

「安全」に関する取り組みの詳細は、ホームページに掲載しています。  
<https://www.westjr.co.jp/safety/>



# 安全

## 提供する価値

- 安全に対する感度を高め、仕組みと風土の両面から「人々が出会い、笑顔が生まれる、安全で豊かな社会」の根幹となる安全性を確保・向上

### 推進責任者からのメッセージ

## 一人ひとりの対応力向上に注力した結果、安全最優先の意識が醸成されつつあります

私たちJR西日本グループの目指す「人々が出会い、笑顔が生まれる、安全で豊かな社会」を実現するための基盤は、安全性の確保・向上であると認識しています。

お客様や共に働く仲間の安全確保のため、過去の教訓やリスクアセスメントなどから生まれたルールや手順を遵守することはもとより、2018年度は、「危ないと感じたとき」「安全が確認できないとき」「迷わず列車を止める」「作業を止める」価値観を共有するとともに、判断に迷う場面における対応力の向上に取り組んできました。実際に列車を止めて確認を行った事例が増加していることや、社員アンケートの結果などからも、安全最優先の意識が醸成されつつあると実感しています。

さらに、社員一人ひとりが普段からさまざまな場面を想定し、

そこから起こり得るリスクをさらに具体的に考えることを推進することで、万が一の際にも落ち着いて、安全を最優先する判断や行動がとれるように備えるとともに、安全に対する感度を高め、安全最優先の風土を築いていきたいと考えています。

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」という変わらぬ決意の下、当社グループの全員が不断の努力を着実に積み重ねながら、安全を追求し続け、あらゆる角度から安全を維持する鉄道システムの改善を図ること

で、重大な事故や労働災害の未然防止を実現します。



代表取締役副社長兼執行役員  
 鉄道本部長 安全統括管理者  
**緒方 文人**

### 2018年度の取り組み

- 安全方針などの社員浸透度の把握や、守りにくいルールの抽出・改善などの仕組みづくりに着手するとともに、安全の取り組みに関して、PDCAサイクルが有効に機能していることを確認し、必要な改善を図るなど、組織の安全管理の充実を推進
- 「判断に迷う」場面の対応力向上に向けた教育、訓練などを通じて、安全最優先の意識が醸成されつつあると実感

### 今後の課題

- 鉄道事故や死亡労災など、過去の重大な事象の教訓から得られた安全対策が継続的に実施できていない場面が見受けられたことから、実行場面を踏まえた安全対策の有効性向上に継続的に取り組んでいく
- 「一人ひとりがリスクを具体的に考える」「安全が確認できないときに迷わず列車を止める」ことを、日々の業務を通じて、習慣化させていく

## 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」

### お客様と仲間の安全を守るために、グループ社員全員参加で安全を管理する

当社は、福知山線列車事故後、反省すべき課題を振り返り、「組織全体で安全を確保する仕組み」「安全最優先の風土」の構築に向けてハード・ソフト両面からさまざまな安全の取り組みを積み重ね、鉄道運転事故や部内原因に起因する輸送障害を減少させてきました。

しかし、2017年に発生させた新幹線における重大インシデントにおいて、異常を感じたにもかかわらず運行を継続させたことから、ルールの遵守だけでは対応できない場合における安全最優先の判断や行動に課題があることが明らかになりました。

本計画の「めざす姿」として、「安全最優先の意識の浸透」を土台に、「組織の安全管理の充実」「一人ひとりの安全考動の実践」を通じて「安全を維持する鉄道システムの充実」を図るとともに、直面する状況においてお客様や仲間の安全を確保するために、一人ひとりがいったん立ち止まって「リスクを具体的に考える」ことからスタートし、何よりも安全を最優先する判断や行動につなげることで、重大な事故・労働災害の防止に努めていきます。



### 「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」の目標と進捗

	到達目標		2018年度実績
	お客様が死傷する列車事故	ゼロ	0件
死亡に至る鉄道労災	ゼロ	0件	1件
2022年度までの5年間を通じた目標			
お客様が死傷する鉄道人身障害事故※1	さらに1割減	9件	11件
2022年度の到達目標 「安全考動計画2017」目標値から、さらに1割減	さらに1割減	22件	24件
踏切障害事故	さらに1割減	22件	24件
部内原因による輸送障害	さらに1割減	126件	170件

