

部局長会議議事概要（10月7日）

総務課

1 日 時：平成28年10月7日（金）14：45～15：00

2 場 所：特別会議室（議会棟）

3 出席者

部局長会議構成員

4 議 事

総務部長

- ・事務ミスの防止については、全庁的に取り組んでいるところであるが、ひとたび発生すると県政に対する県民の信頼を著しく損なうことから、これまでにも5月と9月に文書を発出し、周知徹底を図っているほか、業務改善ハンドブックの改訂版を作成するなどして注意喚起を行っている。
- ・残念ながらその後も事務ミスが発生しており、本日、今年度発出した文書を配付するので、改めて意識の徹底を図っていただきたい。
- ・この件については、それぞれの部課長会議等で部局長から各課室長にお話しいただき、それぞれの課室長が職員に対して直接注意喚起を行っていただくとともに、部局長のリーダーシップのもと、各部局において確実に行うよう指導を徹底していただきたい。

知 事

- ・文書を配付するだけでなく、注意事項を目立つように掲示し視覚に訴えるなど、各所属で工夫して、しっかりとアクションにつながるよう徹底すること。

以上

総 一 934
平成28年9月20日

各 部 局 長 様
各 地 域 振 興 局 長

業務改善推進委員会リーダー^一
総 務 部 長

事務ミスの防止等について（通知）

標記について、別添のとおり通知しましたので、以下の事項に留意のうえ、
部課長会議などにおいて、貴職より直接所属長に伝達し、全職員に周知徹底
してください。

留意事項

- ・ 事務処理マニュアルの整備状況やチェック体制について、所属長が
把握を行うこと
- ・ 「業務改善ハンドブック」について、改めて全職員へ周知するとともに、事務ミス防止に向けた情報の共有化や研修の実施など、職場体制の強化に努めること

担 当

総務部総務課企画・行政改革班

本 間

電話 018-860-1054
FAX 018-860-1056

総 一 934
平成28年9月20日

府内各課・室・センターの長
各地方機関の長
各地域振興局各部長
教育庁各課室長

様

業務改善推進委員会リーダー^一
総務部長

事務ミスの防止等について（通知）

事務ミスの防止については、「事務ミス防止の徹底について」（平成28年5月9日付け総務部長通知）などによって、繰り返し注意喚起を行い、全庁をあげて取組を実施してきたところですが、その後も「農業農村整備事業の設計業務に係る入札事務の誤り」や「県有財産貸付に係る不適切な事務処理」、「自動車税減免承認通知書の記載誤り」など、事務ミスや不適切な事務処理が続いています。

このような状況は、県民の県政に対する信頼を著しく損なうものであり、事務ミスの防止に向け、これまで以上に、職員個人の意識改革と能力向上を図るとともに、組織として、より力を発揮できる体制づくりに取り組んでいく必要があります。

こうしたことを踏まえ、次の取組を重点的に実施することとしましたので、事務ミス防止に向け、所属職員への周知徹底をお願いします。

また、業務改善に関する府内ルールや事務ミス防止に向けた取組をまとめた「業務改善ハンドブック」を改訂しましたので、改めて所属職員に周知し、日々の業務や所属内での研修等で活用するなど、事務ミス防止に向けた職場体制の強化に努めてください。

1 事務処理マニュアルの整備

事務処理マニュアルに事務ミス防止に有用な以下の情報を記入し、確実に更新するとともに、班長による確認を必ず行うこと。

- ・ 事務ミス事例や事務ミスに到らなかったヒヤリ・ハット事例
- ・ 事務処理の根拠、基準及びその改正内容

2 チェック体制の強化

チェックリストの作成や複数職員によるチェック、各所属における集中点検の実施など、チェック体制を強化し、事務ミスの防止・早期発見に努めること。

3 身近な工夫・改善

事務ミス防止に有用な情報について、朝コミを通じた情報共有や情報活用支援システムの活用など、業務の見える化及び情報共有を図り、事務ミス防止につなげること。

また、県税や生活保護業務など、同一事務を対象として開催される研修会・担当者会議などの機会を活用して、事務ミスにつながりやすい制度改正の周知徹底や各所属内で行われている事務ミス防止に向けた取組事例の紹介などを行うこと。

