# ようこそ大陸踏破の旅へ





# 問題解決の6大大陸

Medical literacy lab

# What 問題

What 間題 Why 原因

4 あるべき姿

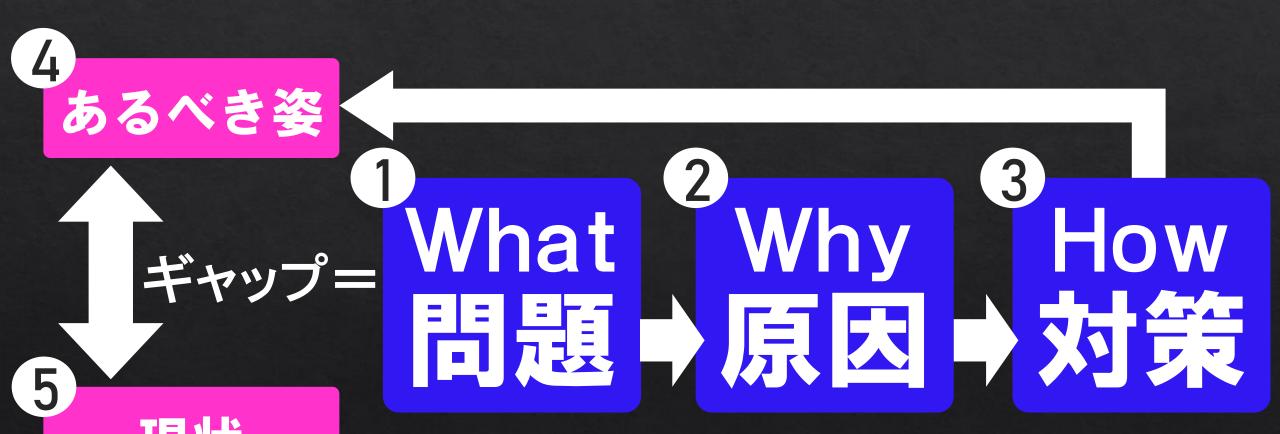
What B Why How 方策

あるべき姿

ギャップ=

現状

Why 問題 → 原因 → 対策



Medical literacy lab



Medical literacy lab

#### 手段

あるべき姿

ギャップ=

What 問題 Why 原因 人

How 大士等

現状

#### 手段 何のため?

あるべき姿

ギャップ=

What 閉場 Why 原因

誰のため?

How 大士等

現状



目的

誰のため?

あるべき姿

ギャップ=

What 問題 Why 原因

How + 対策

現状

### 問題解決は六大大陸からなる

手段何のため?

目的

2 誰のため?

