

**令和 2 年度調査研究事業
医療関連サービス事業継続のための
リスク管理とその取組みに関する実態調査
報告書**

令和 3 年 3 月

一般財団法人 医療関連サービス振興会

令和2年度調査研究事業
医療関連サービス事業継続のための
リスク管理とその取組みに関する実態調査

目次

I	調査の概要	1
II	調査の結果	4
	1. 調査回答事業者のプロフィール	4
	2. リスクの把握と取組みについて	7
	3. 事業継続における予期せぬリスクについて	18
	1. 地震による被害・影響と対策	18
	2. 台風・大雨による被害・影響と対策	21
	3. 感染症による影響	24
	4. 現場レベルにおける事故やリスクの想定と対策	27
	4. 持続可能な経営のためのリスク管理とその取組みについて	34
	1. 取組みの現状	34
	1) 「60歳以上の従業員」比率	34
	2) 「外国籍の従業員」比率	35
	3) 持続可能な経営のための取組み（全体結果）	36
	4) 持続可能な経営のための取組み（個々の取組みに関する結果）	37
	2. 取組みの満足度	69
	3. 今後の取組みにあたって	71
	1) 最も回避すべきリスク	71
	2) 今後実施したい取組み	79
III	調査結果のまとめ	84
IV	ヒアリング（14事業者）の結果	92
V	調査資料（調査票）	106

I 調査の概要

Ⅰ 調査の概要

1 調査の目的

近年、甚大な被害をもたらす自然災害の多発、予期せぬ感染症の発生など、不測の事態に備えた事業継続のための対策が不可避となっている。

また、団塊の世代の全てが75歳以上となる2025年が目前に迫り、さらに2040年を展望すると、わが国ではさらに少子高齢化が進むことで、社会経済全体に「高齢化に伴う社会保障費の増大」と「生産年齢人口の減少」という大きな変化が訪れる。そのため、長期的には、持続可能な経営に向けた取組みが必要となる。

そのような状況の中で、医療関連サービス事業者は、事業継続及び持続可能な経営のために、様々なリスクに対峙し取り組んでいるものと思われる。

今回の調査は、医療関連サービス事業者が平時より不測の事態に備えてどのような事業継続のための取組みをしているのか、また、持続可能な経営のために、どのように取り組んでいるのかをアンケートやインタビューにより情報収集し、その結果から医療関連サービス事業者におけるリスク管理の状況や今後の課題等の把握を行ない、今後の医療関連サービスの質の向上、普及・進展に資することを目的とするものである。

2 調査の方法

医療関連サービスマーク認定事業者のうち、4業種（滅菌消毒、患者等給食、寝具類洗濯、院内清掃）に対する調査として調査票を作成し実施した。

(1) 調査の地域

全 国

(2) 調査の対象と調査対象数（サンプル数）

調査対象区分	サンプル数
滅菌消毒	41
患者等給食	174
寝具類洗濯	172
院内清掃	500

（合計 887 サンプル）

(3) 調査対象選定の方法

①滅菌消毒、患者等給食、寝具類洗濯の各事業者に関して

→医療関連サービスマーク認定事業者名簿に記載されている全ての事業者
（複数の業種の認定を持つ場合は、代表的な業種に選定）

②院内清掃の事業者に関して

→医療関連サービスマーク認定事業者リストより単純無作為抽出法により
選定

(4) 実査の方法

郵送法（郵送依頼、郵送回収）質問紙自記入方式

(5) 調査の期間

令和2年9月18日～11月5日

(6) 調査の内容

添付調査票参照

4 調査回収状況

	発送数	有効回収数	有効回収率
全体	887	382	43.1%
滅菌消毒	41	19	46.3%
患者等給食	174	80	46.0%
寝具類洗濯	172	91	52.9%
院内清掃	500	192	38.4%

Ⅱ 調査の結果

II 調査の結果

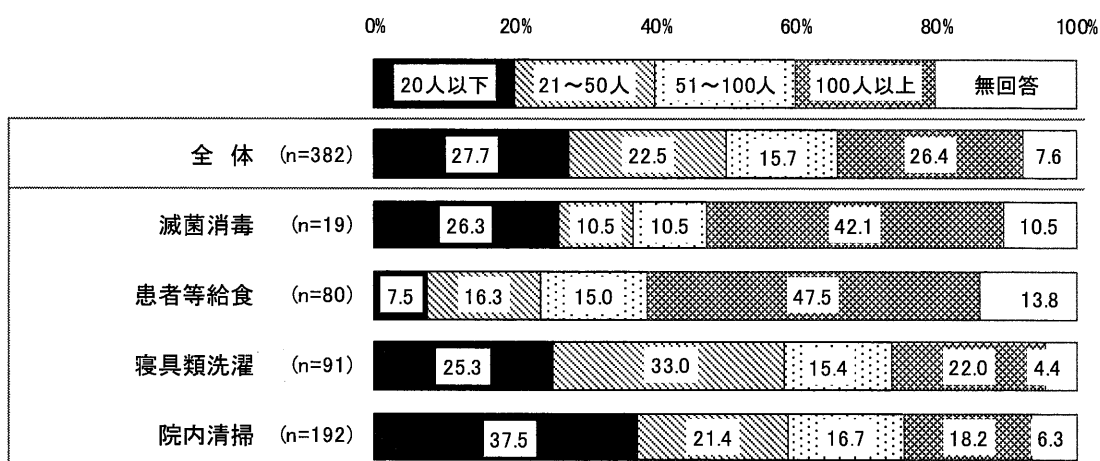
1 調査回答事業者のプロフィール

1.1 回答事業者の正社員人数、設立年、

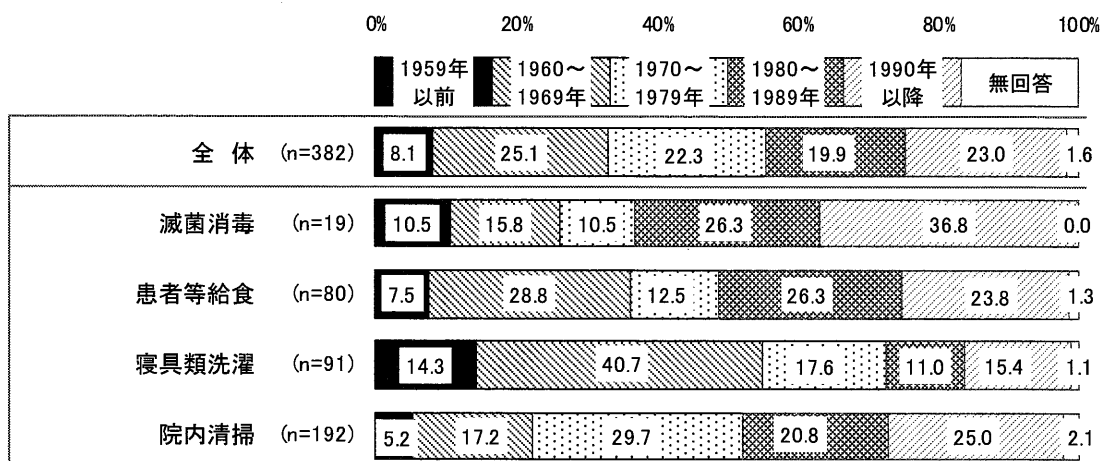
回答事業者の正社員人数の分布を見ると、全体では「20人以下」が27.7%、一方で「100人以上」が26.4%となっており、平均は238人。
 設立年は寝具類洗濯で1969年以前が半数以上（55.0%）を占めるが、患者等給食では1980年以降の設立が半数（50.1%）となっている。

※正社員人数平均値には上位2社（14465人、4464人）が含まれる。

図表 1-1. 正社員人数



図表 1-2. 設立年



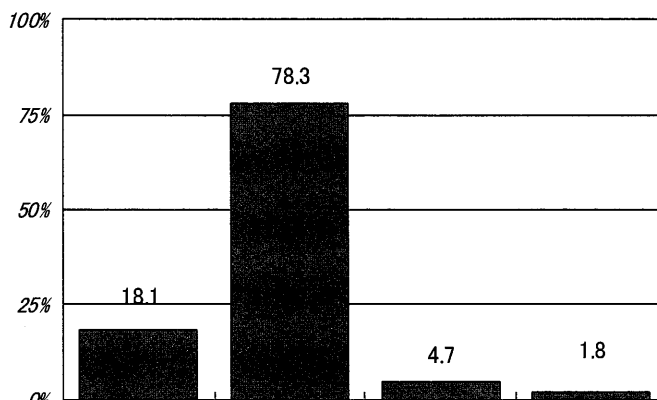
1.2 インターネットの活用状況

全体で「ホームページ開設」は78.3%である。

正社員人数が多い事業者ほど開設率は高い傾向にある。

業種別では、寝具類洗濯（68.1%）における開設率が他の業種より低い。

図表 1-3. インターネットの活用状況（複数回答）



	調査数	活用していない	ホームページ開設	ブログ・ウェブ等	その他
全体	382	18.1%	78.3%	4.7%	1.8%
20人以下	106	34.0%	64.2%	4.7%	1.9%
21～50人	86	23.3%	70.9%	3.5%	2.3%
51～100人	60	15.0%	80.0%	6.7%	3.3%
101人以上	101	3.0%	95.0%	5.0%	1.0%
滅菌消毒	19	10.5%	89.5%	0.0%	5.3%
患者等給食	80	7.5%	88.8%	6.3%	1.3%
寝具類洗濯	91	28.6%	68.1%	4.4%	2.2%
院内清掃	192	18.2%	77.6%	4.7%	1.6%

* 無回答を除く

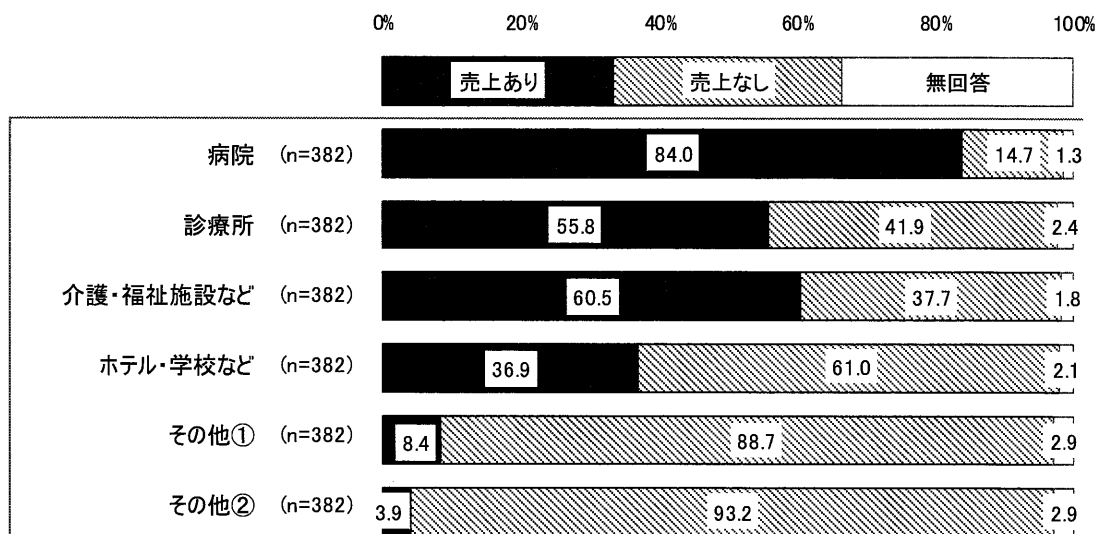
■その他（自由記入より抜粋）：

- ・会社グループ、社内システムで活用
- ・社内 SNS
- ・ツイッター

1.3 施設区分別の売上有無

施設区分別での売上有無は病院が84.0%、介護・福祉施設などで60.5%である。
業種別で見ると、寝具類洗濯では「診療所」「介護・福祉施設など」で8割を超え、他の業種より高い。
患者等給食は「介護・福祉施設など」「ホテル・学校など」で他の業種より高い。

図表 1-4. 施設区分別の売上有無



■その他（自由記入より抜粋）：

- ・企業、社員食堂、社員寮など民間会社向け：15 件
- ・官公庁関連：5 件
- ・レストラン、食堂、喫茶：5 件
- ・保育園、幼稚園：4 件
- ・商業施設、スポーツ施設等：4 件

図表 1-5. 業種別表

	全体	滅菌消毒	患者等給食	寝具類洗濯	院内清掃
病院	84.0%	94.7%	93.8%	93.4%	74.5%
診療所	55.8%	52.6%	57.5%	80.2%	43.8%
介護・福祉施設など	60.5%	42.1%	78.8%	85.7%	42.7%
ホテル・学校など	36.9%	21.1%	55.0%	36.3%	31.3%
その他①	8.4%	15.8%	20.0%	3.3%	5.2%
その他②	3.9%	0.0%	11.3%	0.0%	3.1%

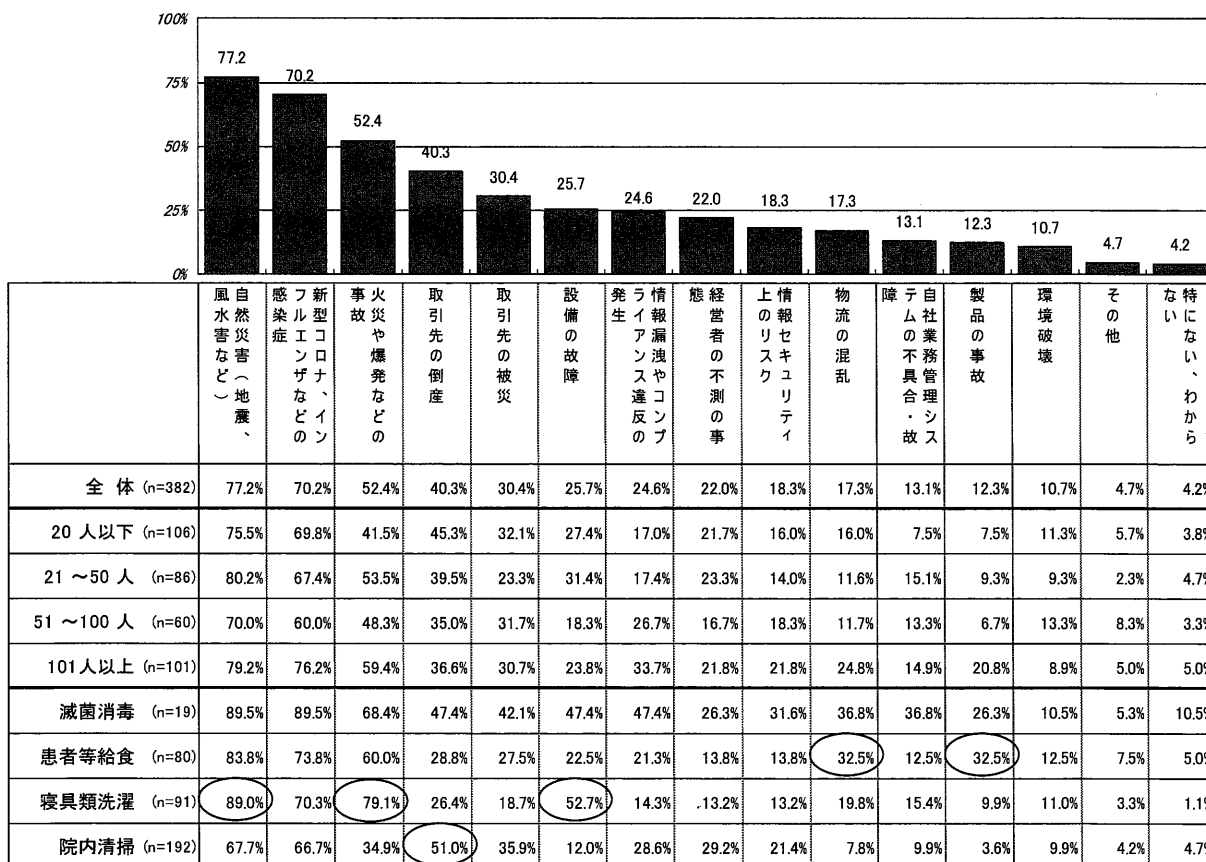
2 リスクの把握と取組みについて

1. 事業を継続するのが困難になりそうなリスク

全体では「自然災害（地震、風水害など）」が77.2%で最も多く、次いで「新型コロナ、インフルエンザなどの感染症」70.2%、「火災や爆発などの事故」52.4%となっている。「火災や爆発などの事故」は他社調査（※）より高いのは寝具類洗濯で79.1%などと高くなっているためである。

※参考：帝国データバンクの「事業継続計画（BCP）に対する企業の意識調査（2020年）」では「自然災害（地震、風水害など）」が70.9%、「感染症（新型コロナウイルス、インフルエンザ、SARSなど）」が69.2%、「火災爆発事故」が31.0%である。「感染症（新型コロナウイルス、インフルエンザ、SARSなど）」については2019年調査において24.9%だったが、今年度は急増している。

図表. 2-1 事業を継続するのが困難になりそうなリスク（複数回答）



■その他（自由記入より抜粋）：

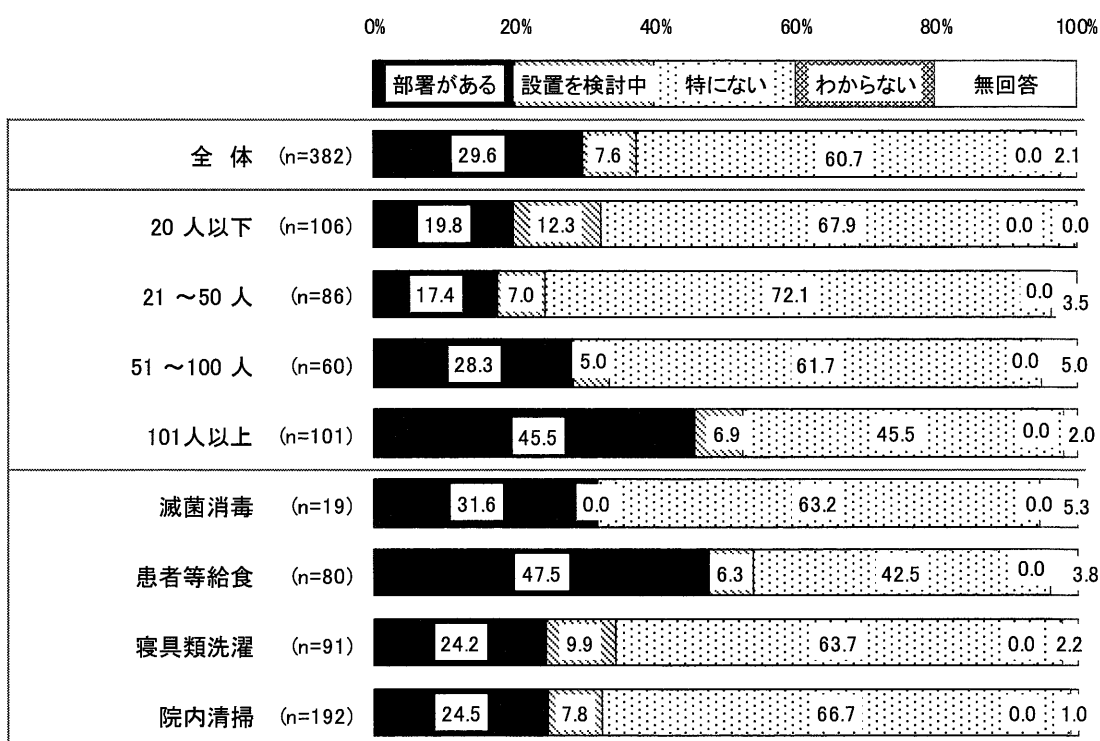
- ・人材不足、人材確保：11件
- ・食中毒：4件（いずれも患者等給食事業者）
- ・経済状況の悪化：2件

2. 「リスクを想定し、対応策を考える」部署・部門～

1) 部署・部門・担当者の有無

リスク対応の「部署・部門がある、あるいは担当者がある」のは全体で 29.6%である。
 正社員人数が 101 人以上の大きな企業では 45.5%と高い。
 業種別では、患者等給食が 47.5%と高い。

図表 2-2. リスク対策部署・部門・担当者の有無



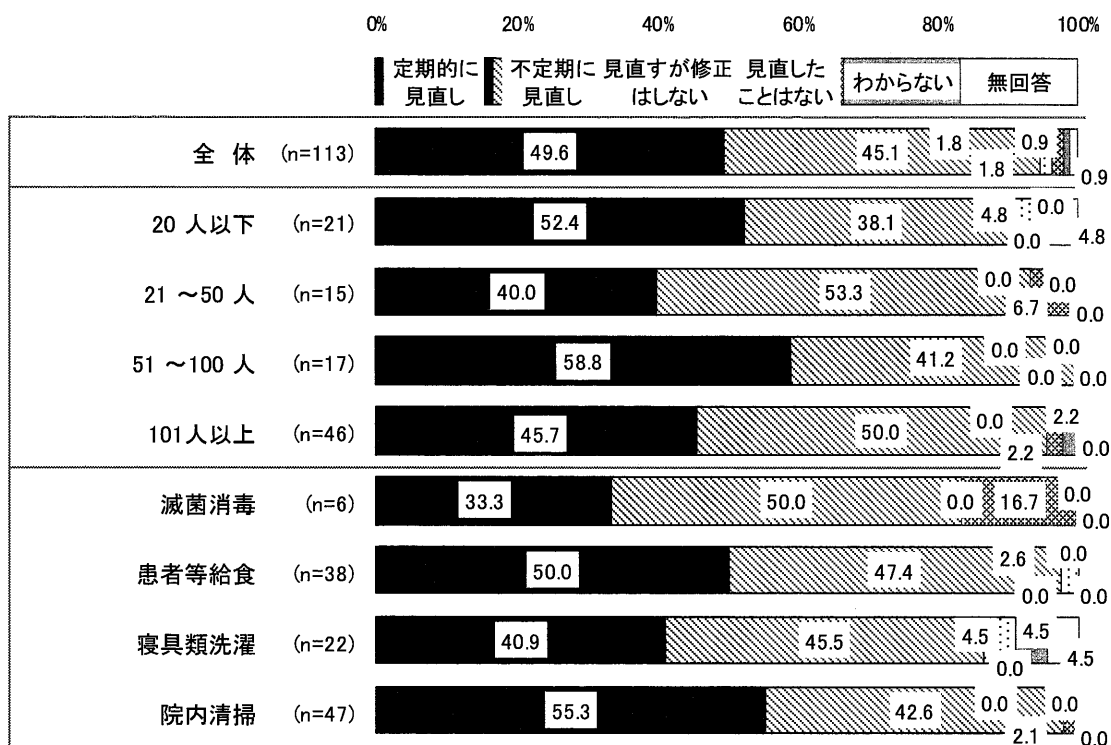
※グラフの凡例では調査票の選択肢を下記の通り省略している。

- 「1. 部署・部門がある、あるいは担当者がある（外部への委託も含む）」 → 「部署がある」
- 「2. 部署の設置を検討している」 → 「設置を検討中」
- 「3. 特にそのような部署はない」 → 「特にない」
- 「4. わからない、関心がない」 → 「わからない」

2) BCP など対応策の管理状況

リスク対応の「部署・部門がある、あるいは担当者がある」と回答した事業者に、BCP など対応策の管理状況を聞いたところ「定期的に見直し・改善を行っている」が49.6%となっている。

図表 2-3-1. BCP など対応策の管理状況 (図表 2-2. 選択肢 1「部署がある」 回答者限定)



※グラフの凡例では調査票の選択肢を下記の通り省略している。

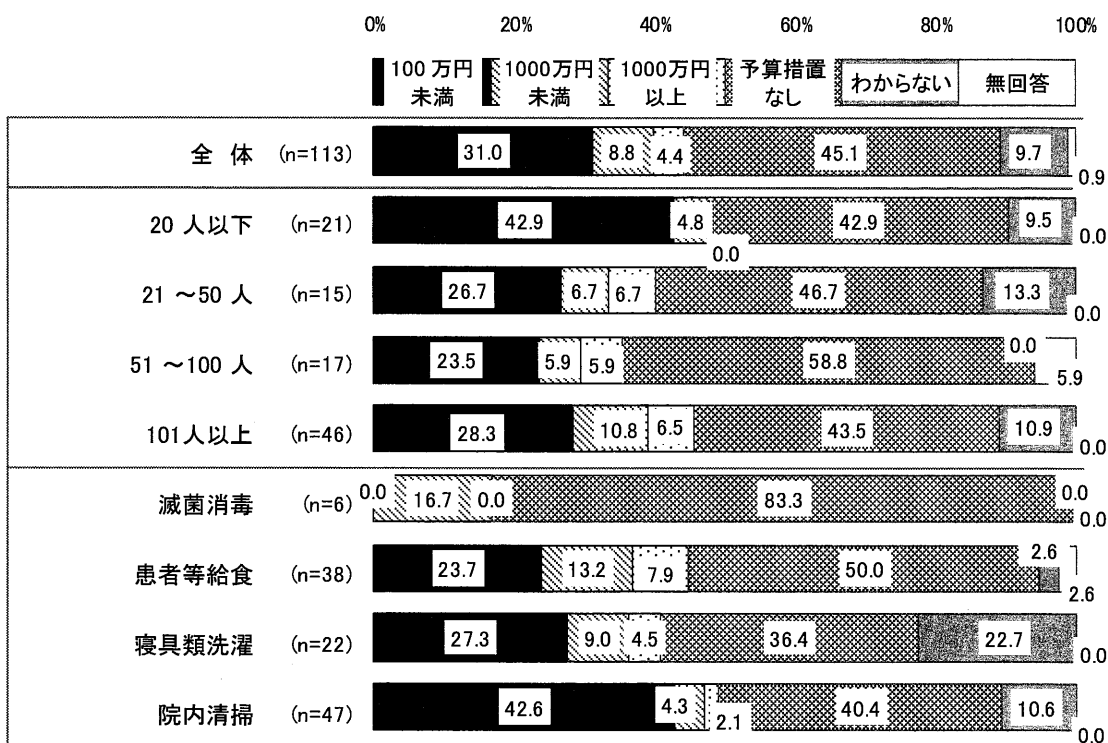
- 「1. 定期的に見直し・改善を行っている」 → 「定期的に見直し」
- 「2. (何か事態が起こった時など) 不定期に必要なに応じて見直ししている」 → 「不定期に見直し」
- 「3. 見直すことはあるが修正はしていない」 → 「見直すが修正はしない」
- 「4. 特に見直したことはない」 → 「見直したことはない」

3) リスク対策活動・維持費の年間予算

リスク対策活動・維持費の年間予算は「予算措置はしていない」が全体の半数近く(45.1%)、「100万円未満」が31.0%と、「リスク対応の部署・部門がある、あるいは担当者がある」と回答した事業者であっても、予算はほとんど充てられていない。業種別で見ると、患者等給食では「100万円以上」が21.1%とやや高くなっている。

図表 2-3-2. リスク対策活動・維持費の年間予算

(図表 2-2. 選択肢 1「部署がある」 回答者限定)



※調査票の選択肢では「2. 500万円未満」「3. 1000万円未満」であるが、上記グラフではこの2つの選択肢をまとめた数値として「1000万円未満」としている。

3. 事業継続に影響のあった事象とその対応

1) 発生した事象とその対応

①地震 (36 件)

*滅菌消毒 (記入 4 件)

東日本大震災：安否確認、可能な従業員が出勤、支援物資の輸送、他地域従業員による支援

東日本大震災：被災拠点の生産中止⇒北陸地方の拠点を物流拠点とした

近隣拠点、関連会社にて生産体制をカバーし、事業を継続

震災 (北海道胆振東部 東北地方太平洋沖) :

社員への物資の支援、グループ会社の協力のもと故障器材の代替装置手配

熊本地震：安否確認、出勤可能な従業員が出勤、支援物資の輸送、他地域従業員による支援、

その他被災地の医療機関の閉鎖により当該施設従業員を他施設へ一時的に派遣

*患者等給食 (記入 14 件)

東日本大震災など：全社的な支援体制。物流、人材補充で対応。調理済み食品等の活用

東日本大震災など：物流の混乱。対策委員会設置による、現状把握と対策内容決定・実施

東日本大震災：自家発電・所有井戸水を活用、本社工場を活用したサポート

東日本大震災：ライフライン切断、計画停電により人海戦術にて配膳等の対応実施

東日本大震災：東京支社を本社へ格上げし、2 本社制にした

東日本大震災：当社拠点及び得意先施設の被災

東日本大震災：仙台地区 (3 ヶ月以上ガス・水道等の供給停止)

岩手県内取引先の食堂設備の流失、その他県内事業所の売上高が

前年比大幅減少。震災被害に伴う借入金を活用

東日本大震災：食材の確保。取引業社の流通困難から自社にて食材の確保から搬入など対応

東日本大震災：物流の混乱。卸会社との連動、非常食の利用

北海道胆振東部地震：物流網の被災

阪神大震災、大阪北部地震など：社員が出勤不可。ライフラインが停止

熊本地震：食材の確保が出来ないと、給食が作れない。大阪本社の支援で対応

熊本地震：本部と現場責任者をオンラインで繋ぎ、従事者の状況、現場状況を常に把握し

お客様対応をした

熊本地震：被災しなかった拠点より、非常時用資材と人材を投入して対応

*寝具類洗濯 (記入 10 件)

東日本大震災：重油・洗剤の確保

東日本大震災：計画停電への対応 (工場の稼働)

