



わかるから
できる学びへ

Non-technical skills



学びを普段の

18

倍にする

能力=



能力 = 学習

インプット



能力 = 学習 ×

インプット



能力 = 学習 × 練習

インプット アウトプット





A large audience of people in business attire is seated in a conference room, facing a presentation screen at the front. The room has a modern design with a grid ceiling and recessed lighting. The audience is diverse in age and appearance, all focused on the presentation. The text "10分後" is overlaid in the center of the image.

10分後



聞く



寝
る
聞
く





聞く 寝る 寝る



帰る

(一方的な講義) 5%

(一方的な講義) 5%

(グループ討議) 50%

(一方的な講義) 5%

(グループ討議) 50%

(相互教授) 90%

学習定着率(Learning Pyramid)



A young boy with light brown hair and blue eyes, wearing a white shirt and a red and blue striped tie, is looking upwards with his right hand raised high. In the background, a girl with dark hair in a ponytail is also visible, looking towards the same direction. The setting appears to be a classroom with a brick wall and a window in the background.

**ノンテクニカルスキルを
体感する大切なクイズです**

A young boy with light brown hair and blue eyes, wearing a white shirt and a red and blue striped tie, is in the foreground with his right hand raised high. He is looking upwards with an attentive expression. In the background, a young girl with dark hair in a ponytail, also in a school uniform, is visible, looking towards the camera. The setting appears to be a classroom with a brick wall and a window in the background.

ホームの問題

ホームにマスクをした男が立っています。

その男に向かって、険しい表情をした男が走ってきました。

なぜ、その男は走ってきたのでしょうか？

自己紹介

00:00:00

右前の方から時計回り

- ・ 所属
- ・ 名前
- ・ 答え(知っている人はドヤ顔)

