

令和 4 年度 内部統制運用状況報告書 (下半期報告)

対象期間：令和 4 年10月 1 日～令和5年 3 月31日

デジタル自治推進局

はじめに

近年、国・地方問わず公務員の不祥事件が相次いでおり、行政の信頼が大きく揺らいでいる実情があります。伊賀市ではこの実情を重く受け止め、職員の意識を変革させ、市民から信頼される自治体であるために、個々の職員が公務としての立場を認識し、法令に基づき適正に職務を遂行することが必要であることに留意して、2016(平成28)年2月に「伊賀市内部統制に関する基本方針」を策定し、平成28年度から取り組みを行っています。この方針では、業務の効率化や法令の遵守、危機事案に対する意識に加えて、業務上のリスクを明確にした上での業務手順の再点検、チェック体制やその対応策の整備、予防・抑制・改善活動の実施などリスクに着目した組織マネジメントについて、市民から信頼される自治体であるために求められる事項が示されています。

令和4年度からは、内部統制の運用に関する取組みをこれまで以上に推進し、伊賀市における職務遂行上の不祥事を未然に防止することで市民から信頼される行政運営に努めるため、これまで1年に1度であったリスクに関する取組みの確認及び、各所属で発生したリスクとその対応に関する確認を上半期と下半期に分け、年に2度実施することとしました。

本報告書は令和4年10月1日から令和5年3月31日までの下半期を対象期間とし、各所属でのリスク事例に関する情報及びリスク対応事例を庁内共有することで、各所属において内部統制が推進されることを目的にとりまとめたものです。

1. 法令遵守の確保に関する取組（対象期間：令和4年4月1日から令和5年3月31日）

(1) 法令遵守に関する研修（所管課：人事課）

職員による違法行為や不注意等に起因する事務処理ミスなどにより、市民の行政に対する信頼低下を招くことがないように、すべての職員が組織内の各種ルールを遵守し、さらに社会常識や高い倫理観に則って正しい行動ができるよう、コンプライアンスについて意識の醸成を図ることを目的とし、以下の研修を行いました。

年 月 日	研修テーマ	主な対象	受講者数
2022(令和4)年4月	服務・規律について	新規採用職員	43人
2022(令和4)年7月	コンプライアンス研修	消防職員	170人
2022(令和4)年10月	ハラスメント相談等に関する研修会	ハラスメント対策相談員、主幹・係長級	44人
2022(令和4)年11月	ハラスメント研修	消防職員（司令補以上）	102人
2022（令和4）年 12月～2023（令和5） 年2月	ハラスメント研修（人権・同和問題研修【第IV期】）	管理職	191人
2023(令和5)年1月	コンプライアンス研修	主任級以下	159人

(2) 法令遵守・服務規律に関する職員あて通知（所管課：人事課）

他市の事例発生等を踏まえて、公務員としての信用失墜行為を未然に防ぐため、服務規律の徹底や綱紀粛正の保持について、以下のとおり通知しました。

年 月 日	内 容	対 象
2022(令和4)年 6月17日	参議院議員通常選挙における職員の服務規律の確保について	全庁職員
2022(令和4)年 12月15日	職員の年末年始の綱紀粛正について	全庁職員
2023(令和5)年 3月15日	交通法規の遵守及び自動車等の安全運転の励行について	全庁職員
2023(令和5)年 3月15日	三重県議会議員選挙における職員の服務規律の確保について	全庁職員

(3) 法令・判例情報等の周知（所管課：総務課）

制定・改廃された法令に関する情報を逐次、全庁へメール配信しました。

年 月 日	内 容	対 象
毎週（前週に制定・改廃された法令がない場合は除く。）	制定・改廃された法令に関する情報	全庁職員

(4) 会計処理及び公金管理に関する通知（所管課：出納室）

会計事務処理や各課において関与している現金、預金通帳、金券及び金庫などの公金管理について、徹底して適切な事務を行うよう通知しました。

年 月 日	内 容	対 象
2022(令和4)年 4月28日	出納閉鎖について（Zaim 通信）	全庁職員
2022(令和4)年 10月20日	年末年始の支払について（支払遅延防止のため）	全庁職員
2022(令和5)年 3月22日	誤りの多い事項についての注意喚起（Zaim 通信）	全庁職員

(5) 内部モニタリング

自己点検や内部監視、ヒアリング等を実施・指導することで、リスクを未然に回避するとともに、制度の浸透と実効性のある取組を確保することを目的として実施しました。

取 組 項 目	所 管 課	概 要
課内自己点検 チェックシートの追加・変更（通年）	全庁	
職員等公益通報（通年）	総務課	通報実績 0 件
ハラスメントに関する相談受付（通年）	人事課	相談受付実績 5 件
出納員検査（2022(令和4)年 10 月 28 日 ～ 11 月 11 日）	出納室	

(6) パソコンの取扱いに関する注意喚起(所管課: デジタル自治推進局)

情報漏えいの防止の徹底、パソコンを取扱う際の注意点について、以下のとおり通知しました。

年 月 日	内 容	対 象
2022(令和4)年 4月6日	人事異動等に伴う情報漏えいの防止対応等について	情報セキュリティ責任者
2022(令和4)年 4月28日	春の大型連休に向けて実施いただきたい対策について	情報セキュリティ管理者
2022(令和4)年 6月27日	情報セキュリティポリシーの遵守の徹底について	情報セキュリティ責任者
2022(令和4)年 12月6日	デジタル自治推進局より貸与しているパソコンの取扱いについて	各所属長
2022(令和4)年 12月21日	年末年始休暇において実施いただきたい対策について	情報セキュリティ管理者
2023(令和5)年 3月28日	人事異動等に伴う情報漏えいの防止対応等について	各所属長

(7) 内部モニタリングの点検(主管課: デジタル自治推進局)

各部局の内部モニタリングが適切に実行できているのかを確認するため、内部モニタリングの点検を実施しました。

年月日	点検対象部署	概 要
2023(令和5)年月 2月20日	地域連携部	
2023(令和5)年月 2月22日	総務部	
2023(令和5)年月 2月22日	人権生活環境部	

