



発行 東京都

目次

6

公 告

○包括外部監査の結果に基づき知事が講じた措置の公表………（東京都監査委員）…一

公 告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、東京都包括外部監査人佐久間清光が実施した平成28年度の包括外部監査、久保直生が実施した平成29年度から令和元年度までの包括外部監査のそれぞれの結果に基づき講じた措置について、東京都知事から通知があったので、公表する。

令和4年3月18日

- 東京都監査委員 山 田 ひろし
- 東京都監査委員 中 山 信 行
- 東京都監査委員 茂 垣 之 雄
- 東京都監査委員 岩 田 喜美枝
- 東京都監査委員 松 本 正一郎

平成28年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テ ー マ	監査対象(所管局等)	指 摘 等 数 指 件	措 置 状 況			
			改 善 済		改 善 中 一 部 改 善 済	未 措 置
			既通知済	今回通知		
建設局の事業に関する事務の執行について	建設局	101	92	3	6	0



平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-3(117)	動物園・水族園に係る地方独立行政法人化について	平成25年10月、地方独立行政法人法施行令の改正により「博物館、美術館、植物園、動物園又は水族園」は、地方独立行政法人による設置及び管理が可能となった。 建設局は、その内部で構成される動物園リーディンググループで都立動物園の地方独立行政法人化について検討しているが、地方独立行政法人化になじまないとする結論の理由が、地方独立行政法人に対する都の施策の反映が困難であることや法人設立・運営に費用が必要であること、運営資金が都の運営費交付金等に左右されることなど合理的な理由とは言えないこと、また、この検討結果とその理由を公表していないことから、都民に対する説明責任を十分に果たしているとは言い難い。 したがって、建設局は、都立動物園・水族園の地方独立行政法人化について、外部専門家の意見も踏まえて検討し、その検討結果を都民に開示し、その組織形態が都にとって最適であるかということの説明責任を果たされた。	都立動物園・水族園の今後の運営に関し、どの運営形態が都にとって最適であるかということについて、令和元年度から令和2年度にかけて両内での検討を進め、東京動物園協会の現状、運営体制を整理し、現体制(指定管理者制度)の運用状況や課題、その改善方法、さらに、管理運営面・人員面・財政面から指定管理者制度と地方独立行政法人制度の比較(長所・課題)を行うなど、検討を進めた。 また、外部専門家による「都立動物園運営手法検討懇談会」を設置し、指定管理者と地方独立行政法人の制度比較やメリット・デメリットなどについて、3回にわたって意見交換を実施した。 「都立動物園等運営手法検討懇談会」における外部専門家からの意見を踏まえ、都立動物園等の運営手法については、引き続き指定管理者制度による管理運営を行っていくこととし、検討結果について、令和3年4月に建設局ホームページに掲載した。	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-4(122)	公園緑地事務所の組織・業務の見直しについて	建設局では、東部公園緑地事務所及び西部公園緑地事務所を設置しており、これらに公園緑地部も含めて、公園緑地整備などの事業に取り組んでいる。 しかしながら、現行2公園緑地事務所体制は、指定管理者側から見ると、1つの指定管理者(公園協会)に対して2つの指導監督系統が存在するという組織デザインになっているため、組織の管理運営上、効率的性を阻害している可能性がある。また、管理費等の関係費を考慮すれば、2つの公園緑地事務所の統廃合等を行うことで、組織運営上効率的かつ効果的になる可能性がある。さらに、公園緑地事務所は公園に関する用地取得業務のみを行っているが、用地に関する業務区分を見直し、公園に関する用地取得と道路・河川の用地取得を同一部署で実施できれば、用地取得の業務全体が効率的になる可能性がある。 建設局は、直営2公園への指定管理者制度導入など、現行の業務や役割分担を見直す必要がある。その見直しの過程で当たっては、指定管理者などに対する建設局の直接的な指導監督機能を効率的に実施するための組織体制についても同時に見直す必要があることから、建設局は、有効性・効率性の観点から、公園緑地事務所の組織・業務の見直しを図られた。	1 検討の経緯 平成28年度から平成30年度にかけては、知事が本部長である都政改革本部を筆頭とした「見える化改革【公園・公園緑地】」において、事業における人員、予算、サービス水準が適正であるかについて分析・評価・検証を行ってきた。この中で、組織・業務のあり方や指定管理制度について検証を行うとともに、公園事業の流れや役割分担等についても検証を行った。 令和元年度からは、局で検討した「監理団体役割分担について」及び「東京都政策連携団体活用戦略」を踏まえた検討を進めてきた。 令和2年度からは、公園緑地事務所の組織・業務の見直し、直営2公園への指定管理者制度導入について、大規模決定に向けた局内検討会において議論を深めるとともに、効率的・効果的な組織・業務体制への改善を行ってきた。 2 検討結果 公園緑地事務所の組織・業務の見直しについて、令和2年度は、以下のような管理運営体制の改善に向けた取組を実施した。これにより、令和3年度は、指定管理者に対する指導監督系統の効率化につながる等の成果が見られたことから、今後も改善策として取り組んでいくこととした。 (1)指導監督系統の見直し ・縮減した各公園緑地事務所の所管系統の整理・見直しを行い、指定管理者の管理形態に合わせたグループ系統に再編し、双方が迅速かつ明確な情報伝達により効率的な指導監督が行える体制に改善 (2)効率的な組織運営のための組織した取組 ・新たな指導監督体制をより実用的に運用できるよう、公園協会と情報連絡会を開催し、双方が効率性向上のための検討を行い、業務改善を実施 (3)災害対応の観点による組織体制の構築 ・大規模災害が発生した場合の体制の相互補完機能の確保 ・拠点化による災害発生直後の応急指前対応等、迅速な現場対応が可能な体制の確保 (4)組織の構成員による用地業務の改善 ・用地専門課長の配置がない公園緑地事務所に対し、区部及び多摩部建設事務所の用地専門課長を応援職員として位置付け、組織的な横断的補完体制を構築 以上の見直しを行った上、公園利用者による占用申請や入札事業者の移動等の利便性確保、公園管理の履行確認や施設整備・用地取得箇所への移動時間を考慮した業務効率確保の観点から、2つの公園緑地事務所の統廃合については行わず、区部・多摩地区における2事務所体制により、災害対応や都民サービス、業務効率性を充足する運営を行うこととした。 3 今後の対応 公園協会との情報連絡会を含め、あらゆる機会を活用して情報交換を行い、より効率的な組織運営を目指す。また、災害対応業務の観点から、発災時のより迅速な情報伝達方法の検討を行っていく。これにより、迅速な災害対応はもとより、効率的・効果的な組織運営体制を目指す。	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-5 (153)	都立公園施設長寿命化計画とPDCAサイクルの構築について	<p>建設局では「公園施設長寿命化計画策定指針(案)」(平成24年4月)に基づき、都市公園別の公園施設長寿命化計画調書を作成している。公園施設長寿命化計画調書では、健全度調査による健全度判定(4段階)、及び考慮すべき事項を反映して、緊急度判定(3段階)を設定し、計画を策定しており、長寿命化に向けた対応策を作成している。しかしながら、現状では公園管理による日常点検、有資格者による定期点検を実施し、不具合が発見された場合はその都度対応することとしており、計画調書に基づいた長寿命化に向けた具体的な維持保全・補修等が実行されていない。</p> <p>計画調書は事業遂行に必要があって作成されたものであることから、建設局は定期的に時点修正するなど、都市公園のストックマネジメントを的確に行うためのツールとして計画調書を活用されたい。そして、計画調書の活用により、公園施設に対する予防保全管理の考え方を拡大させるとともに、公園施設長寿命化計画の実効性を担保できるPDCAサイクルを構築されたい。</p>	<p>計画内容と実態が乖離しないように、改修実績等を計画調書へ反映し、定期的に計画調書の時点修正を図るとともに、計画期間の途中で、これまでの計画の課題抽出と予防保全管理の対象とする施設の再検討や、計画対象施設の優先順位等を再整理して見直しを図ることで、計画調書を実効性のあるものとする。</p> <p>平成30年度に、予防保全型管理の候補となる公園施設について健全度調査を行い、健全度及び緊急度を判定し、対象施設の絞り込みを行った。令和元年度は、施設の利用状況や維持管理状況等を調査し、計画対象施設の優先順位等の再整理を行った。令和2年度は、これらの検討を踏まえ、「都立公園施設長寿命化計画」の見直しを行った。</p> <p>令和3年度以降は、見直しした計画を踏まえて、改修や維持管理を進めて行くとともに、改修等の実施状況を踏まえ、定期的な計画の時点修正を実施し、施設改修や維持管理に適切に活用していく。</p>	改善済

平成29年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘等数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について	環境局	58	54	2	2	0

平成29年度包括外部監査 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-26(18)	保全地域の保全活動におけるボランティア団体の人材不足について	保全地域の保全活動においては、ボランティア団体の専任の人材不足が懸念されており、現実的な解消策が存在しないことから、将来において適切に保全活動が行われない保全地域が生じる可能性がある。 環境局は、各保全地域の保全活動が、十分な活動参加者規模をもって将来にわたり適切に実施されるよう、ボランティア団体の人材不足という課題に着目するとともに、各団体が抱える課題を分析し、地域の実情に応じた取組を推進されたい。	平成30年度より、(公財)東京都環境公社委託事業において、ボランティア団体が必要とする知識やスキルを習得できる講習会「東京グリーンスキルプログラム」を実施している。これまでに、初心者向け操縦や機器の安全講習に加え、受講者の要望を踏まえ、新たに「SNS講習会」、「モニタリング講習会」、「救命講習会」、「機材メンテナンス講習会」、「生物多様性に即した雑木林づくり」などの講習を実施し、令和3年度には、ボランティア団体からの要望の強い「チェーンソー講習」や「刈払い機講習」などを実施した。今後も、ボランティア団体や受講者のニーズを踏まえた講習を実施していく。 また、自然観察や緑地保全などに関する知識や技術を有している方を、ボランティア団体などの求めに応じてその活動に対して助言等を行う「緑のボランティア指導者」として認定するため、認定区分に応じた基礎講習と専門講習の二区分の育成講座を、いずれも3年に1回開催している。 さらに、令和3年度には、自然体験プログラムに複数回参加するなど、自然体験活動等への意欲的な参加者に対し、新たな活動機会の創出とともに、保全地域のボランティア団体の活動を支援する「保全地域サポーター」として認定する仕組みを創設した。令和4年1月及び2月に認定講習会を実施し、3月にサポーターとして認定を行い、令和4年度から活動を開始することとしている。 このような取組を著実に実行することで、ボランティア団体の人材育成を補い、都の自然体験活動を促進させていく。	改善済

