

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント主管課	リスクマネジメントのための キーワード
1	-	-	-	③車両管理（運 転含む）	農業委員会事 務局	農地への道は細い所が多く、初めていった場合車両での乗り入れが困難な場合が多々あることか ら、無理をせず安全な場所に車両を停車し歩いて行くこととした。 また、複数人の場合、後退する場合など、一人が車両から降りて確認することにした。	財産管理課	
2	-	-	-	④スケジュール 管理	生涯学習課	東公民館は、車両交通量も多いため、通学時間を過ぎるまでの間は歩行者の多い側のゲートを閉 じて、他方から公民館に入ることはできるが通過することはできないようにした。 また、道路側の植栽の伐採などにより、見通しが良くなるようにしている。 南が丘公民館は、手の回る範囲で事前に伐採や草刈等をするように努め、勤務スケジュールも考 慮して取り取り組んでいる。	行政経営課	【職場レイアウトの工夫】
3	-	-	-	④スケジュール 管理	文化振興課	他市や庁内他課での誤送付の事案などの発生を見聞きするたびに、本課に置き換え、気を引き締 めて事務に取り組んでいる。 今後も、事例集などを活用し、所属職員の意識の醸成に努め、事故につながらないようにしてい きたい。	行政経営課	
4	-	-	-	④スケジュール 管理	監査事務局	提出及び回答期限があるものについては、担当者だけではなく、補助者等複数人で確認をするよう にした。	行政経営課	【複数人による確認】
5	-	-	-	④スケジュール 管理	環境資源対策 課	現金の取扱いについて、『公金の取扱いに関する基準』に沿った対応とするため、金融機関への納 入を週1回から週2回に変更した。	行政経営課	
6	-	-	-	④スケジュール 管理	生活環境課	【グループウェアにおけるスケジュール管理】 事業者との調整事項について、失念しそうになる事例があったことから、スケジュール管理にお いて、課員で相互に確認できるようにするため、グループウェアのスケジュールの記載の際に、主 要内容について端的に表記できるよう、記載方法を工夫することとした。	行政経営課	【処理状況の共有】
7	-	-	-	④スケジュール 管理	農業振興課	補助事業進行管理のため、進行管理表を作成し、進行管理表の確認を毎週実施している。	行政経営課	【処理状況の共有】
8	-	-	-	④スケジュール 管理	都市整備課	今年度から新たに発生した会計年度任用職員の勤務管理事務について、適切に実施するため、出勤 簿や休暇等申請簿とグループウェア上のスケジュールとの突合等、こまめな確認を行った。	行政経営課	
9	-	-	-	④スケジュール 管理	国県事業推進 課	当課応接室は来客対応のみならず、小規模の打ち合わせを行う場所となっていることから、主に建 設部内の各課を中心に多く利用されているため、各課打ち合わせの予定が重なり、急遽利用できな い状況をあらかじめ避けるために、建設部内の各職員が共有及びスケジュール登録できるように 「国県事業推進課応接室予約表」を作成・公表・運用を開始した。	行政経営課	【風通しの良い職場づくり】
10	-	-	-	④スケジュール 管理	教育指導課	インシデントとなった相談室の確保について、他課は教育指導課に相談してから予約をすることに なっているが、相談なく予約表に記入する例が見られたため、課員が記入を確認しやすい場所に予 約表を移動した。	行政経営課	【職場レイアウトの工夫】
11	-	-	-	④スケジュール 管理	予防課	今回のインシデントは、検査等で出向者が多く課内に残留していた職員数が少なく焦りが生じる 環境下であったと考える。このため、各担当のスケジュール管理について、見直しを図った。	行政経営課	【風通しの良い職場づくり】
12	-	-	-	④スケジュール 管理	消防管理課	【事務処理期限】 所属職員が閲覧できる課内の共有フォルダ内に新規フォルダを作成し、ファイル名に回答期限、 担当者名、案件名等を示したデータをそのフォルダ内に保存することで、担当者だけではなく、所 属職員全体でチェックできる体制とした。 【メール誤送信】 外部メールで送信する際には、送信先アドレスを担当者のみでの確認とはせず、所属職員同士 でチェックできる体制とした。 【庁舎見学対応時の出動体制】 庁舎見学対応時には、情報指令課へ開始及び終了連絡を行い、出動指令システムの車両動態状況 等の確認、事務室に配置している無線受令機の傍受体制も充足させ、インシデントリスク低減に努 めることとした。	行政経営課	【処理状況の共有】 【複数人による確認】
