

# 衛生管理や美容業界でも！ 広がるクロスロードの世界

2010年4月27日

発行元：108-8345 港区三田2-15-45  
慶應義塾大学商学部 吉川肇子研究室内  
クロスロードサポーター事務局

## クロスロードふるさとに帰る！

阪神・淡路大震災から15年目の今年、クロスロードの生みの親である神戸市でのつどいの開催をお願いしていましたが、日時が決定しました。時間や内容については追ってご紹介いたします。まずは日程の確保をお願いします。みんなで神戸へGO!

日程：7月24日(土)午後

場所：新長田勤労市民センター 大会議室

## マレーシアでも食品安全クロスロード！

鹿児島県川薩保健所の臼井様から、食品安全編をマレーシア語に翻訳して、マレーシアで実施したという報告をいただきました。対象は、マレーシアクアンタン市内の飲食店経営者および従事者のみなさん、市職員のみなさんだそうです。送ってくださった実施風景の写真と、クロスロードの1つを紹介いたします。



写真：クアンタン市撮影

### クロスロード食品安全編の振り返りまとめ

2010年1月21日セミナー

対象：マレーシア・クアンタン市内の飲食店経営者及び従事者（30名：1グループ5名）

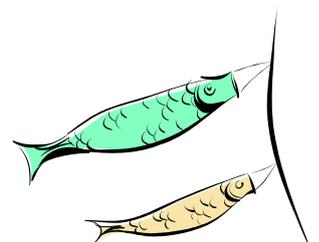
食品安全編 サンプル	あなたは・・・食肉加工品会社工場長 月曜日の朝、冷凍庫トラブルで庫内温度が10℃になっているとの報告を受けた。庫内の冷凍鶏肉在庫量は多く、ほとんどがまだ凍っている。あなたは鶏肉の廃棄を指示する？ Yes (指示する) OR No (指示しない)	
人数(名) / 全体の比率	Yes	No
	6 / (20.0%)	24 / (80.0%)
意見	もう腐敗が始まっているかもしれない。 鶏肉が臭くなっている。 温度が上昇してしまい細菌が増殖している。	庫内が10℃だけど、鶏肉は凍っているので、後半日ぐらいは問題ない。 まだ、鶏肉は凍っているので問題ない。 まず、冷凍庫を修理する。 まだ、鶏肉は凍っているので使用できる。 鶏肉の廃棄は、無駄である。 鶏肉はまだ凍っているの、細菌は増殖していない。

### 目次

神戸のつどい決定	1
マレーシアでも！	1
OJTとクロスロード	2-3
理美容業界でクロスロード	4-5
進級者発表！	5
ソナーター(15)	6
こんなところに心理学(28)	7
パーソナルスペース	7
オリジナルカード！	8
距離の置き方	8

クロスロード次号のご案内  
発行予定日：  
2009. 6. 22.

クロスロードで環境を考える



### 責任編集

- ・ チームクロスロード
- ・ クロスロード・サポーター
- ・ SPECIAL THANKS:  
高知県地震・防災課  
小溝智子(漫画企画)

# OJT&クロスロードによる衛生管理適正モデルの推進 ～調理担当、接客担当そして管理職が一体となった自主管理の推進～

食品関係営業施設（以下「営業施設」）では、総合的な衛生管理等の講習会を実施していますが、講義形式での一方的な啓発が多く、各施設の現状に応じた対応や関係者すべての意識向上のために、自主的衛生管理（以下「自主管理」）の推進が課題となっています。

そこで、OJTとクロスロードを活用し、営業施設（ホテル）を、「衛生管理適正モデル施設」として認定に向け育成することで、自主管理体制を確立するとともに、当該施設のモデル施設認定を機に、当部管内の自主管理を推進することを目的に事業に取り組んでいるので、その概要を報告します。

## （1）全体講習の実施（2つの原則の説明）

まず、全従業員を対象に、食中毒防止3原則、異物混入防止3原則を中心に講習を実施し、基本的な衛生管理の考え方の浸透を図りました。

## （2）衛生管理推進チームの結成

ホテル社長、副支配人と当保健部課長、担当で打合せをし、各部署から担当者を選出し、衛生管理推進チームを作って、当該事業を進めました。チームは副支配人及び調理従事者、調理補助、接客、営業の各セッションから選出された5名で結成しました。

