

診断協会 11月研修会

「各種研修の経験から」

配布資料

2015.11.14

田部良夫



本日の流れ

- 自己紹介と私の背景
- 人を中心とした経営へのかかわり
- 品質管理教育の事例 A社
- 安全管理教育の事例 B社
- 労務管理での対応事例 C社
- 職員教育の事例 D施設
- メンタルヘルスの直近の課題

自己紹介

田部 良夫
(たべよしお)

勤務経歴 N(株)
化学工場 現場・品質管理
建材部門 工事管理・営業
関連会社 ビルメンテナンス他
関連会社 アスベスト除去

- 研修関連
 - メンタルヘルス対策研修
 - 安全管理者選任時研修講師
 - 職長教育トレーナー
 - 新入者教育トレーナー
 - リスクアセスメント実務研修
 - マネジメントシステム研修
- 関連資格
 - 認定経営革新等支援機関
 - 労働安全コンサルタント
 - 特定社会保険労務士
 - 中小企業診断士
 - 1級建築施工管理技士
 - 環境計量士・消防設備士

最近の活動

区分	内容
最低賃金相談コーディネーター	労務改善相談派遣、助成金申請支援
郡山商工会議所	経営相談、専門家派遣
産業保健推進センター メンタルヘルス対策促進員	メンタルヘルス研修・計画・復帰支援
県授産施設事業振興会経営相談員	授産施設工賃向上改善支援
テクノアカデミー講師	安全衛生・品質管理
郡山市労働相談	解雇・サービス残業・いじめ
社労士県会年金・労働相談	解雇・サービス残業・いじめ・各種年金
(高校生支援セミナー)	社会保障制度
(街角年金相談センター)(年金事務所)	年金裁定請求、年金記録・定期便相談
民間企業	リスクアセスメント教育・安全教育
	特別安全指導事業場改善指導
	就業規則作成・監督署是正勧告対応
認定経営革新等支援機関	経営改善計画・助成金補助金申請支援

私の背景

部門		内容
製造工場	業種	化繊(スフ綿)、タイルカーペット
	職種	品質管理、生産管理、省エネ、在庫管理
建設会社	業種	床材・二重床、床下空調、天井工事、防音工事、 アスベスト・ダイオキシン除去工事
	職種	工事管理、技術営業、技術開発
ビルメン	業種	施設管理、消防設備管理、清掃、警備
	職種	業務管理、営業
サービス	業種	倉庫業、石油販売、人材派遣業
	職種	業務管理、在庫管理、営業

40年間あまり、ひとつの会社でありながら、関連会社で多くの業種の仕事をさせてもらい、都度勉強させてもらった。

人を中心とした経営へのかかわり

区分	項目	内容
労務管理	労務トラブル対応	解雇、時間外、就業規則、不良社員、
	メンタルヘルス	うつ病対策、計画づくり、研修、職場復帰、ストレスチェック
安全管理	安全教育	危険感性強化、安全認識テスト、KY、交通KY、腰痛対策、学校非常勤講師、建設会社安全講師
	特別安全指導支援	死亡事故等での重点指導企業の安全指導
	安全診断	管理体制、現場作業、
	パトロール	国交省発注工事、会社請負建設現場、介護、小売
	リスクアセスメント	設備診断、導入支援
品質管理	QC手法	学校講師、企業での現場活用講師
	5S	団体講師、企業講師
	作業改善	企業講師、企業支援
経営改善	原価管理	工事業の原価管理、授産事業の収益力向上
	在庫管理	卸の在庫管理改善

A社の事例

A社

-
-
-
-
- 従業員の品質管理意識の向上を目的として、2日間(1日6時間)QC実践研修を依頼され、2回実施
- QC7つ道具、新QC7つ道具を中心に、現場での活用、不良の解析、問題解決の手法として、事例をあげ、演習やグループワークなどで学ぶ

鍛造3悪を書いて下さい

NO	不良名称	どのような不良か	主な発生原因
①			
②			
③			

回収します。名前は書かないで下さい

(診断協会研修資料)



一般的な鍛造不良・欠陥を書いて下さい

鍛造不良名称	発生状態・現象

回収します。名前は書かないで下さい

(診断協会研修資料)



「鍛造三悪」-1

- あらゆる鍛造品であってはならない不良がこの「鍛造三悪」です。
これらは“人命にかかわる大事故”になる可能性もあるため、絶対にしてはならない不良です。
- なぜ3つが「鍛造三悪」といわれるのか？
- それはどれも「目で見てわからない」不良だからです。
だからこそ、不良が発見されないまま、次工程に流れてしまう。致命的な事故を起こさないためには、絶対に防がねばならないのがこの「三悪」です。

「鍛造三悪」-2

- 【1】異材：指定された材料（鋼種など）と異なる材質の材料が誤って使用されること。
- 設計された強度が確保できずに折れたりする事故につながります。手配書のミスなどでロット丸ごと異材となる場合もありますが、多くはロットの中に1個か2個だけ異材が“混入”するケースが多く、材料の識別、トレーサビリティ（履歴管理）を確実にし、更には「こぼれ落ち材」の再投入厳禁など、最重要管理項目としなければなりません。
また、火花試験など、材質を見極める能力も必要です。

「鍛造三悪」-3

- 【2】オーバーヒート：所定の加熱温度を上回る高温にまで加熱されてしまうこと。
- 熱間鍛造では、一般的な構造用鋼では1100～1200℃に加熱して鍛造されます。これは加熱することによって材料の硬さが常温の1／10程度まで柔らかくなって成形しやすくなるためですが、欠肉などの成形不良を防止しようとしたり、機械に対する負担を軽くしてやろうとする余り、加熱温度を若干上げようとしてしまうことがあります。これが度を過ぎると大変なことになります。
金属の結晶粒が粗大化し、更にバーニング（溶ける寸前まで温度が上がって火花が出る状態）にまで達すると、金属の組織がボロボロになってしまうのです。これがわからず通常通りに使用されたら恐ろしい事故になるのは明らかなです。よって加熱温度の管理も熱間鍛造における最重要管理項目の一つです。

「鍛造三悪」-4

- 【3】工程とび：熱処理や検査などの工程がされないまま、されたものとして流れてしまうこと。
- 鍛造品は強度を要する部品が多く、そのため鍛造後に熱処理を施すものがほとんどです。また、万一の「割れ」などの欠陥を発見するために、磁気探傷など重要な検査工程も含まれます。もし熱処理や検査がされないまま、されたものとして流れてしまったらどうなるか？
目で見ただけではわかりませんから、誰も気づくことは不可能です。それだけに、鍛造品では識別管理をしっかりとし、必要とされる工程が正しく処理されるように管理せねばなりません。

- ・
- ・ **【9/24】**
- ・ **鑄造について ①**
- ・ **鑄造3悪・一般不良の記入及び回収**
- ・
- ・ **品質管理 PP 要点のみ**
- ・ **資料は多いので参考として見てもらう**
- ・ **事例研究 ① 外注先の選定**
- ・ **(アローダイアグラム)**
- ・ **設問用紙⑤-1 解答用紙⑤-3 解答例⑤-2**
- ・ **事例研究 ② 製品の水分管理**
- ・ **(散布図)**
- ・ **設問用紙 設問① ⑥-1 グラフ用紙**
- ・ **設問用紙 設問② ⑥-2**
- ・ **設問用紙 設問③ ⑥-3 グラフ用紙**
- ・ **解答例④ ⑥-4**
- ・ **解答例⑤ ⑥-5**
- ・ **演習 ポカミスの防止**
- ・ **PP*資料 配布用 参考資料⑦**
- ・

【9/25】

事例研究 ③ 工程不良の原因解析

(特性要因図・チェックリスト)

(1) 情報 ⑧-1

(2) 検討事項 ⑧-2

(3) 情報 ⑧-3

(4) 検討事項 ⑧-4

(5) 検討 (6) 情報 ⑧-5

(7) 検討事項

(8) 情報 ⑧-6

特性要因図

(9) 検討事項 ⑧-7

(10) 情報 ⑧-8

(11) 検討事項 ⑧-9

PP*資料 射出成型と金型冷却

鑄造3悪・一般不良の回収結果

鑄造について②

鑄造の特性要因図の作成

演習 なぜなぜシートの活用 職場の不安全箇所

(系統図)

PP*資料 なぜなぜシートの活用 参考資料①

WHY・HOW A3

演習 自社の強み・弱み 自分の強み・弱み SWOT

(マトリックス)

