

和泉市事務適正化基本方針(案)

令和8年3月策定

和泉市

内容

第1章 取組の目的	3
1 現状と課題	3
2 目的	3
3 取組方針	3
(1) 事務適正化プロジェクトチームの設置	3
(2) 事務適正化基本方針の策定	4
(3) 事務適正化データベースの構築と活用	4
(4) 4つの視点に基づく分析	4
第2章 適正な事務執行の確保策	4
1 不正行為の撲滅	4
(1) 対応方針	4
(2) 不正行為（故意・重大な非違行為）への対応	4
2 不適切な事務の是正	5
(1) 事務ミスの区分	5
(2) 原因分析	5
(3) 公用車事故	7
(4) 個人情報保護	7
(5) 情報共有及び各所属における事務の改善	8
(6) 内部事務の改善	9
第3章 継続運用に向けて	9
1 事務適正化データベースの構築と運用	9
(1) 記載項目	9
(2) 共有方法と配慮事項	10
(3) 令和7年度事例の分析と活用状況	10
2 推進体制	10
(1) 会議体の構成と役割	10
(2) 関係課・各所属との連携	11
3 目標設定（KGI・KPI）と進捗管理	11
(1) 目標設定の基本的な考え方	11
(2) KGI（成果目標）の考え方	11
(3) KPI（進捗管理指標）の考え方	11
4 今後の予定	11
(1) 3年間の取組	11
(2) 本取組の見直し及び公表	12
(3) 3年間の取組期間終了後の考え方	12
用語の整理（本方針における定義）	13

第1章 取組の目的

1 現状と課題

本市では、これまでも事務の適正な執行を確保するため、各所属において確認体制の整備、マニュアルの整備、注意喚起、研修の実施など、さまざまな取組を積み重ねてきた。また、現金取扱いや公金支払、個人情報保護等についてリスクの把握や点検、内部監査、情報共有等を通じた改善にも取り組んできたところである。

しかしながら、近年の行政運営を取り巻く環境は、法令・制度改正の頻発、業務の高度化・複雑化、ICT化や外部委託の進展などにより、従来以上に多様なリスクを内包している。このような状況下において、個々の職員の注意喚起や経験に依存する対応には限界があり、確認不足や認識のずれ、手続の誤り等による事務ミスが一定数発生している。その中には、市民、事業者、関係機関等に影響を及ぼすものも含まれており、市政に対する信頼の確保という観点からも、より一層の改善が求められている。

これらの事案については、各所属を中心に是正や再発防止が図られてきたものの、事案の背景や原因、改善策が必ずしも全庁的に共有されておらず、類似のミスが別の所属で再び発生するケースも見受けられる。また、特別職を含む市全体として、どのようなリスクが存在し、どの分野に課題が集中しているのかを俯瞰的に把握・管理する仕組みが十分に整っているとは言い難い状況にある。

さらに、事務ミスの共有については、責任追及や職員の萎縮につながるのではないかという懸念もあり、情報が十分に活用されにくい側面がある。このような課題を踏まえ、事務ミスを個人の問題として終わらせるのではなく、組織として分析し、改善につなげるための共通の考え方と仕組みを構築する必要がある。

2 目的

本方針は、市民等に影響を及ぼす不適切な事務の発生を防止し、ガバナンスを強化することにより、市民から信頼される行政運営を確保することを目的とする。

事務ミスを単に件数として捉えるのではなく、その背景や原因を分析し、組織全体の学びとして共有することにより、再発防止及び未然防止を図ることを基本的な考え方とする。

3 取組方針

上記の目的を達成するため、次の取組を進める。

(1) 事務適正化プロジェクトチームの設置

事務適正化プロジェクトチーム（以下「PT」という。）は、全ての幹部職員が参画する事務適正化に向けた意思決定の場とする。

PTの役割は「不適切事務等の調査分析、再発防止の仕組みづくり」「適正化対象範囲の決定」「事務適正化基本方針（案）の検討、策定、運用、検証及び見直し」及び「事務適正化基本方針の策定」とする。