東日本大震災：一帯の水道が止まり、2 週間洗濯機が使えなくなった。懇意にしている

同業者の洗濯工場を稼働しない夜間に借り人員と商品を持ち込んで作業

東日本大震災：重油調達の停滞。大口顧客への対応、中小規模顧客へは自洗のお願い

東日本大震災：重油が供給されない

東日本大震災：オムツ等の物販品の入荷がなくなり、リース品等で対応

東日本大震災：計画停電。生産活動が制限され、製品の提供が正常に出来なかった。

お客様に現状を理解してもらい協力してもらった

東日本大震災：物流の混乱。生産活動に使用する燃料の供給が困難。供給可能先の確保。

胆振東部地震：2018 年台風 21 号に続き 3 日間停電したため、必要最小限の数量を新品在庫

から切り崩し、雇客先も寝具交換のサイクル変更をしてもらったため、大きな

混乱はなかった

熊本地震：電気復旧までの間、代行業者へ依頼

地震：経費削減

*院内清掃（記入 8 件）

東日本大震災：請負現場の被災。スタッフの就労の確保について、人員の調整等を実施

東日本大震災：業務履行困難な状況下で顧客と協議にて、停止・契約解除等の措置
従業員の安否確認、休職等の措置

東日本大震災：資材調達の停滞

東日本大震災：従業員の安否確認、各現場の状況確認など

東日本大震災：停電によるガソリン不足。自家発電設置近所のスタンドへの依頼、等

胆振東部地震：大規模停電によりパソコンが動作しない。ガソリン不足⇒発電機による対応

胆振東部地震：ブラックアウト（大規模停電）。各所へ災害用グッズの発送等

地震、津波：取引施設の復旧応援、従事者の安全確保、新しいメンテナンス事業の拡大

②感染症（33 件）

*滅菌消毒（記入 1 件）

新型コロナ：個人防御具の提供、社内 SNS を用いた情報発信、手当の支給

*患者等給食（記入 7 件）

新型コロナ：提携業者によるケータリングで対応

新型コロナ：休業施設従事者に対する雇用調整（勤務先の一時的変更等）

新型コロナ：特に対策なし

新型コロナ：衛生商品の不足、連携企業や様々な分野の企業と連携して、窮地をしのいだ

新型コロナ：休業

ノロウイルス：食中毒発生事故。社内で弁当対応した

ノロウイルス：従業員の感染。業務代行保証制度を利用

*寝具類洗濯（記入 8 件）

新型コロナ：消毒及びマスク着用の徹底

新型コロナ：手指消毒器の設置（2 台） 空気清浄器の設置（24 台）の導入

新型コロナ：工場内作業従事者のマスクの費用、アルコール消毒、配送員、配送車の
消毒の徹底、日々の検温実施・記録等

新型コロナ：マスク、手袋、検温等感染防止の徹底

新型コロナ：時短、休業などで工場経費を抑える。各種助成金の活用

新型コロナ：ホテルリネン関係の売上げ減。経費、材料費等の削減

新型コロナ：一部署が大きく減収。時短・休業で運営

新型コロナ：売上減。ルートの再編、工場の稼働時間短縮による調整

新型コロナ：ソーシャルディスタンスを周りに周知させ、衛生器具を設置

新型コロナ：経費削減、人員配置見直し

*院内清掃（記入 17 件）

新型コロナ：緊急事態宣言による事業所の閉鎖等。作業員を引き留めておくため、
独自の休業補償を実施

新型コロナ：病院、大学側との話しにより、抗体検査を行い、リスク面については、
病院の委員会をはじめ、同じ対応の出来るよう連携

新型コロナ：時間短縮、日数縮小

新型コロナ：売上大幅減。概算契約になっていて大幅減額。雇用維持が出来ない

新型コロナ：売上減。金融機関からの借入、国からの助成金

新型コロナ：契約解除、契約の見直し

新型コロナ：事業の中止

新型コロナ：取引先の商業施設が 1 ヶ月休業。従業員への給与補償

新型コロナ：各部署を集め定期的に経営層との会合を行ない方針や対応を決定

新型コロナ：割増手当を支払い、消毒液・マスク等多めに手配

新型コロナ：マスク等の不足。知り合い、関係先からの調達

新型コロナ：手袋、エコキャップの入荷停滞。全国の業者を選定し、問い合わせ

新型コロナ：衛生保護具の停滞、在庫品の確保

新型コロナ：資材調達の停滞

新型コロナ：資材調達停滞。さまざまな卸業者に問合わせし、確保

新型コロナ：資器材の調達停滞。除菌能力を含む洗剤の確保、従業員用マスクの補充、手袋の予備⇒備蓄品を見込み、早めに調達

新型コロナ：感染者情報～社内緊急ネットワークにより、情報を共有。対策を都度講じた

新型コロナ：感染防止に関する従業員への周知、体調チェック、三密回避、手洗・消毒徹底

新型コロナ：何もできないという事がわかった

③台風・豪雨・水害（19件）

*滅菌消毒（記入1件）

大雨：翌日からの井水のにごり。上水の切り替え、水量確保のため敷地内にもう一本の井戸を、深度を変えて掘った

*患者等給食（記入7件）

2018年豪雪：献立変更、出勤不可能者を除いたシフト編成

2018年台風21号：社員(厨房以外)が総出でヘルプに行った

2019年台風：食材・飲用水の不足 現地まで運搬をした

台風：調理現場職員の出勤対応(宿泊含む) 食材配送前倒し対応、停電時の自家発電対応

台風：厨房への浸水 従業員による清掃、外部業者による消毒

台風：備蓄品の部署配送

風水害：物流の停止及びインフラの断絶 災害備蓄品などによる対応

*寝具類洗濯（記入8件）

豪雨災害：道路の寸断による資材調達の停滞⇒代替品を探し、お客様に連絡

大型の台風：出荷資材を保管している倉庫の屋根が崩れた為、倉庫を建て直した

自然災害(大雪)：配送ストップ→連絡→翌日コース編成(別便利用)

大雪：物流が停滞。時間をずらしての納品を実施

隣接する河川の氾濫：復旧作業中

2020.9.10(月)台風10号：前月9月に10月分の集配を前倒しして対応、取引先への影響を最小限におさえた。

台風21号2018年：(詳細記入なし)

台風による被害：(詳細記入なし)

*院内清掃（記入3件）

自社水害：携帯電話等での対応 早期本社機能回復(約3日)、冷房無し

水害：取引先の被災。後処理に応援を出し復旧に協力した

豪雨被災：代替要員により対応

④ 自社関連事象・事故 (17 件)

* 滅菌消毒 (記入 1 件)

社内犯罪：信用回復に全エネルギーをそそいだ(そのころは BCG 計画等、東日本大震災の想定をあてこんだ計画であった)

* 患者等給食 (記入 2 件)

設備の老朽化：保険で対応

大学食堂における食中毒：衛生管理検査、被害者への慰謝料など

* 寝具類洗濯 (記入 6 件)

工場の火災：工場が復旧するまでの期間、他工場による応援残業等で対応

火災：同業者の事故による応援

設備の故障：他工場での代行

クリーニング工場内機械故障：機械の入替え実施

製品の事故：衛生管理及び職場環境改善強化

後継者不在：M&A

* 院内清掃 (記入 8 件)

作業者の急な退職：募集に対し応募なし。管理者達が作業に入り、不足をカバー

人員の不足：業務分担の再編

電話配線の漏電：取替作業

情報漏洩：取引先への謝罪、解約は防止できた

個人情報の漏洩：社員教育

ランサムウェアに感染：バックアップデータを初期化したシステムに入れ直し

赤字累積増加：お客様への値上げ交渉、契約解約申し出

労災事故の多発：機械洗浄業務における「まきこみ事故」

⑤ 自社以外の事象・経済状況など (12 件)

* 患者等給食 (記入 2 件)

取引先の倒産：撤退

医療施設の倒産：金融機関からの融資

* 寝具類洗濯 (記入 4 件)

投資、出資先の倒産：財務処理を実施、投資・出資金の全面見直し

取引先の倒産：売上げの分散化、一社に頼らず、リスク回避

停電 (2018 年の台風?)：協力業者へ、多少の協力をお願い

リーマンショック：取引先の確保

* 院内清掃 (記入 6 件)

取引先の倒産：事業を引継ぐ会社と幸にも取引が再開出来た

取引先の倒産：代替債権のできるだけの回収

大規模施設との契約解除：継続提案とコスト (契約全額) ダウン

大型物件の解約：何も出来なかった

取引先の経営難により契約解除：特に対応なし

協力会社の事業縮小：他の協力会社を探した

契約の見直し：仕様変更による値下げ

2) その後の対策への反映 (意見数:91 件)

* 滅菌消毒 (記入 4 件)

- ・地震対策: グループ会社を含めた BCP の見直し
- ・地震対策: ①部門の BCP の策定に着手②安否確認システムの導入
- ・地震対策: ①BCP を策定 ②災害対策備蓄品を全拠点に配備
- ・社内犯罪対策: 社内監査への強化、書面だけの評価はしない。専門チーム (外部) の取り込み

* 患者等給食 (記入 22 件)

- ・地震対策: (出勤可能な) パートスタッフでも対応可能な調理マニュアルを作成
- ・地震対策: 2 つの本社の連携を強めるとともに、リスク管理を強化
- ・地震対策: BCP 策定の契機となった
- ・地震対策: 災害時に於けるマニュアルの整備、備蓄品の確保
- ・地震対策: 食材部で完調品や非常食の備蓄を行っている
- ・地震対策: 罹災証明書請求の重要性とその後の活用方法で大変役にたった
- ・地震・新型コロナ対策: どちらも、オンラインでのリモート対応が必要になっている時代を捉えてインターネットを活用した事業継続計画を検討する必要
- ・自然災害: ①全国に備蓄品設置 (水、ディスプレイ食器、カセットコンロ、ラップ、ガソリン缶)
②全事業所に懐中電灯・ランタン常備、3 日分備蓄食
③ヘリコプター会社と契約 ④通信手段の強化 (MCA 無線導入)
⑤安否確認システム導入 (事業所責任者の携帯電話利用)
- ・自然災害: 顧客、業者へ自然災害等における対応をマニュアル化し双方で連携して対処
- ・自然災害: 災害発生時における課題のフィードバック及び解決の為のデータの蓄積
- ・台風対策: ライフラインが不通になることを想定し、非常用の飲用水、食品を用意
- ・台風対策: ①懐中電灯の購入 ②備蓄品の在庫、期限などのこまめなチェック
- ・台風対策: ①気象情報を事前に連絡、施設への宿泊等の対応 ②災害マニュアルの見直し
- ・台風対策: 一連の対応策を、問題点を含めて記録し今後を活用する
- ・水害対策: 余裕のある人員体制 備蓄増 (食材)
- ・新型コロナ: BCP の見直しと体制の強化非常時用資材の充実
- ・新型コロナ: 総ての社員・パート従業員に家庭内での体温チェック、異常発生時→会社への報告を義務化
- ・ノロウイルス: 衛生対策を徹底し、冬場の検査にノロウイルスの PCR 検査をとり入れた
- ・ノロウイルス: 出勤前の体調管理を徹底し、不測の事態に備える
- ・食中毒事故: 全社員への HACCP マニュアルの徹底
- ・自社事象: 保険の見直し
- ・他社倒産: 国の対策の利用

* 寝具類洗濯（記入 27 件）

- ・新型コロナ：手袋・マスク等消耗品が欠品し、大変苦慮した為、在庫確保を第一に実施。感染予防について厚生労働省のガイドラインを遵守し、手洗い、マスク着用の徹底、三密を避け、換気を心掛けた
- ・新型コロナ：時短・休業して対応している
- ・新型コロナ：リネン以外での収益を確保する事を検討（例えば物販等の強化など）
- ・新型コロナ：リスクマネジメント委員会における感染対策の徹底
- ・新型コロナ：現在も進行形の感染症のため今後も、対応策を従来通り続ける
- ・新型コロナ：経費削減については、物量が減のため、工場ボイラー稼動時間を短くするなど、重油の使用量を減らした
- ・新型コロナ：現在、対処法を検討中
- ・新型コロナ：人の噂やデマなど鵜呑みにせずエビデンスがあるものを参考にした
- ・新型コロナ：病院、施設等との情報連絡を密にした。防護服、フェイスシールド、フットカバー、マスク、手袋、水溶性ビニール袋の使用、アルコール消毒液の常備
- ・地震対策：重油など常時取引しているが故に優先しての提供があった。
- ・地震対策：非常電源の設備計画、備蓄品確保
- ・地震対策：そういう事が起こった時にすぐ行動が起こせるよう、当時の行動を記録
- ・地震対策：継続的な経費削減
- ・地震対策：1社だけ重油取引から、4社取引へ増加
- ・地震対策：①供給先（取引先）を複数社増やした（燃料） ②製品のストック
- ・豪雨対策：近年、豪雨災害が多い中、事前の対策が大切。気象情報を早め入手、警戒。事前取引先と納品の調整等を行い、お客様に迷惑がかからないよう対応。従業員の生命の安全も守るよう改善
- ・台風対策：倉庫を鉄骨にした
- ・自然災害：危険予知が重要。特に台風、洪水等は発生までに予知できる時間がある。それをどう活かすかは、指導者の先見の明である
- ・大雪対策：緊急マニュアル作成
- ・大雪対策：現在も検討中
- ・停電：自家発電の設置を検討
- ・工場火災：5年前に新工場建築、社員に対しては防火訓練の実施
- ・自社火災：火災に於ける啓蒙（コンセントやほこり等の清掃強化）
- ・機器故障：故障、早急に修理等、機械入替えでの対応
- ・製品事故：職場レイアウト変更 マニュアル変更 製造機械更新
- ・後継者問題：組織力が高まった
- ・出資先倒産：今後本業以外の投資・出資はしない

* 院内清掃（記入 37 件）

- ・新型コロナ：（マスク、手袋など）備蓄品の量の見直し（3ヶ月→6ヶ月可能）
- ・新型コロナ：病院、大学と連携し、同じ職場内の人として職員の方と同じ対策を取る
- ・新型コロナ：在庫量の見直し、見積金額の見直し
- ・新型コロナ：事務所の使い方（ソーシャルディスタンス等）の変更
- ・新型コロナ：市場動向により注意し、マスク等在庫数増加、仕入先の増加
- ・新型コロナ：（取引先より大幅減額）契約方法の見直し及び最低保障額の必要性
- ・新型コロナ：（手袋など）納入先を複数持っておく。KYの実施・安全教育の徹底
- ・新型コロナ：リスクの際の連絡体制の再整備や、権限委譲の明確化
- ・新型コロナ：衛生保護具は現在、ゴム手袋、衛生服など入荷未定で再利用品へ切替（⇒不衛生）
- ・新型コロナ：前広に各機関への打診発信
- ・新型コロナ：（独自の休業補償は）今後も実施予定
- ・新型コロナ：賃上げ
- ・新型コロナ：従業員への寸志等

- ・新型コロナ：事象は継続しており、今後についても感染対策対応を継続
- ・新型コロナ：取引先との情報交換やコミュニケーションを取っての対応
- ・新型コロナ：法人用「セーフティ」活用
- ・感染症予防：①流行を予測、事前に管理部で資材を調達、管理 ②調達ルートを多数確保

- ・取引先倒産：特定の取引先に集中する事なく取引先の拡大を図る
- ・取引先倒産：与信調査にかなり力を入れている
- ・契約解除：①品質管理の徹底⇒お客様施設への定期訪問厳守
②見積時の適生価格の設定⇒利益が出る見積価格の提示
- ・取引先縮小：特定の協力会社に仕事を割り振りしすぎない様にした
- ・契約解除：新たな顧客開拓など
- ・大型物件解約：以後、大きすぎる案件はやらない
- ・地震対策：ビルメンテナンス業界における勉強会・セミナーに参加し学習、対応を検討
- ・地震対策：備品の確保・緊急対応体制の確認
- ・地震対策：清掃道具等の資材を1ヶ月分程度キープ。デスクトップは電気が来ないと動かないので、ノートパソコンを一台導入
- ・地震対策：安全第一、新規事業の定着
- ・地震対策：連絡網の整備等
- ・水害対策：水害に強い空調機への変更。停電やガソリン供給は政治に嘆願
- ・水害対策：取引先の被災なので対策は無い
- ・豪雨被災：代替要員の確保
- ・人員不足：人員募集の方法を多角的に広げた(ハローワーク、チラシ、WEB、ホームページ、公益財団法人等の利用)
- ・人員不足：人員確保方法の摸索、情報収集
- ・情報漏洩：作業員への指導方法を見直し
- ・個人情報漏洩：①新規採用時の教育内容に盛込む ②社内掲示物で注意喚起
③朝礼、月次会議等での周知
- ・漏電事故：足もとに物を置かない様にした
- ・通常対策：現場から些細な事故、問題点等を記録・社内共有し、緊急事態に対応できる様に配慮
- ・ランサムウェア感染：ファイアウォールの強化

3 事業継続における予期せぬリスクについて

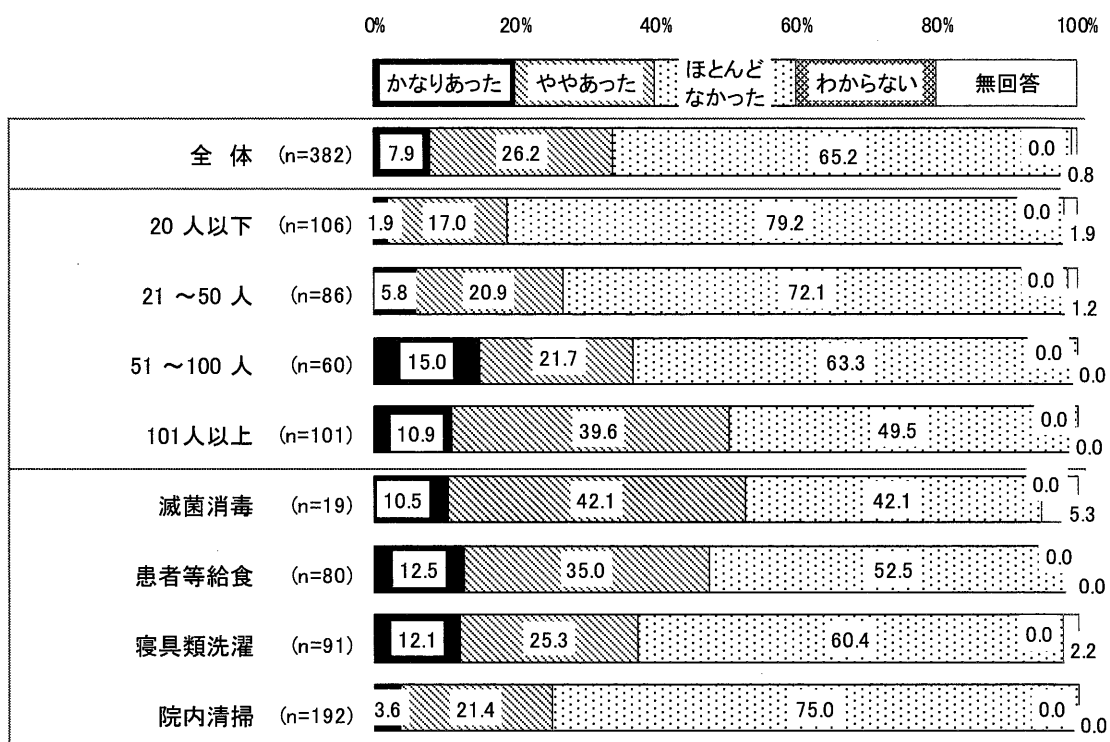
1. 地震による被害・影響と対策

1) 被害・影響

自然災害のうち「地震」による被害・影響に関して「かなりあった+ややあった」は全体で34.1%であり、正社員人数が多い(=規模が大きい)ほど影響をより受けた結果となっている。

業種別では院内清掃が「かなりあった+ややあった」合計が25.0%と最も低い。

図表 3.1 地震による被害・影響



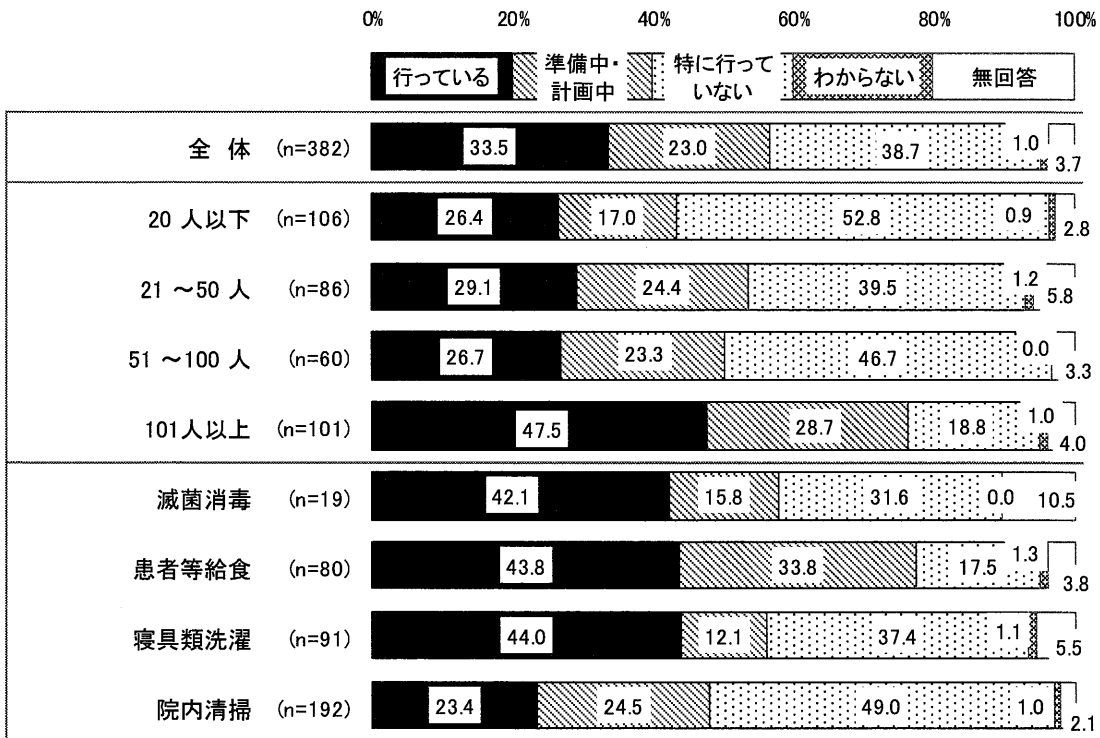
2) 地震被害発生への対策

地震被害発生への対策を「行っている」のは全体で 33.5%である。

正社員人数が『101人以上』の事業者では 47.5%と高い。

業種別では『患者等給食』『寝具類洗濯』は「行っている」が約 44%である。

図表 3.2 地震被害発生への対策の有無



●具体的な対策（自由記入～業種別）

*滅菌消毒（記入 8件）

- ・代行保証（4件）
- ・グループ内の会社が協力（代行）・応援（3件）
- ・災害対策備蓄品の配備
- ・耐震対策

***患者等給食（記入 33 件）**

- ・代行保証、グループ会社の協力・代行（14 件）
- ・非常食・備蓄食の準備（3 日分程度）、完調品の備蓄（12 件）
- ・災害マニュアル策定・改訂、配布・周知（4 件）
- ・保険加入（3 件）
- ・BCP 策定、BCP に基づく対応（3 件）
- ・備蓄品設置（水、ディスポ食器、カセットコンロ、ラップ、ガソリン缶、等）
- ・全事業所に懐中電灯・ランタン常備
- ・ヘリコプター会社と契約
- ・通信手段の強化（MCA（マルチチャネルアクセス）無線導入）
- ・安否確認システム導入（事業所責任者の携帯電話利用）
- ・キッチンカーの活用
- ・（出勤可能な）パートスタッフでも対応可能な調理マニュアルを作成
- ・非常時の献立作成など
- ・緊急時用コールセンターの設置
- ・発電機の設置

***寝具類洗濯（記入 32 件）**

- ・代行保証、グループ会社の協力・代行（26 件）
- ・保険加入、見直し（4 件）
- ・2 工場体制（どちらかで生産）、工場新規設置（3 件）
- ・予備在庫
- ・災害対応マニュアル制定
- ・システムのバックアップ
- ・地方自治体と災害時の施設利用に関する協定

***院内清掃（記入 44 件）**

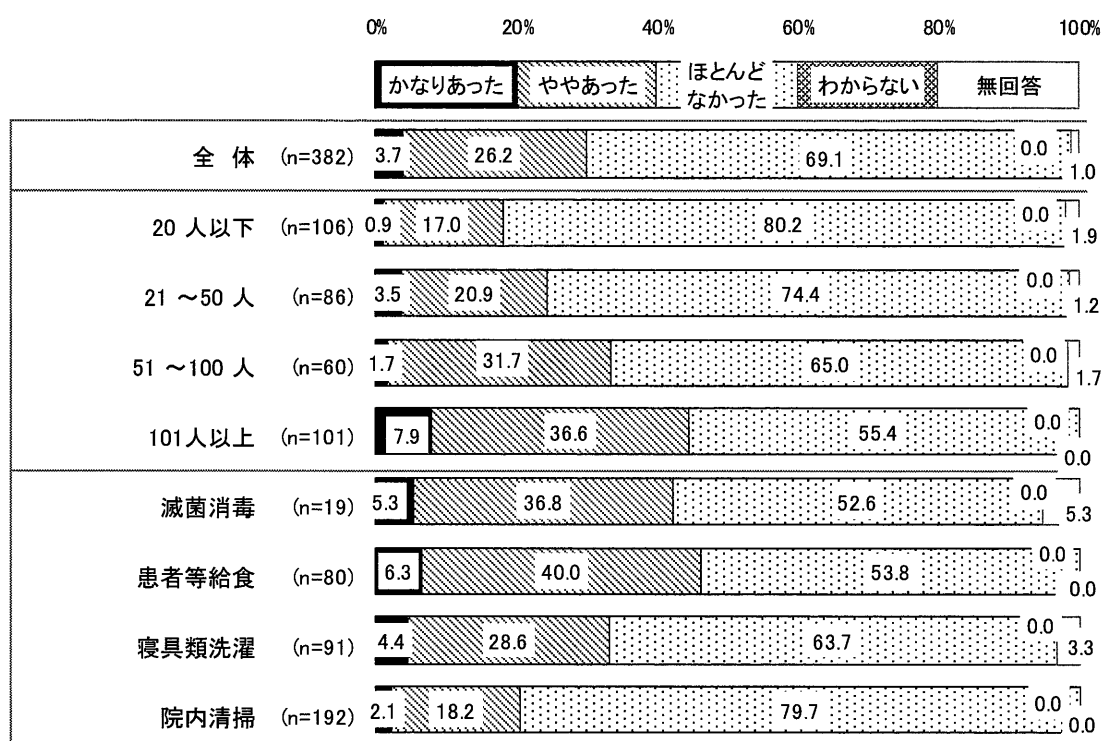
- ・緊急連絡体制の整備、安否確認、メーリングリスト活用（10 件）
- ・非常食・備蓄食の準備、UPS（無停電電源装置）の導入、発電機・蓄電器の設置（9 件）
- ・緊急時対策マニュアル/ガイドラインの作成・整備・周知（8 件）
- ・事業継続計画書の作成など（4 件）
- ・定期的避難訓練など（4 件）
- ・同業者との協定、代行保証など（3 件）
- ・サーバー移設、データ等の安全確保、支店分散、本社代替地決定、転倒防止器具取付
- ・社内で災害対策チーム、社内委員会、共同防火管理協議会との連携
- ・病院大学の防火防災の一員になっている
- ・スタッフの避難先 防災グッズの配布
- ・早め避難の呼びかけ
- ・業務内容の優先順位を付ける
- ・お客様との信頼構築

2. 台風・大雨による被害・影響と対策

1) 被害・影響

自然災害のうち「台風、大雨」による被害・影響に関して「かなりあった+ややあった」は全体で 29.9%であり、地震による被害・影響ほどではないが、正社員人数が多い（＝規模が大きい）ほど影響をより受けた傾向がみられる。

図表 3.3 台風・大雨の被害・影響の有無（過去 10 年）



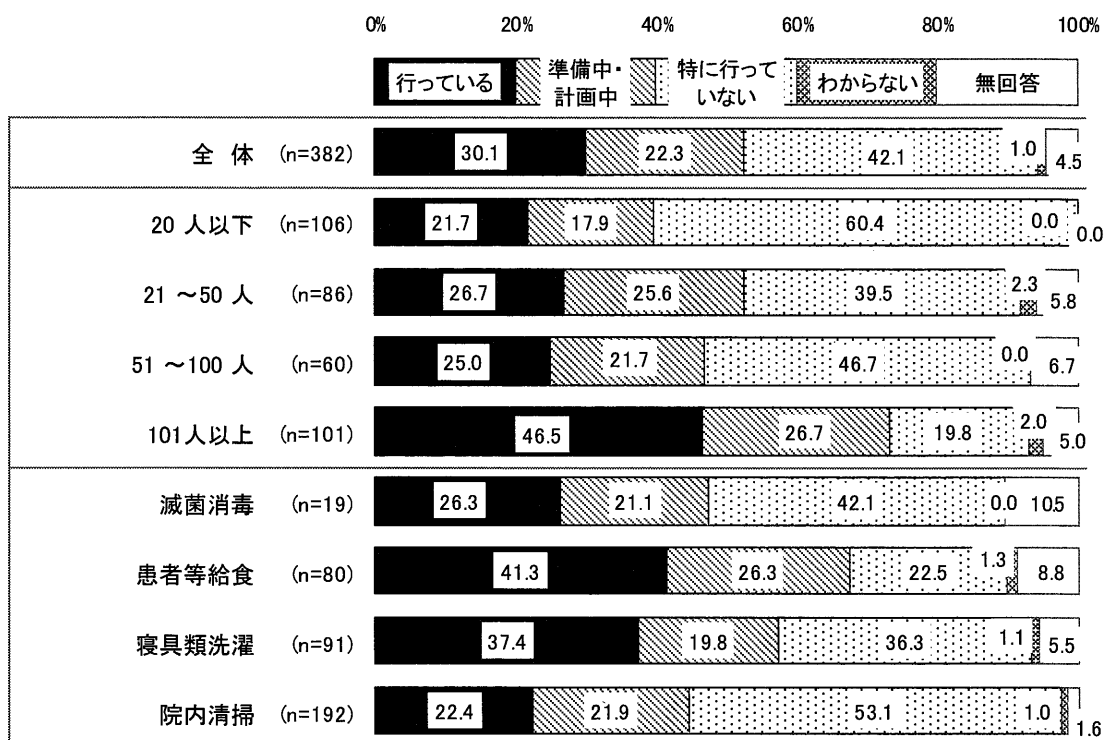
2) 台風・大雨被害発生への対策

台風・大雨被害発生への対策を「行っている」のは全体で30.1%である。

正社員人数が『101人以上』の事業者では46.5%と高い。

業種別では『患者等給食』は「行っている」が41.3%とやや高い。

図表 3.4 台風・大雨被害発生への対策の有無



●具体的な対策（自由記入～業種別）：

* 滅菌消毒（記入 6件）

- ・代行保証（3件）
- ・他地域からの支援・応援（2件）
- ・従業員の出勤振り替え
- ・屋根の修復工事实施

* 患者等給食（記入 35件）

- ・非常食・備蓄食の準備（3日分程度）、完調品の備蓄（12件）
- ・代行保証、グループ会社の協力・代行（9件）
- ・災害マニュアル策定・改訂、配布・周知（3件）
- ・保険加入（2件）
- ・BCP策定、BCPに基づく対応（3件）
- ・シフト変更や宿泊による従業員確保、ホテルでの前泊（2件）

(続き)

- ・備蓄品設置(水、ディスポ食器、カセットコンロ、ラップ、ガソリン缶、等)
- ・全事業所に懐中電灯・ランタン常備
- ・ヘリコプター会社と契約
- ・通信手段の強化(MCA(マルチチャンネルアクセス)無線導入)
- ・安否確認システム導入(事業所責任者の携帯電話利用)
- ・セントラルキッチンからのバックアップ体制
- ・(出勤可能な)パートスタッフでも対応可能な調理マニュアルを作成
- ・非常時の献立作成など
- ・緊急時用コールセンターの設置
- ・情報連絡体制の改訂
- ・連絡体制の強化(インターネット活用)
- ・安否確認サービスの導入
- ・複数物流網確保

*** 寝具類洗濯 (記入 31 件)**

- ・代行保証、グループ会社の協力・代行(22件)
- ・保険加入、見直し(3件)
- ・工場などの水害対策、増水・浸水対策(3件)
- ・台風進路を予測し前倒しで(前日)納回収し当日の運搬などの被害を最小限で抑える
- ・台車等は工場内へ移動
- ・予備在庫(別の場所)
- ・台風前の社内チェックリスト作成
- ・災害対応マニュアル制定
- ・システムのバックアップ
- ・発電機の導入
- ・契約書の見直し
- ・臨時休暇とする(振替)

