



## 7月~9月 目標 「事故（人身・労災等）について」

残暑厳しい中での毎日の作業、本当にご苦勞様です。前回、前々回と他人（お客様）、自分への事故、労災について対応を書かせていただきました。今回で最終回となります。

相互に関連することで重要なのは事故を未然に防ぐこと＝「ヒヤリ、ハット」を重要視することです！

「ヒヤリ、ハット」

皆さんはいろんな場面で「ヒヤッと」したことや、「ハット」したことはたくさん経験されていることでしょう。今度はこんなことのないようにと、次からは注意するのではないのでしょうか。

例えば

「モップで床を拭いていて、自分が滑りを感じた」

- 「モップの水分量を調整しなければいけない」
- 「周りに注意し、「注意してください」と声掛けをしなければいけない」

「雨の中、傘をさして自転車を運転中に、マンホールでタイヤが滑りこけそうになった」

- 「傘をやめ、カッパを着て運転しなければいけない」
- 「余裕をもって徒歩で行こう」



いろいろ思いあたりませんか。そして次の対策を考えますよね。

この次の対策を考えることこそが事故、労災を防ぐためとても重要なことと皆さんは理解されているはずですが。

「ケガをしなかったから大丈夫だろう」、「面倒なので、そのままにしておこう」「自分のミスなんて恥ずかしいから言うのはやめとこ」「次は大丈夫」では一向に改善されません。

業務中においてヒヤリハットは誰もが経験することです。自分がミスしたから、恥ずかしいからと黙ってしまえば、同じようなヒヤリハットを起こす人が出てくるかもしれません。そして重大に事故につながってしまう。こんなことのないように、皆さんのヒヤリハットの経験を働く仲間全員で共有し、危険の要因を顕在化させ、リスクの低減につなげていきましょう。

また弊社が重要としている「報・連・相」の一環として、皆さんの貴重な「ヒヤリハット」はすぐに連絡ください。一緒に対策を考えていきましょう。

ヒヤリハットを起こさないことがプロとして望ましいわけではなく、むしろプロだからこそ気づくヒヤリハットや、プロだから避け得たヒヤリハットのケースを積極的に洗い出し、事故のリスクとしての対応法を検討していきたいので報告していただけるようにお願いします。



今回で7月から9月までの3カ月間、「事故（人身・労災等）について」を目標に取り組んでまいりました。

この期間残念なことに、1件の人身事故、1件の労災事故がありました。ちょっとした不注意で大きな痛手を受けてしまいます。

「ヒヤったしたこと」「ハットしたこと」は、そのままにせず、次の重大な事故につながらないように、しっかり気を引き締めてまいりましょう。

また、最近同業者でも針刺し事故が多く報告されています。インスリン等手軽に患者様が打てることから、どこにでも危険があることを改めて注意をお願いします。

担当 原田



## ◆研修のコーナー◆

### 優しい対応って、考えれば考えるほど難しい・・・けど

先日、有料老人ホームでの出来事ですが、清掃員がお部屋の清掃作業中にベッドに寝ておられたご入居者様に、『イスをベッドの横まで持ってきてほしい』

と頼まれ、清掃員は何気なく『どうぞ』とイスを持って行きました。ご入居者様も『ありがとう』とひとこと。ここまでの流れでは、ご入居者様の要望に作業をしている途中でも嫌な顔をせず笑顔で対応して下さった事は、素晴らしい優しい気持ちがあったからこそだと思われれます。ありがとうございます。



しかし後日、施設の支配人より

『先日、ベッドから一人では移動するのが危険な方が、いつの間にか椅子に座っていた事があり、ご本人に確認すると清掃員さんに持って来て頂いたとの返答がありました。椅子は一人で移動できない様に手の届かない距離に置いているので、今後そのような話があっても対応しないで下さい。対応して下さる気持ちはとてもありがたいのですが、事故につながる可能性もあるので』

と注意を受けました。いつも皆さんに、「やさしく、笑顔で対応お願いします～！」って言うのに、注意を受けてしまったことを本社も少し反省しなければなりません。誰もが「イスぐらいなら」と安易に考えてしまう出来事だったと思います。



