

# 処方箋（サンプル）

ソフトウェア開発における  
品質意識のモノサシづくり  
－ 活用編 －

SQIPソフトウェア品質保証部長の会  
2018年7月23日 成果発表会

病名	チェック形骸化症
症状	チェックリストを用いてレ点チェックしていても問題が発生する。

放置しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題点を自身で改善しようとする意識がなくなる。</li> <li>・やるべきことはやっているように見えるのに、品質問題が発生し続ける。</li> </ul>
--------	--

原因と処方	<p><b>1)原因:担当者のチェックが形骸化し、チェックがチェックになっていない。</b>          処方:チェックをすることの意義、目的を教育指導する。</p> <p><b>2)原因:チェック項目が過不足、チェック内容が判りづらい。</b>          処方:チェックリストを改訂する。(不足項目は追加、冗長となった項目は削除。)          チェックしやすいように、関連する項目を集める。          具体的な表現で、チェック目的がわかりやすくする。          各項目の背景情報を記載する。</p> <p><b>3)原因:担当者の能力不足、担当者が過負荷でチェックの質が低下している。</b>          処方:チェック能力向上のための教育をする。          担当者の負荷を考えて、アサインをする。          処方:担当者のレベルに合わせてチェックシートを分ける。          (初心者向けはフルセットの項目、ベテラン向けは必要最小限の項目、等。)</p> <p><b>4)原因:チェックリスト依存症になっている。</b>          処方:チェックリストでチェックする前に自ら考え、その後に抜けなどがないか          チェックリストを使うように指導する。</p>
-------	---

あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正しいチェックリストの使い方がされており、チェックした内容では、問題は発生しない。</li> <li>・チェックリストは、適切な項目数で、わかりやすくその背景情報が明記されている。</li> <li>・チェックリストによるチェックは適切なタイミングで、適切なスキルと負荷状況の担当者によって実施されている。</li> </ul>
-------	--

病名	クレーム軽視症
症状	些細なクレームは面倒くさいので軽視している。 忘れてくれることを期待している。

放置しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員の目線は社内にも注目するようになる。</li> <li>・顧客から信用を失い、しだいに発注は減少していく。</li> </ul>
--------	--

原因と処方	<p><b>1)原因:クレームを問題としてとらえて改善する仕組みがない。</b>  <b>処方:適切な問題管理の仕組み(ルール/ツール)を構築する。</b>  クレーム情報は集約して社内で共有することで、類似問題の発生を防止する。</p> <p><b>2)原因:今まで誰もフォローしなかったため、今回も問題ないだろうと思っている。</b>  <b>処方:「いつまでに」「だれが」解決する、「いつ」「誰が」フォローするかを決める</b>  改善の必要性について関係者で合意するプロセスを作る。</p> <p><b>3)原因:改善すべきことが多く、手が回らない。そのうち、その内忘れてしまう。</b>  <b>処方:優先順位付け、定期的な優先順位の見直しを行い改善を行う。</b>  担当者の負荷を調整して改善の時間を確保する。</p>
-------	--

あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを改善の機会ととらえて、同様の問題が発生しないように改善につなげている。</li> <li>・改善すべき内容かどうかを、関係者で合意し、計画的に改善している。</li> <li>・誰かが特別なフォローしなくても、改善がされる。</li> </ul>
-------	--

病名	言い訳過多症
症状	思わしくない結果に対し「だって」「でも」といった言い訳が多い。

放置しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全てに対してエビデンスが要求される会社になる。</li> <li>・上司と部下やチーム内の信頼関係が崩壊する。</li> </ul>
--------	--

