

業務改善研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

仕事の効率化を図る為の「業務改善」に関し、「改善意識の醸成」と「改善に向けた行動ポイントの習得」を図る。

1. 「業務改善の正しい認識“小変”と「改善のプロセス」について再確認し、改善への取り組み意欲を高める。
2. 時間と上手につきあうための「タイムマネジメント」を学ぶ。
3. ヒトと上手につきあうための「コミュニケーション力」を磨く。

2-1. 研修内容（午前）

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション【講義】 1) 仕事の効率化がもたらすものとは 2) “木こりのジレンマ”から考える「業務改善への意識」	● 仕事の効率化を図ることによる様々な「正のスパイラルの理解」を通じ、業務改善への意欲向上を図る。 例) 仕事の効率化⇒時間の捻出⇒スキルアップの時間確保⇒更なる効率化
	2. 業務改善は「大変」ではなく「小変」 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 業務改善を定義する 2) 【情報交換】教えてあげたい「私の仕事の進め方」 3) 改善のステップ「着眼-着想-着手」 4) 【個人ワーク】着眼：職場に潜む「ムダ・ロス」を探し出す 5) 【情報交換】着想：「ムダ・ロス」に対するアイデアを出す 6) 整理整頓は、改善の第一歩	● 明日からの業務改善を活性化させるため、“業務改善とは何か”を再確認する。 大きく変えようとするから「大変」となる。 改善は「小変」である。 ● 自分の当たり前が、他者のヒントになることがある。日々の仕事の進め方について情報交換を行う。 ● 改善のステップを理解し、職場の「ムダ・ロス探し」のワークを通じ、着眼力を身につける。 ● 改善案を出すためのヒントを通じ、アイデアを出し合うことにより着想力を身につける。 ● 「整理整頓」（⇒重要なものが、見えて、わかっている状態）が改善の第一歩であることを認識する。
12:00	3. 仕事の効率化① 時間の使い方を改善する 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 「時は金なり」の意識を持つ 2) タイムマネジメントで管理すべき3つの要素とは 3) 【情報交換】時間不足を招く要因とは 4) 持っている仕事をわかりやすくする ● 仕事の見える化・仕事の細分化	● 仕事の効率化を図るための一つの手段として「タイムマネジメント」を学ぶ。 ● タイムマネジメントは、実際には「タスクマネジメント」である。仕事を効率よくこなすためには、「アポイント」「タスク」「リソース」の3要素の把握に努める。 ● 時間不足を招いてしまう要因を情報交換する。そして主な時間不足を招く要因を理解する。「見積もり不足」「割り込み」「先送り」「完璧主義」 ● 仕事の効率化の第一歩は、やはり“整理整頓”である。持っている仕事をわかりやすくする方法を考察する。

2-2. 研修内容（午後）

	内容	詳細、得たい成果
13:00	3. 仕事の効率化① 時間の使い方を改善する（続き） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 5) 【個人ワーク】時間があったらやりたいこと 6) PDCA サイクルを徹底する	●ワーク：時間があったらやりたいことをピックアップし、タスクへと細分化し、明日からのスケジュールに入れてみる。 ●PDCA サイクルは、「改善サイクル」でもある。再度 PDCA サイクルの重要性和ポイントを理解する。
	4. 仕事の効率化② 周囲とのコミュニケーションを改善する 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 【情報交換】コミュニケーション不足がもたらした非効率 2) 適切なコミュニケーションがもたらすものとは 3) 相手に“伝わる”コミュニケーションのポイント 【ロールプレイング】伝達ワーク 4) 職場の「関係の質」を高める	●仕事の効率化を図る一つの手段として、「周囲とのコミュニケーション」の改善ポイントを学ぶ。 ●適切なコミュニケーションがもたらすものは様々である。例）「効率」「思考整理」「成長」「モチベーション」「連帯感」 ●適切に「意思疎通」を行うためのコミュニケーションポイントを学ぶ。 ●周囲とより良い人間関係を構築するためのコミュニケーションポイントを学ぶ。
	5. 明日からの業務改善を考える 【個人ワーク・グループワーク】 1) 【個人ワーク】着眼-着想-着手 2) 【グループ内シェア】	●明日から早速手掛ける業務改善について、「着眼・着想・着手」の流れで、個人個人で考えてみる。 ●グループ内で情報交換を行い、アイデアの増強を図る。
	6. まとめ	
16:30		