

令和 5 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 6 年 8 月 文書法制課)

令和 5 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

No.	事例の類型	アクシデント	インシデント	合計
19	契約事務	6	32	38
6	文書管理	9	14	23
15	会計伝票処理	3	12	15
5	連絡・連携不足	5	9	14
12	誤入力	10	3	13
...	(略)	...	...	...
合計		81	99	180

【参考】令和 4 年度 重点検討項目

No.	事例の類型	アクシデント	インシデント	合計
19	契約事務	2	23	25
5	連絡・連携不足	8	13	21
20	業務に対する知識不足	10	8	18
8	誤送付	8	9	17
7	誤記載	7	9	16
...	(略)	...	...	...
合計		62	100	162

※ 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5年度の報告件数は、重点検討項目となった事務の類型を主な要因として、前年度と比較し約1割の増加となっています。

報告件数の内訳は、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、アクシデントの事例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ことが分かります。しかし、全体の報告件数及びアクシデントの報告件数が増加していること等から、インシデントの時点でそのリスクの芽を摘むための取組が更に求められます。

業務が複雑、多様化している現在、各課等から報告された事例については、全ての職員が「自分ごと」として捉え、同様の事例を繰り返さないための取組が求められます。

(2) 重点検討項目に対する取組について

令和4年度の重点検討項目のうち2項目（契約事務、連絡・連携不足）が令和5年度においても重点検討項目となりました。

また、令和3年度に重点検討項目であった、文書管理、会計伝票処理が、統合内部事務システムの導入による事務処理環境の変化に伴い、改めて重点検討項目となりました。

このほか、誤入力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。これらには潜在的なリスクが多く潜むものであるため、今後も継続して取り組む必要があります。

ア 契約事務

契約規則等の規定及び会計年度独立の原則に反する事務処理によるものであり、基礎的な知識や経験の不足により発生したものと推察されます。チェックシートを作成するなど、適正に事務処理を履行するために周知をしていますが、今後も様々な手法で基礎知識の定着を図っていく必要があります。特に、保健師や指導主事等、契約事務に慣れていない職員が所属する部署での発生が散見されます。事務担当者はもとより、課長代理や課長など、組織としてのチェック体制の強化が一層必要となっています。

イ 文書管理

事案の多くは、文書の必要事項（公印、日付）漏れ、書類の置き忘れ、

紙原本の廃棄や紛失等、文書の取扱いに関する基本的な意識の欠如により発生したものであり、文書管理システム等の導入いかんに関わらず、事務処理の根拠となる規定等を十分に理解して業務に当たるとともに、文書の作成にあつては、対面決裁を要しなくなったことによる起案内容のより一層の精査など、職員一人ひとりが改めて意識の向上に努める必要があります。

ウ 会計伝票処理

伝票処理に当たり、法令、規則の認識不足及び確認作業を怠ったものです。これらのミスは、事務処理に当たっての根拠の再確認や、適切なスケジュールの管理及び伝票の確認作業の徹底により防ぐことができるものです。チェックリスト等を作成・更新し、事務処理の改善を図っていく必要があります。

また、電子決裁の開始により、事務処理の方法が従前から変わってきます。起案者、承認者ともに、マニュアルや会計課からの通知等を改めて確認し、最新の事務処理方法を習得することが求められます。

エ 連絡・連携不足

職員間又は市民とのやり取りにおいて事案が発生する類型ですが、職員の認識不足が発端となったアクシデントも発生しています。常に積極的な情報収集などにより知識を最新の内容に更新し、市民の目線に立った、分かりやすい説明を心掛ける必要があります。

オ 誤入力

誤入力は、他の事例に比べてアクシデントに直結する可能性が非常に高いため、細心の注意が必要です。事務の性質に合った適切な方法で確認を行い、台帳やリスト作成時点で誤りを排除できるよう、所属職員で連携して複数の視点で確認を重ねるなど、根気強く取り組むことが重要です。

また、RPA等システムの活用により、職員が直接入力する機会を減らしていくことも重要です。

2 各重点検討項目の課題及び全庁的な対応案

No.19 契約事務

典型例
(1) 長期継続契約によらず、2年度にわたる契約を行った。 (2) 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) 前年度データの上書きによる内容の確認不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【契約検査課】
(1) O J T、階層別研修等を通じた基礎知識の定着を図る。 (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) 職員ポータル－契約事務の契約事務必要書類、契約執行チェックシート等を活用する。

No. 6 文書管理

典型例
(1) 請求書原本をスキャン後に廃棄していた。 (2) 通知する文書への日付の入力又は公印の押印をし忘れた。 (3) 机上やプリンタに文書を置き忘れた。
共通する課題・問題点
(1) 文書の取扱いに関する基本的な意識の欠如 (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）
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】
(1) 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。 (2) 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。

No.15 会計伝票処理

典型例

- (1) 月払いとしていた契約において、前金払により年度分を一括で支払った
- (2) 口座情報、予算科目等を誤って起票した。

共通する課題・問題点

- (1) 法令、規則の認識不足
- (2) 振込先口座に係る変更の有無、予算科目の確認不足

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) 自課での予算科目等の確認強化を図る。（予算主任、担当者）

No. 5 連絡・連携不足

典型例

- (1) 誤った内容で市民、事業者案内した。
- (2) 部局間の連携不足により事務処理の遅れが生じた。

共通する課題・問題点

- (1) 職員間（担当内、担当間）での情報共有不足
- (2) 職員間の連携不足

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課・人事課】

- (1) 職員個人での正確な内容の把握はもとより、職員間でのコミュニケーション及び意思統一を図る。
- (2) 定例のミーティングにより進捗を確認し、「業務の見える化」を進める等、「リスク低減の取組事例」を参考とした事務処理の改善を図る。

No.12 誤入力

典型例

- (1) 別人の所得状況を登録した。
- (2) 補助金の交付金額を誤って入力した。

共通する課題・問題点

- (1) 入力内容の確認不足

- (2) 担当者が「先入観」や「思い込み」による事務処理を行っている可能性があり、その場合、担当者のみの確認作業では誤りに気づきにくい。

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課、デジタル推進課】

- (1) 入力時点で誤りを排除できるよう、原本との確認を確実に行うこと、複数人で確認すること、システムを活用したチェック等、事務の性質に合った適切な確認方法を徹底する。
- (2) 確認履歴を表示（確認した職員ごとにチェック済箇所へのレ点の記入等）することにより、入力内容を複数人で確認できるようにする。

【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、都道府県及び政令市を対象に、「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（107件/180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）	5	28	33
4	資産の保全	15	資産管理	51	不十分な資産管理	7	8	15
1	業務の効率的かつ効果的な遂行	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	5	7	12
2	業務に関わる 法令等の順守	5	書類・情報の管理	0	（リスク例に該当しないもの）	8	2	10