

厚生労働科学研究費補助金（労働安全衛生総合研究事業）  
 分担研究報告書

6. 小売業・飲食店を対象とした国内好事例収集調査

研究分担者 高木元也 独立行政法人労働安全衛生総合研究所人間工学・リスク管理研究グループ首席研究員

研究要旨 国内の多店舗展開している小売業・飲食店を対象に、安全活動の取り組みが進んでいる好事例を収集するため、信用調査会社が保有する企業情報 DB を用いて、業態別アンケート調査を実施した。

A. 調査の目的

国内の多店舗展開している小売業・飲食店を対象に、安全活動の取り組みが進んでいる好事例を収集するため、信用調査会社が保有する企業情報 DB を用いて、業態別にアンケート調査を実施した。

業態別の発送数、回収数、回収率を表 2 に示す。

表 2 業態別発送数・回収数等

業態	発送数	回収数	回収率
百貨店	30	8	26.7%
総合スーパー	65	19	29.2%
食品スーパー	40	8	20.0%
衣料品小売	40	6	15.0%
バラエティストア	15	3	20.0%
家電量販店	30	2	6.7%
ホームセンター/ディスカウントストア	40	8	20.0%
ドラッグストア	30	2	6.7%
コンビニエンスストア	30	5	16.7%
家具量販店	30	7	23.3%
総計	350	68	19.4%

B. 調査の内容

1. 小売業

(1) 抽出方法

信用調査会社による業態別の抽出方法、抽出件数等を表 1 に示す。

(2) 業態別発送数・回収状況

表 1 抽出方法等

NO	大分類	業態	指定コード	指定業種名	指定コード	指定業種名	抽出方法	保有データ数	抽出条件(売上上位)	抽出件数(発送数)
1	小売店	百貨店	43101	百貨店			業種コード指定で売上10億円以上	92	400億円以上	30
2	小売店	総合スーパー	43921	スーパーストア			業種コード指定で売上10億円以上	415	500億円以上	65
4	小売店	食品スーパー	45101	各種食料品小売			業種コード指定で売上10億円以上	763	500億円以上	40
5	小売店	衣料品スーパー	44202	男子服小売	44301	婦人・子供服小売	業種コード指定で売上10億円以上	432	150億円以上	40
6	小売店	バラエティストア					(信用調査会社の独自調査に基づき)	15	20億円以上	15
7	小売店	家電量販店	48403	情報家電機器小売	48401	家電機械器具小売	業種コード指定で売上10億円以上	590	90億円以上	30
3	小売店	ディスカウントストア	43999	その他各種商品小売			業種コード指定で売上10億円以上	277	200億円以上	40
8	小売店	ホームセンター								
9	小売店	ドラッグストア	49101	医薬品小売			業種コード指定で売上10億円以上	784	250億円以上	30
10	小売店	コンビニエンスストア	43991	コンビニ店			業種コード指定で売上10億円以上	155	30億円以上	30
11	小売店	家具量販店	48111	家具小売業(製造小売)	48121	家具小売業(製造小売以外)	業種コード指定で売上10億円以上	92		30
合計								3,615		350

(3) アンケート結果

問1 貴社の業態〔最も近いもの1つに〕

回答者は、食品スーパーが25.0%と最も多く、次いで、百貨店11.8%、総合スーパー11.8%、ホームセンター（ディスカウントセンター）11.8%が上位を占めている。

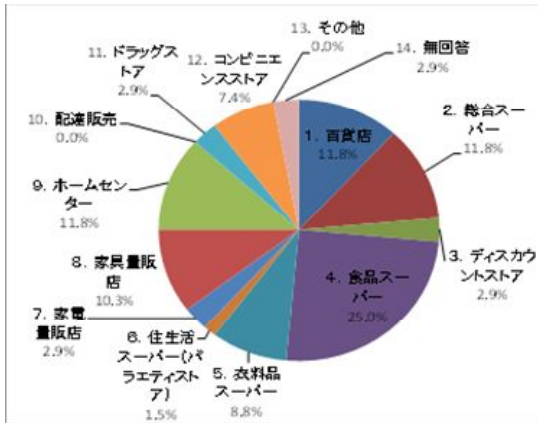


図1

問2-2 店舗での従業員教育の内容〔はいいくつでも〕

店舗における従業員教育の内容は、接客18.0%、食品衛生9.9%、作業マニュアル8.8%に次いで、従業員の事故防止と作業改善・職場改善が8.5%と上位を占めている。