※1 「安全考動計画2017」での「ホームにおける鉄道人身障害事故」から範囲拡大

## 安全最優先の意識と考動 ～一人ひとりがリスクを具体的に考える～

重大事故や労働災害の未然防止に向けて、過去の事故や労働災害、リスクアセスメントなどにに基づき定めたルールや手順を遵守することが非常に重要です。しかし、想定し得なかった状況の変化やヒューマンエラーなどによって、ルールや手順では対処できない場合もあります。

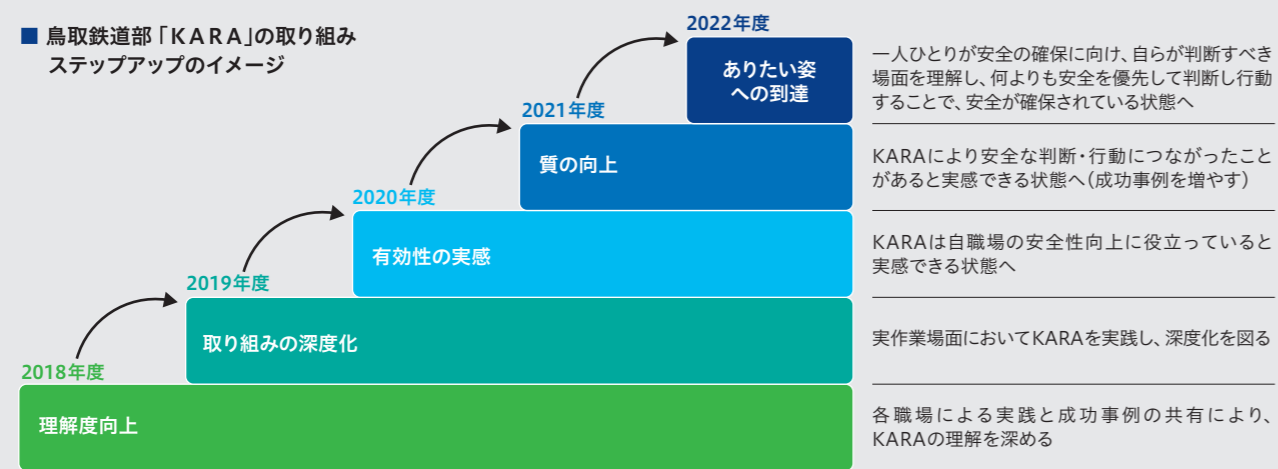
そういった場面では、社員一人ひとりがいったん立ち止まり

これから起こり得る「リスクを具体的に考えた」上で、安全を最優先した判断や行動につなげることが必要となります。また、こういったことを事前に想定し、備えておくことも重要です。

当社では、各職場において日々の業務の中で「リスクを具体的に考える」機会を充実させ、習慣化することに取り組んでいます。

鳥取鉄道部では、物事を判断する時や行動する時に「今からする行動の前に頭をいったんからっぽにする」ことで、リスクを具体的に考える取り組みを「KARA(カウントリスクアセスメント)」と命名し、社員への浸透を図っています。2018年度からスタートした「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」と同様に5カ年で目指す状態を定め、PDCAサイクルを回しています。

### 鳥取鉄道部「KARA」の取り組み ステップアップのイメージ



## 独自のリスクアセスメント「KARA」を作り リスクを想像し考動できる社員を育成しています

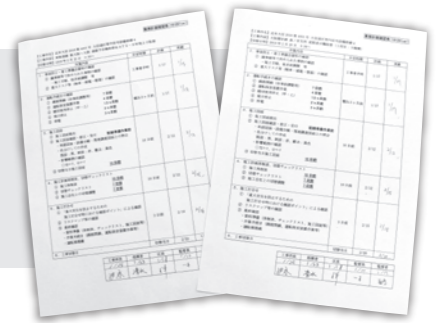
**社**員は皆、作業に取り掛かる前に、過去の経験や他山の石などを無意識に考え行動していますが、意識的に考えるきっかけを作り、その考えたことをしっかりと意識に入れた作業を癖付け、行動することが大事だと考え、立ち止まって考える取り組みを「KARA」と名づけ、取り組んでいます。目で見確認する基本動作は、それぞれの場面で決められ実行していますが、私は目に見えないものを頭で考え想像するという瞬間が大事だと考えています。

