

令和5年度 内部統制運用状況報告書 (上半期報告)

対象期間：令和5年4月1日～令和5年9月30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。

本報告書は令和5年4月1日から令和5年9月30日までの上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. 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	所属内で発生したリスクについては、発生した際つぶさに共有している。庁内全体でのリスクについては、あえて共有するための時間を持っている訳ではないが、内部統制を所管する部署として、市政運営会議後に定期的開催している局内会議において制度や運用方法を確認している。
	防災危機対策局	年度当初の局内会議において、リスクチェックシート、「伊賀市内部統制の運用について」、「内部リスクの認識及びコンプライアンスのための事故等への対応に関する要領」の内容について局内職員に周知徹底した。
総務部	総務課 (選挙管理委員会事務局含む)	6月実施の課内会議にて、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底した。 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	4月、5月の課内会議において、最近発生した案件について説明と再発防止にむけた取り組みについて課内で共有した。
	契約監理課	4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。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。
企画振興部	総合政策課	課内会議で共有している。
	地域創生課	【実施時期】 4月実施 【内容】 リスクチェックシートを課内で再度確認し、過去に発生したリスク等を共有した。
	文化振興課	5月10日（水）の課内会議で周知・共有している。
	美術博物館建設準備室	文化振興課リスクチェックシートの項目のうち、当室に係するリスク項目の洗い出しを行い、個別面談による情報共有を行った。
	スポーツ振興課	課内会議などで共有している。
	交通政策課	5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。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
財務部	管財課	4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	年度当初にリスクチェック表を全員で確認しながら再認識している。
	財政課	課内会議で情報共有を行っている。
	課税課	年度当初や月例の係内会議において、周知や注意喚起を行っている。
	収税課	現金取扱印の日付誤りが起きたことについて、リスクチェックシートの内容と照らし合わせ、課員に周知徹底し、確認を行った。また、リスクを回避するための対策も日常的に実施している。
地域連携部	住民自治推進課	5月26日に開催した課内会議において、令和4年度内部統制運用状況報告書の内容を周知するとともに、課内における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。
	上野支所	年度当初（4月）の課内会議において内部統制に係るリスクの情報共有を行った。
	伊賀支所	4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。
	島ヶ原支所	日頃から情報共有体制が図れているため、適時リスクの共有を図った。
	阿山支所	ほぼ毎月開催される部内会議後の課内会議又は課内回覧で、部内会議で報告のあったリスク等を周知している。
	大山田支所	4月の課内会議でリスク分析及び対応等のチェックリストを確認した。
	青山支所	5月の支所会議において、周知した。

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	年度当初の各係内会議において、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底するとともに、毎月実施の各係内会議においても、リスクを発生させないための対応策について随時協議・確認している。
	同和課	市政運営会議一部内所属長会議（終了後館長会議）－課内会議（各施設ごと）の会議を開催し、会計年度任用職員を含む全職員まで、情報を共有しているが、毎回の館長会議（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共有し、リスク回避のアイデア等を出し合っている。
	同和課（八幡町市民館）	年度当初に実施した館内会議でリスクチェックシートの内容について情報共有した。また、日常業務においてリスク事案を念頭に置き、職員個々がスケジュール表を逐次確認し、リスク事案を発生させないよう職員間で情報共有を行っている。
	同和課（しろなみ児童館）	市政運営会議一部内所属長会議（終了後館長会議）－課内会議（各施設ごと）の会議を開催している中で、会計年度任用職員を含む全職員まで、情報を共有している。毎回の館長会議（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共有し、リスク回避のアイデアを出し合っている。
	同和課（下郡市民館）	4月に所属内においてリスクチェックシートの内容を供覧し、職員に周知し、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、職員間で日常的に注意喚起を図っている。
	同和課（寺田市民館）	毎月1回開催している館内会議や各事業に係る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）	毎月1回の所内会議で、リスク管理についてセンター職員間で確認、共有した。
	同和課（ライトピアおおやまだ）	リスクチェックシートをプリントアウトし、4月及び7月の館内会議で周知・共有した。
	同和課（青山文化センター）	年度初めの課内会議にて、課内で起こりうるリスクを具体的に共有し、リスクチェックシートの意義と活用について説明、安心安全に業務の目的達成をめざすことを確認した。新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられた際と夏季に入る前に、関連するリスクについて再度共有した。
	多文化共生課	課内会議で周知している。
	住民課	共有フォルダに保存、課内会議で周知している。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
人権生活環境部	生活環境課	4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しリスクの共有を図った。 また昨年度に発生したリスク事案の振り返りを行い、リスクの再発防止並びに未然防止の徹底について意思統一を行った。
	環境センター	毎月開催している課内会議で周知している。
	廃棄物対策課	年度初めに課内会議において、リスクチェックシートの全体項目を具体例に基づき確認した。 リスク事例については、発生ごとに経緯や事後対応、再発防止策について課内で共有を行った。
	さくらリサイクルセンター	毎回の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し、リスクの共有を図っている。
	浄化センター	毎朝のミーティング及び当日の作業予定の確認を行っている。
健康福祉部	医療福祉政策課	7月26日に課内会議を開催して、リスク発生状況を共有し、リスト項目の変更等がないか所属全員で確認した。
	障がい福祉課	6月課内会議において、リスクチェックシートの周知と確認を行った。 9月には、障がい福祉係内会議において、他課からの手帳情報照会や回答の方法等について根拠を整理し、個人情報漏洩について注意喚起を図った。
	生活支援課	8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	年度当初の課内会議において、リスク管理の徹底と万一発生した場合の報告を周知し、全員で共有した。
	子育て支援室	4月の室内会議で室内のリスクチェックシートを確認した。
	保育幼稚園課	課内会議での周知（5月25日 内部統制基本方針について、各係のリスクチェックシートの内容について）した。
	介護高齢福祉課	月1回、課長・係長会議でリスク事案の確認後、各係単位でリスクチェックシートの内容共有と周知徹底を図っている。「リスクを発生させないための対応策」についても、日頃から意識し実施している。
	地域包括支援センター（相談支援室含む）	6月の所内会議においてリスクチェックシートの内容を職員に周知・共有した。
	保険年金課	課内会議・係内会議の場で共有し、注意喚起している。
	健康推進課	課内会議や係長会議の時にリスクの共有、再発防止について話し合っている。

