

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

事務事業の委託について

2 テーマ設定の趣旨

区では、これまで多くの事務事業が民間事業者への委託により行われてきた。27年3月に策定された行革計画（27年度～29年度）においても、「基本的方向3 民間活力の活用を推進します。」において、「民間活力の活用については、これまでも、「行財政改革大綱」や「行革計画」の取組項目として掲げ、「図書館業務」「自動車運転業務」など様々な分野で委託化を積極的に進めてきました。」「民間活力の活用により、事業の効率的な運営と人件費の削減に多大な効果を挙げてきました。しかし、将来的な歳入見通しが大きく好転する状況にない中で、区が取り組まなければならない様々な重要課題が山積していることから、今後の行政需要の増大や多様化する区民ニーズに効果的・効率的かつ良質な行政サービスを提供するため、更なる民間活力の活用を推進していきます。また、税務事務、国民健康保険事務、住民記録事務、審査・出納事務等のうち、専門的知識等を要するもので定型的処理を繰り返す業務、いわゆる専門定型業務の委託化を検討するに当たっては、委託によるサービスの向上やコスト削減などのほか、関係法令を遵守することはもちろん、個人情報保護など、適正な業務委託となるよう、検討を進めていきます。」として、新たな委託化等の11の改革項目が掲げられている。

一方、区においては、17年8月に、契約事務全般にわたる契約事務改善実施策が策定され、契約全般のマネジメントサイクルを確立していくことや、実施状況の点検等を行っていくため入札監視等委員会を設置することなど、様々な改善実施策が掲げられているところである。

契約事務改善実施策においては、工事及び業務委託について、適正な履行を確保していくために、履行状況の監督・検査体制を強化し、事業所管課における自主点検の徹底を図ることとされている。また、発注者責任の明確化、不良・不適格事業者の排除、必要な品質と透明性の確保を図るため、履行上の評価の仕組みを整備し徹底を図り、原則公表していくこととされている。

現状では、委託事務事業の中で、施設維持管理業務や給食調理業務等については、業務改善提案型契約方式として、試行的に委託事務事業の評価等が実施されているところである。

事務事業の委託化に当たっては、区民サービスの質の維持・向上及び事務事業の効率的・効果的な執行を図るために、基本的な方針及び基準に基づき計画的に実施し、確実な履行を確保するとともに、実施結果に対する検証・評価を適切に行い、今後の見直し・改善につなげていくよう、マネジメントサイクルを適切に運用していくことが求められるところである。

そこで、今年度の行政監査においては、区において実施されている事務事業の委託の

実態を把握し、それらが適正に、効率的・効果的に実施されているかという観点から、担当課における委託手続、サービスの質を確保するための履行状況の確認、実施結果の検証・評価、見直し・改善が適切に行われているかどうかを検証することとする。

3 監査の対象

平成26年度に締結した事務事業の委託契約及びそれに係る事務
ただし、契約金額が100万円以上のものを対象とする。

4 監査対象期間

平成26年度とする。
ただし、必要に応じて25年度以前及び27年度執行分を含む。

5 監査の着眼点

- (1) 委託の目的・内容は適切か。
- (2) 委託契約等の手続は適正に行われているか。
- (3) 委託料の予定価格の設定は適正に行われているか。
- (4) 受託事業者から提出物（事業計画書、着手届、事業報告書等）が適正に提出されているか。
- (5) 受託事業者に対する指導等は適切に行われているか。
- (6) 委託事務事業の履行状況の確認は適切に行われているか。
- (7) 受託事業者の履行実績に対する検証・評価は適切に行われているか。
- (8) 委託事務事業の見直し・改善は適切に実施されているか。

6 監査の実施期間

平成27年11月4日（水）から平成28年3月29日（火）まで

7 監査の方法

契約金額が100万円以上の委託契約について、その概要及び基礎的事項を調査するとともに、契約金額が500万円以上の契約の中から委託事務事業の種類、契約方法等を考慮して抽出した別紙1記載の契約について、履行状況、評価等に関する詳細を調査する。また、関係書類の提出を求めるとともに、必要に応じて関係職員への質疑等を行う。

第2 監査の対象とした委託事務事業の概要

今年度の行政監査においては、調査票1（別紙2）として、全部局を対象に、26年度に契約を締結した契約金額100万円以上の事務事業646件の委託契約（25年度以前の長期継続契約等28件を含む。）及びそれに係る契約の概要について調査した。ま

た、調査票2（別紙3）として、それらのうち契約金額500万円以上のものの中から詳細に調査を行う委託事務事業（以下「詳細調査対象委託事務事業」という。）30件を抽出し、関係所管課に対し詳細について調査した。なお、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律に基づく派遣事務事業については、今回の監査からは除外することとした。

調査結果の概要は、以下のとおりである。

1 委託料等の状況

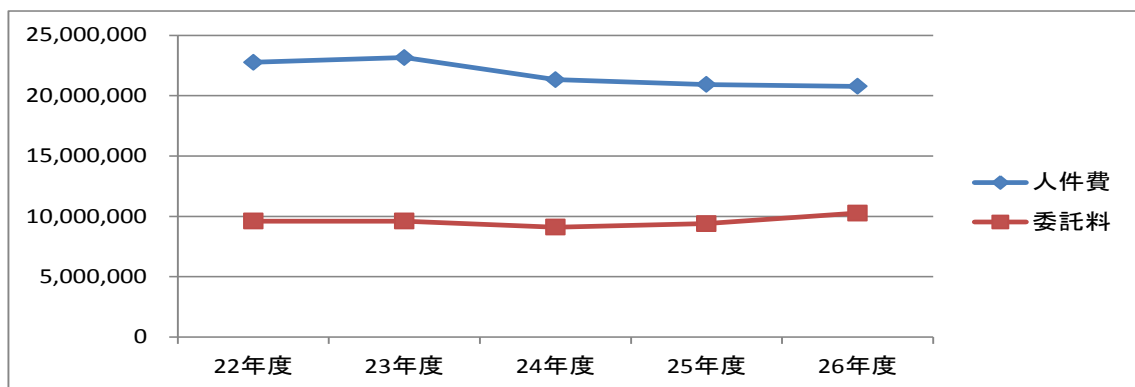
（1）委託料及び人件費の推移

○22～26年度普通会計の決算額、人件費、委託料の推移（決算状況一覧表より）

（単位：千円）

年度	決算額	人件費	人件費の内訳			委託料	委託料の構成比
			うち職員給	うち退職金	構成比		
22	84,154,293	22,768,299	14,665,727	2,162,559	27.1%	9,607,689	11.4%
23	84,179,116	23,157,709	14,439,699	2,668,880	27.5%	9,601,791	11.4%
24	83,400,711	21,331,484	13,774,059	2,128,412	25.6%	9,101,115	10.9%
25	83,205,251	20,925,171	13,388,123	2,255,343	25.1%	9,394,027	11.3%
26	88,913,809	20,771,199	13,426,270	2,057,520	23.4%	10,270,309	11.6%

※構成比は対決算額の比率である。

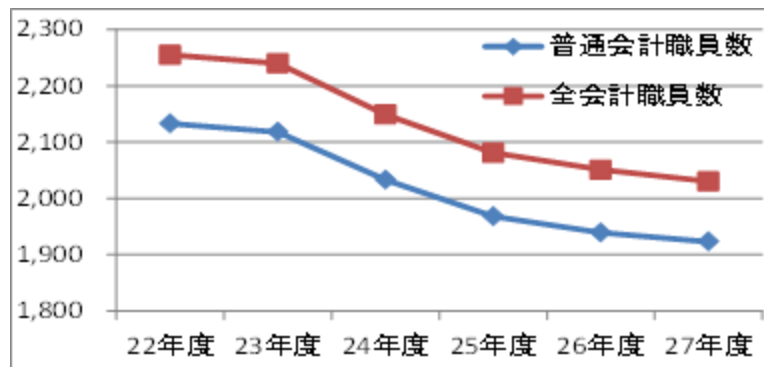


（2）職員数の推移

○22年度～27年度の職員数（決算状況一覧表より）

（単位：人）

年度	普通会計職員数	全会計職員数
22	2,133	2,255
23	2,118	2,240
24	2,033	2,149
25	1,968	2,081
26	1,939	2,051
27	1,923	2,030



上記（１）委託料及び人件費の推移でみるように、２２年度と２６年度との比較では、決算額は４，７５９，５１６千円５．７％の増、人件費は１，９９７，１００千円８．８％の減、職員給は１，２３９，４５７千円８．５％（退職金は含まない。）の減、委託料は６６２，６２０千円６．９％の増となっている。

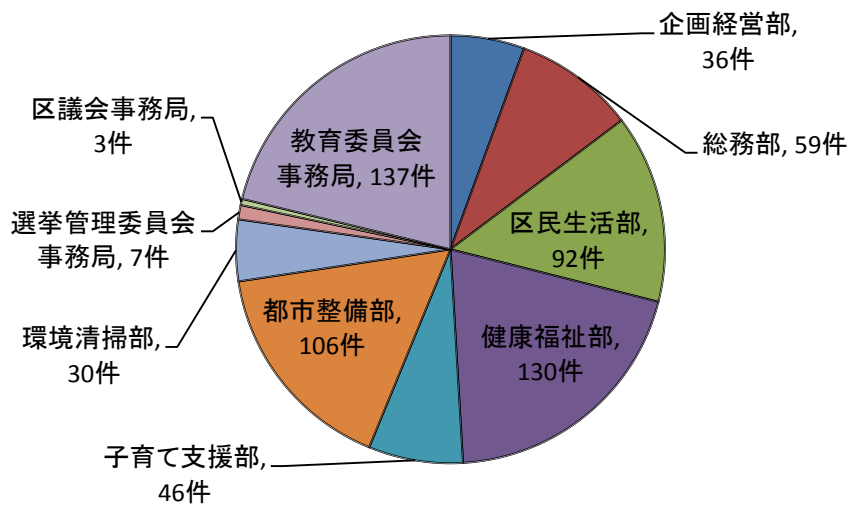
職員数は、（２）職員数の推移でみるように、普通会計職員数は、２２年度から２６年度までで１９４人、９．１％の減、全会計職員数は２０４人、９．０％の減、職員給では１２億３，９４５万円余の減となっており、委託料の増に比べ人件費の減が大きい。

２ 契約の状況

（１）部局別の契約状況

○部局別の契約件数・契約金額・構成比率

	件数	比率	契約金額（円）	比率
企画経営部	36	5.6%	997,064,539	10.3%
総務部	59	9.1%	646,164,383	6.7%
区民生活部	92	14.2%	731,372,215	7.5%
健康福祉部	130	20.1%	2,851,580,001	29.4%
子育て支援部	46	7.1%	395,946,705	4.1%
都市整備部	106	16.4%	718,301,953	7.4%
環境清掃部	30	4.6%	1,302,458,258	13.4%
選挙管理委員会事務局	7	1.1%	24,728,182	0.3%
区議会事務局	3	0.5%	13,247,434	0.1%
教育委員会事務局	137	21.2%	2,019,783,031	20.8%
総計	646	100.0%	9,700,646,701	100.0%



契約件数で見ると、上位３位は、６４６件中、教育委員会事務局１３７件２１．２％、

健康福祉部 130件 20.1%、都市整備部 106件 16.4%の順であるが、契約金額でみると、上位3位は、健康福祉部 28億5千万円余 29.4%、教育委員会事務局 20億2千万円弱 20.8%、環境清掃部 13億円余 13.4%の順になっている。

○契約金額帯別の各部局の件数

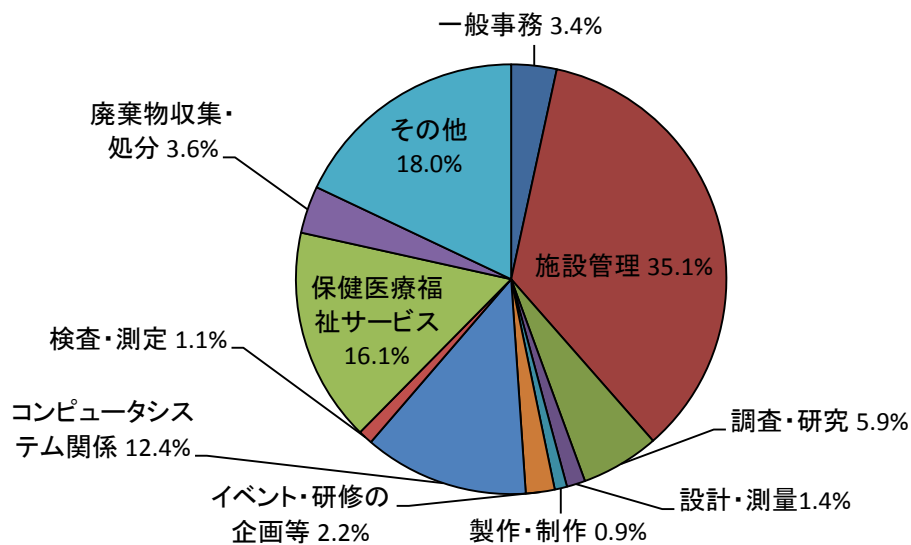
	100万円以上 200万円未満	200万円以上 500万円未満	500万円以上 1千万円未満	1千万円以上 2千万円未満	2千万円以上 5千万円未満	5千万円以上 1億円未満	1億円 以上	総計
企画経営部	13	9	8	1	2	1	2	36
総務部	19	25	5	3	3	2	2	59
区民生活部	36	38	8	1	7	1	1	92
健康福祉部	21	52	13	17	15	6	6	130
子育て支援部	15	14	6	3	7	1	0	46
都市整備部	29	34	20	17	6	0	0	106
環境清掃部	7	9	3	1	4	1	5	30
選挙管理委員会事務局	3	2	2		0	0	0	7
区議会事務局	1	0	2		0	0	0	3
教育委員会事務局	40	47	11	16	13	5	5	137
総計	184	230	78	59	57	17	21	646
比率	28.5%	35.6%	12.1%	9.1%	8.8%	2.6%	3.3%	100.0%

契約金額をみると、100万円台の契約が184件 28.5%、1千万円未満が492件 76.2%を占めている。

(2) 業務区分別の契約状況

○業務区分別の契約件数・構成比率、契約金額・構成比率

	件数	比率	契約金額 (円)	比率
一般事務	22	3.4%	233,217,772	2.4%
施設管理	227	35.1%	2,103,431,799	21.7%
調査・研究	38	5.9%	141,744,218	1.5%
設計・測量	9	1.4%	78,615,472	0.8%
製作・制作	6	0.9%	14,607,540	0.2%
イベント・研修の企画等	14	2.2%	38,720,519	0.4%
コンピュータシステム関係	80	12.4%	1,442,798,822	14.9%
検査・測定	7	1.1%	32,242,910	0.3%
保健医療福祉サービス	104	16.1%	2,404,178,062	24.8%
廃棄物収集・処分	23	3.6%	1,249,940,363	12.9%
その他	116	18.0%	1,961,149,224	20.2%
総計	646	100.0%	9,700,646,701	100.0%

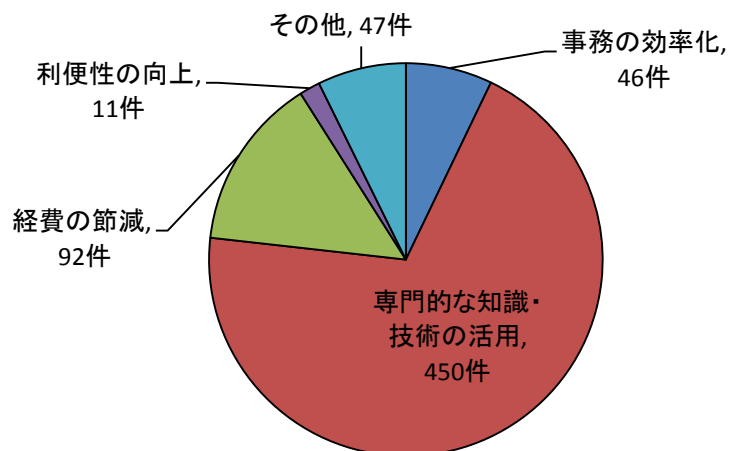


契約件数で見ると、上位3位では、646件中、施設管理227件35.1%、その他（車両運行等）116件18.0%、保健医療福祉サービス104件16.1%の順となっている。

(3) 委託目的別の契約状況

○委託目的別の契約件数・構成比率、契約金額・構成比率

	件数	比率	契約金額 (円)	比率
事務の効率化	46	7.1%	466,562,548	4.8%
専門的な知識・技術の活用	450	69.7%	6,662,266,416	68.7%
経費の節減	92	14.2%	1,643,106,442	16.9%
利便性の向上	11	1.7%	177,658,675	1.8%
その他	47	7.3%	751,052,620	7.7%
総計	646	100.0%	9,700,646,701	100.0%



契約件数で見ると、上位3位は、646件中、専門的な知識・技術の活用450件

69.7%、経費の節減92件14.2%、その他（地域連携事務事業等）47件7.3%の順となっている。

（４）予定価格の設定状況

○予定価格の積算方法別件数

積算方法	一般競争	指名競争	公募型指名競争	見積合わせ	随意契約	総計	比率
単価表・積算基準	6	7		1	67	81	12.5%
複数業者からの参考見積		12	1		12	25	3.9%
1事業者からの参考見積	1	29			134	164	25.4%
前年度までの実績	1	110	1	10	182	304	47.1%
類似業務の金額					3	3	0.5%
他自治体の実績					1	1	0.2%
その他		6		2	60	68	10.5%
総計	8	164	2	13	459	646	100.0%

件数で見ると、前年度までの実績によるものが、646件中304件47.1%と最も多く、半数近くを占めている。次いで、1事業者からの参考見積によるものが164件25.4%、単価表・積算基準によるものが81件12.5%、その他（業務量算定等）68件10.5%、複数事業者からの参考見積25件3.9%、類似業務の金額3件0.5%、他自治体の実績1件0.2%の順になっている。

（５）契約方法別の契約状況

○契約方法別の契約件数・契約金額・構成比率

契約方法	件数	比率	契約金額（円）	比率
一般競争入札	8	1.2%	306,901,440	3.2%
指名競争入札	164	25.4%	981,239,097	10.1%
公募型指名競争入札	2	0.3%	275,680,800	2.8%
見積合わせ	13	2.0%	197,066,870	2.0%
随意契約	459	71.1%	7,939,758,494	81.8%
総計	646	100.0%	9,700,646,701	100.0%

契約方法については、随意契約によるものが、646件中459件71.1%と最も多くなっている。次いで、指名競争入札164件25.4%、2者以上見積合わせ13件2.0%、一般競争入札8件1.2%、公募型指名競争入札2件0.3%の順となっている。

* 公募型指名競争入札；工事等の指定案件ごとに施工実績等の技術的要件を付して公募し、応募のあった事業者について技術資料の審査を行い、条件を満たすものの中から指名業者を選定する方式

