



目的別/1日研修

Revised

ナレッジマネジメント

効果的な引継ぎの技術

▶ 本研修の概要とねらい

各職員が業務状況や知識をチームメンバーや引継ぎ者に対し効果的に共有することで、チーム力の強化を図る。

- ① ナレッジマネジメントの重要性を理解し、知識・情報共有の心構えを理解する。
- ② 異動時の引継ぎを中心に、業務マニュアル作成・活用のポイントを学ぶ。
- ③ かぎられた時間に効率的に口頭で業務引き継ぎをする際の説明ポイントとスキルを学ぶ。

▶ 主なコンテンツ

職場内情報共有の基本、業務マニュアル作成の基本、実践・情報共有、口頭での伝達の基本 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

▶ 演習・ワーク

グループ討議・演習・ロールプレイ等、多数

例)「マニュアル作成」「引継ぎ演習」「口頭での引継ぎ」など

▶ 受講対象

全職員

▶ 講師からの一言

各職員がもつ「暗黙知・経験知」を、わかりやすい引継ぎマニュアルや説明という「形式知」に置き換えるコツを学んでいただきます。



一般社団法人 日本経営協会講師
三枝 玲子(さえぐさ れいこ)

キャリア開発、コミュニケーション、コーチング、ワークショップ、ファシリテーション、タイムマネジメント、政策形成、問題解決、新入職員、女性社員意識改革、CS向上などのテーマで多数出講中。

人事制度の運用支援、目標管理制度における面接指導者育成、グループコーチングによるプロジェクト支援コンサルティングなどを企業・自治体にて行なう。安定した指導ぶりや指導領域の広さに定評があり、リピート率も高い。

PHP認定ビジネスコーチ、消費生活アドバイザー(経済産業大臣認定事業資格)、米国認定NLPマスタープラクティショナーの資格を持つ。

本講師の他の研修

- a. コーチング
- b. ファシリテーション
- c. コミュニケーション
- d. ファイリング

ナレッジマネジメント

1日研修タイムテーブル案

講義テーマ	主なコンテンツ
1. 職場内情報共有の基本【解説・演習・討議】 ①チーム力強化とナレッジマネジメントの関係性 ②知識・情報共有の留意点	☞ 職場内情報共有の重要性を学ぶ。異動引継ぎ時をはじめ、日頃からナレッジマネジメントを意識しマニュアル整備に取り組むことで生産性の向上につながることを理解する。
2. 業務マニュアル作成の基本 【解説・演習・討議】 ①よいマニュアルの要件 ②マニュアル作成の手順 ③わかりやすく、活用しやすいマニュアルのポイント	☞ 新人職員や初心者でも理解できる、わかりやすいマニュアル作成のポイントについて事例をまじえて学ぶ。
昼食	
3. 実践・情報共有(1)「マニュアル作成」 【解説・演習・フィードバック】 ①個人演習「準備」 ②グループ演習「引継ぎ演習」 ③フィードバックと解説	☞ A4サイズ1枚程度のマニュアル作成に取り組み、グループ内で「読みやすさ、わかりやすさ」を確認する。 (事前課題を設定することも可能)
4. 口頭での伝達の基本 【解説・ロールプレイ】 ①わかりやすい説明のポイント ②引継ぎを受ける側の効果的な質問のポイント	☞ かぎられた時間で、わかりやすく情報伝達(説明)するポイントやスキルを演習中心に習得する。 また、引継ぎを受ける(聴く)側の姿勢やポイントも学ぶ。
5. 実践・情報共有(2)「口頭での引継ぎ」 【解説・演習・フィードバック】 ①個人演習「準備」 ②3人組演習「引継ぎ演習」 ③フィードバックと解説	☞ 3人組で「引継ぎ説明者」「新人」「観察者」を交替で担当し、口頭で伝える演習を行う。
まとめと質疑応答	

■本研修を受講した研修生の感想

- ☞ 自治体職員として、必須の能力だと感じました。
- ☞ 「引継ぎの時期」だけでなく、常にナレッジマネジメントを考えておく必要があることが理解できました。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞ 引継ぎのロールプレイ・フィードバックを通じて、実践的なナレッジマネジメントのスキルを身につけることができる研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>