

現場の課題を見える化しよう

進めるコツ

「気づきシート」から「因果関係図」を作り
課題を見える化、構造化する

いよいよプロジェクト開始です！

まずは現在の課題を整理するところからはじめます。「気づきシート」で現場の職員が普段抱えている課題を集め、「因果関係図」を作って原因と結果の関係を見える化、構造化します。

「因果関係図」から取り組む課題を絞り込む

職場の課題を見える化するツール「因果関係図」の作り方と考察の仕方について、次頁で紹介いたします。

比較的簡単なプロセスで現状分析ができるので、現状分析を実施する際の参考として下さい。

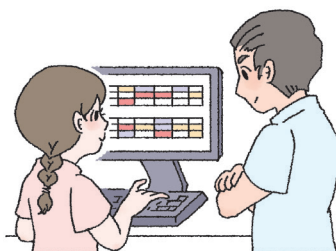
P.13

業務時間調査で業務を定量的に把握する

業務時間調査のやり方と考察の仕方についてはP.14で紹介いたします。

現在の業務全体の流れを見える化するためには業務時間調査が有効です。普段、誰がどのような業務にどの程度の時間をかけているかを見える化することで、現在の業務から3M（ムリ・ムダ・ムラ）を取り除き、より効率的な業務の流れを検討することができます。

P.14

よくある
落とし穴

因果関係図を検証しない

作成した因果関係図は、可能な限り、業務時間調査などにより得られる定量的なデータから、検証していくことが極めて重要です。仮に、立てた仮説が違っていたら「他の原因は何だろう」と別の仮説を立て

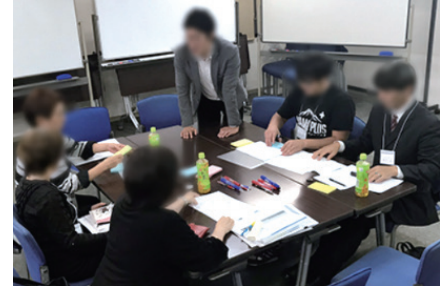
検証することで、職員が気づかなかった新たな問題点や原因が見えてきます。なお、データを検証する上で、たとえばケアの時間の長短だけをもって判断することなく、その内容を確認することが大切です。

因果関係図の作り方

課題の見える化ツール「因果関係図」の作り方

STEP 1

事前に全ての参加者に「気づきシート」を配り、現場の課題を自由にたくさん書き出します。人の気づきを批判しないなど、意見を出しやすい環境作りが重要です。



▲ワークショップの風景

STEP 2

参加者から集めた「気づきシート」に書かれた課題を要素に分け、付箋に転記します。「コミュニケーション不足」や「人手不足」などのキーワードだけでも構いません。

また、付箋（課題）はいつでも新たに増やしても構いません。より多くの付箋を作りましょう。

STEP 3

作成した付箋の内容から大まかにグループ分けします。グループ名は自由に付けます。例えば、「記録業務」「間接的業務」「人材育成」「コミュニケーション」などです。グループ分けすると、職員の課題意識がどの領域に集まっているかを把握しやすくなります。



▲因果関係図の例

STEP 4

付箋（課題）を「原因」「結果」「悪影響」に分けてホワイトボードに並べ、「原因」→「結果」→「悪影響」の順に矢印でつないでいきます。まずは重複が多かった課題、また、より広い領域に関係する課題から議論を始めると取り掛かりやすいでしょう。「悪影響」「結果」と考えられる付箋について、それはなぜ起こるのか、原因は何か、何度もなぜなぜを繰り返しながら、付箋を並べ直しましょう。ここでも必要に応じ新しい付箋を作りましょう。多くの場合、課題の原因や結果、悪影響は複雑に絡み合っています。1枚の付箋から複数の矢印が出たり入ったりしても構いません。どんどん矢印でつないでいきましょう。

STEP 5

因果関係図を作成すると様々な課題の全体像を見ることができます。実際の現場は複数の課題が複雑に絡み合っていることが分かります。しかし、複数の課題に同時に取り組むことは得策ではありません。課題に優先順位をつけ、一つずつ丁寧に取り組んでいきましょう。

分析の

ヒント

考察の仕方

因果関係図がある程度形になったら、プロジェクトメンバーで考察してみましょう。

まず、より多くの矢印の起点や終点になっている付箋に注目します。多くの矢印の起点や終点になっている付箋は、それだけ多くの結果や悪影響を中継しているため、課題解決に向けた効果的な対策のヒ

ントが得られる可能性が高いです。

また、「原因」→「結果」→「悪影響」と整理していく中で、「悪影響」が別の「結果」の「原因」になっているなど、悪循環の構造が多く見られます。悪循環構造に対しては、どの矢印を断ち切ることが効果的か検討し、取組を考えると良いでしょう。

1. 気づきシート

■ 気づきシート

サービス種別: _____ 氏名: _____ 職位: _____

日ごろの業務を行っている際に感じた 問題点について、自由に記述してください。
1シートに1つの「気づき」を記載してください。

いつ(タイミング)? — どこで(どの場面で)?

何を?どんな気づき?

(人間関係、マネジメント、介護技術、人手不足など)

(必要ならば、絵など入れる。写真の別添も歓迎)

分類カテゴリ

ムリ

ムダ

ムラ

■ 気づきシート

サービス種別: _____ 氏名: _____ 職位: _____

日ごろの業務を行っている際に感じた 問題点について、自由に記述してください。
1シートに1つの「気づき」を記載してください。

例

いつ(タイミング)? — どこで(どの場面で)?

昼食の準備中、フロア内で

何を?どんな気づき?

(人間関係、マネジメント、介護技術、人手不足など)

(必要ならば、絵など入れる。写真の別添も歓迎)

いつも炊飯器に
食事(ご飯)のあまりが多すぎる。

分類カテゴリ

ムリ

ムダ

ムラ