

<第47回兵庫県障害者技能競技大会>

物流・品出し競技 事前公表課題

模範的に設置したスーパーマーケットの店舗で業務を行うことにより以下の競技を実施します。

1. 審査の観点

- (1) 清潔感と身だしなみ
- (2) 場にふさわしいあいさつとお辞儀
- (3) 安全面と衛生面に配慮した行動
- (4) 商品、顧客を大切にす態度
- (5) 指示のとおり正確で丁寧な作業
- (6) 片付けと整理整頓
- (7) おもてなしの心

◇単に確認するだけでなく、「なぜそうするのか」「なぜこの動作が必要なのか」を理解し、自ら考えて動いているのかを審査します。

◇金賞を受賞するためのポイント：「制限時間内での正確な作業」
丁寧さに加えて、競技にかかった時間も考慮されます。

2. 競技方法

(1) 競技方法と競技時間

競技方法	競技時間
① 1競技者1回の競技とする。	・1競技時間 10分。 ※8分経過で1度目のベルを鳴らし、10分経過で2度目のベルを鳴らすことで競技終了。 ※競技終了後、タイムキーパーが競技タイムを確認し、審査員へ報告の上で競技時間を発表する。
② 1つの競技会場で競技者1人が競技する。	
③ 審査は審査員及び補佐員各1人とする。	
④ お客様は主催者が手配する。	
⑤ 競技は主催者が設定した擬似店舗にて行う。	
⑥ 会場セッティングは主催者が行う。	

(2) 競技者の服装

品出し業務及び競技にふさわしい服装としてください。

競技では主催者が準備したエプロンを着用していただきます。

競技では、ゼッケンを着用し、その上から名札を付けたエプロンを着けてください。

(3) 選手持参物品

競技に係る資機材はすべて主催者が準備します。

(4) その他留意事項など

別添「競技会場の仕様等」に示したような競技会場を主催者が準備し、原則としてこれを使って競技を行っていただきます。

競技者の状況により、持参した資機材や支援具等を使用する必要がある場合は、事前に主催者へご相談ください。

(5) 禁止事項

- ① 競技時間中に他人から指導や助言を受けてはならない。
- ② 競技時間に遅刻及び競技時間中に許可なく指定された席を離れてはならない。
- ③ 故意に備品や機材等を毀損させてはならない。
- ④ 競技者は、待機中であっても主催者が配置しているスタッフ以外の者と接してはならない。
- ⑤ 大会運営や競技実施に支障を来す恐れがある行為等をしてはならない。

