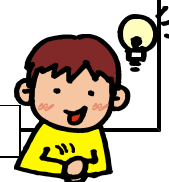


第8 品質管理において事業者が取り組むべきこと

経営者（トップ）にやる気がなければ継続しない。
チームをつくってみんなでルールを決めます。
社訓の中に「安全への取組」を明文化します。

ここがポイント！



1 経営者の意識

食品を見る消費者の目が厳しくなってきた中で「消費者の信頼」を得るためには、お客様窓口の担当者から製造担当者まで事業所が一丸となって誠実に取り組むことが大事です。

そのためには、経営者の方針がはっきりと打ち出せない組織が有効に動きません。

「人の健康に危害を及ぼすような事件」が起こった場合に、製造工程を管理し記録していないと原因が追及できず、対処に時間がかかります。でも、ちゃんと管理をして、その記録を残していれば、被害の拡大防止になり、原因究明と再発防止対策をとるのに時間がかかりません。また、製品回収も確実に効果的にできます。

2 体制づくり

何か新しいことに取り組むときには、中心となる組織が必要になります。品質向上に取り組むにもチームが必要です。チームは経営者がリーダーになり、メンバーは製造、開発、物流、営業、管理部門からそれぞれ代表が参加します。

メンバーは役職の方でなくても結構です。とにかく、品質管理の向上を図るために必要な人材で構成すれば良いのです。

また、経営者がリーダーになるのは、経営者自らが品質管理の向上に対する意気込みを示すことで、会社全体に意識を浸透させることができるからです。また、緊急時に時間をかけず、物事を決断できるからです。

3 ルールづくり

チームのメンバーみんなで意見を出し合い、経営者が決定してルールを決めていきましょう。

整理・整頓・清掃のマニュアルづくり、製造工程管理表の作成や責任者

と確認方法の取り組みなどを決めていきましょう。チームのメンバーが理解できなければ従業員に教えることができません。理解できるまで議論を深めてください。

4 職場研修の実施

はじめの一步は、全員参加の研修会から始まります。経営者の意気込みや方針を発表し、ルールの説明を行います。その後、各部署に分かれて細かいところを研修することが効果的でしょう。また、従業員からの提案があれば検討し、良いことは取り入れていきましょう。

全体研修は、4半期に1回、部署別研修は月に1回程度は開催したいものです。

また、各部署ごとに発表会をやり、意識の向上を図ることも大事ですし、クレームの件数や内容についても従業員に知らせて衛生管理の必要知識とともに品質管理の重要性について意識を高めることも大事です。

5 コンプライアンスの推進

コンプライアンスとは、法律や企業倫理を順守するという意味で、事業者の方々の場合については、社会規範（社訓や経営倫理）に基づいて、公平・公正に業務を行うことを指しています。

最近、よくコンプライアンスという言葉が聞きますが、その背景には食品の偽装表示などの事業者の倫理が問われるような事件が多発していることに原因があります。

コンプライアンスについては、経営者が「がんばってやっていこう！」という気構えがなければなりません。また、従業員のみんなが取り組む気にならなければなりません。

コンプライアンスを推進するためには、委員会を設置してみんなで取り組むことができる行動規範や行動指針を作成します。

例えば、外部に対して、食品の安全管理に対する取り組みを公表したり、消費者とのリスクコミュニケーションなどに取り組むことや組織内部では、従業員が倫理に反する行為等をすれば報告できる仕組みを作ってみることなどがあります。

いずれにしても、経営者と従業員が一体となり、やる気にならなければなりません。