

平成29年度 アクシデント事例一覧

高(年に数回発生)、中(年に1回)、低(年に1回未満)または数年(1回発生)等を目安にすること。
市全体に影響を及ぼす度合い、市民および職員の生命・身体への危険度や「地方公共団体をとり巻くリスク」を参考にすること。

資料2

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|------|------------|-------------|---|--|--|--|------------------|------|---|---|-----|---|---|--|------------|----|----|---|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 1 | — | — | — | 企画課 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | — | — | — | 文書法制課 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 行政経営課 | 例規の改正漏れ | 組織改正に伴う年度末の例規改正において、事務決裁規程の改正内容とりまとめが、改正起案への記載に漏れがあり、平成29年4月改正に含めることができなかった。 | 組織改正に伴う年度末の例規改正において、事務決裁規程の改正内容とりまとめが、改正起案への記載に漏れがあり、平成29年4月改正に含めることができなかった。 | 担当者間での相互確認、決裁過程における確認の強化 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | 担当業務が不明確になる。市民・職員に迅速に組織改正の内容を伝えられない。必要とする決裁を受けずに事務が執行される。手続誤りによる行政処分が執行される。改正の手続が取られていないことにより、事務処理と法令等の間に乖離が生じる。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。事前に実施すべき事項を抜き出し、別途当該案件のチェックリストを作成して確認を行う。年度当初や予算策定時など時期を決め確認や点検を行う。 |
| 4 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 行政経営課 | 第3次はだの行革推進プラン実行計画自己評価及び内部評価の基礎データの取扱い | 平成28年度実績に基づく自己評価及び内部評価では、5年間での目標効果額及び当該年度における目標効果額に対して実績額を確認するが、改訂方針が定まっていなかったため、非公式の目標額を元に自己評価及び内部評価を実施したものの。 | 計画改訂の方針を評価前に明確にしておかなかったこと。 | 改訂の方針を検討し、審議会の意見も踏まえて整理した。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | はだの行革推進プラン実行計画の進捗自体に影響が出るおそれがある。プランに対する信頼性が低下する。評価結果を誤ることで将来に向かっての方向性を誤る。改定手続きに対する信頼性の低下につながる。 | | | ○ | 計画等を構築する際のガイドライン、マニュアル類を作成する。改訂スケジュールを明確にし、再確認を徹底する。業務計画段階において、職員間で予測される事項を検討する。庁内での相互チェックを励行する。 |
| 5 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 情報政策課 | ネットワーク環境の設定作業により、施設予約システム窓口端末からの帳票印刷が不可となった。 | 事業の判明後、設定内容を見直し、速やかにネットワーク機器の設定を修正したことで回復した。なお、市民等への大きな影響はなかった。 | 事業者作業でのネットワーク機器におけるプリンタ印刷に係る設定の考慮漏れがあった。また、事業者の作業後、本課でもチェック票を用いて確認したが、本事業のケースについての想定が漏れていた。 | サーバやネットワーク機器などの設定変更作業において、作業内容に係る事前打合せの徹底及び確認内容の見直しを図った。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 利用者に不利益を与える。より重大な影響のある設定誤りに繋がる可能性がある。行政サービスに支障をきたす。窓口が混乱する。事務作業の遅延が発生し、市民の窓口への再来庁や郵送対応等の負担が生じる。 | | | ○ | 不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。庁内ネットワークに関する通信要件の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。 |
| 6 | 業務の有効性及び効率性 | IT管理 | 情報システムの障害等 | 情報政策課 | 施設予約システムの接続障害により、窓口業務の遅延が発生した。 | 事業の判明後、速やかにインターネット環境サービス事業者に対して連絡し復旧した。なお、市民等への大きな影響はなかった。 | 平成29年6月から稼働のインターネット環境サービス事業者が管理するネットワーク機器の障害に起因して、施設予約システムが利用できなくなった。 | インターネット環境サービス事業者に対して原因の究明とその解決について迅速に対応するよう要請した。障害発生時、各施設に対して迅速な対応が取れるよう連絡体制の見直しを図った。 | 情報政策課 | | | ○ | | ○ | ○ | 利用者不利益が発生する。窓口が混乱する。 | | | ○ | 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と情報共有を図る。書式による申込みに代替して対応する。 |
| 7 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出カミス | 情報政策課 | 市長選挙における投票所入場券の印刷時に、前回の衆議院選挙時のデータで帳票を出力した。 | 事業の判明後、速やかに担当課が用紙を追加発注し、入場券を再印刷したことにより有権者への影響はなかった。なお、再印刷に伴い用紙代及び郵送料について追加負担が生じた。 | 処理手順の見直しにより一部の処理が漏れていたため、誤った内容での印刷となった。印刷開始時点で印字内容等の確認はしていたが、本処理で確認する観点不足し、誤りに気付くことができなかった。 | 処理手順の見直しや帳票印刷時のチェック項目の見直しを行うとともに、情報政策課及び担当課の両者で共通認識を持つためのチェック票を作成し、出力物の確認をする手順を整えた。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 不要な支出(用紙代、郵送料、トナー、プリンタ使用料)が発生する。誤りに気付かず発送した場合、市への信頼失墜につながる。投票に大きな混乱を招く。個人情報や機密情報が有権者に正しく送付されない場合、選挙事務に重大な影響を及ぼすおそれがある。 | | | ○ | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。処理過程における確認ポイント・内容の検討を行う。市民等に対して送付する帳票の印刷及び外部提供データの作成を行う際には、事務所管課及び関係部署の職員の立ち合いのもと、それぞれの観点から確実にチェックできる体制を整える。 |
| 8 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出カミス | 情報政策課 | 国民健康保険税のコンビニエンスストア納付用バーコードの内容に調定年度及び課税年度の誤りが発生し、コンビニから納付された情報の管理ができない事案が発生した。 | コンビニから納付された情報の内、誤ったデータのみを抽出し、正しい状態に修正したうえで処理を行った。なお、税額等には誤りがなかったため、市民等への影響はなかった。 | 国民健康保険税の納付書レイアウト変更によるプログラム修正時に、仕様の認識不足及び帳票印字時のコンビニバーコード内容の確認が漏れていた。 | プログラム修正時に行う帳票の印字確認では、修正箇所だけでなく、すべての可変項目について、情報政策課及び担当課の両者で共通認識を持つためのチェック票を作成し、出力物の確認をする手順を整えた。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 対処方法に誤りがあった場合、実態と合わない消込みが行われる可能性がある。市民が不利益や損害を被るおそれがある。誤ったデータの補正作業に伴い、事務作業の遅延が発生し、担当課の作業負担増や混乱が見込まれる。 | | | ○ | システム改修の際は、影響範囲を精査し、確認項目、確認方法を事前に調査しておく。事務所管課及び関係部署の職員の立ち合いのもと、それぞれの観点から確実にチェックできる体制を整える。重要性を認識できるよう、課内等で勉強会を設ける。 |
| 9 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出カミス | 情報政策課 | 有効期限が誤った乳幼児等医療証を発行する事案が発生した。 | 事業の判明後、速やかに正しい有効期限の医療証を発行するようプログラムの改修において年齢計算の認識を誤ったの日は、5年先であることから、医療費の助成が受けられないといった不利益は生じていない。 | オンライン端末から医療証を印刷する際の有効期限を算定するプログラムの改修において年齢計算の認識を誤ったことにより、0歳児及び転入者に対して1年短い有効期限で印字した。また、制度改正に当たっては、その内容を理解したうえで本課及び担当課とともに、例外的な事例についても動作確認を行う必要があった。しかし、事前及び本番移行時の確認において、この作業が十分ではなかったため、誤った医療証の印刷を見逃した。 | 電算処理依頼の段階において、制度に係る仕様の変更や、その調整事項に対して、確認内容を整理するとともに例外処理を含めたチェック票を作成する等、情報政策課及び担当課の両者で共通認識を持つことを徹底する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 再交付による担当課の作業負担及び不要な追加費用が発生する。医療費助成を受けられないと勘違いさせる。影響を受けた市民への負担及び苦情等のトラブルが生じる。医療費の支払の混乱が生じる。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。プログラム修正時の確認手順を徹底する。(「例外」とならず、あり得る全てのパターンを検証する) 医療制度を熟知した作業の実施を励行する。情報システムの改修を行った際には、改修内容により影響を受けることが想定されるケース、及びケース毎の処理内容について事務所管課及び関係部署の両者で調整し、設計段階でのプログラム仕様の明確化を図ることで、後工程の確認項目の漏れを防止するよう取り組む。 |
| 10 | — | — | — | 公共施設マネジメント課 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | — | — | — | 検査課 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 秘書課 | 表彰式で配布する資料に出席者氏名の記載漏れがあった。 | 表彰式開催中に発覚し、その場で出席者に謝罪をした。 | 課内決裁後、出席者の変更が生じ、担当者が資料の修正を行ったが、誤って違う部分を削除してしまった。 | 今後同じことが起こらないように、二重の確認体制をとるようにする。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。出席者に対する非礼となる。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。確認するポイント(時点)を増やすことを検討すべき。事前に変更の可能性があるものを想定して、発生時には冷静に対応することを職員に周知する。 |
| 13 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 広報課 | 広報紙の掲載ミス(誤字)があった。 | イベント記事の説明文で、地名の表記を誤った漢字で掲載してしまった。既に校正していたため、イベントの担当課にその旨を報告し、ホームページやアプリで公開する電子データを発行前に訂正してアップロードした。申し込みなどに直接影響することではなかったため、誤字に関する問い合わせはなかった。 | 誤った漢字が正しいものと似ていたことによる見逃し。広報課と担当課で校正をしていたが、気付くことができなかった。 | 過去の掲載ミスの一覧表を作成・記録し、「広報原稿の作成マニュアル」と合わせて、随時確認しながら校正作業に取り組みようとした。また、誤字等の確認に必要な十分な時間を確保するため、レイアウトや内容の検校を校正期間に先送りせずに、より高い完成度で出稿することを心掛けた。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 市に対する対外的な信頼失墜につながる。より重要な情報の誤りによる、多くの苦情、問い合わせが発生する可能性がある。 | | | ○ | 校正・校閲等の専門研修を利用する。期限が定められている業務は、余裕を持って遂行して、複数の職員による校正作業の徹底を図る。 |
| 14 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 人事課 | ホームページを誤って削除していた。 | ホームページの更新時、公開期限を入れて更新したため、本来公開されるべき情報が公開されていなかった。課内でホームページを確認した際に該当ページが削除されていることに気づき、発覚した。その後、すぐにホームページを再更新した。 | 通常ホームページを更新する担当者とは違う者が作業したため。 | 引継ぎの徹底、担当者による再確認をする。また、外部に向けて発信している情報については、毎月末に確認し課内で情報共有を徹底する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | ○ | 情報をタイムリーに提供できなかったことによる損失や不利益が生じる。ホームページで情報を確認する人に対し、誤った情報提供をする。市民に情報発信しなかったことにより、市に対する不信感を抱かせる。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内で確認手順の励行を徹底する。 |
| 15 | — | — | — | 防災課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|----------|--------------|-------------|---|---|--|---|----------------------|------|---|---|---|---|---|---|--|--|----|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 16 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | くらし安全課 | 分譲地造成事業における環境創出行為について、当該が事業者に対して指示した防犯灯の設置が完了検査後を数年経過しても未だに設置されていない。設置されないまま7年以上経過しているケースも見られ、秦野市まちづくり条例の目的に沿った職務の遂行が長年できていない。また、本来は事業内において事業者が設置すべきであった分譲地内の防犯灯について、地元自治会が防犯灯設置申請をあげたことにより、市が公費で設置してしまった案件も数件見受けられた。 | 当該が防犯灯設置を事業者に指示する立場にあるが、ほとんどの分譲地造成事業は完了検査日を迎えるまでに防犯灯を添架する電柱さえも建柱されていないことが多いのが現状である。その際は事業者に対して完了検査後であっても迅速に防犯灯を設置することの誓約書を提出させ完成を認めることになっているが、事業者としては完成が認められたため、防犯灯設置に対する認識が甘くなり、また市の担当者も防犯灯設置が完了されたかどうか後を追って確認することを怠ったことにより、長年にわたって防犯灯が設置されないケースが多発してしまった。また、その分譲地に住まいをかまえた住民が自治会長を経由し、防犯灯設置の申請をあげた際も、市の事務担当が本来は事業者が設置する案件であったことを見逃し、公費で設置してしまった案件も数件見受けられた。 | 完了検査時において、防犯灯の設置が完了していない場合に引き続き誓約書の提出を求めることはもちろん、完了検査の申し合わせ時に完了の期限を設ける旨を通知した。また、防犯灯の設置に必要な東京電力やNTTへの諸手続きの資料作成は市で対応するなど設置完了までには市と事業者でそれぞれ役割があるため、事業者側が完了検査後も迅速に設置に向けて対応しているか、市の担当者がチェックするようになった。また、自治会より設置要望が出た際も開発の案件ではなかったかをあわせて確認するようにした。これにより、本年度中に完了検査を実施した対象事業(H30.3月末現在 計10事業)において、防犯灯の未設置件数はゼロである。なお、H22年度から28年度までの間に完了検査を実施した事業の中から未だに防犯灯設置に至っていない計19件について、本年度中に対象事業者に対し防犯灯を設置させることができた。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | | 不公平感の醸成や市への信頼失墜につながる。 不要な支出が発生する。 防犯灯の設置を放置したことによる、犯罪被害発生の可能性。 業者指導に対する信頼性が低下する。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 管理職による適正な指示。 マニュアル、チェックリスト等を整備して、所管事業の正しい解釈の共有と正確な運用・引継ぎを行う。 指導事項の未実施についての確認方法の明確化。 | | |
| 17 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | くらし安全課 | 空家対策事業において、地権者や親族が複数いる場合や、地権者が不明、又は遠方に居住している際に、連絡が遅れてしまうことにもない近隣住民や自治会に不安を与えてしまった。 | 現地確認を行い、地権者へ連絡する旨を相談者に理解していただいた。 | 地権者の特定に時間がかかったことと、現地確認が遅れたため。 | 空家の情報が入手した場合には、都市政策課と情報を共有し、現地確認や地権者への接触を行った。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 特定空き家が近隣環境へ悪影響を及ぼす。 放火やごみの不法投棄による近隣住民への被害拡大。 空家にかかわる事件事故の発生。 | ○ | | 適切な手法による情報収集と、迅速な情報公開(提供)。 担当業務を明確化し、関係各課との連携強化及び情報の共有を図る。 地域と連携した空き家対策を検討する。 | | | |
| 18 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | くらし安全課 | 平成27年4月より市内の防犯灯全灯を蛍光灯タイプから、より少ないワット数で同等程度の明るさを維持できるLED化へ一新した。しかしながら、特に専用柱に灯具を設置している防犯灯において、古いタイプの柱については、経年劣化で耐久性が低下しているものもあり、平成27年には強風により柱が倒れ道路を塞いでしまった事例が発生している。 | 通報を受け早速、くらし安全課職員が現場へ出向き、状況を確認した。道路を塞いでいたため、応急措置として倒れた柱を道路の端に寄せ通行を可能とした。その後、早急に業者へ連絡をし柱の撤去と新たな柱の建柱を依頼し、数日で現状復旧できた。 | 主な原因については、経年劣化による柱の耐久性の低下によるものと考えられる。 | 各自治会による点検に加え、くらし安全課においても現場に出た際には専用柱の目視での確認をするようにした。また、経年劣化による腐食等の専用柱を確認した場合は、早急に新しい専用柱に換えるようにしている。 | 資産経営課 | | ○ | ○ | | 市民生活に支障が生じる。 交通事故や物損被害、人的被害が生じる。 | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有と注意喚起を図る。 未然防止に向けた定期的な点検を助行する。 | | | |
| 19 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | くらし安全課 | 放置された原動機付自転車を下大塚の保管場所に撤去トラックで移動させるにあたり傷がつかないようにゴムチューブで固定していたところ、停車の際にゆるみが生じ、テールランプを破損した。 | テールランプの修理手配を直ちに行った。その後所有者から撤去の有無の問い合わせがあったので破損についてお詫び申し上げ、修理完了日等をお伝えし、御理解いただいた。 | ゴムチューブ2本だけで固定していた。ゴムの経年劣化により弾性が失われていた可能性がある。 | ゴムチューブだけでなく、伸び縮みしないロープ複数で固定する。また、ロープ等を外すときは、1名がハンドルを握って転倒しないように配慮する。 | 人事課 | | ○ | | ○ | 市民の財産に損害を与える。 市への信頼失墜につながる。 場合によっては、民事上の責任を問われる可能性がある。 | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と情報共有を図る。 車両等の固定や移動の際には、細心の注意を払って取り扱う。 | | | |
| 20 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | くらし安全課 | 駐輪場利用受付時に利用期間を年度途中の末日までとしていたにもかかわらず、利用取消申請を要求してしまった事例が発生した。 | 利用者へ手続きの必要がない旨連絡・謝罪した。 | 承認証が3月31日までとなっており、ほとんどの利用者が年度末までの利用申し込みをしていることもあり、条例・要綱で規定する、申込単位を誤っていた。 | 条例・要綱の規定を徹底するとともに、次年度より利用承認後の利用申請書や利用停止時に提出を利用者に求めている承認書や承認シール等に利用申込期限が一別できるよう工夫する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 不要な手続きを行わせることにより、市民に対し負担や無駄な時間の浪費を強いられる可能性がある。 誤った手続きを行わせることによる、法令違反等に繋がる可能性がある。 事務の信頼性が低下する。 | ○ | | 業務を委託しているシルバー人材センター職員に対し、指導教育の徹底を図る。 職員は常に問題意識を持ち、業務遂行にあたり事務改善や工夫を心掛ける。 台帳管理、許可証交付時の二重確認を行う。 | | | |
| 21 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 財政課 | 予算及び決算の附属資料の記載誤り。 | 正誤表の作成、配布。 | 照会期間が短期であることもあり、照会先各課及び財政課での確認不足が起きてしまう。 | 可能な限り十分な照会期間を確保するとともに、各課において確実に確認が出来るかを確認するための簡易なチェックリストの作成を検討する。 また、財政課職員による確認に際しては、全ての資料を課員全員で確認することとしているが、確認量が膨大であるため、集中して確実に確認ができるよう、確認量を分割するなどの工夫をする。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | 市民、議会等に誤った情報を提供してしまう。最終的に気が付かない場合、将来にわたって誤情報を公開することとなる。 不慣れた事務処理発生に伴う他の業務への支障の発生。 数値に対する不信感につながる。 | ○ | | 担当課による資料作成時及び財政課による確認時における複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 定例的な業務に対しては、各課で早めに準備することを心掛ける。 | | | | |
| 22 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 資産経営課 | 本庁舎5階で雨水の漏水が発生。 | 漏水経路の特定が出来なかったため、屋内漏水箇所より樹脂を圧入する工法で解消した。 | 経年劣化。進入箇所が特定できていないが、北側外壁は防水塗装を行っているため、発生する可能性が高い。 | 漏水はどうしても発生時対応となってしまうが、計画的な外壁補修が必要。 | 資産経営課 | | ○ | ○ | | 公文書、機器等の汚損が生じる。 雨水により電算機が故障する。 | ○ | | 防水塗装を実施する。 漏水時に早期対応のための手順を省略化する。 定期点検を助行する。 | | | |
| 23 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 資産経営課 | 自動販売機に関するクレーム。 ・1,050円入金したが、商品も釣銭も出ず、返金も出来ない。大声で即時返金を主張し、連絡先を教えずに立ち去る。 ・1時間後、自動販売機設置業者が来庁。金銭と商品の数量も合っており、金銭の詰まりもなかった。 最終的には誤認か詐欺かも判明しないが、他の施設で同様の手口もみられた。 | ①市役所としては、「設置を許可しているだけの立場である」ことを説明する。 ②商品提供や返金等は全て自動販売機業者が行うことを説明する。 ③立て替え等は、決して行わない。 上記を話し、今回は諦めて帰った。 | 庁舎や外部施設の管理課間で、情報共有や対応方法の共有がなされていないと、目を付けられやすくなる。 | 自動販売機を設置している施設への情報共有。 対応方法の情報共有。 | 市民相談人権課 | | ○ | | ○ | 不当な圧力に屈して、要求に応じる。同様の要求が他の公共施設でも行われる可能性が高くなる。 市への信頼失墜につながる。 | ○ | | 出来るだけ複数の職員での対応を行う。 対応方法の情報共有を、正規職員のみならず、特定、臨時、委託事業者等にも徹底する。 特に、夜間など正規職員が不在の場合などを想定した危機管理における研修、勉強会を実施する。 機会管理先・緊急連絡先を明確に表示する。 監視、防犯カメラを設置する。 | | | |
| 24 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 契約課 | 工事入札案件において、最低制限価格(調査基準価格)の計算を誤り、本来の落札者でないものに落札決定をした。 | 誤って落札決定をした事業者及び本来落札者となるべき事業者にお詫びと経過を説明するとともに、本工事の入札に参加した全ての事業者に対して、通知により経過説明を行った。その上で、誤った落札決定を取り消すとともに、本来落札者となるべき事業者に落札決定をした。 | 工事担当が他の公務で不在だったため、課長代理及び担当者以外の者により入札を執行した。前日に、工事担当者から担当者以外の者への事務引継ぎの際、入札執行の注意点を記した紙の受け渡しのみで、相互に詳細の確認を怠ったため。 | 業務を他の課員に引き継ぐ際には、引き継ぎ事項を記した文書に加え、注意すべき点を口頭で補足することを徹底する。また、事前に最低制限価格を算定する手順を確認した上で、複数人により算定された最低制限価格を確認する等、事務処理を徹底する。 | 行政経営課ほか | | ○ | ○ | | 誤った事業者と契約締結してしまい、事業者からの損害賠償訴訟に発展する可能性がある。 落札を取り消された業者及び謝罪する職員に精神的負担が生じる。 事務遂行に遅滞が生じる。 | ○ | | 担当課の講じた措置のとおり対応する。 複数の職員によるチェック体制の強化及び職員間における確実な引継ぎの徹底を図る。 計算手順について、情報共有理解を深める。 | | | |
| 25 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 契約課 | 事務処理の誤りにより、工事の入札公告で示した内容とは異なる表記をホームページ及び「かながわ電子入札共同システム」の案件一覧に掲載していたことが、開札前に判明した。 | 表記の不一致により、入札参加対象事業者に不公正が生じたおそれがあるため、開札を執行せず、入札を中止し、再度入札公告を行った。 | 工事担当者2名により、読み合わせをした上で、入札内容を公表しているが、読み合わせが機能していなかった。 | マニュアルを作成し、業務内容について理解を深めるとともに、読み合わせ以外にも、複数により確認を行う。 | 行政経営課ほか | | ○ | ○ | | 再発注のために不要な事務が発生する。 工事が遅延となり、市民の利便性を損なう可能性がある。 入札への信頼の失墜につながる。 | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 担当課の講じた措置のとおり対応する。 本来なすべき手順を徹底する。 | | | |
| 26 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 市民税課 | 納税者の異動情報の裏付けになる資料が庁内の共通のファックスに送付されてくるが、他課の職員が自分あての書類と勘違いをし誤って持ち帰ることが発生した。 | 書類の混在に気が付いた他課の職員が一式を届けさせた。 | 他課と共に使用するFAXIと同時に複数ファックスの発信元には必ず発信前後に市の連絡してもらふこととし、受信後速やかに受け取りを確認するようにした。また、担当者不在時には、電話を受けた者がその職員に代わり確認するものとし、他課宛のファックスへの混入を防ぐようにした。 | ファックスの発信元には必ず発信前後に市の連絡してもらふこととし、受信後速やかに受け取りを確認するようにした。また、担当者不在時には、電話を受けた者がその職員に代わり確認するものとし、他課宛のファックスへの混入を防ぐようにした。 | 文書法制課 | ○ | | ○ | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 電話による確認等を併せて助行する。 個人情報が記載された文書のやり取りは、FAXでは行わない。また、やむを得ず個人情報をFAXでやり取りする場合は、送信者と事前に連絡を取り、受信したFAXを速やかに回収する。 | | | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 | | | |
