

### 講義内容

2 時間 30 分

講義 1：不適合と是正処置の進め方①	プロセス異常の考え方	29 分
講義 2：不適合と是正処置の進め方②	問題への対応方法	26 分
講義 3：不適合と是正処置の進め方③	是正処置の見える化	29 分
講義 4：プロセス分析①	プロセス分析	15 分
講義 5：プロセス分析②	業務機能展開の手順	22 分
講義 6：なぜなぜ分析		12 分
講義 7：エラープルーフ		15 分

### 講義 1：不適合と是正処置の進め方① プロセス異常の考え方

29 分

頁 No.

プロセス異常の考え方	4
不適合の定義	5
プロセス管理による不適合の予防	6
プロセス異常の考え方	8
見える化	10
異常の見える化	12
異常の考え方	13
異常の検出方法	14
異常の共有	16
応急処置	19
原因追究・再発防止	20
発生時期・時刻に関する情報の活用	21
異常の形と発生原因	22
根本原因の追究方法	23

### 講義 2：不適合と是正処置の進め方② 問題への対応方法

26 分

頁 No.

問題への対応方法	1
問題発生の状況は？	3
問題の発生源はどこか？	4
問題追究の基本ステップ	5
原因追究の悪い例	6

修正・是正処置の目的	7
是正処置 (ISO9000 : 3.12.2) の定義	8
是正処置の対象の例	10
パフォーマンスと是正処置の関係	11
顕在問題のメカニズム	12
修正と是正処置の違い	13
是正処置の問題点	14
ISO9001:2015 10.2 不適合及び是正処置	17

### 講義 3 : 不適合と是正処置の進め方③ 是正処置の見える化 29分 頁 No.

是正処置の見える化	1
通信システム事故事例からの知見	2
作業の基本ルール	3
作業手順の分析	4
検出された問題件数	5
効果的な是正処置の手順 1～5	6
原因追究の良くない事例	11
見える化シートを使った分析結果	12
効果的な是正処置の手順 6～10	13
是正処置の効果の確認方法	17
是正処置の見える化シートの活用事例①	18
是正処置の見える化シートの活用事例②	24
是正処置の見える化の効果	31

### 講義 4 : プロセス分析 プロセス分析① 15分 頁 No.

プロセス分析	1
プロセスとは ISO9000 2.4.1.3	2
プロセスの定義 3.4.1	3
注記 1 プロセスの構造	3
注記 2 プロセスのつながり	5
注記 3 プロセスと単位作業の関係	7
注記 4 プロセスの価値を付加するとは?	9
プロセス分析とは	11
仕事の仕組みの確立方法	12

業務機能の考え方	13
業務機能展開の構造	14
業務機能展開の定義とねらい	15
業務機能展開の利点	16

### 講義 5：プロセス分析 ②業務機能展開の手順

22分

頁 No.

業務機能展開の手順	1
文書化されている場合の業務機能展開の手順 1~12	2
業務機能展開のフォーマット	4
業務機能の表現上のポイント	5
教育・訓練規定の業務機能展開の事例	6
手順 1 基本機能の抽出	8
手順 2 1次機能の抽出	11
手順 3 2次機能以下の抽出と単位作業（最終機能）の抽出	14
手順 4 単位作業のインプットの抽出	19
手順 5 単位作業のアウトプットの抽出	21
手順 6 単位作業の実施者の抽出	23
手順 7 単位作業の管理項目（監視・測定項目）及び管理時期の抽出	25
手順 8 管理項目の管理責任者の抽出（業務機能展開図の完成）	27
手順 9 問題点やリスクの抽出	29
手順 10 問題点の改善とリスクへの対応	31
手順 11 業務機能展開図の修正	32
手順 12 文書の改訂	33

### 講義 6：なぜなぜ分析

12分

頁 No.

なぜなぜ分析とは	2
なぜなぜ分析の方法	3
特性要因図の作り方	4
なぜなぜ分析が行われていない是正処置の例	5
なぜなぜ分析の例	6
なぜなぜ分析の原点	8
なぜなぜ分析の例①	10
なぜなぜ分析の例②	11

### 講義 7 : エラープルーフ

15 分

頁 No.

業務にはどのようなエラーがあるのか	2
エラープルーフ	3
エラープルーフ化の原理	4
エラーモードの分類	5
エラーの例	6
エラープルーフ化の原理の事例 排除	7
代替化	8
容易化	9
共通化・集中化	10
特別化・個別化	11
異常検出	12
影響緩和	13