

CMSスタッフの 安全衛生ガイド

基本編

応用編

交通安全編

P A R T 02

職場には予期せぬ危険要因が数多く潜んでおり、それが原因で労働災害が発生することも少なくありません。近年は個人情報の漏洩なども深刻な問題となっているため、働く人には健康管理や安全面だけでなく、様々なレベルでの注意や配慮が求められています。

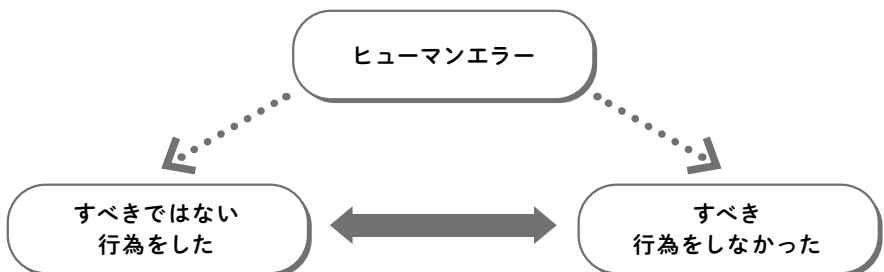
労働災害とヒューマンエラー

人間は誰でも間違える存在である以上、
人間に起因する過ちであるヒューマンエラーが
完全になくなることはありません。
しかし、然るべき対策を講じることで
ヒューマンエラーによる労働災害を減らすことができます。

労働災害はなぜ起こる？

「ヒューマンエラー」という言葉をご存じでしょうか？ これは人的ミスとか人的過誤と呼ばれ、「意図しない結果を生じる人間の行為」と定義されます。わかりやすくいうと、人間は自分の行動や決定において、「やるべきことが決まっている」のに「やるべきことをしない」あるいは「やらなくてもいいことをする」ことによって、事故やトラブルなど「意図しない結果」を生じさせてしまうのです。労働災害のおよそ8割が、こうしたヒューマンエラーが原因となって引き起こされているのです。

ヒューマンエラーは2通り



ヒューマンエラーを防ぐには？

ヒューマンエラー対策を考える際に大切なのが、「絶対にミスしないための対策を考える」のではなく、「人間は必ずミスをするという前提で対策を考える」ということです。例えば、よくある「うっかりミス」によってヒューマンエラーが発生した場合、これを単にミスをした人の不注意や個人的資質の問題として片づけるのではなく、そこにミスを犯すのにつながるような要因がなかったかどうかを、改めて検証する必要があります。ヒューマンエラーの原因を深掘りしてみると、手順や作業環境などの背後にうっかりミスを犯しやすい要因が隠れていることも多く、それを見つけることができればミスを防止するための有効な対策を講じることもできます。

ヒューマンエラー 12 の原因

ヒューマンエラーの原因は状況によって異なりますが、以下のような原因が複合的に絡んで起こることも多いのです。

- 無知・経験不足・不慣れ
- 危険軽視・慣れ
- 不注意
- 連絡不足
- 集団欠陥
- 近道・省略行動
- 場面行動本能
- パニック
- 錯覚
- 中高年の機能低下
- 疲労
- 単調な作業による意識低下

ヒューマンエラー防止対策

人間は適度な緊張状態ではエラーの発生数も少ないのですが、単調な作業が長時間続くと緊張も続かなくなり、エラーが発生します。つまり、ヒューマンエラーは「原因」ではなく「結果」だということを認識して、対策を練ることが大切です。

- 1 間違えないように訓練する
- 2 間違えにくい仕組み・やりかたにする
- 3 間違えてもすぐに発見できるようにする
- 4 間違えてもその影響を少なくする

事故が起きたときの対処

職場ではヒューマンエラーだけでなく、様々な理由によって突然事故やトラブルが起こります。そんなときに慌てることなく適切に対処するためには、何をどういう優先順位でやればいいのか、普段から事故対応の行動手順を知っておくことが大切です。

