

平成30年度 アクシデント・インシデント事例一覧

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント主管課	リスク防止のための全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
1	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	誤送付	子育て支援課	A	児童手当の審査のため、市県民税が未申告の者に申告依頼文を送付したが、住登外課税(秦野市に住民票があるが他市で申告をしている)されている人にも申告依頼文を送付してしまっ	対象者が来庁され、誤送付と判明。その場で謝罪した。	前任からの事務引継ぎができておらず、住登外課税を知らなかったことによる事務処理ミス。	ダブルチェックを徹底する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認) 業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
2	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	スケジュール管理	国保年金課	A	毎年4月末及び10月末に支払う口座振替手数料の支払いが遅れた。	各金融機関に電話で連絡し、お詫びするとともに、支払いが若干遅れることについて了承を得た。	9月に2名の担当を交替したことにより業務が円滑に進んでいなかったこと、引継ぎが定期業務のみの引継ぎとなっていたことが原因。	引継ぎ書類として定期的・不定期にある支払いなどについてもスケジュールに組み込んで引き継ぐようにする。また、対応途中の事案についても引継ぎの有無にかかわらず常にデータで管理を行い漏れがないようにする。	行政経営課 会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールのデータ管理) 管理監督者の事務管理の徹底
3	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	文書管理	道路整備課	A	道路改良後、確定した図面、測量データの引継ぎがなされておらず、資料や図面が必要な時に、迅速に確認できない。	現地を再実測、または当時の担当者へ聞き取りを行い現地を知るようになった。	道路改良後、資料や図面が道路管理担当部署への引継ぎがなされていないことが原因	路線での事業が完了した時点で、道路管理担当部署へ資料や図面を速やかに引き継ぐ。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
4	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	文書管理	議会事務局	I	休日(土曜日)に事務室へ忘れ物を取りに来た際に、同日に出勤していた職員が受領した担当者宛の郵便物を引き取ったため、倉庫へ仮置きしたが、担当者への伝達を忘れ、請求期限が迫ってしまった。	担当者が請求期限を管理していたことから、直前で報告を思い出したため、支払期限間に合った。	土曜日に受領した際に、注意喚起のメモ等を掲示しないなど、引き継ぎ方が不十分であったため。	休日前や休日中にあった出来事は、メモを残し、速やかに対応することとした。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
5	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	ホームページ	広報課	A	市内小・中学校宛のメールアドレスを変更したことにより、「問い合わせメール」と異なったアドレスとなったことから、一定期間メールが届かなかった	市民から「学校宛に問い合わせメールを送信したが返答がない」旨のメールが広報課に寄せられた。確認したところ、各学校のアドレスが変更された際に、ホームページ管理システムの設定を変更していなかったことが判明した。問い合わせの履歴から、学校に送信されなかった26件について、お詫びと回答を送付した。	メールアドレスを変更することによって生ずる影響について、担当課と広報課との双方で認識が足りず、相互の間で調整がされなかったことによるもの	メールアドレスを変更する場合は、ホームページを管理する広報課に事前に申し出て、調整を図ったうえで実施するよう、広報広聴担当者会議において注意した。	広報広聴課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (広報課への事前申し出の徹底) 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。
6	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	ホームページ	下水道施設課	A	ホームページに掲載している施工中の工事について、完了している工事を削除していなかった。	定期的なホームページ更新の際に気がつき、削除した。	ホームページ担当と工事担当の調整不足及びホームページ更新の決裁の際の確認不足。	工事完成時に工事担当がホームページ担当に報告すると共に、ホームページ更新の際の聞き取りを行う。 また、決裁の際に内容をよく確認する。	広報広聴課	複数の職員によるチェック体制の強化 課内で確認手順の励行を徹底
7	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	メール	都市政策課	A	市民からの問合せメールが「既読」になっていた。課内職員の誰かが誤開封したものの結果として処理されることなく、更には、メール担当者も「既読」となったメールに気付かず、速やかな対応に欠けてしまい、相手に不快感や不快な思いを募らせた。	謝罪の連絡をし、早急に対応作業に入り、回答時にも重ねて謝罪の旨を伝え、納得していただいた。	メールを既読したこと気づけなかった。また、課内職員同士で対応状況をチェックする習慣が無かった。	既読したメールが対応済か誤開封か確認し、誤開封の場合は「未読」にする等の対応をとる。 また、既読したメールに関しての業務を担当する者が分かる場合は、担当者に一一声かける。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (処理担当者への声掛け)
8	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	メール	警防対策課	A	外部メールの未確認による回答の遅れがあった。外郭団体へ委員として出席する回答であったため、期日間に事務担当から電話があり気付いた。	すぐにスケジュール調整を行い、即日回答とした。	担当者以外が開封したメールであったが、開封者は声掛けをしておらず、担当者が失念していただけであった。	DEEPMail:未開封の状態に戻せるならば、担当者に声掛けし未開封に戻しておくこととした。 グループウェア:未処理のまま、担当者の振分を行うこととした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (処理担当者への声掛け)
9	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	メール	環境資源対策課	A	課内メールで届いた庁内照会が既読になっていたため、誰かが対応したと思い込み、回答期日を過ぎてしまった。	照会課から連絡が入り、回答漏れの事実が判明、早急に処理を行った。	課内メールを一度開封すると、「既読」になり、「誰かが対応しているだろう」と思い込んでしまうことから、他の職員が対応漏れに気づかなかった。	課内メールを開封した職員は責任を持って、転送等により、担当者へ引継ぎを行う。	情報システム課	グループウェアの「ステータス」「担当者」設定機能を活用する。
10	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	農産課	A	県水源林内に設置してある看板について、県への行政財産使用許可更新の申請を5年毎に行わなければならないが、県からの指摘があるまで気づかなかった。	県からの指摘後、早急に更新申請を提出した。	職員の異動や事務の所管替え等により、引継ぎが不十分であったため。	許可申請の間隔を5年毎から3年毎に短縮するとともに、十分な引継ぎの徹底を行うことを課内で確認した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (許可申請期間の短縮・文書管理の徹底)
11	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	観光課	A	土地の利用に対する謝礼について、地権者から支払いが滞っていると連絡があり、確認したところ、本市による土地の使用がありながら平成22年度から未払いであることが判明した。	事実を確認するため各年度における起案等のデータ資料や担当者への聴取を行い、未払いであることが判明した。 当初地権者と交わした土地利用についての覚書には、第8条に疑義が生じた場合は協議するとあったため、今回発生した未払い分の謝礼、今年度での利用終了及び土地の返還に係る現状回復の内容について協議書を交わし、地権者への対応を終了した。	平成21年度で作成した平成22年度予算要求書には謝礼の支払いについては計上されていなかったため、年度が変わり、担当者が変更した際に引き継ぎがうまくなされなかったと思われる。 また、それ以降については前例踏襲で行われていたと思われる。	担当者と補助者の二人一組での業務遂行を徹底することによって、スムーズな引き継ぎを目指す。	行政経営課	スケジュールの管理 管理監督者の事務徹底 定例的な支出内容チェック表の活用

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
12	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	生活福祉課	A	受給者から担当ケースワーカー宛に連絡があったが不在であったため、折り返し連絡するよう伝えたものの、その後も折り返しの連絡がなかったことから、再度、当該受給者から連絡があった。	担当ケースワーカーから当該受給者に対し、折り返しの連絡をしなかったことについて謝罪した。	当該受給者からの連絡を対応したケースワーカーが、連絡内容のメモを取らなかったことに加え、連絡を受けたこと自体を忘れてしまい、担当ケースワーカーに伝達されていなかった。	電話に出る際は、必ずメモをできる体制で対応し、伝言等あれば確実に伝達するよう指導するとともに、普段からの「報告・連絡・相談」を徹底するよう併せて指導した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (メモの作成徹底) グループウェアの電話メモ機能を活用する。
13	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	防災課	A	避難所運営訓練の日程が教育行事と重複し、避難所の施設管理者等が欠席することになった。	説明会で自治会等に説明をする。教育部には参事に謝罪した。園長校長会で各校長にも謝罪した。	教育部との連携不足	事前に教育部との事前打合せを実施することを必須項目とし、引継ぎに記録した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (他部局との事前打合せ) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
14	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	農産課	A	10年間の期間を設け、定期的に内容を見直す計画について、上位計画である県計画の見直しがあるたびに、市計画も見直すべきであったが、2年ほど計画の見直しが行えなかった。	県と協議の上、早急に計画の見直しを図り、市計画の見直しを行った。	年度末に県計画の見直しがあり、担当が引継をしたが、当該業務の重要性が伝わっていなかったため、遅延が生じた。	引継書の内容には処理の期日等の詳細を明記し、それを担当職員同士のみではなく、管理者が確認できるように引継体制の改善を行った。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (管理者も含めた引継体制)
15	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	学校教育課	A	関係機関に送付した資料に不備があることを送付先から指摘された。	上司に報告するとともに速やかに修正を行い、市民に配付する前に正しい資料に差し替えた。	事務引き継ぎに不備があった。	引継書やチェックリストを作成し、正確に処理するよう指導した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (引継書の作成)
16	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	連絡・連携不足	建築住宅課	I	公共施設の営繕工事等においては、施設を管理する予算主管課から依頼を受け設計、工事監理を行っている。工事完成時は完成届とともに関係書類の提出を受け、書類審査後検査主管課の完成検査を受け、合格すれば検査調書、完成調書と関係書類及び請求書を予算主管課へ引き継ぎ、予算主管課において工事代金の支払いのための事務処理を実施している。この引継ぎが十分でなかったため、支払に時間を要し、工事施工者から問い合わせを受けた。	施工者からの問い合わせを受け、予算主管課に連絡をし、早急に支払いの事務処理を実施してもらった。工事代金は、請求書を受領してから40日以内に支払うこととされており、40日を超えることはなかった。	工事主管課として、工事完了後の事務手続き等について予算主管課任せとなっていた。	工事主管課として、工事完了後の事務手続きを含め、その後の維持管理についても責任を持つ必要があると考え、完了後の事務手続き、管理上留意すべき事項や取扱説明書をまとめた「引継書」の様式を定め、確実に引継ぎができるようにした。	契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (引継書の様式制定)
17	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継		防災課	A	地区配備隊の選出で、産休や療休明け直後の職員を一部編成した。	連絡があり再編成した。	各課からの回答にも記載がなかったため。	回答時に記載してもらうように依頼する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおり対応する。 (回答時の記載)
18	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継		警備第二課	I	傷病者の情報を得るために預かった保険証やお薬手帳を、本人や家族に返却せずに持ち帰りそうになった。	救急搬送後に医師への引継ぎのため、病院で待機している隊員が車内清掃をしているときに、ストレッチャー頭部側の棚に置いてあるのを発見し傷病者へ返却した。	問診している隊員が、内容確認後に本人や家族に速やかに返却せず救急車内の棚に置き、他の隊員もそのことを知らなかったため発生した。	内容を確認し記載した後は、傷病者や家族へ速やかに返却するとともに、傷病者から預かった物品の情報は、隊員間で確実に情報共有を図る。	消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (物品情報の共有)
19	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継		警備第二課	I	病院到着時に傷病者が乗っているストレッチャーの脚ロックの確認ができないまま勢よくストレッチャーを降ろしてしまった。	結果的にストレッチャーの脚ロックが作動し、転倒することはなかった。	救急隊員のストレッチャー取扱いの不備及び隊員間の連携不足により発生した。	ストレッチャー取扱い要領を徹底するとともに、隊員間で連携を図る訓練を実施して再発防止に努める。	消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (訓練の実施)
20	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	2	説明責任の欠如	窓口・電話対応	スポーツ推進課	A	全国大会等激励金支給事務で、予選を経ない全国大会出場は対象外であることを説明したが、申請者が納得しなかった。	上司が説明し、理解を得た。	制度、支給基準の周知不足	HPの周知・記載方法を見直した。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (周知方法の見直し) 課内会議や勉強会の機会を設けて情報共有する。
21	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	2	説明責任の欠如	窓口・電話対応	スポーツ推進課	A	施設利用者のルール違反で、他の利用者とトラブルとなった。	施設職員が違反者にルールを説明し、トラブルの原因理解を仲介した。	利用者のルールの認識不足。利用ルールの周知不足	巡回やルール周知の強化	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (巡回・ルール周知) 課内会議や勉強会の機会を設けて情報共有する。
22	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	2	説明責任の欠如	窓口・電話対応	障害福祉課	A	福祉手当の支給決定通知を送付し、決定直後に修正申告がされていることを把握していたにも関わらず説明を怠り、実際の支給額と異なる支払いとなったため、トラブルとなった。	受給者からの電話連絡があったことにより問題がわかり、正確にすべて調査した上で担当および課長代理から十分な説明を行い理解を求めた。	送付したことは誤りではなかったが、修正申告の際の十分な説明等を怠ったため。	複数の職員で通知内容や修正申告内容のチェックを行うこととした。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認) 課内会議や勉強会の機会を設けて情報共有する。
23	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	2	説明責任の欠如	窓口・電話対応	資産税課	A	窓口にて証明書発行の際、確認書類である媒介契約書の依頼者の住所が住民登録ではない居住地であったため、発行の際、窓口来庁者にしばらくお待ちいただいた。	媒介契約書は、依頼者からの委任状に代わる書類であり、住民登録で確認できない依頼者の住所の記載では、委任の確認できないため、この媒介契約書の内容では、証明書を発行できない旨を説明するに至るまで時間がかかってしまった。	媒介契約書は、不動産媒介業者が依頼者と契約して評価証明書等取得の際、委任状として原本還付する書類だが内容をよく確認し、内容についてはさまざまな事案があり、注意喚起が足りなかった。	窓口での証明発行の際は、特に代理人が来庁した際、書類の内容をよく確認し、不備の場合は速やかに窓口来庁者に説明出るよう、普段から職員間で様々な事例について情報の共有することを心掛けとして、担当内での話し合いを行った。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (職員間の情報共有)
24	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	会計伝票処理	警防対策課	I	歳入の申請を行ったが、歳入調定票の作成を忘れていたため、会計からの指摘で気付き期限直前に起票したことがあった。	他部局での事案を受け、1月にコンプライアンスについての検討会を行い、効果的な対策を課内で考えたところ、二重のチェックが必要であるとの結果となった。	担当者のみであると、入力、提出、確認という流れで客観性を失い、思い込みが発生しやすい状態であった。	歳入出どちらも個票などで管理しているが、入金までの時期が空くと、歳入事務自体が少なく忘れやすいため、決裁後に必ず起票をして控えとともに目立つように添付しておくこととした。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
25	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	会計伝票処理	建築住宅課	I	家賃等の納付は、ミライエ秦野については、口座振替だが、市営住宅では、口座振替よりも銀行での納付が多い状態である。しかし、当課の窓口で納付されたもの及びやむを得ない事情で訪問徴収(原則2人に対応)したものを、職員が市金庫にその日のうちに納付することになっているが、市金庫に納付できる時間が午後4時までであるため、それ以降に徴収したものは施設できるキャビネット内の手付け金庫に保管している。	今後は、家賃等の収納があった場合は、手付け金庫を会計課に預けることとするため、会計課と協議する予定だが、夜間・休日徴収したものの取扱いをどうするのかを今後の課題とする。なお、市営住宅の家賃等については、入居者への口座振替利用の推進していく。	入居者の経済的な事情等で、納期限内に支払うことができないなどのことから、訪問徴収を行ったり、納期限後の窓口納付は、やむを得ないものと考えている。	入居者への口座振替利用を推進するとともに、職員の情報の共有に努める。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (口座振替利用の促進)
26	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	会計伝票処理	警防対策課	I	当課では、事業費の管理を各担当が行っているが、伝票を受領した職員が起票、エクセルの票に入力していた。後処理は、月末等に目視で確認するのみであった。 今年度は、未処理事案及び未提出事案は発生していないが、似た研修が重なってくる時期では伝票が紛れ込む可能性があった。	他部署での事案を受け、1月にコンプライアンスについての検討会を行い、効果的な対策を課内で考えたところ、二重のチェックが必要であるとの結果となった。	担当者のみであると、入力、提出、確認という流れであると客観性を失い、思い込みが発生しやすい状態であった。	年度当初に予測ができる委託費などは、事前に内容も入力しておき伝票の受領日を追加し、処理は従来どおり、月末に印刷したものと控え伝票の確認を管理職が実施する。受領日の追加及び管理職が確認することで二重のチェックを行い事務処理上におけるミス防止の徹底を図ることとした	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
27	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	行政経営課	A	決裁文書の確認不足により、会議に誤った資料を提出してしまった。	会議の場で口頭で修正をお願いした。	会議準備の段階で、確認が不十分であった。	会議準備の際、配付資料について最終確認を励行するよう徹底した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (最終確認の励行)
28	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	契約課	A	事業者に字句の誤りがある契約書案を提示したため、字句に誤りのある契約書が作成された。	字句の訂正で対応した。	契約書のフォーマットは履行場所に自動的に「秦野市」が表記される仕様としているが、履行場所が市外となった本件について履行場所を修正せずに使用した。	チェックリストに新たに「市外案件」の項目を設け、履行場所の表記等に誤りが生じないようにする。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (チェックリストの活用)
29	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	戸籍住民課	A	個人番号カードの受け取り通知とともに郵送している「開庁日案内カレンダー」に、閉庁日を開庁日とする誤記載があった。	対象者に連絡・謝罪し、正しい「開庁日案内カレンダー」を再送付した。また、誤って開庁日として案内した閉庁日に、職員が出勤し窓口対応した。	「開庁日案内カレンダー」作成時の確認不足である。	「開庁日案内カレンダー」を当課で改めて作成するのではなく、行政経営課で作成した既存のカレンダーを利用することにした。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (共通カレンダーの活用)
30	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	戸籍住民課	A	父欄の氏名が誤った戸籍抄本を交付した。	早急に戸籍訂正をし、対象者に、連絡・謝罪し、戸籍の差し替えを行った。	戸籍入力後の照合の際に見落としがあった。	業務に慎重に取り組むよう注意喚起をした。	文書法制課	確認履歴の表示(届書内へのレ点チェック等)の徹底等の業務プロセスについて検討する。
31	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	戸籍住民課	A	死亡日が誤った住民票(除票)を交付した。	死亡届を確認したところ、死亡日が異なっており、住基入力の際のミスと判明した。早急に住民票(除票)の死亡日を修正し、対象者に連絡・謝罪した。また、住民票(除票)の提出先も確認し、死亡日の誤記について連絡・謝罪した。	死亡届受理時に記載するアコーディオンの死亡日欄に誤って届出日を記載した。さらに、照合の際もアコーディオンの提出先も確認し、死亡日の根拠となる死亡届を参照していなかった。	届出受理の際の注意喚起をした。また、入力後の照合は、アコーディオンのみだけでなく、根拠となる戸籍届書とも照合するよう改善し、徹底を図った。	文書法制課	確認履歴の表示(届書内へのレ点チェック等)の徹底等の業務プロセスについて検討する。
32	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	国保年金課	A	初めて実施する事業の市民宛ての通知文を約100名に送付した際、国保年金課の電話番号が一字誤っており市民の家庭電話の番号になっていた。	送付対象者が少なかったため、電話番号の誤りについては電話で連絡し、記載されている電話番号の市民宅には訪問して謝罪をした。大きなトラブルやクレームにはならなかった。	新規の通知文の作成に当たり、チェックが不十分であった。	新規の事業で通知文等を一から作成するには複数名でチェックをし、異なる目で隔々まで誤りがないか確認する必要があると考える。	文書法制課	市の電話番号、FAX番号、メールアドレスの表記がある文書については、該当箇所を確認したことを示すチェックを入れたうえで決裁処理する。
