

白旗なのはなクリニック御中

業務がフレキシブルに行える、モジュール化による仕組みづくり

生産性&顧客満足度が向上し、いつ誰が辞めても困らない
業務の見える化プロジェクト

《2025年3月~6月》

株式会社ベーシック



株式会社ベーシック

人材と組織の潜在能力を最大化させ、成長する喜びを支える

人は誰しも素晴らしい潜在能力（強み・パワー）と可能性を持っています。
人と組織の限らない潜在能力を最大化させ、企業の持続的発展をサポートする事が、弊社のミッションです。





会社概要

社名 株式会社ベーシック

所在地 東京都港区南青山2-2-15-942

代表者 田原祐子（社会構想大学院大学 教授）

設立 1998年

主な事業 人材育成、教育プログラム策定、組織開発、
ナレッジ・マネジメント（暗黙知の形式知化）

資本金 1000万円

実績 経済産業省、特許庁、国土交通省、厚生労働省、内閣府、中国
経済産業局、日本郵便、かんぽ生命、電通、博報堂、三菱UFJリ
サーチ&コンサルティング、日本コンサルタントグループ、カゴ
メ、パナソニック、日立、三菱電機、出光興産、積水ハウス、
セキスイハイム、大和ハウス工業、住友林業、パナホーム、三
井ホーム、野村不動産、LIXIL、TOTO、ダイキン工業、YKKAP、
大建工業、コスモスイニシア、全国住宅産業協会、東京都不動
産協会、住宅新報社、新建ハウジング、電気新聞、荏原製作所、
ジャパン建材、三井住友海上火災保険、あいおいニッセイ同和
損保、ル・クルーゼ ジャパン、ミーレ・ジャパン、東京電力、
関西電力、中部電力、北海道電力、東北電力、北陸電力、中国
電力、四国電力、九州電力、沖縄電力、博報堂、病院、介護施
設、学校、商社、卸社、人材派遣会社、広告代理店、他多数

代表者 プロフィール

長年、東証一部上場企業10社において、オープンイノベーション・営業戦略・暗黙知の形式知化（Knowledge Management）人材育成（人材開発・教育プログラム開発構築・Diversity&Inclusion・女性戦力化）・マーケティング戦略・システム企画を包括的に手掛け、現在は、大学院教授、上場企業2社社外取締役役に就任しています。経営層の視点から、貴社に最適な、実現可能かつ、企業価値向上に寄与する、最適なアドバイスをさせていただくことが可能です。



田原 祐子

代表取締役

社会構想大学院大学
実務教育研究科 教授

兼松株式会社 社外取締役
サンヨーホームズ株式会社
社外取締役 監査等委員
株式会社南都銀行 社外取締役

<http://www.basic7.com>

経歴

外資系人材派遣会社において「教育トレーナー」として、企業研修および派遣スタッフの育成を手掛ける。その後、新規事業開発のため経営コンサルティング会社に移籍し、新規事業開発室長に就任。経営戦略・営業戦略戦術を立案し、新規事業の普及拡大に努める。

1998年に、株式会社ベーシックを設立し、全国の電力会社本社・電機メーカーにて、電力会社の新規事業（オープンイノベーション）オール電化普及拡大を手掛ける。人材育成・組織開発・営業戦略・マーケティングを連動させ、実践・検証・分析を売り返ししながら、“実践知（ナレッジ・ノウハウ）”を蓄積・共有化し、拡販スキームを構築しシェアは70倍を超える。震災後は、このノウハウを広く、事業会社・学校法人・医療法人（病院・介護）・土業・伝統工芸社などに広め、人と組織の限らない可能性を最大化して、クライアント企業の発展および事業継承に寄与している。また、特許庁、経済産業省、環境省、厚生労働省の委員や受託事業を手掛け、新規ビジネスモデルやコンテンツ開発に寄与。厚生労働省の職業訓練関係の委員を2023年まで委託されている。

現在は、会社経営と並行して、専門職大学院の教授として、[人材育成の基礎] [ナレッジ・マネジメント] [学習する組織]の授業を担当し、官僚、企業経営者・幹部、マネジメント者に、自社で活用できる、実践理論を指導。また、企業の取締役・執行役員へのアドバイザーや研修、エグゼクティブ・ビジネスコーチングを担当している。



The Institute of
Management Consultants
[Certified Management
Consultant]
国際公認経営コンサルティング協議会



日本ナレッジ・マネジメント学会 理事
(新産業革命研究部会長)



GCDF
キャリア・カウンセラー
(米国)