ホームにマスクをした男が立っています。

その男に向かって、険しい表情をした男が走ってきました。

なぜ、その男は走ってきたのでしょうか？

答え

答え

点が欲しかったから。

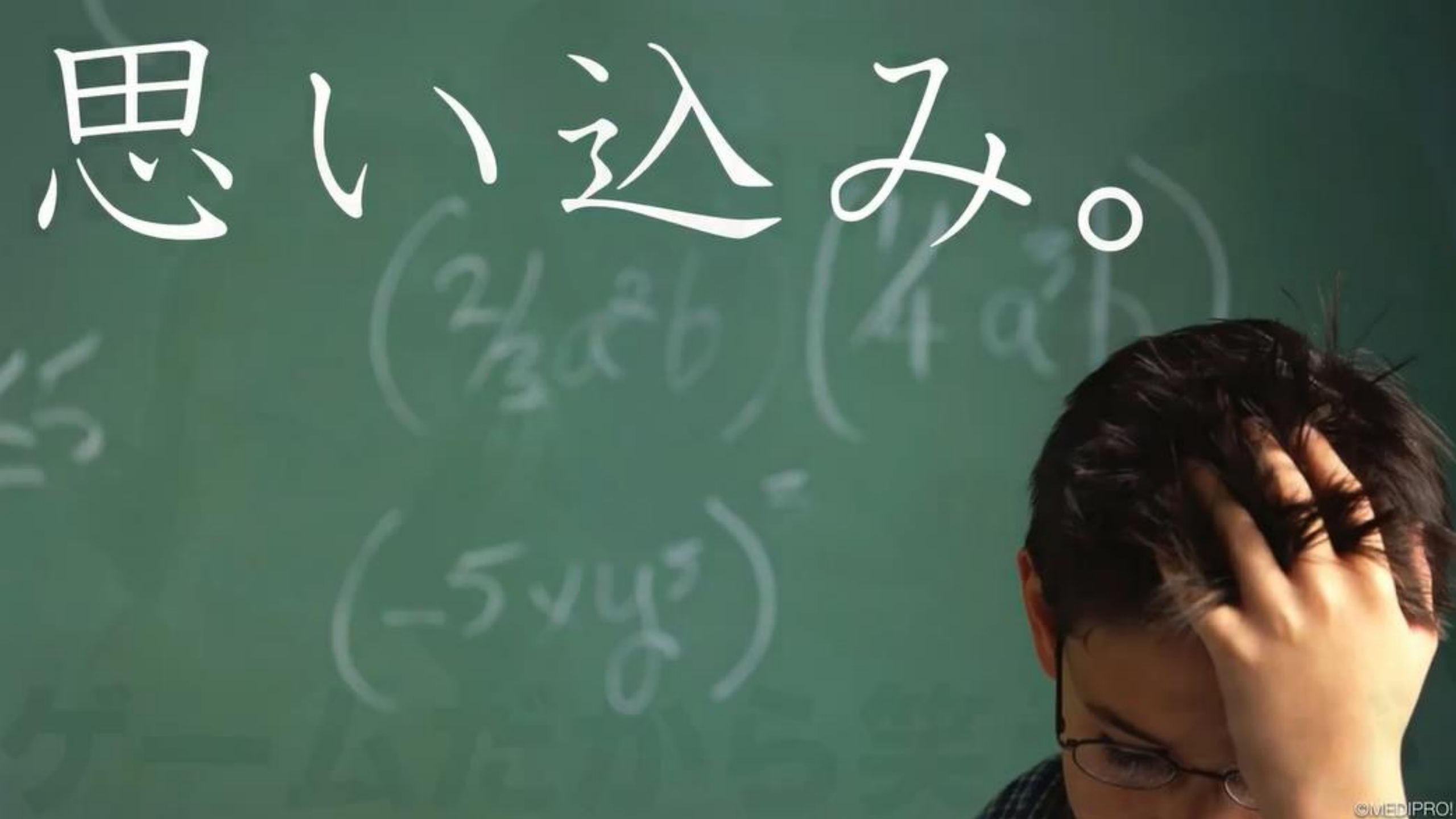
答え

点が欲しかったから。









思い込み。



ゲームだから笑えるが



もし医療現場で
思い込みが起こったら？



1999年1月11日

横浜市立大学病院患者取り違え事故

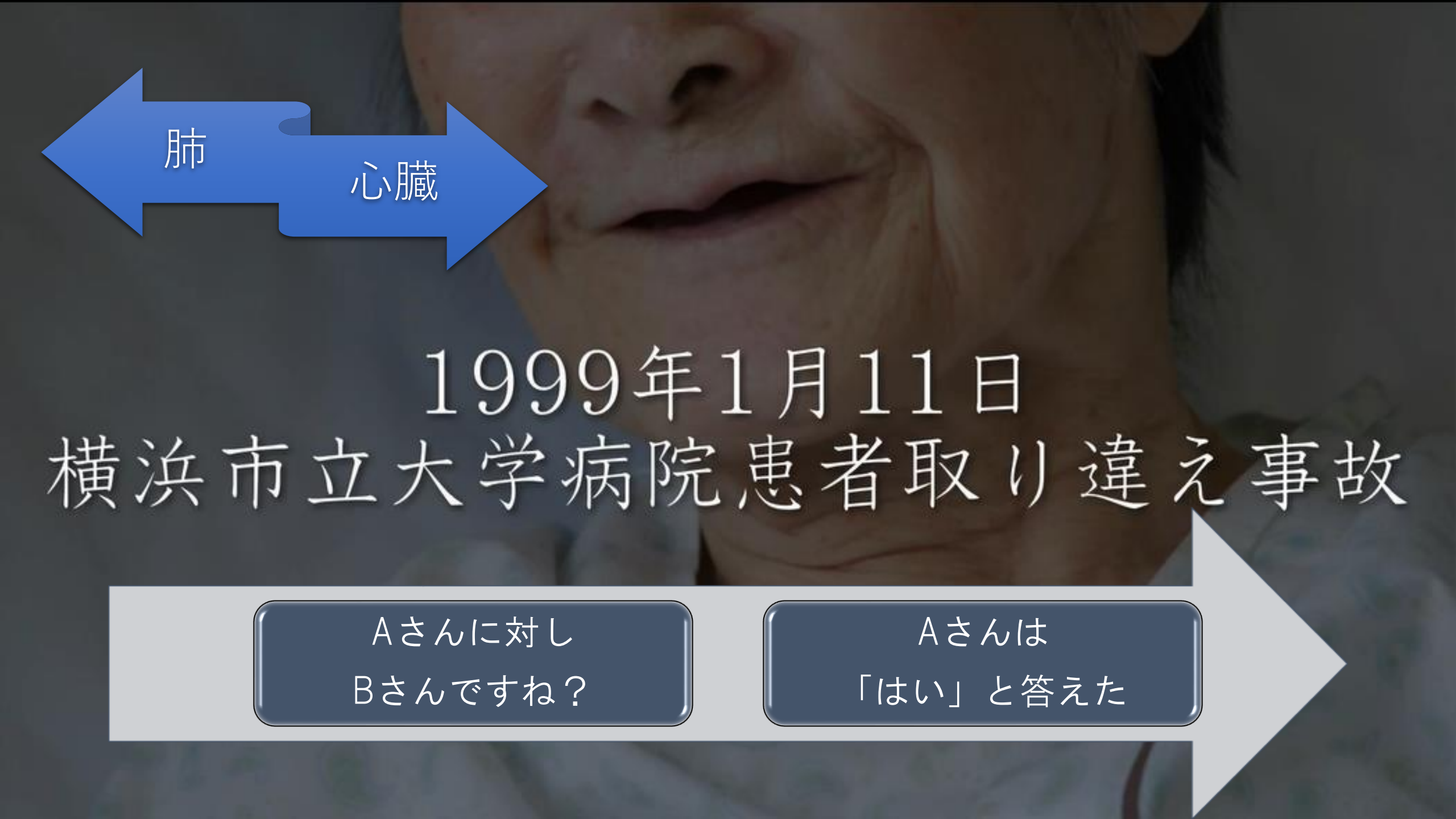


肺

心臓

1999年1月11日

横浜市立大学病院患者取り違い事故



肺

心臓

1999年1月11日

横浜市立大学病院患者取り違い事故

Aさんに対し
Bさんですね？

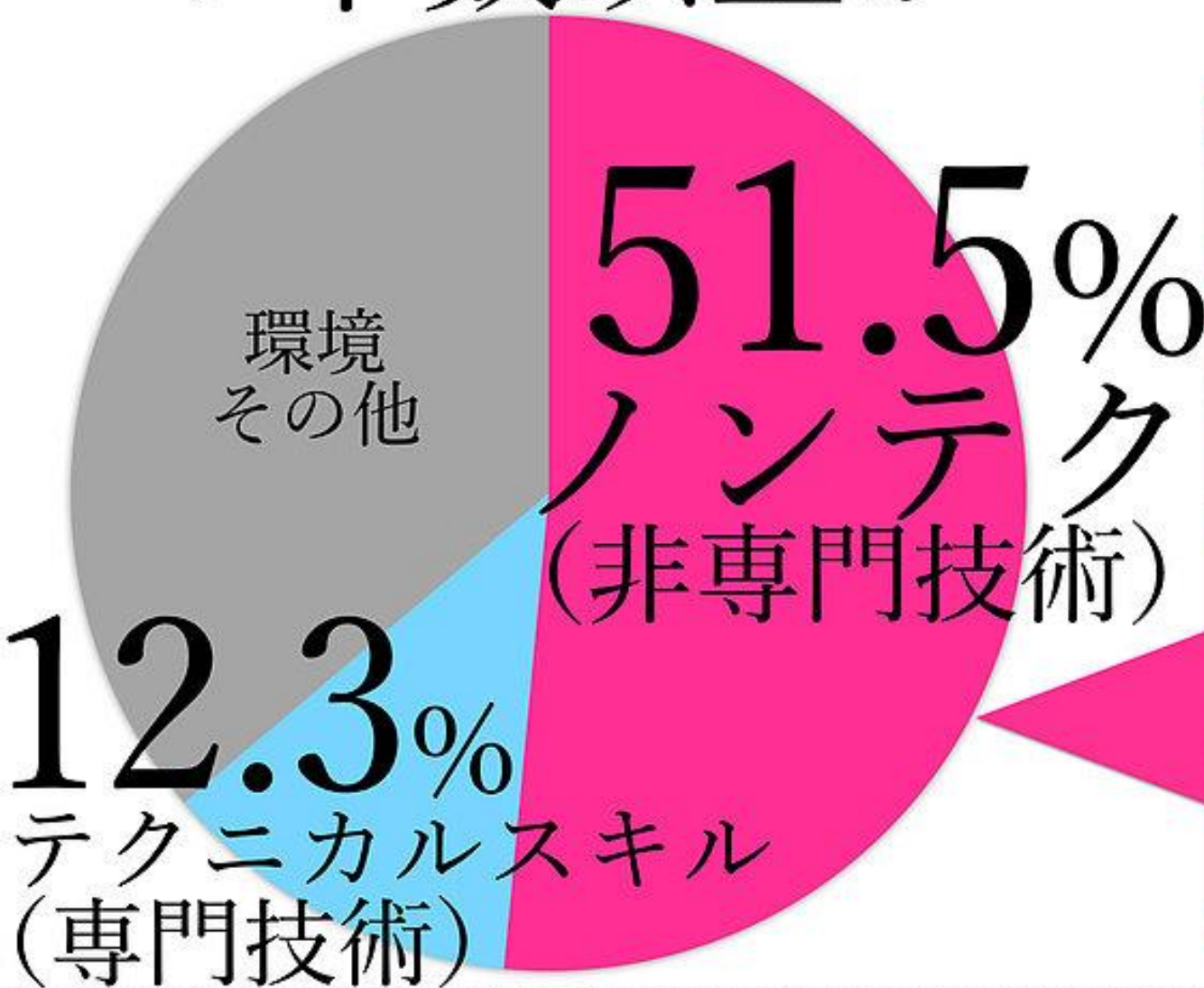
Aさんは
「はい」と答えた

医療事故の要因
の半数以上がノック不足



テクニカルスキル

医療事故の要因 の半数以上が **ノンテク** 不足



- ① 確認を怠った 11.3%
- ② 観察を怠った 10.5%
- ③ 判断を誤った 9.6%
- ④ 連携ができていなかった 5.2%
- ⑤ 患者への説明が不十分であった 4.8%

医療介護にはノンテクニカルスキルが必要

では、どのくらい必要か

あなたはサッカー選手です
もっとサッカーが上手になりたい！！
何を練習しますか？





あなたはサッカーチームの監督です
チームを勝たせるために
何の練習から計画しますか？





