

	1 部局等の長の自己評価	2 今後の対応方針等
政策部	<p>政策部における多く業務は、ひとたびアクシデントが発生すると、部内だけでなく全庁的に影響を及ぼすおそれがあり、その処理に当たっては、より慎重かつ確実に行う必要がある。</p> <p>点検や確認を徹底することにより防ぐことができる事案が多くあることから、基本に立ち返り事務処理に当たることが求められる。</p>	<p>各課においては、新年度に向けて、アクシデント事案はもちろんのこと、インシデント事案に関しても、改めて業務手順を確認するとともに、必要に応じて、手順書等のマニュアルを作成し、人事異動等があった場合でも、継続性が確保できるよう対応することとする。</p> <p>また、小さなことであっても、新たなインシデント事案が発生した際には、各課内及び部内の会議等で情報の共有を図り、アクシデントの発生を未然に防ぐよう取り組むこととする。</p>
市長公室	<p>市長公室において発生した事案を確認したところ、「法令等順守」、「服務規律等違反」、「ハラスメント」等に該当するアクシデント及びインシデントは発生していないものの、「情報管理」や「信頼される市民対応」に係る事案が見受けられました。</p> <p>これへの対応や再発防止のために講じた措置は、いずれも適切であったので、事案の原因と措置までに至る一連の経過を課内で周知・徹底するとともに、市長公室内においても情報共有し、再発防止に努めたいと思います。</p>	<p>トラブル等に対し、迅速な対応をするためには、職員が一人で抱え込むことがない、風通しの良い職場作りが何よりも重要であるため、各課において定期的な打合せの場を設け、意見を言いやすい環境を作るなどの工夫を常に行っていくよう指示しました。</p> <p>特に、防災課やくらし安全課で想定されるトラブルについては、市民の安心・安全に直結するものであるため、職員全員が強い倫理観をもって職務に当たるよう取り組みます。</p>
財務部	<p>前例踏襲的な慣れや安易な判断による人為的なミスが多く、業務の多忙化等により、職員相互の連携、協力が不十分な状況が見られる。事務の管理手法や手続きのマニュアル化を確実にこなすとともに、その活用を徹底していく必要がある。</p> <p>また、事務の効率化のみに捉われず、潜在的なリスクの存在を前提とした業務の遂行体制の構築について、職員の意識の醸成を図ることが必要である。</p>	<p>①期限・時期を定め、事務マニュアルやチェックリストの整備・見直しを行う。</p> <p>②事務事業の進行管理について、課内会議等での担当者からの報告と合わせ、チェックリストの回覧により、課員全員で進捗状況を確認、情報共有する。</p> <p>③アクシデント・インシデントについて、軽易なものであっても部内会議での報告を義務付けるとともに、財務部共有フォルダ内で報告書を管理し、部内の全職員が情報共有できるようにする。その際、単に閲覧のみに留まらないものとするため、報告されたアクシデント・インシデントについて、部内各課で対応策の検討を行い、次回部内会議時に報告する。</p> <p>④事務分担について、年度当初で想定していなかった事務量となっていないか、属人的な偏りが生じていないかなど、四半期ごとに見直しをする。</p>
市民部	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民部は個人情報扱う業務が多く、その不適切な対応によっては市民等に不利益を与え、また危険に至る事件となることも想定されます。</li> <li>利用料等の公金の取り扱いにおいても、ルールに従い安全で適正な管理は言うまでもありません。</li> <li>市民が利用する施設も多く所管しており、あらためて安全で安心を第一に運営することを認識しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今回取り上げた事案からも業務に対する必要な法令やルール等の知識の習得は勿論ですが、それを具体的に実践していなければ体をなしません。一般職のみならず、特定職員、臨時的任用職員、また委託業者も含め、統一的で市民の理解が得やすい運用を図るため、OJTによるスキルアップや業務マニュアルの整備等を各課長が具体的に確認することを部内会議において指示をしました。</li> <li>今回のリスク調査ではアクシデント、インシデントの報告においては、既に再発防止の対応を図っているものの、現状の業務体制、組織上から陥りやすい事案などについても課内で話し合う機会を随時持つこととし、結果を部内の打ち合わせ時に報告することとしました。</li> </ul>
