

平成18年度、平成19年度、平成20年度、平成21年度、平成23年度、平成24年度、平成25年度、平成26年度、平成27年度、平成28年度、平成29年度及び平成30年度包括外部監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として講じた措置について、港区長から通知がありました。

令和2年5月19日

第1 通知の範囲及び概要

- 1 平成18年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 1件です。
- 2 平成19年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 1件です。
- 3 平成20年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 4件です。
- 4 平成21年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 1件です。
- 5 平成23年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 10件です。
- 6 平成24年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 14件です。
- 7 平成25年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 7件です。
- 8 平成26年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 3件です。
- 9 平成27年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 1件です。
- 10 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 4件です。
- 11 平成29年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 23件です。
- 12 平成30年度包括外部監査の結果に関する報告等に基づき講じた措置は 1件です。

第2 内容

[平成18年度包括外部監査]

1 「公園・児童遊園等の整備・管理運営について」

(1) 公園等の占用許可手続きについて

ア 指摘等の内容

占用許可をした際に、実際の占用状況の確認は維持管理業務の一環で公園等を巡回した際にしているものの、積極的に行うことはしていません。公共の施設であることから、特定の者が不当に占有することがないように占有状況の確認はより積極的に行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

平成29年度に全面的に公園・児童遊園に指定管理者制度を導入して以後、許可条件を逸脱したケースについては、指定管理者と区職員の連絡体制により、区職員が現場で直接指導するなど、積極的かつ効率的に公園・児童遊園の占有状況の確認

を行うようにしました。

[平成19年度包括外部監査]

1 「認証保育所にかかる補助金の執行状況について」

(1) 認証保育所保育料補助金の補助要件について

ア 指摘等の内容

「認可保育園への入所申込み」を補助要件としている例は他区では見受けられず、保護者へのアンケート調査結果では、現に認可保育園への入園を待機している割合の方が少ない状況です。待機児童の解消という観点から「認可保育園への入所申込み」という補助要件の撤廃を検討することにも一定の意義はあるものと考えます。この点は今後の待機率の動向や適切な補助水準の議論を踏まえて検討されることが望ましいと考えます。

イ 講じた措置の概要

本助成金については、待機児童解消の観点から、助成要件の公平性や公正性、効果などについてや、令和元年10月から実施された幼児教育・保育無償化に伴い新設された施設等利用給付との整合も踏まえて検討した結果、3歳から5歳児クラス児童及び住民税非課税世帯の0歳から2歳児については、令和元年10月から、「認可保育園への入所申込み」を要件としないこととしました。

[平成20年度包括外部監査]

1 「清掃業務に関する財務管理及び事務の執行等について」

(1) 雇上会社との契約に関する問題点について

ア 指摘等の内容

歴史的経緯はありますが、23区は、清掃事業の外部委託にあたっては、選択の余地なく、雇上業者の組合（東京都環境衛生事業協同組合）及び雇上業者と契約しなければなりません。契約単価も決められたものに従うしかありません。厳しい企業間競争により、サービスが向上し、価格も合理的になる、ということが期待できにくい状況といわざるを得ません。その結果、清掃車両稼働年間コスト試算が、（港区直営車両＋港区職員作業）車 38,046,086 円に対し、（雇上車両＋港区職員作業）車 40,497,279 円と、雇上車両コストが相対的に高い結果になっているのかもしれませんが、このような契約関係を継続することは、検討する余地があると考えます。

イ 講じた措置の概要

雇上会社との契約に当たっては、東京二十三区清掃協議会に23区の代表が構成

員となる「雇上契約検討会」を設置し、毎年度、全 51 社の雇上会社から車種別にそれぞれ見積りを徴取し、最低単価額を全ての雇上会社との契約価格に適用する「最低価格同調方式」を採用することで、随意契約においても競争原理が働く仕組みとしました。

(2) 資源回収実績の検証について

ア 指摘等の内容

報奨金は、「資源回収実績報告書」記載の回収量に、1 キロあたり 6 円を乗ずることにより計算されています。この「資源回収実績報告書」は、集団回収団体及び集団回収団体と契約している資源回収業者が、毎月の回収量を記載して各地区総合支所に提出しています。回収量を多く記載すればそれだけ報奨金が増加することを考えますと、実際の回収量より過大に報告される危険性がないとは言えません。したがって、このリスクを低減させる何らかの方策が必要ではないかと考えます。

例えば、資源回収業者が回収した資源を持ち込む問屋（古紙問屋等）の計量証明書の添付を義務付けている自治体もあるようです。

あるいは、一世帯当たりの回収量の分析を行い（世帯数は登録書類に記載されている。）、異常値となっている団体について調査するといったことも有効だと思います。

イ 講じた措置の概要

集団回収の過大請求の抑止策の実施にあたって、計量証明書の添付は団体の規模によっては困難な場合もあるため、平成 27 年度から現地立会いを開始しました。現地立会い対象の選定にあたっては世帯量に対し他の団体に比べ大量の回収実績等がある集団回収実施団体や、集団回収の実践団体が契約している回収事業者について偏りなく選定できるように取り組んでいます。

(3) クリーンプラン 21「清掃事業の改善プロジェクト」について

ア 指摘等の内容

監査人の視点による分類①情報提供プロジェクトに関しては、情報収集・加工（データベース）と情報発信の 2 つのプロジェクトという視点でまとめて、事業を推進することが好ましいと考えます。

現状のポータルサイトを考慮して情報提供に関するきめ細かな仕組み作りの検討と実現を期待します。

イ 講じた措置の概要

区のホームページにおいて、平成 29 年から「ごみリサイクル」の中に、「家庭から出る資源・ごみ」「事業者の方」「区が取り組むエコ 3 R 活動」「清掃事業情報館」の 4 項目を設け、その下にトピックを設置して様々な情報を検索しやすくし、それ以降もわかりやすい表示に随時更新するようにしました。また、区民からの「ご意

見」については、ホームページの「区民の声」で一本化しています。

平成 28 年度に開始した「ごみ分別アプリ」ではごみ分別辞典を設け、資源とごみ出し方を検索できるようにしました。

統計情報については、平成 29 年からオープンデータとして公開するようにしました。

(4) クリーンプラン 21「清掃事業の改善プロジェクト」について

ア 指摘等の内容

監査人の視点による分類⑤清掃事業の改善プロジェクトに関しては、

- ・ごみ事業の経費や処理手数料の問題などを検討するには、清掃事業費の基本事項を一定単位化して見えやすく・解りやすくする調査研究が必要と考えます。
- ・小規模事業者の自己処理を推進するための事業についても、やはり同様に一定単位を基準として適正処理費を算出し、廃棄物の削減と資源化の推進指導を行うことがより効果的と考えます。

イ 講じた措置の概要

一般廃棄物処理手数料は 23 区で統一の額となっており、平成 20 年 4 月時点では、

1 kg 当たり 32.5 円と実際に処理にかかる経費と約 5 円の乖離が生じており、差額は区が負担していましたが、平成 29 年 10 月に 1 kg 当たり 40 円に手数料を改定しました。港区の廃棄物処理にかかるコストは、平成 29 年度決算ベースで 1 kg 当たり約 41 円となっており、適正に反映されています。

