

A woman with dark hair tied back, wearing a white short-sleeved nurse's uniform with three buttons on the collar. She is smiling and making a fist pump gesture with her right hand. The background is a bright blue sky with white clouds and a hint of a green landscape on the right side.

鹿児島県看護協会 医療・看護安全検討委員会「医療安全研修会」2022年11月19日

Non-technical skills

ノンテクニカルスキル エヴァンジェリスト 益山 康秀

Medical literacy lab

- 1 「学び」の考え方
- 2 バイアスの大切さ
- 3 ノンテクとは
- 4 問題とは
- 5 問題解決の型
- 6 問題解決の正しい道筋
- 7 問題解決の「隠し味」
- 8 原因とは「アイデア・納得感・分解・共通言語」
- 9 対策とは「3W・性弱説」
- 10 能力開発は「技術」を絞って「反復」練習
- 11 目的は「考える力」を組織で養うこと
- 12 最後に「ノンテクの全体像」





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 × 練習

インプット

アウトプット



[illegible]



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%**

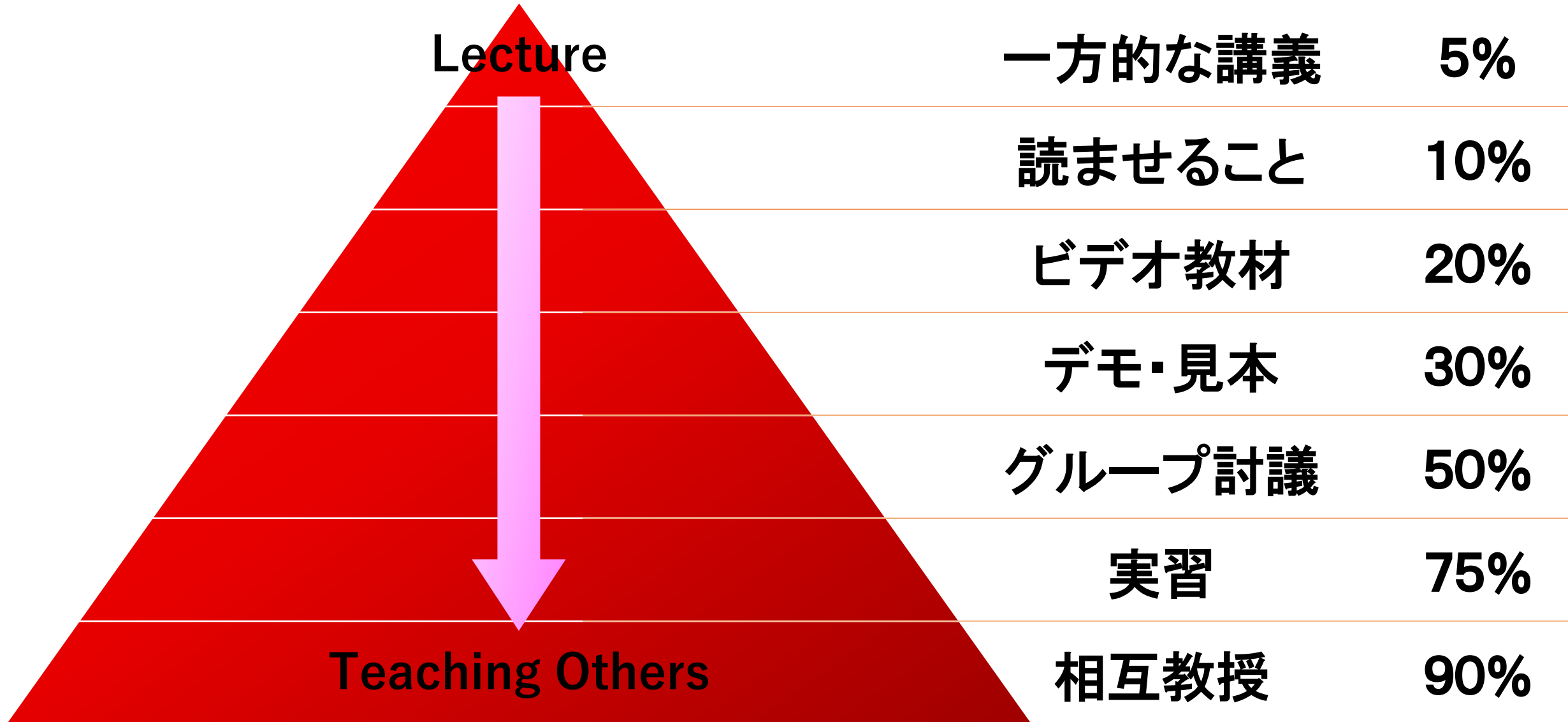
グループ討議 **50%**

相互教授 **90%**

学習定着率 (Learning Pyramid)



学習定着率 (Learning Pyramid)



A young boy with short brown hair, wearing a white shirt and a red and blue striped tie, is in the foreground with his right hand raised high. He has a focused expression. In the background, a girl with brown 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, slightly out of focus, is a young girl with dark hair in a ponytail, also in a school uniform, 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、陰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。