### 1）チームでのクロスロードの実施

既存のクロスロードカードを使って、チームで実際にクロスロードを実施しました。ついで、次回チーム打合せ会議までに、各自、問題を作成することを決定しました。

### 2）チームでのクロスロードの作成

各自がそれぞれ1問ずつ問題を考えてきてもらいました。「料理の持ち帰り」「賞味期限間近商品」「原料原産地」など、実際の現場で起こりうる又は起こっているケースをもとに、問題が作成されていました。これらをもとに最終的に表1のクロスロードを作りました。

表1 クロスロード問題

<p>○あなたは、Iホテルの支配人です。</p> <p>12月に入り、忘年会のお客様で予約がいっぱいです。本日は特に従業員数が足りず頭を悩ませていました。そうしたところ、配食係の者が昨夜から下痢症状が出ているが、人手がないので出勤すると朝に電話がありました。あなたはどうする？</p> <p>YES 休ませる                      NO 出勤させる</p>
<p>○あなたは、Iホテルの料理長です。</p> <p>お客様が残した手つかずの料理を従業員が味見しているのを目撃した。貴方は注意する？</p> <p>YES 注意する                      NO 注意しない</p>
<p>○あなたは、Iホテルの厨房職員です。</p> <p>ここは、自家製の焼きたてパンを出して美味しいと評判の店です。ある日パンを焼こうとしたら、バターの賞味期限が切れていました。あなたは近くのコンビニのパンを買ってきて、かわりに出しますか、それともこの賞味期限の切れたバターを使って自家製パンを焼きますか？</p> <p>YES 使う                              NO やめておく</p>
<p>○あなたは、Iホテルの料理長です。</p> <p>お客様から、とても美味しかったと、材料の原産地をたずねられた。一部中国産を使用しているが……。あなたはどう回答しますか？</p> <p>YES 当日回答                      NO 後日回答</p>
<p>○あなたは、Iホテルの支配人です。</p> <p>お客様が宴会に提供して残った天ぷらをパックに入れて持ち帰りしていたので注意したところ、もったいないのになぜいけないのかと逆ギレ。あなたは、それを許す？</p> <p>YES 許す                              NO 説得する</p>

### 3) 全従業員対象のクロスロードの実施

10月から12月の間に、全職員を5人のグループに横断的に分け、クロスロードを実施しました。延べ5回の開催でしたが、チームメンバーは可能な限り、クロスロードに参加し、進行役を務めたり、アドバイスするなど、クロスロードの円滑な運営に努めました。

### 4) クロスロード実施後のアンケート調査

クロスロード実施後、職員の意識の変化等を確認するとともに、現場での衛生管理体制づくりに活かすことを目的にアンケート調査を実施しました。

アンケート調査内容はチームで打合せ会議を開催し決定しましたが、とおりのいっぺんのアンケートとならずに、職員の本音が聞けるものとなることが望ましいという結論より、チームメンバーが休み時間やお昼時間等に聞き取る形で実施しました。

アンケートの結果、クロスロードに取り組んだことで、ほとんどの参加者は、他の人の意見が聞けたことを有意義に感じており、自分自身の行動も振り返るようになっていました。加えて、共通の「ホテルマインド」を持ち、情性ではなくプライドを持って仕事に取り組み、意見交換・報連相の徹底の中で、ホテルを利用してくださるお客様のために一人一人の意識改革が大切だと考えていました。

今回、各部署の担当者等からなる衛生管理推進チームを作り、チームで協議しながら事業を進めましたが、衛生管理に関する意識と自主衛生管理の重要性の認識のもっとも高まったのは同チームメンバーでした。

### (3) 横断的なクロスロードの実施とその効果

役職や部署に関係のない横断的な班分けで実施したクロスロードは、それぞれの考えの違いを深く理解することにつながりました。中でも特筆すべき点が2点あります。

一点目は同ホテル社長の参加である。クロスロードは、ホテル内の様々な担当者になりきって、その立場ならどのように考え、判断するのかというのですが、ほとんどの参加者は、回答を考えている途中から、問題を自分の立場で考えてしまっていました。唯一、すべての問題をそれぞれの立場になりきって考え、回答していたのは社長のみでした。ここに、求められるリーダーシップのあり方が示され、そのことが参加者及びスタッフへ

