

# 令和4年度 内部統制運用状況報告書 (上半期報告)

対象期間：令和4年4月1日～令和4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、市民から信頼される自治体であるために、職員の意識を変革し個々の職員が公務としての立場を認識するとともに、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、2016(平成28)年2月に「伊賀市内部統制に関する基本方針」を策定いたしました。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を示しています。

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4月1日から令和4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。本報告書をもとに、各部署、各所属では、自部署でのリスク対応のみならず、他部署で発生したリスクが「自部署で発生するリスクはないのか」「発生した場合の対応が明確になっているのか」「発生を未然に防ぐ取り組みが十分なのか」などの視点から、今後の内部統制に繋げる必要があることを意識していただきたいと考えています。

# 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	防災危機対策局	伊賀市内部統制基本方針の参考資料を共有し、局内で意識統一を図った。
	デジタル自治推進局	5月25日の局内会議において、リスクチェックシートの内容見直し・更新を指示し、リスク管理徹底の周知を行った。
総務部	総務課 (選挙管理委員会事務局含む)	4月に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	年度当初にリスクチェックシートを課内で共有した。
	秘書広報課	課内会議及び課内供覧している。
	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。 「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されている。
企画振興部	総合政策課	4月の課内会議でチェックシートについて課員に周知徹底し、リスクの共有を図るとともに、毎月の課内会議でリスクを発生させないよう、定期的に話し合っている。
	文化振興課	期間当初に課内回覧により周知し、随時情報共有を図っている。
	地域創生課	発生状況や対応方針等を決裁書類として保管するとともに、所属長から各係長及び係員へ状況説明、指示を行った。(リスク発生後随時) また、速やかに関係委託事業者等と再発防止のための協議を行った。
	スポーツ振興課	周知・共有している
	交通政策課	課内会議の際に確認、情報共有を行っている。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
財務部	管財課	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。
	財政課	年度当初の課内会議で、3月に発生したリスク事案について再度共有を図っている。
	課税課	課内会議において事案と原因の説明と、対応方法及び再発防止対策について周知した。
	収税課	課内会議及び係内会議等で共有した。
地域連携部	住民自治推進課	4月4日に実施した課内会議において、「地域づくり推進課」のリスクチェックシートを用いてではあったが、機構改革後においてもこれまで同様、市職員として法令を遵守し、常に危機管理意識を持って業務に臨むこと等について話し合った。
	上野支所	4月初旬に所属長から課内会議において周知している。
	伊賀支所	「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されている。
	島ヶ原支所	日頃から話合いの中で周知・共有している。
	阿山支所	リスク発生時には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」についても日常的に実施している。
	大山田支所	年度当初における課内会議にて周知共有を図った。
	青山支所	7月の支所会議で旧青山支所振興課・住民福祉課から追記することがないか確認した。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
人権生活環境部	生活環境課	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。
	人権政策課	年度当初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所属職員に周知徹底し、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」についても、例月の各係内会議を実施するなかで、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	周知・共有している。
	同和課（八幡町市民館）	特に周知や共有はしていない。
	同和課（下郡市民館）	4月に実施した所属所内会議において、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、職員間で日常的に注意喚起を実施している。
	同和課（寺田市民館）	月一度の館内会議、また毎朝のミーティングの際などに折に触れて周知・共有を行っている。
	同和課（いがまち人権センター）	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。
	同和課（ライトピアおおよまだ）	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。
	同和課（青山文化センター）	周知・共有している。
	同和課（しろなみ児童館）	館内会議（定例：1回/月）で共有している。
	住民課	年度初めに、リスクチェックシートを確認、追記し、課内会議にて課員で共有した。また、各自、定期的にリスク内容をチェックするようにしている。
	廃棄物対策課	課内会議にて周知・共有を行っている。
	さくらリサイクルセンター	週例のミーティング等にて所属内で情報共有している。
	浄化センター	周知・共有している。
	環境センター	課内会議などで、リスクチェックシートの周知と、リスクを起こさないように仕事を進めるよう話し合いをした。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
健康福祉部	医療福祉政策課	4月の課内会議でリスクチェックシートの内容を全課員に周知し、徹底を伝え共有を図った。
	障がい福祉課	周知・共有している。
	生活支援課	リスクチェックシートの内容について、各担当係で年度当初に確認を行うとともに、月1度実施する課内のワーカー会議において注意を促している。
	こども未来課	課内会議や係長会議でリスクチェックシートの内容を共有し周知徹底した。
	こども未来課子育て支援室	決裁で室内周知した。
	保育幼稚園課	課内会議において、内部統制の整備及びリスクへの対応状況、リスクチェックシートの内容確認について周知した。(5月) 「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。
	介護高齢福祉課	4月に各係ごとにリスクチェックシートの見直し等を協議のうえ周知徹底した。併せてリスクについても共有を図った。毎月の課長係長会議及び係内会議においても日常的に周知している。
	地域包括支援センター (相談支援室含む)	年度当初に実施した所内会議で周知した。
	保険年金課	業務の引継ぎや日常業務の注意点など、日々認識している。
	健康推進課	課内会議でリスクチェックシートの内容について周知(随時) リスクチェックシートの内容を課内職員全員にメール(9月)を行っている。
	ワクチン接種推進課	リスクチェックシートの内容を課員で再度確認した。