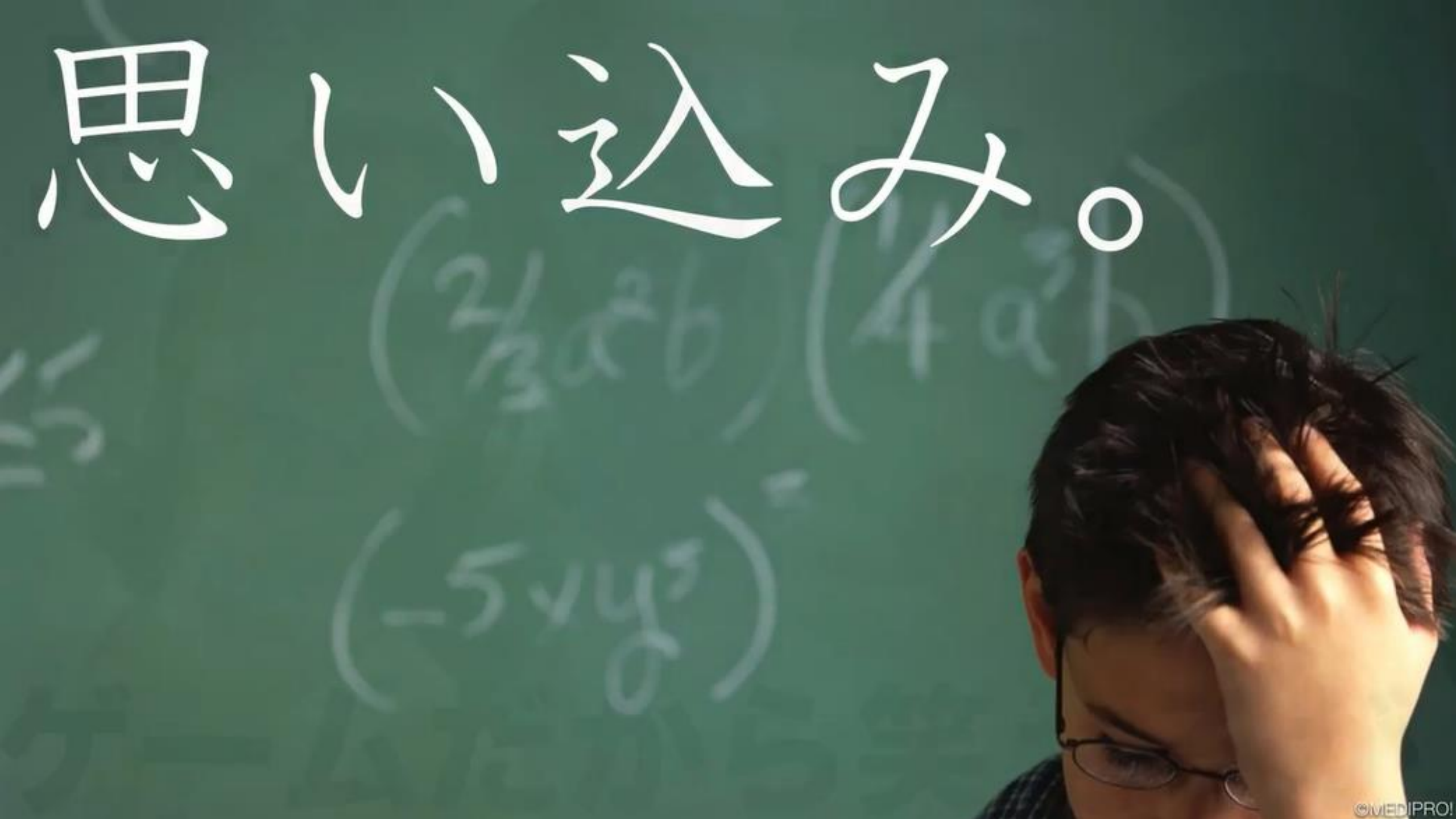
答え

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
思い込みが起これたら？

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



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

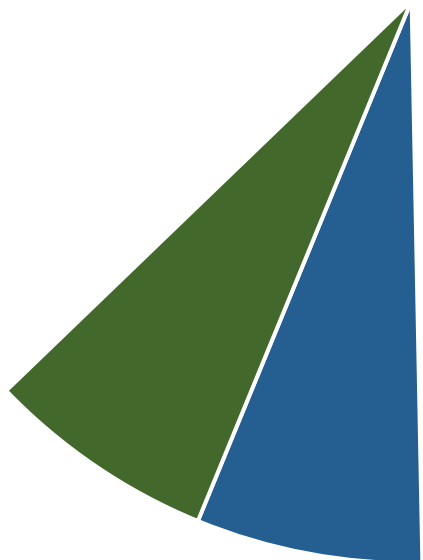
手術看護婦D
患者Aに対し
「Bさんおはようございます」

手術看護婦D
患者Aに対し
「金曜日にお伺いしたDです。Bさん
よく眠れましたか」と声かけ

手術看護婦E&F
患者Aに対し
「Bさんだと思い込んだ」

医療事故の要因

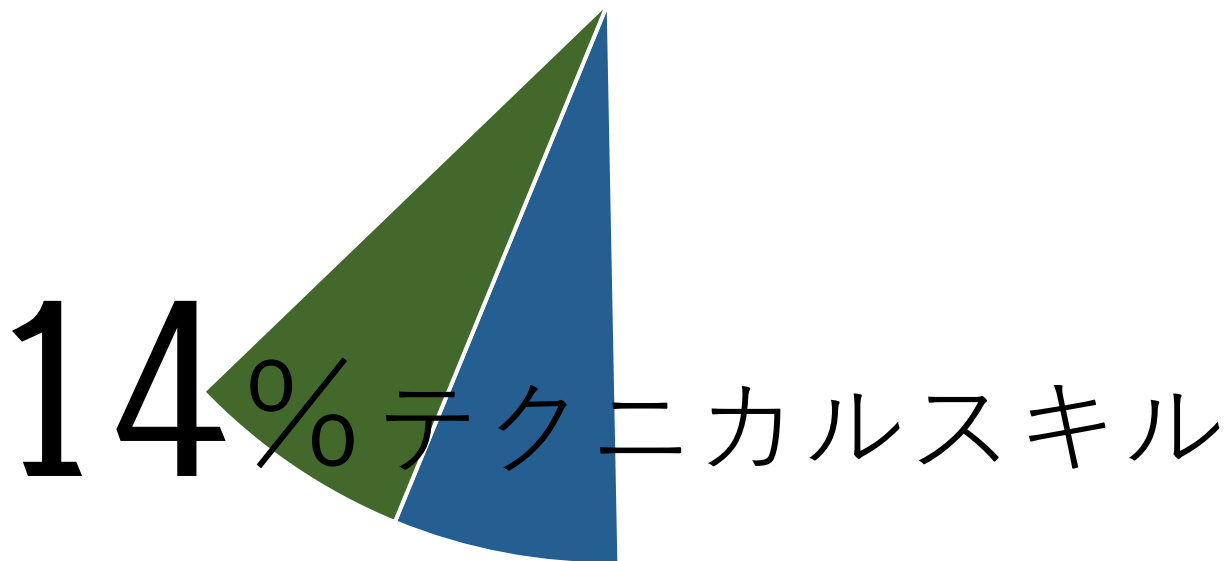
医療事故の要因



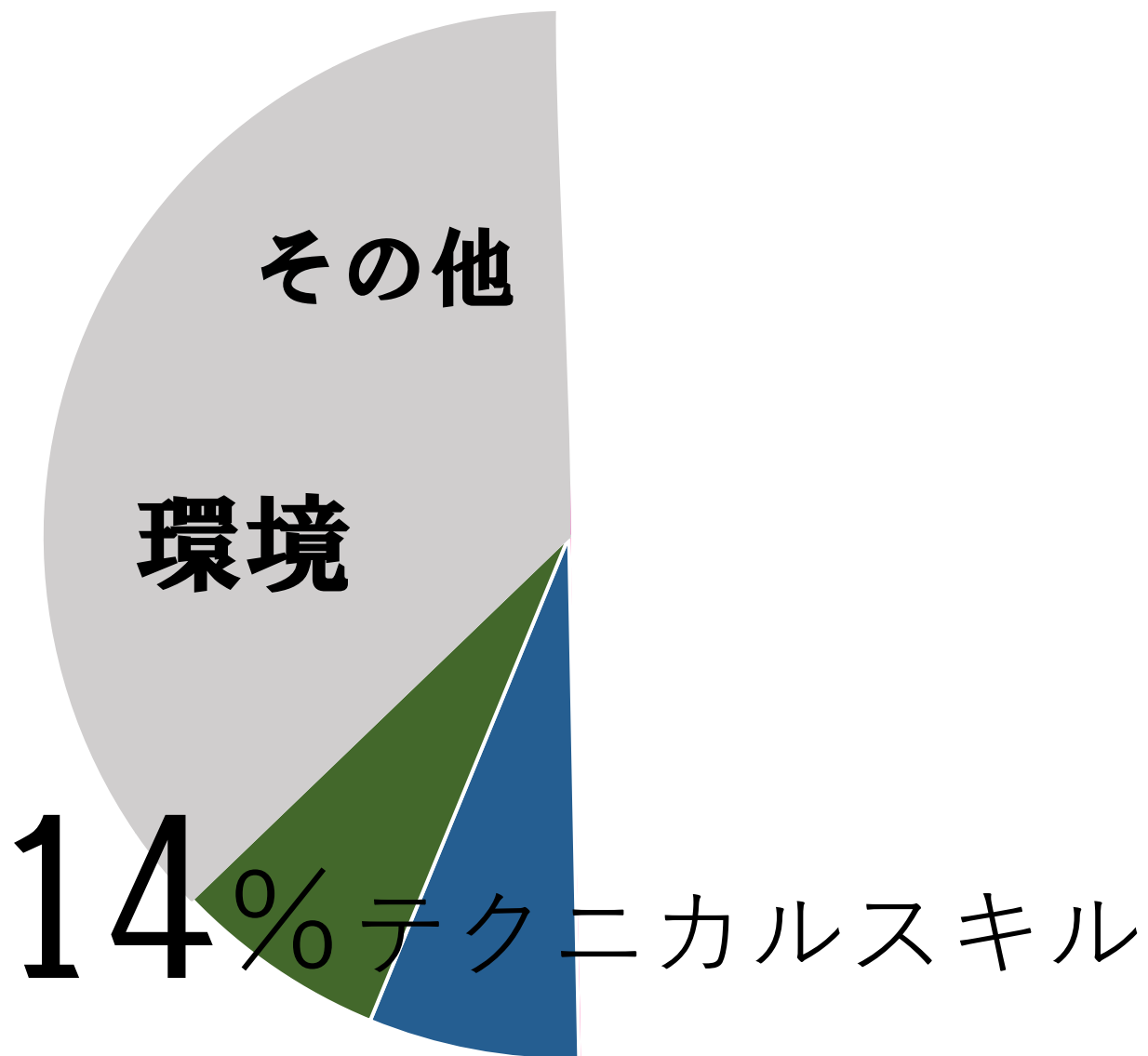
7% 技術・手技が未熟だった

7% 知識不足

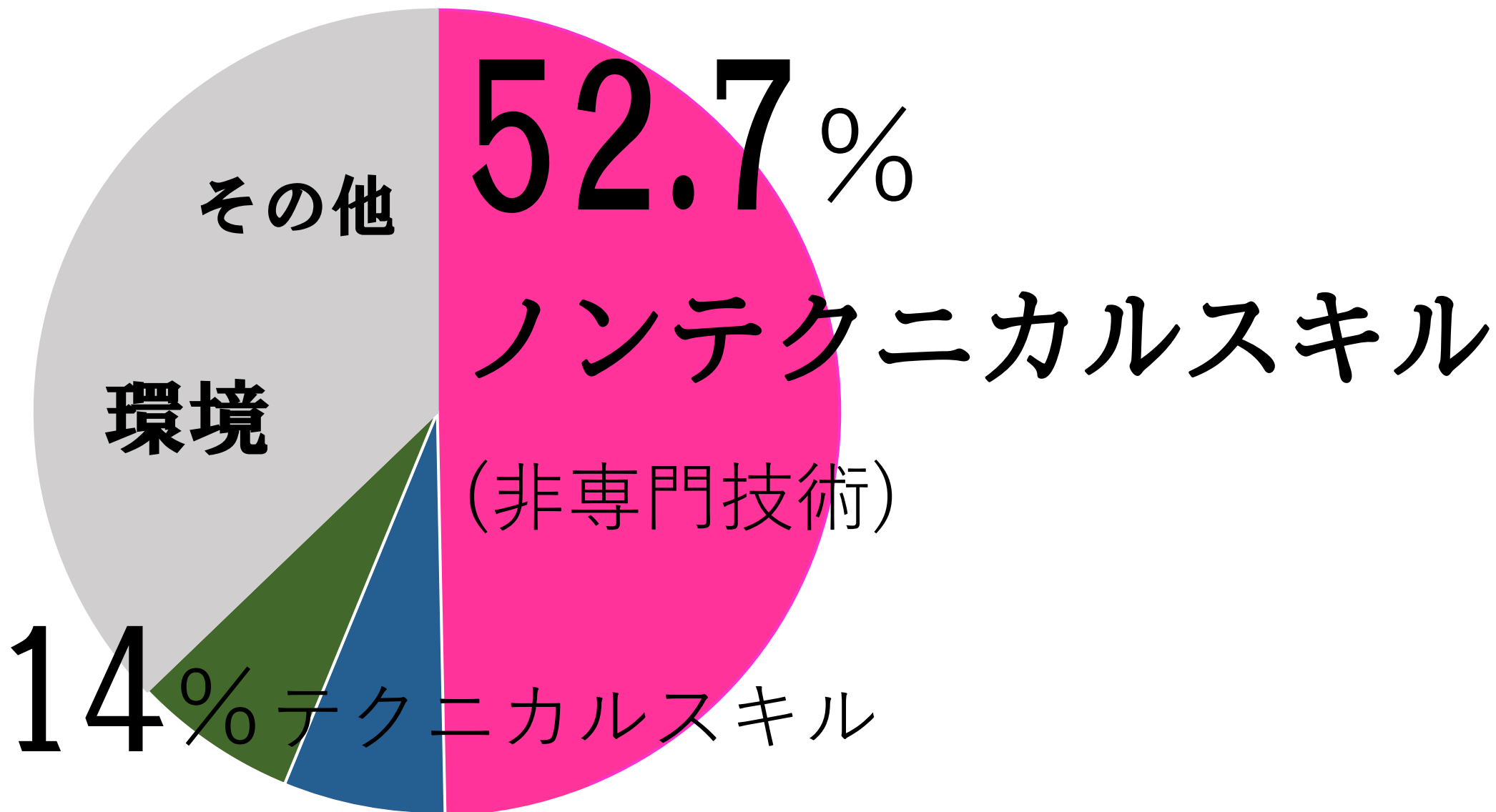
医療事故の要因



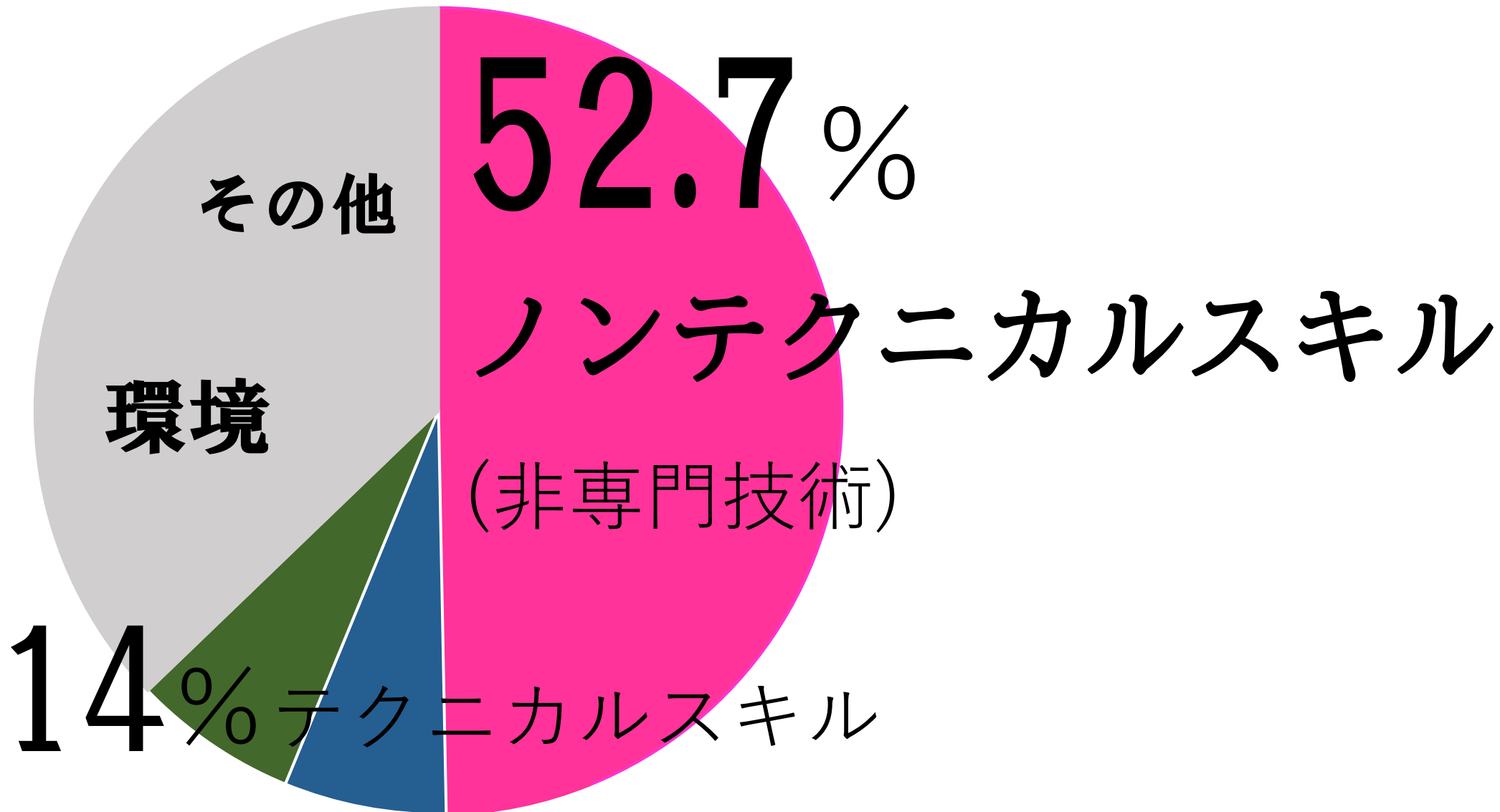
要因の半数以上が



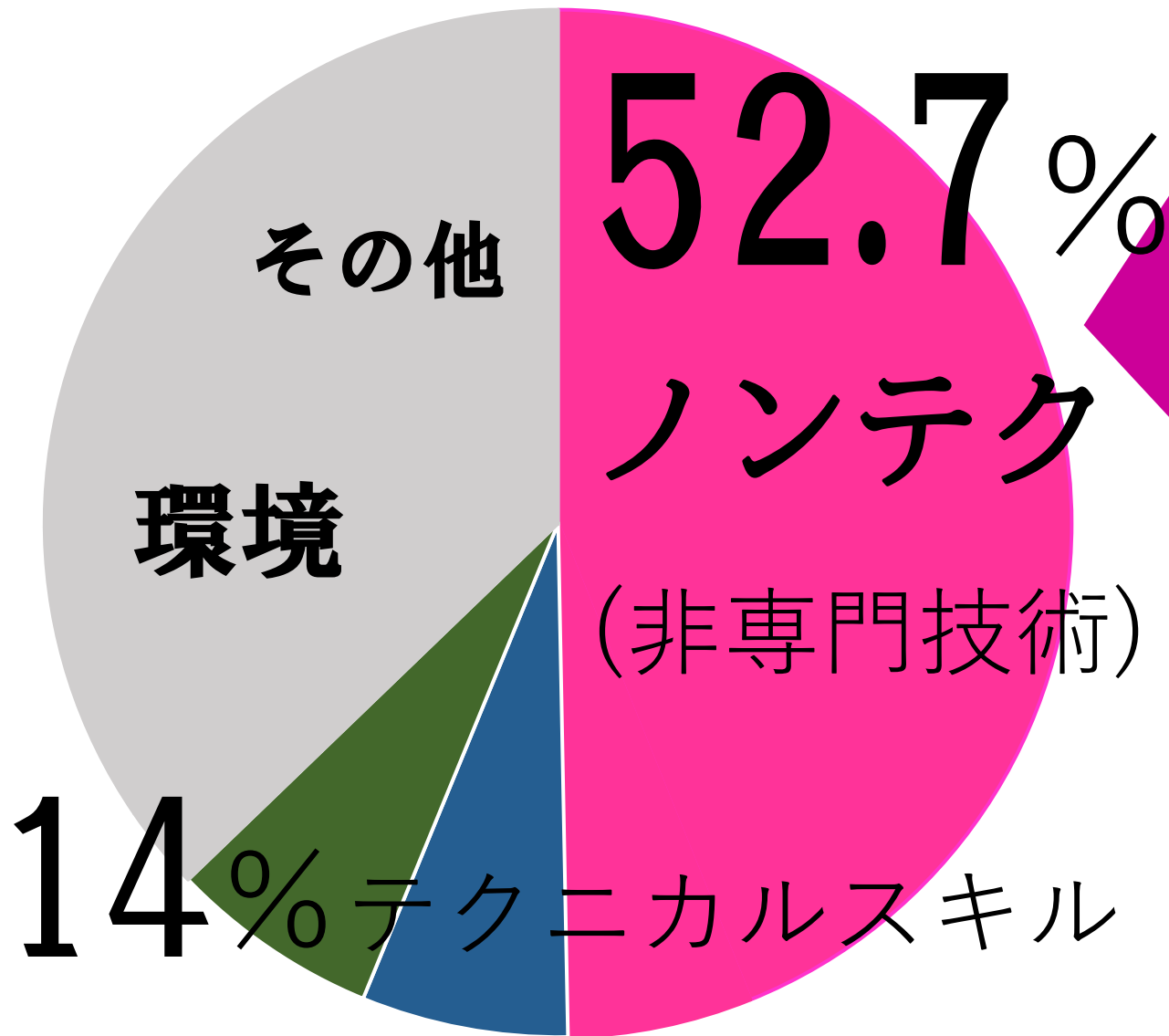
要因の半数以上が



要因の半数以上が ノンテク 不足



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

私達にはノンテクニカルスキルが必要

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

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

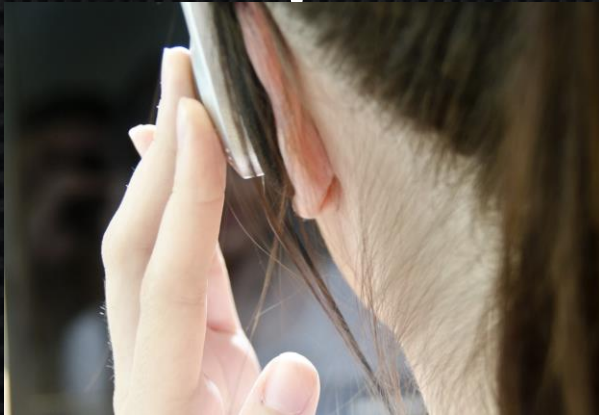
Logical Thinking
ロジカルシンキング

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

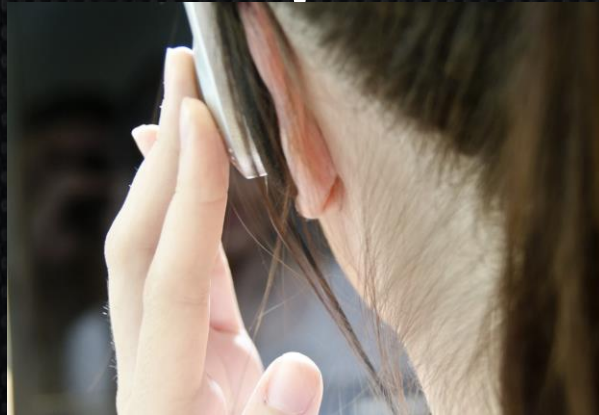
Communication &
Presentation
コミュニケーション&
プレゼンテーション

