

出國報告(出國類別：開會)

2011 年 ICQCC 國際品管圈大會暨第 18 屆 日本 TQM, TPM, TPS 及戴明獎企業見學

服務機關：國防醫學院三軍總醫院

姓名職稱：陳穎信 主任、黃香菁少校

派赴國家：日本橫濱

報告日期：100年10月10日

出國時間：100年9月11日至9月15日

(2011 年 ICQCC 國際品管圈大會暨第 18 屆
日本 TQM, TPM, TPS 及戴明獎企業見學)

目 錄

	頁 碼
會議摘要.....	3
參加目的.....	4
會議過程.....	5-6
會議心得.....	7-9
建議事項.....	10
參加此會議對單位之貢獻.....	11
附件資料（出國參加會議議程表）.....	12-13

會議摘要

2011 年國際品管圈大會(ICQCC)

會議名稱：2011 年國際品管大會(ICQCC)

時間：2011 年9 月11 日~2011 年9 月14 日

2011 年國際品管大會(2011 International Convention on Quality Control Circles)於2011 年9 月11 日至2011 年9 月14 日共計 4 天舉行，主辦單位為日本科學技術連盟(Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE))，假Pacifico Yokohama 會議中心舉行。席間有來自於世界共14 個國家(含主辦國)人員參與此次盛會，日本科學技術連盟(Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE))是今年(2011年)為此次國際品管圈大會的主辦國。大約有1200 人參與大會，共計有177篇品管圈及論文專題發表。

台灣代表團由財團法人先鋒品質管制學術研究基金會(Association of Pioneer Quality Control Research)葉董事長斯水先生帶領國內知名機構：財團法人為恭紀念醫院、大千綜合醫院、台中榮民總醫院、三軍總醫院、統一企業、中國鋼鐵、奇力速工業、豐辰實業…等共計30 位團員，其中有5 篇品管圈發表以及2 篇論文專題發表，而各圈亦獲得大會之最高獎項特優獎(Excellent)及優秀獎(Distinguish)榮譽及肯定！

參加目的

三軍總醫院的核心價質是「關懷、品質、紀律、創新」，持續不斷追求醫療品質改善是我們身為醫院每一份子應該有的決心與責任。同時有機會能夠代表醫院到國際上發表我們的努力改善成果，與國際各界進行交流對於我們醫院未來的醫療品質一定會幫助良多。

職陳穎信目前為三軍總醫院急診部災難醫學科主任，同時也是三軍總醫院急診部快敏圈圈長，而黃香菁少校是三軍總醫院企劃管理室醫品組專員，是負責三軍總醫院品管圈之承辦人，同時也是三軍總醫院快敏圈之輔導員。急診部以品管圈模式--「快敏圈」進行急性腦中風品質提升，主題為「提升急診急性缺血性腦中風病人接受血栓溶解治療之醫療品質」。首創以跨機關跨團隊合作方式，主動與台北市政府消防局合作，初期與消防局內湖中隊等四個分隊(民權、內湖、大湖、東湖分隊)合作到院前通報機制。這是全國第一個以整合性結合到院前與到院後急性缺血性腦中風通報系統，完整建立到院前與到院後急性腦中風之標準處置流程，以品質優先之前提將急性腦中風之病人急診醫療品質提升。急診部快敏圈建立三軍總醫院腦中風急診小組之任務編制，將通報的個案及時經由急診室檢傷護理師以透過總機群呼急診值班主治醫師、急診神經科值班醫師、急診放射科值班醫師，迅速啟動腦中風小組。急診處置更是優先將電腦斷層檢查執行，檢驗與神經學檢查迅速完成，有效縮短到院接受電腦斷層檢查與報告之時間，更直接縮短在症狀發生三小時可以接受血栓溶解治療之時間，進而提升治療比例，成果優異，成為本院腦中風中心之特色醫療，也促成本院腦中風中心榮獲2010年SNQ獎項，有效落實以病人為中心之急診醫療。

