

文書番号	PRQMEM001D-06
施行日	2025年 1月 1日
作成者	品質安全向上室

ジャスト便 デリバリー【安全・品質ハンドブック】

安全・確認・作業・報告



ダイセー倉庫運輸株式会社

目次

・デリバリーの皆さんへ	2P	残数確認によって、誤出荷は防げます	24P
・善管注意義務	3P	入庫時の確認	25P
・安全第一	4P	保管時の確認①	26P
フォークリフトの災害事故	5P	保管時の確認②	27P
・デリバリー(プロのリフトマン)	6P	雨天時の確認	28P
8Sパトロールは、安全・品質・生産性につながります	7P	荷扱い時の商品事故は防げます①	29P
・ダイセイ倉庫運輸(株) 構内優先順位	8P	荷扱い時の商品事故は防げます②	30P
構内・庫内の危険	9P	荷扱い時の商品事故は防げます③	31P
構内歩行時「6」の注意	10P	荷扱い時の姿勢	32P
・作業 作業で大切な事	11P	・報告	33P
後進時の事故は防げます①	12P	保管異常時の報告	34P
後進時の事故は防げます②	13P	商品異常時の報告	35P
リフト・バック時「6」の注意	14P	報告後の異常品の識別管理	36P
荷役・運搬時の事故は防げます	15P	・その他	37P
フォークリフト操作時「9」の注意	16P	4S活動で火災防止	38P
操作時「9」の注意⑥リフト乗降、三点支持について	17P	フォークリフトのメンテナンスで安全確保	39P
操作時「9」の注意③・④荷役時のポイント	18P	・異常発生時 倉庫内作業中に地震を感じたら	40P
・確認 指差呼称でミスは防げます	19P	緊急時の連絡方法	41P
誤出荷・誤納入が発生すると	21P	・まとめ 学ということ	43P
誤出荷は防げます	22P		
棚番管理は事故(誤出荷)防止になります	23P		

デリバリーの皆さんへ

毎日の安全作業、大変お疲れ様です。

私達デリバリーは、会社の代表者であり、お客様の代表者です。

お客様に代わり大切な商品を、取り扱っていることを忘れてはいけません。

ハンドブックには、日常業務の基本的なことが書かれておりますが

「基本こそ仕事の極意」です。

デリバリーの方、一人一人が基本ルールを遵守するプロ意識を常に持ち、

毎日、安全・安心で確実な作業を積み重ねること、それがお客様の信頼となり、

皆さんの生活の安定へと繋がるのです。

お客様からお預かりした大切な商品を、安全に取り扱ってください。

「ご安全に！！」

善管注意義務

私達の倉庫業には、倉庫業法があり「善管注意義務」に従って業務を行わなければなりません。

○「善管注意義務」(善管義務)

倉庫業者は正しい判断と商品に対する思いやりを持った管理者として、お客様より預かった大切な商品に常に細心の注意を払い、その品質や用途に合わせた最も良い管理を行い、さらに倉庫内外の清潔・整頓を保つことが、基本的な内容として求められています。

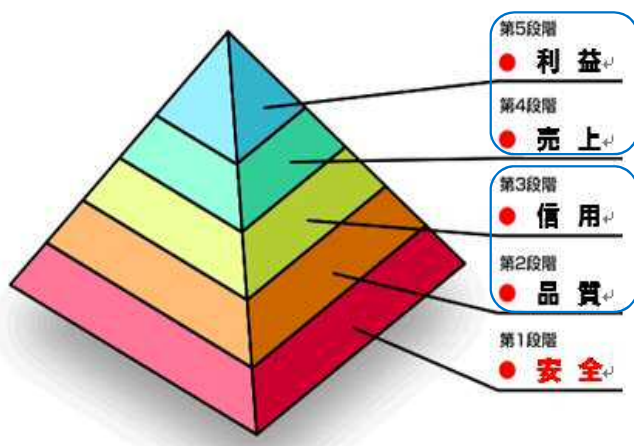
お客様から見て、入庫した商品が商品に合わせて問題なく適切に保管をされ、その状態が維持され出庫されているということです。



安全第一

私達デリバリーは、倉庫業に携わっている中で安全をもっとも優先に心掛ける、「**安全第一**」の意識で作業を行わなければなりません。

○安全とは、危険を的確に予測して確実に防止することです。
自分自身を守るため、周りの仲間を守るため、そしてお客様と社会に安心を提供するための行動であることを忘れてはいけません。



第1段階：安全

「安全第一」安全は全てにおいて最優先されます。

第2段階：品質 第3段階：信用

「品質」が良いことによって、信用を得ることが出来ます。

第4段階：売上 第5段階：利益

「生産性」を追求することで、売上と利益に貢献します。



フォークリフトの災害事故

死傷災害／死亡災害の事故型別傾向



「墜落・転落」死亡災害の詳しい発生状況は、2018～2020年の厚生労働省の死亡災害データベースによると以下の通り。(合計16件)

- ・上昇させたフォーク（爪）やパレットから落下 6件
- ・オーダピッキングトラックでの作業中に落下 5件
- ・車両そのものが通路等から落下 4件
- ・車両の運転席以外に乗って落下 1件

フォークリフトによる事故で、年間約30名の方が亡くなられています。

【死亡事故原因】

- 1位：はさまれ・巻き込まれ
- 2位：激突され
- 3位：墜落・転落
- 4位：転倒

【自動車事故との比較】

・自動車登録台数 約8200万台
年間死亡者数 約2600名

・フォークリフト保有台数 約80万台
※登録制度が無いため、推測台数
年間死亡者数 約26名

自動車は、フォークリフトの約100倍規模であることから死亡事故は同じ割合で発生していることがわかります。



デリバリー(プロのリフトマン)

「Smile & Clean」は、会社の看板です

○デリバリーの服装とあいさつ

サービス業にとって服装とあいさつは基本です。

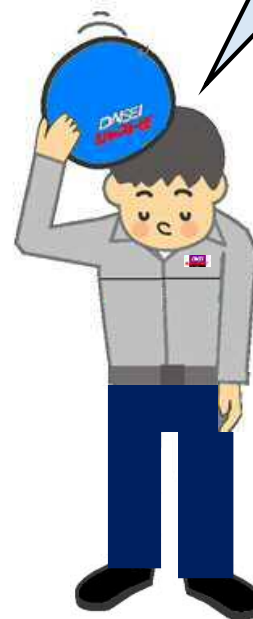
○デリバリーのあいさつ

「お早うございます！」・「お疲れ様です！」
「お疲れ様でした！」大きな声と笑顔であいさつ。

お客様には、リフトから降り、

・「いらっしゃいませ。」と、頭を下げて大きな声と笑顔であいさつ。

・「ありがとうございました。」と、頭を下げて大きな声と笑顔であいさつ。



気持ちよく！
さわやかに！

○デリバリーの服装
気をつけていますか？

- ・ズボンの腰履き、すそまくり
- ・ヘルメットのあごヒモ
- ・安全靴のかかと踏み
- ・ジャンバーのチャック
- ・ポロシャツのボタン
- ・シャツのすそ出し
- ・装飾品(結婚指輪を除く)
- ・タオルの首かけ
- ・無精ひげ、頭髮