物流・品出し競技手順

○会場内には、競技者1人、お客様役1人、審査員1人、補佐員1人。

競技手順	留意点
0(競技に入る前に) ・【競技者】 ① 事前に手を洗います。 ② 髪が長い場合は後で束ねておきます。前髪のある髪型は眉毛までの長さが望ましい。 ③ ヒゲはきちんと剃っておきます。 ④ 爪の長さは1ミリ程度とします(手のひら側から見て爪が見えたらダメ。) ⑤ 衣服は清潔なものを着用します。清潔な印象を与えられるよう、しわや靴の汚れにも注意します。襟元を整え、第二ボタンは掛けておく。 ⑥ ゼッケンをつけて、貸与のエプロンと名札を着用して下さい。エプロンは背中たすき掛け、適切な長さの横蝶結び、胸の高さ(第二・第三ボタンの間)、前ヒモのねじれがないようにします。名札は左胸に傾きのないよう真っ直ぐにつけます。	・エプロンの結び目は、横蝶結びを基本とするが、縦蝶結びでも良いものとする。 <div style="text-align: right;">Q&A-1</div>
1(審査員に呼ばれてスタートラインへ、身だしなみの確認) ・【審査員】 競技選手を呼び出します。「次の方、こちらへどうぞ。」 ・【競技者】 指示された場所を通って スタートライン に立ちます。(直立姿勢)。 ・【審査員】 「では、今から競技を行います。右手を上げてゼッケン番号と名前を言ってください。」 ・【競技者】 右手を上げて、「ゼッケン番号〇番の〇〇です(姓・名字のみでも可)」と名乗ります。 ・【審査員】 「先に身だしなみを確認します。」と言って、1つづつ指差し呼称で確認します。「髪、ひげ、襟元、エプロン・名札、「爪を見せてください。」爪、「後ろを向いてください。」エプロンの結び目、「はい、結構です。」 ・【競技者】 前を向きます。	1(審査員に呼ばれてスタートラインへ) ・適切な声の大きさ及び態度で名乗っている。 ・衛生的な身だしなみである(髪・ひげ・爪・えり元・靴の汚れ)。 ・エプロン、名札などの着用を含め適切な服装である。
2(審査員に競技開始を伝える) ・【審査員】 「では、これで品出しをお願いします。」と言って、「品出し書」を渡します。 ・【競技者】 「はい。」と言って、「品出し書」を受け取ります。 ・【審査員】 「それでは、始めてください。」 ・【競技者】 「はい、始めます。」	2(審査員に競技開始を伝える) ・指示に対して元気よく返事をしている。 ・「はい、始めます。」で時間計測スタート。
3(二段カートを商品棚へ移動) ・【競技者】 ① 二段カート置き場へ移動します。 ② 所定の位置に置いてある二段カートを引いて移動し、商品棚(カートラック)の前の適切な位置に止めます。	3(二段カートを商品棚へ移動) ・基本どおり二段カートを引いている。 ・足元や周囲の安全に注意をはらっている。 <div style="text-align: right;">Q&A-2</div>
4(商品を確認する) ・カートラックに積載したコンテナに品出し用の商品が入っています。 ・【競技者】 ・かがんだ姿勢で、品出し書どおりに商品がそろっているか、順番に「指差呼称」で確認します。 ※手をグーにして人差し指を前に突きだしながら「(品出し書を指して)〇〇〇(商品)・△△本、(商品を指して)〇〇〇(商品)・△△本、「商品”ヨシッ!”」と言います。 ・【競技者】 確認が終わったら、品出し書を挟んだバインダーを二段カートに乗せます。	4(商品を確認する) ・かがむ姿勢ができています。 ・1品づつ順序よく「指差呼称」の動作をしながら、適度な声を出して確認している。 <div style="text-align: right;">Q&A-3</div>
5(商品を二段カートに積む) ・【競技者】 ① 品出しを行う商品を二段カートに積みます。 ② 牛乳の青コンテナをカートの上段に、商品を混載した折りたたみコンテナ(オリコン)を、正しい姿勢でカートの下段に積みます。	5(商品を二段カートに積む) ・商品が入ったコンテナを二段カートに正しい姿勢で積んでいる。 <div style="text-align: right;">Q&A-4</div>
6(店内出入口への移動) ・【競技者】 ① 店内出入口までカートを引いて移動します。 ② 店内出入口は左側通行です。安全に十分注意しながらカートを店内に入れ、所定の位置(ライン手前)で一旦停止します。 ③ 姿勢を整え、明るく元気な声で「いらっしやいませ(前傾角度15度)。」と言って一礼します。	6(店内出入口への移動) ・自分の足元と周りの安全を確認しながらカートを引いている。 ・安全に十分注意を払いながら、左側通行で店内に入っている。 ・正しい基本姿勢であるか。 ・笑顔、適切な声の大きさである。 <div style="text-align: right;">Q&A-5 Q&A-6</div>
7(店内を移動) ・【競技者】 人や什器など周りの安全に気をつけながら、カートを引いて品出しを行う売場へ移動します。 ・【お客様】 買い物カゴを持って店内を歩いています。 ・【競技者】 移動途中にお客様がおられたら、笑顔で「いらっしやいませ。」と声をかけます。	7(店内を移動) ・周りの安全に気をつけながら移動している。 ・お客様への笑顔、明るく元気なあいさつができています。 <div style="text-align: right;">Q&A-7</div>
8(売場での商品確認) ・【競技者】 ① 該当する売場に到着したら、二段カートを陳列棚と並行に作業しやすい適切な位置に停めます。 ② 売場と品出し書またはコンテナ内商品を照らし合わせながら、商品を指差し「〇〇(商品)、品出し商品ヨシッ!」と言います。品切れしている商品があれば、ラックシート(棚札)の商品名で確認します。	8(売場での商品確認) ・カートは陳列棚と並行に作業しやすい適切な位置に停められている。 ・品出しする売場の商品を「指差呼称」で確認している。

