

業務改善研修 ～研修＋コンサルティング～

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

住民のニーズが多様化・複雑化するなか、住民満足度を高めていくために、きめ細やかな対応が求められている。一方で、制度改正等で業務量が増加傾向にあり、労働環境は厳しさを増している。本研修によって、業務改善の手法を学び、労働環境の改善や仕事の効率化など、具体的な業務改善が行える体制をつくっていくきっかけとする。また、インターバル期間を設けることで、研修で学んだことを部署・業務に反映させていき、課題をフィードバック・共有することで、改善活動の定着化を図っていく。

2. 研修内容の特色

インターバルを設けた研修であることが特色につながっています。つまり、学習内容は現場に持ち帰り、実施・展開出来るものでなくてはならない。より実践的なワークが必要となってきます。

- 具体的に取り組める事柄（ワーク・制作物）を提供します。
- 取り組む際の障壁となる「動機付け」を重要視しています。
- 「なぜ取り組まなくてはならないか」の意味付け、「取り組むと見えてくるゴール」について時間を割いてお伝えします。業務改善においては「現場の風土」自体を変革していく必要が生じるため、「モチベーション管理」が大切です。

組織・部署の「業務の棚卸し」に主眼を置き、組織風土を良い状態に保ちながら、作業のムリ・ムダ・ムラを改善する業務フローマニュアル管理を中心に学習していただきます。

「改善活動」の視点から、3つに分けて考えよう！



現状の各種課題・問題の**解決**につなげる

- 研修当日には、実際に現場で使うシート類を複数使って書き込み作業を行い、実施に向けての理解を促します。

【業務調査票】 記入時の注意/配布時の注意

【棚卸表】 記入時の注意/グルーピング・分岐

【業務体系表】 階層を意識する/具体⇔抽象

【業務一覧表】 一枚で完結＋簡潔
突合せの時の注意/流れと手順の合成

【業務フローマニュアル】 スイムレーンと手順

3-1. 業務改善「導入」研修 《午前》

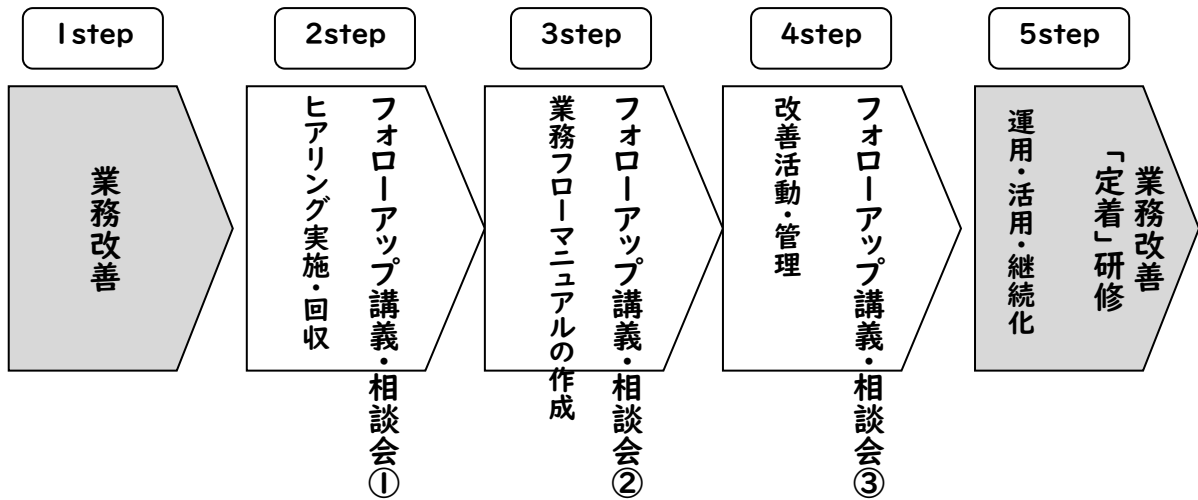
	内 容
9:00	1. 成果のある業務改善のために 【講義】 1) 業務改善とは何をすることなのか? 2) 問題の解決につなげるための改善の視点 3) 何のために改善活動をするのか
	2. 改善に必要な「業務の見える化」 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 見える化のメリットは何か 2) 「5つの迷い」を軽減する見える化 3) リスクが増える問題への「付け焼刃的対処」 4) 「見えない」問題は解決できない
	3. 問題の「言える化」とはなにか 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 問題の顕在化は「見えているだけ」では・・・ 2) 意見の「言える化」と行動の「出来る化」 3) 風土改善が業務改善の第一歩 ～個人の意識改革に躍起になる前に組織全体にアクションを～ 4) 行動へ繋げるフレーズ「改善は仕事」
	4. 具体的な改善活動へ繋げるには 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 改善チームの発足 ～改善リーダーは支援者～ 2) 失敗しない改善の7つのステップ 3) ソフトとハードの使い分けで効果的活動 4) 問題点から目標を定める ～あるべき理想の状態～
	5. 業務の抽出作業 ～棚卸しについて考える～ 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) もれなく洗いだしするには～フローチェックの絶対公式～ 2) 上位分解と下位合成から得られる成果とは 3) 後で困るフローの小出し ～「全部出し」の及ぶ範囲とは～ 4) 良くない棚卸しは「見えない」
12:00	5) 当事者の棚卸しが事実と違って来る理由