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4月に開催した農林振興課長係長会にて、内部統制及び当課リスクチェックシートの内容を確認し、各係で該当事案が発生した際には、当該制度によって報告・協議を実施するよう指導した。各係員には当該会議に係る復命書を起案、回議を行った。
	農村整備課	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ている。
	商工労働課	年度当初及び毎月の課内会議の場でリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底・リスクの共有を図るとともに、日常においても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	課内会議等において周知し、リスクチェックシートの供覧を行っている。
建設部	建設管理課	4月の課内会議において、課員に対し、リスクチェックシートの内容を説明してリスクを発生させないようするための対応策を講じた。
	道路河川課	4月に課長から担当係長に、チェックリストの内容についての精査や係員への周知について指示があり、その折に共有した。
	都市計画課	年度初めにリスクチェックシートを所属内で供覧。 今後、項目の見直し及び更新について検討のうえ、課内会議にて共有予定。
	開発指導室	年度初めにリスクチェックシートを所属内で供覧。 今後、項目の見直し及び更新について検討のうえ、課内会議にて共有予定。
	建築課	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について周知共有を図った。
	住宅課	回覧及び課内会議での共有を行っている。
	住宅課（空き家対策室）	実内会議において周知した。
	企業用地整備課	年度当初（R4.4月）の課内会議において、課員全員で内容を確認し、専用キャビネット内でいつでも確認できるようにしている。

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	リスクチェックシートの内容を課員に周知し共有した。
	地域防災課	過去の事象と対策を共有し、日々業務の中で確認している。
	通信指令課	年度当初の課内会議において周知及びリスクチェックシートの内容を共有している。
	管理課	年度当初に課内職員に対し、リスクチェックシートを周知及び各自内容確認を実施し情報共有した。 また、日常的にリスクを発生させないよう課内で注意し業務に当たっている。
	消防署	課内会議及び毎朝のミーティングにおいて公務災害防止、交通事故防止及び交通違反を起こさないように周知徹底を行うとともに情報共有の徹底に努める。（警防1課）
出納室		年度当初にリスクチェックシート内容の再確認を行い、所属内でリスクについて周知を行った。
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		年度当初に昨年度発生したリスク事案（決算意見書内の表記誤り）について情報を共有した。日常業務において意見書の他、全ての起案文書について複数回チェックを行い、記載誤りの防止に努めている。また、毎週各担当業務の進捗状況の確認を行い、問題点の把握や業務を遅滞なく進められているか点検している。
農業委員会事務局		局職員で打合せを行い情報共有した。



