

令和5年度 九州厚生局生活支援コーディネーター交流会

生活支援コーディネーターの役割と その実践についてGW

令和5年9月29日

医療経済研究機構 政策推進部副部長
研究部主席研究員
服部 真治



課題解決のプロセス

目指す姿（ありたい状態）・現状・課題・解決策のイメージ



目指す姿：山頂
現状：今いるところ
課題：山頂と今いるところの差(高さ、距離)

解決策：山頂までたどり着くためのルート(道すじ)、方法(徒歩、山登りの道具、車、ヘリコプター等)

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業「介護予防・日常生活支援総合事業及び生活支援体制整備事業の推進に向けた研修カリキュラムの開発に関する調査研究事業 報告書・わがまちの総合事業・生活支援体制整備事業を立ち止まって考える 地域づくりの実践に向けた道しるべ」令和3年（2021年）3月 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

「問題」と「課題」の違い

問題 = 望ましくない状態 (コト)

課題 = 優先して取り組む対象

課題を解決するとはどういうことか

課題



真因



解決策

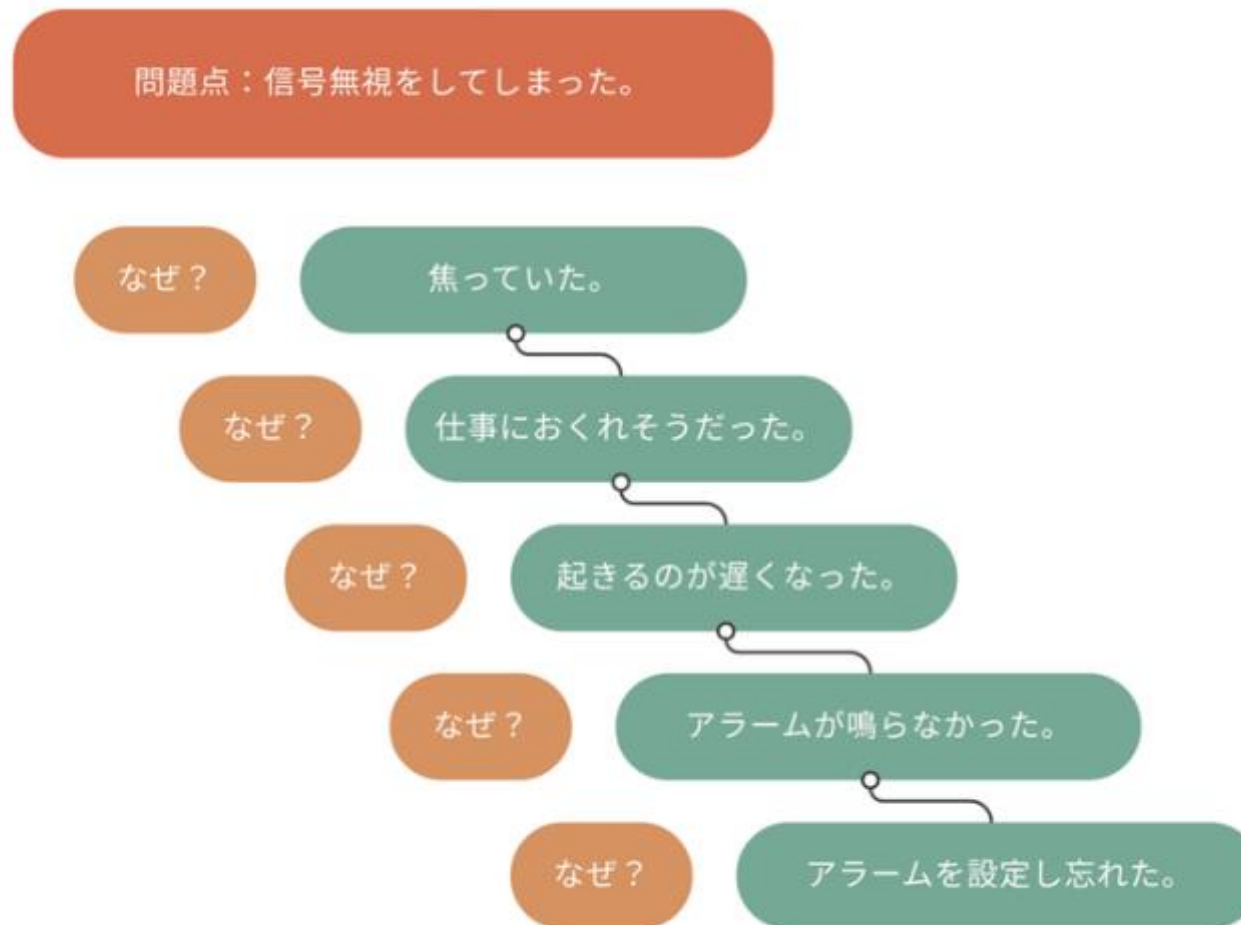
- ▶何が問題か、そもそもそれは課題なのか
- ▶ありたい姿と現実のギャップ

- ▶「なぜ」そうなっているのか
- ▶課題の本質は何か
- ▶なぜを繰り返す

- ▶解決できるか
- ▶誰とどうやって解決するか

なぜなぜ分析（5Whys）

カイゼンを世界中に広めたトヨタ生産方式の一環として、問題を発見したら「なぜ？」を5回繰り返す分析手法。リーンマネジメントにおける根本原因分析のための最も効果的なツールの1つとされる。



出典：note (<https://note.com/papertrumpets/n/nac98fcaeeb8a>)

本当の課題（真因）は何だろう？

お客さんが少なく
経営不振に陥ってるレストラン

本当の課題（真因）は何だろう？

- ・料金が高い
- ・料理がマズイ
- ・立地が不便
- ・従業員の態度が悪い
- ・店の内装のセンスが悪い

では・・・

目指す姿（ありたい状態）：偏差値60の志望校合格
現状：偏差値50

この場合、「課題」は？

では、この場合、「問題」は？

この場合、「解決策」としては何が考えられますか？

現状（問題） 偏差値50

目指す姿（ありたい状態） 偏差値60の志望校合格

課題 偏差値を50から60に**10**上げる

真因 国語と日本史は得意だが英語が苦手
英語は単語を頑張って覚えてきたが、文法があやふやで
長文も意味が取れない

解決策 まず、文法から