2. リスク管理に関する取組

(1) リスク事例に関する情報の共有化

所属名		所属におけるリスクの共有状況
市長直属	デジタル自治推進局	リスク発生を受けてリスクチェックシートの内容見直し・更新を指示し、局内会議を通じリスク管理徹底の周知を行った。
	防災危機対策局	課内会議や文書回覧により共有している。
総務部	総務課 (選挙管理委員会事務局含む)	課内会議等により、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、個々のリスク管理の状況の共有を図った。 また、リスクを発生させないための対応策及び発生した場合の対応策についても情報共有を行った。
	人事課	月1回程度の課内会議において、リスクチェックシートを提示し、リスクの共有を図っている。
	秘書広報課	1月5日に開催した課内会議において、1月4日の市政運営会議で議題となった「内部リスクに係る情報共有について」を報告し、情報共有を図るとともに各係のリスクチェックシートの再点検を指示した。
	契約監理課	11月に実施した課内会議においてリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。 リスクを発生させないための対応策及びリスクが発生した場合の対応についても、確認を行った。
企画振興部	総合政策課	3月に実施した課内会議において、内部統制事案に対する情報共有を行った。
	地域創生課	対応中の案件を有していたことや、日々寄附金、返礼品を取り扱う業務を行っているため、所属内で常に状況報告、情報共有するとともに全職員が意識し業務にあたった。
	文化振興課	令和4年10月に「伊賀市内部統制基本方針」「伊賀市内部統制の運用について」「文化振興課リスクチェックシート」について課内供覧し情報共有を行った。
	スポーツ振興課	課内会議などで周知・共有している。
	交通政策課	課内打ち合わせの際に共有している。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
財務部	管財課	3月の課内会議において、リスクチェックシートの確認を行い周知した。
	資産経営課	口頭による周知及び専用キャビネットへ掲載し確認を促している。
	財政課	度重なる補正予算の編成に追われ、所属全体での周知及び共有はできなかったが、各課員へは常にリスクチェック（予算編成及び流用等の際、その根拠・理由・必要性等の確認等）の徹底を行い、適正な予算執行について意思統一を図った。
	課税課	各係ミーティングで状況報告と再発防止のための啓発を行った。
	収税課	課内会議等で共有している。
地域連携部	住民自治推進課	10月に実施した課内会議においてリスクチェックシートの内容について課内で共有を図った。
	上野支所	11月にリスクチェックシートの見直しを行ったことから、11月末に課内会議で周知及び内容確認をした。
	伊賀支所	リスクチェックシートの内容について11月に回覧により周知した。
	島ヶ原支所	内部統制基本方針の遵守とリスク管理についての説明、基本方針の供覧を行った。
	阿山支所	リスクチェックシートの内容を課内回覧し周知しリスクの共有を図った。
	大山田支所	10月の課内会議において、リスクチェックシートの内容を周知し、リスクの共有を図り、リスクを発生させないための対応策についても日常的に職員間においてチェック体制を共有した。
	青山支所	10月の支所会議で、改めてリスクチェックシートの確認と、少しでも疑問を感じた場合は本庁に確認を行うよう指示した。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
人権生活環境部	人権政策課	10月に実施した各係内会議において、リスクチェックシートの内容を周知徹底し、リスクの共有を図った。「リスクを発生させないための対応策」についても毎月各係で係会議を実施し、リスクのチェックと対応策について確認している。
	同和課	部内所属長会議で、内部統制・リスクチェック等のブラッシュアップの指示があり、課内会議等で随時行うこととした。 現在、公開更新キャビネット内のリスクチェックシートを朱書きで更新している。（2023年2月実施）
	同和課（八幡町市民館）	適宜職員ミーティングを行っている。
	同和課（しろなみ児童館）	適宜職員ミーティングを行っている。
	同和課（下郡市民館）	2023.2月に所属所内においてリスクチェックシートを再確認し、業務内でのリスクについて再度、想定・確認を行なった。
	同和課（寺田市民館）	毎月1回の館内会議や各事業開催・実施時のミーティング等の機会に、リスク管理について、所属職員間で確認、共有した。
	同和課（いがまち人権センター）	2月の所属会議において周知をおこなった。
	同和課（ライトピアおおやまだ）	館内会議で周知・共有し、注意喚起している。
	同和課（青山文化センター）	周知・共有している。
	多文化共生課	毎月の課内会議及び定例会において職員確認をするとともに、日常的にリスク回避のための業務改善を行っている。
	住民課	（リスク事案発生時の）翌営業日、所属長と担当係員により当日の当番職員に聞き取りを行った。 また、委託事業者からの顛末書を回覧により共有している。
	生活環境課	1月に実施した課内会議においてリスクチェックシートの内容を課員に再周知し、リスクの共有を図った。 また、2月に実施した課内会議において1月・2月に発生した事案を基に、リスクを発生させないための対応策、再発防止策、今後の取り組みについて話し合いを行った。 発生した事案（2件）についてはリスクチェックシートへの追記を行った。
	環境センター	12月に実施した会議で、環境センター内のリスクを周知・共有した。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
人権生活環境部	廃棄物対策課	1月に課内会議を2回実施し、職種別（事務職員等と粗大ごみ収集担当職員）に周知・共有を行った。 リスクチェックシートの項目を再度確認し、想定される事象を話し合った。
	さくらリサイクルセンター	課内会議における周知や、複数回の回覧によるリスクチェックシートの共有を図っている。この際、「リスクを発生させないための対応策」に関し留意することも促している。
	浄化センター	毎朝確認を取っている。
健康福祉部	医療福祉政策課	半期ごとに各係においてチェックシートの項目・内容点検を行う。リスク共有は発生時に随時行っている。
	障がい福祉課	課内会議においてリスク?シートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。 窓口業務の変更点、注意点についても、随時、メールやグループウェア T0 D0 を用いて担当者間で情報を共有している。
	生活支援課	12月の課内会議においてリスクの発生を周知し、再発防止に向けた注意喚起を行った。
	こども未来課	周知・共有している。
	子育て支援室	室内会議による周知を行った。
	保育幼稚園課	課内会議での周知・リスク共有している。 所長会での周知・リスク共有及び指導している。
	介護高齢福祉課	課・係内会議での周知と確認をしている。
	地域包括支援センター（相談支援室含む）	所内会議においてリスクチェックシートの内容を周知しリスクの共有を図った。
	保険年金課	11月の課内研修で、リスクチェックシートの内容について確認するよう指示し、事務の遂行時にリスクを発生させないように注意喚起した。
	健康推進課	係長会議を通じて各係会議において発生したリスクについて状況共有している。リスクチェックリストを回覧。
	ワクチン接種推進課	リスクチェックシートの内容を課内会議で確認した。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
産業振興部	農林振興課	令和4年度前半期の本報告時に、発覚した事象についての詳細、及びチェックシートへの追加内容を課内全職員へ周知を行った。また、リスク発?時には早急に上席に報告すること、新たなリスクの発?の可能性がある場合には、相談の上リスクチェックシートの追加を行うことができることを説明した。
	農村整備課	課内会議の際にリスクチェックシートの確認を行っている。
	商工労働課	年度始めや毎月の課内会議の場で周知徹底・情報共有を図り、日常においてリスクを意識した業務遂行に励んでいる。
	観光戦略課	月1回開催している課内会議で情報共有を行っている。
	中心市街地推進課	課内会議においてリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。
建設部	建設管理課	11月実施の課内会議において、リスクチェックシートの再確認。 リスク対応策についても、課内協議で実施している。
	道路河川課	課内会議において、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。また、「リスクを発生させないための対応策」についても、日常的に実施している所である。
	都市計画課	課内会議にてリスクチェックシートの内容を周知し、リスクの共有を図った。
	開発指導室	令和4年11月に上半期のリスクへの対応状況の報告を行った際、改めてリスクチェックシートの内容を周知し、リスクを発生させないための対応策等の確認を行った。
	建築課	課内会議においてリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。
	住宅課	課内において、収納手続きのチェック体制を見直すとともに、再発防止のため情報共有を行った。（令和4年10月）
	空き家対策室	室内会議において周知した。
	企業用地整備課	年度当初の課内会議及び専用キャビネットへの掲示による周知を行っている。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
出納室		リスクチェックシートの内容を職員に周知徹底し、リスクの共有を図った。
市議会事務局		課内会議での情報共有をしている（上半期・下半期毎）。
監査委員事務局		3月14日に実施した局内会議においてリスクチェックシートの見直しを行い、その内容を周知徹底し、リスクの共有を図った。また、日常業務においても、その都度リスクを共有していた。
農業委員会事務局		月例ミーティングにより実施している。
教育委員会	教育総務課	10月25日の教育委員会部課長会の際、事務局長から市政運営会議の報告があったので、それを受けて公開更新キャビネットに掲載されている当課のリスクチェックシートを課内で再度共有した。
	学校施設室	リスクチェックシートを作成し、課内で内容を共有している。
	学校教育課	課内会議で周知するとともに、「リスクチェックシート」「内部統制基本方針」「内部統制の運用について」を課員全員が利用できるフォルダに保存し、情報共有を行っている。
	いがっこ給食センター夢	10月実施のセンター会議において、改めてリスクチェックシートの内容を職員に周知し、リスクの共有を図った。
	いがっこ給食センター元気	11月14日所内打合せの際に、リスクチェックシート項目の変更点や対応策について全員で確認した。
	生涯学習課	特に周知や共有はしていない（リスクチェックシートに記載されている内容及びそれ以外の事案等の発生がなかったため。）
	文化財課	リスクチェックシートによる確認を行っている。
	上野図書館	適時実施する課内業務ミーティングにおいて、情報共有等を行っている。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
消防本部	消防総務課	周知・共有している。
	予防課	事案発生後、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。 リスクを発生させないための対応策を日常的に実施している。
	地域防災課	3月に実施した課内協議で情報共有及び再発防止策について検討した。
	通信指令課	リスク発生翌日の課内の申し送りの中でリスクの共有を図った。
	管理課	とくに周知や共有はしていない
	消防署	事案発生後、事後検討会を実施しリスクの共有を図った。また、再発防止の徹底を実施した。（警防1課）
上下水道部	経営企画課	課内会議及び係内会議で共有している。
	営業課	リスク事案発生を受けて令和4年11月に事務処理手続きを再点検し、発送文書については複数人で事前確認を行うことを徹底した。
	水道工務課	10月の課内会議にてリスクチェックシートの内容を課の職員に周知しリスクの共有を図っている。 リスクを発生させないよう、常に意識しながら業務を行っている。
	水道施設課	課内会議にて周知し、情報の共有を行っている。
	下水道課	他市で発生したリスクについて課員に周知徹底した。