あるべき姿

ボャップ= What

Why 原民

How 大才等

現場

目的

# 問題解決プラン作成シート

現状あるべき姿



@xzeskaczon



## 現場で何百回使うか。



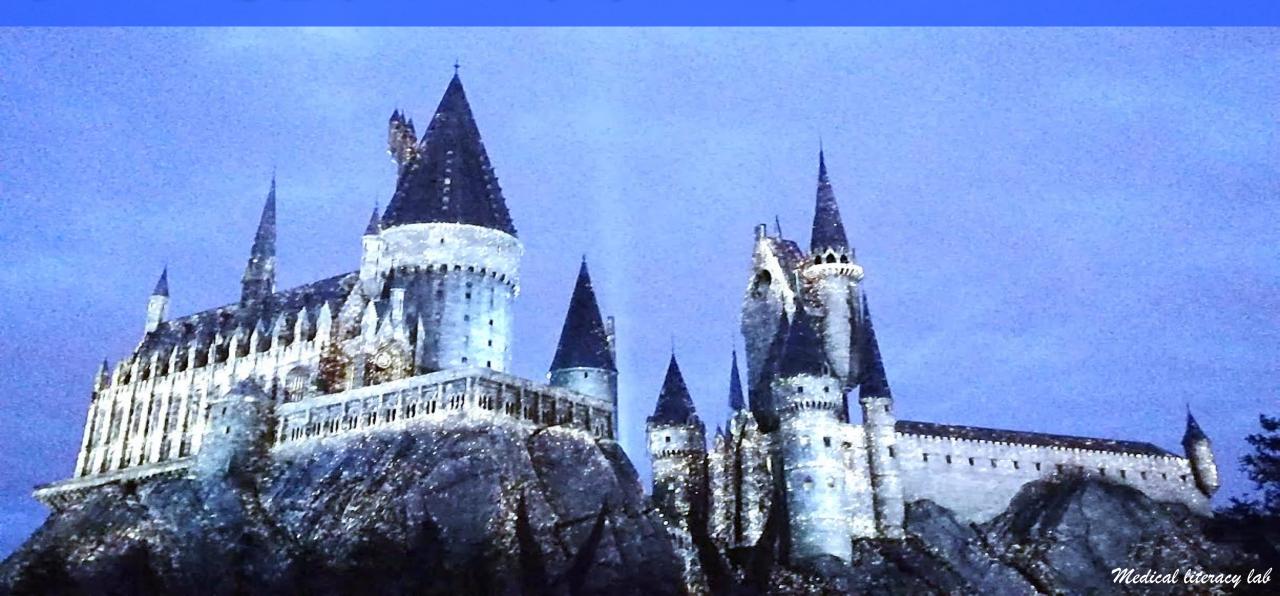
なぜなら 家庭料理はニーズ優先 作った料理を食べてみて そこで初めて

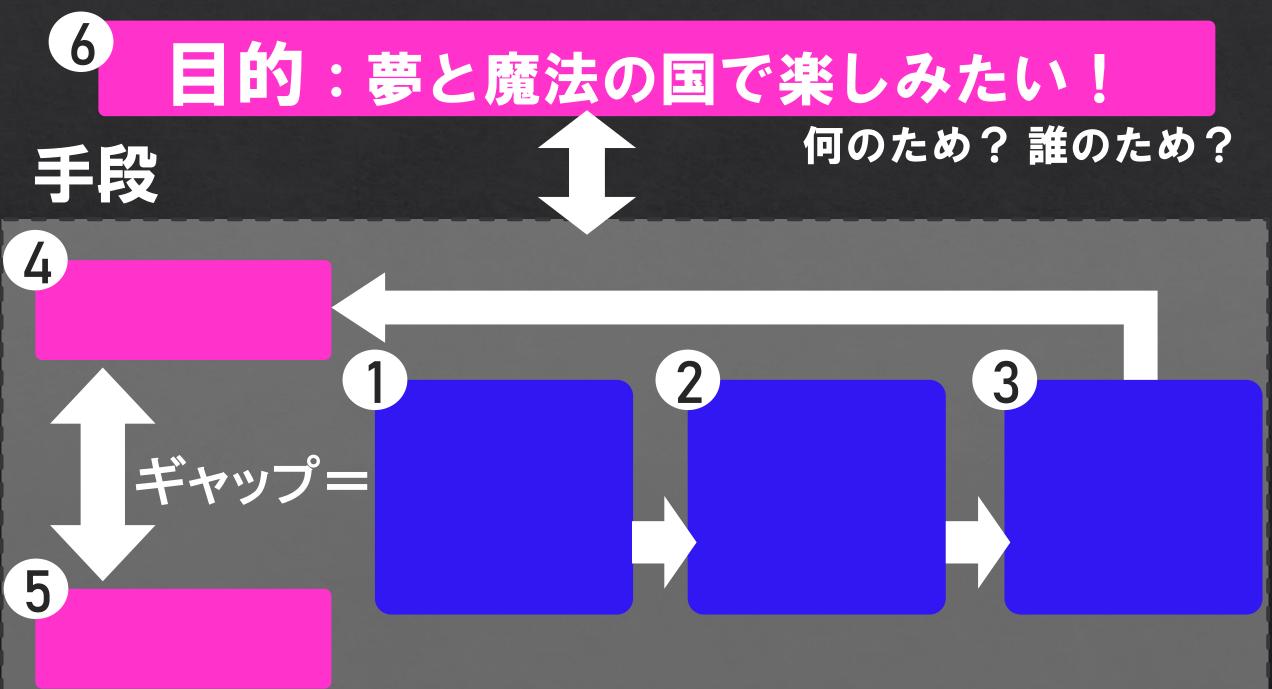
「できる」から「わかる」を経験する

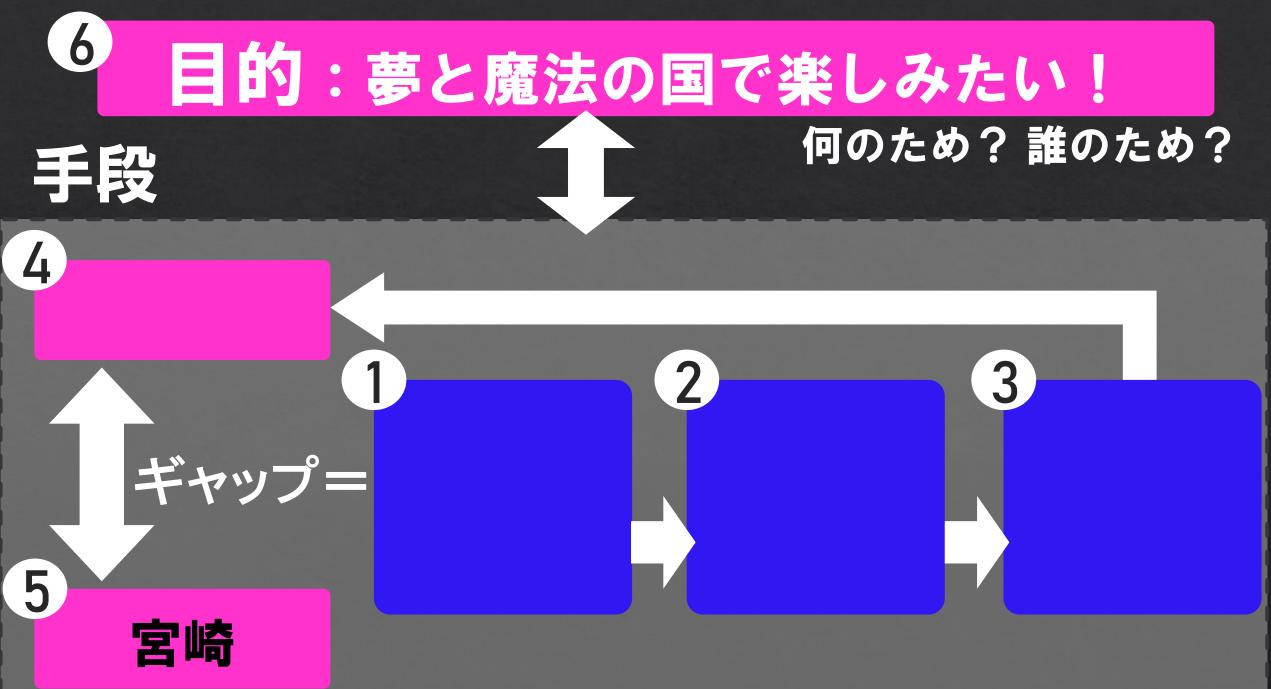
## 旅は道づれ世は情け

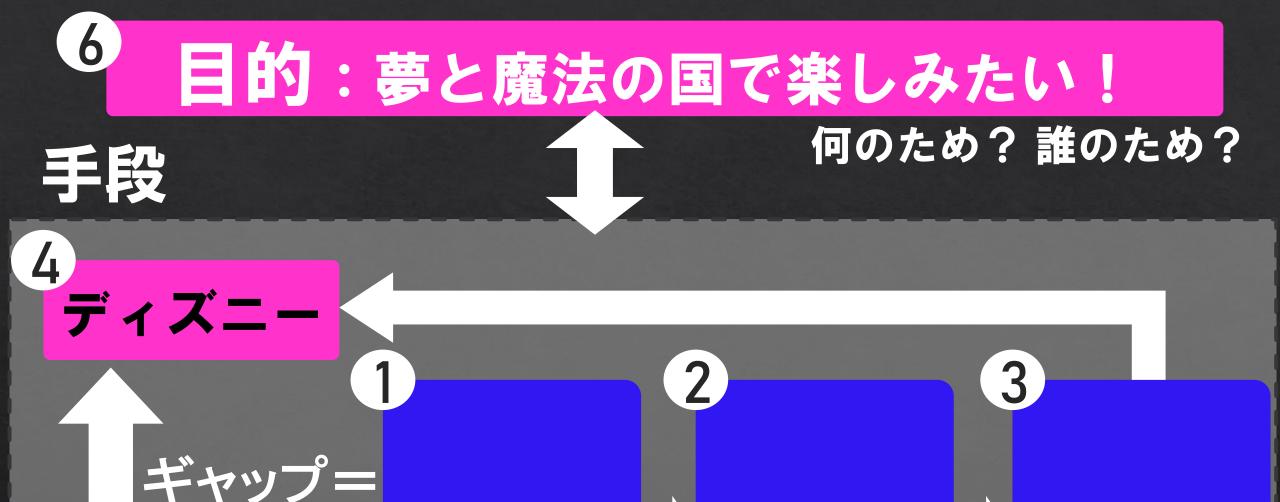


