

わかりやすいマニュアルの作成手法

－取扱いマニュアル編－

セミナー開催概要およびプログラム [実施費用参考例付き]

有限会社 山之内総合研究所

セミナーの主旨

取扱いマニュアルを作成するにあたっての疑問・課題に答え、読者の理解・評価に結びつく解決策を示します。

「製品は、わかりやすい取扱いマニュアルがあってはじめて“商品”になる」ともいえます。技術者の皆さんは技術・製品の開発のみならず、取扱いマニュアルの作成にもかかわる機会があると思います。一般ユーザを対象とした製品が広く受け入れられるためにも、また受注製品の顧客満足度を上げるためにも「わかりやすい取扱いマニュアル」は欠かせません。

取扱いマニュアルに限らず、わかりやすいマニュアルのキーワードは、「読者（ユーザ）の視点」です。製品は、ユーザにとって有用な機能・性能の実現を目指して開発されます。同様に、マニュアルも読者の視点で見出しを構成し取扱い方法・操作方法を解説すれば、読者が「製品を容易に理解でき、製品を導入した目的を迷うことなく正確に達成できる＝わかりやすい」と受け入れてくれます。

本セミナーでは、「読者（ユーザ）の視点」をキーワードにして取扱いマニュアルの見出し構成の考え方から構成・機能の解説および取扱い手順・操作手順の表し方を解説します。あわせて、文体・表現・用語の見直し方および図・表の使い方など、**マニュアル作成の実務を進めるにあたっての知識・ポイントを応用しやすい事例**で解説します。

* 本セミナーでは、ハードウェアを主体としソフトウェアによって制御される製品のマニュアルを想定しています。

セミナーの実施方法と概略構成

- **実施方法** 「**プレゼンテーション＋質疑応答**」方式 [全2日間(半日3回の開催も可能)]
(オプションでフォローアップセミナー、例題演習を実施)
- **参加対象** マニュアルを作成する機会がある技術者およびメーカーのマニュアル製作担当者の方々
製品解説を作成する機会がある技術者および文書管理担当者の方々
- **参加者数** 3名(最少開催)～40名程度(最大)*1開催当たり
- **講師** 山之内総合研究所 山之内孝明

前半		後半	
第1部	見出し構成の考え方	第7部	注意指示の表し方
第2部	見出し名の付け方	第8部	箇条書きおよび注記・副本文の使い方
第3部	段落をまとめる際のポイント	第9部	図・表の使い方と工夫
第4部	マニュアル・製品解説の文体と段落	第10部	陥りやすい技術表現の見直し方
第5部	陥りやすい文構成の表し方	第11部	用字用語の使い方
第6部	取扱い手順・操作手順の表し方	第12部	書式の選び方とレイアウトの手法

- 本セミナーに関するお問合せ方法は、本資料の最後をご覧ください。

プログラム

[注] 以下の各項目はプレゼンスライドの抜粋・要約です。また、解説の順序は一部前後する場合があります。

第1部 見出し構成の考え方

取扱いマニュアルに限らずマニュアルには、読者が必要な情報を見つけやすい“見通しがよい”見出し構成が求められます。重要な事項が下位の見出しランクに埋もれてしまったり、書かれてあっても読者の目に届かない場合があります。第1部では、見出し構成の基本に加えわかりやすさにつながるさまざまな工夫を解説します。

➤ 見出しランクの考え方

“見通しがよい”見出し構成とは／ページ数に応じた見出しランクの選び方／改ページの適切な使い方／「ページ数が多い」・「ページ数が少ない」および「中間型」のマニュアルの見出し構成

➤ 見出し構成の基本と陥りやすい見出し構成の見直し方

章-節-項構成の基本／「機能の構成から発想した見出し構成」と「読者の目的から発想した見出し構成」の違い／見出し数・見出しランクの調整／《オプション》Web マニュアルの見出し構成

第2部 見出し名の付け方

見出し名は、段落の「主題」です。とりわけ、マニュアルでは読者が知りたい事項（あるいは知るべき事項）を的確に表していなければなりません。第2部では、見出し名の基本に加え取扱いマニュアルでのさまざまな事例をあげ、見出し名の適切な付け方を解説します。

➤ 見出し名を付ける際の基本と工夫

“わかりやすい”見出し名とは／見出し名の原則／使う箇所が限定される見出し名／サブタイトルの使い方

➤ 陥りやすい見出し名の見直し方

あいまいな見出し名の見直し方／冗長な見出し名の見直し方／見出し名の文体の統一

第3部 段落をまとめる際のポイント

取扱いマニュアルでは、「製品の構成・機能の主旨」あるいは「操作の有効性・必要性」を段落で明確に示す必要があります。図・表あるいは箇条書きを使う際も、その「要点」が段落に示されていないと読者に伝わりません。第3部では、要点が明確な段落をまとめる際のポイントをさまざまな事例で解説します。

