

# 事務ミス防止研修

対象者:一般職員~監督者

## I. 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】

組織目的、目標の実現

職員様ごとにゆとりが生まれ、  
自己実現へ向けた取り組みが進む  
(豊かな人生を手に入れる)



グループの生産性向上



チーム内コミュニケーションの活性化

問題発生前に対応策を講じる

問題発生後の速やかな原状回復



研修で習得したことを実践

### 【研修内イメージ】

事務ミスの予防、  
発生後の速やかな原状回復

必要な要素

以下の要素を座学、PW(またはGW)にて、  
学習していきます。

ヒヤリハット事例の収集で分かった事務ミス  
の項目ごとに、発生原因の仮説を立てられ、  
最適な対応策を講じることができる

チーム員各々がお互いを思いやり、声を出す、  
または声をかけあう環境が必要  
(心理的安全性を高める)

### 3. 研修内容

	内 容	狙い、得たい知識技術
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 『ミス=悪』の捉え方が招く心理的安全性の低下</li> <li>2. 心理的安全性の低下による組織の生産性への影響</li> <li>3. 心理的安全性を高め、報連相打確の機能化を図る</li> </ul> <p><b>III. 事務ミスの種類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 処理誤り</li> <li>2. 誤送付</li> <li>3. 誤送信</li> <li>4. 誤交付</li> <li>5. 誤配布</li> <li>6. 紛失・遺失・盗難</li> </ul> <p><b>IV. ミスが起きた原因を特定する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 他組織のケースを当てはめない</li> <li>2. ミスの発生原因を私たちで特定する —納得感の重要性—</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. ヒヤリハット事例が集まる環境を作る           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ヒヤリハット報告書のフォームを用意する</li> <li>(2) ヒヤリハット報告書は紙ベースで携帯する</li> <li>(3) 事象発生後、直ちに記載する</li> <li>(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</li> <li>(5) 緊急もしくは定期会議にて原因特定、対策立案する</li> <li>(6) モニタリングによる再発防止強化</li> </ul> </li> </ul>	<p>IIについて 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 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 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	休憩	
13:00	<p><b>VI. ミス発生の原因を特定する方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 要因解析図 (PW)</li> <li>2. 連関図 (PW)</li> </ul> <p><b>VII. 対策立案の方法</b></p> <p>→ 統系図 (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 事務ミスの『テーマ設定』</li> <li>2. 原因追及及び特定</li> <li>3. 課題及び対策設定</li> </ul> <p><b>IX. 質疑応答</b></p>	<p>VI、VII、VIIIについて <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</u>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。 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、終了いたします。</p>
16:30		