

平成 27 年度行政監査 措置状況報告書

意見・要望事項措置状況（区長部局）

2 概括的意見・要望

（１）委託の目的・内容は適切か。

オ（ア）	行革推進課と契約課で調整の上、行革推進課で回答
	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、早期に取り組みたい。（行革推進課、契約課）
所 属 名	措 置 状 況
行革推進課 契約課	社会保障費の増加や施設の更新経費負担等の課題を抱え、不断の行財政改革を進めなければならない状況の中で、本区として民間活力の活用は今後とも積極的に進めるべきものと認識している。改定行革計画においても「民間活力の活用推進」を「基本的方向」として掲げ、積極的に取り組むこととしており、その基本となる考え方は必要と考えている。 「民間活力の活用の基本的な考え方」については、行革計画の改革項目に継続して取り上げている「行政評価の活用」に、新たに「効果的・効率的な事業執行の実施」を加えており、この改革項目の検討を踏まえつつ整理していきたいと考えている。 現状においても、個別の委託事案については、事務事業の委託化の目的・必要性、民間との役割分担、区の責任等の基本的な考え方は整理され、この整理に基づき委託内容が定められており、事業者の選定、履行状況の確認、業務改善提案

	型契約における業務履行評価等については、定められた手続により処理されているところであるので、適切な実施のため契約事務説明会等で引き続き職員への周知を図っていく。 なお、意見のあっ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については、その内容等について検討を進めることとする。 今後も、新たな民間活力の活用の実施や活用範囲の拡大については、行革計画の取組項目に掲げるなど、計画的に取り組むこととする。
--	--

オ（イ）	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	委託事務事業における委託した場合と直営の場合との経費面での比較については、委託の効果・成果を表す具体的な指標であると同時に当該委託事業の継続等にも関わることであるので、業務評価の一部としてだけではなく、区の定める「事務事業の委託化に関する基本方針」の中に盛り込むべき内容と考えている。よって、関係所管と連携して検討していく。

（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。

（イ）	契約課、各所管課
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はないのか、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)	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	地方自治法及び同法施行令並びに目黒区契約事務規則等に基づき、個々の契約方式については、競争入札を原則として選択すべきものであるが、例外的に随意契約による契約締結を選択することとした場合には、契約事務の公平性及び透明性を保持し、経済性を確保するとともに、個々の契約ごとに技術の特殊性、経済的合理性、緊急性等の解釈を客観的、総合的に判断し、理由及び経緯を整理しなければならないとしている。これを踏まえ、契約方式の選択に当たっては、上記留意点を考慮した上で検討するよう、説明会等の機会を捉えて周知してきた。 また、事務手続上必要な事項の指針となる「随意契約ガイドライン」を策定し、随意契約に係る事務を適正かつ円滑に進めるために、地方自治法施行令第167条の2第1項各号に規定する随意契約に係る事項の解釈を示している。 所管課においては、個々の契約案件が上記随意契約に係る要件を具備しているか、発注の都度、精査を行うとともに、多様な視点からより適切な契約方式の選択が行えるよう、契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。

イ 特殊な契約方式の実施は適切に行われているか。

(イ)	契約課、各所管課
	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、引き続き見直し・改善に取り組まれない。（契約課、各所管課）

所 属 名	措 置 状 況
契約課	随意契約の継続については、例えば業務評価を行いその評価が良好であった場合に次年度も随意契約が可能になることと、原則３年間ごとに当該契約を見直すことなどを定めている業務評価の基準について、他区の状況等を参考にしながら、関係所管と連携して検討していく。 また、プロポーザル方式の在り方については、本件の意見要望も踏まえ、要綱の改正を行う予定である。今年度から本格実施する業務改善提案型契約方式については、今後の実施状況を精査した上で、見直し・改善に取り組んでいく。

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。

(イ)	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況

契約課	仕様書作成などの事務処理については、契約事務説明会、自己啓発研修、年間契約説明会など、適宜、機会を捉えて周知を図っているところである。今回の意見・要望を踏まえ、契約締結における仕様書記載事項の内容精査や必要書類について、改めて契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。
-----	--