13	-	-	-	⑤連絡・連携不 足	財政課	新たに取り組んだ事例はないが、日頃から課内での情報共有や関係課との連絡を密に行い、職員 間で連携しやすい環境づくりを進め、アクシデント・インシデントの発生リスクの低減に努めてい る。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
14	-	-	-	⑤連絡・連携不 足	広報広聴課	今年度から新たに取り組んだ事例はないが、引き続き各課等に設置している広報広聴担当者、 校正の在り方や注意点など各課等への周知を徹底した。	行政経営課 人事課	
15	-	-	-	⑤連絡・連携不 足	秘書課	今年度からの新たな取組み事例はないが、課内での情報共有及び他課との連携を密にし、風通し の良い環境づくりに努め、リスク低減につなげていきたい。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】

No.						事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント主管課	リスクマネジメントのための キーワード	
16		-		-		-	⑤連絡・連携不足	人事課	指摘事項について情報共有するとともに、基本である規則などの根拠法令を確認しながら事務を進めるよう課内会議等で周知を行った。	行政経営課 人事課	
17		-		-		-	⑤連絡・連携不足	財産管理課	アクシデント等が発生した場合には、速やかに上司に報告できる環境を構築し、上司を含め職員間で連携しやすい職場環境により、アクシデント等の発生リスクの低減に努めた。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
18		-		-		-	⑤連絡・連携不足	デジタル推進課	今回の事案を踏まえ、本課の共通的な事務マニュアルに注意が必要な事例を追記し、課内で認識の共有化を図った。加えて、契約案件の支払確認一覧表に法令及び財務規則に抵触していないかの確認覧を設け、再発防止を徹底した。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
19		-		-		-	⑤連絡・連携不足	市民税課	システム改修や金融機関との調整などの進捗状況を課内で把握しつつ、課内及び関係各課との情報共有を図り、事業の遅延及び事務誤りを防ぐ取り組みに努めた。 また事務の確認については職員複数人で確認すること、確認の際に慢心することなく注視することよう再認識した。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】 【複数人による確認】
20		-		-		-	⑤連絡・連携不足	債権回収課	各職員が担当業務等を遂行する中で、発見したインシデントは、直ちに上司へ報告できる風通しの良い職場環境を構築し、また、職員全員が問題意識、共通認識を持つよう課内会議等で啓蒙している。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
21		-		-		-	⑤連絡・連携不足	防災課	作業等に伴う出向時は、出来る限り2名以上で行うよう心掛けるとともに、車両の後退時には、天候に限らず左右の窓を開けて、誘導員と意思疎通を図ったうえで、声及び手ぶりによる車両誘導を行い、事故防止の徹底を図っている。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
22		-		-		-	⑤連絡・連携不足	市民相談人権課	朝の担当内ミーティングで、各自の予定を把握し合うと共に、相談予約者についても、課員で情報共有を密に行い、全員で把握するようにした。	行政経営課 人事課	
23		-		-		-	⑤連絡・連携不足	スポーツ推進課	複数人での業務従事の継続実施、再チェックの徹底は継続して実施していくとともに、文書管理システム導入後、紙書類の軽減となったことから、各職員が机上の整理整頓を実施し、リスクの回避となるよう取り組んでいる。	行政経営課 人事課	
