

# チームで取り組む問題解決

～ノンテクニカルスキルの紹介～

医療法人玉水会 玉水会病院

医療安全管理責任者

益山 康秀

能力 = 学習 × 練習

インプット

アウトプット





# 学習定着率(Learning Pyramid)





もし医療現場で  
思い込みが起ったら？



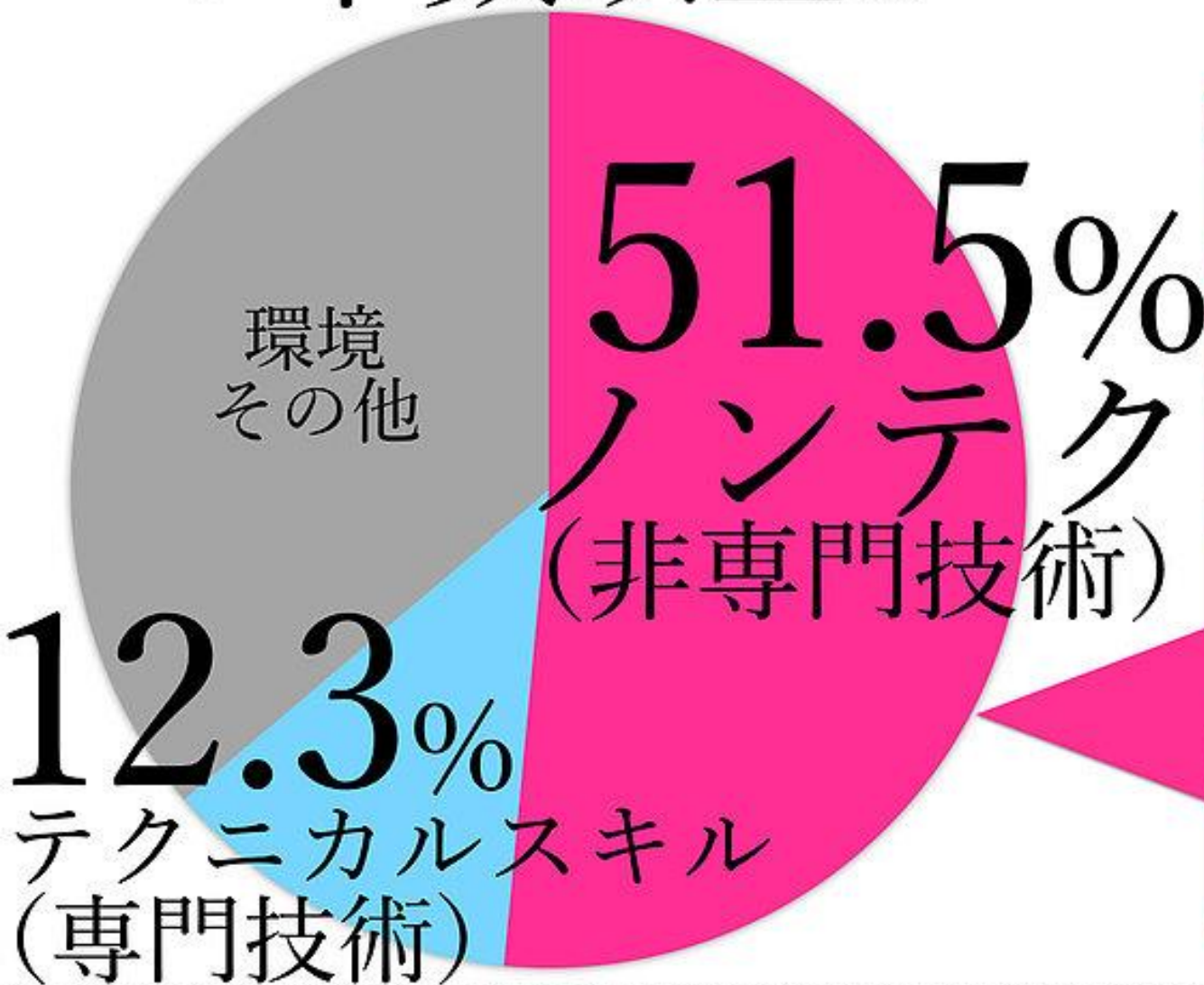
1999年1月11日

横浜市立大学病院患者取り違え事故



# 医療事故の要因 の半数以上が

# ノンテク 不足



- ① 確認を怠った 11.3%
- ② 観察を怠った 10.5%
- ③ 判断を誤った 9.6%
- ④ 連携ができて  
いなかった 5.2%
- ⑤ 患者への説明が  
不十分であった 4.8%