33	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	環境資源対策課	A	広告掲載者に対して、掲載内容の確認をした際、修正がある場合のみ返信が必要である旨の文書を送付し、広告掲載者から返信がないものについては、そのまま記事を掲載した。 体調不良のため、郵送された文書を確認しなかった掲載者から、本人の認識と違うものが掲載されていたと苦情が入った。	すでに掲載内容の確認は文書により行っている旨を説明し、謝罪した。	掲載内容の確認作業の際、修正のあるものだけ回答が必要としていたため、該当する事業者からは回答がなく、修正がないものと判断してしまっていた。	重要な確認事項については、修正の有無にかかわらず、回答をもらうように引継ぎを行った。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (回答の徹底)
34	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	国県事業推進課	A	本課が事務局である、4地区の新東名対策協議会の委員の改選を1年おきに行っているが、前委員の名前を記載していた。また、既に亡くなっている委員の名前を記載していた。	対策協議会の中で他の委員から指摘があり、後日更新した名簿を送付した。	1年おきの委員改選のため、改選の無い年度の対策協議会の名簿確認をしていなかった。	改選年だけでなく、委員名簿の確認を行うようにする。	文書法制課	確認するポイント(時点)を増やすことを検討する。
35	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	経営総務課	A	浄水管理センター運営協議会委員への依頼状の任期中に誤りがあったが、気付かず配付してしまっていた。	配付してしまっていた委員宅を訪問し、謝罪するとともに、正しい任期中の依頼状と差替えを行った。	十数名に渡す依頼状で、前回の書式を活用し、日付け等の修正をしていたが、割り込み作業等により中断したため、最後の文書まで修正が完了していなかった。 また、決裁の際にも、全て修正されていると思い込み、確認作業を怠った。	印刷した文書は、類似した文書であっても全て確認することを徹底する。 また、更新作業をする際には、ワードの一括更新等の機能を活用し、人為的なミスを減らし、誤りがないようにする。さらに、会議の事前打合せの際に、会議資料とともに全ての配付資料を確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (出力成果物の確認)
36	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	経営総務課	A	請書を作成する際、件名に誤りがあったまま契約を締結してしまっていた。	工事担当者から指摘があり、業者に捺印をもらい修正した。	決裁時による書類の確認不足	決裁の中で複数名による書類の確認を徹底する。	文書法制課	担当課が講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
37	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	経営総務課	A	補正予算の議案について、語句の誤り、表記漏れ等があり、修正が必要となった。	正誤表を作成し、企画課と調整し議場配布した。	起案時の議案内容の確認、具体的には、一般会計の表記方法との統一性等の確認が出来ていなかった。	原案を、課内全職員で確認した後、起案を行うこととした。また、決裁後に議案データを送付する際にも、課長へ報告することとした。	文書法制課	担当課が講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認) 定例的な業務に対しては、各課で早めに準備することを心がける。
38	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	選挙管理委員会事務局	A	「広報はだの」への誤記載 例年本事務局が実施するポスターコンクールにて入賞者の氏名を誤って掲載した。	確認後、入賞者が在学する小学校の担当教員へ連絡し、入賞者の保護者へ誤記載の顛末の説明及び謝罪を行った。	広報原稿の確認用データを手入力して作成したが、誤変換に気付かずそのまま使用してしまった。	データの作成時、住民基本台帳との照合を徹底し、担当者のみでなく、別の者も確認することとした。	文書法制課	校正・校閲の専門研修を利用する。期限が定められている業務は、余裕を持って遂行して、複数の職員による校正作業の徹底を図る。 [過年度の再掲]
39	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	子育て若者相談課	A	3歳6か月児健康診査の未受診者に発送した案内はがきの日程のうち、曜日記載誤りがあった。 はがきを受領した対象者から問い合わせの電話により、発覚。	電話のあった方には丁寧に詫言し、修正を伝えた。 訂正はがきを再発送(12名)。	3歳6か月児健康診査は通常火曜日であるが、金曜日の実施が年間2回あった。変則的な曜日設定であったことに、決裁においても気付かなかった。	はがき発送までに複数の職員で十分確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
40	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	行政経営課	A	毎月ホームページに掲載している地区別年齢別人口の月を誤って掲載してしまっただけで、時点についても誤りがあった。	すぐに修正し、掲載し直した。	確認不足。引継不足。	必ず二人以上で確認を行うようにする。	文書法制課	複数の職員によるチェック体制の強化 課内で確認手順の励行を徹底
41	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	企画課	A	庁議において、資料に誤りがあり、当日差し替えとする事案が発生した。	事前に発見できたため、当日差替えとすることができた。	事前のチェック不足	あらかじめ担当課が作成した資料によく目を通し、確認することとした。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (最終確認の励行)
42	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	監査事務局	A	年間監査予定表中の課名の表記を誤変換及び旧名称のまま記載し、そのまま通知した。	正しい課名等へ訂正し、差し替え依頼の通知をした。	確認不足。	複数人で、複数回の確認を行う体制を整備する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
43	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	子育て若者相談課	A	検査結果を保護者に報告した際、提出した報告書の「子どもの所属機関の名前および学年」が誤って記載されていた。	報告直後に気づき、保護者に連絡して、差し替えて申し出た。 その後、管理職及び所属機関にも報告した。担当内において全体に向けて報告し、ダブルチェックの重要性を確認した。	①業務量の多さ ②①による気持ちの余裕のなさ ③①により、当日になって職員が気づかず、ダブルチェックの時間を持つことができなかった。	①ダブルチェックの重要性を全体で確認した。 ②一日の業務量を見直した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認) 業務量の検証については、組織執行体制の見直しに際し、アクシデント・インシデントの抑制の点からも検証する必要がある。
44	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	広報課	I	広報紙の校正作業で、各課等からの修正依頼を一部反映し損ねてしまい、正しくない記事を掲載してしまう恐れがあった。	記事の修正があった場合は、2回目の校正(2校)日に、広報課から各担当課へ再確認の依頼をするが、依頼が来ないことに気付いた担当課から連絡を受けて、発覚した。 校正期間の発覚であったため、すぐに再校正・確認し、問題なく校了することができた。	校正前後のチェック不足によるもの。	以下の3点を徹底した。 ・とりまとめた校正を作成事業者へ依頼する際は、「担当課チェック済みの校正紙が全て揃っているか」「見落とし修正箇所がないか」を再度確認する。 ・その後の校正で各担当課へ再確認を依頼する際は、前回の校正が漏れなく反映されているかを確認する。 ・確認に必要な時間を確保するため、レイアウトや内容の検討を校正期間に先送りせずに、より高い完成度で出稿することを心掛ける。	文書法制課	校正・校閲の専門研修を利用する。期限が定められている業務は、余裕を持って遂行して、複数の職員による校正作業の徹底を図る。 [過年度の再掲]
45	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	下水道施設課	I	復命書に記載した会議の日程が間違っていた。	会議中に指摘があり、訂正した。	パソコンで「2」を押す際、誤って隣の「1」も押してしまい、「1月」が、「12月」となった。	文書等を作成した際は、パソコン画面だけ確認ではなく、文書を紙に印刷して確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
46	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤記載	学校教育課	I	発送前に、市民への通知の宛名(漢字の間違い)に気が付いた。	上司に相談のうえ、公印の管理者に事情を説明し、修正した通知に公印を押し直し、発送した。	決裁段階での確認漏れ	起案者は起案内容はもちろん、通知の宛先にも十分に注意するとともに、決裁者も十分にチェックを行うよう指導した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
47	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤送付	経営総務課	A	アンケート調査で相手方に送付する返信用封筒の金額が足りず、本市宛に金額不足の通知が送付された。	不足分の金額に相当する切手を購入し、迅速に支払い手続きを行った。	送付する書類が多かったため、返信用として送られてくる郵送物の重さの一部を錯誤してしまった。	返信用封筒を同封する際にも、通常の郵送物と同様にその郵送物の重さを厳密に測り、複数の郵送物がある場合には混同しないよう、その重さを紙にメモし、人為的ミスを減らす。	文書法制課	担当課が講じた措置のとおりとする。 (郵送物の計量の徹底、重さの表示)
48	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤送付	国保年金課	I	通知等で、返信用封筒の入れ忘れや通知の記載ミス等があったが、封入前のダブルチェックによって送付前に気づくことができた。	封入前のダブルチェックによって送付前に気づくことができた。	通知の作成時に、記載内容の確認が不十分であった。また、決裁時にも、通知の記載内容の確認がされなかった。	通知の作成時に、記載内容を確認する。また、決裁時にも、通知の記載内容を確認する。 封入前に複数の職員でチェックを行う。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
49	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	誤送付	選挙管理委員会事務局	I	新有権者への啓発はがきを3か月に1回の定時登録等に合わせ、18歳を迎えた市内在住の新有権者に啓発はがきを送付しているが、既に市外へ転出した新有権者に誤って送付しそうになった。	決裁中に新有権者の一覧を確認し、対象者ではないことが発覚したため、一覧から削除した。	起案する際に添付するリストの確認不足。	対象者かどうかの判断材料として、本人の生年月日及び現住所を項目ごとに確認することで、確認漏れを防いでいる。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
50	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	資産経営課	A	ふるさと寄附金において、市内で加工している海苔を11,000円の寄附で3,300円の返礼品として設定している。しかし、この返礼品に対し、18,000円の寄附額を設定してしまった。納税者や業者に不信感を与えてしまうことになった。	寄附者5名に事情を説明し、謝罪をしたうえで、差額分を他の返礼品を設定していただき、追加送付した。また、業者にも事情を説明し、金額を修正した。	業者からの申込書に基づき、職員がシステムに入力しているなかで、入力金額を間違えていたもの。	入力時にダブルチェックをするとともに、入力画面を印刷したものを添付して、起案することで確認をする。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
51	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	建設総務課	I	振込先を間違えそうになった。	振込先を新しいものに変更した。	債権者登録が未修正であったが、請求書には新振込先が記入されていた。	照合、確認の徹底	情報システム課	チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化と確認の徹底を図る。
52	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	下水道施設課	I	許認可業務において、申請者との調整や内部での調整を適切に行わなかったことで、許可に時間がかかった。	事務処理の対応が遅れていることを確認できた時点で、すぐに内部調整等の事務処理を行い、許可をした。	内部での報告が遅れ情報共有ができていなかったため、対応方法の決定が遅れた。	事務処理等において問題が生じた際は、すぐに上司に報告し、その対応を打ち合わせる。 また、常に報告、連絡、相談を行い、風通しの良い職場環境を作る。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
53	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	文化会館	A	施設利用申し込み等は、随時、窓口や電話で予約を受け付けているが、予約内容の変更、取り消しなどを予約システムへの入力及び紙ベースでの台帳への反映が不十分だと、貸し出し可能あるいは不可の誤った判断を行ってしまうことになる。	予約の申し込み等においては、紙ベースの受付簿に記入の上、予約システムへの入力及び紙ベースでの台帳への記載を行っているの、基本の徹底と申請者の確認を忘れずに行い窓口におけるトラブル防止に努めている。	申請者側及び窓口において、複数の者が対応するので、説明が不十分だったり、認識が共有されていない場合があり、団体によっては変更が多く発生するなど間違えやすい環境もある。	予約の申し込み等においては、紙ベースの受付簿に記入の上、予約システムへの入力及び紙ベースでの台帳への記載を行っている。そのため、基本の徹底と申請者及び連絡者の確認を忘れずに行い、予約システムへの入力については複数で入力確認を行って誤りが発生することの防止に努めている。	情報システム課	紙とシステム画面の突合を徹底する。 受付から受付完了に至るまでの手順の見直しを行う。 事務処理内容について、職員間で共通認識を持つようにする。 [過年度の再掲]
54	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	高齢介護課	A	更新申請期間中の「区分変更申請者」に対する、「却下」処理の誤りがあった。この場合は、区分変更申請が却下したことに伴い、「みなし更新」として扱い、システム上は手入力して有効期間を変更すべきところ、入力確認のミスがあり「23か月」と通知して市へ連絡があったもの。	施設職員からの連絡後、即日に家族と連絡をとり送付した介護保険証を回収し、有効期間ミスについて謝罪し改めて本来の介護保険証、決定通知をお渡しした。	区分変更申請が却下されたものを、「みなし更新」として扱う処理は、年間に1件発生するかどうかの稀な処理に加え、審査会事務局が1人体制であることから、入力内容のチェックのミスに気づくことができなかった。	システム上の自動入力ではなく、手入力により認定結果を出す場合は、入力者以外の者と一緒に画面上で確認しながら行うこととした。また、担当で共有できるマニュアルを整備した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (共有マニュアルの整備)
55	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	保育こども園課	A	児童ホーム利用料の口座引き落としが開始されず、利用者から問い合わせがあった。	児童ホーム利用料の口座登録時、振替開始年月の入力を誤っていたことがわかり、謝罪した。	登録は通常、入力者→システム確認者→開始通知の決裁者が確認するが、新年度の納付書発送直前の登録者の分について、システム確認者の行程を飛ばしてしまった。入力者が再確認をしなかったことが原因である。	ダブルチェックを徹底すること。	情報システム課	事務フローを可視化し、チェックリストの活用や複数の職員によるチェック体制の強化を図る。 処理漏れを軽減できるようなフローの構築、若しくはシステムの選定を行う。
56	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	市民税課	A	法人市民税の税額更生で、延滞金の算定に用いる除算期間に入力ミスがあった。	還付金額が少額であったため、除算期間の正誤に関わらず、延滞金が発生しなかった。	入力した情報の最終チェックができていなかった。	データ更新前に入力情報のチェックを徹底する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
57	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	図書館	A	図書館業務の利用者管理画面において、住所コードが誤って登録されていたのを発見した。	家族からの利用状況の問い合わせ時に、画面の誤りに気がつき修正した。	データ登録時に入力コードを見誤りと思われる。間違いを防ぐための再確認ができていなかった。	利用者登録を行う際には、再確認を徹底する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
58	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	子育て若者相談課	A	児童相談システムの行動記録を入力する際、本来入力すべきケースでないケースに入力していた。	他の職員が入力内容の間違いに気づき、声を掛けてくれた。誤りを確認し、入力内容を訂正した。	行動記録の入力中に、他の電話相談に対応した。終了後、よく確認しないまま、再入力をしてしまった。	一旦中断した入力を再開する場合は、必ずケース名を確認してから入力するようにする。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
59	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	保育こども園課	I	基礎資料を基に給付費を計算しているが、誤って違う保育所の基礎資料を見て加算等を計算してしまった。	計算終了後に、内容を確認したところ、誤りに気づいたため、正しい保育所の基礎資料で計算し直した。	同じ名称で始まる施設が他にもあったが、よく施設名を確認しなかった。	計算を始める前には、対象となる施設名を確認するとともに、計算終了後においても施設名等必要な確認を行うようにした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
60	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	下水道施設課	I	工事を積算する際、数量計算を間違えた。	検算者による検算の際に誤りに気づき訂正した。	数量計算書を作成する際、パソコン画面上の図面を拡大して表示したことで、画面をスクロールさせて図面を確認したため、見落としが生じた。	設計積算業務の際は、図面等を印刷して作業、確認を行う。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
61	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(障害等)	戸籍住民課	A	日曜開庁日に、戸籍システムを立ち上げようとしたところ、起動しなかった。	情報政策課職員2名と当課職員2名で、マシン室のサーバーを手動で起動させた。	土曜開庁日の戸籍システムの起動はベンダーが予め設定しているが、日曜開庁日は、当課職員が手動で設定している。この設定入力が不十分で、確認不足であった。	手動で入力する場合、必ず複数の職員で確認をするよう、周知徹底を図った。また、ベンダーに、土曜開庁日だけでなく日曜開庁日も自動起動するよう依頼した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (自動起動の設定)
62	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(入力漏れ)	経営総務課	A	旅費を申請する際、上下水道局では庶務事務システムと独自の命令票の二つの処理が必要だが、片方しか処理されていないことが散見され、旅費の支払いがされない可能性があるがあった。	人事課から連絡があり、至急命令票を作成し、支払処理を行った。	上下水道局独自の処理であり、周知が徹底されていなかった。	庶務事務システムと独自の命令票に漏れがないかを確認を徹底する。 また、年度当初に局全職員に旅費の処理手続きについて、周知徹底する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (基礎研修の実施) 管理監督者の事務管理の徹底

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
63	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	情報セキュリティ(入力漏れ)	保育こども園課	I	年に1回、健康増進法等の施行に基づく規則第12条に基づき、認定こども園5園の年間の平均栄養摂取量等の給食運営状況をまとめた給食施設栄養管理報告書を県に報告する義務があるが、栄養摂取量を作成できるパソコンが個人番号系1台に限られていて、前年度の1月から作成されていなかった。	小学校給食の栄養管理報告書を参考に、同じデータファイルを使うことで複数のパソコンで共通のエクセルシートを使って作成できるように効率化を図り、なんとか期日までに作成した。	1台の古い栄養管理システム(25年以上経過)を使って作成していたため、オープン化に伴う流れに対応できていなかった。このため、手作業で資料を作成することとなり、作業工程も複雑で事務量も多かったため、時間がかかってしまった。	ホストコンピュータは32年度には廃止となる方針のため、新たな栄養管理システム(栄養管理パッケージソフト)を導入するよう来年度予算を確保した。このシステムの導入により、業者への発注、献立立案、栄養価計算等を総合的に管理できるため、報告書提出のための入力作業が不要となり、事務の負担が軽減する。導入されるまでの間は、現在のものを使用し、毎月末までに基準となる園の献立を入力する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (新システムの導入) システム導入(改修)により、事務効率が図られ、かつ、アクシデント・インシデントの抑制につながるものを精査し、積極的導入を検討する。
64	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	道路整備課	A	工事等の執行(発注)の遅れにより、適正な工期が確保できない。また、関係地権者への影響	工期確保については、複数班体制による施工にすることで、工期を確保した。また、関係地権者へは、説明をして理解を得た。	工事等を執行するに当たり、事前準備から現場完成までの工程を把握していない。	年間計画の把握	行政経営課 契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (年間計画の把握)
65	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	下水道施設課	A	スケジュール表の確認不足で、打合せのダブルブッキングをした。	担当が別の職員に打合せへの出席を依頼し、代理の出席で対応した。	イントラの予定表の確認不足。	朝、昼、夕等に定期的にスケジュールを確認する癖を付ける。また、打合せ等の出席を依頼する際は、スケジュールへの記入だけでなく、メール、電話等で相手に直接伝える。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行) スケジュールの「見える化」を推進する。
66	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	予防課	A	防火対象物の立入検査を予定し、関係者に立会いをお願いしていたものの、当日、職員が現地に向かうのを忘れたことで、関係者から連絡が入り発覚した。	関係者からの連絡後、すぐに現地に赴き、お詫びをしたことで、関係者の理解を得て、立入検査を実施した。	課内の予定表には、記載がされていたが、担当者任せになっていたことから、発生したものの。	内部で再発防止策を話し合い次のことを、徹底した。 ① 出勤したら全員が予定表を確認し、不明な点があれば確認すること。 ② 予定表の記載で、屋外へ出向するものには、マーカカーペンで引くことで、課内全員が情報の共有を図ることとした。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (予定表の共有) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
