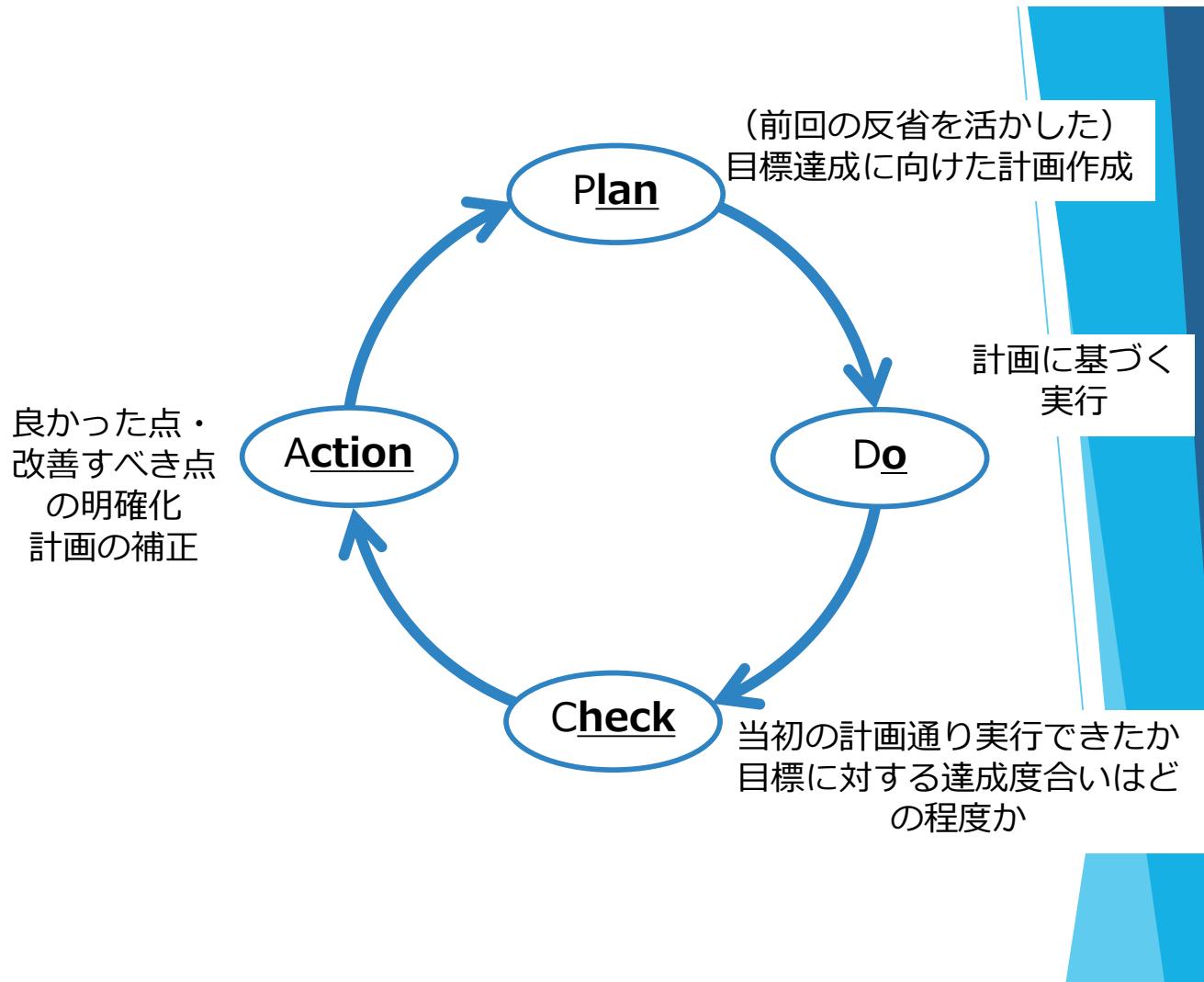


教師用指導書

P D C A

1. 仕事を管理するサイクル

与えられた仕事を漫然と進めていくだけでは、成長に繋がりません。
目標に対して、どれくらい到達できたかという成功や失敗の積み重ねが成長の源になります。



- 目的・目標に対して、**実現の手段**を明確にすると物事を効率よく進めることができる
- 到達できなかった目標は、実行の手段が誤っていたのか、実行が十分でなかつたかなどの、原因がある
- 原因を取り除き改善すれば、次回は**目標達成**に繋がる

