

近年発生した不適切な事務処理事案の要因について②

—不適切な事務処理事案と発生要因について—

1 返戻された通知書類の不適切な事務処理

【概要】 受取人不在等により返戻された市民の個人情報を含む通知書類について、取扱い経過等を記録する「管理簿」上の数値と保管する通知書類の数に不一致があり、関係書類を精査したところ、公表段階で 100 名分以上の通知書類の所在が確認できなかったもの。

【主な要因】

要 因	要因分類
○業務繁忙の中、課長、係長及び主担当において、業務の適正遂行と人員の効果的活用のためのマネジメント(現場指揮)が不十分であった。	D
○新規発生事務にもかかわらず、職場における作業手順等の整備が不十分で、適切な執行体制の構築や業務の運営、チェック実施に当たり支障となった。	B
○業務増大時に事務処理が困難となった際、係長及び主担当は、執行体制の改善に向けた検討や課長への相談など、処理遅滞の回復方策を積極的に求めなかった。	D・G
○課長及び係長は、人事異動に際し、事務引継書に記載のあった懸案に対する認識が希薄で、早期の解決方策を検討し、実行に移すことをしなかった。	F・H
○返戻された通知書類について、現物と管理簿との定期的な突合など、国の通知等を踏まえた適切な管理を行っていなかった。	B
○業務主管課は、全庁共通の作業手順、ミス防止策等について行政文書の作成を行わなかったため、区における十分な周知・浸透、上司によるチェック、事務引継ぎ等、的確な処理体制の構築・運用とミスの発生防止・早期発見に支障となった。	B・C・E
○業務主管課は、統計上の疑問点について課長への報告をしなかったため、組織としてより早期の改善の機会を逸し、問題が重篤化した。	K・L・M

2 市有施設（特定建築物等）の法定点検未実施（H18～30年度）

【概要】建築基準法による法定点検を実施していない市有施設があることが判明し、全庁的な調査を行ったところ、177棟の市有施設で、建築物、建築設備等に係る法定点検の不実施が確認されたもの。

【主な要因】

要 因	要因分類
○法定点検を新設する法改正時（平成17年）、周知する立場の部署や、施工上助言する立場の部署が発出した点検実施部署の分担や点検義務を知らせる周知文書が、受取り手において理解を誤るような分かりやすさ・丁寧さに欠けるものであり、施設管理担当課によっては正確に把握できなかった。	B・E
○一方、法改正に当たり一定の庁内周知とそれ以後も定期的周知が行われたにもかかわらず、施設管理担当課によっては、所管施設が点検対象に該当するか、点検実施主体となるか等、責任感を持って主体的に確認する意識が不十分であった。	F
○平成17年法改正以降も、施工上助言する立場の部署は、施設管理担当課への法定点検の義務等に関する助言が十分でなかった。	E

3 許認可関係事務に係る不適切な事務処理

【概要】数年間にわたり、事業者から提出された許認可等に係る申請書類等の所在が不明なまま、事務手続を経ずに許可通知書等を作成し、交付していたもの。

【主な要因】

要 因	要因分類
○問題が当初認知された当時、進捗管理を行う台帳はあったものの、係長が保有し、十分なチェックが働きづらい運用方法であった。	A・B
○当時、震災の影響で繁忙状況にあったにもかかわらず、課長及び係長は、状況把握と適正な事務正執行のマネジメント（指揮・監督）が不十分であった。	D・G
○長期間主担当が変わらず、他の職員が問題に気づく機会がなかった。	I
○申請関係書類等が組織的に共有が図られる保管方法でなかった。	C
○当時、公印使用簿や公印承認のルールがあったものの、公印は常時、他の職員のチェックなしに使用できる状態であった。	C
○当時、課長は、不適切な処理の実施をほのめかし、事務適正化を図らず、局長への報告等、組織全体でのリスク共有も行わなかった。	K・L・M
○後年、別の職員が処理方法の疑義を部長に相談した際、部長は問題への感度が低く、問題の実情を探ることをしなかった。	F

4 その他の事案

事案と主な要因	要因分類
<p>① 非常勤嘱託職員の時間外勤務に係る報酬の未払い</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○時間外勤務を想定しない雇用条件や、時間外勤務手当を支給する制度がなかったことが、職場の状況と合っていなかった。 ○制度所管局において、職場からの相談や制度改正のタイミングで、未払いという事態が生じる可能性を察知し、対応を検討すべきであったにも関わらず、そこに至らなかった。 	<p>J</p> <p>E・F</p>
<p>② 区での市街灯緊急修繕工事代金の未払い</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業者に指示した緊急工事を網羅的に記録する仕組みがなく、組織として支払い状況の進捗管理ができていなかった。 ○担当職員の病休や退職の際に、業務分担が曖昧となり、適正な業務執行体制がとられなかった。 	<p>A</p> <p>D・G</p>
<p>③ 区での道路管理瑕疵の賠償事務処理遅滞</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務の進捗管理が形骸化しており、事務処理の遅れを組織として把握できなかった。 ○担当者の事務引継が不十分であったため、人事異動後の事務処理が進まなかった。 	<p>A</p> <p>H</p>
<p>④ 災害時支給に係る手当の返還請求事務の失念</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当時年度当初に事務引継を受けた担当職員が当該事務処理を失念し、数年後異動するまで気が付かなかった。 ○上記異動の際の引継書が、課長と係長席に保管されておらず、課長と係長の引継書にも当該事務に関する記載がなく、組織的に懸案としての把握ができていなかった。 ○当時の担当課は、慢性的に超過勤務が多いなど、安定した業務執行体制の維持が難しい状況にあった。 	<p>H</p> <p>A・H</p> <p>G</p>
<p>⑤ 個人情報を含む文書を離婚講義中の妻に無断で提供</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○留意を要するケースの対応における個人情報を含む文書の取扱いについて、組織的にルールの特明確化と周知が十分でなかった。 ○担当がベテランで、困難ケースを1人で担うことも多かった。 ○個人情報保護条例の適用を検討すべきことについて、関係職員の認識が薄かった。 	<p>B</p> <p>I</p> <p>F</p>
<p>⑥ 区における敬老乗車証関係等の現金の不適切な取扱い</p> <p>【要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○経過不明の現金の存在について係長が係員から報告を受けたが、適正処理の検討をせず金庫にしまうよう指示するにとどまった。 ○敬老乗車証の収納金が合わなかった場合の処理方法について、部署内で明確なルールがなかった。 	<p>K・L・M</p> <p>B</p>