(2) 事務適正化基本方針の策定

事務適正化基本方針を策定し、全庁的な共通ルールを明確化することにより、市全体で統一的な取組を実施する。

(3) 事務適正化データベースの構築と活用

市民等に影響がある事務ミスを中心とした事案を蓄積・分析するデータベースを構築し、業務横断的な情報共有を行う。

データ入力すべき事案や入力事項を定め、定期的に全庁共有を行う。

分析結果を適時フィードバックし、改善策を各所属の業務に反映する。

(4) 4つの視点に基づく分析

内部統制、コンプライアンス、リスクマネジメント、職員意識の醸成の4つの視点から、事案分析及び改善策の検討を行う。

本市における事務適正化の取組は、発生した全ての事務上の誤りを一律に全庁的な検討対象とするものではなく、市民等への影響の有無や事案の性質に応じて整理した上で、適切なレベルで改善を図ることを基本とする。

本方針に基づく取組の主たる対象は、市民等に影響がある事務ミスとするが、不正行為や市民等に影響がない事務ミスについても、再発防止や人材育成の観点から必要な範囲で位置付ける。

第2章 適正な事務執行の確保策

1 不正行為の撲滅

(1) 対応方針

不正行為は、職員個人の資質や倫理観のみの問題として捉えるのではなく、「個人の出来心は、組織・制度で防止する」という考え方に立ち、発生の背景や要因を多角的に分析することが重要である。

このため、不正行為については、個人、組織、制度の各観点から発生メカニズムを整理し、内部統制の強化、組織風土の改善、業務プロセスの見直し、職員満足度や働きやすさへの配慮等を通じた未然防止策を講じる。

また、不正行為が発生した場合には、関係法令や規程に基づき厳正に対応するとともに、再発防止の観点から内容、性質等に応じて内部統制上の課題を検証し、必要な改善を行う。

(2) 不正行為（故意・重大な非違行為）への対応

職員の故意又は重大な規律違反により発生した事案であり、地方公務員法（昭和25年法律第261号）、和泉市懲戒処分指針等に基づき厳正に対応することを原則とする。

ただし、不正行為についても、発生した事案の内容、性質等によっては、組織的なチェック体制が機能していたか、ルールや手順が不十分ではなかったか、リスクが適切に想定・管理されていたか、といった観点から、内部統制上の課題を検証し、再発防止に資する知見を得ることが重要である。

このため、本方針においては、不正行為を主たる分析対象とはしないものの、必要に応じて分析結果を制度改善や人材育成に活用する。

2 不適切な事務の是正

(1) 事務ミスの区分

確認不足、理解不足、手続誤り等により発生した過失による事案であり、次の2類型に区分する。

① 市民等に直接影響がある事務ミス

給付や徴収の誤り、通知漏れ、期限超過、支払遅延、個人情報漏えい、公用車事故などであって、市民の権利義務や安全、信頼に影響を及ぼす事案については、プロジェクトチームで分析を行い、全庁的に共有・改善を図る対象とする。

② 市民等に直接影響がない事務ミス

内部的な処理誤りや書類不備等で、市民等への直接的な影響がないものについては、原則として各所属において改善を行う。ただし、同種事案が多発している場合や、将来的に市民影響へ発展するおそれがある場合には、共有対象とすることがある。

(2) 原因分析

市民等に影響がある事務ミスについては、次の4つの視点に基づき原因分析を行う。

この分析は、個人や所属の責任を追及するものではなく、仕組みとして何が不足していたのかを明らかにし、全庁的な再発防止につなげることを目的とする。

分析に当たっては、事案ごとに「組織のどの仕組みが弱かったのか」を可視化し、それぞれの視点に基づき、分類・分析を行う。分析に当たっては、個人（理解・行動・意識）と組織（仕組み・ルール・体制）の観点を考慮する。

これらのうち、内部統制は業務適正化の基盤であり、コンプライアンスはその中核的な要素である。また、リスクマネジメントは内部統制の機能を前提にミス未然に防ぐ役割を果たすものである。職員意識の醸成は、それら3つを効果的に機能させるための基盤であり、全ての職員が、自身の業務と組織のルールや目標を深く理解し、日常業務の中で主体的にその意識を持続・向上させることが、事務ミス防止に不可欠な要素である。