「8Sパトロール」は、安全・品質・生産性につながります

○8Sとは

- ①整理 : いるものといらないものを分けて、いらないものを捨てる。
- ②整頓 : 必要なものをいつでも使えるようにする。
- ③清掃 : ゴミ、埃などを取り除く。
- ④清潔 : 清掃を維持する。服装や身の回りを汚れの無い状態にする。
- ⑤躰 : 決められたことを、きちんと守る。
- ⑥スマイル : 笑顔で元気に爽やかな挨拶をする。
- ⑦スペース : 適切にスペースを有効活用する。
- ⑧セーフティー : 安全な作業環境を維持する。

「整理」「整頓」
「清掃」「清潔」
4S活動！
これが、大切！



ダイセー倉庫運輸(株) 構内優先順位

①

：



トラック

②

：



リフト

③

：



人

構内・庫内の危険！！（歩行者が気を付けること）

○構内・庫内は、トラックやリフトの往来またパレット・保管商品などにより危険箇所（死角など）が大変多く存在します。

「走る！」「飛び出し！」は、接触・つまづいて転倒するなど重大災害に繋がります！

特に作業中のリフトは、作業に集中しているため近寄ることは大変危険です。

①構内・庫内は、絶対に「走らない！」

②曲がり角、死角から絶対に「飛び出さない！」

③動いているトラック・リフトには、「近寄らない！」

※用事があるときは、声をかけて意思疎通してから近づくこと。



構内歩行時「6」の注意！！

- ①トラック・リフトを優先させる。
- ②走らない、飛び出さない。
- ③乗車中のリフト周囲には、近寄らない。
- ④リフトの後ろを通る際は、「通ります！」と声を掛ける。
- ⑤ながら歩きをしない。
- ⑥トラック、リフトの軌道上に立ち止まらない。



作業

作業で大切なこと！！

○毎日の作業で、一番大切にしなければならないことは・・・

【安全で確実な作業です！！】

フォークリフトでの荷役等は、**急旋回・急ブレーキ**は大変危険で事故に繋がります。**急の付く動作**は絶対にやめましょう！！

また、「**指差呼称**」で周囲の安全確認をしましょう！！

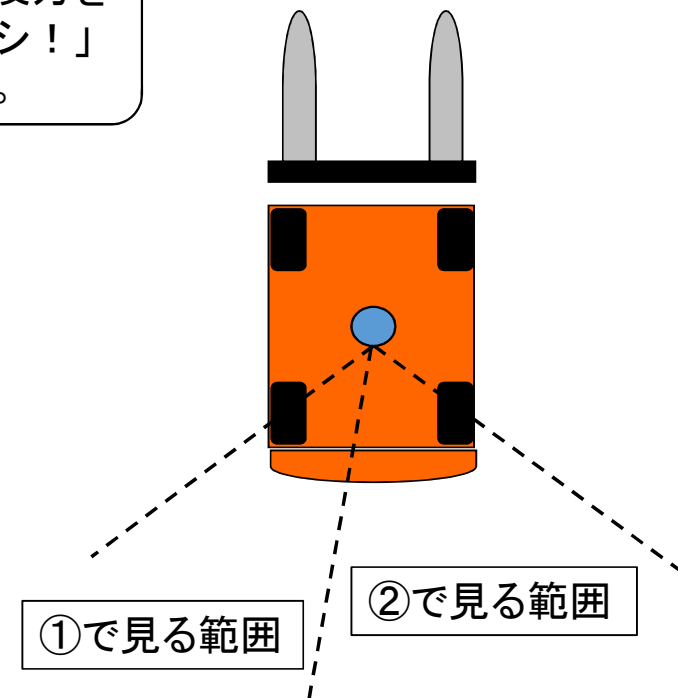


後進時の事故は防げます！！①

○後進前の指差呼称による安全確認を徹底しましょう！



指で差した方向に顔を向けて安全が確認できたら、「ヨシ！」と呼称する。



後進時の事故は防げます！！②

○後進時に後方の安全確認が出来る姿勢で乗車しましょう！

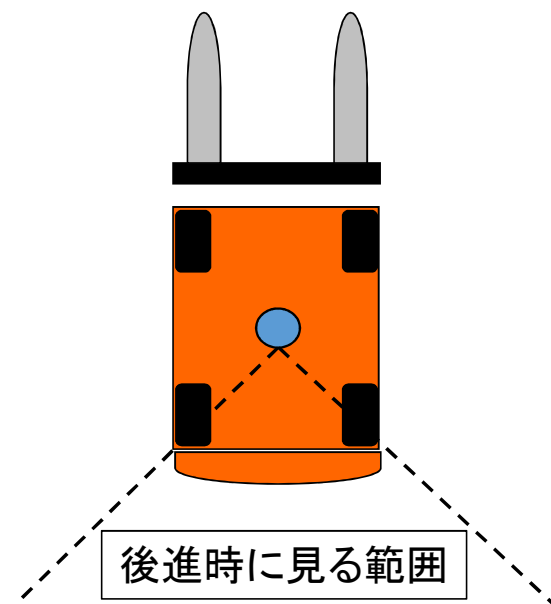


後から見た姿勢

アシストグリップを、
使用しても良い。



横から見た姿勢



正しい姿勢で乗車することによって、
後方の安全確認をしっかりと行い、
事故防止に努めましょう！

安全確認は、
「自分自身」と「仲間」
を守ります。



リフト・バック時「6」の注意！！

- ①右手で左後方・右後方を指差呼称で確認してから走行する。
- ②シートバックを抱えるように持ち、後方全体が確認できる姿勢で走行する。
- ③周囲に人がいる場合は、「動きます！」と声をかける。
- ④歩行者から離れて走行する。
- ⑤曲がり角、トラック等の死角に出入りする際は、一旦停止にて安全確認する。
- ⑥トラックが走行してくる場合は、通過を待つ。



