

平成 27 年度 京都府包括外部監査報告書【概要版】

監査テーマ

「事務事業の外部委託の現状と今後について」

平成 28 年 3 月

京都府包括外部監査人
公認会計士 中野 雄介

1. テーマ選定理由.....	1
2. 外部監査の方法（監査の要点）	1
3. 監査対象とした委託業務.....	1
4. 指摘事項及び意見.....	2
4.1. 指摘事項.....	2
4.1.1. 外部委託の取組推進に向けた検討の場の設置.....	2
4.1.2. 京都ジョブパーク及び北京都ジョブパークの運営について	2
4.1.3. 部局間の情報の共有化について	3
4.1.4. 長期継続契約の委託先の経営状態の把握について	3
4.1.5. プロポーザル方式の審査手続及び採用基準について.....	4
4.1.6. 職員住宅の緊急修繕受付業務の外部委託について	5
4.1.7. 用紙調達を含む一括委託の見直しについて.....	5
4.1.8. 委託業務に関する事後評価の実施について.....	5
4.2. 意見.....	6
4.2.1. 更なる外部委託の可能性について.....	6
4.2.2. 一般競争入札及びプロポーザル方式における参加者数の増加の取組について.....	7
4.2.3. 一般競争入札及びプロポーザル方式における参入障壁への配慮について	8
4.2.4. 予定価格の設定について.....	8
4.2.5. 低入札価格制度等の導入について.....	9
4.2.6. プロポーザル方式における評価方法について	9
4.2.7. 単独随意契約の妥当性検証について.....	10
4.2.8. 事業の統合・連携について.....	10
4.2.9. 効率的な事業運営について.....	15
4.2.10. 事業自体の有効性について.....	17
4.2.11. より効果的な事業実施及び更なる利便性の向上について	19
4.2.12. 京都府広報活動の取組について	20
4.2.13. その他	21
5. 総括	22

京都府包括外部監査の結果及び意見の概要

1. テーマ選定理由

京都府では、厳しい行財政環境を踏まえ、業務の効率化を進めつつサービスの質の向上を図る観点から、様々な事務事業を対象として外部委託が推進されてきた。

これらの外部委託については、発注や履行確認を適切に実施することはもとより、効果的かつ効率的な委託内容としていくことが重要であり、こうした観点から外部委託の現状について検証するとともに、更なる外部委託の拡大の可能性について提言も行いたい。

また、一方で、定員適正化の取組もほぼ限界に近い状況の中で、拡大の一途を辿る社会保障ニーズや地方創生に向けた新たな取組など、行政需要はますます増加・複雑化する傾向にあることから業務の一層の効率化を図る必要があり、外部委託の拡大に加え、さらに効率的な仕事のやり方にも着目した検証・提言を行うこととする。

なお、平成 26 年 7 月に策定された「府民満足最大化・京都力結集プラン」においても、より質の高い府民サービスを生み出す仕事のやり方を追求することとされており、時機にあった意義があるものとする。

2. 外部監査の方法（監査の要点）

- ・ 契約事務が法令、条例、規則等に基づいて適正に実施されているか。
- ・ 委託先の選定方法において透明性、客観性、経済性が確保されているか。
- ・ 契約金額の積算は十分な根拠に基づき適切に算定されているか。
- ・ 履行確認が適切に実施されているか。
- ・ さらに効果的かつ効率的な委託内容にならないか。
- ・ 事務事業の更なる外部委託が可能か。
- ・ 事務事業の一層の効率化が可能か。

3. 監査対象とした委託業務

定形・大量・反復・専門的業務の外部委託に限定し、さらに、施設管理・工事・保守点検・ITシステム・設計・警備・清掃・調理・検査・測量・競輪に関する委託業務は除外した。

4. 指摘事項及び意見

4.1. 指摘事項

4.1.1. 外部委託の取組推進に向けた検討の場の設置（全体的事項）

京都府においては、業務の効率化を進めサービスの向上を図る観点から様々な事務事業の外部委託を推進するとともに、「公契約大綱」を定め、公正な競争、地域経済への配慮、安心・安全の確保のバランスの取れた入札契約制度の構築に努めている。

しかしながら、近年においては、外部委託の検討は各部局に任されており、部局横断的な外部委託の検討がなされていない。そこで今後、益々効率的に事務事業を執行するに当たっては、所属や部局の枠を超えた共通の物差しで事務事業を集約できないか、また、それらを集約した上で外部委託できないかを検討する場を設け、更なる業務効率化の検討を進める必要がある。民間にできる業務は極力民間に任せていくべきである。

4.1.2. 京都ジョブパーク及び北京都ジョブパークの運営について

(1)北京都ジョブパークマザーズジョブカフェの運営の効率性について（府民生活部、健康福祉部）

北京都ジョブパークマザーズジョブカフェで開設している「ひとり親自立支援コーナー」及び「マザーズコーナー」の2コーナーにおける平成26年度の1日当たりの平均利用者は4～5人程度に過ぎず、北京都ジョブパークの稼働日数に対してあまりに少ない状況である。当事業自体の性質、及び北部の人口や地理的条件を踏まえた対応を考慮すると、単純な相談件数（利用者数）のみで業務の効果を判断することは妥当ではないと思われる。しかしながら、それでもやはり平均利用者数が1日あたりに4～5人は少ないものとする。

については、子どもの貧困対策として効果的なひとり親家庭の親への就労支援の必要性等を踏まえた上で、北部の現状に応じた、より効率的な事業の実施方法を検討すべきである。

(2)京都ジョブパークと京都ジョブパークマザーズジョブカフェの受付統合等について（府民生活部）

京都ジョブパークマザーズジョブカフェは京都テルサ東館に配置されているが、京都ジョブパーク（マザーズジョブカフェ対象者以外が利用）自体は西館に配置されているため、双方に総合受付が設けられており非効率である。受付の統合等の効率的な運営をすべきである。

なお、府民生活部では平成28年度から京都ジョブパークマザーズジョブカフェにおける「受

付)、「総合プレ相談」、「ママさんコンシェルジュ」の3業務について、それぞれ1人の計3人体制で行っていたものを1人体制の業務へ変更し、より効率的な運営を図る予定である。

(3)マザーズジョブカフェの統合発注について (府民生活部)