平成29年度包括外部監査 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-29(210)	食品ロス問題への取組について	2020年度までに「食品ロス削減・東京方式」を確立することとしているが、当面の人口増による更なる食品ロスの増加、廃棄物の埋立処分場の寿命化に鑑みると、食品ロス、ひいては食品廃棄物の削減への取組はさらに推進していくことが必要である。 都においては、他の自治体の見本となるよう、より積極的な取組の採用を検討されたい。	1 措置の内容 都は、食品ロスの削減は喫緊の課題であることとらえ、2030年の食品ロス半減を目指し、製造、卸、小売、外食の各関係団体、消費者団体、有識者等が一堂に会して対策の検討を行い、連携・協働を進めていくことを目的とした「東京都食品ロス削減パートナーシップ会議」(以下「パートナーシップ会議」という。)を平成29年9月に設置した。 パートナーシップ会議は、これまで全体会議11回、部会3回(令和3年9月若葉点)を開催し、賞味期限の長い加工食品や外食産業等の食品ロス削減策について議論を重ね、キャンペーンなどの機会を通じて具体的な協働を図ってきた。令和2年11月、第10回パートナーシップ会議において、コロナ禍における状況変化も踏まえた各主体の取組の方向性として「食品ロス削減に向けた協言」(以下「協言」という。)が取りまとめられた。都はその協言を踏まえ、令和2年度末に「東京都食品ロス削減推進計画」を策定した。 2 具体的実施状況 「東京都食品ロス削減推進計画」は、「食品ロスの削減に関する法律」に基づいたものであり、様々な主体と一丸となって2030年の目標の達成に向け、多岐にわたる食品ロス削減の各施策を着実に進めていくこととしている。同計画を踏まえ、次のような具体的な取組を進めている。 (1) キャンペーンの実施 令和元年度から開始した「東京都食品ロス0(ゼロ)アクション」を継続しつつ、新型コロナウイルスの感染拡大を防止する観点から、店舗に人を誘導する形式のキャンペーンではなく、オンライン等を活用した非接触型の普及啓発活動を実施している。具体的には、都内区市町村の登録する食・飲み場やフードバンクの事務局ホームページでの紹介や、新しい着衣における食品ロス削減の推進をテーマとした小学生向け及び中学生向けコンテストの作成及び企業・大学等における食品ロス削減の先進的取組についてウェビナーを活用した啓発活動に取り組んだ。令和3年度は、ターゲット層の年代を20代に設定し、食品ロス削減行動の実践を促すキャンペーンや、普及啓発動画の作成、ウェビナーの開催を予定している。 (2) 防災備蓄食品の有効活用 都や区市町村が所有している防災備蓄食品の在庫状況について、令和2年3月に調査を実施した。令和2年度は、防災備蓄食品を保有する都内区市町村(寄贈元)と都内フードバンク(寄贈先)をマッチングするシステムを構築し、運用を開始した。令和3年度も運用を継続し、区市町村が保有する防災備蓄食品の有効活用も進んでいる。 (3) 先進技術の活用、優良事例の展開 東京都食品ロス削減推進計画を踏まえ、令和3年度は、アドバイザーをモデル事業所に派遣し優良な取組事例を収集し広く展開するベストプラクティス事業や、冷凍技術など先進的な食品のロングライフ化技術を活用した食品ロス削減の実証事業を実施している。 3 食品ロス削減効果 都は、食品リサイクル法が施行されて以降、事業者及び市民を巻き込み、食品ロスの削減意識を醸成する取組を実施してきた。食・飲や食品ロスへの関心があると答えた都民は76.8% (令和2年度インターネット調査) により、食品ロス問題への関心の高さがうかがえる。また、令和元年度に実施した都内食品ロス発生量調査では、食品ロス発生量は年間約51万t(2017年度)と推計され、2030年半減目標のベースとした2000年の約76万tから3割以上削減している。 今後は、「発生抑制」、「有効活用」、「再生利用」のうち、発生しているものを減らしていく「発生抑制」を最優先とした取組を進めていく。その中で、東京都における食品ロスの多くを占める事業系からの発生を抑制していくとともに、コロナ禍での新しい生活様式への転換を踏まえ、家庭系からの発生抑制も重要となる。東京都食品ロス削減推進計画に基づいた取組を推進し、2050年の食品ロス発生量実質ゼロに向けた取組を加速させていく。	改善済

平成30年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テ ー マ	監査対象(所管局等)	指 摘 等 数	措 置 状 況			
			改 善 済		改 善 中 一 部 改 善 済	未 措 置
			既 通 知 済	今 回 通 知		
福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について	福祉保健局	60	36	8	16	0
公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について	公益財団法人東京都福祉保健財団、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター	27	22	3	2	0
合 計		87	58	11	18	0

