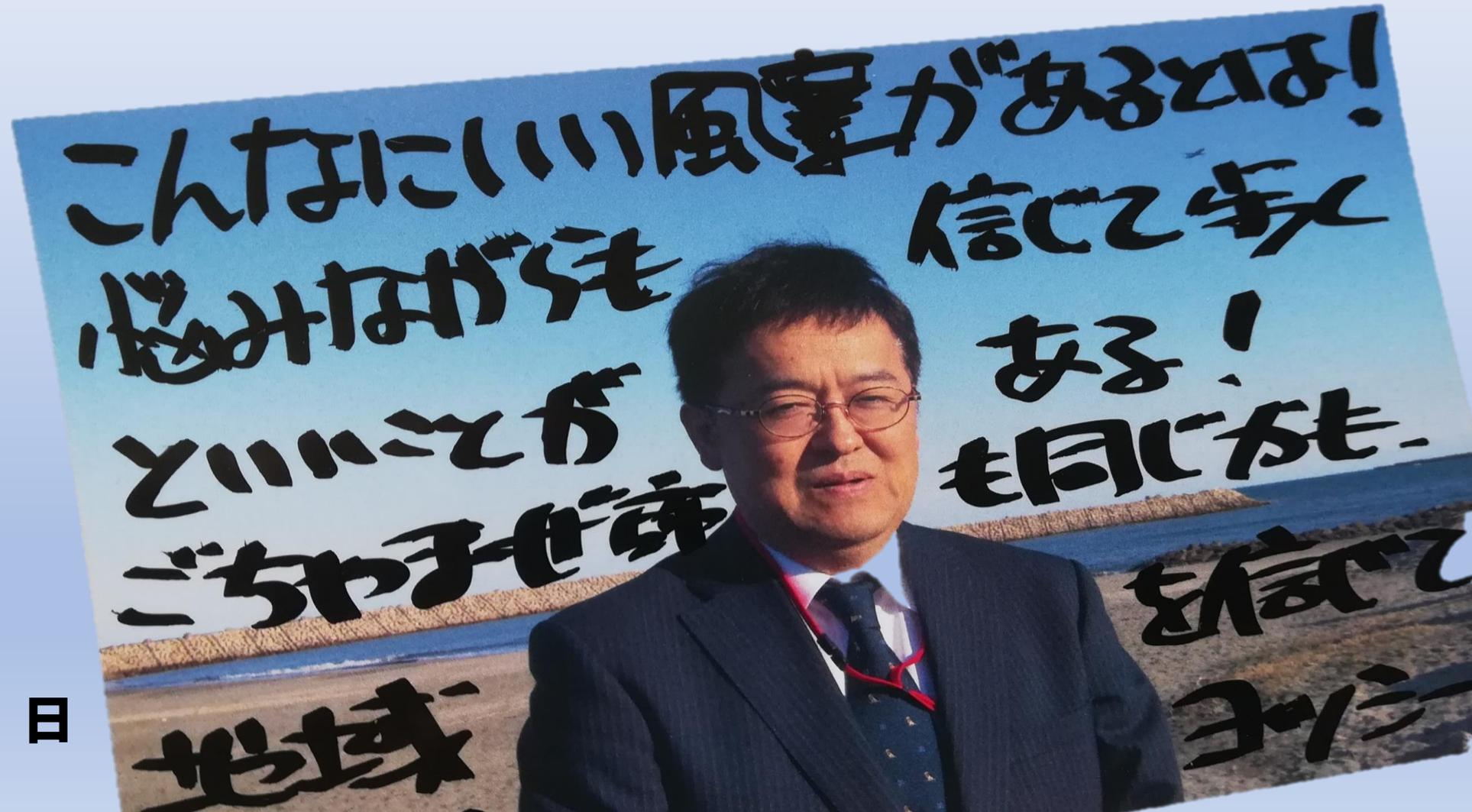


ごちやませ師フォローアップセミナー



令和元年7月31日

ごちゃまぜを
「つくる」から
「できる」へ

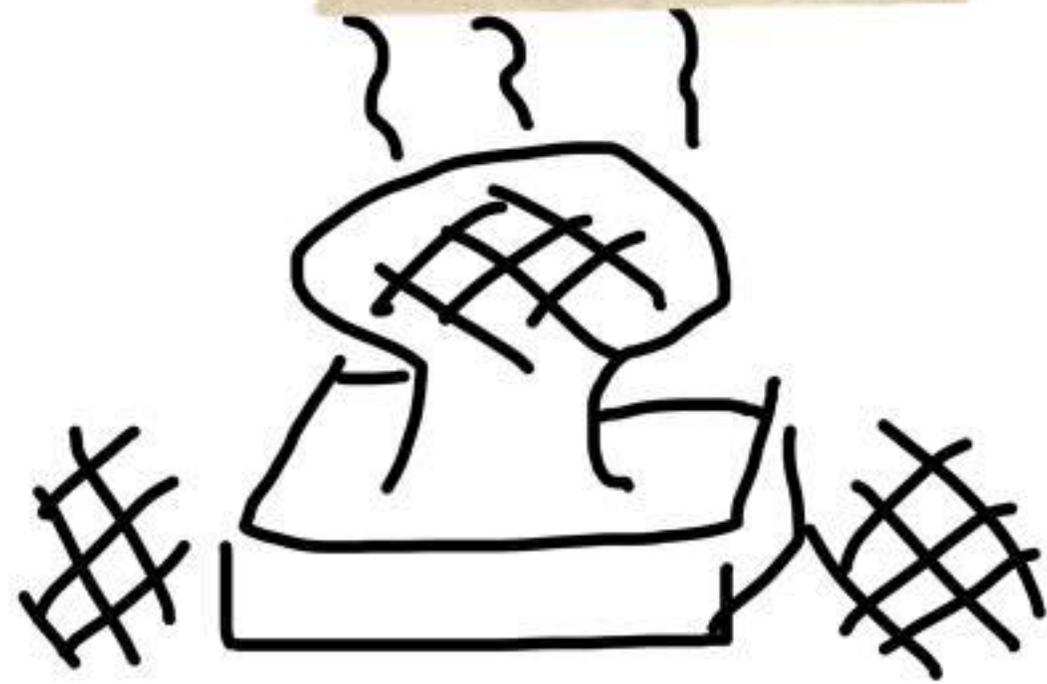
Non-technical skills

ノンテクニカルスキル エヴァンジェリスト

行うことができる「問題解決力」

コーディネートとプランニング「考える力」

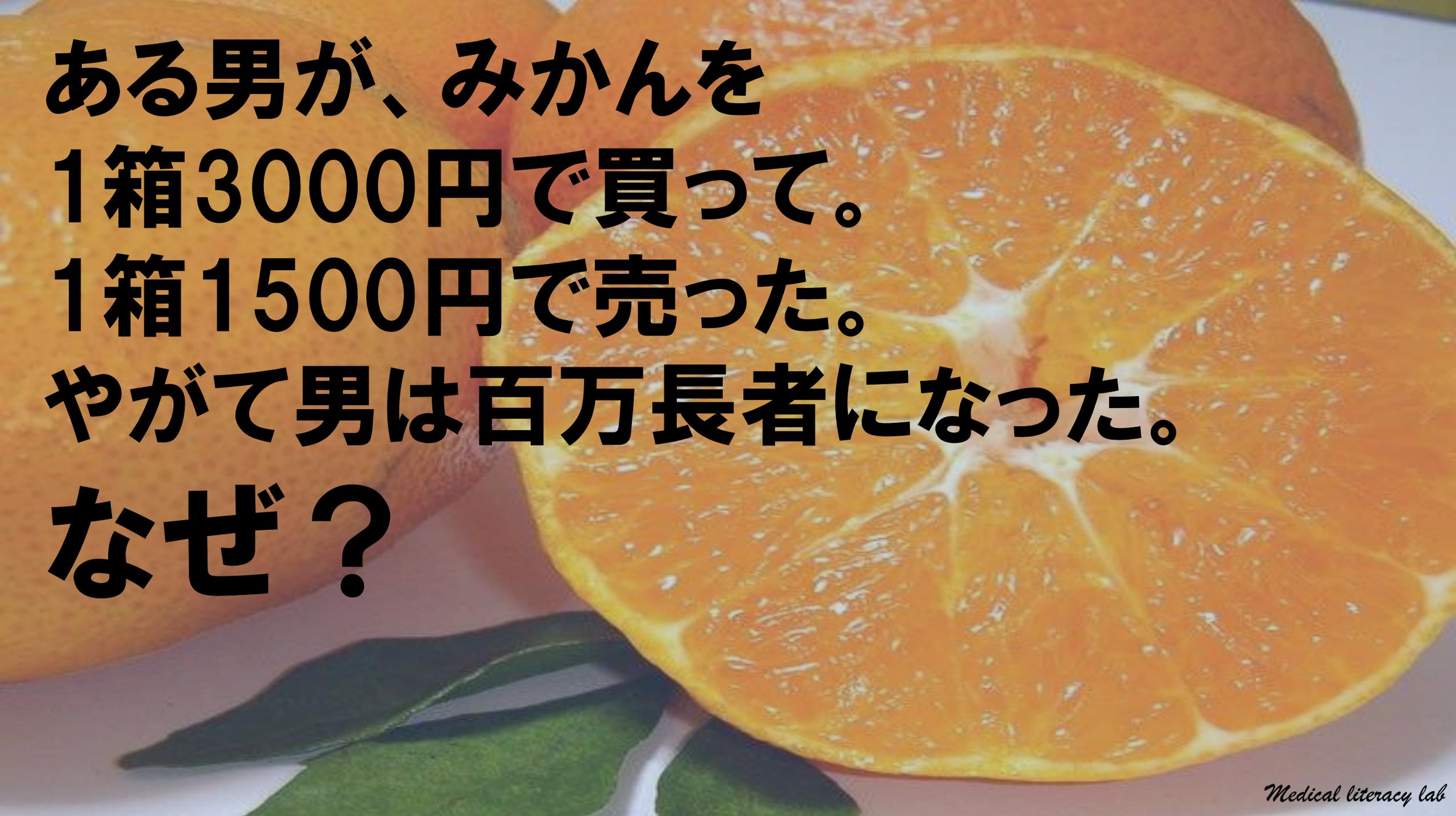
地域の実情「自組織の経験学習」



絵に描いた餅

から卒業





**ある男が、みかんを
1箱3000円で買って。
1箱1500円で売った。
やがて男は百万長者になった。
なぜ？**



もともと
億万長者
だったから

みかんとを3000円で買って
1500円で売ったら**百万長者**

どうやって
増やしたか？

もしかして
減っただけ？

A conceptual image featuring a large magnifying glass in the upper left corner. The lens is focused on a small scene in the lower center where two men in business suits are shaking hands. The background is a soft, light blue gradient. The Japanese text '人は、見たいものだけを見る生き物' is centered in the middle of the image.

人は、見たいものだけを見る生き物

實現

能力

意識

意識

意識

意識

意識

意識

コーディネーターやプランニングに必要な能力



学びを普段の **18** 倍にする

能力 =

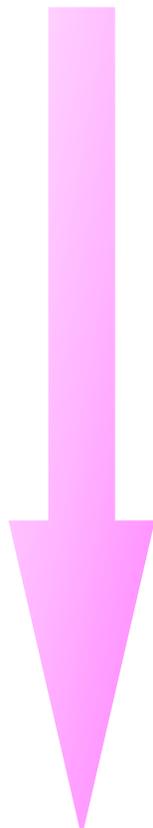
學習 × 練習



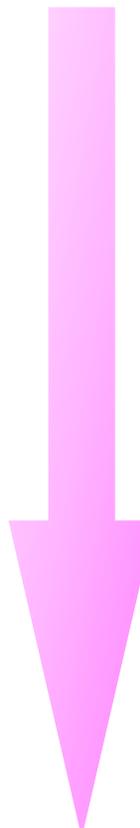


帰る

学習定着率 (Learning Pyramid)



意志ある学びをかなえる



