

2013.6.3

労災リスク・インフォメーション <第9号>

「小売業における労働災害防止対策」 ～第12次労働災害防止計画を踏まえて～

1. はじめに

建設業や製造業では過去10年で大幅に労働災害が減少している一方、その間、第三次産業においては増加している。厚生労働省から「第12次労働災害防止計画」（以下、12次防）が示されたところであるが、第三次産業が重点業種の一つに指定された。

本稿では12次防を踏まえたうえで、第三次産業の中で最も労働災害発生件数の多い“小売業”における労働災害防止対策を示していく。

2. 労働災害防止計画

「労働災害防止計画」とは、厚生労働大臣が労働政策審議会の意見を聞いて策定するもので、労働災害を減少させるために国が重点的に取り組む事項を定めた中期計画のことを指す。12次防は平成25年度から平成29年度までの5ヶ年を計画期間として定められたものである。

平成23年においても、依然として死亡者数は1千人以上、休業4日以上の死傷者数は11万人以上も発生しており、12次防では以下の全体目標が掲げられた。

計画の全体目標

- ◆ 平成29年までに、労働災害による死亡者数を15%以上減少（平成24年比）
- ◆ 平成29年までに、労働災害による死傷者数（休業4日以上）を15%以上減少（平成24年比）

上記目標を達成するために、12次防では6つの重点施策が示された。そのうちの一つである“労働災害、業務上疾病発生状況の変化に合わせた対策の重点化”において、建設業、製造業、第三次産業および陸上貨物運送事業を重点的に取り組む業種としているが、その理由は以下のように考える。

建設業、製造業

日本の高度経済成長期には、建設業と製造業の雇用者数の合計が全雇用者数の40%超を占めており、国内の労働災害が建設業や製造業で多数発生していた。このため、労働災害防止に対する取り組みもこれらの業種において重点的に行われたため、平成14年から平成23年までの過去10年で労働災害発生件数が大幅に減少した（建設業では約36%減少、製造業では約26%減少）（図表1参照）。しかしながら、依然として建設業、製造業で死亡災害が多く発生しているため、これらが重点業種に指定されたものと考えられる。

第三次産業

サービス産業の発展に伴い産業構造が変化し、労働者が第三次産業へシフトしたことにより、平成22年には第三次産業の雇用者数が全雇用者数の約73%まで上がっている。第三次産業の労働災害は、平成14年から平成23年までの過去10年で約17%も増加しているため（図表1参照）、第三次産業が重点業種に指定されたものと考えられる。第三次産業においては、小売業、社会福祉施設、飲食店で労働災害が多く発生しており、その中でも小売業が最多となっている（図表2参照）。

陸上貨物運送事業

陸上貨物運送事業の労働災害は、交通労働災害の減少に伴い、平成14年から平成23年までの過去10年で約10%減少している（図表1参照）。しかしながら、陸上貨物運送事業の労働災害の約70%を占める荷役作業中の死傷者数は、平成12年以降約1万人程度で推移し、減少傾向が見られないため、重点業種に指定されたものとする。

このような理由から、建設業、製造業、第三次産業および陸上貨物運送事業の4業種が、12次防において重点業種に指定されたものと推察される。そこで今回は労働災害が過去10年で増加している第三次産業に着目し、その中でも労働災害発生件数が最多の小売業に焦点を当てる。

図表1 業種別死傷者数の推移（休業4日以上）（単位：人）

業種	平成14年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	災害増減率
建設業	26,299	20,764	19,280	16,268	16,143	16,773	-36.2%
製造業	38,323	36,196	34,464	27,995	28,643	28,457	-25.7%
第三次産業	43,053	50,076	51,099	48,172	49,320	50,243	+16.7%
陸上貨物運送事業	15,319	15,579	15,443	13,233	13,815	13,820	-9.8%

