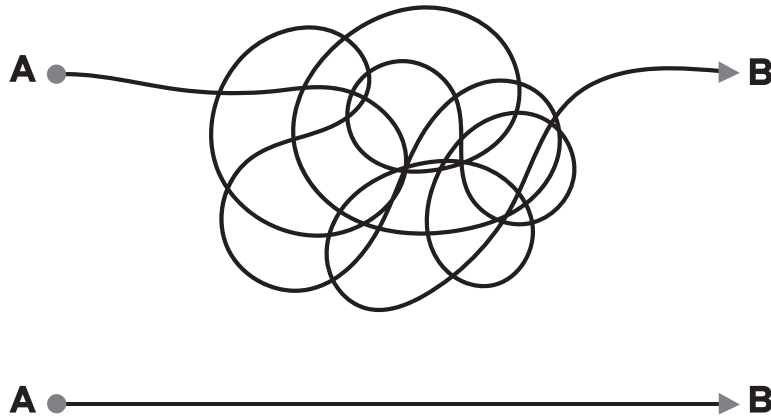


# 業務の属人化を防ぎ、情報共有を進める 「業務マニュアル」のつくり方

米澤社労士事務所  
特定社会保険労務士・働き方ブランドコンサルタント  
米澤 裕美



業務のなかに「あの人がないとわからない」ことがあると、何かあったときに仕事が滞ってしまいます。業務の属人化を防ぎ、仕事の効率を上げるマニュアル作成のメリットとコツを紹介します。

## なぜマニュアルが必要なのか

業務のやり方がその担当者の頭のなかにしかない、業務が属人的になりがちです。そうすると、業務内容が客観的に見えにくくなり、言語化しづらいことや、曖昧な事柄が多くなります。また、業務の改善ポイントにも気付きにくくなっていきます。

筆者は、これまでの社会人経験のなかで、多くのマニュアルをつくってきました。新卒で入社した会社では、先輩から教わったことをメモ帳やエクセルに自分なりにまとめていき、その後、それらを全国営業部全体のマニュアルとしてクラウド上で公開しました。

マニュアルをつくり始めたきっかけは、1つには、メモ帳に書ききするだけでは、どこに何を書いたかわからなくなっていたことです。そしてもう1つは、組織内で情報をわかりやすく共有したいという想いからでした。

実際、情報がマニュアルにまとめられていることで、情報を探す時間が短縮され、かつ組織内で効率よく、タイムリーに情報を共有

できるようになりました。

また、新型コロナウイルス感染症が流行していますが、感染すると、7日〜10日は出社することができなくなります。しかも、突然に。その間、他の人に業務を引き継ごうにも、体調が悪いときに要領よく業務手順を説明するのは難しいでしょう。引継ぎを頼まれたほうも、体調をおもんばかって、細かいところまで確認することを避けるかもしれません。

そうしたとき、マニュアルがあれば、お互いに最小限の労力で、担当者が戻ってくるまでの業務を引き継ぐことができます。

## マニュアルづくりで得られる効果とは

(1) 業務を正確に引き継ぐことができる

仕事を後任に引き継ぐ際にマニュアルがあれば、効率よく引継ぎができます。後任者も、業務内容が明文化されていたほうが内容を正確に理解できますし、仕事を早く覚えることができます。

(2) 業務手順を忘れるのを防ぐ

年に数回しかないような業務については、記憶が薄らいでいるこ

とがあります。

マニュアルをつくっておけば、忘れていても手順を見直すことができるので、スムーズに思い出すことができます。

### (3) 情報伝達力が身につく

頭のなかにある業務のやり方を言語化していくと、業務内容が整理され、改善点も見えてきます。

言語化できることは1つのスキルですが、マニュアルをつくることで、そのスキルが上がります。

総務、経理、人事の仕事をしている人は、様々な事柄を社内へ周知する場面が多くあると思います。たとえば、年末調整や産休・育休制度、人事評価制度、勤怠管理のルール等……。これらを周知する際、わかりやすく言語化して伝えることができれば、社内への情報伝達力が増し、効率も上がります。

さらに、一度、マニュアルづくりを経験しておけば、将来、部内や会社全体に向けたマニュアルをつくる必要が生じたときに応用が効きます。無駄な作業をすることなく、早くつくることができるようになります。まずは、自身の業務のマニュアルづくりから始めてみてください。

## マニュアルをつくる前に検討しておくこと

### (1) 個人でつくるか、チームでつくるか

仕事を1人で行なっている場合は、自分用のマニュアルを作成することになりますが、もし複数の人とチームで仕事をしている場合は、マニュアルをつくり始める前に、自分用のマニュアルとしてつくるか、それともチームで共通のマニュアルとして作成するかを話し合っておくとよいでしょう。