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
指摘	1-1 (87)	認可外保育施設の運営状況等重要な事項についての報告について	都内の認可外保育施設の設置者・管理者に対し、少なくとも毎年度1回以上、都に運営状況を報告することを求めているが、実際には未提出となっている施設もあり、全施設についての報告徴収を実施できていない。福祉保健局には、確実に全ての認可外保育施設から運営状況報告を徴収できるよう努め、口頭での督促にも応じない施設に対しては、文書での督促も実施された。	運営状況報告の提出のない認可外保育施設に対しては、令和元年度運営状況報告については、令和2年7月に事務連絡文書により督促を行った。令和2年度運営状況報告については、令和2年12月及び令和3年4月に電話による督促を行い、督促に応じない4施設に対しては、令和3年9月に公印付の文書による督促を行った。休止・廃止となった6施設を除き、令和3年12月末時点で40施設から提出があった。今後も引き続き、全施設からの提出を求めていく。	改善済
意見	1-7 (95)	立入調査後の指導監督について	立入調査の結果、福祉関係法令及び福祉関係通達等に違反する場合は、文書指摘により認可外保育施設への改善指導が行われる。改善指導を行っても改善されない場合や改善の見通しがない場合は、福祉保健局は施設設置者に対し、要綱第10条に基づく改善勧告を行う。また、さらに一定の場合には、第11条に基づく事業の停止・施設閉鎖命令を行うことができる。しかしながら、平成29年度に、都が改善勧告を行った施設は2施設にとどまっている。改善勧告に至らないケースであっても、指摘項目が長期間改善されないままとなっている保育施設が運営を続けるならば、預けられた児童に危険が及ぶリスクは高くなる。保育施設が、日々児童の命を預かる施設であることを考えれば、保育の質の確保は最重要課題である。福祉保健局には、これまで通り引き続き強い指導監督を行われない。一方で、保育施設に預けられた児童の利益を最優先に考え、繰り返しの指導によっても指導事項の改善が達成されない施設に対しては、要綱第10条に基づく改善勧告を行うなど、より強い姿勢で指導監督を行うよう努められた。	認可外保育施設への立入調査の結果、指導監督基準を満たしていない場合は、文書指摘による改善指導を行い、改善状況報告が未提出の施設や、改善状況が未改善の施設に対しては、巡回指導でも改善指導することにも、改善状況を鑑みた上で、再度立入調査を実施し、改善指導を行っている。また、改善指導を行っても改善されない場合又は改善の見通しがない場合は、改善勧告や、区市町村と連携し児童の処遇を確保した上で、事業停止命令・施設閉鎖命令を行うなど、厳正に対処している。認可外保育施設への改善勧告の実績として、平成29年度は特別立入調査を8施設実施し、改善勧告が2施設であったところ、平成30年度には特別立入調査を29施設実施し、夜間の一人勤務が常態化し改善の見通しがない施設など、13施設に対して改善勧告を実施した。このうち3施設は改善が図られなかったため、法令に基づき、改善勧告の内容及び改善の状況について公表した。令和元年度は特別立入調査を9施設実施し、改善勧告が6施設、令和2年度は特別立入調査を8施設実施し、改善勧告が1施設の実績となっている。令和元年度以降減少しているのは、これまで児童の安全確保のため重点的に改善指導を行ってきた施設において改善が図られてきていることや、巡回指導でも改善指導を行っていること、苦情や苦情等の情報があったときは迅速に施設に立入りの上、指導し改善を図っていること等によるもので、コロナ禍においても感染症拡大防止策を取りながら、課題のある施設に対する指導は進捗している。令和3年度以降も引き続き、改善指導を行っても改善されない又は改善の見通しがない施設に対しては、改善勧告を含め厳正に対応していく。	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14(138)	一時保護所の児童定員の超過について	一時保護所の児童定員については、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」により児童一人当たり面積や1居室定員が定められており、この基準に基づき各一時保護所の児童定員は定められている。都の児童相談所に付設されている一時保護所では、保護児童の定員超過が常態化している状況である。 児童の一時保護需要は増加傾向にあり、定員超過が常態化している状況においては、現状の保護人員数を上回る可能性がある。また、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」は、平成23年に改正されているが、新基準で児童定員を算定すると、現在設定されている児童定員は少なくなると思われる。 一時保護によって、児童の安心、安全を確保するという趣旨からも、少なくとも保護後の生活、住環境に関しては、最小限のストレスにとどめられるように準備すべきであり、そのためには十分なスペースの確保が求められると考えられる。 したがって、福祉保健局は、保護人数に即した一時保護所の整備を行うことが必要であるが、施設整備には限界もあることから、その対策について速やかに検討を行われた。	虐待相談対応件数の増加に伴う一時保護需要の増加に適切に対応するため、都はこれまで、一時保護所の定員拡大を図っている。 令和元年度は、足立児童相談所及び八王子児童相談所の一時保護所の定員を計24名増員し、総定員を237名に拡大した。 令和3年度は、立川児童相談所の本所一時保護所を建替えのため閉鎖したものの、6月には児童相談センターの一時保護所を拡張し、また、7月には新宿区から借り上げた施設を都の一時保護所として開所し、総定員を250名に拡大した。 児童相談センター2階の一時保護所は、全室個室を採用し、児童が住環境に対して最小限のストレスにとどめられるよう、スペースを確保している。 令和3年度から工事を開始し、令和5年度より開所する足立児童相談所(一時保護所)についても、全室個室を採用予定である。今後も、一時保護需要を踏まえ、必要な定員を確保していく。	改善済
意見	1-16(146)	一時保護所入所者を数えた職員を配置について	一時保護所入所者の定員超過が常態的となっており、児童一人一人に適切なケアを行うための職員が十分に配置されている状況とは言えない。また、夜間の一時保護所は最低限の職員しか確保できておらず、警察からの身柄運送などにより夜間に一時保護所に入所する児童もいる中で、新たに児童が入所してきた際の、児童への対応が手薄になる状況である。 したがって、福祉保健局は、一時保護された児童の適切なケアを行うために、一時保護所の在籍児童数を整えた十分な職員配置を行われた。また、夜間においても児童に対応する職員が不足しないように、夜間の一時保護所の職員配置を充実された。	一時保護所的人员配置については、国基準より手厚く配置するとともに、看護師、心理職、学習指導員、保護クランクなどを配置し、子供一人ひとりの状況に応じた適切な援助を行っている。 一時保護職員は、令和元年度は18名(157名→175名)、令和2年度は8名(175名→183名)、令和3年度は10名(183名→193名)増員し、167名から36名増の合計193名に拡大した。 また、夜間見守り体制を、令和元年度は2所で常時3名-4名体制、令和2年度は2所で常時2名-3名体制に増員し、体制を厚くした。 さらに、常勤の心理職を4所に配置し、一時保護児童の心理ケアの充実を図るなど、24時間365日、児童を見守る体制を強化した。 今後も、常勤心理職の配置を広げていくなど、一時保護児童の心理ケアの充実に向けて、一時保護所職員の体制強化の取組を進めていく。	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-17(150)	虐待に関する警察との連携について	平成30年9月に発表した「児童相談体制の強化に向けた緊急対策」において、警察との更なる連携強化を進め、虐待に該当しないケースや児童相談所の助言指導で終了したケースを除き、リスクが高いと考えられるケースは全て共有することになるとのことである。 警察と児童相談所の虐待情報共有のあり方については、様々な考え方があがるが、虐待してしまうことに陥る保護者や近隣、知人が、相談を躊躇することがないよう対応策を講じた上で、今後も虐待を受けている子供の命を守るべく、引き続き、必要に応じ警察との連携方法を検討し、更なる連携強化に努められた。	平成30年9月に警視庁と新たな協定を締結し、リスクが高いと考えられるケース(身体的虐待、ネグレクト、性的虐待のうち、支援体制中の事案等)を全て共有している。また、情報の共有に加え、児童相談所及び警察が安全確保の場において的確に連携を図れるよう、警察への援助要請の取組基準を定め、虐待が疑われる家庭で、保護者が子供の安全確認に抵抗することが想定される場合などには、児童相談所から警察に対し、援助要請を行っている。 平成30年10月から新協定に基づく運用を開始し、上記の取組の充実を図るため、各児童相談所で年に1回、警察との地区連絡会の中で、協定の運用状況を確認し、意見交換を行うなど、連携を深めており、今後も継続して実施する。 福祉保健局より、子育て施策推進担当部長と警視庁生活安全部少年育成課長は、年に1回、代表者意見交換会を実施するとともに、少子社会対策部家庭支援課長と少年育成課課長代理は、年に2回、実務者意見交換会を開催している。なお、代表者意見交換会、実務者意見交換会については、開催回数にとらわれず、必要に応じて開催している。 令和3年6月からは、警察に月例提供している「児童虐待に起因した一時保護又は施設入所・里親委託等の措置をしている事案であって、当該措置を解除し家庭復帰をしたケースの情報」について、各児童相談所からの報告分につき、これまでの手作業による抽出から業者によるデータ抽出へ見直しことにより改善を図った結果、提供件数の増加につながった。今後も、より実効性のある警察との情報共有、連携強化を図っていく。 なお、都と警視庁の間では、児童虐待にかかる情報共有が適時適切になされていることから、平成30年9月に警視庁との間で締結した協定がモデルとなり、同一内容の協定が、警視庁と特別区児童相談所及び各自治体の子供家庭支援センター間で順次締結されている。	改善済
意見	2-1(215)	東京都高齢者保健福祉計画における目標設定について	東京都高齢者保健福祉計画においては、重点項目ごとに、計画策定時の状況と目標を設定している。 定量的な目標である場合、事業の実施に当たって、どのように、いつまでに、誰が事業を遂行していくべきか、そのための予算がどの程度必要かが不明瞭になり、効率性、経済性を損なう可能性があることから、第8期東京都高齢者保健福祉計画に向けて、定量的な目標を改定された。また、定性的な目標を立てざるを得ない場合であっても、比較対象を明確にし、どの程度「増加」、「減少」するのか、誤み手を誤らせないような工夫を講じられた。	令和2年6月より、東京都高齢者保健福祉計画を策定するため、策定委員会を開催し、計画の策定作業を行った。令和2年9月より、策定委員会の部会である起草委員会において、計画の具体的内容、目標指標などを提示し、目標数値などについて意見交換を行った上で、同年12月15日開催の第3回計画策定委員会に、敬重を入れた指標案を提示し、議論していただいた。 その後、令和3年2月12日から同年3月8日までパブリックコメントを実施し、同年3月30日に計画の最終版を公表し、計画の目標と定量的な指標を示した。	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-5 (230)	介護サービス提供事業者の廃止・取消に係る情報公開について	介護サービス事業者は、事業を廃止、休止又は再開しようとするときは、指定権者に届け出なければならないとされている。都では、ホームページにおいて、廃止・取消事業所一覧を公表しているが、監査人が当該ホームページを確認したところ、平成30年8月23日現在、平成31年7月31日受審分が最新の掲載となっていた。今後、事業所の廃止・取消があった際の公表のタイミングについて検討を行うとともに、廃止・取消があった場合に適宜に公表できるように体制をとること。	介護サービス事業者の取消等の行政処分を行った案件については、行政処分決定後、速やかにホームページに掲載した。 一方、廃止事業所の公表のタイミングについて法令上の規定はないが、原則として、当該月の廃止事業所一覧を作成し、翌月末を目途にホームページに掲載していく。 令和元年度の廃止事業所の公表は年間5回となっていたが、令和2年度の公表は年間10回、令和3年度からは月にホームページ更新作業を行い、公表を行っている。引き続き、引継マニュアルに公表のタイミングを記載するとともに、複数の職員で確認を行い、迅速な公表を行っている。	改善済
意見	2-9 (242)	生活支援コーディネーターに対する研修の効果測定について	生活支援コーディネーターは、高齢者の生活支援・介護予防サービスの体制整備を推進していくことを目的とし、地域において、生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーディネート機能(主に資源開発やネットワーク構築の機能)を果たす者とされている。都では、生活支援コーディネーター等に対して、活動に当たった際の基本理念や具体的なサービスの開発手法等に関する知識及び技術の習得・向上を図るための研修を実施している。保健医療連携推進交付金の算定のための評価指標においても、生活支援コーディネーターについて、単なる配座にとどまらず、地域資源の開発に向けた具体的取組(地産コース、地域資源の把握、問題提起等)を行っているが、といった指摘が散見されている。そのため、生活支援コーディネーターに対する研修について、区市町村における高齢者の生活支援等サービスの体制強化につながるような効果検証を行い、研修の更なる充実を図ってほしい。	研修受講者に対するアンケート(平成29年7月、9月)、区市町村の生活支援体制整備事業担当部署に対する事業実施状況調査(毎年度2回)、区市町村へのヒアリング及び情報交換会の開催の結果等を踏まえて、生活支援コーディネーターや区市町村の担当者が増える課題を分析し、効果検証を行うとともに、検証内容をカリキュラム検討会に反映することで、生活支援コーディネーターが生活支援の担い手の養成やサービスの開発等を効果的に実施できるよう、研修内容の充実を図っている。 また、国の保健医療連携推進交付金では、「研修の実施により生活支援コーディネーターを養成している」ことが研修効果の指標となっており、上記の調査結果では、同一人の受講受講を許していないにも関わらず、初任者研修の受講率が減少傾向にあり、生活支援コーディネーターの人員の入れ替わりが顕著であるという課題が認められた。このことから、知識・ノウハウを有さない新任の生活支援コーディネーター向けに研修を実施する必要性が見込まれており、今後の研修の実施規模を決定するための検討材料としている。 平成30年10月には、地域で活動するコーディネーターの実践的な対応力の向上を図るため、新たに現任者研修を開始し、平成31年3月には、生活支援コーディネーターによる地域づくりの推進に向けて、「住民主体の地域づくり」の理念と実践が学べるよう、研修科目と内容を見直しした。 令和元年度においては、初任者研修Ⅰ及び現任者研修Ⅱを実施した(参加者はそれぞれ167名、43名、30名であった。)。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の日程、内容及び実施方法について変更が決定しており、感染リスクに配慮しつつ、オンラインを活用し、計画に沿った事業を実施した。(参加者は初任者研修15名、現任者研修14名、現任者研修Ⅱ36名であった。) 現在、多様な主体間の連携、協働による取組を推進するための場である協議体が、都内62自治体のうち53自治体で設置されている。 研修では、地域づくりの理念から協議体の立ち上げ、その後の運営までの一連の流れが学べるようカリキュラムを決定しており、こうした研修を促進した結果、各区市町村では、協議体を通じて、サロンの運営や地域資源マップの作成など、研修を生かした取組が実施され、区市町村における高齢者の生活支援等サービスの体制強化につなげている。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-1 (383)	財務改善に係る各種目標設定の合理性の検証について	健康長寿医療センターは、年度計画において、財務改善に係る各種目標を設定しているが、自然の達成により病院の収入の増減や診療報酬の削減等の影響が、その結果として損益の額がどの程度改善されるかが測定されていないため、目標達成が財務改善に与える効果が不明確である。 したがって、健康長寿医療センターは、各種目標の達成による損益の改善額を個別に推計するなどして、目標達成が財務改善に与える効果を明らかにさせたい。その上で、現状の目標設定が、認可された収支計画に比して、妥当なものであるかどうかの検証をされたい。併せて、健康長寿医療センターは、高額医療機器の取得時において、経済性の観点からの検証を行うことが、財務改善の観点から、同様に重要であると考えられることから、「医療機器・什器・備品等購入依頼票」による運用を確実に実施されたい。	予算及び年度計画策定に当たっては、病床利用率や決定率等の指標について、効果額を算定した上で、適切な水準となるよう目標値を設定している。また、設定した目標値について、経営幹部が出席する経営戦略会議において、新たに令和2年度からは、非常勤委員にも出席をいただき、月次の経営実績と併せて達成状況の報告を行い、目標達成に向けた連携管理を行うとともに、月次の収益の状況と病床利用率や平均入院日数等の指標の状況との比較を踏まえ、効果額の算定の精緻化を図った。令和3年度の年度計画の策定に当たっては、理事会及び経営戦略会議で議論の上、目標達成による効果額を明確にし、各指標の設定を行った。今後も引き続き、この取組を実施していく。	改善済
意見	4-2 (385)	診療科別原価計算に基づくPDCAサイクルの改善について	現状の健康長寿医療センターの原価管理体制においては、医薬品については、診療科別に適切に把握・集計されている一方、主要な医薬品費用の一部について、各業務部門の責任原価を正確に算定するといった観点からは、配賦基準の精緻化などにおいて、まだ課題が存在することから、診療科別の原価管理には改善の余地がある。 したがって、健康長寿医療センターは、主要な医薬品費用について部門別に適切に把握・集計し、診療科以外の各部門費については、より実態に応じた形で各診療科へ配賦を行うことにより、診療科別の原価管理を適切に実施する体制を整備し、各診療科における財務上の課題を洗い出すなどして、財務改善活動に係るPDCAサイクルの実施について、更なる改善に努められたい。	令和元年12月より、病院運営会議及び病院幹部会において、診療科別の原価計算結果を配布するとともに、それらの結果を踏まえ、各科が収支改善に向けた行動計画を策定し、病院閉鎖期ヒアリングにおいて経営幹部との意見交換を行った。令和2年度においては、行動計画に掲げられた到達目標に対し、達成状況と収支改善効果の定期モニタリングを行うことにより、経営改善の実効性を担保するとともに、令和3年度に向けた診療科ごとの行動計画の実行を行った。今後も引き続き、診療科別の原価計算結果を活用しながら、経営幹部との意見交換との行動計画に掲げられた到達目標の達成状況と収支改善効果の定期モニタリングを行う。 また、医療費用の配賦ルールについて検討を行い、実態に応じた形での人件費の計上方法や固定費の配分方法等、費用配賦の見直しを実施した。	改善済
意見	4-6 (400)	研究テーマごとの費用把握について	健康長寿医療センターは、各研究テーマにどれだけの費用が費やされているかを把握できていない。健康長寿医療センターの研究は、その成果を幅広い層に還元することを目的に実施されているため、当該成果を得るためにどれだけの費用が費やされているかを、研究テーマごとに把握することは、都の地方独立行政法人として、当該研究活動を実施する必要性があることを踏まえた上で、研究成果を評価するための重要な要素の一つであると考える。 健康長寿医療センターは、外部評価項目の観点の一つである費用対効果のバランスを図るため、研究成果に見合うコスト指標として何がふさわしいのかを検討されたい。	1 テーマごとの費用の算出 費用の内訳は、チーム研究費、人件費、研究所共通費、その他に区分した。チーム研究費は実支払額とし、人件費はチーム(テーマ)ごとの実支額、研究所共通費(光熱水費、建物管理費、印刷委託、固定資産減価償却費)は、チーム(テーマ)ごとの研究所使用面積での按分による配賦、その他(医療費、職員被服費、通信費、広告宣伝費、印刷製本費、会議費、保険料)は、非常勤研究員を含む人数割りに配賦して、チームごとの費用を算出した。 2 研究成果に見合うコスト指標及び費用対効果のバランスを示す算出方法の検討 (1) 研究成果に見合うコスト指標の検討は、外部評価委員へのアンケート結果を踏まえ、研究所自然科学系・社会科学系両副所長及び関係管理職に諮った上で、外部評価点数、英語論文数、英語論文1件当たりのインパクトファクター平均点数の3つが適切であると判断し、指標として決定した。 (2) 決定した各研究成果に見合うコスト指標を価値値として数値化し、その価値値を合計して総合価値を算出した。費用対効果のバランスを示すものとして、各チームの費用合計と総合価値の相関関係を散布図として示すことを決定した。 3 令和3年度以降の改善策 チームごとの費用や研究成果を適切に把握し、今回決定した費用対効果のバランスを示す算出方法を基に毎年度資料を作成するとともに、第三期中期目標期間(平成30年度～令和4年度)の最終評価における「費用対効果のバランスが適切であったか」の評価項目の資料とする。	改善済

令和元年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘等数	措置状況		
			改善済	改善中 一部改善済	未措置
産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について	産業労働局	91	71	20	0