【学歴・資格等】

関西学院大学卒業、東北大学産学連携教育イノベーター育成プログラム（履修証明プログラム）修了、慶應義塾大学湘南藤沢キャンパス 環境情報学部 武藤佳恭研究室研究員、東京大学エクステンション株式会社データサイエンススクール事業マネジメントコース修了、都市経営プロフェッショナルスクール公民連携事業課程修了、公益社団法人日本ナレッジ・エンジニアリング協会VEの基本講座修了、一般社団法人日本取締役協会 社外取締役トレーニング修了、一般社団法人日本取締役協会経営幹部のためのコーポレート・ガバナンス研修修了、サリー・ヘルゲセン「グローバル基準で活躍できる女性リーダー育成法を学ぶスペシャルプログラム」修了、ビジネスコーチ株式会社 エグゼクティブコーチプログラム修了、GCDF-Japan キャリアカウンセラー（米国CCE,Inc.）、介護離職防止対策アドバイザー、不動産後見取引士、文部科学省後援ビジネス系検定秘書検定一級、TPIファシリテーター（ルー・タイス潜在能力開発プログラム）修了、京都大学経営管理大学院MBA「企業価値評価とファイナンス」コース修了、現在、慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科 博士課程後期に在籍中。

会社沿革

人材は知恵を生み出し、知恵は新たな事業を生み出します。

人的資本・知的資本は、企業の“次なる事業”を創出し企業価値向上に貢献する、無形資産です。

有形資産は過去の事業の成果であり、無形資産は未来の企業価値を生み出す、投資家も注目している価値であり、企業にとって最大の資産です。



1998	7月	弊社設立、1冊目の書籍を出版
1999	1月	電力会社の新規事業開発開始
2000	3月	女性活躍推進事業開始
2004	4月	全電力会社の本社とコンサルティング開始
2005	4月	ガイドライン・マニュアル製作開始
2006	10月	複数のシステム企画開発・リリース
2007	1月	システム導入支援開始（SFA-CRM,3D等）

2011	3月	14冊目の書籍を出版
2011	4月	震災を機に、事業会社・医療法人・学校法人・士業・伝統工芸社のコンサルティングを開始
2012	4月	大手電機メーカーのフランチャイズ育成事業戦略開発・指導開始
2018	4月	日本ナレッジ・マネジメント学会理事に就任
2018	6月	サンヨーホームズ(株)社外取締役 ▶ に就任
2019	6月	兼松(株)社外取締役に就任
2020	4月	社会情報大学院大学客員教授に就任（現在は教授）

フレーム&ワークモジュール®

弊社独自のコアメソドロジー。DXにも対応できる秀逸な「人材育成・組織開発と、ナレッジマネジメント」のフレームワークです。国際会議をはじめとする複数の学会で発表して絶賛され、現在は大学院にて官僚および企業関係者に指導しています。

仕事ができる人材の「暗黙知を形式知化」し、抽出したナレッジを組織で共有し、データを蓄積します。

フレーム&ワークモジュール® 7つのStep



1998	4月	ナレッジ・マネジメントの独自理論を確立
2000	4月	オール電化拡販に独自理論を活用して人材育成・組織開発を開始
2014	9月	ICMCI国際カンファレンス（ソウル大会）で発表、世界の参加者が絶賛
	10月	半導体で著名な故東北大学大見教授に認められ、理論の論文化を開始
2015	1月	第67回全国能率大会（経産省後援）全日本能率連盟賞受賞
2015	6月	日本経営システム学会にて発表
2016	1月	第68回全国能率大会（経産省後援）全日本能率連盟賞受賞
2018	1月	第70回全国能率大会（経産省後援）優秀論文賞受賞
2020	4月	社会構想大学院大学（専門職大学院）にて客員教授（現在、教授）



東北大学 大学院
未来科学技術共同研究センター
故大見忠弘教授



第67回 全国能率大会 優秀論文（全日本能率連盟賞受賞）
「フレーム&ワークモジュール®」を活用した、本町の意欲の「働き方改革」
～実践向上・時間短縮・人材育成・組織開発・ナレッジ共有化のためのアプローチ～

第68回 全国能率大会 優秀論文（全日本能率連盟賞受賞）
「フレーム&ワークモジュール®」を活用した「働き方改革」の推進
～グローバル化&AI時代の業務革新およびナレッジ共有化のための具体的なステップ～

第70回 全国能率大会 優秀論文（優秀論文賞受賞）
「フレーム&ワークモジュール®」メソドロジーを活用した
日本におけるホワイトカラーの知的生産性向上、および
課題と解決のためのアクションプラン
～RPA/AIの導入を踏まえた、課題解決力・創造力向上のための具体的なステップ～



全能連マネジメント・アワード2023 『コンサルタント・オブ・ザ・イヤー』受賞

フレーム&ワークモジュール®メソドロジーを活用したプロジェクト



「知を共有する組織へ！」

上司が部下に暗黙知を教え、部下が上司の暗黙知を学ぶ ～eラーニングを活用した、対話する組織への変革プロジェクト～

* 最終審査発表資料より、知を共有する3つのパターン

知の共有
③ 対話やワイガヤを通じて、「知の共有」

体 知の共有パターン1 kwリストを通じた「知の共有」

【具体策】 部下が作成したKWリストを、上司が確認して、アレンジを加える
【効果】 上司は、自身の「暗黙知」は、言語化・形式知化できないことが多いが、部下がKWリストで形式知化したものを確認することで、以下に気づく