ヒヤリハット事例で未来の事故を防ぐ

P.8で紹介した「ヒヤリハット」に該当するような事故寸前の危険な状態が発生したら、その事例を報告書などにまとめて部署全員で共有し、将来の事故予防に役立てたいものです。しかし、こうした報告のルールや情報共有するための職場環境が整っていない会社も多く、改善のための多くのヒントを含むヒヤリハット事例が有効活用されているとは言い難いのが実情です。

ヒヤリハットの報告が軽視される理由は、いくつかあります。最も多いのが、重大事故に至らなかったことで当事者がそれを軽く考え、報告を怠ってしまうケースです。さらに、ヒヤリハットの発生を会社に報告すると自分のミスが明るみに出してしまうため、マイナスの評価につながりかねないという理由で、報告をしないというケースも見受けられます。

繰り返しになりますが、ヒヤリハット事例は然るべき報告がなされることで、初めて発生原因が解き明かされ、それを防ぐための対処法を検討することができます。会社側もヒヤリハット報告をしたことで不利益が生じないということを明確に定め、報告しやすい環境をつくるのが大切です。

事故発生時の行動手順

実際に事故やトラブルなどの労働災害が起きてしまったら、どのような対応を取ればいいのかを以下にまとめました。

労働災害発生時の対応フロー（例）



※応急手当のための設備や道具の置き場所は日頃から確認しておきましょう

自然災害への対応

どんなに科学技術が発展しても、人間の力で自然災害の発生を防ぐことができない以上、長い時間を過ごす職場でも災害に遭遇する可能性は高まっています。会社が何とかしてくれるだろうと頼るのではなく、日頃から自分でできる対応と対策を考えておきましょう。

災害対策の現状

「数十年に一度」といわれる大規模な自然災害が毎年のように国内のどこかで発生するわが国は、まさに災害大国。しかし、残念ながら地震や台風、津波、落雷といった自然災害の発生を、人間の力で防ぐことはできません。私たちにできることは、いかにして被害を最小限にとどめるかということだけです。そのためには、普段から自然災害の発生を想定して、発生時の対応と対策を考えておく必要があります。

財団法人労務行政研究所が2012年に行った『3.11大震災以降の職場と個人の実情に関するアンケート』では、勤務先企業の災害対策の現状について、社員全体のおよそ6割が「不十分」と評価しているという結果が出ました。その理由は「対策を実施していない」「実施しているかどうかわからない・知らされていない」というものが多く、対策が不十分と感じる項目は以下の順番でした。

- ①災害で出社困難なときの対応ルールの周知（61.5%）
- ②オフィス家具・備品の固定など防震・転倒対策（59.3%）
- ③災害時の行動マニュアルの整備（55.7%）
- ④飲料水・非常食などの備蓄（53.2%）

災害対策としてやるべきこと

では、具体的な災害対策として、どのようなことをやってあげばいいのでしょうか。ここでは被災した場所が職場という前提で、自然災害発生時の対応と日頃からやっておくべき災害対策について考えてみます。

自然災害発生時にやるべきこと

身の安全を確保する行動

例えば地震発生直後は気が動転してパニック状態になりがちですが、まずは自分の身の安全を守ることが最優先です。丈夫な机の下など隠れて頭部を保護し、出入り口を確保しましょう。

正確な情報収集

自然災害が発生すると、SNSで様々な情報が飛び交うこととなりますが、なかには噂の域を出ない情報も少なくありません。そんなときこそ不確実な情報に惑わされることなく、冷静に正しい情報を集めることが大切です。

職場の他のスタッフとの連携

身の安全が確保できたら、二次被害が発生する危険性なども踏まえて、他の人たちと連携して避難の必要性などについて判断しましょう。避難する場合は、避難場所への移動方法などを確認してから行動しましょう。

日頃からやっておくべきこと

家族との連絡方法を確認しておく

自然災害はいつどこで発生するのかわからないため、日中は離れて生活している家族の安否が気になるのは当然です。自宅近くの避難場所やそこまでの避難経路のこと、その後の家族同士の連絡方法などについて、日頃から話し合っておくことが大切です。災害時は通信トラブルが発生することもあるので、NTTの「災害用伝言ダイヤル(171)」の利用方法についても確認しておきましょう。