そこに**相手**がいると見方が変わってくる

そこに**相手**がいると見方が変わってくる

監督

×

選手

そこに**相手**がいると見方が変わってくる

戦略

×

実行

そこに**相手**がいると見方が変わってくる

戦略

戦いを略すため

理念(ビジョン)によるトップマネジメント

×

実行

戦術(行動指針)を体現する実践力









個人技





2 分

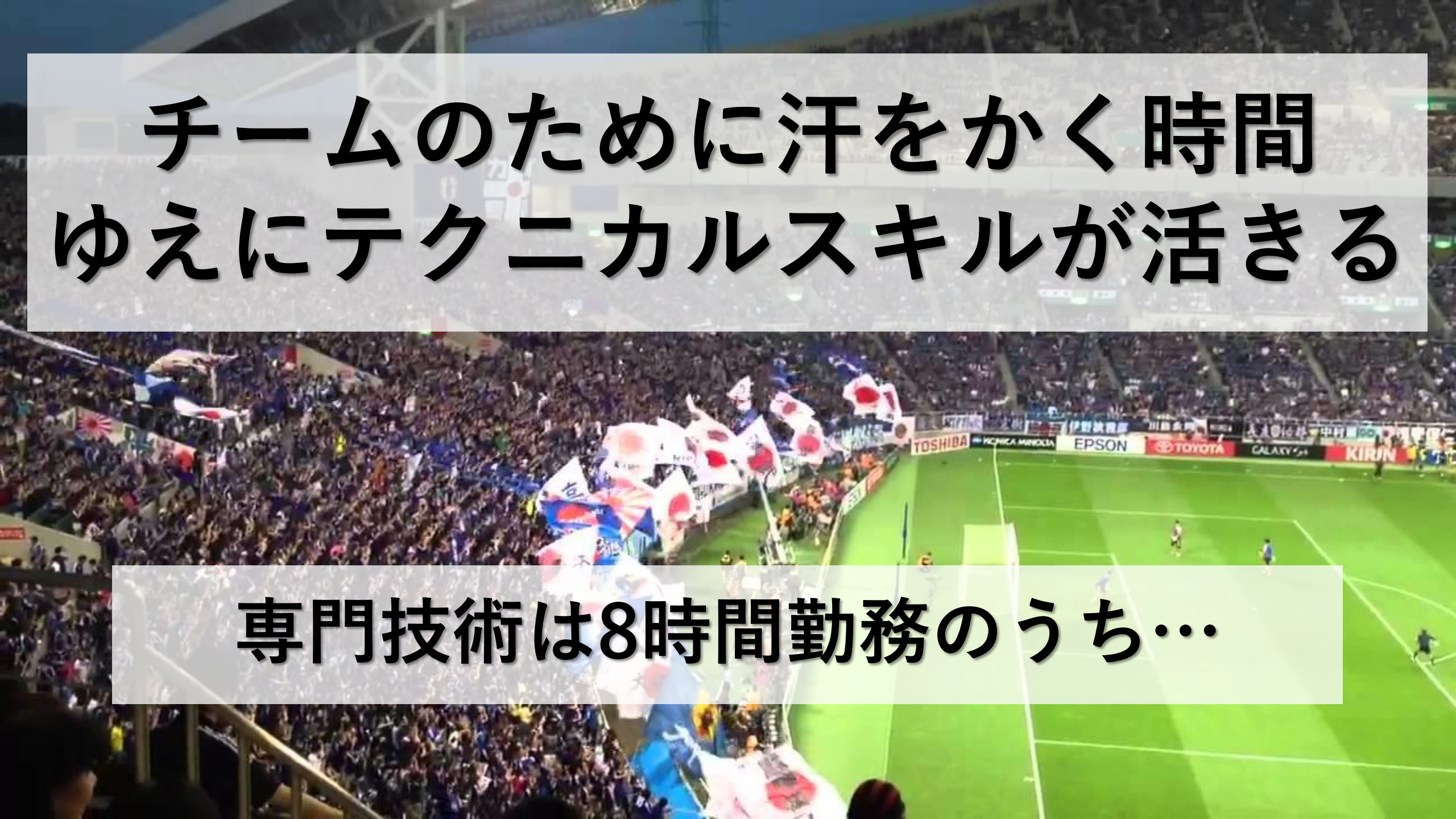


88

分

チームのために汗をかく時間
ゆえにテクニカルスキルが活きる





**チームのために汗をかく時間
ゆえにテクニカルスキルが活きる**

専門技術は8時間勤務のうち…

医療者に求められる**スキルセット**が変わる

ノンテク (非専門技術)

**コンセプチュアルスキル
(論理的思考力)**

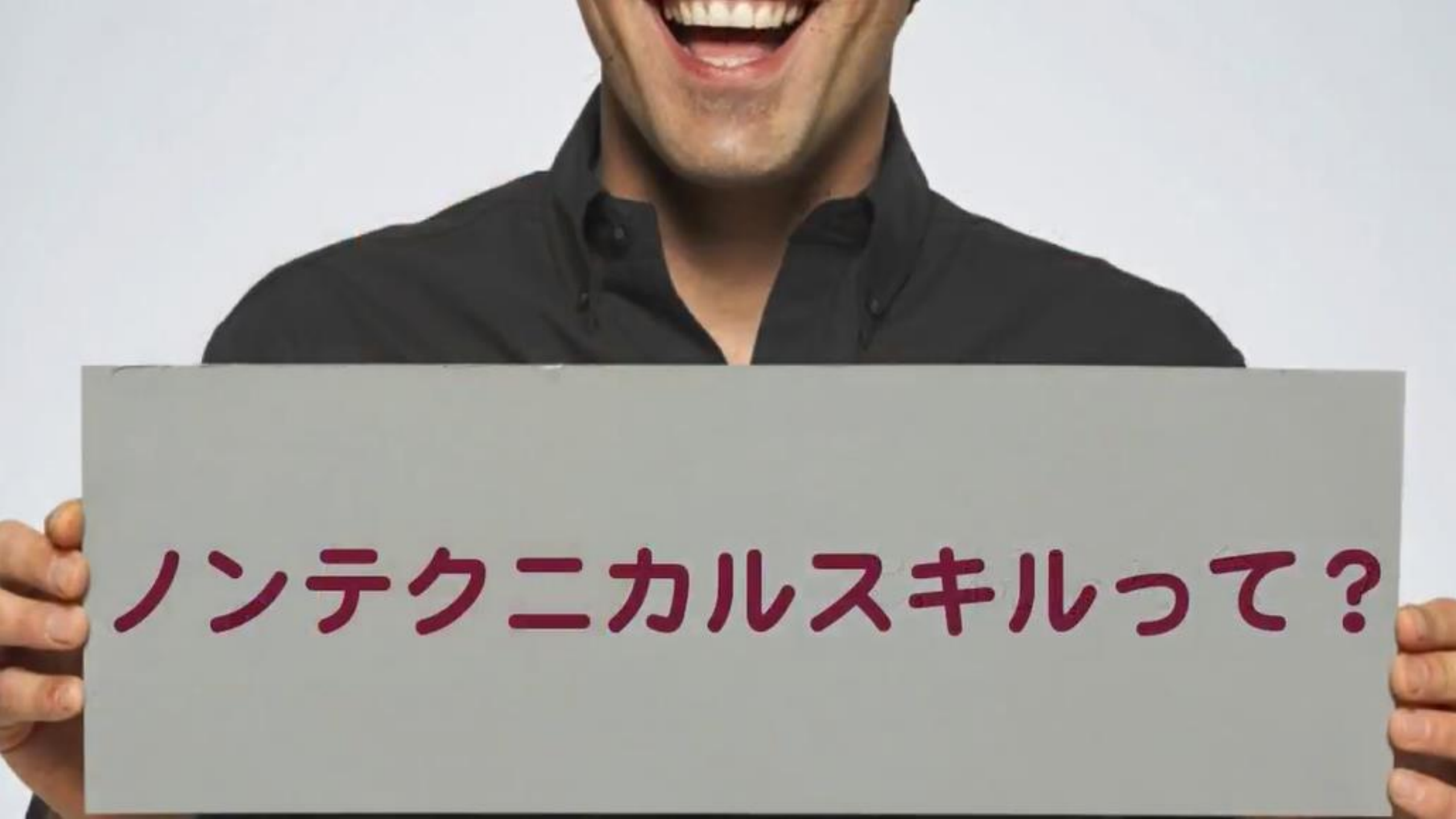
**ヒューマンスキル
(人間関係力)**

**テクニカルスキル
(専門技術)**

経営者

役職者

現場スタッフ

A man with a wide, joyful smile, showing his teeth, is holding a large, light gray rectangular sign in front of his chest. He is wearing a dark navy blue button-down shirt. The background is a plain, light gray.