京都ジョブパークマザーズジョブカフェにおいては業務委託に関して複数件数(平成26年度においては府民生活部で6本、健康福祉部で2本)の分割発注となっている。確かに、分割発注の方が低経費で発注できる場合もある。しかしながら、今回の外部監査においては、セミナー等を実施するか、カウンセリング等を実施するかによって異なる発注を行ったが結果的に同一の事業者が受注している案件が存在した。また、保育ルームとキッズルームの運用にはどちらにも保育士が関与していることから、統合して発注した方が効率的な運用が図れると考えられる案件も見られた。よって、これらの案件においては業務の内容について再検討を行い、有効かつ効率的で競争性にも配慮した発注とすべきである。

4.1.3. 部局間の情報の共有化について (全体的事項、知事室長グループ、警察本部)

知事室長グループ所管の「京都府旅券事務所申請受付・作成・交付・相談等業務」を実施する外部委託事業者は、警察本部所管の「自動車保管場所証明業務」も実施していた。しかし、これらの業務委託前には部局間で委託先の情報が共有されておらず、警察本部で問題点が指摘されていたことを知事室長グループでは全く把握せずに委託先を選定していた。

否定的な情報をいつまでも引き摺り再挑戦の機会を奪うことは避けなければならない、取扱に留意が必要であるが、例えば入札指名停止をはじめとした重大な情報については随意契約の場合においても京都府全体で共有を図る仕組みを構築すべきである。

委託に関する情報を一元的に把握することができれば、より適切な判断が可能であり、京都府全体にとってもメリットがあるのではないかと考える。

4.1.4. 長期継続契約の委託先の経営状態の把握について (全体的事項、知事室長グループ、議会事務局)

京都府では、一定の場合に限り複数年度にわたる契約が認められている。複数年度にわたる長期継続契約は、単年度契約に比べ、より事業の継続性の判断が適正になされる必要がある。しかしながら、今回の外部監査では、一般競争入札にせよプロポーザル方式にせよ、当該参加者の財

政状態や経営成績が参加資格や評価項目に組込まれていない事案があった。

少なくとも法人税申告書に添付されるレベルの決算書の提出を求め、財政状態や経営成績を把握することにより契約期間中に業務の履行が困難になることがないであろうとの心証を得る手続きを導入すべきである。

4.1.5. プロポーザル方式の審査手続及び採用基準について

(1) プロポーザル方式における審査手続について（知事室長グループ）

「きょうと府民だより」制作業務委託について、プロポーザル方式による審査が1次審査、2次審査の2段階で行われ、それぞれ評価項目に従って審査委員により評価点がつけられた。そして、2次審査の評価委員から個別に意見を聴取したうえで1次審査、2次審査ともに最高得点でない事業者が採択された。

すなわち、最終的に評価点の点数の多寡ではなく、評価委員から個別に意見を聴取したうえでの協議により、(i)提案企画の実現性、(ii)事業者からの企画提案力、(iii)今までと違う新しい「府民だより」の可能性、という3点をポイントとして選定された。

仮にその3点を重視するのであれば、当初から重点審査項目として評価の項目に位置付ける、2次審査の審査項目を3点に絞るなどにより論点に沿った審査手続をとると共に点数以外の選考過程も分かるように詳細に記録し保管すべきである。

(2) プロポーザル方式における採用基準の明確化について（健康福祉部）

京都府がん相談支援センター運営事業について、1事業者のみの参加でプロポーザル方式による評価委員の採点が行われており、最終的にその1事業者が採用されている。その採用理由として「経費以外の全ての項目で評点が50%以上であり、提案を採用すべきでないという特段の意見もないことから、採択を決定」とされている。

しかし、事前にそのような取決めはなく、価格のみならず様々な観点からより良い事業者を選定するというプロポーザル方式の趣旨に鑑みれば、どのような基準で採用を行うか、必要な基準を満たさない事業者しかいない場合にはどうするか等を事前に明確に定め、事業者選定にあたるべきである。

(3) 低評価結果における再公募について（環境部）

自然公園区域の新規指定に関する調査業務はプロポーザル方式を採用しているため、プレゼンテーションを実施している。平成 26 年度においては参加事業者が 1 事業者のみであったが、プレゼンテーションは実施され、評価委員による採点が行われた。しかしながら、その結果は 275 点満点に対して 137 点であり、得点率は 49.9%となっており、このような低い評価の事業者を不採用とするための基準設定が必要であったと考える。

よって、このような場合に備えて、事前に最低得点率を設定し、設定した最低得点率を下回った場合においては再公募する等の措置を実施すべきである。

4.1.6. 職員住宅の緊急修繕受付業務の外部委託について（職員長グループ）

職員住宅の緊急修繕に関する電話受付は 24 時間給与厚生課の担当職員が行っており、夜間や休日は入居者に伝えた職員個人の携帯電話で受けて内容確認した後、提携事業者へ指示を出しているが、これは京都府職員としての通常業務の範囲を超えていると考えられる。定型的な作業が大半で、京都府職員の判断が必要になるのは修繕費用が高額になる場合のみであり、一定のまとまった件数もあるため、適切な委託先に事務委託を行うべきである。

例えば、京都府住宅供給公社は現実に府営住宅の夜間・休日の緊急修繕等連絡を受託しているため、職員住宅の緊急修繕受付業務を受託しても基本的に人件費負担が増加する訳ではない。京都府職員の職務適正化と府財政負担の双方に配慮した委託先であり、積極的に外部委託を活用するべきである。

4.1.7. 用紙調達を含む一括委託の見直しについて（総務部）

税務支援システム帳票出力等業務の委託料の中には用紙費用も含まれている。印字ずれなどの印刷ミスは税行政への信頼が揺らぐため絶対に発生させてはならず、また、万が一発生した場合の責任の所在の明確化を考えると、用紙の調達まで一括委託するのも分かる。しかし、用紙代だけで 18,937 千円と高額になっているため、印刷ミス等が発生しないことを大前提としつつ用紙単価の減額や自前調達を検討するなど、経費削減を図るべきである。

4.1.8. 委託業務に関する事後評価の実施について（健康福祉部）

生活困窮者への勤労意欲の喚起等を行う日常生活等自立支援事業サポート推進事業（通所型）運營業務につき、委託業務終了後に提出される業務完了報告書に実績報告書が添付されているが、

