

# 事故等発生（処理）報告書

## 本報告の対象期間

---

令和7年1月 ～ 令和7年5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6月18日(水)  
報告案件数：2件（No.1～No.2）
2. 厚生消防常任委員会    令和7年6月19日(木)  
報告案件数：7件（No.3～No.9）
3. 経済建設常任委員会    令和7年6月20日(金)  
報告案件数：1件（No.10）

**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10件 / 今年度の累計件数10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   | 1  | 1  |
| B.市関連施設の事故         |    |    |
| C.事務的ミスに関する事故      | 6  | 6  |
| D.保育園・学童クラブ等における事故 | 2  | 2  |
| E.その他事故            | 1  | 1  |
| 合 計                | 10 | 10 |

## 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  | 3  |
|                      | ② 認識・確認不足            | 7  | 7  |
|                      | ③ 理解不足               | 3  | 3  |
|                      | ④ 知識（スキル）不足          |    |    |
|                      | ⑤ 引継ぎの不徹底            | 1  | 1  |
|                      | ⑥ 慣れ・過信              | 4  | 4  |
|                      | ⑦ コミュニケーション・連携不足     | 1  | 1  |
|                      | ⑧ 性格・行動              | 1  | 1  |
|                      | ⑨ その他                |    |    |
|                      | 小計                   | 20 | 20 |
| 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        |    |    |
|                      | ② 機器等の操作性が悪い         |    |    |
|                      | ③ 煩雑な手順・事務フロー        |    |    |
|                      | ④ マニュアル未整備・未更新       |    |    |
|                      | ⑤ 研修不足               |    |    |
|                      | ⑥ 不適切なファイリング、データ管理   |    |    |
|                      | ⑦ その他                |    |    |
|                      | 小計                   | 0  | 0  |
| 3.環境要因               | ① 調整不足               |    |    |
|                      | ② 残業常態化、業務集中疲労、集中力欠如 | 1  | 1  |
|                      | ③ 整理整頓されていない執務環境     |    |    |
|                      | ④ 危険箇所の見過ごし          | 3  | 3  |
|                      | ⑤ 作業導線の不備            |    |    |
|                      | ⑥ その他                |    |    |
|                      | 小計                   | 4  | 4  |
| 合 計                  |                      | 24 | 24 |

## 【総務文教常任委員会所管案件】

| 1              | 発生・発覚日時                                                                                                                                                                                                                                | 令和7年3月7日 | 所管部・課 | 企画振興部企画課 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|----------|
| 件名             | ふるさと納税返礼品発送費用の誤請求                                                                                                                                                                                                                      |          |       |          |
| 市民等への直接的影響     | 不正確な財務書類の公表になった                                                                                                                                                                                                                        |          |       |          |
| 状況             | <p>令和6年3月分のふるさと納税返礼品に係る発送・管理経費について委託事業者から過大請求があった。過大額は11,129千円（税抜き）だった。</p> <p>担当課は、請求額が前年同月より高額請求であったため事業者を確認したところ、在庫増に伴う費用増との回答があったことから請求通りに支払いをした。</p> <p>本年に入り、委託事業者の内部事務処理確認の過程で誤請求を発見し市に申し出た。</p> <p>過大支出額については本年4月に全額返還された。</p> |          |       |          |
| 事故対応           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書受領時に、高額請求理由について事業者を確認したところ、在庫量増大に伴う経費増と説明された。</li> <li>・本事故を受け、事業者において過去における誤請求の有無について確認したが、本件以外の誤請求はなかった。</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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者におけるダブルチェックの徹底を指示した。</li> <li>・請求根拠を突合できるシステムを事業者において導入することとした。</li> <li>・請求の根拠となる資料の提出を事業者に求めることとした。</li> </ul>                                                                            |          |       |          |