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= テクニカルスキルを活かすための医療人基礎力



## 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

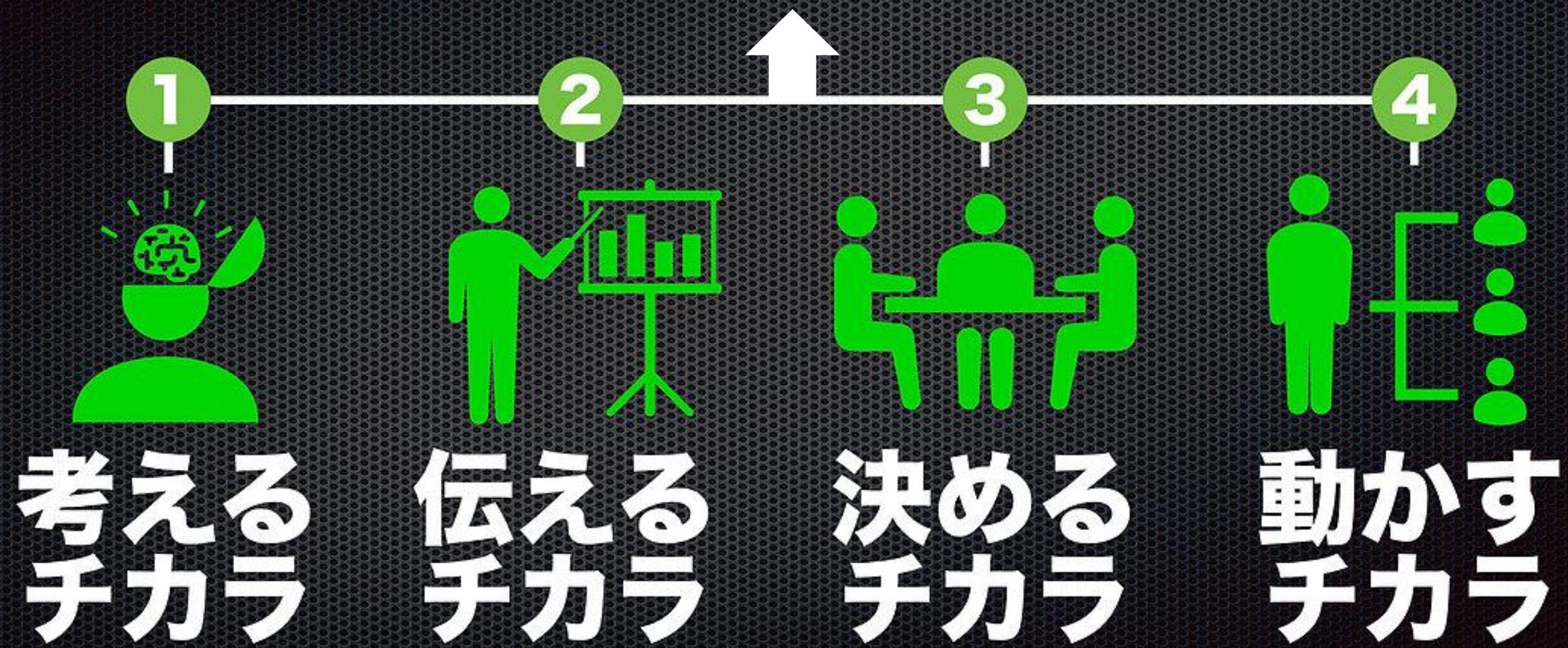


## 管理技術

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

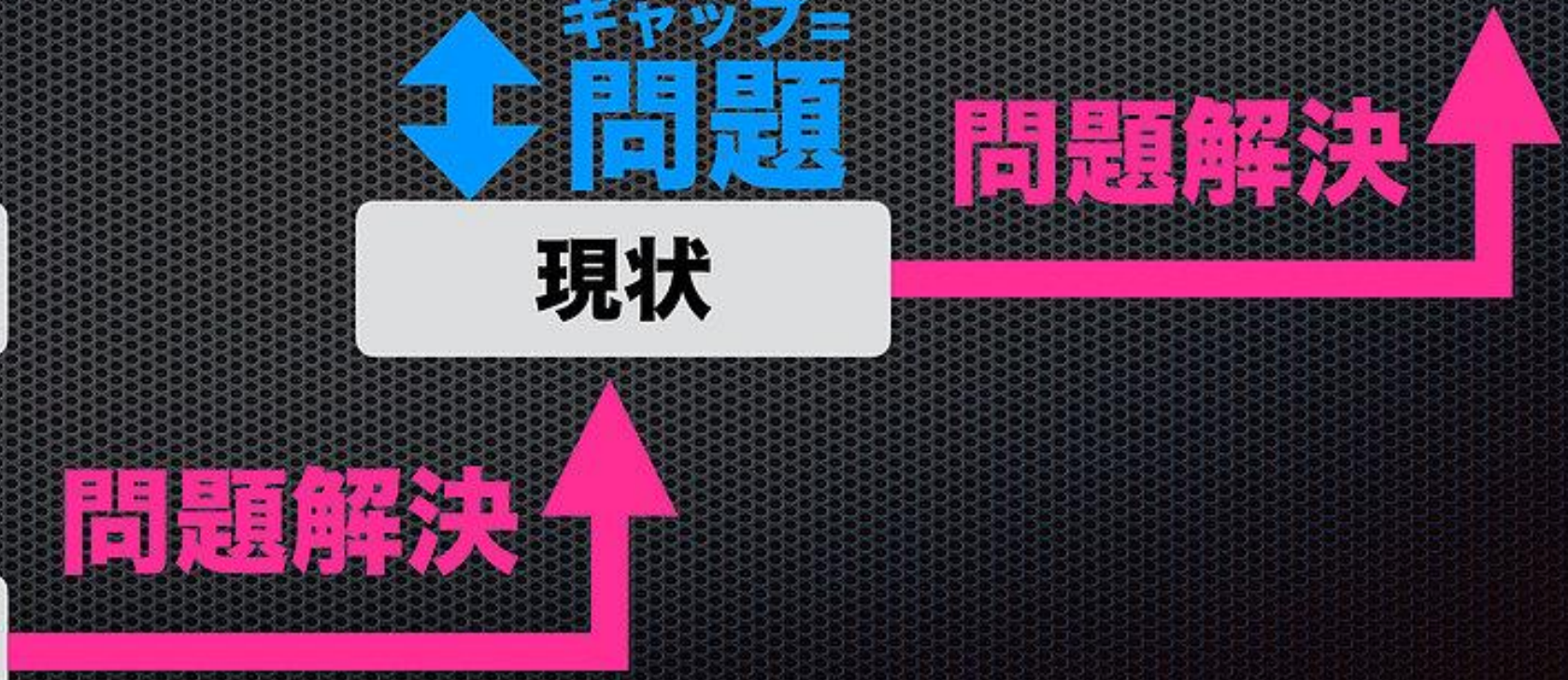


# ノンテックとは組織で問題解決する技術





# 問題解決は 医療行為そのもの





良い

# 問題発見型

あるべき姿

現状

ギャップ=問題

現状

問題解決

悪い

あるべき姿

現状

ギャップ=問題

現状

問題解決

# 問題設定型



レシピ





