

事務処理誤り防止に向けた取組について(概要)

～市政の信頼を確保する～

【資料3】

平成30年3月
行政管理課

取組の目的

事務処理誤りの防止を進め、正確かつスピーディーに事務を行うことにより、行政サービスの質の向上と適切な組織運営を確保し、市民からの市政への信頼を確保する。

1. これまでの取組

全庁的な取り組み

- 行政改革(第1次～第5次)
- 事務改善の提案募集実施
- 情報共有(事例や対策の周知)

各所属における取組

- 全職員への事務引継書による引継ぎの義務付け

昨今の事務処理誤りの発生を受け、平成29年10月に事務処理誤りに関する庁内アンケートを実施

2. 事務処理誤り発生の原因

①見えにくい事務処理

- マニュアル・引継書の不備
- IT(システム)化による事務処理過程の理解不足

③事務執行体制の不備

- チェック体制の未確立
- 情報共有不足
- 人材育成の不徹底

②職員意識等の欠如

- 担当事務に対する知識、問題意識の低下

3. 今後の取組

①事務処理プロセスの徹底的な「見える化」

- 活きたマニュアル・引継書の作成
- 各システムのマニュアル作成・保管場所の周知
- 事務処理誤りの情報集約・共有

③事務執行体制の改善

- 文書管理の改善
- チェック体制の構築
- 情報システム運用時のチェック体制の強化
- マネジメント力の強化

②職員意識の啓発等

- 受講したい研修の実施等
- 情報を扱う創造的能力の向上

④その他

- システムの完全性向上
- ヒアリングによる問題点等の抽出
- 事務改善案の募集
- 事務管理体制のあり方の研究