避難訓練に参加する

災害発生時にあわてないためには、日頃から避難訓練などに積極的に参加しておくのも有効です。避難行動や消火器の扱いなどを、体で覚えることができます。避難訓練は職場だけでなく各自体などでも実施しているので、機会を見つけて参加したいものです。

非常用具の常備

非常用具を常備している職場もありますが、必ずしも数や種類が十分とはいえないケースも見受けられます。ヘルメット(最近は折り畳み式のコンパクトなものがある)、軍手、ラジオ、懐中電灯、非常食、薬(服用中の人)、厚底のスニーカー(ハイヒールを履く女性)、防寒用品などを非常持ち出し袋にまとめておくといいでしょう。

デスクワークの正しい姿勢

長時間パソコンに向かったままのデスクワークは、肩凝りや腰痛、目の疲れ、腱鞘炎など様々なトラブルを引き起こす原因になります。こうした症状を慢性化させないためにも正しい姿勢で作業することで疲労を軽減しましょう。

負担の少ない姿勢を見つけよう

いまやパソコンを通じてあらゆる情報のやりとりがなされるため、パソコンはビジネスツールとしてなくてはならないものになりました。それに比例してパソコンに向き合う時間も長くなり、ほぼ一日中机に向かって仕事をしているという人も増えていきます。オフィスを見渡しても、背中を丸めて猫背状態でキーボードを打つ人や、上体を後ろに大きく反らせて腰が前に迫り出した状態で打つ人など、パソコンに向かう姿勢も人それぞれだと思えます。しかし、パソコン操作をする際の姿勢は肩凝りや腰痛の原因になるだけでなく、それが慢性化して重篤化すると、治療が必要な状態になってしまうこともあるのです。

使っているのがデスクトップパソコンなのかノートパソコンなのかによっても条件は違ってきますが、パソコン操作がメインのデスクワーク時の理想的な姿勢を右ページで紹介しています。これをひとつの目安にして、首、肩、目、腕、手首、背中、腰、足などに無理や負担がかかっていないかどうかを確認しながら、自分にとってラクな姿勢を見つけるようにしてください。最近は高さを調整できる机や立った状態で作業できる机なども登場しているので、必要に応じて活用してもいいでしょう。

パソコン操作時の理想的な姿勢

室内の照明は
十分な明るさを確保する



パソコンの画面までの
距離は40cm以上離し、
視線が水平よりもやや
下に向くように

背筋を伸ばし、
頭頂部が上に
引っ張られるような
イメージを持つ

背中をイスの
背もたれに預けて
しまうのはNG。
軽くあてるくらいが
理想的

イスの座面には
深く腰かけて、
体の軸をまっすぐに
保つイメージ

画面の明るさや
照明の映り込み
なども目を
疲れさせる原因に

イスの高さは両足の裏全体が
床に着くように調節する



こまめなストレッチで気分転換

座りっぱなしが健康によくないとわかっていても、
つつい作業に没頭してしまい、気づくと腰と肩がバキバキ……。
1時間に1回は席を立ってストレッチを心がけましょう。
疲れがとれて仕事の効率も上がるということが、
医学的にも明らかになっています。

