

プロジェクトマネジメント講座

8.2 品質マネジメント 品質保証

品質保証とは(=プログラムの監査)

品質マネジメント計画書に沿って、ステークホルダーからの要求事項を満足させるために必要なプロセスを用いるよう品質活動を行う（継続的プロセス改善）プロセス。品質監査を行い、品質プロセスがプロジェクトの要求事項を満たしているかを確認し、経験した問題・制約や付加価値のないアクティビティを分析する。品質監査及びプロセス分析の結果、変更要求が提出される。

8.2.1 品質保証【インプット】

- 品質マネジメント計画書 …品質を維持する活動（品質プロセス）を記述した計画書（計画値）
- プロセス改善計画書 …無駄な作業を除去していくための計画書（計画値）
- 品質尺度 …完成した成果物に対して具体的に評価をするための測定基準（計画値）
- 品質コントロール測定結果（Quality control Measurements） …
品質コントロールプロセスの結果（監視コントロールの結果）。ある成果物に対して評価が終了した後の評価結果の事

8.2.2 品質保証【ツールと技法】

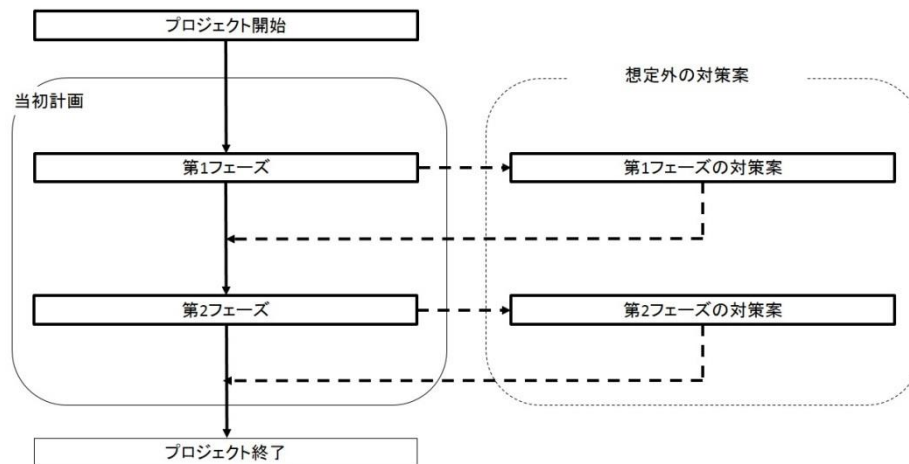
- 品質監査（品質プロセス監査） …
品質方針、品質プロセスに従っているのかどうかを決定するための独立したプロセス
⇒従わない点、ギャップ、不十分な箇所を全て特定する
- プロセス分析…経験した問題・制約や付加価値のないアクティビティを分析する
- 品質マネジメントとコントロールのツール（Quality Management and Control Tools）…以下に一部紹介
 - ・ 親和図
 - ・ PDPC 法（Process decision program charts）：過程決定計画図
計画を立案する際に不測の事態を考慮して、時間の順序に従い矢印でつないだ図のこと
 - ・ 連関図（Relationship diagram）
原因-結果などを複雑に絡んだ問題に図解を用いて、整理する方法
 - ・ 優先順位マトリックス（Prioritization matrices）
実行するための決定に優劣をつけるために主要な問題と適切な状況を特定する方法