【4つの視点に基づく原因分析】

内部統制 (組織体制・業務プロセスの不備)	コンプライアンス (ルール・手続の整備・周知・理解不足)	リスクマネジメント (事前のリスク想定・評価・対策の不備)	職員意識の醸成 (知識・姿勢・行動面の課題)
体制の整備の妥当性、役割分担、事務フロー、チェック体制の適切性を検証する。	業務に関連する法令・要綱・マニュアル等の整備状況及び職員への周知状況について確認する。	業務内で想定されるリスク、事前対応、注意喚起の有無を評価する。 内部統制との重複を避けるため、「事前のリスク想定」に限定する。	知識・経験、研修活動、業務に対する理解度が十分であったかを確認する。個人の責任追及ではなく、研修や能力開発で補う範囲に限定する。

<p>【個人の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身の役割や確認範囲を正確に理解していなかった ・誰に確認すべきか分からないまま業務を進めていた ・担当者任せの業務で、属人的な進め方になっていた。 	<p>【個人の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令や内部規程の理解が不足している。 ・マニュアルを十分に確認せず業務を行っていた。 ・研修未受講等により必要な知識を得ていなかった。 	<p>【個人の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上のリスクを意識せずに処理していた。 ・繁忙期や特殊事案への注意が不足していた。 ・新任・兼務等によりリスクへの備えが不十分だった。 	<p>【個人の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・思い込みにより処理してしまった。 ・確認の省略や判断に甘さがあった。 ・上司や同僚への相談をためらった。 ・マニュアルや研修内容を活用していない。
<p>【組織の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務フローが整理・文書化されていない。 ・チェックポイントやダブルチェック体制が存在しない。 ・担当者不在時の代替・引継ぎ体制が整っていない。 ・権限や役割分担が不明確である。 ・システム化・デジタル化が不十分で、人に依存している。 ・組織体制に問題があり、適正なマネジメントができない。 ・業務過多、人材不足等により職員に過度な負担がかかっている。 	<p>【組織の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・規程やマニュアルが未整備、又は内容が古い。 ・実務と乖離したルールとなっている。 ・周知方法が不十分で、職員に浸透していない。 ・ルールが複雑で遵守しにくい。 	<p>【組織の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務ごとのリスク洗い出しを行っていない。 ・制度改正・業務変更時のリスク再評価をしていない。 ・繁忙期・集中期の体制や対策が不十分である。 ・外部環境の変化への対応が遅れている。 	<p>【組織の観点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・報連相しにくい職場風土がある。 ・研修・振り返りの機会が不足している。 ・事例共有が十分に行われていない。 ・日常のコミュニケーションが不足している。
<p>【改善の方向性 (例)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー・チェック体制の可視化、文書化 ・チェックリストや承認ルールの整備 ・属人化解消、バックアップ体制の構築 ・DX、BPR等による業務プロセスの見直し、業務改善ツールの活用 ・組織体制・人員体制の強化、事業の廃止・再構築を含む抜本的見直し 	<p>【改善の方向性 (例)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・規程・マニュアル等の整理・見直し ・実務に即した分かりやすいルール整備 ・研修やOJTによる理解促進 ・周知方法の工夫（要点整理、FAQ化など） 	<p>【改善の方向性 (例)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務単位でのリスク洗い出しと整理 ・制度改正時・業務変更時等のリスク再評価のルール化 ・繁忙期対応計画の事前検討 ・注意喚起・重点確認事項の明確化 	<p>【改善の方向性 (例)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例共有を通じた学習の促進 ・相談しやすい職場環境づくり ・定期的な研修・振り返りの実施 ・ミスを責めず改善につなげる文化の醸成

(3) 公用車事故

公用車事故については、通常の事務処理における不適切事務とは異なり、運転者の瞬時の判断や安全意識、交通状況の認識などが大きく影響する特性がある。このため、原因分析に当たっては、運転行動や安全意識の観点から検証を行う必要がある。

