

令和6年度 リスク発生事例一覧

* 記載にあたっては、リスク分類順とし、発生所管課は当時の所属名となります。

No.	リスク分類				発生所管課	リスク内容	発生所管課等による対応	発生した原因	再発防止のために 発生所管課等が講じた措置
	No.	大項目	中項目	小項目					
1	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	危機管理課	■衆議院選挙の投票を呼びかける防災無線放送において、異なる選挙名を放送してしまった箇所があった。	■誤放送後直ちに、いせはらくらし安心メール、市公式ライン、防災いせはらテレフォンサービス、市ホームページで訂正を行った。	■同年に行われた別の選挙の放送内容を複製し、上書き修正したが、修正が漏れていた箇所があった。 ■複数職員による確認が不足していた。	■放送依頼書に決裁とは別の課長・係長の放送内容を試聴した場合の「確認欄」を設ける。
2	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	市民税課	■誤った納期限を記載した個人市県民税口座振替用納税通知書を55人に送付してしまった。	■システム事業者へシステムの修正を指示し、修正の確認後、納税通知書を再印刷した。 ■対象者に対して誤りの説明をするとともに、正しい納税通知書を届けた。	■定額減税制度に伴うシステム改修後の完了確認を担当者のみで行ってしまった。 ■納税通知書の印刷時の確認は、通常時の確認のみで、令和6年度だけ対応する定額減税制度に伴うシステム改修の影響を考慮していなかった。	■システム改修の完了確認及び納税通知書の印刷確認について、複数職員でのチェックを確実に実施する。
3	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	健康づくり課	■医療機関の誤情報が掲載されたファイルを市ホームページに掲載してしまった。	■誤情報掲載の医療機関に説明を行った。 ■市ホームページに訂正記事を掲載するとともに、正しい情報を掲載した。	■公開ページを修正する際、間違えて未校正の誤情報掲載のファイルが保存されていた下書きページを公開してしまった。	■添付ファイルについては、編集作業が完成するまでホームページ作成ソフトには保存しない。 ■編集中のファイル名称には、編集中和分かるような単語を追記する。 ■ダブルチェックを強化する。
4	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	健康づくり課	■带状疱疹ワクチン接種対象年齢の記載漏れにより、誤った案内を5,911人に送付してしまった。	■R7.3.31に対象者のうち75歳の市民1,370人に「お知らせのはがき」により、謝罪するとともに案内内容の正誤表を送付した。	■お知らせはがき内容の校正を行う際、修正した点のみのチェックにより確認が不十分であった。 ■はがき作成業務を行う上で、時間的に余裕をもった工程作業を確保することができなかった。	■管理監督職員へ意識を高めるための職員研修を実施する。 ■チェックシートによる確認を行う。 ■複数人による複数回のチェックを義務付け、数値については読み合わせを義務化する。
5	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	保険年金課	■広報いせはら5月1日号に掲載した国民健康保険税率改定に係る試算例を紹介する記事中、「1人当たり」とすべきところ、「1世帯当たり」と記載してしまった。	■広報いせはら6月1日号に訂正記事を掲載した。 ■いせはらくらし安心メール及び市公式LINEにて誤りがあった旨を周知した。	■税率等の数値の確認に意識が向いたことにより、その他の表記の確認が疎かになった。	■数値の確認、全体の表記や内容に誤りがないかを複数名でチェックすることを徹底する。 ■目視だけでなく、読み上げにより一言一句漏らさず確認する。
