

令和 6 年度内部統制報告書

令和 6 年 8 月 7 日

尼 崎 市

目次

1	はじめに.....	3
2	尼崎市内部統制基本方針.....	4
3	令和5年度の取組について.....	6
	(1) 令和5年度に発生した重大事案.....	6
	(2) リスクチェック①（情報セキュリティ）.....	8
	(3) リスクチェック②（契約事務）.....	13
	(4) 統制環境（人材育成・ICTの利活用）.....	18
4	今後の取組.....	21
	(1) 具体的な取組.....	21
	(2) 最後に・・・.....	22

1 はじめに

平成29年12月の地方自治法の改正に伴い、中核市は内部統制の方針作成が努力義務とされましたが、本市においては、改正の趣旨を踏まえ、主体的な取組として適法・適正かつ効率的・効果的な行政運営の実現に向けた自主的な取組として、地方自治法に基づかない「尼崎市内部統制基本方針」（以下「基本方針」という。）を令和4年4月に定めました。

その後、令和4年6月21日に発生したUSBメモリー紛失事案など本市の事務処理ミスの発生状況等を踏まえ、内部統制の対象をより日常業務に近い業務に変更し、業務に潜むリスクとその予防策の検討といった「リスク管理」に重きを置いた取組を進めるため、令和6年4月1日に基本方針を改定しました。

USBメモリー紛失事案を経験した本市としては、同様の事案の発生を防ぐことが必須であることから、発生防止に係る取組の一つとして、「情報セキュリティ」と「契約事務」を対象としたリスクチェックを前年度に引き続き行うこととしました。

本報告書は、実施したリスクチェックに基づき、「情報セキュリティ」と「契約事務」に潜むリスクとその対策をあぶりだしたのですが、職員一人ひとりが情報セキュリティや適正な契約事務について、日々の業務に潜むリスクは何か、そのリスクが顕在化しないためにはどのような予防策を行うことが必要かといった、適切にリスクを把握したうえでミスの事前予防に取り組む意識をより一層高め、リスクに対する感度を上げるとともに、日々の業務の進め方を見直すことで業務改善の一助となり、適法かつ適正な事務処理につながることを期待します。

2 尼崎市内部統制基本方針

尼崎市内部統制基本方針

住民福祉の増進という地方公共団体の組織目的を達成し、市民の市政への信頼と満足度の向上を図るためには、適法・適正かつ効率的・効果的な行政事務および行政運営を実現しなければならない。

今般進めようとする「内部統制」は新たな概念ではなく、現状の様々なリスク管理に係る取組を今一度、職員一人ひとりが認識するとともに、予防策の検討等の取組を進め、リスクに対する感度を向上させることで、ミス発生の予防に取り組むことにほかならない。

あわせて、単にミスが発生しないことを良しとするのではなく、ミスが発生した際は、その本質的な要因に真摯に向き合い、再発防止・改善につなげ、課題解決に至るプロセスを全庁的に共有し、当事者意識の向上を図ることで、ミスを教訓にできる組織を目指すものである。

また、内部統制を推進するために不可欠な「管理職のマネジメント力、職員の規範意識やモチベーションの向上」、「安易な前例踏襲ではなく、職員一人ひとりが自律的に考え、行動できる組織風土の醸成」を目指すものである。

1 目的

(1) 業務の効率的・効果的な遂行

事務を処理するにあたって最少の経費で最大の効果を挙げるとともに、常にその組織及び運営の合理化に努めなければならないという地方自治法の趣旨を踏まえ、業務の目的の達成に向け、効率的かつ効果的に業務を遂行する。

(2) 財務報告等の信頼性の確保

予算・決算の財務報告や施策の実施状況に関する報告等については、市民等に重要な影響を及ぼす可能性があることから、それらの情報の信頼性を確保する。

(3) 事務に関する法令等の遵守

地方公共団体は法令に違反してその事務を処理してはならないという地方自治法の趣旨を踏まえ、業務に関わる法令その他の規範を遵守する。

(4) 資産の保全

有形の資産のほか、市民等に関する情報など無形の資産についても、その取得、使用及び処分を正当な手続き及び承認のもと行うことで、資産の保全を図る。

2 対象事務

財務に関する事務並びに適正な管理及び執行を確保する必要がある事務を対象

とする。

3 推進体制

全職員を対象として全庁横断的に取組を進めるため、市長を内部統制の総括責任者、総務局コンプライアンス推進課を事務局とする「尼崎市内部統制推進会議」を設置し、運用を図る。

