



業務リスクマネジメント

～ 業務ミス・クレームの防止～

■ ねらい

組織使命・目標実現に影響を与え、その発生可能性が不確実な業務リスクを未然に防ぐこと、または、発生してもその影響を最小に抑えるリスクマネジメントについて理解し、職場で実践を図ります。

■ 目標

業務リスクマネジメントの必要性を理解し、職場での実践につなげます。

- ①職場での業務リスクマネジメントの重要性を理解します。
- ②ミス発生防止など業務リスクマネジメントの進め方、手法を習得します。
- ③自職場でのリスクマネジメントの展開・展開方法を計画します。

■ 対象

職場リーダー、中堅職員

■ 特徴

- ①事例演習を通じて、具体的なリスクマネジメントの理解を図ります。
- ②演習を通じて、自職場の業務リスクマネジメントの進め方を習得します。
- ③自職場で進めるために具体的な成果物を作成します。
 - ・業務リスクの洗い出し、評価します。
 - ・リスク対応策の策定します。
 - ・職場での実施計画を策定します。

■研修概要

時間	概要	進め方
9:00	<p>1. リスクマネジメント</p> <p>(1) 業務上のリスク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上のリスク対応の現状とその影響度 ・業務上のリスク対応の重要性 ・自治体における内部統制制度導入とリスクマネジメント <p>(2) 業務上のリスクマネジメントの考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク評価と4つの方向性 <p>(3) 業務上のリスクマネジメントの進め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク洗い出しからリスク評価 ・優先順位付と対応策検討・実施 <p>(4) 業務上のリスクマネジメントの事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務リスク体系 ・業務リスク体系におけるリスクの事例 <p>(5) 業務上のリスクマネジメントの手法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価フレーム ・業務フロー図 ・リスクコントロールマトリックス（RCM） <p>「演習 1：職場で起きる業務リスクとそのマネジメント事例①～③」</p>	<p>講義</p> <p>個人演習</p> <p>グループ演習</p>
11:00	<p>2. 事務処理ミスの防止</p> <p>(1) ミス発生とその影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミスの事例（業務リスク観点からの事例を含む） ・ミス発生による影響（時間、コスト、信頼度） <p>(2) 気づいているミスと気づいていないミス（リスク）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気づいているミス（再発の脅威） ・気づいていないミス（潜在的な脅威） 	<p>講義</p>
13:00	<p>3. 気づいているミス（再発の脅威）</p> <p>(1) ミス対応の現状</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避けたいミス対応（叱責、放置、対処療法、隠蔽など） <p>「演習 2：事例 業務ミスへの対策における落とし穴」</p> <p>(2) ミス発生の背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミスの原因と分類 ・ミス原因分析手法（なぜなぜ分析など） <p>「演習 3：職場における業務ミスの設定、分析」</p> <p>(3) ミス原因別のミス防止（再発防止）の方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務標準化（ルール、基準、手順） ・チェック体制、チェックリスト活用 ・5Sなど <p>「演習 4：ミス対策（再発防止）の策定」</p>	<p>講義</p> <p>個人演習</p> <p>グループ演習</p>
15:00	<p>4. 気づいていないミス（潜在的な脅威）</p> <p>(1) 業務リスクの洗い出し</p> <p>(2) 業務リスクの評価・優先順位</p> <p>「演習 5：職場における業務リスクの洗い出し・評価・優先順位化」</p> <p>(3) 業務リスク別の対応策</p> <p>「演習 6：業務リスクへの対応（RCM の作成）」</p>	<p>講義</p> <p>個人演習</p> <p>グループ演習</p>
16:50	<p>研修まとめ</p>	