



マニュアル化で効率アップ

働き方改革で求められているのは、業務改善や業務効率化による生産性の向上です。そのために有効なのが業務の標準化やマニュアル化です。

マニュアルと言うと「面倒くさい」「オリジナリティがなくなる」と否定的なイメージを持つ人もいますが、標準的な手順を作っておき、誰でも最短距離で効率よく確実に業務を処理できるようにしておくことは大きなメリットがあるのです。

業務の9割はマニュアル化できる

とはいえ、何もかもマニュアル化できるわけではありません。感覚的な対応が必要になる業務があることも事実です。

A社では、部署ごとに普段おこなっている業務の棚卸をしたところ、長年の経験から感覚的に対応すべき業務は全体の1割にも満たないことがわかりました。業務の9割は、誰がやっても

同じ結果になる単純なもの、あるいはいくつかの選択肢から適切な対応をすればよいもので、マニュアル化することが可能だったのです。

マニュアルの作成手順

マニュアルを作成する際は、次のような順番で作成します。

- ① 作業を細かいステップに分解する
- ② 作業をわかりやすい文章や画像で説明する
- ③ 作業を失敗しないポイントとその理由を示す

マニュアルは一度作成すれば終わりというものではなく、仕事のやり方が改善されたり変更されるごとに随時書き換えてブラッシュアップさせていくものです。

そのため、紙ベースで管理せず、クラウド型のマニュアル作成ツールを活用する企業も増えています。

ツールで作成の手間を削減

B社では以前からマニュアルを作成していましたが、作成に手間がかかることがネックとなっていました。手間がかかるため更新が遅れて情報が古くなり、誰もマニュアルを見なくなるという悪循環に陥っていたのです。

そこで、マニュアル作成ツールを導入し、作成の手間を大幅に削減することに成功しました。スマートフォンで撮影した写真を並べて少しコメントを書くだけでマニュアルのベースが完成。足りない部分や変更があれば閲覧者が補って改善していくスタイルです。

業務の改善提案も活発におこなわれるようになり、個人が持っていた知識やノウハウが社内で共有されるようになったといいます。

労働ひとこと

総務省は9月11日、中小企業向けに「テレワークセキュリティに関する手引き(チェックリスト)」を公表しました。

新型コロナウイルスの感染拡大

予防の観点等から、これまでテレワークを導入していなかった中小企業等においてもテレワークの導入が広がっています。

同省ではこれまでもテレワークセキュリティガイドラインを公開していましたが、今回の手引きは、セキュリティの専任担当がいらないような中

として、より具体的でわかりやすい対策を示すのが目的です。

また、「テレワークのセキュリティあんしん無料相談窓口」も設置しています。

中小企業向け テレワークセキュリティの手引き

小企業等におけるシステム管理担当者(専門用語について仕組みの詳細まではわからないが、利用シーンがイメージできるレベルの人)を対象

セキュリティに関する不安、具体的なセキュリティ対策方法、ルール作りなどについて、セキュリティの専門家が、Web オンライン会議・メール・電話等により対応・アドバイスしてくれるものです。