

コンプライアンス強化のための取組実施報告

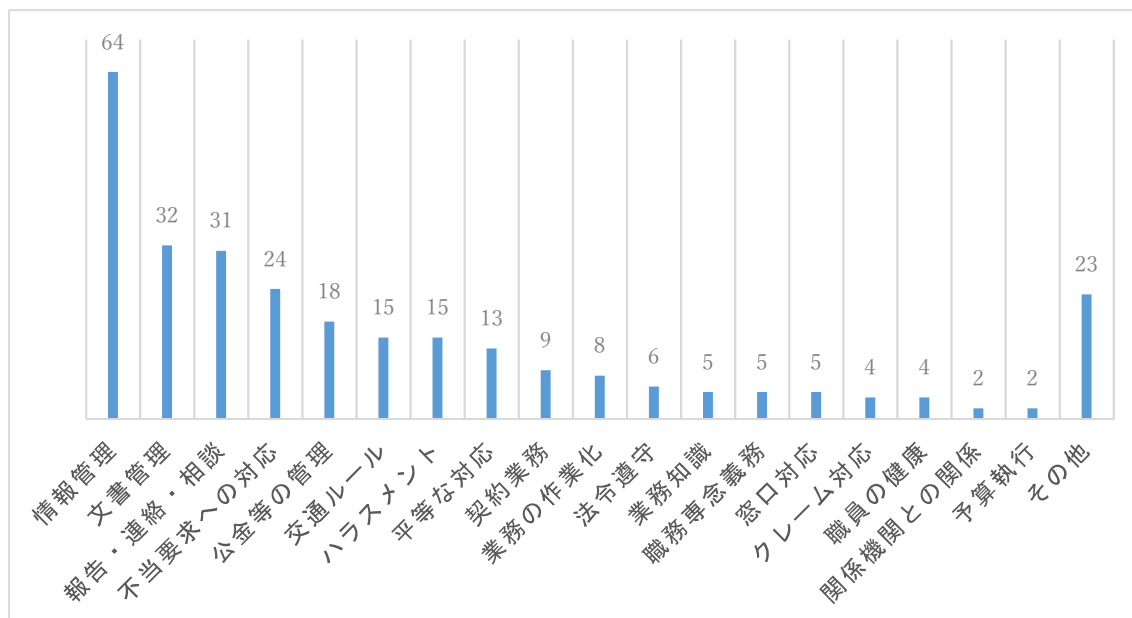
1 実施の目的

職員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を更に認識し、業務上のリスクを発見し、未然に事故を防ぐ意識を啓発することを目的として、コンプライアンス強化の取組を実施いたしました。

今回の取組を行うことで、現状の業務の進め方について確認し、潜在するリスクを発見し、その発生を回避するために日頃の業務について各課において振り返りを行っていただきました。各課から様々な結果報告をいただきましたので業務に潜むリスクについて一層の意識啓発を図るために、全庁的に共有をいたします。

2 実施結果

各課の報告内容から考えられるリスクを基に「4 カテゴリ別分類」のとおりカテゴリ別に分類するとともに、内容を要点化しました。各カテゴリの件数は下記のとおりです。



最も多く挙げられたのが「情報管理」に関する個人情報等の漏えいのリスク、続いて文書の紛失や、処理の遅延のリスクがある「文書管理」が挙げられました。

上記の2点については、周囲の状況を確認せずに職員が業務情報を含む会話

をすることで情報が洩れることや、注意不足による文書の紛失等、職員の意識の欠如を発生の原因とするリスクが多くを占めました。また、「報告・連絡・相談」や「ハラスメント」「交通ルール」に関しても、職員の意識の欠如を発生の原因とするリスクが多く挙げられています。

業務手順等の実務的な課題の面では、業務を慣例の処理として前例踏襲を繰り返すことで、現行法規等の現状との乖離が発生するリスクや、進め方やマニュアルの見直しをせず業務を進めることによる非効率化等のリスクが挙げられました。予防策として、業務の進め方の見直しや業務の根拠の定期的な確認が挙げられます。

3 課題

「業務の進め方のルール化・マニュアル化の徹底」という潜在的なリスクの防止策が多くの課から挙げられています。業務の見直しを行う時期や、文書の保管方法についてルールを確認又は作成すること等が挙げられており、課全体で共通認識を持ち、組織として改善に取り組むことが有効であると考えられます。

いま一度、業務の大枠だけでなく細部についてもルールや手順を設定し、それに逸脱した場合にはお互いに注意喚起できるよう、各課にて取り組んでいただきますようお願いいたします。