*** 院内清掃 (記入 41 件)**

- ・緊急連絡体制の整備、安否確認、メーリングリスト活用(5件)
- ・各種資材準備(非常食・備蓄食の準備、UPS(無停電電源装置)の導入、発電機)(5件)
- ・物理的被害軽減準備(塀のかさ上げ、窓ガラス飛散防止の養生、土のう等準備)(5件)
- ・緊急時対策マニュアル/ガイドラインの作成・整備・周知(5件)
- ・人的被害軽減準備(自宅待機・在宅勤務指示、従業員送迎、避難奨励、等)(5件)
- ・クライアントとの連携(3件)
(病院の方と同様対応、コミュニケーションを密に、作業中止、延期日時変更を協議)
- ・BCP(2件)
- ・保険加入(2件)
- ・同業者との協定、代行保証(2件)
- ・避難訓練など(2件)
- ・サーバー移設、データ等の安全確保、支店分散
- ・代替要員確保体制
- ・社内に対策本部設置、社内委員会、共同防火管理協議会との連携
- ・業務内容の優先順位を付ける
- ・緊急事態における迅速な対処及び対処責任者の明確化
- ・対応策指示系統の点検と再確認、認知の徹底

3. 感染症による影響

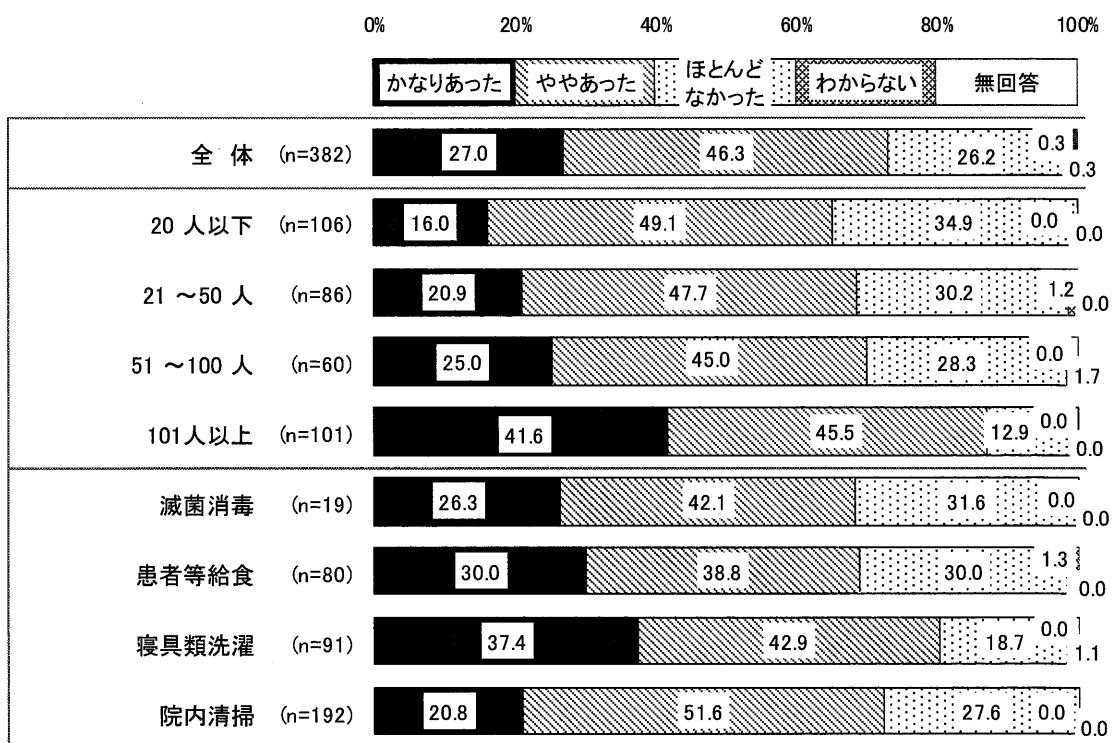
1) 感染症（新型コロナ等）による影響の有無

感染症による影響に関して「かなりあった+ややあった」は全体で73.3%であり、地震や台風・大雨と比べて全国的に影響はかなり大きい。

正社員人数が多い（=規模が大きい）ほど影響をより大きく受けた傾向がみられる。

業種別では特に『寝具類洗濯』で「かなりあった+ややあった」は80.3%と大きく影響を受けている。

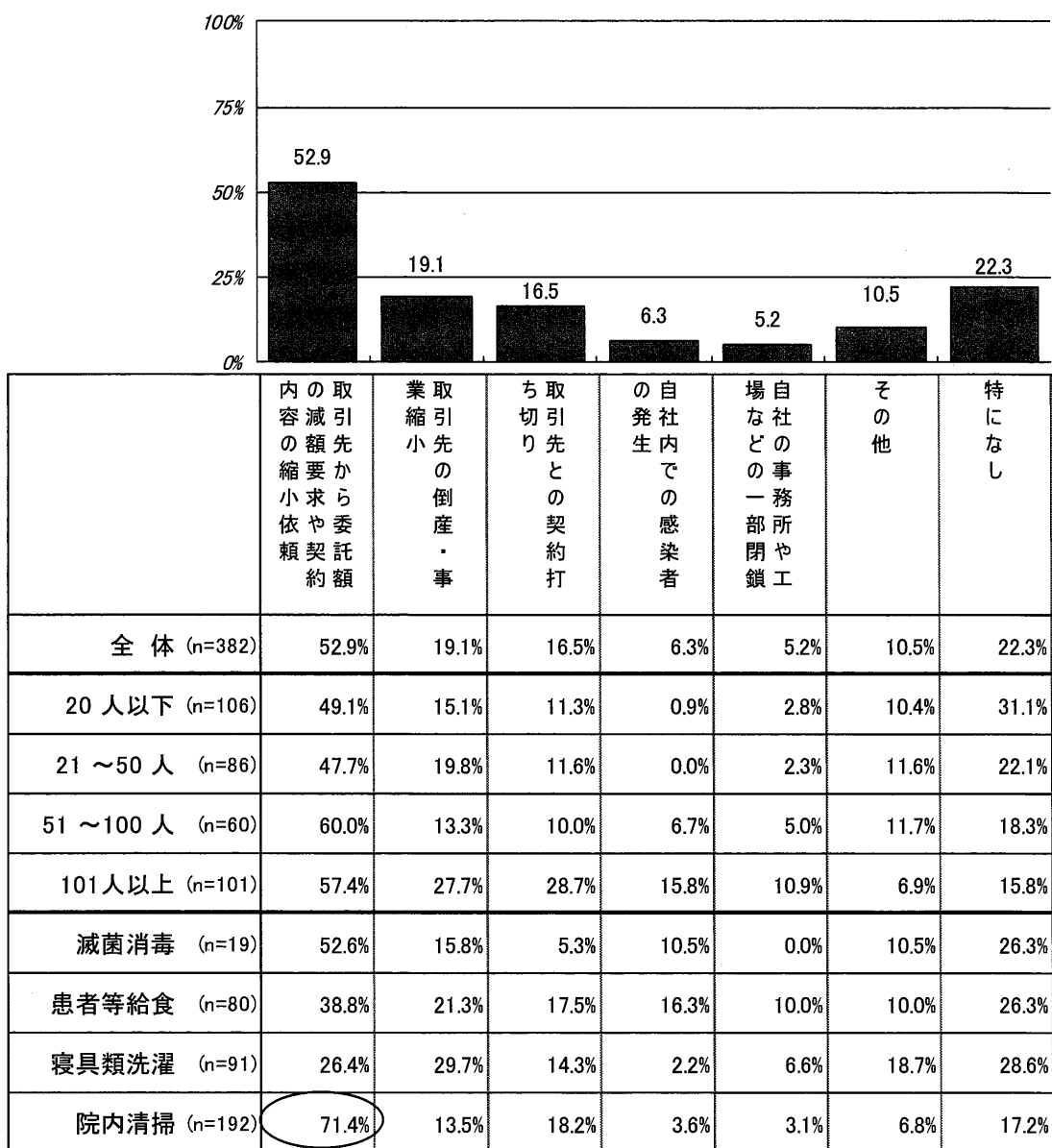
図表 3.5 感染症（新型コロナ等）による影響の有無



2) 感染症流行による発生事態

「取引先から委託額の減額要求や契約内容の縮小依頼」が全体で52.9%である。
業種別では特に「院内清掃」で71.4%と高い。

図表 3.6 感染症流行による事態発生の有無



●事態発生～その他（自由記入～業種別）：

*滅菌消毒（記入2件）

- ・衛生管理の徹底等
- ・自部署以外での影響

*患者等給食（記入8件）

- ・取引先の休業（2件）
- ・食数減少による収入減少、売上高の減少
- ・取引先から通常の納品・回収業務の変更依頼や納品中止
- ・取引先への立ち入り制限
- ・出社拒否による要員確保
- ・感染地域からの来訪者との接触、往来者の出勤停止など

*寝具類洗濯（記入18件）

- ・売り上げ・受注減少（6件）（使用数減、自粛、取引先の休業）
- ・時短操業、休業（5件）（営業活動の自粛、工場稼働時間の短縮、週休2～3日へ、等）
- ・作業の煩雑化（3件）
 - （病院・施設内作業（カーテンメンテ他）の遅延が発生した）
 - （病院等へ入れない為、リネン類がいつものように返却されず、補充を大量に投入）
 - （搬入、搬出の複雑化）
- ・濃厚接触者扱いによる自宅待機者同時に多数発生
- ・自社対策及び行動管理等
- ・滅菌作業が増加し洗濯コスト増
- ・感染対策用防衛品（マスクなど）の消耗品のコスト増

*院内清掃（記入13件）

- ・対策費用の発生・増加（5件）
 - （消毒液使用増、消毒作業の依頼増、マスク等の衛生用品高騰、作業者自宅待機（休業補償））
- ・取引先の一時休業、事業停止（3件）
- ・感染者、感染疑い者の発生（2件）
- ・発熱者（感染していない）の自宅観察による現場の人の確保
- ・管理施設の利用者の減少
- ・売上の減少

4. 現場レベルにおける事故やリスクの想定と対策

●事故・リスクへの対策（自由記入）：

⇒1件の記入内に、いくつかの意見がある場合は各々の内容でカウントしている

※滅菌消毒（記入14件）

*コロナ感染予防（10件）

- ・新型コロナ対策を徹底し、感染予防に努めた
- ・新型コロナウイルス感染症における社内規定を定め従業員へ周知を行い、今現在、社内で感染者は出ていない
- ・コロナ禍において会社としてマスクを支給
- ・新型コロナウイルス感染の増加が予想されたので、サージカルマスク等の備蓄
- ・新型コロナ対策として、マスク、消毒薬の配布、飛沫防止パーテーション設置
- ・全従業員へマスク配布とアルコール消毒剤の準備
- ・感染症対策として、手洗い消毒の注意喚起
- ・毎朝の検温
- ・始業前の検温、記録、体調管理の確認
- ・インフルエンザの予防注射を推奨

*事故防止（2件）

- ・会社として滑りにくい靴を貸与
- ・事故防止の為、工場全社員に安全靴の支給

*リスクヘッジ（2件）

- ・経営品質部の設立を中心に、前倒しでリスクヘッジ
- ・台風被害などが想定される場合、前日に病院近くでの宿泊待機により業務への影響抑止

※患者等給食（記入70件）

*コロナ感染予防（36件）

- ・マスク・消毒用アルコール・手袋、食品などの確保・備蓄（17件）
（新型コロナウイルスにより、マスクの在庫が各現場、本社在庫が少なくなりメーカーからの納入もあまりなくなりマスクの数を徹底的に管理した結果、何とか支障なくできている）
（マスク購入が厳しい状況となり全社にて、手作りマスクを作成）
（コロナウイルス流行でマスクが手に入らないことを想定し、布マスクの準備）
（マスク、消毒用アルコール等の会社備蓄があり本当に助かった）
- ・新型コロナウイルス予防のため、マスクと消毒液を従業員に配布
- ・自社製の布マスクを社内で配布
- ・コロナ対策としての体調管理（検温、手洗い、マスク着用、うがい等）の実施（9件）
（体調管理シートを作成。起床時と出勤時に検温、発熱等について申告しやすい環境構築）
（検温・病院入口にサーモセンサー）（衛生管理教育の充実～手洗い、教育、等）
- ・セントラルキッチン内での新型コロナウイルス感染発生時への対応を保健所に聞きとり
- ・感染予防対策として、全社員マスクの着用、衛生管理の徹底を義務化し、継続すること
- ・コロナ流行～在宅勤務、時差出勤の実施
- ・コロナの流行が予想されたので、出勤・退勤時のマスク着用と不要不急の外出を自粛
- ・従業員（家族含む）の体調・発熱管理と県外への移動・来県者との接触の徹底管理
- ・手洗い、不要不急の外出等は現在も継続して従業員へ呼び掛け
- ・新型コロナウイルス対応の自社マニュアルの作成
- ・体調不良の方は本社品質管理担当へ連絡をし、指示を受け従う。現場レベルの判断はしない
- ・新型コロナのガイドライン作成により、事業への影響があまりなかった

* 労災防止 (8 件)

- ・現場の 5S 活動を強化
- ・厨房内の突起物等の排除で事故を防止
- ・労災が発生しやすい所を取引先と協議して改善
- ・労災発生事業所への個別対策の実施
- ・各現場リスクアセスメントの実施、年 1 回社内労働安全大会を実施し注意喚起している
- ・現場の厨房内等で滑りやすい場所の明確化及び滑りにくい靴の活用
- ・切創事故が多い為、切創防止を目的に、専用のグローブを導入
- ・当社においては、厚生労働省が提示する「職場の安全サイト ヒヤリハット事例」を基に毎月、危険予知訓練を行っている。各項目を月別に割り当て、各事業所で該当しそうな危険内容をピックアップし、対応策を講じ、現場作業レベルに反映する
⇒ (例) 「高温、低温の物との接触」
危険内容：スチームコンベクションの開閉時に起こる熱風によるやけど
対応策：周囲に人がいないことを確認し、スチームコンベクションの開閉を行う旨を声かけし、扉を開ける時は少しずつ開け、蒸気を排出した後に全開

* 感染症予防 (6 件)

- ・インフルエンザ流行を想定し、ワクチンの接種
- ・インフルエンザの集団予防接種
- ・インフルエンザ予防接種の補助金をメディカル、保育園部門に展開
- ・インフルエンザの流行を予測し、全従業員に予防接種を奨励 (会社一部負担)
- ・インフルエンザ流行前に全従業員への予防接種の実施
- ・ノロウイルス流行時期前までに、全従業員に注意喚起を促す動画を視聴させる

* 台風対策 (5 件)

- ・台風情報周知徹底及び早期対応 (顧客との調整含む)
- ・台風接近時、交通網遮断に備え前日からとまり込み食事を提供
- ・大型台風による交通遮断を踏まえて宿泊施設確保 (人員確保)
- ・明日の出勤が困難と予測される場合は、前日までに近隣ホテルを利用する。もしくは病院へ宿泊をお願いする
- ・災害に備えて使い捨て食器を購入して台風被害時に使用

* 食中毒予防 (2 件)

- ・食中毒事故と労働災害について専門部署を設置し、経営課題の一つとして防止に取り組む
- ・食中毒予防の為の衛生巡回・チェック

* その他

- ・緊急事態を想定し、訓練とマニュアルの見直しを実施
- ・グリストラップ清掃時に看板を立てる
- ・熱中症対策に OS-1 と塩アメを配備
- ・災害用備蓄品の保管等
- ・非常食を常備する事で、厨房設備の不具合の時に対応
- ・HACCP を取得し、安全な物を提供できるようにした
- ・仕入食材のビニール片の混入を防ぐため切り落とさない開封を指導
- ・提供する飲食物への異物混入防止の周知徹底
- ・毎月の衛生監査を実施
- ・自動車を運転する人への安全運転講習
- ・安全衛生委員会等で例にあるようなことを注意喚起し、事故防止や感染予防に努力
- ・食材業者との連携をとり、緊急時の手配ができる様に準備

※寝具類洗濯（記入 91 件）

*コロナ感染予防（58 件）

- ・マスクなど従業員への配布（5 件）（洗えるマスクの配布、毎月マスクを配布、等）
- ・マスク、アルコール消毒液、フェイスガード、プラ手袋、防護服等の準備（18 件）
（自社でマスクの製造、非接触温度計の準備、検温器、消毒剤を設置）
- ・感染対策（マスク着用、手指消毒、うがい、換気等）、体調管理（検温等）（14 件）
（感染対策の学習会の実施、万一の場合の日々の記録（体調等））
- ・新型コロナウイルス感染症対策社内指針を早期に策定し従業員の感染予防を徹底
- ・新型コロナウイルスに関する汚染物の取り扱いについて取引先への周知と社内周知
- ・新型コロナウイルスの際に病院側と一早く協議
- ・コロナ対策として感染者及びその疑いの患者の使用した洗たく物は、感染症とは又別の回収袋を用意。水溶性の回収袋を使い洗たくの時の感染リスクを下げる
- ・来客者に非接触型の体温計で測定をして問題が無ければ入室する事としている
- ・県外へ出る時は上司に報告（必ず）、従業員の毎朝の検温を実施
- ・県外出張を自粛
- ・休憩室の利用を電車通勤者と限り、車での通勤者へは車内で休憩を取る様、周知
- ・工場内不潔選別エリアの抗ウイルス対策機器導入
- ・更衣室内へ入る時はマスクの着用を促進
- ・手洗い、うがいの POP 貼付
- ・手洗い場のタオルを使い捨てのペーパータオルに変更
- ・エアタオルの使用を禁止
- ・従業員の出勤時検温は R2 年 2 月より実施（来社者は R2 年 3 月より実施）
- ・従業員の通路（屋外）に人感センサー付の照明を設置
- ・ドアノブなどの消毒はまめに行う
- ・健康管理の強化について留意事項等を改めて周知徹底
- ・感染防止に力を入れ、今まで以上に衛生面（消毒等）の徹底
- ・従業員向けの予防対策、会社全体のリスク対策マニュアルを策定し、不測の事態に対応
- ・新型コロナウイルス感染防止における、社員行動規範の明確化と周知
- ・会議等、密を最大限回避すべく、文書開催としている
- ・感染対策：日々体温を計る、体調不良の者には早めに帰宅、昼食の時間を分けてとる
- ・常に当社製抗菌剤の使用をしていたので今回の感染症に対しても心配する必要がなかった

* インフルエンザ等予防（14件）

- ・会社負担でのインフルエンザ予防接種の実施
- ・社員全員にインフルエンザ予防接種を実施
- ・インフルエンザの流行に備えて、従業員に対して年に一度の予防接種を実施
- ・従業員へインフルエンザ予防接種の推進
- ・インフルエンザ予防接種の推進
- ・12月から3月、今年は通して工場全員マスク着用を行い、少なくとも3年以上感染症者を出していない
- ・常に、手洗い、うがいの励行をし、マスク、グローブの着用等対策し、社内でのインフルエンザの流行は防いでいる
- ・インフルエンザ流行期、手洗い・うがい・マスクを周知している
- ・インフルエンザ流行、作業台の配置、照明の移動など、ゆとりをもった空間に変更ほとんどインフルエンザにかからなかった。
- ・インフルエンザの予防として、予防接種の推進、助成、手洗いうがい、マスク着用の励行で工場の安定稼働
- ・インフルエンザ予防接種費用の一部会社負担による感染防止
- ・数年前からインフルエンザの予防接種費用を全額会社負担
- ・インフルエンザの予防接種を全額会社負担
- ・インフルエンザの予防接種を会社が全員を対象に負担

* 事故防止などの対策（12件）

- ・入荷口の塗装を滑りにくい塗料にし転倒防止策をとった
- ・台車の車輪で足をケガしないよう、安全靴を支給し、事故を防止
- ・頭を打ちやすい所に、クッション性のあるゴムのカバーを取り付け
- ・機械の角に保護材をつける
- ・鉄製の階段に滑り止めのテープを貼付
- ・カゴ台車で衝突事故を防ぐため、台車を押す時に視界が狭くならないよう積荷に高さ制限
- ・工場内の危険箇所に表示を行い衝突、転倒などを防止
- ・配送ドライバーへのつま先鉄板入りシューズの導入により、ケガを防止
- ・2S3定の徹底
- ・機械操作等のマニュアル
- ・機械等に頭部をぶつけそうな場所は機械の方にはぶつけないような作りに変更したり、かぶっている帽子をクッションが入っているものに変更
- ・工場内において、立入禁止場所の表示等を設置し、事故防止

* 熱中症などの対策（6件）

- ・近年の気温上昇に伴い、作業環境の改善を毎年行っている。特に熱中症対策。大型エアコン設置、遮熱対策の効果もあり、同症状が発生する事例は、今の所ない
- ・熱中症対策としてミストの導入
- ・熱中症に備え、ドリンク配布や休憩時間の拡充
- ・夏場はクリーニング作業室内は温度が上がり、熱中症になる可能性があるため、スポーツドリンクの提供
- ・熱中症に対する塩分、水分補給等の指示
- ・夏場において、スポーツドリンクを支給し、熱中症発生を最小限にした

***安全委員会、訓練など（5件）**

- ・安全衛生委員会で社内のリスクアセスメント実施と対策実行
- ・9つある施設から各数名安全衛生委員会を常設しており、毎月点検を繰り返しており、労災ゼロを目指している 例（重量物の積み重ね禁止、非常灯が隠れないように柵を移動等）
- ・危険予知に関する教育等の実行
- ・工場内の危険箇所には貼紙、ヒヤリハット委員会、現場職員を中心に検討・対策を実施
- ・普段から消火器設置場所の確認、手順の確認を行うことで、工場での出火をボヤで抑えた

***施設修理など（4件）**

- ・工場家屋の点検、メンテナンス
- ・大雨対策で側溝の掃除を実施
- ・建物の老朽化で耐震、業務上危険な箇所があった為、改装工事を実施
- ・大雨対策で、建物の雨もり先であった、屋根、スレート、雨どいを修理

***その他**

- ・地震などの災害では自宅待機制度を導入（給与保償あり）
- ・非常用食料・飲料の備蓄を実施
- ・様子のおかしい社員は個別面談を行い事故や離職を予防

※院内清掃（記入 164 件）

***コロナ感染予防（99 件）**

- ・マスク、消毒液、除菌剤、手袋、等の配布（21 件）
（マスク、除菌剤等の配布は、10 年以上前から行っている）
（つめかえ用手指アルコールは自社で作成）
- ・マスク、消毒剤等、購入費用として全従業員に 3,000 円分（プリペイドカード）を支給（6 月）
- ・マスク、消毒用エタノール、手袋、防護服、等を備蓄（42 件）
（2009 年のインフルエンザの時も、マスク、アルコール、手袋などの消耗品の供給が無くなった場合があり、今回のコロナでは、早急に在庫の確保に努めた）
（マスク、手袋、アルコール等、病院と一緒に、早めに在庫の確保や準備できた）
（鳥インフルエンザ、SARS の流行予想し消毒液マスクの備蓄）
- ・感染対策（マスク着用、手指消毒、うがい、換気、等）（15 件）
（日々手洗い、うがいは徹底しているが、いつも以上に留意）
（新型コロナ、ノロ、熱中症、流行時期前に文章による注意喚起を実施）
（マスク着用に併ない、ネッククーラーを配布し、マスク熱中症対策を行なった）
（新型コロナとインフルエンザ流行が重なる時期を向えるため 8 月末頃からインフルエンザ予防接種の従業員全員接種を確保）
- ・体調管理（検温）（10 件）（記録簿記入、出勤前に検温、基準体温 37° など）
- ・清掃時に使用するゴム手袋のピンホールのチェックを従業員へ社内報で促し、感染症対策の為、交換等を早目に行うようにしている
- ・オゾン発生装置による、定期的な事務所の除菌
- ・消毒液付きの玄関マットに変更
- ・非接触式検知器の配備
- ・AI サーマルカメラの導入

- ・「密」になる講習やテストなどなるべく行かない
- ・毎月の安全会議での安全意識の向上と、リスク軽減
- ・社内報で新型コロナウイルスへの対策等についてお知らせ(政府より発表される図等を使用)
- ・衛生指導
- ・感染対策に対してのみならず、各種リスク(やってはいけない等)の教育

- ・コロナ流行により会議をなくした
- ・感染対策のため営業は交代で在宅勤務(テレワーク)実施
- ・感染対策のため事務所内でのパーティション設置
- ・休憩室を分ける等の対策をとり、予防または拡散しないようにした
- ・コロナ対策 検温、マスク着用、従業員同士の濃厚接触する機会を減らす
- ・風邪症状等新型コロナ疑いの場合、所定期間休業とした
- ・関東へ出かけた従業員の2週間自宅待機

*インフルエンザ等予防(21件)

- ・インフルエンザの予防接種実施(予定)(11件)
(インフルエンザの流行が予想されたので、医療施設・介護施設担当職員のワクチン接種(全額会社負担)の義務付けし、実施)
(インフルエンザの流行が予想されたので、毎年(10月、11月)従業員に予防接種を実施)
- ・インフルエンザ予防接種費用の補助、接種奨励(6件)
- ・インフルエンザ流行に備えマスク、使い捨て手袋、細菌除去ウェットシート等の準備(5件)
- ・インフルやコロナ・ノロ等のためドアノブ・蛇口等の消毒

*事故を未然に防ぐ安全対策(20件)

- ・現場での階段使用時は物を持ちながら使用しない
- ・現場での災害発生時の避難経路の確認
- ・現場を訪問し、KYを促進し、事故防止の教育を実施
- ・KY活動等による注意喚起
- ・床洗浄ワックス作業で床が滑りやすく、出会い頭で衝突、転倒を防ぐ為に見張りを立たせる
- ・ワックス洗浄は滑りやすいのでスプレーバフ方式に替えた
- ・共用部水拭き作業時の注意看板設置
- ・労災事故防止の為へ、現場へ注意を喚起する提示物・ステッカーの配布
- ・職場の安全のシオリを作成し事業所に配布し事故予防に努めた
- ・ヒヤリハット、転倒防止、感染予防等の各種マニュアル作成
- ・定期的に安全パトロールを行い、事故のリスクを軽減
- ・定期的に現場巡視を行い事故防止のため安全教育を実施
- ・安全パトロールを行い、リスクアセスメントを講じている
- ・各担当者と、現場従業員の打合せを行っている。
- ・社内速報版としてイントラネットを活用した同じ事故情報の開示を行って抑制
- ・社内報を活用し、事故情報の共有を行なっている
- ・事例の注意喚起
- ・各営業所による防止対策を社内ポータルサイトにて共有
- ・降雪時(1~2月)の自転車通勤禁止
- ・移動車の早めのタイヤ交換

***靴などによる転倒防止・安全対策（9件）**

- ・靴底を滑りにくいものに変更
- ・清掃作業中の転倒防止のため、転倒防止カバーを準備
- ・冬季の路面等が滑るので、作業員全員に長靴などに装着する滑り止め金具を支給
- ・作業靴を滑りにくいものに替え転倒事故を防止
- ・転倒防止の為、上履きの底はゴムと指定
- ・転倒防止の為、作業時は、転倒防止資材を使用
- ・清掃員の靴については、会社指定、支給対象とした
- ・長靴の鉄芯入り(安全対策)
- ・廃棄物収集センターでの安全靴着用

***熱中症などの対策（8件）**

- ・熱中症が予想されたので、空調服を早めに用意
- ・熱中症対策の為、ファン付きの服を作業員全員に支給
- ・熱中症対策品の配布(飲料、クールタオル等)
- ・熱中症予防のため、現場管理費(会社助成金)にて、塩アメの購入を推進
- ・熱中症予防対策(飲料水の配置等)
- ・猛暑対策で塩アメ配付
- ・猛暑により、熱中症の対策として、現場へスポーツドリンクや塩分タブレット、冷却シート等の配布
- ・外回りの作業員に熱中症対策としてファン付の作業服を支給

***針刺し防止対策（3件）**

- ・注射針を拾った際、ペーパータオル等に包むのではなく、プラスチック容器に保管することで、針刺し事故が無くなった
- ・針刺し防止として、ゴミ回収方法の教育を強化し、発生件数が減少
- ・インシュリン針が、何かのフタか画鋸のようなものと思われる可能性があったため、写真を大きく掲示して注意をうながしたところ、件数が減少

***その他**

- ・災害が予想されるときは、全社発信で対策を講じている
- ・使用資機材をリスト化及び各々にナンバリングを行い、作業後の置き忘れ紛失等がないように管理
- ・方針を明確にし、現場で考えて判断できるようにした
- ・緊急訓練として「脚立の正しい取り扱い」「消火器の正しい取り扱い」「毒劇物の正しい取り扱い」を実施
- ・配置人員を規定より増員し欠員時の対応を防止
- ・業務日誌など報告、連絡、相談の強化
- ・業務負荷平準化のためにも、社員の健康管理に留意(健康診断費用を会社負担)
- ・勤務シフトメンバーの固定
- ・ISO 情報セキュリティ教育を実施
- ・清掃車両運転者は、免許を持っていても社内検定に合格しないと運転できない

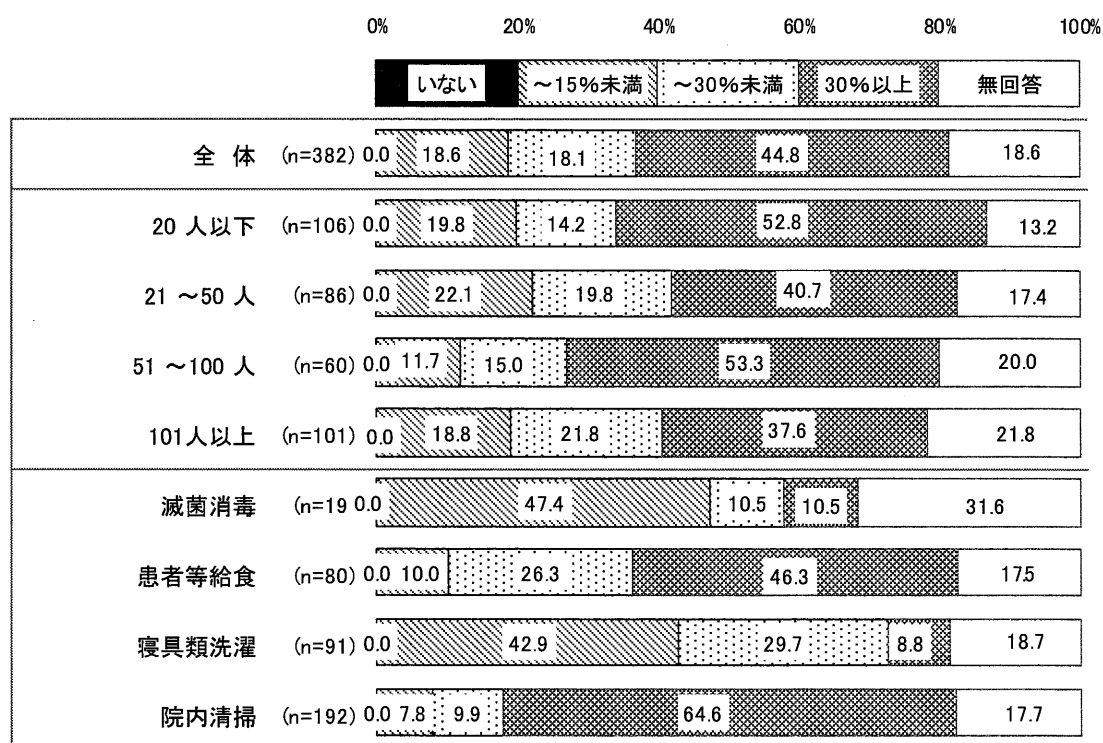
4 持続可能な経営のためのリスク管理とその取組みについて

1. 取組みの現状

1) 「60歳以上の従業員」比率

全体では60歳以上従業員比率で「30%以上」が44.8%を占める。
 業種別では『院内清掃』で「30%以上」が64.6%と高い。
 一方『寝具類洗濯』は「～15%未満」が42.9%と、60歳以上の比率はさほど高くはない。
 回答数が少ない滅菌消毒 (n=19) も「～15%未満」が47.4%であるが、この業種では
 「細かい文字を見る作業も多いのであまり年齢の高い人には不向きである」と平成26年度の調査ヒアリングで回答があった。

