

資料

品質管理【JIS規格準拠】はじめの一步

= 最終回 新 QC 七つ道具 - 2 =

顧客満足度(CS:Customer Satisfaction)調査やアンケート調査、あるいは「投書箱」「ご意見箱」といったものによって、患者のニーズを取り上げ、それを品質管理に結びつける努力が行われています。

同時に、地域別患者シェア調査や診療圏調査などは意見とならない患者心理に基づいた見えない欲求についての評価も行われようとしています。

今回は、言語データの管理法の2回目として、客観的データを重んじる解析法で解決策を模索し、評価することで在庫管理、待ち時間の短縮、伝達業務の見直し、サービス改善などに有効な手法についてみていきます。

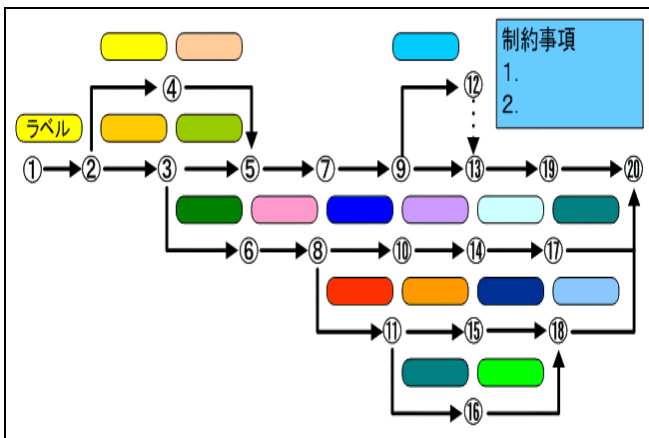
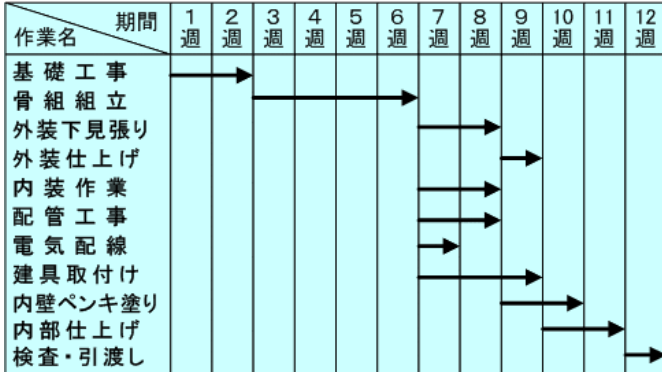
アロー・ダイヤグラム法とは？

ー計画推進のための最適日程を決める方法ー

工程順に矢印を引き、最長の日程経路であるクリチカル・パス (Critical Pass) を定めて、クリチカル・パス上の工程を重点的に管理することで、進捗 (しんちよく) を効率よく管理します。

* 作成手順 *

- 1 アローダイヤグラムを作る目的、テーマを明確にする。
- 2 必要な作業を漏れの無いようにリストアップする。
- 3 各作業の所要時間、条件 (作業の順序) をリストに記入する。
- 4 作業手順を流れ図に表す。
- 5 流れ図をもとに全員で検討する。



PDPCとは？

(Process Decision Program Chart)

ー問題が生じたときの対応計画ー

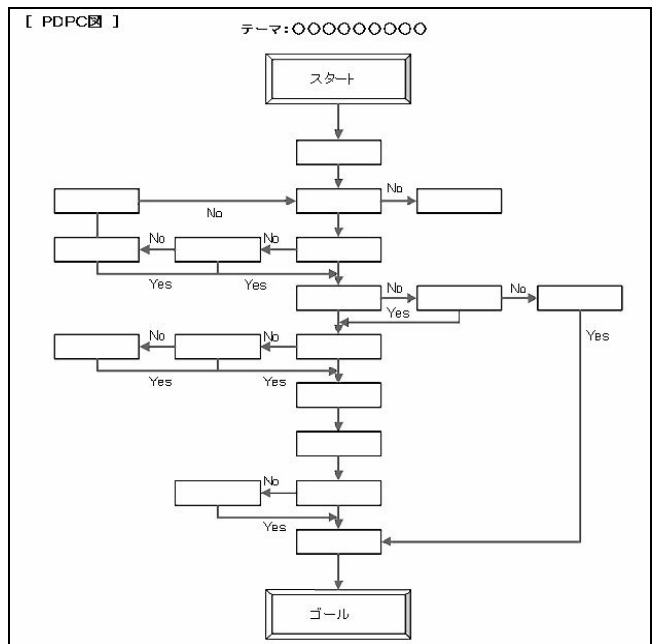
過程計画決定図と呼ばれ、通常の日程計画を定めても、問題や不測の事態が生じた場合の対応を検討しておく、それに沿って行動又は新しい方法を考えるというものです。

逐次展開型PDPCと強制連結型PDPCに大きく二分され、逐次展開型は現在の状態から、目標に向かって計画を逐次修正しながら展開するもの。戦争、研究開発、新市場の開拓などに適しています。

強制連結型は、初期の状態からあらゆる起こり得る状態を予見する事。災害や事故の防止に適しています。

* 作成手順 *

- 1 目標とする状態を整理する。
- 2 目標達成のための方策経路を作る。
- 3 各ステップで予測される事態を想定し、方策を追加する。
- 4 策定したPDPCをもとに目標とする状態まで3を繰り返す。



次ページへ続く...