SWOT分析と具体的対策 A3 参考資料②-1・2



アローダイアグラムの活用 ①

あなたは外注管理の担当です。

業者XとYから工程とコストの最終見積りがきました。

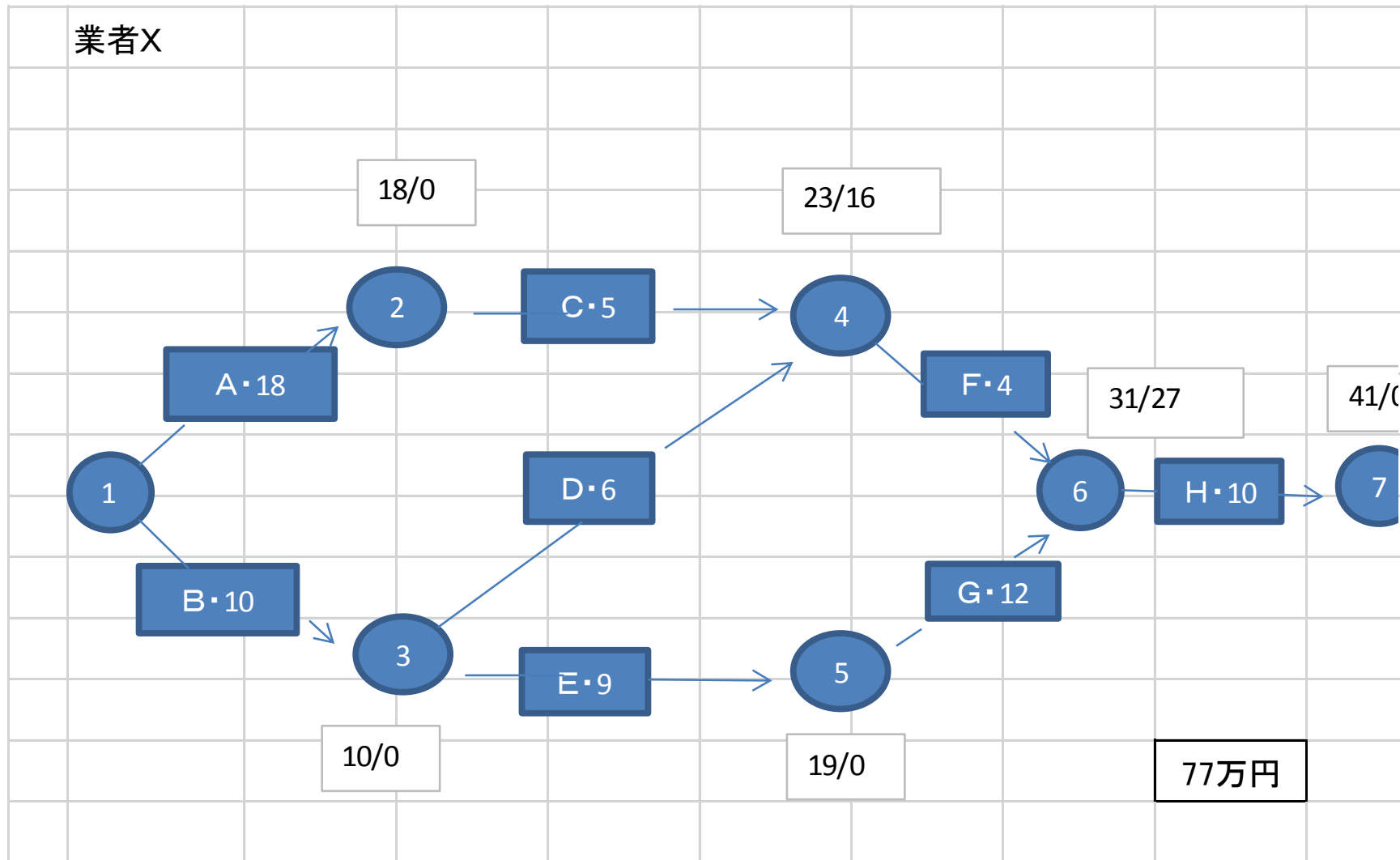
過去の実績から品質・クレームで両者に差異はありません。

納期の面と、コストの面でどちらの業者を選択しますか。

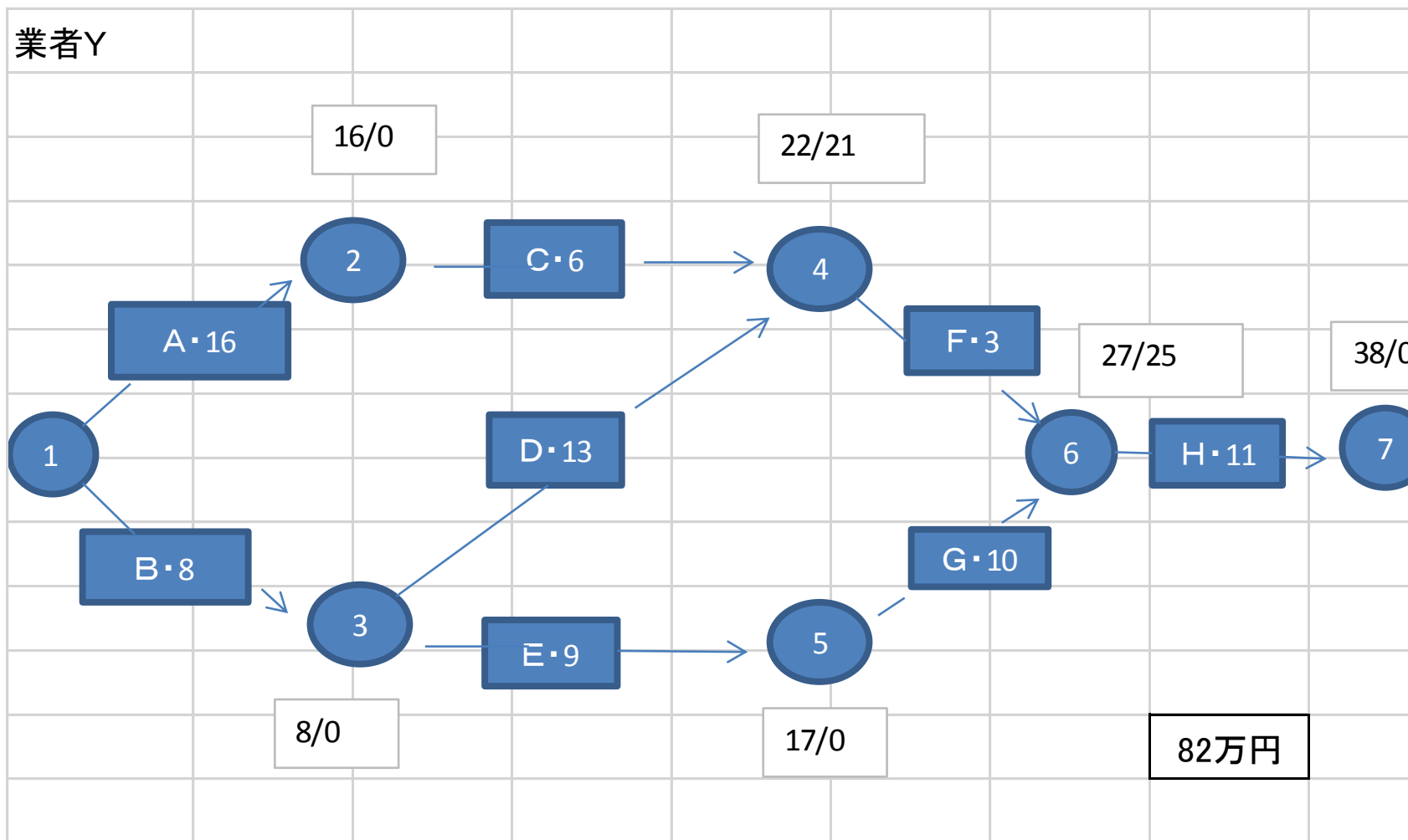
上司へ分かりやすく説明するために、QC手法を用いて選択理由を

述べて下さい。

アローダイアグラムの活用 ②



アローダイアグラムの活用 ③



乾燥設備の温度と水分の測定結果です。

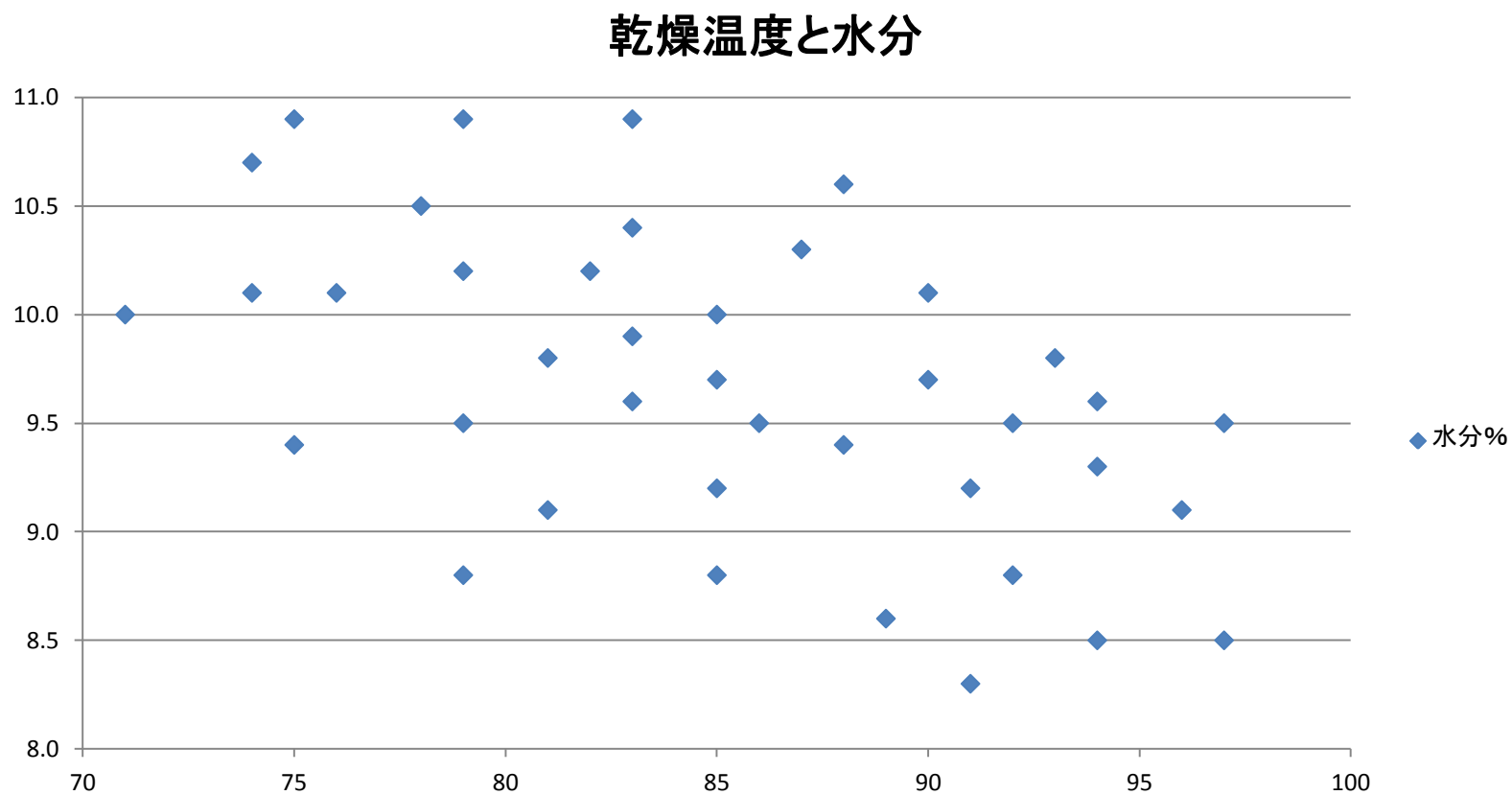
このデータを使って、70・80・90℃での水分を求めて下さい

	温度℃	水分%
	91	8.3
	71	10.0
	82	10.2
	97	8.5
	88	9.4
	76	10.1
	96	9.1
	85	9.2
	81	9.1
	92	8.8
	79	9.5
	85	8.8
	81	9.8
	85	9.7
	89	8.6
	79	8.8
	74	10.1
	94	8.5
	75	9.4
	91	9.2
	83	9.6
	94	9.6
	79	10.2
	74	10.7
	90	10.1
	83	10.9
	97	9.5
	78	10.5
	79	10.9
	83	9.9
	75	10.9
	90	9.7
	94	9.3
	87	10.3
	83	10.4
	93	9.8
	92	9.5
	85	10.0
	86	9.5
	88	10.6
平均	85.1	9.7
標準偏差	6.97065	0.7
相関係数	-0.527	