図表 4.1 「60歳以上の従業員」比率

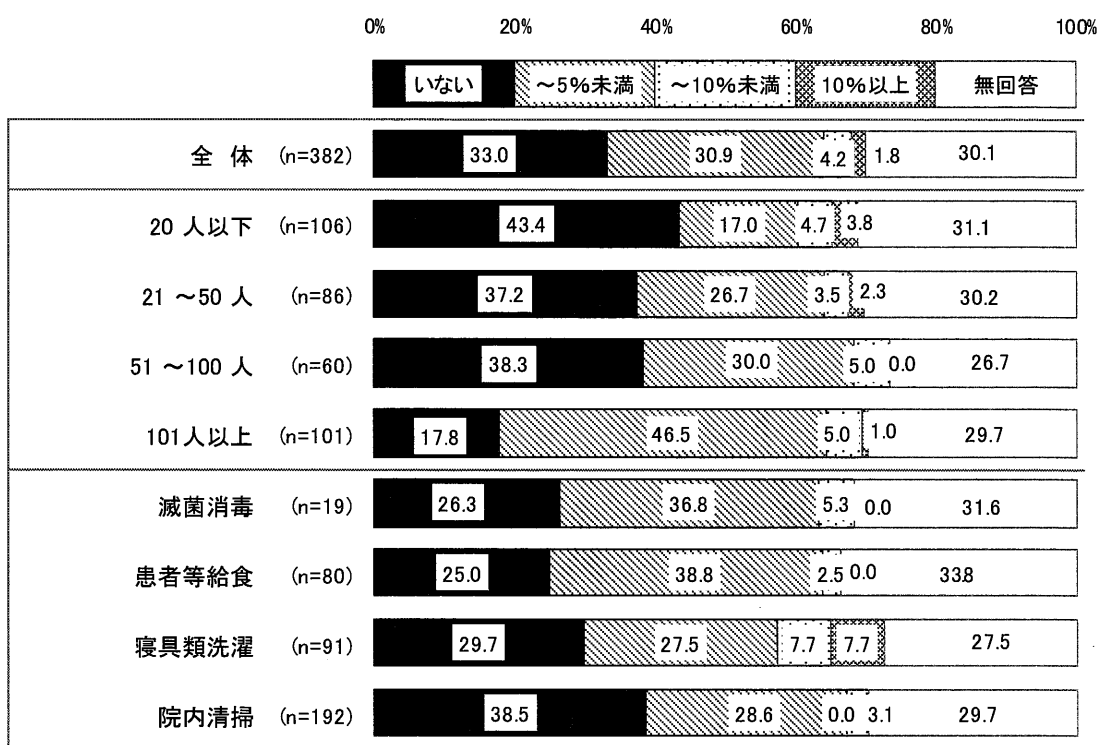


2) 「外国籍の従業員」比率

外国籍の従業員が「いない」のは全体で33.0%である。また、無回答が約30%あり、その多くは「外国籍従業員活用の取組みを行っていない」と回答。※
業種別で外国籍従業員が「いない」比率が高いのは『院内清掃』で38.5%となっている。

※無回答115件中79件(68.7%)が「外国籍従業員活用の取組み」を「行っていない(あるいは回答無し)」である。

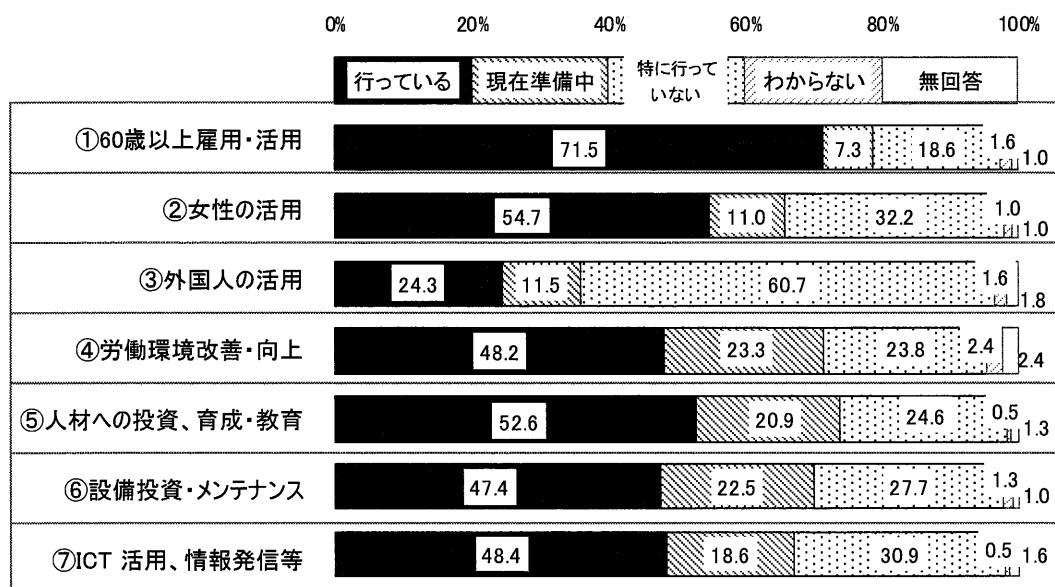
図表 4.2 「外国籍の従業員」比率



3) 持続可能な経営のための取組み（全体結果）

取組みとして行っているのが最も高いのは「60歳以上の雇用・活用」(71.5%)、最も低いのは「外国人の活用」で24.3%である。

図表 4.3 持続可能な経営のための取組み実行状況（全体結果）

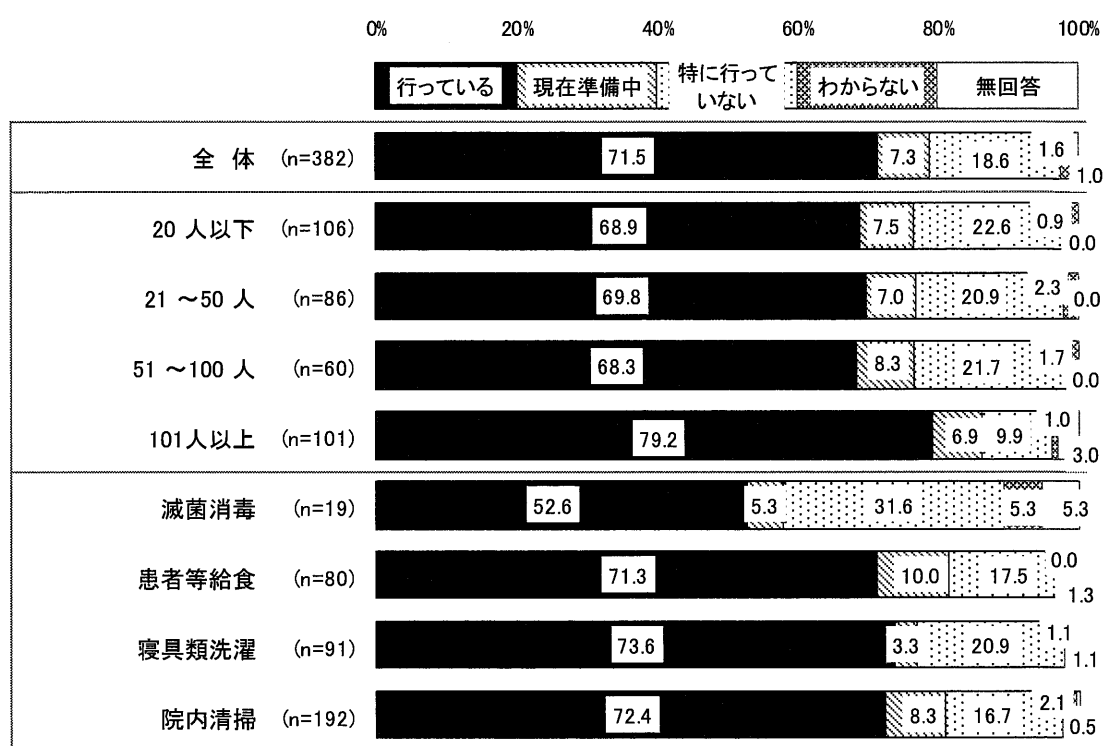


4) 持続可能な経営のための取組み（個々の取組みに関する結果）

①-1 「60歳以上の方」の雇用・活用

「取組みを行っている」のは全体で71.5%。
 正社員人数別では『101人以上』で雇用・活用を「行っている」のは79.2%と、やや高くなっている。

図表 4.4 「60歳以上の方」の雇用・活用



●具体的に行っていること（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 10 件）

- ・ 定年退職者の再雇用（5 件）
- ・ 定年制の延長（2 件）
- ・ 健康チェック（持病など）（3 件）
- ・ 勤務時間、出勤日数の配慮、待遇改善（2 件）
- ・ 就業時間の厳守

***患者等給食（記入 49 件）**

- ・定年退職者の再雇用（検討中含む）（28 件）
- ・定年制の延長（13 件）
- ・継続雇用（健康状態、業務内容見直しあり）（10 件）
- ・（パート、非正規社員など）年齢制限なし、定年制廃止（3 件）
- ・採用時に年齢制限なし、60 歳以上の新規雇用あり（3 件）
- ・シルバー人材センターの活用継続雇用
- ・健康管理の徹底
- ・定期的な面談による健康管理等
- ・各種帳票類のフォントを大きくした
- ・人手不足もあって大いに活用

***寝具類洗濯（記入 66 件）**

- ・定年退職者の再雇用（検討中含む）（45 件）
- ・定年制の延長（16 件）
- ・継続雇用（希望者、パートで採用）（12 件）
- ・高年齢者の採用（他社退職など新規含む）（7 件）
- ・仕事内容の調整・給水時間の実施
- ・労災事故防止策、業務負荷軽減
- ・配送、送迎の運転手などで雇用
- ・障害者支援が出来ることが求められるが希望者は面談する
- ・高齢者を雇用はしているがリスク管理は準備中
- ・シルバー人材センターより、人材供給

***院内清掃（記入 131 件）**

- ・定年退職者の再雇用（検討中含む）（55 件）
- ・定年制の延長（49 件）
- ・定年制の廃止（7 件）
- ・継続雇用（希望者、パートで採用）（12 件）
- ・高年齢者の採用（他社退職など新規含む）（14 件）
- ・積極的にでは無く、求人しても 60 歳以上しか集まらない

- ・健康管理（7 件）
（日々の健康チェックの実施、健康診断受診の勧奨、採用時に、健康状態、持病等確認、等）
- ・作業内容の管理（5 件）
（高所での作業など危険を伴う作業は行わない・本社から応援を頼む、巡回時に確認、等）
- ・無理のない作業計画（3 件）
（ゆとりのある勤務シフトを導入、短時間化・分担制、無理のない清掃作業計画と実技指導）
- ・話し合いを行う（3 件）
（定期面談、退職者を減らす為のヒアリング、（70 才以上）体調管理を含めた就業相談）

- ・定期的な安全衛生講習会やパトロールにより、注意喚起や教育
- ・活用を促すしくみ(制度)の変更など

①-2「60歳以上の方」の雇用・活用に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入5件）

- ・体調管理、ご家族の意見
- ・会社と従業員のニーズのマッチング
- ・担当職場の割り当てが難しい
- ・高齢者の健康状態の確認
- ・世代交代、働き方の多様な対応、組織としての機能低下、新しい取組への適応など

*患者等給食（記入39件）

- ・健康、体調管理（13件）
（現場巡回で常に従事者の変化に対応、体力的な見極め、定期健康診断書提出、仕事内容や勤務時間の考慮、等）
- ・労災リスク（10件）
（事故防止のため労働負荷を軽減した配置、転倒等労災リスクを考慮し危険箇所に表示、労災防止ハンドブック配布、等）
- ・技能、効率などの低下への対応（10件）
（業務処理能力の低下、フォロー体制が必要、行える業務に制限がでてくる場合がある、体力的に負担がかからないように少し余裕のあるシフト作り、無理のない勤務体制）
（会社と本人の認識のずれ⇒本人は出来ていると思っけていても会社側はフォローに追われて負担になることがある）
- ・病気やケガによる急な欠員
- ・PC作業や、新システムに対応する柔軟性
- ・ペーパーレス化などPCを使用した業務のデジタル化への理解
- ・少子高齢化で雇用せざるを得ないのが実情
- ・地方では若者が少なく、心然的に高齢者が働くことになる
- ・若年層の活躍、成長の機会が失われる
- ・管理職から若手社員の部下になる場合のギクシャク
- ・再雇用以降のモチベーション維持をどう考えるか
- ・車通勤者について年齢の制限を設けるべきか
- ・病院給食では旧態依然（紙ベース他）で見直しされない
- ・管轄長が定期的に面談、特に問題なし

* 寝具類洗濯（記入 41 件）

- ・健康管理、体調管理、ケガのリスク（9 件）
- ・体力、技能、効率などの低下リスクへの対応（9 件）
（機械への理解度が低下する、作業スピードが遅くなる、新業務の内容把握が遅くなる、等）
→対応として「生産性よりも確実性の業務に配置」「定期的な声かけ」「危険な作業は外す」
「作業負荷緩和の仕組み検討が必要」
- ・労働条件の設定（給与、年齢上限、勤務体系など）（9 件）
- ・高齢による労災（4 件）（不注意からのケガなど労災増加の懸念）

- ・働き方や役割の方向性（今後、60 歳以上が増えた場合）
- ・労働時間と作業内容など
- ・年齢による職種変更等
- ・十分な面談が必要
- ・配送部門従事者の交通事故防止

- ・後継者の育成
- ・老、壮、青年の構成バランス
- ・工場内は、女性パートが多いため、スポットで 60 歳以上の男性を活用
- ・人材確保がきびしい中、経験者の雇用延長は助かっている
- ・制度指導

* 院内清掃（記入 88 件）

- ・健康管理・確認、体力面の不安（26 件）
- ・労災、事故防止・教育（23 件）
（高所作業・長時間労働をさせない、多めの休憩、配置や勤務日数の検討、等）
- ・病気、けが予防（長期欠勤や離職）、早期退職を減らす（12 件）
- ・雇用の高齢者依存、若年層不足（5 件）
- ・加齢に伴う各種能力の衰え（10 件）（柔軟な対応、習得能力の低下、運動神経の低下、等）
（素直に指示指導を受けることが出来るか、作業能力が要求されるレベルにあるか）
- ・従業員の高齢化、若手人材の育成（3 件）
- ・雇用期間の設定（3 件）（最終的退職時期の検討、等）

- ・実年齢より健康年齢を重視
- ・70 歳以上の方の雇用には慎重になっている

- ・やりがいのある、希望がもてる様な仕事に従事させること
- ・機械的にならずモチベーションを意識しました
- ・ストレスチェック
- ・痴呆症認知症の前兆を捉える

- ・パート労働法の改正（働き方改革）
- ・応募者を通常採用 リスク管理、安全と健康状態に応じて作業内容を決定
- ・継続雇用時の適正確認
- ・当社は 65 歳定年制度を実施
- ・予算が足りなくなる

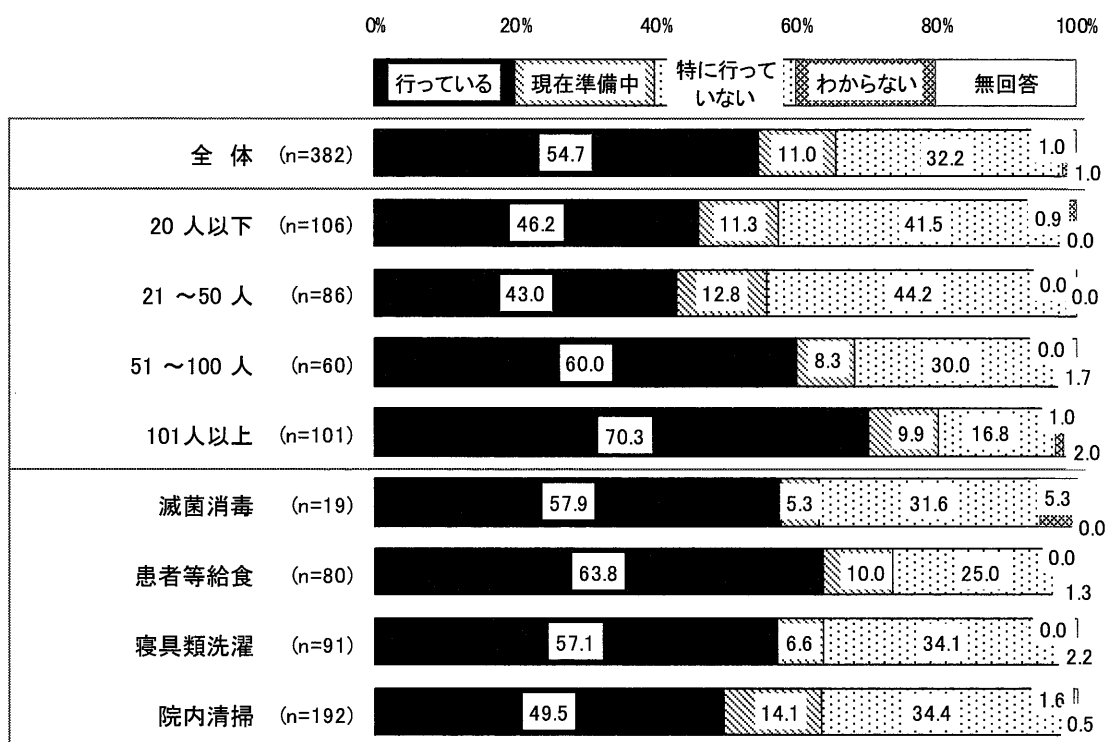
②-1 女性の活用

「取組みを行っている」のは全体で 54.7%。

正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは 70.3%と高い。

業種別では、『患者等給食』で 63.8%とやや高い。

図表 4.5 女性の活用



●具体的に行っていること（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 11 件）

- ・管理職への登用（4 件）（人材開発本部長は女性等）
- ・女性リーダーの配置（2 件）
- ・昇級昇進、管理職への登用は性別にかかわらない
- ・地域限定社員制度の導入
- ・社内で女性活用のための女性活躍推進プロジェクトを発足
- ・くるみん認定（7 つ星）
- ・新卒女性女員の積極採用 研修施設での集合研修
- ・女性積極的雇用
- ・該当者が出れば実施

***患者等給食（記入 44 件）**

- ・管理職、店長、グループリーダーへの登用（32 件）
- ・チーフ、現場責任者などへの登用（7 件）
- ・女性管理職比率の数値目標を設定（2 件）
- ・女性社員が益々活躍できる環境整備
- ・定期的な責任者会議開催により、意識改革と目標意識の向上
- ・ポジティブアクションの推進
- ・セクシャルハラスメント対策、委員の選定

***寝具類洗濯（記入 51 件）**

- ・取締役、役員、管理職への登用（19 件）
- ・現場責任者、リーダーなどへの登用（30 件）

- ・責任者取り決めの際に、性別を考慮していない
- ・障害サービス事業所なので、指導員には女性を多く登用、活躍している
- ・複数の障害者福祉事業があるが、統括する所長は女性であり、それらの障害者支援を管理する「サービス管理者」も全て女性が担当

- ・パート→正社員への登用
- ・子育てを理由とする退職を回避する対策（法定以上の時短など）
- ・女性総合職の採用数増
- ・人材教育（社内研修会等）

- ・役職者の女性比率は少なく、男女問わず優れた人材を登用する事を検討

***院内清掃（記入 82 件）**

- ・取締役、役員、管理職への登用（34 件）
（社長が女性、役員登用（3 件）、部長職（2 件）、課長職（4 件）、半数が女性管理職等）
- ・現場責任者、主任、係長、職場長、リーダーなどへの登用（46 件）
（リーダー手当支給、試行錯誤中、現場マネージャーは全て女性、受託責任者は女性等）

- ・男女の差なく評価・採用・登用（5 件）
- ・制度作り、育成・教育・研修（3 件）
- ・女性を積極的に採用（3 件）
- ・資格取得の勧め（2 件）
- ・目標管理制度の導入
- ・産休、育休の利用推奨
- ・シフト管理

②-2 女性の活用に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入4件）

- ・セクハラ、防止の意識は必要
- ・結婚・出産に伴う離職防止対策
- ・女性が活躍する上でのセミナー開催
- ・過剰配慮とライフイベント等の理解の適切な対応力

*患者等給食（記入23件）

- ・ワークライフバランス、環境整備（子育て支援、人事制度他）等（11件）
（子育てをしながら、リーダーシップがとれる職場環境
時短勤務などもあり、急な欠勤に対応できる役割配置
育児とキャリアアップ両立の為の職場環境の整備
出張、転勤、管理職任用を望まない者もいる、意思や意欲の確認）
- ・相談、面談できる環境（3件）
（ダイバーシティ相談窓口設置で育児、介護等の悩み受けもつ、管轄長が定期的に面談、
女性の多い職場では女性の役職者を選し風通しのよい職場を保つ）
- ・ハラスメント（2件）
- ・研修等による意識啓発（2件）
（早期段階よりキャリアプランをイメージさせる
「女性は仕事より家庭を優先する」という固定観念の払拭
「待機児童」「出産・育児の壁」の課題に対する会社のサポート
「家事や育児・仕事は男性も女性も行うもの」という価値観の払拭）
- ・コロナの影響で研修が不十分
- ・結婚、産育休によるキャリアの中断

*寝具類洗濯（記入24件）

- ・ワークライフバランス、周囲の理解、育休・介護休暇（7件）
（若年者は子供との関わりが多く休暇の取り方がイレギュラーになりがち、職場の理解と
男性社員の協力が必要、プライベート（家事等）との両立に考慮・周囲のフォロー体制）
- ・リーダー育成（10件）
（リーダーになりたい・なれる職場環境作り、組織としての運用方針の十分な説明
周りの社員からの信頼性を重視して登用、外部教育推進、OJT教育強化、
管理長を支える従業員の育成、パートリーダーを活用、男性部下への配慮
本人の気持ち、やる気の有無確認、打診をしても断られるケースがある）
- ・ハラスメント（3件）

* 院内清掃（記入 51 件）

- ・家庭と仕事の両立への配慮、子育て世代のフォロー（9 件）
- ・産休・育休中の業務代行・分担、復帰のタイミングの調整（5 件）
- ・管理職・リーダーになりたくない人が多い（4 件）
- ・ハラスメント、女性同士のトラブル、人間関係（4 件）
- ・適任者不足（該当する社員が少ない）（3 件）
- ・女性作業員との会話を多くしている
- ・パート従業員を正社員に起用する
- ・人間関係の良好さを維持方策
- ・今後も登用を広げていく
- ・遅まきながら、まだまだ可能性の扉を開いた段階であり、今後次々と女性の進出を願う
- ・まだまだ、活用が少ない
- ・能力活用
- ・女性リーダーの後継者育成
- ・体力面、異性との同乗（ハラスメントの疑念注意）、休憩場所

- ・男性への指示の仕方
- ・ベテラン男性職員の処遇をどうするか
- ・男性管理者とのバランス

- ・積極的採用
- ・リスクはないが、募集してもなかなか来ない

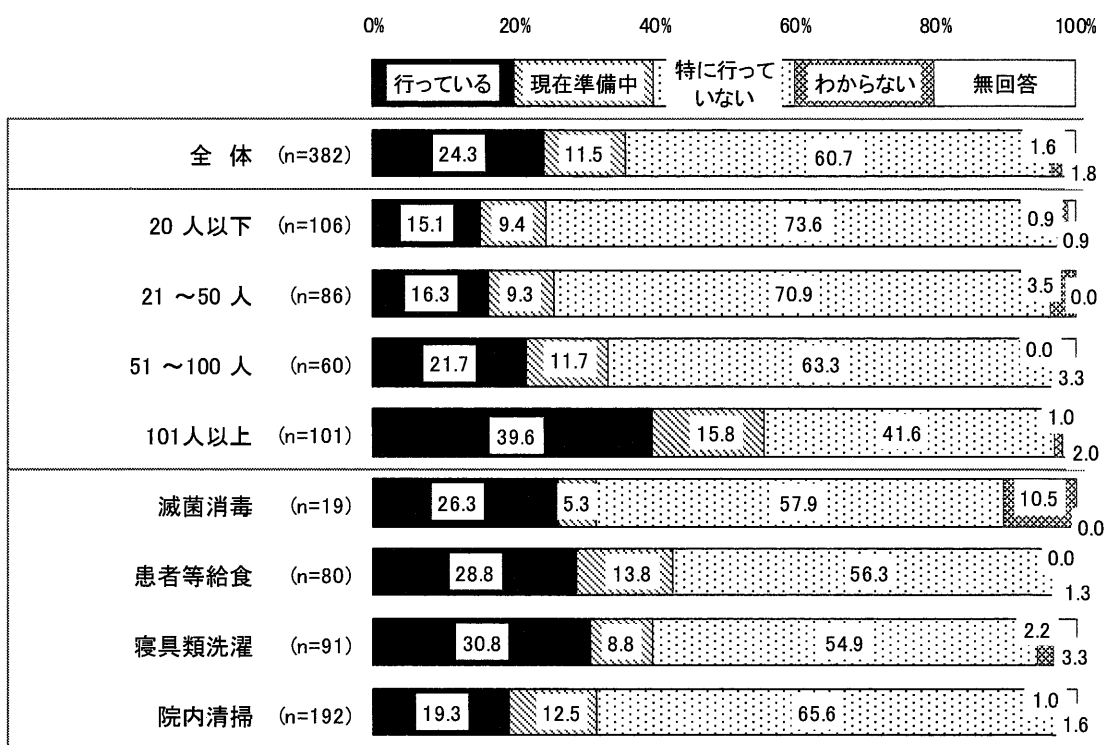
- ・高齢化しており、意欲醸成が困難
- ・感情の起伏が少ない方の登用を心掛けている
- ・対象者の絞り込みに配慮
- ・年齢と周囲の環境
- ・個人情報等
- ・安全面の確保

- ・女性責任者の現場も多数有る
- ・各現場の主任はほとんど女性
- ・女性だからとの差別が最初からない

③-1 外国籍の人の活用

「取組みを行っている」のは全体で 24.3%。
 正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは 39.6%と高い。
 業種別では、『寝具類洗濯』で 30.8%とやや高く、『院内清掃』は 19.3%とやや低い。

図表 4.6 外国籍の人の活用



●具体的にしていること（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入 5 件）

- ・技能実習生をリネン工場で雇用
- ・外国人技能実習制度の利用、就労場所での住宅確保、日本語教育
- ・外国人技能実習生の受入

- ・文化の違い言語の状況を考慮し採用

- ・日本語教育、従業員への教育・情報提供、フォロー体制の構築

***患者等給食（記入 21 件）**

- ・技能実習生の受入（10 件）
（くらしの補助、外国語での教育、特定技能実習生に転換等）
- ・留学生等の採用・教育・研修・外国語の教材・マニュアル（6 件）
（病院等におけるマナー・ルール・衛生基準等の研修、日本の文化を教える等）
- ・コミュニケーションをとる（4 件）（社宅や寮を訪問、イベントに参加）

- ・将来的には必要と思われる
- ・留学生登用の検討

***寝具類洗濯（記入 33 件）**

- ・技能実習生の受入（予定・検討）（13 件）（実習生用の寮を購入済、管理は別会社委託等）
- ・生活面の補助（8 件）
（犯罪にまき込まれない為の防犯説明、生活指導員による指導、感染・災害の対処説明等）
- ・言葉の問題の解消（7 件）（外国語のマニュアル、翻訳機での会話、日本語研修等）
- ・言語問題の少ない人の採用（5 件）
（日本語学校とのやりとり、日系の方、地元に住む外国籍の方、永住者）
- ・日本で社会福祉を目指し、障害者支援を行いたい外国人がいれば考える

***院内清掃（記入 34 件）**

- ・技能実習生の受入（14 件）
 - ・特定技能資格者も積極的に検討
 - ・他事業で受け入れている技能実習生を医療関連サービスにも受け入れできるように病院と交渉中
 - ・外国人技能実習生を毎年雇用し、最大 10 年迄の雇用を計画

- ・業務指導、生活補助（8 件）（社員寮借り上げ、食事会、定期的勉強会等）
- ・日本語研修（6 件）
- ・留学生の採用・雇用（3 件）
- ・外国人の雇用（2 件）
- ・外国籍社員の管理職配置
- ・外国語での教育など、外国人の方でも活躍出来る職場が出事ないか 1 人対応中
- ・ベトナムとの交流を通じて雇用の促進
- ・技能実習生の受入れも検討したが、まだ様子を見ている

③-2 外国籍の人の活用に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 6 件）

- ・文化の違いが大きく、言語も問題
- ・日本人社員とのコミュニケーション
- ・在留期間の確認、就労時間
- ・外国人雇用を行う上での職場環境の整備と教育体制が課題
- ・就労ビザなど対応、語学と作業習得への負担、従業員の理解、価値観の理解
- ・実習生を利用した犯罪にまきこまれないようにする

* 患者等給食（記入 22 件）

- ・互いの文化の理解、慣習・意志疎通、価値観の相違（4 件）
- ・現場でのコミュニケーションの問題（5 件）
- ・日本語が十分でなくても誤配膳が起きない仕組み作り（特に治療食）
- ・委託側より拒否されてしまう
- ・職業柄、なかなか難しい
- ・何度でも本人が理解出来るまで説明し確認することが大事
- ・衛生管理の徹底がしにくい言語の違い
- ・ホームシックや外部とのコンタクトによる犯罪被害防止
- ・訪問などを行い、面談などでコミュニケーションを図る
- ・在留カードの控えを頂き、期限 3 ヶ月前にアラームを出し、不法就労発生防止を行っている
- ・多種多様な滞在ビザ（在留資格）と就労制限の管理
- ・仕事の質と量の低下、フォロー体制が必要

* 寝具類洗濯（記入 22 件）

- ・言葉や文化の違い、コミュニケーションの難しさ（6 件）
- ・留学生の場合は 28 時間というしほりが出てくる
- ・実習期間の制限（1 年から 3 年に延長されたが）
- ・生活面のフォローが大切ではないか
- ・技能実習生の資質や気持ちを理解し、共感する気持ちを、指導員がもてるよう努力している
- ・受け入れ体制、教育体制
- ・就業規則等のルール管理
- ・生活における不安の解消、コミュニケーションの充実、日本語習得の協力
- ・従業員の子供の学校・通院、ビザやパスポートの更新等、フォローが必要、住居の確保
- ・愛情
- ・コロナ禍に於ける出国許可が困難
- ・人材確保の為、外国人活用は必要だが、委託管理料が高すぎる
- ・監理団体と緊密に連絡をとるようにしている
- ・コミュニケーションを図り失踪防止などに努める
- ・実習生の近隣トラブル防止
- ・外国人を雇用したら初日に「手の打撲」と申し出て労災の対応を迫られた
- ・個人の都合で欠勤することが多い

