

大規模地震における警備員の受傷について

竹内 淳 氏
NEC ファシリティーズ(株)

1 発生し得る(又は実際に発生した)事故事例

大規模地震発生後、警備業務対象施設(以下「対象施設」)が震源に近く、大きな被害が発生したことを想定すると、地面は起伏が激しくなり、壁の倒壊及び天井等の落下が予想される。

警備員として災害時、様々な確認のため対象施設内の巡回を実施することになるが、足場が悪く、また、がれき等の散乱が見込まれる場所での行動は、つまずき転倒、什器の下敷、及び落下物の接触による受傷事故の多発が考えられる。

2 事故発生の背景

地震後、警備員は責任をもって契約業務の遂行と併せて防災活動(在籍者確認、被害確認、避難誘導等)を実施することとなる。このため危機回避に対する配慮がないまま危険箇所に変更に近づいたり、また、近づかせたりすることが受傷事故(二次被害)に直結すると考えられる。

被災した危険な場所には、立ち入らない、近づかない、近づかせないことが原則となる。どこが危険な場所となり得るか、警備員として事前に理解していなければ危機回避は不可能である。

しかし、対象施設内の災害時危険箇所については、深く検討されていないのが現状である。この他にも休日、夜間は対象施設の防災関係者も少なくなり、警備員一人にかかる負担が多く、受け持ち範囲も広がるため更に受傷の可能性が過大となることも理解し検討すべきである。

3 真の原因

対象施設内の災害時危険箇所について深く検討されていない理由として、契約先の施設については指摘しにくいこともあり、そのうえ「震災はすぐには来ない」「近くで大地震は発生しない」「建物の耐震性能には問題ない」との過信と「他人の物だから」と他人ごとで済ませる一部の意識の低さがあると考えられる。

対象施設の点検・確認については、契約業務どおり、現状のみを見るだけで終わっているため、地震による被害を考慮した目線で見ることが少なく、かつ、記録を残さないため、情報共有されないまま災害に直面すると適切な対応ができず、本人または同僚が、けが等を被ることとなる。

4 再発防止の対応策

- (1)当地区で起こり得る地震の程度について気象庁ホームページ等を参考に想定震度、発生確率等を調べ、結果を同僚警備員に教えることにより防災意識の向上を図った。
- (2)災害を想定した点検・確認を実施し、「地面の起伏」「壁の倒壊及び天井等の落下物」以外にも「電柱の傾斜、倒壊」「塀の倒壊」及び「地下タンクやマンホール等の隆起と陥没」が予想される被害発生箇所を抽出した。考慮する事項としては、令和6年能登半島地震での計算上、震度5強に耐えうる耐震・免震構造の建物が、続く余震の震度5弱で倒壊した事実を踏まえて、おそらくあり得ないだろうと思われる事項まで抽出した。
- (3)結果については、対象施設内のハザードマップ(以下「マップ」)として災害時巡回経路図に合わせて作成した。
- (4)作成したマップを持って、契約先からヒアリングを実施し、「震度5強未満」と「震度5強以上」の2種類のマップを編集した。
- (5)マップに「巡回実施者は、危険箇所を避けて、引き続き発生可能性がある地震(余震等)に備え、安全対策と自身の安全な避難経路を常に意識することが必要である(常に逃げ道を確保)」の注意喚起を掲載し、更なる安全確保を図った。

5 対応策を実施した結果

実際の災害による不測の事態が発生していないため、本当に安全が確保できたのか不明ではあるが、万一に備えた対策を講じたことにより、警備員の防災危機管理の意識と能力が向上したと考える。さらに、マップを職場に掲示することにより、警備員同士で意見を交換し合うことができ、災害時の事故防止に関わる意識と知識も向上した。

今後、防災訓練でも、作成したマップを活用して実災害と訓練における事故防止策を継続的に考察する。そして、地震の影響による被害だけでなく他の天災による被害についても、考察していく予定である。

警備員に対するカスタマーハラスメントによる労働災害防止について

福田 智子 氏
北関東総合警備保障(株)

1 発生し得る(又は実際に発生した)事故事例

警備員へのカスタマーハラスメント(以下カスハラ)は、職務中に警備員が顧客等から受ける暴言や暴力、嫌がらせ等の行為が該当します。これにより心身になんらかの影響が生じ、労働災害として問題視されることも今後増えると予想されます。不特定多数の場所で不特定多数の人と接する機会の多い警備員のカスハラの影響・被害は一度の経験で発生するとは限らず、同様の経験が少しずつ澱のように溜まり、警備員の精神や身体を健康を脅かし、業務や私生活に支障を来す恐れがあると考えます。

