

未熟练劳动者安全卫生教育手册

>>> 商业篇 <<<



共同珍惜培育



(一般社団法人) 日本劳动安全卫生咨询会

前 言

工作经验年数短的未熟练劳动者，往往还没有完全习惯自己的工作，对于危险的感受性也还很低，与熟练劳动者相比，工伤事故的发生概率较高。因此，在入职时、工作内容发生变化时实施安全卫生教育就变得至关重要，在安全卫生管理体制可能不到位的中小规模工作单位，安全卫生教育的经验和技巧方面也可能存在不足。

这本手册以商业领域为对象，归纳了针对刚就业的劳动者和就业后经验尚浅的劳动者（未熟练劳动者人）实施安全卫生教育时应该注意的事项。

商业的业种五花八门，这里以零售业为中心进行了整理，并尽力确保手册的内容也能用于其他业种。由于是以职场安全和卫生方面经验尚浅的读者为对象，我们尽量使用照片和插图，以使内容浅显易懂。

此外，在编辑制作这本手册的过程中，我们向多家工作单位的负责人听取了关于职场安全卫生的意见，并获得了各位所提供的贵重资料。对于各位的鼎力协助，在此深表感谢。

希望各位都能更加行之有效地去开展安全卫生教育，以使更多人运用这本手册去预防商业领域中“未熟练劳动者人”的工伤事故。

平成29年（2017年）2月

未熟练劳动者人安全卫生教育手册编辑委员会

委员长 新 宅 友 穗

目 录

本手册的使用方法

第 1 针对未熟练劳动者人的安全卫生教育（安全卫生负责人用）

I 针对未熟练劳动者人开展安全卫生教育的必要性	
1 商业领域的工伤事故占多数	2
2 未熟练劳动者人的工伤事故居多	3
3 零售业领域中工伤事故的详情	6
4 通过安全卫生教育预防工伤事故	8
II 针对未熟练劳动者人的安全卫生教育的流程	
1 让学员理解职场中存在各种危险	18
2 通过“可能会”来提高危险意识	33
3 教授灾害预防的基础知识（其 1） ～ 让学员理解各种安全卫生规则和活动	35
4 教授灾害预防的基础知识（其 2） ～ 一起实施安全作业，共同打造安全职场	51
5 教授灾害预防的基础知识（其 3） ～ 让学员学会万一发生异常事态或工伤事故时如何应对	60
III 安全生产参考事例等	
1 安全生产实例	62
2 接待顾客	69
3 辊箱托盘（物流笼车）的安全使用	74
IV 获取劳动安全卫生相关信息	75

第 2 未熟练劳动者人的安全卫生教育的实施（讲师用）

要点 1 职场中存在着各种各样的危险！	78
要点 2 通过“可能会”意识到危险的存在！	81
要点 3 安全作业从正确着装开始！	83
要点 4 遵守既定的作业程序！	85
要点 5 励行 4S 和 5S，提高安全性！	86
要点 6 一起实施安全作业，努力打造安全职场！	87
要点 7 万一发生异常事态或工伤事故时如何应对！	98

本手册的使用方法

本手册针对预防未熟练劳动者人工伤事故的安全卫生教育，总结归纳了希望各位努力做到的商业领域中的共通事项。

本手册的使用方法如下。

第1 针对未熟练劳动者人的安全卫生教育（安全卫生负责人用）

- (1) 总结了负责人开展未熟练劳动者人安全卫生教育之际更为有效的注意事项。
- (2) 归纳说明了通过安全卫生教育，希望未熟练劳动者人了解并做到的事项等。
- (3) 实际开展安全卫生教育时，运用“第2 实施未熟练劳动者人安全卫生教育”（讲师用）进行教育。

第2 实施未熟练劳动者人安全卫生教育（讲师用）

- (1) 另附的幻灯片资料分别记载了讲师在开展安全卫生教育时的参考事项。请在进行教育时参考。
- (2) 多数中小型的工作单位很难将太多时间用于安全卫生教育，很多工作单位用来实施教育的时间只有1～2个小时左右。这样的工作单位请放心使用我们特别编辑的另附资料。

（注）另附的资料：可以从厚生劳动省网站获取。

第1 针对未熟练劳动者的安全卫生教育

(安全卫生负责人用)

I 针对未熟练劳动者的安全卫生教育的必要性

1 商业领域中的工伤事故占多数

<第三产业的工伤事故>

- ◆ 第三产业的工伤事故占几乎过半数的45%。
- ◆ 其中商业领域最多，占33%，尤其需要工伤事故预防对策。

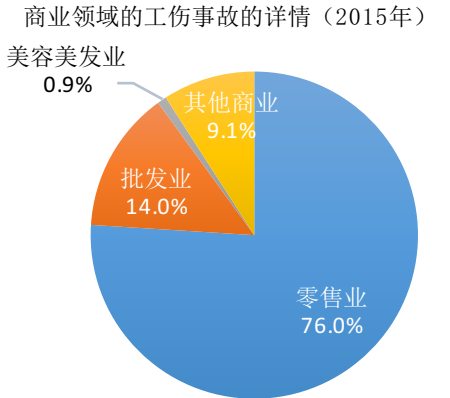
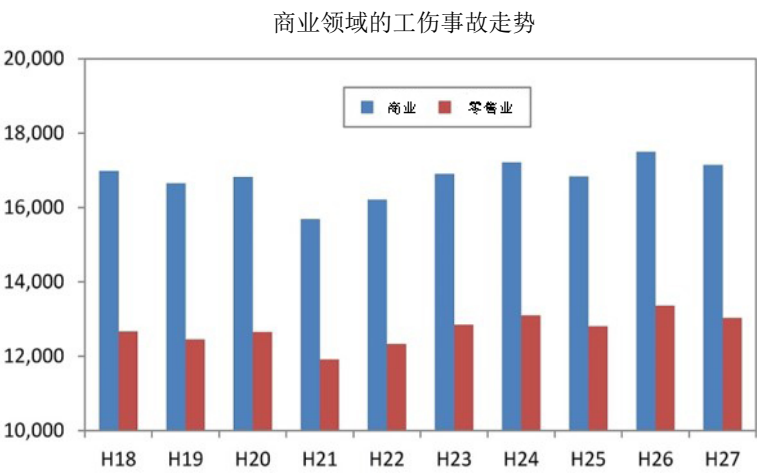
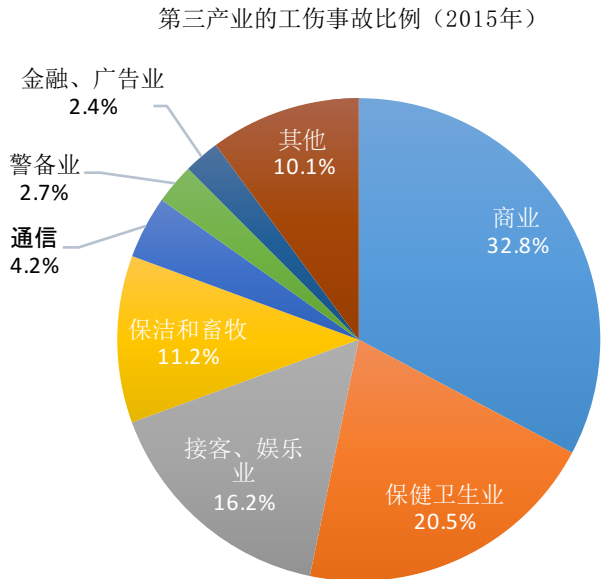
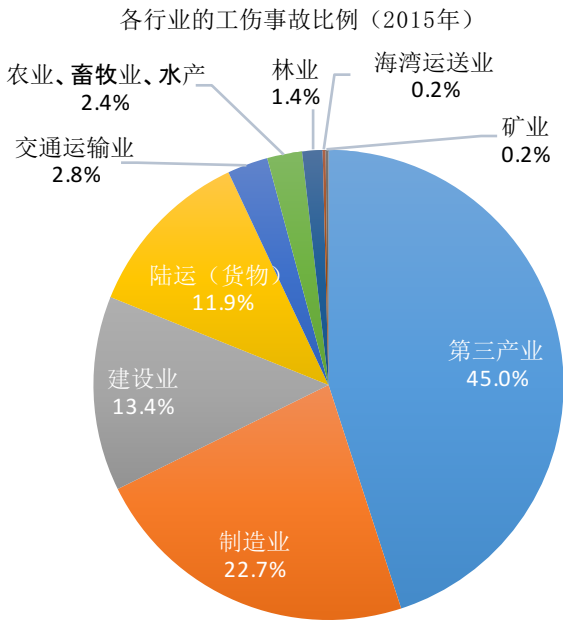
(1) 零售业和批发业等都亟需工伤事故预防对策

按行业来看，平成27（2015）年的工伤事故中，第三产业占近半数，亟需针对第三产业的工伤事故预防对策。

第三产业的行业广泛，观其明细，商业占最多。

而商业领域中零售业最多，占76%，其次是批发业，占14%。

此外，商业和零售业最近10年的工伤事故走势略有增加倾向。



资料：厚生劳动省调查（平成27年（2015年））

2 未熟练劳动者的工伤事故居多

<商业领域中未熟练劳动者的工伤事故>

- ◆ 商业领域中经验不足3年的工人的工伤事故、死亡（请假4天以上）的比例呈上升趋势。
- ◆ 经验不足3年的工人所占比例达4成以上。

(1) 经验年数较短的劳动者（未熟练劳动者）的工伤事故逐年增加

商业领域中小时工和临时工等的所占比例较大，经验年数短者的工伤事故较多。

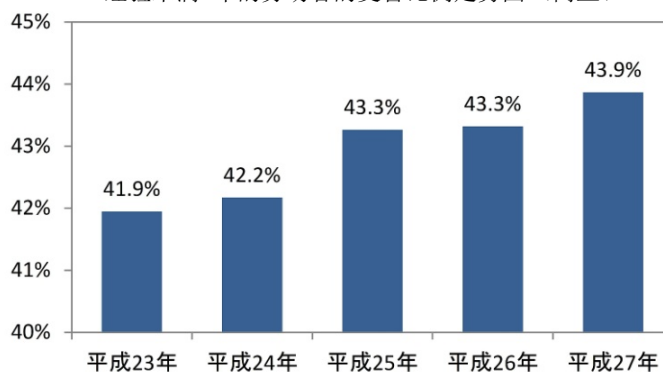
工伤事故中经验未3年的未熟练劳动者所占的比例不断增加，今后仍存在继续增加的隐忧。

平成27年（2015年）商业领域中的工伤事故，按工作经验的长短来看，未3年者占24%，未3年者占44%之多。

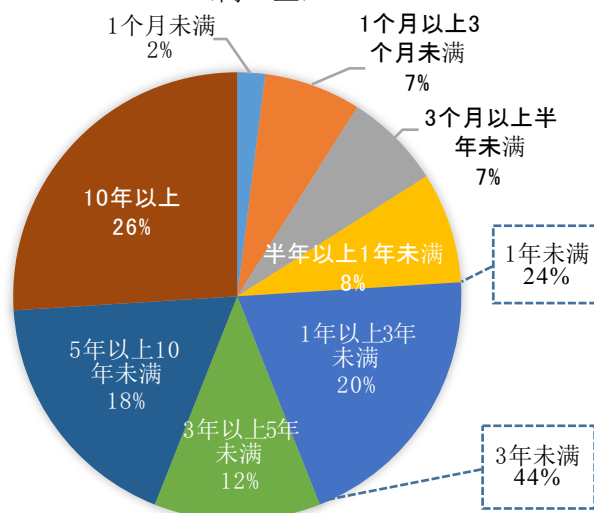
与所有其他产业一样，商业和零售业中经验未3年者的工伤事故所占比例也均居高不下。

亟需面向就业后时间尚短的未熟练劳动者的工伤事故预防对策。

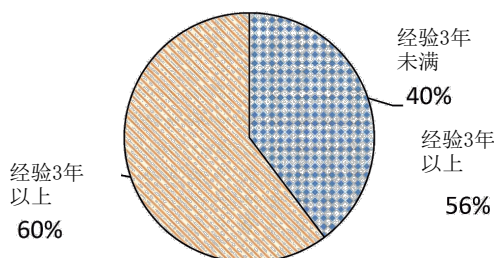
经验未3年的劳动者的受害比例走势图（商业）



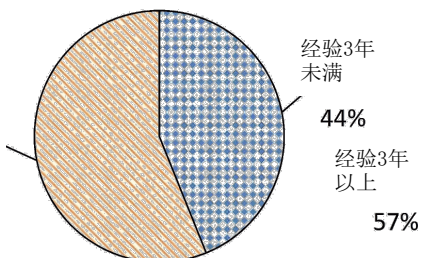
2015年经验年数别死伤事故的状况（商业）



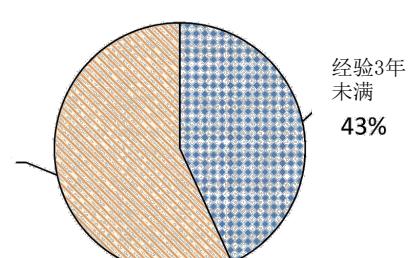
经验年数别比例（全产业）



经验年数别比例（商业）



经验年数别比例（零售业）



资料：厚生劳动省调查（平成27年（2015年））

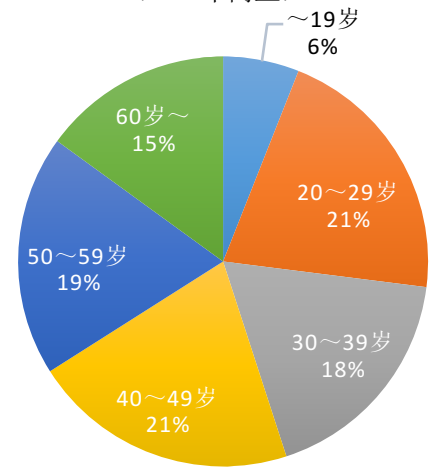
(2) 未熟练劳动者的工伤事故详情

<按年龄段>

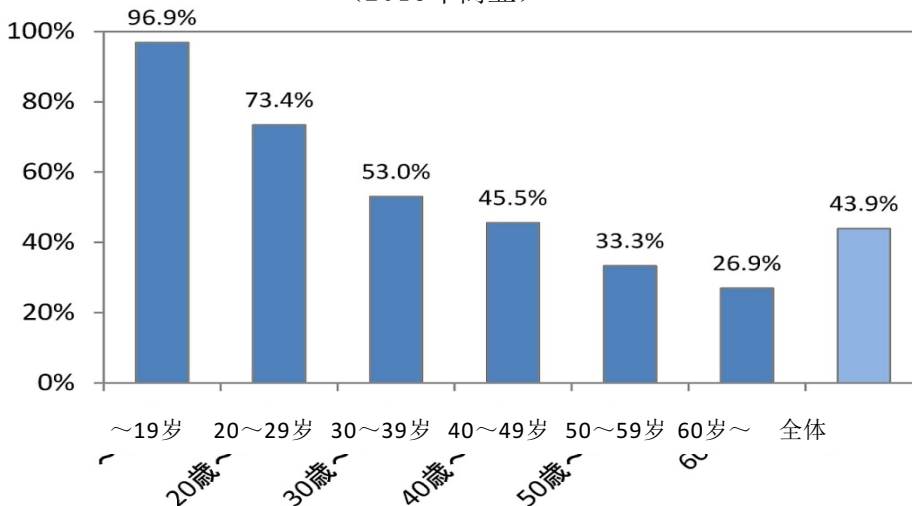
按年龄段来看商业领域中的未熟练劳动者工伤事故，20~29岁占21%之多。

此外，按年龄段来看所有劳动者中未熟练劳动者死伤事故的所占比例，20~29岁的劳动者占未熟练者事故的约7成。

各年龄段未熟练劳动者的死伤事故
(2015年商业)



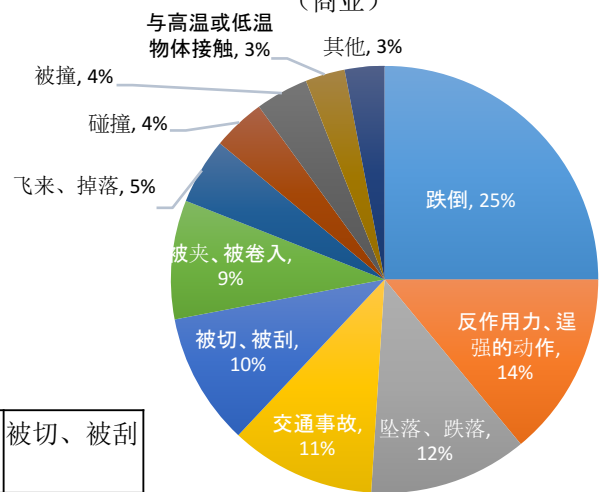
各年龄段死伤事故中未熟练劳动者所占的比例
(2015年商业)



<按事故类型>

按事故类型看商业领域中未熟练劳动者的工伤事故，跌倒事故最多，占25%，其次是反作用力、逞强的姿势（扭伤腰部等）、跌落和滑落。

按事故类型区分未熟练劳动者死伤事故
(商业)



死伤事故中未熟练者劳动者所占的比例（按事故类型）

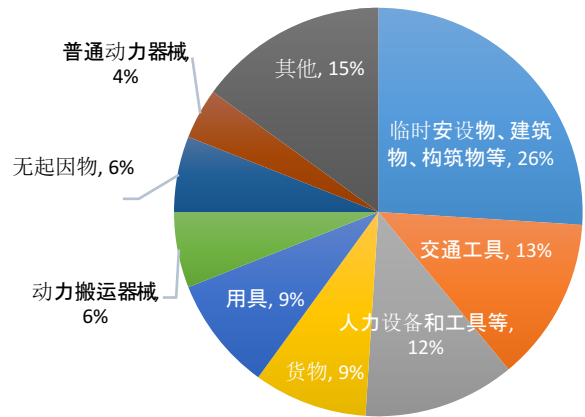
整体	跌倒	反作用力和逞强的动作	跌落、滑落	交通事故	被切、被刮
43.9%	36.1%	47.9%	40.0%	46.5%	56.5%

资料：厚生劳动省调查（平成26年（2014年））

<按起因物分类>

商业领域的未熟练劳动者的工伤事故，按其起因物来看，“临时安设物、建筑物、构筑物等”最多，占26%。多为在建筑物内的地板或楼梯跌倒。其次的“交通工具”多为汽车和卡车等的交通事故、“人力设备、工具等”则多为推笼车、台车等时的扭伤腰部等。

按起因物区分未熟练劳动者的死伤事故（商业）



死伤事故中未熟练劳动者所占的比例（按起因物分类）

整体	临时安设物、建筑物、构筑物等	交通工具	人力设备和工具等	货物	用具
41.7%	37.9%	45.7%	51.7%	47.3%	44.3%

资料：厚生劳动省调查（平成27年（2015年））

（参 考）

<被派遣劳动者的工伤事故走势（制造业）>

	平成22年（2010年）	平成23年（2011年）	平成24年（2012年）	平成25年（2013年）	平成26年（2014年）	平成27年（2015年）
死伤者数	217人	227人	210人	254人	311人	311人

<外国籍劳动者的工伤事故走势（所有行业）>

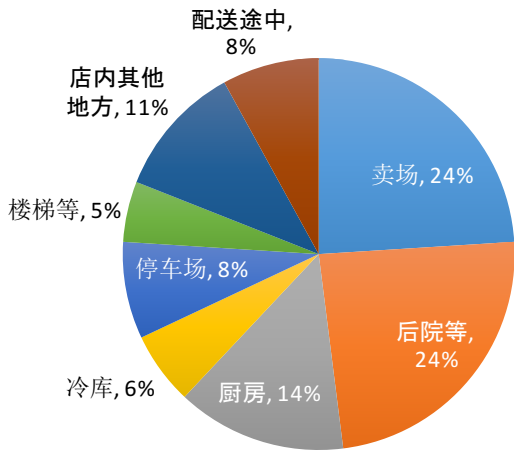
	平成22年（2010年）	平成23年（2011年）	平成24年（2012年）	平成25年（2013年）	平成26年（2014年）	平成27年（2015年）
死伤者数	1,265人	1,239人	1,292人	1,548人	1,732人	2,005人

资料：厚生劳动省发表（平成27年工伤事故发生状况的分析等）

3 零售业领域中工伤事故的详情

- ◆ (1) 中介绍某劳动局对平成25年（2013年）零售业最多的事故—跌倒事故的死伤病报告进行分析的详细结果。
- ◆ (2) 中介绍本次采访的食品超市对公司的店铺整体发生的工伤事故的详情分析。

(1) 零售业领域中工伤事故的详情



对平成25年（2013年）零售业的695起事故进行分析的结果，“跌倒事故”最多，占约3成，左侧的圆形图表按发生场所对跌倒事故进行了分析。

库房、厨房、冷库等现场的工伤事故中跌倒事故占44%。

下方的横棒图表中对各场所的事故详情进行了更深层的分析。

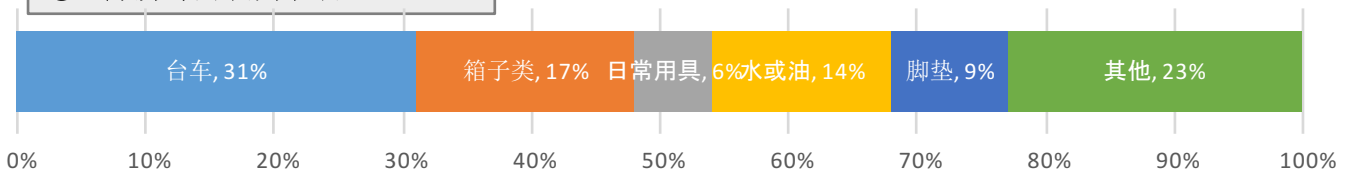
根据事故的特点，尤其需要推行以整理·整顿为重点的安全措施。

① 卖场的跌倒事故（跌倒场所）



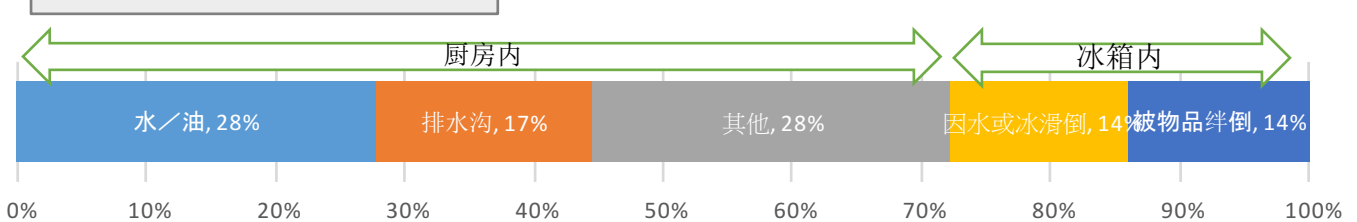
- 绊到柜台、装袋台等周围的购物筐、纸壳箱、折叠箱、电线等跌倒
- 摆放商品、手拿商品移动中、踩在椅子上作业中、用具移动中等跌倒
- 着急应对顾客，脚下绊到放在地上的箱子跌倒

② 库房等的跌倒事故



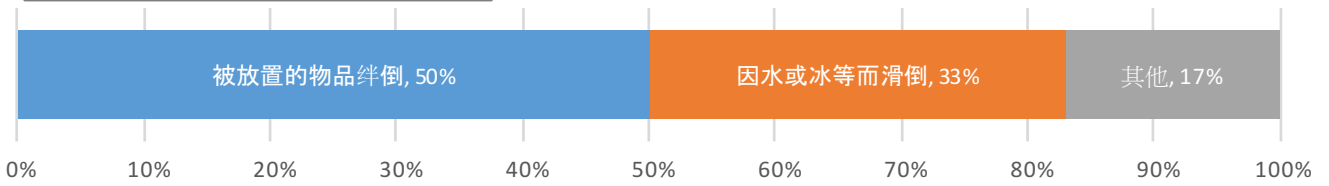
- 绊到台车、笼车、手推车、纸壳箱、发泡苯乙烯、集装箱跌倒
- 因水、油、洗涤剂、蹭鞋垫而打滑跌倒

③ 厨房、冷库内的跌倒事故



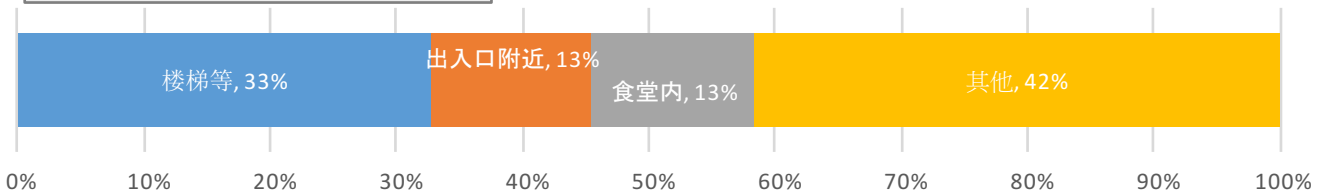
- 厨房内，因水、油、洗涤剂以及排水沟的盖（格栅）打滑跌倒
- 冷库内，因冰等打滑的情况较多，因绊到库内的容器、台车而跌倒的情况也有很多。