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



專門技術

能力

凸型



專門技術

能力



思考技術



伝達技術



議論技術



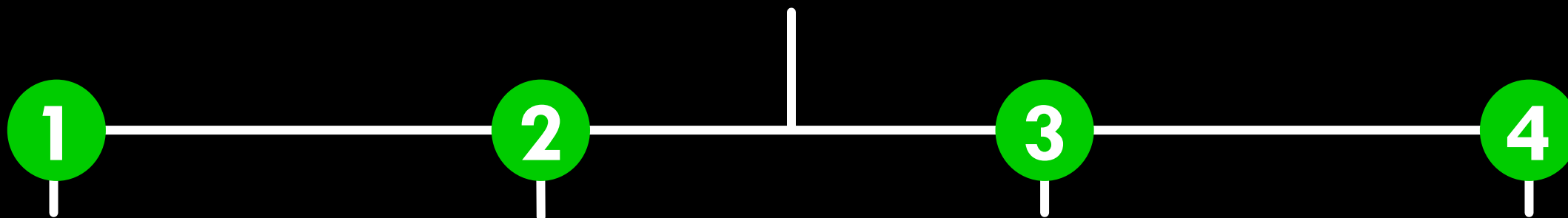
管理技術

凸型能力の育成は
個人学習だけで十分か？

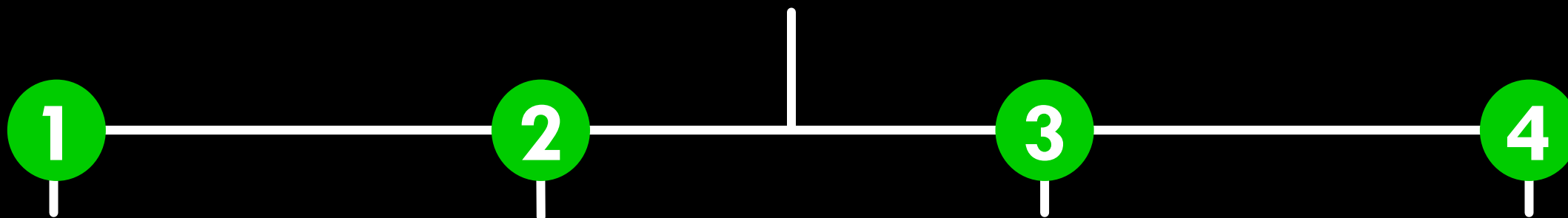
組織

組織 問題

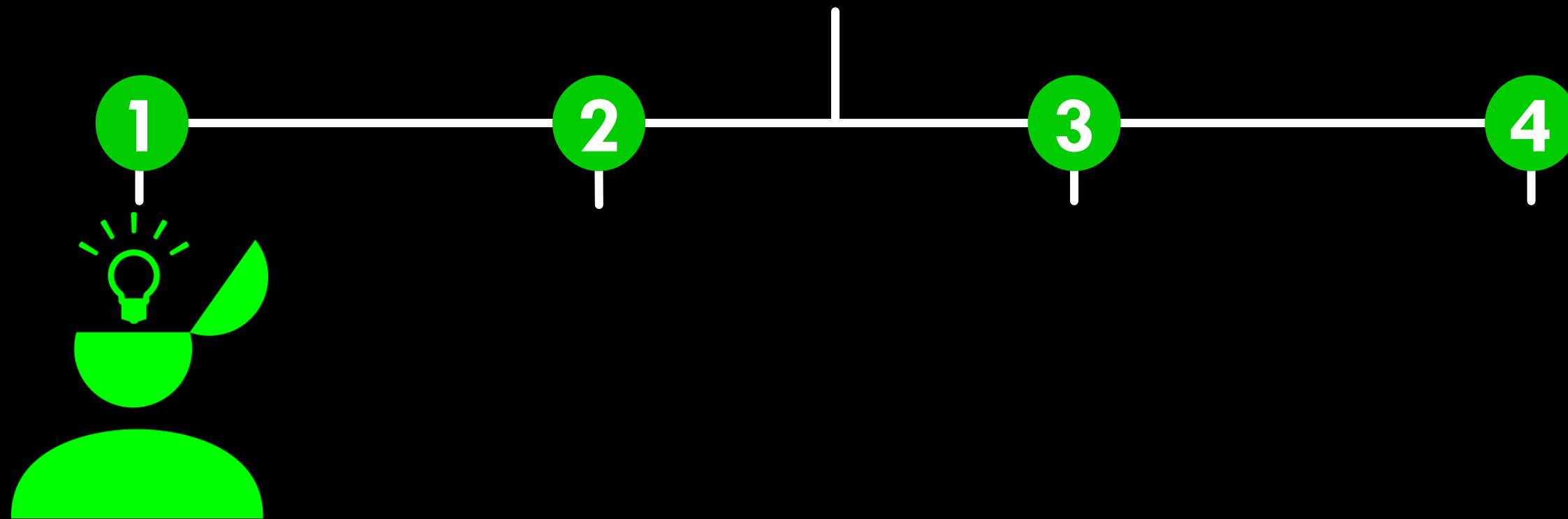
組織 問題



組織 問題



組織 問題



考える
チカラ

組織 問題

1

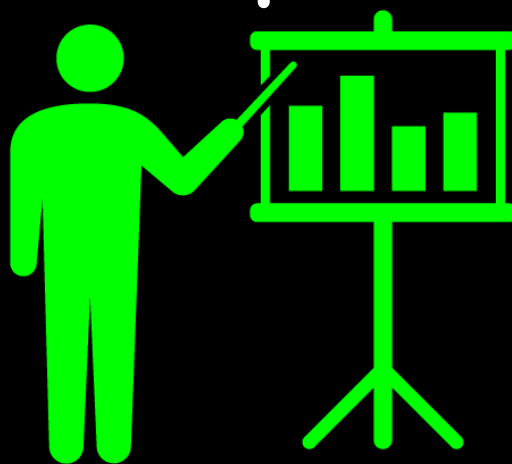
2

3

4



考える
チカラ



伝える
チカラ

組織 問題

1

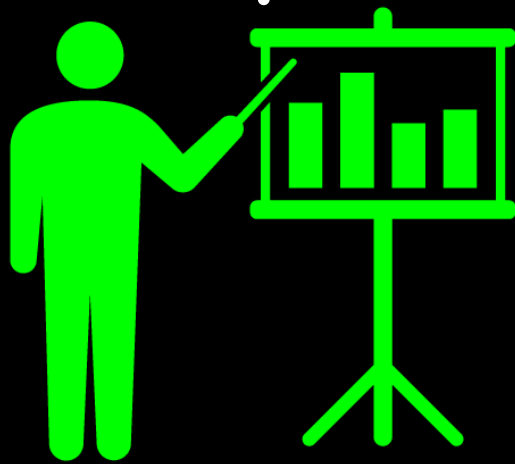
2

3

4



考える
チカラ



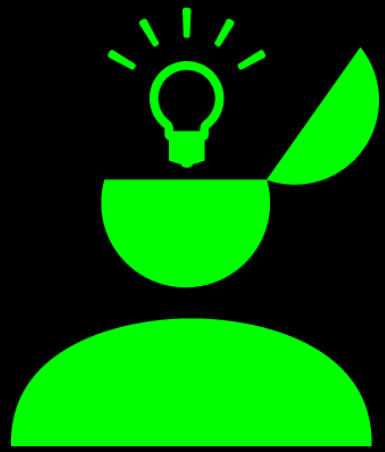
伝える
チカラ



決める
チカラ

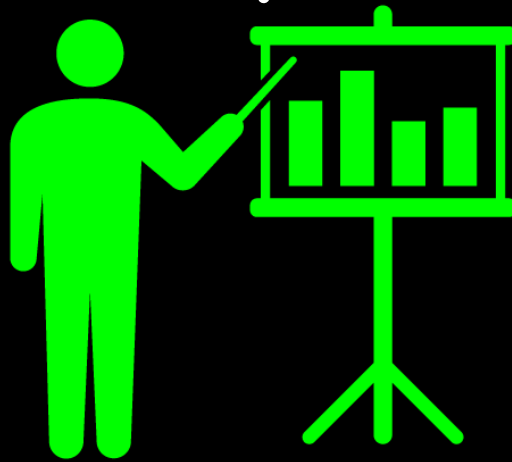
組織 問題

1



考える
チカラ

2



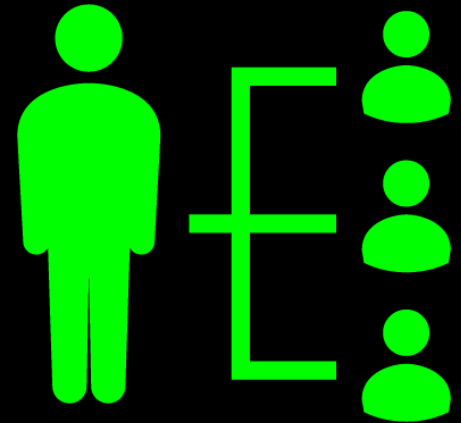
伝える
チカラ

3



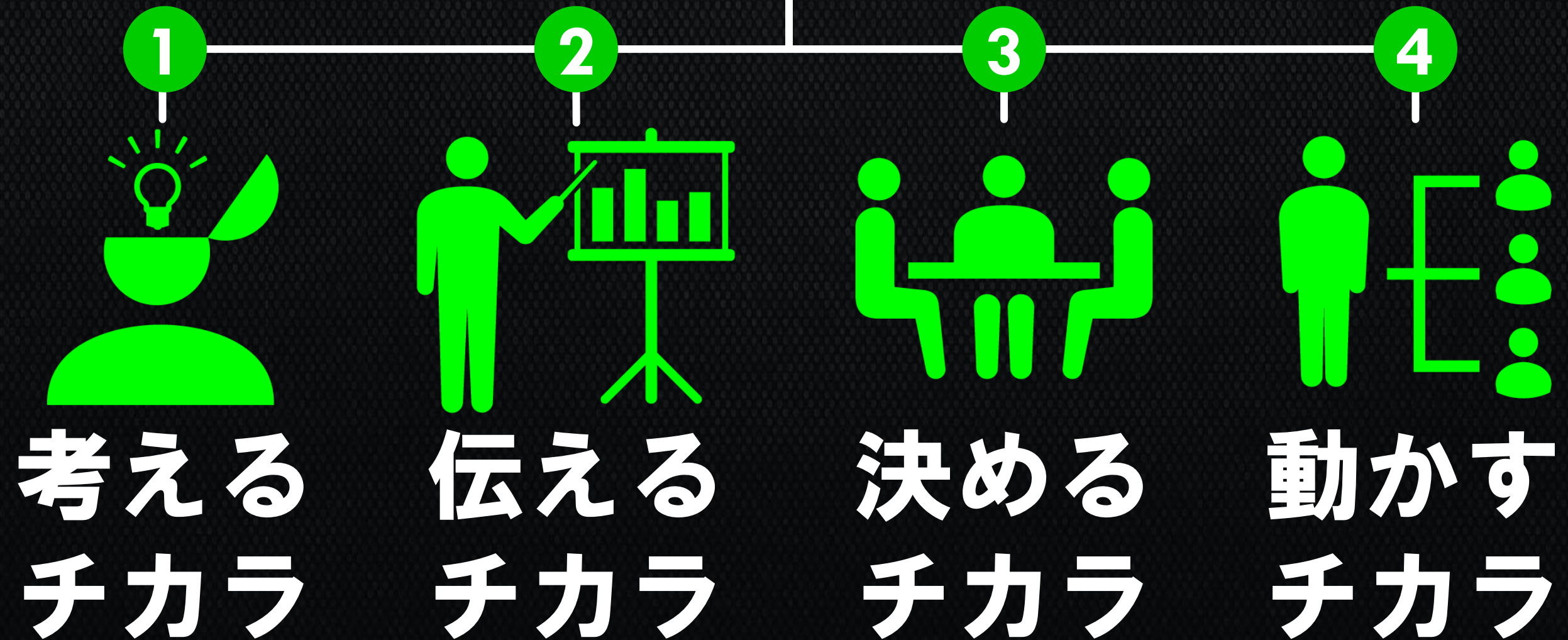
決める
チカラ

4



動かす
チカラ

ノンテクとは組織で問題解決する技術



「問題」って何ですか？

現状

あるべき姿

現状

あるべき姿



ギャップ＝

現状

あるべき姿



ギャップ＝問題

現状

あるべき姿
100走を11秒で走れる！



ギャップ＝

現状
100m走を12秒で走れる！

あるべき姿
100走を11秒で走れる！



ギャップ = 1秒

現状
100m走を12秒で走れる！

現状

あるべき姿

現状

あるべき姿



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

現状

問題解決

あるべき姿



現状

問題解決

あるべき姿



現状

問題解決

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

問題解決は 日常行為そのもの

あるべき姿

ギャップ＝
問題

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

現状

問題解決

問題解決は 医療行為そのもの

あるべき姿

ギャップ＝
問題

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

現状

問題解決

問題解決

問題解決は 地域づくりそのもの

あるべき姿

ギャップ＝
問題

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

現状

問題解決

問題解決

良い



悪い

良い



現状

悪い

良い

あるべき姿
(元の状態)



ギャップ＝
問題

悪い

現状

良い

あるべき姿
(元の状態)

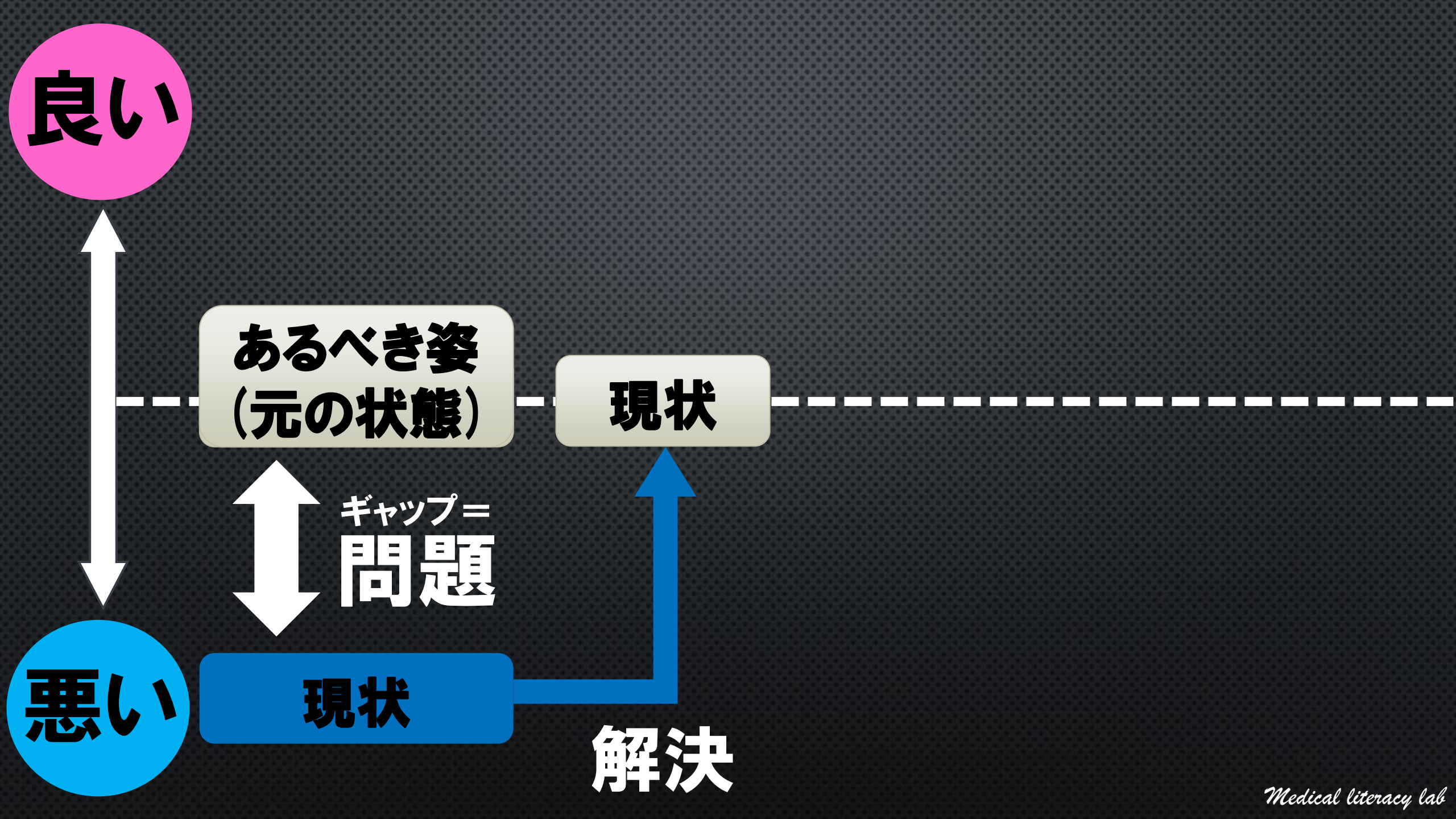
現状

ギャップ＝
問題

悪い

現状

解決



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

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

良い

問題発見型

あるべき姿
(元の状態)

現状

現状

ギャップ＝
問題

悪い

現状

解決

良い

問題発見型



あるべき姿
(元の状態)

現状

現状

ギャップ＝
問題

悪い

現状

解決

あるべき姿

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

ギャップ＝
問題

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

良い

問題発見型

あるべき姿
(元の状態)

現状

ギャップ＝
問題

現状

解決

悪い

あるべき姿

現状

ギャップ＝
問題

現状

解決

問題設定型

患者満足度を上げるには？

あるべき姿 = 期待



あるべき姿 = 期待



現状 = 実際

あるべき姿 = 期待



ギャップ = 不満

現状 = 実際

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

Medical literacy lab

A woman with long brown hair, wearing a white long-sleeved shirt and a bright yellow apron, is smiling and looking at a tablet computer. She is standing in a kitchen with dark wood cabinets. In the foreground, there is a black treadmill. To the right, a kitchen counter is visible with a cutting board, a knife, and some green vegetables. A large black diagonal overlay covers the right side of the image, containing white and pink text.

道筋＝

レシピ

Before

進まない議論



Before

進まない議論



After

進む議論



Before



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！



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来てる！

ちょっとくらい待ってもらったら？



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！

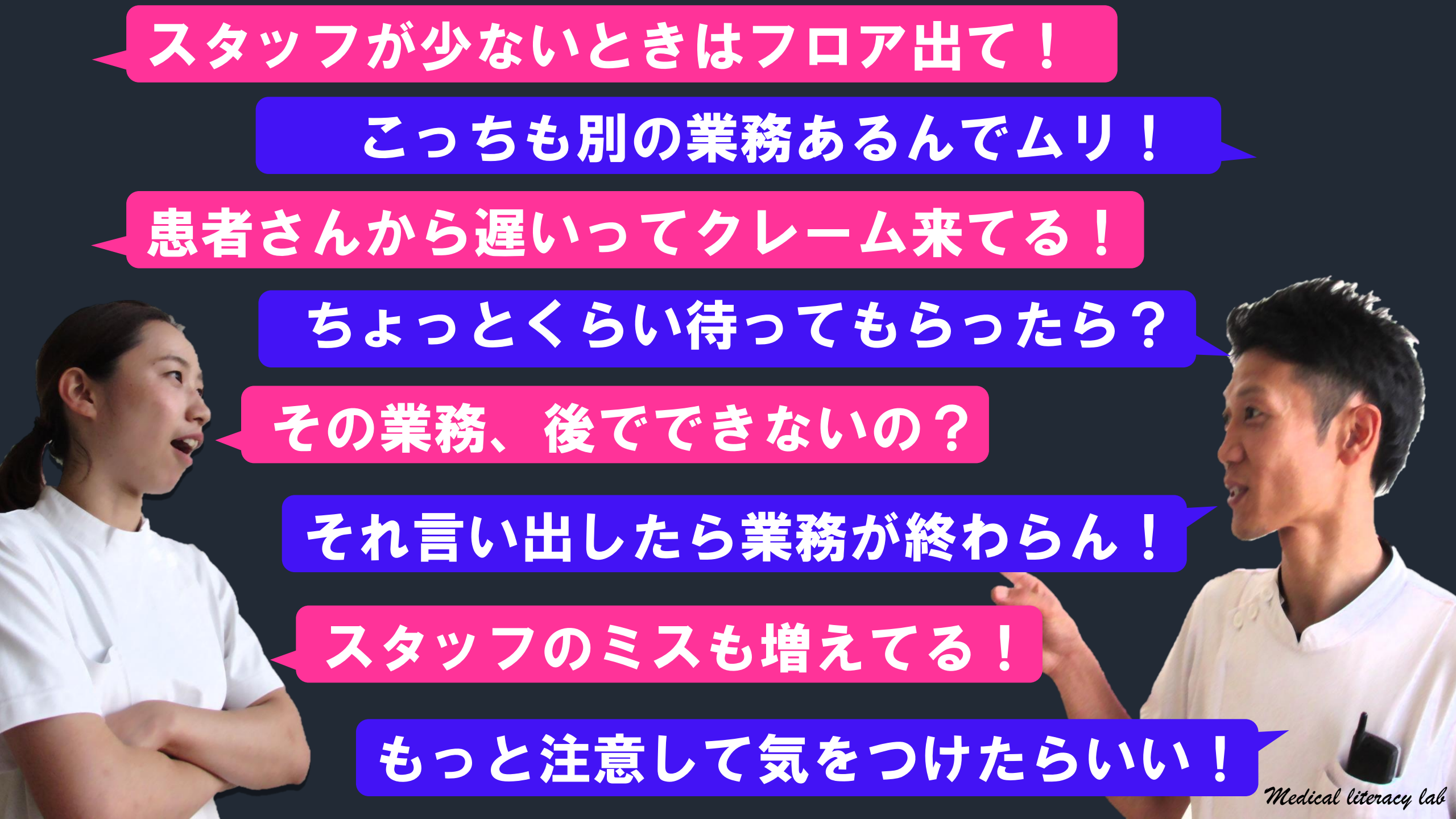
患者さんから遅いってクレーム来てる！

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！



A woman and a man in white medical uniforms are shown from the chest up, facing each other in conversation. The woman is on the left, with her arms crossed, and the man is on the right, gesturing with his hand. The background is dark. Overlaid on the image are several speech bubbles with Japanese text.

