令和５年度　内部統制運用状況報告書
（下半期報告）

対象期間：令和５年 10 月１日～令和６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。

本報告書は令和５年 10 月１日から令和６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５年４月１日から令和６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
2023(令和５)年４月	服務・規律について	新規採用職員	49 人
2023(令和５)年８月	コンプライアンス研修	管理職	156 人
2023(令和５)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	30 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
2023(令和５)年４月 13 日	飲酒運転の防止徹底について	全庁職員
2023(令和５)年６月 23 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７月 20 日	全体の奉仕者たる自覚に基づく公務員倫理の徹底について	全庁職員
2023(令和５)年 12 月８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 12 月 25 日	飲酒運転の防止徹底について	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
2023(令和５)年 ５月１日	出納閉鎖について（Zaim 通信）	全庁職員
2023(令和５)年 10 月 23 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
2024(令和６)年 ２月９日	支出伝票の確認の徹底について	全庁職員
2024(令和６)年 ３月６日	公金取扱手数料の削減について	全庁職員
2024(令和６)年 ３月 19 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　７件
出納員検査（2023(令和５)年 10 月 30 日　～　11 月 13 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
2023(令和５)年 ４月１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	新規採用者研修
2023(令和５)年 ４月４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
2023(令和５)年 ４月 25 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
2023(令和５)年 ６月２日	情報セキュリティに関する注意喚起について	情報セキュリティ責任者

年　月　日	内　　容	対　　象
2023(令和５)年 ８月８日	【注意喚起】不審なメールへのアクセス事案の発生について	情報セキュリティ責任者
2024(令和６)年 ３月 25 日	人事異動等に伴う情報漏えいの防止対応等について	情報セキュリティ管理者

（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
2024（令和６）年 ２月 20 日	健康福祉部	
2024（令和６）年 ２月 20 日	出納室	
2024（令和６）年 ２月 28 日	財務部	

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	発生した事案の内容については、随時メール発信や直後に開催した局内会議にてリスクの共有を図った。
	防災危機対策局	局内会議において周知した。
総務部	総務課	１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	月１度の課内会議にて共有した。
	契約監理課	10 月実施の課内会議において、リスクチェックシートの内容等を課員に周知徹底するなど、基本の見直しやリスクマネジメントにより、リスクを発生しないための対応策についても日常的に実施している。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
企画振興部	総合政策課	毎月定例で開催している課内会議の場で周知、注意喚起している。特に、他部局でリスク案件が発生した月には重点的に行っている。 なお、年度当初には、昨年度起こったリスクとそれに伴って修正をしたチェックシートの内容を確認したが、リスクが発生した業務の時期（２月）にも再度、周知、注意喚起した。
	地域創生課	課長・係長会議において周知及びリスクの共有を実施した後、係長から係員へ情報共有する体制を徹底している。
	文化振興課	毎月の課内会議で、リスクチェックシートに基づき各担当業務を確認している。
	スポーツ振興課	事例シート回覧と課内会議での事例提示を行った。
	交通政策課	３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。「リスクを発生しないための対応策」についても日常的に実施されている。
財務部	管財課	10 月にリスクチェックシートの確認を課員に周知した。
	資産経営課	課員全員へのミーティングによる周知した。
	財政課	課内会議等において随時コンプライアンス遵守及びリスクチェックシートの内容を課員に周知徹底しており、常に法令等の根拠に基づく事務執行を行うよう意識付けを行っている。
	課税課	次回のそれぞれの係内会議で情報共有する。
	収税課	課内会議等においてリスクチェックシートの再確認を行うとともに、リスク管理を徹底するよう周知を行った。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
地域連携部	住民自治推進課	11 月に開催した課内会議において、課内で発生したリスク事案および対策等について職員に対し周知を行った。
	上野支所	上半期にチェックシートにない新たなリスクが発生したことから、更新したリスクチェックシートについてＲ５.10.31 に職員に共有した。
	伊賀支所	10 月実施の支所会議において、リスクチェックシートの内容を職員に周知徹底した。また、リスクを発生させないための対応策についても情報共有を行った。
	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	リスクが発生したとき随時、そのリスクの状況及び対応について共有している。
	大山田支所	部内会議等で報告のあった事案について課内ミーティングにより共有し、リスクを発生させないための注意喚起を行なっている。
	青山支所	リスク対応後、リスクチェックシートの確認と、事務手順を見直して再発防止の徹底を図るよう促した。
人権生活環境部	人権政策課	毎月の各係内会議において、リスクチェックシートの内容等に基づきリスクの共有を図っている。あわせて「リスクを発生させないための対応策」についても確認している。
	同和課	10 月にリスクチェックシートを各自で確認した。１月に実施した課内会議において、再度、リストを確認し、「発生した場合の対応」について話し合った。
	同和課（八幡町市民館）	事案発生ごとに会議及び文書回覧等を行った。
	同和課（下郡市民館）	10 月の館長会議後に、館内の打ち合わせ時にリスクチェックシートを各自確認した。１月の館長会議後も、館内打ち合わせ時に、再度リストを確認し「発生した場合の対応」について確認した。
	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（ライトピアおおやまだ）	所属内での各種打ち合わせにおいて、ことあるごとに、職員に対して注意喚起を行っている。
	同和課（青山文化センター）	毎月、課内会議において、内部統制について周知した。他部署や世間で起こった事案やヒヤリハットの情報をその都度話題にし、注意を促した。
	多文化共生課	課内会議及び定例ミーティングで毎月確認を行っている。
	住民課	下半期におけるリスク発生状況について、リスク対応報告書を課内職員全員にメールにより共有した。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
人権生活環境部	生活環境課	課内会議にて周知・共有している。
	環境センター	毎月の課内会議で周知した。
	廃棄物対策課	10 月実施の課内会議でリスクチェックシートの項目を再度確認し、共有を行った。
	浄化センター	毎朝打ち合わせを行っている。
健康福祉部	医療福祉政策課	年３回程度、課内会議にて共有している。
	障がい福祉課	１月の部内所属長会議の後、内部統制運用状況報告書（上半期報告）を課内供覧するとともに、課長係長会議時にリスクチェックシートの内容について情報共有を行った。
	生活支援課	課内会議でリスクについて、発生の防止と迅速な報告を周知した。
	こども未来課	課内会議等で情報を共有した。また、今後事務遂行にあたり、事務の漏れ等を発生させないため、メール確認の際の担当者の割り付け等を徹底している。
	子育て支援室	リスクチェックシートを全員で見直し、各項目についてそれぞれ注意すべきこと等を確認しました。
	保育幼稚園課	９月、２月、３月の課内会議において、リスクチェックシートについてを説明し共有している。
	介護高齢福祉課	課長・係長会議で、課長から各係長へ伝達。各係長から係内会議で係員へ伝達。
	地域包括支援センター	11 月の所内会議において再度内部統制の周知を行った。
	保険年金課	ヒヤリ・ハッと事例などは、係内で情報を共有、それに対する対応策、リスクを発生させない対応についても日常的に対策を考え、実行に移している。
	国民健康保険阿波診療所	10 月末に阿波診療所職員ミーティングにおいて、リスクチェックシートの内容を確認し、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話し合った。
	健康推進課	課内会議でリスク管理について周知した。

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	下半期に発生した事案はないが、課員でリスクチェックシートの共有を行うとともに、課長及び各係長が出席する会議において、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	10 月に実施した課内会議において、リスク分析及び対応等のチェックリストの内容を確認し課員に周知徹底、リスクの共有を図った。
	商工労働課	下半期最初の課内会議において、改めてリスクチェックシートの内容を課員に示し周知徹底を行い、リスクの共有を図った。毎月定期的に実施している課内ミーティングにおいても、リスクを発生しないための対応策について日常的に実施しているか確認している。
	観光戦略課	報告書の供覧や課内会議での報告により共有した。
	中心市街地推進課	３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	課内会議でリスクチェックシートを確認し、リスクの共有を図った。
	都市計画課（開発指導室含む）	定期的に課内会議冒頭において内部統制及びリスクについて周知や共有を図った。
	建築課	リスクチェックシートに記載を行い、所属内に周知した。（令和６年３月 27 日）
	住宅課	10 月に実施した課内会議において、リスクの共有を図った。
	空き家対策室	令和６年２月に実施した室内会議においてリスクチェックシートの内容の周知徹底とリスクの共有を図った。
	企業用地整備課	年度当初の課内会議で周知、共有を図る。

所属名		所属におけるリスクの共有状況
出納室		課内会議で周知・共有した。
市議会事務局		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。
監査委員事務局		3 月 29 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内容を周知徹底し、リスクの共有を図った。日常業務においてもその都度リスクを共有した。
農業委員会事務局		2024(令和６)年１月４日開催の第 10 回市政運営会議にて令和５年度上半期の内部統制運用状況の報告がされた事を受け、同日開催の産業振興部課長会にて産業振興部長から各所属長へ、各所属職員への状況報告の周知が命令された。その後、同会の復命をもって各職員への周知を実施するとともに、他所属からの報告を参考にして自己業務の向上を図るよう指導した。
教育委員会	教育総務課	リスク発生時点で課内に情報共有し、対応策も課内全員で協議している。
	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 月のセンター内打ち合わせ会議において、リスクチェックシートの内容の周知徹底を図った。
	いがっこ給食センター元気	所属内の会議を定期的に開催し、リスク対応について、日常業務において意識している。リスクチェックシートは、給食センター夢とシートを共有しているが、時々、リスクや対応について意見を交換している。 給食センター元気においては、ＳＰＣへの業務委託となるが、委託先の業者が対応するのではなく、市職員で対応を行う。学校の児童・保護者には、まずは迷惑をかけた謝罪と正確な情報提供を行う。迅速で正確で丁寧に行う。 Ｒ５年上期に、重大なインシデントが発生したが、下期は、ヒヤリハット（レベル１）に該当する内容であった。
	生涯学習課	課内会議でチェックシートを配布し周知している。
	文化財課	発生時に課内で情報共有するとととともに、課内会議で改めて共有した。
	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、情報共有等を図っている。

