

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	2-9 (176)	Instagramを活用した効果的な都のイメージの発信について	Instagramのように写真を中心としたサービスは、視覚的にアピールできるため、言語的な障壁も低く、効果的に世界への魅力を発信する手段となり得ると考えられる。産業労働局は、Instagramの活用については、特に、初期段階での都のイメージ訴求に有効であると考慮しており、「Tokyo Tokyo」がその役割を担っている。 産業労働局は、観光PR関連の事業で「#TokyoTokyo」のハッシュタグの使用を促したり、一般のInstagramユーザーの投稿の中で、イメージの合う投稿を再投稿する等の取組を行っているが、更に積極的な活用を検討されたい。	令和元年11月から令和2年1月にかけて、投稿型フォトキャンペーンを実施した。さらに、一部の作品を紹介するオンラインイベントを令和2年8月に開催した。配信した動画は保存し、ウェブサイトでも公開するとともに、作品をガイドブックにまとめ、冊子及びウェブ上で配布・公開している。令和元年度は、投稿が1週間に2回程度だったところ、令和2年度は、1日1回まで増やした。また、他国の取組を参考に、ストーリーズやハイライト、リール等の機能を活用し、最新トレンドを踏まえた効果的なPRを実施した。 令和2年10月から令和3年1月に実施したオンラインキャンペーンにおいて、#TokyoTokyoの利用をPRした。また、UGC(ユーザー生成コンテンツ)投稿の規約を設定し、投稿者への利用許諾を適切に実施した上で、定期的引用を行った。	改善済
意見	2-10 (180)	富裕層の誘致について	都では、欧米豪を中心とした上位富裕層(世帯年収約5,550万円以上、金融資産約5.5億円以上と想定)を対象に、平成30年度において、2億8,423万円のコストをかけてプロモーションを行っている。 しかし、富裕層の誘致活動の最終的な目標は、観光実行プラン2018で数値目標として掲げている、訪都外国人旅行者数や訪都外国人消費額を拡大させることとしており、所得層ごとの旅行者数や観光消費額は把握できないものであった。 多くの消費が期待でき、また旅行者数が伸びることが想定される欧米豪の富裕層に誘致を働きかけることは有効と考えられるが、産業労働局は、都税を投入して事業を実施するのであるから、観光実行プラン2018で数値目標として掲げている、訪都外国人旅行者数や訪都外国人消費額を拡大させることに加え、富裕層向けプロモーション事業の中で効果測定を実施されたい。	海外での商談イベントにおける商談件数を指標として効果測定を実施している。 ただし、新型コロナウイルス感染症の影響から、海外で開催される旅行博や商談会等について、中止又は開催方法の変更(バーチャル開催等)が相次いでいる。 そのため、バーチャルでの出展に当たっては、都に割り当てられた商談枠数・埋填との時差・商談に要する時間等から、商談対応が可能な件数を算出し、過去のバーチャルでの出展実績(商談実施率)を乗じることで、下記のとおり目標を設定した。なお、今後、リアル開催の商談イベント等へ出展する場合は、過去のリアル出展の実績を踏まえ、目標を設定することとする。 ・ILTMラテンアメリカ(中止) ・Connections Virtual(R2.7.14-17・バーチャル) 目標24件、実績13件 ・Virtuoso Travel Week Global(R2.8.10-14・バーチャル) 目標53件、実績75件 ・ILTMメースアメリカ(中止) ・Connections Virtual(R2.9.29-10.2・バーチャル) 目標13件、実績10件 ・ILTMカヌス(R2.11-12月・3エリア(各3日)・バーチャル) 目標40件(割当商談枠数不明のため過年度実績より設定) 実績40件 ・Traveller Made Essence of Luxury(中止)	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	2-11 (186)	MICEに関する目標設定について	平成26年12月に策定した「東京都長期ビジョン」及び「東京都MICE誘致戦略」において、「おおむね10年後(2024年頃)までに、世界トップ3に入る年間330件の国際会議の開催」を数値目標としている。しかし、既に競合する各都市が、平成30年時点の開催件数で推移した場合には、目標の330件を達成しても、既に世界トップ3は達成することができない状況である。 産業労働局は、毎年、観光実行プランを策定しており、業務を継続的に改善するという点から、その取り巻く状況の変化を踏まえ、不断に目標値の見直しが行われた。	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の延期や新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に予定していた観光産業振興プランの見直しを令和3年度に延期する中、令和2年度末に策定した「未来の東京」戦略ビジョンにおいて、MICE誘致の取組強化により、2030年に向けた政策目標として、国際会議開催件数を世界3位以内とした。	改善済
意見	2-12 (191)	ユニークベニュー利用促進におけるパンフレット活用について	都では、都内の美術館や庭園などの特別感を演出できる施設を、MICEの会議やレセプション等の会場、いわゆるユニークベニューとして利用する取組を推進するため、平成28年度から、これらの施設を広くPRするパンフレットを作成し、企業やMICE関係者への配布を行っている。平成28年度から平成30年度までの間、毎年度、新しいパンフレットを作成しており、年々約95万円/年の直接的な費用がかかっている。 しかしながら、平成30年度のパンフレット作成時点において、平成28年度及び平成29年度のパンフレットは、それぞれ1割以上の在庫部数が残っていた。 平成30年度作成分については、ユニークベニュー利用促進のために、最も訴求すべき主催者を中心とした当初の配布計画をもとに十分に検討した上で、在庫が極力残らないように計画的に活用されたい。	平成28年度から平成30年度までに作成したユニークベニューのパンフレットについて、令和元年度末に、当初計画していた配布先に対して全て配布を行った。 令和元年度からは、パンフレットに掲載する施設情報をPDF化して掲載したり、また、各施設の360度動画を掲載するなど、ユニークベニュー専用ウェブサイトのデジタルコンテンツの充実を図り、より効果的なPRに努めている。	改善済