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来てる！

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



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



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！



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！

その資料整理は私でもできる？

え？ああ、できると思うよ・・・



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、分担
して手伝うよ。それなら良い？

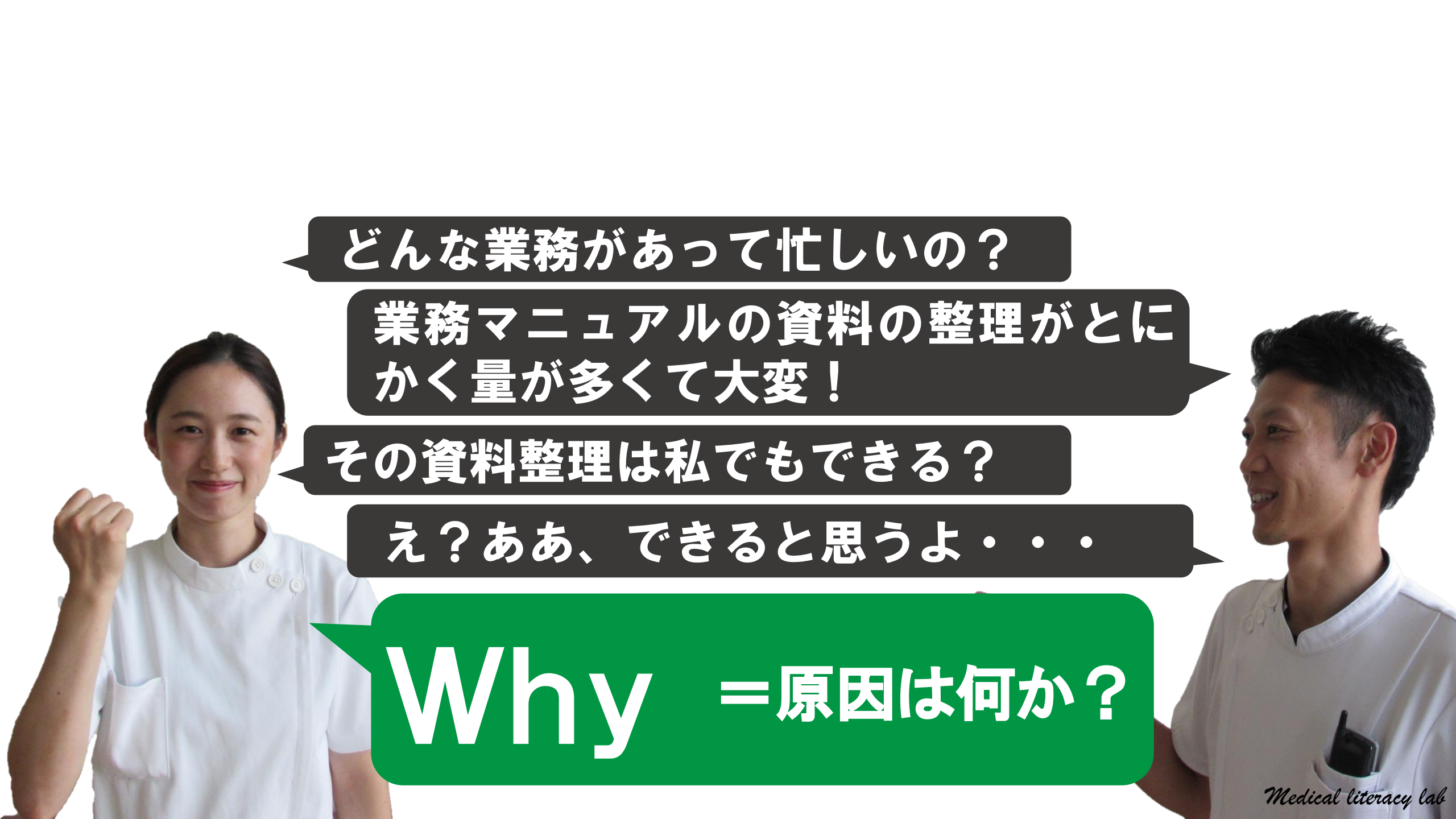
なぜ、スムーズに行った？

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=問題は何か？





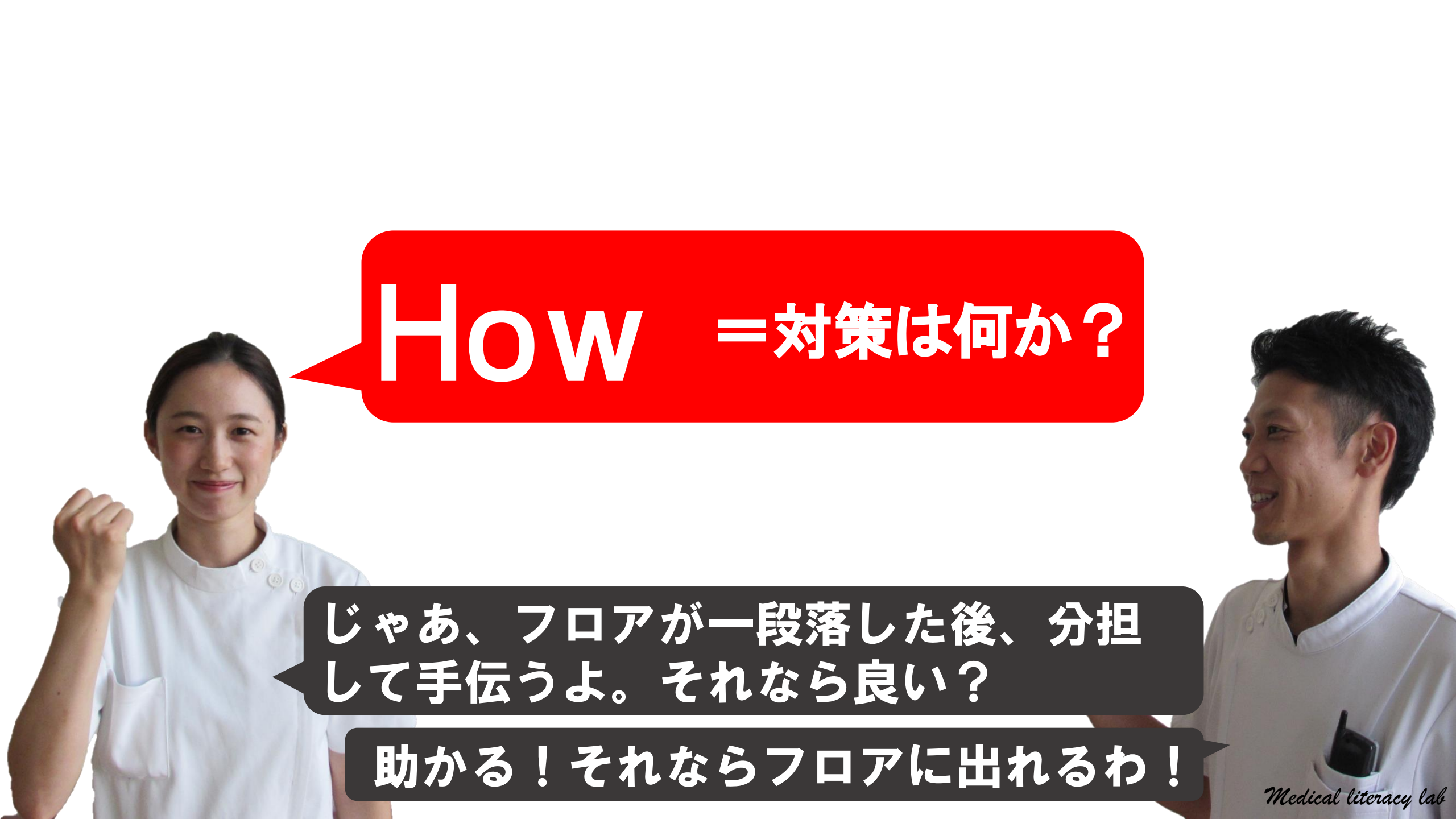
どんな業務があって忙しいの？

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！

その資料整理は私でもできる？

え？ああ、できると思うよ・・・

Why = 原因は何か？

A woman and a man in white lab coats are shown against a white background. The woman on the left is smiling and has her right fist raised. The man on the right is also smiling and looking towards the woman. Three speech bubbles are overlaid on the image. The top bubble is red and contains the text 'How = 対策は何か？'. The middle bubble is dark grey and contains the text 'じゃあ、フロアが一段落した後、分担して手伝うよ。それなら良い？'. The bottom bubble is dark grey and contains the text '助かる！それならフロアに出れるわ！'.

How = 対策は何か？

じゃあ、フロアが一段落した後、分担して手伝うよ。それなら良い？

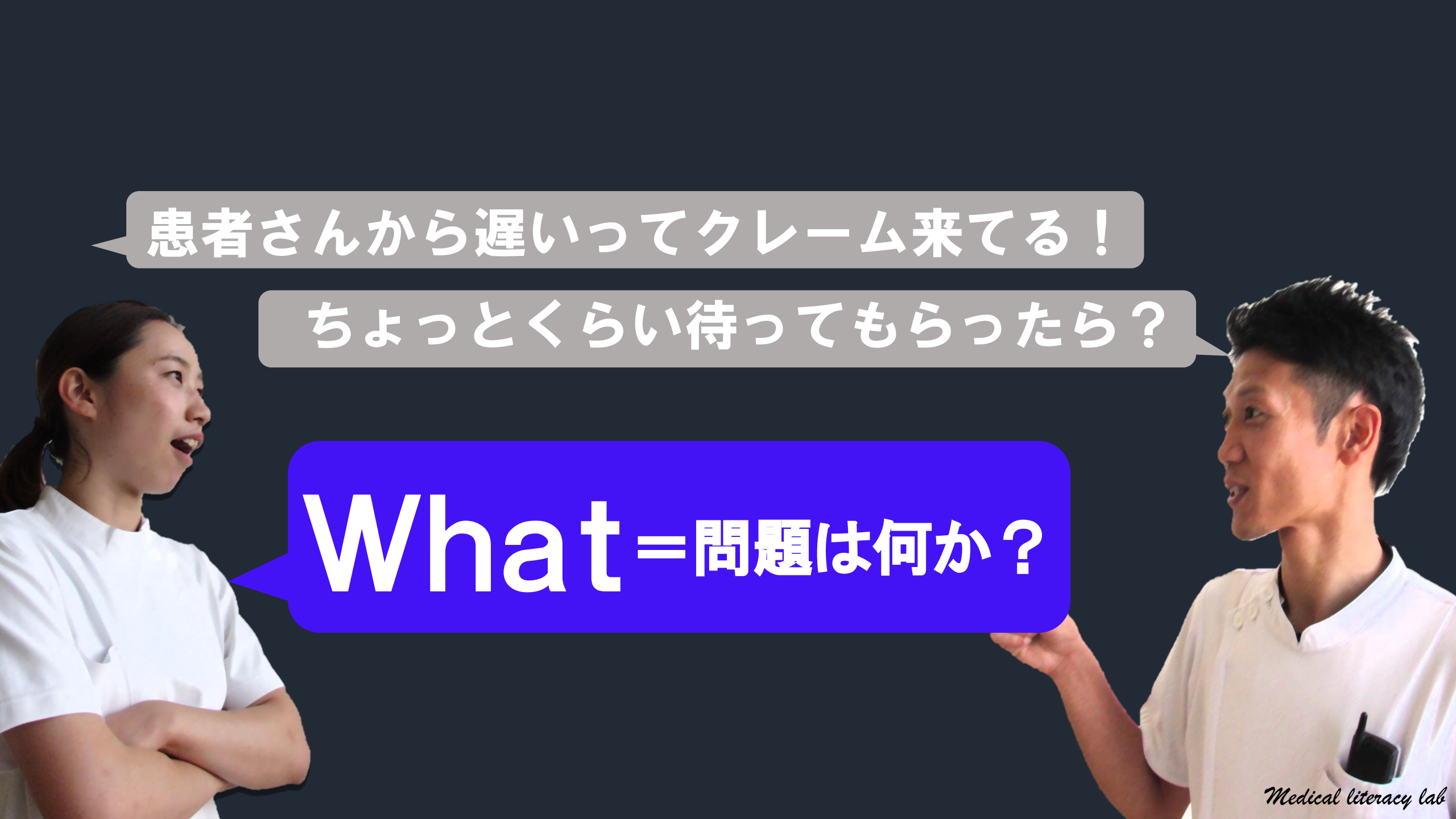
助かる！それならフロアに出れるわ！

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 = 対策は何か？

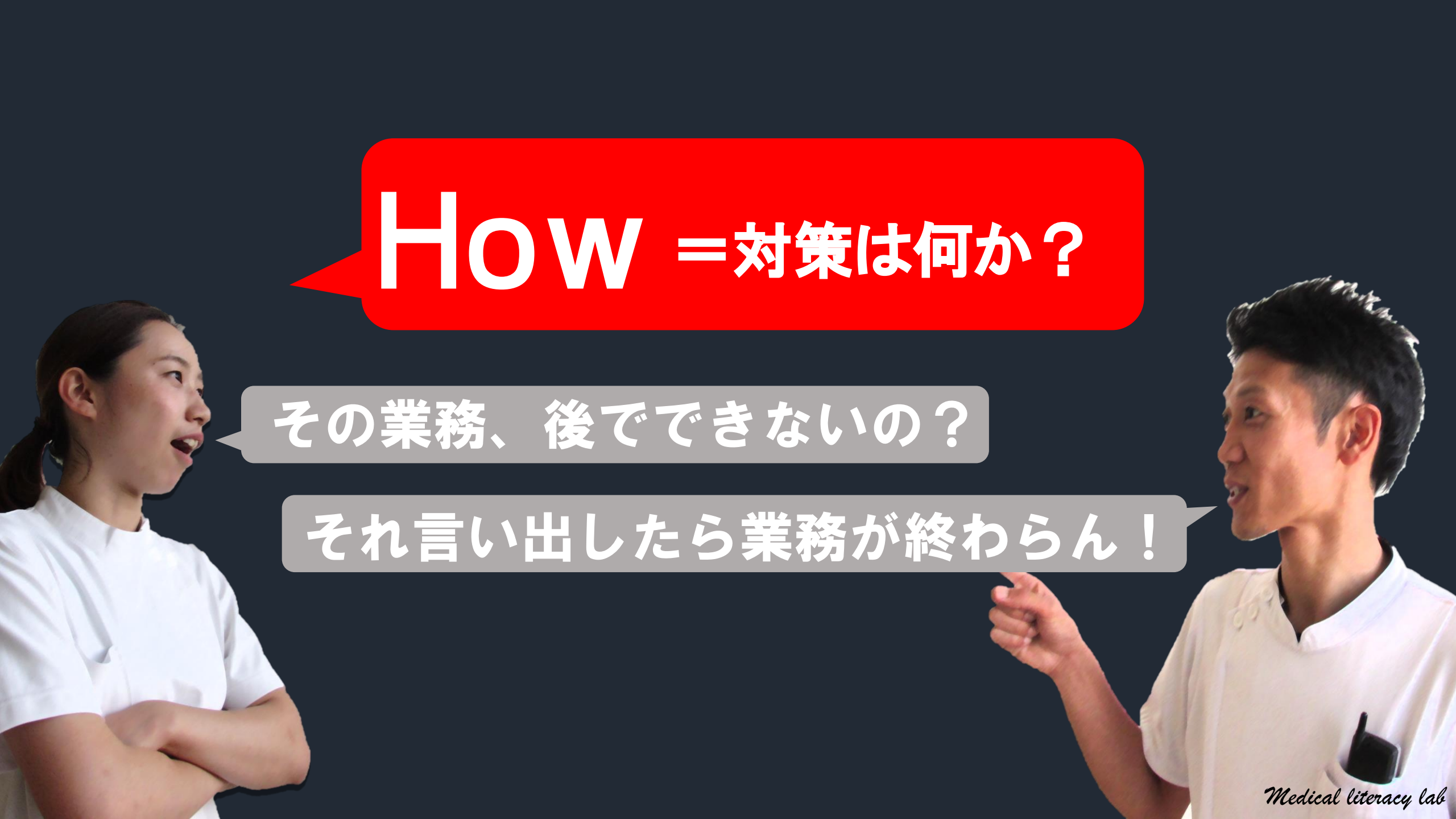


A woman and a man in white medical coats are shown from the chest up, facing each other. The woman on the left has her arms crossed and is looking at the man. The man on the right is gesturing with his right hand. They are both looking at a large blue speech bubble in the center of the image.

患者さんから遅いってクレーム来てる！

ちょっとくらい待ってもらったら？

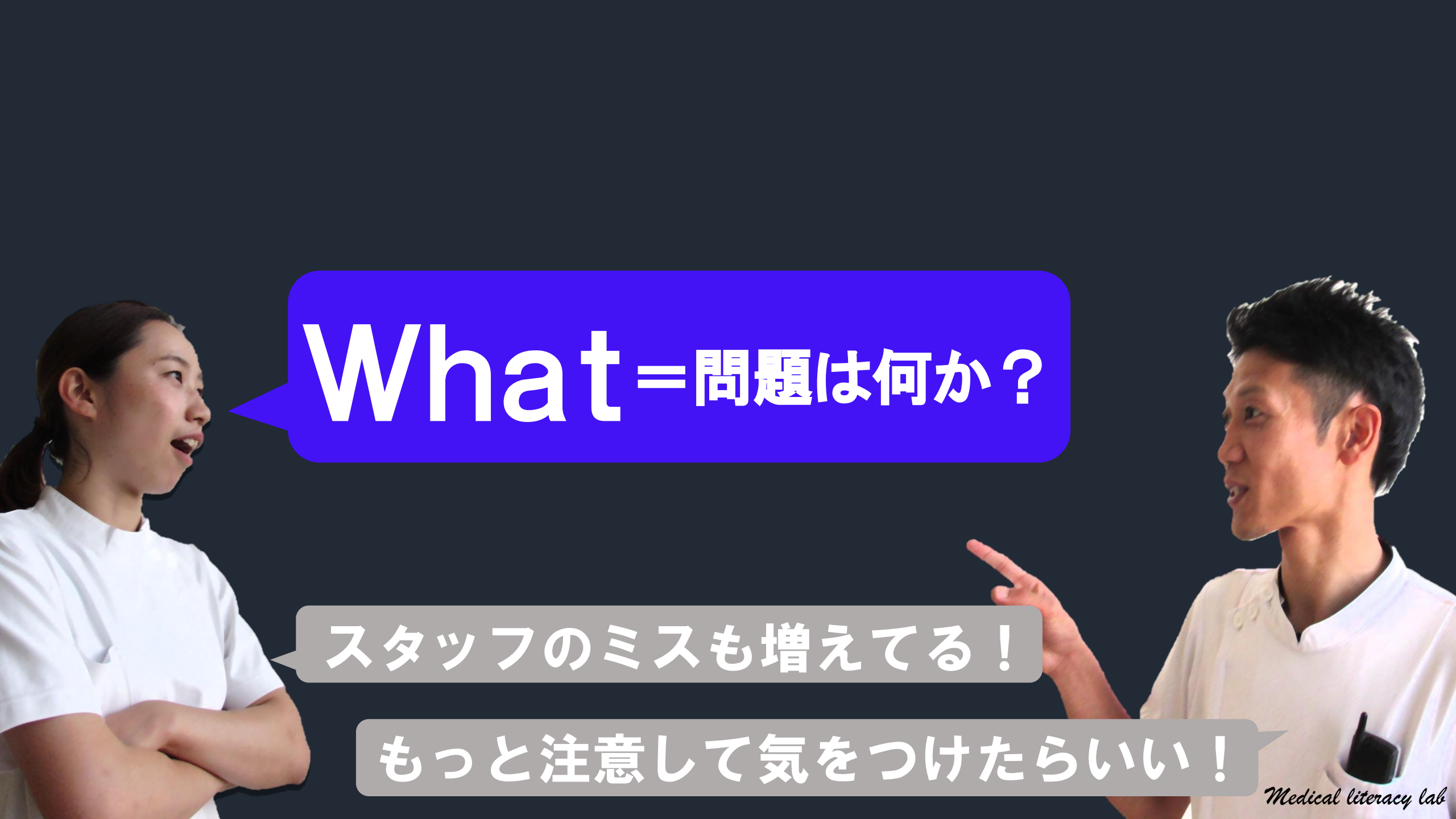
What=問題は何か？



How = 対策は何か？

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！

A woman on the left and a man on the right, both wearing white lab coats, are engaged in a conversation. The woman has her arms crossed and is looking towards the man. The man is gesturing with his right hand while speaking. A large blue speech bubble is positioned between them, containing the text 'What=問題は何か？'. Below this, two grey speech bubbles contain the text 'スタッフのミスも増えてる！' and 'もっと注意して気をつけたらいい！'.

