

令和 7 年度各課等から報告されたアクシデント及びインシデント に係る評価等について

(令和 8 年 7 月 2 日 文書法制課)

令和 7 年度に報告されたアクシデント及びインシデントについて、ミスが起きた「原因」に着目し、各事例の共通項によりリスクマネジメント主管課に対応した分類に類型化しました。そのうえで、報告件数の上位 5 項目を「重点検討項目」として次のとおり評価し、各課等においてリスクの低減のために取り組んでいる事例を踏まえ、具体的な対応案を示すこととします。

重点検討項目（上位 5 項目）

順位	事例の類型	アクシデント	インシデント	合計	前年度順位
1	契約事務（類型 No. 19）	4	30	34	1
2	会計伝票処理（類型 No. 15）	11	5	16	2
3	文書管理（類型 No. 6）	2	14	16	4
4	誤記載（類型 No. 7）	9	4	13	6
5	物品管理（類型 No. 2）	3	9	12	3
上位 5 項目合計		29	62	91	
報告件数合計		65	93	158	

【参考】令和 6 年度 重点検討項目（上位 5 項目）

順位	事例の類型	アクシデント	インシデント	合計	前年度順位
1	契約事務（類型 No. 19）	9	28	37	1
2	会計伝票処理（類型 No. 15）	6	17	23	3
3	物品管理（類型 No. 2）	7	12	19	12
4	文書管理（類型 No. 6）	3	14	17	2
5	施設管理（類型 No. 1）	6	5	11	17
上位 5 項目合計		31	76	107	
報告件数合計		75	99	174	

※ アクシデント：軽微な過失等により事例が発生したもの
インシデント：リスクを認識し、未然に事例の発生を阻止したもの

1 評価の総括

(1) 報告件数について

令和7年度の報告件数は、前年度から16件の減となりました。

報告件数の内訳を見ると、アクシデントの報告件数がインシデントの報告件数に比べて少なく、アクシデントの発生に結び付くリスクを事前に認識し、その発生を回避することができている事例も多いことが分かります。

各課等から報告された事例については、全ての職員が当事者意識を持ち、同様の事例を繰り返さないための取組が必要です。

(2) 重点検討項目に対する取組について

令和6年度の重点検討項目のうち4項目（契約事務、会計伝票処理、文書管理、物品管理）が令和7年度においても重点検討項目となりました。

また、誤記載が新たに重点検討項目となりました。

事務の類型ごとの具体的な対応案は次のとおりです。

ア 契約事務

収受印の押印漏れや必要書類の不足等、契約規則等の規定に反する事務処理によるものが多く、基礎的な知識や経験の不足又は確認作業の不足により発生したものです。必要書類表を作成するなど、適正に事務処理を履行するための取組をしていますが、引き続き基礎知識の定着を図っていく必要があります。

令和7年4月1日に契約規則を改正し、物件供給契約において1者からの見積書で契約締結ができる金額を引き上げ、一定額以下の工事等の請負契約では着手届及び完成届を免除できるようにしました。改正内容については契約検査課が全庁的に通知していますが、改正や運用の変更を重ねる中で、認識誤りが起きている可能性があります。

研修等や庁内イントラネットによるクイズ形式の掲示を通じた基礎知識の定着を図っていますが、階層別研修としては、新採用職員や入庁後数年の職員を対象とした研修以降、管理職を対象とした研修まで間が空いているため、最新の契約事務についての研修を直接受けていない職員にとって、改正内容や運用変更の通知だけでは正しい知識を身に付ける機会が不足している面もあります。

全ての職場において、予算主任（各課等の課長代理等）を中心に、全職員に対して適切な周知・啓発に努め、円滑な運用に留意していく必要があります。

イ 会計伝票処理

伝票処理に当たり、納品後に請求書が送付されていないことを請求者に確認せずに支払が遅れたものや、支払処理自体を失念して支払が遅れたもののほか、誤って税抜きの金額で支払った事例が報告されました。