④ 停车场的跌倒事故



- 挡车桩、禁入区域、因高低不平而被绊跌倒
- 因雨或雪打滑跌倒

⑤ 其他店内跌倒事故



- 从业人员上下楼梯时跌倒的情况居多。

(2) 食品超市的工伤事故的详情

某超市1年间工伤事故发生状况的分析结果。

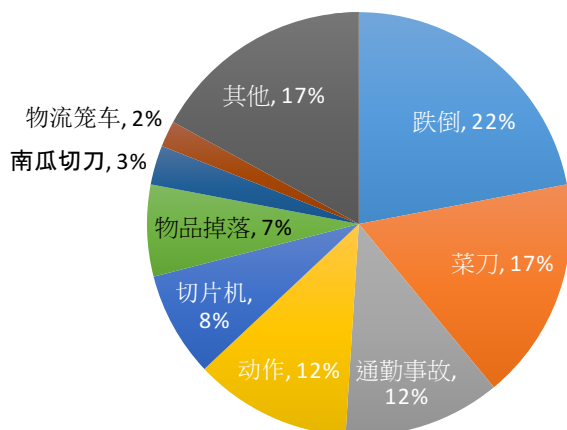
① 各种原因

因打滑和被绊而“跌倒”的事故最多，其次是“菜刀切伤”。上下班事故不能算作工伤事故，但也有很多工作单位在推行交通事故预防等措施。

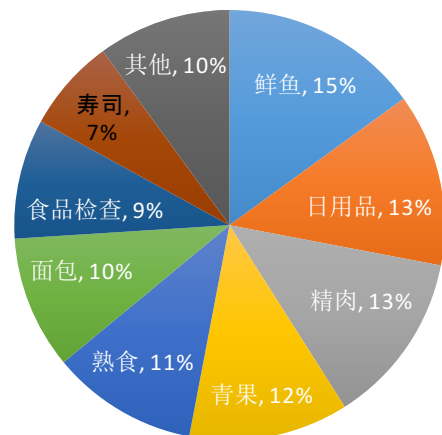
② 各个部门

按部门鲜鱼相关最多，各部门都有一定的事故发生，需要根据部门具体情况采取安全措施。

<① 按事故发生原因>



<② 按事故发生部门>



(1) 针对未熟练劳动者的安全卫生教育尤其重要

1 通过安全卫生教育预防工伤事故

为什么需要开展安全卫生教育呢。

职场中存在着各种各样的危险，因此工伤事故仍旧多发。

为了预防工伤事故，以下两个杜绝是基础。

- ① 从设备等物品的层面上杜绝“**不安全状态**”。
- ② 从作业人员等人的层面上杜绝“**不安全行动**”。

※ **不安全状态** . . . 是指职场中的设备和物品处于可能发生事故的状态，或可能造成事故发生的状态。

例：“正在运转的设备没有设置防止接触的围栏”，“高处作业没有扶手等”，“物品的放置方法不对，随时可能坍塌”，“未穿着指定服装”等。

※ **不安全行动** . . . 是指故意采取妨碍劳动者本人或相关人员安全行动的行为。只顾节省劳力、时间和成本，而疏忽大意采取如下不利于安全的行动。此外，自己所采取的行动造成了意料之外的结果时称之为“人为错误”，同样需要采取对策。

例：· 采取行动时认为“这点小事没关系”、“太麻烦”、“大家都这么干”
· “有多年经验，没关系”，“自己不可能引发事故”等，因为已经习惯了工作以及过度自信而未履行正常职责的疏忽行为。

因此，劳动安全卫生法规定业者有实施入职安全卫生教育的义务。

尚未完全习惯职场作业的未熟练劳动者，缺乏对危险的认知，尚未完全掌握安全的作业方法。因此处于遭遇工伤事故的危险度较高的状态。

开展“针对未熟练劳动者的安全卫生教育”，是为了让还无法完全自力规避危险进行安全作业的人员，理解并学会如何规避职场中的危险，从而实现安全作业。

2 安全卫生教育的内容

针对未熟练劳动者的安全卫生教育应该教一些什么样的内容呢。如下页表中所示(仅供参考)，劳动安全卫生法中规定了在入职时实施安全卫生教育的义务。

为了在入职和聘用后卓有成效地向未熟练者开展教育，可参考下页的“针对未熟练劳动者的安全卫生教育流程”实施安全卫生教育。

此外，各项目的详情在第18页之后的“II 针对未熟练劳动者的安全卫生教育的流程”中进行说明。

(参 考)

【法令所规定的入职教育项目】 (劳动安全卫生规则第35条)

- ① 设备、原材料等的危险性或有害性及其处置方法的相关事宜。
- ② 安全装置、有害物抑制装置或护具的性能及其处置方法的相关事宜。
- ③ 作业程序的相关事宜。
- ④ 作业开始时的点检的相关事宜。
- ⑤ 可能因该业务而引发的疾病的病因与预防的相关事宜。
- ⑥ 整理、整顿及保持清洁的相关事宜。
- ⑦ 事故时等的应急措施及撤离的相关事宜。
- ⑧ 除以上各项外，该业务相关的安全或卫生必要事项

针对未熟练劳动者的安全卫生教育流程

- ① 让学员理解职场中存在各种危险。 . . . P18
- ② 通过“可能会”让学员具备危险意识。 . . . P33
- ③ 教授事故预防的基本常识（其1） . . . P35
让学员理解各种规则和活动。
 - 正确穿戴作业服装
 - 励行作业程序
 - 励行4S和5S
 - 险兆 / 虚惊 (HIYARI HATTO) 的预防活动
 - 危险预知训练 (KYT)
 - 风险评估
 - 危险可视化
- ④ 教授事故预防的基本常识（其2） . . . P51
让学员理解安全作业的基本常识。
 - 预防“跌倒”事故
 - 预防“扭伤腰部”的要点
 - 预防“跌落·滑落”事故的要点
 - 预防“被切·被刮”事故的要点
 - 预防“被夹·被卷”事故的要点
 - 预防“中暑”的要点
- ⑤ 教授事故预防的基本常识（其3） . . . P60
让学员理解万一发生异常事态或工伤事故时如何应对。
 - 异常事态发生时的应对
 - 工伤事故发生时的应对

(2) 反复实施安全卫生教育

○ 安全卫生教育直到掌握为止

安全不能光知道，实际工作中如果不能实现安全作业就失去了意义。

因此，聘用劳动者时以及还没习惯工作的期间，需要反复实施所从事作业等相关的安全卫生教育，直到掌握为止。

○ 反复确认，直到学会

仅靠一次安全卫生教育很难真正学会安全作业。

因此，除入职时外，例如1周后、1个月后、3个月后、6个月后，1年后反复实施安全卫生教育至关重要。

学员有没有真的理解学会，还要检查其掌握的程度。以下列出工作单位中使用的检查列表的一例，仅供参考。

安全卫生教育掌握程度确认检查列表(例)

【作业掌握程度确认表】 绞肉部门

必须资格项目 (5 S 固定位置管理)

* 请以3个月为单位确认进度。

检查要点		做到本人检查	做到负责人检查	见面时确认(评级)
卖场通道是按照基准书中的程序从一定方向清扫的吗。				
作业结束后器具备品放回固定位置了吗。				
菜刀是固定在水槽侧面清扫的吗。				
抹布是按颜色先洗一遍，再用指定药剂清洗的吗。				
冷库和现场的地板清扫细致，边边角角都擦了吗。				
清扫冷库和现场的地板时地漏也清扫了吗。				
纸壳箱折叠好，放到固定位置了吗。				
拿出垃圾袋时，放好备用袋了吗。				
清扫时使用抹布(白色)了吗。				
切菜板是按规则清扫的吗。				
清扫水槽时垃圾漏斗、盖、备品也都清洗了吗。				
金属餐具是用热水泡过再清扫的吗。				
药剂是用指定容器补充的吗。				
切肉机的本体和零部件是按规则清扫的吗。				
包装材料管理	做到先入先出了吗。			
	马桶盖扣下以防落灰了吗。			
	收纳到固定位置了吗。(避免超载)			

※本人自我检查后，由负责人确认检查

姓名： 入职： 年 月 日 确认： 年 月 日

安全卫生教育掌握程度确认检查列表(例)

<入职安全卫生教育理解度测试（听讲履历）>

姓名：_____ 实施日：_____ 年 _____ 月 _____ 日

确认者：_____ .

理解度测试

■ 问1 请从下方的 □ 中选出应填入 () 内的语句并填写。

工伤事故发生的机制，有如下 ① ⇒ ② ⇒ ③ ⇒ ④ 四个步骤。

① ()：人接触之后会成为工伤事故要因的设备·器械·用具等。

英语叫hazard（危险源）。了解危险源是实现安全的第一步。

例：煎锅、碎肉机、菜刀、重物等。

② ()：①可能给人类带来危险的状态。英语称之为risk（风险）。

例：加工油炸食品、清洗刀刃分、清洗菜刀、在有油的地板上移动，搬运重物等。

③ ()：①与人险些接触的状态下吓出冷汗或大吃一惊的状态。

例：制作油炸食品时被油蹦到、被卷入旋转部分、菜刀掉落、打滑跌倒等。

④ ()：①与人接触后人受伤的状态。甚至可能致死。

例：接触正在动的刀刃分导致切断手指、跌倒骨折、抬起重物扭伤腰部等。

危险	危险源	工伤事故	事故
----	-----	------	----

■ 问2

为了避免人员受伤，就需要远离危险源。为此以下10项安全行动、安全作业至关重要。

① 遵守 () · 既定的 () · () ！

② 彻底执行扔掉不需要的物品 () ， () 放置于既定场所！

③ 出现异常或故障时，“ () ” “ () ” “ () ”

④ 工具·用具要 () 使用！

⑤ 设备正在动的部分，不要把 () 放入进行 () ！ 清扫时务必关闭设备！

⑥ 遵守既定的安全·清洁 () 进行作业！

⑦ 注意 () 的处置！

⑧ 设备的作业前务必切实进行 () ！

⑨ 通过“ () ” 意识到作业中的危险！

⑩ 认识到危险 () ！

· 等待	· 规则	· 作业标准	· 危险	· 整顿	· 停止	· 随时可能发生
· 正确	· 呼叫	· 整理	· 绝对	· 服装	· 规则	· 重物 · 手 · 点检

答案在P14。

入职【第1周】用

安全作业 自我诊断表 A

工作单位名称

本人签名

入职日期 年 月 日

检查日 年 月 日

检查标记【○:做到了·没有问题】【△:做得不好·稍有问题】【×:没做到·有问题】(以上都不符:—)

检查内容		自我检查 填写○△×
1	作业服和护具按规则正确穿戴了吗?	
2	记住并遵循既定的作业程序进行作业了吗?	
3	没有以不稳定或逞强的姿势或动作进行作业吗?	
4	有过在设备运转时进行清扫的经历吗?	
5	对于设备、用具、所处理材料等的危险性和有害性有理解和认识吗?	
6	作业和现场的危险要点和禁止事项掌握了吗?	
7	设备故障时的3原则(停·呼·待)记住了吗?	
8	没有因为不习惯而无法完成的作业吗?	
9	工具、用具、商品等放置在既定场所了吗?(没有随处临时放置的情况吗)	
10	工作中有不懂的事情时,知道应该问谁吗?	
11	工作中如果有困惑或烦恼的事情请填写。	

(.....)
(.....)

12	工作中如果有吓出冷汗、大吃一惊等感觉到危险的情况请填写。
----	------------------------------

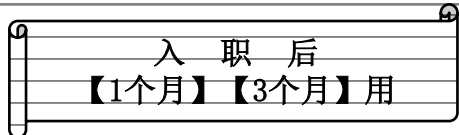
(.....)
(.....)

《管理负责人 备考栏》 检查结果为△·×时,请确认具体内容和理由,并记录应对状况等。

.....
.....
.....

承 认	确 认	作 成

【入职3个月后】



安全作业 自我诊断表 B

工作单位名称

本人签名

入职日 年 月 日

检查日 年 月 日

检查标记【○:做到了·没有问题】【△:做得不好·稍有问题】【×:没做到·有问题】(以上都不符:—)

检查内容		自己检查
		请填写○△×
1	作业服装和护具要按规则正确穿戴。	
2	没有必须以不稳定或逞强的姿势、动作才能完成的作业。	
3	按既定的作业程序进行作业。	
4	“即使只是简单的清扫”也注意不在设备运转时把手放进去。	
5	没有在拿掉设备保护套的情况下使其运转。	
6	对作业准备以及清扫等通常作业以外的程序也有理解。	
7	作业时确认了现场内的危险标识和注意标识。	
8	作业环境(温度、声音、空气、气味)方面不存在问题。	
9	身边做到了整理整顿。	
10	没有“被认为是工作造成”的腰、手、足等处痛或不快感。	
11	确保充分的睡眠时间,没有积累疲劳感。	
12	作业以及现场相关的问题和不明之处等,随时向现场负责人询问。	
13	理解发生工伤事故或事故等时的联络规则。	

14 工作中如果有困惑或烦恼的事请填写。

15 工作中有过吓出冷汗、大吃一惊等感觉到危险的情况吗? 或者如果目睹了其他员工的危险操作也请填写。

《管理负责人 备考栏》 检查的回答为△·×的情况下,请确认具体内容和理由,并填写应对状况等。

承认	确认	作成

【入职3个月后】

(3) 安全卫生教育中的注意事项

接受安全卫生教育的未熟练劳动者，往往尚未完全习惯自身的工作，因此不能使用晦涩的语言，而要浅显易懂，并产生互动，开展教育时应注意以下几点。



教学方法的注意事项

① 站在学员的立场上开展教学

学员理解授课内容并进行实践最为重要。

为此就需要迎合学员的水平和进度，去确认其理解程度。

② 具体教学

光是说“好好干”、“细心点”之类的，学员无法理解其“程度”到底如何。与其说“好好搅拌”就不如说“搅拌到颜色完全均一为止”，与其说“细心拿着”就不如说“两只手拖着箱子底”，用具体的语言进行说明。根据情况，出示样本或照片等也较为有效。

③ 告知理由

如果不教会“理由”，学员会知其然而不知其所以然，可能无法很好地记住。光是“必须这样做 / 不能这样做”还不够，还要说明“必须这样做的理由 / 不能这样做的理由”，让学员有理有据地去采取正确的行动。

④ 循序渐进

先从简单的事项开始，逐渐解释难说明的事项，先说明整体再说明个别内容等，按学员容易接受的顺序进行说明。

⑤ 活用外部专业机构等

建立体系，行之有效地去教授专业性的内容绝非易事。可以根据需要活用外部的专业机构和经验丰富的劳动安全与卫生咨询等专家，开展高效率、高效果的教育。

答1：①危险源，②危险，③事故，④工伤事故

答2：①作业标准、规则、规则 ②整理、整顿 ③止、呼、待 ④正确 ⑤手，绝对
⑥服装 ⑦重物 ⑧点检 ⑨可能发生 ⑩危险

(4) 兼顾雇佣形态等开展安全卫生教育

无关雇佣形态（正式或非正式员工）、年龄、性别等，有必要以所有未熟练劳动者为对象实施入职安全卫生教育，为了更加卓有成效地开展教育，如能兼顾到雇佣形态等则更为理想。

<共通事项>

- ◆ 正式员工与临时工一起工作的情况下，二者之间的良好沟通对于预防工伤极为重要。尤其是派遣劳动者，应该给予关怀照顾，使其在接收方不会感到有孤立感。
- ◆ 在各项安全卫生措施和安全卫生会议上，正式员工与非正式劳动者一起学习讨论，有增强沟通的效果。
- ◆ 在点检、清扫等非常态作业以及共同作业中，需要留意避免作业人员之间产生应对上的不一致。
- ◆ 设备的紧急关闭装置要让劳动者实际操作，以便在紧急事态时能运用自如。

① 针对派遣劳动者的安全卫生教育（作为派遣方业者）

- ◆ 聘用派遣劳动者时，有必要开展入职教育。
- ◆ 接收方工作单位变更时，有必要进行作业内容变更时再教育。

（需要考虑的事项）

- ◆ 配合接收方的作业内容，实施职场存在危险和安全作业方法的安全卫生教育
- ◆ 把握在接收方就业时的危险和有害作业及其安全卫生教育的内容，事先使派遣劳动者理解其危险和有害性。
- ◆ 把握接收方安全卫生教育的实施内容

② 针对派遣劳动者的安全卫生教育（作为接收方业者）

- ◆ 派遣劳动者从事法令所规定的危险或有害业务时，有必要进行特殊教育。
- ◆ 所接收的派遣劳动者的作业内容变更时，有必要重新开展教育。

③ 针对外国籍劳动者的安全卫生教育

- ◆ 因语言和生活习惯的不同，首先要采取安全卫生对策以避免沟通不足引发的工伤事故。
- ◆ 因安全卫生教育中的语言教育理解较难，应尽量使用一目了然的插图或动画进行教育。
- ◆ 实施教育时，应使学员很好地理解安全卫生注意标识的内容。
- ◆ 让学员掌握发生异常事态时通知用的日语也很重要。

④ 针对高龄劳动者的安全卫生教育

- ◆ 实施关于体能下降的影响及对策的教育。
- ◆ 由于应对新事物较难，需要反复进行教育。

（针对高龄者的安全卫生对策方面需要照顾到的具体事项请参照下页。）

（参考） 实现高龄者的安全作业

如今工作到65岁已经很常见。然而，高龄者的工伤事故发生率居高不下，确保其安全和健康就变得至关重要。

此外，也有成为高龄者之后才开始在商业领域工作的未熟练劳动者，需要符合其特点的工伤事故预防对策。

【高龄者课题】

- ◆ 身体功能衰弱
 - 体力下降 · 视力下降 · 听力下降 · 敏捷性下降
- ◆ 靠知识和经验下判断
 - 对过去的经验过于自信 · 有时甚至会轻视规则
- ◆ 应对新事物有困难
 - 集中力和记忆力衰退
 - 依赖以往（过去）的旧事物
- ◆ 不擅长与年轻人沟通
 - 羞于向年轻人提问

【高龄者对策】

- ◆ 完善作业环境
 - 处理重物时使用辅助工具，多人作业
 - 避免不稳定姿势作业
 - 在楼梯和倾斜处设置扶手或防滑物，消灭高低差距并进行标识
 - 保持照明亮度，公示使用大号文字
 - 警告音音量调大，除听觉外还用视觉传达信息
 - 调整作业速度，减少需要瞬间判断和反应的作业 等
- ◆ 在作业管理方面提供照顾
 - 安排到可以发挥其经验的岗位
 - 明确作业中的职责分担
 - 进行充分的教育
 - 确认理解程度
- ◆ 彻底遵守规则
 - 在教育中告诉学员，如果不守规则会发生什么
 - 告诫其要为年轻人做好榜样
- ◆ 促进沟通
 - 管理者要积极开展沟通
 - 敦促年轻人学习熟练工人的经验和技巧

II 针对未熟练劳动者的安全卫生教育的流程

1 让学员理解职场中存在各种危险

很多工作单位的安全卫生负责人反映，刚开始工作的人，经常会认为职场是安全的。

如在“1 未熟练劳动者的工伤事故较多”中所述，在商业领域中工作的未熟练劳动者引发的事故较多。

未熟练劳动者迈向安全的第一步，是使其理解职场中存在各种危险，并提高危险应对意识。

解释说明工伤事故的实际事例，让学员理解在哪里有什么样的危险吧。

① 介绍工伤事故事例。

介绍工伤事故事例，是让学员理解职场中危险的重要方法。如果能介绍本公司实际发生的工伤事例则效果更佳。

下面介绍详细6个事例，选择一个行之有效的事例进行说明吧。

(注) 详细事例可以在“职场安全网站”的“工伤事故事例”中通过指定行业等搜索获得。此外，简易事故事例则出自该网站的“工伤事故(死伤)数据库”。

② 介绍险兆 / 虚惊事例。

险兆 / 虚惊事例也很有效。如果能介绍本公司的事例则效果更佳。

(注) 险兆 / 虚惊事例也出自上述①(注)网站的“险兆 / 虚惊事例”。

③ 获得各种工伤事故事例。

在对事故事例进行说明时，介绍与学员所从事的作业关联较深的工伤事故事例则更为有效。

在这本手册中找不到相应的事例时，可以从以厚生劳动省“职场安全网站”为首的各网站获得。详情请参阅第75页。

1) 介绍工伤事故的详细事例

为了让学员提高安全卫生意识，理解如何实现安全作业，根据实际发生的工伤事例进行讲解较为行之有效。这里介绍厚生劳动省的“职场安全网站”上所刊登的工伤事例。

通过各事例集思广益去思考原因和对策，对于提高安全卫生意识也较为行之有效。

【事例1】

正要穿过双动自止门走到卖场的时候，因卖场地板湿而脚下打滑跌倒。

【事故的发生状况】

在超市的副食品卖场旁边的双动自止门处，正要从现场走到卖场的时候，因为卖场地板湿而脚下打滑跌倒。



【原因】

- ① 卖场的地板湿了，却未能及时擦干。
- ② 在从现场出到卖场处，未设置擦掉鞋上水滴用的蹭鞋垫等。

【对策】

- ① 发现地板湿了，立即用控水桶和拖布等擦干。
- ② 通过定期的职场巡视，查明水渍的危险地点，在这些地点放置预防跌倒用的蹭鞋垫，并勤清扫和控水等，查明水渍原因并解决。
- ③ 选任工作单位的安全卫生活活动负责人，为预防跌倒事故，向劳动者实施充分的职场安全卫生教育和研修。

【事例1】

在制作肉馅用的绞肉机轧辊拆卸作业中，从投肉口伸手试图推出，导致轧辊旋转，手被卷入。

【事故的发生状况】

- ① 受害者为了清洗制作肉馅用的绞肉机（碎肉机），对轧辊进行拆卸作业。
- ② 取出轧辊本体的过程中，原本应该手持筒状部分向外拉，而受害者则试图从投肉口伸手去推出，不小心踩到了脚踏开关，导致轧辊旋转，手被卷入。
- ③ 在取出轧辊本体的前一个步骤，取出金属板零件时，脚踏开关启动后才取出金属板。
- ④ 因电源开关损坏，电源始终是“入（开）”的状态。



【原因】

- ① 未关闭绞肉机，就对设备进行了清扫。
- ② 损坏的电源开关未能及时修理，放置不管。
- ③ 未将电源插头从插座拔出以切断电源。也未指示劳动者这样做。
- ④ 未明确作业程序。
- ⑤ 安全教育不足。
- ⑥ 未进行风险评估。

【对策】

- ① 切断电源再进行清扫，并根据需要使用夹具。
- ② 对损坏的地方进行修理，使其恢复可用状态。
- ③ 编辑制作作业程序书，并周知相关劳动者。
- ④ 彻底开展安全教育。
- ⑤ 引入风险评估机制。

【事例3】

家具理作业中发生爆炸事故。

【事故的发生状况】

① T营业所除销售家具外，还接受零售店的委托，以修理木制家具的碰伤等为主业。简单的修理作业一般在营业所仓库的角落进行。

(大多数情况下为本公司工厂)。

② 事故发生当天，接到修理食堂餐桌裂纹的委托，在营业所仓库内的一角开始了修理作业。当天是2月，气温较低，仓库的窗户关着，并且为了取暖而在现场附近使用了电暖炉。

③ 修理作业的程序为，用瞬间粘合剂填补裂纹部分，用砂纸将表面打磨平滑后，在底层涂上蓝色，再涂上中间层涂料和面漆层涂料。

④ 砂纸打磨结束后，由于当天气温较低，判断中间层涂料的喷雾状态欠佳，从纸箱中取出3个喷雾剂式中间层涂料容器，用吹风机加热了约15分钟。

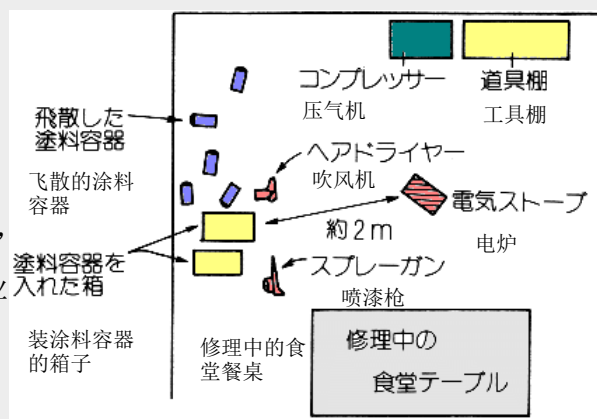
⑤ 接下来，为涂底层蓝色而正要用气压式喷漆枪开始喷涂时，现场附近的地板上突然发生爆炸，附近有2名作业人员被烫伤。

爆炸后的状况如下。

[1] 数瓶中间层涂料的容器底部破裂，里边的液体迸溅出来。

[2] 装该容器的纸箱烧损最严重。

[3] 位于距离纸壳箱约2米开外的电炉也部分烧损。



【原因】

① 用吹风机加热加涂层涂料的容器，导致容器部分(底部)破裂，里边的液体飞溅出来。

② 仓库窗户关闭，导致通风不足。

③ 飞溅出来的涂料溶剂(二甲醚)，以附近的电炉加热器为火源引火爆炸。

【对策】

① 加热中间层涂料，应采取将容器浸泡至温水中等安全方法。并将此方法制定为标准化作业，使相关作业人员周知。

② 使用有机溶剂等危险物的场所，必须充分进行换气，并严禁烟火。

③ 对于处置有机溶剂等的危险性，彻底实施安全卫生教育。

④ 建立并完善可以充分开展日常安全管理的安全管理体制。

【事例4】

叉车装货过程中跌落

【事故的发生状况】

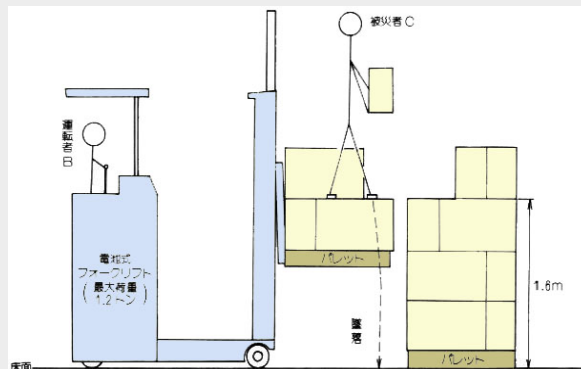
① A公司是批发酒类和食品的单位。
商品的进出货作业中，由一人负责叉车的驾驶操作，另一人负责装货。