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	事案発生に伴うリスクチェックシート等訂正に係る起案文書の回議を行うとともに、課長及び各係長が出席する会議に於いて事案についての善後策を検討、結果を各係員に伝達した。
	農村整備課	リスクチェックシートの共有(各自へメールで送信)を行い、5月25日開催の課内会議において内容を周知徹底した。特にリスクを未然に防ぐ対応策について再度確認し、日常的に相互協力しながら取り組んでいる。
	商工労働課	年度初めの課内会議において、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底するとともに、毎月定例の課内会議においても共有を図っている。そのことにより、チェックシートに掲載の「リスクを発生しないための対応策」を日常的に実施している。
	観光戦略課	課内会議においてリスクの共有について、周知を図った。
	中心市街地推進課	4月の課内会議において、周知・共有を行った。
建設部	建設管理課	課内会議で周知している。
	道路河川課	4月、5月に行った課内会議や、随時行う係内会議等で全課員に周知・共有を行った。
	都市計画課	4月に課内会議資料として共有・確認を行った。
	開発指導室	年度当初に室内でリスクチェックシートを共有している。
	建築課	課内会議に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	5月開催の課内会議にてリスクの共有を図った。
	空き家対策室	室内会議等において共有している。
	企業用地整備課	専用キャビネットへの掲示及び年度当初、下半期開始時に周知を行う。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
出納室		課内会議に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。
市議会事務局		課内会議においてリスクチェックの内容を課員に周知した。
監査委員事務局		年度初めに内部統制についての所属内情報共有を行い、その後も随時情報共有を行っている。
農業委員会事務局		4月と10月に行った課内会議において、過去に発生したリスク内容を周知し、リスクの共有を図った。各課員がリスク回避のために日常的に実施しており、上半期においては発生していない。
教育委員会	教育総務課	リスク発生時点で課内で情報共有し、対応策も課内全員で協議している。
	学校施設室	6月に実施した月例の「室内会議」にて、リスクチェックシート内容を周知徹底（再確認）させ、日々の業務におけるリスクの危険性、また、対応策について協議を行い、共有しました。
	学校教育課	4月の年度当初課内会議において、リスクチェックシートの内容を課員に周知するとともに問題が発生した場合の対応方法の確認等を行った。
	いがっこ給食センター夢	年度当初のセンター会議において、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	6月頃周知・リスクの共有もはかった。見直しが必要な部分があるが、いがっこ給食センター夢とも協議・調整していく必要あり。
	生涯学習課	課内会議や書類の供覧による周知している。
	文化財課	毎週月曜日の朝、課内打ち合わせを行っており、その際に周知やリスクを共有している。
	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	課内会議の他 他の消防関係機関の不祥事や他課のリスクの状況を共有し周知している。
	予防課	4月当初の課内会議において、リスクの共有を図る等、機会を捉えて周知している。
	地域防災課	9月に実施した課内会議において情報共有及び再発防止策について検討した。
	通信指令課	定期開催する課内会議にて周知共有している。緊急的なものは毎朝のミーティングと引き継ぎ時に実施している。
	管理課	課内会議で課員に周知している。
	警防第1課	同日付で、全職員に対し事故防止及び再発防止の周知を行った。また、各所属において事故防止策の検討を実施するよう周知徹底した。
	警防第2課	課内会議を実施した際、課員に内容を周知しリスクの重要性を意識付けた。
上下水道部	経営企画課	4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。
	営業課	最新のリスクチェックシートを営業課共有フォルダに格納し、年度当初に所属課員全員に周知する。 また、システムへの入力ミス、発行文書の記載誤りがないか、課全体で確認する体制づくりを行う。
	水道工務課	4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に、常に意識し対応している。
	水道施設課	4月当初の課内会議にて内部統制及びリスク管理について周知徹底を行っている。
	下水道課	・4月の課内会議において、リスクチェックシートの内容を課員に周知徹底した。 ・他市で発生したリスクについて、その都度、課員に周知徹底した。

2. リスク対応事例

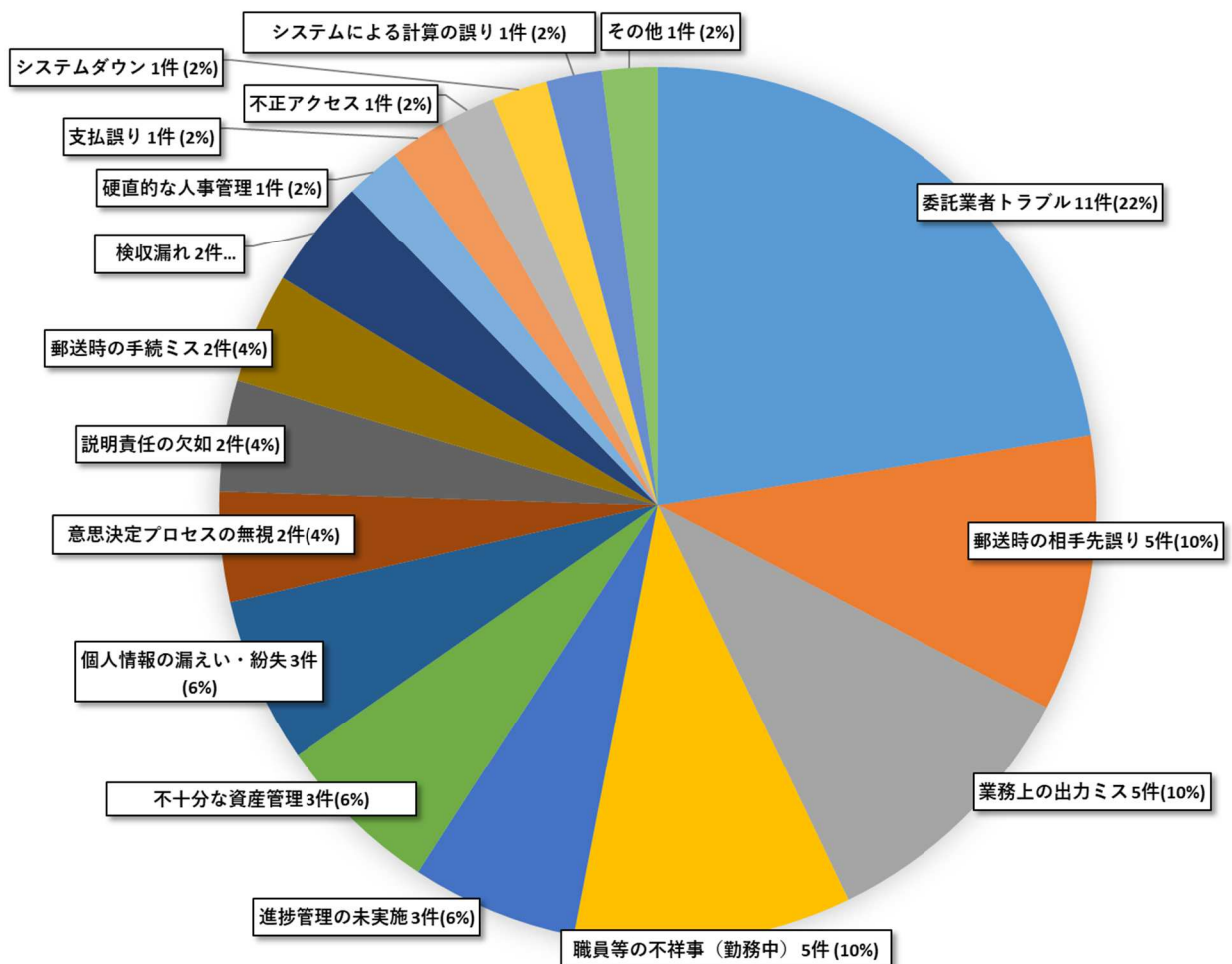
(1) 発生しているリスクの内訳（小項目）と件数

令和5年度上半期は、各所属でリスク対応事例として報告された内訳(全 49 件)は以下のとおりです。業者へ委託した業務が適切に履行されない「委託業者トラブル」が 11 件と最も多くなっています。今後、委託業務の増加が予想されるため、このリスクへの対策が急務となっています。

