

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
1	-	-	-	①施設管理	生涯学習課	・室内にテーブルの取扱い説明を掲示し、使用方法の周知に努めた。 ・施設が傾斜地に立地しているため、事故防止用の「急坂注意」と注意書きした立て看板を上段駐車場出口に設置するとともに、地下入口二輪駐車スペースの掲示及び駐車場等への案内表示を行った。	財産管理課	
2	-	-	-	①施設管理	環境資源対策課	台風接近等、強風の予報があったときは、生ごみ持ち寄り農園を見回り、風に飛ばされる備品等がないか確認した。	財産管理課	
3	-	-	-	②物品管理	まちづくり計画課	凶面販売のチェックに加えて、業務終了後に凶面販売の申請書及び釣銭の照合を行い管理を徹底した。	財産管理課	
4	-	-	-	②物品管理	選挙管理委員会事務局	選挙物品を保管している新町倉庫について、物品の整理、在庫数等の再確認するとともに、選挙後片付けをする際に、物品がもとの場所に収納されるよう、収納例を示した写真の掲示等を行った。	財産管理課	
5	-	-	-	②物品管理	消防管理課	本課が管理している資機材のうち「高圧ガス容器」については、高圧ガス保安法により容器の再検査が定められている。委託業者への依頼漏れや事務処理の誤りなどのリスクが潜在していたが、これらを防止するため、消防署の3課が、閲覧可能な共有フォルダで、「高圧ガス容器耐圧検査予定一覧表」を閲覧できるようにするとともに、事務処理方法を確立した。	財産管理課	
6	-	-	-	③車両管理	生活環境課	現場に向かう際、地図上でルートを確認するだけでなく、ストリートビューにより道路幅や地形を事前に確認し、交通事故のリスクを減らすことを心掛けた。	財産管理課	
7	-	-	-	③車両管理	建設管理課	課内において、事故再発防止について話し合い、同乗者も周囲状況を把握し、運転者に伝えるなどして、安全運転に対する責任があることを共通認識とした。	財産管理課	・安全運転に対する責任があることを共通認識
8	-	-	-	④スケジュール管理	財産管理課	【複数人による確認】 今年度のふるさと寄附金は過去最高の寄附件数、寄附額となった。寄附の増加に伴い、事務量も増加することになり、大量の寄附証明書及びワンストップ特例申請関係の書類送付及び確認作業を進めなければならなかった。 事前にスケジュールを組み、年末年始の数日間、課内の優先すべき職務として課員に割り振りをして責任を持ってチェックすることで、正しく発送することができた。この体制は今後も適宜更新しながら続けていきたい。 また、支払い漏れが生じないように、 <u>支払チェック表</u> を作成し、会計年度職員、職員及び管理職がチェックすることにした。	行政経営課	【複数人による確認】 ・支払チェック表を作成
9	-	-	-	④スケジュール管理	こども家庭支援課	【処理状況の共有】 支払事務が確実に遂行されるように、担当内で話し合っルールを決めた。具体的には、①請求書を収受した段階で担当者がスケジュール（締切日前日）に「件名（締切日）」を入力する。②伝票処理は請求書を収受したその日のうちに行う。③朝礼等でスケジュールを確認しながら担当者を含め常勤職員全員で進捗状況を確認する。	行政経営課	【処理状況の共有】
10	-	-	-	④スケジュール管理	建設総務課	週初めの朝の打合せ時に、1週間のスケジュールを課内で共有し、事務処理の漏れ等の防止とミス防止の意識の醸成を図った。	行政経営課	
11	-	-	-	④スケジュール管理	国県事業推進課	日程調整については、仮押さえの必要がないよう調整から確定までの時間を短くすることを意識したほか、やむを得ず仮押さえをする場合には、日程確定後に不要となった予約を削除するよう課内で声掛けを行った。	行政経営課	
12	-	-	-	④スケジュール管理	農業委員会事務局	各職員の事務処理期限をスケジュールに掲載することで、課員全員が事務処理状況を確認し、適宜声掛けなどを行い、事務処理漏れを未然に防止する。	行政経営課	
