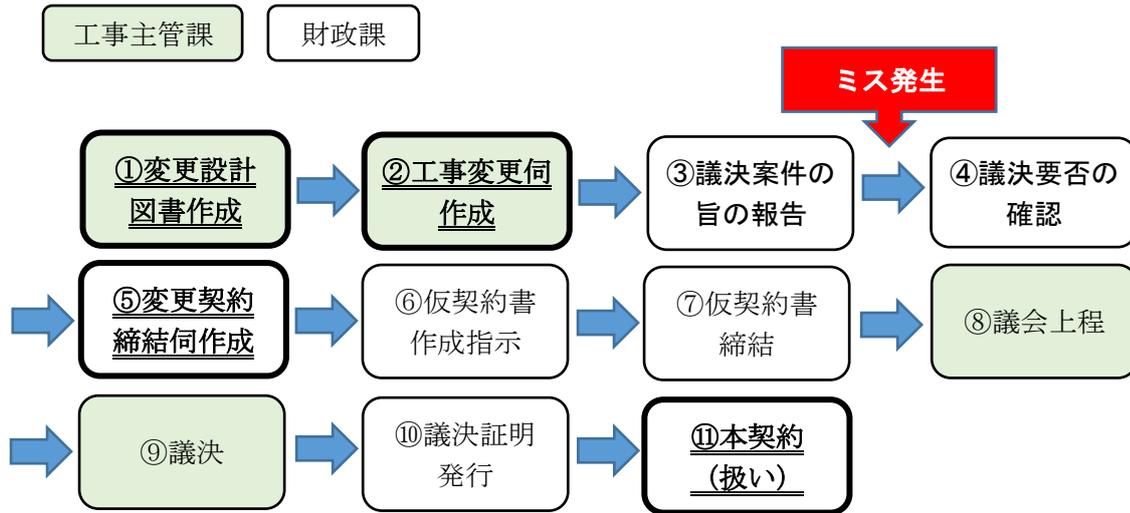


事案発生の原因分析と再発防止策について

事案（ミス）が発生した真の原因を究明するため、民間企業において生産ライン等で発生した問題事象の根本原因を探る「なぜなぜ分析」を行い、真因の特定、再発防止策について整理しました。