物流・品出し競技手順

○会場内には、競技者1人、お客様役1人、審査員1人、補佐員1人。

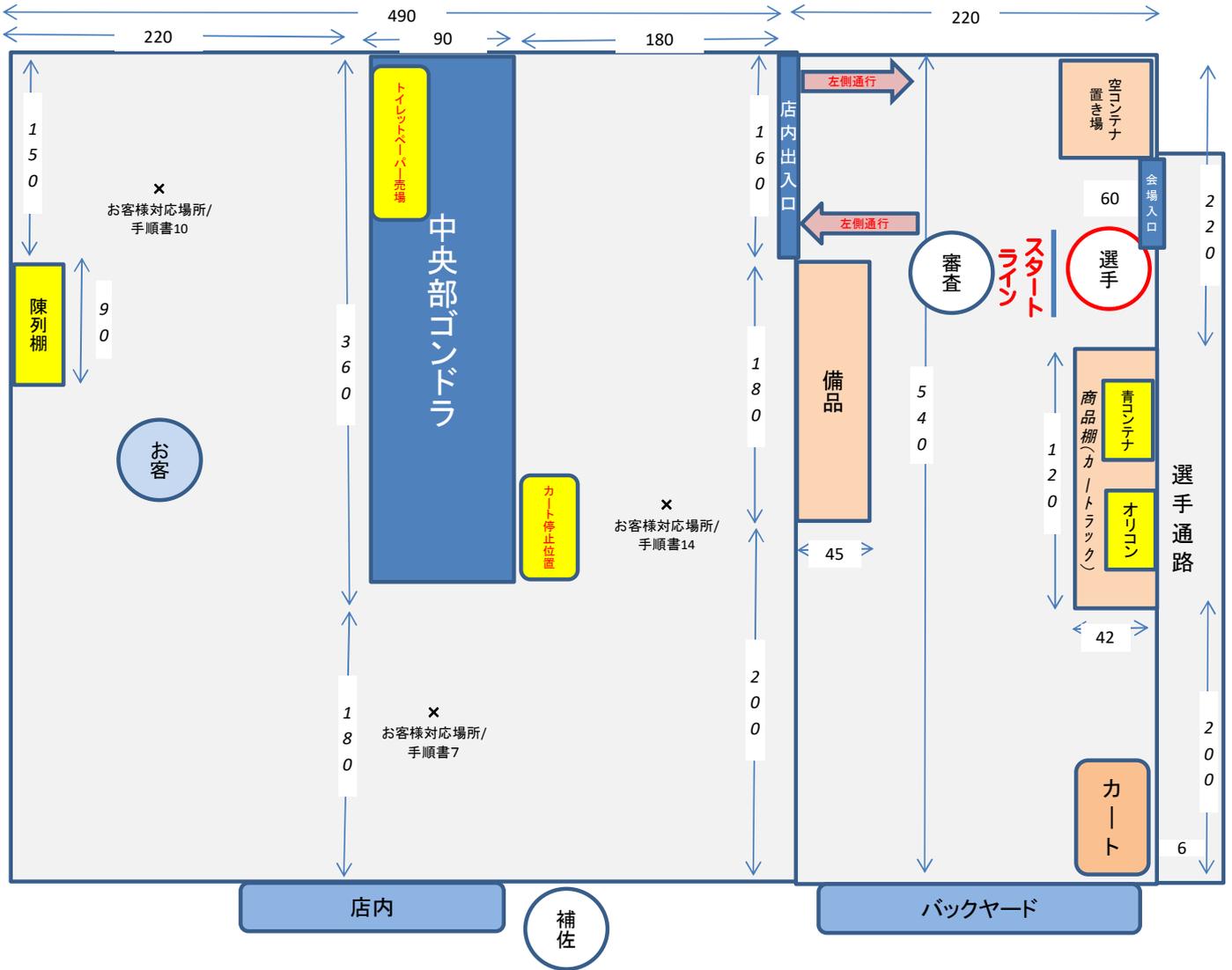
競技手順	留意点
9(牛乳の品出し) ・【競技者】 ① 売場にある牛乳をすべてカートの上段に両手で引き上げます。 ② 牛乳の陳列されていた棚板部分を、二段カートに掛けているクロスで拭き取ります。 ③ 新しい牛乳を両手で取り上げ、商品のフェース(上部に賞味期限日表示)を手前にして奥の方から順次陳列していきます。 ④ 牛乳を並べ終えたら、いったん引き上げた牛乳をその手前に並べます。 ⑤ 商品を棚の手前からピツタリ揃えます。すべての牛乳の賞味期限日が見えるように並べ、商品を指差しながら「日付けヨシ！」と言います。先入れ先出しが出来ているかも確認します。	9(牛乳の品出し) ・売り場はこまめに清掃し、汚れのない状態にしておきます(棚拭き作業)。 ・引き上げや陳列は必ず両手を使っている(作業効率の向上)。 ・賞味期限日の先のを奥、近いものを手前に並べている(先入れ先出しの原則)。 ・賞味期限が見えるように「指差呼称」で確認している。 Q&A-8 Q&A-9 Q&A-10 Q&A-11
10(お客様対応:9の作業中) ・【お客様】指示のあったすべての牛乳の品出し作業が完了したタイミングを見て、競技者に右後方から近寄り、「すみません。牛乳が欲しいのですが。」と声をかける。 ・【競技者】お客様に声をかけられたら「いらっしゃいませ。」とあいさつをし品出しの手を止めカートを動かして場所を空けます。 ・【お客様】牛乳を手に取り、買い物カゴに入れる。 ・【競技者】 ① お客様が商品を買ってカゴに入れたら、「ありがとうございます。(前傾角度45度)」と言います。 ② 陳列中にお客様が商品を取られたので、陳列の手直しを行います。	10(お客様対応:9の作業中) ・作業の手を止め、カートを動かして場所を空けるなど、お客様への配慮を的確に行っている。 ・「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」など、お客様へのあいさつができています。 ・陳列の手直し(前進陳列)を行っている。 Q&A-12
11(ペット飲料・お茶の品出し) ・【競技者】 ① 二段カートに積んであるオリコンと牛乳の青コンテナ(空)を入れ替えます(オリコンを上段、空の青コンテナを下段にします)。 ② コンテナ内のペットボトル飲料とティーバッグ式のお茶を陳列します。陳列はどの商品からでも良いものとします。陳列しようとする売場の商品をいったんカートに移し、新しい商品を奥の方から両手で並べます。 ③ 新しい商品を並び終えたら、いったん引き上げたカートの商品をその手前に並べます。 ④ 最後に陳列手直し、確認を行います。商品のフェースが正面を向くよう前列を手前にピツタリそろえて並べます。 ⑤ 上記の作業を1品目ずつ行います。	11(ペット飲料・お茶の品出し) ・オリコンと青コンテナの入れ替えがスムーズにできている。 ・陳列は両手を使っている(作業効率の向上)。 ・新しい商品を奥から並べている(先入れ先出しの原則) Q&A-13