4 内部統制報告書の公表

毎会計年度、内部統制の取組結果を公表する。

5 方針の見直し

取組の進捗状況を踏まえ、必要に応じて本方針の見直しを行う。

令和6年4月1日

尼崎市長 松 本 眞

3 令和5年度の取組について

(1) 令和5年度に発生した重大事案

本報告書において、「重大事案」とは、令和5年度において本市が記者発表資料として公表した「情報セキュリティ」及び「契約事務」に係る事務処理ミス等の主な事案とのかことをいいます。なお、同年度において、「契約事務」に係る重大事案の発生はなかったため、記載する事項はありません。

ア 市立幼稚園における個人情報が含まれたデジタルカメラ等の紛失

1. 概要

市立幼稚園の職員が、同園で使用しているデジタルカメラと保存用SDカードを紛失した。

2. 主な原因

- 当該デジタルカメラの保管場所が決められていたものの、決められた保管場所と異なる場所に保管していたこと。
- 保存用SDカードに保存された園児等の写真は、園が管理する外付けHDDにデータ移行した後、SDカード内の情報を削除することの指導ができていなかったこと。

3. 再発防止に向けた主な取組

- 今後、デジタルカメラについては、金庫で保管することで施錠管理を徹底する。
- デジタルカメラで撮影したデータは、同園が管理する外付けHDDに移行後、速やかに消去し、消去したことを複数人で確認する。
- データを保存する外付けHDDを金庫で保管する。
- 全市立幼稚園職員に対し、今回の経緯を踏まえ、改めて個人情報の適正管理方法の周知徹底を図る。

4. 報告資料

市立幼稚園における個人情報が含まれたデジタルカメラ等の紛失について
(令和5年10月20日記者発表資料)



イ 市役所本庁舎の基幹系ネットワーク障害に伴う各種証明書発行などの業務停止

1. 概要

市役所本庁舎の基幹系ネットワーク障害により、市役所本庁舎における各種証明書の発行業務や国民健康保険証の発行業務などが一部停止した。

2. 主な原因

端末と基幹系ネットワーク機器を接続する機器（スイッチングハブ）の故障により、大量の通信が発生し、通信障害が発生した。

3. 再発防止に向けた主な取組

(1) ハード面

○原因箇所の特定が可能なネットワーク機器を導入するなどネットワーク環境の見直しを進める。

(2) ソフト面

○端末とネットワーク機器等の配置情報の恒常的な最新化など、所管課及びデジタル推進課における維持管理の徹底を図る。

4. 報告資料

- (1) 市役所本庁舎のネットワーク障害に伴う各種証明書発行などの業務停止について

(令和6年2月6日記者発表資料)

- (2) 市役所本庁舎のネットワーク障害に伴う各種証明書発行などの業務再開について

(令和6年2月7日記者発表資料)

- (3) 2月6日（火曜日）に発生した市役所本庁舎の基幹系ネットワーク障害の原因と再発防止について

(令和6年2月27日記者発表資料)



(2) リスクチェック①（情報セキュリティ）

ア リスク管理に向けた取組

各課で業務を行うに当たり、職員が意識すべき情報セキュリティに係るリスクについてまとめた「情報セキュリティに係るリスクチェックシート」を活用して、全所属（191課）の対応状況を確認しました。また、「情報セキュリティインシデント」として報告のあった事例についても掲載しています。

これにより、22個の事例（P9のとおり）について、発生頻度と影響度を3段階でそれぞれ評価を行い、これらをもとに重要度の判定を行いました。

イ リスク評価の考え方

(7) 発生頻度

評価基準	考え方
高	毎年度、課内で多数発生しているもの又はその可能性があるもの
中	毎年度、課内で複数回発生しているもの又はその可能性があるもの
低	上記以外（毎年度、課内で1回発生するかかどうかといった発生がまれなもの）