これらの事例をみると、直接の原因は異なるものの、共通して、請求書の内容確認や進捗確認が十分でなかったこと、また、請求書の処理について、担当者個人の管理に依存した業務運用となっていたことが背景にあると考えられます。

組織として請求書の受領から支払処理までの一連の流れを適切に管理する仕組みや、誤りが生じやすい事項を確認する仕組みを作り、複数人で確認することが必要です。

また、会計課がイントラネット掲示板により注意喚起しているにもかかわらず、担当課の残高確認の失念により公共料金の引き落とし処理に不備が生じた事例がありました。会計課では、支払日に関する掲示をイントラネットに行う等、積極的な周知を行っていますが、今後定例化することにより、効果が薄れる懸念があります。

引き続き注意喚起を行うだけでなく、伝票審査を通じて蓄積された差し戻し事例や誤りの傾向を分析し、全庁的にフィードバックする等の取組により、組織全体で再発防止に努める必要があります。

ウ 文書管理

書類の置き忘れや紛失が散見される中、国勢調査書類の落とし物が市民から通報された事例がありました。個人情報等の記載前の書類であったものの、重大な事故につながるおそれがありました。

市職員である調査員による事例であり、文書の取扱いに関する基本的な意識を持つことで防ぐことができたものと考えられ、職員一人ひとりの意識向上に努める必要があります。

また、個人情報が含まれる文書が、施錠できないキャビネットに保管されていることが情報セキュリティ監査により指摘された事例がありました。

このように、デジタル推進課が行う情報セキュリティ監査や、文書法制課が行う文書管理の実地点検によりアクシデントが起こる前に気付けたことを生かして改善につなげていくことも大切ですが、日頃から定期的な自己点検及び所属内での相互確認を実施し、情報管理意識の向上に

努めることが必要であると考えます。

エ 誤記載

各課が作成する刊行物や配布物における数値や日付、その他内容の掲載誤りが報告されました。

他の事例に比べて、アクシデントに直結しやすいため、細心の注意が必要です。既に、二重チェック等は実施されていると思いますが、それ自体が定例化してしまっているため、定期的にチェックの方法を見直すなど対策を講じる必要があります。

オ 物品管理

物品を公用車内に積載する際に、適切に固定しなかったことにより物品が窓に接触し、窓が損傷する事例が発生しました。

また、NAS（ネットワーク対応ハードディスクドライブ）について、取扱い方法の認識不足から故障させてしまった事例や、ワイヤーロック等の盗難対策がされていないことを情報セキュリティ監査で指摘された事例がありました。

物品の破損や故障、盗難は業務の支障や資産損失につながるため、年度末に実施する財務規則に基づく報告に合わせ、複数人での取扱手順の再確認及び定期的な点検を実施するなど、組織としての管理ルールを定めることが必要です。

2 各重点検討項目の課題及び全庁的な対応案

順位 1 契約事務（類型 No. 19）

具体的な事例
(1) 入札案件において設計誤り等があり、入札を中止した。 (2) 契約書に不明瞭な点があり、意図するサービスを受けられなかった。 (3) 着手届、工程表等の書類に不足があった。
共通する課題・問題点
(1) 契約事務に係る法令、規則、手順等の認識不足 (2) 積算基準や現場条件等の誤認及び確認不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【契約検査課】
(1) 研修資料の公開等により、契約事務に関する研修機会のない職員に対して、契約規則の改正内容や最新の運用を周知徹底する。 (2) 定例的な契約事務であっても、根拠となる規定に間違いがないか、毎回確認する。 (3) 不明瞭な点は、随意契約ガイドライン等を参照し、適正に契約事務を執行する。 (4) デスクトップの各種ショートカットー契約事務ー契約事務必要書類、契約執行チェックシート等を活用する。

