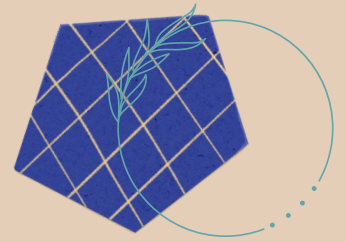


# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 第4回 4つの改善の型(QCストーリー) の使い分け

須加尾 政一 著



改善を実施していくうえでの定石である問題解決型QCストーリーの概略を第2回と第3回で解説してきました。改善を実施していくためのQCストーリーは今現在、4つの型が認められています。4つの型とは、「問題解決型」「課題達成型」「施策実行型」「未然防止型」です。この中で、最も重要で基本となる改善のやり方が問題解決型です。ですから、第2回、第3回において、この改善の定石と言われている問題解決型を取り上げて解説しました。これ以外の3つの型についても解説していきますが、その前に今回の第4回において、これら4つの改善の型(QCストーリー)の使い分け方法を解説します。

### 1. 問題と課題は同じ、別物？

みなさんは、問題と課題を使い分けていますか？  
ほとんどの方があまり意識せずに使っていると思います。  
JIS Q 9024では次のように定義されています。

問題：設定してある目標と現実との、対策して克服する  
必要のあるギャップ。

課題：設定しようとする目標と現実との、対策を必要とする  
ギャップ。

絵に描き表すと図6のようになります。課題という表現を使用するときには、今現在の問題（ギャップ）がないことがポイントといえそうです。

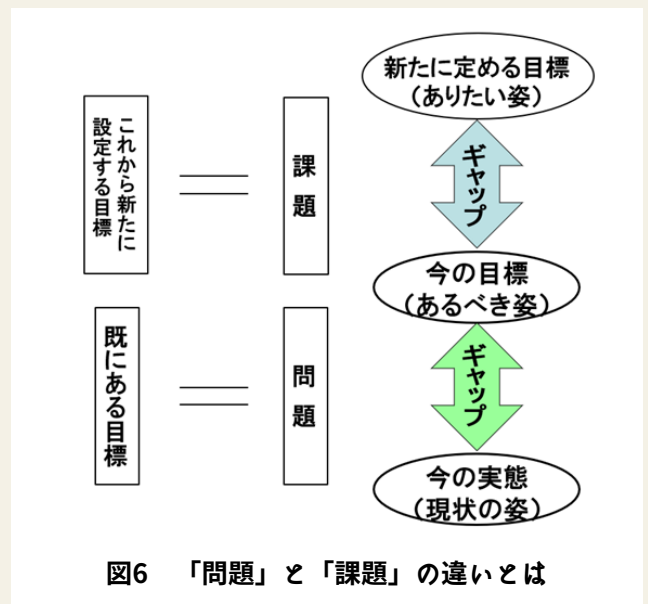


図6 「問題」と「課題」の違いとは

### 2. 「問題解決」と「課題達成」

QCサークル活動が色々な職場で行われるようになって新規業務への対応、現状を大幅に改善する現状打破といった課題が出てきました。こういった要望に応えたのが課題達成型QCストーリーです。では、「問題解決」と「課題達成」の意味合いはどのようになっているのでしょうか。日本品質管理学会での定義を示しておきます。

問題解決：問題に対して、原因を特定し、対策し、確認する一連の活動。

課題達成：新たな目標を設定し、その目標を達成するためのプロセス及び／またはシステムを構築し、目標を達成する一連の活動。

問題解決については、第2回、第3回の問題解決型QCストーリーの手順を見直していただければ、容易に納得できると思われます。一方、課題達成の内容を理解するには、まず次のポイントを押さえる必要があります。課題達成の定義には、「問題」や「原因」という単語が出現していない、ということです。すなわち、同じ改善の中で行うものですが、問題解決と課題達成とはまったくの別物だということです。