(6) 随意契約の根拠

○地方自治法施行令第167条の2第1項の適用号別件数・契約金額・構成比率

適用	件数	比率	契約金額 (円)	比率
第2号	233	50.8%	5,139,738,048	64.7%
第3号	31	6.8%	156,074,918	2.0%
第6号	193	42.0%	2,638,413,768	33.2%
第8号	2	0.4%	5,531,760	0.1%
随意契約件数	459	100.0%	7,939,758,494	100.0%
随意契約外	187		1,760,888,207	
総計	646		9,700,646,701	

随意契約の地方自治法施行令第167条の2第1項適用号別の契約件数については、646件中、
第2号(その性質又は目的が競争入札に適しないものをするとき。)233件50.8%
第6号(競争入札に付することが不利と認められるとき。)193件42.0%
第3号(障害者支援施設等において製作された物品を買い入れる契約、シルバー人材センター等から役務の提供を受ける契約などをするとき。)31件6.8%
第8号(競争入札に付し入札者がいないとき、又は再度の入札に付し落札者がいないとき。)2件0.4%
の順となっている。

(7) 契約種別

○契約種別ごとの契約件数・契約金額・構成比率

契約種別	件数	比率	契約金額 (円)	比率
総価契約	451	69.8%	5,785,172,029	59.6%
単価契約	195	30.2%	3,915,474,672	40.4%
総計	646	100.0%	9,700,646,701	100.0%

(8) 契約期間

○契約期間の始期の月別の契約件数・構成比率

契約始期	年度	12	22	24	26												26計
	月	4	6	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
件数		1	1	26	462	28	26	16	11	16	20	10	9	9	8	3	618
比率					74.8%	4.5%	4.2%	2.6%	1.8%	2.6%	3.2%	1.6%	1.5%	1.5%	1.3%	0.5%	100.0%

646件中、契約始期が26年4月の契約が462件74.8%を占めている。このうち、年間契約（契約期間が26年4月1日～27年3月31日のもの）が407件ある。

(9) 特殊な契約方式の実施状況

○プロポーザル方式による契約の件数・構成比率

業務区分	該当数	全件数	比率
一般事務	1	22	4.5%
施設管理	0	227	0.0%
調査・研究	3	38	7.9%
設計・測量	0	9	0.0%
製作・制作	0	6	0.0%
イベント・研修の企画等	3	14	21.4%
コンピュータシステム関係	12	80	15.0%
検査・測定	0	7	0.0%
保健医療福祉サービス	1	104	1.0%
廃棄物収集・処分	0	23	0.0%
その他	22	116	19.0%
総計	42	646	6.5%

プロポーザル方式による契約件数については、42件6.5%、多い順に、その他（給食調理等）22件、コンピュータシステム関係12件、調査研究3件、イベント・研修の企画等3件、一般事務1件、保健医療福祉サービス1件となっている。

詳細調査対象委託事務事業30件の中で、プロポーザル方式による契約を行ったのは4件であった。

○業務改善提案型方式による契約の件数・構成比率

業務区分	該当数	全件数	比率
一般事務	0	22	0.0%
施設管理	26	227	11.5%
調査・研究	0	38	0.0%
設計・測量	0	9	0.0%
製作・制作	0	6	0.0%
イベント・研修の企画等	0	14	0.0%
コンピュータシステム関係	0	80	0.0%
検査・測定	0	7	0.0%
保健医療福祉サービス	0	104	0.0%
廃棄物収集・処分	0	23	0.0%
その他	23	116	19.8%
総計	49	646	7.6%

業務改善提案型方式（試行）による契約については、施設管理26件、その他（給食調理等）23件の順となっている。詳細調査対象委託事務事業30件の中で、業務改善提案型契約方式（試行）による契約を行ったのは11件であった。

○長期継続契約の件数

長期継続契約を行ったのは26件であり、詳細調査対象委託事務事業30件の中では該当はなかった。

(10) 委託先の状況

○法人等の種別ごとの所在地別契約件数・構成比率

法人種別	区内	都内	都外	区内&都内	区内&都内&都外	総計	比率
営利法人	153	296	28	2		479	74.1%
公益法人	42	10		1		53	8.2%
社会福祉法人	12	5	2			19	2.9%
NPO法人	12	4				16	2.5%
任意団体	21		1			22	3.4%
個人	2	3			2	7	1.1%
その他	41	8	1			50	7.7%
総計	283	326	32	3	2	646	100%
比率	43.8%	50.5%	5.0%	0.5%	0.3%	100.0%	

法人種別をみると、646件中、営利法人が479件74.1%を占めている。法人等の所在地は、都内326件50.5%、区内283件43.8%の順であり、両者で94%を超えている。

(11) 再委託の状況

業務区分	有	無	全件数	有の比率
一般事務	10	12	22	45.5%
施設管理	25	202	227	11.0%
調査・研究	3	35	38	7.9%
設計・測量	0	9	9	0.0%
製作・制作	0	6	6	0.0%
イベント・研修の企画等	1	13	14	7.1%
コンピュータシステム関係	13	67	80	16.3%
検査・測定	0	7	7	0.0%
保健医療福祉サービス	5	99	104	4.8%
廃棄物収集・処分	1	22	23	4.3%
その他	4	112	116	3.4%
総計	62	584	646	9.6%

再委託を行っているものは、646件中62件9.6%となっている。

(12) 履行実績の検証・評価及び見直し・改善の状況

○履行実績の検証・評価を実施している契約の件数

業務区分	実施数	全件数	比率
一般事務	0	22	0.0%
施設管理	26	227	11.5%
調査・研究	9	38	23.7%
設計・測量	0	9	0.0%
製作・制作	0	6	0.0%
イベント・研修の企画等	1	14	7.1%
コンピュータシステム関係	0	80	0.0%
検査・測定	0	7	0.0%
保健医療福祉サービス	8	104	7.7%
廃棄物収集・処分	0	23	0.0%
その他	30	116	25.9%
総計	74	646	11.5%

履行実績の検証・評価を実施しているものは、646件中、74件11.5%と少ない状況となっている。また、詳細調査対象委託事務事業30件の中で、履行実績の検証・評価を実施しているものは、13件と半数弱であった。

○見直し・改善を行っている契約の業務区分別の契約件数

業務区分	実績有	全件数	比率
一般事務	1	22	4.5%
施設管理	24	227	10.6%
調査・研究	2	38	5.3%
設計・測量	1	9	11.1%
製作・制作	0	6	0.0%
イベント・研修の企画等	4	14	28.6%
コンピュータシステム関係	14	80	17.5%
検査・測定	1	7	14.3%
保健医療福祉サービス	25	104	24.0%
廃棄物収集・処分	0	23	0.0%
その他	24	116	20.7%
総計	96	646	14.9%

委託内容等の見直し・改善を実施しているものは、646件中、96件14.9%と少ない状況となっている。また、詳細調査対象委託事務事業30件の中で、委託内容の見直し・改善を実施しているものは、21件であった。

第3 監査の結果

1 対象事務事業に対する監査結果

今回の行政監査では、是正及び改善を要する指摘事項は見受けられなかった。一方、改善について検討が必要と考えられる事項が見受けられたので、以下のとおり意見・要望を述べる。

2 概括的意見・要望

監査対象とした委託事務事業について、監査の着眼点に沿って概括的意見・要望を述べる。

(1) 委託の目的・内容は適切か。

ア 事務事業の委託化に関する基本的方針、計画が策定されているか。

詳細調査対象委託事務事業30件の中で、委託に関する基本的方針を作成しているものは7件、委託計画を作成しているものは6件という状況となっている。

イ 委託の目的が明確にされ、その理由に合理性があるか。

646件の委託事務事業について、委託目的別の状況は、第2-2-(3)(6ページ)のとおりである。

詳細調査対象委託事務事業30件については、委託目的は明確であり、その理由に合理性があると認められる。

ウ 委託に当たり、委託した場合と直営の場合について、サービスの維持・向上、経費の縮減等のメリット・デメリットが比較検討されているか。

詳細調査対象委託事務事業30件については、委託した場合と直営の場合とのメリット・デメリットについて比較検討され、委託を選択したことがうかがえる。

エ 問題点等

(ア) 事務事業の委託化に関する基本的方針等の策定について

24年3月に策定された行革計画においては、「民間活力の活用を推進するための基本方針の策定」が改革項目に掲げられたが、未策定である。(26年度の取組状況・結果；「民間活力活用推進の基本方針策定に向けた調査・研究を行った。」)

その後、27年3月に策定された行革計画(27年度～29年度)においては、「基本的方向3 民間活力の活用を推進します。」において、「民間活力の活用により、事業の効率的な運営と人件費の削減に多大な効果を挙げてきました。しかし、将来的な歳入見通しが大きく好転する状況にない中で、区が取り組まなければならない様々な重要課題が山積していることから、今後の行政需要の増大や多様化する区民ニーズに効果的・効率的かつ良質な行政サービスを提供するため、更なる民間活力の活用を推進していきます。また、税務事務、国民健康保険事務、住民記録事務、審査・出納事務等のうち、専門的知識等を要するもので定型的処理を繰り返す業務、いわゆる専門定型業務の委託化を検討するに当たっては、委託によるサービスの向上やコスト削減などのほか、関係法令を遵守することはもちろん、個人情報の保護など、適正な業務委託となるよう、検討を進めていきます。」として、新たな委託化等の11の改革項目が掲げられている。

しかしながら、行革計画においては、事務事業の委託化を含め民間活力の活用に関する基本的方針の取扱いは掲げられていない。

(イ) 委託した場合と直営の場合との比較検討について

詳細調査対象委託事務事業30件については、委託した場合と直営の場合とのメリット・デメリットについて比較検討され、委託を選択したことがうかがえる。しかしながら、委託した場合と直営の場合との経費面での比較を行ったとしているものは2件という状況である。さらに、過去には、経費の比較を行ったことがあるが、近年では行っていないものも見受けられる。

オ 意見・要望

(ア) 区では、今後、新たな事務事業の委託化を拡大するなど、更なる民間活力の活用を推進していくこととしているが、社会的には委託化に係る問題も指摘されているところであり、委託化によるサービスの質や安全性の確保、個人情報の保護等の情報セキュリティ対策への対応など様々な課題に対し、一層的確に対応していく必要があると考えられる。

このため、本区での取組実績や他区等の取組状況等を参考にして、成果や問題点・課題を整理し、事務事業の委託化の目的・必要性、民間との役割分担、区の責任の明確化等に関する基本的な考え方、対象事務事業、費用対効果、事業者の選定、履行状況の確認、履行実績の検証・評価、見直し・改善等に関する標準的な実施基準及び安

全性の確保、情報セキュリティ対策等に関する留意事項などをまとめた事務事業の委託化に関する基本方針の策定や実施細目に関するガイドライン及び実施計画の策定に向け、早期に取り組まれない。

(行革推進課、契約課)

(イ) 委託の効果・成果がより具体的、明確になるように、一定のサイクルで、委託事務事業の履行実績の検証・評価を行う際に、委託した場合と直営の場合との経費面での比較・検討に取り組まれない。

(契約課、各所管課)

(2) 委託契約等の手続は適正に行われているか。

ア 契約方法の選択は適正に行われているか。

一般競争入札、指名競争入札、随意契約の契約方法別の契約状況について、646件中1事業者による随意契約によるものが459件71.1%と最も多く、次いで、指名競争入札164件25.4%、2者以上見積合わせ13件2.0%、一般競争入札8件1.2%、公募指名競争入札2件0.3%の順となっている。

随意契約の地方自治法施行令第167条の2第1項適用号別の契約件数については、第2-2-(6)(8ページ)のとおりである。

(ア) 問題点等

地方自治法第234条第1項の規定に基づく契約の締結に当たっては、一般競争入札、指名競争入札、随意契約又はせり売りの方法により締結するものとされている。これらの契約方法のうちでは、一般競争入札が原則であり、第2項の規定による指名競争入札、随意契約又はせり売りによることができる場合は、政令で定める場合に該当するときに限り、これによることができることとされている。

これらのうち、随意契約とすることができる場合は、地方自治法施行令第167条の2第1項第1号から第9号まで定められている。区では、契約事務規則第4章各条において随意契約について定めるとともに、「随意契約ガイドライン(25年3月27日改正)」を作成している。また、見積書の徴取については、契約事務規則第40条の規定では、原則として2者以上から徴取しなければならないとされている。

一方、随意契約ガイドラインの参考資料1では、委託等について、緊急性、専門性あるいは他者では契約目的が達成できない場合など(おおむね地方自治法施行令第167条の2第1項第2号、5号、6号、又は7号のいずれかに相当するような理由がある場合)一定の要件のもとに、1者のみで見積りによる随意契約が可能とされている。

今回の調査では、契約の多くが1者随意契約で行われており、一般競争入札、2者以上見積合わせは少ない状況である。

一方、詳細調査対象委託事務事業30件については、1者随意契約の理由は、おおむね適切であると認められる。

(イ) 意見・要望

27年度の各部定期監査等においては、契約事務における事務処理を誤っていたものについて指摘を行うとともに、意見・要望を述べたところである。

区においては、改めて、27年12月21日付けで「契約事務における適正な事務処理の徹底について」を各所属長に対し通知し、所属職員に周知徹底を図ることとした。

後述の「第3-3 詳細調査対象委託事務事業に対する意見・要望」において、同一事業者に対する随意契約が長期にわたり継続しているものなどについて、委託事務事業内容等を精査し、他の契約方法やプロポーザル方式による随意契約を検討するよう述べているところであるが、契約方法の選択に当たっては、委託事業者の履行実績の精査を行うとともに、類似事業者がほかにないのか、他区の実施状況はどうか、より適切な契約方法の選択ができないかなど、毎年度、十分検討を行い、契約方法の選択がより適切に行われるよう更に努められたい。

(契約課、各所管課)

イ 特殊な契約方式の実施は適切に行われているか。

(ア) 問題点等

特殊な契約方式であるプロポーザル方式、業務改善提案型契約方式（試行）、長期継続契約について、今回の調査結果では、プロポーザル方式によるもの42件6.5%、業務改善提案型契約方式（試行）によるもの49件7.6%、長期継続契約26件4.0%という状況であった。

プロポーザル方式による事業者選定については、区が定めた「目黒区におけるプロポーザル方式に基づく業者選定に関する事務手続要綱（平成16年6月24日決定）」（以下「事務手続要綱」という。）に基づき契約事務を行うこととされている。

詳細調査対象委託事務事業30件のうち、26年度にプロポーザル方式による随意契約を行ったものは4事務事業である。

これらについては、事業者の選定、履行状況の確認、履行実績の検証・評価、見直し・改善など、一連の事務手続は、おおむね適切に行われているものと評価できる。

また、業務改善提案型契約方式（試行）については、契約の競争性を確保しつつ、入札・契約適正化委員会の意見を踏まえ、履行状況の確認、履行実績の検証・評価等を通じ、見直し・改善にも取り組む方式である。

詳細調査対象委託事務事業30件のうち、業務改善提案型契約方式（試行）によるものは11事業である。事業者の選定、履行状況の確認、履行実績の検証・評価、見直し・改善など、一連の事務手続は、おおむね適切に行われているものと評価できる。

長期継続契約は、地方自治法第234条の3、地方自治法施行令第167条の

17及び目黒区長期継続契約を締結することができる契約を定める条例の規定に基づき実施されている。なお、詳細調査対象委託事務事業30件については、長期継続契約は行われていない。

(イ) 意見・要望

長期にわたり継続して随意契約を行っている委託事務事業については、プロポーザル方式による契約の検討を含め、適切な契約方法を検討されたい。

また、プロポーザル方式による随意契約については、25年度に行政監査を実施し、17項目の意見・要望を述べたところである。これらの中には、事務手続要綱の改正及び実施基準の作成を検討すること、プロポーザル方式により選定し、契約した事業者と翌年度以降も随意契約による業務を継続する場合、長期継続契約、業務改善提案型契約方式（試行）等を参考に、継続期間を一定期間に限定するなど、翌年度以降の契約の在り方について検討することなど、意見・要望を述べている。これらを含め、プロポーザル方式の在り方について検討されたい。

次に、業務改善提案型契約方式（試行）については、27年度をもって試行を終え、28年2月12日付けで制定した業務改善提案型契約方式実施要綱において、「評定結果の運用の特例」として、一定の要件に該当する業務委託については、評価結果が「優良」又は「良好」の場合、連続3回目以降も連続4回を限度（初年度を含め通算5年）として随意契約の相手方として指名することができることなどを定め、28年4月から施行することとされた。

詳細調査対象委託事務事業30件に対する意見・要望について検討するとともに、入札・契約適正化委員会及び入札監視等委員会の意見等を踏まえ、引続き見直し・改善に取り組まされたい。

(契約課、各所管課)

ウ 委託契約に当たっての仕様書は添付されているか。また、仕様書の内容は、明確・適切か。

(ア) 問題点等

詳細調査対象委託事務事業については、おおむね仕様書に必要と考えられる事項が規定されていたが、業務引継ぎに関する規定がないもの、再委託に関する規定がないもの、業務記録（日報）の作成、区への報告の規定がないものなど、散見された。

(イ) 意見・要望

該当する詳細調査対象委託事務事業については、後述の「第3-3個別委託事務事業に対する意見・要望」において述べているが、個々の委託事務事業の目的・内容から見て、仕様書に必要な事項かどうか十分精査し、仕様書に必要な事項を記載する必要がある。また、仕様書記載事項については、委託事業者の履行状況の点検、確認等を行い、適切に指導されたい。

また、業務委託に関しては、26年12月22日付け契約課長名により、「委託

(請負) 契約における仕様内容の確認について」として、仕様書等の留意点、管理責任者の設定等について各所属長宛てに通知がなされているところである。これらの留意点等も含め、改めて委託事務事業の契約に係る仕様書の内容について確認されたい。

(契約課、各所管課)

エ 受託事業者からの再委託の方法及び再委託は適切に行われているか。

再委託を行っているものは、646件中62件9.6%となっている。また、詳細調査対象委託事務事業30件の中で再委託を行っているものは、11件であった。

(ア) 問題点等

詳細調査対象委託事務事業30件のうち再委託を行っている11事務事業の中には、契約課への必要的協議を行っていなかったもの、再委託先に再委託承諾決定通知書が交付されていなかったもの、再委託承諾書において何の項目が再委託されているのかが分からないものがあった。

(イ) 意見・要望

区では、27年度各部定期監査において、「契約の履行上、再委託を行う際に必要な再委託承諾の処理を行っていないもの、再委託承諾の起案処理で、契約課への必要的協議を行っていないものがあった。」との指摘があったことを受けて、これまでの請負契約における再委託の取扱いに関する通知(19年1月18日付け)について、再委託の処理における留意点をまとめるなど、内容の見直しを行い、改めて27年10月30日付け契約課長名により、「請負契約における再委託の取扱いについて」として、各所属長宛てに通知を行ったところである。