①〇〇先生の参考書を熟読
②△△問題集に取り組む
次に・・・

本当の課題（真因）がわからなければ、
適切な解決策にはたどり着けない

グループワーク

グループワーク①

1. グループワーク「自己紹介と役割決め」
グループに分かれて、まず、自己紹介をしてください。(各3分程度)
- 自己紹介の内容
所属・担当している仕事・経験年数・資格・今、力をいれていること
- 司会、書記、発表者を決めてください。

グループワーク②

2. 個人ワーク

高齢者やそれを支える人や地域にとってどんな望ましくない状況があるのか、現状(問題)を思いつく限り書き出してください。

・ポイント①

「高齢者」「支える人」「地域」、それぞれの望ましくない状況を書き出すこと

・ポイント②

マクロの視点(データ、アンケート結果など)、ミクロの視点(地域の人の声、ケアマネジャーからの情報など)の双方から書き出すこと

グループワーク③

3. グループワーク「目指す姿」

各グループにおいて設定する「目指す姿」を決めます。それぞれが書き出した「現状」を共有し、話し合っ決めてください。

・ポイント①

本当はどうあってほしいか、うまくいっている状態はどんな姿か
どういう人が、どういう生活を送ることができるか。

・ポイント②

達成時期があいまいな理想像ではなく、想定する期限(例:第9期
計画期間中)までに達成できる、具体的な姿を設定してください。

書記は模造紙の一番上に「目指す姿」を書いてください。

目指す姿：

課題

真因

打ち手

グループワーク④

4. グループワーク「課題」

各グループにおいて設定する「課題」を決めます。それぞれが書き出した「現状」を共有し、話し合っ決めてください。

・ポイント①

「課題」と「問題」は異なります。解決すべき問題、取り組むべきことを設定してください。

・ポイント②

解決すべき問題は数多くあると思いますが、今回は1つだけに絞って設定してください。

目指す姿（ありたい状態）・現状・課題・解決策のイメージ



目指す姿：山頂
現状：今いるところ
課題：山頂と今いるところの差(高さ、距離)
解決策：山頂までたどり着くためのルート(道すじ)、方法(徒歩、山登りの道具、車、ヘリコプター等)

出典：令和2年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業「介護予防・日常生活支援総合事業及び生活支援体制整備事業の推進に向けた研修カリキュラムの開発に関する調査研究事業 報告書・わがまちの総合事業・生活支援体制整備事業を立ち止まって考える 地域づくりの実践に向けた道しるべ」令和3年（2021年）3月 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