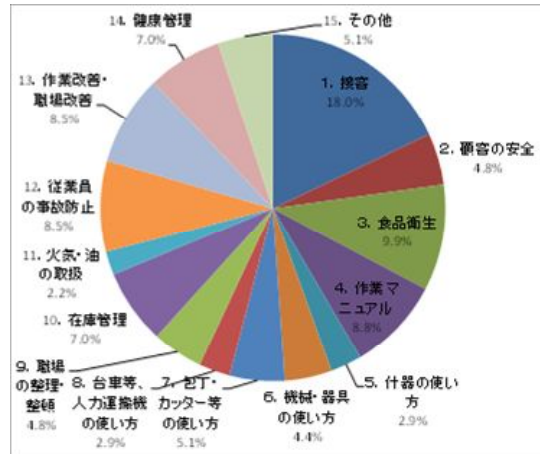


図3

問2-1 店舗での従業員教育の頻度〔最も近いもの1つに〕  
ここでいう従業員教育は、OJT教育（勤務中、店舗での実践教育）を除く。

店舗での従業員教育は月1回以上が41.2%を占め最も多い。

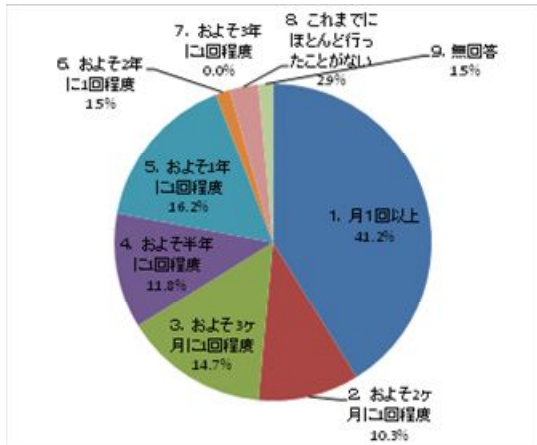


図2

問2-3 店舗での従業員教育は誰が教えているか。〔はいいくつでも〕

店舗での従業員教育は、本支店・本部等のスタッフが行っているとの回答が46.4%と半数近くを占めている。

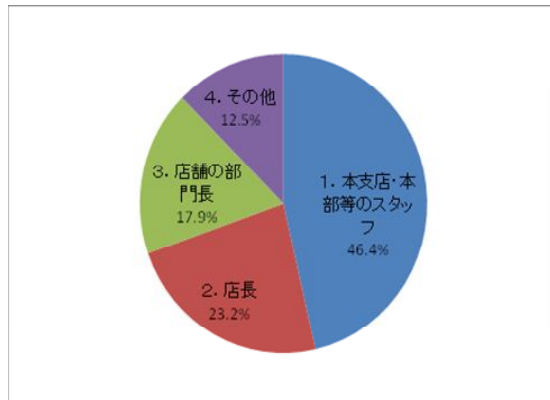


図4

問 3-1 これまでの約 5 年間、店舗の作業改善、職場環境改善、従業員教育・指導等で、従業員の労働災害防止につながるような取り組みはあったか。〔 は1つ〕

これまでの約 5 年間、労働災害防止につながるような取り組みが、「数多くある」が 22.1%、「多少ある」が 54.4%と、この 2 つで 4 分の 3 余りを占めている。

