

事故等発生（処理）報告書

本報告の対象期間

令和7年5月 ～ 令和7年8月

報告日程 及び 報告案件数

1. 総務文教常任委員会 令和7年10月1日(水)
報告案件数：4件（No.1～No.4）
2. 厚生消防常任委員会 令和7年10月2日(木)
報告案件数：9件（No.5～No.13）
3. 経済建設常任委員会 令和7年10月3日(金)
報告案件数：3件（No.14～No.16）

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16件 / 今年度の累計件数26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	2	3
B.市関連施設の事故	2	2
C.事務的ミスに関する事故	9	15
D.保育園・学童クラブ等における事故	1	3
E.その他事故	2	3
合 計	16	26

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	2	5
	② 認識・確認不足	12	19
	③ 理解不足	1	4
	④ 知識（スキル）不足	1	1
	⑤ 引継ぎの不徹底	1	2
	⑥ 慣れ・過信	8	12
	⑦ コミュニケーション・連携不足		1
	⑧ 性格・行動		1
	⑨ その他		0
	小計	25	45
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		0
	② 機器等の操作性が悪い		0
	③ 煩雑な手順・事務フロー		0
	④ マニュアル未整備・未更新	2	2
	⑤ 研修不足		0
	⑥ 不適切なファイリング、データ管理		0
	⑦ その他	3	3
	小計	5	5
3.環境要因	① 調整不足		0
	② 残業常態化、業務集中疲労、集中力欠如		1
	③ 整理整頓されていない執務環境		0
	④ 危険箇所の見過ごし	2	5
	⑤ 作業導線の不備		0
	⑥ その他	1	1
	小計	3	7
合 計		33	57

【総務文教常任委員会所管案件】

1	発生・発覚日時	令和7年7月3日	所管部・課	教育部教育総務課
件名	児童・生徒による不適切なWebサイト等へのアクセス			
市民等への直接的影響	児童・生徒が不適切なWebサイトやコンテンツにアクセスできるようになった。			
状況	7月8日、教師からChrombookのフィルタリングが機能せず、生徒が通常は見ることのできないサイトが閲覧できる状態になっているとの連絡があった。この状態は、市内小中学校全13校で発生していた。 調査したところ、7月3日に行ったフィルタリングソフトのバージョンアップの際の初期設定の誤りが原因だった。 フィルタリングがかからない状態は7月3日から7月9日の7日間で、この間の、本来は閲覧ができないサイト等への閲覧は1,874件だった。			
事故対応	・フィルタリングソフト提供事業者に、原因調査と復旧を指示した。 ・原因判明までの間、フィルタリングソフトを以前のバージョンに戻す措置を講じた。 ・7月22日、フィルタリングソフトを正規の設定に変更し、全小中学校のフィルタリングソフトの更新が完了した。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
2-⑦その他（設定不良）	ソフトウェア更新時には事業者から、事前にその内容を聞き取り、起こり得るリスクについて把握する。			

2	発生・発覚日時	令和7年7月7日	所管部・課	教育部社会教育課
件名	納付書の誤発行			
市民等への直接的影響	本人名義ではない領収書を受け取るようになった。			
状況	公民館講座受講者に受講料の納付書を再発行した際、他の受講者氏名で納付書を発行した。受け取った方はそのまま納付された。			
事故対応	・本人及び誤記載された方、双方に謝罪をした。 ・本人に、正しい名前の領収書を渡し、誤納付となった書類一式を回収した。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足	納付書発行の際は複数人で確認する。			

3	発生・発覚日時	令和7年8月27日	所管部・課	教育部社会教育課
件名	公用自動車による一般車両の損傷			
市民等への直接的影響	個人財産に損害を与えた。			
状況	市役所駐車場において、公用自動車から降車するために運転席ドアを開けたところ、強風によりあおられたドアが、隣接して駐車中の一般車両にぶつかった。これにより一般車両の運転席側後部フェンダーに傷がついた。			
事故対応	・市民会館を訪れていた車両運転手を見つけ、事故の報告とお詫びをした。 ・警察に通報し、現場確認を行った。 ・上司に一報を入れた。 ・修理費は市が加入する損害保険により補償する。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足	・課内で、改めて安全運転の励行について確認した。 ・運転のみならず、ドアの開閉時等にも注意するよう指導した。			

