

研修のねらい

- 事務ミスの悪影響を改めて考えることで、事務ミスを自分事として捉える意識の醸成を図ります。
- 事務ミスの構造的要因への理解と未然防止のための実践的な対策を学びます。
- 職場全体で取り組む事務ミス防止の仕組み(未然防止+再発防止)と風土を作ります。

事務ミスは、業務の停滞や組織の信頼失墜、金銭的損失などにつながる可能性があり、自治体業務においても未然防止が重要な課題となっています。しかし、その背景には個人の不注意だけではなく、環境要因や心理的な思い込み、仕組みの限界など、様々な要因が存在します。

本研修では、実際に発生した事務ミスの事例や受講者自身の経験を基に、事務ミスを自分事として捉える意識を醸成するとともに、その構造的要因への理解を深め、未然防止のための実践的な対策を学びます。

また、「人は必ずミスをする」という前提に立ち、個人の注意力に頼るだけでなく、職場全体で取り組む事務ミス防止の仕組みと風土づくりについて考えます。演習を通じて、事務ミスの未然防止と再発防止に向けた実践力を養います。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

1日コース

◎ オリエンテーション

1. 本当に怖い事務ミス

- (1) 具体的事例から学ぶ事務ミスが引き起こす悪影響

◇ 演習 ◇
「事務ミスによる多大な損害が発生した事例を題材に悪影響と教訓を考える」

- (2) ダブルチェックをしても事務ミスは起きる

◇ 演習 ◇
「ダブルチェックを行っていたにもかかわらず事務ミスが起きた事例の原因を考える」

- (3) チェックリストや手順書が機能しない理由

- (4) 事務ミスを引き起こすアンコンシャス・バイアス

◇ 演習「アンコンシャス・バイアスゲーム」◇

◇ 演習「自身のアンコンシャス・バイアス」◇

3. 事務ミスを防止する

- (1) 事務ミスを起こしやすい状況へ対策を行う

◇ 演習「ミスを起こしやすい状況への対策」◇

- (2) ダブルチェックの方法を見直す

- (3) チェックリストや手順書を見直す

◇ 演習「日々の業務の事務ミス防止を考える」◇

4. 職場全体でミス防止に取り組む

- (1) 事務ミス防止の大原則:

「人は必ずミスをする」という前提に立つ

- (2) 職場に潜む事務ミスリスクに気付く

◇ 演習「職場に潜む事務ミスリスク」◇

- (3) 「ECRS」の視点で事務ミス防止策を考える

◇ 演習「根本原因を見つけ優先順位を付ける」◇

- (4) ヒヤリ・ハットを報告する仕組みを作る

◎ まとめと実践事項検討

講座料 1日研修 160,000～200,000円(税別)

時間 9:00～17:00【12:00～13:00を除く】※ ご相談に応じます。

資料 テキスト使用1,500～2,000円/冊(税別)