



研修の目標観

業務ミスの発生要因を理解し、業務ミス防止するための効果的な対策や仕組みについて学ぶ。

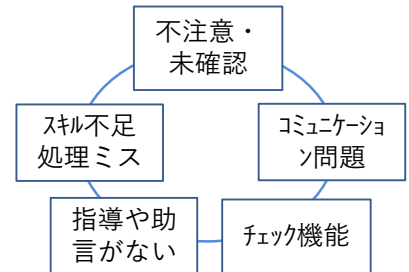
- 1 業務ミスが発生する要因や背景を理解する。
- 2 業務ミスの具体的な防止策の立案方法を身に付ける。
- 3 業務ミス防止のための仕組みや実践ポイントを学ぶ。



研修のポイント

- ・業務ミスの事例を取り上げ、その原因と対策を検討します。
 (ヒューマンエラー、スキル不足、慣れ、仕事の属人化、チェック機能問題、コミュニケーション問題、職場環境など)
- ・業務遂行上のリスク(起こるかもしれないミス)に対する未然防止策を検討し、日々の業務遂行でミス防止ができるようにします。

【業務ミスの要因】



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

研修の内容・タイムスケジュール		進め方・手法
午前	「業務ミス防止の重要性」 ・業務ミス防止の重要性 ・ヒューマンエラー ・業務ミス防止の検討ステップ 「業務ミス事例」 ・情報事故のチェック ・業務ミスの点検→重要事項の選定 「業務ミスの要因・背景」 ・ミスが起こる要因検討→解決の観点	講義 個人/ペア 個人/グループ演習 グループ演習
午後	「業務遂行上の問題点(リスク)とその解決策、対応計画」 ・業務の流れ(遂行方法)の現状とリスク ・リスクの未然防止策(チェック、留意すること) ・仕組みやシステムで改善できること 発表、コメント 「業務ミス防止の実践ポイント」 ・リスク管理意識との5つの実践ポイント 「研修の振り返り」	グループ演習 グループ/講義 講義 個人演習・発表