67	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	検査課	A	検査1週間前に、工事主管課の監督員へ検査予定の連絡をしたが、不在のため、他の職員へ伝言した。検査3日前に検査執行通知を監督員へ渡したところ、検査日程について監督員や施工業者へ伝わっていなかったことが分かった。	監督員から施工業者へ連絡したところ、検査対応が可能との回答であったため、事なきを得た。	工事担当の監督員が不在であったため、他の職員へ伝言としたこと。また、後日、監督員へ確認をしなかったことが原因。	完成書類を受け取る際に、その場で検査日程を決め、監督員が施工業者へ連絡した結果を受け取ることとした。また、グループウェアで監督員のスケジュールにも登録し、情報の共有を図った。	行政経営課 契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (予定表の共有) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
68	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	子育て若者相談課	A	妊産婦新生児訪問において、午前に予定していた訪問対象者から、連絡がないが訪問は今日なのかと電話が入った。	・業務全体の予定表確認。 ・担当助産師の予定表を確認し、電話連絡。 ・連絡後間もなく担当助産師が事務所に到着し、対象家庭に連絡、少し遅れたことをお詫びし、午前中に訪問実施。	訪問調整の職員と訪問者との伝達ミスによる。	訪問調整の職員と訪問者の伝達を正確に行い、業務全体の予定表と担当助産師の予定表を突き合わせて予定を確認する。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
69	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	環境保全課	A	事業者と学校との打ち合わせを失念してしまった。	後日打ち合わせの内容を電話とメールで確認した。	様々な事業者との打ち合わせや他の仕事も多く、スケジュール管理を怠ってしまった。	スケジュール管理を徹底する。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)
70	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	学校教育課	A	業務が集中し、関係機関への必要書類の送付が遅れた。	書類の送付は遅れたが、関係機関に対応を依頼することで当初の予定どおり執行した。	業務の集中による事務の遅れ	業務の優先順位や必要性を見極め、計画的・効率的に事務を進めるよう指導するとともに、作業内容に応じて課内・担当内で分担し、期限内に処理するよう課内に周知した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
71	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	学校教育課	A	事務手続きの遅れから、事業用土地利用の契約締結が遅れた。	関係機関と連携し、速やかに地権者の意向を確認して契約を締結した。	業務の集中による事務の遅れ	必要な時期に必要な事務を行うことができるよう、事務処理年間計画を作成し、順守するよう指導した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
72	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	消防総務課	A	業者が打合せのため、課内の担当職員とアポイントメントを取り来庁したが、担当者が屋外で他の業務に当たっており、しばらく待たせる事態が発生した。	屋外に居た担当者を発見し、相手業者へお詫びをし、打合せを実施した。	業者との打合せについて、周知されておらず、担当職員のスケジュールが把握できていなかったため発生したものの。	業務スケジュールについて、職員ポータル等を活用し、業務予定を可能な限り周知することで、職員間の情報共有を図る。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
73	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	秘書課	A	市長予定の日程誤り(招待された会合でのあいさつ)	当日予定されていた会場へ行ったところ、該当の会合は翌日のものと判明。幸い、翌日の対応が可能だったので、キャンセルせずに済んだ。	案内状の日付は正しかったが、曜日が間違っていた。確認が不十分で、曜日で予定を入れてしまった。	日時と場所については、常にカレンダーと付け合せ、不明があれば問い合わせを行っている。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
74	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	人事課	A	予約した会議室等のキャンセル忘れ	研修等で使用する会議室について、講師等との日程調整のために複数の日程で予約することがあるが、使用しないことになった日程のキャンセルを怠り、他課等の使用を妨げてしまった。	年間を通じて複数の担当が多くの日程調整を行う中で、仮に予約した会議室の使用目的がわからなくなってしまうことにより、キャンセルを失念した。	課共通の会議室予約表を作成し、誰が何のための予約しているものなのか誰が見てもわかるようにした。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (課共通の予定表の作成) 「仮予約⇒利用中止⇒キャンセルが必要」というルールを意識付けを徹底する。 [過年度の再掲]
75	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	学校教育課	A	検査事務の実施時期が、例年に比べて著しく遅れた。	可能な限り早期に実施するよう日程を調整し、執行した。	業務の集中による事務の遅れ	計画的に事務を処理することができるよう業務を統一的に管理するための「業務一覧表」や統一的な「チェックリスト」を作成するよう指導した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
76	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	建設管理課	A	自治会への工事回覧を自治会長へ届けなかった。課内決裁、市民活動支援課には届済み。	工事完了後に自治会長から報告があり、部として自治会長へ陳謝に伺った。	工事担当職員の失念によるもの。	工事執行チェックリストへの記入により、複数の職員で確認を行う。また、職員の職務に対する責任感を持たせる。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (チェックリストへの項目記入)
77	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	財政課	A	前年度から繰り越した事業の市債の借入について、借入先からの連絡により、借入期限を過ぎても申込みをしていないことに気がついた。	借入先に一報をいれ、申込日の期限を延長してもらった。	繰越事業については、前年度に借入期間の延長申込みを行うため、借入申込日まで、相当の期間が空いてしまうこととなることから、事務に対する進行管理が不足していた。	市債の借入先ごとの申込み予定日等を手帳に記入するとともに、一覧表の作成を指示した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (一覧表の作成)
78	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	秘書課	I	副市長出張の運転員手配漏れ(資産経営課に連絡していたが、予定が入っていなかった)	出発前に、運転員が手配されていないことに気付いたため、急きょ対応依頼。	事前に連絡していたが、その際に行き違いが生じていたと思われる。	当日ではなく、事前に確認を取る。急なスケジュールの変更等があるため、緊密な連絡調整を行う。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (予定表の共有) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
79	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	開発建築指導課	I	開発の意見照会の書類の発送日を月曜日に予定していたところ、月曜日は祝日であったため、前倒しの金曜日に意見照会の書類を発送する必要があった。意見照会の発送準備ができていないか、発送日当日の金曜日に同僚から声掛けと質問があり、初めて金曜日に発送することに気が付いた。	当日、周りの職員に協力してもらい急いで発送準備を行い、意見照会の書類を発送することができ、事なきを得た。	いつまでに、何を行う必要があるのかスケジュール管理をしていなかった。また、意見照会の発送日は月曜日であると、思い込んで仕事をしていた。	定期的に進捗状況を把握する打合せを行い、事業ごとに共有フォルダーに進捗状況を記入しているが、常に意識して、自己の仕事の進行管理を行うようにした。また、仕事はパートナー制を取っているため、パートナー同士、お互いに事務の進行管理を確認し合うようにした。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
80	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	経営総務課	I	支払データの伝送処理当番が処理に行くのを忘れていた。	隣席の職員が声を掛け、本人は作業中の業務を中断して会計課に出向き、処理を行った。締め切り時間に間に合い、予定どおり支払が行われた。	伝送処理は、不定期ながら期限のある事務であり、当番担当者は他の事務に追われ失念していた。	当番表を作成し、担当内で声を掛け合うことにしている。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
81	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	議会事務局	I	議会第1会議室の予約において、部課長会議(企画課担当)が、先に予約をしている課があったため、予約ができないことがあった。	先に予約をしている課、企画課、議会事務局で調整を行い、優先事項等を考慮し、部課長会議で使用することにした。	例年開催している会議等(定例会・議員連絡会等)は、おおよその日程に目安をつけ、他課が予約できないように、仮予約をしていたが、その他の予約については先着順にしていた。	会議内容が定例会にも関わる部課長会議については、出席者や人数等も考慮し、来年度の予約は、先着順とするのではなく、定例会の前月(2、5、8、11月)の議員連絡会の翌日以降は、庁議等が優先になることを、予約時に伝えることとした。また、庁議日程が決まるまでは、前述の期間は、他課が予約をできないように、定例会関係で仮予約をしておくこととした。 【参考：議会第1会議室貸出の原則】 ・定例会1週間前、開会中及び常任委員会開催中は貸出禁止 ・議員連絡会開催日及び前日の午後3時以降貸出禁止	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理)
82	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	学校教育課	I	担当業務に関する請求と支払いが集中し、支払伝票の処理が期限ぎりぎりとなった。	集中的・効率的に処理することで、期限に間に合わせる事が出来た。	業務が集中する時期に支払事務も重なった。	計画的に事務を処理することができるよう、業務を統一的に管理するための「業務一覧表」や統一的な「チェックリスト」を作成するよう指導した。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
83	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	学校教育課	I	業者に業務を委託するに当たり、事務やスケジュール管理の遅れから、執行が年度内ぎりぎりになってしまった。	上司への相談を密にし、契約執行方法の見直し等、課として方針決定をしたうえで年度内に執行した。	スケジュール管理の不足による遅れ	上司への相談・報告を密にするとともに、上司は事務執行スケジュールを十分に把握し、事務に遺漏や遅れがないよう取り組むよう指導した。	行政経営課 契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案		
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目											
84	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	スケジュール管理	秘書課	I	市長、副市長、教育長の打ち合わせを予定していたが、教育長の予定がとれていなかった。	直前に気付いたため、急きょ教育長に連絡し、予定通り対応していただいた。	教育総務課へ連絡していたが、口頭の連絡だったので、漏れがあったと思われる。	事前に予定をメールにて、目で見える形で情報を確認できるようにした。 教育長の日程確認については、特に遺漏がないよう互いに声を掛け合う。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (予定表の共有) スケジュールの「見える化」の推進を図る。
85	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	保育こども園課	A	他市から送付された入所申込書について、所定の場所に保管をせず、個人の机の中で保管してしまっていた。	他市からの問い合わせにより事実が発覚したが、書類が所定の場所になかったため、問合せ時には他の職員が対応できなかった。問い合わせの後、手続きが止まっていることが判明したため、急いで処理を行うとともに、先方にも謝罪をした。	担当者が、一時保管するつもりで書類を机の中に入れてそのまま、所定の位置に戻さなかった。	受け付けた全ての申込書は、内容を確認後、すぐに所定の場所に移す。個人の机の中に保管しない。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
86	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	教育総務課	A	学校で購入した物品の代金を教育総務課予算から支出することになり、学校から預かった伝票の処理を失念し、業者から支払いの催告を受けた。	所属長から業者に謝罪するとともに、直近の支払日より支払いを行った。	学校から伝票を預かった職員が、すぐに支払処理を行わず、他の書類に紛れてしまった。	文書管理ルールに従い、未処理フォルダを作成し、管理することとし、文書紛失及び処理忘れがないようにした。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
87	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	検査課	A	年度末の繁忙期の検査事務において、工事主管課から送付された完成書類の一部が、他の工事に紛れて紛失してしまった。	完成書類の受付や引取については、検査受付簿に記載があるため、工事の担当課へ確認した結果、見つけることが出来た。	各担当で完成書類の綴り方や保管方法にバラツキがあったため、横に保管していた工事へ紛れた。	完成書類は工事毎に、紙袋、ダンボール、ゴムバンド等で種別けて管理し、保管することとした。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
88	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	道路整備課	A	しっかりと管理し保存している書類の中から1つの資料がなくなった。	見ている可能性がある職員の机等を全て確認したが見つからなかった。結局は資料が関係する他課の人間が参考に持ち出していたことがわかり無事に見つかった。	他課の人間が資料を見ることがあるのは重々承知していたが、資料の持ち出しの際に声をかけることや課内での貸し出していることの共有などの基本的なことで漏れていることがあったためと思われる。	貸し出しをする時のどの資料を貸し出すのか声をかけてもらうだけでなく情報を共有することを徹底している。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
89	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	教育総務課	A	教育総務課に設置してある学校宛の文書棚を経由した文書送付において、他の学校宛の文書が混ざることが何度あった。	他校宛の文書を受けた学校に謝罪するとともに、該当文書を回収し、再送付した。	様々な課及び学校の職員が文書棚を使用するため、文書棚の各学校の位置を把握していない者が多い。	文書棚の位置を示す宛名ラベルの下に入れるよう注意喚起表示の数を増やすとともに、文書を棚に入れる際に迷っている人を見つけたら声をかけるようにしている。	文書法制課	文書棚の利用については、誰でもアクセスできるため、事故が発生しやすい。個人情報の含まれた書類をむやみに置かない等の適切な利用を周知する必要がある。
90	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	防災課	I	防災課が所有する車両(エクストレイル)は、緊急自動車として登録されているが、登録証明書が車両に積載されていなかった。	職員が車両に積載されている書類の再確認を実施した際に発覚した。	登録証明書を受理した際に、事務所保管してある車両関係の簿冊にそのまま綴じてしまった。	緊急自動車についての法令関係、緊急自動車の役割等の再認識を図った。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
91	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	くらし安全課	I	秦野市暴力団排除条例に基づく排除措置の対象調査について、庁内からの調査依頼を一括して手続きを行い、神奈川県警察本部へ先に照会した案件の回答より、後から照会した案件の回答が届いたため、先に照会した回答書面を紛失した可能性が疑われる事態が発生した。	暴力団対策課へ電話連絡したところ、到着順に回答を行い、返信した履歴があった。当課において回答書面を捜索するが発見には至らなかったが、当該回答書面の郵便が通常よりも送られて到達した。	郵便物の到達が遅れたことが原因であったが、当課での文書管理が徹底されていなかった。	庁内各担当課の暴力団排除条例に基づく調査依頼を受けてから、暴力団対策課からの回答の到達及び、担当課へ回答するまでの一連の進捗状況が分かるように事務行程表を作成し、随時確認ができる仕組みを構築した。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
92	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	高齢介護課	I	報償費の支払いに当たり、伝票を作成し、決裁済みの起案文書を添付し回議しようとしたが、決裁済みの起案文書が、回議するために仮に置いておいた場所に見当たらなかった。他の書類に紛れていないか、職員全員で探したところ、担当者の机の隙間に落ちていた。	探した当日に起案文書を見つけたため、会計課へは、提出期限に遅れることなく回付でき、支払期日にも間に合った。 机の隙間をふさいだ。	机と机の間に隙間があった。 決裁書類の下にファイルがあり、滑りやすくなっていた。	決裁箱など書類を仮置きする場所からはみ出さないよう、書類の整理をした。 また、他の職員の机も含め、書類を仮置きするときには、その書類が滑り落ちないようにするなど、気を付けるよう徹底した。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
93	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	文書管理	子育て若者相談課	I	1月上旬に起案した会議録(個人情報が記載されたもの)が2月中旬になっても手元に返ってこなかった。	起案が手元に戻ってこなかったため、担当内の打ち合わせで状況を話したところ、途中で起案が止まっていることが分かった。	業務量が多く、相談員の勤務体制が変動的なため、全ての相談員が起案を確認するのに時間がかかる。	起案や回覧は迅速に確認するよう、各自が努める。 起案者はある程度の期間で戻ってこない場合は、早い段階で打ち合わせ等の中で確認する。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
94	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	ホームページ	契約課	A	事業者から問い合わせで、公開されているデータがホームページからダウンロードできないことが判明した。	広報課からHP管理委託事業者へ対応を依頼し、ダウンロードページが復旧する。 問い合わせがあった事業者に対して、ページ復旧及び謝罪の連絡を行う。	ホームページのリニューアルに伴いダウンロード機能に必要なプログラムの引用先が変更されていたが、リニューアル前のページ情報の複製を編集したことにより以前の引用先のままダウンロードページを更新したため。	ホームページ更新の際は、現在使用しているファイルを退避後複製し、編集するように改めた。 編集前のファイルを退避することで、不具合が発生した場合でも直前の状態に戻せるようにした。	広報広聴課	複数の職員によるチェック体制の強化課内で確認手順の励行を徹底

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
95	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	ホームページ	契約課	A	「かながわ電子入札共同システム」に登録した案件概要と秦野市ホームページに掲載した概要書の入札書提出期限を同一とするところを、ホームページに掲載した概要書の日付を誤った。	正しい概要書に修正した旨を公告するとともに、参加事業者に対し、ファクス及び電話による連絡を行った。	担当課が提出した概要書の誤りに、気が付かなかった。	「かながわ電子入札共同システム」に反映させる時の確認とともに、読み合わせをする項目を広げ、データと原稿とを照合する機会を増やした。	広報広聴課	複数の職員によるチェック体制の強化 課内で確認手順の励行を徹底
96	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	ホームページ	契約課	A	ホームページで公開した設計図書の一部を修正したが、事業者がダウンロードしたデータに、修正内容が反映されていなかった。	広報課に確認を依頼するとともに、応急措置として一時的にダウンロード用のURLを設定し、問い合わせのあった事業者に周知した。	ファイルの差し替えができなかった原因が特定できておらず、原因を調査中。	データをKSC仮想ブラウザに反映させた後に修正等を行う場合は、データのファイル名を変更することでデータが反映がされることが確認できたので、暫定的な対応策とした。	広報広聴課	複数の職員によるチェック体制の強化 課内で確認手順の励行を徹底
97	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	窓口・電話対応	障害福祉課	A	不備があるため、再提出を求めた身体障害者手帳の診断書を本人ではなく、家族(母親)に返却したため、トラブルとなった。	本人に診断書の再提出が必要であること、家族に返却する可能性があることを再度説明し、理解してもらった。	本人や家族に十分な説明がないまま家族に返却してしまったことからクレームとなった。	担当個人の判断だけでなく、複数職員でその対応が正しかったのか振り返り、今後同じようなことがないように充分配慮していくこととした。	人事課 市民相談人権課	当初の申請時から本人に代わって手続をする方について申請者本人と共通認識を持っており、書面等で説明する。
98	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	窓口・電話対応	教育指導課	A	相談内容について、回答をすべきか否かの確認が万全ではなく、相談者が放置されたと受け取り、再度、相談依頼があった。	毎水曜日の課内ミーティングにおいて、情報共有をしたうえで、所属長から相談者への事情説明により納得を得た。	相談のマニュアルがなく、回答を求めるかどうか確認不足であった。	指導主事として意識啓発のための研修会を実施するとともに、事案書き込みシートを作成し、課内で情報共有し、対応方法などの確認が取れるようにした。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (事案書き込みシートの作成)