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-1 (57)	東京都中小企業振興ビジョンにおける達成目標について	東京都中小企業振興ビジョンにおいて、「持続可能性のある経営を実現」という目指すべき姿に対し、「都内の黒字企業の割合が50%超」という達成目標を掲げている。「ビジョン」という性質上、長期的な事業の方針を決定し、効果的な事業の推進を促すためには、容易に達成できる目標ではなく、高い目標を設定することは適切である。しかしながら、社会経済の動向が不透明な中で高い達成目標をクリアするには、不断の努力と適切な進捗管理が求められる。現在、都では、内部の執行管理と外部からの評価を活用しながら進捗管理を実施している。引き続き、こうした取組を十分に活用しながら、必要であれば事業の方向性を軌道修正するなど、ビジョン達成に向けた進捗管理を適切に行い、今後の中小企業支援事業を効果的に実施されたい。	中小企業の経営や働き手の実情などに詳しい様々な有識者との意見交換を通して、中小企業振興を効果的に進めるために設置している「東京の中小企業振興を考える有識者会議」において、目標の達成状況や施策の進捗状況については適切に把握している。 また、ビジョンの「持続可能性のある経営の実現」に向けて、社会経済環境の変化をとらえた今後の施策の方向性等についても検討が必要と考え、有識者会議の各委員と、会議開催前の事前説明の機会を設けて議論を重ねてきている。 こうした有識者会議の委員の意見なども参考にしながら、中小企業の経営の支えを図るために、令和2年度及び令和3年度においては、当初予算に加え、補正予算を複数編成し、コロナ禍における社会経済の変化などをとらえた支援を着実に実施している。 引き続き、ビジョンの目標達成に向けて、コロナ禍で傷んだ経済のV字回復につながる取組とともに、その後の成長産業への進出なども見据えた新事業展開を支援する施策を構築していく。	改善済
意見	1-2 (59)	事業初年度予算計画の妥当性について	産業労働局において、平成30年度に実施された事業のうち、2事業が、事業初年度であるという理由で、予算額を大きく下回る決算額となっている。事業初年度であるため、計画を立てることは、過年度から継続して実施している事業に比較して困難であることも予想される。 しかしながら、1事業については、事業開始後に事業内容の具体的な検討をした結果、大幅な事業計画の変更があり、もう1事業については、事業周知に時間を要するなどにより、予算額の半分以上が未執行の状態となった。事業内容の変更理由として、セミナーや講座の企画検討や準備に時間を要したことや、事業周知に時間を要したことが挙げられているが、事業初年度であることを考慮しても、予算要求時点からの大幅な事業内容の変更や、事業周知に多くの時間を要したことについては、計画段階の見積もりが疑問が残る。予算執行率の低下は、余剰資金を発生させることとなり、必要な事業に必要な予算を使用することができないおそれがある。新たな事業を実施する場合には、事業初年度による計画の変更を理由に、予算額に対する決算額の割合が著しく低下することのないよう、精緻な見積もりを行う必要がある。 したがって、産業労働局は、今後も新たな事業を計画する場合には、予算の範囲内で最大の効果を発揮できるよう、準備段階を見込んだ上で、十分な計画を経て、適切な予算を設定されたい。	全ての新規事業について、事業内容の検討期間を十分に設けた上で適切な予算要求を行えるよう、予算要求プロセスの見直しを図ることとした。 令和2年9月に総務部において、新規事業の要求に当たっての留意事項に関する各部局での通知文を发出了。また、商工部調整課において、部内各課及び東京都中小企業振興公社宛てに、同様の趣旨の通知文を发出了。 令和3年度においても、予算要求に当該留意事項を適切に反映させるため、改めて同様の趣旨の通知文を发出了(令和3年4月)。通知文の内容について、部内各課及び団体の経理担当者と打合せを行い、周知の徹底を図った。	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-3 (63)	BCP策定支援事業に係る支援目標の設定について	<p>中小企業においては、緊急事態での廃業や事業縮小といったリスクに備えるため、BCP (Business Continuity Plan: 事業継続計画) を策定しておくことが重要となる。地震や水害等の災害時に、中小企業の事業が停止することを避けるため、また、復旧に要する時間を短くするために、都としてもBCP策定に向けて、力を入れて取り組む必要があると考える。</p> <p>都内中小企業のBCP策定率は15.1%と、全国中小企業の策定率12.9%と比較しても特別低いわけではない。しかしながら、BCPを策定していない企業が48.2%と、このような中小企業に対し、支援していく余地は大きい。</p> <p>こうした中、事業を実施する上では、目標設定を明確に行うことで、どういった事業をどの程度実施する必要があるかが明白になり、具体的な事業の実施が可能になると言える。現状では、事業を実施しているもの、目標値がないため、BCP策定支援事業の効果測定を行うことができない。例えば、本事業におけるコンサルティングによるBCP策定企業数など、目標を明確に設定した上で、具体的な支援に取り組まれない。</p>	<p>策定支援利用後の令和2年度のBCP策定企業数の目標は、当初予算における個別コンサルティング計画数100社と、補正予算における同計画数(新型コロナウイルス感染症対策を含むBCPの策定に対する重点的な支援) 40件の合計140社と設定した。</p> <p>支援後に、個別コンサルティングに加え、策定講座の受講者を含めフォローアップ調査を実施したところ、134社が策定完了した。</p> <p>また、令和3年度目標は、当初予算における個別コンサルティング計画数は、過年度の受講割合を参考として120社、新たに設けた出張策定支援講座の計画数を60社とし、合計180社と設定した。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-4 (68)	中小企業サイバーセキュリティ対策の普及促進について	<p>都内中小企業においては、サイバーセキュリティ対策を進めている企業はあるものの、標的型メール攻撃訓練の結果から、96%の中小企業が被害にあう可能性があることが分かっている。このような状況から、サイバーセキュリティ対策を支援していくことは、東京の経済基盤を支える上で、不可欠な事項であると言える。</p> <p>都では、サイバーセキュリティ対策として、相談窓口の設置や、ポータルサイトの運用、サイバーセキュリティガイドブックの配布や公開を行っている。これらの事業に際しては、サイバーセキュリティの専門的な知識を持つ職員が対応しており、ポータルサイトやサイバーセキュリティガイドブックについては、専門的な知識を持たない人にも分かりやすく、サイバーセキュリティについて伝えている。こうしたサイバーセキュリティ対策支援の整備をしながらも、平成30年度の相談窓口での相談件数は73件であり、ポータルサイトのアクセス数は、開設月は4,910件、その後は月1,000件程度で推移している。令和元年度においては、出張相談の回数を増やした結果、相談件数は増加傾向にあり、需要はと推察される。今後、出張相談を増やすなど、サイバーセキュリティに関する相談を受け付けていることを広く周知して、中小企業のニーズに適切に対応されたい。</p> <p>相談窓口の設置、ポータルサイトの運用のいずれも、中小企業支援として効果的であると考えられるが、事業の実施に当たっては、上記も踏まえ、相談窓口に関するPR・周知活動の状況や、ポータルサイトのアクセス数など、事業の成果が分かる指標により、目標設定を行う必要がある。事業を実施する上で、どのような支援をどの程度行うか明確にし、目標に対する達成度合いを測って事業の効果を検証し、その後の事業に活かされたい。</p>	<p>相談窓口の設置やポータルサイトの運用が中小企業のサイバーセキュリティ向上につながるよう、目標設定を行った上で、事業効果を適時適切に検証し、効果的な事業展開に役立てていくこととした。</p> <p>○目標設定について 出張相談回数は月1回、ポータルサイトのアクセス数は月3,500回を目標とした。</p> <p>○目標設定に係る取組内容について 出張相談は、警視庁をはじめ関係機関が実施するセミナー等を相談窓口のPR・周知活動の場として活動を実施した。</p> <p>なお、出張相談の回数については、目標を月1回と設定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で緊急事態宣言が発令されたことで、これまで出張相談の場としてきたセミナー等が開催されず、今後も再度の宣言があると実施が困難となることが予想される。この現状を踏まえ、オンライン相談など感染防止に向けた対応を図り、引き続き目標を達成するための方策を検討している。</p> <p>ポータルサイトは、中小企業のサイバーセキュリティ対策に役立つ基本的な情報や最新情報を発信し、効果的なポータルサイトの活用を図った。</p> <p>また、ポータルサイトへのアクセスを分析したところ、ガイドブックへのアクセスが少ないことが判明した。ガイドブックについては、これまでPDF形式で公開していたが、公開形式をPDFからHTMLにすることで、より検索エンジンにおける検索性を高め、検索時に上位に表示されるようにして、外部からのアクセスを容易にすることにより改善がなされた。</p> <p>○取組の成果について 出張相談回数は12回(令和元年度)から19回(令和2年度)に増加した。 上記の検討を踏まえ、19回中4回、オンラインセミナー形式の相談対応を行った。</p> <p>ポータルサイトのアクセス数は月1,500件(令和元年度)から月9,740件(令和2年度)に増加した。</p> <p>過去最高のアクセス数に当たる月3,500件を目標として設定していたが、令和2年度にガイドブックの内容をHTMLにしたことに伴い、アクセス数は増加し、現在は、月約10,000件で安定して推移しており、目標を達成している。</p> <p>令和3年度以降は、ポータルサイトのアクセス数の変化の状況を見つつ、更なるアクセス数の増加を目指し目標を検討する。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-5 (72)	生産性向上のためのベストプラクティス提供事業の有効性について	生産性向上のためのベストプラクティス提供事業は、予算執行率55.8%と、予算額に対して決算額が5割程度にとどまった。実績が低迷した主な要因として、ワンポイントヒアリングの実績相対数が計画相対数を大幅に下回ったことが判明している。実績相対数が伸び悩んだ要因として、利用回数に1企業2回までという制限があったこと、また、相談事業として、他の相談機関と競合してしまったことが挙げられる。 多くの企業に利用してほしいという趣旨の下、利用回数上限を設定したものの、利用回数上限があることにより、利用しにくく、相談企業数が伸び悩むという結果となっていた。 また、ワンポイントヒアリングは、企業の生産性向上のためのベストプラクティスを提供するという点に特化して実施しているものの、他の相談機関と競合してしまい、中小企業に広く活用されていない状況があった。他の相談機関と競合して相対数が伸びないという点であれば、あえて都が事業として実施する必要はないと言える。このような状況において、生産性向上のためのベストプラクティス提供事業として都が相談事業を実施する必要があるのか、今一度検討されたい。	他の相談機関との競合により活動が伸び悩んでいる状況や、事業効果等について改めて検討した結果、令和元年度をもって本事業は終了し、今後は、「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」など、具体的な取組を支援する他の事業により、引き続き都内中小企業の支援を行っている。	改善済
意見	1-6 (76)	IoT、AI導入支援の促進について	中小企業振興公社では、IoT、AIの導入支援として、IoT、AI導入前適性化診断を実施している。IoT、AI導入前適性化診断業務の実施企業24社のうち、実際にIoT、AIの導入実績のある企業は1社であった。また、導入前適性化診断よりもIoT、AIの導入を本格的に検討している企業を対象としている。導入機器診断の利用実績は2社である。都内に約45万社もの中小企業があることを勘案すれば、政策効果が十分に発揮されているとは言い難い。 IoT、AI導入支援は事業初年度であり、IoT、AI導入前適性化診断を受けた企業について、導入機曾に至る企業は少なかつたと考えられるが、導入機器診断の対象者は、導入前適性化診断を利用している企業に限定していることから、募集規模に対して、利用企業が少なかつたと見込まれる場合には、導入前適性化診断を利用していない企業で、IoT、AIの導入を本格的に検討している企業も対象とすることを検討する余地はあると考える。 また、IoT、AIの導入前適性化診断は、ロボット導入支援と異なり、単年度支援である。平成30年度の実績では、平成31年1月以降にIoT、AIの導入前適性化診断の申込みを行った企業でも、最大6回の専門家派遣が実施できている。一方で、導入実績や導入機器診断の利用実績は少ないことから、専門家派遣回数が最大6回で十分であるかどうか、検討の余地があると考えられる。 したがって、中小企業振興公社は、IoT、AI導入支援について、中小企業におけるIoT、AIの導入が拡大するように、導入機器診断の募集規模に対して、利用企業が少なかつたと見込まれる場合には、導入前適性化診断を利用していない企業で、IoT、AIの導入を本格的に検討している企業も導入機器診断の対象とすることを検討されたい。また、専門家派遣回数が最大6回で十分であるかどうか、導入前適性化診断の実績を踏まえて検討されたい。	令和2年度は、導入機器診断については、過去2年間(平成30年度、令和元年度)の導入前適性化診断の利用企業数の実績を分析し、利用希望等のヒアリングを行った上で対象要件の緩和を検討した。 また、導入前適性化診断は、実行計画策定支援後のフォローアップも含めて、最大8回として派遣を実施した。 本事業は、事業の終期である令和2年度で終了したが、その成果と課題を踏まえて、令和3年度からは、導入機器診断での支援内容を含めた長期支援を行う「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」を構築し、より実効性の高い支援を実施している。	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-7 (81)	ソーシャルインキュベーションオフィスの過去の入居率を踏まえたインキュベーション施設の運営について	インキュベーション施設の一つであるソーシャルインキュベーションオフィス・SUMIDA(以下「インキュベーションオフィス・SUMIDA」という。)は平成23年度にリニューアル開設し、平成31年3月末をもって閉鎖している。インキュベーションオフィス・SUMIDAのリニューアル当初は、80%程度の入居率を見込んでいたが、開設直後より、見込みより低い入居率が継続しており、その廃止の検討について、早期に行うことが望ましかつたと考える。 この点、閉鎖を行ったインキュベーション施設の入居率が低下していた要因として、民間事業者等のインキュベーション施設開設が活発化し、多様な機能を併せ民間施設が数多く開設されてきた状況により、地域によって偏りはあるが、都がインキュベーション施設の運営を行う必要性が低下してきたことが挙げられる。また、インキュベーションオフィス・SUMIDAについては、老朽化していることに加えて、駅から距離のある場所に位置し、交通の便が悪いことも入居率が低くなった要因として考えられる。都の空き庁舎の活用については、利用者の利便性も考慮し、利用されやすい方法で検討する必要がある。 したがって、産業労働局は、インキュベーションオフィス・TAMAや新たなインキュベーション施設を運営する場合など、今後もインキュベーション施設の運営を行う場合は、柔軟な方針決定を行うことができるように、民間等のインキュベーション施設数の最新の状況を、定期的に把握されたい。また、インキュベーション施設の入居率等の分析に基づき、施設存続の判断を適時に実施されたい。	インキュベーション施設に係る事業については、以下のとおり、現状の定期的把握と分析を行うとともに、その結果を踏まえて、毎年度、予算編成の過程等において、事業の必要性を検討し、見直しを行っている。 1 都の直営インキュベーション施設については、入居率などの分析を行うとともに、インキュベーションマネージャー(IM)の支援活動報告や、毎年度、IMが実施する面接の報告等により、入居率や創業者が施設に何を求めているかを把握している。 2 民間インキュベーション施設のうち、都の認定制度に基づき認定した施設(令和2年度まで89施設)については、毎年度の入居率の把握に加え、詳細な調査(必要に応じて現地調査を含む。)を実施しており、状況分析している。認定施設以外も含めた都内民間インキュベーション施設の状況については、平成31年2月に調査を実施しているが、今後も必要に応じて実施していく。 3 これらの調査・分析の結果を踏まえ検討した結果、現行の直営3施設については、当面運営継続の必要性があると判断した。なお、運営に際しては、調査結果を活用して必要な見直しを図っている。例えば、調査結果によって、ものづくり系の創業では開発から事業化まで長期間を要することが明らかになったことから、インキュベーションオフィス・TAMAでは、入居対象者を創業3年未満から創業7年未満に緩和する等の見直しを行い、その結果、新たに3社が入居するに至った。	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-8 (83)	インキュベーションオフィス・TAMAの入居募集の周知について	<p>多摩地域での先端的なものづくり分野や研究開発型企業などで創業を図ろうとする創業者又は創業3年未満の者等を入居対象としたインキュベーションオフィス・TAMAは、6部屋を有するものの、平成30年度中に退去が生じており、空室が2室生じている。空室2室について、問い合わせはあるものの、入居対象者以外からの問い合わせであり、入居候補となっていない。また、多摩地域でのものづくり創業者の割合は低い。そのため、入居対象となるようなものづくり分野で創業を図ることに意欲的な者に対する周知をさらに図る必要がある。また、インキュベーションオフィス・TAMAの入居対象となる者の掘り起こしを行う必要がある。</p> <p>したがって、中小企業振興公社は、今まで以上に多摩地域で意欲的に創業を行おうとする者等に対して、インキュベーションオフィス・TAMAの入居について訴求されるように、周知先の拡大を検討されたい。また、創業相談について活発に取り組む市町村等との情報交換を更に強化し、入居対象者の発掘を推進されたい。</p>	<p>インキュベーションオフィス・TAMAの周知先の拡大、入居対象者の発掘のため、コロナ禍で移動や対面等の制約がある中でも工夫を重ね、以下のような取組を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 新たな多摩創業支援拠点と連携したPR 令和2年7月に開設した「TOKYO創業ステーションTAMA」と連携し、多摩地域の産業振興機関(26市3町1村の産業振興部署、商工会・商工会議所、金融機関)を集めた会議を開催し、施設の説明やPRの協力依頼を行った。 2 企業を道したPR 多摩地域の企業を会員とする団体の会報誌の折込広告を実施した。なお、PRに使用したリーフレットについては、内容を分かりやすく改善した。あわせて、PR用ポスターを新たに作成し、駅等に掲示した。 3 大学へのPR 多摩地域や近隣県の大学へリーフレットを配布した。 4 施設見学の積極的な実施 施設見学は平成30年度3件、令和元年度2件と低迷していたが、PRを強化した結果、令和2年度は16件と大幅に増加した。 5 その他 ものづくり系創業者の動向等を踏まえ、入居対象者を創業3年未満から創業7年未満に緩和する等の見直しを行った。 こうした取組の結果、新たな入居者を3件獲得することができた。具体的には令和3年4月に1社、同年7月に2社が新たに入居するに至った。 <p>今後は更に、以下の取組を行う予定である。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 大学発ベンチャーへのPR コロナ禍で、対面によるPRが難しかった大学発ベンチャーについて、既に対象のリスト化を実施している。今後は、訪問できるところから順に訪問してPRしていく。 2 セミナーを活用したPR コロナ禍により、多摩支社を会場としたものづくり分野などのセミナーは中断していたが、今後は再開し、参加者に実際に部屋を見てもらうことを含めたPRを企画し実施していく。 	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-9 (87)	多摩ものづくり創業の推進事業の見直しについて	<p>中小企業振興公社では、多摩ものづくり創業支援事業として、ものづくり分野での創業を目指す有望な起業家に対して、基礎知識の習得や起業のアイデアの具体化に向けた「デジタル工作機器活用支援セミナー」、「ものづくり基礎技術向上講習会」、「創業セミナー」、「多摩ものづくり創業プログラム」、多摩地域の創業支援施設利用者との「多摩ものづくり交流会」を実施している。これらセミナーや交流会の参加者数は、4名〜10名にとどまっておき、募集定員を大きく下回っている状況である。</p> <p>セミナーや交流会への参加実績が少ない要因については、多摩地域の産業特性として、創業率の低い傾向のある製造業の割合が多いことと、当該企業を対象としたPRが不足していたことであった。</p> <p>中小企業振興公社では、平成30年度に開催したセミナー等の低い参加実績を踏まえて分析を行った上で、改善を行っている。しかしながら、セミナー等の参加者数は増加しているものの、設定した定員に対して不足している状況は継続している。また、多摩地域に集積しているものづくり企業数の減少を抑制し、都内の産業を活性化するため、多摩地域のものづくり創業の活性化には重要性があると考えられる。</p> <p>したがって、中小企業振興公社は、ものづくり創業支援事業について、十分な期間を設けてPRを実施するとともに、改善を図られたい。</p> <p>なお、令和2年度に、立川市に創業支援拠点を開設予定であることから、多摩地域におけるものづくり創業の支援については、一元化される予定である。</p> <p>多摩地域におけるものづくり創業支援の重要性も踏まえ、多摩ものづくり創業支援事業を変動性のあるものにするために、都は、引き続き、多摩地域におけるものづくり創業の活性化の必要性とニーズを分析するとともに、新たな創業支援拠点において、初期創業準備者を掘り起こすための取組に重点をおいた支援を実施されたい。</p>	<p>令和2年7月に開設したTOKYO創業ステーションTAMAを拠点として、以下の取組を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ものづくり創業支援についてPRを実施(令和2年度) <ol style="list-style-type: none"> (1) イベント告知 ウェブサイト、メールマガジン、SNS等を活用した。 (2) 「ものづくり起業」に関するイベント 50件 延べ参加者1,481名 2-1 地域の特性を把握しニーズに応じた支援 理系大学のニーズに応じてイベント開催 東京農工大学大学院、電気通信大学で実施した。 2件 延べ参加者66名 2-2 ものづくり創業のニーズを分析し、イベントを企画・実施(令和3年度) <ol style="list-style-type: none"> (1) ものづくり創業における情報提供 <イベント例> ロボット/AIビジネスのこれからと最新トレンド教えます! ~これからのビジネスを変えていくロボット/AI技術とは~ (2) ものづくり創業の事例紹介 <イベント例> 「家族型ロボット」という新しい産業でムーブメントを巻き起こせ! 『LOVOT』を作ったプロフェッショナルたち (3) ものづくり創業におけるスキルアップ <イベント例> 想像力と創造力を培うための、ものづくりとプログラミング体験 3 初期創業準備者を掘り起こすための取組に重点をおいた支援(令和2年度) <ol style="list-style-type: none"> (1) イベント開催 368回 延べ参加者15,614名 (2) ものづくり相談対応 水曜日夜間の専門家相談の枠に、ものづくり相談員を配置して相談を実施 延べ相談件数 1,940件 (3) 女性起業ゼミ・女性ブチ起業スクエア 20回 延べ参加者174名 (4) 業種別セミナー 10回 延べ参加者72名 (5) アストマーケティング 2回 利用者7名 (6) 連携コーディネートによる地域連携イベント 20件 (自治体連携イベント 8件、大学連携イベント 9件、金融機関連携イベント 3件) 	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-10(91)	青山創業促進センターの運営について	<p>都は、青山創業促進センターにおいて、都が抱える政策課題の解決に結び付く分野や、ベンチャーキャピタルが投資しにくい分野等で起業に取り組む有望な起業家及び起業予定者に対し、短期集中的にアクセラレーションプログラムを提供している。青山創業促進センターは、同じ施設内に入居する先輩起業家や他受講生との交流等を図ることにより、お互いが切磋琢磨できる場が提供されているという特徴がある。また、当該アクセラレーションプログラムの募集への応募に対する受講者決定倍率は10倍程度と、人気の高いプログラムとなっている。また、過去の受講企業には有名なスタートアップも多く、事業効果が高いと言える。</p> <p>しかしながら、青山創業促進センターの宿泊室の利用率は35%程度であり、宿泊室は1社につき1室が割り当てられていることから、施設利用の効率化を図る余地はある。宿泊室も使えるというアクセラレーションプログラムの特徴を生かしつつ、稼働の低い宿泊室を効率的に活用することで、青山創業促進センターの施設の有効活用及び入居者の利便性向上が図られると考えられる。</p> <p>以上より、産業労働局は、宿泊室の稼働状況を分析し、宿泊室を1社1室にするのではなく、限りある宿泊室を効率的に利用する方法を検討し、青山創業促進センターの施設の有効活用及び入居者の利便性向上を図りたい。</p>	<p>令和2年6月より実施した第10期プログラム、同年11月より実施した第11期プログラムは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から宿泊室の利用を中止した。また、令和3年6月より実施中の第12期プログラムについても、宿泊室の利用を中止している。そのため、令和2年度内に実施を予定していた宿泊室の利用状況の分析及びニーズ調査については実施していない。</p> <p>また、同様の理由で、令和2年度内に予定していた宿泊室の有効活用及び入居者の利便性向上への対応策の検討についても実施していない。</p> <p>令和3年11月より実施する第13期プログラムから、宿泊室の利用を再開するため、利用状況を分析し、ニーズ調査を実施する予定である。</p>	改善中