また、小規模事業者の自己処理を推進するための事業については、「自己処理責任」の考え方にに基づき、少量排出事業者に区収集から一般廃棄物収集運搬業者委託へ移行することを、平成 24 年度から継続的に協力要請しています。処理コストの削減や収集時間の柔軟性等のメリットについて周知しながら働きかけることで一定の成果があがっており、引続き、継続的に取り組みます。

[平成 21 年度包括外部監査]

1 「教育委員会が所管する事務事業の執行について」

(1) 落札率等の検証の必要性について

ア 指摘等の内容

港区は、原則として一般競争入札を採用しており、また電子入札も導入していることから、全国の他の自治体と比して入札改革は進んでいると認められます。しかし、学校改築の場合に本体建築工事、空気調和設備工事及び給排水衛生ガス設備工事において入札率が限りなく 100%に近い結果が多いということの裏側や背景を区

民が邪推しかねないようにするためにも、またコスト意識の点からも落札率には注意を払う必要があります。

競争性を阻害する要因は様々であり、一般競争入札や電子入札によったとしても、常に競争性が確保されるとは限らないと考えます。したがって、定期的に、参加業者数や落札率の統計を採り、原因分析を行って競争性が確保されているかを検証する必要があると考えます。

イ 講じた措置の概要

工事契約においては、平成 24 年度から総合評価方式を導入し、入札価格に加え、工事施工能力等を総合的に評価して落札者を決定することし、令和元年度からは、低入札価格調査制度を試行実施し、一部の契約において、入札価格が調査基準額以下だった場合には調査の上履行可能と判断した場合に落札者として決定することとしました。

また、工事契約の落札率は各案件について分析・検証し、適正な価格での応札を促すため、令和 2 年 4 月に最低制限価格の設定範囲を見直すこととしました。

[平成 23 年度包括外部監査]

1 「保健福祉支援部及び子ども家庭支援部を中心とした委託料の財務事務について」

(1) 事業者方式緊急通報システム業務委託における 1 者随意契約について

ア 指摘等の内容

平成 16 年度以降、現在の事業者と契約をしているが、新規登録件数は増加していることから、金銭的な重要性が増しており、今後競争性を発揮させるべく何らかの対応が必要です。

イ 講じた措置の概要

現在の実施手法は使用する機器に汎用性がなく、安定したサービス提供の観点から同一事業者が実施していますが、次年度の実施について検討するにあたり、令和元年度からは、ICT の活用も視野に入れ、他事業者のサービスなどの情報を収集して現在の事業手法と比較し、最適な手法を確認するよう見直しました。

(2) 高齢者集合住宅緊急通報システム部品交換委託の委託業者の選定方法について

ア 指摘等の内容

当該委託業務は特命随意契約で、その理由について、最小限の工期でシステムを確実に機能させることができる業者は他にいないとしています。しかし、その理由をどのように確認したのかが不明であり、委託先は当該機器の設置メーカー、あるいはその設置メーカーの保守会社に限定するのではなく、その他の可能性も十分に検討した上で選定を行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

交換する部品が設置メーカーの特注部品である場合を除き、平成 27 年度から入札による業者選定を実施し、現在に至るまで問題なく選定できています。

(3) 高齢者集合住宅生活援助員業務委託の生活協力員との関係について

ア 指摘等の内容

高齢者住宅には生活協力員と生活援助員の 2 つの制度が存在していますが、生活援助員は東京都の制度であるため、制度の一本化を図ることは難しい状況です。このことから両制度に実質的な違いはないことを明示しておくことが望ましいと考えます。

イ 講じた措置の概要

生活協力員及び生活援助員の各仕様書の業務内容は、平成 27 年度から表記を統一することで実質的な違いがないことを示し、入居者にも混乱が生じないように現在も説明を行っています。

(4) 特別養護老人ホーム（港南の郷、サンサン赤坂）吸収式温水機部品交換他業務委託の委託業者の選定方法について

ア 指摘等の内容

当該委託業務は特命随意契約で、その理由について、部品交換及び動作確認をするには、自社製品を設置した事業者に依頼するのが正当と思われるとしているが、これだけでは特命随意契約の理由として不十分である。当該機器の設置メーカー、あるいはその設置メーカー系の保守会社に限定するのではなく、その他の可能性も考慮して幅広く委託業者の選定を行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

交換する部品が設置メーカーの特注部品である場合を除き、平成 27 年度から入札による業者選定を実施し、現在に至るまで問題なく選定できています。

(5) 特別養護老人ホーム（サンサン赤坂）ガスヒートポンプ部品交換業務委託の委託業者の選定方法について

ア 指摘等の内容

当該委託業務は特命随意契約で、その理由について、部品交換及び動作確認をするには、自社製品を設置した事業者に依頼するのが正当と思われるとしているが、これだけでは特命随意契約の理由として不十分である。当該機器の設置メーカー、あるいはその設置メーカー系の保守会社に限定するのではなく、その他の可能性も考慮して幅広く委託業者の選定を行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

交換する部品が設置メーカーの特注部品である場合を除き、平成 27 年度から入

札による業者選定を実施し、現在に至るまで問題なく選定できています。

(6) 特別養護老人ホーム（港南の郷）非常用発電機整備委託の委託業者の選定方法について

ア 指摘等の内容

当該委託業務は特命随意契約で、その理由について、部品交換及び動作確認をするには、自社製品を設置した事業者のメンテナンスを行っている事業者に依頼するのが適切と思われるとしているが、これだけでは特命随意契約の理由として不十分である。当該機器の設置メーカー、あるいはその設置メーカー系の保守会社に限定するのではなく、その他の可能性も考慮して幅広く委託業者の選定を行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

交換する部品が設置メーカーの特注部品である場合を除き、平成 27 年度から入札による業者選定を実施し、現在に至るまで問題なく選定できています。

(7) 芝高齢者在宅サービスセンターヒートポンプエアコン保全整備部品交換業務委託の委託業者の選定方法について

ア 指摘等の内容

当該委託業務は特命随意契約で、その理由について、部品交換及び動作確認をするには、空調部分のメンテナンスを行っている事業者に依頼するのが最適と思われるとしているが、これだけでは特命随意契約の理由として不十分である。当該機器の設置メーカー、あるいはその設置メーカー系の保守会社に限定するのではなく、その他の可能性も考慮して幅広く委託業者の選定を行う必要があります。

イ 講じた措置の概要

交換する部品が設置メーカーの特注部品である場合を除き、平成 27 年度から入札による業者選定を実施し、現在に至るまで問題なく選定できています。

(8) 介護相談員派遣等事業業務委託の支出構造について

ア 指摘等の内容

当該業務の受託者は、受託にあたり必要な知識を有する職員を常勤職員として従事させており、その人件費は当該業務の委託料で全額賄っています。港区は、当該受託者の人事異動に伴う財源不足が生じないように、人件費に一定の余裕を持たせて予算計上しています。当該業務に従事している受託者の職員の人件費全額を区が委託料で負担することは見直す必要があります。