※災害増減率：平成14年と比較した平成23年の増減率（出典：厚生労働省「労働者死傷病報告」）

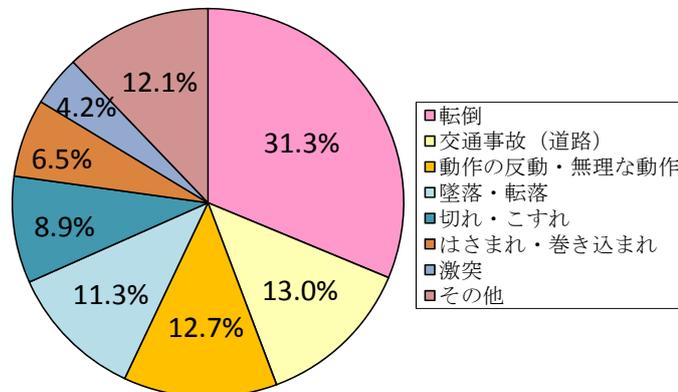
図表2 第三次産業上位3業種の死傷者数（単位：人）

上位3業種	平成23年	割合
小売業	12,680	25.2%
社会福祉施設	5,900	11.7%
飲食店	4,150	8.3%

※割合：第三次産業に占める割合（出典：厚生労働省「労働者死傷病報告」）

3. 小売業における事故の型別発生状況

事故の型別発生状況は、「転倒」が最も多く約31%を占め、「交通事故（道路）」、「動作の反動・無理な動作」、「墜落・転落」、「切れ・こすれ」、「はさまれ・巻き込まれ」、「激突」、「その他」の順となっている（図表3参照）。



図表3 平成22年の小売業における事故の型別の死傷災害発生状況（休業4日以上）

（出典：厚生労働省「労働者死傷病報告」）

小売業では次のような作業が行われることがあるため、「転倒」をはじめとするこのような災害が発生しているものとする。

商品の搬出・搬入	<ul style="list-style-type: none"> ・重い商品を一人で持ち運ぶ。また、一人で無理な姿勢で持ち上げる。 ・台車に商品を高く積み上げて前が見えないまま運搬する。 ・高い場所にある商品を積み卸す際に、脚立を使用する。 ・脚立の天板に乗って作業を行う。 ・商品を不安定な状態で積んでいる。 ・開梱する際に、カッターやハサミを使用する。 ・カッターを使用する際に、刃の延長線上に手を置いている。
階段・通路の使用	<ul style="list-style-type: none"> ・階段を上り下りする。 ・商品や荷物が通路にはみ出している。 ・通路の照明が暗い。 ・急な用件に対応するため、慌てて走る。
食品加工・調理	<ul style="list-style-type: none"> ・包丁やスライサー等の刃に素手で触れる。 ・スライサー等の機械を停止させずに清掃する。 ・シンクの排水溝のゴミ掃除を素手で行う。 ・散水などを行った後は、床面が濡れている。

4. 小売業に対する集中的取り組み

12次防では、小売業について、以下の目標を挙げている。

平成 29 年までに、労働災害による**死傷者数（休業 4 日以上）を 20%以上減少**（平成 24 年比）

この目標を達成させるために、“大規模店舗・多店舗展開企業を重点とした労働災害防止意識の向上”および“バックヤードを中心とした作業場の安全化”の2点について集中的に取り組むことが12次防で掲げられている。

4. 1 大規模店舗・多店舗展開企業を重点とした労働災害防止意識の向上

前項のとおり、小売業の労働災害のうち、全体の約31%が転倒によるものである。一般的に転倒災害は労働の現場のみならず日常生活においても発生しうるものと考えられているため、転倒災害の多い小売業では労働災害防止に対する意識が事業者、従業員とも希薄になりがちである。その結果、小売業においては職場の安全を何よりも最優先に考えるという意識が醸成されにくい傾向がある。このことから、12次防では、労働災害の防止は経営や業務の合理化・効率化にもつながるという観点に立ち、“大規模店舗・多店舗展開企業を重点とした労働災害防止意識の向上”を図ることを重要施策としている。

そのためには、店長が率先して労働災害防止について取り組む必要があり、従業員、パートタイム、アルバイトの方々に対しては繰り返し教育を行い、安全意識を向上させなければならない。一人ひとりの安全意識が向上・定着し、店舗に安全を最優先に考える風土、すなわち、“安全文化”が醸成されれば、様々な安全活動が実効あるものとなる。したがって、労働災害防止意識の向上が12次防で掲げられているが、その先にある安全文化の醸成を目指していただきたい。安全文化とは、安全活動の支えとなるものであるが、その醸成のために特に重要と思われる4つの要素を以下に示す。各要素の説明は、“5. 安全文化醸成のために”で紹介する。