② 事故发生当天，从上午9点起开始作业，
反复进行装卸货作业。下午3点40分左右，

开始装出啤酒、烧酒、清酒、日式甜料酒，由驾驶者B负责电池式叉车(最大载重1,200kg)的驾驶操作，由作业人员C负责装卸货。

③ 为了把货物放在叉车托盘上，C踩在托盘上的货物上，在升起托盘的状态下，依次向对面的托盘装货。

④ 其后为了将料酒箱装在对面的托盘上，一只脚踩在托盘上的烧酒物流箱上时，物流箱发生摇晃，C手拿着料酒箱子，仰天跌倒。



【原因】

① 由未完成叉车驾驶技能讲习课程的B进行驾驶操作（无照驾驶）。

② 将叉车用于人的升降等非正常用途，装货负责人C在不稳定且位于高处的托盘上进行了装货作业。

③ 使用叉车进行作业时，未指定作业指挥者。

【对策】

① 叉车（最大载重量1吨以上）绝不允许无照驾驶。

② 使用叉车进行作业时，应指定作业指挥者，并令其根据作业计划进行指挥。

③ 通过设置简易脚手架等避免在不稳定的高处托盘上进行作业。

④ 仓库内的酒类等装载至相当的高度时，作为人员的升降用设备，应配备带有防滑装置的移动梯子。

⑤ 装或卸高度2米以上的货物时（装货和卸货作业），应选任作业责任人，并令其制定作业方法和程序等，直接指挥进行作业。

【事例5】

建材等装饰板检品过程中，层叠装载的板材倒塌。

※层叠装载的货物称之为“HAI”。

【事故的发生状况】

- ① 仓库是水泥地板，中间有一条通道，其两侧装满了成捆的^(注2)薄木片^(注1)。

(注1) 将木材的厚度加工切薄至0.12~0.6mm，用于家具、建材等的表面美化。

(注2) 1捆大约数百片，质量大约20~50kg



- ② 事故发生当天的早上，专务指示要对在展会上展出的板材进行检品，有空的人都来帮忙，参加早会的5个人(包括专务和常务)以及新加入的1个人从上午9点左右开始检品作业。
- ③ 检品作业分成两人一组，从“HAI”卸货解捆，将20~30片板材统一摆放在地面上，对其最上层表面进行检查。
- ④ 9点25分左右，位于仓库北侧的一处“HAI”发出“咔嚓”的声音，突然倒塌。
- ⑤ 附近的常务喊了一声“危险”，然而为时已晚，专务和一名作业员被倒塌的约30捆板材压住，专务头盖骨骨折死亡，另一名作业员停工休息7天。

【原因】

- ① “HAI”堆积得太高导致不稳定
- ② 作业开始前未确认“HAI”的情况
- ③ 未采取预防“HAI”倒塌的措施
- ④ 未选任“HAI作业责任人”。
- ⑤ 未认识到“HAI”的危险性等

【对策】

- ① 将“HAI”配列成井字形，采用限制高度等稳定的形态进行堆积
- ② 对仓库内进行整理整顿，对“HAI”的间隔和高度进行调整等
- ③ 用绳索绑住“HAI”进行固定等，采取预防倒塌的措施
- ④ 选任“HAI作业责任人”并令其进行作业指挥
- ⑤ 面向HAI作业人员开展货物安全装载方法等安全教育

【事例6】

在厨房清除油炸锅中的油渣，被飞溅的油烫伤。

【事故的发生状况】

- ① 下午7点左右，作业人员ABC3人，结束了当天销售的副食品的烹制工作后，开始清扫厨房。
- ② A为了清除油槽中残存的油渣，关掉油炸锅的电源，使油槽内的油（170℃，30L）自然冷却。约30分钟后，A为了从油槽中抬起油炸锅的加热器而把操作杆推了上去，用金属零件进行固定，并用捞网清除油渣。
- ③ 其后，为了把加热器放回原位，用手支撑操作杆拆除金属零件时，手因为操作杆上的油而打滑，加热器从油槽落下，油迸溅出来，A被油浇到烫伤。此外，与A一起在厨房内作业的B和C也被油浇到烫伤。
- ④ 加热油炸锅中油的加热器，原本是因油压而上下移动，有突然掉落的风险，因为厨房狭窄，使加热器上下移动的油压装置影响操作，试图将其拆除，改造成手动使其上下移动。
- ⑤ 清扫厨房时，ABC三人仍穿着烹饪时的服装，也没有佩戴手套等以防身体被飞溅的油烫到。
- ⑥ 这家店铺将店长D指名为安全卫生推进者，但是包括清除油炸锅中的油渣在内的厨房清扫作业均未制定作业程序书，也未对作业人员实施关于高温油造成烫伤的危险性等的安全卫生教育。



【原因】

- ① 将加热器的上下移动从油压改造成手动。油炸锅中的加热器，原本是因油压而上下移动，却将其改造成手动上下移动。为此，加热器上下移动时，存在手因沾油打滑而导致突然掉落的风险。
- ② 清扫作业中当油飞溅时没穿有防护作用的服装
- ③ 清除油炸锅中油渣的作业没有作业程序书
- ④ 关于高温油的处置等，未对作业人员实施安全卫生教育

【对策】

- ① 对加热器进行改善使其不会突然掉落。将油锅恢复为通过油压缓慢上下活动，避免加热器突然掉落。
- ② 穿对高温油溅有防护作用的服装。
- ③ 清除油炸锅中油渣的作业要制定作业程序书，并责令作业人员彻底执行。
- ④ 关于高温油溅的危险性、器具处置的危险性、作业程序等，对作业人员定期实施安全卫生教育。

(2) 介绍险兆 / 虚惊等事例

按事故类型介绍厚生劳动省“职场安全网站”上刊登的险兆 / 虚惊事例。
除P33的“可能会”之外，这里的事例也试着加入“可能会”吧。

<1 跌倒事例>

事例 (1)

在仓库里，试图取下摆放在货架上层的箱子时，被放置于脚下的箱子绊到，险些抱着箱子跌倒。

<原因>

- ① 视线只注意到高处的箱子，而对于脚下的情况注意力散漫。
- ② 箱子放置在仓库的通道中，妨碍了作业。

<对策>

- ① 取下放置于高处的物品时，应使用稳定的梯凳等。
- ② 为避免妨碍作业和通行，应经常对仓库内放置的物品进行整理整顿。



事例 (2)

为了装货，两手抬着放了面包的食品托盘，从面包房走向停车场的途中，没有注意到脚下的空食品托盘，险些被绊跌倒。

<原因>

- ① 食品托盘的幅面较宽，容易看不清脚下。
作业通道中放置了空食品托盘。
- ② 作业通道安全确认不足。

<对策>

- ① 即使是作业中需要使用到的（作业所必需的）物品，也不可以放置于作业通道中，作业开始前要确认作业通道的安全。
- ② 搬运多层叠放食品托盘时，要确保所叠放的层数不遮挡前方的视野。



事例 (3)

上午1点左右，搬运食品托盘时，在结冰的路面上脚打滑险些跌倒。

<原因>

路面结冰。

<对策>

- ① 穿防滑鞋。
- ② 加强搬运现场的亮度。
- ③ 明确标识冬季容易结冰的场所。



事例（4）

上午8时30分左右，在副食品烹饪室加工油炸食品作业中，因为飞溅到地板上的油而脚下打滑跌倒。

<原因>

地板清扫存在不足。

<对策>

- ① 穿防滑鞋
- ② 设置护栏等防止油飞溅到地板上。
- ③ 作业前将油充分擦干。



事例（5）

下午2点30分左右，配送商品后，推着手推台车，台车的车轮陷入侧沟中突然停住，人因惯性而跌倒。

<原因>

未注意到侧沟。

<对策>

- ① 手推车等的通道应尽量避免出现高低差距，如果有沟则要盖上。
- ② 高低不平、有沟等的场所要明确标识以引起注意。



事例（6）

下午3点左右，在2楼卖场接待顾客销售业务中，抬起1箱B4尺寸复印纸（500枚5捆）时，身体失去平衡跌倒，险些撞上桌角。

<原因>

- ① 抬起重物时，没有充分弯下腰把重心放低。

<对策>

- ① 兼顾预防扭伤腰部效果，开展重物基本处置方法的教育。
- ② 现场尽量不放置任何物品。



<2 扭伤腰部等事例>

事例（1）

在通往收货方门口的陡坡楼梯上，左右手各拎起一罐装有灯油（18公升）的塑料桶，试图一口气抬起来，结果闪到了腰。

<原因>

一口气抬起重物。

<对策>

- ① 抬起重物时，不要一口气抬起，先充分地弯腰下蹲，再缓慢地伸直腿站起来。
- ② 满18岁以上的男性劳动者仅靠人力可以处置的重量，应控制在体重的约40%以下。
- ③ 满18岁以上的女性劳动者，应控制在男性可处置重量的60%左右。



事例（2）

上午11时30分左右，在超市门口销售蔬菜水果，试图抬起装有苹果的箱子时，扭到了腰，作业后并无异常。

<原因>

以不自然的姿势抬起箱子。

<对策>

- ① 充分弯腰蹲下，用膝盖的力量抬起箱子。



事例（3）

午间，两手抬起内胆（内有约8kg大米）试图放入电饭锅中时，感到强烈的腰痛。

<原因>

抬起重物时没有充分弯腰蹲下。

<对策>

- ① 抬起重物时，身体接近对象物，一只脚稍稍向前，弯下膝盖，充分弯下腰之后抱住对象物，慢慢伸开膝盖站起。
- ② 移动重物时，尽量使用台车。



<3 跌落·滑落事例>

事例（1）

出勤时，走店内的员工通用楼梯下到地下1层的更衣室时，因为操作智能手机而踏空楼梯，险些滑落。

<原因>

边走边操作智能手机，没能充分留意脚下和前方。

<对策>

步行时，尤其是上下楼梯时，应杜绝边走边用智能手机，站在原地使用。



事例（2）

在办公室里，试图从约2.5米高的书柜上取下资料，登上了有小脚轮的椅子，椅子滑动失去平衡，险些滑落。

<原因>

从手不可及的书柜上取资料时，没有使用稳定的梯凳，而是用了带小脚轮的椅子。

<对策>

- ① 取置于书柜较高位置的资料和书籍等时，不能用带小脚轮的椅子代替梯凳，应使用梯凳或拧好了保险销的梯子等。
- ② 书柜应稳妥地固定于墙壁上。



事例（3）

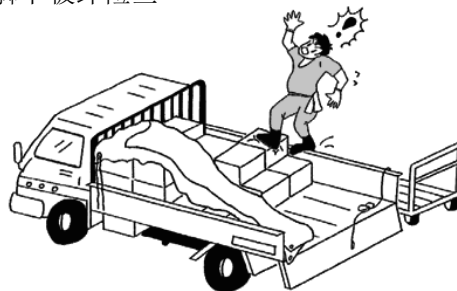
将25箱纸壳箱装的地板材（每箱15kg重）装上卡车后开始铺罩布作业。将罩布固定在左侧后向右侧全面铺开，在货物与挡板之间移动时脚下被绊险些跌倒。

<原因>

- ① 移动时的立脚点不安全（挡板和纸壳箱上）。
- ② 因着急而没确认脚下。

<对策>

- ① 装卸作业应确保安全的立脚点。
- ② 铺罩布和卸罩布作业应准备作业台，避免在脚下不安全的状态下进行作业。
- ③ 戴好安全帽。



事例（4）

在仓库中登上梯子取出货架上的商品，两手拿着商品下梯子时，梯子摇晃失去平衡跌落。

<原因>

- ① 梯子没固定。
- ② 两手拿着商品的状态下试图从梯子上下来。

<对策>

- ① 使用梯子时务必锁上保险锁扣。
- ② 上下梯子时至少留出一只手抓住梯子。
- ③ 大件商品的情况下，应二人同时作业，梯子上的作业人员把商品交给地面上的作业人员。



事例（5）

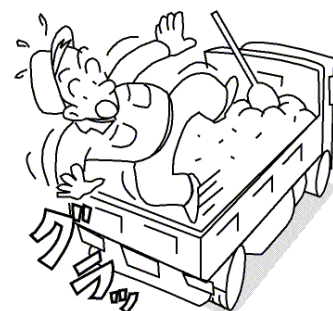
下午2点左右，往卡车的货物台上装完碎石后，用锹铲平时，身体失去平衡，险些从卡车货物台滑落，被迫从货物台上跳下。

<原因>

- ① 在货物台上的不稳定的碎石上进行作业。

<对策>

- ① 有安全带佩戴设备时务必佩戴安全带进行作业。
- ② 佩戴保护帽进行作业。
- ③ 在卡车货物台外的地面上进行作业。



事例（6）

下午1点左右，抱着人体模型下店内的楼梯时，因雨天楼梯湿而打滑踏空，险些滑落到楼下。

<原因>

- ① 因为抱着人体模型而没看清脚下。
- ② 楼梯面湿了。

<对策>

- ① 单手扶着扶手下楼。
- ② 雨天顾客也有跌倒的危险，应唤起注意彻底擦干楼梯地板。



<4 被切·被刮事例>

事例（1）

在面包工房的作业台给食用面包切片时，边用手推食用面包边切片，手指险些接触到切片机的刀刃。

<原因>

- ① 未使用推板，而直接用手边推食用面包边切片。

<对策>

- ① 使用切片时，应使用推板推出面包。



事例（2）

在加工餐桌上用菜刀切冷冻鱼（鲣鱼）的作业中，右手所持的菜刀打滑，刀刃险些碰到左手拇指。

<原因>

未佩戴防切保护手套。

<对策>

- ① 根据作业姿势和所加工的冷冻鱼种类掌握其各自的推法和切法等。
- ② 佩戴防护手套。



事例（3）

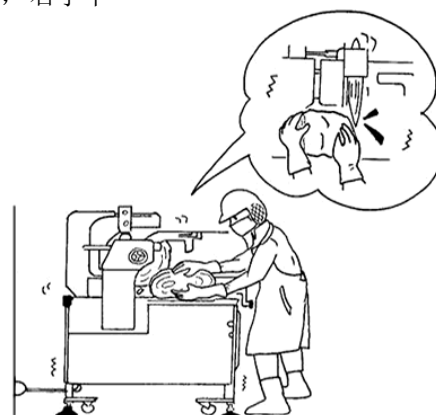
在食品超市的肉类加工厂，将猪肉块切成零售用大小的作业中，右手中指险些接触到没有安全套的切片机旋转刀。

<原因>

- ① 旋转刀没有保护套。
- ② 直接用手支撑食材。

<对策>

- ① 切片机的旋转刀不使用的部分要配备保护套。
- ② 支撑要切片的食材时应使用专用工具，而不要直接用手拿。



事例（4）

下午5点左右，工厂内的切断木料作业中，试图用左手清除圆锯上的木屑时，右手误触开关，圆锯意外旋转，左手险些被圆锯的锯齿切到。

<原因>

锯齿上没有防止接触用的保护套。

<对策>

- ① 在锯齿上安装防止接触用的保护套。
- ② 使开关不容易被按下。



事例（5）

下午7点左右，用肉馅机进行肉类加工作业结束后，为了清扫设备，关掉电源之后手靠近了肉馅出口的切削刀具部分，手指险些接触到惯性旋转中的切削刀具。

<原因>

- ① 刚关掉电源手就马上靠近切削刀具部分。

<对策>

- ① 清扫设备时彻底关闭总电源开关（还有节省时间的效果）。
- ② 贴出标识提醒旋转不会立即停止。



事例（6）

上午10点左右，加工寿司的过程中，切菜板贴着作业台挪不动，试图用力拉起时，放在切菜板上的菜刀弹起险些切到手。

<原因>

- ① 试图在菜刀放在切菜板上的状态下挪动切菜板。

<对策>

- ① 养成菜刀不用时不放到切菜板上的好习惯。
- ② 事先定好菜刀的放置场所。



事例（7）

上午8时30分左右，在地下食品卖场，用切削刀具分切出摆放商品用的纸壳箱垫时，因用力过猛而险些切到右大腿部。

<原因>

使用切削刀具时用力过猛。

<对策>

- ① 切削刀具的刃只向外探出到所需的最小限度。
- ② 注意操作时站立的位置。



<5 被夹·被卷入事例>

事例（1）

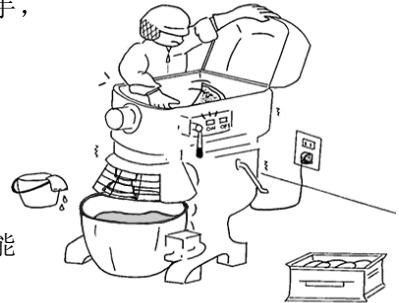
在食品超市的肉类加工工厂，为了更换肉的种类，准备去掉搅拌器上的残留的肉片，虽然关掉了开关，但是在搅拌器仍运转的情况下伸出手，导致险些被卷入。

<原因>

刚关掉开关，还在运转的时候就伸手。

<对策>

- ① 对搅拌器罩进行改善，通过联锁设备使其在搅拌桨停止旋转后才能打开。
- ② 伸手时不仅要关掉电源，还要拔掉插座，并放上“不要开电源”的提示牌，确认搅拌桨彻底停住之后再开始作业。



事例（2）

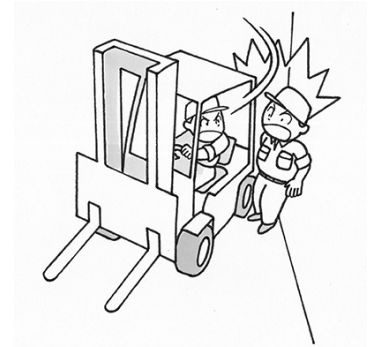
在仓库里，站在叉车的左侧，因检品而与叉车的驾驶员对话后，叉车向右旋回发车时，人被夹在叉车左后部和仓库墙壁之间。

<原因>

叉车驾驶员未确认检品作业员的位置就发动了叉车。此外，检品作业员也未能在叉车发动前移动到安全场所。

<对策>

叉车的驾驶操作及发动时，用手指指点口呼“右OK，左OK，前方OK”，充分确认周围的安全。此外，在叉车周围作业的人员，应确保自己站立在叉车驾驶员能看到的安全位置。



事例（3）

在配送中心对要发送的商品进行分类作业，试图转换装有商品的托盘台车的方向时，险些被正在旋转的车轮夹到脚。

<原因>

没有对托盘台车正在旋转的车轮给予充分的注意。

<对策>

托盘台车移动时，尽量穿安全鞋。此外，不要在身体前方与台车的中心点失衡的状态下转换托盘台车的方向。



2 通过“可能发生”培养危险意识

让学员理解职场中存在危险，随时可能发生工伤事故，因此要开展措施使其保持“可能发生”的危险意识。

【人的“可能发生”】

以“可能发生”意识从事作业！

人可能在地板上被“绊倒”可能从高处“跌落”。让学员意识到危险随时可能发生。

人可能会

- 滑倒
- 绊倒
- 扭伤腰部
- 跌落
- 跌落
- 被切
- 烫伤
- 触电
- 瓦斯中毒
- 缺氧
- 受有害物质伤害



可能发生



例如可能发生如下危险。

- 移动时“可能滑倒”“可能被绊倒”
- 持重物时“可能扭伤腰部”
- 试图用梯子取物品时“可能发生跌落”
- 下楼梯时看智能手机“可能发生跌落”
- 使用菜刀时“可能切到手”
- 使用加热器时“可能被烫伤”
- 设备还在运转时就进行清扫“可能被卷入”

【物品的“可能发生”】

以“可能发生”意识从事作业！

物品可能“突然运转”、“掉落”。让学员意识到危险随时可能发生。

物品可能会

- 运转
- 旋转
- 飞溅
- 跌落
- 脱落
- 燃烧
- 倒下
- 坍塌
- 爆炸
- 漏液



可能发生



例如可能发生如下危险。

- 设备“可能突然运转”
- 设备运转时，可能被设备“卷入”
- 装载的货物可能“掉落”
- 放置于原地的物流笼车“可能倒下”，“可能突然动起来”
- 开着总电源开关作业，设备“可能突然运转起来”

3 教授事故预防的基础 (其1)

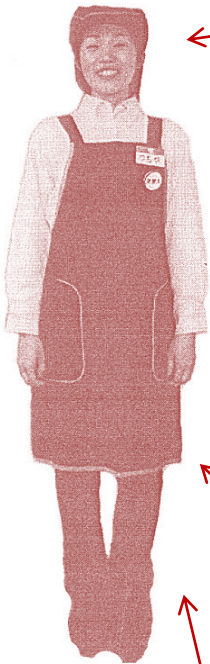
～ 让学员理解各种安全卫生规则和活动的存在

(1) 安全作业从正确着装开始

因为需要接待顾客，包括安全层面在内的正确着装很重要。处理食品时清洁感尤为重要。

下例为食品超市柜台人员（女性）的正确着装。

此外，如下例建设现场，应让从业人员在镜子里检查自己的服装。



1 头部

- (1) 刘海：长到齐眉时应使用发卡。
- (2) 后发：长发束起，不出帽子的弧形外。
- (3) 发色：自然色。染发以示范颜色为准。（由管理层进行判断）
- (4) 耳饰：一个耳垂最多佩戴一个耳饰，耳坠不可。
- (5) 化妆：化淡妆（戴假睫毛、画眼线等）

（刘海不合格的例子。略）

2 衬衫

- (1) 纽扣：全扣上。
- (2) 下端：不允许塞进裤子中
- (3) 防寒：原则穿在衬衫里侧。（无法穿在衬衫里侧的情况下，也可以在衬衫和围裙之间穿黑色、藏青色或灰色的羊毛衫等。）
- (4) 袖子：原则上不允许挽袖子。

3 围裙

- (1) 左胸部的扣眼：佩戴姓名金属牌。
※实习生徽标戴在姓名金属牌的下方。
- (2) 带：肩带要捋直。
腰带长的情况下要穿扣眼。
- (3) 口袋：不放入过多的物品。
- (4) 围裙：长短可选择。

4 裤子

裤脚控制在不接触地板的长度。

5 鞋

- (1) 鞋跟：不能踩住后跟。
- (2) 颜色：应为白、黑、茶等色，避免鲜艳的颜色。

（食品超市的柜台人员（女性）事例）



在镜子里检查自己的服装

基于“安全首先以服装为本”的思路，作业开始前要检查自己的着装。

①着眼点

在人员出入最多的场所，设置于视野迅速可及处。

②特点

浅显易懂地用插图表现出要点，附近放上镜子，可进行检查。

（引用自『安全可视化』事例集（大阪劳动局））


(2) 励行作业程序

作业程序有时并未明文化，但原本对于作业是必需的。作业程序书就是将其明文化，并追加了安全卫生相关的必要事项。

制作作业程序书的目的是，追求杜绝“蛮干”、“浪费”、“不均匀”，确保安全高效作业。

规定在安全卫生层面上需要做到的和不可以做的事情等，在安全卫生教育中让作业人员理解为何有这样的规定，并令其彻底遵守。

此外，作业程序要进行风险评估，为使其更安全，还要适当地进行修改。

<p><励行作业程序> 遵守作业程序书进行作业</p> 	<ol style="list-style-type: none">① 严格遵守作业程序（作业程序书），不以作业程序之外的方法进行作业。尤其要充分理解安全装置的必要性，作业时不将其拆除或使其失效。② 反复练习并体会作业程序书中所示的作业程序。③ 安全层面上应该做的和不该做的事情，遵守相关法令和职场规则。④ 不了解作业程序时，务必向负责人确认。⑤ 注意因司空见惯所造成的疏忽受伤，杜绝轻率的动作和蛮干的动作。
---	--

(参考)