|-----|-----------------|---------|--------------|-------------|--|--|--|--|-----------------------|------|---|---|-----|---|---|---------------------|------------|----|--------------|--|---|---|---|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | | | | |
| 27 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 資産税課 | 車道を自動車で行く中に、買い物用のレジ袋が風に路上に飛来した。運転手は、走行中の危険を考慮し、レジ袋を横に避けて走行するのではなく、そのまま走行することでやり過ぎと判断した。ところが、走行してやり過ぎの際、レジ袋が自動車下部にあるプロペラシャフトに巻き込まれてしまった。結果として、スピードが出なくなり、走行に際してレジ袋が車体とぶつかり回転することで袋を周囲に粉砕しながら走行し、ついには整備工場へ直撃することとなった。 | 自動車整備工場にて、レジ袋を軽自動車のプロペラシャフトから取り除いた。 | 車道にレジ袋が飛ばされてきた際、運転手がレジ袋を横に避けて走行するのではなく、そのまま走行することで安全に走行してやり過ぎと判断したことが原因。 | 運転の際には、安全走行に気を配ることが必要である事を職場への掲示により職員へ周知した。 | 資産経営課 | ○ | | | | | | ○ | | | 交通安全事故につながる。 | 安全運転を励行する。 | | | |
| 28 | — | — | — | 債権回収課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 戸籍住民課 | 同日転居届と共に戸籍(婚姻)届をされたことに伴い、戸籍届出のお知らせ文の郵送において、誤って、届出書と異なる旧住所に送付し、送付された人の指摘で誤発送が判明した。 | 対象者に謝罪し、リスクが発生した原因を明らかにし、担当内で問題を共有し、対策を話し合った。 | 通常、システムから出力するが、お知らせ文へのデータ反映をするタイミングを把握しておらず、発送前に送付先住所の確認が欠けていた。 | 届書審査時に、お知らせ文を送付する基礎となる本人確認台帳(帳票)上において、送付宛先を明確にし、また、発送前にお知らせ文の宛先を二重チェックしたうえで発送することを担当内に周知した。 | 文書法制課 | | ○ | ○ | | | | | | ○ | | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 | | | |
| 30 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 戸籍住民課 | 戸籍届出において、必須ではないが、戸籍簿本の添付をお願いして届出を受け付けている中で、届出ができないと思込み、届出が後日となる事例が判明した。 | 戸籍簿本があることで正確な審査が可能であるため、届出時の添付をお願いしている趣旨を説明し、理解を得た。 | 戸籍届出において、戸籍簿本の添付が戸籍法上義務付けされているものがある一方で義務付けされていないものもあり、正確な審査を重要視する中、解釈が不十分であった。 | 課内で周知した。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | ○ | | 提出について理解を得られない場合、他の市民と間に不公平な取り扱いとなる可能性がある。申請者が届出をしたい日に受理できない、不慣れた届出をさせた市民への負担及びその説明に対する苦情対応が生じる。 | 手順の標準化し、事務処理マニュアルを作成する。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | | |
| 31 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 市民相談人権課 | 毎月第3土曜日に東海大学前駅連絡所において実施している法律相談では、担当弁護士の事務所に前日に電話連絡の上、相談者氏名と件名(相談概要)が記入された「法律相談日誌」をファックスにて送り、相談当日に向けた情報提供を行っている。とある相談日誌において、前日、電話が繋がらない弁護士があり、最終的にファックスを先行して送付したが、その弁護士は独立して連絡先が変更されており、旧事務所からファックス(電子ファックス)が届いたと連絡があった。結果的に担当弁護士でない事務所にファックスが届き、情報が閲覧された。 | 電子ファックスなので、紙で印字され出してくるものではなく、電子データで内容を確認するものであった。データが届いたのは川崎市のA法律事務所であった。担当弁護士の新しい連絡先を伺い、改めて本人と直接電話で話し、ファックスを送りなおした。 | 担当弁護士の所属事務所が変更され、連絡先が変わったことに気づかず、旧連絡先に電話し続け、つながらない状態が続いた。土曜日は市民相談人権課職員が出勤しないため、土曜日に連絡先(東海大学前駅連絡所)なども前日の金曜日中に伝えなければならず、先行してファックスを送ってしまった。 | 前日の確認である、連絡が取れなかった場合に対応ができなくなるため、数日前に連絡を取ることで、事務所が変更された場合など、イレギュラーな変更にも対応できる。このため、事前に余裕を持って担当弁護士に連絡を取ることが心がけ、連絡が取れないことが無いようにした。(法律相談日誌の取りまとめは前日の作業であるため、ファックスは前日に送付する。なお、送付する法律相談日誌には相談者氏名の一部及び件名(相談概要)のみの記入とする。)また、連絡が取れない弁護士がいた場合は、弁護士の派遣元である神奈川県弁護士会事務局へ連絡して、担当弁護士の連絡先が変更されていないか等確認するようにする。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | | ○ | | 最終的に相談者に適切な対応ができない可能性がある。個人情報情報の漏洩につながるおそれがある。 | 契約相手が不明だが、基本的な連絡等を怠る者については適切な人材に変更を求める。相談者名の塗りけし等、個人情報情報の取扱いを厳重にする。 | |
| 32 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 市民活動支援課 | 関係者への通知文書において、日程に誤りがあった。 | 関係者へ正しい日程を電話で連絡した。 | 担当者の不注意及び決裁時のチェックが不十分だったため。 | ・担当者に対し注意深く文書を作成するよう指示した。 ・決裁時に複数の者の目でも確認するよう指示した。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | | | | 出席者の日程再調整等負担をかける。市への信頼失墜につながる。予定していたイベントが開催できない可能性がある。内容によっては、事務に支障が生じる。 | チェック方法の見直し及び徹底を図る。文書発送に際し、事前確認を徹底する。 | |
| 33 | — | — | — | スポーツ推進課 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 34 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 生涯学習文化振興課 | 市が発注者である土木工事について、埋蔵文化財包蔵地内にもかかわらず、文化財保護法に規定する県教育委員会への通知がされていないものを職員が発見した。 | 担当課に、すみやかに通知を提出するよう指示するとともに、県教育委員会へ対応について協議し、担当から願末書の提出を求めた。 | 埋蔵文化財包蔵地内における、掘削を伴う土木工事の際に、文化財保護法に基づき県教育委員会への通知が必要だという周知が不十分であった。 | 土木事務所管課に対し、改めて注意喚起をした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | | | | 歴史的文化的遺産の破壊・滅失の可能性がある。県民に不利益発生の可能性。公共工事の信頼性が低下する。 | 適切な情報提供を実施する。通知義務が生じる関係法令の再確認及び事務手続きの徹底を図る。文化財エリアの周知を図る。 | |
| 35 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | カルチャーパーク課 | パーク内において、工事業者が車両の進入を禁止しているジョギングコースを車両で走行したため、園路の舗装部分が削れてしまった。 | 直ちにジョギングコース以外の園路を走るように指導した。ジョギングコースの舗装は削れ易いため、走行せざるを得ない場合は徐行するよう指示。削れてしまった部分も応急措置をするよう業者に依頼した。 | 工事監督員から現場責任者への指示不徹底。 | 工事監督員から現場責任者へ、注意点を禁止事項の指示・共有、現場での徹底を依頼した。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | | | | | | | 交通安全事故につながるおそれがある。施設が破損する。 | 仕様書に注意事項等を明記し、その徹底を図る。 | |
| 36 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | カルチャーパーク課 | ベビーカーを押した家族が園路を散歩していた時、後方から迫ってきたジョガーと接触し、家族が危険を感じ、ジョガーに注意したところ口論となった。 | カルチャーパーク課職員が仲裁に入り、「園路の内側はジョギング、外側はウォーキングと決めているが、お互いにマナーを守って利用してください。」と説明した。 | リスクが発生した時は、園路は混雑していたため、家族は園路を塞ぐように散歩していた。また、ジョガーは相当な速度で走っていたため接触しそうになった。 | 「内側はジョギング、外側はウォーキング」と表記した看板を園路際に複数立てたり、園内放送を実施し、初めての利用者でもわかりやすく周知する。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | | | | | | | 利用者間で人身事故が発生する。公園内ルールの不備による行政への損害賠償が発生する可能性がある。 | 利用者に対し、ルール等の周知徹底を図る。 | |
| 37 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 文化会館 | 施設利用申込み等は、随時、窓口や電話で予約を受け付けているが、予約内容の変更、取り消しなどを予約システムへの入力と紙ベースでの台帳への反映が不十分だと、貸し出し可能あるいは不可の誤った判断を行ってしまうことになる。 | 予約の申込み等においては、紙ベースの受付簿に記入の上、予約システムへの入力及び紙ベースでの台帳への記載を行っている。そのため、基本の徹底と申請者の確認を忘れずに行い、窓口におけるトラブル防止に努めている。 | 申請者側及び窓口において、複数の者が対応するので、説明が不十分だったり、認識が共有されていない場合があり、団体によっては変更が多く発生するなど間違えやすい環境もある。 | 予約の申し込み等においては、紙ベースの受付簿に記入の上、予約システムへの入力及び紙ベースでの台帳への記載を行っている。そのため、基本の徹底と申請者及び連絡者の確認を忘れずに行い、予約システムへの入力については複数で入力確認を行って誤りが発生することの防止に努めている。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | | | | 紙とシステム画面上の突合を徹底する。チェックリスト等を活用し、受付から受付完了に至るまでの手順の見直しを行う。事務処理内容について、職員間で共通認識を持つよう徹底する。 | | |
| 38 | 経営体リスク(その他のリスク) | その他 | 訪問先でのトラブル | 図書館 | 他図書館から借用した資料を長期延滞し、電話、ハガキによる督促にも返却されない利用者の自宅に資料の回収に向ったところ、利用者がハサミを持ち出し刺されそうになった。 | 利用者には、今後、相互貸借による他図書館からの資料の借用には対応できないことを伝えた。 | この利用者は、以前にも他図書館から借用した資料を延滞されたことがあったが、この利用時点では返却されていたので通常どおり対応した。原則として、図書館利用の制限は難しい。 | ・この利用者へは、今後相互貸借による資料の提供はできないことを伝えた。 ・普段から、利用規則を守ってもらうこと、借りられた本は期限までに返していただくように周知に努めている。 ・自宅訪問する際には、複数人で行う。 | 人事課 広報課 市民相談人権課 | | ○ | | ○ | | | | | | | | 職員が訪問した個人宅でのトラブルにより身の危険を感じるとともに傷害事件が発生する。密室であるため、目撃者もいない場合があり、事実の解明が困難になる。本市と他機関との信頼関係が崩れる。本来、必要としている市民が利用できなくなる。 | 自宅等を訪問する場合は、必ず複数の職員での対応する。危機管理における研修、勉強会の実施。図書館利用のうち、利用を断る場合の基準を当初から明確に作成しておく。職場内研修の充実を図る。不測の事態に対応する事務処理の標準化を進める。 | |
| 39 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 地域福祉課 | イベント開催時に、欠席していた来賓を誤って紹介してしまった。 | — | 担当者が受付で欠席者を確認後、司会者に連絡する流れになっていたが、徹底されなかった。 | イベント当日は、予期せぬハプニングがあり、必ずしも担当者が対応できない場合がある。舞台袖に控えている職員が、開会前にチェック表(例:司会者に欠席した来賓を報告したか?)などを活用し、漏れがないかを確認する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | | | | | | | 市への信頼失墜につながる。 | チェックリストなどを活用する。不測の事態にも対応できるように、職員間で対応能力を高めておく必要がある。 |
| 40 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 地域福祉課 | 通知文と封筒の宛て名が間違ってしまった。 | 自宅に向き謝罪するとともに、正しい通知文に差し替えた。 | 同じときに、「各位」宛ての通知と「個人名」宛ての通知を封入しており、「個人名」宛てのものを「各位」宛ての通知と勘違いし、宛て名を確認しなかった(職員が臨時職員に依頼した業務)。 | 同じような業務を依頼する場合は、混同してしまわないように、1つの作業が終わってから次を依頼するようにする。文書発送時には二重にチェックする。 | 文書法制課 | ○ | | | ○ | | | | | | | | 文書の紛失及び個人情報情報の漏えいにつながるおそれがある。 | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い想定される被害等 | 対策の難易度 | | | リスク防止のための全庁的な対策案 |
|-----|-------------|-------------|--------------|--------------------|--|--|--|--|--------------|------|---|---|-----|---|---|--|--------|----|----|--|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 41 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 地域福祉課 | 推薦書類に候補者ではなく、誤って推薦者の署名をもらってしまった。 | — | 推薦者の意見を記した下に署名欄があるため、思い込みで推薦者の署名をもらってしまった。 | 推薦書に漏れや誤りがないか、2名以上で確認するよう徹底する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | 業務の遅滞に伴う行政サービスの低下を招く。 | | | ○ | 先入観を排除し、複数の職員によるチェック体制の強化を図る。記載誤りの発生しにくい様式への変更を検討する。 |
| 42 | 財務報告の信頼性 | 不正確な金額による計上 | 支払誤り | 生活福祉課 | 業者から、請求金額より多く振り込まれていると連絡があり、調査したところ誤っていた。 | ・業者から差額を返還してもらった。 | ・支払額の確認が不十分だった。 | ・複数の職員で再度慎重に確認するようチェック体制を強化した。 | 会計課ほか | | | | ○ | | ○ | 相手方に不要な迷惑を掛ける。不正な公金支出。不要な事務が発生する。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内の勉強会を開催し、職員に意識づけを徹底する。 |
| 43 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 生活福祉課 | 生活保護申請時の説明において、誤解を招くような表現により申請者が急に怒り出しトラブルとなった。 | ・生活保護申請者に対し、再度より慎重に丁寧な説明を行い理解を得た。 | ・生活保護新規申請者に対し、誤解を与える表現を使い説明を行った。 | ・誤解を与える表現はできるだけ避け、親切で丁寧な説明に努める。 | 市民相談人権課 | | | ○ | | | ○ | 市への信頼失墜につながる。対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。窓口での暴力事件に発展する。 | | | ○ | 対応マニュアルを作成する。特に誤解を招く表現等注意事項を係員で情報共有する。誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。定期的に課内の勉強会を開催し、丁寧な対応の意識づけを行う。危険回避に向けた工夫。 |
| 44 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 障害福祉課 | 秦野市在宅障害者手当9月分の支給漏れ | 3月支給分リスト出力時にエラーデータとして支給漏れが判明した。対象者宅を訪問し謝罪のうえ速やかに手当を支給した。 | 死亡事案としての入力について、氏名による検索をしたことにより同姓同名の人物に支給停止をシステムへ入力したヒューマンエラー | 支給停止などのシステム入力に際しては、対象者指定を個人コードで行うことを徹底することし再発防止策とした。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 市民が不利益や損害を被るおそれがある。支給先に振込遅延が発生する。 | | | ○ | データ入力際では、複数の職員によるチェック体制の強化を図る。重要性を認識できるように、課内等で勉強会の機会を設ける。 |
| 45 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 高齢介護課 | 介護保険システムに取り込みの際の合計所得金額の算出方法(電算プログラム)に誤りがあったため、賦課すべき所得段階に誤りがあった。 | 算出方法(電算プログラム)を正しく修正するとともに、該当する市民に対して、電話又は訪問にて説明を行い、正しい所得段階で算出した介護保険料を追加徴収した。 | 介護保険システム上の所得指標において、プログラムを構築する際に、合計所得金額の算出方法について想定されるパターンから抜け落ちてしまったものがあった。 | 誤りのあったプログラムは修正し、平成30年度以降の介護保険料については、適正な賦課ができるように対応した。今後、プログラムの変更又は更新に当たっては、複数の職員が、プログラムで算出された結果について信頼できるものか検証することを徹底する。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 実行前のプログラム検証が不十分であり、誤りによる無駄な労力が発生する。 | | | ○ | 担当課の講じた措置のとおり対応する。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 |
| 46 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 高齢介護課 | 介護予防教室のために保健福祉センターを仮予約していたが、中止になった時にキャンセルをせず、市民の利用を妨げるものとなった。 | 保健福祉センターに謝罪をした。 | チェック不足 | 特定職員及び職員で周知徹底し、キャンセルの忘れがないよう十分気を付ける。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | ○ | 予約者・団体の日程再調整等負担をかけてしまう。利用を妨げることにより、市民に不利益が生じる。 | | | ○ | 「仮予約⇒利用中止⇒キャンセルが必要」というルールの意識づけを徹底する。 |
| 47 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 国保年金課 後期高齢者医療担当 | 新たな医療制度が発足したことで、文書分類表に保存文書の分類番号や保存年限がなく、系統的に分類されていないため、廃棄書類と思われるが、処分の判断ができない。 | | 新たな文書分類表が作成されず、長い期間旧制度の分類表や国民健康保険の保存年限を準用していた。 | 文書分類表の分類番号を新設し、系統的に保存するとともに地下文書倉庫に保存できない書類については別倉庫に保管し、整理・整頓に努める。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 必要な文書を廃棄してしまう可能性がある。不要な文書を保存することによる保管場所の逼迫。公文書管理の不徹底につながる。 | | | ○ | 規程等を見直し、文書分類表を常に所管業務とリンクするように努める。適正文書管理が可能となる保管スペースを検討する。 |
| 48 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 国保年金課 国民健康保険担当 | 国民健康保険の保険証発送において、送付済の加入者へ誤って発送、発送しなればならない加入者への発送漏れ等があった。 | 後日電話により判明、電話で謝罪し、誤って発送した保険証を返送用封筒で返却。発送漏れに対しては判明した当日に保険証を郵送。 | 確認作業の不足。 | 保険証打ち出し時と、発送までのチェックの徹底。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | ○ | 個人情報が増える。 | | | ○ | 保険証打ち出しから発送までの手順、チェックポイントの見直しを行う。 |
| 49 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 子育て支援課 | 【小児医療費助成制度】本制度において通院助成に係る乳幼児等医療証(以下「医療証」という。)を交付している。平成29年4月の制度改正により、未就学児に係る所得制限を撤廃したため、当該児童に対して小学校入学前の3月31日までを有効期限とする医療証を交付したが、一部児童についてその有効期限を1年短縮設定し交付したものの。 | 平成29年4月2日から30年2月5日まで発行した0歳児の医療証794件のうち、453件が誤った有効期限であることが分かった。これらの医療証については、有効期限を「平成36年3月31日」とするべきところ、「平成35年3月31日」となっているが、有効期限に至らず医療費の助成が受けられないという不利益はない。また、健康保険証との併用で利用するため、対象でない児童の助成に使用されたこともなく、市に不利益が生じた事実はない。医療証が発行された453件については、正しい有効期限の医療証をお詫びの文書とともに対象者に送付するとともに、医療証の回収については、公民館や連絡所に設置された医療証回収箱へ投函いただくよう協力をお願いする。 | 小児医療費助成に係る申請者情報や資格状況等を入力すると、医療証の有効期限については、個々のデータに自動で格納されるが、有効期限を算定する過程で年齢計算の認識を誤ったことにより、一部のデータについて1年短い有効期限が格納された。また、事前及び本番移行時の確認作業が十分に行われていなかったため、誤った有効期限が格納されることを発見できなかった。さらに、人事異動に伴い担当者が代わったが、有効期限を確認する旨の申し送りが不十分であったことや、「有効期限はプログラムで算定されるので誤りがない」という担当者の思い込みがあったため、今回の事案が発生したものの。 | 医療証の発行に際しては、これまで、特定職員による入力を経て、担当者が医療証と一覧表、オンラインの小児医療費助成個人台帳画面に表示される申請者情報(住所、氏名)や、対象児童の個人情報(住所、氏名、生年月日)及び資格状況(受給者番号、発効日、有効期限)について、整合を確認していた。今後はこれらの確認の精度を上げるため、より慎重かつ確実に作業に臨むもの。特に有効期限については、表示されている年月日を慎重に確認するのはなく、必ず対象児童の生年月日から計算することを以って確認する。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 再交付に伴う不要な事務及び費用が発生する。プログラム管理の不徹底。人事異動による不手際や引継不足。 | | | ○ | 「例外」とならず、あり得る全てのパターンを検証し、プログラム修正時の確認手順を徹底する。プログラムチェックに関する専門部署の設置を検討する。 |
| 50 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 保育こども園課 | 保育所等の入所が決定した場合、その世帯に対して、保育所等入所承諾通知書と合わせて、教育・保育給付利用者負担額決定通知書を送付しているが、決定通知書を送った世帯に送付した事、その決定通知書を受け取るべき世帯に送付しなかった事案が判明した。 | 誤って他の世帯の通知を送付してしまった世帯には、事実が判明した当日、訪問してお詫びをし、誤って送付した決定通知書の返還を求めた。また、決定通知書を本来受け取るべき世帯に対しては、同日、電話にて事情を説明してお詫びをしたが、世帯の都合上、翌日自宅を訪問し、正式な決定通知書を送った。なお、入所承諾通知書の送付対象となっていた全世帯(17世帯)に対して電話で連絡し、本人の通知に誤りがないかを確認した。 | 保育所等入所承諾通知書は全世帯に送る必要があるが、教育・保育給付利用者負担額決定通知書については、保育料がかからない世帯に対しては発送しない。これらの通知をプリンタで出力する過程、封入する過程、それぞれにおいてチェックが不十分であった。 | チェックの際には、ダブルチェックの体制を徹底した。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 不要な事務が発生する。事務事業に遅滞が生じる。 | | | ○ | 複数の職員によるチェックを行い、プリンタ出力時及び封入時に誤送付防止の対応を徹底する。「例外」とならず、あり得る全てのパターンを検証し、プログラム修正時の確認手順を徹底する。 |
| 51 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 保育こども園課 | 保育料が未納となっている世帯に対しては、督促状を発送することになっているが、保育料が納付されていたにもかかわらず、誤って督促状を送付した事案が判明した。 | 誤って督促状を送った世帯へは、電話でお詫びをした。 | 保育料が納付された場合、金融機関等から納付書が送られ、そのデータをシステムに入力する「消し込み作業」が必要であるが、システムへの入力が遅れ、手元にある納付書のデータの入力を完了する前に未納者のリストを出力し、そのデータを元に督促状を発送した。 | ・金融機関等から納付書が送付された場合は、溜めずなるべく早く消し込み作業を行う。 ・消し込み作業等について、ダブルチェックの体制を徹底した。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | ○ | 二重払い、還付作業、還付加算金等の発生可能性がある。 | | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。処理のタイミングについて、職員の意識だけに頼らず、「溜めない」、「溜まらない」フローを検討する。 |
| 52 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 保育こども園課 | 保育所等の入所が決定した場合、その世帯に対して、保育所等入所承諾通知書と合わせて、教育・保育給付利用者負担額決定通知書のほか、保育料がかかる世帯には納付書を送付しているが、ある世帯の納付書について、当該世帯のほか、他の世帯にも同じ納付書を送付した事案が判明した。 | 誤って他の世帯の納付書を送付してしまった世帯には、事実が判明した当日、訪問して納付書の返還を求めた。納付書を送付すべき世帯に対しては、同日、電話にて事情を説明してお詫びをしたが、また通知が届いていなかったため、後日連絡をもらうことになった。なお、通知の発送対象となった全世帯(5世帯)に対して電話で連絡し、本人の通知等に誤りがないかを確認した。 | プリンタで出力された文書等については、リストと照合するなど、十分な確認をせず軽率に再出力を行うなどの行為はしないように確認した。また、指示に行き違いないように、担当者間でチェック体制をよく確認するようにした。 | | 文書法制課 | | | | ○ | ○ | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | | ○ | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-----------------|----------|--------------|--------------|---|--|--|---|----------------------|------|---|---|-----|---|---|---------------------|------------|---|--|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 53 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 保育こども園課 | 児童ホーム利用中の保護者から退(休)室届が提出された際、システムに登録することで利用料がかからない、または、半額になるが、処理漏れがあったことから、銀行口座から利用料の引き落としをしてしまった。 | 対象者から利用料が引き落とされているとの連絡があり、調査した結果、処理漏れが判明したため、利用料の還付を行った。 | 複数人での確認を怠った。 | 担当者の処理後、複数人によるダブルチェック体制を確実に行うこととした。 | 行政経営課ほか | | ○ | ○ | | | 市への信頼失墜につながる。 還付作業といった不要な事務が発生する。 | ○ | | | 業務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 処理漏れを軽減できるようなフローの構築、若しくはシステムの選定を行う。 | |