(イ) 影響度

評価基準	考え方
高	市民等の個人情報漏えいすることに直結するもの
中	市民等の個人情報漏えい何らかのアクションを挟むことで漏えいする可能性があるもの
低	市民等の個人情報漏えい複数のアクションを挟まないと漏えいしないもの

(ウ) 重要度判定

		発生頻度		
		高	中	低
影響度	高	A	A	A
	中	B	B	C
	低	C	D	D

ウ 業務に潜むリスクと当該リスクが顕在化したミス（令和５年度）

No.	情報セキュリティに関するリスク	件数	リスクが顕在化した事例やミスの主な内容	R 4 件数
1	書類やデータ誤交付	7 件	○通知文を対象者以外の者に郵送 ○複数枚の書類が重なった状態で封入し、対象者以外の書類を含む状態で郵送	6 件
2	個人情報を含んだ情報を外部へ誤送信	4 件	○個人情報を含む一覧表を誤送付 ○外部機関に誤って不要な情報を送信	5 件
3	書類の紛失	3 件	○郵送時に封筒のノリがはがれて中身が紛失 ○突風により書類が飛ばされ紛失	2 件
4	電磁的記録媒体の紛失	2 件	○個人の容貌を撮影した写真データが保存されたデジタルカメラを紛失 ○許可なくパソコンを持ち帰り紛失（※後日発見）	2 件
5	I D、パスワードの漏えい	1 件	○委託事業者が、パスワード入力を求める電子メールにパスワードを入力（※外部からの侵入された形跡は確認されていない。）	0 件
6	職員による不正・不必要な個人情報の収集	0 件	—	0 件
7	不審なメールの添付ファイル開封やメール本文のURLをクリックすることによるウイルス感染	0 件		0 件
8	業務に関係のないサイトの閲覧によるウイルス感染	0 件	—	0 件
9	システムの故障・停電	4 件	○機器の故障によるネットワーク障害により申請書の発行などの業務が停止	1 件
10	システムのウイルス感染	1 件	○委託事業者のパソコンがウイルス感染（※個人情報の漏えいはない。）	0 件
11	市職員のシステムに関する知識不足、ベンダーロックインが続くことによるブラックボックス化	0 件	—	1 件
12	不正アクセスや不正書き込み	0 件	—	0 件
計		22 件		17 件

ミスが生じた件数と重要度の内訳

重要度	ミスの件数	該当リスク
A	17件	No.1×6、No.2×4、No.3×3、No.4×2、No.5×1、No.10×1
B	0件	No.4×0
C	4件	No.9×4
D	1件	No.1×1
計	22件	

エ 令和5年度に発生した主なミス

(ア) リスクNo.1書類やデータ誤交付（重要度A）

ミスの詳細	個人情報を含む書類を別の市民に送付
原因	職員の宛先確認漏れ
再発防止策	封筒を穴あき封筒に変更

(イ) リスクNo.1書類やデータ誤交付（重要度A）

ミスの詳細	3人分の重なっていた書類を、誤って1人の封筒に封入して送付
原因	職員の不注意
再発防止策	○書類1枚ごとに必要枚数分の封筒を配布用意 ○システム内だけでなく、システム外の情報管理について啓発を進める。

(ウ) リスクNo.2個人情報を含んだ情報を外部へ誤送信（重要度A）

ミスの詳細	個人情報を含む一覧表を各事業所の担当者に送付
原因	個人情報に対する認識が低い。
再発防止策	情報セキュリティポリシーに基づき情報管理の周知徹底を図る。

(エ) リスクNo.3書類の紛失（重要度A）

ミスの詳細	個人情報を含む書類をクリアファイルに挟んでいたが、突風により飛ばされ、当該書類を紛失
原因	○バインダーに挟まない状態で外に持ち出した。 ○ unnecessary 個人情報を含む書類を持ち出した。
再発防止策	紙書類はバインダーに挟む、書類の持ち出しは必要最小限とする。

