

令和元年度各課等から報告されたアクシデント及びインシデントに係る評価について

(令和2年8月 文書法制課)

令和元年度中に報告されたアクシデント及びインシデントについて、ミスが起きた「原因」に着目し、各事例の共通項により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しました。そのうえで、報告件数の上位5項目を「重点検討項目」として次のとおり評価し、各課等においてリスクの低減のために取り組んでいる事例を踏まえ、具体的な対応案を示すこととします。

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
8	誤送付	11	7	18
6	文書管理	4	13	17
5	連絡・連携不足	4	11	15
7	誤記載	3	9	12
19	契約事務	1	9	10
…	(略)	…	…	…
	合計	58	86	144

【参考】平成30年度 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	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
…	(略)	…	…	…
	合計	184	71	255

- ※ アクシデント：軽微な過失等により事例発生したもの
 インシデント：リスクを認識し、未然に事例発生を阻止したもの

1 評価の総括

(1) 報告件数について

令和元年度の報告件数は、前年度から約4割の減少となっています。

アクシデントとインシデントの件数割合について、平成30年度は、アクシデント件数の方が多く、インシデント件数とは2倍以上の差がありましたが、令和元年度は、インシデント件数の方が多く、リスクを認識し、未然に事例発生を阻止できている傾向にあります。しかし、報告のレベル（ミスの軽重）は各課等によって差があることから、報告されない潜在的な事例の存在も懸念されます。

(2) 平成30年度の重点検討項目に対する取組みについて

すべての項目について、報告件数は大幅に減少しており、それぞれの取組みの効果が表れています。

ア 車両管理

実技指導研修の実施や、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の周知を継続的に行うことで、職員への交通安全意識の高揚に努めました。

イ スケジュール管理

グループウェアによるスケジュール管理が徹底され、会議等の際には、「主催する課が出席者全員分のスケジュールを入力する」という方法が採られています。また、定期的な支払事務は、各課等でチェック表を作成する等の工夫が見られました。

ウ 情報セキュリティ（誤入力）

処理精度の向上や処理誤りの未然防止及び再発防止を図るため、住民基本台帳等を基礎情報として電算処理を行う事務について点検を実施し、システムの改修や基幹系システム最適化の仕様の作成を行いました。

エ 窓口・電話対応

電話は、相手が見えないために感情の行き違いが起りやすいことから、「電話対応マニュアル」を作成し、丁寧な言葉遣いと配慮した対応を行うよう喚起しました。

(3) 令和元年度重点検討項目について

ア 誤送付

令和元年度に最も発生件数が多い事例となりました。その多くは、「複数人又は複数回の確認」を行うことで解決できるものではありませんが、限られた時間や人員の中で、各課等から出された「リスク低減の取組事例」等を参考に、事務処理の改善を図っていく必要があります。

イ 文書管理

令和元年度に適切な文書管理の徹底に向け、管理状況に関する自己点検及び文書法制課職員による実地点検を実施しました。その結果、文書管理に係る職員の意識が向上したのと同時に、事例報告に対する意識の向上につながったものと考えられます。今後も、各課等の文書等取扱主任を中心に全庁的な意識の向上に努める必要があります。

ウ 連絡・連携不足

職員間での情報共有やコミュニケーションの不足により発生した事例が挙げられます。今後、新型コロナウイルス感染症に伴う時差勤務や在宅勤務の推進等により、職員全員が一同に会する機会は減る傾向にあり、日常の事務の引き継ぎ等には十分留意する必要があります。

エ 誤記載

平成30年度に引き続き、令和元年度も重点検討項目として残りました。定型的な事務ゆえの「慣れ」によるミスの可能性を認識し、文書作成段階での誤り発生を抑止に向け、事例の周知等を行っていく必要があります。

オ 契約事務

新たに監査等による指摘の報告を求めたところ、定期監査における指摘内容が報告されました。その多くは、契約規則の規定に反する事務処理であり、基礎的な知識や経験の不足により発生したものと推察されます。これまでも、階層別研修などを実施してきたところですが、今後も、様々な手法で基礎知識の定着を図っていく必要があります。

