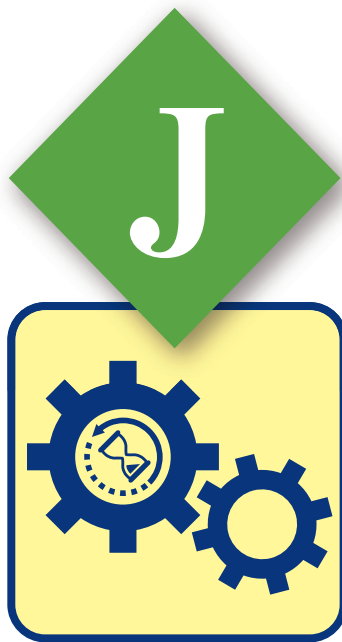


# 生 衛 業 向 け

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル(基礎編)



## 生産性 & 効率アップ必勝マニュアル



### 人的ミス(ヒューマンエラー) をなくそう (労働環境改善)

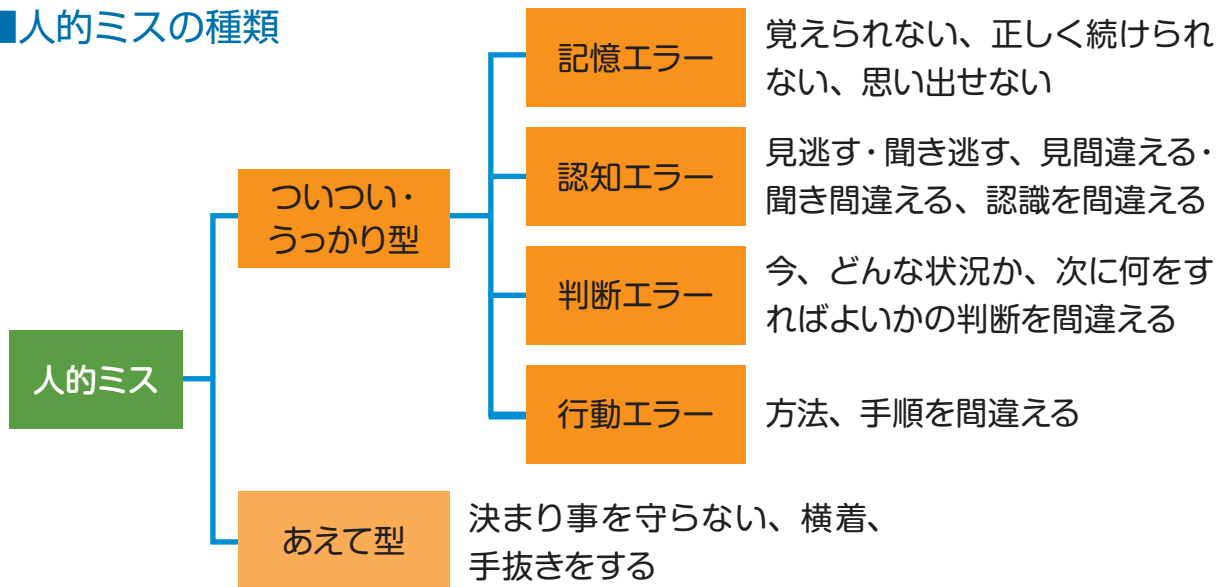
- step 1 提供サービスの人的ミスをリストアップする
- step 2 対策が打たれている人的ミスを消し込む
- step 3 人的ミスの要因を考える
- step 4 人的ミスの対策案を検討する
- step 5 対策を実施する

