

令和3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 に係る評価等について

(令和4年7月 文書法制課)

令和3年度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
7	誤記載	13	5	18
15	会計伝票処理	10	8	18
19	契約事務	3	15	18
2	物品管理	4	12	16
6	文書管理	3	12	15
…	(略)	…	…	…
	合計	75	102	177

【参考】令和2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
7	誤記載	11	8	19
5	連絡・連携不足	9	7	16
6	文書管理	0	15	15
19	契約事務	0	13	13
8	誤送付	6	6	12
…	(略)	…	…	…
	合計	60	94	154

- ※ 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3年度の報告件数は、重点検討項目となった事務の種類を主な要因として、前年度から約1割の増加となりました。

報告件数の内訳は、アクシデントの報告件数がインシデントの報告件数に比べて少なく、アクシデントの事例発生に結び付くリスクを事前に認識し、その発生を回避することができていることが分かります。しかし、報告数が増加していること、アクシデントの報告件数の増加が顕著に現れていること等から、インシデントの時点でそのリスクの芽を摘むための取組が更に求められています。

各課等から報告された事例は、今後、同様の事例発生を繰り返さないための「気付き」として、全ての職員が当事者意識を持ち、共有することが大切です。

(2) 重点検討項目に対する取組について

令和2年度の重点検討項目のうち3項目（誤記載、契約事務、文書管理）が令和3年度においても重点検討項目となりました。

また、多くの職員が日常的に処理を行っている会計伝票処理及び物品管理に係る事務の種類が新たに重点検討項目となりました。

重点検討項目となった事務の種類には、事例報告で挙げられたリスク以外にも潜在的なリスクが多く潜んでいることが考えられます。

そのため、職員全員が担当業務の根拠となる法令、規程等を十分に理解したうえで業務に当たるとともに、人事異動による担当者の入れ替わりを念頭に置き、組織として知識・経験を積み重ねていくこと（チェックリストの作成、業務プロセスのフローチャート化等）が重要です。

事務の種類ごとの具体的な対応案は次のとおりです。潜在的なリスクが多く潜むものであるため、今後も継続して取り組む必要があります。

ア 誤記載

令和3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、定例的な事務ゆえの過信によるものや前例踏襲の事務処理によるものです。

「慣れ」による事務処理はミスを引き起こす大きなリスクがあることを認識することが重要です。文書作成段階での誤りの発生の抑止に向け、事例の周知等を行っていく必要があります。

イ 会計伝票処理

伝票処理に当たって事前の確認作業を怠ったものです。これらのミスは、「複数人又は複数回の確認」を行うことで未然に防ぐことができるものと考えます。これまでに発生した事例や予見されるリスクを踏まえてチェックリスト等を作成・更新し、事務処理の改善を図っていく必要があります。

ウ 契約事務

契約規則等の規定に反する事務処理によるものであり、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、階層別研修等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。

エ 物品管理

事務を滞りなく遂行するため、必要物品の在庫数は正確に把握し、担当者が不在の場合であっても対応することができるように情報共有をする必要があります。

また、機器等は「勘頼り」の操作は行わず、定められた操作方法を遵守するとともに、定期的に点検を行い、動作確認をすることが必要です。

オ 文書管理

適切な文書管理の徹底に向け、令和元年度に開始した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継続して実施しました。その結果、文書管理に対する職員の意識が向上したものと考えられます。しかし、令和3年度はアクシデントの事例報告もあったことから、今後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。

2 各重点検討項目の課題及び全庁的な対応案

No. 7 誤記載

典型例
<ul style="list-style-type: none">・ 氏名、件名、数値、日付等を誤って記載した。・ 差し込み印刷が正しく反映されず誤記載となった。
共通する課題・問題点
<ol style="list-style-type: none">(1) 過去のデータファイルを上書きして文書を作成した場合における内容の確認不足(2) 最新版のデータファイルと過去のデータファイルとを混在して保存していた。(3) 担当者が「先入観」や「思い込み」による事務処理を行っている場合、担当者のみでの確認作業では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】
<ol style="list-style-type: none">(1) 「公文書のつくり方」「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) 確認履歴を表示（チェック済箇所へのレ点等）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. 15 会計伝票処理

典型例
<ul style="list-style-type: none">・ 予算科目を誤って伝票処理を行った。・ 債権者名、口座情報等を誤って伝票処理を行った。
共通する課題・問題点
<ol style="list-style-type: none">(1) 予算の内訳、性質等の確認不足(2) 定例的な伝票処理において、振込先口座、代表者等に係る変更の有無の確認不足
各事案を踏まえた全庁的な対応案 【会計課】
<ol style="list-style-type: none">(1) 自課での予算科目等の確認強化を図る。（予算主任、担当者）(2) OJT、階層別研修等を通じた基礎知識の定着を図る。(3) 複数人、複数回の確認を行う。（債権者、金額等）

No. 19 契約事務

典型例

- (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、工程表等の書類に不足があった。

共通する課題・問題点

- (1) 契約事務に係る規則、手順等の認識不足
- (2) 前年度データの上書きによる内容の確認不足

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【契約検査課】

- (1) OJT、階層別研修等を通じた基礎知識の定着を図る。
- (2) 定例的な契約事務であっても、根拠となる規定に間違いがないか、毎回確認する。
- (3) 不明瞭な点は、随意契約ガイドライン等を参照し、適正に契約事務を執行する。

No. 2 物品管理

典型例

- (1) 事務用品の在庫数が不足し、事務作業に滞りが生じた。
- (2) 操作方法を誤り、機器を破損してしまった。

共通する課題・問題点

- (1) 想定外の使用や在庫数の確認不足
- (2) 機器の操作方法等に係る知識の不足

各事案を踏まえた全庁的な対応案 【財産管理課】

- (1) 物品の在庫管理に当たっては、担当者の不在時であっても容易に把握することができるように、共有フォルダ内に一覧表を作成する。
- (2) 倉庫内は、物品の整理、在庫数の確認を効率的に行えるように、収納例を示した写真を掲示する。
- (3) 機器の製造者等から受けた操作方法を遵守し、物品の管理者は必要に応じてマニュアルを作成して職員間での共有を図る。

No. 6 文書管理

典型例

- (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、懸案フォルダ等の不十分な運用）

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。

【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/177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			
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）	14	19	33
4	資産の保全	15	資産管理	51	不十分な資産管 理	11	15	26
1	業務の効率的 かつ効果的な 遂行	1	プロセス	9	事前調査の未実 施	1	2	3
3	財務報告等の 信頼性の確保	14	分類誤りによ る計上	49	システムへの科 目入力ミス	1	2	3