

プログラムを評価し、問題を解決しよう ～PDCAを学ぶ～

子ども会コミュニティセンター 原田 幸哉
(子ども会グループカウンセラー)

1 プログラムの実施には「PDCA」が大事！

こんな悩みを抱えたことはありませんか。

- ・いつも同じことで失敗してしまう。
- ・何かを行って、反省はするけれど、次につながらない。
- ・困ったことがあるけれど、どうしたらいいかわからないし、仲間にも相談できない。

⇒「PDCA」をしっかり行くと、解決できるかもしれません。

※PDCAとは

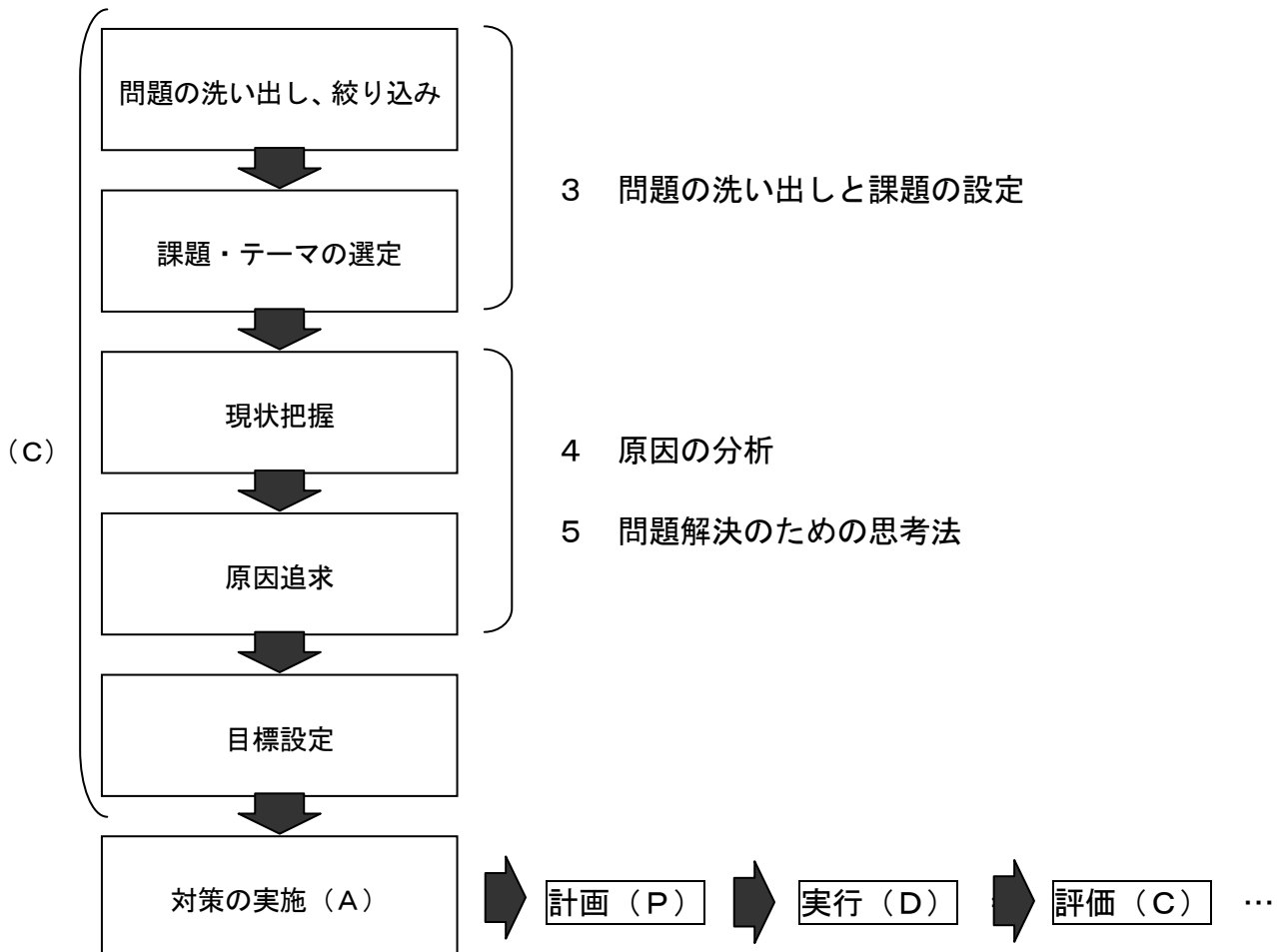
Plan-Do-Check-Actionのサイクルのことをいいます。

計画(Plan)を立てて進むべき方向を決め、計画を実行(Do)しながら、同時によりよい方向に進んでいるか評価・検証(Check)し、問題があればその都度解決して行動(Action)します。この一連のサイクルを繰り返すことで、問題の解決や改革が可能になります。

子ども会やジュニアリーダーの活動を行う私たちは、PDCAのうち、「P」と「D」をすることに必死で、「C」や「A」がおろそかになりがちです。

しかし、よりよい活動にしていくためには、「C」や「A」をしっかり行い、次の「P」や「D」につなげていくことが大事です。PDCAをまわし続けるため、「C」の部分を中心に考えてみましょう。

2 問題発見解決の手順



つなげていくことが大事!!