6	5	業務の有効性及び効率性	プロセス	業務上の出力ミス	選挙管理委員会	■投票所の場所が移転しているにもかかわらず、従前の所在地及び地図を掲載した入場整理券を発送してしまった。	■自治会関係役員へ周知を依頼した。 ■市ホームページに訂正とお詫びの記事を掲出した。 ■当該投票所に誘導看板を設置した。 ■選挙当日に当該投票所への案内人を配置した。	■3年前の同種の選挙の際のデータ（投票所移転前）を委託業者に渡していた。 ■入場整理券の作成期間が非常にタイトであり、通常よりも委託業者との校正回数が少なかった上、複数職員による多角的な確認が不足していた。 ■前月に実施された市長選挙の際には、地図の変更は対応できていたが、今回は事業者が変わり、連絡及び調整が不十分であった。	■事前に処理時のチェックリストを作成し、複数の職員で校正作業を確実に実施する仕組みを構築する。 ■業務マニュアルの見直しを行い、確実に業務の継承を行う。
7	7	業務の有効性及び効率性	プロセス	郵送時の相手先誤り	保険年金課	■複数の通知を同封する際に、同性の別人の通知と一緒に封入し送付してしまった。	■誤発送した通知を回収するとともに、本来発送すべき対象者に通知を送付した。	■通知の封入作業を行う際、送付対象者に応じた封入物の組み合わせや確認事項が明確化されていなかったため、複数人でのチェック体制においても誤りを摘出できなかった。	■封入とチェックに際しては、封入物のパターンと対象者との組み合わせを明確化したチェックリストを作成した。 ■封入者と確認者で確認項目を共有し、確認結果も記録する。
8	8	業務の有効性及び効率性	プロセス	意思決定プロセスの無視	公共施設マネジメント課	■都市計画法上の許可権者（神奈川県）への詳細内容の事前相談が未実施のまま本取組を進めた結果、作成した基準では都市計画法上で認可されることは困難であるとの見解となり、市有の地域集会所等の無償譲渡の進め方を見直すこととなった。	■方針見直しを図り、早急に庁内、議会及び自治会へ周知を図った。 ■方針見直しにより今後検討すべき課題が生じるため、早期に課題解決のための基準を策定する。	■当該基準を短期間で設計しなければならなくなり、組織内における建築に精通した所管課への事前相談が不足するとともに、都市計画法上の許可権者（神奈川県）への詳細内容の事前相談が未実施のまま本取組を進めてしまった。	■事業の計画・実施段階において、組織横断的な会議体を活用し、庁内連携を図るとともに、関係機関への事前確認を徹底し、問題点や課題を正確に把握するよう努める。
9	9	業務の有効性及び効率性	プロセス	事前調査の未実施	子育て支援課	■子どもの生活状況調査において、当初は調査票（紙）の配付を希望者のみとしていたが、発送間際になり、調査票（紙）を希望者から全対象者への配布に変更したことから、委託業者では対応できず、急遽、市で対応せざるを得ないこととなってしまった。	■庁内印刷で対応した（A4コピー用紙約3万枚使用）。 ■印刷翌日に文書法制課へ連絡し、コピー用紙の使用状況の報告及び在庫不足の解消を相談した。	■インターネット環境のない家庭であるなどの配慮が足りないまま、事業立案をしてしまった。	■同様な事業を実施する際には、デジタル格差の懸念など、多種多様なケースを想定した業務プロセスを構築する。