本品管圈已經建構三軍總醫院與台北市政府消防局之雙向合作與回饋機制，互動良好共創雙贏，台北市政府消防局已經將急性腦中風到院前通報標準化作業推廣至台北市其他醫療院所(包含台大醫院、新光醫院、萬芳醫院、馬階醫院、國軍松山醫院)，急診部建立的急性腦中風流程已經成國家醫療系統運作的常規模式，這是全國第一次結合到院前與到院後醫療之最佳典範。急診部快敏圈於2010年勇奪國內8項品質管理競賽大獎，成果斐然，其中在2010年醫策會舉辦的品質醫療獎榮獲了銀獎與創意獎。職於2011年6月1日赴中國大陸北京參加第17屆世界災難急診醫學會發表論文，廣獲好評。

參加這次2011年國際品管圈大會(ICQCC)的目的主要為將我們努力改善醫療品質的成果「提升急診急性缺血性腦中風病人接受血栓溶解治療之醫療品質」透過國際級的會議發表出來，為院增光。同時也期待能夠吸收更多品管的新知識與別人的優點來作為未來努力的方向。很榮幸參加世界2011 ICQCC大會比賽，並且勇奪Distinguished Award，有機會為院增光感到很榮耀，未來一定會持續在醫療品質上努力以赴。

會議過程

2011年9月11日(星期日)

上午由松山機場搭中華航空班機抵達日本羽田機場，隨後下榻日本橫濱 INTERCONTINENTAL 橫濱 GRAND Hotel

當日下午 16:00 左右於大會 Lobby Hall/2F 進行 Registration 註冊登記

下午16:30於大會會場先行進行機器及設備檢查時間（發表者及發表圈）Machine Connection Checking Hours (for Presenters interested)

在當日晚上 17:00~19:00 於 Room#301-304/3F 參加歡迎晚宴(Welcome Reception)

2011年9月12日(星期一)

08:30~12:00上午於大會Room#301-304/3F進行Opening Sessions

08:30~11:00 登記註冊時間 Registration Desk Opening Hours

09:30-09:40 開幕式－開幕詞 Opening Remarks，首先由日本科學技術聯盟(JUSE)總裁Mr. Tadaaki Jagawa 開幕致詞，日本科學技術連盟(Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE))主要是在推廣品管圈等改善活動及促進品質和生產力方面的強化。除此之外，他們也積極推動員工效率化、高品質和交期穩定的產品、國內品質方面的調查、舉辦國內和國際的品管圈大會、促進企業貢獻發展等，分別曾在1978年、1981年、1985年、1990年、2003年舉辦過國際品管圈大會，而在今年(2011年)再度成爲此次國際品管圈大會的主辦國。依本次大會統計，各國出席人數爲：印度 329 人、新加坡79 人、馬來西亞155 人、印尼85人、泰國108 人、中國10 人、韓國19 人、菲律賓19 人、美國1 人、贊比亞2 人、孟加拉4 人、斯里蘭卡1 人，日本324 人，加上協助大會的工作人員，大約有1200 人參與大會，共計有177篇品管圈及論文專題發表。

09:40-09:50 歡迎詞 Welcome Remarks並邀此次大會主辦城市橫濱市市長Ms. Fumiko Hayashi 出席大會開幕儀式並發表簡短的歡迎詞，共同期許大會順利且圓滿的進行。

09:50-10:00

介紹ICQCC 組織代表 Introduction of ICQCC Coordinator Representative Organizations

共計有14國代表參加，並邀請這14國ICQCC組織代表上台介紹

10:00-10:45 專題演講(一)：Internal Forces -The Power comes from inside – Mr. Akira Sakurai, Senior Vice President, Nissan Motor., Co. Ltd.

邀請國內知名企業「日產汽車(Nissan)」副總裁Mr. Akira Sakurai 分享公司如何透過積極進行的小團體活動匯聚成公司內部力量，透過全員跨部門、各階層的共同合作，使用有效的方法，優先處理直接影響公司業績的關鍵問題，共同度過金融危機，也克服了今年日本311 大地震帶來的衝擊！

10:45-11:30 專題演講(二)：Monozukuri (Product-making) Asia and Japan

– Mr. Akihiko Sakai, President, Tohoku Epson Corporation

「愛普生公司(Epson)」總裁 Mr. Akihiko Sakai分享公司如何徹底落實5S 制度，透過日常的基礎教育使員工安定並樂在工作，中間更藉由影片作爲傳達，從早晨的體操開始，每項看似

