

マニュアルの2タイプ (規則型と標準型)

たじま安全衛生好楽事務所
安全衛生縦断こころ旅③

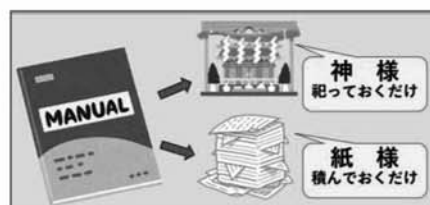
マニュアルは、手引、手順、標準、要領などの名称で呼ばれ、その利用方法も様々です。そもそもマニュアルは「外食産業が店舗拡大に伴い、コック不足となり、誰でも何処でも、そこそこおいしい料理を提供する。」ために作成したのが、始まりとも言われています。

トラブルを起こすと「何故マニュアルを守らなかった!」、「マニュアル人間になるな! 臨機応変に対応しろ!」と、全く逆の叱責を受けることがあります。

これは、マニュアルには、規則型マニュアル (強制的・厳守の化学工場の定常マニュアルなど※) と標準型マニュアル (先人の知恵・体験による初心者用の接客マニュアルなど) の2タイプがあることを知らないために起こる混乱です。

まず、どのタイプかを確認したうえで、いずれの場合にも、その“心=Why”を理解して活用することが大切です。

一方で、誰も読まない立派なマニュアルが大量作成され、「祀っておくだけで安心な神様」、「積んでおくだけで活用しない紙様」など、マニュアルが弊害・形骸・硬直化していませんか?



※ JCO 臨界事故

1999年9月30日に茨城県東海村のウラン燃料加工施設 (JCO 東海事業所) で、正規の規則型マニュアルを無視して、効率化のために作成された「裏マニュアル」をも逸脱した手順で作業が行われて、我が国初の臨界事故が発生しました。

東海村にある原子力科学館には、臨界事故を起こした装置 (実寸模型) と映像や音声による説明で、この事故を風化させないための展示があり、一般来場者、原子力関係者の安全教育にも活用されています。