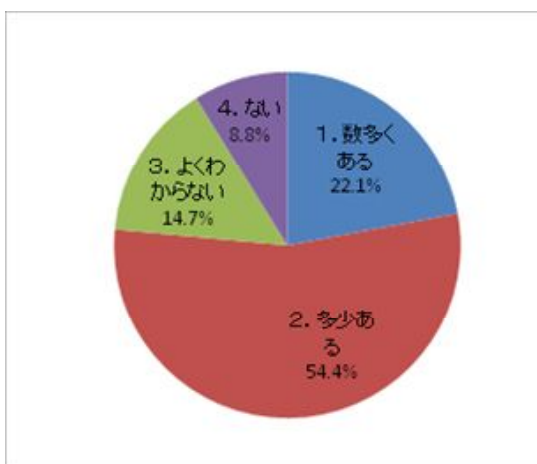


図 5

問 3-2 前問で「1. 数多くある」、「2. 多少ある」の回答者に対し、その具体的内容。

「1. 数多くある」の回答者は代表的なもの 2~3。可能であれば詳細資料の提出

a. 百貨店

- ・ 2012 年以降、全事業場で「ヒヤリハット」を実施。リスクアセスメントの推進  
2015 年 4 月～「完全なる安全プロジェクト」スタートグループ全社の施設の安全点検を実施  
2015 年 5 月「働く環境整備」にむけた「労使共同宣言」を発信  
2015 年 10 月労働災害防止「自分は大丈夫」撲滅キャンペーン」を実施
- ・「労働災害」を知ることで従業員一人ひと

- りの労働災害防止意識の醸成を目的に、ポスター掲示等による啓発活動
- ・伊勢丹新宿本店で、毎週 1 回始業時に 3 分間のウォーミングアップ
- ・天井が低くなっている所に注意喚起の為、黄・黒のテープ、貼り紙
- ・2m 以上荷物を積み上げないよう、2m ラインを示すテープを壁に貼ることによる注意喚起
- ・従業員通路にて歩きスマホが目立ち初めたため、禁止ポスターを貼ることによる注意喚起
- ・安全衛生委員会、職場巡回（共に月 1 回）で、職場環境改善の進捗報告
- ・清掃活動 環境美化意識向上
- ・健康診断結果の徹底 有所見者再受診
- ・床のレールコードの見える化。色付テープで段差強調
- ・ヒヤリハット K Y T 研修の実施
- ・安全衛生週間での従業員への周知活動
- ・全社通達による注意喚起
- ・社内での注意喚起のためのポスター掲示
- ・朝礼時の放送での注意喚起
- ・階級等での踏み外し事故などが多いので、携帯電話や荷物を抱えながらの階段通行の禁止
- ・繁忙期（年 2 回）連絡票による注意喚起
- b. 総合スーパー
- ・作業効率、バックルームの整理整頓などの「作業改善プロジェクト」の立ち上げ
- ・「7 & i ホールディングス健康宣言 2018」を発表（詳細は、社外秘内容も多く、資料等の添付は不可）
- ・ハザードマップの作成
- ・精肉加工においてスライサーの清掃作業中の切創事故が多く発生していたことから、切創防止手袋を購入し、その使用をマニュアル化した。ただし、まだ使用方法及び手袋の強度等課題もあるため、現在は金属製（鎖かたびらのような仕様）