24		-		-		-	⑤連絡・連携不足	図書館	新規の取り組み事例は特に無いが、昨年度に引き続きグループウェアの「メッセージ」機能の活用により、不規則な勤務体制で入れ違いになってしまう職員同士の伝達事項を共有している。	行政経営課 人事課	
25		-		-		-	⑤連絡・連携不足	地域共生推進課	業務に対する知識不足や課内の連絡・連携不足を回避するために文書管理システムのマニュアルを作成し、適切な運用に努めた。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
26		-		-		-	⑤連絡・連携不足	高齢介護課	複数機関・団体に渡る取次や連携業務での遅滞を防ぐため、相手先がいる業務の進捗状況や、必要な情報は担当内でとどめず、朝礼等で課内に情報を共有するようにした。	行政経営課 人事課	
27		-		-		-	⑤連絡・連携不足	障害福祉課	①注意すべき内容を強調するなど、窓口マニュアルを更新した。 ②複数の職員による確認を徹底した。 ③インシデント事案は朝礼や終礼で報告するなどして、所属職員に注意喚起した。 ④定期的に担当内打合せを開催し、窓口業務の改善に向けて検討し、その内容を実践した。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】 【複数人による確認】
28		-		-		-	⑤連絡・連携不足	保育こども園課	保育こども園課では、在園児保護者等の問合せに対して、既に提出されている紙の申請書やシステム照会にて確認し対応を行っている。また、必要に応じて児童の生年月日等の口頭確認をおこない電話口で本人確認し対応を行っている。補助金申請等の事務においては、事業所に申請依頼を行う際に、事前にリスト選択や関数等を用いて申請書の入力箇所を減らすことで入力ミス等を予防できるよう改善した。	行政経営課 人事課	
29		-		-		-	⑤連絡・連携不足	議事政策課	新たに取り組んだ事例は無いが、これまで実施してきた定例会前後での勉強会や反省会において課題やリスクの整理をしているほか、毎朝のミーティングやイントラのメッセージ機能やスケジュール機能を活用した情報共有を継続して実施し、個人が問題を抱えることが無いようコミュニケーションを取り、各職員が風通しのよい職場づくりを目指していく。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
30		-		-		-	⑤連絡・連携不足	交通住宅課	情報の連絡漏れのないよう、イントラのワークスペースの活用	行政経営課 人事課	
31		-		-		-	⑤連絡・連携不足	建築指導課	事務処理の確認ミスがないようにダブルチェックを行うよう講じた。	行政経営課 人事課	
32		-		-		-	⑤連絡・連携不足	建設管理課	・要望などや現場での確認に対して一人で抱えることのないよう情報を共有するため、2名1組の体制で行い、内容について複数でチェックするように取り組んでいる。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】 【複数人による確認】
33		-		-		-	⑤連絡・連携不足	道路整備課	コミュニケーションが大事なので、班内での打合せ機会を増やすなど、些細なことでも職員同士で会話し、確認しあうようにした。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
34		-		-		-	⑤連絡・連携不足	公園課	公園維持管理作業においては、情報共有のため毎朝、1日の作業予定の連絡、昼休みに午前中の作業状況及び午後の予定作業、終業時には午前及び午後の報告を実施している。また、直営職員の高齢化も進んでいるので、無理をしない作業と早めの休憩を取るなど声かけを行い、一部危険な作業は、業者により対応した。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】
35		-		-		-	⑤連絡・連携不足	会計課	電子決裁が軌道に乗り始め、随時マニュアル等の見直し、周知を行い事務に支障が発生しないようにした。 通信障害によるリスク低減に取り組んだ。（リスク回避のため提出期限を早める等）	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】

