

詳細説明

(1) 生産計画の作成

各事業所は、製造個数や納期等を記載した「事業所別生産計画表」を作成し、リーダー事業所へ報告する。また事業所用として、班別工程を検討し、「班別作業指示書」「分量表」「工程表」を作成し、製造現場へ配布する。

(2) 製造工程について

クッキー製造については、製造工程表に基づいて行う。また、異物混入や品質不良を防ぐため、「製造工程の品質不良要因と管理」（図5参照）を活用する。

(図5) 製造工程の品質不良要因と管理

製造工程の品質不良要因と管理（案）				
工程一覧	品質不良のおそれ	管理事項	監視／測定	不具合の処置
原料 原料の計量、下ごしらえ 攪拌・混合	原料(牛乳、卵)の鮮度 微生物汚染 保管取り扱いの不備 異物混入	冷蔵保存(10℃以下) 従業員の衛生管理	・検収記録簿(入荷日のチェック等) ・調理施設の点検表(機械・調理器具等の点検、消毒等) ・各項目点検記録簿(冷蔵庫の温度記録等) ・個人衛生自主管理点検表(服装・手指消毒等) ・検便検査	不良品の返品 廃棄
成形 冷凍庫	異物混入	冷凍保存(－10℃)	・冷凍庫の温度記録 検査(－20℃ 以下2週間以上)	
スライス 焼き 冷却・乾燥	焼きむら・ひびわれ・欠損 吸湿	焼成温度と時間 含水率	・冷却・乾燥時間(温度) ・工程表の確認 ・品質チェックシート (製造検査)	作り直し (材料の再発注)
充填・計量 小袋包装 ダンボール包装	量目不足 人の手、指からの汚染、 包材からの汚染 賞味期限の印字誤り 乾燥剤入れ忘れ 小袋シール不良 異物混入金属探知機	人の手、指の消毒 (または、手袋使用) シール温度〇〇℃	・品質チェックシート (個包装検査) ・品質チェックシート (完成検査)	廃棄 再生産
製品 倉庫保管 出荷	先入れ先出し 虫害、ネズミ害 出荷数量、あて先誤り	防虫、防そ環境整備	・保管条件(温度・湿度・保管場所) ・出荷記録 ・そ族及び昆虫の駆除作業は年2回以上実施	センターへ報告 不良品の返品・廃棄

（３） 品質表示について

品質表示については、簡易ラベルで対応する。「品質一括表示ラベル」（図 6 参照）を共通様式として、プリンターで印刷したものを貼る。賞味期限の日付ラベルについては、各事業所にてラベラーで印刷し、枠外に貼る。

（図 6） 品質一括表示ラベル

名 称	焼き菓子
原材料名	小麦粉、砂糖、卵、マーガリン ゴマ、塩、膨張剤、香料
内 容 量	〇〇〇g
賞味期限	枠外記載
保存方法	直射日光を避け、常温で保存 してください。
製造者名	
※製品のお問い合わせは、 下記をお願いします 	
販売者名	授産事業振興センター(仮称) 山口市〇〇町〇〇 TEL 0 8 3-〇〇〇-〇〇〇

（４） 検査体制について

クッキー製造時における検査は、以下の通りとする。

① 各事業所での自主検査

１） 製造検査について

生地・出来上がったクッキーの検食や重量、焼きムラ等について、「品質チェックシート（製造検査）」（図 7 参照）を使用する。

２） 個包装検査について

１）の製造検査終了後に行う。「品質チェックシート（個包装検査）」（図 8 参照）を使用する。金属探知機検査については、個包装作業終了後に行う。金属探知機を保有していない事業所は、外注にて対応する。

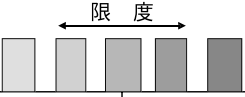
３） 完成検査について

２）の個包装検査終了後に行う。「品質チェックシート（完成検査）」（図 9 参照）を使用する。個数の確認や、汚れ、表示不良等について検査する。

② 振興センターによる立入り検査について

振興センターは各事業所へ、クッキー製造や自主検査を行う際に、立入り検査を行う。

(図 7) 品質チェックシート (製造検査)