What=問題は何か？

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 = 問題は何か？

上流

上流から
順番に！



What = 問題は何か？

上流

**上流から
順番に！**

Why = 原因は何か？

中流



What = 問題は何か？

上流

**上流から
順番に！**

Why = 原因は何か？

中流

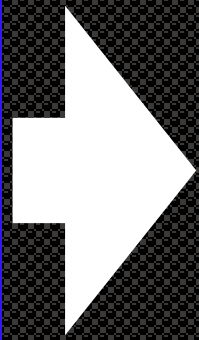
How = 対策は何か？

下流

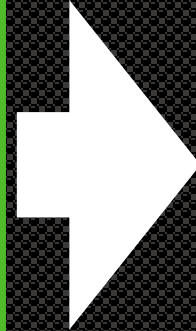


問題解決は2W1Hで考える

What
問題



Why
原因



How
対策

現状

問題解決プラン 作成シート

問題(What)

原因(Why)

対策(How)

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

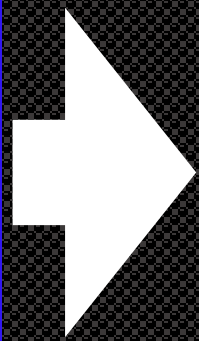
ハサミ
を買う



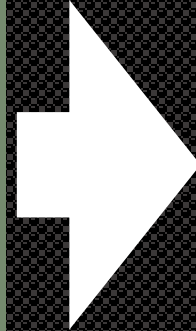
すべての行為（行動）は
何かの問題解決をしている

問題解決は2W1Hで考える

What
問題



Why
原因



How
対策

現状



食材を
集める

GW

問題解決プラン 作成シート

問題(What)

原因(Why)

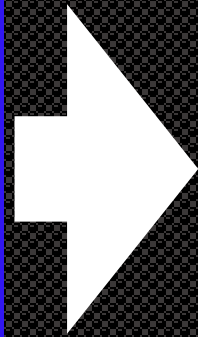
対策(How)



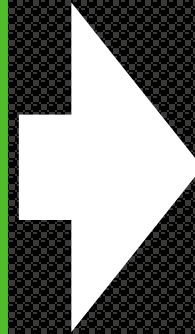
食材を選ぶ

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

現場での問題解決の典型的な間違い

What
問題



How
対策

現場での問題解決の典型的な間違い

What
問題



How
対策



イタチごっこ現象

イタチごっこ現象を予防

What
問題



How
対策

どうしましょう？

は禁止！



QOL（生活の質）

ってどういうことですか？



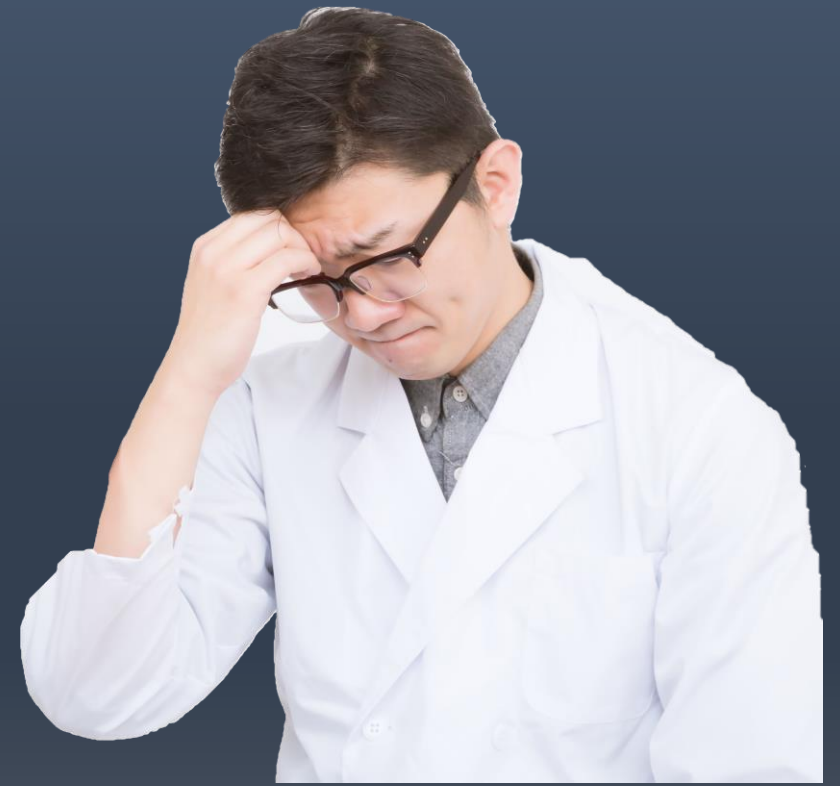
隠し味



ビッグワード

Big Word

あいまいな言葉を
使ってしまうと...



もう30分経ちましたが、
何か決まった話がありました？



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

ビッグワード

Big Word

を使わない

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

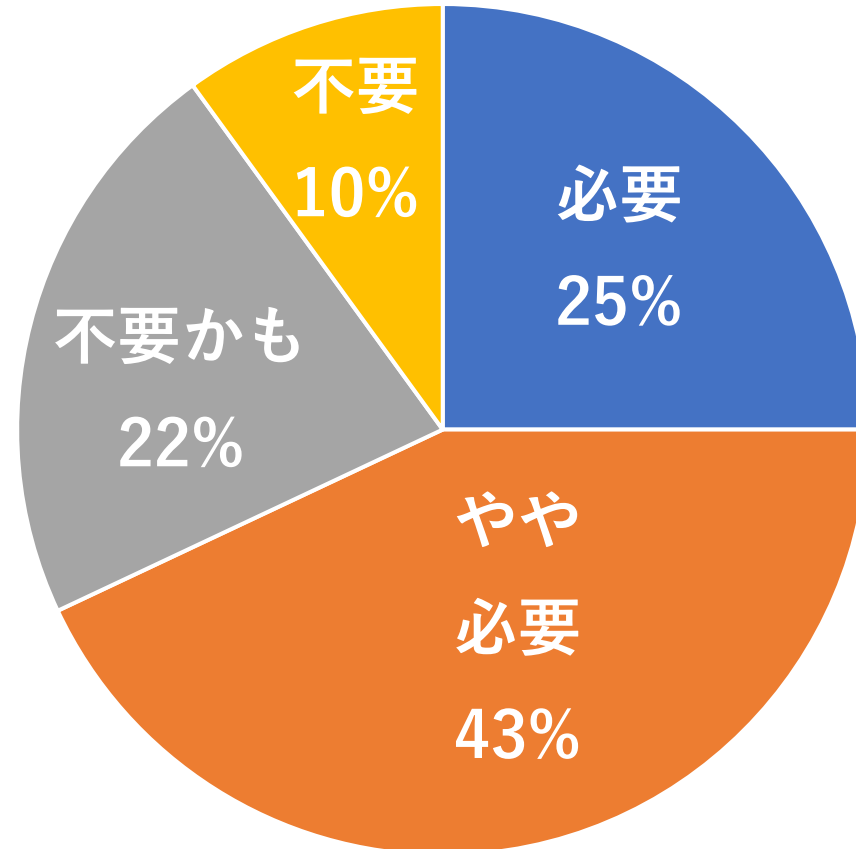
ファクト

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

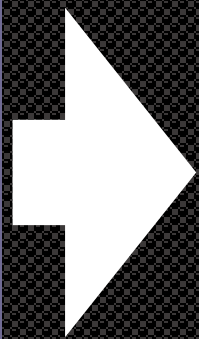
GW

×

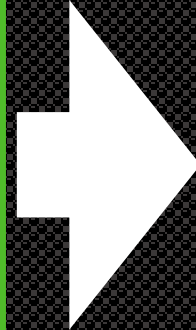
事実

問題解決は2W1Hで考える

What
問題



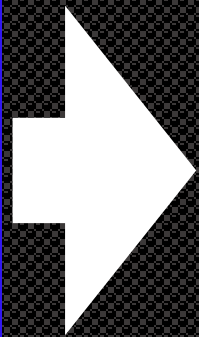
Why
原因



How
対策

原因に踏みとどまって考える

What
問題



Why
原因

なぜ？
なんで？





原因= アイデア 集め

「自転車が取られた」 問題を考える





What 問題

自転車
が取られた



What 問題

自転車
が
取られた

How 対策

注意
する

What 問題

How 対策

自転車
が
取
ら
れ
た

注
意
す
る

イ
タ
チ
ご
っ
こ
現
象

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

自転車が取られた

アイディア
を集める

How 対策

What 問題

自転車が取られた

アイデア
を集める

How 対策

変わる
???

What 問題

自転車
が
取られた

Why 原因

How 対策

What 問題

自転車
が
取
ら
れ
た

Why 原因

高級自転車

How 対策

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

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

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

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
!!!

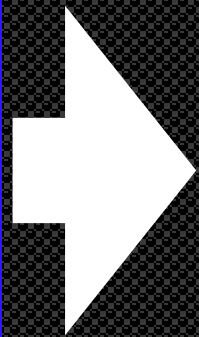
原因=納得感
づくり



「拠り所」を共有する

GW

What
問題



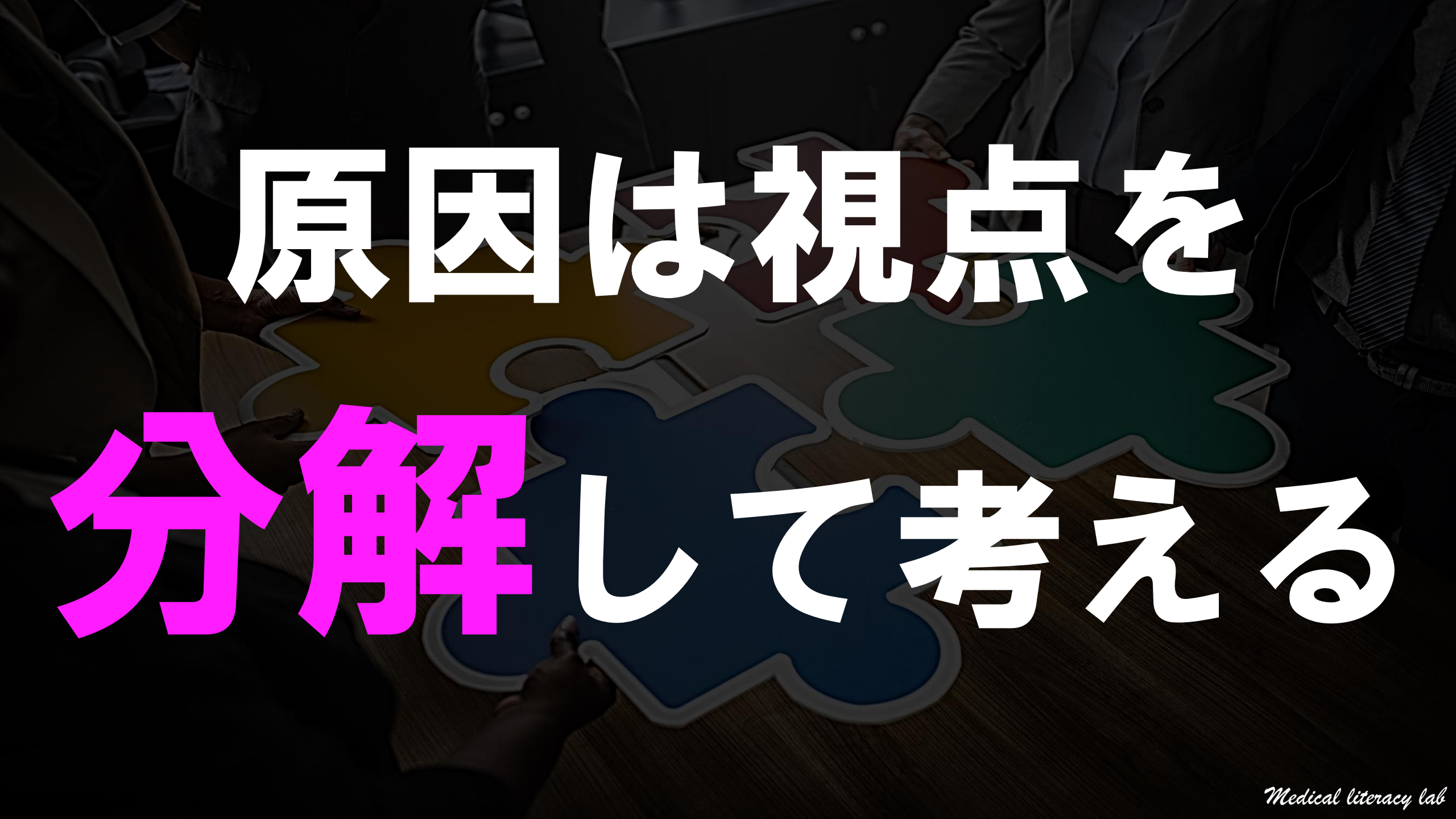
Why
原因

なぜ？
なんで？



Medical literacy lab





原因は視点を

分解して考える

What
問題

Why
原因

〇〇が
〇〇で
ある

What 問題

Why 原因

〇〇が
〇〇で
ある

ヒト（人）

コト（業務）

モノ（環境）

患者満足度が低い原因は？

What 問題

Why 原因

患者
満足度
が低い

スタッフ対応

医療の質

設備
医療費

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

〇〇が
〇〇で
ある

ヒト（人）

スタッフ

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

??

??

??

GW
どんな原因が考えられる？



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

??

??

??

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

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

??

??

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

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

??