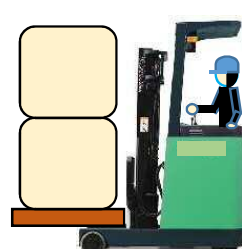
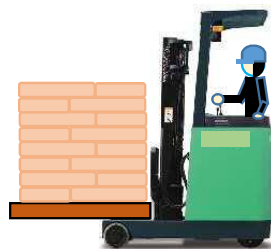
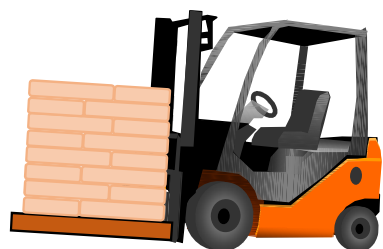
荷役・運搬時の事故は防げます！！

○フォークリフトごとの死角、商品を扱う際の死角を認識し、危険を予測して運転しましょう！

フォークリフトは種類や商品の状態、自分の体格等によって運転中の見える景色に違いがあり、状況ごとに見えない部分（死角）が発生します。

周囲の安全確認はもちろんの事、死角に対しての危険予測を行い状況によっては、リフトを停止し降車して目視による確認が必要です。

周囲の作業環境に合わせ、指差呼称による「安全確認」を行い事故防止に努めましょう！



「これぐらい」と、妥協しないこと。これが大事！



フォークリフト操作時「9」の注意！！

- ①作業スペースと地面の状態(くぼみ・段差・ぬかるみなど)を確認！
- ②倉庫出入口・シャッター下を通る際は、一旦停止による上方確認！
- ③フォークをパレットに挿す・抜く時の一旦停止と、高さや角度の確認！
- ④商品とバックレストの間隔5cm～10cmの確認！
- ⑤トラック・商品の間から出る際は、一旦停止で安全確認をして、バックで最徐行を！
- ⑥リフトの降車は、運転席左側より「後ろ向き」で左手はアシストグリップ、右手はシートバックを持ち、ステップに左足を掛け、右足から地面着地！
- ⑦運転中は、携帯電話は使用禁止。伝票を見ない。
- ⑧停車中は、フォーク先端1/3を地面・床面につける事。
- ⑨荷役中は、前後旋回時に上昇・下降の同時操作禁止。



フォークリフト操作時「9」の注意！！ ⑥リフト乗降、三点支持について



- ①・②：アシストグリップをつかみ、③片足がリフトに接触している状態で、三点支持による前乗り・後降りを行ってください。
※降りるときは、乗るときと逆で降ります。姿勢は画像のように乗るときも降りるときも同じ姿勢になります。
- アシストグリップに、体重を掛けて乗り降りすると転倒につながる恐れがあります。
- 乗るとき（ステップ）、降りるとき（地面・床面）足元を確認してください。