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-11(96)	エンジェル税制の対象企業確認業務の効率化に向けた取組について	<p>エンジェル税制の対象企業確認業務は、国から都道府県に移管された業務である。本業務は、中小企業の新たな事業活動の促進に関する法律、租税特別措置法などの各種法令やマニュアルの理解など、高い専門性が求められ、また、審査能力等のノウハウの蓄積が必要となることから、専任の職員や部局の設置がなされた、永続性のある十分な実施体制が必要であると考えられる。</p> <p>エンジェル税制の対象企業確認業務については、事前相談業務も含めれば、対応件数の増加により、業務量が増加している。一方で、当該業務を担当する人員配置について定数を見ると、十分な定数の増加と増配置が行われているとは言いがたい。産業労働局では、一定の定数の中、作業ピークに応援を入れることにより対応しており、経験の浅い職員も対応するため、実効性のある事前相談・確認業務が担保されないおそれがある。</p> <p>エンジェル税制の対象企業確認業務は、事前の書類確認に多くの時間を要する。事前確認業務の電子化等を実施する場合には、国の制度改正が必要であり、また、エンジェル税制の対象企業確認業務は、中小企業庁から伝達されるマニュアルに則って実施するものであることから、都独自で効率化できる要素は限られている。一方、都道府県別のエンジェル税制利用件数は、東京都が大部分を占めており、エンジェル税制の対象企業確認業務の国の制度の影響は、都が最も受けることになる。</p> <p>この点、都は、意見交換の実施や国要望の機会をとらえて、国へ要件の簡略化や課題等について積極的に要望を行い、日常的なやり取りや情報の共有化にも努めている。また、事前確認業務の電子化による効率化について、国が制度の改正を検討しており、都は、国のコミュニケーションの中で、具体的な方法を提案することが望ましいと考える。</p> <p>したがって、都は、エンジェル税制の対象企業確認業務の実効性のある執行と事務効率化に向けた取組として、繁忙期でも実効性のある事前相談・確認業務ができる体制を確保するとともに、国とのコミュニケーションの中で、事前確認業務の効率化についての具体的な方法などを提案されたい。</p>	<ol style="list-style-type: none"> エンジェル税制の対象企業確認業務について、令和元年10月から、申請の申出があった者に対する書類の作成方法に関する助言や、事前の書類の点検に関する業務など、確認業務の一部を一般社団法人東京都中小企業診断士協会へ委託し、繁忙に応じた業務量に柔軟かつ適切に対応できる体制を確保した。確認件数は、令和元年度は291件、令和2年度は364件と、年々順調に増加している。 現場で直面する課題について、国とは、日常的なやりとり等を通じて意見交換を行ってきたが、その結果、令和2年4月1日の制度改正により、申請に伴う書類(会社の定款や事業報告書、確定申告書の別表二など)の一部簡素化が実現したほか、令和3年1月からは、申請書類の押印廃止が実現するなど、申請者の負担軽減につながる措置が行われている。 	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-12(99)	経営支援課事業の創業支援への活用について	<p>商工部経営支援課では、事業承継支援や下請企業への支援を実施している。事業承継支援では、事業承継の相談において、企業についても相談を受けることがある。廃業に関しては、経営の継続が困難な場合と承継者がいないことにより事業の継続を諦める場合等と考えられるが、承継者がいれば経営を継続することが可能な場合等には、事業承継を行いたい中小企業と創業予定者や起業者のマッチングを行うことで、事業承継と設備面等での創業支援の相乗効果が図られると考えられる。</p> <p>また、下請企業支援では、中小企業振興公社が、取引情報提供事業において、中小企業に関する情報を集めてデータベース化している。平成30年度末時点で、システムに登録している受注企業数は24,374社であり、当該システム上で、多くの中小企業の設備や技術に関する情報を把握している。当該データベースの情報は、下請企業支援の取引情報提供事業にのみ活用することを目的として収集していることから、当該事業以外の目的・用途で第三者に提供することはできないが、個別に承諾を得るなど、適切な手順を踏んで、創業予定者など、第三者に提供することは可能であると考える。</p> <p>したがって、産業労働局では、中小企業振興公社と連携して、創業予定者や起業者からのニーズがあれば、例えば、経営支援課で実施している事業承継支援や下請企業支援で実施している事業について、創業支援課と連携することで、創業支援に役立てることを検討されたい。</p>	<p>創業支援事業の拠点であるTOKYO創業ステーションにおいて、事業承継支援や下請企業支援についてのパンフレットの配架を行った。</p> <p>事業承継・下請支援について、来所者からのニーズはなかったが、経営支援課で実施しているワンストップ総合相談窓口や専門家派遣事業など、他のニーズがある事業の紹介を実施した。</p> <p>引き続き担当部門と適切に連携し、来所者のニーズに応じて案内を行う。</p>	改善済
意見	1-13(103)	白鰯共同利用工場の有効活用について	<p>都は、白鰯東地区と白鰯西地区において、共同利用工場を運営している。白鰯共同利用工場については、江東防災再開事業推進のため、作業室を失うこととなる中小業者等に貸し付けることを目的とした施設であり、入居者の高齢化による廃業等により、当初の目的による入居者は減少している。</p> <p>都では、空区画となっている区画等について有効活用を図るため、また、中小工業者の発展の一助として、東京の産業の活性化を図ることを目的として、近隣区内に事業場を有する、建設業及び製造業並びにサービス業のうち、機械修理等の工場設備を有する事業者を対象に、白鰯東共同利用工場では、平成19年5月から、3年間の短期貸付を実施している。また、白鰯西共同利用工場では、平成19年7月から、研究・技術開発型のインキュベーション施設である白鰯西R&Dセンターとして活用するとともに、平成28年度からは、都内に住所を有する製造業及び建設業を営む事業者並びに製造業等の商品開発や販路拡大等に寄与すると認められる事業者(ただし、小売業を除く。)を対象として、白鰯東共同利用工場同様、工場の短期貸付区画については53%程度、また、白鰯西共同利用工場の短期貸付区画については30%程度の入居率である。いずれも稼働率向上の余地が十分にあり、短期貸付区画が地域産業活性化のために十分に活用されているとは言えない。</p> <p>したがって、産業労働局は、白鰯共同利用工場の短期貸付区画の募集に関する周知方法を見直し、入居者の確保を図られたい。周知方法の見直しによっても稼働率の向上が見込まれない場合は、短期貸付対象者の要件を見直すことも含め、地域産業活性化の目的に限定せず、白鰯共同利用工場の空き区画を有効に活用できる方法を検討されたい。</p>	<p>短期貸付区画の募集について、以下のとおり周知方法の見直しを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 産業労働局のホームページ内の掲載情報について、新たに白鰯の短期貸付募集のカテゴリを作成し、常時、アクセス・検索しやすくした。さらに、工場外観・作業室内・通路等の写真も掲載し、イメージがわくように工夫した。 2 公募時(年2回)に短期貸付募集チラシを作成し、中小企業団体である中小企業振興公社や東京工業団体連合会、所在地及び近隣の墨田区・荒川区・台東区に配布するとともに、ホームページや機関誌、メールマガジン等に掲載を依頼した。また、雇用就業部が実施している家内労働者巡回相談時にチラシ持参を依頼した。 3 短期貸付募集に関する随時の問合せに対しては、希望する面積や業種などを聞き取りの上りスト化し、公募開始時に公募期間と応募方法を案内して、確実な応募につなげた。 <p>その結果、令和3年10月1日現在における入居状況は、白鰯東共同利用工場が、短期貸付区画15室のうち、空き室1室、うち貸出可能室は0室、入居率93%。白鰯西共同利用工場が、短期貸付区画15室のうち、空き室3室、入居率100%となっている。</p> <p>したがって、令和3年10月1日には貸出可能室は全て満室となった。</p> <p>引き続き、同様の取組を継続し、入居率を維持していく。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14(108)	東京都企業立地相談センターの運営における目標の設定について	<p>東京都企業立地相談センター(以下「企業立地相談センター」という。)では、都内の立地を希望する企業に対する相談業務のほか、セミナー及び情報交換会の開催等を行っている。企業立地相談センターの運営には、約1億円の業務委託費がかかっており、業務の中心が相談業務であることから、相談業務の成果検証が重要であると言える。</p> <p>この点、企業立地相談センターにおける年間の想定相談件数は、年間50週、週5日で1日当たり4件程度という想定のもと、年間1,000件程度と算出されている。平成30年度の相談件数は655件であったが、都は、相談件数の伸び悩みを踏まえ、広告手段の検討を行い、平成30年12月からウェブのリスティング広告を行うなど、適切なタイミングで周知活動の強化を図っている。平成31年1月より、相談件数は増加しており、令和元年度については、1,000件に達する見込みである。</p> <p>また、相談件数以外にも、協力事業者数等が大きく増加していることから、成果指標として、相談件数以外の目標設定についても検討する余地がある。利用実態やニーズに応じた事業を行うためにも、年度ごとに、適切な指標を用いて目標設定を行うことが望ましい。具体的な成果指標として、物件情報提供の量的充実を示す協力事業者数や、利用者への相談対応の質を示す満足度調査等のアンケート結果を利用することが考えられる。</p> <p>したがって、都は、企業立地相談センターの運営に関する成果指標として、相談件数に加え、協力事業者数や満足度調査等のアンケート結果などの、相談件数以外の指標にも着目した目標設定をすることを検討されたい。</p>	<p>企業立地相談センターの運営に関する成果指標として、相談件数に加え、協力事業者数を設定するとともに、相談対応に関する満足度調査を実施した。令和2年度の目標及び達成状況は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 相談件数 目標：年間1,000件 令和2年度末の状況：1,585件 2 協力事業者数 目標：延べ750社 令和2年度末の状況：779社 <p>令和2年度から開始した満足度調査の実績としては、「とても役に立った」「役に立った」を合わせて90%を超えており、利用者の高い満足度を示す結果となっている(回答総数：313件(期間：令和2年4月～令和3年7月))。</p> <p>また、満足度調査の分析の結果、紹介物件の豊富さが満足度につながることもから、令和3年度は、協力事業者数の目標を、延べ900社に設定した。</p> <p>令和2年度から、目標の達成に向けて、センターの委託契約の仕様書に、新たに都内不動産事業者への直接訪問による協力事業者の開拓を業務内容に追加した。</p> <p>令和3年10月末時点で延べ896社に及んでおり、目標達成目前であるが、満足度向上に向け、引き続き丁寧不動産事業者に対し説明を行い、着実に協力事業者を獲得していく。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-15(110)	商店街ステップアップ応援事業の執行率について	<p>都では、商店街が抱える潜在的な課題の抽出や課題解決に向けた取組の提案を、アウトリーチで行う体制を区市町村で整備するよう、専門家等を派遣し、必要なノウハウを提供する専門家派遣や、商店街活動について悩みを抱える商店街への巡回相談などを行っている。</p> <p>平成28年度から平成30年度までにおける専門家派遣及び巡回相談の商店街への延べ支援件数は、それぞれ542件、492件、602件と、一定程度発生しているものの、補助対象となっている区市町村は3年間で7区市に限られており、平成30年度の予算執行率は、15.7%と非常に低い状況である。</p> <p>これに関し、区市町村からの申請が少なかった理由について、都は把握していない。商店街の課題や悩みの解決につながる事業であることから、区市町村が幅広く事業を活用するため、また、今後の事業の在り方を検討するに当たって有用な情報を得るため、区市町村への聞き取りを行うなど、申請が少ない要因を把握し、適切な対応を図られたい。</p>	<p>令和2年度は26区市町村を訪問し、担当者への事業紹介及びヒアリングを行ったところ、本事業の利用を促進する上で、以下の障壁等が存在することが判明した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 商店街が外部の専門家を受け入れることに抵抗がある。 2 区市町村担当者が制度の詳細・メリットを十分に理解していない。 3 財政部門の理解を得て予算措置することが容易ではない。 <p>現在、制度を利用している区市町村からは評価を得ているため、未利用の区市町村に対して、それらの支援効果や、事業費の一部を都が負担する財政上のメリットについて分かりやすく説明を行った。また、区市町村連絡会議での事業案内に加えて、成果事例を全区市町村に周知した。</p> <p>こうした結果、区市町村担当者への理解促進につながり、「専門家派遣」については、令和2年度の6区市に対して令和3年度は8区市から交付申請を受け付けた。また、専門家派遣の申請回数は、延べ486件(令和2年度)から延べ602件(令和3年度)に増加した。「巡回相談」については、区市町村が商店街のニーズ把握を行っている。「市場調査、計画策定支援」は、「専門家派遣」及び「巡回相談」の専門家支援を受け、課題把握や取組方針等が明確化した後に活用されるため、今後これらの事業が増加した後の段階での利用が見込まれる。</p> <p>今後も、区市町村の予算編成時期など機会をとらえて、事業周知を行っている。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-16(112)	商店街空き店舗活用事業の活用について	<p>都では、商店街の空き店舗問題に対して、先進的な取組により地域課題の解決や賑わいの創出を行う商店街を支援し、都内商店街の空き店舗活用のモデル的事例として広く波及させるため、空き店舗活用モデル事業を行っている。</p> <p>他の商店街のモデルとなりうる先進的な取組として、事業の具体性や発展性、継続性等が求められることから、商店街にとってはやや敷居が高いと考えられ、申請件数は、平成29年度は1件、平成30年度は2件にとどまっている。</p> <p>商店街の空き店舗が長期化すると、商店街全体の雰囲気にも悪影響を及ぼす可能性がある。将来的な事業の発展、継続に結び付けられるようなアイデアの創出と具体化に寄与するための研修を活用するなど、有効な対応を実施の上、商店街空き店舗活用事業を広く活用されたい。</p>	<p>区市町村連絡会議での事業周知に合わせて専門家派遣事業についても周知を行い、商店街の事業利用に向けて、専門家によるサポートの積極的な活用を促した。そして、空き店舗活用を計画している商店街に専門家を派遣し、マーケティング、資金計画、製造管理等に係る計画をブラッシュアップする支援を行った。</p> <p>また、令和3年度の募集時に、申請を検討している商店街及び区市町村に、採択事例をモデルケースとして周知し、事業の理解促進及び申請案件の掘り起こしに務めた。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、3回予定していた募集を1回に絞らし、1件の申請を受け付けたが、採択には至らなかった。</p> <p>令和3年度は3件の申請を受け付け、1件採択したものの、後日、商店街から辞退の申出があった。</p> <p>令和4年度からは、商店街の現状分析と把握された課題の解決に向けた多様な取組を支援できる新規事業を立ち上げる。このため、空き店舗活用については新規事業で支援することとし、本事業は継続案件のみの支援に縮小する。</p>	改善中
意見	1-17(117)	「ビジネスチャンス・ナビ2020」の今後の活用について	<p>「ビジネスチャンス・ナビ2020」は、ビジネスマッチングのシステムとして開発されているが、オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会及び都外団体の電子入札機能を有する独自のシステムとなっている。また、電子入札機能に着目すると、都の電子入札のシステムとして「東京都電子調達システム」や、東京電子自治体共同運営による「電子調達サービス」があるが、それらにはない、都外団体の電子入札機能を有するところに特徴がある。</p> <p>「ビジネスチャンス・ナビ2020」の電子入札機能の開発については、基本機能及び民間受発注機能の開発も一部含まれた上で算定すると、235百万円の投資を行っており、当該投資を東京2020大会終了にかかわらず有効活用するため、電子入札機能の継続的な使用の可能性を検討する必要がある。</p> <p>都は、電子入札機能について、東京2020大会終了後も継続して有効活用できるように、都外団体の利用増加に向けた働きかけにより発注案件を増加させ、サイト内の受発注取引の活性化を図る方向で検討を進めているとのことであった。</p> <p>「ビジネスチャンス・ナビ2020」は、電子入札機能のほか、民間企業同士のマッチング機能、情報提供機能を特徴の柱と位置付けており、都及び中小企業振興公社は、「ビジネスチャンス・ナビ2020」のシステム開発に相応の投資がなされていることも踏まえ、ナビ全体としてより効果的なサイトとなるよう、基金事業である、中小企業世界発信プロジェクト事業終了後におけるナビ全体の方向性を検討されたい。</p>	<p>東京都政策連携団体及び事業協力団体等のうち、29団体がビジネスチャンス・ナビ2020を活用しており、特に政策連携団体については、全体の65%に当たる団体が利用している。</p> <p>これらの団体がビジネスチャンス・ナビ2020上に掲載する発注案件数は、令和2年度は1,785件、これまでの累計では4,196件となっており、今後も活用促進に取り組み、発注案件の増加を図る。</p> <p>ビジネスチャンス・ナビ2020は、令和3年3月に立ち上がった「シン・トセイ都政のQOSアップグレード戦略」に含まれ、産業労働局のリーディングプロジェクトに位置付けられた。</p> <p>この動きを踏まえ、中小企業世界発信プロジェクト推進協議会において、中小企業世界発信プロジェクト事業終了後のビジネスチャンス・ナビ2020の運営方針について検討を行い、その後の予算に反映する。</p>	改善中