No.						事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント主管課	リスクマネジメントのための キーワード
36		-		-		⑤連絡・連携不足	経営総務課	・上下水道局内の公共料金等の経理事務について、一連のフォーマットを一部見直し、更なる効率化を図るとともに、支払い漏れの防止対策を講じた。 ・能登半島地震の発生に伴い、被災地への支援業務に係る情報が錯綜するなど事務に混乱が生じたことから、グループウェアのスペース機能等を活用し、情報の整理や一元化を図った。	行政経営課 人事課	【システムによる処理の効率化】
37		-		-		⑤連絡・連携不足	教育総務課	職員ポータルのスペースやメッセージ機能を活用し、課内職員への定期的啓発に努めるとともに、報告・連絡・相談がしやすい環境づくりに努めた。また、経験年数の浅い職員が増えてきたことから、決裁段階において、各職員が注意深くチェックする体制となるよう、課内職員の意識の向上を図った。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
38		-		-		⑤連絡・連携不足	教職員課	令和5年5月に臨時的任用、非常勤の教職員を対象にした不祥事防止研修を実施	行政経営課 人事課	
39		-		-		⑤連絡・連携不足	教育研究所	昨年度以上に、起案の作成時には、専門性のある課へ相談をするようにしている。また、教育委員会で開催していただいた監査事務局長による研修会に参加した。引き続き、他課への連絡・相談を緊密にしていきたい。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
40		-		-		⑤連絡・連携不足	情報指令課	各署所での業務内容（合同訓練、庁舎見学及び車両点検等）により一時的に出動ができない場合など、課内で口頭での引継ぎだけでなく、視覚的に認識できるように取り組んでいる。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】
41		-		-		⑤連絡・連携不足	警備第一課	アクシデント・インシデントが発生した場合、その都度、事例内容を全体に周知するとともに、検討会で原因を分析し、再発防止に取り組んでいます。	行政経営課 人事課	
42		-		-		⑤連絡・連携不足	選挙管理委員会事務局	・必要に応じて、選管職員だけでなく併任の文書法制課職員にも情報共有し、問題点の発見に努めた。 ・慎重を期する検討事案については、1日だけでなく、日をまたいで改めてフラットな目線で再考するようにした。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
43		-		-		⑥文書管理	市民活動支援課	・補助金及び交付金の提出を受ける書類のチェックリストを作成し、手続き漏れのないよう管理している。	文書法制課	【基準・マニュアル等の作成】
44		-		-		⑥文書管理	健康づくり課	請求関連の提出書類の確認時には、担当者のみが関わるのではなく、①受診券の枚数、②検診票の枚数、③請求件数、の3つの書類の件数がすべて一致することの確認を複数で確認するよう徹底する。 受診券などの一括発送の際には、作業途中で件数を確認するようにする。	文書法制課	
45		-		-		⑥文書管理	森林ふれあい課	今回アクシデントで報告した事例について事務運用ルールを確認し、課内で書類の保管方法等を共有した。	文書法制課	
46		-		-		⑥文書管理	開発指導課	複数人でのコピー機の確認を行い、再発を防ぐ。	文書法制課	【複数人による確認】
47						⑥文書管理	文書法制課	指令番号の付番について、今までは、担当課に番号のみを伝え、決裁時に本課の職員が送付先等を指令番号簿に入力していたが、記載漏れの恐れがあるため、事前に担当課に送付先等を記載したシートの提出を求めたことで、指令番号簿を適切に管理することができるようになった。	文書法制課	【様式の改善】
48		-		-		⑦誤記載	行政経営課	統計書を作成する際に、発行までに初校と発行直前の2回、担当課に掲載数値を確認してもらい、担当課でも複数回、複数人の目での確認を徹底することによって数値誤りの防止に取り組んだ。	文書法制課	【複数人による確認】