3-2. 業務改善「導入」研修 《午後》

	内 容
13:00	<p>6. 業務調査(ヒアリング)のしかた 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 大義名分が大切 ~目的を共有しよう~2) 調査票配布時の注意点3) 調査票の回収と抽出のばらつき4) 部門横断的に名称を統一する5) 共通言語化でプロセスの交通整理<ol style="list-style-type: none">① 階層構造を理解する② ドキュメント・データ・システム名称の統一③ 事例で考えるフローチェックのポイント④ 棚卸しのゴール ~ベクトルを合わせよう~
	<p>7. 業務改善に繋がるフローチャートの作り方 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) フローの図形に強くなる2) 良いフローチャートと悪いフローチャートの違い3) 誰が見ても分かりやすいフローの特徴 ~3つの明確化~4) 業務開始点のポイント5) 必要な分岐点の見分け方
	<p>8. 実際に改善活動実施を想定してトライしてみよう 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 業務調査票~記入時の注意点、配布時の注意~<ol style="list-style-type: none">① 記入依頼前に基準を決めておく② 配布時に大義名分を忘れずに③ 回収後のチェックポイントも標準化しておく。2) 棚卸表 ~記入時の注意、グルーピングと分岐~3) 業務体系表 ~階層を意識する、具体⇄抽象~4) 業務一覧表 ~流れと手順の合成~5) 業務フローマニュアル ~スイムレーンと手順~
	<p>9. 今後の改善活動の流れを理解しよう 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) フロー完成から改善点課題の選び出し2) 改善シートの作成と工夫3) 運用管理と活用へのステップ
	<p>10. 実行宣言とやるべきことの共有</p> <p>~研修を振り返り、実施活動に向けて宣言を行う~ 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 実行宣言(次回までに~)2) フォローアップと検証(後半研修)について3) 質疑応答
16:30	

4. フォローアップ講義・相談会、業務改善「定着」研修

【全体像と流れ】



詳細

インターバル期間中のサポート体制（電話・メールでのご質問も承ります）

- 《1step》業務改善「導入」研修 終了後
 - インターバル期間
 - ヒアリング実施・回収
 - ⇒ 業務調査票配布・回収作業、棚卸表の作成
- 《2step》フォローアップ講義・相談会①
 - 【時間】 2.0～2.5時間程度
 - 【内容】 ヒアリング実施・回収後の状況確認、疑問質問、次回マニュアル作成への手ほどき
 - インターバル期間
 - 業務フローマニュアルの作成
 - ⇒ 業務体系表、業務一覧表、業務フローマニュアルの作成
- 《3step》フォローアップ講義・相談会②
 - 【時間】 2.0～2.5時間程度
 - 【内容】 業務フロー完成度チェック・・・部門共通事項の擦り合わせ、改善ポイントの発見、現場でのアイデア出しの手ほどき
 - インターバル期間
 - 改善活動・管理
- 《4step》フォローアップ講義・相談会③
 - 【時間】 2.0～2.5時間程度
 - 【内容】 改善活動の報告、改善の進捗状況の確認、フロー管理についての手ほどき
 - インターバル期間
 - 運用・活用・継続
- 《5step》業務改善「定着」研修（検証）
 - 【時間】 1日間（3.0時間の場合は、下記①～②まで実施）
 - 【内容】
 - ① 半年の活動の振り返り
 - ② 部門ごとの報告
 - ③ 改善活動の度合や課題の検証
 - ④ 改善活動の定着に向けての取り組み支援

インターバル期間中の改善度合や課題の検証