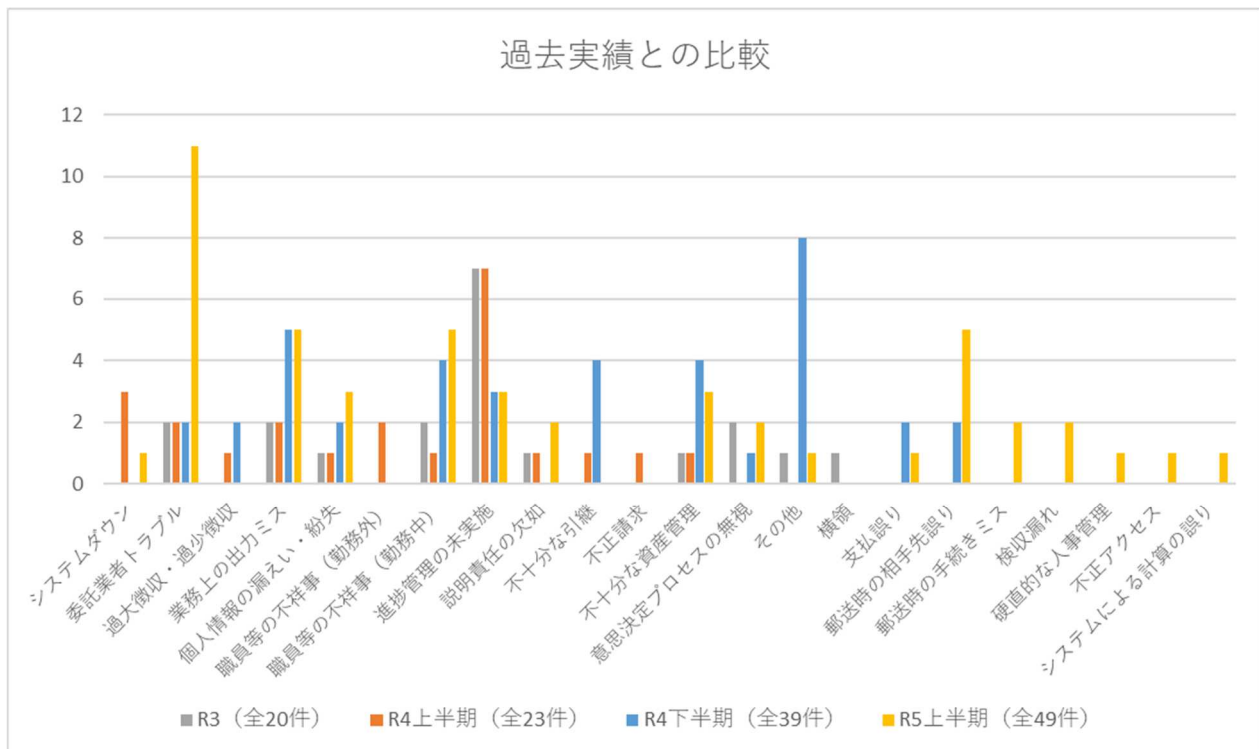
そのほか、職員の不手際により郵送先やメール宛先を誤る「郵送時の相手先誤り」、実施すべき内容と出力が異なる「業務上の出力ミス」、公用車運転中の事故等による「職員等の不祥事（勤務中）」がそれぞれ5件発生しています。

これらのリスクに対する対策として、単に職員の能力に頼るのではなく、各リスク発生の要因を追求し、組織全体で業務プロセスの見直しを行う必要があります。また、その効果検証をするために内部モニタリングを実施し、リスク管理を強化する必要があります。

【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（上半期）】

部局名	発生件数	部局名	発生件数
デジタル自治推進局	2	市議会事務局	0
防災危機対策局	0	監査委員事務局	0
総務部	2	農業委員会事務局	0
企画振興部	1	教育委員会	14
財務部	6	消防部局	3
地域連携部	3	上下水道部	0
人権生活環境部	4		
健康福祉部	8		
産業振興部	3		
建設部	3		
出納室	0		
総計			49

（２）各所属におけるリスク対応事例

（市長・副市長報告案件は、リスク事例欄に「※」を記載しています。）

所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	令和４年度部局マニフェストの公表誤り※
発生日	2023（令和５）年５月１６日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	部局長が設定している部局マニフェストについて、令和４年度の達成状況を市のホームページで公表するにあたり、公開する必要がないものを含めて公開してしまった。
事後対応	発覚後、即座に公開を停止し、改めて正しいデータを公表した。
再発防止への対応	誤って公表してしまうことのないよう、公表するデータと公表しないデータを別のファイルで管理するよう改めた。また、ホームページにアップする前に、各部長に対し確認を依頼する。
リスクチェックシートの整備状況	記載済み
所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	基幹系（住民記録・税系）システムの停止※
発生日	2023（令和５）年９月１９日
リスク小項目	システムダウン
内容	基幹系（住民記録・税系）システムサーバーが故障し、開庁後約４５分間、窓口業務の一部が行えなかった。
事後対応	発覚後、即座に保守業者へ連絡し、対応を依頼した。システム普及後には、原因の究明と同様の事態が発生した場合の対応マニュアルの作成を依頼した。
再発防止への対応	同上
リスクチェックシートの整備状況	記載済み

所属名	秘書広報課
リスク事例	e モニターへのメールの誤送信
発生日	2023（令和 5）年 5 月 18 日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	送信する名簿リストをブラストメールにアップロードする際、最新の e モニター名簿ではなく、e モニター登録時の名簿をアップロードしたため、宛先を誤り旧登録者にもメールを送信した。
事後対応	メール誤送信 10 件のうち、3 件がリターン。7 件については、改めて誤送信メールに対するお詫びのメールを送信した。
再発防止への対応	常に最新の名簿を確認して、メール送信する。リストの管理など 2 名体制で行う。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	秘書広報課
リスク事例	ケーブルテレビ維持管理費等負担軽減の適用誤り※
発生日	2023（令和 5）年 8 月 10 日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	非課税世帯であることを確認の際、確認不足により誤って不適用の通知を発送した。
事後対応	再度適用確認を行い、誤りであることが判明したため、本人にお詫びの連絡と負担軽減適用の通知書を再送した。
再発防止への対応	所得未申告者の取り扱いについて、課税課との連携不足が原因の一つであるため、事務の流れや制度について情報共有し、今後は両課で確認を徹底する。
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追記しました。

所属名	交通政策課
リスク事例	島ヶ原行政サービス巡回車運転手の通学児童への暴言について※
発生日	2023（令和5）年5月22日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	小学校児童が通学に行政サービス巡回車を利用していた際、運転手から暴言をあびせられたと保護者及び学校から連絡があった。
事後対応	保護者や学校、当該便に乗り合せた方へ事実確認を行うとともに運行会社を通じ運転手への確認を行ったが、暴言のあった事実が認められなかった
再発防止への対応	運行会社へは、行政サービスを担っていることの意識を持つよう働きかけを行った。
リスクチェックシートの整備状況	現在のシートで対応できると考えるため、内容の変更は行わない。
所属名	財政課
リスク事例	財政事情の告示遅延
発生日	2023（令和5）年7月28日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	伊賀市財政事情の作成及び公表に関する条例に基づき、毎年6月及び12月までに伊賀市公告式条例の定めるところにより、財政の動向及び市長の財政方針を明らかにした財政事情を告示するところを、前年下半期分について6月の告示を怠った。
事後対応	市長・副市長へ報告（7月31日）後、速やかに告示を行った。
再発防止への対応	同時期に広報への掲載も行うことから、担当間における連携を図るとともに、課内会議において課員全員から業務の進捗状況やスケジュールなどを報告し合うことにした。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	課税課
リスク事例	給与所得等に係る市・県民税特別徴収税額の決定通知書の他事業所への誤封送付※
発生日	2023（令和5）年5月16日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	令和5年度給与所得等に係る市・県民税特別徴収税額の決定通知書を各対象事業所に発送したところ、誤って他の事業所に紛れて送付していた。
事後対応	当該事業所への謝罪及び誤って送付した通知書の回収を行った。
再発防止への対応	職員が手作業で行う封入作業中に起こったもので、これまでも作業工程中に複数人の目でチェックを行ってきたが、点検工程をさらに増やすなど、チェック体制を徹底し、再発防止に努める。また、来年度からは印刷業者へ封入封緘まで委託するよう検討している。
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No.6の「チェック項目（リスク）（小項目）」、No.4の「リスクを発生させないための対応策」をそれぞれ更新した。
所属名	課税課
リスク事例	市・県民税の年金特別徴収分の未収※
発生日	2023（令和5）年5月30日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	令和3年度及び令和4年度の年金から特別徴収されると課税台帳上登録されている市県民税のうち、一部で未納が発生していた。（令和3年度分6件6名、令和4年度分1件1名、合計7件6名）
事後対応	保守ベンダーに依頼し、対象者の課税台帳上の特別徴収と普通徴収の切り替えを行った。また、修正完了後、対象者に謝罪と説明を行った。
再発防止への対応	職員の認識不足により、誤った入力・処理をしていたため、今後は担当者で共有するとともに、周囲のベテラン職員へ確認するなどを徹底する。また、処理の際にこのようなケースがないかをチェックする。
リスクチェックシートの整備状況	既にリスクチェックシートの項目として整備されていたため、改めてその内容を確認した。（市民税リスクチェックシートNo.1に該当）