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	令和５年度下半期では発生するリスクはなかったが、過去に発生したリスクについて状況共有を行った。
	予防課	10 月の課内でのミーティングにおいて、リスクチェックシートの内容を確認させ周知するとともに、恒常的にリスクが発生しないように課員が協力して業務に取り組んでいる。
	地域防災課	２月及び３月の課内会議で情報共有し再発防止策を検討した上で、団幹部とも協議し、３月の分団長以上会議において各分団へもリスクを共有した。
	通信指令課	勤務交代時に、ミーティング及び引き継ぎを行い、周知共有を行っている。
	管理課	毎朝、課内ミーティングを実施し、それぞれの業務について情報共有を行っている。更に週末ミーティングを実施し、業務の振り返りと、翌週以降の業務内容などを共有している。 常にコミュニケーションを図り、些細なことでも相談するよう周知している。また、重要な案件については課外へも周知を図っている。
	警防第１課	事後検討会を実施し火災活動の検討を行った。その検討会で、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。また、今後の同じような事故を発生させないために協議を行った。
	警防第２課	月１回の課内会議で所属職員に事例をもとに、情報共有を実施した。
	警防第３課	課内で問題発生の原因と対策を話し合いチェックリストの作成実施。他の課にも情報共有し事務処理工程を統一した。突発的な事故発生時の対応訓練の実施とマニュアル作成検討。
	警防第４課	10 月に消防部局の各所属長から事案内容を職員に周知徹底し、リスクの情報共有を図り、事務処理を見直し再発防止について日常的に実施されている。３月に安全運転管理者から全職員に周知徹底し訓示を行った。
上下水道部	経営企画課	課内及び係内会議において、事案の周知とともにリスク共有を図った。
	営業課	課内会議及び委託業者との定例会議において、リスクチェックシートの内容を課員及び委託業者に周知徹底し、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」として各作業における複数人でのチェックを実施している。
	水道工務課	年度当初の課内会議にて情報の共有を行っている
	水道施設課	４月当初の課内会議及び毎日の朝礼において、内部統制及びリスク管理について周知徹底を図っている。
	下水道課	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。

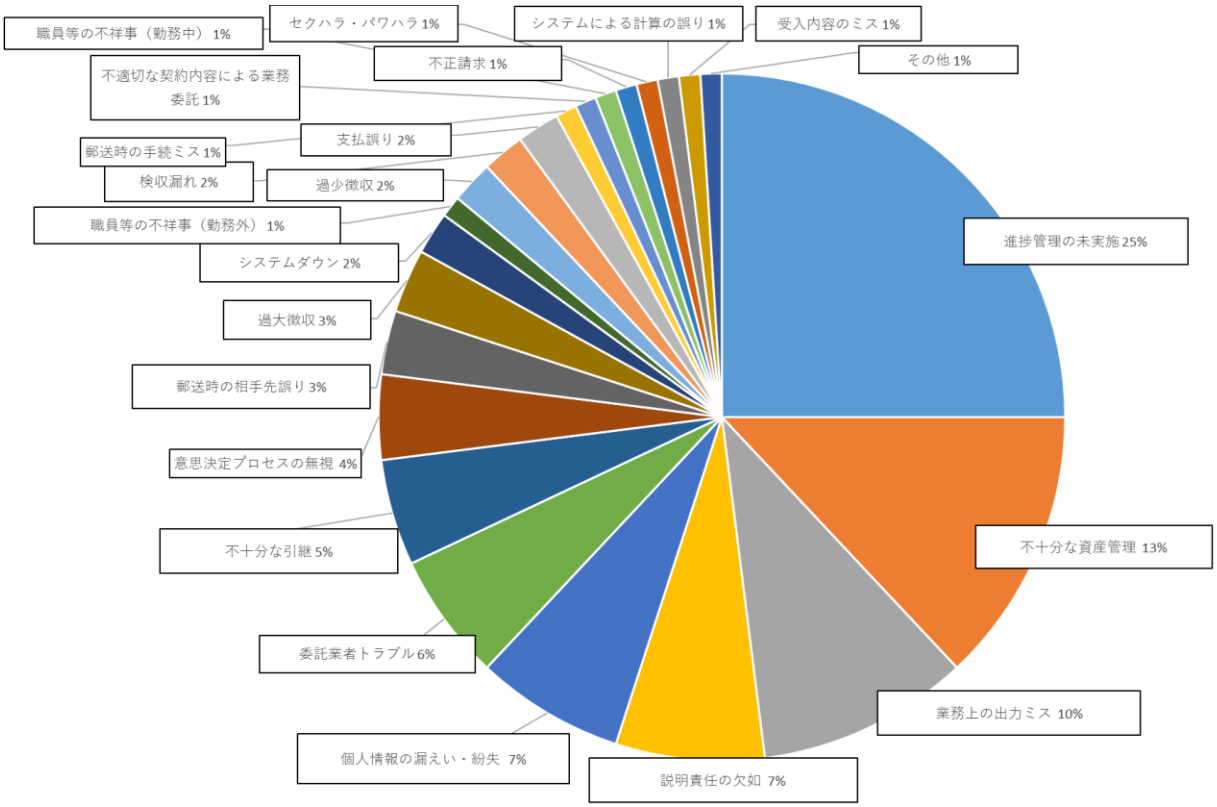
３．リスク対応事例

（１）発生しているリスクの内訳（小項目）と割合

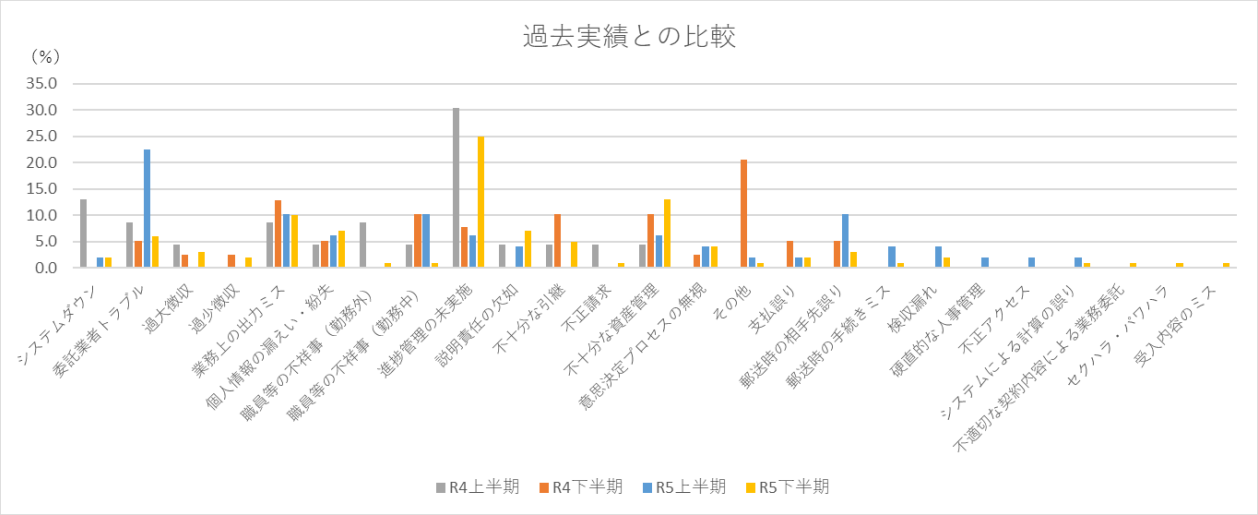
令和５年度下半期は、各所属でリスク対応事例として報告された内訳は以下のとおりです。業務の実行過程において、業務の進捗状況を管理していない「進捗管理の未実施」が 25％と最も多くなっています。そのほか、資産が適切に把握されていない「不十分な資産管理」が 13％、実施すべき内容と出力が異なる「業務上の出力ミス」が 10％、担当事務を相手方が納得できるように説明出来ていない「説明責任の欠如」が７％発生しています。

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	4	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	1	農業委員会事務局	0
企画振興部	1	教育委員会	9
財務部	4	消防部局	9
地域連携部	9	上下水道部	2
人権生活環境部	4		
健康福祉部	16		
産業振興部	1		
建設部	1		
出納室	1		
総計			62

（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	住基ネット統合端末システム停止（マイナンバーカード関連）※
発生日	2023（令和５）年 10 月 13 日
リスク小項目	不十分な資産管理、システムダウン
内容	住基ネット統合端末が、一時使用できない状況となり、市民４人に影響が発生した。原因は、サーバー室の CS サーバーと県サーバーとの間にあるネットワーク機器の物理的故障による。
事後対応	代替機器により応急処置を実施し復旧した。 【住民への影響】 ・カードの交付　１人（住民課） …>後日郵送にて対応 ・券面変更　　１人（住民課） …>再来庁を依頼 ・一時停止解除　１人（島ヶ原支所） …>再来庁を依頼 ・電子証明書更新１人（青山支所） …>再来庁を依頼
再発防止への対応	住基ネット運用保守業者に対し、機器の根本的な交換の検討及び今後の監視体制などの対策を依頼した。 住民課に対し、朝当番によるシステムの確認手順の中に、今後、統合端末システムへのログイン確認を含めるよう依頼した。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	外部からのメールが届かない不具合が発生※
発生日	2023（令和５）年 12 月 13 日
リスク小項目	委託業者トラブル、システムダウン
内容	統合基盤システムの更新に伴う事前準備により、外部からのメールがグループウェアに届かない事象が発生した。
事後対応	全庁あてにメール受信の障害が発生していることを通知し、システム保守業者に原因究明とシステム復旧を指示した。
再発防止への対応	システム保守業者に対し、システムの設定を変更する場合は、他への影響がないことの確認を徹底するよう指示した。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	支出負担行為決議書の作成漏れ
発生日	2024（令和６）年３月 31 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、業務上の出力ミス
内容	複数年契約をしている案件で、債務負担行為決議書は作成していたが、年度当初に作成すべき支出負担行為決議書の作成を失念していた。令和６年３月 31 日付で完了届を受理したことで気付いたもの。
事後対応	令和５年４月１日に遡って支出負担行為決議書を作成し、その後の速やかな支払いにつなげた。
再発防止への対応	当該作成漏れが無いようキントーン（ﾛｰｺｰﾄﾞﾂｰﾙ）を利用したチェック体制を構築する。
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。2024（令和６）年４月１日
所属名	デジタル自治推進局
リスク事例	住民情報システム 人事異動対応に伴う、ＤＶ支援措置対象者権限の設定誤り
発生日	2024（令和６）年３月 28 日
リスク小項目	委託業者トラブル、不適切な契約内容による業務委託、不十分な引継
内容	令和６年度人事異動対応のため住民課から提出された設定変更依頼に対し、委託業者が３月中に作業を行った際、ＤＶ支援措置対象者への警告処理が、本来３月末までアクセスできる職員がアクセス不能に、本来４月１日以降でなければアクセスできない職員がアクセス可能になった。それぞれ処理を行った３月 28 日から、同日に発覚し修正を行うまでの約１日間。 システム上、人事異動に伴う設定変更は基準日（４月１日）からの事前の変更予約設定が可能であったが、ＤＶ支援措置に関する設定に関しては即時反映されてしまうことが、委託業者において認識できていなかった。
事後対応	住民課からの設定誤りの連絡後、現住民課職員にＤＶ支援措置権限の再付与、および新住民課職員にＤＶ支援措置権限の削除を実施。
再発防止への対応	委託業者に対し以下を指示した。 ・ＤＶ支援措置権限の設定変更について、３月末最終開庁日の時間外に実施すること。 ・システム仕様の把握を徹底すること。 ・作業後の原課確認を徹底すること。
リスクチェックシートの整備状況	整備予定

