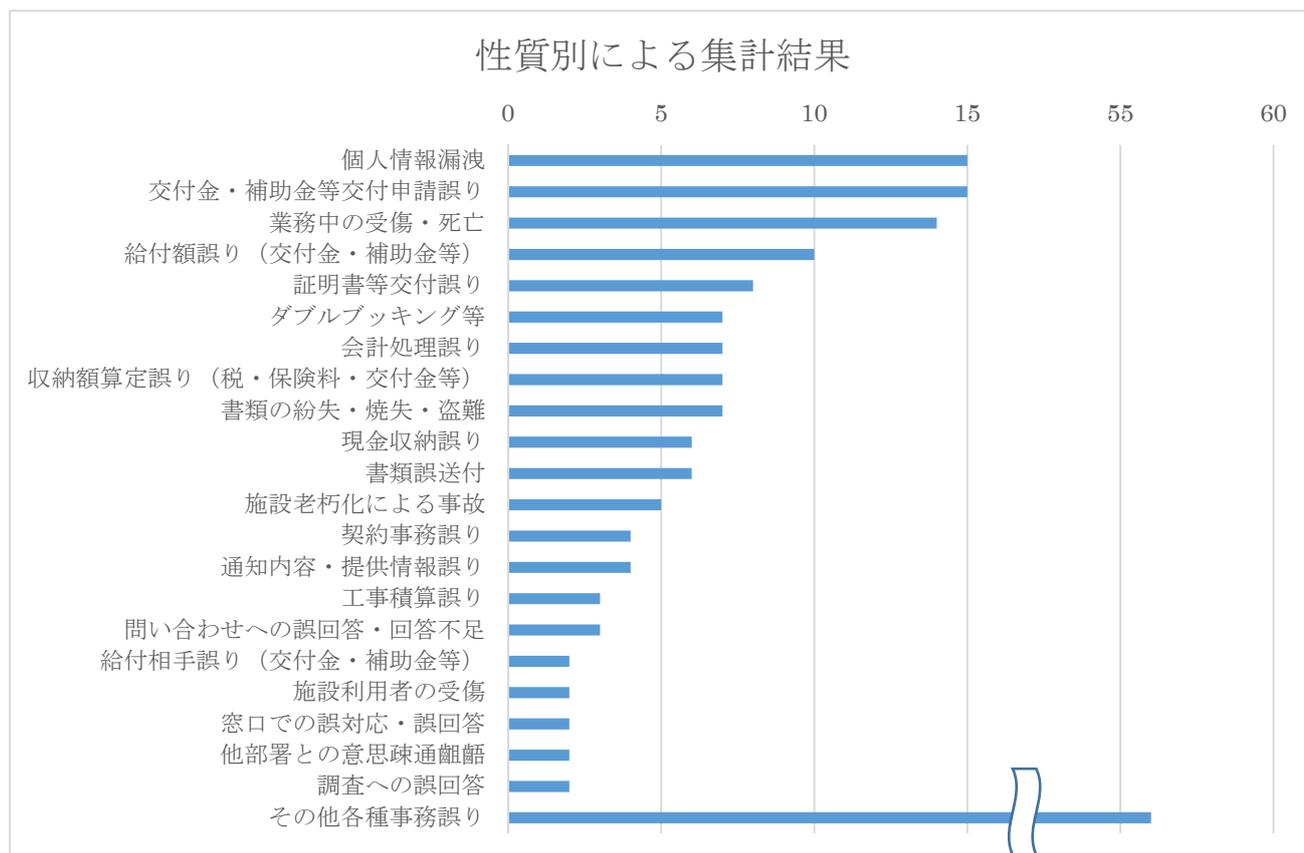


事務処理誤りや業務中の事故を起こさない体制づくりのための アンケート集計結果 概要

調査期間	R4.2.1～2.17	対象	全職員
回答数	237	回答方法	依頼照会システム アンケート

<結果概要>

■事務処理誤りや業務中の事故を懸念している業務について



※複数の事故を挙げた回答については、1回答につき2事象までをカウントしています。

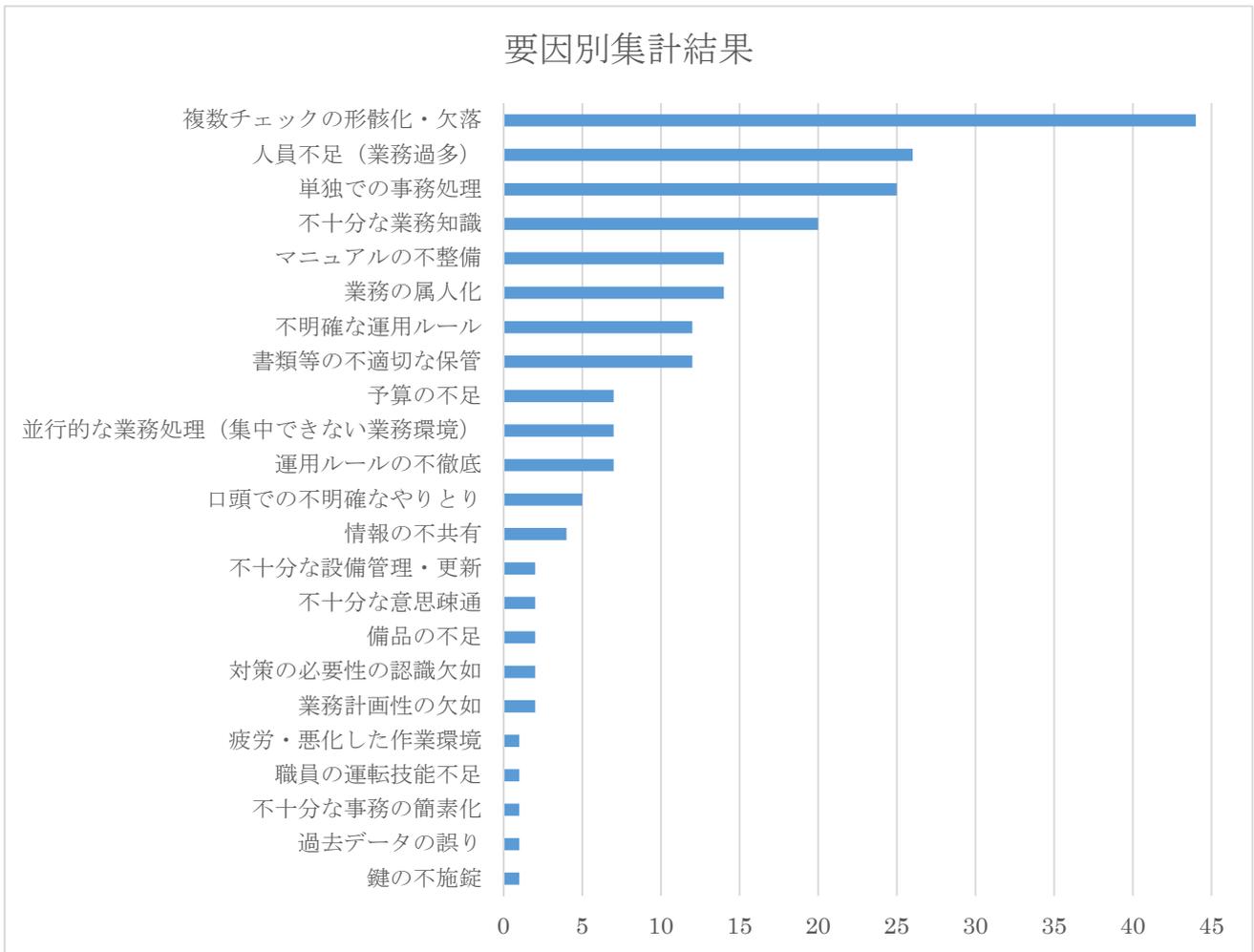
※類型として分類できなかったものについては、「その他各種事務誤り」としています。

事務処理誤りや事故が懸念される業務を挙げていただきました。あげられた業務の性質を抽出し、似たものをまとめた結果となります。誤りや事故が起こった場合の影響はまちまちで、単純に回答数が多いものほど優先度が高いと言い切ることはできません。影響が大きなものだと、市民・職員の死亡や相手方への多額の金銭的損害を与えるものや、各部独自の状況によるものも多種多様（その他各種事務誤り）あり、個別具体的に、起きた際の影響を想定しながら、リスクに対する対応を検討する必要があります。

個人情報の漏洩に関しては、机などへの置きっぱなし、不施錠を指摘するものがありました。

交付金・補助金等に関しては、給付と請求を合わせると最も指摘が多い類型となりました。交付申請過りを筆頭に、給付額誤り、給付相手誤りなど、この種の事務に多くの職員がリスクを感じているという結果になりました。また、業務中の受傷・死亡として危険性をあげる回答には、発生すると取り返しがつかないことがあるという点でとりわけ注意を払う必要があると言えます。

