

# マニュアル作成研修

## 1. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

マニュアル作成のノウハウを学び、業務の属人化（標準化）の解消及び業務の効率化を図るためのスキルを習得する。

## 2. 研修内容

PW=個人ワーク・GW=グループワーク・RP=ロールプレイング

	内容	詳細、得たい成果
9:00	<p>■ <b>オリエンテーション</b> 【講義】</p> <p><b>I. 問題意識の明確化</b> 【PW, GW】 —業務マニュアルに関係した各人の不安、疑問を明確化—</p> <p><b>II. 研修目的に見る業務マニュアルの必要性和重要性</b> 【講義】</p> <p><b>III. マニュアルを機能させる3大要素</b> 【講義】 「わかりやすい」、「検索しやすい」、「更新しやすい」</p> <p><b>IV. 業務マニュアル作成の注意点</b> 【講義】</p> <p><b>V. マニュアルの構成（フォーマット確認含む）</b> 【講義】</p> <p><b>VI. 業務マニュアル作成事例</b> 【講義】</p> <p><b>VII. マニュアル作成の流れ</b> 【準備】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部または課単位で業務の洗い出し 【講義】</li> <li>2. 優先順位を設定し、対象業務決定 【講義】</li> <li>3. マニュアル化スケジュール作成 【講義】</li> </ol> <p>【作成】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 表現方法               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 再現性を確保する「5W1H」 【講義、PW】</li> <li>(2) 8つの構成要 【講義】</li> <li>(3) 注意が必要な表現 【講義】</li> </ol> </li> <li>2. 対象業務の業務手順作成 【講義、PW】               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 対象業務のゴールの状態を設定</li> <li>(2) 対象業務の第1工程を設定（業務遂行に必要な事前情報）</li> <li>(3) 全行程をフローチャートで設定</li> <li>(4) 工程ごとのタスクを設定</li> <li>(5) タスクごとの留意点（業務要領）を設定</li> </ol> </li> <li>3. タスクごとに必要に応じて準備するもの 【講義】               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) チェックリスト</li> <li>(2) 帳票サンプル</li> <li>(3) 例外解説書</li> </ol> </li> <li>4. 柔軟な対応が求められる業務は事例集で対応 【講義】</li> </ol> <p>【作成後】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各人におけるマニュアルの読み込み 【講義、RP】</li> <li>2. 業務のあらゆる場面で使用 —マニュアルの認知度向上— 【講義】</li> <li>3. マニュアルの更新 【講義】               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 更新の必要性</li> <li>(2) 更新時のルール</li> <li>(3) 更新時期と更新すべき内容</li> <li>(4) 不要箇所の削除</li> <li>(5) 更新履歴の一覧</li> </ol> </li> </ol> <p><b>VIII. マニュアル作成シミュレーション</b> 【PW, GW】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. マニュアル作成               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 対象業務の決定</li> <li>(2) 業務手順（工程とタスクの設定）をフローチャート化</li> <li>(3) タスクごとの留意点（業務要領）設定 (※ 必要に応じて例外解説書作成)</li> </ol> </li> <li>2. 作成したマニュアルを班内で説明               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 説明</li> <li>(2) 質疑応答、フィードバック</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>【企画特徴1】</b> マニュアルの作成、管理運用について、作成することを目的と捉えず、仕事の効率と効果を高める要素として、その本質を捉えることができる点</p> <p><b>【企画特徴2】</b> マニュアルの作成、管理運用は難しく捉えられがちですが、テキスト内では対比表示や時系列表示を多用することでシンプルに捉えることができる点</p> <p><b>【企画特徴3】</b> 研修内アウトプットの場として、マニュアル作成シミュレーションを行う点</p> <p><b>【狙い、得たい知識】</b> オリエンテーションについて 研修の目的と目標を確認します。</p> <p>■ <b>Iについて</b> 業務マニュアルに関する不安、疑問を明確にし、講師からフィードバックすることで、前向きに研修に臨んで頂きます。</p> <p>■ <b>II～VIについて</b> 業務マニュアル作成前に必要なマニュアル作成者として確認すべきアウトラインについて確認します。</p> <p>■ <b>VIIについて</b> マニュアル作成の流れ、留意点について、イメージしやすいように時系列で確認していきます。</p> <p>■ <b>VIIIについて</b> 研修で得たノウハウを活用して、実際に受講者様が担当されている業務の一部について、マニュアル化して頂きます。細部までの作りこみは出来かねますが、マニュアル化へのきっかけにして頂きます。また、作成したマニュアル案を班内で説明して頂きます。 班内の受講者様から感想やご意見を頂くことで、うまくできている点と改善点を確認して頂きます。</p>
16:30		