99	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	窓口・電話対応	情報指令課	A	【居所不明な救急要請で、捜索活動中であった警察の捜索状況により救急出動を保留していたところ、捜索が難航し、発見時には、症状が悪化した状態で救急要請に至った事案】 平成31年1月某日22時33分 傷病者本人からの119番通報(救急要請) 「足を怪我して動けない、屋外にいるが、自分がどこにいるのか分からない。」といった通報内容であった。 発信地表示については、半径14キロメートルの範囲を示し、携帯電話での通報であったため、携帯電話業者への発信地の照会を行うも、詳細位置が絞り込めなかった。 内容聴取中に家族(父親)から連絡があり、通報者と氏名が一致したため、父親からも詳細を聴取したが、目的地からの動向は不明、傷病者は知的障害があることが判明した。 警察による捜索活動がなされていることから、この段階で消防部隊の出動はしなかった。	【対応】 居所が絞り込めないことと、家族がすでに警察へ行方不明の相談をしており、捜索活動を開始していたことから、本人からの通報内容及び発信地情報を秦野警察に情報提供し、消防部隊は出動せず、警察の捜索状況に応じた対応とすることとした。 【顛末】 01時00分頃 警察は発見に至らず、捜索を一旦打ち切り、翌朝再開すると連絡有り。 翌朝06時46分 施設(ゴルフ場)職員から119番通報があり、「施設の敷地内で血まみれの人が倒れている。」という通報内容 救急隊が確認したところ、前日通報のあった傷病者と判明し、足の負傷に加え、屋外で夜を越したことから、低体温症状であった。	・本人からの周囲状況等の聴取事項をもとに、警察による捜索活動が開始されていることから、早期に発見される可能性が高いと判断してしまった。 ・警備課(出動部隊)との情報共有等の調整がとれておらず、消防全体としての対応が練れなかった。 (捜索業務は警察の分野であるが、消防として協力すべきかの調整など)	・情報指令課内で発信地照会以外で居所判明に繋げる方法(聴取事項や方法)について検討を行った。 【検討結果】 1人の119番受信者が一定時間聴取しても話が進展しない場合は、他の受信者と代わることで、聴取に変容を持たせ、新たな情報収集を試みる。 また、三者間通話機能を活用し、本人のことをよく知る家族を交えた会話による有効な情報収集を試みる。 ・情報指令課内及び警備課責任者と類似事案発生時における今後の対応について協議を実施した。 【協議結果】 今回のケースでは通報時、捜索依頼の通報でなく、怪我をして動けないと救急要件としての通報であることに加え、寒冷期の夜間帯であることから緊急性の高い案件であったと判断される。 原因欄にも記載したが、本来捜索業務に関しては、警察が担当する分野であるものの、緊急性を加味して、今後は警察と協力しての捜索も必要であるとの結論に至った。	消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (警察との協力)
100	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	窓口・電話対応	情報指令課	A	【地理不案内者からの救急要請で、案内人との接触場所を調整したが、互いの認識場所に差異が生じており、接触が遅れた事案】 平成31年2月某日 新東名自動車道の工事現場からの119番通報(救急要請) 通報者は遠方から作業に来ており、地理不案内であったため、工事現場への入り口付近の県道(バス通り)上に案内人を立たせるよう指示したが、工事現場の入り口の聴取段階で通報者と受信者間に認識の差異が生じたため、救急隊が指令場所で案内人と接触できず、現場到着に遅延が生じた。	【対応】 救急隊が現場で対応したため、情報指令課としては特になし。 【顛末】 指令場所付近に到着した救急隊が、別の作業員の誘導により、通報場所が判明できたため、大幅な遅延には至らなかった。	・119番受信者が位置情報表示の先入観から、工事現場への入り口地点を限定的に判断し、聴取を進めてしまい、目標とした案内人との接触地点に通報者との差異が生じてしまった。 ・案内人を県道(バス通り)に立たせる調整はしたが、具体的な目標物を示し、目標地点の共通認識を図る調整が欠けていたため、通報者との接触に至らなかった。	・情報指令課内で類似事案発生時における、聴取方法及び指示方法について検討を実施した。 【検討結果】 付近の公共施設や交差点名、バス停名等土地勘に関係なく視認できる具体的な目標物を聴取し、災害現場及び接触現場の調整を図る。 また、電柱や街路灯から住所を割り出すことが可能な場合もあるため、特定手段のひとつとする。 周囲に目標物がなく、位置情報表示も広範囲で位置の特定が困難な場合は、他の携帯電話であれば設定により位置情報を絞り込める可能性もあるため、同じ場所にいる他者からの通報を促す。 ・指令装置の地図上に、判明した工事現場の入り口を記載することに加え、航空写真等を参考に他の新東名工事現場についても進入路の記載をした。	消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (目標物の聴取、他者からの聴取)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
101	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	窓口・電話対応	情報指令課	I	【知らない電話番号から「助けて。」と電話が3度あったとの通報で、電話番号情報から発信者及び発信地照会を行い、他県からの発信と判明したため、管轄する消防機関へ通報し、救助に至った事案】 市内住民から、上記のとおり通報を受ける。通報者は、電話番号に全く見当がつかず、困っている状態であった。発信番号を聴取し、発信者及び発信地照会を行ったところ、他県(兵庫県)から発信されていることが判明したため、管轄消防本部に通報し、対応を依頼したところ、自宅内でベッドと壁に挟まり動けなくなっている傷病者を発見し、救助したと報告があった。	【対応】 間違いやいたずらによる消防機関への通報も少なくないが、最悪のケースを考え、早期に発信者情報等の照会を行うなどの対応をしたことで、迅速な救助に繋がった。 【顛末】 管轄消防本部が部隊出動させ、自宅内でベッドと壁に挟まれ身動きの取れない状態の傷病者を発見し、救出された。	・直接消防への通報でないことから、情報整理に若干の時間を要した。 ・いたずら通報や虚偽通報を疑う事なく、最悪なケースを考慮したうえで、迅速に出来る限りの対応をしたことで、傷病者が長時間放置される事態を防ぐことができた。	・本事案を情報指令課内で情報共有し、様々な状況を考慮したうえで119番通報受信の業務に臨む重要性の、再認識を図った。	消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (事例の共有)
102	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	メール	スポーツ推進課	A	イベント申込者の受付漏れが申込者からの指摘により判明した。	受付漏れをお詫びし、受付者に追加した。	申込者名等の転記ミスを防ぐため、今年から申込みをメールで受けつけることとしたが、受付メールが他の業務のメールと混在したため、既読メールが埋もれ、確認から漏れた。	申請受付用の振り分けフォルダの利用検討(申込み時の振り分けキーワードの設定による) 複数人での申請メールのチェック体制の検討 電子申請システムの活用	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受付方法の一本化) ただし、メールのみの受付については引き続き検討を要する。
103	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	メール	議会事務局	A	各課からイントラの組織メールに各種照会・通知メールが日々届くが、予算作成に係る照会(人事課、研修費の計上について)を見逃してしまい必要な計上が出来なかった。	人事課と調整し、年度後半に執行残が見込めれば随時対応することとした。	照会や通知のメールが届いたら、原則として添付ファイルなどを各課別に保存しているが、データの保存もしていなかった。担当者が組織メールのチェックを行なっているが、確認が漏れてしまった。	必要に応じて複数人で期限があるものなどは確認を行なう。 また、グループウェアも更新され、新しいシステムとなったため、チェック漏れがないよう注意する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
104	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	メール	都市政策課	A	庁内照会文書において、期限当日、決裁文書にはメール済の記載をしたが、メール回答を作成したにもかかわらず未送信状態であったため、照会課から未回答の連絡が入った。	照会課から連絡が入り、速やかに照会回答フォルダを他の課員が確認しメール回答した。	急ぎで他の業務へ向かうため、送信を作業途中で中断してしまった。	担当者以外でもデータの保管場所等は共有していることにより、担当不在時の対応はできたが、事務処理をミスしないためにも、再確認できるように焦らずゆとりを持つことに心がける。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
105	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施		議会事務局	A	本会議開会中は、傍聴席から見て左側に国旗、右側に市旗を掲揚するが、左右を逆に掲揚してしまった。	本会議開会日終了後に、正しい位置に戻した。	普段は正副議長室に置いてあるが、議場に取り付ける際に、左右の確認を怠ってしまった。	旗を取り付ける金具付近に「国旗」「市旗」とテプラを貼付し、左右どちらに取り付けるかを可視化した。また、取り付け後にも再度確認をする。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の可視化)
106	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施		生涯学習文化振興課	A	公民館が受納した税金について、公民館から債権回収課への連絡と情報共有が円滑に行われず、債権回収課が未納という取扱いで、督促の通知を送付していた。	督促の通知が送付された市民に対しては、債権回収課及び公民館館長が謝罪の連絡をして、了解を得た。	公民館から債権回収課に納税があったことをメールで連絡することになっているが、電話で連絡したため、債権回収課で情報の共有がされなかったため。	これまでは納税の手続きがあった際に、公民館から債権回収課にメールで連絡をすることになっていたが、納税の手続きの有無にかかわらず、毎週、債権回収課から各公民館に納税の手続きがあったかの確認のメールを送り、それに公民館が回答することにした。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (主管課による確認の徹底)
107	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施		営業課	A	排水工事に係る申請について、受益者負担金の確認に誤りがあり、未納付を納付済として処理した。	別案件のチェックにおいて他の職員が気付く、担当に報告した。事業者にお詫びして事情を説明し、納付していただいた。工事許可前であったため、工期等に影響は無かった。	複数人でのチェックがされていなかった。	工事担当者と受益者負担金賦課担当者2重チェックを行う流れを整え、再発防止に努めている。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
108	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施		都市政策課	A	予算編成に伴う歳入内容の見落とし。	査定は終了したが、査定後の再確認の照会回答段階であったため修正対応した。	定例的な書類作成により、前年度との内容比較及び新規内容の記載に確認不足があった。	事業担当、取りまとめ担当、予算主任の段階において、書類の読みあわせ等の内容確認実施。 新規担当への的確な引継ぎ。担当外者のフォローの再認識。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
109	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施		市民相談人権課	I	DV当事者同士が、同時期に、当課の相談窓口を利用することがあった。具体的に、当事者はともに面接相談(女性相談・法律相談)を受けており、たまたま相談日がずれていたため、鉢合わせはしていない。 被害者は、加害者から身を隠すことを相談するために、行政の案内する正規の相談窓口を訪れたことで被害に遭う可能性を高めてしまうという状況であり、万が一鉢合わせをした場合、重大な傷害事件になることも想定される。	相談者には、予約なしの面談相談はできるだけ控えるように依頼し、事前の予約相談をするよう勧め、当事者が、鉢合わせをしないよう気をつけた。面談室の場所も変える、又、両当事者の相談を同一の相談員が受けなど、担当内で情報の共有を図った。組織体制の見直しを含め、行政経営課にリスク内容の情報提供をし、検討依頼をし続けている。	相談窓口の一元化に伴い、多様な相談を同一窓口で受け付けることとなったため、市民にとっては、スムーズな相談が出来るようになった半面、当事者間が、窓口にて鉢合わせする可能性が高くなっている。特に、男女に関わらず暴力や虐待などの相談、法律的な専門相談をしていた市民相談担当と女性に特化した女性相談をしていた人権担当が同一の課となった、組織変更によるもの。	今後も、相談者には、予約なしの面談相談はできるだけ控えるように依頼し、事前の予約相談をするよう勧め、当事者が、鉢合わせをしないよう最善の注意を図る。面談室の場所も変える、又、両当事者の相談を同一の相談員が受けないなど、担当内で情報の共有を図る。組織体制の見直しを含め、行政経営課にリスク内容の情報提供をし、庁内全体として、検討してもらえるよう再々依頼する。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (担当内連携)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
110	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	環境保全課	I	事業所が行う県条例の設置許可申請は、県から設置許可を受けてから施設の設置を行うことになっているが、複雑な案件であったため、書類の修正が何度もあったことや担当者の対応が遅れがちであったため県から許可がおりるまで当初の予定よりも時間を要した。	事業所として至急の案件ではなかったため、大事には至らなかったが、市の信用失墜につながりかねないものであった。	担当者による、報・連・相が徹底されていなかったため。	申請書類については、仕事の優先順位を高く設定し早めに処理をするよう心がけること及び担当者以外もチェックを随時行い、書類の処理を後回しにしない環境作りをする。	文書法制課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施	
111	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	森林づくり課	I	4月に実施した、秦野市植樹祭の開会式で、並び順に間違いがあった。	その場で、間違えに気付き、並び替えを行った結果、正しく出来た。	担当者が事前に作成した、立ち位置の図面を当日忘れたため、分からなくなった。	当日持って行く資料の一覧を作成し、複数人でチェックをして、対応することにした。	文書法制課	確認するポイント(時点)を増やすことを検討する。	
112	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	環境資源対策課	A	市民への通知を前市長名で送付してしまった。	謝罪し、送付した通知を回収した。	以前に使用した通知を上書きして使ってしまった。	発送する際は、複数の目で確認する。	文書法制課	パソコン上の安易な複写操作や「コピー&ペースト」を避ける。	
113	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	保育子ども園課	I	システムから出力する通知にファイルナンバー表示させず、対外文書を発送しようとした。	決裁中に、指摘があり、ファイルナンバーが欠落していたことに気付いた。	システムから出力する通知には、出力のたびにファイルナンバーを登録しないといけないがその作業に漏れがあった。	出力した文書を必ず確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認の励行)	
114	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	情報政策課	A	国民健康保険税口座振替不能納付書印刷処理において、金融機関納付用納付書の読み取り項目における調定区分を誤印刷した。これにより、調定年度の誤りが発生し、金融機関から納付された情報の管理ができない状態となった。	事案の判明後、正常に処理できない理由が本件プログラム誤りに因るものであることを確認し、正しい状態にデータ修正したうえで処理を行った。また、本件に係る納付書データの処理に際して内容を補正するよう、処理プログラムの改修を行った。市民等への影響はなかった。	当初課税納付書印刷プログラムを基に随時課税納付書印刷プログラムを作成した際に、修正すべき項目を見落としていた。また、印字テスト及び内容確認が不十分であったため、誤りに気づくことができなかった。	電算処理側による決裁を受けた上でプログラム改修を行うとともに、市民等に向けた帳票の印刷や外部へのデータ提供を行う際には、情報政策課及び担当課の両方で内容確認を実施することを、改めて徹底した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (プログラム改修)
115	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	情報政策課	A	狂犬病予防接種受診済みの世帯に対して、予防接種の勧奨通知を発送した。	事案判明後、正しいデータの並び順にした状態で対象の抽出を行い、影響対象の特定をするとともに、データベースの再編成を行った。なお、予防接種受診済みの世帯に対して勧奨通知を作成したことにより、不要な郵送費が発生した。また、市民への問い合わせ対応のため、担当課の事務負担が増加した。	別時期に行ったデータベースの再編成処理の処理工程に誤りがあり、同一犬で複数の受診履歴を持っている場合に受診年度の順序が不正となった。抽出プログラムでは、データベースを読み始めた最初の1件目で受診の要否を判断していたため、受診済であっても対象と判定された。	データベースの再編成処理について、処理工程の修正を行った。また、処理前には処理内容及び手順の再確認を行うとともに、再編成後データの並び順等を確認するよう徹底した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (処理工程の修正)
116	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	防災課	A	避難行動要支援者の発送事務(死亡者への発送)	対象者への謝罪文発送	住基情報を用いた確認を怠ったため。	情報政策課への依頼	情報システム課	確認するポイント(時点)を増やすことを検討する。
117	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	障害福祉課	A	自動車燃料費の対象者でないのにも関わらず、現況届の提出依頼を行ってしまった。	市民からの連絡により問題が発覚した。正確にすべて調査した上で十分な説明を行い対象者でないため提出は不要と話し申請用紙を回収させていただいた。	発送前に身体障害者の等級変更があり、対象外となったが送付してしまった。	発送時から現況届出日まで期間があまり空かないように対応することにしたが、限界があるため、現況届出前後の申請に対しては他の業務にも影響が出ることを職員間で共有し、チェック体制の充実を図った。	情報システム課	担当課が講じた措置のとおりとする。 (チェック体制)
118	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	国保年金課	A	保険証の一斉更新に当たり、在留期間が切れてしまっている外国人に対して保険証を送付してしまった。	通知や直接訪問により差し替えを行った。	・30年度からシステムが替わったことによって、運用を変えてこの事案が起きてしまった。 ・チェックが不十分であった。	保険証の更新時に、在留期間が切れてしまっている外国人が含まれていないかチェックする(チェックリストに項目を設ける)。チェックリストにより、複数の職員(担当者及び担当経験者)によりチェックした上で、チェックリストを課長代理に提出する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (チェック体制)
119	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	保育子ども園課	A	PDFで出力した保育費請求内訳書をメールに添付して送付した際、他施設分の内訳書も一緒に出力されていることに気付かず、そのまま送付してしまった。	すぐに送付先から指摘があったため、メールの削除を依頼し、改めて当該施設分に係る保育費請求内訳書を出し、送付した。	保育システム「こあら」で保育費請求内訳書を出力する際に、選択内容を変更することにより、ほかの選択内容も自動的にリセットされてしまうことに気付かず、同じ施設区分として登録されている施設の内訳書がまとめて出力された。また、出力されたPDFデータの内容について確認をせず、相手先に送付してしまった。	保育システム「こあら」を操作する際に、画面の中での変更箇所を確認するとともに、出力されたPDFについては、最終ページまで確認する。また、メールにファイルを添付した後、送信前にもう一度添付したファイルを開いて誤りがないか確認をする。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (出力成果物の確認)
120	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	健康づくり課	A	狂犬病予防注射の未接種犬の飼い主に対して、注射の督促ハガキを送付しているが、一部の対象外の飼い主(既に注射を接種している犬の飼い主)に対しても誤って送付してしまった。	誤って送付してしまった飼い主から連絡が入ったことで判明。お詫びするとともに説明を行い、督促ハガキを処分してもらうようにした。	・システム上に不具合があり、対象者の打ち出しを行った際に誤って抽出された。 ・対象者リストの確認が不十分だった。	・担当課と調整して、システムの修正を行った。 ・対象者リストの確認を複数人で行うようにした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (処理工程の修正)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
121	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	情報セキュリティ(誤出力)	戸籍住民課	I	市外から本市に本籍を異動したばかりの人は、身分証明書が、交付すべきでない人にも、誤って発行されてしまうことが判明した。	身分証明に係る通知が届くまでに身分証明書の出力が可能である状況を課内に周知し、情報を共有した。	戸籍は転籍届に伴い編製されるが、身分証明に係る内容通知は、転籍届とは別の事務であるため、データ反映までに時差が生じるため。	課内で情報を共有し、発行時における注意喚起を行った。また、前本籍地へ必ず確認のうえ発行するよう、取扱いを改善した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (事例の共有)
122	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	5	業務上の出力ミス		下水道施設課	A	コピーの際、両面印刷すべき資料を片面で印刷してしまった。	再度コピーをした。	コピー機を操作する際確認不足。	コピー機のスタートボタンを押す際に、両面、片面の確認のほか、用紙サイズ、コピー枚数を確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (操作パネルの確認)
123	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	6	郵送、送信時の手続きミス	メール	経営総務課	A	照会に対する回答をメールで行ったが、回答内容を記載したファイルを添付し忘れた。	相手方から連絡があり、添付ファイルを再度送付した。	メールを送る際に、ファイルが添付されていることの確認を怠った。	メールを送る直前に、宛先のほか、添付ファイルについても、再度確認を行う。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (添付文書の再確認)
124	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	6	郵送、送信時の手続きミス	メール	下水道施設課	A	庁内メールを送信した際、資料の添付を忘れた。	送信先からの連絡で資料を添付していない事に気づき、再送した。	メール送信の際の確認不足。	送信ボタンを押す前に、書類が添付されているか再確認すると共に、できる限り添付書類を開いて送信すべき書類等であるか確認する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (添付文書の再確認)
125	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	誤記載	防災課	I	郵送物の発送先の担当者名の間違い	発送前の再確認で発見し訂正した。	手書き用に出力した宛名表が見つからない書式であったため。続きがあることを把握できていなかった。 (表が長い為、印刷で消えてしまっていた。)	印刷範囲の設定変更と出力した表とデータの再確認を実施した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
126	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	誤記載	こども育成課	I	個人への通知において、個人名を誤って記載をしていた。	決裁時に気づき、修正をして提出した。	書類策定時に、漢字変換を誤った。	個人名など個人情報を扱う際には、再チェックを徹底する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
127	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	情報セキュリティ(誤出力)	都市整備課	A	土地所有者への資料送付を行う際、名義変更の連絡を受けていたにもかかわらず、変更前の名義宛に送付した。	住所に変更はなかったため、現在の土地所有者の手元に資料は届いたが、氏名が変更前のものであることについて土地所有者から連絡があった。土地所有者に対し謝罪し、次からはこのようなことがないように伝え、了承された。	名義変更の連絡を受けた際、名簿は変更したが、差し込み印刷用の一覧が変更されていなかった。	この事案を課内で情報共有するとともに、担当職員へは、以後十分な注意を払うよう指導した。	情報システム課	変更情報の一体的反映を検討システム導入(改修)により、事務効率が図られ、かつ、アクシデント・インシデントの抑制につながるものを精査し、積極的導入を検討する。