品質チェックシート (製造検査) (案)								
製 品 名								
製 造 日								
賞 味 期 限								
生 産 個 数								
温 度 / 湿 度								
検 査 員 名	印							
	対 象	検 査 内 容		合・否				
検 食 (g)	サンプル	生 地	採 取	未	済			
	サンプル	製 品	採 取	未	済			
目 視 検 査	全 量	色みは限度範囲内か (該当色をチェック)						
		焼きむらはないか		合格	不合格			
		割れ、かけ、ヒビはないか		合格	不合格			
		異物が混入していないか		合格	不合格			
試 食 検 査	サンプル	異物が混入していないか		合格	不合格			
		異味異臭はないか		苦い	すっぱい	良	甘い	辛い
		食感に異常はないか		柔らかい	良	硬い		
検査結果				合格	不合格			

(図 8) 品質チェックシート (個包装検査)

品質チェックシート (個包装検査) (案)				
製 品 名				
製 造 日				
賞 味 期 限				
生 産 個 数				
温 度 / 湿 度				
検 査 員 名	印			
	対 象	検 査 内 容	合・否	
目 視 検 査	全 量	水滴は付着していないか	合 格	不合格
		汚れは付着していないか	合 格	不合格
		割れ、かけ、ヒビはないか	合 格	不合格
		異物が混入していないか (金属探知機検査)	合 格	不合格
		シール張付不良はないか	合 格	不合格
		内容物に漏れはないか	合 格	不合格
		表示に間違いはないか (声だし確認)	合 格	不合格
		定量 (g) どりか	合 格	不合格
検 査 結 果			合 格	不合格

(図9) 品質チェックシート (完成検査)

品質チェックシート (完成検査) (案)				
製 品 名				
製 造 日				
賞 味 期 限				
生 産 個 数				
温 度 / 湿 度				
検 査 員 名	印			
	対 象	検 査 内 容	合 ・ 否	
目 視 検 査	全 量	注文数 (個) とおりか	合 格	不合格
		異物が混入していないか	合 格	不合格
		外装シール張付不良はないか	合 格	不合格
		外装表示に間違いないか (声出し確認)	合 格	不合格
		外装に汚れはないか	合 格	不合格
		外装に変形はないか	合 格	不合格
検 査 結 果			合 格	不合格

(5) 検査報告について

検査報告については、以下の通りとする。

① 検査OKの場合

記入された検査チェックシートをリーダー事業所へ提出する。

② 検査NGの場合

- 1) 製品の事業所内での補充可否について、リーダー事業所へ報告する。
- 2) 各事業所内での補充が不能であった場合、リーダー事業所は他事業所と連絡を取り、調整を行う。また、振興センターへ報告する。

(6) 出荷について

振興センターより出荷指示が入ったら、その指示に従い出荷する。顧客へ各事業所から直送する場合、収集し一括出荷する場合が考えられる。

(7) 環境整備について

- ① そ族、昆虫駆除の回数は、登録事業所は、年2回行うこととする。
- ② 検便検査については、各事業所内で検査結果を保存する。
- ③ 各事業所内の調理設備や使用水等の点検、検収記録簿については、「衛生管理チェックシート①～④」を使用する。(図12～図15参照)