「正しい姿勢で乗り降りし、自分自身を事故から守りましょう！」

フォークリフト操作時「9」の注意！！ ③・④荷役時のポイントについて


挿入時一旦停止



抜く前一旦停止



フォークを挿入時、抜く前は一旦停止で、爪先・角度を確認する事。確認を怠ると右図の様な事故になります。






突き刺し

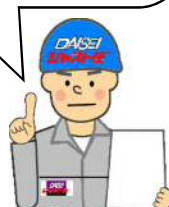
抜けた時の跳ね上がり








こぶし一個分空ける。5～10cm程度

バックレストと貨物の間は、5～10cm程度の間隔を取り荷役する事。右図の様な荷役をすると事故に繋がります。




爪の入りが浅い



近づけ過ぎ



※ 乗車状態で確認が出来ない場合は、必ず降車して爪先・角度・間隔を確認する事。

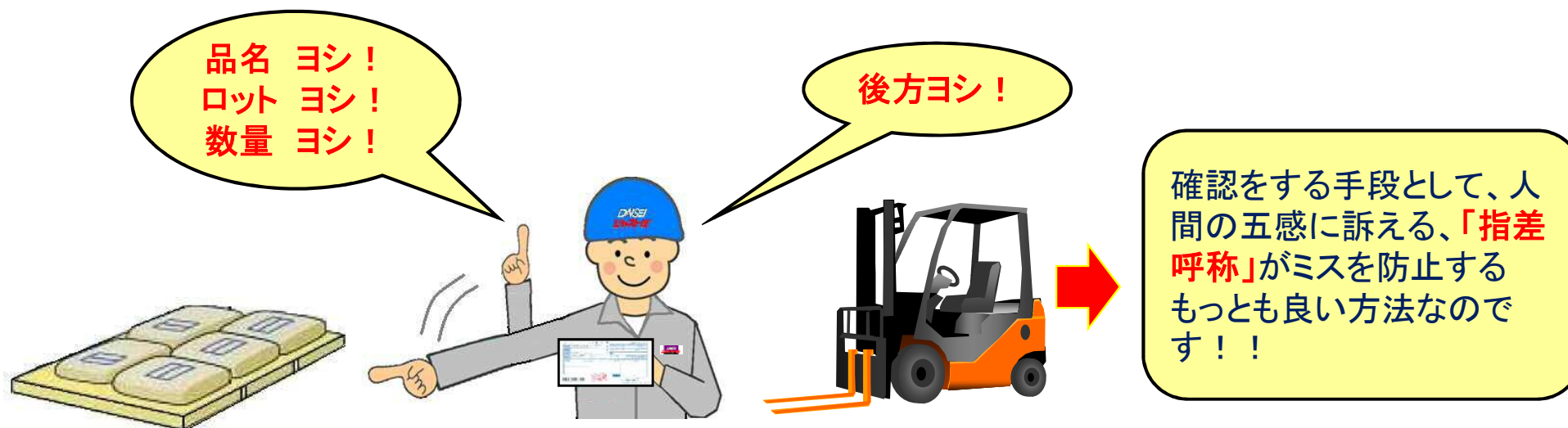
確認

指差呼称でミスは防げます！！

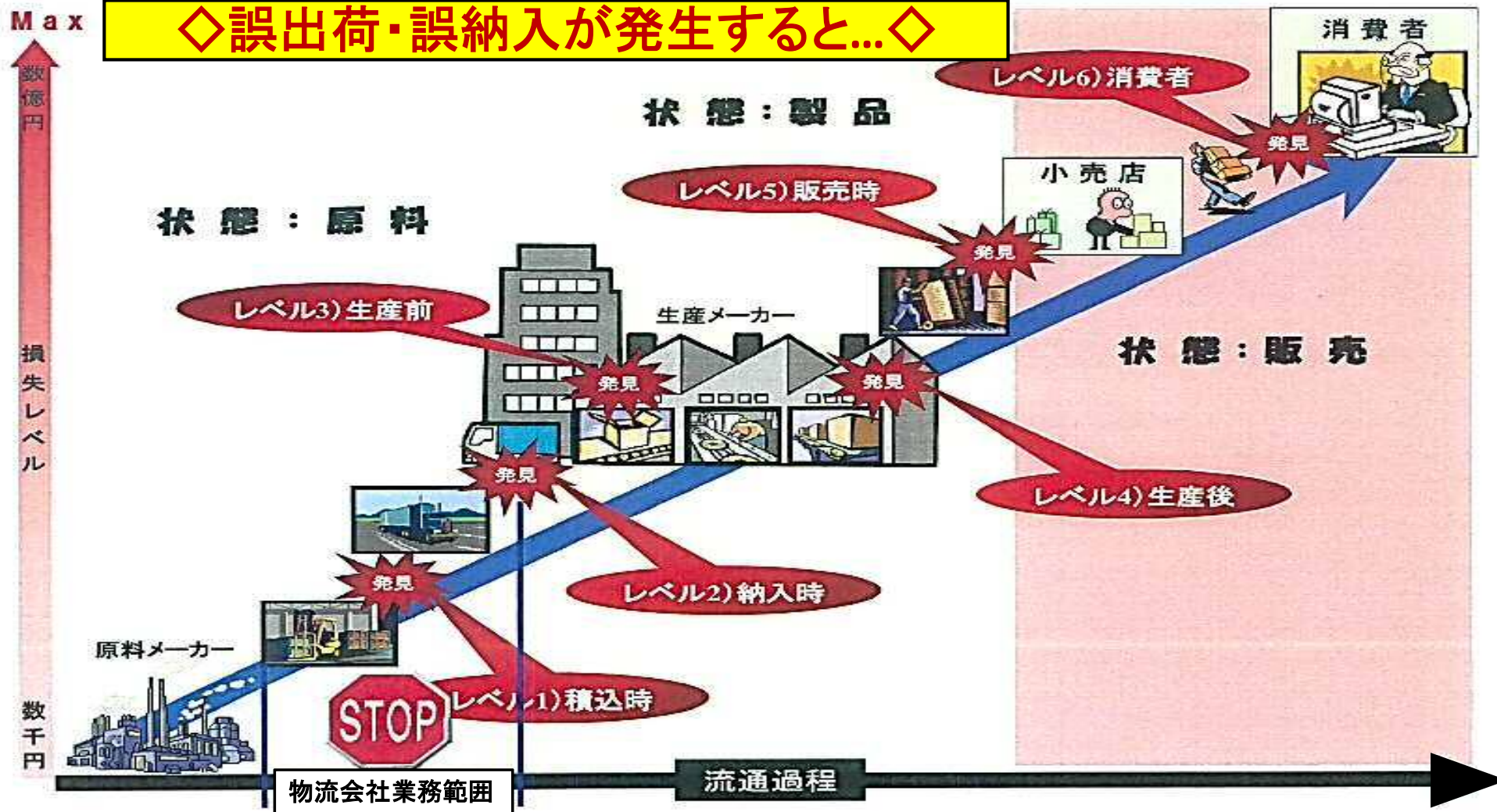
ジャスト便デリバリーの仕事は、確認が最も重要な仕事です。
ミスの99%は確認で防ぐことができます。

【指差呼称で確認のプロになろう！】

「指で差して確認！」・「眼で確認！」・「大きな声で確認！」



◇誤出荷・誤納入が発生すると...◇



【レベル5: (組み立て後)販売時発見】 数千～数億円損失

レベル4のコスト + (車両)販売損失ペナルティー(製品代相当弁金)

【レベル6: (販売店)消費者発見】

数億円～無限 損失

レベル5のコスト+(車両)不良品回収コスト
他

リコールに関わる費用、販売店の信用の失墜
及び販売量低下(取引停止)など

【レベル3: 生産前発見】 数十万～数百万円損失

※荷主様監査あり

レベル2のコスト + 生産計画変更コスト
及び一時ライン停止コスト

【レベル4: 生産後発見】 数百～数千万円損失

レベル3のコスト + 荷主様(原料メーカー)
信用の失墜及び不良品(部品)製造損失コスト

【レベル1: 倉庫内(積込時)発見】 数千円損失

センター内での信用・信頼の失墜
倉庫内出庫・出庫コスト+人件費

【レベル2: (お客様)納入時発見】 数万円損失

※荷主様指導あり

レベル1のコスト + 代替品輸送コスト

(荷主様からの)信用及びイメージ低下

事故に関わる間接コスト + 再発防止対策費用



誤出荷は防げます！！

○伝票＝商品

出庫ピッキング前（出庫票）、ピッキング後（出庫票・確認票）の確認（照合検査）作業は最も大切な仕事です。ピッキング時に実施したから、ピッキング後にやらなくてもよいという事ではありません。

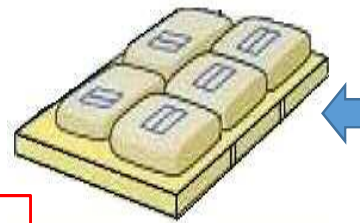
（ピッキング後、数量を数える場合は必ず触手での確認を行う事）

忙しくても、慌てていてもやらなければならない仕事です。

伝票と商品（現物）を「**指差呼称**」で確認（照合検査）！！
入出庫日・納入日・納入先名・品名・ロット・数量・残数など



商品に確認票を添付する際は、クレープもしくはシールの強い底部に行ってください。取り外す際に、他の箇所は外装破袋の恐れがあります。また取り外す際は、慎重に！



検品をする場合は
伝票を確認してから、
商品の確認を行う事!!
あくまでも
伝票が(正)です。



棚番管理は、事故(誤出荷)防止になります！！

○伝票＝商品・棚番

入庫時、入庫伝票(コピー等)と商品(現物)の品名・ロット・数量・外観等の確認(照合検査)をした後に、商品を棚に保管します。保管後に入庫伝票へ商品を保管した棚番を記載します。また、保管している棚番を変更した際も、棚移動表等に棚番を記載し事務担当者に提出をしましょう。

忙しくても、慌てていてもやらなければならない仕事です。

※同一ロケーションに類似品、類似ロット等を保管しない事が誤出荷の防止になりますが、保管をしなければならない場合は識別のため注意ポイントを記入したイエローカードの添付を行い視覚による注意喚起を行いましょう。また1P/L:40袋以上は、カードに数量を記入し添付しましょう。