- 全員に対する安全への意識づけ
- コミュニケーション
- 危険を認識する能力の養成
- モチベーションの向上

なお、安全意識が向上したかどうかを判断することは難しいことであるが、アンケートなどによる

安全意識調査を行い、従業員の意識を“見える化”することでその判断が可能となる。

4. 2 バックヤードを中心とした作業場の安全化

12次防では、作業場の安全化として、次の3項目が挙げられている。

- ① 小売業では、バックヤードで多くの労働災害が発生しているため、バックヤードでの作業の実態に着目して、危険個所のマップ化（危険個所を洗い出し表示したもの）、リスクアセスメント、危険予知活動（KYK）等により、危険を低減させることを店舗に働きかける。
- ② 小売業での安全管理について、国内外の好事例を収集し、意識啓発・指導に活用するとともに、それらを活用して経営や業務管理に安全管理を組み込んだモデルを作成し、その普及を図る。
- ③ 転倒災害や切れ・こすれ災害等を防止するため、作業性、安全性、経済性に優れた安全靴や安全手袋などの保護具や安全装置の開発を促進し、普及させる。

5. 安全文化醸成のために

5. 1 全員に対する安全への意識づけ

安全な職場を形成するためには、まず第一に店長が安全に対して積極的に取り組む姿勢を示すことが不可欠である。そのためには、店長が「安全をすべてに優先させる」という強い決意・方針を表明する必要がある。朝礼や夕礼などを利用して安全に対する決意・方針を宣言したり、店舗内に掲示したりするなどの方法があり、パートタイマー、アルバイトなどの方々に対しても様々な機会を通じて周知することで当事者意識が高まることが期待できる。

さらに、店長が安全で働きやすい環境を整備することで、管理者、責任者をはじめ一般の従業員、パートタイマー、アルバイトなどの方々の意識が変化していく。全員に対して安全への意識づけがなされて初めて、安全な職場風土というものが生まれるのである。

5. 2 コミュニケーション

安全文化を醸成するためには、店舗における良好な人間関係が基本であり、そのためには普段から活発にコミュニケーションを図る必要がある。コミュニケーションで問題となる点は、「あまり報告したくない」というような情報の伝達に関することである。事故やリスク情報を伝達した場合に、責任を問われたり、報告したことでその後の処理に多くの労力を費やす必要が生じたりすることから、不都合な情報を報告しないという意識と行動に出てしまう。情報を隠蔽させず、伝達しやすい雰囲気形成するためには、次のように工夫することが重要である。

- 普段からどんなに些細なことについても、きちんと報告する習慣をつける。これが習慣化してくると、言いたくないことでも、報告できる職場環境が形成される。
- 都合の良くない情報が伝達された場合、叱責してはいけない。人間には、自分に不都合なことは報告したくないという心理が働く。それを乗り越えて報告してくれたことをむしろ評価する姿勢が大切である。

情報を吸い上げる仕組みが構築されていても、全く機能しない場合がある。それは、勇気を出して報告しても、改善が見られない場合である。速やかに改善を行い、改善結果をフィードバックすることが重要であり、その結果、さらに風通しの良い職場となっていく。

また、コミュニケーションを良好にするためには、“きく側”の姿勢が重要である。最近では、「傾聴」という言葉もよく使われるようになってきている。文字通り、耳を傾けて聴くということである。特に部下を持つ方の場合には、普段から傾聴を心がけていただきたい。

5. 3 危険を認識する能力の養成

危険（リスク）には、潜在リスク（店舗に存在する危険など）と顕在リスク（実際に発生した労働災害など）の2種類がある。それぞれのリスクを認識する能力を養成することが安全文化の醸成につながる。

(1) 潜在リスクへの対処法

①危険予知活動（KYK）

KYKは、作業の中に潜在するリスクを予見し前もって対処する、すなわち安全を先取りするための日常的な活動のことであり、危険感受性を鋭くする、問題解決能力を高める、集中力を向上させるなどの効果が期待できる。

②リスクアセスメント

リスクアセスメントを行うことにより、店舗におけるリスクの明確化、リスクに対する認識の共有化、残留リスクに対する守るべき決め事の理由の明確化などが図られる。

③安全パトロール

店舗の安全パトロールにおいて、危険箇所を発見した場合には、デジタルカメラなどで撮影し、安全衛生委員会や従業員研修で報告することにより、従業員間で共有することが重要である。また、必要に応じて、パトロール時にはチェックリストを活用することも有効な方法である。