府においてはその実績報告について何ら評価を行っていない。委託者が受託者の評価を行わず、かつ、受託者が自らの業務をふり返ることを怠ってしまった場合、効果のない業務が冗長に続いてしまう可能性がある。

委託先の変更の可能性の検討及び受託者の牽制の意味も込めて、委託業務完了後には委託元が責任をもって業務の評価、効果の検証を実施する必要がある。

4.2. 意見

4.2.1. 更なる外部委託の可能性について（全体的事項）

(1) 給付・補助金事務

給付事務については、例えば、高等学校等就学支援金業務及び奨学のための給付金に係る業務は、私立学校については文化スポーツ部文教課が、公立学校については教育委員会高校教育課が担当している。これらだけでも集約化かつ外部委託の検討が必要であるが、他の部局においても給付事務は存在しており、共通又は類似の給付事務については併せて集約化かつ外部委託を検討されたい。

また、補助金事務についても申請書類の確認や補正を部局横断的に実施すれば、ボリュームも一定量確保でき、外部委託に足りる事業となる可能性がある。補助金事務のうち申請書類の確認や補正といった形式的なチェックについては定型業務であり、外部委託事務になじむ業務である。また、審査事務についても、すでに会計伝票の一次審査事務が集約化されていることに鑑み、形式的なチェックに限った実施など、補助金事務の集約化と外部委託を検討されたい。

(2) 業務効率化・集約化等に関する改善活動

今回の外部監査において「日常業務を行う上で、一層の効率化を図るべきと考える事務事業がありますか。ある場合は、外部委託以外でどのような手法が考えられますか。」とのアンケートを実施したところ、各部局から様々な提案が寄せられた。それらの中には、部局間にまたがる事項もあった。部局内における日常の業務改善はもとより、部局をまたいだ業務集約など一層の効率化についても全庁的な取組を検討すべきと考える。

また、更なる外部委託の可能性については、ここで取上げなかった業務に関しても、民間に任せられる業務は積極的に外部委託を検討していくべきである。その際には、先行的に取組を行っている部局や都道府県等を参考にしながら、スケールメリットの必要性や追加経費の削減の観点

から共同化が望ましい業務については他部局や他の地方公共団体との相乗り等の連携も検討されたい。業務を一括して外部委託することが困難な場合には、業務の細分化により定型業務を抽出する等して外部委託の可能性を広げるよう努められたい。

4.2.2. 一般競争入札及びプロポーザル方式における参加者数の増加の取組について

一般競争入札は不特定多数の者の参加を求め、入札の方法により競争させ最も有利な条件で申込をした者が落札する契約方式である。一方、プロポーザル方式は随意契約の一種であるが、複数の事業者から企画提案や技術提案を提出させ、提案内容を審査し、企画内容や業務遂行能力が最も優れた者と契約する方式である。

京都府の委託契約選定においては多くの場合、一般競争入札若しくはプロポーザル方式が採用されている。しかし、一般競争入札もプロポーザル方式も多くの部局で結果として参加者が1事業者となっているケースが散見される。

京都府としては、入札情報公開システム、府ホームページ、府民だより等により告知を図っているが、さらなる告知の推進が望まれる。

中には公告・公募日から必要書類提出までの日程が短いのではないかとと思われる事例もあり、また、委託業務の範囲が広く入札・公募に参加しにくいのではないかとと思われる事例もあった。

したがって、例えば、時間的に余裕を持ったスケジュールを設定する、入札や公募に参加しない理由等を把握し、入札や公募に参加しやすい条件改善を行うなど、複数の事業者の参加を推進する対策を検討されたい。

- ①一般競争入札における入札参加者数の増加の取組について（知事室長グループ）
- ②一般競争入札における入札参加者数の増加の取組について（警察本部）
- ③プロポーザル方式における公募参加者数の増加の取組について（政策企画部）
- ④委託業務の範囲の妥当性について（商工労働観光部）
- ⑤一般競争入札における日程の見直しについて（文化スポーツ部）
- ⑥一般競争入札及びプロポーザル方式における日程の見直しについて（教育委員会）
- ⑦プロポーザル方式における日程の見直しについて（府民生活部）
- ⑧プロポーザル方式における日程の見直しについて（環境部）
- ⑨プロポーザル方式における公募参加者数の増加の取組について（商工労働観光部）

4.2.3. 一般競争入札及びプロポーザル方式における参入障壁への配慮について

一般競争入札及びプロポーザル方式における入札・公募参加資格又は評価項目として「同種・同等業務の実績」という項目が設けられている場合がある。確かに、採用する側の京都府にとっては重要な項目であろうが、このような項目が参加資格要件にあると参加の門戸が閉ざされてしまう。また、参加資格要件にない場合にも、評価項目として配点が高いとどうしても既存事業者が有利となり、新規事業者の参入障壁となるおそれがある。多種多様な事業者が入札・公募に参加し、委託事業の選択の幅が広がることは京都府にとって有益であるため、複数の参加者が得られるよう、可能な範囲で参入障壁を作らないよう配慮されたい。

- ①京都府旅券事務所申請受付・作成・交付・相談等業務の入札参加条件について（知事室長グループ）
- ②プロポーザル方式における評価項目について（府民生活部）
- ③プロポーザル方式における公募参加者数の増加の取組について（健康福祉部）

4.2.4. 予定価格の設定について

予算策定時に委託先から徴取した参考見積書の価格がそのまま予定価格として使用されているケースがあった。しかし、あらかじめ委託先から徴取した参考見積書に基づく予定価格と同一の者が提出した見積価格を比較することによって価格の妥当性を判断するという仕組みは、本来の予定価格の趣旨に鑑みると違和感が残る。

予定価格は、一般競争入札、随意契約にかかわらず、原則として全契約で定めることとなり、契約金額を決定し適正な契約を行うための基準となるものであるため、可能な限り適正かつ客観的な金額の設定が必要となる。

したがって、参考価格をそのまま使うのではなく、可能な限り複数の事業者から見積書をとる、仮に複数の事業者から見積書を徴取することが困難な場合であっても、参考見積書をベースにたとえその一部分でも独自の視点から積算を行うなど、部局の創意工夫により予定価格の積算のさらなる精緻化を実施されたい。特に、委託先の変更が困難な長期継続契約は、より予定価格の積算の精度を高められたい。

