

事例 6

事故を減らすために さまざまな取組みを

飲食店

主な業務内容	レストランチェーン店の運営ほか、フードサービス事業全般を展開している。近年はデリバリー部門にも力を入れている。
従業員数	従業員約 4,300 人、パート・アルバイト約 36,000 人
宅配導入店舗	約 750 店
所有車	三輪スクーター約 2,000 台、軽自動車約 280 台



レストランの料理を宅配するサービスを実施している。宅配を導入している店舗では、1店舗あたり、三輪スクーター3～5台、軽自動車は1台程度所有している。配達業務には配達専門のスタッフを採用している。

1 交通事故で多いのは「交差点」「すり抜け」「追突」

本社において交通事故リストを作成し、毎月傾向を分析している。そこから三輪スクーターの交通事故はその半分以上が交差点で発生しており、次いで道路でのすり抜けや追突が多いこと、軽自動車の場合は駐車場内での接触事故が多いことがわかっている。

また、宅配部門の交通事故の70%超が「行き」に発生していること、売り上げが伸びる年末年始や夏休み等には事故件数が増える傾向があること、さらには雨が降ると道路状況が悪くなる上に注文が重なるなどの要因もある。これらを踏まえ、スタッフの補充をはじめ、危険箇所を示した地図を店舗ごとに作成するなどの対策をとっている。

事故が起きてしまったときは速やかに「業務車・自動車事故報告書」(P22、資料1)に事故概要、原因、今後の対策を記入し、当人および上長から本社へ報告する。報告様式を一枚にまとめることで、店舗にかかる手間を少なくし、迅速に、再発防止につなげている。

記入日 年 月 日

業務車 自動車事故報告書

所属	本部	事業部・エリア・地区	所属CD	所属名	所属連絡先tel	マネジャー
運転者	社員区分	社員CD	運転者	職務	年齢	生年月日
	<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 準社員				才	年 月 日
	住所/tel					
〒() tel - -						
免許区分		免許取得日	免許有効期限	免許書No		
<input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 原付 <input type="checkbox"/> 自動二輪 <input type="checkbox"/> ()		年 月 日	年 月 日			

事故車名	車体番号	ナンバー	自賠責会社	自賠責保険証書No

発生場所	配送	<input type="checkbox"/> 行き <input type="checkbox"/> 帰り	届出警察署	警察署
事故発生日	年 月 日 ()曜日	<input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> PM	天候()	事故区分
事故状況(図)		事故状況		
		<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		

自車両	修理工場	相手方	車名	ナンバー
	tel - -		運転者・所有者	tel - -
入庫日 月 日	入庫状況 <input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 予定 <input type="checkbox"/> 未定	住所	住所	
修理の要否 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	損害額	住所	修理工場	tel - -
		入庫状況 <input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 予定(/) <input type="checkbox"/> 未定	住所	
		損害額	保険会社	tel - -

怪我の状況①	負傷者 ()才	怪我の状況②	負傷者 ()才
<input type="checkbox"/> 自車 <input type="checkbox"/> 相手車 <input type="checkbox"/> 歩行者	住所	<input type="checkbox"/> 自車 <input type="checkbox"/> 相手車 <input type="checkbox"/> 歩行者	住所
tel - -		tel - -	
<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 打撲 <input type="checkbox"/> むちうち	職業	<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 通院 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 打撲 <input type="checkbox"/> むちうち	職業
病院 tel - -		病院 tel - -	

【事故原因】※運転者記入 例. 前方不注意、一時停止違反等	【マネジャーの指導内容】※マネジャー記入
_____	_____
_____	_____
_____	_____
【今後の対策】(交通事故の再発防止に向けての行動)	【エリアマネジャーの指導内容】※エリアマネジャー記入
_____	※事故日から1週間以内に記入
_____	_____
_____	_____

