

平成24年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 契約事務における積算額及び履行確認等の業務品質管理について
- 3 監査対象 市民文化部市民課
- 4 監査実施期間 平成24年12月 7日から平成25年 2月 5日まで
- 5 監査結果報告 平成25年 3月29日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【市民文化部市民課 オンライン入出力業務及び窓口業務委託】

<p>(1) 契約金額の妥当性の確認について 契約の予定価格は、過去実績との対比や他市の動向調査から算出しているが、原価項目毎に、業務量と要求人員の配置や作業工数との整合性、それぞれの経費の必要量・価格の妥当性などの精査を行うこと。その上で、適正な価格で契約するよう、原価に責任を持ち、その算定基礎も明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 オンライン入出力等の委託契約については、他市とその委託内容や事務処理量が異なっているため、単純に比較することは難しいが、5月に他市の状況調査を行った。調査の結果を踏まえ、次期契約に向け本市の状況に当てはめて比較する等、より精度の高い判断ができるように検討する。</p> <p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 昨年11月開催の三重県14市戸籍住民基本台帳事務主管課長会議において、窓口業務の委託化についての現状及び問題点、今後の課題等について様々な観点から検討を行った。今後の契約においては、これら実施自治体の事例も参考としながら、算定基礎をより明確なものとし、適正な価格での契約に繋げていくこととする。</p>
<p>(2) 委託業務の品質レベルの監視について ア 長期にわたり同一業者に委託していることから、馴れ合いになりマネジメントが効かなくなる可能性がある。また、競争性が働かなくなることで、サービスや業務品質の劣化も危惧されることから、求めるべき業務品質のレベルを明確にし、契約条項を定期的に現場確認する「委託業務実査確認表」などを導入し、監視を徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 9月 4日 業務実査確認については、日々各業務ごとに検認する流れの中で確認を実施している。さらに四半期ごとに、委託業務の履行状況について、業務履行報告書(日報)のとおり処理(入力・整理)されているかを関係書類との照合による調査、入金報告書により証明書申請件数とレシート入力件数の突合を行った。今後も、継続して品質レベルの監視に努める。</p>
<p>イ 委託業務の品質向上に資するため、人員配置の整合性、日程の順守、上位職による管理の状態、教育、市民へのサービスの品質保証（正確・迅速・丁寧・感謝）、個人情報等にかかる業務遂行確認や事故・不正防止などの監視のチェックポイントや手順書を作成し、業務の品質維持や向上を図ること。なお、委託現場への立入検査等を実施した際は、その記録を文書にして残すこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 9月 3日 個人情報の取扱いに関しては、IDカード貸与状況確認表を作成し、立ち入り検査にてIDカードの提示を求めて同番号の確認を行うと同時に、IDカードの保管場所への返却状況についても確認を行い、その検査記録を文書に残した。 また、サービスの品質保証（迅速・正確）については、証明書発行に要する時間（ピーク時）の計測を毎月、入力業務の訂正・修正等の過誤件数チェックを適宜実施し、今後も品質の維持・向上に繋げていく。</p>