「組織の管理においては、それぞれの立場役割を理解することが必要である」ということを示唆することができたものと思われます。

もう一点は、ミーティングによる情報や意識の共有と掘り下げの必要性が再確認されたことです。同ホテルでは、勤務体制の違いから、ミーティングというものが開かれていませんでした。

多くの職員が、ミーティングの必要性を感じながらも、日常の中でそのままにしていた時に、今回のクロスロードが開催されたわけです。形式的ではなく、より自由な発想を引き出すことができ、お互いの理解を深めることのできる手法はきわめて新鮮かつのを得たものであり、ミーティングの必要性を強く意識づけることとなりました。このことはアンケートの結果にも裏づけされており、他の人との意見の共有が、個人個人の意識改革の必要性へとつながっていました。

自主衛生管理体制と自主衛生管理方法の確立において、もっともベースとなるのはアンケートの回答です。すなわち、衛生管理をホテルの経営と切り離して考えないということであり、そのため、「ホテルの目的、その目的達成のための戦略、戦略実現のための戦術を組み立て、戦略のひとつとして自主衛生管理の推進を位置づけることが大切だ」ということです。

アンケートでは、「自分の職場について、もっと知る必要がある。」と回答していた人がいました。人の意見を聞き、自分の意見も気兼ねなく言い、その違いを知るというクロスロードを実施したことが、職場への深い関心というところに考えが行く機会になったものと思われます。このことを念頭に、PDCAによる検証改善を繰り返しながら、よりよい自主衛生管理の推進と定着に向けて時節を得た支援を続けていきたいと考えています。

クロスロード作成にあたり、ご助言いただいた順天堂大学堀口逸子先生に深謝します。

(大分県東部保健所国東保健部 佐伯 久さん)



## クロスロードと災害想定・・・減災教育へ

昨年12月7日（月）、（財）岡山県生活衛生営業センター様よりお声をいただき岡山県津山市の津山国際ホテルでクロスロードを開催しました。

今年1月には、岡山市内のホテルでも開催。

月曜日開催??? そうなんです。美容・理容などクリーニングなどの衛生業の方の組合を対象とした研修会なので、月曜日でないと開催ができないのです。研修会のタイトルは“防災実感クロスロード”。

事務局長からは、この業界は防災について何も関心がないもので・・・ご迷惑おかけするかもしれません。と・・・

丁度、昨年の夏にこの津山地域は多雨による浸水被害があった地域。防災意識は・・・。低いのか???

今回は水害より地震を想定した内容でのリクエストでスタートしました。

私のクロスロードの進行方法は、防災関連の基礎知識のお話を15分。その中で、「12月の朝5時10分、震度6強の揺れが襲いました。みなさんは、その時何をしていますか・・・」「地震から1時間、どんな行動をしていますか・・・」と、自らの震度6強の中で、参加者自信がタンスや家屋の下敷きになる可能性があることを理解させる。そして、減災対策としてのお話した上でクロスロードに入っていきます。

