

厚生労働科学研究費補助金

労働安全衛生総合研究事業

飲食店の労働災害防止のための自主対応を促進する

サポート技術の開発とその展開方法に関する研究

(H27 - 労働 - 一般 - 003)

平成 27 年度 総括研究報告書

研究代表者 酒井 一博

平成 28 (2016) 年 3 月

目 次

I . 総括研究報告

飲食店の労働災害防止のための自主対応を促進するサポート技術の開発とその展開方法に関する研究	-----	1
酒井一博		

. 研究成果の刊行に関する一覧表	-----	5
------------------	-------	---

(資料)

ヒアリング結果集約表	-----	6
外食産業における働きやすさ向上シンポジウム講演資料	-----	25

平成 27 年度労働安全衛生総合研究事業費補助金
総括研究報告書

飲食店の労働災害防止のための自主対応を促進するサポート技術の
開発とその展開方法に関する研究
(H27 - 労働 - 一般 - 003)

研究代表者 酒井 一博 公益財団法人大原記念労働科学研究所 所長

研究要旨

飲食業の労働災害防止のための自主対応を促進するサポート技術の開発とその展開方法を示すという目的を達成するために、外食産業団体および企業のヒアリング、外食産業を対象とした「働きやすさ向上シンポジウム」の開催、飲食業へのアプローチに対する労働局への電話インタビューおよび現地ヒアリングを行った。その結果、外食産業団体、飲食企業へのヒアリングに関する結果として、共通してあげられた項目は、勤務制に関すること、物理環境に関すること、人材育成に関することの 3 点であった。その中には、さまざまな工夫を凝らして課題を乗り越えている良好事例が多数見られた。次に外食産業を対象としたシンポジウムの結果を整理すると、企業規模別に消費者目線に立ちつつも労働者の「働き甲斐（労働者満足度）」の中に「働き易さ（労働安全衛生）」を取り入れた対策が取られていた。また自主対応型の労働災害防止ツール作成のために行った都道府県労働局・労働基準監督署のアプローチ方法の理解では、第 12 次労働災害防止計画の施行にあたって、3 年間の数値目標がある第三次産業の中で、とくに中・小規模の飲食店への対策の難しさがみられた。また第二次産業のような安全衛生部門が確立されていない飲食業においては、労働災害事例を調査分析する手法の難しさが指摘されていた。しかしながら、少ない重大労働災害事例数が特徴の飲食業であっても、ヒアリングを通して得られた個々の良好事例を横展開することで安全衛生意識が底上げされることも予測された。これらを踏まえて、平成 28 年度の調査研究につないで行きたい。

研究分担者：

佐々木司（公益財団法人大原記念労働科学研究所研究部・研究部長）
鈴木一弥（同研究所研究部・上級主任研究員）
奥村隆志（同研究所研究部・主任研究員）
松元 俊（同研究所研究部・主任研究員）
余村朋樹（同研究所研究部・主任研究員）
藤掛和広（同研究所研究部・研究員）
松田文子（同研究所研究部・特別研究員）

A. 研究目的

本研究の目的は、

1. 飲食業の労働災害防止のための自主対応を促進するサポートツール開発とその展開方法を策定するために、初年度の平成 27 年度は、関連団体、労働組合、個別企業への半構造化面接調査によって各組織、また大・中・小規模の飲食店における労働災害防止活動の取り組み

の実施状況を収集すること。

2. 個別企業のトップを集めて、労働災害対策の重要な背景要因となる勤務制、物理環境、人材育成などに関する優良企業事例を紹介するシンポジウムを開催し、その良好事例を学ぶとともに、飲食業における労働災害対策への取り組みの実態とニーズを整理すること。

3. 自主対応型の労働災害防止ツールの開発を達成するために、第 12 次労働災害防止計画の重点項目に挙げられている飲食業に対する都道府県労働局・労働基準監督署がすでに実行している法規準拠型アプローチ方法に学ぶことであった。

B. 研究方法

半構造化面接は、4 つの飲食業に関わる関連団体（協会、労働組合）、また大・中・小規模の飲食店 10 個所に対して行った。シンポジウム

ムは、外食産業関連団体および企業、労働組合に属する全 90 名を集めて東京国際フォーラム・ホール D 会場で開催した。労働局・労働基準監督署の飲食業へのアプローチ方法は、都道府県労働局、また HP に飲食業の労働災害に関する情報を掲載していた労働局・労働基準監督署への電話インタビュー及び、5 労働局、3 労働基準監督署への現地ヒアリングにより明らかにした。

（倫理面での配慮）

公益財団法人大原記念労働科学研究所「調査のための倫理委員会」にて審査され、承認を得た。

半構造化面接については、口頭及び書面で説明し、書面で同意を得た。

C. 研究結果

1. 飲食業のヒアリングに関する結果

飲食業に関わる関連団体（4 団体）、企業（10 企業）に対して安全衛生に対するヒアリングを行った。その結果、飲食業において、安全衛生に対する取り組みの重点は、食品衛生にあり、労働者の健康や安全に関係する問題にまだ踏み込めていないケースが散見された。第二次産業でみられるような KYT、TBM といった安全衛生活動や取り組みは、ヒアリング対象となった多くの企業において行われていなかった。ヒアリング結果から共通して見えてきた課題について整理すると、勤務制に關すること、物理環境に關すること、人材育成に關することの 3 点であった。

1 点目の勤務制に關することとして、長時間労働、長時間拘束の問題が挙げられた。長時間労働が発生する場面として、出来る限り少ない正社員数での店舗運営を前提としたビジネスモデルが展開されていた。また、繁忙となる時刻帯（ランチ営業、ディナー営業）が限定されるため、それに合わせた人員調整が必要となるが、この調整は大幅な人員を確保しなければ困難であった。したがって、ランチ営業、ディナー営業を同一のスタッフが担当することも多く、結果的に長時間拘束が発生していた。一方で、長時間労働を是正するために、勤務間インターバル制度を導入した企業や、ランチ営業を中止した企業があった。

2 点目の物理環境に關することとして、厨房の高温多湿の問題が挙げられた。厨房では、衛生面の配慮によって、一度、非汚染環境から離脱してしまうと手洗い等をやり直す必要があることから、休憩が取りにくい環境があった。そのため、労働者は高温多湿環境に連続的にお