- の手袋も検討中
- ・全店で2S活動を展開中、バックルーム作業場の整理整頓及び表示等による見える化、作業マニュアルの作成及び手順の周知徹底等、安全面と作業効率を向上させる活動を全従業員対象に実施
- ・業種会議、店長会議等で「リスクアセスメントの取組み」の説明
- ・リスクアセスメントマニュアル
- ・「安全の見える化」取組み例の紹介
- ・安全に関する教育
- ・「労働災害ニュース」の掲示 店舗、事業所で発生した労災事故事例(写真も掲載)の掲示物を月度毎に作成して注意喚起
- ・商品運搬時、商品を積む高さを設定  
カート車...胸の高さまで、カートトラック...横バーの高さまで、カゴ車...カゴ車の高さまで 等
- ・安全衛生委員会での注意。労災件数、事例、原因など
- ・店長会や副店長会での防止策発表
- ・ヒヤリハットの各店舗への啓発活動
- ・安全衛生委員会での協議(毎月1回)
- ・他店の事例を全店で共有し、毎月の衛生委員会で対策を議論
- ・事故発生場所に「危険」表示
- ・漂白剤の跳ね返り防止用の計量キャップの導。
- ・精肉のスライサーの清掃作業用に、ワイヤー入の手袋を備品購入できるようにした。
- ・上長によるハラスメントの防止のため研修を行った。
- ・全店長に第二種衛生管理者の資格取得を義務づけ
- ・安全衛生推進者の研修
- ・ヒヤリハット、KYTの取組み
- ・DVD教育
- ・中央安全衛生委員会による職場巡回指導
- ・精肉部門でのスライサー安全確認チェック
- ・1店舗で事故が発生したため、全店で総点検と再教育を実施
- ・上記に関連し、マニュアルがあいまいだったので改訂
- ・バックヤードの整理・整頓。備品や不要な物を整理することで、商品や備品の破損、従業員どうしの衝突が減少。作業前と作業後の写真を掲示することで、常に意識をさせる。
- ・作業場の見直し。作業動線を考え、適切な位置に物を配置することで、作業効率の改善を図った。
- ・衛生管理者職場巡視記録簿の導入
- ・ヒヤリハット事例の定期的な収集
- ・雨天時、清掃時の床面フロアサインの導入・設置
- ・労災発生場所への危険ステッカーの掲示
- ・始業前体操の導入。他店舗で発生した労災事例の共有
- ・包丁作業時使用の安全手袋の改善
- ・高所作業用の脚立とヘルメットの改善
- c. 食品スーパー
- ・作業内容ごとに、作業時の注意点をわかりやすくまとめた「労働安全のしおり」を作成し、採用時や労災発生時の再教育、安全対策月間での学習などに各事業所で活用している。労災事例について、実際に発生した事例をもとに、毎年度、改訂している。
- ・本年より、労務管理巡回を本部スタッフより実施。(店舗オペレーション改革部、人事部、統括経営監査部)従業員の労務についてのヒアリング、労務管理が正しく行なわれているかの店長業務のチェックと指導
- ・店舗労災の事例と安全衛生委員会の推進。
- ・新任店長教育 管理監督者としての労務管理、安全衛生教育。
- ・作業改善プロジェクトによる作業の見直し及び、到達レベルの測定審査を実施。

- 新規入社者に対する入社教育の実施
- ・入社後2~3ヵ月のパート社員に対する集合研修の実施
- ・パート社員を中心とした少人数でグループによる改善活動
- ・労使ミーティングと衛生委員会の開催
- ・組合活動による職場環境改善の提案
- ・各店舗定例での全休朝礼ミーティングで災害防止の啓蒙
- ・労働災害の部門別事例を給与明細で紹介することにより全従業員への注意喚起
- ・作業安全管理各事業部に行く。
- ・食品衛生管理、マニュアル通り行なわれているか点検する。
- ・什器備品の管理状況の点検と取扱い指導をする。
- ・空調の点検と清掃を行う。
- ・バックヤードの整理整頓を行う。
- d . 衣料品スーパー
  - ・毎月の衛生委員会（・労働環境、労務関連等の改善提案・残業削減等の意見交換）
  - ・全社改善事例を発表し、同じような災害防止の注意喚起を行う。
  - ・イントラネット（社内）に衛生委員会通信（一部労働災害防止含む）により全店向けに注意喚起を行う。
  - ・バックルームの整理整頓により、店舗におけるケガ減少（事例：商品の入っているダンボールの持ち方（腰痛防止）を、改善提案制度（毎週、全店、全従業員から提案。それを受け、改善への取り組みを実施）により改善した）
  - ・金庫の扉に指をはさまない様にガードをつけた。
  - ・什器の改善
  - ・労災事例に対する脚立の使い方等の安全指導
- e . 住生活スーパー（バラエティストア）
  - ・マニュアルの整備
  - ・会議研修会の実施
  - ・コンサル活用
  - ・セミナー参加
- ・グループディスカッション
- ・EC アンケート
- ・CS 調査
- ・発生した労働災害内容と再発防止策を伝達し、注意喚起を促した。
- f . 家電量販店
  - ・労災防止用のマニュアルの配布
  - ・衛生委員会の開催
  - ・労災事例の全店メール
  - ・高所作業時のマニュアルの整備
  - ・職場チェック
  - ・カッターの使用、高所作業時の安全指導（入社時）。
- g . 家具量販店
  - ・従業員教育
  - ・Ipad レジ導入研修
  - ・入社時研修
  - ・使用済みの脚立を壁面に立て掛けただけの状態であったが、転倒しないようにチェーン等で固定した。
  - ・バックヤードの作業床にある「通路表示（テープ）」が剥がれている箇所があったため補修を行った。
  - ・安全運転講習
- h . ホームセンター
  - ・カゴ車の取り扱いで労災が続いたため、取り扱い方法を写真でわかりやすく周知した。
  - ・新規採用者へ当社の労災事例をオリエンテーション時に説明
  - ・実際に起こった労災をワークフローで全店共有し注意喚起した。
  - ・フォークリフトの使用上の注意点を周知した。
  - ・店長会にて全店の被害状況を発表した。（毎年4月）（月別、店別、部門別、災害別、発生場所別、時間帯別で説明した。）
  - ・「冬期労働災害防止運動」を2015年12月1日～2016年3月31日まで実施する。（積雪、凍結に起因する転倒災害の半数以上を占める事業場、敷地内、駐車場等にて）