グループワーク⑤

5. グループワーク「真因」

改めて「現状」に戻り、「真因」を特定してください。

・ポイント①

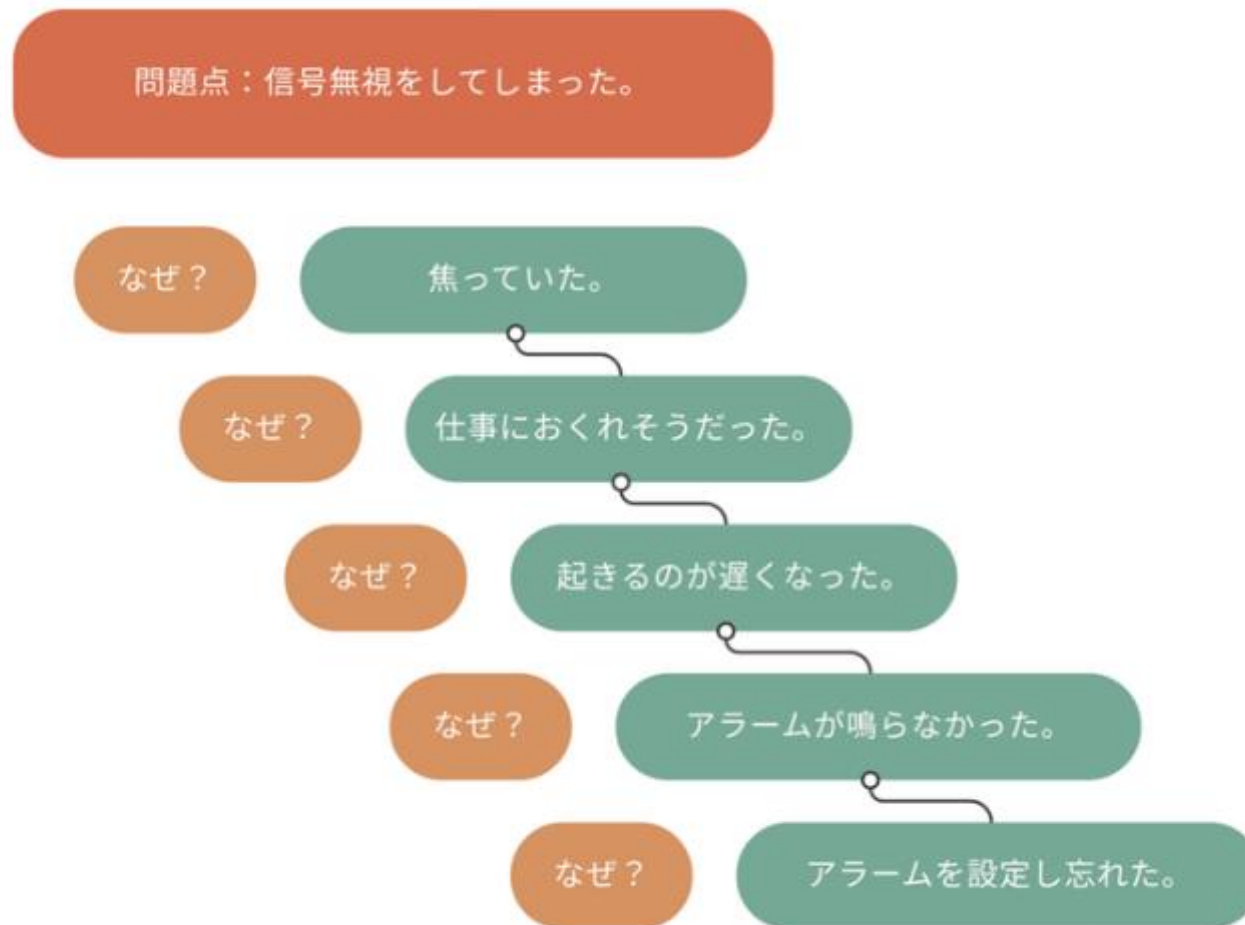
なぜ今は目指す姿の状態になっていないのか、根本的な原因は何か。

・ポイント②

「真因」は1つとは限りません。根本的な原因と思われるもの全てを書き出してください。

なぜなぜ分析（5Whys）

カイゼンを世界中に広めたトヨタ生産方式の一環として、問題を発見したら「なぜ？」を5回繰り返す分析手法。リーンマネジメントにおける根本原因分析のための最も効果的なツールの1つとされる。



出典：note (<https://note.com/papertrumpets/n/nac98fcaeeb8a>)

グループワーク⑥

6. グループワーク「打ち手」

「現状」を「目指す姿」に近づけるための、具体的な解決策(打ち手)を決めてください。

・ポイント①

誰が誰にどんな方法で働きかけを行うか。(可能であれば6W2H)

※6W2H=When(いつ)、Where(どこで)、Who(だれが)、What(なにを)、How(どのように)、Whom(だれに)、How much(いくらで)

・ポイント②

その解決策の検討に必要なチームメンバー、実行に必要なチームメンバーをそれぞれ書き出してください。

グループワーク⑦

7. グループワーク「発表」「意見交換」

グループで作成した模造紙をもとに発表してください。
(各グループ5分)