

## 平成26年度コンプライアンス・リスク管理研修会

**リスクへの感性を高め  
対応力を強化しよう**

2014年7月22日(火)

13:30～16:30

著作権、肖像権にかかわりますので、  
研修内容の録音、撮影、資料の複製使用  
につきまして、ご遠慮願います

JA静岡経済連非常勤コンサルタント  
**赤堀 三代治**

Copyright(c)2014 ARMS All Rights  
Reserved

1

**本日の研修スケジュール**

内 容	所要時間(分)	スケジュール
1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	5	13:30 ~ 13:35
2. 最近のコンプライアンス・リスク管理に関する話題から 今という時代背景の確認	15	13:35 ~ 13:50
3. ワークショップ1 発生事例 演習	50	13:50 ~ 14:40
休憩	10	14:40 ~ 14:50
4. グループワーク発表 講評他	60	14:50 ~ 15:50
休憩	10	15:50 ~ 16:00
5. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント	20	16:00 ~ 16:20
6. まとめ	10	16:20 ~ 16:30

# 講師 プロフィール



あかほり みよじ  
赤堀 三代治



ARMS 代表

リスクマネジメント協会認定リスクマネージャー、コンプライアンスオフィサー協会認定アドバイザー  
1951年静岡県静岡市清水区生まれ 信州大学農学部卒

JA静岡経済連にて、畜産、企画管理、総務、情報システム、監査、コンプライアンス業務等を担当  
元くみあい科学工業(株)社外監査役

所属組織等: リスクマネジメント協会、失敗学会、レジリエンス協会、BCAO事業継続機構、静岡県ふじのくに防災士会

コンプライアンス・リスク管理・安全管理、衛生管理・接遇・CS・CSの研修講師・コンサルタントとして、  
官公庁・JA・企業・医療福祉機関など全国で展開。

著書・連載など

『JA相談事例集 相続・高齢者取引編』(株式会社経済法令研究会/共著)

『JAコンプライアンス』(経済法令研究会/共著)脱稿中

『近代中小企業』(月刊誌/BCP、クレーム対応などを連載)

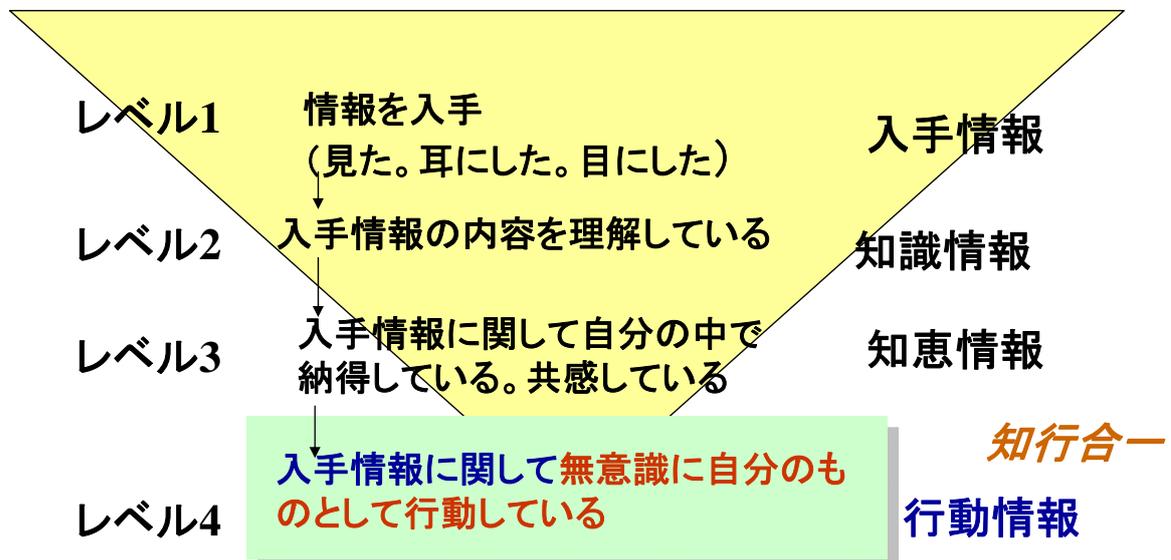
Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

3

## なぜ、研修が必要なのか.....

人間は、知っていることを真に理解し、行動しているとは限らない  
自らの行動を見直し、改善していく姿勢が大切。研修会をその機会としたい。

### 入手情報と情報深度に関する構造



Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

<赤堀> 4

# 時代の変化の認識

成熟化社会の到来。複雑化・多様化・情報化社会....

時代が変化したことを認識する。  
これくらいのことはだいじょうぶだろう....は通じない  
利用者の意識の変化。  
「安全」から「安心」への社会的要求の変化を読む

- ・「これって、あぶない.....」
- ・リスク感性を高める
- ・組織をリスクから守る
- ・自らをリスクから守る
- ・リスク回避の術を身につける



利用者の  
「安全」「安心」  
の提供

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

5

## 食材偽装はどうして問題視されているのか

食材偽装の事例は...

車海老のテリーヌ



写真提供  
高島屋提供

実は...

ブラックタイガー  
が使われていた



高島屋総菜店  
「フォション」で

高島屋や東急ホテルズも...

ステーキ



実は...

牛脂が注入  
された肉



シェラトン都ホテル  
大阪などで

食材偽装問題、全国に拡大 - 朝日新聞 (11月5日)

フレッシュジュース



実は...

容器入りの  
ジュース



ザ・リッツ・カール  
トン大阪などで

今回の偽装問題は

・食の安全に直接関わる  
問題ではない。

(賞味期限切れの食材や  
無認可の化学加工剤使用  
等)

・ブランドの偽装  
・ここまで大きく消費者  
の関心を引く背景には、  
食品表示全般に対する根  
深い不信感がある。

**安心できない** . . . .

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

6

## 阪急阪神ホテルグループがおこした食品表示偽装に関して

- ・ 安全性の問題ではない表示偽装がなぜ、大きな騒動になるのか
- ・ 安全の問題だけでなく、ブランドに安心を求めている。  
材料の偽装、表示の偽装は、のれんブランドを信用してくれた消費者  
に対する裏切りブランドに対する裏切り行為
- ・ 阪急は、自発的に調査 発表したが、  
失敗は、信頼に応える 消費者の目線になれなかつたこと。
- ・ 謝罪に関して、故意との印象を回避する狙いからか、  
誤表示 という表現にこだわりすぎた。
- ・ 消費者の感情面に即した 理解、対応ができなかったことが、問題。
- ・ 透明性の高い、前向きな取り組み姿勢を発信することが、大切。
- ・ ネガティブの情報も積極的に開示し、消費者の目線にたつて、  
社会の信頼をえられるように、努力しつづけることが、求められる時代。
- ・ 組織が生き残るためには、目先の利益にこだわるのではなく、  
信頼を積み上げていかなければならない。

出典: リスクマネジメント協会2014年年次大会資料

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

7

## 不祥事発生とJAブランドへの影響

ひとたび、JAで事故・トラブル・不祥事等が確認されると、その内容は、その日のうちに、世の中の多くの人々が知ることとなる。

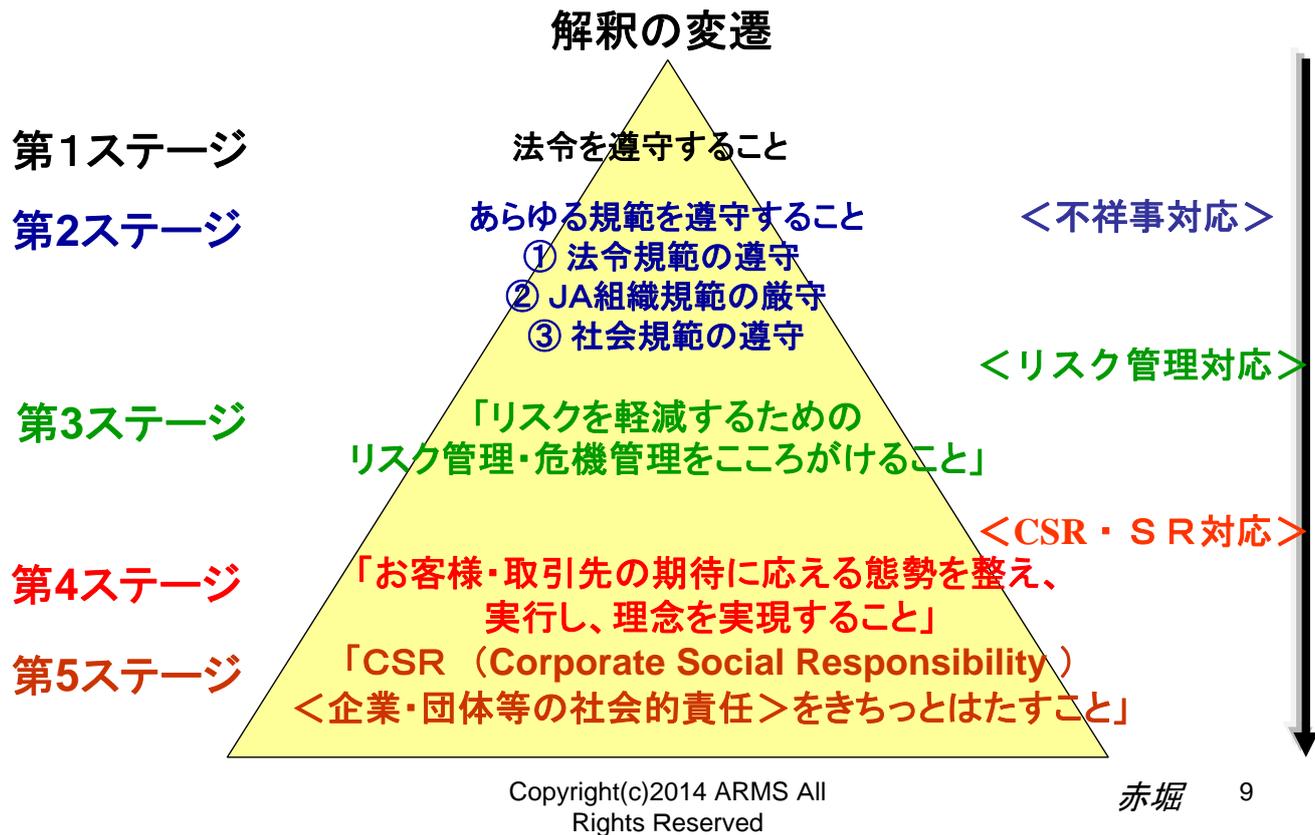
- ・ 一般的なご利用者の反応  
JAは、「安全・安心」が売りなのに、もう安心できない。  
JAとの利用・取引はしばらく控える
- ・ 他の事業への影響  
営農経済、信用、共済等他の事業への影響  
JAは信用できない。貯金や共済は、大丈夫だろうか...  
ご利用者の反応
- ・ 他のJAへの影響  
JAということで、同様な目でみられる