※なお PDPC 法と優先順位マトリックスについては次ページに図例。

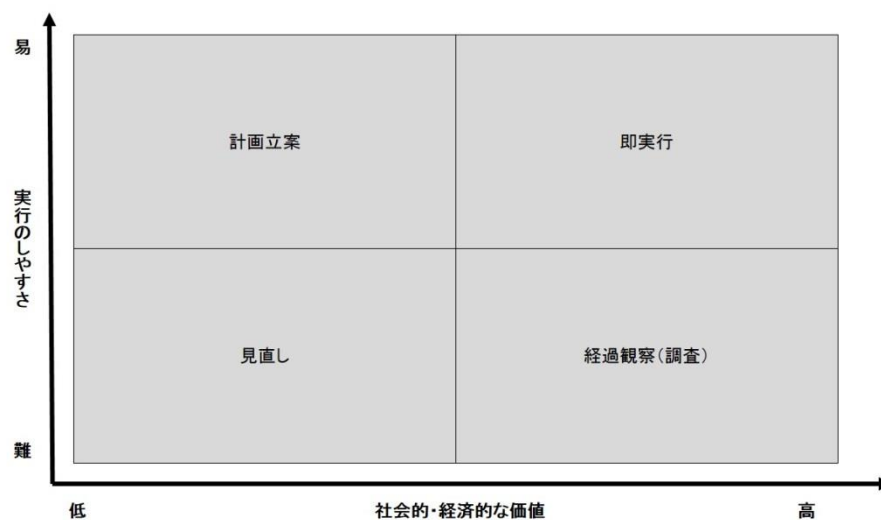
8.2.3 品質保証【アウトプット】

- 変更要求…
母体組織の方針、プロセス、手順等の効果と効率を高めるアクションを取り入れる

【PDPC 法の図例】



【優先順位マトリックスの図例】



8.3 品質マネジメント 品質コントロール

品質コントロールとは（＝成果の監査）

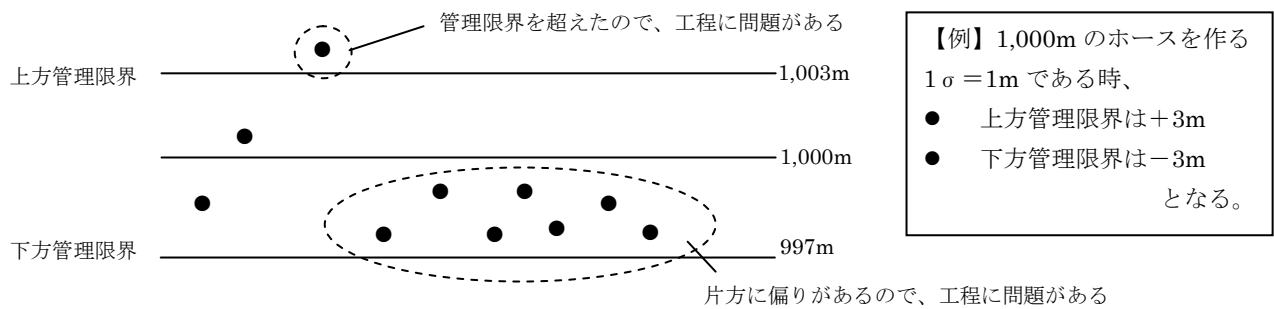
作業結果のチェック。結果を監視し、不満足の結果の原因を除去するための方法を特定する。

8.3.2 品質コントロール【ツールと技法】 QC7 つ道具

1. 特性要因図（魚の骨ダイアグラム法・石川ダイアグラム法）…

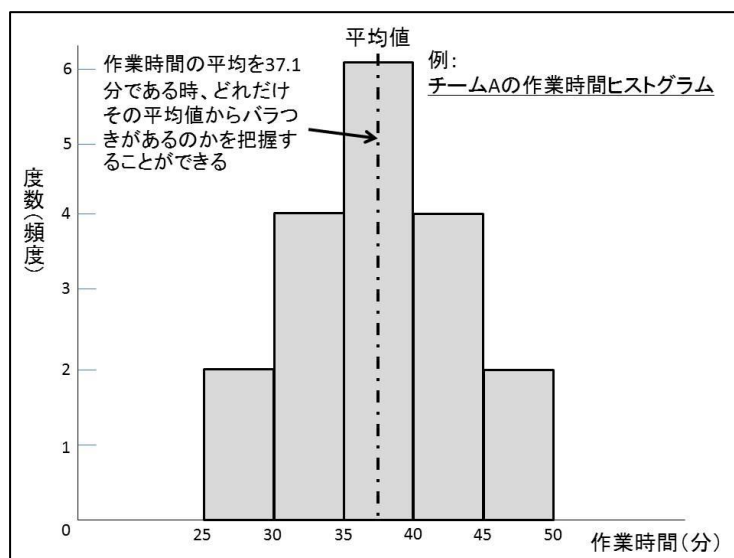
潜在的な問題や結果につながる様々な要因を図示する手法。根本的な原因を追究することができる。