## 夢と魔法の国で楽しみたい





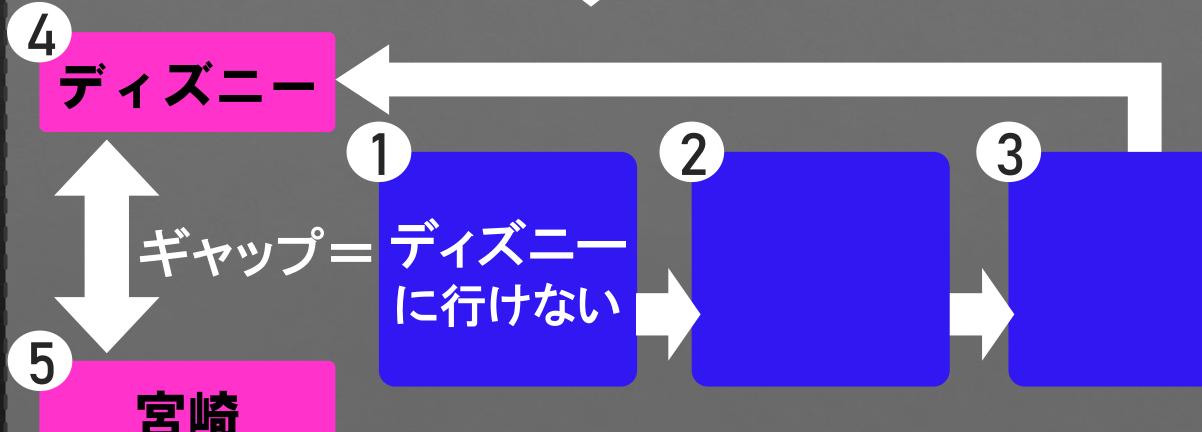




手段



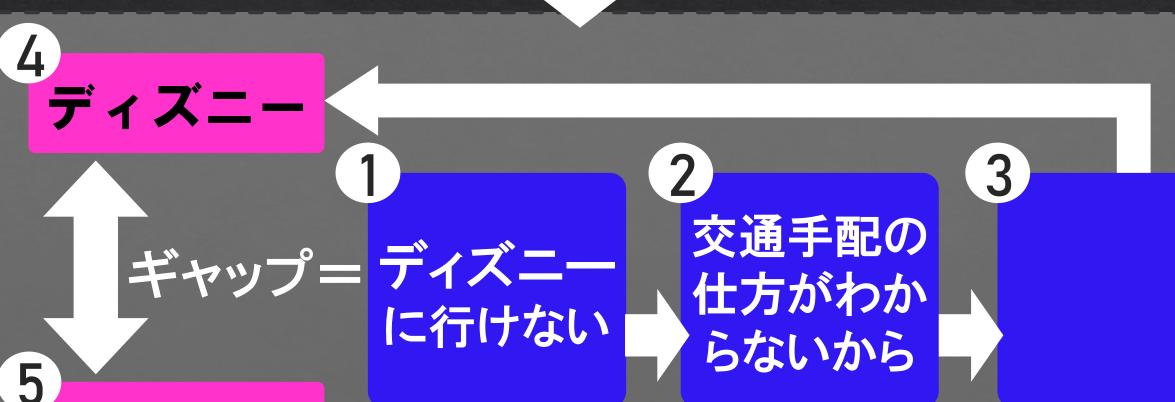
何のため?誰のため?



手段



何のため?誰のため?



手段



何のため?誰のため?

ディズニー

ギャップ = ディズニー に行けない 交通手配の 仕方がわか らないから

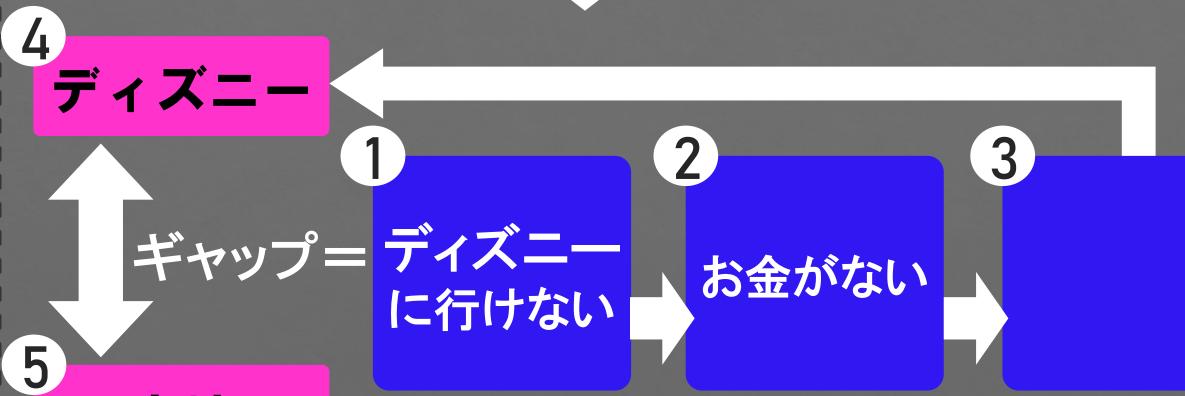
旅行会社に

行く

手段

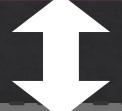


何のため?誰のため?