福祉部	<p>福祉部には、助成金の交付、保険料の徴収など市民生活に影響を与える業務が数多くあることを今一度自覚し、業務にあたる必要がある。</p>	<p>喫緊に、各課等の長から所属職員に今回、各課で挙げた事例を情報共有し、再発防止に努める。</p> <p>職員数が減少し、業務量が増大・煩雑化する中、文書管理の徹底や職員によるダブルチェックなど基本に立ち返るよう、改めて職員に徹底する。</p>

	1 部局等の長の自己評価	2 今後の対応方針等
こども健康部	<p>各課から提出された様式2について、秦野市コンプライアンス推進基本方針及びこれまでの「再発防止への取組み」を参考に、リスクの最小限化に向けたリスクマネジメントに焦点を当て、確認を行った。</p> <p>アクシデントはチェック体制が不十分であったことに起因するものが多く、基本的なコミュニケーションや事務遂行が欠けていた。</p> <p>なお、発生後は、各課において速やかに、チェック体制を立て直し、再発防止に努めることができた。</p> <p>また、インシデントについても、それぞれに措置を講じ、再発防止に努めることができた。</p>	<p>年度を通じて、チェック体制を再確認していく。</p> <p>特に年度当初において、人事異動等により事務担当者の交代がある場合は、チェック体制の維持についても事務引継ぎをしっかりと行うとともに、管理職において徹底するよう部内会議において確認した。</p> <p>また、アクシデントが発生した場合は、速やかな報告と迅速な対処を講じるように確認した。</p>
環境産業部	<p>リスクの最小限化に向け、法令等に基づき事務を執行するとともに、マニュアル等についても未整備のものは整備し対応しているが、マニュアル等が整備されていたとしても、その事務については、職員等の経験により処理されることが多々あることや引継ぎ等が十分になされないために、発生するリスクが存在することが認識された。</p>	<p>複数人によるチェック体制の強化や声かけはもちろんのこと、担当だけでなく、課として風通しのよい職場に努めることにより、リスクの最小限化に繋がるものとする。</p> <p>また、リスクを伴う事務や作業を行う場合は、事前の打ち合わせを必ず行い、そこにどのようなリスクが存在するのか担当全員が共通認識を持つよう心がける。</p>
建設部	<p>・設計積算に関することは、単純なミスから大きな問題に発展してしまうケースもあることから、常に危機感を持って設計業務を行う必要がある。</p> <p>・地権者との交渉や苦情者との立合い等については、いろいろな性格の市民等と接しなければならず、その場での判断を求められることもあるため、経験を積む必要のある部署でもあり、短時間での能力の向上は難しいと考える。</p>	<p>・設計業務については、常に危機感を持って行うこととし、疑問や不明な点があれば一人で悩まずに先輩職員に相談し、課内や班内で会議を開き話し合いを持つことにより、設計を行う時間の短縮を図り、余裕をもってチェックを行えるようにする。</p> <p>・地権者との交渉や苦情者との立会い等については、特に若い職員や経験の浅い職員は、一人で接するのではなく、先輩職員に同行してもらい、アドバイスを受けながら対応することで、能力の向上を図る。</p> <p>・各担当では、最低週1回の朝礼やミーティングを行い、班員それぞれが仕事の内容や進捗状況を把握し、意見交換などを行い風通しの良い職場環境を作る。</p>