**JAブランドを傷つけ、  
グループ事業とその構成員に多大な迷惑をかける**

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

8

# 組織におけるコンプライアンス経営の今日的意味



## コンプライアンス・リスク管理対応の視点

### 1. JA組織としての

コンプライアンス・リスク感性、対応力のアップ



### 2. JAで働くすべての人々の

コンプライアンス・リスク感性・対応力のアップ



コンプライアンス感性・リスク感性とは:

リスクを想像し、積極的・主体的に受け止めることができる能力。  
他人事ではなく、自分事として、  
「これって、危ないよね。何とかしなくちゃ。。。｣と気付き、  
自分が何ができるか考え、具体的行動に移すことができる力。

**リスクに気づかないことが最大のリスク!!**

## 本日の研修スケジュール

内 容	所要時間(分)	スケジュール
1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	5	13:30 ~ 13:35
2. 最近のコンプライアンス・リスク管理に関する話題から 今という時代背景の確認	15	13:35 ~ 13:50
3. ワークショップ1 発生事例 演習	50	13:50 ~ 14:40
休憩	10	14:40 ~ 14:50
4. グループワーク発表 講評他	60	14:50 ~ 15:50
休憩	10	15:50 ~ 16:00
5. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント	20	16:00 ~ 16:20
6. まとめ	10	16:20 ~ 16:30

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

11

## <ワークショップ> グループ内メンバー自己紹介・役割を決める

### 1. 自己紹介 1人2分

- ①氏名
- ②所属
- ③仕事の内容
- ④最近嬉しかったこと、感動したこと等 ひと事紹介

### 2. 役割を決める

- ①リーダー
- ②書記
- ③発表者
- ④タイムキーパー
- <⑤備品>

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

12

## <ワークショップ 1> グループ討議の進め方1

---

以下の手順ですすめてください。

1. 会社内のトラブル発生事例(別紙)の確認
2. 各自、タック紙に、
  - ①このトラブルに関して、自分の感想を書き出す  
特に自分の職場でに欠けていると感じたことを書き出す
  - ②職場で実施すべき具体的対応策を書き出す
3. 個々のメンバーの記載内容を出し合い出し合い  
意見を交わしながら、グループとして整理する。



### 発 表

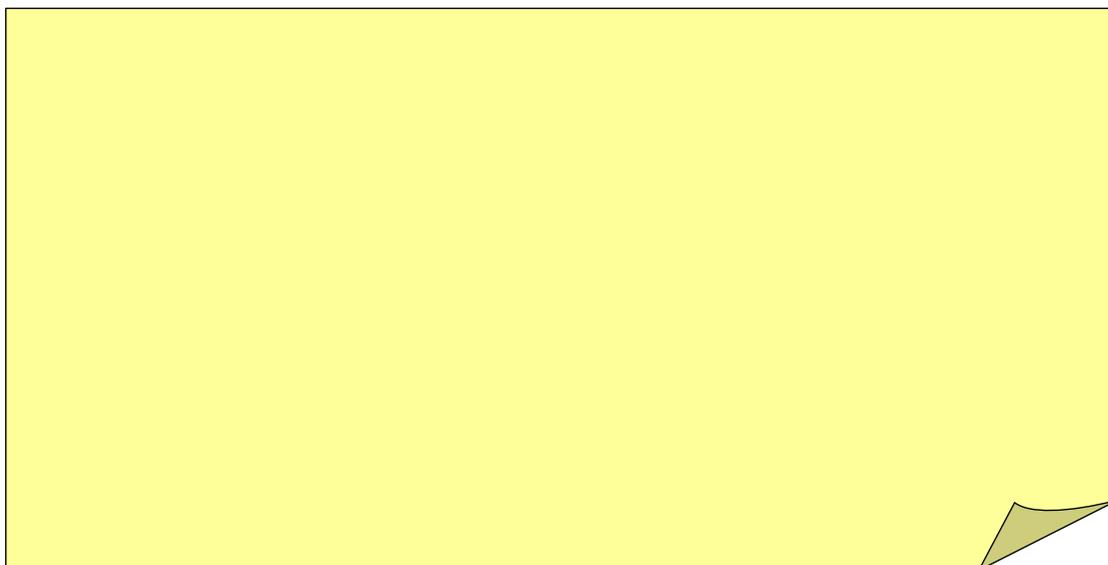
Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

13

---

## グループ 演習 <安全管理>の進め方2

会社内で実際に起きたトラブル事例をもとに  
まず、自分で、ひして、次にグループ内で考えてみましょう。



Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

14

## グループ討議の進め方3

発生事例内容から、今回事案に対して、各自  
考えて、記入してください。

＜事例から感じたこと  
あなたの職場の実態は...＞

＜職場で実施すべき具体的対応策は...＞

## グループ討議の進め方4 グループ討議事項整理記入用紙

実施日:7月22 日    メンバー名:リーダー    記録係    メンバー

＜事例から感じたこと  
あなたの職場の実態は...＞

＜職場で実施すべき具体的対応策は...＞

# 給油所事業における潜在リスク 一覧

JA全農燃料部作成資料(「リスクマネジメントマニュアル」  
2005年4月から抜粋引用)



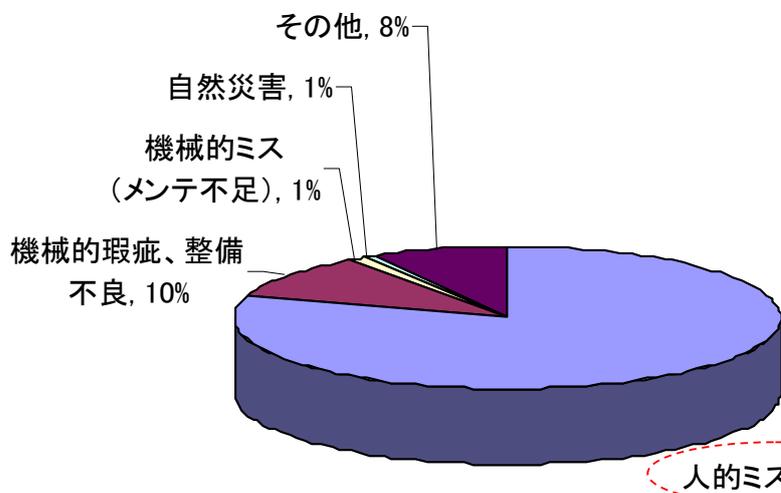
Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

17

## JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

### 事故原因別発生割合 %



事故発生原因	発生比率
人的ミス	80%
機械的瑕疵、整備不良	10%
機械的ミス(メンテ不足)	1%
自然災害	1%
その他	8%
計	100%

**事故の8割は人的ミス(ヒューマンエラー)**

出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

18

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 事故原因の分類

### ヒューマンエラー

原因	内容
給油ミス	給油所作業時のミスによる事故。(給油中の発進事故も含む)
運転ミス	主にメンバーの運転ミスによる事故。
洗車ミス	洗車作業時のミスによる事故。
オイル交換ミス	オイル交換時のミスによる事故。(移動中の接触事故も含む)
点検・軽整備ミス	タイヤ交換・バッテリー交換・タイヤ空気点検などの作業時のミスによる事故
誘導ミス	お客様の車輛の誘導ミスによる事故
その他	上記以外のミスによる事故。(例えば、タイヤや空気充填、ガラス清掃、事務所清掃時の事故など)

出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

19

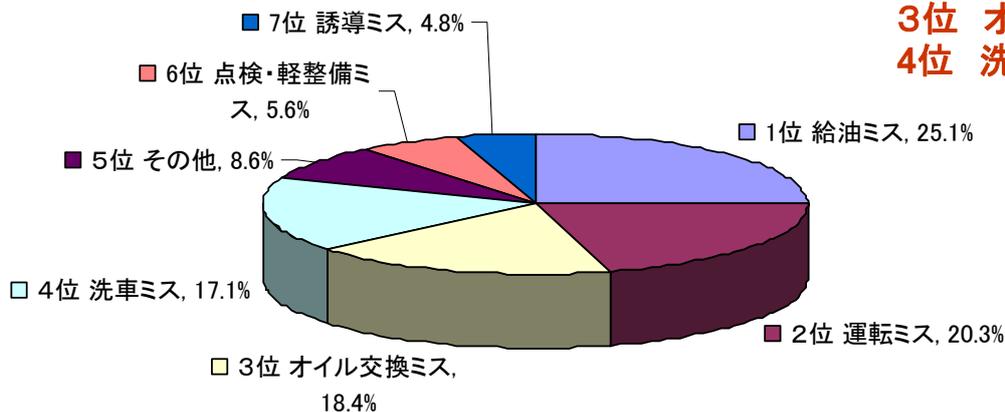
# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## ヒューマンエラー 事故原因別発生割合 %

上位4位で全体の81%

- 1位 給油ミス
- 2位 運転ミス
- 3位 オイル交換ミス
- 4位 洗車ミス



17年4月

出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

20

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## ヒューマンエラーの実態

原因	内容
1位 給油ミス 25.1%	①最も多い事故は「誤った油種の給油」 初歩的な「うっかりミス」利用者の不信感を招く恐れあり ②車輛のエンジン、気化器を破損するため、被害額も高額になる ③特殊車輛(重機、クレーン車、フォークリフト)については「給油口の錯誤」 「油種の錯誤」が主な原因
2位 運転ミス 20.3%	①ほとんどが、スタンド内で、メンバーが受託自動車を運転中に多く発生している ②洗車のための移動運転中の事故が最も多い ③続いて、タイヤ交換やオイル交換などのサービス作業提供中の事故が多くを占める
3位 オイル交換ミス 18.4%	①事故の約半数が「注入口キャップの閉め忘れ」「ドレンプラグの締め付け不良」 「オイルエレメントの取り付け不良」といった作業ミス ②続いて、「量の誤り」「種類の誤り」「注入口の誤り」などによる事故が発生
4位 洗車ミス 17.1%	①「洗車機の誤使用」「洗車機の操作ミス」「洗車機の故障」「洗車機への衝突」「ブラン傷」など、事故内容が多岐にわたっている ②「スポイラー」「ドアミラー」「アンテナ」「ワイパー」「ウォッシャー液噴射ノズル」などの突起物を破損する事故がやや多く見受けられる
6位 点検・軽整備ミス 5.6%	①事故内容が多岐に渡っており、大きな傾向はみられない。 ②ただし、「リフトアップ時のミス」や「タイヤナットの締め付け不良」がやや目立つ
7位 誘導ミス 4.8%	①ほとんどが、他物への衝突事故 ②衝突対象は、多岐にわたり、「他の車」「計量機」「洗車機」など