13	-	-	-	⑤連絡・連携不足	行政経営課	【処理状況の共有】 月曜日及び金曜日に課内ミーティングを行っていたが、毎日、朝礼及び終礼を行うこととし、事務処理の進捗状況について確認・情報共有するとともに、適切な遂行について注意喚起を行っている。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
14	-	-	-	⑤連絡・連携不足	財政課	【風通しの良い職場づくり】 日頃から課内での情報共有や関係課との連絡を密に行い、職員間で連携しやすい環境づくりを進め、アクシデント・インシデントの発生リスクの低減に努めている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
15	-	-	-	⑤連絡・連携不足	秘書課	【風通しの良い職場づくり】 課内での情報共有及び他課との連携を密にし、風通しの良い環境づくりに努め、リスク低減に努めている。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
16	-	-	-	⑤連絡・連携不足	文書法制課	【処理状況の共有】 文書審査事務について、従前、各課等の審査依頼から文書の施行（決裁）まで十分な審査期間が確保できない事例があった。そのため、各課等から受けた文書審査の内容・処理状況を課内で共有し、状況を把握することにより、計画的に審査事務が行えるように図った。	行政経営課 人事課	【処理状況の共有】
17	-	-	-	⑤連絡・連携不足	市民税課	基幹システム移行後、最初の課税年度となったため、処理内容の再確認と職員相互の共通認識を持ち、適正な事務遂行に取り組んだ。	行政経営課 人事課	
18	-	-	-	⑤連絡・連携不足	資産税課	【基準・マニュアル等の作成】 【システムによる処理の効率化】 ・公平公正な課税を行うため、未制定であった固定資産評価事務取扱要領（家屋）を策定した。また、新築家屋の評価調書の決裁において、確認項目のゴム印を作成し、全ての調書においてそれに沿い適正に処理されているか、課長代理級が確認している。 ・償却資産の申告事務のフローチャートを作成し、上流から下流までの流れ作業の手順を可視化した。 ・新システムのEUC切り出し機能において、欲しいデータ全般だけでなく、項目別に自由に取り出すことが可能になり、それに基づきデータ連携等に強い職員がExcelの関数やSQL機能を作成できるようになった。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】 【システムによる処理の効率化】 ・作業の手順を可視化
19	-	-	-	⑤連絡・連携不足	人事課	【複数人による確認】 発生してしまったアクシデントについては、チェックリストの作成及びダブルチェックを行う体制への見直しをした。その他の業務についても改めてチェックリストの作成及びダブルチェックの徹底を図るよう課内会議等で確認した。	行政経営課 人事課	【複数人による確認】
20	-	-	-	⑤連絡・連携不足	市民活動支援課	事務作業の一つ一つに潜むリスクを常に意識し、職員相互で注意できる職場環境を維持していくことが大切である。 外部への通知は複数の目でチェックすることとしているが、見落としによる不適切事案を防ぐ大前提として、最終的にはコンプライアンスに対する個人の意識の向上が必要不可欠であるため、定期的に注意喚起を行うなど、意識向上に努めている。	行政経営課 人事課	
21	-	-	-	⑤連絡・連携不足	防災課	朝礼時に現場作業時の注意、悪天候での運転等の注意を呼び掛けている。	行政経営課 人事課	
22	-	-	-	⑤連絡・連携不足	生涯学習課	当課で実施する事業のうち、申込みを伴う事業は、電子申請を導入しているが、申請に名前の読み仮名を記入することを必須事項とするなど、間違いがないようにした。 また、監査の指摘による工事の監督、検査員については、契約検査課、公共建築	行政経営課 人事課	