| 2                                              | 発生・発覚日時                                                                                                                                                                                               | 令和7年3月31日 | 所管部・課 | 会計室会計課 |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
| 件名                                             | 債権の誤支払い                                                                                                                                                                                               |           |       |        |
| 市民等への直接的影響                                     | 振込先の個人及び関係金融機関に返金等の手数料をおかけした                                                                                                                                                                          |           |       |        |
| 状況                                             | <p>3月31日の支払いに向けて、指定金融に支払いを指示する一部のデータを二重に送信したことから、誤支払いが発生した。支払指示書と振込データによる金額の不一致について指定金融機関から問い合わせがあり、誤支払いが判明した。</p> <p>誤支払い件数・額：43件、591,149円</p> <p>うち6月11日現在未回収件数・額：2件、25,000円</p>                    |           |       |        |
| 事故対応                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同日午前、指定金融機関に組み戻し（振込手続きの取消）を依頼した。</li> <li>・翌日以降、未回収者に当該支払いの債権者宛てに電話で謝罪と事情説明を、つながらなかった方には文書で連絡した。</li> <li>・現在、未回収の方に対して電話や文書等により返還、又は銀行手続きについて依頼中。</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理解不足、⑥慣れ・過信、⑦コミュニケーション・連携不足、⑧性格・行動 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・データ伝送システムマニュアルを再確認した。</li> <li>・データ伝送業務手順を見直した。</li> <li>・データ伝送決裁時に、伝送内容の確認ができる資料を添付する。</li> <li>・業務が集中する期間は、会計年度職員の活用等により事務処理誤りのリスク低減を図る。</li> </ul>         |           |       |        |
| 3-②残業常態化、業務集中疲労、集中力欠如                          |                                                                                                                                                                                                       |           |       |        |

## 【厚生消防常任委員会所管案件】

| 3          | 発生・発覚日時                                                                                                                                                               | 令和7年2月28日 | 所管部・課 | 生活環境部生活環境課 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------|
| 件名         | エコバスの定刻前発車                                                                                                                                                            |           |       |            |
| 市民等への直接的影響 | 乗車できない方がいた、帰宅時間等に影響を与えた                                                                                                                                               |           |       |            |
| 状況         | <p>2月28日恵庭駅西口21時17分発のエコバスを、定刻前の21時12分頃に発車させたことから、少なくとも数人が乗車できなかった。乗車待ちの方からエコバス運行会社に問い合わせがあり、当該バス乗務員に無線確認したところ定刻前発車が判明した。</p> <p>当該バスは市役所前停留所（駅から2停留所）から定刻運行を開始した。</p> |           |       |            |
| 事故対応       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせの方には運行会社から謝罪した。</li> <li>・所管課から運行会社に、乗務員への指導徹底を伝えた。</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>・運行事業者に再発防止の徹底を指導した。</li> <li>・最終便発車時刻を運転席に貼付し指差し確認の実施とともに、最終バス運行終了後、乗務員から運行管理者に報告することとした。</li> </ul>                          |           |       |            |

| 4                            | 発生・発覚日時                                                                                                                                      | 令和7年3月3日 | 所管部・課 | 生活環境部廃棄物管理課 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-------------|
| 件名                           | ごみ収集カレンダー掲載の電話番号誤り                                                                                                                           |          |       |             |
| 市民等への直接的影響                   | 誤った情報を伝えた                                                                                                                                    |          |       |             |
| 状況                           | <p>全世帯に配布した、令和7年度版ごみ・リサイクル収集カレンダーに記載した粗大ごみコールセンターの電話番号を誤った。市民からの通報で誤記載が判明した。新年度に大きな変更のあった個所以外のチェックが漏れていた。</p> <p>なお、誤記載の番号は使われていない番号だった。</p> |          |       |             |
| 事故対応                         | 広報4月号、及び市ホームページ等で謝罪と、正規の電話番号を記載し周知した。                                                                                                        |          |       |             |
| 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<br>1-②認識・確認不足 | 特に影響の大きな電話番号等についての確認を徹底する。                                                                                                                   |          |       |             |