所属名	秘書広報課
リスク事例	副市長の公務が重なった
発生日	2024（令和 6）年 1 月 23 日
リスク小項目	不十分な引継
内容	副市長が参与の時から予定されていた会議と、副市長の以前から予定していた会議が重なっていることを見落としており、会議前日に公務の重複が発覚した。
事後対応	一方の会議を欠席する事態となった。担当課には多大な迷惑をかけた。
再発防止への対応	発覚後、他の日程でも重なっている予定がないか調査をし、重なってないことを確認した。 重なった予定がないか１カ月前、１週間前と定期的に確認をする。
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「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。2024（令和 6）年 1 月 23 日
所属名	スポーツ振興課
リスク事例	美し国駅伝参加者を紹介したパンフレットにおいて顔写真を誤記※
発生日	2024（令和６）年２月 10 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、個人情報の漏えい・紛失、意思決定プロセスの無視
内容	美し国駅伝参加者を紹介したパンフレットにおいて、校正において主管する種目協会への確認が充分ではなく、参加社の顔写真を誤って発信した。
事後対応	当該者の保護者を訪問し謝罪。また県実行委員会へ報告し、競技当日に販売されるパンフに正誤表を添付いただく。
再発防止への対応	校正段階で、主管する協会へ確認を徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	財政課
リスク事例	令和６年度当初予算議案の議員説明会で配布した資料の数値誤り
発生日	2024（令和６）年３月５日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	2024（令和６）年２月 22 日に開催された、令和６年度当初予算議案の議員説明会で配布した資料（伊賀市の中期財政見通し）の数値誤りが議員からの問い合わせにより発覚した。元データから提出様式への転記ミスであり、作成過程及び決裁過程でのチェック不足がリスクの発生原因である。
事後対応	同日中に資料を更新し、議長あて訂正文書を送付した。
再発防止への対応	部分ごとの役割分担により作成している資料であることから、職員間の連携を密にするとともに、複数の職員による読み合わせを含めたチェックを徹底する。
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当該事案に係る項目を追加した。（2024（令和６）年３月 29 日）
所属名	課税課
リスク事例	軽自動車税種別割（被けん引車の一部）の課税誤り
発生日	2024（令和６年）３月 29 日覚知
リスク小項目	過少徴収、事前調査の未実施
内容	平成 28 年度から令和５年度にかけての軽自動車税種別割（被けん引車の一部）の課税誤り（誤：2,400 円　正：3,600 円）が発覚した。条例改正時の内容確認が十分でなかった。
事後対応	令和３年度まで遡及修正し課税することとし、５月１日の納税通知書発送と同時に通知を行う。
再発防止への対応	改正時に国や県から提供される、改正に係る資料の精査の徹底。
リスクチェックシートの整備状況	納税者への対応などと合わせて今後整備を行う。

所属名	課税課、収税課
リスク事例	口座登録における課税対象誤りについて※
発生日	2024（令和６）年１月 22 日
リスク小項目	業務上の出力ミス、過大徴収、過少徴収
内容	平成 22 年に申請があった口座振替について、申請者の口座情報が別人の固定資産税に登録されており、それ以降別人の税を納付していたことが判明。
事後対応	双方にお詫びするとともに状況説明のうえ、振替納付をしていた方には全額還付、本来の納税義務者には地方税法に基づき過去５年分の遡及課税をし納付してもらった。
再発防止への対応	当時は登録すべき個人番号のみ申請書に記載し、正しいものとして口座情報を登録していたが、現在は個人番号と納税義務者名からなる課税課・収税課の共有ファイル（異動用リスト）を作成し、それを基に異動入力していることから、内容確認の機会は増加している。 登録すべき個人番号特定時のダブルチェック、口座情報入力時のチェックを徹底していく。
リスクチェックシートの整備状況	リスクの記載あり
所属名	収税課
リスク事例	事務手続きの遅延（失念）
発生日	2024（令和６）年３月 29 日
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	預貯金電子照会システム保守業務の更新において、業務開始日以前にすべき事務手続きが未処理であることが判明した。
事後対応	速やかに必要な事務処理を行った。
再発防止への対応	すべき業務の把握と進捗管理を確実に行い、タイムスケジュールに基づき適切な時期に遅滞なく業務を行うよう、各自が意識し実施するとともに、係内でも業務全体についての進捗管理を行う。
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加

所属名	住民自治推進課
リスク事例	伊賀市ゆめぽりすセンターにおける貸館使用料の誤徴収について※
発生日	2023（令和５）年 10 月 21 日
リスク小項目	業務上の出力ミス、過大徴収、受入内容のミス
内容	伊賀市ゆめぽりすセンターにおいて、９月 14 日に申請者から使用申請があり、その際、本来徴収すべき使用料（1,300 円）と異なる使用料（1,700 円）を徴収した。その後、10 月 21 日に申請者が施設を利用するため来館された際、申請書を再確認すると誤った金額を徴収していたことが発覚した。
事後対応	発覚後、直ちに申請者にお詫びするとともに、過誤徴収した金額の返金を行った。
再発防止への対応	通常、申請があった際は、複数の職員による確認を行っているが、今回その確認作業が不十分であった。 今後は、同様の誤りが発生しないよう確認作業を徹底する。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	住民自治推進課
リスク事例	キラっと輝け！地域応援補助金審査会における審査資料の誤りについて
発生日	2024（令和６） ２月 22 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、意思決定プロセスの無視
内容	令和６年度キラっと輝け！地域応援補助金審査会における審査資料として審査委員に配布した資料のうち、１団体からの申請書が、修正された申請書が再提出されていたにもかかわらず、誤って当初の申請書を審査委員に配布し、その内容に基づいて審査を行った。 その後、２月 26 日に担当者が書類の差し替えがされていないことに気づき発覚した。
事後対応	修正された内容は軽微であったため、採択結果に影響しないものと判断し、再審査は実施しないこととした。
再発防止への対応	これまで提出書類の確認は、当課のみで行っていたが、今後は当課で確認後、該当する支所においても再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	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」について内容の更新を行った。（2024（令和６）年３月 22 日

所属名	島ケ原支所
リスク事例	電話設備故障について※
発生日	2023 年（令和５年） ８月 15 日
リスク小項目	その他
内容	台風倒木による停電の影響で、支所電話設備が故障し、これまで２回線４通話可能であったが、応急措置として仮復旧した１回線１通話のみが通話可能となった。
事後対応	庁内協議を経て、復旧工事の手続きを行い、１回線１通話のため、話中で繋がりにくくなる可能性も考慮し、ホームページへの掲載とハザードンによる地域住民への周知を行った。
再発防止への対応	少しでも迅速な発注・契約手続きを経て、復旧作業を行う。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	島ケ原支所
リスク事例	マイナポイント付与について
発生日	2023 年（令和５年）10 月５日
リスク小項目	説明責任の欠如、進捗管理の未実施
内容	マイナポイント付与について、健康保険と公金口座の紐づけが出来るが、健康保険のみポイント付与されており公金口座が未登録であったため、ポイントが付与されなかった。来庁時、お客様から、公金口座登録する旨を聞き出せず、窓口対応中の先客もあり、先客の案件も多様で、職員数も手薄な状態であったため、落ち着いて対応することが出来なかった。
事後対応	公金口座登録は、本人の意思によるが、こちらから、登録希望の確認をさせて頂かなかった事を謝罪した。
再発防止への対応	用件を的確に把握し、お客様への再度の確認と、職員間でのチェックを行う。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	阿山支所
リスク事例	時間外事前申請の未徹底
発生日	2023（令和５）年 11 月８日覚知
リスク小項目	進捗管理の未実施、意思決定プロセスの無視
内容	定期監査にて、2023（令和５）年 4 月 1 日～10 月 31 日の時間外事前申請が低調であると指摘された。管理職として時間外の事前申請について徹底できていなかった。また特に注意もしていなかった。
事後対応	11 月 8 日の定期監査で指摘されてからは突発的な状況を除き時間外の事前申請の徹底を指示した。
再発防止への対応	管理職としてその職責を果たす。
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№11 に整備済
所属名	阿山支所
リスク事例	職員による来庁者用駐車場の利用
発生日	2024（令和６）年１月末日から数日間
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	職員が来庁者用駐車場に車を止めていると住民から通報があった。昼休みに自家用車で外出しその後、来庁者駐車場に自家用車を止めた。その後市民から通報があった。
事後対応	通報後は職員駐車場に駐車した。
再発防止への対応	公務員として不信感を持たれる行動はしないよう再確認させた。
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№17 に整備済

所属名	阿山支所
リスク事例	阿山保健福祉センター出入口のセコムカード紛失
発生日	2024（令和６）年１月 11 日
リスク小項目	不十分な資産管理、職員等の不祥事（勤務外）
内容	職員が阿山保健福祉センターの出入りのために貸与されているセコムカードを紛失したが、その後上司への報告もせず別のカードを使っていたが、2 月 13 日にセコムの一括委託契約を行っている資産経営課からの問い合わせにより発覚した。職員の机は日頃から雑然としており、机上のどこかに紛れ込んでいるものと思っていて、業務多忙で探しだすことが後回しとなってしまった。 また、予備カードで入退庁は出来ていることと「事務所のどこかにあるに違いない」という安易な考えから上司への報告を行わないまま１か月余りが経過し、他課から指摘を受けることとなった。
事後対応	事案発覚後、直ちに資産経営課からセコムに連絡いただき、紛失したカードを使用停止処理を実施してもらった。現在も紛失したカードは見つかっておらず、現在も捜索中である。
再発防止への対応:	①予備カードの保管を誰でも開ける金庫から支所長のみが開けられるデスク管理とした。 ②入退管理情報を支所でも確認することにした。 ③所属内の危機管理意識の醸成と悪いことが起きた際の風通しの良い報告体制の構築が不十分であったため改善を行う。
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№５に整備済
所属名	阿山支所
リスク事例	当課所属の会計年度職員による暴言
発生日	2024（令和６）年２月 29 日
リスク小項目	セクハラ・パワハラ
内容	阿山支所管内の地区市民センター職員が、当該地区の住民自治協議会への外部からの視察調整を行っていた社会福祉協議会職員に対し、事務の不手際があったことを理由に暴言を吐いた。
事後対応	当該事案発生後、ヒアリングによる事実確認、上司への報告、当該職員への注意、当該職員とともに相手方である社会福祉協議会職員への謝罪を行った。
再発防止への対応	職場内研修等の場において、人権 DD などの研修を取り入れるとともに、改めて市職員という立場における注意喚起を行う。
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№14 に整備済

