

発生日時 2021年12月2日(木) 10:25頃

発生場所 東海北陸自動車道 下り線 神田PA 男子トイレ

被害者 お客様1名 ■ ■

概要 男子トイレにて、小便器前に立ち入り禁止措置を施しホースを個室トイレ前から引っ張って水洗い清掃をしている際にお客様が個室に入り、出ようとした際に床に這っていたホースにつまずいて転倒したものの。

事後対応 お客様はお怒り気味でエリアキャストに詰め寄ってこられ、その場で謝罪したが受け入れてもらえず、責任者と話がしたいとおっしゃったため、メンテ担当者へ電話をつなぎお客様の話を聞いたのち謝罪した。担当者が現地に伺いますとお客様に申し出たが、待っている時間がないとのことで、お客様の連絡先（氏名・住所・自宅電話番号）を教えていただき、その後お客様は立ち去られた。お客様に弊社の連絡先を伝えてなかったため、自宅に電話したが留守のようであったため、FAXと留守番電話でお詫びと弊社の連絡先を伝えた。現在はお客さまからの連絡待ち。

原因・対策 立ち入り禁止処置（写真参照）をしていたが不十分であった為、今後ホースを使用して清掃する際は確実な立ち入り禁止処置（個室入り口前にもコーンを設置）を行う。また、同様の事案が発生しないよう他のエリアにも周知を行い、再発防止に努める。

転倒時現場状況



転倒時現場状況



事象再現



事象再現