簡單的過程卻透露出其重要性，讓人印象深刻！

11:30-12:00 學術演講：What Next After QCC : Lean QCC

— Mr. D. K. Srivastava, Executive Director, QC Circle Forum of India

「印度品管圈 (QCFI)」執行董事Mr. D. K. Srivastava也分享在品管圈QCC之後企業如何突破現狀，如何由精緻的品管帶動企業走向未來。

12:00-13:00 午餐 Lunch

13:00-17:25 分組發表 Presentation Session (8 Concurrent Streams), 各國品管圈分成8個分會場進行各別發表，其間不少企業界的品管手法、創意與精神文化很值得我們學習。

其中三軍總醫院快敏圈安排在Stream B(B4)於分會場313、314, 下午14:35~pm 15:00進行發表，而同團之為恭紀念醫院效率圈安排在Stream D(D6)於分會場414、415, 下午15:25~pm15:50進行發表，發表時間限20分鐘，Q&A5分鐘，共25分鐘，快敏圈發表時由陳穎信醫師與黃香菁少校共同以英文發表，發表過程很順利，並且獲得不少回響，發表結束後有一位印度醫院品管專員特別前來與我們討論發表成果，並期望未來能在醫療品管上與我們進行切磋討論。

18:00-18:30 頒獎 (競賽組) Prize-giving for competition

在晚上18:00頒獎時，我們快敏圈很榮幸獲得了Distinguished Award！並與大會頒獎委員合影留念。

2011年9月13日(星期二)

Presentations 8:30~11:45 (8 Concurrent Streams) 分組發表 Presentation Session (8 Concurrent Streams), 各國品管圈分成8個分會場進行各別發表。

Presentations 13:15~16:30 (8 Concurrent Streams) 分組發表 Presentation Session (8 Concurrent Streams), 各國品管圈分成8個分會場進行各別發表。

其中我國代表團中的台中榮民總醫院效率圈安排在 Stream C(C11)於分會場 411、412, 上午 08:55~am 09:20 進行發表；統一企業股份公司智力圈安排在 Stream F(F16)於分會場 501, 上午 11:25~am 11:45 進行發表；大千綜合醫院微笑圈安排在 Stream H(H18)於分會場 414、415, 下午 13:40~pm 14:05 進行發表；另外有兩位參與論文發表的是周亮臣，安排在 Stream D(D13)於分會場 414、415, 上午 09:45~am 10:10 進行發表；論文發表趙侶中，安排在 Stream D(D13)於分會場 414、415, 下午 13:40~pm 14:05 進行發表。；

17:00~17:30 頒獎(競賽組) Prize-giving for competition

2011年9月14日(星期三)

整日工場參訪: KYB 工業(株)會社 Plant Visit (full Day)

2011年9月15日(星期四)

上午離開日本橫濱 INTERCONTINENTAL 橫濱 GRAND Hotel，日本成田機場搭中華航空公司班機於下午約一點左右回到台灣桃園機場

會議心得

此次參加ICQCC 大會看到13 國家代表對品質的執著，從註冊歡迎酒會、開幕式專題演講發表頒獎及惜別晚會、整個流程順暢且日本團隊在整個過程中精心策畫與執行，相當值得我們學習；諸如會場佈置各個演講會場的科技設備翻譯室及翻譯人員的專注及的熟練會場外圍的管制與標示每個小地方處處均可見到QC 的影子。

我們三總團隊也是第一次成行參加國際品管圈大會，除了成果發表外亦學習來自各個國家的品管圈成果發表，尤其觀摩日本團隊，其品管圈步驟及品管手法非常周全及純熟，各項圖表亦說明詳盡，發表過程非常精彩。

在本次兩日的發表場次，同行團員中，三總、中榮、大千醫院、為恭醫院、統一企業等機構及先鋒顧問老師們於不同場次亦完成了成果發表及分享，我們均前往學習觀摩，不同企業有不同的表現，各個發表人也有獨特的舞台表現。

