

# 事故等発生（処理）報告書

## 本報告の対象期間

---

令和7年8月 ～ 令和7年11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12月8日(月)  
報告案件数：1件（No.1）
2. 厚生消防常任委員会 令和7年12月9日(火)  
報告案件数：5件（No.2～No.6）
3. 経済建設常任委員会 令和7年12月10日(水)  
報告案件数：2件（No.7～No.8）

**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8件 / 今年度の累計件数34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	5
B.市関連施設の事故		2
C.事務的ミスに関する事故	5	20
D.保育園・学童クラブ等における事故		3
E.その他事故	1	4
合 計	8	34

## 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	3	8
	② 認識・確認不足	4	23
	③ 理解不足	1	5
	④ 知識（スキル）不足	2	3
	⑤ 引継ぎの不徹底		2
	⑥ 慣れ・過信	1	13
	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	11	56
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
	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
	小計	0	5
3.環境要因	① 調整不足	1	1
	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		5
	⑤ 作業導線の不備		0
	⑥ その他		1
	小計	1	8
合 計		12	69

## 【総務文教常任委員会所管案件】

1	発生・発覚日時	令和7年9月6日	所管部・課	総務部管財・契約課
件名	公用車の物損事故			
市民等への直接的影響	私有財産に損害を与えた			
状況	<p>公用車をバックさせた際、後方の駐車スペースから発進してきた一般車両と接触した。一般車両の前バンパー左側の一部に傷がついた。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手側にけがの有無を確認するとともに、警察署に届け出た。</li> <li>・市が加入する損害賠償保険により損害補償をした。</li> </ul>			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足	車両のバックモニターのほか、目視による確認の徹底を指示した。			

## 【厚生消防常任委員会所管案件】

2	発生・発覚日時	令和7年8月4日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	住民記録における住所の入力誤り			
市民等への直接的影響	不正確な情報の証明書の交付、再手続きによる手間をおかけした			
状況	<p>8月3日に転居届があり、担当者が住基システムに入力した際、誤って入力した。翌日、本人が住民票（写し）を受け取った際、住所の誤りに気付き申し出たことから、市民課は正しい番地で住民登録をした。</p> <p>また後日、マイナンバーカードの交付日（10月15日）に担当者がカードの確認をした際に番地が違っていたことから本人に来庁をお願いし、再度マイナンバーカード交付申請をしていただいた。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人に会い謝罪するとともに、マイナンバーカードの情報更新手続きのために再度来庁いただくようお願いした。</li> <li>・正しい番地に修正後、庁内関係部署に修正を依頼した。</li> </ul>			
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 1-④知識（スキル）不足	課内で、入力やチェック時に見落としやすい項目などの確認作業の徹底について、再確認した。			

3	発生・発覚日時	令和7年10月14日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	住民記録における名の入力誤り			
市民等への直接的影響	不正確な文字による登録及び証明書の交付、再手続きによる手間をおかけした			
状況	<p>10月7日、出生届に伴う住民記録事務において、名の一字を誤ってデザイン差文字（画数や形状など、すべての文字構成要素は同じだが、文字構成要素の形状の一部が異なっている文字）を使い入力した。10月14日に本人から申し出があり誤入力が判明した。</p> <p>なお、戸籍や出生届には正しく記載されていることから、誤記載は住民記録のみだった。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方には謝罪をするとともに、住民票の差し替えと再度マイナンバーカードの交付申請をお願いした。</li> <li>・正しい名前に修正後、関係部署に修正を依頼した。</li> </ul>			
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 1-④知識（スキル）不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力後、他の職員によるチェックを徹底する。</li> <li>・チェック項目を確認し、入力ミスをしやすい案件情報を課内で共有する。</li> </ul>			

4	発生・発覚日時	令和7年10月17日	所管部・課	生活環境部市民課
件名	証明書手数料の過大収納			
市民等への直接的影響	不快な思いをさせた			
状況	広域交付戸籍証明1通を発行した際、誤って2通としてレジ処理をしたことから手数料450円を過大に収納した。30分後に本人からの申し出があり、過大収納に気づいた。			
事故対応	相手に謝罪し、過大収納分を返金した。			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-⑥慣れ・過信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ端末の操作方法を再確認した。</li> <li>・窓口混雑時などミスが起きやすい状況における対応と確認の徹底について注意喚起した。</li> </ul>			