今回の行政監査での該当所管を含め、各委託事務事業所管課においては、上記の通知文について、改めて所属職員に周知徹底を図り、再委託の取扱いに際して、適正な事務処理を行われたい。

(契約課、各所管課)

(3) 委託料の予定価格の設定は適正に行われているか。

ア 問題点等

区が発注する各種業務委託等の契約に際しては、契約事務規則第18条(一般競争入札)、第38条(指名競争入札)、第39条(随意契約)の各規定に基づき、予定価格を設定する必要がある。また、契約事務規則第19条の規定においては、予定価格は、契約の目的となる物件又は役務について、取引の実例価格・需給の状況・履行の難易・数量の多寡・履行期間の長短等を考慮して適正に定めなければならないとされており、事業目的や予算の制限を考慮しながら的確な算出を行う必要がある。

予定価格の設定状況について、件数で見ると、第2-2-(4)(7ページ)のとおり、前年度までの実績によるものが646件中304件47.1%と最も多く、半数近くを占めている。次いで、1事業者のみからの参考見積によるものが164件25.4%、

単価表・積算基準によるものが81件12.5%、その他68件10.5%、複数事業者からの参考見積25件3.9%、類似業務の金額3件0.5%、他自治体の実績1件0.2%の順になっている。

契約方法別件数でみると、第2-2-(5)(7ページ)のとおり、1事業者との随意契約によるものが646件中459件、71.1%となっており、随意契約中、予定価格の設定に当たり、前年度の実績によるもの及び1事業者からの参考見積によるものが、合わせて316件68.8%あり、大部分を占めていることは、契約の競争性という観点からみて課題があると考えられる。

イ 意見・要望

予定価格については、契約事務規則第19条の規定を踏まえ、毎年度、予定価格と実績とを検証し、翌年度の予定価格について適切に設定されたい。

(契約課、各所管課)

(4) 受託事業者から提出物(事業計画書、着手届、事業報告書等)が適正に提出されているか。

ア 問題点等

詳細調査対象委託事務事業においては、契約仕様書等で定めている報告事項等について、報告されていないものが散見された。

イ 意見・要望

委託事務事業の履行状況の確認において、契約仕様書や覚書等により定めた事項は、受託事業者において誠実に履行する義務があり、区においては、これらが確実に実施されているかどうか確認する責任がある。こうした観点から、受託事業者において、区への報告がなされていないことに対し、適切に指導し、是正を図るべきである。

(契約課、各所管課)

(5) 受託事業者に対する指導等は適切に行われているか。

(6) 委託事務事業の履行状況の確認は適切に行われているか。

ア 問題点等

詳細調査対象委託事務事業においては、各種報告書により履行状況の確認はおおむね適切に実施されていたが、一部の事務事業において、契約仕様書に定めた報告事項の履行状況の確認漏れが見受けられた。

イ 意見・要望

(ア) 委託事務事業の履行状況については、委託事務事業の目的を踏まえ、契約仕様書や覚書等で定めた事項が履行されているかどうかについて、適時・適切に点検、検査、確認を行うとともに、必要に応じて委託事業者に対し指導等を行い、履行されていない事項については、是正等を求められたい。

(契約課、各所管課)

(イ) 情報セキュリティ対策については、27年10月に電子情報処理規則が改正され、また、情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準についても改正されたところである。

情報セキュリティ基本方針においては、委託事業者及び公の施設の指定管理者に対する情報セキュリティ対策について、「区は、業務を委託する事業者及び公の施設の管理を行う指定管理者に対し、区の情報セキュリティ対策を踏まえた必要な情報セキュリティの水準がこれらの者において確保されるよう、適切な指導、措置等を実施しなければならない。」として、委託事業者等における情報セキュリティ水準の確保について、これまで水準の確保が努力目標であったものが、確保義務として厳しく改正された。

委託事務事業の所管課においては、これらを踏まえ、契約書、仕様書、覚書等を改めて見直し、必要な改正を行われたい。また、仕様書等で定められている区への報告等については、履行の確認、指導等を徹底されたい。

(契約課、情報課、各所管課)

(ウ) 委託事務事業における安全確保への配慮については、区において、これまでも全庁的に周知がなされているところである。(18年8月25日付け通知「委託業務等における緊急時対応の徹底について」等)

詳細調査対象委託事務事業においては、仕様書等に事業者の安全確保義務に関し規定しているもの、緊急時対応マニュアルが整備されているもの、安全対策に関する研修の実施及び区への報告などの取組がなされているものがあつた。一方、仕様書等において、利用者等に対する安全配慮規定が見受けられないものがあつた。改めて仕様書の内容に関し、利用者等への安全性の確保規定について確認されたい。

(契約課、各所管課)

(7) 受託事業者の履行実績に対する検証・評価は適切に行われているか。

ア 問題点等

履行実績の検証・評価を実施しているものは、第2-2-(12)(11ページ)のとおり、646件中74件11.5%と非常に少ない状況となっている。詳細調査対象委託事務事業30件のうち実施しているものは13件と半数弱である。

また、検証・評価結果を公表しているものは、646件中1件も無い状況である。

平成17年8月に策定された「契約事務改善実施策」においては、委託事務事業の履行状況の確認、実施結果の検証・評価等に関して様々な改善策が掲げられている。

改善策のうち、業務改善提案型契約方式については、現在、施設維持管理業務等について21件、それ以外の学校給食調理業務等の委託について43件、計64件について、試行的に実施されており、対象業務については、履行状況の確認方法や

評価のための基準、契約手続等が整備されているところである。

一方、その他の委託事務事業については、独自に評価基準等を設定している業務も見受けられるが、委託事務事業全般について、評価基準等の仕組みは整備されていない状況である。

イ 意見・要望

(ア) 委託事務事業のモニタリング（履行状況の確認・検査）とともに、履行実績の検証・評価、見直し・改善に関わる評価基準等については、マネジメントサイクルの重要な一環である。

業務改善提案型契約方式の本格実施と合わせ、他自治体の実施例（墨田区、江東区、渋谷区、杉並区、板橋区、練馬区等）なども参考に、一定の契約金額以上の委託事務事業を中心に、評価基準等の仕組みについて整備されたい。

（契約課）

(イ) 履行実績の検証・評価結果の公表を行っているものは、現状では無い状況である。

履行実績の検証・評価について取り組んでいる委託事務事業は、業務改善提案型契約方式のほかは少ない状況の中で、検証・評価の結果の公表については検討すべき課題があると認識しているが、他区では公表している区もあることや、公の施設の指定管理者制度においては、施設管理の評価結果を公表していることなどを踏まえ、委託事業者への取扱いを含め、公表の取扱いについて検討されたい。

（契約課）

(8) 委託事務事業の見直し、改善は適切に実施されているか。

ア 問題点等

委託内容等の見直し・改善を行っているものは、第2-2-(12) (12ページ) のとおり、646件中96件14.9%と少ない状況となっている。

詳細調査対象委託事務事業では、30件中委託事業者から見直し・改善について提案があったものは15件、見直し・改善を実施したものは21件という状況であった。このうち業務改善提案型契約方式（試行）を採用している11委託事務事業においては、区からの改善指導による改善報告も見受けられたが、そのほかは事業者から改善提案が行われており、改善に取り組まれている。

イ 意見・要望

業務改善提案型契約方式実施要綱（28年2月12日制定）では、業務改善提案型契約方式の目的は、当該業務の履行状況を客観的に評価すること及び受注者側に一定程度の業務改善提案を求めることにより、適正な履行の確保及び業務品質の向上を図り、業務委託の受注者の適正な選定及び指導育成に資することを目的とするものとされている。今回の調査では、おおむね事業者から改善提案がなされ、改善に向け取り組まれている状況がうかがわれた。今後とも、引き続き全ての事業者か

ら一定程度の業務改善提案を求め、委託事業のサービス向上等に努められたい。

(契約課、各所管課)

3 詳細調査対象委託事務事業に対する意見・要望

契約金額500万円以上の事務事業の中から抽出した30事務事業に対する意見・要望は、下記のとおりである。

(1) 特別職車両（区長車）運行管理委託

ア 事務事業名（予算科目） ※細目名－細々目名（以下同じ。）

区長室一般事務費 — 一般事務費

イ 委託の概要（所管課に対する調査結果の主な内容（以下同じ。））

(ア) 委託内容

区長が使用する自動車の運転業務及び運転に付帯する作業の委託

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	7,324,524	7,303,577	7,924,452	8,137,557	7,714,440
前年度比増減額		-20,947	620,875	213,105	—
増減理由		実績による減	入札結果による単価増等	実績による増	—
契約方法	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約	随意契約
委託先	(株)ジャパン・リーフ	(株)ジャパン・リーフ	(株)セノン	(株)セノン	(株)セノン

契約種別：単価契約 ※単価契約の場合、表の27年度契約額は見込額である。

(以下同じ。)

委託開始：20年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（安全確実に区長車の運転業務を行うには、都内、特に目黒区内の道路事情、施設の位置関係及び施設ごとの駐車方法、手続など、履行上の経験と知識の蓄積が必要であるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

区長の出張の送迎は頻度が多く、また職員の勤務時間外（週休日を含む。）であることが多い。委託することで特定の運転従事者が専属で対応し、様々な状況に柔軟に対応することができる。また、費用についても、職員が従事するよりも、委託したほうが低く抑えることができる。

(オ) 履行状況の確認

区長車運行業務報告書等に基づき実施している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

安全運行のための研修が実施され、区へ結果報告書が提出されている。守秘義務については、仕様書に定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準に基づき実施している。

(ク) 委託の効果・成果

区長が公務で出張する機会は、ほぼ毎日数件あり、区長車の使用頻度は高い。また、夜間、休日等の公務の送迎、急な運行ルートや時間の変更など、様々な状況に対応する必要がある。委託することで、それらに柔軟に対応できている。

(ケ) 委託の課題

特になし

ウ 問題点等

委託の目的・内容は適切であり、指名競争入札、随意契約など委託契約等の手続は適正に行われているものと認められる。委託により、特定の運転従事者が専属で対応し、様々な運行状況に柔軟に対応できることや、26年度の区長車委託料は8,137千円余であり、区の一般職の職員平均給与額・時間外勤務手当等と比較して下回っており、費用面での効果が認められる。履行状況確認及び履行実績の検証・評価も行われており、委託業務として適切に執行されているものと認められる。その他、問題点は特に見受けられない。

エ 意見・要望

本契約は、秘書課所管部分（区長車）の契約であるが、実際の契約としては、区議会事務局所管部分（議長車）の契約とを統合し、一つの契約として受託事業者と契約を締結している。秘書課は本契約について履行実績の評価を行っているが、区議会事務局は行っていない。今後も一つの契約とするのであれば、評価方法等を統一するよう検討されたい。

(契約課、秘書課、区議会事務局)

(2) 目黒区内部情報システム運用保守委託

ア 事務事業名（予算科目）

情報化推進 — 内部情報システム

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

内部情報システムの運用・保守に関する業務（操作及び業務運用等に関する支援、システム改善に関する軽微な改修、障害時対応等）の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	51,091,740	45,965,052	38,433,276	30,488,400	30,488,400
前年度比増減額		-5,126,688	-7,531,776	-7,944,876	0
増減理由		緊急財政対策に伴う委託業務内容の見直し	システム更新に伴う委託業務内容の見直し	同左	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	日本電気(株)	日本電気(株)	日本電気(株)	日本電気(株)	日本電気(株)

契約種別：総価契約

委託開始：19年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第162条の2第1項第2号（当該事業者は、区の提案依頼に基づくプロポーザル方式により選定したシステムの開発元であるとともに、導入を担当し、運用保守作業には当該事業者以外では対応できないため）

(エ) 委託と直営との比較検討

直営の場合には、機器及びソフトウェア、並びにプログラムに関する高度な専門性を有する職員を継続して確保するため、人材育成に必要な研修や体制などの環境整備に多額のコストがかかる。また、使用する機器、ソフトウェアが多岐にわたるため、セキュリティなどの技術情報を日常的に収集し、対応することが困難である。

プログラムの改変は、著作権の観点及び技術的な問題からメーカー以外が行うことができない。

(オ) 履行状況の確認

定期報告（毎月）、定例報告（四半期毎）、障害報告（随時）及び完了報告書に基づき実施している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

機密保持契約を締結し、情報セキュリティの確保を図っている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし。関係課による担当者会議において、毎月、各月の履行状況等を確認している。

(ク) 委託の効果・成果

高度な専門性や著作権の問題など、職員による直営での業務遂行は困難であるが、機器更新などを契機に委託仕様を見直し、職員の作業負荷等を軽減した。

(ケ) 委託の課題

業務範囲が広く、また、機器及びソフトウェアの種類も多いため、技術的な詳細がつかめない。的確に進行管理するのが難しい。

ウ 問題点等

26年度の情報課所管の情報管理費決算額は、1,334,419千円、うち、委託料は940,827千円、全体の70.5%と大きな割合を占めている。このうち、内部情報システム運用保守委託については、19年度から委託が開始され、26年度の決算額は、31,357千円となっている。委託の主な目的は、システムの円滑な運用と安定的な稼働のために専門的な知識・技術を活用することであり、委託の目的・内容には合理性が認められる。

一方、受託事業者に対する指導や各種報告書等に基づく履行状況の確認は行われているが、履行実績に対する評価は行われていない。情報セキュリティについては、機密保持契約を締結し、情報セキュリティの確保を図っているが、一部に履行されていない条項が見受けられる。また、委託内容は高度な専門性等があることから、職員による技術的な詳細の把握や進捗管理が難しいなど課題も見受けられる。これらの課題等は見受けられるが、委託業務全体としては、おおむね適切に執行されているものと認められる。

エ 意見・要望

業務委託を継続しつつ、同時に高度に専門的・技術的な内容の詳細を把握できる区職員を養成・配置するには多額の費用を要するため、費用対効果の面からみてその優先性は高くはないと考えられるが、適切に進行管理できる人材を計画的に育成していく必要がある。

また、今後、内部情報システムの再構築の是非について検討が予定されているとのことであるが、契約方式や履行実績を適切に検証・評価するための仕組みの検討を含め、実際にシステムを運用している所管課の意見・要望等を踏まえながら、業務の見直し・改善に取り組まれない。

(情報課)

(3) 目黒区総合庁舎設備機器管理業務委託（総括管理業務含む）

ア 事務事業名（予算科目）

総合庁舎施設管理 ー 総合庁舎施設管理

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

総合庁舎の設備機器管理業務及び清掃業務、警備業務、駐車場整理業務、案内業務等との総合調整を行い、総合庁舎の施設管理及び運営業務が円滑に行われるよう、区と直接連絡調整を行う窓口となること。

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	147,345,660	144,155,340	145,210,527	133,380,000	133,617,600
前年度比増減額		-3,190,320	1,055,187	-11,830,527	237,600
増減理由		東日本大震災後の節電対応など	点検項目の増、資格者要員の増など	入札結果による減	法改正による点検項目増など
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	公募型指名競争	随意契約
委託先	イオンデイライト(株)東京南支店	イオンデイライト(株)東京南支店	イオンデイライト(株)東京南支店	セントラル総業(株)東京支店	セントラル総業(株)東京支店

契約種別：総価契約

委託開始：17年度以前

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：設備機器管理業務を行うには専門資格が必要であり、職員が実施することは困難である。

デメリット：委託先が変更となった場合、技術力が安定しない。

(オ) 履行状況の確認

日報及び報告書等により実施している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、安全対策及び守秘義務について定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行っている。

(ク) 委託の効果・成果

軽微なトラブルには迅速に対応し、大型の機械を大過なく運用できている。また、小修繕には積極的に関与している。

(ケ) 委託の課題

総合庁舎の設備機器は、特殊性（大型、老朽化）があることから、熟練した技術力が要求される。安定した維持管理業務を遂行するには、一定の経験を積んだ技術者が必要であるため、継続した契約が望まれる。

ウ 問題点等

業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度、履行状況の検証・評価が行われ、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度

の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定している。

18年度までは、清掃・警備・駐車場整理・案内業務を含め、一括して1事業者に委託されていたが、19年度からは、設備機器管理（総括管理を含む。）については、専門性が高いことから、設備機器管理を専門とする事業者に委託されている。

業務改善提案型契約方式（試行）は、当該業務の履行状況を客観的に評価すること及び受注者側に一定程度の業務改善提案を求めることにより、適正な履行の確保及び業務品質の向上を図り、業務委託の受注者の適正な選定及び指導育成に資することを目的とするものとされている。

履行状況の確認、履行実績の検証・評価等は、適切に実施されており、また、26年度には、公募型指名競争入札により契約金額が前年度と比べ1,183万円余低く抑えられるなど、経費の節減にも努めている。

委託の目的は明確であり、実施要領等に基づき、事業者の選定、契約方法は適切に行われている。また、毎年度、履行状況の検証・評価が行われ、委託内容の見直し・改善にも取り組まれている。

これらのことから、業務のマネジメントサイクルが適切に実施されているものと認められる。

エ 意見・要望

所管部局によれば、委託の課題として、「総合庁舎の設備機器は、特殊性（大型、老朽化）があることから、熟練した技術力が要求される。安定した維持管理業務を遂行するには、一定の経験を積んだ技術者が必要であるため、継続した契約が望まれる。」とされている。こうした課題は、共通的な課題とも考えられるが、入札・契約適正化委員会や入札監視等委員会の意見等を踏まえながら、契約方式の更なる改善、契約の履行状況の確認、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等により、委託目的の適切な実現に向け取り組まれない

（総務課）

（4）中目黒スクエア総合管理委託

ア 事務事業名（予算科目）

男女平等・共同参画センター運営 — 一般運営

イ 委託の概要

（ア）委託内容

清掃委託、設備保守委託、施設運営（運営管理及び受付業務）委託

（イ）委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	55,650,000	49,129,367	48,980,098	45,350,712	49,474,799
前年度比増減額		-6,520,633	-149,269	-3,629,386	4,124,087
増減理由		運営管理の監視業務の見直し	稼働日減	入札結果による減	安全管理・防災管理上、監視業務を強化
契約方法	指名競争	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約
委託先	(株)ビルメン	(株)ビルメン	(株)ビルメン	東京ベイサイドビルサービス協同組合	東京ベイサイドビルサービス協同組合

契約種別：総価契約

委託開始：4年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：4年7月の開館から中目黒スクエアの管理は委託で行っている。ただし、男女平等・共同参画センター受付等業務については、24年度から委託を行った。その結果、常勤職員人件費（1名分）及び非常勤職員人件費（2名分）を削減することができた。

デメリット：一つの事務に関して、区職員及び委託職員が関わることもあり、区職員が単独で行うより時間がかかる。

(オ) 履行状況の確認

履行前：中目黒スクエア総合業務定期点検等作業計画表により施設管理の年間のスケジュールを把握し、履行状況を確認する。

履行途中：清掃業務に関しては、日々、現場確認をしている。

履行後：実施報告書（計画表の回数）、作業報告書（毎日）、受付業務報告書（毎日）の写真及び現場確認をしている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、緊急時対応マニュアルの整備や個人情報保護に関する研修の実施・報告の規定があるが、報告がされていなかった。（現在、報告書入手済み。）