散布図の活用

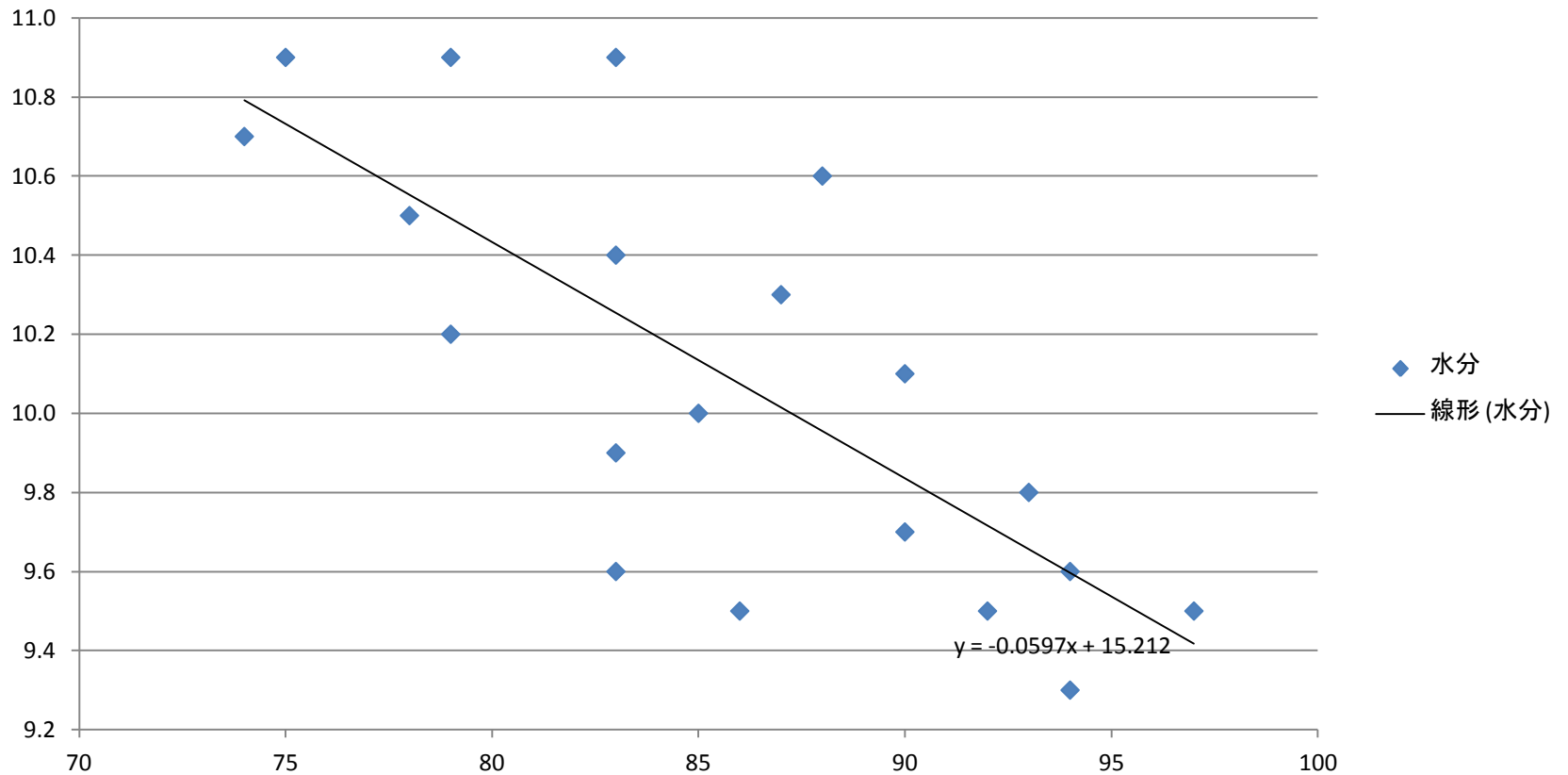


散布図の活用 ①



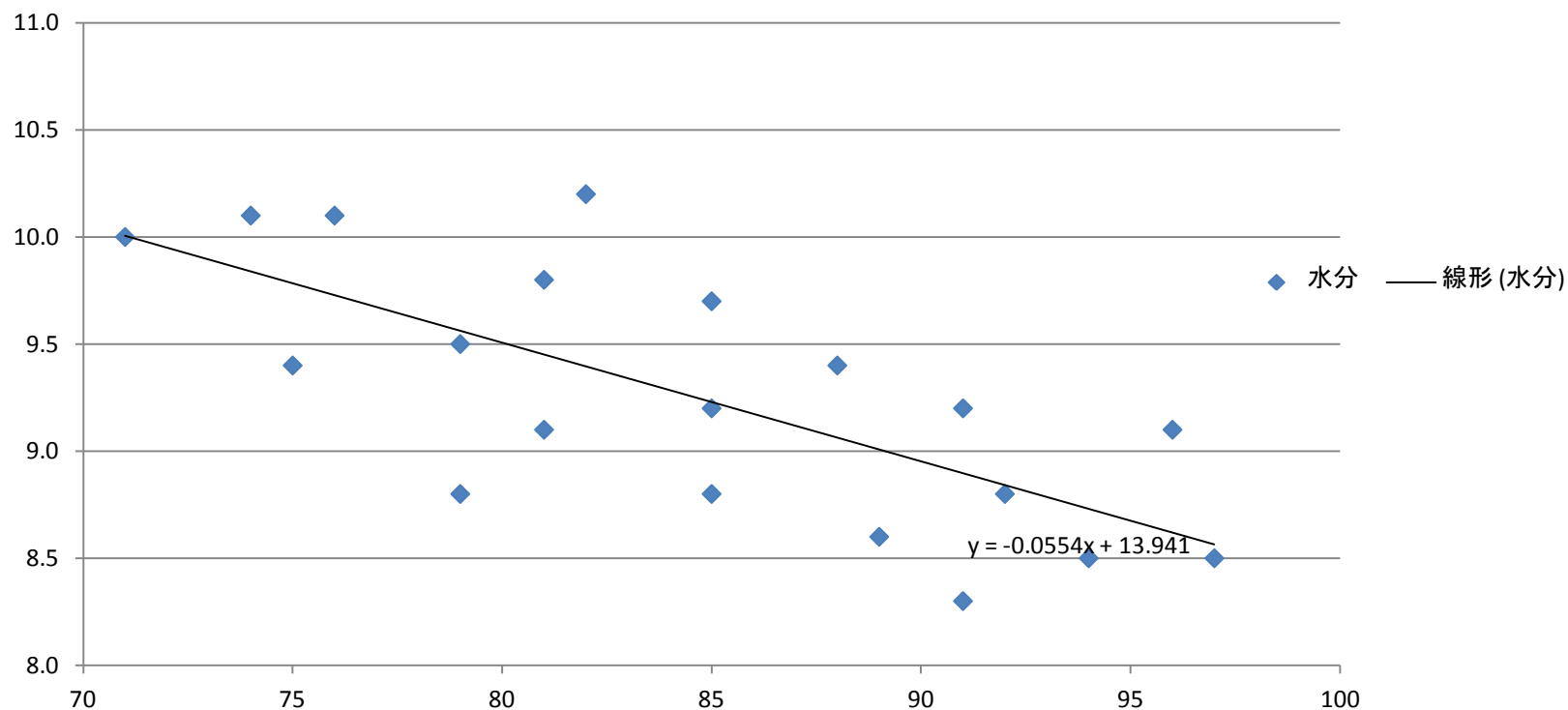
散布図の活用 ②

乾燥温度と水分 下段



散布図の活用 ③

乾燥機温度と水分 上段



不良原因の追究 ①

あなたは工場の品質管理のスタッフです。

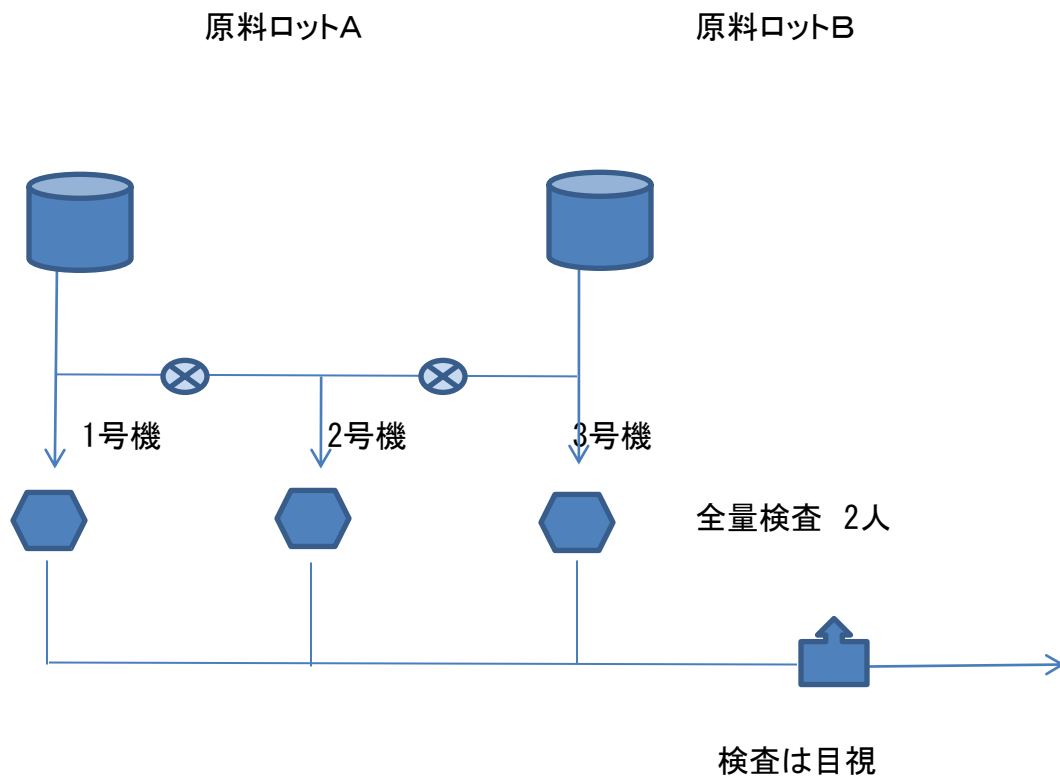
ある日、F職場の係長から相談されました。どうもこの1月の間、不良が多くなっているのだが、原因がわからず、困っている。助けてほしい。

早速、F職場で説明を受けた。

F職場では3台の機械で樹脂原料から量産的に製品を成型している。

原料タンク(ペレット)は2槽あり、通常は同時使用し、少なくなった槽に新たなロットを入れている。

不良原因の追究 ②



	7月	8月	9月
不良数	14	15	42
生産数	10500	12000	11000

不良原因の追究 ③

不良の名称と現象

成型不良	
シルバーストリーク	銀白状の条痕
充填不足	樹脂量料が不足し、完全な形状を形成できない
ジェットイング	ミミズの這ったような跡
フローマーク	年輪状の細い縞模様
ウエルドライン	毛髪条の細線
バリ	樹脂量が多いため、はみ出している現象
剥離	製品が雲母状に薄い層になってはがれる現象
糸引き	細い樹脂の糸が金型に付着し、次の製品に転写
ヒケ	表面がへこむ(凹)現象 シンクマーク
反り・ねじれ	まっすぐなのが成型直後・成型後に沿ってしまう
ボイド	空孔

不良の発生

不良項目	7月	8月	9月
成型不良			
シルバーストリーク			
充填不足	2	1	1
ジェットイング			
フローマーク			
ウエルドライン			
バリ	5	6	6
剥離			
糸引き			
ヒケ	0	2	29
反り・ねじれ			
ボイド	7	6	6
合計	14	15	42

不良原因の追究 ④

あなたの指摘どおり、特性要因図を作成してみましょう
資料は、次の表を参考にして下さい

	影響項目	原因	不良
製品	肉厚	厚い・偏肉(薄い)	ヒケ
	ゲート位置・方式	不備(デザイン制限)	ヒケ
成型条件	材料温度	高い(低い)	ヒケ
	樹脂粘度	低い	
	金型温度	高い(低い)	ヒケ
	射出圧力		
	射出速度	速い(遅い)	ヒケ
	保圧圧力	低い	ヒケ
	保圧時間	短い	ヒケ
	背圧	低い(計量バラツキ)	ヒケ
	スクリュウ回転数	回転による昇温	ヒケ
	クッション量	計量不足・バラツキ	ヒケ
	(スクリュウ先端の樹脂量)	機械的バックフロー	ヒケ
	計量	不足(温度ムラ)	ヒケ
	型締圧力	不足(バリ発生)	ヒケ
	ノズル穴	断面(小さい)	ヒケ
	ノズル温度		
	スプルー	断面(小さい)	ヒケ
	ランナー	断面(小さい)	ヒケ
	ゲート	断面(小さい)	ヒケ
金型	冷却回路	不足(温度ムラ)	ヒケ
		方式不適合(効率)	ヒケ
		流量小(圧損大)	ヒケ
	温度分布差		
	金型材質	冷却効果不備	ヒケ
	離型		
	老朽化		
	合わせ面精度	精度不足	

不良原因の追究 ⑤

あなたの指摘どおり、金型の冷却温度のムラようです。

金型からの水配管の出口の流れをよく確認できるよう、透明なものにしました

水が少し少なくなる時が断続的に発生するのが確認できました。

金型の入口配管をバラして確認したところ、ゴムパッキンがつぶれて破損

これが、水の流れを妨害して、金型の温度を断続的に上げていたようです。

交換後、この不良の発生はなくなりました。

※ 今後、同じようなトラブルを起こさないために、設備的に考えられる対策を述べて下さい

※ 今後、品質管理面で考えられる改善点を述べて下さい

不良原因の追究 ⑥



B社の事例



B社

-
-
-
-
- 小さいが労働災害が年間数件あり、安全への支援を要請され、安全診断を実施し、安全衛生員会の立ち上げ、安全パトロールなどの安全管理体制の整備を支援するとともに、安全教育を全従業員とリーダーを毎月1回実施し、リスクアセスメントも導入する。

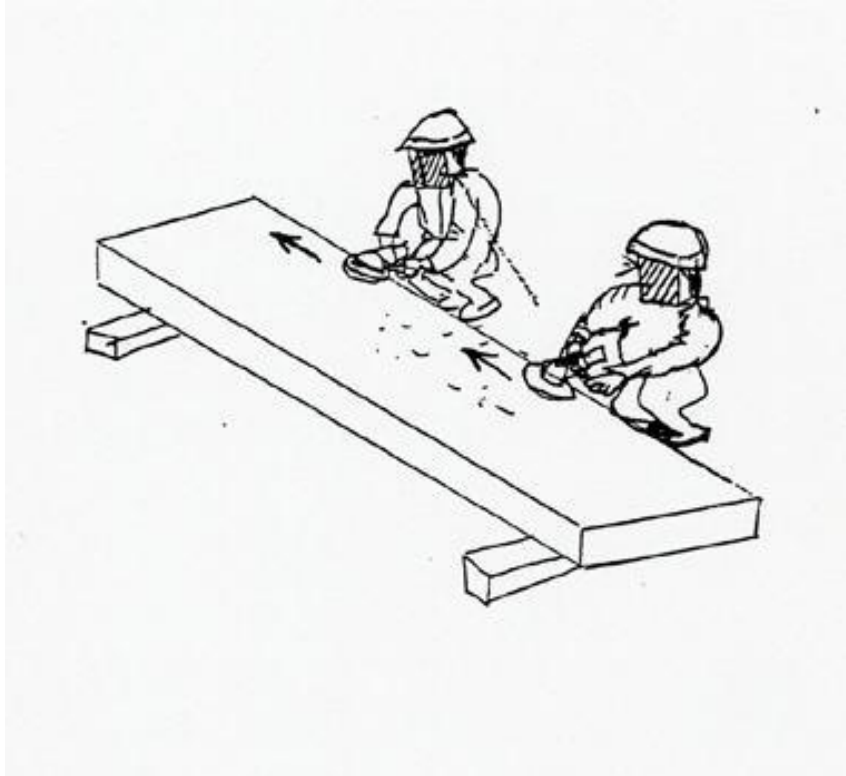
安全活動改善の概要

区分	項目	対象	頻度	
管理体制 安全活動	安全衛生委員会	リーダー	月1回	
	安全パトロール	リーダー	月1回	毎回2名
	安全大会・衛生大会	全員	各年1回	
	KY活動	全員	週1回～	職場毎朝10分
	リスクアセスメント	リーダー	月1回	リーダー安全研修と兼ねる
教育	全員安全研修会	全員	月1回	第4土曜日
	リーダー安全研修	リーダー	月1回	第4土曜日
	資格取得支援	全員	随時	

KYシート例 ①

①

あなたは、2人で東西に並んで、インゴットのコーナー部を手入れしている



ここが危ない

- ①
- ②
- ③

こうすれば安全

- ①
- ②
- ③
- ④

指差し呼称のポイント

KY(参考) 1R どんな危険がひそんでいるか(現状把握) 2R 危険のポイント(現状把握) 3R あなたならどうする(対策樹立)

4R 私(たち)はこうする(目標設定) 確認 指差し呼称目標を決め唱える

KYシート例 ②

⑦

あなたは、手をポケットに入れたまま階段を降りている。



ここが危ない

- ①
- ②
- ③

こうすれば安全

- ①
- ②
- ③
- ④

指差し呼称のポイント

KY(参考) 1R どんな危険がひそんでいるか(現状把握) 2R 危険のポイント(現状把握) 3R あなたならどうする(対策樹立)

4R 私(たち)はこうする(目標設定) 確認 指差し呼称目標を決め唱える

無記名のアンケート

次の安全活動についてお尋ねします。どれか一つに○をつけて下さい

リスクアセスメント

	回答数	比率%	A社%	B社%
知らない	27	60	0	29
知っている	17	38	8	45
やった事がある	1	2	26	13
やっている	0	0	66	13

KY

	回答数	比率%	A社%	B社%
知らない	12	27	2	13
知っている	21	47	13	37
やった事がある	11	24	40	26
やっている	1	2	45	24

あなたは過去6カ月でヒヤリとした事が何回ありますか

	回答数	比率%	A社%	B社%
1. 一回もない	12	27	9	11
2. 2回以内はある	20	44	53	55
3. 3回以上ある	13	29	19	24

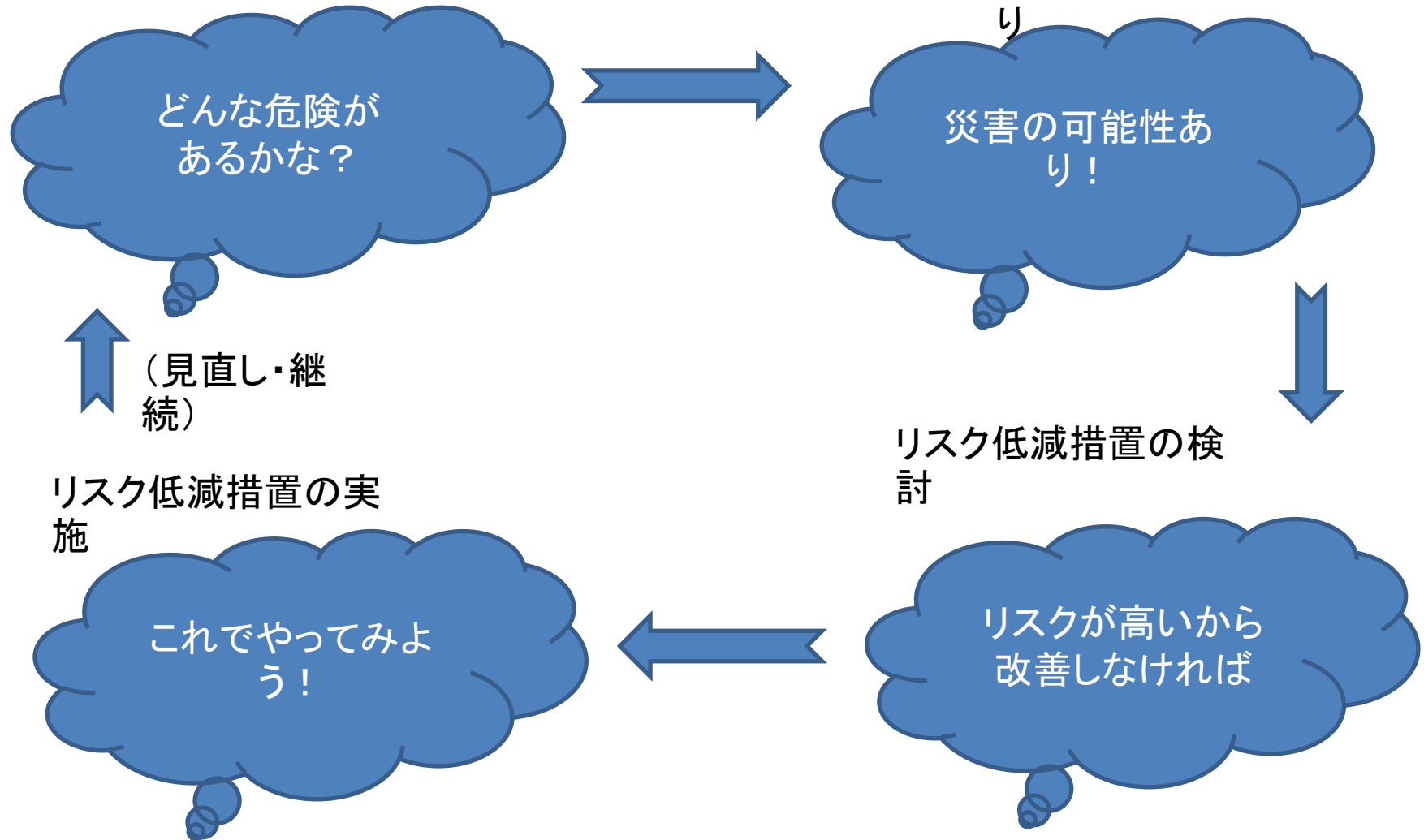
A01 次の文章が適切な場合は○、不適切な場合は×をつけなさい(どちらかにして下さい)