【提出】	【確認】	【手続き】	【確認】
運転者	MGR	保険	営業
	エリアMGR		

■ 事故の連絡は下記フリーダイヤルへ(24時間365日受付)

■ 事故に関するご相談は

2

交通安全の推進体制を整え、対象別の研修会を開く

この企業は 25 年前から「交通安全細則」を定めているが、2 年ほど前から交通安全の推進体制や役割を明確化した。

①交通安全委員会

安全衛生委員会の下部組織として交通安全委員会を位置づけ、統括責任者（総務部長）が原則 2 カ月に 1 回召集し、交通事故防止・削減のために活動している。ここには宅配部門だけでなく、業務車（工場用、営業用など）、私有車での通勤についても含まれている。

②宅配部門マネージャー（店長）研修

店長を対象にした宅配業務全般の研修においても、交通安全や車両点検についての時間を設けている。交通事故を起こした場合、会社が社会的にどんな責任を負うか、また人材の損失を始め、ブランドイメージのダウンなどさまざまな損害を受けることを伝えている。また、交通事故で 1,000 万円を超える賠償金を支払うケースもあり、また賠償金だけでは解決しないことも多くあることを説明している。そして、どうすれば事故をなくせるか、実際にあった事故を題材にして管理者に考えさせる内容になっている（資料 2・事事故例）。

日時:○月○日(○)○時
 場所:埼玉県
 当方:三輪原付(過失割合:当方「大」の見込)
 相手:膝関節部打撲。自転車破損。
 概要:信号のない交差点で左から飛び出してきた自転車と衝突。
 相手側に一時停止あり。

住宅街などの「信号のない交差点」での自転車との衝突事故が多発しています。見通しの悪い交差点では、(子供や自転車が飛び出してくる)かもしれない**運転**で、出会い頭事故を防止しましょう！

★危険を予想して、事故を未然に防ぐのが“(企業名)の運転”です。

資料 2 住宅街の信号のない交差点での事故

③交通安全研修会

交通安全研修会は対象者別に「新入社員」「交通違反者」「事故多発者」「事故多発店舗」向けのものがある。

「宅配部門事故多発店舗交通安全研修会」は半年間で2回以上の事故発生店舗を対象に本部のスタッフが店舗に出向いて、エリアマネージャーと店長と可能な限り事故当事者も交えて、安全講和、ドライビングチェック、環境整備、事故発生現場での事故防止行動の再確認等を行う。店舗では店長が従業員に交通安全指導をするので、まず店長に交通安全に関する正しい知識と技術を身につけてもらうことが重要であると考えている。

No.	2013年5月度 安全運転の実施について	発行日	2013年5月23日
発元		実施日	2013年6月1日
		保管期限	2013年6月30日
		発行部門	

1. 4月の事故傾向

三輪原付の転倒事故が7件発生！！

①強風でハンドルが取られて転倒(埼玉)
 ②お客様宅で駐車した原付が強風で転倒(東京)
 ③雨の中、飛び出してきた子供を避けようとして転倒(京都)
 ④急停止した車の車を避けようとして転倒(埼玉)
 ⑤急な下り坂を走行中にカーブのマンホールでスリップして転倒(千葉)
 ⑥雨の中、駐車場で方向転換時にマンホールでスリップして転倒(神奈川)
 ⑦雨の中、マンホールでスリップして転倒し、対向車と衝突(神奈川)

●雨天時●強風時●マンホール上でスリップ⇒転倒する事故が多発！
 対向車が来たり、周囲に歩行者がいれば、**大事故**になる恐れあり。

2. 今月の安全運転標語

雨の日はスピード初めて安全運転！！

3. 無事故カレンダー

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

＜使用方法＞
 無事故日数を記入する
 各店舗の無事故カレンダーで連続無事故日数を記入していく
 事故が起きてしまったら、その日は「X」を記入する

13年6月度

資料3 交通安全通達

④交通安全通達・無事故カレンダー

宅配事業の重大事故情報や運転のポイント等についてイラストや写真入りの資料を作成し、毎月各店舗に送っている。無事故カレンダー付きで店舗でそのまま掲示して使えるようにしている（資料3・交通安全通達）。