23	-	-	-	⑤連絡・連携不足	スポーツ推進課	日々の業務において、周りの人の仕事の進捗状況にも気を配り、自発的に手伝うなど、声掛けする。	行政経営課 人事課	
24	-	-	-	⑤連絡・連携不足	文化振興課	【基準・マニュアル等の作成】 業務効率を高めるだけでなく、正確な事務処理を継続的に行うため、一部の業務内容について、事務処理手順等を記したマニュアルを作成した。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】
25	-	-	-	⑤連絡・連携不足	図書館	会計年度任用職員とも積極的な意見交換をしながら、事務の改善や見直しに努めている。委託職員には直接の指示ができないので、担当との打合せにより事例の共有化を図り、リスクの低減に努めていきたい。	行政経営課 人事課	
26	-	-	-	⑤連絡・連携不足	生活援護課	・決裁に出す前に担当者で再度内容の確認をする。 ・今後同じようなことが起こらないようにするため、所属職員に周知した。	行政経営課 人事課	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
27	-	-	-	⑤連絡・連携不足	高齢介護課	複数の機関・団体に対する取次や連携業務での遅滞を防ぐため、相手先がいる業務の進捗状況及び必要な情報は担当内でとどめず、朝礼等で課内に情報を共有するようにした。	行政経営課 人事課	
28	-	-	-	⑤連絡・連携不足	障害福祉課	【事務分掌の工夫】 【職場レイアウトの工夫】 ・窓口対応する職員同士が狭い事務所で効率よく対応できるように、收受印を置く場所や不要物品を整理して作業スペースを確保するなど、業務の効率化とアクシデント・インシデントの発生予防を図った。 ・NHK放送受信料の減免申請者に対して、従前、2枚の申請書の記載を求めてきたが、内容が重複していることから、申請書を1枚とし、業務の効率化とアクシデント・インシデントの発生予防を図った。	行政経営課 人事課	【事務分掌の工夫】 【職場レイアウトの工夫】
29	-	-	-	⑤連絡・連携不足	国保年金課	事務作業の中での不適切事案及び不適切事案が発生しそうになったことについて、原因を記した表を作成し、現担当者で次年度担当者との引継書として引き継ぐこととした。	行政経営課 人事課	・原因を記した表を作成
30	-	-	-	⑤連絡・連携不足	子育て総務課	定例的な業務については、マニュアル化、ダブルチェックの徹底を行っているが、コロナ禍による今年度の臨時的給付事業についてもマニュアル化し、ダブルチェックを徹底し、適切な事務処理を遂行している。	行政経営課 人事課	
31	-	-	-	⑤連絡・連携不足	保育こども園課	他の課等で発生した不適切な事案を各自の立場に置き換えて考えてもらうよう、朝礼や終礼を活用して注意喚起を行った。	行政経営課 人事課	
32	-	-	-	⑤連絡・連携不足	こども家庭支援課	【基準・マニュアル等の作成】 家庭訪問を含め、乳幼児を扱う業務において、従事する職員が細心の注意を払い安全に対応するための方針を決め、共通認識できるように加除式のマニュアルを作成した。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】 ・加除式のマニュアルを作成
33	-	-	-	⑤連絡・連携不足	こども育成課	青少年指導員/相談員委嘱時に配付する資料には、住所変更の際の連絡等について記載することを検討している。	行政経営課 人事課	
34	-	-	-	⑤連絡・連携不足	新型コロナウイルスワクチン接種推進課	間違いを抑制するため、作業効率化の検討及び処理マニュアルの作成を行った。	行政経営課 人事課	
35	-	-	-	⑤連絡・連携不足	都市整備課	事業の進捗に伴い煩雑化する税務及び支払に係る事務について、業務効率化と担当・担当外を問わず現況を正確に把握しやすくする目的で、事務の現況をまとめたファイルを新たに作成した。これにより、過去に仮換地指定された権利者に対する税務書類の送付漏れや支払契約の見落とし防止を図った。	行政経営課 人事課	