また、業務の中で発生したヒヤリハット事例等、共有すべき情報の共有の場として朝礼（終礼）を積極的に御活用いただきますようお願いいたします。

4 カテゴリ別分類

カテゴリ	情報管理(職場環境)	業務頻度
業務内容及び職場環境等	庁舎内外での会話 パソコンの画面	毎日～その他
考えられるリスク	情報漏えい	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・部外者のいる場での業務上知り得た情報の会話 ・個人情報を表示したままにしているパソコン画面 ・業者等の部外者の出入りがある環境 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・公の場で個人情報を話すことが無いよう、職員間で徹底する ・庁外では市民等の情報や業務内容を口外しない ・座席を離れる時は、個人情報が記載されているページを閉じる ・周囲に部外者がいる場合は職員間の会話や電話対応に気を付ける 	

カテゴリ	情報管理(メール・郵便・FAX)	業務頻度
業務内容及び職場環境等	メール・郵便・FAX等での情報のやり取り	毎日～その他
考えられるリスク	情報漏えい	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・宛先の確認不足 ・関係のない文書の混入 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・外部へのメールはm-FILTERで送信前に再度内容を確認する ・メールでのデータのやり取りには必ずパスワードを設定して送信する ・郵便物は送付前に再度宛先と内容物の確認をする ・他の書類と紛れないように机上を整理整頓する 	

カテゴリ	情報管理(窓口業務)	業務頻度
業務内容及び 職場環境等	窓口・電話での個人情報照会 窓口での個人情報の記載された申請書等の受付	毎日～その他
考えられる リスク	情報漏えい	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの照会に対し、本人又は親族等であるかの確認の不備 ・窓口への文書の置き忘れ 	
防止のための行 動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・本人確認の徹底、照会根拠の確認の徹底をする ・窓口の整理整頓 ・個人情報は持ち歩かない ・窓口はその都度文書を回収し、不要なメモは廃棄する ・窓口は1件の処理が完了してから次の案件に対応する 	

カテゴリ	文書管理	業務頻度
業務内容 及び 職場環境等	公文書の管理	毎日
考えられる リスク	文書の紛失 必要な処理の遅れ 文書に記載された情報の漏えい	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・保管ルールの不徹底 ・担当職員が事業用毎にファイルに綴る等、個人的に管理している ・保存資料等の増加 ・データ化済の資料の未廃棄 	
防止のための行 動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・文書の処理を溜め込まず、適切に起案・收受処理をする ・書類は机の上等に置いたままにせず、退庁時には鍵のかかる書棚で保管する ・文書の保管のルールを定め、徹底する ・保存年限を迎えた文書を適切に廃棄する ・データ化が完了している資料は順次廃棄する ・職場の整理整頓の励行 	

カテゴリ	報告・連絡・相談	業務頻度
業務内容及び職場環境等	報告・連絡・相談不足	毎日～月1回程度
考えられるリスク	問題の重大化 問題解決の遅滞 情報共有不足による誤った対応	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・多忙な相手に対する遠慮や躊躇 ・相手も知っているだろうという思い込み ・どの程度まで報連相すれば良いのか分からない ・一人担当であるため、業務に対して情報共有がされていない ・一人で解決しようとし、思い込みで進めてしまう ・口頭のみでの報告による周知漏れ ・コミュニケーションがとりやすい環境が作れていない ・連絡・報告体制が整備されていない(形式が決まっていないので、各個人の判断で行っている) 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の課題や進捗状況等の情報を共有する ・日頃からコミュニケーションを図る ・受付表・メモを作成し担当内で回覧し確実に情報共有を行う ・業務担当以外でも周りの様子に気を配り、他人事としない ・打ち合わせ中でも急ぎの事案は相談しやすい職場環境づくりに努める ・部下から上司への報告・連絡・相談等を常に促すとともに、上司の側からも積極的に声を掛けて報告・相談を引き出す ・担当業務以外でも他人事とせず、気を配る ・連絡ノート等を作成し活用する 	

カテゴリ	不当要求への対応	業務頻度
業務内容及び職場環境等	不当要求への対応	毎日～その他
考えられるリスク	特別な便宜の要求に応じてしまう 信用失墜 職員のメンタル不調	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・一人での対応 ・窓口や電話において、相手からの要望に毅然とした態度がとれない ・誤解が生じるような曖昧な回答をしてしまう ・暴力や暴言での脅しに要求を飲まざるを得ない状況になる 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・不当要求を求める相手の場合は、複数名で対応する ・記録や録音等も必要に応じて行う ・退去に応じないような場合は警察へ通報する ・応じられない旨を説明できるよう業務への理解や知識を深める ・同様のケースに円滑に対応するため、マニュアル等にまとめ共有する 	