7テーブル、各7名ずつ・・・およそ50名の受講生。設問を読み上げて、20秒間でYES・NOの判断を。徹底的に議論をと・・・。

実は、美容・理容の関係の方を対象にするのは初めての経験で、果たしてどうだろうか・・・議論になるのだろうか・・・と心配度は120%。

ところが、今まで研修でお邪魔した自主防災会より、熱心な議論が。美容・理容の方は地域密着というか、お客さんとのコミュニケーションを大切にしておられますので、それぞれの個人の情報を持っておられます。夏の水害の時の話を引き出せたり、中には、消防団に入っており何もできなかったこと・・・。防災対策を難しく考えるなら、想定設問にあるように、減災対策をやっていきませんか・・・と。具体的には、「みなさんは5時10分は就寝している時間だといました。タンスないですか・・・倒れてくる物ないですか・・・窓ありますよね・・・ガラス割れませんか・・・」と。話をしていくと。「倒れないようすればいいんだ。ガラスが割れるなら、フィルムを貼ればいいんだ。」とそれぞれが考えて発言してくれました。クロスロードでは、発災から数時間との設問に・・・「発災とは、何を想像していますか」との質問に。地震・・・水害などとでてきますが、それぞれが思う災害が異なり想定が違ふことで、地震に限らずいろいろな被害想定をイメージしてもらいジレンマを体験していただきました。実は、その想定している災害の内容が参加者の一番関心のある防災事案であり、岡山県津山市では、やはり、水害での想定が多くありました。ところが、今年1月の岡山市内では、地震対策です。しかし、平成16年に高潮により浸水被害を受けたのにも関わら

### → 進行中の村上さん



ず、あまり災害に対する認識はなかったように思います。参加者に聞くと、平成16年の台風災害は過去の話。あれから、浸水被害はなかったと・・・。今後は、クロスロードと各市町のハザードマップを使ってのイメージでやることも大切かと感じた研修会でした。

120分の講座で、8問中、5問しか???・・・5問を熱く語り合いました。

自主防災会の方より、熱いかもかもしれません。そして、我々ができるボランティア活動まで話が進みましましたので、「避難所ではみなさんの技術が生かされるじゃないですか・・・新潟中越の時も、みなさんの業界は活躍されていたよ」とスライドを見せながら納得していただきました。

これからいろいろな業界で、いろいろな年齢層でクロスロードを開催していきたいですね。正直、学校教育の場でもクロスロードを実施して、解説の中で防災を教えていく。きっと若いエネルギーな答えが帰ってくるんだろうなあ。

### ★参加者のデータ

12月7日 津山国際ホテル 理容、クリーニング、美容 40人

1月25日 ピュアリティまきび 理容、興行、クリーニング、公衆浴場業、美容 50人

業種 理容業46人 興行2人 クリーニング業4人 公衆浴場業2人 美容業46人  
性別 男67人 女33人  
年代 20代-1名 30代-7名 40代-37名 50代-27名 60代-26名 70代-3名

### ★参加者の声

Q1 クロスロードに参加して楽しかったか?

「楽しかった」と93%の人が思われた。これは、「多様な意見や考え方や対応の仕方があるものだと思ったり、その意見等に感心させられたりした」、「平素あまり意見を述べない自分なのに、積極的に説明している自分に気づき驚いた」ことなどによっていると思われた。



Q2 クロスロードに参加して、「感心したこと」や「役に立つこと」があったか？

参加者全員が「あった」と回答した。

“それぞれの立場や状況によって意見や行動が異なることを知った”、“災害支援は人道的だけでは難しい。いろいろな状況の中での対応を考える事が必要だ”、“災害時に、自分のことや自分ならどう対処するなど考えたことがなかったのでよい機会であった”などが挙げられている。

Q3 クロスロードに参加して、防災に対する考え・意識が変わったか？

「変わった」と答えた人が98%で、参加者の殆どに変化があったことがわかる。変化の内容は、“非常持出品の準備など日頃からの備えが大切だと思った”、“地域での助け合いは欠かせない”、“ボランティアに参加しよう”、“意識もしていなかったが、防災（減災）について考えよう”などが挙げられている。

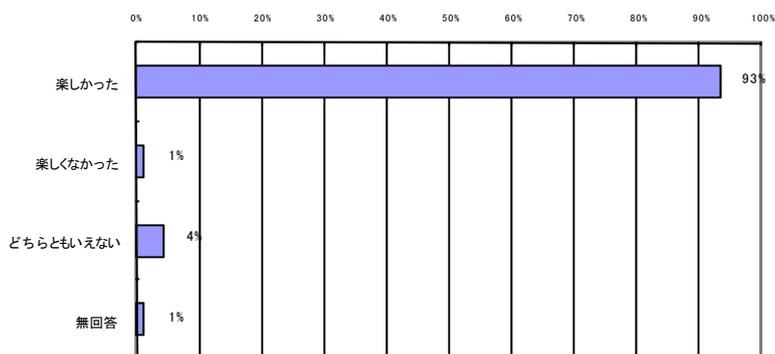
Q4 災害が発生した場合、何らか地域への支援をするか？

「支援する」と82%の人が回答しているが、16%が「わからない」との意見である。「わからない」は、生衛業者対象のアンケート調査結果と同様に、災害時の自分・家族の被災状況によっては支援できないこともあることを想定していると思われる。