	○×	設問
1		安全は生産性を低下させるので、安全と生産は両立しない
2		安全に係るコストと安全の効果はほぼ1:1である
3		ひとつの死亡事故には29のケガのない事故(ヒヤリハット)があるという
4		安全配慮義務は企業のトップである代表者と会社に課せられている
5		労働災害での企業の責任は刑事・行政・社会的責任の3つと言われている
6		整理整頓・標準作業・点検整備は安全の3本柱と言われている
7		技能講習では作業主任者になれない作業がある
8		保護具の中には耳せんも含まれている
9		新卒の新入者教育は規定されているが、中途採用までは規定されていない
10		若い時期と比べ、高齢者の動作速度低下は視力の低下より大きい

名前()

リスクアセスメントのおもな実施手順

危険性有害性の特定



数値化の具体例

危険状態が発生する頻度

頻度	点数
頻繁	4
ときどき	2
めったにない	1

発生した時ケガに至る可能性

可能性	点数
確実である	6
可能性が高い	4
可能性がある	2
ほとんどない	1

ケガの重篤性

重篤度	点数
致命傷	10
重症	6
軽傷	3
微傷	1

リスクレベルの評価基準

リスクレベル	内容	リスクポイント	取扱基準
IV	直ちに解決すべき問題	14～20	直ちに中止・改善
III	重大な問題	12～13	優先的に改善
II	かなり問題	9～11	見直しを行う
I	多少問題	3～8	計画的に改善(費用対効果)

頻度＋可能性＋重篤度＝リスクポイント → リスクレベルの決定

リスクアセスメント 検討表（例）

リスクアセスメント 検討表

株式会社 ミウラ

対象職場	NO	作業名(機械・設備)	担当者・メンバー	実施日
鋳造		型への注入	A・B	27.4.20～5.01

改善前リスクアセスメント	～なので、～して、～になる	頻度	可能性	重篤度	点数	レベル
	溶解アルミが飛び跳ねて衣服に付き、燃えてやけど	2	4	6	12	Ⅲ
(写真・絵)	(問題の列挙) ・耐火作業服を着ていない ・保護メガネをかけていない ・柄杓に水の付着 ・ [既存の災害防止策 耐熱手袋の着用]					
改善後リスクアセスメント	リスク低減措置(まとめ)	頻度	可能性	重篤度	点数	レベル
	保護具(耐火服・保護メガネ)の着用の徹底	2	1	3	6	I
(写真・絵)	(改善点) ・直接的な身体への被害の低減 ・ ・					

頻度	点数
頻繁	4
ときどき	2
めったにない	1

可能性	点数
確実である	6
可能性が高い	4
可能性がある	2
ほとんどない	1

重篤度	点数
致命傷	10
重症	6
軽傷	3
微傷	1

リスクレベル	内容	リスクポイント	取扱基準
Ⅳ	直ちに解決すべき問題	14～20	直ちに中止・改善
Ⅲ	重大な問題	12～13	優先的に改善
Ⅱ	かなり問題	9～11	見直しを行う
I	多少問題	3～8	計画的に改善(費用対効果)

C社の事例



C社

-
-
-
- 個人事業主から法人成りをして、労働条件の整備を依頼され、時給制からの賃金制度見直し、労働時間の管理、就業規則等の整備を実施してきた。その間に、人材育成の支援もするようになり、会社の問題点の改善にも携わるようになる。社長を含めた幹部の研修と、従業員全員の研修を毎月行い、最近では在庫問題・5S等の研修も行っている。

よい会社とは？

(従業員が会社に望むのは)

- 世間並み・同業並みの待遇(給与・労働時間)
- 安定した将来
- 気分よく、楽しく働ける職場
- 自分のやった仕事を評価してほしい等……

よい会社とは ？

(従業員が望む会社にしていくためには)

- 収益を常に出し続けることができる仕組みが必要
- 現状の強い部分を伸ばし、弱い部分を改善していく
- 従業員自らが、改善していく意欲とやり方を身につける

改善

- 一人でもできること
- 一人でしかできないこと
- 一人ではできないこと

- みんなでやればやりやすいこと
- みんなでやらなければできないこと

いろいろあります。

でもみんなでやれば・みんなで共有すればよいことが
たくさんあります。

成功例・失敗例 ①

(成功例・失敗例を共有しましょう)

(名前は書かないでください 回収します)

自分の行為でお客様が喜んでくれたり、感謝されたことを書いてください

①

②

③

④

成功例・失敗例 ②

(成功例・失敗例を共有しましょう)

(名前は書かないでください 回収します)

自分の行為でお客様を怒らせたり、迷惑をかけたことを書いてください

①

②

③

④

成功例・失敗例

- 良いことも、悪いこともみんなで共有しましょう
- 成功例は他の人もやってみましょう
- 失敗例は原因を話し合い、どうしたら防げるか、改善できるか話し合いましょう

成功例 お客様が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(接客)	
01	ちょっとした言葉かけで、ニコニコしてもらえて嬉しかった	
02	いつも笑顔でいいねと言われた	
03	会計の時に「あなたはいつもお客様に対してニコニコ笑顔で接客できるからすごい」とほめられた時 (常に明るく接することで、お客様もよろこんでくれると感じました)	
04	ご年配の方を待たせている際に、椅子をすすめたら喜んでくれた	
05	いつもにこにこ笑顔	
06	大きな声であいさつ	

成功例 お客様が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(接客)	
07	怒って入ってきたお客様に、自分のミスではないが、丁寧に謝罪をし、対応したら、最後はまた来るねと帰ってくださった	
08	お客様に居やすいお店と言われたこと	
09	商品を勧めて満足され、また来ますと言われたこと	
10	丁寧な対応を心掛けた結果、お客様にありがとうございますと言っていた	
11	お客様が商品を探していて、自分から「何かお探しですか」と声をかけ、商品を探し、会計後に「ありがとう」と言われた時	
12	来店してくれたお客様に「これに対して、これは必要なんですが」など付属品の提示をしてあげた	

失敗例 お客様を怒らせたい、迷惑をかけたこと

NO	具体的な内容	備考
	(接客)	
51	〇〇さんはいつも不愛想だけどいつもああなのかと聞かれた(店に入っても挨拶がないと怒られた)	
52	お客様の注文をうけたものを忘れてしまい、「あっ…忘れていた」思わず声に出してしまった時 (お客様に対してなんだ！というお叱りを受けました)	
53	お客様から接客の仕方がよくないと怒られたことがある(親身になって対応しなければならない)	
54	お客様と話が盛り上がって、クレジットカードのサインをもらい忘れた	
55	お客様と話が盛り上がって、クレジットカードを渡し忘れた	
56	声が小さく、お客様が聞き取れなかった	

どうすれば失敗しないでしょうか、 みんなで考えてみましょう

NO	原因	対応

失敗事例の原因と対策①

		具体的な失敗例	原因	対策
接客	51	〇〇さんはいつも不愛想だけどいつもあんなのかと聞かれた（店に入っても挨拶がないと怒られた）	体調が悪かったり、機嫌が悪かったり、個人個人でいろいろな原因があると思う	ビジネス（サービス業）であると割り切り、仕事のときは明るくお客様に接する お客様がいらしたら、いらっしやいませ お帰りにはありがとうございましたと必ず大きな声で
	52	お客様の注文をうけたものを忘れてしまい、「あっ・・忘れていた」思わず声に出してしまった時（お客様に対してなんだ！というお叱りを受けました）	メモを取らないため 忙しいお店なので、忘れることはあると思う、人間なので	メモ帳を持ち歩き、メモを取るようになる 自分なりに忘れない注文書を作成（注文を受けた時に書いて控えを渡す） 忘れやすいなら、その対策としてメモを活用し、何でもすぐメモを取るくせをつける メモ用紙を常に持っているようにする 注文請書のような用紙があれば
	53	お客様から接客の仕方がよくないと怒られたことがある（親身になって対応しなければならぬ）	電話をして在庫があるといったのに来てみるとなかった無駄足（遠方） 在庫がなくなる時がある 先に来たお客様を後回しにする （混んでいるとき） よく調べもせず、ありませんと回答する	在庫を確認、手配してから回答 誰か応援を呼ぶ、時間がかかる時、ちょっと待ってくださいと声をかける 誰かに聞いてみる、調べてみると回答（なければ納得してくれる）

傾聴というコミュニケーション ①

- 人の話を聞くことを傾聴と言います。
- この傾聴は、「コミュニケーション能力向上 7つのコツ」の一つです。
- 一番最初に、この項目をもってきたのには、意味があります。
- なぜなら、傾聴とは人とのコミュニケーションの一番の基本となると、考えられるからです。

挨拶

- あいさつ(挨拶)の「あい」には、心を開くという意味、「さつ」には、その心に近づくという意味があります。要するに、あいさつとは、自分の心を開くことで、相手の心を開かせ、相手の心に近づいていく積極的な行為なのです。
- このように、挨拶は「あなたの存在を見つけました。よろしくお願いします」という人間関係をスタートさせるためのコミュニケーションの第一歩といえます。ですから、自分では挨拶をしたつもりでも、小さい声で「どうも」とか「おはようございます」というだけでは、相手にきちんと伝わる挨拶とはいえません。相手の目を見て、明るく、元気よく、心を込めてするのが挨拶の基本です。
- また、社会人なら挨拶ができて当たり前ですが、挨拶のしかたによって、常に自分や会社が評価されていることを忘れてはいけません。
- 特に新人の場合は、日頃の挨拶が、上司やお客さまの評価や第一印象に大きな影響を与えることになります。

挨拶

【挨拶の基本用語】

- おはようございます
- いらっしゃいませ
- 答礼いたしました
- 少々お待ちくださいませ
- 申し訳ございません
- 恐れいます
- かしこまりました
- いつもお世話になっております
- 今後ともよろしくお願い致します
- ありがとうございます
- お疲れさまでした
- お帰りなさい
- お先に失礼いたします

ホウレンソウ(報告・連絡・相談)の徹底 ①

- スムーズに仕事を遂行するための、上司等への「報告・連絡・相談」のことで、頭文字をとった言葉が「報連相(ホウレンソウ)」です。
- 仕事を進める上で、ホウレンソウは重要です。

(定義)

- 「報告」仕事の経過や結果及び仕事に関する情報を上司に告げること
- 「連絡」仕事上に関係する情報を関係者に伝えること
- 「相談」上司や先輩等に意見やアドバイスを求めること

(ポイント)

- 「報告」悪い報告を優先して上司に告げましょう。出来るだけ早いタイミングで包み隠さず報告したほうが、トラブル回避や影響を小さくする可能性は高まります。
- 「連絡」連絡は“伝えた”ではなく“伝わった”が重要です。

ホウレンソウ(報告・連絡・相談)の徹底 ②

- 5W1Hで的確に伝えましょう
 - いつ(WHEN)
 - どこで(WHERE)
 - だれが(WHO)
 - 何を(WHAT)
 - なぜ(WHY)
 - どのように(HOW)
-
- 「相談」問題点を整理して、相手にわかりやすく相談しましょう。

提案の仕方

- 最初に結論を簡潔に、そして、理由、効果、具体的方法の順番に説明する。

私はこの問題に関して〇〇することを提案します。

理由は〇〇で、効果は〇〇が考えられます。

具体的には〇〇というふうにやればよいと思います。

（考えられる新たな問題は〇〇があるのではないかと思います）

いかがでしょうか

提案の受け方

- 自分もやる立場で受け止める。
 - まず、良いところをあげる。
 - わからない点、くわしく知りたいところをたずねる。
 - 否定しない。ダメだとは言わない。
 こういうやり方もあるかもという。
-
- みんなが積極的に提案して、検討しながら受け入れていく風土を作り上げることが、会社の活性化につながる

改善の進め方

- 現状を把握
 - 問題点・特徴を抽出(当社の)
 - (内部要因 強み・弱み) 耳の痛い話も必要
 - (外部要因 機会・脅威 現在・数年後)
- 解決の糸口を導く(それぞれの組み合わせから)
 - 特に強みと機会の組み合わせは効果が期待できる
- 成功要因(成功させるために必要なこと)
- 方針の決定
- 具体的な方策
- 投資と効果を検討

現状把握をやってみましょう

より実態を把握するため無記名で書いていただき、講師がまとめます。

強み	
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	

建材卸業SWOT ①

(問題点・特徴の抽出)					
○：脅威			T：機会		
	現在			現在	
a	近くにショッピングモールができるとカブル商品が出る		A	3～4年は除染に集中	
b	市内に新規の金物屋が増えている		B	除染関係で新規が見込める	
c	量販店・ホームセンターの進出		C	工業団地内企業の売込みの可能性	
d	不良債権が増える		D	復興関係の資材の需要が見込める	
e	同業者の出現		E	販売力強化で伸ばせる余地がある	
f	格安販売の業者の出現		F	他店にはこれだけの品揃えはない	
	数年後			数年後	
s	時代の変化からの取残し		S	除染で結びついた企業と商売継続	
t	除染が終了した時の売上確保		T	いいお客様を選んだ販売が可能	
u	従業員の高齢化		U	幅広い分野で対応の可能性がある	