所属名	課税課
リスク事例	固定資産納税通知書の二重送付※
発生日	2023（令和5）年4月11日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	令和5年度の固定資産税納税通知書について、発送前に差替えを行う必要があった者のうち、5名に対し正しい通知書と誤ったデータに基づく通知書を重複して送付していることが判明した。
事後対応	来庁した該当者2名には、口頭で謝罪し誤った通知書を回収した。残り3名に対しては、お詫びと通知書の回収協力依頼の文書を送付し、すでに破棄されていた1名分を除きすべて回収した。
再発防止への対応	対象者は、いずれも同定作業により、発送前に納税通知書を差替える必要があったが、この作業は例年、納税通知書を作成する前に終えていたところ、本年は事務の停滞により間に合わず、一旦作成したものを差替える過程で発生した。このため次年度以降は必ず同定作業は納税通知書の作成までに終わることとし、その後、同定が必要な場合は納税通知書の発送後に更正することとする。
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No.5の「事故発生に伴い 想定される被害等」、「リスクを発生させないための対応策」、「リスクが発生した場合の対応」をそれぞれ更新した。
所属名	課税課
リスク事例	固定資産納税通知書の誤送付（同姓同名）※
発生日	2023（令和5）年4月24日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	令和5年度の固定資産税納税通知書で宛所不明により返戻のあったものについては、住民基本台帳ネットワークシステムで住所変更の有無を確認し再送しているが、うち1名分を同姓同名かつ当初の送付先の近隣住所に居住する別人物に再送していたことが判明した。
事後対応	連絡をくれた別人物の親族に対し、上記を説明し謝罪するとともに封筒を送付して返送を依頼した。回収の後、本人の正しい住所に納税通知書を送付し、直接説明と謝罪に訪問するため連絡ほしい旨の文書を同封した。後日、本人から架電があり、説明と謝罪を行ったところ訪問は不要とのこと。
再発防止への対応	従前より、生年月日が不明な同姓同名の者が同一人物かどうか判断する場合、住所地の自治体に電話確認することとしていたが、今回はそれを怠っていた。このため今後は、上記確認作業を徹底するとともに、決裁添付文書に「いつ」「誰が」「どこに」確認したかを記載する欄を設けてチェックする。
リスクチェックシートの整備状況	既にリスクチェックシートの項目として整備されていたため、改めてその内容を確認した。（資産税リスクチェックシートNo.8に該当）

所属名	収税課
リスク事例	現金取扱印の領収日付誤り※
発生日	2023（令和5）年5月8日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	窓口で市税を領収した際に発行する領収証に誤った日付の領収印を押印し、数名の納税者に渡した。
事後対応	電話で内容を説明してお詫びし、訪問やお客様の再来庁等で領収証の差替えを行った。
再発防止への対応	発覚後は、これまで同様、お客様に領収証をお渡しする前には必ず複数人で確認しており、加えて印鑑使用前ではなく、全員が就業前に各自の印の日付を変更して台帳に押印し、課長（不在時は副参事）が確認している。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	上野支所
リスク事例	電話の夜間切替解除の失念
発生日	2023（令和5）年5月8日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	始業時間から約2分間、支所代表電話の夜間切替の解除を失念した。
事後対応	お詫びをするため、その後当分の間入電のあった方には再度電話を掛けていただいたか確認を行ったが、幸い該当者は居なかった。
再発防止への対応	現状、夜間切替を行うとコール無しで自動応答に切り替わるが、1～2回コールしてから自動応答に切り替わるよう業者に発注すべく管財課と協議中であり、工事実施までの間は夜間切替ON・OFF時はその旨を発声し、複数人でチェックする。
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の「リスクを発生させないための対応策」について更新した。（R5.5.9）

所属名	島ヶ原支所
リスク事例	公用車物損事故
発生日	2023（令和5）年6月21日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容	建築住宅課が島ヶ原地区市民センターへ市道学校線を通り幅員が狭く立ち往生していたため、代わって支所職員が車両を後退させた際に、木にミラーを引っ掛け破損させた。
事後対応	車両保険にて修繕済み
再発防止への対応	地図アプリ運営事業者へ経路変更を申請済み（改善されず）※5回申請
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	青山支所
リスク事例	届書の本庁への送致遅延
発生日	2023（令和5）年8月上旬
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	7月中に受付けた申請書が支所の棚の隙間に落ち込んでいて気付かず、気付いた時点で送致した。
事後対応	本来は当日中もしくは次の日には送致することになっているので、紛失しないよう書類の整理を行った。
再発防止への対応	対応した当事者だけでなく窓口担当者間で確認し合うこととした。
リスクチェックシートの整備状況	「進捗管理の未実施」を「現在抱えているリスク」とし、再発防止に努める。

所属名	同和課
リスク事例	災害配備態勢発令時の隣保館への対応
発生日	2023（令和5）年6月2日
リスク小項目	硬直的な人事管理
内容	隣保館で避難所を開設するときに対応する職員が必要な人員を満たさない場合がある。（正規職員が1名だけの施設）
事後対応	部長の指示で、同和課から、職員が応援に行った。
再発防止への対応	開設される施設の数にも因るが、同和課職員だけでなく、他の隣保館職員の応援体制や、着任時間によっては、交代人員の配置が必要となる。非常体制の職員も状況によって、避難所へのスクランブル着任をお願いすることも周知した。
リスクチェックシートの整備状況	チェックリストに項目No.8を追加。同和課所属の職員に周知。8月15日には、他の隣保館職員の応援を得られた。
所属名	住民課
リスク事例	郵便発送時のオプション追加誤り
発生日	2023（令和5）年8月5日
リスク小項目	郵送時の手続ミス
内容	7月31日、オンライン申請で戸籍請求があり、8月1日に交付、発送した。速達での送付を希望、速達料金もクレジット決済済であったが、8月5日朝、未着である旨電話連絡があり、確認したところ、速達の追加を忘れ、普通郵便で発送してしまっていた。
事後対応	本人に連絡を取り、謝罪。速達料金を返金。
再発防止への対応	入力内容の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（No.16）へ追加した。