<p>(3) 契約先の選定について プロポーザル方式により、委託業者を選定しているが、今後同様にこの方式を用いる場合には、選定委員の専門性が重要であり、より良い提案内容が採用されるよう審査において、恣意性が働かないよう留意すること。 【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 他市における市民課業務についてのプロポーザル実施状況を参考にし、選考委員の選定において専門性を重視すると同時に恣意性が働かないような方法となるよう検討を行う。</p>
<p>(4) 原課による地元業者の育成について 本業務委託は10年以上経過し、業務改善が進まず、マンネリ化の傾向が強い。加えて市内業者の参画の気配もない。競争原理を働かせるためにも、本市の産業活性化のためにも、市内の地元業者の参画を促すため、積極的なPRや入札応募への働きかけ、業務内容の指導・公開などを通して、競争参加できる地元業者の育成について積極的な検討を要望する。 【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 選考委員の選定には専門性を視野に入れることを引き続き検討するほか、前回の業務委託実施のためのプロポーザル審査委員会の設置においては、プロポーザル実施の約3ヶ月前と短期間であったことから、次回契約にあたっては委員会の設置をより早期に行うこととする。また、選定委員に市民課の業務内容及び体制、現行の委託業者との業務の切分け方といった情報等を提供することにより、選考のための知識や認識をより深めてもらうように努める。</p>
<p>(5) 契約書の作成について ア 契約書は調達契約課のひな形を使用しているが、実際の業務内容に合わせて項目の要不要を判断し、整理すること。また、仕様書で条項がわかりにくいものなどがあるため、改善すること。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 市民課業務は、住民基本台帳法や戸籍法に基づいて行っており、業務遂行にあたっては法律上の専門的知識や実務経験が必要となる。このため、他の業務委託とは異なり人材育成に相応の教育期間を要することから新規参入業者が少ないものと考えている。今後、公募時には市内業者も参画していただくことができるように、PR方法についても他市の状況も参考にしながら検討する。</p>
	<p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 委託業務については住民基本台帳法や戸籍法といった専門的知識が必要とされるが、市内業者においても新規参加が図られるよう、委託業務開始時期及びプロポーザルの実施、事業者の選定等の期間については十分な期間を設定するものとし、より市民課の業務についての見識を深めてもらうことなど、その働きかけの手法について検討する。</p>
	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 次回契約時に向けて、1つ1つの項目が実際の業務内容に真に必要な規定かどうか検証し、また、曖昧な表現になっている項目についても、実務に即した明確な表現に改めていく。</p>
	<p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 他市の契約状況について調査を行い、現時点での当課契約書及び仕様書の不要な項目、不明瞭な条項などの洗い出しを行った。次期(平成27年10月)契約時には、土・日・休日の窓口開館や法改正(個人番号制度)等により、契約・仕様内容も見直しが必要と想定されるため、これらのことも踏まえ、より分かりやすく実業務に合致したものに改めていく。</p>

<p>イ 債務負担行為による複数年契約をしていることから、委託当初の処理件数見込みと実績が変動している場合もある。次期契約時には、処理件数の増減も考慮した仕様書を検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 業務委託を行っている他市の契約にあたっての見込み要件や設定内容と実績、成果等を確認し、実績が大きく変動した場合の取り扱いや対応について調査・研究を行っている。</p> <p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 委託業務処理にかかる費用については、仕様書に記載された業務内容をより細分化して算出することを検討している。その際には、年毎の証明書発行件数や届書取扱い件数の増減について再確認を行うと同時に、他市の契約状況なども参考として仕様書の作成を図りたい。</p>
<p>ウ 個人情報の流出等の事故防止のため、牽制体制を強化し、従事者に対し監視していることを認識させること。併せて、個人情報の流出等に対しての規制を強化するとともに、契約書にも更に厳しい規定を設けるなどの見直しを行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成25年 9月30日 IDカードの貸与・保管状況については、抜き打ちチェックを実施し、個人情報の管理について、委託業者に牽制を継続して行っていく。 契約書上の個人情報取扱いに関する条文については、他市の契約事例等の照会結果を踏まえ、より適切なものとなるように見直しの検討を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成26年 3月28日 下半期において委託従事者の入れ替わりも多数であったため、改めて従事者全員についての個人情報の取り扱い、守秘義務に関する宣誓書の徴求を行い、これらの取り扱いについての再認識を促した。個人情報の管理についても、日々業務日報により確認しており、加えて定期的に従業員カード保持状況の抜き打ちチェックも継続し行っている。今後も引き続き個人情報流出等の事故防止のため牽制を行っていく。</p>
<p>エ 災害時における危機管理体制について、委託業者の役割分担を契約書に明記するよう検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 災害時における委託業者の役割明記については、調達契約課にも協議を行うと同時に、他市における契約事例等を照会し、調査・研究を行っている。</p> <p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 災害時における危機管理体制の契約条項について、調達契約課と協議を行うと同時に、他市の契約書内容についても調査・照会を行った。結果として、他市においても災害時における委託業者の役割明記した契約事例は見当たらなかったが、今後も引き続き調査・研究を行っていく。</p>
<p>(6) 委託業者の勤務時間について 委託業者から提出される日報には、従事者の勤務時間実績が記載されているが、実際に在席している時間とは異なっている現状が見受けられた。勤務の実態に合わせた厳正な記録を徹底するよう委託業者に対し改善させること。勤務時間は委託料算定の基礎であり、原課も厳しく精査・牽制すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 2月 5日 日報における退庁時間については、IDカード返却時間でなく、実際の退庁時間を記入するよう、25年2月に委託業者に申し入れを行い統一を図らせた。また、日報については厳正なチェックを行うと同時に、25年4月には、再度、これらのことが従事者に徹底されていることの確認を責任者に行った。</p>