入职时，根据所分配岗位的作业就处置设备和器具等的规定开展教育，并让学员遵守至关重要。

下一页来介绍入职时教育用资料的实例。针对未熟练者，如P14中所记载，写入为什么必须这样做，尤其是必须注意什么等较为有效。

入职时教育 设备和器具操作时的注意事项（熟食部）

◎ 遵守正确的使用方法和清扫程序，无事故地开展好工作吧。

※ 负责人针对新的员工，在作业开始前实施以下说明。负责人不在的店铺，由副负责人实施。

○指导实施日： 年 月 日 ○指导负责人名： ○店铺名 ○学员名

设备或器具名称	注意事项	员工签字
菜刀	1, 放置菜刀时，刀刃朝里（不朝着人站的方向）。（为了不切到手指） 2, 使用后不要放在原地，应立即清洗收纳。（也不要放置于水槽中） 3, 拿着菜刀移动时不把刀尖朝向人。（防止事故） 4, 从他人背后通过时喊一声。（对方可能突然走过来导致自己被刺到）	
蒸汽锅	1, 内胆高温时，通过出气阀门放出气体之后再慢慢打开。（为防止烫伤手和脸） 2, 不要一口气打开发出气阀门，等排出热风后再完全打开。（防止烫伤） 3, 装卸商品时使用耐热手套。（防止烫伤） 4, 烹饪加工时间不同的商品不要同时烹饪。	
油炸锅	1, 原则上，有油时不要抬起加热器。（防止加热器掉落油飞溅出来造成大规模烫伤） 2, 电源开着的状态下不要抬起加热器。要先关掉电源。（预防火灾） 3, 遵守用油量。（预防火灾）	
寿司机	1, 米饭成型的部分要装好防护套再使用。（防止切断手指） 2, 拆掉切削刀具部分时，拔掉插座再拆。（防止切断手指） 3, 拿掉漏斗储料器部安全套的情况下不伸手进去。（预防手指被卷入的事故） 4, 补给醋饭时不把手伸入漏斗储料器内。（预防手指被卷入） 5, 清洗设备从拔插座开始。（为防止上述事故）	
梯子	1, 不要使用最上层。不要单脚站立。（防止跌倒事故） 2, 不可用脚尖站立。（同上） 3, 打滑时，仔细擦掉油污之后再使用。（同上） 4, 不在高低不平的场所或不稳定的场所使用。（同上）	
物流笼车	1, 物流笼车要一边拉一边搬运。（防止不注意前方导致的撞车事故。） 2, 停车时务必踩上脚闸。（防止撞车事故） 3, 在斜坡上要注意保持平衡。（尤其是折叠搬运时充分注意防止跌倒）	
冷冻库·木槌	1, 万一被关在冷冻库中时，用内置的木槌敲打开门装置。 2, 万一没有木槌，应拧开门左侧或右侧的螺丝钉逃脱。	
作业室地板	1, 弄洒油时，应迅速清扫，以防止油污造成跌倒事故。 2, 吸油蹭鞋垫不重叠摆放。（防止因高低差距而造成被绊、跌倒事故）	
升降机	1, 商品入货，从卡车卸货时，在距离升降机2米开外处等待。（为防止因笼车滑落而受伤） 2, 驾驶员将笼车从升降机卸至斜坡后再搬入。 ※ 出勤时以及从卡车卸货时尤其要多加注意。	

※为方便本人确认内容，在对内容进行说明后，将复印件交给本人

(3) 励行4S·5S

4S是“整理”“整顿”“清洁”“清扫”的日文罗马字打头字母，彻底执行4S就称之为4S活动。为了掌握4S，有时也会再加上“习惯（SHITSUKE）”，称之为5S（活动）。

4S和5S是安全、卫生、高效作业需要励行的基本措施。首先从4S开始彻底执行吧。

此外，食品相关方面，从预防食物中毒和预防混入异物的观点来看，5S活动较为重要。应结合劳动安全卫生去实施5S活动。



① 整理

区分必要物品和不必要物品，不必要物品要收拾整理。
(不必要物品如果随意放置，可能造成被绊跌倒，并影响到作业流程。)

② 整顿

应事先决定放置场所，以确保所需要的物品能在需要的时间，取出需要的量。
使用后，务必放回原处。
(寻找物品会使作业效率下降。此外，食品方面在整顿时可以很容易地发现用具等残缺等，异物混入也可以早期发现。)

③ 清洁

保持清洁无污染的状态。除现场和机器设备等外，着装和作业人员自身也要保持“清洁”。
(保持设备正常运转所必需。此外，在处理食品的职场，从预防食物中毒的角度也自然必须保持卫生无污染的状态。)

④ 清扫

清除现场和机器设备等污垢和垃圾。
(地板湿了立即擦干，对于预防跌倒也很重要。)

⑤ 习惯 (SHITSUKE)

养成遵守公司既定作业程序的习惯。不要嫌“麻烦”，更不要因为固执地认为“自己的做法更好”而擅自行动。反复重复，养成习惯。
(整理、整顿、清洁、清扫，光是理解还不够，养成习惯也很重要。)

<综合零售业的2S措施事例介绍>

以2S活动为根基，实现营业力强化和生产性提升

～ 2S会创造盈利 ～

1 概要

“2S”是安全卫生活动的基础，同时也是现场改善活动的基础。

约10年前，A公司在社长的经营决断下，开始实施以2S为基础的小团队改善活动，并将其继承发展，致力于以强化营业力和提升生产性为目标的改善活动，还向汽车厂商学习了具体的手法。

现在每年都会以全体员工和全体临时工为对象，定期实施让学员理解该改善活动的研修。在所有店铺的各部门都开展以2S为基础的小团队活动，并举行店铺发表会、地区大会、全国大会，表彰优秀事例，以谋求横向开展活动，在加强全公司的营业力和提高生产性方面取得了较大成果。

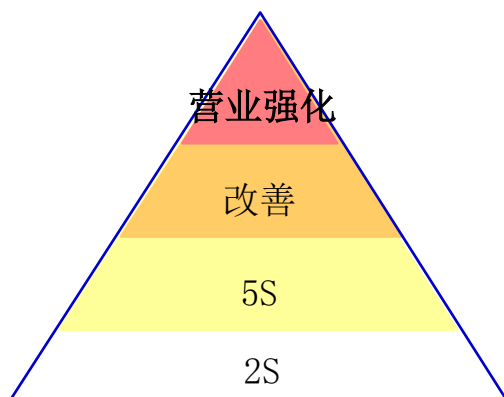
此外，从业人员一开始也会有“被强迫感”，但是实施改善活动的结果，职场变得更容易工作，完全没有向不好的方向发展，因此从业人员的参加意愿也显著提高。

2 基本思路

2S是改善活动的根基，做到2S，才能开展以强化营业力和提升生产性为目标的作业改善”和“营业改善”活动。

通过改善活动，消灭了多余和浪费，将节省下来的时间用于强化营业力和提高生产性的活动，从而实现提升业绩的目标。

- (1) 作业改善就是，减少无用功，增加有益作业。
- (2) 营业改善就是，削减多余库存，扩大有益库存。
- (3) 基于QC流程实施改善活动。
- (4) 多余的库存会造成无用功，因此，推进作业管理和库存管理一体化就变得至关重要。



2S就是 . . . 打好改善基础

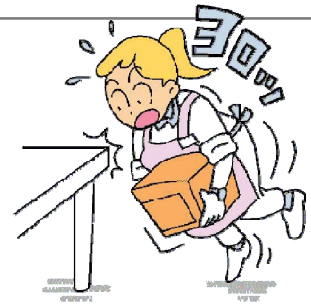
改善就是 . . . 强化营业活动

- 首先，2S和5S是改善的根基。
- 如果做不到这些，就无法开展改善活动、强化营业力
- 首先从2S开始扎实做起吧

(4) 险兆 / 虚惊活动 (HIYARI HATTO活动)

1 险兆 / 虚惊活动 (HIYARIHATTO活动) 是指

工作中, 有时会险些受伤。险兆 / 虚惊活动的初衷就是, 列举出类似的“吓出冷汗”, 或“大吃一惊”的事例, 从而预防事故。
“把握职场中存在何种危险 (有害) 因素, 是行之有效的方法。”



2 海因里希法则

对多起工伤事故进行分析的结果发现, 每发生一起死亡·重伤事故, 就会伴随着相同原因造成的29起轻伤事故和300起相同性质的无伤害事故。这就是海因里希法则。

通过减少这300件次的潜在危险隐患, 减少轻伤事故和重伤事故也就指日可待, 对于提前预防死伤事故也是有益的信息。

3 通过险兆 / 虚惊活动提高危险意识

潜在危险隐患对于理解职场中的危险是极为贵重的信息。除通常的潜在危险隐患活动外, 还可以进行如下运用。

- ① 可以浅显易懂地让未熟练劳动者认识到职场中存在什么样的危险。
- ② 通过报告潜在危险隐患, 提高对危险的感受性。
- ③ 基于潜在危险隐患信息进行危险预知训练和风险评估, 可以使相关的活动更接近实际情况。

■ “险兆 / 虚惊活动”实施的要点

(1) 险兆 / 虚惊活动经验的报告

记忆会随时间而淡薄。结束作业时在指定用纸上进行报告。

(2) 不追究报告者的责任

险兆 / 虚惊是因不安全行动而发生, 因此不应追究报告者的责任, 而仅将其反馈的问题彻底反映到安全活动中。如果不这样做, 就没人敢报告了。

(3) 将“险兆 / 虚惊”运用到改善中

如果报告了却得不到改善, 对于参加者的积极性也有不好的影响。应返回根本原因的原点, 尽早采取对策。

(4) 共享险兆 / 虚惊信息

“险兆 / 虚惊”信息应尽早使同种作业人员周知, 防止重蹈覆辙。

○ 险兆 / 虚惊报告书

作业人员在险兆 / 虚惊经验中需要报告事项的报告书实例，在42和43页中刊登。42页转自劳动局主页（记载事例是为这本手册编制而成）。此外，43页则是实际在店铺中使用的实例。

※ 劳动局主页的资料中，以“有关于险兆 / 虚惊事例（设想事例）的报告制度导入”之名，介绍了导入“险兆 / 虚惊（活动）”的详细方法。报告书实例中也有刊登。

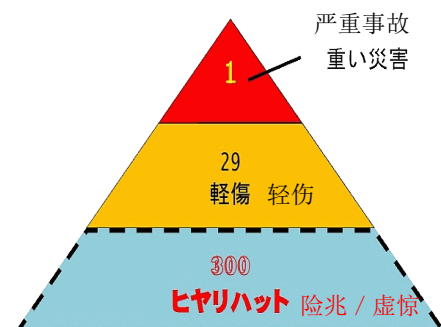
• http://niigata-roudoukyoku.jSite.mhlw.go.jp/library/niigata-roudoukyoku/roudoukyokunituite/kantokuSyo_oShiraSe/04/260711_04hiyarihatto_houkokuSeido.pdf
（新潟劳动局）

<关键词>

海因里希法则（1:29:300法则）

美国损害保险公司的安全技师海因里希发表的法则。

“同样由人引发的330件次事故中，就有1件是重大事故（不仅限死亡和断手断脚等重大事故。），另有29次轻伤（应急医疗箱即可应付的擦伤），300次无伤害事故（有人员伤害或物品损坏的可能性）。”



他还指出，300次无伤害事故的背后有着数千次的不安全行动和不安全状态。此外，海因里希，也提到，组装钢筋和办公室文员的此比例自会不同，然而不仅是比例数字本身，作为证明了事故与事故之间关联性的法则，至今仍是充分运用的思维模式。

同样的研究还有巴德的事故比例，对297家公司的175万件次的事故报告进行了分析，导出了1（重伤或残疾）：10（轻伤）：30（仅物品损坏）：600（没有伤害或物品损坏的事故）的比例。

这些研究成果的重要意义不仅在于比例数字本身，还印证了在事故表象的背后隐藏着大量的危险有害要因，需要尽量掌握险兆 / 虚惊等信息，迅速、切实地采取对策。

（职场安全网站（安全卫生关键词））

【险兆 / 虚惊报告书 例1】

厚生劳动省出示的潜在险兆 / 虚惊报告书样式实例。具体内容是编者加进去的，仅供示例。

填写实例

报告的分类：安全隐患 假设隐患
 二选一

险兆 / 虚惊与假定隐患报告书

所属部门和姓			
日期和时间	2016年 月 日(星期)		十三点三十分左右
地点	糕点生产场所	发生时机	糕点用压延机的清扫作业
感到危险时的概况	没有停止滚轴的运转就试图对压延机进行清扫，导致手险些被夹到。		

存在什么样的问题（不安全的状态或行动）

在有问题的项目栏中填写当时的状态以及能想到的对策

1 作业环境的问题

2 设备器械的问题
 拆除保护罩之后，滚轴仍可旋转。

3 作业方法的问题
 没关掉电源就用手去旋转滚轴进行清扫。

作业人员自身的问题
 为了快速完成作业，而急于对滚轴进行清扫。

身心分析
 在所有符合的项目上画圈
 没有看好或听好
 没有注意到
 忘记了
 当时还不了解
 没有想太多
 认为没事
 当时慌了
 有不愉快的事情
 当时很疲劳
 手在无意识间动了
 工作很困难
 身体失去了平衡

今后的对策（希望做到和应该做到）
 采取时间充裕的作业方式。采用拿掉防护罩就无法打开开关的构造。采用不易沾上食物碎渣的滚轴。

安全推进负责人填写栏：报告人无需填写

- (1) 公告提醒清扫作业时注意电源开关。
- (2) 明确安全的作业程序。
- (3) 探讨采用拿掉防护罩就无法打开电源的构造。

(5) 危险预知训练 (KYT)

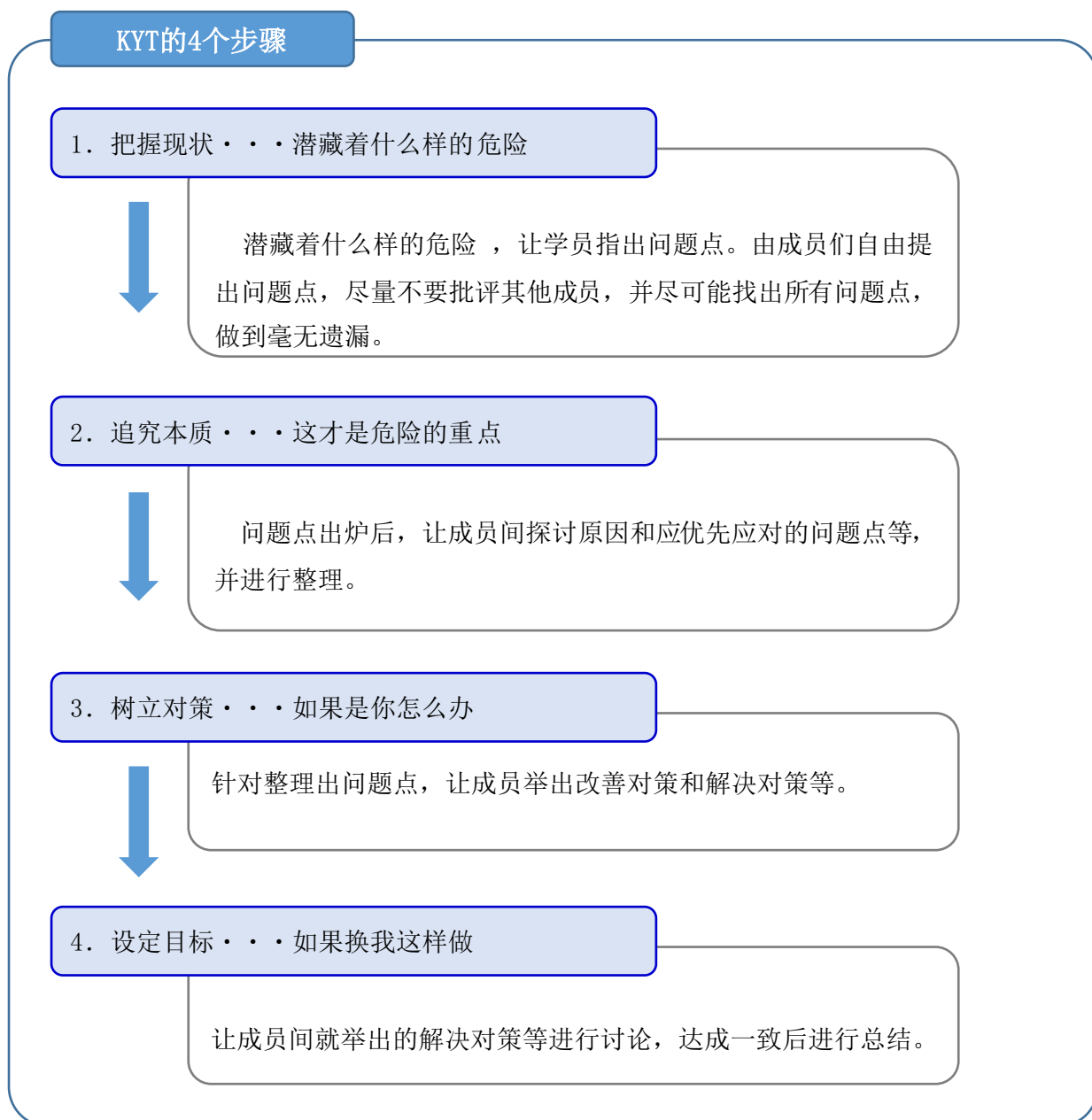
1 通过危险预知训练提高危险意识

危险预知训练就是，对于工作单位和作业中所潜藏的危险以及由此引发的事故进行对话，提高作业中针对特定危险的意识，预防事故。

通过本训练提高未熟练劳动者危险意识的效果也令人期待。

2 危险预知训练的实施方法

采用描绘了作业现场的插图表等方法。接下来我们会介绍训练的实例。



(6) 风险评估

风险评估是指 . . .

风险评估是指发现职场中所潜在的“**危险性或有害性**”（风险），并对风险设置优先度，并消除或降低风险的方法。对于尽量避免工伤事故，万一发生事故时降低严重程度是行之有效的方法。其特点如下。

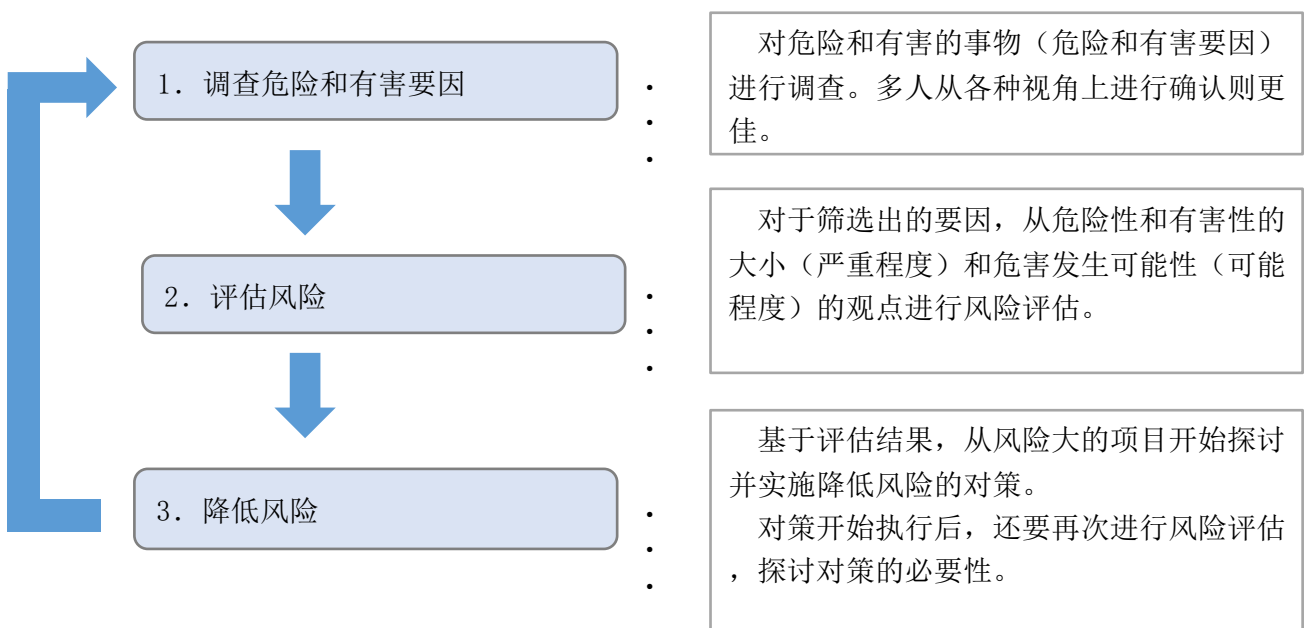
- ① 风险评估是采用新原材料或者更换新设备等情况下，系统地**彻查工作间中潜在危险性的有效手段**。
- ② 此外，在对**风险进行评估的基础上，设置对策的优先顺序**，针对更大的课题去投入更多的经营资源，在这层意义上也较为有效。
- ③ 要降低**风险，优先**探讨改变作业方法，设置连锁设备（安全装置、安全机构）等**设备层面上的对策至关重要**。

此外，风险评估可以基于潜在危险隐患信息和作业程序书进行实施，在推动未熟练劳动者安全作业方面也是行之有效的方法。

风险评估的各种资料和教材，在厚生劳动省的主页上公开。请根据需要进行运用。

(⇒ http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudouki_jun/anzeneiSei14/index.html)

风险评估的方法和思路



调查危险和有害要点的要点

调查的基本思路与安全巡视和危险预知训练相同。

从人（作业・行动） / 物（设备・装置） / 环境各层面进行确认

包括严重程度或可能性较小的事项，毫无遗漏地全部查清

除常规作业外，将临时作业也作为调查对象

厚生劳动省的主页中公开了风险评估的各种资料和教材。

⇒ <http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudouki jun/anzeneiSei14/index.html>

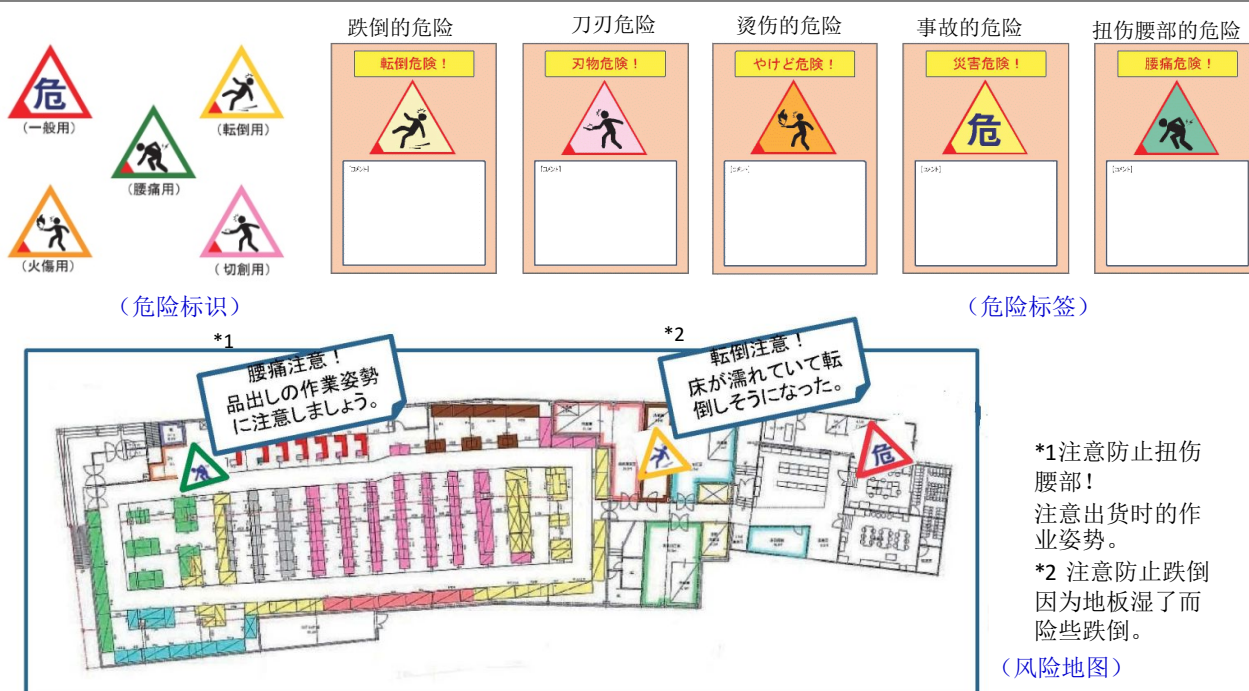
(7) 危险可视化

- ◆ “危险可视化”是指，将职场中所潜藏的危险以及安全层面的注意事项等进行可视化，以更加行之有效地开展安全活动。
- ◆ “危险可视化”可以浅显易懂地使作业人员加强危险认知，**唤醒作业中的注意**，此外，未熟练劳动者也很容易参加，是确保安全的有效途径。
- ◆ “危险可视化”推动过程中，需要教育作业人员为什么存在危险，必须怎样做才能实现安全作业。

1 活用危险可视化工具

- ◆ 危险地图、危险标识、危险标签可以明确标识危险场所，其活用方法刊登在厚生劳动省官网上。作为参考介绍如下。

(零售业的危险可视化) → <http://www.mhlw.go.jp/Stf/SeiSakunitSuite/bunya/0000058407.html>



- **危险地图**，在车间的平面图上明确标识可能发生工伤事故的场所，唤起注意。
- **危险标识**，贴于地图的危险场所，在浮签纸上书写应遵守事项的留言等。
- **危险标签**，张贴于危险场所等，对危险场所和危险内容进行警告。空栏中填写危险内容、应注意事项、应遵守的安全事项等。

※ 标识和标签可以从(一社)日本劳动安全卫生咨询会的主页获得。

→ <http://www.jaShCon.or.jp/ContentS/>

2 危险可视化事例

使工作单位的危险场所一目了然，这一点极为有效。因此各工厂都要下工夫去实现可视化。

这里介绍厚生劳动省（包括都道府县级别的劳动局）公布的事例以及在编辑制作这本手册的过程中给予我们大力协助的工作单位的事例（※没有特殊标明的情况下则为给予协助的工作单位的事例。）。

