

問題解決の 正しい 道筋

ノンテクニカルスキル エヴァンジェリスト

資料提供元 kazuhiko sato

ノンテクとは組織で問題解決する技術

1



考える
チカラ

2



伝える
チカラ

3



決める
チカラ

4



動かす
チカラ



ノンテクとは組織で問題解決する技術

1



考える
チカラ

2



伝える
チカラ

3



決める
チカラ

4



動かす
チカラ



「問題」って何ですか？

良い

問題発見型

あるべき姿

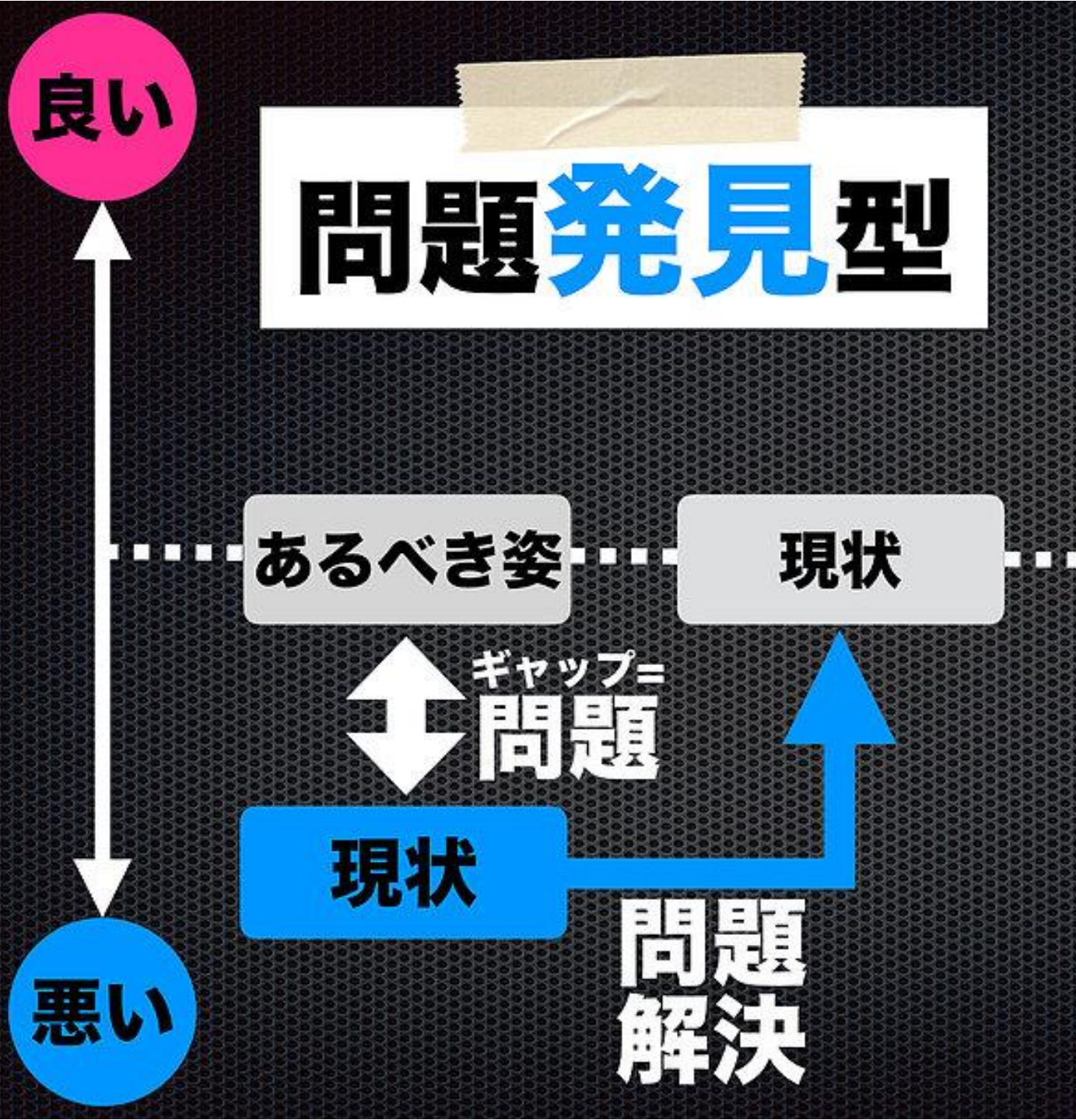
現状

ギャップ＝
問題

現状

問題
解決

悪い



良い

問題発見型

あるべき姿

現状

ギャップ＝
問題

現状

問題
解決

悪い

あるべき姿

現状

ギャップ＝
問題

現状

問題
解決

問題設定型

レシピ



Before

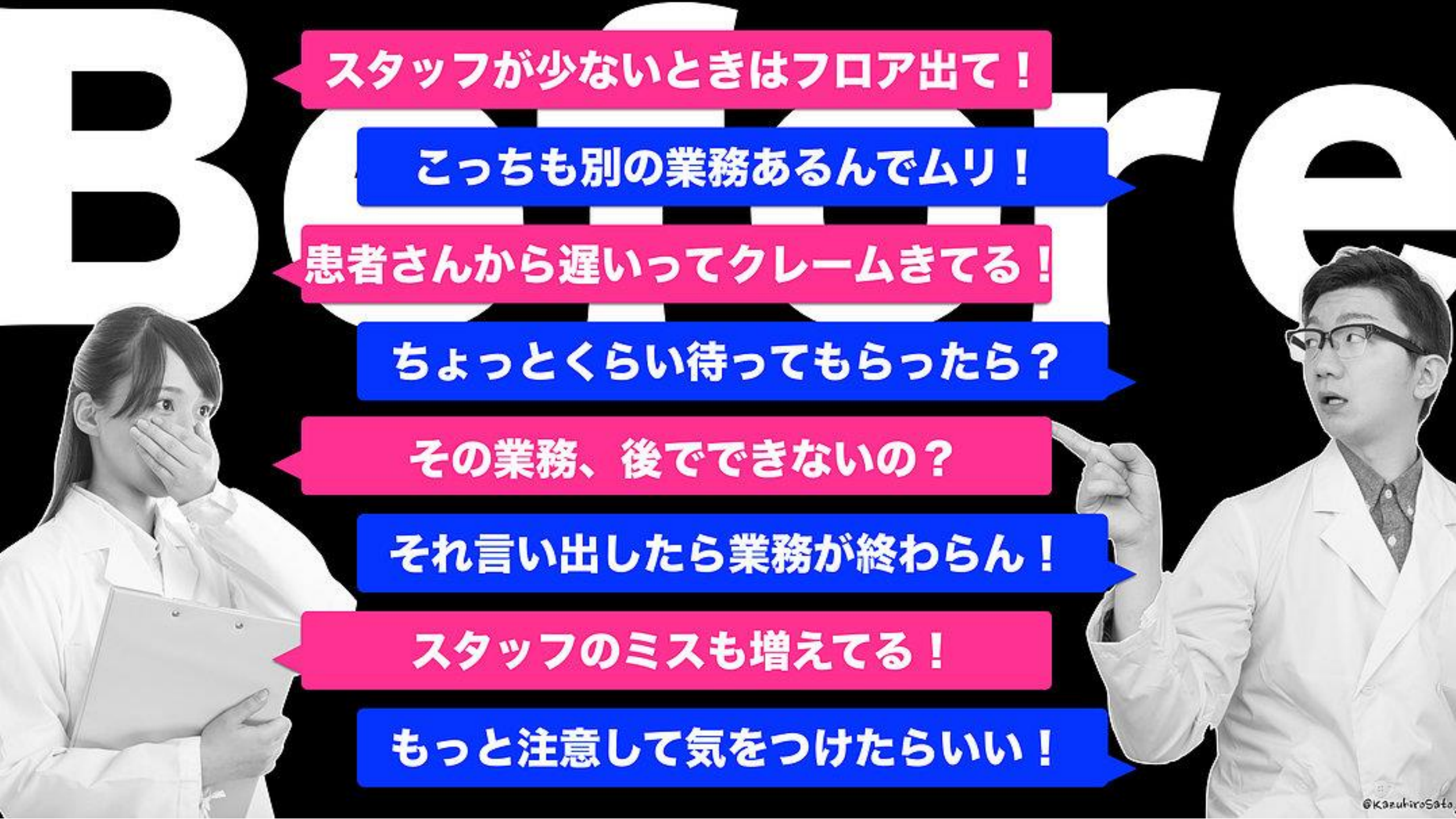
イケてない議論



After

イケてる議論





スタッフが少ないときはフロア出て！

こっちも別の業務あるんでムリ！

患者さんから遅いってクレームきてる！

ちょっとくらい待ってもらったら？

その業務、後でできないの？

それ言い出したら業務が終わらん！

スタッフのミスも増えてる！

もっと注意して気をつけたらいい！

**スタッフを確保してその業務もこなす
方法がわからないから一緒に考えて？**

それができたらお互いに良いよね

どんな業務があって忙しいの？

**業務マニュアルの資料の整理が
とにかく量が多くて大変！**

その資料の整理は私でもできる？

え？ああ、できると思うよ・・・

**じゃあ、フロアが一段落した後それを
分担して手伝うよ^^ それならいい？**

助かる！それならフロアに出れるわ！



スタッフを確保してその業務もこなす
方法がわからないから一緒に考えて？

それができたらお互いに良いよね

どんな業務があって忙しいの？

業務マニュアルの資料の整理が
とにかく量が多くて大変！

その資料の整理は私でもできる？

なぜスムーズに？

助かる！それならフロアに出れるわ！

スタッフを確保してその業務もこなす
方法がわからないから一緒に考えて？