職將此次參加2011年ICQCC的所見所聞的心得整理如下：

一、QCC 活動部份：

1. 讓各企業間，各醫療間互相啓發，互相交流，互相擷取別人的優點。
2. 互相學習當中發現台風很重要，以及於有限的時間內將主題內容表達完整，值得互相學習。
3. 學習到不同國家，不同的表達方式，以及手法的運用。
4. 將此次發表的心得、過程及應注意的事項詳細記載，以經驗分享的方式，提供自己所屬的企業明年發表的參考依據。
5. 全員成長。
6. 國際交流拓展視野。
7. 堅持與熱心推動：在13 日下午場次，一位日本講師分享在牙買加推行品管圈活動及教育訓練的過程，令人非常感動，品管文化的紮根非一蹴可成，更何況在他國的推動實不容易，在看到日本老師對品管的堅持及熱忱，如同大家於單位內對自家廠商QCC 的支持與付出，才有今日的成果。

住宿日本橫濱 INTERCONTINENTAL 橫濱 GRAND Hotel 飯店之心得：

1. QC 管理方式的導入，牙刷以顏色管理區分。
2. 善用愚巧法，浴室洗澡的開關以顏色管理區分，以調整冷熱。
3. 一般國內的電燈是以刷卡進入之後全部的燈都會亮，而目前住的飯店刷卡並未全部控制，而是進入房間後您需使用哪盞燈，才進行開燈的動作，充分展現節能的精神。
4. 飯店的公共區域實施節能減碳（溫度控制）
5. 冰箱內的水都需費用，需使用時會先想一想需要嗎？（避免喝一半或沒喝完丟棄）
6. 清潔人員打掃後都按 5S 的方式擺放整齊。

參觀KYB(株)會社心得：

日本，除了Mugen與Spoon 2家御用改裝廠的避震器是由Showa代工之外，其他改裝避震器幾乎都是由KYB一手包辦，日本車系的原廠避震器有70%是由KYB所代工生產的，即便是知名的改裝套件如TRD、Tom's、Cusco、Nismo、Ralliart，甚至是速霸陸STi的改裝避震器，也都是委由KYB所製作，包括新車原廠零件與改裝市場的製品，KYB堪稱是全球規模最大的避震器製造廠，與德國的Bilstein分占東西半球、分庭抗禮。由此便可以看出KYB避震器在日本

汽車零件市場的地位相當崇高，因此說KYB是日本避震器的龍頭，絕對恰得其所。KYB市場上占有一席之地，能參訪工廠實屬難得，KYB(株)會社是一家相當有歷史的工廠，早期的零式機起落架就是他們所製做的，現在更已做到波音飛機的起落架。目前員工人數約3840人，資本額約191 億日圓，主要產品有油壓緩衝器（佔53.2%），油壓機器佔（42.6%），可廣泛用於建築防震、產業車輛避震器、農業機械等車用品，也包括舞台用電腦控制之昇降工具。

『顧客第一、品質第一』為KYB 全公司由上至下的共同口號。公司持續推動TQM 活動，改善活動的歷史介紹可知，從1976 年導入TQC，1975 年導入技術管理，隨後自2002 年起至2005 年間，則為內部QCC 活動高峰階段，持續落實的QCC 活動仍是未來首要工作。公司對於改善活動相當支持，對QCC 活動推動也有所期許，茲整理為以下三項：一、透過QCC 活動進行人才培育。二、使現場因QCC 活動更為明朗。三、成為全公司發展的目標。公司推動QCC 之方式，大致整理如下：