テーマの設定を行った結果、改善によって良くしたい対象が問題であれば、問題解決型QCストーリーで改善を進めるべきです。問題であるにも関わらず、課題達成型QCストーリーで改善を進めるというのは間違った使い方になります。このような事例を散見しますので、よくよく注意してどの型で改善を進めていくかを検討していくことが大切です。

(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～

## 3. QCストーリーの4つの型の特徴と型の使い分け

表3にQCストーリーの4つの型の特徴と代表的な改善の対象をまとめました。

改善の基本型は問題解決型であることをしっかり理解して、必要ときに他の改善の型もうまく活用していくことが大切です。

QCストーリーの4つの型の使い分けに関しては、様々な提案がされていますが、ここでは筆者が元コマツの山田先生、元シャープの高木先生と最新の著書で提案しているフロー図を紹介していきます（図7参照）。

表3 QCストーリーの4つの型の特徴と改善の対象

問題解決型	現状レベルとねらい(=あるべき姿)との間のギャップを解決する ⇒改善の基本型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場の重要問題</li> <li>・慢性的な問題</li> <li>・突発的な問題</li> </ul>
課題達成型	ねらい(=ありたい姿)を達成するために、新たなやり方を創出して、課題を達成する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規業務</li> <li>・新しいやり方の導入が必要な場合</li> <li>・大幅な現状打破</li> </ul>
施策実行型	現状の把握を行うことで、「何をどうすればよいか」がほぼ見えてくる場合にスピーディに解決する	現状把握を十分実施することにより、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要因または対策のポイントが見えてくる場合</li> <li>・目標を達成できそうな対策の方向性が見えてくる場合</li> </ul>
未然防止型	起こりそうな問題を洗い出し事前に対策を施すことで、その発生や影響を未然に防ぐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・起こった問題ではなく、起こりそうな問題を対象にする</li> <li>・発生する可能性が考えられるミス、トラブル、故障</li> </ul>

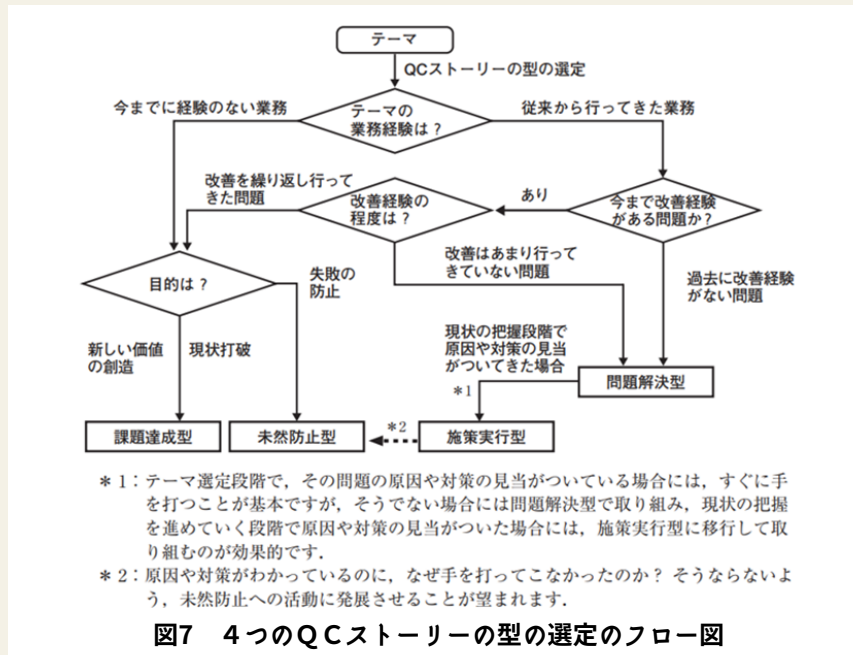


図7 4つのQCストーリーの型の選定のフロー図

### <参考文献>

- ・細谷克也、須加尾政一、他（2000）：『すぐわかる問題解決法』、日科技連出版社
- ・山田佳明、須加尾政一、高木美作恵（2022）：『課題達成型QCストーリーの基本と活用』、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、品質管理セミナーページ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。