- ▲ノウハウが不足している箇所
- ▲判断基準が間違っていて理解している箇所
- ▲上司が考える、別の方法
- ▲気づけば、心配りが不足している箇所
- ▲そのやり方では、おそらく起こるであろうトラブル

上司は、部下と、KWリストを介した「対話」を通じてはじめて、自分の暗黙知に気づき、言語化される

知の共有
③ 対話やワイガヤを通じて、「知の共有」

体 知の共有パターン2 自部門内における「知の共有」

【具体策】 営業部門、技術部門、間接部門の上司に、自部門内における、「知の共有」方法を考えてもらい、まかせる
【効果】 各部門：チームの上司が、自分のチームに合ったやり方で「知の共有」を実施

- A課→毎朝ミーティングで5分共有
- B課→週次ミーティングの際に、1時間程度時間を取る
- C課→課題が発生した際、その都度時間を取る

知の共有
③ 対話やワイガヤを通じて、「知の共有」

体 知の共有パターン3 他部門と混合チームが集った「知の共有」

【具体策】 営業部門、技術部門、間接部門の上司と部下が、選定するチームを編成所属している課の枠を取り払うことで、自由な意見交換ができる
【効果】 上司の視界が拡がり、部下に対する対応の柔軟性が増す
多様な視点から、さらなる「知の共有」が促進される



全能連マネジメント・アワード2024 『プログラム・イノベーター・オブ・ザ・イヤー』 受賞

フレーム&ワークモジュール®メソドロジーを活用したプロジェクト

人材・組織・企業に内在する暗黙知を 形式知化&学習&深化させる 「再現可能なしくみづくり」

～人的資本経営・モジュール化思考によるナレッジマネジメント～

* 最終審査発表資料より、知を共有する3つのパターン

1. 背景・問題・課題 ①石垣型組織

※石垣型組織 vs ブロック型組織

【石垣型組織】

- 密結合・ジョブ定義があいまい
- ジョブに必要な知識・スキル・コンピテンシーが不明確
- 責任範囲と評価が不明確
- その人ができる仕事を探す
- 標準化に消極的

【ブロック型組織】

- 疎結合・ジョブ定義が明確
- ジョブに必要な知識・スキル・コンピテンシーが明確
- 責任範囲と評価が明確
- その仕事ができる人を探す
- 標準化に積極的

×暗黙知が、石垣の隙所に散りばめられ、見え難く埋もれたままだり弱い

3. 方法・手順/プロセス

人材

①「人材」を最も重要な「コア要素」と捉えたくみづくり

人材本人にとってのメリットは、キャリア開発や評価・報酬の向上等

「人材」が「組織」を構成し、「組織」が「企業」を構成している

※企業を構成している人材という、最も小さなモジュールから考える

～モジュール化思考～

企業・組織・人材、それぞれ目指すものが異なる

- 企業→事業の継続・発展
- 組織→人材育成・知の共有
- 人材→キャリア開発

人材・組織・企業がwin-win-winになるしくみづくり

5. まとめ

人材・組織・企業に内在する暗黙知を形式知化&学習&深化させる「再現可能なしくみづくり」には、3者それぞれにメリットが必要であり、それらを統合し連携させる「システム思考」が必要である。人材を中心に据え、暗黙知をKWリストに形式知化し、KWCKOがエッセンスとなり、組織でナレッジエンジニアを輩出し、アップデートする。モジュール化された暗黙知は、新結合により企業の新規事業開発にも役立ち、人材・組織・企業の、3者すべての価値向上に寄与する。これらは再現可能なしくみである。

【図1】人材を最も重要なコア要素と捉えたくみづくり

【図2】人材も重要なコア要素と捉えたくみづくり

今後強化すべきポイント→全体を有機的に繋げる概念図とシステム構築



白旗なのはなクリニック御中

業務がフレキシブルに行える、モジュール化による仕組みづくり

生産性&顧客満足度が向上し、いつ誰が辞めても困らない
業務の見える化プロジェクト

《2025年3月~6月》

株式会社ベーシック

ご提案の背景

* ご提案の目的

現在、多くのクリニックで人手不足や、突然の職員退職が増加しています。このような事態は、医療業界だけでなく、保育関連や一般企業等でも常態化しており、加えて、若手の早期離職、ベテランの定年退職等も大きな課題となっています。

そのため、経営側は、これらの事態をあらかじめ想定し、そのような場合にも困らぬよう、【業務を見える化し、フレキシブルにまわせる仕組み】を構築しておく必要があります。

そのため、今回は、短期間（4カ月間）で、**【業務を見える化し、フレキシブルにまわせる仕組み】**を構築し、その仕組みをもとに、**新たな【人を育てる仕組み】**をご提案させていただくものです。