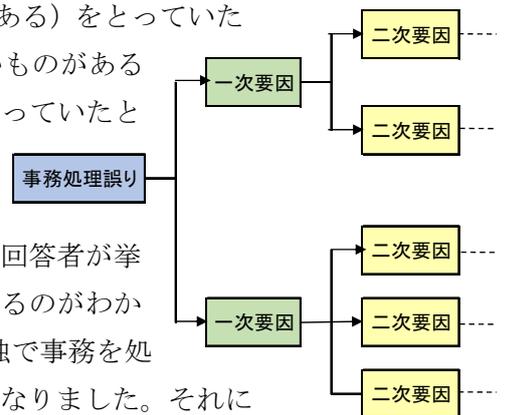
■事務処理誤りや業務中の事故の要因となるものについて



※複数の要因を挙げた回答については、1回答につき主な2要因までをカウントしています。

先の設問であげた誤りや事故等について、その要因として考えられるものを挙げていただきました。

要因を考える際、複数の要因が階層的な構造（要因同士が因果関係にある）をとっていたり、相互に影響していたりと、要因として同列に扱うことができないものがあることに注意が必要です。例えば、「単独での事務処理」が一次要因となっていたとしても、職員が一人で事務を行わなければならない状況を引き起こしている要因には、さらに深い別の何かがあるといった具合です。



このような背景があることを考慮に入れつつ、今回のアンケートで回答者が挙げた要因を見ていくと、「複数チェックの形骸化・欠落」が突出しているのがわかります。「単独での事務処理」「業務の属人化」とも絡んで、職員が単独で事務を処理し、それを（実質的に）チェックする人がいない状況が浮き彫りになりました。それに

関し、事務に精通していない人が行うチェックを有効に機能させる方法に悩む回答も見られました。人員不足や予算の不足などは、深掘りしていったときに行き着くことが多い要因ですが、部単独のマネジメントの中では解消しにくい面もあることから、全庁横断的な議論の中で、取りうるリスクとの兼ね合いで最適な点を探っていく必要があります。