建材卸業SWOT②

S : 強み	1	(取扱い商品) 品数が多い、商品が充実、在庫も豊富 一般家庭からプロ用までそろそろ 建築資材一括在庫、広い分野の取扱い商品 いろいろな業種の材料がある 市内にこれだけの在庫・販売力の金物店はない 店頭になく商品も取り寄せができる お客様の要望の高い商品が準備できる 在庫がある為、格安で商品が提供できる
	2	(お客様) 得意先が多い(4/11現在****社) 同業者の利用が増えている 新しいお客様が増えている 来店のお客様が多い 遠方からのお客様が多い
	3	(配送) 現場までの配送体制が整備、 配送でのお客が多い 配送が速やか
	4	(営業体制) 土曜日に営業している 広く浅い営業 店頭で、直接お客様に商品説明ができる 商品のアフターケアができる
	5	(仕入れ) 仕入先がそれなりにあり、商品が準備できる 多量の仕入れで単価交渉が容易
	6	(経営基盤・特徴) 50年の実績がある 基盤ができている いろいろな苦難を乗り越えてきた 未知への探求心が旺盛
	7	チャンス(除染商品)にて伸ばしている

(診断協会研修資料)



建材卸業SWOT③



W : 弱み	11	(営業力) 営業力が弱い 営業マンが少ない
	12	(接客) 接客の経験がないスタッフが多い 笑顔で接客できる人が少ない
	13	(商品知識) プロの要望に応えるスタッフがいらない 商品の知識がまだまだわかるものがない 知識が少ない 勉強不足である 商品のセールスができる人が少ない
	14	(人材) 一部の従業員の質が悪い 行動力が少ない 幹部の危機感が欠落している スタッフが育たない 欲にかけている 10年後に今のスタッフが何人残るか
	15	(商品管理) 商品アイテムが多く管理がなかなかできない 不良在庫が多い 種類が多過ぎ(メーカー種類) 商品全てに価格がついてなくお客を待たせる 在庫管理ができていない 仕入れが弱い キズ物が多い、物を大切に
	16	整理整頓が悪い
	17	人間関係に問題がある
	18	ライバルの情報収集が少ない
	19	チャンスを逃している

(診断協会研修資料)

(解決の糸口)					
1	b c b c s s	豊富な在庫にて他社よりさらに強みを出す 若手の教育・育成を進める (メーカー・問屋との勉強会) プロ商品の充実を図り、競合店との差別化を図る(職人に合す) 商品数の多い量販店の視察 メーカー経営システムの研究 合理的配送の仕方への改善	1	C A S E T T	除染終了後対策で工業団地企業への営業を開始 徹底した商品の品揃え 新規のお客様に結び、売上拡大 営業を増やし、拡販を図る 豊富な商品にて未開拓の新規が可能 お客様の場所を借り展示
2	d e c d e	得意先の管理の強化 同業者情報の収集・分析、対応検討 新規のお客様は価格で判断(与信対応) 同業者に販売できる価格での仕入れ	2	E F B E D	店頭販売の強化 出る数の多い商品を多量に在庫 除染現場をみて必需商品を準備 リピータを作る体制作りをする 売込みによって売上が伸ばせる
3	c	ホームセンターが配送したら脅威になる	3	F E	前向きポジティブ姿勢 配達を武器に売込みを図る 配送システムの改善
4	c	ホームセンターは日曜営業している ホームセンターは幅広い品揃え ホームセンターは若いスタッフが多い	4	T	土曜日営業の継続とシフト勤務による効率化
5	b e	仕入価格・市場価格の分析を常に実施 同業者の店舗の視察	5	D F	復興資材の販売を強化する あらゆる分野が廻り始める
6	d c	古い得意先の支払条件が甘い 量販店と差別化した品揃えが必要	6	C B	地域に密着しているので新規はつかみやすい 時代に合った対応が可能になる
7	e	同業者の占有率に負けている	7	E	営業の増員により売上確保はできる

建材卸業SWOT

成功要因	1	適正管理された豊富な在庫力を売りにする
	2	配達システムを改善し、サービス力を向上させる
	3	接客を改善して、ファン作りを進める
	4	商品知識を高め、従業員のレベルアップを図る
	5	営業力を強化し、新規開拓も図る
	6	与信管理を改善して、不良債権を出さない
方針	1	在庫管理の見直しと在庫管理システムの早期活用
	2	出荷、配送の効率化を進める
	3	従業員研修を実施
	4	みんなで共有できる知識のデータを作る
	5	営業ターゲットを絞り、計画的に実践する
	6	与信管理基準の作成とデータの把握の早期化を図る

TKC経営指標 速報版 26.10-26.12

【その他の建築材料卸売業】

- 黒字企業割合 56.6%
- 平均売上高 5億6000万円(559,353千円)
- 対前年売上高 109.9%
- 限界利益率 19.9% (1－変動費/売上 変動費446,242)
- 人件費 51,858千円
- その他の固定費 42,236千円 (固定計94,094 16.8%)
(営業利益19,017 3.4%)
- 損益分岐点 84.7% (損益分岐点売上高473,772)
- 経常利益 17,018千円(3.0%)
- 平均従業員 10.7人

リーダー

リーダーの条件

- ① みんなに信頼される行動をとる
- ② メンバーの長所を見つけて生かす
- ③ コミュニケーションの要になる
- ④ 独自に行動せず、全員の知恵と活動をまとめる
- ⑤ 目標達成に強い情熱をもつ

リーダー

リーダーの心がけ

- ① メンバーの考え方や意見を的確にまとめる
- ② グループの目的達成に強い情熱をもつ
- ③ 互いに指示し、助け合って、良いチームワークを作り上げる
- ④ 作業状況を、折に触れてチェックし、ネックとなっているところを改善する。
- ⑤ 作業に必要な情報を把握し、メンバーにつたえる。
- ⑥ メンバーの気持ちをつかみ、信頼される行動をとる。
- ⑦ すすんで活動スキルを身につけ、グループのレベルアップに努力する。

D施設の事例



D施設

-
-
- 授産事業振興会の経営相談員として、利用者の工賃向上のための支援を行ってきたが、職員の研修も何回かあったが、今回は4回すべて職員の研修をしたいとの依頼であった。
- 障がい者施設の職員は、工賃向上の支援もさることながら、利用者の送迎もあるので、危険予知と危険回避能力の向上を図るための研修も行うとともに、施設の運営についての改善について考えてもらうなどを行いました。

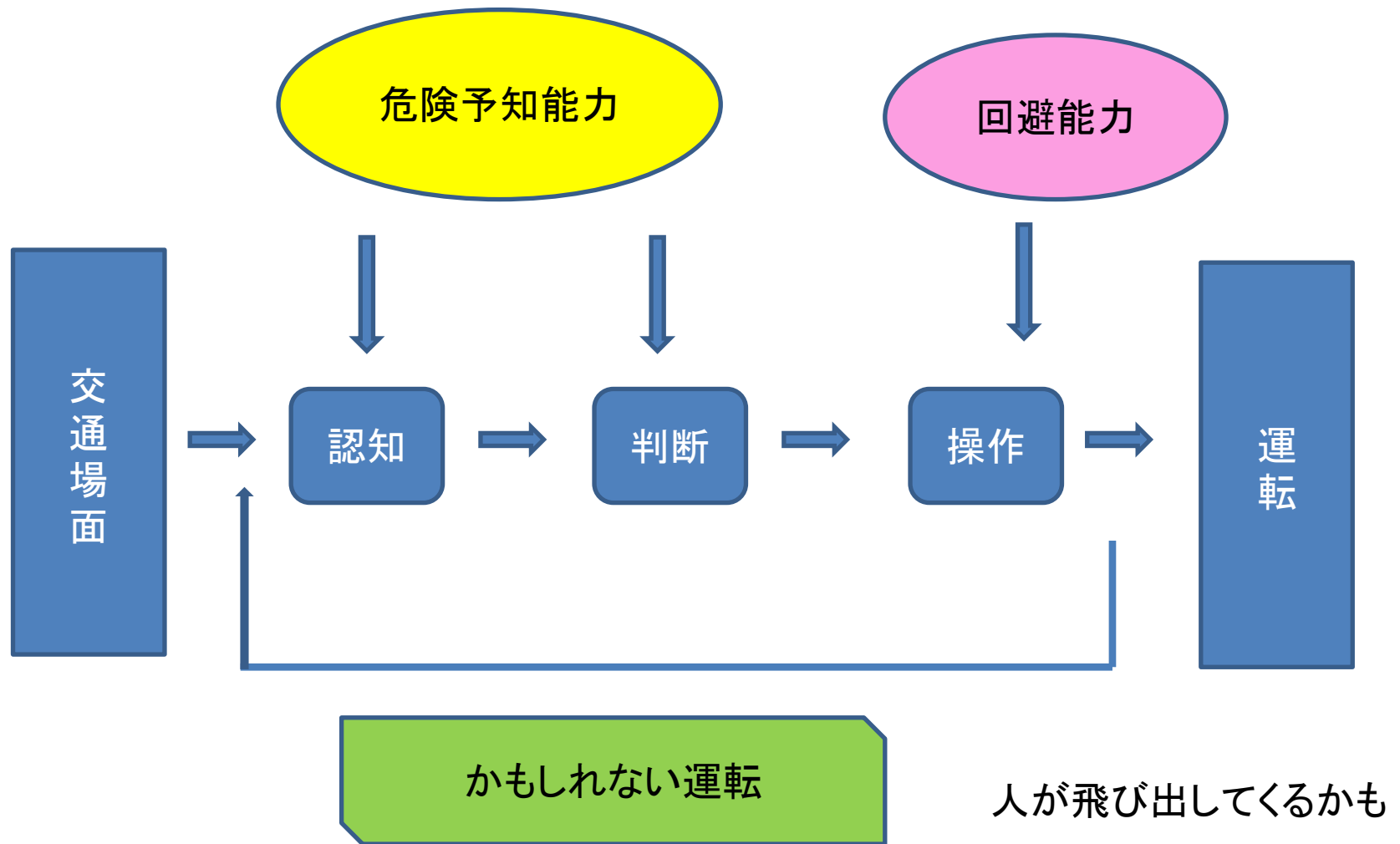
事故を反省して

- 交通事故は誰もが被害者になり、加害者になる
- 事故を起こさない、事故に合わない方法がある
- どんな時に事故が起こるのか、可能性があるか
- 危険予知+回避能力を高める
- 職場で起こさない為には、みんなでやることが大切

施設が損する・自分が損する事例

事例	自分	施設
施設の車で商品配送中に交通事故を起こして、けがをして、商品をダメにする	痛い思いをして、家族も心配させる	車の修理、商品の損害
自分の車で、交通事故で、人をけがさせる(または死亡させる)	悔やみきれない後悔 場合によって免停	欠勤での穴埋め人員のやりくり

危険予知訓練



あなたはどうしますか ③

前の車を追い越そうとしています。どのように運転しますか。



- ① 前の車が合図しているので、すみやかに追い越す。
- ② 対向車が来ないうちに急いで追い越す。
- ③ 見通しのよい場所に出してから追い越す。

交通KYシート

コンビニの駐車場に入ろうとしています。



ここが危ない

- ①
- ②
- ③

こうすれば安全

- ①
- ②
- ③
- ④

指差し呼称のポイント

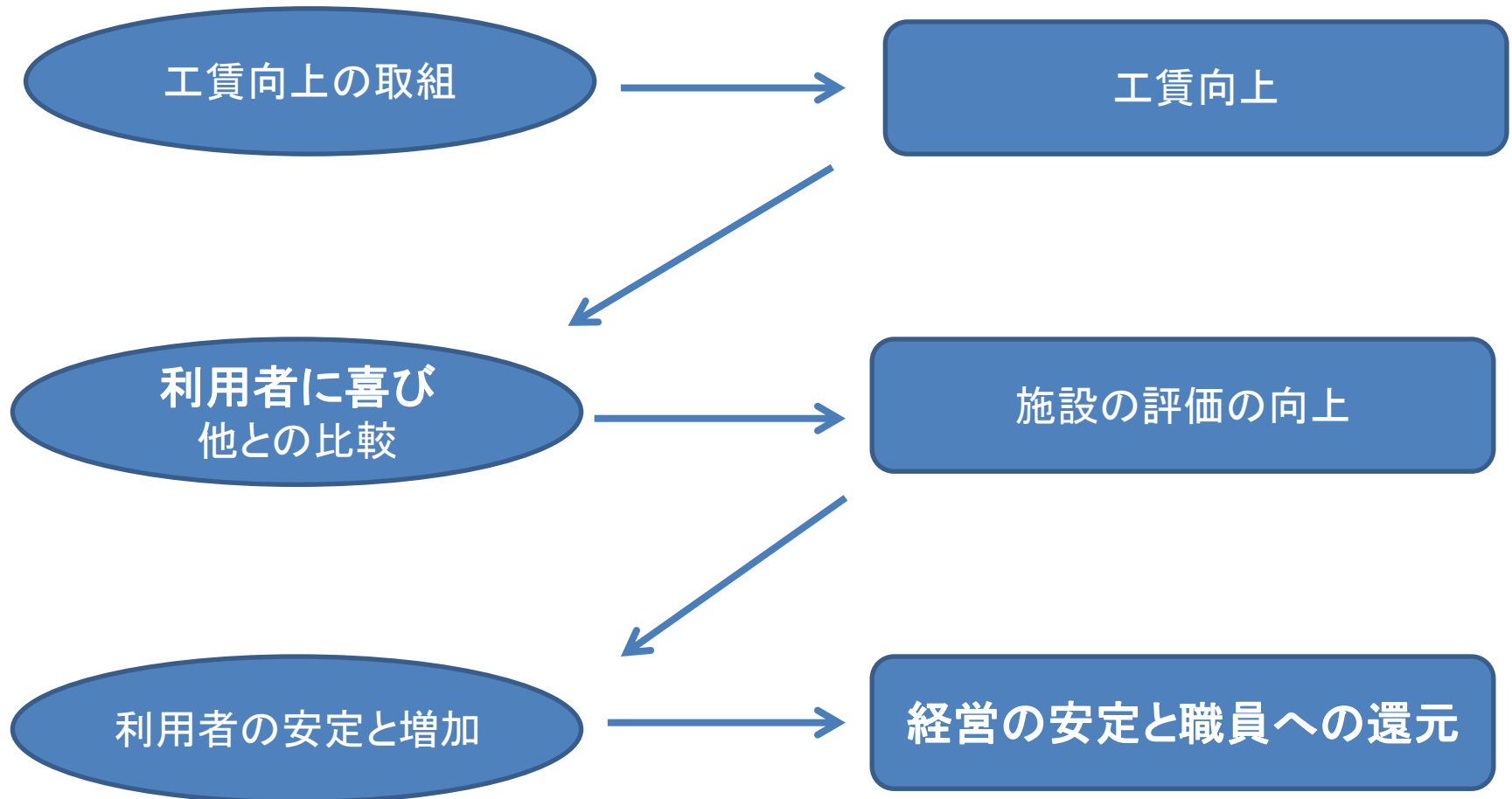
KY(参考) 1R どんな危険がひそんでいるか(現状把握) 2R 危険のポイント(現状把握) 3R あなたならどうする(対策樹立)