# 人的ミスにはいろいろな種類がある

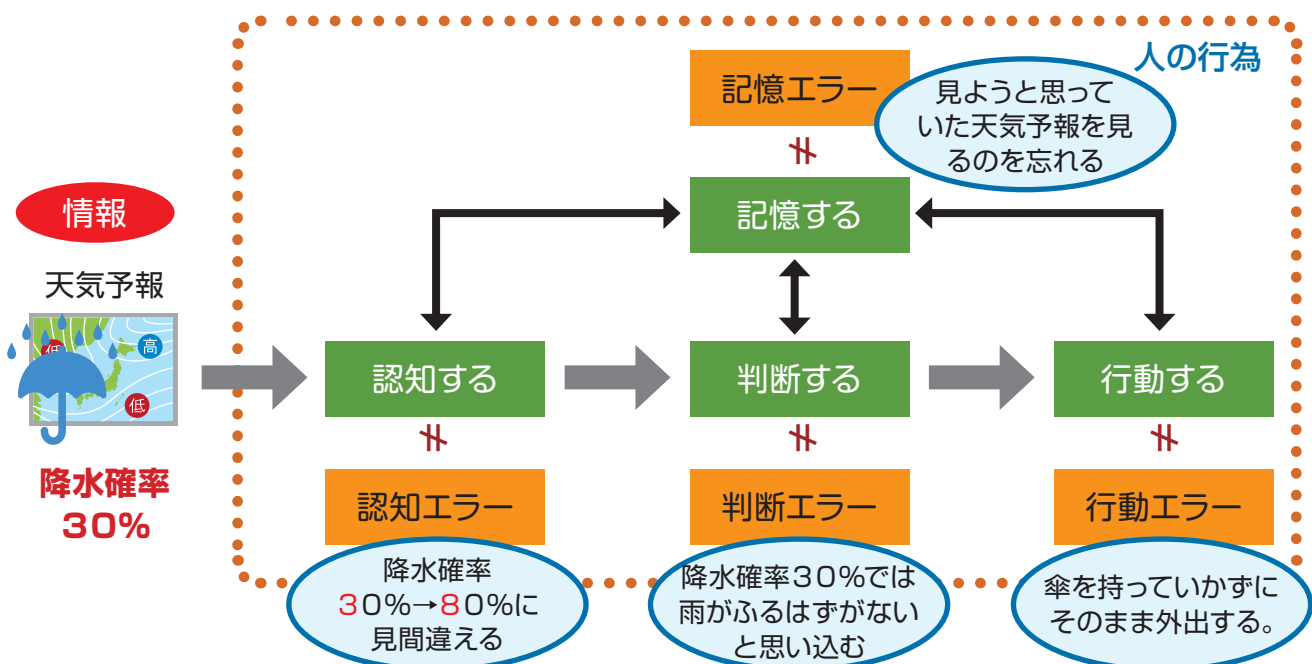
人的ミス=ヒューマンエラーの種類を知って、その種類に応じた対策を考えましょう。

- ✓ 人的ミスの種類が異なれば、それを発生させる要因も異なります。
- ✓ 要因が異なれば、対策も異なってきます。

## ■人的ミスの種類



- ✓ 人的ミスは、「認知する」「判断する」「行動する」「記憶する」機能が適切に働かずに起こる現象です。



# ことを理解しましょう。

## 取組手順

step  
1

提供サービスの人的ミスをリストアップする

提供しているサービスにおいて、過去に発生した間違いやヒヤリハットをリストアップし、整理する

※ヒヤリハット…「ヒヤリ」としたり、「ハッ」とする等事故につながる一歩手前の気づきの現象や事例

step  
2

対策が打たれている人的ミスを消し込む

step 1でリストアップされた間違いやヒヤリハットのうち、すでに対策が打たれているものを消し込んで、改善の対象となる人的ミスを明らかにする

step  
3

人的ミスの要因を考える

step 2で明らかになった人的ミスがなぜ発生したのか、その要因を考える

step  
4

人的ミスの対策案を検討する

step 3の結果を踏まえ、4つの観点から対策を考える

step  
5

対策を実施する

step 4で検討した対策案のうち、実施する対策を決め、実施する



**目標を設定して計画的に取組みましょう**  
目標設定と計画策定については「付録」を参照してください

# 提供しているサービスの人的ミスを一掃する

提供サービスにおいて、過去、どのような間違いがありましたか？  
提供サービスにおいて、どんなことで、間違いそうになってヒヤリとしたり、ハットしたこと（ヒヤリハット）がありましたか？



## 提供サービスにおける人的ミスのリストアップ

### フォーマットイメージ 飲食店での例

間違い

ヒヤリハット

	ついつい・うっかり型エラー				あえて型エラー
	記憶エラー	認知エラー	判断エラー	行動エラー	
お客様から注文を受ける	お客様からの注文を間違えて覚えていた	お客様からの注文を聞き間違えそうになった	お客様が未成年にも関わらず、アルコール飲料の注文を受けそうになった	お客様の注文を伝票に書き間違えた	注文の復唱を行わなかった
注文を厨房に通す	後で、注文を厨房に伝えようと思って忘れた	厨房担当が注文内容を聞き間違えた		注文内容を言い間違えそうになった	
厨房で調理する			注文順に調理しないといけないところを後の注文分を先に調理してよいと判断した	ドリンクサーバーでソフトドリンクが出るボタンを押すところを間違えて、焼酎のボタンを押しそうになった	うる覚えの注文内容を、確認せず、そのまま調理した
調理品をカウンターに置く		伝票に記載された客席番号を見間違えた（結果的に違う伝票の上に調理品を置いた）		どの伝票の調理品が分かりにくい場所に置きそうになった	
調理品を客席へ配膳する	配膳先の客席番号を間違えて覚えていた	伝票に記載された客席番号を見間違えた（結果的に違う客席へ持っていく）			