(図 1 2) 衛生管理チェックシート①

個人衛生自主管理点検表（案）

就業前：①～⑤		終業時：⑥～⑦		平成 年 月										NO										チーフ								
氏名	点 検 項 目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	① 嘔吐・下痢・発熱等の症状はないか																															
	② 手指・顔面に化膿創はないか																															
	③ 帽子・ユニフォーム・履物は清潔か																															
	④ 爪は短い。装飾品等はしていないか																															
	⑤ 家族に下痢・嘔吐・発熱の症状のある人はいないか																															
	⑥ 作業中は毛髪が帽子から出ていなかったか																															
	⑦ 作業中には必要に応じて手洗いを適切に実施したか																															
	① 嘔吐・下痢・発熱等の症状はないか																															
	② 手指・顔面に化膿創はないか																															
	③ 帽子・ユニフォーム・履物は清潔か																															
	④ 爪は短い。装飾品等はしていないか																															
	⑤ 家族に下痢・嘔吐・発熱の症状のある人はいないか																															
	⑥ 作業中は毛髪が帽子から出ていなかったか																															
	⑦ 作業中には必要に応じて手洗いを適切に実施したか																															
	① 嘔吐・下痢・発熱等の症状はないか																															
	② 手指・顔面に化膿創はないか																															
	③ 帽子・ユニフォーム・履物は清潔か																															
	④ 爪は短い。装飾品等はしていないか																															
	⑤ 家族に下痢・嘔吐・発熱の症状のある人はいないか																															
	⑥ 作業中は毛髪が帽子から出ていなかったか																															
	⑦ 作業中には必要に応じて手洗いを適切に実施したか																															
	①～④ チーフ(または代行者)確認(印またはサイン)																															
	⑤～⑦ チーフ(または代行者)確認(印またはサイン)																															
＊ 判定結果は適合の場合は○、不適合の場合は×にて表記します。 ×の場合「点検後の処置報告書」に内容を記入します。 ＊ 項目①～⑤については、不適合のままの就業はできません。 可能な項目については修正し、適合となったことを確認し、×→○と記入した上で就業します。この場合も「点検後の処置報告書」への内容記入が必要です。 ＊ この衛生管理チェックシートの点検表及び記録簿の記載には、ボールペン又は万年筆を使用し、鉛筆の使用は厳禁とします。																																

(図 1 3) 衛生管理チェックシート②

調理事業所の点検表（案）

始業前		平成 21 年 月										チーフ																				
NO	調理施設の点検表	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	厨房内に許可なく部外者(従業員以外)が入った形跡はありませんか。																															
2	施設へのネズミや昆虫の侵入はありませんか。																															
3	厨房内に、調理に不必要な物品が置かれていませんか。																															
4	手洗い設備には、手指用洗浄殺菌剤、爪ブラシ、ペーパータオル、専用ゴミ袋、アルコール殺菌剤が揃っていますか。 (但し、爪ブラシの設置は行政指導に従う)																															
	担当者（印又はサイン）																															
＊ 判定結果は適合の場合は○、不適合の場合は×にて表記します。 ×の場合「点検後の処置報告書」に内容を記入します。 ＊ この衛生管理チェックシートの点検表及び記録簿の記載には、ボールペン又は万年筆を使用し、鉛筆の使用は厳禁とします。																																

(図14) 衛生管理チェックシート③

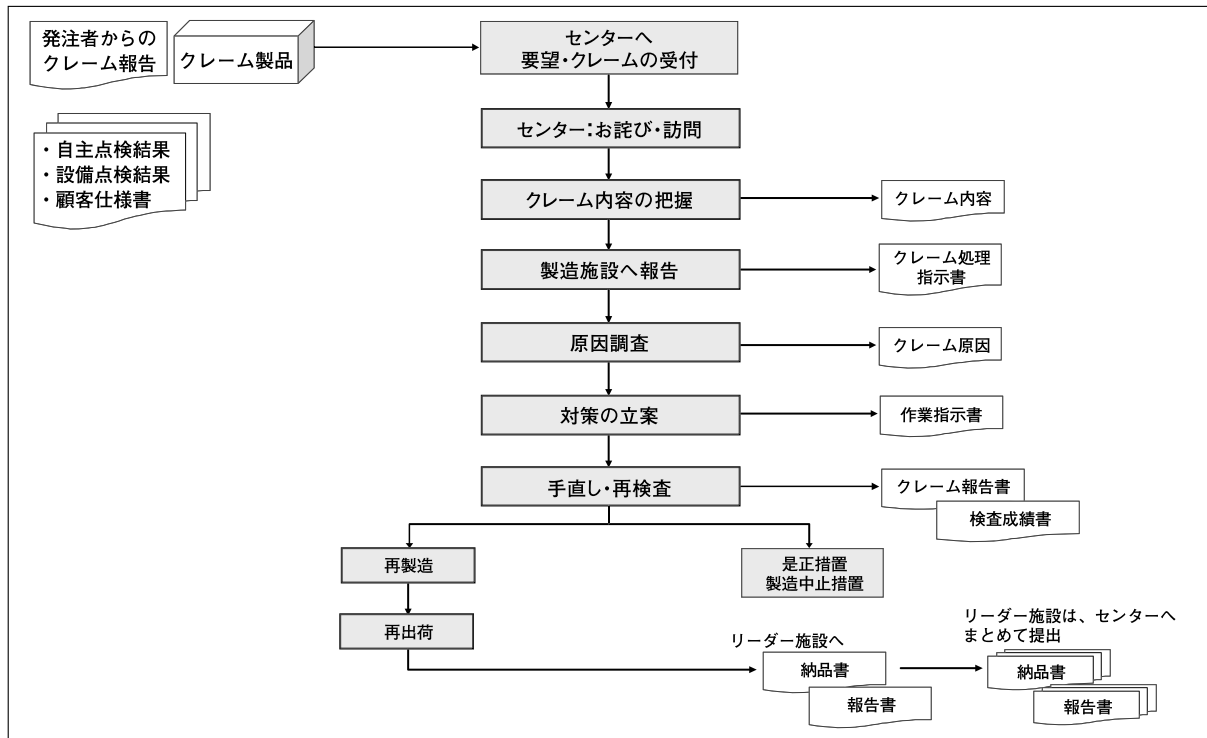
検収記録簿（兼 発注書）（案）																		
納品時刻		業者名		様		発注日 平成 年 月 日						担当者		印		チーフ		
納品日	納品日	納品日	納品日	単位	総計 数量	数量	数量	数量	数量	備考	生産地	期限表示	表面温度	鮮度	包装	異物	保管庫 保存時刻	備 考
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	
													℃				:	