2 事故発生の背景

働き方改革の推進や慢性的な人手不足から、業務の一部を警備会社に外部委託する業種があります。また、各関係機関からの要請を受け、イベント警備等の警備体制が強化され、必要な警備員数も増加傾向にあります。警備員が必要とされる場所が増えることは、業界全体としては商機ではあるものの、警備員がトラブルに遭遇する機会が増えるとも捉えることができます。警備業においても人員不足は大きな課題です。複雑化する警備業の現場では、経験値の高い警備員の育成が、警備業務中の事故防止や他社との差別化による受注価格の上昇、事業拡大の鍵になることから、理不尽なカスハラにより警備員の心身に影響が出ること、離職者が増えることは阻止すべき課題です。

3 真の原因

警備員に対するカスハラの要因としては、

(1)「制限」等に対する反発

警備業務はルールを守るよう促し、安全確保のため一定の制限をかけます。警備員として大原則である「お願い」の範囲は超えられませんが、駐車場で誘導、入場制限等の行動の制限に対し、「自分の行動を制約された、命令された」と不満を持つ人がいると、反発が生じやすくなります。また、警備員の制服に対し一部の人は警察官等の制服に感じる威圧感や権威性と同様の印象を受け、警備員の存在そのものに反感を覚えることがあります。

(2)顧客や観客のストレスや不満によるもの

イベント会場や交通機関、駐車場等、警備員が配置される場所には人が多く集まり、混雑や待ち時間が発生します。こうした状況が顧客や観客にストレスを発生させ、警備員にその不満がぶつけられる傾向にあります。

(3)「サービス業」としての過度な要求

警備員を「自分をアテンドするサービス提供者」と誤解し、過剰な対応を求める場合があります。警備計画に一定の対応や案内が任務として付与されている場合もありますし、いかなる時も丁寧な対応は必要ですが、顧客と警備員とのサービスに対する認識の違いやズレから、顧客が「要望に対して適切に答えていない」と認識するとカスハラにつながる場合があります。

(4)アルコール等の影響

イベント会場等で飲酒等で開放的になると同時に冷静さを失う人が多くいます。警備員の指示を受け入れず、乱暴な言葉を発するだけでなく暴力にまで及び、身体的な労災に発展する可能性もあります。

(5)警備業務の重要性に対する認識不足

警備業務が「誰にでもできる業務」と誤解され軽視されることがあります。こうした認識が警備員に対する無礼な態度やカスハラ行為につながることもあります。

4 再発防止の対応策

(1)明確な対応手順の作成と周知

カスハラが発生した際にどう対応するか、具体的な手順や報告フローを定めます。警備員に周知徹底し、事案報告を迷わず行い迅速な対応が取れるようにします。

(2)教育と研修の強化

カスハラ対処法やトラブル発生時の対応、身の安全を守る方法を事前に教育します。起こりうるカスハラ事案を知りトラブルを予測できる分、実際にカスハラが発生した際のストレスを軽減できます。

(3)バックアップ体制の整備

速やかに支援できる体制が取れるよう、警備提案時から契約先にも理解を得る努力が必要です。複数人の警備はカスハラ発生の防止策となるうえ、警備員の心理的負担を軽減させます。

(4)カスハラ発生時の報告と記録の徹底

カスハラが発生した時の内容を詳細に記録し、速やかに報告し社内で共有します。同様の業務を行う場合の教育や警備内容の改善策の策定に役立ちます。

(5)専門的なカウンセリングの提供

メンタルヘルスケアとして、必要に応じてカウンセリングやサポートを実施します。カスハラ防止の取り組みと、発生後の警備員の「心のケア」が労働災害のリスクを低減し警備員が安心して働ける環境づくりにつながります。

5 対応策を実施した結果

再発防止策は、各社で取り組むものと業界全体で取り組むことで効果を上げられるものがあると考えます。対応策の「カウンセリング」は、企業規模によっては産業医等の選任がない場合もあります。協会等で相談窓口を設け、専門医の紹介がかなえば迅速なケアにつながり、離職防止策としても効果的です。また、要因の「警備員という職業軽視」は将来的な「警備員の必要性」を念頭に人材確保の観点からもカスハラに対し強い意思表示を行い、警備員が自信をもって適正に業務できる環境づくりを目指すべきと考えます。

ヒヤリハット事案の重要性

西村 まゆみ 氏
北陸総合警備保障(株)

1 発生し得る(又は実際に発生した)事故事例

私が携わる総務の仕事の中で、一番気にかかるのが労働災害に関するものです。日々の決裁書類の中で「業務上・通勤途上災害報告書」を目にしたとき、思わずその警備員さんの顔が浮かんできます。起こった事例を教訓として今後どのように1件でも多く事故を減らすか、これが私の仕事です。