3. リスク対応事例

(1) 発生しているリスクの内訳（小項目）と件数

令和4年度下半期は、各所属でリスク対応事例として報告された内訳(全 39 件)は以下のとおりです。「その他」の項目を除き、データの入力誤り等により本来出力すべき内容と異なる内容を出力指示してしまう「業務上の出力ミス」が5件と最も多くなっています。

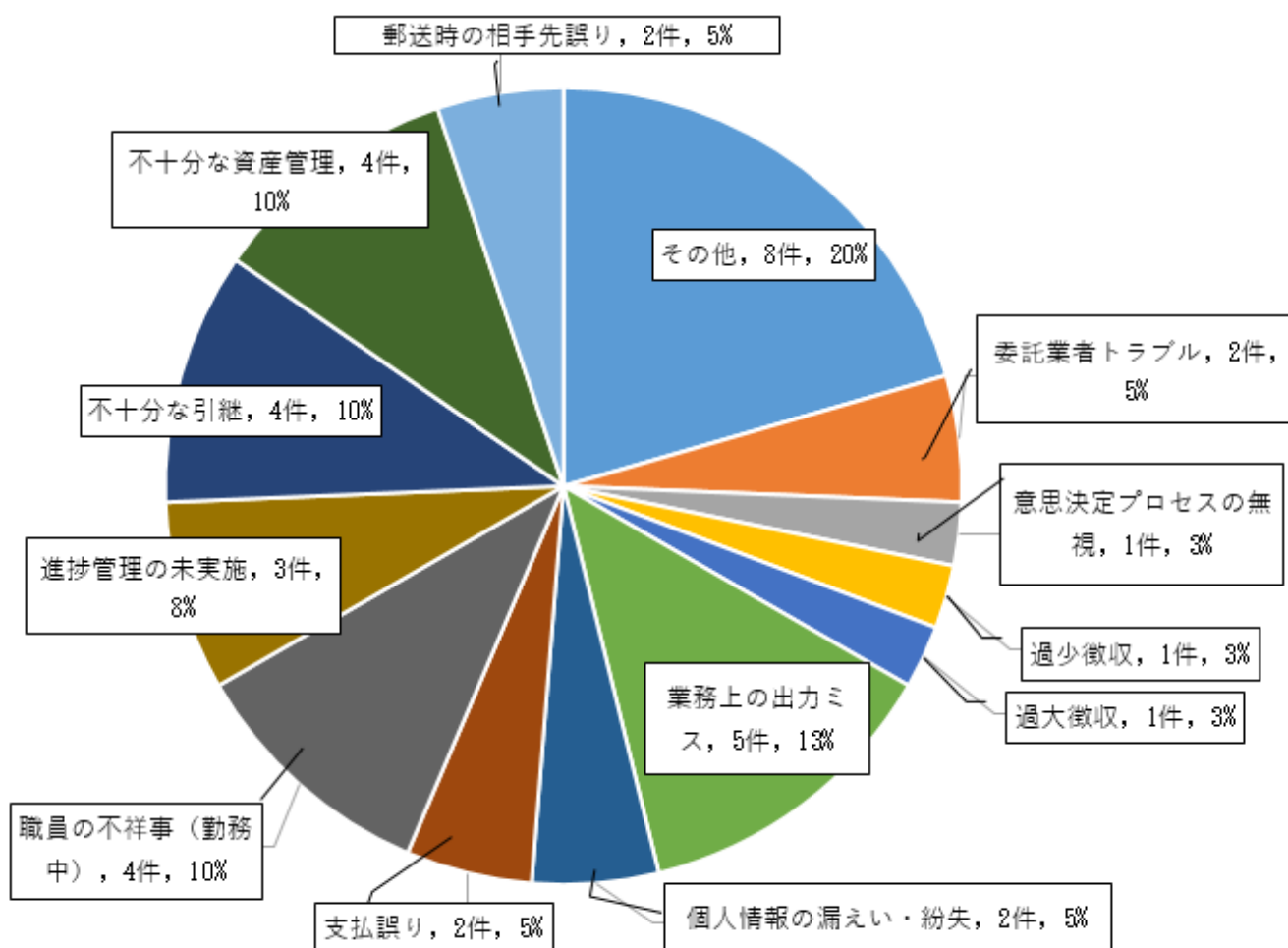
そのほか、担当職員不在時にその業務内容が他の職員に十分に引き継がれていないことで業務の停滞等を招く「不十分な引継」や備品等を含め行政資産（財産）が適切に管理されていないことでリスクが生じる「不十分な資産管理」、また、公用車運転中の事故等による「職員の不祥事（勤務中）」がそれぞれ4件発生しています。

これらの対応策として、職員の能力によるリスク回避ではなく、それぞれでリスクが発生した要因を追求し、組織としてリスク回避のための業務プロセスの見直しを行ったうえで、その効果検証をする内部モニタリングが求められます。

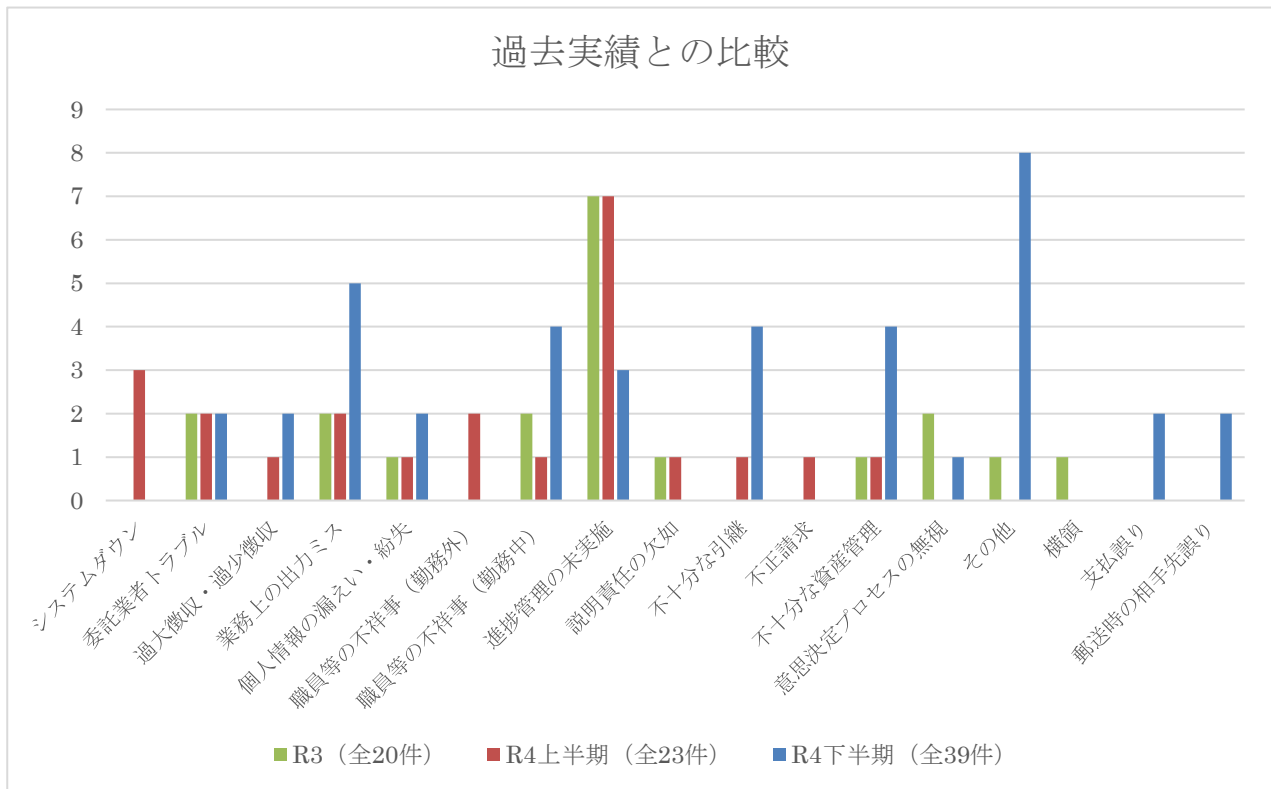
リスクの発生件数としては、令和4年度下半期のみで39件と、令和3年度の年間件数（20件）と比較しても約2倍のリスクが報告されています（年間比では3倍以上）。

