

以心草紙

● ハードでもなく、ソフトでもなく、ハートである

古跡 幹人
(2025年3月)

食品会社で製造や品質管理の業務を通して経験したこと、そして学んだことを、これまでこの「以心草紙」に記してきた。

今回は、私が経験した様々なトラブル、クレーム、変化点への対応、HACCP、ISO9001、FSSC22000 取得過程と維持管理、第三者監査、第三者監査、所轄保健所や厚生局の立ち入り審査対応、納入先の担当者、資材・機器業者の担当者の方々、消費者の方々、そして上司、部下、同僚達と接し、たどり着いた“私の思い”をお伝えする。

“私の思い”とは、今回の表題「ハードでもなく、ソフトでもなく、ハートである」である。

「ハート=人の心」が、すべての『根源』であると私は思う。

私たちの仕事では

ハード：施設、設備、機器、備品類

ソフト：マニュアル、規定、手順等
となる。



(山口市 : きらら浜)

【ハードとハート】

「ハード」を導入する前に、その機器・設備の性能や安全性、そして食品安全の要件を満たしているか否かの検討、その機器・設備の妥当性の確認を実施する。その時点で、その機器・設備を選定し導入する人たちの「ハート」が入っていることになる。導入前の検討には、それらを使用する人（オペレーター）たち、清掃・洗浄・殺菌する人たち、そして、それを維持管理（保全・修理）する人たち、その機器・設備に関与する全ての人たちの事を十分に考慮しなければならない。上述した機器・設備の性能、食品安全の適用、妥当性の確認等だけ実施して選定したモノは、私が言う「ハート」は入っていない。

そのモノに関与する人たちの立場に立ってみれば、ただ単に導入されたモノにしか過ぎず、積極的に関与する気持ち「ハート」を持つことが難しい。

これでは、その機器・設備の性能（生産性、食品安全・衛生、労働安全、メンテナンスの容易性、環境への影響削減など）を十分に発揮することができず、ややもすればトラブルやクレームを引き起こす要因となってしまふ。

機器・設備等を選定する人たちの「ハート」とそれに関与する全ての人たちの事まで十分に考え検討した機器・設備に私が言う「ハート」が存

在するのである。こうして「ハート」が宿った「ハード」こそが、その目的を達成することができる「ハード」となり得るのである。

【ソフトとハート】

食品安全マニュアル、規定類、そしてそれぞれのマニュアル、手順書、基準書等を作成する時、法律や規格の要求事項への適合、そして食品安全・衛生を確実にするために一所懸命に考え、目的・目標に適うモノを造りあげる努力をする。

そこには、作成者の「ハート」が籠っている。

しかしながら、作成者の「ハート」が籠ったモノだけでは、食品安全・衛生の達成、顧客満足を得ること、目的・目標の達成は難しい。

ここにも、そのマニュアル等を使用する側の人たちの「ハート」が必要である。マニュアル等を作成する時には、使用する人たちの事も十分考慮しなければならない。

(マニュアルについては、「以心草紙」2022年5月、6月、7月 マニュアル(ルール)について①

②③ 参照していただきたい)

作製担当者は、目的・目標を達成するために高い意識を持ち、そして、高い理想を描いてマニュアル作成に力を注ぐ。これは、作成者のあるべき姿勢ではあるが、その時に、そのマニュアルを使う人達の立場に立って思考、考慮をしなければならない。そうすることで、「立派ではあるが、運用できない」マニュアルを作成してしまう事態を防ぎ、「ハート」の宿った「立派で、運用し易い」マニュアルとなる。

そのマニュアルを実行することで、目的・目標を達成することが可能となるのである。

以上が、「ソフト」にも「ハート」が必要であるという根拠である。

【ハードとソフトとハート】

「ハード」と「ソフト」について上述した。

これらの、「ハード」「ソフト」を運用する人たちにも「ハート」が必要であることは言うまでもない。担当している「仕事・作業」の重要性を十分に理解して「ハード」と「ソフト」を使わなければならない。

理解してもらうために行うのが、教育である。この教育を疎かにすると、十分な理解が得られず、マニュアルが実行されず、悪い方向へ勝手に変更されてしまい、効力を失ってしまう。実行していれば防止できるはずのトラブルやクレームを引き起こしてしまうことにつながる。

同じ目的・目標に向かって進むベクトルを合わせることができる教育を行うことで、「ハード」「ソフト」を使用する人たちに「ハート」が宿るのである。教育に関しては、関連した内容が「以心草紙」の中、随所に在るので参考にいただければ幸いである。

仕事における「ハート」の重要性について説明した。立派な「ハード：設備・機器等」を設置しても、立派な「ソフト：マニュアル、規定等」を作成準備しても、そこに「使用する人たちを考慮した“ハート”が存在しなければ、また、たとえハードやソフトにハートが存在しても、それらを使



(山口市 : ミチタネツケバナ)

用する人たちに“ハート”がなければ、何もならない。目的や目標を達成できないだけでなく、トラブルやクレームを生み出してしまいう原因となってしまう。

ハートの重要性について、更に言及する。

【品質管理とハート】

品質管理の英訳は、Quality Control である。
Control: 支配(する)、管理(する)、監督(する)、
管制(する) [Weblio 英和辞書より]

品質管理の仕事を簡単に説明すると以下。

「出来上がった製品が規格・基準から逸脱しないように、定められた品質(規格・基準)を一定に保つことが出来るように製造工程や製品の検査・改善等を行い、安定した品質の製品が生産し続けることができるように管理し、定められた品質の製品だけを出荷する」。

製品や製造工程の管理が主体となってしまうが、私は、そこで働く人たちをマネジメントすることこそが品質管理であると考えてきた。

「品質は工程で造られる」と言われる。その工程に関与するのは、「人」である。「人」の行動を支配するのは「ハート：心」である。

故に、品質管理とは「ハート」の管理である。

この「人(達)」をマネジメントすることが品質をコントロールすることにつながるのである。故に、品質管理は Quality Control ではなく、Quality Management であるべきだと思う。

【ハート】

いくら体力に自信があっても、また、いかに頭脳明晰であっても、「ハート＝心」が健康でなければ気力が弱まり体力も衰える。自分に与えられた仕事、その仕事の目的・目標を達成するために前進することができなくなってしまう。ここでも、

ハート(=心)が重要になってくる。

心の健康を損ねないように、こころが痛くならないように日頃からハートのメンテナンスが必要である。もしも、心が痛くなった時は、一旦、そこから離れてハート(=心)を休ませなければならぬ。一旦離れる“勇気”を持つことが重要である。良好な人間関係は良いチームを形成し、チーム力が更に増す。チーム力が高ければ、良い成果をもたらすことができる。

人間関係は、仕事上の悩みの上位にランクされる。相手に苦手意識や好ましくない感情を抱く(嫌いです光線を出す)と、その気持ちは相手にすぐ伝わる。光線は相手に当たり倍になって跳ね返ってくる。これが繰り返されて、更に悪化を招く。この光線は絶対に出してはならない。

《 後書き 》

この『以心草紙』に、食品の製造、品質管理に携わってきて学んだこと、得た知識、経験したこと、そして、私の思いを、食品安全・食品衛生・食品製造及びそれらのマネジメントを中心に記してまいりました。今回が最終となります。

これまで、長きにわたり『以心草紙』をご愛読いただき、大変ありがとうございました。

最後に、ご愛読者皆様の益々のご活躍をお祈り申し上げるとともに、「より安全な食」を願いつつ筆を置きたいと思います。



(山口市 : 湯田温泉駅前)