

↓ 1: 自課事案 2: 他課事案 3: 他自治体事案 4: その他

No.	事例の類型化による分類			所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
1	-	-	-	②物品管理 保育こども園課	1	コピー後に原案や印刷物の取り残しが無いかを確認をする。 コピー機の硝子盤を拭いたり、紙の補充等にも意識を持つ。	コピー機は市民が直接使用することはないが、職員の適切な取り扱いの意識を高める。	財産管理課	
2	-	-	-	②物品管理 監査事務局	1	会議等の録音のため用意するICレコーダーについては、電池切れや空き容量不足がないよう、毎回事前に確認する。	前回発生以降、再発することなく、効果が認められる。	財産管理課	
3	-	-	-	②物品管理 警備第二課	1	救急隊の資器材を用いた現場活動等において、次のように統一事項を定めた。 ①資器材を展開した場所から撤収する際に、再度職員で確認を確実に実施する。 ②あらかじめ定められた手技の手順に従い、確実に実施する。 ③現場での亡失を早期に認知することを目的に、救急車両へ積載する資器材の基準数を各隊で定める。また、基準数に不足が生じた場合にはすみやかに補充する。	現場に出動した職員一人ひとりの意識付けにより、インシデント発生後の出動では、資器材等の亡失は発生していない。 また、積載数を定めたことにより、基準数に満たない場合の、職員間での声掛けを行い、亡失の確認とともに、コスト削減意識及び消耗品の早期補充が行われている。	財産管理課	
4	-	-	-	②物品管理 議事政策課	1	委員会開催時の執行部控え室として使用している、議会第4会議室のスピーカー音量を上げると議会第1会議室でハウリングが生じる恐れがあることから、音量を上げないよう注意書きを掲載しているが、毎回音量が上げられている。 このため、操作ダイヤルを覆う大きさの注意書きを作成し、ダイヤルを覆った。	取組後、定例会での利用がないことから不明であるが、議会第4会議室に起因したハウリングの発生を抑えられると考えられる。	財産管理課	
5	-	-	-	②物品管理 議事政策課	1	傍聴席に記者席を配置しているが、表示が小さいこと、入り口から近く見やすい位置にあることから、他の傍聴者が座ってしまい、記者が使えない事例が多くあることから、記者席のイスの背もたれ自体に「記者席」と表示した。	混雑時を除き、記者席の確保が図られている。	財産管理課	
6	-	-	-	③車両管理 下水道施設課	1	バックの際に、視界が悪く壁と接触しそうになったことを受け次のことをルールとした。 ①天候に関係なく、同乗者がいる場合は誘導なしにはバックしない。 ②同乗者がいない場合には、バックミラー、サイドミラーにより十分安全確認をする。	バックをする際の誘導などをルール化することにより、安全確認の不足による事故を防ぐとともに、課内の安全運転の意識向上につながった。	財産管理課	
7	-	-	-	③車両管理 営業課	2	現地調査などの際に、次のようなことに注意している。 ①目的地までの走行経路を頭の中で整理しておくこと。 ②交差点や横断歩道や細い路地など飛び出してくることを想定したなかで、運転する。 ③車両を後退する際は、必ず同乗者が誘導して安全を確認する。	常に安全運転をするため、時間と心に余裕を持った運転をするにつながった。 また職員相互のコミュニケーションもとることが出来た。	財産管理課	
8	-	-	-	③車両管理 財産管理課	1	例年、年末年始の休み明けに公用車のバッテリーあがりが多く、復旧対応や代車の確保に多くの時間を費やしていた。 そのため、仕事納め間際に当課職員で手分けをして、ルームランプの点灯していないか、ロックがかかっているかなど、庁舎駐車場に停めてある車をすべてチェックした。 さらに、バッテリーあがりを簡単に復旧できるように機器を購入し、対策をとった。	ルームランプの点灯はなかったが、数台ロックがかかっている車があり、車両所有課に注意をした。 注意喚起とともに盗難防止にもつながり、年明けのバッテリーあがりもなかった。	財産管理課	・仕事納め間際に当課職員で手分けして
9	-	-	-	④スケジュール管理 秘書課	1	【管理表の作成】 日程関係の連絡を課内で伝達する方法として、複数ある場合などは、口頭でなくメモを渡すようにしている。	伝達漏れや伝達ミスを防ぐ。	行政経営課	【管理表の作成】 ・口頭ではなくメモ
10	-	-	-	④スケジュール管理 国県事業推進課	1	【管理表の作成】 会合の場を調整する機会が多いが、他課で発生した公民館の仮予約のキャンセル失念を防止するため、次のとおり取り組みを行った。 ①職員ポータルでのスケジュールに公民館等の本申込及び仮予約のキャンセルを予め入力する。 ②本申込及びキャンセルが済んだらスケジュールのタイトルに「済」を加える。	職員ポータルでのスケジュールを活用することで、担当者以外の職員にも調整状況を確認することができ、会場の手配の失念や不要となった仮予約のキャンセルを確実に行うことで、適切な会議開催及び公民館等の不利益を防ぐことができた。	行政経営課	【管理表の作成】
11	-	-	-	⑤連絡・連携不足 道路整備課	1	【風通しの良い職場づくり】 担当者間、班内、課内で打合せを行い、コミュニケーションを図るように努めている。	課内での取組みは、全員の時間を合わせる事が困難なため、それぞれの担当が打合せを行っている。 今後も引き続き行っていくことで、アクシデントを防ぐことができると考えている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
