

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		コンプライアンス推進委員会				
事務局 (担当課)		コンプライアンス推進課 電話042-707-7040(直通)				
開催日時		平成28年6月6日(月) 15時00分~17時00分				
開催場所		相模原市役所 職員会館 4階 第2会議室				
出席者	委員	3人(別紙のとおり)				
	市	・総務部長 ・市民税課長、市民税課担当課長(次第の1のみ出席)				
	事務局	3人(コンプライアンス推進課長、他2人)				
公開の可否		可	不可	一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由						
会議次第		1 平成27年度事務処理ミス事案に対するモニタリング 2 アンケート調査の実施について 3 その他				

## 審 議 経 過

主な内容は次のとおり。( は委員の発言、 は事務局・市民税課の発言)

### 1 平成27年度事務処理ミス事案に対するモニタリング

平成27年度に発生した、市民税課における市民税・県民税の賦課に係る公的年金等支払報告書の処理漏れ事案について、市民税課より概要の説明を行い、その後委員との質疑応答を行った。

紙で提出された年金支払報告書は業者にデータ化を委託して、DVDにて納品されるとのことだが、納品されたDVDの中身は確認をするのか。

確認をする。今回のモニタリングにあたり、納入されたデータをあらためて確認したが、全て適切にデータ化されていた。

本事案については、DVDで納入されたデータをUSBメモリに移しているが、色々な記憶媒体でデータを持っていると、どれが新しいものか分からなくなる。データを様々な媒体で持つことはミス発生の原因になると思う。

納品されたDVDのデータは、確認して修正が必要なものがあるので、一旦作業用のパソコンに落として、確認・修正後USBメモリに入れることとした。これまではテープメディアで納品されていたので、作業用のパソコンに落とすことが出来なかったため、直接ホストコンピュータに取り込み、その後修正を行っていた。

4,024件の紙で提出された年金支払報告書のうち、2,403件について処理が漏れたということだが、これは2,403名分の報告書ということで良いか。また、これらの報告書はどのように提出されるのか。

2,403名分の報告書ということである。また、報告書は稀に窓口で提出を受けることもあるが、ほとんどは郵送で送られてくる。

提出されたのはいつか。

平成27年1月1日から31日までの間に報告することになっているので、概ねその間に提出されたものである。

4,024名分の年金支払報告書を簿冊に綴る作業をしたとのことだが、簿冊は何冊になるのか。

8冊から10冊の間である。

本事案については送付されてきた年金支払報告書を簿冊に綴り、パンチデータ化してDVDにするところまでは問題が無かったということが良いか。

そのとおりである。

4,024名分の年金支払報告書のデータをUSBメモリに移す際に、2,403名分だけ漏らしてしまうということがあり得るのか。

年金支払報告書は何回かに分けてデータ化される。この時は2,403名分がデータ化

されたが、このデータについて作業用のパソコンからUSBメモリに移し漏れてしまった。

他のデータもこの時にUSBメモリに入れているようだが、一部だけ漏れてしまうというのはどのようなことなのかが資料からは読み取れない部分である。移すべきファイルを全てマウスでドラッグしたつもりが一部漏れていた、画面が切れていてファイルの一部に気がつかなかった等の推察はできるが、実態が伝わらない。何故発生したかの一番重要な部分が抜けているように感じられる。

本事案についていうと、DVDには給与支払報告書が2ファイル、年金支払報告書が1ファイル、計3つのファイルが入っていた。

何故3つのファイルのうち1つだけ漏らしてしまったのか。

USBメモリに移すべきファイルを選択する際に、年金のファイルを選択しなかったということになる。

実際に作業を行った担当者に確認しないと本当の理由は分からない。

何故1つのファイルだけ漏れてしまったかということは、一番知りたい情報であるが、資料からそれを読み取ることはできない。例えば、パソコンの画面を示して、沢山のフォルダがあり整理されていないことからミスが発生しやすい状況にあった、という説明があれば分かりやすい。また、「作業中に緊急に他の要件が入ってしまい、作業が一旦中断してしまった」ということなどを当事者から確認することも必要である。もちろん本人を責めるということではなく、何があったかを正確に知ることが重要である。

先ほど1枚のDVDに給与支払報告書と年金支払報告書のファイルがあったとのことだが、それぞれ別の担当者が処理をしていたのか。2人以上の担当者が処理をしたのであれば、ミスが起こりやすい状況であると考えられるが。

1人の担当者が処理をした。

出来れば担当者から話を聞きたかった。担当者から直接話を聞くことで、更に詳しい状況が分かると思う。

今後報告書を作成する際には、本人の弁や画面のハードコピーを付けるといいと思う。文字にしてしまうと抽象的になってしまうので、露骨な方が分かりやすい。

また、もう一点この資料には重要なことが記載されていない。それはどのような経緯でこの事案が発覚したかということである。どこでミスが発見されたかが分かれば、今後同じような事務処理を行う際にミスを検知できるポイントを掴めると思う。