➤ ポイント1: 「要点」を最初に述べる

段落の構成と長さ／“読者にとっての要点”があいまいな段落と明確な段落の違い

➤ ポイント2: 段落を「構造化」する

不要に長い段落の見直し方／不要に改行が多い段落構成の見直し方／補足・注記の適切な使い方

第4部 マニュアル・製品解説の文体と段落

マニュアルでは、「執筆者（メーカー）の視点」ではなく「読者（ユーザ）の視点」が主体です。第4部では、マニュアルあるいは製品解説の基調となる文体と避けるのが適当な文体を比較して解説します。加えて、陥りやすいさまざまな事例（段落）の見直し方を解説します。

- 「**読者の視点**」を主体にした文体
「視点」とは／機能仕様書と製品解説・マニュアルの違い／「読者の視点を欠いた段落」に陥りやすい原因
- マニュアル・製品解説で使われる**文体の分類と事例**
「主題の定義」を要点にした段落／「製品の構成」を要点にした段落／「機能・操作の有効性」を要点にした段落／「機能・操作の必要性」を要点にした段落／手順を示す際の導入段落のまとめ方
- **解説段落のまとめ方**
「製品の視点」あるいは「執筆者の視点」が中心になった解説段落の見直し方／「要点が欠落した時系列・動作叙述型」段落の見直し方／「前置き優先・要点後送り型」段落の見直し方

第5部 陥りやすい文構成の見直し方

しばしば「係りと受け(例:主語と述語の対応)が不自然な文」あるいは「主語があいまいな文」を指摘されるあるいは見かける場合があります。これらは読者の「違和感」をまねくだけでなく、場合によっては「重大な誤解」につながるおそれがあります。第5部では、マニュアルで陥りやすい文構成とその見直し方を解説します。

- 「**主語と述語の対応が不自然な文**」の見直し方
述語に対応する語が不明確な文の見直し方／「主語が二つあるようにとれる文」の見直し方
- **複文・重文**を使う際の留意事項
複文とは／複文の基本／異なる主語が省略された複文の見直し方／二重複文の見直し方／入れ子型複文の見直し方／重文とは／重文の基本／視点が“ゆれる”重文の見直し方
- 「**主語・目的語が欠落した文**」の見直し方
「省略して差し支えない語」と「省略できない語」／不要に主語・目的語が省略された文の見直し方
- 「**製品の動作・状態・機能**」を表す際の留意事項
製品の動作を表す際の能動文と受身文の使い分け／不自然な係りと受けにつながる述語の見直し方／製品の操作・動作に適さない述語の見直し方／「-できる」文を使う際の留意事項

第6部 取扱い手順・操作手順の表し方

マニュアルでは、取扱い手順あるいは操作手順が明確(「対象と行為」+必要な補足の構成)でなければなりません。第6部では、取扱い手順、操作手順を箇条書き形式および図解形式で表す際の基本とポイントを解説します。とりわけ、操作に対して結果あるいは注記を伴う場合の表し方をさまざまな事例で解説します。また、「手順の項目数が多くなる」あるいは「操作対象の条件によって共通の手順と異なる手順がある」場合に有効な各種の工夫(図解など)を解説します。

- **取扱い手順・操作手順を表す際の基本**
手順を表す際の書式／指示文の文体／1項目=1行為の原則／図を使う際の原則と工夫／操作に対して結果が伴う場合の表し方
- **取扱い手順・操作手順を表す際の工夫**
不要に1項目に要約された手順の分割／階層構成になった手順の分割／項目数が多い手順のグループ化／共通する手順がある場合の表し方／分岐する手順がある場合の表し方

➤ **応用的な手法**

箇条書き形式の応用(入れ子形式, 表型箇条書き形式)／図解形式の工夫(組込み図解形式, 小間割り図解形式)／列挙型指示およびチェックリストの表し方

第7部 注意指示の表し方

マニュアルでは, ユーザに対してさまざまな注意を促す必要があります. とりわけ, 取扱いマニュアルでは「安全に関する注意事項」を前付あるいは取扱い手順・操作手順の各所で明確に示す必要があります. 第7部では, 「安全に関する注意事項」および「一般的な注意事項」を的確に示す方法を解説します.