| 54 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | こども育成課 | 公用車運転中、車止めに車両を接触してしまったが、適正な処理を行わなかった。 | 車止めに車両を接触した際に、車止め所有者から損害賠償がなかったため、上司等の報告が後日になってしまった。 | 車両事故の処理方法について把握を怠っていた。 | 「公用車事故のマニュアル」に基づく指導確認を行い、また車両報告書にマニュアルを常備する。公用車使用前に、安全運転喚起の声かけを行う。 | 人事課 資産経営課 | | ○ | ○ | | | 事故の相手方からの賠償請求が生じる。 | ○ | | | マニュアル等に基づく安全運転を励行する。 各職場内での周知啓発を徹底する。 | |
| 55 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 健康づくり課 | 主催事業の参加申込ファックスが市ではなく一般市民宛に届いてしまった。 | 送信先となつてしまった市民から通報があり判明。すぐにお詫びするとともに、先方から個人情報の取り扱いに十分注意したうえで、申込者の情報を提供して下さるとの申し出があったため、市への情報提供後に申込書を破棄していただくことで情報提供をお願いし、申込者が不利益を蒙らないように対応した。また、この対応については該当した申込者にも事後説明を行って了解を得た。最終的な該当者は3名。 | 募集チラシのファックス番号の誤記載 | ファックス送付による参加申し込みを行う場合、募集チラシ等に記載する番号を主担当のほか副担当も確認することを徹底した。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | | 市の電話番号、FAX番号、メールアドレスの表記がある文書については、該当箇所を確認したことを示すチェックを入れたうえで決裁処理する。 | |
| 56 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 環境保全課 | 所管施設の敷地内にある樹木が道路方向へ伸びていたために職員による剪定を行っていたところ、切った枝が地面に落ちたあとハウンドシ作業を行っていた職員の方向に飛んできた。 | 切った枝が細かったため、職員はキャッチし大事故には至らなかった。 | 慣れた作業だったため、安全性に対する意識の怠慢によるもの。 | 再度、安全性を考慮した作業し、これまで以上の防護・安全策の確認を徹底し実施していく。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | 職員が怪我する。 | ○ | | | 安全性を確保し、丁寧な作業に努める。 | |
| 57 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 放火 | 環境資源対策課 | 【公共施設における事故】 鶴巻地区において、収集場所への連続放火事故が発生した。 | 消防署が消火対応終了後、連絡を受け、速やかに燃え殻を回収し、業務の継続を維持した。放火が頻発したため、秦野警察署と連携して、防犯カメラを設置。 | ・地域住民によるごみの夜間出し(ルール違反) ・放火されやすい立地や形態 | ・自治会長と連絡を取り合い、地域住民にごみ出しルールを守ってもらうよう周知をした。 ・自治会と警察からの要望で監視カメラを設置し、犯罪捜査に協力した。 | 資産経営課 | | | ○ | ○ | | 類焼被害が発生する。 | ○ | | | 監視カメラを設置する。 地域に対するゴミ出しルールの周知徹底を図る。 | |
| 58 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 森林づくり課 | 里山イベント終了後、宿泊希望者は表丹沢野外活動センターを利用出来ることになっていたが、宿泊不可となった。 | 宿泊希望者に、経緯を説明し、了承してもらった。 | 事前に、宿泊希望を取ったが、宿泊希望者本人と所属団体とで宿泊の有無に違いが生じていたにもかかわらず、職員の思い込みで本人や団体に直接確認を取らず欠席としたことが原因 | 課内では、事前に確認するよう助言はしていたが、活かされなかった。職員には、自分の先入観ではなく、双方に確認することが必要であったことを指導する。また、受け入れ施設の方でも、宿泊時には宿直者の手配をするため、宿泊の有無について期限がある。事務処理を先延ばしすることなく期限を守ることもあわせて伝える。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | イベント参加者にイベントに対して悪い印象を与える⇒イベントの魅力の低減に繋がる可能性。 | ○ | | | イベントに関して行うべき役割(項目)をマニュアル化、リスト化する。 | |
| 59 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 森林づくり課 | 水源林長期施業受委託事業における協力協約締結地からの移行手続きについて、協力協約書の解約手続きの事務の先送り及び失念があった。 | 県から解約事務の滞りについて指摘があり、早急に解約の事務を進めた。 | 解約の必要は認識していたが、事務の先送り及び失念があった。 | 事務を先延ばしにせず対応するとともに、移行手続き(フロー図あり)について、複数人でチェックし、先延ばし及び失念がないように注意喚起を行う。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 事務事業に遅滞が生じる。 業務遅滞に伴う他の行政サービスの低下。 | ○ | | | 業務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 60 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 森林づくり課 | 財務会計システムにおいて債権者登録されていない振込先に補助金の支払事務をおこなった際、口座名義を誤入力した。 | 会計課へ振込先の口座名義の訂正を早急に行い対応した。 | 振込先は手書きで書かれており、入力する際読み間違えてしまった。 | 財務会計システムに入力後、会計課提出前に複数回確認を行う。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | (振り込み前に気が付いたのであればインシデントと思われるが、)振込みができないことによる補助対象者の事業への影響が生じる。 | ○ | | | 「複数回」は必須では無いと思うが、確認をもらさないための方法(手段)を明確にする。 | | |
| 61 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 農産課 | 支払期限の短い伝票を收受せずに処理せず、支払期日までに支払いができなかった。 | 先方に支払いが遅れる旨を伝え支払いを行った。 | 郵便物が届いた際に内容の確認を後回しにしてしまった。 | 届いた郵便物はすべて確認し、支払いが生じるものについては最優先で処理を行うよう徹底した。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 規則違反の可能性。 延滞金が加算されることがある。 | ○ | | | 未処理の文書は懸案フォルダーに入れ、キャビネットの所定の場所に格納し、常に文書の所在を明らかにしておく。 マニュアルに基づいた基本を徹底する。 事務処理体制を見直す。 | |
| 62 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 農産課 | 農業者に配布する広報誌の記載内容について、一箇所不十分な点があったため、一部の見た人に誤解を与えてしまった。 | 次年度以降に同内容を掲載するに際しては、誤解を与えない表現にするよう、約束をする。 | 掲載内容の校正時に資料不足により、課内の全員が内容を精査できなかったため。 | 掲載文章の校正時には、課内の職員全員が内容を精査できるように応じて資料の添付をするよう徹底を図る。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 農業者との信頼関係の低減につながる。 誤解を与えたことによる不利益が生じる。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 個々の記事の精度を上げるための研修等の受講を促す。 | |
| 63 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 産業政策課 | 庁内メールの送信時、ファイルの添付漏れがあった。 | 送信先に連絡をし、再度添付する旨を伝えた。 | 事務担当者の確認が不十分であった。 | 情報漏えいに関する恐れもあるため、送信前の再確認の徹底を課内で共有した。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 情報漏えいの可能性(情報セキュリティ・機密性違反) | ○ | | | 担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 64 | — | — | — | 観光課 | 該当なし | 該当なし | 該当なし | 該当なし | | | | | | | | | | | | |
| 65 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 観光課 弘法の里湯 | 利用者が入浴中に、意識を失い倒れて、打撲やお湯を飲んでしまう事故が発生している。 | 風呂場に駆けつけ、利用者の容態を確認して救急車を呼んで対応している。 | 利用者のその時の体調によっては、弘法の里湯の泉質は、カルシウムが多く含まれるため、暖まり易く湯あたりが発生し易いため。 | 里湯の館内に、注意喚起の張り紙をしたり、館内放送により利用者に湯あたりの危険性を知らせている。 | 資産経営課 | | | ○ | ○ | | 利用者の怪我や死亡事故につながる。 | ○ | | | 定期的に館内を巡回する。 | |
| 66 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 観光課 弘法の里湯 | 利用者が入浴中に、倒れたりした場合に、事務所から固定電話で救急車を要請しているが、倒れた現場まで電話が通って行けず患者の容態を的確に伝えられない事故が発生している。 | 利用者がいる現場と電話のある事務所を職員が往復して、救急隊に状況を伝えている。 | 事務所の固定電話の子機では、電波が届かず通話途中で切れてしまう。 | 資産経営課と協議して、市がリースしている携帯電話を貸与することで、対応を進める。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | 利用者の怪我や死亡事故につながる。 | ○ | | | 内線・外線通話が可能なコードレス電話を配置する。 | |
| 67 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 建設管理課 | 工事数量が発生数量と出来高で大きく異なる。 | 変更設計で数量を合わせた。 | 事前測定の不足、現地立会での説明不足。 | 必ず複数人での測量・立会を行う。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 違算が発生する。 公共工事への信頼性の低下につながる。 | ○ | | | 工程全般での管理、監督不足に対する啓発・指導を徹底する。 事前確認を徹底する。 | |
| 68 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 道路整備課 | 工事現場において、土地所有者に工事内容を説明し、理解を得ていたが、土地所有者とトラブルになった。 | 土地使用者へ同僚と訪問し、同僚が内容を説明し理解を得ることができた。 | 工事担当者の説明不足、人との接し方や話することが苦手である。 | ・週一ミーティングを行い、担当者ごとに班全員の前で発言させるようにし、他人に理解を得られるような、説明の仕方のできるような措置を行っている。 ・今後の措置として、人事課の研修に参加させる。(人との接し方や人前での発表がある研修) | 市民相談人権課 | | ○ | | ○ | | 市民との交通トラブルが発生したとしても、把握することが出来ない。 工事が遅延する。 工事解約へ発展する可能性がある。 | ○ | | | 対応マニュアルを作成する。 特に誤解を招く表現等注意事項を係員で情報共有する。 誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 定期的に課内の勉強会を開催し、丁寧な対応の意識づけを行う。 現場での対応は、複数の職員で対応する。 技術、能力の向上を図る。 | |
| 69 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 道路整備課 | 現場での想定外事態への対応が、職員により異なる(判断・決断・速度)ため、現場の工程に支障が出る。 | 施工業者への陳謝 | 事前調査不足、発注前における工法等検討不足、経験不足によるものが多い。 | ・様々な経験を積むこと。(発注担当者でなくても、他の担当者の現場へ行くことで経験を積む。) | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 変更契約により不要な支出が発生する。 工事の遅延により市民の利便性を阻害する。 職員の経験不足によって元請け業者に不要な支出をさせる等、工事の遅延、契約の解約へと発展するおそれ。 | ○ | | | 組織として継続かつ適切な指導・教育による人材育成が必須な時期にきている。 技術、能力の向上を図る。 | |
| 70 | — | — | — | 建築住宅課 | 記載なし | 記載なし | 記載なし | 記載なし | | | | | | | | | | | | |
| 71 | — | — | — | 国県事業推進課 | 記載なし | 記載なし | 記載なし | 記載なし | | | | | | | | | | | | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策 |
|-----|-----------------|-----------|--------------|-------------|--|---|---|--|-----------------------|------|---|---|-----|---|--|---------------------|------------|---|---|---------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 72 | | | | 都市政策課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 73 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 都市整備課 | 市発注の工事現場において、その施工が原因と思われる傷を隣接する家屋につけてしまい、住民から市へ直接連絡があった。 | 迅速に施工業者と市担当者で隣接地権者に直接会い、事実関係を確認した。証拠はないが、状況から施工業者が傷を負わせたものと考えられた。 | 業者の不注意により起きたこの事故について、現場作業員が現場監督者に報告をしておらず、住民からの連絡を受けてからの対応となってしまった。 | 再発防止のため、業者には口頭注意を行った。また、今回、市担当者として業者は、隣接地権者と密に連絡を取り合っていたため、円滑に事後対応を図ることができたので、今後もそのように務めることとした。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | | 損害賠償の可能性が生じる。財産や生命に大きな影響を及ぼす場合が考えられる。市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 事業者を指導し、適切な工事・現場管理が行えるよう職員の資質の向上を図る。報告・連絡・相談を徹底し、事故隠しを撲滅する。 | |
| 74 | | | | 公共交通推進課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | 経営体リスク(その他のリスク) | その他 | 職員と住民間トラブル | 開発建築指導課 | 職員が秦野市まちづくり条例の手続について、業者に窓口で指導を行ったところ、業者が大声を出した。業務終了後、職員が帰宅する際、乗り換え駅まで業者から付きまといを受け、職員が交番に駆け込んだところ業者は姿を消した。 | 付きまといに気づいた時点で、交番に駆け込んだ。人事課に報告し、付きまといの事実について記録を残した。また、市民相談人権課の地域防犯専門員に報告をした。担当職員を替え、複数の職員で業者対応することにした。 | 当該では来庁する様々な業者に対し、秦野市まちづくり条例の手続について、きちんと指導・説明を行っている。しかし、事前調査が不足したまま、必要な情報が揃っていない図面等を提出してきたため、窓口で業者へ修正するよう伝え、対応できないと強く主張してきたことからトラブルになった。 | 担当職員を別の職員に替え、複数の職員で業者対応することにした。また、他の来庁者の迷惑になるような大声を出す業者の場合、地域防犯専門員に連絡し、やりとりを見守ってもらうこととする。 | 人事課 広報課 市民相談人権課 | ○ | | ○ | | 職員に身の危険が生じる。傷害事件が発生する。不当な圧力に屈して、要求に応じる。市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 出来るだけ複数の職員での対応を行う。事業者の受け答えから、最悪のことを予想し、危機管理における対応方法を定めておくとともに、そのための勉強会、研修を実施する。緊急連絡先を明確に表示する。職場内研修の充実を図る。 | | |
| 76 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 開発建築指導課 | 市街化調整区域における建築物の立地の可否及び許可の要不要については、必要書類を提出して行う事前相談の決裁をもって正式な判断としている。ただし、窓口での相談においても、見込みや方向性は説明しており、そのことが建築可能と判断したと誤解され、後日、正式な判断には事前相談が必要なことを説明しても納得せず、担当者に対して脅迫的な物言いで即時の判断を迫ってきた。 | 正式な判断には書面での事前相談が必要なことを丁寧に説明した。しかし、何度説明しても納得せず、しばしば脅迫的な物言いを続けた後、そのまま帰っていった。 | 窓口相談に来た人には、正式な判断には必要書類を提出して行う事前相談が必要となることを必ず説明している。しかし、「許可不要の可能性がある」や「許可の見込みが全くないわけではない」といった表現の説明が、相手側に誤解を生じさせてしまった可能性がある。 | 開発に慣れない業者からの相談や市街化調整区域の相談については、原則2人以上で対応する。やむを得ず1人で対応する際は、必ず相談の経過を記録を残し、後日、言った言わないのトラブルとならないようにする。また、対応中こちらの認識と相手方の認識に相違がないかを適宜確認することとする。 | 市民相談人権課 | ○ | | ○ | | 不当な圧力に屈して、要求に応じる。対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 対応マニュアルを作成する。特に誤解を招く表現等注意事項を係員で情報共有する。誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。定期的に課内の勉強会を開催し、丁寧な対応の意識づけを行う。現場での対応は、複数の職員で対応する。 | | |
| 77 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 開発建築指導課 | 耐震診断補助事業について、診断実施後に市に申請の相談があり、着工前に申請が必要な旨、説明したが、補助金がもらえないことに不満を抱かれた様子であった。 | 補助金は、事前に申請し、交付決定を受けてから着工することが必要である旨を説明し、一応のご納得をいただいた。 | 市民の方には補助を受ける手続きが分かりにくかったり、補助制度があることを知らずに着工してしまい、後で補助制度があることを知ることがあるため。 | 引き続き、広報や説明会開催、市民の日でのPR活動を続け、さらなる制度周知を図っていくこととする。 | 市民相談人権課 | ○ | | ○ | | 市民の信頼を失う。対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | ○ | | | 制度周知の徹底と特に誤解を招く事項やトラブルになりやすい事項を情報共有し、周知徹底する。誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 | | |
| 78 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 開発建築指導課 | 屋外広告物条例違反の物件について、現地確認時に現場責任者に違反であることを説明し対応を求めた。その後、改めて調査すると、別の項目にも違反していることがわかったため、是正対応を進める本社の担当者(そのことを説明したが、「初めに現場で説明した内容と違うじゃないか」と激昂された。 | 違反内容の伝え方が良くなかったことは謝罪した上で、本来は業者側で事前基準を調べて手続きをする必要があったことを説明し、最終的には是正に応じてもらった。 | 現地確認時にも、「違反内容はこれで全部」という言い方はしておらず、現場責任者には(他にも違反要件がないか自分で調べてもらう意味で)条例の基準を一度確認してもらおうと話していたが、相手につかりと意図を伝えられていなかった。 | 出先で手元に資料がないときなどは、「今わかる範囲で答える」「詳細については後日確認する」などきちんと前置きし、相手も理解したことを確認した上で、説明等を行うようにする。 | 市民相談人権課 | ○ | | ○ | | 不当な圧力に屈して、要求に応じる。対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 対応マニュアルを作成する。特に誤解を招く表現等注意事項を係員で情報共有する。誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。定期的に課内の勉強会を開催し、丁寧な対応の意識づけを行う。現場での対応は、複数の職員で対応する。 | | |
| 79 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 会計課 | 債権者から請求書を発行しているが、支払がされていない旨の連絡があった。 | 関係する課を確認し、すぐに支払の手続きをとるように指示した。債権者には担当課から連絡をさせた。 | 担当者が支払伝票の作成を忘れていた。 | 契約規則で適法な請求書を受領してから30日以内に支払うこととなっていることからその旨を担当課に徹底させている。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 市への信用失墜につながる。支払い遅延の利息を請求される可能性。規則違反の可能性。延滞金が増加することがある。 | ○ | | | 支出負担行為に伴う請求書の到達に関する管理方法を構築する。未処理の文書は懸案フォルダーに入れ、キャビネットの所定の場所に格納し、常に文書の所在を明らかにしておく。事務処理体制を見直す。 | | |
| 80 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 会計課 | 支出命令票に不備があったため、会計課が担当公民館の支出命令票を生産学習文化振興課予算主任の訂正印で修正をするよう調整したが、支出命令票が紛失した。 | 支出命令票および請求書が見つからなかったため、債権者に請求書を再発行していただき、支払処理をした。 | 会計課は生産学習文化振興課に渡し、生産学習文化振興課で複数人が介在し責任の所在が不明確になった。 | 支出命令票に不備があった場合は、担当公民館に処理を依頼する。会計課は担当課への返却のリストを作成し、経過を追う。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 市民や事業者との信頼関係を失う。 | ○ | | | 文書管理、手順の明確化。 | | |
| 81 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 経営総務課 | 公用車から外に出るため開けたドアが強風にあおられ、隣に駐車していた車両に接触し、車体が損傷した。 | 損傷した車両について、加入している保険を適用し、修理する。 | 気象状況の認識不足 | 課内ミーティングの都度、安全運転について確認及び周知している。 | 資産経営課 | ○ | | ○ | | 物損事故が発生する。 | ○ | | | ドアの開閉時は取っ手をむやみに放さないようにする。荷物の出し入れがあるときは必要な空間を確保するとともに、前方後方確認を行うことを意識づける。 | | |
| 82 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 経営総務課 | 「水道局公金取扱要綱」は組織統合により、名称等を改正する必要があるが、未了となっている。 | 早急に現状にあった要綱改正をする。 | 事務の進行管理が適切にできていなかった。 | 事務の進行管理を徹底する。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 改正の動きが取られていないことにより、事務処理と法令等の間にかい離が生じる。 | ○ | | | 事態にそぐわない例規等の適宜見直しを図る。当該事務の責任者・期限を定めて進行管理を行う。 | | |
| 83 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 経営総務課 | コピーをするときクリア確認をしなかったため、不要な数量をコピーした。 | 不要な用紙はメモ用紙とした。 | 確認不足 | 課内ミーティングでコピー後のクリアを周知した。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 資源を浪費する。不要な支出が発生する。 | ○ | | | 使用する際に設定を確認する。 | | |
| 84 | 財務報告の信頼性 | 分類誤りによる計上 | システムへの科目入力ミス | 経営総務課 | 支払いの際に、普通口座と当座口座の選択を誤ったために正しく支払いがされなかった。 | 当日、再振込みした。 | 確認不足 | 伝票作成及び伝票審査の担当での確認を強化した。 | 会計課ほか | ○ | | ○ | | 事務事業に遅滞が生じる。不要・不当な支出が発生する。 | ○ | | | チェックリストの活用や、複数の職員によるチェック体制の強化と確認の徹底を図る。 | | |
| 85 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 経営総務課 | 課で作成したホームページが文字化けして表示されていた。 | 設定をすぐに修正し、ホームページを更新したところ文字化けは直った。 | リンクを貼る際の設定が間違っていた。 | ホームページ作成の際にマニュアル等をよく確認する。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 市民サービスが低下する。適切に情報を提供できない可能性がある。 | ○ | | | HP公開前後に、複数の職員による確認など適切な手法でのチェック体制の強化を図る。 | | |
| 86 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 経営総務課 | 旅費を申請する際、上下水道局では庶務事務システムと独自の命令票の二つの作業が必要だが、片方しかされていないために本来の支給月に旅費が支払われなかった。 | 旅費申請者に確認し、翌月の支給とした。 | 上下水道局独自の作業であり、周知が徹底できていなかった。 | 庁内メールで旅費申請の方法を確認及び周知した。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 事務事業に遅滞が生じる。誤支出や支払遅れのおそれがある。 | ○ | | | システムの構成、関連等を局内に周知し、必要性を認識してもらう。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有を図る。 | | |
| 87 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 営業課 | 外水栓に対する下水道使用料の誤課課が長年に渡り発生していた。 | 誤課課の可能性のある水栓の全件調査の実施。誤課課水栓の納入者に対して、お詫びと納入済み水道使用料の還付処理。 | 平成28年度に発見した下水道使用料の賦課漏れと同様、旧下水道部と旧水道局の連携不足、排水設備検査担当者として水道使用料賦課担当者との連携不足、排水設備検査時の確認不足。 | 給水装置、排水設備の申請関係書類の様式を改正し、チェック内容を強化したとともに、平成29年7月から検査業務を事業者へ委託したことから、事務処理フロー全体を再構築し、営業課と事業者と相互に複数回チェックするフローとした。これにより誤課課の防止とともに賦課漏れの防止も図っている。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 不要・不当な事務・支出が発生する。 | ○ | | | 再発防止のために講じた措置に満足せず、常に精度の向上を図る姿勢を保つような体制とする。 | | |