希望各位的工作单位也能以这些事例为参考，努力实现危险可视化。

◆ 以活用工厂安全活动“可视”化措施为宗旨，厚生劳动省公开征集各工作单位所开展的安全活动中“可视”化措施的事例，并选出优良事例。

◆ 每年度都会公布优良事例，此外各都道府县劳动局也会公布“可视”化的事例。

厚生劳动省的“可视”化优良事例可以在如下网站阅览。

○ 平成26年（2014年）度的优良事例

→ <http://anzeninfo.mhlw.go.jp/anzenproject/ConCour/2014/reSult.html>

※ 也刊登了平成23年（2011年）度～平成25年（2013年）度的优良事例。

【可视化事例 1】



如果全体人员都穿戴相同的食品作业服装和帽子，很难辨认出某个人。

故此对脸颊部分进行着色，红色是新人（入职未满3个月），蓝色则是领班，一目了然。

下面来介绍食品制造单位的事例，仅供参考。

【可视化事例 2】



为预防被梯子夹住手指的事故，在梯凳上贴唤起注意的标识。

资料：『安全可视化』事例集（大阪劳动局）

【可视化事例 3】



能看到门外，并且明确标识出入方向。

【可视化事例 4】



现场明确表示标识了通道，并对通道进行整理和整顿。

【可视化事例 5】



切片机及其危险注意标识



【可视化事例 6】



设置公司独创的安全卫生周，并制作海报。

【可视化事例 7】



用具放置场所用图进行标识，以便于整顿。

资料：我们实施听证的工作单位的『安全可视化』事例

【可视化事例 8】



标识高度限制线，便于判断台车的高度是否合适。放置场所用线划区，便于整顿。

【可视化事例 10】



为防止切到手，明确标识应佩戴钢丝手套。

【可视化事例 9】



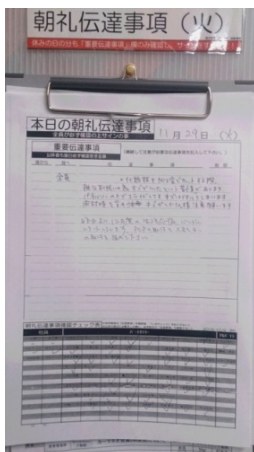
明确标识楼梯的上下方向，以期安全通行。（如果墙壁一侧也能有扶手则更佳。）

【可视化事例 11】



明确标识工伤事故发生的时间，强烈地唤起注意。

【可视化事例 12】



公告联络事项，与没有列席早会的员工共享信息。

【可视化事例 13】



为安全使用梯子，贴出禁止危险使用的海报。

资料：我们实施听证的工厂的『安全可视化』事例

4 教授事故预防的基础 (其2)

～ 大家实施安全作业，共同打造安全职场

在制造业中多发的如下事故，需要彻底实施预防对策。

- ① “跌倒”事故， ② “扭伤腰部”事故， ③ “跌落·滑落”事故
④ “被切·被刮”事故， ⑤ “被夹·被卷入”事故 ⑥ “中暑”

(1) “跌倒”事故的预防要点

■ 地板要随时“整理”“整顿”“清扫”“清洁”以保证安全！

尤其是处理食品的情况下，现场用到的油和水容易洒落到地板上，是容易发生“打滑”跌倒危险的场所。需要勤清扫。

此外，作业时和移动时，如果在活动范围内放置多余的物品，则有“被绊”跌倒的危险。



■ 大件和重物使用“台车”！

大件和重物如果用手拿着移动，会看不清脚下，难以保持平衡，增加跌倒的危险。

■ 拿着物品移动会增加“跌倒”的危险！

手拿物品移动会增加跌倒的风险。移动时尽量不要携带物品。

■ 充分确保通道的亮度！

看不清脚下会增加跌倒的危险。现场和通道应保持明亮。

综上所述，预防跌倒事故，需要让作业人员彻底预防因“打滑”和“被绊”而造成的跌倒事故。此外，提醒拿着物品移动的危险，以及此种情况下的“不要急”也很重要。

也有通过“可视化”唤起注意的事例。

此外，厚生劳动省针对数量最多的工伤事故“跌倒事故”，作为重点对策推进下页中的“跌倒事故预防项目”。

厚生劳动省“跌倒事故预防项目”

《防止跌倒的选鞋要点》

尺寸

太大或太小都会导致踩踏不稳，失去平衡。

弯曲性

弯曲性不好会导致趿拉鞋走路，会成为跌倒的原因。

重量

鞋太重会导致抬不起脚，可能导致跌倒。

重量平衡（前后）

如果重量都偏向脚尖方向，会导致走路时脚尖下坠，可能造成跌倒。

脚尖部分的高度

如果脚尖的部分过低，稍有一点坡度就可能造成跌倒。

鞋底和地板耐滑性的平衡

根据作业场所和内容去选择鞋的防滑性很重要。例如，在不容易打滑的地板上，如果鞋底摩擦过强，可能会造成跌倒。



STOP! 跌倒灾害
专项项目

厚生劳动省、劳动安全卫生院、劳动基准监督署

厚生劳动省主页：
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-SeiSakuJouhou-11300000-RoudoukiJunkyoKuanZeneiSeibu/0000111161.pdf>

跌倒灾害预防检查表

检查项目		<input checked="" type="checkbox"/>
1	通道、楼梯、出口处没有放置物品吗？	<input type="checkbox"/>
2	地板积水以及冰、油、粉类等每次都及时清理了吗	<input type="checkbox"/>
3	确保了可以安全移动的充分的照明（亮度）吗？	<input type="checkbox"/>
4	进行了预防跌倒的教育吗？	<input type="checkbox"/>
5	选择了适合现场、防滑、尺寸合适的工作鞋码？	<input type="checkbox"/>
6	运用安全隐患信息，制作出容易跌倒的位置的风险地图，并使作业人员周知了吗？	<input type="checkbox"/>
7	在有高低差距的地点以及容易打滑的场所设置了提醒注意的标识吗？	<input type="checkbox"/>
8	禁止了走路手插兜吗？	<input type="checkbox"/>
9	引入了伸展运动体操以及预防跌倒的运动了吗？	<input type="checkbox"/>

结果怎么样呢？如果问题点得到了改善，一定能提升工作效率，使您的职场更易于工作。如何进行改善呢？在“安全委员会”等场合上集思广益吧！

(2) “扭伤腰部”的预防要点

■ 避免人力处置重物的作业！

为了不给腰部带来负担，重物尽量使用器械（叉车等）或工具（笼车、台车等）搬运。



■ 重物要正确处置！

- 尽量让身体靠近重物，采用放低重心的姿势。
- 从地面上拾起重物时，一只脚稍微向前，屈膝，充分弯下腰后抱住重物，伸直膝盖站起。
- 拾起重物时，调整呼吸，使用腹压抬起。
- 缩短手持大件和重物时的移动距离，避免人力上下楼梯。

■ 预防扭伤腰部的伸展运动

作业开始前和处置重物时，先做一下伸展运动吧。

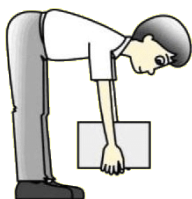
（参考）

- 厚生劳动省报道发表“职场腰痛预防措施！”（腰痛预防指南）
<http://www.mhlw.go.jp/Stf/houdou/youtSuuShiShin.html>
- 厚生劳动省传单“预防职场腰痛！”
<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anken/dl/131114-01.pdf>

<处置重物>

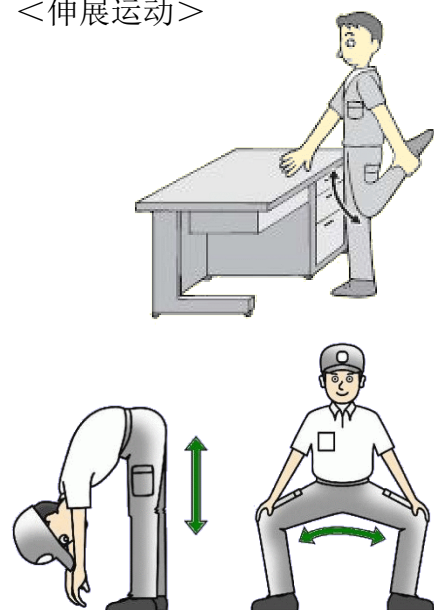


理想的姿势



欠佳的姿势

<伸展运动>



(3) 预防“跌落·滑落”事故的要点

■ 正确使用梯子！

使用梯子或梯凳，从仓库取出货架上的商品时，从不稳定的梯子上滑落事故多发。

梯子应该挂上保险销，需要两手持商品的情况下则2人作业。



■ 上下楼梯时，务必手把扶手放慢脚步！

如果拿着物品在楼梯上移动或一边看手机一边上下楼梯，会增加滑落的危险。养成安全上下楼梯的习惯吧。

■ 在装卸货平台上作业和通行时要远离边缘处！

笼车移动时，会有从边缘处跌落的情况发生。尽量不要靠近边缘处。此外，笼车从装卸货平台或卡车卸货中掉落，会导致因支撑笼车而被压住的事故。不要支撑，撤离吧。

跌落·滑落是比较多发的工伤事故。此外，即使不是在特别高处，也有很多造成重伤的情况，尤其要求安全作业。

1 梯子的安全使用

梯子的使用频度高，容易疏忽大意，事故尤其多发。

首先请探讨以下两点

- ① 可以避免使用梯子吗？
- ② 可以换成有**可搬式作业台或带扶手的梯子**吗？

如果做不到以上两点，请注意按以下几点安全使用吧。

【带扶手的梯子（例）】



【可搬式作业台（例）】



【安全使用梯子的要点】

- ① 不使用最上面的一层（顶层）。
- ② 务必挂上保险销。
- ③ 不在高低不平的场所和不稳定的场所使用。
- ④ 不拿着物品上下梯子。

(劳动安全卫生规则第528条)

必须使用符合以下条件的梯子。

- 1 构造坚固。
- 2 材料应无显著损伤或腐蚀等。
- 3 梯子脚和水平面的角度应为75度以下，折叠式的梯子应具备切实保持脚与水平面角度的金属零件等。
- 4 踏面需要具有安全作业所必须的面积。



2 楼梯的安全使用

经常会有一边看智能手机一边上下楼梯的情况。

这非常危险，需要开展包括可视化等手段在内的安全卫生教育。

也有卖场、楼梯、电梯内禁止使用手机的事例。



楼梯平台上的标识

3 笼车与跌倒·滑落

笼车（辊箱托盘）即将从装卸货平台的边缘处、卡车尾门升降设备等处滑落时，一定不要去**支撑**，**务必选择撤离**。试图支撑却被压住的事例多发。极重的情况下人力无法支撑。

笼车即将倾覆时也一样。



(4) “被切·被刮”事故的预防要点

■ 清洗加工设备刀刃时要多加注意！

为了清洗设备刀刃方便，在设备还在运转的状态下进行清洗，会导致发生被卷入的严重事故。

■ 关闭设备进行作业时也要预防设备意外启动！

为了对设备的刀刃进行清洗和调整，关闭设备的启动开关进行作业时，其他作业人员不小心打开了开关，导致作业人员被设备夹住和卷入的事故时有发生。

■ 使用菜刀时要确保放置方法和放置场所的安全！

手接触到放置的菜刀而被切伤，或菜刀掉落切到脚的事故时有发生。



职场中有各种带刀刃的设备和用具。各自编辑制作正确使用方法的作业程序书，并反复进行安全卫生教育和指导，让作业人员掌握至关重要。

从P62往后，介绍实际的“正确使用方法”事例，请以此为参考制作您公司的程序书吧。

【劳动安全卫生规则】

（扫除等时停止设备运转等）

第107条 雇主在对设备（刀刃除外。）进行清洗、给油、检查、修理或调整作业时，在可能对劳动者构成危险的情况下，必须停止设备的运转。但是，在进行只有设备运转时才能进行的作业时，在危险场所设置防护罩的话，则不受此限制。

2 雇主根据前项规定使设备停止运转时，应对该设备的启动装置上锁，或在该设备的启动装置上设置标识板等，采取措施防止不从事该项作业的人员启动该设备。

（清洗刀刃等时停止运转等）

第108条 雇主在对设备的刀刃进行清洗、检查、修理、替换或调整作业时，必须停止设备的运转。设备构造不会对劳动者构成危险时，则不受此限。

2 雇主根据前项规定使设备停止运转时，应对该设备的启动装置上锁，或在该设备的启动装置上设置标识板等，采取措施防止不从事该项作业的人员启动该设备。

3 雇主在对运转中的设备刀刃进行清屑或使用切削剂时，必须让劳动者使用刷子等适当的用具。

4 劳动者在接到指令使用前项所述的用具时，必须使用该工具进行作业。

(5) “被夹·被卷入”事故的预防要点

■ 设备的清洗和修理从关机开始！

为了清扫设备刀刃方便，还设备还在运转的状态下清扫，发生被卷入的严重事故。

清扫·修理设备时务必养成先关机的好习惯。



■ 关闭设备作业也要防止意外启动！

为了对设备的刀刃进行清扫和调整，关闭设备的启动开关进行作业，但作业人员不小心打开了开关，导致了作业人员被设备夹住，被卷入的事故发生。

关掉总电源开关的同时，还要张贴“刀刃清扫中禁止按开关！”等标识。

■ 护栏和安全装置等要保持其功能完好！

为提高作业效率而拆除了为安全而设置的护栏等，结果导致被设备卷入的事故发生。

负责人应反复指导，如果发现护栏或罩子被拆除，务必将其放回原处。

1 未熟练劳动者的重度事故，有设备等造成的“被夹，被卷入”事故。为作业方便，设备还在运转就进行清扫，因此而被卷入的事故尤其多发。如果被卷入，会有很高的可能性造成失去手臂，甚至死亡等重度事故。清扫时务必彻底关闭设备。

法令中也要求，“清扫、给油、检查、修理或调整作业”应使设备停止运转。

2 动力设备即使关闭开关作业，其他人仍可能误触开关。需要采取措施使作业人员本人以外的人员无法接触开关。

法令中也要求，设备停止运转时，“要为设备的启动装置上锁，并在设备的启动装置上设置标识板等”。

3 为防止被设备卷入，设置安全装置、罩子、护栏等的情况下，务必教育作业人员保持其功能完好。

4 关于食品加工用设备，由于事故较为多发，在劳动安全卫生规则第130条的2~139条的9中规定了必须遵守的事项。下页中记载其概要，仅供参考。

食品加工设备的法律法规等

1 关于食品加工用设备，根据劳动安全卫生规则，事业者有采取如下措施的义务。

(1) 预防使用食品加工用切断机·切削机进行切断·切削时可能存在的危险

- ① 在切断所需位置外的危险位置设置罩子等
- ② 放入或取出原材料时，应使设备停止运转或使用相应的工具等

(2) 预防滑入、被卷入食品加工用粉碎机·搅拌机的危险

- ① 如果有从开口处滑入的危险，应该加上盖子等防护用具
- ② 放入或取出原材料时，应使设备停止运转或使用相应的工具等

(3) 预防被卷入食品加工用轧辊机的危险

在设备的危险部分设置罩子等

(4) 预防被夹住、被卷入食品加工用成形机等危险

有被夹住、被卷入的危险时，应在设备上设置罩子等

2 调整设备的网眼等时，原则上应采取停止设备运转等措施的义务。

对设备进行清洗、给油、检查、调整作业时，如存在危险，原则上应使设备停止运转。刀刃的清洗也同理。



切割设备等（例：切排骨肉用的刀具）



搅拌混合设备等（例：搅拌器）

(6) “中暑”的预防要点

预防“中暑”的要点

■ 高温多湿的职场要注意防中暑！

“中暑”是指，长期身处高温多湿的环境中，体内的水分和盐分慢慢失衡，体温调节功能失常，体内积热的状态。不仅是室外，在室内什么也不做时也可能发作，可能需要紧急就医，甚至可能造成死亡。

※ 用带黑球的热度指数计正确测定热度指数（WBGT值）吧。



■ 出现眩晕、不适等中暑症状时需采取必要措施！

- ① 去往凉快的地方
 - 有空调的室内或通风良好的阴凉处等，去往凉快的地方避难
 - ② 使身体凉爽
 - 松开衣服，使身体凉爽（尤其是脖子周围、腋下、脚跟等处）
 - ③ 补给水分
 - 用水分、盐分或经口补水液^{*}等进行补给
- ※ 水中融合食盐和葡萄糖
无法自力饮水或失去意识的情况下，应迅速呼叫急救车！

■ 补给水分和盐分等，预防中暑！

- ① 确保作业的停顿时间和休息时间，缩短连续作业时间
- ② 不管是否有自觉症状，都要在作业前后和作业过程中定期摄取水分和盐分
- ③ 适当摄取运动饮料或经口补水液等
- ④ 睡眠不足、身体状况不良、前一天饮酒、没吃早餐等，都可能对中暑发病带来影响

掌握关于中暑的正确知识，留意健康状况变化的同时，怀疑可能有中暑症状时，不要一味忍耐，要立即告知周围的人，让周围人呼叫急救车等。如果一个人单独休息时症状恶化，也可能会有无法叫人的情况。

此外还要多留意周围，发现可能中暑的情况时，立即告知周围的人。

【中暑的症状】

- 眩晕、眼前发黑、手脚麻木、肌肉抽筋、不适
- 头痛、恶心、呕吐、倦怠感、虚脱感、状态反常

重症时

- 答非所问、意识消失、痉挛、身体发热

无论室内还是室外，即使不渴，也要勤补给水分、盐分、经口补水液等。

5 教授事故预防的基础 (其3)

~ 让学员理解万一发生异常事态或工伤事故时如何应对

(1) 异常事态发生时的应对

(1) 发现异常事态时的措施

- ① 发现异常事态时，首先确认发生了什么。
- ② 大声通知周围的负责人和同事。
- ③ 根据需要按下紧急关闭按钮让设备停止运转。此外还要教会学员应该在什么时候按下紧急关闭按钮使设备停止运转，并实施实际按下紧急关闭按钮的训练。
- ③ 听从负责人的指示，与同事合作采取恰当处置。
- ④ 异常事态解除后，负责人应就所发生的情况进行总结报告。

○ 避难和防灾训练

- ① 在爆炸、火灾等情况下，要一边通知附近的人，一边向安全场所避难。为此，确保避难通道、避难出口和停电时的照明就变得至关重要。
- ② 请务必参加防灾训练，接受关于异常事态应对和避难方法等的专家指导。

【尽快通知！】

发现设备的状态出现异常时，立即通知领班等周围的人！

【尽快通知！】

发现设备的状态出现异常时，立即通知领班等周围的人！



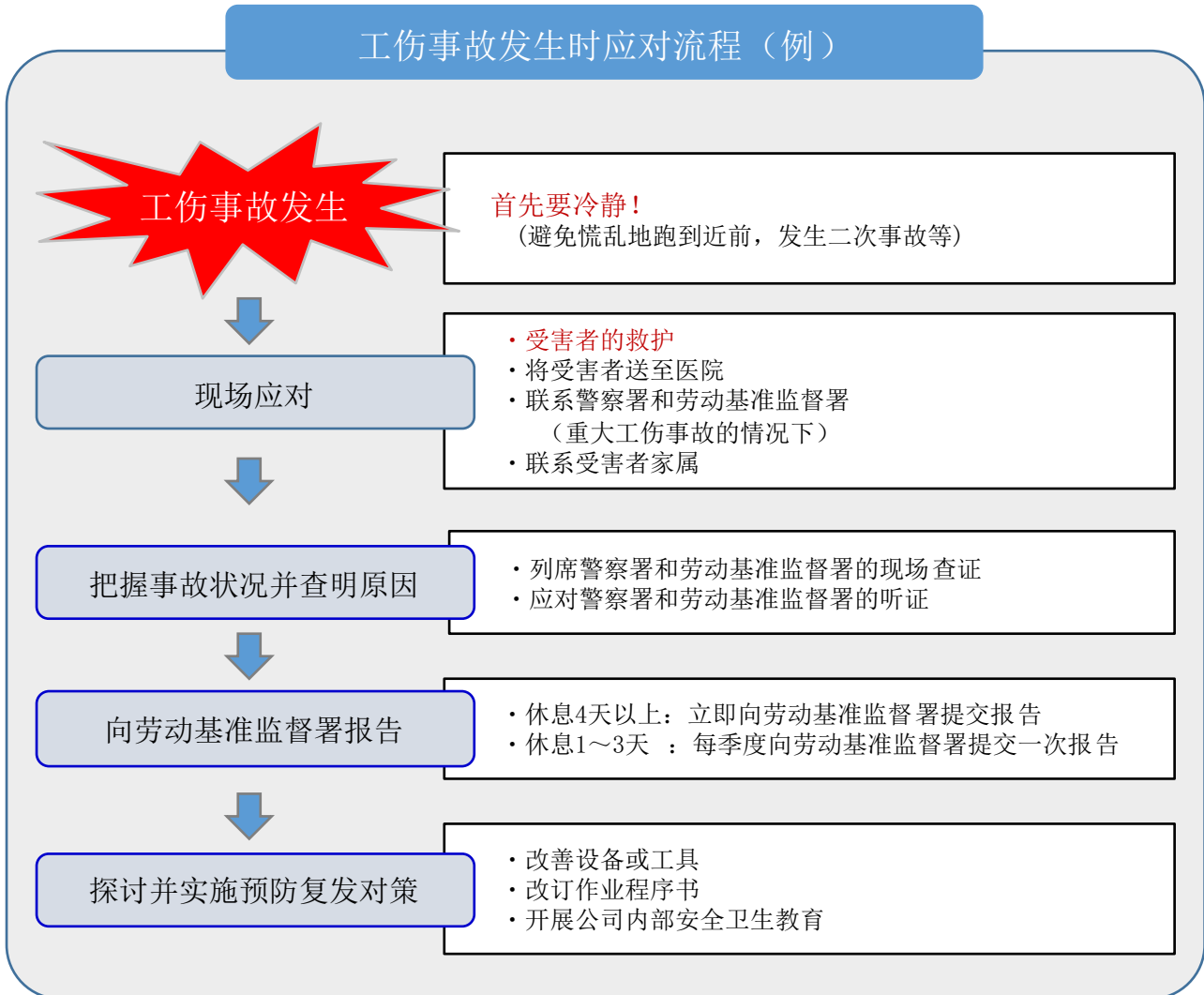
(2) 工伤事故发生时的应对（管理者）

即使公司积极开展安全卫生管理和安全卫生活动，也无法使工伤事故的发生几率彻底降为零。

万一在现场发生了工伤事故时，应采取如下措施进行应对。



工伤事故发生时应对流程（例）



此外，为以防万一，请整理如下事项。

- 应急医疗箱、护理用的设备、工具的放置场所（确认）
- 消防·救急、警察署、劳动基准监督署的联络方式和应对负责人
- 劳动者家属的联系方式，向劳动基准监督署申报以及申请工伤事故保险给付的方法等

※ 厚生劳动省 发生工伤事故时

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rouSai/index.html>

※ 厚生劳动省 工伤事故补偿 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rouSai.html>

- 其他的公司独创的报告方法和样式等

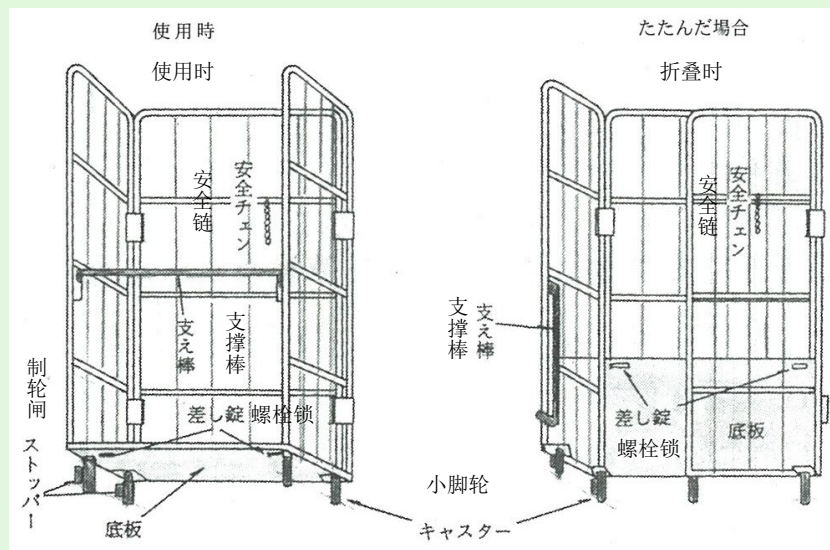
1 安全作业事例

介绍工作单位为安全作业而制作的手册。

事例(1) 工具的正确用法

要实现安全作业，每个人都必须遵守既定事项，集中精力进行作业。不遵守既定事项或作业时分神，都可能造成事故。尤其要注意如下事项，实现安全作业。

I 笼车



1 组装方法

- 1) 开成片假名“コ”字型。
- 2) 拔出插销，将底板放下后再插好插销。
- 3) 装货物后务必挂上支撑棒。
- 4) 移动时给脚轮解锁。

2 装有商品的笼车，务必拉着移动。

※推着会看不到前方，可能碰到顾客或其他人，造成事故，要多加注意。

3 出入双动自止门时，要确认门对侧的安全，缓慢出入。

4 折叠方法

- 1) 拆掉支撑棒。
- 2) 拔掉底板的插销，抬起底板，再插上螺栓锁。
- 3) 二层式的情况下，先拆掉左右两侧的金属活栓锁再放下上层架。然后再抬起底板，插上插销。
- 4) 右侧的部分折叠成“L”字型。
- 5) 最后务必挂上安全链条。