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-18 (119)	医工連携人材の育成について	<p>都では、都内中小企業の医工連携を推進する人材育成を目的とする講座を無料で開設しており、空きがあれば、東京都医工連携HUB機構（以下「医工連携HUB」という。）に会員登録のある大企業の従業員や、臨床機関、研究機関の職員も参加可能としている。受講対象は、医工連携HUBに登録している都内中小企業であるため、ものづくり中小企業の従業員しか参加しない場合、講座におけるグループ討議や意見交換の際に、議論が活発化しない場合がある。</p> <p>ここで、ものづくり中小企業と大手製販企業が同じ講座を受講することは、双方のマッチングの機会が増え、ものづくり中小企業の従業員にとって実践的な知識を吸収することができるというメリットがある。そのため、欠員時にのみ、例外的に大手製販企業の従業員を受け入れるのではなく、規模の大小を問わず、一定数の製販企業の従業員を受け入れるなど、受講者の構成を検討されたい。</p>	<p>以下のとおり、受講者の構成を検討した上で実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 医工連携人材育成講座の受講者定員 令和2年度より、定員を70名に増員し、都内中小企業枠60名、製販企業枠10名の定員で開催している。製販企業枠は、所在地や企業規模を問わず、会員登録している製販企業の申込先着順である。 2 受講者の実績 令和2年度は、中小企業枠45名、製販企業枠10名であった。 令和3年度は、中小企業枠66名、製販企業枠10名であった。（中小企業枠は60名定員のところ66名申込みがあり、定員数を増加して申込者全員を受講者とした。） 	改善済
意見	1-19 (126)	中小企業制度融資における損失補助の審査について	<p>都は、都内の中小企業者が、事業の活性化や経営の安定化等に必要資金を金融機関から円滑に調達できるように、国の「信用保証制度」を基盤として運営されている制度融資の枠組みを用いて、中小企業を支援している。この保証制度を使って借入れをした中小企業者が借入金を返済できなくなった場合、東京信用保証協会（以下「保証協会」という。）が借受者に代わって金融機関に弁済し、都は、保証協会が代位弁済により取得した求償権の一部について、補助を行っている。</p> <p>都では、補助金の使途の公正受当を期するため、保証債務履行損失補助を行うに当たり、東京信用保証補助審査会（以下「審査会」という。）による審査を行っている。平成30年度に実施された審査会は、25債務者の案件について説明が行われたが、その開催時間は1時間15分であった。都職員及び専門家による詳細な調査の過程や、債務者別、案件別の保証の経緯、事故原因、代位弁済後の状況、償却理由等を報告することを考えると、要点をおさえて効率的に説明を行う必要があるが、代位弁済後の中小企業及び連帯保証人からの回収可能性についての説明がなされていない案件も、一部見受けられた。</p> <p>産業労働局は、限られた時間の中で委員が十分な審査を行えるよう、特に、中小企業及び連帯保証人からの回収可能性についても、十分に審査会で説明されたい。</p>	<p>中小企業及び連帯保証人からの回収可能性については、委員が効率的かつ十分な審査が行えるよう、令和元年度（令和2年2月）及び2年度（令和3年3月）の審査会で説明対象とした全案件において、今後の回収見通しに関する説明を行った。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-20 (130)	ファンドに係る情報提供について	<p>都は、都内の中小企業振興に向けた多様な金融手法の一つとして、民間の事業者が運営するファンドを活用し、中小企業に対する投資と経営支援を実施している。また、都の出資が民間からの出資の呼び水となり、都内の産業活動の活性化につながることも目指している。</p> <p>現在、産業労働局のホームページでは、ファンドの総額や運営事業者、ファンドの存続期間といった情報は公開されているものの、都以外の出資者やその数といった情報は公開されていない。ファンドへの出資額の源泉は税金である以上、都民に対して一定の説明責任が生じるのは当然である。投資事業有限責任組合契約に基づく守秘義務等により、すべての事項について情報提供ができるわけではないことは理解できるものの、守秘義務を遵守する範囲内で、都民に対して積極的な情報開示を検討されたい。</p> <p>また、投資の成功事例については、「ファンドゼネラルパートナーや投資先の了解が得られる場合には、発信に努めていきたい」とのことであるが、中小企業の事業運営上の支障とならないよう配慮しつつ、情報公開の透明性の観点からも、投資の成果について積極的に情報提供をすることを検討されたい。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 本事業のホームページにおいて、令和3年3月にページのリニューアルを行い、現在運用している各ファンドを一覧化して表示した。また、本事業のホームページへの掲載に協力を得られたものについては、運営事業者のサイトへのリンクを貼るとともに、事業承継支援ファンドの出資状況について、関係者の同意を得た上で、都のほか金融機関等から出資があったことを記載するなど、情報提供を行った。 2 ファンドによる支援の内容やその成果等を、令和3年2月に雑誌に掲載するとともに、同年3月には本事業のホームページにおいて紹介するなど、ファンドの支援先から同意を得られたものについて、ファンドによる支援の成功事例を発信した。 	改善済
意見	1-21 (134)	クラウドファンディングを活用した資金調達支援に係る情報提供について	<p>平成29年度に開始したクラウドファンディング（以下「CF」という。）を活用した資金調達支援の執行率が低い状況が続いている。平成31年3月に、都が中小企業に対して行ったアンケート調査によると、CFを活用した資金調達支援を利用しない理由について、「利用方法についての情報不足」といった意見が多く挙げられている状況である。</p> <p>都としても、当該事業を周知すべく様々な施策を実施しているところであるが、利用者はもとより、将来的に利用者になり得る人たちがどのような情報を欲しているのか、それに対し、今現在提供している情報はニーズを満たしたものであるかについて検討されたい。</p>	<p>クラウドファンディングをこれから利用しようとする人たちの理解の一助となるよう、令和2年5月から、クラウドファンディングに関するメリットや注意すべき点を本事業のホームページに掲載した。また、補助事業者へのヒアリング内容を踏まえて、本事業に困り、問合せが多い質問とそれに対する回答をQ&A形式にまとめ、情報提供を行った。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-22(139)	テレワークの導入促進について	<p>都では、平成31年1月に「東京都中小企業振興ビジョン〜未来の東京を創るV戦略〜」を策定し、その中で、おおむね10年程度の期間に達成すべき目標として、テレワークの導入率70%を掲げている。短期的には、令和2年度までに導入率35%を目標としている。</p> <p>テレワークの導入に際し、コンサルティングの実施や、導入経費と制度整備にかかる費用の助成を行うなど、企業のテレワーク導入支援を行っている結果、平成30年度の導入率は19.2%、令和元年度の導入率は25.1%と上昇傾向にある。</p> <p>テレワークの導入は、中小企業にとって、大きな課題となっている人材確保のほか、生産性の向上や災害時の事業継続等にも資することから、テレワークの普及啓発等をより一層推進されたい。</p>	<p>1 平成29年7月に、テレワーク推進施策に関する情報提供や相談、助言等を行うワンストップセンターとして開設したテレワーク推進センターでは、5Gを活用した先進的なテレワーク機器等を展示・紹介するコーナーの新設や、テレワーク導入済の企業に対し、実施部署や対象者の拡大など社内での利用促進を目的としたテレワーク利用促進セミナーを新たに実施している。</p> <p>また、ワーケーションと呼ばれる新しい働き方や5Gといった新しい通信技術を活用した取組を取り入れたモデル事業を実施し、普及のために必要な情報(ニーズの把握やメリット、デメリット等の検証)を報告書としてまとめ、ウェブサイト等に掲載し、広く情報発信を行った。</p> <p>2 コンサルティングや経費支援に加え、新たに補助金を活用しテレワークを導入した企業の取組事例等を発行した。事例集では、テレワークのメリット・デメリット、満足度等を掲載し、これからテレワークに取り組みたいと考えている企業の課題解決の一助となるように作成した。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症対策に係るテレワーク活用促進緊急支援として、感染症予防等の安全対策としてテレワークの活用を図る企業に対して、機器及びソフトウェア等の導入経費について、250万円を上限に全額補助を行った。</p> <p>また、簡易的にテレワークが体験できる端末を無償で貸与するテレワーク導入モデル体験事業も行うことで、都内企業のテレワーク導入を一層、加速化させていく取組を行った。</p> <p>これらの取組を行った結果、令和2年度のテレワーク導入率は、57.8%となった。</p>	改善済
意見	2-1(143)	観光実行プランにおける目標設定について	<p>東京都観光産業振興実行プラン(以下「観光実行プラン」という。)では、2020年の訪日外国人旅行者数2,500万人、訪日外国人消費額2兆7,000億円などの目標を掲げている。この目標は、都内の観光産業の成長を踏まえながら、国が設定した訪日外国人旅行者数や訪日外国人旅行消費額の目標も念頭に置いて設定したものである。</p> <p>そもそも産業労働局の観光産業対策事業の役割を考えると、観光産業の振興である。産業労働局は、事後的に生産波及効果、所得効果、税収効果、及び雇用効果等を算出しているものの、経済波及効果は、推計した観光消費額を基に景況などに左右される様々な外部的要因を加味して推計する数値であることから、数値目標として適切でないと考えている。</p> <p>観光産業を活性化させるためには、外国人旅行者数の増大だけを目標とするのではなく、それを受け入れるために必要な観光産業自体の規模も検討し、旅行者の増大とともに成長させる必要がある。</p> <p>したがって、産業労働局は、目標設定に当たり、まず、都が目指すべき観光産業の規模等を想定し、そのために必要な訪日外国人旅行者数、訪日外国人消費額を見極め、一方で、その受け皿として、観光産業を担う旅行業、宿泊業、飲食業、運輸業、レジャー産業、会議施設、通訳・翻訳業等の振興に向けた取組を進められたい。</p>	<p>現在、東京都観光産業振興実行プラン(以下「観光実行プラン」という。)に向けた検討を行っており、今後有識者の意見等も踏まえ、目標を設定していく予定である。</p> <p>目標については、都内の観光産業全体の規模等についても念頭に置きながら検討しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響により観光産業を取り巻く状況は一変していることに留意する必要がある。</p> <p>なお、観光実行プランの改定時期については、令和4年2月を予定している。</p>	改善中