特に、公用車事故の多くは、若年層のクルマ離れの影響による運転技術の未熟さ、基本的な安全確認の不足、危険予測の不十分さ、時間的な焦りなど、運転者個人の技術、意識、判断に起因する場合が見られる。

【運転行動・安全意識に問題があるケース】

- ・ 危険を察知し、予測できた状況であったにもかかわらず、確認が不十分であった。
- ・ 周囲の歩行者や自転車、車両の動きを十分に観察していなかった。
- ・ 時間的余裕のない運転や焦り、思い込みによる判断があった。
- ・ そもそも公用車を運転する職員としての意識、自覚が十分でなかった。

【改善の方向性（例）】

- ・ 事故、危険運転により市のイメージを損なわないよう、常に「市の看板を背負っている」という意識を持って公用車を運転する。
- ・ 公務員としての自覚や運転に対する意識の向上を図るため、各所属においても所属職員に注意喚起、情報共有、指導助言等を行う。
- ・ ゆとりのある運転ができるよう、時間に余裕をもって出発するとともに、狭小な道路の通行は可能な限り避けるよう、事前にルート確認を行う。
- ・ 実際の事件事例（映像等）について、全庁に共有し、注意喚起を図る。
- ・ 運転技術が未熟な職員に対して、専門機関での研修などを含めて、丁寧に指導するとともに、安全装置などハード面での充実を行う。
- ・ 安全運転は同乗者にも担うべき義務があり、運転者の補助的役割を果たしていくことが求められることから、その意識醸成を図る。

(4) 個人情報保護

市は、マイナンバーや要配慮個人情報をはじめ、多くの個人情報を保有しており、個人情報の漏洩、紛失等が発生すれば、市政に対する信頼を大きく損なう重大な事案となり得る。

個人情報はインターネット等を通じて拡散しやすく、一度拡散すると回収や原状回復が極めて困難であるという特性があるため、特に注意して取り扱う必要がある。漏洩事案が発生しないよう、あらかじめ個人情報取扱状況を把握し、リスクを十分に想定した上で、日常的に点検・改善を継続していくことが重要である。

特に、漏洩事案は「確認不足」や「思い込み」による単純なミスから発生する場合がある一方、業務設計や権限管理、データの管理方法などの仕組みに起因する場合もあるため、個人の過失に矮小化せず、業務プロセス全体を検証することが重要である。

原因分析に当たっては、次のような観点から検証を行う。

【個人情報の取扱いに問題があるケース】

- ・ 個人情報を取り扱う業務フローが明確に整理されていなかった。
- ・ 個人情報の保管・取扱方法が適切でなかった。
- ・ アクセス権限や閲覧範囲の設定が適切でなかった。
- ・ 発送・交付時の確認手順（ダブルチェック等）が徹底されていなかった。
- ・ 外部委託先に対する管理・監督が十分でなかった。
- ・ 制度改正やシステム改修時におけるリスク評価が行われていなかった。
- ・ 職員が個人情報の重要性を十分に認識していなかった。

【改善の方向性（例）】

業務プロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報を取り扱う業務フローの点検・見直し ・ 個人情報保管場所、保管方法のルール化 ・ 発送・交付時のチェックリストの導入・徹底 ・ アクセス権限の定期的な見直し ・ 外部委託先に対する確認体制の強化
リスクマネジメントの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正・システム改修時のリスク再評価の実施 ・ 内部監査結果のフィードバックと改善状況の確認
職員意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護に関する定期的な研修 ・ 事例共有、具体的事例を用いた注意喚起 ・ 個人情報取扱手順書に基づく行動の徹底

(5) 情報共有及び各所属における事務の改善

① 分析結果の共有・審議

事務の見直しや改善に関して、事務局が収集・分析した結果を基に、プロジェクトチーム会議（以下「PT会議」という。）において具体的な審議を行う。市民等に影響がある事例については、PT会議で審議する前段階において、適切な時期に全庁へ情報共有を行い、迅速な連携を図る。