カテゴリ	公金等の管理	業務頻度
業務内容及び職場環境等	現金・切手等の管理	毎日～半年に1回
考えられるリスク	紛失 横領の発生	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・管理簿への記入漏れや誤記入 ・公金等の取扱業務の単独処理 ・施錠管理の不徹底 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・切手等は施錠できるキャビネット等で管理する ・鍵は所属長の目の届く場所で保管する ・使用時は台帳に必ず内容を記入し、所属長の決裁を得る ・使用后、別の職員に確認をしてもらう 	

カテゴリ	交通ルール	業務頻度
業務内容及び職場環境等	出張 休憩時間等の外出	毎日～その他
考えられるリスク	交通事故の発生 道路交通法違反 市民からの信用失墜	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・急いでいることによるルール違反 ・交通ルールに対する認識の甘さ ・自転車も車両という認識の欠如 ・自転車の傘さし運転は違法であるという認識の欠如 ・個人のモラルや自治体職員としての自覚の欠如 ・庁用車での作業時の路上駐車 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・時間に余裕をもって行動するよう心掛ける ・安全運転講習や事務連絡等で啓発するなど、全庁的な意識づくりに努める ・訪問先に駐車場がない場合はパーキングを利用する等のルールを設定する 	

カテゴリ	ハラスメント	業務頻度
業務内容及び職場環境等	業務内外における職員同士のコミュニケーション	毎日～その他
考えられるリスク	ハラスメントの発生による職員の肉体的・精神的な不調 職場全体の業務の停滞	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの希薄化 ・相手と役職が異なる場合の自身の立場についての認識不足 ・相互的な監視機能の欠如 ・結婚や出産等のプライベートな話題への認識の軽さ 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から積極的にコミュニケーションを図る ・ハラスメントの知識の周知を徹底する、意識啓発を行う ・相手の気持ちに立った行動をする ・相談員制度の活用を促進する 	

カテゴリ	平等な対応	業務頻度
業務内容及び職場環境等	市民対応 議員・委員対応	毎日～その他
考えられるリスク	一部を優遇することによる、他の市民・団体からの不信 全体の奉仕者としての責務の不履行	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・議員・関係者への過度の配慮・懸念 ・特定の市民からの特別な便宜の要求 ・外部の人間との過剰に親密な関係 ・上層部を巻き込んだトラブルに発展する懸念 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令を正確に把握・共有し、公正公平な対応をする ・対応が容易ではない要求には回答まで期間を設け、公正公平な判断材料を持って上司に相談する ・朝礼等を活用し、チーム内で全体奉仕者の責務を再確認する機会を設ける ・抱えている業務内容をよく把握し、優先順位の判断を誤らないようにする ・日常的なコミュニケーション等を通じ、上司に相談しやすい環境づくりに努める 	

カテゴリ	契約業務	業務頻度
業務内容及び職場環境等	入札・契約業務	毎日～その他
考えられるリスク	予定価格及び業者情報の漏えい、高値での契約、業者との癒着	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書の作成、内容確認を業者に一任する ・入札や契約業務の知識不足 ・根拠のない随意契約 ・コスト意識の欠如 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・委託内容を理解した上で仕様書をまとめる ・業務内容を理解し、業者への指示を適切に行う ・入札のルールを予め確認しておく ・原則は競争入札であることを理解し、随意契約には明確な根拠を持つ ・業務の担当をローテーションし、業者と適切な距離を保つ ・業務全般について、常に事務改善やサービス向上、経費削減を意識する 	

カテゴリ	業務の作業化	業務頻度
業務内容及び職場環境等	定例的な業務	毎日～その他
考えられるリスク	目的意識の低下 社会の変化に対応できない 業務の見直しをしないことによる重大なミスが発生 業務の非効率化	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・機械的、前例踏襲的な業務の進め方 ・業務意義の理解不足、説明不足 ・マニュアルや前例に疑いを持たない姿勢 ・業務への課題意識の欠如 ・国や都が示しているから間違いはない、やらなくてはならないという安直な認識 ・関連法令の認識不足 ・チェック体制の不確立 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善への意識啓発 ・マニュアルや前例に頼るだけでなく、自分自身で考える習慣をつける ・業務内容について定期的に精査する ・業務の根拠などをしっかりと認識する ・実施が適切でないと判断した場合は、考え方を整理した上で国や都と対等な立場で協議する ・関係法令を確認して業務を進める ・朝礼等を活用した課内での新しい情報の共有機会の確保 ・ダブルチェックや読み合わせでの確認の徹底 	