➤ **注意指示の基本とポイント**

注意指示の基本構成／「安全に関する注意事項」と「一般的な注意事項」の違い／要点があいまいな注意指示の見直し方／理由が先になった注意指示の見直し方／注意指示に伴う図の使い方

➤ **明示箇所に応じた注意指示の表し方**

手順中の注意指示の表し方／前付扱いの注意指示の表し方

第8部 箇条書きおよび注記・副本文の使い方

「箇条書き」あるいは「注記(注見出しを伴う補足)」, 「副本文(注見出しを伴わない補足)」を適切に使うと, 要点と補足の関係を視覚化・構造化して表せます. ただし, 原則にそぐわない使い方(例: 不要に項目数が多い箇条書き)をすると, かえって要点があいまいになりかねません. 第8部では, これらの原則と効果的な使い方を解説します.

➤ **箇条書きの使い方**

箇条書きの基本形／「主文-補足文」構成と複数項目の原則／文体の統一／見出し付き箇条書きの扱い方／箇条書きの応用形／変則的な箇条書きの見直し方

➤ **注記・副本文の使い方**

注記・副本文を使う際の原則と効果的な使い方／“補足の範囲を超える”注記・副本文の見直し方

第9部 図・表の使い方と工夫

しばしば, マニュアルで「・・・を図(あるいは表)に示す」などと詳細な図・表だけが示されている場合があります. 図・表は要点を述べた段落と関係付けて用いてこそ読者の理解につながります. また, 図にさまざまな情報を盛り込んでも, 詳細になりすぎかえって読者がその要点を読み取れなくては意味がありません. 第9部では, 図・表を作成する際の基本とともに, 複雑になりがちな情報を整理して効果的に表すいくつかの手法を解説します.

➤ **図の使い方と工夫**

「構成」を表す図のポイント／「組合せ」による図解化の手法／「図解」の発想／複雑な図の見直し方

➤ **図・表と段落の対応**

図・表の使い方の原則／図・表と段落の対応の見直し方

➤ **表の使い方と工夫**

項目間の文体・文末表現の統一／「見出し行」形式の表の使い方／「見出し列」形式の表の使い方

第 10 部 陥りやすい技術表現の見直し方

マニュアルでは、誤解をまねく用語使い・表現を避けなければなりません。たとえば、執筆者が同じ意味のつもりで異なった表記を用いると、混乱・誤解につながるおそれがあります(例:端子⇔接点⇔ターミナル)。第 10 部では、用語使い・表現のチェックポイントを整理し事例で見直し方を解説します。

➤ 技術文書で陥りやすい表現・用語使いの見直し方

用語の“ゆれ”／技術慣用表現／形容表現と通俗表現／必要以上の短縮語・複合語・外来語／“複合語形容動詞”と“複合語動詞”

➤ あいまい表現の見直し方

あいまいな語を使った表現／形式名詞を多用した表現(あいまい表現の例)／指示代名詞を多用した表現／二重否定・部分否定を使った表現

➤ 冗長表現の見直し方

意味に影響しない語・重複した語が残る表現／形式名詞を多用した表現(冗長表現の例)

➤ 句読点の使い方

句点の使い方／読点の使い方／陥りやすい事例と見直し方

➤ 文末表現・ていねい表現の使い方

「です・ます体」, 「だ・ある体」の使い分け／体言止めの使い方／必要以上のていねい表現の見直し方

第 11 部 用字用語の使い方

マニュアルに限らず実務文書では、「用いられる字と語(用字用語)」が適切な規範に基づいているとともに文書全体で統一されていなければなりません。たとえば、カタカナで表記する際にある箇所では語尾に長音を付け別の箇所では付けない用語使い(例:ユーザー⇔ユーザ)では不自然であり、読者の文書への信頼を損ねます。第 11 部では、「用字用語」のより所(用い方を判断する際の考え方)と留意点(例外の取り扱い方)を執筆する際に使いやすい一覧形式で解説します。

➤ 漢字・ひらがな書きの使い分け

使い分けの規範／ひらがな書きが適当な例／漢字書きが適当な例／用法によって使い分けが必要な例

➤ 送り仮名の使い方

不統一になりやすい送り仮名の見直し方／「複合の語」の送り仮名の扱い方(例:取扱い⇔取り扱い)