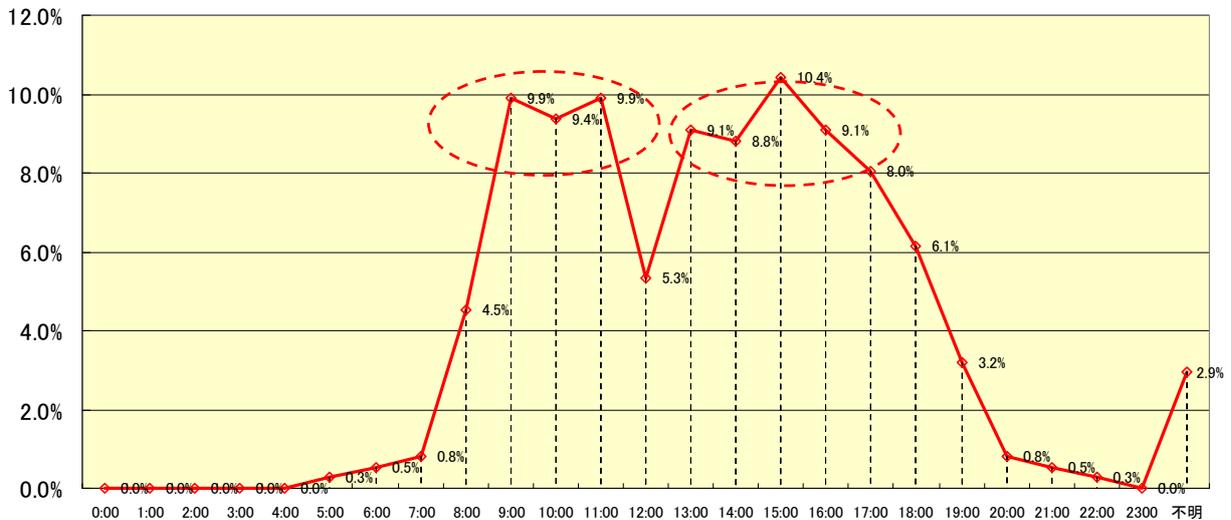
Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

21 出典:JA全農燃料部作成資料平成17年4月

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 事故発生時間別件数構成比%



**上位5位発生時刻 全体の58%** 15時台 9・11時台 10時台 13時・16時台  
**「メンバーの気が緩みやすい」「お客様の来店が多い」「業務開始直後で準備不足」**

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

22 出典:JA全農燃料部作成資料平成17年4月

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 事故発生時刻別 傾向

時間帯	発生構成比	内容
9時台	9.9%	①早朝であり、作業の準備不足による事故が発生しやすい時間帯 ②給油ミス、洗車ミスが多発
11時台	9.9%	①お客様の多い時間帯 ②運転ミス、洗車ミス、給油ミスが多発
13時台	9.1%	①昼休み直後、メンバー交代や要員不足になりがちな時間帯 ②給油ミス、洗車ミスが多発
15時台	10.4%	①メンバーの気の緩みやすい時間帯 ②オイル交換ミス、洗車ミスが多発
16時台	9.1%	①お客様の多い時間帯 ②運転ミス、洗車ミスが多発

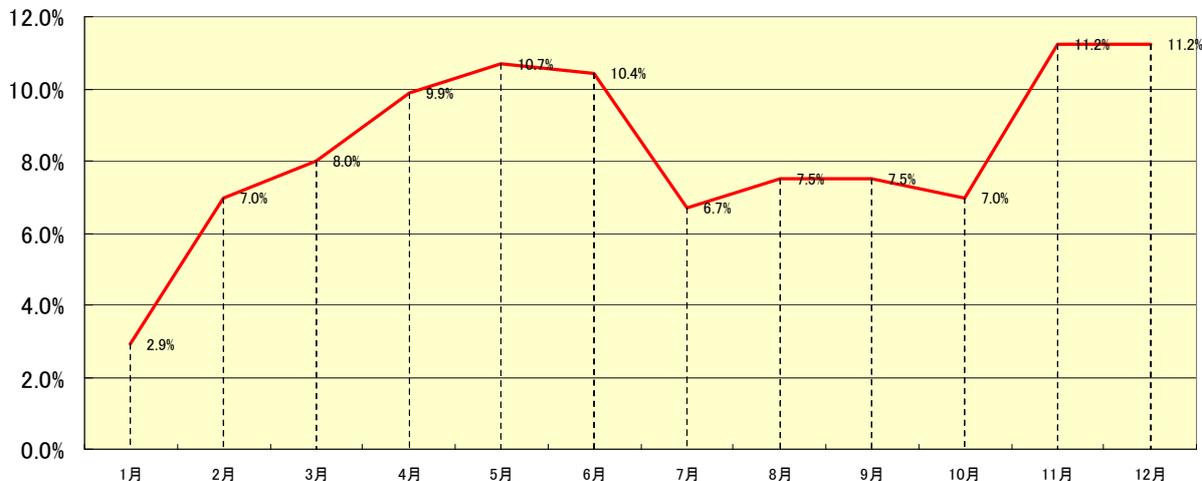
出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 月別事故発生構成比 %



「11・12月」が最も多く、次いで、「5月」「6月」「4月」 上位5ヶ月で全体の53%

出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 事故発生月別 傾向

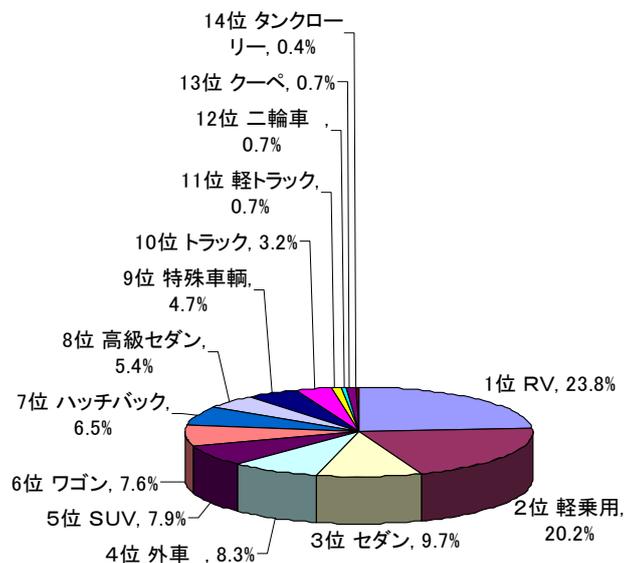
月	発生構成比	内 容
4月	9.9%	①年度初めて業務に不慣れな新人メンバーも多く事故が発生しやすい月 ②原因別:「洗車ミス」、「運転ミス」、「オイル交換ミス」
5月	10.7%	①レジャー時期と重なり、人や車の動きが多くなる月 ②原因別:「オイル交換ミス」、「給油ミス」、「運転ミス」
6月	10.4%	①梅雨の時期と重なり、注意が散漫になりやすい月 ②原因別:「給油ミス」、「洗車ミス」、「点検・整備ミス」
11月	11.2%	①5月と同様にレジャー時期と重なり、人や車の動きが多くなる月 ②原因別:「運転ミス」、「オイル交換ミス」、「洗車ミス」
12月	11.2%	①師走の慌しい時期であり、人の動きや心も落ち着かなくなる月 ②原因別:「運転ミス」、「給油ミス」、「洗車ミス」

出典:JA全農燃料部作成資料平成17年4月  
Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved 25

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 車種別発生構成比 %



**「RV」と「軽乗用車」で全体の44% 要注意**

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved 出典:JA全農燃料部作成資料平成17年4月 26

# JA-SS発生事故実態

ガソリンスタンド総合保険事故データ(2002.7-2003.6)分析結果

## 車種別発生傾向

車種	発生構成比	内 容
RV	23.8%	①事故発生車種第1位。セタンなどと比較すると台数も多く、事故の起きやすい車種。 ②原因 洗車ミス:「車体が大きく洗車機と接触」「車高が高いため拭き上げ時に脚立が転倒」 「スポイラーの破損」 RV車の特徴に起因した事故が目立つ。 給油ミス:「ガソリンと軽油の誤給油」 デーゼル車の比率が高く、外見からは区別がつきにくいことが原因。
軽乗用車	20.2%	①事故発生車種第2位。 ②原因 オイル交換ミス:他の車種と比べて特に多い。軽自動車の特徴。 運転ミス:「アクセルとブレーキを踏み間違える」 給油ミス:「灯油ポリタンクのキャップ締め付け不良により車内を汚損する」
外車	8.3%	①事故発生件数はそれほど多くないが、他の車種と比較して来店頻度が少ないことを考慮すると、危険度が高い車種。 ②原因 洗車ミス:「特殊なドアミラーの専用スイッチの押し忘れ・格納忘れ」 運転ミス:「左ハンドルが要因とみられる」 点検・軽整備ミス:「特殊な構造が要因とみられる」
SUV (スポーツ・ユーティリティ ディーゼーブル) ランドクルーザー・サファリ 等オフロード車	7.9%	①RV同様、事故の起きやすい車種 ②原因 RVと同様な傾向 洗車ミス:「SUV車特有の、大型バンパー、フェンダー、スポイラーの破損事故」 給油ミス:「ガソリンと軽油の誤給油」
ワゴン	7.6%	①RV、SUVと同様、事故の起きやすい車種 ②原因 RVと同様な傾向 給油ミス:「ガソリンと軽油の誤給油」
高級セダン	5.4%	①車種の特徴として、頻繁に洗車をおこなうことが事故件数につながっている。 ②原因 洗車ミスが目立つ
特殊車輛	4.7%	①車輛構造が特異であることが事故発生の要因とみられる ②原因 給油ミスが目立つ:「給油口以外の注入口に誤って燃料を注入する事故」

27

Rights Reserved

出典: JA全農燃料部作成資料平成17年4月

## ヒューマンエラーの防止策

人間は誰でもミスをするもの。皆無にすることはかなり困難。  
いかに事故の発生率を減少させるか。  
業務の仕組みに踏み込んで、対応する視点が大切！！

- ・洗車、給油、点検、軽整備などの作業プロセス単位ごとに、作業手順を整理 確立(手順書・マニュアル化)しメンバー間で内容を確認遵守する。  
(研修会の実施)
- ・作業手順には、復唱、指差し呼称などの「確認」動作を多く盛り込む
- ・責任者は、メンバーの声だしが十分にできているか日常的に指導する
- ・軽整備などの作業手順が複雑なものは、作業者とは別にチェック者によるダブルチェックを実施する
- ・掛け持ち業務は極力おこなわない
- ・事故トラブル情報はもとより、事故にはいかなかった「ヒヤリハット」情報を記録に留め、研修会・ミーティング等を通して、発生原因・再発防止予防策をメンバー間で考え共有化を図る。
- ・管理者は、業務執行状況に関して、点検表による定期自主点検をおこなう。
- ・業務遂行に問題や課題はないか、第三者によるモニタリングチェック(監査等)をうける。

## トラブル情報をどう捉える...

- ある日突然、  
トラブル(クレーム・事故・不祥事等)が起きるのではない。  
起こるべくして、起こっている。
- 運が悪くて、トラブルが、発生したのではない。
- 人(担当者・管理者)の注意不足、判断不足を原因として  
特定し、「今後は十分注意する」と精神論で総括しているうち  
は、またトラブルに巻き込まれる。
- 私たちの仕事のやり方に問題はなかったか...。  
みんなで考え検証し、  
穴(不備な部分)があれば、補完していく姿勢が大切。  
⇒是正措置、予防措置につながる
- トラブルは、私たちの仕事のやり方の欠けている点に  
気づかせてくれる貴重な「情報」である。