# Before

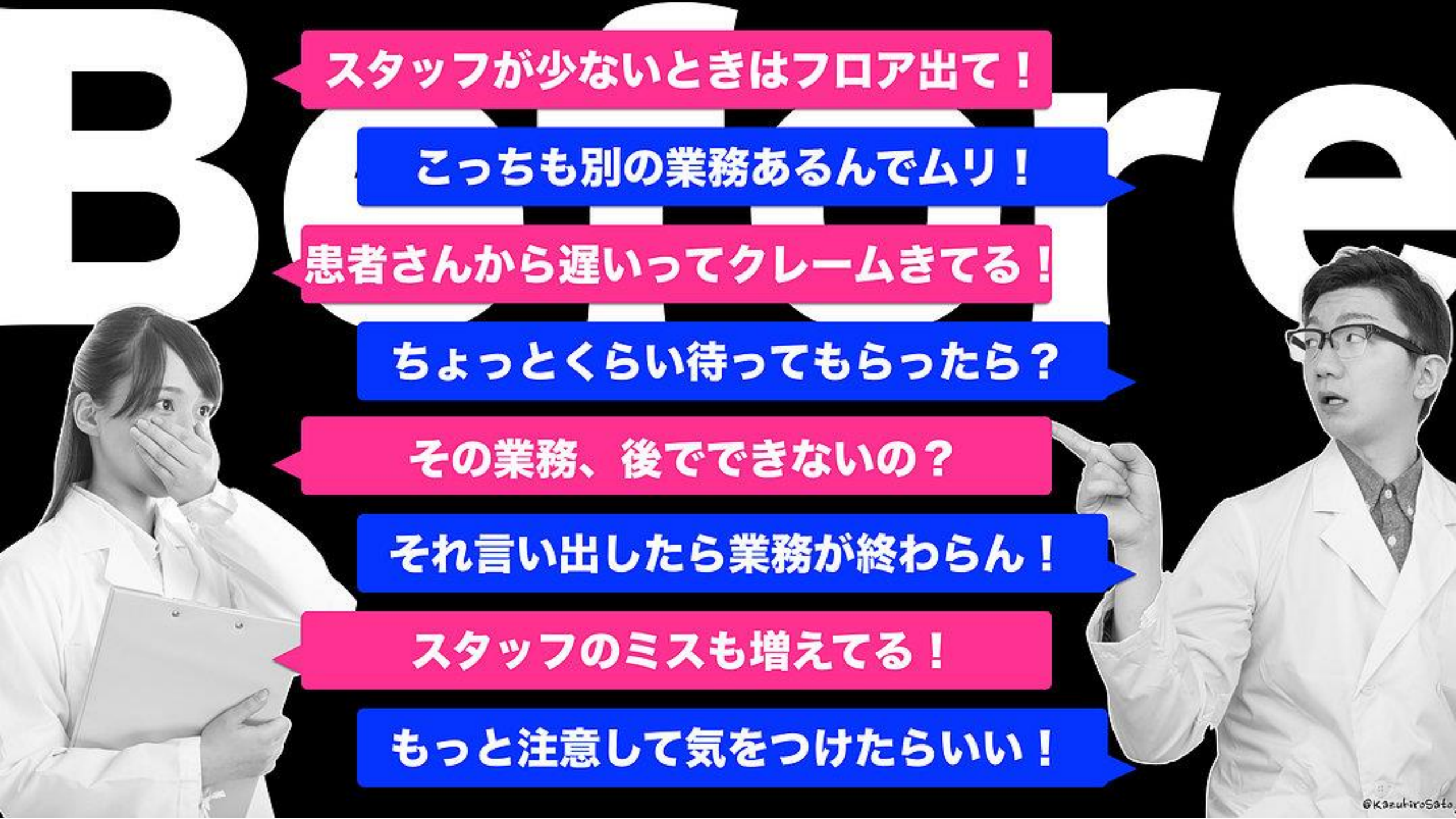
イケてない議論



# 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！




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！



上流から  
順番に！

**What** = 問題はなにか？

上流

**Why** = 原因はなにか？

中流

**How** = 対策はなにか？

下流

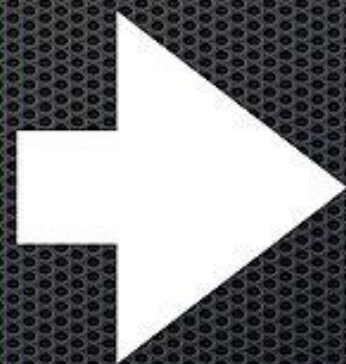


問題解決は**2W1H**で考える

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)



# 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？

=

対策の話を  
しましょう！

イコール

司会者

司会者



# 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



その効用は

**主観  
意見  
感情**

を排除できる

**数字**

×

**事実**



問題解決は**2W1H**で考える

What  
問題



Why  
原因

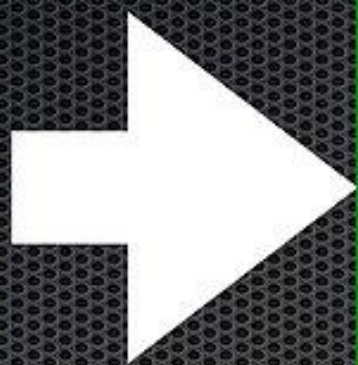


How  
対策



# 原因に踏みとどまって考える

What  
問題



Why  
原因

なぜ？  
なんで？

を使う！



司会者





# 原因= アイデア 集め



原因 = 納得感  
づくり







原因は視点を  
分解して考える



What  
=問題は？

Why  
=原因は？

○○が  
××である





What  
=問題は？

Why  
=原因は？

新人古川さんが  
呼吸器をチェック  
しなかった

?