棚番管理が出来ていないと、間違った商品を出荷してしまったり、商品の行方が分からず紛失してしまうことがあります！

※平置きの棚番管理は、番地・枝番を明確に！(例：1(番地)－1(枝番))

倉担当者以外の人にも困らないように管理しよう！



記載間違いが無いことを確認。
これが重要！

残数確認によって、誤出荷は防げます！！

○伝票＝商品

出庫ピッキング時、伝票（出庫票）と商品（現物）の品名・ロット・数量等の確認（照合検査）をした後に残在庫の確認を実施します。伝票（出庫票）に記載してある残在庫とピッキング後の商品（現物）の残在庫を照合し、差異が無いことを確認します。

忙しくても、慌てていてもやらなければならない仕事です。

差異が発生したら、直ちに事務担当者に
問い合わせをしましょう！

よく分からなければ、
すぐに現場のリーダーに
連絡しよう！
これが大事！



入庫時の確認！！

○伝票＝商品

入庫時、入庫伝票(コピー等)と商品(現物)の品名・ロット・数量・外観等の確認(照合検査)を確実に実施しましょう。

忙しくても、慌てていてもやらなければならない仕事です。

入庫は、事故の芽を摘み取る入口です。指差呼称による確認をしっかりと行いましょう！

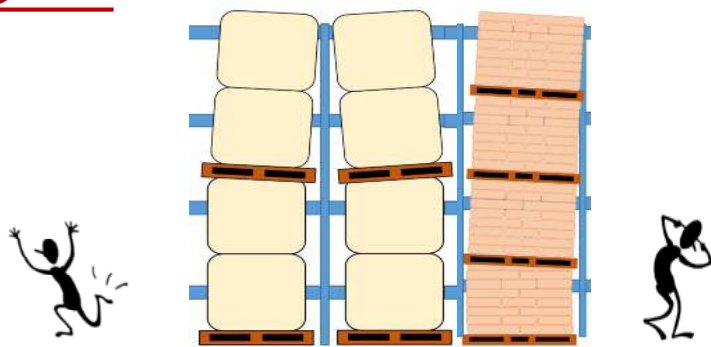


保管時の確認①！！

○ラック・ベタ積みの商品に危険な状態がないか確認しましょう！

保管した商品は特性や時間経過・温度・湿度等により、状態が変化することがあります。毎日の見回りで、保管状態の変化を確認し荷崩れ等の商品事故が発生しないようにしましょう。特に、その日に保管した商品については休憩ごとの確認が必要です。

荷崩れによる商品事故は、重大な労災事故に繋がります。
自分自身と周りの仲間が巻き込まれないように安全確認
を徹底しましょう！



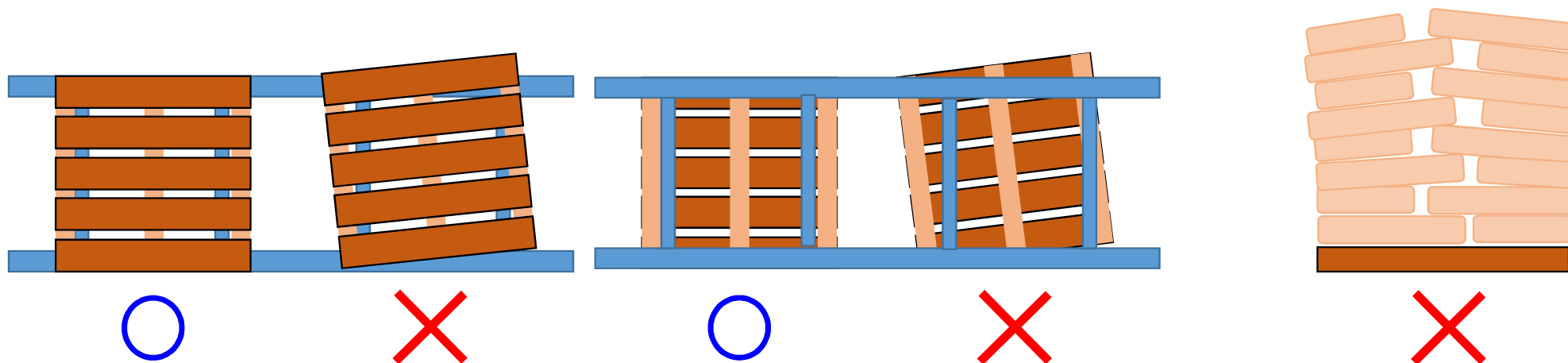
「これぐらい」と、
妥協しないこと。
これが大事！



保管時の確認②！！

○移動ラックの商品に危険な状態がないか確認しましょう！

移動ラックのビームに対して、パレット前面が真っ直ぐに揃っているか。
商品のハイ割れ等がないか。



注意事項：サブビームには貨物の荷重がかからないよう選定すること。

サブビームの役割：①ビームの開き止め ②樹脂・木製パレットのたわみ防止

雨天時の確認！！

○天候の確認

スピードのある作業よりも、商品の安全を守りましょう。
雨濡れをさせないために周囲の状況を確認してから作業をしましょう。

「オーバーサックを準備しましょう。」
【資材の準備と心遣いが大切です！】



荷扱い時の商品事故は防げます①！！

ワンウェイフレコンの特徴

- ・素材として強度が弱い。
- ・1回使用又は1年を限度とする。

・ワンウェイフレコンの素材

ポリプロピレン(PP)、ポリエチレン(PE)

本体部分の強度を必要とする所はポリプロピレン(PP)

飛散防止カバーなど柔らかさを必要とする所はポリエチレン(PE)