36	-	-	-	⑤連絡・連携不足	交通住宅課	送付先の宛先のダブルチェックの実施、担当職員だけしか分からない業務が無いように担当内での情報共有を徹底した。	行政経営課 人事課	
37	-	-	-	⑤連絡・連携不足	開発指導課	環境創出行為の手続に限らず、その他の事務処理についてもダブルチェックを実施したうえで起案し、記入漏れ等がある場合は管理職等が修正を指示し、確認してから決裁をとるようにしている。	行政経営課 人事課	
38	-	-	-	⑤連絡・連携不足	公共建築課	工事打合簿の決裁において、施設所管課の合議をとることで情報共有を図る。	行政経営課 人事課	
39	-	-	-	⑤連絡・連携不足	道路整備課	些細なことでも職員同士で会話し、確認し合うようにした。	行政経営課 人事課	
40	-	-	-	⑤連絡・連携不足	公園課	各施設職員及びそれを総括する公園課職員で共通認識を維持できるよう、情報共有や直接的な意思疎通を意識的に行うよう心掛けた。 施設（遊具）の維持管理については、今年度のインシデントをはじめ、その他の苦情内容についても、日頃からの意思疎通により注意すべき点について情報共有を行うことを心掛けた。	行政経営課 人事課	
41	-	-	-	⑤連絡・連携不足	会計課	各担当のマニュアル等を見直し、担当者の急な不在等により事務が滞ることがないようにした。	行政経営課 人事課	
42	-	-	-	⑤連絡・連携不足	水道施設課	【基準・マニュアル等の作成】 バルブ操作の作業手順書を作成し、複数の職員で再確認することにより手順ミス無くすとともに、作業手順を改善し、作業効率の向上とリスクの軽減に努めた。	行政経営課 人事課	【基準・マニュアル等の作成】

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスクマネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
43	-	-	-	⑤連絡・連携不足	下水道施設課	請負業者決定後、施工（業務）計画書により作業方法及び作業時間を確認するとともに、民地を使用する場合は事前説明に伺った。	行政経営課 人事課	
44	-	-	-	⑤連絡・連携不足	議事政策課	【風通しの良い職場づくり】 これまで実施してきた定例会前後での勉強会及び反省会において、課題やリスクの整理をしているほか、毎朝のミーティングやイントラのメッセージ機能及びスケジュール機能を活用した情報共有を継続して実施し、個人が問題を抱えることが無いようコミュニケーションを取り、各職員が風通しのよい職場づくりを目指している。	行政経営課 人事課	【風通しの良い職場づくり】
45	-	-	-	⑤連絡・連携不足	監査事務局	電話連絡に加え、メールでの連絡をすることで、相手方が後日確認できるようにした。	行政経営課 人事課	
46	-	-	-	⑤連絡・連携不足	選挙管理委員会事務局	これまで1冊となっていた投票所の事務処理要領を、従事者が内容を混同することなく確認できるように、期日前投票所用と当日投票所用とに分けた。	行政経営課 人事課	
47	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教育総務課	定期的な各担当及び課の打合せにおいて、事務処理方法、課題等について相談及び検討を行うとともに、職員間で情報共有することで、アクシデント・インシデントのリスク低減を図るよう努めている。	行政経営課 人事課	
48	-	-	-	⑤連絡・連携不足	学校教育課	二重三重のチェック要件を定めるとともに、事務処理作業を担当した職員とは別の職員が、処理内容を再確認したうえで、手続を行い未然防止に努める。	行政経営課 人事課	