* * 生産地・期限表示については、業者納品書を添付することにより記入を省略してもよい * *

(図15) 衛生管理チェックシート④

[illegible]

4 アフターサービスプロセス（図10）



詳細説明

（１） 顧客からのクレームの対応については以下の通りとする。

① 受付窓口

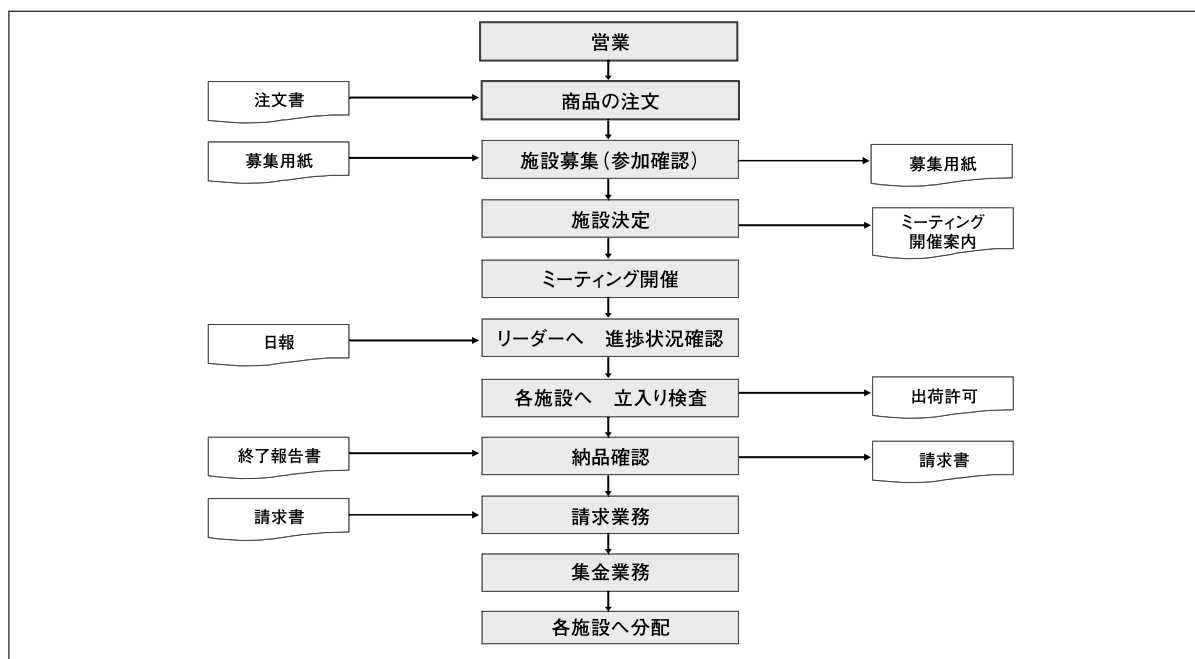
クレームの受付は振興センターで行い、クレーム製品についても振興センターで受け取る。