ノンテクニカルスキルって？

ノンテクニカルスキル=



ノンテクニカルスキル=



思考技術

Logical Thinking
ロジカルシンキング

ノンテクニカルスキル=



思考技術

Logical Thinking
ロジカルシンキング



伝達技術

Communication &
Presentation
コミュニケーション &
プレゼンテーション

ノンテクニカルスキル=



思考技術

Logical Thinking
ロジカルシンキング



伝達技術

Communication &
Presentation
コミュニケーション &
プレゼンテーション



議論技術

Facilitation
ファシリテーション

ノンテクニカルスキル=



思考技術

Logical Thinking
ロジカルシンキング



伝達技術

Communication &
Presentation
コミュニケーション &
プレゼンテーション



議論技術

Facilitation
ファシリテーション



管理技術

Management &
Leadership
マネジメント &
リーダーシップ

ノンテクニカルスキル= テクニカルスキルを活かすための医療介護基礎力



思考技術

Logical Thinking
ロジカルシンキング



伝達技術

Communication &
Presentation
コミュニケーション &
プレゼンテーション



議論技術

Facilitation
ファシリテーション



管理技術

Management &
Leadership
マネジメント &
リーダーシップ

凸型

能力

凸型



專門技術

能力



思考技術



伝達技術

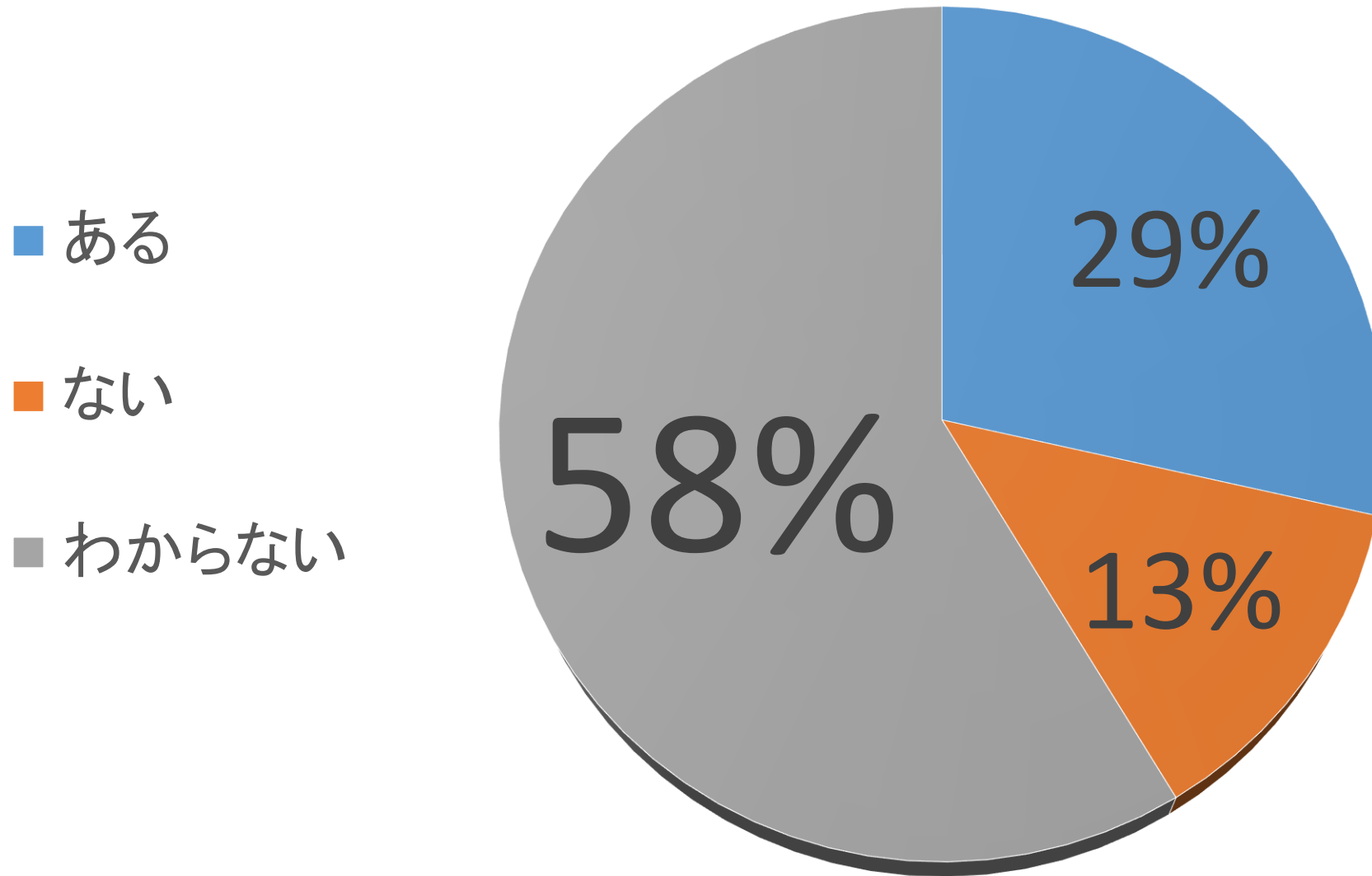


議論技術



管理技術

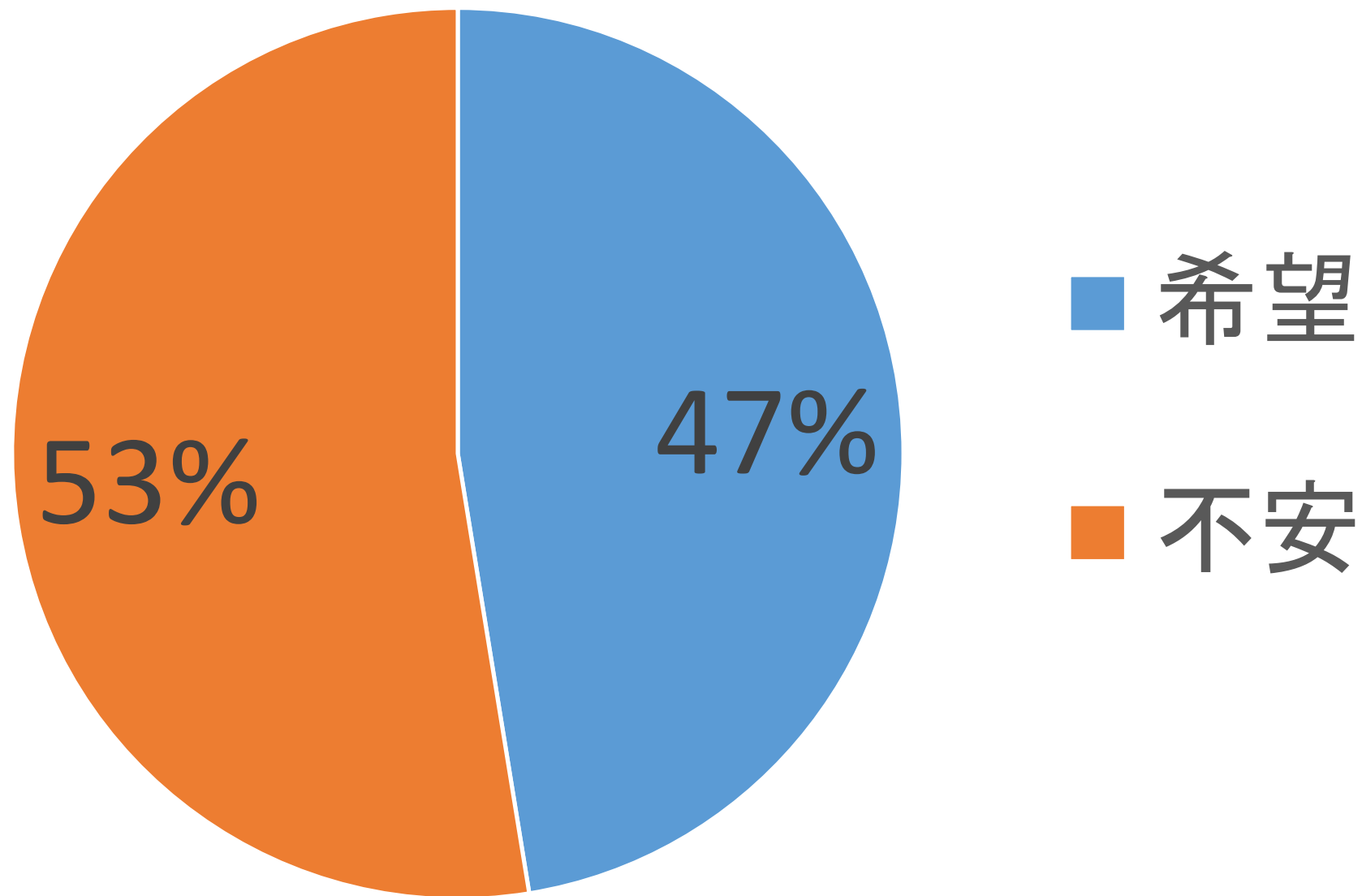
卒業直後の58%



A close-up photograph of a man with curly brown hair and a beard, wearing a dark suit, white shirt, and a patterned tie. He has his eyes closed and is holding both hands to his temples, with his fingers spread, suggesting a headache or mental distress. The background is a plain, light blue-grey color.