オ リスクに対する主な予防策（令和6年度）

No.	情報セキュリティに関するリスク	主なリスク予防策
1	書類やデータ誤交付	○交付時に相手方の確認を徹底 ○交付時のマニュアルを作成
2	個人情報を含んだ情報を外部へ誤送信	○メール送信時にパスワードを設定 ○メール送信前に宛先確認を徹底
3	書類の紛失	○個人情報を含む書類は鍵付き書庫等で厳重に管理
4	電磁的記録媒体の紛失	○情報セキュリティポリシーを遵守し、電磁的記録媒体管理簿で管理を徹底
5	I D、パスワードの漏えい	○パスワードは他者に教えないように周知・徹底する。 ○パスワードを付箋等で掲示しない。
6	職員による不正・不必要な個人情報の収集	○データにパスワードを設定するなど、厳重な管理の徹底
7	不審なメールの添付ファイル開封や本文のURLをクリックすることでウイルス感染	○不審なメールは開かない ○メールの添付ファイルは安全性を確保してから開く。
8	業務に関係ないサイトの閲覧によるウイルス感染	○業務に関係ないサイトを閲覧しない ※システム管理者が制御済
9	システムの故障・停電	○バックアップ体制の確立 ○停電等に備え、予備電源の確保
10	システムのウイルス感染	○不正プログラム対策ソフトウェアやW i n d o w s 等を最新の状態に保つ
11	市職員のシステムに関する知識不足、ベンダーロックインが続くことによるブラックボックス化	○システム運用等に関するマニュアルを作成し、複数人が対応できる体制構築 ○事業者と連携し、適宜マニュアルを更新
12	不正アクセスや不正書き込み	○改ざんの有無の定期的な検査 ○アクセス権限の管理

カ 本取組から見た課題と対応

(ア) 前年度との比較

ミスの発生件数は前年度に比較し5件増加していますが、情報セキュリティインシデント報告が増加しており、発生したら報告するということが認知されてきたことが考えられます。(17件→22件)

(イ) 課題と対応

課題	○「No.1書類やデータ誤交付」、「No.2個人情報を含んだ情報を外部へ誤送信」は依然として発生しており(件数は令和4年度と令和5年度で同じ。)、内容も書類を重ねて送付、宛先間違いなどの前年度と同様のミスが発生しています。担当者の不注意等が発生原因として挙げられており、依然として個人の注意力に頼らざるをえないことがうかがえます。また、担当者の確認に加え、チェック体制の甘さが発生原因として挙げられます。
対応	➡書類や宛先の確認の徹底、ダブルチェックによるチェック体制の強化など、ヒューマンエラーの発生低減につなげる必要があります。
課題	○「No.3書類の紛失」は突風による書類の紛失など前年には起こらなかったミスが発生しており、業務に潜むリスクを顕在化する必要があります。
対応	➡業務に潜むリスクを顕在化し、誰が担当してもリスクを回避できるように引き継いでいくことが重要と考えられます。
課題	○「No.4電磁的記録媒体の紛失」は令和4年度のUSBメモリーと公用スマートフォンの紛失に加え、令和5年度はデジタルカメラとパソコンの紛失が発生しています。
対応	➡様々な媒体に個人情報が含まれているという認識を高め、既存の情報セキュリティポリシーの適切な運用に向けて、研修を工夫する等、周知徹底を図る必要があります。
課題	○「No.5ID、パスワードの漏えい」と「No.10システムのウイルス感染」については、いずれも委託事業者において令和5年度に新たに発生しています。
対応	➡所管課において、委託業者に対し情報セキュリティポリシーの徹底を求めていく必要があります。
課題	○「No.9システムの故障・停電」について、予想外の原因により障害が起きている。個人情報の漏えいに直結するものではありませんが、予防や原因究明が難しいこと、市民サービスへの影響が大きいことなどが課題としてあげられます。
対応	➡システム障害について、機器の最新化などハード面での対策に加え、事前の検証を慎重に行うことにより障害が発生する確率を減らす必要があります。

(3) リスクチェック②（契約事務）

ア リスク管理に向けた取組

契約課ではなく所管課で契約事務を行う案件について、職員が意識すべき契約事務に係るリスクをまとめた「契約事務に係るリスクチェックシート」を活用して、全所属（191課）の対応状況を確認しました。

