

4 工程トラブル発生時の対応

工程トラブルが発生した時に重要なことは、迅速な対応により発生したトラブルの影響を最小限に抑えることです。そのためには、トラブルが発生してからどのようにしたらよいかを考えるのではなく、起こり得るトラブルを事前に想定しておき、その対応についての措置を決めて関係者に周知しておくことが重要です。

① 工程トラブル発生時の対応手順

工程トラブルが発生した時の対応は、フロー図に示す手順が基本となります。
迅速で適切な対応を行うためには、次のことに留意することが必要です。

・トラブル発生時の連絡経路

トラブルが発生した時に、迅速かつ正確に情報を報告することが必要です。

トラブルを発見した作業者⇒職場の責任者⇒製造課長・品質管理課長⇒工場長と伝達していくのが基本となりますが、実際にトラブルが起こった時にはこの通りに行かないことが多いので、そのことを考慮して報告のルールを決めましょう。

・原因の究明と特定

原因の究明と特定は、どのように修正処置を行うかを決定すること、また当該製品の出荷の是非を判断することの根拠となりますので、正確に行うことが必要です。「たぶんこのような原因だろう」と経験に基づいた推察で原因を特定することは危険です。

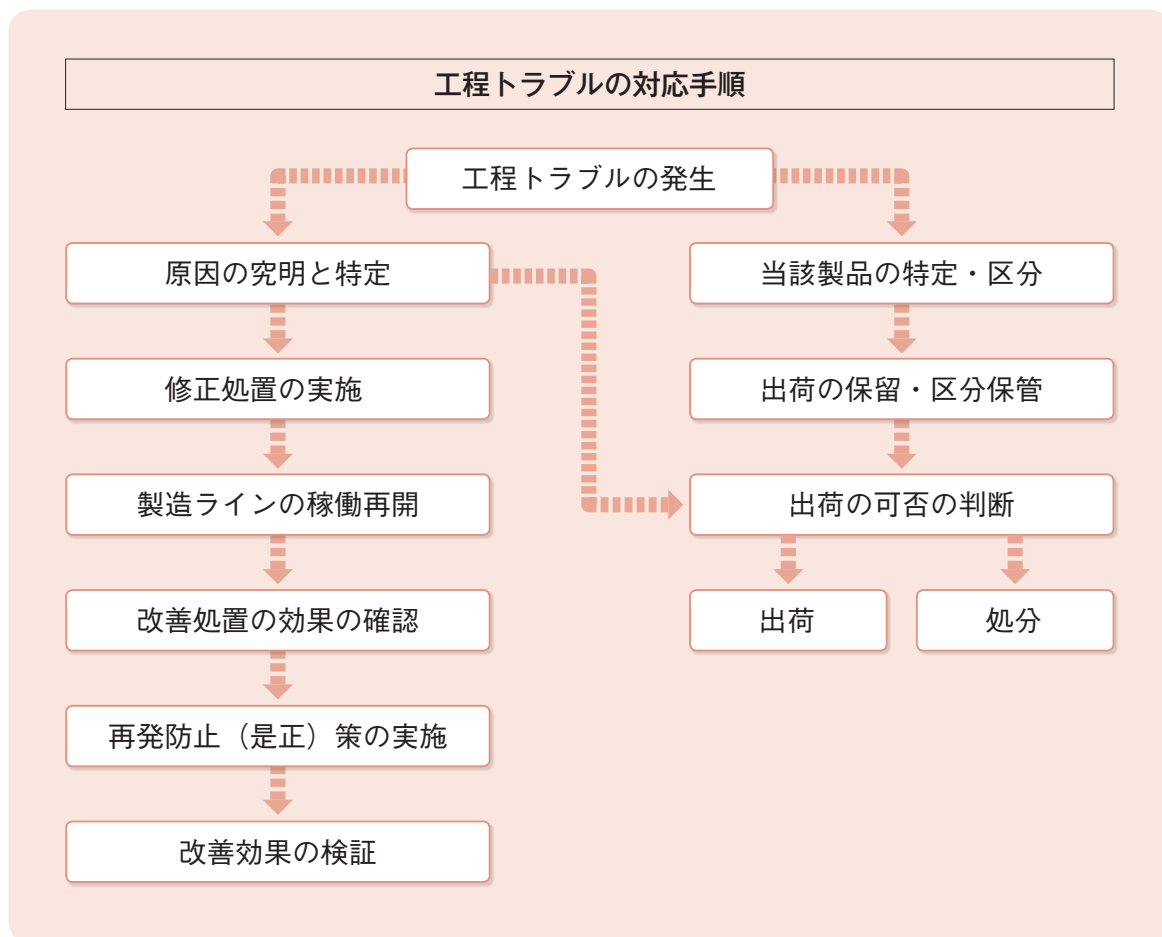
・責任と権限

トラブルの原因について誰が調査を担当するのか、出荷停止で保管している製品の出荷の可否を誰が決定するのかなど、判断を要する事項がありますので、これらの判断と指示を誰が行うのかについて明確にし、関係者に周知しなければなりません。

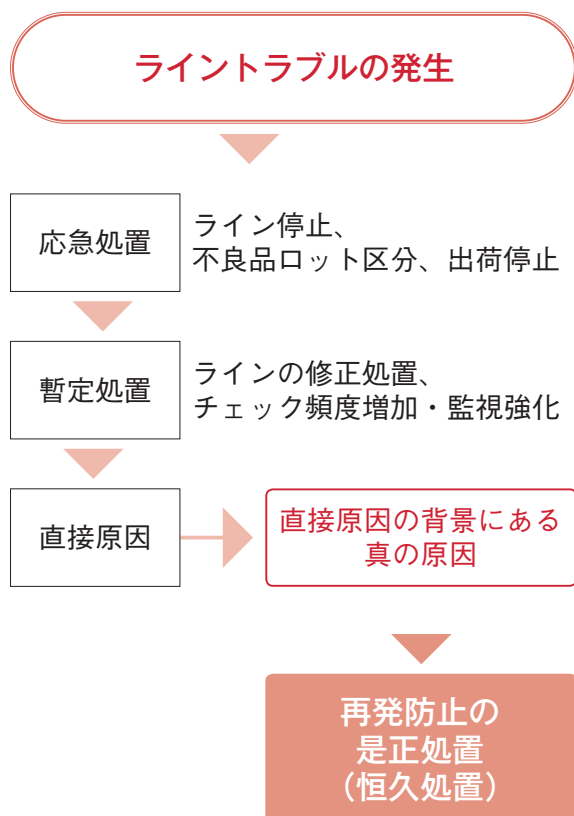
② 再発防止策の実施

発生したトラブルについて改善処置を行ったはずなのに、また同様のトラブルが発生してしまうケースが意外と多くあります。この原因は、原因究明が不十分のまま是正処置をおこなったこと、再発防止策としての是正処置が適切な処置でなかったことなどによります。

適切な再発防止策を行うためには、製造現場で起こったトラブルの「真の原因」をしっかりと把握して対策を行うことが必要です。「真の原因」とは、トラブルが起こった1次原因、2次原因などの直接的な原因の背景にある原因です。原因の究明を「なぜ、なぜ、なぜ」と繰り返し「なぜこのようなことが起きたのか」を突き詰めていくと、単に作業者のケアレスミスということではなく、従業員の教育不足や管理体制の不備などが真の原因となることが多くみられます。



●品質事故の再発防止



●真の原因の究明（なぜなぜ問答）

