

教育とヒヤリハット活動

でつくる

働く人とお客さんにとって
安全なお店



質問 その1

新たに雇い入れた従業員に
接客・接遇の教育を行っている

質問 その2

新たに雇い入れた従業員に
働く側の
安全に関する教育を行っている

質問 その3

仕事内容が変わる従業員に
働く側の
安全に関する教育を行っている

労働安全衛生法

第1条

この法律は、労働基準法（昭和二十二年法律第四十九号）と相まって、労働災害の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化及び自主的活動の促進の措置を講ずる等その防止に関する総合的計画的な対策を推進することにより職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とする。

ポイント

安衛法は、働く人の安全と健康を守る法律

第59条

第1項 事業者は、労働者を雇い入れたときは、当該労働者に対し、**厚生労働省令で定めるところにより**、その従事する業務に関する安全又は衛生のための教育を行わなければならない。



安全衛生教育の時間＝労働時間
所定内に行うのが原則。残業割増の対象にもなる。

第2項 前項の規定は、労働者の作業内容を変更したときについて準用する。



異なる作業に転換をしたとき
作業設備、作業方法等について大幅な変更があったとき

労働安全衛生規則

第35条

第1項 事業者は、労働者を雇い入れ、又は労働者の作業内容を変更したときは、当該労働者に対し、遅滞なく、次の事項のうち当該労働者が従事する業務に関する安全又は衛生のため必要な事項について、教育を行わなければならない。ただし、令第2条第3号に掲げる業種の事業場の労働者については、第1号から第4号までの事項についての教育を省略することができる。→**飲食業で法的に必須なのは5号から8号（～2024.3.31）**

- 1 機械等、原材料等の危険性又は有害性及びこれらの取扱い方法に関すること。
- 2 安全装置、有害物抑制装置又は保護具の性能及びこれらの取扱い方法に関すること。
- 3 作業手順に関すること。**省略できる業種でも機械や危険物（薬品や高温物など）を使用なら教育**
- 4 作業開始時の点検に関すること。 **※2024.4.1～は省略不可**
- 5 当該業務に関して発生するおそれのある疾病の原因及び予防に関すること。
- 6 整理、整頓及び清潔の保持に関すること。
- 7 事故時等における応急措置及び退避に関すること。
- 8 **前各号に掲げるもののほか、当該業務に関する安全又は衛生のために必要な事項**

第2項 事業者は、前項各号に掲げる事項の全部又は一部に関し十分な知識及び技能を有していると認められる労働者については、当該事項についての教育を省略することができる。

安全衛生教育の内容は法律で定められており、
実際の仕事の内容や経験をふまえて行う

5号 業務に関して発生するおそれのある疾病の原因及び予防に関すること

- 腰痛** 作業姿勢、ストレッチ、重量物の取扱方法
- 感染症 新型コロナ予防、汚物処理
- メンタルヘルス 各種ハラスメントへの対処、相談窓口の案内

6号 整理、整頓及び清潔の保持に関すること

- 物の置き方 かご台車などの置き方、物を置く高さ制限
- 快適に過ごすために 休憩室や食堂の利用方法
- 崩壊・倒壊（物が崩れる・倒れる） 立てかけない、積みすぎない
- 定品定位置 用具などがあるべき場所に

7号 事故時等における応急措置及び退避に関すること

- 交通事故 配達、回収
- 自然災害 地震、火災、水害 など
- 犯罪行為 放火、強盗、恐喝、傷害 など

8号 業務に関する安全又は衛生のために必要な事項

- 転倒** 濡れや油の処理、危険箇所、走らない、防滑靴
- 飛来・落下（物が人に落ちる） 物の置き方、ヘルメットのかぶり方
- 転落・墜落（人が落ちる） 脚立の使用法
- 激突（人と人・物がぶつかる） 台車の使用法、ドア付近でのルール
- 切れ** 刃物の使用・保管方法、切創防止手袋の使用
- やけど** 調理方法、袖カバーの使用、保温設備の取り扱い
- はさまれ・巻き込まれ** 機械の使用法、点検・清掃方法

教育のポイント

ステップ1

- 教育の目的（受け手にとっての意義）を示す
- 受け手に通じることばで伝える

ステップ2

- 聞く & 見る & 体験
- 理由を示す
- 「我がこと意識」をかきたてる

ステップ3

- 理解しているか確認をする
- 好機に反復

ステップ1： 導入から土台部分の形成

□ 教育の目的（受け手にとっての意義）を示す

- ① 知らなきゃダメ（ネガティブ）
- ② 知っていたら得する（ポジティブ）

□ 受け手に通じることばで伝える

- ① 経験、年齢などの個人差もふまえて
- ② 適切な量
- ③ 母語が日本語でないことも

「やさしい日本語」
のノウハウ

- 「など」といった曖昧な表現を使わず、具体的に。
- 漢語を使わず、和語にする。
- 主語と述語をはっきりさせた、できるだけ短い一文に。
- 簡単な言葉に置き換える。
- 実物や図、写真を示しながら説明する。