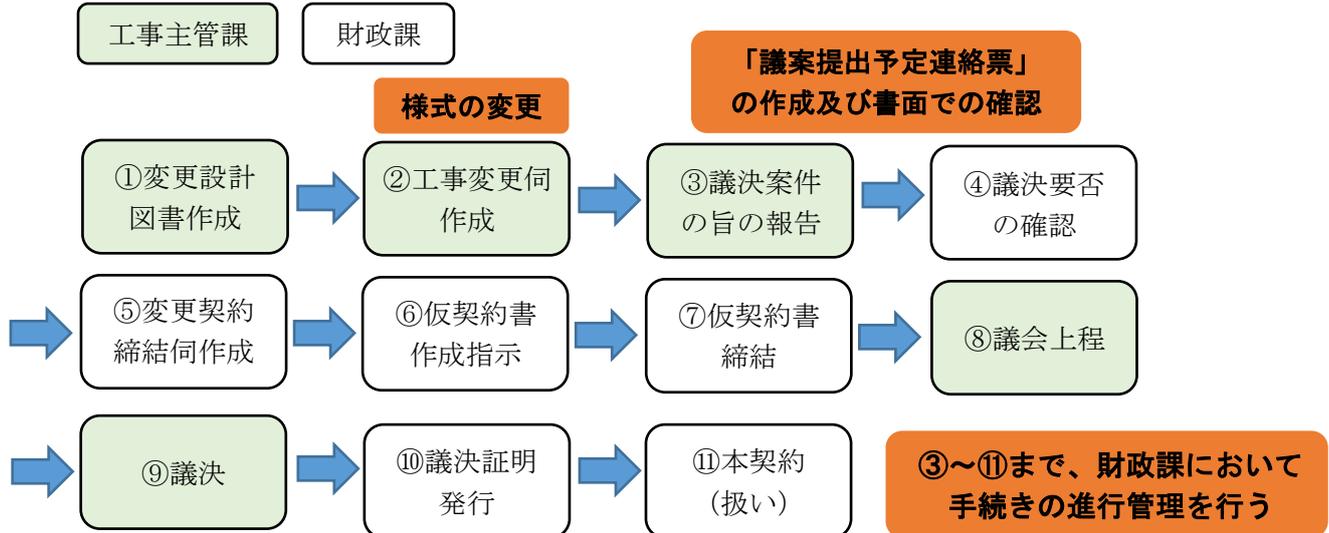
【契約に係る議会未提出案件】

1 これまでの業務フロー及びミス発生の内容



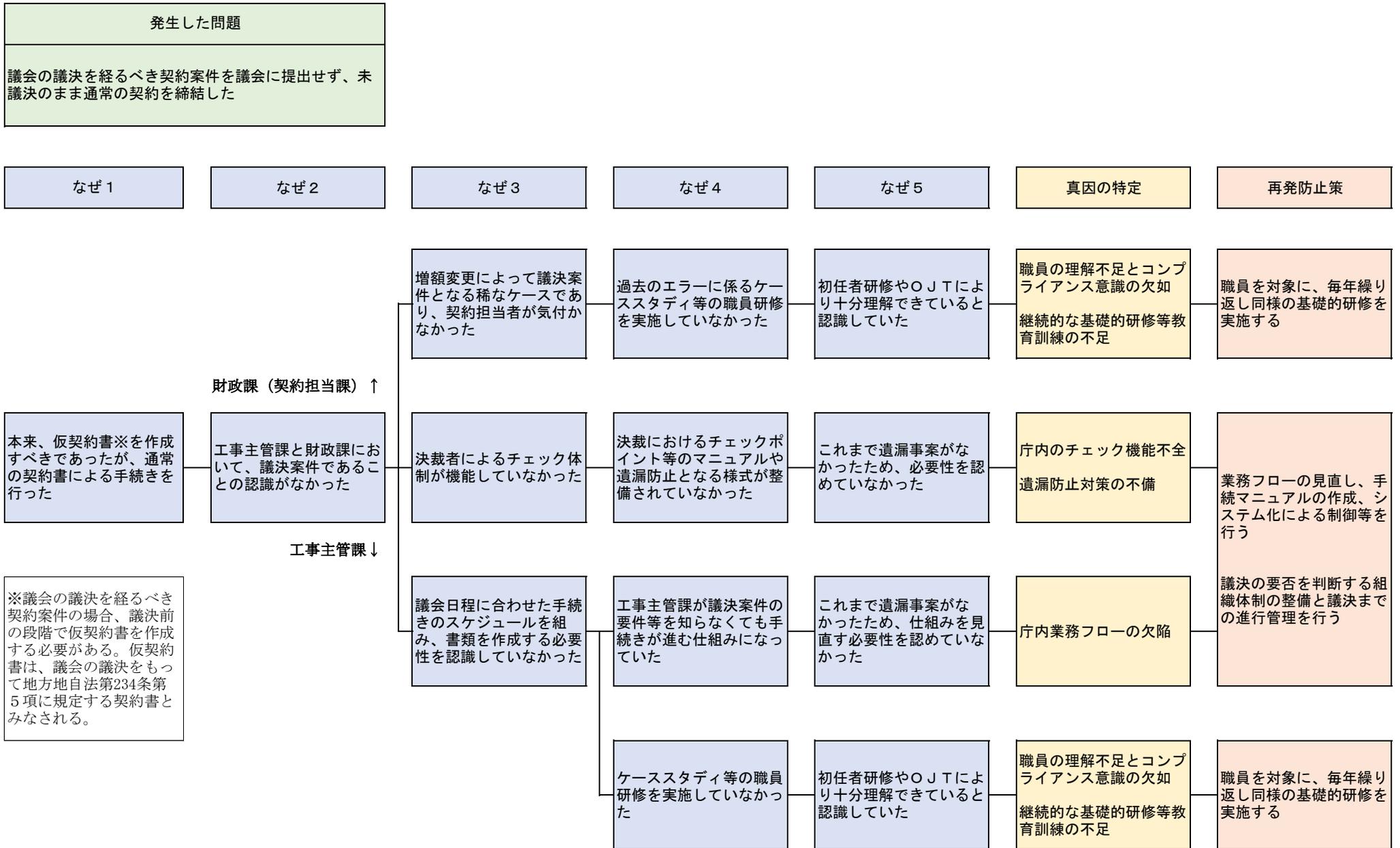
- ・「③議決案件の旨の報告」及び「④議決要否の確認」を怠った（口頭確認のみで書面によるものはなかった。）結果、⑥から⑩までの手続きを経ず、本契約を締結してしまった。（太枠のみ実施）
- ※ミス発生の原因究明に向けた「なぜなぜ分析」による分析結果は、次ページのとおり。