それができたらお互いに良いよね

What=問題はなにか？



どんな業務があって忙しいの？

業務マニュアルの資料の整理が
とにかく量が多くて大変！

その資料の整理は私でもできる？

それだけだったら誰でもOK

Why = 原因はなにか？



How =対策はなにか？

じゃあ、フロアが一段落した後それを
分担して手伝うよ^^ それならいい？

助かる！それならフロアに出れるわ！

スタッフが少ないときはフロア出て！

こっちも別の業務あるんでムリ！

How = 対策はなにか？





患者さんから遅いってクレームきてる！

ちょっとくらい待ってもらったら？



What=問題はなにか？

How = 対策はなにか？

その業務、後でできないの？

それ言い出したら業務が終わらん！





What=問題はなにか？

スタッフのミスも増えてる！

もっと注意して気をつけたらいい！

上流から
順番に！

What = 問題はなにか？

上流

Why = 原因はなにか？

中流

How = 対策はなにか？

下流

問題解決は**2W1H**で考える

What
問題



Why
原因



How
対策

問題解決は**2W1H**で考える

What
問題



Why
原因



How
対策

現状

問題解決プラン 作成シート

What (問題)

Why (原因)

How (対策)

現状

洗い出す

問題解決プラン 作成シート

What (問題)

Why (原因)

How (対策)

1つだけ
決める

現状

食材を
集める

問題解決プラン 作成シート

What (問題)

1つだけ
決める



現場での問題解決の典型的な間違い

What
問題

Why

原因

How
対策

どうしましょう？

=

対策の話を
しましょう！

イコール

司会者

司会者

現場での問題解決の典型的な間違い



イタチごっこ現象

現場での問題解決の典型的な間違い

What
問題

Why

原因

How
対策

どうしましょう？

は禁止！



司会者

現状

食材を
集める

問題解決プラン 作成シート

What (問題)

1つだけ
決める





隠し味

ビッグワード

Big Word

を使わない



QOL (生活の質)