所属名	青山支所
リスク事例	被保険者関係届出書の紛失について※
発生日	2024（令和６年）１月 19 日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り、個人情報の漏えい・紛失
内容	青山支所窓口で受け付けた届書の原本を本庁とで複数回やり取りした際に、メール便の宛先を間違えて記載したため本来届くべき課に届かず、届書を待っている課から青山支所に所在の問い合わせがあり、紛失した可能性を覚知した。
事後対応	個人情報を紛失した可能性ありで報告を行ったが、後日、間違えて送った課から届書が青山支所に返却され、そこでメール便の宛名の誤記が判明した。その後、届書を進達すべき課に回付し、届者に影響は出なかった。
再発防止への対応	覚知後、直ちに複数での届書入力内容の確認・回付時の確認を徹底するよう手順の変更を行い、所属職員に注意喚起した。また、今回の各対象課とは、本庁・支所間での届書原本のやり取りは極力減らすこと、メール便はすぐに開封して内容を確認するとの手順の共有を行った。
リスクチェックシートの整備状況	個人・機密情報の漏えい、紛失の項目の内容を更新した。
所属名	人権政策課
リスク事例	事業参加者の個人情報の取扱い及び管理※
発生日	2024（令和６）年３月 25 日
リスク小項目	説明責任の欠如、個人情報の漏えい・紛失
内容	当課主催の事業に参加した市民から、在住する地域の住民自治協議会へ自身の情報が報告されたことについて、当初了承していた内容と異なる情報が報告されたことに対して、市に謝罪を求めるとともに、住民自治協議会を通じて地域内に回覧された情報が記載された文書を回収するよう求めるものであった。
事後対応	本人並びに当該住民自治協議会への説明不足により生じた事案であることから、本人に謝罪するとともに、地域内において回覧された文書については、当該住民自治協議会に経過等を説明し回収作業を進めることとした。４月 15 日に全ての文書の回収を完了した。
再発防止への対応	本事業に係る在住地域への情報提供に際しては、事前に参加者に充分説明し理解を得るとともに、個々に確認書を頂戴するなどの対策を講じることとする。また、情報を受け取る地域に対しても情報管理の徹底を促し、リスク発生の未然防止に努める。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	住民課
リスク事例	戸籍届出及び住民異動等によるシステムへの入力誤り、処理誤り
発生日	2023（令和５）年 10 月 18 日
リスク小項目	業務上の出力ミス、進捗管理の未実施
内容	転入による住民基本台帳入力において、平成 12 年生まれのところ昭和 12 年で入力、保存(登録）してしまった。直後に誤りに気付き５分後には修正を終了したが、介護高齢福祉課へは 65 歳以上の人の情報は即時反映されることから、介護保険証が作成されてしまった。介護高齢福祉課は、業務終了後にも住民基本台帳と情報を連携させているが、修正後の対象者の情報は、20 代のため介護高齢対象外であることから、修正情報は連携されなかった。 作成された介護保険証は 10 月 16 日に本人宛に発送された。 その他の関連担当課は毎日業務終了後に情報を連携するため支障はなかった。
事後対応	本人に連絡を取り、謝罪。介護高齢福祉課担当者から連絡がある旨伝えた。
再発防止への対応	入力内容のチェック機能を強化する。 関連各課との調整。
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. １）に関連各課への報告を追加。

所属名	住民課
リスク事例	プリンタの設定誤り
発生日	2023（令和５）年 10 月 24 日
リスク小項目	業務上の出力ミス
内容	伊賀支所から移設させた端末からプリントアウトする際、出力先がデフォルトの伊賀支所になったままであることに気づかず、そのまま伊賀支所へ出力してしまった。
事後対応	支所に連絡し、シュレッダーを依頼した。
再発防止への対応	本庁・支所をまたがるシステム移設時には、移設元の出力先設定を削除する。
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.17）へ追加
所属名	住民課
リスク事例	お悔やみ報道希望への対応漏れ
発生日	2024（令和６）年３月 16 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、説明責任の欠如
内容	３月 14 日、死亡届を受け付けた際、確認すべき報道希望の有無を漏らしてしまった。 届出人は報道を希望していたが、２日待っても新聞に掲載されていないことから問い合わせがあり発覚した。 発覚したのは土曜日、葬儀は月曜日。「週明けの対応まで待てない。どうしてくれるのか」とのこと。
事後対応	掲載の可否について新聞４社それぞれに電話問い合わせ。 １社のみ日曜日の掲載可能であったが、３社は日、月曜日にはお悔やみ掲載枠がなく、最短でも火曜日にしか掲載できないことがわかり、届出人にその旨伝え謝罪した。
再発防止への対応	複数人で確認し、気づいたことがあれば即時指摘、即時対応する。（気づいたことを後回しにしない） 重複しても構わないので何度も声を掛け合う。
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（No.18）へ追加

所属名	障がい福祉課
リスク事例	旅費請求書の誤送付
発生日	2024（令和６年）１月 19 日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り、個人情報の漏えい・紛失
内容	会議資料を送付した委員より、旅費の請求書内容情報が、別の委員のものであると電話連絡があった。確認したところ、２名の旅費請求書が入れ違いになっていることが判明した。
事後対応	委員２名を各々訪問し、誤った文書を送ったことを謝罪し、文書を回収するとともに、正しい文書を渡した。双方の委員に丁重にお詫びをするとともに、再発防止に努めることを伝え、了承を得た。
再発防止への対応	個人情報を含む文書の発送について、内容物の確認を二重に行うことを徹底する。会議当日に手渡し当日または後日提出すること、必要な情報はロゴフォームにて報告することなど、リスクを発生させないための対応策を追加する。
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」の内容を更新した（2024（令和６）年１月 24 日）
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、進捗管理の未実施
内容	返還金等のうち徴収が困難なケースについて、弁護士に返還金請求業務を委託している。令和５年度上半期分の弁護士報酬を支払うための手続きを前担当者に確認したところ、令和４年 10 月分から令和５年３月までの報酬が出納閉鎖までに支払われていないことが判明した。
事後対応	相手先にお詫びし、実績報告を行うとともに改めて請求書の送付を依頼した。
再発防止への対応	年度末に支払いを行う必要のある支出について一覧を作成し、引継書に添付する。
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）の「リスクを発生させないための対応策」を修正した。

所属名	生活支援課
リスク事例	詐欺被害届に伴う元生活保護受給者の逮捕について※
発生日	2024（令和６）年２月 14 日
リスク小項目	不正請求、進捗管理の未実施
内容	元生活保護受給者が、保護受給中に収入を故意に過少申告し、本来受給できない生活保護費９万円を不正に受給していたことが、市民からの情報提供に基づく調査の結果判明した。
事後対応	不正受給額を返還決定するとともに警察に相談。被害届を提出し、対象者は詐欺の疑いで逮捕された。
再発防止への対応	それまでは一年に一度通帳のコピーを提出させ出入金を確認していたが、2024（令和６）年２月に委託事業者と主要金融機関へのオンライン照会を可能とする契約を締結。 不正受給防止のため、今後は３ヶ月毎に全生活保護受給者を対象とした預貯金調査を実施することとした。
リスクチェックシートの整備状況	修正なし
所属名	こども未来課
リスク事例	指定管理者の交代に伴う包括協定の締結遅延について※
発生日	2024（令和６）年２月１日覚知
リスク小項目	進捗管理の未実施
内容	前指定管理者から指定管理者の辞退申し出を受けて、公募により新指定管理者を選定した。指定管理期間が令和６年２月１日からであったが、指定管理期間の始期である２月１日時点で包括協定を締結できていない状況にあった。 これは、当初経費として見込んでいなかった防犯カメラの設置費用と運営に必要な人員募集のための広告宣伝費用を指定管理料に含めようとしたなどで協議に時間を要しており、一部事務遂行の考え方や係内での連携に認識の甘さがあったことに加え、本来課の業務を把握しマネジメントする立場にあった課長が状況を十分に把握せず、係長が動かざるを得ない状況下で、的確な指示を出すことなく、係長が判断を迫られるケースが頻繁に起こっており、今回事案を引き起こす一因となっているものと考えられる。
事後対応	関係部局、相手方との調整を行い、令和６年２月 29 日に包括協定書を送付した。
再発防止への対応	課内全職員を集め、事案の重大性を再認識し、遅延につながった原因や、リスク防止の方策を話し合い再発防止に努めるよう周知徹底を行った。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み

所属名	こども未来課
リスク事例	令和６年度放課後児童クラブ利用希望者（他施設利用者分）への案内通知誤発送につながる事案について※
発生日	2024（令和６）年２月 16 日覚知
リスク小項目	進捗管理の未実施、意思決定プロセスの無視、郵送時の手続ミス
内容	２か所の児童クラブについて、利用希望児童数が定員を超える状態であり、受け入れ児童に余裕のある別の放課後児童クラブへの送迎を検討し対象者への通知の準備をしていたが、庁内合意が不十分な中、発送中止の指示があった。その指示の中で冒頭の児童クラブのうち一つの児童クラブについて、担当者への指示が明確にできていなかったため、郵便局に通知書が送致された。 これは、一部事務遂行の考え方や係内での連携に認識の甘さがあったことに加え、本来課の業務を把握しマネジメントする立場にあった課長が状況を十分に把握せず、係長が動かざるを得ない状況下で、的確な指示を出すことなく、係長が判断を迫られるケースが頻繁に起こっており、今回事案を引き起こす一因となっているものと考えられる。
事後対応	郵便局に送致された通知書については、その後、直接郵便局に出向き、対象郵便物の抜き取りを依頼し、発送を未然に防止することができた。
再発防止への対応	事案対応方針についての理解及び業務指示が不十分であったことから、再発防止にむけ、再度関係職員にて指示内容を理解し、適切な対応及びリスク管理を徹底するよう周知した。
リスクチェックシートの整備状況	整備済み
所属名	保育幼稚園課
リスク事例	不適切保育の発生※
発生日	2023（令和５）年 11 月 24 日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容	保育士が通常保育中に児童を負傷させた。
事後対応	保護者への謝罪及び怪我を負わせた状況の整理と再現により、不適切な保育についての説明。保護者説明会の実施。教育民生常任委員会への報告。議員全員協議会への報告。
再発防止への対応	適切な保育に関する研修の受講。 保育士が互いに保育行為・人権擁護のためのセルフチェックを出来る体制を構築する。 所長及び保育幼稚園課への相談・報告・指導体制を徹底する。 全公立保育所において、「保育所等における虐待等の防止及び発生時の対応等に関するガイドライン」を周知徹底する。
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保護者との情報共有についての項目を追加した。

所属名	保育幼稚園課
リスク事例	補助金決定額の誤り※
発生日	2023（令和５）年 11 月 10 日
リスク小項目	支払誤り、システムによる計算の誤り
内容	伊賀市私立保育園等事業者支援金の支給額について、本来控除しなければいけない金額を控除せず、過大な額で支給額を決定し支給した。
事後対応	先方に謝罪し、改めて正しい額で支援金額を変更決定し、過支給分を返還いただいた。
再発防止への対応	支援額はエクセルを使用し計算を行うが、印刷後に検算を行う。
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に補助金額の決定誤りについての項目を追加した。
所属名	介護高齢福祉課
リスク事例	養護老人ホーム措置費（過年度分）の未払い※
発生日	2023(令和５）年 10 月２日
リスク小項目	検収漏れ、不十分な引継
内容	養護老人ホーム措置費（過年度分）の支払いが、出納閉鎖までに未払いであった。年度内の担当変更による請求・支払い漏れの確認不足と、人事異動による引継ぎ漏れとなり、関係先へ請求漏れに対する催促を行うこともなく未払いとなり、関係事業所に損失を与えるなどの信用を失墜するところであった。
事後対応	事象を確認した時点で、関係先へ連絡し。未払いであることの確認を行ったうえでお詫びをし改めて過年度分の請求をしていただくよう依頼した。
再発防止への対応	毎月の請求書類は速やかに支払い事務を行い、支払い手続き書類のチェックと支払い後の確認を徹底する。
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№15 について新規に追加した。