イ 講じた措置の概要

人件費の積算方法を、従事する職員を常勤職員から非常勤職員に対象を変え、担当している常勤職員については、受託者がまかなうように見直しました。これによ

り、平成 25 年度以降減額し、平成 24 年度と比較し、平成 30 年度決算額は約 13 パーセント減額となりました。

(9) 介護雇用プログラム事業業務委託を実施する意義について

ア 指摘等の内容

当該事業は、実施について自治体の判断に任されており、事業費は全額国が負担しています。港区は同事業を実施していますが、当該事業を実施する意義、目指す成果が明確ではないため検討が必要です。

イ 講じた措置の概要

介護雇用プログラム事業は、区内介護事業者の介護人材の確保を目的として実施していましたが、平成 28 年度に実績がなくなったため、平成 29 年度に介護人材育成支援事業と統合し、平成 29 年度に新たに「介護雇用・人材育成支援事業」として再構築しました。区内の介護人材確保から育成、定着までを 1 つの事業の中で一貫して実施でき、区内介護事業者の介護人材不足に、効果的、網羅的に対応できるようにしました。事業費については、国の助成制度廃止に伴い都の助成制度を活用しています。

(10) 重度身体障害児学校送迎支援事業業務委託の予算の執行等の教育委員会への委任について

ア 指摘等の内容

障害者福祉課は本契約事務や予算の執行を教育委員会に任せており、高等部の生徒は障害者福祉課であるにもかかわらず、生徒の通学事業を把握していません。形式的には当該事業の所管課は障害者福祉課であり、事業者や契約内容の把握、事業実施に関するサービスの質のモニタリングの実施など主体性を持って対応する必要があります。

イ 講じた措置の概要

障害者福祉課では、生徒の通学確認について利用実績確認表を作成し、教育委員会と連携しながら契約の履行確認と予算執行を行っています。平成 27 年 9 月からは、保護者からの確認書提出により生徒の毎月の通学状況を把握しています。平成 30 年度からは、委託先の事業者が変更になったことにより、通常の送迎先と異なる場所へ送迎する場合や注意すべき点等については、保護者から区が直接連絡を受けて利用者の状況をきめ細やかに把握できるようにするなど、主体性を高め、サービスの質向上を図りました。

[平成 24 年度包括外部監査]

1 「公の施設の管理運営について」

(1) 利用者情報の分析

ア 指摘等の内容

利用者情報を施設管理のツールとして有用なものとするために、利用者数の把握を出発点として利用者の内容を分析するなど、さらなる分析が必要となります。

イ 講じた措置の概要

高輪区民センターは、区民センター5館の中で、唯一、国際音楽コンクール開催の条件となるフルサイズのグランドピアノを設置している音楽ホールを有しており、音楽活動をしている団体の登録と利用率が高くなっていますが、予約が取りにくくなっているという意見が増加しています。

そこで、複数団体参加型のイベントやコンサートの積極的開催など、登録団体がホールを利用した活動をしやすくなるように支援をしています。また、地域の学校と共催のイベントやコンサートを開催するなど、住民参加の地域交流事業にも取り組んでいます。区民センター登録団体の活動発表会「輪い輪いまつり（あっぷりんぐ高輪フェスティバル含む）」も「高輪地区の祭り」として定着しており、平成28年度以降、毎年、延べ参加人数は2000人を超えています。

港南いきいきプラザでは、利用者数は毎年増加しており、特に男性高齢者の利用促進に向け、「男の料理教室」「デジタルカメラ教室」仕事終了後に参加できる「運動交流会」など実施しました。利用者懇談会や事業後のアンケート等で意見や要望を反映させて「水中運動教室」の回数増、「ボイストレーニング」や「大人の塗り絵」は人数増など利用促進に繋げています。また、地域のコミュニティも大事にし、地域の企業や警察等とタイアップし、高齢者が興味のある講座や振込み詐欺などの啓発的なセミナーの開催、「いきいきプラザまつり」など家族で参加できる事業も実施しています。

消費者センターでは、消費者教室等の講座を実施した際の利用者アンケートの結果を踏まえ、実習・グループワークなどアクティブラーニングの手法を積極的に取り入れる、可能な限り託児サービスをつける等、開催内容に生かしたことで、消費者教室の参加者数は平成23年度には104名だったところ、平成30年度は341名に増加しました。

港勤労福祉会館では、事業の実施時に行うアンケートで要望があった卓球台を新しくすること、ロビーのテーブルと椅子の増設を求めることについて、卓球台を新しいものと入替え、テーブルと椅子を増設し、この対応によりそれぞれ利用者が増加しました。

商工会館では、セミナー実施後や、登録企業を対象とした年数回のアンケート結果を元に、セミナー内容の精査や貸出図書の充実を図っているほか、令和元年度には、全館Wi-Fi環境を整える等、利用者のニーズに応えるよう対応しました。

(2) 指定管理者の導入の可能性について

ア 指摘等の内容

港勤労福祉会館、みなと図書館、児童館、保育園及び箱根ニコニコ高原学園について、効率的で効果的な区民サービスの提供を行うため、指定管理者制度の導入を検討し、1) サービスの向上と2) 管理運営コストの節減を一体で考え、2つのバランスを保ちながら管理運営を行うことが必要です。

イ 講じた措置の概要

勤労福祉会館は、令和4年度に開設予定の「産業振興センター」に機能を移し、統廃合します。産業振興センターは、指定管理者制度を導入します。

(3) 指定管理者制度と他の方法の選択について

ア 指摘等の内容

公の施設の管理、運営のあり方について、柔軟に検討し、対応することも必要であると考えます。

イ 講じた措置の概要

平成30年2月に「今後の子ども中高生プラザ・児童館・学童クラブのあり方について」をまとめ、青山児童館の建替えにより整備する新たな施設については、「赤坂子ども中高生プラザの分館」とし、その運営は指定管理者制度を導入することとしました。その他の児童館については、当面、現行のとおりとし、赤坂子ども中高生プラザ青山館開設によるサービス拡充の状況を踏まえ、各施設の改築や全体的な見直しと併せて、検討することとしました。

勤労福祉会館は、令和4年度に開設予定の「産業振興センター」に機能を移し、統廃合します。産業振興センターは、指定管理者制度を導入します。

消費者センターについては、相談業務については、消費者基本法で定める苦情処理のあっせんや、事業者と消費者の間に生じた苦情の仲裁などを行う役割を担っており、直営での運営が適しています。その他の業務についても、相談業務から啓発事業等に至る一連の流れで実施しており、一体的に運営する必要があるため、直営で運営していくこととしました。

(4) 港勤労福祉会館における指定管理者制度導入の必要性について

ア 指摘等の内容

現状の費用の発生状況を考慮すると、指定管理者制度導入等、何らかの対応策の検討が望まれます。仮に指定管理者制度の導入が適切でないと判断される場合であっても、費用を削減する方策が必要です。

