

マニュアル作成研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

日々の業務は複雑さを増し、職員個々の専門性が一層求められると同時に、働き方改革の推進から仕事の効率性が求められています。そうしたなか、仕事が属人化し担当の違いによるサービス品質のバラツキを防ぐためのマニュアルが重要視されています。研修ではマニュアルの目的と基礎知識を確認やワークを通じて、“より使えるマニュアルが実践で作成できるようになる”ことを目的としています。

2. 研修の特徴

【基礎理解】

マニュアルの重要性や意義に合わせて、“より使えるマニュアルの作成方法”を知る。

【情報共有】

参加者間で幾つかのワークを通じて経験を相互開放し、共有する。

【目標設定】

日常業務で具体的に活かせるマニュアル作りに取り組むことを目標とする。

3. 研修内容

	内 容	詳細・得たい成果
9:00	1. オリエンテーション - マニュアルが必要とされる理由 - マニュアルの本質 - 品質向上と改善業務、マニュアルの関係	日々の業務に専門性が求められるなかで、住民に対するサービス品質の維持・向上の観点からマニュアルの重要性と、その意義を確認します。
	2. マニュアル作成4つのポイント - マニュアル作成の4つのポイント - マニュアルの基本的な型 - これはNG、使えないマニュアルの事例	マニュアルは「誰がやっても結果が同じになること」が目的であり、理屈で考えずに一番上手く行っている方法/標準を基に作成するというポイントを確認します。
	3. ミニマニュアル作りに挑戦 - 作業と役割の視点 - マニュアル作成の手順 - ミニマニュアルの作成	学んだことを基に、ミニマニュアルを作成し、作成した内容を相互確認する機会を通じて全体の学習効果をブラッシュUPします。
	4. 本日の振り返り/明日への取り組み - 本日の研修の振り返り - 明日からの仕事で、取り組むことの共有	研修を通じて学んだこと、身に着けたことを振り返ると同時に、その中から明日の業務に転用できることを確認します。
16:30		

備考：研修の実施方式

- ①前後左右十分な間隔を有する島型形式とする。
- ②グループワークにおいては、あらかじめ決められた島内の決められたメンバーで実施する。