ところで、警備業の中で最も多い事故は意外にも「転倒」なのです。当社では、令和5年度中の労災事故のうち「転倒」が6割を占めています。単純な転倒事故でも治療に長期間を要する大けがとなったり、退職するきっかけになったりと、転倒を甘く見てはいけません。今回は数ある労災事故の中でこの転倒事例について考えてみます。そこには必ず「ヒヤリハット事案」があるはずです。

2 事故発生の背景

転倒事案のうち頻度が高いのは、施設警備での巡回中の転倒や機械警備での現場急行中の転倒です。では、なぜ転倒するのか。段差や荷物等につまずいた、凍結等で滑ったなど、ほとんどの場合、自身の不注意が原因で起こっています。急に段差ができたわけでもなく、一瞬にして凍ったわけでもなく、実は誰かがその前兆を把握しているとは思いますが、それが共有・引き継ぎされずに最後に大きな転倒事故につながっているのです。

逆に、事故の可能性を知り得ていても、慣れや思い込みで甘い判断をして事故につながる事例もあります。実際に転倒事故を起こしてしまうと、骨折や頭部等の打撲など取り返しのつかない事故につながりかねません。

3 真の原因

ヒヤリハットとは、業務を行う上で「事故にはならなかったが事故になりうる可能性のあった事案」のことを指します。大きな事故の前には小さな「ヒヤリハット」事案が起こっているはずなのです。

これを警備員の転倒事故に置き換えてみると、段差でつまずいたけれど転倒しなかった、凍結路面で滑ったけれど転倒するまでには至らなかったなど「自分は転ばずに済んで良かった」と思った事案が前兆としてあったにもかかわらず、転倒事故の可能性ありとして、同僚に共有化されていなかったのがほとんどです。事故の後で「やっぱり、あの場所は危ないと思っていた」という声も出てきます。相勤者がけがで出勤不能になれば、自身にしわ寄せが来るのですから、仲間同士で危険予測を共有化することは、ひいては自分自身を守ることもにつながることに気付いていないのです。

「びっくりした、ヒヤッとした」という体験を自身だけで終わらせてしまい、声に出すことや共有化を怠ったことで、対策がとれず大事故につながってしまう、このことをヒヤリハットは示唆しています。

4 再発防止の対応策

全国警備業協会から送付される重大労災事故事例の中には、交通誘導中の車両との衝突や高所からの転落による死亡事故・重傷事故の事例があり、当社でもこれまでに、警察官から強奪した拳銃で交通誘導警備員が射殺されたり、車で移動中の警備員が対向車と衝突して亡くなった労災事故があり、身につまされる思いがします。

新任や現任教育等の機会に、ヒヤリハット事案を業務内容に合わせて伝えていくことが大きな事故の芽を摘むためには重要ですが、教育を受ける警備員自身が、私のように心臓をつかまれる思いをしたことがなければ、自分のこととして受け止めるはずありません。そのためには、当社で実際に起こった悲しい労災事故、その時残された家族はどうであったかなどを考えさせる教育や、実際の労災事故事例を使った講習により、受ける側の警備員の気持ちを引き付けてからヒヤリハット教育をすれば効果が上がると考えます。

ここに、事故を未然に防ぐために「KYトレーニング」というものがあります。この「KYトレーニング」とは、K(危険)をY(予知)するトレーニングで、事故やヒヤリハット事案等の危険性を議題に挙げ、その防止対策や注意点をみんなで共有するというものです。言ってみれば、安全運転教育における「かもしれない運転」のようなものだと思います。

このように、実際に起こった重大労災事故事例等を題材にした上で、教育の際も、講義をする側がただ一方的に話すのではなく、受講する側からも「こうすれば防止できる」「この方がより良いのでは」などとキャッチボールをさせる参加型にすると、個々の頭の中にトレーニング内容が残るのでおすすめです。

5 対応策を実施した結果

双方のやり取りの中で、自分の意見が反映されると受ける側の警備員はうれしくなると思います。そして、自らの注意力も向上して事故の発生率も目に見えて減少するでしょうし、ヒヤリハット事案の共有化の自覚も出て結果が付いてくるはずです。

これにより警備品質が向上すれば警備業界にとっても多くのメリットがあります。市民の安心・安全を守るために、まずは警備員自身の安全・安心の意識づくりを行っていきたいと考えています。そのために、まず「ヒヤリハット事案の重要性」を業界全体に浸透させることから始めましょう。

危険度評価点による隊員配置の参考

小田 伸二 氏
北海道エルム警備保障(株)