② 改善への取組姿勢

分析結果を各所属が「自分事」として受け止め、主体的に改善を行う。

個別課題に限定されない全庁的な仕組みや業務プロセスの改善が必要な場合は、関係課が協力し、適宜連携して改善を実施する。

③ 改善の視点

改善にあたり、個人面と組織面の双方に着目し、以下を参考に改善を実施する。

【個人面】

- ・ 職務の目的意識や理念を職員間で共有し、意識の統一を図る（フィロソフィの共有）。
- ・ 整理整頓、挨拶など基本的な行動を徹底することにより職務姿勢の改善を図る（基本的

行動の徹底)。

【組織面】

- ・ 責任者の明確化や監督体制の見直しを行い、ミス防止を図る（管理体制の強化）。
- ・ 和泉市人材育成基本方針に基づき、業務に必要なスキルの習得や「人間力」の向上を目的に研修を実施し、OJTによる実務訓練の強化を図る（研修の充実・人材育成の強化）。
- ・ 手続や制度の欠陥を分析し、DXやBPRを含めた改善策を検討・実行する（制度・業務プロセスの見直し）。
- ・ 適正な人材配置を図るとともに、制度そのものの必要性などを再検証し、適正な業務が遂行できる体制を構築する（組織・制度の抜本的見直し）。

④ 全庁共通の仕組みの見直し

各所属において発生した事務ミスや課題を契機として、それが全庁的に共通する課題である場合、関係課が主体となり全庁共通の仕組みや業務プロセスを見直す必要がある。

その際、発生事例の詳細な分析を行い、同様の課題が他の所属でも発生し得るかを検討したうえで、改めて制度や仕組みの改善を行う。改善案についてはPT会議での意見なども踏まえて関係課が中心となって策定し、各所属への周知とともに運用方法を明確化することにより、全庁的な対応を図るものとする。

(6) 内部事務の改善

市民等に影響がない軽微な事務ミスや内部事務上の誤りについては、各所属が主体となって改善を行う。また、複数部局に共通する内容については、必要に応じて部長会等において共有を行うなど、改善に向けて取り組む。

これらの取組を通じて、事務適正化の効果が一過性に終わることなく、継続的に発揮されるよう努める。

第3章 継続運用に向けて

1 事務適正化データベースの構築と運用

市民等に影響がある事務ミスを継続的に分析・活用するため、事務適正化データベースを構築して情報を集約化し、事務局において定期的に情報発信することにより、全庁的に課題を共有するとともに、必要に応じて改善策の見直しを行う。