また、各人が自分用に作成する場合でも、部内でフォーマットを同じにしておくと、お互いに理解しやすくなります。

### (2) どのツールを使うか

マニュアルをつくり始めるときには、

- ツールは何を使うか（エクセルを使うか、マイクロソフトやデジタルが出しているデジタルツールを使うか、他のクラウドツールを使うか）

- 作成したマニュアルのデータをどこにおくか（サーバー上におくか、クラウド上におくか）

なども話し合ってからスタートす

るとよいでしょう。

マニュアルをつくるツールは、基本的に、ふだんから使い慣れているものをおすすめします。たとえば、エクセルを日常的に使っている人であれば、エクセルを使うのもよいでしょう。

マイクロソフトが出しているデジタルツールのワンノート（OneNote）なども活用できます。デジタルが出しているウェブサイト作成ツールのグーグルサイト（Google Sites）も、マニュアルを作成するのに使いやすいツールです。

また、動画で作成するという手段もあります。ソフトの操作方法をマニュアル化するときには、

操作している手順を動画で撮ってマニュアルにする方法もあります。ふだんからユーチューブなどに動画をアップしている人であれば、こうした方法もなじみやすいかも知れません。

日常的に使い慣れたもののなかから、マニュアルづくりに適したツールを選んでください。

### (3) いつ、つくるか

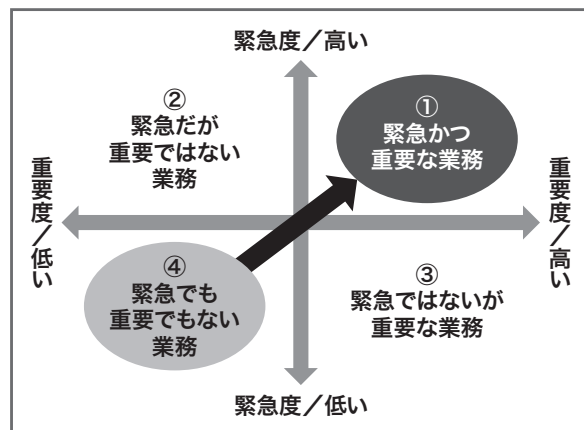
日常的に忙しく、マニュアルをつくる時間などないと考

える人も多いでしょう。それでも、マニュアル作成を目標の1つにして取り組んでいただきたいと思います。

1年のなかでも比較的落ち着いた時期に「マニュアルをつくる」目標を立て、一気につくりましょう。

緊急度と重要度のマトリクス（図表1）からもわかるように、タスクの優先順位を上げなければ、日々の業務で忙しいなか、マニュアルづくりに着手するのはなかなかむずかしいでしょう。マニュアルが必要なのはわかっていながらつくりたくない人も多く、つ

図表1 マニュアル作成を重要業務と位置付ける



くり始めたものの途中で挫折してしまいう人も少なくありません。

そうならないためには、「マニュアルをつくることは重要な業務である」と位置付けて取り組むことです。

## マニュアルづくりの基本的な流れ

### (1) 業務を棚卸しして、マニュアルに記載する項目を決める

一口に業務といっても、大抵の場合、1人で複数の業務を抱えていると思います。たくさんある業務のうち、何から書けばよいのかわからないという人も多いかもしれません。

そこで、最初に業務の棚卸しをして整理していきます。整理をしたら、マニュアルに記載する項目を決め、各項目の中身（見出し）を決めていきます。

マニュアル全体が入る箱をつくるようなイメージで取りかかるとよいでしょう。

おおよその目安として、業務の棚卸しやカテゴリ分けに2時間、項目決めに2時間、マニュアルの見出し作成に2時間程度かかると思います。

### (2) 項目・見出しに従って業務内容を書く

見出しを作成し終えてマニュアルが入る箱ができると、少し形になり、嬉しいという感覚が湧いてきます。マニュアルづくりが頓挫しないためにも、この感覚を大事にしてください。

マニュアルに記載する項目が決まれば、あとは項目ごとに具体的な業務内容を書いていきます。

## エクセルを使ったマニュアルづくりの例

ここからは、業務マニュアル作成の具体的な作業について見ていきましょう。多くの人が日常的に使っているエクセルを例に説明していきます。

### (1) 業務の棚卸し

膨大に抱えている業務のなかでも、毎日やること、月に数回やること、年に数回やることがあると思います。そこで、**図表2**のように「日々の業務」「月に数回の業務」「年に数回の業務」などのように見出しをつけ、1セルに1つずつ業務を書いていきます。

いってみれば、業務を付箋に

書き出して、それを貼っていくイメージです。


こうすることで、全体的な業務の棚卸しができます。棚卸した業務のなかで、重複がある項目は外し、同じような分類の業務はまとめて、だいたい30個くらいに絞ります。これが、マニュアルに掲載する「項目」になります。

### (2) マニュアルの作成手順

業務の棚卸しができて掲載項目が決まったら、目次のように、項目名の横に数字をふります。

次にシートを追加し、シート名に目次の数字を割り振ります。シ

図表2 「業務の棚卸し」のイメージ

電話対応	給与計算	保険加入手続き
来客対応	給与明細発送	新人研修
業務を書いた付箋を貼りつけるイメージで、Excelのセルに書いていく		
		
日々の業務	月に数回の業務	年に数回の業務
電話対応	給与計算	保険加入手続き
来客対応	給与明細発送	新人研修

ート名を変更するときは、シートにカーソルをあわせて右クリックし、「名前の変更」でシート名の変更ができます。

この形式のエクセル・マニュアルのテンプレートは筆者のサイトからダウンロードできます（<https://office-roundul.com/archives/674>）。