エ 受託事業者からの再委託の手續及び再委託は適切に行われているか。

(イ)	契約課、各所管課
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手續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、再委託の手續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ない。（契約課、各所管課）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	再委託の取扱いに係る上記の通知内容について、改めて契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。

（３）委託料の予定価格の設定は適正に行われているか。

イ	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	予定価格の決定方法については目黒区契約事務規則第19条第2項により、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定められている。予定価格の設定においては、発注所管課にお

	いて十分に検証を行った上で適切に設定するよう、引き続き指導を行っていく。
--	--------------------------------------

（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。

イ	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	履行状況の把握や検査方法については契約事務説明会等の機会を捉えて、所管課に周知を図っているところである。今回の意見・要望を踏まえ、受託事業者に対する指導、履行状況の把握等について、改めて契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。

（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。

イ（ア）	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	より適切な履行状況の把握や検査方法については契約事務説明会等の機会を捉えて、所管課に周知を図っており、仕様書どおりに業務が行われないなど履行状況に問題がある場合は、担当所管課による受託事業者への指導が行われているところである。今回の意見・要望を踏まえ、委託事業者に対する指導等、履行状況の把握について、改めて契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。

イ（イ）	契約課と情報課と調整の上、契約課、情報課からそれぞれ回答
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	契約に係る情報セキュリティ対策についてはこれまでも情報課、広報課と連携しながら情報の共有化を図りながら行ってきた。 委託事業者において必要な情報セキュリティの水準が確保されるよう適切な指導、措置等を実施するために、今後も所管課をはじめ情報課等との連携を密にするとともに、契約書等のチェックの仕組みを検討していく。
情報課	電子情報処理規則、情報セキュリティ基本方針及び同対策基準の改正点については、昨年10月22日、23日、29日に情報セキュリティ研修を開催し、計345名（区：288名、指定管理者：57名）に対し説明を行った。また、社会福祉協議会においても、個別に同様の研修を昨年11月24日に実施した。 委託事業者等における情報セキュリティ水準は、区と同等の水準以上を確保することを努力目標から確保義務としたことについては、それを実現する一つの形として、27年6月に「印刷関係業務委託に係るセキュリティの取扱い基準」を定めた。（情報公開・個人情報審議会で審議承認済） この基準は、個人情報を含む電子データを提供して行う印刷物の作成・搬入等の委託契約を想定し、委託事業者に対する事前調査（ヒヤリング・現場確認の実施）、情報処理機器・

	印刷機器等の届出、作業従事者・運搬職員の届出、運搬車両の特定、運搬経路の届出、提供データの消去、これらの届出内容等の立入検査等、契約から納品までの詳細な手順とセキュリティ対策項目を明確に示して報告を求め、確認・検査できるようにしたものである。この基準により、区が委託事業者を求める情報セキュリティに関する具体的な取扱いを明確にし、契約の仕様書に組み込むことによって、委託事業者等における区と同等以上の情報セキュリティ水準の確保を図るものである。 他の情報セキュリティ対策を含む委託契約案件においても、この基準の趣旨を活かし、仕様書に組み込むことにより、区と同等以上の情報セキュリティ水準の確保を図っていく。
--	---

イ（ウ）	契約課、各所管課
	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った。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った。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）
所 属 名	措 置 状 況
契約課	仕様書の記載内容については、通知や契約事務説明会等の機会を捉えて、所管課に周知を図っているところである。今回の意見・要望を踏まえ、必要に応じて案件ごとに安全性の確保の規定に係る仕様書記載内容を検討し、改めて契約事務説明会等による周知を行うなど徹底を図っていく。

(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。

イ (ア)	契約課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	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、28年2月12日付けで制定した「目黒区業務改善提案型契約方式実施要綱」において整備したところである。また、今後、改正予定のプロポーザル方式の実施要綱においても、プロポーザル方式による業者選定の効果の検証や業務評価について規定する予定である。 委託事務事業のモニタリング機能の整備や評価基準等の仕組みについては上記要綱を参考に、所管課において個々の委託事務事業内容を精査した上で構築していけるよう、適宜指導していく。

イ (イ)	契約課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	履行実績の検証・評価結果の公表については、区の定める「事務事業の委託化に関する基本方針」の中に盛り込むべき内容と考えているため、他区の実施例等を参考にしながら、関係所管課と連携して検討していく。