| 88 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 営業課 | 上下水道窓口閲覧システムにおいて、水道配管図と下水道台帳図の精度が悪く、市民や業者に誤った情報の図面を提供してしまうことがある。 | 誤った情報は、発見次第修正をしている。また、誤った情報の図面を取得された方に対しては、図面修正後、郵送している。 | 現在の上下水道窓口閲覧システムは、平成28年度から導入しているが、システム移行の際、元々使用していた背景図を複製したため、配管位置のずれ等が生じた。また、システムの元となる台帳や申請図面などの精度も良くないため、公辦の記載漏れや不明等が発生している。 | 市民、業者に対しては、水道配管図及び下水道台帳図はあくまで参考図であり、詳細については窓口で職員に問い合わせること、また、必ず現地を確認する旨を伝えている。また、図面の精度向上に向け、システムの委託業者と連携し、図面の修正を進めている。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 不要・不当な事務・支出が発生する。誤った情報を提供する(情報セキュリティ・完全性違反)。事業者が誤った図面を作成することによる公共工事や環境創出行為への影響が生じる。 | ○ | | | システム構築または更新の際は、設計段階から業者任せにせず、妥当な成果物を得られるように、様々な段階で確認を行う。 | | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-----------------|---------|----------------|-------------|--|---|--|--|----------------------|------|---|---|-----|-----------------------------------|---|---------------------|------------|---|---|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 難 | 普 | 易 | |
| 89 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 地震・風水害・地盤沈下・停電 | 営業課 | 1月末に発生した厳しい寒波によって、水道管やメーターの凍結・破裂などの被害が市内各地で多く発生した。 | 通報を受けたものについては、職員が現地確認し、メーターを交換したり、水道を止めるなどの対応に追われた。また、宅内側で所有者管理部分の漏水については、水道業者を案内するなどの対応を行った。 | 水道管は、気温が低くなると凍結・破損のリスクがあり、例年になく厳しい寒波によって被害が多く発生した。 | 市ホームページに水道管の凍結・破損防止等について掲載し、周知した。また、今後、厳しい寒波が予想される場合には、広報車や防災メール等で周知するなどの検討が必要と考えられる。 | くらし安全課ほか | | ○ | ○ | | | 市民の生活に支障が生じる。 | | | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と体制強化を図る。起こりうる被害等を事前に想定して、情報収集及び対応の協議を進めておく。状況に応じ、市HPや広報車等を活用した市内への周知を図る。 | |
| 90 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 水道施設課 | 小規模配水池における水運用管理において、減水が発生した。 | 早期に対応し、断水の発生は回避できた。 | 小規模の施設であるため、水運用装置の機能を軽視してしまう。 | 主要な配水池と同様に、日常管理の徹底をする。最低限の情報を中央監視できる様に管理強化を検討する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 市民に不利益が生じる可能性。 | | ○ | | 先入観の排除し、不測の事態に備える。日常管理の徹底と管理体制の強化を図る。 | |
| 91 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 水道施設課 | 発注した工事を工期延長したことにより、年度末ギリギリの工期や繰越となってしまった。 | | 天候や地下埋設物など、当初想定していなかった内容、現場での対応が必要となり、不測の日数を要してしまっ | 適正な工期を確保し発注を行っているが、発注時期に制約がないものについては、今まで以上に早期発注に努めるようにしたい。事務処理に期限を設け、進捗管理を行う。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 工事の遅延により、市民の利便性が低減する。変更に伴う支出増の可能性がある。安易な契約変更によって、契約トラブルに発展する。 | | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。職場全体での情報共有と適切な現場・進捗管理に努める。2月末までに工期を設定する。 | |
| 92 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 水道施設課 | 工事案内文書を配付するため、車両で運行中道に迷い、通行止めの進入路へ入ってしまった。その際に車両を壁に接触してしまっ | 物損事故でもあるため、直ちに警察署へ連絡し対応を行った。また、車両の点検等を行っている自動車整備工場へ依頼し、車両を救出した。 | 周囲を確認せず、思い込みで車を走らせてしまった。 | 道に迷った際には、一度車を駐車させ、再度目的地の確認を行い、安全にまた正確に進行することを心掛ける。(急がば回れ)目的地へ行く前に事前に地図等で調べ、現地の案内等をしっかり確認する。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | 交通事故につながるおそれがある。物損事故が発生する。 | | ○ | | 土地勘のないときは、手前、手前で現在位置を確認する。安全運転を励行する。 | |
| 93 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 下水道施設課 | 高所作業時の転落防止に対する安全対策に必要な安全帯の着用をしないで、高所作業の現場に入ってしまった。 | 安全帯を購入し、車両に常備した。 | 市職員は現場監督員のため直接作業をしないことから、安全に対する意識が低かった。 | 安全帯を購入し、車両に常備し、高所作業時は必ず安全帯を着用するよう現場監督員全員に周知徹底した。 | 人事課 | | | | ○ | | 公務災害につながるおそれがある。 | | ○ | | 職員相互での声掛けを徹底する。職場内に注意事項を掲示する。安全衛生委員会等で庁内への注意喚起を図る。 | |
| 94 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 意思決定プロセスの無視 | 下水道施設課 | 本来、現場代理人と行うべき工事内容の調整を権限のない現場代理人以外の人と行った。 | 改めて現場代理人と調整を行った。 | 急ぎの調整が必要であったが、現場に現場代理人がいなかったため、安易に現場代理人以外の人と調整を行ってしまった。 | 工事の指示等は文章をもって現場代理人と行うよう再確認をした。現場代理人又は連絡員の常駐を徹底するよう再確認をした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 責任の所在が不明確になる。工事現場の指示系統の混乱が生じ、不適切な施工がなされる。現場での不意な意思疎通から、契約トラブルになるおそれがある。 | | ○ | | 適切な現場・工期管理を行う。(契約課) 監理監督規定等の現場ルールの徹底を図る。 | |
| 95 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 議会事務局 | 議員が会派を退会した旨の通知を全議員へメール及びファクスで周知したが、通知文に全ての会派を記載しなければならぬところを1つの会派が抜け落ちていた文書をファクスで送信してしまっ | 会派所属議員へ謝罪するとともに、正しい文書を改めてファクスで送信した。 | 文書作成にあたり、ファクス送信前に確認を怠り、修正前の文書を送信してしまっ | 複数人の目で、文書内容の確認を徹底するとともに、落ち着いて事務処理を行う。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 | | ○ | | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 96 | 業務の有効性及び効率性 | IT管理 | 情報システムの障害等 | 議会事務局 | 全議員へ配付しているタブレット端末や議員が保有しているファクスに対して、議会事務局では執行部からの情報提供(イベント・事件事故・パブメ状況等)を送信しているが、メールの送信容量が上限(概ね2MB)を超えていたことがあり、データを送信することができていなかった。 | 議員から該当の情報提供が届いていない旨の連絡があったため、送信データを複数に分割して、送信可能な大きさに変更して情報提供を行った。 | メール送信することができるデータ容量の大きさについての認識不足が原因のまま送信してしまっ | 送信するメール容量が送信可能な大きさであるかを確認するとともに、全議員へのタブレット端末以外に事務局で保有している6台のタブレット端末へも送信し、メールが着信していることを確認する。 | 情報政策課 | | | ○ | | 情報の入手が遅れることで、適切な対応への機会を逸するおそれがある。 | | ○ | | 利用するツールの制限を事前に確認しておくとともに、正常に送信されていることと確認を行う。なお、重要な案件については、受領確認のメール返信を依頼するなどの対応を講ずる。 | | |
| 97 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 地震・風水害・地盤沈下・停電 | 議会事務局 | 本会議中における停電の発生により、電力復旧後の議事の再開に時間を要した | | 議場システムが停電を想定していないため、システムダウンからの再起動に時間を要した。 | 平成30年度のシステム更新に伴い、システムを非常用電源に接続するとともに、無停電電源装置を導入することとした。 | くらし安全課ほか | | | ○ | ○ | | 議会の円滑な運営ができず、審議に支障が生じる。 | | ○ | | 緊急時対応マニュアルを作成する。不測の事態に対応できるよう、リスク把握と対応策の検討を進める。 | |
| 98 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 議会事務局 | 委員会日程や次第書など、資料を作成する際に、以前作成した資料をベースに書き、修正しながら書類を作成したため、間違えた書類を作成してしまっ | | 完成した書類を修正、上書きすることで、間違えはないだろうという認識があった。作業の途中で、ほかの仕事や電話の対応をしてしまい、修正することを忘れてしまっ | 多くの職員に目を通してもらうこと。気づいたことを言いやすい職場環境にすること。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。事務の内容によって、市民等への影響が生じる。 | | ○ | | コピー&ペーストを避ける。複数の職員によるチェック体制の強化を図る。処理フローを作成する。 | |
| 99 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の手続ミス | 農業委員会事務局 | 毎年度、農地の適正利用を促進するため荒廃化等している農地の所有者に対し、農地利用状況調査を行っているが、所有者に対し、通知を送る際に、誤った内容の通知を送ってしまった。 | 所有者からの連絡により、誤記載が判明し、クレーム処理及び謝罪等の処理となった。 | 担当者での処理であったため、確認はしていたが、見落としがあった。 | 複数の人間で確認作業を行い、誤記載等がないようにする。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | 不要な事務が発生する。事務事業に遅滞が生じる。 | | ○ | | 担当課の講じた措置を実践できるような体制作り。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | | |
| 100 | — | — | — | 監査事務局 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 101 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 選挙管理委員会事務局 | 市長選投票所入場券の一部について、投票所受付システムを基にバーコードを印刷するとき、衆議院総選挙時のデータを使用したことによる誤印刷が発生した。これにより、投票所入場券が不足したことで、追加の印刷製本費が生じた。 | 投票所入場券の発送前に誤印刷分の発送をとりやめた。これによる投票所入場券の再印刷については、外注業者との調整を綿密に行うことで、早期の納品がなされ、結果として、市長選期日前投票前に投票所入場券の発送を完了することができた。 | 投票所入場券の印刷(情報政策課)を行うときに、選挙管理委員会事務局が早期に選挙人名簿との照合を行うところを失念したことによる。 | 投票所入場券を印刷する初期段階に、選挙人名簿との照合作業を複数の職員で行うこととした。 | 行政経営課ほか | | ○ | ○ | | 不要な支出が発生する。 | | | | ○ | 担当課の講じた措置のとおり、複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 102 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 教育総務課 | 建築基準法第12条法定点検について、特殊建築物(3年毎)及び昇降機(毎年)の点検は実施していたが、建築設備(毎年)の点検は実施していなかった。 | 平成30年度から建築設備の点検を、本課技術職員(二級建築士)が行う。 | 建築設備については、消防法及び浄化槽法に基づく点検を実施しており、建築基準法第12条に基づく点検も必要という認識がなかった。 | 根拠法令を読み直した上で、開発建築指導課に法令解釈を確認し、建築設備の点検を本課技術職員(二級建築士)が行うこととした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 法令違反となる。法令遵守不履行に伴う災害発生時の被害の拡大。人的被害発生時、法的責任及び損害賠償責任が生じる。 | | ○ | | 確認リストを作成し、複数職員による定期的な確認を行う。法定点検の一覧化及び設備設置・廃止時の更新を徹底する。適用される法令等の再確認を行う。 | |
| 103 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 教育総務課 | 臨時職員の通勤届の変更を受理したが、人事管理システムの通勤費の変更処理を怠ったため、通勤手当の過払いが生じてしまっ | 当該臨時職員に対し、謝罪するとともに過払いの事実を伝え、過払い分を返金してもらおうよう対応した。 | 通勤届の変更の決裁書類の中には、変更後の通勤手当の額のみ記載しているため、担当者以外に手当の額に変更が生じたかどうかを把握していなかった。 | 通勤届の変更の決裁時に、変更前と後の変更の内容を別紙にて添付することとし、変更後の内容に誤りがないか他者の目で確認できるように改善した。また、給与支払事務の決裁手続きについても確認できるよう改善を図った。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 不要な事務が発生する。受け取った金額の一部を返金するという相手方の精神的負担が生じる。市に対する不信任が生まれる。手当て支給の信頼低下。 | | ○ | | 担当課の講じた措置のとおり対応する。慣れによる安易な事務処理ではなく、「もししたら」という意識を常に持って業務に当たる。複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 104 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 教育総務課 | 随意契約の業者決定に当たり、見積書の金額が予定価格内の同額であったため、抽選で業者を決定すべくところ、2回目の見積書を提出させ、決定しようとした。 | 事務手続きの間違いを業者に謝罪し、契約手続きを最初からやり直すこととした。 | 開札に係る関係法令の認識不足により、見積書の額が同額の際は、2回目に移行すると思い込んでいた。 | 関係法令の確認を行うとともに、契約事務の執行に当たっては、関係法令を確認しながら進めること、また、決裁手続きの中で、複数の目で確認することの徹底を図った。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市、事業者双方に不要な事務が発生する。事務事業に遅滞が生じる。 | | ○ | | 担当課の講じた措置のとおり対応する。関係法令の定期的な確認を行う。事務手続きフローチャートを作成する。 | |
| 105 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 学校教育課 | 災害共済給付金の振込みが遅れた。 | 振込口座を再度確認し、後日振込んだ。 | ・担当者が振込口座を間違えて登録していた。 ・保護者が振込口座を間違えて申請していた。 | 独立行政法人日本スポーツ振興センターから入金後、保護者の口座に振込に当たり、金額や口座番号を複数人で確認する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 申請者に物理的及び精神的な負担が生じる。不用な業務手続に伴い、他の業務に停滞が生じる。 | | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。振込口座記入の際、間違えがないよう注意喚起を図る。 | |
| 106 | — | — | — | 教育指導課 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107 | — | — | — | 教育研究所 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108 | — | — | — | 消防総務課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |

| No. | リスクの分類 | | | アクシデント発生部課等 | アクシデントの内容 | アクシデントへの対処方法 | アクシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|------|--------------|-------------|---|--|---|--|----------------------|------|---|---|-----|---|--|--|------------|----|---|--|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 109 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 警防対策課 | 職員が業務中に交通事故を発生させる。 | 適正な事故処理を実施した。 | 運転者の車両感覚不足によるもの。 | 計画的に交通事故防止対策を実施しているが交通事故防止講話を実施し、具体的な車両感覚の養い方、機関員としての取り組むべきことを内容として、広く職員に交通事故防止の意識高揚を図る。 | 人事課 資産経営課 | ○ | | | ○ | | | 職員が法令違反による行政処分、これに伴う職務遂行の制限が発生する。相手方の損害賠償及び精神的苦痛が生じる。 市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 道路交通法等の法令遵守を徹底する。各職員の力量の把握及び段階的な教育計画を策定する。各職場内での周知啓発の徹底を図る。 |
| 110 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 警防対策課 | 事務手続きに慣れていない職員が、すでに本人が支出命令済みであるのに、未処理で請求書を紛失したと勘違いし、業者に再度請求書を送付させ支出したところ、業者から二重支出であると連絡を受けた会計課が調べたところ、二重支出を会計課の指摘により気づいたもの。 | 業者に連絡して理由を説明し納得してもらい戻入した。 | 本来であれば、支出命令をした職員が、二重チェックのため担当で管理している予算執行管理シートに入力しているが、未然に防いでいたところ予算執行管理シートに入力をし忘れた。 | 各職員に、支出命令をする際は、必ず予算執行管理シートに入力済みを確認してから会計課へ提出するよう周知を図った。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。業者とのトラブルが生じる。不要な事務が発生する。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。事務処理手順を再確認する。課内の勉強会を開催し、注意喚起と意識づけを徹底する。 |
| 111 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 警防対策課 | 予算編成事務において、歳出予算要求書の事業概要の説明で、「応急手当講習会」と「救命講習」という同じ意味の語句が混在したものを提出した。 | 議会のタブレット公開のために、財政課から事業概要の反映漏れ等がないか内容の確認依頼で、誤りに気づいて修正した。 | コピーアンドペーストを多用した結果によるもの。 | 過去の文書にとられることないよう徹底する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | 事務処理の停滞及び遅延が生じる。不要な印刷による経費の無駄が生じる。 | ○ | | | 過去の保存文書への書きやコピー-&ペーストを避ける。複数の職員によるチェック体制の強化を図る。文書作成後の読み合わせ等のチェックを徹底する。 | |
| 112 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 予防課 | 空き地の枯れ草を火災予防上必要な処置として除去していただくために、所有者に通知したところ、所有者が委託した業者から実施する旨の連絡があり、その後、実施業者から枯れ草を除去したが確認をしたのか、除去の方法等の適否についての苦情の事案が発生した。 | 即時現場を確認したところ適正に処理されていた。なお、実施事業者からは適正に処理してあれば連絡は不要とのことであった。 | 処理基準では、処理の完了報告を所有者に依頼していたことから、その連絡を待っていた。 | 所有者等から完了報告を受けた時点で、現場確認を速やかに実施し、その結果を報告する。また、処理基準等を遵守しつつも柔軟な対応を図る。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。実施事業者とのトラブルが発生する。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。コンプライアンスの定義の再確認。常に相手の立場に立って業務を遂行することを周知する。 | |
| 113 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 情報指令課 | 契約事務において2者から見積書を徴取すべき案件について、1者からの見積徴取により執行した。 | 定期監査で指摘を受け措置状況を報告した。 | 随意契約ガイドラインの理解不足や複数人によるチェック体制が確立されていなかった。 | 契約規則及び随意契約ガイドラインを遵守し、複数人による確認を義務付けることでチェック体制の強化を図る。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。 | ○ | | | 条例及びコンプライアンスの再確認を周知徹底する。複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 114 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 情報指令課 | 救急出動の転院搬送要請において受信時に転院先の病院を誤って指令した。 | 医師の管理下におかれた傷病者であり、初期診療には全く影響がないことを傷病者及び関係者に説明済であった。事案発生後、再発防止のための訓練を実施、翌日部内各課及び転院搬送依頼病院並びに関係機関への状況確認と再発防止に係る検討を行い、文書により報告した。 | 指令員の聴き間違いや複数人による指令場所及び通報内容の確認がなされていなかった。 | 先入観にとられることなく、正確な情報収集に努める。受信内容は記憶や憶測に頼らず、受信メモ及び録音装置を活用する。複数人でのチェック体制を強化するとともに訓練等によりスキルアップを図る。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。傷病者の容態によっては、直接生命に危険が及ぶ可能性がある。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。普段使用している略語ではなく、確実な名称の聞き取り若しくは反復し相手方に確認を求めるなど、基本に忠実に職務を遂行することを、教訓として全職員に周知する。 | |
| 115 | — | — | — | 警備第一課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |
| 116 | — | — | — | 警備第二課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | |

平成29年度 インシデント事例一覧

高(年に数回発生)、中(年に1回)、低(稀にまたは数年に1回発生)等を目安にすること。
市全体に影響を及ぼす度合い、市民および職員の生命・身体への危険度や「地方公共団体を取り巻くリスク図」を参考にすること。

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顔末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|----------|--------------|-------------|---|---|---|---|------------------|------|---|---|-----|---|---|-----------------------------|------------|--|--|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 1 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 企画課 | 議案等を送付する際、議事事務局に引き渡すべき資料が不足していた事案があった。 | 資料の不足をすぐに発見できたため、すぐに引き渡すことができた。 | 通常、執行部用、議会用、広報用と3つに分けているが、議会用の一部の資料を広報用のものと一緒にしてしまっている。 | 議事事務局に引き渡す際に、議案等の種類の数を確認しながら引き渡すことを徹底する。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | | ○ | 議案審議等に支障をきたす。不要な事務が発生する。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 2 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 文書法制課 | 平成29年第4回定例会一般質問において、行政文書の所在が不明な事例があったこと、保存年限どおりに保存されていないことなどの指摘があった。 | 左記の具体的な事実は明らかではないが、注意喚起する意味も含めて本年2月に全庁的な説明会を開催し、文書分類表の見直し及び行政文書の整理を依頼した。 | 行政事務の多様化、複雑化等に伴い行政文書の種類・量が増えていることに加え、職員の人事異動や事務室移転などにより行政文書の管理水準が一定していなかったことによる。 | 文書管理については、新採用職員の研修時及び年度当初の保存文書引継時に啓発していただけたが、全庁的に説明会を開催し、再認識を促した。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | 情報公開請求に対応できない。不要な文書が存在することで、保管場所が不足する。必要な文書を紛失・廃棄する。 | | ○ | 定期的に説明会を実施する。各課での対処を徹底する。 | | |
| 3 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 行政経営課 | 審議会委員へ口座振込通知書を送付する際、封筒の宛先が他の委員と入れ違った住所で印刷されていた。 | 封入の際に他の職員と郵送先や封入物に間違いがないか二重チェックすることで、郵送先を修正し正しい送付先に発送することができた。 | アクセスで作成された住所録ツールに入力する際、他の委員のデータを打ち込んでしまったため。 | 住所録入力の際に打ち込みミスがないよう十分留意するとともに、発送に当たっては複数の職員によるチェック体制の強化を徹底する。 | 文書法制課 | ○ | | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 | | |
| 4 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 情報政策課 | 平日早朝、サーバールーム内の空調機が故障し、温度調整ができず、サーバの放熱により異常温度となった。 | 応急対応として、夜間待機系及び予備系の空調機を作動させるとともに、扇風機によりサーバの冷却を行った。また、速やかに保守業者と連絡を取り、当日中に故障した空調機の修繕を行った。 | 年2回の定期点検を実施しているが、設置から10年以上経過している機器のため、経年劣化が要因と考えられる。 | サーバールームは、通常2台体制で空調機を作動させているが、夜間は一部の機器を停止することから1台体制で運用してきた。今回のインシデントを受け、夜間においても2台体制で空調機を作動させる運用とした。また、空調機の老朽化及び代替フロンの使用期限が近づいているため、平成30年度以降、順次、入替えを行う。 | 資産経営課 | | ○ | ○ | | | 電子データが滅失する。サーバールーム内の温度異常に伴い、業務システム及び全庁ネットワークの停止が発生するおそれがある。 | | ○ | バックアップシステムを構築する。耐用年数を考慮した計画的な機器更新を実施する。 | | |