4R 私(たち)はこうする(目標設定) 確認 指差し呼称目標を決め唱える

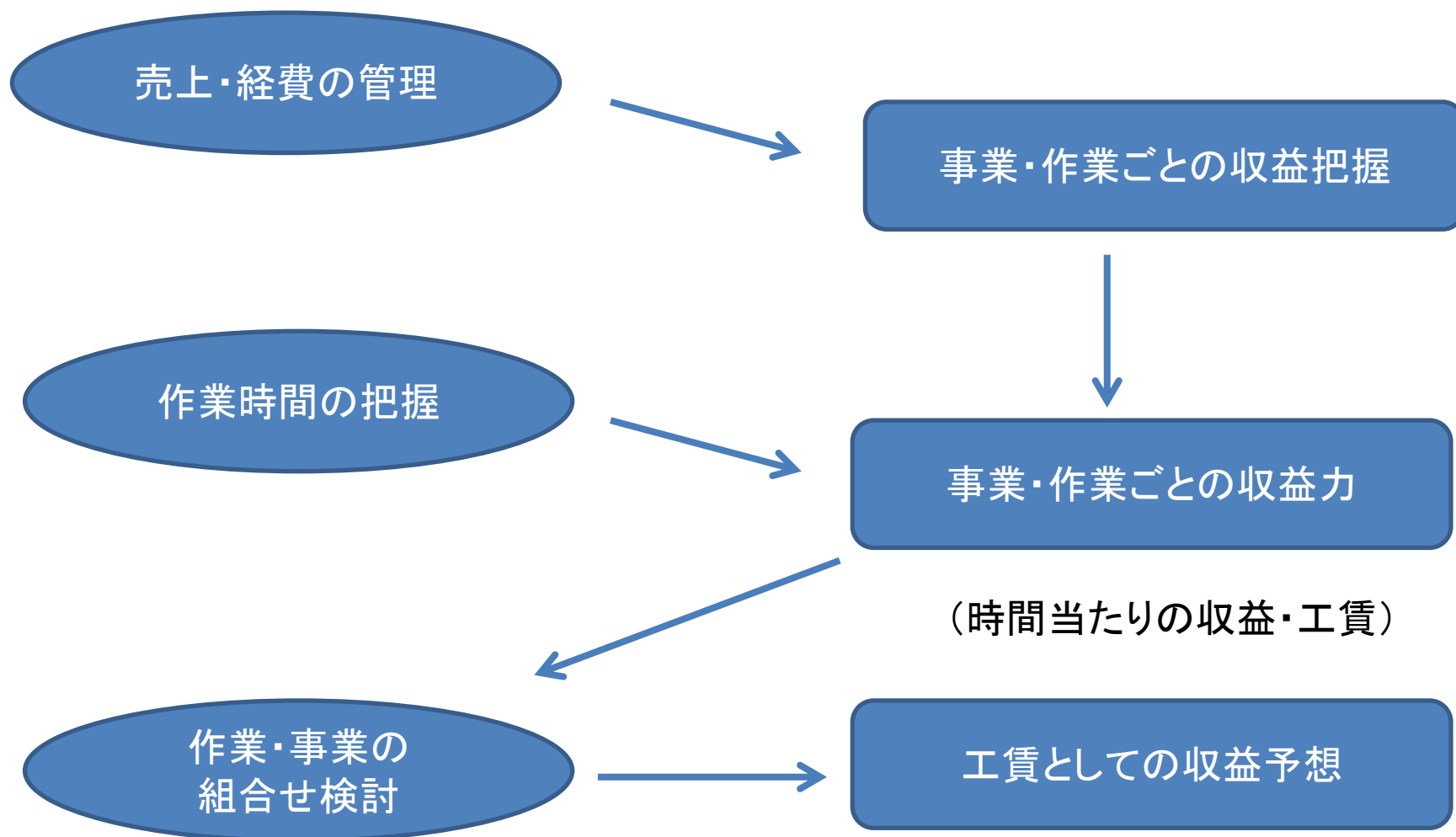
交通ヒヤリハット ①



工賃向上の好サイクル



個別事業の収益力と工賃向上の予測



(5時間 * 20日 = 100時間/月 時給の100倍)

工賃向上への課題 例

【作業・事業】

- 現状の作業・事業の原価管理ができていない
- 現在の作業・事業をこなすだけで手がいっぱい
- 福祉だから、無理に作業・事業で収益を求めない
- いろいろ探しているが、新たな作業・事業が見つからない

【利用者】

- 生産作業ができない利用者がいる
- 休みが多い利用者がいる
- 能力の高い利用者の就労によるレベルの低下

【職員】

- 技術を持った職員の退職・移動でその作業ができない
- 職員の品質・納期・コスト管理のさらなる意識向上が必要

工賃向上の方策

- 現状の作業・事業別工賃（時間工賃）の把握
 - 工賃の高い作業・低い作業の把握
 - 工賃の高い作業は維持継続・売上拡大
 - 低い作業の縮小・高い作業等への切り替え
-
- 全体の作業時間の把握
 - 作業を取り込む余裕の確認
-
- 新規事業・作業の開発

工賃向上の方策と効果

		効果			
		売上 拡大	コスト 低減	生産性 増強	納期 厳守
方 策	品質不良の低減	◎ 信用回復	◎ 材料手間	◎ 時間短縮	◎ 手戻り減
	生産管理の改善		◎ 不良在庫		◎ 手待削減
	作業改善		◎ 時間短縮	◎ 時間短縮	◎ 時間短縮
	商品力の強化 価格・価値・ネーミング・パッケージ	◎ 購買意欲			
	新規事業・新規作業の開拓	◎ 事業拡大			

個別原価・収益力の把握④

事業収益力の分析

事業		収益						作業時間				収益力	
		売上	材料・経費	年間粗利	共通経費	年間収益	収益月額	人数	時間/日	日数/月	時間/月	収益/時間	工賃換算
1	弁当	1420000	522000	898,000	113,044	784,956	65,413	3	3	20	180	363	36,341
2	菓子	670000	204000	466,000	58,662	407,338	33,945	4	4	10	160	212	21,216
3	資源回収	630000	22000	608,000	76,538	531,462	44,289	3	5	4	60	738	73,814
4	施設外就労	396000	10000	386,000	48,591	337,409	28,117	4	3	4	48	586	58,578
5	箱折	330000	3000	327,000	41,164	285,836	23,820	10	5	10	500	48	4,764
6		0	0	0	0	0	0						
7	その他	0	0	0	0	0	0	2	5	20	200	0	0
合計		3446000	761000	2,685,000	338,000	2,347,000	195,583				1,148		

共通経費を事業別粗利で按分し、粗利から控除し、12で除して、収益月額を算出

おおよそ何人で何時間で、月に何日の作業かを事業ごとに求め、月あたりの作業時間数を算出

月の収益を月の作業時間数で除すると、時間当たりの収益(収益力)を算出できる

時間当たりの収益のおよそ100倍(5時間*20日)が月額工賃になる

利用者が15人の施設で、作業時間5時間、月の通所日20日では、月の作業時間 $15 \times 5 \times 20 = 1500$ 時間

稼働率は $1148 \times 100 / 1500 = 76.5\%$ で、20%程度の新たな事業・作業を取り込める余地がある

コスト

- 1個2円の作業を考えてみましょう
 - 4人で5時間作業して月6日間で
 - $4人 * 5時間 * 6日 = 120時間$ の月間作業
 - 1個作るのに所要時間が1分かかる場合は
 - $120時間 * 60 * 2円 = 14400円$ の月作業売上になります
 - また生産個数は7200個となります
-
- $60円 * 2円 = 120円$ 時間あたりの工賃
 - 1日5時間で月20日作業の場合、
 $5時間 * 20日 * 120円 = 12000円$ の工賃になります

工賃向上検討のためには、時間あたりの工賃を作業別に把握していることが大切になります。

コストアップの要因

- 不良品の発生
- 材料のムダ（発注量のミス・材料寸法取りなど）
- 時間のムダ（手もどり、材料探しなど）
- 納期ミス（普通の配達 → 速達・赤帽・宅急便速達）

納期の回答

- 仕事を依頼される時・受注する時、「この量はいつまでにできますか」に答える必要があります。
- 客先は短納期を求めています。
- 納期＝所要生産日数＋余裕日数
- 生産量＝人員＊時間＊日数÷1個当たりの所要時間
- A個作るには何人で何日（1日5時間）かかるかを知っておく必要があります。
- 複数の作業を組み合わせている場合もありますので、日によって作業人員が変わる場合もあります。
- 作業の予定と進捗をグラフにしておくとう便利です。

生産管理の事例

- 日数は実稼働日で考えて下さい
 - A社から14日後に200個納めてほしいと注文がありました。
 - 現在在庫が120個あります。
 - そのうち70個はB社に10日後に納める予定になっています。
 - (これを引当在庫といいます。予約済み)
 - 最低在庫は常に30個を保つことにしています。
 - 利用者2人で1日に10個できます。4人で20個です。
-
- ① 残された期限で作るのは何個でしょうか。
 - ② 残された期限14日の内、2人でやる日は何日でしょうか

生産管理の事例（解答例）

- ① 14日後までに作らなければならないのは
製造個数Aとすると $A + 120 - 70 = 200 + 30$
 $A = 230 - 50 = 180$ 個
- ② 10個作る日数をB日、残りを20個とすると
 $10 * B + 20 * (14 - B) = 180$
 $280 - 10B = 180$ $10B = 100$ $B = 10$ 日
10個作る日が10日、20個作る日が4日

成功例・失敗例 ①

(成功例・失敗例を共有しましょう)

(名前は書かないでください 回収します)

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたことを書いてください

①

②

③

④

成功例・失敗例 ②

(成功例・失敗例を共有しましょう)

(名前は書かないでください 回収します)

自分の行為で利用者・家族・仲間を怒らせたり、迷惑をかけたことを書いてください

①

②

③

④

成功例・失敗例

- 良いことも、悪いこともみんなで共有しましょう
- 成功例は他の人もやってみましょう
- 失敗例は原因を話し合い、どうしたら防げるか、改善できるか話し合いましょう

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(社会参画)	
01	長い間、地域交流として歩行者天国、盆踊り、芸能祭などに参加し、その益金を積立て3～5年に一度就学旅行を実施、足の悪い子や重い自閉症の親子が参加、海外旅行に行けたことをすごく喜んでくれている。これからも続けたい。	
02	芸能祭に踊りをさせたいという思いで、毎日練習を重ね、舞台に立たせた。本人はすごい感動があり、また、父兄も最初は恥ずかしいという思いがあったが、今ではともに感動してくれているし、地域の人を感動させるまでになった。	
03	「花は咲く」の踊りを毎日頑張って練習する。本番、それを見た家族が泣いて喜んでくれた。	
04	色々な行事に参加し、成功した時（利用者さんが楽しんでくれた時）	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(社会参画)	
05	ほとんど旅行の経験がなかった利用者に付き添い、たのしく過ごせた時	
06	外の行事で車椅子使用の利用者さんと母親を車内使用のトイレでは窮屈だと思い、声かけし、近くのコンビニまで車を出した。恐縮していた母親にこれが私たちの仕事なので気にしなくてよいことを告げたところ、後日とても喜んでいたと聞きました。	
07	利用者と行事で一緒に踊って喜ばれたこと。	
08	行事の送迎を「あの時はありがとうございました」と利用者さんからお礼をいわれた。仕事だから当たり前と思っても、声をかけられてうれしかった。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(利用者)	
11	買物訓練で、気に入った洋服を選んだことをとても喜んでくれた。	
12	自分のことが(日常)自分でできた(支援して)、一人で靴がはけたよ 家族も喜んでくれた。	
13	言葉遣いがやさしく上手にできて、ほめて喜んだ。(おはよう、こんにちは、いらっしゃいませ、ありがとう)	
14	出来ることを出来ないないと思わせないで支援、何回か同じことをしてできた喜び。	
15	話を聞いてくれて、ありがとうと利用者が「スッキリした」と言われた。	
16	利用者と一緒にお花植えをして、利用者が笑顔で、「キレイだね」と言ってくれた。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(利用者)	
17	利用者が、自宅(店)から差し入れを持ってきてくれたので、「おいしくて皆から大好評だよ」と付け加えてからお礼の言葉を言ったら、利用者が喜んで、10分以上も喜んでおしゃべりをしてくれた。	
18	おいしい昼食を作った時。	
19	利用者から物づくりをしたいと言われた時に、手助けをして、ブレスレットなどの小物づくりをして喜ばれた。	
20	パーティのドレスがとてもかわいらしくて似合っていて、家族にみせたかったよ。とお便りノートに初めて書いたら、父兄の方から優しく声をかけてもらえて、以前より話しやすくなった。	
21	古紙回収を手伝ってあげて喜んでくれた。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(利用者)	
22	ある利用者さんが施設内の出来事で悩んでいた。内容は大げさなことではなかったが、意見をいう事ではなく、聞いてもらえるだけでうれしいと言われた。	
23	いつもたよりにされていて、名前をしょっちゅう呼ばれるってことはそういうことかな。	
24	自分が楽しく明るく接するように心掛けることで、利用者さんも楽しむような行動になった。	
25	「毎日迎えに来てくれてありがとう」と言ってくれる。	
26	朝の挨拶で、目と声を合わせて訓練をしていたら、小さいながらも声が出てくるようになった。	
27	自分は明るい性格なので、たぶん、利用者さんには、あかるくておもしろい人と思われるかと自負しています。	
28	ありがとうの言葉で笑顔になった。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(利用者の家族)	
	転倒させてしまった利用者宅へ、お詫びに行ったら、かえって、手作りお菓子のお土産をもらいました。	
	辞めた元利用者に給料を届けた。両親にお礼を言われました。	
	利用者の送迎の時に、家族の方からありがとうの言葉をいただいた。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(業務)	
31	除草してやって大変喜んでくれた。	
32	野菜販売の時に、袋詰めがきれいだねと喜んでくれていた。	
33	伐採をしてあげて大変喜んでくれた。	