カテゴリ	法律・条令遵守	業務頻度
業務内容及び職場環境等	前例踏襲による業務 マニュアルに頼る業務 法令に違反する依頼・指示	毎日～その他
考えられるリスク	法律・条例違反	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・法律や条例の改正や判例の確認漏れ ・対応の固定化により、変化に対応できない ・マニュアルや前例に従い、法令や条例等の確認を怠る ・見直し、改善意識の欠如 ・法令に違反する依頼や指示を受ける 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・日々例規集に目を通すようにする ・年度の切り替わりの際等、定期的に担当業務全体の見直しを行う ・朝礼等を活用してチーム内での改善・見直し意識を共有する ・ニュースや時事情報、関連冊子等を確認しながら業務を行う ・他の組織からの依頼については組織的に対応する 	

カテゴリ	専門的な知識を要する業務	業務頻度
業務内容及び職場環境等	職員の異動・休職 業務担当者の経験・知識不足	毎日～その他
考えられるリスク	知識不足による業務ミス・遅滞等の発生	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の不調による急な欠員による業務の代理遂行 ・担当業務以外の経験不足 ・分からないことを相談、報告しない ・担当業務の知識不足、知っている職員のフォロー不足 ・業務を委託する業者の方が専門的な知識を有しており、主導権を握られてしまう 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の健康維持 ・業務マニュアルの作成 ・係内で業務ローテーションをし担当以外の業務も経験がある状況をつくる ・お互いの業務内容に関心を持ち、情報を共有する 	

カテゴリ	職務専念義務	業務頻度
業務内容及び職場環境等	業務時間中の私用電話 SNSの利用 不要な私語	その他
考えられるリスク	職務専念義務違反に抵触 市全体の信用失墜	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者の認識不足 ・外部の目のない職場環境、人目のない倉庫等への立ち寄り 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いに不要な私語を慎む職場環境づくりに努める ・勤務時間中は個人の携帯電話は使用しない ・やむを得ない理由で個人の携帯電話を使用しなくてはならない場合は上司の許可を得た上で人目につかない場所で使用する ・やむを得ない理由で頻繁もしくは長時間にわたり私的な携帯電話を使用する場合は時間休を取得する 	

カテゴリ	窓口対応	業務頻度
業務内容及び職場環境等	市民対応 窓口対応	毎日～その他
考えられるリスク	クレームの発生 市への不信感	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が伝えたいことを職員が的確に捉えられない ・たらい回しにする ・誤った回答、不明瞭な回答をする ・不適切な話し方をする 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の意に反する回答をする際は、話を聴き終わった後に、制度に関してきちんと説明し納得してもらう ・相手の話を遮らない ・要望に応えられない場合も丁寧に説明し、条例の定める範囲でできることを説明する ・専門用語の使用を控え、わかりやすく説明する 	

カテゴリ	クレーム対応	業務頻度
業務内容及び職場環境等	相手の要望に応えないクレームへの対応 複数回にわたるクレームへの対応	毎日～その他
考えられるリスク	対応を誤ったことによる信用失墜 クレーム対応の長期化・複雑化・属人化	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・人員不足により現場対応が遅れる ・報告・連絡・相談のタイミングを逸する ・クレーム内容の理解不足を原因とした誤った対応や回答 ・繰り返しのクレームに対する先入観 ・客観的な視点で判断ができていない 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として即日対応する ・必ず複数で対応をする ・報告・連絡・相談は、即時行う ・相手の話をしっかり傾聴し、内容を漏れなくメモに残す ・先入観を持たず、丁寧な対応を心がける 	

カテゴリ	職員の健康	業務頻度
業務内容及び職場環境等	職場での人間関係 業務量	毎日～その他
考えられるリスク	職員のメンタルヘルス不調 業務の遅滞	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・相互の信頼関係の不足 ・上司に相談しにくい環境 ・人員不足による精神的ストレス、超過勤務による身体的疲労 ・新任職員のフォロー不足 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から適切にコミュニケーションをとる ・相手に関係のない場面で負の感情を表に出さない ・人員配置や事業の必要性の見直し ・新任職員のOJTを推進し、メモの取り方や連絡・報告のタイミング等細かにフォローする ・情報共有の場の設定 	

カテゴリ	関係機関との関係	業務頻度
業務内容及び職場環境等	業者への業務委託 営業担当者の訪問	その他
考えられるリスク	業者の偏り 契約金増加 市民からの不信	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・業者選定理由の見直しをしない ・業者の選定を前例踏襲的に行っている ・業者からのカレンダー等の物品の提供を受ける 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年選定理由を見直す ・公正さを担保するために、業者から業務に関係のないものは受け取らない 	