12	-	-	-	⑤連絡・連携不足 道路整備課	1	【風通しの良い職場づくり】 不慣れな新入職員や異動者は積極的に電話にでたり、打合せや説明会等の場で極力しゃべるようなことをさせることで、話術に磨きをかける。 また、わからないことがあればすぐに調べたり、先輩へ聞くようなことを促している。	経験や知識という部分のウエイトがかなり多いため、すぐに効果は表れない。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・話術に磨きをかける
13	-	-	-	⑤連絡・連携不足 健康づくり課	1	【風通しの良い職場づくり】 誤送付や事務処理のミスが起らないよう、ダブルチェックの徹底と管理職による確認を行う。 また、アクシデント・インシデント発生時はもちろん、他課や他市町村等の事例などについて、朝礼及び終礼時に情報共有し、適正な事務処理の徹底を図っている。	特定職員等も含めて情報共有することで、意識づけすることができ、不適切な事務処理を防ぐことができています。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・アクシデント・インシデント発生時はもちろん、他課や他市町村の事例などについて、朝礼及び終礼時に情報共有

No.				事例の類型化による分類	所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント主管課	リスクマネジメントのためのキーワード
14	-	-	-	⑤連絡・連携不足	建設管理課	1	【風通しの良い職場づくり】 課内の情報共有、コミュニケーションを促進を目的に週1回課内ミーティングを実施	各班、課長の週間予定と直面している課題の共有、さらに発言しやすい雰囲気を若い職員にも感じてもらい、風通しの良い職場づくりにつなげている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・週1回課内ミーティング
15	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教育総務課	2	【風通しの良い職場づくり】 自課に限らず事件、事故、ヒヤリハット事例等があった際は、毎週の課内打合せ時に課長より、課員に注意喚起、意識啓発を行っている。	業務への慣れから気の緩みや不注意などが生じないように、各自が気を引き締め直す良い機会となっている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・自課に限らず事件、事故、ヒヤリハット事例等、課員に注意喚起
16	-	-	-	⑤連絡・連携不足	環境共生課	4	【風通しの良い職場づくり】 報告、連絡、相談がしやすい環境を整えるため、職場内にて積極的にコミュニケーションを取り、風通しを良くしている。 また、土日に出勤することも多いため、 <u>代休取得などについても、取得できる環境づくりに心がけている。</u>	風通しの良い環境作りにより、言えずに抱え込むことで、大ごとになるような事態を回避する。 さらに、休みを積極的に取ることで、リフレッシュし、ケアレスミスを減らすことに繋がっていると考える。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・代休取得などについても、取得できる環境づくり
17	-	-	-	⑤連絡・連携不足	地域共生推進課	4	【風通しの良い職場づくり】 ①口頭や慣習による引継ぎを避け、仕事が滞っていることの確認ができるようにするため、各担当が1年間のスケジュールを作成し、 <u>業務の見える化</u> をするとともに、次の担当者に適切に引き継ぐ。 ②報告、連絡、相談がスムーズに行うことが出来る風通しの良い職場づくりに努める。	・各担当の1年間のスケジュールが課員全員が確認できるようになり、複数の業務を抱えている職員を他の職員が率先して手伝うようになった。 ・風通しの良い職場づくりに努めたことにより、協力体制の強化が図られ、一人の職員に業務が偏らない体制づくりをすることが出来た。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】 ・業務の見える化
18	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教職員課	4	【基準等の作成】 「学校要望等対応ハンドブック」及び「学校徴収金会計処理基準」を作成し、全学校へ周知を行った。	県教育委員会作成の「私費会計事務処理手引」、本市の「公金の取扱いに関する基準」「契約規則」など関係規定を整理し、「学校徴収金会計処理基準」を作成したことにより、給食費の公会計化への環境づくりとする。	行政経営課 人事課	【基準等の作成】
19	-	-	-	⑤連絡・連携不足	文書法制課	1	【複数人による確認】 郵送料の執行について、各課等から執行委任を受けた事業ごとの郵送料予算に、それぞれ郵送コードを付して管理しているが、チェック表（郵送料月別集計表）を作成し、料金後納システムに入力された情報との整合性を毎月複数名で確認している。 また、担当課にて伝票処理を行う一般会計以外の郵送料予算についても、特別会計にあっては、その伝票を、公営企業会計にあっては、その伝票の写しを、文書法制課に提出させ、金額、支払日等に誤りがないことを複数名で確認してから会計課に引き継ぐようにしている。	郵送料に関し毎月大量の伝票処理を行うが、チェック表を活用し、複数名による確認体制を確立して以降、予算科目誤り及び支払い漏れは発生していない。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