| 5                                    | 発生・発覚日時                                                                                                                                                                         | 令和7年2月18日 | 所管部・課 | 保健福祉部障がい福祉課 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------------|
| 件名                                   | 申請書類の紛失                                                                                                                                                                         |           |       |             |
| 市民等への直接的影響                           | 再度、申請手続きをいただくなどの手順をおかけした                                                                                                                                                        |           |       |             |
| 状況                                   | A氏から提出された障がい福祉サービス利用申請書を受理した。その後、障害福祉サービスの計画相談支援を行う事業所から、A氏に係るサービス利用計画変更案が提出され、その際にA氏の申請書を探すも、その時点では見つからなかった。後日、他の利用者の書類にまぎれていたA氏の申請書を発見した。                                     |           |       |             |
| 事故対応                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・A氏に謝罪と事情を説明し、再申請いただくよう依頼した。</li> <li>・3月からサービス利用可能とするよう受給者証を送付した。</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<br>1-⑤引継ぎの不徹底<br>1-⑥慣れ・過信 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請内容の入力は上書きせずに新たなファイルを作成し、履歴から申請内容を確認できるようにする。</li> <li>・担当者以外が受理した場合の引き継ぎマニュアルを作成する。</li> <li>・新たに別の管理ボックスを作成し、受付簿とともに管理する。</li> </ul> |           |       |             |

| 6                                       | 発生・発覚日時                                                                                                                                                                                                                     | 令和7年2月26日 | 所管部・課 | 保健福祉部障がい福祉課 |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------------|
| 件名                                      | 重度訪問介護支給決定の誤り                                                                                                                                                                                                               |           |       |             |
| 市民等への直接的影響                              | 訪問介護事業所の運営に影響を与えた可能性がある                                                                                                                                                                                                     |           |       |             |
| 状況                                      | <p>令和4年に転入した方の重度訪問介護支給決定を誤ったことから、訪問介護事業所に対して過大に報酬を支出した。本人の状態及び前住所地の決定内容から、福祉サービス加算率は100分の8.5とすべきところを100分の15として支給決定した。</p> <p>過大支給の期間：令和4年9月～令和7年1月（29カ月分）</p> <p>過大支給の額：4,972千円</p> <p>なお、自己負担はない方だったことから誤認定による本人影響はない。</p> |           |       |             |
| 事故対応                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護事業所に連絡し、誤認定していた旨の説明をした。</li> <li>・過大支給額については、訪問介護事業所が国保連を通して行う請求時に、請求過誤として整理することにした。</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<br>1-②認識・確認不足<br>1-③理解不足 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・決裁におけるチェックを徹底する。</li> <li>・決裁時の添付資料（加算額見直し表）に重度訪問介護を追加する。</li> <li>・対象者が少ないサービスの事務処理については、事務処理要領を確認しながら行う。</li> </ul>                                                               |           |       |             |

| 7                        | 発生・発覚日時                                                                                                                  | 令和7年2月12日 | 所管部・課 | 子ども未来部子ども政策課 |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------|
| 件名                       | 学童クラブ児童のけが                                                                                                               |           |       |              |
| 市民等への直接的影響               | 痛みや通院などによる日常生活の負担の増加                                                                                                     |           |       |              |
| 状況                       | <p>仰向けに寝ころんでいた児童に、他の児童が足を引っ掛けバランスを崩し、寝ころんでいた児童の左肩に乗かってしまった。踏まれた児童は左肩を抑え痛がる様子をみせていた。</p> <p>保護者による病院受診の結果、左上腕が骨折していた。</p> |           |       |              |
| 事故対応                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故後、患部を冷やす応急処置を施した。</li> <li>・まもなく迎えに来た保護者に事情を説明した。</li> </ul>                   |           |       |              |
| 原因分析                     | 行った（今後行う）改善措置                                                                                                            |           |       |              |
| 1-⑥慣れ・過信<br>3-④危険箇所の見過ごし | <ul style="list-style-type: none"> <li>・異なる遊びをさせる際はエリアを分ける。</li> <li>・周囲に注意を払うことや危険が伴うことなど、子どもに声かけをする。</li> </ul>        |           |       |              |