2 各重点検討項目の課題及び全庁的な対応案

No. 8 誤送付

具体例
(1) 封入を間違え、別人に送付した。 (2) 封筒の宛名と通知文の宛名を取り違えた。
共通する課題・問題点
(1) 送付前の確認不足 (2) 処理システム、表計算ソフト、ファクス、メール等の操作経験不足 (3) 定例的な処理ゆえの従来から変わらない事務処理
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課、文書法制課、情報システム課】
(1) 複数人による確認を徹底し、当番制の導入や管理職員による分担確認、毎日の処理スケジュールの設定等、「リスク低減の取組事例」を参考とした事務処理の改善を図る。 (2) 宛名を別に印刷する必要のない「窓付き封筒」の導入や、システムによる書類作成の自動化、封入枚数の削減等、事務改善を図る。

No. 6 文書管理

具体例
(1) 机上やプリンタに文書を置き忘れた。 (2) 保管場所の誤りにより文書が他の文書に紛れた。
共通する課題・問題点
・ 文書取扱ルールの不徹底（キャビネット、個別フォルダ、懸案フォルダ等の未設置）
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【文書法制課】
(1) 令和元年度から実施している文書の保管・保存状況に係る自己点検及び実地点検を継続し、個別指導を行う。 (2) 各課等の文書等取扱主任を対象とした庁内説明会を実施する。

No. 5 連絡・連携不足

具体例
(1) 部局間の連携不足により行事日程が重複した。 (2) 事務の処理内容や対応の経過が分からなかった。
共通する課題・問題点
(1) 職員間（担当内、担当間）での情報共有、コミュニケーションの不足 (2) 事務引継ぎや進捗管理に係る情報共有の不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【行政経営課、人事課】
(1) 定例のミーティングにより進捗を確認し、「業務の見える化」を進める等、「リスク低減の取組事例」を参考とした事務処理の改善を図る。 (2) 確認が必要と思われる案件の記録をグループウェアの機能等を活用し、残すことを徹底し、共有することでトラブル回避につなげる。

No. 7 誤記載

具体例
・ 氏名、件名、数値、日付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) 「よくある氏名」と誤認する等、「先入観」や「思い込み」による事務処理を進め、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) 「公文書の作り方」「文書の実務」「コンプライアンス」研修等の際に、公文書等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、特に、数値や日付等の主要箇所を複数人で確認できるようにする。

No. 19 契約事務

具体例
(1) 2者以上から見積書を徴すべきところを、1者による随意契約で執行した。 (2) 着手届や工程表等の書類に不足があった。
共通する課題・問題点
・ 契約規則等の基礎的な知識や事務経験の不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【契約検査課】
(1) 階層別研修等を通じた基礎知識の定着を図る。 (2) イン트라ネットの「関係ファイル集」にマニュアルを掲載する等、既存ツールの更なる活用を図る。

【参考】財務に関する事務についてのリスク件数

地方自治法の一部改正（令和2年4月1日施行）により、都道府県及び政令市を対象に、「内部統制制度」が導入されました。

法で対象とする「財務に関する事務（78件/144件）」について、「地方公共団体による内部統制制度の導入・実施ガイドライン（平成31年3月）」に基づき分類した場合の上位5項目は次のとおりです。

事例の分類					アクシ デント	インシ デント	合計	
No.	目的	No.	分類	No.	リスク			
4	資産の保全	15	資産管理	51	不十分な資産管理	11	10	21
2	業務に関わる法令等の遵守	7	契約・経理関係	0	（リスク例に該当しないもの）	5	14	19
1	業務の効率的かつ効果的な遂行	1	プロセス	3	進捗管理の未実施	3	4	7
1	業務の効率的かつ効果的な遂行	1	プロセス	5	業務上の出力ミス	1	4	5
3	財務報告等の信頼性の確保	12	不正確な金額による計上	45	システムによる計算の誤り	2	1	3