令和6年度 リスク発生事例一覧

* 記載にあたっては、リスク分類順とし、発生所管課は当時の所属名となります。

No.	リスク分類				発生所管課	リスク内容	発生所管課等による対応	発生した原因	再発防止のために 発生所管課等が講じた措置
	No.	大項目	中項目	小項目					
10	14	業務の有効性及び効率性	その他	その他	子育て支援課	■情報連携により本来不要であった他市への所得照会を行った。	■不要な情報照会の履歴を削除するため、情報提供等の記録の追記をした。	■事務に不慣れな職員が、申請書に記載の令和4年1月1日時点の住所地を令和5年1月1日時点の住所地と誤ってしまったことによる。	■情報連携による情報照会をする際に対象の年度、場所の確認を再度徹底し、必要に応じてダブルチェックを行う。 ■所得照会に関する事務マニュアルを作成し基準を明確化する。
11	14	業務の有効性及び効率性	その他	その他	子育て支援課	■不要なマイナンバーを取得し、及び情報連携により本来不要であった他市への所得照会を行った。	■不要な情報照会の履歴を削除するため、情報提供等の記録の追記をした。	■小児医療費助成の申請において、高校生世代を養育している保護者等のマイナンバーによる所得確認は、不要であるとの認識が不足していた。	■当該認識について課員に周知した。 ■高校生世代を養育する保護者用の申請書を従来の様式と分けた。
12	14	業務の有効性及び効率性	その他	その他	市民協働課	■自治会長への謝礼金額を誤って支払った。	■差額分を支払う調整を行った。 ■自治会連合会会長に報告をした。	■金額計算に使用したエクセルファイルのセルに過去のイレギュラーな対応した際の不要な計算式が含まれていた。 ■印刷した紙でチェックを行ったためデータ上の計算式の誤りが紙面では表出しなかった。 ■全数検査ではなく、10件程度の抜き取り検査しか行わなかった。	■イレギュラーな計算をする際は、セルに色付け、コメント付与等の目印をする。 ■紙面、データ両方での全数検査を複数人で徹底する。
13	14	業務の有効性及び効率性	その他	その他	保険年金課	■国民健康保険加入手続に来庁された方から加入手続終了後に国保異動届の控えを出すように要求されトラブルになった。	■市が記載した部分は必要ないことから、本人が記載した部分以外を削除した国保異動届の写しに受付印を押印し交付した。	■市が届出を受け付けたことを証する書類や仕組みがなかったことによる。	■届出書の控えが必要であるとの申し出があった場合は、記載範囲を限定した届出書の写しに受付印を押印しての交付又は国保資格取得証明書や国民健康保険資格証明書の発行で対応することとする。
14	18	法令等の遵守	書類・情報の管理	証明書の発行書類の誤り	戸籍住民課	■秦野市伊勢原市環境衛生組合宛てに、銀行から送付された市受付分の歳入調定額通知書兼納付書の裏面に別人の斎場使用許可申請書の内容が印字されていた。	■当該歳入調定額通知書兼納付書を回収し、秦野市伊勢原市環境衛生組合に正しい歳入調定額通知書兼納付書を渡した。	■本来は白紙であるべき裏面に不要なデータを印字されたものを使用してしまった。	■記載内容だけではなく裏面の確認もするよう徹底する。 ■照合用の確認リストを作成し対応する。 ■プリンターの用紙セット部分を蓋付きのものに変更する。
15	18	法令等の遵守	書類・情報の管理	証明書の発行書類の誤り	戸籍住民課	■出生届に伴う事務処理において、本籍地として設定できない地番（枝番なし）を登録し、誤った内容で住民票を交付した。	■当日、当該住民票を回収し、後日、正しい住民票を自宅に届けた。	■今回は既に本籍地として使用している地番であったため、当該地番を使用できると勘違いしてしまった。	■他の職員と二重で確認を行う。
16	18	法令等の遵守	書類・情報の管理	証明書の発行書類の誤り	戸籍住民課	■婚姻届に伴う事務処理において、本籍地として設定できない地番（枝番なし）を登録し、誤った内容で住民票を交付した。	■当日、住民票を回収し、正しい住民票と差し替えた。	■事務作業中、他の事務の相談を受け、集中して事務を行うことができず、また、確認が不十分であった。 ■同時に請求のあった婚姻届受理証明書については、誤りに気づいたため、正しい内容で交付をしたが、住民票の交付班と二手に分かれて作業をしていたため、情報共有ができなかった。	■他の職員と二重で確認を行う。 ■照合作業中の職員が事務に集中できるように、照合中に周りは声かけ（相談等）をしないようにする。 ■事務を二手に分けて行う場合などには、情報共有を徹底する。
17	33	法令等の遵守	その他	その他	学校教育課	■小学校教師用指導書の購入について、購入額が議会の議決を要する2,000万円以上であったにもかかわらず、議会の承認を経ずに購入してしまった。	■同様の事案がないか全庁調査を実施した。 ■令和6年9月定例会で追認議案を上程した。	■所管課及び決裁過程において、2,000万円以上の動産の購入は、議決案件という認識が欠如していた。	■事務決裁規定の見直し。 ■議決案件に関する職員研修を実施する。 ■契約の手引きに議決要件を記載するなど、マニュアル等のブラッシュアップを行う。 ■議決案件となる契約行為の庁内照会をし、管理統制する。
18	45	財務報告の信頼性	その他	その他	経営企画課	■常任委員会決算審査資料の事務分掌のページにおいて、一部の所属の事務分掌の記載が漏れていた。	■委員及び正副議長の決算審査資料（紙媒体）の差し替えを行うとともに、同資料の電子媒体も差し替えた。	■PDF化前のEXCELデータには漏れた箇所の記載があったが、同箇所が印刷範囲から漏れていた。	■EXCELデータを印刷する際は、改ページプレビュー機能を活用する。 ■議会資料を提出するに当たって、複数人での内容確認を徹底する。
19	45	財務報告の信頼性	その他	その他	人権・広聴相談課	■主要な施策の成果に関する説明書において、市民相談件数に誤りがある箇所があった。	■全庁で決算資料の再確認を行った。 ■誤りのあった資料の差し替えを行った。 ■臨時部長会議で再発防止策を検討し、全議員説明会で再発防止策等を議員に説明した。	■主要な施策の成果に関する説明書の原稿作成後に相談件数の根拠となるデータを担当者が修正していたが、校正段階では当初提出した原稿による確認のみであったため、誤りに気が付くことが出来なかった。	■管理監督職員へ意識を高めるための職員研修を実施する。 ■複数人による複数回のチェックを義務付け、数値については読み合わせを義務化する。 ■校正時には、資料作成時の根拠となるデータで確認する。