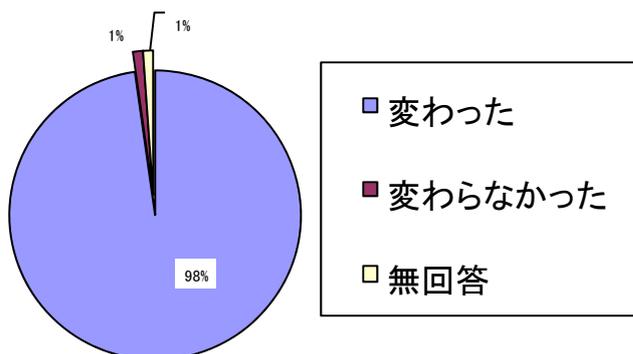
(香川県直島町役場  
村上浩司さん)



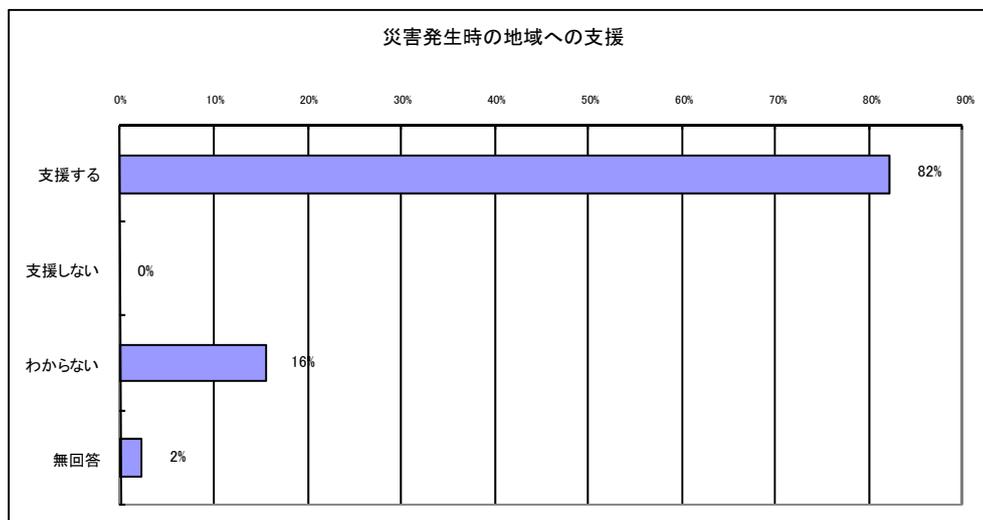
参加して楽しかったか



防災に対する考え・意識の変化



災害発生時の地域への支援



## ファシリテータ進級認定！

以下の方を中級に認定いたしました。(敬称略)

横浜市栄区福祉保健課 横内 仁

【応募先】108-8345

港区三田2-15-45

慶應義塾大学商学部 吉川肇子研究室内

クロスロードサポーター事務局

電話：03-5427-1251 ファックス：03-5427-1578

メール：kiikkawa@aoni.waseda.jp

電子投稿はこちら↓

<http://maechan.net/crossroad/toukou.html>



## ソナーター（15）：自然災害研究者のソナーター

昨年10月に自然災害科学の教員として盛岡に赴任してきました。実は岩手県は地震、火山、土砂災害、洪水とおおよそ考えられる自然災害のほとんどが起きる条件が揃っており、意外と気が抜けない場所です。ここ10年間をみても、岩手山が噴火しそうになったり、平成14年には、釜石市で土石流が発生したり、さらには岩手・宮城内陸地震で死者17名を出すなど、結構深刻な災害が数年おきくらいに起きています。先日も南米チリ中部沖で発生した巨大地震に伴う津波が24時間以上かけて岩手県の太平洋沿岸までやってきて、沿岸部に「避難指示」が長時間にわたって発令されました。