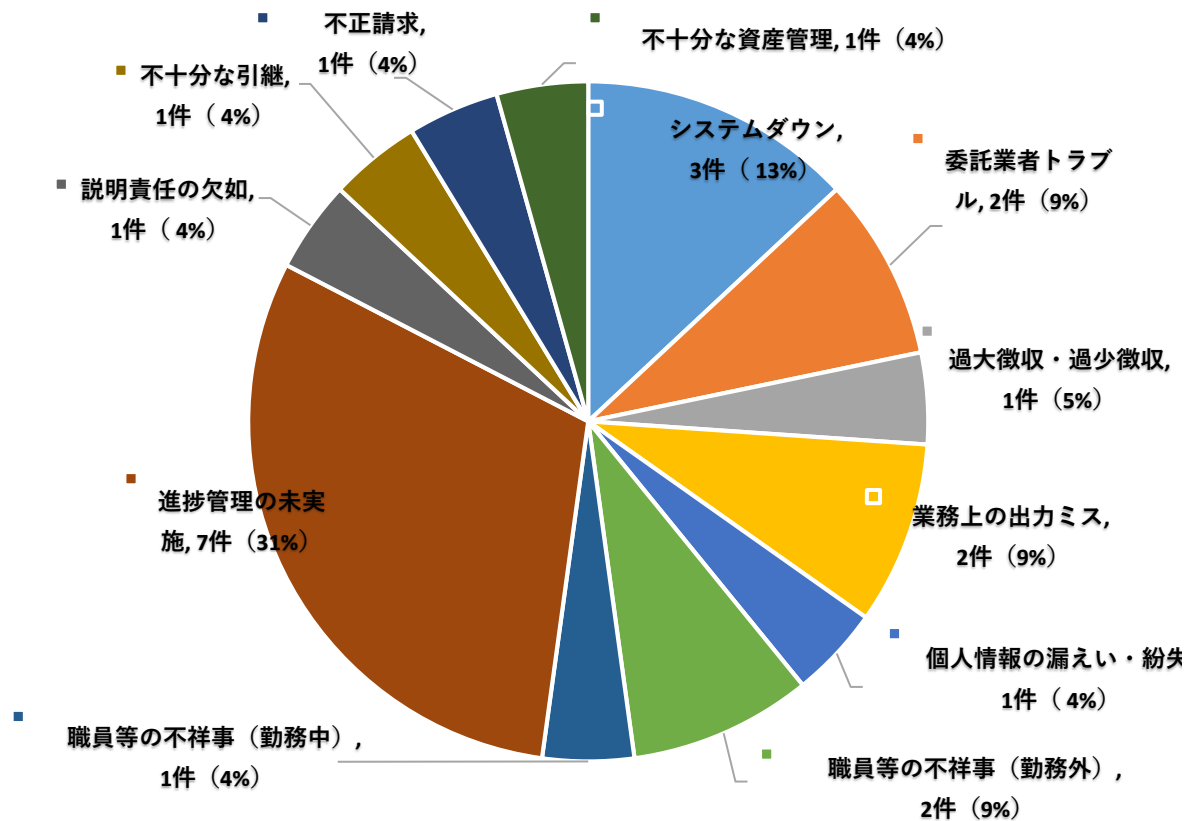
所属名		所属におけるリスクの共有状況
上下水道部	経営企画課	6月に実施した課内会議においてリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底し、リスクの共有を図った。また、部内で不適切な事務（市民へ発送した文書の誤表記）のリスク事案が発生したこと等を踏まえ、リスク項目の精査を行った。
	営業課	課内共有キャビネットでの共有 課内会議での共有
	水道工務課	4月の課内会議にてリスクチェックシートの内容を課の職員に周知し、リスクの共有を図っている。 リスクを発生させないよう、常に意識しながら対応している。
	水道施設課	4月当初の課内会議にて内部統制及びリスク管理について周知徹底を行った。
	下水道課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・他市で発生したリスクについて課員に周知徹底した。</li> </ul>
教育委員会	教育総務課	課内ミーティングで共有した。
	教育総務課（学校施設室）	月1回の室内会議を開き、情報共有を図った。 内容としては、工事における受注業者からのリスク情報や行政側から注意事項など、日々生じている事例を室内員で共有し、それについてのディスカッションを行っている。
	学校教育課	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。 懸案事項等が発生した場合は、係長・課長に報告し、指示を仰ぎ対応している。
	いがっこ給食センター夢	年度当初、いがっこ夢内においてリスクチェックシートの内容を確認するとともに、その他にリスクがないかどうかを話し合いリスクチェックシートの項目を追加した。
	いがっこ給食センター元気	職員内でリスクチェックシートの内容を確認し、該当がなかったかを判断している。
	生涯学習課	課内で業務報告書を作成のうえ回覧し、周知・共有した。
	文化財課	リスクチェックシートは4月に共有した。
	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。

## 2. リスク対応事例

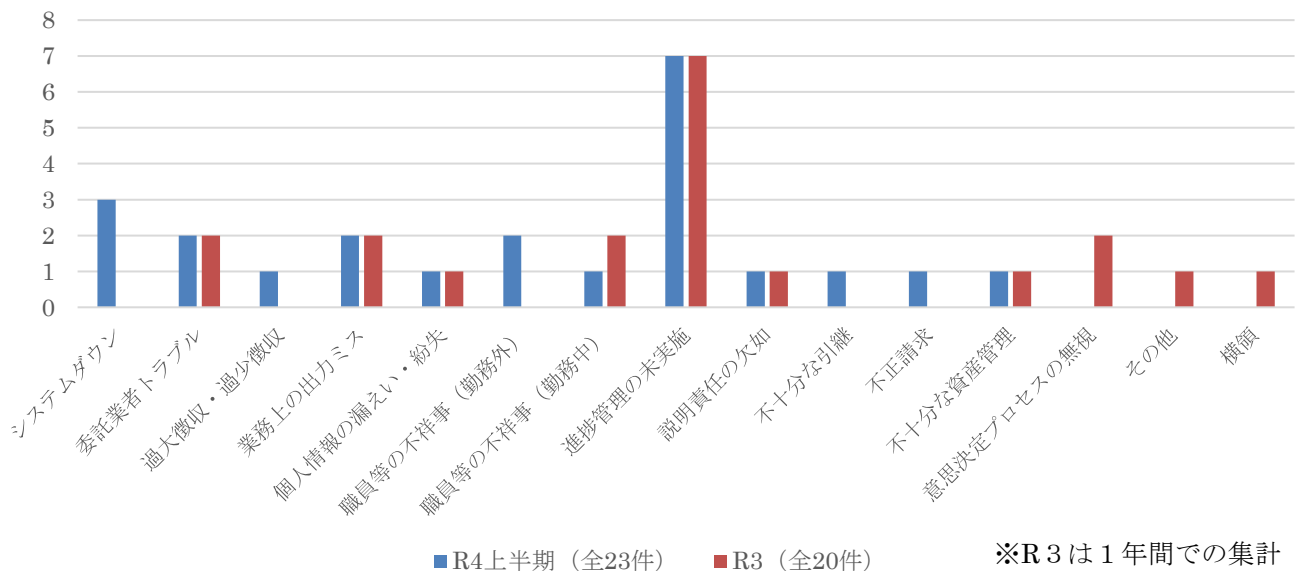
### (1) 発生しているリスクの内訳（小項目）

令和4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 23 件)は以下のとおりです。業務プロセスにおける進捗管理の徹底が図られていないことを示す「進捗管理の未実施」が最も多く7件となっています。そのほか、業務上の出力ミス（納付書の印刷等）が2件発生しています。その対応策として共通して「複数職員によるチェック」が掲げられていますが、複数によるチェックは当然のことながら、人的関与ではリスクを完全に除去することは出来ないことから、業務行程の見直しによる自動化など、人的関与の少ない業務プロセスへの変換が求められます。