ってどういうことですか？

ビッグワード

Big Word

あいまいな言葉

を使ってしまうと・・・



ビッグワード 警報・注意報

をお伝えします♪

ビッグワード警報

形容詞 副詞

かなり
大変
もう少し
前向きに
早めに
できるだけ
多い

ビッグワード注意報1

動詞

検討する

頑張る

対処する

意識する

注意する

責任を持つ

ビッグワード注意報2

名詞

QOL

ADL

最適な医療

地域社会への貢献

ニーズ

不穩

ビッグワード注意報3

代名詞

あの
あれ
それ
これ

ビッグワード注意報4

主語

**これは危険です
問題ありません**

ビッグワード注意報5

接尾語

「など」が問題
私「的」には



隠し味

事実

意見

事実

「治療機器 A の性能は高い」

意見 or ファクト

「治療機器 A の性能は高い」

意見

「治療機器 A のクリアランスは140mg/dl
で治療機器Bの130mg/dlより性能が高い」

意見

or

ファクト

「治療機器 A のクリアランスは140mg/dl
で治療機器Bの130mg/dlより性能が高い」

ファクト

多くの管理職が
新人教育にマニュアルが必要だと考えている

意見

68%の管理職が
新人教育にマニュアルが必要だと考えている

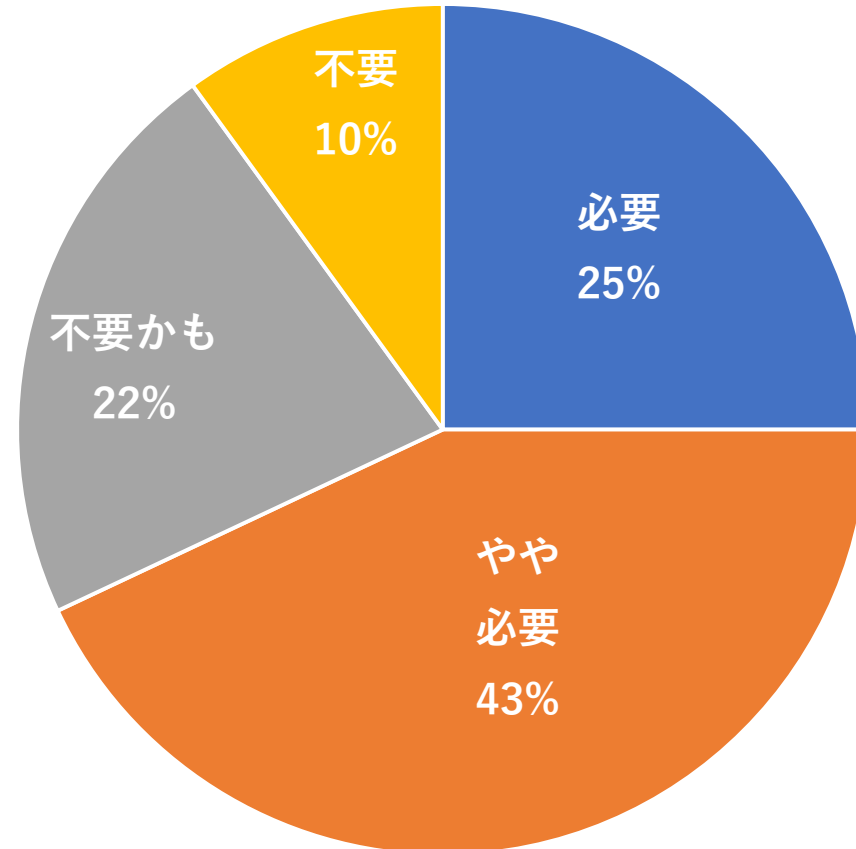
ファクト

68%が

新人教育にマニュアルが必要だと考えている

管理職へのアンケート N=42/48

ファクト





数字

×

事実

共通言語

数字

×

事実

その効用は

**主観
意見
感情**

を排除できる

数字

×

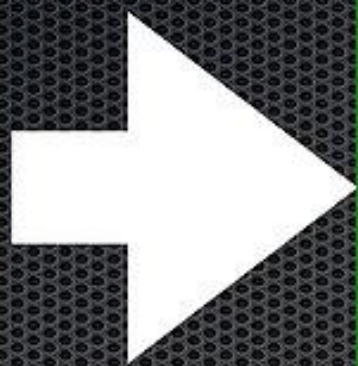
事実

問題解決は**2W1H**で考える



原因に踏みとどまって考える

What
問題



Why
原因

なぜ？
なんで？

を使う！



司会者



原因= アイデア 集め

「自転車が取られた」 問題を考える





そうだ！鍵をかけよう

自転車が
なくなっ
ている



鍵をかける



そうだ！鍵をかけよう

自転車が
なくなっ
ている

鍵をかける

アイデアを
集める

対策が変
わる



そういえば

自転車
がなく
なってい
る

鍵のかけ忘れ

駐輪禁止区域

高級自転車

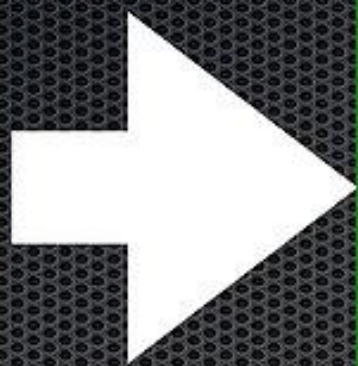
乗ること自体

原因=納得感
づくり



原因に踏みとどまって考える

What
問題



Why
原因

なぜ？
なんで？

を使う！



司会者



原因は視点を
分解して考える

What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である



What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である

ヒト (人)

+

コト (業務)

+

モノ (環境)

スタッフ

患者

家族

A → B → C

プロセス

ソフト

マニュアル
ルールなど

ハード

機器
材料など

What
=問題は？

Why
=原因は？

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

?

+

?

+

?



What
=問題は？

Why
=原因は？

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

- やり方を教わっていない
- ほとんどやったことがない
- 教わったのと違う機種
- 他の業務が忙しかった
- 患者さんに声をかけられた
- 緊急な作業があった
- 苦手意識があり、他のスタッフがやってくれると思ってやらなかった

What
=問題は？

Why
=原因は？

やり方が
わからなかった

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

- やり方を教わっていない
- ほとんどやったことがない
- 教わったのと違う機種
- 他の業務が忙しかった
- 患者さんに声をかけられた
- 緊急な作業があった
- 苦手意識があり、他のスタッフがやってくれると思ってやらなかった

What
=問題は？

Why
=原因は？

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

やり方が
わからなかった

+

やり方がわかっていたが
できなかった

- やり方を教わっていない
- ほとんどやったことがない
- 教わったのと違う機種
- 他の業務が忙しかった
- 患者さんに声をかけられた
- 緊急な作業があった
- 苦手意識があり、他のスタッフがやってくれると思ってやらなかった

What =問題は？

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

やり方が
わからなかった

+

やり方がわかっていたが
できなかった

+

やり方がわかっており
できる状況だったが
やりたくなかった

Why =原因は？

- やり方を教わっていない
- ほとんどやったことがない
- 教わったのと違う機種
- 他の業務が忙しかった
- 患者さんに声をかけられた
- 緊急な作業があった
- 苦手意識があり、他のスタッフがやってくれると思ってやらなかった

What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

新人古川さんが
呼吸器をチェック
しなかった

やり方が
わからなかった

+

やり方がわかっていたが
できなかった

+

やり方がわかっており
できる状況だったが
やりたくなかった

対策A

対策B

対策C

What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である



What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である



What
=問題は？

家庭の節電
どうする？



What
=問題は？

Why
=原因は？

家庭の節電
どうする？

待機電力(4%)

照明(5%)

テレビ(5%)

冷蔵庫(23%)

What
=問題は？

Why
=原因は？

家庭の節電
どうする？



一番
重い

What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

家庭の節電
どうする？

待機電力(4%)

照明(5%)

テレビ(5%)

冷蔵庫(23%)

エアコン
(53%)

エアコン
の温度を

3°C

下げる！

What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である



What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である

ヒト (人)

+

コト (業務)

+

モノ (環境)