かれ、熱中症のリスクを指摘する企業も見られた。また切創、火傷は、飲食業に共通して多くみられる災害であった。しかし火傷は危険性の認識はあっても対策がたてにくいという意見が聞かれた。一方、切創は、カバーや手袋により直接的に手の怪我を防ぐ対策が聞かれたが、現場からは使いづらさを指摘する声があり、特に刃物使用に不慣れな若年者が多いことから、教育の重要性が述べられていた。また、後述する非正規の従業員の多さへの対応もあって、危険な刃物を使用しない厨房での作業、熟練を要しない作業を採用する傾向も見られた。一方で、商品の付加価値の追求から、熟練を必要とする作業をあらためて採用する例もあり、業務形態、企業規模によって様々であった。転倒災害は、切創、火傷同様、件数が多い災害として認識されているようであるが、重大な被害が生じる可能性のある問題として認識され、対策が考慮されているかは事業者によって差があった。また転倒には、客席の薄暗い照明が影響しているという指摘が多かった。職場のレイアウト変更による転倒防止対策の必要性を感じるもの、居抜きの店舗、店舗ごとの収益確保等により、大規模な改善が出来ないという指摘が多かった。また機器のメンテナンスなどのような定常的でない作業で生じる労働災害が多いことも指摘された。小規模事業所においては、環境改善より分煙の問題が重要課題であるという指摘を受けた。一方で、大企業では、刃物フリー機器など小型化された人間工学的なディバイスを導入したり、調理人自身が厨房設計に参加をして改善を図っている事例もあった。

3 点目の人材育成に關することとして、良質な人材の確保が深刻な課題となっていた。飲食業は、学生、主婦、フリーター、外国人労働者などの非正規の従業員に依存することが多く、彼らをどのように短時間で教育するか、また離職率を如何に下げるかという人材育成の課題は、ヒアリング対象企業の多くが挙げた課題であった。それらの対策としては、調理系の専門学校と連携してインターンシップを実施したり、すでに就業している人から紹介を受ける方法で切れ間なく人材を確保するケースも見られた。新規での確保への努力もさることながら、いかに離職させないかという点への配慮にも工夫が見られた。

2. 外食産業を対象としたシンポジウムの結果

外食産業企業 4 社（基調講演 1 社、大・中・小企業各 1 社）を招いて「外食産業における効

きやすさ向上シンポジウム(2016年3月2日)」を開催し,労働災害対策の優良企業事例を整理した。

大企業(従業員958名)の事例では,事故が起らなければ実感できない概念である「安全」に対し,新人でも実感できる仕組みを作り研修に用いた例,それを踏まえて社内に月1回「安全の日」を設けて,全社員に醸成された安全意識の消失を防ぐ試みを行なっていた例が挙げられた。また取締役自身が全店舗を回り,紙芝居で安全衛生対策を説く「取締役臨店」など,経営層が率先して安全衛生教育を実行し,効果を挙げた例が報告された。

中規模企業(従業員123名)の事例では,企業理念として「人財共育」を提唱し,労働安全衛生対策を「商品」と位置づけて教育を行なった例が報告された。その際,人間心理の「気づき」のトレーニングを,外国人アルバイトと共にやってコミュニケーションの円滑化を労働安全衛生対策へ応用し,効果を上げている例が報告された。

小規模企業(22名)の事例では,少ない人材という制限がある中,「生産者-流通-販売者」のネットワークを周辺地域で展開した例が報告された。とくに学校給食に地元の食材を提供する「シェフ給食」など,飲食業者にプロフェッショナルとしての矜持を醸成させ,その中に安全衛生を取り込むという手法によって成果を上げている例が報告された。

これらの結果から,企業規模ごとに労働災害防止モデルは異なっていたものの,第三次産業独自の共通した自主対応型の仕組みを作りあげていることが明らかになった。それは,労働者の離職率の高さ,労働時間の長さ,雇用形態の異なる労働者のコミュニケーション不足の現状がありながら「働き甲斐(労働者満足度)」を通じて,技術伝承が継続的に行われることを示すものであった。またその中には,自ずと「働き易さ(労働安全衛生)」も盛り込まれていた。同時に,第二次産業が培ってきた労働災害防止策が第三次産業の飲食業においてもカスタマイズされ,活かされていた。一方で,現行の労働基準法は第二次産業を念頭に置いた法規であることを理解しながらも,どうしても飲食業労働者が長時間労働にならざるを得ない実情が明らかになった。

3.都道府県労働局・労働基準監督署への電話インタビューとヒアリングの結果

平成25年度から施行された第12次労働災害防止計画を念頭に置いて,各都道府県の労働局

は,本省作成のリーフレットの配布,集団指導,自主点検を積極的に行っている様子が聴取できた。しかしそれらの対策の共通問題として,労働局等が主催する集団指導の出席率の悪さが指摘されており,どの都道府県でもおおむね20%前後であることが明らかになった。その理由として,飲食業は,死亡災害が頻繁に起きるわけではなく,軽症の労災事例が多いことからも,企業は食品衛生ほど労働安全衛生を重要視していないことが挙げられた。またチェーン店においては,本部で綿密な労働安全衛生対策を打ち出している企業においても,店舗の実態にカスタマイズされていないことや,各店舗の店長に労働安全衛生の責任者としての権限が委譲されていないことが指摘された。各労働局は,集団指導への出席率の低いことに対して,食品衛生協会や保健所が開催する講習会の時間枠の一部で労働災害防止策を周知させる手法をとっていた。しかしその時間は5分~10分と短く,十分な周知が行えていない実態があり,またその効果判定も行われていなかった。各都道府県の労働局では,飲食業に特化した労働災害統計の分析が行われていない県が多かった。それは上記したように,飲食業では重大事故が生じる事例が第三次産業内,たとえば医療・福祉より少ないことが大きな要因であった。しかし,中には年1回あるかないかの死亡事例を詳細に分析し,リーフレットを配布するなど,自主的な対策を独自に行っている労働局もあった(大阪労働局,福岡労働局)。また大企業の飲食店の本社が複数ある労働基準監督署では,定期的な「飲食店本社連絡会議」を開いて,安全衛生対策の普及に努めている事例もあった(三鷹労働基準監督署)。これらの電話インタビューとヒアリングから明らかになったことは,都道府県の労働局では,第12次労働災害防止計画の施行にあたって,3年間の労働災害削減に向けての数値目標がある第三次産業の中で,とくに中・小規模の飲食店への対策の難しさ,第二次産業のような安全衛生部門が確立されていない飲食業で,労働災害事例を調査分析する手法の難しさがあることであった。

D. 考察

生産工場などと比べて,飲食業の場合,全般的に見て,勤務シフトが細かく入り組んでおり,始業・終業のタイミングが一律ではないこと,労働者も店長のみが正社員で,他はアルバイトが中心で構成されていることから安全衛生に対する伝達系が明確でないことが安全衛生対策の定着を阻んでいると考えられる。同時に,

そのことが,行政対策をも難しくしている要因と考えられた。飲食業では,従業員の安全衛生のための取り組みに時間やコストがかけられない状況があると思われ,安全衛生の重要性の浸透とともに,簡便で効率的な取り組みの手法の開発と普及が望まれていると感じられた。

個別の問題としては,切創,火傷は多数発生しているものの,大部分が休業統計にのらない「赤チン災害」のため,各店舗・企業において実態が明確に把握されておらず,問題としても認識されていない印象を受けた。このことは,飲食業における労働災害の件数は多いものの,死亡や休業災害に至る事故が少ないことが背景にあると考えられた。