その要因としては、令和3年度まではリスク発生による影響の大きなリスクに限って報告されていましたが、令和4年度ではリスクの大小を判断せず、どのようなリスクであっても本報告書で全庁共有することで同様のリスクを回避し、大きなリスク発生を防ぐことを目的として本報告書を取りまとめたことによります。

【報告されたリスクの内訳】



【過去実績との件数比較】



【部局別のリスク発生件数（下半期）】

部局名	発生件数	部局名	発生件数
デジタル自治推進局	1	市議会事務局	0
防災危機対策局	0	監査委員事務局	2
総務部	2	農業委員会事務局	1
企画振興部	2	教育委員会	2
財務部	2	消防部局	7
地域連携部	1	上下水道部	1
人権生活環境部	5		
健康福祉部	7		
産業振興部	2		
建設部	4		
出納室	0		
総計			39

(2) 各所属におけるリスク対応事例

所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	メールの誤送信について
発生日	2022（令和4）年11月10日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	行政事務事業評価審査委員会委員の審査にあたって、事前に審査資料等の確認を行っていただくために、各委員にメールにて資料（個人情報を含まない、公開予定資料）の送信（計4回）を行ったが、うち一人の委員のメールアドレスが誤っており、委員以外の全員の別人に送信していたことが誤送信相手からの申し出により発覚した。
事後対応	誤送信の相手に丁重にお詫びするとともに、再発防止に努めること、届いたメールについて削除いただくことをお願いし、先方からは「以降、誤送信されなければそれで良い」とのことで理解を得た。 また、発覚後、直ちに正しいメールアドレスへのファイルの修正を行い、他の委員のアドレスについても間違いが無いか点検した。
再発防止への対応	今後、委員等の個人情報を収集する際は、誤入力の可能性をなくするため、ロゴフォーム等により報告をしてもうようにする。 ロゴフォームによる報告が困難な方には、デジタル自治推進局に空メール送信してもらい、そのメールをファイルに登録するなどの対策を取ることとしたい。 また、今後の再発防止に向けリスクチェックシートの更新を行った。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートを更新した。（令和4年11月11日）

所属名	総務課
リスク事例	改正規則の公布およびシステムデータ更新漏れ
発生日	2022（令和4）年10月
リスク小項目	意思決定プロセスの無視
内容	令和4年3月施行の規則改正手続きについて、担当課が文書管理システムの決裁ルート設定を誤った為に文書法制担当者に決裁完了通知が届かず、次工程である改正規則の公布および例規システムのデータ更新が漏れていたもの。担当課から例規システムのデータが更新されていないと指摘を受け発覚した。
事後対応	改正規則を公布し、例規システムデータの更新を行った。
再発防止への対応	従前より公布・告示漏れを防止する目的で、文書法制担当者が公布・告示の完了後に、電子決裁の決裁確認画面のコメント欄に条例・規則・告示・訓令番号を入力し、各担当課に対し改正手続きが完了したことを知らせていたが、それに加え、文書法制担当者において定期的に文書システムで登録済文書の検索を行い、公布・告示が完了しているかのダブルチェックを行うことにした。また、例規システムデータの更新完了時には、その旨を全庁メールで周知し各課においても確認するよう促すことで、確認体制を強化することとした。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートのリスクを発生させないための対応策について内容を更新した。
所属名	秘書広報課
リスク事例	発送封筒への不必要な肩書の書き込み
発生日	2023（令和5）年2月22日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	伊賀市eモニター（第2期）登録用ハガキの発送に必要な宛名リスト作成において男女別年齢別の複数のリストを合体させた際に方書の列のみ2行ずれた状態でコピー＆ペーストしてしまい、そのまま差し込み印刷を行ったため、アパート名などが本来記載されるべきハガキとは異なるハガキに記載されてしまい、そのまま気付かずに発送してしまった。ハガキを受け取った市民からの連絡でミスが判明した。
事後対応	連絡をいただいた方に丁重にお詫びするとともに再発防止に努めることを説明し、理解をいただいた。方書のみでは個人を特定できる情報ではないため、個人情報情報の流出にはあたらないことを総務課で確認。
再発防止への対応	顛末書を作成させ、課内でリスクの共有を行った。また、同じことが起きないように係内でのチェックはもとより誤操作が起きない方法について検討を行った。
リスクチェックシートの整備状況	

所属名	総合政策課
リスク事例	市民まちづくりアンケートの設問の一部（属性等）を必須項目としていたが、一定の配慮が必要ではないかとの指摘があった。
発生日	2023（令和5）年2月
リスク小項目	その他
内容	くらしの現状や、それぞれの施策に対する分析を行う際に、年代や地域性による傾向を確認することが有効な場合があることから、回答者の属性についても確認することとしており、その一部を必須としていた。
事後対応	属性については、答えたくない人への配慮も必要なことから、必須ではなく任意とするよう即日対応した。（Web アンケートのため対応できた。）
再発防止への対応	複数の目でチェックする。デモを行う（回答者の立場で）。当該業務に限らず、人権意識を持って仕事にあたる。
リスクチェックシートの整備状況	項目を追加した。
所属名	文化振興課
リスク事例	市所蔵美術品の破損
発生日	2023（令和5）年1月5日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	本庁舎1階玄関横ロビーで展示をしていた市所蔵美術作品『濤（なみ）』（谷 信男氏作）が来訪者により破損した。
事後対応	加害者（児童）の保護者と賠償等について協議を行い、同時に作品修復を手配した。
再発防止への対応	展示作品と観覧者との距離を保つためポールスタンドを設置した。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートを更新した

所属名	課税課
リスク事例	公用車での交通事故（単独事故）
発生日	2023（令和5）年1月26日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	資産税係員が家屋調査に向かう際、前日からの雪で凍結していた路面状況においてスタッドレスタイヤを装着していない公用車を運転し、ブレーキを踏んだ際にスリップし、反対車線に飛び出し、路肩歩道へ乗り上げた。
事後対応	上野警察署及び管財課に連絡し、現場では警察官とともに後続車に対し迂回路の指示及び誘導等を行った。現場での対応後、自走し帰庁した。
再発防止への対応	各係内ミーティングにおいて、今回人身事故になりかねない危険な状況にあったことを再確認し、運行前点検として運転手と車両に対する点検項目の確認と、凍結した道路を走行する際に冬用タイヤを装着していないと道路交通法違反となること等を学習し、再発防止策とした。
リスクチェックシートの整備状況	新規事案として令和5年4月追加登録
所属名	収税課
リスク事例	納付書受領ミス
発生日	2023（令和5）年2月27日
リスク小項目	過少徴収
内容	2月27日夕方レジ清算の際、金額が合わなかったため調査を行ったところ、3枚の納付書のうち1枚についてスキャン漏れがあったことが判明。それに気付かず税金未受領にもかかわらず領収書に現金取扱印を押印し納税者に渡してしまった。
事後対応	翌日電話連絡にて経緯を説明するとともに丁寧にお詫びをし、未納分の税金を収税課窓口で領収した。（自宅へ伺うと伝えたが来てくれるとの申し出あり）
再発防止への対応	セミセルフレジで領収の際はスキャン漏れが無いかなど、スキャンデータの確認を徹底し、1件ずつ照合のうえ領収印を押す。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスクを発生させないための対応策」について、内容を更新した。

所属名	住民自治推進課
リスク事例	ゆめぼりすセンターの鍵の紛失
発生日	2023（令和5）年3月23日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	伊賀市ゆめぼりすセンターに勤務する会計年度任用職員が、施設の鍵（マスターキー、駐車場側出入口鍵、セコムセキュリティキー）を紛失した。
事後対応	警察へ紛失届を行うとともに、鍵を取得したものが入室できないよう、入り口の鍵の取り換えを行った。併せてセコムのセキュリティキーの無効化を行った。
再発防止への対応	ゆめぼりすセンターの鍵を貸与している全職員に対し注意喚起を図るとともに、鍵の取り扱いの変更を行った。
リスクチェックシートの整備状況	現シートに当該リスクが記載されていなかったため、新たにリスクとして追加する。
所属名	同和課
リスク事例	感染症等に伴う職員が集中した出勤停止等に伴う業務対応
発生日	2023（令和5）年1月
リスク小項目	不十分な引継
内容	課長を含めて課員4名のうち3名が出勤停止となり、担当者しか分からない業務があった。
事後対応	貸付償還金の口座振替の依頼事務であったが、今回は回避することができた。
再発防止への対応	日常から、業務を主担当・副担当で行うこととし、代わりの職員が代行できるようになる。在宅でのリモートワークを可能にする。
リスクチェックシートの整備状況	項目を新たに追加した。（No.7）
所属名	同和課ライトピアおおやまだ
リスク事例	地区内広報で単純なミスにより誤った情報を流した
発生日	2022（令和4）年11月1日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	ライトピアおおやまだだより11月号の人権大学講座の記事中、講師名を誤って記載した。
事後対応	ライトピアおおやまだだより12月号にて訂正記事を掲載
再発防止への対応	スタッフ全員で丁寧に記事をチェックする
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートに追加予定