カテゴリ	予算執行	業務頻度
業務内容及び職場環境等	歳出管理	毎日
考えられるリスク	無駄な支出の発生 必要な支出の滞り	
発生の原因	<ul style="list-style-type: none"> ・コスト意識が欠如することで、無駄が生じる ・コストを意識しすぎるあまり必要な支出をしない 	
防止のための行動及び対策	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な予算執行であるかどうかの検討や確認の徹底 ・職場内で予算の状況の確認や相談をする 	

狛江市
マニュアル作成
ガイドライン

令和元年9月
職員課

1. はじめに

より良い市民サービスを提供するためには、職員個々の能力の向上に加え、組織力の向上が欠かせません。そのため、これまで職員一人ひとりが培ってきたノウハウを蓄積・共有し、散逸させないことが大切です。

ニーズが多様化し、それぞれの職員が扱う業務も複雑化する中で、これまで以上にきめ細かに職員の持つ技術、ノウハウを共有し、組織全体で活用できるようにしていかなければならない現状があります。そして、蓄積したノウハウは、「誰でも同じ手順で同じようにできる」ことに留めず、日々洗練させ、より効率的で精緻な業務を行っていくための足掛かりとして見直し、更新させていくことが何より重要です。

このマニュアル作成ガイドラインを参考に、今一度、マニュアルの内容や運用方法等について見直してみましょう。

2. マニュアルとは

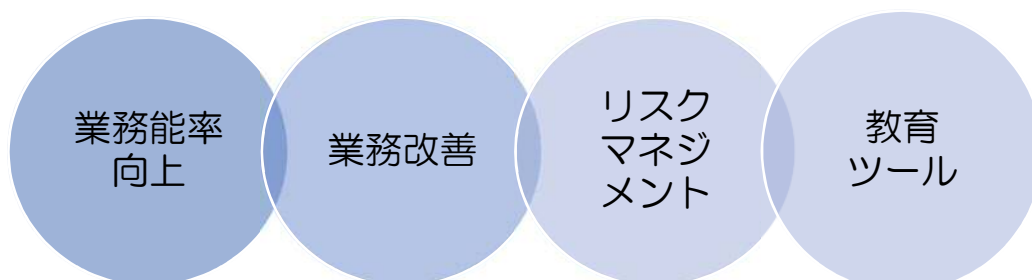
(1) マニュアルとは

マニュアルとは、業務を標準化し、可視化した手順書のことで、これにより業務能率の向上や業務改善を図ることを目的としたものです。業務を標準化することにより、担当する人によって業務遂行にバラつきが出ることを防ぐだけでなく、業務に対する時間の短縮やサービスの質の向上にもつながります。

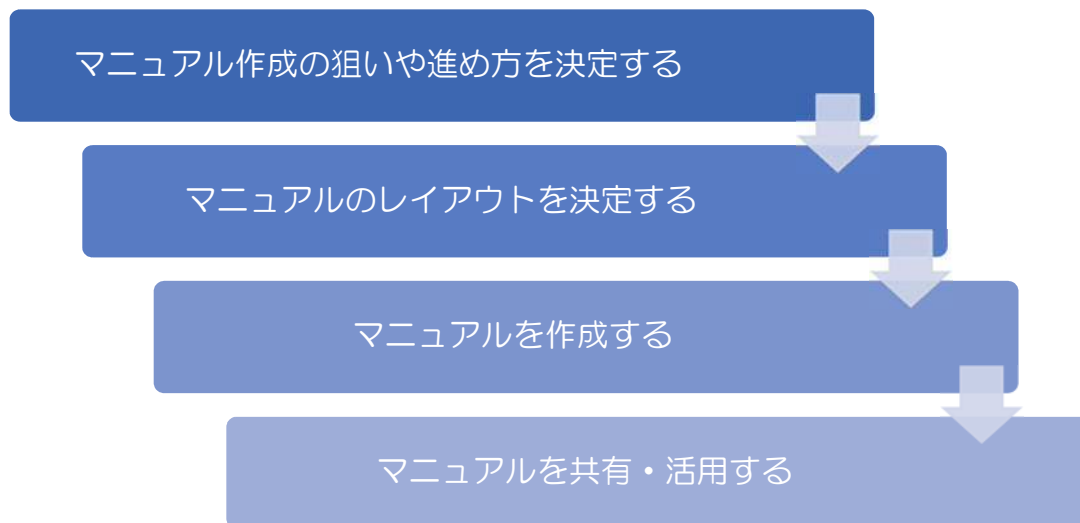
さらに、マニュアルを作成する過程で、業務の標準化や業務の見直しを同時に行えるため、マニュアル作成は「業務改善」の第一歩と言えます。

