

# トラブル対応マニュアル

## トラブル発生

- ・いつ
- ・どこで
- ・だれが
- ・どの様になった
- ・緊急か？

### 《共通注意事項》

- ・丁寧な言葉を使う。
- ・状況を正確に伝える。
- ・独自の判断はしない。
- ・冷静な対応を心掛ける。

### 現場に対する苦情

### 警備実施中

### 警備に苦情

### 事故

- ・重機の音がうるさい。
- ・ホコリ(砂じん)が舞っている。
- ・道路が泥などで汚れている。
- ・工事時間を超えて作業をしている。
- ・工事車両が一般道に停車している。
- ・警備員の位置がおかしい。

事故等はすぐに現場責任者へ

- ④ 苦情に対して勝手に判断し答えない。
- ④ 些細なことも遅滞なく報告すること。
- ④ 相手の氏名・連絡先は必ず聞くこと。

JOB への報告は苦情内容を考え、連絡の有無を判断する。

- ・工事車両を優先に通している。(歩行者・自転車を守る)
- ・警笛がうるさい。
- ・誘導の合図が不正確でわからない。
- ・ゲートで携帯ばかり見ている。
- ・誘導棒(旗)が当たった。
- ・急に停車させた。
- ・誘導時の態度が不愉快。
- ・通行の邪魔をしている。
- ・服装が整っていない。

- ④ その場で反論や言い訳はしない。
- ④ 内容を詳しく聞き対応すること。
- ④ 軽微なものは直に対処すること。

JOB への報告は遅滞なく行う。又、状況に変化があれば、その都度行う。

- ・誘導中に交通事故。(対人・対物)
- ・狭くなった通路で接触。
- ・掘削場所に転落。
- ・道路段差で転倒。
- ・工事車両と接触。
- ・規制区域に進入で資機材破損。

緊急時は 110 又は 119 を優先

- ④ 負傷者等の救護を最優先に。
- ④ 2次災害防止に努めること。
- ④ なんでも直に謝らないこと。

ひとり現場はあなたが職長です 責任者としての自覚と自信を持って

## 職長に報告・職長が対応・職長が連絡

※直接報告可  
但し職長へも報告

※30分ルール厳守(本社等上位部署への第一報)

### 現場責任者に報告・連絡

- ④現場事務所や担当者の電話番号を事前に確認しておくこと。

JOB に報告・連絡 072-840-6300