日々皆さんはご利用者からの色々なご要望をいただくケースが多々あるかと思います。特に、老人施設のご入居者様や、病院の患者様のはなし相手や、ちょっとした頼み事を私たちにお問い合わせされることが多く感じられます。

『これくらいなら』と思う内容であれば、断りづらいというのも良くわかります。ではどうすれば？



決して断る必要はありません。対応方法を少し変えるだけでいいのです。

『〇〇様よりこんな依頼があります』と、職員さんにお伝えするという事です。

ご利用者さまを一番理解している、理解できるのは、建物の職員さんです。

ご利用者様から何か要望があった場合は、『わかりません』『できません』と断るのではなく、また安易に『はい分かりました』と対応するのではなく、職員様へ連絡して対応をお願いしてください。

弊社の直接のお客様は施設や病院、建物の法人や企業そのものであり、ご入居者様や患者様、ご利用者様はそれらを運営されている法人のお客様です。

弊社はあくまで建物の清潔な環境を提供させて頂く事、そしてその行為によってご利用される方々が気持ちいいと感じていただくことが使命です。

また老人施設や病院では、介護業務(身体に触れる)や医療行為(薬や食べ物を与える)には重大な事故につながる可能性のある為絶対に携ってははいけません。

私たちが、建物ご利用者様にたいして最終的に優しい対応ができるとしたら、ご利用者様を一番理解されている方々へ、バトンを渡す事ではないのでしょうか。



## 感謝コーナー

### ※急な休みの変更、トラブルも笑顔の対応に感謝です※

私が入社して 1 年半ほど経ち仕事も少しずつ出来るようになってきました。最初は何も知らない状態で現場に入ったので、不安や心配でいっぱいでした。ですが、現場の仲間の皆さんがいつもわからない所はフォローしてくれたことを憶えています。

最近では急な休みの変更や私が途中で別の現場に行かないといけない場合など、残りの作業をお願いするときに、「休みの変更はいつでも言ってな」や「残りはやっておくから行っておいで」等、笑顔で答えてくれます。どうしてもいろいろ無茶なお願いをしなくてはいけない立場としては、非常に嬉しく、ありがたいことで、嫌な顔をせず返事をしてくれるたびに感謝の気持ちになります。

現場責任者としてはまだまだですが、これまでもらった感謝をこれからはお返ししていけるように日々精進していきたいと思えます。

(淀井病院担当 古田)

## 現場紹介のこ～な～♪

現場名：磯じまん株式会社

所在地：大阪市都島区友淵町 2-2-9-12

清掃員：清野さん

みなさんも一度は口にすることがあるかもしれません。のり佃煮「磯じまん」。商品名がそのまま会社名に使われています。都島区にある本社、本社工場は弊社の創業当初からお付き合いをさせていただいているお得意様です。創業は大正 15 年。今でも変わらぬおいしいのりの佃煮を作り続け、また佃煮関連商品も製造されておられます。磯じまんの山本社長様は「しがない瓶詰屋や」とおっしゃっていますが、味は超一流です。本当にお世話になっているお得意様です。

清野さんには朝 7 時～12 時の 5 時間作業で、出勤してまず、社員の方が来られるまでの間に、事務所や社員食堂を行ってもらいます。その後は、工場内に入ってトイレ清掃、後半は階段や外回りの清掃です。どこの作業場所もエアコンが稼働していない時間帯なので、毎日とても暑い中頑張ってください、ほんとに感謝しています。

(前川)



本社ビル屋上に巨大な磯じまんがのっています。屋上にある瓶は平成 18 年ごろまで使われていたモデルだそうです。



34期に発生した事故の状況まとめ(平成28年8月31日現在)

(労災事故)

- ・ 巡回清掃中、扉に足が挟まり切る
- ・ 通勤途上、バランスを崩し転倒、右膝粉碎骨折
- ・ 玄関門扉の溝蓋を開け溝の清掃中、ふたが閉まり指の骨にひび
- ・ 扉が突風にあおられ、急に閉まり指を挟む

(破損)