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準あり。実施している。

(ク) 委託の効果・成果

男女平等・共同参画センター受付等業務について、24年度から委託を行った結果、常勤職員人件費（1名分）及び非常勤職員人件費（2名分）を削減すること

ができた。

(ケ) 委託の課題

随意契約期間が最長3年のため、4年目には競争入札になる。その際に、契約金額のみでの評価になり、実際の業務の質まで含めた評価は困難である。このため、委託事業者の変更にかかわらず、仕様書で求めている業務の質的内容をいかに確保するのが課題である。

ウ 問題点等

業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度、履行状況の確認、履行実績の検証・評価等が行われ、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定している。所管では、随意契約に当たって、運営管理の監視の見直しなどにより経費の削減に努めており、26年度には指名競争入札により経費の削減を図っている。

業務改善提案型契約方式（試行）は、契約の競争性を確保しつつ、履行状況の確認、事業者からの改善提案、履行実績の検証・評価を実施し、入札・契約適正化委員会の意見等を踏まえ、見直し・改善に取り組むものであり、業務のマネジメントサイクルがおおむね適切に実施されているものと評価できる。

また、24年度においては、男女平等・共同参画センター受付等業務も含めて委託し、常勤職員1名及び非常勤職員2名を削減するなど、委託範囲の拡大とともに人件費の削減に努めている。

委託の目的は明確であり、実施要領等に基づき、事業者の選定、契約方法は適切に行われている。また、毎年度、履行状況の確認、履行実績の検証・評価等が行われており、委託内容の見直し・改善にも取り組まれていると認められる。

一方、再委託の際の契約課への協議が行われておらず、仕様書で定めている個人情報保護に関する研修報告書や省エネ対策としてのエネルギー削減案の区への提出がないなどの問題も見受けられた。

エ 意見・要望

所管部局によれば、委託の課題として、「随意契約期間が最長3年であるため、4年目には競争入札になる。その際、契約金額のみでの評価になり、実際の業務の質まで含めた評価は困難である。このため、委託事業者の変更に関わらず、仕様書で求めている業務の質的内容をいかに確保するのが課題である。」とされている。こうした課題は、共通的な課題とも考えられるが、入札・契約適正化委員会、入札監視等委員会の意見等を踏まえながら、契約方式の更なる改善、契約の履行状況の確認、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等により、委託目的の適切な実現に向け取り組まれない。また、仕様書等で定める区への報告等については、履行確認を徹底するなど、適正な事務処理に努められたい。

(人権政策課)

(5) 定期総合健康診断（一次）ほか13件委託

ア 事務事業名（予算科目）

職員健康管理 — 各種健診委託

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

目黒区職員の定期総合健康診断（一次）ほか、消化器健診等13件の健康診断の実施委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	66,915,638	62,960,490	58,441,012	60,510,616	63,868,402
前年度比増減額		-3,955,148	-4,519,478	2,069,604	—
増減理由		実績件数の増減	契約単価の変更、実績件数の増減	実績件数の増減	—
契約方法	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約	随意契約
委託先	(医)こころとからだの元氣プラザ	(医)こころとからだの元氣プラザ	(医)こころとからだの元氣プラザ	(医)こころとからだの元氣プラザ	(医)こころとからだの元氣プラザ

契約種別：単価契約

委託開始：17年度以前

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（当該事業者は、多種多様な検診を総合的に実施し、職員の健診結果データを一元的に収集・管理している。区の健診水準を維持し、精度の高い検診判断を専門医が行うためには、経年変化のデータの管理は重要であり、蓄積されたデータを活かし、がんの早期発見などの実績も確認されており、職員のための最適な健康管理を実施するため）

(エ) 委託と直営との比較検討

蓄積された目黒区職員の健康診断データを用い、精度の高い健康診断と専門医による判定を行うことにより、職員にとって最適な健康管理を実施できる。また、専門的な知識・資格を必要とする業務であり、かつ、定期健康診断受診対象者約3,000人の健診等を実施することは、直営では不可能である。

(オ) 履行状況の確認

完了届、健診結果（紙・CD）及び総括表に基づき確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報保護に関する覚書を締結し、個人情報の保護管理を図ることとしてい

る。しかしながら、覚書に定められている、個人情報の取扱責任者を定め、その者の氏名を区に報告すること等、実施されていないものが見受けられた。

(キ) 履行実績の検証・評価

履行実績は健診結果そのものであり、専門性が高いことから、区職員による検証・評価は行われていない。

(ク) 委託の効果・成果

多種多様な検診を総合的に実施し、目黒区職員の健康診断結果データを一元的に収集・管理している当該事業者へ委託したことにより、目黒区の健康水準を維持し、精度の高い検診と判断を専門医に行わせることができた。また、今年度も、がんの早期発見などの実績が確認された。

(ケ) 委託の課題

現委託事業者は、これまで区の健診水準を適正に履行し、高い水準を維持してきたが、委託事業者が変わった場合、この高い水準をいかに維持していくかが課題である。

ウ 問題点等

委託の目的は明確であり、25年度には指名競争入札（落札事業者が辞退したため、2位事業者である現事業者と随意契約）を行うなど、契約手続等はおおむね適正に行われている。履行状況の確認や健診項目等の見直し・改善にも取り組んでいる。しかしながら、専門性の高い委託業務であるとして、履行実績の検証・評価が行われていない。

また、個人情報保護に関する覚書で定めている「個人情報の取扱責任者を定め、区に報告すること。」など、実行されていないものがあった。

エ 意見・要望

履行実績の検証・評価は、健診結果については専門性が高いことなどから、難しい面があると考えられるが、疾病の発見率や健診水準等を比較するなど、評価手法等を検討し、履行実績の検証・評価の仕組みの確立に向け取り組まれない。また、個人情報保護に関する覚書の規定については、適切に対応されたい。

(人事課)

(6) 生活安全パトロール委託

ア 事務事業名（予算科目）

生活安全対策 — 生活安全対策管理（重点）

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

区内の犯罪防止と子どもの安全対策などを目的として、青色回転灯を装着した自動車で行う3交代勤務による24時間365日の生活安全パトロールを実施することにより、安全・安心のまちづくりを推進する。

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	118,650,000	57,960,000	57,960,000	59,616,000	58,320,000
前年度比増減額		-60,690,000	0	1,656,000	-1,296,000
増減理由		契約車両の減 (5台→3台)	—	消費税額増	入札結果による減
契約方法	随意契約	指名競争	随意契約	随意契約	指名競争
委託先	テイケイ(株)	(株)コアズ	(株)コアズ	(株)コアズ	(株)コアズ

契約種別：総価契約

委託開始：16年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

専門性もあり、3交代制勤務体系となるため、直営では人材確保も難しく人件費も高額となる。

(オ) 履行状況の確認

生活安全パトロール日誌及び生活安全パトロール報告書（週報）の提出を受け、確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書に、「受託者は本業務の履行中に知り得た事項を区の許可なく公表もしくは利用し、又は他人に知らせてはならない」との記載がされている。

(キ) 履行実績の検証・評価

事業者の社内業務管理、従事警備員への研修・教育体制、指揮監督者の業務管理能力（実施状況及び問題点の把握）、警備員の業務内容把握、指揮監督者への報告体制などについて、業務改善提案型契約方式（試行）による業務委託評価書を作成している。また、事業者から業務改善提案書が提出され、サービスの向上面について検証・評価を行っている。

(ク) 委託の効果・成果

14年度から25年度まで区内犯罪認知件数は5,093件から2,376件に減少している。地域安全パトロール団体の増加及び生活安全パトロール業務による活動の成果の一端がうかがえる状況である。

(ケ) 委託の課題

東日本大震災以後、防災に関連した緊急体制、特に夜間に対する取組を求める声が寄せられている。また、住宅の二重サッシ化等に対応した広報方法の検討が必要となっている。

ウ 問題点等

14年度から25年度までに区内犯罪認知件数が、5,093件から2,376件と、53.3%減少していることなどに見られるように、生活安全パトロール業務は、警察や地域安全パトロール団体の活動などとともに、地域の安全・安心に一定の寄与を果たしているものと考えられる。

26年度においては、委託仕様書の各項目に分散していた危機管理事案に対する対応について、「危機管理事案に対する対応の指針」として事業者とともに取りまとめ、27年度の契約から仕様書に記載した。また、事業者の改善提案により、夜間の小学校校庭の安全確認や深夜帯の駅周辺確認を業務に追加した。

業務改善提案型契約方式（試行）に基づき、履行状況の確認、履行実績の検証・評価、業務内容の見直し・改善にも積極的に取り組んでいるものと評価できる。

エ 意見・要望

「委託の課題」に挙げられているように、地域住民等からは様々な要望が寄せられている。警察等の関係機関や活動団体との連携や適切な役割分担を図りながら、費用対効果も検証しつつ、より効果的な委託業務の遂行に努められたい。

(生活安全課)

(7) 臨時福祉給付金給付事業事務等委託

ア 事務事業名（予算科目）

臨時福祉給付金支給 — 支給事務費（影響）

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

臨時福祉給付金の給付に係る申請書類等作成・印刷、コールセンターの設置運営、申請書の受付・確認、データ入力、窓口受付業務の委託

(イ) 委託の主な目的

臨時福祉給付金の円滑な支給

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額				41,297,202	51,941,466
前年度比増減額				—	10,644,264
増減理由				国の制度に基づく新規委託	セキュリティ対応及び入力作業経費の上昇
契約方法				随意契約	随意契約
委託先				トッパン・フォームズ(株)	トッパン・フォームズ(株)

契約種別：総価契約

委託開始：26年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（個人情報保護審議会を通じて、遂行フローの承認が得られてから、コールセンターの稼働等まで猶予がなく、個人情報の取扱いレベルや実績を勘案すると相当程度の専門性を有する事業者は当該事業者以外になかったため）

* 26年度は、臨時福祉給付金給付事業事務等委託と子育て世帯臨時特例給付金給付事業事務等委託とを一体的に契約し、契約金額は合計57,115,206円であったが、27年度は、臨時福祉給付金給付事業事務等委託のみの契約とした。

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：コールセンターや窓口運営などに必要なヒトやモノの調達をトータルで委託することができ、最小限の庁内資源で事業を運営できる。また、窓口運営やコールセンター等に必要な専門性を即時調達できる。

デメリット：業務の標準化作業に一定量の負荷がかかる。

(オ) 履行状況の確認

申請書の受理及び形式審査の状況、コールセンターの受電回数等は、毎日の日報により確認している。また、印刷物作成や窓口受付状況は、毎週行う事業者との定例打ち合わせにおいて進捗等の報告を受けている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

契約締結時に個人情報の保護に関する覚書を交わしている。

(キ) 履行実績の検証・評価

実施していない。

(ク) 委託の効果・成果

印刷、コールセンター設置など、区で持たない専門的な技術や知識をすぐに調達することができた。また、質の高い印刷物や区民一人一人に対する十分なサービス提供を確保できた。限られた資源の中で委託なしで同等のサービスを提供す

ることは困難である。

(ケ) 委託の課題

直接個人情報を取り扱うことになり、また長期での委託になるので、委託する内容とその詳細について、厳密に仕様をすり合わせておく必要がある。個人情報の取扱いなど相互で認識が異なる部分については、その都度、協議をし、合意形成を図る必要がある。

現状では、仕様書と整合性が図られており、区の情報セキュリティに関する取扱いについて合意形成が図られている。

ウ 問題点等

臨時福祉給付金は、消費税の引上げに際して、低所得者に与える影響を緩和するため、26年度から、暫定的・臨時的な給付措置として実施されたものである。

契約手続としては、26年度は、臨時福祉給付金給付事業事務等委託と子育て世帯臨時特例給付金給付事業事務等委託とを一体的に契約し、契約金額は合計57,115,206円であったが、27年度は、臨時福祉給付金給付事業事務等委託のみの契約とし、517万円余の減となっている。

26年度及び27年度とも随意契約により締結された。所管課では、競争入札又はプロポーザル方式による事業者選定を行わなかった理由として、個人情報審議会の承認からコールセンターの稼働等まで猶予がなかったこと、また、相当程度の専門性を有する事業者が当該事業者以外になかったためとしている。しかしながら、比較的短期間に業務を開始しなければならなかったことなどの面があるとしても、杉並区などプロポーザル方式等を採用している自治体もあることなどから、契約手続の在り方としては検討の必要性があると考ええる。また、履行実績の検証・評価については、実施されていない。

エ 意見・要望

随意契約を継続する場合において、見積額に変動があるときには、合理的な理由があるのかどうかなど、事前に十分精査しておく必要がある。また、今後の給付事業の動向を注視しつつ、適切な契約方法について検討するとともに、履行実績の検証・評価についても取り組まれない。

(臨時福祉給付金課)

(8) 特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税の電子納付及びコンビニエンスストア収納業務委託

ア 事務事業名（予算科目）

賦課納税事務 — 賦課納税事務費

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

目黒区、株式会社エヌ・ティ・ティデータ（受託事業者）、コンビニエンスストア

等各社の三者間で締結する基本協定に基づき、特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税のマルチペイメントネットワークを利用した収納事務に係る業務の委託

(イ) 委託の主な目的

利便性の向上

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	8,809,194	9,310,053	9,688,531	10,065,256	10,524,600
前年度比増減額		500,859	378,478	376,725	—
増減理由		納税者の利用実績	納税者の利用実績	納税者の利用実績	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(株)エヌ・ティ・ティデータ	(株)エヌ・ティ・ティデータ	(株)エヌ・ティ・ティデータ	(株)エヌ・ティ・ティデータ	(株)エヌ・ティ・ティデータ

契約種別：単価契約

委託開始：21年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（委託先事業者の選定は、日本マルチペイメントネットワーク運営機構が指定するマルチペイメントネットワーク共同利用センター事業者の中から、目黒区基本要件に合致した事業者を選定した。現在、当該事業者が開発したシステムを活用し、データの授受を行っているため、他者に変更するには、システム改修等の経費やデータの引継等の漏れなどが懸念されるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：・納付場所が拡大し、納税者は日時を問わず納付することができる。
・収納確認に要する時間が短縮した。

デメリット：自動車税の場合は、車検用の領収書が発行できないため、収納確認後に領収書を送付している。

(オ) 履行状況の確認

年間計画による指定日ごとに、受託事業者から伝送されたデータの件数及び金額を会計課に報告する。会計課は公金センターから収納された金額と照合し確認する。また、受託事業者から毎回收納予定情報（データ）の提供があり、税務課で確認を行っている。そのほか、指定金融機関からの入金確認や納入済通知書等により確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書に個人情報保護に関する規定が定められている。また、基本協定書が締結されており、秘密の保持、機密情報等の保管及び搬送、資料の廃棄、個人情報の取扱いが定められている。

(キ) 履行実績の検証・評価

私人に対する収納事務委託について、特別区の会計課が合同で検査を行っている。また、各コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）に対しては、特別区の地域ごとに分担を定めて実施している。26年度の検査結果は、適正に処理されている。

(ク) 委託の効果・成果

コンビニ収納は納税額に制限（30万円未満）があるが、コンビニは全国にあり、年中無休・24時間営業の店舗が多いため、納税時間帯が拡大された。また、マルチペイメント納税は納税額に制限がなく、全国のゆうちょ銀行、金融機関窓口、ペイジーのマークがあるATM及びインターネットバンキングでの納税ができるようになり、納税者のライフスタイルに合わせた納税場所や納付方法の選択が可能となり納税者への利便性が向上した。

(ケ) 委託の課題

現行の事業者は、当初に数者から最も適切な事業者を選定した。今後は、プロポーザル方式による契約を実施することが適切だが、新事業者に決定した場合は、システム修正及び帳票関係の仕様が変更になるため、経費と時間を見込まなければならない。費用対効果の面から、時期等の判断が難しい。また、コンビニ収納システムは、税務課だけでなく、国保年金課も同一の基本協定に基づき、保険料の収納に利用しており、事業者を変更した場合影響が大きい。

ウ 問題点等

特別区民税・都民税の普通徴収のコンビニ収納割合は、金額では、22年度13.2%、26年度13.9%、件数では、22年度38.6%、26年度44.3%と増加傾向にある。委託料に対する収納額の比率は、26年度では0.3%となっている。

コンビニ収納は、全国のコンビニにおいて、24時間、365日納付が可能であり、納付機会の拡大、納期内納付の促進に寄与している。

履行状況の確認、事業者に対する指導、収納事務委託に関する検査、履行実績の検証・評価等についても、適切に実施されている。

エ 意見・要望

税の適正な納付を推進することは、自治体における自主財源の安定的確保と税の公平性確保の責務をより一層果たしていくために必要なことである。本業務委託は、区税等の納付方法を多様化し、納税者のライフスタイルに合わせた納税を可能にするものである。

電子納付及びコンビニ収納による納付件数は、21年度の本業務委託以降増加しており、取扱手数料支払額は増えているが、安定的な税制度を維持していくためには、納税者から自主的な納税をしていただくことが肝要なことである。

今後とも、口座振替等の納付方法の推進とともに、電子納付、コンビニ収納による納付方法の周知、拡大に努められたい。

(税務課)

(9) 区民センター・美術館・ふれあい館総合ビル管理委託

ア 事務事業名 (予算科目)

区民センター等管理 — 総合管理

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

管理対象建物における、総括業務、設備管理業務、清掃業務、警備保安業務、
駐車場管理業務、案内業務の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	207,270,000	207,270,000	207,270,000	187,250,400	212,878,800
前年度比増減額		0	0	-20,019,600	25,628,400
増減理由		—	—	入札結果による減消費税額の増	3館1契約を2館(区民センター・美術館)と1館(ふれあい館)の2契約へ変更
契約方法	指名競争	随意契約	随意契約	指名競争	一般競争(2館)指名競争(1館)
委託先	(株)シービーエス	(株)シービーエス	(株)シービーエス	(株)テービーケーイ	(株)シービーエス(2館) (株)オーディーエー(1館)

契約種別：総価契約

委託開始：15年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

委託の場合は各業務の技術を持った人や有資格者等をそろえることができる。
ただし、随意契約により委託を継続できる期間は3年が限度であるため、長期的に同一事業者が携わりにくいと、技術と経験の継承が難しい。

(オ) 履行状況の確認

作業報告書など、「受託者提出書類処理基準」に定める35種の書類により確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、「個人情報等を第三者に漏らしてはならない。」と定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）として、毎年度、履行実績の検証・評価を実施している。

(ク) 委託の効果・成果

委託の場合、施設管理係の人員に限られた人員であっても、適切な施設運営が可能となる。

(ケ) 委託の課題

競争入札（3年毎）により、委託事業者が決定されることから、施設特有の維持管理ノウハウが適切に継承できない場合がある。

ウ 問題点等

業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度、履行状況の確認、履行実績の検証・評価が行われており、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定することとされている。

