



New

コスト削減・効率化・成果アップが進む！

# 業務改善に効く 「問題解決の思考法」

## ➤ 本研修の概要とねらい

- ①業務改善とは、業務における「問題の解決」のことです
- ②よって業務改善には「問題解決の思考法」の習得が不可欠です
- ③問題解決には、4つのプロセスがあります  
(①問題発見→②原因分析→③解決策多数発案→④解決策決定)
- ④問題解決の思考法は、仕事の質の向上に必須と実感できます

## ➤ 主なコンテンツ

業務改善の本質は「業務における【問題の解決】」のこと。問題(=理想と現状のギャップ)を発見する視点、原因を分析する手法、解決案をできるだけ数多く発想するヒント、複数の解決案の中から一つに決める際に用いるツールなど(詳細は裏面カリキュラム案をご参照ください)

## ➤ 演習/実習の内容

- ・各コンテンツに沿った個人&グループワーク

## ➤ 受講対象(推奨)

- ・全職員

## ➤ 講師からの一言

近時、「働き方改革」「ワークライフバランス」「人口減少社会での持続可能性」といった言葉が聞かれない日はありません。そのような状況にあって、最小の時間・労力で最大の効果を目指す「業務改善」は不可欠であり、改善を正しく進めるための知識やノウハウの習得は、自治体職員にとって極めて重要です。にもかかわらず、実際の現場では「とりあえず出来るところから改善をしよう」と闇雲に着手し、改善のゴールを見失ったり、方法論を誤って、徒労に終わる事例が後を絶ちません。職員も、住民等も、ともに幸せになれるように、「改善とはそもそも何か」「問題解決の思考法とは」「着実に成果をあげる手法は何か」を、一緒に学習しましょう。



一般社団法人 日本経営協会講師  
豊島英明(とよしまひであき)

1988年度神戸市役所入庁。住宅局(経理)、市長室(報道・ラジオ番組)、神戸港埠頭公社(経理・企業誘致)、行財政局(経営品質・行政評価)、北区役所まちづくり推進課長、職員研修所長、市長室国際課長、みなと総局企業誘致担当部長を経て、2018年度早期退職。

自ら講師となり自治体に経営品質の考え方を普及するため起業し、合同会社創発研修ラボ豊島屋を2019年設立(経営品質協議会認定セルフアセッサ資格取得)。早稲田大学招聘研究員(2020-2024年度)、神戸学院大学客員教授(2021-2022年度)。

著書に、『行政経営改革入門』『政策評価手法』『自治体バランス・スコアカード』『自治体職員がみたイギリス』『行政の質を高める8つの基準』など。

神戸市在職中の講師歴として、同志社大学社会人大学院非常勤講師、全国自治体・民間企業など多数。

## 【出講実績】

京都府、滋賀県、広島県、徳島県、香川県、高知県、島根県、鳥取県、京都市、堺市、尼崎市、大阪狭山市、河内長野市、長岡京市、近江八幡市、伊丹市、高島市、亀岡市、八幡市、川西市、南丹市、八尾市、宍粟市、奈良市、生駒市、和歌山市、芦屋市、加古川市、姫路市、舞鶴市、岡山市、倉敷市、福山市、岩国市、鳥取市、丸亀市、今治市、朝倉市、中津市、糸島市、飯塚市、対馬市、久御山町、大山崎町、精華町、斑鳩町、松茂町、大津町、京都府市町村振興協会、滋賀県市町村職員研修センター、おおさか市町村職員研修研究センター、兵庫県町村会、和歌山県市町村職員研修協議会、島根県市町村総合事務組合、岡山県市町村振興協会、徳島県市町村振興協会、香川県市町村振興協会、福岡県市町村職員研修所、大分県自治人材育成センター、長崎県市町村職員研修センター、宮崎県市町村振興協会、河北研修協議会、中部都市研修協議会、株式会社こうべ未来都市機構、造幣局

# コスト削減・効率化・成果アップが進む！ 業務改善に効く「問題解決の思考法」

－研修カリキュラム案－

講義テーマ	主なコンテンツ
<b>【1】問題解決のプロセスを知ろう</b> ①そもそも問題解決の「問題」って何のこと？ ②問題解決には基本となる手順がある	☞問題とは「理想と現状のギャップ」のことです。業務の理想の姿を描けなければ、現状とのギャップを認識できませんから、「問題ナシ」「前例踏襲」に陥ります。
<b>【2】問題は「発見」することから始まる＜問題発見＞</b> ①問題には3タイプある(顕在型・潜在型・理想追求型) ②問題発見には「情報集め」が重要(3現主義) ③8つの問いを用いて問題を特定する(6W2H) ④問題を発見するときの着目点(3つの間、目的)	☞問題発見の各種手法を学びます。たとえば、3つの間(かん)には、「時間」「空間」「人間(じんかん)」があり、「短期でみたら問題はないが、中長期でみたら問題が想定される(時間の視点)」、「役所空間では問題はないが、地域空間から見たら問題だらけだ(空間の視点)」など、視点移動で問題発見できることを実感します。
<b>【3】問題の原因を「分析」しよう＜原因分析＞</b> ①原因を深掘りしていく(なぜなぜ分析) ②問題はできるだけ細かく考える(ロジックツリー) ③要因を洗い出して問題の本質を探る(特性要因図) ④要因同士のつながりを見つける(連関図)	☞原因分析が的確でなければ、問題は解決できません。原因分析のための、ミクロ的視点(なぜなぜ分析など)とマクロ的視点(連関図など)を、バランスよく学習し、「モレなくダブリなく」考える手法をマスターします。
<b>【4】「発想力」を身につけよう＜解決策多数発案＞</b> ①問題を細かくすれば発想しやすくなる ②新しい視点で発想を切り替える(オズボーンのチェックリスト) ③業務を効率よくこなす改善策を考える(ECRS) ④固定観念を排除する(逆設定法)	☞原因分析が完了すれば、次は、問題の解決策を、できるだけ数多く発想するフェーズに移行します。発想できる数が多いほど、より適切な解決策と遭遇できますから、発想力を高めるコツを習得します。とりわけ「ECRS(イクルス)」は、汎用性が高い思考法です。
<b>【5】「解決策」を決定するには？＜解決策決定＞</b> ①メリットとデメリットで整理する(プロコンリスト) ②3つの視点でスクリーニングする(ドット投票、NUFテスト) ③最適な選択肢を合理的に選ぶ(意思決定マトリクス) ④仕事に優先順位をつける(緊急度-重要度マトリクス)	☞解決策の案を数多く出したら、次は、最適な案を決定するフェーズです。このときにやりがちなのが、「経験と勘」で決めてしまうことです。組織として何かを決定/判断するには、最初に、決定/判断を行う基準(軸)を定める必要があります。その方法論を学びます。

## ■本研修を受講した研修生の感想

- ☞問題解決の思考法を知らずに、闇雲に改善に取り組んでもうまいかない理由を、論理的・実践的に学ぶことができました。
- ☞講師自身の活用体験談が良かったです。具体的にイメージすることができました。

## ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞神戸市役所在籍時代の行政経験(行革・業務改善の全庁推進事務局等)に加え、多数民間組織との交流・経営支援から得た「現場発の知見」が豊富に紹介され、改善のコツをわかりやすく、楽しく学べます。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
 〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
 電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
 URL <http://www.noma.or.jp>