

参考資料 4

監査指摘・クレーム・業務不良

4 4 期 改善の種及び是正処置 (履歴)

作成者：確認担当G長

改善の種							是正処置			
No.	日付	対象	事業所名	JOB No.	改善の種の内容	問題点 (観察事項)	どこに抵触するか	是正部署	対策はどうか	関連文書
1	2007.0418	QMS ミーティング	前線本部	----	「校正業務の品質」の側面から見た、品質目標設定	【技術上の問題】 無	無	無	無	管理責任者発行 44期品質方針 第44期品質目標
						【人の運用の問題】 無	無	無	無	
						【ルール上の有無・適切性】 1. 44期品質目標は、「各業務のプロセス品質」の側面から見た、泥臭いところに目標を設定する。 2. 本部は、事業所の1年先半年先に行く、将来のための資料作成と、その運用。 例) (業務担当課) ①課内ミーティングでのディスカッションと、問題点の抽出 ②仕事をこなすことと、そのための教育・力量アップ (顧客担当課)	品質目標の考え方を、従来の HOWTO を細かくしたような「業務の遂行度」から、「事業所 (課) の運営・プロセスの品質」に改める。 【問題の本質から、再検討】 ①アレもコレもやるのではなく、もう一度原点に戻る。 ②各課の業務プロセスの流れの中にある、基本的な実施事項から見直す。	前線本部	【案】 事業所 (または課) 運営及び、プロセスの品質の側面から、各課のテーマを設定する 【改訂案→決定】 「44期は何を実現したいか」に立脚した目標にする。 (業務担当課) ①3課ミーティングでのJOB受入の可否 ②事前準備でのCAT準備の徹底 ③実作業での校責の業務遂行力の定着 …	
15	2007.10.26	内部監査	神奈川事業所	----	改善の種1 本部として、品質目標達成活動の進捗フォローが出来ていなかった	【技術上の問題】 無	無	無	無	神奈川事業所内部監査計画書：44-04 外部監査員発行 神奈川事業所内部監査観察結果報告書
						【人の運用の問題】 無	無	無	無	
						【ルール上の有無・適切性】 ①品質目標達成活動の報告は、『事業所ミーティング結果』とリンクさせていたが、そのやりとりがスポット的になっていた。 ②そのため半年後の達成状況が「ふたを開けてみないとわからない」状態で、フォローのタイミングを逸していた。 【10/31 問題の本質の深掘り】 ①何故、進捗フォローが出来なかったのか? 1) 現行のルールは、間延びしている。 ・目標設定は「1回/期」 ・フォローは「1回/半期」 2) 「進捗状況を知ろう」という発想の無かった。 3) 形式的に捉えたフォローだった。 ②目標の立て方はどうなのか? 1) 日常業務プロセスに視点を置いて、目標を設定。 2) その反面、目標値は日常業務から逸脱した結果論。	品質目標達成活動の全体像、及びその推移が、目に見える仕組みになっていない。 ①フォローが出来ない仕組みで活動 ②目標設定・フォロー期間長期化による、意識の薄弱 ③日々の仕事と、品質向上の目標の乖離	前線本部	【案】 ①出先・本部の動きと品質方針の関係を掴むためには、品質目標の達成状況や、その推移を目に見えるカタチにする。 ②日々の活動状況を1ヶ月毎に纏め、月毎の達成状況の推移をハッキリさせる。 ③月毎の達成状況は半期毎にレビューし、施策や目標値の見直しを行う。 【改訂案 → 決定】 品質目標設定と、評価の仕組みを変える。 ①目標値は、品質に関わる項目を特定し、具体的な数値に置き換える。 →変更後の目標値は、「品質目標実施計画書/管理表」参照 ②目標設定・評価期間の変更 6ヶ月毎→3ヶ月毎 ③期間毎の目標値と、その評価は『出来事と対応』で開示・フォロー。	