| 5 | 業務の有効性及び効率性 | IT管理 | 情報システムの障害等 | 情報政策課 | ファイルサーバ障害により、一時的に共有フォルダ使用不可となった。 | 業務開始までに、当該サーバを再起動することで復旧したため、業務等への影響はなかった。 | 夜間バックアップの際にサーバを自動で停止・起動を行っているが、この停止処理が正常終了しなかったため、起動(再起動)できなかったもの。 | 当該サーバのウィルスチェックソフトに問題があることが要因であるため、その対策版を適用することで対応した。また、その他のサーバにおいても同様の対応を実施した。 | 情報政策課 | ○ | | | | ○ | 共有フォルダが利用できないことにより、事務作業の遅延が発生するおそれがある。 | | ○ | ソフトウェア等の不具合及び脆弱性に関する情報収集を行い、障害の予防に努めるとともに、万が一障害が発生した場合には速やかに対策を行う。 | | |
| 6 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 公共施設マネジメント課 | 市民からの申請を同日に複数処理し、複数の市民に通知書を送付する場合に、通知書の宛名と内容、封書の宛先のチェックが不十分になり、事故が発生する懸念がある。 | 工事担当課が持参した安全帯を借用して対応した。 | 検査に向く直前に、図面の再確認を実施していなかった。 | 検査に向く直前に、安全帯の必要の有無について課内で確認することにした。 | 文書法制課 | ○ | | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 | | |
| 7 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 検査課 | 工事の検査を高所(高さ2m以上)で実施する際には、転落等による危険を防止するために、安全帯の着用が必要であるが、持参を忘れてしまうことがある。 | 工事担当課が持参した安全帯を借用して対応した。 | 検査に向く直前に、図面の再確認を実施していなかった。 | 検査に向く直前に、安全帯の必要の有無について課内で確認することにした。 | 人事課 | | ○ | | | ○ | 怪我や落下等、思わぬ事故につながる。状況によっては公務災害発生の危険性がある。 | | ○ | 声掛けや職場内への掲示などにより、安全意識の啓発を図る。安全衛生委員会等の庁内への注意喚起を行う。案全体の着用を徹底する。工事担当課でも予備を用意する体制を設ける。 | | |
| 8 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 秘書課 | 個人情報等含まれる機密文書が資源ごみ(古紙)の中に誤って入っていた。 | 廃棄する際に、再度内容を確認したことで防げた。 | 確認ミスによるもの | 廃棄する際に内容をチェックするよう課内職員に周知した。 | 文書法制課 | ○ | | | | ○ | 個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 文書を廃棄する際、あらかじめ内容を確認するよう徹底する。 | | |
| 9 | — | — | — | 広報課 | 記載なし | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | |
| 10 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 人事課 | 書類の取り扱いについて、課のカウンターで書類整理をしていたところ、自分宛に電話があり、対応した。電話が長くなり、その後別の仕事が入ったため、書類をカウンターに置いたことを失念した。 | 班員から指摘を受けて発見し、すぐに回収した。 | 書類の取り扱いなど、管理意識の低さによる。 | 課内で周知し、書類等の取り扱いに対する意識の向上、徹底を求めた。また、今回は課内であったがコピー機など課の外では書類の取り扱いにさらに注意するよう職員に周知した。 | 文書法制課 | | ○ | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」の遵守を徹底する。 | | |
| 11 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 防災課 | 災害発生時に自力で避難することが困難な在宅者で、周囲の支援が必要とする方を「避難行動要支援者」として名簿登録している。名簿は、追加、削除等の更新を半年に一度行っており、自治会長、民生委員児童委員及び地域高齢者支援センター等に配布しているが、名簿への記載漏れ、並びに名簿の誤送付及び配布先での紛失等により名簿情報が漏洩するおそれがある。 | ・年々登録数が増加しており、水防対策・不要な登録者の削除を行っているが、必要とする登録者が最大登録数を超過している。 | ・名簿への記載漏れがないよう、読み合わせ作業を2回実施している。 ・名簿提供先を誤らないよう、宛名を手書きせず、担当課で作成する名簿を活用し、印字で対応している。 ・提供先での名簿管理について、個人情報保護法による取扱いの徹底及び施設可能な場所での保管を呼びかけている。 ・更新前の名簿については、返信用封筒により防災課に返却するよう徹底している。 | ・名簿への記載漏れがないよう、読み合わせ作業を2回実施している。 ・名簿提供先を誤らないよう、宛名を手書きせず、担当課で作成する名簿を活用し、印字で対応している。 ・提供先での名簿管理について、個人情報保護法による取扱いの徹底及び施設可能な場所での保管を呼びかけている。 ・更新前の名簿については、返信用封筒により防災課に返却するよう徹底している。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」の遵守を徹底するとともに、関係団体等に対して「個人情報保護法」及び「秦野市個人情報保護条例」の内容の周知を図る。 | |
| 12 | 業務の有効性及び効率性 | IT管理 | 情報システムの障害等 | 防災課 | 水防対策メールによる自動参集体制で職員の参集を行っているが、委託契約している民間気象会社より、メールの最大登録数を30人超の登録と周知されているにもかかわらず、このシステムを導入した当初から最大登録数を超過している状況である。 | ・年々登録数が増加しており、水防対策・不要な登録者の削除を行っているが、必要とする登録者が最大登録数を超過している。 | ・民間気象会社との回数にわたる協議の結果、システムを改修することで、水防対策支援メールの遅延が起らないよう対応できることとなった(30年度以降)。 | 職員が参集が遅れることで、水害への対策が不十分となる可能性があり、避難の遅れによる被災のおそれがある。共同利用のシステムで上限人数を超過する登録は、本市以外の他のユーザーにもメール遅延等の影響を及ぼすおそれがある。 | 情報政策課 | | ○ | | | ○ | | | ○ | システムの利用は、推奨される範囲内で行うことを徹底する。共同利用するシステムでは、他のユーザに与える影響にも配慮する。 | | |
| 13 | — | — | — | くらし安全課 | 記載なし | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | |
| 14 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 財政課 | 交付税検査時の会場(会議室)確保漏れ。 | 他課との調整により会場(会議室)を譲ってもらい確保した。 | 業務マニュアルが無く、検査が2年ごとの実施となるため業務の流れが確立されていない。また、提出書類等の確認は複数人で十分行っていたが、簡易な事務作業については、担当者1人だけで作業をしてしまっていた。 | 他の事務も含め、チェック式の業務マニュアルを作成するとともに、課内会議時に準備状況の確認(進行管理)することとした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | 市役所への信頼が低下する。予定した会議が開催できない可能性が生じる。 | | ○ | 管理職による確認を行う。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | | |
| 15 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 資産経営課 | 外部団体のイベントでの使用時(土日)に、公用車が停まったままであった。 | 土曜日出勤の職員が合鍵で車両を移動した。 | 外部に貸す場合は、公用車移動、場所の確保を行う主体がないため庁舎管理担当で行うしかないが、その認識が無かったため。 | 外部貸しの場合の手続きフローを確立すると共に、警備員、職員(経験上覚えられているケースなど)との情報共有、連携を図る。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | イベント開催スケジュールの変更など、イベントへの影響や不利益が生じる。イベント開催の中止につながる恐れがある。 | | ○ | 管理職による確認を行う。担当課の講じた措置のとおり対応する。前日の夕方、事前に確認作業を行う。 | | |
| 16 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 資産経営課 | 各課での会議室使用時に、予約のバッティングが起こった。 | 幸い、空いている会議室があり事なきを得た。 | 予約管理のミス。 | 予約簿への記入の徹底を図る。同時に、慢性的に会議室が不足しているため、効率的な運用だけでなく、適正なスペースの確保を図る。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | 会議開催に支障が生じる。 | | ○ | グループウェアのスケジュール管理機能を活用する。台帳への記載及び管理を徹底する。 | | |
| 17 | — | — | — | 契約課 | 該当なし | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | |
| 18 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 市民税課 | 市税等の滞納者の公示送達のリストにDV被害者のように公表すべきでない者が含まれている場合がある。 | 公示送達の対象者の全てを住民基本台帳画面と照合しながら確認し、公示送達をしない者を特定した。 | 公示送達の対象者リストに、住所地等の公表を行わない者であることを示す情報の記載がない | 公示送達の対象者の住民基本台帳情報(オンライン画面)との照合を強化し、公示送達対象者から確実に除くこととした。また、リストにそうした情報が掲載されない抽出方法を検討する。 | 市民相談人権課 | | ○ | | | ○ | 個人情報が漏えいする。市民に不利益を与える可能性がある。 | | ○ | 個人情報の取扱い及び管理を厳重に行うよう周知徹底を図る。年度当初に課内の勉強会を開催し、マニュアルを作成して、職員には意識づけを徹底する。 | | |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顔末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-----------------|----------|-------------|-------------|---|--|---|--|------------------|------|---|---|-----|---|--|---------------------|------------|----|---|-----------------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 19 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出カミス | 資産税課 | 証明書を発行する窓口業務で、申請者と職員とで申請内容にあった記載内容の証明発行がされているのか確認作業を行った際、職員の転記誤りが判明した。一つ間違えれば、誤った証明書を発行してしまうところだった。 | 申請者と職員との間で内容確認作業を行っていたことから、誤った証明書の発行を未然に防ぐことができた。 | 証明書を発行する職員が、証明書を発行する前に、内容について今一度確認を行う事を怠ったことが原因。 | 証明書を発行する際には、職員自身が入力内容に誤りがないかを確認することの徹底が必要。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。誤った証明書を発行した場合に、市民へ経済的、時間的に不利益を与える可能性がある。 | | | ○ | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 20 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 債権回収課 | 滞納明細書を印刷し納税相談を実施するため、本人の住所や氏名を確認したところ、他人の滞納明細を所持していたことに気づき、離席し本人の滞納明細と取り換えた。 | 他人の滞納明細書を提示する前に、職員が気づいたため、リスク発生には至らなかった。 | 市税等の納税通知書発送後は、納税相談希望者が多く、印刷された滞納明細書がそのまま放置されたことが原因と考えられる。 | 課内会議で、個人情報の管理を徹底するよう周知するとともに、印刷物が放置されている場合は、気づいた職員が、各担当に配布するようになった。 | 文書法制課 | | | ○ | ○ | | 個人情報が増える。 | | | ○ | 「棄野市個人情報保護条例」により実施機関に求められている適正な維持管理義務の周知を図る。 | |
| 21 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出カミス | 戸籍住民課 | 同一戸籍内の者に係る戸籍届出が複数発生した場合、事務処理におけるシステム上、全ての戸籍届出の記載が完了する前に証明発行ができてしまう可能性がある。 | | 通常、戸籍届出があった場合には、証明発行ができない「ロック」をかけますが、同一戸籍内の者に係る戸籍届出が複数発生した場合、事務処理におけるシステム上、一つの戸籍届出の事務処理が完了した時点で、このロックが外れてしまい証明発行が可能となるため。 | 戸籍届出が複数発生した場合に、一つの戸籍記載が完了したら、忘れずに「ロック」をするようし、時間を空けず、続けて一連の事務処理を行うようにする。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 個人情報が増える。誤った証明書を発行した場合に、市民へ経済的、時間的に不利益を与える可能性がある。 | | | ○ | 担当課の講じた措置のとおり対応する。次期システム調達の際の仕様を参考として引き継ぐ。 | |
| 22 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 戸籍住民課 | 個人番号カード交付事務において、申請・届出内容により申請者及び代理人の本人確認書類が異なるため、誤った書類で確認してしまう可能性がある。 | | 再度申請者又は代理人に正し本人確認書類を持参していただくこととなる。 | 各申請書及び届書の裏面に、当該申請・届に必要な本人確認書類の一覧を記載し、確認しながら受付できるようにした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | 個人情報が増える。 | | | ○ | マニュアルに基づき基本を励行する。 | |
| 23 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 市民相談人権課 | DV当事者同士が、同時に、当該の相談窓口を利用することがあった。現実には、当事者のうち、Aは面接相談、Bは電話相談であったり、A、Bともに面接相談であったが、面接の日がずれていたり、Aは他課、Bは当該での面接であったりするため、鉢合わせはしていない。 | 相談者には、予約なしの面接相談はできるだけ控えるように依頼し、事前の予約相談をするよう勧め、当事者が、鉢合わせをしないよう気をつけた。面接室の場所も異なる。又、両当事者の相談を同一の相談員が受けないなど、担当内での情報の共有を図った。組織体制の見直しを含め、行政経営課にリスク内容の情報提供をし、検討依頼をしている。 | 相談窓口の一元化に伴い、多様な相談を同一窓口で受け付けることとなったため、市民にとっては、スムーズな相談が出来るようになった。半面、当事者間が、窓口にて鉢合わせする可能性が高くなっていく。特に、男女に関わらず暴力や虐待などの相談、法律的な専門相談を求めている市民相談担当と女性に特化した女性相談をしている人権担当が同一の担当となったため。 | 今後、相談者には、予約なしの面接相談はできるだけ控えるように依頼し、事前の予約相談をするよう勧め、当事者が、鉢合わせをしないよう最善の注意を図る。面接室の場所も異なる。又、両当事者の相談を同一の相談員が受けないなど、担当内での情報の共有を図る。組織体制の見直しを含め、行政経営課にリスク内容の情報提供をし、庁内全体として、検討してもらえるよう再度依頼する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | | 当事者同士が現場で鉢合わせした場合、傷害事件等の重大事案に発展する可能性がある。犯罪へ発展、生命に関わる可能性が生じる。 | | | ○ | 被害者の安全確保を念頭にいた取り扱ひの励行及び情報共有の徹底を早急に図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 24 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 市民活動支援課 | 電話での問い合わせに対し、古い書類を参照してしまったり、誤った回答をしてしまうところがあった。 | 直前に気づいたため、正しい回答をすることができた。 | 新旧の情報を一緒に管理していたため。 | 古い情報は随時破棄し、常に最新のものを照会できるようにした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | 市への信頼失墜につながる。誤情報を発信する。照会者に不利益となる可能性がある。 | | | ○ | 文書の保管管理及び整理を徹底する。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 25 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 意思決定プロセスの無視 | スポーツ推進課 | 施設使用料の受け取りをシルバー人材センターがやっている。出納員の委任をしていない。 | | | (おおね)シルバーの勤務体制を見直し、特定職員(出納員)が対応できるよう改める。(サンライフ)券売機を稼働させ、シルバーが直接出納することのないよう改める。(立野庭球場)シルバー人材センターと出納員について協議する。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | 不正な会計処理が行われる。 | | | ○ | 公金の取扱い基準を遵守する。 | |
| 26 | 資産の保全 | 資産管理 | 現金の紛失 | スポーツ推進課 | 現金の保管が基準に合致していない。(おおね・サンライフ)施設備え付けの金庫に保管し、1週間～10日に1度、金融機関に入金している。(立野庭球場)シルバー人材センター従事者が自宅で保管し、1週間ごとにカルチャー事務所に持参 | | (おおね・サンライフ)一日当たりの使用料収入がほぼ基準額であり、毎日納付となるが、非効率。(立野庭球場)簡易な事務所であり、セキュリティ措置がない。事務所内に金庫等、適当な保管場所がない。 | (おおね・サンライフ)土日もあり、毎日納付には、勤務体制の見直しを要するため、納付頻度の見直しを行う(週1回～週2～3回程度)。(立野庭球場)金庫の配置、職員や金融機関による集金を検討する。 | 会計課ほか | | | | ○ | ○ | 現金紛失のおそれがある。金庫不正発生のおそれがある。 | | | ○ | 公金の取扱い基準を遵守し、金庫内に厳重に保管する。年度当初に課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。 | |
| 27 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | スポーツ推進課 | 券売機でおつりが出ないと主張される方がいた。 | 券面額の確認を行った。 | 本人が希望する金額と異なる額のボタンを押した(利用者の過誤操作)。 | 投入硬貨の認識誤りなど、券面金額でも確認できない内容の過誤を主張される場合も考えられるため、券面額により確認できない場合は、券売機を開けてお金を確認するようにする。 | 市民相談人権課 | | | | ○ | | 市への信用失墜につながる。 | | | ○ | 対応マニュアルを作成する。誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 | |
| 28 | 法令等の遵守 | 過小計上 | 過小徴収 | スポーツ推進課 | おおね公園多目的広場を使用料を払わず利用する者がいる。 | 適宜声掛けを実施し、未払い者から徴収する。 | 多目的広場入口に徴収ゲートを設置すること等が望ましいが、費用対効果の面で実現していない。友人同士での利用の場合に、先着した者は使用料を支払うが、遅れてきた者はそのまま誘われるままに入場し、未払いのケースがある。 | 事前の声掛けの実施、適宜見回りの実施。監視カメラの設置(H30) | 会計課ほか | | | | | ○ | 公共サービスの不公平が生じる。 | | | ○ | 防犯カメラを設置する。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 29 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | スポーツ推進課 | 施設での拾得金(物)の取り扱いが統一されていない。 | | | 利用者への周知方法等を施設職員に対しマニュアル化した。また、庁内統一ルールが必要ではないか。 | 行政経営課ほか | | | | | ○ | 遺失物横領につながる恐れがある。ずさんな管理の場合、紛失、窃盗等の可能性がある。 | | | ○ | 手順を標準化し、マニュアルに則した対応について周知徹底を図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。(マニュアルに保管方法、返却時の確認方法などを記載すること) | |
| 30 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 生涯学習文化振興課 | 古墳展示館展示室内に、展示準備中の重要資料やカッターナイフ等の刃物類が放置されている。 | ただちに文化財事務室内へ物品を移動した。 | 展示館にバックヤードがないため展示室で展示準備作業を行わざるを得ず、作業していた職員が電話、来客などのためその場を離れる必要があった。 | 作業スペースを片付け、作業終了ごとに何も無い状態にし、その場が来館者が自由に歩きまわることができることを再認識するようにした。また、作業中であってもその場を離れる際は危険物重要物品を片付けるよう徹底する。 | 資産経営課 | | | | | ○ | 展示品等が紛失する。 | | | ○ | 作業道具を身に付けるよう用具入れを常備し、物品は片づけを徹底する。 | |
| 31 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 生涯学習文化振興課 | 桜土手古墳公園の園路タイルにコケが発生している場所があり、雨天時に、一人の職員が滑って転倒した。状況を職場内で話すと、他にも二人、滑って転倒した職員がおり、公園利用の市民が転倒する恐れがあった。 | ただちにコケの多い場所のタイルをデッキブラシで清掃し、注意喚起の看板を設置した。 | 雨天時は滑りやすくなるという情報が、職場内で共有されておらず、危険性の認知が欠けていた。 | 次年度、園路タイル全面について、清掃予算を計上し、定期的なコケの除去をしていくこととした。 | 資産経営課 | | | | ○ | ○ | 人身事故が発生する。状況によっては公務災害発生の危険性がある。 | | | ○ | 定期的な確認、清掃を励行する。 | |
| 32 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 生涯学習文化振興課 | 桜土手古墳展示館で所蔵している資料の閲覧・複写・貸出申込書等の申請者が事務所外のコピー機周辺に置かれ、個人情報等の漏えいの可能性があった。 | 申請書を受けた担当以外の職員が申請書を回収した。 | 複数の市民等から申込があり1件1件の処理が煩雑になり、事務所外に書類を放置してしまっていた。 | 1件の事務処理を終えてから、次の対応を行うこと。または、申請書を事務所内に置き対応をすること徹底した。 | 文書法制課 | | | | | ○ | ○ | 個人情報が増える。 | | | ○ | 「棄野市文書等の取扱いに関する規程」の遵守を徹底する。 |
| 33 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 生涯学習文化振興課 | 公民館に親子連れの利用者が来館し、子ども(幼児)一人で身障者用トイレを利用したが、開閉ボタンの操作がわからず閉じ込められ、子どもがパニックになってしまった。 | 職員が、扉を強制的に開けて、子どもを救いだした。 | 幼児一人で利用したため、開閉ボタンの操作や文字の意味が分からなかったため。 | 注意書き「幼児一人の利用を禁止」を掲示する。 | 資産経営課 | | | | | ○ | 怪我や転倒等、思わぬ事故につながる。 | | | ○ | 自動ドアセンサーで幼児単独では入れないよう設定する。(注意書きは幼児には理解できないため)幼児単独で利用しないよう、周知を図る。 | |
| 34 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 公共施設における事故 | 生涯学習文化振興課 | 公民館の和室入口の上り框が両開き引き戸のすぐ内側に設置されているため、利用者が踏み転倒した。 | 上り框の上がる引き戸をロックし、直接上がることのできないよう細工した。 | 引き戸が上り框のわきに設置され、すぐ開閉できる構造であったため。 | 上り框の上がる引き戸をロックし、直接上がることのできないよう細工するとともに照明を明るくし、扉に表示をした。 | 資産経営課 | | | | | ○ | 怪我や転倒等、思わぬ事故につながる。 | | | ○ | 今後の建築設計に反映できるようフィードバックする。 | |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顔末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスクマネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 | |
|-----|-----------------|----------|-------------|--------------------|--|---|--|---|-----------------------|------|---|---|-----|---|---|---------------------|---|----|----|--|---|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | | |
| 35 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | カルチャーパーク課 | トレーニングルームに設置しているトレーニング機器の入れ替えに伴い、古い機器を撤去し、新しい機器を設置する予定であったが、入札が不調になったため、古い機器が撤去されるに留まり、20日程度利用者に不便を掛けてしまった。 | 速やかに仕様・設計を見直し、再入札を掛けて、業者を選定。その後、利用者へのサービス低下を極力防ぐために最短のスケジュールで新しいトレーニング機器の設置ができるよう手配した。 | 仕様・設計が不十分だったことから入札不調になってしまった。また、3ヶ月前から入れ替え作業のスケジュールを組み立てていたが、大規模な入れ替え作業であったため、もっと早い段階から余裕を持ったスケジュールを組み替えた。 | 業者の意見を参考にしながら、仕様・設計の確認を十分に行い、利用者である市民に影響が出ないような入れ替えスケジュールを組むようにする。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | 市民サービスや利便性の低下につながる。 | | | ○ | 適正な設計(仕様、納期、費用等)を余裕を持って行う。 適切な時期に入札執行依頼を行う。 | |
| 36 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | カルチャーパーク課 | 陸上競技場の改修工事に伴い、競技場使用禁止期間等の周知が不十分であり、課内職員でも共有されていないため、利用者へ不便を掛けてしまった。 | 利用の可否について課内で意思統一を図り、改めて利用者へ周知を行った。 | 総務担当・施設担当・管理事務所間で情報共有・連絡調整の不備。 | 各担当・受付間の情報共有・連絡調整を強化するようにした。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | | ○ | 市民サービスが低下する。 利用を予定していた市民・団体等に不利益となる可能性がある。 | | | ○ | 課内会議等の機会を設けて、情報共有する。 注意事項の事務所内での掲出等リスクの把握と注意喚起を図る。 |