#### り<br /> 目的:夢と魔法の国で楽しみたい!

手段



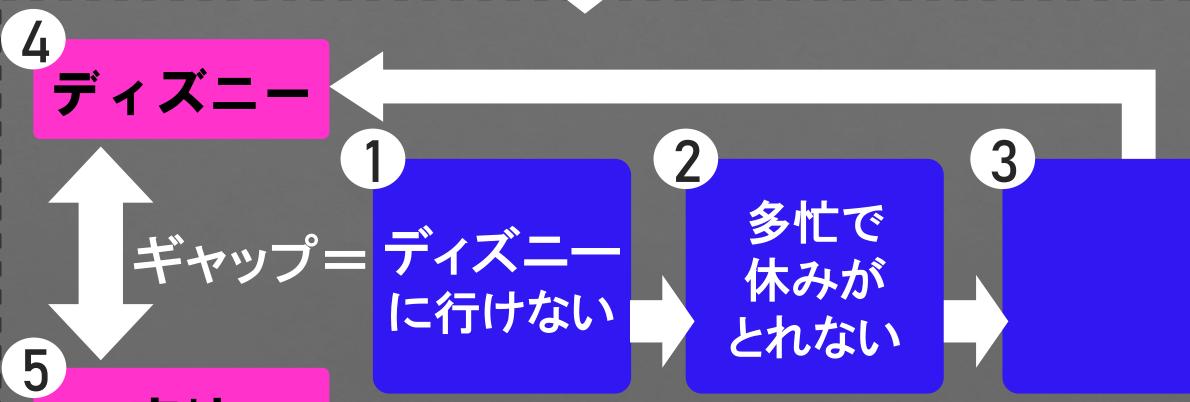
何のため?誰のため?

ディズニー 祝日出勤を ギャップーディズニー お金がない 増やし に行けない 手当で稼ぐ

手段



何のため?誰のため?



手段



何のため?誰のため?

4 ディズニー

> ギャップ ディズニー に行けない

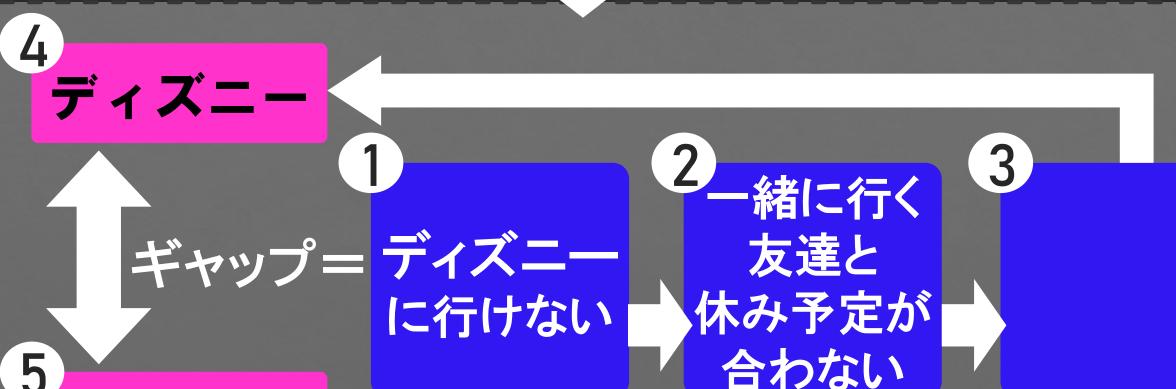
多忙で休みがとれない

業務が落ち つくまで時 期をずらす

手段



何のため?誰のため?