A young boy with short brown hair, wearing a white shirt and a red and blue striped tie, has his right hand raised high in the air. He is looking towards the left of the frame with a focused expression. In the background, another child's hand is also raised, and a girl with dark hair in a ponytail is visible, looking towards the camera. The setting appears to be a classroom with a red curtain on the left and a brick wall on the right.

**ノンテクニカルスキルを
体感する大切なクイズです**

答え

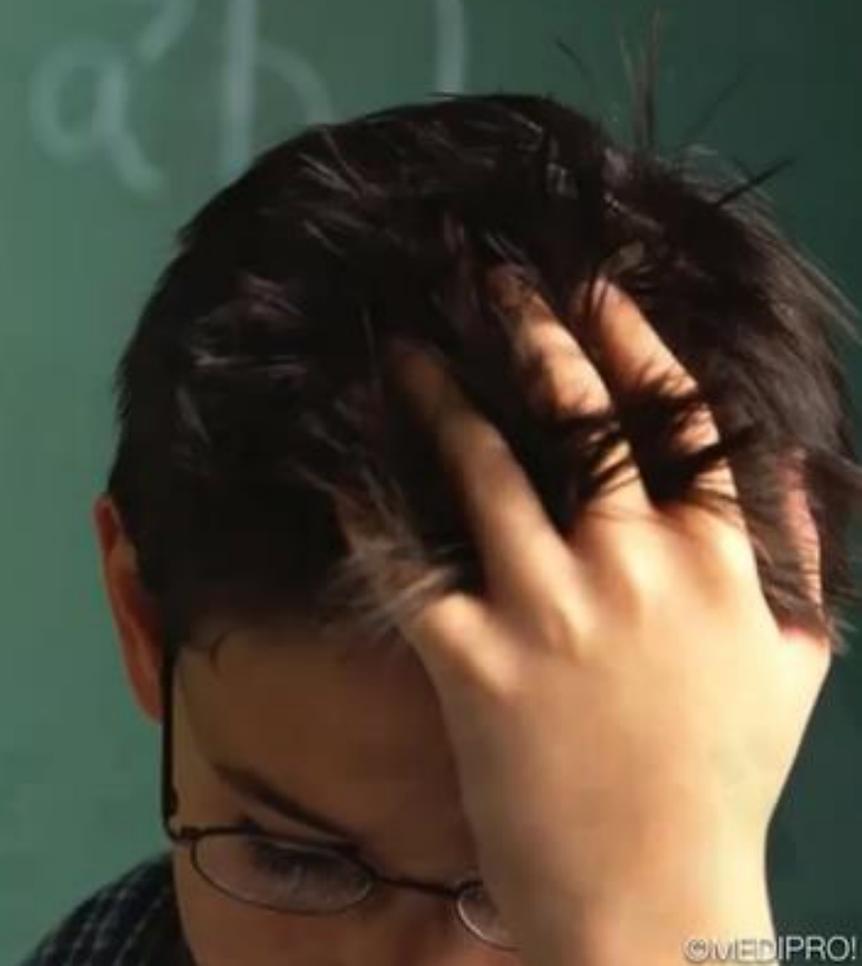
点欲が欲しかったから。







思い込み。



A close-up photograph of three people—a woman on the left, a man in the center, and a woman on the right—all laughing heartily. They are wearing white t-shirts. The background is a bright, plain white. The overall mood is joyful and inclusive.

ゲームだから笑えるが



もし医療現場で
思い込みが起ったら？

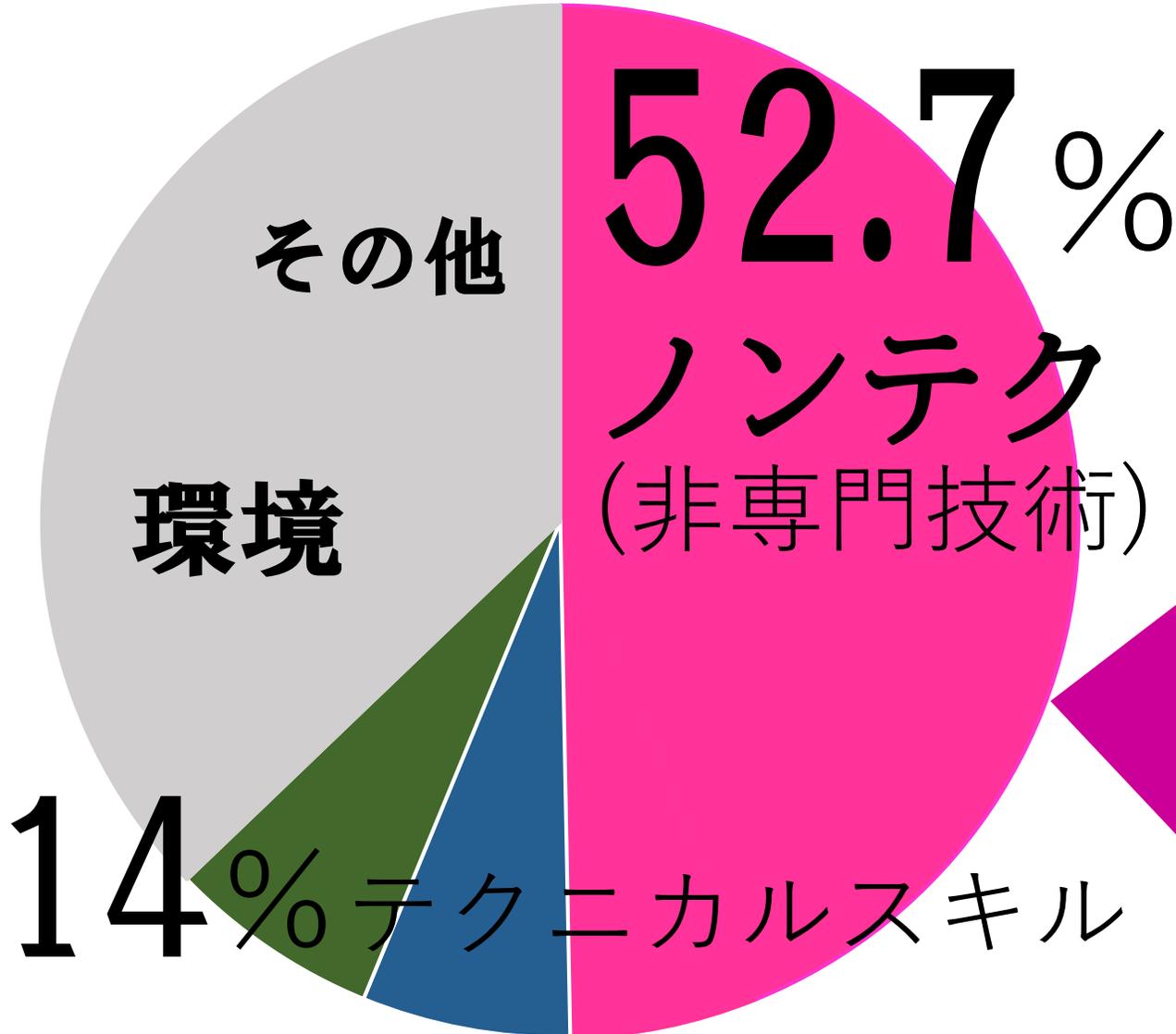


1999年1月11日

横浜市立大学病院患者取り違え事故

要因の半数以上が

ノンテク 不足



確認を怠った
観察を怠った
報告が遅れた
記録などに不備があった
連携ができていなかった
患者への説明が不十分
判断を誤った
ヒューマンファクター



コミュニケーションエラー
不十分な意思決定
プランニングの質低下

私達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

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)を体現する実践能力



2 分

88

分

チームのために汗をかく能力
ゆえにテクニカルスキルが活きる



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)

