

問題発見・課題解決力向上研修 ～基本編～

対象者：一般・中堅職員

1. 研修の目的

問題の本質にアプローチし解決する技術を学習し、早期に高い成果を生み出す能力を習得する
問題の本質に対して課題を設定し、PDCAを前提とした対策を打つことで、早期に、高い成果を生み出すことができます。そのような能力を習得するためには、そのプロセスを知り、訓練を行う必要があります。

2. 研修内容(午前)

	内 容
9:00	1. 研修の目的と全体像を確認 2. グループワーク テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』 (1) グループワークの説明 (2) グループワーク実施 各グループに講師が巡回し、議論の浅い点を指摘します。課題発見・解決力向上へ向けて、気付きを促します。 ① 個人ワーク 個人で意見を5つ付箋に書く ② グループワーク - a グループ内の意見をカテゴリーごとに整理します - b 整理された意見をみて、テーマに応じて議論し結論を出します ③ 各グループから議論内容と結論を発表し、皆で共有します (3) 講師所感 3. 座学 (1) 職場を取り巻く環境変化 ① 多様化するニーズに対して、組織力が要 ② 一人ひとりの能力向上が必要 ③ その一つが「問題課題発見・解決力」 (2) 問題、課題、対策の違い ① 『問題』……あるべき姿と現状の差異 例 あるべき姿: 残業なし 現状: 週5時間分残業が発生中(問題) なぜ、同じモノを見て問題と捉える人と問題と捉えない人がいるのか →あるべき姿を全員で共有することの重要性 ② 『課題』……問題解決のための達成目標 例 週の残業時間5時間分を発生させないようにすること ③ 『対策』……課題を克服するための具体的な行動内容 例 最も多くの時間を割いている〇〇業務を外部に委託する (3) 問題課題発見・解決力がある、ないとでは何が異なってくるのか (4) 自身の思考の傾向を知り、仲間と協同で問題解決にあたる
12:00	(5) 問題課題発見・解決の全体像

2. 研修内容(午後)

	内 容
13:00	(6) 各ステップ 第 1 ステップ:問題となっている事象を特定 ① 特定する意味(対策ありきの落とし穴) ② 特定する際の判断基準 第 2 ステップ:特定した問題に対する原因追及 ① なぜ、なぜ、なぜ、なぜ、なぜで見える本質的な原因 ② 因果構造図の作成:各々のなぜについて、因果関係を明らかにする ③ 全体に影響が出るような原因を特定する 第 3 ステップ:原因の発生防止、改善に向けての課題設定 ① 必ず、第 1 ステップ～第 2 ステップを経て設定する ② 定量表現で設定し、効果検証可能な状態にする 第4ステップ:対策立案 ① 対策立案時の判断基準 ・成果に繋がること ・分かりやすいこと ・確実に実行できる ② 再度、「対策ありきの落とし穴」に注意する ③ いつまでに、どのレベルまでもっていくのか(定量表現設定) 第 5 ステップ:対策実行 →行動計画表の作成 第 6 ステップ:効果検証 ① 設定したレベルに到達したかどうか確認 ② 成功要因・失敗要因を分析し、組織内で見える化を図る 第 7 ステップ:未達の箇所を補填して対策を完遂する 4. グループワーク テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』 目的:座学で習得した知識技術を活用し、再度、午前中と同テーマでグループワークを実施し、習得レベル度を上げる 5. まとめ
16:30	