所属名	住民課
リスク事例	派遣委託業務の未対応
発生日	2023（令和5）年2月11日（土）
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	マイナンバーカード交付窓口運営に係る業務従事スタッフ（派遣職員）2名が体調不良により当日欠勤となり、契約不履行が発生した。
事後対応	当日急遽 午前2名、午後1名 住民課職員で補充した。
再発防止への対応	不都合がある場合は遅くとも就業日前日の15時までに派遣元に連絡し代替スタッフの人選を行う。代替スタッフの対応ができない場合は16時までに住民課へ報告する。派遣社員に対し体調管理に留意することを啓蒙。
リスクチェックシートの整備状況	
所属名	生活環境課
リスク事例	伊賀市斎苑における収骨時の案内誤り
発生日	2023（令和5）年1月13日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	当課が管理運営する伊賀市斎苑において、収骨の際、別のご遺族を誤って案内し収骨に至るといった重大な不手際が発生した。
事後対応	委託先事業者とともに発生原因の検証を行い、火葬業務への慣れや思い込みによる氏名の確認漏れが第一の要因であり、火葬業務を担う上で最も基本的な部分に油断が生じたことが判明したため、当課から委託先事業者に対し再発防止策（案）の提出と火葬業務マニュアルの改訂を求めた。
再発防止への対応	当課において火葬業務取扱指示書を見直し、氏名確認の徹底や従業員教育に係る研修の実施等を新たな指示事項として加えるとともに、火葬業務従事者としての心得を徹底するよう指導した。現在は、通信機器（業務用無線機）、火葬受付書、火葬番号札を導入し、業務従事者間の連携体制の強化並びに氏名等の確認を重ねて行うことで、一連の火葬業務が適正に遂行されている。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートへ追記

所属名	生活環境課
リスク事例	事務手続きの遅延（失念）
発生日	2023（令和5）年2月1日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	電気自動車急速充電器運用事業者との契約更新にあたり、期限までに完了すべき事務手続きを失念していたことから同充電器の運用を一時停止しなければならなくなり、利用者に不便をかけることとなった。
事後対応	事態覚知後、速やかに事務処理を遂行し対応に努めたが、回復には一定の期間を要してしまった。
再発防止への対応	担当する所掌事務について期限のある業務を改めて確認するとともに、業務の監理体制を次の3点について見直した。①受信メールには「担当者登録」を行う。②対応期限のある案件については、対応スケジュール表に登録し情報共有する。③毎週明けにスケジュール表の確認を行う。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートへの追記
所属名	生活支援課
リスク事例	給付金支給要件確認書の送付誤り
発生日	2022（令和4）年11月7日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	電気・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金の支給要件を確認するための確認書を該当者8,601人に郵送したが、そのうち2名の確認書が入れ替わり誤送付されていた。
事後対応	封入の経緯等の説明とともに、大切な情報を誤って封入してしまったことに対して謝罪し、今後このような誤りが発生しないよう封入方法などを検討することを伝え、理解を得た。
再発防止への対応	通し番号順に確認作業を行いながら封入を行ったうえで、別の者が2回目の確認をしながら封緘を行うようにした。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスク発生時期」「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。（R5.4.18）

所属名	こども未来課
リスク事例	報償費の支出誤り
発生日	2022（令和4）年11月2日
リスク小項目	支払誤り
内容	子育て支援事業の講師への支払いについて控除対象者ではないところ、控除対象者として支出したことが講師からの問い合わせにより発覚した。
事後対応	講師に丁寧にお詫びするとともに、不足分支払いの事務を進めた。
再発防止への対応:	複数の職員によるチェック機能を強化する
リスクチェックシートの整備状況:	リスクチェックシートの「支払い誤り」について内容を更新した。(R5.4.17)
所属名	こども未来課
リスク事例	報償費の支払い漏れ（令和3年度分）
発生日	2022（令和4）年12月20日
リスク小項目	支払誤り
内容	子育て支援事業の講師より昨年度分で未払いがあると申し出があり発覚した。
事後対応	講師に丁寧にお詫びするとともに、過年度分として支払いの事務を進めた。
再発防止への対応	支払いの際、事業の講師一覧表を確実に確認して未払いがないかチェックをする。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「支払い誤り」について内容を更新した。(R5.4.17)
所属名	保育幼稚園課
リスク事例	マスターキー及びセキュリティキーの紛失
発生日	2022（令和4）年12月5日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	正規職員が所持・管理をしていた施設のマスターキー及び機械警備用のセキュリティキーを紛失した。
事後対応	12月3日及び4日に保育所、紛失者の自宅、29日から2日までの行動先を中心に捜索するも発見に至らず。12月5日に保育幼稚園課へ報告、セキュリティキーの使用停止を行った。その後、同日中に伊賀警察署へマスターキー等の紛失届を提出した。12月9日マスターキーを廃止し、全ての鍵を交換した。
再発防止への対応	マスターキー等の所持・管理運用の徹底及び見直しの実施。その他保育所（園）への鍵管理の注意喚起、管理の徹底及び見直しの実施。
リスクチェックシートの整備状況	追加した

所属名	地域包括支援センター
リスク事例	公用車による物損事故
発生日	2023（令和5）年3月1日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	駐車場へバックで駐車時に左側後方の高さ 43 cmのブロック塀にリアーバンパーが擦り、傷をつけてしまった。
事後対応	駐車場所有者には謝罪のうえブロック塀に損傷のないことを確認いただいた。
再発防止への対応	所内会議において訪問時の運転中や駐車場での駐車の際は周りに十分注意を払い安全運転に努めるよう注意喚起を行った。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスクを発生させないための対応策」の内容を更新した。
所属名	健康推進課
リスク事例	大腸がん検診受診者に検体容器が届かなかった。
発生日	2022（令和4）年10月30日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	大腸がん検診受診者に検体容器が届いていないことが検診当日受付で発覚し、対象者が大腸がん検診を受診できなかった。
事後対応	対象者に連絡し、別の日程で受診してもらった。
再発防止への対応	がん検診の容器等を郵送する時、複数人で2重チェックし、送付前にも再度チェックを行っている。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの項目を追加した。
所属名	健康推進課
リスク事例	データの出力間違い
発生日	2023(令和5)年3月29日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	令和5年度歯周疾患検診対象者への案内通知送付のための宛名シールを出力したところ年齢基準日が1年ずれていることに気づかず出力してしまった。
事後対応	発送前に対象者リストとのチェックで間違いに気づき再度宛名シールを抽出し通知はがきをやり直した。
再発防止への対応	データの抽出手順についてマニュアルに追加する。発送準備の段階で複数のチェックをする。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの項目を追加した。

所属名	中心市街地推進課
リスク事例	旧玉岡邸の蔦が隣家に越境し所有者より苦情を受けた。
発生日	2022（令和4）年10月17日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	当課所管の旧玉岡邸の北側塀に生えた蔦が隣家（不動産会社所有借家・現在は空き家）まで越境し、樋に絡まった。所有者より苦情を受けた。
事後対応	当日隣家の除草処理を行い、後日玉岡邸側の除草作業を行い謝罪。
再発防止への対応	定期的な巡回により除草作業を実施することを課内で共有した。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシート整備済みのため、改めて内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。
所属名	中心市街地推進課
リスク事例	ハイトピアの光熱水費の予算が足りず、支払い不能
発生日	2022（令和4）年12月9日
リスク小項目	その他
内容	光熱水費の高騰から1月以降の支払いが困難となる状態となった。12月補正予算の要求を行っていなかった。
事後対応	ハイトピア管理組合に年度末まで請求と支払を待ってもらい、直接引き落としとなる分は他課からの流用で対応した。
再発防止への対応	差引簿を作成し、予算の執行状況管理を徹底するよう課内で共有した。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの項目を追加した。