- ①一般競争入札における予定価格について（文化スポーツ部）
- ②参考価格を予定価格として利用する場合について（知事室長グループ、議会事務局）
- ③見積限度額（予定価格）の妥当性について（商工労働観光部）
- ④予定価格の積算における人員分析について（農林水産部）
- ⑤積算単価と委託単価の乖離について（警察本部）

4.2.5. 低入札価格制度等の導入について（教育委員会）

京都府立特別支援学校のスクールバス運行業務においては、一般競争入札を採用しているが、運行する地域間における入札額にバラツキがあり、入札事業者が多い地域においては1台当たりの経費が低価となっている。スクールバスの運行については人命を預かる業務であることから、低価であるだけでなく、安心・安全の観点により重要であり、公共工事の入札等で導入されている、低入札価格調査制度や最低制限価格制度または総合評価方式の導入を検討されたい。

4.2.6. プロポーザル方式における評価方法について

プロポーザル方式は随意契約の一種であるが、複数の事業者から企画提案や技術提案を提出させ、提案内容を審査し、企画内容や業務遂行能力が最も優れた者と契約する方式である。プロポーザル方式が随意契約の一種であるとしてもその審査過程については客観性が確保されなければならない。しかし、プロポーザル方式による契約の中には、評価委員ごとに大きなバラツキが生じているものや所管部署の職員が評価委員に名を連ね、しかも、職員である評価委員の採点が他の評価委員に比べ甘い傾向にあると思われるものがあつた。

評価を行うに当たっては、恣意性を排除する観点から、採点について評価委員の認識が一致できるように説明の徹底を図るとともに、最高点や最低点についてカットを行う等の手法を導入し、今後の評価委員の選出においては、できる限り所管部署の職員を控えられたい。

- ①プロポーザル方式における採点基準の客観化について（知事室長グループ、文化スポーツ部）
- ②所管部署職員の評価委員への任用の排除について（府民生活部）

4.2.7. 単独随意契約の妥当性検証について

長期間にわたって同一の事業者へ単独随意契約により外部委託されているケースがある。単独随意契約となっているのには相応の理由があり、それ自体に問題があるわけではないが、競合他社が存在しないため経費削減への意識が希薄になってしまうことへの十分な注意が必要である。また、中には利用者への継続的な支援が必要であり、頻繁に事業者を変更すると利用者が不利益を被るという理由で継続ありきとなっているケースもある。

したがって、複数事業者から参考見積書を徴取するなど、契約金額の妥当性を検討するとともに、一般競争入札の導入が難しい場合でも、少なくともプロポーザル方式への見直し等、定期的に契約方法の妥当性を検討されたい。

①府税収納管理等業務の単独随意契約の長期継続について（総務部）

②単独随意契約の見直しについて（健康福祉部）

③税務支援システム帳票出力等業務の契約金額の妥当性について（総務部）

4.2.8. 事業の統合・連携について

今回の外部監査において外部委託の実施状況を総括的に眺めると i)更なる外部委託の実施、ii)事業の統合、iii)他部署・他の地方公共団体との連携がより事業の効率性に資すると思われる事業が散見された。以下、それらを個々に詳述する。

(1)電話相談の全面外部委託について（教育委員会）

いじめ問題対策の「休日夜間電話相談業務」は平日の夜間及び休日の電話相談業務を外部委託しているが、平日昼間の業務については京都府の職員が担当している。両者の業務時間を比較すると外部委託している事業者の方が長時間となるのは明らかであるが、1年間の契約金額（外部事業者）と人件費（京都府職員）はほぼ同額となっている。よって、業務の集約により、引継ぎ業務の簡素化等による効率化や経費面でのメリットも期待できると考えられるため、平日昼間の業務についても外部への業務委託を検討されたい。

(2)将来に向けての合同委託の検討について（健康福祉部）

府精神保健福祉総合センター精神科デイケア及び診察にかかる診療報酬請求事務に関して、同

様の診療報酬請求事務について既に洛南病院において委託を行っており、スケールメリットを出す趣旨で洛南病院の業務と合同して委託することも考えられる。しかし、現在のところノウハウの共有ができず、委託により新たな業務が発生し、スケールメリットが生じないという理由により、合同委託は実施していない。

ただし、今後は医療業界全体として電子化が進むことが予想され、将来的に合同委託の障害となっている原因が解消に進み、合同しての委託も可能になると考えられるため、今後に向けて検討されたい。

(3)自動車二税申告書受理確認業務での外部委託実施について（総務部）

自動車二税申告書受理確認業務は、複数の自治体で委託の実績がある。京都府では、自動車取得税等の申告受付は、形式的なチェックだけではなく、賦課徴収権限に関わる業務を含んでいるため職員が行っており、税額が発生しない形式的なチェックを行うケースの受付は臨時職員で対応する形態をとり効率化を図っている。職員の判断が必要であり、外部委託が難しいと考えている業務でも、複数の都道府県でこの業務を外部委託して経費を削減している実績がある。これらを考えると、業務内容としては委託の可能性を十分に考える業務である。

しかし、平成29年3月31日に自動車取得税が廃止され、新たに自動車税及び軽自動車税における環境性能割（仮称）が設けられる予定であり、更に、自動車保有関係に関する手続と税、手数料の納付をインターネット上で一括して行うことができる自動車登録のワンストップサービスの導入を国土交通省が推進しており、全国的に導入の検討がされている現状から考えると、今すぐに外部委託に移行するのではなく、これらに合わせて業務を再構築することが合理的であり、その再構築の段階で委託を検討されたい。

(4)共通事務の他部署との業務統合について（文化スポーツ部）

文化スポーツ部文教課では私立高校生に対して就学支援金と給付金の事業を実施している、一方、京都府教育委員会高校教育課においても公立高校生に対して同様の業務を実施しており、業務の内容が重複している。給付金事業においては両部署でシステムを共有しているものの、就学支援金事業については、私立と公立の間で加算措置の有無に差があるなどの理由もあってシステムを共有していない。両事業の審査業務等については、京都府教育委員会高校教育課において外部事業者への委託を推進しているが、文化スポーツ部文教課においては検討段階にある。

