

リスク発生事例及びヒヤリハット事例について

職員向け募集（令和3年12月13日～令和4年1月14日）に応募のあった計30件のリスク発生事例・ヒヤリハット事例を基に、業務を遂行するうえで想定されるリスクとして整理を行った。

大項目	中項目	小項目	具体例
財務 10件	収入	徴収誤り	・滞納事務において、滞納者を取り違える。
	支出	支払事務の遅れ	・請求書を受領後、30日を経過して支出処理を行い、遅延利息が発生する。
		支払相手方の誤り	・給付金事務において、本来支給対象とならない者へ振り込む。
	契約	契約根拠の不整備	・委託単価の変更に際し、必要な要綱改正手続を失念する。
		発注価格の誤り	・課税・非課税区分を誤り、過小又は過大に支払う。
		契約内容の履行管理の不備	・印刷委託業者が仕上り見本を持参したときに、印字が誤っていたことに気が付かず本印刷の指示を出す。 ・委託業者にUSBメモリを預けたことを失念する。 ・年度で委託業者が変更した場合、事業者間の引継がうまくいかず、短期で契約解除となる。
	金銭・物品・財産	横領	・施設に設置するレジ等のお金を着服する。
施設の管理不全		・施設の外壁が劣化しモルタルが落下する。	
情報管理 10件	情報取扱	情報資産の不正使用	・インターネットからダウンロードした無料イラストを使用したところ、著作権侵害として使用料を請求される。
		情報の紛失	・市民から郵送で提出された書類の一部について、封筒からの引き抜きが漏れる。 ・都合により長期間留守にする市民を把握していたが庁内での情報共有が漏れ、他部署において所在不明を理由に当該者の情報を職権削除する。 ・出先の窓口から市民が記入した申込書の送付を受けた際、併せて送られてきた白紙の申込書の束と一緒に保管してしまい、受付処理をしないまま放置する。
		申請等の処理漏れ	・書類の再発行の依頼を電話で受けたが、多数の電話対応をするうちに、送付を失念する。 ・送付物の量が多いため倉庫に一時保管していたことを失念し、発送しないまま放置する。 ・窓口に置いている市長への手紙の受付箱の中身を放置する。
		情報の受け渡しの誤り	・毎年度発行している報告資料の印刷に際し、校正前のデータを印刷室に引き渡し、古い内容で印刷する。
		送付先誤り	・他人宛てに中身を取り違えて書類を送付する。
		情報の漏えい	・業務委託受託会社のサーバーから登録情報が漏えいする。
		業務管理 5件	-
手続ミス	・年に一度のイベントにおいて、利用施設の確保を失念する。		
事件	・業務で個人宅を訪問したところ、詐欺を疑われ、警察に通報される。		
事故	・外部施設の駐車場に車を駐車する際、張られていたトラロープに気づかず侵入し、庁用車に傷をつける。		
その他 5件	-	人員配置等の機能不全	・制度改正などの際に一人担当を組織的に設けられた場合に、既存の課のメンバーとうまく連携できない。
		意思決定プロセスの混乱	・複数の課にまたがるような制度改正への対応や、業務改革の対応などに際し、合意形成が難航し先に進まない。 ・期限のある回答について担当する部署が定まらず、その後の業務遂行に支障がでる。
		コミュニケーションの欠落	・考え方や個性、病状など、多様な職員が存在しているなか、コミュニケーションがうまくいかない。
		ハラスメント	・ハラスメントによるメンタル不調など、貴重な人材が失われる。