



目的別 / 1日研修

New

事務処理ミス防止研修

個人および組織で実施可能なミス防止策を具体的に学ぶ

- ▶ 本研修の概要とねらい
 - (1) 事務ミスの原因は何か
 - (2) 事務ミス防止の基本的な考え方と仕組みは何か
 - (3) 事務ミスが発生する過程及び原因の洗い出し方法は何か
 - (4) 事務ミス防止の具体的な対策は何か（事例別の対策を含むこと。行政分野のいずれの職場においても即実践できる汎用性の高い対策を複数提示すること。）
 - (5) なぜこの事務ミス防止策は上手くいかないのか（「こういう防止策をしてはいけない」）
 - (6) 実際に自分の仕事において事務ミス防止策を上手く実施するためのコツは何か
 - (7) タイムマネジメントに関する事項
 - (8) その他
 - 1) 事務ミス防止に有効な小道具や帳票の紹介
 - 2) 主体（個人・組織）別の防止策
 - 3) 事務取扱マニュアル整備・運用のポイント
- ▶ 主なコンテンツ
 - ミスの発生背景、事務ミス防止の基本的な考えとしくみ、ミスのパターンのチェックと対策、事例紹介など（詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください）
- ▶ 演習/実習の内容
 - ミニテスト、事例演習、スィムレーション作成、グループワーク、発表など
- ▶ 受講対象（推奨）
 - 一般職・監督職
- ▶ 講師からの一言
 - 効率的に業務を行うために、住民の信頼を得るためには事務ミスを減らしていくことは重要な要素です。以下に業務を見直すか、マニュアルはどのように作るのかといった、豊富なワークを含んだ実践的な研修です。



一般社団法人 日本経営協会講師
小菅 昌秀（こすげ まさひで）
顧客対応健全化研究会 副会長

生命保険会社、不動産関連会社グループリーダー、大手介護会社エリアマネージャー、教育研修会社コンサルタント・マネージャー等を経て2016年5月に起業。

クレーム対応・コンプライアンス等リスクマネジメント分野においての国際標準規格ISO10002を日本に導入した中心人物でこの分野の研修の国内第一人者である柴田純男氏に長年師事し、唯一人柴田氏のノウハウを承継しており後継者認定をされている。現在不動産管理会社の取締役を兼務しており現役でクレームやトラブル対応に従事している。

その分かりやすく、力強さとユーモアにあふれる研修に厚いご信頼をいただき、独立後8年で顧客は全国の県庁や政令指定都市等自治体、大手企業、各地商工会議所など250を超え、数多くの依頼が後を絶たない。

コンサルティング・講師経験は14年以上。講師は部下指導、営業、クレーム対応に現役で従事している。マネージャー・企業顧問経験18年。通算では中央省庁、自治体、独立行政法人、商工会議所、食品メーカー、不動産開発会社、ラグジュアリーブランド、スポーツショップ、物流会社、金融機関など550社5,000回以上の研修に関わってきた。

事務処理ミス防止研修

～ 1日研修タイムテーブル案～

時間割	講義テーマ	主なコンテンツ
0:00	<p>オリエンテーション</p> <p>1. なぜ分かっている人も人はミスをするのか 人間の脳の構造 思い込みとは 100万回見ても意識できない リングルマン効果 ミスが起きた時に90%の人が言うセリフ</p> <p>2. ミスや事故を防ぐためには 組織と個人の双方から取り組む 個人的要素と組織的要素 ハインリッヒの法則 まわりの行動への気づき</p> <p>3. ミスのパターンのチェックと対策 うっかりさんとあわてんぼうさん タイムマネジメントのしかた 似たような仕事はまとめる 5W2Hシートの活用</p> <p>4. 事務ミス防止の基本的な考えとしくみと 原因の洗い出し・問題解決のしかた ・なぜ事務ミスが出るのか ・ミスがあることでどのような弊害があるか 責任思考で考える ミスの再発防止5事例 事務ミスが出やすいケース してはいけないミス防止策と行動 ミスを防止する道具の使い方 ダブルチェックのポイント ミスの事例研究 ピラミッドストラクチャー 頭を柔らかくして考える 日常の仕事の中での目の付けどころ ミスを減らすための作業効率改善の対象 無駄の省き方 業務改善・問題発見 作業の効率化</p> <p>5. 自治体におけるミスの再発防止の取り組み5事例</p> <p>6. マニュアルの作成 枠組みを作ればマニュアルは簡単に書ける 整備と運用のポイント スイムレーンの作り方 グループ内発表とディスカッション</p>	<p>☞ 講師自己紹介 研修の進め方</p> <p>【講義・問いかけ】 そもそも人間はミスや手抜きをする生き物であり、その前提の上でミスを防止していく取り組みが必要であることを知る。</p> <p>【講義・問いかけ】 個人として、組織としてどのように取り組むかを理解する。</p> <p>【ミニテスト・講義】 ミニテストを行い、ミスの傾向を知る。ミスをしないための帳票の使い方、タイムマネジメントのしかたを習得する。</p> <p>【講義・ワーク・ディスカッション】 代表者発表・ペアワーク・個人ワーク どのような場合に事務ミスが出やすいか、してはいけない防止策と行動、業務の効率化、問題発見のしかたと解決のしかたなどについて個人ワークやペアワークを通じて実践的なスキルを習得します。特にピラミッドストラクチャーの作成には慣れてほしいので過去に起こした自分たちの問題事例分析・発表の時間を多くとります</p> <p>【グループワーク・発表】 実際の事例に取り組みます。</p> <p>【講義・個人ワーク・グループ内発表・ディスカッション】 マニュアルの作り方のポイントと分かりやすいフローチャートで応用範囲が広いスイムレーンをワークを通じて作成し、作れるようになります。</p>
7:00	<p>まとめ・質疑応答</p>	<p>☞ 最後にミスを減らしていくための意識の持ち方を伝え研修の締めとします。</p>