手段

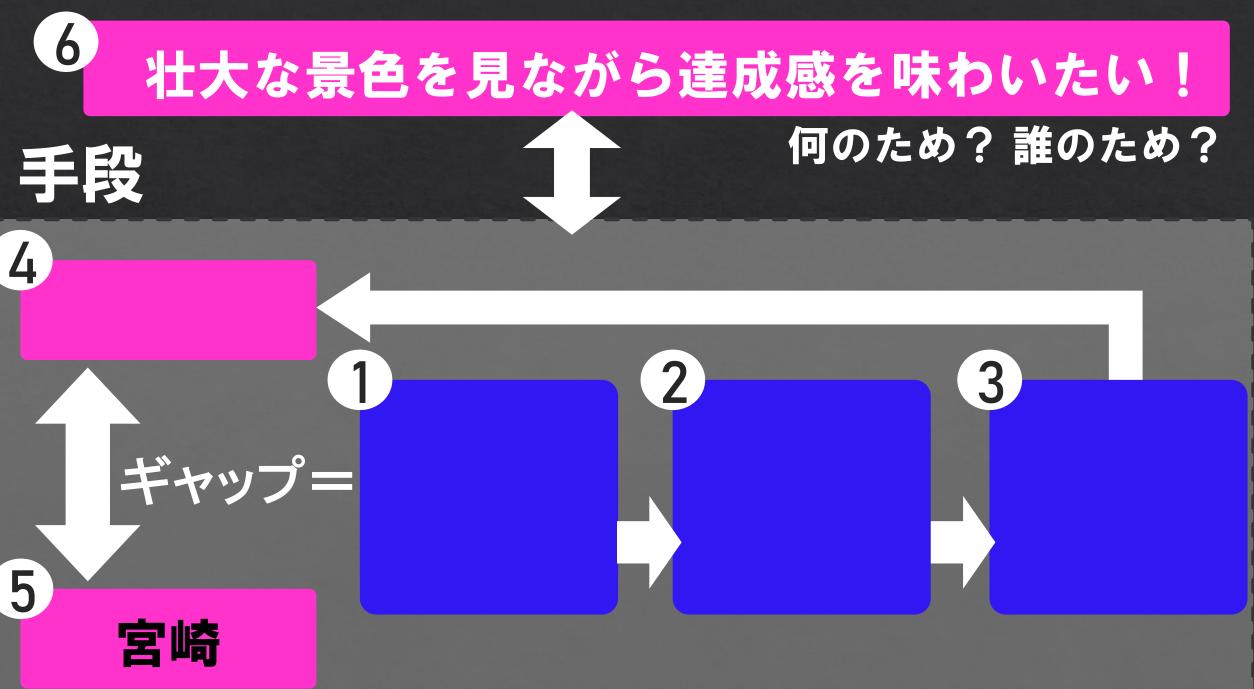


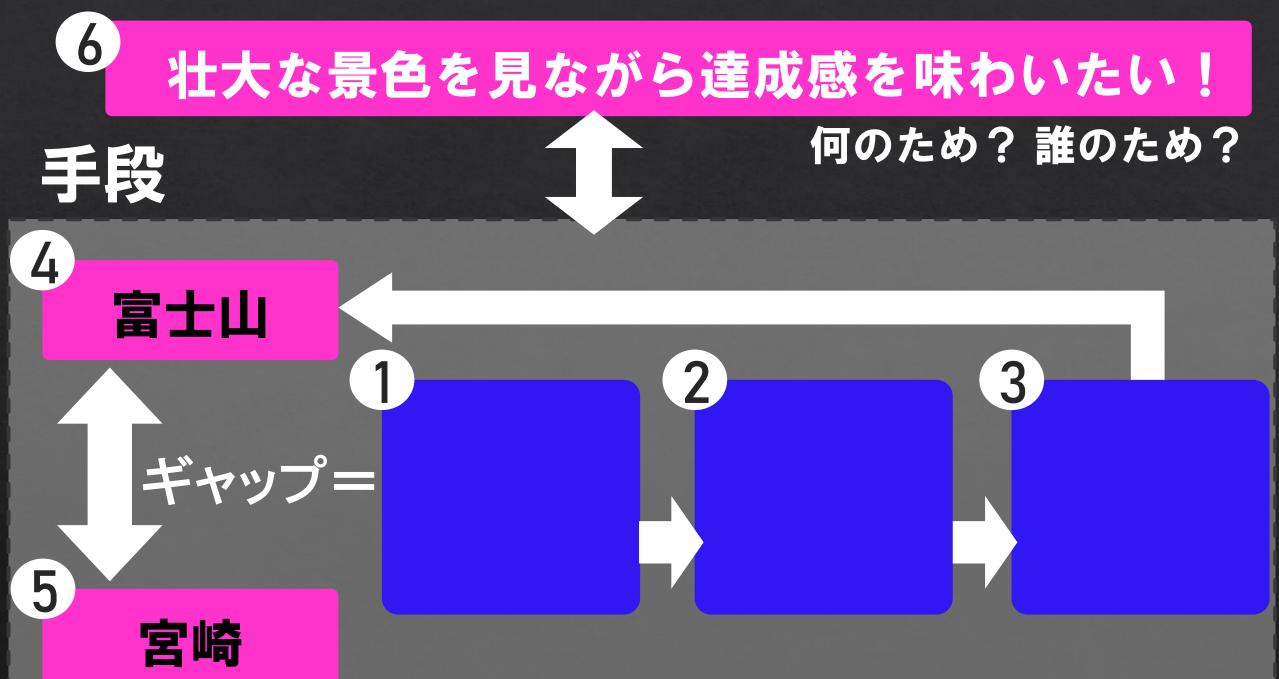
何のため?誰のため?