1 発生し得る(又は実際に発生した)事故事例

警備業務には常に危険が伴い、事故発生の危険をはらんでいる。隊員個人の技量・経験等を、よく把握していなければならない。

2 事故発生の背景

事故を防止するには現場に応じた適切な隊員の配置が重要であり、配置が管制の裁量となり、第三者の確認が困難で誤った配置をした場合、危険度が増加する。

3 真の原因

隊員配置に関し管制官のみに頼り、経験不足または隊員の技量を正しく判断していなかった場合、適切な配置とならない。

4 再発防止の対応策

隊員の評価を適切にして、隊員配置の透明化を図る。

5 対応策を実施した結果

誤った配置をした場合、第三者によるチェックが可能となり、不適切な隊員配置を防止できる。

危険度評価点による隊員配置の参考

各社は事故防止のために、現場に応じた適切な隊員配置、又は隊員の組み合わせに日々苦慮しているものと思料いたします。

隊員管理に関しては各社工夫を凝らし、巡回・教育等を通じ管理されているものと思います。特に管制を担当されている職員の方に至っては頭を悩ませるところです。

これは隊員個々の技能等を数値化し、基本的な配置基準を示すことによって、長年携わる担当者の労力を軽減し、第三者によるダブルチェック等、つまりは隊員の事故防止につながるものと考えます。

本文は基本的な考え方の一例であり、更に深化させていただき、重大事故防止につながることを期待いたします。

配置場所(内容)等における危険度評価表(例)

危険度	点数	配置場所(内容)等
A	10	● 高速道路(交通量: 30台~15台/分)における交通誘導業務 ● 一般国道(交通量: 15台以上/分)における交通誘導業務 ● 重機及び大型車両の稼働数が5台以上の現場内における交通誘導業務
B	8	● 一般国道(交通量: 15台以下/分)における交通誘導業務 ● 都道府県道(交通量: 14台~3台/分)における交通誘導業務 ● 市町村道(交通量: 14台~3台/分)における交通誘導業務 ● 片側交互通行(交差点・信号機含む)における交通誘導業務 ● 重機及び大型車両の稼働数が3台以上5台以下の現場内における交通誘導業務
C	6	● 都道府県道(交通量: 14台~3台/分)における交通誘導業務 ● 市町村道(交通量: 14台~3台/分)における交通誘導業務 ● 片側交互通行(交差点含む)における交通誘導業務 ● 重機及び大型車両の稼働数が3台以下の現場内における交通誘導業務
D	4	● 都道府県道(交通量: 6台~3台/分)における交通誘導業務 ● 市町村道(交通量: 3台~1台以下/分)における交通誘導業務 ● 片側交互通行における交通誘導業務 ● 重機及び大型車両の稼働数が1台以下の現場内における交通誘導業務
E	2	● その他の道路(交通量: 3台以下/分)における交通誘導業務 ● 交通量: 3台~1台以下/分における歩行者誘導等その他の交通誘導業務

危険度評価による隊員評価点計算表(例)

基本点	加減項目（加算・減算）		加齢係数（乗算）		評価点
10	警備員資格	指導教育責任者	7	29歳以下	1
		交通誘導1級	5	30代	0.94
		交通誘導2級	2		
	経験年数	1年以上3年未満	2	40代	0.92
		3年以上6年未満	5	50代	0.84
		6年以上10年未満	7		
		10年以上	10	60代	0.76
	技量点	1人で現場が任せられる	5	70代	0.41
		相助者がいれば安心できる	2	80代	0.39
		常に気にかける必要がある	-2		
					合計

隊員配置の一例

一般国道における路面補修作業	危険度の評価
● 交通量は15台以下/分 ● 片側2車線の走行車線規制内 ● 配置人員は4名 ● 規制内にバックホー及びロードローラー、タイヤローラー ● アスファルト・フィニッシャーなど4台の重機が作業 ● ダンプ等の出入あり	■ 危険度はB ■ 8点項目が2なので16点 ■ 配置人員は4名なので 16×4=64点以上が必要 ■ 有資格者の配置を考慮

配置隊員	基本点	加(減)点項目		加齢係数	小計	評価点	
警備員①	10	交通誘導2級	2	40代	0.92	20.24	74.72
		経験年数5年	5				
		1人現場OK	5				
警備員②	10	経験年数6年	7	50代	0.84	18.48	
		1人現場OK	5				
		経験年数3年	5				
警備員③	10	相助者必要	2	20代	1	17.00	
		経験年数15年	10				
警備員④	10	1人現場OK	5	60代	0.76	19.00	
		経験年数15年	10				

※ 危険度評価による配置基準点をクリアしているので業務の安全を図ることができる。

【用語の解説】

加減係数とは認知・反応時間及び動体視力や視野角の低下等を年代別に係数化したもの(筆者の造語)

【参考資料】

- 交通事故総合分析センター 交通事故統計2013
- 「運転者の視覚認知機能の解明とモデル化の研究」
デンソーテクニカルレビューvol.12
- 『道路の交通容量』(公社)日本道路協会
- 『都市防災実務ハンドブック(地震防災編)』
監修:建設省都市局都市防災対策室(1997年出版)
- 「道路構造令」 国土交通省