工程ごとに、どのようなタイプの間違いやヒヤリハットが発生したのかをリストアップする

提供サービスをいくつかの工程に分割する

上記の例は、1つの工程、1つの人的ミスについて、1つの間違いやヒヤリハットを例示しているが、複数発生することもある

# 対策が打たれている人的ミスを消し込む

リストアップされた間違いやヒヤリハットのうち、現時点でマニュアルやルールがあり、これらを守れば再発しない間違いやヒヤリハットを消し込みましょう。



## ■ 対策が打たれている人的ミスの消し込み

### フォーマットイメージ 飲食店での例

間違い

ヒヤリハット

	つつい・うっかり型エラー				あえて型エラー
	記憶エラー	認知エラー	判断エラー	行動エラー	
お客様から注文を受ける	お客様からの注文を間違えて覚えていた	お客様からの注文を聞き間違えそうになった	お客様が未成年にも関わらず、アルコール飲料の注文を受けそうになった	お客様からの注文を伝票に書き間違えた	注文の金額を行わなかった
注文を厨房に通す	後で注文を厨房に伝えたように思ってしまった	厨房担当が注文内容を聞き間違えた		注文内容を言い間違えそうになった	
厨房で調理する	対策が実施され、再発することがないと思われる人的ミスに「×」を付け、消し込む		注文順に調理しないといけないところを後の注文を先に調理したよと判断した	ドリンクサーバーでソフトドリンクが出るボタンを押すところを間違えて、焼酎のボタンを押しそうになった	うる覚えの注文内容を、確認せず、そのまま調理した
調理品をカウンターに置く		伝票に記載された客席番号を見間違えた（結果的に違う伝票の上に調理品を置いた）		どの伝票の調理品が分からない場所に置きそうになった	
調理品を客席へ配膳する	配膳先の客席番号を聞き間違えて覚えていた	伝票に記載された客席番号を見間違えた（結果的に違う客席へ持っていく）		消し込みされなかった間違い、ヒヤリハットが改善対象となる	



- 提供サービスにおける人的ミスのリストアップも含めて、現場のスタッフを巻き込んで検討するとよい。そのことにより問題認識が共有できる。

# 人的ミスの要因を考える

・人的ミスのタイプに合わせて、以下のチェックリストを参考に要因を抽出する。

## ■ 人的ミス タイプ別要因抽出チェックリスト

人的ミスのタイプ		要因抽出の視点例
つつい・ うっかり型	認知エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●覚えにくい情報 (例：意味のない情報の羅列、多すぎる情報量等)</li> <li>●反復、復習しないことによる記憶内容の薄れ、変化</li> <li>●思い出す手掛かりの不足</li> </ul>
	判断エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報の質の悪さ ・情報の漏れ、不足、誤った情報、あいまいな情報 ・識別の弱い情報</li> <li>●伝え方の悪さ ・発信力の弱さ、受信力の弱さ (例：文字が小さい→発信力の弱さ、近眼→受信力の弱さ)</li> <li>・伝達途中(発信～受信の間)に邪魔や障害がある (例：周囲が暗くて、手元の文字が見えにくい)</li> </ul>
	行動エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●状況理解の困難さ ・現状把握がしにくい、先々の予測がしにくい ・あるべき姿や目的、目標、予定、計画、進むべき方向が不明確</li> <li>●意思決定の困難さ ・評価基準、対応・行動基準等の判断基準がない、不備 ・思い込み、過信、また周囲の影響により正しい意思決定を阻害されるような要素 (例：周囲が全員反対の意見の場合、自分の意見は違っても反対意見に同調してしまう)</li> </ul>
	記憶エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●操作性の悪さ ・操作器具の操作方法、配置、間隔等が人間の自然な操作の感覚に合わない</li> <li>・持ちにくい、つかみにくい、操作しにくい等の扱いにくさ</li> </ul>
	全エラー共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>●注意がうまく働いていない ・過度な集中や長時間の集中が要求される、注意を振り向けるべき対象が多い</li> <li>・注意を阻害する障壁がある</li> <li>●作業及び作業環境に潜む疲労やストレスの素</li> </ul>
あえて型	<ul style="list-style-type: none"> <li>●決まり事の内容と必要性の理解不足</li> <li>●決まり事の納得不足(理屈は分かっているが腑に落ちない)</li> <li>●決まり事を守る意識が職場全体で不足している</li> </ul>	