3 店舗では日常的に安全運転の意識付けを

店舗においては、店長の主導の下、日ごろから安全運転の意識付けをするようさまざまな取り組みを行っている。

①ドライビングセンスチェック、安全運転誓約書

新入社員採用時には、ドライビングセンスチェックを実施し運転適性を確認している他、契約前に安全運転誓約書にて誓約をしてもらっている。

運転技術に関しても、採用時にはマネージャーが運転の訓練確認を実施し、基準を満たすまで繰り返し訓練している。

②宅配部門手順書・新入クルー教育 DVD

新入社員に対しては、宅配業務の配達手順と安全運転のための技術と知識を補完したオリジナル

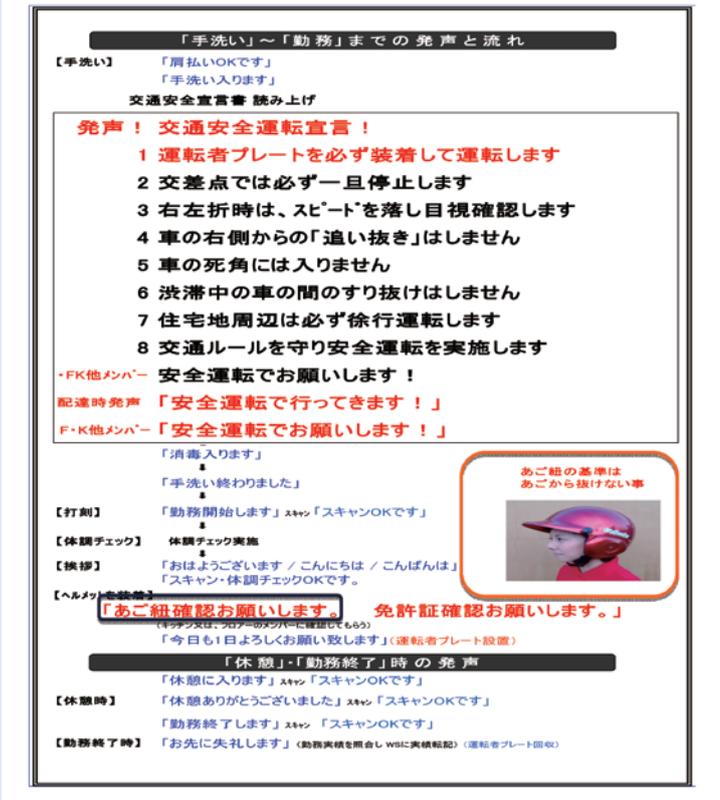
の教育ツール（DVD）を利用している。運転技術については3ヵ月ごとに店長が従業員に追走して運転状況をチェックしている。

③運転者プレート、標語ステッカー

三輪スクーターのボックスや軽自動車の後方にネームプレートを貼り付けている。また保険会社が行う交通安全キャンペーンに参加し、標語（『交差点では しっかり止まって はっきり確認』）ステッカーを配達車両に貼り付けることもある。

④交通安全運転宣言

出勤時と出発時に従業員が安全運転宣言を読み上げる（資料4・交通安全運転宣言）。



「手洗い」～「勤務」までの発声と流れ

【手洗い】 「肩払いOKです」
「手洗い入ります」
「手洗い入ります」
交通安全宣言書 読み上げ

発声！ 交通安全運転宣言！

- 1 運転者プレートを必ず装着して運転します
- 2 交差点では必ず一旦停止します
- 3 右左折時は、スピードを落とし目視確認します
- 4 車の右側からの「追い抜き」はしません
- 5 車の死角には入りません
- 6 渋滞中の車の間のすり抜けはしません
- 7 住宅地周辺は必ず徐行運転します
- 8 交通ルールを守り安全運転を実施します