自分の5年10年後のイメージがわからない

理学療法士として人生の希望と不安



- どうすれば患者の役にたてるかビジョンやイメージが曖昧
- きちんと仕事をしていけるか不安
- どのようにして業務を行っていけばよいか
- 特によくわからない不安
- 実際どのように働くかがわからない
- 社会人になることへの不安
- うまくやっていけるか 人間関係など
- 初めての患者様に対し、そのようなリハを行うのか瞬時に判断でき実施することができるかスクリーニングにて適切に評価しリハ時間をおおくとれるか
- 自分自身がその病院の戦力となれるか
- 技術知識共に不十分であると感じているから

- どうすれば患者の役にたてるか **ビジョンやイメージが曖昧**
- きちんと **仕事をしていけるか** 不安
- どのようにして **業務を行っていけば** よいか
- 特に **よくわからない** 不安
- 実際 **どのように働く** かがわからない
- **社会人** になることへの不安
- うまくやっていけるか **人間関係など**
- 初めての患者様に対し、そのようなリハを行うのか **瞬時に判断** でき実施することができるか スクリーニングにて適切に評価し **リハ時間** をおおく
とれるか
- 自分自身がその **病院の戦力** となれるか
- 技術知識共に不十分であると感じているから

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？

現状

あるべき姿=目標

現状

あるべき姿=目標

ギャップ=問題



現状

現状

あるべき姿

ギャップ=
問題

現状

あるべき姿

現状

ギャップ=
問題

現状

問題解決



あるべき姿

現状

ギャップ=
問題

問題解決

あるべき姿

現状

ギャップ=
問題

問題解決

現状

問題解決は 医療行為そのもの

あるべき姿

ギャップ=
問題

現状

あるべき姿

ギャップ=
問題

現状

問題解決

あるべき姿

ギャップ=
問題

現状

問題解決

良い

悪い

あるべき姿

現状

ギャップ=
問題

現状

問題
解決



良い

問題発見型

あるべき姿

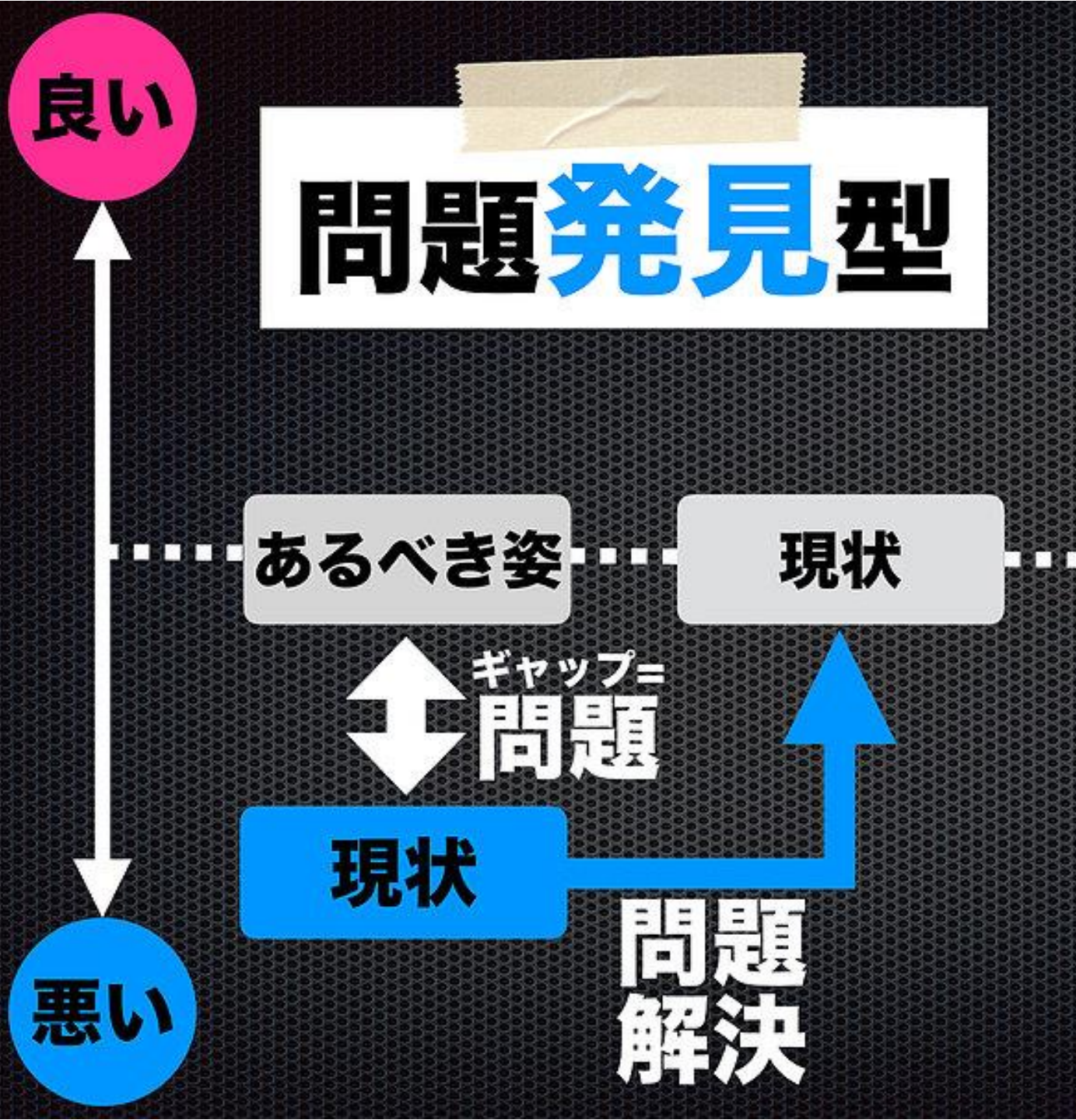
現状

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

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



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

レシピ



Before

イケてない議論



After

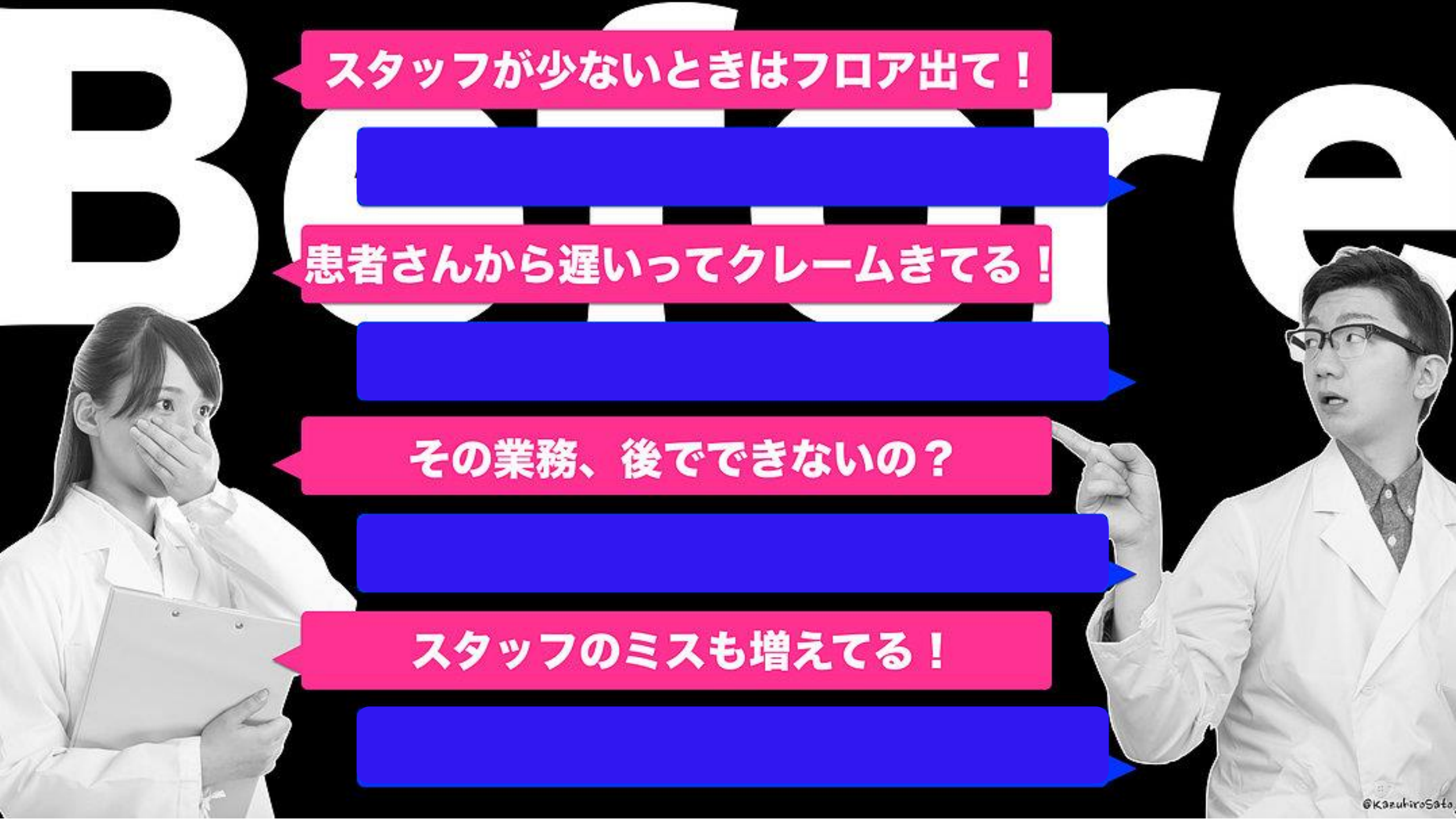
イケてる議論



Before

イケてない議論



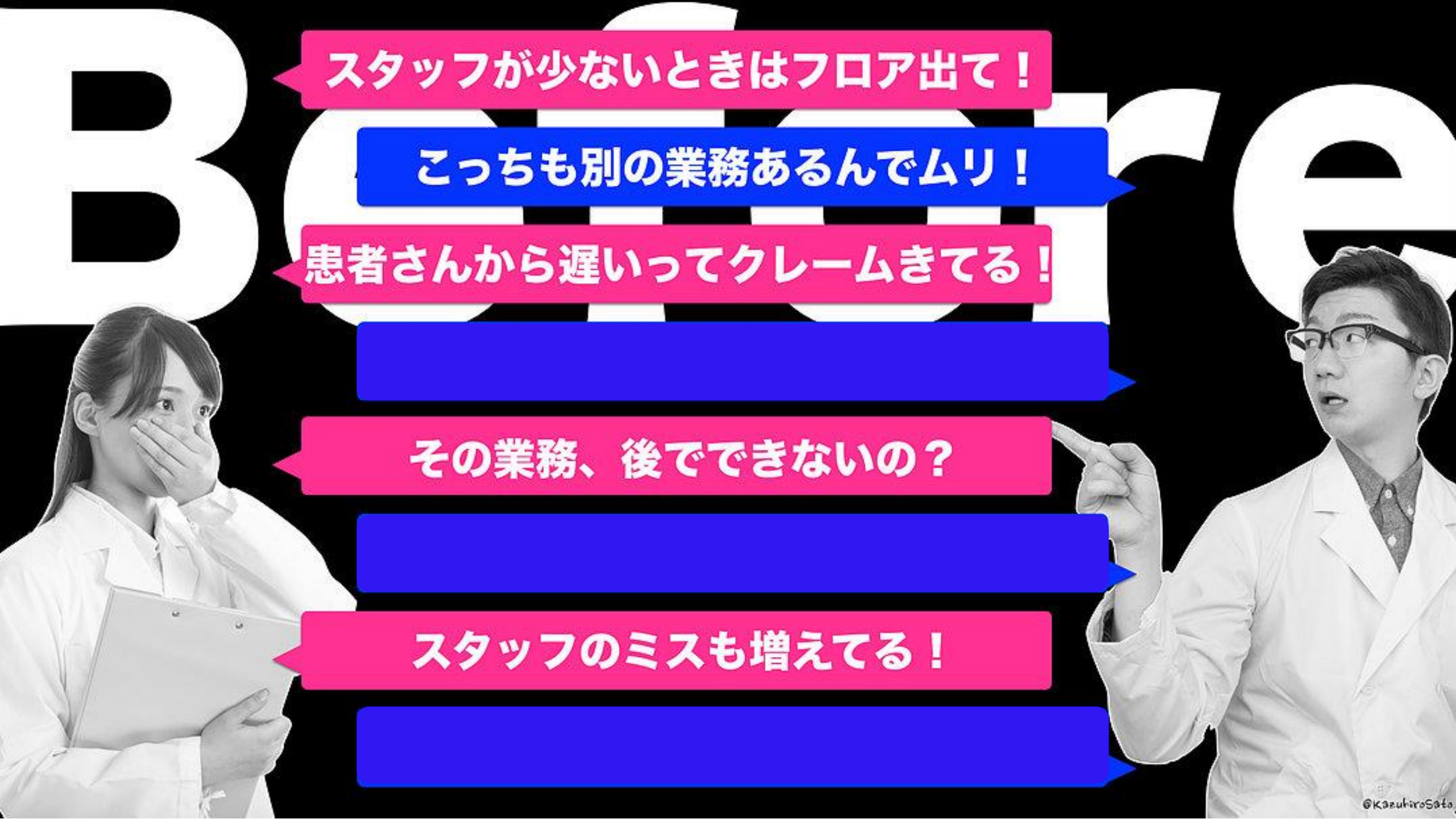


スタッフが少ないときはフロア出て！

患者さんから遅いってクレームきてる！

その業務、後でできないの？

スタッフのミスも増えてる！



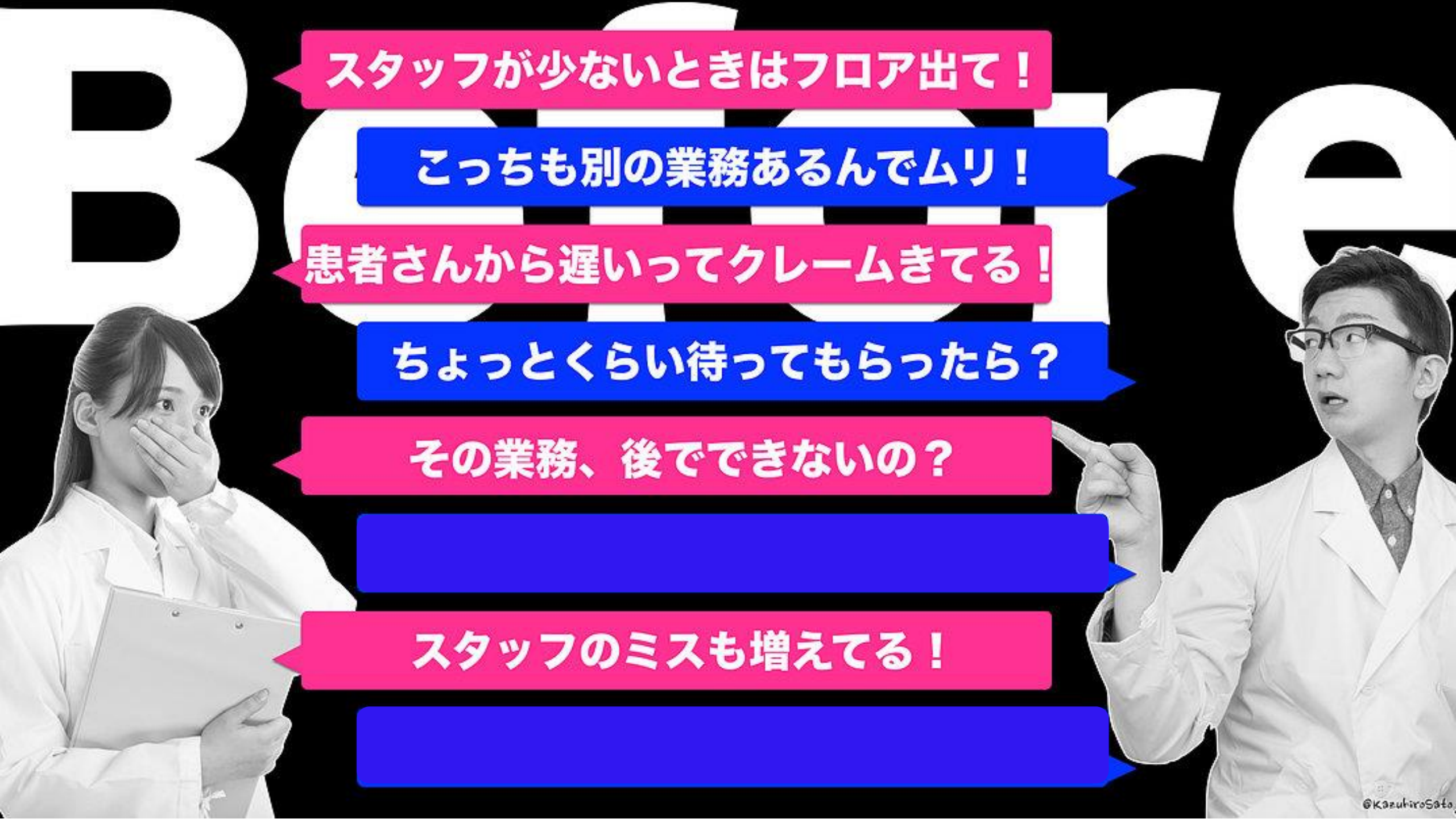
スタッフが少ないときはフロア出て！

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！