- ・カッター、手袋未使用での被害
- ・カゴ車、ハンドリフトの使用方法
- ・脚立、踏台の事故例
- ・分煙（従業員用）
- ・安全衛生管理体制の見直し、周知
- ・KY活動、安全衛生委員会（全職場）の活動推進
- ・中災防からの情報収集と社内への取り込み（活動事例等）

- ・安全靴の着用（一部の職務従事者）
- ・セーフティカッターの使用（一部店舗従事者）
- ・脚立使用時のヘルメット着用の徹底
- ・フォークリフト安全講習会の開催

- ・全従業員への労災対策教育
- ・月一人一枚、ヒヤリハット報告

#### i . ドラッグストア

- ・脚立の転倒防止と転落防止 脚立に安全確認シールの貼付
- ・飲酒運転防止
- ・インフルエンザ対策、通災防止、等 毎月1回、衛生委員会だよりを発行し、啓発活動実施（本年度3月～現在までの発行済分を同封）

- ・新入社員教育 啓発ポスター作成

#### j . コンビニエンスストア

- ・本部社員限定で、安全衛生委員会による、ビル内の安全パトロールチェック(2ヶ月に1回)
- ・定期健康診断(年1回)

- ・雨天時の床清掃(手順、道具等)
- ・電気フライヤー(油調)取扱い(メンテナンス、作業等)

\* 本アンケート調査では、労働災害防止活動について詳細資料を依頼し、10社から詳細資料が送られてきた。

## 2 . 飲食店

### (1) 抽出方法

信用調査会社による業態別の抽出方法、抽出件数等を表4に示す。

### (2) 業態別発送数・回収状況

業態別の発送数、回収数、回収率を表3に示す。

表3 業態別発送数・回収数等

業態	発送数	回収数	回収率
ファーストフード(ハンバーガー系)	9	2	22.2%
ファーストフード(丼系)	8	3	37.5%
ファミリーレストラン	20	5	25.0%
回転寿司、大手すしチェーン	65	11	16.9%
ラーメン	18	5	27.8%
居酒屋	120	18	15.0%
カフェ	9	3	33.3%
キャバレー・クラブ	19	3	15.8%
配達飲食サービス	32	6	18.8%
持ち帰りサービス	48	9	18.8%
テーマパーク	2		0.0%
総計	350	65	18.6%

### (3) アンケート結果

問1 貴社の業態〔最も近いもの1つに〕

回答者は、居酒屋が29.2%と最も多く、次いで、回転寿司が16.9%、ファミリーレストラン、配達サービス店、持ち帰りサービス店がともに9.2%と上位を占めている。