これにより、15個の事例（P14のとおり）について、発生頻度と影響度を3段階でそれぞれ評価を行い、これらをもとに重要度の判定を行いました。

なお、今年度は、所管課で契約した案件のうち、①業務委託、②小工事、③物品購入（1者特命随意契約）、④公募型プロポーザルの中から、それぞれ契約金額上位2件を対象としました。

イ リスク評価の考え方

(7) 発生頻度

評価基準	考え方
高	毎年度、課内で多数発生しているもの又はその可能性があるもの
中	毎年度、課内で複数回発生しているもの又はその可能性があるもの
低	上記以外（毎年度、課内で1回発生するかどうかといった発生がまれなもの）

(1) 影響度

評価基準	考え方
高	市又は第三者に直接的かつ具体的な損害を与えるとともに、市政に対する市民の信頼を著しく損ねるもの
中	市若しくは第三者に損害を与えるもの若しくはその可能性のあるもの、又は市政に対する市民の信頼を損ねるもの
低	上記以外（軽微なもの）

(7) 重要度判定

		発生頻度		
		高	中	低
影響度	高	A	A	A
	中	B	B	C
	低	C	D	D

ウ 業務に潜むリスクと当該リスクが顕在化したミス（令和５年度）

No.	契約事務に関するリスク	件数	リスクが顕在化した事例やミスの主な内容	R 4 件数
1	仕様書の不備	1 件	○デザインデータの受渡形式を記載していなかった。	0 件
2	所管課契約の取扱い誤り	2 件	○契約マニュアルに定める見積期間を確保していなかった。	1 件
3	随意契約要件の誤り	0 件	—	0 件
4	予定価格の漏えい	0 件	—	0 件
5	事業者選定	0 件	—	1 件
6	入札・見積合わせ実施時の書類取扱い	1 件	○見積金額について、内訳明細書の提出がなく、見積金額の妥当性について精査が不十分	0 件
7	不適切な契約内容・入札条件の設定	0 件	—	0 件
8	開札手続	2 件	○提出期限前に見積書を開封	0 件
9	契約手続の遅延	0 件	—	2 件
10	契約書・契約事項の誤り	1 件	○契約書に暴力団排除に関する特約の添付漏れ	4 件
11	履行確認の未実施、不備、履行確認資料等の徴取漏れ	6 件	○業務主任担当届などの徴取漏れ ○個人情報取扱特記事項規定内容の報告漏れ ○十分な履行確認ができておらず、過払い及び未払いが発生	2 件
12	変更契約の不備	2 件	○一部変更契約の手続の誤り	1 件
13	再委託状況の未確認	0 件	—	4 件
14	契約完了、手続の不備	0 件	—	0 件
計		15 件		15 件

ミスが生じた件数と重要度の内訳

重要度	ミスの件数	該当リスク
A	2 件	No. 1 1 × 2
B	0 件	
C	1 2 件	No. 2 × 2、No. 6 × 1、No. 8 × 2、No. 1 0 × 1、No. 1 1 × 4、No. 1 2 × 2
D	1 件	No. 1 × 1
計	1 5 件	

エ 令和5年度に発生した主なミス

(7) リスクNo.2 事業者選定（重要度C）

ミスの詳細	契約マニュアルに定める見積期間（5日）を確保していなかった
原因	制度、手続に関する職員の知識不足
再発防止策	再発防止に向けた課内研修の実施

(イ) リスクNo.6 再委託状況の未確認（重要度C）

ミスの詳細	1者特命随意契約の見積金額について、内訳明細書の提出がなく、見積金額の妥当性について精査が不十分であった。
原因	制度、手続に関する職員の知識不足のため、見積時に内訳明細書の提出を求めていなかった。
再発防止策	内訳明細書の提出を求めることを徹底する。

(ウ) リスクNo.10 契約書、契約事項の誤り（重要度C）

ミスの詳細	○暴力団排除に関する特約の添付漏れ
原因	○事務処理の失念
再発防止策	○チェック体制の強化（複数人によるチェックの実施等）

(エ) リスクNo.11 履行確認の未実施、不備、履行確認書類等の徴取漏れ（重要度A）

ミスの詳細	業務報告書について、十分な履行確認ができておらず、過払い及び未払いが発生
原因	○事務処理の失念 ○事務自体の複雑性
再発防止策	○今回の事務ミス等発生を踏まえたマニュアル等の見直し ○チェック体制の強化（複数人によるチェックの実施等）