縫製系にはポリエステルを使っています。

・**クロス/シングル型** 充填・排出を1回しか使わないことを条件にして、造られたフレキシブルコンテナバック。

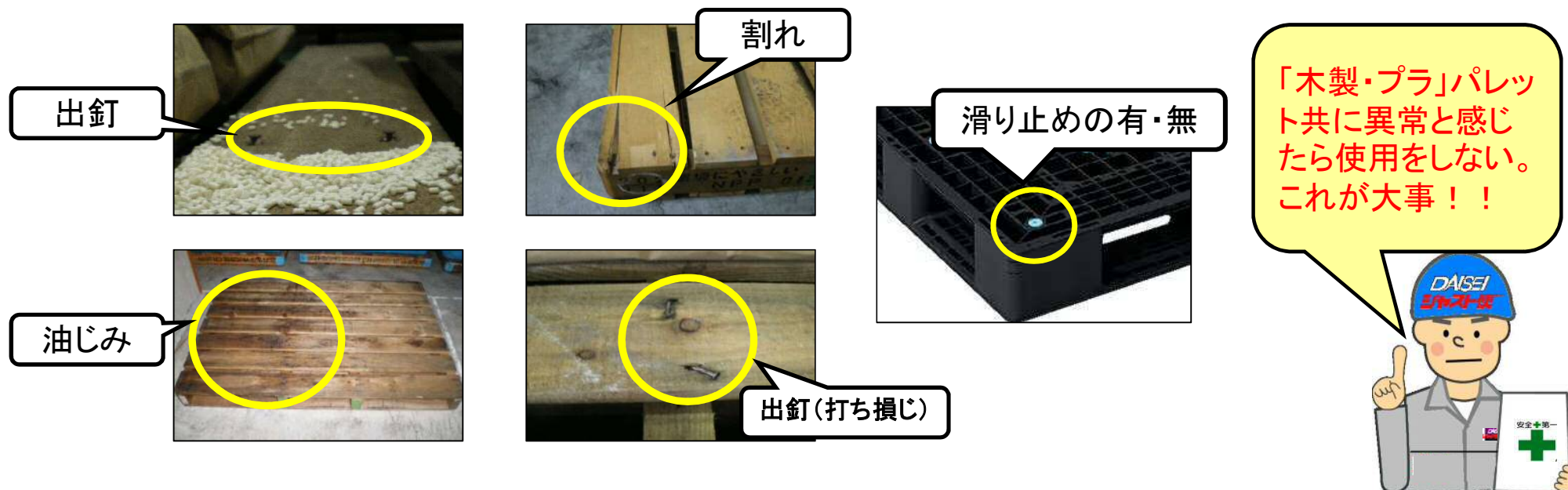
・**クロス/スタンダード型** 充填・排出を数回、または1年を限度として使うように造られたフレキシブルコンテナバック。
フレコンバック生地の上にPPフィルムを張り合わせたもの。