➤ 外来語のカタカナ表記の使い方

カタカナ表記を使う際の留意事項／長音(ー)の扱い方／分ち書き(複合語)の midpoint の扱い方

➤ 専門用語の表記

専門用語のより所／学術用語と JIS 用語の表記／分野による違いの例／専門用語を使う際のポイント

➤ 記号の使い方

囲み記号(例:括弧など)の使い方／区切り記号(例:コロン)とつなぎ記号(例:ハイフン)の使い方

第 12 部 書式の選び方とレイアウトの手法

マニュアルの書式は、読みやすかつ文書作成の共通の規範に基づいていなければなりません。第 12 部では、書式の基本と機能的でかつワープロでも可能なレイアウトの手法を解説します。

➤ **レイアウトのポイントとページ書式の基本**

レイアウトのポイント／見開き構成の基本／ヘッダとページ番号の扱い方

➤ **段落と補足要素の書式**

適切な行間・字詰めの選び方／書体の選び方／補足要素のレイアウト／陥りやすい事例

➤ **見出しの書式**

見出し番号書式の選び方／見出しの書式例

➤ **図・表のレイアウトとページ調整の手法**

図・表の入れ方／図の配置・大きさの調整／不要な余白の詰め方／必要な余白の作り方

[重要] 開催に伴う付帯事項

本セミナーは、出張形式の有料セミナーです。

- ご依頼をいただいた技術系企業に当社が出張する方式を基本前提としています。

本セミナーは、当社ホームページ「実践テクニカルライティングセミナー－マニュアル作成の進め方とわかりやすいマニュアルのポイント－ www.yamanouchi-yri.com」と基盤になる考え方は同じにしていますが、実務知識と事例を中心とした新構成・新内容です。

- 当社ホームページに公開しているプレゼンスライドとの重複はおよそ 5% 以下です。

[参考] 実施費用の例

最少開催 3 名からお受けします。開催費用は参加者数および諸条件(場所, その他)をもとにお見積りします。参加者数に応じて参加 1 名当たりの金額が割安となります(最大 40 名程度まで)。

以下の参考例は出張によるセミナー基本料金と実施諸経費の例です(2010 年 10 月現在)。

- セミナー基本料金は年 1 回程度の割合で見直す場合があります。

参考例 1：参加 3 名（プレゼンテーション＋質疑応答方式，東京都内）

件名:わかりやすいマニュアルの作成手法－取扱いマニュアル編－

	費 目	数 量	金 額	備 考
1.	セミナー基本料金（参加 3 名）	(一式)	85,000	全 2 日
2.	教材版下費	(一式)	7,000	
3.	出張交通費	(一式)	10,000	
	小 計		¥102,000	
4.	消費税（上記 1～3.の 5%）	(一式)	5,100	
	合 計		¥107,100	(税込み)

- 参考例には教材印刷費は含みません。コピー用版下で提供します。
- 参考例には会場費、機材費(プロジェクタ, スクリーン)などは含みません。御社のご用意となります。
- 諸条件(会場, 開始時間・終了時間, 事前準備・打合せなど)によって別途料金のご相談が必要な場合があります。

参考例 2：参加 10 名（プレゼンテーション＋質疑応答方式，東京都内）

件名：わかりやすいマニュアルの作成手法－取扱いマニュアル編－

	費 目	数 量	金 額	備 考
1.	セミナー基本料金（参加 10 名）	（一式）	148,000	全 2 日
2.	教材版下費	（一式）	7,000	
3.	出張交通費	（一式）	10,000	
	小 計		¥165,000	
4.	消費税（上記 1～3.の 5%）	（一式）	8,250	
	合 計		¥173,250	(税込み)

- 付帯事項は上記参考例 1 に同じ

[補足] フォローアップセミナーと例題演習

- フォローアップセミナー，例題演習はオプション開催です。実施方法については別途ご相談申し上げます。

フォローアップセミナーの実施（オプション）

フォローアップセミナーとは，実施された企業で作成された技術文書を本セミナーで解説するポイントで見直しを行うフリートーク形式のセミナーです。

例題演習の実施（オプション）

オリジナルに作成した例題演習を用意しています。演習後にポイントを要約した演習解説を行います。

[重要] 本件に関するお問合せに際してのお願い

本件のお問合せに際しては，必ず企業名，ご所属，氏名，電話番号をお知らせください。また，Eメールはご所属企業によるご本人の E メールアドレスからご連絡ください。

- 企業名・ご所属を匿名とされたお問合せおよびご所属の企業ドメイン以外のメール（フリーメールあるいは一般のインターネットサービスプロバイダのメールアドレスを使用したメール）に対しては開催費用などのご返答がしづらいため，誠に恐縮ながら以上のご協力をお願いする次第です。

お問合せはこちらへ

有限会社 山之内総合研究所 山之内孝明

takaaki@yamanouchi-yri.com

（以上）