オ リスクに対する主な予防策（令和6年度）

No.	契約事務に関するリスク	主なリスク予防策
1	仕様書の不備	○十分な見積期間、納期限などの設定 ○仕様書のダブルチェック
2	所管課契約の取扱い誤り	○決裁時に契約事務に係るマニュアル等の確認 ○所管課契約要件を決裁に明記して共有
3	随意契約要件の誤り	○決裁時に契約事務に係るマニュアル等の確認 ○随意契約ができる理由を決裁に明記して共有
4	予定価格の漏えい	○金額部分に付箋を貼り見えなくするなど運用 ルールの遵守 ○事業者との会話で細心の注意を払う。
5	事業者選定	○決裁時に契約事務に係るマニュアル等の確認 ○提出書類等のダブルチェック
6	入札・見積合わせ実施時の 書類取扱い	○決裁時に契約事務に係るマニュアル等の確認 ○必要書類等のダブルチェック
7	不適切な契約内容・入札条 件の設定	○契約事務に係るマニュアル等を確認し、公表内 容の確認徹底
8	開札手続	○契約事務に係るマニュアル等を確認し、これに 沿った手続の実施
9	契約手続の遅延	○スケジュールの共有 ○ダブルチェックの実施
10	契約書、契約事項の誤り	○契約課が定める最新の標準契約書の活用 ○契約事務に係るマニュアル等の確認
11	履行確認の未実施、不備、 履行確認資料等の徴取漏れ	○業務履行中から、適宜進捗状況の確認 ○提出書類に漏れがないか確認の徹底
12	変更契約の不備	○仕様書と異なる内容を実施する場合において、 変更契約が必要な旨を職員、事業者で共有
13	再委託状況の未確認	○再委託には、事前承認が必要な旨の周知徹底 ○提出書類に漏れがないかについての確認の徹 底
14	契約完了、手続の不備	○仕様書に記載した内容が適切に実施されたか についての確認の徹底

カ 本取組から見えた課題と対応

(7) 前年度との比較

ミスの発生件数は前年度に比較し横ばいであることから、ミスが減ったとは言えない状況です。(15件→15件)

(イ) 課題と対応

課題

○依然として職員の知識不足、事務処理の失念、事務自体の複雑性といった事情が発生原因であり、契約事務を行う際のマニュアルの活用方法やチェック体制に課題があることがうかがえます。

○前年度から引き続き、契約書の添付書類の漏れや、提出書類の徴取漏れなどが発生しています。

対応

➡既存の契約事務に係るマニュアルの活用を徹底する必要があります。

➡ダブルチェックを行うなど、チェック体制の強化が望まれます。

➡同様のミス発生を防ぐため、ミスの事例共有を積極的に行うことが求められます。

➡実務研修においても、ミスの事例共有を行うなどの工夫を取り入れ、職員の契約事務能力を上げていく必要があります。

(4) 統制環境（人材育成・ICTの利活用）

内部統制を推進するに当たっては、「管理職のマネジメント力、職員の規範意識の向上」、「安易な前例踏襲ではなく、職員一人ひとりが自律的に考え、行動できる組織風土の醸成」といったことへの不断の取組が必要となります。

こうしたことから、本市では、全ての職員が自ら考え、変化を恐れず挑戦し、成長し続けていけるよう、これまでから職員の資質向上のために、各種研修の充実を図ってきました。