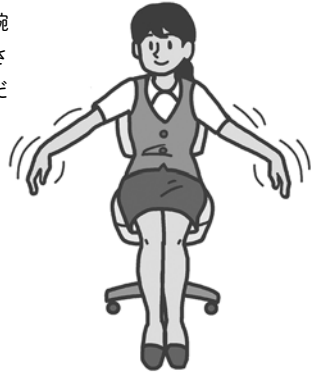


アゴを突き出して、両手を指先まで思いきり後ろに伸ばす。このとき足も軽く上げて伸ばすと全身の緊張が緩む

ヒジを下に向けて曲げた状態で肩を大きく前後に回すと、首や肩の血行が改善される



腕を左右に少し広げて、手と腕の力を抜いた状態でブラブラさせることで、肩、腕、手首のだるさを解消



背もたれに寄りかかったまま胸を反らせて腕を下に伸ばす。次に首、腕、背中を伸ばした状態で上体を前に倒すことで、緊張をほぐす



軽く足を持ち上げて足首を前後に動かす。ふくらはぎが刺激されて足の鬱血を取る効果も



机などを両手でつかんで深くしゃがみ込んでから、アゴを突き出すように立ち上がる。肩、背中、腰が伸びて全身が軽くなる

※ストレッチはそれぞれ数回ずつ行うと効果的です

快適な作業環境で効率アップ

部屋が寒すぎたり暑すぎたりすると、
仕事に集中できずに生産性も落ちてしまいます。
温度や湿度を快適と感じるかどうかには個人差があるため、
上手に自己防衛することで
仕事の効率をアップさせる工夫をしましょう。

温度の感じ方には個人差がある

一般に室内の適温は夏場が 25 ～ 28℃（湿度は 45 ～ 60%）、冬場が 18 ～ 22℃（湿度は 55 ～ 65%）といわれていますが、数多くの OA 機器などを使うオフィスでは、室温も高くなる傾向があります。しかも広いオフィスでは、出入り口の近くや窓際、OA 機器の近くといった場所によって温度も微妙に変わってくるので、全員が等しく快適な温度・湿度で過ごすことは難しいのが実情です。

また、暑さや寒さを感じる体感温度には個人差があるため、同じ温度でも暑いと感じる人がいれば寒いと感じる人もいます。特に女性の 7 割近くが自分を冷え性だと感じているといわれ、真夏でも「冷房の効きすぎで体が冷える」という悩みを抱えているそうです。冷房や暖房が原因で体調を崩す前に、空調の設定温度を変えてもらうことができればいいのですが、やはり冷暖房に関するミスマッチを解決するには、自己防衛するしかありません。

冷房が弱いと感じるときは扇風機やサーキュレーターを使って空気を動かす、室内が乾燥しすぎているときは加湿機を使うなど、職場の人たちとも相談して会社にお願ひしてみるのもいいでしょう。最近は個人用の卓上アイテムなども増えているので、それを使うというも手です。

光の種類が思考にも影響する

最近ではLEDの普及もあって、オフィスが隅々まで白っぽい光で明るく照らされています。この「昼光色」と呼ばれる明るくて青白い光は脳に刺激を与えて集中力を高めるといわれ、文字などもくっきりと見えるため、単純作業に向いています。反対に「電球色」と呼ばれる暖色系のオレンジ色の照明は脳をリラックスさせる効果があり、クリエイティブな思考をするときに向いているといわれます。

ひと口に照明といっても明るさや光の種類によって、人間の心理に与える影響や効果は違ってきます。オフィス内の照明が昼光色だけなら、電球色のデスクライトを併用するなど、作業内容によって照明を使い分けてみるのもひとつのアイデアです。

グリーンを置いて集中力アップ

インテリアとして観葉植物を置いているオフィスもありますが、仕事をする空間にグリーンを置くことで得られる効果はいろいろあります。たとえば、グリーンを見ることで自然の中に出かけたときの「インナーネイチャー」と呼ばれる記憶が呼び覚まされて、疲れやストレスを解消する効果があるといわれます。

つまり、目休め、することで心も休まる、わけです。他にも、グリーンにはリラックス効果や集中力をアップさせる効果があるので、職場にも上手に観葉植物を取り入れてみましょう。

おすすめのグリーン

サンスベリア

NASA が選んだ 50 種のエコプラントの中でも、特に空気清浄効果が高いとされる

スパティフィラム

白い花を持つ観葉植物。二酸化炭素を浄化する効果が高い

ポトス

揮発性物質全般を吸着し、空気を正常化してくれる

機密情報の取り扱い

ITの発達により情報化社会の高度化が進む現在、職場においても様々な「情報」があふれています。こうした情報のなかには機密情報と呼ばれる企業にとって大切な情報も含まれているため、その取り扱いには十分気をつける必要があります。