原因と処方	<p>1)原因:自分が原因ではないと思っている。          原因:自分の成果物に対して責任を取る気がない。          処方:お金をもらって仕事をしているプロ意識を植え付ける。</p> <p>原因:ルールや手順に不備があっても修正する余裕がない。          処方:担当者の負荷状況を確認し、適切なリソースのアサインを実施する。</p> <p>原因:ルールや手順を間違っ解釈していた。          処方:担当者に対してルールの目的と手順を再教育する。</p> <p>2)原因:原因は前任者にあると思っている。          原因:前任者からの引き継ぎが不十分なままで、作業をしている。          処方:「報告」「連絡」「相談」の基本動作を教育する。</p> <p>原因:前任者からの引き継ぎが不十分なままで、作業をしている。          処方:作業状況を見える化する仕組みを設定する。</p> <p>3)原因:原因は他部署や前工程にあると思っている。          原因:自身の作業だけをチャントやればよく、仕事はチームや組織で行うものという意識が低い。          処方:チームや組織で良い成果を出すことが重要であることを教育する。</p> <p>原因:他部署や前工程のやり方に問題があると思っているが、管理者が気づいていない。          処方:管理者が現場の声を聞くプロセスを構築する。</p> <p>4)原因:いつも担当者が責め立てられるので予防線を張っている。          原因:すぐに、担当者が原因であると結論づけてしまう。          処方:担当者のせいにならず、原因を掘り下げる仕組みやルールを作る。</p>
-------	--

あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まず、言い訳を十分に聴き、その中にある問題の本質を探る職場。</li> <li>・言い訳で終わらせず、反省へ導く、そして、反省から改善提案につなげる。</li> <li>・自身の範囲だけでなく、他部署や前工程まで含めた、チームや組織で良い成果を出す職場。</li> </ul>
-------	--

病名	納期意識過剰症
症状	不具合が残っていても平気で出荷される。

放置しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良品を出荷するという意識が麻痺してしまう。</li> <li>・いずれは市場から淘汰されてしまう。</li> </ul>
--------	--

原因と処方	<p><b>1)原因:品質を担保するためのルールを守らないことへの問題意識が希薄</b>          処方:不具合がある状態で出荷すると、社会的な大問題となったり、企業のイメージダウンとなることを、身近な事例や世の中の事例で説明し納得してもらう。</p> <p><b>2)原因:品質を担保するためのプロセス/仕組みに問題がある</b>          処方:出荷に際して品質部門が品質を確認したのち出荷するように出荷判定のプロセスを作り、周知し徹底する。          処方:品質部門は出荷判定の基準を見直して、不具合の流出を防ぐ。</p> <p><b>3)原因:品質より、納期やコストが優先される組織風土</b>          処方:現場の組織長や会社のトップと以下について相談する。          ・抱えているバックログなどをいったん減らすことでルールを遵守（応急処置）。          ・作業量が多いことが原因であるなら、人員採用を行う。          ・プロセスを見直し不要なものは排除することで時間短縮を図る。          ・人手で時間をとられているものはツール化することで効率化を図る。</p>
-------	--

あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常、出荷時点では不具合は無い。</li> <li>・不具合が残っている場合は、ユーザ影響度を基に出荷に耐えうるか判断がされる。</li> <li>・残っている不具合に対し、修正計画を立てて実行している。</li> </ul>
-------	---

病名	ルール失調症
症状	ルール破りが多い、ルールが無視される。

放置しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールの意義を忘れ、守らなくてもいいという雰囲気となる。</li> <li>・いずれは大事故が発生する。</li> </ul>
--------	---

原因と処方	<p>1)原因:新人に対して、ルールが十分に教育されていない。 (OJTにまかせっきりの場合もある。) 処方:新人教育の内容を見直して、ルール教育を行う。</p> <p>原因:新人でなくても、新規参入者へのルール説明がなされていない。 処方:作業開始前に説明すべき内容をきちんとまとめ、説明しておく。</p> <p>原因:ルール周知の仕方が悪く、見落としがされている。 処方:ルール周知は、いろいろな方法を組み合わせて行うとともに、半期単位などで追加・変更した内容の再教育を行う。</p> <p>2)原因:ルール通りにやると手間がかかる。 処方:そのルールのできた本質を考えて、不要な内容を削除、必要なものは代替手段を検討をして、ルールそのものを見直す。</p> <p>3)原因:こんなルールは無駄だと思っている。 処方:ルール遵守の必要性、なぜこのルールがあるのか、その理由・背景を含めて説明し、納得・理解させる。</p> <p>4)原因:ルール破りを放置してきた結果、無視しても良いと思われている。 処方:プロセスQAでプロセス遵守の状況を確認し、ルール破りを放置しない。</p>
-------	--

あるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールは全員がその本質を理解しており、ルールが守られている。</li> <li>・時代とアンマッチなルールや、最適解を得るためにルールを変更する必要がある時は、本質を考えてルールが変更されている。</li> </ul>
-------	---