* 院内清掃（記入 48 件）

- ・言葉やコミュニケーションの問題（特に緊急時）（8 件）→詳細下記の通り
 - （仕様の細かい部分など、日本語では伝わらない場合がある）
 - （日誌の記入や研修資料が読めないなど言語の問題）
 - （業務の申し送り等正しく伝わっているか不安大）
 - （日本語での細かいやりとりに課題）
 - （日本語が理解出来ない人への対応について、翻訳アプリを利用し対応）
 - （理解度の確認をていねいに行っている。スマホの通訳機能を活用している）
 - （日本語の聞き取りと理解能力）
 - （日本語の勉強とコミュニケーション）
- ・受入側の語学力は大切
- ・会話が出来るか不安
- ・言葉の問題があるので、雇いづらい
- ・文化、生活習慣の違い、日本人の一般常職の考え方（5 件）

- ・職場に遅刻、連絡がつかなくなる事がないか、本人とコミュニケーションがとれるか
- ・長期休暇を取る、帰国日が不明、無断退職
- ・集団でいなくなるかと思う

- ・病院清掃は接遇が重要なので、日本語能力に優れた外国人しか採用できない
- ・接遇力の有無を気にしている
- ・教育体制、客先の理解
- ・将来的には不可避と考えているが現状ではお客様側の受入環境整備が不足している
- ・今後多くの外国人の活用を検討中

- ・定期的な面談
- ・期間内での出勤等の勤退管理

- ・持病等、入社時の健康確認
- ・実習生活用と日本語及び技術教育
- ・日本人の配偶者であればリスクなし
- ・優秀な人員の確保（現地で面接）
- ・技術的資格をとってもらい信頼度の向上
- ・人材育成
- ・差別などない様にしている
- ・品質面、指導への理解
- ・在留カードの確認
- ・居住場所の確保、私生活等の面倒
- ・現場に立つ場合の決め事や何かあった場合の身元引受等のしっかりとした決め事を作る必要

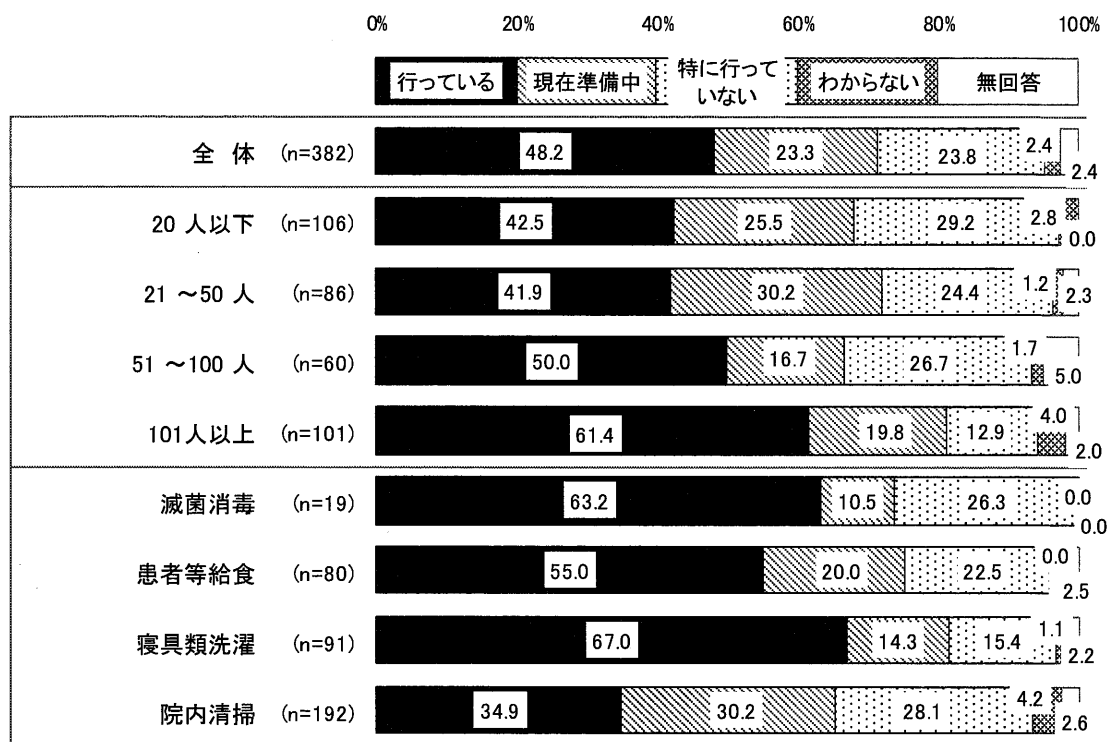
- ・現在は仕事そのものが減少しており、雇用計画まで至らず
- ・コロナ過の中で当面の間海外からの受入は、難しいと思う
- ・コロナの状況による
- ・費用対効果に疑問あり
- ・人により、出来、不出来のバラツキが多い
- ・中小企業では教育訓練の余力がない

- ・従前は雇用していたが、定着率が低い（2 件）
- ・法制度がすぐ変わってしまう
- ・外国人はリスクが高いため活用しない

④-1 労働環境の改善・向上

「取組みを行っている」のは全体で48.2%。
 正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは61.4%と高い。
 業種別では、『寝具類洗濯』で67.0%と高い。

図表 4.7 労働環境の改善・向上



●具体的に行っていること（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 12 件）

- ・ 職場環境の改善、空調設備の拡充、5S活動の継続、衛生委員会を設置（6件）
- ・ 働き方（労働時間）改善（4件）
（時差出勤、シフトの調整、働き方の多様性、ワークライフバランス向上）
- ・ 福利厚生の実施（4件）
（会員制福利厚生サービスの導入、婦人科健診の充実、待遇の改善）
- ・ 企業型DC（確定拠出年金）の採用
- ・ 人事制度の改訂、社員教育の実施、スタッフアンケートの実施
- ・ 法令順守して実施

*患者等給食（記入 40 件）

- ・働き方改革、残業時間削減、多様性のある働き方、テレワーク、リモートワーク等（24 件）
（長時間労働の監視指導、柔軟な勤務時間の変更対応、有休取得、構造改革推進委員会の設置）
- ・福利厚生充実の充実、会員制福利厚生サービス、産休・育休、リフレッシュ休暇、等（11 件）
- ・職場環境の改善・整備（9 件）

- ・業務中に想定される、事故防止の注意喚起（プリントで事業所へ配布）
- ・HACCP の取得
- ・イデコなど資産形成を推奨
- ・各種システムの見直し・電子化
- ・人員不足への対応
- ・中退共への加入

*寝具類洗濯（記入 59 件）

- ・職場環境の改善（工場などの暑さ対策、等）（24 件）
（スポットクーラー、工場の屋上散水・工場内ミスト噴霧等を実施し 7℃低下、
ガスエアコン、ミストや冷水器の設置）
- ・福利厚生充実の充実（11 件）（近隣のスポーツジムと提携・社員利用の促進、慰労会）
- ・感染症対策（8 件）
（マスク・手袋の会社支給、時差出勤・昼食時間帯を変更、テレワーク、手当支給等）
- ・安全衛生委員会の活動・リスク改善（7 件）
（産業医の参加、コンサルタントを依頼、6S 活動等）
- ・勤務時間等の見直し、時短勤務の採用、労働条件の改善（4 件）
- ・有給 5 日以上取得（2 件）
- ・作業衣・安全靴の支給・追加（2 件）
- ・環境問題を考慮（2 件）（照明設備の LED 化、CO2 削減等（LED）（省エネ設備））
- ・健康診断（項目の充実、ストレスチェック）（2 件）

- ・一定年数以上勤務の従業員に対し会社負担保険加入
- ・健康経営への取組
- ・くるみんマークの取得
- ・従業員（パート）が意見を言える環境、その意見の反映
- ・月 1 回の責任者（現場）会議で話し合い
- ・「ブライ企業（※）」の認定を受けている
- ・人事制度の整備等
- ・社内表彰制度導入、改善提案表彰制度導入

※熊本県は、働く人がいきいきと輝き、安心して働き続けられる企業を「ブライ企業」
（⇒ブラック企業と対極の企業をイメージした熊本県の造語）として認定

*院内清掃（記入 68 件）

- ・働き方改革、多様性のある働き方（時短、フレックス、残業減少、半休制度等）（17 件）
 - ・有給休暇の取得推進（6 件）
 - ・テレワーク、サテライトオフィス勤務、時差出勤、在宅勤務（感染症対策を考慮）（6 件）
 - ・従業員の意見収集・ニーズ把握（4 件）（ヒアリング、アンケート、定期的ミーティング）
 - ・職場環境の改善（4 件）
 - ・安全衛生講習（4 件）（検討、注意喚起、教育）
 - ・感染症対策（4 件）（リモート、3 密にならない、コロナ支援金、ワクチン接種の費用補助）
 - ・福利厚生充実（12 件）（社員食堂、保養所、契約施設の入場券、プレゼント企画等）
 - ・保険加入（3 件）（労災上乗せ保険、業務被災時の保険、医療保険積立（生命）保険）
-
- ・女性の産休中、育休中のリモートワークを検討中
 - ・産休・育休取得、小学生までの育児時短制度
 - ・1 人作業現場において十分な休養を取れるよう、人員を増加し、シフト制にする等の対策
 - ・使用道具のみなおし、身体への負荷を軽減させたい
 - ・社内風土や雰囲気改善
 - ・健康診断・ストレスチェックの 100%受診
 - ・禁煙

④-2 労働環境の改善・向上に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入 4 件）

- ・高齢化社会が進むことでの職場環境の整備
- ・労働時間や働き方に対する理解
- ・財源確保、費用対効果の検証
- ・労災事故の防止、安全衛生委員会の活用

*患者等給食（記入 24 件）

- ・人手不足（人数確保、人件費とのバランス）（5 件）
（合理化や省力化だけで法律を遵守することが難しい）
 - ・夏の暑さ対策として空調設備の導入を進めている
-
- ・事業所勤務社員の不平につながらないこと
 - ・平等性
 - ・定期訪問による意見のききとりをして、問題を解決
 - ・業務管理と評価の実施検討が必要
-
- ・労働環境の改善によるコスト増が問題
 - ・有給取得は、交替用員の確保が必要になる
 - ・作業工程の見直しや適正な人員配置の整備
 - ・有給休暇を取れる環境にする
 - ・健康診断、インフルエンザ予防接種を促す
 - ・メンタルヘルスに関わる問題の増加傾向、ハラスメント研修や相談窓口の設置で対応
 - ・働きやすく、安心、安全がしっかり行動されているか

- ・職場環境改善による社員 ES の向上
(時間外労働の縮減、有給休暇消化率の向上、職場の安全性確保)
- ・人件費の高騰
- ・温暖化による気温上昇時期の冷房設備に問題のある取引先がある
- ・患者給食は多店舗レストランとは違い、厨房をお借りして運営している関係上、大きく労働環境を変える設備投資が困難
- ・基本的には、他社の施設の厨房に委託業者として入っている為、改善は難しい

***寝具類洗濯 (記入 26 件)**

- ・熱中症等、暑さ対策、(3 件)
- ・5S 活動の見直し
- ・職場内の整理とコミュニケーション

- ・費用対効果の検証
- ・コスト面
- ・福利厚生費の増額が必要
- ・省エネ補助金の報告 (成果・実績等事後報告)

- ・感染症防止に力点を置いている
- ・前例との壁
- ・工場設備の充実
- ・経営理念に基づき実行すること
- ・残業規制への対応、有給 5 日取得義務化への対応
- ・工場内のリスクアセスメントは進めている
- ・見える化の促進やヒヤリハットの定期的報告と共有
- ・法規制の遵守と業務効率化の同時進行
- ・月 1 回の会議で出た問題について、できるだけ速やかに解決できる方向で動く
- ・ペーパーレス化、セキュリティ、労務管理の問題を丁寧に確認
- ・助成金活用が充実していない
- ・一人一人の意識改革
- ・社員の働きやすい環境へ検討中
- ・個々の要望を聞きすぎず、しかし大勢の支持を得るサービスを探すこと
- ・現場の人の理解
- ・提案表彰制度活用のモチベーションの向上

*院内清掃（記入 36 件）

- ・人手不足（時間外労働時間の削減が進まない）（4 件）
- ・休憩室、福利厚生等の環境整備を行う
- ・休憩室の環境整備、冷蔵庫・テレビ・扇風機・ストーブ等の設置、経費面の支出大

- ・働きやすい作業着や作業中のあせふき紙タオルの配布等。暑い年はにおいがする
- ・管理職などのケアを厚くする（下に対して）
- ・健康診断の完全実施（全員）
- ・最新の資機材の投入により、肉体的な負担を軽減等
- ・現在は仕事そのものが減少しており、雇用計画まで至らず
- ・営業社員、本社社員だけでなく工場で働く社員も配慮した改善
- ・不特定多数が出入りする場所でのコロナ対策
- ・有給取得率を上げる

- ・パワハラ・セクハラ・ストレスチェックといった取り組み
- ・総務部内に従業員相談窓口を開設
- ・コミュニケーション、生産性の低下
- ・現場従業員とのコミュニケーション
- ・コミュニケーションの取り方 文化の違い

- ・必ず休憩時間を取る
- ・無理しない事
- ・労務費高騰（過剰な残業）
- ・従業員満足度の向上や定着率、仕事と家庭の両立支援の為の福利厚生制度の確立
- ・代務者の確保
- ・代務者の育成
- ・向上訓練
- ・労働時間の管理
- ・残業時間の改善に課題が残っている
- ・仕事と内容を把握した上でのテレワーク対応について検討中
- ・従業員が負担なく働ける環境作り
- ・ヒヤリハットの運用

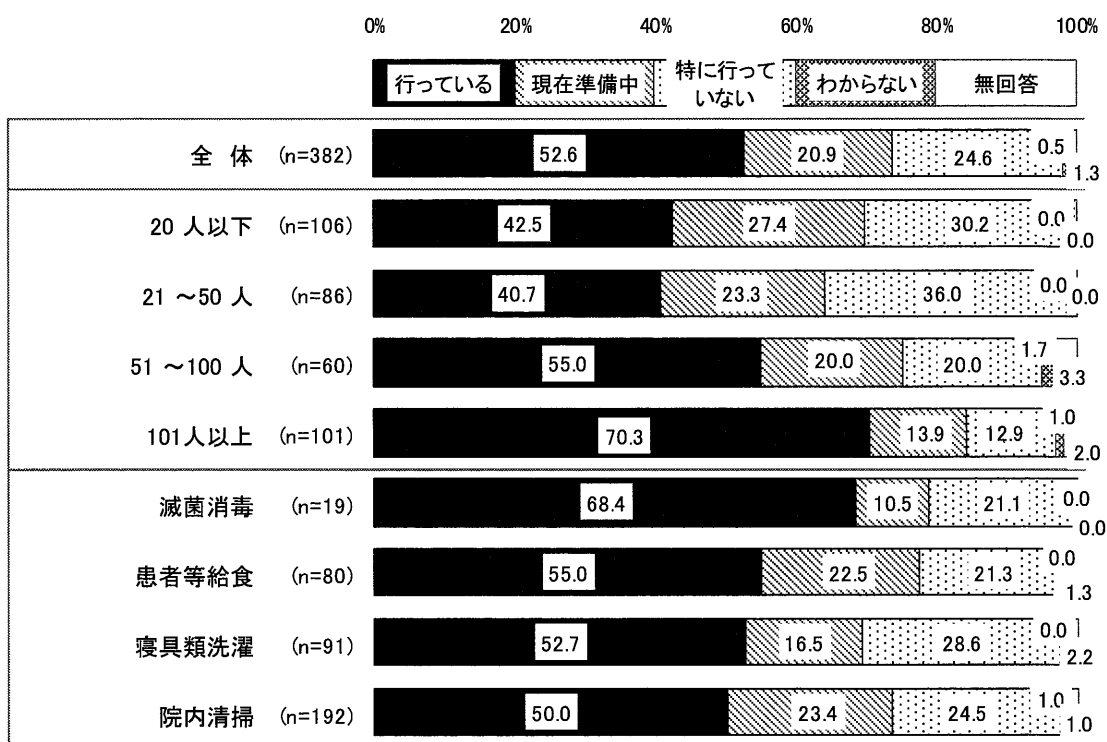
- ・公平になるように
- ・改善できない不満もあり、どこまでお互い歩み寄れるか
- ・全ての現場を公平に扱えているかと言うと、片寄りがあるかも知れない
- ・人により偏りがある、部署による偏りがある
- ・決め事の徹底や理解に時間がかかる

⑤-1 人材への投資、育成・教育

「取組みを行っている」のは全体で52.6%。

正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは70.3%と高い。

図表 4.8 人材への投資、育成・教育への取組み



●具体的に行っていること（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入12件）

- ・社内研修、社内講習、集合研修、幹部研修等（8件）
（人事部主催の階層別研修、事業本部主催の各部別研修）
- ・OJT（5件）
- ・セミナー参加の促進（4件）
- ・通信講座の推奨、通信教育の補助金支給
- ・資格取得のバックアップ、勤務年数に応じた資格の計画的な取得
- ・英会話教室受講促進

***患者等給食（記入 39 件）**

- ・社内研修、社内セミナー、新卒者研修、階層別研修、勉強会等（24 件）
（Zoom 使用責任者会議、営業部責任者と管理職に対して年 1 回コンプライアンス研修を実施）
- ・OJT（8 件）
- ・外部セミナー、業界団体セミナーへの参加（8 件）

- ・栄養士研修の細分化と回数増
- ・栄養士・調理師研修
- ・e-ラーニングの活用、認定制度
- ・職務ローテーション
- ・社内に人材育成部門である「カレッジ室」を設置

- ・キャリアアップ助成金活用、契約社員やパートの正社員化を図る
- ・資格取得への助成、資格手当の拡充

***寝具類洗濯（記入 46 件）**

- ・社内研修、社内セミナー、階層別研修、勉強会等（17 件）
- ・OJT（6 件）
- ・外部セミナー、商工会議所等セミナーへの参加（22 件）
- ・免許取得の促進、病院寝具管理士資格取得支援（3 件）

- ・定額制研修の促進
- ・クリーニング師の講習受講、従業員の講習受講
- ・展示会見学
- ・コミュニケーション研修の社内企画・運営
- ・ジョブローテーション
- ・余裕ある人材育成の為に、人員を増員している
- ・感染リスク対応
- ・障害者雇用への取組み、地域法人との連携による障害者の社会復帰等
- ・毎年、各セクションへの振り当てがあり、実質的にノルマ化されている

***院内清掃（記入 91 件）**

- ・外部セミナー・研修会、業界団体セミナー等への参加、費用の負担（46 件）
- ・資格取得奨励（費用補助、費用負担、資格手当等）（27 件）
- ・社内研修、社内セミナー、安全教育、勉強会等（26 件）
- ・OJT、OffJT（6 件）

- ・医療関連サービスマーク認定のとおり育成・教育を行う（2 件）
- ・想定されるリスクについて対応策を計画。実際に起きた事を想定し、シミュレーション
- ・健康経営セミナー

⑤-2 人材への投資、育成・教育に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 6 件）

- ・信頼関係の構築、定着率のアップ
- ・財源確保、費用対効果の検証
- ・新卒社員の離職防止
- ・管理職の育成、教育
- ・次世代の人材育成
- ・研修費用の増加
- ・会社としての明確な目標及び成果を評価していく体制作り

* 患者等給食（記入 27 件）

- ・経費(参加費用や交通費等)の負担増加 (2 件)
- ・集合研修が難しいためオンライン研修、e-ラーニング研修を実施 (2 件)

- ・外部講習や業界の講習等には積極的に受講するようにしている
- ・効果的なセミナーがあれば、適宜参加するようにしている

- ・個人のモチベーションアップの為、個人で希望者を募り、能力プレゼンを行う
- ・2 ヶ月に 1 度の人材育成教育の為テーマを決めて研修を行う。新卒者への積極的な採用

- ・コロナの影響で研修が不十分な状況
- ・外部の研修会に参加させたいが、日常業務におわれ、実施が難しい
- ・多店舗展開しているため、全ての従業員に均質なサービスを提供することが難しい

- ・適切な教育内容をどの様に決めるか
- ・取得意思の確認
- ・店長育成と適任者の選出
- ・セミナーで得たものを従業員に伝達できているか
- ・出席率
- ・研修内容を理解できない、受講した内容を業務に活かさない⇒投資したお金と時間が無駄
- ・人材育成、教育を十分に実施しない
⇒知識不足～業務効率の低下・モチベーション低下、離職
- ・新規採用の低下、募集経費の増大
- ・求人に対する応募数が少なく、育成、教育迄の時間が不足
- ・地域により、人材が集まらず、教育等ままならない

- ・若者については、長期間の労働力が見込めないことがある
- ・雇用の定着化

*** 寝具類洗濯（記入 24 件）**

- ・ 人員の確保、定着率の向上
- ・ 新人を育成していても途中で退職してしまうケースがある
- ・ 従業員の若い人の登用
- ・ 求人募集費用の増加

- ・ モチベーションを上げさせる機会を意識
- ・ 何故やるのかを当事者に理解してもらう
- ・ 課題・めざすべき姿・イメージを明確にする
- ・ 法人の理念と使命目的など定期的に勉強会を開く
- ・ 資格取得支援の適用範囲拡大

- ・ 新型コロナの感染防止の為、3密を避けて研修を開催する工夫
- ・ 教育体型のしくみづくり、コロナをふまえたオンライン研修の拡充
- ・ COVID-19の影響で外部研修が受講できず、施設内の研修で終始した。ネットなどの活用で情報収集を進め現場に還元する必要がある
- ・ 個々の知識向上を課題とし、感染症対策への教育に力をいれていくべき

- ・ 社員教育に対して、個々のレベル等の確認
- ・ 各自の特性を見極め、適所へ配置
- ・ 幹部社員が部下育成のスキルがないと研修しても成果が発揮されない
- ・ 経験豊富な人材が教育に率先して指導していかなければ、若手の育成は難しい
(教育する側の選定が問題)

- ・ 研修をやるという文化をつくること
- ・ 体系化されていない点が改善すべき課題
- ・ セミナーに参加することを義務化するかなど、事前に組み立てる事が多い
- ・ 時間の捻出
- ・ 継続に欠ける
- ・ マニュアル等の作成

*院内清掃（記入 36 件）

- ・教育時間・体制・経費の確保（5 件）
（教育環境の充実、地方の場合は経費負担大）
- ・教育面は歴史的に力を入れているが、今の時代に合わせた学び方も導入（タブレット）
- ・費用対効果の見極め
- ・受けた直後はよくても、時間が経つと元に戻ってしまう

- ・人手不足のため、研修等に参加する時間が取りづらいが、必要なことなので実施
- ・人手不足による、教育時間の捻出
- ・人材は、人財なので、教育や福利厚生等を行う

- ・社内研修を定期的実施する
- ・毎週毎月のミーティングや日常で行う
- ・講習会の参加により、人材を育成している
- ・人材の育成する上で特に必要と思われるセミナー等への参加を検討中
- ・社内教育は新人及び年 1 回の教育を実施
- ・協会組合の講習会のマンネリ化、自社での教育・人材育成の確立
- ・若い人のやる気ができるような、セミナーへの参加
- ・各種セミナー参加者の選定
- ・本人（受講者）、事業主、開催機関の三位一体で取り組む
- ・計画的な更新や取得
- ・病院側と定例会議を実施してもらい、直近での問題等を話し合い社員へ伝達

- ・安全教育
- ・各種免許取得への推進
- ・教育（特に現場パート作業員）が不足している
- ・積極的情報の集収が困難
- ・外部研修を推奨するも進まない

- ・密（会議）をさける
- ・セミナー会場での感染症
- ・コロナ対策で在宅研修

- ・有給休暇の取得率 100%を目指す

- ・育成・教育後の離職
- ・資格を取らせるが、やめてしまえば資格者がいなくなる
- ・短期間での退職、資格取得でも実践できない

- ・人材の確保が、困難である
- ・高齢化
- ・若年層の意欲低下
- ・若年層の採用
- ・高齢化しており、意欲醸成が困難
- ・人材不足による教育参加率の低下

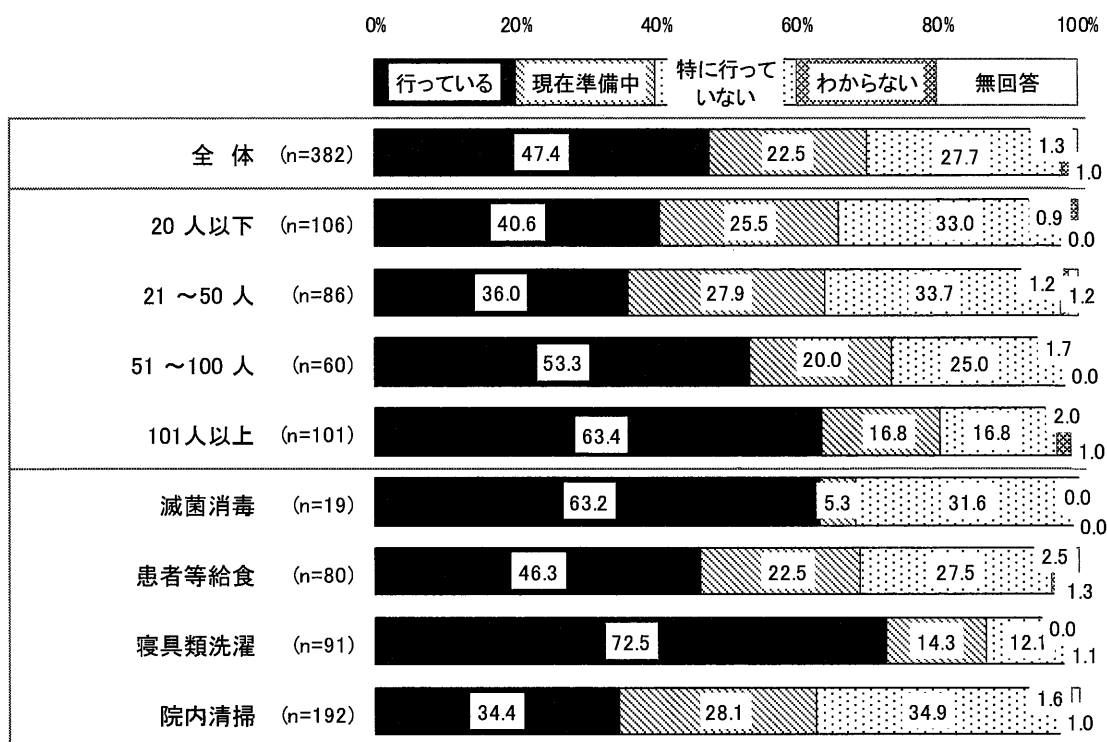
⑥-1 計画的な設備投資・メンテナンス

「取組みを行っている」のは全体で47.4%。

正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは63.4%と高い。

業種別では、『寝具類洗濯』で「取組みを行っている」が72.5%と高い。

図表 4.9 計画的な設備投資・メンテナンスへの取組み



●具体的に行っていること（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入11件）

- ・ 定期的なメンテナンス、計画、更新（6件）
- ・ 災害時の備蓄（5件）
（受託施設への緊急食糧、東京都帰宅困難者対策条例に基づいた災害時の備蓄品等の準備）
- ・ 設備の購入・導入（器具類の購入、設備更新、省人化機械の導入）（5件）
- ・ 経営戦略部にて対応
- ・ 契約先と連携

***患者等給食（記入 35 件）**

- ・災害時の食糧や備品の備蓄・対応準備・投資、非常食の備蓄（25 件）
- ・定期的な（器具類）メンテナンス、設備更新、計画的入替（5 件）

- ・キッチンカー導入
- ・セントラルキッチン建設等の投資
- ・厨房機器の導入
- ・給食ソフトの見直し

- ・本社サーバーの更新、PC の交換
- ・クラウド化
- ・資機材台帳による管理、最新機種を導入

- ・GHP 空調設備及び LED 化 (省エネルギー投資) への更新

- ・専門部署を設置し計画的に実施
- ・物流会社をグループ内に配置
- ・冷凍弁当 (PB) の製造

***寝具類洗濯（記入 61 件）**

- ・器具類の購入、設備更新、計画的入替（24 件）
（機械台帳等を作成し個別の故障回数、稼働年数修理費用を管理し定期的な買替え推進）
（更新時期を管理 (集中しないように)）
- ・定期的な（器具類）メンテナンス、(21 件)
- ・(災害時用) 衛生材、消毒薬、水、食料などの備蓄（11 件）
- ・設備投資・購入等（10 件）
（工場増築、汚れを感知する装置、タオル自動投入機やシーツ投入機を購入、火災報知器の
一括更新、排水リサイクルシステムの更新投資）
- ・施設ごとに短・中・長期の設備計画があり予定通り実施されている

- ・災害時のたき出し
- ・工場家屋の点検
- ・生産性の向上を行う
- ・必要の都度、現場部門と経営陣で打合せ
- ・労働生産性向上に資する設備投資及びコンプライアンスの徹底実施
- ・排水の水質調査、環境保全に努める

*院内清掃（記入 67 件）

- ・器具類の購入、設備更新、計画的入替（27 件）
（作業機具のコードレス化、安全、清潔などの為に新しい物を購入、お掃除ロボット、AI ロボットの導入、殺菌機の導入等、カーペット洗浄機、自動床洗浄機、高圧洗浄機）
（半年毎の大規模購入、不足分は、随時購入）
- ・災害時の備蓄（消毒液類、マスク、手袋、保護具、非常食、衛生用品等）（22 件）
- ・災害時の資機材の確保等
- ・定期的な（器具類）メンテナンス（15 件）
（高所作業における道具の劣化等のチェック、修繕計画の立案、
車両などの大きい金額のものは数年単位の購入計画を立て故障前に入替）
- ・中高年層の体の負担を軽減できる物を準備しようと考えている

- ・会議にて現場の声を聞いて機材等の購入の検討をしている
- ・年 2 回検討協議の上、実施
- ・計画的ではないが、都度対応
- ・計画的にやっている
- ・設備投資の予算・進捗の管理
- ・年度ごとに見直し

- ・災害および業務拡大に備えた供給体制の整備
- ・蓄電池による電源確保
- ・防災車の運用
- ・予防保守的な観点で、計画的な点検や記録重視の作業を実施

- ・オフィス機器の定期的更新
- ・バックアップサーバーの移設、転倒防止 リモート環境の整備
- ・社内システムの更新
- ・安否確認システムの導入

⑥-2 計画的な設備投資・メンテナンスに関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入 5 件）

- ・財源確保、費用対効果の検証
- ・受託施設における場所の確保
- ・省人化機械の導入
- ・セキュリティ、システムメンテナンス
- ・知識と技術の教育・業者選び

*患者等給食（記入 10 件）

- ・（技術革新による）コスト面の増加（2 件）
- ・適切な投資、ムダはないか
- ・グループ会社間の連携を作るのに手間がかかった
- ・大きな投資をしても、閉店することもある
- ・定期的に設備投資を行い生産性の向上を図り、設備の管理部署を配置しメンテナンス等実施
- ・取引先との適宜の情報交換で、厨房設備の定期的な改善をお願い
- ・備蓄の保管場所が足りない
- ・管理責任者の点検・確認の徹底
- ・主に生産性向上の為に設備を導入しているが、特に困ったことは起こっていない

*寝具類洗濯（記入 27 件）

- ・コスト面、多額の予算取りが必要（3 件）
- ・過度な投資はしない、収入とのバランス（3 件）
- ・省エネ考慮して設備更新（効果を感じる）（2 件）

- ・定期的に行うようにしている
- ・定期的なメンテナンスの手順書の作成
- ・メンテナンスを行ったかどうかの再確認をする、管理者が必要
- ・故障、入替等が重なり、工場稼動に支障が出ないように日ごろのメンテナンス実施と計画
- ・適切な更新投資時期の把握
- ・必要性に応じ投資
- ・備蓄品の入れ替え等
- ・リスクを抽出する
- ・設備投資金額の回収
- ・将来的に無人化できるように計画する