+

?

+

?





What  
=問題は？

Why  
=原因は？

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

- 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  
=問題は？

家庭の節電  
どうする？





What  
=問題は？

Why  
=原因は？

How  
=対策は？

家庭の節電  
どうする？

待機電力(4%)

照明(5%)

テレビ(5%)

冷蔵庫(23%)

エアコン  
(53%)

エアコン  
の温度を

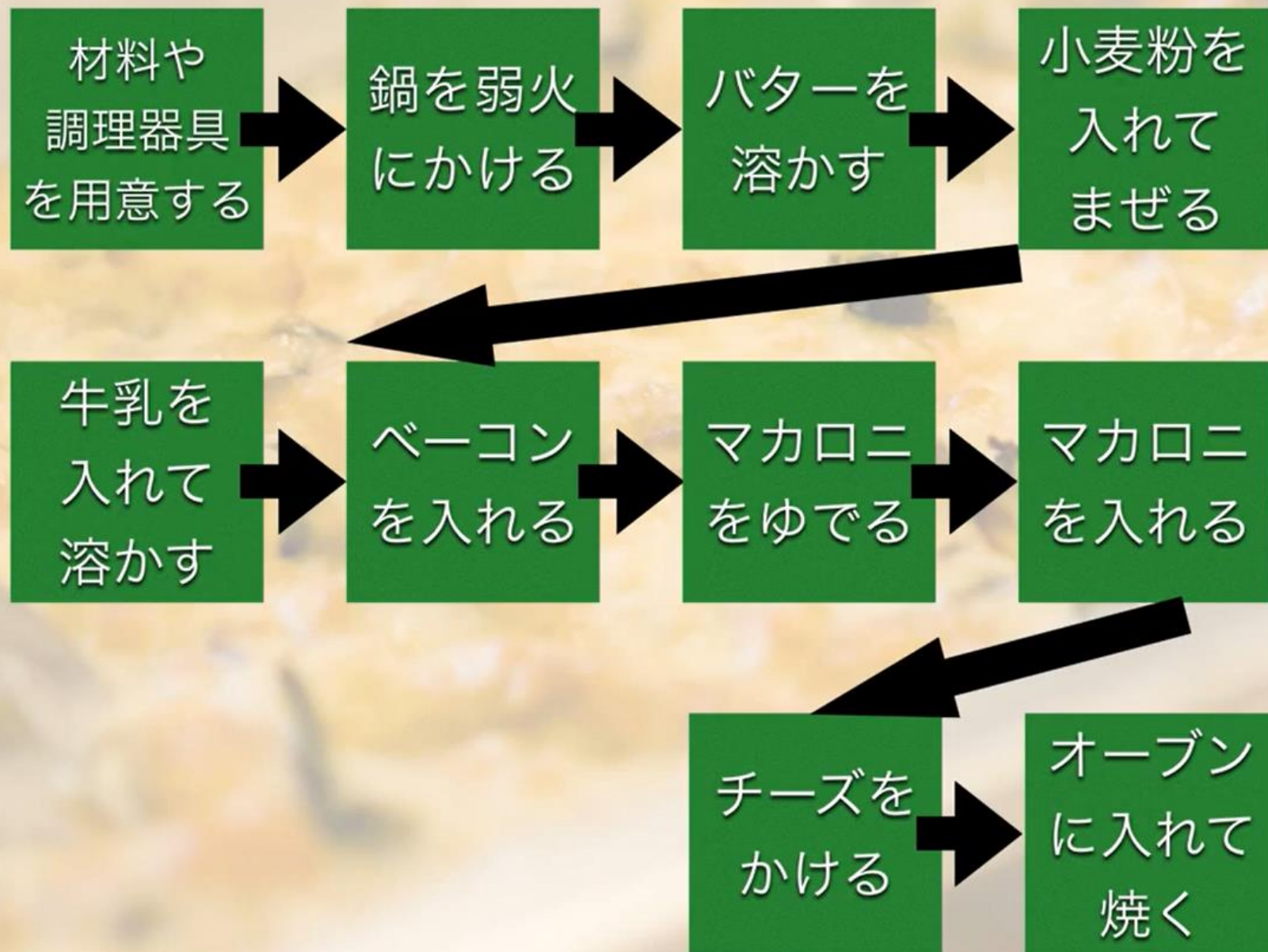
3°C

下げる！