所属名	道路河川課
リスク事例	個人情報の漏洩・紛失
発生日	2022（令和4）年11月29日
リスク小項目	個人情報の漏えい・紛失
内容	市の発注する工事において、近隣住民から苦情が市に寄せられた。詳細を聞き取りたいため、住民と担当職員が何度か電話連絡をする中で、住民が「業者と直接話をしたい。」旨を申し出たと担当職員が勘違いをし、工事受注業者の現場責任者に住民の携帯電話番号を教え電話をしたところ、同日に住民から業者と直接話をしたいわけではなく、個人情報の漏洩であるとの申し出が市にあった。
事後対応	次長、係長、担当で住民とお会いし、謝罪文を手渡したところ、謝罪を受け入れてくれた。
再発防止への対応	関係職員を建設部長からの厳重口頭注意とし、リスクマネジメントに従い、今回の事案を全庁職員で共有する等、今後は更なる厳格化を図り、再発防止に全力で取り組む。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。（R4.11.29）
所属名	建設部建築課
リスク事例	設計内訳書の単価の誤り
発生日	2023（令和5）年2月14日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	公告している工事の設計書を見直していたところ、設計内訳書の発生材処分費の数量単位（m3）に対し、誤った単価（円／t）が入っていることに気付いた。
事後対応	工事公告を中止するとともに、入札参加予定業者へ公告中止の旨、個別電話連絡を行った。
再発防止への対応	設計業務において年度単位で処分費の単位単価を統一することとし、設計検算時においても単位単価に誤りがないかを確認することとする。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスクの発生させないための対応策」について内容を更新した。

所属名	住宅課
リスク事例	人員不足に伴う確認漏れ
発生日	2022（令和4）年10月25日
リスク小項目	不十分な引継
内容	収納担当職員2名が長期休業中であり、後任の担当者が対応していたが、当該業務の必要性に気づけなかったことにより、市営住宅使用料等の10月分の分納口座振替の金融機関への事前通知漏れが発覚した。
事後対応	各金融機関及び対象者（14件）へ至急連絡し、振替日の遅延について謝罪し、承諾をいただいた。
再発防止への対応	収納業務について業務サイクルを再確認するとともに、チェックリストを作成し再発を防止する。
リスクチェックシートの整備状況	更新済み
所属名	住宅課
リスク事例	事故による公用車の破損
発生日	2023（令和5）年1月6日、2月16日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	①飛び石によるフロントガラスの亀裂を発見 ②左後方バンパー及びテールランプ破損
事後対応	速やかに上司に報告し、自動車事故報告書を回付した。
再発防止への対応	運転時は周辺確認を怠らず、事故発生の不安がある場合は一旦降車するなど目視による確認を徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	更新済み

所属名	監査委員事務局
リスク事例	固定資産評価審査委員会から評価庁に対する要望書の送付について
発生日	2022（令和4）年11月29日
リスク小項目	その他
内容	令和4年度に受理した審査申出について、棄却の決定を行った。その際、土地評価事務取扱要領の見直しについての要望書を評価庁へ送付したが、評価庁から、審査委員会の権限に評価庁への要望は含まれない旨の指摘があった。
事後対応	審査委員会の権限について再度詳細に検討したところ、基本的に行政不服審査にかかる審査委員会の役割は現行法令に基づいて違法か否かを裁決する機関であり、地方自治法第138条の4③に規定される附属機関等と異なり、法令等に対して意見を述べる権限は無いとの結論に至ったため、要望書を取下げた。
再発防止への対応	全ての事務について、関係機関との協議を含め、根拠法令との整合確認を徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートには掲載されていなかったため、新たに項目を追加した。（R5.3.14）
所属名	監査委員事務局
リスク事例	令和3年度財政援助団体等監査結果報告書の錯誤
発生日	2022（令和4）年4月13日（上半期報告漏れ）
リスク小項目	その他
内容	出資団体に対する監査の結果報告について、会計処理の改善を指摘したが、処理方法に誤りのないことが判明した。
事後対応	改めて関係帳簿について当該団体の担当者から説明を受けたところ、会計処理が適正であることが判明した。結果報告書の指摘に関する記載事項を削除し、団体に謝罪のうえ訂正通知を送付し公表した。
再発防止への対応	監査委員と事務局、当該団体（その所管部署を含む）間での質疑応答についてメールによるやり取りのみであったことが誤解を招いた原因と考えられるため、その都度、臨機応変に最良の意思疎通方法を選択する。また、改善措置を求めるものについては、当該団体への弁明の機会を設けるよう手順を見直した。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートには掲載されていなかったため、新たに項目を追加した。（R5.3.14）

所属名	農業委員会事務局
リスク事例	前任者の引継不足によるトラブル（農地利用最適化推進委員からの耕作していない土地所有者への案内文書の送付）
発生日	2022（令和4）年11月7日
リスク小項目	不十分な引継
内容	農地利用最適化推進委員からの耕作していない土地所有者への案内文書の送付の相談
事後対応	再度農地利用最適化推進委員と打合せを行い情報共有に努めた。
再発防止への対応	個別の案件であっても地区担当以外も把握するよう努める。
リスクチェックシートの整備状況	記載済
所属名	教育総務課
リスク事例	調理員のコロナ陽性者急増による学校給食調理業務の一部変更
発生日	2022（令和4）年9月13日、11月9日
リスク小項目	その他
内容	青山小学校及び友生小学校の給食調理員の中で複数のコロナ陽性者が出たため、予定していた献立での調理ができなくなった。
事後対応	メニューを一部変更し、また食器洗浄の工程を減らすため紙食器に変更するなどして、子ども達への給食の提供を行った。また、そのことを保護者に対して学校長から通知した。
再発防止への対応	コロナに限らず感染症による給食停止は起こり得るので、その場合の対応についてルール化できた。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートに調理員の健康管理の項目を追加した

所属名	教育総務課
リスク事例	スクールバスの交通事故
発生日	2022（令和4）年12月13日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	上野南中のスクールバス（直営運行）が交通事故を起こした。
事後対応	現場に駆け付け、警察を呼び相手方と事故対応。回送中のため生徒にケガはないことを確認。以降の代替バスの手配をし、生徒の通学には影響なし。
再発防止への対応	運転手に対し改めて安全運転を指導するとともに、ドライブレコーダーやバックモニターを設置した。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートに項目を追加
所属名	消防総務課
リスク事例：	メール転送漏れ
発生日：	2023（令和5）年1月17日
リスク小項目	不十分な引継
内容：	各種団体等から送られる代表アドレスに送られるメールは、関係部署へ必ず転送しているが、今回、三重県から送られた補助金申請のメールを地域防災課への転送が漏れていた。そのため、補助金の申請期限超過し、令和5年度の実施事業への補助金申請ができなくなった。
事後対応：	三重県の補助金担当者部署と協議を行い、補助金の2次募集等で対応することとした。
再発防止への対応：	代表アドレスに送られるメールは2名の職員で確認し、関係部署へ転送する。また、重要メールについては転送先に確認の連絡を入れる。
リスクチェックシートの整備状況：	リスクチェックシートの更新
所属名	消防総務課
リスク事例：	個人情報の漏えい・紛失
発生日：	2022（令和4）年8月31日
リスク小項目	個人情報の漏洩
内容：	備品の購入のため、見積合せを実施するため各業者に通知書を発送した際に、見積合わせ参加業者すべての業者名を記載して発送した。
事後対応：	見積合わせ参加業者に、当該内容を説明し、通知書の差し替えを行った。
再発防止への対応：	通知書等の発送時、複数名で確認し、記載漏れや間違い、誤字等がないことを再確認する。
リスクチェックシートの整備状況：	リスクチェックシートの更新