職場における行動には、たまたま1度きりの成功というのは価値がない。

- 何度も反復的に上手くやれる
- 前回よりも今回、今回よりも次回と、より上手くやれるように変化していくこと

※上手く = スピードが速く、コストが少なく、品質が向上するなど効率性の向上、や
お客様の満足度が上がるなど

ことが職場で求められる成果。

そのため、「よく分からぬが、やってみたら、たまたま上手く出来た」というのでは、
成果が安定せず、求められている基準に達していない。

仕事では、

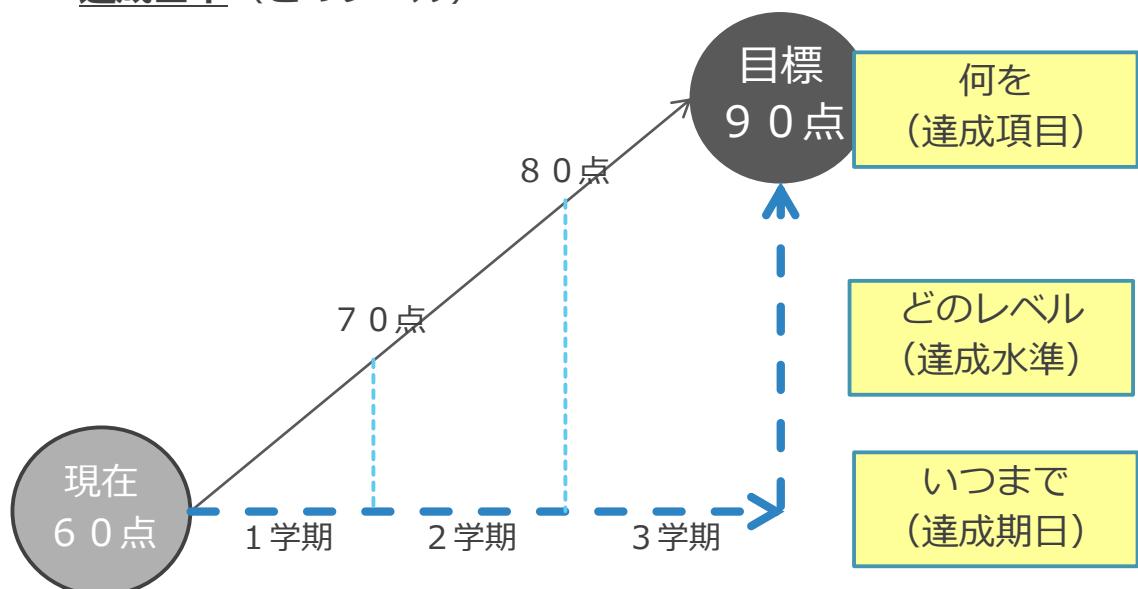
- ① 目標を立て、
- ② 目標を達成するための手段や方法などの計画を練り、
- ③ 計画に沿って実行した結果、
- ④ 成果が上げられたり、不十分だったりして、次の行動に活かす
ことで、個人の成長やチームの成長に繋がる。

2. Plan <計画>

目標達成に向けて、実行の計画が誤っていては、行う前から達成は危ぶまれます

■ 目標を明確化

- 達成期限 (いつまでに)
- 達成すべき内容 (何を)
- 達成基準 (どのレベル)



■ 作業手順の明確化

- 目標達成に向けた進め方
- 複数作業が重なっている場合の優先順位付け

■ 時間見積りは過去の経験値

- 過去の類似した仕事からの推定
- 分からなければ経験者に聞いた方が早くて正確



説明の補足。

■ 目標を明確化

- ✓ 特にレベルについては、必ずしも毎回、限界を極めるわけではない
- ✓ 仕事は常に求められるスピードとの兼ねあいであることを強調する
- ✓ 粗くても良いから、全体感を早く把握したいということもあるし、時間はかかるても良いから、正確な数字が知りたいということもある
- ✓ 『指示された仕事の目的（＝何のためにその仕事を行わなければならないか』を適切に理解していないと、求められるレベルを見誤ることがある
- ✓ 自信がない時には、指示者に確認にした方が良い

■ 作業手順の明確化

- ✓ 目に見えているやらなければならないことから始めない
- ✓ 最初に取り組むべきことが計画作成
- ✓ ○○をした後に、□□を行って、、、と手順をイメージし、そもそも仕事が期限内に求められるレベルで完了できそうかどうかを確認する
- ✓ “指示した仕事をやり始めたこと”は、上司からすれば、問題なく終わりそう、と見えている
- ✓ 手順を明確にせずに始められるところから着手してしまい、期限が迫ってから「終わりそうにありません」と報告されるのは上司からすると最悪のパターン（そのタイミングではもはや何も対処できない）