令和6年度 リスク発生事例一覧

* 記載にあたっては、リスク分類順とし、発生所管課は当時の所属名となります。

No.	リスク分類				発生所管課	リスク内容	発生所管課等による対応	発生した原因	再発防止のために 発生所管課等が講じた措置
	No.	大項目	中項目	小項目					
20	45	財務報告の信頼性	その他	その他	商工観光課	■主要な施策の成果に関する説明書において、財源内訳の数値が誤っていた。	■全庁で決算資料の再確認を行った。 ■誤りのあった資料の差し替えを行った。 ■臨時部長会議で再発防止策を検討し、全議員説明会で再発防止策等を議員に説明した。	■作成段階で財源内訳の数値を誤って入力したが、校正段階でも誤りに気が付くことが出来なかった。	■管理監督職員へ意識を高めるための職員研修を実施する。 ■最終データファイルの取り違えを防ぐために、保存方法を統一する。 ■チェックシートによる確認を行う。 ■複数人による複数回のチェックを義務付け、数値については読み合わせを義務化する。
21 22	45	財務報告の信頼性	その他	その他	健康づくり課 スポーツ課	■常任委員会決算審査資料において、「0」と記載すべき箇所が空欄になっていた。	■全庁で決算資料の再確認を行った。 ■誤りのあった資料の差し替えを行った。 ■臨時部長会議で再発防止策を検討し、全議員説明会で再発防止策等を議員に説明した。	■部内照会に対する回答では、翌年度繰越額欄に「0」を入力したが、庶務担当課で最終原稿を作成する際に「0」の部分为空欄にしていまい。その後の校正で気が付くことが出来なかった。 ■「0」を入力する箇所を確認が必要と判断し空欄にして次の作業をした結果、最終的に「0」の入力を忘れてしまった。	■管理監督職員へ意識を高めるための職員研修を実施する。 ■最終データファイルの取り違えを防ぐために、保存方法を統一する。 ■チェックシートによる確認を行う。 ■複数人による複数回のチェックを義務付け、数値については読み合わせを義務化する。
23 24 25 26 27	45	財務報告の信頼性	その他	その他	財産管理課 市民協働課 農業振興課 土木総務課 消防総務課	■常任委員会決算審査資料において、表の項目欄の記載に誤りがあった。	■全庁で決算資料の再確認を行った。 ■誤りのあった資料の差し替えを行った。 ■臨時部長会議で再発防止策を検討し、全議員説明会で再発防止策等を議員に説明した。	■昨年度のファイルを上書きして当該資料を作成するところ、同ファイルが昨年度の最終版ではなく、正しい数値が反映されていないものであった。 ■資料作成に時間を要したため、各所属での確認時間が十分に確保できなかった。 ■監査に提出する決算審査資料の原稿を流用して作成していたところ、所属別決算明細書の項番が同資料の項番のままであることに気が付かなかった。 ■前年度の決算数値を誤入力し、さらに前年度の歳入科目番号が変更されたが気が付かず前々年度の内容で標記した。 ■令和5年度から「防犯灯維持管理費」を分けて新設した「防犯灯整備事業費」に令和4年度決算額を分けて配分したことにより、それぞれの増減額が相違した。	■管理監督職員へ意識を高めるための職員研修を実施する。 ■最終データファイルの取り違えを防ぐために、保存方法を統一する。 ■チェックシートによる確認を行う。 ■複数人による複数回のチェックを義務付け、数値については読み合わせを義務化する。
28	45	財務報告の信頼性	その他	その他	下水道経営課	「公共下水道事業会計決算書及び附属書類」の経営指標に係る数値に誤りがあった。	■市議会議員宛てに訂正文を発出した。 ■当該書類（電子媒体）を差し替えるとともに、議案審議前に市議会議員が所有する当該書類（紙媒体）の訂正を行った。	■前年度資料の時点修正のみに終始し、様々なデータの算定プロセスから根本的に確認する作業を怠ってしまった。 ■当該誤りの箇所は前年度の決算の認定を受けた箇所であることから、指標の算出方法及び数値を正しいと判断してしまった。	■複数職員、複数回による確認の徹底、引継書や業務マニュアル等による算出手順の明確化等、確認体制を強化する。 ■管理監督する職員の意識を改める。