20	-	-	-	⑤連絡・連携不足	公園課	1	所属職員全員が進捗管理できる「苦情・要望処理簿」の運用について次のような見直しを行った。 ①日々更新される「苦情・要望処理簿」について、日常的にチェックを行う担当を決め、処理状況の確認を基に計画的に対応する。 ②定期的に「苦情・要望処理簿」に記載されている未処理依頼について印刷を行い、当初依頼を受けた職員が進捗状況のチェックを行う。そのうえで、所属職員間で計画的に対応を行う。	対応を遅滞してしまう依頼がなくなっており、市民からお礼の連絡をいただくようになった。	行政経営課 人事課	
21	-	-	-	⑥文書管理	保育こども園課	1	【複数人による確認】 起案する文書については、決裁権者である課長代理と課長だけでなく、担当や課員全員が見ることで確認を行う。	自課から発信する前に正しく、より伝わりやすい文章など確認がなされている。	文書法制課	【複数人による確認】
22	-	-	-	⑥文書管理	教育指導課・教育研究所	1	【複数人による確認】 対外的な文書における数字に関しては、文書・データ作成者以外の者で再チェックする体制をとった。	担当以外がチェックすることで正確性が増したとともに、担当以外の者がその業務について理解を深める機会ともなり、危機管理上も効果があった。	文書法制課	【複数人による確認】
23	-	-	-	⑥文書管理	警備第二課	1	【複数人による確認】 消防署は、警備第一課及び警備第二課の両課で業務を共有していることから、一つの事務に対し両課から1名ずつ担当者が就くことが多くある。 そのため、事務の完了処理を行う場合には、 <u>両課の担当者が印漏れ等を確認し合ったのちに、処理済文書として保管する</u> というフローチャートにした。	両課での情報共有が図られ、コンプライアンス遵守の意識向上にもつながっている。	文書法制課	【複数人による確認】 ・両課の担当者が印漏れ等を確認し合った
24	-	-	-	⑥文書管理	障害福祉課	1	【様式の改善】 各事業所から市への例月通所交通費報告書にばらつきがあり、支払いの審査、交通費の算定事務に支障があったため、各事業所へ一斉に文書で事務連絡した。 ①通所交通費の支給対象者のみ報告すること。（生活保護、徒歩の人など支給対象外は記載しない） ②やむを得ずFAXでの報告は、伏字にして個人情報保護に努める。 ③提出期限を厳守する。	一斉に文書で事務連絡したことで、報告書の精度が向上し、通所交通費審査、算定事務処理の効率化につながり、対象外の通所者の記載が減少した。	文書法制課	【様式の改善】
25	-	-	-	⑥文書管理	警備第一課	1	日常的に扱う書類であっても、重要な個人情報が含まれていることを所属職員に注意喚起し、必ず指令書を受け取り、適正な処分をするよう徹底した。 また、出勤車両が出向中に指令がかかると、署の指令書が放置されるケースも見受けられたが、その際は待機部隊が必ず指令書の処分を行うこととした。	所属職員に対し、機密文書の取り扱いについて問題意識を持たせることができた。 取組後、指令書の置き忘れは発生しておらず、他の機密文書についても、これまで以上に取り扱いに注意するようになった。	文書法制課	
26	-	-	-	⑦誤記載	財政課	1	【複数人による確認】 作成文書等における記載内容の誤りを防止するため、 <u>担当者及び前年度担当者を含め、課内全員で確認する</u> ように改めて徹底を図った。	複数の目で内容をチェックすることで、記載誤りに気付きやすくなり、より正確な文書作成につなげることができる。	文書法制課	【複数人による確認】 ・担当者及び前年度担当者を含め、課内全員で確認

No.				事例の類型化による分類	所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
27	-	-	-	⑦誤記載	国保年金課	1	毎年度、同じ法人と委託契約をしている場合に、契約書に記載する法人の代表者が、前年から変更されていないか、十分に確認する。	記載誤りを防ぐことができています。	文書法制課	
28	-	-	-	⑧誤送付	秘書課	1	【複数人による確認】 FAXの誤送信を防ぐため、頻繁に送付する宛先は番号を登録し、登録していない宛先に送付する場合は、複数人の目で確認する。	誤送信を防ぎ、事務の効率化にもつながっている。	関係各課等	【複数人による確認】
29	-	-	-	⑧誤送付	財産管理課	1	【複数人による確認】 昨年末のふるさと寄附金は、予想をはるかに上回る件数、寄附額となった。同時期に大量の寄附証明書やワンストップ特例申請関係の書類送付や確認作業を進めなければならなかったが、ミスのないように手分けして課員全員の目でダブルチェックをし、発送することにした。	数日間、課内の優先すべき職務として課員に割り振りをし、責任をもってチェックすることで、ミスなく、遅れることなく送付できた。	関係各課等	【複数人による確認】 ・手分けして課員全員の目で