都市部	<p>全体的には、「急いで行う」、「確認不足」、「思い込み」、「整理整頓の不足」などの事案が発生し、再確認、ダブルチェック及び気を配る習慣の取組の報告があった。</p> <p>自分の対応能力を超えての対応の実態は、定義とされている法令遵守、正しい行動、組織のルールに対し影響を及ぼし、後々に大きなアクシデントとして帰ってくることを確認された。</p> <p>特に目立った点では、アクシデントがあり、業務プロセスの管理不足や不十分な説明による相手側の認識の違い、更には不当要求行為等への適切な対応について発生しており、改めて市民をはじめ、業者などへの相手の立場で考え、かつ丁寧な対応の大切さを実感したところである。</p>	<p>日頃、ミスと感じないような些細な異常を適宜職員同士で気を配り、指摘及び確認をするための定期的な話し合いの場を持ち、これを継続するよう、今後の課内会議等においては自己評価の項目を取り上げて実施する。</p> <p>また、交通安全の徹底に努めていく。</p>
会計課	<p>会計課における、伝票処理は収入・支出合わせて毎月何千件にも及ぶ。それをすべて人の目で審査しなくてはならず、100%ミスがないとは言えない。</p> <p>しかし、出納事務におけるミスは許されない。集中力の維持と複眼による処理が重要である。</p>	<p>審査・支払・収入等の出納事務には、極力、集中力をもって望むことが必要であるが、集中力を維持するため、時間内でも程度の休憩をとり、リフレッシュが必要で、さらに誤りがあるという前提で審査に当たることが重要と考える。</p>

	1 部局等の長の自己評価	2 今後の対応方針等
上下水道局	<p>上下水道局においては、過去に「下水道事業債の過大借入れ」、「公共下水道汚水の誤接続」、「公共下水道使用料の賦課漏れ」及び「工事の施工管理等に係る不適切な事務処理」の事案を発生させたが、平成29年度においても、局内各課で、様々なリスクが発生し、中には市民生活に直結する事案もあった。</p> <p>上下水道局は平成28年度に組織統合し、これに関する様々な規程を改正してきたが、この度、規程の再度の確認をした際、旧組織の規程が存在していることがわかった。また、事務を執行するに当たってのマニュアルや手順書がないため、誤った報告書等を作成する恐れがあることもわかった。</p> <p>そのほか、職員の高所作業時や有毒ガスの滞留が疑われる場所での安全管理が徹底されていないなど、リスクマネジメントが十分でないことを認識した。</p> <p>今後、局内の管理職職員による局内会議及び課内ミーティングを定期的に行い、リスクに関する情報共有を図る必要がある。</p>	<p>・旧組織の「水道局公金取扱要綱」及び「水道事業広告取扱実施要綱」については、経営総務課が年度内に要綱改正をする。</p> <p>・予算書の損益計算書と貸借対照表のシステム入力等については、経営総務課において、早急に確認及び入力手順書を作成する。</p> <p>・局内の管理職職員による局内会議及び課内ミーティングを定期的に行い、リスクについて情報共有する。</p> <p>・交通安全については、常に職員間の声掛けを行う。</p>
議会事務局	<p>法令等に抵触するような事務上のミスはないが、担当者レベルで処理している業務でのミスが目立つことから、事務を執行する前に担当者間で確認しあい、必要に応じて管理職へ確認を行う必要がある。</p>	<p>担当者が自身の仕事を正確に遂行するとともに、管理職が業務の進行状況を把握し、事務が煩雑とならないよう事務の進行管理を行い、常に管理職と担当とが情報を共有する機会を朝礼の実施時などに行うよう改める。</p>
農業委員会事務局	<p>通知等については、内容の複数チェックを基本とし、事務処理ミスがないように努めるとともに、リスクの管理体制の整備を行っている。</p>	<p>引き続き、法令遵守に努め、事務事業の確認や情報共有等とおし、予見されるリスクの解消、軽減に努める。</p>