本事案については、市民が提出した申告書に年金収入が記載されていたことを受けて確認を行ったところ、処理漏れが発覚した。

ミス発覚の経緯というのは、報告書を読む側にとっては気になる部分である。他の職員にミスについて周知する際にも、書ける範囲で詳しく書くことが重要である。

また、本事案については申告を行った個人の事案から発覚したものだが、例えば前年と比べて収入が減っていることから発覚するなど、色んな発覚の仕方があると思う。これで発覚したというエピソードが頭に入っていると、それだけでどこに目を向ければ良いかが分かってくる。発覚の経緯というのは、人の記憶にも残り易いものである。

事務処理ミス防止ハンドブック事例編については、先ほどの繰り返しになるが、どのような画面であったかや、本人の弁などリアルな部分があったほうが良いと思う。また、発覚の経緯を記載するほうが読む人にとっては印象に残ると思う。

再発防止策について、資料送付管理簿を活用することのことだが、1,300件以上ある簿冊の分だけチェックをすることはあまり現実的ではないと思う。例えば簡略的な方法だが、DVDのデータのバイト数とUSBメモリに移したデータのバイト数を比較するなどが考えられる。手間を増やして解決するというのはあまり良いやり方ではない。

簡略化するもう一つの方法として、1,300件全てにチェックをするのではなく、例えば何番～何番、合計何簿冊でひとつのチェックをするという方法も考えられる。本事案のように事務処理ミスで報道発表されているのは氷山の一角だと思う。発覚していない事案をいかに見つけ出し、対処することが重要である。そのためには責任追及をしないという前提で、それぞれの部署で抱える問題を職員が自由に発言する場が必要だと思う。

## 2 アンケート調査について

今後実施予定のアンケート調査について、事務局から案を示すとともに説明を行い、その後質疑応答を行った。

発覚していない、又は発表していない事務処理ミスや不祥事が自分の部署にあるか、という項目が必要なのではないか。

「どのようなミスが起こる可能性がありますか」という質問をしている。

「起こる可能性」ではなく、実際に起きているミスや不祥事を知る必要がある。自分が知っているミスや不祥事を教えていただければありがたい、といった項目があったほうが良い。ミスを未然に防止することも必要だが、実際に起きているミスを芽のうちに摘むことも重要である。

自由意見の欄で例示をしてそのようなニュアンスを出したい。

アンケートについては、選択式にするよりなるべく自由に記述する方式の方が有効である場合が多い。

本当はペーパーでアンケートを行うより、現在進行中の課題について、直接話を聞く方が良い。

全員に話を聞くのは時間的制約もあり困難なことから、ペーパーやイントラネットを活用するのだと思う。

業務量に関する質問や、実際のミスに関する質問については、選択式にするよりも、「実際に起こったミスについて記載してください。その際には業務量やチームワークの観点など、原因と思うことも記載してください」とした方が良いと思う。アンケートは長すぎるとくたびれてしまう。「コンプライアンスに関するツールを知っていますか」という質問の目的は「ツールを活用してください」ということだと思う。それであれば、アンケートという形式にするのではなく、「このようなツールがあるので読んでください」という記載をしておくことにより、目的は達せられると思う。質問項目が増えることにより、回答する人の負担感が増えてしまう。

アンケートという名称もちょっと微妙である。アンケートは任意な印象が強い。例えば「生の声調査」であったり、アンケートより一歩踏み込んだ調査事業であることを伝えてはどうか。

目安箱のような形で、常に意見が出せる形を取るのも一つの考え方だと思う。

目安箱に意見を入れる人は意識が高いので、あまりミスをしない人なのではないか。消極的な人にも意見を出してもらうには、アンケートという形よりも、全員調査といった方法が良いと思う。

知り合いの会社では、コンプライアンスに関して気になることがあれば、直接弁護士に相談するような形になっていて、弁護士の連絡先が貼りだされている。その会社は入札等に関連する会社で、コンプライアンスが非常に重要視されるところだが、そのような方式もある。

調査の名称や調査項目を減らして記述欄を増やすなどの検討をして、修正したものを委員の皆様にもメールで送付するので、それに対して意見をいただくといった形で進めていきたい。

大量の意見が来ると思うが、全ての回答を読むのは大変だと思う。まずは長い意見があるものと短い意見のものとを分けるなどの工夫が必要である。あとはざっと目を通して、目立った意見について検討をしていく、といった形で進めて行けば良いと思う。

### 3 その他

今回は8月29日(月)に開催することとした。

また、次回以降の進行について、アンケート調査の報告と、これまでの意見の集約に向けての作業を進めたい旨の説明を行ったところ、次の意見が出された。

アンケートの結果についてはかなり考えるべきことが出てくると思うので、結果を踏まえて色々と考えていきたい。そちらが次回のメインの課題になると思う。あと

は事務処理ミスの報告書の書き方などを検討するのも一つだと思う。

## コンプライアンス推進委員会委員出欠席名簿

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	中田 亨	国立研究法人産業技術総合研究所 主任研究員	委員長	出席
2	石橋 忠文	弁護士	委員長代理	出席
3	増田 理恵子	税理士		出席