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

29

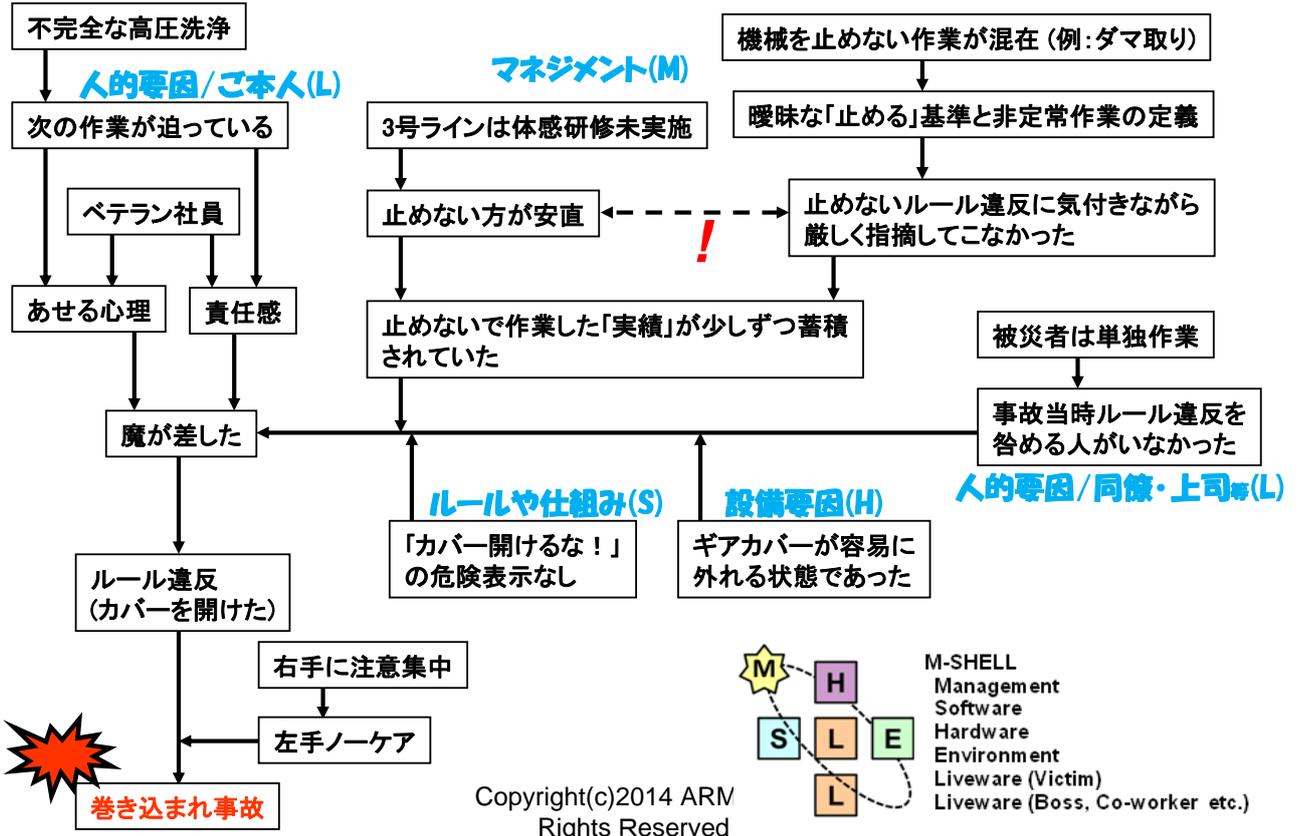
人は大きな石にはつまづかない。  
つまづくのは小さな石である。

「小さな石」の例を紹介しましょう。

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

30

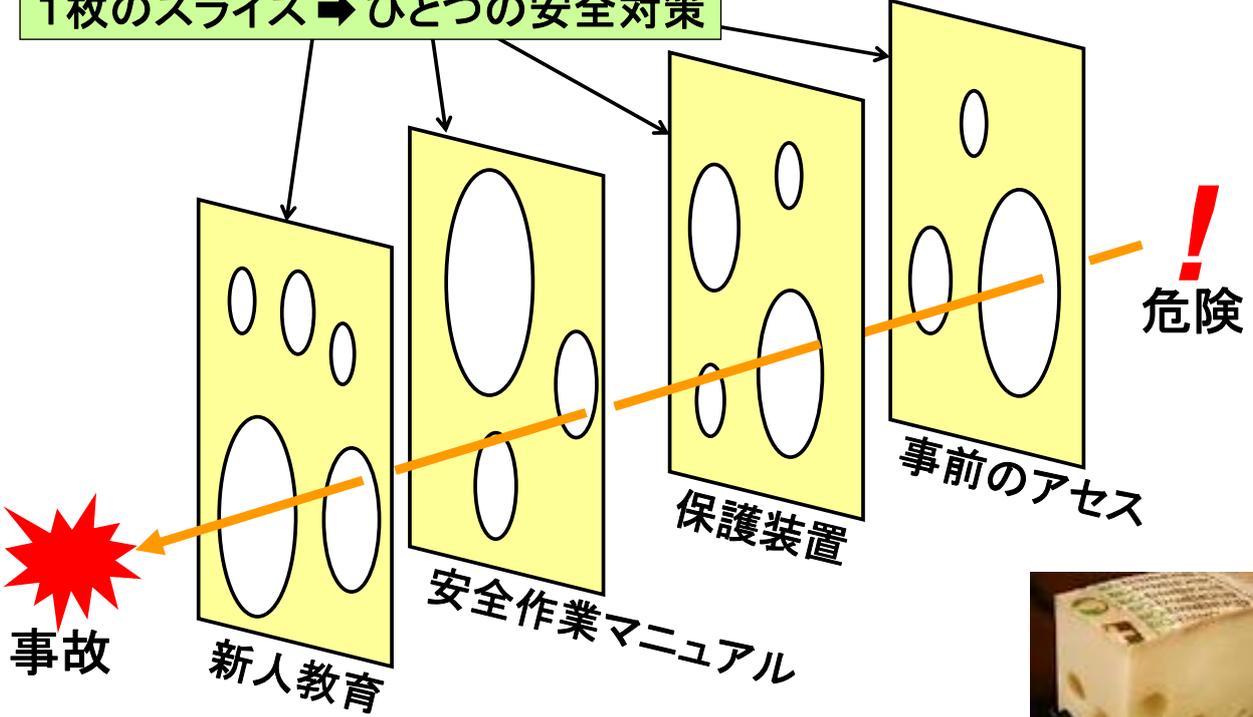
# 事故に至った経緯 (推定)



Copyright(c)2014 ARM Rights Reserved

# スイスチーズ・モデル

1枚のスライス ⇒ ひとつの安全対策

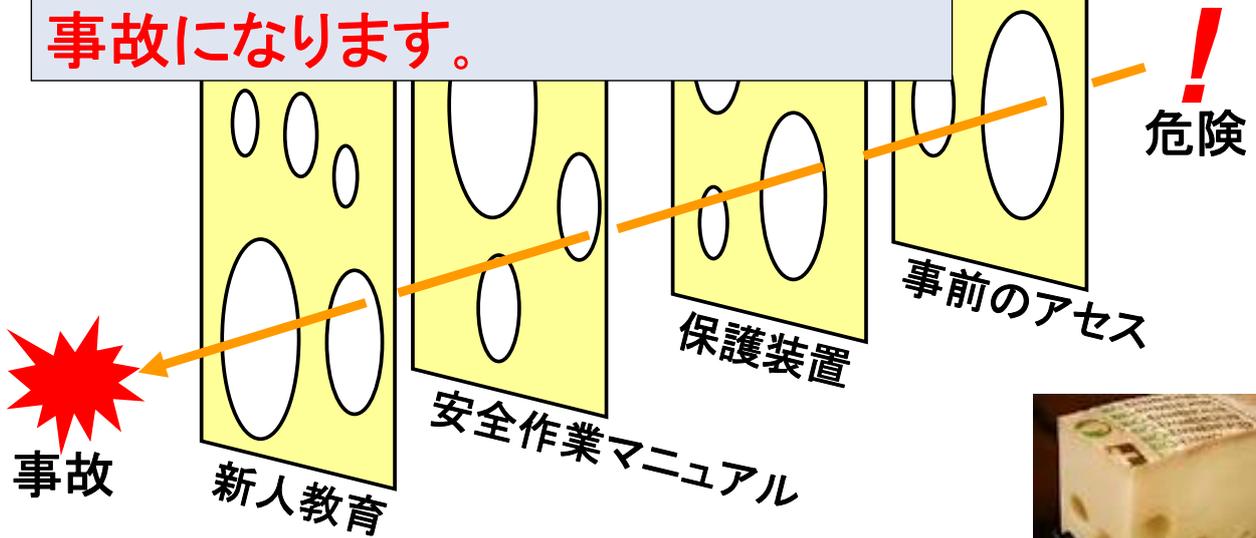


Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

# スイスチーズ・モデル

1枚のスライス ⇒ ひとつの安全対策(防護壁)