4	発生・発覚日時	令和7年6月25日	所管部・課	選挙管理委員会事務局
件名	投票所入場券宛名面の記載不備			
市民等への直接的影響	市民等への直接的な影響はないが、本来不要な額の財政負担が発生した。			
状況	恵庭郵便局で参議院議員通常選挙の投票所入場券の発送手続きをしたところ、入場券に「郵便はがき」の記載がないため第1種郵便の取り扱いになった。これにより郵便料金に差額が発生し、郵便料金が958,444円増額となった。 郵便はがきとして発送するためには、宛名面に「郵便はがき」の記載が必要との認識がなかったことや、これまでの選挙においては記載がなくても郵便はがきとして受理されていたことから通常はがき料金を想定していた。			
事故対応	・従来は、記載がなくても「郵便はがき」として受理されていたと申し出たが、第1種郵便としての取り扱いが適正とのことだった。 ・この回答を受け、これまではどのように検査・判断してきたのか、手続きに誤りはなかったのかなど、恵庭郵便局の考え方の明示を求めたが、過去のものに関しては調べようがないとの回答だった。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-⑥慣れ・過信	・発送前の郵便局との事前打ち合わせを徹底する。 ・発送する郵便物の区分確認を徹底する。			

【厚生消防常任委員会所管案件】

5	発生・発覚日時	令和7年5月22日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	火葬の重複予約			
市民等への直接的影響	葬儀の予定時間等に影響を与えた。			
状況	本庁舎の守衛が夜間に火葬の予約を受理したが、すでに別の予約が入っている時間帯だった。翌日、市民課においても重複予約に気づかず火葬場からの連絡で判明した。 棺の大きさから別の炉での火葬は困難であったことや、遺族に火葬時間の変更を打診したが変更はできないとのことから千歳市の火葬場を斡旋した。			
事故対応	・千歳市と北広島市の火葬場の空き状況を確認し、遺族の意向から千歳市で行うことにした。 ・葬儀終了後、遺族宅を訪問し謝罪した。 ・千歳市での火葬に伴う追加費用26,000円については、「恵庭市市外火葬場利用助成」制度で補填した。			
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 2-④マニュアル未整備・未更新	・守衛が受付する予約簿の様式とマニュアルを改訂した。 ・守衛から引き継いだ予約簿のチェックを徹底する。 ・総務課から守衛業務事業者に向けて、再発防止に努めるよう指導した。			

6	発生・発覚日時	令和7年6月19日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	証明書の記載内容誤り			
市民等への直接的影響	不正確な証明書を交付した。			
状況	婚姻に伴い戸籍を作成した方から「届書等情報内容証明書」（戸籍の届出書に記載された事項を証明する書類）の交付申請があり交付したが、申請者の住所（アパート名）を誤記載した。			
事故対応	申請者に謝罪するとともに、修正した「届書等情報内容証明書」をお届けした。			
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 1-⑥慣れ・過信	急いでいるときでも丁寧にチェックすることを徹底する。			

7	発生・発覚日時	令和7年6月17日	所管部・課	生活環境部島松支所
件名	市税の過大収納			
市民等への直接的影響	再来庁いただくなどの手数料をおかけした。			
状況	市・道民税の全期分を納めに来られた方に対して、1期分相当額を過大に収納した。正しくは、1期分の額に2期から4期までの3期分を合算するが、そこを4期分として計算したことによる誤り。帰宅後、本人から支払額に関する問い合わせがあり誤徴収が判明した。 支所では公金受領の際は、「公金納入依頼書」の記載を求め、その額と受領額を確認したうえで入金処理をしている。また金額は2人の職員でチェックしているが、それらの確認がおろそかになっていた。 誤徴収額：市・道民税1期分 30,000円			
事故対応	再度来庁された際に、謝罪と誤徴収額をお返した。			
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	講じている複数の確認体制の一つひとつについて、形骸化することのないよう、着実に確認することについて再度、徹底を図った。			

