

そのマニュアルは 本当に使えているか？

1

マニュアルを総点検してみよう！



マニュアルの目的と効果

そもそもマニュアルには、①機械・製品・システムなどの使用説明書・取扱説明書・手引書・ユーザーガイド、②作業の工程・手順・やり方を体系化した作業手順書・作業標準書・SOP(Standard Operating Procedures/標準作業手順書)、③業務のフロー・進め方やルール・基準を記載した業務マニュアルなどさまざまな種類があり、使用用途も多岐にわたる。本特集では、主に製造現場の作業マニュアルに焦点を当てて解説する。

その目的は、①人によりやり方・手順に違いのある仕事や作業の進め方を標準化し安定化させること、②匠の技や経験など暗黙知となっているノウハウ・技能・技術を明らかにして体系化し、後世に伝承すること、③知識や経験の少ない人などにわかりやすく解説し、仕事や作業を誰でもできる化すること、④この仕事は〇〇さんしかできないという属人化仕事をなくし、組織能力を上げること、⑤多能工化を図りながら、仕事の繁閑に応じて応援体制を築くこと、⑥過去のトラブルや災害の教訓を盛り込み、再発防止を図ること、⑦間違いやすい個所に注意喚起することで、ポカミスや不良をなくすこと、⑧ケガや事故をしないように安全にできるようにすること、⑨仕事や作業を教える側のツールとして短時間で均一化した教育ができること、⑩一度教えてもらっても忘れてしまうので見返すことでいちいち聞くことがなくなるなど、などがある(図1)。

その結果、仕事や作業のQuality(品質)、Cost(コスト)、Delivery(納期)、Safety(安全)という仕事のアウトプットであるQCDSが高まる効果に

つながる。

このようなメリットのあるマニュアルであるが、実際にあなたが目にしてしているマニュアルは使えるものになっているだろうか？

よく耳にすることが、

- ・ISO取得のために必要な文書化で作成したがつくっただけで使っていない
- ・文字ばかりでわかりにくく使えない
- ・上司から言われとりあえずつくったが、作業変更などの更新を反映した修正はしてなくて、使いものにならない
- ・口頭のみで仕事を教えたほうが手取り早いので使っていない
- ・どこにあるのかわからず、取り出しにくいので使っていない
- ・机の中の肥やしになっている

などである(図2)。

そこで一度、自職場のマニュアルを総点検してみよう。

点検項目は、まずどのようなマニュアルが職場内にあるのか洗い出すことから始める。

公になっているものや、個人で勝手に作成して公開されていないもの、過去に誰かがつくったけれどどこにあるのか行方不明のもの、など紙媒体の文書としてあるものや電子媒体のデータとしてあるものなどさまざまであると推察される。

これらを棚卸して、使っているのか・使っていないのか、使っていない場合はなぜ使えないのかの理由、使えるようにするにはどのようにすればよいのか、などを点検してみよう。

また、既存のマニュアルの点検だけでなく、今はないけれども必要なものはないのか、新規で作成するとよいものは何かも挙げてみよう。



図1 マニュアルの目的

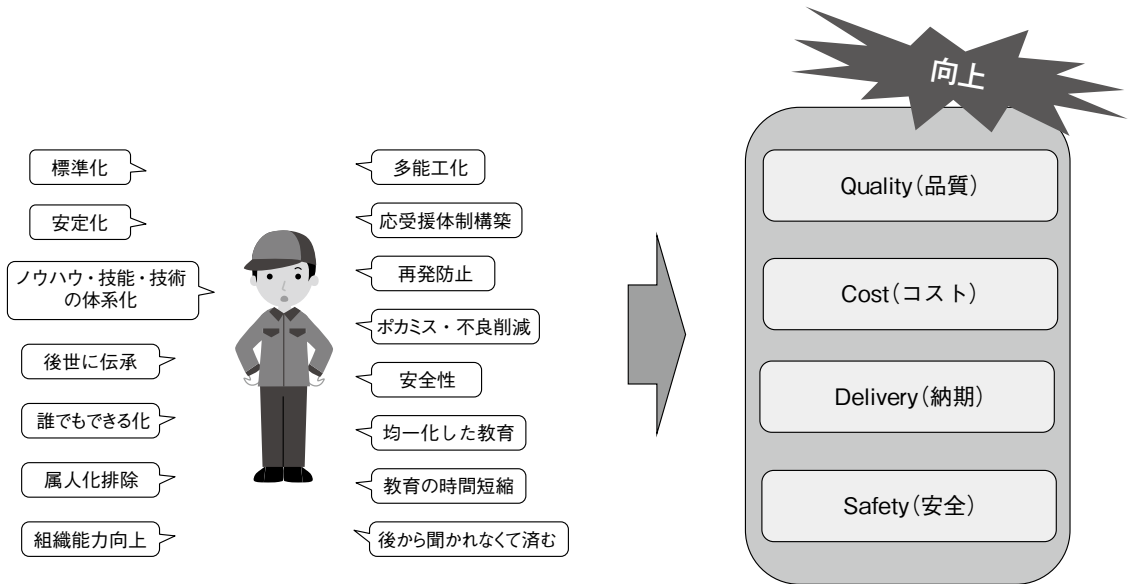


図2 マニュアルでよくあることが…



一度自職場のマニュアルを総点検してみよう！