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

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

〇〇が
〇〇で
ある

モノ（環境）

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

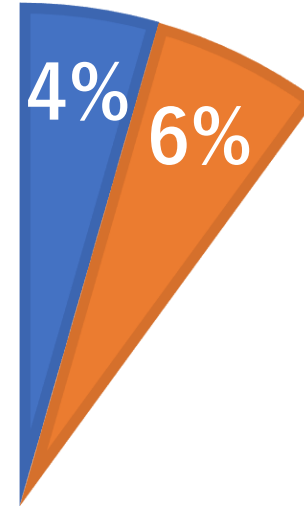


4%

What 問題

家庭の
節電
どうする？

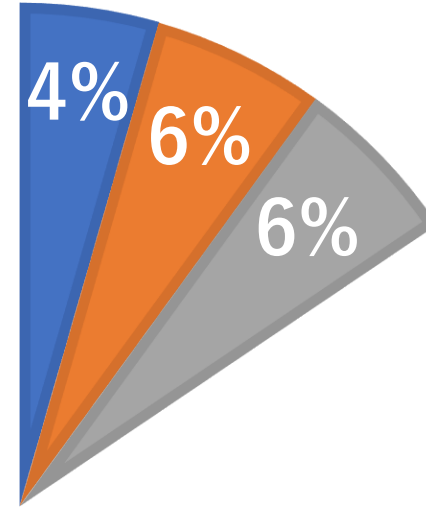
Why 原因



What 問題

家庭の
節電
どうする？

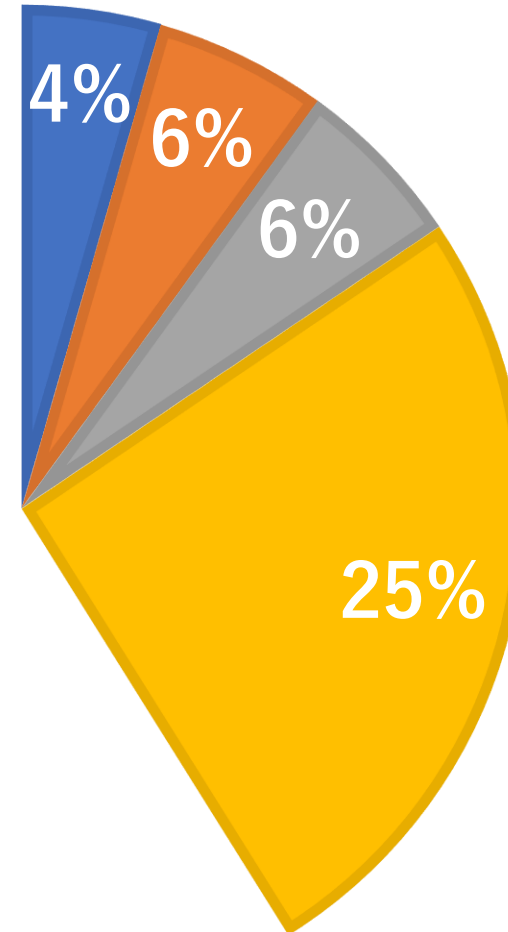
Why 原因



What 問題

家庭の
節電
どうする？

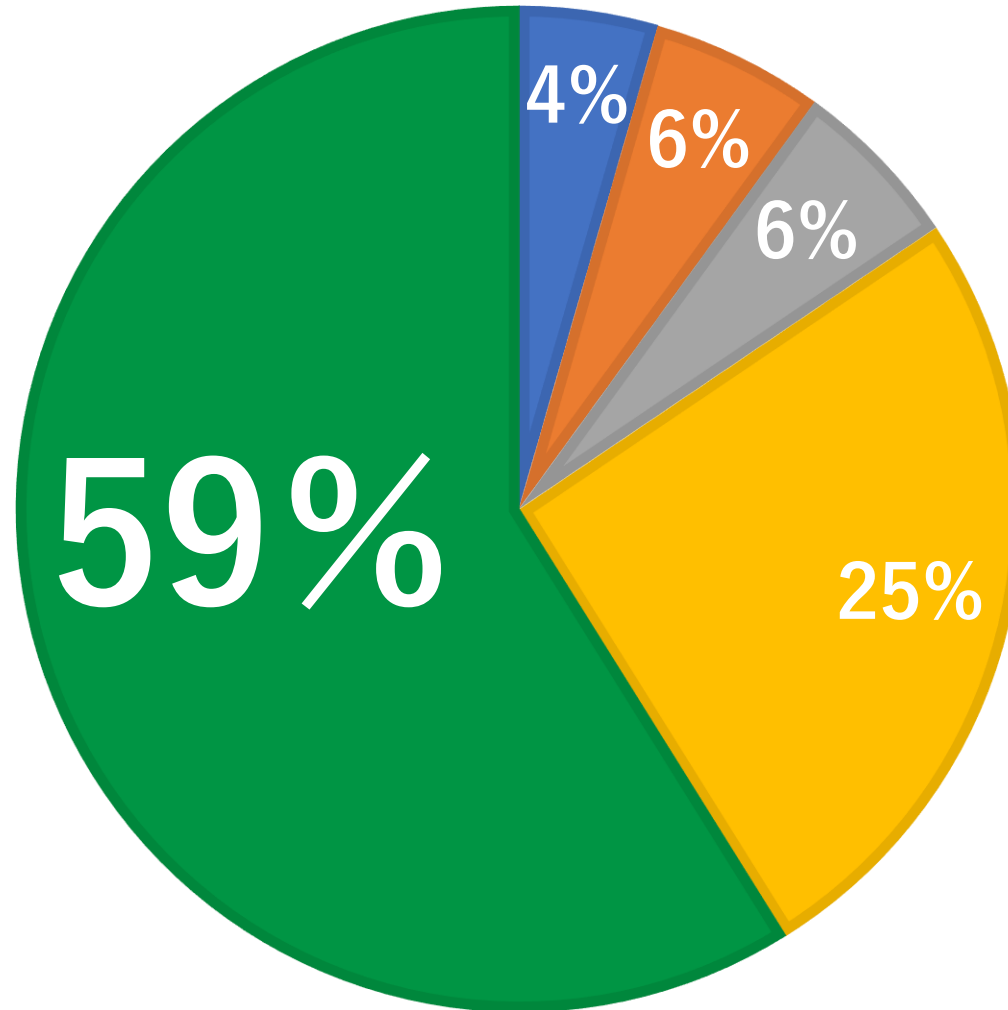
Why 原因



What 問題

家庭の
節電
どうする？

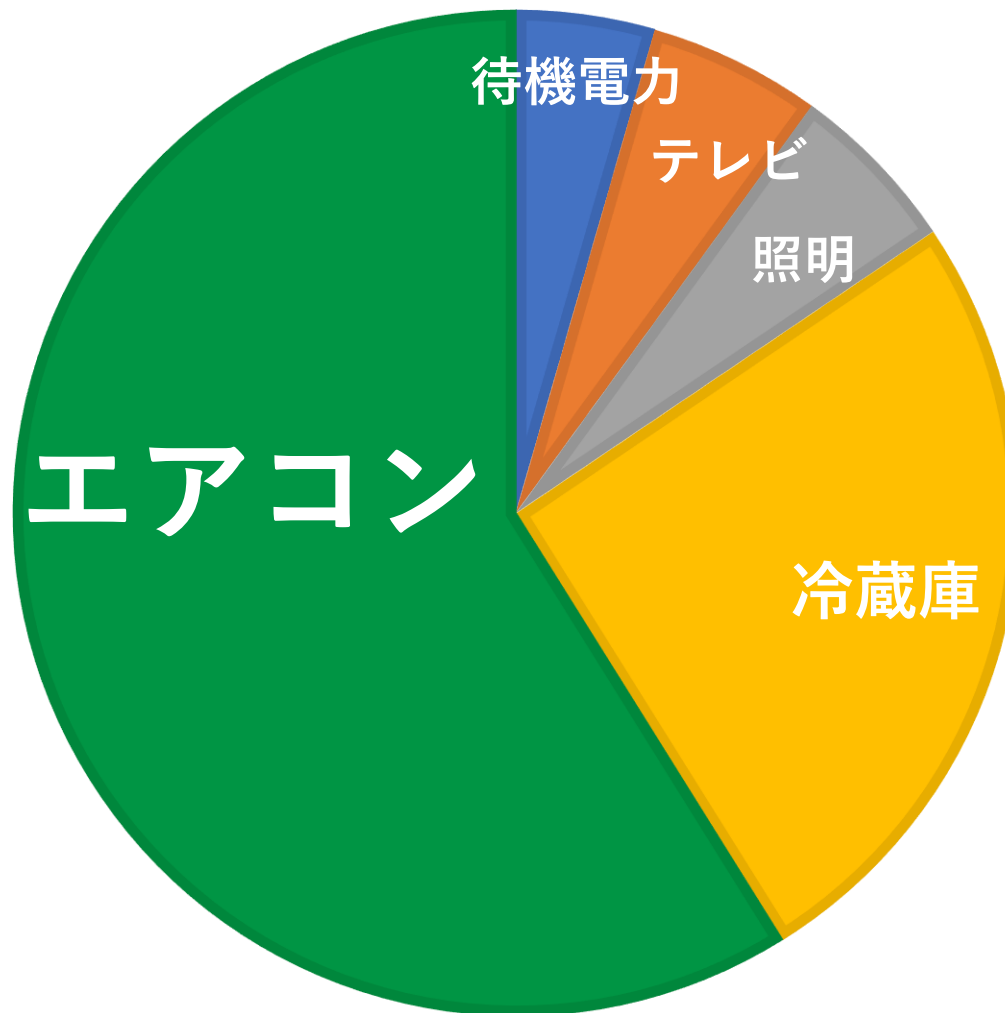
Why 原因



What 問題

家庭の
節電
どうする？

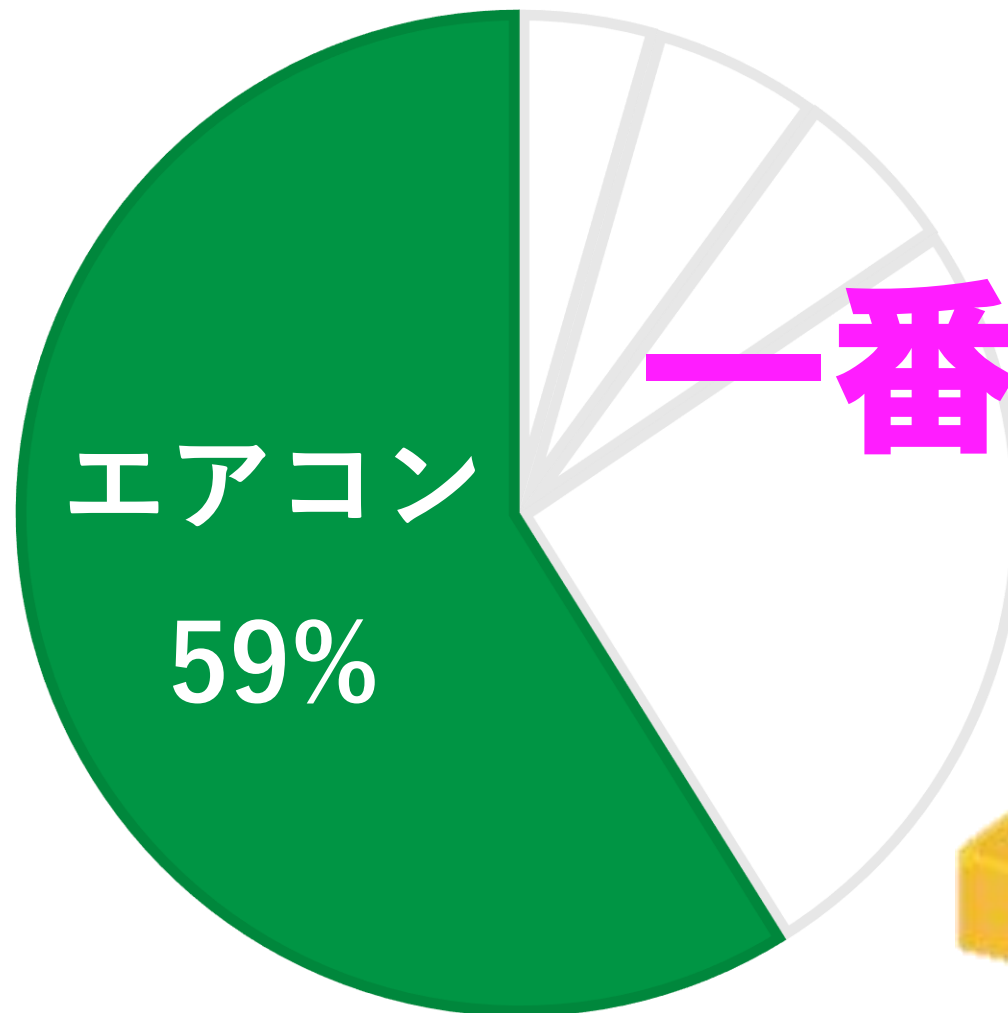
Why 原因



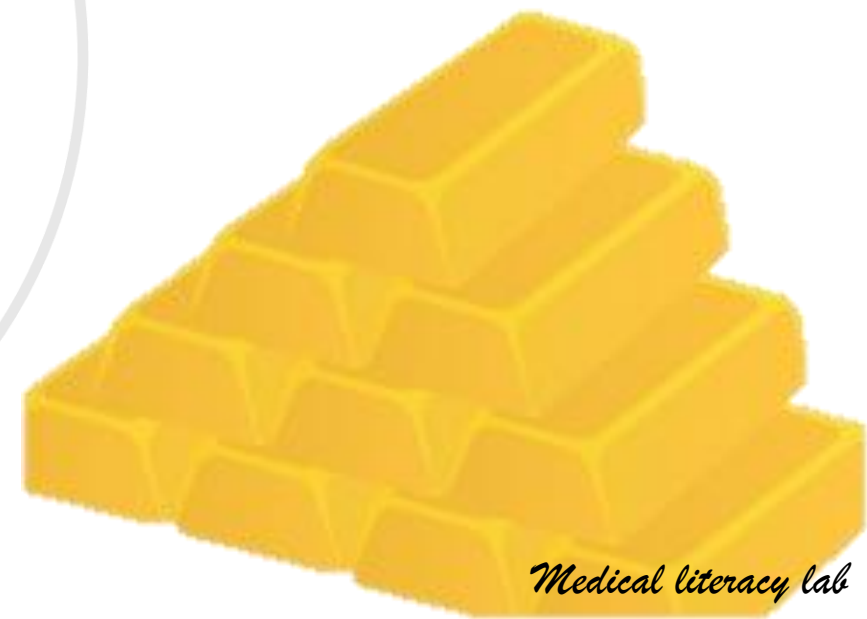
What 問題

家庭の
節電
どうする？

Why 原因



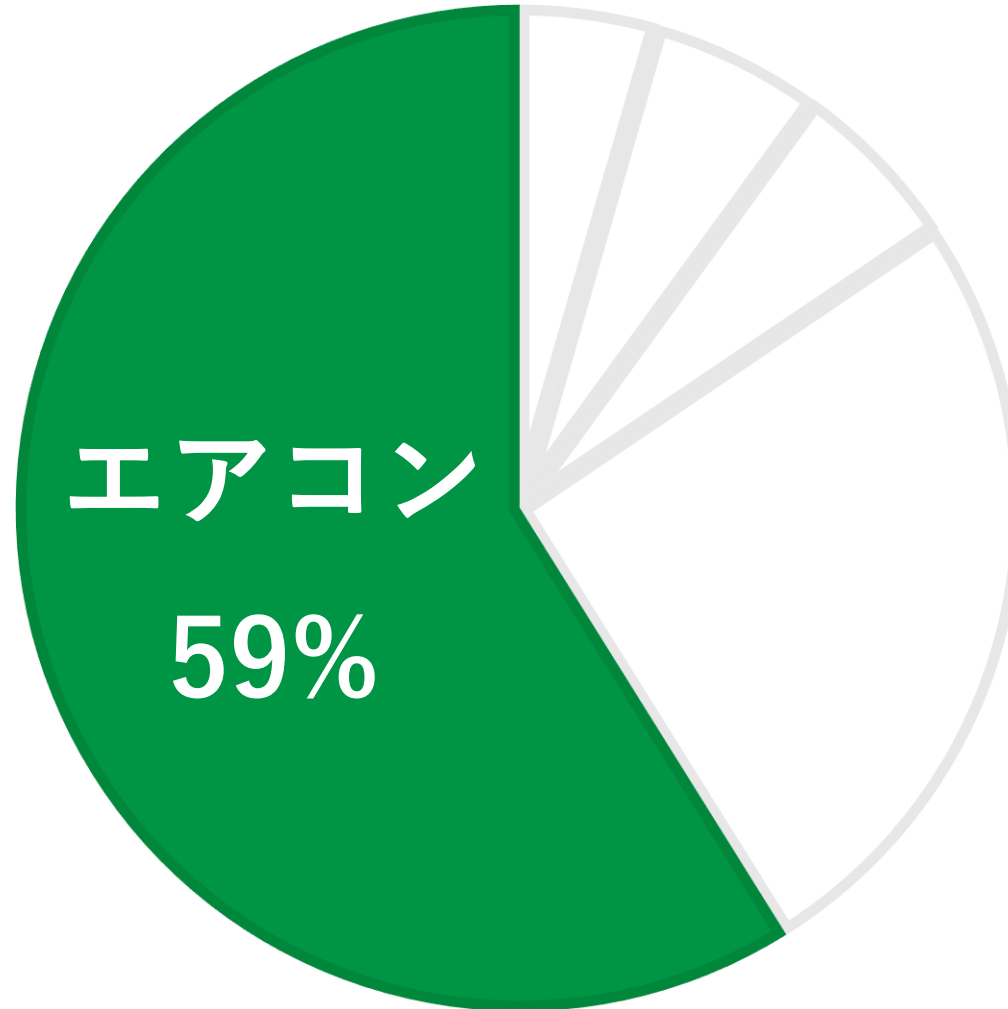
一番重い



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

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

〇〇が
〇〇で
ある







結果

グラタン
まずい

問題

Medical literacy lab

原因（調理の手順）

結果

グラタン
まずい

問題

Medical literacy lab

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

チーズを
かける

オーブンに
入れて
焼く

結果

グラタン
まずい

問題

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

チーズをかける

オーブンに入れて焼く

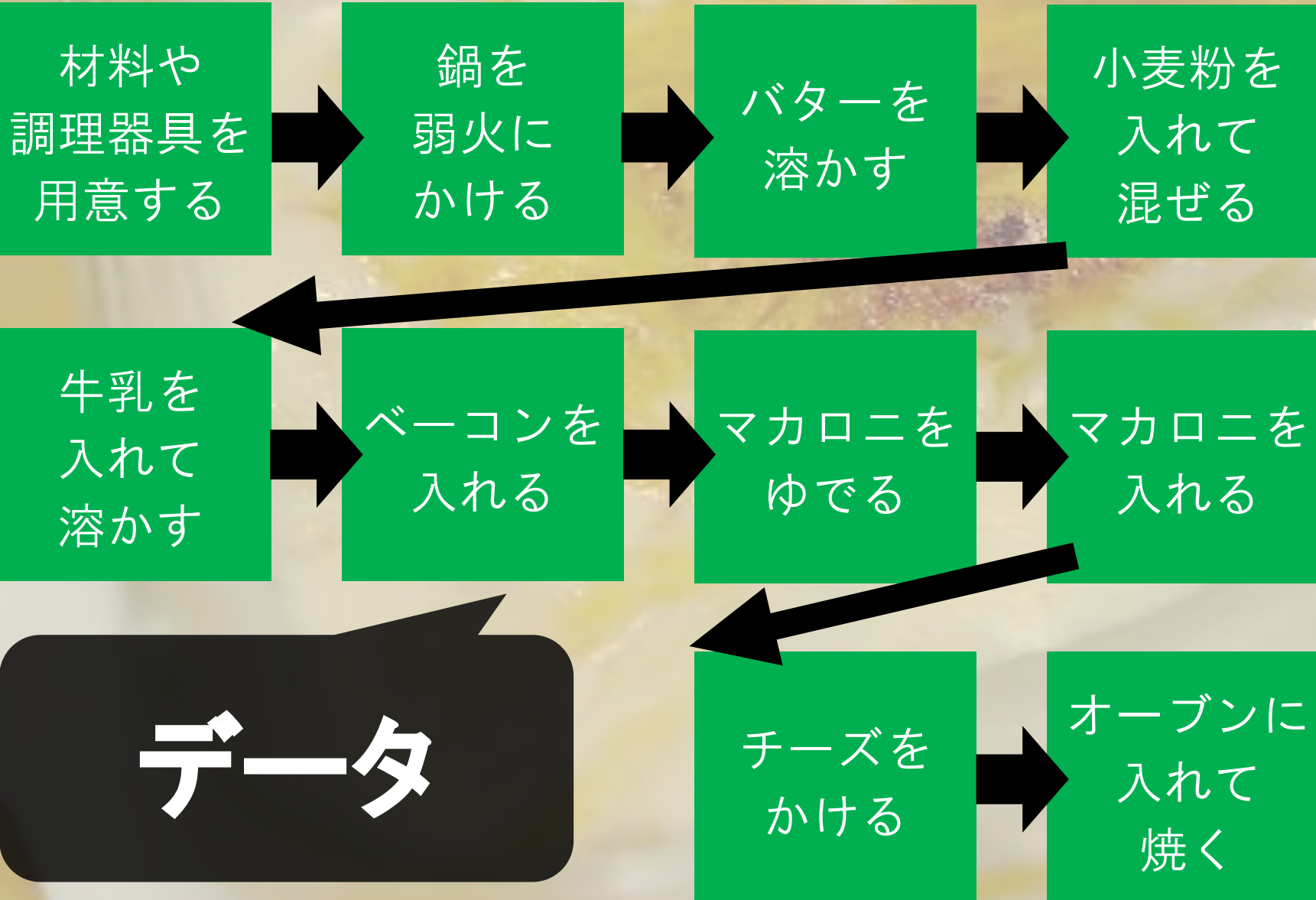
このプロセス
のどこかに

「必ず」

原因がある！

問題

原因（調理の手順）



このプロセス
のどこかに
「必ず」
原因がある！

問題

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

Where どこが？

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

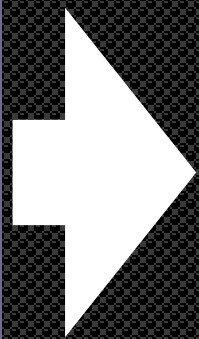
ハード

機器
材料など

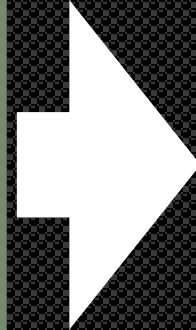


問題解決は2W1Hで考える

What
問題



Why
原因



How
対策

どうしてこのようなことになるのでしょうか？



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



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話したのになぁ～

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方が 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!?今週末までにお願いって言ったよね！ちゃんとしないと困るよ、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



