

# 問題発見・課題解決力向上研修 ～基本編～

対象者：一般職員～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、訓練を行うことが必要です。

## 2. 研修内容(午前)

|       | 内 容   |
|-------|---|
| 9:00  | <p><b>1. 研修の目的と全体像を確認</b></p> <p><b>2. グループワーク</b><br/>テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』<br/>(1) グループワークの説明<br/>(2) グループワーク実施</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 個人ワーク<br/>個人で意見を5つ付箋に書く</li><li>② グループワーク<ul style="list-style-type: none"><li>a グループ内の意見をカテゴリーごとに整理します</li><li>b 整理された意見を見て、テーマに応じて議論し結論を出します</li></ul></li><li>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</li></ul> <p>(3) 講師所感</p> <p><b>3. 座学</b></p> <p>(1) 職場を取り巻く環境変化</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 多様化するニーズに対して、組織力が要</li><li>② 一人ひとりの能力向上が必要</li><li>③ その一つが「問題課題発見・解決力」</li></ul> <p>(2) 問題、課題、対策の違い</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 『問題』……あるべき姿と現状の差異<br/>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)<br/>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<br/>→あるべき姿を全員で共有することの重要性</li><li>② 『課題』……問題解決のための達成目標<br/>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</li><li>③ 『対策』……課題を克服するための具体的な行動内容<br/>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</li></ul> <p>(3) 問題課題発見・解決力がある、ないとは何が異なってくるのか</p> <p>(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</p> |
| 12:00 | (5) 問題課題発見・解決の全体像   |

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。

## 2. 研修内容(午後)

|       | 内 容  |
|-------|--|
| 13:00 | <p>(6) 各ステップ</p> <p>第1ステップ:問題となっている事象を特定</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 特定する意味(対策ありきの落とし穴)</li><li>② 特定する際の判断基準</li></ol> <p>第2ステップ:特定した問題に対する原因追及</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① なぜ、なぜ、なぜ、なぜ、なぜで見える本質的な原因</li><li>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</li><li>③ 全体に影響が出るような原因を特定する</li></ol> <p>第3ステップ:原因の発生防止、改善に向けての課題設定</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 必ず、第1ステップ~第2ステップを経て設定する</li><li>② 定量表現で設定し、効果検証可能な状態にする</li></ol> <p>第4ステップ:対策立案</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 対策立案時の判断基準<br/>・成果に繋がること・分かりやすいこと・確実に実行できる</li><li>② 再度、「対策ありきの落とし穴」に注意する</li><li>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)</li></ol> <p>第5ステップ:対策実行<br/>→行動計画表の作成</p> <p>第6ステップ:効果検証</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 設定したレベルに到達したかどうか確認</li><li>② 成功要因・失敗要因を分析し、組織内で見える化を図る</li></ol> <p>第7ステップ:未達の箇所を補填して対策を完遂する</p> <p><b>4. グループワーク</b></p> <p>テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』</p> <p>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</p> <p><b>5. まとめ</b></p> |
| 16:30 |  |