※ 業務改善ハンドブック保存箇所

情報活用支援システム - キャビネット - 業務マニュアル・Q&A

- 1 総務

担当

総務部総務課企画・行政改革班

本間

電話 018-860-1054

FAX 018-860-1056

事務ミス防止に向けた取組について

平成28年9月
総務課

1 事務ミス防止に向けた通知の発出について

- ・ 事務ミス防止に向け、注意喚起と再発防止のための通知の発出
- ・ 「業務改善ハンドブック」を改訂し、改めて各所属内での活用を周知

2 業務改善ハンドブックの改訂について

①【事務ミス防止編】

事務ミス3事例の追加

- ・ 県有財産の貸付に係る更新契約の未締結 (P11)
- ・ 低入札価格調査基準価格算定の誤り (P12)
- ・ 生活保護業務における重度障害者関係加算の認定漏れ (P14)

②【業務改善のヒント編】

ヒント事例4項目を追加

- ・ ヒント23 ミスを招く3つの「能力」 (P49)
- ・ ヒント24 ヒューマンエラー (P50)
- ・ ヒント25 なぜなぜ分析 (P52)
- ・ ヒント26 事務処理マニュアルを活用しよう！ (P54)

③【取組事例編】

取組事例7事例を追加

- ・ 取組事例8 秋田県公営住宅管理システムの開発～業務環境の効率化と協働化を目指して～ (P67)
- ・ 取組事例9 情報共有による審査能力の向上～参考文献等の電子化・共有化～ (P68)
- ・ 取組事例10 公有財産台帳の入力ミス防止～システム改修によるミス防止と作業効率化～ (P68)
- ・ 取組事例11 イングリッシュキャンプの参加者受付の効率化～自動受付システムの構築～ (P68)
- ・ 取組事例24 総合案内の強化 (P78)
- ・ 取組事例25 積算ミス防止のための事例情報共有 (P79)
- ・ 取組事例26 デッドスペースの有効活用・・・そして、プラスうるおいの空間づくり (P80)

庁中各課・センター・室の長
各 地 方 機 関 の 長
各 地 域 振 興 局 各 部 長
教 育 庁 各 課 室 長
様

業務改善推進委員会リーダー^一
総務部長

事務ミス防止の徹底について（通知）

事務ミスの防止については、これまで文書による注意喚起や職員研修による対応能力の向上など、全庁を挙げて取り組んできたところですが、3月下旬に生活保護世帯に対する重度障害者関係加算の認定が長期間行われないままとなっていた事例が判明しました。

こうしたことは県政に対する県民の信頼を損なうことにつながることから、改めて次の事項に特に留意して、事務ミス防止について所属職員に徹底されるようお願いします。

【今回の事例を踏まえ重点的に実施すべき事項】

1 事務処理マニュアルの確実な整備・更新

（今回の事例の原因）

- ・業務が多岐にわたりマニュアルが作成されていなかった
- ・マニュアル代わりに使っている通知集が経験の少ない職員にはわかりにくかった

2 事務処理マニュアルや事例を活用した研修等の実施

（今回の事例の原因）

- ・業務に対する知識（認識）や経験が不足していた
- ・案件が少なく、まれな業務（加算）であった

3 チェックリストの作成や複数職員によるチェック、各所属による集中点検の実施等 チェック体制の充実

（今回の事例の原因）

- ・所属内（上司）のチェックが十分でなかった
- ・処理（決定）済み業務に誤りがないという先入観があった

※ 事務ミスの防止に向けた取組等をとりまとめた「業務改善ハンドブック」を、情報活用支援システムの「キャビネット」に掲載していますので、活用してください。

(参考添付)

・「事務ミスの防止の取組について（通知）」（平成26年6月2日総-444）

担当：	総務部総務課
企画・行政改革班	伝農、本間
電話：	018-860-1054
FAX：	018-860-1056