これまでの経緯や外部事業者の作業スペース確保の観点等から直ちには実施困難とのことであるが、今後はマイナンバー法第9条に基づく社会保障・税番号（以下、「マイナンバー」）の利用や、当該利用に基づく国（内閣府）主導による新システムの導入が予定されていることから、それらを契機に少なくとも共通事務については、業務を統合した上で外部委託を実施することを検討されたい。

(5)電話相談における他所管分との連携について（教育委員会）

京都府では電話相談業務について京都府教育委員会が設置している「休日夜間電話相談業務」の他に多数の電話相談窓口を設置している。これらの電話相談窓口は京都府のみならず、国や京都市を含む各市町村、さらには民間においても設置されており、かなりの重複が生じているものとする。確かに、それぞれの状況に対応した電話窓口設置の趣旨も理解できなくもないが、あまりに多いと緊急時には混乱を招くことも考えられるため、まずは京都府の電話相談窓口について検証し、可能なものは集約することを検討されたい。また、次の段階においては、京都府内の各市町村との集約を検討する余地があるとする。

(6)コールセンター・電話業務の集約について（総務部）

京都府では総務部所管の代表電話と府民生活部所管のコールセンターの電話業務において業務の重複が見受けられる。業務の重複は、効率性や経費面等からの問題があり、業務の集約化を検討すべきとする。

しかしながら、任用形態等の関係で即時の集約化が困難な状況にある。よって、当面は代表電話とコールセンターを連動させることで、任用形態上における最低限の人員で代表電話を運用し、処理できない場合においては、コールセンターにおいて対応する等の方法を検討されたい。

(7)業務運営方法の継続的な見直しについて（健康福祉部）

京都府自殺ストップセンター電話相談業務（以下、「自殺電話相談」）につき、現在のところ昼間（9時～16時30分）は直営で業務を行い、夜間（16時30分～20時）については委託する方針となっている。昼間と夜間の単価を比較すると、昼間（直営）は7,575円/時間、夜間（委託）は11,904円/時間であり、外部委託に比して直営の方が安価な単価となっている。人件費は年度によって大きく変動するものではなく、少なくとも平成25年度時点では当該事実の把握は可能

であり、このデータを見る限りでは夜間についても委託でなく直営すべきであったと思われる。

一方、教育委員会において、いじめ対策の休日夜間相談業務（以下、「いじめ電話相談」）を同じ事業者へ委託している。両業務の1人あたり単価を比較したところ、いじめ電話相談が815円/時間であるのに対し、自殺電話相談は5,952円/時間となっている。臨床心理士が対応するという共通点を考慮すれば、両者の単価に非常に大きな乖離があり、自殺電話相談の委託単価をもう少し抑えることができないかという疑問が残る。仮に自殺電話相談の単価をもう少し抑えることが可能であれば、前述の直営か委託の検討について、判断結果が異なる可能性がある。

この点、厚生労働省は平成28年度に地域自殺対策推進センターを各都道府県・政令市に設置する方針を示しており、全国的に自殺に対する取組が進むことが予想される。そうなれば、同種相談業務の集約による経費低減が進む可能性が高い。既に平成28年度に向けては直営か委託か意思決定については比較検討が行われているが、当該結果の見直しも含め今後は継続的に運営方法を見直す体制を構築されたい。また、経費削減の観点から、将来的には他の都道府県と合同して委託することも一案である。

(8)事業統合の可能性の検討について（農林水産部）

「実践農場整備事業」、「新規就農・就業者定着促進事業」、「農林水産業ジョブカフェ事業」につき、公益社団法人京都府農業総合支援センターを外部委託が可能な府内唯一の機関であることを理由として随意契約によっており、それぞれ13年間、5年間及び8年間契約が継続している。

上記3つの事業は、経営支援・担い手育成課が担当している事業であり、新規就農者の確保という目的においても共通しており、対象となる新規就農の希望者という点においても共通する。

それぞれの事業について公益社団法人京都府農業総合支援センターが外部委託可能な府内唯一の機関であるならば、3つの委託事業の統合を行うことにより委託先、委託元双方にとって事務負担の軽減が可能ではないかと考える。

事業目的に類似性があり、委託先が長期同一である農林水産業ジョブカフェ事業、実践農場事業、新規就農定着事業3つの事業について外部委託事業の統合（一部でも）の可能性について検討されたい。

(9)京都府と京都市の指定定期検査機関の共同化について（商工労働観光部）

計量法に基づく計量器の定期検査業務等を実施するにあたり、京都府計量検定所は京都府下

(京都市内を除く)を管轄しており、京都市内は京都市計量検査所が管轄している。京都府も京都市も定期検査等の業務を委託しており、委託先はいずれも一般社団法人京都府計量協会となっている。

平成 28 年度からは、京都府計量検定所が京都市計量検査所からこの検査業務を受託し、京都府に一元化することで、業務効率の改善が期待できるが、更なる効率化を検討するには、京都府計量検定所と京都市計量検査所の共同化が望ましい。現在も共同化に向けた検討が進められているが、今後も継続して検討し、いち早く共同化が実現することが望まれる。

(10)広報紙配布の府市連携の可能性について (知事室長グループ)

京都府は新聞購読者が減少している中、京都府の基幹広報紙「きょうと府民だより」をすべての府民に確実に届けるために、新聞折込からポスティングへ順次移行している。ただし、入札等により事業者が決定しない地域または、該当事業者がない場合は新聞折込による配布を実施している。

一方、京都市は、京都市の広報紙「京都市民しんぶん」を発行しており、市政協力員のルート等での配布を行っている。また、府内のその他市町においてもそれぞれの市町の広報紙の発行と配布ルートを有している。

京都府においては既に府市連携による広報紙配布の連携の可能性について検討を始めているとのことだが、それぞれの広報紙の配布ルートを共通利用、共同での取組を行うことで、より効率的かつ効果的な府広報紙の配布が実現するよう、より具体的に検討されたい。

(11)高校生に対する就学支援金、給付金業務における他府県との連携について (教育委員会)

高校生に対する就学支援金、給付金業務での所得制限審査においてマイナンバーの活用を行うにあたっては、システムの変更を伴うことになり、相当の開発経費を要する可能性がある。しかしながら、そもそもマイナンバーの活用については京都府に限ったことではないため、システム化する際には、他の都道府県との共通利用を検討することで、新システムの開発経費削減を模索する必要があると考える。

