

# 事務ミス防止研修

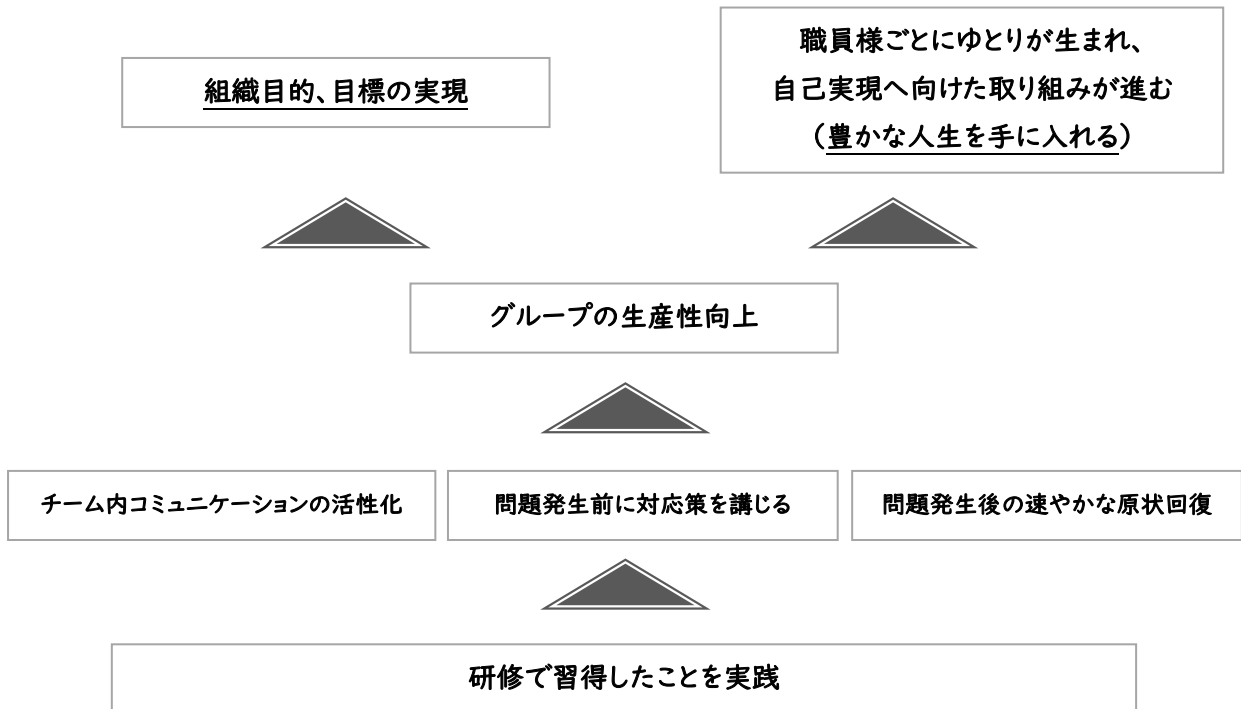
対象者：一般職員～監督者

## 1. 研修の目的

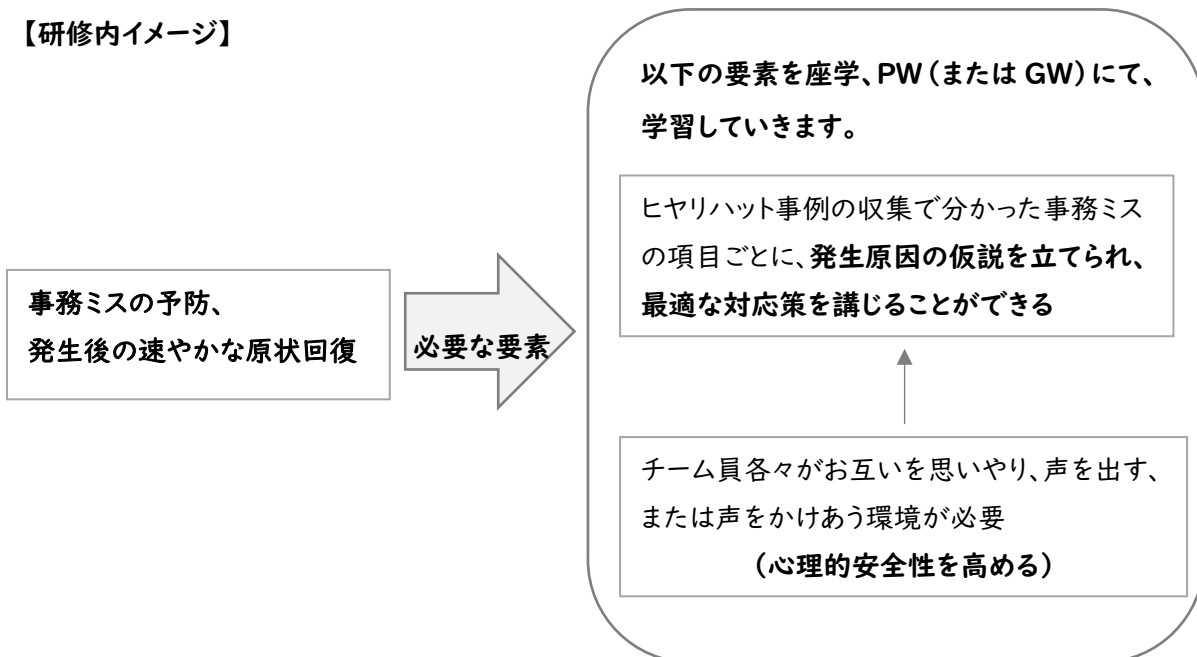
身の回りを振り返りながら、ミスの起きる仕組みを考え、ミスをなくす(減らす)コツを学び、円滑に職務を遂行するための能力を身に付ける。