貴クリニックのお役に、少しでも立てれば、幸いに存じます。
何卒よろしくご高覧・ご検討くださいますよう、お願い申し上げます。

株式会社ベーシック 代表取締役 田原祐子

ご提案スケジュール

* 4カ月間で最低限のライン業務が回せる仕組みを作る

本来、この取り組みは、1年間をかけ、各月に多い疾患等をカレンダーで把握しながら、年間を通じたしくみを構築していくことが望ましいものですが、今回は、あえて4カ月で、「**最低限のライン業務**」が回せる仕組みの構築をご提案させていただきます。

3月：3月末で退職予定の看護師の業務を中心に、【**業務が見える化**】

4月：上記以外のクリニック【**業務全般が見える化**】

5月：【**業務をまわせる仕組み**】による、マネジメントの効率化を実施、上記で構築した仕組みをもとに、

6月：【**人を育てる仕組み**】を構築する スケジュールをご提案します。

※上記の仕組みは、**モジュール化**（業務を仕分けし分解すること）によって構築し業務を難易度ごとに、ABCランクにわけ、採用した人材のスキル・レベルに合わせその都度、最適な業務分担・役割分担ができるように、実施していきます。

⇒ これによって、【**フレキシブルに業務がまわせる仕組み**】が実現します。

※上記は、全能連マネジメントアワードで、表彰されたメソッドです。

ご提案の概要【ABCの3つの取組み】

目的：業務が見える化し、業務の品質と生産性が向上し
人が育つ仕組みづくり

A:業務が見える化し、人材を育て、業務の品質を向上させる土台づくり

- ①業務の見える化・業務（モジュール）一覧表の作成 ⇒業務一覧表
- ②生産性向上のための業務の清流化 ⇒清流化チェック表
- ③業務の見える化&「判断ポイント・思考プロセス」の理解 ⇒KWリスト作成

B：業務が自動的にまわるしくみづくり

- ④ ①②③を活用した人が育ち、業務が自動的にまわるしくみづくり ⇒ミーティング
- ⑤KWリストを活用した、（個人）PDCA&（チーム）PDCA ⇒PDCA計画シート
- ⑥社内のルール・担当決め ⇒業務担当表

C:業務以外の、心構え・健全なコミュニケーションの領域

- ⑦ビジネスマナー ⇒eラーニング講座によるビジネスマナー（報告・連絡・相談等）
- ⑧メンタルサポート ⇒他責にせず自分が変わる「メンタルデトックス」eラーニング講座

①業務（モジュール）一覧表の作成

A:業務の見える化・生産性向上

・業務（モジュール）一覧表

→どのような仕事があるかを表す一覧表

モジュール単位でわけて一覧にする



業務モジュール一覧表

大モジュール	中モジュール	小モジュール	頻度			難易度			ボリューム			モジュールの基準（匹・量）			日数・期限	等級	備考 (気をつけること、工夫していること、今後の展望・目標などを記入してもOK)
			頻度	難易度	ボリューム	匹	量	日数	期限								
工事業務		各種見積書の取扱い	5年1回	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	理事会への提案が揃った場合、1~2ヶ月前に依頼する							
		長期経理計画の確定	部	C	小	e-front: 登録有り	10分/件	部	3	5年先の引当金繰上金の予定を把握しておく							
		長期経理計画の更新	部	B	中	部	20分/件	部	3								
		計画修訂工事の発注書の作成依頼	部	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	理事会への提案が揃った場合、1~2ヶ月前には依頼する							
		計画修訂工事の発注書の作成依頼	部	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	理事会への提案が揃った場合、1~2ヶ月前には依頼する							
		計画修訂工事の発注書（見積書）の更新	部	B	中	良	内訳による	部	3~4	工事内容によっては建設現場へ足を運ぶ							
		点検報告書の確認	部	C	中	e-front: 登録有り	10分/件	部	3	各種点検の実施時期と点検の変化状況を把握しておく							
		点検報告書の更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	事例を学ぶ、経験を積み重ねる							
		点検報告書の取扱い（見積書）の更新	部	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	理事会への提案が揃った場合、1ヶ月前には依頼する							
		点検報告書の更新（見積書）の更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	理事会への提案が揃った場合、1ヶ月前には依頼する							
		不具合発生（即時）の対応策の作成依頼	部	B	中	良	10分/件	部	3	事例を学ぶ、経験を積み重ねる							
		不具合発生（即時）の対応策（見積書）の更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	事例を学ぶ、経験を積み重ねる							
		顧客からの要望に応じた改善策	部	B	中	良	内訳による	部	3	事例を学ぶ、経験を積み重ねる							
		管理会社からの依頼対応の改善策	部	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ、経験を積み重ねる							
		月次収支報告書の確認	部	C	小	e-front: 登録有り	10分/件	部	3	収支バランスに注意する							
理事会		月次収支報告書の確認	部	B	中	良	10分/件	部	3								
		管理費等の取扱いへの対応の確保	部	B	中	良	内訳による	部	3	地内集約とる場合は別途依頼する							
		管理費等の取扱いの確保	部	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ							
		定額外業務の一括処理	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	専任の専任資金の目的に注意する							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	専任の専任資金の目的に注意する							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	専任の専任資金の目的に注意する							
		専任資金改定に伴う値上げ提案	年1回	B	中	良	内訳による	部	4	事例を学ぶ							
火災保険		火災保険の取扱いの更新	部	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	契約締結日や保険料率の改定予定を把握しておく							
		火災保険の取扱いの更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	専任を学ぶ、早期に手続を進める							
		火災保険の取扱いの更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	基本契約内容、特別にも注意する							
		火災保険の取扱いの更新	部	B	中	良	20分/件	部	3	保険会社各社の特徴や内容に注意する							
		火災保険の取扱いの更新	部	B	中	良	20分/件	部	3	契約締結日、更新予定時期を把握しておく							
防犯カメラ		防犯カメラの取扱いの更新	部	C	小	X-point: 書式有り	10分/件	部	3	防犯カメラの取扱いの更新							
		防犯カメラの取扱いの更新	部	B	中	良	10分/件	部	3	防犯カメラの取扱いの更新							
		防犯カメラの取扱いの更新	部	C	小	良	10分/件	部	3	防犯カメラの取扱いの更新							
委員会		理事会資料の作成	部	C	小	良	10分/件	部	3	理事会資料の作成							
		理事会資料の作成	部	B	中	良	10分/件	部	3	理事会資料の作成							
		理事会資料の作成	部	B	中	良	10分/件	部	3	理事会資料の作成							
		理事会資料の作成	部	C	小	良	10分/件	部	3	理事会資料の作成							
		理事会資料の作成	部	C	小	良	10分/件	部	3	理事会資料の作成							