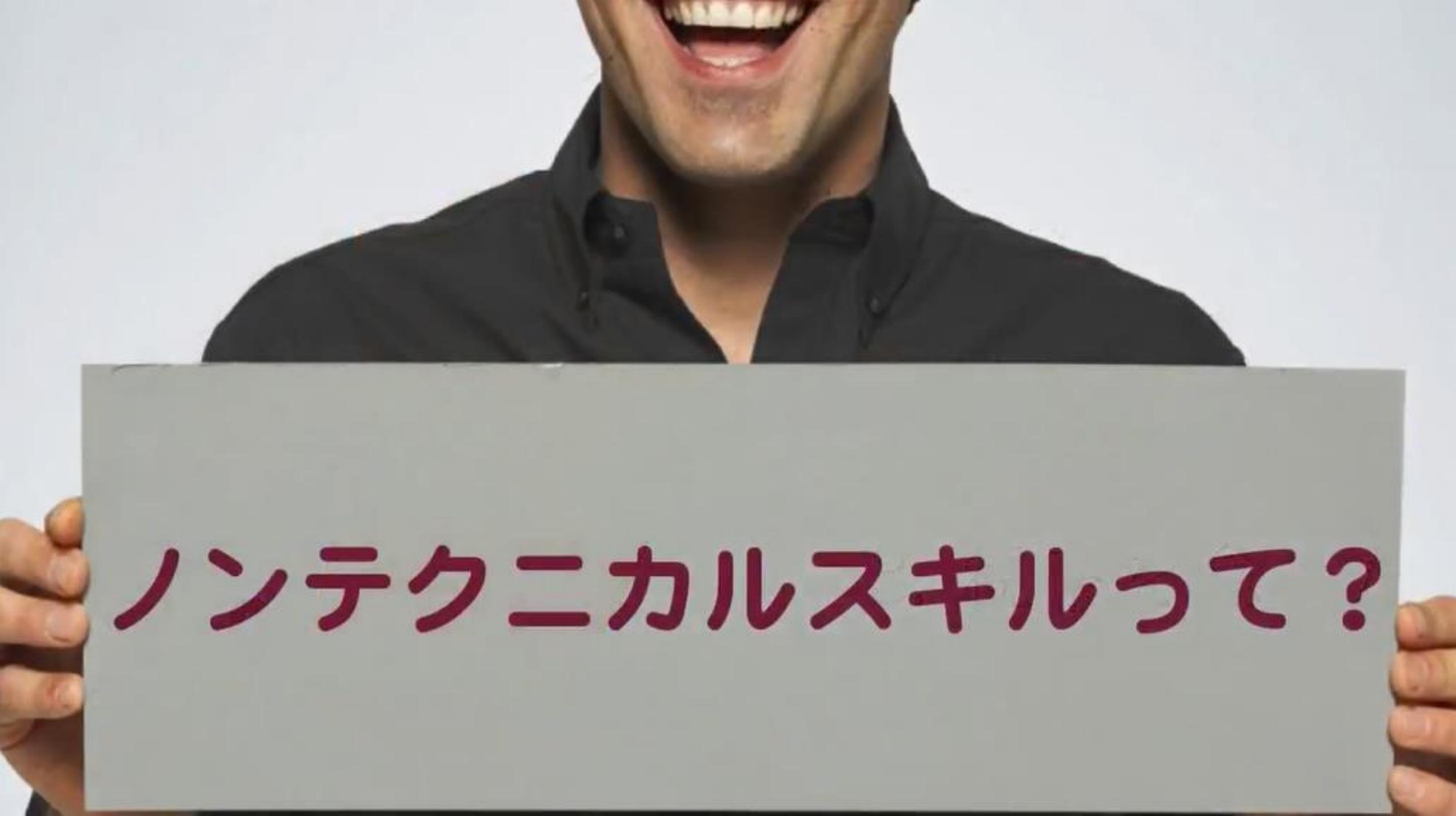
ヒューマンスキル
(人間関係力)

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 close-up photograph of a man's face, showing a wide, joyful smile with his teeth visible. He is wearing a dark-colored, collared shirt. He is holding a large, light gray rectangular sign in front of his chest with both hands. The sign contains Japanese text in a dark red color.