1. 事務局：將各圈推動狀況以表格方式做掌控及記錄，充分掌握各圈進度給予協助及支援。
2. 活動評價後給予分數，有許多項目來區分各圈水準，簡報介紹中並提供評價表案例參考。
3. QCC 活動必備的項目：
 - a. TOP 及各單位密切聯繫（包括親至現場溝通了解）
 - b. 全員參加（透過 3 現主義，Why-Why 分析），從上到下，無一不對QCC 的支持經營高層與現場連接，並在體系上組織架構都有明確的職掌定位，每位人員均有十足的向心力與紀律。
 - c. 員工個人成長（使之成長的創意方法）
 - d. 專業技術/技能的傳承
 - e. 方針管理：所有的QC 活動均設有綱要目標，使人員在改善時有依循的方向，並非漫無目的的摸索與進行。
 - f. 品質改善：把所有的標準設立出來，使所有的產品與生產活動各層面的品質都有一致性，以階梯的方式進行改善，每周／每月改善情況均有明確書面化資料，呈現在車間內之QC 板上，即時提供人員明瞭並有進度追蹤。
4. QCC 教育：
 - a. 全員 QCC 基礎培育、圈長培訓
 - b. 專業技術問題提升（經常透過外派課程培訓，如 JUSE 舉辦之課程）
 - c. 品質意識、觀念建立之相關培訓
 - d. 責任導向：管理者可以容忍部屬犯錯，並非犯錯就是部下責任，將責任視為管理者的責任。
 - e. 人員掌控：車門看板上可清楚知道人員動向，與所會的技能或者多能工情況，並可管制人員出缺情況
 - f. 重視公安：在看板之用品板上清楚看到各項動作所需的公安用品，運用於巧法讓人員即時明瞭。
5. QCC 表彰方式：不僅止表彰QCC 活動，另也針對貢獻程度的多寡來作表彰。
特別獎：當年度對社內及社外有所貢獻的圈。
活動獎：表現優秀的圈。

隨後的參訪行程中，帶領團員們先至史料館參觀，我們見識到歷年來各項製品的完善保

存以及整理，使人對於製品持續改善能一目瞭然。隨後至工廠內部參觀，觀察廠房雖具相當歷史卻不見殘破而是仍保持明亮整潔，尤以此類公司製造過程中難免產生漏油污染的情形，但工廠內部地板仍維持乾淨，而屋頂多以透明建築讓光線能射入以充分達到節能節電的效果；另外，小看板的密集使用也很常見。由於產品為鑄件重量較重，因此有大量採用滑台以加速作業並減少人力搬運耗費體力，也節省了時間。

問題交流時間，針對QCC 低潮因應作法給予最佳解決之道：透過持續的教育訓練提升氛圍也提升圈員概念；如遇生產量大時，事務局也會開會決議作適當的調配，以不使之間斷時間過長為主。至於圈長替換交接時，皆習慣多與圈員們加以溝通交流，來達到密切聯繫，使圈活動更為順暢。由於日本人守時又重程序，因此圈活動只要有向事務局申告，基本上都會依照原訂計畫進行，因此活動拖延或是因故中斷的狀況倒是不常見；指導圈員時如遇問題，都會針對問題點加以釐清，以快速解決問題。關於廠內空氣、油漬污染問題，由於設備製品的特殊性雖難以避免，但透過落實5S 並制定清潔日定期清掃，已成功避免掉地板油漬的憂慮得以解決；空氣不良的部份則積極安排以1 年2 次的勞工安全健康檢查，近年來廠內人員亦無發生過因為空氣不佳而導致健康受損的情況。

本次大會，我們不僅觀察到主辦國在策劃與安排上，每階段都展現了嚴謹細心的作風，也觀察到或許是東北地震海嘯的影響，使得目前舉國上下皆以節能為主要方向，因此大會以簡約、卻又不失隆重的籌辦方式，大會的流程及時間安排，也都精心規劃了最為順暢的作法，我們更從中擷取這些值得效法之優點，期許未來能加以利用；更期盼台灣的品管圈活動持續蒸蒸日上，透過本次國際大會，學習各國品管圈優秀之處，截長補短，共同成長！

本次的最大收穫，經由各個國家的腦力激盪及刺激，QCC 是一項持續性活動，也是國際語言，相似的QCC 來自不同國家的成果展現，共通之處為QC Tools，每個團隊運用的淋漓盡致，團隊之間的合作亦展露無遺。此次經驗是寶貴的，個人品管經驗亦充實許多，待回國後即將本次寶貴經驗與單位及圈員分享並持續推動品管圈活動。