## 2. 研修の構成

### 【研修終了後イメージ】



### 【研修内イメージ】



### 3. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

|       | 内 容   | 詳細、得たい成果  |
|-------|---|---|
| 9:00  | <p><b>I. 研修の目的と全体像</b></p> <p><b>II. ミスの捉え方と心理的安全性の関係性 (PW)</b></p> <p>1. 『ミス=悪』の捉え方が招く心理的安全性の低下</p> <p>2. 心理的安全性の低下による組織の生産性への影響</p> <p>3. 心理的安全性を高め、報連相打確の機能化を図る</p> <p><b>III. 事務ミスの種類</b></p> <p>1. 処理誤り</p> <p>2. 誤送付</p> <p>3. 誤送信</p> <p>4. 誤交付</p> <p>5. 誤配布</p> <p>6. 紛失・遺失・盗難</p> <p><b>IV. ミスが起きた原因を特定する</b></p> <p>1. 他組織のケースを当てはめない</p> <p>2. ミスの発生原因を私たちで特定する —納得感の重要性—</p> <p><b>V. ヒヤリハット事例を集め、重大ミスの予防を行う</b></p> <p>1. ヒヤリハット事例が集まる環境を作る</p> <p>(1) ヒヤリハット報告書のフォームを用意する</p> <p>(2) ヒヤリハット報告書は紙ベースで携帯する</p> <p>(3) 事象発生後、直ちに記載する</p> <p>(4) 発生頻度と重大性により、カテゴリーに分けてデータ化する</p> <p>(5) 緊急もしくは定期会議にて原因特定、対策立案する</p> <p>(6) モニタリングによる再発防止強化</p> | <p>IIについて</p> <p>ミスを予防する、また、発生後に直ちに原状回復を行うためには、チーム内コミュニケーションの質と量が一定以上必要です。そのためには、チームの誰もが遠慮なくコミュニケーションが取れるように、チームの良い空気感を作ることが必要です。そこで、ミスの捉え方と心理的安全性（忌憚なくモノが言える環境）の関係に触れます。</p> <p>IVについて</p> <p>他組織における事務ミスの予防策、発生後の対応策については多くありますが、自組織にあてはめても効果が出るかどうかは不明です。大事な点は、<u>自組織において、ミスが発生する原因を特定し、対応を考えること</u>です。この点について、確認していきます。</p> <p>Vについて</p> <p>ヒヤリハット事例を収集し、重大ミス予防に向けた全体像とポイントを確認していきます。</p> |
| 12:00 |   |   |
| 13:00 | <p><b>VI. ミス発生の原因を特定する方法</b></p> <p>1. 要因解析図 (PW)</p> <p>2. 連関図 (PW)</p> <p><b>VII. 対策立案の方法</b></p> <p>→ 系統図 (PW)</p> <p><b>VIII. 問題解決シミュレーション (※PW)</b></p> <p>※PW→GW への変更が可能です。</p> <p>1. 事務ミスの『テーマ設定』</p> <p>2. 原因追及及び特定</p> <p>3. 課題及び対策設定</p>  | <p>VI、VII、VIIIについて</p> <p><u>自組織において、ミスが発生する原因を特定し、対応を考えるにあたり、その手法について個人ワークを交えて習得していきます。</u></p> <p>また、VI・VIIで理解した手法について、実践レベルに引き上げるために、問題解決シミュレーションを行います。</p> <p>最後に、質疑応答を行い、終了といたします。</p>   |
| 16:30 | <p><b>IX. 質疑応答</b></p>  |   |