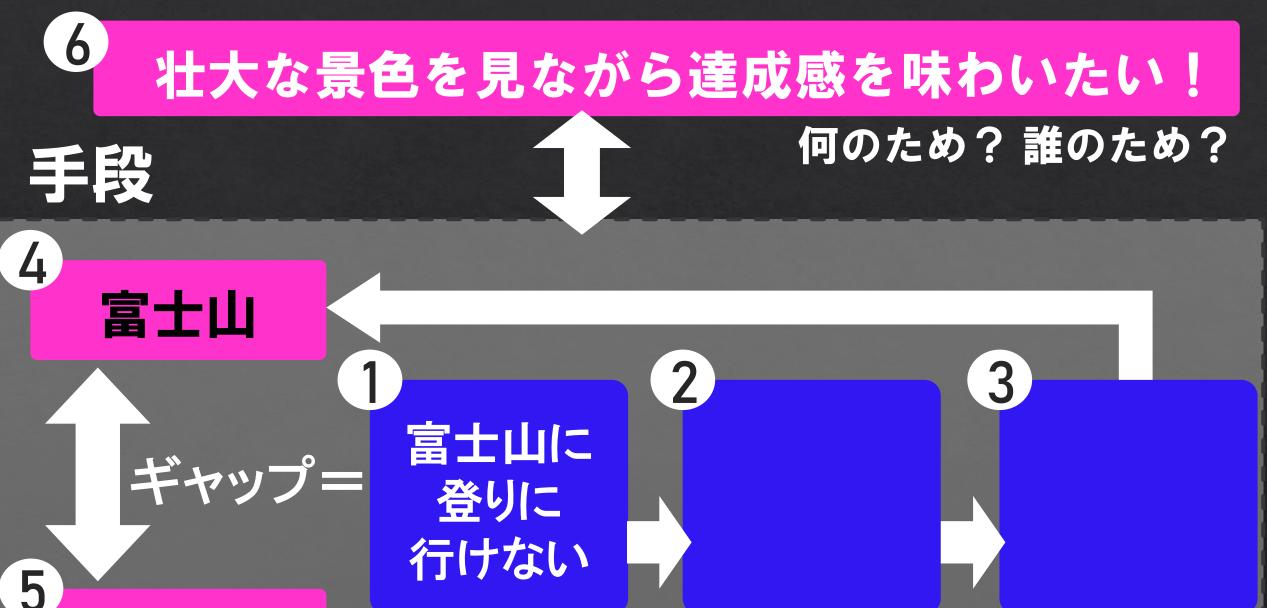
ディズニー

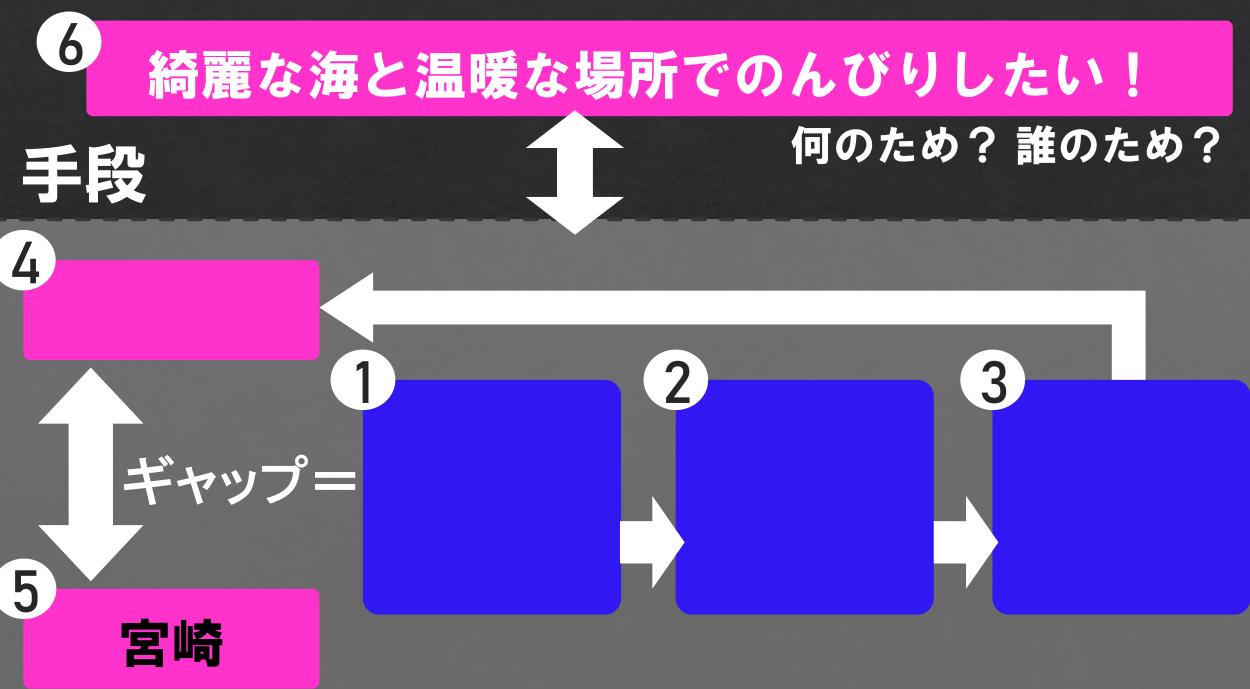
ギャップー ディズニー に行けない 2 一緒に行く 友達と 休み予定が 合わない

