

事故等発生（処理）報告書

本報告の対象期間

令和6年1月～令和6年5月

報告日程及び報告案件数

1. 総務文教常任委員会 令和6年6月27日(木)
報告案件数：3件（No.1～No.3）
2. 厚生消防常任委員会 令和6年6月26日(水)
報告案件数：11件（No.4～No.14）
3. 経済建設常任委員会 令和6年6月25日(火)
報告案件数：3件（No.15～No.17）

恵庭市組織マネジメント推進本部

（事務局：総務部職員課）

事故発生要因の分類について

発生した事件・事故について、当事者及び所管課による詳細な分析を通して複合、若しくは潜在している事故等発生原因の明確化をはかる。

また、明確化された発生要因別に対処方策を講じることにより、今後における同類事故の再発防止や新たな事故発生防止の取り組みを推進する。

今回の事件・事故等件数17件 / 今年度の累計件数17件

1. 事故の種別

事故等分類	今回	累計
A.自動車運転に関する事件・事故	1	1
B.市関連施設の事故	2	2
C.事務的ミスに関する事故	14	14
D.保育園・学童クラブ等における事故		
E.その他事故		
合計	17	17

2. 事故の発生要因（原課分析）

大区分	小区分	今回	累計
1.人的要因	① 決裁等チェック機能不全	6	6
	② 認識・確認不足	13	13
	③ 理解不足	3	3
	④ 知識（スキル）不足	3	3
	⑤ 引継ぎの不徹底		
	⑥ 慣れ・過信	3	3
	⑦ コミュニケーション・連携不足	4	4
	⑧ 性格・行動	1	1
	⑨ その他		
	小計	33	33
2.設備・ツール(道具)・手順等不備要因	① 機器等の故障・整備不良		
	② 機器等の操作性が悪い		
	③ 煩雑な手順・事務フロー		
	④ マニュアル未整備・未更新	1	1
	⑤ 研修不足	1	1
	⑥ 不適切なファイリング、データ管理		
	⑦ その他	2	2
	小計	4	4
3.環境要因	① 調整不足		
	② 残業常態化、業務集中疲労、集中力欠如		
	③ 整理整頓されていない執務環境		
	④ 危険箇所の見過ごし	1	1
	⑤ 作業導線の不備	1	1
	⑥ その他	2	2
	小計	4	4
合計		41	41

【総務文教常任委員会所管案件】

1	発生・発覚日時	令和6年4月9日	所管部・課	総務部税務課
件名	納税通知書の誤送付			
市民等への直接的影響	資産情報が第三者に伝わった。納税通知書の受領が遅れた			
状況	<p>配偶者の死亡に伴い、固定資産にかかる現所有者申請書（相続登記が完了するまでの間、所有者になる人の届出）を提出された方に送付した納税通知書が、第三者の納税通知書だった。</p> <p>入力する際、被相続人登録欄は現所有者の宛名コードとすべきところを、第三者の宛名コードとしたことから第三者が被相続人となり納税通知書が送付された。第三者の宛名コードが被相続人の世帯コードと同じだったことが入力ミスに繋がった。また、現所有者が市外居住者のためRPA処理ができなかったことも防げなかった要因である。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・現所有者宅を訪問し謝罪と説明をし、第三者の納税通知書を回収した。 ・第三者宅を訪問し、経緯の説明と謝罪をし、正規の納税通知書を渡した。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足	<ul style="list-style-type: none"> ・市外居住者が死亡した場合、毎年1月にRPA処理をしたうえで入力担当者とは別の職員が更新状況をチェックする。 ・この事務処理をマニュアルに追記する。 ・起案時に注意深くチェックする。 			