イ 講じた措置の概要

勤労福祉会館は、令和4年度に開設予定の「産業振興センター」に機能を移し、統廃合します。産業振興センターは、指定管理者制度を導入します。

(5) 事業の充実の必要性について

ア 指摘等の内容

事業規模が縮小しているにもかかわらず事業費が増大していることから、事業費を削減するか、事業費に見合ったより充実した事業を多く行うことが望まれます。

イ 講じた措置の概要

消費者センターでは、平成 26 年 12 月に消費生活相談時間の 30 分増、平成 27 年度から小・中学生向け啓発品の作成・配布、その他、平成 26、29、30 年度には出前寄席を、平成 30 年度には芝浦小学校夏講座を実施する等、事業の充実を図り、平成 23 年度と平成 30 年度の実績を比較すると、事業費は 20,272,372 円から 18,723,380 円に削減しながらも、消費生活相談受付件数は 2,262 件から 2,691 件に、消費者教室の参加者数は 104 名から 341 名に、展示・図書等資料コーナー利用者数は 1,778 人から 3,463 人に増加させることができました。

(6) 基本方針の検証について

ア 指摘等の内容

港にぎわい公園づくり基本方針に示された今後の取組がどの程度実現しているのか、基本方針の進捗状況を区民に示す仕組みを構築することが望ましいと考えます。

イ 講じた措置の概要

平成 28 年 3 月改定の「港にぎわい公園づくり基本方針」のなかで、平成 18 年策定の方針に示された取組の進捗状況を整理し、今後の推進体制として、庁内推進組織の設置や区民意見の反映について対応しました。

(7) 特定公共賃貸住宅の家賃について

ア 指摘等の内容

特定公共賃貸住宅の家賃については、現状の算定方法を見直す必要があると考えます。

イ 講じた措置の概要

中堅所得者向け区民向け住宅(特定公共賃貸住宅、区立住宅)の家賃については、管理開始後 20 年までの特定公共賃貸住宅においては、国庫補助・都補助を受ける関係から制度上の制約があり、抜本的な見直しは困難です。20 年を経過した特定公共賃貸住宅については、令和 2 年度から開始する「区民向け住宅の活用検討」を行う中で、フラット型家賃の採用検討も含めた新たな制度づくりを進めます。

(8) 利用料金制の導入等の検討について

ア 指摘等の内容

区民斎場やすらぎ会館は利用料金制を採用することも検討の余地があります。また、将来的には区が施設を事業者に無償で貸与し、事業者が区民斎場やすらぎ会館の実施主体となる手法を検討することも必要です。

イ 講じた措置の概要

令和２年度で指定期間が更新になることに伴い、令和３年度以降の管理運営の方向性を検討し、引き続き指定管理者制度を導入することとしました。その際、改めて利用料金制の採用についても検討しましたが、施設の業務、敷地や建物に余裕が無いため、セミナーを行う等の事業者の工夫の余地は少なく、指定管理者におけるインセンティブ効果は限定的であるため、利用料金制は採用しないこととしました。

(９) 地区別・年齢別の需給予測に基づいた柔軟なクラス編成等について

ア 指摘等の内容

需要が相対的に低い年齢層のクラス定員を、需要が高い年齢層のクラス定員に振り向けるといった柔軟な対応を、緊急暫定保育室だけではなく、区立保育園も含めて積極的に図る必要があります。地区別及び年齢別に保育サービスの需給予測を行うとともに、クラス編成を柔軟化することや緊急暫定保育室の新設等の要否を検討する必要があります。

イ 講じた措置の概要

「港区の今後の保育行政のあり方について（平成 27 年 12 月）」に基づき、新規の私立認可保育園等の定員設定については、原則、開設時の定員を保育需要が高い 0 歳児～2 歳児に限定し、翌年度以降、進級にあわせて段階的に拡大することとし、空きとなる 3 歳児～5 歳児クラス定員分を、平成 31 年 4 月から、特に待機児童が多い 1 歳児の受け入れに活用しています。

また、港区子ども子育て支援事業計画（平成 27 年度策定）において、区の人口推計、子ども子育て支援ニーズ調査結果、保育需要率の推移などを踏まえた保育量の見込みを算出し、その後の急激な保育需要の高まりに対しては平成 29 年 4 月から港区保育室の開設、私立認可保育園の積極的誘致などにより、平成 31 年 4 月時点で待機児童数は 0 人となりました。今後も、有効な定員設定を行います。

(10) 港区立福祉会館等 2 1 提言検討会報告書の検証について

ア 指摘等の内容

いきいきプラザについて、今後、この提言を基礎とした具体的な目標を設定し、定期的に、いきいきプラザの活用状況や移行の効果を検証することが望ましいものと考えます。

イ 講じた措置の概要

港区人口推計において、前期高齢者（65～74 歳）は令和 7 年（2025 年）が最少で令和 12 年（2030 年）に最多となり、後期高齢者（75 歳以上）は一貫して増加を続

ける見込みです。いきいきプラザ事業の稼働状況や利用者数（敬老室等利用者数、貸室利用者数、各種教室・事業参加者数、喫茶その他諸室利用者の合計）などを指標としサービスの需要と供給のバランスを見ていきます。平成 22 年度の福祉会館時代の延べ利用実績は約 36 万 6 千人でしたが、平成 30 年度のいきいきプラザの延べ利用実績は約 107 万 5 千人と、約 3 倍になるなど増加傾向にあります。

指定管理者制度導入の効果については、東京都福祉サービス第三者評価機関による第三者評価結果及び利用者アンケートの結果等から検証し、課題を把握するとともに、毎年度実施する区の指定管理施設検証シートによる評価において運営状況を把握し、必要な指導を行い改善につなげています。

(11) 民営化の検討について

ア 指摘等の内容

特別養護老人ホームの指定管理者制度導入のメリット及びデメリットを総括し、将来的な実施主体のあり方について、検討を行うことが望ましいものと考えます。ケアハウス及び高齢者在宅サービスセンターについても、同様の状況のため、同時に検討を行うことが望ましいものと考えます。

イ 講じた措置の概要

特別養護老人ホーム、高齢者在宅サービスセンター、ケアハウスの管理運営については、令和 3 年度に指定期間の更新を迎えるにあたっての検討を令和元年度に行い、民間事業者等が持つノウハウやアイディアなどが十分に活用できており、第三者評価の結果も良好であることから、引き続き、指定管理者制度により管理運営していくこととしました。

(12) 港区の老齢人口の動向の確認と施設増設の判断について

ア 指摘等の内容

老齢人口の増加に対応するため、地域包括支援センターの増設について判断する必要があります。なお、増設については、新たな公の施設の設置に限らず、委託事業として実施するなどの検討も必要になると考えられます。

イ 講じた措置の概要

各地区に令和 4 年度に設置予定の福祉総合窓口と連携して支援にあたることで、近年増加している多様化・複合化した部門をまたぐ課題に対応できるよう機能強化を図ります。

(13) 重症心身障害児通園事業の見直しなどについて

ア 指摘等の内容

障害保健福祉センターは 24 年度からの指定管理業務の見直しによって非効率な状態が一部改善されていますが、今後、重症心身障害児通園事業の見直しなどによ

る更なる改善が望まれます。

イ 講じた措置の概要

重症心身障害児通園事業等の子ども療育事業については、令和2年4月に新設する児童発達支援センターの事業へ移行して実施し、支援員及び専門職（看護師、理学療法士）の確保など、指定管理制度を導入してより効果的効率的な運営を行います。