マニュアル内には、リンクを張ったり、画像を貼り付けたりすると見やすくなります。ちなみに、筆者はシート上のセルを区切る線をすべて消し、白紙のようにすることで見やすくしています。

**図表3**は、筆者が以前つくったマニュアルです。表紙の項目名をクリックすると、その項目の詳細が見られる仕組みになっています。たとえば、目次の「1-eGov」とは「1」をクリックすると、別シートの「1」へ飛ぶといった具合です。「1」には、内容の詳細を記載しています。

リンクの張り方、画像の便利なコピー方法などは筆者のサイト内の動画で解説していますので、ぜひご覧ください。マニュアルは文字情報だけでなく、動画を使う手段も有効であることの参考にしていただけたらと思います。

図表3 Excelでつくったマニュアルの例

**目次: 項目をクリックすると該当シートにジャンプします**

- 1 e-Govとは
- 2 社労士連合会 電子申請
- 3 電子申請と紙での手続きのちがい
- 4 電子申請をすることを顧客へ説明
- 5 電子申請できる手続き
- 6 文字数制限
- 7 電子申請のコツ
- 8 認識不可文字(エラー文字)
- 9 電子申請スタート時やること
- 10 電子申請のバターン(個別式・連記式)
- 11 電子申請の流れ
- 12 照会省略申請
- 13 チェックプログラム
- 14 公文書の出し方顧客への渡し方
- 15 本人パソコンが必要な手続き

- 16 外国人
- 17 事務組合 受託簿
- 18 エラー例
- 19 送信案件一覧表 管理方法
- 20 設定関連
- 21 手続きソフトマニュアル
- 22 問い合わせ先
- 23 手続き進捗管理表
- 24 取り下げ方法
- 25 大量のデータ送付時の宅ファイル便
- 26 その他Q&A
- 27 便利機能(データ抽出・インポート・エクセル関数・ペイント)

手続きごと 社会保険	手続きごと 雇用保険	電子申請
1 資格取得届	6 資格取得届	12 資格取得届
2 資格喪失届	7 氏名変更届	13 資格喪失届
3 氏名変更届	8 転勤届	14 住所変更届
4 被扶養者(異動)	9 資格喪失届 離職証明書	15 同日喪失届
5 年金手帳再交付申請書	10 高齢給付・月額証明書	16 月額算定基礎届
	// 育児給付・月額証明書	17 月額変更届
	// 介護給付・月額証明書	18 賞与支払届
	11 個人番号登録・変更届出	19 月額算定基礎届総括表
		20 資格取得届
		21 資格喪失届
		22 転勤届

... 目次1
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

項目名をクリックすると、項目名の横にふつてある数字と同じ番号のシートに飛ぶようにリンクを張っている

e-Govとは
<https://www.e-gov.go.jp/shinsei/index.html>

総合的な行政情報ポータルサイトとして、様々な機能を提供している電子政府の総合窓口のこと。

e-Govでは国の行政機関(6府省※)に対する申請・届出等をオンラインで行える。

※ 警視庁、金融庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、環境省

ソフトウェア※を利用してe-Govに対して直接電子申請を行う環境を整備できるようにするため、APIを公開されている。

※ 社労夢やセルズなど

e-Gov側の 仕様変更は急にあるようです...

電子政府の総合窓口

**e-Gov** (イーガブ)

[? e-Govヘルプ](#)
[📧 お問い合わせ](#)
[🗺️ サイトマップ](#)
[A+ 文字サイズ](#)

🔍 法令検索
📄 電子申請
🔍 行政手続案内検索
💬 パブリックコメント

🏠 ホーム > e-Gov電子申請システム

## マニュアルの持つ可能性

自分の業務マニュアルが作成できたら、今度は部内共通のマニュアルや全社共通のマニュアルづくりに挑戦しましょう。

繰り返しになりますが、総務や経理・人事の担当者は、様々な手続きや社内制度などの周知を図る機会が多くあります。そんなとき、社内でも共通して閲覧できるマニュアルがあると、社員が自ら確認することができ、同じ説明を繰り返さずに済みます。

筆者は、顧問先企業の社内ポータルサイトをウェブで作成し、制度に関するマニュアルを経営者の想いとともに関心者に浸透させるお手伝いもしています。

じつは、マニュアルには、社内のベクトルを1つにする効果もあるのです。

いま、事業の転換をしていく必要に迫られている企業も多いことでしょう。業務効率化につながるマニュアルがあることで、気づきや余白が生まれ、新たな仕事ができるようになることも大きな効果といえるでしょう。

よねざわ ひろみ 企業が考える「自社らしい働き方」を言語化するなど企業ブランディング力を高める活動に力を入れている。セミナー登壇や執筆活動にも注力。