所属名	廃棄物対策課
リスク事例	公文書（アンケート項目）の記載漏れ※
発生日	2023（令和5）年6月26日
リスク小項目	郵送時の手続ミス
内容	バイオマスプラスチック配合ごみ袋の試行モニターアンケートを郵送後、モニター者からアンケート内容について問い合わせがあり、アンケート項目に記載漏れがあることが判明した。
事後対応	モニター者に「バイオマスプラスチック配合ごみ袋の試行モニターアンケート項目の記載漏れ（お詫び）」と題した文書と記載漏れ部分を修正したアンケートを郵送した。
再発防止への対応:	外部に送付する文書については、複数名での確認を徹底する。
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の「リスクを発生させないための対応策」「リスクが発生した場合の対応」について内容を更新した。R5.6.27
所属名	廃棄物対策課
リスク事例	公用車同士の事故
発生日	2023（令和5）年7月19日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容	粗大ごみ戸別収集トラックが後退する際、後方で停車していた別のトラックの前面に接触した。
事後対応	事故発生直後に状況確認を行ったところ、人身被害は無かったものの、後方のトラックの前面にへこみが生じたことを確認。管財課と協議の上修理を行った。
再発防止への対応	発生当日業務終了後、作業担当者でミーティングを行い、トラックを後退する際には別の職員が誘導する。安全運転管理者から従事者に対して安全運転指導を行うこととした。
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」「リスクが発生した場合の対応」について内容を更新した。R5.8.7

所属名	生活支援課
リスク事例	伊賀市住民税非課税世帯等物価高騰支援給付金支給要件確認書類の記載内容誤り※
発生日	2023（令和5）年7月19日
リスク小項目	個人情報の漏えい・紛失
内容	給付金対象者の成年後見人をしている司法書士事務所より、送付されてきた書類に本人のものではない口座情報が印刷されていると当課へ電話連絡があった。確認したところ、7月10日に追加送付した確認書類のうち5名分に本人以外の口座番号が印刷されていることが判明した。
事後対応	まず司法書士事務所を訪問し、誤った文書を送ってしまったことを謝り、原因を究明し再発防止に努めることを伝え、理解を得た。誤った情報を記載した文書等を送付した他の4名の自宅を訪問し、3名については謝罪したうえで誤った文書等を回収した。残り1名は訪問時回収できなかったが、後日送付した文書等を持参し、全ての文書等の回収は完了した。
再発防止への対応	今後同様の誤りが起きないように、件数の多少にかかわらず、送付前に複数人でのチェックを徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	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	生活支援課
リスク事例	弁護士報酬（過年度分）の支払いについて※
発生日	2023（令和5）年9月29日
リスク小項目	検収漏れ
内容	令和4年10月分から令和5年3月まで（下半期）の返還金請求業務報酬が、出納閉鎖までに支払われていなかった。
事後対応	弁護士事務所も未払いに気付いていなかったため、請求書を送付いただき支払った。
再発防止への対応	年度替わりに事務引継がしっかり行われていなかったことが原因であり、年度末に支払いを行う必要のある支出の一覧表を作成し、引継書に添付させる。課内会議でリスク防止について周知を行った。
リスクチェックシートの整備状況	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	保育幼稚園課
リスク事例	水抜き栓開放事故※
発生日	2023（令和5）年6月8日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	水抜き栓を止水栓と誤認したことによる長期間漏水事故
事後対応	業者による原因究明を行い、凍結防止用の水抜き栓の誤操作による漏水と断定する。市長・副市長報告を行い、上下水道部に対して減免手続きを実施した。
再発防止への対応	○職員の誤操作の防止 ・止水栓との見た目の差がないため水抜き栓であることの表示 ・止水栓のバルブの撤去 ○漏水（異常水量）早期発見対策 ・水道メーター記録による漏水確認（業務終了時と業務開始時の比較 1回／週） ・施設安全点検表への水道メーター記録欄の追加（毎月報告） ○リスク分析及び対応等 ・所長会でのリスク分析及び対応策の再確認
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新たに「漏水」を追加した。
所属名	介護高齢福祉課
リスク事例	高額医療合算介護サービス費（令和5年4月支給分）二重支給※
発生日	2023（令和5）年5月18日
リスク小項目	支払誤り
内容	高額医療合算介護サービス費4月分を、同日・同人物・同口座へ2回振込を行った。振り込まれた家族から問い合わせがあり確認したところ、二重払いが判明した。給付システムによる支給作業の中でエラー対象となったため、システム委託会社へ報告後、国保連合会からの指示により通常処理と同時に個別の支給処理を行ったところ、結果、二重払いとなってしまった。
事後対応	重複を確認した時点で架電し、謝罪と今回の経緯等を説明し、ご理解を得た。返金の了承も得たため、納付書を発行。本人宛発送し返金を依頼した。
再発防止への対応	課員全員に法令遵守、業務の再点検、チェック体制やその対応策といったリスク管理に着目した組織マネジメントの徹底をするため、課長・係長会議を開き意識の醸成を図る。また、システム委託会社及び国保連合会とシステムエラー時の対応策を協議し、エラー時の対処方法を習得することにより再発防止に努める。
リスクチェックシートの整備状況	登録済み

所属名	地域包括支援センター（相談支援室含む）
リスク事例	公用車による物損事故
発生日	2023（令和5）年7月11日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容	訪問先事業所の敷地内から公道へ公用車でバックしていたところ、道路脇の電柱に公用車の左後方のライトが接触した。その際公用車左後方を傷付けてしまった。
事後対応	自身の身体への影響がないことを確認してから公用車を降りて接触部分を確認した。接触した電柱には目立った損傷はなかった。
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。（R5.10.27）
所属名	保険年金課
リスク事例	健診費用（過年度分）の翌年度支出について※
発生日	2023（令和5）年6月1日
リスク小項目	検収漏れ
内容	令和4年度の検診費用について、1医療機関から請求書が届いておらず、同年度の出納閉鎖までに支払いをしていなかった。
事後対応	該当医療機関から請求書を提出してもらうとともに、当該検診分の支払いについて、令和5年度予算を増額補正した。
再発防止への対応	受診券発行数と医療機関からの請求件数を照らし合わせ、同等数であるかを確認する。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	保険年金課
リスク事例	個人情報を含む書類の誤送付について※
発生日	2023（令和5）年7月19日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り
内容	療養費の支給申請に使用した補装具作成の領収書を、申請者に郵送で返却する際に、誤って別人の封筒に封入した。
事後対応	申請者に謝罪のうえ、手渡しで返却した。
再発防止への対応	封入時のダブルチェックを徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	健康推進課
リスク事例	書類の誤廃棄
発生日	2023（令和5）年4月27日
リスク小項目	個人情報の漏えい・紛失
内容	2歳児相談の相談票を事業終了後整理していたところ1人分ないことに気づいた。
事後対応	保護者へは渡しておらず外部へ出た可能性は低かったため事務所内、ごみ箱等を搜索したところシュレッダーごみの中から書類を発見した。（名前の紙片を確認）不要な書類と一緒に誤って裁断してしまったと確認した。
再発防止への対応	相談者のカルテは相談終了後必ずファイルに入れ1か所にまとめて個人で持たないようすることを徹底。
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	農林振興課
リスク事例	誤った内容の文書を送付した。※
発生日	2023（令和5）年6月7日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	当課が事務局を務める団体に於いて、令和4年度報奨金を会員に支払う為にエクセルにデータを入力して支払通知書の送付及び口座振込を実施しようとしたが、報償費取り纏め時の算定誤り及びエクセルへの誤入力が発生し、一部の会員に誤った金額を記入した支払通知書を送付してしまった。
事後対応	各役員から課員への手渡し送付であった為、全役員へ送付中止を依頼して誤内容の文書の会員送付を最小限に抑えた。後日真正な内容の文書に差替え、各役員に会員への再送をお願いした。口座振替については、振込の一時停止を依頼、真正なる内容で口座振替の再開を依頼した。
再発防止への対応	○Excel等使用するソフトに関する最低限のスキル習得 ○決裁添付書類の回議前精査、検算を実施しない職員への習慣付け及び確実実施 ○重要書類等作成時の精査の徹底、複数人による読み上げ等によるチェックの確実実施
リスクチェックシートの整備状況	令和5年7月5日付けで項目追加済み。
所属名	観光戦略課
リスク事例	伊賀上野 NINJA フェスタ 2023 の体験ブースにおける傷害事故
発生日	2023（令和5）年5月5日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	伊賀上野 NINJA フェスタ実行委員会が開催した伊賀上野 NINJA フェスタ 2023 の体験ブースに参加した幼児が保護者と一緒にバルーンドームの内部で遊んでいたところ、保護者の元に駆け寄ろうとし、バランスを崩し転んで右腕を骨折した。
事後対応	主催者等に何も言わず帰宅してしまったため事務局から保護者に電話確認し、怪我等の状況を把握するとともに保険等について説明、体験ブース運営者にも情報共有した。伊賀上野 NINJA フェスタ実行委員会事務局として当課から保険会社に保険請求し、被害者に保険金が支給された。事務局として状況確認や保険手続きのため数回被害者に連絡をし、フォローに努めた。
再発防止への対応	実行委員会内で情報を共有し、次回実施時からは保護者へ見守り等安全面についての呼びかけを強化するなど指導をした。
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」「リスクが発生した場合の対応」の内容を更新した。

