

業 種	航空
取組分野	事故、ヒヤリ・ハット情報等の収集・活用
テ ー マ	自社作成の「確認会話集」「作業品質不具合事例集」の活用（整備）
取組の狙い	不具合事象の再発防止
具体的内容	<p>スカイマーク株式会社は、整備部門において多くのヒューマンエラー対策を講じている。対策の一つに業務上の会話に起因する認識エラーを防止する観点から「確認会話集」を作成し、過去の不具合事象を共有して再発防止に繋げるために「作業品質不具合事例集」を作成している。</p> <p>1. 確認会話集及び作業品質不具合事例集の内容</p> <p>(1) 確認会話集</p> <p>確認会話集は、業務における会話についてヒューマンエラーを防ぐことを目的に、的確なコミュニケーション技術を習得するため、具体的な事例に対して、悪い例、良い例を例示する教本として作成されている。</p> <p>【事例、MOC（Maintenance Operation Control）から整備関係者に資材設備の輸送を依頼】</p> <p>① 会話例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇空港でAOGだから資材設備を陸送してください！」 ・「了解しました。今の時間からの手配だと明朝6時半に到着します。」 <p>② 望ましい会話例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「〇〇空港でAOGだから資材設備を陸送してください！」 ・「AOGの状況だと急ぎですね。今の時間だと陸送ではなく、他社最終便で△△に送付し、そこから陸送だと本日中に届けることができますよ。」 <p>③ 結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日中に資材設備を届けたので翌日始発便に間に合い、遅延発生の防止につながった。 <p>④ 確認会話のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の発言を全て鵜呑みにするのではなく、運航の状況や自身の経験から気付きがあればアドバイスをすること。 <p>※1 MOC（Maintenance Operation Control 部）：整備基地への技術支援や不具合修復管理を行う部署</p> <p>※2 AOG（Aircraft on the Ground）：航空機が地上にいる状態、つまり航空機が故障していて飛べない状態</p> <p>(2) 作業品質不具合事例集</p> <p>作業品質不具合事例集は、整備部門の現場において、過去の失敗事例を共有する取組により未来に起こりうる不具合の防止に活用するこ</p>

とを目的に、過去の不具合事象を共有することが重要であるとの認識から、作業品質不具合事例集を作成して一つの失敗を皆で共有するツールとして作成された。

作業品質不具合事例集には、「事象概要」、「何がダメだったか?」、「どうして起こった?」、「こうなる前の予防策」を記載することにより、職場でのディスカッションを活用して失敗事例を共有できるように作成されている。

【事例、MEL 適用処置時の作業漏れによる離陸中断】

(1) 事象概要

- ・***便は Block Out (出発のため車止めを外す) 後、No.2 ENG ... Light (第2エンジン状態灯) が点灯したため、GTB (駐機スポットに戻る) した。その後、MEL を適用し、運航便へ復帰した。

翌日、始発便***便の Take off (離陸) 時、Master Caution Light (主警報灯) が点灯したため離陸中断した。

Block In (駐機場に入る) 後の点検にて、前日の MEL 適用時の作業で電気接続回路の Deactive (無効化) 処置の一部が実施されていなかったことが判明した。

(2) Master Caution Light (主警報灯) 点灯の原因

- ・確認主任者は作業基準を確認の上、作業工程を計画したが、作業手順書の項目の一部を読み飛ばしてしまった。
- ・確認主任者は「見直し」の際に、実施した作業の出来映えの適切性については確認していたが、作業基準にまで立ち返っての見直しを実施しなかった。

(3) 発生原因の背景要因

- ・確認主任者は MEL 適用にあたり、作業概要並びに MEL の適用条件の記載から、熱防氷弁及び排出側弁の開閉作業に意識が強く働いたため、当該作業にのみ注視してしまい、他の作業に意識が配分できず、MEL 適用後の復旧作業の再確認を実施しなかった。(注意の一点集)