2	発生・発覚日時	令和6年5月20日	所管部・課	企画振興部企画課
件名	当選通知の送信方法の誤り			
市民等への直接的影響	個人情報情報が第三者に伝わった			
状況	<p>委託先事業者が、市公式アプリ「えにわか」にポ抽選会の当選者に宛てた連絡メールを延べ30人分（実人数26人）を3グループに分け送信したが、宛先をCC（情報共有が可能な通信手段）で送信したことから、グループ内で他の当選者のアドレスが閲覧できる状態になった。また当選者の1人が、連絡メールに記載された指示に従い住所・氏名・電話番号を記載し返信したことからグループ内の全員、情報が閲覧できる状態になった。その他の24人は直接事業者のメールアドレスに送信し、残り1人からの返信は現在のところない。</p> <p>当選者の1人からCCで送信されているとの連絡があり、誤りに気付いた。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・市担当課から事業者に対して善後策を指示した。 ・事業者から当選者全員に謝罪とメールの削除を依頼し、訂正のメールを改めて送信したとともに、訪問して謝罪した。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-③理解不足 1-④知識（スキル）不足	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いや適切な送信方法について改めて指導した。 ・委託先事業者に対し、個人情報の取扱いに関するマニュアル作成を指示した。 			

3	発生・発覚日時	令和6年2月21日	所管部・課	まちづくり拠点整備室まちづくり推進課
件名	証明書の誤発行			
市民等への直接的影響	誤った内容で証明した			
状況	用途地域等証明書の交付申請があり証明書を交付したが、証明内容に誤りがあった。土地の用途は図面で確認しているが、申請のあった土地は二つの字名（丁目）がまたがり表記された図面だったことから、誤って違う字名の同地番における用途内容で証明書を発行した。 証明書をもち帰った事業者からの連絡により誤りが判明した。			
事故対応	翌日、事業者への謝罪と正しい用途地域等証明書を交付した。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
2-⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・同様の仕様になっている用途地域図面に関して、単独の字名にするなどの修正を行った。 ・用途地域図面と統合型GISの2種類でチェックをする。 			

【厚生消防常任委員会所管案件】

4	発生・発覚日時	令和6年3月15日	所管部・課	生活環境部生活環境課
件名	市営駐車場駐車中車両の損傷			
市民等への直接的影響	車両に損傷を与えた			
状況	恵み野跨線橋下駐車場において、駐車場柱の上部から氷塊が落ち、駐車中の車両1台に損傷を与えた。損傷箇所は車両のルーフと運転席側後部ドアの凹みであった。			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・車両所有者に電話連絡をし、翌日本人と損傷部分の確認をした。 ・双方の損害保険会社から補償金が支払われた。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
3-④危険箇所の見過ごし	<ul style="list-style-type: none"> ・危険箇所の再確認を駐車場管理人に指示した。 ・危険箇所を発見した場合は、課担当者への報告及び危険物の撤去、進入禁止措置を講じるよう指示した。 			

5	発生・発覚日時	令和6年3月11日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	身分証明書の誤発行			
市民等への直接的影響	第三者に個人情報伝わった			
状況	<p>戸籍関連の証明書を申請した方から、他人の身分証明書が紛れていたとの連絡があり、誤交付が判明した。当該証明書の交付と同時刻に、他の方から申請のあった身分証明書を出力していたことから紛れてしまった。身分証明書を申請された方には再印刷し、通常通りに交付していた。</p> <p>* 身分証明書の内容：禁治産・準禁治産宣言通知の有無、後見の登記の通知の有無、破産宣告・手続き開始決定通知の有無</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅を訪問し、謝罪するとともに誤交付した身分証明書を回収した。 ・また、身分証明書を申請された方の自宅を訪問し、経緯の説明と謝罪をした。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑥慣れ・過信	<ul style="list-style-type: none"> ・交付窓口混雑時においても1枚ずつの確認を徹底し、正確さを優先するよう指導した。 ・交付窓口混雑時の事務手順について、担当内での再確認とシミュレーション訓練を実施した。 			