スタッフ

患者

家族

プロセス

ソフト

マニュアル
ルールなど

ハード

機器
材料など

結果（問題）

グラタンが
まずい

原因（調理の手順：プロセス）

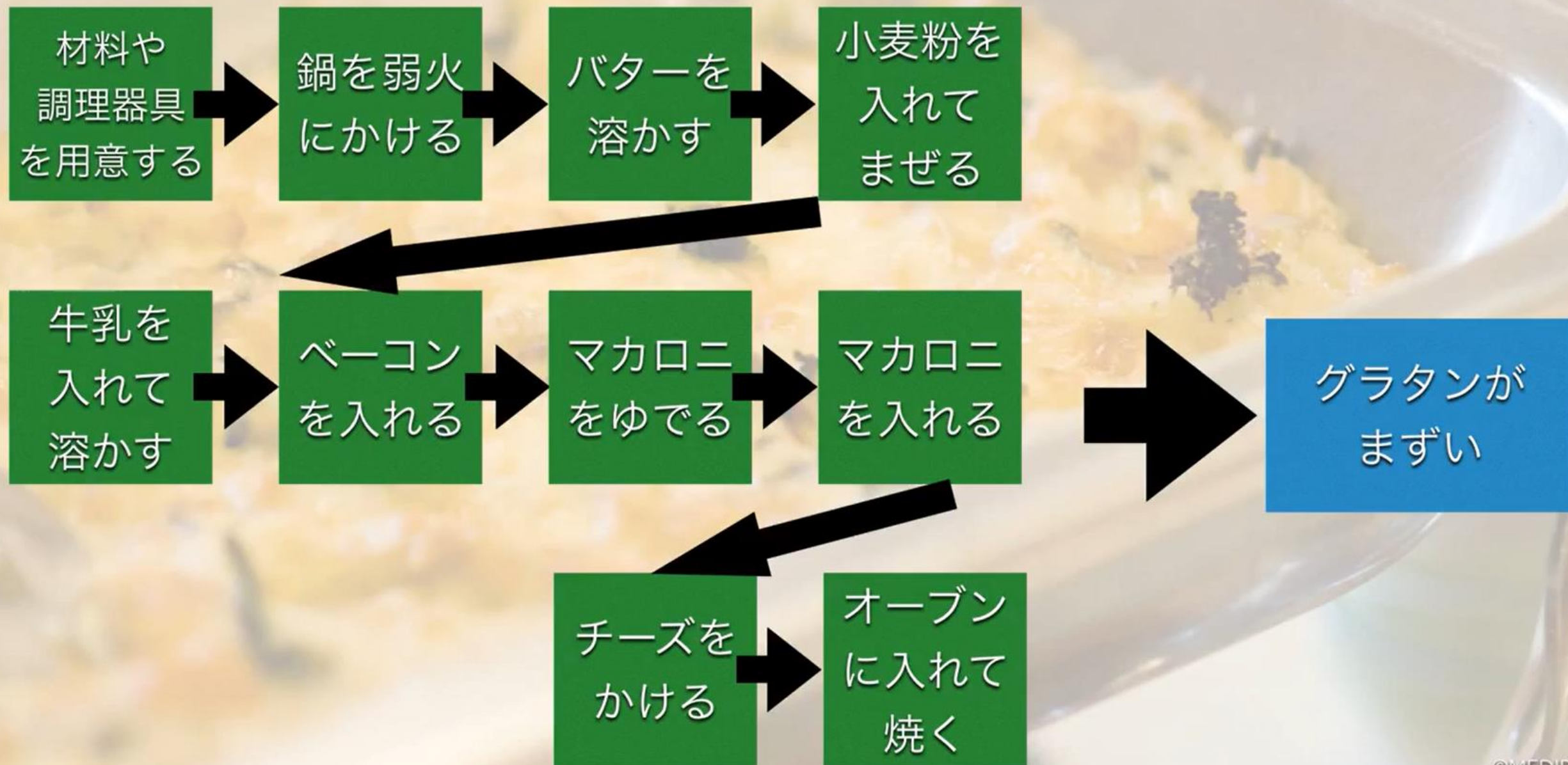
結果（問題）



グラタンが
まずい

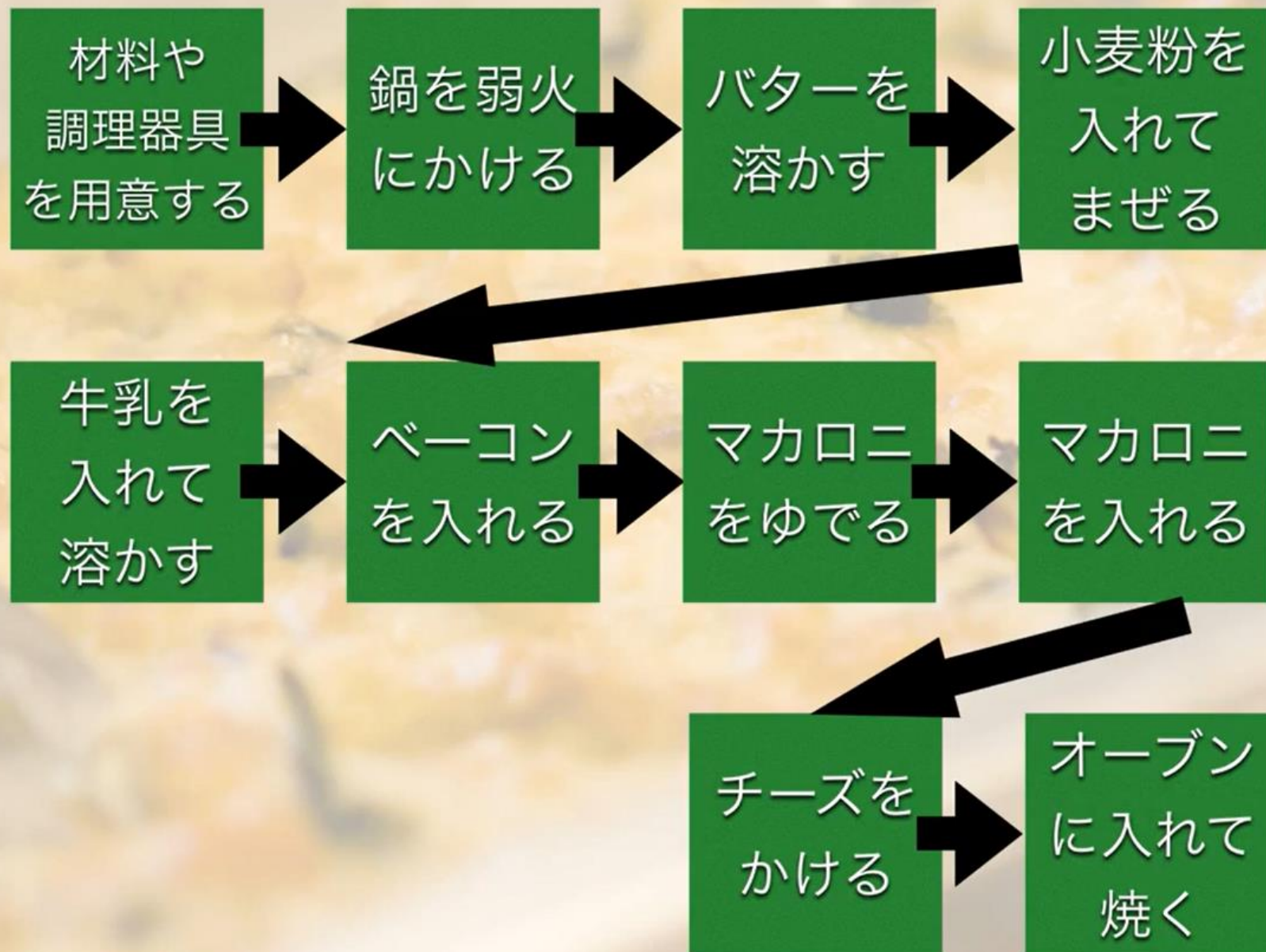
原因（調理の手順：プロセス）

結果（問題）

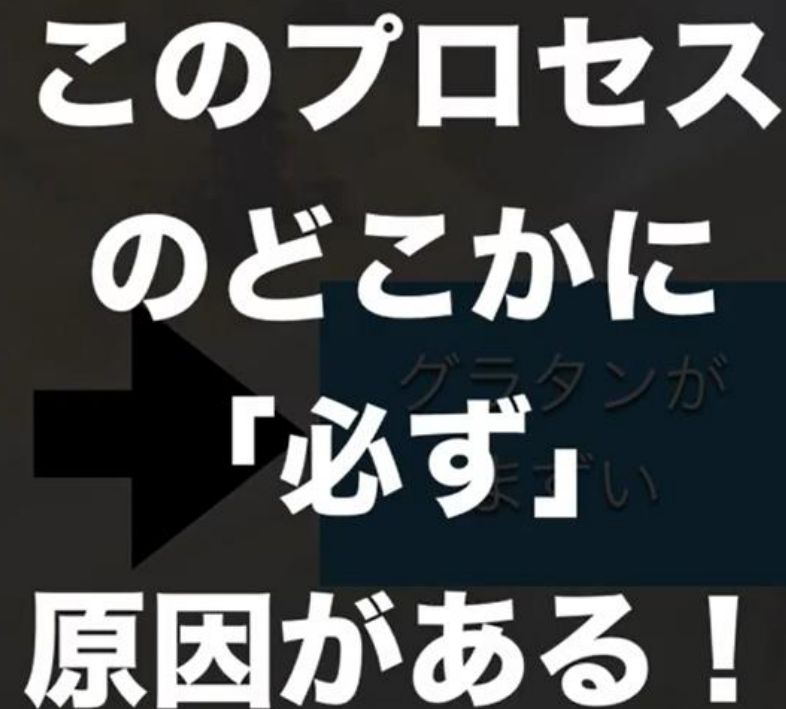


原因（調理の手順：プロセス）

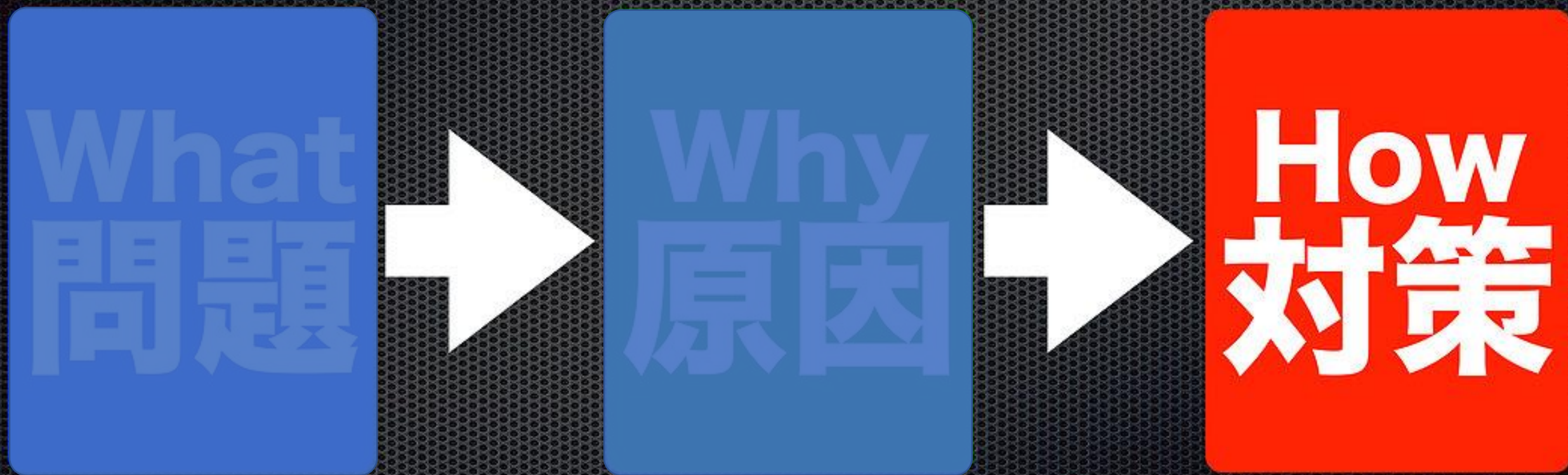
結果（問題）



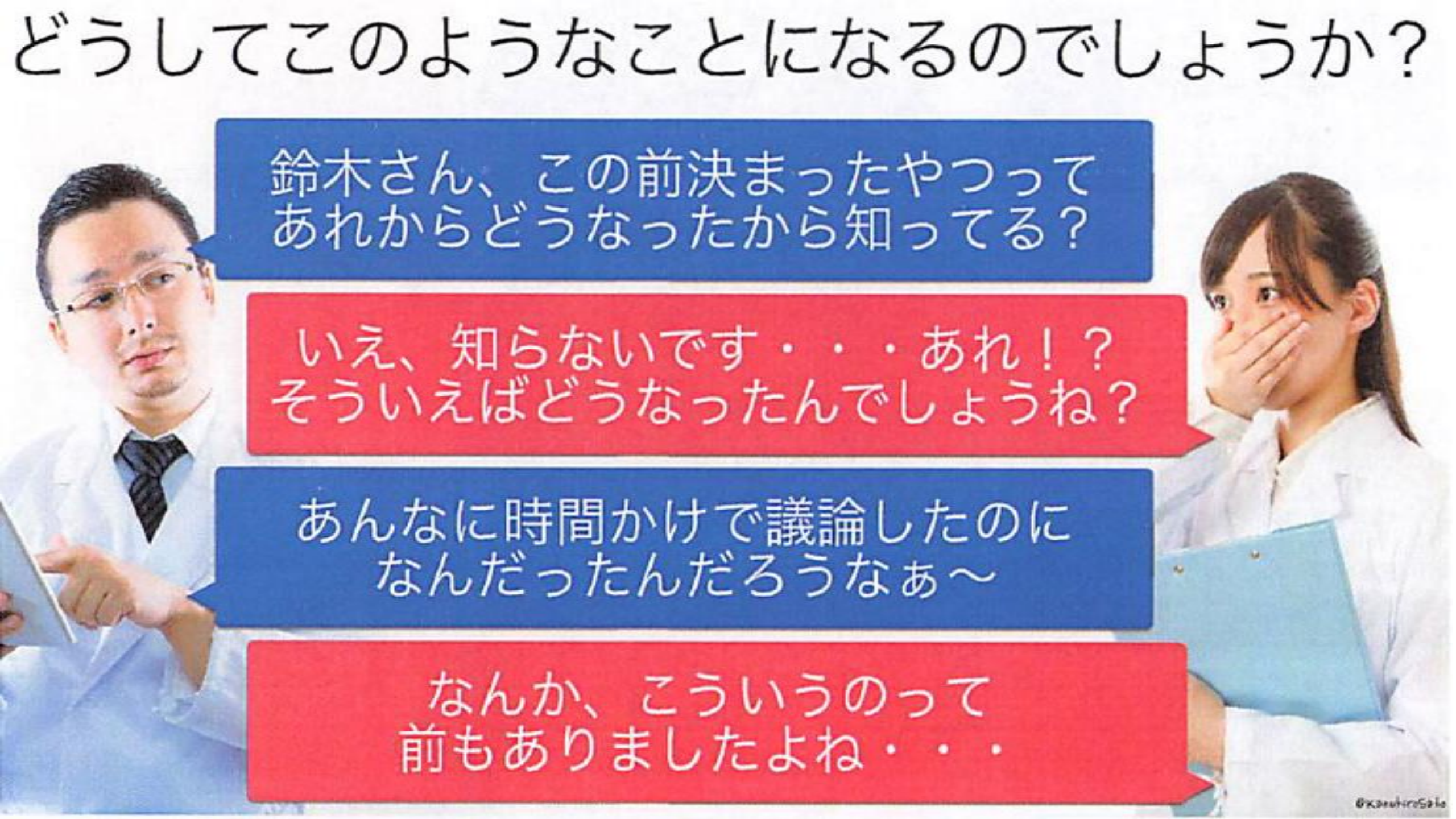
このプロセス
のどこかに
「必ず」
原因がある！



問題解決は**2W1H**で考える



どうしてこのようなことになるのでしょうか？



鈴木さん、この前決まったやつってあれからどうなったから知ってる？

いえ、知らないです・・・あれ！？
そういえばどうなったんでしょうね？

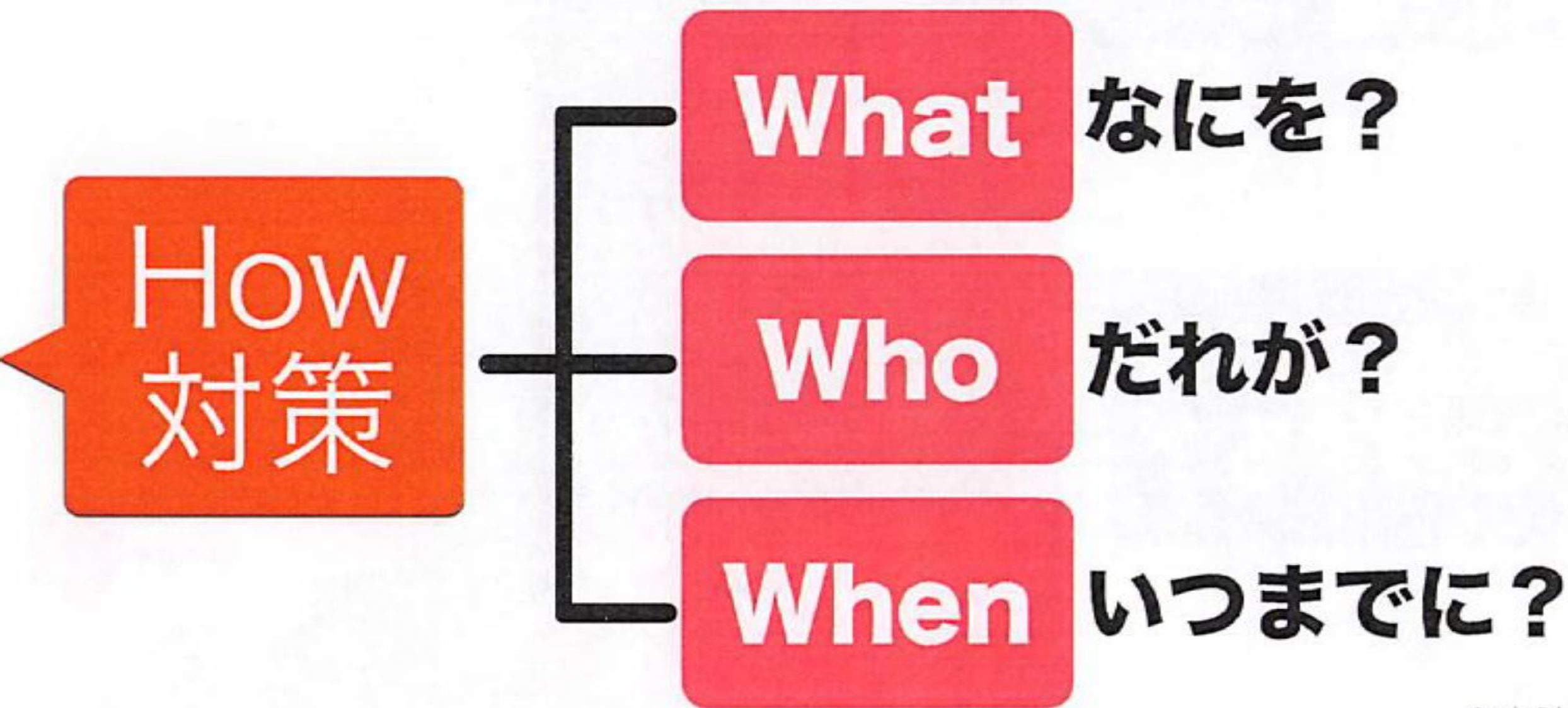
あんなに時間かけて議論したのに
なんだったんだろぅなあ～

なんか、こういうのって