- ・ ガラス清掃中、脚立が倒れ外灯のカバーを破損
- ・ 脚立をもって移動中、脚立の足が壁にあたり壁を破損
- ・ ポリッシャー操作中、飛散防止カバーを取り付けずに作業をし、カバー取り付けビスが巾木にあたり破損
- ・ 照明器具カバーの拭き清掃中、持ったまま拭いており劣化のため破損
- ・ 居室内トイレの清掃中、飾り物にあたり落下破損
- ・ 居室洗面台清掃中、ファンデーションを落下破損
- ・ トイレ清掃中、目皿を清掃中に手が滑り、落下破損
- ・ エアコン清掃中、パネルの爪を破損
- ・ マンション定期清掃中、入居者の置物を破損
- ・ 食堂清掃中いすの上にあった皿を移動させようとして落下破損
- ・ 床面洗浄時の家具移動時、家具の上にあった置物をそのまま移動したため、落下破損
- ・ 日常清掃時、患者様のベット下にあった袋を移動させようとしたこと、劣化により手揚げ部分がちぎれ破損
- ・ 洗面台清掃中、ペーパータオルホルダーを持ったまま拭き掃除をしていて力が入り、ホルダーを割った

- ・ 洗面台清掃時、マグカップを移動させるとき蓋が落下破損
- ・ 床面の掃き清掃中、体重計を移動させたとき、電源コードを引きちぎってしまう。
- ・ 床面定期清掃時、移動したものをもとに戻すとき、上に載っていた花瓶を落下破損
- ・ 草刈り機で作業中、フェンスを切る
- ・ 患者様へパンの差し入れや薬などを与えていた。
- ・ ご利用者様から清掃スタッフの服装の乱れを指摘
- ・ シーツ交換時、ナースコールの電源線を引きちぎる

(事故)

- ・ 2階のバルコニー清掃中に散水ホースが落下し、ご利用者様の頭をかすめ、真横に落ちる。ご利用者様にはケガなし。
- ・ 床面定期清掃時、院長様が入ってこられ滑って転倒
- ・ ゴミ箱周辺においていた荷物がなくなっている。ごみと思ひ込み捨ててしまっていた。

(紛失)

- ・ 更衣ロッカーのカギを紛失

(クレーム)

- ・ 日常清掃作業中、勝手にエアコンの温度設定を変更
- ・ 精神科病棟にて非常階段ドアの出入り時に施錠確認不足のため、無施錠状態になっていた
- ・ マンション共用灯具清掃後、カバーを取り付け不十分
- ・ 清掃スタッフのあいさつがない
- ・ 定期清掃後、居室内の備品が元通りに戻っていない。

第34期 9月度 勤続感謝賞

3年目	湯浅さん
6年目	渡部さん・樋口さん・森岡さん・丸尾さん・出下さん
10年目	今井さん・堀さん

多年にわたりご協力いただき感謝申し上げます。これからもよろしくお願いたします。  
代表取締役 田中克人 お客様サービス部 一同

(編集後記) 暑い夏もようやく過ぎようとしています。例年になく8月は猛暑日が26日間続きました。皆さん暑い中本当にご苦労様でした。この社内報で早くから「熱中症に気を付けてね」と訴えていたせいか、熱中症の事故は今夏ありませんでした。もしかして仕事で熱中

症にかかっていたのは私だけかもしれません(笑)。

今回の目標でもありました事故、労災について少し補足をしておきます。弊社においては公的な労災保険はもちろんですが、業務中のケガで公的労災を適用するまでもないが、個人の健康保険で病院などにかかった場合でも適応される民間の任意労災保険に加入しています。もしけがなどがあった場合にはすぐに報告してくださいね。自分のミスだからと遠慮しないで。皆さんは大切な仲間であり、家族ですから。会社としてできる限りのことをして、皆さんが笑顔で安心して毎日仕事ができるようにと考えています。そして皆さんご自身の幸せを感じていただけるようにもっと会社は努力していかなければならないとも感じています。そうしてその幸せをお客様にお裾分けして、笑顔で仕事に取り組んでいただければきっとお客様も幸せを感じていただけるものと思っています。弊社の行動方針「楽しんで人に喜ばれる仕事をしましょう」を地でいきましょう。

(田中克人)



笑顔の社内報 第 156 号 発行日 2016-09-10 株式会社セイキ