所属名	介護高齢福祉課
リスク事例	資格者証の誤発送について
発生日	2023(令和５) 年 10 月 11 日
リスク小項目	郵送時の相手先誤り、個人情報の漏えい・紛失
内容	介護認定申請を受理した際に交付する資格者証を、同日に受理した別の介護認定申請者へ誤って送付してしまった。資格者証の打ち出しが同じプリンターであったため、取り違えてしまい、さらに確認を怠ったことから発生したものと考える。
事後対応	双方に電話で連絡を取り訪問して謝罪を行うことを申し出るも電話で構わないと了承を得、誤送付した資格者証については郵送で返却してもらい、改めて本来の送付先へ通知書を送付する。
再発防止への対応	ダブルチェックの徹底
リスクチェックシートの整備状況	介護事業係№１整備済み
所属名	介護高齢福祉課
リスク事例	介護保険被保険者証の誤発送について
発生日	2023(令和５) 年 10 月 18 日
リスク小項目	業務上の出力ミス、進捗管理の未実施
内容	伊賀市へ転入した方の生年月日の元号が「平成」であるところを「昭和」として住民課で登録されていたことにより、本来、介護保険の被保険者ではない者を被保険者として資格取得し、被保険者証を発送してしまった。誤登録は即座に修正されたが、介護保険システムでは正しい情報は別人として処理されたため、未然に防ぐことができなかった。
事後対応	住民課から、本人へ経緯を説明してもらったうえで、介護高齢福祉課から被保険者証の誤発送を謝罪する。
再発防止への対応	住民課において、確定後の住民移動情報に修正が生じた場合は、介護高齢福祉課へも連絡をくれるように依頼し、情報の連携を図った。
リスクチェックシートの整備状況	介護事業係№１整備済み

所属名	介護高齢福祉課
リスク事例	介護保険住宅改修費支給事前承認の誤承認について
発生日	2023(令和５) 年 10 月 27 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、支払誤り
内容	住宅改修で事前申請が受け、内容確認のうえ承認通知を送ってあったケースについて、工事終了後の住宅改修費支給申請書を受領し、支給のため入力を行ったところ既に介護保険対象の上限である 20 万円の枠を使い切っていることが判明した。過去の支給履歴の確認不足が要因で、このことから、本来、承認できない申請に対し誤って承認通知を発送していたことが判明した。 住宅改修費用は比較的高額であり、保険対象外で全額自己負担となれば改修工事を実施しない判断をすることもある。今回は既に工事が終了しており、市が承認してくれたから工事を実施した、対象外と分かっていれば工事はしなかったと訴えられる恐れがある。
事後対応	本人は寝たきりであることから、家族に対し電話にて謝罪し改修費用は全額自己負担となる旨を説明し了承を得る。合わせて、住宅改修事業者にも同様に説明し、改修費用は全額家族へ請求してくれるよう依頼し了解を得る。
再発防止への対応	事前申請の決裁の際に、保険対象額の残額がわかるシステムの画面のコピーを添付し、担当者以外でも簡単に確認できるようにし、再発防止を図った。
リスクチェックシートの整備状況	介護事業係№.４整備済み

所属名	地域包括支援センター
リスク事例:	保管期限内の文書の誤廃棄（後日発見）※
発生日:	2023（令和５）年 11 月１日
リスク小項目	不十分な引継、不十分な資産管理
内容:	11 月１日午前、簿冊整理のため調整係２名にて作業を行っていたところ、2018（平成 30）年度簿冊が保存されている段ボール１箱（５年保存、2024（令和６）年３月保存満了）が紛失していることに気付いた。帰所後、担当係長が所長及び文書主任に報告するとともに、紛失している可能性のある文書の特定作業を行った。翌 11 月２日、所長はじめ職員４名で本庁４階書庫及び大山田書庫を捜索したものの、発見に至らなかった。年度ごとに実施する機密文書廃棄作業の際、2020（令和２）年度から 2022（令和４）年度までのいずれかの年度の作業中に誤って他の文書とともに廃棄された可能性が高いと考え、３連休明けの 11 月６日に「保管期限内の文書の誤廃棄」の市長・副市長報告を提出した。
事後対応:	11 月９日、所長はじめ職員３名で大山田書庫を再捜索。前回 11 月２日に認識していなかったカーテンで覆われている部屋があることに気付き捜索したところ、当該文書が保存されている段ボールが存在していることを確認した。
再発防止への対応:	今回の事態は文書保存場所の引継ぎが十分になされていなかったことにより現担当者がこの保存場所を認識していなかったことが要因であるため、今後は人事異動等で担当者が変更になる際には文書の保存場所について確実に引継ぎを行うよう職員に徹底するとともに下記の対応についても再度周知徹底した。 ①文書主任だけでなく各担当者が書庫へ文書を入庫する際、入庫作業とともに保存期限内の文書が適切に保存されているかについても確認作業を行う。 ②廃棄作業の際には、廃棄年度であることを複数人で確認する。
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「リスクを発生させないための対応策」の内容を更新した。（2023（令和５）年 11 月 10 日）
所属名	地域包括支援センター
リスク事例:	公用車の物損事故
発生日:	2023（令和５）年 12 月５日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容:	利用者の訪問支援が終了し帰所しようと発進再度周囲の確認を行うようしたところ、前方にある縁石を見落とし誤って左前輪を乗り上げ左フロントバンパー下部・底部が破損した。
事後対応:	すぐに車を降り周囲を確認したところ周りに通行人等はなく同乗者にもけがはなかった。
再発防止への対応:	公用車の乗車前には運行の障害になるものがないか周囲を確認するとともに、発進前のも再度周囲を確認するよう所内会議で周知した。
リスクチェックシートの整備状況:	修正なし

所属名	地域包括支援センター
リスク事例:	公用車の物損事故
発生日:	2024（令和６）年３月 26 日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容:	書類保管用段ボール箱を車両の荷台に積むと同時に台車を荷台に積んだ。車両内にうまく収まったと思いリアゲートを閉めたところ台車の持ち手部分がバックドアガラスに当たりガラスが割れてしまった。
事後対応:	飛び散ったガラスで付近に駐車していた公用車に傷がついていないか確認したところ、他の公用車に当たった破片はなかった。破損状況を写真撮影したのち直ちに飛び散ったガラスを処理した。ガラスの破片でけがをした職員もいなかった。
再発防止への対応:	荷物を荷台に積んだ際はバックドアやバックドアガラスが荷物に当たらないかを確認したうえでゆっくりとドアを閉めるよう職員に周知を行った。
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。（2024（令和６）年３月 29 日）
所属名	保険年金課
リスク事例:	特定健診受診勧奨名簿流出の可能性※
発生日:	2023（令和５）年 10 月 27 日
リスク小項目	委託業者トラブル、個人情報の漏えい・紛失、進捗管理の未実施
内容:	本市が「特定健康診査及び特定保健指導」における受診・利用勧奨を委託している三重県国民健康保険団体連合会の再委託先の保守業務を担う会社の元保守業務従事者が、個人情報を不正に持ち出し、第三者に流出させていた。
事後対応:	個人情報が持ち出された可能性が高い人に対し、お知らせとお詫びの文書を送付した。
再発防止への対応:	再委託先において「データに直接アクセスできないようコールセンタシステムの構成を変更」「コールセンタシステムの保守ベンダーの担当者が、委託先の許可を得ることなく個人情報を扱わないよう、アクセス制限を徹底」「端末管理、各種ログ管理および不審な振る舞いの検知が可能な仕組みの整備」「定期的なログチェックの徹底と、第三者による抜き打ちチェック」の再発防止策を実施。
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チェック項目を追加し、内容を更新した（2024（令和６）年２月 15 日）

所属名	保険年金課国民健康保険阿波診療所
リスク事例:	臨時休診時の患者周知
発生日:	2023（令和５）年 10 月 25 日
リスク小項目	説明責任の欠如
内容:	乳幼児のインフルエンザ予防接種について朝から電話があった。午後から予防接種に来院された。臨時休診のことを伝えてなかったので、市保険年金課へ苦情電話あり。
事後対応:	当日来院時と 10 月 27 日の予防接種時に丁重に謝罪した。今後、臨時休診の際には、ホームページに掲載する旨伝えた。
再発防止への対応:	今後、速やかにホームページに掲載する。
リスクチェックシートの整備状況:	見直しを行う。
所属名	観光戦略課
リスク事例	観光案内所貸し出しのセニアカーによる事故
発生日	2023（令和５）年 10 月４日
リスク小項目	不十分な資産管理、説明責任の欠如
内容	上野公園に訪れていた観光客に当課所有のセニアカーを貸し出したところ、乗車していた観光客が操作を誤り、両足がタイヤの下敷きになったが、同行していた人が救助し、ケガはなかった。 本人たち一行は時間がなく、すぐさま出発し、観光案内所職員から連絡をもらったが本人とは会えなかった。
事後対応	当日現場へ出向き、状況確認とセニアカーの破損を確認した。 翌日本人にも連絡し、再度ケガのないことを確認した。
再発防止への対応	観光案内所職員に、貸し出しの際の貸出者に対する誓約書の内容説明と注意喚起について指示をした。
リスクチェックシートの整備状況	特に追加はしていない。

所属名	道路河川課
リスク事例	進捗管理の未実施
発生日	2024（令和６）年３月 31 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、業務上の出力ミス
内容	橋梁管理システム保守業務の支払にあたり、執行伺文は、決裁済みであったが、支出負担行為決議書の決裁を怠っていたことが判明した。
事後対応	発覚後、支払いのため、令和５年４月の決裁を回付し、決裁を受けた（内部統制の報告をするようにと指摘を受けた）
再発防止への対応	課内でリスク発生について、共有し、年度当初は同様のミスが起きることが多いことから、重点的にチェックするように徹底を図った。
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。（2024（令和６）年４月 15 日）
所属名	出納室
リスク事例:	支払い誤り※
発生日:	2024（令和６）年１月 10 日
リスク小項目	支払誤り、進捗管理の未実施
内容:	債権者を誤って支払いをした。 支出伝票は複数人で確認を行った後に支払いを行っているが、確認不足が原因である。
事後対応:	本来支払うべきであった債権者に支払いを行うとともに、誤って支払いをした債権者に返金を依頼し、返納していただいた。
再発防止への対応:	審査段階において、特に件数の多い需用費等の伝票は、債権者ごとに伝票を仕分けしてから審査を行うよう改め、債権者誤りのリスクを回避するように手順を見直した。 二つの係で協力体制をとりながら、支出伝票の審査を行うよう、室内の事務分掌を見直した。 全庁各課に対し、所属内で支出伝票の確認を徹底するよう注意喚起を行った。