さまざまな系統の社員が所属する鉄道部という職場であることから、系統を統括する助役と議論を重ね、取り組みの進め方や具体的な場面の設定、訓練時での活用方法など、さまざまな仕掛けを共に考えてきました。今後も定期的にアンケートや聞き取りを実施することで、現状を把握するとともに明らかになった課題を踏まえ、さまざまな場面でリスクを想像し、考え、判断できる社員の育成に努めていきます。



米子支社 鳥取鉄道部 部長 三谷 宏志

大阪信号通信区では、「業務計画確認表」を通じて、工事完了までに実施する主な作業内容とそのスケジュールを関係者で共有し、時間的・心理的にプレッシャーがかかっている時に、リスクのある行動をとらないように皆で心掛けています。また、事前に作業ごとに想定されるリスクを洗い出し、工事当日もあらためて関係者でリスクを確認し合うことで、工事が予定どおり進まなかったり、リスクを感じた際に、躊躇せず作業を止めることができるようにしています。



相互確認を促すチェックリスト

## 「業務計画確認表」の導入により 余裕を持って仕事に臨めるようになりました

近畿統括本部 大阪信号通信区 係長 馬詰 和孝

これまで、工事完了までの各作業を進めるに当たっては、作業員個々の経験や力量に頼るところが大きかったですが、「業務計画確認表」で特に押さえておくべきポイントやスケジュールを共有することで、相互に業務の進捗

状況を確認し合いながら作業を進めることができるようになりました。また、万が一予定どおりに作業が進まなかった場合を想定して、あらかじめ作業の予備日を設定するなど、心理的に余裕を持って作業することができており、安全性の向上につながっていると感じています。

## 皆でリスクを考えることで 現場全体の意識が 向上しています

西日本電気テック(株)  
京阪神統括支店 大阪信号通信MC  
木下 将弥、小村 康平、三谷 諒汰

これまで指揮者が作業員に指示を出すことに集中し、作業員が指揮者に会話を投げ掛けることが少ない作業現場もあったため、現在、相互にコミュニケーションが取りやすい環境づくりに取り組んでいます。具体的には、作業開始前に、想定されるリスクや作業を止める場面に関して指揮者が作業員に問いかけを行ったり、作業終了後にリスクがなかったかどうか、振り返りを行っています。

その結果、最近では協力会社の方から「この点は危ないのではないのでしょうか」といった作業に関するリスクの声が増えてきており、作業員一人ひとりが迷った時に作業を止めることができる環境が整いつつあると感じています。



【写真左から】伊嶋 英明、木下 将弥、馬詰 和孝、小村 康平、三谷 諒汰

## リスクベースで考えることで、 判断に迷う場面にもスムーズに対応できるようになりました

西日本電気システム(株) 鉄道工事業部 大阪工務センター  
大阪信号工事業所 係長 伊嶋 英明

一人ひとりがこれまでの成功体験に縛られることなく、作業ごとに「本当にこのスケジュールで作業計画を完了させることができるか」「スケジュールに急遽の変更が生じた場合や、悪天候になった場合などに、どのよ

うなリスクが想定されるか」など、これから行う作業に対し、リスクベースで考えるようにしています。作業当日には、事前に想定したリスクを踏まえ、「このような場面に遭遇した際は、迷わず作業を止める」ことをあらためて意思統一するなど、一人ひとりが考動しやすいように心掛けています。

信号設備の取り替え工事の際、予定どおり作業が進まず、終了時間までに間に合わない可能性が生じたことがありました。かつては、「このまま作業を続けるか」「作業を止めるか」について、判断に迷う状況でしたが、作業を止める判断基準を事前に設定していたことで、迷わず止めることができました。

## お客様に安全に駅をご利用いただくために(ホームにおける安全)

お客様に安心してご利用いただくために、ハード・ソフト両面からホームにおける安全性向上に取り組んでいます。

お客様のご協力を含めたホームにおける安全の取り組みによって、お客様のホームからの転落や列車との接触は減少傾向にあります。今後も、お客様がホームから転落された場合などの緊急時にホーム非常ボタンを取り扱っていただくなど、お客様にご協力いただきながら、ホームの安全性を高めています。

「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」では、お客様が死傷する鉄道人身障害事故の削減に努めているところですが、依然としてその多くはホーム上で発生しています。

引き続き、お客様にもご協力をお願いするとともに、改札やホームでの社員によるお声掛け、見守りなどに取り組んでいきます。併せて、ホーム柵の整備を進めるなど、ホームにおけるさらなる安全性向上に努めています。