・FK他メンバー 安全運転をお願いします！
配達時発声 「安全運転で行ってきます！」
F・K他メンバー 「安全運転をお願いします！」

「消毒入ります」
「消毒入り終わりました」
「手洗い終わりました」

【打割】 「勤務開始します」スキャン「スキャンOKです」

【体調チェック】 体調チェック実施

【挨拶】 「おはようございます / こんにちは / こんばんは」
「スキャン・体調チェックOKです。」

【ヘルメット着用】 「**あご紐確認をお願いします。免許証確認をお願いします。**」
（あご紐又は、フェイスガードのストラップに確認しても可）
「今日も1日よろしくお願ひ致します」（運転者プレート設置）

「休憩」「勤務終了」時の発声

「休憩に入ります」スキャン「スキャンOKです」

【休憩時】 「休憩ありがとうございました」スキャン「スキャンOKです」
「勤務終了します」スキャン「スキャンOKです」

【勤務終了時】 「お先に失礼します」（勤務実績を照合しWSに実績転記）（運転者プレート回収）

あご紐の基準は
あごから抜けない事

資料4 交通安全運転宣言

4 さらなる事故削減のためにドライブレコーダーを取り入れて

店舗数が多く、また配達は一人作業なので、一人ひとりがどのような運転をしているか把握するのは難しい。今後の活動の課題としては、特に三輪スクーターについてきちんと管理できる仕組みを作りたいと考えている。

2013（平成25）年3月に5台の軽自動車にドライブレコーダーを設置し、その運転記録を映像に残し、外部コンサルタントによる分析を受けた。その結果、自社の従業員の運転傾向が明確になり、指導的が絞りやすくなった。今後も順次、ドライブレコーダーを導入し、事故の削減に努めていくこととしている。

事例

7

種々の事故防止対策を組み合わせ、
約40%の事故削減を達成

警備業

主な業務内容	機械警備業務、ATM 障害対応業務、 防災など
従業員数	約 28,000 人 (2013 年)
店舗数	約 350 カ所 (本社、支社、営業所など) (2013 年)
所有車両	車、バイク合わせて約 4,600 台 (車約 4,000 台、バイク約 600 台)



車両を使用して行う業務は、契約先のお客様より送信される各種警報を受信することによる現場への急行（以下「現場急行」という。）と、警備輸送である。1 営業所あたりの平均従業員数は約 20 人で、このうち車両を運転するのは 6～7 人、運転は社員のみが行う。使用する車両は、主に車で首都圏では三輪バイクを併用している。

1 安全運転認定員の養成とドライブレコーダーの活用で交通事故を削減

現場急行の業務は、1 年 365 日 24 時間を 2 交代勤務で行っている。現場急行は 24 時間で平均して約 20 件あり、対応は 1 人で行っているが、状況により応援を呼ぶ体制となっている。台風など災害が起きると、現場急行の回数は増加する。現場急行は 25 分以内に現場に到着する必要があり、一分一秒を争うが、交通事故防止のため急がずあわてず迅速に現場に急行することが求められる。

これまで交通事故が多発していたことから、2009（平成 21）年より重点的に以下の取組みを行っている。事故の種別で多いのは交差点内での事故、バック時の事故、追突事故などの物損事故である。死亡事故などの重大事故は起きていない。

①安全運転認定員の養成

2009（平成 21）年より安全運転認定員（以下「認定員」という。）を配置している。認定員は社内の従業員から養成しており、所属長が推薦し、2 日間の養成研修を受講する。養成研修修了後、

所属する職場の交通事故防止指導を行う。毎年約 50 人が受講し、2013（平成 25）年現在、全国で約 170 人の認定員を養成した。養成研修の翌年は、認定員の能力向上のためブラッシュアップセミナーを実施し、参加営業所の効果測定も実施している。