(14) 公衆浴場ふれあいの湯の公の施設としての位置付けの明確化について

ア 指摘等の内容

公衆浴場ふれあいの湯の公の施設としての位置付けを明確にするとともに、社会福祉施設として地域間や区民間の公平性確保のための考え方の整理をすることが必要です。

イ 講じた措置の概要

平成30年度からの基本計画及び地域保健福祉計画策定の検討にあたり、区立公衆浴場は区民の衛生水準の確保および健康増進を図るための公衆衛生施設としての側面のほか、区民相互の交流拠点や地域福祉の増進を図るための施設としても重要な役割を担っている施設であるということを確認しました。

[平成25年度包括外部監査]

1 「国際化推進に関連する事業の財務事務の執行について」

(1) 地域情報紙（誌）における日本語が話せる外国人編集委員の募集について

ア 指摘等の内容

地域情報紙「ザ・AZABU」の英語版の編集は、公募区民によるボランティアにより行われていますが、平成25年度を含めて、過去3年間にわたり外国人編集委員の応募はありませんでした。例えば、一般財団法人港区国際交流協会等に協力を呼びかけ、日本語講座に参加している外国人のように、より興味があると思われる外国人に対して、募集情報の提供等を依頼する等、より実効性のある外国人編集委員の募集方法を検討することが望ましいものと考えます。

イ 講じた措置の概要

これまでの本誌やミナトマンスリーへの募集記事の掲載に加えて、平成30年度からは区のホームページに、募集記事とともに応募フォームをあわせて掲載するなど、より応募しやすくしています。

また、国際交流協会等を通じてさらに広く応募を呼びかけることとしました。

(2) 派遣・交流プログラム等の活用による外国自治体等との職員の相互派遣・交流の

検討について

ア 指摘等の内容

外国自治体等との派遣・相互交流は手段に過ぎませんので、港区が考える国際化の方向性の中で、どのような目的を達成するために外国自治体等との派遣・相互交流事業が必要なのか具体的に検討するとともに、代替的な手段の有無についても、併せて検討することが望ましいものと考えます。

イ 講じた措置の概要

令和元年度に人材育成方針の検証・見直しの方向性を検討する中で、海外派遣研修と同等又はそれ以上の効果を得ることができるよう、港区の国際的な地域資源を生かして、多様な主体との参画と協働に取り組むことを盛り込み、職員の語学力の向上、グローバルな視点や国際的感覚を醸成していくこととしました。

(3) 外国人を含めた非常勤職員の採用について

ア 指摘等の内容

非常勤職員に外国人を求めることのメリットやデメリットを精査し、港区の考える国際化に照らして、外国人を採用することに特段の意義があると考えられる業務を整理した上で、当該業務に関しては、外国人に条件を絞った公募とすること等を含めて、実効性を高める方策を検討することが必要なものと考えます。

イ 講じた措置の概要

令和2年度から非常勤職員を会計年度任用職員へ移行するに当たり、令和元年度に効果的な区民サービスの提供が期待できる職の整理や任用要件を検討する中で、外国人に限定した募集を行うメリットや特段の理由を整理することは難しく、日本人・外国人の区別なく有為な人材を確保していくことが区民サービスの向上につながるものと考え、非常勤職員の採用については、区が求める職務・職責を果たすことができる人材を確保できるよう外国人を含めて募集・採用することとしました。

(4) 職場ごとの外国語の要求水準の設定と測定方法の検討について

ア 指摘等の内容

外国語対応能力の要否や求められる程度、更には対応すべき外国語の種類等について、職場ごとに要求される水準を設定することが必要です。加えて、自己申告の内容だけではなく、外部の試験等活用することにより、多くの職員を対象として、共通した外国語能力を測定する手法の導入を検討することが望ましいものと考えます。

イ 講じた措置の概要

令和元年度に人材育成方針の検証・見直しの方向性を検討する中で、変化の速い社会経済情勢や区民ニーズに対応するためには、ICTや民間の力を効果的に活用することが必要であるとししました。

外国語の能力については地域行政で必要とされる能力の伸長を図るとともに、ICT や民間の力を積極的に活用しながら、適材適所の職員配置を進めていくこととしました。

(5) 平成 25 年度に開始した英会話研修の評価と翌年度以降の研修実施計画への反映について

ア 指摘等の内容

英会話研修に参加した職員の英会話能力の向上の程度や各職場へのフィードバックの状況も含めて、その効果を検証し、翌年度以降の研修実施計画に反映していくことが望まれます。

イ 講じた措置の概要

「語学研修」の受講生については、スキルチェックを実施し、効果検証のためのアンケートでは受講によりスキルの維持・向上が感じられたと回答した受講生が大半でした。職場内研修を実施した旨の報告もあり、集合型研修の継続的な実施による効果が表れていることから、令和 2 年度の実施計画において、集合型と平成 30 年度から実施している総合支所ごとの「巡回型の語学研修」により、職員の語学能力の向上を図るほか、受講生が学んだスキルを職場へフィードバックする取組を支援することしました。

(6) 公益財団法人への移行について

ア 指摘等の内容

区が交流協会に拠出している管理・運営経費補助金は、事業に対する補助金ではないので、事業に対して公益性を見出すのではなく、交流協会そのものが公益に寄与していることが求められます。区は、交流協会そのものの公益性を認め、管理・運営経費補助金を交付していますので、将来的には、公益財団法人への移行に向けた準備を行うことが望まれます。

イ 講じた措置の概要

国際交流協会に関しては、従前どおりの管理・運営補助金による支援とともに、新規会員の獲得や効果の高い事業の展開などの指導を行いながら、公益財団法人への移行に向けて、公益認定に不可欠な安定した財政基盤の確立についてなど、国際交流協会が現行の経営基本方針(平成 26 年度～令和 4 年度)の次に策定を予定している「(仮称)中期構想(令和 5 年度～15 年度)」の検討において準備を始めるように指導していきます。

(7) 家庭ごみの減量促進のためのごみ減量意識の普及啓発活動のあり方について

ア 指摘等の内容

分別ルールに従っていない者が外国人かそれ以外かについての把握は困難です

が、国際化推進プランの一施策として、「家庭ごみの減量促進のためのごみ減量意識の普及啓発」がある以上、施策の有効性を確認する何らかの方策は必要です。区としては、「資源とごみの分別ガイドブック」と「資源とごみの分け方・出し方」（チラシ）の多言語化を継続する以上、その効果の検証方法は継続的に検討することが必要です。

イ 講じた措置の概要

「ごみ減量意識の普及・啓発」の有効性の確認方法としては、港区一般廃棄物処理基本計画に掲げる区収集ごみの適正排出の徹底の管理指標「排出実態調査におけるごみに含まれる資源の比率」で全体として検証し、状況を把握するようにしています。今後も、管理指標を踏まえて普及啓発の工夫をし、その有効性について継続的に検証します。

[平成26年度包括外部監査]

1 「防災、危機管理及び生活安全に関する事業の財務事務の執行について」

(1) 備蓄物資の一元管理の必要性について

ア 指摘等の内容

防災備蓄倉庫の中には、防災課が管理していないため把握していない備蓄物資が存在した。管理責任者が異なるものが同じ倉庫に区分なく備置されていると、災害が発生し備蓄物資を使用する際に問題となる恐れもある。防災備蓄物資について、一元管理を行う必要性がある。

