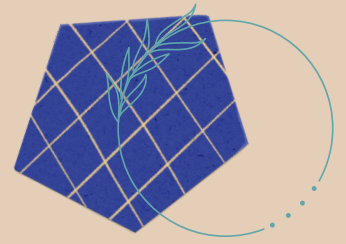


連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

第11回 未然防止型QCストーリー②

須加尾 政一 著



第10回に引き続き、未然防止型QCストーリーの概略を解説していきます。

手順2 現状の把握と目標の設定

手順名だけから判断すると、問題解決型QCストーリーでの「現状の把握と目標の設定」と同じだと勘違いされがちですが、未然防止型QCストーリー特有の内容もあります。それは、現在の状況だけでなく、過去の出来事や実績も積極的に活用することです。

実施内容

- 1) テーマの選定で絞り込んだ製品・サービスや業務などにおいて、過去に発生したトラブル・クレームのみならず、ヒヤリハットの事例を収集し、5W1Hで整理します。記録がない場合には、皆の記憶内容を整理します。
- 2) 集めた事例を横断的に見て、共通する特徴を探し出します。
- 3) 繰り返し起こっている特徴に着目し、分類することによって、どのような「種類」の問題を対象にすべきなのかを明確にし、これを改善対象とします。
- 4) 目標の3要素（何を：改善対象、いつまでに：期限、どうする：目標値）を設定します。

手順3 活動計画の策定

実施内容

- 1) やるべきこと（実施事項）、いつ、何をするか（日程）、誰がやるか（役割分担）を決めます。
- 2) 1)で決めた内容をサークルメンバーに共有できるように活動計画表を策定します。

手順4 改善機会の発見

未然防止型QCストーリーのなかで最も重要な手順のひとつです。他のQCストーリーと大きく異なる手順で、ここが適切に行えるかどうかで得られる効果が大きく変わってきます。

実施内容

- 1) 「改善機会の発見＝対策の必要な問題を見つけること」と捉え、テーマの選定で選んだ「プロセス」について、現状の把握で絞り込んだ「種類」の問題を洗い出します。失敗モード一覧表、FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)などをうまく活用するとよいです。
- 2) 洗い出した問題のリスク（危険）の大きさをRPN (Risk Priority Number)などで評価します（表9）。

(次ページへつづく)

連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

図9 FMEAによる起こしそうな失敗の洗い出しとリスクの大きさの評価

プロセス	サブプロセス	失敗	影響	原因	発生度	致命度	検出度	RPN
お客様からの注文を受ける	注文書の内容を確認する	書類紛失	失注	中断	2	4	4	32
		見落とし	納期遅れ	忙しい	2	4	3	24
		見間違え	納期遅れ	時間がない	3	4	4	48
	過去の実績を確認する	見落とし	間違った情報を与える	勘違い	2	2	2	8
		見間違え	無駄な工数がかかる	忙しい	2	2	2	8
	製品仕様一覧表を確認する	見落とし	間違った情報を与える	一覧表が紛らわしい	2	2	2	8
		見間違え	無駄な工数がかかる	技能不足	2	2	2	8

引用：中條 武志（2018）：『こんなにやさしい未然防止型QCストーリー』、日科技連出版社

手順5 対策の共有と水平展開

実施内容

- 1)過去の有効な対策のみならず、知恵を出し合って問題に対する対策案を多く考えます。
- 2)考えた対策案を評価し、どの対策を実行すべきかを決め、実行します。

手順6 効果の確認

実施内容

- 1)改善によって良くしたかった改善対象が、対策を実施したことによってどのように良くなったのか、目標値と比較しながら効果を確認します。RPNによる効果の確認も忘れずに実施しましょう。
- 2)効果金額、対策を実施したことによる他への影響や波及効果のみならず、サークルや個人の成長度合いである無形の効果も把握します。

手順7 標準化と管理の定着

実施内容

- 1)実施した対策の中で、効果が認められた対策毎に標準化の制定もしくは改訂を実施します。
- 2)定めた標準について、周知徹底と教育・訓練の実施、関連部署へのPRなどを行います。
- 3)標準の遵守状況や、改善対象などの状況を定期的に確認し、維持していくための仕組みを構築します。

<参考文献>

- ・中條武志（2018）：『こんなにやさしい未然防止型QCストーリー』、日科技連出版社



著者紹介

須加尾 政一（すがおまさかず）

日本科学技術連盟 嘱託/Q&SGA研究所代表

日本科学技術連盟 QCサークルセミナー運営委員会委員、QCサークル推進者コース運営小委員会委員、QCサークル指導士資格審査委員会委員、若葉マークのためのQCサークル体験教室運営小委員会委員長、職場の問題解決力レベルアップコース、QCサークルリーダーコース、徹底した現状把握から改善につなげる施策実行型セミナー、品質管理セミナーベーシックコースなどの講師。QCサークル本部認定指導員、QCサークル本部認定講師、『QCサークル』誌編集副委員長、日本福祉施設士会福祉QC指導講師。東京農工大学工学部修士課程卒業（1983年）、小西六写真工業株式会社（現在のコニカミノルタ株）を経て現職。主な著書：『すぐわかる問題解決法』（2000年）、『はじめて挑戦！QC検定3級短期集中講座』（2018年）、など多数。