

事務の正確性を期すための取り組みについて

1. 正確な仕事をするための取り組み

(1) リスクマネジメントシステムの運用

各業務において発生しうる事務処理ミスなどのリスクを想定し、リスクを想定したチェック体制の構築などの対策を行うために、リスクチェックシートを活用したリスクマネジメントシステムの運用を行うもの。

(2) 職員向けの啓発

実際に発生した典型的な事例を取り上げた「事務処理ミス事例集」や、職員向けの啓発紙を作成し、各部署内での研修等に活用することで、事務処理ミス防止の取り組みを促すもの。

2. 事務処理ミスのリカバリーのための取り組み

(1) 事故発生時の情報伝達ルートの構築

事故（不適正な事務処理）が発生した場合には、各所属長は、局区主管課長とともに、局区長に事故の報告を行うほか、その内容に応じ関係課にも迅速に報告を行うことで、情報共有の徹底を図り、ミスがあっても組織でリカバリーし、影響を最小限に留めるとともに、再発を防ぐもの。

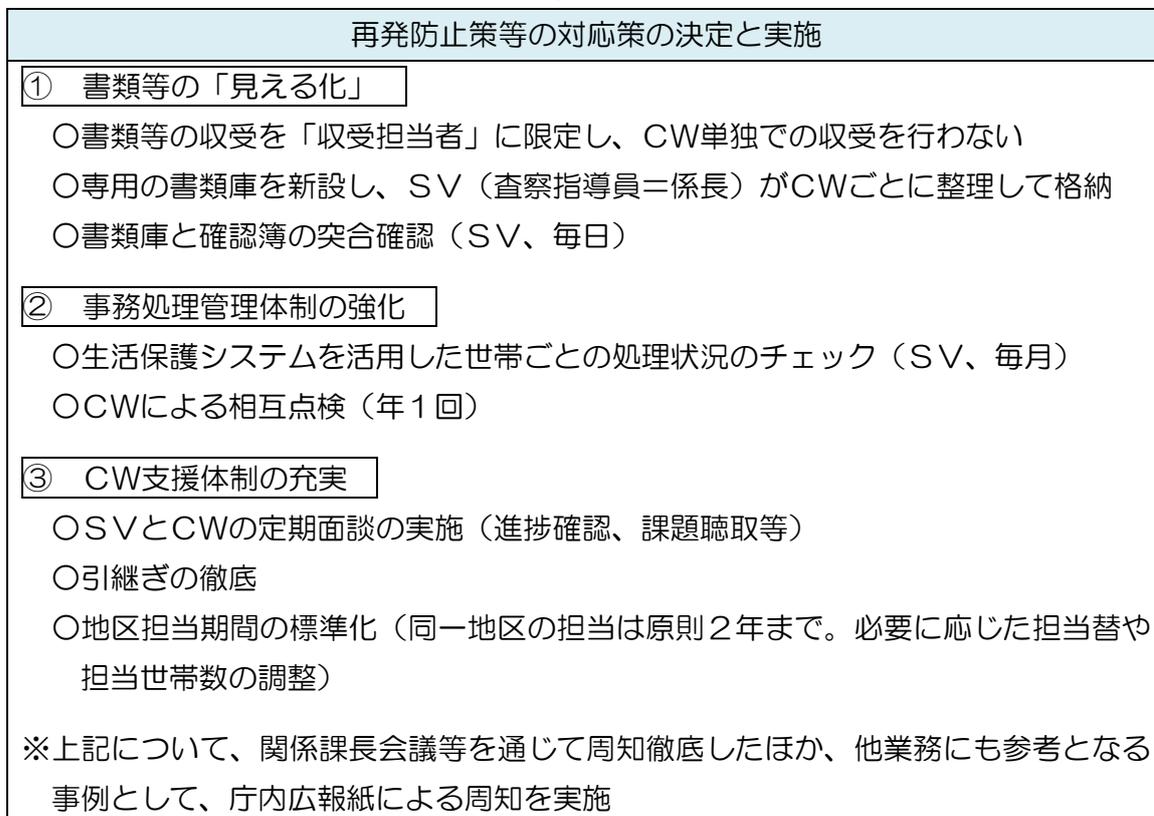
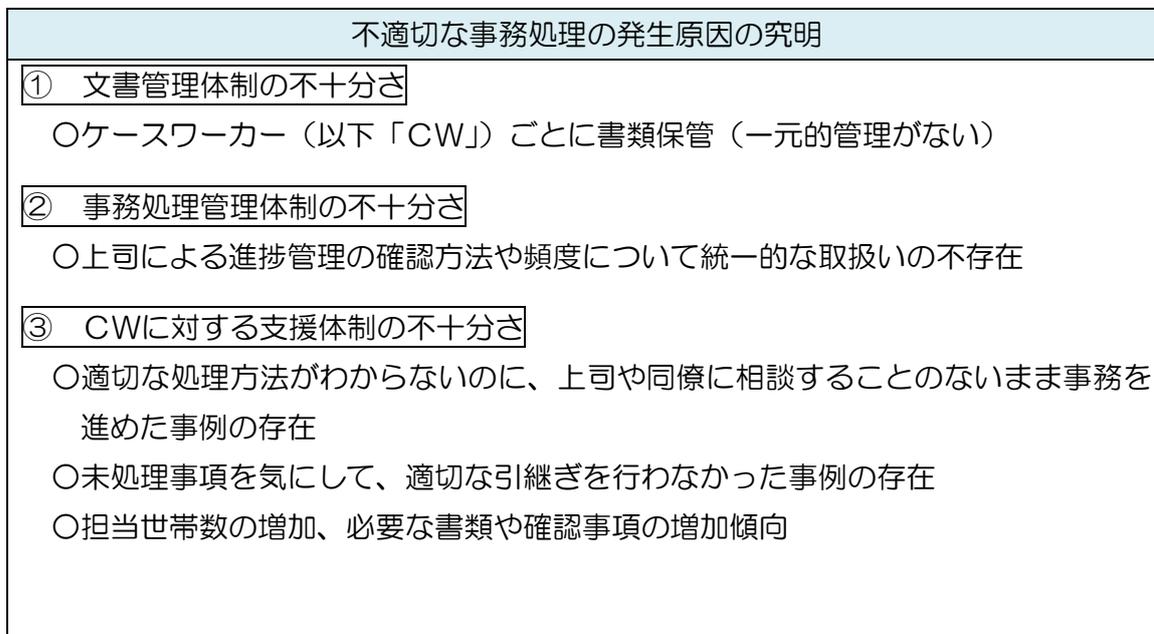
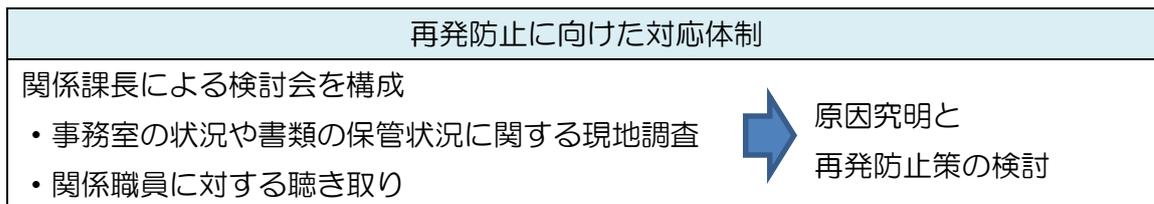
各局区主管課長会議等で定期的に確認しているほか、階層別職員研修においても周知徹底を図っている。