前もありましたよね・・・



ビッグワードを使うほうが
コミュニケーションが**楽**

3WをHow=対策に盛り込む



対話となるような物語をロールプレイする



対話となるような物語をロールプレイする

鈴木さんが食堂の暖房設定を3℃下げる件について、
昨日まで5日間の状況はどうですか？



対話となるような物語をロールプレイする



鈴木さんが食堂の暖房設定を3℃下げる件について、
昨日まで5日間の状況はどうですか？

一昨日までの4日間は問題なかったのですが、
昨日は利用者Aさんから寒いとの声がありました



対話となるような物語をロールプレイする



鈴木さんが食堂の暖房設定を3℃下げる件について、
昨日まで5日間の状況はどうですか？

一昨日までの4日間は問題なかったのですが、
昨日は利用者Aさんから寒いとの声がありました

ありがとう。対策自体は遂行されていますね。
では今度はAさんが寒いと言われた事に対して
問題設定していく必要がありますね



対話となるような物語をロールプレイする



鈴木さんが食堂の暖房設定を3℃下げる件について、
昨日まで5日間の状況はどうですか？

一昨日までの4日間は問題なかったのですが、
昨日は利用者Aさんから寒いとの声がありました

ありがとう。対策自体は遂行されていますね。
では今度はAさんが寒いと言われた事に対して
