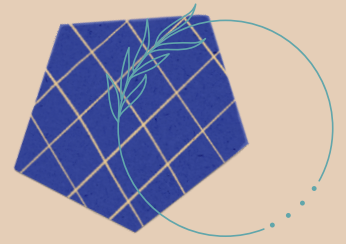


# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 第8回 施策実行型QCストーリー①

須加尾 政一 著



これまでに、問題解決型QCストーリーと課題達成型QCストーリーについて解説してきました。今回と次回において、施策実行型QCストーリーの概略を解説します。

### 1. 施策実行型QCストーリーと問題解決型QCストーリー／課題達成型QCストーリーの違い

第2回で解説したとおり、問題解決型QCストーリーは、改善の基本です。問題を引き起こしている原因を追究し、明確になった原因を取り除くための対策案を考えて実行するという手順でした。施策実行型QCストーリーには、原因を追究する「要因の解析」という手順がありません。この部分だけを見れば、課題達成型QCストーリーに近いとも言えます。施策実行型QCストーリーには「要因の解析」がない代わりに、「対策のねらい所」というステップが現状把握のあとに存在しているのです。

次に、施策実行型QCストーリーと課題達成型QCストーリーとの違いは何でしょうか？それは、改善によって良くしたい対象が“問題”か“課題”かの違いです。施策実行型QCストーリーは、“問題”を対象として良くなるように導いていきます。課題達成型QCストーリーは、“課題”を達成するために新たなやり方を創出して実現させるのです。

### 2. 施策実行型QCストーリー

施策実行型QCストーリーの手順は、次の6つの手順です。

- 手順1 テーマの選定
- 手順2 現状の把握と対策のねらい所
- 手順3 目標設定および活動計画の作成
- 手順4 対策の検討と実施
- 手順5 効果の確認
- 手順6 標準化と管理の定着

#### 手順1 テーマの選定

問題解決型QCストーリーでの「テーマの選定」とまったく同じです。1つ大切な注意点を指摘しておきます。打つべき対策内容がわかっているから、施策実行型QCストーリーで改善するとの考えは誤りです。テーマ選定の段階で、対策内容や対策すべき方向性が明確であるならば、早く対策すればいいのです。何も、何ヶ月もかけて改善する必要はありません。

#### 実施内容

- 1) 職場の品質、原価、納期などの現状と目標値とのギャップや「見える化」から顕在した問題点・不具合を抽出し、整理します。
- 2) 抽出した問題点・不具合を、部門・職場の方針、期待効果、実現性などの項目で評価し、取り組むべきテーマを決定します（第2回の図2を参照）。
- 3) テーマを選定した理由や背景を明確にします。

(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～

- 4) テーマ名を正式に決定するのは、現状把握が終わった段階もしくは目標設定段階でかまいません。テーマの選定の段階では、仮のテーマ名で構いません。テーマ名は、「お客様相談室におけるクレーム件数の低減」のように、「〇〇における△△の××」にするとよいです。
- 〇〇：どの範囲の（製品名、工程名、作業名など）
  - △△：何を（改善によって良くしたい対象）
  - ××：どうしたい（削減、低減など）

## 手順2 現状の把握と対策のねらい所

### 実施内容

- 1) テーマとして取り上げた問題点・不具合について3現主義（現場・現物・現実）に基づき、今どうなっているのかをデータ（数値、言語、画像）などで把握します。
- 2) 問題点を表現する改善対象（改善によって良くしたい対象）を決め、定義します。
- 3) 改善対象の推移やばらつきを調べ、結果系の観点で現状レベルを把握します。
- 4) 改善対象の悪さ加減に特徴的なことはないか、変化点はないかなど、設備別、時間別、作業員別、材料別、方法別・・・など要因系の観点に層別して調査・分析し、「わかったこと」をまとめます。
- 5) 現状把握の「わかったこと」の中から、改善対象を構成している具体的な問題点や着目すべき事実に対し、ここに手を打てば大丈夫という対策の方向性を明確にし「対策のねらい所」を設定します（表6）。

表6 対策のねらい所シート

現状把握でわかったこと	対策のねらい所
計画的な教育が実施されていない	教育計画を策定し、必要な教育の実施
知識がなく対応できていない	
問い合わせに対する回答マニュアルが活用しにくい	回答マニュアルの強化

### <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



### 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。