- ・設備投資中の機械を止めるリスクがある
- ・事故防止のためにトラックや送迎車に全車バックモニターを設置も、接触自損事故は発生
- ・法改正情報をしっかり把握し、スキルのある外部専門家に力を借りながら検討
- ・点検箇所が多くて、日常的に点検しても、突然、故障することがある
- ・予防保全が不十分
- ・今年度に関しては計画通りには行きませんでした
- ・一部老朽化した設備の更新予定が保留
- ・計画的な設備投資は、3 件あり今後も工場設備投資を継続
- ・細かなデータ取り継続

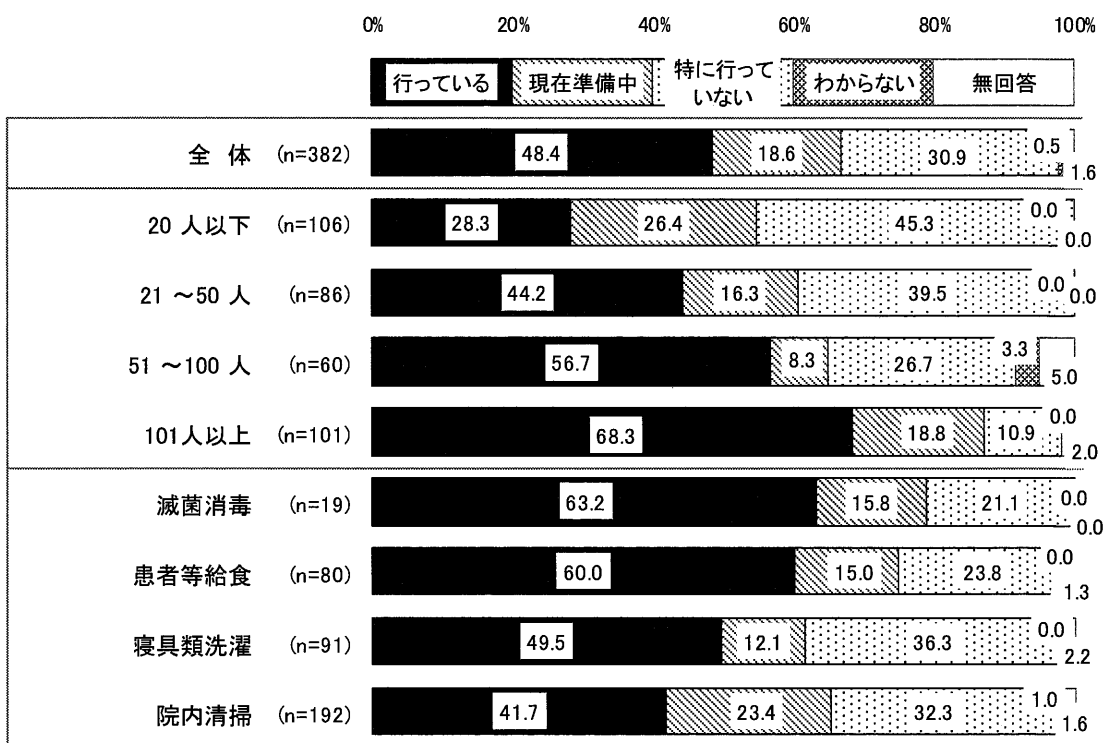
* 院内清掃（記入 29 件）

- ・ 目先の改善にとらわれず長期的視野で設備投資を考える
 - ・ 機械をメンテナンスし早めに交換する
 - ・ 道具や設備に関しては、ケチらないように行う
 - ・ 最新の資機材の情報収集
 - ・ 本当に必要な物は何か
 - ・ 優先順位
 - ・ 必要に応じて
 - ・ 費用対効果
-
- ・ 備蓄:在庫管理(定期的に入れ替えが必要)
 - ・ コロナ感染対策と必要と思われるマスク、消毒液など保管
 - ・ あまり過剰に備蓄しないように注意している
 - ・ 災害に対して一週間程社内待機が出来るように対応した
 - ・ 使用機械の整理と計画的更新購入
 - ・ 日常の点検・作業時の確認での調整
 - ・ 備品等で劣化したものを更新するなどにより執務・生活環境を改善する
-
- ・ 清掃ロボットを購入して訓練中
 - ・ 人の手とロボットの併用ができればと考えている
-
- ・ 安否確認システム訓練実施時の従業員の協力
-
- ・ 共通ルールで行なっているが人員によりムラがある
 - ・ 人事異動等の際の引き継ぎ
 - ・ 事務所が賃貸物件のため制約がある
 - ・ 地方出張所の備蓄用品の管理が難しい
 - ・ 機材の故障が未然に防ぎきれていない
 - ・ 劣化だけでなく、器具の使用、作業中の破損における対策
 - ・ リースの活用
-
- ・ 売上げと比例せず、予算がいつもたりなくなる
 - ・ 金額の大きい買物のため、その時々会社状況に応じて購入を見送る可能性
 - ・ 不具合が出た機材や車輛を買い替えたいが、潤沢に予算があるわけではない
-
- ・ 器具、機械の更新時期が同じにならないよう注意している

⑦-1 ICT（情報通信技術）活用、情報発信

「取組みを行っている」のは全体で48.4%。
 正社員人数別では『101人以上』で「取組みを行っている」のは68.3%と高い。

図表 4.10⑦ ICT（情報通信技術）活用、情報発信への取組み



●具体的にしていること（自由記入より抜粋）：

*滅菌消毒（記入13件）

- ・ホームページ開設（4件）
- ・TV会議システム導入（5件）
- ・WEB会議の活用（Office365、teamsの活用）、Webによる研修、等の推進（5件）
- ・社内システムの構築、イントラの開設、社内SNS導入による情報共有
- ・IT課が会社設立時より存在
- ・リスクに関して全員に研修を実施
- ・安否確認システム導入
- ・勤怠管理システムの導入
- ・システムの更新、ペーパーレスの推進
- ・バックアップデータセンターの設置
- ・導入準備中

***患者等給食（記入 43 件）**

- ・TV 会議システム導入、Zoom 等の利用、テレワーク・在宅勤務（27 件）
（在宅勤務のための Web カメラ・ノート PC の導入、本社社員の在宅勤務、
デスクワークがメインの部署での在宅ワークの導入）
- ・ホームページ開設、リニューアル（16 件）
- ・社内システムの構築・更新、イントラ導入（13 件）
（本社と現場とのオンライン化、給与明細などはデータ送信で各自の携帯へ（ペーパーレス）
iPad を使用した勤怠管理システムの導入、社内ニュースで水平展開）
- ・情報発信（2 件）（SNS 利用等フェイスブック）
- ・全支店、事業所への PC 設置、グループウェア導入
- ・専門部署を設置し計画的に実施
- ・緊急時用のコールセンターの設置
- ・クラウド化
- ・ウイルス等の防止対策

***寝具類洗濯（記入 41 件）**

- ・TV 会議システム導入、Web 会議、Zoom 等の利用、テレワーク（23 件）
（ビジネスチャットツール、親会社との Web 会議用にシステム導入）
- ・ホームページ開設（21 件）（HP でイベント等の広報）
- ・社内システムの構築・更新、等（11 件）
（手書きの伝票をなくす方向、請求書の電子発行、ワークフローシステムの活用、
社内システムをクラウドによるバックアップ、社内ポータル）
- ・Facebook 等 SNS の利用（4 件）
- ・地域住民への発信（求人募集もホームページ上で行っている）
- ・役員、営業・配送・工場部門担当社員にスマートフォンを配置、業務用会話アプリを導入
- ・BCP に対して定期的に見直し・改善・確認を行う
- ・私物洗濯・白衣リース等の I.C チップ管理システム導入
- ・ファイルの共有化ルールの厳格化

* 院内清掃（記入 82 件）

- ・ホームページ開設・更新・充実（40 件）
（ホームページにて人材の募集等実施、ホームページ上での情報発信や問い合わせの受付）
（ホームページの開設はしているが、あまり活用されていないように思える）
- ・TV 会議、WEB 会議システム導入、Zoom、LINE を用いた Web 会議、導入検討（30 件）
（社内教育にて、リモート教育を導入している）
（リモート会議ができるよう準備機器の充実やノウハウ）
- ・在宅勤務、リモートワーク実施（5 件）
- ・社内システム構築・更新、等（12 件）
（ネット掲示板、社内ネットワークシステムの構築、クラウドサービスの利用、
契約管理・経理管理システムをデータセンターへ設置）
- ・機器類・使用環境等の整備（7 件）
（パソコン購入、PC 新機種への切り替え、Wi-Fi 環境の整備とタブレットの配備、
オンラインストレージの導入、インターネット回線へのセキュリティ機器の設置、
よりセキュリティの高いネット環境の構築、共有サーバーによる効率化）
- ・Facebook 等 SNS の利用（3 件）
（FB にて社内環境など発信）
- ・社外報毎月発行

- ・個人情報管理担当者による監視及び教育
- ・ISO 教育
- ・ISMS 取得
- ・P マーク取得
- ・コンサルティング会社と話合を行う
- ・外部への委託
- ・親会社からの指示

⑦-2 ICT（情報通信技術）活用、情報発信に関する課題

●具体的な課題・注意点等（自由記入より抜粋）：

* 滅菌消毒（記入 5 件）

- ・社員のスキルやリテラシーのギャップ（2 件）
- ・セキュリティ確保
- ・WEB 会議、データ化によるペーパーレス
- ・社内システムの老朽化
- ・各個人の情報セキュリティの認識（データの管理）
- ・コストの問題

***患者等給食（記入 23 件）**

- ・セキュリティ、情報漏洩（3 件）（情報の機密性、完全性、可用性に注意）
- ・メンテナンス（2 件）
- ・経費、ランニングコストの増加（3 件）
- ・知見不足、IT リテラシーのばらつき、ICT の知識を持った従業員を増やす必要

- ・ネット回線のない事業所については、来場の必要あり。現在は、方法を検討中
- ・在宅ワークが不可能な部署への配慮
- ・リモート会議の導入

- ・ICT が進むと大規模災害時の停電などで機能が停止する問題あり
- ・導入後の運用の周知徹底
- ・リモートでしっかり内容を把握できているか
- ・緊急連絡（安否確認）システムの見直し
- ・緊急時用コールセンターの設置
- ・勤怠もクラウドへ移行予定

- ・ボイラーについてはメーカーと通信しておりトラブル等の早期解決を行っている

- ・患者給食は厨房をお借りして運営している関係上、大きく環境を変える設備投資が困難

***寝具類洗濯（記入 20 件）**

- ・セキュリティ（安全面、ルール順守）（3 件）

- ・ICT を積極的に取り入れるべき
- ・ICT システムの活用で業務軽減
- ・効率向上
- ・クラウド型システムを活用
- ・デスクトップ型 PC からモバイル端末への移行、テレワーク時の通信速度・安定性

- ・ホームページの定期的なアップデート
- ・ルールの定着、管理の徹底
- ・管理者の設置について
- ・更新がやりづらい
- ・使いこなせるか不安
- ・社内への理解
- ・社内システムを構築していく際に、各部との調整等
- ・未だ不十分であると認めざるを得ない

- ・システム化に対応できる業者の発掘に苦労している
- ・情報の整合性向上を目指してシステム導入を検討中
- ・法改正情報をしっかり把握し、スキルのある外部専門家に力を借りながら検討

- ・Face to Face も重要である

* 院内清掃（記入 41 件）

- ・ 個人情報管理、セキュリティの問題（10 件）
- ・ コスト、予算、費用対効果（5 件）
- ・ ICT への知識の差、使いこなす能力、理解力（5 件）

- ・ 新システムの周知活用するための社員教育
- ・ IT 関係に詳しい者の確保
- ・ ICT ノウハウが不十分で、十分な活用ができない

- ・ HP が活用できていない
- ・ ホームページの掲示板が荒らされる
- ・ ホームページを常に最新情報にする為に担当者を定める事が必要

- ・ 1 人 1 台パソコンの導入は難しいが、今後のシステム管理に期待
- ・ P マーク取得により、事故を事件にしない取組みをしている
- ・ SNS での連絡
- ・ SNS やケイタイを使った勤怠管理に移行する予定
- ・ コロナ前から準備していたことがリスク管理となった
- ・ システム構築へのコスト
- ・ データセンターの場所の選定（自然災害に対して強い場所）
- ・ 外部との TV 会議システム導入

- ・ 誤った情報、個人のプライバシーに関わる重要な情報等の発信リスク
- ・ 発信内容にウソが無いか

- ・ TV 会議を行うために必要な器材やしくみについて勉強中
- ・ 通信技術者不足
- ・ 運用方法を確立しきれていない

- ・ 自宅作業の業務が出来にくい業種である
- ・ 感染症の回避
- ・ 都市部への出張後、在宅勤務を推進 TV 会議やテレワークの励行

⑧その他の取組み

■感染対策

- ・2019年より、外部コンサルと契約し、感染対策をメインに、月1回の定期講習会を実施したが、2020年2月以降コロナで中止
- ・事務所内デスク廻りの除菌、飛まつ防止対策
- ・テレワークの促進
- ・飛沫感染防止の亚克力ボード設置
- ・現在は感染予防に注力し、毎朝の体温チェック、マスク着用、手洗い励行と手指消毒など実践している
- ・新型コロナ及びインフルエンザに対する社内ガイドラインの作成
マスク、消毒液は会社より支給
- ・ノロウイルス、コロナウイルス、インフルエンザ等感染リスクのヘッジ
- ・常に換気を良くする為にオフィス内の窓を全て開放
- ・在宅勤務制度の導入
- ・コロナ対策として資材の備蓄

■避難訓練、災害対策

- ・災害時の従業員の安否確認訓練の実施
- ・避難訓練、消火器の模擬訓練
- ・近隣の企業と合同で防災訓練を実施している
- ・年1回、事業部ごとに防災訓練を行う
- ・災害時の連絡体制の構築

■リスクマネジメント関連

- ・第2工場を検討してリスクヘッジを考えている
- ・労災教育の強化とリスクアセスメント委員会の設置
- ・リスクマネジメント委員会をもうけて随時している
- ・BCPマニュアルの策定
- ・現場毎のリスクアセスメント
- ・グループ会社全体で各種リスクに対応するマニュアルを作成

■研修、講習会など

- ・毎月及び指導員により、衛生の研修を行っている
- ・作業基準書、作業手順書、マニュアル等により、社員教育の実施従業員からの定期的なヒヤリハットの申告
- ・病院内でもヒヤリハット事例を取り入れ、全員に周知している。毎月「テーマ」設定して取り組んでいる
- ・食中毒の回避のためポスター等による通達、衛生巡回講習会の開催

■ISO取得、運用

- ・ISO
- ・ISO取得によるリスク管理(9001、14001、27001)
- ・ISO9001、14001、JISQ15001によるマネジメントシステムの構築、運用

■人材確保

- ・人材確保の為にネット求人活用
- ・ハローワーク、ホームページ、広告などで人材の確保(獲得する為)
- ・退職に伴う引継ぎをなくすため、部署異動や、バディ制度等取入れ

■その他

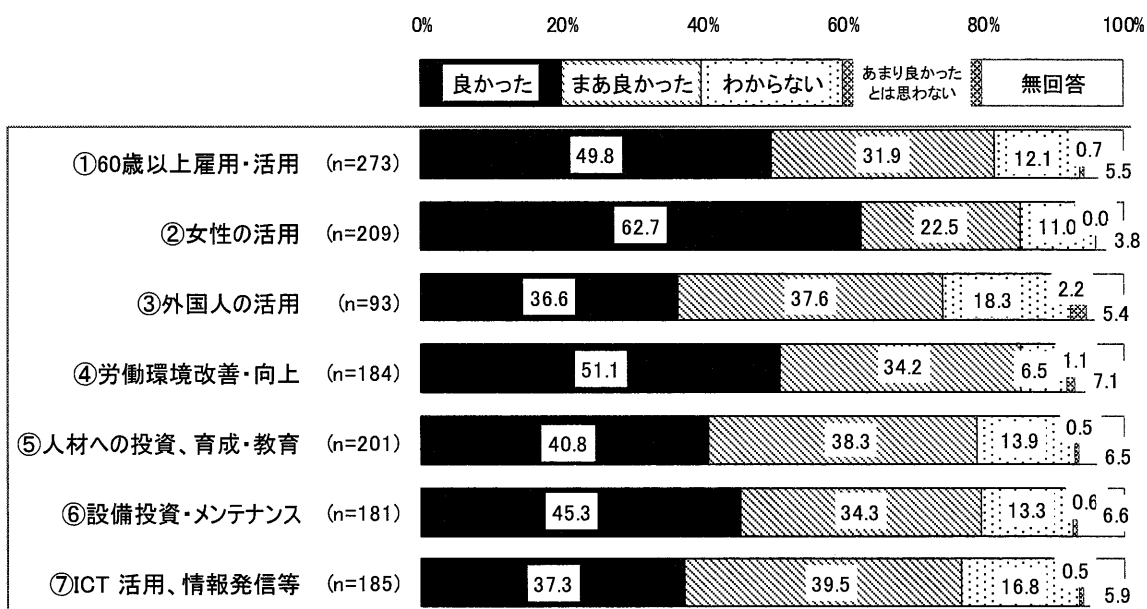
- ・健康経営の持続(従事者の健康管理)
- ・工場内高温(40℃以上)に対し熱中症対策として設置している
- ・マルチジョブ可能な社員を複数人養成しており、不測の傷病欠勤者発生などの事態にディスパッチ対応
- ・ECサイトの立ち上げ

2. 取組みの満足度

■事業継続のための取組みを行った満足度（全体結果）

「良かった」が最も高いのは「②女性の活用」（62.7％）である。
 「良かった+まあ良かった」の合計値はいずれの取組みも70％を超えており、満足度は高くなっている。

図表 4.11 事業継続のための取組みを行った満足度（全体結果）



3. 今後の取組みにあたって

1) 最も回避すべきリスク

※滅菌消毒（記入 14 件）

『滅菌消毒』業界では、「(新型コロナウイルスなど) 感染症の流行」「人材確保」などが挙げられている。

* 人材確保の問題：3 件

- ・人材確保難
- ・人員不足

* 感染症の問題：7 件

- ・新型コロナウイルス感染症の影響
- ・従事者のコロナウイルス感染
- ・新型コロナウイルス感染症の蔓延
- ・感染リスク(新型コロナに限らず、あらゆる感染症)
- ・感染症の流行
- ・滅菌器材からの感染症発症～死亡
- ・サービスにおける感染リスク

* 自然災害：2 件

- ・自然災害でリネン工場被災による稼働停止及び道路分断による物流停止
- ・大規模災害、人的損害

* その他：5 件

- ・設備機器の故障
- ・医療事故
- ・サービス品質低下にともなう解約、減額
- ・個人情報の漏洩
- ・法令遵守違反

※患者等給食（記入 69 件）

『患者等給食』業界では、現在の状況下、「新型コロナウイルス」への対応が最も多く、次いで業界的に最も問題となる「食中毒、食の安全」に関する取組みが挙げられている。

*感染症： 31 件

- ・コロナ感染による影響（業務中断、事業停止、人材不足など）（8 件）
（新型コロナウイルス感染による従業員勤務停止措置、特に「特定給食施設」の代替）
- ・食中毒を含めた感染症によりクライアントに対して契約内容の食事が提供出来ないこと
- ・感染症対策、従業員への厳しい規制の長期化によるモチベーション低下
- ・感染症が発生した場合の売上毀損リスク
- ・厨房内における衛生リスクと感染症等への従業員の罹患
- ・従業員の感染症対応策、感染症の回避（最小限に抑える）（7 件）
- ・コロナウイルス感染者が従業員にでても濃厚接触者を回避するため、休憩も時間をずらして対応している
- ・新型コロナウイルス感染（感染者の発生）（4 件）
- ・本社、現場とのコロナウイルスクラスター発生
- ・ノロウイルスの発生による感染者や事業所等の営業停止は絶対回避する
- ・新型コロナウイルス・インフルエンザによるクラスターは回避する
- ・感染症（3 件）

*食中毒、食の安全： 16 件

- ・食中毒の発生（10 件）
- ・給食会社ですので、食事の安全性（食中毒・異物混入等）
- ・食中毒等、食事提供に係る事故
- ・徹底した衛生管理に努め、お客様へご迷惑をお掛けしない事
- ・異物混入事故
- ・食品事故
- ・衛生面に関する事故

*人員不足、人材確保、育成： 11 件

- ・人材流出（2 件）
- ・人員不足による、従業員への負担増（勤務時間、業務内容）
- ・人材
- ・調理師の採用問題
- ・少子高齢化による人員不足
- ・離職者の増加、責任者の育成
- ・人員不足
- ・人手不足
- ・今後の人材確保
- ・各種ハラスメント

***自然災害： 9件**

- ・自然災害（4件）
- ・自然災害発生による物流の混乱
- ・災害発生時の事業継続
- ・大規模な自然災害の発生
- ・災害時の危機管理対応
- ・自然災害が発生した場合の売上毀損リスク

***労災、事故、ミス： 8件**

- ・従業員の労災事故（3件）
- ・労務問題
- ・厨房内での火災等がないこと
- ・労働災害防止対策
- ・製品不良やサービスの事故
- ・アレルギー対応のチェックミス

***供給停止： 4件**

- ・食事提供の停止（特にメディカル分野は生活のため給食提供は止められない）
- ・本社工場の機能停止
- ・セントラルキッチンの営業停止
- ・患者給食の不配

***その他： 3件**

- ・外部環境の変化
- ・価値観の変化
- ・データのクラウド化

※寝具類洗濯（記入 73 件）

『寝具類洗濯』業界では、現在の状況下、「新型コロナウイルス」への対応が最も多く、次いで「人員不足、人材確保」への取組みが挙げられている。

* 感染症：33 件

- ・新型コロナウイルス感染リスク、その対策（17 件）（第 3 波等の感染拡大）
- ・感染症の問題（工場内での感染、従業員の感染）（5 件）
- ・新型コロナウイルス感染症の当社職員感染による操業停止、休業、売り上げ減少（4 件）
- ・社内コロナクラスター（2 件）
- ・業務上で起こる感染症への罹患
- ・従業員の確保（インフルエンザ、コロナ等の回避）
- ・施設内における感染症

- ・現在の新型コロナウイルス感染症の様な未知のウイルスが発生した場合の対応等
- ・新型インフルエンザなどの流行

- ・当事業所にクラスターを発生させない。万が一業務停止命令が発生すると取引先に迷惑かけるだけでなく、（従業員の）障碍者も路頭に迷うこととなる

* 人員不足、人材確保、育成：13 件

- ・人員・人材の確保（7 件）
- ・人材育成（3 件）（長期的な事業継続のため）
- ・人材の不足（2 件）
（人手は足りても人材が居ない 長い間人材教育を怠ってしまった事が原因）
- ・人員の定着
- ・収益の改善
- ・労働力の低下（離職者）
- ・社内高齢化（若手を採用し、教育し世代交代しないと、今後人員不足に悩む） 各世代に程よく人材がいないとサービス継続、向上はできない

* 労災、事故：7 件

- ・人身事故と火災
- ・業務上の事故（工場労働事故、配送部門での交通事故）（感染症等による業務の中断）
- ・火災だけは注意すべき
- ・作業中の事故、熱中症
- ・事故防止
- ・工場の火災等により、生産が止まる
- ・工場内での火災発生

* 自然災害：7 件

- ・天災による工場被災
- ・地震等大規模な災害
- ・災害
- ・災害などによる工場停止
- ・火事、地震や台風等の自然災害
- ・地震や自然災害等
- ・自然災害による業務停止、情報システム運用上、ネットの停止

*** 自社設備関連：3件**

- ・工場で使用する洗濯水の供給リスク
- ・計画的な設備投資・メンテナンス
- ・工場の自動化、効率化の遅れ(人手不足・対応)

*** その他：**

- ・コロナの影響および人口減(病床数減)による市場の縮小
- ・工場内の充実及び人材の取得
- ・経営者の不測の事態の場合、業務が止まる部分あり
- ・地域経済の縮小、疲弊

- ・病院・施設等のお客様に対し、寝具類を中心としたサービスの提供ができなくなる事
- ・顧客が必要とする時に、想定できたであろう範囲で供給できないこと
- ・工場の操業停止
- ・①収入の維持・確保 ②利用者のサービス利用
- ・設備の故障、買替え等、資金が多く掛かる事案

- ・個人情報の漏洩
- ・クレーム商品を出さない
- ・風評被害
- ・自社倒産
- ・利益の減少

※院内清掃（記入 152 件）

『院内清掃』業界では、現在の状況下、「新型コロナウイルス」への対応が最も多く、次いで「人員不足、人材確保」への取組みが挙げられている。

* 感染症、新型コロナ等：45 件

- ・新型コロナウイルスの（従業員などへの）感染と対応（25 件）
- ・各種感染症、院内感染（12 件）
- ・従業員感染による死亡及び罹患
- ・コロナの社内クラスター
- ・社内のウイルス蔓延
- ・新型コロナウイルス感染症のアウトブレイク

- ・コロナウイルス感染による業務への支障
- ・新型コロナウイルス感染症による影響

- ・自社の従業員の健康管理（感染症対策など）
- ・不特定多数のビル、施設管理に対する仕事への敬遠（感染不安）
- ・コロナによる作業員の出社拒否

* 人員不足、人材不足、人材確保、従業員の高齢化、育成：43 件

- ・人員・人材不足（12 件）
（現場だけではなく、管理職の候補としても影響がある、社員の採用も出来ていない）
- ・人員・人材の確保（8 件）（従業員の雇用、若い人の雇用）
- ・人材の確保と仕事を遂行できる人材であるかどうか。人手不足により、人材を確保することが厳しい。又、決められた仕事をする、させる、ことが年々困難になっている。
（きつい、つらい、厳しい）などで仕事の継続化が課題
- ・従業員の高齢化（7 件）（管理職の高年令化、若がえりが難しい、若手が入らない）
- ・人員・人材の流出・離職（4 件）
- ・人材採用・育成（4 件）（管理・営業部門、若者（20 代）、後継者）
- ・若い世代への切り替えを早急に実施する

- ・交通事情の悪い現場での人材確保
- ・少子化に伴う労働力の確保
- ・今回の新型コロナウイルスの感染症や、自然災害など予期せぬ事が起った場合の安全と人材の確保等
- ・災害や感染症による人材不足
- ・災害等による人材の確保が難しくなる事
- ・契約社員（期間が定められた）が多いので安定しない

*** 労災、事故：17 件**

- ・従業員の（作業中、通勤中の）事故、ケガ（4 件）
- ・高齢者の労働災害（2 件）
- ・業務上の被災（特に人身への被災）
- ・高齢化にともなう、労災や突発的な病気などがおきること
- ・人身災害
- ・労働中の災害（怪我や顧客所有物の破損）
- ・従事者の年令の高さ、これに伴う労災発生の不安
- ・仕事上で入院を伴うような事故
- ・ケガ、病気等で作業員が出勤できなくなり、現場に穴があくこと
- ・高齢者が増え、思いもよらないケガ等での労災増加
- ・無理な作業を控える
- ・作業中の安全作業
- ・安全対策

*** 新型コロナウイルス等感染症による経営への影響：12 件**

- ・売上が新型コロナウイルスなどで減額にならないように、業務で影響のない作業を請け負う事でリスクを回避する
- ・新型コロナウイルスによる、取引先の廃業及び取引先の減少
- ・コロナのように、売上がストップする事象
- ・コロナ禍による客先の業績悪化
- ・コロナウイルスによる取引先の廃業・業務縮小
- ・新型コロナによる売上減少
- ・コロナによる売上縮小
- ・コロナウイルス等の感染症の蔓延による本社機能の停止
- ・新型コロナ感染症で施設が封鎖され、取引先の倒産、縮小、契約打ち切り、減額強制要求
- ・新型コロナウイルス流行による備品不足
- ・感染症の流行による、自社内での感染者発生や、それに伴う業務の滞留
- ・コロナ禍が長期化して、受注減少

*** コンプライアンス、顧客との信頼関係：11 件**

- ・コンプライアンス違反、遵守（5 件）
- ・情報漏洩（2 件）
- ・顧客との信頼関係
- ・社内組織の崩壊
- ・お客様の信頼・信用を失うこと（コンプライアンスや不祥事など）
- ・信用に関わる事項（人身事故、犯罪に関わる内容）
- ・社会的信用の失墜

*** 解約などによる経営への影響：11 件**

- ・インフラに関わる業務も行なっているので、業務が停滞してしまう事
- ・主に病院より、業務を請負っているため、契約を切られたり、単価を低くされたりすること
- ・社員への福利厚生を充実させるため、請負金額を上げようとし解約されること
- ・売上高が 3 割以上占めている顧客の解約
- ・不良債権をかかえること
- ・契約の打ち切り
- ・人口減少による業務範囲の縮小
- ・入札による受注案件の喪失
- ・取引先の倒産、業績悪化など
- ・お客様が閉鎖又は一部閉鎖した時の社員・パートの雇用
- ・従業員や協力会社の不足で仕事を受けられないこと

*** 自然災害：8 件**

- ・ 災害、自然災害（4 件）
- ・ 水害
- ・ 南海トラフ地震、大震災、地震災害

*** 経営問題：6 件**

- ・ 人材の育成と経営体質の改善
- ・ 経営状況の悪化(コロナによる売上減、利益の確保)
- ・ 事業継承の失敗
- ・ 資金ショート
- ・ 倒産
- ・ 経営者の不測の事態

*** その他**

- ・ 求人雇用については、常に神経を使い、効果的な求人ができるように考えている
反面、広告費はリスクが大きいと捉えている。
- ・ 委託先に配置人員の自己都合退職(無断、退職期日が本人主張のみ)
- ・ 災害時の連絡体制
- ・ 健康
- ・ マンパワーに依存している以上、接遇でのクレームは避けたい
- ・ 従業員の教育
- ・ 賃金体系 請負金額と最低賃金のバランス
- ・ 各種ハラスメント行為

2) 今後実施したい取組み

※滅菌消毒（記入 5 件）

『滅菌消毒』業界では、記入数が少なかったが、未来のための「人材育成」「高齢者の活用方法」「省人化、効率化を考えた機械導入」といったことが考えられている。

- ・人材育成のための学校設立
- ・女性の活用
- ・60才以上の方の雇用・活用とリスク管理について、包括的に検討(更新)すべき時がきていると思う
- ・少子高齢化が進む中、業務内容の効率化、具体的には省人化に向けた機械設備の導入
- ・①人材育成、品質の高いサービス提供に必要な教育体制 ②労働環境の改善と向上

※患者等給食（記入 37 件）

『患者等給食』業界では、「人員の確保」「人材への投資、育成」「ICTの活用」などが考えられている。

* 人員・人材確保：12 件

- ・外国籍従業員の雇用、拡充（5 件）
- ・定年延長、継続雇用の上限を 70 才まで延長すること
- ・60 歳以上の雇用
- ・若い人材の確保
- ・障害者雇用促進
- ・人材不足の改善
- ・業界イメージの向上による人材確保

* ICT 活用：8 件

- ・ICT 活用、拡充（2 件）
- ・ホームページや SNS の活用に力を入れていく
- ・ネットで連携して現場と本社をつなぎ、管理すること（シフト、出勤状況、連絡事項など）
- ・ICT 等を使った衛生教育管理
- ・デジタル化・テレワークの推進
- ・すべての業務についての社内システムの構築、勤怠管理や売上・仕入のシステム化
- ・「ペーパーレス化 業務効率化」を推進していきたいので、システムの連携を計り効率的な運営基盤を作る