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 11 月 28 日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	大山田小学校スクールバス委託運行において、下校第１便の運行中、富永停留所（国道 163 号線）に停車しようとした際、ガードレールと接触した。バスには児童５人が乗車していたが、児童、運転手共に怪我はなく、車両の一部が破損した。
事後対応:	運行業者からは大山田小、教育総務課に連絡。また伊賀警察署に連絡したところ、運行終了後に出向くよう指示があった。教育総務課としては児童や運転手に怪我がないことを確認し、伊賀警察署での対応後、速やかに文書により報告書を提出するよう指示した。
再発防止への対応:	翌日に運行業者から文書による報告を受けて、改めて再発防止のため安全運転を徹底するよう口頭により指導した。また、他の運行業者も含め、文書により安全運転の徹底について、注意喚起を行う。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済
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:	2024（令和６）年３月４日
リスク小項目	委託業者トラブル
内容:	大山田小学校スクールバス委託運行において、下校第１便の運行中、県道伊賀青山線を走行中、大型車と対向しようとした際、左に寄せすぎガードレールを接触した。バスには児童５人が乗車していたが、児童、運転手共に怪我はなく、車両の一部が破損した。
事後対応:	運行業者からは大山田小、教育総務課に連絡。また伊賀警察署に連絡したところ、運行終了後に出向くよう指示があった。教育総務課としては児童や運転手に怪我がないことを確認し、伊賀警察署での対応後、速やかに文書により報告書を提出するよう指示した。
再発防止への対応:	翌日に運行業者から文書による報告を受けて、改めて再発防止のため安全運転を徹底するよう口頭により指導した。また、当該運行業者については昨年にも文書注意を行ったところであるが、その後も複数路線で同様の接触事故等を起こしているため、再度文書注意を行う。なお、他の運行業者も含め、文書により安全運転の徹底について、注意喚起を行う。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済

所属名	教育総務課
リスク事例:	スクールバスの児童乗せ忘れ※
発生日:	2023（令和６）年２月５日
リスク小項目	委託業者トラブル、不十分な引継
内容:	青山小学校スクールバス委託運行のうち霧生線において、始発である霧生上出停留所で児童１名を乗車させるために配車すべきところ、事前の学校との連絡調整に行き違いがあり、当該児童が登校しないものと勘違いし、始発の次の停留所から運行を開始した。
事後対応:	運行会社から教育総務課に報告があり、当該児童については保護者が学校まで送り届けたとのこと。保護者には学校側が状況を説明し、謝罪した。青山小については、先週から複数の学年で学級閉鎖等が続いており、学校と運行会社で臨時便を出すなどの調整が行われていたが、その調整の中でのお互いの認識不足が原因であると考えられる。
再発防止への対応:	教育総務課からは、学校に連絡し事実関係を確認した。日頃から運行計画書に基づき運行するよう依頼しているが、特に学級閉鎖等のイレギュラーな運行が生じた際は、可能な限り学校の要望に対応してもらうよう指示している。今後イレギュラーな運行をする場合、文書による確認をする時間がない場合は、双方でしっかりと確認のうえ、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

所属名	教育総務課学校施設室
リスク事例:	LED 交換工事の入札取り下げについて※
発生日:	2023（令和５）年 11 月 22 日
リスク小項目	説明責任の欠如、進捗管理の未実施
内容:	入札参加業者より「工事施工にあたり、必要となる資格を持ち合わせていない業者が落札していることは問題ないのか？」との指摘により事案が発覚した。発生原因は、工事公告時に必要となる資格を明記していなかったと判断した事による取り下げを行った。
事後対応:	入札参加業者に電話にて「入札取り下げ」の連絡を行い、後日改めて再公告を行う際に、入札参加して頂くよう依頼する。
再発防止への対応:	関係部署と協議を行ったところ「問題にはならない」事が判明し「入札取り下げ」をしたことの「取り下げ」で入札執行通り決定したことを受け、工事公告時に細心の注意を室員全員でチェックすることにした。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み(リスクチェックシート　No. ７)
所属名	教育総務課学校施設室
リスク事例:	島ヶ原小学校プールフェンス脱落事故について※
発生日:	2024（令和６）年３月２日
リスク小項目	不十分な資産管理、進捗管理の未実施
内容:	グラウンドを使用していた野球チームの見学に来ていた小学生(市外在住)が、側溝に足を取られよろめきフェンスに持たれ掛かったところ、フェンス扉共々、高さ 1.2m 程度下のプールサイドに落下した。
事後対応:	連絡を受け直ちに職員が現場に赴き、事故に遭われた少年の様態を随行してきた野球チームの監督に話を聞き、少年の母親に連絡を入れ様態を確認した。また、フェンス扉部分の応急措置(立入禁止措置)を施した。
再発防止への対応:	各校に事案の共有を学校教育課より通知してもらい、緊急点検を行った。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み(リスクチェックシート　No. ８)

所属名	教育総務課学校施設室
リスク事例:	大山田中学校グランドコンクリートガラの出現について
発生日:	2024（令和６）年３月 15 日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容:	同校保護者がボランティアとしてグラウンド整備を行っていたところ、地中約 50cm 程度からコンクリートガラが埋設されていた事が判明した。
事後対応:	連絡を受け直ちに職員が現場に赴き、発見に至る経緯を学校側より聴取し、現場内への立入禁止措置(カラーコーン，ブルーシートにて覆う)を施し、後日ガラ撤去を行いグラウンドの使用を再開した。
再発防止への対応:	各校に事案の共有を学校教育課より通知してもらうと共に、異常が見つかれば直ちに学校施設室に報告してもらうよう周知した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備済み(リスクチェックシート　No. ９)
所属名	文化財課
リスク事例:	制度の説明の不足
発生日:	2023（令和５）年 11 月９日
リスク小項目	進捗管理の未実施、説明責任の欠如
内容:	周知の埋蔵文化財包蔵地内での開発計画に際し、過去の調査履歴を把握せず調査が必要であると回答した。
事後対応:	過去に調査済みの範囲であることを踏まえていなかったことを謝罪したうえで、改めて開発に必要な手続きを説明し、理解を得た。
再発防止への対応:	埋蔵文化財保護にかかる個別の問合せには、過去の調査履歴を記載している伊賀市文化財年報等で確認したうえで対応するとともに、課内でも確認する。
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「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。(2024（令和６）年３月 29 日

所属名	文化財課
リスク事例:	埋蔵文化財包蔵地の無届開発
発生日:	2024（令和６）年２月 23 日
リスク小項目	説明責任の欠如、不十分な引継、進捗管理の未実施
内容:	周知の埋蔵文化財包蔵地内での開発計画に対し、事前の届出が必要である旨の説明が不足していたため、事前の連絡がなく開発工事が行われた。事前届出の必要性は開発事業者が認識している場合が多く、周知のこととして省略したことが背景にあると考えられる。
事後対応:	当該事業者に連絡し、工事に至った経緯を確認したうえで、今後は事前に届出の有無確認するよう求めるとともに、課内でも本事案の周知を手続きについて再確認した。
再発防止への対応:	文化財保護法第 93 条にかかる事務手続きの方針を課内で 共有する。
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。（2024（令和６）年３月 29 日
所属名	文化財課
リスク事例:	資料保管施設の破損
発生日:	2023（令和５）年６月 19 日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容:	歴史資料係事務所（旧長田小学校）１階の校庭に面した窓ガラスの破損を発見した。平素から校庭で子供がサッカーなどをしており、そのボールがあったものと思われる。
事後対応:	破損物の片づけ、割れた部分の養生を行い、他者が侵入することができないような処置を行った。
再発防止への対応:	地区センターに連絡をして、各自治会にて注意喚起をしてもらうよう依頼した。
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。（2024（令和６）年３月 29 日

所属名	地域防災課
リスク事例:	担当団員が出動報告書の提出を怠ったことによる、出動報酬等の未払い※
発生日:	2024（令和６）年２月６日
リスク小項目	進捗管理の未実施、業務上の出力ミス、、不十分な引継
内容:	消防団として出動した場合には、消防団本部内規に基づき出動報告書の提出を義務付けており、その出動報告書に基づき出動報酬等を支給していますが、ポンプ庫点検の報告については出動報告書とは別にポンプ庫点検表も提出することとなっており、記載内容が類似していたことなどから、担当団員がポンプ庫点検表のみを提出し出動報告書の提出を怠っていたため、令和２年度から令和４年度にかけて、支援団員 30 名（延べ 40 名）への出動報酬等が支払われていなかったもの。
事後対応:	令和６年２月６日に令和４年度の出動報酬等が支払われていないことを確認したため、２月７日に分団役員へ連絡し事実確認を行ったのち消防長へ報告した。 ２月 13 日に消防長及び団長と協議を行い、出動報告書を提出していないという事実はあるが、支払対象者に責任はなく支払対象者が出動していた事実を確認できる書類（ポンプ庫点検表）もあることから、可能な限り支払いたいという方針を確認した。 その他に同様の事案がないかの調査を行ったところ、２月 15 日に令和２年度及び令和３年度についても同様の事案を確認したため、２月 16 日に法務統括監へ遡及期間等の確認を行うとともに調査を継続した。 ２月 19 日に概ね全容が把握できたため、２月 20 日に市長・副市長報告（第１報）を、３月 21 日に最終報告を行い、過年度分の出動報酬等を支払うこととなった。
再発防止への対応:	出動報告書の提出については消防団の会議で定期的に周知しておりますが、再発防止を図るため２月の会議で今回の件について情報共有するとともに、改めて団長に出動報告書の提出を徹底するよう周知した。併せて、ポンプ庫点検表の未提出による支払い漏れを防ぐため、定期的にポンプ庫点検表の提出状況を団長へも報告し、必要に応じて団長から直接指導するよう、管理体制を強化した。 また、地域防災課としても出動報告書のないポンプ庫点検表は受け付けることのないよう徹底することはもちろん、出動報告書に付随するポンプ庫点検表については、消防団の意見も踏まえながら改善する。
リスクチェックシートの整備状況:	「担当団員の事務不履行」を新設した。

所属名	地域防災課
リスク事例:	担当団員が手配を失念したことによる車検切れ※
発生日:	2024（令和６）年３月 11 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、不十分な資産管理
内容:	２月中旬から下旬に消防職員から分団役員に、分団役員から担当団員に車検を受けるよう連絡していたが、担当団員が車検手配を失念していたため、車検切れが発生したもの。
事後対応:	車検の手配完了及び車検満了日（３月６日）以降に走行実績がなかったことを確認するとともに、消防長及び団長へ報告した。 また、３月車検未実施分４月車検分について、手配が完了しているかを確認した。
再発防止への対応:	令和６年度からは車検・法定点検月の前月に該当分団あてに連絡することはもちろん、設定した期日までに分団長の責任において車検・点検の手配が完了した旨を地域防災課まで報告するよう変更した。なお、期日までに報告がない場合については分団長へ確認し、必ず車検・法定点検月の前月のうちに確認を終えることで、再発防止を図る。
リスクチェックシートの整備状況:	「担当団員の事務不履行」の内容を更新した。
所属名	警防第２課
リスク事例:	一般車両と救急車の交差点内での接触事故※
発生日:	2023(令和５)年 10 月 13 日
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容:	令和５年 10 月 13 日（金） ９時 55 分頃、阿山分署救急隊が傷病者を搬送中、伊賀市木興町地内（国道 25、422 号線）三重交通木興団地前バス停交差点内で長田方面から東進中の普通乗用車と傷病者を病院に搬送中の救急車（南進中）が同上の交差点内で接触事故がおこりました。
事後対応:	搬送中の傷病者への事故による影響、怪我等はありません。また、事故相手方も怪我等はありません。更に救急隊３名も怪我等はなかった。相手方車両の損傷は、左前フロント部の破損、また救急車の損傷は、右側運転席ドアが一部破損した。 なお、搬送中の傷病者は別救急隊により、収容先の岡波総合病院に無事搬送した。
再発防止への対応:	所属職員に対して、再発防止を踏まえ事故検証会及び安全運転講習等を実施した。
リスクチェックシートの整備状況:	整備予定