ノンテクニカルスキルって？

ノンテクニカルスキル= 多職種連携を実現するための基礎力



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

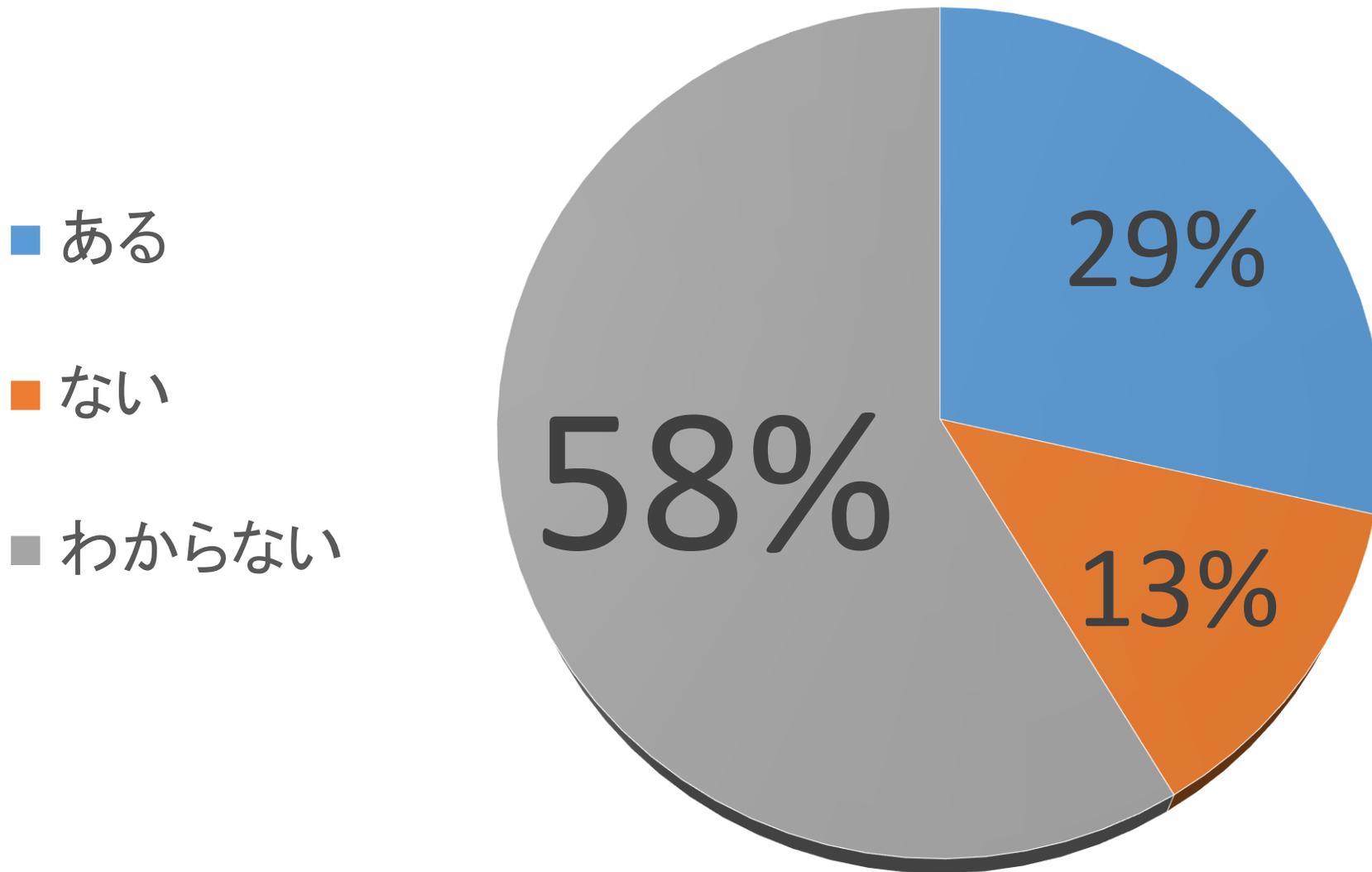
Facilitation
ファシリテーション



管理技術

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

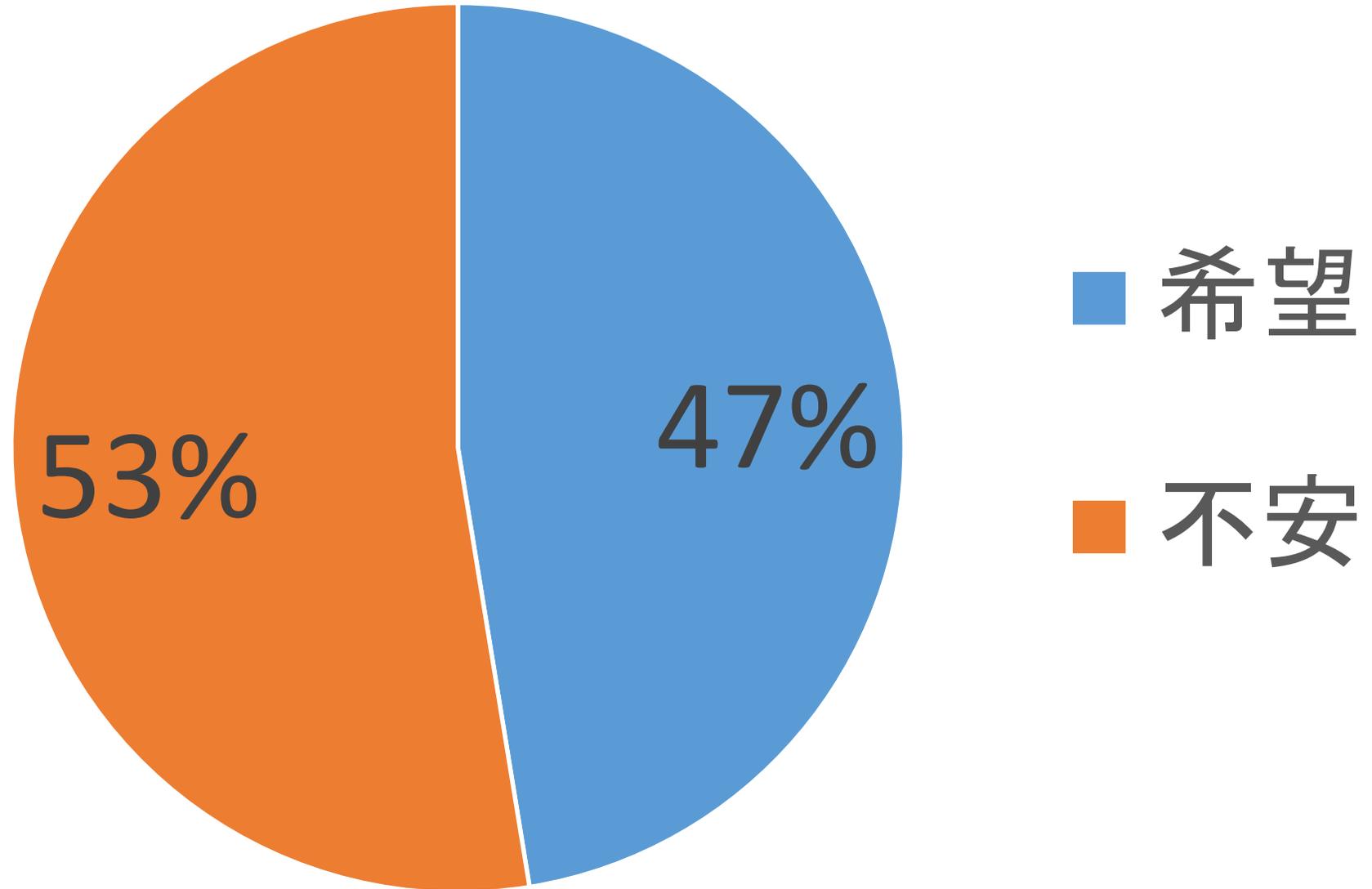
卒業直後の58%



A close-up photograph of a man with curly hair and a beard, wearing a dark suit, white shirt, and red tie. He has his eyes closed and is holding both hands to his temples, suggesting a headache or mental distress. The background is a plain, light 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、そのようなりハを行うのか **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

「問題」って何ですか？

問題解決は 医療行為そのもの

あるべき姿



現状

あるべき姿



現状

あるべき姿



現状



問題解決は 地域づくりそのもの

あるべき姿



現状

あるべき姿



現状

あるべき姿



現状



良い

問題発見型

あるべき姿
(元の状態)