# 原因（調理の手順：プロセス）

# 結果（問題）



このプロセス  
のどこかに  
「必ず」  
原因がある！



問題解決は**2W1H**で考える

What  
問題



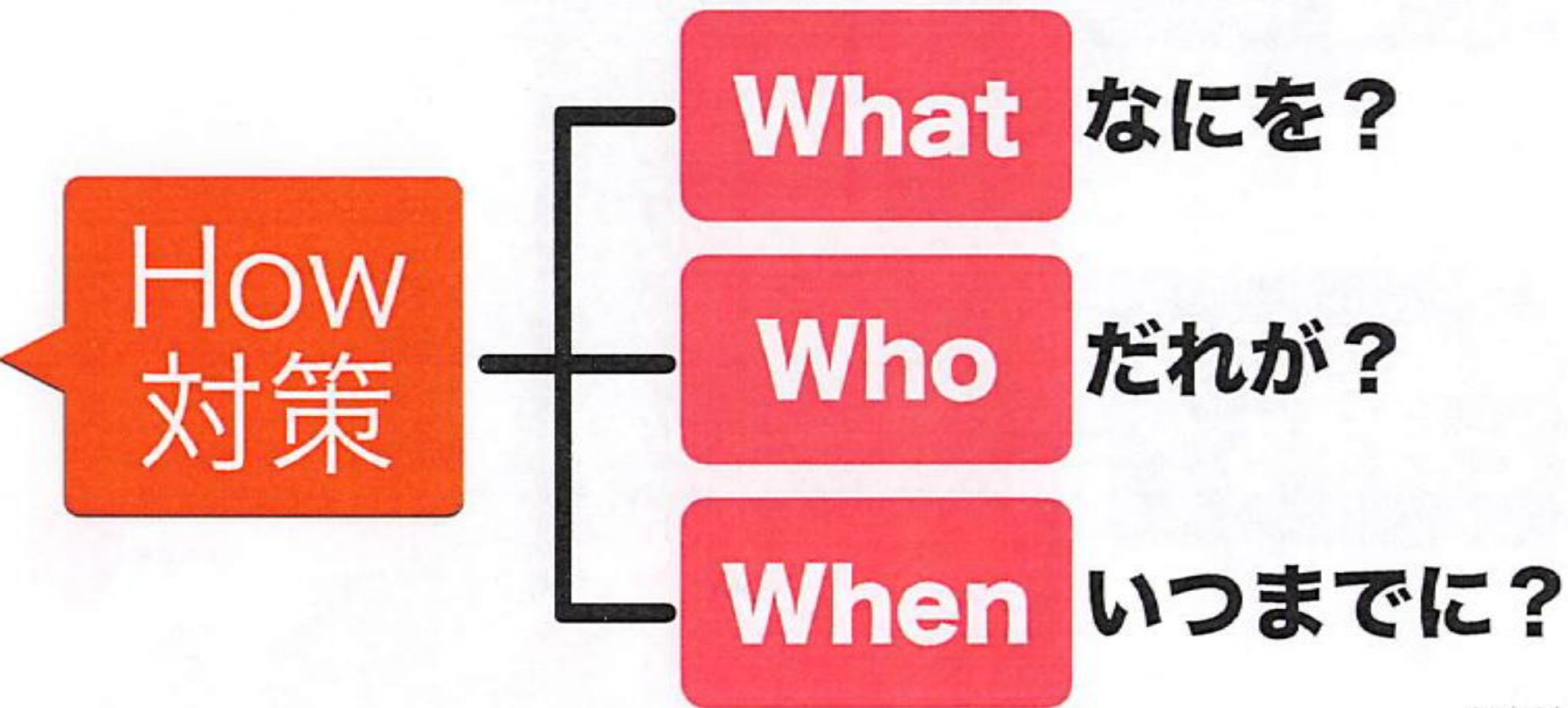
Why  
原因



How  
対策



# 3WをHow=対策に盛り込む







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





# 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！？今週末までをお願いって言ったよね！ちゃんとやってきてくれないと困るわ。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！