6	発生・発覚日時	令和6年3月28日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	受理できない届出書（分籍届）の受理決定			
市民等への直接的影響	受理できない旨の説明をせず受理し決定した			
状況	令和5年11月15日に、届け出資格のない方の分籍届を受理し決定した。分籍届は戸籍の筆頭者と配偶者はできない届け出だが、申請者は筆頭者が死亡している配偶者だった。 受理決定後、申請者が本籍を置いている市へ通知したところ、担当者から指摘され誤決定が判明した。			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・申請者に説明し謝罪し、受理決定は撤回した。 ・令和6年3月に札幌法務局による現地指導が行われた。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足 1-③理解不足 1-④知識（スキル）不足	<ul style="list-style-type: none"> ・迷う事案は、必ず他の職員や専門機関（札幌法務局）に確認し、一人で判断しないよう指導した。 ・事故発生時には速やかに上司へ報告をするよう指導した。 ・決裁等において、それぞれが責任をもちチェックすることとした。 			

7	発生・発覚日時	令和6年3月28日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	受理できない届出書（胎児認知届）の受理決定			
市民等への直接的影響	受理できない旨の説明をせず受理・決定した。追加書類を作成いただくことになった			
状況	令和5年11月22日に、受理できない胎児認知届を受理した。胎児認知届は胎児の母親の本籍地のみ提出できる届け出だが、本市に本籍がない方だった。その後、本市窓口で出生届が提出されたことから書類を本籍地のある自治体宛てに送付したが、その際、胎児認知届を保管していることを失念し送付しなかったため非嫡出子として登録された。 1月22日に課内で保管書類を確認した際に発見し、未送付が判明した。			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・判明後、本籍地の戸籍担当に連絡するとともに札幌法務局に対応を相談した。 ・令和6年3月に、札幌法務局による現地指導が行われた。 ・対応策として、届出日に遡って行為を有効にする「追完届」の提出を本人に依頼することとした。 ・4月10日に本人に説明と謝罪をし、理解をいただいた。合わせて追完届に署名をいただいた。 ・胎児認知届書と追完届を本籍地宛てに送付した。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足 1-③理解不足 1-④知識（スキル）不足 2-⑤研修不足	<ul style="list-style-type: none"> ・取扱いに迷う事案は、必ず他の職員や専門機関（札幌法務局）に確認し、自分一人だけで判断しないよう指導した。 ・事故発生時には速やかに上司へ報告をするよう指導した。 ・戸籍業務は知識の蓄積が重要なため、法務局での研修や日常において知識習得時間を確保する。 			

8	発生・発覚日時	令和6年1月17日	所管部・課	保健福祉部福祉課
件名	非強制徴収公債権に対する差押え処分			
市民等への直接的影響	及ばない権利を行使して財産に影響を与えた			
状況	平成25年11月支給の生活保護費の一部を不正受給と認定し、それに伴い生じた公債権に対して、受給者からの分納誓約書の受領や督促状の発送を行ってきた。その後、未納が続くとともに生活保護が廃止になったことから、平成31年1月に預金の差押を実施し431円を収納したが、当該公債権は非強制徴収公債権であることが判明したことから差押えは法律上無効な処分であった。			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士に相談した結果、本人は強制徴収債権に対する不当利得返還請求権を有し（時効期間10年）、一方で市は、本人への保護費返還請求権を有し相殺を主張して返還を拒むことが可能とのことだった。 ・本人は令和3年に死亡している。 ・現在、相続人の居所について調査中であり、判明次第、収納した額は相殺する旨、説明する予定である。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑦コミュニケーション・連携不足	債権管理マニュアルの確認及び債権管理課との連携強化			

9	発生・発覚日時	令和6年3月21日	所管部・課	保健福祉部福祉課
件名	給付金の誤支給			
市民等への直接的影響	生活設計に影響を与えた			
状況	<p>エネルギー等価格高騰重点生活支援給付金の支給事務において、対象とならない被扶養者を対象者として認定し支給した。誤認定は10人であり、8人が支給済みで2人が未支給であった。</p> <p>対象者はシステム事業者で抽出したが、被扶養者を除外する設定になっていなかった。</p> <p>誤支給額：8人×100,000円＝800,000円</p>			
事故対応	8人に対し謝罪と返還について説明し、全員が返却に応じていただいた。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑦コミュニケーション・連携不足	<ul style="list-style-type: none"> ・抽出されたデータが、事業対象に沿ったものかについて、改めて事業者を確認する。 ・内部においても対象外とする者のチェックを確実にを行う。 			