現状

ギャップ=
問題

悪い

現状

解決

あるべき姿

現状

ギャップ=
問題

現状

解決

問題設定型



問題解決の
正しい
道筋

レシピ



Before

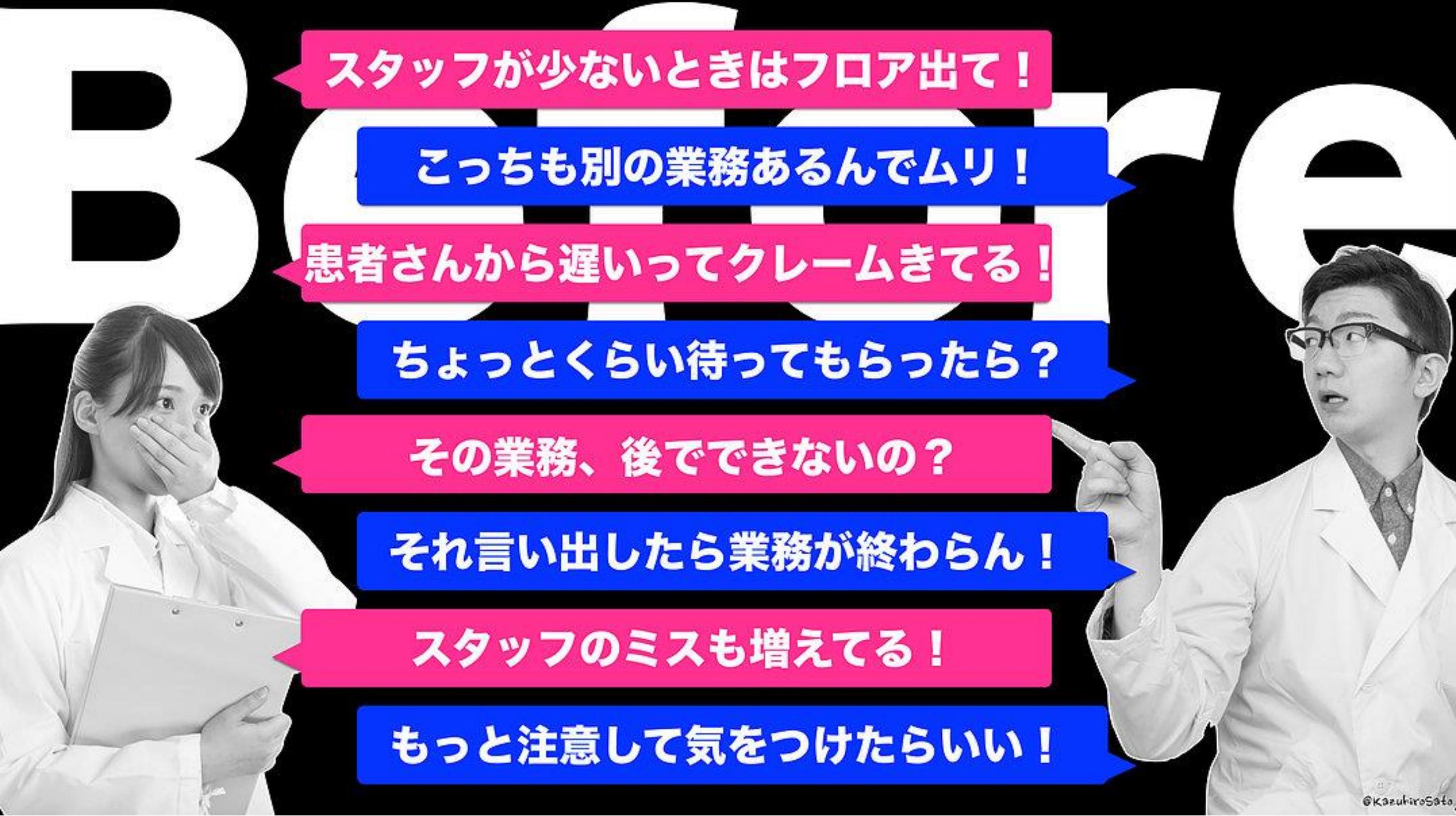
イケてない議論



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！



After

イケてる議論

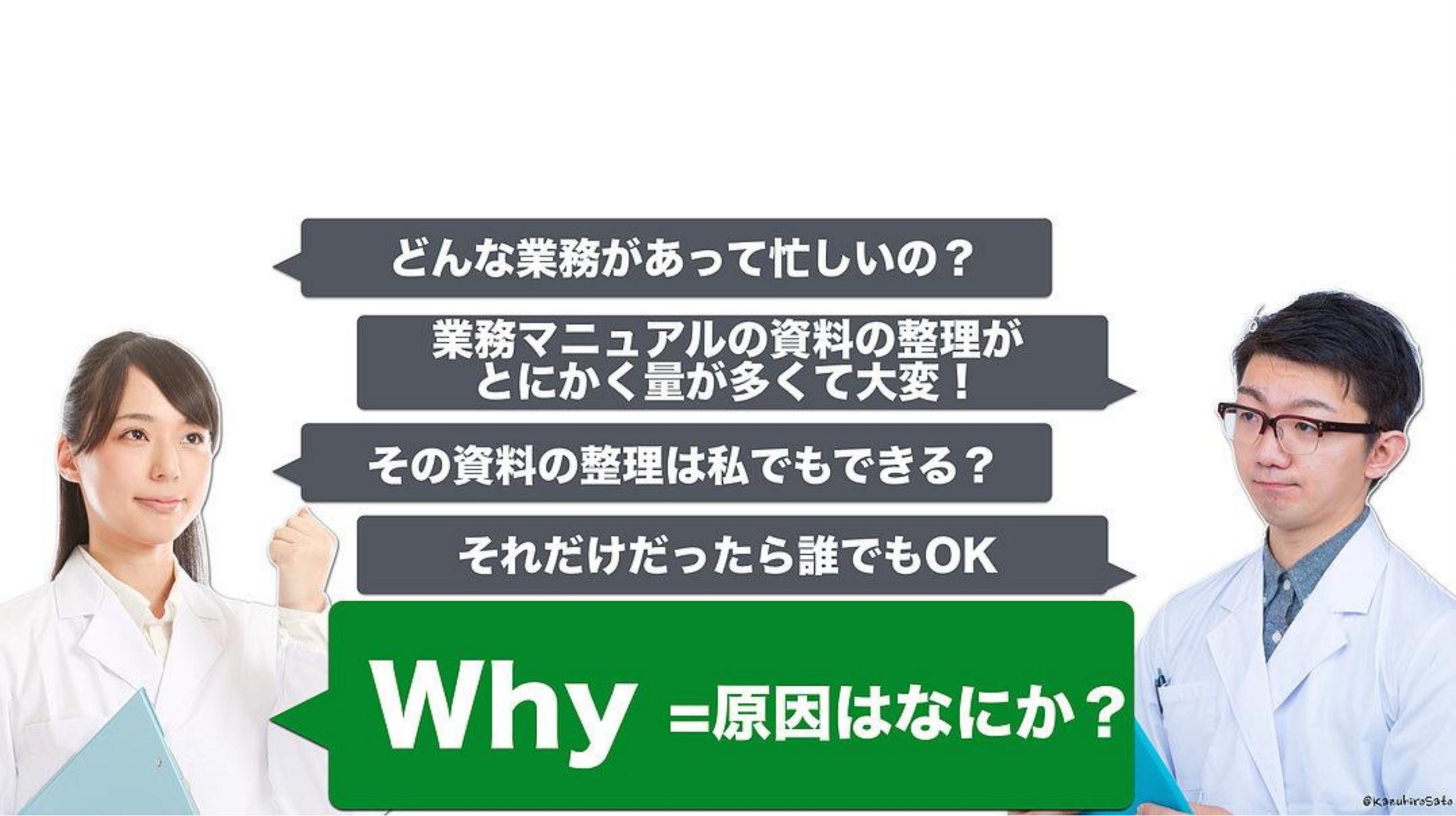
なぜ？



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？



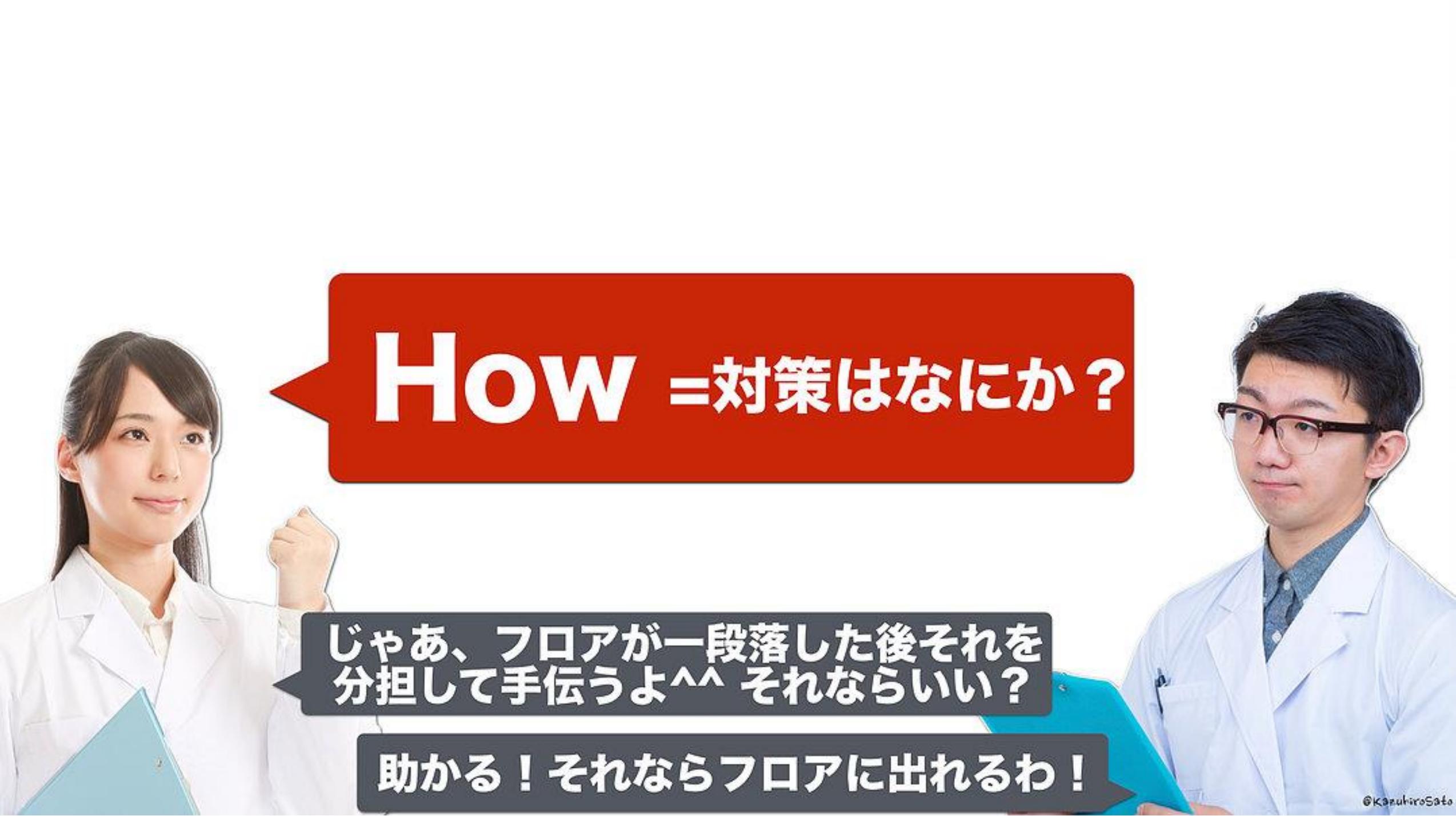
どんな業務があって忙しいの？

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！

What = 問題は何か？

上流

**上流から
順番に！**

Why = 原因は何か？

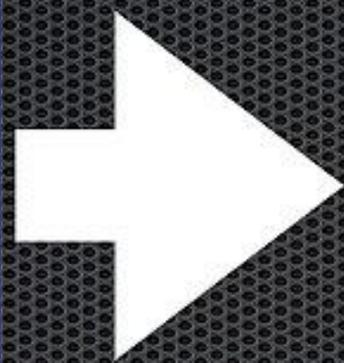
中流

How = 対策は何か？

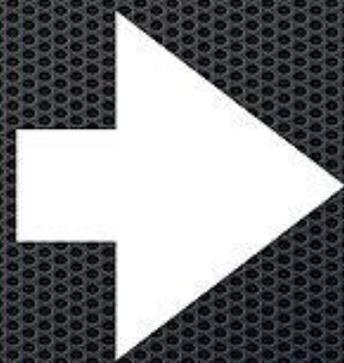
下流

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

必ず
セット