このように飲食業の労働災害防止策は,企業規模別に共通する対策と異なる対策の2つの側面から行なうことが肝要と思われる。前者は,シンポジウムで議論されたように,働き甲斐の中に働き易さを入れながら展開することが有効である。後者は,とくに小規模飲食業を対象として,働き易さの重要性を「見える化」するツールの開発を通して,効率的にP D C Aを回していくことが重要と思われる。これらの結果を踏まえ,平成28年度は,小規模事業所の良好事例を集めるとともに,ツール開発研究につなげたい。

E. 結論

飲食業の労働災害防止のための自主対応を促進するサポート技術の開発とその展開方法を示すという目的を達成するために,外食産業団体および企業のヒアリング,外食産業を対象とした「働きやすさ向上シンポジウム」の開催,飲食業へのアプローチについて労働局への電話インタビューおよび現地ヒアリングを行った。その結果,飲食業のヒアリングに関する結果として,共通してあげられた項目は,勤務制に関すること,物理環境に関すること,人材育成に関することの3点であった。その中には,さまざまな工夫を凝らして課題を乗り越えている良好事例が多数みられた。

次に外食産業を対象としたシンポジウムの結果を整理すると,企業規模別に消費者目線に立ちつつも,「働き甲斐(労働者満足度)」の中に「働き易さ(労働安全衛生)」を取り入れた対策が取られていた。

自主対応型の労働災害防止ツール作成のために法規準拠型で行われれている都道府県労働局・労働基準監督署のアプローチに学ぶ点では,法規準拠型の対策の有効性が示された反面,第12次労働災害防止計画の施行にあたって,

3年間の数値目標がある第三次産業の中で,とくに中・小規模の飲食店への対策の難しさが示された。また第二次産業のような安全衛生部門が確立されていない飲食業で,労働災害事例を調査分析する手法の難しさがあった。しかしながら,少ない重大労働災害事例数が特徴の飲食業においても,ヒアリングを通して得た良好事例を横展開することで安全衛生意識が底上げされる余地が十分あることも明らかになった。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	ページ
なし							

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
なし					

ヒアリング結果集約表

項目	現状	対策
基本情報	・関連団体	
規模	・規模や売り上げの差(1億~4000億円), 業態の差が大きい。 ・50億~100億くらい=100数十店舗程度持っている企業(1/3)。	
業態	・関連団体。	
組織		
雇用	・法令で縛られると辛いといわれる。 ・対応するだけの体制が整っていない。 ・減価償却率が高いので、時給の確保が難しい。 ・減価償却率が高いので、社会保険の支払が難しい。 ・人手不足で出店が抑えられている。 ・生産性低く客単価と客数で稼ぐしかない。	・行政からの情報を流している。
勤務制(シフト)	・長時間労働になりやすい。しかし以前よりましになった。 ・一部長時間労働のところをマスコミには大きく取り上げられてしまい酷い業界だと思われてしまっている。	・事故情報を横展開して流している。 ・行政からの情報を流している。
業務内容	・食の安全・安心への対応や外食産業に携わる人々への教育をはじめとした外食企業各社のサポート、食育、環境問題への対応、雇用の創出。	
作業環境	・狭隘のために螺旋階段や段差がある。 ・店舗がそもそも劣化している場合がある。	・事故情報を横展開して流している。
事故実態	・事故情報を吸い上げる仕組みができていない。 ・転倒はせいぜい数件の場合が多い。	・事故情報を横展開して流している。
事故発生時対応		
事故管理	・店は月の件数の把握のみを行っている場合が多い。 ・本社機能に人を抱えておらず、対応出来ない。	・事故情報を横展開して流している。 ・行政からの情報を流している。
教育訓練	・マニュアルは、分厚くて読めないことが多い。 ・ポスターや表示を店舗に貼りたがらない。 ・1、2次産業のノウハウを3次産業にはそのままは使えない。	・「従業員=客」と考えるよう促している。 ・「安全衛生確保=顧客満足度up」と宣伝している。 ・絵・イラストを多用し、中高生・老人でも読める資料にすること。 ・チラシや掲示物は避ける。 ・ハンディなものにする。 ・事故事例を入れること。 ・KYTでもタームの使い方が重要で、外食産業用にカスタマイズすること。
衛生		
心配事項	・メニューの増加が事故を生む背景ある。	
企業方針	・外食産業は、地域の雇用に貢献していると自負がある。 ・働き方の多様性に対応できる柔軟性がある。	・リスクゼロを目指さないことが重要である。
情報チャンネル		
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報 規模	<ul style="list-style-type: none"> ・労働災害防止の支援事業(全国規模) ・飲食店に関しては中小のサポートが重要という認識 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小にチャンネルのある食品衛生の団体からアプローチ
業態	<ul style="list-style-type: none"> ・支援対象は全事業にわたる。 ・飲食店に関しては中小のサポートが重要という認識 ・小売り・外食事業を対象に安全衛生のサポート 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界内交流の実施
組織	<ul style="list-style-type: none"> ・労働安全は 経営のリスクマネジメントとしてとらえてもらいたい。 ・店長、職人に安全衛生を広げるのは難しいという意見がある 	
雇用	<ul style="list-style-type: none"> ・アルバイトについて。大手はマニュアル、教育をしっかりとしているから「大丈夫」と言うが(心配はある) ・安全衛生は雇用確保の問題につながる。ESからCSというのが理想 	
勤務制(シフト)		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・客の安全、食品安全はやるが従業員のものは進まない 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援としてリーフレットや講演、業界内交流の実施 ・飲食店の安全衛生活動好事例集 ・食品衛生の団体からアプローチ
作業環境		<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援(現場視察)の提供
事故実態	<ul style="list-style-type: none"> ・やけど、転倒、切創が主要災害 ・設備は良くなるけれど、人が扱うということが重要、という認識がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援としてリーフレットや講演、業界内交流の実施動
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・集団支援(講演)が多い。個別支援(現場視察)はなかなか受け入れられない 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援としてリーフレットや講演、業界内交流の実施
衛生		
心配事項	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な課題があるので労働安全衛生になかなか取り組めないという姿勢だった 	
企業方針		
情報チャンネル	<ul style="list-style-type: none"> ・機関紙による情報提供・支援 	
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報	・労働関係団体	
規模	・飲食店では大手チェーンの活動が中心	
業態	・加盟者の事業はさまざま	
組織	・事業所規模による対応(法令)の差 ・フランチャイズと直営の違い	・50人規模の場合安全衛生委員会を設置できる
雇用		
勤務制(シフト)		
業務内容		・労使でパトロール、改善項目作成、マニュアル作成
作業環境		・労使でパトロール、改善項目作成、マニュアル作成
事故実態	・3次産業は死亡者は少ない(ゼロではない) ・最近の例では脚立からの落下死亡事故	
事故発生時対応		
事故管理	・重大事故のみ検討される	
教育訓練		・マニュアル作成
衛生		
心配事項	・メンタルの問題は増えている クレーマーも問題	・ハラスメント研修 ・安全衛生担当者の交流集会(ストレスチェック)
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他	・フードサービスの安全衛生の対応は遅れている 行政の対応も遅れている	