問題設定していく必要がありますね

はい。ですが昨日だけかもしれませんので、
後7日間継続してモニタリングします。
Aさんの問題設定は担当スタッフに引き継ぎます。



人は性善説でも性悪説でもなく

性弱説

にもとづく



人は性善説でも性悪説でもなく
性弱説にもとづく

ビッグワード
会話 → 第3者

あ～それたしかに
ビッグワード！

そういえば業務で使っている
ビッグワード
はなんですか？



Q.どこがビッグワードでしょうか？

藤井さん、あれちゃんとやってる？

それが、自分なりに頑張ってはみたんですが
うまくできなくて・・・

できてない！？今週末までをお願いって言ったよね！
ちゃんとやってきてくれないと困るわ。間に合うの？

すみません、わからないところが多くて・・・

だったら、Cさんに聞いてみなさい！
彼女詳しいから。

はい、できるだけ自分で努力してみて、
できなければちょっとお願いしてみます！

頼むわ！しっかり責任を持ってやってよ。
よろしくね！



A. ココがビッグワード！

藤井さん、**あれちゃんとやってる**？

それが、**自分なりに頑張って**はみたんですが
うまくできなくて・・・

できてない！？**今週末までにお願い**って言ったよね！
ちゃんとやってきてくれないと**困るわ**。**間に合うの**？

