

平成30年度各課等で発生したアクシデント及びインシデントに係るリスク分類の見直しと評価結果について

(令和元年9月9日 文書法制課)

これまでのリスクの検討に当たっては、地方公共団体における内部統制のあり方に関する研究会報告書「内部統制による地方公共団体の組織マネジメント改革～信頼される地方公共団体を目指して～」(平成21年3月)による「地方公共団体を取り巻くリスク一覧」の分類を採用してきました。

この分類は、都道府県及び政令市向けの「地方公共団体における内部統制制度の導入・実施ガイドライン」(平成31年3月)に継承されており、分類自体の一定の意義は認められます。

しかしながら、本市で事務処理誤り等の事例への対応策を検討する際に、用語等に馴染みが無く、リスクをマネジメントすべき主管課が曖昧になること等により、職員への周知が難しい点がありました。

そこで、本年度は、ミスが起きた「原因」に着目し、各事例の共通項からリスクマネジメント主管課に対応した分類により類型化(資料1-2)したうえで、上位5項目を「重点検討項目」として、具体的な対応案を示すこととします。

【事例の類型化に基づく重点検討項目】

No.	事例の類型	アクシデント	インシデント	合計
3	車両管理(運転含む)	10	10	20
4	スケジュール管理	17	8	25
7	誤記載	19	9	28
12	情報セキュリティ(誤入力)	13	5	18
16	窓口・電話対応	19	2	21

No. 3 車両管理（運転含む）

具体例
(1) 交通事故（物損、接触等） (2) 交通法規等への違反行為（歩道への乗り上げ駐車等）
共通する課題・問題点
(1) 基本的な運転技術や交通法規に対する考え方が未熟である。 (2) 交通法規に対する基本的知識や理解が不足している。
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【財産管理課】
(1) 交通事故の事例や特に運転に注意すべき地点等の情報を継続的に発信し、各課等の車両責任者、車両管理者及び交通安全推進委員を中心に、交通安全意識の高揚に努める。 (2) グループウェアに掲示している「車両ニュース」による具体的な事故事例等の周知を継続実施する。 (3) 職員等交通安全指導研修会を継続実施するとともに、事故を発生させた職員も対象とする。 (4) 新規採用職員や運転技術に不安がある職員を対象とする実技指導研修会を継続実施する。

No. 4 スケジュール管理

具体例
(1) 予定の確認不足により打合せへの出席を失念した。 (2) 使用しない会議室の予約取消を失念した。 (3) 支払が遅れた。
共通する課題・問題点
(1) 予定表の確認不足、伝達ミス (2) スケジュールの入力漏れ (3) 管理監督者による所属職員スケジュール等の把握不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課・財政課・会計課】
(1) グループウェアへの入力（他の職員に対する出席依頼を含む）を徹底するとともに、各所属内の他の職員のスケジュールを日常的に閲覧することで「見える化」を徹底する。 (2) 週又は日単位の打合せによるスケジュールの確認を徹底する。 (3) 定例的な支払事務は、月毎の支払チェック表を作成し、担当者と予算主任が処理状況を共有する。 (4) 「予算執行チェックシート」（令和元年5月、財政課）の積極的な活用をする。

No. 7 誤記載

具体例
・ 氏名、件名、組織名称、電話番号等を誤って記載した。
共通する課題・問題点
(1) 過去のデータファイルを修正して文書を作成した場合における内容の確認不足 (2) 決裁時の確認不足（日常事務であるがゆえに定型的な部分に誤記載があることを見抜きにくい）
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】
(1) 「公文書のつくり方」「文書の実務」研修等の際に、公文書の基本的事項に加え、誤記の事例を紹介し、文書作成段階での誤り発生の抑止を図る。 (2) 確認履歴の表示（チェック済み箇所には点を打つ等）することにより、日時、氏名、電話番号等の主要箇所を複数人で確認できるようにする。

No. 12 情報セキュリティ（誤入力）

具体例
(1) 氏名、住所、生年月日、コード番号等の入力を誤った。 (2) 別人の情報を誤って入力した。
共通する課題・問題点
・ 入力後の確認体制（人的側面及び時間的側面）が十分に取れていない。
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【情報システム課】
(1) 事務処理に要する時間や人員をあらかじめ想定し、十分な人員と時間的余裕を確保する。 (2) 検証入力（別の入力者が再入力し、先の入力結果と照合することで誤入力を発見すること）の実施について検討する。 (3) 通常想定されない値の入力時における注意喚起（警告表示等）の機能の付加について検討する。 (4) 情報化推進員会議及びグループウェアに掲示している「情報セキュリティニュース」による周知を継続実施する。

No. 16 窓口・電話対応

具体例
<p>(1) 説明不足により来庁者とトラブルになった。</p> <p>(2) 特殊な申請のため事実確認に時間がかかり、長時間来庁者を待たせてしまった。</p> <p>(3) 来庁者が大声を出し、職員を恫喝した。</p>
共通する課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"> 来庁者との意思疎通の不足、職員の知識不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【人事課】
<p>(1) 特に誤解を招く事項やトラブルになりやすい事項を情報共有し、周知徹底する。</p> <p>(2) 業務に関する知識に不安があるときは、職員ひとりで解決しようとせず、周囲の職員の協力を求める。また、管理職はそれが容易に可能な職場づくりに努める。</p> <p>(3) 接遇や窓口での応対技法に関する研修を継続的に実施し、新採用職員や特定職員以外でも気軽に受講できるようにする。</p>

【参考】「地方公共団体を取り巻くリスク一覧」の項目別発生件数に基づくリスク分類（従来分類）による項目別発生件数の上位5項目

【「地方公共団体を取り巻くリスク一覧」による重点検討項目】

事例の分類					アクシデント	インシデント	合計	
No.	大項目	No.	中項目	No.				小項目
1	業務の有効性及び効率性	1	プロセス	1	不十分な引継	15	4	19
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	60	28	88
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	15	5	20
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	5	7	12
4	資産の保全	16	資産管理	53	不十分な資産管理	25	13	38