項目	現状	対策
基本情報	・関連団体	
規模	<ul style="list-style-type: none"> 構成員は全国8万の食堂、レストラン、居酒屋、スナック等(それぞれの組合も別途ある)。 一般飲食というくくりで、さらに20数業態に分かれる。 従業員20名未満(いわゆるパパママストア)の三ちゃん商売が7割、残り3割が法人化された企業(100人以上もある)。 	
業態		
組織	<ul style="list-style-type: none"> 直接は各県組合が会員となっており、個別の店舗と交流はない。 組合加入のメリットがある(若い人は受け身で、会員の年齢層は60代中心と高め)。 	
雇用		<ul style="list-style-type: none"> 良い人材を確保するためには、労働時間、社会保障(パートタイムへの厚生年金適用など)が必要。 会社の方針もあるので強制は難しいが、底上げを狙っている。
勤務制(シフト)		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 都市部で若い組合員増えているが、それは融資が受けられることが大きい。 	
作業環境		
事故実態	<ul style="list-style-type: none"> 多い労働災害は転倒、擦り傷。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本衛生コンサルタント会が作った資料に従つて活動。 全国にパンフ配布中。 ステッカー貼る(腰痛、転倒、やけど、切り傷)取り組みを行っている。 この活動は平成25年度から。
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練		<ul style="list-style-type: none"> 厚労省補助金によるモデル事業を行っている。 安全衛生診断のチェックリストについてコンサルに入ってくれ取り組み(300件)を無償で受けている。 (ただし、コンサルに「指摘」はされても、「改善」までは難しい)
衛生	<ul style="list-style-type: none"> 飲食店での受動喫煙問題への対応が今の課題で、特にオリンピックに向けて活動中。 	
心配事項		
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報	・労働組合	
規模	・大規模地域企業グループ	
業態	・旅客運輸業グループ内の外食、小売業。	
組織	・直営はコンプライアンスを強く求められるので、テナントよりはまだ労働状況が恵まれている。	
雇用	・現在は社員：契約社員が7:3だが、5年後には逆転する。 ・アルバイトも登用試験に合格すれば正社員になれる。 ・外国人はコンプライアンス上、採用しないことになっている。 ・雇用条件は民間より恵まれているが、その分、ブラックな民間と勝負にならない。	
勤務制(シフト)	・バイト採用が上手くいかないため、店舗では長時間労働、有休消化が困難と、過重労働になってしまった。	
業務内容		
作業環境	・市中の店舗と比べると狭い場合が多い。	
事故実態		・旅客運輸業会社のグループ下にいるので、一般外食会社よりは安全に気を配っている。
事故発生時対応		
事故管理		・安全衛生委員会もある(1店舗単位ではなく、地域単位で考えると50名以上いるので)。 (※店舗毎に計算している会社もある) ・資格を取得させている。 ・データを集約している。
教育訓練		
衛生		
心配事項	・十数万円かけて求人を出しても集まらない(正社員は応募が来る)。 ・学生は学校の成績を提出させるルールになっていることもあり、なかなか集まらない。 ・主婦は時間帯の制限や、所得の制限があり、増やせない。 ・外国人はコンプライアンス上、採用しないことになっている。 ・駅は利用社が仕事を見ており、郊外店など他と比べると、仕事が大変なのは分かってしまう。	
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他	・給与が上がってくると、格下げしたりされるというケースもあると聞く。	
その他	・円高によって材料費が高騰し、苦しい。	
その他	・長時間労働を避けようとすると、アルバイトに「前の店長はもっと働いていた」などと言われることもある。 ・長時間労働をやめようという動きもあるが、仕事が終わってから帰るのが当たり前という考え方もあり、議論がかみ合わない。	
その他		・利用者が安い物を求める結果とどうなるのかという視点も必要。

項目	現状	対策
基本情報	・労働組合	
規模		
業態		
組織		
雇用	・残業代の未払いが多い。 ・シフト入れさせないで、給料を制限する例がある。 ・有給休暇を与えていない店が多い。	・労働組合に入ってもらう。 ・労基署に通告する。 ・1分単位のタイムカードを導入させる。
勤務制(シフト)	・新人+ベテランの組み合わせの事実上のワンオペがある。	
業務内容		
作業環境		
事故実態		
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練	・徒弟制度の強要がある。	・労働基準法、労働安全衛生法を徹底させる。
衛生		
心配事項	・アルバイトの雇い止めが横行している。 ・労働基準監督官が少ないために、細かい対応ができない。	・ワークルールの順守をさせる。 ・契約書を交わさせる。 ・就業規則の可視化を行わせる。 ・1分刻みのタイムカードを導入させる。
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・従業員6000名、約250店舗、都市部を中心とした大規模総合外食産業組織。	
業態	・ダイニングバー	
組織	・飲食品メーカーグループ ・直営	
雇用	調査対象店舗: ・社員はチーフ+2名。パート20名。+調理師会のパートナー契約7名程度。 ・ベテラン7割、初心者3割。	
勤務制(シフト)	・平日10時出勤、開店11:30～14:30、17:00～22:30、23:00過ぎ退店。 ・店長は1時間後ろにシフト。前半のみ、後半のみ、前日で回す。 ・社員の休日は月4回～8回。	
業務内容	・熱、刃物、重量物	・重量物の運搬は火傷にも繋がるので、無理をさせない。
作業環境	・オープンキッチン。 ・設備はとても動きやすい。広過ぎても2ポジションの行き来が困難になり、使い難い。 ・新しい設備なので、熱い寒いはあまりない。	・バックヤード式と違い、客から見えるので、声かけがさらに重要。 ・水分を摂れる。
事故実態	・火傷、切傷。 未熟が焦りに繋がり、それが怪我になる。 ・病院に行く程の怪我はまだない。 ・蒸し器、オーブン、フライヤー、ガス台など高熱になる機器は多く、皆、火傷の経験はある。 ・転倒は少なくなってきた。 ・フロアは怪我は少ないが、グラス洗い(ドリンクスタッフ)で手を切る怪我が何度かあった。	・OJTで怪我をした経験を含めて教える。 ・学生バイトに対しては、周囲が気にしている。 ・包丁を扱っている人の後ろを通る際は危険なので声を掛ける。「焼き物出ました」などの伝達は、安全にも関わる。 ・飲み放題の場合は機械洗浄だが、薄いグラスは手洗いが必須(親会社からの指定)。
事故発生時対応		
事故管理	・チーフは怪我の内容を把握している。	
教育訓練		・怪我の経験も含めながら、仕事の中で声かけなどの重要性を説明していく。そういう空気を持って行くことがリーダーの仕事。
衛生		
心配事項		
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術	・設備はとても動きやすい。厨房でそれほどリスクを感じたことはない。	・オープン時に希望を出せる。
その他		・おろし、板場、煮方、揚場、焼き場、前菜の6ポジションに1ヶ月ずつ程度就いてもらう。まずは盛りつけから少しづつ覚える。与えられた仕事を早くこなし、他のポジションの仕事をさせてもらえるように、手を空けることが重要。