【報告されたリスクの内訳】



(参考) 令和3年度との比較



## (2) 部局別リスクの発生件数

部局別で発生件数をみると、「デジタル自治推進局」「企画振興部」「教育委員会」「地域連携部」がそれぞれ3件と多くなっています。反面、「人権生活環境部」等は発生したリスクが0件となっています。

リスクの報告が多い部局は的確にリスクを認識出来ていることの現れであり、内部統制を機能させるため、今後モニタリングを強化し把握したリスクに対して今後同様にリスクが発生しないように努めることが最も重要なことです。

部局名	発生件数	部局名	発生件数
デジタル自治推進局	3	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	3	教育委員会	3
財務部	1	消防部局	2
地域連携部	3	上下水道部	2
人権生活環境部	0		
健康福祉部	1		
産業振興部	1		
建設部	2		
出納室	0		
総計			23

## (3) 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	ファイル無害化サーバの機能停止
発生日	令和4年7月25日
リスク小項目	システムダウン
内容	ネットワーク保守事業者によるファイル無害化ソフトのライセンス更新の適用作業が漏れていたことにより、ライセンス期限（5月25日+猶予60日）を超過したため、当該サーバが機能停止したもの。このことにより、複数の所属（二十数所属）において「無害化処理が出来ない」という不具合が発生したもの。
事後対応	保守事業者に原因調査及び復旧対応を依頼し、同日中にライセンス更新適用作業を機能の回復を完了した。また、複数の所属における急ぎの案件については、情報システム管理係で個別対応し、無害化処理を行うとともに、保守事業者に対しては、更新作業漏れの原因や対策についての報告を求めた。
再発防止への対応	有効期限のある機器、ソフトにかかるライセンス一覧を保守事業者より入手し、月例のミーティングの中で期限確認を行うこととする。
リスクチェックシートの整備状況	事後にリスクチェックシート「リスクを発生させない対応策」欄を更新する。

所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	所属長への貸与端末の不具合
発生日	令和4年9月29日
リスク小項目	システムダウン
内容	秘文サーバの空き容量不足によりアクセスログが作成できないこととなったことが原因で、主に秘文モジュールがインストールされた所属長に貸与中の端末からサーバへのアクセスが不可となり、結果、端末の認証がなされず外部との接続ができなくなり、次の事象が発生した。(印刷不可、ネットワークフォルダへの保存・更新不可、秘文によるファイルの持ち出し不可、USBメモリ認識の不可)
事後対応	保守事業者に原因調査及び復旧対応を依頼した。不具合が発生してから3日後に原因が特定され、サーバ内の古いログを外部記憶装置へ移行し空き容量を確保するとともに、正常な作動の確認を行った。なお、事象の覚知の翌日には、影響の可能性がある所属長へ、不具合に対する代替の方法を案内するメール送信を行うとともに、保守事業者に対しては原因や対策についての報告を求めた。
再発防止への対応	保守事業者との定例のミーティングにおいて、各種サーバの空き容量の報告を求めることとする。
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「リスクを発生させない対応策」欄を更新する。
所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	課代表メールが確認出来ていなかったことによる他課からの依頼への対応漏れ
発生日	9月末
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	課代表に届くメールの確認や振り分け等の担当者が明確になっていなかったことにより、他課からの依頼に対する対応漏れが発生した。
事後対応	気付いたのが対応期限経過後であったため、対応できなかった。
再発防止への対応	局の庶務を担う係において、初動で課代表メールを確認する担当者を決め、メールの振り分けや処理のルール(係ごとの色分け、期限付きのものは直接担当者へ転送、対応済のものは担当者を入力、担当者空欄のものは定期的にチェック)を決め対応することとした。
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へのリスクの追加を行う。

所属名	総務課
リスク事例	返信用封筒（料金受取人払い郵便）の有効期限誤り
発生日	2022（令和4）年9月21日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	統計調査において、調査対象者に配付する返信用封筒（料金受取人払い郵便）の有効期限を、本来、令和5年3月31日とすべきところを、誤って、令和4年3月31日と印字し、有効期限が切れた返信用封筒を各調査員へ配付した。
事後対応	各調査員が、調査対象者に返信用封筒等を配付する前に誤りに気付いたことから、各調査員宅を訪問し、事情の説明及び返信用封筒の差替えを行った。
再発防止への対応	決裁時及び返信用封筒印刷前に有効期限、送付先住所等に誤りがないか複数の職員で確認する。
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内容を更新した。（R4.9.30）
所属名	契約監理課
リスク事例	電子入札システムへの入力ミス
発生日	2022（令和4）年5月31日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	電子入札システムでの開札において、同日に開札予定の別の案件の予定価格調書及び紙入札の封筒を担当職員が開封し入力したことにより、正常な開札が不可能となり、入札を中止した。
事後対応	参加業者へ再度入札を依頼し、後日開札を実施した。
再発防止への対応	入札の中止による業務の停滞は、市民生活にも大きく影響を及ぼす可能性があるという認識を課内で再認識させるとともに、複数人で確認を行いシステム入力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。（R4.7.5）