128	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	情報セキュリティ(誤入力)	子育て若者相談課	A	電話連絡の際に、別の親族に電話してしまったり、全くの別人に電話してしまうことがあった。	すぐに間違いに気づき、個人名を出さなかったため、個人情報の流出は一切なかった。相手方に丁寧に謝罪し、電話を切った。すぐに管理職に報告した。	児童相談システムに個人情報を入力する際、連絡先欄の優先順位や電話番号を誤って入力してしまった。	児童相談システムに個人情報を入力する際は落ち着いて作業ができる状態の時に入力する。 そのためにも、1人に任せるのではなく、作業を分担し、個人の負担を減らせるよう声を掛け合う。 ヒューマンエラーを責めるのではなく、お互いに協力しながら問題に対して組織で対応する。 その場ですぐ管理職に報告し、状況を整理し対応に努める。 ダブルチェックをスムーズに依頼できるような職場作りを心掛ける。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
129	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	メール	教育指導課 教育研究所	A	学校長宛の出張依頼文を別の学校に送信してしまった。	所属長より相手先への謝罪	課内でのチェック不足	打合せ等での再確認と、指導主事として意識啓発のための研修会を実施した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
130	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	7	郵送、送信時の相手先誤り	メール	財政課	A	庁内メールにおいて、再送信から作成したメールの本文の宛名を変更しないまま送信した。	定時後で相手が不在であったため、電話連絡ではなく相手先に訂正・お詫びのメールを送信した。	送信前の確認不足。	送信前に、メールアドレスの確認だけでなく、本文や添付ファイルについての確認も徹底するようにした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
131	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	8	意思決定プロセスの無視	情報セキュリティ(誤出力)	戸籍住民課	I	受理証明書が決裁前に、誤って発行できてしまうことが判明した。	状況を課内に周知し、情報を共有した。	システム上、受理証明書は、確認、決裁を待たずに、入力後すぐに出力できるため。	発行時における注意喚起を行うとともに、決裁前に発行する際は内容を確認するよう、取扱いを改善した。	情報システム課	システム上のチェックについて検討する必要がある。 システム導入(改修)により、事務効率が図られ、かつ、アクシデント・インシデントの抑制につながるものを精査し、積極的導入を検討する。
132	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	8	意思決定プロセスの無視	情報セキュリティ(入力漏れ)	情報政策課	A	社会保障・税番号制度における税情報の情報連携業務において、転出者及び死亡者に対する自治体中間サーバへの税情報の副本登録に、登録漏れが発生した。 これにより本市が課税情報を保有しているにもかかわらず、他自治体からの情報照会に対して、「副本登録なし(課税情報を保有していない)」という誤った回答が行われた。	事案の判明後、速やかに税情報作成対象者の抽出条件の見直しを行い、正しいプログラムで副本登録漏れ対象者について税情報データを作成した。 その上で、誤った回答を行った自治体に対して、再照会の処理を依頼した。	情報連携に使用するデータ標準レイアウト改修対応改修に伴い、改修後は転出者及び死亡者を対象に含む必要があることを失念しており、プログラム修正後の確認も不足していた。 また、プログラム改修の際に必要な「電算処理何」による課内決裁を受けずに作業を行ったことから、本課における担当者以外のチェック機能が十分に働いていなかった。	電算処理何による決裁を受けた上でプログラム改修を行うとともに、市民等向けの帳票の印刷や外部へのデータ提供を行う際には、情報政策課及び担当課の両方で内容確認を実施することを、改めて徹底した。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (プログラム改修) システム導入(改修)により、事務効率が図られ、かつ、アクシデント・インシデントの抑制につながるものを精査し、積極的導入を検討する。
133	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	8	意思決定プロセスの無視	スケジュール管理	下水道施設課	I	担当者があいまいな事務処理において、互いに相手が処理を行うと思込み、対応が遅れた。	処理期限前に気づき、担当者を決めて対応した。	上司が事務処理について適切な指示を行わず、担当者が明確にならなかった。	各事務処理ごとの担当を明確にし、確実に処理を行うように指示を出す。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目									
134	業務の有効性及び効率性	プロセス	意思決定プロセスの無視		高齢介護課	A	事務連絡による他課からの照会に対する回答を、決裁を受けることなく担当課へ送ってしまった。	担当課からの問い合わせで、決裁前に送っていたことが判明した。担当者には決裁前に送ることのないよう指導した。	担当者が提出期限を気にして、決裁をもらう前に送ってしまった。	急ぎの対応が必要な場合には、自分で抱え込まずに相談すること、そのような時は班内で協力し合うよう声をかけた。	人事課 行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (職員間の声かけ)
135	業務の有効性及び効率性	プロセス	意思決定プロセスの無視		農業委員会事務局	A	課長代理が、時間外勤務手当の配当残額がないことを知りつつ、部下に残業をさせた。	課長が重大インシデントとして、人事課に報告。 人事課に、時間外勤務手当の追加配当を依頼する。	課長代理の事務分担割り、スケジュール管理、業務指示等の能力不足。	時間外勤務手当の執行状況を半月に1回確認する。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
136	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	誤記載	議会事務局	I	一つの陳情に複数の陳情者がいる申請は、規則では、陳情文書表の作成においては、陳情者ほか何人と記載することとなっているが、過去の事務局の対応により、陳情者は署名、押印があったため、すべての陳情者を陳情文書表に記載するよう準備した。	事務局の説明については、訂正をし、陳情文書表の記載の方法について、再度説明を行い理解を得ることができた。	陳情者への配慮から、規則どおりの処理ではなく、複数の陳情者を記載してしまった。	前例にとらわれず班全体で規則等を再度確認し、共通認識として陳情者に説明できるよう体制を整えた。	文書法制課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
137	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	人事課	A	人事給与システム処理上の確認不足	昇給処理の際に、本来、後ですべき処理を先に行ってしまったため、データを1日前の状態にリセットすることにした。	システムの処理誤りを訂正する際、昇給と給与改定差額支給を同一のタイミングで行う場合は、通常の昇給処理とは異なることを把握していなかった。	作業マニュアルを作成した。	情報システム課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
138	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	人事課	A	人事給与システム処理上の確認不足	人事給与システム上で、データを1日前にリセットしたが、想定していなかった人事評価システムも1日前の状態にリセットされた。	リセット作業を業者に依頼する際、人事評価システムへの影響の有無について、確認していなかった。	業者に依頼・確認する際には、原則として文書を使用し、業者の担当者と会社に連絡し、業者内でも情報を共有してもらうことにした。	情報システム課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
139	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	情報セキュリティ(誤入力)	建設管理課	I	工事の変更積算実施時に積算システムの指示に従い、「前設計歩切り減額しますか」で「はい」が初期設定となっているため、「はい」のまま積算を行い、過小に積算された。	変更契約前に発見できたため、再設計積算を行い対応した。	本市では、前設計歩切り減額は行っていないことの周知不足、前例に倣っていたため。	変更時の設計積算内容チェックシートに工事価格のチェック項目を設定し確認する。	情報システム課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
140	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	スケジュール管理	高齢介護課	A	督促状用圧着はがき用紙が不足することに気づき、発注しようとしたが、事業者から「市が希望する時期までに納品が間に合わない」と言われ、通常のはがきでの督促状を作成することができなかった。	督促状は、納期限から20日以内に送付する必要があるため、はがきに移行する前の督促状にて対応した。	本年1月に延滞金の利率が変更になる可能性があったため、前回の印刷時にその枚数を少なく発注していた。 在庫管理に当たって、印字ミスや印刷ロスといった発注枚数以上の枚数が必要であるという認識が薄かった。 利率の変更がないことが分かった時点で在庫を確認すべきであったが、そのまま使用できる、枚数も足りるだろうと安心してしまい、すぐに発注しなかった。	引き続き年間を通しての在庫管理は行うが、印刷時に次月分に足りるのかが在庫状況を確認を正副担当で行うとともに、特に利率変更時期などは、在庫に留意し、不足する場合は利率が決定したら、すぐに発注する。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (スケジュールの管理) 管理監督者の事務管理の徹底
141	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	文書管理	農産課	A	国の事業で、国・県が要綱改正を行ったが、市で要綱の改正を行っていない。	要綱改正の必要性を認識した後、要綱改正を行った。	担当者の事業の理解不足による要綱改正の必要性の欠如及び課内で要綱改正通知を供覧していなかった。	通知等は収受したら必ず供覧し、課員からの指示等を受けることによりアクシデントを未然に防止できるため、ミーティングを開催し、再発防止を図った。	文書法制課	実態にそぐわない例規等の適宜見直しを図る。 事務の責任者・期限を決めて進行管理を行う。
142	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	窓口・電話対応	戸籍住民課	A	戸籍郵送請求の電話での問い合わせの際、親族関係の書面提出が不要なところ(他自治体は電話等で確認してくれたと前置きがあった)、できないと断り、また、電話対応した職員宛に郵送請求したいとの申し出に対し、担当外であると断った。これに対し、苦情の電話があった。	対象者に、電話で謝罪をした。また、郵送請求するまでに時間がかかり過ぎたため、戸籍を郵送ではなく届けてほしいとの要望があったので、当該職員2名が請求者の自宅(横浜)を訪問し、謝罪するとともに戸籍を渡した。	戸籍請求に関する業務上の知識不足だった。また、親切丁寧な電話対応ではなかった。	業務上の知識の向上と情報共有の大切さを伝えた。また、親切丁寧な対応をするよう周知徹底を図った。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (研修、情報共有)
143	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	窓口・電話対応	障害福祉課	A	療育手帳の再交付をしたが、古い手帳の返還ではなく、異なる身体障害者手帳の回収をしてしまった。	自宅を訪問し、手帳の交換をさせていただいた。	職員が理解していなかった。	すべての手帳種類の実物を複数職員で確認した。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (研修、情報共有)
144	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	窓口・電話対応	障害福祉課	A	手帳の更新申請時に、職員が手帳を預かることはないが、申請者から預かられたと言われトラブルとなった。	担当職員に確認したところ、手帳は預かっていないとのことだったが、念のため、廃棄文書の中に紛れていないか再度確認を行った。また、申請者にも探してもらう様説明した。手帳は見つからず、再交付した。	新たに配属された職員の対応だったこともあり、申請者への説明が不十分であった。	職員の制度理解をすすめるために、班内会議を実施した。	人事課 市民相談人権課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
145	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	窓口・電話対応	都市政策課	A	所管外業務の問合せを受けた課において、相談者に正確な情報を伝えきれずに、誤った認識をさせてしまった。	後日、所管課に同問合せがあったため、相手の認識を再確認し、修正説明した。	情報の連携及び確認が不足したこと。万が一に備え、所管課への確認後に相手へ回答するなど、窓口での適切な対応や配慮に欠けていた。	所管外業務については、市民サービスのためにも、横断的な対応ができるよう、関連課同士で情報の共通認識を図るよう努めるようにする。	人事課 市民相談人権課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
146	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	窓口・電話対応	学校教育課	A	制度変更に伴う所管事業の変更について、関係機関からの問合せにより通知が漏れていたことに気が付いた。	直ちに上司に相談し、全ての学校に連絡することでトラブル等もなく対応できた。	制度変更による影響の確認・考察が不足していた。	法制度の改正等に当たり、従来との変更点を確認した上で関係者・機関等への影響を十分に考慮し、早めの周知や情報提供に努める。	人事課 市民相談人権課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
147	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		教育指導課 教育研究所	A	県の補助金に関して、歳入科目を誤って予算計上した。	国庫補助金の増額補正に合わせ、他課の協力を得て、科目更正を行った。	国庫補助に係る事務を行うのが教員であるため、制度や財務に関する知識が不足している。	新規の補助事業を活用する際には、制度の内容を十分に理解するよう努めるとともに、他課の事務職員に事務処理内容が適切かの確認をお願いするなど、部内での協力が得られるよう依頼した。	財政課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
148	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		行政経営課	A	県照会の記載要領の読み込み不足により、誤った回答を提出してしまった。	県から指摘があり、内容を修正した。	昨年度から記載要領に変更があったが、気づかずに昨年度と同様の内容で回答を作成した。	毎年行われる照会等についても、記載要領等を丁寧に確認するようにしている。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (業務プロセスの確認)
149	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		水道施設課	A	水道本管の水系切替え作業において、仕切り弁操作を誤り一部に減、断水が生じた。	市民からの問い合わせにより、仕切り弁の誤操作が判明し、誤操作を修正した。	事前の調査が不適切であり、思い込みによる仕切り弁の操作となってしまう。	仕切り弁の操作にあたっては、机上の調査を基に現地確認の徹底を図る。	経営総務課	先入観を排除し、不測の事態に備える。 日常管理の徹底と管理体制の強化を図る。
150	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		資産税課	A	特定職員の有給の日数について誤って伝えてしまった。	特定職員に正しい有給日数を伝え、誤りに至った経緯をお伝えし、足りない日数を追加して取得していただいた。	特定職員の有給日数はシステム上では把握できないということもあり、勤務年数によって、有給の日数が変わるということ、細心の注意を払うべきであった。	人事課発行のマニュアル等を再確認し、再発防止を心掛けた。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (マニュアルの確認)
151	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		障害福祉課	A	タクシー券配布時にお渡しするしおりが不足した	発行部数の確認を行い、今後不足が無い様に印刷を行った。	準備不足	班内会議の中で共有した。	文書法制課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
152	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		道路整備課	A	工事等の執行(発注)における様々な基準に合致していない。	基準書等と照らし合わせ、修正、訂正を行った。	前例、前任者、他現場に倣っている。	事前調査・準備をしっかりとすることで、当該現場での設計・積算に必要な条件、基準を把握する。	文書法制課 契約検査課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
153	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		下水道施設課	I	工事着手の際埋蔵文化財の手続きが遅れて、工事の工程に遅れが生じそうになった。	すぐに埋蔵文化財の手続きを行い、工程調整したことで、工期に影響を与えなかった。	工事担当が異動してきたばかりで、工事に関する手続き等を熟知していなかった。	工事等に関する手続き等の周知をすると共に、解らないこと、初めて行う事務処理等は、同僚に確認しながら作業を行うように指導した。	文書法制課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
154	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		生活福祉課	I	査察指導員(課長代理)のチェックにより、生活保護費算定において、各種加算(児童養育、母子、障害者等)の誤認定や認定漏れがあった。	速やかに、担当ケースワーカーが当該世帯の世帯構成、各世帯員の年齢・学年及び障害者手帳の確認等を行い、誤認定等の原因究明ができたことから、保護費支給前に適正な生活保護費に修正した。	各ケースワーカーが世帯構成、各世帯員の年齢や学年及び障害者手帳の有無等の現状を十分把握していなかったことによるもの。	各ケースワーカーにおいて整備している受給者名簿において、加算に係る情報を新たに追加するなど管理名簿の充実を図るとともに、ケースワーカー間による声掛けや、査察指導員が整備している査察指導員台帳の活用による進行管理等、チェックの強化に努めた。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (事例の共有) 管理監督者の事務管理の徹底
155	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	9	事前調査の未実施		開発建築指導課	I	処理方法が分からないまま、初めての審査事務を放置し処理に時間がかかってしまった。	標準処理期間には間に合ったものの、許可証交付まで長い日数がかかってしまった。	審査のやり方が分からなかった。また、やり方が分からないことを上司や同僚に直ぐに相談及び報告することができなかった。	元々、2人一組のパートナー制を組んでいる仕事をしていたが、今回の事業発生を機会に、意識して、相手の仕事の進捗状況を確認するようにした。また、分からないことがあれば、遠慮しないで経験者に質問するようにした。	文書法制課	業務に関する処理手順書の作成 基礎研修の実施
156	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	会計伝票処理	教育総務課	A	小中学校空調設備用プロパンガスの単価について、8月から単価が変更(209円→198円)になったが、受注業者からの8月分の請求が旧単価のままであることを気付かず、そのまま支払いをしてしまった。	9月分請求時に、8月分の単価が変更されていないことに気付き、8月分の過払い分について戻入の手続きを取った。	支出伝票を作成する際、単価を確認しなかった(請求書に単価の記載がなかった。) 平成29年度は受注業者が変わったが、30年度は受注業者が変わらず、同一業者からの請求であったこと、また、8月分の請求に7月分が含まれていた(検針日が月末日で統一されていない)ため、受注業者も旧単価のまま請求していた。	担当者に、請求金額だけでなく、単価も確認するよう指示した。また、毎月の請求額を検算、集計するエクセルに、毎年8月に単価変更があることを記入し、来年度から確認漏れがないようにした。 受注業者には、請求書に単価と検針日を明記するよう依頼した。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受託者への指導徹底)
157	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	誤記載	文書法制課	I	筆耕で賞状・感謝状等の名前誤り(複数件)	毛筆筆耕を依頼する際に、相手方の名前(漢字等)を誤って伝えていた。印刷委託業者が修正した。	担当課による確認不足と、名前を誤るといふ非礼さへの認識不足。	誤りやすい漢字等、依頼を受け付けた時点で口頭確認するようにした。	文書法制課	受託者におけるコンプライアンス意識の周知啓発とアクシデント・インシデント発生時における対応について事前に協議しておく必要がある。
158	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	スケジュール管理	子育て若者相談課	A	乳幼児健康診査の歯科健診に従事する歯科医師が遅刻または急遽欠席により、対象である親子の待機時間が長くなった。帰りを急ぐ保護者からの苦情もあった。 ①1歳6か月児健康診査(9/5)2名従事のうち1名欠席 ②2歳児歯科健康診査(2/14)2名従事のうち1名遅刻 ③3歳6か月児健康診査(3/19)1名従事のうち1名遅刻	・当日、健診開始時刻に医師が到着しないため、医師の所属医療機関に電話を入れ、連絡が取れた医師は会場に向かったが、連絡が取れない医師がいた。 ・歯科医師会の公衆衛生担当の歯科医師に連絡したが、代替者はなかった。 ・歯科医師会に報告。 ・歯科健診を受けずに帰ると怒っていた保護者には、スタッフが苦情対応した。結果、医師を待って受診。	いずれも従事予定の歯科医師には、前日までに確認の電話を入れて了解済みであったことから、歯科医院内での伝達ミスまたは歯科医師がうっかり従事することを忘れていたことによる。	・引き続き従事予定医師に、前日までに電話を入れ、歯科医師本人でない場合には確実に伝えていただくよう念押しする。 ・従事予定医師が到着しない際の、連絡方法について、歯科医師会に相談。しかし、具体的な対応策はさらに検討を要する。	行政経営課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受託者への連絡徹底)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案		
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目											
159	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	子育て若者相談課	A	4か月児健康診査受診の1か月後に、子どもの病気が診断されたという、保護者から匿名で報告があった。診察での見落としでないかという苦情と、今後繰り返さないようにして欲しいという要望。	・該当者の検索 ・協力機関である医師会の小児科医師代表者に報告及び相談したが、診察した医師だけに伝えればよいという見解。 ・該当と思われる対象児が7か月児健康診査受診の際に、保護者へのお詫びと病状確認、今後の支援について面接。	診察した医師の判断。	・診察医師全員に対し、個別に今回の事案を報告し、子どもの計測値、成長曲線グラフ、発注等にさらに留意していただくよう伝えた。 ・医師以外の保健師等従事者全員に対し、事案を報告し、医師が診察で見落としさないよう、各セッションで従事者が重ねてチェックするよう改善した。母子健康手帳の成長曲線グラフの記載工夫を図り、健診票の取り扱いの流れを変更し、従来以上に診察担当の保健師が留意する。	文書法制課 人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受託者への指導徹底)