このような地域特性から私は、災害が起きた時あるいはおきそうな時、いつでも現地に直行できる準備をしています。

今日はみなさんにその装備の一部をご紹介します。

### (1) 現地装備

過去の災害の発生頻度をみると、全県的に最も起きやすい災害は、恐らく洪水でしょうが、私の興味から洪水はあまり相手にしていません。なので、土砂災害と火山噴火、地震災害をターゲットとしています。

まず、土砂災害ですが、土砂災害と一口にいても、豪雨や地震によって斜面が崩壊するもの、崩壊した土砂が川を堰きとめて、天然ダムをつくりそれが決壊するものなど、その発生形態は非常にバリエーションに富んでいます。しかしながら、いずれにしても水と土砂の災害な

ので、現場はぬかるんでドロドロになっていることがほとんどです。従って長靴と汚れても気にならない作業服はマストアイテムです。

火山災害の調査も土砂災害の時とさほど違いはありません。火山災害でも雨が降れば土石流はできますし、火口から直接泥（熱泥）が噴出することもあります。ただし、火山の場合、調査ポイントまで車でアプローチできないこともしばしばあるため、長靴のほかにも軽登山靴やアプローチシューズも準備しています。

その他、2種類のザック（50リッターと75リッター）、デジタルカメラ、ユニバーサルコンパス（方向を計る機器）、ねじりカマ（火山灰調査の時のマストアイテム）、岩石ハンマーなどを調査用のケースに入れて研究室の片隅においておき、緊急時にはケースごと車に積んで調査に出かけます。もちろん、非常食としてのチョコレートや長期保存用水の存在は言うまでもありません。

### (2) 機動性

機動性も重要です。岩手では長距離かつ悪路を想定して車高の高いRV車を購入、「いざ災害！」というときは、調査ケースを車のトランクに放り込み現地に乗り込みます・・・（というか、まだ災害が起きてないので乗り込む予定です）。

(岩手県立大学総合政策学部 伊藤 英之先生)



研究室でスタンバイ中の調査ケース



機動性抜群の車。まだ実戦は経験していない

# こんなところに心理学(28)：人との距離の微妙な関係

私たちは、それぞれ自分の周りに目に見えない縄張りを持っていて、これをパーソナルスペース(personal space、個人空間)といっています。

このパーソナルスペースは、私たちが動くと一緒に動いていくようなものと考えて下さい。形は、丸ではなく、左右に広い楕円形に近いことがわかっています。また、前後も長さがちょっと違って、前方向は狭いのですが、後ろ方向は少し広がっています。厳密ではありませんが、こんな感じ、という図を下に書いてみました。前が狭いため、私たちは前から近づかれるのはそれほど気にならないのですが、後ろは縄張りが広いので、後ろから近づかれるのには非常に警戒することになります。たとえば、親しい部下でも、後ろから近づいて肩をたたくのは、相手をびっくりさせすぎるかもしれませんね。

個人によっても、パーソナルスペースの広さが違います。一般に、男性と女性では女性の方が広いので、女性は近づきすぎると警戒されてしまいます。また、暴力犯は、普通の人より広いことがわかっています。恐い感じの人が「ガンをつけた」といちゃもんをつける話がありますが、これはこの人たちのパーソナルスペースが広いので、普通の人には気にならない視線や接近の仕方が、「私の縄張りを侵した」と、当人には感じられてしまうことを表しています。

相手との距離の取り方は、親しさによっても変化しま

す。おおよその目安として、以下のように分類されています。

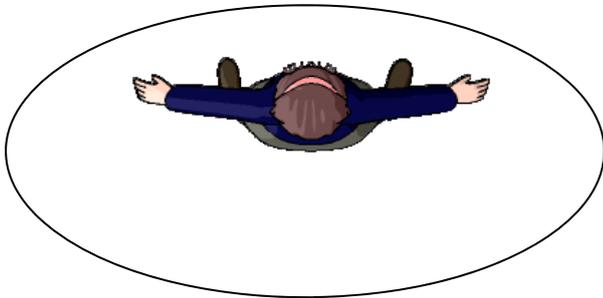
- (1) 親密な関係 45cm以内 家族・恋人などとの身体的接触が容易にできる距離
- (2) 個人的関係 45～120cm 友人などと個人的な会話を交わすときの距離
- (3) 社会的関係 120～360cm 職場の同僚と一緒に仕事をするときなどの距離
- (4) 公式的関係 360cm以上 公的な人物と公的な場で対面するときの距離

