



## 要点整理

### 1 問題解決とは

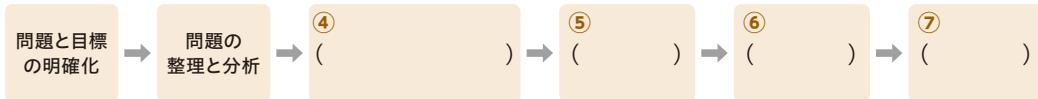
- 理想と現実とのギャップを(①) )といい、理想を目標としてよりよい形で達成することを(②) )という。

### 2 問題と目標の明確化

- よりよい問題解決のためには、理想的な状態を具体化し、明確な(③) )を立てることが重要である。

### 3 問題解決の流れと評価・改善

- 問題解決の流れは次の通りである。



- 計画、実行、評価、改善というプロセスを踏み、改善のあとにさらなる計画へと結びつけるプロセスを(⑧) )サイクルという。

### 4 よい問題解決とは

- よい問題解決のためには、解決策立案のための情報収集が欠かせない。情報収集の方法には、Webサイトなどで情報を集めるほかに、多くの人に同じ質問をしてたくさんの回答を得る(⑨) )調査や、詳しく話を聞く(⑩) )などの方法がある。

### 5 問題解決で役立つシンキングツールなどの可視化手法

- 複数人でよりよいアイデアや着眼点を得るための方法として、メンバーが自由に発言することで互いに触発し合う(⑪) )がある。アイデアを整理する際は、アイデアをカードに書いて整理する方法なども用いられる。
- 物事を整理する際、漏れなく、かつ重複なくという考え方を(⑫) )という。また、樹形図のように物事を分解・整理する手法を(⑬) )という。
- 問題解決では、物事を2つの軸でプロットして整理する(⑭) )や、複数の項目を縦横の表形式であらわす(⑮) )なども用いられる。
- 問題解決の実行時は、時系列で工程を管理する(⑯) )や、工程ごとの関わりや流れを可視化する(⑰) )などが用いられる。

## 練習問題

問1 次のうち、問題と目標の明確化において適切でないものを1つ選びなさい。

- ① 問題を解決するためには、理想と現実の状態をしっかりと認識して目標を立てるべきである。
- ② 理想の状態を具現化し、目標を立てることが重要である。
- ③ チームで取り組む問題解決では、スローガンのような抽象的な目標にする。

問2 次の行動を、問題解決の手順になるように並び替えなさい。

- ① 考えた解決策をもとに実行計画を立て、実行する。
- ② これまでの取り組みについて情報を発信し、共有することで、次の機会へとつなげる。
- ③ 問題について調査し、整理・分析することで、問題の要因を探る。
- ④ 実行結果を振り返り、うまくいったことと改善点を洗い出す。
- ⑤ 分析内容をもとに解決策を考える。
- ⑥ 理想と現実の状態を明らかにし、目標を立てる。

問3 次のうち、問題解決で活用するシンキングツールに関する説明として適切でないものを1つ選びなさい。

- ① 問題解決のどの場面で活用するかは、それぞれのシンキングツールが持つ特性によって変わる。
- ② シンキングツールには、問題点の洗い出しや、情報の整理に役立つものもある。
- ③ シンキングツールを使えば問題が解決するというものではなく、あくまで考えやアイデアを可視化し問題解決を補助するものである。
- ④ グループで問題解決をする上でシンキングツールは役立つので、1人で問題解決をする場合には使わない。

問4 次のうち、ブレインストーミングを行ううえで大切なことをすべて選びなさい。

- ① 他者の発言を批判しない。
- ② アイデアは量より質を求める。
- ③ 他者のアイデアを修正したり、削除したりする。
- ④ 自由に発言する雰囲気をつくる。
- ⑤ ほかの人と似た意見を出さないようにする。

問1

-----

問2

→ → →  
-----  
→ →

問3

-----

問4

-----