（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。

イ	契約課、各所管課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	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の内容を周知するとともに、所管課における実施状況を的確に捉え、必要に応じて指導を行っていく。また、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、必要に応じて見直し・改善を行っていく。

3 詳細調査対象委託事務事業に対する意見・要望

(1) 特別職車両（区長車）運行管理委託

エ	契約課、秘書課、区議会事務局と調整の上、契約課、区議会事務局からそれぞれ回答
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）	
所 属 名	措 置 状 況
契約課	特別職車両（議長車）運行管理委託については、区長車と同様に円滑かつ安定的な運用を行うことのできる能力を有する委託事業者での履行が必要であるため、区長車分の契約と併合して事業者を選定し、契約締結している。 今回の意見・要望を受けて、区議会事務局においては秘書課と協議の上、統一的な業務評価を行っていくことを確認した。

(2) 目黒区内部情報システム運用保守委託

エ	情報課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
情報課	内部情報システムの運用担当者には、一定の業務経験とICT知識が求められるため、課内でのジョブローテーションなどを通じて、計画的に人材を育成し確保するよう努める。 また、内部情報システムは、全庁にわたるシステムであり、

	情報課のみならず業務主管課のシステム担当者と役割を分担し協調のもと管理・運用している。再構築の検討に当たっては、現在も実施している業務主管課との運用会議を活用し協議を進め、既存システムの検証・評価、適正な手続に関して検討しつつ、今後の業務見直し・改善が図れるよう努める。
--	---

(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）

エ	総務課
	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）
所 属 名	措 置 状 況
総務課	設備の特殊性から一定の経験を積んだ技術者の配置が不可欠であるが、事業者との適切な連携及び指導、履行実績の検証・評価等を行うことで委託目的の適切な実現に取り組む。

(4) 中目黒スクエア総合管理委託

エ	人権政策課
	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）
所 属 名	措 置 状 況

人権政策課	業務の質的内容を確保していくためには、まず、年度当初に作業計画書や仕様書をもとに十分に打合せを行い、作業内容やスケジュールなどを確認する。さらに、計画どおりに履行されているか進捗状況の把握に努め、問題が発生した際は速やかに報告させるなど管理を徹底していく。また、履行実績の検証や評価により、改善すべき点があれば指導を行うとともに仕様書などで定める区への報告については、確実に提出させるなど適切な事務処理に努めていく。
-------	--

(5) 定期総合健康診断（一次）ほか 13 件委託

エ	人事課
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)	
所 属 名	措 置 状 況
人事課	履行実績の検証・評価を行うことは大変難しいものであるが、例えば職員の悪性腫瘍の発見経過について統計では、25年及び26年度においては健康診断で発見できた数と健康診断以外で発見された数がほぼ同等の数字となっており、毎年早期発見者を確認するなど委託業者における技術や信頼度は高いものと考えている。健診水準等の比較については、職員の健康を守るという観点から比較できるものではないが、目黒区における在職職員の死亡者数が他の市区町村に比べ少ないことに加え、委託業者の婦人健診は内容等が充実しており女性職員特有の健康不安の軽減に大きく貢献しているものと考えられる。以上のような履行実績の検証・評価を行っているが、仕組みの確立に向けた取組については今後の課題として検討していく。 個人情報の取扱責任者については、口頭では報告を受けていたが、必要に応じて文書で報告を受けることとする。

（６）生活安全パトロール委託

エ	生活安全課
「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）	
所 属 名	措 置 状 況
生活安全課	生活安全パトロールについては、２４時間３６５日２台で区内を運用している。また、毎日３度、警察署への連絡を実施している。 今後も区民からの様々な要望について事件、事故への速報はじめ連携、情報の共有を行い、犯罪抑止に努めていく。