その業務、後でできないの？

スタッフのミスも増えてる！



スタッフが少ないときはフロア出て！

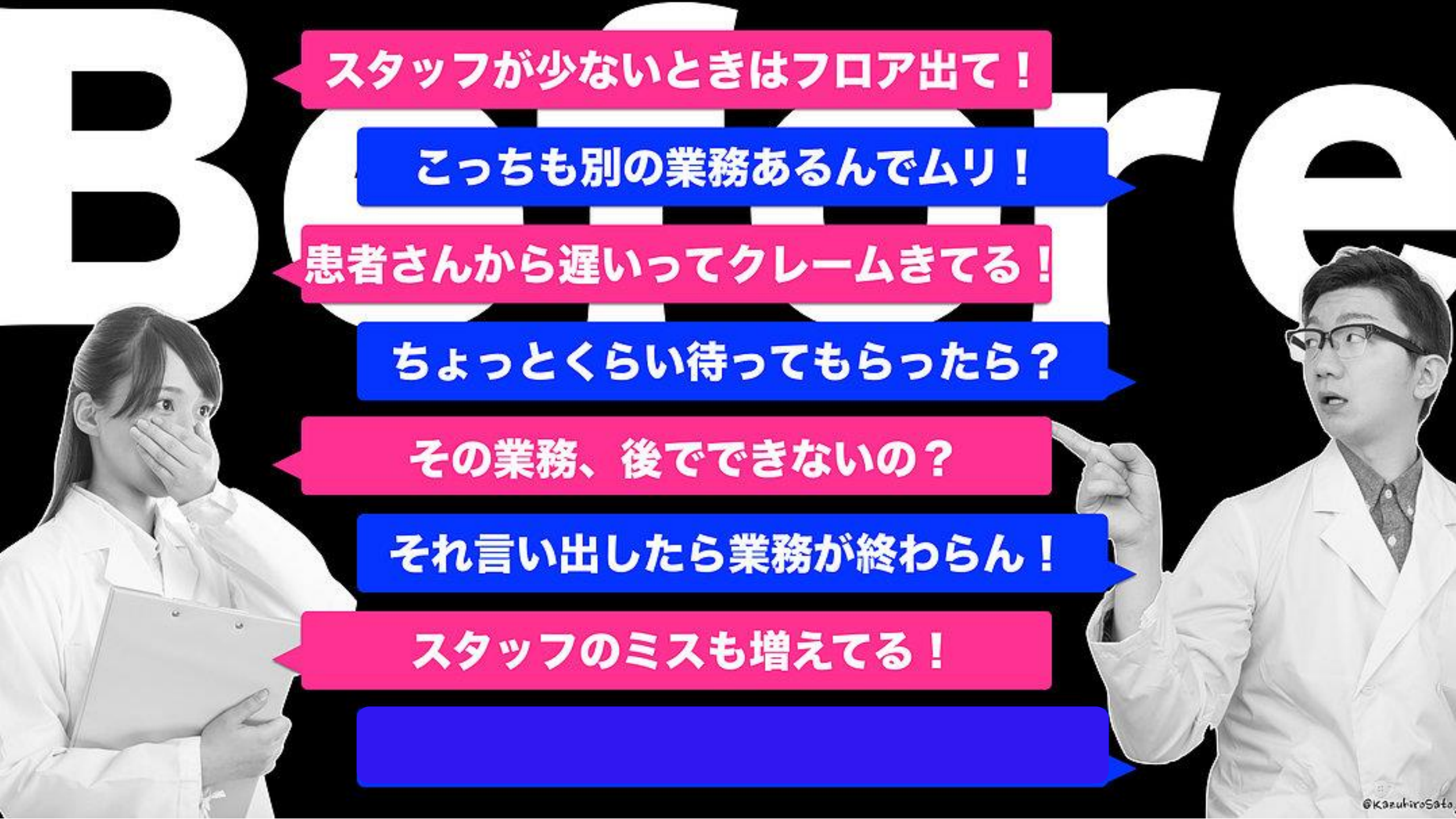
こっちも別の業務あるんでムリ！

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？

スタッフのミスも増えてる！



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！

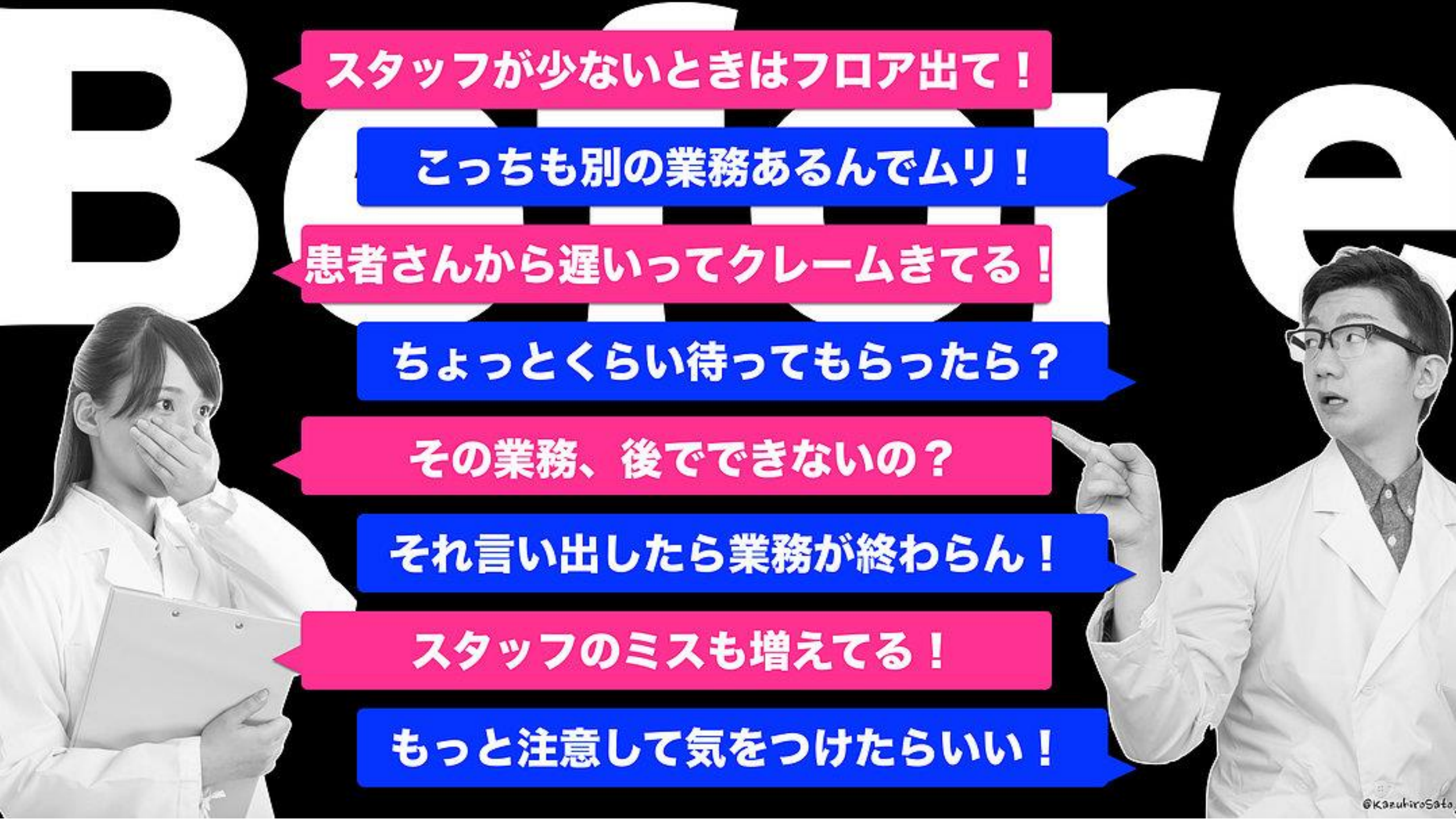
患者さんから遅いってクレームきてる！

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！



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！

After

イケてる議論



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？

どんな業務があって忙しいの？

その資料の整理は私でもできる？

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？

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？

その資料の整理は私でもできる？

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？



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？

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？



**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？**



**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)

すべての行為を2W1H
で説明できるか？

What
問題

必ず
セット

Why
原因

必ず
セット

How
対策



靴ひもを結ぶ行為も
問題解決をしている

What 問題

歩き
にくい

Why 原因

必ず
セット

靴ひもが
ほどけた

必ず
セット

How 対策

靴ひもを
結ぶ

引っ越しをする行為も
問題解決をしている



What 問題

快適に
過ごせない

必ず
セット

Why 原因

部屋が
少ない

必ず
セット

How 対策

引っ越し
をする



ハサミを買う行為も
問題解決をしている



What 問題

ハサミ
がない？

How 対策

ハサミ
を買う



What 問題

テープを
切れない

必ず
セット

Why 原因

ハサミ
がない

必ず
セット

How 対策

ハサミ
を買う



すべての行為（行動）は
何かの問題解決をしている

現状



食材を
集める

問題解決プラン 作成シート

What (問題)

Why (原因)

How (対策)



① 食材を選ぶ

② 下ごしらえする

③ 調理する

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

00:00:00

What (問題)