所属名	地域創生課
リスク事例	ふるさと納税返礼品の発送遅延、一部発送不可
発生日	令和4年5月27日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	ふるさと納税返礼品（いちご）の収穫サイクルに遅れが生じ、返礼品発送の遅延や一部発送できない事例が発生
事後対応	返礼品協力事業者への聞き取り、返礼品協力事業者・中間支援事業者との対応協議を行い、中間事業者のサポートセンターを通じて対象返礼品を選ばれた寄附者にお詫びメールを送信。発送不可となった7件については市及び返礼品協力事業者から寄附者にお詫びの電話連絡を行うとともに、お詫びの品として冷凍苺の発送と翌シーズンに同返礼品を発送することで理解を得た。なお、遅延により発送した82件の寄附者にも希望者には翌シーズン同商品を送付する案内を行う対応をとった。商品代金及び郵送料は返礼品協力事業者負担。
再発防止への対応	発送に遅延が生じる可能性が見られる場合においては、返礼品協力事業者や中間支援事業者との協議のうえ、早急に寄附受入を停止するなどの措置を講じることとしている。
リスクチェックシートの整備状況	No.53（ふるさと納税返礼品協力事業者トラブル）を追加する。

所属名	地域創生課
リスク事例	移住促進空き家取得費補助金交付後の複数年に渡る居住確認
発生日	令和4年5月6日
リスク小項目	不正請求
内容	補助金交付決定後5年間居住することを誓約しているが、居住実態がないことが発覚
事後対応	住民基本台帳、固定資産台帳の確認を行ったが、共に問題はなかった。近隣住民への聞き取りによると、生活実態はないものと判断できた。さらには、本人への聞き取りを行うも、本人は居住しているとの回答であるため、居住していることを証明する書類の提出を求めた。会社創設時の契約書の写し（役員住所、氏名が記載されたもの）や会社の職員情報等の書類が提出されたが、いずれも居住していることを証明するものとは認められず、補助金を返還してもらうこととなった。
再発防止への対応	これまで年1回、住民基本台帳、固定資産台帳の確認を行ってきたが、書類での確認だけでなく、現地確認を行うものとする。
リスクチェックシートの整備状況	No.54（居住期間等、交付要件が複数年にわたる補助金の状況把握）を追加する。
所属名	交通政策課
リスク事例	阿山行政サービス巡回車の大幅遅延および運休便の発生
発生日	2022（令和4）年5月2日（月）
リスク小項目	不十分な引継
内容	丸柱地内でのイベント（阿山陶器市）開催により、周辺地域で大規模な交通渋滞が発生し、阿山行政サービス巡回車の丸柱・河合線、第2便が大幅に遅延するとともに、折り返し運行を行う第3便の運休が生じた。
事後対応	市ホームページに一部運休および遅れが生じる旨のお知らせを掲載するとともに、あんしん防災メールで阿山支所管内の住民に同様の内容で一斉メール送信を行った。
再発防止への対応	次年度への申し送り事項として、大幅遅延が見込まれる第2便、第3便については運休、区間短縮等、早い時期から検討し、十分な周知を行うこととする。
リスクチェックシートの整備状況	当該事業については令和4年度より当課が新たに業務を担当しており、チェック項目「不十分な引継」に該当する。

所属名	課税課
リスク事例	納税通知書の納付区分の記載誤り
発生日	2022（令和4）年6月10日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	市民税で、普通徴収かつ全期前納を指定されている納税者の通知書に、正しくは「前納」と記載しなければならないところを、「期別」と印字し発送していることが判明した（実際の納付は指定のとおり全期前納の扱いであった）。
事後対応	市ホームページで記載誤りについての記事を掲載し、対象者に対しては、お詫び文書を添え、正しい決定通知書を送付した。また、対象者の内、口座振替結果が不能となった方には納付書による納付のご案内を併せて行った。
再発防止への対応	本件は、通知書の印字データを作成する際の、バッチ処理手順の誤りが原因であったため、業務マニュアルの再確認、処理過程（手順書）の見直し、事前確認の徹底を図るとともに、チェックシートを用いた作業過程の見える化に取り組んだ。
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. 8 に該当）
所属名	住民自治推進課
リスク事例	ゆめぼりすセンター使用料の過誤徴収
発生日	2022（令和4）年6月21日発覚
リスク小項目	過大徴収・過少徴収
内容	ゆめぼりすセンターは、平成29年度に指定管理から市の直営に変更し、貸館の使用料を市が徴収することとなった。使用料の金額については、条例の別表備考欄に「使用料の額に10円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てる。」とあるが、職員が備考欄の記載を認識しておらず、これまで10円未満の端数を切り捨てることなく1円単位まで徴収していた。
事後対応	対象者に電話連絡（郵送料削減のため）を行い、事情を説明して謝罪し、過誤となった金額を指定口座への振り込み、あるいは現金での返金を行った。なお、本件に関しては影響が限定的であることから、報道機関への情報提供は行っていない。
再発防止への対応	ゆめぼりすセンターに勤務する職員も含めた全課員が、職務に関係する条例や規則等を再度確認し、今後このようなことが起こらないように業務に精通して臨むこととした。
リスクチェックシートの整備状況	本案件を含め、新たに住民自治推進課としてリスクチェックシートを一新した。