駅ホーム上での見守り

ホーム柵を設置する工事

### 危険の芽を察知する「見守る力」を高めています

**天** 天王寺駅周辺は観光スポットや繁華街が広がっていることから、日頃からお客様の流れや動きに注視し、危険の芽にいち早く気付く感度を磨くように心掛けています。

足取りがおぼつかないお客様に対して、列車にご乗車になるまで見守りを行い、降車される駅にも連絡を行って連携する、駅ホームに設置したカメラの映像からお客様の通常とは異なる行動に気づき、駆けつけてお声掛けする

といった行動が、事故の未然防止につながった事例も増えてきました。

待ち受けるのではなく、主体的にわずかな危険の芽を察知し、機敏に動けるように常に準備しておく「見守る力」のレベルアップを通じて、天王寺駅をさらに安心してご利用いただける空間にしていきたいと思っています。

### 安全な駅ホームのためにできることを考え続けています

**ホ** ーム柵の配置や補強方法、各種操作盤の位置などは、運輸や土木などの他系統と協力しながら決めています。駅の運行ダイヤやホームの形状などの条件はすべて異なるため、ホーム柵の仕様が全く同じとなる駅は2つとしてありません。ホーム柵の品質を確保するため、各種センサの調整や何百項目もの試験を実施するほか、実際に列車を停車させた際に柵が作動することを確認しています。短期間

で設置することが難しい現状ですが、可能な限り工期を短縮できるよう、日々知恵を出し合っています。工事完了後、無事にホーム柵が稼働し最初の列車を見送った時には、お客様に駅ホームを安全にご利用いただくことに寄与できている実感がわき、充実した気持ちになります。すべての駅を安全にご利用いただけるようにするため、ホーム柵の設置や新たな安全設備の製品化に挑戦していきます。



(株)JR西日本テクシア 技術本部 製品技術部 荻野 宏城

## 新幹線の安全性向上の取り組みと社員の考動

新幹線の安全性を向上させるために、さまざまな取り組みを進めています。2017年に発生させた重大インシデントを踏まえ、ハード・ソフトの両面から安全施策を進めています。特に、走行中の車両の状態を監視し、異常を検知するなどの動的な視点からの検査をより充実させる取り組みに、力を入れているところです。

さらに、ヒューマンファクターの理解に基づいた訓練の推進など、社員の対応力の向上にも取り組んでおり、チームとして協働して適切に対応する事例も増えています。



合同シミュレーション訓練

岡山駅に常駐する走行管理班は、運行中の車両トラブルに対処したり、定期的な添乗調査や車両所での分析結果に基づいた空調や乗り心地などの現車確認を、日々行っています。



新幹線鉄道事業本部 博多総合車両所 岡山支所 車両管理係 松村 剛志

### 関係箇所と相互支援の関係を構築しています

**重** 大インシデント以降、乗務員や指令員と異常時の対応について振り返る機会が設けられるなど、互いに顔を合わせることが増え、話しやすい関係性ができてきたと実感しています。

特に、乗務員や駅係員は、車両の専門家である私たち走行管理班が出動すると、安心してくれます。ただ、私たちが列車を止める判断には大きな不安が伴います。わずかな変化をとらえるための感度と、過去の事象から積み上げてきた走行管理班としての経験値を総動員させて、関係者と協議し対処しています。

このような取り組みにより、乗務員や駅係員、指令員、私たち走行管理班のお互いの知識や経験を活かし、「異常を検知した場合や判断に迷った場合は列車を止める」という価値観を推進する、相互支援の関係になりつつあると感じています。

時には、列車が到着する直前に出動要請を受けることもあり、一気に緊張感が高まりますが、今後も関係者と協力して冷静に対処できるよう心掛けていきます。

運転士、車掌、パーサー(車内販売員)、運行指令員などのさまざまな社員が相互に役割をカバーし合い、チーム力を発揮したことで、走行中に発見された、線路内に倒れ掛かった竹の迅速な除去を行い、早期の運転再開につなげました。

### メンバーの連携を高め安全・安心な新幹線を目指します

**走** 行中に線路内に倒れ掛かった竹を運転士が発見し、停車しました。私と運転士のほかに、パーサー(車内販売員)2名が乗務しており、竹を除去するために現場へ行くことが可能だったのは私のみであったため、メンバー間で運転再開に向けた準備、お客様への放送、ご案内など、役割分担について確認、調整を行いました。私は