30	-	-	-	⑧誤送付	債権回収課	1	【複数人による確認】 郵送物の誤送付防止のためのいわゆる「郵便チェック」について、次のように取扱いを定めた。 ①催告書や納付書等の封入後、封筒の封をせず、所定の箱に担当が入れる。 ②郵便当番を「確認者」として輪番制にする。確認者は宛先と内容物とを確認のうえ、封をして、割印として中央部に封印をする。 ③午後1時30分までに確認する。 ④その他補完的に課長代理が宛先を確認し封印する。	郵送物の誤送付を防止し、本市に対する信頼の確保及び適切な事務につなげていく。また、各職員の再発防止への意識向上につながっている。さらに、当番を輪番制とすることにより、確認作業を通して他の職員の事務進捗についても知ることができ、職員相互の意思疎通にもつながっている。	関係各課等	【複数人による確認】 ・郵送当番を「確認者」として輪番制
31	-	-	-	⑧誤送付	防災課	1	【複数人による確認】 発送に係る作業のダブルチェック	発送に係るミスが減少した。	関係各課等	【複数人による確認】
32	-	-	-	⑧誤送付	生活環境課	1	【複数人による確認】 これまでは、狂犬病予防注射を受けていない犬の飼い主に対し、督促を通知するにあたり、対象外である転出者等分を除くため、飼い主の犬の登録台帳上の住所と住民基本台帳との確認については、主務者と補助者の2名がダブルチェックをしていた。今年度からは、担当職員4名で分担して行うこととした。	一人当たりの事務分担が軽減されることで、効率よくできた。これまでに比べ、通知した対象外の者からの問い合わせ件数が減少した。	関係各課等	【複数人による確認】 ・主務者と補助者の2名、担当職員4名で分担
33	-	-	-	⑧誤送付	都市整備課	1	【複数人による確認】 説明会等の開催通知等の誤送付を防止するための取組み。 ①起案者：リストが最新（対象外がないか、名義変更等が生じていないか）であるかどうか確認。 ②班員：添付されているリストと封筒の宛名が合致しているか、添付されているリストに赤チェック。 ③課長代理：赤チェックの確認のほか、リストの変更経過について、起案者にヒアリング。 ④発送する。	添付のリストと、送付する封筒の宛名の突合チェックを、決裁の事務の中で同時に起案者以外が行うことで、文書等の誤送付が無くなった。	関係各課等	【複数人による確認】
34	-	-	-	⑧誤送付	道路整備課	1	【複数人による確認】 送付書類の誤送付防止のため、封入前の書類チェックについて、次のように取り扱いを定めた。 ①送付書類の確認作業を担当職員間で行う。 ②送付書類の封入時に、書類と封筒の宛名が合っているか確認作業を担当職員間で行う。	担当職員間で送付書類の確認を行うことで、誤送付の防止につながっている。	関係各課等	【複数人による確認】
35	-	-	-	⑧誤送付	消防総務課	1	【複数人による確認】 ①相手先からFAX番号を聴取する際には、必ず復唱する。 ②送信時には、他の職員も一緒に確認し、ダブルチェックを実施する。 ③送信後、しばらくして送信先へ確認の連絡を行う。	原因がヒューマンエラーであることから、確認者の目を増やし誤送信を未然に防ぐとともに、情報漏えいは組織に対しても重大なダメージとなることを各職員が認識することができる。	関係各課等	【複数人による確認】
36	-	-	-	⑧誤送付	保育子ども園課	2	【複数人による確認】 誤送付防止のため、時間がかかっても複数人のチェックをしてから封を閉じることを徹底している。	誤送付の防止につながっている。	関係各課等	【複数人による確認】
37	-	-	-	⑧誤送付	環境共生課	2	【複数人による確認】 通知書の送信や振込など、誤った送信や振り込みを防ぐため担当と担当以外によるダブルチェックを行う。	ダブルチェックにより、実際に間違いが発覚することがあるため、取り組みに効果があると言える。	関係各課等	【複数人による確認】
38	-	-	-	⑧誤送付	国保年金課	4	【複数人による確認】 市民あての郵便物について、封かんの前に、通知書等の宛先と封筒に記した宛先が一致していることを、職員2名でチェックし、封筒にスタンプで設けた確認欄に押印（又はサイン）することとした。	確認が習慣化され、職員の意識の向上につながっている。	関係各課等	【複数人による確認】 ・封筒にスタンプで設けた確認欄に押印（又はサイン）
39	-	-	-	⑧誤送付	子育て総務課	1	【様式の改善】 児童手当等補正・保留の通知を差し出す際には、通知文に氏名を印字し、封筒に入れて送付していたが、通知書と封筒を誤って入れることによる誤送付の恐れがあるため、通知文に住所と氏名を印字して、窓付き封筒にすることにした。	取組をした後は、誤送付は、発生していない。	関係各課等	【様式の改善】 ・窓付き封筒

No.				事例の類型化による分類	所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
40	-	-	-	⑧誤送付	こども家庭支援課	1	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>乳幼児健康診査の通知を誤送付しないための手順は以下のとおり。</p> <p>①名簿と当初リストの突合せ。該当者について、連絡票により情報システム課に、健診票及び乳幼児健康診査対象者リスト（修正リスト）を印刷するプログラム用のワークから削除する処理を依頼。</p> <p>②情報システム課では削除処理プログラムに該当者の住民番号を記載。削除処理プログラム実施後は該当者が削除された状態の印刷用ワークが作成される。</p> <p>③情報システム課で健診票及び修正リストを印刷</p> <p>④名簿、当初リスト、修正リスト、健診票を突合せ。名簿記載の該当者が修正リスト及び健診票に出力されていないかをチェックする（乳幼児健康診査総括担当者及び担当職員）。</p> <p>⑤乳幼児健康診査総括担当者が健診票発送の起案。名簿、当初リスト、連絡票、修正リストを添付。管理職によるチェック</p> <p>⑥修正リストに従って、乳幼児健診システムの発送日付、サインを発送済みに更新。該当者については更新しない（空白のまま）</p> <p>⑦翌月の処理時に前回「該当者」が残っていないように、削除処理プログラムから住民番号の除外を依頼する。</p>	誤送付を防止し、本市に対する信頼の確保及び適切な事務に繋げる。	関係各課等	【システムによる処理の自動化】 ・連絡票