(1) 記載項目

データベースには、主に次の事項を記録する。

事案の概要（市民等への影響を含む）

各所属による原因分析

各所属が行う改善策

改善策の取組状況

これにより、事案を単発で終わらせず、組織全体の知見として蓄積するとともに、改善が完了するまでのフォローができる仕組みとする。

(2) 共有方法と配慮事項

分析結果の共有は、再発防止・事故防止を目的とするものであり、責任追及を目的とするものではない。

このため、共有に当たっては、

- ・所属名や個人名を特定しない
- ・表現を客観的・中立的に整理する

といった点に十分配慮する。

月1回、事務局がデータベースの内容を取りまとめ、庁内インフォメーション等により全庁共有を行うほか、部長会等においても報告する。

(3) 令和7年度事例の分析と活用状況

令和7年度は、支払遅延、法令改正への対応不備、通知・掲載情報の誤り、支給漏れ、公用車事故等、複数の市民影響事案が報告された。

これらの事案を4つの視点で分析した結果、

- ・手順書の整備やチェック体制が不十分
- ・職員の認識・理解不足又は思い込みによる処理
- ・想定すべきリスクの見落とし又は評価誤り

といった共通課題が明らかとなった。

分析結果は、事務手順の見直し、注意喚起文書の改訂、研修内容の改善等に反映されており、分析→改善→共有というサイクルが機能し始めている。

2 推進体制

本方針に基づく取組を継続的に実施するため、PT会議及び調整会議を定期的に行い、事案の分析、改善策の検討及び進捗確認を行う。

(1) 会議体の構成と役割

本方針に基づく事務適正化は、次の会議体により推進する。

① プロジェクトチーム会議（PT会議）

構成：幹部職員（副市長をトップとして全部局長で構成）

開催：3か月に1回

役割：分析結果の報告、全庁的な改善方針の決定

② 調整会議

構成：課長級職員（総務、企画、人事等の関係課で構成）

開催：プロジェクトチーム会議前

役割：事案整理、原因分析、改善案の検討

(2) 関係課・各所属との連携

事務局は、各所属及び関係課と連携し、改善策の実施状況を確認するとともに、必要に応じて助言・支援を行う。

改善が形式的な対応にとどまらないよう、実効性の確認を重視する。

3 目標設定（KGI・KPI）と進捗管理

(1) 目標設定の基本的な考え方

本方針に基づく取組の実効性を高めるため、成果目標（KGI）及び重要業績評価指標（KPI）を設定し、進捗状況を定期的に確認する。

目標設定に当たっては、事務ミス件数の単純な削減のみを目的とするのではなく、報告・分析・改善のサイクルが適切に機能しているかという観点を重視する。

(2) KGI（成果目標）の考え方

KGIは、次のような観点から設定する。

- ・市民等に影響がある事務ミスの再発防止が図られていること。
- ・内部統制に関する仕組みが全庁的に定着していること。

具体的な数値目標については、年度ごとの状況を踏まえ、柔軟に設定・見直しを行う。

(3) KPI（進捗管理指標）の考え方

KPIは、内部統制、コンプライアンス、リスクマネジメント、職員意識の醸成の4つの視点ごとに、組織及び個人の両面から設定する。

職員意識の醸成については、年度末に意識・理解度調査を実施し、3年間の推移を把握するとともに、現場の課題を把握し、仕組みの改善につなげる。

4 今後の予定

(1) 3年間の取組

本取組は3年間の取組を通じて内容を充実させることとし、

① 初年度（令和7年度）：仕組みの構築

分析→改善→共有のプロセスを立ち上げ、運用方法を明確化する。

「事務適正化基本方針（案）」を策定する。

② 2・3年目（令和8・9年度）：分析と改善の充実

初年度に構築した仕組みを基盤とし、蓄積されたデータを活用して改善活動を強化する。また、必要に応じて分析方法や改善のための仕組みを見直す。

3年間の取組を踏まえて、令和9年度末に「事務適正化基本方針（案）」を「事務適正化基本方針」として確定する。

③ 4年目以降（令和10年度～）

「事務適正化基本方針」に基づき、事務適正化の各取組を日々の業務の流れに組み込み、各所属が改善に向けて取り組むことにより効率的・効果的に課題を発見し、必要な改善を継続的に実施できる運用体制を確立する。

(2) 本取組の見直し及び公表

本方針に基づく取組については、毎年度、事務局が進捗状況を取りまとめ、プロジェクトチーム会議に報告する。評価結果を踏まえ、必要に応じて分析方法や運用ルールの見直しを行い、形式的な運用に陥らないよう留意する。

本方針及び取組状況については、議会に報告するとともに、市ホームページ等を活用して公表する。公表に当たっては、個人や所属が特定されないよう配慮しつつ、改善に向けた取組の趣旨や成果が市民に分かりやすく伝わるよう努める。

(3) 3年間の取組期間終了後の考え方

本方針は、3年間の取組を通じて仕組みを定着させた後、通常の内部統制運用として継続することを想定している。なお、制度構築のためのプロジェクトチームは3年間をもって終了とし、その後の運用については、取組の成熟度に応じて、体制、内容、頻度等の見直しを行う。