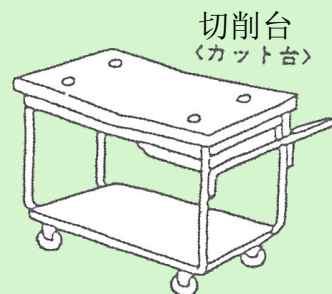
5 搬出空笼车时，不要手握两端的粗管，而是要握住旁边的内侧细管，移动时注意防止跌倒。

※如果手握较粗的管，可能在双动自止门或墙壁等处夹到手。

6 折叠后的笼车应放于固定位置，为防止滑动务必给脚轮上锁。

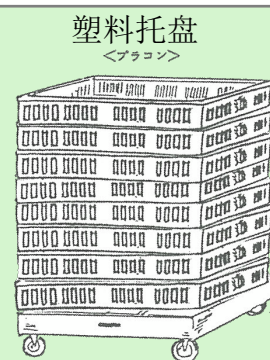
II 切削台

1. 小脚轮（车轮）会自由旋转，因此移动时要充分注意，避免撞到顾客或商品。
2. 应在大件和重物的上方放置小件和轻物，不要单边层叠货物。
※如果把重物放在上边则会失去平衡，有倒塌的危险。
3. 商品不堆放到高于自己视线的高度。



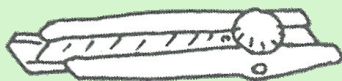
III 塑料托盘

1. 装有商品的塑料托盘务必拉着车搬运。
2. 空的塑料托盘，以淡蓝色22枚、黄色16枚、白色30枚为上限，不要超过上限进行叠装。
※此枚数为可以通过双动自止门的高度。
3. 空的塑料托盘应整理放置于固定位置，务必使用刹车装置，防止意外滑动。

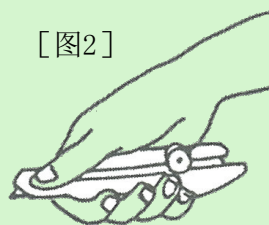


IV 切削刀具

[图1]

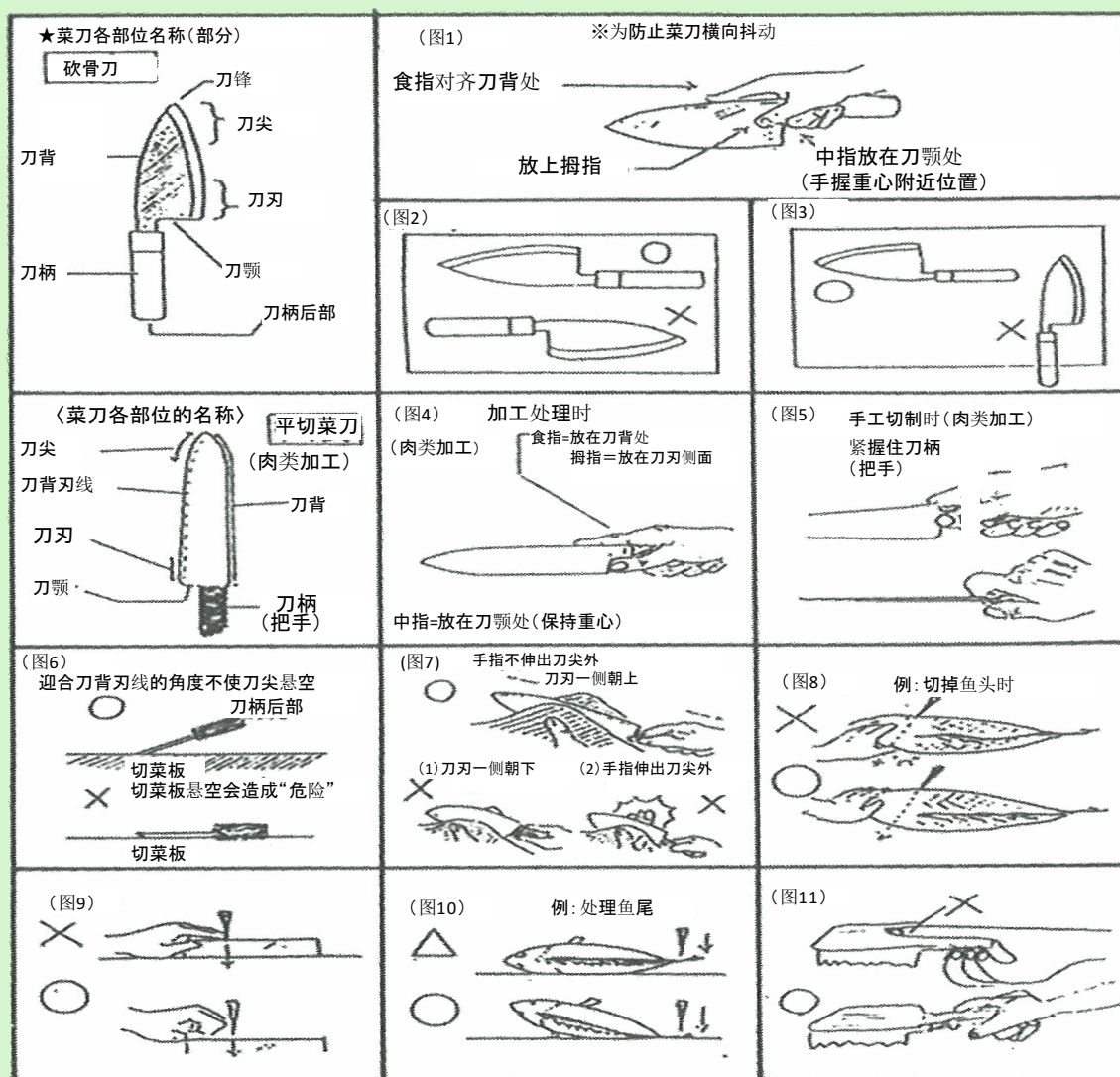


[图2]



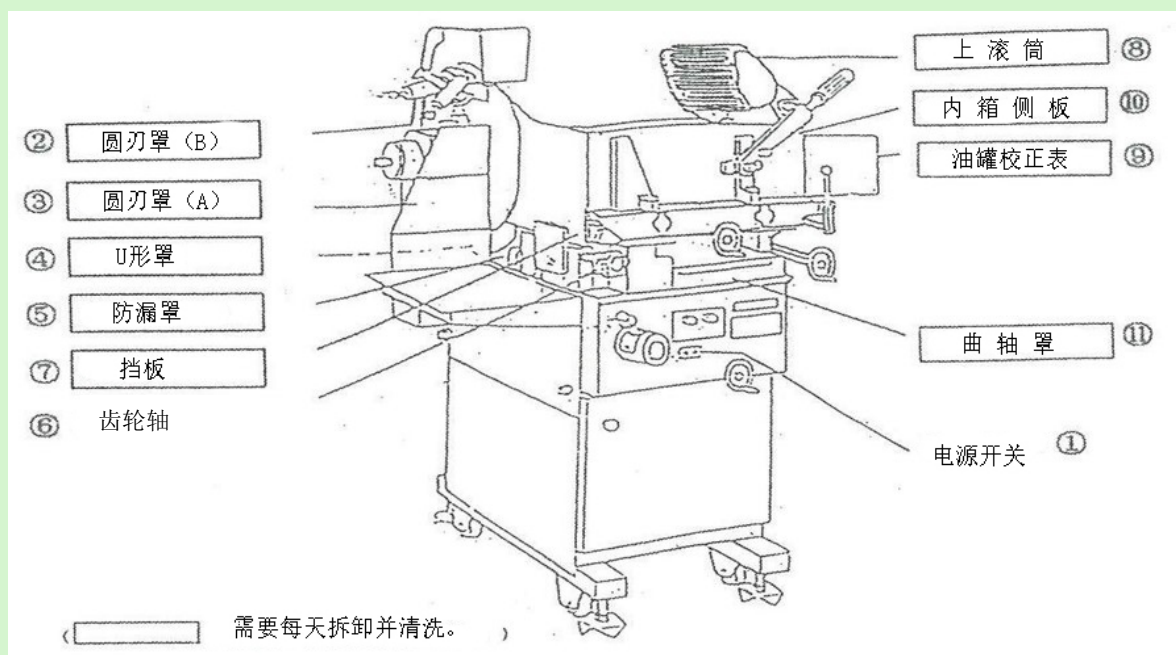
- 1 为了安全，要使用刀刃可以固定的小刀。（图1）
- 2 切削时，刀刃不要伸出过长，3毫米左右即可。
※刀刃如果伸出过长，可能会造成受伤。
- 3 将刀刃对准塑料壳的顶端，用拇指推塑料壳，平行往自己这边拉。
- 4 刀具的拿法如（图2）。
- 5 刀刃发钝的情况下，刀片只伸出一格，用拇指按住折断刀片，折断刀片时要防止刀片蹦飞。
※因上锈或蹦刃而变钝的刀刃，在使用时如果用力过猛会带来危险。
- 6 用过的刀片应放入备用刀片容器，或使用透明胶带包好后再扔掉以确保安全。
- 7 换刀片时，将旧刀片拔出后再放入新刀片。
此时旧刀片要用透明胶带包好扔掉，或放入备用刀片容器保管。

V 菜刀



1. 持菜刀时，为防止侧滑，应将食指放在刀背上，中指握住刀颚处，拇指放在刀面的侧面。（图1，图4）
2. 切肉片时，手要握好刀柄。（图5）
3. 放置菜刀时，将刃朝与自己相反的方向放置，注意避免刀柄从切菜板中探出来。（图2、图3）
4. 清洗菜刀时，将刀刃稳妥地固定在切菜板上再进行清洗。（图6）
5. 擦拭菜刀时，手指不要伸到刀刃的前方。（图7）
6. 菜刀柄要反复擦干，防止使用时打滑。
7. 加工时，左手要平行运动，不与菜刀的轨迹重合。（图8）
8. 加工刺身或肉片时，注意左手的手指尖不要伸出去。（图9）
9. 需要剁时，将原材料妥善固定在切菜板上之后再用刀面去剁。（图10）
10. 加工冷冻鱼要使用工作手套或抹布，注意避免手打滑。
11. 菜刀用完后，要立即放回菜刀库中。
12. 去鱼鳞时，要握好鱼身，防止手指被鱼的脊椎骨刺到。（图11）
13. 擦拭鱼身时务必按从头到尾的方向进行擦拭，以防被鱼的脊椎骨刺到。

VI 切肉机



1 作业时的要点

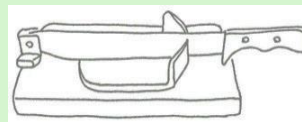
- 1) 确认电源。
- 2) 确认圆刃和连续开关。
- 3) 注意圆刃与支承板的间隙。

2 清扫时的要点

- 1) 确认电源在OFF的位置（元电源也要确认OFF。）。
- 2) 按正确的顺序进行拆卸。（参照图）
- 3) 拆卸的零部件，用热水充分浸泡。
- 4) 圆刃务必从中心处开始向外侧擦拭。
- 5) 圆刃附近和细部用筷子或方便筷子操作，绝不伸手进去。
- 6) 拿重的零部件时要注意脚下。
- 7) 组装结束后，再次确认螺丝等的情况。

（编者注）操作因设备而异，请以使用说明书为准进行作业。

VII 切南瓜的刀具



- 1 在没有斜坡的稳定场所放置切南瓜的刀具。
- 2 握着南瓜的手注意不要碰到刃，先把刃放在南瓜上再缓慢切下。 ※切的时候尤其需要注意。
- 3 挪动切南瓜的刀具时，使刃固定不能活动之后再挪动。
- 4 清扫时放下刀刃，并使其固定。
- 5 清洗刀刃时，用抹布从刀峰开始擦向刀刃，单方向擦拭，注意不要切到手。
- 6 保管时，如果放置于高处，有掉落受伤的危险性，应放置于作业台下的稳定场所。 ※要随时清洗，保持清洁。

事例(2) 安全相关的遵守事项

为预防工伤事故，需遵守以下事项。

① 被切·被刮蹭·被夹·刮伤事故

- 1 处置菜刀、小刀、餐刀、切片机、肉馅机、油炸锅、木工器械、烤箱等危险设备·器具时，应确认安全性并慎重处置。
- 2 设备的开关、操作杆、切片机的保护套等安全装置未经许可不得擅自更换或拆卸。
- 3 运转中的设备，尤其注意不要伸手。
- 4 对切片机、肉馅机等食品设备进行清扫、点检、修理时，必须使设备完全停止运转后再进行。
- 5 菜刀反复打磨，以正确的姿势进行作业。
- 6 菜刀等刃物类，使用后应立即在既定场所进行保管。
- 7 关门时，为防止夹手，不要把手放在门缝里。

刀刃朝着自己这边很危险！！



② 物品的滑倒·掉落事故

- 1 商品、用具、备品、物流笼车等应妥善保管，避免滑倒或掉落。
- 2 取下放置于高处的物品或更换荧光灯时，应在安全状态下使用梯凳或梯子。切勿站在切削台或物流笼车上。

③ 打滑·绊倒·跌倒事故

- 1 通道的地面上有树叶、肉片、水等容易打滑的物品时，应立即扔掉或擦干净。
- 2 楼梯等高低不平处不要边走边看文件或东张西望。

④ 扭伤腰部事故

- 1 尽量将身体靠近后再抬起货物。
- 2 重物要充分弯下腰再抬起。此外，要两人以上一起搬运。



⑤ 其他事故

- 1 各种设备和器具等使用前和使用后的检查与维护不能懈怠。
- 2 注意佩戴安全手套等保护用具。
- 3 机动车驾驶、锅炉等危险品的处置、电工等需要许可证或资格证的业务，禁止未持有其许可证或资格者从事。
- 4 锅炉房、供电室等禁止进入的场所，除相关人员外不可随意进入。

事例(3) 安全作业应注意

设备和用具的使用方法等安全作业的注意事项如下。

(1) 餐刀

- ① 餐刀勤磨确保刀刃随时锋利。(刀刃钝的餐刀, 会因多用力而带来危险。)
- ② 餐刀离手时, 放置于切菜板的里侧, 刀刃冲着对侧。
- ③ 用完餐刀后, 务必放回餐刀库中。

(2) 切肉机

- ① 不使用时, 务必将电源调到关(“切”)。
- ② 确认圆刃与支承板之间无间隙(1mm~2mm)。
- ③ 万一在运转中肉片飞溅, 不要莽撞地去伸手, 务必使设备停止运转后再收拾。
- ④ 清扫时要确认电源在关(“切”)的位置。
 - 1 务必佩戴网眼手套。
 - 2 确认电源在关(“切”)的位置后, 圆刃从中心处向外侧, 用湿毛巾(白色)擦拭。
 - 3 圆刃要在有保护套的状态下进行擦拭。

(3) 火腿切片机

- ① 不使用时, 务必将开关调到关(“切”)的位置, 并拔掉插座。
圆刃与支承板的缝隙用“厚度调整轮盘”调至“0”, 避免出现间隙。
- ② 使用时将圆刃与支承板的间隙用“厚度调整轮盘”调至“1~2”。
- ③ 原料务必用“食品推板”去推, 绝不可用手指直接推原料。
- ④ 清洗时务必把开关调到关(“切”)的位置, 并拔掉插座。
 - 1 务必佩戴安全保护手套(火腿切片机专用)。
 - 2 从圆刃中心处开始向外侧擦拭。

(4) 切肉机

- ① 不使用时, 务必将电源调至关(“切”) (电动设备)。
- ② 拆卸和组装时务必佩戴工作手套。
- ③ 卸掉刀刃时, 将毛巾放在手掌上, 手放在刀刃的下方, 卸掉螺丝。
※使用后务必进行清洗。

(5) 肉馅机

- ① 不使用时，务必把电源调到关（“切”）的位置。
- ② 尤其是清扫时，在拆卸前要确认电源在关（“切”）的位置。
- ③ 商品化作业时，务必使用食品棒。
※烹饪器具绝不进手。

(6) 卖场

- ① 碎树叶、牙签等掉落到地板上时应迅速捡起。湿的地方应立即擦干。
- ② 发现隔板或前保险杠存在损坏或裂纹等时，应立即换新。

(7) 库存

- ① 注意架上的加工肉不要堆积过多，避免导致崩塌。
- ② 不在轻物上放置重物。
- ③ 避免不稳定的装货方式。

(8) 清洗

- ① 清洗餐刀时，握住柄的部分，放置于水槽内的稳定场所进行清洗。
- ② 将折叠的纸壳箱装至台车时，要妥善层叠，防止坍塌。

大家保持清
洁



2 待客

事例(1) 从业人员必须执行的基本事项

接待顾客较多的零售业等行业，有一些从业人员必须执行的共通基本事项。
这里参考食品超市派发给从业人员的小册子中的事例进行介绍。

<顾客至上的思维>

接待顾客五大用语

- 1 いらっしゃいませ (IRRASYAIMASE) 欢迎光临。
- 2 恐れ入ります。(OSOREIROMASU) 给您添麻烦了。
- 3 かしこまりました。(KASHIKOMARIMASHITA) 明白了。
- 4 お待たせいたしました。(OMATASEITASHIMASHITA) 让您久等了。
- 5 毎度ありがとうございます。(MAIDOARIGATOUGOZAIMASU) 感谢惠顾。

<出至卖场前>

仪容

充满清洁感的整洁仪容和雷厉风行的行动会为你创造出良好的第一印象，带来好感。
请确认自己的仪容是否适合处理食品。

(以女性为例)

- 制服干净吗
- 领口和袖口不脏吗
- 没有喷香水吗
- 没有留手指甲吗
- 化妆和口红尽量淡了吗
- 手保持清洁了吗
- 没有做美甲吗(透明的OK)
- 鞋干净吗
- 纽扣都扣好了吗
- 姓名牌挂在指定位置了吗
- 耳饰不大吗(金或银直径3毫米以内)

打招呼

同样是工作，谁都想舒心地工作。
爽朗地打招呼，是职场的基本素养。

- 开朗精神，随时先开口打招呼
- 上班时要说“おはようございます（OHAYOUGOZAIMASU早上好）”
- 下班时要说“お先に失礼します”（OSAKINI SHITSUREISHIMASU 我先走了）“お疲れ様でした（OTSUKARESMA DESHITA辛苦了）”



此外“少々お待ち下さいませ（SHOUSHOU OMACHI KUDASAIMASE请稍等）”“申し訳ございません（MOUSHIWAKE GOZAIMASEN实在抱歉）”“失礼いたしました（SHITSUREI ITASHIMASHITA失礼了）”等用语也要勤使用。

（注意）

- 对顾客不可以使用公司内部用语。
- 即使对同事和熟人，也要使用敬语。
- 称呼上司不要加“さん（San，桑）”。而是要加上头衔，如（〇〇店长）

接待顾客时

- 不要叫“客”或“客人”，而要称呼**顾客（贵宾）**。
- 一视同仁，以诚意笑脸相迎。
- 以开朗大方的态度待客。
- 以感恩的心情待客。
- 以正确的语言待客。

休息和用餐

为了使后面的人能舒适地休息（用餐），全员都应注意整理整顿。

- 在既定场所用餐和吸烟。
- 用餐后收拾好。
- 离开时把椅子放回放好。

电话应对

电话看不见人，要用心传达。

随时对任何人都开朗认真地应对。

- 不説ももし（MOSHIMOSHI喂喂）。
- 在电话响两声之前接听。
- “毎度ありがとうございます。（MAIDO ARIGATOU GOZAIMASU感谢惠顾）我是△△〇〇店〇〇担当〇〇（姓名）でございます（DEGOZAIMASU）。”
- 电话响了3声以上时要说“大変お待たせいたしました（TAIHENOMATASEITASHIMASHITA 让您久等了）。我是△△〇〇店〇〇担当〇〇（姓名）でございます（DEGOZAIMASU）。”
- 确认对方身份。

（注意） 禁止电话私用。工作中也禁止使用自己的手机。

怀着感谢的心向顾客说出五大接待用语

	鞠躬的角度	低头时的静止拍数	抬头时的速度
① “ い らっしゃいませ” (IRRASHYAIMASE欢迎光临)	… 45度	1拍	4拍
② “ お それいります” (OSOREIRIMASU 给您添麻烦了)	… 30度	1拍	3拍
③ “ か しこまりました” (KASHIKOMARIMASHITA 知道了)	… 30度	1拍	3拍
④ “ お 待たせ致しました。” (OMATASEITASHIMASHITA 让您久等了)	… 30度	1拍	3拍
⑤ “每度、 あ りがとうございます。 (MAIDOARIGATOUGOZAIMASU 感谢惠顾)”	… 45度	1拍	4拍

※大字标记的是鞠躬的时机

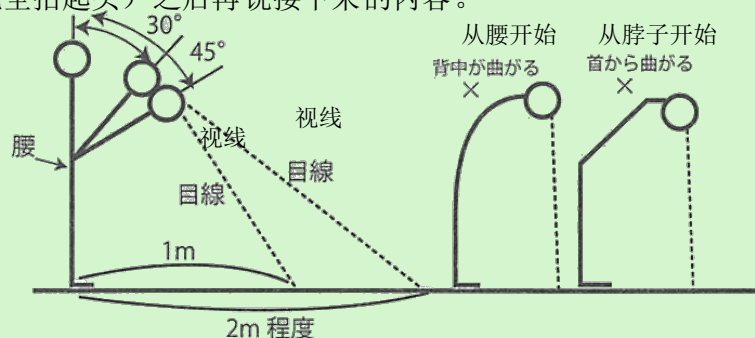
1拍1秒

<注意事项>

- 左手放在右手上，拇指放中间。
(右手拇指压住左手拇指)
- 手放在肚脐的位置。
- 鞠躬时不要低头，而要挺直背，以腰为中心使上半身下倾。
- 鞠躬时，要快速弯下身。
- 鞠躬(45度 30度)后，静止一拍。
- 抬头时，按上述的拍数缓慢抬起。
(也就是说，不比顾客先抬头)
- ①~④的用语，在发音的同时还要鞠躬。
- ⑤的用语，说过“每度(MAIDO)”之后在说“ありがとうございます(ARIGATOUGOZAIMASU)”的“あ(A)”的同时鞠躬。
- 司会者确认全员鞠躬完毕(完全抬起头)之后再说接下来的内容。

(注意)

在说“いっしゃいませ(欢迎光临)”之前，开店~11:00之间还要说一句“おはようございます(早上好)”。11:00~15:00之间还要说一句“こんにちは(日安)”。



<出至卖场时>

卖场中的注意事项

在卖场行动时，要随时注意“让顾客舒适地购物”。

- 开朗而充满精神地说出“いらっしゃいませ（IRASSYAIMASE 欢迎光临）”
- 垃圾不熟视无睹，不乱扔，脏了马上擦干净。
- 用过的物品务必放回既定场所。
- 闲聊（私语）要有节制。
- 注意不要影响到顾客购物。
(不要挡住通道和卖场。楼梯也是顾客优先。尽量靠边走。)
- 尤其注意卫生，保持服装和手的清洁。
- 勤洗手。
- 手不能放在口袋里。
- 行动雷厉风行。
- 顾客用的设备，原则上不可以使用。



<5S（整理、整顿、清扫、清洁、习惯）>

5S

为了打造出你和周围其他劳动者们都能更轻松，更安全，并且具备高生产性的职场，需要实施5S活动。

1. 整理・・・ 明确区分需要的物品和不需要的物品，不需要的物品扔掉。
2. 整顿・・・ 为方便使用，需要的物品要妥善放置，使所有人都一目了然。
(固定位置管理)
3. 清扫・・・ 清洗打扫干净。
4. 清洁・・・ 确保卫生无污染。
5. 习惯・・・ 养成随时正确遵守既定规则的习惯。

设备闪亮如新，商品琳琅满目

整理・整顿・清扫绝非一劳永逸，坚持不懈很重要。捡起垃圾，不乱扔，发现了就随时整理…5S的最后一条“习惯（SHITSUKE）”就是要养成在无意间就能做到这些的好习惯，养成了习惯（SHITSUKE）就能营造出舒适的职场。



事例(2) 从业人员都应该知晓的年间节假日

店铺会结合季节等年中行事去搞活动或提供商品。此外，为了顾客咨询时也能对答如流，我们制作了A5版30页左右的小册子，向从业人员派发。

下面介绍其中的一部分。



(小册子的封面)
中文名：“生活的关键字”
虎之卷 一年中的节假日

(关于七夕和土旺丑日的页面)



*1 土旺丑日要吃以日文“う”字打头的食物

3 辊箱托盘（物流笼车）的安全使用

<基本操作>

遵守事项：●请务必两手操作。

- 作业时手的位置以肩与腰之间的高度为准，作业时请考量货物的重量和易操作性。
- 为提高操作性，请两手平均用力。
- 使车移动或停止时，不仅使用腕力，也请屈膝使用脚力进行操作。
- 视野不好的场所请原地暂停确认周围情况。
- 除移动时以外请使用小脚轮的刹车装置。



注意事项：●高低不平和倾斜的场所要注意防止跌倒。

- 侧面幅度越宽，握住支柱的两手间距离就越长，辊箱托盘与身体也会越接近，要注意避免意外碰撞或被卷入。
- 使用前务必进行点检。确认状态不佳时，应使用纸带等明确标识不可使用，并迅速进行修理。