12(コンテナのたたみ) ・【競技者】空になったコンテナをたたみます。	12(コンテナのたたみ) ・空のコンテナを手際よくたたんでいる。
13(近くの商品の前進陳列) ・【競技者】陳列していない近くの商品も前進陳列を行います。	13(近くの商品の前進陳列) ・陳列していない近くの商品の前進陳列ができています。 ※項目12と手順が逆になっていても可とする。
14(店内からバックヤードへ移動・売り場案内) ・【競技者】陳列を終えカートを引きいてバックヤードへ移動します。 ・【お客様】買い物カゴを持って店内を歩いています。 ・【お客様】「すみません。トイレトペーパーはどこにありますか。」と問いかけます。 ・【競技者】 ① 「いらっしゃいませ。ご案内いたします。こちらへどうぞ。」と言って、お客様を売り場まで案内します。 ② 二段カートは、お客様の邪魔にならないように、適正な場所(中央ゴンドラの端)に停めておきます。売場案内はお客様の2~3歩先を歩きます。 ③ 売場に着いたら手のひらを閉じて上向きにし、「こちらでございます。」と言います。 ・【お客様】「ありがとうございます。」 ・【競技者】「ありがとうございます」と言って一礼し、二段カートを停めた場所に戻ります。	14(店内からバックヤードへ移動) ・周りの安全に気をつけながら移動、カートをいったん正しい位置に止める。 ・お客様への売り場案内が適切にできる。
15(作業終了、店内出入口で挨拶をする) ・【競技者】 ① 二段カートバックヤード方向へ引いて移動します。 ② バックヤード出入口の所で、店内側に振り返り、「ありがとうございます。」と言って一礼します。	15(作業終了、店内出入口で挨拶をする) ・自分の足元と周りの安全を確認しながらカートを引きいている。 ・正しい基本姿勢である。 ・笑顔、適切な声の大きさである。
16(道具の片付け) ・【競技者】空の青コンテナやオリコンは「空コンテナ置き場」へ、二段カートは元の位置に戻します。	16(道具の片付け) ・使用した道具を指定場所に正しく戻している。(定位置管理)
17(作業の終了報告) ・【競技者】スタートラインに戻って、審査員に「終わりました。」と報告し、品出し書を返します。 ・【審査員】「はい、ご苦労様でした」と言って競技を終了します。	17(作業の終了報告) ・適切な声の大きさ及び態度で伝えている。 ・「終わりました。」で時間計測を終了。