1つだけ
決める



00:00:00



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

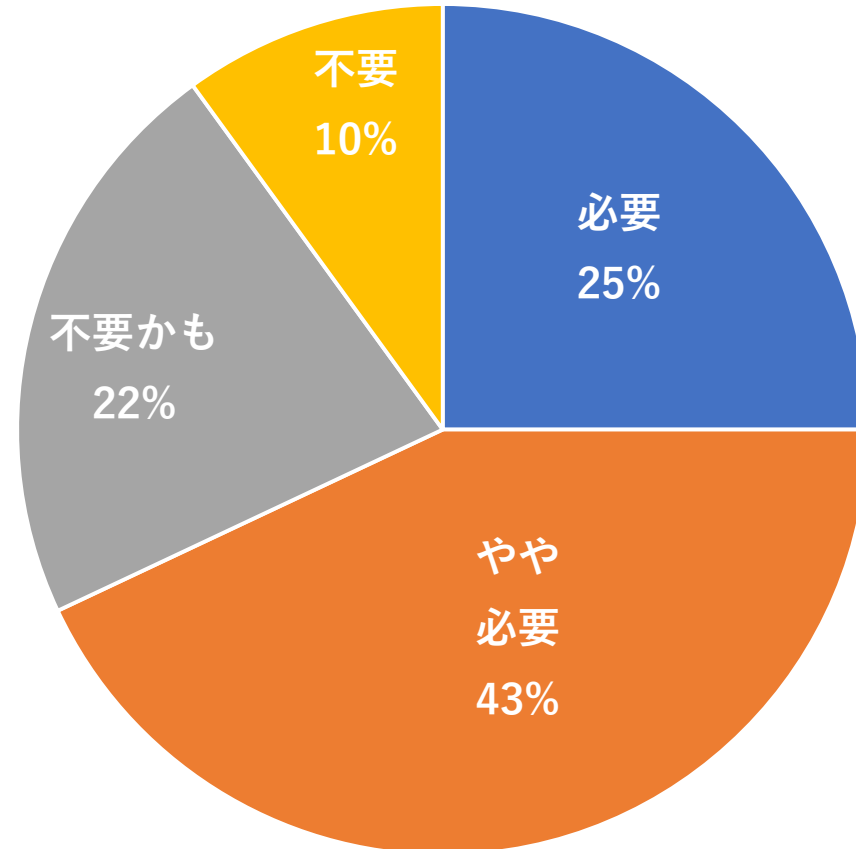
ファクト

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

その効用は

**主観
意見
感情**

を排除できる

数字

×

事実

共通言語になる

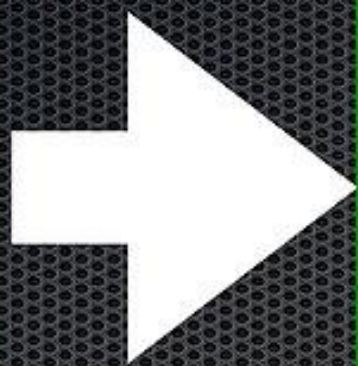


問題解決は**2W1H**で考える



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=
アイデア
集め

©kazuhitoSato

00:00:00

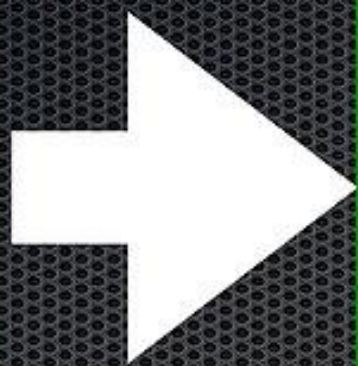


原因=
納得感
づくり

©kazuhitoSato

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？

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

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？

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）

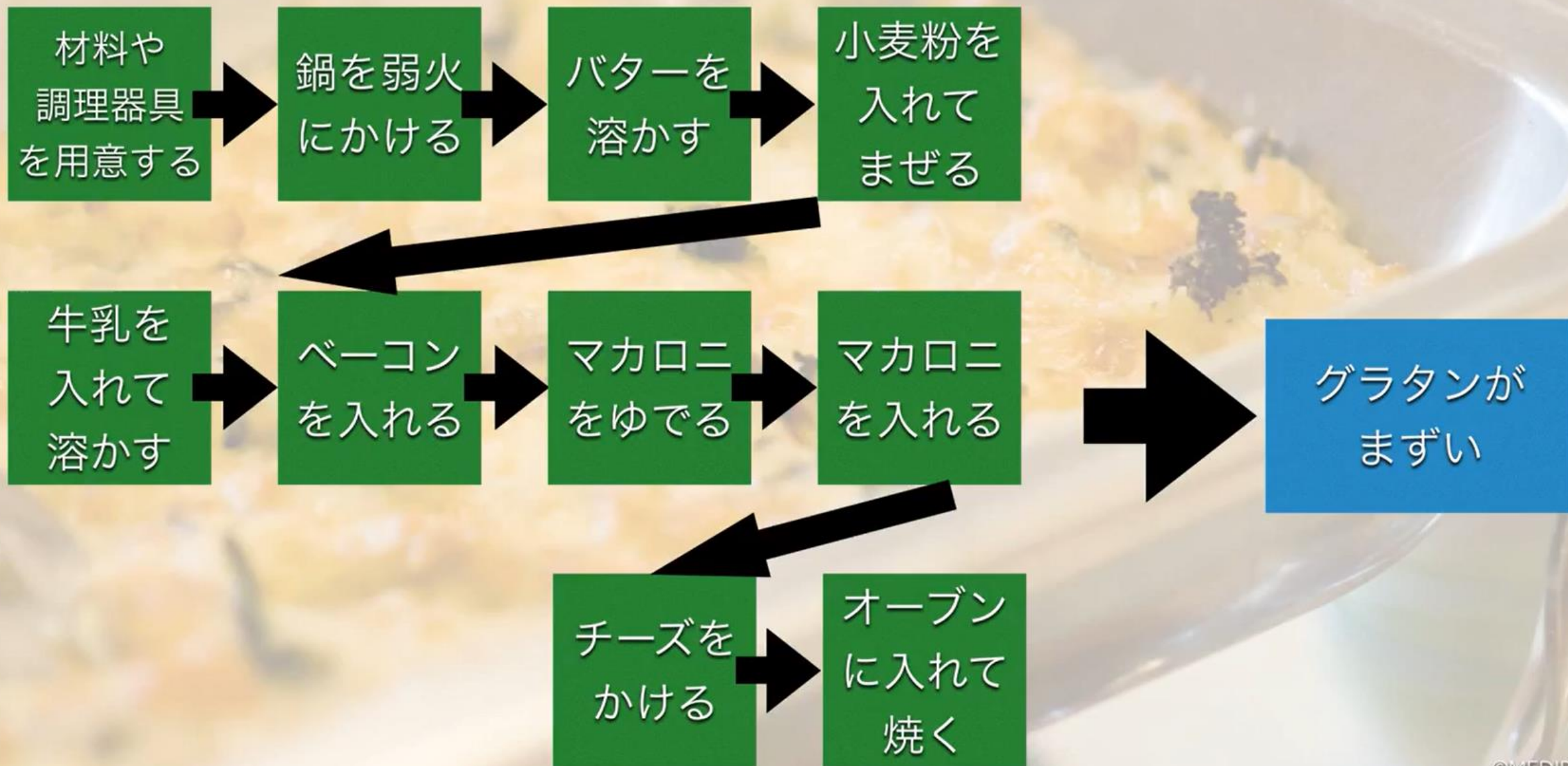
結果（問題）



グラタンが
まずい

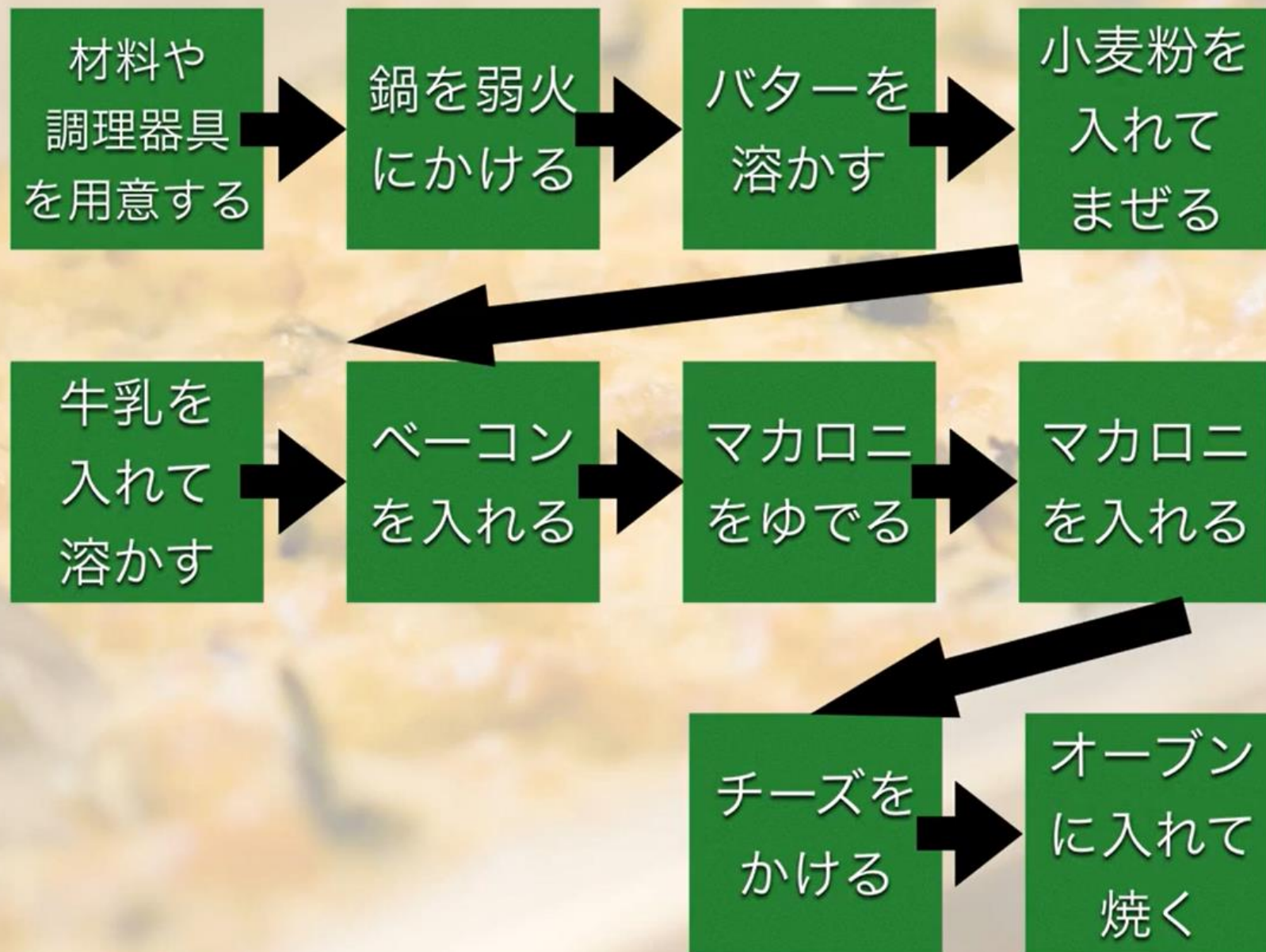
原因（調理の手順：プロセス）

結果（問題）



原因（調理の手順：プロセス）

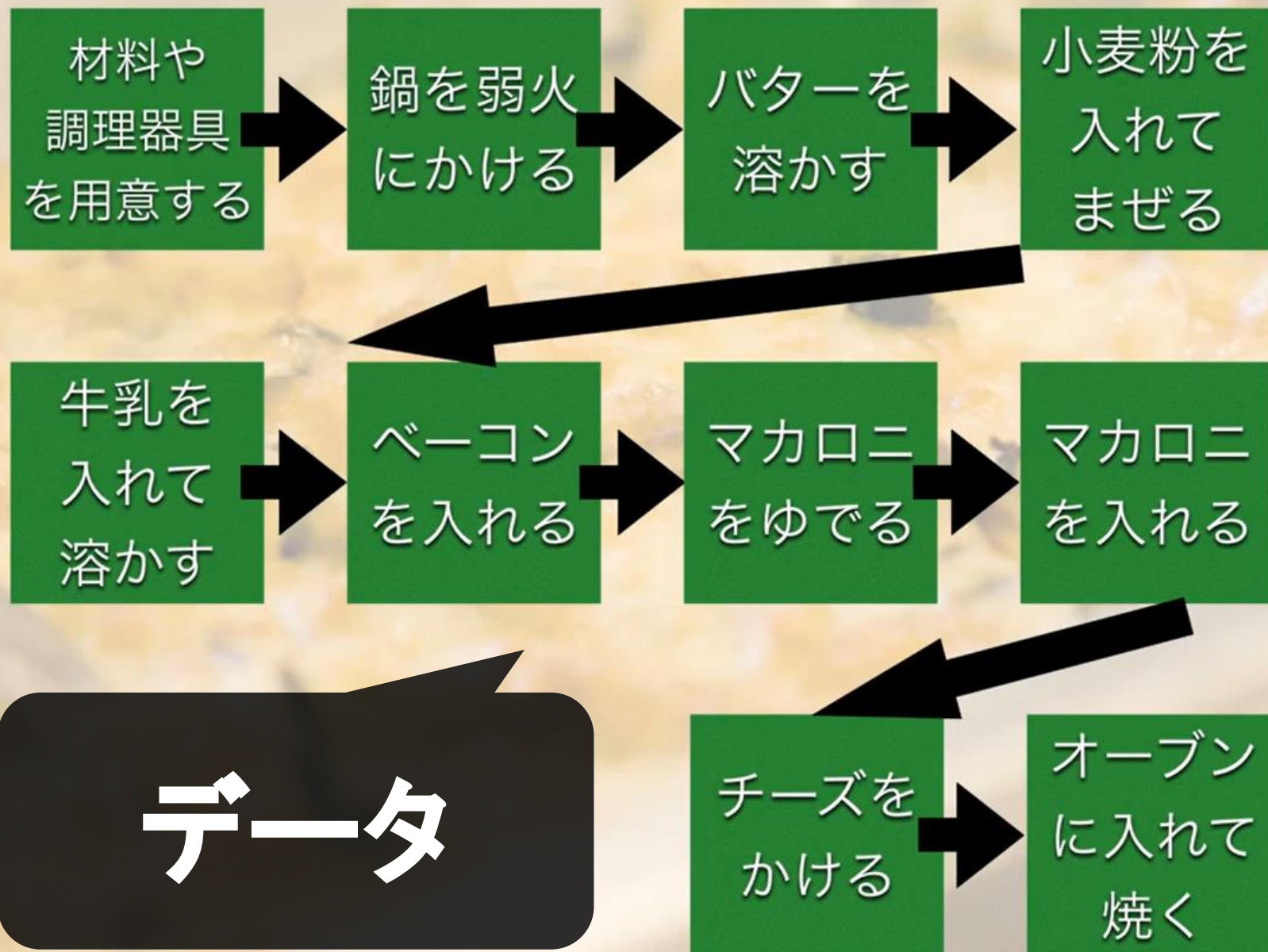
結果（問題）



このプロセス
のどこかに
「必ず」
原因がある！

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！