ステップ2： 知識と応用力の獲得

聞く & 見る & 体験

 聞くだけ：20 読むだけ：60

理由を示す

①理由がわからないと「単純作業」

②理由がわかると、応用が利く・教えられる

「我がこと意識」をかきたてる



労働災害の事例紹介をしてください！

ステップ3： 教育内容の定着

□ 理解しているか確認をする



「わかった？」はこまめに

→ ステップアップする自覚

つまづき防止

□ 好機に反復する

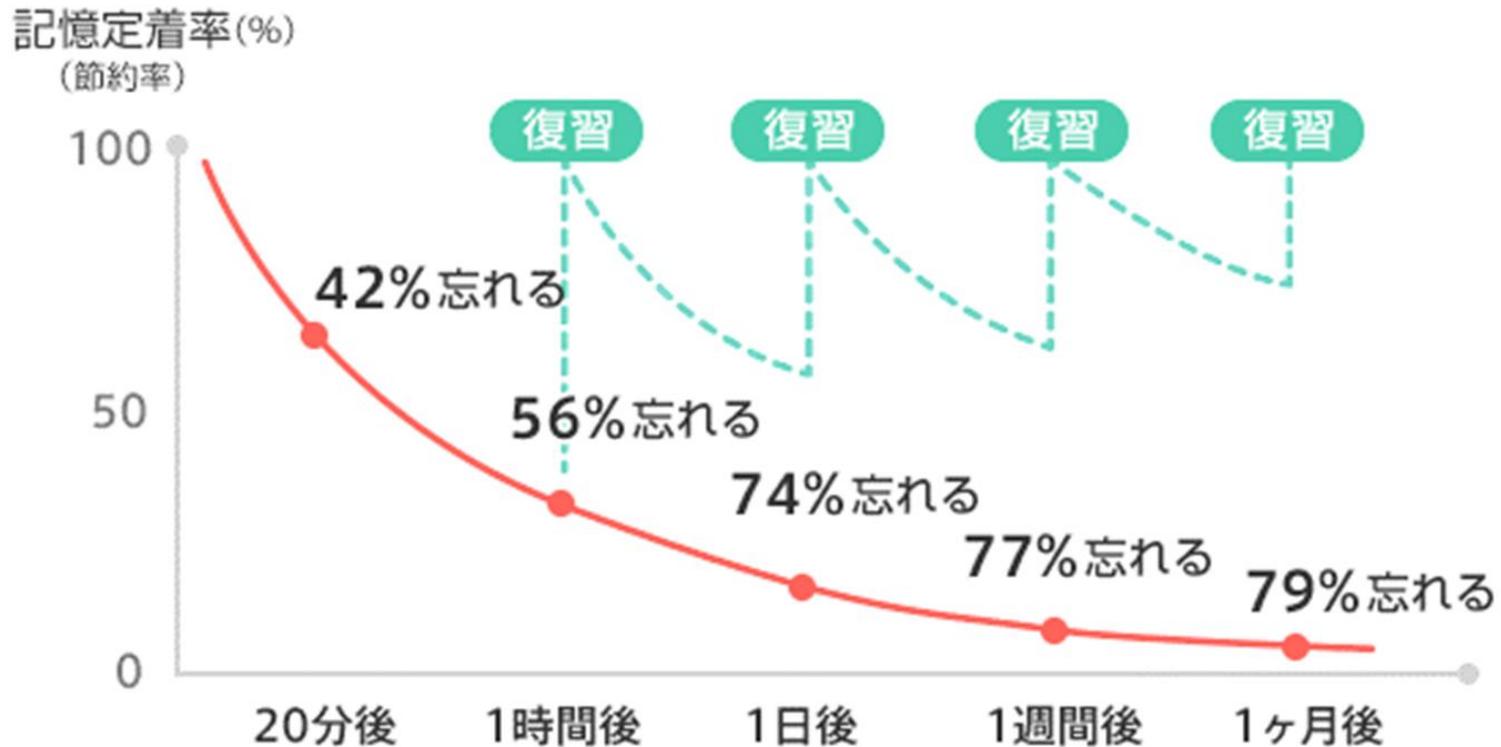
①定期的、昇進・昇給などのタイミング

②季節、イベント発生時



ミーティングで周知 = 消える教育

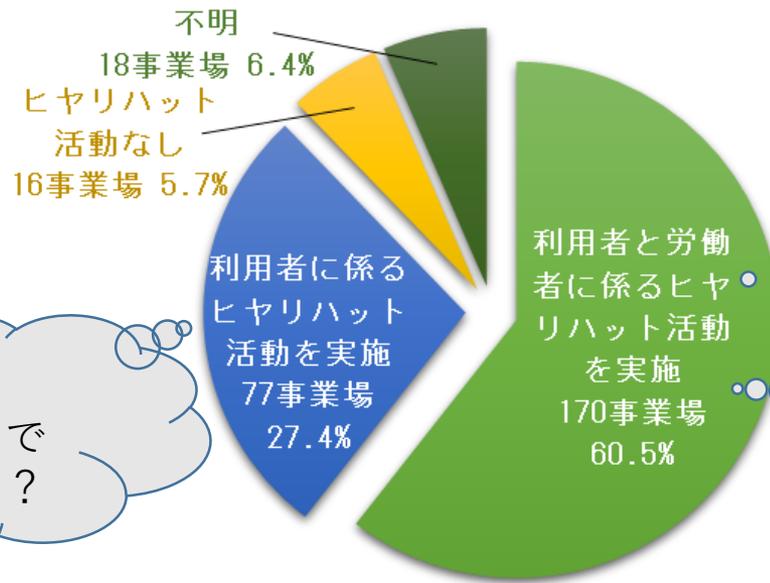
エビングハウスの忘却曲線



人は忘れる。教育したことを全部は守らない(守れない)。

ヒヤリハット活動とは

危なかった（ヒヤリとした・ハットとした）が、ケガには至らなかった出来事を報告させてケガする人が出てしまう前に安全策を講じる活動



お客さんに関するものばかりになっていない？

報告があがってくる？

報告をもらいっぱなしで終わっていない？

ヒヤリハット事例収集のポイント

- ささいなことでも良いと周知する
 - 「強風で扉が急に閉まった」もOK
- 事例報告をタイムリーに行えるようにする
 - 「月末にまでに」は忘れる
- 事例報告の手間は軽度にする
 - 詳細すぎる報告書だと作成しない
- 報告を放置しない
 - 反応がないともう報告しない
- 改善を報告者に丸投げしない
 - 報告者が「損」しないよう。
「できるときに」をやれる日はなかなか来ない
- 報告の動機付けまたは奨励（義務化）
 - 改善提案賞金や名誉でモチベーションアップ

従業員の
安全が大切なら
時間や担当者の確保の
優先順位は
相当に高いはず！

い っ	○ 年 ○ 月 ○ 日	14 時 25 分 頃	
ど こ で	カウンター脇	どうしていた時	通行
ヒヤリハットした、 危険を感じた 時のあらまし	注文をいただき厨房に行こうとしたら、 段差につまずいた。		

どのような問題（不安全な状態又は行動）がありましたか。

[問題があった項目欄にその時の状態と考えられる対策を記入してください。]

①作業環境の問題
②設備機器の問題 段差があった。
③作業方法の問題 お客様がデザートメニューを見たいとおっしゃって、厨房に行く前に渡そうと少し急いだ。