また、業務の標準化がされていないと、トラブルの原因となるため、リスクマネジメントの観点からも、マニュアル作成は重視されています。

さらに、業務マニュアルとして可視化されたノウハウは、手順だけでなく、規則やルール等の決まりを共有することができるため、教育ツールとしても利用することができます。



3. マニュアル作成の手順



4. マニュアル作成の狙いや進め方を決定する

(1) マニュアルを作成する狙いを明確にする

マニュアルに期待することは、マニュアルを使用しながら業務や改善を行い、目標を達成することにあります。そのため、まずは「情報や知識の活用のため」「業務の効率化、サービスの質の向上のため」等、マニュアル作成における目的を明確にしましょう。そうすることで、効率よく作成することができます。

(2) スケジュールを決定する

次に、マニュアル作成のスケジュールを確定させましょう。あらかじめスケジュールを決めておかないと、後回しにしてしまうケースが多いためです。作成に必要な期間や、完成させたい時期等を考慮した上で、スケジュール化していきましょう。

(3) マニュアルの読み手を想定する

マニュアルの読み手を想定して作成を行きましょう。例えば、新人職員や非常勤職員が利用する場合には、専門用語の多用は避ける等の工夫が必要になります。

5. マニュアルのレイアウトを決定する

(1) マニュアルの媒体やレイアウトを決定する

「いつ使用されるか」「誰が使用するか」「どこで使用されるか」等、マニュアルが実際に使用される状況をイメージした上で、それらに適した媒体を選択しましょう。そうすることで、より実用的なマニュアルにつながります。

【紙マニュアルとデータ形式のマニュアルとの違い】

	一覧性	携帯性	検索性	メンテナンス
紙マニュアル	○	○	×	×
データ形式のマニュアル	×	△ PCが必要	○	○

その他に、マニュアルの大きさ（メモ帳サイズ、A4サイズ等）や文字の大きさ等についても事前に検討しておくことで、マニュアルの質が落ちることがなく、さらに、読みやすいマニュアルへつながります。

(2) 作成に使用するソフトを決定する

次に、どのソフトでマニュアルを作成するか決めていきます。よく使用されるソフトには Word や Excel、PowerPoint が挙げられますが、それぞれメリットが異なるため、以下を参考に、効果的なソフトを選択していきましょう。

① Word

Word は文書を作成するソフトのため、テキストが中心のマニュアルに向いています。また、アウトラインを用いることで、見出しや文章の構造化、目次の自動作成を手軽に行うことができます。

② Excel

Excel は表計算を行うソフトのため、表やリストが多いマニュアルに向いています。また、表の中に数式を埋め込んで計算をしたり、グラフを作成したりすることができます。他にも、画像を使用する場合に、レイアウトの調整が手軽に行えます。

③ PowerPoint

PowerPoint はプレゼンテーションを行うソフトのため、アニメーションを用いた説明が可能です。また、文字や画像だけでなく、音声も入れることができます。

6. マニュアルを作成する

(1) マニュアルを作成する

マニュアルの基本型は、「何をどのように行うか」です。さらに、手順の説明については、フロー図や表、説明文等を効果的に用いることで、より分かりやすいマニュアルにつながります。

また、業務の手順だけでなく、「なぜこの業務を行う必要があるのか」「この行動にはどのような目的があるのか」等の、行動の真意を記載しておくことで、誰もが同じ判断基準で業務を行うことができます。

(2) マニュアルの書式

マニュアルの書式には、以下の種類があります。適切な書式を選択し、作成していきましょう。

① チェックリスト型

業務の手順が比較的簡単な場合に、チェックリストを兼ねたチェックリスト型書式を使用します。業務の流れに沿って業務の手順や説明、ポイントを記述します。

また、下図に例として示した「電話対応マニュアル」の場合、「3コール以内」等の基準値を設けることで、より具体的になります。

【チェックリスト型のイメージ】

(例) 電話対応マニュアル

手順	説明文	ポイント
1. 受話器を取る		<u>3コール以内</u> で応答する。
2. 組織名・所属・名前を名乗る	「はい、狛江市〇〇課の△△でございます。」	必ず所属と名前を名乗る。
～		
9. 復唱	「それでは、…ということでしょうか。」	問い合わせ内容、相手の連絡先、相手が折り返しを求めているかどうかを確認する。
10. 受話器を置く	「〇〇が承りました。」	相手が切ってから受話器を置く。

