

事務ミス防止研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

仕事の中に潜むリスク（ミス）の種類や発生要因を理解するとともに、これらを防止する方策を学ぶことにより、効率的かつ適切に業務を遂行する能力を修得する。

2. 研修内容

	カリキュラム	詳細・得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 1) 研修の目的／グラウンドルール／アジェンダ紹介 2) アイスブレイク～事務ミスが行政にもたらす影響とは～	- 心理的安全な場の醸成 - 事務ミスへの危機意識と当事者意識向上
	2. 事務ミスの要因とトラブル発生構造 1) 事務ミスが起こる要因（ヒューマンエラーの心理学） 2) 事務ミスで起こるトラブル事例とそのコスト 3) 個人ワーク： 自身の「ヒヤリハット」パターン分析	- ミスの種類とミストラブル連鎖のメカニズムを理解する - 信用失墜や手戻りなど、ミスの具体的損害を認識 - ミスの傾向を把握し、対策の焦点を絞る
12:00	3. 【重点】情報漏洩リスクと未然防止対策 1) 個人情報・機密情報漏洩の行政実例 2) 誤送信・誤交付を防ぐチェックポイントと手順 3) ワーク「情報漏洩シナリオに対する予防策討議」	- 情報漏洩の重大性を認識 - 具体的な情報漏洩リスクに対する未然防止策を習得 - 他者の視点を取り入れ、防止策を立案
13:00	4. ミスを「しない・させない」仕組みづくり（個人編） 1) 業務遂行のための「自己チェックリスト」作成原則 2) 効果的なダブルチェック・ピアチェックの方法 3) 個人ワーク： 自身の定型業務におけるチェックリスト初案作成	- 個人レベルでのミス防止のための実践的手法を習得 - 確認機能を強化し、ミスの見逃しを防ぐ仕組みを理解する - ミスの発生しやすいプロセスに焦点を当てた具体的なツールを作成
	5. 組織的なミス防止と定着化（チーム編） 1) 業務標準化と共有マニュアルによるミス防止 2) グループワーク： ミス防止のための組織的仕組み設計 3) グループディスカッション： 他者のチェックリスト・仕組み案のレビュー	- 業務の属人化を防ぎ、組織全体として業務の確実性を高める - ヒヤリハット共有や手順書の活用など、組織的な定着方法を討議する - 他者との意見交換を通じた多角的な気づきを得る
	6. クロージング：業務改善への適用 1) ミス防止策の継続と PDCA サイクルの活用 2) アクションプラン作成： 職場で最初に行う 3 つの改善行動	- 策定した仕組みを遵守・定着させるための方法論を理解する - 学びを実務に接続し、継続的な改善を確実にする
16:30	7. まとめ 1) 研修内容の振り返り 2) 質疑応答	研修全体の総括と疑問の解消