なお、これらの活動の推進は店舗が主体となって行うことになるが、本部（あるいはエリア本部）がサポートしていくことが重要である。

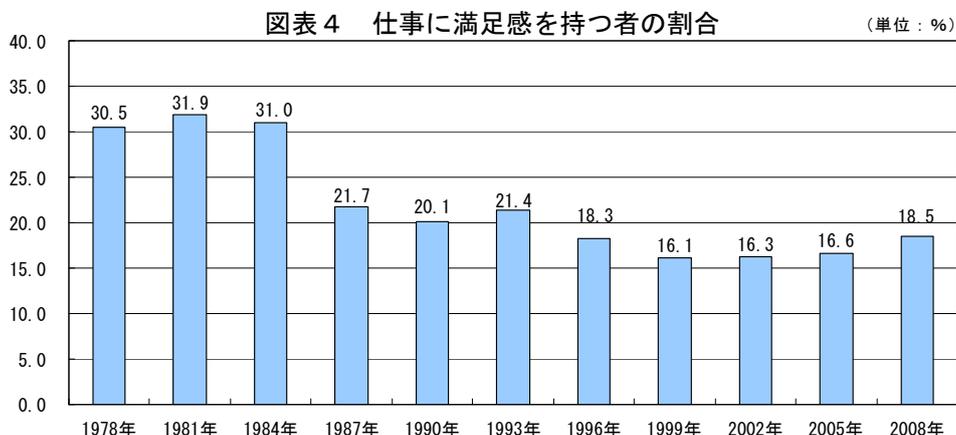
(2) 顕在リスクへの対処法

顕在リスクへの対処としては、実際に発生した労働災害から再発防止対策へ如何につなげていくかということがポイントである。そのためには、原因究明が不可欠であるが、直接的要因のみならず、背景的要因にも踏み込む必要がある。顕在リスクで得られたことから、潜在リスクを予想して対処するような仕組みが構築され、継続して前述のリスクアセスメントなどの安全の先取りを行うことができれば、安全文化の醸成につながっていく。

また、労働災害防止策の推進のためには、本部の労働災害担当部門で全店舗の労働災害のデータを分析し、全店舗にいち早く水平展開することも有効である。

5. 4 モチベーションの向上

内閣府の調査によると、「仕事に満足感を持つ労働者の割合」は以前に比べ大幅に減少している（図表4参照）。安全な職場づくりは、従業員の満足なくしては成功しないことはいままでもない。



出典：「内閣府国民生活選好度調査」

(※) 上記の数値は、「やりがいのある仕事や自分に適した仕事ができること」について「十分満たされている」、「かなり満たされている」とする者の合計の割合を示している。

モチベーションとは、「何か目標があって、それに向けて、行動を立ち上げ、方向付け、支える力」などと定義され、特に仕事における意欲のことをワーク・モチベーションという。ワーク・モチベーションには、“外発的動機づけ”と“内発的動機づけ”の2種類がある。心理学におけるモチベーション理論では、人間は本来怠け者で、何か不快な心理的緊張が生じない限り、動こうとしないと考えられている。そのため、外部から褒美や罰を与えること（外発的動機づけ）が有効と考えられている。一方、内発的動機づけには、職務において高い成果をあげようとする達成への動機づけや、そのことを周囲から認めてもらいたいという承認への動機づけなどがある。内発的動機づけは、外発的動機づけに比べ効果があり、かつ持続しやすいといわれており、内発的動機づけがモチベーションアップのポイントとなる。

6. おわりに

小売業では転倒災害による労働災害が最も多く発生しており、設備的対策を講じることが難しい場合が多く、パートタイマー、アルバイトの方々を含めた従業員一人ひとりの安全に対する意識や行動によるところが大きくなっている。個々の安全に対する意識の向上を図るためには、まずは店長が率先して労働災害防止に取り組む姿勢を示すことが不可欠である。そして、一人ひとりの安全に対する意識の向上が図られ、店舗としての“安全文化”が醸成されれば、様々な安全活動が実効あるものとなっていく。

本稿の内容を参考としながら、店舗独自の安全文化を基盤とした労働災害防止に向けた対策が望まれる。

以上

コンサルティング第三部 安全文化グループ
上席コンサルタント 飛世 浩貴
(労働安全コンサルタント)

参考文献

- 1) 厚生労働省：「第12次労働災害防止計画」
- 2) 厚生労働省：「小売業における労働災害防止のポイント」

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアランスグループに属する、リスクマネジメント専門のコンサルティング会社です。

災害や事故の防止を目的にしたサーベイや各種コンサルティングを実施しています。弊社コンサルティングに関するお問合せは下記の弊社連絡先、または、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

株式会社インターリスク総研 コンサルティング第三部 安全文化グループ
千代田区神田淡路町 2-105 TEL:03-5296-8944/FAX:03-5296-8942

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。
また、本誌は、読者の方々に対して企業の災害防止活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製/Copyright 株式会社インターリスク総研 2013