49	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教職員課	・学校徴収金会計処理基準を改定した。 ・市内小中学校管理職を対象として、マネジメント研修会を実施した。	行政経営課 人事課	
50	-	-	-	⑤連絡・連携不足	教育指導課・教育研究所	作成した文書については、担当以外のダブルチェックを基本として対応した。また、リスク軽減には職員のメンタル状況も重要と考え、毎週1回の打合せの際に、業務上の困り事を共有する時間を設けるようにした。	行政経営課 人事課	
51	-	-	-	⑤連絡・連携不足	消防総務課	・庁内メール等を開封した際は、その担当者を明確にし、未読のままにしないよう努めるとともに、担当者に設定された職員はその進捗状況をコメントに残すよう努めた。 ・各種事務文書については、課内全体で確認することで、いち早く誤りに気付けるよう努めた。	行政経営課 人事課	
52	-	-	-	⑤連絡・連携不足	警備第一課	災害及び訓練現場活動中のインシデント・アクシデント事例の発生時には、その都度事例内容を全体へ周知するとともに、その原因と再発防止策を検討している。 また、住民対応等を適正に行うため、窓口業務を担当することが多い若年層の職員を対象に、随時職場内研修を実施している。	行政経営課 人事課	
53	-	-	-	⑤連絡・連携不足	警備第二課	消防の業務は、一人の管理者では把握できないほど多くの危険因子があり、立場に関わらず多くの「気付き」を集めることがリスク低減につながるため、所属職員間で自由に意見を交換できる職場環境づくりに取り組んだ。 また、新型コロナウイルス感染症のまん延にともない、週休者を緊急的に呼出すなど、所属職員に負担の掛かる勤務変更を余儀なくされたが、互いに協力し合う体制づくりに務め、無理な出勤による職場内感染の防止を図った。	行政経営課 人事課	・多くの「気付き」を集める
54	-	-	-	⑥文書管理	市民相談人権課	【職場レイアウトの工夫】 数か所に分かれていた同分野の書類等を整理整頓し、書類紛失のリスク低減に努めた。	文書法制課	【職場レイアウトの工夫】
55	-	-	-	⑥文書管理	産業振興課	書類の紛失等を防ぐため、机上及び事務室内の整理整頓の徹底を図った。また、従来から書類等の取扱いには留意しているが、改めて散逸等の防止対策をとるよう注意喚起を行った。	文書法制課	
56	-	-	-	⑥文書管理	はだの魅力づくり担当	プリンターに印刷した書類を置き忘れないために、自分以外の印刷した書類がプリンターにある場合には、職場内に声掛けを行うとともに、最後に退庁する職員がプリンターの電源を切る際にも確認を行い、放置防止に努めた。	文書法制課	
57	-	-	-	⑦誤記載	広報広聴課	各課等の広報広聴担当者を通して、校正の在り方及び注意点、編集日程等について周知を徹底した。	文書法制課	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
58	-	-	-	⑧誤送付	債権回収課	【複数人による確認】 【基準・マニュアル等の作成】 催告書等の郵送物の誤送付防止を徹底するため、郵送物を作成する担当者用、封緘確認者用、郵送取りまとめ担当用の三種類のチェックリストを活用し、誤送付防止に取り組んでいる。 また、「差押処分に係る事務のチェックリスト」を作成し、担当者による事務の初動から決裁時までの確認を徹底することとした。	関係各課等	【複数人による確認】 【基準・マニュアル等の作成】
59	-	-	-	⑧誤送付	地域安全課	【複数人による確認】 決裁書類のほか、実務上決裁書類には添付されない郵便物についても、誤送付等が生じないように、複数人により確認を行っている。	関係各課等	【複数人による確認】
60	-	-	-	⑧誤送付	営業課	【複数人による確認】 誤送付の防止のため、2名以上の職員でダブルチェックを行うよう改めて課内で確認するとともに、その他の事務についても、窓口対応方法及びチェックの流れについて整理した。	関係各課等	【複数人による確認】