所属名	阿山支所
リスク事例	行政に対する不信感の増大
発生日	2022(令和4)年4月20日
リスク小項目	職員等の不祥事(勤務外)
内容	勤務時間外に交通事故を起こした。
事後対応	本人が病院へ同行し受診に付添、保護者に状況を説明した。
再発防止への対応	車両運転時は、常に交通安全を意識し安全運転に努めるよう促した。
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No.10に追加した。(R4.4.30)
所属名	青山支所
リスク事例	住民基本台帳閲覧申請に伴う個人情報の取り扱いに関する申請者への指導不足による個人情報の漏えいについて
発生日	2022(令和4)年6月20日
リスク小項目	個人情報の漏えい・紛失
内容	住民自治協議会から住民基本台帳法第11条の2に基づく住民基本台帳の閲覧申請があり、当該自治協が該当情報を持ち帰った後、本来、認められていない自治協役員にその情報を見せ、その役員が知り得た情報を基に該当者に聞き取りを行った。結果、該当者から個人情報の取り扱いについて苦情が本庁住民課に入り、青山支所で調査を行い、当該自治協の個人情報の不適切な扱いに対して指導を行った。
事後対応	対象者は特殊な個人情報を青山支所に知られることを避けて本庁住民課へ電話をしていることから、対象者から連絡があった場合に住民自治協議会に指導を行ったことを伝えることとしている。
再発防止への対応	本庁と支所とで閲覧申請の許可基準が違っていたことが判明したため、共通の基準による業務の整理を進める。
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「個人情報の漏えい・紛失」について、内容を更新した。(R4.9.29)

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8月21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を検診の当日、受付で発覚。対象者が大腸がん検診を受診できなかった。
事後対応	当日対象者に謝罪し、対象者が受診できる日を確認し受診してもらった。
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に追記した。
所属名	農林振興課
リスク事例	不十分な資産管理
発生日	2022(令和4)年9月1日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容	今年度から所管する施設について、設置及び管理に関する条例に謳われる職員の設置がなされていなかった。また、前年度実施の法定点検等で是正を指摘されていた箇所及び老朽化で危険な箇所が手付かずとなっており、かつ、修繕に係る予算措置も実施されていない為、施設利用する市民の安全性の確保が困難となった。
事後対応	職員の設置を行うとともに、危険性の高い箇所（部屋）については使用中止とした。修繕等については、FM会議に附議を行うとともに、早急に修繕に掛かる費用を算出すべく見積調書を進める。
再発防止への対応	施設移管に際し、移管元の部署に対して、施設条例、公共施設最適化計画、法定点検結果、暦年に渡る修繕計画、付随する予算要求状況等を総合的に聞き取り、実際に移管を受ける前から施設管理についての対策を講じる。引継業務は、所属長・担当係長・担当職員等複数名で、かつ綿密に実施する。以上により、所管替え当初から適切な施設管理を履行する。
リスクチェックシートの整備状況	2022(令和4)年11月14日付けで追加を実施した。

所属名	建築課
リスク事例	解体工事で現場作業中、作業員が誤って電柱を折った。またその電柱から電源を引いていた外灯も折れた。
発生日	2022（令和4）年6月18日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	解体工事で現場作業中、作業員が誤って重機によって支線を引っ掛け、その勢いで道路内の電柱が根元から折れ、傾いた。またその電柱から電源を引いていた外灯も引っ張られ、根本から折れた。この事故によるけが人はなく、また、停電もなかった。中部電力が即日復旧作業に取り掛かり、その日の午後6時に復旧作業が終了した。なお、外灯は八幡町自治会のものであり、復旧については自治会と協議を行った。
事後対応	受注者には、事故報告書の提出を求め、事故原因、今後の対応策について検討を行った。
再発防止への対応	バックホウ作業時には合図者を適時配置、作業区域内の架線や埋設物の位置の把握等。
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、改めて内容を確認した。
所属名	住宅課
リスク事例	市営住宅収入申告書の書式の記載誤り
発生日	2022（令和4）年8月4日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	収入申告書の本文で、「令和3年の収入を申告します。」と書くべきところを、「令和2年の収入を申告します。」と書かれた状態で発送してしまった。
事後対応	送付者へ正しい収入申告書及びお詫び文書を送付した。
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	整備済み（住宅課N○9）