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-2(150)	都民への情報公開について	<p>産業労働局が、観光産業対策として実施している事業について、コストやその成果を公表しているか確認したところ、他の局と同様に、経路を迎える事業等を対象として財務的検証した結果を、「事業評価」として財務局のホームページで公表している。また、「見える化改革」において、産業労働局観光部の事業についても、適正な予算・人員・サービス水準となっているか、他により有効な政策がないかといった観点から分析・評価することにより、局事業の自律的かつ総合的な見直しにつなげているとのことであった。</p> <p>観光産業対策事業は、その効果測定が難しい事業であるが、観光産業振興は、限られた事業者で達成するものではなく、自治体、観光関連団体、様々な業種の民間事業者、街、そしてその住民、ひいては都民など、多様な主体が連携して取り組むことにより実現するものである。</p> <p>したがって、産業労働局は、「事業評価」や「見える化改革」を一層活用し、全庁的な事業の検証やその都民への公表を積極的に行うとともに、各施策について、より都民の声を事業に反映できるよう検討されたい。</p>	<p>観光産業対策事業について、令和3年度は、これまでの「事業評価」に加え「政策評価」を新たに実施し、事業検証するともに都民へ公表していく。</p> <p>なお、「見える化改革」を含む「2025改革」については、「都政の構造改革」に継承・発展され、全庁的に推進していくことになった。</p> <p>現在、東京都観光産業振興実行プラン(以下「観光実行プラン」という。)の改定に向けた検討を行っており、都民の観光に関する意識を把握するため、アンケート調査を実施している。本アンケート結果や今後実施予定のパブリックコメントなどを踏まえ、都民の声を観光施策に反映させていく。また、観光実行プランの改定を検討する中で、これまでの事業の検証等を行い、達成状況と併せて公表する予定である。</p> <p>なお、観光実行プランの改定時期については、令和4年2月を予定している。</p>	改善中
意見	2-3(153)	都民の満足度向上に向けた施策について	<p>都が平成26年度に実施した、外国人旅行者の受入れに関する意識等の調査結果によると、「外国人の日本文化に対する理解が深まる」、「旅行関連での消費が大きく増加する」等の効果を期待する声が60%超となっている一方で、都民の約半数が、治安やマナー違反の増加にやや懸念を抱えている。</p> <p>この点、産業労働局は、これらの懸念に関して、日本におけるマナーが掲載されたパンフレットやウェブサイトが外国人旅行者への周知を図っているが、都民の約半数が抱える、マナー違反の増加等といった懸念への対応としては、不十分と考えられる。</p> <p>観光は、都民の生活と併存できてこそ成り立つものであるから、観光地の混雑度合いやマナー違反の発生状況といった懸念を把握し、観光と生活の両立に向けた環境づくりや、それに向けた対策を講じるなど、都民が抱えるマナー違反の増加等といった懸念への対応を検討されたい。</p>	<p>令和元年度の「持続可能な観光の実現に向けた調査」において、マナー違反の増加等について他県や都内自治体等へのヒアリングや、住民及び外国人旅行者の意識調査を実施し、現状把握を行った。また、平成27年度から実施している区市町村観光インフラ整備支援補助金において、令和2年4月から、新たなメニューとして「オーバーツーリズム対策」を補助対象に追加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で訪日外国人旅行者が激減したため補助金交付実績はないが、今後は徐々にインバウンド回復が見込まれることから、制度は引き続き継続していく。</p> <p>また、感染防止対策等について、旅行者の意識啓発を目的とした「新しい旅のエチケット」をウェブサイト等で周知を図った。</p>	改善済
意見	2-4(154)	オーバーツーリズムへの対策について	<p>観光客の急増によるデメリットとして、オーバーツーリズム問題が挙げられる。</p> <p>現在は、オーバーツーリズムは顕在化していないが、今後、各施策を執行することにより観光客が増加した場合、都内でもオーバーツーリズム問題が生じる可能性は否定できない。</p> <p>オーバーツーリズム問題は、発生後の対応には時間も要すると考えられることから、既に観光客が増大している他道府県や区市町村から情報を収集し、できるだけ早期に、対策の検討に着手されたい。</p>	<p>令和元年度の「持続可能な観光の実現に向けた調査」において、オーバーツーリズム問題等について他県や都内自治体等へのヒアリングや、住民及び外国人旅行者の意識調査を実施し、現状把握を行った。また、平成27年度から実施している区市町村観光インフラ整備支援補助金において、令和2年4月から、新たなメニューとして「オーバーツーリズム対策」を補助対象に追加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で訪日外国人旅行者が激減したため補助金交付実績はないが、今後は徐々にインバウンド回復が見込まれることから、制度は引き続き継続していく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策として三害回避なども求められており、混雑回避のための事前予約システム導入の好事例等を発信して普及・啓発に努めた。</p>	改善済