※どちらも同様な荷扱いを行うこと。



荷扱い時の商品事故は防げます②！！

○商品をパレットに積載する前に、パレットに異常がないことを確認しましょう！



異常パレットを使用すると、商品事故(破袋)になる可能性があります！
酷い汚れ・ゴミなどを取り除き商品に影響が出ないようにしましょう！

荷扱い時の商品事故は防げます③！！

○商品をパレットに積載・取る際は、商品を正しく扱いましょう！



両脇から抱え持ち上げる



商品に合わせて
正しく持つこと。
これが大事！！

引きずり



高い位置から落とす



クレープ部分の引張

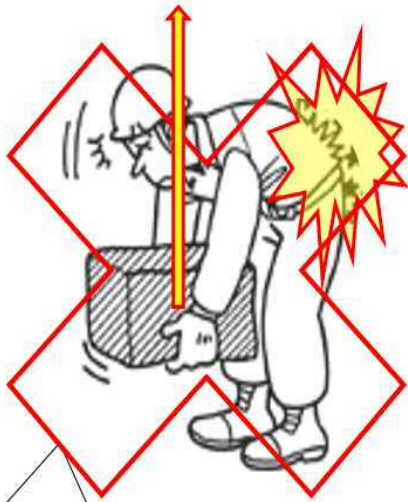


鯖折り

荷扱い時の姿勢！！

○商品をパレットに積載する際は、正しい姿勢で商品を取り扱きましょう！

間違った姿勢



ひざを伸ばしたまま、商品を腕の力だけで持ち上げると腰を痛めます。

正しい姿勢



ひざを曲げて、体全体で持ち上げるようにひざを伸ばし、垂直に持ち上げる。

正しい姿勢で商品を扱いましょう！
無理な姿勢で扱うと、体を痛めたり・商品事故になる可能性があり大変危険です。



報 告

日常の業務に異常は当たり前のように発生するものです。
異常が発生したその時は、スピードある正直な報告が、お客様と会社と何より「**自分自身**」を救います。



会社はあなたの味方です。

自分ひとりで悩まずに、**リーダーに「報告」**を行い、指示を仰いでください！！

保管異常時の報告！！

○荷崩れ・破袋・傾きその他の異常を発見・発生した場合。

まずは身の安全を確保し、直ちにリーダーに報告！



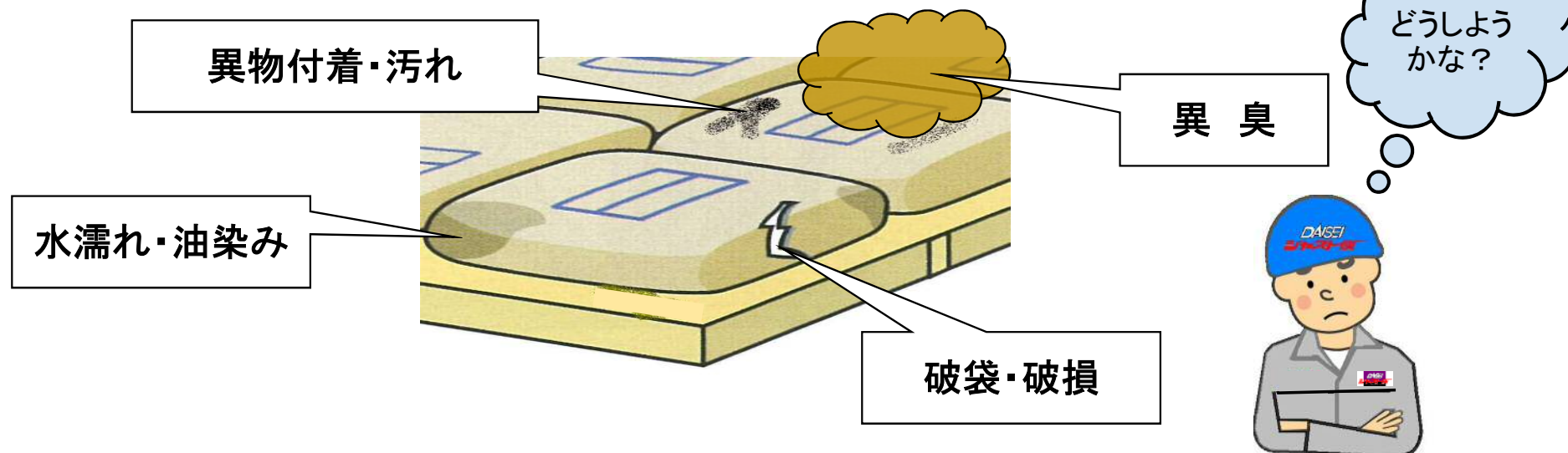
自分ひとりで判断せず、「**報告**」を行い、指示を仰いでください！！

商品異常時の報告！！

○破袋・破損・水濡れ・油染み・異物付着・汚れ・異臭・その他異常を発見・発生した場合。

⇒直ちにリーダーに報告！

※入庫・保管・出庫時において、外観検査を徹底しよう。



自分ひとりで判断せず、「報告」を行い、指示を仰いでください！！

報告後の異常品の識別管理！！

○商品異常を報告後に、正規品と区別して異常品を管理する必要があります。

「不適合品置き場」に、事務所より発行された識別内容を明記した書面を商品に添付し保管します。異常品であっても、お客様の商品なので大切に扱いましょう！

異常品が間違って、正規品として出荷されないように、しっかりと管理しましょう！！



正規品と変わらない管理
をする。
これが大事！



その他

災害時の安全確保！！

○非常口・避難場所・消火栓・防火シャッターは災害時に備えていつでも使用できるようにしておくこと！



「人命が最優先」
災害時に備えて、物を
置かないように常に
整理・整頓しておきましょう。
これが大事！！



4S活動で火災防止！！

○倉庫火災は、会社の存続にとって致命傷であり自分自身の生活を脅かします。4S活動を通して火災予防に努めましょう！

- ① リフトの充電器付近に、燃えやすいものはありませんか？
- ② リフトの充電コード、またコンセント周りに埃は溜まっていますませんか？
- ③ リフトの充電コード等の配線が損傷していませんか？
- ④ 不要なものが放置されたままになっていませんか？
- ⑤ 建屋周りの可燃物・パレットなど整理されていますか？
- ⑥ 倉庫の内外ともに清掃され維持されていますか？



整理・整頓・清掃・清潔を維持すること。
これが大事！

フォークリフトのメンテナンスで安全確保！！

○フォークリフトは、デリバリーにとって仕事を共に行う大切なパートナーです。大事に取り扱いましょう！

①始業前点検の実施

一日の始まりは、リフトの始業前点検からです。

事故無く「安全・安心」に作業を行う為にとっても大切な点検です。

少しの故障が、大きな事故に繋がります。また故障を早く発見することでリフトの寿命が長くなります。しっかりと行いましょう！

②補修と清掃を実施

ボディーが傷だらけ、汚れたまま放置しておくと

「安全への意識」が薄れてきます。

定期的に補修と清掃を実施しましょう！

プロのリフトマンは、
道具を大事にします！



災害発生時

倉庫内作業中に地震を感じたら！！

緊急地震速報が震度4以上の地震を感知し、「緊急地震速報です、強い揺れが来ます、身の安全を確保してください。」のアナウンスが倉庫内に流れます。
その時は落ち着いて次のように行動してください。

- ①周囲の状況に注意を払いながらリフトを停止し、降車して1次避難場所まで避難します。
- ②揺れが収まった後、30秒後に周囲の状況を確認しながら2次避難場所へ避難します。

※自分の周囲の状況を日常から確認する癖をつけて、万が一の時に自分の身を守る行動が出来るように準備しておきましょう！

自分の身は、自分で守る！（最後は自分の判断になります！！）

緊急時の連絡方法

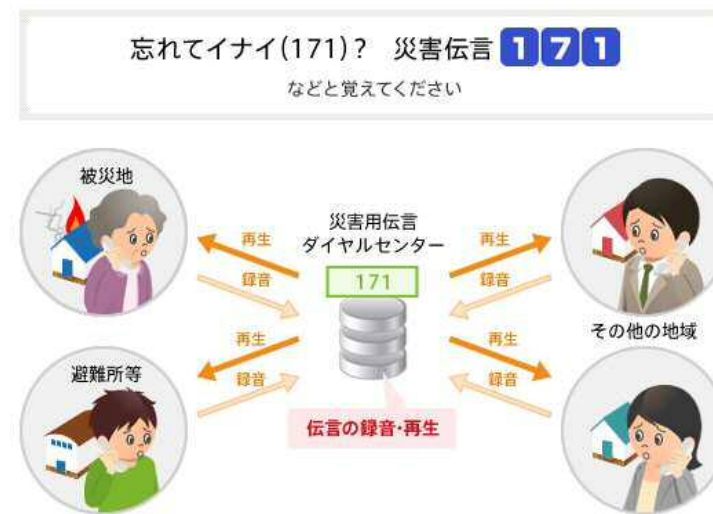
日頃から地震などの大災害が発生した時の対応や集合場所について、家族で取り決めることが大切ですが、予測のできない事態も発生します。
そんな時、安否確認が出来るサービスがあります。