61	-	-	-	⑧誤送付	警防課	消防団員の名簿等のデータ確認を行うとともに、関連するデータと差異が生じていないか担当内での情報共有を図り、文書発送の際には宛先等のダブルチェックを行う。	関係各課等	
62	-	-	-	⑩ホームページ	こども家庭支援課	【複数人による確認】 事業案内チラシ、ホームページ等、周知をするための様々な方法があるが、特に年度の切替時は複数の職員で確認して不要なものは処分し、市民に混乱のないよう整理した。	広報広聴課	【複数人による確認】 ・特に年度の切替時は複数の職員で確認
63	-	-	-	⑭情報セキュリティ（障害等）	情報システム課	・庁内ネットワーク機器の稼働維持保守について、今までの障害検知に障害に関する予兆監視を追加し、毎月の定例会の中で保守委託先事業者から報告を受ける等、稼働維持の体制を整えた。 ・不要なLANケーブルの撤去及び通信機器の空き結線口を塞ぐ部品を設置し、リスク低減を図る対策をとった。	情報システム課	
64	-	-	-	⑮会計伝票処理	健康づくり課	医療機関への支払事務に係る手続について見直しを行い、マニュアル化した。	会計課	
65	-	-	-	⑮会計伝票処理	経営総務課	上下水道局内の公共料金等の経理事務について、一連のフォーマットを見直し、入力作業の簡素化・効率化を図るとともに、支払い漏れの防止対策を行った。	会計課	
66	-	-	-	⑯窓口・電話対応	戸籍住民課	戸籍の届出の受付手順を見直した。 従前の手順は、窓口担当者が受付後に総合窓口担当が住基システムへ入力・照合を行い、その翌日に戸籍担当が戸籍届書の審査を行っていた。この手順で行うと届書に不備があった場合に、後日届出人に再来庁をしていただき修正をすることがあったため、届出を窓口担当者が受付後、届出人に窓口で待機してもらい、その間に戸籍担当に届書の内容確認を行うという手順に変更し、不備の発生を抑制することができた。	人事課 市民相談人権課	
67	-	-	-	⑯窓口・電話対応	情報指令課	災害通報受信時は、通報状況に加え、極力隣人情報等の周囲の状況等を総合したうえで出場指令先を確定している。 災害対応中の繁忙時では、特に報道機関からの照会が複数社から同時時間帯に集中して着信し、対応に迫られる傾向があるため、確定情報のみ回答し、その他は調査中として回答保留し、対応時間の短縮化をする方針とした。また、着信電話は着信順の対応ではなく、対応優先度を決め、1災害通報対応、2災害に係る関係機関との連絡調整、3業務連絡、4報道の順序を原則としました。 指令台機器取扱いは時は、操作目的を意識し、声出し確認をしている。	人事課 市民相談人権課	
68	-	-	-	⑰安全・衛生管理（職員）	環境共生課	くずはの広場業務員はチェーンソーを使用することから、令和4年度予算に安全講習参加のための予算を計上した。	人事課	
69	-	-	-	⑰安全・衛生管理（職員）	予防課	消防組織における安全管理行動の基本に戻り、他の職員による直接的な監視の徹底に努めた。	人事課	
70	-	-	-	⑱安全・衛生管理（市民）	環境共生課	児童が河川に入る事業への安全確保のために、ライフジャケット購入経費を予算に計上した。	関係各課等	

No.				事例の類型化による分類	所管課等	内 容	リスク マネジメント 主管課	リスクマネジメントのための キーワード
71	-	-	-	①9契約事務	契約検査課	【基準・マニュアル等の作成】 契約事務については、本課だけでなく、庁内全体が関係する事務であるが、本来、価格競争をしなければいけない案件についても1者特命随意契約で執行している事案が多く見受けられたため、随意契約ガイドラインを改正し、1者特命随意契約で執行できる条件を細かく例示した。	契約検査課	【基準・マニュアル等の作成】
72	-	-	-	①9契約事務	地域共生推進課	契約規則による事務処理を再確認し、適正な執行に務めた。	契約検査課	
73	-	-	-	②0業務に対する知識不足	警防課	決裁文書については、不備の無いよう事務決裁規程等の再度の確認を行い、事務処理誤りを防止する。		