160	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	環境保全課	A	業務で使用する着ぐるみを発注したが、こちらが提示した仕様とは異なる仕様のものが納品された。	相手方に返送し、仕様通りに修復してもらった。 (直近のイベントでお披露目する予定であり、イベントに間に合わない可能性があった。)	仕様については、事前の打ち合わせにおいて紙面及び口頭で伝え、相手方も理解しているようであった。また、途中電話で進捗状況を適宜確認し、問題ないとの返事は頂いていた。	(物品等発注する際は)事前の打ち合わせにおいて、相手方に発注内容を事細かに説明し、相手方が十分に理解していることを確認する。また、途中電話で進捗状況をこまめに且つ問題等ないか逐一確認し、納品日までに、仕様通りのものが届くようにする。	契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受託者への指導徹底)
161	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	都市整備課	A	補償調査において、委託業者が建物調査の際に使用する調査票を権利者宅に忘れて帰った。	後日、権利者から連絡があり、大事には至らなかったが、委託業者は、連絡を受けるまで、調査票を忘れたことに気付いていなかった。	調査票は、補償調査の結果や個人情報なども含まれており、これらを取り扱うに当たっての意識が不十分であった。	この事案を課内で情報共有するとともに、委託業者へは、以後十分な注意を払うよう指導した。	契約検査課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (受託者への指導徹底)
162	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	国保年金課	A	当初納税通知書発送で期日までに納品がなされなかった。 →仕様が不確定、事前の業者との調整不足や成果物の確認不足、十分な事務引継ぎが行えなかったのが原因。 →新規で行う事案だったため、仕様書の内容を固め、綿密に業者と打ち合わせを重ね調整する。 →基本的に1人で業務を行っていたため、契約の段階より複数の職員で事務を進めていく。	納品後の工程調整により対応。	仕様が不確定、事前の業者との調整不足や成果物の確認不足、十分な事務引継ぎが行えなかったのが原因。	新規で行う事案だったため、仕様書の内容を固め、綿密に業者と打ち合わせを重ね調整する。 →基本的に1人で業務を行っていたため、契約の段階より複数の職員で事務を進めていく。	契約検査課	受託者におけるコンプライアンス意識の周知啓発とアクシデント・インシデント発生時における対応について事前に協議しておく必要がある。
163	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	スポーツ推進課	I	スポーツ広場の維持管理に当たり、受託事業者との電話連絡だけでは、施設利用に当たって安全・安心が低下するおそれがあった。	担当職員が施設巡回や意見交換など、受託事業者従事者との顔の見える機会を増やした。 その結果、メンテナンスや改修の時期の把握が容易となった。	業務の多忙化により、電話主体の調整とすることが多く、現場の確認回数が不足した。	巡回時期や方法などの情報を課内で共有した。	契約検査課	受託者におけるコンプライアンス意識の周知啓発とアクシデント・インシデント発生時における対応について事前に協議しておく必要がある。
164	1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	11	委託事業者のトラブル	建設総務課	I	業者から覚えの無いお金が振込まれたとの連絡があった。	予算執行管理表で照合した結果、部内で同業者へ発注した他事業と確認。	業者の勘違い	業務委託時に業者と相互に業務内容を確認する。	契約検査課	受託者におけるコンプライアンス意識の周知啓発とアクシデント・インシデント発生時における対応について事前に協議しておく必要がある。
165	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	図書館	A	インターネット上に公開している図書館資料の検索・予約システムにおいて、SSLサーバ証明書の有効期限が切れたことにより、利用者が使用しているブラウザによってインターネットからの検索及び予約ができなくなった。	使用しているブラウザによって、図書館のホームページから図書館資料の予約、貸出期間の延長、利用状況の確認等のサービスが利用できないこととなるので、電話などにより代行した。	SSLサーバ証明書については、図書館の主システムとして、平成25年12月1日から平成30年11月30日までの期間で契約している。しかし、機器運用のテスト等の関係から、SSLサーバ証明書については平成30年11月21日までで期限切れを迎えてしまった。	契約内容の確認を徹底するとともに、想定外の事態に備え、日頃から、関連部署との情報共有を図る。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
166	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報政策課	A	住民記録関連システムのオンライン更新系画面が利用できない状態となった。 これにより、来庁者に対する住民票発行や印鑑登録受付に係る対応ができなかった。	事案の判明後、状態不正の原因となっているデータベース管理情報の初期化を行ったことにより復旧した。 なお、住民記録を参照する他課等への影響はなかった。	前日の作業時に、住民情報オンラインシステムが完全に停止したことを確認せずにバックアップを取得してしまった。 この状態でデータベースを復元したため、オンラインシステムが正常に機能しないという障害が発生した。	バックアップ取得は、情報を復元できる唯一の手段であることの重要性を再確認するとともに、各処理段階における手順の遵守を徹底した。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
167	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	議会事務局	A	平成30年8月に議場機器を更新したが、第3回定例会において初期不良が頻発し、最終的に本会議運営中にシステムが停止し、本会議が中断した。	システムダウン時は暫時休憩を行ったが、3分後に復旧したため、再開し、議事を継続した。	システム上、タッチパネルの反応感度を高感度としていたため、職員が誤って連続操作した際に、先に操作した信号によるディスプレイ表示が終わる前に次の操作が入ることによって、先の操作と次の操作による結果が中途半端に現れるのが原因。	システムの反応感度を下げ、重複操作でも最初の動作のみ反映するようにシステムを調整した。 また、受託業者に再度のシステム総チェックを行ってもらい、不具合箇所の総点検を行った。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案		
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目											
168	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報セキュリティ(障害等)	情報政策課	A	全庁LANに高負荷がかかり、各出先拠点においてネットワークへの接続に時間がかかる状態となった。 事案の発生後、速やかにネットワーク保守業者及び回線事業者と連携し、復旧を行った。 なお、浄水管理センターを除く市内出先拠点79施設が影響を受け、施設予約システムでの窓口業務及びネットワークを介した事務作業に遅延が発生した。	中学校の職員室に設置されていた、学校系ネットワーク用の使用していない通信機器に対して、LANケーブルが接続された。 これにより通信障害が発生し、全庁LANの出先拠点間に高負荷がかかった。	不要なネットワーク機器等は撤去するとともに、天井や壁の中に配線され容易に取り外すことのできないLANケーブルについては、コネクタ部分にガムテープを巻く等、使用できない状態とした。 なお、使用中のLANケーブルには、接続先機器を明示したラベルを貼付した。 また、学校系ネットワークで障害が発生した際には、学校教育課のみでなく情報政策課へも通報するよう、障害通報メールの受信体制の見直しを図った。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
169	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報セキュリティ(障害等)	情報政策課	A	文化会館に引き込んでいるNTT光回線の断線及び回線不良により、3度に渡り文化会館でネットワーク接続ができない事態となった。 事案の発生の都度、速やかに回線事業者と連携し、復旧を行った。施設予約システムの利用などネットワークを介した事務作業が行えない事態となったが、チケット発券等は別ネットワークのシステムであったことから、利用者への影響はなかった。なお、3回の内2回については、閉庁時間帯であったため業務への影響はなかった。	光回線ケーブルの経年劣化又は外的負荷による断線。 また、障害の再発に関しては、交換したケーブルの不良により通信状態が不安定となったため。	障害発生時、迅速な対応が取れるよう、既存の通報メールに加え、保守員から情報政策課職員への連絡体制の見直しを図った。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
170	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報セキュリティ(障害等)	情報政策課	A	統合内部事務システムサーバの起動障害により、財務会計システム等による庁内事務処理の遅延が発生した。 事案の発生後、速やかに保守業者と連携し、復旧を行った。 なお、庁内向けのシステムであったことから、市民等への大きな影響はなかった。	統合内部事務システムサーバの日常処理で使用するソフトウェア間で、通信の際に使用するポート(出入口)が競合したことにより、システム起動処理が一時停止した。	競合が発生したソフトウェアに対し、不具合対策の設定を実施した。 また、障害発生時、迅速な対応が取れるよう、既存の通報メールに加え、保守員から情報政策課職員への連絡体制の見直しを図った。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
171	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報セキュリティ(障害等)	経営総務課	A	企業会計システムが突然操作できなくなった。 保守会社に連絡	保守会社による前日の操作(作業)が影響していた。	保守作業後は、サーバのモニターだけでなく、職員机上のパソコンでも通常メニューで画面を立ち上げなおし、動作確認を行うこととした。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
172	1	業務の有効性及び効率性	3	IT管理	13	情報システムの障害等	情報セキュリティ(障害等)	子育て若者相談課	A	児童相談システムの障害。 職員が児童相談システム使用中にエラーが発生し、一時使用ができなくなった。 システム保守業者に連絡したが、サーバの操作であり、すぐにシステムを復旧することができなかった。 情報政策課に依頼し、システム保守業者のSEと連絡を取ってもらい、強制終了して再起動することができた。	サーバの動作が不安定な状態になり、ログインができなくなった。 システム担当者が不在だったため、対応することが難しかった。 また、システム保守業者に連絡の上、情報政策課に対応を依頼したが、すぐに復旧することができなかった。	システム保守業者に同様の障害時の対応及びサーバの再起動手順について確認し、手順書を作成してもらった。	情報システム課	不測の事態に対し迅速に対応できるような体制づくりに向けて、職員間で共通認識を持つ。 庁内ネットワークに関する通信要件等の整理を行うとともに、漏れのない動作確認チェック体制を整える。
173	1	業務の有効性及び効率性	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤送付	保育こども園課	I	保育料の決定通知書を送付する際に、封綴じ直前の最終チェックの段階で別世帯の分の納付書が混ざっていた。 クリップ止めされた半年分の納付書を1枚ずつ通知書の内容と突合していたところ、一番後ろに別世帯分が混ざったことが発覚したため、本来入っているべき封筒に戻し、同じように突合作業を行い、封綴じをした。	半年分の納付書をクリップ止めする際に別世帯の分までひとまとめにしてしまった。	チェックを行う際は、窓口業務や電話対応と業務を切り離して別の部屋で落ち着いて行う、また、ダブルチェックを行うとともに、2人で読み合わせを行う(うち1人は正規職員)など、チェック体制を強化した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
174	1	業務の有効性及び効率性	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤送付	子育て支援課	I	市から複数の個人に対し、補助金制度の決定通知を送るため、封筒の宛て名は手書きし、通知文に宛先氏名を書き、通知文を封入した際、誤って違う人宛の通知文を封筒に入れてしまった。送付前に気付いた。 送付前に気付いたことで、誤送付にはならなかった。	単なる宛て先の確認漏れで、全くの不注意によるものです。	以後、通知文自体に住所・氏名を記載し、窓付き封筒を使用して送付している。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (発送様式等の改善)
175	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	25	証明書の発行時における人違い	誤記載	子育て若者相談課	A	7か月児健康診査に、身長、体重等の計測値を母子健康手帳に記載するが、母子健康手帳の取り違いにより、他の子どもの計測値を記載し、修正した。 誤りに気付いた時点で保護者にお詫びし、計測値を修正した。	母子健康手帳及び健診票が計測担当者に回らないうちに、準備の早かった母が子どもを連れてきたため、計測を実施し、一旦メモ用紙に計測値を記録。その後、転記すべき母子健康手帳が他人のものであったことによる。	メモ用紙に記録するだけでなく、名前を確認した上で、母子健康手帳及び健診票に記載するよう、徹底する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (記録様式の徹底)
176	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	25	証明書の発行時における人違い	誤送付	道路整備課	I	配布書類を違う人に渡しそうになった。 書類を配布するに当たり、受取りに来るようをお願いし、受取りに来た人に渡そうとしたら違う人だった。 書類を渡す時に、違う人だと気づいたので、本人に改めて渡した。	受取りに来た人の名前等を確認せずに「〇〇さん」だろうと思いついてしまった。	複数の人に書類等を渡す際は、必ず相手の名前等を確認する。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認) 相手との書類の相互確認を行う。

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
177	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	25	証明書の発行時における人違い	情報セキュリティ(誤入力)	高齢介護課	A	介護給付費通知書を送付したが、利用していないサービスの記載があると問い合わせがあり、確認したところ、送付先設定のミスによる送付誤りであることが分かった。	連絡いただいた方に謝罪するとともに、送付した通知を回収させていただき、本来の送付先の方に、送付ミスについて謝罪し改めて通知をお渡しした。後日、システム上、月次の異動リストを作成するよう検討し、確認作業を徹底する。	送付先変更届の内容をシステムに入力する際に、誤って同姓同名の別人に入力してしまった。 送付先変更届を見ながら、入力者とは別の人物が確認しているが、正しい方にも入力されていたため、チェックの際に気づくことができなかった。	現在の方式では別人への入力をチェックできないため、システムから送付先設定を行った人のリストを出力し、送付先変更届等と照合し、対象者以外に入力していないか確認を行うこととした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (出力成果物の確認) システム改修について検討する。
178	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤記載	経営総務課	I	議員から交通事故報告書の資料要求があった際に、個人情報非公開とせず、議会事務局に資料を提出してしまった。	議会事務局職員が気付き、個人情報を非公開としたものと差替えを行い、議員へは適切な資料を渡すことができた。	・個人情報に関する意識の欠如 ・交通事故を起こした際の定例的な資料要求であるため、前例の不確認	議員への資料要求に対しても個人情報非公開が適用されることを再確認するとともに、資料要求のフォルダ内に留意事項としてメモを保存した。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (研修等)
179	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤送付	森林づくり課	A	補助金の補助申請書類を誤って、違う団体に送付してしまった。	書類の発送後、すぐに誤発送に気付き、誤送先先に連絡をし、郵送物を開封しないように伝えた。書類については、翌日に訪問し回収した。	担当者が、封筒の団体名と書類に記載した名前を確認せずに、封入してしまったため	従来は、封入作業を担当者1人で行っていたが、複数でやるようにした。あわせて、封をする前にもう一度中身を確認し、間違えが無いかどうか確認してから、封をするようにした。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
180	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤送付	債権回収課	A	市税滞納者Aに送付する差押調書に誤って別人であるBの未納明細書を添付して送付してしまった。未納明細書にはBの住所や氏名などの個人情報が記載されている。	AとBに謝罪するとともに、AからはBの未納明細書を回収した。 Aに修正した差押調書を渡した。	差押調書を作成する時、差押調書の住所・氏名と添付書類である未納明細書の住所・氏名が同一であることを確認しなかった。	送付書類の宛先等の確認を複数の視点で行う方法を取り入れ、誤送付を起さないチェック体制を整えている。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
181	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	誤送付	債権回収課	A	訪問催告において、市税滞納者Cに持参した納税催告書に誤って別人Dの納税催告書の2枚目を添付して渡してしまった。2枚目の納税催告書にはDの氏名などの個人情報が記載されている。	CとDに謝罪するとともに、CからはDの納税催告書の2枚目を回収した。 Dに同封していなかった2枚目の納税催告書を渡した。	CとDの訪問催告の順番が連続していることから、納税催告書を訪問先ごとに作成する時、その作業過程の中で生じたものと思われる。	送付書類の宛先等の確認を複数の視点で行う方法を取り入れ、誤送付を起さないチェック体制を整えている。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
182	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	情報セキュリティ(誤出力)	保育こども園課	A	認定こども園の職員が月に2回行っている細菌検査の結果表の一部が、他園に渡ってしまった。	連絡を園からもらい、宛名が間違っていることが分かった。	業者が作成してきた名簿の宛名の園名がずれていたことがわかった。	業者に連絡し、名簿の修正と差し替えとした。また、結果表の返却時にもチェックすることとした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
183	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	文書管理	農業委員会事務局	A	現地調査時、個人情報が記載された書類を紛失する。	乗車時に発覚し、すぐに現地に戻り、書類を発見する。	写真撮影に気を取られ、書類に対する注意がおろそかになった。	鞆等を用意し、手には必要なものだけを所持することとする。	文書法制課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (必要な物品のみの携帯) 業務マニュアルの作成による職員間共有を進める。
184	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	文書管理	子育て若者相談課	I	個人情報が入った文書を、自分の机や隣の職員の机の上に置いたまま、退室してしまった。	置き忘れに気がつき、所定の場所に保管した。 気がついた職員が所定の場所に保管してくれた。	「次の業務が終わったら一緒に片付けよう」「少しだけ」のつもりで置いたが、次の業務が終わる頃には隣のデスクに置いたことを忘れてしまった。	1つの仕事が終わったら、その都度片付けをする。 業務で使用する書類等は自席に置くようにする。 退室する際は、キーボードを上げて自席を確認する。 また、自席だけでなく、少し視野を広げてしまい忘れがないか確認する。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
185	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	文書管理	子育て若者相談課	I	個人情報が机の下に放置されていた。	破棄すべき書類だったので、行政文書として破棄した。	書類を回収して破棄しているが、それを行わなかった。 机の中に多くの書類が入っていた。	会議に使用した個人情報の入った資料が不要になった場合は、必ず回収(部数を確認)し、破棄する。 机の上や中の整理整頓に努める。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
186	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	文書管理	環境資源対策課	I	機密情報等が記載された印刷物を再利用用紙に使用していた。	個人情報が記載されていることに気づき、直ちにシュレッダー処理した。	再利用にまわした職員の認識不足。	機密情報等が記載された印刷物は再利用用紙に使用せず、シュレッダー処理する。また、課内での共通認識を持つ。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
187	2	法令等の遵守	6	書類・情報の管理	28	個人情報の漏えい・紛失	文書管理	教育指導課 教育研究所	I	机上やプリンターに、印刷された個人情報が放置されていた。	発見次第、担当者に直接渡した。	印刷後、適切なタイミングで保管しなかった。	個人情報が含まれているものに関わらず、印刷物は全て、印刷時にすぐにプリンターへ取りに行き、速やかに処理をすることとし、放置されている印刷物があれば、声を掛け合うよう周知・徹底した。	文書法制課	「秦野市文書等の取扱いに関する規程」に基づき、キャビネットへの保管又は文書の編てつを徹底する。
188	3	財務報告の信頼性	13	不正確な金額による計上	44	支払誤り	情報セキュリティ(誤入力)	市民活動支援課	A	サポセンスタッフの賃金・交通費で支給後、誤りが見つかり、金額の調整を行った。	翌月の支給額で差額を調整した。	エクセルの集計データが分かりづらかった。また、支払いまでの日数に余裕が無く、確認が不十分だった。	集計用のシートを分かりやすく修正する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (集計用シートの修正)
189	3	財務報告の信頼性	13	不正確な金額による計上	44	支払誤り	情報セキュリティ(入力漏れ)	環境資源対策課	A	本課では、庶務担当者が現業職員の時間外の入力処理を行なっているが、一部の現業職員の時間外が入力漏れにより、支払いが1か月遅れた。	該当する現業職員に、事情を説明し、謝罪した。	チェックミスによる処理漏れ。	チェック表を作成し、処理漏れがないように内容を確認する。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (チェック表の作成)
190	3	財務報告の信頼性	13	不正確な金額による計上	45	過大入力	情報セキュリティ(誤入力)	経営総務課	A	決算統計の数値入力で、単なる入力ミスをした。	発覚後、県に相談し、翌年度修正の指示を受けた。	不十分な確認	データ入力後、帳票として出力し、複数人、複数回のチェックをするようにした。	情報システム課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (出力成果物の確認)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
191	3	財務報告の信頼性	13	不正確な金額による計上	47	システムによる計算の誤り	会計伝票処理	会計課	A	会計課が平成31年1月4日作成の支払調書の支払金額、源泉所得税額が違つと土地家屋調査士から平成31年1月10日に担当課(建設管理課)に電話連絡があった。	同日、担当課から会計課に連絡が入り、平成30年12月20日に支払いの委託に係る源泉所得税の金額が支払調書に含まれておらず、計4名(7件)が漏れていることが判明した。連絡があった土地家屋調査士には担当課から謝罪、連絡をして正しい支払調書を発行、郵送した。また、他の3名については会計管理者が、電話で内容説明謝罪し、正しい支払調書を発送した。	支払調書を作成する事務は、平成29年度の財務会計システム導入時に人事課から会計課の事務となった。新システムへの対応、新しい事務を担当者が一人で担っており、補助者がいなかったため確認作業、チェック体制が甘かった。	業務の内容を複数人で把握、マニュアルの整備を行い、同じ誤りが起きないようにした。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (マニュアルの整備)