危険は「チーズの穴」をすり抜けて  
事故になります。

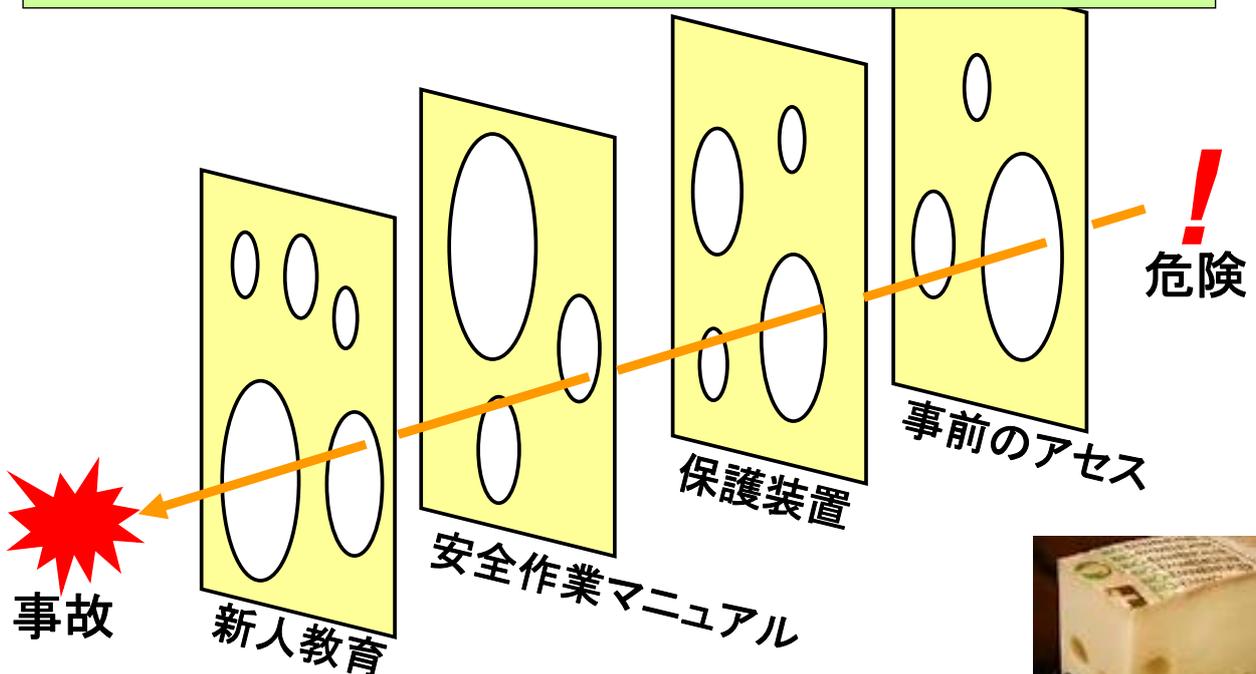


Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved



# スイスチーズ・モデル

どうしたら危険から事故を防ぐことができるのでしょうか？

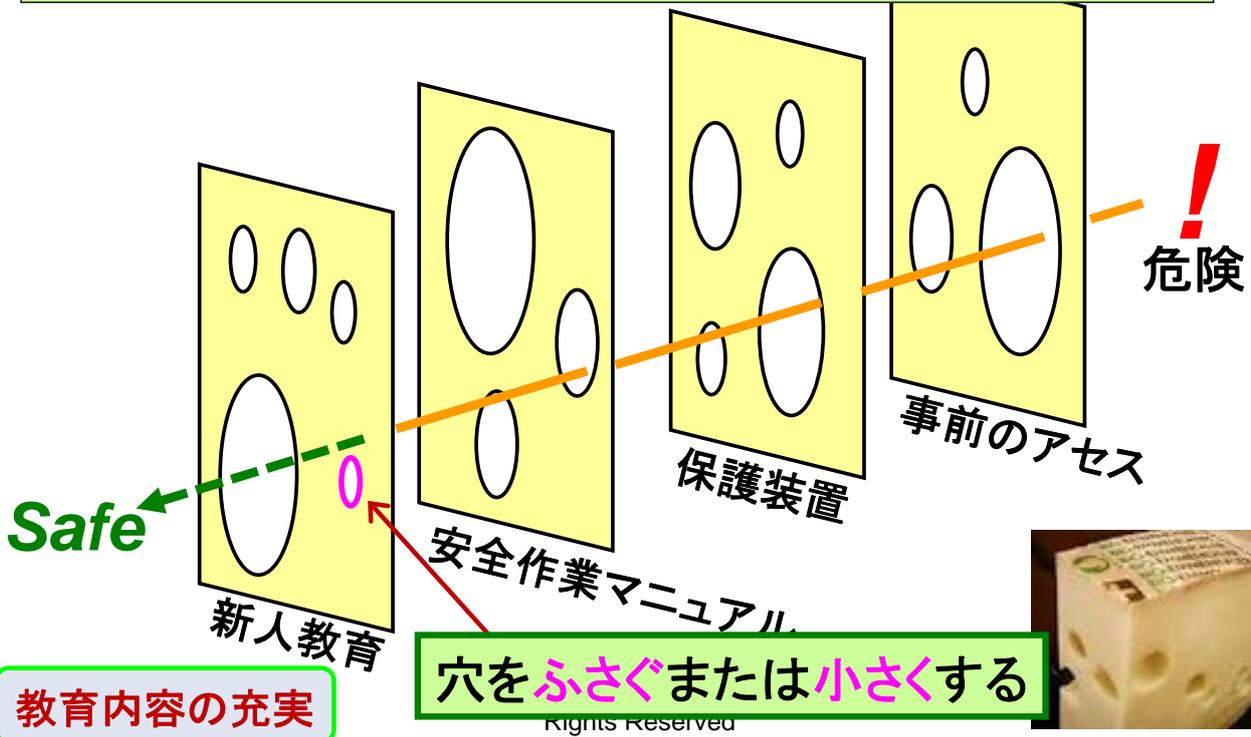


Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved



# スイスチーズ・モデル

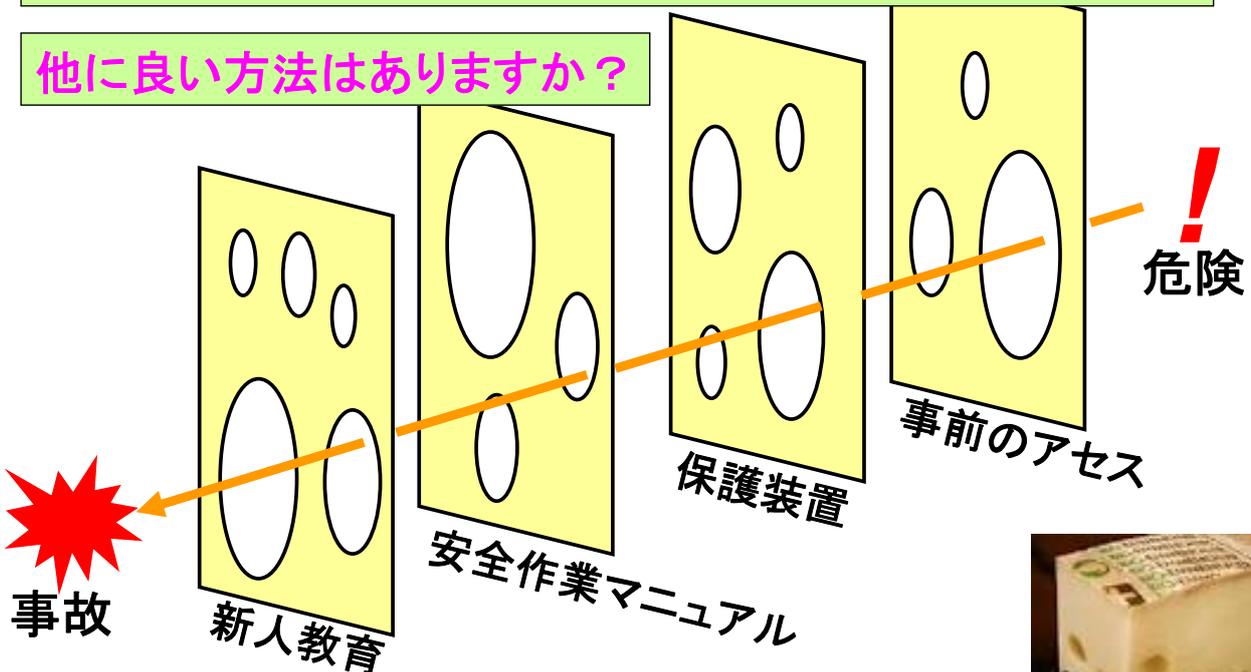
どうしたら危険から事故を防ぐことができるのでしょうか？



# スイスチーズ・モデル

どうしたら危険から事故を防ぐことができるのでしょうか？

他に良い方法はありませんか？

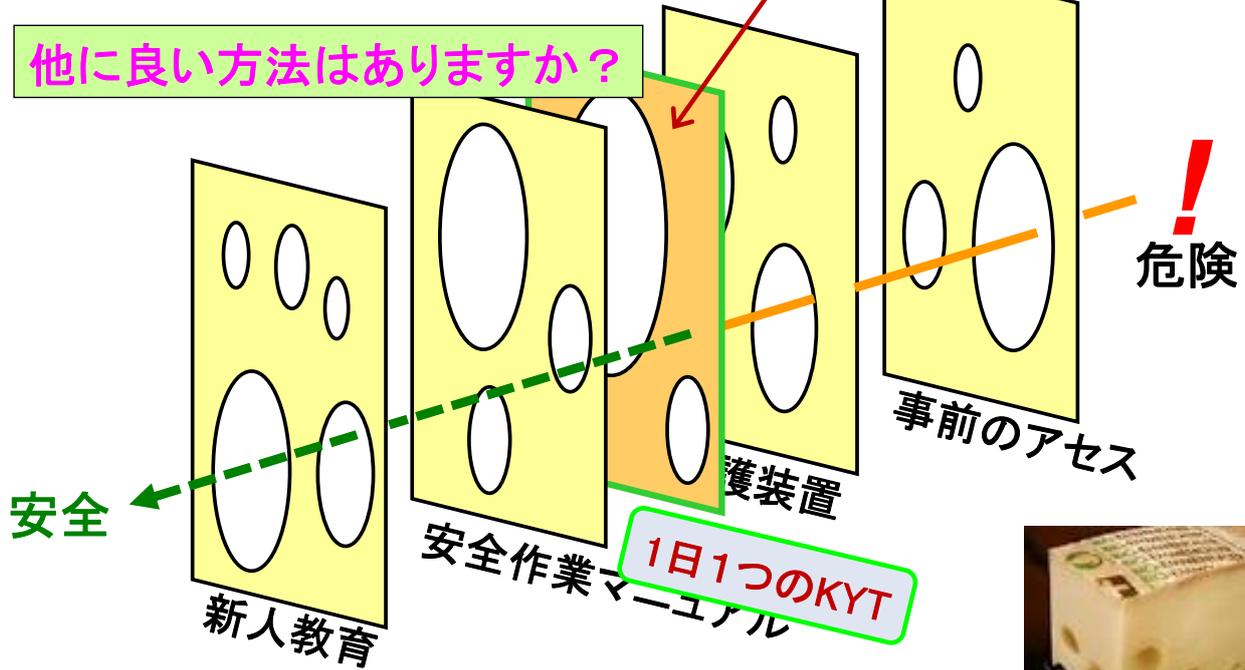