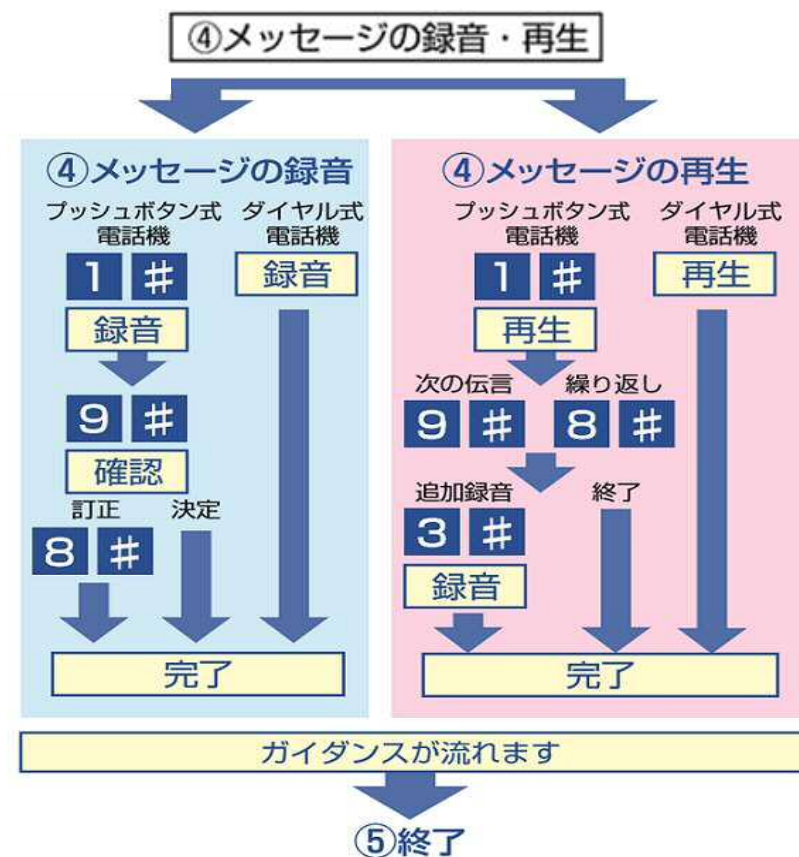
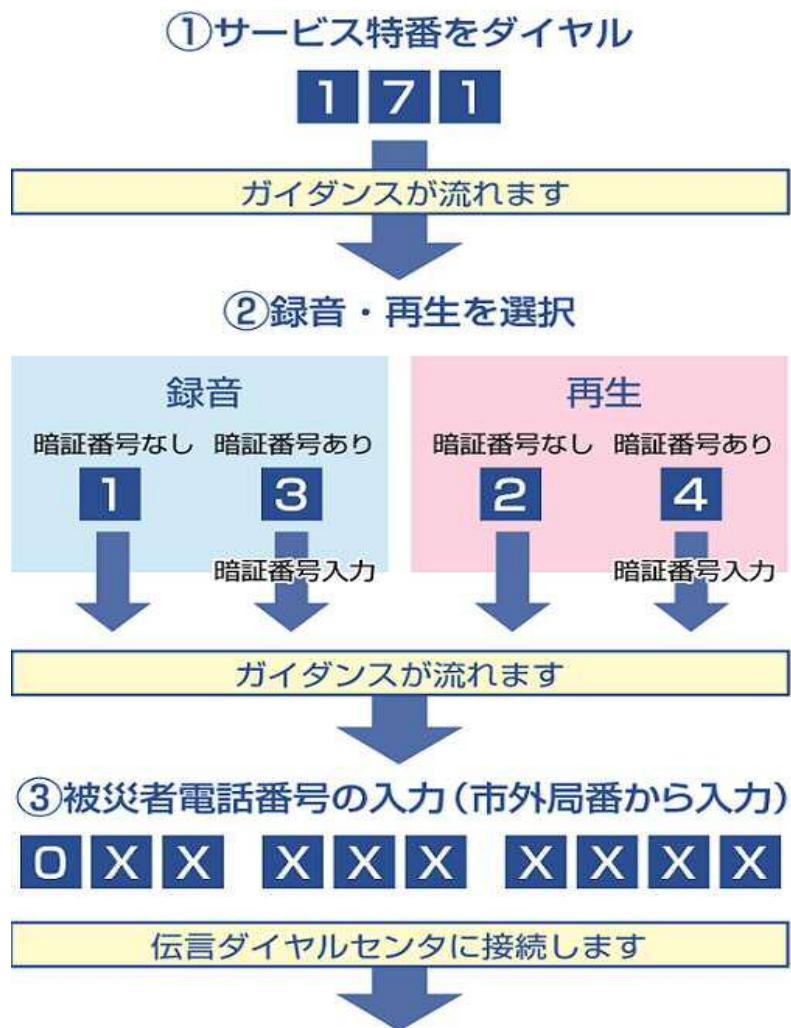
【災害用伝言ダイヤル】171

NTT各社が運用する「災害用伝言ダイヤル」は、大地震発生時に「**個人の安否確認の手段**」として、被災地の方々が録音した安否などに関する情報を提供するものです。

利用方法は「171」をダイヤルし、ガイダンスに従って行います。

- 伝言録音時間／30秒
- 伝言保存期間／2日間(48時間)
- 携帯・PHS・公衆電話からも利用可能です。
- 通話料がかかります。





※プッシュボタン選択について
 ダイヤル回線からボタン式電話機をご利用の場合、センタ接続後にプッシュ信号送出モードに切替え「1#」を入力すると、プッシュ信号による操作(訂正、繰り返し、次ステップ等)が可能です。
 ダイヤル式電話機をご利用の場合はプッシュ信号による操作ができないため、「録音訂正」や「繰り返し再生」ができません。

まとめ

学ぶということ

人間は誰しも間違いを起こします。
人間は完璧ではないので仕方のないことです。
しかしもしあなたが間違えてしまったら、その間違いに目を背けずに、
間違いを受け止め、2つのことを冷静に考えてください。

①なぜ間違いが起ったのか？

②どうしたら間違いを起こさなかったか？

そしてあなた自身の行動を見直し、改めていきましょう！！
人間は間違えることもあります、間違いから学ぶことが出来ます。

失敗を経験に、次に活かしましょう！！

プロのリフトマンは
「決められた事を」
「決められた通り」
「きちんとやる」

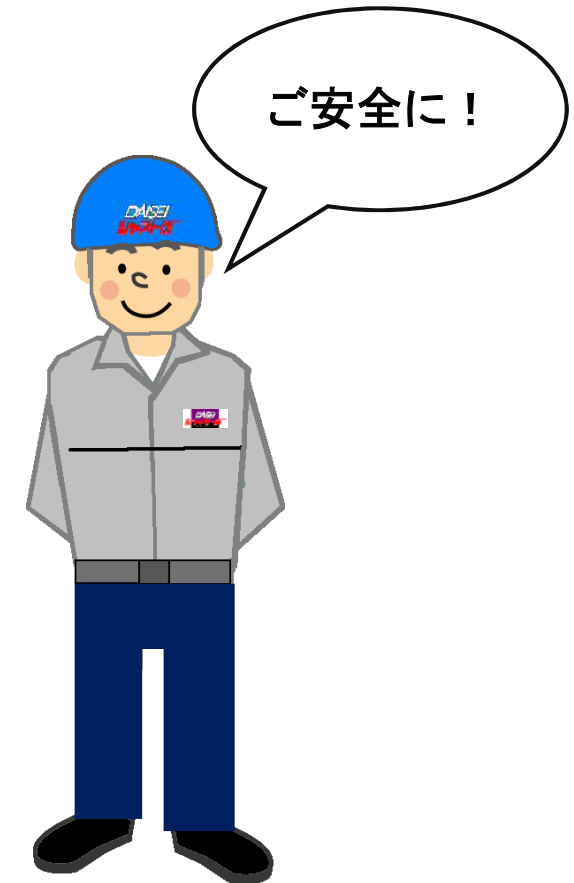
思い込みは、口に
しない！



メ モ

朝起きたらすぐ行きたくなる
会社を作りましょう！

明るく！ 楽しく！ そして遅く！



所属センター名：

名前：