所属名	予防課
リスク事例:	危険物申請手数料の金額の誤入力
発生日:	2022 年（令和 4）年 10 月 19 日
リスク小項目	過大徴収・過少徴収
内容:	令和 4 年 10 月 19 日領収済の危険物貯蔵所変更許可及び仮使用承認申請手数料について、請求金額に誤りを発覚した。
事後対応:	従来から危険物係 2 名以上で確認することになっていたが、一人に対応し間違いに気付かず請求した。
再発防止への対応:	今後、危険物係員が他の対応で繁忙時、課内の職員による複数の確認を実施し、再発を防止します。
リスクチェックシートの整備状況:	チェックシートに記載されたとおり、実施できていることから、今後も複数の人員で確認する。
所属名	警防第 1 課
リスク事例:	訓練中の負傷
発生日:	2022（令和 4）年 12 月 20 日
リスク小項目	その他
内容:	三連梯子取扱い訓練を終え、消防車に取り付けられた架台に収納する際、指が収納金に挟まれた。
事後対応:	訓練中は革製の手袋を着装しておりまた、直後に受傷部を確認したが出血や変形もなかったため、その後も通常勤務を実施した。
再発防止への対応:	事故後、事後検証を行い再発防止を徹底した。
リスクチェックシートの整備状況:	リスクチェックシートに内容更新した。
所属名	警防第 1 課
リスク事例:	火災消火活動中の負傷
発生日:	2023（令和 5）年 1 月 12 日
リスク小項目	その他
内容:	建物火災に消防隊（ポンプ車）として出動し、火点直近の消防車（タンク車）へ送水するため、ホースカーを牽引し約 120m ホース延長中、左足踵部をホースカーに挟まれ受傷したもの。
事後対応:	翌日勤務終了後、医療機関を受診した。
再発防止への対応:	事故後、事後検証を行い再発防止を徹底した。
リスクチェックシートの整備状況:	リスクチェックシートに内容更新した。

所属名	地域防災課
リスク事例:	国庫補助金の要望漏れ
発生日:	2023（令和5）年3月1日発覚
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容:	三重県防災対策部からメールで届くはずである令和5年度消防防災施設整備費補助金の要望に係る照会が当課に届いておらず、要望ができていなかった。消防本部内で当課と同じく補助金を担当している消防総務課に県からの照会の有無を確認したところ、消防総務課へは1月17日にメールで届いていたが、当課に同時配信されているものと認識していたため、当課への情報共有はされていなかった。県の担当者に問い合わせたところ、要望の受付は2月3日で既に締め切られており、現在は各市町から提出された要望を国が精査中であり、今からの要望は受け付けられないとのことであった。
事後対応:	各関係課と協議し、三重県防災対策部の担当者から国へ追加要望に係る動向の確認を依頼したところ、交付決定される4月下旬頃に国の予算残額が分かるので、早ければ5月以降に追加要望調査が行われる見込みであるとのことであった。今後、追加要望時に必要書類が提出できるよう事前に準備を進める。
再発防止への対応:	照会スケジュール等を関係各課で共有できていなかったことが原因であるため、今後は課内での情報の共有はもとより消防総務課との連携をより一層密にして再発防止を図ることとする。さらに国庫補助金に係る県からの情報は、当課及び消防総務課へ同時に届くよう年度当初に県担当者へ手配していたが、今回のことを受けて、改めて県担当者への確認と依頼を行った。
リスクチェックシートの整備状況:	リスクチェックシートの「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。
所属名	消防本部通信指令課
リスク事例	多数災害事案対応
発生日	2023年（令和5年）3月11日
リスク小項目	その他
内容	3月11日正午頃から火災及び救急事案等が立て続けに発生し、対応する消防隊、救急隊がひっ迫状態となった。火災対応している署については救急対応できるように非番者を招集し対応した。
事後対応	
再発防止への対応	火災発生を未然に防ぐため、管内の防火広報及び防火ポスター配布等により防火広報を行った。
リスクチェックシートの整備状況	リスクチェックシートの「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。（R5.4.25）

所属名	上下水道部営業課
リスク事例:	案内文書の西暦年の誤表記
発生日:	2022（令和4）年11月2日（覚知日）
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容:	令和4年10月26日から28日にかけて下水道使用者向けに令和5年2月から下水道使用料金を改訂することについて案内文書を発送したが、同封した説明資料の見出しの西暦年を「2023（令和5）年」とすべきところを「2022（令和5）年」と誤って表記した。
事後対応:	市ホームページでお詫びのお知らせを行うとともに、訂正後の当該資料の掲載を行った。
再発防止への対応:	事務処理手順を再点検し、発送文書については複数人で事前確認を行うことを徹底した。
リスクチェックシートの整備状況:	当該事案に関するリスクチェックシートの項目については整備済み

(3) リスク対応のためのリスクチェックシートの整備

各課がリスク対応のためにリスクチェックシートを更新した実績は以下のとおりです。

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
デジタル自治推進局		2	システムダウン	変更	リスク発生による	2022（令和4）年 10月22日
総務部	秘書広報課	21	メール誤送信	追加	リスク発生による	2022（令和4）年 11月12日
企画振興部	総合政策課	69	アンケートの回答者への配慮	追加	新たなリスクへの対応のため	2023（令和5）年 3月31日
	地域創生課	53	ふるさと納税返礼品協力事業者トラブル	追加	返礼品協力事業者に関するチェック項目がなかったため	2022（令和4）年 12月7日
財務部	収税課	13	過大徴収	変更	発生リスクがあるため	2023（令和5）年 2月28日
		14	過少徴収	変更	事例発生による	2023（令和5）年 2月28日
地域連携部	住民自治推進課	31	鍵の紛失	追加	事例発生による	2023（令和5）年 3月31日
	各支所	1	不十分な引継ぎ	変更	リスクチェックシートの統一化	2022（令和4）年 11月28日
		2	説明責任の欠如	変更	リスクチェックシートの統一化	2022（令和4）年 11月28日
		3	進捗管理の未実施	変更	リスクチェックシートの統一化	2022（令和4）年 11月28日

地域連携部	各支所	4	意思決定プロセスの無視	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		5	情報の隠蔽	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		6	不適切な窓口及び電話対応	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		7	職員間トラブル	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		8	所属間トラブル	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		9	委託業者トラブル	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		10	予算消化のための経費支出	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		11	勤務時間の過大報告	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		12	カラ出張	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		13	不必要な出張及び外出の実施	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		14	セクハラ・パワハラ	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		15	ワークライフバランス	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
地域連携部	各支所	16	出退勤等の人事管理	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		17	職員等の不祥事 （勤務外）	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		18	職員等の不祥事 （勤務中）	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		19	不当要求	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		20	不正請求	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		21	個人・機密情報の漏えい、紛失	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		22	書類の紛失	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		23	文書の棚入れミス	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		24	不正アクセス	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		25	納付口座の誤り	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		26	収賄・横領	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日
		27	予算執行誤り	変更	リスクチェックシートの一斉化	2022（令和4）年 11月28日

地域連携部	各支所	28	システム入力ミス	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		29	現金の紛失	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		30	不十分な資産管理	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		31	施設管理関連制度の未習熟	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		32	収納金の収入誤り、釣り銭の渡し誤り	変更	リスクチェックシートの一統化（上野支所除く）	2022（令和4）年 11月28日
		33	証明書の発行種類の誤り （業務上の出力ミス）	変更	リスクチェックシートの一統化	2022（令和4）年 11月28日
		34	証明書の発行時における人違い	変更	リスクチェックシートの一統化（上野支所除く）	2022（令和4）年 11月28日
		35	申請書類の紛失	変更	リスクチェックシートの一統化（上野支所除く）	2022（令和4）年 11月28日
		36	申請対象となるかどうかの確認ミス	変更	リスクチェックシートの一統化（上野支所除く）	2022（令和4）年 11月28日
		37	転入時における保育所入所申込の説明と本庁への確認不足	変更	リスクチェックシートの一統化（上野支所除く）	2022（令和4）年 11月28日
人権生活環境部	生活環境課生活衛生係	9	委託業者トラブル	追加	事例発生による	2023（令和5）年 2月20日
	生活環境課環境政策係	7	進捗管理の未実施（事務の失念）	追加	事例発生による	2023（令和5）年 2月20日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
	同和課	5	個人情報の漏えい・紛失	変更	発生リスクがあるため	2023（令和5）年 2月10日
		6	現金の紛失	変更	発生リスクがあるため	2023（令和5）年 2月10日
		7	出勤停止の集中	追加	事例発生による	2023（令和5）年 2月10日
	同和課下郡市民館	5	FAXやメールの誤送信	追加	事例は発生していないが、他課での注意喚起・個人情報の漏洩を考慮しリスクと捉え追加した	2023（令和5）年 2月10日
		6	事業中止（コロナ禍での事業中止を含）	追加	リスクとして可能性が考えられたため、注意喚起を行う為追加。	2023（令和5）年 2月10日
	住民課	17	派遣委託業務の未対応	追加	事例発生による	2023（令和5）年 2月20日
健康福祉部	障がい福祉課	7	セクハラ・パワハラ	変更	「リスクを発生させないための対応策」を具体的に記入	2022（令和4）年 11月17日
		9	個人情報の漏えい・紛失	変更	「リスクを発生させないための対応策」を具体的に記入	2022（令和4）年 11月17日
	保育幼稚園課	14	保育所（園）幼稚園の施設の鍵の紛失	追加	発生したリスクの再発防止	2022（令和4）年 12月9日
	介護高齢福祉課 認定調査係	6	調査書類の提出漏れ	追加	事例が発生しそうになったため	2022（令和4）年 11月1日
	健康推進課	6	郵送時の手続ミス	追加	現在の対策で送付内容に不備があったため	2022（令和4）年 11月16日

