

トラブル対応マニュアル

新任教育

2025/02/01

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

- ⑨ 苦情に対して勝手に判断し答えない。
- ⑨ 些細なことも遅滞なく報告すること。
- ⑨ 相手の氏名・連絡先は必ず聞くこと。

ZIP 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・自転車を止める)
- ・ 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。

- ⑨ その場で反論や言い訳はしない。
- ⑨ 内容を詳しく聞き対応すること。
- ⑨ 軽微なものは直に対処すること。

ZIP 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

- ⑨ 負傷者等の救護を最優先に。
- ⑨ 2次災害防止に努めること。
- ⑨ 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
⑨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。

事務所に報告・連絡 072-860-1505
・
・
・