* 人材育成：6 件

- ・「人材への投資、育成、教育」への取り組み（3 件）
- ・人材への投資（有能な人材の確保）として給与の引上、
- ・人材の育成、教育、高齢者が多いということは、今から次へつながる人材を育てていなくては、ならない
- ・人材への投資、育成、教育～事業所責任者や役職者など、教育する立場の従業員を優先的に知識や専門性を高める等の育成を行い、新卒社員や既存の従業員教育の強化に繋げる

***職場環境改善：8件**

- ・職場環境の改善（2件）
- ・女性が活躍できる職場作り
- ・女性管理者の役員登用の推進
- ・女性の積極的活用と定着化
- ・働き方改革（魅力ある職場作り、環境の整備福利厚生の充実）
- ・働き方の改善・環境の見直しのため就業規則を見直し、多様な働き方を推進したい
- ・有給休暇の取得率の向上

***機械化・集中化など：4件**

- ・セントラルキッチン増設
- ・サービスの向上も含めた、クックチルシステムの導入
- ・一部機械化や、セントラルキッチン等に人を集約
- ・機械化による生産向上、作業の単純化

***その他**

- ・リスク分散を意図した事務所移転等
- ・危害、災害に備えて代行などの準備をする
- ・自家発電
- ・輪番制勤務
- ・引き続き安心・安全な対応を継続
- ・現状の取り組みを、より強化したい

※寝具類洗濯（記入 43件）

『寝具類洗濯』業界では、「雇用、人材育成」「労働環境整備」「IT化、電子化」といったことが考えられている。

***雇用、人材育成：8件**

- ・若い人を登用して事業の変革が必要
- ・女性管理職の育成に勤めていきたい
- ・外国人労働者についても検討をしてみたい
- ・外国人の活用
- ・健常者の雇用・定着はなかなか困難な為、機械の効率化を行った上で障害者雇用を拡充
- ・多様性の有る雇用制度
- ・人材の育成
- ・人材育成のセミナー

***労働環境整備：7件**

- ・労働環境・条件の改善
- ・労働環境の改善と人材への投資
- ・「労働環境の改善」で福利厚生の実現を計っていきたい
- ・福利厚生の実現
- ・労働環境の改善・向上
- ・労働環境の改善（多様性のある働き方）
- ・人の採用が難しい中、従業員が長く継続して勤務してもらえる様、職場の環境改善や、永年勤続者が増えていくような仕組み作り

***IT 導入、電子化等 : 7 件**

- ・ IT の導入。各事業所とのやり取りを紙媒体からデータでのやり取りに移行していきたい
- ・ IOT 化 生産性 UP
- ・ 社内システムの飛躍的な向上、(電子化) 商品管理システム
- ・ 今後は、インターネットを使って求人広告を掲載したり、ホームページを開設し当社を知ってもらえるようにしたい
- ・ 社内システムの構築、会議やミーティングなしでの社内の意志統一
- ・ 電子伝票化
- ・ 社内システムの導入

***BCP 策定等 : 6 件**

- ・ BCP の策定
- ・ BCP の対策づくり
- ・ BCP に基づく体系だったプランニング
- ・ BCP の作成
- ・ BCP の制定
- ・ 災害のリスクアセスメント

***設備投資等 : 6 件**

- ・ 計画的な設備投資 (2 件)
- ・ 省力・省人化の機械設置やメンテナンス強化
- ・ 計画的に設備の更新、機械化、自動化すること
- ・ 創業して 15 年以上経過し大型機械にも経年劣化が出てくる頃となった。日常保守を厳格化し異常の早期発見早期対処を行うと共に、シームレスな設備更新が行えるように中期計画に沿って、実際の導入には綿密な計画をもっと図りたい
- ・ 建物、設備の飛躍的な更新

***災害対策 : 4 件**

- ・ 南海地震などに対する、準備
- ・ 災害時の従業員安否確認ツールの導入と実践
- ・ 災害対策として、太場光発電など、緊急時のライフラインが確保される取組みを行いたい
- ・ 被災した場合の具体的な復旧計画の策定 (設備、物流、資金、人、同業者との連携)

***その他**

- ・ 定年延長 (2 件)
- ・ 意識をもった人材による新しい商品やサービス社会的な企業イメージの向上など
- ・ 新事業、サービスの立ち上げ
- ・ コスト管理の徹底と適正価格確保
- ・ 収益力を高めることによる、諸対策の実施
- ・ 自動計温の購入

※院内清掃（記入 79 件）

『院内清掃』業界では、「人員不足、人材確保」「人材育成」「多様性のある働き方」といったことが考えられている。

* 人員不足、人材確保：25 件

- ・外国人の活用（拡大）（8 件）
- ・外国人の活用は未実施なので、今後の人材不足（高齢化）を見据え、必要に応じて対応したい
- ・人材不足のため外国人労働者の採用
- ・清掃部門における外国人技能実習生の活用
- ・将来的な人材不足を想定して、外国人の活用も考えたい
- ・若年層の雇用（3 件）
- ・新卒採用の実施（2 件）
- ・勤務している方の平均年齢の増加傾向に当たり、安定した若者雇用の採用
- ・従業員の高齢化が進み、若い人材がなかなか得られないため、福利厚生の実施や多様性のある働き方を認め、人材の確保につなげていきたい
- ・60 歳以上の雇用にもっと力を入れ、人材の確保を考えたい（2 件）
- ・女性の活用
- ・当社の従業員の 80% は女性であるため、女性の管理職の登用を積極的に行いたい
- ・従業員の確保
- ・管理・営業部門の新規雇用
- ・障害者雇用

* 人材育成：15 件

- ・人材への投資、育成、教育に力を入れ積極的に（計画的に）取り組んでいきたい（3 件）
- ・人材育成に力を入れたい。資格、経験、技術が揃った人材を育てたい
- ・人材教育や人材確保への投資
- ・教育の充実、環境改善
- ・経営、管理に対する人材育成
- ・優良な従事者の確保と育成
- ・女性管理職者を育成したい
- ・男・女問わず、仕事、人の管理の出来る人材の確保と登用
- ・事業継続のための人材育成
- ・女性の現場のリーダー育成
- ・女性リーダーの登用
- ・事務所、現場における、後継者の育成
- ・研修制度の充実

* 多様性のある働き方：8 件

- ・多様性のある働き方（2 件）
- ・時間をできるだけ区切ったりして、働く時間の調節がしやすくしたい
- ・働き方改革をもっと推進していきたい
- ・本社機能の縮小とフリーデスク化
- ・フレックスタイム制
- ・テレワーク、在宅ワーク、職場環境の改善、多様性の働き方
- ・フレックスタイム制

***省力化、機械化：6件**

- ・機械化の推進 省力化の計画
- ・I. C. T、AI ロボットの導入
- ・AI ロボットの検討、手作業を機械化検討
- ・省力化、ロボット化
- ・少力化
- ・使用具の見直し→身体への負荷軽減 思い切った改革が必要かと思う

***多能工化：4件**

- ・バックアップする人員の教育・多能工化
- ・ダブルサポート体制の構築→進行中
- ・作業応援者の充実
- ・バックアップ体制を確立し複数の現場対応可能者を数名、育成中

***研修、セミナー：4件**

- ・外部セミナーへの参加をより増やしたい
- ・セミナー参加
- ・専門家による講習等
- ・研修の強化

***BCP 関連：3件**

- ・BCP の拡充と運用の強化
- ・事業継続計画の見直し
- ・BCP 作成

***防災訓練：3件**

- ・防災訓練
- ・災害時の備え
- ・自然災害時の対策

***その他**

- ・労働環境の改善(魅力づくり)により、若年層が志望しやすい職場への取組み
- ・長く務められる会社になるために、貸金 UP や、働きやすい環境を作っていきたい(主に休暇)
- ・年配の方や女性には高い所の作業を控えてもらう
- ・安全講習のさらなる徹底
- ・計画的設備投資
- ・メンテナンス
- ・HP を作成し、欠くことのできない我々業界の社会の意義・重要性をアピールする。教育・訓練を徹底、生産性を向上し、待遇改善に努め、優秀な人材を確保し、発展的な事業継続を目指す
- ・保険の加入
- ・携帯を使用した勤怠管理は、60才以上の方たちに使っていただけるかどうか今後の課題
- ・業務のマニュアル化(個別の業務を明確にする)
- ・新事業の導入推進
- ・労働力確保の観点から、雇用だけではなくフランチャイズ等の新たな仕事のしくみを検討
- ・M&A
- ・ダイバーシティ経営戦略
- ・出張者も多く全体での会議等も難しいことから TV 会議等の導入の検討
- ・定期的な賞レースや、イベントなどを開催してモチベーションを上げて楽しく働いてほしい
- ・感染予防対策～検温や消毒などは常に行っているの、自動検温カメラの設置
- ・パンデミック対策等
- ・災害時の備蓄

Ⅲ 調査結果のまとめ

III 調査結果（まとめ）

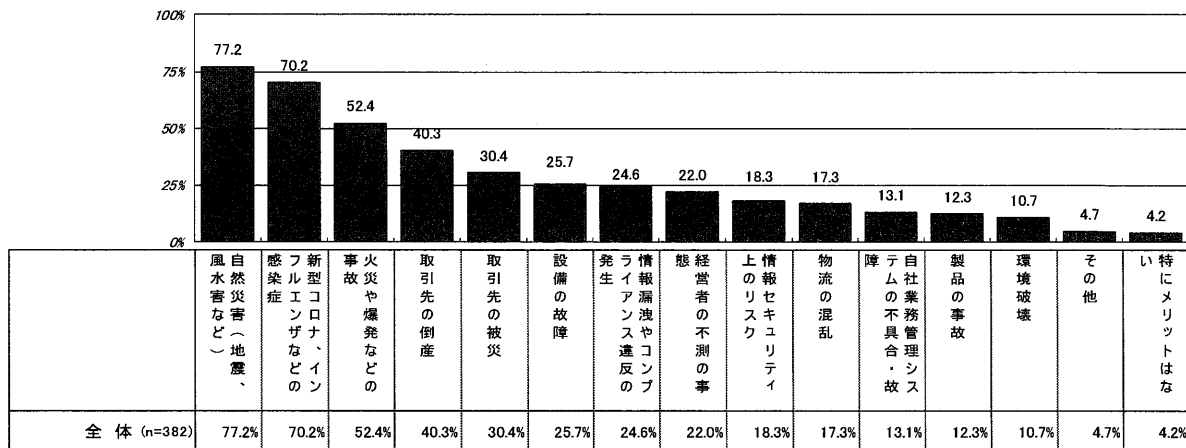
1. リスクへの対処の現状

1) 事業を継続するのが困難になりそうなリスク

- 全体では「自然災害（地震、風水害など）」が77.2%で最も多い。（■図表 2-1）
「新型コロナ、インフルエンザなどの感染症」70.2%、「火災や爆発などの事故」52.4%。

※参考：帝国データバンクの「事業継続計画（BCP）に対する企業の意識調査（2020年）」では「自然災害（地震、風水害など）」が70.9%、「新型コロナ、インフルエンザなどの感染症」が69.2%、「火災爆発事故」が31.0%である。「新型コロナ、インフルエンザなどの感染症」については2019年調査において24.9%だったが、今年度は急増している。

■図表 2-1 事業を継続するのが困難になりそうなリスク（複数回答）



※その他の自由記入:「人材不足、人材確保」11件。

2) 「リスクを想定し、対応策を考える」部署・部門～

- リスク対応の「部署・部門がある、あるいは担当者がある」のは全体の約3割。
 - ・「正社員人数が101人以上」の大きな企業では45.5%。
 - ・業種別では患者等給食が47.5%と高い。
- リスク対策活動・維持費の年間予算は「予算措置はしていない」が全体の45.1%。
 - ・「リスク対応の部署・部門がある、あるいは担当者がある」と回答した事業者であっても、予算金額「100万円未満」が31.0%と、多額の予算は充てられていない。

2. 事業継続における予期せぬリスクについて

1) 過去の事業継続に影響のあった事象（記入数 107 件）

「地震（東北大地震、熊本地震、北海道胆振地震およびそれに伴うブラックアウト）」：38 件
 「新型コロナウイルス等の感染症」：36 件
 「台風・豪雨・豪雪」：18 件

2) 被害・影響

①地震による被害・影響

- 被害・影響が「かなりあった」は約 8%、「ややあった」と合わせて約 34%。
- 被害発生への対策を行っているのは全体のおよそ 1/3。

②台風・大雨による被害・影響

- 被害・影響が「かなりあった」は約 4%、「ややあった」と合わせて約 30%。
- 被害発生への対策を行っているのは全体の 3 割。

③感染症による被害・影響

- 被害・影響が「かなりあった」は 27%、「ややあった」と合わせて約 73%。
- 感染症の流行による発生事象としては「取引先より委託額の減額要求や契約内容の縮小依頼」が約 53%と半数を超えている。
- その他の発生事象としては「感染症対策のための費用発生」「自社の休業・時短操業」「売上・受注の減少」などが挙げられている。

3) リスクに対する対策

①地震に関しては、基本的に「予知は難しい」ので、いざ発生した時に対処できるように準備しておくことが事業継続のための対策の基本となる。

- 地震被害発生への対策を行っている事業者は、業種別で見ると「滅菌消毒 42.1% (n=19)」「患者等給食 43.8% (n=80)」「寝具類洗濯 44.0% (n=91)」「院内清掃 23.4% (n=192)」である。
- 具体的な対策としては「代行保証制度」「グループ内の協力」「備蓄食、備蓄品の準備」「発電機の準備など停電への備え」「緊急時連絡体制の整備」等が行われている。
- 災害時のマニュアル作成も大事であるが「その内容を周知」してもらうことが重要。

②「台風」に関しては、コースの予測精度が上がってきているので『前倒し納品』などの対応が可能となっている。豪雨・豪雪は地震ほどではないが予測はまだ難しく、地震と同様発生した時に対処できるように準備しておく必要がある。

- 台風・大雨被害発生への対策を行っている事業者は、業種別で見ると「滅菌消毒 26.3% (n=19)」「患者等給食 41.3% (n=80)」「寝具類洗濯 37.4% (n=91)」「院内清掃 22.4% (n=192)」である。
- 具体的な対策としては「備蓄食、備蓄品の準備」「代行保証制度」「取引先とのスケジュール調整」「工場などの水害対策」など。

⇒いずれの自然災害も「物流の停滞」を予想し「配送の別ルート確保」「仕入れ先の多角化」等を検討しておくことが良いのではないか。

③感染症に関しては、現在の新型コロナウイルス対策として、従来のインフルエンザ等の感染症同様の準備・対策を行う。

- 具体的な対策としては「マスクの着用」「手指の消毒」「換気」「検温」「在宅勤務の励行」「通勤や昼食の時間帯の分散化」等、人や物との接触の注意が必要である。
- 従来のインフルエンザなどの感染症と違い、季節性が少なく長期にわたっているため「メンタル面のケア」を挙げる事業者もあり、今後の注意が必要と思われる。

3. 業種別リスク対応及び対策について

1) 滅菌消毒事業者

①地震への取組み

■発生した事象とその対応

- ・東日本大震災等における当時の状況・対応として「社員への支援」「出勤可能な社員の出社」「他地域従業員による支援」「被災地以外の拠点確保」。

■地震への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「グループ会社の協力・応援」。

■ヒアリングより

- ・東京都帰宅困難者対策条例に基づいた備蓄品等の準備。
- ・Web会議、Web研修の推進。(交通の遮断があっても事業遂行可能)
- ・不安点は、実際に災害が起きて、きちんとマニュアル通りに対応ができるかどうか。

②台風・大雨への取組み

■発生した事象とその対応

- ・台風・大雨・豪雪発生当時の対応として「水の濁りが発生したため、上水への切り替え・新規井戸の掘削による水量確保」。

■台風・大雨等への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「他地域からの応援」。

③感染症への取組み

■発生した事象とその対応

- ・新型コロナウイルスやノロウイルスへの対応として「個人への防御具の提供・手当の支給」「社内SNSを用いた情報発信」。

■感染予防の対策

- ・現在行われている対策としては「マスク、消毒薬の配布」「朝の検温」「対策の周知」。

2) 患者等給食事業者

①地震への取組み

■発生した事象とその対応

- ・東日本大震災等における当時の状況・対応として「物流、人材補充（本社などからの応援）」
「調理済み食品や非常食の利用」「自家発電、所有井戸水の活用」。

■地震への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「グループ会社の協力・応援」
「非常食・備蓄食の準備」「非常時用の献立準備」。

■ヒアリングより

- ・地震の際、水は比較的供給が早い（給水車が出勤）。電気の復旧も早い方だがガスは遅い。
小さい病院や診療所ではカセットコンロが2～3台くらいあれば対応は可能。調理補助の
人は近くに住む女性が多いので、その人たちでもできるメニューで対応する場合もある。

②台風・大雨への取組み

■発生した事象とその対応

- ・台風・大雨・豪雪発生当時の対応として「物流停止による献立変更」「社員のヘルプ出勤」
「備蓄品の配送・利用」。

■台風・大雨等への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「グループ会社の協力・応援」
「非常食・備蓄食の準備」「ホテル等で前泊」「使い捨て食器の準備」。
- ⇒台風の場合は、進路予想の精度が上がっているため「台風情報の周知」が対策の一つと
なっている。

■ヒアリングより～不安点

- ・災害等により仕事場へ行けない方が多数生じた場合の対応・オペレーションが問題。
- ・広範囲で連絡が取れない場合があった時はどうなるか不安である。

③感染症への取組み

■発生した事象とその対応

- ・新型コロナウイルスやノロウイルスへの対応として「提携業者によるケータリングで対応」
「休業施設の従事者に対する雇用調整」「業務代行保証制度の利用」。

■感染予防の対策

- ・現在行われている対策としては「マスク、消毒薬、手袋の配布」「手洗い、うがいの励行」
「朝の検温」「不要不急の外出自粛」。
- また「インフルエンザワクチン予防接種の推奨」がなされており、一部あるいは全額費用
が会社負担となっている。

■ヒアリングより

- ・今後の感染症に対する予防が、個人での予防の限界を迎えた際にどのように感染予防対策
を行わなければならないのか、議論が必要である。
- ・何らか発生した場合に備えて、事前に得意先と対応を決めておくことが必要あり。

3) 寝具類洗濯事業者

①地震への取組み

■発生した事象とその対応

- ・東日本大震災等における当時の状況・対応として「重油調達の停滞」「物販品の不足に対し、リース品等で代用」「他社に夜間利用を依頼、商品持ち込み対応」。

■地震への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「グループ会社の協力・応援」「工場体制によるどちらかでの対応」。

■ヒアリングより

- ・胆振東部地震でブラックアウトが発生。工場の操業停止の際に洗濯済み在庫品と他からのバックアップで大きな混乱なく対応。

②台風・大雨への取組み

■発生した事象とその対応

- ・台風・大雨・豪雪発生当時の対応として「物流停止により代替品利用」「配送ルートの変更、配送時間の変更」「納品の前倒し」。

■台風・大雨等への対策

- ・現在行われている対策としては「代行保証制度の活用」「グループ会社の協力」「工場等の浸水対策」。

■ヒアリングより

- ・台風、洪水は危険予知が可能な災害であるが、工場が止まれば取引先の病院に迷惑をかけることになる。しかし、まだBCPが確立しておらず早急な整備が必要と考えている。

③感染症への取組み

■発生した事象とその対応

- ・新型コロナウイルスやノロウイルスへの対応として「消毒およびマスク着用等の徹底」「空気清浄機等の設置」「売上減に対し、経費・材料費などの削減」「時短・休業で運営」。

■感染予防の対策

- ・現在行われている対策としては「マスク、消毒薬、手袋の配布」「手洗い、うがいの励行」「朝の検温」「手洗い場にペーパータオルの準備、エアタオル禁止」「ドアノブの消毒」「密状態の回避」「昼食を時間差にして密を避ける」「不要不急の外出自粛」。
- また「インフルエンザワクチン予防接種の推奨」がなされており、一部あるいは全額費用が会社負担となっている。

■ヒアリングより

- ・コロナ感染症に関して、従業者（主に病院寝具担当のパート）の不安解消も必要。

4) 院内清掃事業者

①地震への取組み

■発生した事象とその対応

- ・東日本大震災等における当時の対応として「従業員の安否確認」「休職などの措置」「ガソリン不足、停電対応のための発電機使用」「災害用備品の発送」。

■地震への対策

- ・現在行われている対策としては「緊急連絡体制の整備」「非常食・備蓄食の準備」「緊急時対策マニュアル整備」。

②台風・大雨への取組み

■発生した事象とその対応

- ・台風・大雨・豪雪発生当時の対応として「代替要員対応」「携帯電話等による連絡・対応」。

■台風・大雨等への対策

- ・現在行われている対策としては「緊急連絡体制の整備」「各種資材の準備」「物理的な被害の軽減準備（塀のかさ上げ等）」。

■ヒアリングより

- ・今回（昨年夏）は電気・水道が止まらなかったが、もっと大雨になると止まってしまうのではないかと不安に思っている。

③感染症への取組み

■発生した事象とその対応

- ・新型コロナウイルスやノロウイルスへの対応として「感染防止に関する事項の周知徹底」「衛生保護具、資材調達の停滞」「売上減」「契約解除」「従業員への休業補償」。

■感染予防の対策

- ・現在行われている対策としては「マスク、消毒薬、手袋の配布」「手洗い、うがいの励行」「朝の検温」「消毒液付き玄関マット野使用」「室内の定期的除菌（オゾン発生装置）」。
また「インフルエンザワクチン予防接種の推奨」がなされており、一部あるいは全額費用が会社負担となっている。

■ヒアリングより

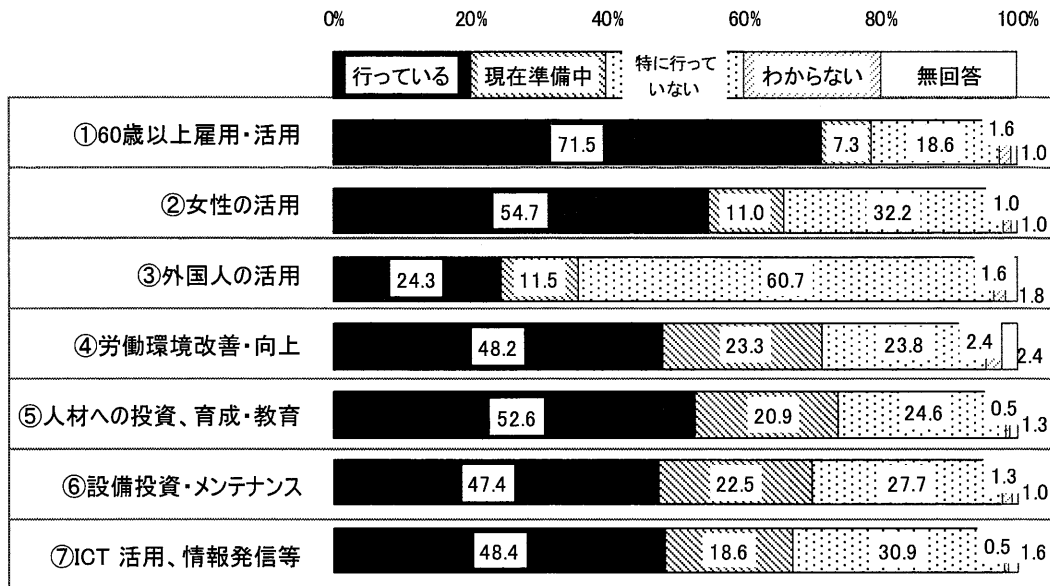
- ・新型コロナに対する事業継続に不安がある。会社の営業が回るのか不安である。

4. 持続可能な経営のための各種取組みについて

- 各種取組みの実行状況は『60歳以上の雇用・活用』が71.5%と最も高い。
次いで『女性の活用』54.7%、『人材への投資、育成・教育』52.6%。

⇒この業界は平成26年度国内調査の結果でも見られるように『人員不足、人材不足』が問題となっており、また若年層の採用・雇用が難しく、60歳以上のシニア層や女性の活用が不可欠となっている。

■図表 4-3 事業継続のための取組み実行状況（全体結果）



- 「平成26年度調査研究事業」の調査では「高齢者の活用」に関し、定年65歳という事業者はそれほど多くはなく「60歳以上の継続雇用制度の導入」という答えが多かったが、今回の調査では「定年が65歳」「70歳までは継続雇用が可能」といった対応を行っている事業者が多くみられる。
- 高齢者の活用に関し「平成26年度調査研究事業」の調査においても「健康管理」は重視されていたが、今回の調査では「ストレスチェック等メンタル面の管理」を挙げる事業者も見られた。
一方、「スマートフォン等を利用した勤怠管理」といった高齢者がICTを利用することへの不慣れなどの懸念が挙げられている。
- 「平成26年度調査研究事業」の調査と今回の調査では調査項目・選択肢が異なるが、外国籍の方が1人以上在籍する比率を業種別にみると、以下の通りいずれの業種も平成26年度より今回の方が高く、外国籍の方の活用がより高まっている。

滅菌消毒	：H26年度	12.5% (n=24)	⇒今回	42.1% (n=19)
患者等給食	：H26年度	32.5% (n=77)	⇒今回	41.3% (n=80)
寝具類洗濯	：H26年度	24.7% (n=85)	⇒今回	42.9% (n=91)
院内清掃	：H26年度	14.1% (n=222)	⇒今回	31.7% (n=192)

5. 個々の取組みについて

■対策・好事例

①「60歳以上の方」の雇用・活用に関して

- ・転倒リスクの高い危険箇所に表示をつける
- ・識別しやすい注意標識や注意箇所にテープを貼る
- ・表示文字を大きくする
- ・労災防止ハンドブックの配布により意識づけをする
- ・管轄長が定期的に面談をする

②女性の活用に関して

- ・相談窓口を設置し、育児・介護などの悩みを受け持つ
- ・小さいグループのリーダーにまづなってもらい、慣れてもらう
- ・職場において「家庭事情優先」の雰囲気を作り上げる
- ・組織としての運用方針などきちんと説明する

③外国籍の人の活用に関して

- ・小型電子翻訳機、スマホの通訳機能を使用して対話する
- ・地元にいる外国人（同じ国の人）の採用
- ・間違いが起こりにくい仕事の仕組みづくり

④労働環境の改善・向上に関して

- ・使う器具・道具を見直し、身体的負担を軽減
- ・社内表彰制度、改善提案表彰制度の導入（仕事のモチベーションアップ）

⑤人材への投資、育成・教育に関して

- ・社内に人材育成部門を設置
- ・研修をやるという文化を作ること

⇒現在、在籍している人たちへの教育・育成が大事

⑥計画的な設備投資・メンテナンス

- ・定期的なメンテナンスの手順書の作成
- ・目先の改善にとらわれず長期的視野で設備投資を考える

⑦ICT（情報通信技術）活用、情報発信に関して

- ・スキルのある外部専門家の力を借りる
- ・ホームページで求人募集や地域住民への発信
- ・Facebook で社内環境や取扱商品の紹介

●インターネットの活用状況

- ・現状では8割近くの事業者で「ホームページの開設」を行っている。
- ・SNSの利用（フェイスブック等＝ハッシュタグなどを使った情報プッシュが可能なタイプ）は5%程度と極めて少ない。

調査資料①

ヒアリング結果

IV ヒアリング（14 事業者）の結果

■ヒアリング調査方法

先の郵送調査において「訪問あるいは電話等にてヒアリングが可能」と回答された事業者に対し、FAXにて質問内容を連絡し、電話・メール・FAXにて14事業者から回答を得た。

質問内容は共通の質問3問と、各事業者において郵送調査の回答内容からその詳細や不明点などに関して2~4問程度追加した。

1. 自然災害等の事象に対して「リスク管理」を意識した時期・きっかけについて

No041：滅菌消毒事業者

2011年 東日本大震災の被害から。以降に発生した自然災害（地震、及び豪雨）。

No044：患者等給食事業者

本格的に検討したのは2011年東北大震災の被害を目の当たりにしたことや、実際に従業員達が帰宅困難等の影響を受けたことがきっかけ。その後の長野や熊本の地震・各地の台風等の自然災害や今年のコロナの影響で、ますますリスク管理の必要性を感じている。

No123：患者等給食事業者

熊本地震の際、交通機関や携帯電話の使用が困難だったため緊急連絡等の手段がなく、SNS活用が全員まで周知できなかった。
熊本地震の際、業務従事者自身が被災し業務人員の確保が非常に困難であるリスクがある。

No125：患者等給食事業者

1995年阪神淡路大震災で、当時神戸に住んでいて仕事で顧客の安否確認もできずというのを経験している。出勤できるのか、調理ができるのか？
今は携帯・スマホで連絡がすぐに取りれるが、当時はライフラインが切れてどうにもならなかった。

No197：患者等給食事業者

1995年阪神淡路大震災で、本社を一時仮社屋に移転したことがある。
リスク管理の部署が以前から組織としてあったが、これを機に見直して、組織化した。

No288 : 寝具類洗濯事業者

工場のある北海道では 2018 年に北海道胆振東部地震があり、前後する台風被害の発生により危機感を高めた。

No295 : 寝具類洗濯事業者

実際に熊本震災の被害を受け、障がい支援施設としての利用者保護やクリーニング事業の継続（BCP）をどう図るか喫緊の課題と考えた。

No333 : 寝具類洗濯事業者

2011 年東北大地震の被害を見て。

No356 : 寝具類洗濯事業者

近年の地震や 2017 年 7 月九州北部豪雨の状況を見て。

No442 : 院内清掃事業者

2018 年北海道胆振東部地震によるブラックアウトを受けて。

No445 : 院内清掃事業者

1995 年阪神大震災以降、災害対策を考えているが、平成 10 年の大雨で本社の地下が水没し、今年も水害にあった。

No662 : 院内清掃事業者

2011 年東北大地震の被害を見て。被災地だったこともあり、我々の商売は、自分は大丈夫でもお客様がダメになると大変だと感じた。

No728 : 院内清掃事業者

2011 年東日本大震災での数日間電車運休による、想定外の出勤停止（一部社員）、および想定外の地震と津波（会社が海から近いため）により、備えを意識するようになった。

No783 : 院内清掃事業者

2011 年東北大地震の被害を見て。

2. 自然災害の経験について（発生事象、対応状況）

No123：患者等給食事業者

熊本地震を経験した際は、各現場の被災状況確認が非常に困難だった。
携帯電話での通話ができなかった。
従事者自身が被災し業務に就けない方が多く、通常業務の人員確保が困難だった。

No125：患者等給食事業者

2018年には大阪北部地震も経験しているが、水は給水車が来たりするので、比較的早く水を手に入れるようになる。電気も比較的早いですが、ガスは止まると復旧に時間がかかる。
大阪はオール電化・IH利用が多いので電気が止まると困るが、産婦人科の場合、それほど患者さんが多いわけではないので、カセットコンロ2台あれば何とか食事の提供はできる。
料理人が出勤できるかが問題。補助の人は近所のパートさん（女性が多い）なので出勤はできることが多い。そういう場合のパートの人だけでもできるマニュアルを作成してある。人の手配とかは今は携帯で連絡がつくので比較的早く手配ができる。