所属名	観光戦略課
リスク事例	桜山公園管理組合に管理を委託している桜山公園トイレのドアが破損
発生日	2023（令和5）年6月5日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	管理業務を委託している桜山公園管理組合から「トイレの個室ドアが破損している」と電話があり、当課職員が現地を確認したところ、男子トイレの個室ドアが1枚（全1枚）、女子トイレの個室ドアが1枚（全2枚）が破損していた。
事後対応	名張警察へ相談し、当課にて修理を実施。
再発防止への対応	近くに立ち寄った際はこまめに立ち寄り、見回るようにする
リスクチェックシートの整備状況	修正なし。
所属名	建築課
リスク事例	工事監理不足（設計と使用材料が相違）
発生日	2023（令和5）年9月6日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	耐震改修工事にて、筋交いを留めるプレートのネジが全数留めていなかった。完成検査にて、ネジを全数留めていないと、材料の能力が発揮されない事を指摘された。また、設計とは相違するプレートが設置されていたことが分かった。
事後対応	今回の件を工事設計者に相談したところ、現場で設置されたプレートは設計より高強度のプレートであるため、ネジが全数留められるように添え木を行えば構造上問題ない、との回答を戴いた。受注業者にその内容で補修工事を行うように指示をした。補修工事完成后、全数留められている事を確認した。またその他のプレートも全数留められている事を確認した。
再発防止への対応	使用材料の届出内容と設計が相違していないか、確認を徹底する。構造上重要な箇所や不可視となる部分は、段階確認や写真で記録しておく。
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	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4月14日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容	住宅使用料徴収業務における公用車の破損
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、事故発生の際は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	更新予定
所属名	住宅課
リスク事例	事故による居住者所有物の破損※
発生日	2023（令和5）年8月15日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	改良住宅ベランダケイカル板落下による居住者所有物（車両）の破損
事後対応	相手に速やかに謝罪し、補償等について協議を行った。また、保険等で対応できないか関係課へ確認した。
再発防止への対応	該当住宅の点検・修理を実施した。
リスクチェックシートの整備状況	更新予定

所属名	教育総務課
リスク事例	スクールバス降車確認漏れ
発生日	2023（令和5）年4月25日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	伊賀市立上野南中学校の委託運行スクールバスにおいて、生徒1名が下車しなかったことに気付かず、車内確認を行わないまま次便の運行に向け回送運行を行った。次便まで待機するため、運行業者の車庫に入庫し、運転手が車内確認を行おうとした際、当該生徒から「寝込んでしまい降り忘れまして」と声を掛けられたため発覚。
事後対応	運行業者本社担当課長から教育総務課に電話があり第一報の報告を受けたため、詳細な顛末書と今後の対策を文書で明日までに提出するよう指示した。翌日、運行業者社長、担当課長が来庁し、当該事案の詳細な報告及び再発防止策が記載された文書の提出を受けた。また、上野南中に対しても同様の文書を提出。当事者については、学校から保護者に連絡し謝罪を申し入れたが、特に必要ないと断られた。
再発防止への対応	今年度の全てのスクールバス運行業務委託の仕様書に「置き去り防止」の項目を加え、往路については学校及び車庫入庫時、復路については各便の最終停留所及び車庫入庫時に降車確認を行い、運行簿にチェックすることとしていることから、当該項目の不履行にあたるため、口頭による厳重注意を行い、改めて、当該項目の履行の徹底について指導した。また、今回の事案を受けて、全運行業者に対し、改めて安全管理の徹底について文書により通知を行った。直営バス運転手についても、運行業務留意事項を改めて周知徹底した。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	教育総務課
リスク事例	スクールバスでの乗り過ごし※
発生日	2023（令和5）年5月16日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	阿山小学校の委託運行スクールバスにおいて、下校第1便に乗車した児童のうち1名について、丸柱地区市民センター前から徳王寺前へ向かう途中で、運転手が「次のバス停で降りるのか」と尋ねたところはっきりとした意思確認ができず、運転手は1つ先のバス停であると解釈してしまい、本来下車するバス停を通過して乗せてしまった。
事後対応	本来のバス停まで車で迎えに来ていた保護者が、手を振ってくれたことで運転手が気づき、その時点でバスを止め、児童を保護者に引き渡した。（当日の運転手は当該路線の正規運転手ではなく、代替運転手だった。）
再発防止への対応	運転手が、各路線バス停ごとに降りる児童の把握が難しい場合は、必ず所定のバス停で停車し、ドアを開けたうえで、児童に声を掛け、降車する児童がいないことを確認するよう指導した。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	教育総務課
リスク事例：	スクールバスの接触事故※
発生日：	2023（令和5）年6月19日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容：	成和西小児童と上野南中生徒が登校するために委託運行しているスクールバスが一般車両と接触事故を起こした。このことにより乗車中の児童生徒を含め負傷者はなかったが、成和西小児童14名の登校時間が5分、上野南中生徒24名の登校時間が7分遅れる影響が出た。
事後対応：	運行委託業者が直ぐに伊賀署に連絡。伊賀署からは、事故の程度を踏まえ、運行継続後、事故の相手方の双方で伊賀署に出向くように指示があった。事故の程度は、相手方車両のミラーがスクールバスの車体に接触したため双方の車両にわずかな傷ができたが、伊賀署において示談が成立。事案を整理した顛末と今後の対応策について、文書で教育総務課に提出するよう指示した。
再発防止への対応：	十分な道路幅がない場合は無理に前進せずに、停車または後退が可能な側が後退するなどし、安全に対向する運転を行うことを指導する。また、事故の大きさに関わらず、発生した事実、生徒の安全等を学校、教育総務課などの関連先へ緊急連絡網どおり連絡を入れることについて徹底するよう指導した。
リスクチェックシートの整備状況：	整備済み

