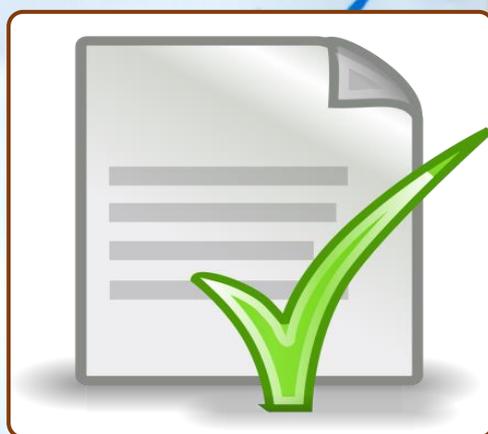


事務ミス防止研修

《3時間コース》

【企画書】



株式会社 日本マネジメント協会(中部)

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <https://www.jmi-t.co.jp>

事務ミス防止研修 《3時間コース》

対象者(目安): 一般職員～監督者

1. 研修の目的

行政を取り巻く環境が著しく変化する中で、住民の要望に的確かつスピーディーに対応できる行政運営が強く求められております。この状況下においては、チェック漏れ、確認忘れ、記載誤り、パソコンの操作誤り、情報漏えいなど、日常業務の中での職員のちょっとした不注意・不作為、気の緩み等による小さな「たった1つのミス」が行政への信頼を損なうような大きなトラブルに発展する可能性もあります。

日頃の業務の中に潜むリスク・問題点を改めて十分に認識するとともに、ミスの起こる原因や特徴を理解分析し、ミスの発生を防止するための対策・取り組み・対処方法を学びます。

2. 研修内容

	カリキュラム
3時間	<p>開講 オリエンテーション</p> <p>1. 事務ミスは「起きる・犯す」からスタートしよう</p> <ol style="list-style-type: none">1) 自治体におけるミスの特徴と注意点<ul style="list-style-type: none">● ミスを定義づける ～大事に至らなかったミスはミスではないのか?～2) 本日の取り組みのゴール <p>2. 事務ミス発生の背景にある原因を分析しよう</p> <ol style="list-style-type: none">1) ミスの発生には必ず「理由(わけ)」がある2) そのミスはなぜ起こったか?<ul style="list-style-type: none">● 背景を探ろう～なぜの「入り口」を3つ用意する● 原因を「4M視点」でさらにクリアにする <p>【グループワーク・対話】 最近の身の回りに起きたミスを分析しよう</p> <p>3. 人が引き金で起きるミスを掘り下げよう</p> <ol style="list-style-type: none">1) 熟練者も要注意～「慣れ」の怖さと脳の特徴を理解しよう～2) 解釈のズレがミスを生む ～言葉足らずはミスの元・確認すべきは〇〇～3) 精神状態がミスに直結する <p>【グループワーク】 解釈の違いが生んだ「新規事務手順の依頼ミス」を検証しよう</p> <p>4. コミュニケーションエラーを回避する</p> <ol style="list-style-type: none">1) チームで意識する「相手の当たり前」～風通しのよい風土づくりとは～ <p>【グループワーク】 7つの視点で現状の業務・組織内でのリスクを捉えよう</p> <p>5. ミスを未然に防ぐ ～イレギュラー予測をどう立てるか～</p> <ol style="list-style-type: none">1) 「そのミスはどれぐらい“予測”できたのか?」と問う姿勢2) 異常感知力を高めるには～業務の「洗い出し」と「分岐点の確認」～3) 業務の「変化点」から危険を予測しよう<ul style="list-style-type: none">● 発生パターンを先読みし、対応は「あいまい言葉」を捨て「行動計画」で示そう <p>【グループワーク】 気になる職務のミス防止計画を立てよう</p> <p>6. 本日のまとめ</p> <p>～あの時あのミス。すべての経験を今後の防止策につなげよう～</p>

閉講