49		-		-		⑦誤記載	警防課	・外部への発送文書は、宛名だけでなく文書内容についても、最終確認者として担当の課長代理が責任をもって確認する。 ・業務多寡を理由に確認作業を省かず、必ず複数人でチェックする。 ・各職員が、前例踏襲でなく根拠法令に基づく事務処理を意識づけるよう、取り組む。	文書法制課	【複数人による確認】
50		-		-		⑧誤送付	生活援護課	郵送物の封入、封緘作業を二人体制で行うようにした。	文書法制課 デジタル推進課	【複数人による確認】
51		-		-		⑧誤送付	子育て総務課	新たな取り組みではないが、書類の発送のみならず事務処理に当たっては複数の目による確認を行い、適正な執行に努めている。	文書法制課 デジタル推進課	【複数人による確認】
52		-		-		⑧誤送付	消防総務課	①郵送物のほか、外部発送文書については、内容についても前例踏襲や業務多忙を理由に省かれることがないように、複数人での確認を再徹底した。 ②文書管理システムによる文書収受等を確実に行之、未処理案件とならないよう、担当者を明確にし、声掛けなどを積極的に行うように努めた。 ③課内スケジュール管理のほか、施設、設備の不具合等を把握するため、グループウェアのスペース機能を有効活用し、課内及び分散する各署との情報共有に努めた。	文書法制課 デジタル推進課	【複数人による確認】
53		-		-		⑨メール	産業振興課	外部メールにおいて、事務担当でないメールを既読表示にした場合は未読表示に戻し、担当職員にメールを受理したことを伝えることで職員の受理未確認がないよう努めた。	デジタル推進課	

No.							事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント主管課	リスクマネジメントのための キーワード
54		-		-		-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	資産税課	固定資産税は、課税庁による賦課課税方式を採用しているため、課税においては賦課期日における課税客体を正確に把握することが極めて重要であるが、特に家屋の異動物件（新築や滅失）の捕捉について、これまでは職員による現地調査や航空写真の年度間での見比べを主な手段としていたため、捕捉漏れの案件、すなわち課税更正が一定数発生していた。 そこで今年度、新たに家屋の異動判読の手段としてA Iを導入し、職員の目視よりも正確に過不足なく判読が行えるよう改めた。これにより課税誤りを相当数減少させることができると見込まれる。 また、モデルハウス等の店舗家屋が所有権移転により個人が取得したことにより、評価により住宅用地特例を適用する必要がある案件が確認作業で発覚したため、同様の事例が今後発生した際にすぐ分かるよう、台帳及びシステムにその旨をあらかじめ入力し、引き継げるようにした。	デジタル推進課	【システムによる処理の効率化】
55		-		-		-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	国保年金課	更新系バッチ処理実行時は、定例のものであっても事前に必ずテスト環境でテストをし、成果物をベンダーに確認してから本番処理を実行している。本番処理を流す際は、担当者2名でパラメーター確認をしながら実施している。	デジタル推進課	
56		-		-		-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	新型コロナウイルスワクチン接種推進課	インポート時のアクシデントを踏まえて、エクセルへの記録入力の際にダブルチェックを行うこととした。	デジタル推進課	
57		-		-		-	⑭情報セキュリティ（障害等）	環境共生課	情報セキュリティー監査で指摘があった電子媒体機器（USB等）の管理方法を鍵付きのキャビネットに移し、より一層データの取扱いに配慮した。また、事務処理体制についても現場作業前にお互い声がけを行い原則複数対応を必須とし、リスク低減に努めた。	デジタル推進課	