併せて、市民サービスの向上はもちろんのこと、業務の効率化を図るとともに、職員の人為的なミスの軽減のために、ICTの利活用にも取り組んできました。

これらの取組を本市では統制環境と位置づけ、効率的な行政運営を目指していきます。

ア 組織風土の醸成に向けた研修（コミュニケーション、マネジメント、意識改革など）

研修名称	対象	目的	人数
動画で学ぶ！実践的アサーティブコミュニケーション研修	各所属 1 名以上	風通しの良い職場風土を醸成するためには、職員が安心して自分の意見が言えたり、ミスをためらいなく報告することが出来る「心理的安全」を感じることが必要である。心理的安全性を高めるため、相手も自分も尊重しお互いの意見を伝え合う「アサーティブコミュニケーション」の手法を学び、信頼関係の構築できるコミュニケーション能力の向上を目指す。	200 人
職員コンプライアンス研修	所属長＋各所属 1 名以上	不祥事の防止や情報セキュリティの徹底に向け、各所属、各自がコンプライアンスに基づく行動について点検・確認を行う機会とする。	385 人
内部統制研修	部課長	地方公共団体の組織目標（住民福祉の増進）を達成し市政への信頼と満足度の向上を図るために適法・適正かつ効率的な行政事務・運営の実現が必要。令和 4 年 4 月に「尼崎市内部統制基本方針」を策定し、令和 6 年 4 月に方針改正することから内部統制の目的や効果等に対する意識の醸成を図る。	121 人

マネジメント研修	係長級 1 年 目	職場での自らの役割の認識に加え、部下が仕事の達成感や自己の成長を認識し働きがいを感じられるように進行管理や部下指導等について学ぶ。	47 人
組織マネジメント研修	課長級 1 年 目	職場のリーダーとして求められる役割を認識し、心理的安全性を高める運営手法、コーチングなどのコミュニケーションスキルを身に付ける。	20 人
上手な聴き方・伝え方研修	事務員・技術員 2 年目	市民との対話を円滑に行うための手法を習得する。	73 人
チームコミュニケーション研修	主事・技師 1 年目	職場での役割を認識し、初歩的なマネジメント能力を習得するとともに、ワークライフバランス推進の必要性を認識する。	76 人
チームビルディング研修 (名称変更)	係長級 2 年 目	職場における事務事業の推進役として、チームにおける業務の生産性を高めるため、業務改善や進捗管理の手法を習得する。 また、心理的安全性の高いチーム作りの手法を学び、部下が仕事の達成感を感じながら成長し、自律的に活躍できるような部下育成力の向上を目指す。	39 人
コーチング研修 (名称変更)	係長級 3 年 目	問題解決・目標設定を効果的にサポートするコーチングスキルについてケーススタディを通して習得する。	40 人
交渉力・折衝力研修	係長級 5 年 目	対話により多様な関係者と合意形成を図る手法について習得する。	33 人
プロから学ぶ！危機管理 広報研修	課長級 2 年 目	不測の事態に対応するための能力の習得と記者会見や市民説明会等における説明能力の向上を目指す。	23 人

イ 事務処理能力の向上に向けた研修

研修名称	対象	内容	人数
財務会計事務研修	全職員	財務会計システム操作を含む財務事務能力の向上	16 人
監査事例研修	全職員	監査委員の監査における指摘事例等	41 人

		を活用した研修	
法令の読み方・調べ方研修	採用５年目までの職員	法令の読み方・調べ方に係る研修	延 40 人
情報セキュリティ研修	全職員 全所属 1 名	情報セキュリティやセキュリティポリシー等	4,481 人
契約事務研修（基礎編）	全職員	契約事務の基礎についての講義	69 人
公文書管理制度に関する課文書主任研修	課文書主任	公文書管理の意義、条例等の遵守、文書作成時における留意点等	163 人
ＰＣ研修（文書管理システム研修）	全職員	文書管理システムの利用方法等	167 人
ＰＣ研修（初級者・中級者向けトピックス等）	全職員	Word、Excel の操作方法	214 人

ウ ICTの利活用

- 令和３年１０月から取組を開始した行政手続のオンライン申請については、令和５年度末までにおいては、９４手続５８，７０６件の利用申請がなされました。順次取組を拡大して、市民サービスの向上に努めています。
- ＲＰＡ（ロボティック・プロセス・オートメーション）については令和元年度から活用しており、令和５年度は、介護保険の負担限度額認定申請業務・保育料の減免入力業務・納税手続きのオンライン入力業務など２６業務で、年間４，９８０時間の業務効率化につなげました。
- 業務改善ツールとして令和２年度からローコードツール（製品名：kintone）を庁内で広く利用できるよう支援し、令和５年度は各種アンケートの実施及び集計業務、各種イベントの参加募集業務など１８７業務で年間５，３７０時間の業務効率化につなげました。また、kintone の利用に係る研修を実施することで、利用方法や対応可能な業務をイメージしやすいよう啓発を図るなど、効率的な執行体制の構築に努めました。なお、kintone の利用に係る研修については、これまで庁内で３８０人以上の職員が参加しました。