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・従業員6000名、約250店舗、都市部を中心とした大規模総合外食産業組織。	
業態	・施設運営(レストラン、パン、野菜販売、物販)	
組織	・飲食品メーカーグループ ・運営管理受託	
雇用	調査対象店舗: ・社員3名(長、代理、応援)とパートナー約70名(ほぼ地元主婦)。野菜販売担当が半分。 ・アルバイトリーダーは発注、教育も行う。定着率は良い方。	
勤務制(シフト)	・施設は9時～20時営業。基本8～17時、月8日休み。パン製造は4:30から仕込み。 ・キッチン人員はほぼ固定、時間は多様。	・採用面接時にシフトにあまり入れないとあっても、前向きな人を採用する。
業務内容	・調理、運搬作業で刃物、熱、重量物を取り扱う。 ・ご飯釜が重い(米3kg+水+釜を平日は1日に4、5回扱う)	
作業環境	・パン製造、レストラン、総菜製造毎に厨房。 ・レストランの厨房は客席から見える。 ・夏は暑い。 ・床はドライ。まだ新しいので、滑り止めの凹凸が残っているが、作業や清掃で擦れて無くなってきたら、滑る可能性はある。	・コンパクトにしているが機能を凝縮させてはいない。 ・暑さ対策として、裏で水分を済るようにしていく。また、休憩をなるべく取らせたり、調子の悪い人は早めに帰らせる。 ・厨房専用滑り止め靴が指定されており、怖いと感じたことはない。
事故実態	・火傷が少々(それほど無い)。 ・切傷は少ない。 ・忙しくなると慌てる。	・最初に教育する。OJTでは先輩が教える。
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練	・ピーラー作業の簡易なものには決められた手順はない	・採用時教育。入店3ヶ月以内に本社に行って研修。リーダーが器用さ、要領の良さ、早さなどを見極め、仕事を割り振る。
衛生	・100家ほどの農家と契約している。	・本社規定の衛生チェックを実施。 ・ビニール手袋着用。 ・家族の健康対応(吐いたら必ず即電話連絡等)を採用時に説明し、厳格に運用。 ・トイレは入る前に上着を脱いで掛けるようになっている。手洗いも動線上に入れてある。
心配事項	・トラック駐車場が入口に近く、一般利用者からのクレームが多いが、管轄が違うスペースなので、変更出来ない。暑い時期は酔っ払いのトラック運転手が施設内に滞留等するため、その説得・対応が大変。 ・地元(農家、商店)対応には気を遣う。	・嫌な客は店長かベテランが対応する。
企業方針		
情報チャンネル		・個人のアイデアなども採用される。 ・店長が本社(調理長)に電話して相談する。
設備・技術		・ネギカッター、ピーラー、キャベツなどは機械を導入。 ・様々な人が働ける施設となっている。 ・メンテナンスは、人の手で動かすものは毎日午後に丸洗いを行う。コンベクションなどの電動機器は自分たちでは清掃しない。

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・正社員370名、全国178店舗の大規模総合外食産業組織。	
業態	・ステーキを中心とする料理及び飲料の加工・調理・提供	
組織	・直営	
雇用	・人員不足に関しては、店舗によりけり。全体でみれば充足率は9割以上。 ・店舗の社員は、1～3名。ほぼ1名店舗。	・現場から受け入れの部分が冷たいのではといふ声があつたため、各店舗に任せていた非正規の応募、面接、採用の実施を本部主導にした。 ・入社から数ヶ月程度の研修で違いが発生し、放置される場合が生じていた。
勤務制(シフト)		
業務内容		
作業環境		
事故実態	・重い災害はない。休業はたまにある。 ・労災報告数は増えた。対策しても減っていない。むしろ増えている。それは軽度なものも報告されるようになつたためと考えている。 ・3年前から今の報告形式を始めた。 ・包丁は、家でも使わない方向になつていているので、包丁そのものの扱いの基本ができていない。現場教育にかけられる時間も限られており、包丁の刃を手前に置いてしまったり、豆腐を、引いて切つてしまつたりすることで事故が起きてくる。 ・社員はそうでもないが、非正規の事故が多い。 ・火傷も多い。 ・業態によって怪我の種類に違いはある。	・包丁の切創対策でカバーを作つたが、作業の邪魔になり不評で止めた。教育の方が効果があるとみている。スライサーの場合は、防護手袋を使うように指示している。 ・ハード的な対策はあまりできていない。すぐにはできないけれども、アイデアは出し合っている。 ・解決策はハード、教育の両面から検討している。 ・何か課題が発生すればTELで店長に確認し、迅速に対応する。 ・今後、安全な道具の投入と、使いやすくする工夫を行う。 例)レトルトカッターの使用(はさみは面倒、包丁は怪我)と設置場所の工夫(取りにいくのが面倒なので各自がフックなどで持てるように)。 ・生産性・安全性アップに関する改善提案制度もある。
事故発生時対応		・労災対応にスピード感があるのは、事故検討に管理本部長が同席していることもある。
事故管理	・労災発生事例は切創、火傷、転倒に分けて集計。 ・原因要素(設備・機器、道具、人・教育、仕組み) ・原因を考えたときに「教育がされていなかった」という判断になつた。イレギュラーの使い方は3割くらい。常識部分ができていないことによることが多い。	・労災発生事例収集。月に1回の委員会会議(会社側:人事総務、管理本部長、組合代表者5～6人)の場で、リストを挙げて対策を話し合う。 ・労災事例を集約するフォーム。 ・原因分析は主に現場が行い、月に1回の委員会で共有して内容を揉んで充実させる。
教育訓練		・入社時の教育として、衛生講習、コンプライアンスの意味合いの中で食に対する認識を高めている。 ・積極的な動画の使用。張り紙だらけにならないようにする。
衛生	・熱、下痢、咳など10項目くらいの体調チェック表があり、出社したときにチェックする。 ・3ヶ月に1回は保健所による従業員の細菌検査がある。 ・メンタルの問題は、非正規のクルーに対しては確認できていない。	・産業医が管理監督者にはメンタルヘルス講習を行つてはいる。 ・個別の産業医面談もある。 ・復職時は1ヶ月に1度くらいは面談を行う。