順位 2 会計伝票処理（類型 No. 15）

具体的な事例
(1) 請求金額や口座情報を誤って起票した。 (2) 支払の処理が漏れていた。 (3) 誤って税抜きの金額で支払った。
共通する課題・問題点
(1) 請求書、振込先口座及び進捗状況の確認不足 (2) 法令、規則の認識不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【会計課】
(1) O J T、階層別研修等を通じた基礎知識の定着を図る。 (2) 案件のリスト化、支出負担行為の徹底等、担当者だけでなく、組織として支払におけるスケジュール管理や進捗の確認を行う。 (3) 自課での正確な処理方法の確認強化を図る。（予算主任、担当者）

順位 3 文書管理（類型 No. 6）

具体的な事例

- (1) 個人情報に記載された用紙を持って移動する際に、急な突風で用紙が飛ばされた。
- (2) 個人情報に記載された文書が、鍵のかかっていないキャビネットに保管されていた。
- (3) 机上やプリンタ、屋外に文書を置き忘れた。
- (4) 文書の保存先を前年度に設定して起案した。

共通する課題・問題点

- (1) 個人情報を含む文書の重要性に対する認識不足
- (2) 文書取扱ルールの不徹底（キャビネット、個別フォルダ、懸案フォルダ等の不十分な運用）
- (3) 起案文書の確認不足
- (4) 個人情報保護の観点からの定期的な点検・確認が十分に行われていなかったこと

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】

- (1) 文書の持ち運び時には、封筒やファイル等を活用し、飛散、紛失防止対策を徹底する。
- (2) 個人情報漏洩事案が重大な信用失墜につながることを再認識し、職員一人ひとりの情報管理意識の向上を図る。
- (3) 令和元年度から実施している文書の保管・保存状況に係る自己点検及び実地点検を継続し、個別指導を行う。
- (4) イン트라ネットによる周知や各課等の文書等取扱主任を対象とした庁内説明会による注意喚起を継続的に実施する。

順位 4 誤記載（類型 No. 7）

具体的な事例
(1) 広報誌、刊行物等に数値等の掲載誤りがあった。 (2) 表彰状に記載誤りがあった。
共通する課題・問題点
(1) 複数人での確認の不足 (2) 業務のスケジュール上、確認に十分な時間がとれていなかったこと
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】
(1) 「公文書の作り方」「文書の実務」「コンプライアンス」研修等の際に、公文書等の基本的事項に加え、誤記の事例を紹介し、文書作成段階での誤り発生を抑止を図る。 (2) 同一のデータに修正箇所を入力する等、確認履歴がわかるようにすることにより、特に、数値や日付等の主要箇所を複数人で確認できるようにする。

順位 5 物品管理（類型 No. 2）

具体的な事例
(1) 予定された停電時に、電源を切る対応を失念したことによりNASが故障した。 (2) NASにワイヤーロック等の盗難対策がされていないことを情報セキュリティ監査で指摘された。 (3) 車内に積載した物品の不適切な管理により車の窓を破損させた。
共通する課題・問題点
(1) 物品の取扱いやリスクに対する認識及び確認不足 (2) 組織として管理ルールを定めていないこと
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【財産管理課、デジタル推進課】
(1) 複数人で物品の取扱いについて確認する。 (2) 物品の使用時のリスクに関する注意喚起を行う。 (3) 組織として管理ルールを定め、複数人での取扱手順の再確認及び定期的な点検を実施する。

【参考】財務に関する事務についてのリスク件数

地方自治法の一部改正（令和２年４月１日施行）により、都道府県及び指定都市を対象に、「内部統制制度」が導入されました。

法で対象とする「財務に関する事務（76 件/159 件）」について、「地方公共団体による内部統制制度の導入・実施ガイドライン（平成３１年３月）」に基づき分類した場合の上位項目は次のとおりです。

事例の分類						アクション デント	インシ デント	合計
No.	目的	No.	分類	No.	リスク			
2	業務に関わる 法令等の遵守	7	契約・経理関係	0	（リスク例に該当しないもの）	4	32	36
4	資産の保全	15	資産管理	51	不十分な資産管理	10	12	22
3	財務報告等の 信頼性の確保	12	不正確な金額 による計上	42	支払誤り	6	0	6