業務改善提案型契約方式（試行）は、契約の競争性を確保しつつ、履行状況の確認、事業者からの改善提案、履行実績の検証・評価を実施し、入札・契約適正化委員会の意見等を踏まえ、見直し・改善に取り組むものであり、業務のマネジメントサイクルがおおむね適切に実施されているものと評価できる。

26年度においては、指名競争入札により、25年度比で2千万円余の委託経費が減となったが、当該事業者の業務執行状況に係る評価が良好とは認められなかったため、27年度においては、改めて一般競争入札により委託事業者を決定したものである。また、管理対象施設が大規模で老朽化しているため、業務引継の困難性が高いとともに、目黒区民センター・目黒区美術館と田道ふれあい館とでは、構成施設が全く異なるため、別々のほうが施設の特性に応じた対応が行いやすいことから、委託契約が分離されたものである。3施設の合計金額で見ると、212,878千円余となった。25年度と比べ5,608千円余、26年度と比べ25,628千円余多くなっていること、25～27年度で事業者が1年間ごとに交替していることなどが見受けられるが、上記の状況から見てやむを得ないものと考えられる。

エ 意見・要望

所管課によれば、委託の課題として、「競争入札（3年ごと）により委託事業者が決定されることから、施設特有の維持管理ノウハウが適切に継承できない場合がある。」としている。こうした課題は、共通的な課題とも考えられるが、入札・契約適正化委員会、入札監視等委員会の意見等を踏まえながら、契約方式の更なる改善、履行状況の確認、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等により、

委託目的の適切な実現に向け取り組まれない。

(産業経済・消費生活課)

(10) 住民票の写し等証明書交付の郵送請求事務に関する業務委託

ア 事務事業名 (予算科目)

住民記録事務 — 住民記録事務 (影響)

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

請求対象者本人・第三者等の私人及び公用による住民票の写し等郵送請求事務に関する業務、証明書交付の手数料に係る公金取扱業務、証明書交付・公金取扱業務等に係る統計業務の委託

(イ) 委託の主な目的

事務の効率化

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額				22,680,000	22,680,000
前年度比増減額				—	0
増減理由				新規委託	—
契約方法				随意契約	随意契約
委託先				富士ゼロックスシステムサービス(株)営業本部公共システム営業事業部首都圏支店	富士ゼロックスシステムサービス(株)営業本部公共システム営業事業部首都圏支店

契約種別：総価契約

委託開始：26年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（プロポーザル方式以外は6号）（正確で安定した公証事務を継続して行うためには、受託事業者の質の確保が不可欠である。競争入札ではなく、プロポーザル方式により事業者選定を行う必要があるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：履行結果が安定している。また、繁忙に関わらず一定した納期を保つことができる。

デメリット：臨機応変な対応ができず、詳細な判断基準を全て示すことが必要である。最終的な可否判断は区が行うため、負担も重い。職員のスキル低下が懸念される。

(オ) 履行状況の確認

住民票の写し等の請求資料、報告書、事業者との定例会等において、発行内容等に誤りがないかなど全件の検認、報告書と関係資料との照合、確認などを行っている。また、情報セキュリティに関する検査は、年2回（うち1回は抜き打ち検査）、収納事務委託に関する会計検査については、年1回実施し、いずれも良好であることを確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、個人情報保護の研修及び「個人情報の取扱に関する特記事項」として、「住民記録システムセキュリティ管理規程に従う」旨定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式試行実施要領で定める「業務委託業務評価書」に基づき実施している。

(ク) 委託の効果・成果

納期が安定した。また、詳細な判断基準により、履行内容の均質化が図られた。委託化することで、担当者判断といった曖昧な対応が許されなくなったことにより、結果的に判断基準など明確化することにつながった。

(ケ) 委託の課題

他自治体での偽装請負問題などから、より慎重な対応が必要となる。また、職員側のスキルの継承をどのように図っていくかが今後の大きな課題である。

ウ 問題点等

住民票の写し等の郵送請求による交付請求は、専門的な知識を必要としながらも、比較的定型的な業務であり、26年度から業務委託が導入されたものである。

委託化に当たり、25年度にプロポーザル方式による事業者選定を行い、随意契約を行った。業務委託により職員定数の削減（常勤職員3名・非常勤職員1名減）を行うなど、効率的な執行体制を図り、経費の縮減にも努めている。

また、個人情報の保護など情報セキュリティの確保にも取り組んでいることがうかがえるなど、委託の目的、契約等の手続は適切に行われている。

エ 意見・要望

関係書類の検認、照合、確認や事業者との連絡・調整等に慎重な対応が必要であり、職員への負荷や業務スキルの低下など、課題も見受けられるが、効率的な執行体制の取組を含め、委託の効果・成果が表れていると考えられる。

26年度の各部定期監査結果においても、意見・要望として、「今後、委託仕様書等をもとに、履行状況等の適時の報告や確認などにより、業務の円滑な執行とともに、個人情報の保護の徹底を図るなど、法令を遵守しつつ、適切な業務管理に努められたい。」旨述べたところである。今後とも、引続き情報セキュリティの確保など法令を遵守しながら、円滑な業務の遂行に努められたい。

(戸籍住民課)

(11) 目黒区施設予約システムの保守・運用委託

ア 事務事業名（予算科目）

- ① 集会施設予約システム — 集会施設予約システム
- ② スポーツ施設予約システム — スポーツ施設予約システム

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

集会施設予約システム及びスポーツ施設予約システムの保守及び運用の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	14,614,110	25,773,300	25,773,300	26,993,736	26,993,736
前年度比増減額		11,159,190	0	1,220,436	0
増減理由		スポーツ施設と契約を併合	—	施設紹介ページ追加、消費税額の増	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	日立電子サービス(株)	(株)日立システムズ	(株)日立システムズ	(株)日立システムズ	(株)日立システムズ

契約種別：総価契約

委託開始：17年度以前

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（保守の技術的な要素及び迅速な緊急対応等を総合的に考慮すると他者での対応は困難であり、メーカーである当該事業者が履行する必要がある。また、稼働中のパッケージは、委託先事業者の開発したシステムであり、他者での対応は、著作権上の問題及び技術的に不可能であるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

- メリット： ・システムの安定した稼働を高いレベルで実現できる。
 ・機器やパッケージの保守を委託することで、日常の運営に集中することができる。

デメリット： 案件によっては対応までに時間がかかることがある。

(オ) 履行状況の確認

毎月完了報告書の提出を求めるとともに、月1回の定例会を開催し、完了報告書の詳細について説明を受けている。また、検証等に時間を要する案件や細かい補足が必要な案件については、電子メール及び電話で、必要に応じて確認を行っている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、秘密保持及び個人情報の保護を定めている。

情報課からセキュリティ情報等が提供された場合に、それを事業者に連絡し、本システムの対応状況を確認するとともに、ウイルス対策や住区センター等に設置している端末への生体（静脈）認証導入等の必要な対策を行っている。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務評価は実施していないが、サービスの維持・向上については、必要の都度、区から連絡票を送付し、個別の課題への対応により充実を図っている。

事業者からは、セキュリティ関連等について適宜提案が出されており、必要なものは取り入れている。

(ク) 委託の効果・成果

集会施設予約システム及びスポーツ施設予約システムを安定した環境で提供することができている。また、セキュリティ侵害等の脅威に対して、専門的な知識を活用して対応することができている。

(ケ) 委託の課題

担当者が目黒区専属ではないため、案件によって対応までに時間がかかることがある。

夜間や休日等に機器が故障した場合、即時の対応が困難である。

現行のシステムは、導入から10年を超えているため、27年7月に情報提供依頼（RFI Request For Information）を行い、次期システムをどうするか調査を行ったところである。

*RFI；情報システムの導入や業務委託を行うに当たり、事業者から情報提供を依頼するための文書。調達条件などを具体的検討するために必要な情報を収集することを目的とする。

ウ 問題点等

24年度から、集会施設とスポーツ施設の予約システムの保守及び運用委託契約を併合した。履行状況の確認、事業者に対する指導は適宜実施されている。履行実績の評価は行われていないが、サービスの維持・向上について、必要に応じて区から連絡票により、個別課題への対応を図っているということである。また、利用者端末の不正操作防止のための対策やウイルス対策、住区センター等に設置している端末への生体（静脈）認証の導入などの情報セキュリティ対策に取り組んでおり、業務の見直し・改善にも努めている。

エ 意見・要望

施設予約は、多くに自治体においてパッケージソフトを使用して行われている。稼働中のパッケージは、委託先事業者が開発したシステムであることなどから、メーカーである当該事業者以外での対応が困難であるとして、同一事業者に委託を継続して実施している。所管課では、予約システムの導入から10年を経過していることから、情報提供依頼（RFI）を行い、次期システムについて調査・検討を行って

いるところであるが、本区における当該システムの稼働年数、利用者におけるシステムに対する意見、費用対効果などを考慮し、履行実績の検証・評価の取組と合わせて、見直し・改善に取り組まれない。

(東部地区サービス事務所)

(12) 庁舎総合管理委託（碑文谷保健センター）

ア 事務事業名（予算科目）

保健所・保健センター運営 — 碑文谷保健センター運営

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

施設運転管理業務、定期保守点検業務、清掃業務、害虫駆除及び加湿器洗浄の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	15,645,000	15,667,113	15,844,563	15,120,000	15,444,000
前年度比増減額		22,113	177,450	-724,563	324,000
増減理由		自家発電機の設置	空調機用加湿器モジュールの増設	浴室・食堂の清掃削除	フロンガス点検・冷却塔水質管理の追加
契約方法	指名競争	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約
委託先	(株)日進産業	(株)日進産業	(株)日進産業	(株)日進産業	(株)日進産業

契約種別：総価契約

委託開始：昭和60年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

施設管理のため、区の専門職員常駐による管理は可能であるが、1人の配置では業務遂行が困難なため、複数の職員を配置する必要があり人件費がかさむ。

(オ) 履行状況の確認

履行前においては、再委託申請書、管理責任者届、業務着手届、業務計画届を提出させることにより、再委託先、管理責任者、業務計画内容の把握を行い、提出された内容を確認している。

履行後においては、1日ごとに各作業報告書と日誌（電力・機械・設備・清掃）、

月ごとに各作業報告書（作業点検の都度26年度は26回）と日誌（電力・機械・設備・清掃）を提出させることにより、点検時の異常の有無を確認し、課長まで供覧し共有を図っている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

従業員に対する情報セキュリティ対策、守秘義務等についての規定がなく、研修等の報告もない。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行っている。

(ク) 委託の効果・成果

専門的な知識を持った職員の配置により、光熱水費の削減ができた。

(ケ) 委託の課題

特になし

ウ 問題点等

本業務委託は、業務改善提案型契約方式（試行）により実施されている。業務改善提案型契約方式（試行）は、業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度、履行状況の検証・評価を行い、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定する契約方式である。

業務改善提案型契約方式（試行）は、契約の競争性を確保しつつ、履行状況の確認、事業者からの改善提案、履行実績の検証・評価を実施し、入札・契約適正化委員会の意見等を踏まえ、見直し・改善に取り組むものである。

委託の目的は明確であり、実施要領に基づき、事業者の選定、契約手続は適切に行われている。26年度には指名競争入札が行われた。また、履行状況の確認、履行実績の検証・評価、委託内容の見直し・改善にも取り組まれており、業務のマネジメントサイクルがおおむね適切に実施されているものと認められる。

一方、情報セキュリティ対策について、仕様書に規定がないことは問題である。

エ 意見・要望

施設・設備の老朽化により生ずる不具合などについて、施設利用の支障とならないようきめ細かな対応を行う必要がある。本契約は業務改善提案型契約方式（試行）による契約であるが、受託業者が変更になる場合には、施設管理における知識・経験（ノウハウ）の蓄積が十分に引き継がれるよう、契約発注に当たっては留意されたい。また、仕様書等において、情報セキュリティに関する規定を明確にされたい。

（碑文谷保健センター）

(13) 地域包括支援センター事業委託（北部地区）

ア 事務事業名（予算科目）

- ①包括的支援事業・任意事業 — 地域ケア推進
- ②介護予防事業 — 地域ケア推進
- ③保険事業一般管理 — 保険事業一般管理（地域ケア推進課）
- ④高齢福祉一般管理 — 高齢福祉一般管理（地域ケア推進課）
- ⑤認知症施策総合推進事業 — 認知症施策総合推進事業（重点）
- ⑥保健福祉総合相談支援 — 保健福祉総合相談支援

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

包括的支援事業、介護予防事業、介護保険認定申請の受付等、高齢者の保健福祉サービスの受付等、認知症施策総合推進事業及び保健福祉の総合相談支援業務の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	47,735,940	53,232,700	53,232,700	53,593,720	54,200,000
前年度比増減額		5,496,760	0	361,020	606,280
増減理由		地域連携コーディネーター(0.8人)、認知症支援コーディネーター(0.2人)の増配置	—	消費税額の増	地域連携コーディネーター増配置(0.5人)と業者選定の際の提案額減との相殺
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(株)やさしい手	(株)やさしい手	(株)やさしい手	(株)やさしい手	(株)やさしい手

契約種別：総価契約

委託開始：21年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（20年7月25日付で「平成21年度目黒区地域包括支援センター事業委託方針」を定め、21年度における委託先法人として選定された事業者については、「目黒区地域包括ケアに係る推進委員会において適切な運営がなされていると評価された場合は、5年間は継続して契約できる」ものとしたため。26年度は、21年度から5年を経ることとなるが、地域福祉審議会における保健医療福祉計画改定及び第6期介護保険事業計画策定作業中であり、地域包括支援センターの機能強化・設置数等について審議されることとなっていたことから、その審議内容を踏まえた事業実施が求められた。そのため、地域包括ケアに係る推進委員会において当該事業者による運営状況について評価を行い、「適切かつ公正な運営がなされている。」との審議結果を

得たので、1年間の委託契約を行うこととしたため)

(エ) 委託と直営との比較検討

地域包括支援センターには、法令上、①保健師又は看護師、②社会福祉士、③主任ケアマネジャーの3職種を配置することとされている。直営の場合は、これらの職種の任用制度上の問題をクリアすることが困難である。

(オ) 履行状況の確認

月例事業実績報告書、事業報告及び収支決算等の提出を受け確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報保護に関する覚書を締結している。また、情報セキュリティ監査を年1回実施しており、26年度は、全体として個人情報保護のために努力していると認められた。

(キ) 履行実績の検証・評価

地域包括ケアに係る推進委員会へ事業実績を報告し、当該委員会で「適切かつ公正な運営がなされている。」と認められている。

(ク) 委託の効果・成果

委託の効果・成果としては、区の人事制度では配置や管理が難しい保健師又は看護師、社会福祉士、主任ケアマネジャーの3職種を配置できることや、土曜日の申請受付など柔軟な執行体制を組めること、専門的な技術や知識の積み重ねができ、それが活用できることなどである。

(ケ) 委託の課題

事業の評価について、適切な手法が確立されていない。

ウ 問題点等

20年度に、21年度地域包括支援センター事業委託方針を定め、地域包括ケアに係る推進委員会において、委託事業者の選定を行い、当該事業者が委託先として決定されたものである。その後は、毎年度、地域包括支援センター運営方針を定め、それに基づき運営されている、24年度には、地域連携コーディネーター（0.8人）及び認知症支援コーディネーター（0.2人）の増配置が行われ、27年度には、地域連携コーディネーターの増配置（0.5人）が行われるなど、機能強化に取り組んでいる。

また、地域包括ケアに係る推進委員会において、履行状況の審査、確認が行われており、5つの地域包括支援センターに対して、年1回、情報セキュリティ監査が実施されている。

委託の目的、事務手続、履行状況の審査、確認など、委託事業のマネジメントはおおむね適切に行われていると評価できる。

一方、所管課では、地域包括支援センター事業の評価について、適切な手法が確立されていないことを挙げており、今後の課題である。

エ 意見・要望

委託事業の履行実績の検証・評価については、他の業務や他区の取組なども参考に検討し、評価基準や評価手法の整備に取り組みたい。

(地域ケア推進課)

(14) 高齢者福祉住宅生活支援（L S A）業務委託

ア 事務事業名（予算科目）

包括的支援事業・任意事業 — 高齢福祉

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

生活支援員（ライフサポートアドバイザー制度*（L S A））による、入居者及び住宅への日常的な対応、緊急時の対応並びに入居者への訪問相談等を行う。

*高齢者向け住宅に、居住者の必要に応じ生活指導・相談、安否確認、一時的な家事援助、緊急時対応等のサービスを行う援助員を派遣又は配置する制度（目黒区住宅マスタープラン（第5次））

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	8,400,000	12,600,000	12,600,000	12,960,000	12,960,000
前年度比増減額		4,200,000	0	360,000	0
増減理由		委託対象住宅の増	—	消費税額の増	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(社福)愛隣会	(社福)愛隣会	(社福)愛隣会	(社福)愛隣会	(社福)愛隣会

契約種別：総価契約

委託開始：21年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条第1項第2号（生活支援員（L S A）制度は、介護保険の地域予防事業の一環として認められ、高齢者福祉住宅の入居者に対し、安全確認、緊急対応、生活相談及び地域での関係機関との連携を図り、高齢者に住み慣れた地域での安心安全な生活を提供するものである。その業務の性質から、高齢者に対する専門性を有する社会福祉法人や介護事業所に委託して行うことにより、保健医療や介護等の福祉サービスの提供等、地域の福祉資源との連携強化が期待できる。区内においてこうした専門性を有する社会福祉法人は、自立した高齢者の生活を支援する養護老人ホームを運営する当該事業者のみであるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：専門性を活かし、安全安心な生活支援が行える。

デメリット：委託住宅棟数に応じて人材を確保してもらう必要があるが、単年度契約のため、事前に人材確保を指示することが難しい。

(オ) 履行状況の確認

契約履行前に勤務割表の提出を受け、配置バランスを協議・確認している。履行後は、日報の記載状況で確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報の保護に関する覚書を締結している。また、懇話会等において指導・指示も行っている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし

(ク) 委託の効果・成果

専門性を活かし、関係機関等との連絡調整等がスムーズに行えている。

(ケ) 委託の課題

経費の都合により3人で7住宅を担当してもらっているため、LSAが1住宅当たり週2～3日の勤務となっており、きめ細やかな支援・居室訪問相談が行えない。

ウ 問題点等

24年2月に策定された目黒区住宅マスタープラン（第5次）において、「高齢福祉住宅の居住者の生活相談のため、新規住宅についてライフサポートアドバイザー制度（LSA派遣型）を導入します。また、既存高齢者福祉住宅については、生活協力員制度（常駐型）からライフサポートアドバイザー制度（LSA派遣型）への移行を検討します。」とされている。

目黒区内において社会福祉法人愛隣会のみを委託可能先としており、万一の場合の対応や競争性において課題がある。

また、調査結果では、委託の課題として、「経費の都合により3人で7住宅を担当してもらっているため、LSAが1住宅当たり週2～3日の勤務となっており、きめ細やかな支援・居室訪問相談が行えない。」としている。