なお、この点についてマイナンバー制度における情報連携システムは国(内閣府)において既に構築されており、京都府においても平成 27 年度中に就学支援金システムの改修を完了するなど対応済みとのことである。よって、今回のマイナンバーの導入に伴う、他府県とソフトウェア

開発等の連携は望めないが、今後の新制度導入時に同様の事象が発生することも考えられる。そこで、その際には他府県との連携を行い、開発コスト等の削減を図る努力をされたい。

(12)職員採用試験システムの共同開発・運用の可能性について（人事委員会事務局）

職員採用試験のシステムは京都府独自に開発・運用しているが、試験の実施方法や試験問題の内容・配点、採点・評価方法はともかく、システム自体には汎用性があると考えられる。このシステム開発・保守には少なくない費用が発生するため、経費抑制の観点から関係自治体とプラットフォームを共同開発や有償提供するなど共同・連携の可能性について、協議を前提として研究されたい。

(13)業務委託範囲の見直しの可能性について（警察本部）

「運転免許証更新時講習等委託業務」の委託の範囲は、運転免許更新時の講習及び更新時講習受講証明書の発行であり、免許の交付事務は「運転免許関係事務委託業務」として他の事業者による業務委託されている。そのため、以前は1名で対応できていた講習会場での事務業務が、それぞれの委託先から計2名の事務方が必要となった。実際に現場を調査したところ2名で業務を分けて対応されていた。この点、外部委託先が分かれたことにより非効率になっている可能性がある。業務委託範囲の見直しによる業務の効率化の可能性を検討されたい。

4.2.9. 効率的な事業運営について

(1)委託事業内容に関する事前検討の妥当性について（健康福祉部）

消費税増税に際して実施された重度障害者等緊急生活支援事業は、一連の業務について全てを1つの事業者による委託を行い、委託費には使用された商品券の精算費用の他に、運営マニュアルの作成、商品券のデザイン・印刷、郵送関連費用等のその他の費用が含まれている。

しかし、当該委託費用は精算された商品券1万円あたりで、7,324円かかっている計算となり非常に業務経費率が高く、スケジュールに余裕があれば委託費削減の観点からの分離発注も可能であった。また、券面に「京都府重度障害者等緊急生活支援事業」と印字しているが、一般の商店でわざわざ自らの障害や高い介護度を呈示せよというに等しく、対象者への配慮がなされていないと言わざるを得ない。このことも使用率を引き下げ、業務経費率を高める結果に繋がった一因と思われる。

予算編成過程で様々な手法の検討を行ったとしているものの、このような結果となっていることは、当該施策自体のスケジュールを含む事前の検討が甘いと言わざるを得ない。今後同様の業務が行われる場合には、予算議決後の業務も考慮した業務執行方法について事前検討を綿密に行い、より効率的な運営とされたい。

(2)京都府スポーツセンターの契約形態の透明化について（文化スポーツ部）

高校生等スポーツ選手育成事業については、平成8年度より単独随意契約を実施している。平成26年度の契約額は21,300千円であるが、その約半分相当の10,400千円を施設が入居している建物の共益費として支出している。この建物は無償貸付を受けた一般財団法人京都府民総合交流事業団が管理しているものの京都府が所有しており、京都府からの委託料の約2分の1を京都府の建物の維持・管理に使用されることになる。

このような契約形態では建物の有効性や妥当性についても評価する必要が生じ、「高校生等スポーツ選手育成事業」自体の確認・評価を困難にしている。よって、京都府の施設を利用するような事業においては、施設の有効性や妥当性についての判断を除外するために、施設に関する費用を契約から除外し、業務委託自体の確認・評価が純粹に行えるような契約形態に変更することが望まれる。

(3)京都府スポーツセンターの運営方針の見直しについて（文化スポーツ部）

京都府スポーツセンターは京都府が所有する京都テルサに入居しており、当該施設利用の理由について利便性の良さを挙げているが、年間利用者は2,000人程度の推移に留まっている。また、業務委託の年間契約額が21,300千円であるのに対して、利用者からの収入は年間2,000千円に満たない状況である。

まず、現在の年間利用者では利便性の良さを追求する程の水準ではなく、開館時間の縮小やより家賃の低い場所への変更等の見直しにより事業費全体の節減を検討することが望まれる。さらに、現行の施設の有効利用を考えるのであれば、利用者からの年間収入では事業全体への影響は大きくないため、利用料金の引き下げによる利用促進や府民満足の向上等を図られたい。

(4)セミナー実施方法の見直しについて（健康福祉部）

ひとり親家庭自立支援センター事業の一環としてセミナーを開催しているが、年間の開催回数

が10回のところ参加者数50人となっている。平均して5人回であり非常に参加人数が少なく、また、企画したものの参加者がなく開催されなかったセミナーもあり、業務の効果及び効率の点で疑問が残る。

セミナー開催回数の削減も含めセミナー開催のあり方について再検討されたい。

(5)観光誘客新商店街づくり事務業務自体の効果について（商工労働観光部）

本業務においてクーポン付きフリーペーパーのクーポンの使用割合は高くない。最近では外国人観光客を含めた多くの観光客はスマートフォンで様々な情報を収集しており、紙媒体よりもインターネットを通じて使用するクーポンの方が主流になっている。

紙の媒体は、入手できる場所が限られているが、インターネット上のサイトであれば、何処にいても情報を入手することができ、クーポンの使用もスマートフォンの画面を見せる方式を取れば、使用率は上がっていたのではないかと推察される。

ただし、クーポンの使用率だけではフリーペーパー発行の商店街に対する効果を図ることではできないため、観光客の利用がどれくらい増えたのかフリーペーパー発行前と発行後の商店街の観光客数を比較し、効果を検証する必要がある。

この事業は、国庫を活用した臨時的な事業であり、現時点で継続の見込みはないが、今後同じような事業を実施する際は留意されたい。

4.2.10. 事業自体の有効性について

(1)企業立地促進開拓員の必要性について（商工労働観光部）

企業立地促進開拓員の活動で、京都府へ立地に至ったのは平成23年度から平成26年度の4年間で1社（2箇所での事業者立地）である。2人の企業立地促進開拓員が4年間誘致活動を実施し誘致成功が2件となっている。これは、首都圏から京都への誘致という難しさや、企業立地促進開拓員が中期的な将来計画を視野に入れながら、広く新規事業者を開拓していくという業務であり、結果的に、現時点で誘致の確度の低い事業者にも数多く接触していかざるを得ないことから、少ない件数になったと思われる。

