

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
1	-	-	-	①施設管理	こども家庭支援課	【基準・マニュアル等の作成】 予約による来所相談時間（午後7時まで）終了前に、「退庁時チェック10項目」により相談専用電話の録音機能設定やセンターへの鍵返却、プリンター電源OFF等がしっかりできることで、事務室内の戸締り等の漏れがなくなった。	財産管理課	【基準・マニュアル等の作成】
2	-	-	-	①施設管理	建設管理課	・市民からの要望箇所の現地確認において、市職員が現地確認したという意味でスプレー缶によるマーキングすることを徹底させた。 ・公用車による移動中、特に危険な状況を確認した際、応急対応が可能なように、全ての車両に工具の常備積載を整えた。	財産管理課	
3	-	-	-	②物品管理	警備第二課	破壊行為等を実施する際は、誓約書を書かせるとともに、破壊前後の写真撮影を実施して証拠の確保を徹底している。	財産管理課	
4	-	-	-	②物品管理	都市整備課	都市部使用課に対し、トナー使用頻度等の意識を持つことを目的として、交換に係る周知を行うとともに、各課で購入することを依頼した。	財産管理課	
5	-	-	-	②物品管理	予防課	年度初めに行う実施項目一覧に、現品照合の項目を追加した。	財産管理課	
6	-	-	-	③車両管理	警備第二課	【複数人による確認】 災害出動時、全隊員が消防車両の確認を行うこととし、乗車後、各部の状況を口頭で確認し合ってから出動することとし、その防止に取り組んでいる。	財産管理課	【複数人による確認】
7	-	-	-	③車両管理	交通住宅課	公用車の運転前に、アルコールチェッカーを使用し酒気帯び確認を行うことに取り組んだ。	財産管理課	
8	-	-	-	④スケジュール管理	スポーツ推進課	【処理状況の共有】 課内での、各職員の業務の進捗状況を上席及び担当者間で情報共有するとともに、なるべく複数人で処理及び対応をするよう取り組んでいる。	行政経営課	【処理状況の共有】
9	-	-	-	④スケジュール管理	選挙管理委員会事務局	作業を行う前に、フローチャートの作成を行うことで、事務の進捗度合いややるべきことが漏れないようスケジュール管理を行った。	行政経営課	
10	-	-	-	④スケジュール管理	消防総務課	【風通しの良い職場づくり】 ・郵送物のほか、外部メール、庁内メール及び文書管理システムによる文書收受等を確実にし、未処理案件とならないよう、担当者を明確にし、声掛けなどを積極的に行うように努めた。 ・課内スケジュール管理のほか、車両、物品等の管理を徹底するため、グループウェアのスケジュール機能を有効活用し、対応者を明確にするとともに、課内での情報共有に努めた。	行政経営課	【風通しの良い職場づくり】 ・担当者を明確にし、声掛けなどを積極的に行う
11	-	-	-	④スケジュール管理	消防管理課	本課では、回答期限が定められた事務処理において、遅延しそうになる事案が発生したため、複数の職員による確認を徹底するようにした。また、所属職員が閲覧できる課内の共有フォルダ内に新規フォルダを作成し、ファイル名に回答期限、担当者名、案件名等を示したデータを保存することで、担当者だけでなく、所属職員全員がチェックできる体制とした。	行政経営課	
12	-	-	-	⑤連絡・連携不足	財政課	【風通しの良い職場づくり】 日頃から課内での情報共有や関係課との連絡を密に行い、職員間で連携しやすい環境づくりを進め、アクシデント・インシデントの発生リスクの低減に努めている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
13	-	-	-	⑤連絡・連携不足	秘書課	【風通しの良い職場づくり】 課内での情報共有及び他課との連携を密にし、風通しの良い環境づくりに努め、リスク低減に努めている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
14	-	-	-	⑤連絡・連携不足	人事課	【基準・マニュアル等の作成】 チェックリストの作成やダブルチェックの徹底を図るよう課内会議等で確認した。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
15	-	-	-	⑤連絡・連携不足	財産管理課	【風通しの良い職場づくり】 認知したアクシデント、インシデントは、直ちに上司へ報告できる職場環境を構築し、日頃から課内での情報共有や関係課との連絡を密に行い、職員間で連携しやすい環境をつくることで、アクシデント等の発生リスクの低減に努めている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
16	-	-	-	⑤連絡・連携不足	市民税課	令和5年度課税分からのQRコードを活用した納付書に対応するため、システム改修や金融機関との調整などの進捗状況を課内で把握しつつ、関係各課との情報共有を図り、事業の遅延を防ぐ取組に努めた。	行政経営課 人事課	
17	-	-	-	⑤連絡・連携不足	債権回収課	【風通しの良い職場づくり】 各職員が担当業務等を遂行する中で、発見したインシデントは、直ちに上司へ報告できる風通しの良い職場環境を構築し、スムーズに対応し、円滑に解決する体制作り、また、職員全員が問題意識、共通認識を持つよう課内会議等で啓蒙している。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 職員全員が問題意識、共通認識を持つよう課内会議等で啓蒙