コピー無断転用を禁ずる。著作権：株式会社ベーシック

業務モジュール一覧表に記載する事項

- ① モジュール（業務）のボリューム（量）…大中小
- ② モジュール（業務）の難易度…ABC⇒評価
- ③ モジュール（業務）の頻度…日・週・月・半年・年間・突発的な業務
数年に1回しかないが、大切な業務等

②生産性向上のための業務の清流化

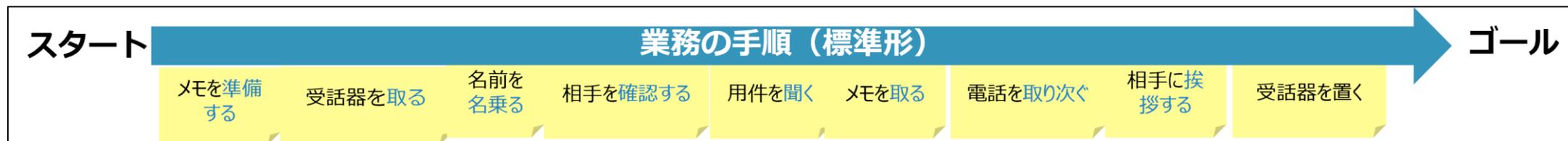
A:業務の見える化・生産性向上

・清流化（業務のフロー）チェック

→仕事を行う上で、正しい業務の流れを掴み、
業務のムリ・ムラ・ムダを省いて、生産性を向上させ、
ミスや忘れを、撲滅する

理事会準備	理事会	理事会後	決算理事会準備
理事会開催手配 ・理事会開催予約 ・理事会日程調整 ・理事会開催案内作成、 ・理事会開催案内投函・郵送	会場準備 ・会場の設置 ・出欠票確認	事務業務 ・議事録作成 ・議事録回収 ・議事録投函・郵送 ・課題進捗管理表更新 ・社内出席報告	左記の理事会準備に加えて 下記の手配をする。 総会議案書作成 ・総会議案書作成 ・総会議案書社内回覧
理事会資料作成 ①工事提案関係 ・長期修繕計画書工事 ・長期修繕計画書工事確認 ・工事見積・提案書作成依頼 ・見積・提案書内容の確認 ②点検報告書工不具合改善工事 ・点検報告書確認 ・不具合改善見積作成依頼 ・見積・提案内容の確認 ③顧客要望・能動的改善提案 ・顧客の要望のヒアリング ・改善提案の検討 ④管理組合取次管理関係 ・月次取次報告書確認 ・管理費滞納者の確認	理事会 ①管理委託業務報告 ・月次収支報告 ・管理費滞納未収報告 ・点検報告 ②工事完了報告 ③検討事項・提案 ・工事提案関係 ・管理組合取次管理関係 ・社内事業取次関係 ・火災保険関係 ・組合独自の課題関係 ・課題進捗管理表の報告 ④次回理事会日程決め ・理事長手続き書類署名捺印 ・工事注文書・請求書	理事会決議事項の実行 ・工事手配 ・お知らせ・アンケート作成 ・その他理事会承認事項の実行	事業取次方針策定書作成 契約関係書類用意 ・重要事項説明書 ・重要事項説明書受領書 ・管理事務報告書 ・管理事務報告書受領書 ・監査報告書 決算理事会日に発送日が間に 合わない際は発送依頼をする