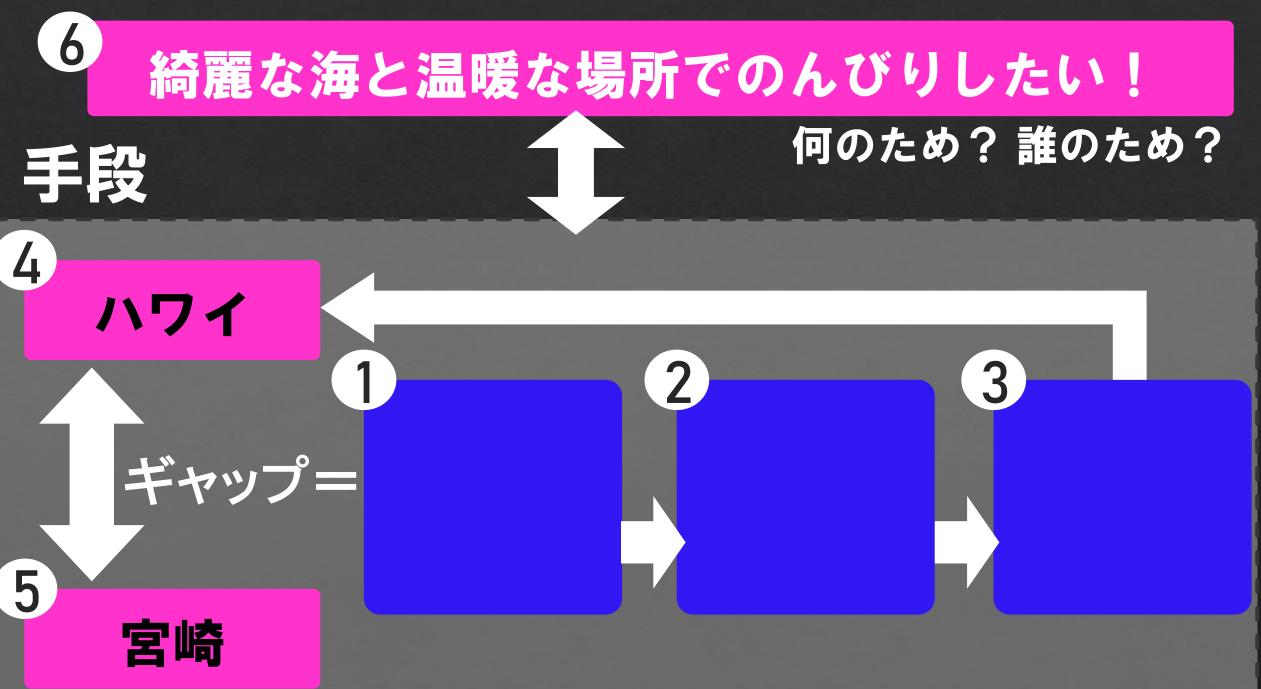
スタッフと 交渉し 休みを替 わって貰う

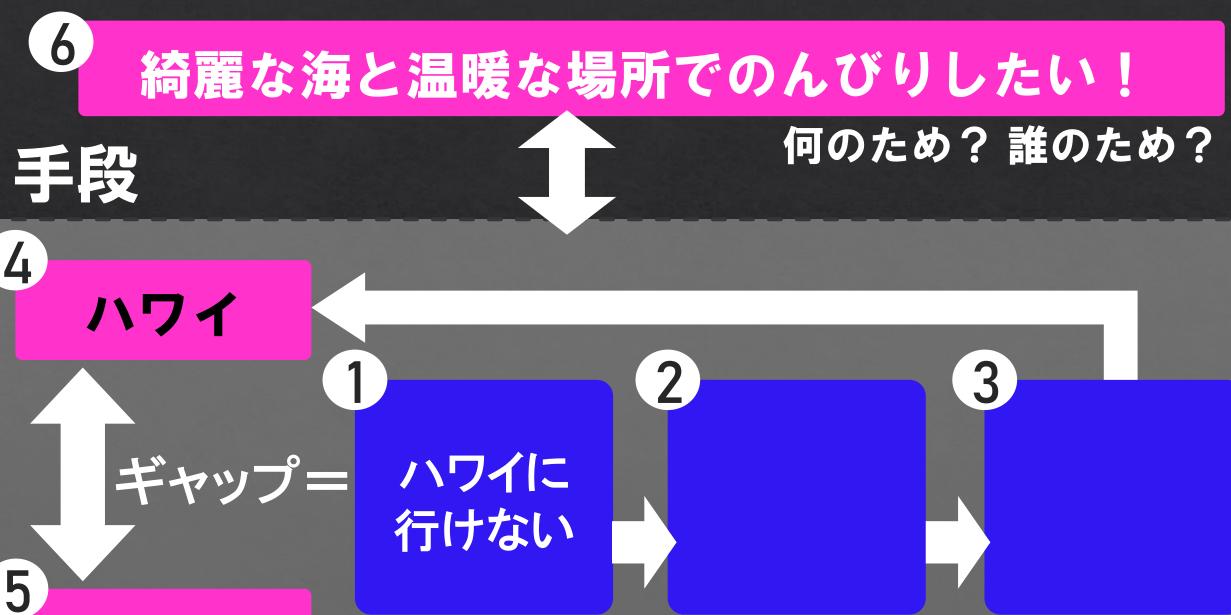




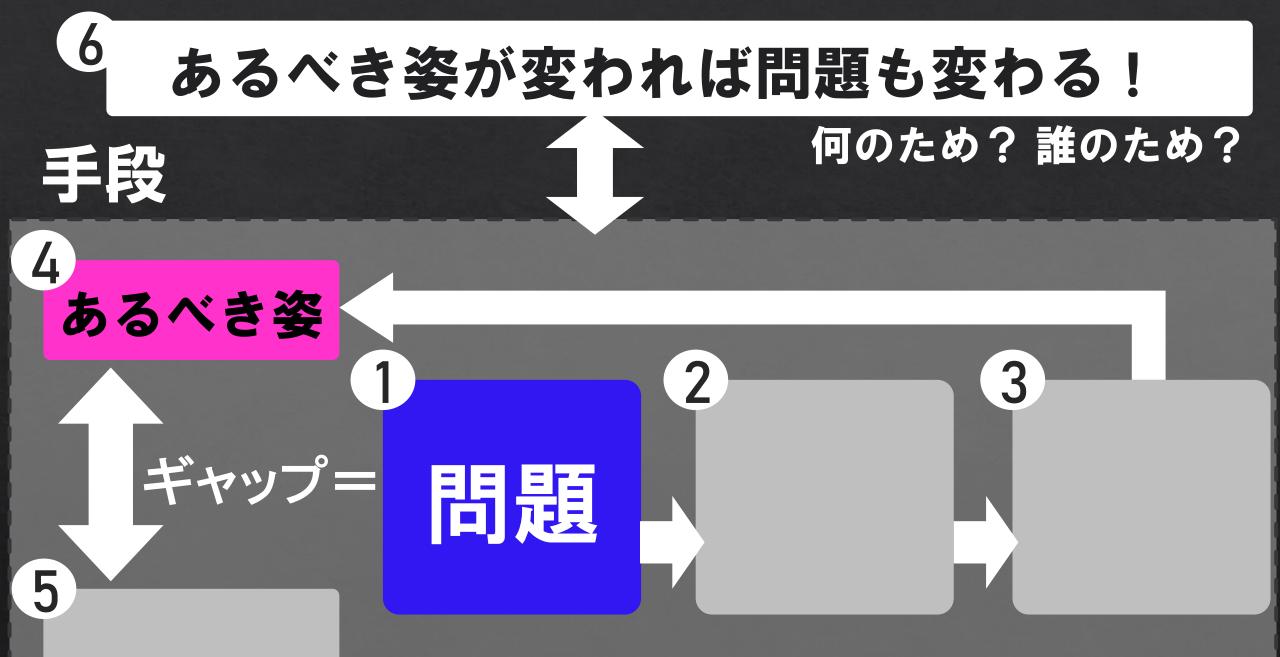


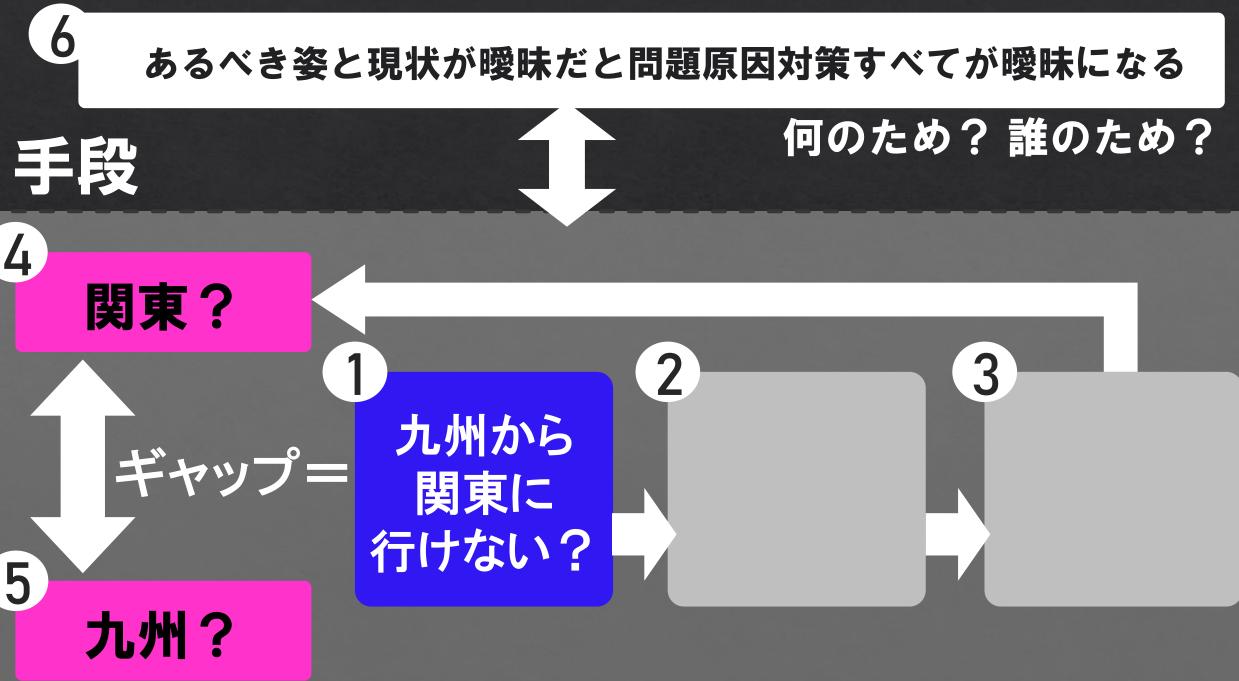


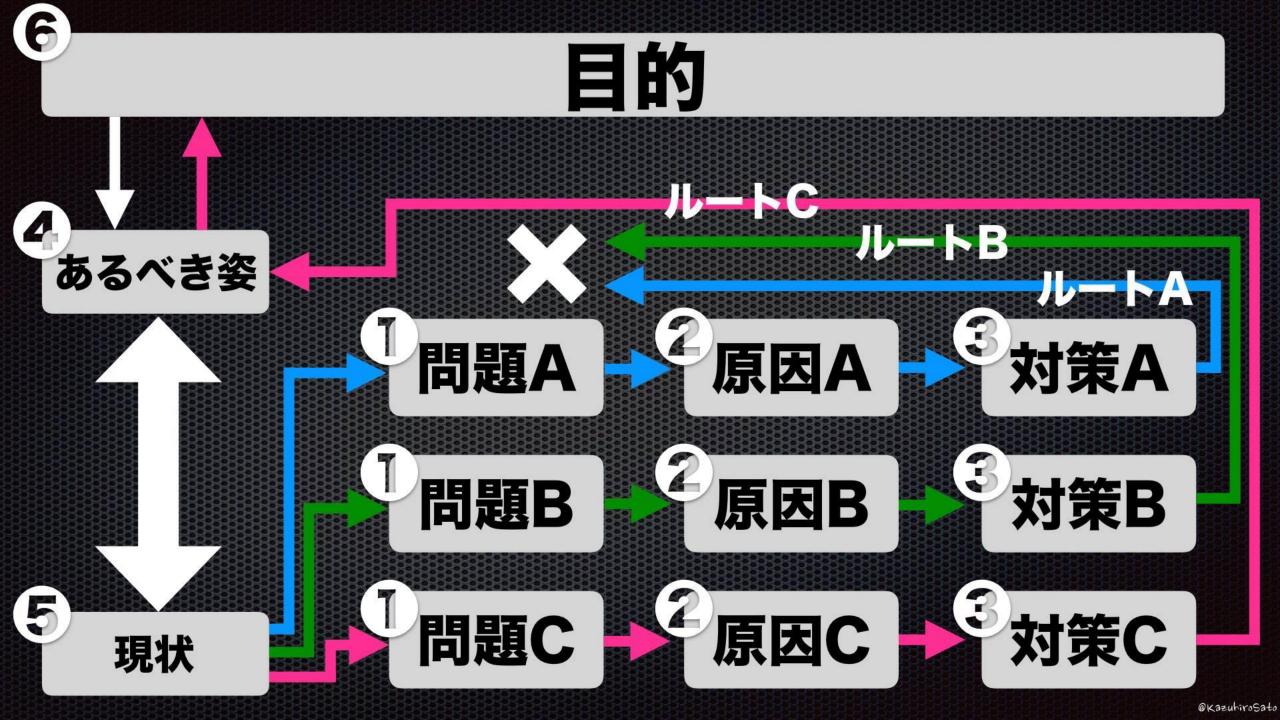




宮崎









# 目題を

hat (問題)

ド 苦痛を 感じた 原因穿刺をミスした

現状

クレームがあった

問題

治療が遅れた

不安を感じた

原内 手際が悪かった

> 説明が なかった

問題

クレームがあった

問題

苦痛を感じた

問題

治療が遅れた

問題

不安を感じた

問題

穿刺を ミスした

問題

手際が悪かった

問題

説明がなかった



hat (問題)

苦痛を感じた

原因 穿刺を ミスした

クレーム があった

治療が遅れた

原因

原因

説明が なかった

手際が悪かった

問題

感じた

hat (問題)

問題

苦痛を感じた

原因

穿刺をミスした

現状

クレームがあった

治療が遅れた

不安を感じた

手際が悪かった

説明が なかった

### 2W1Hのどこの意見でしょうクイズ!

What 問題

Why 原因

How 対策 意見



What 問題 Why 原因

How 対策 意見



What 問題 Why 原因

How 対策

+

意見



### テーマ:患者さんからのクレーム

What 問題 Why 原因

How 対策 よずは話を聞きましょう



What 問題 Why 原因

How 対策 + 誰に対する クレーム?



What 問題 Why 原因

How 対策 ▶そりゃ説明不足だからだよ!