機密情報になるものとは？

「機密情報」と聞くと、国家機密のように大それたものをイメージするかもしれませんが、もっと身近なものも含まれます。機密情報という言葉には明確な定義はありませんが、一般的には以下の3つの要件が必要とされています。

● 企業秘密として管理されている情報（秘密管理性）

書類に「社外秘」「秘」「Confidential」といった表示があり、通常は管理者の許可がないとアクセスできないように管理されている

● 役に立つ有用性がある情報（有用性）

たとえ秘密に管理されていても、事業活動において何らかの役に立つ価値が必要

● 企業が保有している情報のうち外部に知られていない情報（非公知性）

厳重に管理されている役に立つ情報でも、社会一般に広く知れ渡っていれば機密情報とはいえない

こんなものが機密情報になる

有形のもの

顧客情報、在庫情報、企画書、
給与情報、人事異動の情報、研
究報告書、仕入れ先リスト、マニユ
アル、営業計画書、図面など

無形のもの

電子メール、電子ファイル、CAD
データ、口頭での開示情報、映
像での開示情報など

機密情報の管理

企業にとって機密情報は、高いセキュリティ意識によって管理されなければならない重要なものです。その情報が改ざんされたり、外部に漏洩したり、紛失したりするリスクを回避するには、その管理方法や情報へのアクセスについて配慮や工夫が求められます。

想定できる対策としては、有形の情報はカギのかかる場所にしまってアクセスできる人を制限するという方法が考えられます。無形の情報は管理するのが難しい部分もありますが、ノートパソコン内にある情報を管理するには、PCの社外への持ち出しの禁止や制限といった対策を導入している企業もあります。

機密情報にかかる禁止事項

- PC内の機密データを無断でDVDやUSBメモリなどの記憶媒体にコピーする
- PC内の機密データを無断でメールなどを使って転送する
- 会社が指定した以外のソフトウェアを無断でインストールする
- 社内の機密情報を無断で社外に持ち出す
- 社内の機密情報を無断でコピー（複写）、撮影、転記する
- 業務で知り得た機密情報を他人に漏らす

個人情報保護

名前、性別、生年月日、住所、メールアドレスといった個人のプライバシーに関わる「個人情報」には、資産や金融、身体や健康といった人に知られたくない「センシティブ情報」、も含まれているため、取り扱いには最大限の注意が求められます。

個人情報取り扱いルールの厳格化

近年、インターネット上では次々と新しいサービスが提供され、多種多様な情報が飛び交っています。これによって私たちの生活の利便性は高くなる一方で、そこで利用される個人の情報がどのように扱われているのかと、不安を覚える状況も増えていきます。

実際、個人情報を無断で使ったビジネスも横行しており、その管理についての法整備も進んでいます。これまで取り扱う情報が5000人分以下の事業は、個人情報保護法の適用対象ではありませんでした。しかし、2017年5月30日からはすべての事業者に適用が拡大され、個人情報の取り扱いに関するルールが厳格化されました。

ある調査によると、個人情報漏洩の原因で最も多いのが「仕事上の管理ミス」で、「メール送信時の誤操作」や「紛失・置き忘れ」がこれに続きます。つまり、個人情報が漏洩する最大の原因は、「不注意」というヒューマンエラーなのです。モバイル端末やICTを活用したテレワークなど、働き方の多様化が進むいま、事業者だけでなく一人一人のビジネスパーソンにも、より強い個人情報保護の意識を持つことが求められています。