2. 管理図

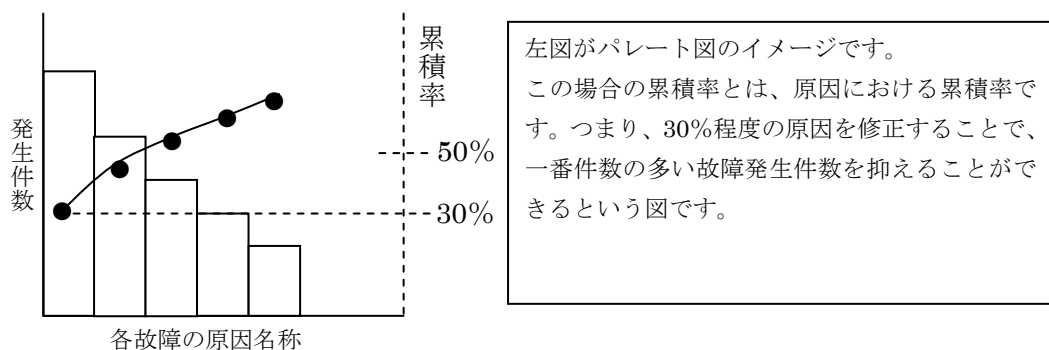


3. フローチャート図…データの流れや作業の流れを特定する

4. ヒストグラム … 2つの変数の分布を棒グラフ上で表す方法（平均からのバラつきを測ることができる）



5. パレート図 … 発生頻度順に左から並べた棒グラフ。原因の 20%が、発生件数の 80%を占めているというパレートの法則（80：20 の法則）に基づいて作成された図。不良品の発生原因についてパレート図を作成すると、重大な原因が一目瞭然となり、不良品の発生件数を抑えることが可能となる。また問題の焦点化をはかることができる。



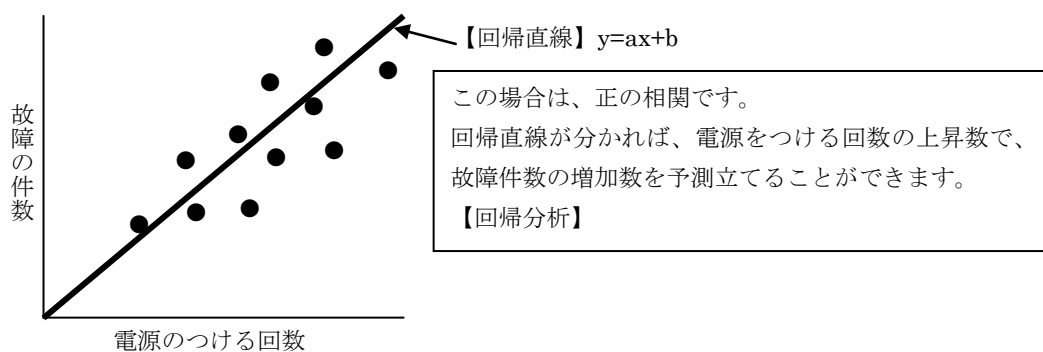
6. チェックシート

集計表として知られている。データを集める時にチェックリストとして利用される。

潜在的な品質問題に関するデータを効果的に集める方法において事実を整理する時に利用される。

7. 散布図

2つの変数間の相関関係を調べる手法。対角線上にプロットした点が集まれば、2つの数値の関係性が強い事を表す。



- 検査 … 第3者が行うのが望ましい

8.3.3 品質コントロール【アウトプット】

- 品質コントロール測定結果 … 品質コントロールの結果を示したもの。品質保証プロセスにフィードバックする。
- 検証済み成果物（Verified deliverables）…評価が終了した成果物の事