エ 意見・要望

第5次住宅マスタープランによると、今後もLSAの対象施設が増えるので、どのように委託を行えば、効率的・効果的に業務執行ができるか、競争性を確保できるか検討されたい。また、実績報告だけではなく、履行実績の検証・評価について、評価基準や評価手法についても検討し、取り組まれない。

(高齢福祉課)

(15) 障害者就労支援事業委託

ア 事務事業名（予算科目）

就労支援事業 — 就労支援事業

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

区市町村障害者就労支援事業の実施及び障害者就労支援センターの運営

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	21,965,623	21,965,623	22,574,000	23,232,000	25,762,776
前年度比増減額		0	608,377	658,000	2,530,776
増減理由		—	人件費増	人件費増	人件費増、コー ディネーター増 員
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(NPO)目黒障害 者就労支援セン ター	(NPO)目黒障害 者就労支援セン ター	(NPO)目黒障害 者就労支援セン ター	(NPO)目黒障害 者就労支援セン ター	(NPO)目黒障害 者就労支援セン ター

契約種別：総価契約

委託開始：17年度以前

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（区の状況に精通し、障害種別に関わらず対応できる事業者がほかにないため）

(エ) 委託と直営との比較検討

社会福祉士や精神保健福祉士等、区職員では対応できない職種を配置し、事業実施に当たり専門性を発揮することができる。

(オ) 履行状況の確認

月次報告書の提出を受け、課長まで供覧している。また、事業実績報告書の提出を受け、確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

契約条項に「秘密の保持」の条項を設け、個人情報の保護について定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし

(ク) 委託の効果・成果

社会福祉士や精神保健福祉士等、区職員では対応できない職種を配置し、専門性を発揮することができる。

(ケ) 委託の課題

障害者の法定雇用率の引上げに伴う障害者就労支援への需要増や就労支援センター登録者の増加、発達障害等多様な障害種別への対応など、就労支援センターの機能強化のための体制の見直しが必要である。

ウ 問題点等

当該事業は、障害者の雇用実績が実際に向上していくことが必要である。そのため、委託事業を評価する場合、受託事業者の契約履行に当たっての努力と障害者雇用の実績とをどのように評価し、関連付けるか明確にする必要がある。

エ 意見・要望

25年4月から障害者の法定雇用率が引き上げられた。また、28年4月からは障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が施行される。

障害者の雇用を推進するためには、障害者の就労に対する訓練、企業への働きかけ、雇用された場合のフォローなどが必要であり、障害者就労支援事業の充実・強化が必要である。27年度から地域開拓促進コーディネーター（非常勤1名）を配置し、事業の充実を図っており、雇用実績向上のため更に努力されたい。

また、履行実績の検証・評価が行われていないが、利用登録者実績や就労実績、相談・支援実績などを踏まえ、委託目的の実現状況について検証・評価することは重要であり、実施に向け取り組まされたい。

契約方式については、他の委託業務の中には、専門職の配置を含む委託においても、プロポーザル方式による事業者選定を行っている業務もあることから、導入の方向で検討されたい。

(障害福祉課)

(16) 生活保護受給者社会参加支援事業委託

ア 事務事業名（予算科目）

生活保護法施行事務費 — 生活保護法施行事務費

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

【就労支援事業】

就労していない受給者に対し、就労意欲喚起、身体的・精神的健康管理、就労活動のノウハウの習得、就労定着への支援など、就労自立に向けた支援を行う。

【社会体験事業】

就労から長期間遠ざかるなど、社会との接点が持ちにくく不安を感じている受給者を対象に、就労・ボランティア体験の機会等を提供し、日常生活や社会生活の自立を支援する。

【金銭管理支援事業】

安定した生活の維持や自立促進のために金銭管理支援が必要な受給者に対し、金銭管理能力の醸成など支援計画に基づいた支援を行い、自立の助長を図る。

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額			25,588,500	34,610,760	40,867,200
前年度比増減額			—	9,022,260	6,256,440
増減理由			新規委託(6月開始)	契約期間の拡大、金銭管理支援事業の対象者増	金銭管理支援事業の対象者増
契約方法			随意契約	随意契約	随意契約
委託先			中高年事業団やまて企業組合	中高年事業団やまて企業組合	中高年事業団やまて企業組合

契約種別：総価契約（一部の項目に単価契約あり。）

委託開始：25年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（プロポーザル方式は2号）25年度新規事業であり、委託事業者はプロポーザル方式により選定した。就労支援、金銭管理支援など業務内容の性質上、担当者と受給者との間に一定の信頼関係が必要であり、短期間での事業者変更は望ましくないため。また、履行状況が良好であることから、26・27年度も随意契約とした。なお、28年度は、生活困窮者自立支援法に係る相談事業（就労準備支援事業、家計相談支援事業）と一体的にプロポーザル方式による事業者選定を行う予定である。）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：他自治体での実績と専門性のある事業者による利用者のニーズに沿った柔軟で効果的なサービスの提供ができる。特に金銭管理支援については、職員による不祥事防止のための委託化への国の指導方針と合致する。

デメリット：事業者からの定期的な報告やきめ細かい情報交換などにより、利用者の状況把握を実施しているが、緊急の場合を除き事後となる場合が多い。実地検査や指導・監督等のチェック機能の体制を確保する必要がある。

(オ) 履行状況の確認

毎月、報告書、ケースカンファレンス資料、金銭出納簿（写）、セキュリティ対策報告書を提出させ、報告会を実施し、報告内容の確認とケースカンファレンスの実施及び帳簿と現金の実地確認を行っている。

履行後は、就労状況報告書の提出を求め、報告内容及びケース記録の確認を行っている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報の保護に関する覚書の遵守事項、パソコンの活用状況及びセキュリティ対策、個人情報の管理状況について、セキュリティ対策報告書により毎月報告

を受けている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準に基づき、経営体制、実績、姿勢・取組、内容、従事者の配置・資質、安全管理体制、個人情報保護等について5段階評価を行うとともに、ヒアリングや実地調査により評価を行っている。

(ク) 委託の効果・成果

予定していた事業規模を満たしており、利用者の課題に応じたきめ細やかで丁寧な支援を行い、各種セミナー、就労準備のための作業の充実等すぐれた企画を実践しており、安全管理体制も適切であった。

(ケ) 委託の課題

金銭管理支援事業の対象者・利用希望者の増加
就労支援事業の質的・量的な実績を高めるための方策の充実
社会体験事業の就労支援事業への円滑なステップアップ

ウ 問題点等

本事業は、25年度の新規事業として開始された事業であり、委託事業者については、プロポーザル方式により評価・選定されたものである。委託の目的・内容、契約手続等は適正であると認められる。本事業は、対人的な信頼関係が必要な委託事業であり、履行状況の確認に当たり、毎月、報告書等の提出、報告会の開催、実地調査などを行っており、履行状況の確認、事業者への指導、履行実績の検証・評価、見直し・改善についても適切に実施されているものと評価できる。

エ 意見・要望

当該委託事業は、生活保護受給者の状況により様々な対応が必要である。委託契約履行の状況を確認することで、事業の適正な執行を確保し、信頼性を確保している。特に、金銭管理支援事業については、高い信頼性を確保することは大切なことであり、今後とも、現地調査を含め、適正に実施されるよう確認を徹底されたい。

また、28年度からは、27年4月に施行された生活困窮者自立支援法に基づく相談事業（就労準備支援事業、家計相談支援事業）と一体的にプロポーザル方式による事業者選定を行うこととされているが、現在の事業者選定委員会は区職員のみで構成されているので、学識経験者を委員とすることの必要性等についても検討されたい。

(生活福祉課)

(17) 中央町児童館運営業務委託

ア 事務事業名（予算科目）

児童館・学童保育クラブ運営 — 民営児童館

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

児童館・学童保育クラブの運営委託

(イ) 委託の主な目的

事務の効率化

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	68,086,200	67,251,200	67,251,200	70,382,850	70,532,931
前年度比増減額		-835,000	0	3,131,650	150,081
増減理由		緊急財政対策に伴う人件費の抑制等	—	人件費増、学童保育利用者数の増に伴う各種経費増等	人件費及び事業費の増等
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(社福)雲柱社	(社福)雲柱社	(社福)雲柱社	(社福)雲柱社	(社福)雲柱社

契約種別：総価契約

委託開始：22年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（21年11月にプロポーザル方式により事業者を公募し委託業務候補者を決定し、22年度から委託している。これまでの履行実績は良好であり、適切な施設運営及び児童の健全育成を指導する上で、安全かつ安定した業務を継続的に行うことが望ましいため）

(エ) 委託と直営との比較検討

委託の場合は人件費等経費の抑制及び柔軟な運営の対応が可能である。

(オ) 履行状況の確認

児童館事業報告、学童保育クラブ保育総括等の提出を受け確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で個人情報の保護に関する特記事項を定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

事業報告書等の点検・確認は行っているが、検証・評価は行っていない。

(ク) 委託の効果・成果

区内初の中学生・高校生に対応した児童館として、音楽スタジオや屋外ボールコートを備えた施設である。委託により、開館時間を20時まで延長するなど、柔軟な運営を行えている。また、児童館の入館者数についても、区内上位であり、利用者から高評価を受けている。

(ケ) 委託の課題

サービス提供について高評価を受けており、特に中高生の居場所の確保について十分にその目的を果たしているため、特段の課題はない。

ウ 問題点等

中央町児童館開設時の事業者による運営が、毎年度、随意契約により継続してい

る。履行実績に対する評価基準を設定しておらず、契約履行上の評価は、ライン決定している。

エ 意見・要望

区立中央町児童館の運営を行っていることから、指定管理者制度による施設に準じた運営評価方法を採用し、履行実績の検証・評価を行われたい。併せて、直営の場合と比較した経費の縮減効果についても検証されたい。また、競争性を確保する観点から、一定期間ごとにプロポーザル方式を採用するよう検討されたい。さらに、今後の課題として、指定管理者制度など他の方式についても検討されたい。

(子育て支援課)

(18) ファミリー・サポート・センター事業委託

ア 事務事業名 (予算科目)

ファミリー・サポート・センター運営 — ファミリー・サポート・センター運営

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

ファミリー・サポート・センター事業全般の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	9,171,743	9,137,167	11,116,701	9,360,893	9,595,705
前年度比増減額		-34,576	1,979,534	-1,755,808	234,812
増減理由		年会費の見直しによる減	システム入替え経費の皆増	システム入替え経費の皆減、社会保険料・事務経費等の増	社会保険料・事務経費の増等
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(社福)目黒区社会福祉協議会	(社福)目黒区社会福祉協議会	(社福)目黒区社会福祉協議会	(社福)目黒区社会福祉協議会	(社福)目黒区社会福祉協議会

契約種別：総価契約

委託開始：10年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法第167条の2第1項第2号適用（当該事業運営要綱において目黒区社会福祉協議会に委託できる旨規定されており、10年度から事業を委託している。履行状況も良好であり、実績もあるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：在宅福祉サービスのノウハウを持つ団体が行うほうが円滑に事業を実施できる。

デメリット：協力会員が児童虐待のおそれのある要保護家庭を発見した際、子ども家庭課への報告が遅れる可能性がある。（現状は問題ない。）

(オ) 履行状況の確認

履行前：予算積算見積内訳の提出を求め、積算額の根拠を確認し、過大な請求がないかどうかを確認している。必要があれば、協議を行っている。

履行中：月次報告、内部会議報告書の提出を求め、事業実施状況の確認、運用上の疑義があった場合には協議を行っている。

履行後：年度終了後、年次報告の提出を求め、事業実施状況の確認、運用上の疑義があった場合には協議を行っている。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、個人情報の保護の遵守を定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし

(ク) 委託の効果・成果

福祉専門の団体に委託することで在宅福祉サービスのノウハウを活かし、効率的に実施することができている。

(ケ) 委託の課題

特になし

ウ 問題点等

10年度の事業開始時から、要綱上、社会福祉協議会に委託するよう定めており、毎年度、随意契約を行っている。

年度末会員登録数では、育児の援助を行う協力会員は、22年度331人、25年度413人、26年度は431人である。育児の援助を受ける利用会員は、22年度686人、25年度797人、26年度744人となっている。

利用会員は増加傾向にあり、協力会員の増加対策が課題である。また、履行実績の検証・評価については、課内で次年度の契約更新時に問題がないかどうか確認を行っているが、検証・評価の仕組みはない。

エ 意見・要望

委託の課題について、「特になし」としているが、委託事業者においては、主な課題として、協力会員の確保を挙げており、協力会員の増加に向け、委託事業者との連携を密にするとともに、区としても広報等に努められたい。

また、委託事業の目的の実現状況を分析し、次年度以降の見直し・改善に活かしていく上で、履行実績について検証・評価を行うことは重要であり、評価基準、評価手法について検討し、取り組まれない。

(子ども家庭課)

(19) 保育園給食調理業務委託（ひもんや保育園及び第三ひもんや保育園）

ア 事務事業名（予算科目）

保育所運営 — 一般運営費

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

ひもんや保育園及び第三ひもんや保育園における給食調理業務

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	39,853,800	39,853,800	39,853,800	39,528,000	39,528,000
前年度比増減額		0	0	-325,800	0
増減理由		—	—	プロポーザル方式による業者選定結果による減	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	一富士フードサービス(株)	一富士フードサービス(株)	一富士フードサービス(株)	(株)東京天竜	(株)東京天竜

契約種別：総価契約

委託開始：23年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（プロポーザル方式以外は6号）
（保育園給食調理業務委託業者選定委員会によりプロポーザル方式による選定を行い、当該事業者を選定したため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：調理員の人件費の削減と人事管理業務の軽減が図られる。

デメリット：従事職員の異動が多く調理業務の質の向上に時間がかかる。

(オ) 履行状況の確認

履行途中で、「保育園給食調理業務委託状況確認票」を各保育園が作成し、保育課に毎月提出し、委託事業者のバックアップ体制、各保育園現場の状況・調理作業、衛生管理等について、各保育園、保育課、委託事業者担当で年に5回打合せを行っている。契約期間3年経過後「保育園給食調理業務委託の3年間のまとめ」を各保育園が作成し、保育課に提出し、確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で個人情報の保護を定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）で定める業務委託業務評価書の基準に基づき、各実施園において、保育園給食運営評価委員会を開催し、委託事業者が、仕様書

等に基づき調理業務内容を適切かつ衛生的に履行しているかどうかを確認・評価している。

(ク) 委託の効果・成果

調理員の人件費が削減でき、人事管理業務が軽減している。

(ケ) 委託の課題

従事職員の定着率を高め、安全で質の高い給食の提供を確保する。

ウ 問題点等

保育園給食調理業務委託については、計画的な職員定数管理に取り組みつつ、区の保育園給食の安全と質を維持していく観点から実施されている。委託しているのは、調理業務等であり、献立の作成、食材の購入・検査については、区の保育園栄養士が行っている。現在、給食調理業務の委託は、ひもんや保育園、第三ひもんや保育園のほか、原町保育園及び中央町保育園で実施されており、今後は、区の調理職員の退職不補充により順次委託園を拡大していくこととされている。

ひもんや保育園及び第三ひもんや保育園給食調理委託については、23年度から委託を開始し、25年度において、改めてプロポーザル方式による業者選定を行い、26年度から事業者を変更するとともに、経費の節減も図っている。委託の目的、契約等の事務手続は適切に執行されており、履行状況の確認、事業者への指導、履行実績の検証・評価、見直し・改善にも適切に取り組まれている。

エ 意見・要望

保育園給食調理業務の委託により、調理職員の人件費の縮減とともに、給食の安全、質の維持・確保が図られている。委託の課題に挙げられているように、今後とも、委託事業者、保育園、保育課と連携を密にし、履行状況の確認を適時に行い、従業員の安定・定着、教育、食育活動への協力など、事業者に対し必要な見直し・改善を求めながら、安全で質の高い給食の提供に努められたい。

(保育課)

(20) 放置自転車等撤去業務委託

ア 事務事業名（予算科目）

放置自転車対策 — 放置自転車整理・撤去

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

区内駅周辺での放置禁止区域内における放置自転車等の撤去業務等の委託

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	41,293,350	38,695,125	33,511,065	41,076,720	40,894,200
前年度比増減額		-2,598,225	-5,184,060	7,565,655	—
増減理由		入札結果による 単価下落	入札結果による 単価下落	入札結果による 単価増	—
契約方法	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争
委託先	(株)キタザワ	(株)多摩クリー ナー	(株)キタザワ	(株)キタザワ	(株)キタザワ

契約種別：単価契約

委託開始：17年度以前

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：人件費等の削減、撤去用トラック等の管理費削減及び機動力のある撤去の実施が可能である。

デメリット：判断が求められる状況に即座に対応できない。

(オ) 履行状況の確認

撤去作業報告書等により確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報を取り扱っていない。

(キ) 履行実績の検証・評価

実施していない。

(ク) 委託の効果・成果

経費の節減が図られた。

(ケ) 委託の課題

特になし

ウ 評価・問題点

各年度とも指名競争入札により事業者を決定している。委託の目的、契約等の事務手続は適正に執行されていると認められる。履行実績の検証・評価は行っていない。

エ 意見・要望

委託業務の継続に当たって、履行実績について検証・評価を行うことは重要であり、評価基準、評価手法について検討し、取り組まれない。

(道路管理課)

(21) 雨水柵清掃委託

ア 事務事業名（予算科目）

道路等清掃 — 道路等清掃

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

路面排水を収容する雨水枡の機能を維持するため、バス通りや商店街等、直営による雨水枡清掃が困難な路線について、委託により雨水枡の清掃を行う。

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	19,110,000	16,905,000	16,905,000	19,656,000	19,656,000
前年度比増減額		-2,205,000	0	2,751,000	0
増減理由		入札結果による減	—	入札結果による増	—
契約方法	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争
委託先	日本ロード・メンテナンス(株)	日本ロード・メンテナンス(株)	日本ロード・メンテナンス(株)	日本ロード・メンテナンス(株)	日本ロード・メンテナンス(株)

契約種別：総価契約

委託開始：17年度以前

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：委託化による機械施工としたため、雨水枡内のバキューム・取付管の高圧洗浄が可能となり効率的・効果的に排水機能を維持できる。また、汚泥処理に伴う臭気や美観上の地元負荷が軽減されている。

デメリット：直営の場合よりも作業中に使用する車両が多く、広範囲な作業場が必要となり、直営より交通の支障が大きくなる。

(オ) 履行状況の確認

提出済図書の確認、作業予定時の現場確認を行っている（随時）。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、安全管理について具体的に定めている。個人情報扱っていないため、情報セキュリティ対策に関する規定はない。