| 37 | — | — | — | 文化会館 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 図書館 | 資料の汚破損の弁償について、利用者の理解を得られずトラブルになることがある。 | ・資料の汚破損の状態を確認するとともに、最初からその利用者によるものと決めつけないようにする。 ・利用者の態度を硬化させないように対応する。 ・資料の修復が可能かどうか確認する。 ・利用者の過失が判明したときには、弁償をお願いする。 | ・資料確認の際には、対応に注意する。 ・利用者が不快にならないように、話し方などを工夫する。 | ・資料の汚破損を確認する手順を決めておく。 ・汚破損があった場合の対応方針を統一する。 ・利用者に弁償を求める際の説明の仕方を定める。 ・図書館の資料は公共の財産ということを周知する。 | 市民相談人権課 | ○ | | | | ○ | | ○ | 市への信用失墜につながる。 | | | ○ | 資料の汚破損を確認する手順とともに、汚破損の弁償を求める基準を作成する。 基準に基づき、誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 正規職員のみならず、特定、臨時職員及び委託事業者等にも手順及び基準について情報共有する。 |
| 39 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 地域福祉課 | イベント開催時に、来賓(関係団体の代表者)の名前を間違えようとする。 | 受付時に渡された名刺によって、別人が来ていることが判明し、正しい名前で紹介できた。 | 招待状を送る際に、代表者の変更がないかを当該団体に確認せずに、昨年通り送付してしまっていた。 | 招待状を送る段階で、代表者に変更がないかを確認する。また、当日は受付と担当者を中心に、来賓変更がないか情報共有を徹底する。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。 関係団体との関係性悪化の可能性が ある。 | | | ○ | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 代表の変更等関係団体の運営体制の変更時には常に連絡をもらうなどの体制を充実させる。 |
| 40 | 経営体リスク(その他のリスク) | その他 | 職員と住民間トラブル | 生活福祉課 | 相談者が大声を出し、職員等を恫喝した場合に、その職員等の身の安全を守る必要がある。 | | ・相談者が、突然豹変する場合がある。 | ・相談者が大声を出した時点で、大勢の職員で加勢し、職員等を孤立させることのないようにする。 ・生活専門相談員にすぐ来てもらう連絡する。 | 人事課 広報課 市民相談人権課 | ○ | | | | | | ○ | 職員が身の危険を感じるとともに、傷害事件が発生する。 不当な圧力に屈して、要求に応じる。 市民の信頼を失う。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | | | ○ | 危機管理対応マニュアルを作成し活用する。 定期的な職場内研修を実施する。 不測の事態に対応する事務処理の標準化を図る。 |
| 41 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 生活福祉課 | 生活保護費(扶助費)が二重に支払われる可能性がある。 | | ・ケースワーカーの勘違いや入力誤り。 | ・前月と当月の支給額の差額がわかるチェックリストを作成し、ケースワーカーと経理担当が確認することとした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。 不適切な公金の支出につながる可能性が ある。 | | | ○ | 手順を標準化し、事務処理マニュアルを作成する。 負担軽減のため、論理的な関心によるエラーリストを作成してチェックを行う。 |
| 42 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 障害福祉課 | 自立支援医療費(精神通院)支給認定申請書について、添付が必要な書類の写しがないため受理できない旨の説明をしたところ申請者が大きな声を出すなど激高 | 窓口対応者をすぐに交代し、申請者を落ち着かせ、再度申請に来庁するとの約束を取り付けた。 | 最初に対応した職員もきちんと話をしていたが、添付書類の不足により再度の来庁が必要となったため関係もあり申請者が大きな声を出すなどの状況が生じた。 | 精神障害の特性を勘案し、丁寧な対応を行うよう課内研修をおこなった。 | 市民相談人権課 | ○ | | | | | ○ | ○ | 職員が身の危険を感じるとともに、傷害事件が発生する。 市民の信頼を失う。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | | | ○ | 危機管理対応マニュアルを作成し活用する。 課内の共通理解を図る。 定期的な職場内研修を実施する。 |
| 43 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 高齢介護課 | 窓口で家族だと名乗る者が、住民登録外住所の閲覧制限がある被保険者について問い合わせしてきた。 | 対応した職員と別の職員が住民登録外住所の閲覧制限がある被保険者だと気付いた。 | | 住民登録外住所の閲覧制限がある被保険者については、情報の取扱いに注意するように、改めて担当内で周知した。 | 市民相談人権課 | | | ○ | | | | ○ | 個人情報の漏えいする。 市民に不利益となる可能性がある。 | | | ○ | 個人情報の取扱い及び管理を厳重に行うよう周知徹底を図る。 年度当初に課内の勉強会を開催し、マニュアルを作成して、職員には意識づけを徹底する。 |
| 44 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 高齢介護課 | 敬老事業の対象者抽出を情報政策課に依頼する際、対象者に漏れがあった。 | 別の職員が人数が少ないことに気づき、再度対象者の抽出を行った。 | ダブルチェック等の不足。 | 担当者による複数回のチェックに加え、別の職員と協力し、ダブルチェック等を行うよう周知した。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | | ○ | 市への信頼失墜につながる。 市民に不利益となる可能性がある。 | | | ○ | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 依頼する抽出仕様の作成にあたっては正確性を期すためのチェックを行う。 |
| 45 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 高齢介護課 | 複数の団体へ支払いを行う際に、1件団体の提出書類が遅れていたため、他の団体への支払いも遅くなってしまった。 | 提出の遅れていた団体を除き、支払いを行った。 | ・団体への提出を促す声掛けが足りなかった。 ・提出の遅れていた団体を除き、支払判断が遅かった。 | 提出期限に近づいた際に、再度提出日の連絡を行う。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。 事務事業が停滞する。 市民サービスの質が低下する。 | | | ○ | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 |
| 46 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 高齢介護課 | 予算の執行状況をその都度確認しなかったため、支払いが遅くなってしまった。 | 何とか期限内に支払いを行った。 | 予算執行状況の確認の遅れ。 | こまめに執行状況の確認を行う。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。 | | | ○ | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 |
| 47 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 国保年金課 後期高齢者医療担当 | 個人情報記載されている書類はシュレッダー処理をしているが、市民から提出された申請書の添付資料が誤って処分されることであった。 | シュレッダーする職員が気づき処分を免れた。 | 封書により書類が提出されたが、同封されていた書類の確認不足により、封筒の中に書類が残っていた。 | 市民等から提出された封書等については、必ず中が空であることの再確認を徹底する。 | 文書法制課 | | | ○ | | | ○ | ○ | 文書の紛失につながるおそれがある。 | | | ○ | 文書を廃棄する際、あらかじめ内容を確認するよう徹底する。 |
| 48 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 国保年金課 国民年金担当 | 窓口で提出される可能性がある届書や請求書は約90種類あるが、その中には頻度が少ないものがあり、ベテラン職員でも扱ったことがないものも存在する。また届書等にマイナンバーを記載することにより、従来添付が必要とされた書類が省略できることがあり(同じ届書等でも届出者の属性によって異なる。)それぞれの書類を受け取る時の対応が難しくなる。 | 基本的な事項については対応方法を定め、レアケースについてはその都度確認しながら対応することにより、提出者が不利益にならないように努める。またレアケースを扱ったときは班内で情報を共有し、次回の機会に備える。 | 3月5日から全国一斉にマイナンバーの提出が可能となったこと。また従前どおりの提出方法も認められていることが、対応をより難しくさせている。 | マイナンバーを記載することによるメリット(添付書類の省略等)を説明しつつ、従前の取り扱いも可能なことを提出者に説明し、基本的には提出者の意向に沿ったかたちで受け付ける。 | 行政経営課ほか | | | | ○ | | | ○ | 市への信頼失墜につながる。 誤った手続きにより市民に不利益となる可能性がある。 | | | ○ | 課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 関係法令の理解を深め、課内で共有する。 担当課の講じた措置のとおり対応する。 |
| 49 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 国保年金課 国民年金担当 | 始業時刻前に正面入口を開錠しているため、無人の事務室に市民等が来ていることがあり、個人情報が含まれた書類等の管理上懸念がある。(国民年金担当) | 始業時刻まで開錠しないことで、容易に解決できる。 | 無人の事務室内に自由に立ち入ることができること。 | | 文書法制課 | | | | ○ | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | | ○ | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、文書のキャビネットへの保管を徹底する。 |
| 50 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 子育て支援課 | 減免対象者の確認について、不要な情報が、担当外の職員に目について、個人情報の提供は必要最小限の把握にとどめるべきで、漏洩のリスクがある。(共通) | 担当者宛への直接送付を依頼することで、漏洩のリスクに対処した。 | 上下水道局から減免対象者の確認のため、課宛に名簿が送付されているため。 | 「リスクへの対応・顔末等」と同様。 | 文書法制課 | | | | ○ | | | ○ | 個人情報の漏えいする。 | | | ○ | 他課と個人情報をやり取りする際には、内容及び提供先について、最小限の範囲にとどめるよう徹底する。 |
| 51 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 子育て支援課 | 個人情報を印刷する場合があります。書類が、退庁時に、プリンターに印刷された状態、第三者の目に触れるリスクがある。(共通) | 1 印刷した本人が、確実に書類を取り出す。 2 退庁時に、最後の職員が、プリンターを確認し、印刷したままになっていないか確認する。あった場合は、見つけた職員が保管し、翌日、課内で確認する。 | 本人による印刷書類の確認、また退庁時のプリンターの確認ができていなかったため。 | 課内職員に「リスクへの対応・顔末等」に関して徹底するよう周知した。 | 文書法制課 | ○ | | | | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | | ○ | 事務室内プリンターへの出力物は、印刷者が責任を持って速やかに回収するよう徹底する。 |
| 52 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 子育て支援課 | 電話、webメールでの問い合わせに対する回答に関するリスク(個人情報の漏えい) (共通、主に児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 氏名、住所、生年月日等で可能な限り本人確認のうえ、折り返し対応を基本とするが、家族構成や収入状況など、個人情報に係る内容については電話やメールでは答えられないこと。 夫婦、親子で住所が異なる場合なども想定し慎重に対応する。 | できる限り正確かつ詳細な情報を伝えるよう努めていたため。 | 課内職員に「リスクへの対応・顔末等」に関して徹底するよう周知した。 | 文書法制課 | | | | ○ | | | ○ | 個人情報の漏えいする。 | | | ○ | 問合せ者の本人確認を徹底するとともに、個人情報は本人のものである認識の周知を図る。 |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顛末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 | |
|-----|-----------------|----------|--------------|-------------|--|---|--|---|-----------------------|------|---|---|-----|---|---|--|---------------------------------|----|----|---|---|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | | |
| 53 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 郵送、送信時の相手先誤り | 子育て支援課 | 申請者へ通知書を送付する際において、通知書に記載したあて先(氏名)と、封筒に記載した住所・氏名が相違してしまうリスクがある。(ファミリー・サポート・センター利用料助成制度、私立幼稚園就園奨励費補助金交付事務、児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 可能な限り封筒を使用する。やむを得ず別業となる場合には複数の職員により確認し、通知文と宛名に間違いがないように留意する。 | 複数の申請者について同じ日にまとめて「助成決定(却下)通知書」を封書により通知することがあったため。また、窓付き封筒を用いていないため。 | 課内職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう周知した。 | 文書法制課 | ○ | | | | | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | | 郵送物の発送に当たっては、宛先及び内容物の確認を二重に行う。 | |
| 54 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 子育て支援課 | 氏名に外字が含まれる場合の文字化けが生じるリスクがある。(私立幼稚園就園奨励費補助金交付事務) | 印刷した通知文を担当者の目でチェックするとともに、複数の職員でチェックする。 | 文字化けに対応するソフトがインストールされていなかったため。 | 文字化けに対応するソフトがインストールした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市民感情が悪化する。 | ○ | | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。使用するツールが求める機能を備えているかのチェックを的確に行う。 | |
| 55 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 子育て支援課 | 個人情報、施設情報書類の紛失するリスクがある。(児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援、指導監査、子どもの居場所づくり事業) | 申請者及び施設ごとに書類をまとめ、鍵のかかる書庫に保管する。なるべく早く決裁を取り情報を必要な機関に送付することで、リスクを回避する。 | 鍵のかかる書庫での書類の保管が徹底できていないため。 | 課内職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう周知した。 | 文書法制課 | | ○ | | | ○ | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、文書のキャビネットへの保管を徹底する。 | |
| 56 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 意思決定プロセスの無視 | 子育て支援課 | 起案を伴わない認定・却下等の行政処分によるリスクがある。(児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 必ず起案と突合して通知する。 | 起案を伴わないため、確認の不備が生じていたため。 | 担当職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう伝えた。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 個人情報が漏洩する。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | |
| 57 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 子育て支援課 | 申請、請求提出漏れによる不受給のリスクがある。(児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 広報やホームページによる勧奨を行う。 | 周知不足が徹底できていなかったため。 | 担当職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう伝えた。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。事業の運用に関する漏れ・不備が無い点検を行う。 | |
| 58 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 子育て支援課 | 審査時の錯誤等による誤った認定、却下によるリスクがある。(児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 必ず複数の職員によりチェックする。 | 複数の職員によるチェックが徹底できていなかったため。 | 担当職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう伝えた。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | |
| 59 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 子育て支援課 | 書類の不備に起因する受給対象者の不利益(通知漏れ等)が生じるリスクがある。(児童手当費、児童扶養手当費、小児医療費助成、ひとり親家庭等医療費助成、母子父子支援) | 不備がある者の情報を複数の職員で共有し、てん末を見届けること | 複数の職員による情報の共有ができていなかったため。 | 担当職員に「リスクへの対応・顛末等」に関して徹底するよう伝えた。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | |
| 60 | 資産の保全 | 資産管理 | 現金の紛失 | 保育こども園課 | 保育料を窓口で徴収する際、現金を受け取ったはずが、紛失してしまった。 | 執務室内を探したが見つからず、当日、保育料の支払いを受けた本人から、支払ったはずの現金を誤って持ち帰ってしまったとの連絡を受け、無事に現金を徴収することができた。 | 保育料として支払われた現金については、お釣りの必要が生じたが、つり銭の用意をするため受け取った現金を窓口に置いたままその場を離れてしまった。現金を徴収することができた。 | 窓口で現金を受け取ったときは、受け取った現金とつり銭として渡す現金を別用意をするため受け取った現金を窓口に置いたままその場を離れてしまった。金庫にしまうことを徹底した。 | 会計課ほか | | | | | ○ | | 現金の紛失の恐れがある。市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。公金の取扱い規程を遵守し、金庫内に厳重に保管する。年度当初に課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。 | |
| 61 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 保育こども園課 | 児童ホームを休室または退室する際、利用料の還付が発生する可能性がある。その際、保護者に口座登録用紙の提出を郵送で依頼するが、口座登録用紙を同封し忘れ依頼文のみ封入し郵送しようとした。 | 担当者が封入作業後、口座登録用紙の入れ忘れが発覚したため、郵送手続きを中止し、再度封入作業を行い、郵送した。 | 封入する過程において、チェックが不十分ため本事業が発生した。 | 発送する作業工程の際に、再度担当者が確認するとともに、別の職員の確認を徹底し、ダブルチェック体制を行うこととした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |
| 62 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | こども育成課 | 児童相談の継続指導ケースについて、前年度からの受理であるが、保護者からの相談希望がないため、進行管理ができていないものがあった。 | 前年度から対応し、終了できていないケースについて、担当者別にケースをリスト出力し、進行を確認。必要な最終処理を実施した。 | 保護者からの相談希望がなく、継続相談がない場合に対応できないことがあり、進行管理ができない。 | 毎月、担当者ごとのリストにより、ケース対応の確認をし、保護者への連絡、最終等必要な処理をしていく。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 児童の生命身体が危険にさらされ、児童の安全確認・安全確保ができなくなる可能性がある。市民に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 課内会議等の機会を設けて、情報共有と引継ぎを徹底する。個人情報の管理との兼ね合いもあるが、全ケースの対応状況を一括管理(一覧表記等)する仕組みを工夫する。 | |
| 63 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | こども育成課 | 担当者が過休日で休んでいたため、必要な文書を探し出すのに時間がかかった。 | 文書の整理が徹底されていなかったため、文書を探し出すのに時間がかかった。 | 文書の整理整頓などが怠っていたため、適切な場所の文書保管ができていなかった。 | 定期的な保管文書の整理整頓を行い、適正な事務執行が行えるよう職場環境を整える。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | | 文書散逸による個人情報の漏洩のおそれ。事務処理が遅滞する。 | ○ | | | 定期的な保管文書の整理整頓や見直しを行い、適正な事務執行を行うよう職場環境を整える。担当課の講じた措置と合わせて、職員の意識啓発を図る。 | |
| 64 | — | — | — | 健康づくり課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 65 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 環境保全課 | 所管施設の設備が耐用年数を過ぎて使用していたために故障してしまった。当初予算作成時には想定していなかったため費用が不足してしまい、交換までに時間が保り施設利用者にはばらばらの間不快な思いをさせてしまった。 | 流用等により費用を確保し交換を行った。 | 設備の導入時期や耐用年数を把握していなかったため。 | 設備の導入時期や耐用年数を把握すると共に設備点検をこれまで以上にを行い、来年度以降の予算編成の際には計画的な買い替えを実施していく。 | 資産経営課 | | ○ | | | | ○ | | 利用者に不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 適切な施設管理の徹底を図る。課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。 |
| 66 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 環境保全課 | 県からの表彰に関する照会通知を庶務担当者が見落とし、表彰該当事業所が必要書類を作成する期間が短くなってしまった。 | 県へ必要書類の提出期限の猶予をもらい事なきを得た | 庶務担当者にメールチェックをすべて任せてしまっていた。 | 全員でメールを確認し、お互いに声を掛け合って、処理が滞らないようにしている。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 67 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 環境保全課 | 事業者から相談のあった鳥類の被害について、鳥の種類や被害状況の十分な確認をせずに、捕獲許可の手続きを説明した。 | 再度、聞き取りを行い、現地確認をした上で、忌避(防除)対策を助言し、改善がなければ、捕獲許可も止むを得ないことを説明し、了解を得た。 | 担当内で、鳥獣被害に対する市民等への説明について、共通認識ができていなかった。 | 野生鳥獣の被害に対する対応は、防除が基本であり、現地確認等被害状況も勘案しながら、止むを得ない場合は、捕獲許可の申請をしてもらう事務の流れを担当内で再確認した。被害の相談に全く同じ事例はないが、日ごろから過去の「問合せ対応のデータ」を参照するなど、日ごろの情報共有によるスキルアップに努めることとした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 法令違反等を誘発する可能性がある。 | ○ | | | 事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 | |
| 68 | 経営体リスク(その他のリスク) | その他 | 職員と住民間トラブル | 環境資源対策課 | 【委託事業者のトラブル】ごみ収集委託業者が収集作業車を運転中、市民と交通トラブルを引き起こした。 | 委託業者と交通トラブルを起こした市民からの通報で発覚し、委託業者の暴言や威嚇行動に対する苦情であった。委託業者に厳重に指導する旨を説明し了承した。 | 委託業者の自覚欠如・市民に対する接遇力の低下 | 複数ある委託業者に対し、仕様書に基づいて市民に対して親切に対応するよう文書通知を行った。 | 人事課 広報課 市民相談人権課 | ○ | | | | ○ | | 市民との交通トラブルが発生したとしても、市側が把握できない。市への信頼失墜につながる。対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | ○ | | | 委託事業に対し、定期的な連絡調整をし、交通ルールの遵守、丁寧な説明、対応などの意識づけを行う。事業者に対し周知啓発の徹底を図る。 | |
| 69 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 環境資源対策課 | 【不十分な引継ぎ】高齢者や障害者等を対象に実施しているほほえみ収集において、正常に収集されない状況があった。 | 施設から退所して在宅生活を再開したが、ごみの収集に来ないとの連絡があまりなかった。収集作業員に無縁連絡し収集対応を行った。結果として、高齢者等の事故には至らなかった。 | ケアマネージャーから退所した旨の連絡を受けた事務員が担当者に引継ぎをしなかったため、収集作業員への伝達が行われなかった。 | 班内で話し合いを行い、受付票を作成し、電話対応の際に記入することで、伝達漏れを防ぐようにした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | | 市民サービスが低下する。市への信頼失墜につながる。市民の生命に関わる可能性がある。 | ○ | | | 課内の勉強会を開催し、職員に意識づけを徹底する。事務処理の標準化により、引継ぎを徹底する。 | |
| 70 | — | — | — | 森林づくり課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 71 | — | — | — | 農産課 | 記載なし | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 72 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 産業政策課 | 補助金事務の適正な執行に務める必要がある。 | 記入漏れ等があった場合には起案者に対して注意喚起をした。 | 補助金事務量が比較的多い。 | 担当者同士での確認など、多くの目で確認するチェック体制を築く。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。交付先への不利益となる可能性がある。 | ○ | | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。手順を標準化し、起案の雛形やチェック項目の一覧等を作成する。 |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顛末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|--|---|--|---|----------------------|------|---|---|-----|---|---|---|------------|----|---|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | 容易 | |