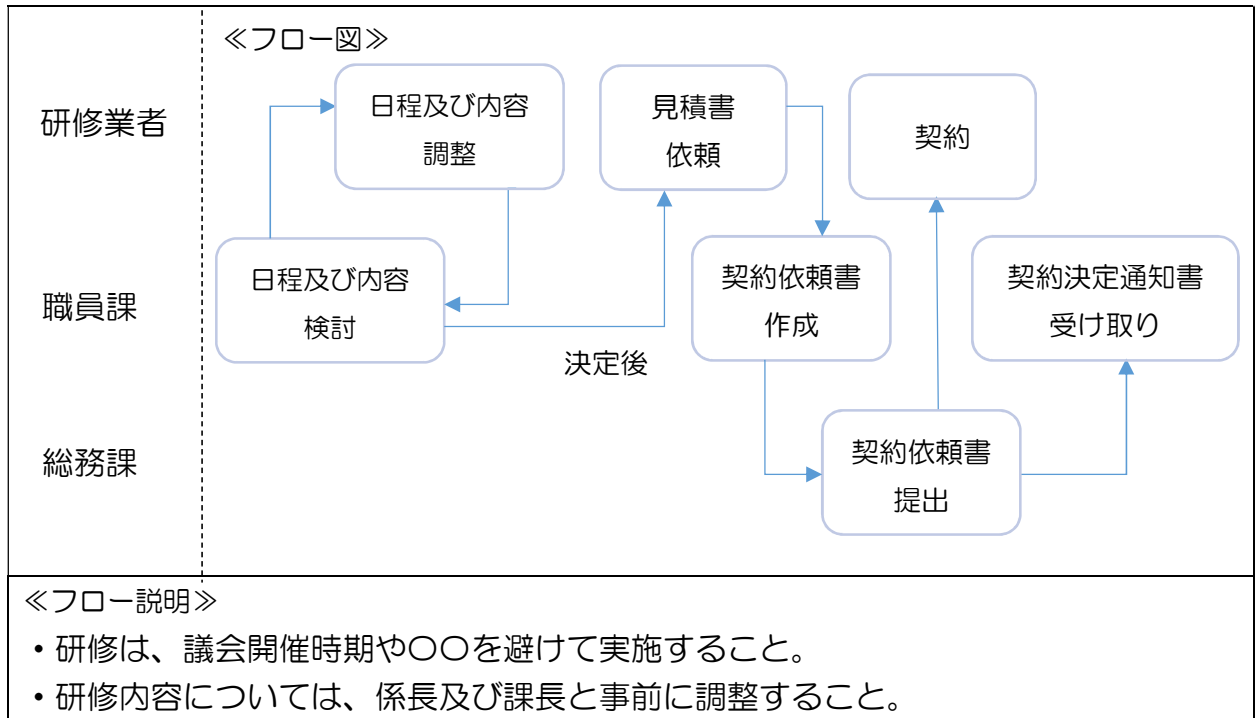
② 業務仕様型（フロー型）

通常業務と特殊業務の区別がある場合や担当部署が複数にまたがる場合、業務手順にケース分けがある場合等に使用するマニュアル作成方法です。フロー図を時系列に並べて作成し、フロー説明で補足します。

また、効率的に進めるコツや手順を間違うとどうなるか等の、判断・決断の決め手になるポイントを記載しておくことで、より丁寧なマニュアルにつながります。

【業務仕様型（フロー型）のイメージ】

（例）研修委託契約



③ リファレンス（FAQ）型

よくありそうな質問とその回答や専門用語の説明を記述する場合に使用するマニュアル作成方法です。質問と回答、用語の定義で構成します。

また、カテゴリー別に分類しておくことで、より探しやすいマニュアルにつながります。

【リファレンス（FAQ）型のイメージ】

（例）週休日の振替

Q. 土曜日に勤務し、当該週に振替えを取得した場合の超過勤務手当について。 A. 超過勤務手当の支給対象にはならない。
Q. 土曜日に勤務し、翌週に振替えを取得した場合の超過勤務手当について。 A. 週の勤務時間が 38.75 時間（休憩時間を除く）を超えた部分について、25/100 の超過勤務手当を支給する。 ※ただし、当該週に祝日等があり、週の勤務時間が 38.75 時間（休憩時間を除く）を超えない場合は、25/100 の超過勤務手当は支給されない。