3 問題の洗い出しと課題の設定（ブレインストーミング・KJ法）

漠然とした問題意識 ⇒ 多くの意見や論点を挙げる ⇒ KJ法で整理する ⇒ 課題を設定する

参加者の問題意識や論点により明確になる

(1) ブレインストーミング

組織的にみんなの考えを出し合うことです。

1人であれこれ考えるより、他の人と一緒に考えたほうが良いアイデアが出る（3人寄れば文殊の知恵）

ポイント

ア テーマ・目標をはっきりさせる

何のためにブレインストーミングをするのか、テーマ・目標をはっきりしておかないと、不満ばかりが出てきて先に進みません。

イ 全員参加・全員発言

発言しない人がいると、消化不良のまま終わってしまいます。

ウ 批判しない

何か発言したとき、頭ごなしに「そんなことないよ！」といわれると、二度と発言したくなくなります。自由な発想と気持ちで意見を出せる雰囲気を作りましょう。

エ たくさんの考えを

とにかくできるだけ多くの意見を出しましょう。

オ 連想する

一つの意見をヒントに次から次へと考えを拡大していきましょう。

カ 自由奔放に

初めから不可能だ、無理だと決め込まないで、奇想天外でユニークな意見を歓迎しましょう。

キ 最後にまとめる

意見の出しっぱなしに終わらないように、まとめておきましょう。

(2) KJ法（TKJ法）

文化人類学者の川喜田二郎氏が、フィールドワークを行った後で、集まった膨大な情報をいかにまとめるか試行錯誤を行った結果、カードを使ってまとめてゆく方法を考え、KJ法と名付けたもの。

フィールドワークで多くのデータを集めた後、あるいはブレインストーミングにより様々なアイデア出しを行った後の段階で、それらの雑多なデータやアイデアを統合し、新たな発想を生み出すために行う。

方法

1 カードの作成

データや課題を、渡されたカード1枚につき1つ書いていく。

2 グルーピング

カードを出し合い、似通ったものをグルーピングしていく。

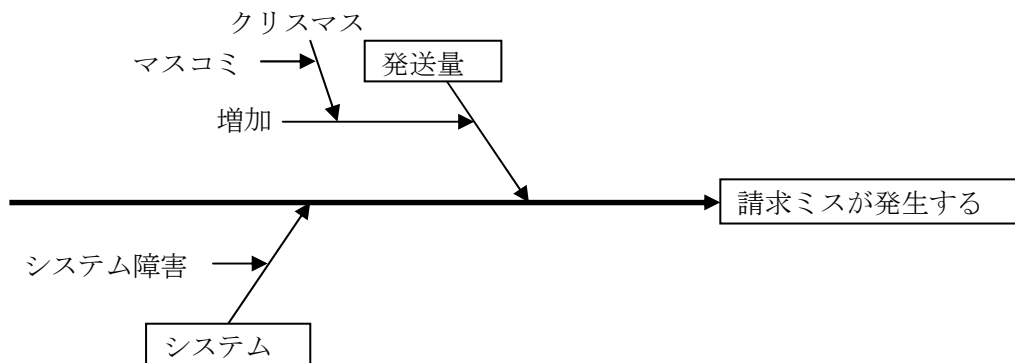
3 図解化、叙述化

4 原因の分析（特性要因図）

特性要因図は、結果に関係がありそうなことを思いつく限り挙げて、原因が何であるかを探すための一覧表です。別名「フィッシュボーン図」。

作り方

- 1 解決しようとしている問題（＝特性）を決める
KJ法などを用いるのもよい。
- 2 大骨を書く
特性を右に書き、左から太い矢印を引く
- 3 中骨を書く
特性に影響する原因を、まずは大まかに検討し、中骨を引いて記入していく
- 4 小骨を書く
中骨の1つずつについて、特性に影響を与えていると考えられる要因を中骨から小骨をのぼして書き加える。さらにその小骨についても、その要因を、小骨をのぼして付け加えていく。



気をつけること

- 1 データや事実にもとづき検証する
要因からすぐに対策を検討するのは危険で、その要因が本当にその結果をもたらしているかどうか、結果に対する要因のきき方をデータや事実にもとづき検証することが大事です。
- 2 特性の設定に気をつける
いきなり「クレームを減らすには」のような書き方をすると、いきなり対策を検討することになってしまいます。
そうではなくて、「請求ミスが多い」のようなものを特性にし、その要因を十分に洗い出したうえで検討しましょう。
つまり、要因と対策が混じらないようにしてください。

(例) 遅刻をしてしまう

5 問題解決のための思考法

(1) 改善法

希望や要望を調べ、それをもとにさまざまな企画を行うこと。

(例) あなたはテレビ局のプロデューサー。

最近のテレビ番組への不満を踏まえて新番組を企画しましょう。

■最近のテレビ番組への不満

--	--

■改善策

--	--

(2) 翻訳法

他国、同業他社、他業界などにある成功事例を自分の業界に持ってくること。

「フランスでは…」 「高島屋では…」 「サイゼリヤでは…」 「ボーイスカウトでは…」 「若い女性は…」

■他業界にあって、私達の業界にないものとその理由

--	--

■それを踏まえた企画案

--	--

(3) マトリックス法

表の形で考え方をまとめること。欠けた部分を洗い出し、それをめがけ商品やサービスを開発する。

■自分の街で現在利用できる施設を洗い出し、空欄を埋める

予算 対象	500円	1000円	5000円	10000円
男				
女				
家族				