- １） 振興センターは、クレームの内容を把握し、顧客を訪問する。また、再出荷、納期等の交渉を行う。
- ２） クレーム内容を整理し、リーダー事業所、製造事業所へ報告する。

② 原因調査

- １） 製造事業所は、原因を調査し、対策を立案する。
- ２） クレームへの対策を作業指示書に明記し、現場へ配布する。
- ３） 製造・検査・出荷プロセスに基づいて、再度クッキーを製造し、出荷する。
- ４） クレーム処理報告書及び、検査結果をリーダー事業所へ報告する。リーダー事業所は振興センターへ報告する。

5 振興センターについて（図11）



詳細説明

（１） 振興センターの役割について

振興センターの役割については、営業、共同受注システム全体の把握、請求業務等、様々な業務を行う。また顧客との連絡調整も振興センターが行うため、振興センターの持つ役割は非常に大きなものとなる。受注を円滑に遂行するためにも、振興センターの動きについて明確にした。

第3章 実現に向けての課題

1 共同受注システムの体制について

- （１） リーダー事業所手当ての規定を設ける。
- （２） 日報や各種報告書等の日々の報告について、自動集計システムの導入（事業所の負担が軽減できるし、他の分野の報告も見ることが出来る）
- （３） どう一般製品と差別化していくか。
- （４） 各事業所の共同受注システムへの参加意欲を高める。

2 振興センターの体制について

- （１） 事業所の情報収集と同時に、常に市場のマーケティングを行う。
- （２） 営業力に優れた人を配置する。また、専門知識、検査技能を身に付ける。
- （３） 納品書、発注書、請求書等の共通書類を作成する。
- （４） 原材料や製品の配送等の外注先（宅配業者）との交渉や業務提携を行う。
- （５） 受注参加希望事業所が多かった時の対応を整備する。

3 事業所の体制について

- (1) 研修会等に積極的に参加するなどして、同品質の製品に仕上げる。また、製品共同試作会を開催し、共同受注できる製品を複数用意する。
- (2) 注文時から納品までのスピード
- (3) 金属探知機の導入
- (4) 個包装、外包装の統一
- (5) 服装の統一
- (6) 原材料の購入先の選定方法

第4章 共同受注システム検討における中小企業診断士からの視点

中小企業診断士：信田 宏

1 食品部会検討の概要

- (1) 委員構成と委員会開催
障害福祉サービス事業所職員 5 名と中小企業診断士 1 名で構成し、計 5 回開催
- (2) 検討範囲と想定の商品
 - ① 振興センターの営業により、規格商品の受注があったとして、共同受注のプロセスや体制を構築する。
 - ② 商品は焼き菓子（クッキー）とする（その商品開発については論議しない）。

2 基本構想の立案に果たした役割

- (1) 基本構想への助言
 - ① 商品に安全、安心を希求するお客様のニーズに応えていく。
 - ② 実施可能なトレーサビリティのプロセス、体制を整備する。
 - ③ 他部会の事業所との連携を図る（原材料、包材、印刷、作業委託）
 - ④ 受注商品の生産状況の一元化と納期の厳守プロセス
 - ⑤ お客様からの要望、苦情の窓口の一本化とメンバー事業所の連携
- (2) 上記構想を勘案した検討原案の提示
 - ① 品質マネジメントシステム体系図
 - ② 製品実現フロー図（購買、製造、検査・出荷、アフターサービス）
 - ③ 品質表示
 - ・ 一括表示の販売者名に「振興センター」の住所、電話番号を入れ、窓口を明示
 - ・ 枠外に製造者（事業所名）を記載し、賞味期限と併せて製造日を特定する
 - ④ 製造工程の品質不良要因と管理（H A C C P に則して：品質は工程で作り込む）