| 73 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 観光課 | 民間企業等が発行する媒体において、情報提供をし、記事掲載をしてもう際に、誤った情報や掲載に配慮が必要な情報が事前確認及び事前連絡なく掲載されてしまった。 | ①誤掲載については、発行後に掲載誌を確認し、気づいたため、フリーペーパー設置場所に正誤表を掲示してもらった。 ②関係者への説明を発行元からしてもらった。 | ①原稿を確認し、FAXで修正依頼をしたが、担当者が数字を読み違えてしまい、その後訂正校の送付がなく、発行されてしまった。 ②記事についてはもともと関係者への確認をしないとの体制をとっていた企業であったため、写真提供のみを行い、校正の機会がなかった。同社の別部署とも連携した取り組みであったが、企業内の情報共有がなされていなかった。 | ①FAX等で原稿の修正を依頼した際には、電話でも確認をし、修正稿の送付を依頼する。 ②情報誌等に情報提供をした際には、原稿の事前確認を依頼する。 | 文書法制課 | | ○ | | | ○ | | 関係者に通常業務以外の負担が生じる。 | ○ | | 情報提供先の印刷物であっても、最終原稿を確認するよう見直しを図る。 | |
| 74 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 観光課 弘法の里湯 | 利用者が電話にて、貸切家族風呂を予約した後キャンセルされ、その後、キャンセルした利用日に来館した。たまたま、利用希望時間の貸切家族風呂が当日キャンセルになり、上手く利用が入って事なきを得た。 | 受付で、利用者からのキャンセルを電話で受けていることを説明し、利用者が納得しなかったため、支配人が具体的な状況を説明して理解させた。 | 利用者が、弘法の里湯の常連の利用者であり、本人がキャンセルした日と他の利用日を勘違いして生じたもの。 | 利用者には、以前にキャンセルの電話で受けた場合は、利用者に復唱して再度確認している。また、その旨を記入できるように受付簿の用紙を改善した。 | 市民相談人権課 | | ○ | | | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | ○ | | 誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 トラブル事例を、正規職員のみならず、特定、臨時、委託事業者等と情報共有する。 | |
| 75 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 建設管理課 | 道路、水路、公園等に対する要望・苦情の処理を怠った。 | 市民から受けた要望・苦情に対応することなく、日数が経過して市民に迷惑をかけた。 | 要望・苦情を受けた職員しかその案件の存在を知らなかったため、組織として未対応の事実を把握していない。 | 要望・苦情案件を一元管理できるように、共有ホルダー上に一覧表を設け、処理日数が経過している案件等の確認を定期的に行う。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 市への信頼失墜につながる。 内容によっては市民が不利益や損害を被るおそれがある。 | ○ | | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 受付簿(一覧表)で受付・対応状況を課内で共有し、進捗管理を行う。 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と意識づけを徹底する。 | |
| 76 | 財務報告の信頼性 | 不正確な金額による計上 | 支払誤り | 建設管理課 | 出張旅費を過大に支出してしまっった。 | 予算不足による流用を行う際に発覚。その後の支出を調整することで対応した。 | 通勤届の電子申請が反映されておらず、定期区分間の旅費が過大に支出されてしまった。 | 通勤届の電子申請がされているかを改めて確認するよう課内に指示した。申請をする際はシステムを過信せず必ず金額のチェックを行う。 | 会計課ほか | | | ○ | | ○ | | 事務事業が遅滞する。 市への信頼失墜につながる。 | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 77 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 道路整備課 | 通常業務において、内部や外部に提出義務のある書類について、担当者が忘れてしまったり、そもそも提出する必要性の認識がないことから、トラブルが起こる可能性がある。 | ・早急な書類の作成 ・関係機関への連絡対応 | 提出書類のチェックリストやマニュアルがいたため、担当が忘れていた場合、そのままになってしまう。 | ・チェックリストの作成 ・担当内での意識改革 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 事務事業に遅滞が生じる。 市への信頼失墜につながる。 内容によっては法令違反等のおそれがある。 | ○ | | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 課内の勉強会を開催し、マニュアルを作成して、職員には意識づけを徹底する。 | |
| 78 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 道路整備課 | 工事発注の際に、設計書の適用日の間違え | 契約課でのチェックで判明したため、設計書を訂正し、再度発注を行った。 | 締切り直前での決裁であったため、時間がとれず、チェック時に見落とししたものの。 | ・発注する際には、締切日に対して、余裕を持って執行し、しっかりとした、チェックができる時間を作る。 ・積算システムで計算を行う際には、常に採用単価を確認し、選択をすることを課内回覧等で、当人だけでなく積算を行う担当者全員に周知した。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 事務事業に遅滞が生じる。 市への信頼失墜につながる。 契約締結後に判明した場合、契約解除等の可能性がある。 | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 担当課の講じた措置と合わせて、常に時点を意識して、例外的なケースにも対応できるよう注意する。 | |
| 79 | 資産の保全 | 資産管理 | 現金の紛失 | 建築住宅課 | 家賃等の納付は、ミライエ業界については、口座振替だが、市営住宅では、口座振替よりも銀行での納付が多い状態である。しかし、当課の窓口へ納付されたもの及びやむを得ない事情で訪問徴収(原則2人に対応したものを、職員が市金庫にその日のうちに納付することになっているが、市金庫に納付できる時間が午後4時までであるため、それ以降に徴収したものは施設できるキャビネット内の手提げ金庫に保管している。 | 今後は、家賃等の収納があった場合は、手提げ金庫を会計課に預けることとするため、会計課と協議する予定だが、夜間・休日徴収したものの取扱いをどうするのかを今後の課題とする。なお、市営住宅の家賃等については、入居者への口座振替利用の推進していく。 | 入居者の経済的な事情等で、納期限内に支払うことができないなどのことから、訪問徴収を行ったり、納期限後の窓口納付は、やむを得ないものと考えている。 | 入居者への口座振替利用の推進するとともに、職員の情報の共有に努める。 | 会計課ほか | | | ○ | ○ | | | 現金の紛失のおそれがある。 公金不正発生のおそれがある。 | ○ | | 公金の取扱い基準を遵守し、金庫内に厳重に保管する。 年度当初に家内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。 | |
| 80 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 国県事業推進課 | 県道613号と県道614号が交わる東海大駅入口交差点で商業施設の開発計画がある。県道未改良部分のため開発意見として、「事業地内に歩行者溜まりとして空地確保の協力」を要請。空地確保については了承されたが、事業区域と県道境にある転落防止フェンスや擁壁などの撤去協議がされており、空地確保されているのに歩道との一体利用に支障がある状態で計画が進んでいた。 | 商業施設開発を手がける設計業者と調整しフェンス及び擁壁の撤去、場内すり付けを作業工程にいれてもらった。道路管理者の平塚土木には、県の構造物であるフェンス等を撤去する自費工事について調整を行い変更申請を事前調整をして申請した。また、建設管理課にはフェンスの廃棄作業や一部コンド二敷地内の擁壁の撤去を依頼して、歩道との段差を解消した。 | ・計画平面図と現場の確認不足。(開発によって存置される構造物を把握していなかった) ・事業者と開発建築指導課、意見をだした国県事業推進課など担当課との意思疎通不足。 | ・開発意見を出す際に、現場で計画平面図を確認する。 ・意見に対しての回答についても確認し、経過を確認。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 市への信頼失墜につながる。 計画が達成できない可能性がある。 | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 職員がどこまでやればいいのか、組織として共通認識の下で業務を行う。 | |
| 81 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 都市政策課 | 緊急連絡網のアドレス表示にミスがあった。 | 早急に記載内容を再確認した。 | 年度途中の修正の際、打ち込みミスがあったもの。 | 更新後の連絡網の再確認や防災対策等の伝達訓練を兼ねての連絡網の確認を行うなどでチェック。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 緊急時の対応が難しくなる可能性がある。 | ○ | | 作成時、複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 | |
| 82 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 都市政策課 | 作業中の際に、個人情報が含まれる文書の取扱いに注意できていないときがあった。(個人情報の漏えいにつながる恐れがある。) | 作業中の際の個人情報を含む文書の置き場所に気をつけた。 | 第三者(市民等)の目線が届いてしまう場所に置いてしまっていた。 | 日頃から文書の取扱い(作業中の位置等)に対して注意を払い、職員同士で取扱いに意識できているか目を配る習慣をつける。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 「素野市文書等の取扱いに関する規程」の遵守を徹底する。(文書法制課) | |
| 83 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 都市政策課 | 市民等が目的とする担当部署(庁舎)への案内に誤りがあった。 | 他の職員が誤りに気づき、その場で正しい執務室の位置を伝えた。 | 耐震工事等の影響により執務室(庁舎)の位置に変更が生じたため、最新の情報を把握できていなかった。 | 掲示板等で最新の執務室の情報を把握するとともに、職員同士で市民への対応に気を配る習慣をつける。 | 市民相談人権課 | | ○ | | ○ | | | 市への信頼失墜につながる。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 | ○ | | 誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 トラブル事例について正規職員のみならず、特定、臨時、委託事業者等との情報共有する。 | |
| 84 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 都市政策課 | 公用車の鍵の所在が一時的に不明になったため、業務に支障をきたすおそれがあった。 | 所在不明となった即日課内で捜索し、職員の衣服に入ったままになっていたことが判明した。 | 物品を所定の位置に戻す意識が弱く、次回使用する事を想定して行動を行わなかったこと。 | 物品が所定の位置にないことにより生じるリスクを鑑みて、職場内での使用・返却に注意を払う。 | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | | 事業に遅滞が生じる。 市への信頼失墜につながる。 | ○ | | 保管場所を徹底する。 チェック体制の強化と確認の徹底を図る。 | |
| 85 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 都市政策課 | 現場等で、一時的に公用車の外に出るような場合に、車のキーを差し込みままであったり、ドアロックを行っていないときがあった。 | キーを外し、ドアロックをする。また、その習慣を意識付ける。 | 運転者の注意不足や、すぐに戻るだろうと油断したことにより、放置してしまっていた。 | 運転者以外の者が車内に入ることができようとする要因をつくっていないかを、確認するようにする。(例：ドアロック後の二重チェック、目視等) | 資産経営課 | | ○ | | ○ | | | 公用車の盗難につながる可能性がある。 | ○ | | 適切な車両管理の徹底を図る。 課内の勉強会を開催し、職員にはかぎかけ手順も含めた意識づけを徹底する。 | |
| 86 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 都市政策課 | 地権者への通知をポスティングを行った際に、誤って隣の御宅に配布してしまっった。 | 翌日、午前中にミスに気がついたため、すぐに、回収に行き、地権者には、あらためて通知を渡した。 | 誤って配布してしまった御宅には、以前、同案件で説明に伺っており、その後、対象から外れたため、通知の必要はなかったが、説明に伺った当時の記憶と混同してしまい勘違いしてしまっった。 | 地権者御宅へ伺う際には、あらかじめ地図を確認し、しっかりと場所を把握するとともに、現地でも配布する前に、再度、確認を行い間違いないようにする。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | | | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 送付物の直接配付に当たっては、事前に地図に目印を付すとともに、現地において持参した地図で再確認したうえで配付する。 | |
| 87 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 都市整備課 | 平成12年度分権一括法の施行に伴う改正と、平成28年度の行政不服審査法の改正に伴う改正が行われていない様式があった。(課共有ファイルに保存していた様式のデータは改正内容を反映したものに修正されていた。) | 相手に出したものの教示文は正しかったこと、審査請求がなかったことから、平成28年度当初に遡って早急に改正した。 | 相手に出しているものが、様式として定められているものであるという認識が欠如していたこと。 | 同様の改正が必要となる場合には、日頃使用している通知文等から該当となるものを探すのではなく、じょうれいくん等を利用して、所管するもの全てを確認し、使用頻度の低いものであっても改正漏れのないようにすることとした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | | | 市への信頼失墜につながる。 関係者に不利益となる可能性がある。 | ○ | | 関係法令等の再確認を行い、課内で情報共有する。 担当課の講じた措置のとおり対応する。 | |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顔末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|----------|--------------|-------------|---|--|---|--|----------------------|------|---|---|-----|---|---|--|------------|----|--|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | |
| 88 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 都市整備課 | 庁舎外での会議のため、スクリーンを廊下に置いておいたが、出発する際、スクリーンがなくなっていた。 | 会議には、他の課からスクリーンを借用して対応した。廊下に置いたスクリーンが、廃棄物と間違われて回収されたため、慌てて地下に引き取りに行った。 | 市民の立入りかほとんどない場所とはいえ、不特定多数の人が立ち入る可能性がある場所であり、古紙や廃棄物を集める場所にスクリーンを置いてしまったこと。 | 盲段の保管場所と異なるところに置く場合は、不特定多数の人が立ち入らない場所に置く。やむを得ず今回のような場所に置く場合は、置く時間を最短にするのと同時に、張り紙をしておくこととした。 | 資産経営課 | | | ○ | | | ○ | 備品を紛失する。 | | ○ | 事務室内など、目の届く位置に置く。 |
| 89 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 意思決定プロセスの無視 | 都市整備課 | 事務決裁規程の確認漏れにより、部長専決のものを副市長決裁としてしまった。 | 課の中で気付き、起案文書を差し替えた。 | 対象金額によって決裁区分が異なることについての確認漏れ | 日頃から事務の根拠となる例規を確認することとした。 | 行政経営課ほか | | | ○ | | | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。規定違反の可能性がある。 | | ○ | 根拠となる関係法凍結の確認を徹底する。基本的な事務処理ミスであり、課全体で意識の啓発を図る。 |
| 90 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 都市整備課 | 申請書に割印を押し忘れた。 | 申請先で気づいたため、書類を一度持ち帰り、割印を押してから再度申請した。 | 確認漏れ | 決裁時に確認するだけでなく、実際に提出する書類を整えた後も複数人で確認することとした。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。規定違反の可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。基本的な事務処理ミスであり、課全体で意識の啓発を図る。 |
| 91 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 公共交通推進課 | 公用車を運転中に、歩道を歩いていた市民が、横断歩道を渡るようとして歩道上で止まった際、公用車の走行をそのまま続けようとしてしまった。 | 同乗者からの助言により、市民が横断歩道を渡るようすることに気付き、停止線前で停車し、市民が横断歩道を渡ることができた。 | 歩道を歩いていた市民が、横断歩道を渡るかどうかを事前に予測できなかった。 | 同乗者がいる場合は、運転者と同乗者の二人の目で、リスクの有無を注視して走行する。同乗者がいない場合は、常にリスクを予測し、いつでもリスクに対応できるよう、制限速度を守り運転する。 | 人事課 | | ○ | | | ○ | | 人身事故が発生する。 | | ○ | 安全運転について、各職場内で周知啓発を徹底する。課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と注意喚起を図る。 |
| 92 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 公共交通推進課 | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づく保存年限を過ぎても、保管されている文書が見受けられた。 | 保存年限を過ぎた文書については破棄し、ファイリングシステムに基づく適切な文書の整理を行った。 | 業務の特性上、過去の経過が分かるよう参考のために文書を保管していた。また、突発的に起こる事案もあるため、分類することが難しい文書も存在する。 | ファイリングシステムによる文書の整理を実施し、秘密文書の回収時には、保存年限を過ぎた文書を適切に破棄できるようにする。また、分類が難しい文書であっても、規程に基づく保存表紙を使用し、適切に文書を保管していく。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 新旧文書が混在することによる、保存文書の誤廃棄のおそれがある。文書保管場所を圧迫する。事務事業が遅滞する。 | | ○ | 文書管理規程遵守を徹底する。定期的に補充文書の整理整頓や見直しを行い、適正な事務執行を行うよう執務環境を整える。担当課の講じた措置と合わせて、職員の意識啓発を図る。 |
| 93 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 開発建築指導課 | まちづくり条例等に基づく協議内容の確認通知書等を作成する際、見落としにより間違った内容の書類を作成してしまっていた。 | 業者へ書類を渡す直前、誤りに気づいて差し替えた。 | 定例的な内容について、書類作成時のチェックを怠っていた。 | 班内で誤りの内容を周知すると共に、決裁時のダブルチェックを徹底することで、同様のミスが発生しないようにした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。事業者に不利益となる可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 |
| 94 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 開発建築指導課 | 建築確認に関する書類の記載事項証明書を作成する際、間違った内容の書類を作成してしまっていた。 | 交付する前にダブルチェックを実施しており、チェック者が誤りに気づいて差替えた。 | 早く発行しようとして慌てて作業したため、誤った内容で作成してしまっていた。 | 交付前のダブルチェックを徹底することで、同様のミスが発生しないようにした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。申請者に不利益となる可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 |
| 95 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 開発建築指導課 | 不動産調査等で建築基準法上の道路の種別を調べる際、道路後退済みの箇所を担当課からの情報に基づき地図にプロットしているが、その内容が誤っていたため、事実と異なる説明をしてしまった。 | 現地を確認した事業者から疑義があり調査した結果、記載の誤りが判明したため、建築確認の書類を修正したうえで申請してもらった。 | プロット時に誤って記載をしてしまった可能性が高い。 | 窓口では、疑義が生じた場合は即答せず、調査をしようとして後日回答する。またプロットする際も、ダブルチェックやいつ何に基づいて記載したかを記録するなど、正確に記載する手段を検討する。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。市民に不利益となる可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 |
| 96 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 会計課 | 担当課が債権者(金額)に誤りがある支出命令書を会計課に提出した。誤った債権者(金額)に支払をするところだった。 | 支出命令書に欠陥があったため、会計課は担当課に支出命令書を返戻した。再提出された支出命令書を審査し正しい債権者(金額)の支払いをした。 | 担当者、決裁者の確認不足。 | 会計課は担当者に、支出命令書を返戻する際に注意喚起を行っている。たびたび有る場合は、予算主任に注意喚起している。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。不正支出や支払遅れの可能性がある。 | | ○ | チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化と確認の徹底を図る。年度当初に課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。 |
| 97 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 機密情報の漏えい・紛失 | 経営総務課 | 庁舎移転の際、文書を移動するにあたって、書類の紛失や保管場所が分からなくなる。 | 庁舎移転後の書類の整理をし、どこに何があるかを把握する。 | 庁舎移転の際、書類の分類が適切にされていなかった。 | 文書の分類を適切に行い保管する。 | 文書法制課 | | | ○ | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づくファイリングを徹底する。 |
| 98 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 経営総務課 | 相手側に渡す契約書の印紙の欄に、印紙添付不要の印印をすべきであったがされていなかった。 | 押印すべき印の存在を確認し、トラブル防止のため契約書に印を確実に押すこととした。 | 事務の引継ぎ不足。 | 契約書に印を押す際に印もれがないか確認することを徹底する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | | ○ | ○ | 市への信頼失墜につながる。相手方に不利益等損害を与える可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 |
| 99 | 資産の保全 | 資産管理 | 不十分な資産管理 | 経営総務課 | 倉庫を機械警備しているが、進入した猫に反応し、警備会社が出動した。 | 進入したと思われる隙間を補修した。 | 建物の状況を十分把握できていなかった。 | 定期的な点検をする。 | 資産経営課 | | | ○ | | | ○ | 行政財産の紛失。犯罪の危険。 | | ○ | 建物の状況把握を徹底する。 |
| 100 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 経営総務課 | 予算書の損益計算書と貸借対照表の数値に誤りがあることが最終段階で見つかった。予算見積書と予算額の入力内容のチェックはできていたが、システムに数値の入力ができていなかった。 | 公営企業会計の経理部門で本来記載すべき数値でなかったが、すぐに入力内容を修正して、印刷には影響がなかった。 | 複数の職員による入力チェックと経理と財務の担当による確認が不足していた。 | 両担当で話し合いの上、確認手順や入力手順を作成する。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。市民サービスが低下する。不正確な情報の公表(情報セキュリティ:完全性違反)につながる。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 |
| 101 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 経営総務課 | 起債借入申請後、大雨により工事の繰越が必要となったため、起債借入額の満額について、支払い義務の発生が見込めなくなった。 | 工事担当課に工事完了見込みを調査させたところ、年度内の完成が見込めなくなることがわかった。すぐに借入先と調整し、借入額の変更をすることができた。 | 不測の大雨による。 | 工事担当課と起債担当課との情報共有をしっかりと行うこととした。 | 行政経営課ほか | | | | | ○ | ○ | 想定外の費用の発生。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有する。 |
| 102 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 営業課 | 「おいしい秦野の水」ペットボトル在庫管理について、採水から納品まで約1か月半程かかり、製造は20,000本が基本となるが、保管倉庫の容量は33,000本かつ、過去1か月に約20,000本の販売実績もあることから欠品となる恐れがある。 | 管理用倉庫等、他施設倉庫の活用 | 日々の在庫管理を徹底して行い、在庫予測及び販売予測を精査しながら製造を行う必要がある。現在、エクセルに在庫管理台帳を作成し、ほぼ毎日在庫確認を行い、発注に備えている。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | | ○ | ○ | 市民サービスが低下する。見込める利益を得られない可能性がある。 | | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と注意喚起を図る。 |
| 103 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 営業課 | 環境創出行為について、環境創出行為の完了検査前までに給排水設備の検査を受けるよう事前協議の中で指示しているが、その内容が施工業者に伝わっておらず、環境創出行為の完了検査直前になって、給排水設備の検査をして欲しいと無理な依頼が多々ある。 | 給排水設備の申請業者に、必要書類を早急に提出するよう求め、できる限り、早急に給排水設備の検査を実施できるように、確認連絡等を行っている。 | 環境創出行為の協議事項について、施工業者に細かく伝わっていないことが原因と考えられる。 | 事前協議の中で、施工業者まで情報を共有していただくよう指示している。また、開発建築指導課から完了検査の予定連絡があったとき、給排水設備の検査が申し込まれていない場合は、施工業者に確認連絡等を行っている。また、環境創出行為担当部署の開発建築指導課にチラシを配布していただき、業者に周知を呼び掛けている。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。市民サービスが低下する。 | | ○ | 関係課間における事務連携と情報共有を密にする。「原因」を解決する手段を検討し、踏み込んだ指導を行う。 |