192	3	財務報告の信頼性	13	不正確な金額による計上	47	システムによる計算の誤り	会計伝票処理	高齢介護課	A	出張旅費の承認時に、同じ場所に出張した2名の旅費に差があったことから確認したところ、目的地周辺に駅が多いため、それぞれが別の最寄り駅を選択していたことが分かった。 その他、往復で申請すべきところ片道で申請しているものなど、定期監査で指摘を受けていたこともあり、注意喚起していた。	人事課に確認し、最も合理的で経済的な通常の経路及び方法で再度、申請をした。片道のみによる申請についても、再度申請をした。	主催者が用意した地図に、最寄り駅と記載されている駅をそのまま経路に使用した。 なお、庶務事務システムの経路登録に誤りがあり、システム入力時にそのまま引用して金額が相違していたものもあった。	申請の際に、最も経済的な経路であるかよく確認する。 今回誤りのあった目的地は、出張することが多い場所であるため、経路の登録を人事課に依頼した。(結果として登録が間違っていたことから、承認時に経路や金額など内容を確認する。)	人事課 会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (経路の登録)
193	3	財務報告の信頼性	14	二重計上	48	データの二重入力	会計伝票処理	営業課	A	過誤納金について、還付済の案件について、チェックが漏れ2重に還付を行った。	対象者にお詫びして事情を説明し、戻入を行った。	複数人でのチェックがされていなかった。	複数人がチェックするように事務の流れを改善し、再発防止に努めている。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
194	3	財務報告の信頼性	14	二重計上	48	データの二重入力	会計伝票処理	環境資源対策課	A	出納整理期間中の歳入等の確認により額の不一致が判明し、内容を確認したところ、粗大ごみ戸別収集手数料の歳入伝票を重複して切っていたことがわかった。	調定の取り直しを行った。	調定済みの手数料の伝票の管理ができていなかった。	日頃の手数料の伝票の管理と月締めの際に歳入済みの伝票の確認を行う。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (日次・月次確認)
195	3	財務報告の信頼性	15	分類誤りによる計上	50	受入内容のミス	会計伝票処理	都市整備課	A	収入印紙を購入し、その場で請求書を受領したが、伝票処理の際、請求額に誤りがあることに気付いた。	請求書を再発行してもらい、適切に事務処理を行った。	請求書の受け取りにあたっては、その場での内容確認が求められるが、本件の場合、正しいものという思い込みがあり、誤りに気付くのが遅れた。	今回の事案を課内で情報共有し、職員の意識を高めた。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (相手から受領する書面の確認)
196	3	財務報告の信頼性	15	分類誤りによる計上	51	システムへの科目入力ミス	会計伝票処理	消防総務課	A	支出負担行為同票兼支出命令票の細節を誤って作成し提出したもの	会計課で誤りを発見し、再度作成し提出したもの	作成者、確認者の確認不足による	作成者、確認者が内容を細かく把握し、確認することで再発防止を図る	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
197	3	財務報告の信頼性	15	分類誤りによる計上	51	システムへの科目入力ミス	会計伝票処理	地域福祉課	A	伝票処理時に予算科目を間違えて処理していた。誤った支出負担行為の伝票処理が取り消されず、新たな支出負担行為を重複して起票していた。	出納整理期間中に、複数人による伝票、システム上での確認を行い、予算科目の修正、重複伝票の削除を行った。	担当者任せになり、複数人でのチェック機能体制が整っていなかった。 また、定期的にチェックを行っていなかった。	年度末、出納整理期間中など、予算が適正に執行されているか複数人によるチェックを徹底する。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
198	4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	施設管理	下水道施設課	A	道路上の公共下水道のマンホール蓋が水圧によってずれ、その箇所を通解した車両の一部を損傷させた。	現地確認を行い、下水道管の機能低下による溢水と判断し、管路清掃業者による応急作業を実施した。 原因は、街路樹の根の進入によるものと判明したため、根の除去を実施した。	街路樹の根の進入	今回の箇所と同様に下水道管と街路樹が近接している下水道管の目視調査を実施した。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
199	4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	施設管理	生涯学習文化振興課	A	桜土手古墳公園内にある復元古墳の周溝の淵にあるタイルの一部が劣化し、タイルに乗った子供が、欠けたタイルとともに、周溝に滑り落ちたとの情報が寄せられた。怪我はなかった。	至急、公園内遊歩道等のタイルを点検し、接着力が落ちているタイルをすべて撤去した。	タイルの経年劣化によるが、日常点検が不足している部分もあった。	日常点検の強化を徹底した。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
200	4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	施設管理	こども育成課	A	はだのこども館などの所管施設について、老朽化による機器故障などの不具合が生ることにより、利用者に不便をかけている。(照明切れ、水道の漏水など)	施設管理者からの通報により、比較的すぐに対応ができるものは施設管理支援員が修繕し、修理できないものは業者にて修理を行う。		故障などの不具合に対して、利用者への事故などにつながるよう迅速な対応を行う。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
201	4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	施設管理	資産経営課	A	市役所本庁舎立体駐車場の下段において、来庁者が駐車しようとしたところ、高さが十分に確保されておらず、駐車場のはりに接触し、車両の一部が損傷した。	施設賠償責任保険の受注会社に相談した上で、本市の責任割合が100パーセントと判断し、謝罪するとともに、車両の損害を賠償した。	入り口に高さ制限2.1メートルと表示していたが、当該駐車区画は駐車場上段からの出口スロープの真下であったことから、高さが約1.9メートルしか確保されていなかったため。	当該駐車区画及び同形状の駐車区画を軽自動車専用とするとともに、高さ制限1.7メートルの表示をした。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
202	4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	施設管理	カルチャーパーク課	A	パーク内を歩く利用者から落下しそうな枯れ枝があると通報があった。	高枝切りバサミで切り落とした。	連日続く強風で枝が折れていたが、位置が高かったため、通報があるまで発覚しなかった。	警備員が巡回する際、パーク内の樹木について、折れ枝が無いかなどを、台風等の強風後は特に意識して確認するよう指示した。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案		
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目											
203	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	施設管理	図書館	A	9月30日(日)午後6時37分ごろ、事務室操作盤で警報が発生し、2F調査研究室で異臭がした。 事務室操作盤、外部の変電設備、地下機械室等の確認を行ったところ、キュービクルに漏電の警報を確認。 当日は、台風であり閉館時間も近かったため、調査研究室の利用者は少なく、閉館前に全員帰られた。 施設の管理所管課に電話するが通じないため、直接、所管課の職員の携帯電話に連絡を入れ、状況を伝え見に来てもらう。配電盤を確認し、異常の出ているブレーカーを遮断する。 翌日、業者に調査を依頼するが、足場を組まない和不具合のある箇所の特定はできないとのことだった。一部の電気回路を切り、復旧するまで、利用者へは事情を説明し、デスクライトなどで対応した。	図書館は建設後34年が経過し、老朽化のため照明器具の交換が必要である。	故障などの不具合が、利用者への事故などに繋がらないように適切な対応を行う。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
204	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	施設管理	産業政策課	A	市営駐車場裏口の車止めが外されないようにするため、鎖で地面とつなぎ、南京錠をしているが、鎖をかけたのみで、南京錠のかけ忘れがあった。 担当職員が見回り時に気づき、直ちに施錠した。	他課事業の運営上、車止めを外す必要があったため、鍵を貸出し、口頭での施錠を依頼していた。	車止めを外す必要があった際には、担当課職員による事後確認を徹底した。	財産管理課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (事後確認の徹底)
205	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	施設管理	生涯学習文化 振興課	A	桜土手古墳公園内の樹木の枝が風で折れ、歩道に落下した。 台風等でさらに枝が折れ、歩行者に危険を及ぼす恐れがあると判断し、歩道に面した樹木を点検し、危険な樹木の剪定を実施した。	直接的には強風による被害であるが、樹木の点検が不足している部分もあった。	日常点検の強化を徹底した。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
206	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	施設管理	子育て若者 相談課	I	面接室の鍵を持ち帰ってしまった。 外出先で気付き、その場で管理職に連絡・報告し、対応を相談した。	面接終了後にすぐ鍵を返却しないことが、習慣化されてしまっていた。	鍵は着衣のポケット等には入れず、可能な限り手で持つように心掛ける。 面接終了後には、鍵を返却するよう習慣化する。 自席に付箋を貼り、鍵等は返却するよう視覚化して示す。	財産管理課	「秦野市財産規則」に基づき、管理及び保管を徹底する。
207	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	生活福祉課	A	公用車を運転中に左側の路側帯(グリーンベルト内)に駐車していた原付バイクの後面に設置している樹脂製ボックスに接触してしまい、一部を破損させてしまった。 同乗者が、直ちに降車して車を安全な場所に誘導し、車両停車位置が交通の妨げになることを防いだ。	生活保護受給者の安否確認のため、現場へ急行しなければならず、一刻を争う状況であったため、冷静さを失い前方から来る対向車をよけるために、左側に寄りすぎてしまった。	どのような状況下においても、常に冷静沈着な運転を心掛けるとともに、引き続き安全運転の指導に取り組む。また、同乗者についても運転手から見えずらい左側への安全確認を徹底していく。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
208	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	都市整備課	A	信号のある交差点で、青信号であることを確認した上で左折した際、最徐行及び一時停止したところ、赤信号を無視した自転車による接触が発生し、自転車はそのまま逃げ去ってしまった。 公用車に損傷はなく、大事には至らなかったが、自転車の運転者が不明のため、詳細は分からないままである。なお、事故後速やかに事故報告書を作成した。	特に交差点での自転車や歩行者については、たとえ相手方が赤信号であっても、飛び出してくるかも知れないと意識しておくことが重要であるが、一方で、赤信号なので来るはずはないとの油断も少なからずあったと思われる。	この事案を情報共有するとともに、改めて安全運転の励行に努めるよう注意を促した。 また、市内交差点注意箇所等は共有する必要があると感じた。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
209	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	公共交通推進課	A	足腰の不自由な市民を公用車に乗車させる際に、市民の手をドアに挟んでしまい怪我をさせてしまった。 怪我をさせた市民を病院へ送り、診察料等については市で加入していた保険により対応。12月議会において専決処分の報告を行った。	職員先の先を急ぎ焦る気持ちから、周りがよく見えていなかった。また、原則市民を公用車に乗せないという基本が欠如していた。	乗車時の安全確認の徹底、朝の課内ミーティングや出発前の声かけなどによる安全運転の啓発、判断に迷ったら上司に相談するように指導した。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
210	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	水道施設課	A	公用車を一人で乗車し運転中に信号停止中の車両に前方不注意で後方より車両追突事故を起こした。 公用車事故マニュアルに遵守し、先ず追突した相手方のケガの状況を確認し、警察と職場へ電話連絡した。その後、職場から別の職員が現場に向かい対応を行った。	前方の信号が赤であり、前方の相手方の車両を視界に捉え、自分もスピードを緩め停車しようとしたが、一瞬視線をそらし、ブレーキを踏む行動が遅れそのまま追突した。	職員に事故の概要と改めて安全運転を心がけるように注意喚起を行った。また、管理職員で対策会議を開催し再発防止の取組みについて協議を行った。 車両責任者会議を開催し安全運行の励行を喚起し、今後、自主的に運転行動の確認なども行い、安全運転を徹底した。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
211	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	下水道施設課	A	公用車を一人で乗車し交差点に進入する際に、前方の安全確認を怠り、交差点を右折していた車両に接触した。 公用車事故マニュアルに遵守し、先ず接触した相手方のケガの状況を確認し、警察と職場へ電話連絡した。その後、職場から別の職員が現場に向かい対応を行った。	交差点手前で一旦停止し、左右を確認後、相手方車両が交差点内で右折を完了していない状況で、前方の安全確認を怠り、思い込みで自車両を発進させたことが原因	職員に事故の概要と改めて安全運転を心がけるように注意喚起を行った。また、局全職員を一同に会し、局長から安全運転の励行を注意喚起し、局内会議で再発防止の取組みを協議した。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
212	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警防対策課	A	職員が業務中に交通事故を発生させる。 適正な事故処理を実施した。	運転者の車両感覚不足によるもの。	計画的に交通事故防止対策を実施しているが、具体的な車両感覚の養い方、機関員としての取り組むべきことを内容として、職員の意識高揚を図る。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
213	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警備第一課	A	災害出動中の交通事故により、現場到着に遅延が生じた。	狭隘道路で電柱に接触、破損状況を確認するとともに代替救急車の要請と遅延した旨の説明を傷病者に行い、救急搬送する。この遅延による傷病者の症状悪化には至っていない。	災害現場に向かう進入経路の状況判断ミス及び地理状況の不精通による焦り。	緊急自動車による交通事故は、市民からの信頼を損ねるものであり、運転適正・操作技術の高揚及び緊急自動車に係る法令等について、外部講師による講習などにより、再認識などの措置を図るとともに現場へ遅延無く到着するため地理状況の把握に努めている。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
214	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警備第二課	A	救急車で傷病者を病院に搬送した後、助手席側のドアを開けたまま、救急活動記録票に記載する必要のある時系列の確認をしていたところ、ドアが風に煽られ隣の車両に接触した。	車両の損傷程度を確認し、110番通報を実施する。	職員の油断、不注意に加え、隣の駐車車両に対する距離感の欠如及び強風に対する危険要因の配慮不足。	担当職員全員で検討会を実施し、ドアの開放時には常に周囲の状況を確認するとともに手でドアを確実に保持することや、ドアを開放した状態での作業をしない等の安全管理を徹底した。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
215	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	道路整備課	A	現場へ行った際に、公用車を宅地の前に駐車したことにより、その住民から苦情を受けた。	住人より直接苦情を受け、その場で謝罪し、すぐに公用車を移動させた。	車道の幅員が6mと比較的広かったため、安易に駐車してしまった。	現場から離れていても、周囲の状況に配慮した場所に公用車を駐車することに努める。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
216	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	環境保全課	A	資産経営課管理車両(キャラバン)を立体駐車場上段から西庁舎駐車場へ移動させる際、立体駐車場出口スロープ部分の支柱に接触した。	車両右側後部テールランプを破損させるとともに、車両本体後部も一部損傷させてしまった。	内輪差が大きい車両を運転することへの考慮が不足していたこと。	車両の長さ・車幅等充分注意し、安全運転に努める。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
217	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	環境保全課	I	1月の寒い日に公道(平和橋)で車両のブレーキをかけた際、スリップした。	少しのスリップであったため、前を走っていた車に衝突することもなく、無事故に終わった。	寒い日であることを考慮し、制限速度以下で運転していたが、環境保全課管理車両はノーマルタイヤであるため、凍結箇所に対応できなかった。	凍結のおそれのある寒い日には(特に凍結が生じやすい橋の上やトンネル出入口、日陰等通行する場合は)、スタッドレスタイヤ装備車両を運転する。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
218	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	子育て支援課	I	広い道路で公用車を運転中、他車が、ある路地からこちらの広い道路へ出ようとした際、ある程度の速度を保ったまま急停車した。一瞬「この車は止まらないのでは」と思い、こちらが急ブレーキをかけることとなった。	自分が急ブレーキをかけたが、後続車がいなかったため、他に危機感を与えることはなかった。	問題の車の運転者は、相手の身になって考えずに行動したために、相手に危機感を与えることとなったと考える。	自分が運転する際は、今回自分が、感じたような危機感を相手に与えるような運転をしないよう、心がけている。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
219	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	道路整備課	I	公用車を運転中、前を走行中の車が、ウィンカーを出さずに左折をし、接触しそうになった。	常に何か起こるかもしれないという意識を持ち、運転を行う。	前の車の方向指示の合図が無かったこともあるが、車間距離が狭かったのも原因である。	時間に余裕を持ち運転することを心がけ、自分のみならず他人の運転中も、リラックスした状態で運転する。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
220	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	公共交通推進課	I	公用車の鍵が所定の位置になく、出発が遅れて業務に支障をきたすおそれがあった。	課内で捜索したところ、職員の衣服に入ってしまったことが判明した。	物品を所定の位置に戻す意識が低かった。他の職員が公用車を使用する業務に支障をきたす事を想定して行動しなかったこと。	物品が所定の位置にないことによって生じる業務への支障を鑑みて、職場内での使用・返却に注意を払う。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
221	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	経営総務課	I	車両運行前点検時、ギアがバックに入っている状態のまま、エンジンをかけたために、車両が後ろに動き出した。	ブレーキを踏んで停止させた。	ギアがニュートラルに入っているものとして、エンジンをかけてしまった。	点検作業に入る前に、点検者2人でギアの確認等を良く確認して行うこととした。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
222	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	下水道施設課	I	車両を後退させた際、後ろに人がいた。	ぶつかる前に気がつき停止し事故に至らなかった。	車両を後退させる際ミラーによる後方確認だけしか行わなかったことで、後方の人間がミラーの死角に入ってしまった、もしくはミラー越しのため気づきにくかった。	ミラーには死角があること、またミラーは直視に比べ見にくいことから、車両を後退させる際は、ミラーの確認だけでなく振り向いて確認する。 なお、同乗者がいる場合は同乗者が車外に出て誘導する。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
223	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警備第一課	I	緊急走行中、赤信号の交差点において、停車中の車両の陰から進行してきた一般車両と接触しそうになった。	消防車両等は、消防業務の必要性から道路交通法上における優先通行権が認められているが、停車車両の陰から進行してくる可能性もあり、赤信号での交差点通過においては、必ず外部マイクによる交差点進入予告、一時停止若しくは、徐行による安全確認で接触には至らなかった。	緊急車両が赤信号の交差点へ進入の際、停車中の一般車両が陰となり、交差する方向からの一般車両の進入に気付くのが遅れた。	赤色灯、サイレンによる緊急走行中でも、減速等を行わない一般車両があることを常に想定し、一般車両の不振な走行から回避できるように車間距離、適正走行速度等を意識しながら、状況に応じて外部マイクによる安全確認及び声確認を励行した緊急走行に努めている。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
224	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警備第一課	I	夜間の災害出動中、狭隘の路地で左折しようとした際に左後輪付近が視認できない状況であったが、早く現場へ到着したいという心境から、そのまま通過してしまうか、誘導をお願いするかで迷いが生じた。結果として同乗者が下車して誘導しながら通過したため境界の石に接触せずに通過ができた。	消防関係車両は車体規格が大きく、特に夜間走行では側面下部の確認が難しい場合には、同乗者が下車をして誘導しながら通過などの措置により、物損等のリスクを回避している。	特に夜間の狭隘道路等では、サイドミラーだけでは障害物等が視認できない場合があり、早く現場へ到着したい使命感と同乗者に確認をお願いしたいが、上席者へ依頼しづらいといった弊害がある。	緊急車両の交通事故については、不可抗力的な事案もあるが、右左折時の同乗者の確認呼称、狭隘箇所での誘導等により、簡易な接触は回避することができます。また、事故の責任は運転者に限定せず同乗者全員の責任として改善対策に取組む姿勢が重要である。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
225	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産 管理	車両管理	警備第二課	I	始業点検で消防車両(はしご車)を車庫前に移動する際、ハンドルを左に切りすぎたため、車庫の壁に助手席側サイドミラーを接触しそうになった。	始業点検時、車庫前に消防車両を出す際には、必ず2名の隊員が車両の前後、死角の安全確認を徹底しているため、早期に気づいた隊員が機関員に注意し、車両を緊急停車させたことで、接触事故には至らなかった。	普段から車両出庫時には、十分な左右の安全確認及び、的確なハンドル操作をしていた。しかしその日は体調不良又は心因的な要因が起因し、注意力が欠落していたと思われる。	始業点検前に必ず、隊長、小隊長は、各隊員の健康状態及び表情等を確認する。また、機関員以外の隊員にも車両誘導時における安全管理の徹底を図るよう教育を実施。 さらに他県、他市町村で発生した事故事案を自隊に置き換え、未然の事故防護策を検討し再発防止にあたる。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