41	-	-	-	⑩情報セキュリティ（誤出力）	契約検査課	1	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>昨年当課で発生した事例（自動印字での誤り）を踏まえ、ソフト等で自動処理された内容が例外事項に当たらないか、確認する機会を強化した。</p> <p>①チェックリストに新たな項目を追加した。</p> <p>②新たな項目を追加した理由と目的を同様の業務に携わる職員で共有した。</p>	ソフト等で自動または半自動で処理する項目に例外が無いか、他の項目も含め改めて確認する機会となった。	情報システム課	【システムによる処理の自動化】
42	-	-	-	⑩情報セキュリティ（誤出力）	情報システム課	2	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>ホストコンピュータや個別オープンシステムを利用して行う電算処理に係る事務処理について、フローチャートを使用した自己点検及びその結果を基に情報システム課によるヒアリングを実施。人手を介した事務処理の課題を発見するとともに、システムを活用して、事務処理を自動化することで未然防止策を講じた。</p>	①業務主管課における事務処理の課題を抽出し、把握することができた。また、課題については重要度ごとに分類し、重要度が高いものから順次プログラム改修等の対応を行ったこと、事務誤りの未然防止に努めた。 ②これまで各課や業務間で異なっていた「チェック体制への考え方」を見直す機会が得られたことにより、ダブルチェックの必要性を共通認識として持つことができた。	情報システム課	【システムによる処理の自動化】 ・システムを活用して事務処理を自動化
43	-	-	-	⑩情報セキュリティ（誤出力）	情報システム課	1	<p>【複数人による確認】</p> <p>電算処理による帳票打出しの際、「帳票印刷に係る確認項目チェック票」を作成し、帳票内容を情報システム課及び業務主管課の両方でダブルチェックを行う。</p>	情報システム課及び業務主管課で「帳票印刷に係る確認項目チェック票」を基に帳票の確認を行うことで、今まで以上に印字内容の誤りを防ぐことができる	情報システム課	【複数人による確認】 ・情報システム課と業務主管課の両方で
44	-	-	-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	高齢介護課	2	<p>【管理表の作成】</p> <p>口座振替結果データの取り込み漏れを防止するため、各金融機関から送られてきた介護保険料の口座振替結果データを介護保険システムに取り込む処理の決裁に、処理結果確認表を追加した。</p>	口座振替依頼時、各金融機関の振替結果通知及び介護保険システムへの取り込み結果それぞれの、金融機関ごとの件数及び金額を表にして比較することにより、処理にエラーが起きていないかを多人数の目で確認することができる。	情報システム課	【管理表の作成】 ・決裁に処理結果確認表を追加
45	-	-	-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	選挙管理委員会事務局	1	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>明るい選挙啓発ポスターコンクールの応募者情報（氏名、フリガナ、生年月日）の登録は、手入力で行わず住基オンラインシステムで検索した情報をコピーして貼り付けることで、入力誤りが発生しないようにした。</p>	各学校への通知をはじめ、入賞者を広報誌やHPに掲載するなど、個人情報を使用する機会が多いが、取組により、入力誤りなど軽微なミスを防ぐことができる。	情報システム課	【システムによる処理の自動化】 ・手入力で行わず情報をコピーして貼り付ける
46	-	-	-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	資産税課	4	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>法務局と登記情報のデータ連携に関わるシステムを整備し、資産税課で管理する課税台帳のデータ精度の向上を図った。</p>	数代にわたり相続による権利移転登記がされていない土地については、その所有者の住基データが不完全なものであり、証明書の交付等で判断が難しいものもあるが、今回のシステム導入で、登記情報と住基データの一致を容易に確認できるようになった。	情報システム課	【システムによる処理の自動化】