成功例

自分の行為で利用者・家族・仲間が喜んでくれたり、感謝されたこと

NO	具体的な内容	備考
	(仲間・職場)	
41	入社したばかりの仲間が悩んでいたの、話を聞き、相談にのる。	
42	花壇の花がきれいに咲いたねと仲間から言われて、嬉しく感じた。	
43	処分する予定の冷蔵庫を提供したら、職場仲間に喜ばれた。	
44	入って間もないので、成功だという行為が思いあたりません。努力します。	
45	いつも明るくていいねと、利用者の家族やボランティアさんに言われた。	

D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
利用者 送迎	51	利用者の通院の時、迎えに来る時間に、帰る用意ができていなかった。	職員間の連絡不足と利用者への連絡を怠った。	誰でもわかるように決められた場所を書いて貼り、皆で連絡事項を共有する。
	52	初めて送って行った時、雨が降っているのに、家の近くまでと言われたが、車が大きいのと道が狭いという事で、近くで降ろしてしまった。	職員間の情報共有不足。	職員間の情報の共有。 事前に家庭へ連絡する。
	53	送迎中、降ろすのを忘れてしまった	職員の注意力不足。	利用者さんとの会話。 乗車リストを作り、ポイントでチェック。
利用者	54	迎えに行くべき人を抜かして、長時間待たせた保護者を怒らせてしまった。	送迎の急な変更。	朝の送迎者を声出しチェック。 事前の保護者への連絡（時間のズレがある事）
	55	送迎の際に、利用者を転ばせてしまった。	送迎時の乗車職員不足。	障がいの程度に合った職員配置。
	56	車イスの利用者さんを乗車させる手伝いの時、手順を間違えてしまい、利用者さんの家族に何度も教えていただいています。	職員の未熟。	操作を覚えること。 しかし、父兄に協力してもらうことはコミュニケーションが取れて良いこともある
	57	一人の利用者だけに気を取られ、他の利用者さんに目を配ることができなかった その結果、利用者にも仲間にも迷惑をかけた。	職員の連携不足。	基本的なマニュアルを作り、職員間で共有情報の共有。
	58	利用者との話の中で、自分では意識もしないで、質問に返答して、その返答で傷つき泣かれてしまった。	信頼関係ができていない。 利用者さんの個人情報（障がいの特性・性格）の共有不足。	職員間の情報の共有。



D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
利用者	59	入った当初は、利用者さん一人ひとりの「こだわり」がわからず、手を出すべき時に手を出さず、手を出すところのないところで手をだしてしまい、利用者さんにストレスを与えた。	その利用者さんの情報不足。	その利用者の情報の初期把握。
	60	会話をしている、間違っことを言うので、違うと言ったら、言い合いになってしまった。 利用者であることを忘れていないが、ムキになってしまった。	利用者の意見を傾聴できなかった。	その利用者の話を傾聴し、尊重してあげる。
	61	取引先に行った時、取引先の方に言われ、良かれと思って、食べ物もらい、食べさせ、食べたものを吐かれてしまった事。	利用者の状態の把握不足	利用者の状態の把握。
	62	利用者の歩行介助の時に、自分が足をつまずかせ、自分が痛かったが、利用者には何も迷惑をかけなかったのかなと思う	利用者の気持ちを考えていない、思いやりが足りない。	まず、利用者に声かけをし、素直にあやまり、思いやる。
	63	調理当番の時、利用者3人でやりたいと台所に来たが、居場所・やる事が少なく、一人が、気分が悪いと戻っていったが、「気分が良くなったら戻って」としか声かけできなかった。	仕事を優先してしまった	利用者を思いやるように、様子を見に行く。
	64	調理実習時、湯気でヤケドさせてしまった (夏場で半袖だったのに湯気に気をくばれなかった)	注意不足。	もっと気配りを心がける。

D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
利用者	65	草むしりをする時、虫よけスプレーを使っていたのに、利用者がはち？虫にさされてしまった。	服装が薄着だった。 スプレーの量（期限）。	長袖、長ズボン。 スプレーの期限確認。
	66	利用者の障がいの特性に気を配れず、つい無理をさせてしまった。	特性の把握不十分。	特性を十分把握する。（情報交換・申送り）
	67	連絡を徹底できなく、家族に迷惑をかけた 利用者の自主性を尊重して、利用者がわかったと思い込み、家族が直接言ってほしいと言ってきた	利用者の能力の把握。	連絡帳等を活用して、家族に伝える。
	68	うまく伝えられなかったこと	声かけ不足。	繰り返し、納得のいくまで伝える。
	69	言葉を理解できなかったこと	（理解できない時もある）	繰り返し、納得のいくまで聞く。
	70	利用者の意思をくみとれなかったこと	コミュニケーション不足	よくコミュニケーションをとる。
	71	目配り、気配りができず、小さなことに気が付かなかったこと	一人にかけられる時間が不足。	小さなことも気を付ける。
	72	利用者に言葉を荒立てて、パニックに陥った。	言葉づかいが悪い。	利用者への言葉を荒立てない優しさ。
	73	利用者さんの話していることがうまく理解できず、聞き返しては失礼かもと思い、「そうなんだ」「ふーん」など曖昧に受け答えをしてしまった。その対応では利用者さんとのコミュニケーションにならない、求められているものではない	（理解できない時もある）	その場の雰囲気を考えれば、それで良いと思う。

D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
利用者	74	一人の利用者に注意しているのに、他の職員が許してしまう。	(失敗例とは思えない)	
	75	利用者の落ち着きがないのに(被害妄想で仲間の悪口を言う)、テンションが高いと言って、怒らせたことが何回かある。	利用者の精神状態が分かっていたなかった。	利用者の精神状態を知り、落ち着かせる。
	76	職員はいつも感情に走らないで、いつも低い心でいたい。	(失敗例とは思えない)	
	77	利用者の行為を注意する時、つい大声を出してしまい、本人よりも、まわりの利用者がビビる時がありました。	感情的になってしまった。	いつも穏やかでいるように、心がける。
	78	話の流れで、「太っちゃうから控えた方がいいよね(食べ物)」と言ったら、利用者が「私、昔はもっと太っていて、やせたねと言われているのに」といわれた。そういうつもりで言ったわけでない事を伝えて謝っても理解してもらえず、一時間位、しつこく根に持たれた。	人の傷つく事を言ってしまった。	傷つくことは言わない。
	79	利用者に対して、赤ちゃん言葉を使ってしまった。	赤ちゃん扱いをしてしまった。	大人なんだと自覚する。
	80	私が緊張していると、相手もかたくなり、緊張が伝わってしまった。	(失敗例とは思えない)	

D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
利用者	81	入所したばかりの新利用者が他の施設に移ってしまいました。 親は子供に高い期待をしていましたが、「あせらないで」と話したのですが、それがまずかったのでしょうか。	コミュニケーション不足。	親への見学の勧め。 コミュニケーションを多くする。
	82	ちょっとした用事で、スリッパで玄関に降りたら、利用者に注意された。	利用者の性格の把握が不足。	利用者へ謝罪と時と場合を説明。 利用者との日頃のコミュニケーションでどうにかなる。
	83	利用者の給料を渡す時、間違えて他の人のものを渡してしまった。	注意不足。	日頃の理解がお互いにあれば、スムーズに返却してもらえる。もちろん謝罪。
	84	利用者の名前を間違って読んでしまった。	勉強不足。	謝るのみ。名札等の施設の準備。 それを機会に仲良くなる事。
	85	自分の家族の写真を見せると「うらやましい」と言い、怒り大暴れをする利用者がいた。	利用者の性格の把握が不足。	職員のプライベートの区別。 プライバシーの公開の注意。

D施設職員研修会 失敗例

どうすれば失敗しないか、みんなで考えました

	NO	具体的な失敗例	原因	対策
業務	101	便利屋（除草）に行く日をド忘れて依頼者に怒られた。	仕事の意識のなさ。	1日の流れを、その日の朝に必ず確認する。
	102	荷物を落とし、後ろのハッチを開けたまま発進してしまった。	時間に余裕がなかった。	常に、時間に余裕を持つ。 発進前の確認を怠らない。
	103	最初の米とぎでとぎすぎた。	普段あまり家事をしていない。	繰り返しやれば、大丈夫。
	104	草取り作業で、ニラを引いてしまった。 草とニラの区別ができませんでした。	良く見ていなかった。	ちょっと不安に思ったら聞く事。
	105	炊飯器のスイッチを入れるのを忘れてしまった。	焦り。	落ち着く事。確認する事。
	106	行事で使用する道具を忘れ、あたふたさせてしまった。	前日の確認ミス。	前日、当日、何度も確認。
仲間・職場	111	忘れたこと		
	112	職員および家族の連絡方法で、携帯電話をあまり持ち慣れないので、たびたび連絡ミスをしてしまう。	携帯を持ち慣れていない。	携帯にこだわらず、他の方法を考える。 仕事で携帯は不可欠だという意識を持つ。
	113	自分の都合で、施設の行事に対応できず、 仲間に迷惑をかけてしまった。		お互いさまなので、違う場面で協力する。

メンタルヘルスの最近の課題



メンタルヘルスケアの総合的な取組

●総合的なメンタルヘルス対策におけるストレスチェックの位置づけの明確化

→「事業者による方針表明」 この制度の活用を進める

総合的な メンタルヘルス対策

心の健康づくり
計画策定

産業医選任

セルフケア・
ラインケア研修

社内相談
窓口の設置

職場復帰支援
プログラムの策定

**ストレス
チェック制度**

連携医療機関

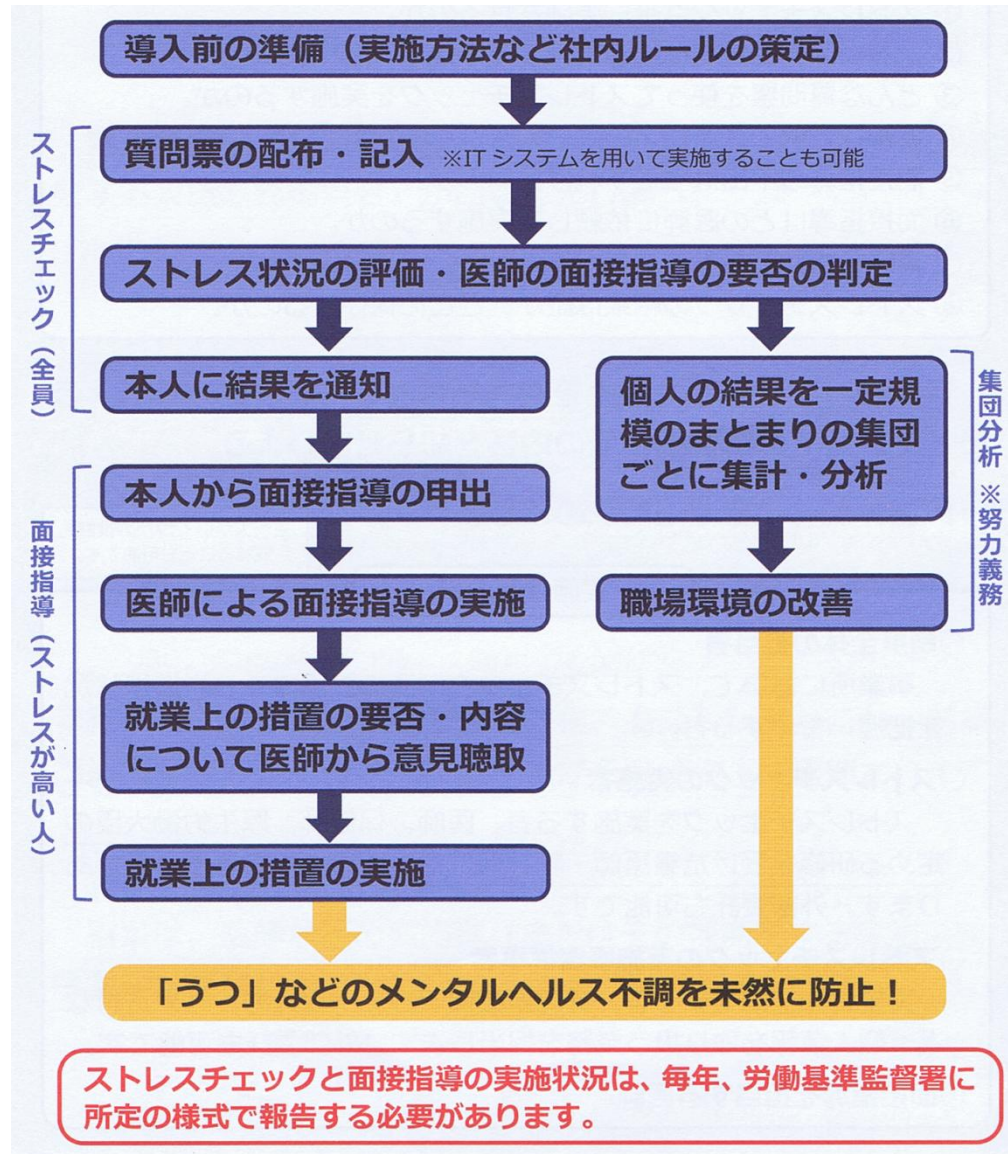
外部相談
機関(EAP)

産業医選任義務のある事業場 対象(労働者50人以上)