所属名	警防第２課
リスク事例:	転院搬送中の救急車運行不能※
発生日:	2023（令和５）年 12 月５日
リスク小項目	不十分な資産管理
内容:	岡波総合病院から天理よろづ相談所病院へ転院搬送中の東分署救急車が、同上付近で走行中、異変・異音を感じたため、安全を確保しつつ路肩に停車し自車を視認したところ、右側前輪タイヤがバーストしつつある状態であるのを確認しました。幸い破裂等には至らなかった。
事後対応:	救急隊からの連絡を受け、直ちに関係機関（三重県警高速隊及び消防機関含む）に連絡し、患者の搬送は、管轄区域の奈良県広域消防組合・山添消防署に依頼し、無事天理よろづ相談所病院へ搬送した。
再発防止への対応:	専門業者によるとタイヤ内部のワイヤーが破損により変形したもので、破損の原因については、様々な要因から起こるため特定できないとの見解であった。 今後は、日本タイヤ自動車協会に調査を依頼し原因を追求する。
リスクチェックシートの整備状況:	整備予定
所属名	警防第３課
リスク事例:	救急隊活動記録票の滅失※
発生日:	令和５年９月 17 日（日）に丸山分署救急隊が救急搬送した事案で、作成した救急隊活動記録票を滅失した。 救急隊活動記録票は、搬送先病院で救急隊が記入し、医師が病名等を記入後、後日（数日後）複写を回収しているもの。
リスク小項目	不十分な資産管理、職員等の不祥事（勤務外）、個人情報の漏えい・紛失
内容:	救急隊活動記録票は、伊賀署職員が搬送病院からチェック後、一括持ち帰り各分署のレターケースに振り分け、後に各分署員が持ち帰り事務処理を行っていた。
事後対応:	１　関係者本人に滅失し発見に至っていない旨を報告し謝罪する。 ２　現在のところ個人情報の漏洩の事実は確認されていない。
再発防止への対応:	１　全署員に救急隊活動記録票（救急隊返却用）が返却され、救急活動記録票を完成させるまでは隊長の責務であることを再度認識させる。 ２　今回のように、どこで紛失したのか分からない状況を改善するため、回収した救急隊活動記録票の持ち帰りは伊賀消防署員と各分署員が引き渡しチェックを行い、帰署後分署員２名で持ち帰りのチェックを行い、引継ぎの申し送りで両係での情報共有を行う。 ３　持帰りは専用ケースで搬送する。 ４　書式見直しの検討。
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」　内容変更

所属名	警防第３課
リスク事例:	救急車のエンジントラブルによる搬送遅延※
発生日:	2023（令和５年）12 月 13 日（水）午前８時 38 分頃、南分署救急隊が、急病人を上野総合市民病院へ搬送中、下神戸国道 422 号線 丸山分署前でエンジントラブルが発生し、丸山分署救急車に患者を移し替え 上野総合市民病院へ搬送、通常の搬送より約７分の収容遅延が発生した。
リスク小項目	不十分な資産管理
内容:	車両の日々の就業前点検及び法定定期点検を実施しているが、今回の事案は突発的且つ不可抗力な面がありリスクの軽減は難しい。
事後対応:	関係者が救急車の後をついてきていたため、事情を説明し了承を得る。
再発防止への対応:	日々の点検の強化と少しでも異常を感じれば直ぐに業者の点検整備を依頼する。
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」　内容変更
所属名	警防第３課
リスク事例:	救急車の接触事故※
発生日:	2023 年 10 月 30 日（月）15：08 頃青山羽根の交通事故で出動、搬送先の伊賀市立上野総合市民病院へ搬送途上、左サイドミラーを電柱に接触破損した。
リスク小項目	職員の不祥事（勤務中）
内容:	事故道路は少し狭くなっており、対向車に気を取られ、道路左に寄りすぎて電柱に接触した。接触時は気が付かなかった。
事後対応:	接触時は気が付かなかったので病院まで搬送後に、病院近くでミラーの破損に気付き伊賀消防署でドライブレコーダーで確認し、現場を確認後伊賀警察署に事故報告。
再発防止への対応:	課内での交通法規の習熟と車両を使った感覚実践訓練実施。
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」　内容変更

所属名	警防第４課
リスク事例:	救急活動記録表の紛失※
発生日:	2023（令和５）年 12 月 14 日
リスク小項目	不十分な資産管理、職員等の不祥事（勤務中)、個人情報の漏えい・紛失
内容:	救急活動記録表関係綴に救急活動記録表が閉じられていないことを確認する。
事後対応:	記録表の紛失について説明と謝罪を行うとともに、再発防止を図る
再発防止への対応:	発覚後、消防本部全体の救急活動記録表が全て揃っていることを確認する、救急出動から事案終了までの事務処理手順を見直し再発防止を図る。
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。(2024（令和６年３月 25 日）
所属名	警防第４課
リスク事例:	消防ポンプ車車検有効切れ※
発生日:	2024（令和６）年３月 10 日
リスク小項目	進捗管理の未実施、不十分な資産管理
内容:	ポンプ車の車検有効期限が３月７日であったが、令和５年度車検点検一覧表及び庁舎内白板に記載されているも確認を失念していた。分署職員がキャビネットで情報整理をしていたところ車検が切れていることが判明する。 車検満了日からの出向、出動等公道走行は無し。
事後対応:	伊賀署ポンプ車で代替え運用し、車検手続きを完了する、車検は３月 16 日～３月 19 日で行い、その間の災害出動には問題は無し。
再発防止への対応:	安全運転管理者から全職員に訓示を行った、再発防止のために全職員に周知し、今後は各所属長が毎月行事予定表、カレンダーを確認し車両管理の徹底を図る。
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。(2024（令和６年） ３月 25 日）

所属名	経営企画課
リスク事例:	職員体調不良による開札日当日の契約事務担当者不在
発生日:	2023（令和５）年 10 月 27 日
リスク小項目	不十分な引継
内容:	令和５年度当時、経営企画課総務係３名の内、インフルエンザ感染等予測できない理由により２名が不在となった。 当課における契約事務は、当該の２名が担当しており、契約事務の進行に著しい弊害が生じる等、３名という少人数体制の脆弱性が強調される結果となった。
事後対応:	事案発生当日が開札日の案件については、残１名及び他の係員において対応したが、当該案件の契約書作成事務は対応することができず、担当者の復帰後実施した。
再発防止への対応:	○再発防止対応 ・予防保全 感染対策としては、マスクの着用、ワクチン接種、室内換気等を実施している。また各業務では人為的作業のデジタル化を実施し、少人数でも対応できるよう留意した。 ・事後保全 リモートによる自宅対応の体制構築を図った。 ○今後の再発防止対応 当課は、総務係３名（令和６年度より４名）、経理係５名の体制である。両係共に業務量が多く、係間調整が困難な状況である。特に総務係は、業務量に加え業務の種類（人給事務・契約事務等の総務業務、境界立会・財産処分等の管財業務、上・下水道事業経営戦略等の企画業務、その他労基対応等）も多岐に亘ることから、３名が全員、個別に業務を担当している。したがって、いずれの職員が出勤困難となっても、いずれかの業務において著しい弊害が生じる。 当該事案は総務係の３名という脆弱な係体制によって生じたリスクである。令和６年度以降、係員の増員に加え、業務担当者を毎年度変えることで、いずれの業務においても、担当外の係員が対応可能な組織体制の構築に留意し、業務の停滞防止を図ることとする。
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「リスクを発生させないための対応策」について内容を更新した。(2024（令和６）年３月 29 日)

所属名	営業課
リスク事例:	発送文書の水道料金記載誤り※
発生日:	2023 年（令和５）年 10 月 10 日
リスク小項目	業務上の出力ミス、過大徴収、進捗管理の未実施
内容:	令和５年７月分の「使用水量等のお知らせ」について、該当使用者に発送したが、水道料金及び消費税額を基本料金減免後の料金を記載すべきところ、減免前の料金を誤って表記した。
事後対応:	対象者に訂正後の文書及びお詫びの文書を送付した。 問い合わせのあった水道使用者に対し、電話でお詫びを行い、理解を得た。
再発防止への対応:	事務処理手順を再点検し、例月とは違う処理を伴う状況において各作業における複数人でのチェックを徹底した。
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。