47	-	-	-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	選挙管理委員会事務局	4	<p>【システムによる処理の自動化】</p> <p>選挙事務におけるDV支援対象者及び失権者の情報の取扱いについては厳格に行う必要があり、情報の登録誤り等を防ぐため、下記の取組を行った。</p> <p>《共通》</p> <p>本件は、それぞれの情報をシステムで管理しているが、情報を更新する際は、更新後に出力されるデータを複数の職員で誤りがないか確認する仕組みに改めた。</p> <p>《DV関係》</p> <p>これまで、本人からの申請書に基づき、管理システムに登録し、帳票を作成していたが、同姓同名や対象者の同居人など誤って他人を登録しないよう、帳票に氏名をカナで表記するとともに、住基オンラインシステムの画面ハードコピーを帳票に添付し、確認を行えるようにした。</p>	日々、行う業務の中にひと手間を加える事で、登録誤りを防ぎ、結果的にアクセシビリティを事前に防ぐことができる。各取組については引き続き行うとともに、他の業務においても、工夫や見直しができないか検討していく。	情報システム課	【システムによる処理の自動化】
48	-	-	-	⑫情報セキュリティ（誤入力）	こども育成課	1	<p>【複数人による確認】</p> <p>児童ホーム利用料の納入について、システムに消込み作業を職員が行っている。消込みの処理が不完全だったため、一人の利用者に支払ったはずの利用料の督促状を送付してしまった事例がある（平成28年度）。その後は、一人が消込み、確認者が再度システムでチェックするダブルチェックを行っている。</p>	取組により、その後同じ間違いは起きていない。	情報システム課	【複数人による確認】
49	-	-	-	⑭情報セキュリティ（障害等）	経営総務課	4	<p>これまで、会計システムバックアップデータは、情報システム課を通じて、遠隔地に退避させるタイミング（2週に1回）でカートリッジ交換を行っていたが、毎朝、カートリッジ交換を行い、事務所内金庫に保管することにした。</p>	常に最新に近いデータが、事務所内に保管されることとなった。また、毎朝始業前にバックアップの取得を確認することで、エラーの発生を早く知ることができ、万一のときにも被害は最小限にとどまる。	情報システム課	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
50	-	-	-	⑮会計伝票処理	予防課	1	<p>【管理表の作成】 請求書等の收受後、すぐに支出事務処理に着手することが困難な場合は、事務処理の失念防止のため、「收受」から「支出事務処理完了」までの流れについて、次のように取り扱うこととした。</p> <p>①請求書等の收受 ②課長代理席に設置した一時保管場所へ収納 ③処理進捗状況が確認できる支出事務処理表を作成（課長代理席に掲示）し、收受日と未着手項目にチェック ④支出事務を開始する際は、処理表の「着手項目」にチェック ⑤起票後は他の職員が確認し、処理表の「確認済み項目」にチェック ⑥起票者へ返却 ⑦起票者の押印 → 決裁へ回す。 ⑧決裁後、起票者へ返却、提出と綴りを完了した後、処理表の「提出・保管」項目にチェック</p>	作業手順は増えたが事務の負担には繋がらないと判断しており、職員一人ひとりの公金に対する意識も高まっている。複数の職員で処理の進捗状況が確認できていることから、事務処理の失念防止が確実に図られている。	会計課	【管理表の作成】 ・支出事務処理表を作成（課長代理席に掲示）
51	-	-	-	⑮会計伝票処理	防災課	2	<p>【管理表の作成】 課内の執行状況を把握するため、歳出管理表を作成し、支払の漏れがないよう管理を徹底している。</p>	支払の遅れや、支払忘れが起こらなくなった。	会計課	【管理表の作成】 ・歳出管理表を作成
52	-	-	-	⑮会計伝票処理	地域共生推進課	2	<p>【管理表の作成】 ①公共料金の支払いをデータで管理するとともに、職員全員が見えるところに貼り出し、請求日と支払日を職員が確認出来るようにした。 ②予算管理出納簿を作成し、予算執行に関する意識を高め、定期的に担当はもちろん、管理職が確認する。</p>	データを作成したことにより、複数人でのチェック機能体制の強化を図ったとともに、管理職が定期的なチェックをスムーズに行うことが出来るようになった。	会計課	【管理表の作成】 ・データで管理、職員全員が見えるところに貼り出し
53	-	-	-	⑮会計伝票処理	環境共生課	2	<p>【管理表の作成】 支払いに関するリストを作成し、支払いの漏れ等がないよう、取り組んでいる。</p>	支払い漏れを防止することができている。	会計課	【管理表の作成】 ・リストを作成
54	-	-	-	⑮会計伝票処理	経営総務課	2	<p>【管理表の作成】 公共料金の支払いや工事等の請求書の事務処理について、局内の共通ルールを定め運用している。</p> <p>①公共料金の支払い 施設を管理する担当、支払伝票を起票する担当（財務担当）、伝票審査と支払事務を行う担当（経理担当）の3担当の担当者で課長代理の計6名が「公共料金支払確認表（エクセル）」を共有し、事務の進行をチェックしている。 ②工事等の請求書の取扱い 事務処理フローを定め、工事主管課、財務担当、経理担当で書類確認を行い、適切な支払処理を行っている。</p>	請求書の紛失や支払い漏れの確実な防止と、請求遅れなどによるトラブルの早期発見に役立っている。	会計課	【管理表の作成】 ・公共料金支払表（エクセル）を共有