既に何らかのメンタルヘルス対策に取り組んでいる状況がある

→衛生委員会はストレスチェックの適切な実施を確認する

ストレスチェックの実施手順



留意点 ①

ストレスチェック制度の導入 ①	全ての労働者が受検するのが望ましい <u>高ストレス者はできるだけ申出をして、面接指導を受けるのが望ましい</u>
ストレスチェック制度の導入 ②	<u>衛生委員会等で実施方法等の調査審議</u> をさせる <u>実施に関する規程</u> を定め、労働者にあらかじめ周知する
ストレスチェックの実施 ①	1年に1回実施 対象 常時使用する労働者・健康診断とおなじ <u>高ストレス者の選定基準</u> 心身の自覚症状の評価点が高いもの 心身の自覚症状が一定以上でかつ心理的負担と労働者の支援の評価点の合計が著しく高い者
ストレスチェックの実施 ②	実施者は医師、保健師または研修を受けた看護師、精神保健福祉士になれる 調査票の回収、集計は、受検者との連絡調整当事務は 実施事務従事者 に行わせることができる。解雇、昇進、異動に直接の権限を持つものは実施事務に従事できない 実務従事者には秘密保持の義務 があることを 事業者は周知

留意点 ②

ストレスチェックの実施 ③	結果は①ストレスの特徴・傾向を数値・図表で示したもの ②ストレスの程度・高ストレスの該当の有無 ③面接指導の要否 ほかの通知 面接指導対象者には <u>面接指導の窓口と申出方法</u> 本人の同意なく、結果を事業者に提供してはならない
ストレスチェックの実施 ④	<u>検査結果の記録は5年間保存</u> 保存場所の指定、保存期間の設定、 <u>セキュリティ(鍵・パスワード)</u> の確保

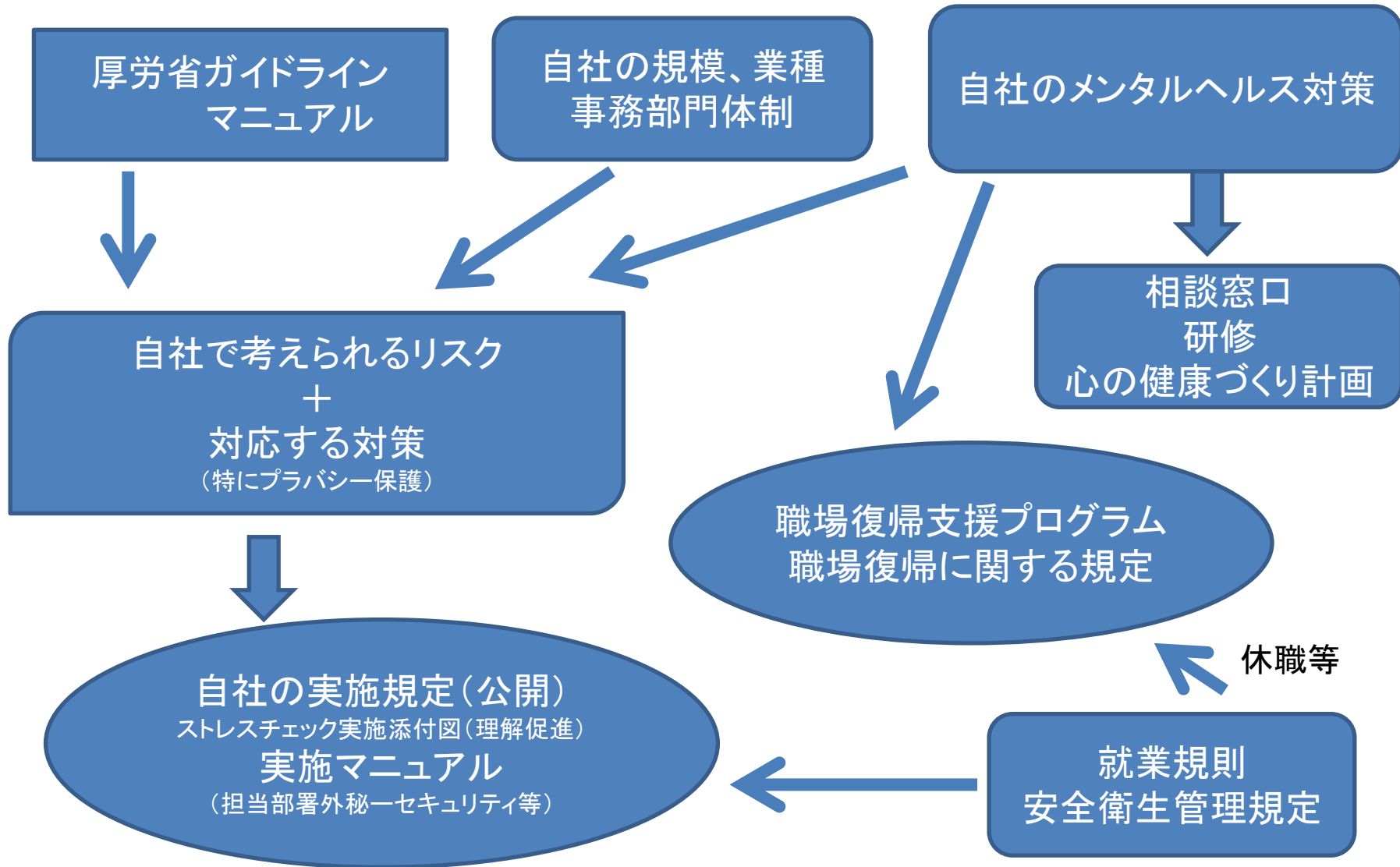
留意点 ③

面接指導の実施 ①	面接指導の対象者の要件 心理的負荷の程度が高く、医師等が面接が必要と認めた者 検査の結果の通知を受けた後、希望する労働者は1か月以内に 事業者申し出 申し出の記録はその記録を残す <u>面接指導の結果の記録は事業者が作成、5年間保存</u>
面接指導の実施 ②	労働者の健康を保持するための必要な措置は医師の意見聴取 面接指導後1か月以内に聴取
集団ごとの集計・ 分析 (努力義務)	一定規模の集団ごとに集計し、分析 <u>職場ごとの集計・分析の結果は5年間保存</u>が望ましい

留意点 ④

不利益な取扱いの 禁止	<u>不利益な取り扱いはできない</u> 解雇、期間雇用者の契約の更新拒否、退職勧奨、不当な動機・ 目的での配置転換または職位（役職）の変更、その他労働契約 法等の違反はできない
プライバシーの 保護	検査・面接に従事した者は守秘義務が課せられる <u>事業者は労働者の秘密を不正に入手してはならない</u>
外部機関に委託	適切の実施できる体制・情報管理の整備の <u>事前確認</u>
<u>監督署への報告</u>	50人以上は <u>1年に1回</u> 、ストレス検査結果検討報告書を提出

ストレスチェックと関連規定



ストレスチェックの具体的準備例

実施項目・書式	内容
方針表明	経営層
衛生委員会での審議	実施計画・規定・マニュアル等
実施計画	実施方法、期日等
<u>実施規程</u>	実施体制、受診、同意、面談、データ等取扱い
<u>(実施規定添付図)</u>	(実施の流れ等理解促進の図解)
<u>実施マニュアル</u>	公表しない・セキュリティ含む
従業員への説明	方針表明・計画・規定(衛生委員会経由)
(関連対策)	
こころの健康計画	担当、年度別計画、相談窓口
職場復帰プログラム	職場復帰のマニュアル
うつ病その他精神疾患による 休職及び復職に関する規程	就業規則別則相当

小規模企業の計画事例

* * 会社 心の健康づくり計画

(方針)

従業員に心の健康問題を発生させない
活気あふれる職場づくりを行う

(推進体制)

事業責任者(*****) メンタルヘルス推進担当者(*****)
産業医(*****) 安全衛生推進者(*****) 人事労務担当者(*****)

年度	平成26年度(*月*日から)	平成27年度(4/1～翌年3/31まで)	平成28年度(4/1～翌年3/31まで)
目標	メンタルヘルス対策の従業員への周知	メンタルヘルス対策推進体制の確立	メンタル休職者を増加させない
方針	心の健康づくりの方針表明 (*月予定 *月*日実行)		
体制	体制整備とそれぞれの役割についての周知 (*月予定 *月*日実行)		
セルフケア	心の健康に関するアンケートの実施 (*月予定 *月*日実行) 従業員全員対象の研修 (*月予定 *月*日実行)	新規採用時のメンタル・安全研修の取入れ (*月予定 *月*日実行) ストレスチェックの実施 (*月予定 *月*日実行)	従業員全員対象の研修 (*月予定 *月*日実行)
ラインケア		管理監督者の研修 (*月予定 *月*日実行)	メンタル不調者の早期発見と対処方法の検討 (*月予定 *月*日実行)
スタッフケア	職場でのメンタル不調者の実態把握 (*月予定 *月*日実行)	外部セミナーへの派遣 (*月予定 *月*日実行)	高ストレス者へのカウンセリング (*月予定 *月*日実行)
休職者支援			職場復帰支援研修 (*月予定 *月*日実行)
関係機関との連携	産業保健推進センターの支援 (*月予定 *月*日実行)	会社から紹介できる医師の確保 (*月予定 *月*日実行)	

職場復帰支援プログラムって？

- 心の健康問題で休業している労働者が円滑に職場復帰するため
- 職場復帰支援についてあらかじめ定めた事業場全体のルール
- 職場復帰プログラムの策定や関連規程の整備により、休業から復職までの流れをあらかじめ明確にする

117-ク

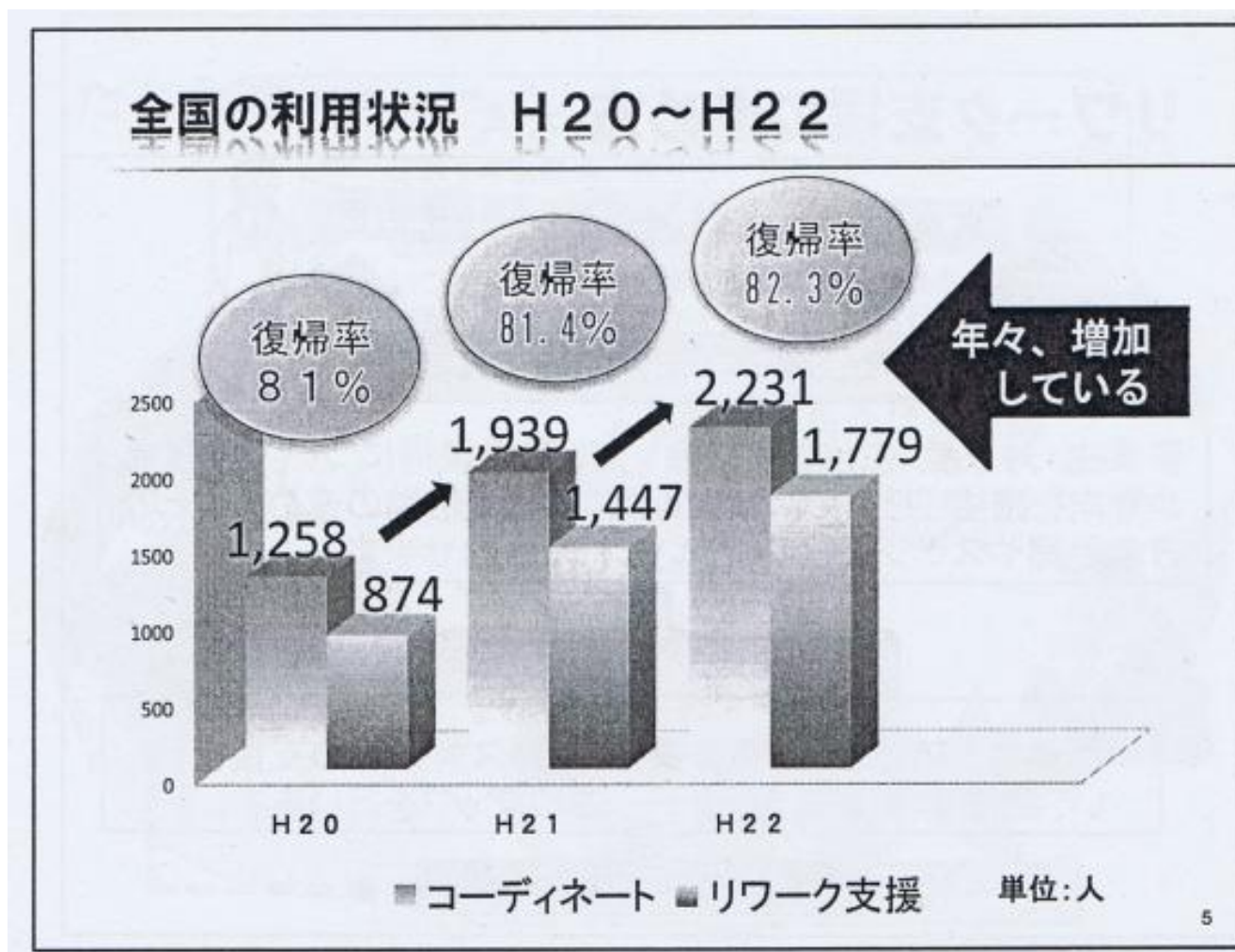
(医療機関による職場復帰)

復職支援プログラム

・週間スケジュール 例)

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
午前	個別活動	認知行動療法	健康 チェック	個別活動	振り返り 個別活動
午後	スポーツ	個別活動	ヨガ	茶話会	太極拳

福島障害者職業センターのワーク ⑩



最後に



その他の研修等

- メンタルヘルス研修
- こころの健康計画づくり
- 職場復帰プログラム
- ストレスチェックの対応
- パート労働法改正と対応
- 労務リスクとコンプライアンス
- 安全研修（現場責任者の危険感受性の向上）
- リスクアセスメント（基礎・実践）
- 安全診断（介護施設・陸上荷役・飲食店・土木・建築）

研修で気をつけていること

- 上から目線にならない
講師が知っているのは当たり前
- 参加者に考えてもらう、できれば実践してもらう
- 本音を出してもらうために、アンケートや意見はペンネーム
まとめる作業は講師が行う
講師も問題点や対策がより把握しやすくなる
- なるべく内容に合うDVDを活用する
映像・音で、より印象が強くなる

ご清聴いただきまして
誠にありがとうございました

ご意見・ご質問は エメールまたはFAXで

田部事務所 田部良夫

アドレス ytabe.jm@swan.ocn.ne.jp

FAX 024-973-5248