8	発生・発覚日時	令和7年7月14日	所管部・課	生活環境部廃棄物管理課
件名	廃棄物収集運搬業中の人身事故			
市民等への直接的影響	けがによる肉体的苦痛や入院・通院に伴う日常生活に影響を与えた。			
状況	廃棄物収集運搬車を左折させた際、後方から直進してきた自転車を巻き込んだ。自転車運転者は転倒し、破損した自転車の部品（ブレーキハンドル部）が右脚大腿部に刺さるけがを負った。 患者は救急搬送された医療機関での治療の結果、骨折や神経の損傷はなかったが、3日間入院しその後通院治療となった。			
事故対応	・作業員が直ちに救急出動を要請をした。 ・到着した救急隊がドクターヘリ出動を要請し、到着したドクターヘリで負傷者を基地病院まで搬送した。 ・所管課には廃棄物収集事業者から電話連絡があり、直ちに職員2人が事故現場に向かった。 ・治療費等は事業者が加入する保険で対応する。 ・他の収集運搬事業に向けて本件の周知と安全運転の再啓発を行うよう指示した。			
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 3-④危険箇所の見過ごし	・車両の死角や左折時、右折時の事前の周囲確認の実行を事業者に指導した。 ・廃棄物収集運搬委託事業者に向けて、収取運搬時の一層の安全運転の注意喚起を行った。			

9	発生・発覚日時	令和7年5月26日	所管部・課	保健福祉部障がい福祉課
件名	障害者手帳の誤交付			
市民等への直接的影響	第三者に名前が伝わった。			
状況	千歳保健所から送付された障害者手帳を本人に交付する際、本人ではない名前が記載された書類を挟んだまま交付した。 手帳には写真の貼付と住所、氏名、障害の等級などが記載された1枚目の書類と、サービス内容が書かれた2枚目の書類が収納されていて、所管課ではコピーを取るために1枚目を手帳から取り出している。また、2枚目の書類の裏面にも名前の記載があるが、手帳に格納された状態では視認できない。そのことについて担当者は認識していなかった。 そうしたことから、1枚目の書類を障害者手帳に戻す際に入れ間違いが発生し、そのまま交付した。誤交付は3人だった。 後日、自動車税の減免手続きをした方からの連絡で判明した。 なお、誤交付は2枚目の書類だったことから個人情報の漏洩は名前のみである。			
事故対応	・3人に電話で謝罪と経緯を説明し、正規の書類と差し替えする旨を伝えた。 ・千歳保健所に2枚目の書類の再発行を依頼した。 ・3人の方の自宅を訪問し、誤交付書類を回収し正規書類を交付した。			
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 2-⑦その他（コピー手順不全）	・手帳をコピーする場合は、1件ごとに一連の作業を完結させる。 ・手帳交付時に決定通知書や手帳の1枚目と2枚目の書類に記載された氏名を確認する。			

10	発生・発覚日時	令和7年7月29日	所管部・課	子ども未来部子ども政策課
	学童クラブ児童のけが			
市民等への直接的影響	けがによる肉体的苦痛や松葉杖使用などによる日常生活に影響を与えた。			
状況	公園で児童を遊ばせていたところ、児童が遊具から落下しけがをした。遊具は、傾斜したドーナツ状の輪が回転する仕組みになっていて、そこに乗っていた児童の一人が遠心力によって飛ばされ落下した。その際、左腕と右ひざを擦りむいたほか、左股関節の痛みを訴えた。 迎えに来た保護者による医療機関受診の結果、左下前腸骨棘裂離骨折*（ひだりかぜん・ちょうこつきよく・れつりこっせつ）と判明した。*一般的には腸骨棘剥離骨折と呼ぶ			
事故対応	・痛みを訴えた患部を冷却した。 ・痛みが継続したことから保護者に連絡し迎えにきていただくよう依頼した。 ・保護者により病院受診をし、その後、通院治療となり、日常生活では松葉杖の使用となった。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-⑥慣れ・過信 3-④危険箇所の見過ごし	・危険性のありそうな場所を注意深く把握するとともに、見守りを強化する。 ・遊具での遊びにも危険が伴うことを意識させるために、声かけをしつつ注意深く見守る。			