また、2009（平成 21）年より、交通事故防止に関する社内規程に、新たな規定を追加した。新卒社員に認定員研修の受講を義務付け、当研修の認定試験に合格しないと車両の運転が行えないこととした。これにより、入社 3 年未満の社員は、有責事故の約半数を占めていたが、2012（平成 24）年は約 20% の事故削減を達成した。

②ドライブレコーダーの活用

2008（平成 20）年から試験的にドライブレコーダーを導入し、2010（平成 22）年から 6 カ年計画で本格導入を進めている。2013（平成 25）年現在、現場急行の車への設置率は約 62% である。なおバイクへの導入は検討中である。ドライブレコーダーの活用方法は、日頃から認定員などがドライブレコーダーの画像を分析し、運転手の悪癖（急発進、急加速など）とヒヤリハットを取り出し、矯正と削減の取組みを行っている。運転の悪癖についてレベルを決め、レベルが高い悪癖については低くするよう指導をしている。悪癖を減らすことで安全運転に近づき、ひいては交通事故を減らすことにつながるということで取組みを行っている。

2 種々の対策を包括的に行い交通事故の削減を図る

その他の交通事故防止対策として以下を実施している。

①睡眠時無呼吸症候群（SAS）検査

居眠り運転（漫然運転を含む）による重大事故防止のため、2010（平成 22）年より SAS に関する検査および治療の促進を行っており、営業所ごとに管理をしている。

②居眠り運転防止の労務管理

居眠り運転防止（朝 4～5 時が居眠りによる事故が多い。）のため、本社より通達「勤務表の本社への提出と作成時の注意点等」の指示を出した。この通達の趣旨は、不適切な勤務体制（一部の従業員に負担がかかる勤務体制や 24 時間を超える連続勤務など）により漫然運転、居眠り運転が多発していることへの改善対策である。この通達に基づき、本社で勤務表を確認し、事故惹起者の労務管理がどのような状態であったか確認している。「勤務表作成時の注意点」の内容は、24 時間を超える連続勤務の禁止、社員の身上および健康状態を勘案して適切な勤務シフトの選択、社歴が長いからとの安易な理由のみで夜シフトに固定することは望ましくないこと、一定の社員に過度な負担がかからないような時間外労働の均等化などである。

③居眠り防止対策品の試行

現場急行業務従事者約 3,000 人にモバイルアンケートを実施した。内容は、居眠り運転は重大事故に直結する危険運転だと認識しているか、非番・公休日は翌日の勤務に影響がないように配慮しているか、降車後のストレッチ運動以外で自身が実施している効果的な居眠り運転防止対策はあるかなどである。この結果から、居眠り防止の対策品（ガム類（飴、タブレットなどを含む）、飲料物（コーヒー、栄養ドリンク）、医薬部外品（フェイスパーパー、目薬など）の試行を行っている。

④加害事故惹起者を対象とした認定員認定試験及び危険予知トレーニング（KYT）

加害事故惹起者を対象として、事故発生日から概ね 10 日以内に、加害事故惹起者が所属する営業所に対して、認定員認定試験と KYT の実施（写真 1）を指示し、その結果を詳細に本社に報告することを指示している。内容は、副支社長の立会いの義務付け、KYT の実施、決意表明文の作成（前向きな取組み）、チェックシートに基づいた認定員認定試験の実施、バック運転技能向上訓練である。これらの内容について、各チェックシートの提出と教育・試験中の画像を本社に提出することとしている。



写真 1 訓練風景

⑤全国の認定員へ KYT のための動画配信

本社で全国のドライブレコーダーの画像（図1、2）を分析し、毎月末に、本社から全国の認定員などに Eメールで、ヒヤリハットの動画を 2 本前後送信している。

⑥本社担当者による巡回指導

営業所だけの交通事故指導は形骸化してしまい、形式的なものになってしまう傾向があるため、事故多発事業所の管理監督者を対象として、事故の検証や事故防止指導活動が適切かなどについて巡回指導している。本社担当者が第三者的な目で現状を確認し、指導することの効果がある。あわせて、事業所での研修などで交通事故防止に関する講義を実施している。



