

青梅商工会議所事業部（情報センター）

私ども、青梅商工会議所事業部（情報センター）は新規事業として平成28年度より「自治体窓口事業」を展開しております。また、設立以来、地方自治体様向けの基幹システム開発、運用保守を行ってきた経緯もございますので、関連した御相談もお気軽にお声掛けください。

窓口view

青梅商工会議所事業部（情報センター）粕谷と申します。
担当自治体様の市民課窓口における現場責任者として従事しています。
年末、年明けとお客様で窓口が混み合う時期となりました。
担当自治体様においても、お客様をお待たせする事がない様に

現場責任者：粕谷



「窓口総合支援システム」でお客様の混みあう時間帯を予測し万全の態勢でお客様をお待ちしております。

さて、皆様ご存知の通り窓口業務委託は委託業務が故、完成物を納品する事が委託事業者には求められます。その為、自治体様側では委託仕様書にサービス水準を記載する事が総務省の「市町村の窓口業務に関する標準委託仕様書」にも想定されております。委託事業者は正確性の確保や利用者満足度の確保を行うべく様々な工夫を継続する必要があります。

前置きが長くなりましたが、ヒューマンエラー勉強会に参加し、内部展開を行いました。限られた紙面ですが、皆様のお役にたてば、

< 偶発型 >		< 違反型 >	
<ul style="list-style-type: none"> ・思い込み ・入力間違い ・作業の一時中断、再開 	<p>■脳を活性化させる</p> <p>指差喚呼（しさかんこ） 指差を行い、その名称と状態を声に出して確認する。</p> <p>意識改革 "O Kだよ"ではなく"どこか間違っていないか？"</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ルール無視（近道、省略行動） ・違反、手抜き 	<p>■モラルの問題</p> <p>罰則適用、再教育、抜打ち検査</p>

「思い込み」の種類	脳の思考メカニズム（傾向）
<ul style="list-style-type: none"> ・うぬぼれ、過信 ・たまたま上手くいった経験（悪い経験） ・視野、視界の狭さ等々 	<ul style="list-style-type: none"> ・初めに心に浮かんだ考え、思いに囚われやすい。 ・抜け落ちている情報が一部有ったとしても、今までの経験からの情報や、自分にとって都合の良い情報を補完し、完成された情報として理解し疑わない。

「組織的防御」
<ul style="list-style-type: none"> ・ミスしない人が何気なく行っている行動特性（仕事の仕方）や危険を予知する思考を事例共有する。（内部研修など） ・思い込み・勘違いを本人に気付かせるのは困難 →傷を舐め合う絆ではなく、メンバー間で指摘し合い、チームワークでミスを未然に防ぐ事が本当の絆、仕事のしやすさにつながる。