(2) 報告を受けての対応

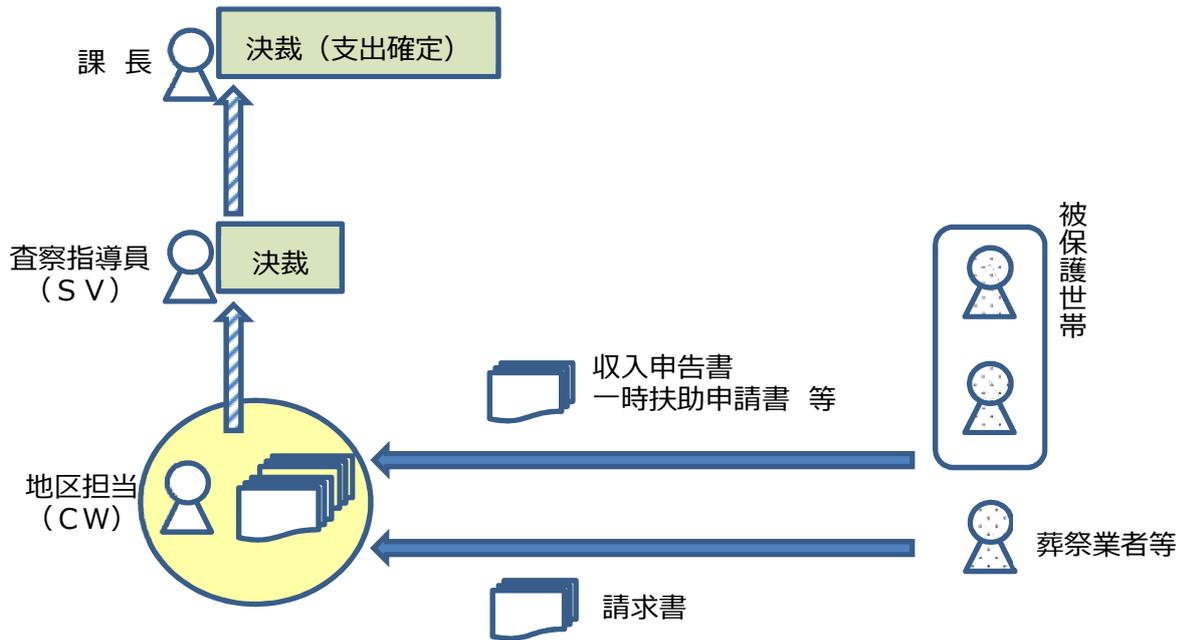
(例) 生活保護業務における不適切な事務処理の事例

事案の概要
<p>生活保護業務において、以下のような不適切な事務処理事案が発覚したとして、当該区長から、行財政改革課その他関係課に事故報告があったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○被保護世帯に係る収入認定替や一時扶助申請書等の未処理 ○葬祭業者等事業者への支払いの未処理 ○返還金等の未処理 ○生活保護申請の処理遅延