指示待ちにならないように、意識して役割分担をリードしました。線路に降車する前に、竹を線路沿いに敷設されているケーブルに括り付ける作業手順について、綿密にシミュレーションを行ったほか、降車前の指令員からの「気を付けて」というひとことで、現地で冷静に対応することができました。今回の事象に限らず、職場内では



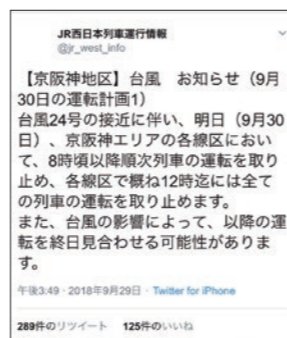
新幹線鉄道事業本部 大阪新幹線車掌所 車掌 東山 博之

乗務するメンバー間で相互確認や声掛けが増えてきていることを実感しています。より安全・安心な新幹線を目指し、チームが一つになっていきたいと思えます。

## 計画運休の取り組み

当社は、激甚化する自然災害への備えとして、さまざまなハード対策に継続的に取り組む一方、台風などの悪天候のため、鉄道施設への被害や長時間の運転見合わせが想定される場合には、計画的に運休を実施します。

お客様に多大なご不便をおかけする計画運休は、列車運行を担う当社にとって苦渋の決断ですが、お客様の安全確保と、社会的混乱の回避に優る使命はないと考えています。早い段階で駅頭掲示やホームページ、行政機関および報道機関を通じた情報提供など、未然の混乱防止に取り組んでいます。また、訪日のお客様に配慮した多言語での情報提供にも努めています。



さまざまな形で  
事前のお知らせ(Twitter)

### 安全な鉄道運行のための決断と 運転再開に向けた準備に取り組んでいます

**計**画運休は、台風などが接近している時に列車の運行を継続させ、結果として、駅と駅の間で停車し、危険な中で線路へ降りていただくような状況を決して発生させないとの強い決意から、実施に至りました。原則として2日前までに「実施する可能性があること」を、前日までに「実施すること」をお知らせし、お客様に安全に、計画的に行動していただけることを目的としています。

安全な鉄道運行を守るためとはいえ、列車の運休は、日々ご利用いただいている多くのお客様にご不便をおかけする

こととなります。しかし、「空振りはあるとしても、リスクの見逃しは絶対にしない」ように、直面する状況において、過去のさまざまな経験を活かした最善の判断をすることで、お客様を危険にさらすような状況を生み出さないようにしていきます。

私たちは列車が止まっている間に、運転再開に向け鉄道設備の安全確認や復旧作業、その進捗に沿った輸送計画の策定などさまざまな準備を行っています。日々の教育や訓練で技術を磨くことで、より安全で、より安定した列車運行を実現できるように努めていきます。



近畿統括本部 大阪総合指令所 総括指令長  
酒井 信武

### 安全にご利用いただく使命をご理解いただきつつ、 ご不便が最小限になるよう努めています

**大**規模な運休となり、お客様に多大なご不便とご迷惑をおかけすることになるので、お客様ご自身にとって最も安全で影響の少ない計画を立てることができるように、一人でも多くのお客様に少しでも早く情報をお届けすべく、情報発信を担当する部署・社員間で緊密に連携して取り組んでいます。

報道機関を通じてのお知らせのほか、駅での掲示や車内放送、ホームページ(運行情報)やツイッター、自治体への

連絡などを担当する関係社員がネットワークでリアルタイムに情報を共有するとともに、発信内容を議論、調整しています。また、可能な限り早く、遅くとも台風が直撃する前日の夕方からラッシュ時間帯までに、直撃する日が土日なら金曜日の夕方からラッシュ時間帯までに、お客様に伝わるように努めています。

今後も関係者間の連携を高め、より効果的な情報発信のあり方を追求していきたいと考えています。



近畿統括本部 総務課 課長代理  
石原 知幸

## 社外からのご意見

### 安全文化の根底を支える職場の「心理的安全」



九州大学大学院 人間環境学研究院 教授 博士  
山口 裕幸 様

本報告書に目を通して見て、JR西日本グループにおける組織に安全文化を育む取り組みが、地道に着実に継続されてきていることが分かる。「考動」の概念や「ホーム安全」「計画運休」の取り組みなど、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」という、変わらぬ決意の存在をそこに認めることができる。