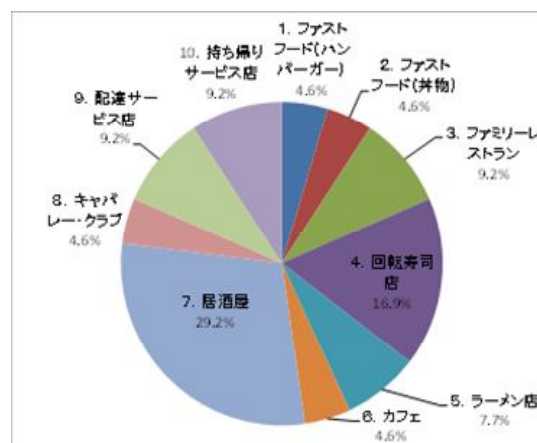


図6

表4 抽出条件

NO	大分類	業態	抽出方法	保有データ数	抽出条件	抽出件数(発送数)
1	ファーストフード	ハンバーガー	(信用調査会社の独自調査に基づく)	9		9
2	ファーストフード	丼	(信用調査会社の独自調査に基づく)	8		8
3	ファミリーレストラン		(信用調査会社の独自調査に基づく)	20		20
4	チェーン系専門店	回転寿司	業種コード指定で売上10億円以上	86	売上上位	65
5	チェーン系専門店	ラーメン	(信用調査会社の独自調査に基づく)	18		18
6	チェーン系専門店	居酒屋	業種コード指定で売上10億円以上	210	売上上位	120
7	チェーン系専門店	カフェ	(信用調査会社の独自調査に基づく)	9		9
8	チェーン系専門店	キャバレー・クラブ	(信用調査会社の独自調査に基づく)	19		19
9	チェーン系専門店	配達飲食サービス	業種コード指定で売上10億円以上	46	売上上位	32
10	チェーン系専門店	持ち帰りサービス	業種コード指定で売上10億円以上	339	売上上位	48
11	テーマパーク	遊園地	(信用調査会社の独自調査に基づく)	2		2
合計				764		350