(要因抽出チェックリストを参考に) なぜ、このような人的ミスが発生したのか、その元になる要因を考えましょう。



## ■ 人的ミス タイプ別要因抽出チェックリストを活用した要因抽出の例

人的ミスのタイプ		要因抽出視点例
お客様からの注文を間違えて覚えていた	記憶エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●覚えにくい情報</li> <li>・一度にたくさんの注文を受けてしまった</li> <li>●反復、復唱しないことによる記憶内容の薄れ、変化</li> <li>・注文を反復しなかったため、記憶が薄れた</li> </ul>
	全エラー 共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>●注意力に欠ける</li> <li>・他のお客様に声を掛けられ、注意が散漫になった</li> <li>●作業及び作業環境に潜む疲労やストレスの素</li> <li>・多くのお客様にせかされていて、あせっていた</li> </ul>
厨房担当が注文内容を聞き間違えた	認知エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報の質の悪さ</li> <li>・伝えている注文の内容や、言葉があいまい</li> <li>●伝え方の悪さ</li> <li>・注文を伝える声が小さい</li> <li>・厨房が騒がしく注文を伝える人声が聞き取りにくい</li> </ul>
お客様が未成年にも関わらず、アルコール飲料の注文を受けそうになった	判断エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●状況理解の困難さ</li> <li>・見た目ではお客様が未成年かどうか判断できない</li> <li>●意思決定の困難さ</li> <li>・お客様が未成年かどうか判断が難しい場合の対応基準が決まられていない</li> <li>・お客様が成年だろうと思いつむ</li> </ul>
ドリンクサーバーでソフトドリンクが出るボタンを押すところを間違えて、焼酎のボタンを押しそうになった	行動エラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●操作性の悪さ</li> <li>・ソフトドリンクのボタンが3つ均等に並んでおり、その横に同じ間隔で焼酎のボタンが並んでいる</li> </ul>
	全エラー 共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>●注意力に欠ける</li> <li>・注文が殺到していて、注意が散漫になった</li> </ul>
うろ覚えの注文内容を確認せず、そのまま調理した	あえて型	<ul style="list-style-type: none"> <li>●決まり事の内容と必要性の理解不足</li> <li>・似たような名称があり、間違いやすい</li> <li>・あいまいな場合に再確認していない</li> <li>●決まり事の納得不足</li> <li>・再確認の必要性はわかっているが、面倒だったので省いた</li> </ul>

# 人的ミスへの対策案を検討する

## 人的ミスを取り巻く構造



## 人的ミスを取り巻く構造



対策を考える上では、人的ミスを取り巻く構造を知ること

人的ミスを取り巻く構造を踏まえると、「要因」「人的ミス」「不具合」への対策が考えられる

そもそも、人が何かをすることで人的ミスは発生するため、人が関わる余地を無くす、少なくする対策が重要



・(人的ミスに関する対策の4つの視点を参考に) どのような対策が打てるのか、いろいろな角度から考えてみましょう。



## ■ 人的ミス対策検討の例

お客様からの注文を間違えて覚えていた。



対策案を検討する段階では、いろいろな角度からたくさんのアイデアを出すことが重要

## 人的ミス 対策事例

### 飲食店

- ・混雑時の注文受付ミスを減らすため、POS システムを導入した
- ・業者への発注伝票に、発注頻度の多い食材はあらかじめ項目に入れておき、発注漏れを防いだ

### 理容室 美容室

- ・予約漏れや予約間違いを防ぐため、web 上でお客様が自分で入力することで予約が完了する予約システムを導入した

### 旅館ホテル

- ・QR コードによる電子決済を導入することで、料金受領ミスを無くした
- ・客室の清掃が十分でなかったために、宿泊客からのクレーム (SNS の書き込み) が続いたことを受け、第三者によるダブルチェックを行う体制にした

step  
**5**

# 対策を実施する

いろいろな対策案が出ましたが、費用対効果、制約、現実性等を踏まえ、実施すべき対策を絞り込みましょう。



- ・実施する対策を選定し、「担当」「実施予定日」を決めて、改善実施計画表を作成する。改善実施計画表を作成することで、活動が管理しやすくなる。

## ■ 改善実施計画表 フォーマットイメージ

NO.	実施項目	担当	実施予定日	実施完了日
1	メニュー表の見にくい読みにくい表示をリストアップ	大西	11月1日	11月2日
2	見にくさ読みにくさを解消する改善の検討	大西	11月4日	11月4日
3	...	大西	11月10日	
4	...			
5	...			
6	ドリンクサーバーの操作手順マニュアルの作成	中西	11月15日	
7	ドリンクサーバーの操作手順の勉強会実施	中西	11月16日	
8	...			
9	...			
10	実施することになった対策を実施項目としてリストアップする			
11				
12	実施項目ごとに、担当、実施予定日を設定する			
13				
14				
15				
16				
17				
18				