頼むわ！しっかり責任を持ってやってよ。  
よろしくね！



具体的  
には





レシピ = 2W 1H  
隠し味 = ビッグワード



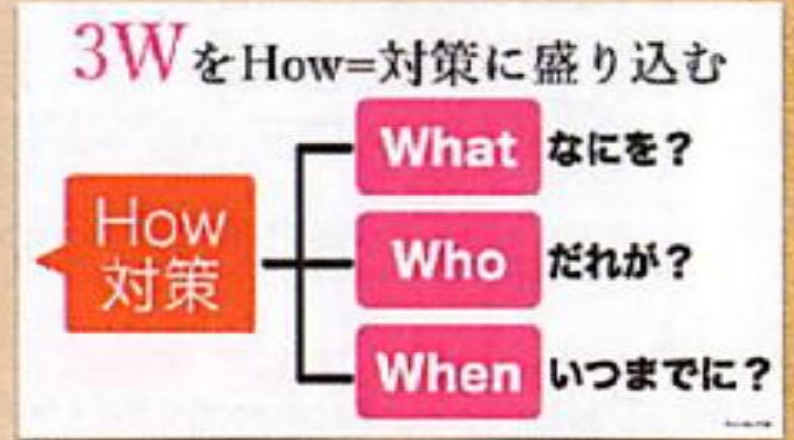
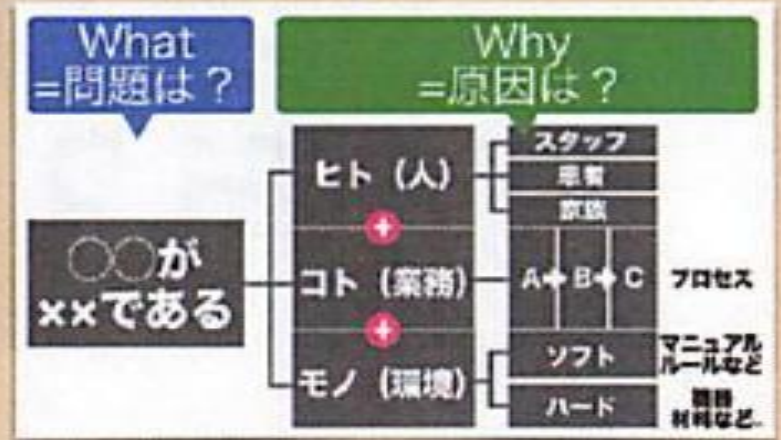


What  
=問題は？

Why  
=原因は？

How  
=対策は？

Big Word  
ビッグワード  
を使わない







**自転車の乗り方を覚えるために  
技術は絞って反復練習！**

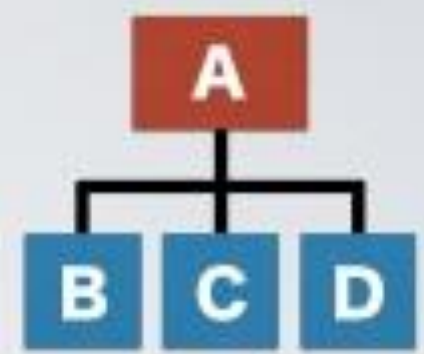




コンテンツ



① 問題解決手法



② 論理の三角形



③ 重要思考

教育設計



AHA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  
の技術

アクションラーニング





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)





スタッフ個人に働きかけても  
現場は変えられない





個人

組織

個人は**組織の空気**  
に抗うことはできないから





おっしゃることはごもっともですが  
業務が忙しいし人も足りないのに  
とてもそんなことできませんよ！

現状満足の空気によって  
組織は排除の論理が働く



An aerial, black and white photograph of a village with traditional thatched roofs. The houses are arranged in a grid-like pattern along a central street. The text is overlaid on the image.

ムラの空気の支配

それに抗う者は

村八分に遭う



使えなしいのは  
使わなしいから





# 組織学習のKPI



意思決定×実行

の「量と質」



# 「空気」の支配





“共通言語”

という「拠り所」



医療介護者に求められる**スキルセット**が変わる

テクニカルスキル  
(専門技術)

ノンテクニカルスキル  
(非専門技術)

多職種  
連携





# 最後に

これを学習のための学習で終わらせるか

それとも「現場を変えるための学習」にするか