所属名	地域防災課
リスク事例	消防団員による不祥事案
発生日	2022（令和4）年4月4日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務外）
内容	伊賀市消防団上野東分団所属の消防団員が、4月4日（月）鈴鹿警察に建造物侵入の疑いで逮捕された。 4月5日の中日新聞三重版に『女子トイレに侵入した疑いとして鈴鹿署は4日、建造物侵入の疑いで〈伊賀市一之宮、自称会社員 実名（27）〉を逮捕した』との実名報道記事が出る。
事後対応	処分については伊賀市消防団員の分限懲戒処分に係る審査委員会により非違行為に対する処分量定について検討し、消防団長より処分発令を予定
再発防止への対応	消防団長通知として各分団配下に消防団員の身分とそれに伴う信用を損なう行為の禁止について周知徹底を図る。
リスクチェックシートの整備状況	消防団員の不祥事として記録し、行事あるごとに再認識を促せるようにする。
所属名	伊賀消防署 警防1課
リスク事例	公用車がガードレールへの接触事故
発生日	2022（令和4）年6月29日
リスク小項目	職員等の不祥事（勤務中）
内容	水難救助訓練への出向車両、人員搬送車（マイクロバス）で狭隘な道路で対向車と対向する際に、車両の前部バンパー左側がガードレールと接触させる事故を起こした。
事後対応	伊賀警察に事故の届け出を行い物損事故として受理された。事故報告書の作成を行う。
再発防止への対応	事故を起こさないための対策を課内で話し合い周知徹底を図った。誘導員の張り付け、安全管理の徹底。
リスクチェックシートの整備状況	整備済

所属名	営業課
リスク事例	発送文書の発行日誤り
発生日	2022（令和4）年7月11日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容	水道料金関連業務委託受託業者が発送した水道料金納付書の発行日に誤りが発生
事後対応	使用者に謝罪文書の発送、ホームページでの謝罪と訂正、納付書の再発行、返金対応
再発防止への対応	作業手順の見直し、複数名での確認作業等
リスクチェックシートの整備状況	整備済
所属名	水道施設課
リスク事例	遠方監視システムの画面フリーズによる遠方監視不能
発生日	2022（令和4）年9月25日
リスク小項目	システムダウン
内容	遠方監視システム画面がフリーズしたため一部の遠方監視が不能となった。
事後対応	遠方監視システムのサーバーに原因があり、再起動により復旧した。メモリ不足による誤動作が考えられ、一部データを移動して対応している。
再発防止への対応	本遠方監視システムは、設置以来18年を経過しており主要部品の経年劣化が進んでおり、サポート部品もないことから本年度主要部の更新工事を発注済みです。主要な監視機器は計画的に更新を計画していきます。
リスクチェックシートの整備状況	変更なし

所属名	生涯学習課
リスク事例	ハイトピア伊賀借用申請に係る窓口業務員の対応
発生日	2022（令和4）年9月27日（火）
リスク小項目	説明責任の欠如
内容	政治団体に関係する利用申請者が、自団体の関係者を対象とした選挙活動に係る記録映画上映のため借用申請をしようとしたところ、対応した窓口業務員が「政治団体」の利用は不可と回答した。利用申請者からは、ハイトピアに関する条例等を確認したところ、政治に関する使用内容で利用不可との記載がないことから、市として施設利用の拒否判断の根拠の照会があった。
事後対応	対応の誤りについて謝罪すると共に、再発防止の周知を図る旨を、伊賀市ホームページ「お問い合わせへの回答」からメールにて返信した。
再発防止への対応	法務統括監に相談し、法的観点からも誤った対応であったため、今後は安易な対応をすることがないように窓口業務員に周知すると共に、申請者や使用内容について判然としない場合は、正規職員に報告し、慎重に内容を検討のうえ回答する体制を整えた。
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する。
所属名	生涯学習課
リスク事例	ハイトピア伊賀備品貸し出しに関する対応
発生日	2022（令和4）年8月6日（土）
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	ハイトピア伊賀5階生涯学習センターの備品であるプロジェクターが故障していたが、貸室使用者からあらかじめ担当課を通じて借用してほしいと強い依頼を受けた。当課職員がその依頼を受け、他課からプロジェクター備品を借用しておくことだったが失念し、使用当日に使用できなかった。
事後対応	対応の不備について貸室使用者に謝罪文を送付すると共に、貸室使用者からの要望により納めていただいた使用料を返金した。
再発防止への対応	借用備品が不備である場合は、説明を尽くし丁寧に断りするよう周知した。
リスクチェックシートの整備状況	既に「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）」に項目として整備されていたため、改めてその内容を局内で確認した（R4.11.7）

所属名	文化財課
リスク事例	史跡における現状変更手続きの不備
発生日	令和4年6月3日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	令和3年度から国名勝及び史跡城之越遺跡において伊賀市文化都市協会による企画展示が行われてきたが、史跡の現状変更にかかる期間延長の手続きの不備を認識できなかった。
事後対応	申請者に対し、速やかに現状に復すよう協議をするとともに、県教育委員会と協議し、現状変更手続きを行った。
再発防止への対応	現状変更手続きの内容を明確に把握し、案件ごとに期間の把握を明示した一覧表を作成する。また許可書には許可期限の遵守と期間延長等にかかる事前協議を明記する。
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へのリスクの追加を行う。