11	発生・発覚日時	令和7年6月6日	所管部・課	子ども未来部えにっこ応援センター
件名	書類の誤送付			
市民等への直接的影響	第三者に個人情報伝わった。			
状況	「産後ケア事業利用承認通知書」を申請者宛てにメール送信したが、その際、別の方の「利用中止通知書」も添付した。受信した申請者からの連絡で誤添付に気づいた。そこで過去に送信したメールを確認したところ、同じ方の「利用中止通知書」を誤添付したケースがさらに1件あった。 「利用中止通知書」には住所、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレス、産後ケア施設名などが記載されている。			
事故対応	・誤送信した2名の方に、謝罪をするとともに送信したメール及び添付書類の削除を依頼し、改めて「利用承認通知書」のみを送信した。 ・誤って書類を添付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 1-⑤引継ぎの不徹底 1-⑥慣れ・過信	・メール送信する際は、添付書類を開くなどの確認をする。 ・通知書の上書きをせずに、それぞれの様式原本で作成する。 ・担当者間で、書類の作成や送信手順を再確認する。			

12	発生・発覚日時	令和7年6月8日	所管部・課	消防署島松出張所
件名	火災現場における防火対象物の水損事故			
市民等への直接的影響	法人財産に損害を与えた。			
状況	市内教育施設から、建物8階のトイレから煙が出ているとの通報があり消防隊が出動し、消火活動を行った。その際、8階に水を送水するために消防ポンプ車のホースを連結送水管に接続すべきところを連結散水管に接続し送水を開始した。これにより、建物地階の2区画が浸水した。放水量は約4,770リットルだった。 この影響で、地階に保管していた物品や照明器具、消防用設備等に被害を与えたが、授業への影響はなかった。 なお火災は、消防隊到着後約20分で鎮圧・鎮火した。			
事故対応	・直ちに署長に報告し、署長は現場に駆け付けた。 ・施設関係者に状況の説明と謝罪をした。 ・本件による損害については、賠償に向けて現在、学校法人側と協議中である。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 1-④知識（スキル）不足	・消防用設備等に関する職員周知を改めて行った。 ・消防用設備（消火活動上必要な施設）に関する研修を実施する。			

13	発生・発覚日時	令和7年7月14日	所管部・課	消防署南出張所
件名	火災出動時の遅延			
市民等への直接的影響	鎮圧・鎮火までの時間に影響を及ぼした可能性がある。			
状況	火災発生通報に伴い消防ポンプ車を出動させようとしたがエンジンが始動せず、現場到着が約15分遅延した。車両のシフトレバーがDレンジに入っていたことから始動せず、それを認識するのに時間を要したことが遅延の原因である。通常は、シフトレバーをNレンジに入れサイドブレーキを引いて車庫内に格納している。 なお、火災現場には本署と島松出張所の消防隊が先着し、消火活動を行った。			
事故対応	・火災現場に配備した指揮隊に、出動遅延の一報を入れた。 ・エンジン始動後、出動する旨の一報を指揮隊に入れた。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足	・警防活動安全管理マニュアルを再確認し、同類事故発生を防止するよう注意喚起をした。 ・本案件を全職員に周知し再発防止策の共有を図った。			