# スイスチーズ・モデル

もう1枚チーズを加えます

どうしたら危険から事故を防ぐことが出来るのでしょうか？

他に良い方法はありますか？



Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

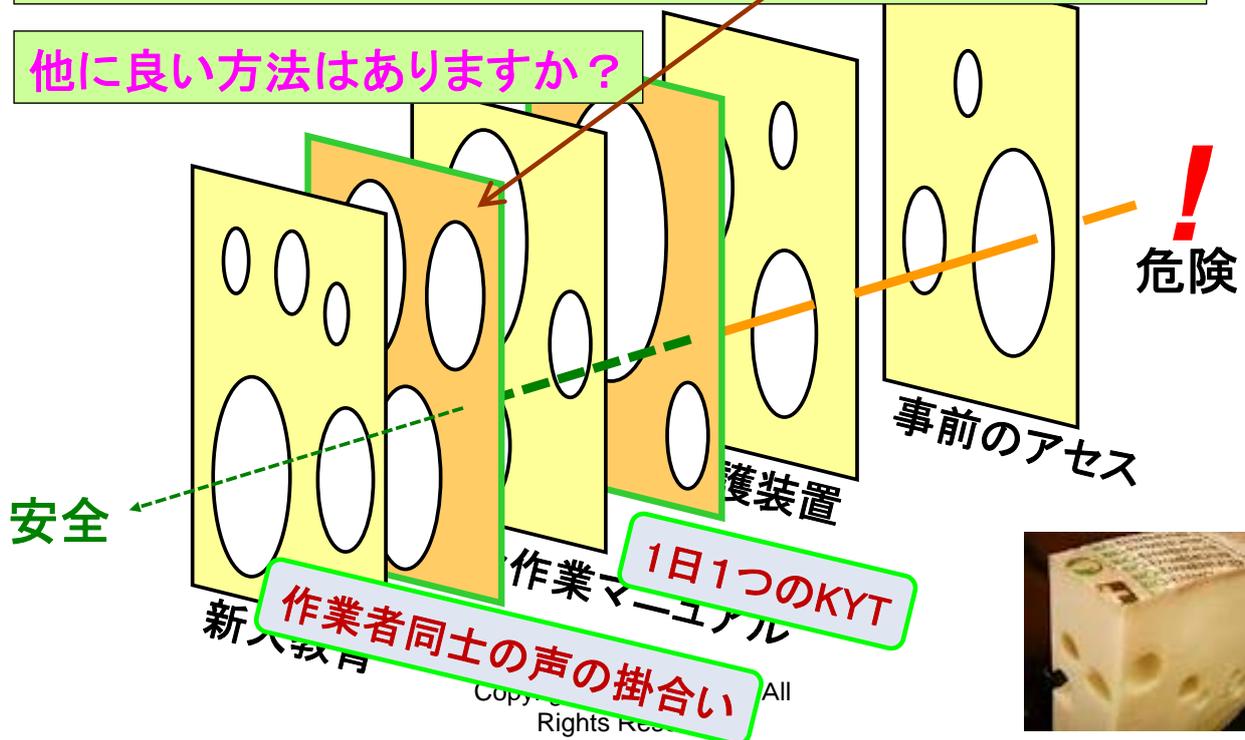


# スイスチーズ・モデル

チーズの枚数を増やすと  
もっと安全になります。

どうしたら危険から事故を防ぐことが出来るのでしょうか？

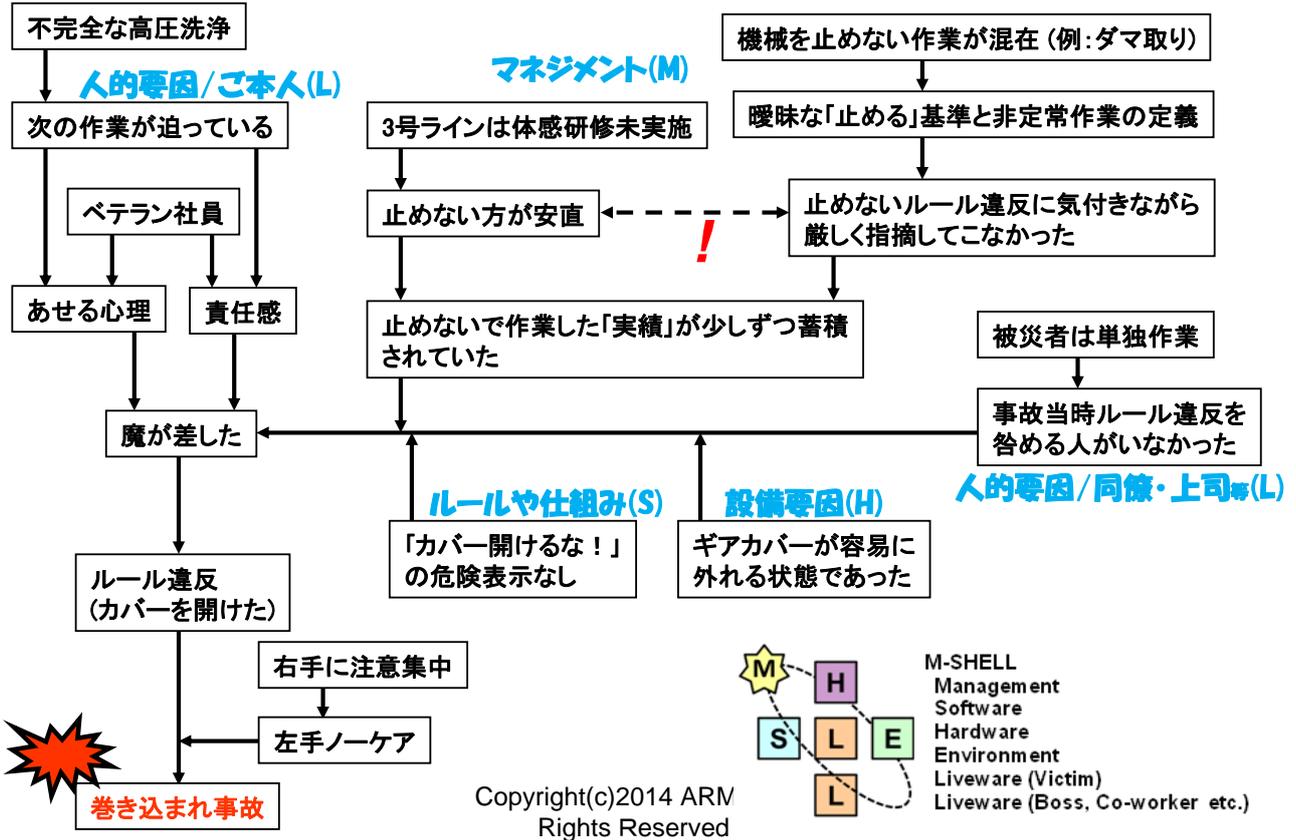
他に良い方法はありますか？



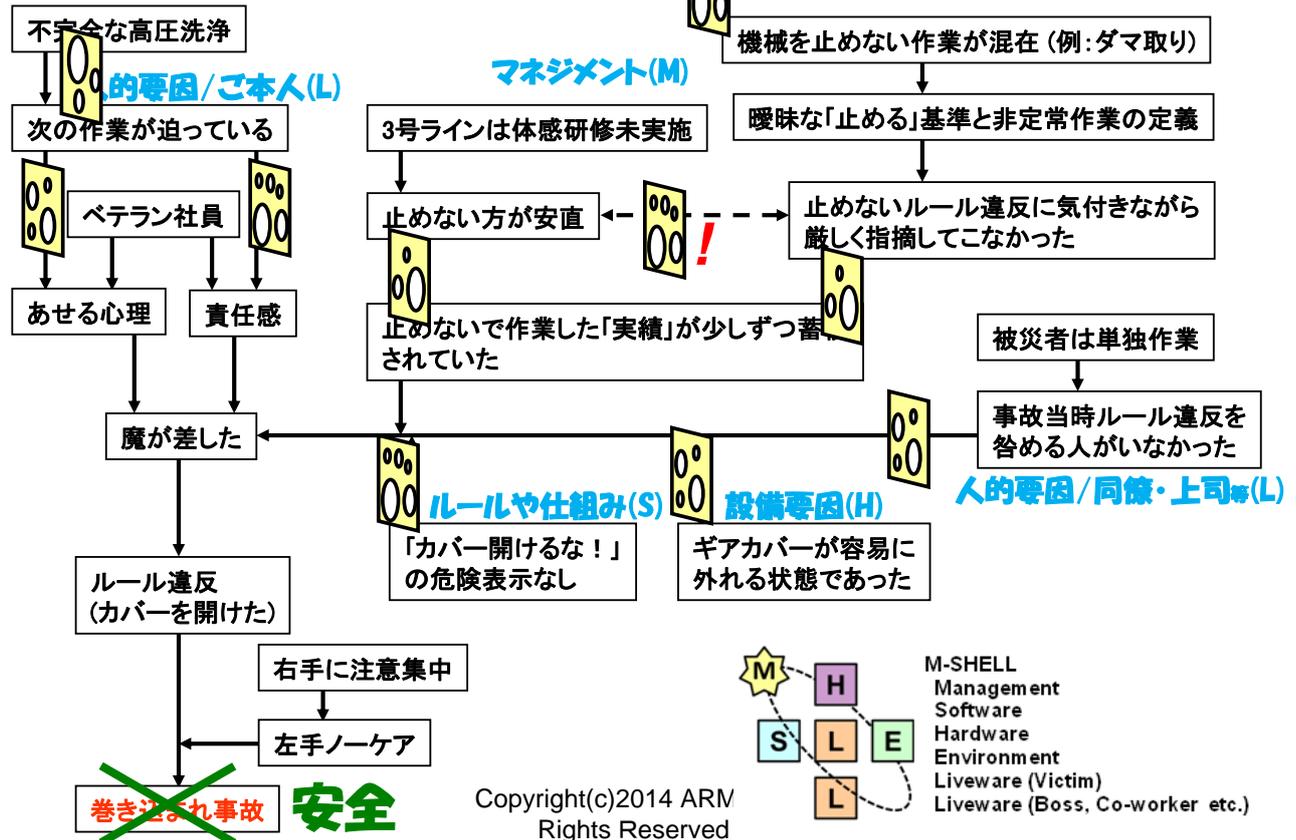
Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved



# 事故に至った経緯 (推定)



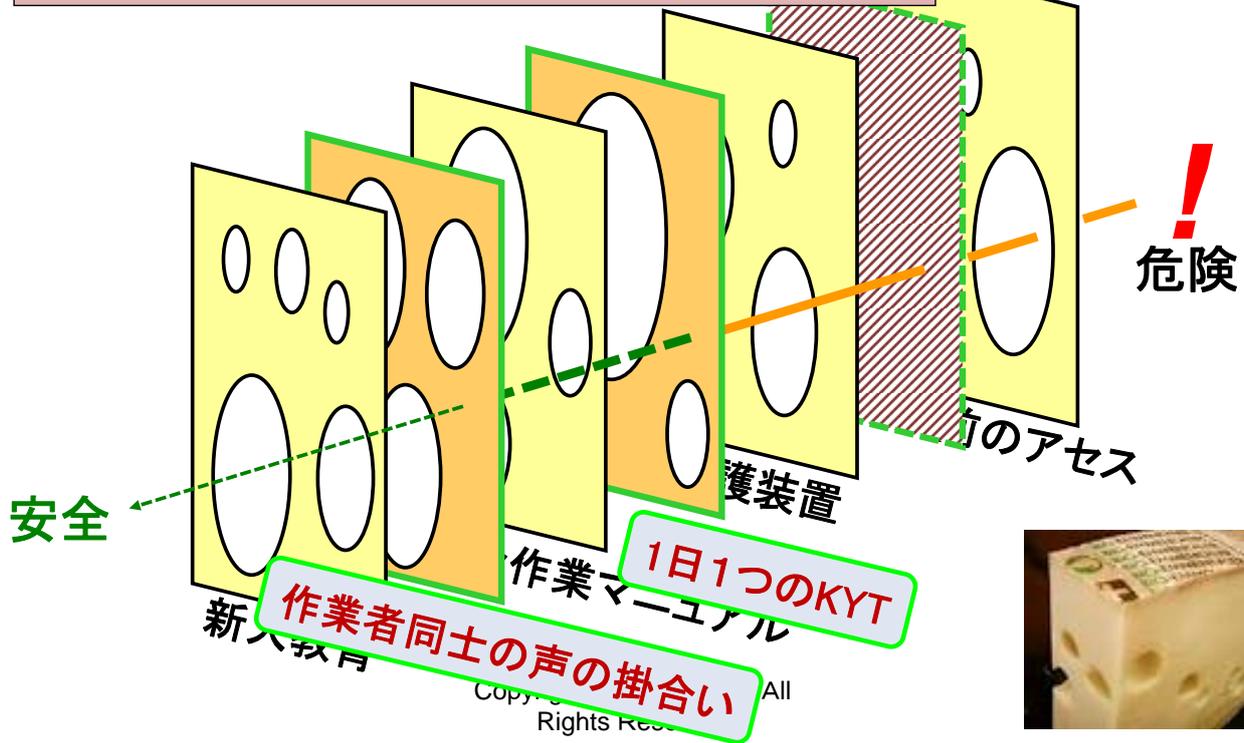
# 事故に至った経緯 (推定)