○競技時間は10分。

物流・品出し競技手順 Q&A

Question	Answer
<p>Q1 ・なぜ身だしなみをきちんと整える必要があるのか？</p>	<p>A1 ・エプロンと名札は貸与されたものを一人で身に着けます。きっちりした清潔感のある身だしなみは店舗業務の第一歩です。</p>
<p>Q2 ・二段カートの基本操作とは？</p>	<p>A2 ・二段カートは安全のため、常に引いて移動します。前を向いて、腕を適度に伸ばし足がカートに当たらないよう注意し、人や物など周囲の安全を確認しながら注意深く移動します。</p>
<p>Q3 ・「指差呼称」とは？</p>	<p>A3 ・「指差呼称」は手と声で確認する動作です。職場の安全管理でよく行われているものですが、確実な作業を行う上でも有効な動作です。</p>
<p>Q4 ・二段カートへ商品を積み下ろす正しい姿勢とは？</p>	<p>A4 ・商品の積み下ろしはヒザを曲げて行います。重量物の上げ下ろしはヒザを使いながら行うのが作業の基本です。(腰痛予防)</p>
<p>Q5 ・店内出入り口付近を移動する際などの留意点は？</p>	<p>A5 ・店内出入口は狭い通路で人や運搬具がすれ違ったり、扉の向こうにお客様がいたりする場所です。左側通行を基本に、十分な注意を払い慎重な行動が求められます。</p>
<p>Q6 ・店内出入り口での正しいあいさつ姿勢とは？</p>	<p>A6 ・足のかかとをつけて、つま先を開き(約30度)、まっすぐに立つ。手指は、人差し指から小指をそろえて、まっすぐ伸ばし、親指とV字型を作り、V字型を交差させ(左手が上)、おなかの前に。首筋・背筋を伸ばしたまま、上体を腰から前に傾ける(傾斜角度15度)。</p>
<p>Q7 ・お客様へのあいさつ。</p>	<p>A7 ・お客様へのあいさつは接客の基本です。店内の移動中でもご来店いただいたことへの感謝の気持ちを込めて、笑顔で明るく元気な声で行います。</p>
<p>Q8 ・両手を使って陳列作業を行うのはなぜか？</p>	<p>A8 ・両手を使った作業は店舗業務の基本で、作業効率(スピードアップ)の向上につながります。</p>
<p>Q9 ・フェースとは？</p>	<p>A9 ・フェース:商品のおもての面であり、顔になる面。フェースアップ:商品の顔になる面を整えること。</p>
<p>Q10 ・なぜ牛乳を一番先に陳列するのか？また、牛乳売り場だけ棚を拭くのはなぜか？</p>	<p>A10 ・牛乳などは要冷蔵商品であり、一番先に陳列作業を行う必要があります。また、露で棚が濡れて汚れますので、商品陳列前に棚を拭いて汚れをとります。</p>
<p>Q11 ・「先入れ先出し」とは？</p>	<p>A11 ・先入れ先出し:先に仕入れた商品を先(売場前面)に出すこと。古い商品を先に販売することで、賞味期限切れをなくし、常に新しい商品があるようにする。</p>
<p>Q12 ・「前進陳列」とは？</p>	<p>A12 ・前進陳列:「前出し」や「フェースアップ」とも言う。手前の商品が売れたら、お客様が見易く取り易いように、後に置いていた商品を手前に引き出す。</p>
<p>Q13 ・陳列作業中に、商品をフロアに落下させてしまいました。事後の適切な対応は？</p>	<p>A13 ・落下させてしまった商品は、その場では陳列せずに、一旦バックヤードに持ち帰り、商品棚へ一時保管します。</p>