知らない人と適当な距離をとろうとするのは、身近でも観察することができます。たとえば、電車の座席や公園のベンチ。両端から埋まっていて、次は真ん中、ということが多いと思いますが、これは知らない人とはできるだけ距離を置きたいという気持ちの表れです。

避難所内の設計も、このようなパーソナルスペースの関係から考え直してみてください。どうしても最低限のパーソナルスペースが確保できないとき、パーティションで区切って視線をさえぎることも有効です。実際段ボールで区画をつくることがありますよね。

ちなみに、今となっては懐かしい、電話ボックスに何人詰め込めるか、という実験が行われたことがあります。1回目には10人(!)入れましたが、2回目以降は無理でした。どうして1回目と2回目とで違いが生まれたのかというと、実験の参加者が休憩時間にお互いに話をしたりして、仲良くなったためと考えられています。知らない同士の満員電車には耐えられるが、親しい人同士ならそこまではくっつけない、ということとおなじようなものでしょうか。

避難所生活も長くなって、お互いに顔見知りが増えてくると、最初は耐えることができた混雑も、耐えられなくなってくることもあるのです。「非常時だから我慢して」というのではなく、こういうことにも配慮した設計が望まれますね。



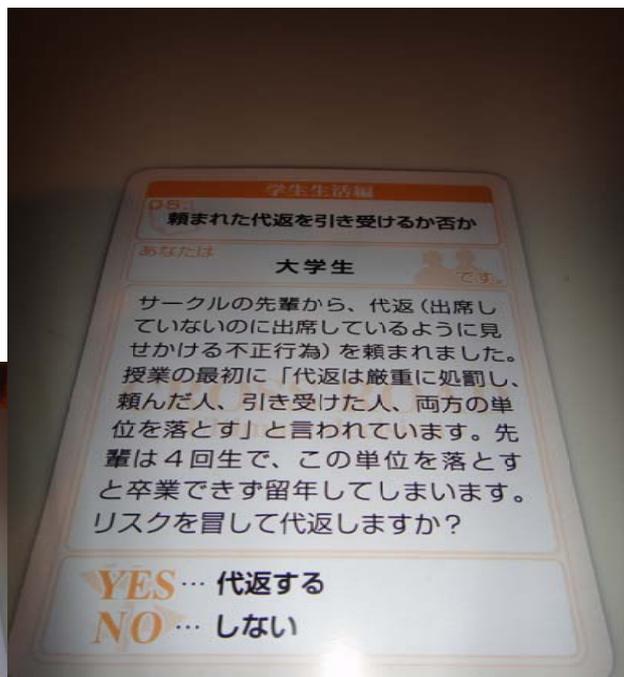
## パーソナルスペース

高知県防災キャラクター◎やなせたかし

パーソナルスペース	ヘルパちゃん：パーソナルスペース敏感系 	たいさくくん：パーソナルスペース無頓着系 	じしんまん：パーソナルスペース波長拡大系 	つなみまん：パーソナルスペース想定困難系 
-----------	-------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## 続々登場！オリジナルカード！

クロスロードをご愛用いただいているサポーターのみなさんがオリジナルバージョンをお作りいただいているのは、この新聞でもいくつかご紹介しているところです。今回は、秋田大学の学生さんがつくられた「有珠山編」、島根大学教育開発センター「学生生活編」などのバージョンを簡単にご紹介いたしましょう。それからもちろん、神戸クロスロード研究会のオリジナルデザインカードも！



↑サークルの先輩の代返をする？  
←島根大学はカードのデザインがcool!



↑カード裏のデザインも2種類。どちらを選ぶべきか？  
←神戸クロスロード研究会は「はい」と「いいえ」もカードに追加！

## 距離の置き方

高知県防災キャラクター◎やなせたかし