所属名	教育総務課
リスク事例:	スクールバスの接触事故※
発生日:	2023（令和5）年7月4日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	城東中学校生徒が下校するために委託運行しているスクールバスが一般車両と接触事故を起こした。このことにより乗車中の生徒2名を含め負傷者はなかった。
事後対応:	乗車していた生徒2名は当該校教諭の車で自宅まで送り届けた。運行業者が、直ちに伊賀警察、当該校、教育委員会に連絡。双方運転手、教育総務課職員立会のもと、伊賀警察が現場検証。双方車両とも走行可能なため、現場検証終了。教育総務課からは再発防止策等を記載した顛末書を後日文書で提出するよう指示。
再発防止への対応:	今回の接触事故では大事に至ることは無かったが、場合によっては重大な事故につながる可能性があるため、再度安全を第一とした運行を徹底するよう指導した。また、仕様書の再確認についても改めて指導した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み
所属名	教育総務課
リスク事例:	スクールバスの物損事故※
発生日:	2023（令和5）年7月28日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	上野南中学校生徒がクラブ活動の後下校するために委託運行しているスクールバスが市道で作業中の重機と接触する物損事故を起こした。このことにより乗車中の生徒2名を含め、双方に負傷者はなかった。
事後対応:	接触したことに双方気付かず、そのまま走行を継続したが、最終停留所で車両を点検した際に、バス左側面に若干の傷を発見した。運行業者がドライブレコーダーにより相手方を確認し、相手方には損傷がないと回答を得、示談成立。
再発防止への対応:	運行業者の事故後の対応は仕様書に記載通り実施されており、文書により再発防止策の記載された事故報告書も提出された。再度安全を第一とした運行を徹底するよう指導した。また、仕様書の再確認についても改めて指導した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み

所属名	教育総務課
リスク事例:	スクールバスの停車忘れ※
発生日:	2023（令和5）年8月24日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	緑ヶ丘中学校スクールバス委託運行において、高山友生ゆめが丘線運行中、運行ルートを間違えたことにより、停車予定の停留所で生徒（乗車予定6名）が乗車することができず、保護者等の送迎により登校することとなった。
事後対応:	夏季休業中であるため、部活動のための特別ルートでの運行であることを運転手が失念していた。学校到着後、ルートを間違えたことに気付いてバス停に戻ったが、既に予定時刻を20分過ぎていたため、生徒はいなかった。運行業者から、教育総務課及び学校に連絡し、第1報を報告。教育総務課からは、事実確認後、文書により報告書を本日中に提出するよう指示。
再発防止への対応:	改めて乗務員にルートを徹底し、再発防止に努めるよう指導した。また、8月28日（月）からは2学期が始まるので、通常ルートでの運行、及び仕様書通りの運行を徹底し、児童生徒の安全を最優先に運行するよう、改めて指導した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み
所属名	教育総務課
リスク事例:	スクールバスの故障※
発生日:	2023（令和5）年9月6日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	阿山小学校スクールバス委託運行において、玉滝線下校便（16名乗車）運行中、内保上（1番目の停留所）から玉瀧禅寺前に向かう途中、車両の警告音により発車させることができなくなったため、代替バスを走行させる対応を取り、10名の児童が予定時刻より30分程度遅れた。
事後対応:	運行業者から、教育総務課及び学校に連絡し、第1報を報告。学校からマチコミを使って、各保護者に連絡し、特にトラブルには至っていない。
再発防止への対応:	運行業者から報告があり、ブレーキ関係の警告であったことが判明。修理に出すため、明日以降は代替車両で運行するとのこと。教育総務課からは、車両整備を徹底し、引き続き安全運転に努めるよう指導した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み

所属名	学校施設室
リスク事例:	意思決定プロセスの無視
発生日:	2023（令和5）年9月5日
リスク小項目	意思決定プロセスの無視
内容:	工事施工を進めて行くうえで、諸官庁に申請書提出を怠り、工事に着手したことが、他の職員の指摘により発覚した。
事後対応:	諸官庁に遅延した旨の相談を行い、申請書受理をして頂いた。
再発防止への対応:	工事着手にあたり、各監督員に以前作成した「事前チェックリスト」を改めて監督員に紙媒体にて周知させるための勉強会を室内にて行い、副監督員の二重チェックを遂行するようにした。
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「チェック項目」を追記した。
所属名	学校教育課
リスク事例	会計年度任用職員給与システムにおける入力誤り
発生日	2023（令和5）年6月8日
リスク小項目	システムによる計算の誤り
内容	給与システムを5月入力した際に月額払い（当月払）職員の無給特休及び欠勤については、時間に換算し累計時間を減額時間として入力する必要があったが、1日単位での欠勤等を要勤務日数から差し引いて入力（翌月実績払い職員入力方法）していたため報酬の減額がされていなかった。人事課担当職員が気づき当課担当に連絡があり判明した。
事後対応	処理誤りが判明したのち、直ちに課長へ報告。その後、該当会計年度任用職員に対し、内容を説明し6月支給給与にて差額調整を行った。しかし、給与システム入力を同一担当が令和3・4年度も行っていたことから2年分を見直したところ、同様の処理誤りが判明し1名の会計年度任用職員に対し報酬の返還が高額となり多大な迷惑をかけることとなった。誤りのあった月毎の詳細を示し、経緯を説明した。
再発防止への対応	発覚後、直ちに新担当者へ入力処理の再説明をするとともに人事課作成の給与システムマニュアルの確認をした。今後は、担当・副担当双方が十分確認することを再確認した。
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内容の見直し等がないか課員で確認した。

所属名	いがっこ給食センター元気
リスク事例	委託業者トラブル（給食への調理機器部品の混入）※
発生日	2023（令和5）年5月1日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	調理機器部品が給食へ混入した。
事後対応	混入した可能性のある食品を提供中止し、代替食を提供した。
再発防止への対応	機器の取扱い方法を変更し調理員は研修を受講。すべての食材に対して常に注意をはらうよう繰り返し啓発をしていく。
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9委託業者トラブルの内容を変更した。
所属名	生涯学習課
リスク事例	特定個人情報の流出疑い事案の発生※
発生日	2023（令和5）年5月19日
リスク小項目	個人情報の漏えい・紛失
内容	地区市民センターに勤務する職員が業務に必要な情報を入手するためパソコンを操作していた際にサポート詐欺に遭い、遠隔操作が可能なソフトがインストールされたため、当該自治協が保有管理する特定個人情報を含む個人情報が抜き取られた可能性のある事案
事後対応	該当者への説明会開催、生涯学習支援員向け研修会の開催、マイナンバー再取得手続きの案内及び特設会場での手続き実施、再取得費用の支払い（示談金）
再発防止への対応	本事案を含む情報セキュリティ研修を2回開催し周知徹底を行った。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	文化財課
リスク事例:	契約手続きに関する応札者の疑義
発生日:	2023（令和5）年7月13日
リスク小項目	説明責任の欠如
内容:	指名競争入札の実施後、落札できなかった業者から指名方法が不適切であったのではないかと、という疑義が出された。
事後対応:	関係課と調整し、契約手続きが適正であったことを丁寧に説明した。
再発防止への対応:	契約事務を進める際は、疑義が生じる恐れがないかどうか決裁だけでなく課内で再確認する。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み
所属名	上野図書館
リスク事例:	未決裁完了事務の執行（意思決定プロセスの無視）
発生日:	2023（令和5）年5月24日
リスク小項目	意思決定プロセスの無視
内容:	関係課から依頼のあった調査に対する回答を行うにあたり、回答内容（案）を決裁に回付したが、締切日が迫っていたため、最終決裁権者の決裁が終了していないにもかかわらず、担当課に回答した。また、調査回答は所属長が行うものと指定されていたが、所属長に許可を得ないまま、担当者が回答を行った。
事後対応:	改めて決裁終了後に所属長から担当課に回答を行った。
再発防止への対応:	プロセスを無視して事務を執行した担当者には口頭で注意するとともに、課内職員に周知し、意思決定プロセスの再確認と遵守の徹底を促すことで、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を更新した。（令和5年6月13日）