単に咎められている
気がする・・・



管理者記入欄

心に余裕をもってください。足元に気を付けてください。

ヒヤリハット事例収集 最大の注意点

- 不注意で一蹴しない
 - せっかく報告したのに恥さらしのよう
 - 「心がけ」は「～しなければ」に破られる
 - 注意は長持ちしない



動作を「注意しましょう」なら**可視化**と**反復**

物理的な安全策が講じられないか検討せず
注意に頼るのは
「思考停止」です！

安全策の講じ方

- ① まず危険源をなくすことを検討する
- ② ①が困難なら、危険源への人の接近をなくす
- ③ ②も困難なら、危険事象の発生確率を下げる
- ④ ③すら困難なら、回避可能性を上げる



① → 段差を無くす

② → 段差に接近しない=通らない

③ → 端部を目立たせて
段差とわかるようにする

④ → 転倒しない体と幸運に期待(?)
心に余裕 足元に気を付ける



ヒヤリハットの正体



危害発生までのプロセスは進行！

ヒヤリハットは結果的に危険の存在を立証している

→ 安全な職場をつくる重要なヒント ✨
放置したらダメ もったいない

ヒヤリハット活動がもたらす良いこと

- 👍 労働災害の未然防止
- 👍 危険に気付く力が伸びる
→ お客様の安全にも寄与
- 👍 改善されたらモチベーションが上がる
→ 効率アップにつながることも

ヒヤリハット活動は
働く現場のコミュニケーション



**わたしたちの職場の
ヒヤリハット活動を
より良いものにするには？**

みなさんの「特殊技能」が 「職業病」にならないように

- 👉 人が何をしてほしいかがわかる
より良いサービス・商品をお届けするためベストを尽くせる
→ 「**良かれと思って**」が労働災害を発生させることも
→ 声かけや「～してはいけない」の教育も大切
- 👉 お客さん（他者）を大切にできる
→ **働く自分たちの安全や快適**を後回しにしないように
（つまりいたのがお客さんだったらどうでしょう？）

まとめ

～現状チェック&レベルアップ～

- 雇い入れ時と作業内容の変更時に必要な安衛法に基づく教育が、内容として不足なく、効果的にできていますか？
- 安全を従業員の注意頼みにしていませんか？
- 労働災害を未然防止するための安全活動（ヒヤリハット活動など）ができていますか？
- お客様の安全や満足のために、働く人の安全や快適を後回しにしていませんか？