イ 講じた措置の概要

平成27年度、平成30年度に、専門事業者のノウハウを取り入れた区民避難所の一斉棚卸しを実施し、リストと現物を一致させました。令和元年度に、民間備蓄倉庫について棚卸とレイアウト変更を行い、備蓄物資の一元管理を行う体制を整えました。

(2) 高層住宅への防災資器材助成の契約について

ア 指摘等の内容

高層住宅への防災資器材助成について、高層住宅防災組織の申請に応じて、3者から見積書を徴収し、資器材を購入する事業者を随意契約により決定しているが、受注する事業者は2者に限定されており、助成申請額と同額の見積額を提示している。助成申請額は公表されており、高層住宅防災組織の資器材の選択要件は防災住民組織への助成と同じである。このような状況では、見積書徴収による随意契約が契約方法として公正かつ有効に機能しているとは言い難い。助成の効果と公正な契約をともに実現させるための方法を工夫するなどの検討が望まれる。

イ 講じた措置の概要

令和元年度から契約方法を見直し、制限付一般競争入札による適切な業者の選定を行うようにしました。

(3) 船舶雇上に係る業者の推薦について

ア 指摘等の内容

船上施設見学会の船舶雇上の事業者との契約に係る業者推薦理由は、防災関連以外にも多くの事業を受注しているという実績を有することとしている。しかし、十分な実績を理由として随意契約を続けることは、当該事業者が何らかの理由で休業・業務停止等の事態となった場合には、区の多くの事業が実施不可能となってしまうおそれがあるというリスクを伴うことを念頭におき、BCP の考え方を応用して、他に受注可能な業者がないか、検討しておくことが望まれる。

イ 講じた措置の概要

新たな事業者を平成 28 年度から登録をして以降、事業に特殊性があるものを除いては入札で契約相手方を決定しており、事業者の休業等により事業継続が困難となるリスクを回避しながら、安定した事業運営を保っています。

[平成 27 年度包括外部監査]

1 「スポーツ推進及び文化芸術振興に関連する事業の財務事務の執行について」

(1) 国際交流の実施地区について

ア 指摘等の内容

区民が地域において文化芸術を通じて世界中の文化芸術の営みを感じられるようにするためには、日常的にいわば国際的な交流が可能な赤坂地区よりも、大使館の少ない地区でこそ積極的に実施すべき事業ではないかとも考えられる。そういった観点からは、他の地区での実施を検討する余地がある。他に、男女平等参画センターで実施している料理を媒介とする事業や、各図書館での外国絵本の読み聞かせ等があり、今後、これらを文化芸術振興プランに入れることも検討の余地がある。

イ 講じた措置の概要

芝地区では、スペイン文化に触れるイベント、麻布地区では、インターナショナルスクール在校生による造形作品展や世界のスイーツ教室の開催、高輪地区では、小中高校生を対象に海外映画の上映や関連資料を通じた海外文化の体験、芝浦港南地区では、子どもたちを対象に海外の文化や歴史等について学ぶプログラムや、英語を通じたゲームや遊びのプログラムなどを実施しており、これらの事業のほか、男女平等参画センターや図書館で実施している事業についても、平成 30 年 2 月に策定した「港区文化芸術振興プラン」に掲載し、各地区で積極的に国際交流事業に

取り組んでいます。

[平成28年度包括外部監査]

1 「交通体系の整備に関連する事業の財務事務の執行について」

(1) 放置自転車対策事業の他団体との比較について

ア 指摘等の内容

東京都が毎年実施している『駅前放置自転車等の現況と対策』の平成27年度調査結果により、港区の実施する放置自転車対策事業を他の団体と比較し、その結果、特徴が見られた項目は次の7項目である。

①放置率の状況 ②放置台数が多い駅の変遷 ③返還率の状況 ④処分の状況
⑤保管場所の状況 ⑥放置自転車対策に係る歳入の状況 ⑦放置自転車対策に係る歳出の状況

イ 講じた措置の概要

③返還率については、所有者に引き取りを要請する等の対応により平成28年は51.9%、平成29年は53.5%、平成30年は54.8%と改善しました。

(2) 協議会の委員について

ア 指摘等の内容

シャトルバスを頻繁に利用する人が委員に一度も就任しておらず、その人々の通勤需要の動向を運行改善に反映されることができていれば収支率の改善に寄与できたのではないかと考えられる。今後においては、台場地域以外からの通勤者の有するニーズを運行改善に反映させることが実質的に可能になるような仕組みが必要である。

イ 講じた措置の概要

台場シャトルバス運営協議会は平成29年3月に解散し、4月から新しいスキームで今後の黒字化を目指しています。平成29年9月に、台場地域以外からの通勤者等も含めた利用者アンケートを実施し、バス停の新設やダイヤの改定を実施したことで田町・品川方向から通勤者の利用が増え、収支率では平成30年度は前年度からの伸び率が10.5%と改善し、86.4%となりました。

(3) 今後の運行について

ア 指摘等の内容

台場シャトルバスは区民からの強い要望に応え、新たなスキームで運行を開始する。事業主体を民間事業者とし、5年以内に黒字化を図り、経費等を上限を定めた上で区が補助する。このスキームにおいては、他路線の状況を踏まえながら、さら

に利便性向上に努めるとともに適格性ある運行事業者を選定し、適時適切なモニタリングを行うことが望まれる。

イ 講じた措置の概要

現在の運行事業者はプロポーザル方式で選定しました。事業の実施状況は定例会等の機会にモニタリングを実施し、バス停の新設やダイヤの改定に関して改善指導するなど、利便性の向上を図り、収支率について、平成 30 年度は前年度からの伸び率が 10.5%の 86.4%と改善しました。

(4) 事業の検証について

ア 指摘等の内容

自転車シェアリングは広域実験として実施されており、実験である以上効果の検証が求められるが、区独自には行われていない。平成 28 年度以降、5 区連携によりさらに自転車シェアリングは広域化しているが、港区としての効果の検証が確実に行われるような仕組み作りとその運用が必要である。

イ 講じた措置の概要

平成 28 年 2 月から、毎月の利用回数、登録会員数、会員属性、利用時間帯等の実績報告により、広域利用と港区の双方の効果を確認するようにしました。

また、令和元年度に港区における実証実験の効果検証を行い、令和 2 年 4 月から本格実施に移行することとしました。今後も、毎月の利用状況、広域での利用状況や会員状況等について実績報告を受け、毎年度検証を行うこととしました。

[平成 29 年度包括外部監査]

1 「観光振興に関する事業の財務事務の執行について」

(1) 観光振興に関する全庁的な意識向上について

ア 指摘等の内容

観光振興は、観光政策担当のみの力でなしうるものではなく、全庁的な取り組みが欠かせないことから、観光政策担当以外の部門においても、観光振興の担い手としての当事者意識をもち、全庁的な推進体制で取り組むことを期待したい。

イ 講じた措置の概要

第 3 次港区観光振興ビジョン（平成 30 年度～平成 35 年度）に基づき、全庁横断的な連携を図った事業を展開し、効果的かつ継続性の高い観光振興の実現に向けて取り組んでいます。

(2) 観光情報の整理集約について

ア 指摘等の内容

区では多種多様な観光情報を発信しているが、観光情報が重複あるいは分散しており、観光客にとってわかりづらい。情報発信の入り口は一元化するなど、情報を整理集約し、観光客にとって有用な情報発信を行う必要がある。