A. ここがビッグワード!!

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！ちゃんとしないと困るよ、間に合うの？

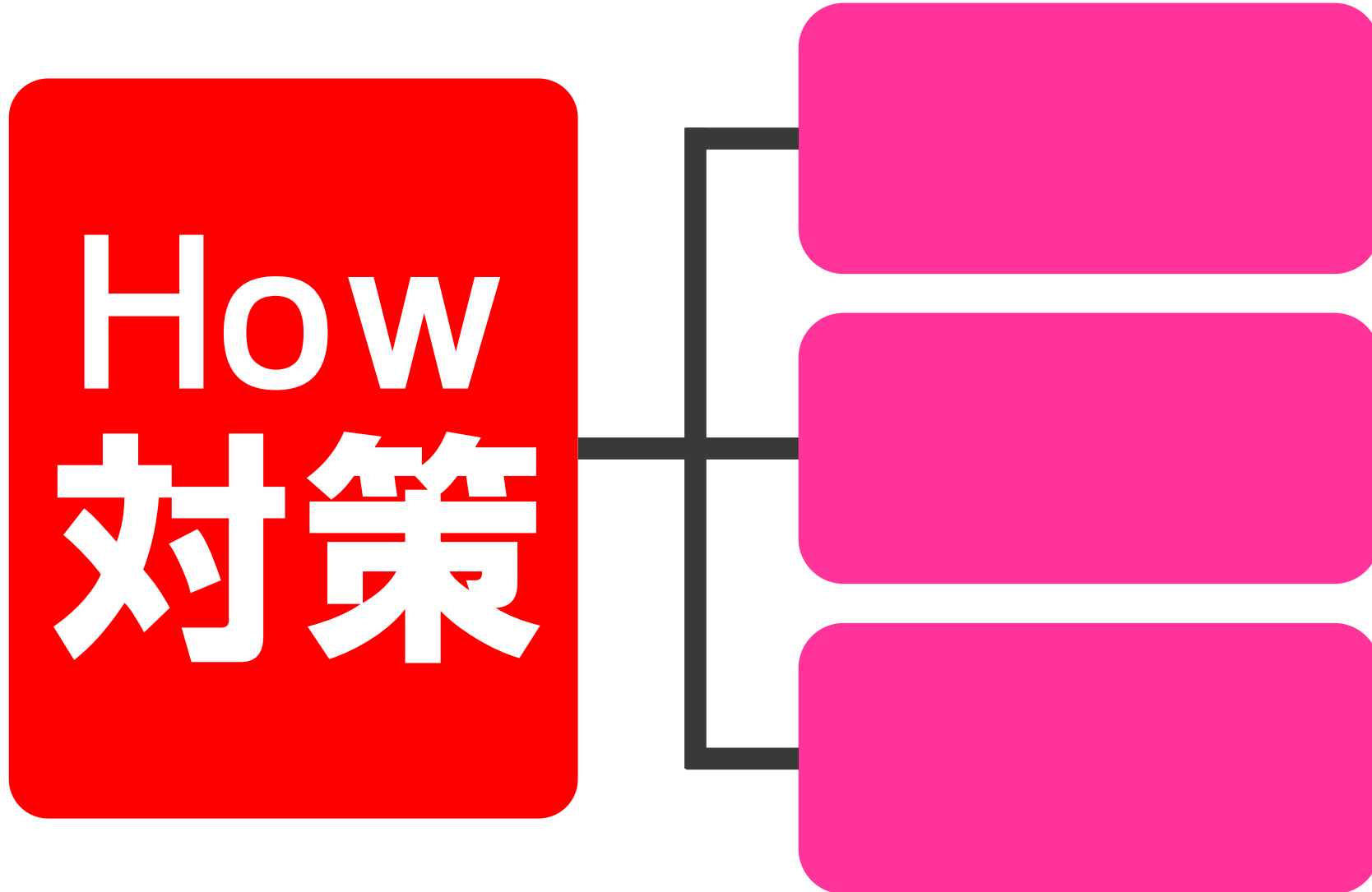
すみません、わからないところが多くて…

だったら、Cさんに聞いてみなさい！
彼女詳しいから。

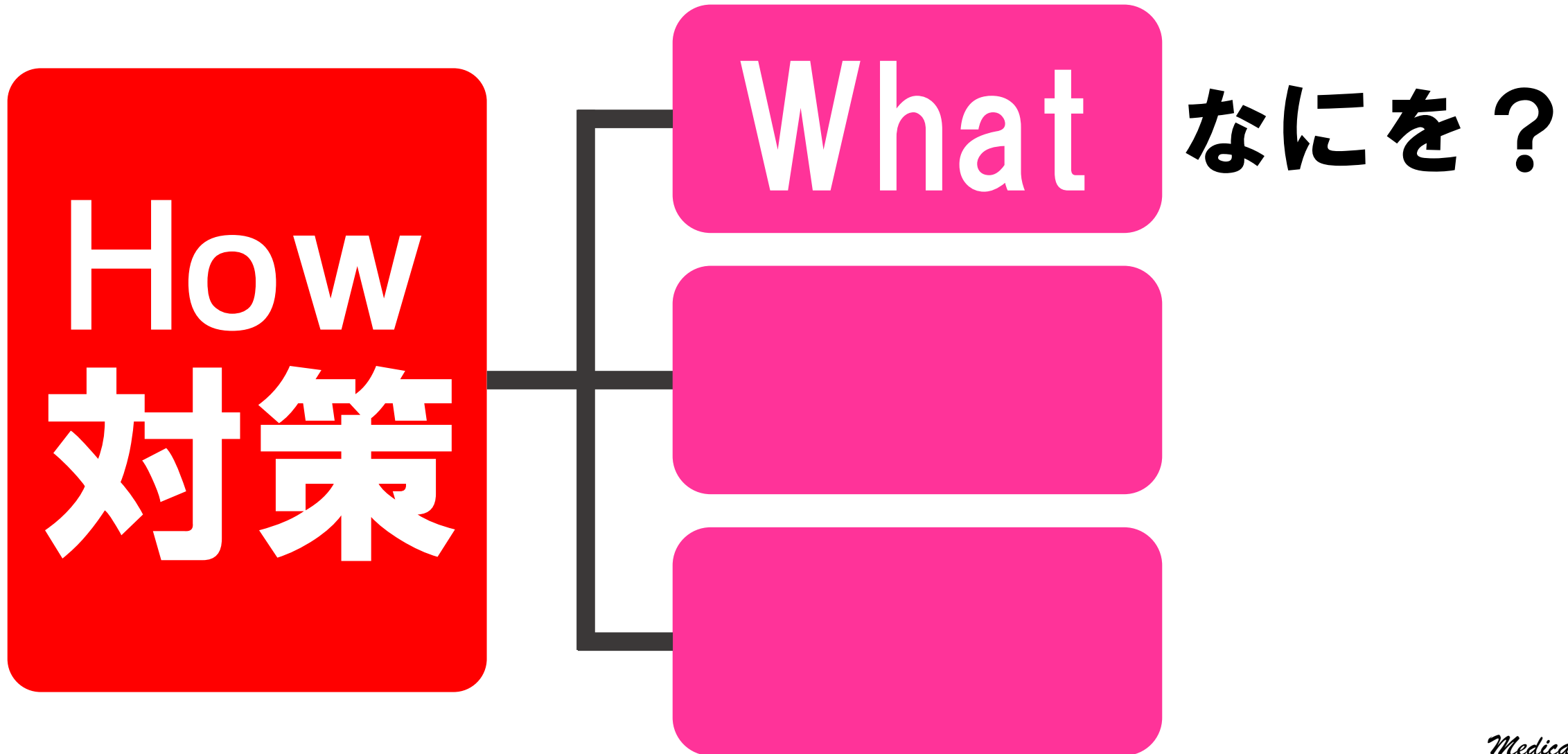
はい、できるだけ自分で努力してみて、
できなければちょっとお願いしてみます



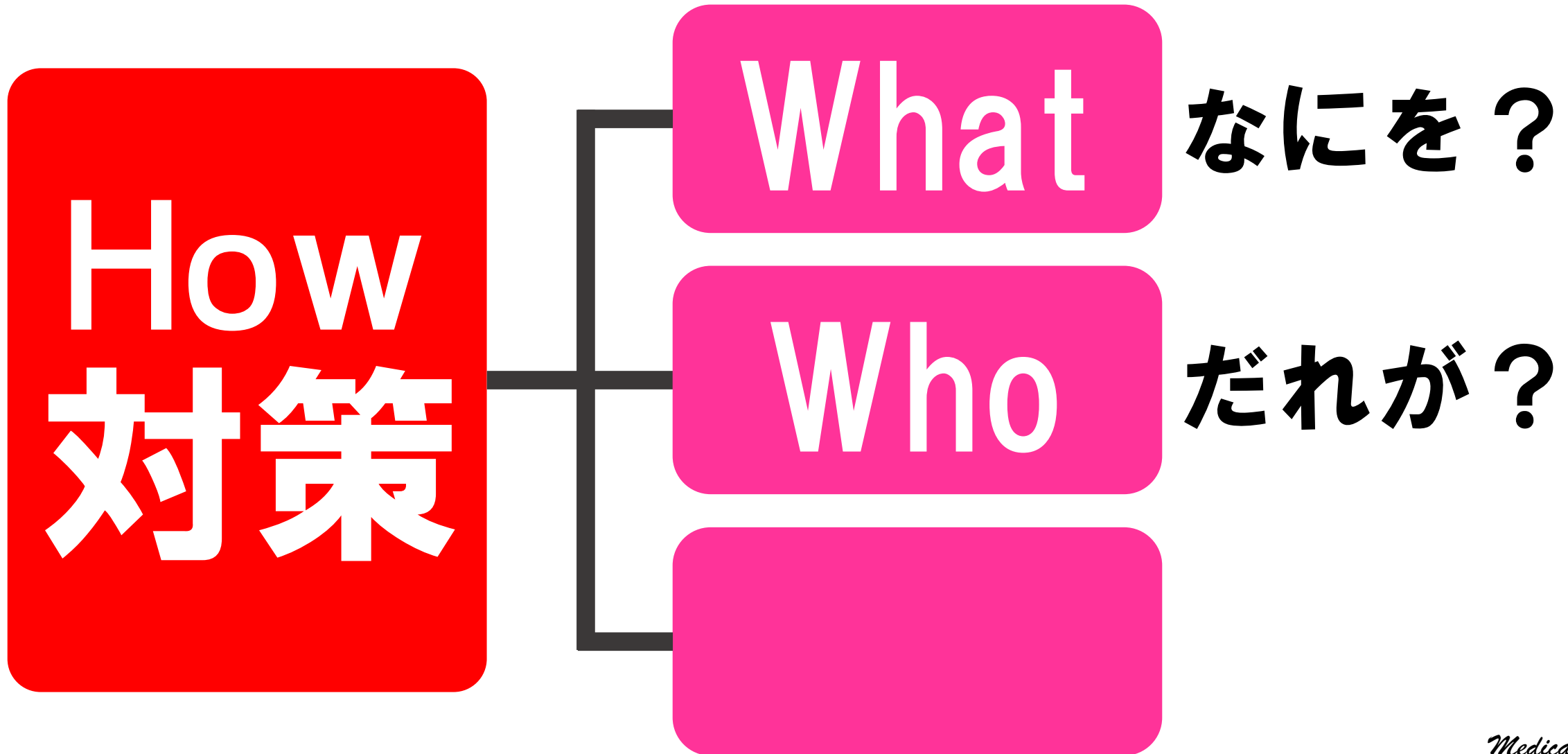
3 WをHow = 対策に盛り込む



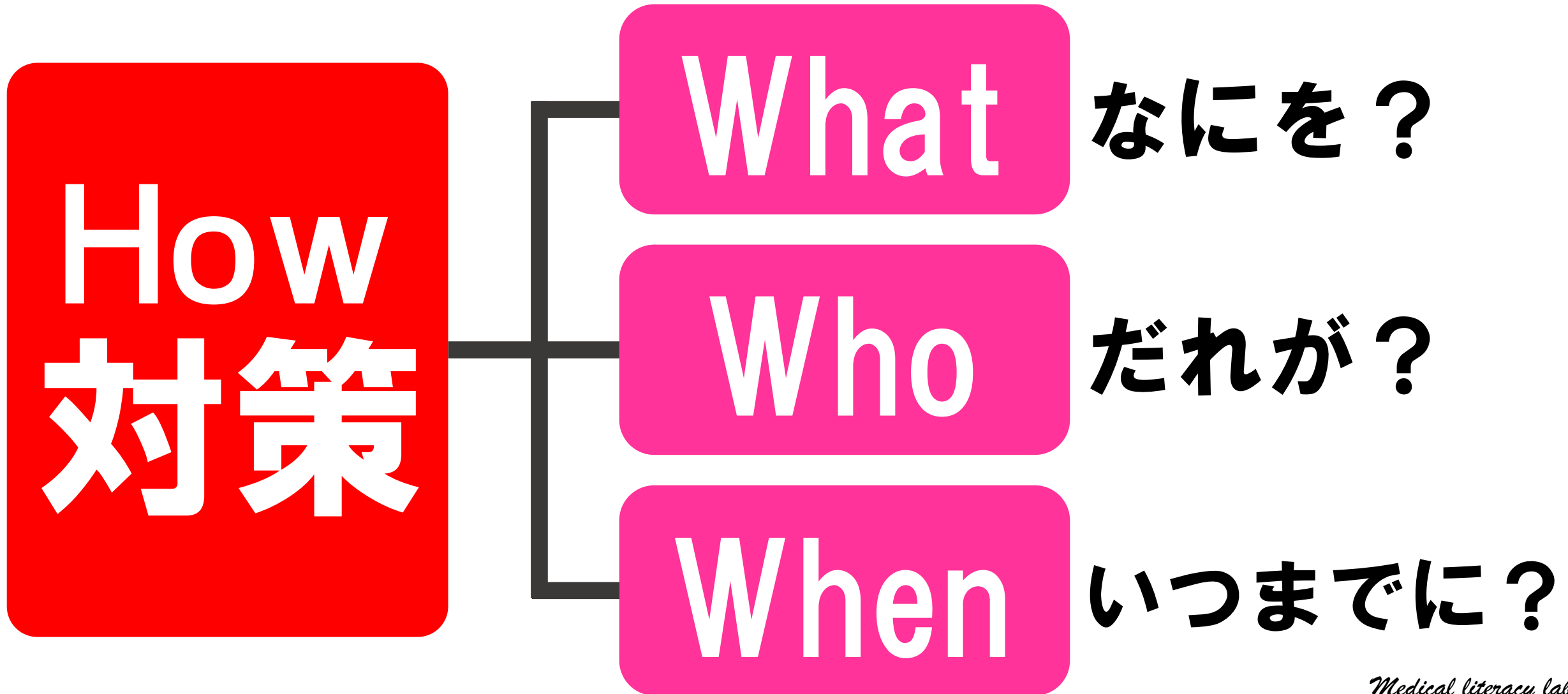
3 WをHow = 対策に盛り込む



3 W を How = 対策に盛り込む



3 W を How = 対策に盛り込む^{GW}



ビッグワードに陥らない
ための魔法の一言!!



