

問題解決力向上研修

原因を追及しなければ、真の解決はできない

ある問題が生じたとき、多くの人はすぐに解決策を考えます。しかし、原因を捉えた上で解決策を考えなければ十分な効果を得ることができません。そのために必要なのは問題解決のプロセスを知り、固定概念を外すこと。この研修では問題解決の手法を基礎から学び、実践につなげます。

期待される研修効果

問題解決とは、トラブルの解決やクレームの処理だけを指すではありません。行政の仕事においては、少子高齢化対策・子育てしやすい街づくり・商店街の活性化・業務の効率化なども問題解決の一つであり、論理的かつ創造的に考えることが求められます。この研修では問題解決のプロセスを学び、実践演習を通してスキルアップを目指します。

対 象 者 若手職員・新任管理者・管理職など
受 講 人 数 30 名以下を推奨
推奨研修時間 12 時間（2 日～3 日間での開催推奨、一部の内容での開催も可）



カリキュラム例

※研修目的・時間数・人数などにあわせてカスタマイズいたします。

時 間	科 目	内 容
【1 日目】 9:00 ～9:30	オリエンテーション ／アイスブレイク	目的を明確にし、研修効果を高めるための意識づけを行ないます。 ◆研修の目的 ◆ビジネススキルの身につけ方
9:30 ～10:30	問題とは	問題とは何か、どのような種類や性質があるのかを解説するとともに、原因追及や早期発見の必要性について学びます。 ◆なぜ問題は起きるのか ◆現場における問題をあげる(演習)
10:30 ～12:00	問題解決に 必要な考え方	問題解決には2つの考え方が求められます。一つは固定概念を取りのぞき視点を広くして考えること。もう一つは論理的に考え、根拠を明確にすることです。ここでは演習を通してこれらの考え方を身につけます。 ◆ゼロベースとフレームワーク思考(演習) ◆論理トレーニング(演習)
13:00 ～14:00	問題解決の プロセス(過程)	問題解決を行う際に「すぐに解決策を考え始めてしまう」光景が見られます。例えば、残業が多い職場においては「どうすれば残業が減るのか？」という話し合いがなされますが、これでは効果のない解決策が出ることになってしまいます。闇雲に問題解決を行っても効果はありません。場合によっては、さらに問題が大きくなってしまう可能性すらあります。それを防ぐため、ここでは正しい問題解決のプロセスをしっかりと理解していただきます。 ◆問題解決が正しくできない理由 ◆問題解決のプロセス
14:00 ～16:00 【2 日目】 9:00 ～10:00	原因を追及する	体調が悪くて病院に行くと医師はまず問診や検査で現状把握を行い、問題を発見し、原因を追及してから処置を行ないます。このように正しい問題解決には適切な問題点と原因を見つけることが必要不可欠なのですが、とくに原因を見つけるのは簡単ではありません。ここでは問題把握と原因分析の手法を学ぶとともに、実践的なトレーニングを行います。 ◆問題点を正しく把握する ◆原因を見つける(グループ演習)
10:00 ～12:00	解決策を見いだす	原因を突き止めたら、次にそれをどう解決していくのかを考えなくてはなりません。ここではその手法を学びます。 ◆解決策を考える(グループ演習) ◆解決に向けたマネジメント
13:00 ～16:00	問題解決 実践トレーニング	職場で実際に起きている問題を用いて、学んだ内容を振り返りながら総合演習を行います。 ◆問題解決の総合演習(グループ演習)

受講者の声

- ・直接、業務に役立つ内容でした。
- ・タイトルから難しそうなお印象を受けましたが、基礎からの説明で理解しやすかったです。
- ・今まで問題が発生すると解決策から考えてしまっていたな、と思います。しっかりとプロセスを考えて取り組むことを、これからは意識したいです。