項目	現状	対策
心配事項		
企業方針	・「健康」というのが、会社の3つある目標の1つ。	・管理職以上は、食事を写真に撮って送る。
情報チャンネル		<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマー・ボイス(ノートに自由に書いてもらう)などで、お客様の声、従業員の声を集めている。 ・ノートそのものは以前からあったが、2~3年前に管理部門長が替わってから活性化した。 ・双方向で思いを伝えられるツールを考え中(いまは、手書きのノート⇒TEL)。 ・張り紙だけにならないようにする。 ・生産性・安全性アップに関する改善提案制度もある。
設備・技術		
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・組合は、非正規も入っている。2015年3月から、短期の労働者も組合に入れるようになった。ユニオンショップ制度をとっており、短期の人は任意。これから入社の方は全員加入する。 ・ユニオンショップになった理由は、36協定を結ぶ際に各店舗で労働者代表が必要なため。 ・主に、安全衛生は、人事労務部が担当。 ・同業他社の安全衛生取り組みの情報は参考になる。 	

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・正社員1,235名、パート、アルバイト約7,525名(8時間換算)、767店舗(FC含む)の大規模外食産業組織。	
業態	・ファミリーレストラン。	
組織		
雇用	・正社員1,235名。 ・パート、アルバイト約7,525名(8時間換算)。	
勤務制(シフト)	・店長の長時間労働が問題になっていた。	・平成26年3月から組合が春闇提案して、勤務間インターバル制度(11時間)を設けた。
業務内容		
作業環境		
事故実態	・転倒が7、8割を占める。 ・以前、包丁を店舗で使うのをやめてセントラルキッチンにしたが、再び包丁を使うようにした。	・アルバイトにも事故例喚起の社内報を配っている。 ・すべらない靴を採用した。
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練		
衛生		
心配事項		
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・3900名、事業所全国790箇所。 ※本調査の対象は、大規模重工業会社の地方事業場内の約40箇所の食堂運営(約8000食/日)。	
業態	・食堂運営、弁当製造販売。	
組織	・本社-支社-店舗+安全衛生管理会社。 ・現場と安全衛生管理部門との馴れ合い関係を排除し、きちんと指摘出来るように、10年ほど前に安全食品衛生管理を別会社として分けた。	
雇用	調査対象支社: ・勤続年数が長い年配の従業員が多い。55～60歳くらい。男女で比べると男性従業員の方が若い人が多い。 ・社員+契約社員+パート=計120人。 ・社員20人(男8割、女2割)→2割の女性は栄養士。 ・パートは盛りつけ、食堂での販売、洗浄。 ・配達ドライバー(男性)は契約社員で、朝方は調理、盛りつけ、積み卸し、伝達と、コスト削減のために何役もしている。 ・店長にはパートもいる。	
勤務制(シフト)	・昼がメイン、夕食夜食も少し。 ・仕込みは5時半から始まり、ピークが6～7時まで。プラス配達。 ・洗浄を終えて14時半頃まで。 ・24時間体制で500名以上が働いている現場の店舗では朝昼晩食を提供するため労働時間が長い。 ・短い時間のパートは確保が難しいため、調理センターで作業(調理・盛りつけ)した人を車で店舗に移して販売。	
業務内容	・刃物、熱、重量物。 ・客の作業効率を考えると休憩時間をずらすのは難しく、極めて多数の客が昼の1時間以内に集中する。 ・調理センターでは機械も使用するが、細かなところは手切りも行う。	・ガラス繊維入りの手袋など。量が多く切り込み専任になつたりするので、切れ防止のガラス繊維入り手袋を使用しても、作業効率は落ちない。 ・重量物対応は2人で持つぐらいの対応のみ。 ・客の短時間集中は変更不可能。
作業環境	・6、70年以上と、古い設備なので危ないところが結構ある。 ・段差、溝、腐食、暑さ寒さなど。 ・客(企業)から場所や設備を借りているため、勝手に改善出来ない。客先は生産設備への投資が最優先され、福利厚生施設の安全対策は後回しになる。	・改善のお願いは隨時文書で出すが、あまり応えてもらえないため、水の拭き取り、トラテープなど、教育指導や危機喚起で対応。 ・従業員の要望全てに社として応えるのは困難であるため、優先順位付けを行い、計画的に予算を確保、対応している。
事故実態	・類似災害が多い。特に小さな店舗で、やけど・包丁災害が目立つ。 ・新しい調理センターでは現在のところ、災害はゼロ。 ・社としては、全国で20件/年。	・食中毒などの衛生管理を重視しているが、近年衛生管理のレベルが上がってきたため、やけど・転倒・切れなどへの安全対策にも目を配り始めた。 ・床をドライに出来ないため、水の拭き取りなどの教育指導で対応。凹凸部などの危険箇所は安全管理会社が改善中。 ・ガラス繊維の入った手袋を使用しているが、滑りやすい靴裏でないかなどを確認する。 ・会社支給のガラス繊維入りの手袋は作業効率低下を嫌がり最初は抵抗があったが、今はないと不安。靴は指定(1足まで支給)。
事故発生時対応		

項目	現状	対策
事故管理		<ul style="list-style-type: none"> ・本社から類似災害を減らすように通達有り。 ・年2回店舗に行き教育指導。 ・安全管理計画を立て特に危ないところは毎月確認。安全管理会社が支社に常駐し、毎日各店舗を巡回チェック。 ・チェックシート50項目に当てはめて危ない箇所を指摘、持ち帰り、社長に報告。特に危険な点は得意先に交渉。 ・安全具(ゴムエプロン、ガラス繊維ミトン、滑りにくい履き物など)があるか否か。初めは抵抗があつても、今は着けないと不安。
教育訓練		<ul style="list-style-type: none"> ・チェックシートで70点以下の店舗は危ないと判断する。 ・新しい店長は最初はチェックシートのことを知らないため点数が低く出るが育てに活用する。
衛生	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理は重視しており、レベルが上がってきた。 	
心配事項	<ul style="list-style-type: none"> ・腰痛持ちもいるが、元々持病の人もいるため、判断は難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・腰痛に関しては、重たいものは2人で持つなどの対策しかできていない。
企業方針	<ul style="list-style-type: none"> ・國の方針が影響を与えてるか否かは不明であるが、まずクライアント企業が大方針を立て、統いて各事業場の方針が決まり、さらにそれを受けて店舗毎にブレイクダウンする。 	
情報チャンネル		<ul style="list-style-type: none"> ・改善のお願いは隨時文書で出しが、あまり応えてもらえない。 ・従業員の要望全てに社として応えるのは困難であるため、優先順位付けを行い、計画的に予算を確保、対応している。
設備・技術	<ul style="list-style-type: none"> ・6、70年以上と、古い設備なので危ないところが結構ある。 ・側溝や固定の緩み、床の配管、段差、サビ、腐食など。 ・客(企業)から場所や設備を借りているため、勝手に改善出来ない。客先は生産設備への投資が最優先され、福利厚生施設の安全対策は後回しになる。 ・新しい調理センターの器具メンテナンスは自社で行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善のお願いは隨時文書で出しが、あまり応えてもらえないため、水の拭き取り、トラテープなど、教育指導や危機喚起で対応。 ・従業員の要望全てに社として応えるのは困難であるため、優先順位付けを行い、計画的に予算を確保、対応している。 ・機器類の確認・指導は安全管理会社が行う。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・数年前にこの事業所の安全衛生担当課から運営管理を受託。以前から配膳などを受託していたが、設備老朽化などもあり、敷地外に調理センターを設置。 ・競争入札でコスト削減も求められたが、従業員を減らすのではなく、作業効率を高め、メニューを増やした。 	