問2-1 店舗における従業員教育の頻度〔最も近いもの1つに〕  
ここでいう従業員教育は、OJT教育(勤務中、店舗での実践教育)を除く。

店舗での従業員教育は月1回以上が47.7%を占め最も多い。

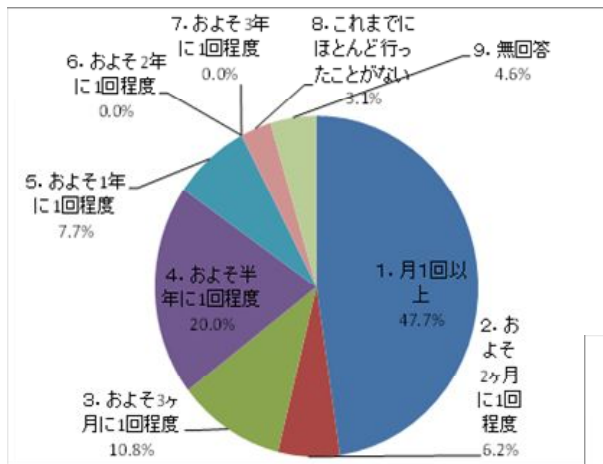


図7

問2-2 店舗での従業員教育の内容〔はいくつでも〕

什器の使い方が最も多く30.3%を占め、次いで、食品衛生15.2%、接客13.2%の順に多い。

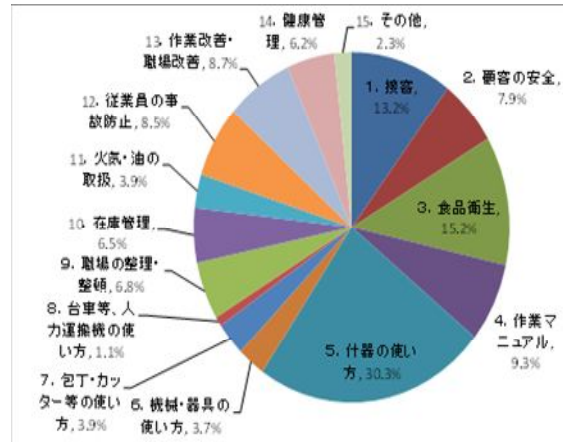


図8

問2-3 店舗での従業員教育は誰が教えている。〔はいくつでも〕

店舗での従業員教育は、本支店・本部等のスタッフがに行っているとの回答が48.6%と半数近くを占めている。

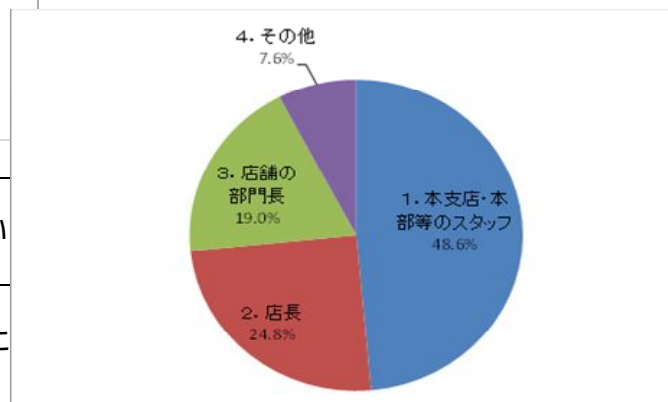


図9

問 3-1 これまでの約 5 年間、店舗の作業改善、職場環境改善、従業員教育・指導等で、従業員の労働災害防止につながるような取り組みはあったか。〔 は1つ〕

これまでの約 5 年間、労働災害防止につながるような取り組みが、「数多くある」が 21.5%、「多少ある」が 46.2%と、この 2 つで 3 分の 2 を占めている。

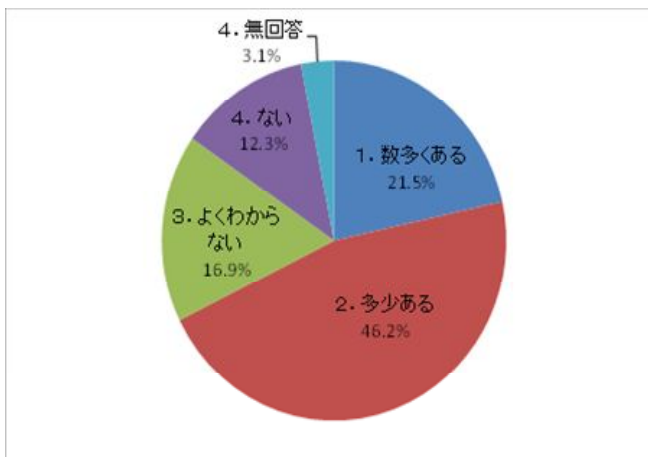


図 10

問 3-2 前問で「1. 数多くある」、「2. 多少ある」の回答者に対し、その具体的内容。

「1. 数多くある」の回答者は代表的なものを 2~3。可能であれば詳細資料の提出

- a . ファストフード（ハンバーガー）
- ・衛生委員会で対策検討
  - ・労災報告を基に、対策を立案。例えば、厨房の転倒防止のために専用シューズの導入 等
- b . ファストフード（丼物）
- ・毎月開催の安全衛生委員会メンバーによる問題改善策の提案と提供
  - ・労務コンプライアンス研修
  - ・改善提案委員会の月単位開催
  - ・リスクマネジメント担当者会議による実態報告会

- ・年度ごとに発生要因（原因）件数を集計し、店舗責任者の会議で説明を行う。
- ・厨房靴改善
- ・湯煎時の熱傷防止パーツ
- ・天ぶら作業用カバー

c . ファミリーレストラン

- ・マット滑り防止
- ・防滑靴の使用推進
- ・厨房設備の改善
- ・安全推進者設置

- ・3 ヶ月に 1 回、各事業所で従業員 1 人ひとりに「危険箇所と危険作業の指導記録」に基づく指導を実施
- ・発生した労災に対する再発防止の取組を他店や工場に横展開
- ・包丁の取扱マニュアルを動画で配信

- ・準備作業の統一（朝、清掃作業 道具の統一、作業訓練）
- ・PC、POS システムの変更
- ・店舗使用機器の変更
- ・社員教育制度の変更（職位別研修）
- ・人事制度の変更（給与体系見直し）

d . 回転寿司店

- ・パート、アルバイト向けの作業マニュアルの見直し
- ・シューズの品質改善
- ・健康管理等の指導

- ・フライヤーの油受けのふたがなく、高温の油が入ったままラップでふたをしていた。

ステン製のふたを購入し、ふたの着用を指導

- ・店舗内における危険場所に注意喚起の貼り紙を設置

- ・厨房の床をすべらない素材に改善
- ・包丁の取り扱いを店舗にて指導

- ・週休 2 日制（月 6 休み変更）
- ・研修制度導入
- ・マニュアル化



- ・段差の解消
- ・すべり止め（床、ユニフォーム（くつ））
- ・保管場所のルール化 収納の見える化
- ・包丁の砥ぎ方指導
- ・店舗研修（各店月 2 回に加え、適宜指導教育）