実施完了した項目は実施完了日を記入する

- ・対策を実施して成果が確認できたら、新しい方法・手順が継続的に実施されるよう必要に応じ、作業標準書を作成する。

## ■ 作業標準書フォーマット（表紙）の例

作業名		場所		作成者	
作成日付（更新ごとに追加）					

■作業の目的・ねらい	作業の目的・ねらいを明らかにする
------------	------------------

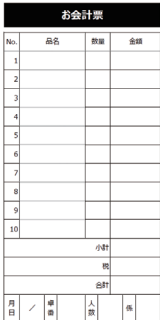

■現物写真、レイアウト、略図、配置場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用設備、器具の名称</li> <li>・職場のレイアウト</li> <li>・設備、什器の配置図 等</li> </ul> <p>作業内容を理解する上で、必要な情報を写真、イラスト、略図等を用いて書き表す</p>
----------------------	---

NO	作業ステップ	作業内容、カン・コツ、確認・チェック等の重要ポイント
1		
2		次ページ以降に詳細に記載された各作業ステップごとのポイントの中で特に重要なポイントをまとめる
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		作業経験者は表紙だけ見れば作業の重要ポイントが確認できる

## ■ 作業標準書フォーマット（各作業ステップ）の例

No.	作業ステップ	業務内容	担当	○：実施⇒作業のカン・コツ S：安全 Q：品質 C：効率 A：接遇 ◇：確認・チェック⇒判断基準	記録・使用 帳票
1	作業実施上、ポイントとなるカン・コツがあれば○を付ける	S：安全、Q：品質に関しては、人的ミス対策を踏まえ、ミスなく、安全により品質で作業できるポイントを記載する C：効率、A：接遇に関しても、合わせて何かポイントがあればまとめる	○ A	カン・コツを具体的に記載する	
2		使用設備・器具・資材	◇	確認・チェックが必要な場合は◇を付ける	
3	上段には作業ステップ名を書き、下の枠には作業内容が分かる写真等を貼り付ける	使用設備・器具・資材		詳細な作業内容・方法・手順を記載する	
4		使用設備・器具・資材		作業の中で使用する設備、器具、資材等を明確にする	

## ■ 作業標準書フォーマット（各作業ステップ）の記入例

No.	作業ステップ	業務内容	担当	○：実施⇒作業のカン・コツ S：安全 Q：品質 C：効率 A：接遇 ◇：確認・チェック⇒判断基準	記録・使用 帳票
	・・・			○ A	
1		使用設備・器具・資材		◇	
2	注文（オーダー）受領 	①お客様から注文（オーダー）を聞き取る ②聞き取った注文（オーダー）を「お会計票」に記入する ③「お会計票」に書き取った注文（オーダー）を復唱する 使用設備・器具・資材 ボールペン		○ Q ◇	注文（オーダー）漏れを防ぐために、後でまとめて「お会計票」に記載せず、お客様から注文がある都度、書くこと 復唱する際に、お客様の数よりも注文（オーダー）数が少ないか確認すること お会計票
3		使用設備・器具・資材		◇	
4	客席への配膳 	①該当するテーブルに調理品を持っていく ②調理品を配膳用トレイからお客様のテーブルに移す ③おじぎをして、その場から離れる 使用設備・器具・資材 配膳用トレイ		◇ ○ Q ○ A	「お会計票」に書かれたテーブル番号を見て、配膳先のテーブルを間違えていないか確認する 調理品をお客様に引き渡す前に間違いがないか確認する（引渡し前に間違いに気付けるように） 調理品はゆっくり、静かに置くこと お会計票

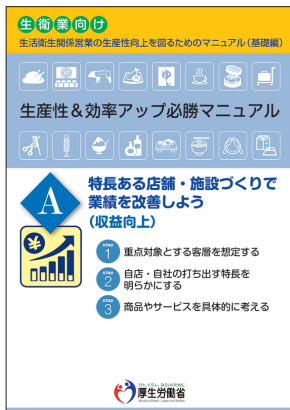
**memo**

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業  
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

## マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

### マニュアル（基礎編）



生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・営業者が活用する生産性向上ツールです。  
どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

### 3領域 10テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
労働環境改善	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう

+

付録 生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

### ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。  
ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題が見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

### マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。  
業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、冰雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業