（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	決議書作成し忘れ	追加	事例発生による	2024（令和６）年４月１日
総務部	秘書広報課	1	市長・副市長予定受付時の重複	変更	事例発生による	2024（令和６）年１月 23 日
	契約監理課	3	工事検査における不適切な事務手続き	変更	チェック項目や対応策などを精査し見直したため（チェック項目もオーバーライト）	2024（令和６）年３月 31 日
		4	建設現場における受注者等の法令義務違反などに対する行政措置の懈怠	変更	チェック項目や対応策などを精査し見直したため（チェック項目もオーバーライト）	2024（令和６）年３月 31 日
		8	工事成績評定の採点誤り	追加	業務におけるチェック項目や対応策などを精査し追加したため	2024（令和６）年３月 31 日
企画振興部	地域創生課	52	イベント開催時の感染症対策	削除	コロナウイルス感染症が５類に移行したため	2023（令和５）年10 月１日
		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	削除	要件に該当するか否かの管理及び確認体制を徹底しており掲載する必要はないと判断したため	2023（令和５）年10 月１日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
	交通政策課	6	不十分な資産管理	追加	事例発生による	2024（令和６）年３月４日
財務部	財政課	15	議会への提出物の誤記	追加	事例発生による	2024（令和６）年３月 29 日
	課税課	30	進捗管理の未実施	追加	事例発生による	2024（令和６）年３月 29 日
地域連携部	住民自治推進課	32	書類の不備	追加	事例発生による	2024（令和６）年３月 22 日
	青山支所	21	個人・機密情報の漏えい、紛失	変更	事例発生による	2024（令和６）年３月 29 日
健康福祉部	医療福祉政策課（医療政策係）	4	委託業者トラブル	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年 10 月 24 日
		6	セクハラ・パワハラ	変更	分類誤り（書類・情報の管理→事件）影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年 10 月 24 日
		9	過大徴収	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年 10 月 24 日
		10	過少徴収	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年 10 月 24 日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
		11	支払い誤り	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年10月24日
		12	過大入力	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年10月24日
		13	過少入力	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年10月24日
		14	現金の紛失	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大）	2023（令和５）年10月24日
	医療福祉政策課（福祉監査係）	9	感染症の発生	変更	影響度の判定が過大と考えられるため（甚大→大） 対応策の記載修正	2023（令和５）年10月27日
		1	不十分な引継	変更	発生頻度の訂正（中→低） 影響度の訂正（中→大） 対応の優先度の訂正（中→高）	2023（令和５）年10月27日
		2	説明責任の欠如	変更	発生頻度の訂正（中→低） 影響度の訂正（中→大） 対応の優先度の訂正（中→高） 対応の訂正	2023（令和５）年10月27日
		3	進捗管理の未実施	変更	発生頻度の訂正（低→中） 影響度の訂正	2023（令和５）年10月27日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
					（中→大） 対応の優先度の訂正（中→高） 対応の訂正	
		5	委託業者トラブル	変更	対応の優先度の訂正（中→高）	2023（令和５）年10月27日
		6	セクハラ・パワハラ	変更	発生頻度の訂正（中→極小） 対応の優先度の訂正（高→中）	2023（令和５）年10月27日
		7	なりすまし	変更	発生頻度の訂正（低→極小） 対応の優先度の訂正（高→中）	2023（令和５）年10月27日
		8	個人情報の漏洩・紛失	変更	発生頻度の訂正（低→極小） 影響度の訂正（甚大→大） 対応の優先度の訂正（高→中）	2023（令和５）年10月27日
		9	個人情報の漏洩・紛失	削除	８と重複のため削除	2023（令和５）年10月27日
		12(11)	現金の紛失	変更	対応の優先度の訂正（中→高）	2023（令和５）年10月27日
		13(12)	感染症の発生	変更	被害等の記述を変更 影響度の訂正（甚大→中） 対応の優先度の訂正（高→中） 対応策の変更 対応の変更	2023（令和５）年10月27日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
	障がい福祉課	6	旅費請求書の誤送付	追加	事例発生による	2024（令和６）年 １月 24 日
	生活支援課	1	不十分な引継	変更	事例発生による	2023（令和５年） 10 月２日
	こども未来課	10	放課後児童クラブの包括協定締結日遅れ	追加	事例発生による	2024（令和６）年 ２月 16 日
	保育幼稚園課	19	補助決定額の誤り	追加	事例発生による	2024（令和６）年 ３月１日
		20	保護者との情報共有	追加	事例発生による	2024（令和６）年 ３月１日
		7	補助金申請事務誤り	変更	事例発生による	2024（令和６）年 ３月１日
	介護高齢福祉課	高齢福祉係No.15	支払い漏れ	追加	支払い漏れ事象の発生による	2023（令和５）年 10 月 12 日
		介護事業係No.1	文書等の誤発送・発送漏れ	追加	事例発生による	2023（令和５）年 10 月 18 日
		介護事業係No.1	文書等の誤発送・発送漏れ	追加	事例発生による	2023（令和５）年 10 月 18 日
		介護事業係No.4	業務上の入力ミス	追加	事例発生による	2023（令和５）年 10 月 27 日
	地域包括支援センター	12	個人情報の漏洩、紛失	追加	事例の発生のため	2023（令和５）年 11 月９日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
		7	職員等の不祥事（勤務中）	追加	事例発生のため	2023（令和５）年10月16日
		7	職員等の不祥事（勤務中）	変更	事例発生のため	2024（令和６）年3月29日
	保険年金課	16	特定健診受診勧奨名簿流出の可能性	追加	事例発生による	2024(令和６）年２月15日
	阿波診療所	1	臨時休診時の患者周知	追加	事例発生による	2024(令和６）年３月31日
建設部	道路河川課	1	進捗管理の未実施	変更	事例発生 による	2024（令和６）年4月15日
	建築課	25	解体工事による粉じん	追加	リスクが発生したため	2024（令和６）年3月27日
	住宅課	42	市営住宅建物附属物の落下による車両の損壊	追加	事例発生による	2024（令和６）年4月10日
消防本部	地域防災課	9	担当団員の事務不履行	追加	事例発生による	2024（令和６）年２月６日
		9	担当団員の事務不履行	変更	事例発生による	2024（令和６）年3月11日
教育委員会	文化財課	35	制度の説明の不足	追加	事案発生による	2024（令和６）年3月29日
		36	埋蔵文化財包蔵地の無届開発	追加	事案発生による	2024（令和６）年3月29日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
		37	資料保管施設の破損	追加	事案発生による	2024（令和６）年３月 29 日
	いがっこ給食センター夢	1	横領	変更	現在の状況に沿うよう再度見直した。	2023（令和５）年10 月１日
		2	職員等の不祥事	変更	現在の状況に沿うよう再度見直した。	2023（令和５）年10 月１日
		3	勤務時間内の調理員の事故・怪我	変更	現在の状況に沿うよう再度見直した。	2023（令和５）年10 月１日
		12	支払誤り	変更	現在の状況に沿うように見直した。	2023（令和５）年10 月１日
		13	メールの誤送信	追加	他部署のリスクチェックシートを参考にシートを見直し、現在の状況に沿うよう追加した。	2023（令和５）年10 月１日
		14	入札・見積合わせの確認ミス	追加	他部署のリスクチェックシートを参考にシートを見直し、現在の状況に沿うよう追加した。	2023（令和５）年10 月１日
		15	ウイルス等感染症による職員の健康被害	追加	他部署のリスクチェックシートを参考にシートを見直し、現在の状況に沿うよう追加した。	2023（令和５）年10 月１日
消防署	警防第１課	13	消火活動中の負傷	追加	事故発生による	2024（令和６年）１月 30 日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
	警防第３課	5	消防・救助・救急・警防活動報告書の紛失	追加	リスクを発生させないための対応策持ち出し時のチェック体制強化	2024（令和６年）１月 30 日
		7	消防・救助・救急車両及び装備品の不備	追加	リスクを発生させないための対応策日々の点検強化	2024（令和６年）１月 30 日
		3	公用車による交通事故・違反	追加	リスクを発生させないための対応策実車を使い感覚実践訓練実施	2024（令和６年）１月 30 日
	警防第４課	5	消防・救助・救急・警防活動報告書の紛失	変更	リスクを発生させないための対応策内容、リスクが発生した場合の対応内容の追加	2024（令和６年）３月 25 日
		3	公用車による交通事故・違反	変更	リスクを発生させないための対応策内容、リスクが発生した場合の対応内容の追加	2024（令和６年）３月 25 日
上下水道部	経営企画課	26	契約担当者不在により開札の不履行	追加	事例発生による	2024（令和６）年３月 29 日
	営業課	12	送付内容の記載誤り（納付書・送付文書）	変更	「リスクを発生させないための対応策」に「作業の進行状況について共有を図る」を追加	2023（令和５）年 10 月 31 日

所属名		チェック項目		区分	追加（変更）理由	更新日
	水道工務課	5	占用申請手続きの遅延	変更	具体的な対策案に変更	2024（令和６）年４月１日
		7	情報公開回答期限超過	変更	具体的な対策案に変更	2024（令和６）年４月１日
	下水道課	22	不十分な研修	削除	№６と重複しているため	2024（令和５）年10月25日
		24	支払処理の遅延	追加	№23をNo.22に、No.24をNo.23に修正し追加をNo.24とする	2024（令和５）年10月25日

令和５年度内部モニタリングの点検結果

点検対象：財務部、健康福祉部、出納室
点検日程：令和６年２月２０日、２月２８日
点検者　：参与、デジタル自治推進局長
【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） どの部局も部内会議等で「内部統制運用状況報告書」を共有することで、各所属長の制度に対する理解を深めリスクに備えるとともに、他所属の状況を踏まえた更なるリスクの発見につなげているよう努めている。またリスク発生時にも部内会議等を通じ部局内所属において情報共有がなされている。 （課題） 各部局長としては、各所属長に対し制度への理解を深めリスクに備えることが重要との認識を持っているものの、リスク発生時の対応にあたっては、臨時的な対応に留まるなど経常的な取組みに至っていない。
基本方針の具体化	（聞取り結果） どの部局においても、各所属長に対し日常的にリスク抑制に向けた指示、指導が実施されている。また業務プロセスの改善に関しても検討等を指示しリスク抑制に努めている。 （課題） リスク発生後の再発防止策として「ダブルチェック」など多く見られたが、これらは事務量の増加に繋がるものであるため、持続可能な行政経営の観点から業務プロセスの改善による再発防止が求められる。
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伝達がなされる体制となっていることが確認できた。 （課題） 一方で、上記以外のリスク発生後、事象の把握等に時間を費やし、部局長への速やかな報告がなされていないも

	のが多く見られた。加えて、部局長による確認や指示がないままに所属長等の判断で対応がなされ、事後に部局長に報告されているものも見られた。
内部モニタリングの実施	（聞取り結果） どの部局長もリスク発生時にリスクチェックシートを更新し、部内共有を行うことで、内部モニタリングとしているとのこと。また報告・連絡・相談の徹底や、部次長による職場巡回の実施等、コミュニケーションの強化によるモニタリングがなされていることも確認できた。 （課題） 内部統制はトップダウンを前提とした仕組みであるため、所属長から所属内の職員への意識付けを行い、リスクの抑制につなげる必要がある。このためには、各部局長が定期的に各所属でリスクの種類や、防止策を認識し、他部局のリスクを踏まえた検討を十分に行い、多面的な視点により各所属長に対し的確に指示する必要がある。

【総　括】

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は確認できたものの、リスクの発生を抑制するという観点から「リスクへの備え」、「リスクの本質を踏まえた対応」において、改善の余地がある。

「リスクへの備え」に関して、リスクとは常に意識すべきものであることから、「内部統制運用状況報告書」の共有やリスク発生時における対応のみならず、定期的なリスク確認と対応策の検討を行い、職員の意識定着を図ることを各部局長へ指示した。

「リスクの本質を踏まえた対応」に関して、リスク発生後の再発防止策が事務量の増加に繋がる事例が多く見られたことから、部局長の確認のもと、業務プロセスの見直しを含めて再検討し、本質的な防止策となるよう適宜改善されることが望まれる。

特に、今後の人口減少により資産が限られてくる状況下においては、内部統制の推進によって地方公共団体のガバナンスを強化することでリスクをコントロールし、事務にかかる資源を削減しながらも住民の信頼を確保することが本取組みの本旨である。このため、内部統制を推進することにより、事務手続きが煩雑化し更なる資源を投じることは本末転倒と言える。

加えて、ヒアリングのなかで真に市が実施すべきものかの検討を要するものも見受けられたことから、公的関与の視点により各業務を改めて見直すが必要あるものと考える。

以上のことから、持続可能な行政経営に向けて、人的資源も含めた市の有する資源を十分に考慮しつつ、リスクを抱える行政事務の見直しを引き続き求めていくこととする。