本市がめざすのは、事務ミスが発生しないことそのものではなく、事務ミスを通じて組織が学び、改善を重ねる文化を定着させることである。

本方針に基づく取組を継続することにより、市民から信頼される行政運営の確立をめざす。

用語の整理（本方針における定義）

本方針において用いる主な用語について、次のとおり整理する。これらの定義は、本市内での運用上の特別な定義であり、標準的な法令上の解釈とは異なる場合がある。

用語	意味
不適切な事務	職員の行為又は事務処理において、法令・規程・内部ルール等に照らし、適正とは言えない状態になったものの総称をいう。本方針においては、「事務ミス」及び「不正行為」を含む概念として用いる。
不正行為	職員が故意又は重大な規律違反により行った行為であり、法令違反又はこれに準ずる行為をいう。地方公務員法及び懲戒処分指針等に基づき厳正に対処する。
事務ミス	確認不足、理解不足、手続の誤り等により発生した過失による事務処理上の誤りをいう。
市民等に影響がある事務ミス	事務ミスのうち、市民、事業者、関係機関等に不利益や不便を生じさせた、又は生じさせるおそれのあるものをいう。本方針に基づく分析・共有の主たる対象とする。
市民等に影響がない事務ミス	事務ミスのうち、市民等への直接的な影響がなく、内部事務にとどまるものをいう。
内部統制	組織として業務を適正に執行するための体制、役割分担、確認・承認プロセス等の仕組みをいう。
コンプライアンス	法令、条例、規則、要領、マニュアル等を遵守し、適正に業務を行うためのルールの整備及び理解・運用をいう。
リスクマネジメント	業務に内在するリスクを事前に把握し、発生の防止又は影響を最小化するための取組をいう。
職員意識の醸成	研修、事例共有等を通じて、職員一人ひとりの理解度や意識を高め、適正な事務執行を支える取組をいう。
B P R	ビジネスプロセス・リエンジニアリングの略。行政サービスの提供方法や内部業務のプロセスを根本から見直し、最適化するための取組をいう。
業務改善ツール	業務プロセスをデジタル化・自動化し、生産性向上、コスト削減、人的ミスの軽減を支援するソフトウェアやシステム（アプリ）の総称。A I-O C R（A I技術を取り入れた光学文字認識機能）、R P A（ロボットによる業務自動化）、ノーコードツール（プログラミング知識がなくてもアプリやシステムを開発できるツール）などがある。
K G I（成果目標）	Key Goal Indicatorの略。組織や事業の最終的な目標達成度を測定するための指標をいう。
K P I（重要業績評価指標）	Key Performance Indicatorの略。目標を達成するための取組の進捗状況を定量的に測定するための指標（中間目標）をいう。

和泉市事務適正化基本方針（案）にかかる指標

種別	項目	指標	R7基準値	R8目標値	R9目標値	R10以降目標値
KGI	① 基本方針の策定	基本方針案を令和7年度中に策定し、改善を図りながら令和9年度中に確定	方針案策定	方針案見直し	方針確定	適宜見直し
	② 重大な不適切事務の削減	重大な不適切事務の発生件数が年々減少し、令和10年度には半減	19件	20%減	35%減	50%減
組織 KPI	①内部統制	発生した不適切事務の是正率	100%	100%	100%	100%
	②コンプライアンス	法令・コンプライアンス関係の研修開催回数	19回	19回	19回	19回
	③リスクマネジメント	リスク管理・回避等の仕組構築、改善、工夫を行った部署数	50部署	R7と同数	R7と同数	R7と同数
	④意識醸成	各種研修の開催回数（法令・コンプライアンス関係を除く）	19回	19回	19回	19回
個人 KPI	①内部統制	所属内のマニュアルやチェック体制が整備され、自身もそれらを理解・確認して業務を行っていると思う職員の割合	50.8%	5%上昇	10%上昇	10%超の上昇
	②コンプライアンス	所属内で法令・ルールの共有や見直しが行われ、自身もそれらを理解して業務を行っていると思う職員の割合	53.8%	5%上昇	10%上昇	10%超の上昇
	③リスクマネジメント	所属内で事務ミス事例等を共有、再発防止に活かされ、自身も事前にトラブル等を想定しながら業務を行っていると思う職員の割合	61.0%	5%上昇	10%上昇	10%超の上昇
	④意識醸成	所属内で業務改善等の話し合いや研修参加がしやすい雰囲気があり、自身の業務で不安等があるときは上司・同僚に相談しながら業務を行っていると思う職員の割合	70.9%	5%上昇	10%上昇	10%超の上昇