18	-	-	-	⑤連絡・連携不足	市民活動支援課	事務作業の一つ一つに潜むリスクを常に意識し、職員相互で注意できる職場環境を維持していくことが大切である。 外部への通知では複数の目でチェックすることを日常としているが、見落としによる不適切事案を防ぐ大前提として、最終的にはコンプライアンスに対する個人の意識の向上が必要不可欠であるため、定期的に注意喚起を行うなど、意識向上に努めている。	行政経営課 人事課	
19	-	-	-	⑤連絡・連携不足	図書館	職員間の情報共有ツールとして、グループウェアの「メッセージ」機能を活用している。勤務体制が変則的で職員が全員揃わない日があるため、不在時の伝達事項などを共有している。	行政経営課 人事課	
20	-	-	-	⑤連絡・連携不足	子育て総務課	課内の事象だけでなく、他の自治体のアクシデントも情報共有し、リスク低減に取り組んでいる。また、日頃から職員間で連携しやすい環境づくりに努めている。	行政経営課 人事課	他の自治体のアクシデントも情報共有
21	-	-	-	⑤連絡・連携不足	国県事業推進課	打合せや会議、事業進捗状況の情報共有を効率的に進めるために、積極的なメールのやり取り及びスペースを活用した。また、業務の進め方等の意見交換を積極的かつ活発化させて、より円滑な事業進捗を図るために、スケジュールや業務内容の共有だけに留まっていた課内ミーティングの内容を変えた。	行政経営課 人事課	
22	-	-	-	⑤連絡・連携不足	会計課	担当者の急な不在による事務の滞りが起こらないよう各担当でマニュアル等共有し、確認する。	行政経営課 人事課	
23	-	-	-	⑤連絡・連携不足	議事政策課	【風通しの良い職場づくり】 これまで実施してきた定例会前後での勉強会や反省会において課題やリスクの整理をしているほか、毎朝のミーティングやイントラのメッセージ機能やスケジュール機能を活用した情報共有を継続して実施し、個人が問題を抱えることが無いようコミュニケーションを取り、各職員が風通しのよい職場づくりを目指していく。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
24	-	-	-	⑤連絡・連携不足	選挙管理委員会事務局	お互いの仕事の進捗状況を確認し、仕事の漏れがないように確認しながら行った。	行政経営課 人事課	
25	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教育総務課	【風通しの良い職場づくり】 個々の職員が、証拠に基づいて事務作業等を行い、誤りを起こさないことが重要ではあるが、小さな誤りをすぐに報告できる環境づくりも必要であるため、職場内のコミュニケーションを大切にするとともに、班内打合せ及び課内打合せを週に1度開催し、風通しのよい職場づくりに努めた。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
26	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教育指導課 教育研究所	毎週1回の打合せの際に、文書の内容や送付先のダブルチェックを呼び掛けている。また、リスク低減のためには職員のメンタル状況も重要と考え、課内の情報共有のための時間を設定した。	行政経営課 人事課	
27	-	-	-	⑤連絡・連携不足	警備第一課	災害活動中及び訓練活動中におけるインシデントやアクシデントは、その都度、事例内容を全体へ周知するとともに、検討会で原因を分析し、再発防止に取り組んだ。	行政経営課 人事課	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
28	-	-	-	⑤連絡・連携不足	高齢介護課	複数機関・団体に渡る取次や連携業務での遅滞を防ぐため、相手先がいる業務の進捗状況や、必要な情報は担当内とどめず、朝礼等で課内に情報を共有するようにした。	行政経営課 人事課	
29	-	-	-	⑥文書管理	産業振興課	書類の散逸や個人情報等の紛失等を防ぐため、プリンターに放置されたままの資料等がないよう、職員相互の声掛けを行った。従来から書類等の取扱いには留意しているが、引き続き、書類等管理及び事務室内の整理整頓に努める。	文書法制課	
30	-	-	-	⑥文書管理	文書法制課	【システムによる処理の効率化】 ・文書管理システムを導入し、文書の適正な作成・管理を行う環境整備を行った。 ・事務室内の文書棚に、文書の受取を課長等が行う旨の張紙を掲示し、注意喚起を行った。	文書法制課	【システムによる処理の効率化】
31	-	-	-	⑥文書管理	地域共生推進課	文書の引継ぎ漏れや散逸防止のために懸案フォルダの運用を始めた。	文書法制課	
32	-	-	-	⑦誤記載	こども育成課	【複数人による確認】 内容誤りについては、誤りが発生したデータを特定し、同じような対応をしないように職員間で情報共有を図るとともに、これまで確認していなかった箇所も含めて、二人体制で確認することとした。	文書法制課	【複数人による確認】
33	-	-	-	⑦誤記載	広報広聴課	各課等に設置している広報広聴担当者に、校正の在り方や注意点など各課等への周知を徹底した。	文書法制課	