55	-	-	-	⑮会計伝票処理	まちづくり計画課	4	<p>【管理表の作成】 予算執行状況を把握するため、課独自の予算執行管理シートを作成し、随時、財務会計システムと金額の突合をしている。</p>	管理職職員が随時、予算の執行状況を確認することで管理ができるほか、適正な事務処理に対する職員の意識向上につながっている。	会計課	【管理表の作成】 ・課独自の予算執行管理シートを作成
56	-	-	-	⑮会計伝票処理	交通住宅課	4	<p>【管理表の作成】 予算の支払いの漏れや遅れが生じないよう、エクセルで歳入歳出簿を作成し管理し、定期的に、財務システムから一括出力した数値と突合させている。</p>	歳入歳出の予算執行を、適正に管理できている。	会計課	【管理表の作成】 ・エクセルで歳入歳出簿を作成管理
57	-	-	-	⑮会計伝票処理	経営総務課	1	<p>【複数人による確認】 担当する会計の伝票を自ら起票するときは、必ずもう一方の会計の担当者の審査を受けることを徹底している。</p>	うっかりミスや思い込みによる間違いを防ぐだけでなく、双方の事務のタイミングや処理方法が共有でき、事務引継ぎ、研修に似た効果が得られている。また、処理漏れ防止にもつながっている。	会計課	【複数人による確認】 ・もう一方の会計の担当者の審査を受ける
58	-	-	-	⑮会計伝票処理	警防対策課	1	<p>【複数人による確認】 監査で口頭による改善の指示もあり、負担行為何兼命令票等は決裁者でない課員も確認することにした。</p>	互いに見直すことで、伝票の記載方法も統一性が図られ、結果的にミスも発見しやすくなった。	会計課	【複数人による確認】 ・決裁者でない職員も確認
59	-	-	-	⑮会計伝票処理	経営総務課	4	<p>【複数人による確認】 局内の契約について、総務担当は契約行為を把握するため、財務担当は予算管理を行うため、それぞれが契約台帳を作成していたが、台帳を統一することで、契約事務の二重チェックを行っている。</p>	契約の二重チェックを行うことで、契約執行の誤りや支払い漏れの防止等につながっている。	会計課	【複数人による確認】 ・台帳を統一
60	-	-	-	⑯窓口・電話対応	市民税課	1	<p>【管理表の作成】 軽自動車税に関する問い合わせに関する市民との行き違いを回避するため、廃車等の手続きで、関係機関等に確認を要するなど、注意しなければならない案件については、記録を残すことにより、課税に関するトラブルを極力回避するよう取り組んでいる。</p>	記録に残すことにより、現在の処理状況を把握することができ、次回以降の問い合わせに、適切な対応をとることができる。	人事課 市民相談人権課	【管理表の作成】 ・注意しなければならない案件については記録を残す
61	-	-	-	⑯窓口・電話対応	生活援護課	1	<p>【事案の周知】 課内会議において、状況を説明し再発防止の周知を図った。</p>	課員全員に誤解を招く説明について周知することにより、受給者からの信頼の確保、利益につながっている。	人事課 市民相談人権課	【事案の周知】
62	-	-	-	⑯窓口・電話対応	子ども家庭支援課	1	<p>【複数人による確認】 ①原則、家庭訪問は複数職員で対応する。 ②訪問先住所は住基及び地図等により、複数職員で確認する。 ③訪問先に到着した際に、改めて住所や方書、氏名等を確認してから、訪問する。</p>	誤ることなく、当該家庭に訪問することができた。	人事課 市民相談人権課	【複数人による確認】

No.				事例の類型化による分類	所管課等	取組の契機	内 容	効 果	リスクマネジメント主官課	リスクマネジメントのためのキーワード
63	-	-	-	⑩窓口・電話対応	戸籍住民課	1	【窓口導線の確保による事故防止】 マイナンバーカードの受付方法を、2回市役所に来庁する「交付時来庁方式」から、1回の市役所来庁で良い「申請時来庁方式」に変えた。また、記載台の一部をマイナンバーカード用にして、受付前にフロア案内人が来庁者を誘導し、申請書を記載させるようにした。	事務手続き時間を短縮し、窓口の混雑を緩和した。	人事課 市民相談人権課	【窓口導線の確保による事故防止】
64	-	-	-	⑩窓口・電話対応	市民相談人権課	1	【窓口導線の確保による事故防止】 平成28年度の組織変更により、市民相談、女性相談などの相談窓口の一元化に伴い、相談体制の充実が図られた反面、DV相談においては、当事者（加害者及び被害者）が同一の窓口にて相談を受ける可能性が発生している。そのため、当事者同士が鉢合わせにならないように、相談室の適切な確保、予約制の徹底など被害者の身の安全面を第一に考え、細心の注意を払い、担当内職員全員で情報共有を図り、対応している。	当事者同士が、市の相談を受けることで、鉢合わせになること、さらに身の危険にさらされる事態を防いでいる。 今後も継続して、細心の注意を図る必要がある。	人事課 市民相談人権課	【窓口導線の確保による事故防止】
65	-	-	-	⑩窓口・電話対応	こども家庭支援課	1	①市民と面接する際は、渡す資料のみ机に出す。渡さない資料については机上のこども家庭支援課 1 ②面接終了時に、改めて市民に渡した資料と職員の手持ち資料を確認する。	渡す必要がある資料のみ、市民に渡すことができた。	人事課 市民相談人権課	
66	-	-	-	⑩窓口・電話対応	建設総務課	1	⑩窓口・電話対応 1 図面の写し等を交付するときに、いきなり金額を提示するのではなく、印刷した図面の枚数を必ず確認するようにした。	枚数に基づいた計算を行うため、金額を間違えそうになることが無くなった。また、来庁者に対しても料金体系の説明ができるため、窓口での接客態度の向上につながった。	人事課 市民相談人権課	