しかし、その決意と安全最優先の価値観が、社員一人ひとりに浸透し、皆で「共有」されてこそ、ようやく

組織的な安全文化が根付いたといえる。慌ただしい時や疲れている時、あるいは自分の責任が問われる時でも、とっさに真っ先に安全を優先した判断や行動が実践されているのかが問われているといえるだろう。

そうした視点に立つと、2017年12月に発生した博多発の山陽新幹線「のぞみ」における台車枠の亀裂・異音・異臭の重大インシデントは、安全文化構築への道のりがまだまだ遠いものであることを教えてくれたといえるだろう。国土交通省の調査報告書には、事なかれ主義への誘惑が、安全最優先の思いを上回ってしまった可能性が強く示唆されている。

組織の安全文化の構築は、各現場のチーム単位で、安全最優先の理念を自分たちの仕事に適合させて具体的な行動や判断に落とし込み、実践し、その理念を経験的に理解し、共有する取り組みによって進んでいく。理念共有のためには、仕事をする中で気付いたことや自分の意見を、日々の職場のコミュニケーションの中で、職位や専門性の違いを気にせず気兼ねなく言い合える「心理的安全性」が存在していることが大事になる。他愛もないおしゃべりでも構わない。安全文化構築には、もっと職場で仲間と対話する機会を増やすことに焦点付けた取り組みの拡充が、重要な鍵を握っている。

## 安全・安定輸送を支える調達

### 調達の基本スタンス

当社の事業は、安全・安定輸送を支える数多くの設備で成り立っており、継続的に検査や修繕、部品や設備自体の取り替えなどを行うために必要な資機材や労務を、幅広い取引先様から調達する必要があります。このため、調達にあたっては、設備を最前線でメンテナンスする現場をはじめ、社内の多くの部署と密接に連携し、「良質」「適切な時期」「適正な価格」で「公正」に、「最良な取引先」から調達することに努めています。

また、取引基本契約書などで安全性の確保、法令遵守、従業員雇用上の配慮、反社会的行為の排除や環境保護などの条件を定め、取引先様と共に、社会の要請に配慮した調達を推進しています。

### 品質管理

当社の求める品質を担保する能力を有する取引先様との取引を維持するために、必要な資格の保有状況を確認しているほか、新たに資機材を購入する場合には、必要に応じて実地試験を実施し、品質不良の未然防止を図っています。また工事の完成にあたっての竣工時検査や、取引基本契約書に資機材の購入における品質を保証する条件を定め、当社の安全・安定輸送を支える設備の品質を確保しています。

このほか、ATSや速度計など安全にかかわる重要物品を製造する取引先様に対しては、ISO9001※1取得済みの場合は3年または5年に一度、未取得の場合は原則2年に一度、検査体制(資格管理も含む)、工程、図面、金型、外注先などの管理、教育訓練に関し、書面で事前確認した上で製造現場を訪問し、「現場を生でみること」によって確認しています。

また、不良品発生時には、取引先様や社内関係箇所と連携して改善策を検討し、再発防止策の実施状況を確認しています。

2018年度の取引先様への品質管理体制確認実績は、以下のとおりです。

品質管理基本事項の遵守状況	34社 41事業所
不良品再発防止対策の実施状況	2社 2事業所

品質管理にかかわる関係法令などの周知徹底状況については、毎年書面によりその周知方法や教育内容の確認を行い、また、実際に訪問した際には、目的や経緯などを直接説明して取り組みの浸透を図っています。2018年度の関係法令などの周知徹底状況の確認実績は、以下のとおりです。

取引先様への書面による確認	127社
現地確認	34社

### 取引先様と共に進めるCSR調達

当社は、各取引先様に対し、アンケート調査やヒアリングを通じて、取引先様での「人権侵害防止」「反社会的行為の排除や公正な取引」「環境負荷低減」「ガバナンス」などのCSRに関する取り組み状況を把握し、サプライチェーンにおけるCSR調達への取り組みを進化させています。

2018年度からは、取引先様への個別訪問を開始しました。各社様の状況に応じたCSR活動の推進体制や従業員への教育のあり方についてコミュニケーションを図るとともに、地域の環境や従業員のために行う日常の活動がCSRにつながるという理解を深めていただき、取り組みを進める取引先様の意欲向上を図りました。