(キ) 履行実績の検証・評価

実施していない。

(ク) 委託の効果・成果

バス通りなど、直営作業ができない個所は委託で行っているため、区内の雨水枡を計画的に清掃することができる。

(ケ) 委託の課題

特になし

ウ 問題点等

各年度とも指名競争入札により事業者を決定している。

産業廃棄物管理票E写しの一部の提出がなく、点検等の一部が適切でないものがあった（現在入手済み）。また、廃棄物処理（運搬・処分）の再委託については、仕様書で、区に申請し、承諾がなければ行うことができないこととなっているが、区に申請した形跡がないにもかかわらず、再委託先の契約書の写しが区に提出されていた。履行実績の検証・評価が行われていない。

エ 意見・要望

委託業務の事務処理に当たっては、点検、検査、確認等、必要な手続を着実に実施し、事務処理に誤りがないよう努められたい。また、委託業務の継続に当たって、履行実績について検証・評価を行うことは重要であり、評価基準、評価手法について検討し、取り組まれたい。

（土木工事課）

(22) 施設管理業務委託（花とみどりの学習館・駒場野公園自然観察舎及び拡張部管理棟展示コーナー）

ア 事務事業名（予算科目）

公園管理 — 公園管理

イ 委託の概要

（ア）委託内容

対象施設を花とみどりの学習館、駒場野公園自然観察舎及び駒場野公園拡張部管理棟展示コーナーとし、建物の施設管理業務を行うとともに、講習会、展示、イベントの実施、情報発信などを通じて、来館者に対するみどりの普及啓発及びボランティアの育成・活動支援を行う。

（イ）委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

（ウ）委託料の推移及び契約方法

（単位：円）

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	22,651,834	17,629,542	17,629,542	18,133,243	19,673,642
前年度比増減額		-5,022,292	0	503,701	1,540,399
増減理由		川の資料館閉鎖による業務減、特定緑地区民調査指導業務の別契約化	—	消費税額の増	特定緑地区民調査指導業務委託契約を統合
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(株)自然教育研究センター	(株)自然教育研究センター	(株)自然教育研究センター	(株)自然教育研究センター	(株)自然教育研究センター

契約種別：総価契約

委託開始：11年度 駒場野公園自然観察舎

14年度 花とみどりの学習館

19年度 駒場野公園拡張部管理棟展示コーナー

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（本契約の履行に当たっては、自然環境教育に対する知識と豊富な経験が必要であり、高い専門性が求められる。また、町会・自治会、住区住民会議、公園ボランティア等との調整も必要になる業務である。当該事業者は、本契約履行に相応な自然環境教育のノウハウを有し、自然環境教育やボランティア活動支援を積極的に推進してきた実績があるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：・専門的な知識・技術を活用した各施設の運営が可能となる。

・人件費を始めとした管理運営経費の削減を図ることができる。

デメリット：災害時発生などの非常事態時については、状況に応じた臨機応変の対応も求められるが、施設に区職員が常駐していないことから、その対応にも受託者（民間事業者）としての限界がある。

(オ) 履行状況の確認

事前に各種業務等の計画書・企画書の提出を受け、履行後に受託業務完了届等の各種報告書により確認している。

また、履行途中においては、現地での確認のほか、各講座やイベントにおいて、参加者にアンケートの提出を求め、それらにより実施状況を確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書において、講座やイベントを開催する場合を含め、公園利用者に対する安全確保への配慮義務に関する規定がない。

個人情報の保護については、仕様書で規定している。また、26年度に「ログ管理システム管理運用基準及びセキュリティ基準」「ログシステム障害時対応マニュアル」を定め、受託者に対して運用の徹底を求めた。また、講座やイベントの参加者の個人情報については、単発のイベントでは氏名のみを収集し、連続講座では区が個人情報を管理し、委託事業者へは氏名程度の提供としている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準はないが、参加者からのアンケートやボランティア団体等も参加する「活動調整会」等を開催し、利用者の声を参考に今後のプログラムの充実に向け委託事業者と協議を行い、改善を図っている。

(ク) 委託の効果・成果

受託者の持つ自然環境教育に対する知識と豊富な経験を活用して各施設の管理運営を行うことで、目黒区におけるみどりの普及啓発や学習活動の拠点、みどりに関するボランティアの活動や交流の場として、各施設とも十分な役割を果たしている。

(ケ) 委託の課題

本契約が単年度契約であることから、ボランティア育成や活動支援に関しては、長期展望に基づく育成・支援が行いにくい面がある。また、展示の一環として行っている花壇の管理運営については、年度をまたぐ取組を計画しづらい面があり、受託者の知識や豊富な経験に基づくアイデアの実現を妨げている。本契約が長期継続契約となれば、円滑かつ充実した業務運営が可能となる。

ウ 問題点等

14年度の業務委託開始から同一事業者随意契約で委託している。仕様書において、講座やイベントを開催する場合を含め、公園利用者に対する安全確保への配慮義務に関する規定がない。また、履行実績については、利用者アンケートに基づく満足度による検証を行っているが、指標等を用いた検証・評価の仕組みがない。

エ 意見・要望

施設の管理運営に当たって、緊急時における適切な対応を含め、利用者に対する安全性を確保することは重要である。したがって、業務委託に際しては、仕様書等において、事業者の安全確保義務、緊急時等における区への報告等を明確にされたい。また、委託業務の継続に当たっては、履行実績について客観的な指標等に基づく検証・評価を行うことは重要であり、評価基準等について検討し、取り組まれたい。

また、本委託業務は、14年度の委託開始から、随意契約により受託事業者が変更されていない。公の施設の管理については、基本的には、指定管理者制度によって行われ、毎年度、運営評価が行われている。花とみどりの学習館等も公の施設であることからすると、本委託業務は、施設管理業務と合わせて、講演会、展示、イベントの実施等も委託しており、委託業務の担い手になり得る事業者の有無などにも留意しつつ、指定管理者制度の導入など、他の契約等の方式について検討されたい。

(みどりと公園課)

(23) 喫煙所清掃委託

ア 事務事業名（予算科目）

環境美化の推進 — 環境美化の推進

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

区内の路上喫煙禁止区域（4区域）に設置する指定喫煙所（8箇所）の吸い殻処理及び灰皿・周辺の清掃等の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	9,702,000	9,317,700	9,317,700	10,782,720	10,821,600
前年度比増減額		-384,300	0	1,465,020	38,880
増減理由		自由が丘駅指定喫煙所の灰皿1減	—	学芸大学東口指定喫煙所の追加、消費税額の増	入札結果による増
契約方法	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争	指名競争
委託先	目黒メンテナンス事業協同組合	目黒メンテナンス事業協同組合	目黒メンテナンス事業協同組合	目黒メンテナンス事業協同組合	目黒メンテナンス事業協同組合

契約種別：総価契約

委託開始：18年度

(エ) 委託と直営との比較検討

指定喫煙所の吸い殻の収集・清掃や周辺清掃を効率的・効果的に行うことができる。

(オ) 履行状況の確認

指定喫煙所利用本数等を記録した報告書(日報)、当該報告書を月ごとに集計した各指定喫煙所利用内訳データの提出を受け、確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書において、委託事業者は、利用者など第三者に対する事故に十分注意し、必要に応じて安全対策を講じることとされている。なお、具体的な安全対策や区への報告の規定がない。

(キ) 履行実績の検証・評価

実施していない。

(ク) 委託の効果・成果

委託により、指定喫煙所の環境を良好に保つことができ、喫煙所利用者や周辺関係者から好評を得ている。

(ケ) 委託の課題

屋内喫煙所の清掃について、ノウハウを蓄積する必要がある。

ウ 問題点等

各年度とも指名競争入札により業者を決定している。委託の目的、契約等の事務手続はおおむね適正に執行されていると認められる。一方、仕様書において、安全対策に関する具体的な規定がない。また、履行実績の検証・評価も行われていない。

エ 意見・要望

仕様書等において、安全対策に関する具体的な規定を定めるとともに、委託業務の継続に当たって、履行実績について検証・評価を行うことは重要であり、評価基準、評価手法について検討し、取り組まれない。

(24) ペットボトル及びプラスチック製容器包装の回収委託

ア 事務事業名 (予算科目)

資源回収 — 分別回収

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

資源の回収日に集積所に分別排出されたペットボトル及びプラスチック製容器包装をそれぞれ回収して、区が指定する中間処理施設まで運搬する。

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	433,343,878	428,901,402	430,095,928	442,101,434	465,519,430
前年度比増減額		-4,442,476	1,194,526	12,005,506	23,417,996
増減理由		作業日数減		作業日数増	作業日数増・1台増車、店頭ペットボトル回収廃止
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	東京都衛生環境事業協同組合目黒区支部	東京都衛生環境事業協同組合目黒区支部	東京都衛生環境事業協同組合目黒区支部	東京都衛生環境事業協同組合目黒区支部	東京都衛生環境事業協同組合目黒区支部

契約種別：単価契約

委託開始

18年7月 ペットボトル分別回収

19年10月 プラスチック製容器包装分別回収モデル事業

20年10月 // 区内全域本格実施

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条第1項第2号（廃プラスチックサーマルリサイクルの本格実施により、不燃ごみ量が減少することから、不燃ごみの運搬を行ってきた雇上事業者への代替業務の提供を基本として、特別区長会において23区全体で適切な対策を講じることになり、雇上事業者若しくは雇上事業者で構成する団体と全て契約する必要があるため）

(エ) 委託と直営との比較検討

委託の場合、区が安定的な人的確保を行うことが不必要になるが、作業従事者に直接指示伝達できないデメリットがある。

(オ) 履行状況の確認

作業日報、完了報告書により確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報を取り扱っていない。

(キ) 履行実績の検証・評価

実施していない。

(ク) 委託の効果・成果

効率的な回収体制が確立された業務運営ができた。

(ケ) 委託の課題

急な依頼や伝達事項を、直接従事者に指示できないこと。

ウ 問題点等

ペットボトルの分別回収については、18年度の81tから26年度951tに増加しており、23年度以降は横ばい状況である。一方、プラスチック製容器包装については、20年度の1,391tから26年度1,699tに増加しているが、22年度からはやや減少傾向にある。プラスチック製容器包装の分別回収については、23区中12区で実施されている。委託については、履行状況の確認、事業者に対する指導等は実施されているが、履行実績の検証・評価がされていない。

エ 意見・要望

委託先の選定、随意契約による委託の継続は、特別区長会、東京都環境局長及び社団法人東京環境保全協会との確認事項であるとの理由から、随意契約により同一事業者に対する委託が継続しているが、所管課に対する調査では、「効率的な回収体制が確立された事業運営ができた。」として、委託の効果・成果が認識されている。

委託業務の検証・評価は、委託の目的に沿った効果・成果がどのように実現できたかという観点から、定期的実施し、業務の見直し・改善に反映していくために重要なものである。随意契約による業務委託が継続して実施されていることから、履行実績の検証・評価の基準、評価手法について検討し、取り組まれない。

(清掃事務所)

(25) 衆議院議員選挙公営ポスター掲示場設置・撤去委託

ア 事務事業名（予算科目）

衆議院議員選挙 ― 投票執行事務（衆議院議員選挙）

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

衆議院議員選挙公営ポスター掲示場設置・撤去

(イ) 委託の主な目的

事務の効率化

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	—	6,837,600	13,721,400	8,311,680	31,434,480
前年度比増減額		—	—	—	—
増減理由		臨時経費のため(24年衆議院選)	臨時経費のため(25年知事選)	臨時経費のため(26年衆議院選)	競争入札が不調となったため(27年区議選)
契約方法	—	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	—	(株)中野工務店	市橋建設(株)	市橋建設(株)	市橋建設(株)

※本表は、26年度の委託料等との比較のため、24・25・27年度に実施された選挙に係る公営ポスター掲示場設置・撤去委託の委託料等を載せたものである。

契約種別：総価契約

委託開始：17年度以前

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（本案件は衆議院の解散に伴うもので、短期間に準備する必要があることから、業務を熟知している事業者でなければ対応できない。また、早急に事業者を確保して契約をしなければ契約の機会を失うおそれがある。このため、直近の選挙において、本件同様の案件を良好な実績にて履行した当該事業者を選定することとしたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

委託により、短期間にポスター掲示場の設置・撤去が可能である。直営では技術的に不可能である。

(オ) 履行状況の確認

別契約で、全箇所を設置点検・巡回点検委託を実施している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で、委託事業者の安全、土地所有者、近隣の安全に配慮することを定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし

(ク) 委託の効果・成果

ポスター掲示場を短期間で、区内296か所に安全・確実に設置できる。

ポスター掲示板の発注から人・運搬車の手配、設置・撤去技術や損傷対応等まで委託することにより、事務の効率化を図ることで人員の抑制ができ、技術的不足を補うことができる。

(ケ) 委託の課題

衆議院の解散に伴う急な選挙の場合、早急に区内296か所に掲示場を設置する必要があるため、本業務を熟知している事業者でしか対応できない。そのため、当該委託契約を履行できる事業者が限られ、価格競争が起こりにくい。

ウ 問題点等

掲示板の設置については、別委託において、全箇所への設置の点検及び設置状況の巡回点検が行われており、適切に掲示版の設置・管理がなされていると考えられる。

エ 意見・要望

掲示板の設置場所は、各種の選挙でも同じ場所を使用しているが、これらの設置場所の中には工事中などのために使用できない箇所が生じている。このため選挙の都度、職員が全ての設置場所を調査し、関係者の了承を取り、設置場所を確保している。請負事業者は、掲示板の設置・撤去作業を熟知しているとのことであるが、支障なく掲示板の設置・撤去作業が行われるよう仕様書に定める掲示板の規格、設置場所、作業手順などについて十分な打ち合わせを行うとともに、履行を確認されたい。

(選挙管理委員会事務局)

(26) 会議録作成委託

ア 事務事業名（予算科目）

区議会運営 — 一般事務費

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

本会議(定例会、臨時会)及び予算及び決算特別委員会、常任委員会、特別委員会、議会運営委員会等区が指定する会議の会議録作成（印刷製本含む。）の委託

(イ) 委託の主な目的

事務の効率化

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	7,423,111	7,785,904	6,304,063	7,033,363	7,791,206
前年度比増減額		362,793	-1,481,841	729,300	—
増減理由		実績(会議録の分量)増	実績(会議録の分量)減	実績(会議録の分量)増	—
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(株)会議録研究所	(株)会議録研究所	(株)会議録研究所	(株)会議録研究所	(株)会議録研究所

契約種別：単価契約

委託開始：23年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（当該事業者は、常時数十人の反訳者を確保できる体制にあるとともに、映像配信用として設置した回線を通じて本会議・委員会音声を瞬時に送信できる体制にある。さらに、反訳から会議録・

製本まで迅速にできる体制を整えている。これらの技術的要素、迅速な対応等を総合的に考慮すると、他者では困難なため)

(エ) 委託と直営との比較検討

専門的な反訳作業を委託することにより、正規職員等の配置人員を増やさず人件費を抑制することができる。

(オ) 履行状況の確認

契約履行前に、定例会ごとの本会議・委員会のスケジュールを連絡し、確認している。また、印刷・製本のスケジュール表を提出させている。履行途中では、会議ごとに納品された文字データを会議音声により確認するとともに、会議資料等に基づき、確認を行っている。履行後は、納品の都度、仕様内容どおりに印刷・製本ができていないか、また指示どおりの冊数になっているか確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報の保護及び取扱いに関する確認書を定めている。

(キ) 履行実績の検証・評価

評価基準なし

(ク) 委託の効果・成果

地方自治法第123条により、議長には会議録の作成が義務付けられている。さらに、目黒区議会情報公開条例第4条第2項によって、議会では会議録の公表に努めるものとされており、区民等からも迅速な会議録の公表が求められている。こうした法令や区民の期待に応えるため、区議会事務局においては可能な限り早く会議録を調製しなければならない。通常、訓練を受けていない一般人が、録音テープを聞いて反訳を行うには、会議時間の10倍程度の時間がかかるといわれており、委託以前は公表まで3か月以上を要することも多々あった。このような専門的な技能が必要な反訳作業を区職員が行うことは、経費（人件費）や事務処理の効率性の観点から見て、望ましいことではない。これを専門的技術を有する事業者へ委託することによって、比較的短期間で会議録を公表することが可能となった。また、時間外手当の縮減にもつながった。

(ケ) 委託の課題

大手の同業他者に対し、本区が求める仕様について履行可能か聞き取りを行ったところ、困難との回答を得ている。また、価格面についても当該事業者より高額であった。このため、当該事業者が何らかの理由により本区と契約ができない状況が生じたときには、会議録公開の遅れや、予算上の措置が必要となる。

ウ 問題点等

22年度の委託業務の開始から、随意契約により同一業者に委託している。また、履行実績の検証・評価については実施されていない。

エ 意見・要望

同業他者に対する履行の可能性等について調査を行った結果、他事業者への委託

は困難な状況であるとのことであるが、今後の状況の推移を見つつ、競争性を加味した契約方式について検討されたい。また、委託業務の検証・評価は、委託の目的に沿った効果・成果がどのように実現できたかという観点から、定期的を実施し、業務の見直し・改善に反映していくために重要なものである。随意契約による業務委託が継続して実施されていることから、履行実績の検証・評価の基準、評価手法について検討し、取り組まれない。

(区議会事務局)

(27) 学校給食調理業務委託 (その3)

ア 事務事業名 (予算科目)

- ① 小学校給食運営 — 一般運営
- ② 中学校給食運営 — 一般運営

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

小・中学校の給食調理業務委託

対象校：碑小学校、駒場小学校、緑ヶ丘小学校、不動小学校、第三中学校、第七中学校、第十一中学校

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	104,832,000	104,643,000	105,525,000	151,784,280	132,918,840
前年度比増減額		-189,000	882,000	46,259,280	-18,865,440
増減理由		実績減	実績増	受託校増(2校) 不動小学校 第三中学校 消費税額の増	受託校減(1校) 駒場小学校
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	葉隠勇進(株)	葉隠勇進(株)	葉隠勇進(株)	葉隠勇進(株)	葉隠勇進(株)

受託校名 (下線：前年度プロポーザル選定)

23年度 碑小、駒場小、緑ヶ丘小、第七中、第十一中

24年度 碑小、駒場小、緑ヶ丘小、第七中、第十一中

25年度 碑小、駒場小、緑ヶ丘小、第七中、第十一中

26年度 碑小、駒場小、緑ヶ丘小、不動小、第三中、第七中、第十一中

27年度 碑小、緑ヶ丘小、不動小、大鳥中、第七中、第十一中

契約種別：総価契約

委託開始：11年度～ 中学校の委託開始

- 14年度～ 全中学校で委託
- 15年度～ 小学校の委託開始
- 21年度～ 全小学校で委託

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（プロポーザル方式以外6号）（学校給食調理業務を委託するに当たっては、学校給食の意義や目的を十分理解している事業者を選定する必要があるため、「目黒区におけるプロポーザル方式に基づく業者選定に関する事務手続要綱」に基づき、学校給食調理業務委託業者選定委員会を設置し、プロポーザル方式によって事業者選定を行っている。随意契約期間が5年未満の学校は、同選定委員会において業務評価を行い、審査によって随意契約を「適」とした事業者について随意契約を依頼している。）