10	発生・発覚日時	令和6年4月19日	所管部・課	保健福祉部福祉課
件名	生活保護費に係る不適切な事務処理			
市民等への直接的影響	生活設計に影響を与えた。最低限の生活水準の保償を侵害した			
状況	<p>生活保護受給者から受領した収入申告などに関する書類の処理を行わなかったことから、生活保護費の過払い及び未支給の事案が発生した。</p> <p>未処理の期間は令和3年度から令和5年度の3年間で、影響のあった世帯数は15世帯、未処理の件数は214件であった。</p> <p>過払い世帯数・額：9世帯・2,108,436円 未支給世帯数・額：11世帯・292,772円 合計世帯数・額：15世帯・2,401,208円</p> <p>※世帯数合計は実世帯数（過払いと未支給、双方に該当する世帯がある）</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保護費の搾取及び横領がないことを調査・確認するとともにケースワーカー全員に対し未処理の書類がないか確認するよう指示したが、未処理はなかった。 ・対象世帯への謝罪及び説明を行い理解を得た。 ・12世帯について事務処理を終え、3世帯は処理中である。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-⑧性格・行動 2-⑦その他 3-⑥その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースワーカーの適正能力の育成、生活保護業務に必要な知識の継承を組織として行う。 ・査察指導員(主査)相互の進捗状況の共有と、チェック体制の実効性を高める。 ・ケースワーカーが助け合いながら進めるという意識を持つ必要性の再確認と、情報共有の再徹底を図る。 			

11	発生・発覚日時	令和6年3月25日	所管部・課	保健福祉部障がい福祉課
件名	自立支援医療受給者証の誤送付			
市民等への直接的影響	個人情報第三者に伝わった			
状況	<p>千歳保健所から送られてきた自立支援医療受給者証と上限額管理票を受領したことから受給者宛てに発送したが、受給者と異なる方の上限額管理票を封入した。発送総数64人中56人が誤送付となった。</p> <p>今回の受領分から上限管理票に氏名、受給者番号、上限額が印字されていたが、それを把握していなかったことや確認不足が誤発送の原因である。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・誤送付の56人に対して謝罪と状況説明をした。 ・自宅を訪問し、誤送付分の回収と正規上限額票を交付した（4月25日完了） 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑥慣れ・過信 1-⑦コミュニケーション・連携不足	<ul style="list-style-type: none"> ・受領した書類の確認を徹底する ・封入作業は二重のチェックを行う ・保健所と連携を取り情報共有を進める 			

12	発生・発覚日時	令和6年5月28日	所管部・課	保健福祉部国保医療課
件名	国保税の誤賦課			
市民等への直接的影響	本年度納税額の負担増を招いた			
状況	<p>令和5年度の国民健康保険税の課税において、外国人2名の方に誤賦課があった。外国人への課税に際しては、氏名表記が国保税と住民税で異なる方がいることから、生年月日等を含め本人確認をしながら所得情報を入力しているが、データ抽出時の設定を誤り所得情報が抽出されなかったことから、所得割額がない過少賦課の状態になった。</p> <p>過少賦課額の合計：746,100円</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・2名の方に状況を説明するとともに謝罪した。 ・過少となった税額について、令和6年度の遡及賦課とする取扱いとすることでご理解をいただいた。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②機器等の操作性が悪い 2-④マニュアル未整備・未更新	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の賦課については前年度の賦課状況を確認する。 ・外国人の本人確認方法について、マニュアルに具体的に記載した。 			