具体的
には



What
=問題は？

Why
=原因は？

How
=対策は？

ビッグワード

Big Word

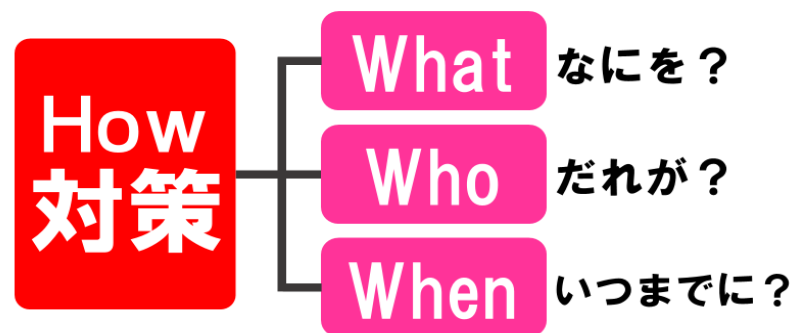
を使わない

Medical literacy lab

なんのために **Why** 原因 を考えるのか？

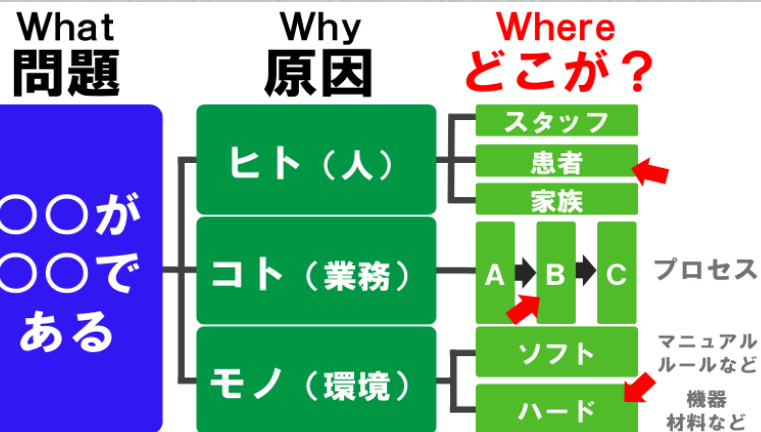


3 W を How = 対策に盛り込む



その効用は
主観
意見
感情
を排除できる

数字
×
事実



Medical literacy lab



レシピ = 2W1H



レシピ = 2W1H
隠し味 = ビッグワード



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！



あくまでも**目的**は

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

問題解決シートver1.0 *Medical literacy lab*

を提出
することではなく

早く出さ
なきゃ!!

あくまでも**目的**は

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

問題解決シートver1.0 *Medical literacy lab*

を提出
することではなく

考える力

を養うこと



部署や職種を越えて 2W1Hを共通言語に



現状



食材を
集める

問題解決プラン 作成シート

問題(What)

原因(Why)

対策(How)



食材を選ぶ



下ごしらえする

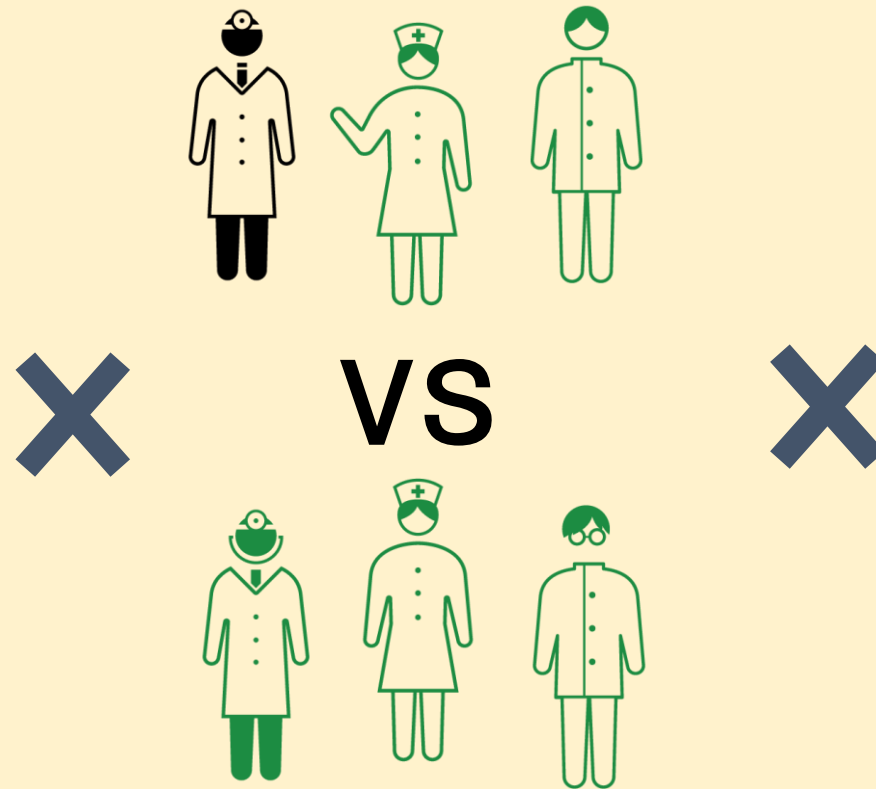


調理する

問題解決の部署対抗戦を開催する

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

問題解決シートver1.0 Medical literacy lab



病棟ごとに
競わせる



3カ月ごとに
表彰する

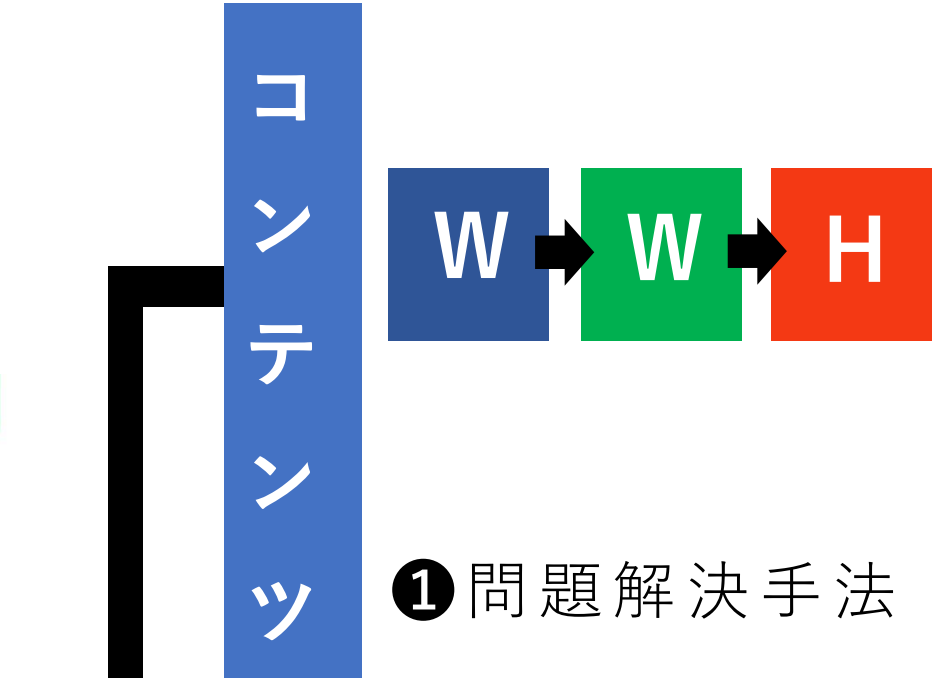
問題解決
シート枚数を
測る

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



① 問題解決手法

はじめての ノンテクニカルスキル (非医療技術)

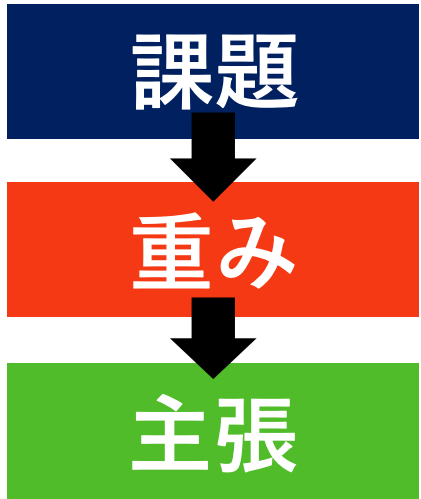
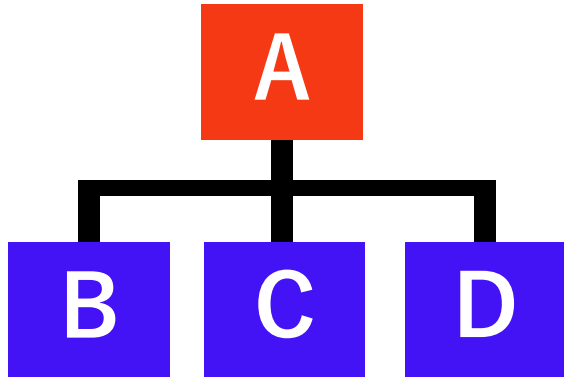
図解 シンプルな
思考・伝達・議論
交渉・管理・教育
の技術60

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

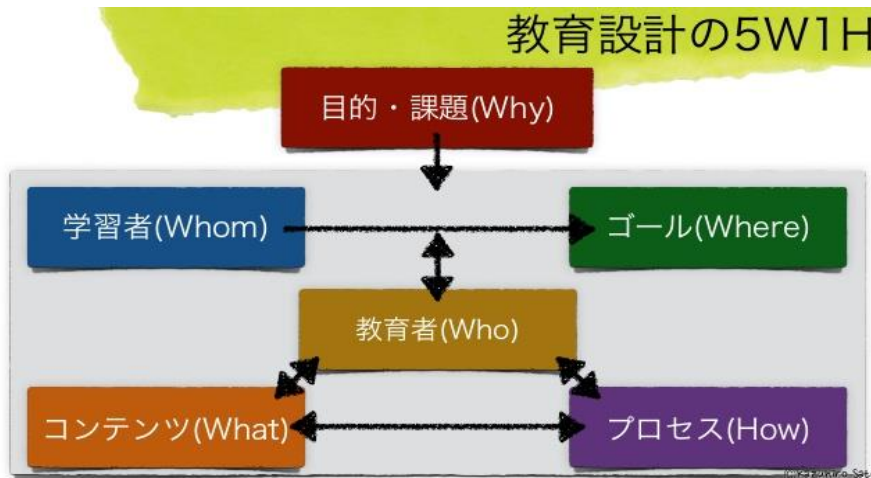
教
育
設
計



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

Medical literacy lab

現状



食材を集める



あるべき姿



料理の完成をイメージ

問題(What)

原因(Why)

対策(How)



食材を選ぶ



下ごしらえする



調理する

目的

誰のため？

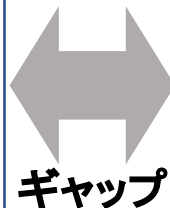


何のため？

現状



食材を
集める



あるべき姿



料理の完成
をイメージ

問題(What)

原因(Why)

対策(How)



食材を選ぶ



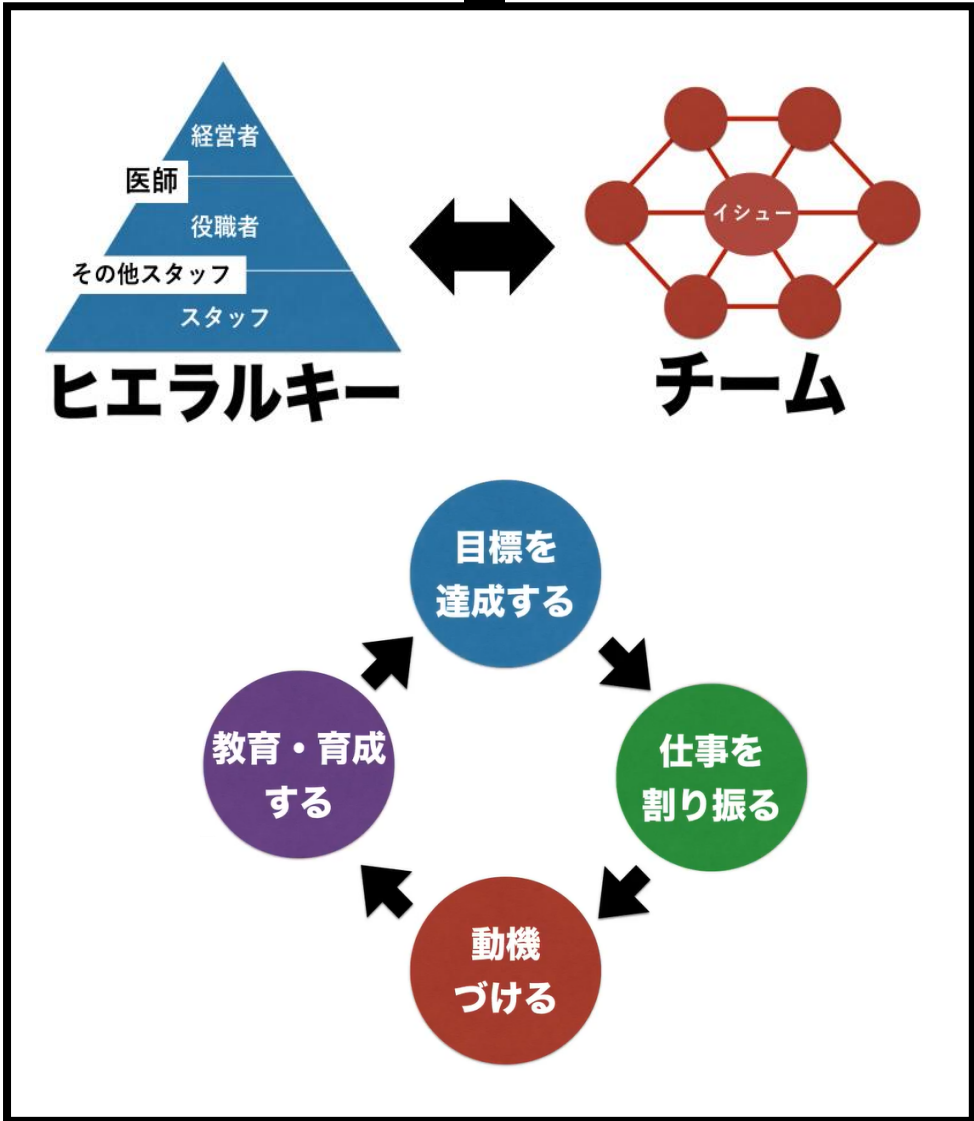
下ごしらえする



調理する



仕組み



スキル

はじめてのノンテクニカルスキル (非医療技術)



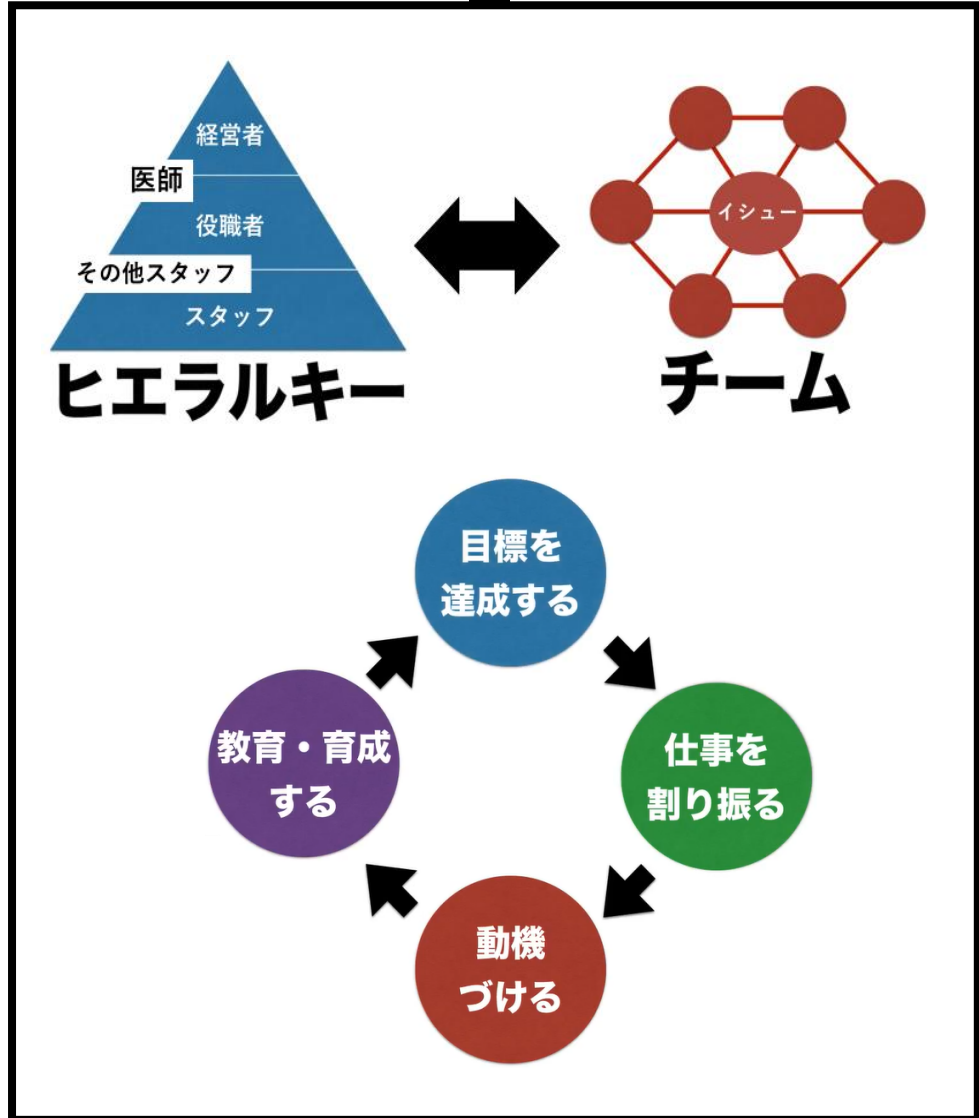


スキル

はじめてのノンテクニカルスキル(非医療技術)



仕組み



組織設計