58		-		-		-	⑮会計伝票処理	地域安全課	自転車駐車場の歳入について ・ 月に1度、歳入調停金額の誤りがないか、財務会計システムと突合し、複数人で月次確認する。 ・ 出納整理期間の4月中に、複数人で再確認する。 スキャンデータについて ・ 定期的なスキャンデータフォルダの確認を行う。	会計課	【複数人による確認】
59		-		-		-	⑮会計伝票処理	まちづくり計画課	担当者のみではなく、別の職員も歳入調定をするように課内で周知した。	会計課	
60		-		-		-	⑯窓口・電話対応	戸籍住民課	住民異動届や戸籍届を受け付ける際に、併せてマイナンバーカード関連の手続きがある場合に、担当者間の連携不足で来庁者の待ち時間が長時間化するなどの苦情を解消するために、手続き手順を見直した。 各種手続きが効率よく進められるように、担当者間で使用する受付票を作成した。 また、それに伴い来庁者に目安となる待ち時間を提示するようにして、提示した待ち時間と手続きの進捗状況に差異が発生したら、逐次来庁者へ待ち時間の訂正を行う手順となるよう見直した。	人事課 市民相談人権課	
61		-		-		-	⑯窓口・電話対応	営業課	・ 精算時だけでなく、商品の受け渡しの際にも2名以上で金額及び領収書等の宛名の確認を実施し、事業者にも間違いがないか必ず確認するよう取り組んでいる。 ・ 事業者名が似ているものについては、注文を受けた際に事業者名を再確認してから、承るよう取り組んでいる。	人事課 市民相談人権課	
62		-		-		-	⑯窓口・電話対応	下水道施設課	工事発注前の現地調査時から、近隣住民に事業の説明だけではなく、夜間作業になることを事前に説明した。請負業者決定後においても、作業方法や作業時間、日時などの工程を確認すると同時に、近隣住民に説明に伺った。	人事課 市民相談人権課	
63		-		-		-	⑰安全・衛生管理（職員）	公共建築課	工事現場には2名体制で行き、戻る際にお互いに忘れ物をチェックするように取り組んでいる。	人事課	
64		-		-		-	⑰安全・衛生管理（職員）	水道施設課	バルブ操作を行うにあたり作業手順書を作成して複数の職員で再確認することにより手順ミス無くすとともに、作業手順を改善して作業効率を向上させることや作業を通して経験の少ない職員へ技術を継承することによりリスクの軽減に努めた。	人事課	【基準・マニュアル等の作成】
65		-		-		-	⑰安全・衛生管理（職員）	警備第二課	【シャッター解放したまま走行する件について】 車両運行前に行う安全確認を部隊責任者に限定し、責任を明確化させた。 【訓練時の事故について】 訓練時においても、災害時と同様な安全管理体制を図るように周知するとともに、車両誘導要領の再確認を指示した。	人事課	

No.							事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント主管課	リスクマネジメントのための キーワード
66		-		-		-	⑱安全・衛生管理（市民）	こども家庭支援課	●事務所の構造上、窓口と執務スペースが近い。そのため、執務スペース内の職員同士の話し声等で、対象者との面談内容の聞き取りが不十分で、正確な情報がとれない場合がある。 このことから、「面談中」のマグネットを扉に貼り（特に、昼休憩中）周囲の騒音を抑止している。	関係各課等	
67		-		-		-	⑱安全・衛生管理（市民）	観光振興課（弘法の里湯）	【雑菌発生に対する対応】 ・清掃方法の見直し、塩素剤の投入を改善した。 ・検査回数を県秦野福祉保健事務所の助言を受け改善した。	関係各課等	
68		-		-		-	⑲契約事務	契約検査課	令和5年6月から電子契約システムを導入したことで、契約書の原本は電子データのみとなり、2部印刷して製本、確認する必要がなくなり、リスク要因を減らすことができた。また、見積書の押印を省略できることとし、随意契約の事務効率を高めることで、誤りがないかどうかの確認などに余裕を持って取り組むことができています。	契約検査課	
69		-		-		-	⑲契約事務	こども育成課	【不適切な契約事務の執行】 今回の件を定期的に課内で共有し、法令順守の意識啓発を図るとともに、契約案件については執行時に法令及び財務規則に抵触していないかをチェックし、再発防止を徹底する。 【不適切な事務処理誤り】 本事案の原因について課内で共有し、公金取扱いの徹底について改めて周知した。また、補助金交付に当たっては、複数人で確認できる体制を整備した。	契約検査課	