（７）臨時福祉給付金給付事業事務等委託

エ	臨時福祉給付金課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
臨時福祉給付金課	（１）臨時福祉給付金事業の経過 臨時福祉給付金の支給については、当初、１年間だけの臨時的措置であったが、消費税の再引き上げが延期されたことから、２７年度以降も継続して実施している。 （２）随意契約継続の合理性について ２６年度は、業者選定にかかる期間が１か月程度と短い中で、個人情報適切に取り扱えること、コールセンターから窓口受付業務まで一括して対応できること、帳票デザイン、印刷が行える専門性のあることの条件を満たす格付Ａ等級の事業者と随意契約を締結した。また、当該事業が、臨時的事业であることを踏まえ、業務遂行の正確性、個人情報保護の観点での安全性を考慮して、２７年度も同一業者との契約に至っている。 ２８年度は、入札等による契約を想定していたが、平成２７年１２月１８日に閣議決定された「２７年度補正予算

	案（第1号）」において、急きょ、低所得の年金生活者等への新たな給付事業の実施経費が盛り込まれ、例年の臨時福祉給付事業に先だって、28年4月から速やかに実施していく必要が生じたことから、28年度についても同一業者と契約した。ただし、28年度の契約締結に当たっては、業務改善提案型契約方式による業務履行評価を参考に、期間満了前ではあるが履行実績の検証・評価を行っている。 （3）契約方法の検討、履行実績の検証・評価について 今後の国の動向を踏まえつつ、消費税引き上げの再延期等により、臨時福祉給付事業が継続された場合は、適切な契約方法について、指摘内容も踏まえて検討する。 履行実績の検証、評価についても27年度の取組を踏まえて行っていく。
--	--

（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

エ	税務課
	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、納税者の生活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）
所 属 名	措 置 状 況
税務課	納税環境の多様化は納税者にとって、期限内納付の推進、自主的な納付に寄与するものであり、ひいては、区税収入の安定化につながるものである。引き続き、マルチペイメントやコンビニ納付について周知するとともに、口座振替の推進も含め、期限内納付に向けた取組を行っていく。

(9) 区民センター・美術館・ふれあい館総合ビル管理委託

エ	産業経済・消費生活課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
産業経済・消費生活課	維持管理ノウハウ等の技術継承が適切に行えるよう、入札による委託業者の変更を見据えた引継ぎ方法等の見直しにより、安定した管理委託に向けて取り組んでいく。

(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

エ	戸籍住民課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
戸籍住民課	引き続き厳格な個人情報保護の取扱いを確保するなど法令遵守に努め、正確、迅速に業務を遂行していく。

(11) 目黒区施設予約システムの保守・運用委託

エ	東部地区サービス事務所
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、委託先事業者の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）	
所 属 名	措 置 状 況
東部地区 サービス事務所	情報提供依頼（RFI）の提案を参考として、引き続き調査・検討を行っていく。今後、現行システムとの比較、利用者や施設管理者からの意見を加味するとともに他の自治体の導入状況等を踏まえ、求められるサービス水準を満たすための見直し及び改善を行う。なお、財政状況を見据え実施時期については、今後検討していく。

(12) 庁舎総合管理委託（碑文谷保健センター）

エ	碑文谷保健センター
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）	
所 属 名	措 置 状 況
碑文谷保健センター	既に仕様書には、1か月の引継期間を設けており、業者変更にあたっては支障がないよう、対応を行っている。 29年度の仕様書において、情報セキュリティに関する規定を明記する。 28年度は既に契約済のため、規定を業者宛て交付することとする。

(13) 地域包括支援センター事業委託（北部地区）

エ	地域ケア推進課
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まれない。（地域ケア推進課）	
所 属 名	措 置 状 況
地域ケア推進課	指定管理者制度の運営評価項目及び福祉サービスに係る第三者評価等を参考に、評価基準の在り方について検討を行う。

(14) 高齢者福祉住宅生活支援（L S A）業務委託

エ	高齢福祉課
第5次住宅マスタープランによると、今後もL S A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）	
所 属 名	措 置 状 況
高齢福祉課	平成27年度から新たに、1住宅にL S Aを導入し、現在、計7住宅に導入している。 高齢者住宅は緊急対応などが多く、緊急事態発生時はL S Aと一体となって対応を行い効率的・効果的な業務執行に努めてきた。 L S Aは、入所者の生活指導・相談等を行う援助員であり、入所している高齢者の生活支援としてどのように機能しているかなど、今後、評価の基準や手法を検討していく。