しかしながら、中期的な将来計画を視野に入れた活動を行っているとしても、この委託事業自体の効果を測定し、事業の継続や廃止を検討する場を設ける必要はある。事業の性質からして短期的に判断できるものではないので、5年から10年くらいの期間で委託事業の効果を判断された

い。

(2)京都ちーびず推進人づくり事業の雇用継続への取組について（商工労働観光部）

委託事業で 35 人の雇用機会を作り出すことができたのは一定の効果があったが、継続雇用者が 35 人中 10 人ということで、この割合を高める工夫が必要であったと思われる。

雇用が継続している事業者は、事業提案書の選定委員による点数が高い傾向にある。継続雇用者 10 人のうち 6 人は選定委員による点数が上位の 3 事業所であり、いずれも 80 点を超えている。雇用継続の取組を強化するためには、提案内容を精査したうえで、事業内容の見直しの基準点数を高く設定すべきであった。今回の場合は、70 点以上の事業者に対しては、提案書通りに採用したが、これらの事業者の事業内容の見直しが実施されていれば、継続雇用者数は増加していたと思われる。

この事業は、国からの緊急雇用対策基金で実施している事業で、今後継続の予定はないが、同じような取組を実施する際は、今回の件を踏まえて、継続雇用ができるような制度づくりが望まれる。

(3)利用者評価の実施及び利用結果の反映について（教育委員会）

高校生学習チャレンジサポート事業については、平成 26 年度からの新規事業であり、プロポーザル方式により事業者が選定された。そこで、当該事業者の提供したサービスが利用者である府立高校生にとって使いやすい内容であったか等については事後的に評価を行い、翌年度以降の事業者選定においては利用者の要望を考慮した審査項目とする必要があると考える。よって、利用者である府立高校生によるアンケートを実施し、当該内容を翌年度以降の審査に反映されたい。

また、今回の対象校は予備校等が少ない京都府北部地域にある一定の高校に限定されている。しかしながら、対象校の選定に当たっては高校の所在地だけでなく、通う生徒の居住地も踏まえた視点が必要と考える。よって、アンケート等により当事業が有用と判断された場合においては、利用可能校や利用者の範囲についても見直し検討が望まれる。ただし、アンケート等により当事業の有用性に疑問が生じる場合には、利用可能校の縮小や廃止についても検討されたい。

(4)効果的な施策の独自検討について（建設交通部）

建設業明日の担い手確保・育成事業について、当初 100 人の働き手を確保すべく国庫からの予

算 8 千万円を計上し、一般社団法人京都府建設業協会に委託を行った。しかし、実際に雇用されたのは 29 人に留まり、目標の 30%にも満たない結果であった。目標未達の原因は、一般的な建設業のイメージが予想以上に悪く、このため応募者が少なかったためとのことであるが、従前から京都府建設業協会としても雇用創出には注力しているはずなので、新たな雇用を生み出す効果的な施策は京都府独自で検討考案し、その上で業界団体と協議連携していくことで、より効果的な施策を展開できた可能性があったものとする。

4.2.11. より効果的な事業実施及び更なる利便性の向上について

今回の外部監査で外部委託を実施している事業について、当該事業自体についてより効果的な事業の実施や更なる利便性の向上を図る余地があると思われる事項について意見を述べさせていただきます。

(1)特定任期付職員の増加や法定監査実施結果の一部利用について（監査委員事務局）

人事異動面では一定の配慮がなされているが、より効果的な監査の実施には監査の専門家である特定任期付職員の人員増も有効と考えられる。

財政的援助団体等監査については、対象となる公益財団法人や株式会社は収入総額や資本金額が十分なため、所管の法律により公認会計士の外部監査が義務付けられている場合がある。現在国会審議中の社会福祉法改正が決議されれば、一定規模以上の社会福祉法人にも法定監査が義務付けられる。

より深度ある財政的援助団体等監査の実施に向け、法定監査と連携した財政的援助団体等監査のあり方も将来的には検討されたい。

(2)京都府府税徴収金のクレジット納税や電子納税の導入について（総務部）

府税収納業務を収納代行業者及びコンビニエンスストアに委託し、全国のコンビニエンスストア店舗で府税を納付できるようにすることで、納税者の利便性向上、府税徴収率のアップにつながっているが、更なる府民の利便性向上や業務の効率化、徴収率のアップを図るには、クレジット納税や電子納税という方法がある。これらの納税方法は、自治体側の対応に格差はあるが、既に導入、運用している自治体も多くあり、京都府でも費用対効果や利便性の向上を検証しながら導入を進められたい。

(3)高校生に対する就学支援金、給付金業務におけるマイナンバーの活用について（教育委員会）

高校生に対する就学支援金、給付金業務においては、世帯の所得制限についての審査が主要業務となっている。平成 28 年 1 月から運用が開始されたマイナンバーには、各自の税や社会保障に関する情報が集約される。よって、この情報を審査に利用すれば、京都府における事務負担の簡素化のみならず、利用者の手続の軽減も期待できるため、積極的な活用を検討されたい。

4.2.12. 京都府広報活動の取組について

(1)テレビ、ラジオ広報番組の府民への周知について（知事室長グループ）

京都府の取組や活動状況については、広報番組として AM ラジオ、FM ラジオ、地上波テレビを通じて放送されており、京都府の情報を広く府民に伝えるという意義は理解できる。しかしながら、府の広報モニターのアンケートによるとそれらが放送されていることについてほとんど知られていないという結果となっておりその周知について不十分な状態となっている。番組の周知について部局の創意工夫により改善策を講じ、また、アンケート等により時系列的に改善状況を検証し、状況に改善が見受けられなければ、代替的手段の活用、放送内容の見直しを含めて検討されたい。

(2)議会活動広報の配信方法の多様化について（議会事務局）

府議会テレビ放映事業において、京都府以外の他府県では、インターネット中継以外にもラジオの活用、ケーブルテレビ活用、DVD の貸出し等が行われている事例がある。さらに、USTREAM や YouTube といた新たなメディアの活用が行われている自治体もある。