イ 講じた措置の概要

平成 30 年度の(一社)港区観光協会ホームページのリニューアルに伴い、区ホームページ上の観光情報と区観光アプリのデータを、観光協会ホームページに移行・統合し、情報の一元化を図りました。また、複数ある観光冊子のうち、他冊子と情報が重複する「観光ガイドブック」と「港区商店街まち歩きMAP」は、平成 30 年度をもって事業を廃止しました。

(3) 「東京 AR」の今後のあり方について

ア 指摘等の内容

「港区観光マップ」にスマートフォンをかざすと観光施設等の情報を動画で見ることができる「東京 AR」の利用状況が低迷しているが、改善するにも限界があると考えられるため、継続の有無も含め、事業のあり方を検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

利用状況等を検討した結果、「東京 AR」のサービス提供は平成 31 年 3 月末に終了しました。「東京 AR」により提供していた観光スポット等を紹介する動画機能については、港区観光協会ホームページへ引継ぎ、活用しています。

(4) 「港区まち歩きナビ」の利用拡大について

ア 指摘等の内容

GPS 機能を活用した「港区まち歩きナビ」の利用状況も低迷しているが、アプリをダウンロードするだけで利用可能であるため、周知の拡大に努め、利用状況を改善する必要がある。

イ 講じた措置の概要

利用状況等を検討した結果、「港区まち歩きナビ」アプリは平成 31 年 3 月末に廃止しました。アプリで提供していた、観光スポット等を GPS 機能により紹介する機能、オリジナルの散策ルートを設定できる機能については、港区観光協会ホームページへ引継ぎ、活用しています。ホームページで利用することが可能となり、利便性が向上しました。

(5) 港区の観光施策における港区観光協会の位置づけの明確化について

ア 指摘等の内容

港区観光協会は、港区の観光施策の一翼を担う主体であり、その役割は重要である。区の補助事業及び委託事業や区が直接実施している事業との整理等を行うため

にも、港区及び港区観光協会が担う役割を明確化する必要がある。

イ 講じた措置の概要

第3次港区観光振興ビジョン（平成30年度～平成35年度）において、ビジョンの実現に向けた推進体制として港区と港区観光協会の連携を掲げ、区が実施する観光施策に基づき観光協会が事業を実施するなど、それぞれが担う役割を明確化しました。

（6）港区の観光情報の一元的な発信について

ア 指摘等の内容

港区の観光情報の発信元が一元化されておらず、観光客にとっての利便性が低い
ため、今後、観光情報を集約し、港区観光協会のホームページから発信する枠組み
とするなど、情報発信の一元化を図ることが望ましい。

イ 講じた措置の概要

平成30年度の（一社）港区観光協会ホームページのリニューアルに伴い、区ホーム
ページ上の観光情報と区観光アプリのデータを、観光協会ホームページに移行・
統合し、情報の一元化を図りました。また、複数ある観光冊子のうち、他冊子と情
報が重複する「観光ガイドブック」と「港区商店街まち歩きMAP」は、平成30年
度をもって事業を廃止しました。

（7）プロポーザル方式による事業者選定及び複数年度契約の検討について

ア 指摘等の内容

観光ボランティアガイド育成支援業務委託は、講座カリキュラムなどの質的面も
重要であるため、プロポーザル方式が望ましい。また、育成講座の経験等を次年度
カリキュラム等に反映させるため、複数年度契約も検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

令和元年度の観光ボランティアガイド育成支援業務については、プロポーザル方
式による事業者選定方式にて委託先を決定しました。これにより、原則として5年
間は同事業者への委託となるため、継続的で質の高い講座カリキュラムの構築が可
能となりました。

（8）伝統工芸青山スクエアとの連携について

ア 指摘等の内容

伝統工芸青山スクエアは、港区内の施設であるが、港区の伝統工芸に関する紹介
はなされていない。港区の伝統工芸に関する情報発信を強化するためにも、伝統工
芸青山スクエアとのより一層の連携を図る必要がある。

イ 講じた措置の概要

冊子「港区の伝統工芸」を、平成30年1月から伝統工芸青山スクエアで配布を

始めました。また、伝統工芸青山スクエアに関する情報を、港区観光情報メールマガジンや観光冊子「とっておきの港区」で紹介するなど、相互に連携を図りながら、港区の伝統工芸に関する情報を発信する体制が整いました。

(9) 冊子「港区の伝統工芸」の在庫管理について

ア 指摘等の内容

冊子「港区の伝統工芸」について、今後の必要部数を客観的に把握することで追加印刷が必要か否かの判断材料とするため、定期的な在庫数量の確認と在庫数量を記録した管理簿を作成する必要がある。

イ 講じた措置の概要

必要部数の把握のため、平成 30 年 1 月から配布実績表を作成し、毎月在庫の確認を行うようにしました。

(10) 変身計画の対象について

ア 指摘等の内容

商店街変身戦略プログラム事業計画では、単に多くの人を商店街に呼び込むということを漠然と訴えているような内容となっているが、事業の有効性を高めるため、取り組みの対象を明確にする必要がある。

イ 講じた措置の概要

平成 30 年度から、各取組がより効果的なものとなるよう、対象となり得る客層が明確になるようにしました。平成 31 年 2 月に策定した計画では、当該商店街を頻繁に訪れる客層（40 代・50 代、外国人が多いなど）を意識したイベント開催や情報発信、景観づくりなどの取組を計画に盛り込みました。

(11) 区作成冊子における個別事業者の紹介について

ア 指摘等の内容

「まちあるき MAP」に個別事業者を掲載しているが、区が実施する事業で個別事業者を紹介する場合には、公平性をもっと実質的に考慮することと、民業圧迫にならないようにすることを念頭に明快な基準を設けて実施する必要がある。

イ 講じた措置の概要

商店街まちあるき MAP は、港区商店街連合会や一般社団法人港区観光協会の協力を得て作成してきました。掲載店舗を選定する際には、まちの環境美化など、区の取組に賛同・協力している点を基準に、各商店会からの推薦をもらうことで、公平性を考慮しています。なお、本冊子については、観光協会が作成する観光情報誌への情報集約に伴い、平成 30 年度をもって事業を廃止しました。

(12) 区作成冊子における個別事業者の紹介について

ア 指摘等の内容

「港区商店グランプリ受賞店舗ガイド」には個別事業者の紹介が欠かせないという背景はあるが、区が発行するのであれば、個別事業者を紹介する場合には明確に基準を設ける必要がある。

イ 講じた措置の概要

「港区商店グランプリ」は、地域のにぎわいと人々の暮らしを支える商店街の店舗支援策の一環であり、「港区商店グランプリ受賞店舗ガイド」では、中小企業診断士や一般区民を含めた審査会において、商品・サービス、外観、店内（内装）等の審査項目に基づき審査した結果により受賞した店舗を紹介しています。加えて、令和元年度から審査基準をより明確に示すため、受賞店舗の表彰式において審査委員から審査項目を含め審査の経過を報告するようにしました。

