

# 事務ミス防止研修

対象者：一般職員～監督者

## 1. 研修の目的

住民を取り巻く社会経済情勢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」が市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、出来るだけ楽しい雰囲気の中から学びます。

## 2. 研修内容(午前)

	内 容
9:00	<p><b>1. ミスは「起きる・犯す」ものと考えよう 【講義】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 本日のミスに対する認識と取り組みのゴール</li><li>2) 本研修でのミス防止対策を基に、意識と行動の改善へ<ul style="list-style-type: none"><li>● 業務のレベルアップやサービスの向上などに寄与</li></ul></li></ol> <p><b>2. ミスはなぜ発生してしまうのか ～事務ミス事例発生の背景にある原因を分析する～ 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 自治体の事例からミスを考える</li><li>2) ミスが発生する背景と要因を探る<ul style="list-style-type: none"><li>● 組織体制変化・業務量増加・作業の効率化</li><li>● 業務の細分化・専門化によるチェック体制・対応の問題</li><li>● 個人の意識と組織のコミュニケーションの不足</li></ul><p>【ワーク・対話】 あってはいけない「ありがちリスク」の危険度を認識しよう</p></li></ol> <p><b>3. ミスが起ころ「原因・特徴」を理解しよう 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) ミスの種類を知る<ul style="list-style-type: none"><li>● 3つの「引き金」を理解する</li><li>● 「引き金」でミスを分類する</li></ul><p>【ワーク】 ミスの引き金シートで分類してみよう</p></li></ol> <p><b>4. ミスの「発掘」と仕事の見直し 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 仕事の流れを整理する<ul style="list-style-type: none"><li>● ミスの「芽」を見つける</li><li>● 身の回りにある「乱雑ミス」を防ぐ仕掛けと習慣</li></ul></li><li>2) ミスを防止するためのチェックの原則<ul style="list-style-type: none"><li>● チェックリストの工夫と手順</li><li>● チェック体制のルールの見直し</li></ul></li></ol>
12:00	<p>【ワーク】 自分の仕事環境の乱雑度をチェックしてみよう</p>

## 2. 研修内容(午後)

	内 容
13:00	<p><b>5. 組織で見るミス防止の「コツと仕組み化」</b> 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <p>1) 組織で見る業務の洗い出しと照合</p> <p>2) 部門横断的に事態をシステムで捉える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 手順の集約・共有・簡潔・重複廃止等</li> </ul> <p>3) コミュニケーションエラーをなくす仕掛けを取り入れる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教育不足:OJT・OFFJTを機能と活用</li> <li>● 伝達ミスを防ぐイメージの見える化</li> <li>● 依頼・指示時の目的伝達と双方向コミュニケーション力</li> <li>● 行動特性タイプ別傾向とミス防止対策</li> <li>● ペア化作業で動作と判断を分離する</li> </ul> <p>【ワーク・対話】 行動特性の「タイプ分け」に挑戦してみよう</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 周囲との相互理解・協力でミスを減らそう</li> </ul> <p><b>6. ミス防止のための良好な職場環境とは</b> 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <p>1) 自責・他責より事責</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● データ処理過程での見える化と見落としの防止策</li> <li>● ミーティングからブラックボックスをなくす</li> <li>● 認め合いマインドと緊張感のシナリオ化</li> </ul> <p>2) 未然防止と異常感知力を高める仕組みとは</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ヒヤリハットからの危険予知</li> <li>● ロジックツリーでミスの根源治療</li> <li>● イレギュラーは再現化でチェック</li> <li>● イメージトレーニングで手順検証</li> </ul> <p>3) ミス防止のために活かすPDCA</p> <p>【ワーク】 自部署・現場で実際に出来る対策・見直し</p> <p><b>7. まとめ</b> 【講義】</p> <p>「体制」「意識」「環境整備」の3本柱で防止力を点検強化</p> <p>【対話】 明日からの取り組み</p>
16:30	

※ 現状のミス防止対策や工程マニュアル等の状況により実施内容を検討・調整致します。