

## 平成 29 年度各部課等で発生したアクシデント及びインシデントに係る評価結果について

(平成 31 年 2 月 1 日 行政経営課)

### 1 項目別発生件数に基づく重点検討リスクについて

平成 29 年度中に各部課等で発生したアクシデント及びインシデント（ヒヤリ・ハット）について、リスクマネジメント部会において評価・分析及びリスク防止策の検討を行った結果に基づき、リスクの分類による項目別発生件数を整理したものです。

このうちの上位 3 項目を次のとおり「重点検討リスク」と位置付け、各リスクに対する全庁的な対応案等を検討した結果についてフィードバックするものです。

#### 【重点検討リスク及び発生件数】

No.	大項目	No.	中項目	No.	小項目	アクシデント	インシデント	合計
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	33	35	68
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	2	26	28
1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	10	11	21

※ 参考資料 1 「平成 29 年度インシデント・アクシデント事例一覧」に基づき集計

### 2 評価結果の取扱い

各部課等に対しては、この評価結果をフィードバックして、発生頻度の高かったリスクについて発生要因や傾向を共有し、業務プロセスや管理体制の改善など、アクシデント未然防止のための取組みについての検討を求めるものとしします。

また、今後、リスクマネジメント部会において、各対応案に応じた全庁的な対策の実施やガイドライン等の策定に向けた協議を行うものとしします。

### 3 各リスクにおける共通する課題・問題点と全庁的な対応案

#### (1) No.1-1-3 進捗管理の未実施

共通する課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事務処理の各段階における確認が不十分である。</li><li>・ 人為的ミスに対する予防措置が講じられていない、あるいは、うまく機能していない。</li><li>・ 個別事業を担当者任せにしている。</li><li>・ 特定の職員への事務負担が散見され、管理職がその進捗状況を把握していない。</li><li>・ 公文書における押印の重要性の認識不足</li><li>・ 実効性のある手順書・チェックリストが構築できていない。</li><li>・ 失念、先送り、思い込みなどの基本的ミスが多く見受けられる。</li></ul>
各事案を踏まえた全庁的な対応案
(1) 各課等に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 複数の職員によるチェック体制の強化を図る。</li><li>・ マニュアル及びチェックリスト等を整備し、知識の共有・継承を図る。</li><li>・ マニュアル及びチェックリスト等は実態に即したものを作成し、定期的に見直す。</li><li>・ 担当者に責任を持たせることも重要であるが、それ以上に管理職による進捗状況のチェックが必要であり、これを徹底する。</li><li>・ 対応策の立案及び実行、その結果の定期的な評価及び改善というように、継続的な効果の追跡及び改善のサイクルを構築する。</li></ul>
(2) リスクマネジメント主管課に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理職を対象とした研修の実施</li><li>・ 業務マニュアル作成に向けた統一的な方針の策定</li><li>・ 業務プロセスの可視化に向けた検討</li></ul>

(2) No.2-6-28 個人情報の漏えい・紛失

共通する課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 個人情報の取扱いに対する認識や重要性、危機意識の欠如</li><li>・ 文書全般の管理が適正になされていない。</li><li>・ 書類の散在や机上放置等、個人情報の取扱いが不適切である。</li><li>・ 基本的なルールの不徹底</li></ul>
各事案を踏まえた全庁的な対応案
(1) 各課等に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 課内の整理整頓、重要書類の保管管理を課単位で徹底させる。</li><li>・ 文書管理等における基本の大切さを認識し、管理職は不履行について妥協しない。</li><li>・ 所属長から個人情報漏えいのリスク等について定期的に注意喚起を図る。</li><li>・ 適正な維持管理義務の周知のほか、事務処理マニュアルやチェックリストの作成など、予防措置を徹底する。</li></ul>
(2) リスクマネジメント主管課に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 文書管理ルールを徹底し、適正な維持管理義務の周知を図る。</li><li>・ 個人情報を取扱う事に関する重要度やリスクなどを意識付けできるような研修を行う。</li><li>・ 必須研修の実施時期と受講内容の再確認・見直しを行う。</li><li>・ 基本的な知識不足が根底にあるため、早期に適切なOJTの実施体制を確立する。</li></ul>

(3) No.1-1-1 不十分な引継

共通する課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 課内及び担当者間での情報共有や連絡調整が不足している。</li><li>・ 引継ぎの際、前任者から後任者への情報伝達が不十分</li><li>・ 時機を逸するなど、タイムリーな情報共有がなされていない。</li><li>・ 職員の課内業務全般に対する認識不足</li><li>・ 担当職員任せの風潮がある。</li></ul>
各事案を踏まえた全庁的な対応案
(1) 各課等に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 引継文書のほか、マニュアルやチェックリスト等の作成により事務の標準化を進める。</li><li>・ 管理職は、事務引継ぎについて積極的に確認を行うようにする。</li><li>・ 管理職及び担当者相互の報告・連絡・相談を徹底させる。</li><li>・ 周囲の進捗状況に気を配るよう、職員に意識付ける。</li><li>・ 基本の重要性を認識させるため、管理職自らが率先して基本に忠実であるかのチェックを行う。</li><li>・ 人事異動を念頭に置き、後任者への引継ぎに配慮した書類作成と整理を心掛ける。</li></ul>
(2) リスクマネジメント主管課に求められる対応
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 引継ぎに関する手法について、徹底するよう通知をする。</li><li>・ 必要に応じて、手法の見直しを行う。</li></ul>