5	発生・発覚日時	令和7年8月15日	所管部・課	保健福祉部障がい福祉課
件名	療養介護医療費負担上限額の認定誤り			
市民等への直接的影響	長期間にわたり過大な金銭的負担をおかけした			
状況	<p>療養介護医療利用者に係る給付実績の確認を行っていたところ、療養介護医療費負担上限月額額の認定誤りを発見した。</p> <p>医療費負担上限月額は、定められた養育月額経費から、所得区分等に応じた障害福祉サービス（福祉部分）の自己負担月額などを控除して決定する。その福祉部分の上限額を低額に算定したことから医療費負担上限月額が高く認定されることになった。</p> <p>誤認定は1人だった。</p> <p>誤認定の期間：令和6年4月～令和7年6月</p> <p>医療費負担上限月額：（誤）15,700円、（正）10,000円</p> <p>過大徴収額：85,500円</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道医療センターとの調整や北海道社会保険支払い基金等への確認作業を進め、過大徴収額を確定した。</li> <li>・確定後、保護者に対し謝罪するとともに、誤認定についての説明、及び返金手続きを進める旨をお伝えし、了承が得られた。</li> </ul>			
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 1-③理解不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支給決定時の負担額算定の際は、計算資料を添付し二重チェックを行う。</li> <li>・計算方法は担当全員で共有し理解する。</li> </ul>			

6	発生・発覚日時	令和7年9月30日	所管部・課	保健福祉部介護福祉課
件名	口座振替日の遅延			
市民等への直接的影響	正規の日に引き落としがなく不信を抱かせる結果になった			
状況	<p>介護保険料第4期分の口座振替において、ゆうちょ銀行分が振替日に行われなかった。市民からの問い合わせにより覚知した。</p> <p>口座振替データは、事前にゆうちょ貯金事務センターに送信していたが、ゆうちょでは伝送時間の締め切りを15時30分としているところを16時11分に送信したため送信エラー状態になっていたが、その確認が漏れていた。</p> <p>これにより、納期限に281人の口座引き落としができなかった。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆうちょ貯金事務センターと再振替日の調整をした。</li> <li>・ゆうちょ銀行口座振替対象者に対し、お詫びと10月3日に引き落としする旨を文書により連絡した。</li> <li>・10月3日、281人全員の振替が完了した旨の通知がゆうちょ貯金事務センターからあった。</li> </ul>			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替のデータ承認は必ず15時30分までに完了させる</li> <li>・伝送後の取引状態が「完了」となっているかどうかの確認をする。</li> </ul>			

## 【経済建設常任委員会所管案件】

7	発生・発覚日時	令和7年8月28日	所管部・課	水道部上水道課
件名	消火栓の民地への越境			
市民等への直接的影響	私有財産を長期間にわたり無断使用した			
状況	<p>建設部の境界杭設置委託事業における現地確認時に、消火栓が民地に越境している個所を発見したことからその旨を水道部に報告した。水道部職員が現地確認をしたところ、消火栓が民地に約10cm越境していた。</p> <p>令和3年度に設置した水道本管の設置位置が、設計に対して20cm民地側にずれていたことや、市の監督員が適切な施工管理を怠ったことから、設計通りの施工位置に敷設する機会を失った。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土地の所有者に対して謝罪と状況説明をした。</li> <li>・消火栓の越境状態の解消に向けた改修工事等を進める方向で、地権者と協議中である。</li> </ul>			
原因分析	行った（今後行う）改善措置			
1-②認識・確認不足 3-①調整不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設計図書と現場との整合や確認に関する周知徹底を図った。</li> <li>・市監督員と現場工事担当者との綿密な協議調整の徹底を指示した。</li> </ul>			

8	発生・発覚日時	令和7年10月2日	所管部・課	水道部上水道課
件名	公用車による物損事故			
市民等への直接的影響	私有財産に損害を与えた			
状況	<p>庁舎駐車場から出発する際、左隣に駐車中の一般車両に接触し、一般車両の運転席側バンパー及びフェンダー部を損傷させた。</p> <p>なお、一般車両に乗車している人はいなかった。</p>			
事故対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手側に謝罪し、千歳警察署恵庭交番に事故届を提出した。</li> <li>・市が加入する損害賠償保険で損害補償をする。</li> </ul>			
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	<p>誰でも起こしうる事故という認識をもち、周囲の状況確認や安全運転を徹底するよう、改めて課内職員に周知した。</p>			