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-5 (163)	出えん金の取扱いについて	観光財団は、産業労働局所管の監理団体(現在は政策連携団体)で、東京商工会議所や民間企業・団体が出えんする公益財団法人であり、「東京」の観光振興を担う団体として、都の観光行政を補完する役割を担っている。 この観光財団に対して、産業労働局は、委託や出えんとして資金を拠出し、観光財団で事業を執行しているが、産業労働局の予算の執行率算定上は執行済となる出えん事業の場合、観光財団では、翌年度以降に支出することができず、観光財団の執行状況を見ると、平成30年度決算時において、すでに取り崩しを予定された助成金額があることを考慮しても、出えん金残高が前年度と比較して増大している事実があることが確認された。 出えん金については、都から観光財団に支出し、観光財団の基金とされている間は、他の事業には転用できない。 したがって、観光産業対策に関する事業の予算や予算執行率、事業の進捗を検討する際には、産業労働局と観光財団を一体として考え、事業ごとに、これまでの実績や今後支援が予定されている金額、さらには今後の見直しを踏まえて金額をより正確に算出し、事業規模の見直しや、不足分を追加で出えんするといった対応を検討されたい。	観光財団と連携し、出えん事業ごとに「出えん金執行状況管理表」を作成し、四半期ごと及び予算要求時に、出えん金の状況を把握している。 令和3年度要求時は、今後の執行予定等を精査した上で、出えん金については必要額を計上した。	改善済
意見	2-6 (166)	海外向けプロモーション施策の目標設定について	都は、「旅行地としての世界的な認知度の向上」を東京2020大会に向けた重点テーマとし、産業労働局の観光産業対策事業でも、PR映像の制作や各種広告等の海外向けのプロモーションに積極的に取り組んでいるが、プロモーションは、イメージの向上など、成果の計測が難しいことが多く考えられる。監査人は、目標の設定方法の適切性及び施策評価の適切性の観点から検討を行った。 海外向けに実施するプロモーション事業について、目標の設定方法を確認したところ、平成30年度には、平成29年度の実績値のおよそ10%増を目標として計画していたが、令和元年度には、平成30年度の目標の10%増を目標として設定したとのことであった。 前年度の目標値の10%増という目標は、施策の実態に基づかないものとなっており、進捗管理の指標として不十分である。実績見込みを踏まえるなど、実績に即し、達成を目指すべき数値として、目標を設定する工夫が必要である。都には、目標を実際に即した、達成を目指すべき数値として設定する工夫が求められる。 また、プロモーション施策は、目標設定の方法として、前年度比一律10%増という方法で目標設定を行っている。媒体によって、情報発信の都に対する認知度や興味の違いや、方向性は異なる。複数の媒体を使ってアプローチを行うのは、こうした媒体ごとの特性を活かし、様々な層に対してアプローチするのに有用だからであると考えられる。このため、本来であれば、ある層へのアプローチを強化したいからこの媒体の目標は上げるというように、何らかの目的の達成のために、媒体ごとに目標値を増加させるものであり、その増加の度合いには強弱が報告してしかるべきである。こうした各媒体の特性を生かした施策の見直しは、事業者からの報告等を踏まえ、実績に即した形で進めているが、目標は反映されていない。プロモーション全体については、KPIを用いた複数市場における効果測定調査において、東京に関する認知や関心等、各国における効果を測定、検証しているが、個別の目標設定について、各媒体によるプロモーションの現状分析を踏まえ、有効な目標を設定されたい。	1 プロモーション施策にかかる目標設定の見直しに当たり、平成30年度及び令和元年度の実績を基に分析を行った。プロモーションごとに、事業費などと成果指標である視聴者数等との関連性を把握した上で、実績に即した目標設定方法に見直し。テレビCM、オンラインプロモーション、Tokyo Tokyo公式サイト、You Tube (PR映像) については、目標設定年度の事業費又はインプレッション数(広告の表示回数)の前年度増加率を前年度の視聴者数実績に乘じたものを当該年度の目標視聴者数とする。旅行博出展については、目標設定年度の直近過去2か年度の東京ブース平均来場者数に目標設定年度の旅行博出展回数を乗じて得たものを目標東京ブース来場者数とする。これらの目標の達成状況の進捗管理については、年2回(ウェブサイトは毎月)実施する。 2 現状では、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響から観光プロモーションが予定どおりに実施できておらず、見直し目標設定に基づく進捗管理が困難な状況である。このため、今後、感染症の収束時期を踏まえ、計画に基づく観光プロモーションが実施できる状態となった時点から、適切に進捗管理を行っていくこととする。	改善中

令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-7 (170)	外国人旅行者誘致のための事業のウェブサイトの目標設定について	外国人旅行者誘致のために行う事業のウェブサイトのうち、開設費用が1,000万円を超えているものについて、平成30年度の目標及び都の評価を確認した。 その結果、「Tokyo Tokyo公式ウェブサイト」は、ユニークユーザー数を「10%」増加させるという目標値と施策の方針に乖離が生じている。 また、「Tokyo Tokyo公式ウェブサイト」において、目標とするユニークユーザー数を達成できなかった理由として、オンライン広告でのウェブサイトへの誘引を、一部PR映像閲覧へ振り変えたことによるものと分析しており、必ずしもウェブサイトのユニークユーザー数が達成できなくても、事業全体としての効果は高いと評価している。 この評価自体は理解できるものであり、またウェブサイトも事業全体の中で有効にアイコンとキャッチフレーズの発信という目的を、今後も担うものであると考えられる。しかし、事業全体の方針として、ウェブサイトへの誘引を減らすことが有効であると分析するのであれば、翌年度のウェブサイトのユニークユーザー数は、現状維持程度が適切であるように考えられる。しかしながら、都の令和元年度の目標は、依然として前年度比10%増としており、方針と目標に乖離がある状態であった。 都には、ウェブサイトを開発、運営する事業においては、事業全体の中でウェブサイトの位置付けを踏まえ、事業の方向性に即した適切な目標を設定されたい。	1 プロモーション施策にかかる目標設定の見直しに当たり、平成30年度及び令和元年度の実績を基に分析を行った。プロモーションごとに、事業費などと成果指標である視聴者数等との関連性を把握した上で、実績に即した目標設定方法に見直し。具体的には、目標設定年度の事業費又はインプレッション数(広告の表示回数)の前年度増加率を前年度の視聴者数実績に乘じたものを当該年度の目標視聴者数とする。これらの目標の達成状況の進捗管理については、年2回(ウェブサイトは毎月)実施する。 2 現状では、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響から観光プロモーションが予定どおりに実施できておらず、見直し目標設定に基づく年間を通じた進捗管理が困難な状況である。このため、今後、感染症の収束時期を踏まえ、計画に基づく観光プロモーションが実施できる状態となった時点から、適切に進捗管理を行っていくこととする。	改善中
意見	2-8 (174)	SNSの強みを活かしたSNSアカウントの戦略的な運営について	都では、各事業の情報発信のため、主にFacebook、Twitter、Instagramの3種類のSNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)を活用している。 SNSは、無料でタイムリーな情報提供ができる点、世界中のユーザーに気軽にアクセスしてもらえる点において、情報提供手段としてメリットが大きい。このため、外国人旅行者の誘致にあり、世界でプロモーション活動を行う都の施策の一つとして、SNSの活用には高い有効性が認められる。 都では、各種SNSで、外国人旅行者誘致を目的とした個々の事業に紐づくSNSアカウントを開発・運営しているが、産業労働局は、各アカウント間で連携体制を取るなどの体系的なSNS戦略は策定していなかった。 確かに、各事業でターゲットは異なるため、個々の施策で独立したSNSアカウントの運営を行うことには一定の合理性が認められる。しかし、外国人旅行者誘致という大きな目的をもつ事業全体として、リツイート等により、アカウント間で相互にユーザーを誘導する仕組みを作れば、より情報発信力は強化されると考えられる。また、現在は、ウェブサイトを開発しない事業では、SNSアカウントを持たない方針であるとのことであった。SNSアカウントの中には、他事業の紹介を行っているものもあるが、例えば、Go Tokyoのアカウントのように、総合的な情報発信を行う中核的なアカウントを長期的に育成すれば、SNSアカウントを持たない事業で行った施策についても、更なる情報発信が可能となる。 したがって、産業労働局は、SNSの特長を活かして、更に活発な情報発信と波及効果の獲得を行えるよう、戦略的なSNSの活用を図られたい。	リツイートの仕組みを活用しながら、各事業間の連携を更に充実させていくため、フォロワーのニーズや発信する内容を踏まえ、関連性のあるアカウントの整理や運営方針・体制等の全体のルールとして、SNSに係る運営方針を定め、運用を行っている。TokyoTokyo、GoTokyo、TAMASHIMA等の相互に親和性が高いアカウント間で投稿をシェア・紹介するような取組を実施した。 【TokyoTokyo連携実績(令和2年度～令和3年度)】 Facebook(英)・TAMASHIMA.tokyo(1件) GO TOKYO(5件) Facebook(日)・TAMASHIMA.tokyo(4件) 東京都交通局(1件)、東京都港湾局(1件) Instagram(日・英)・TAMASHIMA.tokyo(3件)	改善済