34	-	-	-	⑦誤記載	生活援護課	決裁時に根拠資料を添付することを徹底し、他の職員が確認できる体制を継続する。	文書法制課	
35	-	-	-	⑦誤記載	警防課	【複数人による確認】 令和5年から導入されている、文書管理システムの承認機能を活用し、承認ボタンを押す前には各職員が責任を持って文書確認を行い、最終的に決裁者である課長、課長代理が、発送前には必ず確認をするよう、取り組んでいる。	文書法制課	【複数人による確認】
36	-	-	-	⑧誤送付	地域安全課	【複数人による確認】 対外的に送付する書類は引き続き複数人による確認を行っている。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
37	-	-	-	⑧誤送付	国保年金課	【複数人による確認】 発送業務のなかで、誤送付をなくすため、封筒の裏に2人でチェックができるよう確認欄を作成した。発送するときは必ず2人以上で宛名と送付物を確認することとした。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
38	-	-	-	⑧誤送付	環境共生課	【複数人による確認】 特に重要だと考えられる書類などは起案者（1次）→班員（2次）→代理（3次）⇒担当者及び補助者（最終）の計4回のチェック体制に加え、他課にも協力を仰いだ（住基や資産税状況を確認するため）。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
39	-	-	-	⑧誤送付	森林ふれあい課	間違いは、時間がない状況で、焦って事務処理する場面で発生することが多いと思われることから、できる限り他の仕事に手を付ける前の始業時に行うなど、持ち時間の使い方によってリスクを軽減しうることについて、声掛けしている。	文書法制課 情報システム課	
40	-	-	-	⑧誤送付	建築指導課	【複数人による確認】 許可書等の郵送時においては、その発送の直前に郵送物の確認についてダブルチェックを行うよう講じた。（ダブルチェックの体制を強化した。）	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
41	-	-	-	⑧誤送付	道路整備課	【複数人による確認】 郵便物等の誤配送を防止するため、複数職員のチェック後に会計年度任用職員にもチェックしてもらうようにした。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
42	-	-	-	⑧誤送付	選挙管理委員会事務局	【複数人による確認】 郵送物の発送の際に送付先のダブルチェックを行った。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
43	-	-	-	⑧誤送付	学校教育課	【複数人による確認】 通知を送付する事務が多い（就学援助・就学時健康診断・給食費納付など）部署であるため、送付前に複数の目で確認したうえで送付することを実践した。	文書法制課 情報システム課	【複数人による確認】
44	-	-	-	⑫誤入力	行政経営課	【基準・マニュアル等の作成】 統計書を作成する際に、元データからコピーし、貼り付ける作業が多く、貼り付け誤りが散見されていたため、できる限りコピーアンドペーストの作業を減らした集計方法を構築した。また、チェックリストを作成してチェックポイントを可視化し、担当者だけでなく、所属職員の共通認識を高め、数値誤りの防止に取り組んだ。	情報システム課	【基準・マニュアル等の作成】
45	-	-	-	⑫誤入力	資産税課	土地と家屋の評価を結びつける「画地番号」が適正に附番されているか確認するため、課税データを抜き出して課員で確認し、納付書作成前にデータの誤入力を発見できた。今回は一件ごとに人の目で確認したが、今後、データをエラーとして抽出できるようにシステム業者と調整している。	情報システム課	
46	-	-	-	⑭情報セキュリティ（障害等）	情報システム課	【基準・マニュアル等の作成】 全庁的に影響を及ぼす可能性が極めて高い作業は、事前の準備だけではなく、作業後の確認も重要となるため、確認すべき項目のチェック票を作成し、更に、その確認項目に遺漏が無いことを確認したうえで、作業を行うよう取り組んでいる。	情報システム課	【基準・マニュアル等の作成】
47	-	-	-	⑭情報セキュリティ（障害等）	監査事務局	紙ベースでの資料をPCに不具合があった場合用に準備した。	情報システム課	
48	-	-	-	⑮会計伝票処理	生涯学習課	【基準・マニュアル等の作成】 会計年度任用職員の給与支払事務において、処理漏れの有無を確認するチェックシートを作成し、支払漏れのないようにした。	会計課	【基準・マニュアル等の作成】
49	-	-	-	⑮会計伝票処理	まちづくり 計画課	伝票作成で間違えた際は、取消後に再作成するよう、それぞれの職員が徹底する。	会計課	
50	-	-	-	⑮会計伝票処理	経営総務課	上下水道局内の公共料金等の経理事務について、一連のフォーマットを見直し、入力作業の簡素化・効率化を図るとともに、支払漏れの防止対策を講じた。	会計課	