# スイスチーズ・モデル

チーズの枚数を増やすと  
もっと安全になります。

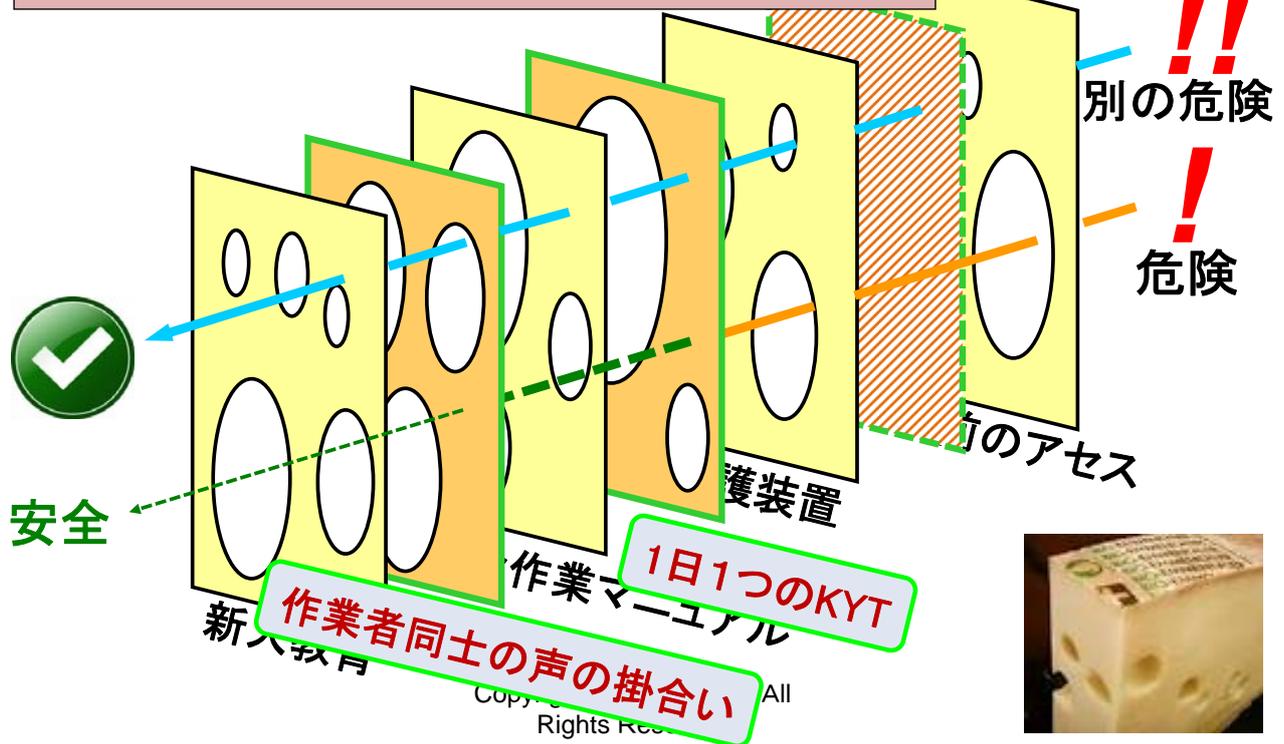
皆さんはどんなチーズを入れますか？



# スイスチーズ・モデル

チーズの枚数を増やすと  
もっと安全になります。

皆さんはどんなチーズを入れますか？



## 結論



誰でもスライスチーズを入れることができます。

このようにして誰でも職場の安全に貢献できます。

全員の参画によって誰もが安全を享受できます。

皆で力を合わせて安全職場を築きましょう！

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

43

### 再発防止のポイント

発生原因・再発防止策は複数の目・複数の知恵で対応

リスク事案の内容を共有化し、再発防止に役立てる



職場内での  
話し合いの場が大切

「考える」習慣化

リスクに対する  
「想像力」を高める

クレームを報告した者  
をしからない

クレームを報告しな  
かった者はしかる。



リスク事案の棚卸し

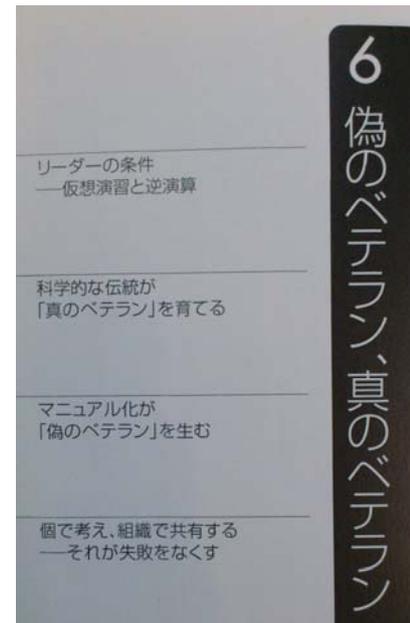
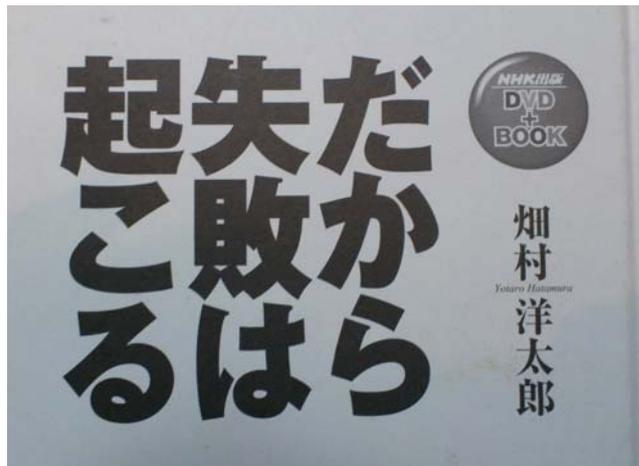
失敗情報を隠さない職場風土をつくる 再発防止策の検証

何でも話せる風通しの良い職場風土・職場文化

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

44

## DVD 視聴



Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

45

## 本日の研修スケジュール

内 容	所要時間(分)	スケジュール
1. はじめに 自己紹介、本日の研修内容確認他	5	13:30 ~ 13:35
2. 最近のコンプライアンス・リスク管理に関する話題から今という時代背景の確認	15	13:35 ~ 13:50
3. ワークショップ1 発生事例 演習	50	13:50 ~ 14:40
休憩	10	14:40 ~ 14:50
4. グループワーク発表 講評他	60	14:50 ~ 15:50
休憩	10	15:50 ~ 16:00
5. 基本動作の習慣化・徹底による トラブル回避のポイント	20	16:00 ~ 16:20
6. まとめ	10	16:20 ~ 16:30

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

46

# 基本動作の徹底によるトラブル回避のポイント

リスクを軽減し、トラブルを回避していく上で、様々な対応策が考えられますが、本日の研修では、「基本動作の徹底」<「基本動作」とは、5sの徹底・コミュニケーションの質的向上等、業務遂行上の基本的・日常的事項>による日常的なトラブル回避策にポイントを絞って確認します。

基本動作の重要性を

「5S」「ハインリッヒの法則」「割れ窓理論」「優勢反応の理論」で確認。

さらに 接遇による円滑なコミュニケーションの大切さを確認

## 日常的基本事項の徹底が極めて重要 5Sの徹底はリスク管理の基本

1.整理 Seiri	必要な物と不要な物を分け、不要な物を捨てること。 ゴミの捨て方
2.整頓 Seiton	必要なものがすぐに取り出せるように、置き場所、置き方を決め、表示を確実に行うこと。
3.清掃 Seisou	掃除をして、ゴミ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検すること。
4.清潔 Seiketsu	整理・整頓・清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな状態を維持すること。感染症対策
5.躰 Shitsuke	決められたことを決められたとおりに実行できるよう、習慣づけること。 挨拶 身だしなみ 電話対応 コミュニケーション力等



# 日常的基本事項の徹底が極めて重要 5Sの徹底はリスク管理の基本

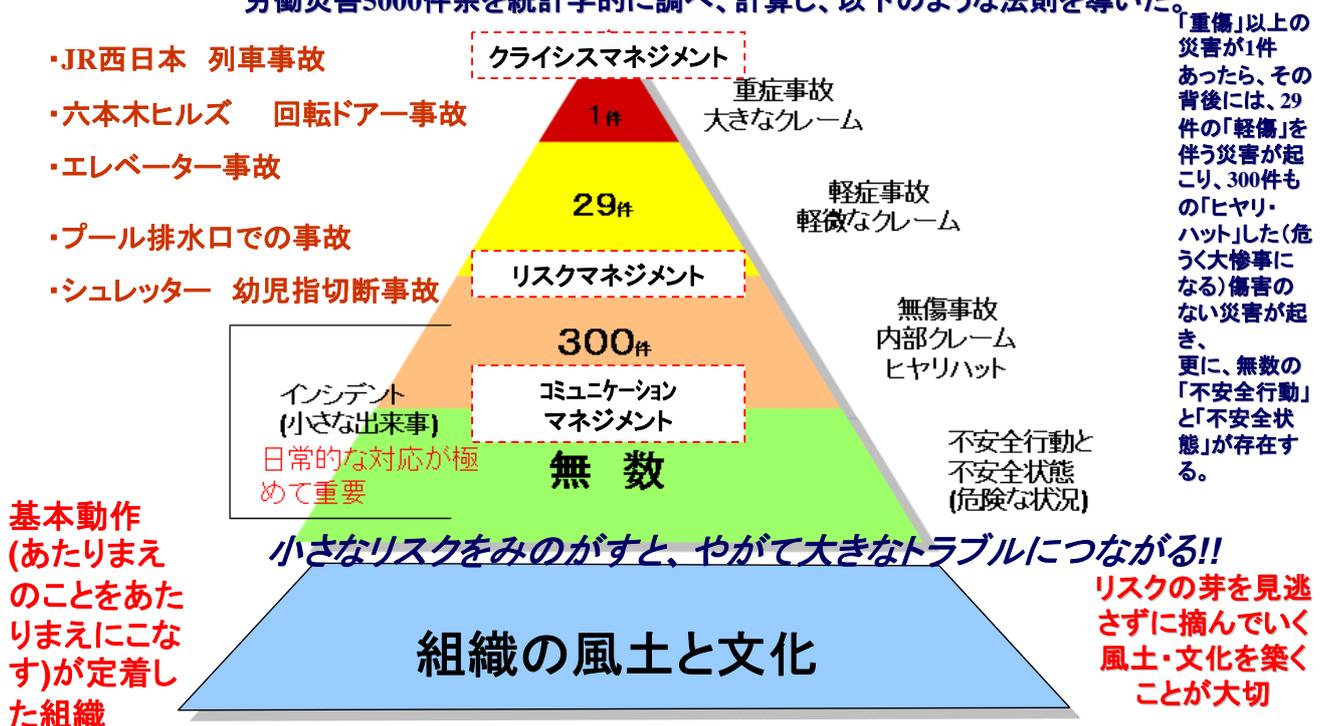
- ◆ デジカメ、ビデオ等の機材を使用して、可視化するとリスク管理上、安全管理上、不備な点が、わかりやすい。
- ◆ チェックする場合は、ご利用者の視点でみわたしてみたい。
- ◆ 継続的に、職場内の5Sの徹底状況を、定期的・継続的にチェックしていく仕組みを用意しておきたい。