(3) マニュアル作成におけるポイント

マニュアルは、多数の人が読むため、誰が読んでもすぐに理解できる文章でなければなりません。以下のポイントについて、事前に確認し、作成していきましょう。

◆文章構成におけるポイント◆

- 業務の全体像が簡潔に把握できるようになっている。
- 内容が分かる的確な見出しがついている。
- 必要な事柄が過不足なく記述されている。
- 注意事項やポイントは、関連する内容の近くに目立つように書かれている。
- 1つの文章に1つの情報のみが書かれている。
- 自分だけのやり方や解釈ではなく、標準的な内容になっている。
- 数値や時間は、具体的に書かれている。
- 平易な言葉で書かれている。
- 専門用語は状況によって使用しても構わないが、初見でも理解できるようにしておく。
- 目的や定義、手順、結果がほぼ同じ並び順で書かれている。
- 更新や追記できるように構成されている。

◆文章作成におけるポイント◆

- 文章の中で主語を混同させないように、明確に記しておく。
→短文にすることで、より明確な文章になります。
- あいまいな単語や形容詞を使用しない。
→「努力する」「フォローする」「なるべく」等の言葉は使わずに、具体的に何を意味しているかが分かるようにしておきましょう。
- 代名詞は使用しない。
→「これ」「それ」等の代名詞は、誤解を生じる可能性があるため、使用しないようにしましょう。
- 受動態は使用しない。
→場合によっては、主体が分かりづらくなります。
- 「～と言えなくもない」等の二重否定は避け、「～と言えない」と表現する。
→誤解につながる可能性があるため、使用しないようにしましょう。

7. マニュアルを共有する

(1) マニュアル完成後

マニュアルが完成したら、必ず他の人に見てもらおうようにしましょう。最初に設定した目的に相違点がないか、可視化された分かりやすい構成になっているか等を、複数の目で確認していきましょう。

(2) マニュアルの共有

完成したマニュアルは職場内で共有し、該当業務の標準化を図りましょう。

また、マニュアルがどこに保存されているのかわからないと、作成をしても見過ごされてしまう可能性があります。そのため、保存場所を一覧にしたり、電子媒体であれば、1つのフォルダに各マニュアルのショートカットを保存する等の工夫をしていきましょう。

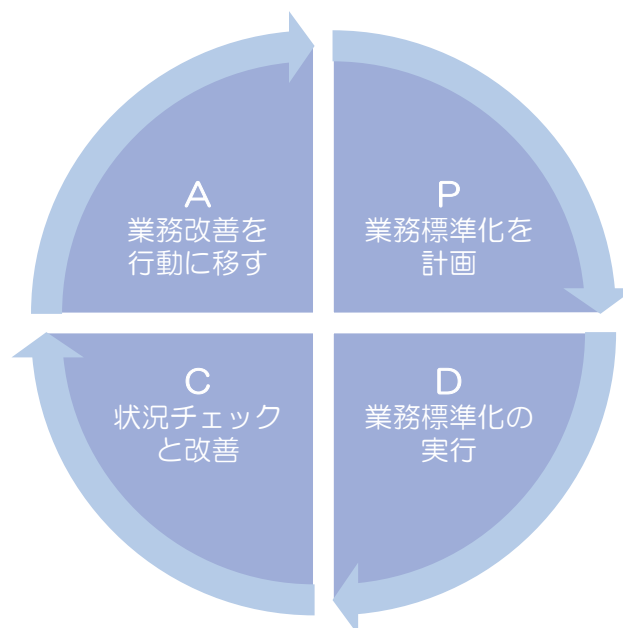
さらに、業務の関係部署内においてもマニュアルを共有してもらい、組織全体で業務改善につなげていきましょう。

8. マニュアルを活用する

(1) マニュアルの活用について

マニュアルは、作成すること自体が目的ではありません。そのため、作成してからいかに活用し、改善していくかがポイントです。必ずマニュアルの運用方法について、ルールを定め、マニュアルを活用していきましょう。例えば、「業務の進め方や法令等に変更が出たら更新する」「半年に1回更新する」等、定期的にマニュアルを見直す習慣をつけましょう。

また、マニュアルを活用することで、人事異動の際の引継ぎ資料となり、スムーズに引継ぎを行うことができます。



(2) マニュアル更新時のポイント

- マニュアルには業務の手順のみを書くのではなく、ミスをした箇所を追記したり、間違えやすいところについても明記する。
- マニュアルを更新する時間がない場合は、まずは「情報が古い」ということを記載する。
- 更新した際は、更新日や更新内容が分かるようにする等、メンテナンス方法についても事前に共有する。

9. おわりに

マニュアルは完璧でなければならないという意識から、作成を後回しにしてしまうことが多くあります。しかし、マニュアルは更新・改善が前提のものであるため、まずは作成してみることが大切です。

また、課内に読まれなくなったマニュアルや古い情報が記載されたままのマニュアルがないか改めて確認を行い、改めて目の前の業務について向き合い、マニュアルを作成していきましょう。