

IATF 16949 内部監査|

箇条7.2.2力量-業務を通じた教育訓練(OJT)

箇条7.4内部・外部のコミュニケーション

IATF 16949 audits How to Audit production process Awareness of customer issues

<https://www.youtube.com/watch?v=-VBHsBrOtQM&t=12s>

【内部監査で見つかった問題点】

OJT（業務を通じた教育訓練）の実施と記録

内部監査で見つかった問題点の一つは、新規のまたは変更された責任を負う要員への業務を通じた教育訓練（OJT）が効果的に行われていないことでした。具体的には、工程変更や特殊工程の際のOJT手順が明確化されておらず、特殊特性に関する作業における教育基準書（作業標準など）が整備されていなかったです。また、OJTの結果としての効果を検証するための作業観察が十分に行われていないという問題もありました。

この問題点はIATF16949:2016の7.2.2項（力量－業務を通じた教育訓練（OJT））に違反しています。この条項は、新規のまたは変更された責任を負う要員に対して、品質要求事項への適合、内部要求事項、規制または法令要求事項に影響を与えるOJTを提供することを要求しています。また、OJTに対する詳細な要求レベルは、要員が有する教育及び日常業務を実行するために必要な任務の複雑さのレベルに見合っていないと定められています。

内部・外部のコミュニケーション

もう一つの問題点は、品質マネジメントシステムに関連する内部・外部のコミュニケーションが十分に行われていないことです。具体的には、コミュニケーションの内容、実施時期、相手、方法、担当者などが明確に決定されていない場合があります。

この問題点はIATF16949:2016の7.4項（内部・外部のコミュニケーション）に違反しています。この条項では、品質マネジメントシステムに関連する内部・外部のコミュニケーションの内容、実施時期、相手、方法、行う人を決定することが要求されています。

【内部監査で見つかった問題点の改善策】

OJT（業務を通じた教育訓練）の実施と記録

明確なOJT手順の作成と実施、教育基準書の整備、そして作業観察によるOJTの効果の検証が必要です。また、社員以外の要員もOJTの対象に含めるべきです。

【ISO19011の観点から】

OJTの適用範囲、手順、結果の評価方法、及びその記録の保持について明確な基準が必要であり、これらは監査の適切な準備と実施に寄与します。

内部・外部のコミュニケーション

内部・外部のコミュニケーションの内容、実施時期、相手、方法、担当者などを明確に定義し、それを適切に実施するための手順を策定することが必要です。

【ISO19011の観点から】

内部・外部のコミュニケーションのプロセスとその結果の記録の保持は、監査の準備、実施、レポート作成、及びフォローアップに重要です。コミュニケーションの効果的な管理は、組織の管理システムの改善に貢献します

箇条7.2.2 力量－業務を通じた教育訓練（OJT）

- ☑組織は、品質要求事項への適合、内部要求事項、規制又は法令要求事項に影響する、新規の又は変更された責任を負う要員に対し、業務を通じた教育訓練（OJT）（これには顧客要求事項の教育訓練を含めなければならない。）を提供しなければならない。
- ☑これには、契約又は派遣の要員を含めなければならない。
- ☑業務を通じた教育訓練（OJT）に対する詳細な要求レベルは、要員が有する教育及び日常業務を実行するために必要な任務の複雑さのレベルに見合っていないなければならない。
- ☑品質に影響し得る仕事に従事する要員には、顧客要求事項に対する不適合の因果関係について、知らせなければならない。

箇条7.1.5.1.1 測定システム解析

1. 『O J T』における7.2と7.2.2の違い。

7.2項	要員の技能向上を目的とした全般的なO J T
7.2.2項	ある目的に絞られたO J T（新製品の立上げ／工程変更／特殊工程） ⇒ 重要な顧客要求の満足と不適合品流出防止。

2. 要点。

- ① 顧客要求（PPAPなど）スケジュールの考慮。
- ② 工程変更などの際のOJT手順の明確化。
- ③ 特殊特性に関する作業における教育基準書（作業標準など）の整備。
。
- ④ 作業観察による効果の検証。
- ⑤ 社員以外の要員も対象。 ※日本の「改正派遣法」「下請法」は留意。

箇条7.4 コミュニケーション

①品質マネジメントシステムに関連する、内部・外部のコミュニケーションを決定する。

②内部・外部のコミュニケーションには、次の事項を含む。

a) コミュニケーションの内容

b) コミュニケーションの実施時期

c) コミュニケーションの相手

d) コミュニケーションの方法

e) コミュニケーションの行う人

[要求事項の解説]

コミュニケーション不足が原因で、問題が起こらないように、品質マネジメントシステムに関連する、内部・外部コミュニケーションの方法を決定して、実施することを意図しています。