51	-	-	-	⑮会計伝票処理	健康づくり 課	請求関連の提出書類の確認時には、担当者のみが関わるのではなく、①受診券の枚数、②検診票の枚数、③請求件数、の3つの書類の件数が全て一致することの確認を複数で確認するよう徹底する。 個人情報の扱いのほか、事業者に対してもは基本は、ダブルチェックを徹底する。	会計課	
52	-	-	-	⑯窓口・電話対応	保育子ども 園課	在園児の保護者からの問合せに対し、既に提出されている紙の申請書を確認し対応を行っている。今年度からDV抑止対象者に関して、問合せがあった際にDV対象であることが一目で分かるよう、児童の申請書にDVであることを示す付箋を貼る運用とし、リスク低減を図った。	人事課 市民相談人権課	
53	-	-	-	⑯窓口・電話対応	情報指令課	（指令場所間違い対策）聴取員のみだけでなく、複数人によるチェックを必ず行い、必要であれば通話履歴や住基システムを活用し確認を実施している。	人事課 市民相談人権課	
54	-	-	-	⑰安全・衛生管理（職員）	防災課	現場作業について、作業者と管理者の二人一組で安全管理を徹底することで、斜面での草刈り作業や刈払機の使用時のリスク低減に取り組んだ。また、朝礼時に現場作業時の注意喚起を行っている。	人事課	
55	-	-	-	⑰安全・衛生管理（職員）	生活環境課	現場対応時は常に滑落等の危険を想定し、極力安全なルートを選択すると共に、万一に備えて命綱等を用意することとした。	人事課	
56	-	-	-	⑰安全・衛生管理（職員）	下水道施設 課	工事内容により危険箇所が変わってくるため、工事業者と事前に調整し、危険箇所を把握し、確認できような表示やガードをすること及び工事箇所の周知等を行った。	人事課	
57	-	-	-	⑱安全・衛生管理（市民）	環境資源対 策課	イベントでの負傷に備えてイベント賠償責任保険に加入をする。	関係各課等	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
58	-	-	-	⑱契約事務	こども育成課	委託業者の事務室機器操作について、職員間で経過や原因等を共有し、勤務終了時の確認作業を徹底するとともに、委託業者に対して、従業員が取った行動について厳重注意するよう依頼した。	契約検査課	
59	-	-	-	⑱契約事務	はだの魅力づくり推進課	【複数人による確認】 事務処理に当たってはダブルチェックを行うほか、事務処理を担当した職員以外の職員が処理内容を確認し、ミスなどを未然に防ぐよう努めた。	契約検査課	【複数人による確認】
60	-	-	-	⑱契約事務	地域共生推進課	契約規則による事務処理を再確認し、適正な執行に務めた。	契約検査課	
61	-	-	-	⑱契約事務	道路整備課	【基準・マニュアル等の作成】 文書管理システムの導入に伴い、設計書の確認ミスを減らすため、設計積算チェックシートの更新を行った。	契約検査課	【基準・マニュアル等の作成】
62	-	-	-	⑱契約事務	契約検査課	【基準・マニュアル等の作成】 本課は、契約主管課であることから、庁内全体の契約に関する不適切な事務処理を減らすことに努めなければならないため、チェックシートを作成し、庁内全体に公開した。	契約検査課	【基準・マニュアル等の作成】
63	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	新型コロナウイルスワクチン接種推進課	事業開始から1年が経過し、業務の流れを確立することができたことから、常に改善意識を持ちながら業務に取り組んだ。	行政経営課 人事課	
64	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	開発指導課	【基準・マニュアル等の作成】 必要書類を一覧表にし、その都度それと照らし合わせることで、ミスの再発を防いでいる。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
65	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	営業課	【複数人による確認】 金銭の授受において金額の誤認識が発生したことから、金銭に関わることも複数の職員による確認を徹底するようにした。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
66	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	水道施設課	【基準・マニュアル等の作成】 バルブ操作を行うに当たり作業手順書を作成して複数の職員で再確認することにより手順ミスを無くすとともに、作業手順を改善して作業効率を向上させることや作業を通して経験の少ない職員へ技術を継承することによりリスクの軽減に努めた。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
67	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	学校教育課	事務決裁規程を見直すなど、改めて自分が行っている事務処理が適正なのか確認を行った。	行政経営課 人事課	
68	-	-	-	⑳業務に対する知識不足	教職員課	市内小中学校管理職対象「マネジメント研修会」の実施 来年度には、臨時的任用、非常勤の教職員にも対象拡大した研修を実施する予定にしている。	行政経営課 人事課	