例：電話対応の流れの場合



- ④ モジュール一覧表の業務の仕分け
- ⑤ プロジェクトで整理する優先順位（4カ月間で最低限のラインを整える）
- ⑥ ムリ・ムラ・ムダの排除（③の業務について実施）
- ⑦ 業務の質と量の決定（③の業務について実施） 人によるバラツキを防ぐ

③ 業務の見える化&思考プロセスの見える化 A:業務の見える化・生産性向上

・KWリスト

(Knowledge・Wisdomリスト)

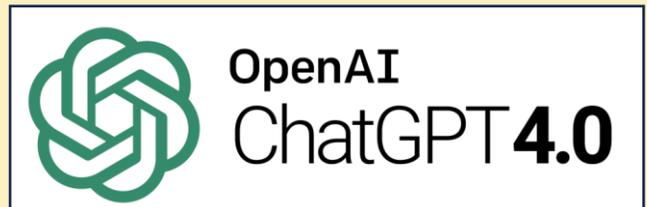
→ただの手順だけでなく、その業務を行うときのコツや要領、失敗したこと、成功したことなどの様々な知恵・知識・情報 = ナレッジを「業務プロセス」と「思考プロセス」に分けて記載するリスト

6. 手順		業務プロセス	思考プロセス	チェック
時間	モジュール	フレーム (最適化された業務プロセス)	ナレッジ (思考プロセス・目的・ポイント)	
準備	メモを用意する			<input type="checkbox"/>
(1) 電話に出る		3コール以内に受話器を取る	⇒3コール以上待たせると会社イメージが悪くなるため、3コール以上待たせない	<input type="checkbox"/>
(2) 挨拶		挨拶し、社名・個人名をはっきりと名乗る 例: 「お電話ありがとうございます。〇〇会社の〇〇です」	⇒電話は対面より印象が弱い、自分と会社のアピール	<input type="checkbox"/>
(3) 相手を確認		相手の名前を復唱する。 例: 「△△様でいらっしゃいますね。いつも大変お世話になっております」	⇒誰からの電話が不明のままでは、取り次いだ相手先が困るため、確実に聞き取る	<input type="checkbox"/>
(4) 用件を聞く		例: 「〇〇の件ですね。復唱いたします。〇〇」	⇒メモに間違いないが復唱する	<input type="checkbox"/>
(5) 取り次ぐ		指名者、または、用件に対応する部署に取り次ぐ 例: 「弊社の〇〇です。少々お待ちくださいませ」 例: 「担当の部署にお繋ぎします。少々お待ちくださいませ」	⇒取り次いでよい相手か否かを、事前にリストで確認しておくこと。 携帯番号を覚えてよい相手かも確認しておく	<input type="checkbox"/>
(6) 終話の挨拶		連絡いただいたことに感謝してお礼を言う	⇒自分の名前を名乗ることで、責任の所在を明らかにしておく、お客様は安心する名前ははっきりと名乗ること	<input type="checkbox"/>
(7) 受話器を置く		直接受話器を置かず、フックをそとで指で押さえ、電話を切る (直接受話器を置くと、受話器を置く音が相手に聞こえるのを防ぐため。)	⇒「カチャン」と音をさせるのは、相手にとって失礼。終わりよければすべてよし。	<input type="checkbox"/>

- ・なぜ、それを行うのか?
 - ・それをしないとどうなるのか?
 - ・具体的に何をどうすればよいか
- ※判断軸

KWリストに「業務プロセス」と「思考プロセス」を分けて記載

- ⑧ 業務プロセスの見える化
- ⑨ 思考プロセスの見える化
- ⑩ 判断ポイントの明確化 (してよいこと、してはいけないこと等)



※KWリストの作成を、最速で進めるため、看護師の皆様にお話しいただいた内容を録音していただき、それらをChatGPTで文字起こし、KWリストを作成していただきます。