Why 原因

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

現場での問題解決の典型的な間違い

What
問題

Why
原因

How
対策

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



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

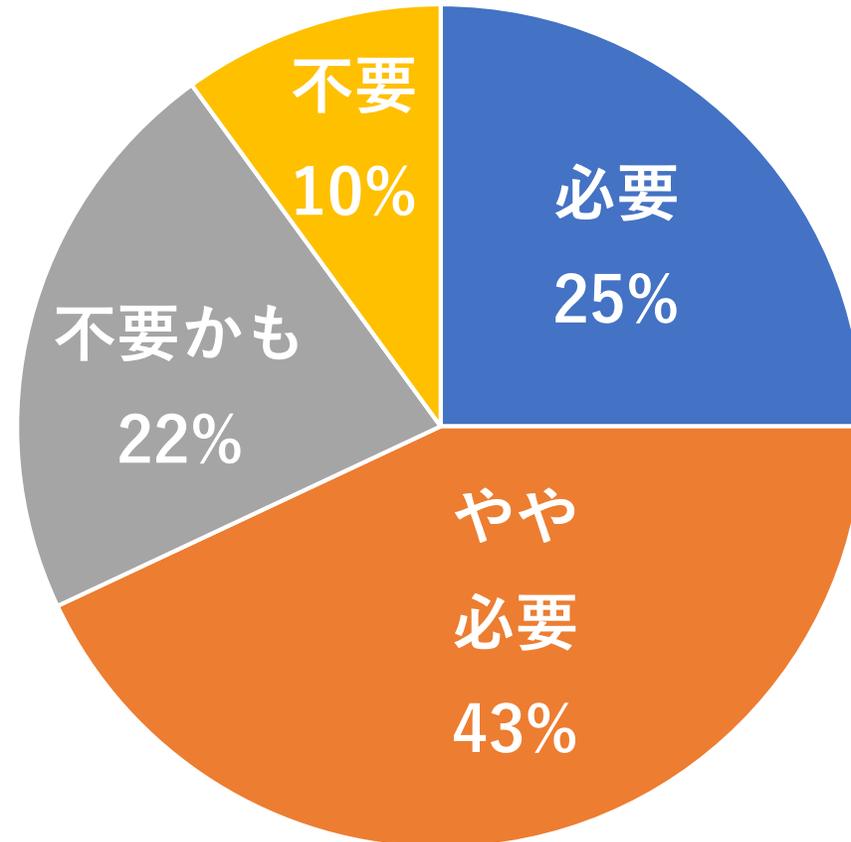
ファクト

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

×

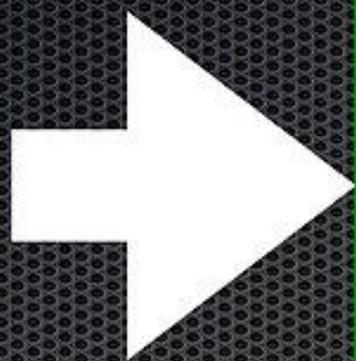
事実

共通言語になる



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」
問題を考えてみる



What
問題

自転車
が
取
ら
れ
た

How
対策

そう
だ
鍵
を
か
け
よ
う

What
問題

How
対策

自転車
が取られた

アイデア
を集める

変わる
???

What 問題

Why 原因

How 対策

自転車
が
取
ら
れ
た

高級自転車

駐輪禁止

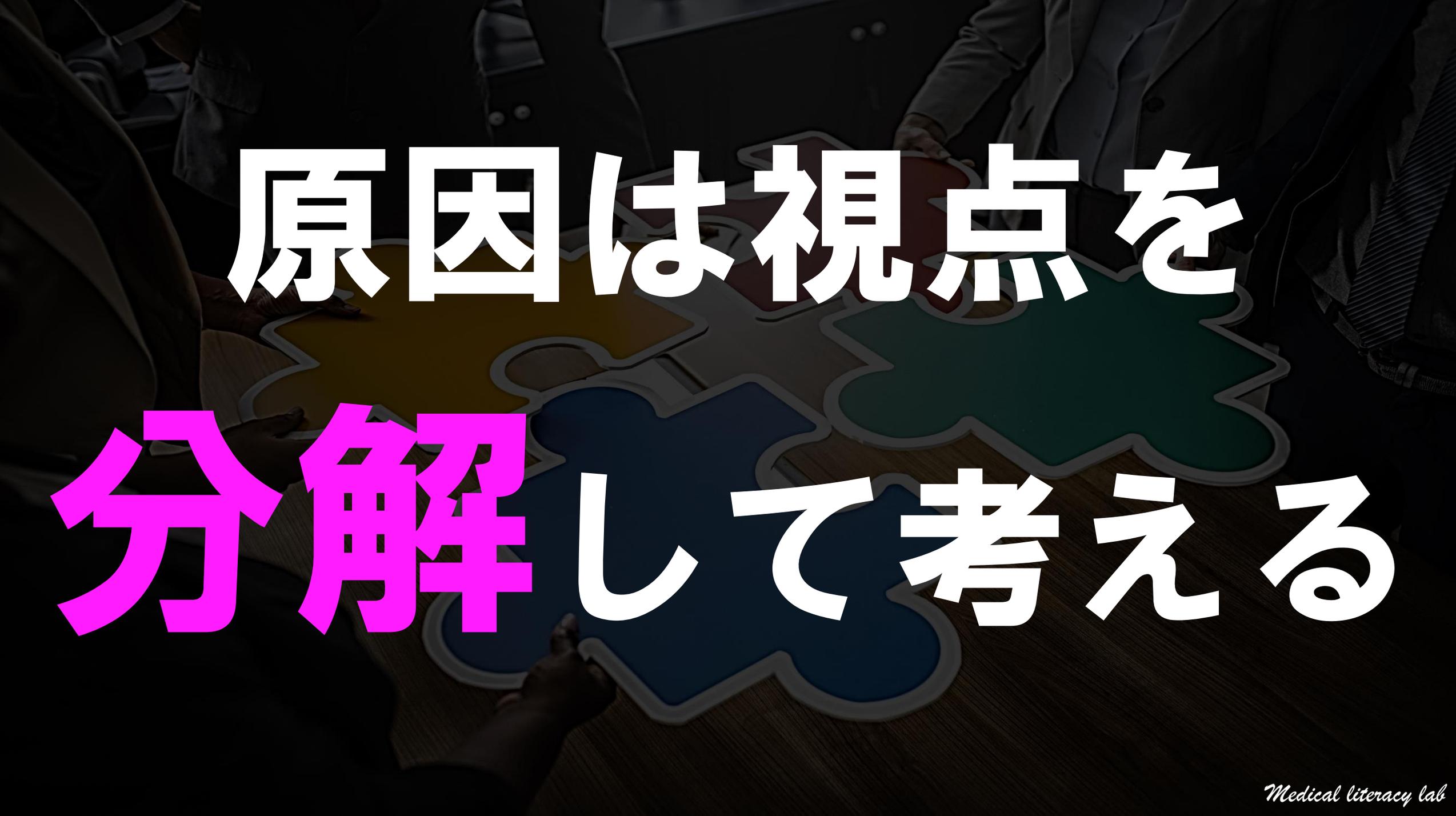
鍵かけ忘れ

乗る頻度

変わる
!!!

