

令和 4 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 5 年 7 月 文書法制課)

令和 4 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）

No.	事例の種類	アクシデント	インシデント	合計	前年度順位
1	契約事務	2	23	25	3
2	連絡・連携不足	8	13	21	9
3	業務に対する知識不足	10	8	18	—
4	誤送付	8	9	17	8
5	誤記載	7	9	16	1
上位 5 項目合計		35	62	97	
全体合計		62	100	162	

【参考】令和 3 年度 重点検討項目（上位 5 項目）

No.	事例の種類	アクシデント	インシデント	合計
1	誤記載	13	5	18
2	会計伝票処理	10	8	18
3	契約事務	3	15	18
4	物品管理	4	12	16
5	文書管理	3	12	15
上位 5 項目合計		33	52	85
全体合計		75	102	177

- ※ アクシデント：軽微な過失等により事例発生したもの
インシデント：リスクを認識し、未然に事例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4年度の報告件数は、令和3年度から約1割の減少となりました。しかし、令和2年度との比較では増加しているため、引き続き緊張感を持ってリスクマネジメントに努める必要があります。

報告件数の内訳は、アクシデントの報告件数が減少したことに比べ、インシデントの報告件数は増加しました。これは、インシデントの時点でリスクの芽を摘むことができ、アクシデントまで及ばなかったと捉えることができます。

令和3年度に重点検討項目であった会計伝票処理、物品管理及び文書管理の3項目が報告件数の減少により、重点検討項目から外れることとなりましたが、これは、重点検討項目となったことで、意識的にリスクマネジメントしたことによりアクシデントの減少につながったと考えられます。

全てに共通して言えることですが、リスクはあらゆる場面に潜んでいることを念頭に業務にあたることで、アクシデント及びインシデントの削減に努めることが重要です。

(2) 重点検討項目に対する取組について

令和3年度の重点検討項目のうち2項目（誤記載、契約事務）が令和4年度においても重点検討項目となりました。

また、誤送付、連絡・連携不足は、令和2年度以来、業務に対する知識不足は新たに重点検討項目となりました。

令和4年度に重点検討項目となった事務の種類のうち、連絡・連携不足、業務に対する知識不足は、職場環境によってリスクが増減する項目です。

連絡・連携不足については、職場内でのコミュニケーション及び意思統一が図られることでリスクは減少します。また、業務に対する知識不足についても同様に新任者が在籍期間の長い職員から業務に関する知識を伝授できる風通しの良い職場環境であれば、リスクを減少することができます。

そのほか、担当者が急遽業務から離れても、速やかに後任者に引継ぐことができるよう、業務のマニュアル等を作成し、全体に共有できるようにしておく必要があります。

ア 契約事務

契約規則等の規定に反する事務処理によるものであり、法令を理解していないこと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。

イ 連絡・連携不足

前年度に比べ発生件数が大きく増えています。組織内における報告・連絡・相談体制の拡充、事業者や外部団体等との綿密な調整及び市民目線に立った丁寧な説明を心掛ける必要があります。

ウ 業務に対する知識不足

担当者の事務処理の誤りなど、アクシデントが発生するまでの間に他の職員が気付くことで防ぐことができた事案が多く見受けられるため、複数の職員が関与できる体制をとる必要があります。

エ 誤送付

誤送付は、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 誤記載

定例的な事務ゆえに前例踏襲の事務処理によるものが多く、氏名の誤字や転記ミスが目立ちました。その反面、他の職員のチェックによりインシデントに留まっている事案も複数あることから、今後も複数の視点によりチェックすることが大切だと考えます。

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) 2者以上から見積書を徴すべきところを、1者による随意契約で執行した。 (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) OJT、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) グループウェア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. 5 連絡・連携不足

典型例
(1) 提出済みの書類の提出を再度求めてしまった。 (2) 工事を着手するにあたり、近隣住民への周知が行き届いていなかった。
共通する課題・問題点
(1) 職員間の連携不足 (2) 市民、事業者への説明不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課・人事課】
(1) 定例のミーティングにより各担当事務の進捗を確認し、「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。 (2) スケジュールやスペースなどグループウェアの機能の活用等により、必要な情報を共有し、引継ぐことでトラブル回避につなげる。

No.20 業務に対する知識不足

典型例
(1) 書類に不備が有るにもかかわらず、受領してしまった。 (2) 決裁区分、台帳への更新漏れなど、内部事務の誤り。
共通する課題・問題点
(1) 前例踏襲による事務処理 (2) 担当者以外が業務を把握していない状況、不十分な業務の引継ぎ
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課・人事課】
(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) 各課マニュアルを作成し、速やかに業務の引継ぎができる体制を整える。

No. 8 誤送付

典型例
(1) 本来の送付物とは別の物を送付してしまった。 (2) 対象でない人物に送付してしまった。
共通する課題・問題点
(1) 手作業による業務 (2) ぜい弱なチェック体制
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) 複数人による確認を徹底し、当番制の導入や管理職員による分担確認、確認作業の経過記録等、各課から報告のあった「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。 (2) 宛名を別に印刷する必要のない「窓付き封筒」の導入や、システムによる書類作成の自動化、封入枚数の削減等、事務改善を図る。

No. 7 誤記載

典型例

- (1) 氏名、件名、数値、日付等を誤って記載した。
- (2) データを別の文書に転記する際の誤り。

共通する課題・問題点

- (1) 過去のデータファイルを上書きして文書を作成した場合における内容の確認不足
- (2) 最新版のデータファイルと過去のデータファイルとを混在して保存していた。
- (3) 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場合、担当者だけの確認作業では誤記載があることを見抜きにくい。

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】

- (1) 「公文書のつくり方」「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) 確認履歴を表示（チェック済箇所へのレ点等）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。

【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（75件/162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	インシ	合計
No.	目的	No.	分類	No.	リスク	デント	デント	
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）	1	26	27
4	資産の保全	15	資産管理	51	不十分な資産管理	9	13	22
1	業務の効率的かつ効果的な遂行	1	プロセス	9	事前調査の未実施	1	0	1
3	財務報告等の信頼性の確保	14	分類誤りによる計上	49	システムへの科目入力ミス	0	1	1