■ 時間見積りは過去の経験命

- ✓ 初めてやる仕事は、心理的にもたくさんの時間がかかるように誤認してしまう

3. D o <実行>

仕事を積み重ねていくと、任される仕事の単位が大きくなり、単発の仕事の依頼ではなくて、半日分の仕事を依頼されたり、1日分の仕事を任せられたりすることが増えてきます。

預かった仕事を滞りなく行うには、仕事の内容に応じた工夫が必要です。

【複数の商品の検品や、伝票の入力など連続的な作業の例】

報告のタイミング

仕事完了後
・期限間際の報告

連続的作業

期限

★完了報告

- やり方に誤りがあったらアウト（修正していると期限に間に合わない）
- 日常的に行っていたり、ごく単純な作業の場合以外は、この仕事の進め方は不適切。

修正時間を考慮した報告

数件を実施

★見込みや進め方を報告

連続的作業

見直し・修正

★完了報告

- 仕事完了に対する自信に応じて、ミスの振り返りや修正時間を設定する。

- 仕事は、“一生懸命にやった”だけでは、褒められない
 - “期限内に求められる品質で、達成すること・完了すること”が要求される
 - そのためには、“完了すること（必達）”に向けて、様々な事態を想定して、万全の準備をして取り組む必要がある
-
- 「イレギュラーなことが起きたので完了できなかった」としても、
 - ・ すぐには“予定外のことが起きたのだからしょうがなかった”とはならず、
 - ・ それが“予想できるイレギュラーこと”であれば、何故、仕事に着手する際に予想できなかったのか（こういうことが起きるかも知れないと予測できたのではないか）
 - という点が反省点になる
-
- どこまで想定外のことなどを予想すればよいのか分からない時は、上司、先輩に尋ねる
 - 「万一、〇〇になってしまった場合などを考えた方が良いですか？」など
-
- 図解の報告のタイミングは、この仕事はどちらでないといけない、というものではないが、納期までの完遂に責任をもって判断する必要がある

4. Check <確認・検討・評価>

「何故、成功したのか」「何故、失敗したのか」を分析します

評価の視点

目標を達成でき
たか

スピード

- 予定より遅れていないか
- 予定より時間がかかっていないか

品質

- お客様や上司の期待通り（期待以上）
の品質か
- 自分にとって満足いくか

計画通りに実行
できたか

プロセス

- 今回のやり方が最適か
- 良かった点・悪かった点は何か



関係性を分析

「上手く出来て良かった」、「大変だった」という、表面的な振り返りや反省会で終わらせては意味がない。

- 仕事が求められる基準で完了できたかどうか（目標達成の確認）

- それは何故か（結果と実行内容・行動との関連性の確認）

を行って、次回に改善が出来るのは“実行内容や行動”的部分。

“何故、上手くいったのかが、わらかない”、または“ラッキーだった”というのは、仕事の価値としては不十分。

何でも上手くできることが上司からの信頼を得るための条件。

より上手くやるための方策が考えられることが、自己成長やチームとしての成長に繋がる。

5. Action <アクション>

次の行動に活かせる“具体的な改善点”を見つけることが重要です



失敗の原因

やり方があまくかった

○○が足りなかつた

不適切なプロセス

- 仕事開始前の確認が不明確
- 遅い報告のタイミング

リソース不足

- 必要な情報の不足
- 仕事に使える時間・資金・人手の不足

知識・スキル不足

- 仕事に必要な業務知識・業界知識等の不足
- 技術、技能の不足

- ◆ “できないこと”を任されることはあるが、指示した人からは“できるだろう”と見込まれて仕事を任せています
- ◆ そのため、“技術・技能の不足”ということが失敗原因ということは稀で、それ以外の部分に改善点があることが多いです

「実力が足りなかつたので、練習する」といった安易な結論付けを行わない。

多くの場合、実力が足らないような人に、お客様に向けて直結する仕事を任せられることはない。出来ると思われて任せられたのに、不十分な部分があった（期待を満たせなかった）ところに改善点があり、次回に向けたアクションを行えば、必ず次回は出来るようになる（ことが多い）ことを強調する。

頑張る、注意するといった意識をアクションにしても、（通常は、今回もその意識は持って取り組んでいたはずでもあり）、改善に繋がらない。

“具体的な行動”に落とし込むことがポイント

⇒それで改善がされなければ、Actionとして考えていた行動が、足りていないか、誤っていたかであり、再度、PDCAを回すことで改善を図ることが出来る。