(4) 予防対策

- ・整備作業を実施する際は、「確かめ」「見直し」のうち、「見直し」は“手順通りに実施しているか?”、“手順に抜け漏れはないか?”を作業の節目節目で振り返る行為であり、品質を確保する際の担保となることを再認識すること。

※3 MEL (Minimum Equipment List) : 航空機の運航に際して、必ず正常作動していなければならない最小限の装備品類および数量等が記載されたリスト

確認会話集



目次

第1章 はじめに

1.1 言葉

第2章 確認会話例

確認主任者と搭乗員

事例1 定時整備においてCrew作業を実施、準備所で機長の記入を終えた

事例2 後戻り整備中にElevator Pit Probeを交換する作業を実施した

事例3 部品交換時の経験資料の確認

確認主任者と搭乗員(連絡管理席含む)

事例1 搭乗員が機長にCREW QE MASKを使用した

事例2 MEL運用時の相互確認

事例1 MEL運用時の相互確認

事例2 部品交換時の経験資料の確認

認定作業員同士

事例1 不具合等項に於いてCrew Oxygen Cylinder交換作業

事例2 部品交換時の経験資料の確認

整備員作業員同士

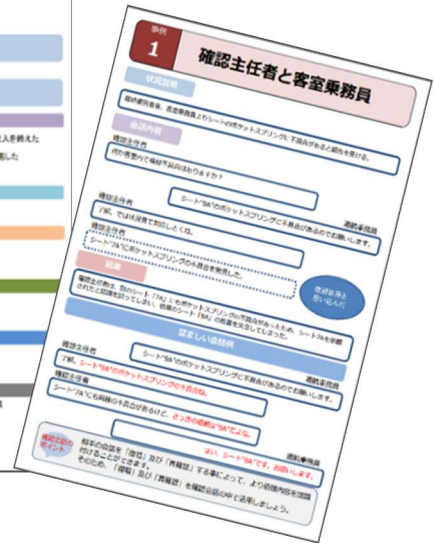
事例1 MRA受訂に伴う業務

事例2 日々の整備計画

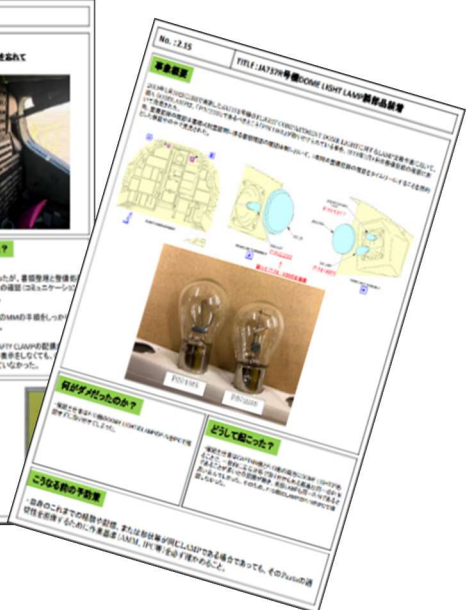
MOCと整備員作業

事例1 LI DOOR GUIDE ARM ASSEMBLY平置きにおける部品交換作業

事例2 MEL運用時の相互確認



不具合事例集



2. 具体的な活用状況

未然防止のカギを握るコミュニケーション力を向上させるために、整備本部内におけるディスカッションや輸送安全総点検等で、「確認会話集」を研修資料として教育に活用している。

また、「作業品質不具合事例集」は、職場のディスカッションや教育の場において活用している。

取組の効果	<ol style="list-style-type: none">1. 確認会話でエラーを防いだ事例がヒヤリハットレポートで報告されている。2. 確認会話が日常の業務に根付いていることを様々な取組の中で確認している。3. 過去に発生した不具合事象を不具合事例集で学ぶことにより作業者自身が危険を予知するようになり不具合に対する再発防止の一助となっている。
事業者名	スカイマーク株式会社