個人情報とは？

生存する個人に
関する情報

であって

特定の個人を
識別できるもの

個人情報取り扱いのポイント

1 個人情報の取得・利用

- どんな目的で個人情報を利用するのかを特定し、その範囲内で利用する
- 利用目的を本人に通知または公表する

2 個人情報の保管

- 取得した個人情報が漏洩しないように安全に管理する
- 個人情報を扱う従業員や業務の委託先にも安全な管理を徹底する

3 個人情報の提供

- 個人情報を第三者に提供するときはあらかじめ本人の同意を得る

4 個人情報開示請求への対応

- 本人から請求があれば個人情報の開示、訂正、利用停止などの対応をする
- 個人情報の取り扱いに対する苦情には適切かつ迅速に対処する

情報漏洩による企業ダメージ

たとえささいな不注意が原因でも、ひとたび機密情報や個人情報が漏洩してしまえばそれは漏洩元となった企業の責任にほかなりません。場合によっては莫大な不利益を被ることもあるので、日頃から自分自身の言動を見直すことが大切です。

企業の存続が困難になることも

数年前、ある大手教育関連企業のB社が起こした個人情報流出事件では、同社の契約社員が個人情報を不正に持ち出して、最大で延べ3500万件もの個人情報を流出させました。総額40億円のお詫び金や損害賠償などで、B社は莫大な損害を被っただけでなく、社会的な信用を著しく損なうことになってしまいました。このように、たった一人の個人による故意やミスによって機密情報や個人情報が漏洩してしまうと、企業は存続不能なほど重大なダメージを受けてしまうこともあり、その不利益の大きさは計り知れません。

情報漏洩事故によって企業が被る不利益

損害賠償費用

情報漏洩事故によって生じた損害を、裁判によって損害賠償請求される可能性がある

事後対策費用

謝罪広告の掲載費用や事故原因の調査、事故対応のためのお詫び金やお詫びの品などが発生

機会損失

情報漏洩事故による被害拡大を防ぐために事業の継続が困難になったり、社会的信用の失墜によって新規事業が行えなくなることも

法的制裁

情報を漏洩させた当事者だけでなく管理責任のある担当者や経営者は、法律によって刑事罰を受けることもある

情報漏洩を防ぐには？

情報漏洩を防ぐためには、重要な書類の持ち出しがすぐわかるオフィスレイアウトにするとか、業務上のセキュリティ対策を立てるといった対策が考えられますが、最も有効なのが個人の危機意識を高めるということです。秘密保持や情報セキュリティに関する研修を行っている企業も多いので、積極的に参加して機密情報や個人情報の重要性を再認識したいものです。

機密情報にかかる禁止事項

個人情報に記載された紙などは裏面利用せず確実にシュレッダーにかける

離席する際は必ずパソコンの画面を閉じてパスワードでロックする

帰宅の際は机の上に書類を出しっ放しにしない

職場から個人情報を持ち出さない

電車内やカフェで個人情報などを含む書類やデータを開かない

機密情報を含む書類などが入ったバッグは電車の網棚には置かない

メールを送信するときは送信前に宛先を必ず確認して誤送信を防ぐ

安全確認が取れていないWebサイト上で個人情報を入力しない

SNS 使用によるリスクの管理

社員やアルバイトによる SNS での非常識な書き込みや動画投稿によって、企業が謝罪に追い込まれる事態があとを絶ちません。会社側も SNS 使用に関する規定を設け、研修なども実施していますが、個人の SNS アカウントはプライベートなものなので、本人が自覚を持つ以外に有効な防止策はありません。

たとえ個人名や企業名を書いていなくても、最近では過去の投稿などから個人や会社が特定されてしまうことも多いので、投稿が原因で解雇されたり損害賠償請求されないためにも、SNS 投稿時には以下のような注意が必要です

仕事で知り得た個人情報や会社の機密情報は SNS で絶対に投稿しない

仕事のストレスが溜まっているからと企業の実名を出して投稿しない

人種差別や性差別などの反社会的な投稿は拡散しやすいので控える

クリエイト・マンパワーサービスの取り組み

- 当社では情報セキュリティ及び個人情報保護に努めるため、企業資格であるプライバシーマークを取得しております。
- 個人情報保護の基礎である JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムに則り、個人情報の保護に取り組んでおります。