

事務ミス防止研修

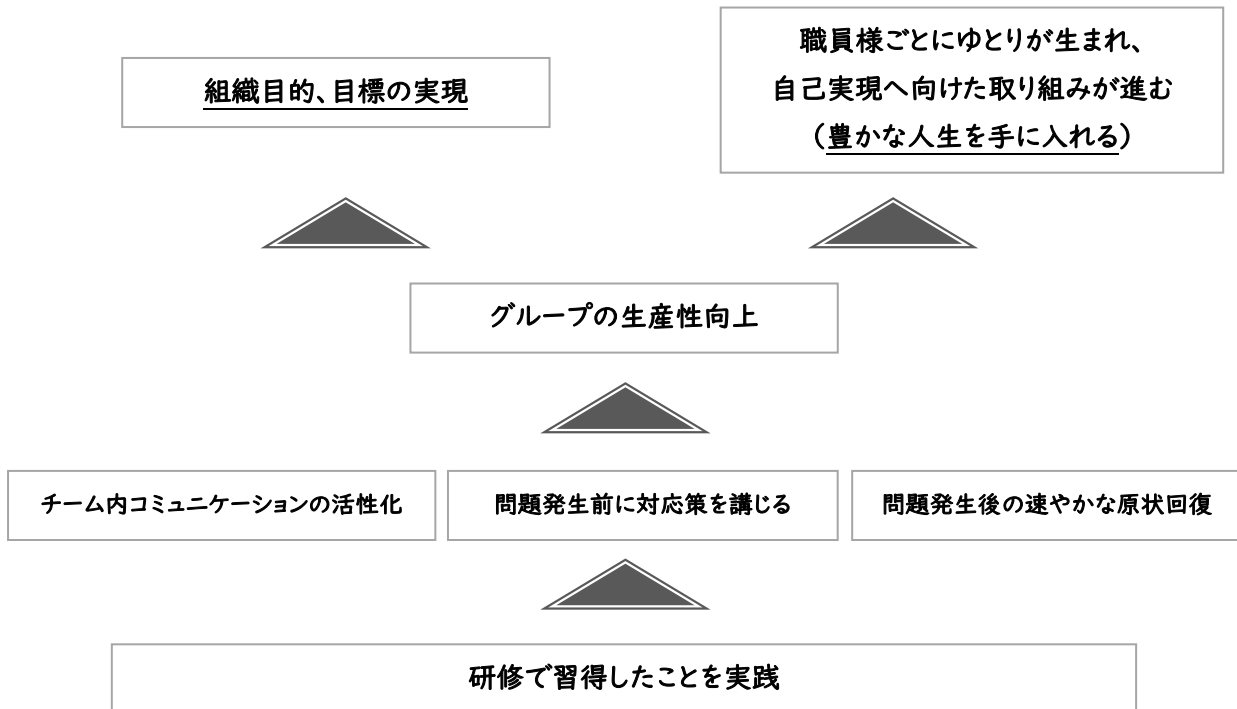
対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

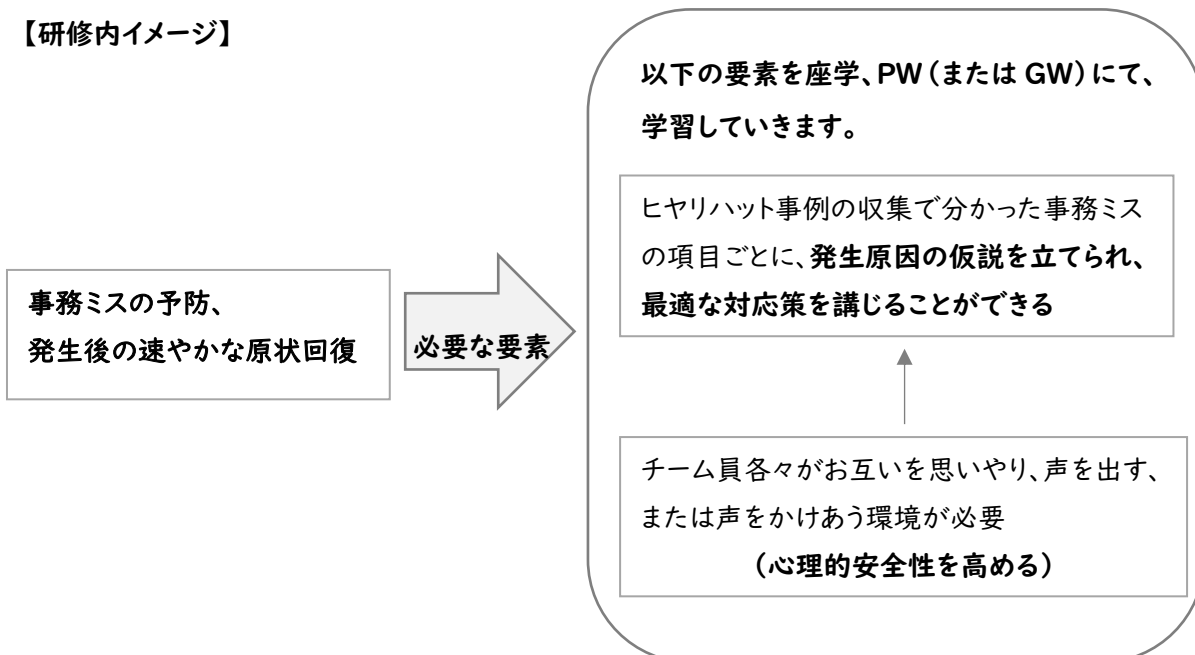
身の回りを振り返りながら、ミスの起きる仕組みを考え、ミスをなくす（減らす）コツを学び、円滑に職務を遂行するための能力を身に付ける。

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	I. 研修の目的と全体像 II. ミスの捉え方と心理的安全性の関係性 (PW) 1. 『ミス=悪』の捉え方が招く心理的安全性の低下 2. 心理的安全性の低下による組織の生産性への影響 3. 心理的安全性を高め、報連相打確の機能化を図る III. 事務ミスの種類 1. 処理誤り 2. 誤送付 3. 誤送信 4. 誤交付 5. 誤配布 6. 紛失・遺失・盗難 IV. ミスが起きた原因を特定する 1. 他組織のケースを当てはめない 2. ミスの発生原因を私たちで特定する — 納得感の重要性 — V. ヒヤリハット事例を集め、重大ミスの予防を行う 1. ヒヤリハット事例が集まる環境を作る (1) ヒヤリハット報告書のフォームを用意する (2) ヒヤリハット報告書は紙ベースで携帯する (3) 事象発生後、直ちに記載する (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 (5) 緊急もしくは定期会議にて原因特定、対策立案する (6) モニタリングによる再発防止強化	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。 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。 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。
12:00		
13:00	VI. ミス発生の原因を特定する方法 1. 要因解析図 (PW) 2. 連関図 (PW) VII. 対策立案の方法 → 系統図 (PW) VIII. 問題解決シミュレーション (※PW) ※PW→GW への変更が可能です。 1. 事務ミスの『テーマ設定』 2. 原因追及及び特定 3. 課題及び対策設定	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> 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。 最後に、質疑応答を行い、終了といたします。
16:30	IX. 質疑応答	