管理しているケースが多々発生しています。

(2) 製造メーカーや建設業等の安全対策（リスクマネジメント）マニュアルは、ほぼ揃っていますが、小売業やサービス業の標準化・マニュアルは、未だ出来ていません。そのマニュアルの作成をお願いします。


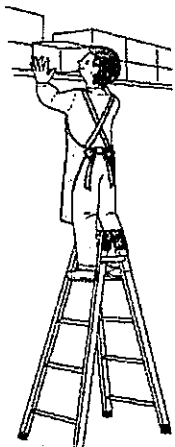
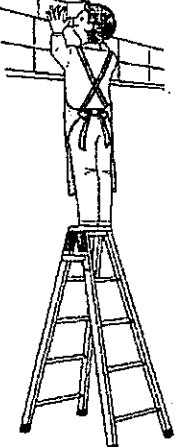
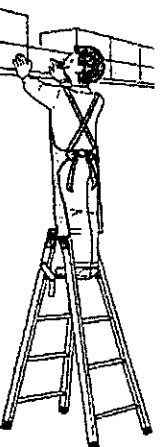
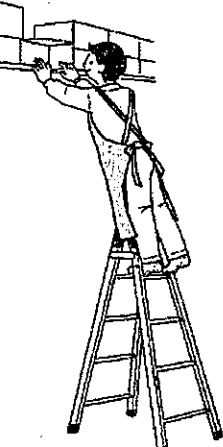
(参考) 個別の労働災害防止策の例 (イラスト)

○安全で無理のない動作

良い例	悪い例
<p data-bbox="197 394 451 427">背筋を伸ばして作業</p> 	<p data-bbox="823 394 938 427">猫背作業</p> 
<p data-bbox="197 902 368 936">両膝付き作業</p> 	<p data-bbox="823 902 1045 936">しゃがみ込み作業</p> 
<p data-bbox="197 1458 475 1491">安定した姿勢での作業</p> 	<p data-bbox="823 1458 1101 1491">不安定な姿勢での作業</p> 

良い例	悪い例
<p>平行作業</p> 	<p>振り向き作業</p> 
<p>ひざ曲げ作業</p> 	<p>腰曲げ作業</p> 
<p>腰の高さで作業</p> 	<p>上下動作作業</p> 

○脚立の使い方（悪い例）

荷物を持っての昇降	またがって利用	天板に乗る	開き止めを掛けていない	身体を乗り出す
				

○台車の使い方（悪い例）

荷を正しく積んでいない （角を曲がる際に荷が外側に落下してしまう）	積み荷を高く積み過ぎ （お客様とぶつかってしまう）