226	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	車両管理	警備第二課	I	警防調査中に急な下り坂のカーブを曲がれず、車両を方向転換させるために後退させようとして車輪止めを設定した。その際、クラッチ操作のミスにより前進して車輪止めを乗り越え、民家の外壁及び道路標識に衝突するところであった。	衝突寸前のところで停止し、車両、民家の外壁及び道路標識を確認させた。	人為的な運転操作ミスと車輪止めのサイズが適切でなかったもの。	坂道発進等の技術向上及び適切な車輪止めの設定要領の徹底を図る。	財産管理課	法令遵守による安全運転の励行について各職場内での周知啓発を徹底する。
227	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	情報セキュリティ(障害等)	情報政策課	A	常時2台体制で運用しているサーバ室内の空調機の1台が故障し、温度調整機能が半減したため、サーバの放熱により室温異常が発生した。	応急対応として予備系の空調機を稼働させるとともに、扇風機を併用してサーバの冷却を行った。また、速やかに保守業者と連絡を取り、空調機の修繕を行った。	年4回の定期点検を実施しているが、設置から10年以上経過している機器であるため、経年劣化が要因と考えられる。	平成29年度に発生した同様の事案を踏まえ、常時2台体制での運用を継続するとともに、主系の内1台の機器更新を行った。残りの老朽化した空調機も、予防修繕と計画的な機器更新を行う。	情報システム課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
228	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	子育て若者相談課	A	7か月児健康診査に、身長、体重等の計測値を母子健康手帳に記載するが、記入者が途中からフリクションボールペン(消えやすいものと気付かず)を使用した。保健師が文字が薄いことに気付いた。	健診中に預かっている母子健康手帳を確認し、油性ボールペンで記載し直した。	計測のブースに設置しているボールペンが書けなくなったことにより、たまたま計測値記載テーブルの引き出しにあったボールペンを使用した。	使用物品の点検及び予備ボールペンの設置。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
229	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	水道施設課	A	現場で作業時に使用した道具を帰庁する際に現場へ置き忘れてしまった。その後、作業した場所の市民からメールがあり道具を忘れてきたことに気付いた。	電話連絡し、早急に現場へ引き取りに行った。現場が家の敷地内であったため、盗難等の被害は無かった。	2人で作業を行い、現場対応が重なっていたこともあり、次の現場へ急いで移動してしまった。帰庁した時間が夜間で外も暗かったため車両内の点検を怠ってしまった。	作業完了時の車両内の確認は、現場周囲を複数で確認するよう徹底した。朝礼時には車両の安全確認の一つとして道具の確認も毎日実施するようにした。	財産管理課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (複数職員による確認)
230	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	警備第二課	A	災害活動時において、防火水槽内に「ワンタッチ式ストレーナ付藤かご」を落下させたもの。	次の災害に備えて、予備ストレーナを確保するとともに、防火水槽管理者へ状況説明及び回収方法等の協議を実施する。	活動が終息して撤収命令が出たため、吸管を防火水槽から取り出そうとした際に、ワンタッチ式ストレーナ付藤かごの結合金具が転落防止柵に引っかかったため、取り外そうとした際に結合金具が離脱し、防火水槽内に落下した。また、本来であれば慌てずに撤収作業をすべきところを、気の緩み、暑さによる集中力の低下もあり、作業が不注意な状態となった。	ストレーナの取扱い要領を確実にするとともに、声出し確認も合わせて実施する。また、撤収時には、気の緩みから事故が発生しやすい環境であることから、焦らずに余裕を持ち、作業をする。	財産管理課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (職員相互の確認)
231	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	行政経営課	A	ボイスレコーダーの記録容量不足に気付かず、会議の音声記録が残せなかった。	メモを頼りに会議記録を作成した。	使用前に空き容量を確認しなかった。また前回使用後に空き容量を確認しなかった。	使用前に充電、空き容量の確認を忘れずに行う。使用後に充電し、空き容量の確認を忘れずに行う。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
232	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	子育て若者相談課	A	共用車借用時に有料駐車場の使用カードを借用したが、庁舎を出る際に紛失した。職員が探したが、見つからなかった。	管理職及び資産経営課に報告した。庁舎前の駐車場に落ちていた使用カードを市民の方が迅速に届けて、資産経営課が保管していたため、使用されなかった。	使用カードをそのままポケットに入れていたため、滑って落ちたと思われる。	使用カードを借用した際は紛失を防ぐため、ガソリンカードとともにビニールケースに入れるようにした。	財産管理課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (保管方法の徹底)
233	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	監査事務局	A	会議は、録音漏れがないよう2つのICレコーダーで録音しているが、1つは電池切れ、1つはメモリ不足となり、2台とも録音できていなかった。	会議は要点筆記をしていたため、会議の録音がなくても記録書の作成に支障はなかった。	電池残量及びメモリ残量の確認不足。	電池は使用時間数を記録し、残量を把握するように努める。メモリの空き容量を、毎録音前に確認をする。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
234	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	市民活動支援課	I	地区別市政懇談会で、音響機器の不調により、準備に手間取った。	自治会所有のポータブルスピーカーを急遽用意したが、開始前に直ったため時間通り開催することが出来た。	前日に確認した際、問題なかったことから、当日に機器の不調を予想していなかった。	当日の準備を余裕をもって行うとともに、故障等を想定しポータブルスピーカーを持参する。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
235	4	資産の 保全	16	資産管理	53	不十分な 資産管理	物品管理	環境資源対策課	I	リユース促進事業「もったいないDay」で販売予定のリユース物品を販売直前に清掃・整理していたところ、出品予定の家具に鋭利な傷があることがわかった。	傷のある対象物品の出品を取りやめた。	委託しているシルバー人材センターが粗大ごみからリユース可能な物品を選び出しストックする物品から、販売物品を選ぶ際の職員によるチェックが甘かったため、出品予定品としてしまった。	リユース物品の確保、簡易清掃の際には、使用者の安全確保が万全ではないと考えられる商品は出品予定品から外すことを徹底する。	財産管理課	未然防止に向けた定期的な点検を励行する。
236	4	資産の 保全	16	資産管理	58	現金の 紛失	保育子ども園課	保育子ども園課	A	子ども園で保護者から集金した袋(一人分)を現金ごと紛失した。	当初、集金袋は紛失してしまったと思っていたが、次の月の集金日前日の集金袋配布時、自分の子が他の子の集金袋を持って行ったと保護者が集金袋(現金は入っていない)を持参した。このとき初めて、園児が集金袋を持っていったことが分かった。改めて保育士が該当園児に確認したところ、教室内に設置していた集金用のかごから1人分の集金袋を持って行ったことを認めた。最終的に集金袋を持って行った園児の保護者に返金してもらった。	園児のお迎え時間帯であり、職員がテラス(保育室の外)や保育室での園児対応に追われていたため、集金袋から目を離したこと、また集金したかごを園児の手の届くところに置いていたことから、このような事態となった。	今後の対策を公立園長会で協議し、次のように各園同様の対策をとることとした。 集金方法をクラス単位から複数の職員の目の届く職員室前のテラスに変更し、テラスに集金箱と名簿を設置し、保護者自ら集金袋を集金箱に入れ、名簿にチェックするよう変更した。また、園児の登園が集中する時間帯には専任の職員を配置し、集金箱は蓋及び鍵付きのものとした。	会計課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (集金方法の変更)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
237	5	経営体リスク	20	自然災害・事故	73	公共施設における事故	安全・衛生管理(市民)	カルチャーパーク課	A	パーク内をスマートフォンを操作しながら歩く利用者と、ジョギングしている利用者が衝突しそうになり、口論になり、スマートフォン利用者へのマナーの呼びかけをして欲しいという意見が来た。	パーク内放送で歩きながらのスマートフォン操作を禁止するマナー啓発の放送を流すと回答し、数日後から実行した。	リスク発生時、園路が混雑していたことや、それぞれの利用者(特にスマートフォンを操作していた利用者)が前方不注意だった。	利用者が増える時間帯に、定期的にスマートフォンを操作しながらの歩行について、禁止を呼びかける通常より音量の大きい定時放送を複数回流している。	関係各課等	担当課の講じた措置のとおりとする。 (注意喚起放送の実施)
238	5	経営体リスク	20	自然災害・事故	73	公共施設における事故	安全・衛生管理(職員)	水道施設課	A	電気設備操作盤内の修繕作業時に活線(通電中)に触れ、感電した。(電灯100Vで大事には至らなかった)	電灯の電源ブレーカを切り、作業を継続した。	電灯(100V)電源を軽視したことによるもの。	感電防止については、日頃よりその危険性を認識し、研修会等を開催している。慣れによる作業を改め、基本に沿った防止対策を行う。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (基礎指導・研修会等)
239	5	経営体リスク	20	自然災害・事故	74	主催イベント時の事故	安全・衛生管理(市民)	子育て若者相談課	A	7か月児健康診査の診察場面において、医師、保健師が従事して、両親が付き添っていたにもかかわらず、子どもが診察ベッドから転落。	・直後に医師による診察、子どもの体調観察について助言。 ・健診受診後、帰宅した夕方に、保健師から体調確認と受診についての助言。 ・翌日、体調確認と受診状況の聞き取り。(当日夜間には子どもの体調に変化なかったが、念のため翌日受診し、異常なし)	保護者の不注意。	・保護者には、子どもから目を離さないよう、度々声掛けをする。 ・医師が保護者に話しかけている時は特に、診察担当の保健師は子どもから目を離さないようにする。	関係各課等	担当課の講じた措置のとおりとする。 (保護者・職員への注意喚起)
240	5	経営体リスク	20	自然災害・事故	74	主催イベント時の事故	安全・衛生管理(市民)	経営総務課	A	上下水道モニター事業として施設見学会を実施した際に、熱中症になってしまった方が発生した。	自力で動けない状況であったため、すぐに救急車を手配し、日赤病院で治療を受け、その日のうちに無事に帰宅することができた。	真夏の暑い時期であり、施設間の移動もあったため、休憩を取ったり、こまめな水分補給を促してはいたが、参加者の異変に気付くことができなかった。	来年度以降は、真夏の暑い時期に屋外での行動が長くなる施設見学会は実施しないこととする。	関係各課等	担当課の講じた措置のとおりとする。 (夏季実施の自粛)
241	5	経営体リスク	20	自然災害・事故	74	主催イベント時の事故	安全・衛生管理(市民)	子育て若者相談課	I	7か月児健康診査の診察場面において、医師がベッドで診察し、保護者に子どもを引き渡したが、母が一瞬目を離し、子どもが転落しそうになるのを医師と保健師で抑えた。	転落防止できた。	母の注意が、子どもよりも話している医師に集中したと思われる。	・スタッフ側も常に事故防止を意識し、ベッドから医師が離れた際には、診察担当保健師はできるだけその近くに立ち、母に抱くように促す。 ・保護者には子どもから目を離さないよう、度々注意喚起する。	関係各課等	担当課の講じた措置のとおりとする。 (保護者・職員への注意喚起)
242	5	経営体リスク	21	健康	75	感染症	安全・衛生管理(市民)	子育て若者相談課	A	新生児訪問に同行した、学生が訪問翌日に発熱し、インフルエンザの診断を受けたと学生実習窓口である健康づくり課から連絡があった。訪問時、学生はマスクは着けていた。	健康づくり課の指示を仰ぎ、訪問先2件に事実を伝え、お詫びをし、体調変化に気を付けていただくよう伝える。(結果的に2件共に母子に感染なし)	・学生が所属する大学の指導不足。 ・学生自身の認識不足。 ・体調管理は学生担当から声掛けしているが、さらに丁寧に伝え、確認する必要がある。しかし、インフルエンザは発熱する24時間前から感染力があり、本人も気付かない場合がある。	・大学の指導の徹底及び学生自身の認識の向上。 ・体調確認の方法について、検討。 ・学生担当からも、さらに丁寧に確認する必要がある。 ・インフルエンザ警報時期の訪問実習について検討が必要。(特に、対象となる家庭は産後の母親と新生児)	関係各課等	担当課の講じた措置のとおりとする。 (感染予防による拡散防止)
243	5	経営体リスク	21	健康	75	感染症	安全・衛生管理(職員)	道路整備課	A	インフルエンザが課内で大流行してしまった。	課内の半数近くの間人が罹患してしまった。	インフルエンザは罹患してから発症するまでに数日の期間を有することから、その間に接していた人達に拡散してしまっていた。	空気が乾燥してきたり、インフルエンザウイルスが蔓延してくる予兆があった段階でマスクやアルコール除菌などの感染予防が必要と思われる。感染者が出た場合にはなおのこと徹底して拡散防止することに努める。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (感染予防による拡散防止)
244	5	経営体リスク	25	その他	94	訪問先でのトラブル	安全・衛生管理(職員)	環境保全課	A	職員が河川での採水の作業中に河川敷の石垣に登ったところ、その石垣が突然崩れ両手が塞がっていたこともあり、受身が取れず右腕を石垣に強打した。	帰庁後、患部を確認したところ大きく腫れ上がっていることに気付いたため、病院に向かい診察を受けた。血腫及び打撲と診断され骨折などの大事には至らなかった。	両手が塞がっていたため。	足場の悪い場所などでは一度に荷物を運ぶのではなく分割して運ぶことや、現場の職員で協力して荷物を持つなどして、極力両手が塞がらない状態にする。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (職員相互協力)
245	5	経営体リスク	25	その他	94	訪問先でのトラブル	安全・衛生管理(職員)	水道施設課	A	猛暑日に現場で機器作業していたところ、異常な汗と吐き気や頭痛の症状が発生し休憩したが症状が変わらず救急搬送された。診断の結果、熱中症であった。	本人は症状がそこまでの重症と認識がなくて、少し休憩することで回復すると思った。一緒に作業を行っていた者もペットボトルの水を飲むよう伝えた。しかし、症状が良くなれないため、救急要請を行い病院へ搬送された。	作業した日は、かなり気温が上昇し猛暑日であった。水分補給をこまめに摂取していなかった。かなりの気温が上昇したため、休憩するタイミングが不明確であった。	対策として「作業における熱中症予防対策のための確認チェックリスト」作成し、現場での熱中症の応急処置などに活用する。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (確認リストの活用)
246	5	経営体リスク	25	その他	94	訪問先でのトラブル	安全・衛生管理(職員)	警備第二課	A	夏季の日中に発生した火災の防ぎよ活動において、放水活動に従事していた隊員が、高温多湿の環境により熱中症の症状を訴え、活動が困難となったもの。	活動時に装着していた装備品を解除させた後、水分補給をさせるとともに、体温が上昇した身体を冷却するためクーラーで温度管理された消防車内にて安静にさせた。	火災による放射熱に加え、夏季特有の高温多湿の環境下において、適切な水分補給、クールベストの活用がなされていなかったこと及び活動隊員をローテーションさせるなど、体温上昇による疲労蓄積を回避させる体制が不十分であったことが考えられる。	従来から実施してきた暑熱順化訓練を強化するとともに、適切な水分補給の徹底、活動隊員のローテーション実施及び体幹の蓄熱による体温上昇を緩和するクールベストの着用を指示する。 合わせて、隊員相互の意思疎通を現状から更に綿密に図り、体調異変の初期症状を見逃さない体制にした。	人事課 消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (クールベストの活用、職員相互の確認)

No.	リスクの分類 (地方公共団体による内部統制のあり方に関する研究会(平成21年3月)による分類)			事例の類型化による分類	発生課等	発生レベル	内容	発生課等による対処	発生した原因	再発防止のために発生課等が講じた措置	リスクマネジメント 主管課	リスク防止のための 全庁的な対策案			
	No. 大項目	No. 中項目	No. 小項目												
247	5	経営体リスク	25	その他	94	訪問先でのトラブル	安全・衛生管理(職員)	環境資源対策課	I	急斜面での不法投棄物の撤去作業中、不法投棄物の下側にいた作業員に不法投棄物が落下し、危うく怪我を負うところであった。	危険な場所での回収のため安全対策を講じた。	斜面での不法投棄物回収であったため、複数人で作業していたが、不法投棄物が落下するという認識がなく、下側にいる作業員に不法投棄物が落下した。	作業時にはヘルメットを着用するとともに、まわりの安全配慮をするよう指導した。	人事課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (基礎指導・研修会等)
248	5	経営体リスク	25	その他	94	訪問先でのトラブル	安全・衛生管理(職員)	警備第一課	I	建物火災による消火活動中に建物が倒壊して、活動隊員が下敷きになる寸前であった。	現場指揮本部長は、活動する各隊の責任者に外壁や屋根材等の崩壊、落下について監視させ、状況に応じて避難指示を行うことにより倒壊直前に隊員に退避命令を行った。	強風下での消火活動で、火災は最盛期の状態で風下側に煙が広範囲に充満し、延焼建物が視認しづらい状況下であった。	災害は常に状態変化の連続であり、その予測が極めて困難であるため、安全管理及び過去事例のフィードバックにより、自己の安全を確保するとともに各隊責任者は自隊の安全管理に努める。	人事課 消防総務課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (基礎指導・研修会等)
249	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	市民相談人権課	A	来庁者が大声を出し、職員等を恫喝した事案が複数あった。本庁舎1階受付では、来庁者が子ども用の金属バットを振り回した。本庁舎2階生活福祉課窓口では、相談者が窓口対応中に職員を傷つける案件となった。当課の市民生活専門相談員は、現場からの通報、応援要請により対応をした。	当課の市民生活専門相談員は、資産経営課が設置した緊急通報ブザーとそれに対応するスマートフォンにより、応援要請を求められた。併せて、現場近くの職員からの内線電話により緊急事態を把握することとなった。また、現場と執務室が離れているため、連絡がなければ実態を把握することが出来なかった。そのため、今回は、現場に到着し、応援体制に入るまでに時間がかかってしまったが、事案の収束に対応した。	緊急通報ブザーとそれに対応するスマートフォンの作動音が小さく、気づくのが遅れてしまった。内線電話による応援要請に対しても、本庁舎と執務室である教育庁舎が物理的に離れているため、現場に到着するのに時間が掛かってしまった。	ブザーとスマートフォンの作動状態を検証把握した結果、緊急時に的確に対応しづらいことがわかり、現在スマートフォンは資産経営課の預かりとなった。緊急時には、内線電話を利用する方法となった。 今年の事案を参考に、窓口危機管理訓練を実施した。既存のマニュアルの動きと現場での対応に乖離があるため、訓練結果等を所管部署に情報提供をした。	人事課 市民相談人権課 地域安全課	対応マニュアルの改訂を行いより実効性のある対策を講じる必要がある。
250	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	スポーツ推進課	A	所管施設の体育室床面の傷を防止するため、利用時の床面養生方法を変更したところ、施設職員の発言や、原因判断、養生変更等について利用者から苦情を受けた。	苦情内容をよく聞き取り、お詫びするとともに、発言や原因をよく確認して回答することと約束し、理解を得た。 結果的に不十分な調査に基づく原因判断であったため、改めてお詫びし、養生方法を従来の方法に戻すとともに、床の傷の原因特定を継続することとした。	調査した施設職員と利用者との間で認識に相違があり、結果的に不十分な調査に基づく判断であった。また、原因調査時の施設職員の発言が誤解を招きかねない表現であった。	当該施設職員に対しては、経験や勤に頼らず、丁寧に聞き取り調査等を行うよう指導した。利用者にも不便を強いる運用変更に当たっては、一定の周知期間を置く原則を再確認した。 原因特定に当たっては、聞き取り調査とともに現場確認を行う原則を確認した。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (周知の徹底、現場確認等)
251	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	都市政策課	A	空家の適正管理の依頼に際し、所有者(相続人)と電話でトラブルになった。空家の相続人に対して、適正管理依頼の説明途中、相手から空家の運用方法を尋ねられ、賃貸のほか、売却することを提案したところ、「思いのある家を買れとはなんだ。」と逆鱗に触れた。その後の話には聞き耳を持たず電話を切られた。	電話の中で、売却はあくまでも手法の一例と伝えたが、相続人は、もはや聞き耳を持たない状況となった。その後、資産税課や人事課へも、「実家を売れ」という失礼な事を言う職員がいるとの電話が入った。それ以降、空家対策担当へ直接電話は来ていない。	相続人に対し、売却という手法を説明する際に、前置きや事前説明を丁寧に説明しなかったため、相続人が激昂したと推測する。	追って調査したところ、相続人は海外に長期滞在し大病を患っており、日本への帰国目途が立っておらず、精神的にも不安定になっている様子であった。 今後、見えない相手と対話するときには、空家になる個人的な事情が様々存在することから、相手に合わせた言葉や論法の選択を心がけることとした。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (言葉や論法の選択)
252	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	下水道施設課	A	開発業者との窓口対応において、誤解を招くような言動があり、トラブルとなった。	上司が状況に気付き、開発業者との対応が変わった。	開発業者に対し、誤解を与える説明を行い、互いの理解の相違から、言動が過激になった。	担当者に調整事項について、あいまいな表現でなく可否をしっかりと伝え誤解を招く言動はしないこと、また、言葉使いに気をつけるよう指導した。	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (言葉や言動の注意)
253	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	カルチャーパーク課	A	陸上競技場(インフィールド)芝生内利用制限の利用について、利用者から事前に利用の問い合わせに対して、特定職員が、利用種目を確認せず、インフィールドは芝生の養生期間のため利用制限はあるが、利用可能と回答する。当日、利用者がインフィールド内の利用(やり投げ)と分かり、利用できないことで口論となった。	利用者にお詫びをし、改めてルールを説明して納得してもらうとともに、利用の可否について組織で意思統一を図り、改めて利用者へ周知を行った。	陸上競技場(インフィールド)芝生内利用制限の利用内容の情報共有・連絡調整・対応方法の不備。	各担当・受付間の情報共有・連絡調整を強化するようにした。(管理事務所内に対応方法の掲示)	人事課 市民相談人権課	担当課の講じた措置のとおりとする。 (周知の徹底、現場確認等)
254	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	学校教育課	A	市民から、制度運用上、判断が困難な要求を受けた。	いったん保留して上司に相談し、課としての判断・決定を回答したことで理解を得た。	制度運用上の判断基準が明確にされていないかった。	先例・送り事項として記録するとともに、要項や基準の見直しに継続的に取り組む。	人事課 市民相談人権課	担当者に調整事項について、あいまいな表現でなく可否をしっかりと伝え誤解を招く言動はしないこと、また、言葉使いに気をつける。
255	5	経営体リスク	25	その他	95	職員と住民間トラブル	窓口・電話対応	建設総務課	I	民地で畦畔を挟む道路境界の証明後に申請者と民地畦畔か道路畦畔の解釈に齟齬が発生。	課で保管していた正本には民地畦畔であるため、証明の対象から外す旨の記載があったため、それを材料にして対応。	業者の勘違い	特殊案件は、水掛け論になるため対応は複数人で対応し、証明願いの返却用の朱書き副本もコピーして保存	人事課 市民相談人権課	相手に合わせた言葉や論法の選択を心がける。