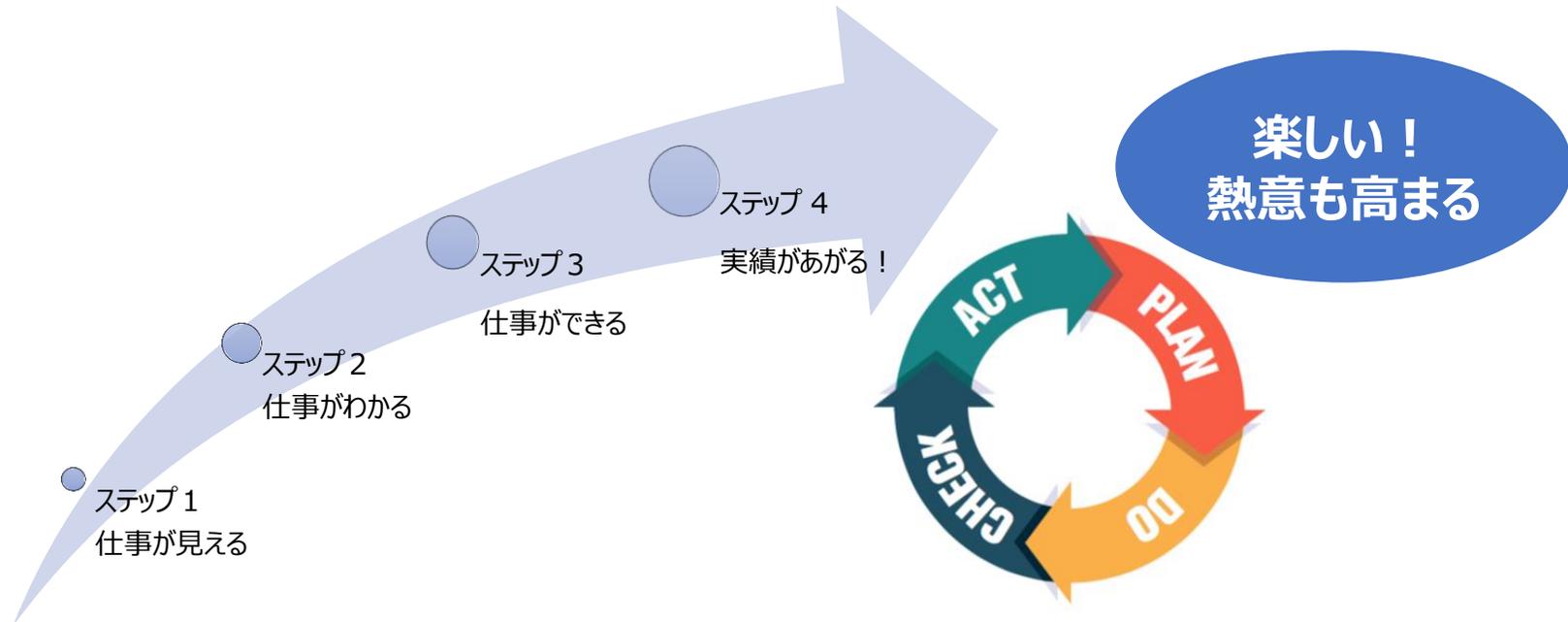
④業務が自動的にまわるしくみづくり

B：業務が自動的にまわるしくみづくり

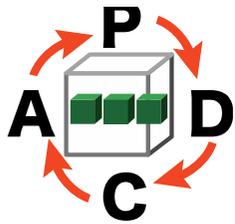
①②③を活用した、人材が育ち、業務が自動的にまわるしくみづくり

ルーティンワーク決め（PLAN）⇒実行（DO）⇒改善（CHECK）⇒継続（ACT）

人は誰でも、仕事ができるようになれば、
成果が上がり、仕事が楽しくなり、熱意も高まります！



⑤ KWリストを活した ワーク&PDCA B : 業務が自動的にまわるしくみづくり



P : Plan……プラン (計画)
D : Do……ドウ (実行)
C : Check…チェック (分析)
A : Action…アクション(改善)

ナレッジミーティング実施記録

KWリスト名 (電話対応) 作成者 (○○)

- 1週間後の目標 : リストの精度をあげる
- 1か月後の目標 : リストを見ずに電話対応ができるようにする。電話対応のナレッジの成功事例・失敗事例をまとめる。

	1回目 (4月2日)	2回目 (4月9日)	3回目 (4月16日)
参加者	週1回 リスト更新	月に2回 リスト更新	成功事例 失敗事例をまとめる
気づき	週1回のリスト更新ができた	リスト更新が1度しかできなかった ほぼ、リストが完成した	成功事例 失敗事例をまとめた
改善点	ナレッジを追加した (挨拶のスク립ト) を追加した	ナレッジの修正・追加	失敗事例をシェアして意見を聞きたい
上長からのコメント			

※PDCAとは、Plan (プラン=計画) Do (ドウ=実行) Check (チェック=分析)

Action (アクション=改善) の頭文字【**個人**】でも、【**チーム**】でもPDCAを回します

KWリストを元に業務を実践し、気づきやナレッジを得て、改善のために工夫し、再度実践することを、サイクルのように繰り返し行います。個々が実践したワーク・PDCAを整理する場として、定期的なナレッジミーティング (ミニミーティング) をルーティーン化し、記録します