建議事項

1. 透過QCC活動進行人才培育：醫院之經營理念要相當重視人財育成，每年固定編列人員教育訓練課程及經費。事前的培訓，訓練員工的工作熟練度，使其熟練，並能在工作上充分的發揮其能力。
2. 鼓勵員工利用提案改善，來改善員工的工作力度，向心力，使其效率增快，對醫院認同感加深。
3. 醫院環境因QCC 活動更爲明朗：醫院各區域的規劃，標示、標線與指標或者是看板管理及設備器具零件的標示卡，充分運用5S 的技巧及精神。
4. 改善活動如 QCC、TRM、HFEMA 等改善活動成爲醫院發展的重要目標：醫院的品質改善應持續推動，同時要標竿國內外優秀的品管活動，建立品質改善的文化。
5. 全員參與 QCC 上下一條心：醫院對於品質該改善的決心應高層與下屬同心合力，在所有的QCC 活動上都設有明確的目標，定期檢討，並加入醫院未來發展的目標管理。
6. 鼓勵醫療核心人物—醫師多參與品質改善活動，對於醫院重要的醫療品質肯定會更深入、更有特色、更具潛力。
7. 訂定品質改善具有成果之績效管理制度與獎勵措施：鼓勵員工爲院醫療品質而努力之動力與加分催化劑。
8. 未來的國際比賽中，可將QCC 的主題做分類，例：企業除了自己發表之外，也可看看來自其他國家（企業組）的發表或（醫療組）也可建議場次讓醫療同仁的部份能多加參考別人的發表。

參加此會議對單位之貢獻

1. 發表本部快敏圈在改善醫療品質上的努力，並持續推動品管的決心。
2. 帶動急診部對於醫療品質上的重視，同時具有示範與傳承意義，對於醫院評鑑與學術研究上有加分效應。
3. 瞭解國際品管圈之發展趨勢與各國在品質改善的技巧、文化與特色，作為單位未來發展品質管理之參考。
4. 將交流與發表心得帶回醫院內，讓本院與單位之品質改善活動能夠更具特色與動力。
5. 參與2011年之世界品管圈大會後，很高興能替醫院獲得Distinguished Award(優秀獎)，對於鼓勵士氣，宣揚本院與單位發展品管的特色與優點具有卓越的幫助。
6. 吸收別人之優點與改善文化，改進目前本院推動品管之困難與瓶頸，為院貢獻一己之力。

附件資料

活動照片



出國全體團員合影



陳穎信醫師現場發表實況



陳穎信醫師與黃香菁少校共同發表



快敏圈榮獲 2011ICQCC Distinguished Award

大會議程

ICQCC 2011 會議議程

Date Day Time Event

09/11 (日)Sunday

(15:30-19:00) 登記註冊時間 Registration Desk Opening Hours

(16:30-18:00) 機器及設備檢查時間 (發表者及發表圈) Machine Connection Checking Hours (for Presenters interested)

17:00-19:00歡迎酒會 Welcome Reception

09/12 (一)Monday

(08:30~11:00) 登記註冊時間 Registration Desk Opening Hours

09:30-09:40 開幕式—開幕詞 Opening Remarks

09:40-09:50 歡迎詞 Welcome Remarks

09:50-10:00

介紹ICQCC 組織代表

Introduction of ICQCC Coordinator Representative Organizations

10:00-10:45 專題演講(一) : Internal Forces -The Power comes from inside—Mr. Akira Sakurai, Senior Vice President, Nissan Motor., Co. Ltd.

10:45-11:30 專題演講(二) : Monozukuri (Product-making) Asia and Japan
—Mr. Akihiko Sakai, President, Tohoku Epson Corporation

11:30-12:00 學術演講 : What Next After QCC : Lean QCC
—Mr. D. K. Srivastava, Executive Director, QC Circle Forum of India

12:00-13:00 午餐 Lunch

13:00-17:25 分組發表 Presentation Session (8 Concurrent Streams)

18:00-18:30 頒獎 (競賽組) Prize-giving for competition

09/13 (二)Tuesday

08:30-11:45 分組發表Presentation Session (8 Concurrent Streams)

11:45-13:15 午餐 Lunch

13:15-16:30分組發表 Presentation Session (8 Concurrent Streams)

17:00-17:30 頒獎 (競賽組) Prize-giving for competition

18:30-20:30 惜別晚宴 Farewell Banquet

09/14 (三)Wednesday 10:00-15:00

工廠參訪 : KYB 工業(株)会社 Plant Visit