内部(社内)および外部(顧客、供給者など)とのコミュニケーションに関して、コミュニケーションの内容、実施時期、相手、方法、担当者などを決めることを述べています。

なお、外部コミュニケーションの中心をなす顧客とのコミュニケーションについては箇条8.2.1において詳しく述べています。

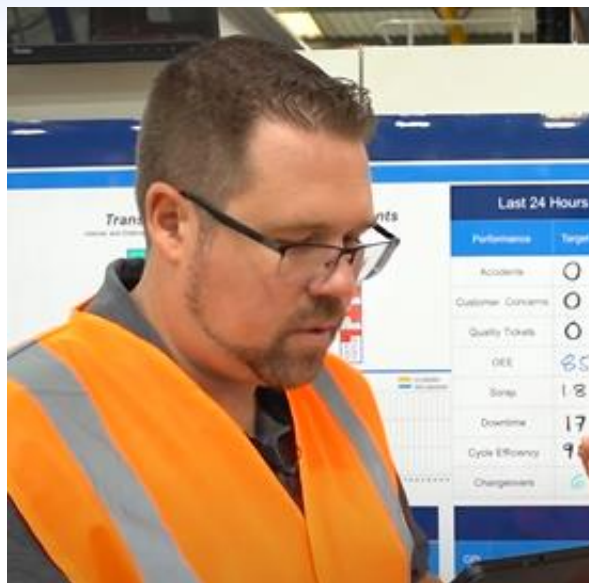
箇条7.4 コミュニケーション

<p>内容</p> <p>文書化した情報の維持：仕事のルールを決めたもの 文書化した情報の保持：仕事を実施した証拠</p> <p>承認</p> <p>文書化した情報の維持：内容の承認が必要 文書化した情報の保持：内容の承認はない</p> <p>改定</p> <p>文書化した情報の維持：改定がある 文書化した情報の保持：改定がない</p>	<p>帳票</p> <p>文書化した情報の維持：結果を記入する前は文書 文書化した情報の保持：結果を記入したものは記録</p> <p>保管期間</p> <p>文書化した情報の維持：改定されるまで保管する 文書化した情報の保持：保管期間を決める</p> <p>配布と保管</p> <p>文書化した情報の維持：配布先を決める 文書化した情報の保持：保管部門を決める</p>
---	--

内部監査-登場人物



Paul : 進行



監査員



監督者

内部監査-現場会話

- Paul** :このビデオでは、組織の製造プロセスの監査に焦点を当てています。具体的には、顧客からの問題が工場の作業場にどのように伝えられるかについて焦点を当てています。
- Paul** :監査人は、関連する監督者のサポートを受けながら、オペレーターに質問をします。
- Paul** :このビデオを視聴し、監査人がこの活動を効果的に監査しているかどうかを特定してください。
- 監査員** :では、品質に関する問題は作業員にどのように伝えられていますか？
- 監督者** :はい、もし顧客からクレームがあった場合、品質部門は顧客から情報を得て、まず第一にそれを関連する作業エリアに伝えます。
- 監督者** :その様子をすぐに確認できますが、私たちは顧客からのクレームがありません。
- 監督者** :最後にクレームがあったのは約3カ月前で、このエリア内にありました。
- 監査員** :わかりました。それに関与するのは誰ですか？
- 監督者** :品質部門がクロス機能チームを呼び集めるのですが、その中には必ず生産エリアの誰か、つまり関連する生産エリアの誰かが含まれます。
- 監査員** :わかりました、それは先ほど見たものと一致していますので、確認したかっただけです。
- 監督者** :はい。
- 監査員** :そして、そのクレームの内容をオペレーターに伝えるプロセスは？
- 監督者** :通常、監督者が多分野のチームに参加し、シフトの会議でこれが私たちのシフト会議エリアであり、オペレーターはシフトの開始時にここに来ます。もし顧客からの問題があった場合、その問題の性質を説明し、それがなぜ起こったのかについての彼らの意見を求めます。
- 監督者** :そして、顧客からの問題に対する即時対応として私たちが取らなければならない行動について彼らに伝えます。
- 監査員** :そして、これらのシフト会議の証拠はありますか？
- 監督者** :特定のシフト会議の証拠はありません。これらの会議の記録は取っていません。私たちはこれを持っていますが、これは過去24時間と次の24時間のためのもので、これを綺麗に消去してしまうので、そのコミュニケーションの記録は実際にはありません。

内部監査-現場会話

監査員 :わかりました、後でこの件について追跡します。
監督者 :よろしい、わかりました。
監査員 :ありがとうございます。
監督者 :ありがとうございます。

内部監査-現場会話（まとめ）

Paul :要約すると、監査人が顧客からの問題を現場作業員に伝える通信を監査するために、工場の現場に下りているという点が良いです。これは、実際の生産環境で働いている人々に対しての顧客からの問題の通信を監査するためのもので、要件や関連する制裁について述べられています。

Paul :このビデオで関連する要件は、7.2.2節の仕事に関する能力やオンザジョブトレーニング、そして7.4節のコミュニケーションに関連しています。

Paul :7.2.2節は、品質に影響を与える可能性のある人々は、顧客要件への非適合の結果について情報を得るべきであると規定しています。

Paul :このビデオでは、組織が顧客からの問題に関する一部のコミュニケーションを行っているように見えますが、監査人はこのプロセスの効果性について本当に挑戦していませんでした。そして、実際には効果的なコミュニケーションを示す客観的な証拠がありませんでした。

Paul :ですから、主な学びのポイントをまとめてみましょう。監査人はISO9001要件、IATF16949要件を熟知していなければなりません。また、顧客固有の解釈とよくある質問の概念にも精通している必要があります。

Paul :彼らがこれを理解していなければ、効果的な監査を行うことはできません。

Paul :監査人は常にオーディットトレイルを追って、関連するプロセスの効果的な実施を確認すべきです。

Paul :このケースでは、口頭でのコミュニケーションだけであり、プロセスが効果的に実施されているという客観的な証拠はありませんでした。

主な学びのポイント

監査人はISO9001、IATF16949、そして顧客固有の要件と、それに関連する認可された解釈やよくある質問に熟知していなければならない。

主な学びのポイント

監査人はオーディットトレイルを追って、関連するプロセスの効果的な実装を確認すべきである。このケースでは、口頭でのコミュニケーションだけであり、プロセスが効果的に実施されている証拠はありませんでした。