禁止事项：●不空手操作。

- 不用脚踢着走。 ●不要跑，不要迈大步进行操作。
- 不要爬到装载面上，以免造成跌倒。
- 不要多台连接使用，以免造成脱轮或跌倒。

<拉车>

“拉车”时要朝着前进方向，操作者位于辊箱托盘的前方，这样与第三方意外碰撞的风险较低，是在超市等零售店内移动时较为常见的操作方法。

◆ 优点

- 碰撞到第三方的风险较低
- 在狭窄场所也容易控制

◆ 缺点

- 看不清前进方向
- 向后走，脚不容易活动
- 不适合长距离移动

◆ 要点！

- 可以结合运用，起步时“拉车”，途中改为“侧推”或“推车”。



<折叠·组装·层叠>

遵守事项：●不要在折叠的状态下移动，以免造成跌倒。务必先进行组装再移动。

- 通过狭窄的通道，不得已在折叠的状态下移动时，请站在侧板的内侧，推车移动。
- 对折叠的辊箱托盘进行层叠保管时，可能因路面倾斜或风吹而造成滑动，因此请在平坦的场所用绳索等进行固定，防止车辆意外滑动。



注意事项：●折叠成L字型的笼车，容易跌倒至后侧板的外侧，需要多加注意。

IV 获取劳动安全卫生相关信息

(1) 获取工伤事故和相关法令的信息

推进工伤事故预防对策之际，把握并运用工伤事故发生状况和具体的工伤事故事例较为行之有效。这些工伤事故信息可以从如下主页获得。

① 职场安全网站

→ <http://anzeninfo.mhlw.go.jp/index.html>

归纳了工伤事故预防相关信息的厚生劳动省主页。

例如可以获得如下信息。

- 工伤事故统计
- 事故事例（事故事例、事故数据库、险兆 / 虚惊事例等）
- 劳动者安全安心店铺・施設创建推进运动

② 安全卫生信息中心

→ <http://www.jaiSh.gr.jp/index.html>

归纳了安全卫生相关信息的中央工伤事故预防协会主页

- 安全卫生相关法令
- 厚生劳动省的安全卫生相关的报道发表资料的一览 等

(2) 获取安全卫生相关资料

下面介绍获得这本手册相关的各种资料（传单等）的方法。

<厚生劳动省相关资料>

① “确保派遣劳动者的劳动条件和安全卫生要做到”

→ <http://www.mhlw.go.jp/file/06-SeiSakuJouhou-11200000-RoudoukiJunkkyoku/0000069165.pdf>

② “平成25年（2013年）10月1日起，追加了食品加工用设备相关规定的修订版的“劳动安全卫生规则”开始施行”

→ <http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukiJun/anzeneiSei14/dl/130606-3.pdf>

③ “预防职场腰痛”

→ <http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyouSei/enzen/dl/131114-01.pdf>

④ “预防中暑！”

→ <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/06/dl/h0616-1b.pdf>

⑤ 劳动者安全安心店铺·设施创建推进运动（网站及传单）

刊登了第三产业的安全优良事例和宣传册等

→ <http://anzeninfo.mhlw.go.jp/information/SanjiSangyo.html>

→ <http://www.mhlw.go.jp/file/04-HoudouHappyou-11302000-RoudoukiJunkkyokuAnzeneiSeibu-Anzenka/0000146227.pdf>

⑥ 超市店铺内的“防滑倒地图”

→ http://www.jnioSh.go.jp/publiCation/houkoku/SupermarketSlip_201612.pdf

⑦ 使用辊箱托盘时的安全卫生手册“安全作业8项守则”

→ <http://www.mhlw.go.jp/file/06-SeiSakuJouhou-11300000-RoudoukiJunkkyokuAnzeneiSeibu/0000098499.pdf>

※ 刊登了各种劳动安全卫生相关宣传册的厚生劳动省主页

http://www.mhlw.go.jp/Stf/SeiSakunitSuite/bunya/koyou_roudou/roudoukiJun/gyouSei/enzen/index.html

<国际研修协力机构（JITCO）>

① 技能实习·研修支援JITCO教材（免费教材）

→ <httpS://www.jitCo.or.jp/text/panf.html>

② 确保从事食品制造行业的技能实习生的安全和健康（面向技能实习生）

→ http://www.jitCo.or.jp/download/data/text/Syokuhin_japaneSe.pdf

<搜索资料>

例如查找厚生劳动省的资料时，在厚生劳动省主页的首页搜索栏中，如下图输入相关的关键词即可轻松地查找资料。

派遣劳动者 安全卫生

第2 开展未熟练劳动者安全卫生教育

(讲师用)

我们设想向学员配发幻灯片资料《致在商业领域中工作的各位 为了安全健康地工作》^(注)，以及使用投影仪来开展未熟练劳动者安全卫生教育。并对注意事项等做了总结归纳。每一页上半段是学员用的资料，下半段则是供讲师参考用的解说。

安全卫生教育中，尽量展示灾害事例等具体情况进行讲解较为有效。因此，我们介绍了实际的关于伤亡报告事故案例，讲师最好可以依据自身经验，或者公司掌握的工伤事故状况讲解身边的案例。

(注) 可以从厚生劳动省主页下载。

要点1 职场中存在各种危险!

【劳动灾害事例1】 被设备的轧辊卷入!

1 工伤事故的发生

- ① 为清洗碎肉机而拆卸轧辊。
- ② 从投肉口伸手进去操作。
- ③ 无意间踩到开关，轧辊旋转，手被卷进去。
- ④ 电源开关破损，电源一直是“开启”的状态。

2 不安全生产

- ① 没关绞肉设备的运转电源就清洗设备。
- ② 破损的电源开关放任不修理。
- ③ 未拔电源插头。也未给予劳动者明确的指示。
- ④ 未明确作业程序。
- ⑤ 安全教育存在不足。
- ⑥ 未进行风险评估。

3 安全生产要做到

- ① 理解职场中以食品设备为首的各类危险源。
- ② 清洗设备和调整设备(包括故障维修)时务必关闭设备。
- ③ 关掉电源开关，或拔掉电源插头。
- ③ 务必遵守生产程序(安全装置、紧急制动开关、生产方法等)。



【解说】

1 使学员理解职场存在危险、随时可能发生灾害。

为了让学员切实感受到职场中存在危险，介绍实际发生的工伤事故案例较为有效。这里介绍在绞肉机（碎肉机）的清洗作业中手被夹的事例。引用自厚生劳动省“职场安全网站”的工伤事故案例。

2 使学员理解灾害发生的原因。

这里要筛选出作业人员的不安全行为并列出现原因。

在使用食品生产设备时易发生的工伤事故有：不停止设备的运转就试图取出堵塞的物品或清洗机器造成的夹伤或割伤。这类错误操作易造成重度工伤，因此特别需要安全生产。

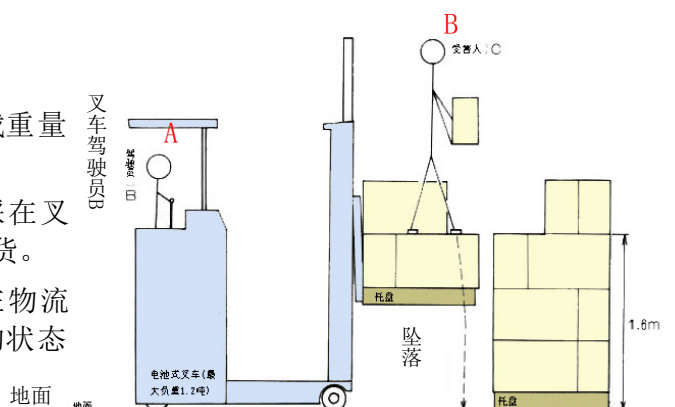
3 如何避免受伤

让每位学员独立思考并理解如何避免受伤至关重要。

【劳动灾害事例2】 (在用) 叉车装货时坠落!

1 工伤事故的发生

- ① 商品装货，A负责电池式叉车(最大载重量1.2吨)的驾驶操作，B负责装货作业。
- ② 为了把货物放到叉车的托盘上，B踩在叉车托盘的货物上，(直接)往托盘上装货。
- ③ 为了将商品装到托盘上，B单脚踏在物流箱上，这时箱子晃动，B在手持货物的状态下仰头坠落。



2 不安全作业

- ① 无证人员驾驶叉车。
- ② 将叉车用于危险的人员升降，并在不稳定的托盘上作业。
- ③ 叉车作业中未指定作业指挥者。

3 安全作业要做到

- ① 绝不允许无证人员从事叉车等需要资格证的作业。
- ② 叉车作业应按作业指挥者制定的作业计划进行作业。
- ③ 叉车不可用于人员升降等非正常用途。

【解说】

1 使学员理解职场存在危险，随时可能发生灾害。

为了让学员切实感受到职场存在危险，介绍实际发生的工伤事故案例较为有效。

这里介绍在建材超市和批发(行)业因错误操作叉车而造成人员坠落的工伤案例。(这是)引用自厚生劳动省“职场安全网站”的工伤事故案例。

2 使学员理解灾害发生的原因。

筛选出作业人员的不安全行为并列出现原因。

让学员理解高处作业是危险的。

高处作业需要预防坠落的各种对策。在此基础上，让学员了解到这种操作原本就是被法律所禁止的，教会学员遵守法令的重要性和遵守规则的重要性。

3 如何避免受伤

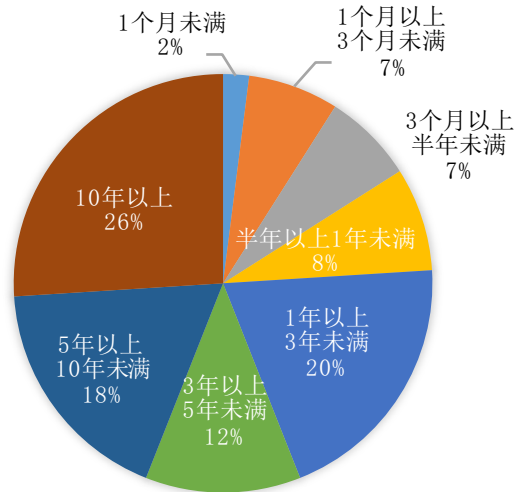
让每位学员独立思考并理解如何避免受伤至关重要。

H27年不同工龄工人的工伤·死亡数（商业）

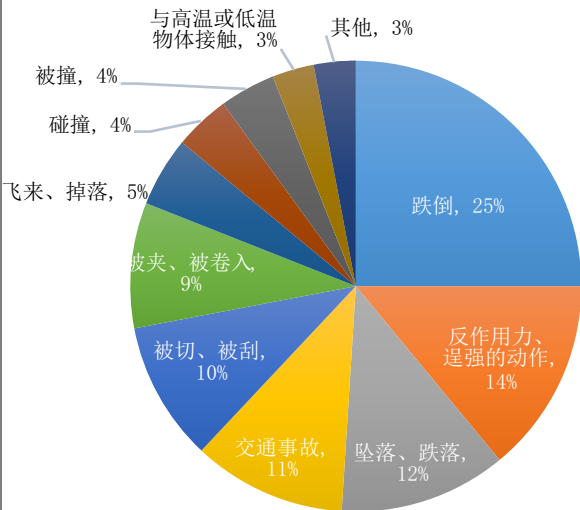
【工伤事故的发生趋势】

1 非熟练工（经验未满3年者）的工伤事故多发！

- ① 工龄未满1年者高达24%，尤其需要注意
- ② 未满3年者占44%之多。



H27年未熟练劳动者的工伤事故类型（商业）



2 因跌倒引发的工伤占25%之多！

- ① 因滑倒、绊倒造成的工伤高达4分之1。
- ② 抬起重物等，因逞强的动作造成的腰部扭伤等占14%
- ③ 用梯子取出货物时的坠落等占12%

【解说】

1 让学员理解什么样的灾害在以什么样的概率发生，从而提高危险意识。

(1) 强调经验未满3年的未熟练劳动者的工伤事故多发。因此至关重要，必须妥善开展安全卫生教育，让学员加深对危险的理解，养成自己的安全由自己来保护的自觉性。

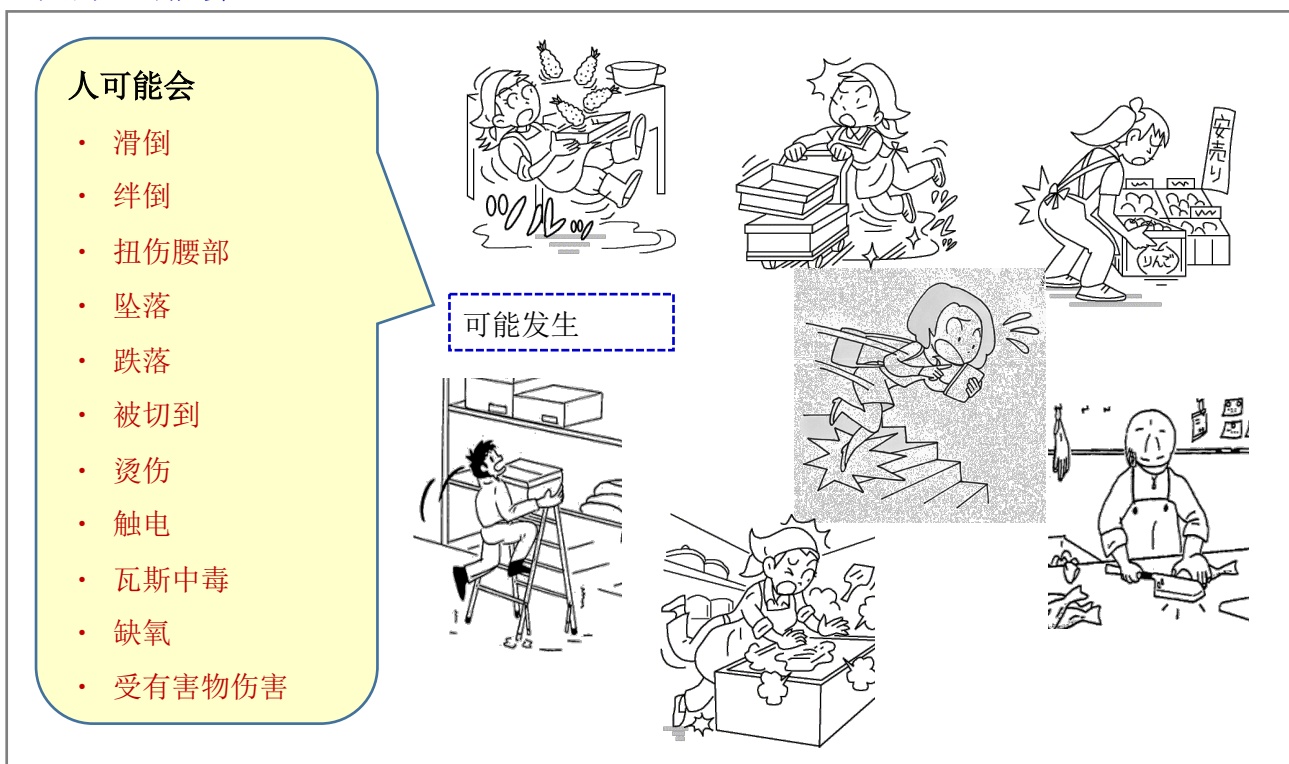
(2) 解释说明工龄未满1年者的事故发生几率高达24%。此外，工龄未满3年者占全工龄中工伤事故的4成以上。即便是已经习惯的操作也要多注意事故预防。

(3) 首先说明多数的工伤事故都是着急移动时滑倒或被绊倒造成的跌伤。接下来向学员说明搬运重物时的“腰部扭伤”、操作梯子以及上下楼梯时的“坠落·滑落”、因菜刀或设备的刀刃而导致的“被切·被刮”（等原因），都是潜伏在我们身边的危险。

此时，结合手册中的事故案例进行介绍会更容易理解。

要点2 通过“可能会”提高危险意识!

【人的“可能会”】



【解说】

1 让学员理解职场中存在危险，是安全作业的基础。

(1) 未熟练劳动者对危险的感受性尚低

根据对企业的走访我们获知，多数未熟练劳动者会认为职场是安全的，对危险的感受性不是很高。

因此，很多工伤事故都是在（操作者）对不安全作业（危险作业）还缺乏了解的情况下发生的。

(2) 通过“可能会”开展危险意识教育

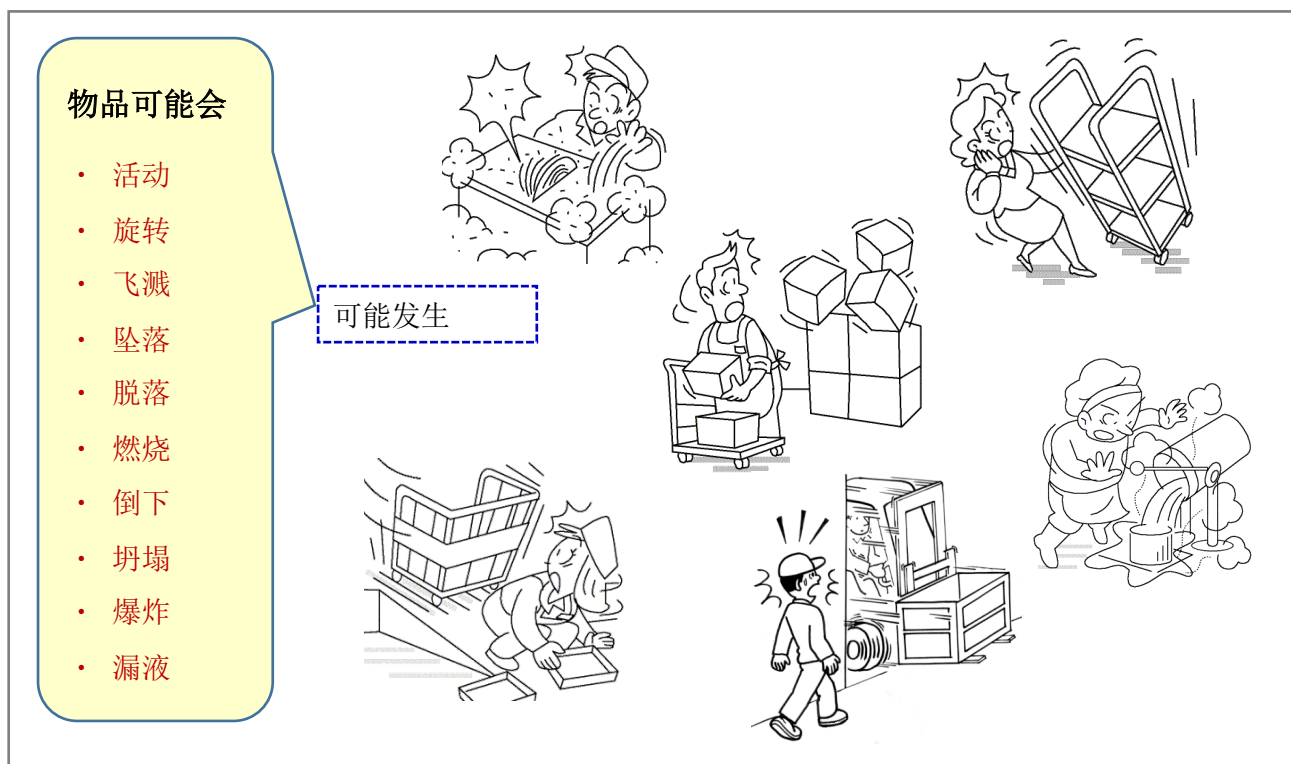
（这是一项）可以提高危险感受性的举措。让学员具备“可能会”的意识，来认识（作业中的）

- 行走时“可能会滑倒”“可能会被绊倒”
- 搬运重物时“可能会扭伤腰部”
- 用梯子取物时“可能会坠落”
- 下楼梯时看手机“可能会跌落”
- 使用菜刀时“可能会切到手”
- 使用加热器时“可能会烫伤”

(3) （和工伤事故案例一起介绍）“可能会”事例。

与25页的“差一点事件”案例一起进行具体说明较为有效（通过各种事例让学员思考“可能会”。）。

【物品的“可能会”】



【解说】

1 意识到“物品的可能会”。

(1) 未熟练劳动者对危险的感受性较低

物品可能会“突然移动”或“掉落”。让学员意识到类似的危险可能会发生。

因此，有很多因为没意识到物品的不安全状态（危险状态）而莽撞靠近，（从而）造成劳动灾害的情况。

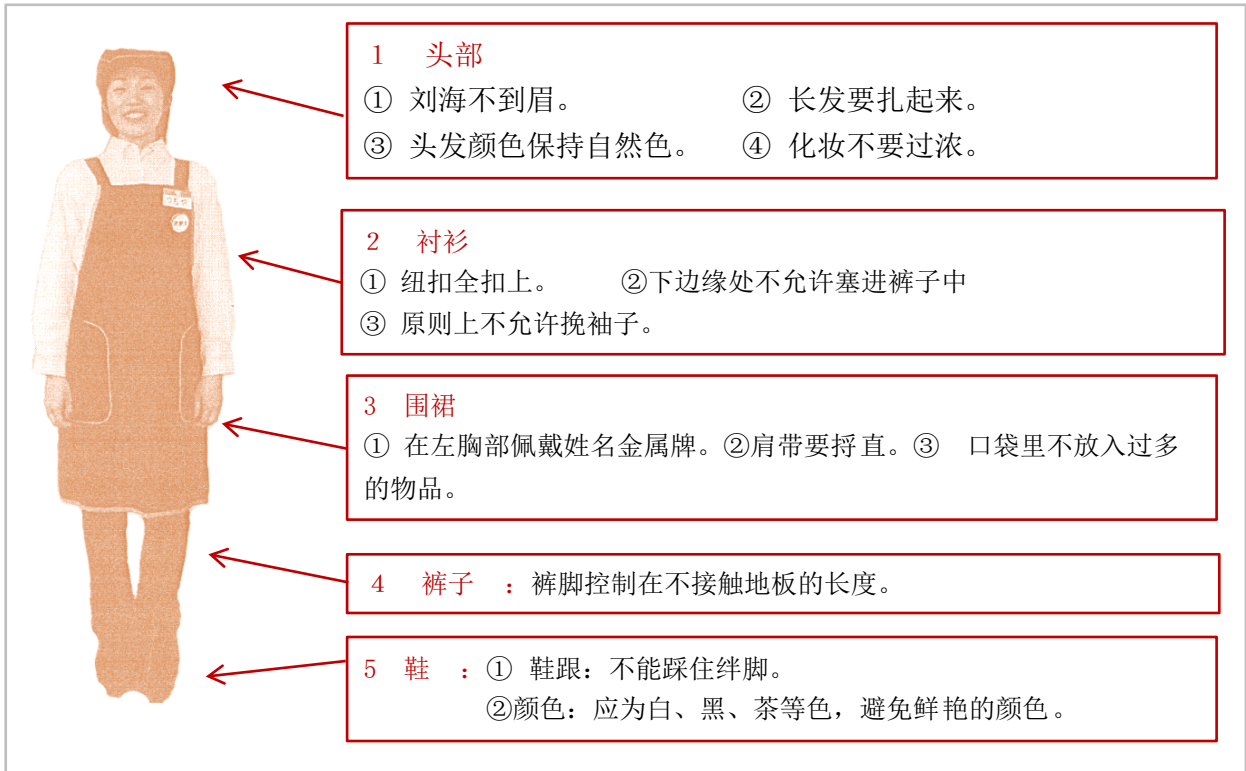
(2) 通过“可能会”进行危险意识教育

这是一项提高危险感受性的举措。通过对身边物品的“可能会”意识，来提高对危险的认知吧。

- 设备“可能会突然移动”
- 推车“可能会翻倒”
- 堆积的商品“可能会掉落”
- 热水的“温度可能还很高”
- 放置在原地的推车“可能会意外滑动”
- 叉车“可能会突然开出来”

(3)（和工伤事故案例一起介绍）“可能会”事例。

- ◆ 意识到自己要接触**顾客**。
- ◆ 既安全又正确的**着装仪容**至关重要。
- ◆ 处理食品时，**清洁感**非常重要。



【解说】

1 说明穿好规定服装的重要性。

(1) 基本思路

首先让学员掌握“接待客人的服装意识”“仪容端庄”“清洁感”等着装的基础。

(2) 根据作业内容决定所需的服装。

说明职场中存在什么样的危险等，为什么要穿这样的服装或佩戴保护用具。

- ① 随意着装会引发被设备卷入的危险，也可能被物品刮住受伤。
- ② 预防跌倒，如何选择鞋（耐滑性）也很重要。

2 需要佩戴保护用具的作业，应说明为何需要，及使用上的注意事项。

例如需要佩戴手套或穿着保护衣时，对注意事项和正确的穿戴方法进行说明。

【例2】

- ◆ 作业时按规定穿着**安全的服装**。
- ◆ 要选择适合自己**身体的轻快的**作业服装。
- ◆ 长袖则系上**袖口**，上衣的下边缘处塞入**裤子中**。
- ◆ 不可将带刃的物体、螺丝刀、电钻等放在**口袋中**却不进行任何操作。
- ◆ 不将毛巾或手绢等围在脖子上，或佩戴围巾、领带等可能被**卷入**的物品。

【保护帽要正确佩戴】

- 检查下巴帽带、有没有松动、有没有戴得过于靠后
- 确认旧帽子有没有划痕
- 基本上只用于坠落时的防护



【解说】

因工作的内容不同，服装也有很大的差别。需要使用叉车，或高处作业，使用木材加工设备等情况，需要注意如下事项。

（这里根据不同工作类型，对本手册的第一部分中没有涉及的着装要求作出参考规定。）

1 说明穿好规定服装的重要性。

(1) 一般情况下，会根据作业内容而确定所需的服装。需要向学员说明可能存在什么样的危险，为什么要穿这样的服装或护具。

- ① 随意着装可能导致被运转中的设备卷入的工伤事故发生。
- ② 预防跌倒，鞋（耐滑性）很重要。

2 关于需要护具的作业，说明为何需要，及使用上的注意事项。

例如需要保护帽时，说明佩戴时应留意以下事项。

- ① 预防飞溅、物体掉落保护帽，对于（不慎）坠落时的防护效果较低。
- ② 如果佩戴不正确，坠落时经常会因保护帽脱落而导致重大工伤事故。

要点4 遵守既定的作业程序!