競技会場の仕様(例)



陳列棚イメージ



90

商品棚イメージ

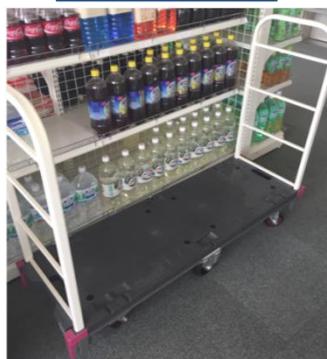
青コンテナ(牛乳)



折りたたみコンテナ



カートラック



◇会場のレイアウト、陳列棚の商品・陳列数、商品棚レイアウトや品出し数などは当日の競技環境等により変更される事があります。

競技会場物品一覧表(例)

物品名	仕 様	個数
陳列棚	スチール什器片面W900*D530*H1500・棚板3枚・4段	1
仕切り板	W50*D270*H100程度 アクリル製	20
2段カート	支柱が4本、後車輪360度回転式、予定サイズ`W45×D70×H85	1
カートラック	W120*D42*H100程度 可動式・棚板なし	1
牛乳パック/あじわい牛乳(赤箱)	1000mlのパックの中身を代用品と入替えて、同じ重量にしたもの(賞味期限違いで2種/4個・20個)	24
牛乳パック/淡路島牛乳	1000mlのパックの中身を代用品と入替えて、同じ重量にしたもの	8
のむヨーグルト	1000mlのパックの中身を代用品と入替えて、同じ重量にしたもの	8
ペットボトル	2000ml飲料(ダミー)	20
ペットボトル	600ml飲料(ダミー)	40
ティーバッグ式お茶	3種類準備	18
ダスタークロス	ハンディタオル	1
牛乳パック用青コンテナ	1000mlのパック20本が入るもの	2
折りたたみコンテナ	品出し用、空きコンテナ置き場用	2
買い物バスケット		3
ラックシート/棚札	商品種類数(陳列棚レールに貼付)	13
牛乳賞味期限表示	賞味期限シール ①4個、②20個 テプラシール 9mm×36mm 記載例「26.07.15」	24
トイレットペーパー	12ロール入・シングル、ダブル 各6パック	12
バインダー	A4縦の品出し書を挟めるもの	1
エプロン	背中側紐結びタイプ/選手人数分+予備	1
名札	選手人数分+予備	1

ガツ ニチ
6月20日

シナダ ショ
品出し書 (例)

No	商品名 <small>ショウヒンメイ</small>	商品 <small>ショウヒン</small> 規格など <small>キカク</small>	数量 <small>スウリョウ</small>
1	あじわい牛乳 <small>ギユウニユウ</small>	赤箱 <small>アカバコ</small> 1000ml	20 本
2	おーいお茶 緑茶 <small>チャ リョクチャ</small>	600ml	8 本
3	爽健美茶 <small>ソウケンビチャ</small>	600ml	8 本
4	香り薫る むぎ茶 <small>カオ カオ チャ</small>	ティーバッグ	4 個

◇競技資器材準備状況などにより変更される事があります。