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・社員125名、アルバイト900名、35店舗の中規模外食産業組織。	
業態	・レストラン。 ・セントラルキッチン。	
組織	・直営。	
雇用	・社員125名、アルバイト900名。 ・社員平均8年勤続、アルバイト平均2年勤続。	
勤務制(シフト)		
業務内容		
作業環境		
事故実態		
事故発生時対応		
事故管理		・月に一回 全体会議で全社員集まる。 ・トラブルレポート、クレンリネスについて話し合う。
教育訓練		・店長プロジェクト 仕組みを店長がつくるシステム。 ・外国人が働きやすい職場を作る。 ・リフレッシュ教育(外国人が外国人を教える)。 ・今は日本人も含めてCSオリエンテーションという名前に変わっている。
衛生		
心配事項	・日本人が集まらない、定着しない。 ・どんなに不景気でも人手不足。 ・飲食は3Kと言われている。	
企業方針		
情報チャンネル		
設備・技術		
その他		

項目	現状	対策
基本情報	・給食センター	
規模	・全部で4つのセンター。 ・最も大きなセンターは正職員約40名、パート約60名。 ・35万人都市。	
業態	・小学生向けの給食製造、発送。	
組織		
雇用	・正職員は公務員で、定員がある。 ・パートは、午前のみ、午後ののみの2つの形態。	
勤務制(シフト)	・フルタイム(正職員) 終日。 ・調理のパート 午前のみ。 ・洗浄のパート 午後ののみ。	
業務内容	・開梱、切裁、焼物、煮物などの調理。 ・洗浄。	
作業環境	・老朽化しているところがあり、段差があり躊躇。 ・床はドライ式なので、調理中は、床に水がある状態ではない。	・段差は予算化して修繕予定。 ・衛生面でレベル分けがされており、床の色も、ユニフォームも異なる。 ・作業環境測定結果は安全衛生委員会へ報告する。 ・熱中症対策は、WBGTを計測。複数箇所に設置し、注意が必要なときはアラームを鳴らしている。
事故実態	・火傷は調理時よりも、むしろ掃除の際(余熱がまだ相当にある)に、腕を当ててしまうことが多い。 ・焼物の鉄板が長年の使用で歪んでいる。がたがた動き、調理台の高さが合わないので、腕にあたりやすい。 ・怪我が起こるときは、他のことに気を取られているとき、時間が切迫しているとき。 ・新人が、冷凍いんげんの切裁中、手も切ってしまった。原因として、周りの人のスピードが速いので、ムリをして、急いで切った。 ・最近現場から、スライサー(機械切り)ではなく、手で切りたいという要望が出て来た。「食べる人のために綺麗に作ってあげたい」という気持ち。昔は、いんげんは機械で切っていた。 ・マニュアルでは安全面から「手切り」ではなく「機械切り」になっているが、スライサーではどうしても切りそこないがあり、長いものが発生したりする。 ・それを手で切りなおしているが、手間を考えると、初めから手動で切った方がよいと思ってしまう。 ・手で切るか、機械で切るかは、その場で、職員が判断することが多い。	・その都度、報告が上がってくる。原因、対策を含めた形。その後、現行の作業マニュアルに抜けがないか確認し、抜けがあれば作業マニュアルへの盛り込みを行う。 ・事故を防ぐためのコツは、職員の目配り。 ・毎朝、朝礼で、所長が一言、注意点を伝える。 ・所長自身が、調理場にいるようにしている。 ・気を付けることは、「声掛け」「目配り」「自分のペースで行うように言う」など。
事故発生時対応	・出血すると、衛生面の問題があるため直ぐに応急手当をするが、打ち身、火傷は、時間切迫や同僚への気遣いから、治療を後回しにし、仕事の区切りがついたら対応しようとする傾向がある。 ・25~30年くらい前は、労災認定は面倒、事務局の処理も面倒。なので、かつては、自己治療という形が多かった。	

項目	現状	対策
事故管理	・ヒヤリ・ハットの共有はなかなかできない。あまり集まらない。文章にすることや、どうしたらしいのか考えなければいけない点でハードルが高い。また、後で書こうと思うと、うっかり忘れてくる。	
教育訓練	・スライサーなどでも、組立の仕組みを知つればよいのだが、その時間は取りにくい。結果的に、パートの中には、苦手意識を持ち、明日、その担当になると聞いて、夜も寝られなかつたという人までいる。 ・パートには研修がしにくい(時間的な制約)。	・入職時に教育をした上で、実際に働く初日には、現場に降りて、場内を案内しながら、個別にも行っている。近くに正職員を配置する。 ・安全衛生の研修。 ・職員研修。 ・他職場の見学(安全衛生面を中心に視察。今は、ハイシリッヒの法則を習ってきたので、それが自職場にどうあてはまるのかなどを検討)。 ・機関誌を発行して、啓発活動を行っている。 ・自主的に、包丁の特訓もやることもある。 ・清掃や調理のマニュアルをしっかり作る。
衛生	・異物混入	・安全衛生委員会は他の委員会と異なり毎月開催するため、異物混入に関しても扱うことが多い。 ・衛生面でレベル分けがされており、床の色も、ユニフォームも異なる。
心配事項	・パートの人は、休むと賃金がカットされるので、怪我をしても報告しない人が多い。 ・パートの人は、家の感覚で、火傷などに対応してしまう場合があるが、扱う器具のサイズ、質が違うので、ちょっとした火傷と思っていても、重篤化する場合もある。	
企業方針		・安全衛生予算は、あまり削られない。
情報チャンネル		・職場巡視 ・ヒヤリ・ハットの収集
設備・技術	・包丁の切れが悪いと、ムリな力が加わるので、怪我に繋がりやすい。その時は、研ぐ(簡易研ぎ機)。 ・利き手の問題。出刃、柳刃は利き手が関係する。 ・洗浄機のメーカーは、メンテナンスを考えていない。汚れているところの清掃で、無理に手を入れて、挟んだなどの事故もある。 ・安全靴を熱で消毒するが、熱処理で劣化を想定していないように思う。	・利き手に問わらず使える包丁を使用。 ・安全靴は、業者がサンプルを持ってきてくれるの、実際に、安全衛生委員会のメンバーが試着してみて、すべりにくいもの、熱によってはがれにくいもの、はき心地、滑りなどチェックしている。良いものがあれば、採用する。 ・帽子、前掛けなども安全衛生委員会で検討する。 ・洗浄機等の大々的なメンテナンスをするときは、洗浄機の中に身体を半分入れるので、主電源を切る(主電源を切ることがルール化できているわけではない)。
その他		・健康診断(特に、調理員は血圧、聴力の検査も行う)の傾向を安全衛生委員会で検討する。
その他	・新たに発生した作業によって、怪我に繋がることもある。 ・安全より、出来上がりの質が優先だと考える職員もいる。	