- 职场中存在很多意料之外的危险。
- 职场中的既定作业程序，是（保证）安全、卫生、高效作业的规则。
- 遵守作业程序，保护自己。

- ◆ 严格遵守既定的**作业程序**（作业标准）。
- ◆ **反复练习**体会作业程序书中的作业程序。
- ◆ 充分理解安全层面上**应该做的事和不能做的事**。
- ◆ **不了解作业程序时**，不要擅自行动，务必向负责人确认。
- ◆ 注意避免**由于习惯性疏忽而造成受伤**，避免轻率的动作和蛮干的动作。



【油炸锅的安全注意事项】

- ① 原则上，有油时不可抬起加热器。
（加热器掉落，油溅出来会造成大规模烫伤）
- ② 电源开启的状态下不可抬起加热器。要先关闭电源。
（预防火灾）
- ③ 严格遵守用油量。（预防火灾）



【解说】

1 让学员理解既定作业程序（书）的重要性，并敦促其彻底遵守。

- (1) 作业程序书是（保证）“安全高效工作”的职场规则。向学员解释说明，遵守规则是工作的基础，并使学员理解遵守规则的重要性。
- (2) 作业程序书中包含了安全（卫生）作业的必要事项。为什么必须做、为什么不能做，对理由进行解释说明，使学员理解遵守作业程序书对于保护自身安全也同样至关重要。
此时如果能介绍因为没遵守规则而导致的工伤事故案例则更为有效。

（例）指出油炸锅作业的注意点。

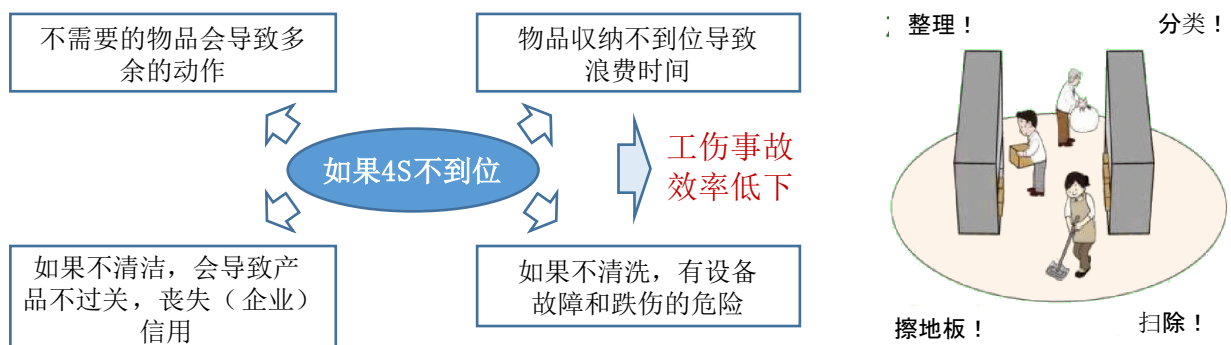
为什么需要多加注意，在这个事例中可以这样解释说明：“加热器如果掉落会让油溅出来，导致严重烫伤”。规则要与制定规则的缘由一起进行解释说明，并让学员理解，这样可以增加学员遵守规则的意识。

此外，本例以“事故案例5”为参考。一并说明事故案例则更为有效。

- (3) 有安全装置和紧急关闭装置等时，要让本人实际体验操作，体会其必要性并进行实践。

要点5 励行4S·5S来提高安全性!

- ◆ **整理** 对需要的物品和不需要的物品进行区分，扔掉不需要的物品。
→ 作业效率提升，跌倒灾害的危险降低。
- ◆ **整顿** 需要的物品要易用易懂地进行收纳。
→ 减少时间浪费，提升品质。
- ◆ **清洁** 去除污秽，保持周围清洁。
→ 提高品质，预防食物中毒，预防异物混入。
- ◆ **清扫** 清除设备和作业现场的灰尘和垃圾。
→ 保持机器设备功能正常运转，减少跌伤危险。
- ◆ **习惯** 严格遵守既定事项。
→ 反复实行，就会在无意间实现安全卫生的操作。



【解说】

1 让学员理解4S（5S）的必要性和重要性，并养成习惯。

(1) 着重说明如果不遵守4S（5S）会产生负面影响，让学员理解4S的重要性。

- ① 放置多余物品导致被绊跌倒，会影响作业流程。
- ② 寻找所需物品导致作业效率下滑。此外，食品加工线上如果缺少哪些用具，可以通过（收纳）整顿轻松发现，商品中混入异物也能尽早发现。
- ③ （为了）维持设备正常运转，4S必不可少。此外，在食品加工线上，出于预防食物中毒的考虑也必须保持卫生无垢的状态。
- ④ 地板湿了立即擦干，对于预防跌倒也很重要。
- ⑤ 整理、整顿、清洁、清扫，不仅要理解，实际养成习惯也很重要。

(2) 让学员充分理解4S·5S的效果，贯彻实施安全（卫生）操作。

如果贯彻执行4S·5S，就会有上述 → 的正面效果。从提高作业效率和安全卫生的角度（出发）都是必要举措。

(3) 如果能介绍因为没能实践4S·5S而导致的工伤事故案例则更为有效。

要点6 大家实施安全作业，共同打造安全职场！

针对“跌倒”、“腰部扭伤”、“跌落、滑落”，“被切、被刮”，“被夹、被卷入”、“中暑”（等事故，必须）采取彻底的预防对策。这里将“差一点事件”也作为事故案例进行介绍。

(1) “跌伤”的预防要点

■ 地板要经常“整理”“整顿”“清扫”“清洁”，以保持安全！

- 地板要彻底擦干（正在清洗的地方要注意地板（潮）湿）
- 多余的物品是造成“被绊”跌倒的原因

■ （搬运）大件物品和重物（请）使用“推车”！

无法使用推车时，可以两个人一起拿，或分批搬运

■ 行走时不要搬运物品！

端着物品走动时“跌倒”的危险会变大。

■ 充分确保通道的亮度！



【解说】

1 地板要经常“整理”“整顿”“清扫”“清洁”以保证安全！

（曾经）发生过（这样的事故）：“因为抱着球状物横穿过道，在试图迈过胶皮管时，被胶皮管绊到，（造成）肋骨骨折。”多余的物品可能会造成“绊倒”。此外，地板以因为（被）水或油打湿而湿了则会造成“滑倒”“打滑”跌倒。因此，要求彻底执行4S(5S)。

※ 惊险瞬间：在烹调室油炸食品时，因溅到地板上的油而滑倒。
（要做到勤扫地板，选择合适的鞋类，遇事不慌忙等）

2 行走时不要搬运物品！

发生了“双手拿着纸箱下楼梯时，脚下踩空跌倒”的事故。端着物品移动时，因没看清脚下而“踏空”跌倒的危险会变大。

3 充分确保通道的亮度！

如果因通道的亮度不足，而没注意到通道高低不平的地方，跌倒的危险会变高。要确保足够的亮度。

4 搬运大件和重物请使用“推车”！

搬运大件物品会导致看不清脚下，跌倒的危险会变大。应该使用推车等工具。

【跌倒的事例】

■事例①-1 在仓库里，试图取下货架上层的商品箱时，被脚下的箱子绊到，抱着箱子跌倒。



■事例①-2 装货时双手端着装有面包的容器，从面包房往停车场走的时候，没注意到脚下的空容器，被绊倒。



■事例①-3 凌晨1点左右，搬运容器时在冻结的路面上滑倒。



■事例①-4 配送完商品后手推台车行走时，台车的车轮滑进排水沟突然停住，身体撞到台车上后摔倒。



【解说】

○ 事例②-1

- 取下放置于高处的物品时，应使用稳定的梯凳。
- 为避免放置的物品影响作业和通行，应经常对仓库内进行整理和整顿。（4S・5S）

○ 事例②-2

- 即使是作业所需物品也不要放置于通道中，作业开始前要确认安全。（4S・5S）
- 搬运叠起的容器时，应（将容器层数）控制在可以确保前方视野的数（量）。

○ 事例②-3

- 穿防滑鞋。搬运现场应确保充分照明。
- 明确标识冬季容易结冰的场所。

○ 事例②-4

- 台车通道要避免出现高低落差。凹槽要盖上盖。
- 有高低落差、凹槽等的场所要明确标识以示注意。

(2) “腰部扭伤”的预防要点

■ 作业姿势和动作（重物的正确处置）

- 尽量让身体靠近重物，采用放低重心的姿势。

• [拾起重物时]

单脚稍向前，屈膝，充分弯下腰后抱住重物，伸直膝盖站起。拾起重物时，调整呼吸，使用腹压抬起。

• [搬着重物行走时]

缩短移动距离，避免人力上下楼梯。



■ 腰部扭伤腰痛预防体操

做一做以伸展运动为主的腰部扭伤预防体操。



【解说】

腰部扭伤（约）占职业病的6成之多，在很多生产线都会发生。通过以下方法预防腰部扭伤吧。

1 作业姿势和动作（处置重物）

（曾经）发生（过这样的事故：）“将放置于地板上的制品搬到作业台上时，刚抱起制品就扭伤了腰部”

即使不是特别重的重物，也可能因（错误的）作业姿势而造成腰部扭伤。因此抬起物品时要特别注意保持正确的姿势。

2 腰部扭伤预防体操

处置重物或因为以逞强的姿势进行作业而扭伤腰部。作业前的伸展运动对于预防腰部扭伤很重要。作业前做一做以伸展运动为主的腰部扭伤预防体操。尤其年龄较大的工作人员更是必须（注意）。

【腰部扭伤的事例】

■事例②-1 在送货目的地门前的较陡楼梯上，两手各拎一罐装有灯油（18公升）的塑料桶，试图一口气抬起时，扭到了腰。



■事例②-2 在超市的店铺前销售果蔬，试图抬起装有苹果的箱子时，扭到了腰。



■事例②-3 为了操作厨房内的电饭锅，双手抬起内胆（内有洗过的约8kg的大米）时，感觉到强烈的腰痛。



【解说】

○ 事例②-1

加在一起 $18\ell \times 2 \times 0.8(\text{比重}) = 28.8\text{Kg}$ 左右。几乎接近人力的极限。尽量逐个抬起往推车上放会比较好。

- ① 不要一口气抬起，要先充分弯下腰，慢慢伸直膝盖站立起来。
- ② 男性可单独人力搬动的重量，应控制在体重的约40%以内。（体重70Kg则为28Kg）
- ③ 女性则应控制在男性可操作重量的60%左右。

○ 事例②-2

苹果装箱后的重量约为12Kg~20Kg左右。体重50Kg的女性可搬运的重量为 $50\text{Kg} \times 0.4 \times 0.6 = 12\text{Kg}$ 。女性单独搬运稍显过重。

- ① 充分弯下腰用膝盖的力量抬起箱子。
- ② 把握货物（商品）的重量，事先探讨采取什么样的作业方法。

○ 事例②-3

重量其实并不太重，但由于没有弯下腰就抬起重物。

- ① 抬起时，身体接近对象物，一只脚稍稍向前，曲膝，充分弯下腰后抱住对象物，伸直膝盖，慢慢站起。
- ② 移动重物时，尽量使用推车。

(3) “坠落·滑落”事故的预防要点

■ 正确使用梯子！

- 用梯子等取出货架上的商品时，
如果梯子不稳定则可能从梯子上跌落。
- 梯子要挂上保险销，需要两手拿商品的情况则（应由）2人作业。



■ 上下楼梯时，务必扶着手把扶手慢慢走！

- 拿着物品在楼梯上移动，或一边看手机一边上下楼梯，
会有摔下楼梯的危险。
- 养成安全上下楼梯的习惯吧。



■ 在装卸货平台上作业和通行要远离平台边缘处！

- （在）笼车移动等（情况下），也会有从（平台）边缘处坠落的。
- 尽量不要靠近边缘处。
- 笼车在卸货时从装卸货平台或卡车上掉下



试图支撑而被压住 ⇒ 不要支撑，撤离要紧。

【解说】

1 坠落·滑落事故会造成重伤！

即使（在）不算太高的地方（摔下来），也经常会造成重伤，（因此）尤其需要进行安全作业。

2 梯子的安全使用！

使用梯子时的注意如下事项。

- ① 不使用最上面的一层（顶层）。② 务必挂上保险销。
- ③ 不在有高低差距的地方和不稳定的地方使用。

3 一边看智能手机一边上下楼梯很危险！

这非常危险，需要以挂标识等方式引起注意。

4 注意笼车会从装卸货平台的边缘处、车尾升降梯上掉落！

可能掉落时，要贯彻执行勿支撑“撤离要紧”。

试图支撑却被压住的事故多发。因为笼车相当重，人力无法支撑。

【坠落·滑落的事例】

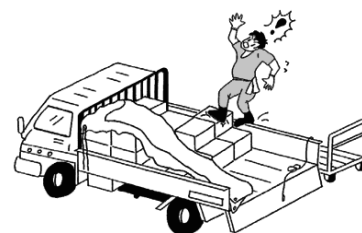
■事例③-1 出勤时，沿着店内的员工通用楼梯下到地下1层的更衣室时，因为操作智能手机而踏空楼梯滑倒。



■事例③-2 下午1点左右，抱着人体模型在店内下楼梯时，因雨天楼梯湿而打滑踏空，摔下楼梯。



■事例③-3 将25箱装着地板材的纸箱（1箱15kg）搬上卡车后开始铺罩布。将罩布固定在左侧后再整个盖上，在货物和卡车右侧档板上移动时，脚下不稳跌倒。



【解说】

○ 事例①-1

- 边走边操作智能手机，脚下和前方不在视线中。此外，注意力也没集中在楼梯上。
- 步行时，尤其是上下楼梯时，不要边走边使用智能手机，一定要停下脚步后再使用。

○ 事例①-2

- 因为（抱着）人体模型而没看清脚下潮湿的楼梯地面。
- 下楼时一只手扶着扶手。
- 下雨天，顾客也有跌倒的危险，所以楼梯和地面要彻底擦干。

○ 事例①-3

- 在不太稳定的卡车侧面遮板和纸壳箱上移动。因为着急而没确认好脚下。
- 往卡车上装卸货物时，要准备好安全的搭脚设备。
- 盖上或摘掉罩布时，应准备好作业台，防止在脚下不安全的状态下进行作业。
- 务必佩戴安全帽（坠落时防护用）。

(4) “被切·被刮”事故的预防要点

■ 清洗加工设备的刀刃时务必先关闭设备！

清洗设备的刀刃时，因设备还在运转就进行清洗，而被卷入造成重伤事故。

■ 关闭设备进行作业时要小心意外启动！

其他作业人员可能在无意中打开了开关。

要明确标识是在清扫作业中

■ 使用菜刀时确保安全的放置方式和放置场所！

彻底实行4S（整理、整顿、清扫、清洁），用过的菜刀要妥善收起。



【解说】

1 清理加工设备的刀刃等需多加注意！

“食品加工设备还在运转（时）就对设备进行清洗，会引发被卷入（机器）切断手（指、手臂）的严重事故。

检查、清洗、修理设备时，要贯彻执行使设备停止运转、确认（设备）完全停止后再进行作业（的规定）。

2 即使关闭设备时也要预防意外启动！

关闭设备进行作业时，为预防设备突然运转，务必关掉电源开关。并且用标识提示：“作业中，勿动开关！”，采取必须使用钥匙才能开启电源、钥匙由作业人员亲自管理的举措，预防意外启动。

2 使用菜刀时，确保安全的放置方法和放置场所！

曾经发生过这样的事故：“没有主要到周围放了使用中的菜刀而误切到手指。”

彻底贯彻执行4S（整理、整顿、清扫、清洁），用完的菜刀（须）放在指定场所妥善收好。

【被切·被刮的事例】

■事例④-1 在面包房的作业台给面包切片时，边用手推面包边切片，手指接触到了切片机的刀刃。



■事例④-2 上午10点左右，加工寿司的过程中，切菜板粘在桌上挪不动，试图用力抬起时，放在切菜板上的菜刀弹起，险些切到手。



■事例④-3 用绞肉机加工完肉类后，为清洗设备，关掉电源后手靠近肉馅出口的切削刀具部分，手指接触到了没有完全停止旋转的切削刀具。



■事例④-4 为制作摆放商品用的垫子，用切纸刀划开纸箱时，因用力过猛而险些切到右大腿。



【解说】

- 事例③-1
 - 没有使用推板，直接用手边推面包边切片。
 - 使用切片机时，要使用推板推出面包。
- 事例③-2
 - 试图挪动放着菜刀的菜板。
 - 菜刀不用时不要放在切菜板上。菜刀要（放置）在固定场所。
- 事例③-3
 - 刚关掉电源手就接近切削刀具部分。
 - 清洗设备时彻底关闭总电源开关（还可以节省时间）。
 - 贴出提醒旋转不会立即停止（的标识）。
- 事例③-4
 - 使用切纸刀时用力过猛。
 - 切纸刀的刃只放到所需的最小长度。注意操作时站立的位置。

(5) “被夹·被卷(入)”事故的预防要点

■ 先关掉设备再进行清洗和修理！

设备还在运转就进行清洗（操作），会导致被轧辊部分、旋转的刃卷入的严重事故。

■ 即使关掉设备进行作业也要预防意外启动！

挂出清洗中或修理中的标识，启动开关由（清扫）人员控制，防止意外启动

■ 绝对不要忽视护栏和安全装置等功能！

通过检查与维护确保此类功能有效。



【解说】

1 先关掉设备再进行清洗、调整和修理！

曾经发生过这样的事故：“设备刚停止运转时就急于修理，设备突然再次运转而被夹住”。传送带、轧辊等（设备）的清洗和调整务必先关掉设备再进行。

2 关掉设备进行清洗、调整和修理作业时要预防意外启动！

曾经发生过这样的事故：“清洗食品过程中，在对连接水车与动力马达的皮带进行更换时，因同事未确认交换作业结束就打开电源，导致了中指被皮带卷入”。

修理中时，要挂上修理中的标识，启动开关由清洗人员本人进行保管，预防意外启动。

3 护栏和安全装置等要保持功能完好！

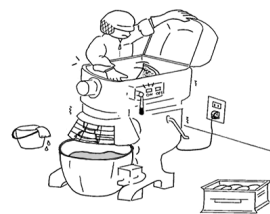
安全护栏以及危险时可让设备停止运转的安全装置，如果在关键时刻不能有效运转则极为危险。要经常进行检查和维修保养，确保其功能完好有效。

4 还需要注意防止被叉车和搬运用具等“撞到”！

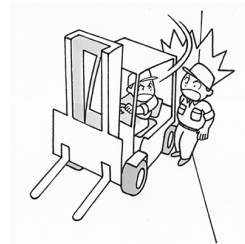
需要预防被辊箱托盘、台车、叉车等撞到的灾害。

【被夹·被卷的事例】

■事例④-1 在加工肉类制品时，（为了）更换肉的种类要去掉搅拌器上残余的肉片，虽然关掉了开关，但是搅拌器仍在运转，伸出手时被卷入。



■事例④-2 在仓库里，（工作人员）站在叉车的左侧，为检查产品与叉车驾驶员对话后，叉车右 转 发动时被夹在叉车的左后部和仓库的墙壁之间。



■事例④-3 在配送中心分类需要发送的商品时，推着堆了货物的推车转弯时，脚（被）旋转的车轮夹住。



【解说】

○ 事例④-1

- 改善绞肉机罩，通过联锁设备使其在搅拌桨停止旋转后才能打开。
- 把手伸入之前时，不仅要关掉电源，还要拔掉插座，并放上“不要开电源”的提示牌，确认搅拌桨彻底停住之后再开始作业。

○ 事例④-2

- 驾驶或发动叉车时，做好“右OK，左OK，前方OK”的手势及口头确认，充分确认周围是否安全。
- 在叉车周围作业的工作人员，应确保自己站在叉车驾驶员能看到的安全位置。

○ 事例④-3

- 使用推车时，尽量穿安全鞋。
- 转换方向时，不要在身体正面没有对准推车正中的状态下移动托盘推车。

(参考) “中暑”事故的预防要点

高温多湿的生产线上有“中暑”危险。

■ 预防中暑!

- 留意睡眠不足等身体状态的变化。也多多留意周围人。
- 穿透气性好、吸汗、容易干的衣服
- 少量多次补充水分、休息



■ 出现如下症状，可能是“中暑”了!

- 眩晕、眼前发黑、手脚麻木、肌肉抽筋、感觉不适
- 头痛、恶心、呕吐、倦怠感、虚脱感、状态反常
- 答非所问、意识消失、痉挛、身体发热 (情况严重)

■ 联系负责人并采取如下措施!

- 转移到凉爽的地方
- 解开衣服，凉快身体 (尤其是脖子周围、腋下、脚跟等处)
- 补充水分、盐分、口服补水剂 (水、食盐和葡萄糖的溶剂)

(在) 无法自力饮水或失去意识的情况下，应迅速呼叫急救车!

【解说】

“在后厨烹调食物时感到不适，被诊断为中暑。”

即使不在室外也可能中暑，需要多加注意。

1 预防中暑!

防止中暑，预防、尽早发现和尽早应对很重要。要正确进行健康管理和水分补给。

2 有这些症状时可能是“中暑”!

自己意识到中暑症状，对于预防中暑很重要，周围其他作业人员的情形也要多加留意。为此，事先了解中暑的症状也同样重要。

3 联络负责人并采取如下措施!

迅速进行必要的应对，联络负责人，中暑者失去意识的情况下还应立即呼叫急救车。应对迟缓可能会造成生命危险。尽早送医，呼叫急救车很重要。

【参考资料】

厚生劳动省宣传册“预防中暑!”

<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anken/090630-1.html>

要点7 万一发生异常事态和工伤事故时！

(1) 万一发生“异常事态”时

- ① 发现异常事态时，首先确认究竟发生了什么。
- ② 大声通知周围的负责人和同事。
- ③ 根据需要按紧急停止按钮让设备停止运转。
- ④ 听从负责人的指示，与同事合作采取恰当处置。
- ⑤ 避免单独擅自行动。

【通知周围！】

发现设备的状态与平常不一样时，立即通知领班等周围的人！



【解说】

1 开展关于异常事态的安全卫生教育和训练

遇到异常事态时可能会因慌张而导致重大事故或灾害。

应事先开展如下教育和训练。

- 存在发生什么样的异常事态的可能性
- 万一发生时，应采取什么样的行动
- 关于异常事态及其应对，务必开展演习训练。
- 然后让学员实际执行。（教育后让学员付诸实际的训练较为有效。）

2 注意到与平常不一样的状态

设备在运转时，可能会感觉到与平常不一样的状态，如图所示，可能会出现“感觉有奇怪味道”，“通知异常的红灯亮了或闪烁”等与平常不一样的状态。此时注意到异常极为重要。

3 注意到之后立即通知负责人

注意到异常之后，应立即通知负责人。如果在一知半解的情况下就擅自做出判断采取行动，可能导致自身遭受灾害。

(2) 万一发生劳动灾害时！

即使被认为安全的职场，也无法彻底杜绝劳动灾害的发生。
万一发生劳动灾害时，进行如下应对吧。



劳动灾害发生时的应对（例）

劳动灾害
发生

首先要冷静！

- 不要慌张地跑过去，引发二次灾害
- 大声通知周围的人

现场应对

救护受害者！

联系上司（负责人）！

- 负责人有指示时提供帮助等
（例如将受害者送医等）

【解说】

有必要事先决定好在非常事态（地震、火灾等）以及发生劳动灾害时由谁采取什么样的行动。在此基础上，至关重要的是，通过平时开展安全卫生教育和训练，确保在劳动灾害发生时能采取正确的行动。

1 发生劳动灾害时首先要冷静

首先大声通知周围的人。

一起工作的人因为被设备卷入或触电而遭遇劳动灾害时，谁都会急于去救助。然而，灾害刚发生时，存在可能引发后续灾害的危险，经常会出现使试图救助的人也遇害的情况。

为了不因鲁莽慌张而造成二次灾害，首先必须做什么，通过安全卫生教育让学员学会如何采取正确的行动至关重要。

2 联系负责人

原则采取与发生异常事态时相同的应对。

按紧急停止按钮，关掉设备的开关等，停止危险的状态。

联络负责人，根据指示采取行动。（接到将受害者送医等来自负责人的指示时会需要提供帮助。）



祝安全

针对未熟练劳动者的安全卫生教育手册(商业)编委会委员名簿

赤木 胜	劳动安全咨询、劳动卫生咨询
小泽 信夫	一般社团法人 新日本超市协会 部门经理助理
小林 繁男	劳动安全咨询、劳动卫生咨询
新宅 友穗 (委员长)	一般社团法人 日本生产技能劳务协会 专务理事
中津 伸一	一般社团法人 日本自由连锁经营协会 常务理事
山口 忠重	劳动安全咨询