(15) 障害者就労支援事業委託

エ	障害福祉課
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れない。

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）

所 属 名	措 置 状 況
障害福祉課	障害者の雇用実績向上に向け、引き続き障害者就労支援事業の充実・強化に努めていく。 また、意見にある履行実績の検証・評価については、平成28年2月に策定された「目黒区業務改善提案型契約方式実施要綱」などを参考に取組を進めるとともに、業務効率化に向け改善提案を積極的に求めていく。更に契約方式については、他区の同様事業等も参考に、次期契約に向け調査研究を行う。

(16) 生活保護受給者社会参加支援事業委託

エ	生活福祉課
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）	
所 属 名	措 置 状 況
生活福祉課	金銭管理支援事業については、定期的な現地調査を行い、関係書類の突合を実施する等、適正な履行状況の確認を徹底していく。 また、当該委託事業のプロポーザル方式による事業者選定に当たり、次期の事業者選定委員会委員に学識経験者を選任

	することも考慮しつつ、委員の構成を勘案していく。
--	--------------------------

(17) 中央町児童館運営業務委託

エ	子育て支援課
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・評価を行われない。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）	
所 属 名	措 置 状 況
子育て支援課	毎年度の業務履行の評価については、毎年事業計画、事業経費内訳の提出を求めるとともに、自己評価として事業総括を提出させ、客観的に評価の上、次年度の委託契約継続の判断をしている。また、毎年利用者及び子どもたちへの事業運営に係るアンケート調査を行い、課題や改善点への対応を求めている。 今後は、指摘の評価基準等の更なる検証・見直しを進め、より安定的かつ確実な業務運営が履行できるよう点検評価をしていく。また、今後の指定管理者制度導入などの管理運営形態の在り方については、委託契約を行って7年目になることから、様々な制度導入の可否も含め検討を進めていく。

(18) ファミリー・サポート・センター事業委託

エ	子ども家庭課
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、取り組まれたい。(子ども家庭課)	
所 属 名	措 置 状 況
子ども家庭課	協力会員の確保については、引き続き委託事業者と連携して取り組む。 また、会員に対するアンケートの実施等、会員の意向の把握に努め、改善につなげていく。

(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）

エ	保育課
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)	
所 属 名	措 置 状 況
保育課	定期的にエリアマネージャーが現場を訪問し、保育園との連絡調整を行っている。また、年5回、保育課、保育園、委託業者の3者で運営について打合せを行い課題の共有を図っており、今後も安全で質の高い給食の提供に努めていく。

(20) 放置自転車等撤去業務委託

エ	道路管理課
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)	
所 属 名	措 置 状 況
道路管理課	履行実績の検証・評価については、評価基準、評価手法等について検討する。

(21) 雨水桝清掃委託

エ	土木工事課
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、事務処理に誤りが無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、取り組まれない。(土木工事課)	
所 属 名	措 置 状 況
土木工事課	該当の事務処理について、今後は誤りが無いよう担当職員及び管理監督者が点検、検査、確認等を徹底する。 該当する委託業務の継続に当たり、評価基準や評価手法を検討するなど、事業の効率的・効果的な執行に努める。

(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）

エ	みどりと公園課
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、取り組まれない。 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)	
所 属 名	措 置 状 況
みどりと公園課	事業者の安全確保義務、緊急時等における区への報告等については、仕様書等において今後明示していく。 履行実績の検証・評価については、客観的な指標等に基づく評価の仕組みを検討していく。 また、業者の選定についても、プロポーザル方式の導入を検討していく。

(23) 喫煙所清掃委託

エ	環境保全課
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。(環境保全課)	
所 属 名	措 置 状 況
環境保全課	今後、仕様書に安全対策の事前講習などの具体的規定を追加する方向で検討する。なお、検証・評価については、他区の事例や他業務の状況等を調査した上で、検討する。

(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

エ	清掃事務所
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、定期的に実施し、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)	
所 属 名	措 置 状 況

清掃事務所	安全かつ効率的な回収体制維持を前提として、毎日の運行日報及び月報により履行実績の確認を実施しているところである。 その中でも偶発的に発生する取り残し等については、対区民との関係であるため、即座にその都度業者への指導を実施しているところである。 このように、業務の改善につなげる点検と指導等は日々実践しているが、委託期間を通した履行実績の検証・評価等については、他区の事例等を調査しつつ、研究していく。
--------------	---