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・従業員55名、関東圏2店舗の外食産業組織。	
業態	・レストラン(ゴルフ場クラブハウス内)。	
組織	・ゴルフ場運営会社からの運営管理業務受託。	
雇用	調査対象店舗: ・24名(うちパート16名)。ホールのパートは地元主婦。 ・勤続5年以上の人がほとんどで、20年の人もいた。	
勤務制(シフト)	・06:30～18:00の間の4、5時間程度。休憩時間は食事15分、休憩40分。 ・厨房は土日は4名+パート1名、平日は3名。	
業務内容	・刃物、熱、重量物はあるが、さほど危ない作業はない。	
作業環境	・動線を考えてはいるが、作り手の交差はある。 作業効率の面では変更したいところはある。 ・床が滑りやすいのが最も危険。 ・フロアで躊躇することも1年に1、2度程度はある。 ・冬の朝一番は寒いが、空調設備があるので、それ以外は問題ない。	・声を掛ける。
事故実態	・包丁を握って5年経てば切創は激減する。 ・腱鞘炎や腰痛はそれほどはない。 ・フロアの新人女性には、トレンチが重い。	・包丁の刃をあちらに向けて置く。 ・ホールでは、女性が重い荷物を持つときは、ワゴンでやるように指導している。
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練		
衛生		
心配事項	・客は多くはないが、午後のラウンド開始までに食べ終わるよう5分以内で提供しなければならない。 ・オーダー間違いがあると手順が狂い、負荷がかかる。 ・酔っ払って転ぶ客がいる。 ・暴れる人はいないが、スタッフ側のまずい対応に対しては厳しい。	・すぐ出せるようなメニュー、仕込みにしておく。 ・手順間違いなどが発生したら、終了後に原因を話し合う。
企業方針		
情報チャンネル		・月に一度、ゴルフ場側で食堂に関する委員会があり、そこで苦情や要望が出てくる。
設備・技術		・家庭に普及しているような、温度調整・管理ができるような機器だと、より安全になる(今はなっていない)。
その他	・社会的地位の高い、紳士が多い。顔と名前、ボトル、趣味などを覚える必要がある。 ・「ご飯硬め」などのオーダーもあるが、味覚などの相対的なものは基準が分からないので、対応が出来ない。	
その他	・居酒屋は13時頃出勤で仕込み、17時頃open、2、3時退店。休めても週1回。メニューも100程度ある(ゴルフ場はせいぜい20～30)。食事時間も取れず、立ったまま多食べたりする。	
その他	・昔は料理人の世界は徒弟制で、上が変わったら総入れ替えということがあった。	
その他	・現在、しゃぶしゃぶ店など以外は、肉のスライスは肉屋が行っている。	

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・正社員24名、アルバイト15名、関東同一県4店舗の外食産業組織。	
業態	・レストラン。	
組織		
雇用		・地元を中心に採用。 ・調理専門学校と提携。 ・アルバイトから正社員になるケースが多い。 ・離職率が低い。
勤務制(シフト)	・拘束時間が長い。 ・10時出勤。ランチは11:30オープン。ディナーは18時オープン。14時間拘束。勤務は内8時間。 休日はシフト制。	・営業時間の絞り込み。 ・休憩時間の確保。 ・女性の雇用確保。 ・扶養控除の上限解除は歓迎。
業務内容	・調理、フロア。	
作業環境		
事故実態	・年1回あるかないか、ほとんどない。 ・缶を切っていて切り傷。 ・通勤災害(電車のない時間帯なのでバイク通勤は多い)。	・速やかに店長等に連絡する。
事故発生時対応		・労災の適用。
事故管理		・客とのトラブル対応は一番給与もらっている人が行う。
教育訓練	・今まで怒られたことがなかつた人たちが相手なので、伝え方が難しい。 ・中途採用の人には、店の方針などが合わないことがある。	・社員が中心でアルバイトはサポート。 ・社員の文化にアルバイトを巻き込む。 ・失敗したり、つらいときは本人だけなく、上司にも話を聞き、上司でも無理ならば、社長自ら話を聞く。 ・新人には先輩が1人つく。そこから伸びていく。 ・休憩時間は、勉強の時間になっている。 ・勉強用の教科書(デザート、郷土料理、ワイン、イタリア料理)を支給。この会社で働くための共通言語としてこれらを習得。他の勉強をしたければ買いたすこととも可能。
衛生		
心配事項		
企業方針	・継続的な人材の確保。	・注文や客席誘導よりも、料理の提供を優先。 ・理念を理解してくれている人が、リピーターとなっている。客の7割がリピーター。
情報チャンネル	・直接全社員集まるのは難しい。	・トップからはメールだけでなく、ラインも活用。 ・経営計画発表会を年度始めに行い、活動内容や報道発表など、伝えている。 ・週1回、6人の店長が集まって経営会議を実施。 ・社長自ら店舗に行って問題を見る。 ・問題は店長経由で上がるようしている。
設備・技術		
その他		・4店舗の食材をまとめて調達することで、利益を上げ、待遇に活かす。
その他		・小規模な飲食店は社会保険料の滞納が多いが、きちんと払うようにしている。

項目	現状	対策
基本情報	・外食企業	
規模	・1店舗、家族経営の外食産業組織。	
業態	・レストラン。	
組織	・創業8年目。	
雇用	・夫(店長・オーナー、厨房・お酒・フロア担当)、妻(主に厨房担当)。 ・週末のみボランタリーな手伝いが1~2名。	
勤務制(シフト)	・自身の子供が小さいため、妻の勤務負担を減らす必要がある。 ・自身が働きすぎて、身体を壊しそうになった。	・月2回、日曜日を完全休業。 ・昼営業は週2回に抑えている。
業務内容		
作業環境		・整理整頓して効率を良くする。
事故実態	・切り傷、やけど、転倒はある。	・集中力が途切れると怪我をしやすいので、休ませるようにしている。急がせない、無理させない。
事故発生時対応		
事故管理		
教育訓練		・従業員やヘルパーには、マナーを教えている。 ・遅刻や休みの際の連絡方法など。 ・仕事から生活までアドバイスをする。 ・開店から閉店まで入ってもらい、一連の流れを把握してもらうようにしている。 ・大規模店舗のピーク時雇用と違い、少人数なので教育できる。 ・マニュアルを決めない、押しつけない。考えさせる。
衛生		
心配事項	・家賃が高いので経営が大変。	
企業方針	・調べないと来られない店(脚が探して目指してくれる店)を作りたい。	
情報チャンネル		・小規模なので何でも言いやすい環境にしている。 ・トップダウンだけではなくボトムアップも重要。 ・とにかく声をかける。
設備・技術		
その他		

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	ページ
なし							

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
なし					