4 今後の取組

(1) 具体的な取組

ア 対象事務

「情報セキュリティ」と「契約事務」に関するミス発生件数の減少が見られなかったことから、チェック活動を継続し、USBメモリー紛失事案と同様の事案の発生を防ぐために職員一人ひとりの意識を高いレベルで保ち続ける必要があります。

各所属でどのようなミスが発生していて、どのように対応できたのか、あるいは、改善が必要となってくるのか。また、改善に当たっては、各所属での対応となるのか、全庁的に対応すべき内容なのか、といった判断材料につなげていくため、複数年かけて集計・分析を行い、適正な事務執行に努めていきます。

イ 統制環境

内部統制を推進するために不可欠な要素である「管理職のマネジメント力、職員の規範意識やモチベーションの向上」と「安易な前例踏襲ではなく、職員一人ひとりが自律的に考え、行動できる組織風土の醸成」に向けて、各種研修及びICTの利活用を進めていきます。

(7) 組織風土の醸成に向けた研修

- 風通しの良い職場環境の構築やモチベーションの向上に向けて、「マネジメント」と「コミュニケーション」を中心に各種研修を継続実施していきます。また、昨年度から「ワークライフバランス推進研修」を「働きやすい職場づくり研修」に名称を改めており、働きやすい職場づくりに向けた研修を継続していきます。
- コミュニケーションに関しては、特に相手も自分も尊重できるアサーティブコミュニケーションスキルの向上を意識して取り組みます。
- 規範意識を向上させるための「コンプライアンス」に関する研修についても、継続していきます。

(8) 事務処理能力の向上に向けた研修

- 職員一人ひとりの基本的事務処理能力の向上を目指し、「財務会計」、「法務能力」、「PC能力」、「契約事務」、「情報セキュリティ」を中心に、各研修を継続実施していきます。

(9) ICTの利活用

- 令和5年12月に策定した「あまがさき共創DXプラン」に基づき、スマートワークの推進、デジタル技術を活用した業務プロセスの改革、EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案）、DX・セキュリティ人材育成等の取組を進めていきます。
- 行政手続のオンライン申請の申請数の増加、RPA及びk i n t o n e の

更なる活用に向けて適用業務の拡大、A I 等最新のツールを安全な形で活用し、市民サービスの向上を図るとともに業務効率化を目指していきます。

ウ ミス予防策の取組

これまでもマニュアルや手引き等の業務上のルールを策定し、これに基づき業務を実施してきました。ただ、全ての業務において、業務上のルールが可視化（あるいは文書化）されているわけではないことに加え、「どのようなミスが発生するリスクが潜んでいるか」といった視点を十分に持てていないと考えています。

業務に潜むリスクの洗い出し、分析、評価、予防策の検討などといった、いわゆる「リスクアセスメント」の観点を踏まえ、「業務手順書」の策定、共有、適切な順守に向けた取組を進めていきます。

エ ミス発生後の再発防止事例の共有

単にミスが発生しないことを良しとするのではなく、ミスが発生した際は、その本質的な要因に真摯に向き合い、再発防止・改善につなげ、課題解決に至るプロセスを全庁的に共有し、当事者意識の向上を図ることで、ミスを教訓にできる組織を目指すため、ミス発生後の再発防止事例の共有を進めていきます。

(2) 最後に・・・

本報告書に記載した事案について、職員一人ひとりが「対岸の火事ではないジブンゴト」としてとらえ、自らの職場でどのようなことに注意する必要があるのかといったことに想像力を働かせることが大切です。

リスクは無数にあり、本報告書に記載のないリスクに対しても、常にアンテナを高く張り、情報収集に努め、日々の業務にあたる必要があります。

「内部統制」の取組は、「これで完璧」ということはなく、常に意識し、改善し続けることが大切です。今後も、毎年度の取組を振り返り、現状や課題などを検証することで、それを翌年度の内部統制に生かしながら、適法・適正かつ効率的・効果的な行政事務及び行政運営を目指します。