※1 ISO9001：一貫した製品・サービスを提供し、顧客満足を向上させるための品質マネジメントシステムに関する国際規格

### 社外からのご意見

ワイパなどの車両に使用する部材は、工場内での加工後洗浄に溶剤や揮発性の高い油を使用していましたが、作業性や安全性などの改善を主目的に、超音波洗浄装置を導入しました。この取り組みで、加工後の部材を手作業洗浄する時に少量であるものの溶剤や油が気化し、地球環境や従業員の健康への影響があった点を改善できている、とのご意見をいただき、あらためてCSR観点での貢献に気が付きを得ました。

自社の活動をあらためて見つめ直し、従業員への啓発教育の必要性など、取り組みを前進させるための次の具体的な課題も明確になってきました。

CSRに取り組むことは、地域と共存共栄していく上で不可欠だと考えています。JR西日本とのパートナーシップを深めながら、CSRの取り組みを少しずつ前進させていきたいと考えています。



(株)砂崎製作所  
取締役 生産部長  
**辻 正康 様**

## 「創造事業」における安全

安全に関し、グループ会社、取引先様と一体となって取り組みを推進しているのは、鉄道事業のみではありません。創造事業においても、「食の安全」「建築設備の安全」「駅構内などの安全(構内物流など)」を中心に、お客様の安全を脅かすリスクの低減を最優先課題として取り組みを進めています。

### 「食の安全」

当社では、2005年11月から「食のプロジェクト」を立ち上げ、現在に至るまで、社外の取引先様の力、知恵を借りながら、グループ一体となって「食の安全」に取り組んできました。品質管理部門の設置やガイドラインの策定などの体制整備、

内部監査などのバックアップだけでなく、実際に食品を提供する従事者の方の意識と協力が不可欠です。法令改正など、社会情勢に対応しつつ、基礎的な衛生管理を愚直に実施しています。

山陽SC開発(株)は、岡山エリアを中心に、岡山一番街、さんすて岡山・倉敷・福山の各ショッピングセンター(SC)を運営しています。厨房設備を持つ飲食店舗に対して、建物オーナーの立場から、定期的な監査の実施、日常の店舗点検時における指導、店長やスタッフ向けの勉強会の開催などに取り組み、おいしい「食」の提供の大前提である「安全」について高いレベルを保持しています。



「食の安全」勉強会

## テナント様の立場で考え 共に取り組むことを心掛けています



山陽SC開発(株)  
業務運営部 業務課 係長  
食の安全品質管理担当者  
**山本 幹雄**

「食の安全」の担当は、何も起これなくて当たり前の大前提を保ち続ける、縁の下の力持ちです。建物オーナー側として、テナント様に「食の安全」に真剣に取り組んでいただくためには、コミュニケーションが不可欠です。担当になったばかりの頃は、嫌われ役に徹して、「マニュアルを守ってもらう」「店舗点検などの機会では厳しく指摘し、対策を考えて実施してもらう」という働き掛けをしていました。しかし、さらに高い安全性を求めるためには、テナント様の立場に立って自分ができることを考え、共に取り組むことが重要だと気づき、指摘するだけでなく、どうすれば解決できるかを各店舗の状況にあわせて提案したり、閉店後の店舗を訪問し、共に清掃するなどの経験を通じて信頼関係を築いてきました。

人の流動性の高い業態ですが、着実に衛生管理レベルは上がってきていると感じており、食の提供の根幹であるこの安全の取り組みを根付かせていきます。

### 社外からのご意見

初めは経験のない高いレベルの「食の安全」に関する取り組みが求められることに戸惑いましたが、今はこれらの取り組みを積み重ねることで、「安心だ、大丈夫だ」という自信につながっています。小さなことでも不安なことは山陽SC開発(株)にこまめに相談しており、年2回の内部監査の機会には気を引き締め、指摘事項ゼロを目指そうと前向きにとらえています。



岡山一番街  
炉ばた焼 八間 店長  
**清水 昭彦 様**

食の安全にかかわるさまざまな情報や法改正などの最新動向などについて、山陽SC開発(株)が主催される店長会議を通じて知ることができ、自分自身のレベルアップにもつながっていると感じています。

万が一私たちのお店が食中毒を起こせば、自店舗のみならず、岡山一番街全体や、JR西日本グループへ影響を及ぼします。内部監査での指摘事項を減らすことがゴールではなく、最終的にお客様に安心を届けられるように、共に取り組んでいきたいと思えます。