原因 = 納得感
づくり





原因は視点を
分解して考える

What 問題

新人古川さん
が呼吸器を
チェック
しなかった

Why 原因

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

どんな原因が考えられる？

- 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

Why 原因

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

Why 原因

〇〇が
〇〇で
ある

ヒト（人）

スタッフ

患者

家族

コト（業務）

A

B

C

プロセス

モノ（環境）

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

Why
原因

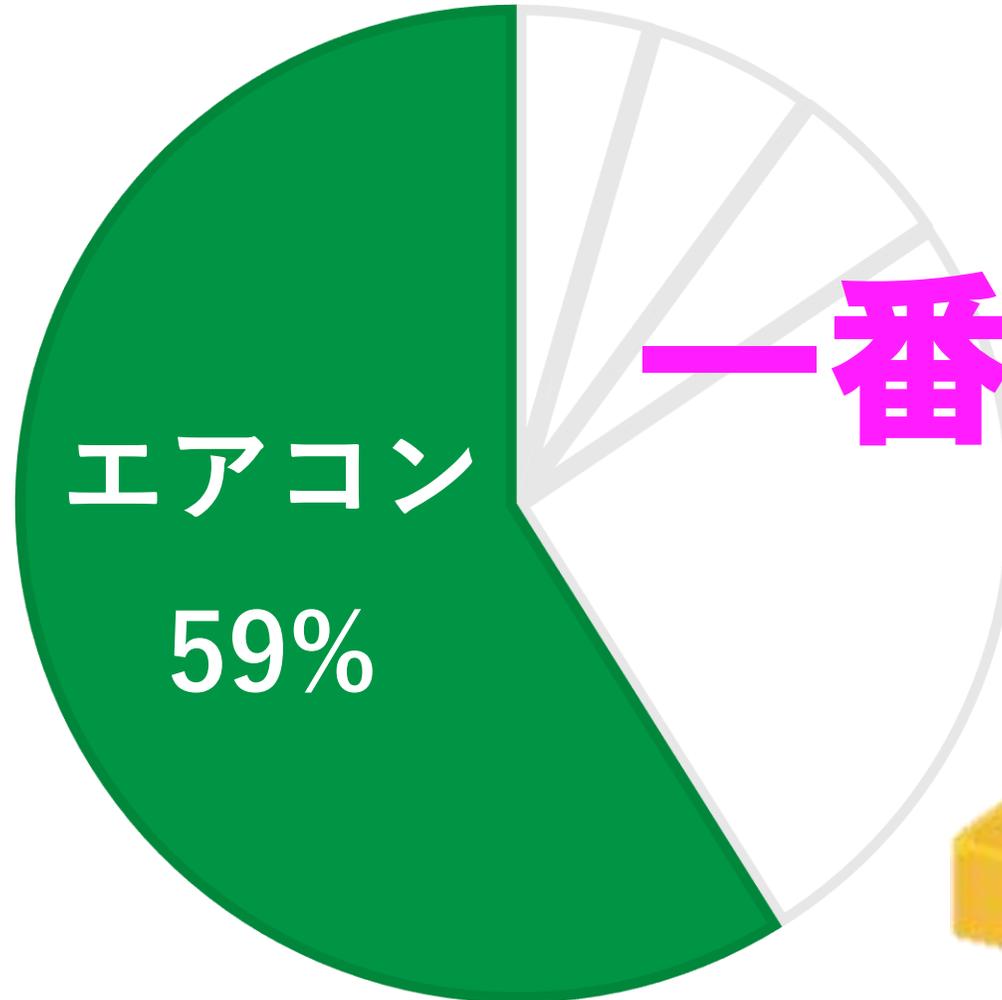
家庭の
節電
どうする？



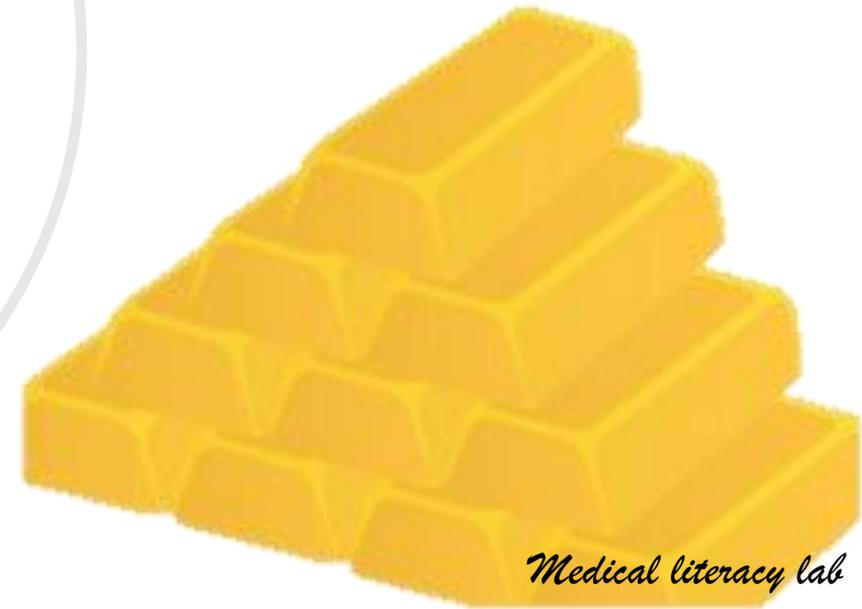
What 問題

家庭の
節電
どうする？

Why 原因



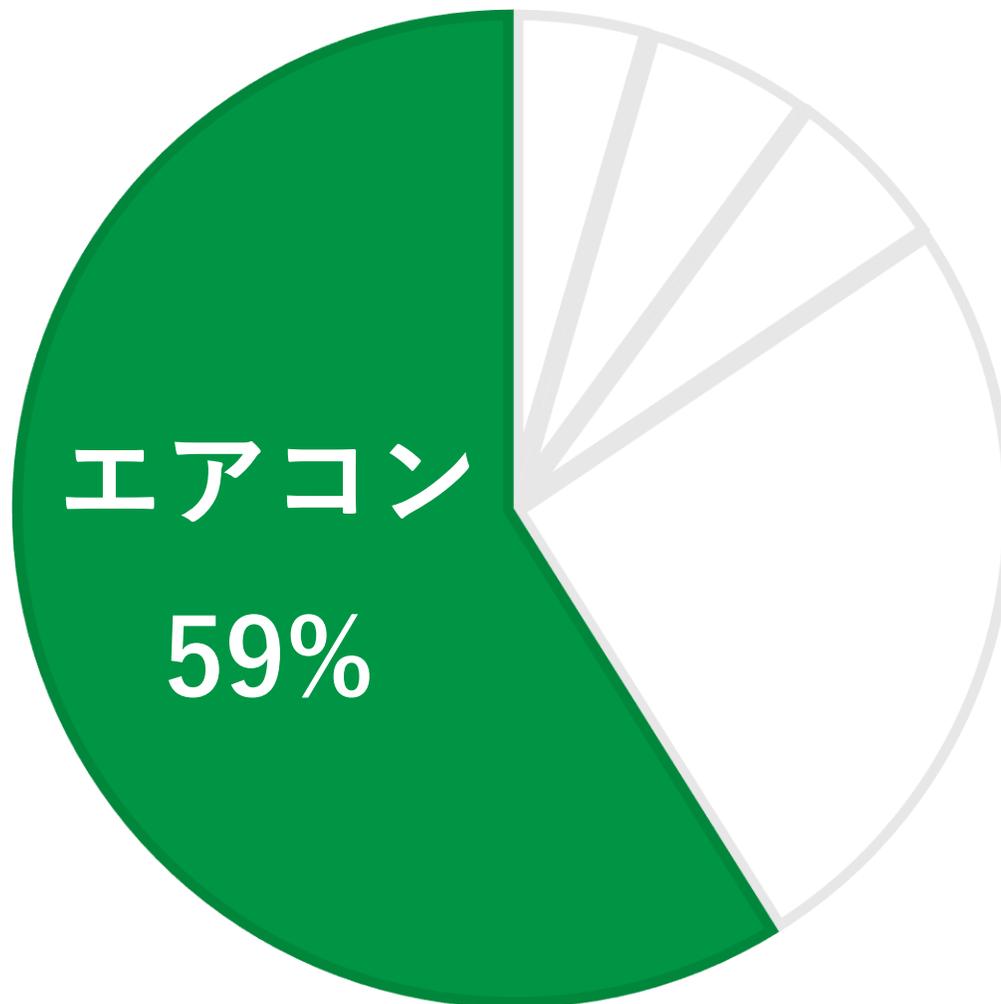
一番重い



What 問題

家庭の
節電
どうする？

Why 原因



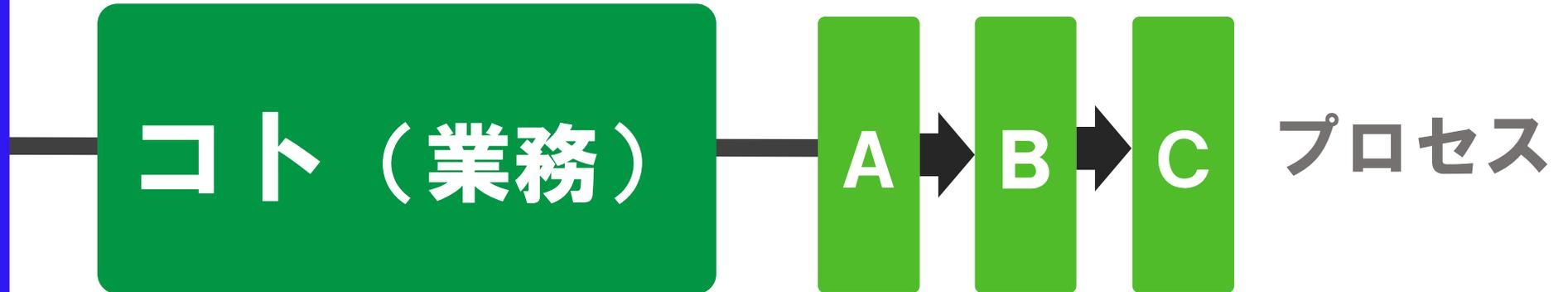
How 対策

エアコンの
温度を
2℃
上げる！

What
問題

Why
原因

〇〇が
〇〇で
ある



原因（調理の手順）

材料や調理器具を用意する

鍋を弱火にかける

バターを溶かす

小麦粉を入れて混ぜる

牛乳を入れて溶かす

ベーコンを入れる

マカロニをゆでる

マカロニを入れる

データ

チーズをかける

オーブンに入れて焼く

このプロセス
のどこかに
「必ず」
原因がある！

問題

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