No288：寝具類洗濯事業者

2018年の北海道胆振東部地震でブラックアウト（大規模停電）が発生し、北海道に2つある工場では、本社工場で1日間、もう1か所が2日間操業停止を余儀なくされた。
取引先病院・施設には、寝具類の洗濯済み在庫品を供給するとともに、2つの工場のバックアップを徹底させ、一部に納品の遅れが生じたものの、取引先の理解もあり大きな混乱は生じなかった。
配送車の燃料確保は、給油待ちの状態もあり時間を要し、勤務時間の長期化も招いた。
従業者へは、勤務シフトの変更を依頼し、一部休日勤務等を通し急場を凌いだ。

No295：寝具類洗濯事業者

地震による停電による断水、装置の調整、建物の被災（内壁の滑落、配管のズレ、など）が発生。大型機械が揺れで動き、正常稼働させるためには業者による調整が必要となった。
また、停電により工場ストップとなり、顧客から納品を求められても出荷できない事態が続いたのは想定外であった。

No295 : 寝具類洗濯事業者

台風の被害に関しては、一部外壁の崩落が発生。

日曜日深夜から月曜日午前中に通過することから、月曜日午前中の集配は困難と予想されたので、日曜日午前中にスタッフ全員が休日出勤し、月曜午前中集配分の処理を行ったが休日出勤の人件費が必要となったのは予定外だった。

事業所は海拔が低い場所に位置しており、大量降雨と満潮時間が重なり、加えて高潮被害予報が出ており、グループホーム利用者を工場 2 階に避難させ一晩を過ごさせた。その対応のために数名のスタッフが徹夜の支援が必要となった。

No356 : 寝具類洗濯事業者

2017 年 7 月九州北部豪雨で工場が一部床下浸水した。

近年のゲリラ豪雨対応策として側溝の掃除、屋根、スレート、雨どいの修理を行い、常時、雨水経路を屋根から排出まで流れをスムーズにし、他の被害を縮小させることが出来る。

No442 : 院内清掃事業者

2018 年の北海道胆振東部地震でブラックアウト（大規模停電）が発生し、ガソリン不足により現場や客対応が難しくなった。車の他に移動手段がないため。

電気が来ないので、電話の充電等は発電機で対応。紙保管を減らしていたので、パソコンのデータが見られない状態となったのは困った。

この状態が 3～4 日続いた。

No445 : 院内清掃事業者

今年の夏に大雨が予想された時で、地下へ車を入れないようにしていた。地下の水中ポンプを準備。地下入口の所にゲートを取り付けて、雨の時は閉じるようにしていた。

今回は川が氾濫したのではなく、支川が入る水門を閉じたため、支川が溢れた。

3. 次に大きな自然災害や感染症が発生した際の ①現状考えている対策 ②今の対策で問題ないか ③不安点 について

No041：滅菌消毒事業者

自然災害対策マニュアル、BCP（事業継続計画）策定。
東京都帰宅困難者対策条例に基づいた備蓄品等の準備、Web 会議、Web 研修の推進。
今の対策に関して、定期的に見直しは必要と考えている。
不安点は、実際に災害が起きて、きちんとマニュアル通りに対応ができるかどうかである。

No044：患者等給食事業者

現状の対策として自然災害に対しては、予め防災用具や備蓄品を整える。
感染症に関しては平時から、対応策やリスク管理の徹底を周知し備える。
現状ではまだまだ不十分であり対策を検討することは沢山あるので、今後もしリスク対応について検討を続けていく予定である。
不安点として、災害等により仕事場へ行けない方が多数生じた場合の対応・オペレーションが問題。

No123：患者等給食事業者

自然災害の場合は、災害ごとにBCPを策定し、SNSでの緊急連絡体制の有効性を確認。
今の対策で問題なのは感染用BCPの策定に有効性の確認が取れていないこと。
今後の感染症に対する予防が、個人での予防の限界を迎えた際にどのように感染予防対策を行わなければならないのか、議論が必要である。

No125：患者等給食事業者

地震はいつ発生するか予測が難しいが、台風の場合はある程度進路予想などできるので、近隣のホテルに宿泊、あるいはクリニックに了解を取って、当直室などに泊まらせてもらうという対策ができる。問題は料理人の人は通勤がかかる（遠いところに住んでいる）ことが多いので前泊が必要だが、台風の場合は対応できる。パートの人は近隣の人が多いので来てもらえることが多い。
不安点は水害の場合であるが、経験がないのでわからない。ただし産婦人科は山間部にはほとんどないので、あまり水害とかは考えなくても良いかとは思っている。

No197：患者等給食事業者

何らか発生した場合に備えて、事前に得意先と対応を決めておく。今のところ、対応方法は（対応しないことも含めて）決めていることで対応する。
不安点としては広範囲で連絡が取れない場合があった時はどうなるか不安である。

No288 : 寝具類洗濯事業者

取引先病院・施設との緊密な連携・連絡体制の構築と2工場体制の維持。
今の対策で問題はあるものの現在の事業規模（財務状況）から対応にも限度がある。
不安点は、災害発生時の工場稼働人員の確保が可能か。
病院寝具を専業としており、コロナ感染症に関する従業者（主にパート）の不安解消も必要。

No295 : 寝具類洗濯事業者

地震は致し方ないが、台風、洪水は危険予知が可能な災害であり、早い取りかかりを考えている。現状の対策はまだ不十分と思っている。工場が止まれば取引先の病院に迷惑をかけることになるが、まだBCPが確立しておらず早急な整備が必要と考えている。

No333 : 寝具類洗濯事業者

具体的な対策は今のところ持っていない。

No356 : 寝具類洗濯事業者

今考えている対策としては「従業員の安全確保」「工場稼働を社内で分散したフォロー体制」「同業者による代行保証」「機械メーカー、資材メーカーとの協力体制構築」といったことであるが、発生しうる災害の規模によってはどこまでが問題ないかは不明である。
現状の過去事例であれば問題ないが想定外の規模によっては対応が厳しいと考える。

No442 : 院内清掃事業者

発電機の準備、本社機能の保安、現場安定供給。未然の対策にて社会的責務を負う。
現状の対策では問題があると思う。スタッフの確保、教育の徹底が必要。

No445 : 院内清掃事業者

以前の水没被害の時以降に会社の塀を高くしたりしたが、これ以上高くはできないので、今回以上の大雨だと同様な被害になるので、支川に排水ポンプをつける等、県や市に対策をお願いしたい。今回は電気・水道が止まらなかったが、もっと大雨になると止まってしまうのではと不安に思っている。

No662 : 院内清掃事業者

自社 BCP ばかりでなく、受託先のことを考える（何ができるか？）
病院などの施設を考えると EV 等の停止の際どうするかとか。

No728 : 院内清掃事業者

サーバーの管理および水・食料を備蓄して対策を講じている。
今のところ対策として問題はないと思っている。

No783 : 院内清掃事業者

災害が発生した際には、災害対策本部の開設、本社の代替。
新型コロナに対する事業継続に不安がある。会社の営業が回るのか不安である。

4. 60歳以上の高齢者の方における「労働災害・事故のリスク」に関して

①想定されるリスク ②高齢者の事故防止対策 について

No041：滅菌消毒事業者

リスクとしては、一人暮らしの高齢者のアルバイトの方もいるので「出勤する日に出勤してこなかった場合」と「作業時の転倒事故」。

事故防止対策として「毎日の体調確認をおこない、記録」「定期健診、面談の実施」。

また定期的に作業者に対して、社内トレーニングをおこなって事故防止を行っている。

社内トレーニングに関しては、年2回、業務に必要な知識、技術の確認を行って、指導を行っている。安全に作業を行なう上で、KYT（危険予知訓練）、DVD視聴、体幹トレーニング等を行っている。

No044：患者等給食事業者

現場の厨房内等で滑りやすい場所の明確化及び滑りにくい靴の活用。

「重たいものは一人で持たず複数人で持つ」「不要に走らない」等の基本的なルールを従業員内で共有し、ケガ等を事前に防ぐように努める。朝礼後にラジオ体操を行う。

高齢の方に対しては作業に過剰なスピードを求めず、ゆとりを持って作業を行えるような指示を行う。

No288：寝具類洗濯事業者

「配送部門従事者の交通事故防止」が課題。

・勤務シフトの見直しによる、加重勤務の解消（配送従事者の運行時間平準化・時間外勤務の削減）、配送従事者の増員

・配送に時間を要する遠方取引先（主に道東・道南地域）リネン業務の地場クリーニング業者への外注化

No295：寝具類洗濯事業者

体力が必要な業務もあり、作業負荷緩和の仕組み検討中。機械による作業補助を検討し、デモも行ったが、期待するほどの経費対効果が得られなく導入には至らなかった。

No333：寝具類洗濯事業者

ハシゴの昇降などは高齢者にさせないようにしている。

No356 : 寝具類洗濯事業者

高齢者の場合、どうしても体力の衰えや反射神経の俊敏さが若年者と比較すると劣ってしまうため「つまずき」や「転倒災害」の確率が高くなり、当社でも過去に数件発生した。対応策として識別出来る注意標識やテープを貼ったりした。また精神的になるが従業員による安全標語を毎年決めて朝・昼礼等で唱和している。

No442 : 院内清掃事業者

労働災害防止教育として「KY 教育」「指示書配布」や現場責任者および本社担当者による直接指導を行う。
高齢者の課題として「健康管理への取組み」があり、「ラジオ体操」や「健康チェックリスト（紙媒体）に記入してもらい会社で保管」している。

No445 : 院内清掃事業者

労災教育の強化として、年 2 回の従事者研修時に事例等で教育を行っている。
また自身でリスクのある所を報告してもらい、注意してもらっている。

No728 : 院内清掃事業者

社内で起きた事故事例の共有、現場ごとの KYT 実施。

No783 : 院内清掃事業者

業務前に体操を行っている。
また作業現場で危険個所を調べ、修理や除去を行っている。

5. 「労働環境の改善・向上」「職場環境の整備」「設備投資」について

No041：滅菌消毒事業者

- ・有給休暇取得計画に基づいた取得状況の確認、管理
- ・個人の希望を考慮したシフト調整

No288：寝具類洗濯事業者

照明設備のLED化、作業衣の追加、工場休憩室3か所へのエアコン配備。
LED化によって電気料金削減とともに執務環境の向上につながった。
エアコン配備により休憩時の快適性が確保された。

No333：寝具類洗濯事業者

省エネ効果の高い設備に随時更新している。燃料代、水道代、電気代などのコスト削減効果を出しながら、増産もできている。

No445：院内清掃事業者

今後ロボットが人に代わって作業するようになると思うので、その時のため清掃ロボットを購入・導入して勉強している。

6. 女性の活用に関する課題

No044：患者等給食事業者

「育児とキャリアアップ両立の為の職場環境の整備」が必要と考える。
管理側の会議に女性も参加してもらい、意識変化を促す。
男性・及び管理職側にも女性の意見を取り入れられる機会を設ける。
掃除やお茶出し等の作業を男性も分担して行うことにより、平等意識を広める。
女性が働きやすい環境を整える為、今後生理休暇の導入等を検討したい。

No125：患者等給食事業者

患者等給食事業でも同様で、料理人の世界は男性社会。経験上、プロの世界で5年ブランクがあると復帰は難しい。
結婚して子供ができると、よほど夫の側の協力が無い限り、続かない。
補助の人は女性がほとんどで、実際にやってもらうのは配膳・下膳、洗い物、といった事が多い。(男性は産室には入れないので配膳などには女性が必要)

No783：院内清掃事業者

早い段階で小グループのリーダーになってもらうなど、慣れてもらうようにしている。

7. 外国籍の人の活用に関する課題

No044 : 患者等給食事業者

職場でのコミュニケーションやチームワーク作りが課題。

その対策として、例えば英語表記のマニュアルを作成する。互いの文化を尊重する。

簡単な挨拶を相手の言葉で行ったり、ちょっとした言葉を教えあったりしてコミュニケーションを図る。

No123 : 患者等給食事業者

ホームシックになったり犯罪に巻き込まれたりすることのないように、日常的にコミュニケーションを取り、変化があれば個人面談で悩みを聞き取る。家などにこもらないように、イベントがある際は3密を避けながら気分転換のため、観覧する。

No125 : 患者等給食事業者

委託側より拒否されてしまう場合がある。

アレルギー対応のチェックミスが起こるのが一番問題。そこまで理解できる外国人の料理人はほとんどいないので、難しいと思う。

産婦人科の場合、病気ではないので、一般の病院の食事とは違い「おいしい料理」が大事。今はSNSにアップしてくれ、それを友人など比較的近い人が見て興味を示すのでピンポイント的な宣伝になっている。

No333 : 寝具類洗濯事業者

同国人を多く採用し、その中の日本語ができる者に通訳してもらう。

(地域に比較的外国人が居住している)

No442 : 院内清掃事業者

実習生の活用と日本語及び技術教育が必要で、直接指導に当たっているが、文化を理解し相手に合わせた指導が必要。なぜこの技術(点検や確認、手指衛生)が必要かを繰り返し教えている。

No445 : 院内清掃事業者

現在は少ない人数であるが「今後増やすことを検討」しており、技能実習生を受け入れたいと考えている。

No728 : 院内清掃事業者

教育体制について、外国人社員全員を対象に研修を行い、全体のレベルアップを図っている。客先理解については、外国人従業員が入ることを予め了解を得ることと、客先との定期的なコミュニケーションを図り、問題ないか確認を取っている。

8. その他

No662：院内清掃事業者

人材への投資・育成・教育に関する課題として「若年層の意欲低下」が感じられ、キャリアアップするための尺度を作る必要があると思っている。

No662：院内清掃事業者

ICT活用、情報発信等に関して、Facebook を開設。

その時々の中行事（サービス）をアップする事で、我々の季節感やイメージを広げられる。社長と3課長で管理している。

No783：院内清掃事業者

「事業継続計画の見直し」として新型コロナウイルスが対象に入っていないので追加が必要である。また社員への教育や訓練が不十分と考えている。

9. 事業継続へのリスク

No288：寝具類洗濯事業者

業務上の事故(工場労働事故)がリスクとなる。大型乾燥機のドア落下による事故も発生しており、機械メーカーによる設備機器の定期点検を励行している。

その他、機械設備の使用上の注意事項をマニュアル化するとともに、目視の状況確認も徹底させている。

事業を継続させていくためには今後「収益力を高める」必要があり、そのためには「寝具・クリーニング単価の引上げ」「交代制勤務の導入による機械稼働率の引上げと生産性の向上」が必要と思われる。

No333：寝具類洗濯事業者

火災だけには注意している。冷却の時間をしっかり取り、リスクを回避している。

No356：寝具類洗濯事業者

2010年に工場の火災が発生。工場停止後の夜間に乾燥機前の洗濯物から出火し工場内の機械及び資材が延焼。復旧までに1週間ほどかかった。

他工場による応援残業を行い、また対策として洗濯物・仕上げ商品の密集をさけた保管方法へ切替えた。火災発生後は従業員による見回りを行った。

また基本となる工場内の整理整頓、清掃等を行った。

10. 人手不足という課題～今後の人材採用（確保）・育成について

No041：滅菌消毒事業者

今現在、アルバイトで働いている方を育成し、管理職への登用を少しずつ進めている。

No044：患者等給食事業者

単に人材を募集するのではなく、どのような人材が必要かという人物像を明確にし、それにあった方を採用することで、長期に亘り働ける方の人材確保につなげる。

就職セミナー等へ参加し、希望者からの応募を待つだけでなく、企業側からも積極的に人材の確保に努める。

No123：患者等給食事業者

現従事者の働きやすい環境を整備し、離職が少ないようにする。

勤務時間をワークシェアリングし、短時間勤務者の増員による従事者の負担軽減を行う。

社員のモチベーションが向上するような取り組みを積極的に導入する。

No125：患者等給食事業者

今まではシフトが回らないほど人手が足りないこともあったが、正直、今の時期は仕事の応募は多いので不足感はない。

ただ現状では、委託側の産婦人科としては来年あたり分娩数が少なくなるのではと危惧している。

No197：患者等給食事業者

若い方が定着しにくい。スマートフォンなどによる募集を行っている。

中途採用を今まで以上に増やし、まずは当社に定着させるために教育・研修などを多くすることによって意欲向上をさせ、良き人材として育てる。

地道に教育・研修していく。

No288：寝具類洗濯事業者

工場設備の自動化・省力化を進めるとともに、将来的に外国人実習生の受入れも検討したい。

No295：寝具類洗濯事業者

従業員は障害を持った方である。毎年少人数ではあるが、支援学校から卒業生が就職先を探して卒業する。我々は彼らに選択される事業でなければならず、彼らだけではなく保護者や学校関係者は障害者がステップアップし、ソーシャルインクルージョンを目指し一般就労に移行できる事を期待している。彼らの成長を支援するハード・ソフト両面での充実が必要と考える。また彼らの成長を支援するスタッフの確保も課題である。

No333 : 寝具類洗濯事業者

喫緊の課題と思っている。

No356 : 寝具類洗濯事業者

過去、外国人の派遣を雇ったこともあるが、現状は地域住民のみで業務は行えている。今後労働者が不足した場合は再度、外国人の雇用も視野に入れている。また人員に頼らない工場（少人化）の工場への移行も考えている。

No442 : 院内清掃事業者

現在、27名のベトナム実習生がおり、毎年4～8名ずつ採用。

- ・ 毎週2回の日本語教育（国語教師専任者在り）
⇒基礎級、3級日本語検定の勉強を一緒にしている。
- ・ 生活支援担当2～4名、技術担当4～6名をあてている

No445 : 院内清掃事業者

高齢者の採用の継続、離職者の削減のための調査、そして外国人の採用等を考えている。

No662 : 院内清掃事業者

現在行っていることとして「引きこもり雇用」「母→息子・娘と親子雇用」「障害者雇用」

No728 : 院内清掃事業者

外国人を含む正社員のレベルアップを目的として、計画的な教育プログラムを構築している。（プログラムの中に、語学力やマナー教育なども組み込んでいる）
採用については、海外エージェントを活用して積極的に外国人の採用活動を行っている。

No783 : 院内清掃事業者

今のところ外国人の採用は考えていない。
昨年より特殊支援学校より新卒の入社を始めている。

調査資料②

調査票

「医療関連サービス事業継続のためのリスク管理とその取組みに関する実態調査」ご協力のお願い

一般財団法人医療関連サービス振興会

拝啓 貴社におかれましては、ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

当振興会は、医療関連サービスの健全な発展と国民の医療及び福祉の向上に寄与することを目的に、平成2年12月に設立された財団法人です。

当振興会では、毎年、医療関連サービス業界の基礎データを得るための調査研究事業を行っています。今年度は、医療関連サービス事業継続のためのリスク管理とその取組みについて実態調査を行うこととしています。

近年、甚大な被害をもたらす自然災害が多発していること、また、予期せぬ新型の感染症が発生し世界的な大流行となっている中で、医療関連サービス事業者の皆さまにおかれましては、事業を継続していくための備えや実際の対応に大変苦慮されているのではないかと思います。

本調査では、医療関連サービス事業者の皆さまが事業を継続していくために、平時より不測の事態に備えてどのように取り組んでいるのか情報収集したいと考えています。本調査の結果は事業者の皆さまにフィードバックいたしますので、今後の事業運営の一助としていただければ幸いです。

調査対象として、貴社をサービスマーク認定事業者リストより選ばせていただいております。大変ご多忙中のところお手数をおかけいたしますが、是非ご回答くださいますようご協力方お願い申し上げます。ご協力いただいた事業者の皆さまには、調査結果報告書をお送りさせていただきます。

また、皆様からいただきました回答につきましては、当振興会の「個人情報保護方針」（当振興会ホームページ <https://ikss.net> に公開）に基づき、秘密を厳守し、安全かつ厳正に管理いたします（貴社の情報におきましては、この方針に準じて管理いたします）。

敬具

令和2年9月

《調査実施主体》

一般財団法人医療関連サービス振興会
東京都千代田区九段北1-11-11（第二フナトビル3F）
TEL 03-3238-1863 FAX 03-3238-1865
担当：事務局次長 古川

《調査実施委託機関：調査票（アンケート）問い合わせ先》

株式会社サーベイリサーチセンター
東京都荒川区西日暮里2-40-10
TEL 03-3802-6769 FAX 03-3802-0282
担当：武田、福田

株式会社サーベイリサーチセンターは、（一財）日本情報経済社会推進協会より、個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の付与認定を受けた調査会社です。



■令和2年度医療関連サービス調査～ご記入・ご返送上のお願い

この調査では「事業継続のためのリスク管理とその取組み」に関して、現在の状況等をお伺いするものです。貴社におきまして、この内容に関しおわかりになる方にお答えいただきますようお願い申し上げます。

- 1 各設問では、あてはまる選択肢の番号に○印を付けてください。
- 2 「その他」を選択された場合などは、具体的な内容を（ ）内に記入してください。
- 3 選択肢が用意されていない設問では、ご意見・ご要望などを回答欄に記入してください。
- 4 調査票にご記入のうえ、同封の返信用封筒にて令和2年10月16日（金）までにご投函ください。（切手不要）
- 5 ご回答いただきました内容につきましては、次のように取り扱います。
 - ①調査目的以外に使用しません。
 - ②統計的に処理し、事業者名等が特定できないように配慮します。
 - ③記述いただきました内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
 - ④調査結果は、報告書として公表されます。

■F1:貴社についてお伺いいたします。

※おそれいりますが、必ずご記入くださいますようお願いいたします。

貴社名	
所在地	〒 _____ 都道府県 _____ 市・郡・区 _____
電話番号	(_____)
設立年	西暦 (_____) 年
業種	1. 滅菌消毒 2. 患者等給食 3. 寝具類洗濯 4. 院内清掃
従業員人数	正社員 (_____) 人 契約社員 (_____) 人 アルバイト等 (_____) 人
インターネットの活用状況	1. 活用していない 2. ホームページ開設 3. ブログ、フェイスブック 4. その他 (_____)
回答ご記入者	(氏名) (所属) _____ (役職)

※「従業員」には「派遣社員」は含みません。

問1. 貴社の医療関連サービス事業における「各施設区分」への売上の有無をお答えください。

【施設区分】	【売上の有無】
1. 医療施設(病院)	1. 有 2. 無
2. 医療施設(有床・無床診療所)	1. 有 2. 無
3. 介護・福祉施設など	1. 有 2. 無
4. ホテル、学校などの施設	1. 有 2. 無
5. その他①()	1. 有 2. 無
6. その他②()	1. 有 2. 無

I リスクの把握と取組みについて

■会社を運営していく上で、いろいろなリスクが発生しますが、それらリスクには「会社の内部に原因があるもの」や「経済や政治のような貴社を取り巻く環境に原因があり、自社ではコントロールできないもの」等があります。

問2. 貴社において「事業を継続するのが困難になりそうなリスク」としてどのようなことを想定していますか。(〇はいくつでも)

1. 火災や爆発などの事故	9. 環境破壊
2. 設備の故障	10. 取引先の被災
3. 自社業務管理システムの不具合・故障	11. 取引先の倒産
4. 製品の事故	12. 物流の混乱
5. 経営者の不測の事態	13. 情報漏洩やコンプライアンス違反の発生
6. 情報セキュリティ上のリスク	14. その他()
7. 自然災害(地震、風水害など)	15. 特にない、わからない
8. 新型コロナ、インフルエンザなどの感染症	

問3. 貴社において上記のような「リスクを想定し、対応策を考える」部署・部門はありますか。(〇は1つ)

1. 部署・部門がある、あるいは担当者がある (外部への委託も含む) →付問3-1、3-2へ	3. 特にそのような部署はない →問4へ
2. 部署の設置を検討している →問4へ	4. わからない、関心がない →問4へ

付問3-1. 上記で「部署・部門がある、あるいは担当者がある」とお答えになった方にお伺いします。その部署などで策定されたBCP(事業継続計画)などの対応策をどのように管理されていますか。(〇は1つ)

1. 定期的に見直し・改善を行っている	3. 見直すことはあるが修正はしていない
2. (何か事態が起こった時など) 不定期に必要なに応じて見直ししている	4. 特に見直したことはない
	5. わからない

付問3-2. その部署のリスク対策に関する活動・維持費として年間どの程度の予算をかけていますか。(〇は1つ)

1. 100万円未満	4. 1000万円以上
2. 500万円未満	5. 予算措置はしていない
3. 1000万円未満	6. わからない

問 4. この 10 年ほどの間、想定したリスクの中で貴社の事業継続に影響のあった事象はありましたか。その際どのように対応されましたか。具体的にご記入ください。

(「会社関連の事故」「資材調達の停滞」などの事象をご記入ください)

発生した事象	具体的にどのような対応をされましたか

問 5. 「問 4」で発生した事象・対応を教訓に、その後の対策または対処法にどのように反映しましたか。具体的にご記入ください。

Ⅱ 予期せぬリスクについて

■最近の事業の継続におけるリスクとして予期せぬ「地震」、「台風・大雨」などの「自然災害」や「インフルエンザ」、「新型コロナウイルス」などの「感染症」があります。

問 6. この 10 年間でも大きな「地震」(2018 年大阪府北部地震、北海道胆振東部地震、2016 年熊本地震、2014 年長野県北部地震、2011 年東日本大震災など)が発生しましたが、貴社に何らかの被害・影響はありましたか。(○は 1 つ)

1. かなり被害・影響があった	3. ほとんど被害・影響はなかった
2. やや被害・影響があった	4. 覚えていない、わからない

問 7. 「地震被害発生への対策」は何か行っていますか。(○は 1 つ)

1. 行っている(代行の制度を含む) 具体的に:	2. 準備中、計画中である
	3. 特に行っていない
	4. わからない

問 8. この 10 年間でも「台風・大雨」(2020 年 7 月豪雨災害、2019 年台風 19 号災害、2018 年 7 月豪雨災害など)により大きな被害が各地で発生しましたが、貴社に何らかの被害・影響がありましたか。(○は 1 つ)

1. かなり被害・影響があった	3. ほとんど被害・影響はなかった
2. やや被害・影響があった	4. 覚えていない、わからない

問 9. 「台風・大雨等による被害発生への対策」は何か行っていますか。(○は 1 つ)

1. 行っている(代行の制度を含む) 具体的に:	2. 準備中、計画中である
	3. 特に行っていない
	4. わからない

問 10. 「感染症の流行（2009年新型インフルエンザ、2020年新型コロナウイルス感染症）」によって、今までに貴社の事業への影響はありましたか。（○は1つ）

1. かなり影響があった 2. やや影響があった	3. あまり影響はなかった 4. わからない
-----------------------------	---------------------------

問 11. 「感染症の流行」により、次のような事態が発生したことはありますか。
（○はいくつでも）

1. 取引先の倒産・事業縮小 2. 取引先との契約打ち切り 3. 取引先から委託額の減額要求や 契約内容の縮小依頼	4. 自社内での感染者の発生 5. 自社の事務所や工場などの一部閉鎖 6. その他（ ）
--	---

問 12. 今までに、現場レベル（身近な状況）において、事前に事故やリスクを想定し、対策を講じ回避できた、あるいは最小限に抑えられた例はありますか。ご自由にご記入ください。

（例①、②のような身近な対策で結構です）

例) ①現場の床で滑りやすい場所があり、靴底を滑りにくいものに替え、事故を防止した。

②インフルエンザの流行が予想されたので、早めにマスクなどを準備した。

Ⅲ 事業継続のためのリスク管理とその取組みについて

問 13. 以下①～⑧の取組みの実行状況に関して、それぞれ下記の当てはまる番号を入力してください。

選択肢番号 1. 行っている 2. 現在準備中 3. 特に行っていない 4. わからない

また、「1. 行っている」に回答いただいた項目について、具体的に行っていることを各空欄にご記入ください。

取組み	番号	具体的に行っていること
①60歳以上の方の雇用・活用とリスク管理について 定年制延長、定年退職者の再雇用 など 60歳以上の従業員比率（○は1つ） 1. (いない) 0% 2. ～15%未満 3. ～30%未満 4. 30%以上		
②女性の活用とリスク管理について 女性リーダーの配置、管理職への登用 など		
③外国人の活用とリスク管理について 外国語での教育、日本語研修や暮らしの補助 など 外国籍※の従業員比率（○は1つ） 1. (いない) 0% 2. ～5%未満 3. ～10%未満 4. 10%以上		
④労働環境の改善・向上（リスク管理上の問題） 福利厚生の充実、職場環境の改善 多様性のある働き方 など		
⑤人材への投資、育成・教育（リスク管理に関して） OJT、セミナー参加の促進 など		
⑥計画的な設備投資・メンテナンス（リスク管理に関して） 器具類の購入・投資、更新、 メンテナンス、災害時の備蓄 など		
⑦ICT（情報通信技術）活用、情報発信等（リスク管理に関して） 社内システムの構築、TV会議システム導入、 ホームページの開設、フェイスブック等 SNS の利用 など		
⑧その他のリスク回避の取組み 具体的に：		

※外国籍：日本国籍を持たない方（「就労制限のない永住者」「日本人の配偶者・定住者」を除く）

※外国籍従業員として「技能実習生」「特定技能資格者」「留学生等のアルバイト」を含みますが

「派遣社員」は含みません。

問 14. 「問 13.」でご記入いただいたことを行うにあたって、何か課題や注意すべき点はありましたか。該当項目の各空欄にご記入ください。

①60歳以上の方の雇用・活用とリスク管理について	
②女性の活用とリスク管理について	
③外国人の活用とリスク管理について	
④労働環境の改善・向上（リスク管理上の問題）	
⑤人材への投資、育成・教育（リスク管理に関して）	
⑥計画的な設備投資・メンテナンス（リスク管理に関して）	
⑦ICT（情報通信技術）活用、情報発信等（リスク管理に関して）	
⑧その他のリスク回避の取組み	

問 15. 「問 13～14」でご記入いただいたことを行ってみて、「良かった（満足した）」と感じられましたか。（それぞれについて○を1つずつ）

①60歳以上の方の雇用・活用とリスク管理について	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
②女性の活用とリスク管理について	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
③外国人の活用とリスク管理について	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
④労働環境の改善・向上（リスク管理上の問題）	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
⑤人材への投資、育成・教育（リスク管理に関して）	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
⑥計画的な設備投資・メンテナンス（リスク管理に関して）	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
⑦ICT（情報通信技術）活用、情報発信等（リスク管理に関して）	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない
⑧その他のリスク回避の取組み	1. 良かった 2. まあ良かった	3. わからない、何とも言えない 4. あまり良かったとは思わない

問 16. 今、貴社が一番回避すべきと考えているリスクは何ですか。(具体的にご記入ください)

--

問 17. 問 13 の例としても示されているような事業継続のための取組みに関して、今後、貴社として実施してみたいと思われたことはありますか。(具体的にご記入ください)

--

問 18. 最後に、各種の医療関連サービスに対するご意見・ご要望(サービスの質の向上や改善)などありましたらお聞かせください。

●今回の結果を踏まえて、弊社担当者が貴社にお伺いして(30分程度)、このアンケートでお答えいただいた内容に関して「より具体的なお話をお聞きする」ことを検討しております。ご協力をいただけますか。(○は1つ)

1. 協力可能	2. 電話で15分程度なら可能	3. 協力は難しい
---------	-----------------	-----------

*** 質問は以上です。ご協力ありがとうございました。 ***

令和2年度調査研究事業
医療関連サービス事業継続のための
リスク管理とその取組みに関する実態調査
報告書

一般財団法人 医療関連サービス振興会

東京都千代田区九段北1-11-11
第2フナトビル3階

電話 03-3238-1861
ファックス 03-3238-1865