### 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	
総務部	総務課	15	調査票配付時の手続きミス（返信用封筒（料金受取人払い郵便）の有効期限誤り）	追加	事例発生による	2022（令和4）年9月30日
	契約管理課	6	入札公告内容の誤り	追加	課内会議により、「リスクが発生した場合の対応」について検討を行ったことによる	2022（令和4）年4月4日
地域連携部	住民自治推進課	1	不十分な引継ぎ	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		2	説明責任の欠如	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		3	進捗管理の未実施	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		4	意思決定プロセスの無視	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		5	職員間トラブル	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		6	所属間トラブル	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		7	ワークライフバランス	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		8	予算消化のための経費支出	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		9	施設使用料の過誤徴収	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）



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	住民自治推進課	10	職員等の不祥事（勤務外）	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		11	職員等の不祥事（勤務中）	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		12	セクハラ・パワハラ	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		13	不正請求	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		14	新型ウイルス等の感染拡大	追加	現在抱えているリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		15	個人情報の漏えい・紛失	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		16	機密情報の漏えい・紛失	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		17	予算執行誤り	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
		18	システム入力ミス	追加	将来発生する可能性があるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）
	19	不十分な資産管理	追加	過去に経験したことがあるリスク	2022（令和4）年（機構改革に伴う追加）	
	阿山支所	10	職員の不祥事(勤務外)	追加	新しいリスクが発生したため	2022（令和4）年4月30日
	青山支所	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追加した	2022（令和4）年9月29日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
人権生活環境部	廃棄物対策課 (浄化センター)	1	委託業者トラブル	変更	統制内容、現状に合った対応に変更	2022（令和4）年9月30日
		2	職員の交通事故等（勤務中）	変更	チェック項目名の変更	2022（令和4）年9月30日
		3	過大徴収	変更	発生頻度、現状に合った対応に変更	2022（令和4）年9月30日
		4	過小徴収	変更	発生頻度、現状に合った対応に変更	2022（令和4）年9月30日
		5	耐震基準不足	削除	令和元年10月施設新築により削除	2022（令和4）年9月30日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
産業振興部	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	将来において発生が懸念されるため	2022（令和4）年9月30日
教育委員会	いがっこ給食センター夢	4	進捗管理の未実施	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		5	不十分な引継ぎ	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		6	ハラスメント	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		7	不十分な資産管理	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		8	不適切な接遇	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		9	委託業者とのトラブル	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		10	コンピューターウイルス感染	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		11	不適切な随意契約	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		12	入金・支払誤り	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日

所属名		チェック項目	区分	追加（変更）理由	更新日	
教育委員会	いがっこ給食センター元気	4	進捗管理の未実施	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		5	不十分な引継ぎ	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		6	ハラスメント	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		7	不十分な資産管理	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		8	不適切な接遇	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		9	委託業者とのトラブル	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		10	コンピューターウイルス感染	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		11	不適切な随意契約	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		12	入金・支払誤り	追加	将来発生する可能性があるリスクのため	2022（令和4）年4月15日
		生涯学習課	7	説明責任の欠如	追加	リスクチェックシートに挙げられていなかったため

## 上半期に市長報告のあったリスクの一覧（デジタル自治推進局把握分）

発生時期	内容	担当課	内部統制としてのリスク報告の有無
令和4年5月30日	介護保険システムの不備による高額介護サービス費の算定時に誤り	介護高齢福祉課	
令和4年5月31日	電子入札システムへの入力ミスにより正常な開札が不可能となった。	契約監理課	有
令和4年6月2日	3歳児 健康診査 受診者に賞味期限切れの経口補水液を配布	健康推進課	
令和4年6月3日	ガソリンスタンドにおいて発生した火災動画の無断提供	伊賀消防本部	
令和4年6月6日	救急隊活動記録（救急隊返却用）紛失	伊賀消防署	
令和4年6月21日	伊賀市ゆめぼりすセンター使用料の過誤徴収	住民自治推進課	有
令和4年6月29日	令和3年度青山地区水田農業推進協議会運営事業費等の誤振込み	青山支所	
令和4年6月30日	令和4年度市県民税税額決定通知書の納付区分の記載誤り	課税課	有
令和4年7月15日	水道料金の納付書発行日の記載誤り	営業課	有
令和4年8月4日	令和4年度収入申告書の記載誤り	住宅課	有
令和4年9月29日	住民基本台帳閲覧申請に伴う個人情報の取り扱い	青山支所	有

部局名	件数 (R4上半期)	R3年度 (年間)	合計
デジタル自治推進局	3	1	4
防災危機対策局	0	0	0
総務部	2	0	2
企画振興部	3	3	6
財務部	1	5	6
地域連携部	3	1	4
人権生活環境部	0	1	1
健康福祉部	1	1	2
産業振興部	1	1	2
建設部	2	3	5
出納室	0	0	0
市議会事務局	0	0	0
監査委員事務局	0	1	1
農業委員会事務局	0	0	0
教育委員会	3	1	4
消防部局	2	2	4
上下水道部	2	0	2
総計	23	20	