(エ) 委託と直営との比較検討

メリット：学校給食調理員の人件費が節減された。

デメリット：毎年度の業務評価、事業者選定などの事務処理にかかる負担及び栄養士の全校配置により人件費が増えた。また、給食調理員の入れ替わりや欠員が生じている学校があり、その場合、給食運営に支障が生じるおそれがある。

(オ) 履行状況の確認

完了届や調理業務完了確認簿等により確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報には取り扱っていない。

(キ) 履行実績の検証・評価

学校給食調理業務委託業者選定委員会で決定した学校給食調理業務委託業者選定に関する評価基準に基づき、業務評価報告書により評価を行っている。

(ク) 委託の効果・成果

学校給食調理員の人件費が節減され、学校給食調理業務の効率的な運営が達成されている。

(ケ) 委託の課題

給食調理員の入れ替わりや欠員に対する事業者への指導、及び毎年の業務評価、業者選定などの事務処理にかかる負担軽減。

ウ 問題点等

学校給食調理業務委託については、給食の安全や質を確保し、教育的意義を低下させることなく、学校給食調理業務の効率的運営を図るため、11年度から業務委託を開始し、21年度からは全ての区立小・中学校において業務委託を実施している。委託しているのは調理業務等であり、献立の作成等については区の栄養士が行っている。

事業者の評価・選定については、学校給食調理業務委託業者選定委員会において

実施されており、業務評価結果が「適」とされた事業者については、特に支障がない限り5年を限度として随意契約を行うこととし、5年を超える学校の受託事業者については、改めてプロポーザル方式により事業者選定が行われる。

委託の目的、内容、事務手続は適切であり、報告者や完了届等による履行状況の確認や、事業者に対する指導、履行実績の検証・評価、業務の見直し・改善にも適切に取り組んでいるものと評価できる。

エ 意見・要望

学校給食調理業務の委託について、直営の場合と比較した経費の縮減効果の検証については、近年実施していないとのことであるが、一定のサイクルで効果測定を実施するよう要望する。また、一部の学校においては、短期間での給食調理員の入替わりや欠員が生じており、事業者への指導など対応を要する状況が見受けられるが、事業者への指導や学校との連携を密にするとともに、費用対効果も考慮しながら、1事業者の受託数に上限を設けるなど、必要な対応を検討されたい。

(学校運営課)

(28) 総合維持管理業務委託（めぐろ学校サポートセンター）

ア 事務事業名（予算科目）

めぐろ学校サポートセンター運営 — 一般管理

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

施設及び設備保守管理業務、清掃業務及び目的外利用受付管理業務の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技術の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	21,168,000	13,111,000	12,903,667	13,271,040	15,384,114
前年度比増減額		-8,057,000	-207,333	367,373	2,113,074
増減理由		窓口受付業務の廃止		消費税額の増	夜間受付業務の追加
契約方法	指名競争	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約
委託先	(株)トーリツビルメンテナンス	(株)トーリツ	(株)トーリツ	(株)トーリツ	(株)トーリツ

契約種別：総価契約

委託開始：20年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が

適当であると認められたため)

(エ) 委託と直営との比較検討

設備保守・点検等の専門的知識・技能を有する業務を任せることができ、かつ低コストである。

(オ) 履行状況の確認

毎日、設備日報、清掃日誌等の報告を受け確認している。また、毎月、日常施設点検日誌及び専門点検報告書の提出を受け供覧処理している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

個人情報の保護に関する覚書を締結している。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）に基づき、業務委託評価書により評価を実施している。

(ク) 委託の効果・成果

清掃・施設管理・点検等を委託することにより、職員は本来の業務に専念できる。

(ケ) 委託の課題

土曜日の日中半日は、目的外利用の受付業務を委託していないため、職員が受付業務を行わなければならない。

ウ 問題点等

業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度履行状況の検証・評価が行われ、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定している。23・26年度において指名競争入札を実施している。委託の課題に記載されている受付業務については、夜間開放の実施に伴い、27年度から夜間の受付業務を開始した。

業務改善提案型契約方式（試行）は、契約の競争性を確保しつつ、履行状況の確認、受託事業者からの改善提案、履行実績の検証・評価を実施し、入札・契約適正化委員会の意見等を踏まえ、見直し・改善に取り組むものである。

本委託業務については、事業者の選定、契約方法は適切に行われていると評価できる。

エ 意見・要望

委託事業自体には特に課題がないようであるが、今後、入札・契約適正化委員会等の意見等を踏まえながら、契約方式の更なる改善、契約の履行状況の確認、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等により、委託目的の適切な実現に向けて取り組まれない。

(めぐろ学校サポートセンター)

(29) 総合運営管理業務委託（緑が丘文化会館）

ア 事務事業名（予算科目）

緑が丘文化会館運営 — 一般運営

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

施設の設備運転管理・保守点検、清掃、受付等の委託

(イ) 委託の主な目的

専門的な知識・技能の活用

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	51,802,380	52,344,180	49,875,000	51,300,000	51,300,000
前年度比増減額		541,800	-2,469,180	1,425,000	0
増減理由		常勤職員の課への集約に伴う受付等委託業務の見直し	入札結果による減	消費税額の増	—
契約方法	随意契約	随意契約	指名競争	随意契約	随意契約
委託先	日東カストディア ル・サービス (株)	日東カストディア ル・サービス (株)	ニッセイファシリ ティ(株)目黒支 店	ニッセイファシリ ティ(株)目黒支 店	ニッセイファシリ ティ(株)目黒支 店

契約種別：総価契約

委託開始：20年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第6号（業務改善提案型契約方式（試行）による業務評価を行った結果、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められたため）

(エ) 委託と直営との比較検討

施設の特性などを把握した、安定的な運営管理を行うことができる。

(オ) 履行状況の確認

履行状況の確認については、おおむね実施されているが、以下のような問題があった。

- ・作業報告書から再委託が行われていると認められるが、26年度は申請及び承諾の手続きが取られていなかった（25年度、27年度は手続あり）。
- ・使用料の収納事務委託においては、収納金収入報告書は、金銭出納員が部長（教育次長）に報告することとされているが、受託事業者が報告を行っていた。また、仕様書に添付された収納金収入報告書の様式に誤りがあった。
- ・本館運営管理業務については、業務記録（日誌）の作成・提出がされていなかった。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で個人情報の保護について規定するとともに、覚書を締結している。仕様書において、「委託従事者に異動があったときは、個人情報の保護管理の取扱いを含む教育・訓練を行い、実施報告書に対象者全員の署名捺印をして提出する。」と定めているが、研修等の実績及び報告書の提出はなされていなかった。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）に基づき、業務委託評価書により検証・評価を実施している。

(ク) 委託の効果・成果

業務水準が徐々に向上し、効率的な運営管理が図られた。また、改善・努力の積み重ねにより、清掃回数増加、普通救命講習の実施等の改善が行われた。

(ケ) 委託の課題

随意契約の期間が通算で3年を限度としているため、競争入札を実施した際に、契約金額の低下に伴って業務水準が低下するおそれがある。

ウ 問題点等

業務改善提案型契約方式試行実施要領（施設維持管理等の委託業務）に基づき、毎年度履行状況の検証・評価が行われ、入札・契約適正化委員会において随意契約が適当であると認められた場合、3年を限度に随意契約を継続し、その次の年度の契約に当たっては、指名競争入札により事業者を決定している。

業務改善提案型契約方式（試行）は、契約の競争性を確保しつつ、履行状況の確認、事業者からの改善提案、履行実績の検証・評価を実施し、入札・契約適正化委員会の意見等を踏まえ、見直し・改善に取り組むものである。

委託の目的は明確であり、実施要領事業者の選定、契約手続は適切に行われている。また、実施要領に基づき、毎年度履行実績の検証・評価が行われ、委託内容の見直し・改善にも取り組まれていると認められる。

一方、事務手続面では、業務内容の一部で業務記録（日誌）の作成がなされていないなど、仕様書記載事項の履行確認が不十分な点が見受けられた。また、使用料の私人への収納事務委託の事務処理方法に一部誤りがあった。

エ 意見・要望

仕様書記載事項の履行確認の徹底を図るとともに、私人への収納事務委託の事務処理方法について、適正に行われたい。

また、所管部局によれば、委託の課題として、「随意契約の期間が通算で3年を限度としているため、競争入札を実施した際に、契約金額の低下に伴って業務水準が低下するおそれがある。」とされている。こうした課題は、共通的な課題とも考えられるが、入札・契約適正化委員会、入札監視等委員会の意見等を踏まえながら、契約方式の更なる改善、履行状況の確認、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等により、委託目的の適切な実現に向けて取り組まれない。

(生涯学習課)

(30) 目黒区立八雲中央・守屋・洗足図書館窓口等業務の委託

ア 事務事業名（予算科目）

図書館運営管理 ー 事業運営

イ 委託の概要

(ア) 委託内容

八雲中央・守屋・洗足図書館の貸出・返却カウンター業務、返却延滞資料の督促、予約資料対応等の委託

(イ) 委託の主な目的

経費の節減

(ウ) 委託料の推移及び契約方法

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
契約額	103,925,850	108,785,524	115,032,293	116,722,080	176,246,280
前年度比増減額		4,859,674	6,246,769	1,689,787	59,524,200
増減理由		緊急財政対策による職員減(常勤職員67名→57名など)に伴う委託業務増	緊急財政対策による職員減(常勤職員57名→53名など)に伴う委託業務増	空調工事に伴い守屋図書館の後期の契約を別契約化	開館日数拡大、守屋図書館及び洗足図書館の全面委託化
契約方法	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約	随意契約
委託先	(株)ヴィアックス	(株)ヴィアックス	(株)ヴィアックス	(株)ヴィアックス	(株)ヴィアックス

契約種別：総価契約

委託開始：17年度

随意契約の根拠及び理由

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（事業者の技術力、専門性、実績等が必要とされる特性があり、プロポーザル方式により目黒区立図書館窓口等業務委託業者選定委員会を設置し、業者を選定したため）

(エ) 委託と直営との比較検討

平成17年度に窓口業務委託を導入するに当たり、常勤職員を33名減員（16年度比）するなど、人件費が大幅に減額された。一方、複雑な内容のレファレンス等の対応や区民からの意見については、八雲中央図書館の職員へ問合せをしてから回答するため、迅速な対応ができない場合がある。

(オ) 履行状況の確認

業務日報及び業務完了確認書（月報）の提出を受け、確認している。

(カ) 安全及び情報セキュリティ対策に関する規定

仕様書で個人情報の保護に関する特記事項を定め、受託者の責務として、目黒区個人情報保護条例及び当該特記事項の遵守とともに、区の情報セキュリティ対

策の指示に従う旨を規定している。

(キ) 履行実績の検証・評価

業務改善提案型契約方式（試行）に基づき、評価を実施している。このほか、「図書館一部業務委託評価表」による評価を、区と受託事業者双方で、年4回（四半期ごと）実施している。

(ク) 委託の効果・成果

受託者の業務水準が徐々に向上し、効率的な運営管理が図られた。また、区、事業者双方の改善・努力の積み重ねにより、効果的な業務改善が行われた。

(ケ) 委託の課題

随意契約の期間が通算で3年を限度としているため、事業者が変更になった場合にそれまでの事業者スキルを継続できない場合がある。

ウ 問題点等

17年度に図書館窓口業務委託を導入するに当たり、常勤職員を大幅に（33名減）減員し、その後も緊急財政対策のため、委託業務の拡大に合わせ職員を減員することにより人件費の縮減を図るとともに、開館日の拡大に取り組むなど、事業の効率的・効果的な執行に努めてきたことは評価できる。

エ 意見・要望

図書館運営方法の見直しについては、26年度各部定期監査結果において、指定管理者制度や更なる委託の拡大に向けて取り組まれるよう意見・要望を述べたところである。27年3月に改定された目黒区行革計画においては、「更なる利便性向上に向けて、指定管理者制度の導入を含めた民間活力の活用を引き続き検討します。」とされている。取組状況を検証・評価しながら、他の自治体の取組事例も参考にし、より効率的・効果的な事業運営に努められたい。

（八雲中央図書館）

第4 まとめ

今年度の行政監査の対象とした事務事業の委託については、所管課に対し調査を行い、提出資料等をもとに、委託事務事業の目的、委託化方針の作成、予定価格の設定、契約方法等の契約手続、再委託、安全・情報セキュリティ対策、履行状況の確認、事業者への指導等、履行実績の検証・評価、見直し・改善など、委託事務事業に係るPDCAマネジメントサイクルに即して、委託事務事業が適正・適切に実施されているかについて監査を行った。

今回の行政監査において、詳細調査対象委託事務事業30件については、PDCAマネジメントサイクルが、おおむね適正・適切に実施されていたと認められる。特に、業務改善提案型契約方式については、施設管理業務等や業務を履行するに当たり一定程度の専門的な技術や知識の蓄積が必要な業務について、入札・契約適正化委員会（委員長は副区長）において、毎年度、履行実績の評価を行い、随意契約の適否等を判断するも

のであり、委託業務の適正な履行を確保し、業務品質の向上、受託事業者の適正な選定及び指導育成を図る取組として評価できるものである。

一方、意見・要望として述べた、委託事務事業の基本方針・ガイドラインの策定、履行状況及び履行実績の検証・評価などモニタリング等に関する統一的な仕組みの構築、安全・情報セキュリティ対策など委託事務事業者に対する適時・適切な指導等については、真摯に受け止め、管理監督者のリーダーシップのもと、事務事業委託の主な目的である、公共サービスの質の向上及び経費の縮減に向け、更に努力されるよう望むものである。

以 上

(空白のページ)

詳細調査対象委託事務事業

No.	契約件名	所管課
1	特別職車両(区長車)運行管理委託	秘書課
2	目黒区内部情報システム運用保守委託	情報課
3	目黒区総合庁舎設備機器管理業務委託(総括管理業務含む)	総務課
4	中日黒スクエア総合管理委託	人権政策課
5	定期総合健康診断(一次)ほか13件委託	人事課
6	生活安全パトロール委託	生活安全課
7	臨時福祉給付金給付事業事務等委託	臨時福祉給付金課
8	特別区民税・都民税(普通徴収)及び軽自動車税の電子納付及びコンビニエンスストア収納業務委託	税務課
9	区民センター・美術館・ふれあい館総合ビル管理委託	産業経済・消費生活課
10	住民票の写し等証明書交付の郵送請求事務に関する業務委託	戸籍住民課
11	目黒区施設予約システムの保守・運用委託	東部地区サービス事務所
12	庁舎総合管理委託(碑文谷保健センター)	碑文谷保健センター
13	地域包括支援センター事業委託(北部地区)	地域ケア推進課
14	高齢者福祉住宅生活支援(LSA)業務委託	高齢福祉課
15	障害者就労支援事業委託	障害福祉課
16	生活保護受給者社会参加支援事業委託	生活福祉課
17	中央町児童館運営業務委託	子育て支援課
18	ファミリー・サポート・センター事業委託	子ども家庭課
19	保育園給食調理業務委託(ひもんや保育園及び第三ひもんや保育園)	保育課
20	放置自転車等撤去業務委託	道路管理課
21	雨水桝清掃委託	土木工事課
22	施設管理業務委託(花とみどりの学習館・駒場野公園自然観察舎及び拡張部管理棟展示コーナー)	みどりと公園課
23	喫煙所清掃委託	環境保全課
24	ペットボトル及びプラスチック製容器包装の回収委託	清掃事務所
25	衆議院議員選挙公営ポスター掲示場設置・撤去委託	選挙管理委員会事務局
26	会議録作成委託	区議会事務局
27	学校給食調理業務委託(その3)	学校運営課
28	総合維持管理業務委託(めぐろ学校サポートセンター)	めぐろ学校サポートセンター
29	総合運営管理業務委託(緑が丘文化会館)	生涯学習課
30	目黒区立八雲中央・守屋・洗足図書館窓口等業務の委託	八雲中央図書館

平成 27 年度行政監査 調査票 1

No.	予算科目コード								細目名	細々目名	契約番号	契約件名	業務区分	委託目的	(その他の内容)
	会計	款	項	目	細目	細々目	節	細節							

(次の段に続く)

(1 段目からの続き)

委託化方針	委託		予算現額 (円)	予定価格				契約期間	契約種別	契約金額 (円)	契約方法	随意契約の 地目法根拠	所管での見積徴収状況	
	開始年度	継続年数		設定	積算方法	(その他の内容)	設定の無い理由						徴収数	一者の理由
								~						
								~						
								~						

(次の段に続く)

(2 段目からの続き)

プロポーザル方式	業務改善提案契約	長期継続契約	委託先				再委託		私人への収入事務・支出事務の委託	個人情報の取扱いの有無等		履行実績の検証・評価			業務の見直し・改善	
			種別	名称	所在地	継続年数	継続の理由	有無		再委託項目	有無	保護対策の規定	基準	評価頻度	公表	委託先の選定

(ここまで)

平成 27 年度行政監査 調査票 2

契約件名					所管課			
契約期間		から			まで	契約種別	契約番号	
委託内容								
		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度		
委託料	当初予算額							
	予算現額							
	契約額							
	契約額の前年度比較		0	0	0	0		
	増減理由							
契約方法								
委託先	名称							
	法人種別							
契約課に対し 随意契約を依頼する 根拠及び理由		地方自治法施行令の根拠：第167条の2第1項 適用						
委託と直営の比較検討 ※委託に当たり、直営の場合と委託の場合とを比較検討した結果等を記載してください		メリット			デメリット			
委託化の方針・計画		※委託化に関する基本的方針・計画について記載してください。						
履行状況の確認	履行前 ※契約履行前に委託先に求めていることがあれば、その内容等を記載してください	求めの有無						
		委託先の提出物						
		目的・内容						
		確認方法						
	履行途中 ※履行途中に履行状況の確認(モニタリングなど)を行っていただければ、その内容等を記載してください	実施の有無						
		委託先の提出物						
		確認内容 確認手段・方法 確認頻度 など						
	履行後 ※履行完了報告の書類内容、報告回数・時期、確認内容確認方法等について記載してください	委託先の提出物						
		報告回数・時期						
確認内容 確認方法 など								
事業者に対する指導等		※履行状況や情報セキュリティに関して事業者に対して行った指導等の状況を記載してください。						
履行実績の検証・評価 ※委託先の履行実績等に対する評価の内容、方法、体制、結果の公表の有無等について記載してください。	評価基準							
	評価体制							
	評価内容、 評価方法 など							
	評価結果の公表							

(次頁に続く)

委託の効果・成果	※委託による効果・成果について、所管の考えを記載してください。	
委託の課題	※現行の委託契約に関し、課題等があれば記載してください。	
見直し・改善の状況 ※委託事務事業の見直し・改善を行った場合は、その内容を記載してください。 また、委託先からの改善提案があった場合は、その旨及び内容についても記載してください。	26年度以前	
	27年度	
	今後の予定	