なんだったんだらうなあ～

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？



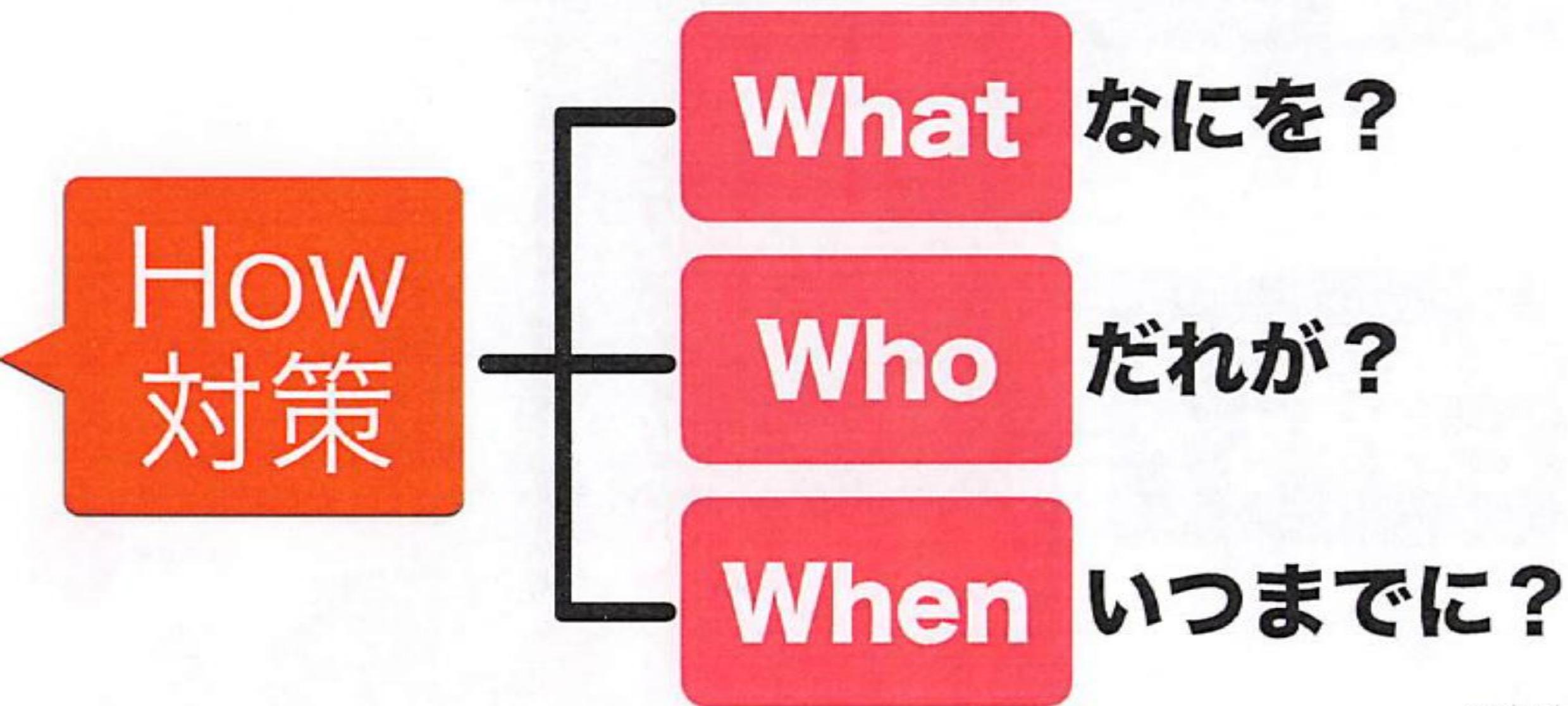


**ビッグワードに陥らない
ための魔法の一言！**

具体的
には



3WをHow=対策に盛り込む



レシピ = 2W 1H
隠し味 = ビッグワード

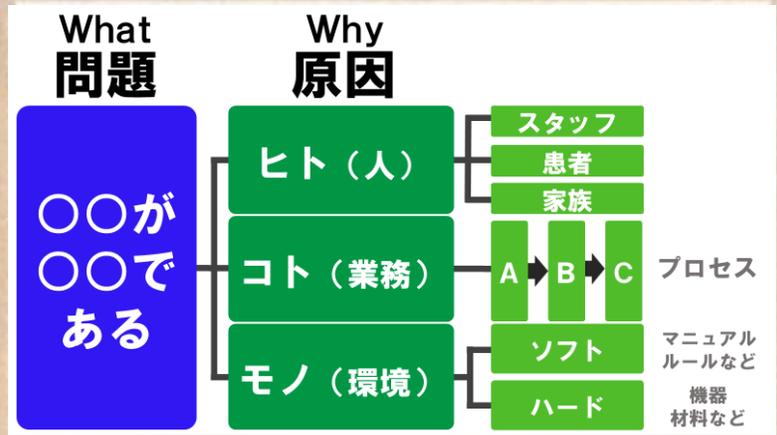


What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

Big Word
ビッグワード
を使わない



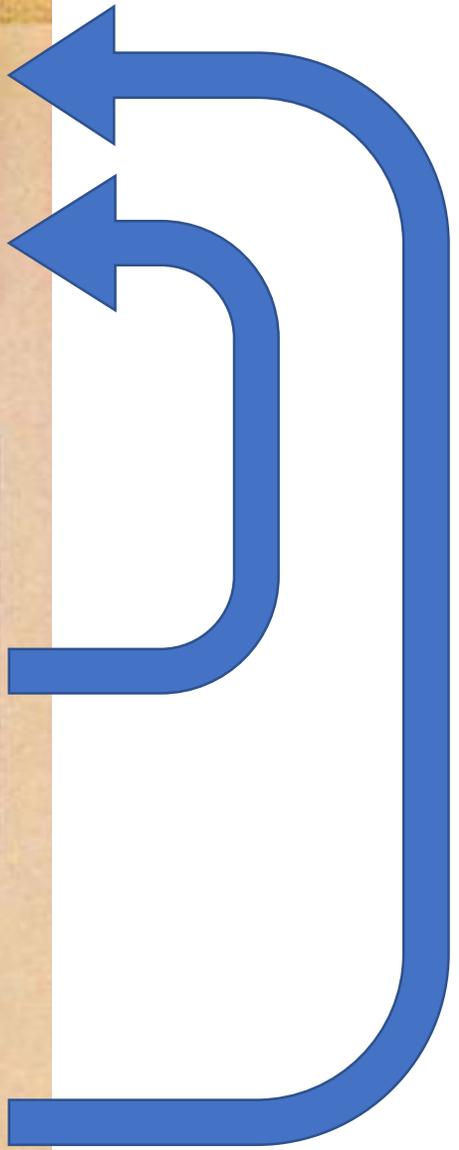
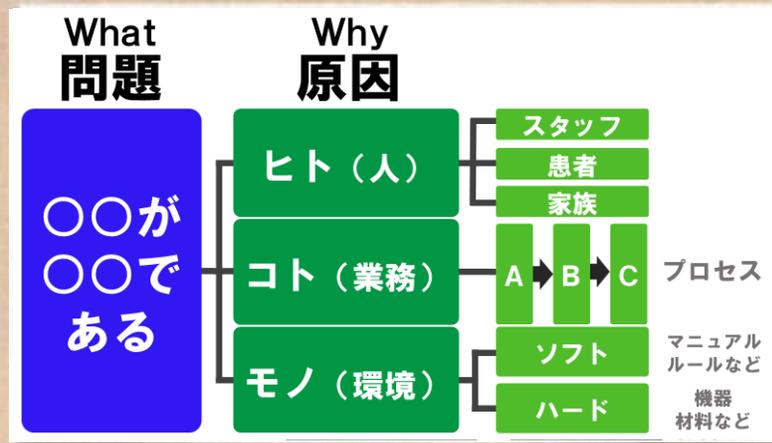

数字
×
事実



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



知識 < 広げる





知識 < 広げる

技術 > 絞る



自転車の乗り方を覚えるために
技術は絞って反復練習！



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)

はじめての ノンテクニカルスキル (非医療技術)

図解 シンプルな 思考・伝達・議論 交渉・管理・教育 の技術60

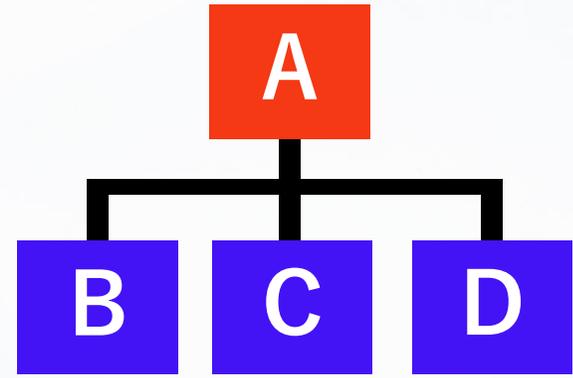
佐藤 和弘
メディカルアートディレクター

論点思考

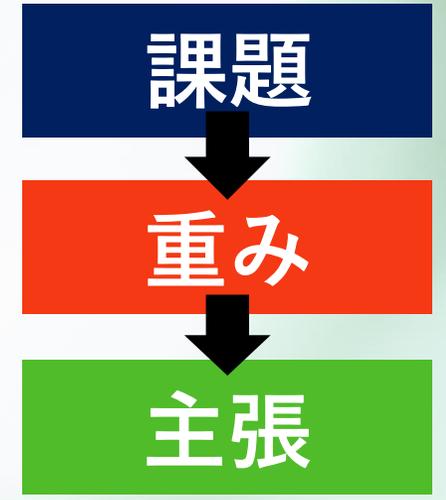
コンテンツ



① 問題解決手法

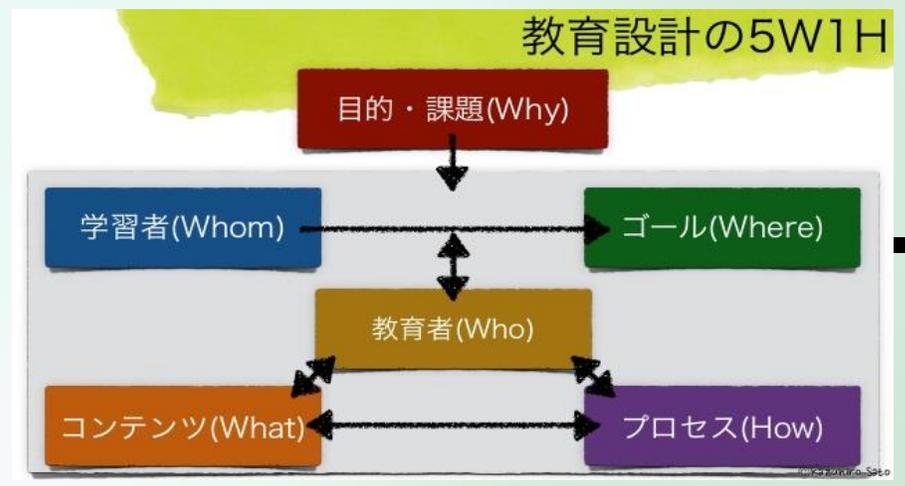


② 論理の三角形



③ 重要思考

教育設計



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
Medical literacy lab