**PDCAとナレッジミーティングを繰り返すことで、
KWリストの精度が徐々に上がり
業務の質と量が改善され、KWリストも進化していきます**



・社内のルール・担当決め

→仕事の偏りなく、抜けモレなく、品質の高い仕事をするためのルール決め、担当決め

みんなが気持ちよく働ける！



業務の品質が向上し価値も高まる！

KWリストの作成 ⇒ 組織の「ルール本」！

ワーク&PDCA・ナレッジミーティング⇒コミュニケーション・知恵の共有の場
「ルーティン化」

KWリスト



年・月・週・日にすべきことの明確化
PCCA中でルーティン化

⑦⑧ ビジネスマナー・メンタルデトックス

C:業務以外の、心構え・健全なコミュニケーションの領域

・ビジネスマナー

→基本マナー、報告・連絡・相談、心理的安全性

eラーニング講座・マナテキスト

・メンタル・デトックス

→他責にせず、自らが変わること、組織全体が活性化

eラーニング・メンタルデトックス冊子

4. 電話対応と電話のかけ方

- I. 電話対応の基本
- II. 好印象を与えるポイント
- III. 電話のかけ方



コピー無断転用を禁ずる。著作権：株式会社ベーシック



ココロの悩みがパッと消える本
—すっきりする!元気になる!
(プレジデント社 ムック)

がんばりやのあなたをラクにする
メンタルデトックス
(田原祐子著)

課題に向き合い、自律した心を育む! Mental Detox®

メンタルデトックスの3ステップ

メンタルデトックス講座

3つのステップで、プライベート&ビジネスで役立つメソッド「メンタルデトックス」(Mental Detox®)

ステップ 3

ストレス・課題の原因となっている
真の「問題を解決」する

解決策 3
★変えられないことへの、対処法を考える

ステップ 2

ストレス・課題の「原因を分析」する

解決策 2
★自分が変わること、相手や周囲を変えていく

解決策 1
★3つの解決策から、自分に合った方法を選ぶ

★ストレス・課題の原因を理解し「腑に落ちる」ことで
デトックスする

① 「自分」「自分と他人の関係」
② 「過去」「現在」「未来」の問題に分ける
③ 「変えられること」「変えられないこと」に分ける

変えられること
「自分」「自分と他人の関係」
「過去」「現在」「未来」

変えられないこと
「他人」
「過去」

ステップ 1

ストレス・課題の「現状を把握」する

解決策 1
① ストレス・課題の原因をすべて書き出す
② ストレス・課題の原因を、「事実」と「思い込み」に分ける
③ 「事実」と「思い込み」に対する、自分の「感情」を知る

コピー無断転用を禁ずる。著作権：株式会社ベーシック



課題に向き合い、自律した心を育む!
Mental Detox®
メンタルデトックス講座

【参考資料】モジュール化的なワークスタイル

組織

モジュール化により、新しい働き方を実践している企業

→ソフトバンク「ショートタイムワーク」

「ショートタイムワーク」とは...

障がいなど何らかの理由で長時間勤務が難しく就労の機会を得づらい方を対象とした、「週20時間未満」の超短時間で就労できる働き方。多様な人々が共に働ける環境づくりに取り組む。(東京大学先端科学技術研究センター(以下、東大先端研)の近藤教授が提唱する「超短時間雇用モデル」を基に近藤教授とソフトバンクで仕組み化。

※ショートタイムワークを取り入れることで、就労機会を得る人材が増える

[図12：私たちの取り組み](ソフトバンク)



(参考)
 ※1 民間企業(45.5人以上規模の企業:法定雇用率2.2%)に雇用されている障害者の数 578,292,0人(令和2年障害者雇用状況の集計結果)
 ※2 在宅身体障害者:18歳以上65歳未満101万3千人【平成28年(2016)年】
 在宅知的障害者:18歳以上65歳未満58万人【平成28年(2016)年】
 外来精神障害者:25歳以上65歳未満192万6千人【平成26年(2014)年】
 抜粋:平成30年版 障害者白書(全体版) > 本文(HTML形式) > 参考資料
 ○厚生労働省による「生活のしづらさなどに関する調査」、「社会福祉施設等調査」又は「患者調査」に基づき推計された基本的な統計数値を掲載。
 ※3 18~64歳の障がい者 約352万人 - 雇用されている障害者 約57万人 = 295万人

[表3：日本型雇用・社会制度の現状と課題]

	現状	課題
日本型雇用	週40時間以上の労働 職務定義が無い	長時間労働が可能で 何でも出来る人 が求められがち
社会制度	障がい者の週20時間以上の雇用 障がい者雇用率制度の対象範囲	週20時間未満の雇用 障がい者雇用率制度対象外

2022-09-29ソフトバンクニュース 週20時間未満から働く「ショートタイムワーク」って、どんな働き方？を参考に、上記2つの図表を作成(参考資料 https://www.softbank.jp/sbnews/entry/20220929_01)