所属名	上野図書館
リスク事例：	システム登録データ内附属情報の不要閲覧並びに無断削除システムの不適切操作)
発生日：	2023（令和5）年4月頃
リスク小項目	不正アクセス
内容：	図書館窓口業務を行う職員が業務時間中において、自身並びに関係者（家族、知人）の計3名の登録情報を閲覧するとともに、登録情報内において記録していた附属情報（登録者に関するメモ情報）を削除した。なお、削除操作の際にはシステム上で削除確認の通知が出るが、そのまま操作を継続した。本件を7/12に図書室を訪問した担当職員に報告し、聞き取りを行った担当職員が7/25に所属長に報告した。
事後対応：	当該情報が利用者並びに図書館運営に支障とならないことから、該当職員への口頭注意と再発防止の対応を行う。
再発防止への対応：	8月2日に所属長から該当職員へ聞き取りを行うとともに、登録情報の不要な閲覧であること、登録館以外における情報操作のため不適切な行為であることを該当職員に説明のうえ、口頭で注意し、反省と再発防止を促した。本件について課内職員に周知し、システム操作にあたっての遵守事項の確認を行い、再発防止を徹底することとした。加えて、所属長への報告は迅速に行うよう担当職員に指導した。
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。（令和5年8月4日）

所属名	地域防災課
リスク事例:	区長及び地権者への工事説明※
発生日:	2023（令和5）年9月12日
リスク小項目	説明責任の欠如
内容:	令和5年度に予定をしている公共工事の土地の地権者と称する人物から「そのような話は聞いていない」といった旨の連絡があった。地域防災課では昨年度、区長に対して地権者に話をしてもらうように依頼してあったが、直接地権者と協議する機会を設けていなかった。
事後対応:	地権者に丁重にお詫びをするとともに、再発防止策に努めることを伝えた。地権者は当該土地は地目変更を行った後、他の団体に寄付する意図があり工事はその後にするよう依頼された。区長等地区役員に丁重にお詫びするとともに、地権者の意図を伝え当該工事は今年度は見送り、当該土地の寄付が行われた後に再度当該工事の検討を行う旨を伝え了承を得た。地権者に工事の見送りを伝えるとともに、地区から工事の見送りの了承を得たことも併せて伝えた。
再発防止への対応:	各関係機関のアドバイスを受けてマニュアルを作成した。マニュアルには要連絡箇所も明記しており、チェックを行いながら進めていくこととする。
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「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。（令和5年10月24日）

所属名	通信指令課
リスク事例:	消防本部通信指令課への特定人物からの不適正 119 番通報及び業務外不要不急の一般回線への電話※
発生日:	2018（令和元）年から 2023（令和 5）年 6 月 23 日
リスク小項目	その他
内容:	令和元年からの通信指令課の記録によると、特定人物からの緊急性がないと認める 119 番通報が約 180 件、一般回線にも昼夜問わず約 320 件あった。このことから、令和 5 年 6 月 23 日に緊急回線である 119 番の不適正使用に対し、業務妨害を受けているとして法務相談したところ、当該行為によって実際に市民が被害を受けていることは無くても、災害対応に支障をきたすことは明確であり、偽計業務妨害罪が成立することであった。
事後対応:	伊賀警察署刑事課へ出向し、被害報告する。【結果 被害届に至らず。】理由・偽計業務妨害罪の構成要件として判例では 1 日 500 件の虚偽通報の立証が必要。・1 日 500 件に満たなくとも、1 件でも虚偽通報によって実被害があれば立証でき得る。・自分の将来や健康状態に不安を訴えるなど、本人の内心の事情（目に見えない心の状態）をもって業務妨害を立証することは難しい。・令和元年からの約 500 件の記録も立件材料として乏しい。※伊賀警察署も消防と同様に特定人物からの電話は頻繁にかかっているとのこと。以上のことから、今回の状況だけでは事件として取り扱うことは困難であるとの結論に至る。ただし、警察として今回の資料も相談事象として受け付け、記録する。
再発防止への対応:	今後も引き続き特定人物に対する対応は継続し、立件要件に達する場合には速やかに被害届を提出する。
リスクチェックシートの整備状況:	新たに追記した。(No.11)
所属名	警防第 1 課
リスク事例:	救急活動中に傷病者に負傷を負わせた※
発生日:	2023（令和 5）年 8 月 16 日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容:	傷病者を乗せたストレッチャーを車内収容する際に左肘が車両に接触することにより負傷させた。
事後対応:	管理課長及び担当課長で謝罪するとともに、負傷を負わせて治療費については消防本部が支払う旨を伝えた。謝罪については快く受け入れていただいた。
再発防止への対応:	発生後、直ちに事故防止及び再発防止の徹底を全職員に通知し、各所属において事故部施策の検討を依頼した。
リスクチェックシートの整備状況:	リスク分析及び対応等のチェックリスト（リスクチェックシート）について内容を更新した。（R5. 8. 16）

(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		23	公開データの誤り	追加	新たに発生	2023（令和5）年 5月16日
		7	システム停止	変更	影響度をレベルアップ	2023（令和5）年 9月19日
企画振興部	文化振興課	10	展示物の破損等	追加	令和4年度中に事例があったため	2023（令和5）年 4月25日
財務部	課税課	市民 税係 No.4	人事異動、人員数減に伴うリスク	追加	業務の外部委託を検討	2023（令和5）年 5月31日
		市民 税係 No.6	証明書・通知書等発行・発送に関する誤り	追加	事例に沿った項目の見直し	2023（令和5）年 5月31日
		資産 税係 No.5	基幹系端末業務に関するリスク	変更	事例に沿った対応の見直し	2023（令和5）年 4月30日
地域連携部	上野支所	33	電話の夜間切替解除の失念	追加	事例発生による	2023（令和5）年 5月9日
人権生活環境部	同和課	8	災害発生時等の隣保館への対応	追加	事例発生による	2023（令和5）年 6月2日
	廃棄物対策課	14	公文書（アンケート項目）の記載漏れ	追加	リスク事案発生のため	2023（令和5）年 6月27日
		13	収集時の事故	変更	リスク事案発生のため	2023（令和5）年 8月7日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
健康福祉部	保育幼稚園課	14	漏水	追加	事例発生による	2023（令和5）年 7月11日
産業振興部	農林振興課	21	Excel のスキル不足を原因とした誤入力 Excel へ入力する素データ自体の誤作成 Excel 入力内容及び成果品の確認不足	追加	事象発生による	2023（令和5）年 7月5日
建設部	建築課	24	設計と使用材料の相違	追加	事例発生による	2023（令和5）年 9月6日
教育委員会	学校施設室	2	工事発注の事務処理	追加	事例発生による	2023（令和5）年 9月6日
	上野図書館	10	意思決定プロセスの無視	追加	事例発生による	2023（令和5）年 6月13日
		11	システムの不適切操作	追加	事例発生による	2023（令和5）年 8月4日
消防署	警防第1課	12	救急活動中に傷病者に負傷を負わせた	追加	事故発生による	2023（令和5）年 8月16日