| 8                        | 発生・発覚日時                                                                                                                    | 令和7年3月12日 | 所管部・課 | 子ども未来部子ども政策課 |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------|
| 件名                       | 学童クラブ児童のけが                                                                                                                 |           |       |              |
| 市民等への直接的影響               | 痛みや通院などによる日常生活の負担の増加                                                                                                       |           |       |              |
| 状況                       | <p>児童が保育室のドアを閉める際、後ろから来た児童の右手首がドアに挟まった。保護者による病院受診の結果、右手首打撲と診断され通院治療となった。</p>                                               |           |       |              |
| 事故対応                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故後、患部を冷やす応急処置を施した。</li> <li>・保護者に事情を説明し、迎えを待つことにした。</li> </ul>                    |           |       |              |
| 原因分析                     | 行った（今後行う）改善措置                                                                                                              |           |       |              |
| 1-⑥慣れ・過信<br>3-④危険箇所の見過ごし | <ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲に注意を払うことや危険が伴うことなど、子どもに声かけをする。</li> <li>・活動中はドアを開放する、もしくは緩衝材貼付等を検討する。</li> </ul> |           |       |              |

| 9                     | 発生・発覚日時                                                                                                                                                                                                                                                                              | 令和7年4月1日 | 所管部・課 | 消防本部総務課 |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|---------|
| 件名                    | NHK受信料の未納付                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |       |         |
| 市民等への直接的影響            | 市民影響はないが、放送法に違反する状態であった                                                                                                                                                                                                                                                              |          |       |         |
| 状況                    | <p>NHK放送の受信が可能なカーナビゲーション搭載の消防車両2台に係る受信料を納付していなかった。</p> <p>期間：①令和5年3月～令和7年3月 ②令和6年4月～令和7年3月</p> <p>受信料未納額計：41,925円</p>                                                                                                                                                                |          |       |         |
| 事故対応                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受信料未納額の支払いを完了した。</li> <li>・他の消防車両を含む公用車全体の調査結果、同様のカーナビゲーションを搭載しているにもかかわらず、受信契約を結んでいないケースはなかった。</li> <li>・本件やNHK受信料未納に関する報道を受けて、携帯電話等の全庁調査をした。</li> </ul> <p>調査結果：職員貸与の公用スマートフォンには受信機能がなく、課保有の携帯電話の一部に受信機能はあったが、NHKと協議した結果、契約が必要なものはなかった。</p> |          |       |         |
| 原因分析                  | 行った（今後行う）改善措置                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |       |         |
| 1-②認識・確認不足<br>1-③理解不足 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・決裁においてのチェックを強化する。</li> <li>・今後の整備車両においてTVチューナーレス仕様を検討する。</li> <li>・本事故を受けて、公用車管理の管財・契約課から全庁各課に向けて、注意喚起の情報を伝達した。</li> </ul>                                                                                                                   |          |       |         |

## 【経済建設常任委員会所管案件】

|                            |                                                                                                                                                               |          |       |        |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|--------|
| 10                         | 発生・発覚日時                                                                                                                                                       | 令和7年3月7日 | 所管部・課 | 建設部管理課 |
| 件名                         | 除雪作業による物損事故                                                                                                                                                   |          |       |        |
| 市民等への直接的影響                 | 市民影響はなかったが、団体が所有する施設に損害を与えた                                                                                                                                   |          |       |        |
| 状況                         | 直営除雪ドーザによる郊外地区道路の除雪作業中に、恵庭土地改良区の用水施設（空気弁工）を破損させた。4月17日に、土地改良区から破損している旨の連絡を受け、運行管理システムの移動履歴等を確認したところ除雪ドーザによる破損と判明した。                                           |          |       |        |
| 事故対応                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報後、事故現場の確認を行った。</li> <li>・復旧工事を行い、改良区による5月上旬の農業用水通水に間に合わせた。</li> <li>・同様の事故の有無について全線パトロールを実施したが、破損等はなかった。</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<br>3-④危険箇所の見過ごし | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両センター職員全員に、改めて注意喚起した。</li> <li>・予防対策の徹底と安全大会の充実を図る。</li> </ul>                                                       |          |       |        |