



お茶を淹れる手順

「お茶を淹れる手順を書き出してください」と問われたら、どれくらいの項目を挙げることができらるだろうか。

手順とは、「手順を踏む」「手順

る。石段を何段取れば良いのかという「段取り」の良し悪しは、仕事の進捗を大きく左右し、そこから仕事ぶりそのものに対して、「段取りが良い」または「段取りが悪い」と使われるようになってきた。

ばいつでも始められる状態にまで整え上げることが「仕事を段取る」という。仕事を円滑に進めるには、実に8割を「段取り」に費やさなければならぬ。

お茶を淹れる手順を書き出すにあたって「段取り」の意識を持つていけば、100項目以上記述することができるかもしれない。一方、「段取り」が思い浮かばない人は、10項目でも難しいだろう。

「お茶を淹れる習慣がないから」で片づけられることではないのだ。

P→D→C→Aのサイクル

P (Plan = 計画) → D (Do = 実施) → C (Check = 評価) → A (Act = 改善)の観点から、お茶を淹れるというシーンを描いてみるとよい。

◇Pは、お茶を淹れるための準備であり、水、茶葉、加熱方法、急須や湯呑みを用意しておくことなどがこれにあたる。

◇Dは、お茶を淹れること、つまりお茶の振る舞い方などだ。

◇Cは、振る舞ったお茶に対しての

摂取のあり方などを指す。
◇Aは、お茶を振る舞う意味やその効果などと言える。

これらそれぞれに伴う工程を5W1Hに従って書き出してみると、100項目以上は簡単に出てくるだろう。

「お茶を淹れる手順」を仕事としてとらえると、「仕事は、段取り八分」で決まるといふ言葉を理解することは避けられない。それは、準備からあと片づけ(始末)までの流れを知ることにも通じるからである。

この流れをより円滑にするためには会話が不可避であり、最低でも50〜100項目程度は用意しなければなるまい。

「お茶を淹れる手順」を書き出す訓練は、現場で提供する介護サービスの一つひとつの「段取り」を再確認することにもつながるばかりか、誰もがP→D→C→Aのサイクルを習熟することでマネジメント能力を高める一助となる。

まずは、どれくらい記せられるかを試してみるとよい。改めて、「仕事は、段取り八分」を痛感するに違いない。

転期に立つ経営の視座⑩

仕事は、段取り八分

よく運ぶ」など、物事を行う順序や段取りのことであり、「仕事は、段取り八分」という諺もある。

「段取り」の語源は、寺社などで石段を組み立てていく際、勾配にどの程度の段を取れば良いかという計算を長年のカンと経験に基づいて段取ることに由来す

はやかわ・ひろし

経営コンサルタント。1991年に独立。介護事業に関する独自の調査に基づいたデータ分析を各誌・紙に発表。著書に『99の言葉の杖』(日本医療企画)、『早川浩士の常在学場』(筒井書房)、『介護人財創造塾』(筒井書房)、『介護保険改正に勝つ!経営』(年友企画)、『データで徹底分析 介護事業の最新動向と経営展望』(日本医療企画)など。

<http://www.hayakawa-planning.com>

ブログ: <http://ameblo.jp/hayakawa-planning/>