監査事務局	<p>決算審査意見書は、市長部局等が当該年度の決算について議会の認定を受ける際に必要な書類であり、決算認定手続きにおいて重要な役割を担っている。</p> <p>また、意見書はホームページにおいて公表していることから本市監査の信頼性を確保するためにも正確性が要求されると考える。</p> <p>意見書作成に当たっては、複数人による複数回の確認作業を行っているが、人的、時間的制約から確認作業には限界があり、限られた人員、時間の中で効率的かつ正確な確認作業を行う必要がある。</p>	<p>確認作業について、確認者、確認日、確認箇所及び修正箇所を明確にする。</p> <p>また、データを常に更新していくが、前データも残っていることから、常に最新のデータから更新するよう使用データを明確にする。</p> <p>さらに決算審査全体を通じて時間に余裕が持てるよう、審査事務の効率化を図っていく。</p>
選挙管理委員会事務局	<p>投票所入場券のアクシデントに関して、市民への発送前に気付き、迅速かつ正確に対応することで投票そのものに影響を及ぼさなかったことは評価できるが、不要なコストを要したことは事実であり、あってはならないミスであった。</p>	<p>投票受付システムから投票所入場券を印刷するときは、初期段階で選挙人名簿と照合することについて、担当者だけでなく局長又は局長代理も行い、複数の職員により確認作業を実施することとした。</p>
教育部	<p>平成29年度においては、各部署においてアクシデントやインシデントの事例があったが、それぞれの事案について必要な対応が図られたものと考ええる。</p> <p>教育部においては、幼稚園保育料や就学援助に関する事務をはじめとして、園児・児童生徒等に関する数多くの個人情報を取り扱っているため、事務処理マニュアルの策定や申請書類等の管理を適切に行う必要がある。</p> <p>また、いじめ問題や学校における事件・事故については、対応の遅れが重大事件・事故につながる恐れがあることから、初動期や各段階でとるべき対応について、各職場間で共有を図るとともに、教育委員会と学校現場との連携体制を密にする必要がある。</p> <p>施設の老朽化が進んでいることから、管理瑕疵責任に問われないよう日頃からの点検業務に努めるとともに、必要な法定点検等に漏れがないよう、制度改正等の情報収集に努めるとともに、部署内において適切な対応方法の検討及び共有を図る必要がある。</p>	<p>年度末・年度初めという機会を捉え、まずは、各課等において机上をはじめ、職場内の整理整頓、公文書の適正管理を行うとともに、事務分担等の打合せ時を活用し、課長から各々が担う職務の重要性や必要な対応等についての基本的事項の説明を行う。</p> <p>また、管理職が中心となって、上四半期中にマニュアルの内容を再確認し、必要な見直し等を行うこととする。</p>

	1 部局等の長の自己評価	2 今後の対応方針等
消防本部	<p>各課から上げられたリスクの大半は、法令等の理解不足やチェック体制の不確立、職員の危機意識の低下によって起きている。各職員が法令等を十分に熟知し、高い倫理観を持って職務を遂行することはもちろんであるが、業務の担当者だけではなく、複数でのチェック体制を確立していくことでリスクを減らしていくことができると考える。</p> <p>また職員一人ひとりがリスク管理の意識を深める必要があることから、定期的にコンプライアンスについて話し合いを設ける必要がある。</p>	<p>年度当初に消防本部内で行われる課長級以上の会議の場で、コンプライアンス基本方針に基づき、今までに上げられているインシデント及びアクシデントを確認し、その対応策をまとめ、その内容を各所属職員に周知するようにする。</p> <p>これとともに、コンプライアンス基本方針にあるハラスメントの問題については、消防行政において国を上げて防止対策が進められている。今後においては要綱等の制定、相談窓口の設置を行い、ハラスメントの防止に努めるとともに、相談窓口におく相談員の養成のため職員を研修へ派遣し、適切にハラスメント事案に対応できるようにしていく。また、職員のハラスメントへの意識向上を図るため、外部講師を招きハラスメント研修会を開催する。</p>