【経済建設常任委員会所管案件】

14	発生・発覚日時	令和7年6月5日	所管部・課	建設部管理課
件名	予算を上回る予定価格による入札の執行			
市民等への直接的影響	市民等への直接的影響はないが、自治法第232条の3（支出負担行為）に反する入札であった。			
状況	小型ロータリー除雪車更新事業において、予算を上回る予定価格を設定し入札を執行した。 本事業は備荒資金組合による有償譲渡事業であり、令和7年度当初予算において債務負担行為限度額の議決を得た事業だが、予算を超える予定価格を設定したことや利子の算定を誤り、利子を含めた事業費が債務負担行為限度額を超過する落札結果になった。 所管課の有償譲渡事業制度に関する理解不足が原因である。			
事故対応	・落札者に説明し、改めて設計内容を見直し、6月26日に再入札を行った。 ・7月14日開催第4回臨時会で小型ロータリー除雪車に係る財産の取得議決をいただいた。			
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	・備荒資金を活用した事業の施工伺時には、関係部署へ合議を実施しチェックを強化し再発防止に努める。（関係部署：管財・契約課、財政課） ・北海道市町村備荒資金組合の車輛及び防災資機材の譲渡事務手続要領等を熟読し理解を深めた。			

15	発生・発覚日時	令和7年5月26日	所管部・課	水道部上水道課
件名	上下水道料金の誤徴収			
市民等への直接的影響	追徴に伴う支払い負担の一時的増大、及び長年、過大な支払いが続いていた。			
状況	アパートに設置している水道メーターの期間満了に伴う交換の際、2世帯間でメーター番号と使用者の交差が判明した。7年前のメーター交換時に、料金システムへの入力において誤登録したことが原因である。7年間で居住者の変更はないことから影響の範囲はこの2世帯である。 なお、過大徴収していた世帯(①)には7年前からの差額分を全額還付し、追徴になる世帯(②)には、民法の規定に基づき水道料金は2年、下水道料金は5年遡り請求することにした。 【対応内訳】 ①還付：水道料金121,345円、下水道料金61,526円、計182,871円 ②追徴：水道料金（2年遡及）1,405円、下水道料金（5年遡及）42,058円、計43,463円			
事故対応	・当該2世帯宅を訪問し謝罪と、誤徴収の経緯を説明した。 ・還付は7月10日に完了した。 ・追加徴収に関しては分納による納付で理解が得られた。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 2-④マニュアル未整備・未更新	・データー入力後は、複数の職員によるチェック体制を構築する。 ・既存のマニュアルに、チェック体制とチェックの手法を追記する。			

16	発生・発覚日時	令和7年7月8日	所管部・課	水道部上水道課
件名	工事に伴う赤水・濁水の発生			
市民等への直接的影響	営業を妨害した。			
状況	水道配水管敷設工事において、新設管と既設管接続の為、仕切弁を閉鎖したところ、約300m離れた店舗の水道水に赤水・濁水が発生した。 工事にあたっては、赤水・濁水発生防止のために3カ所の仕切弁を閉鎖し、水質確認及び改善を目的に下流側2カ所の消火栓を開けていた。結果、消火栓での水質確認では問題はなかったが、当該店舗から通報があり、赤水・濁水の発生を確認した。管内の錆を巻き上げたことが原因と推測される このことにより店舗は、11時00分から16時までの間、営業を停止した。			
事故対応	・赤水等の解消に向けて、店舗敷地内の散水栓及び周辺4カ所の消火栓から排泥作業を進めた。 ・店舗社員及び本部関係者に謝罪した。 ・店舗での排水処理水量分の上下水道料を減免することとした。 ・営業ができなかった時間帯に係る利益の補償について、現在本店と協議中である。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
2-⑦その他（流向・流速変化の可能性） 3-⑥その他（周辺環境への配慮不足）	・仕切弁操作に係る留意事項を整理し共有した。 ・留意事項に、周辺環境（店舗等）の立地状況に配慮した仕切弁操作工法や時間帯等について記載した。			