| 104 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 水道施設課 | ファックスを送信する際に、番号の入力を誤ってしまった。 | 送信する前に再確認し、誤送信を防ぐことが出来た。 | | 番号入力するときは、送信前にもう一度番号を確認するための指差し確認をした。 | 文書法制課 | | ○ | | | | ○ | 情報の漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | FAX送信の際には、番号の指差し確認を徹底する。頻度の高いものは番号登録の上送信する。 |
| 105 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 機密情報の漏えい・紛失 | 水道施設課 | 作業現場において、打合せに使用する重要な書類を手で持参し、現場へ置き忘れてしまった。 | 車両に搭載した際に気づき、直ぐに現場へ向かい書類を紛失することはなかった。 | 持参した持ち物の確認を怠った。 | バックなどに入れ、いつでも持ち運べるようにし肌身離さず行動することとした。 | 文書法制課 | | | | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報漏えいにつながるおそれがある。 | | ○ | 現場において場所を移動する際には、その都度、所持品の確認をするよう徹底する。 |
| 106 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 水道施設課 | 工事の設計等にあたっては、設計者及び検算者がチェックシートを用いて、検算を行っているが、記載ミスや数値に誤りがあったケースがある。 | 設計者や検算者以外の担当者もチェックしていたことにより、間違いを発見することができた。 | 設計書の締切りに追われ、チェックが形だけになっていることがある。 | 設計者や検算者以外の担当者も設計書等を確認することにより、チェック体制の強化を図る。 | 行政経営課ほか | ○ | | | | ○ | ○ | 事務手続きを誤る。事務事業に遅滞遅滞が生じる。違算の見直しによる(契約締結後であれば)契約解除・損害賠償の支払いの可能性もある。 | | ○ | 関係部署間で情報共有する。余裕を持って正確に事務処理を行う体制の構築。 |
| 107 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 水道施設課 | 現場において、舗装の面積を測定中、突風により図面や資料が散乱してしまい、叱咤に書類を追いかけてしまった。 | 通行してきた車と接触しそうになった。 | 書類の保管方法の不備と周囲の安全確認を怠った。 | 図面などをクリアホルダーに入れ散乱防止を図る。散乱した場合は、左右を確認したうえで、行動を開始する。 | 人事課 | | ○ | | | | ○ | 重大な交通事故発生及び情報漏洩のおそれがある。 | | ○ | 各職場内での周知啓発の徹底を図る。 |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顛末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 | | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-------------|----------|--------------|-------------|--|--|---|--|----------------------|------|---|---|-----|--|--|---------------------|--|--|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | 困難 | 普通 | |
| 108 | 法令等の遵守 | 契約・経理関係 | 不適切な価格での契約 | 下水道施設課 | 委託設計において、運搬費を二重計上して運算したまま、契約を締結しそじになった。 | 契約前に運算に気がつき、委託の公告を取下げ設計書の訂正をおこなった。 | 設計書の概算を行い、複数回の訂正を行ううちに設計書が複雑になり、単価表の整合が取れなくなりました。 | 設計書の訂正を行う際は、数量計算等の作成から順序立てて行い、訂正をする。 | 契約課 | ○ | | ○ | | | 高く設定した場合、不要な支出が発生する。低く設定した場合、事務事業に遅滞が生じる。運算の見直しによる(契約締結後であれば)契約解除・損害賠償の支払いの可能性はある。 | ○ | | 概算チェックリストを作成する。余裕を持って正確に事務処理を行う体制の構築を図る。 | |
| 109 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 書類の偽造 | 下水道施設課 | 起案文章等の公文書の日付等をフレキシオンペンで記載した。 | 決裁中に気が付き、ボールペン等の消せない筆記用具で記入し直した。 | 個人的なメモ等でフレキシオンペンで使用する機会が多く、安易に使用してしまっていた。 | 課内打合せにおいて公文書にフレキシオンペンをしないように再確認した。 | 文書法制課 | ○ | | ○ | | 表記の不明瞭化や消失の恐れがある。 | ○ | | 「秦野市文書等の取扱いに関する規程」の遵守を徹底する。 | | |
| 110 | 法令等の遵守 | 事件 | 職員等の不祥事(勤務中) | 下水道施設課 | 人孔内に有害ガスが滞留している可能性があるにもかかわらず、確認をせず人孔内に入ろうとした。 | 人孔内に入る前に一緒にいた職員からガス検知器を使用するよう注意を受け、ガス検知器で安全を確認して入った。 | 慣れない職員がガスの危険性の認識が低かった。 | 課内でガス探知機を使用するよう、また使用方法等について再確認した。 | 人事課 | ○ | | ○ | | 人的被害が発生する。状況によっては公務災害発生の危険性がある。 | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と注意喚起を図る。各職場内での周知啓発の徹底を図る。 | | |
| 111 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 下水道施設課 | 窓口対応の際に来客者(業者)に対して個人情報の記載があった資料を見せそじになった。 | カウンターで見せる直前に気が付き、見せる資料を見極めたため、個人情報が含まれる資料を見せそじしなかった。 | 少しでも来客者に詳細な情報を提供しようと、親切心から、より詳細な資料を見せようとした。 | 資料等を提示する際は、個人情報の有無を確認してから行う。 | 文書法制課 | ○ | | ○ | | 個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 「秦野市個人情報保護条例」により実施機関に求められている適正な維持管理義務の周知を図る。 | | |
| 112 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 議会事務局 | 委員等の発言内容を録音するためのICレコーダーを、会議当日に準備することを忘れてしまった。 | 上司が気づき、事務室からICレコーダーを持ってきて、録音を行った。 | 会議直前まで、別会議で会議室が使用中だったため、会場準備の時間が限られていたため。 | 複数人で手分けして、準備に必要な物品の確認を行い、効率的な準備を行う。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 事務事業に遅滞が生じる。会議録の正確性に影響が生じる。 | ○ | | 課員間の情報共有により、注意喚起を図る。チェックリストを作成し、活用する。 | | |
| 113 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 議会事務局 | 本会議の音声録音するための、議場内のマイクシステムの電源を1箇所入れ忘れてしまった。 | 本会議が開会してから約20分後に1箇所電源が入っていないことに気が付き、そこから電源を入れた。結果として、音声は他のマイク等から無事に録音できていたため、大事には至らなかった。 | 通常、マイクシステムを立ち上げるまでには4箇所のスイッチを入れるが、その日は画面がすでに立ち上がっていたことで、死角にあった座席の下にあるシステムの電源確認を怠った。 | それ以降、4箇所の電源が入っているか指差し確認をするようにした。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。会議録の正確性に影響が生じる。 | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。実際に機能しているかの確認も併せて行う。 | | |
| 114 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 意思決定プロセスの無視 | 農業委員会事務局 | 事務決済や情報共有に当たり、現在農業委員会事務局の職員は二つの場所に分散しているが、文書などが片方でしか回覧されていないものが多々あった。 | | | メール送達等の手段により、確実に全員が同じ情報を共有できるようにした。 | 行政経営課ほか | ○ | | ○ | | 事務事業に遅滞が生じる。事務事業の品質が低下する。決裁が回らない職員は、知らないまま公務を行うことになる。 | ○ | | 情報共有と事務効率化との兼ね合いを考慮の上、必要なのであれば共有の重要性を職場で再確認する。特に管理監督職による決裁ルートの確認を励行する。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | | |
| 115 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 監査事務局 | 平成28年度決算審査意見書において、決算額等の記載に誤りがあり、議案提出後に担当部局からの指摘等で判明した。 | 正誤表により対応した。 | 意見書の記載内容について、複数人により複数回確認しているが、時間的制約から十分な確認ができなかったもの。 | 確認した項目と確認者、訂正箇所を明確にし、別の者が最終確認をするなど、効率よく確認作業ができる体制を整備する。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 事務事業の品質が低下する。職員の信頼の失墜。 | ○ | | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。年度当初に課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。時間的制約をなるべく受けけない執行を心がける。 | | |
| 116 | — | — | — | 選挙管理委員会事務局 | 該当なし | | | | | | | | | | | | | | |
| 117 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 不十分な引継 | 教育総務課 | 小中学校の空調設備用LPガスのバルクタンクに設置されているガス漏れ検知器の交換時期(警報部:10年、検知部:3年)及び内蔵電池の交換時期(2年6か月)を把握していなかった。 | LPガス供給契約事業者からの指摘により、検知部及び電池を交換した。 | 平成26年度に空調設備を設置しているが、交換時期について引継ぎがされていなかった。 | 各学校のガス漏れ検知器の交換時期を確認し、交換時期一覧表を作成した。また、電池については、全ての学校を一括で交換し、次回交換時期を統一した。今後は一覧表を確認のうえ、必要に応じて予算措置を行い交換をしていく。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 実施しなかった際、在校生や保護者に不信感や不安感を与える。重大事故に繋がる可能性がある。 | ○ | | 確認リストを作成し、複数職員による適度な確認を行う。年度当初に課内の勉強会を開催し、職員には意識づけを徹底する。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | | |
| 118 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 学校教育課 | 就学援助の申請書を提出したが、認定の可否の連絡が無い旨の問い合わせが過去にあった。 | 申請者が市役所の他部署に提出した書類と勘違いしていることがわかり、後日申請を受け付けた。 | 申請を受け付けた事実をすぐに確認することができなかった。 | 申請受付時には、申請者や受付者の氏名、受付日等を記入する受付書を作成のうえ必ず渡し、問い合わせがあった場合には、受付書の所持を確認することとしている。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | ・市役所に対する信頼低下、不利益等損害を与える可能性(くらし安全課) | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、リスクの把握と注意喚起を図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | | |
| 119 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 機密情報の漏えい・紛失 | 教育指導課 | 学校から送達便で送られた親展文書の一部がそのまま送達袋に残ってしまった。 | 次に使用した送達便に紛れていたこと、送付先の学校から連絡があり発見できた。 | 送達便の中身の確認が不十分だったこと。学校別親展文書専用送達袋が無いこと。 | 送達置き場には「もう一度中身の確認を」という張り紙をした。学校別親展文書専用送達袋を用意し、送達棚を使用せず、手渡しで学校関係者に渡すことを徹底した。課内会議でインシデントの報告を共有し、再発防止に努めた。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | 文書の紛失につながるおそれがある。 | ○ | | 袋の一部が透明になっているなど、中身が確認できる送達袋に切り替える。 | | |
| 120 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 教育研究所 | 個人情報が含まれる文書を印刷した後、プリンターに放置し、文書の所在が不明となった。 | 所在を確認した結果、他の文書に絡まれて、担当以外が、印刷した者に手渡した。 | 個人情報が含まれる文書を印刷し、すぐにプリンターへ取りに行かず、放置してしまっていた。 | 個人情報が含まれているものだけに限らず、印刷物は全て、印刷時にすぐにプリンターへ取りに行き、すみやかに処理をする。また、放置されている印刷物があれば、お互いに声を掛け合う。 | 文書法制課 | ○ | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。(文書法制課) | ○ | | プリンタへの出力物は、印刷者が責任を持って回収するよう徹底する。また、出力物が残っているのを発見した者は、直ちに回収するとともに、印刷者を特定し引き渡す。 | | |
| 121 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 教育研究所 | 訪問者があった時、机の上に個人情報を放置していた。 | すみやかに訪問者にカウンター近くで対応した。 | 机上の不整理。 | 机上や課内の整理整頓に心がけ、特に、個人情報に対しては厳密なルールを設ける。訪問者には、すみやかに、適切なタイミングで対応する。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 「秦野市個人情報保護条例」により実施機関に求められている適正な維持管理義務の周知を図る。 | | |
| 122 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 消防総務課 | 火災等の災害が発生した際、報道機関や個人から問合せの電話があるが、災害情報は個人情報が含まれ、職員の認識に差異があると流出の可能性がある。 | | | 問い合わせの対応窓口を一本化した上で、開示する情報をホワイトボードに書き出し、課の職員全体で共有することで、個人情報流出を防いでいる。 | 文書法制課 | ○ | | | ○ | 市への信頼失墜につながる。個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 個人情報の取扱いを職員に周知徹底する。「秦野市個人情報保護条例」により実施機関に求められている適正な維持管理義務の周知を図る。 | | |
| 123 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 消防総務課 | 職員の個人情報がかかれた書類をコピーしたところ、原本をコピー機に残してしまっていた。 | 自席に戻り確認した際に、原本がないことに気が付き、コピー機にある原本を回収した。 | 職員の個人情報を管理していることを改めて認識し、コピー等を行った際は、改めて原本と写しがあることを確認し、コピー機に用紙が残っていないことを確認するようにしている。 | | 文書法制課 | ○ | | | ○ | 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | | 原本確認等の作業手順の徹底及びKYT(危険予知訓練)の実施。コピー機に「原本の取り忘れに注意！」などの張り紙を貼付する。 | | |
| 124 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 業務上の出力ミス | 警防対策課 | はだの丹沢水無川マラソンでの市民ボランティアであるモバイルAED隊に事前に送付する書類の中で、50部庁内印刷した後誤った記載に気づいたもの。 | 訂正箇所を説明した文と一緒に送付した。 | | 庁内印刷後に資料の誤りなどに見つかったことから、1部印刷し更なる見直しを図った後、必要部数を庁内印刷することとする。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。大会の運営に支障をきたす可能性がある。誤った情報により相手方に負担が生じる。市への信頼失墜につながる。再印刷等不用品経費が発生する。 | ○ | | 課内会議や勉強会の機会を設けて、情報共有するとともに、複数の職員によるチェック体制の強化を図る。担当課の講じた措置のとおり対応する。 | | |

| No. | リスクの分類 | | | インシデント発生部課等 | インシデントの内容 | インシデントの対応・顔末等 | インシデントが発生した原因 | 再発防止のために講じた措置等 | リスク マネジメント 主管課 | 発生頻度 | | | 重大性 | | | 事故発生に伴い 想定される被害等 | 対策の 難易度 困難 普通 容易 | リスク防止のための 全庁的な対策案 |
|-----|-----------------|----------|-------------|-------------|--|---|--|--|-----------------------|------|---|---|--|---|---|---|--|----------------------|
| | 大項目 | 中項目 | 小項目 | | | | | | | 高 | 中 | 低 | 高 | 中 | 低 | | | |
| 125 | 経営体リスク(その他のリスク) | その他 | 職員と住民間トラブル | 警防対策課 | 夜間救急車の現場滞在時、走行用前照灯(ハイビーム)で停車しているため、眩しかったとの市民から意見があった。 | 時間帯と出勤場所から救急隊を割り出した。 | 救急車停車時に機関員がすれ違い用前照灯(ロービーム)にできなかった。 | 担当職員全員に、走行用前照灯(ハイビーム)で停車していると、眩惑させてしまう恐れを説明し、周囲に対して気配りをするよう指導する。 | 人事課 広報課 市民相談人権課 | | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 事象不良による交通事故発生のおそれがある。 | ○ | 誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 トラブル事例を、正規職員のみならず、特定、臨時、委託事業者等と情報共有する。 常に相手の立場に立った行動をすることを周知徹底する。 資機材等の愛護を心がけさせる(バッテリーへの負荷等)。 各職場内での周知啓発の徹底を図る。 | |
| 126 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 説明責任の欠如 | 予防課 | り災証明事務で類焼建物のり災者からの申請により、り災証明書が交付したが、数日後、焼損部分の追加を求める証明内容の変更の相談があった。 | り災に関する証明事項は、消防機関が事実を確認した記録があるもの又は確実な証拠により立証できるものとし、り災者等の申請により証明するものであり、本件は消防機関が確認していない焼損部分の証明事項の変更依頼であったが、現状が焼損したままの状態であったため、その焼損部分を確認し再発行を行うことができた。 | 類焼した建物については、外観等を確認し所有者に焼損箇所等を説明し、り災申告書により報告を求めているが、類焼建物は火災の状況により様々であることから、若干の焼損等が確認できなかった。 | り災証明事務は、り災者に対する市民サービスであることから、類焼の有無に限らず火元建物の周囲の建物所有者等に丁寧な説明を行い、焼損等を確認した場合は、現場を保存し、連絡をいただくよう再発防止に取り組む。 | 市民相談人権課 | | ○ | ○ | | 市への信頼失墜につながる。 対応に想定外の時間がかかることで、通常業務に支障をきたす。 事実誤認による相手方への不利益及びトラブルにつながる。 | ○ | 誠実かつ公平、丁寧な対応を徹底する。 トラブル事例を、正規職員のみならず、特定、臨時、委託事業者等と情報共有する。 相手方と立会いのもと、事実確認実施を徹底する。 | | |
| 127 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 進捗管理の未実施 | 情報指令課 | 毎直、課内庶務担当者が文書收受を行っているが、年度当初は、文書をバインダーに挟んだまま机上に置いておき、処理できていない状況が続いていた。また、回答・報告・提出等が必要な文書の処理期限が把握できず、依頼先から確認されることがあった。 | 回答期限が経過している場合などは、確認できた時点で依頼側の了解を得て早急な対応を行った。 | 文書取り扱いの原則である迅速・的確な処理及び対応状況の把握が不徹底であった。 | 課員全員が確認できる文書受付簿をエクセルで作成、データで管理し、ナンバーリングを行うとともに收受者を処理担当者とし、回答等が必要な文書と供覧文書とに区分し、ファイリングを行った。また、処理状況が常に把握できるよう縦書き等により徹底を図った。 | 行政経営課ほか | | ○ | | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。 市民サービスが低下する。 文書の発行元の事務に遅延が生じる。 文書の所在不明により文書の紛失につながる。 | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 担当課の講じた措置のとおりに対応し、事務の効率的な執行の徹底を図る。 規程に基づく文書の整理保存を職員に周知徹底させる。 | | |
| 128 | 業務の有効性及び効率性 | プロセス | 事前調査の未実施 | 情報指令課 | 消耗品購入時に2回の発注が、合算された請求書となり1者からの見積り徴収による随意契約額を超過する事案が発生した。 | 支払いに当たり関係課と協議し、発注期日が異なることから、それぞれの見積書を徴収し一括請求により支出したことから業者への支払いに影響はなかった。 | 購入業者の利用規約や支払方法を理解していなかった | 各職員に利用規約等の周知をすとも、支払方法の注意事項を作成、可視化し執行前に必ず確認するよう徹底した。 | 行政経営課ほか | | | ○ | ○ | 事務事業に遅滞が生じる。 契約規則違反の可能性がある。 定期監査における不備指摘。 予算の適正執行の不履行につながる。 | ○ | 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 新採用及び事務処理に不慣れな職員に対する内部研修を実施する。 事務手続き関係条例等の周知徹底及び定期的な確認を励行する。 | | |
| 129 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 警備第一課 | (取得情報の管理) 火災や救急等の災害出動で取得した情報又は調査結果のうち、傷病者の搬送先医療機関名等の個人に関する情報は、その性質から災害現場や消防署への電話での問合せに、その場で回答してしまうリスクがある。 | 問合せがあったときは、個人情報保護の対象情報であるかの識別を行って回答の有無を決定している。傷病者の搬送先医療機関名等の個人に関する情報は、その個人との関係者からの問合せが多いことから、救急業務等に関する要綱による救急搬送証明書の発行手続きと同様に申請者の身元を確認するよう指導するとともに上司に報告することを義務付けている。 | 地方公務員法及び個人情報保護条例による守秘義務や個人情報に該当するとの認識が不足していることが原因であると考えられる。 | 関係法令及び先般逗子市で発生した事件の結果等の実例について理解を深めるよう指導している。 | 文書法制課 | | ○ | ○ | 個人情報の漏えいに伴う当該市民への被害及び訴訟問題に発展した場合の市への負担につながる。 個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | 厳密な個人情報の取扱いについて、職員に周知徹底する。 「秦野市個人情報保護条例」により実施機関に求められている保有個人情報の利用及び提供の制限の周知を図る。 | | | |
| 130 | 経営体リスク(その他のリスク) | 自然災害・事故 | 火災 | 警備第一課 | (現有消防力低下の防止) 高速道路災害は、高架、トンネル及び掘削部分等構造上の特性を有するほか、道路そのものが市街地と分離し任意の場所から進入できない。また、車両の交通状況等も一般道路とは著しく異なり、消防活動上の特殊性を有し、気象条件や燃焼物によっては大規模災害に繋がり社会的影響力の高い事案に発展する可能性がある。 | 発生した災害状況によっては、県下消防相互応援協定等の応援要請による消防力の増強を図り災害事案に効果的に対応する。また、受援だけではなく、隣接消防本部管轄への迅速出動も実施している。 | 発生した災害の形態、規模、及び拡大状況等の把握と活動方針の遅れが、応援要請を実施する時期を失う一つの要因と考える。 | 新築名高速道路供用開始を見据え今以上に他都市との合同訓練等を重ね、連携と信頼関係の構築を図ることに重点を置いている。 | くらし安全課ほか | | ○ | | ○ | 大規模災害の可能性がある。 消防力の低下による防ぎよ戦術の変更に伴う隊員への負担。 週休者等の非常招集による手当支給による財政負担。 | ○ | 他機関、他官庁との連携強化を図る。 本市消防力の増強及び近隣消防本部との応援出動体制の強化を図る。 | | |
| 131 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 警備第二課 | 災害現場等で扱う個人情報は、野次馬からスマートフォンで災害現場を撮影されることにより、個人情報の流出が懸念される。 | 現在でもプライバシーの保護は実施しているが、さらなる徹底を図る必要がある。 | スマートフォンの普及により、SNS等への個人情報の投稿が容易にできてしまう。 | 秦野警察署員等、関係機関と連携の取れた現場活動を行えるよう、良好な関係の構築に努めている。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | SNSによる拡散及び活動部隊の配慮に伴う活動の遅れが生じる。 プライバシーの侵害につながるおそれがある。 | ○ | 活動警戒区域を設定し立ち入りを禁止する。 可能な範囲で負傷者等をシート等で保護する。 市民のモラルに依存せざるを得ないため、個人のプライバシー保護に関する啓発に努める。 | | |
| 132 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 警備第二課 | 個人情報に記載されている出動指令書が、消防庁舎受付内にあるオンラインプリンタに、印刷されたままになっている場合がある。 | | 個人情報に記載されている出動指令書が、来客対応を主に行う消防庁舎受付内にあるオンラインプリンタに、印刷されたままになっている場合があり、火災出動時等では庁舎1階が無人となるため。 | 災害出動時に、プリンタ内にある出動指令書を必ず回収することを、課内で周知徹底を図る。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | 市への信用失墜につながる。 文書の紛失及び個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | 災害出動時における庁舎施設の徹底を図る。 指令書を必ず持参するよう職員に周知徹底する。 プリンタへの出力物は、印刷者が責任を持って回収するよう徹底する。また、出力物が残っているのを発見した者は、直ちに回収するとともに、印刷者を特定し引き渡す。 | | |
| 133 | 法令等の遵守 | 書類・情報の管理 | 個人情報の漏えい・紛失 | 警備第二課 | 消防庁舎周辺の近隣住民へ、個人情報が含まれる出動指令が聞こえてしまう。 | | 消防庁舎周辺の住宅分譲により発生するおそれがある。 | 現在分譲中のため、再発防止については住宅建設後の状況を踏まえ、対応を講じます。 | 文書法制課 | | ○ | | ○ | 近隣住民への騒音被害。 個人情報の漏えいにつながるおそれがある。 | ○ | 指令システムによる合成音声の内容変更。 消防庁舎周辺への遮音対策を講じる。 | | |