2 見直し後の業務フローと再発防止策



- ・ 予定額が 150,000 千円以上の契約案件の場合は、内容に関わらず「議案提出予定連絡票」と議会への上程期日入力欄が自動的に表示されるよう「②工事変更伺」の様式を変更した。
- ・ 予定額が 150,000 千円以上の契約案件は、工事主管課が必ず書面で財政課に報告し、財政課が議決の要否の判断をするよう業務フローを見直し、マニュアル化した。
- ・ 「③議決案件の旨の報告」から「⑪本契約」まで、財政課において進行管理を行うこととした。
- ・ 全職員を対象に、毎年繰り返し同様の基礎的研修を実施することとした。

議会未提出案件の原因の究明に向けたなぜなぜ分析



【職員の不適切な事務処理等】

事案①：扶助費の支払い遅延及び個人の貸金（立替）

1 ミス発生の内容

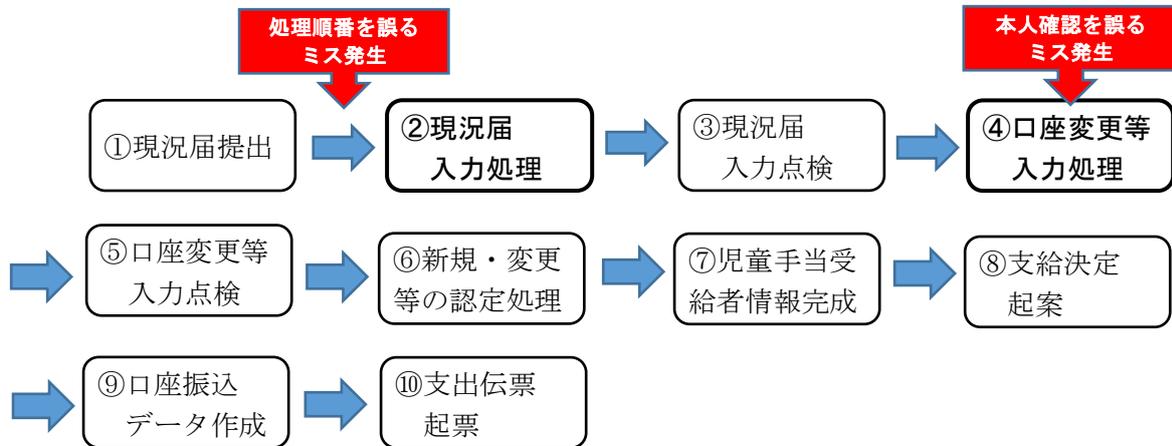
※「なぜなぜ分析」による分析結果は、次ページのとおり。

2 再発防止策

- ・ 臨時的業務に対応できる人員を確保していくこととし、社会人採用を実施した。（全庁的対応）
- ・ 委託可能な業務は委託化を検討し、その後の生活応援給付金業務は委託化した。
- ・ 管理職員のマネジメントに関する再教育を行うこととした。（全庁的対応）
- ・ 課内の役割分担を見直し、特にチェック機能も含め支援金事務は複数体制に整えた。
- ・ 支援金の制度概要を含め関係する情報の見える化及び共有を徹底した。
- ・ 支援金の申請から支給までの進捗状況の見える化を図った。