すみません、**わからない**ところが**多くて**・・・

だったら、Cさんに**聞いて**みなさい！
彼女**詳しい**から。

はい、**できるだけ**自分で**努力**してみて、
できなければちょっとお願いしてみます！

頼むわ！**しっかり責任を持って**やってよ。
よろしくね！





**ビッグワードに陥らない
ための魔法の一言！**

具体的
には



レシピ = 2W1H
隠し味 = ビッグワード

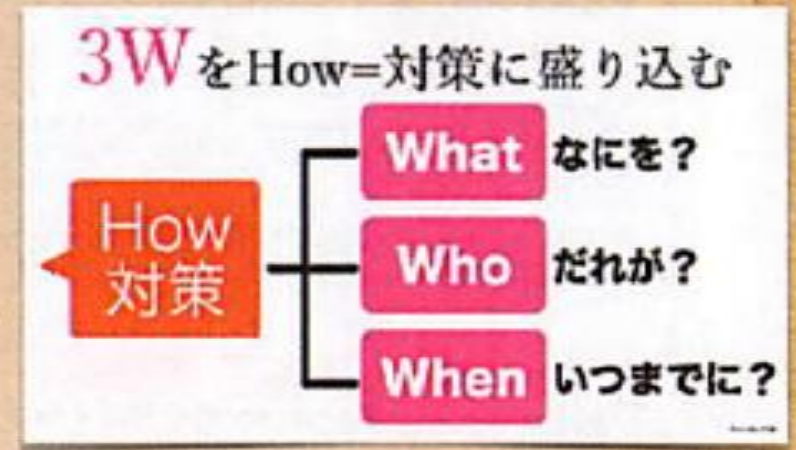
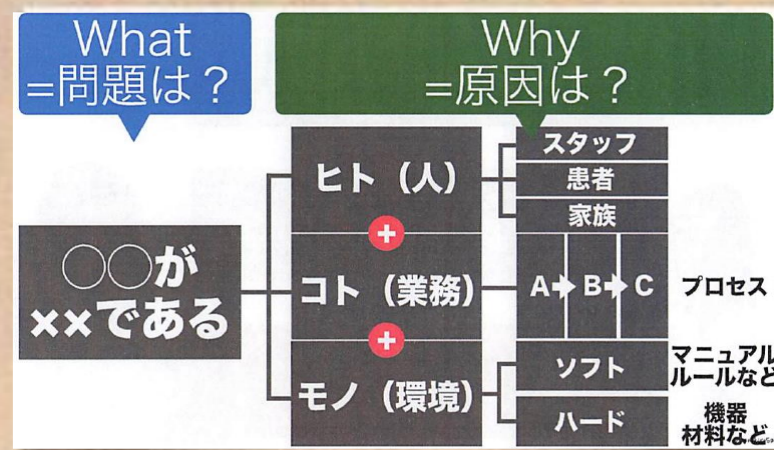


What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

Big Word
ビッグワード
を使わない



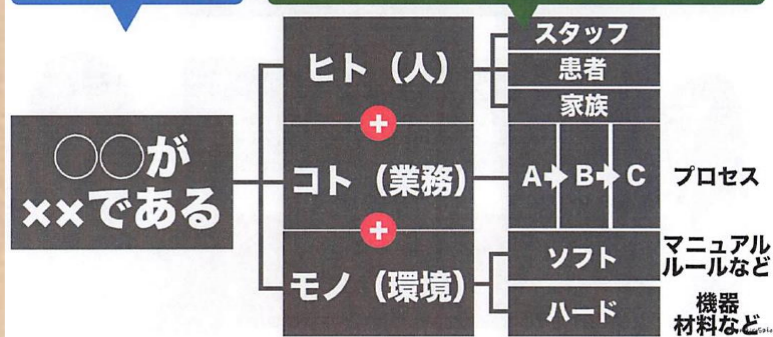
数字
×
事実



Why =原因は？

What
=問題は？

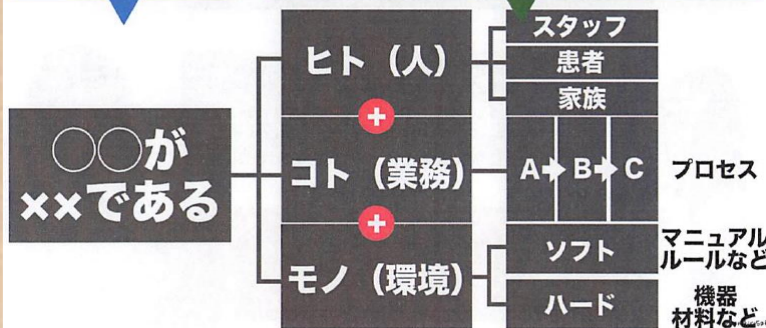
Why
=原因は？



Why =原因は？

What
=問題は？

Why
=原因は？



ダブルループ学習

Why
=原因は？

What
=問題は？

Why
=原因は？

〇〇が
××である

ヒト (人)