(13) 外国人の意見等の積極的な取り入れと情報発信について

ア 指摘等の内容

観光ボランティアガイドの外国人利用の促進のためには、外国人の実際の意見等を積極的に取り入れ、ガイドコース設定や説明方法等に反映するほか、外国人に外国語で情報発信してもらうなどの方法を検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

外国人を含むツアー参加者にアンケートを実施するようにして、その結果を踏まえ、令和元年度は、外国人が関心を持つ日本文化体験ツアーや夜の舟運ツアーなどの企画を立案しました。また、情報発信にあたっては、（一社）港区観光協会が発信している多言語 SNS や、平成 31 年 4 月にリニューアルした（一社）港区観光協会のホームページを活用し、幅広く事業周知をするようにしました。

(14) 商店街ワールドカードの配布実績等の把握について

ア 指摘等の内容

商店街ワールドカードの各店舗への配布実績を把握するとともに、各店舗にアンケートを実施するなどして、用意すべき枚数等を検討し、商店街ワールドカードラリーを効果的に実施する必要がある。

イ 講じた措置の概要

港区商店街連合会会議に参加して触接意見を聴取する等して効果的な実施方法について検討を行いました。令和元年度からは、店舗でカードを配布する方法から参加者が商店街を巡ってスタンプを収集するスタンプラリーに変更し、スタンプラリーの台紙の残数から参加状況を把握し、効果検証できるようにしました。

(15) 全国交流物産展に広く区内外から来場を促す工夫について

ア 指摘等の内容

全国交流物産展は、オフィス街である新橋という土地柄から近隣に勤務する人が来場者の大半を占めていると推測されるが、観光振興の観点からは、近隣だけでなく、広く区内外から来場を促す工夫が必要である。

イ 講じた措置の概要

広く区内外から来場者を促すため、令和元年度から、区の事業に参画している企業の店舗へのチラシ設置や、物産展参加の各自治体による情報発信など、事業周知の強化をしました。また、会場近隣の駅へのポスター掲示や各種イベント情報をまとめた Web サイト等への掲載により、さらなる周知を図りました。

(16) 歴史フォーラム参加者の拡大について

ア 指摘等の内容

抽選の結果、歴史フォーラムに参加できなかった応募者がいるが、可能な限り希望者に参加してもらえるように、契約履行開始日を早くしたり、開催会場を区が自ら手配したりするなどの方法を検討し、参加者を拡大する必要がある。

イ 講じた措置の概要

令和元年度は、委託契約前に区が手配して大きな会場を確保しました。また、集客力の低い時間帯を避けて開催し、より多くの参加者を受け入れられるようにしました。

(17) 観光客に対する災害情報等の発信について

ア 指摘等の内容

港区の観光アプリ内に防災情報コンテンツが未整備となっているため、観光庁が提供している外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ（Safety tips）の周知を図るなど、観光客向け災害情報提供について検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

観光客に防災情報を発信していくため、観光冊子「とっておきの港区」や「港区観光&マナーブック」内に、災害時情報提供アプリ「Safety tips」（観光庁提供）や港区防災アプリに関する情報を令和元年度から掲載し、周知しました。

(18) 領収証書の空番の書損処理漏れについて

ア 指摘等の内容

赤坂親善大使キャラクター物品の有償配布で使用していた領収証書が使用できる状態になっていたが、不適切に領収証書を発行できる状態にあるため、空番が生じた際には適切に書損の処理を行う必要がある。

イ 講じた措置の概要

平成 29 年 9 月に監査で指摘を受けた後、直ちに書損の処理を実施しました。
平成 30 年度から、係会等で定期的に処理方法について確認し、領収証書に空番が

生じた際は、適切に書損の処理を行うことを徹底するとともに、領収証書の表紙に書損処理を促す記載をして、毎回発行時に行うべき処理を確認できるようにするなどして再発防止に取り組んでいます。

(19) 赤坂親善大使 Facebook の有効活用について

ア 指摘等の内容

赤坂親善大使 Facebook を検索エンジンで検索すると旧アカウントが表示されてしまうなど、現アカウントの情報発信力が低い状況となっているため、SEO 対策や旧アカウントの閉鎖を検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

令和元年 8 月 24 日に旧アカウントを削除しました。

(20) 交流活動報告内容の周知・報告について

ア 指摘等の内容

交流事業に参加した郡上市中学生による交流活動報告内容には有用な意見もあるため、地域間交流事業を行っている部署など全庁的に活用できるよう、広く周知・報告し、相互理解をより深め、地域間の交流促進を図る必要がある。

イ 講じた措置の概要

平成 30 年度から、郡上市中学生交流の報告書をファイルサーバーの閲覧にアップすることとしました。令和元年度からは、電子掲示板で報告書の内容や所在を紹介し、全庁的に共有・活用できるように周知することとし、令和元年度は、8 月 30 日に行いました。

(21) デジタルアーカイブへのアクセス方法について

ア 指摘等の内容

高輪地区の変遷がわかる写真を「高輪地区歴史・文化資産デジタルアーカイブ」として蓄積・保存しているが、アクセスが煩雑となっているため、アクセス方法の見直しを検討する必要がある。

イ 講じた措置の概要

「高輪今昔物語」「高輪地区 歴史」等のキーワードからの検索流入を狙ったチラシやポスターを作成し、窓口や高輪地区内の各イベントで配布、掲示したほか、平成 31 年 4 月より、港区観光協会のホームページにリンクを貼り、港区ホームページ経由以外のアクセス方法を増やしました。

(22) AR 動画の効果検証について

ア 指摘等の内容

高輪今昔物語運営支援業務委託において、AR 動画の作成を試みたが、ワークシ

ヨップ参加者にどのような効果をもたらしたのか明確でないため、今後の事業展開の判断材料とするためにも、事業効果を検証する必要がある。

イ 講じた措置の概要

平成30年11月のあっぷリング高輪フェスティバルで、AR動画付の活動紹介ポスターを掲示しました。ワークショップ参加者からも好評で、引き続き、令和元年度のワークショップにもご参加いただいた方もおり、アーカイブに保存するための新たな写真の収集につながっています。

(23) 観光振興の観点からの事業実施の検討等について

ア 指摘等の内容

芝浦港南地区の水辺エリアは港区全体の観光資源としても潜在力が高いため、観光政策担当が主体となって、観光振興の観点からの事業実施について、具体的な検討を行う必要がある。

イ 講じた措置の概要

芝浦港南地区総合支所が実施する、橋りょう等ライトアップによる夜間景観を新たな観光資源と捉え、令和元年度から観光政策担当の「港区観光ボランティアガイド事業」において、夜の水辺を楽しむ舟運ツアーを開始しました。

[平成30年度包括外部監査]

1 「学校教育に関する事業の財務の執行について」

(1) 港区公式ホームページに掲載する入札結果の記載誤りについて

ア 指摘等の内容

小学校施設改修の「港区立御田小学校外3施設機械設備等改修工事実施設計業務委託」について、港区公式ホームページ上、随意契約と掲載されているが、実際には制限付一般競争入札であった。港区公式ホームページに掲載する情報は正確に掲載する必要がある。

イ 講じた措置の概要

該当部分は誤記が発覚した後、直ちに修正しました。

再発防止策として、ホームページの掲載にあたっては、複数職員での確認を実施することとしました。