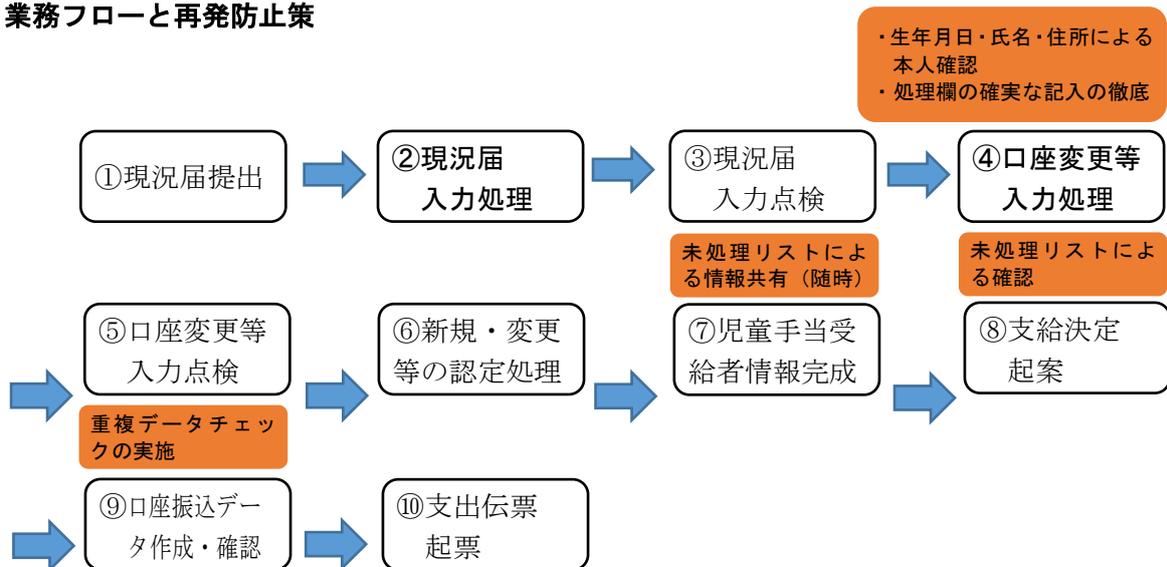
事案②：児童手当と子育て世帯への臨時特別給付金の振込口座誤り及び支給遅延

1 業務フロー及びミス発生の内容



- ・ 「④口座変更等入力処理」の順番を誤り、「②現況届入力処理」の前に行った。
- ・ 口座変更等入力処理の際に、本人確認を誤った。
- ・ ミス発生の原因究明に向けた「なぜなぜ分析」による分析結果は、次ページのとおり。