図 1 ドライブレコーダー画像①



図 2 ドライブレコーダー画像②

⑦交通事故削減キャンペーン

損保会社のサポートにより無事故推進運動を実施している。全国の事業所に任意参加を求め、損保会社が作成した「無事故カレンダー」（図3）を参加事業所に配付し、無事故シールを毎日貼ることを行い、期間中（3ヵ月）無事故だった場合、粗品を進呈する。

⑧ドライバーコンテスト

2010（平成22）年から、年に一度、全国の営業所の地域本部対抗で、業務に関する競技会を実施している。この競技のひとつに「ドライバーコンテスト」があり、全国の事業所の運転従事者による運転に関する実技試験の予選会を行い、予選を通過した代表選手による本大会での安全運転技術の実施などを行っている。優勝、準優勝、3位の者は特別なバッジを進呈する。

⑨交通事故マップの作成

各事業所では、交通事故マップを作成し、朝礼と夕礼で交通事故対策を含めた指導を行っている。

⑩報奨制度の導入

車両操縦者に対しては、毎月の「車両無事故報奨金」と、走行距離に応じて支給される報奨金を支給している。

⑪研修制度

入社後2～3年の社員に対し、研修を毎年実施している。この研修の中で2～3時間、交通事故対策について研修を行っている。また、法定教育（半期に）も実施している。



図3 無事故カレンダー

3 100%有効な対策はない。常に新たな事故防止策を模索する

以上の種々の交通事故対策を行うことにより、現場急行業務について、交通事故の発生件数が2007（平成19）年は約250件であったが、2012（平成24）年は99件となり、約40%の事故削減を達成した。

それぞれの対策を組み合わせることで、交通事故削減に効果をあげてきたが、それぞれの対策は、課題も多い。費用面、人的面ですぐに解決できないことがあるが、日々話し合いを行い、効果的な対策を模索している。

配達業務おける災害事例

はさまれ

ロールボックスに足をはさまれて骨折する。



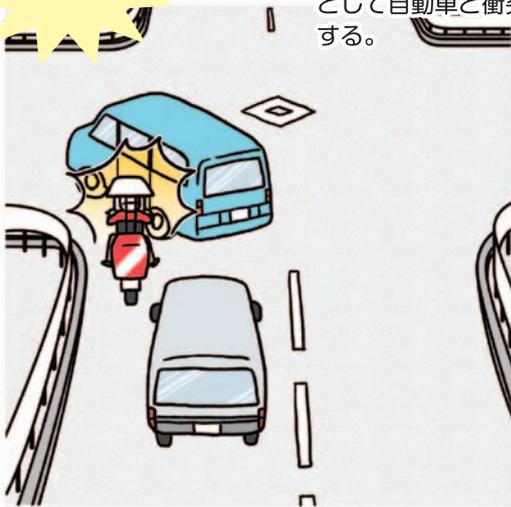
転倒

個人宅の玄関の階段を降りる際に足を踏み外して転倒し、足首をねんざする。



交通事故

交差点で三輪スクーターがすり抜けようとして自動車と衝突する。



飛来・落下

トラックの荷台の扉にロックがかかっておらず、下がってきた扉に頭をぶつける。



安全衛生関連情報はこちら

- ・中央労働災害防止協会（中災防） <http://www.jisha.or.jp/>
- ・厚生労働省・職場のあんぜんサイト <http://anzeninfo.mhlw.go.jp>
- ・陸上貨物運送事業労働災害防止協会（陸災防） <http://www.rikusai.or.jp/>

発行：中央労働災害防止協会 教育推進部

〒108-0014 東京都港区芝 5-35-1 TEL03-3452-6389

E-mail kyoiku@jisha.or.jp