府においても他府県の取組の状況や成功事例、視聴率の状況、テレビ以外の代替的情報伝達手段の有効な組み合わせなど多面的かつ継続的に事業の内容を検証し、議会の内容を府民にわかりやすく伝える広報番組という観点からより効果的かつ効率的な委託事業となるよう継続的に工夫を加えられたい。

なお、府においても議会活動をより府民にわかりやすく伝えることを企図し、平成 27 年 9 月より「テレビ常任委員会」を「府議会 café 京都」として番組内容を刷新するとともに YouTube による配信が実施されている点は評価できる。

(3)「きょうと府民だより」の配布業務における IT、ネット技術の有効活用について（知事室長グループ）

「きょうと府民だより」は京都府のホームページへ掲載した上で SNS においても発信している。部局担当者に、紙媒体を廃止しインターネットに特化することについて質問したところ、特に高齢者に多いインターネット環境を持たない方には届かないことになってしまうことから、その方針はない旨の回答を得た。

しかし、IT 技術の発展やネットの普及により、それらを有効に活用することは京都府の施策の府民への浸透、特に若年層、青年層へのアプローチには有効な手段となりうると考える。京都府の施策の府民への浸透について IT 技術の更なる有効活用の可能性を検討されたい。

4.2.13. その他

(1)ツキノワグマの誤捕獲を減少させる取組について（農林水産部）

ツキノワグマ保護管理事業については、ツキノワグマの保護という観点からも、さらにより効果的、効率的な外部委託を行うという観点からも、誤捕獲を可能な限り減少させるための取組を本事業と一体的に実施すべきと考える。

委託先からも指摘があったように「くくりわな」によるクマの誤捕獲を可能な限り減少させるための啓発・努力活動を具体的に検討し、部局の創意工夫により放獣作業自体が減少するための取組を行われたい。検討に当たっては他府県の取組や関連する新技術も十分に研究の上、効果的に施策を検討されたい。

さらに、それら啓発活動等による誤捕獲の減少効果についてもツキノワグマ保護管理事業の報告書に資料として添付する等、検証体制についても合わせて検討されたい。

(2)京都府旅券事務所の監視カメラの設置について（知事室長グループ）

京都府旅券事務所における現地視察を行ったが、個人の機密情報を取扱うのに、監視カメラが設置されてなかった。旅券事務所の担当者によると申請者が監視カメラの設置について抵抗を感じるため設置していないとの報告を受けている。

一方で、過去、他県において旅券事務所で業務上の不正の事例もあり、不正を防止するための一定の物理的設備の拡充は委託元の責任である。監視カメラの設置が望まれる。

5. 総括

【表5の1】総括表

部局	更なる外部委託	業務の集約連携	入札/応募者増加・強化	予定価格設定方法	総合評価・プロポーザル方式の採点	単独随意契約の妥当性	業務自体の有効性・効率性	指摘意見数
全体	・取組推進の検討の場の設置 ・給付事務、補助金事務 ・業務効率化・集約化等の改善活動	部局間の情報共有化	長期継続契約の委託先の経営状態の把握					5
知事室長グループ		(部局間の情報共有化) ・広報紙配布の府市連携	・入札参加者数増加取組 ・入札参加条件緩和(長期継続契約委託先の経営状態把握)	予定価格として利用する参考価格	・プロポーザル方式における審査手続 ・プロポーザル方式における採点基準		・旅券事務所へのカメラ設置 ・テレビ、ラジオ広報番組の府民への周知 ・IT、ネット技術の有効活用	9
職員長グループ	職員住宅の緊急修繕受付業務							1
会計管理者								0
総務部	自動車二税申告書受理確認業務	電話業務の集約				・単独随意契約からプロポーザル方式への変更可能性 ・単独随意契約の長期継続	・府税徴収金のクレジット納税や電子納税の導入 ・用紙の別途調達	6
政策企画部			公募参加者数増加取組					1
府民生活部		・マザーズジョブカフェの統合発注 ・ジョブパークとマザーズジョブカフェの受付統合等	プロポーザル日程見直し		・プロポーザル方式における評価項目 ・所管部署職員の評価委員への任用排除		北京都マザーズジョブカフェの運営縮小	6
文化スポーツ部	就学支援金、給付金		入札日程見直し	予定価格として利用する参考価格	プロポーザル方式における採点基準		府スポーツセンターの契約形態・運営方針の見直し	6
環境部			プロポーザル日程見直し		低評価結果における再公募			2
健康福祉部	電話相談業務の直営・委託判断 診療報酬請求事務の合同委託		公募参加者数増加取組		プロポーザル方式における採用基準	単独随意契約からプロポーザル方式への変更可能性	・重度障害者等緊急生活支援事業の事前検討 ・委託業務の事後評価 ・北京都ジョブパークの効率向上 ・セミナー実施方法の見直し	9

部局	更なる外部委託	業務の集約連携	入札/応募者増加・強化	予定価格設定方法	総合評価・プロポーザル方式の採点	単独随意契約の妥当性	業務自体の有効性・効率性	指摘意見数
商工労働観光部		府市検査機関共同化	・委託業務の範囲 ・公募参加者数増加	予定価格として利用する参考価格			・観光誘客新商店街づくり事業自体の効果 ・京都ちーびず推進人づくり事業の雇用継続の取組 ・企業立地促進開拓員の必要性	7
農林水産部		実践農場整備事業、新規就農・就業者定着促進事業、農林水産業ジョブカフェ事業の統合		予定価格の積算における人員分析			ツキノワグマの誤捕獲減少	3
建設交通部							効果的な施策の独自検討	1
議会事務局			(長期継続契約委託先の経営状況)	予定価格として利用する参考価格			議会活動広報の配信方法の多様化	2
監査委員事務局							法定監査結果の一部利用	1
人事委員会事務局		職員採用試験システムの共同開発・運用						1
教育委員会	平日昼間の電話相談業務委託	・電話相談業務連携 ・就学支援金・給付金の他府県連携	入札・プロポーザル日程見直し	スクールバス運行における低入札価格調査制度等			・就学支援金・給付金でのマイナンバー活用 ・利用者評価の実施および利用結果の反映	7
警察本部		(部局間の情報共有化) ・業務範囲見直し	入札参加者数増加取組	積算単価と委託単価の乖離				3

以上