産業振興部	農林振興課	20	不十分な資産管理	追加	事例発生による	2022(令和4)年 11月14日
	中心市街地推進課	22	駅前広場使用許可の基準・判断誤り	追加	リスクチェックシート見直しによる	2022(令和4)年 11月16日
		23	予算残額の不足による支払の遅延	追加	事例発生による	2022(令和4)年 12月12日
建設部	道路河川課	15	個人情報の漏洩・紛失	変更	事例発生による	2022(令和4)年 11月29日
教育委員会	文化財課	30	指定文化財の現状変更にかかる手続きの不適切な処理	追加	事例発生による	2022(令和4)年 12月12日
消防本部	消防総務課	6	メール転送漏れ	追加	事案発生による	2023(令和5) 年1月17日
		7	個人情報の漏洩	追加	事案発生による	2023(令和5) 年1月17日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
監査委員事務局		4	監査結果報告決定までの不十分なプロセス	追加	R4. 4. 13 事例発生による。	2023（令和5）年3月14日
		5	審査案件にかかる委員の権限の認識不足	追加	R4. 11. 29 事例発生による。	2023（令和5）年3月14日
		6	不十分な引継ぎ	追加	局内会議により、「リスクが発生した場合の対応」について見直しを行ったため。	2023（令和5）年3月14日
		7	職員等の不祥事（勤務中）（公用車による事故）	追加	局内会議により、「リスクが発生した場合の対応」について見直しを行ったため。	2023（令和5）年3月14日
		8	ハラスメント	追加	局内会議により、「リスクが発生した場合の対応」について見直しを行ったため。	2023（令和5）年3月14日
上下水道部	経営企画課	22	法令で定められた限度を超える時間外労働	追加	過去に事例があり、今後も発生の可能性があるため	2022(令和4)年11月9日
	営業課	9	発送文書の年度・発行日誤り	追加	リスク回避のため	2022(令和4)年11月16日

令和4年度内部モニタリングの点検結果について

点検対象：地域連携部、総務部、人権生活環境部

点検日程：令和5年2月20日～2月22日

【点検内容】部局長に求められる役割ごとに聞取り結果を精査した。

部局長に求められる役割	点検結果
部局内の内部統制の統括	（聞取り結果） どの部局長も年度当初の部内会議において、内部統制の重要性を各所属長に伝えている。また、デジタル自治推進局で報告している「内部統制運用状況報告書」が市政運営会議で示されれば、その際に各所属長に他所属の状況を部内会議で伝えることで内部統制への意識付けを図っているとのこと。 （課題） 各部局長としては、内部統制は長の意識が重要であるという認識をもっており、所属長に対して内部統制の重要性を伝えているが、定期的なものにはなっていない。 （求められる対応） 内部統制運用状況報告書の共有に合わせた年に2度程度の確認ではなく、定期的な部内会議等の機会で全国の自治体などのリスク事例も交えながら、各所属長の内部統制に関する意識付けをすることが望ましい。
基本方針の具体化	（聞取り結果） どの部局長においても、年に1度リスクチェックシートを確認し、必要な指示があれば指示しているとのこと。 （課題） リスクチェックシートの内容について、「リスクを発生させないための対応策」が「ダブルチェック」など人の関与による対応策が多く、「なぜそのリスクが起こるのか」の本質を見極めた対応策となっていない。 （求められる対応） 人の能力による対応策ではなく、業務プロセスの見直しなど、出来る限り人の能力に左右されない対応策を検討するべき。

	【具体的な対応案】	
	対応事例	電子入札システムへの入力ミスの場合
	リスク内容	実際にあったリスクに対する対応策であり、電子入札時の紙入札書類の誤認識が原因で入力誤りが発生したもの。似た名称の案件を誤って開封し電子入札システムに入力してしまった。
	現在の「リスクを発生させないための対応策」	電子入札システムへ入力する際は複数人で入力内容を確認し、開札処理を行う。
	リスク発生の本質的要因	入札件名の誤認識は、職員が正確にチェックをしていなかったことがリスク発生原因の本質ではなく、誤認識されるような入札封筒となっていたことが本質 もっと言えば入札封筒というアナログなプロセスがあること。
	「リスクを発生させないための対応策」改善案	将来的には全て電子入札にて処理できることが望ましい（人の介入を防ぐ）が、現時点で困難である場合、誤認識されないような入札封筒に変える必要がある。 例えば ・同日に行われる入札に関して、遠し番号を付与し似た名称の入札件名による誤認識を防ぐ。 ・同日に行われる入札に関して、入札用封筒の色を案件ごとに分けることで誤認識を防ぐ。 など
重要性・緊急性の高いリスクへの対応	（聞取り結果） 重要性、緊急性の高いリスクが発生した場合は、各部局長に速やかに情報が上がる体制にあることが確認できた。また、各部局長のマネジメントのもと、対応の指示もなされている。	

	(課題) 緊急性が高くないリスクにおいて、所属長または担当者がリスクとして認識できておらず、そのことにより部局長がそのリスクを認識することが出来ていないケースがあることが見受けられた。 (求められる対応) 内部統制運用報告書やリスクチェックシートを活用し、各所属員が何をリスクとして認識する必要があるのか所属内で改めて整理する。
内部モニタリングの実施	(聞取り結果) 部局長として、各所属長のマネジメントのもと、各所属において内部統制が機能しているかを確認したところ内部モニタリングについては実施がなされていないことが分かった。 (課題) 内部統制はトップダウンによって機能するものであるため、所属長によって各職員に対して内部統制の意識付けがされないと、実際のリスクの発生は抑制できないが、各所属長の内部統制に関するマネジメントが働いているのか把握できていない。 (求められる対応) 全ての所属長に対して所属内における内部統制に関するヒアリングを行う。(定期的に所属内で現在の業務におけるリスクの洗い出しが出来ているのか、上司として各所属員の日々の業務のチェックができているか、リスク管理推進のためのマニュアルの策定、更新が出来ているかなどの聞き取り)

【総括】

実際に重要性・緊急性の高いリスクが発生した際には、一定の対応が出来る環境にあると言えるが、リスクの発生を抑制するという視点においては大きく、「1. リスクの本質を踏まえた対応」、「2. 所属長から各職員への内部統制への意識付け」という面で課題がある。

今回の内部モニタリングの点検において、「リスクの本質を踏まえた対応」として、各部署長には「人が介する以上、リスクはゼロにはすることが出来ない。その前提のもと、どうすればリスク発生を0に近づけるか」という視点のもと、トヨタ自動車の「なぜなぜ分析」や「デジタル自治推進局で発生したメールの誤送信」のリスクを参考例として、リスクの表面だけを見るのではなく、本質に迫った対応をお願いした。

また、「職員への内部統制への意識付け」に関しては、平常時からの職員としての意識・行動が求められるものなので、「職員行動指針」による引き締めと、引き続きこのモニタリングの点検や定期的な内部統制の状況報告を実践していくことで推進していく。

「なぜなぜ分析」とは

トヨタ自動車から生まれた問題解決のフレームワーク。一つの問題に対して「なぜ」を最低5回は繰り返し、問題を深堀することで、問題の根本的な原因を明確にし、その根本原因を対策することで再発を防ぐ考え方のこと。

デジタル自治推進局で発生したメールの誤送信

令和4年度下半期に発生した附属機関の審査会委員へのメールを第三者に誤送信していたというリスク（個人情報を含まない）。発生原因は委員から貰ったメール情報（紙ベース）の入力ミスによる。

再度発生しないための対応として、「職員によるダブルチェック」ではなく、「ダブルチェックではリスクは0にならない」という考えのもと、業務プロセスを見直し紙ベースでは情報を取得しないことによる対応とした。（空メールやフォームによるデータ収集への移行）