67	-	-	-	⑩窓口・電話対応	公園課	1	⑩窓口・電話対応 1 課内会議において、都市公園は地域住民の最も身近な公共施設であることを共通認識として確認した。 そのうえで、公園の環境や決まりを変えるような場合は、事前に自治会へ連絡する等、市民との意思疎通や連携を綿密にしている。	近隣住民や自治会との協力関係が構築できている。	人事課 市民相談人権課	
68	-	-	-	⑩窓口・電話対応	情報指令課	1	⑩窓口・電話対応 1 今までどおり、指令システムの地図は常に最新の状態を維持する。 指令場所や部隊編成は、出動指令を出す前に指差し確認し、複数の職員で確認する。 インターネット上の地図等、他社の地図も活用して場所を特定する。 通報者と通信員、両者が知っている目標物まで関係者に案内にでもらう等、確実に場所を特定する。 止むを得ず、災害発生場所の特定が確実でないまま、出動指令する場合は、その旨を出動部隊に周知し、必要に応じて増隊する等、場所の特定に勤める。	左記の対策を励行しており、令和元年6月22日に本事案が発生して以後、同様のインシデントは発生していない。	人事課 市民相談人権課	
69	-	-	-	⑩窓口・電話対応	市民相談人権課	3	⑩窓口・電話対応 3 DV被害者等の支援に関し庁内の適切な対応の徹底 ①女性相談（DV相談）等庁内連絡会議を定期的に開催した。 ②住民基本台帳閲覧制限にかかる事務について、所管課（戸籍住民課）との打合せ会を実施し、事務処理の見直し等をし、今後も定期的に実施することを申し合わせた。 ③全庁的な理解と注意喚起を促す通知文を戸籍住民課との連名で発信した。	DV被害者等の支援に関し庁内の適切な対応が徹底されることにより、被害者等の住所の漏えいなどの事案が発生されていない。また、定期的に打合せ会を開催することにより、事案の対応に関して、スムーズな連携ができるようになる。	人事課 市民相談人権課	
70	-	-	-	⑩窓口・電話対応	経営総務課	4	⑩窓口・電話対応 4 令和元年10月の消費税率改定に伴い、工事等の契約額が変更となるもののうち、変更契約が不要となる案件（新約款を使用）について、局と請負業者とで変更契約額の認識に差異が生じないよう、チェックリストを作成し、契約の適正な事務処理に努めた。	局と請負業者とで変更契約額の認識に差異が生じることなく、適正かつ円滑に事務を進められた。	人事課 市民相談人権課	
71	-	-	-	⑪安全・衛生管理（職員）	環境共生課	1	⑪安全・衛生管理（職員） 1 草刈や枝の剪定など現場作業を行う際は、複数名で声を掛け合いながら作業を行う。	1人で現場作業を行う場合と比べて、けがをするリスクを大幅に減らせていると実感している。 また、1人で作業ができると思って行った結果、実際には最低2人いないと難しいことや非常に効率が悪いことがあったため、そういった意味でも大きな効果を実感している。	人事課	
72	-	-	-	⑪安全・衛生管理（職員）	公園課	1	⑪安全・衛生管理（職員） 1 作業現場における事故防止対策として次のような取組みを実施した。 ①リスクアセスメント管理表を作成し、リスク低減対策を実施した。 ②課内において、月に一度の安全会議を開催し、安全衛生意識を向上させるとともに、リスクアセスメントの見直し、追加を行う。 ③作業実施にあたり、必要防護具の着用、作業手順など、作業マニュアルに沿った作業を実施することを徹底した。	リスクアセスメント、安全会議の実施など、「危険」に対して事前に安全対策を講じることで、リスク低減を図り、事故の再発防止に繋げるもの。	人事課	
73	-	-	-	⑪安全・衛生管理（職員）	下水道施設課	1	⑪安全・衛生管理（職員） 1 台風など雨や風のピーク時間が事前に分かっている場合は、その時間帯を避け、ピーク時間帯前に余裕を持って安全に出動できるようにする。	安全かつ時間的に余裕を持って参集でき、また、対策本部においてもパトロール等の準備が十分にできる。	人事課	
74	-	-	-	⑪安全・衛生管理（職員）	下水道施設課	1	⑪安全・衛生管理（職員） 1 防塵マスクを購入した。	乾燥汚泥の吸飲を防ぐことができた。	人事課	
75	-	-	-	⑪安全・衛生管理（職員）	警備第一課	1	⑪安全・衛生管理（職員） 1 該当事案について、各隊で事後検証を行った。 検証の結果、感染の危険を予知した場合は、速やかに通常を上回る感染防護対策を取るよう徹底し、今回のアクシデント発生時と同様の事案についてはフェイスシールド(感染保護具)を使用することとした。	各隊で検証を行うことで、アクシデントの発生情報を共有し、全隊員に当事者意識を持たせることができた。 これにより、全隊員が感染リスクを念頭に危険予測を行うようになり、取組後は、同様の受傷事故は発生していない。	人事課	
76	-	-	-	⑫安全・衛生管理（市民）	環境資源対策課	1	⑫安全・衛生管理（市民） 1 粗大ごみのリユース物品を販売する「もったいないDay！」において、夏の開催では、熱中症予防の対策として、開催時間を早めるとともに来場者が自由に飲む冷水を用意した。また、冬の開催では、新型コロナウイルス及びインフルエンザ対策として、手指消毒液の設置やうがい、手洗いの励行を呼びかけた。	「もったいないDay！」については、年4回開催したが、事故等なく終了することができた。 これをきっかけに他の事業についても、一つひとつの準備や対応について、今後も職員の共通認識として生かしていきたい。	関係各課等	