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

<赤堀> 49

## 「1対29対300の法則」 トラブル発生構造 ハイน์リッヒの法則

労働災害5000件余を統計学的に調べ、計算し、以下のような法則を導いた。



Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

<赤堀> 50

# 「割れ窓」理論と基本動作の徹底

「割れ窓」は組織の状態を映す鏡。「問題行動」は見逃すな。

◎小さな犯罪を放置すると、やがてそれが大きな犯罪につながるという犯罪心理学の理論。



＜米国  
ジョージ・ケリング博士考案＞



＜採用  
元ニューヨーク市長  
ジュリアーニ＞

◎この理論は、組織の運営にも応用できる。

組織をめぐる小さなほころびは、やがて大きな被害をもたらすリスクを秘めている。

「ゴミが落ちていても拾わない」「整理整頓ができていない」「服装が乱れている」「挨拶がきちっとできない」などの行動が、いつしか組織に大きなリスクをもたらす。

逆に、小さな課題や基本動作について丁寧な取り組みを続けることで、大きなリスクは回避される。

⇒日々の基本動作の徹底が、リスク管理上、いかに大切か、再認識したい。

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

＜赤堀＞ 51

## 正しい行動を 「優勢反応」として身につけておく

日常的な基本事項の徹底が極めて重要

吉川准教授(慶応大学商学部)

### 優勢反応の理論

- ・人は興奮や緊張すると、いつもやっていること(優勢反応)をする
- ・緊急時のために、正しい行動を「優勢反応」として身につけておくことが重要
- ・普段やっていないことは、緊急時にはできない  
正しい行動を「優勢反応」として身につけておく「マナー」「5Sの徹底」

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

＜赤堀＞ 52

# 日頃身についていないことは、 非常時には、絶対できない!!

例 苦情処理でお客様を訪問時



お客様に悪い印象  
を与え  
二重苦情に発展



日常的なビジネス  
スマナーの基  
本の徹底が  
トラブル回避に  
不可欠



Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

<赤堀> 53

## トラブル回避の予防策として不可欠な 基本コミュニケーションの徹底

日ごろから気をつけたい  
基本コミュニケーションスキル

# 「挨拶」はコミュニケーションの基本！

2006. 05. 02 日経ビジネス Associe P44-45

キャノン電子での取り組み事例 から

たかが挨拶と侮るなかれ！  
コミュニケーションを強化すれば、  
ミスは防げる。  
多発していた不良品を激減させた。



挨拶をすれば、会話を交わす機会が増え、情報や連絡が行き交う。「これちょっと変じゃない」と仲間同士で意見するようになり、ミス防止につながった。

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

55

# 円滑なコミュニケーションがトラブルを回避する !!

挨拶

言葉づかい



引用: 中央労働災害防止協会HP  
<http://www.jisha.or.jp/index.html>

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

56

## クッション言葉を上手に使う

---

- ・お手数をおかけしますが  
→お手数をおかけしますが、資料をメールにて送っていただけますか？
- ・恐れ入りますが  
→恐れ入りますが、書類を提出していただけますか。
- ・あいにく  
→あいにく〇〇は、本日、出張で外出しております。
- ・さしつかえなければ  
→さしつかえなければ、電話番号を教えてください。
- ・よろしければ  
→よろしければ、私が代わってお話をうかがいますが、いかがでしょうか。
- ・ご面倒ですが  
→ご面倒ですが、窓口までおこしいただけますか。

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

57

## 相手の話しをよく聴く

---

### (1) 相づちを打つ

「はい」「そうですね」などの相づちをはさむことで真剣に聞いている合図になります。

### (2) 相手のことばを復唱する

しっかりと聞いてくれているという安心感を与えることができます。

### (3) 共感のことばを入れる

相手の気持ちを汲み取ることで、相手との距離がぐっと縮みます。

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

58

# 円滑なコミュニケーションがトラブルを回避する !!

## 確認



引用: 中央労働災害防止協会HP  
<http://www.jisha.or.jp/index.html>



Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

59

## トラブル回避のための基本的「確認作業」の徹底

### 『事故防止にむけて指差呼称の徹底を』

コンプライアンス・リスクアドバイザー 赤堀三代治

私は、元JAグループ職員で、現在は、コンプライアンス・リスクアドバイザーとして、全国のJA組織、生産現場ならびにJA以外の組織・現場に出かけて指導にあたっている。農家生産現場に出かけて感じることは、他産業の現場と比較して、リスク回避に向けての「基本的事項の徹底」がかなりゆるやかであること。農薬の希釈作業時、農機具の操作時等での指差呼称(しさこしょう・ゆびさしこしょう)、自らの目と指と声による「確認」を確実に実行している人を見かけるケースがむしろ少ない。事故防止にむけての取り組みは、メーカー、販売組織、指導機関等でそれぞれの立場から取り組んでいくべきであるが、交通機関の運転士が必ず実施している「指差呼称による確認」の徹底を現場に求めたい。

日本農業新聞掲載記事 2013.03.11



# トラブルリスク回避のための「確認作業」

## トラブル回避のための「確認作業」

- ・ 人間は、だれしも、ミスをする。  
100%ミスをしない人はいない。
- ・ ミスを防ぐためには、  
行動の節目における「確認作業」が  
ミスの発生を未然に防止することに役立つ。



出典: NHK仕事学のすすめ  
JR九州社長加唐池恒二

大丈夫だろうではなくて、  
トラブル・事故につながるかもしれない。

「確認作業とは」  
声だし、指さし、記録、記録のチェック

## トラブルリスク回避へのとりくみ参考事例

### 医療安全管理業務目標 ○○病院

～ 「確実さ」という質を高める ～

- 1 患者さんのお名前確認の確実さ  
名乗って頂く、2つ以上のもので確認する
- 2 職員間の伝達の確実さ  
メモする 復唱する 周知する
- 3 患者さんへの説明の確実さ  
入院時 退院時の説明を確実に行なう

# トラブル回避のための「確認作業」の習慣化

## ◎ 利用者・取引先とのやりとり時の留意点

「間違いがあってははいけませんので、内容を確認をさせていただきます」

## ◎ 電話時の留意点

最後に、内容の確認 「間違いがあってははいけませんので、確認をさせていただきます」 内容の復唱をする。

## ◎ 上司から指示を受けた時の留意点

「間違いがあってははいけませんので、指示を頂きました内容を確認をさせていただきます」

## ◎ 同僚から依頼を受けた時の留意点

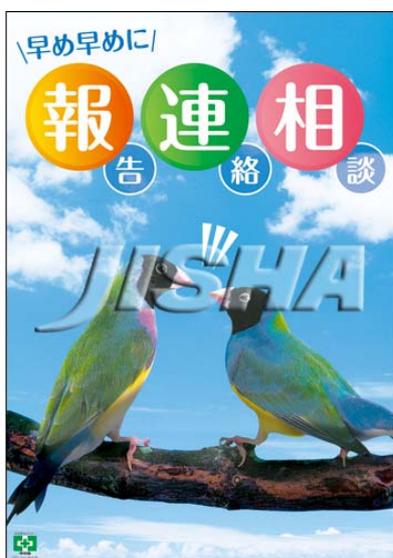
「間違いがあってははいけませんので、依頼事項を頂きました内容を確認をさせていただきます」

Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

63

# 円滑なコミュニケーションがトラブルを回避する !!

## 報・連・相



引用: 中央労働災害防止協会HP  
<http://www.jisha.or.jp/index.html>



Copyright(c)2014 ARMS All Rights Reserved

64

## トラブル回避のための『報・連・相』の徹底

報告＜義務・責任＞

連絡＜気配り＞

相談＜問題解決＞

- ◎ 日常的に「報告・連絡・相談」の習慣を職場内に定着化させる
- ◎ 「報告・連絡・相談」の習慣化により、情報が共有化が促進され、トラブル回避につながる
- ◎ 「報告・連絡・相談」がしやすい雰囲気職場づくりが求められる

### 『情報の共有化』

回覧・電子メール・グループアエアー掲示板掲載等  
文面による手法には限界がある。

フェイス ツウ フェイスのコミュニケーションが不可欠。

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

65

## 陥りやすい勝手な思い込み（正常化の偏見）

これくらいはわかっているだろう。  
情報を何回も発信しているのに、理解されているはずだ。  
説明会や研修をあれだけやっているのだから、  
当然わかっているだろう。  
〇〇したのだから、〇〇しているはずだ。大丈夫だろう...

私たちは自分に都合が良いように考えたり、思い込みをしやすい。  
事態を楽観視して深刻に受けとめない。  
そこに「落とし穴」がある。

『人により経験・知識・知恵・理解度・意識等に関して  
レベル差があること...』  
を認識しておきたい.....

**トラブル・不祥事等の発生を未然に防ぐうえで、留意したい**

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

<赤堀> 66

# む す び

## より安全・安心な職場環境を目指して リスクに対する感性・想像力を高めよう!!

混沌とした時代を背景に、公私問わず、いろいろな場面で「リスク管理」がひとつのキーワードとなっています。将来発生の可能性のあるリスクを予測し、**リスク回避にむけての術を身につける**ことが、一層求められる時代となりました。

かつて、新聞紙上で私が目にした印象的な文章がありますので、以下に紹介しておきます。

「**リスク管理には想像力と創造力そして実行力が必要になるのです**。今は問題になっていなくても、将来発生する危険性を予測できる想像力が求められています。リスクを予測して、分析でき、それに備えるシステムを考える力が求められているのです。さらに、そのシステムを現実に行える実行力がなければ、単なる評論になってしまいます。言葉を変えて言えば、リスク管理には創造力と想像力が必要といえるでしょう」(梅沢昌太郎 日本大学大学院商学研究科 客員教授)

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

<赤堀> 67

# END

## 研修会。お疲れ様でした。



 Association of  
Risk Management  
Japan

**ARMS** アカホリ リスクマネジメント システム

あかほり みよじ  
代 表 **赤堀 三代治**

リスクマネージャー・リスクアドバイザー  
(リスクマネジメント協会認定)

〒424-0041 静岡市清水区高橋5-11-5  
TEL:09012888954 FAX:054-366-0098  
e-mail : m-a@msj.biglobe.ne.jp  
blog : <http://infor-clip.269g.net/>

Copyright(c)2014 ARMS All  
Rights Reserved

68