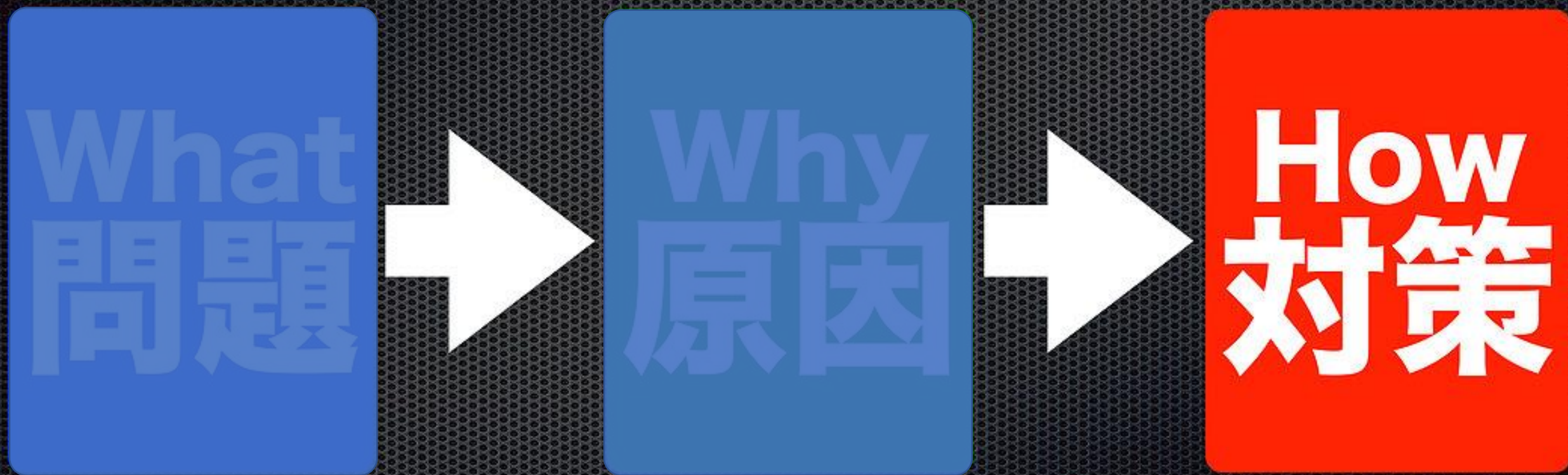
What
=問題は？

Why
=原因は？

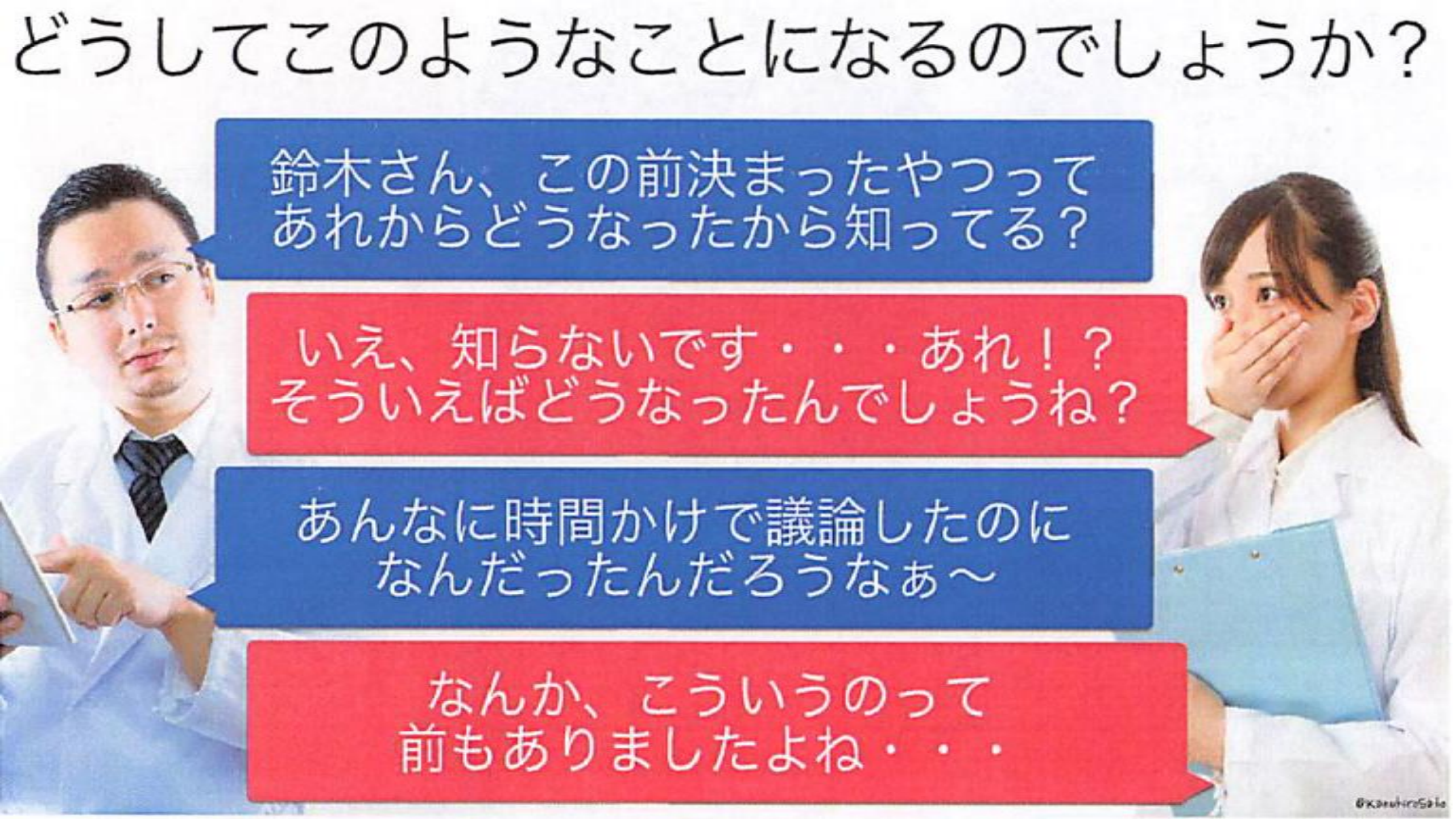
〇〇が
××である



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**

人は性善説でも性悪説でもなく

性弱説にもとづく



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



3WをHow=対策に盛り込む

00:00:00

What

なにを？

Who

だれが？

When

いつまでに？

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

ビッグワード
会話 ≠ 第3者

レシピ = 2W1H
隠し味 = ビッグワード

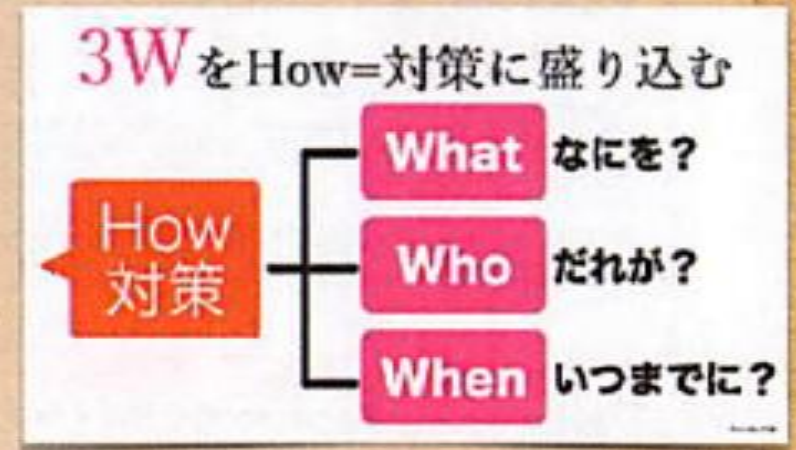
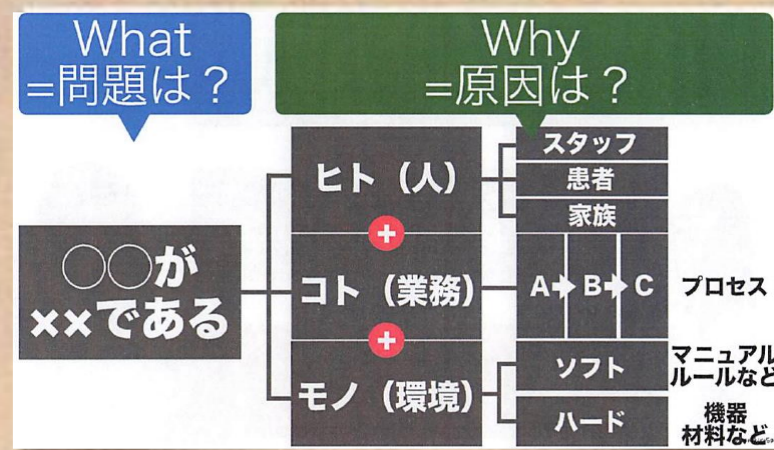


What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

Big Word
ビッグワード
を使わない



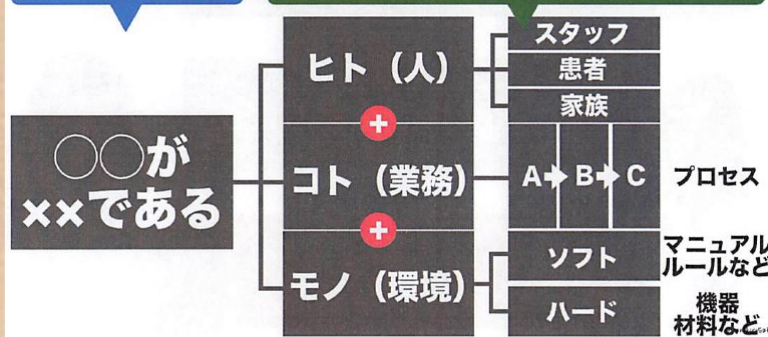
数字
×
事実



Why =原因は？

What
=問題は？

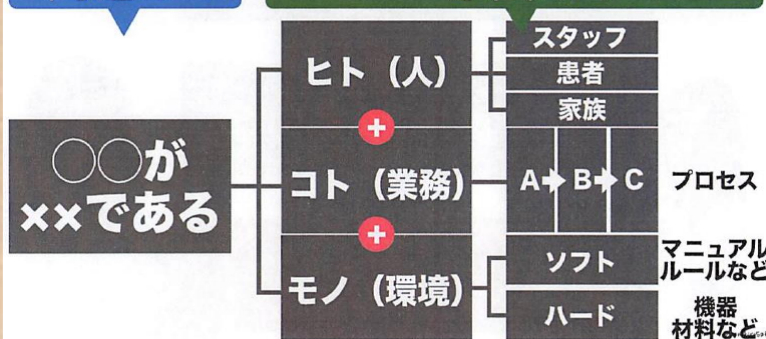
Why
=原因は？



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

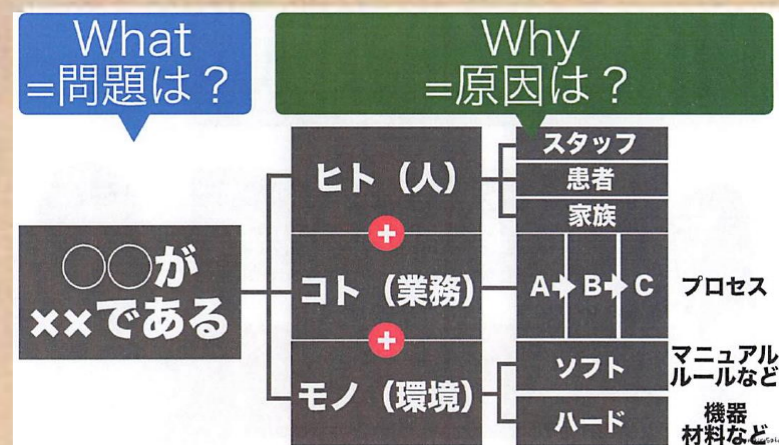
ハード

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！

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)