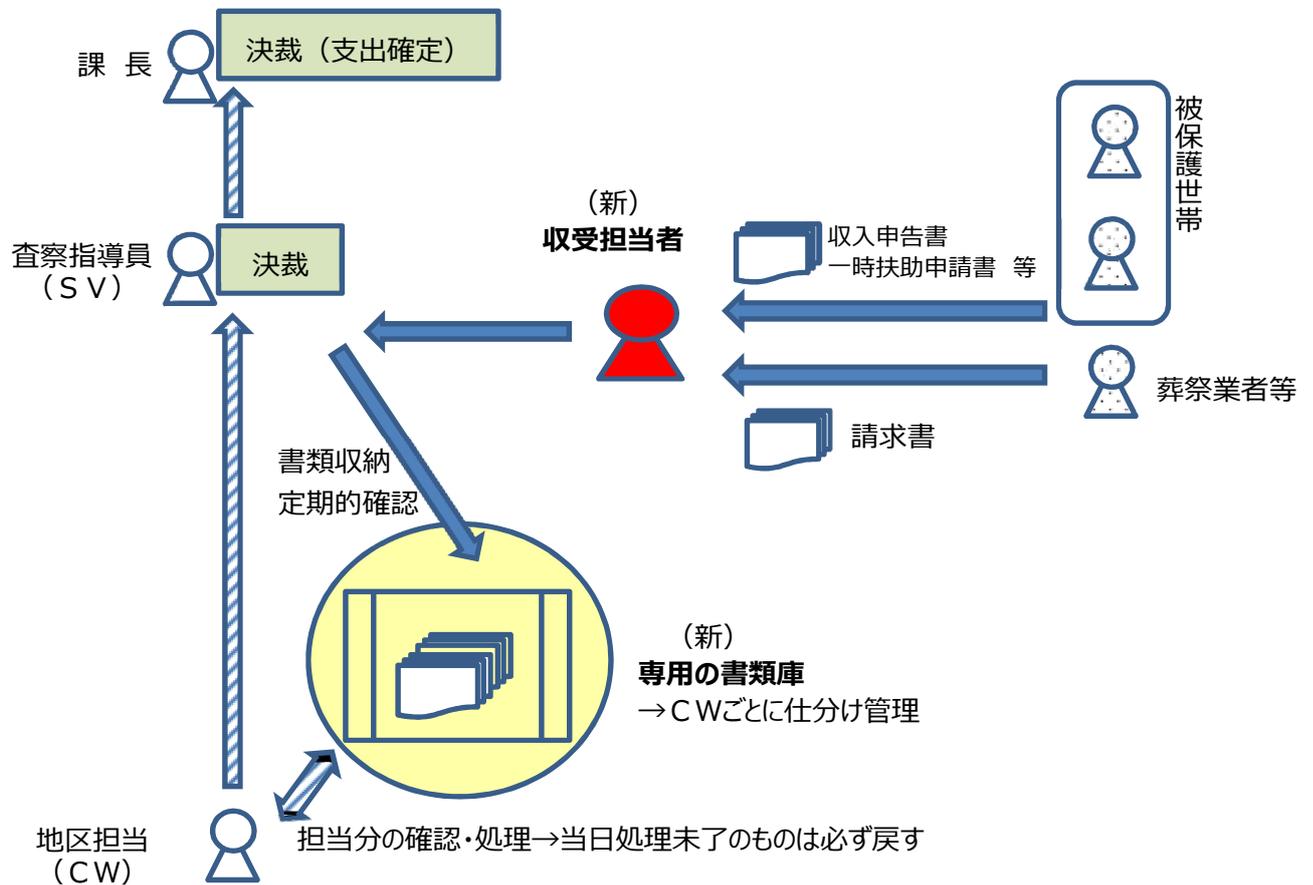




<書類受付後の処理の流れ（見直し前イメージ）>



<書類受付後の処理の流れ（見直し後イメージ）>



不適切な事務処理の概要（平成28年度以降、市長部局）

時期	処分の理由
H29.8	適正な手続を経ずに業務を発注し、業務完了後に請求書を受領しながら、必要な処理を行わずに放置したもの。また、これを公費によらず処理しようと企図し、業者に対して私費による支払いを申し出たもの。
H28.12	生活保護業務において、被保護世帯に対する収入認定替えや一時扶助申請等、計129件の処理を怠った上、その発覚を避けるために未処理書類を本来の保管場所以外の場所に放置する等したもの。
H28.12	生活保護業務において、2件の保護申請を未処理のまま放置したほか、被保護世帯に対する収入認定替えや一時扶助申請等、計51件の処理を怠ったもの。
H28.9	会議の会場使用料の請求書を受領しながら、必要な処理を行わずに放置したもの。また、上司に報告しないまま、私費による支払いを行ったもの。
H28.7	公の施設の利用者から収納した現金の金融機関への払込みを懈怠するなど公金の適正な管理を欠く等したもの。