2 業務フローと再発防止策

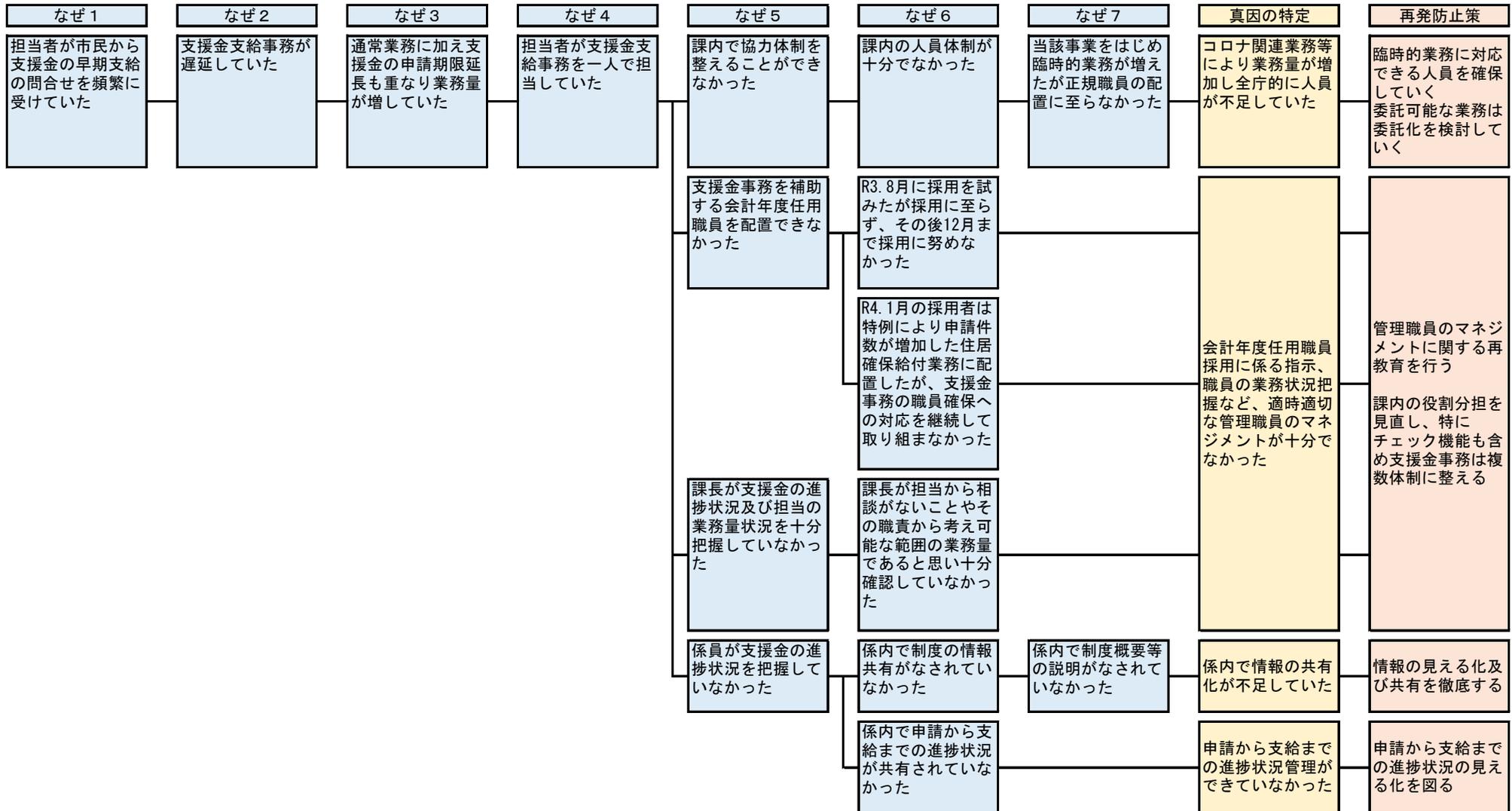


- ・ 口座情報入力時の本人確認方法（氏名・住所・生年月日）を事務処理マニュアルに明記し徹底した。
- ・ 重複データチェック含む事務処理フローを事務処理マニュアルに明記し徹底した。
- ・ 児童手当等に係る未処理リストを作成し、情報共有と進捗管理及び処理の確認を徹底した。
- ・ 部長会議において危機事案対応ガイドラインを確認し、職場内で適切な対応を徹底した。（全庁対応）
- ・ 係会等で事務処理マニュアルの確認と適切な対応を徹底した。

職員の不適切な事務処理等が発生したのはなぜ

発生した事案①

扶助費の支払い遅延及び個人の貸金（立替）

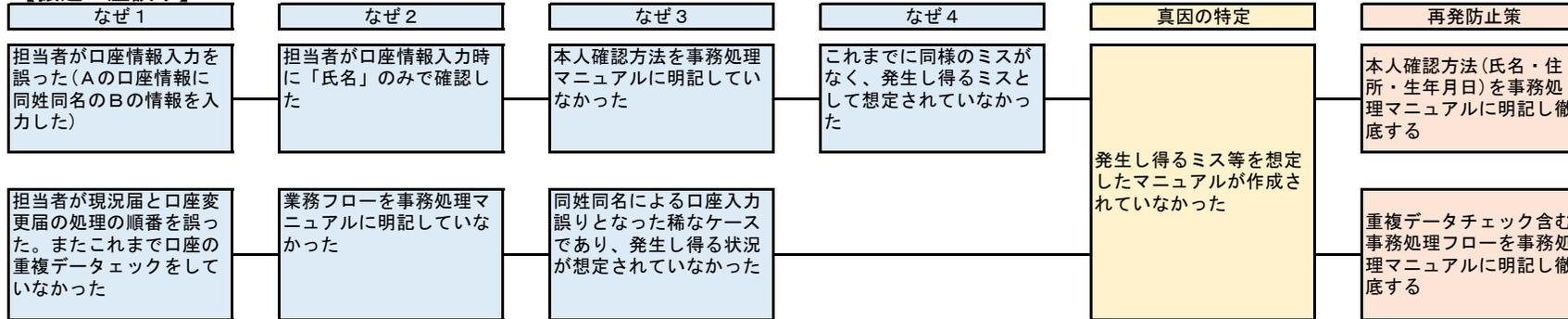


職員の不適切な事務処理等が発生したのはなぜ

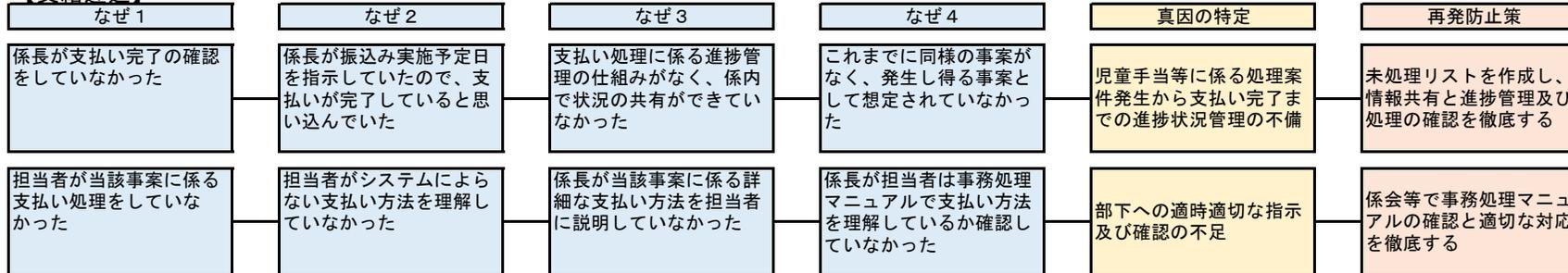
発生した事案②

児童手当と子育て世帯への臨時特別給付金の振込口座誤り及び支給遅延

【振込口座誤り】



【支給遅延】



【部内の危機事案の取扱い】