13	発生・発覚日時	令和6年4月16日	所管部・課	子ども未来部幼児保育課
件名	保育料の誤賦課			
市民等への直接的影響	生活設計に影響を与えた			
状況	<p>市内保育園の入園に係る保育料を過少に計算していた。誤賦課は1世帯で、この世帯を障がい世帯として保育料を減免していたが、減免の対象にならない特定疾患だった。決算書類の確認中に誤りを発見した。過少の期間は現況届提出後の令和5年12月分から令和6年4月分の5カ月間である。</p> <p>正規保育料月額との差額 11,000円 追加納付額 11,000円×5カ月 = 55,000円</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者と面談し経緯の説明と謝罪をした。 ・保護者と協議の上、追加となる保育料は令和6年度の児童手当から差し引くことにした。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足	<ul style="list-style-type: none"> ・作業時や確認時に、減免対象と対象外がすぐに判別できる様式に変更した。 ・賦課作業のフローについて、課内会議等で定期的に確認する。 			

14	発生・発覚日時	令和6年5月1日	所管部・課	子ども未来部えにわっこ応援センター
件名	補助金交付申請事務のミス			
市民等への直接的影響	直接的な影響はない（一般財源による支出になった）			
状況	令和5年度子育て世帯生活支援特別給付金事業に係る国庫補助金の申請において、変更交付申請時に追加費用（システム改修費）を計上しなかったことから、本来交付が受けられた補助額が減額となった。 減額となった額：1,821千円			
事故対応	計上もれ判明後、北海道や北海度を通じて所管庁に救済措置を要請したが、追加交付はできないとの回答だった。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足 1-⑥慣れ・過信	<ul style="list-style-type: none"> ・補助対象経費の内容について、課内で情報共有を徹底する。 ・決裁時に積算根拠等の資料添付と確認を徹底する。 			

【経済建設常任委員会所管案件】

15	発生・発覚日時	令和6年2月27日	所管部・課	建設部管理課
件名	除雪作業中の物損事故			
市民等への直接的影響	店舗備品に損害を与えた			
状況	市直営による歩道除雪の作業中、除雪車両を商業店舗の立て看板に接触させる物損事故を起こした。除雪作業時は強風により雪が舞い視界不良だったことから、看板に気づけなかった。			
事故対応	当該店舗を訪問し、謝罪と事故状況を説明するとともに、補償をする旨を伝えた。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
3-⑥その他	改めて、職員への注意喚起を行った。			

16	発生・発覚日時	令和6年4月4日	所管部・課	建設部事業調整課
件名	市役所駐車場駐車中車両の損傷			
市民等への直接的影響	資産に損害を与えた			
状況	庁舎駐車場で公用自動車に物品を積み込む際、風にあおられ、隣接して駐車中の民間社用車の運転席側リアピラー付近に物品が当たり損傷させた。			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者とともに損傷状況の確認をした。 ・市の賠償保険で補償することとした。 			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑦コミュニケーション・連携不足 3-⑤作業導線の不備	<ul style="list-style-type: none"> ・自然条件によるリスクを想定し、声を掛け合い作業をするよう指導した。 ・作業前に作業動線を確認し注意をするよう指導した。 			

17	発生・発覚日時	令和6年5月17日	所管部・課	水道部上水道課
件名	上下水道料金の誤請求			
市民等への直接的影響	過大請求による一時的な負担増			
状況	一般車両の追突事故により消火栓が破損し周辺住宅で赤水が発生したことから、対象世帯に排水を依頼するとともに排水作業に要した3㎡分を減額することにしたが、事務処理過程でメータ指針の読み間違いが1世帯であった。メーター指針の写真データに反射光が映り込み不鮮明だったため数値を誤認した。誤請求の水量・額（上・下水道料金）：2㎡・706円			
事故対応	謝罪し、誤請求額分の返金を完了した。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-①決裁等チェック機能不全 1-②認識・確認不足	<ul style="list-style-type: none"> ・所定の業務処理簿に添付書類、確認事項等のチェック欄を設ける。 ・検針値を記録した書類により、市と相手方双方で確認した上で事務処理をする。 			