+

コト (業務)

+

モノ (環境)

スタッフ

患者

家族

A → B → C

プロセス

ソフト

マニュアル
ルールなど

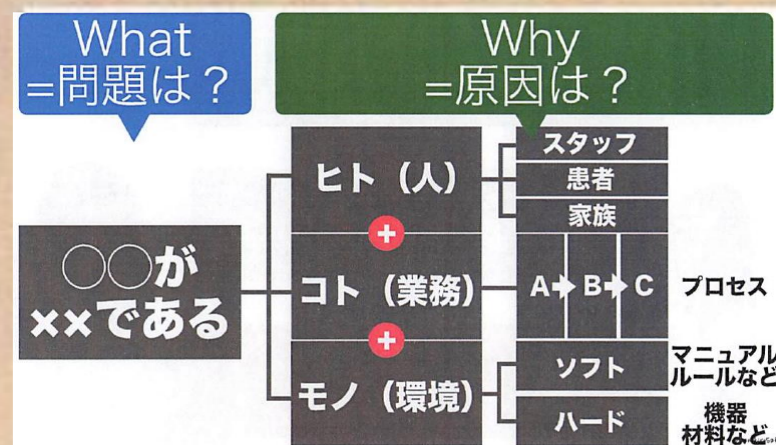
ハード

機器
材料など



直感的
合理的

Why
=原因は？



ダブルループ学習

自転車 の 乗り方 を覚える



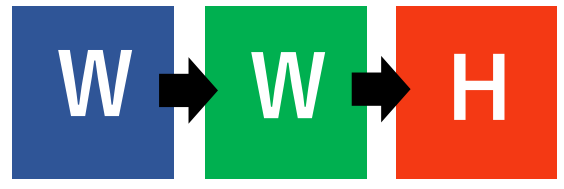


**自転車の乗り方を覚えるために
技術は絞って反復練習！**

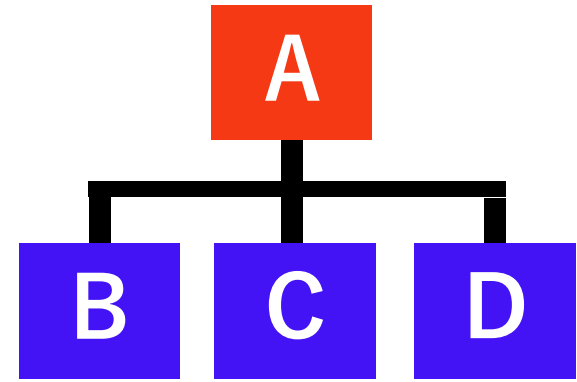


コ
ン
テ
ン
ツ

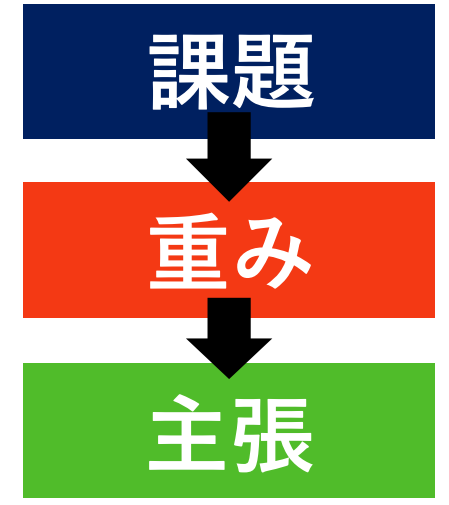
教
育
設
計



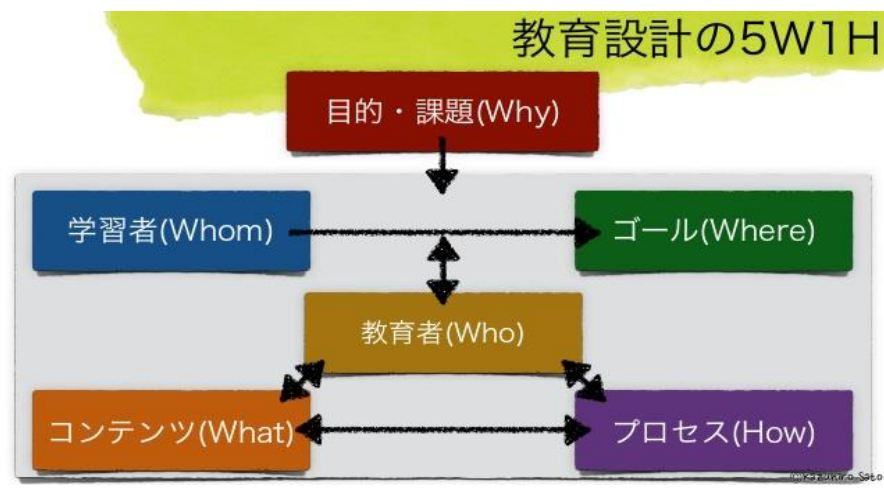
① 問題解決手法



② 論理の三角形



③ 重要思考



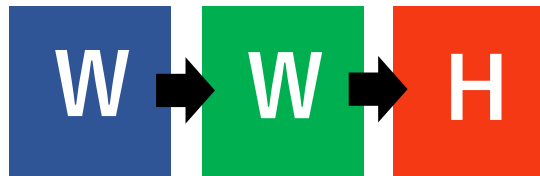
A H A 体験をつくる
学習プロセス手法

ケースメソッドと
ディスカッションリード

アクションラーニング

コンテンツ

教育設計



① 問題解決手法

レシピ = 2W1H
隠し味 = ビッグワード





部署や職種を越えて
2W1Hを共通言語に



あくまでも**目的**は

問題解決プラン 作成シート		
What (課題)	Why (原因)	How (対策)

を提出することではなく

考え方
を養うこと

早く出さ
なきゃ (汗)

ノンテクとは組織で問題解決する技術

1



考える
チカラ

2



伝える
チカラ

3



決める
チカラ

4



動かす
チカラ



ノンテクとは組織で問題解決する技術