#### e . ラーメン店

- ・空調の改善（厨房内）
- ・ユニフォームの改良
- ・休憩スペースへの空気清浄器の導入
- ・レジ機を自動つり銭機に変更
- ・井の軽量化（一部店舗で導入）
- ・“おにぎり”を“井”に変更
- ・電磁調理器でのオペレーション（一部店舗で導入）
- ・改善提案制度の導入（報奨金制度と連動）
- ・セントラルキッチンで一括調理をし、店舗での負担を軽減
- ・本社で労務環境を一元管理することにより、適宜指導を行う。
- ・社内安全衛生委員会による職場内の環境調査
- ・店長会議での作業環境への意識向上提起

#### f . カフェ

- ・KY 活動。あるエリア内の全店舗全で、働いている店員に対し一番危ないと思う器具等をアンケート調査し、改善につなげた。
- ・ヒヤリハットヒヤリング。社内ポータルサイトのアンケートで、今まで危ないと思った（実際危なかった）事例を調査
- ・1 つの店で発生した事案を共有（メールで流す。冊子作成） エリアマネージャーにより指導
- ・分煙の促進
- ・衛生委員会の設置

#### g . 居酒屋

- ・事故の事例を社内イントラを利用し、通達して事故等の予防を促進
- ・野菜のスライサーによる切傷が多発した

ことで、ストッパーの装着を徹底することにより大きく切傷事故が減少

- ・機器の配置変更や、客席の導線変更などによる業務効率改善。・店舗の営業時間変更等により、残業時間を削減や、休日がとりやすい環境づくり

- ・厨房内は、余計な物を置かず、歩きやすくする。

- ・衛生委員会での教育。監査時における注意喚起。労災発生時の全店への注意文書発信

- ・日常清掃について 業者の導入

- ・労災発生都度の全店共有
- ・1 回 / 年の傾向と対策を会議で共有
- ・引き渡し時（新店、リニューアル）の店舗チェック

- ・労災時に報告書を作成して再発を防ぐ。
- ・労災、通勤災害の状況を記録し、取締役会、部課長会等で共有
- ・事業所別、職種別に労働時間を調査し、毎月の報告会で対応を検討

#### h . キャバレー・クラブ

- ・労災防止の観点から、荷物置場レイアウト検討や注意書きのケイジなど。
- ・3 年 4 ヶ月前リニューアルオープンしまして、前店舗より坪数が増えて、従業員の持場及び行動が変わり、それに対応する動き等を指導し、労働災害防止につながるようにしております。

#### i . 配達サービス店

- ・会議及び社内の業務連絡にて、事故（労災含む）の情報共有を図り、再発防止に努めています。

- ・労災防止について、全店「通達」とともに、店長会議にて周知徹底を図った。  
厚生省「飲食店労災事故防止のポイント」資料を添付し、通達している。

- ・外部セミナーの受講
- ・DVD 視聴

- ・各項目に沿って作業マニュアルに基づき研修の実施及び店長会議等により教育を実施
- ・外部チェックによる衛生指導及び検査
- ・パートナーOFF-JT 研修

#### j . 持ち帰りサービス店

- ・「5S」について全社的に取り組んでいる。具体的には毎日の清掃タイム設定、定期的な清掃活動、期間別テーマ設定、時間外労働の削減、求人活動等
- ・定位置管理。器具・備品等の置き場所を全店統一基準で定め、整理、整頓、事故防止につなげる。

- ・3年前から3S活動に取り組む。
  - ・無事故ボードを掲示し、注意喚起する。安全衛生委員会、ビジネスマナー、スキルアップ研修 5S活動
  - ・専門業者による食品衛生管理に関する現場調査及び衛生講習
  - ・店長・事業部責任者によるミーティング
  - ・機械警備会社へ時間を指定し、店舗に入電（深夜残業、長時間労働の抑制のため）
- \*本アンケート調査では、労働災害活動について詳細資料を依頼し、3社から詳細資料が送られてきた。