<p>(7) 委託業務のノウハウの引継ぎについて 仕様書に成果物の帰属と引継ぎについて記載されているが、委託業者が業務の実施により取得したノウハウは大きな財産である。文書化されていないノウハウなどを整理し、何を引き継ぐのかを明確にするとともに、契約終了時には、円滑に引継ぎができるよう日常からノウハウの集積に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成25年 9月30日 市民サービスが停滞することがないようにするためには、委託契約終了時の円滑な引継ぎが前提である。どのような引継ぎが可能かを委託業者とも協議を行い、まずベースとなる実務マニュアルを作成・文書化して共有していきけるよう、双方にて取り組みを進めている。</p> <p>【 検討中 】 平成26年 3月28日 PC端末のリプレースを契機として、現委託従事者が従来より引継ぎ運用を行っている実務ごとのポイント、注意点などについては、共有ファイルとして整理保存を行った。日常業務のノウハウ集積についても、定期的に委託業者と協議を行うだけでなく、共有ファイルを利用して、双方がマニュアルとして用いることができるよう検討を行う。</p>
<p>(8) 貸与備品の実査について 本市の財産である机、椅子等を委託業者に貸与しているので、契約開始時と契約終了時には、双方立会いのうえ備品の実査を行い、記録を文書にして残すこと。また、契約期間中においても定期的に実査を行い、記録を文書にして残すこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 9月 3日 貸与備品については備品管理台帳を作成し、4月と9月の各月当初に委託業者立会いのもと実査確認を行っているが、契約開始・終了時も含め、定期的に確認作業を行い、実査記録として残すよう改めた。今後も引き続き確認を徹底していく。</p>
<p>(9) 職員の能力向上について 契約の日常管理事務のマニュアル等を作成したり、職場研修（業務品質・原価見積・法的根拠等）を実施するなど契約事務における職員の能力向上に努めること。これを徹底しないと、多くのロスや事故、不正の発生の可能性が大であることを再認識すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 2月 1日 25年2月に、調達契約課、会計管理室担当者を講師として、実務担当研修会を開催し、管理職も含めて契約事務能力の向上を図った。25年度についても、管理部門に重点を置いて担当職員を増員するとともに、若手職員に契約事務を経験させ、職場全体の能力向上に取り組んでいる。</p>
<p>(10) 職場のレイアウトについて 委託業者や市職員の動線や職場のレイアウトについて、業務を行うにあたり効率的なものか、また、労働者派遣法の最新の解釈に適合しているかなど、間仕切りの要不要や職員間の情報や作業の流れなども含め検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成25年 3月29日 職場レイアウトについては、25年3月末に正確性を確保することを念頭に、処理の迅速化、効率化を考え、記録グループの書類保管場所や帳票出力位置の変更、管理グループのレイアウト変更、住基ネット情報端末の設置場所の一元化などを行った。また、請負契約における業務上の独立性確保の観点も踏まえ、間仕切り等について、労働者派遣・請負を適正に行うためのガイドラインにより再確認した。委託業者とも業務遂行にあたっての改良点や気づいた点について定期的な協議の場を持ち、労務上の指揮命令系統を明確に区別した上で、実務作業の流れを考えた改善に取り組んでいる。</p>