意見	2-13 (192)	産業労働局ホームページ掲載のPRパンフレットについて	産業労働局のホームページでは、最新の施設数やパンフレットが新年度になって半年が経とうとする時点でも未更新となっていた。都は、ユニークベニュー専用のウェブサイトを立ち上げ、最新の情報を掲載している一方で、ホームページには古い情報が掲載されたままとなっており、都民に誤解を与えかねない。 したがって、産業労働局は、ホームページの情報を常に最新のものに更新されたい。	産業労働局ホームページの更新を行い、ユニークベニュー専用ウェブサイトへの直接のリンクを令和元年11月に掲載した。	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	2-14 (194)	ユニークベニュー専用ウェブサイトの更なる有効活用について	<p>都は、平成31年3月に、都内のユニークベニュー利用を推進するため、新たに、ユニークベニュー専用ウェブサイトを開設し、都立施設、美術館や神社仏閣、テーマパークなど、多様な魅力をもつ67施設を紹介している。開設に当たって、約35万円前後の直接的な費用がかかり、保守管理費用としても、令和元年度においては15百万円の業務委託費がかかっている。</p> <p>そのため、ユニークベニュー専用ウェブサイトについては、できるだけ多くの関係者に閲覧してもらえるよう取組を行うべきと考える。令和元年度において、1年をかけて実施しているアクセス利用状況等の分析を踏まえ、今後、サイトへのアクセス数の目標を設定し、実際の達成度合いを評価し、できるだけ関心のある事業者がユニークベニュー専用ウェブサイトへアクセスしてくれるような対策を講じられたい。また、ユニークベニュー専用ウェブサイトからパンフレットをダウンロードできることもPRには強みとなるが、このダウンロード件数についても、当該ウェブサイトの利用状況等とあわせて把握できるように努められたい。</p>	<p>令和元年度に実施したPR等とアクセス件数の動き等を踏まえ、ユニークベニュー専用ウェブサイトの令和2年度のアクセス件数の目標値（100,000件）を令和2年5月に設定した。</p> <p>パンフレットのダウンロード数の把握（令和2年度のダウンロード総件数：1,762件）も含め、アクセス状況を分析し、令和2年度において、①言語自動切換え（サイト利用者の使用言語に応じた言語ページへ誘導）、②施設ページのレイアウト変更（直帰率の改善）、③サーバーの変更（1g.jp）（ユーザーへの安心感）、④活用事例の掲載（施設の実際のイベント活用イメージの訴求）を行い、改善を図った。</p>	改善済
意見	2-15 (196)	ユニークベニューの周知について	<p>都内におけるユニークベニューの一層の活用を推進に向け、産業労働局では、主催者側、施設側にそれぞれ助成金の交付を行っているが、申請件数が伸び悩んだ結果、その執行率は低くなっている。</p> <p>都のみならず日本では、まだユニークベニューの利用はあまり進んでおらず、施設側にユニークベニューとしての利用に抵抗感がある状況である。</p> <p>そこで、専用ウェブサイトへ掲載する施設数や実際の活用事例を増やすほか、ユニークベニューの新たな魅力を引き出すため、会議やワークショップ等に限らず、多様な活用方法を提案するなど、ユニークベニューとしての使用を広く周知するなどの段階を踏み、より効果的にユニークベニューの利用が促進されるよう検討されたい。</p>	<p>ユニークベニュー専用ウェブサイトにおいて、新たなユニークベニュー施設の情報をはじめ、民間事業者が開催したイベントや都主催のショーケースイベントなどの活用事例なども掲載した。</p> <p>ワークショップ以外の活用方法として、令和2年度から、事業者からの幅広い企画提案を募り、選定していく予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、リアル開催が困難な状況となり、中止となった。引き続き、感染症の収束状況を踏まえながら実施について検討していく。</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	2-16 (200)	島しょ地域に関する周知について	<p>都は、島しょ地域の観光振興として行う各事業において、PRの一環として、JR山手線車内や国鉄緑線の機内モニター等の交通広告を実施しているほか、ポスターやパンフレットを作成している。ポスターやパンフレットの掲示・配布場所は、東京観光情報センターや旅行関連イベント等が多くなっていたが、まずは、島しょ地域の豊かな自然環境をアピールし、より多くの人に島しょ地域の魅力を確認してもらうことが重要と言える。</p> <p>したがって、都は、ポスターやパンフレットの掲示・配布、様々な広告を行う際には、既に島しょ地域への旅行に興味のある人だけでなく、島しょ地域の魅力がより多くの人々に伝わるよう周知に努められたい。</p>	<p>島しょ地域の観光PRについては、東京2020大会の延期や新型コロナウイルス感染症の影響を見とるとともに、島しょ地域の自治体や観光関連団体の意向を踏まえつつ、多くの人々に地域の魅力が伝わるよう、拠出媒体や時期、規模等を検討しながら実施した。</p> <p>令和元年度は、交通広告や屋外広告を活用し、多くの人々の目に触れる駅や電車内などの場所でのポスター掲出やPR映像の放映、ウェブサイトやSNSによる情報発信などの手法の活用を行った。</p> <p>具体的には、訴求力の高いラグビーワールドカップの開催に合わせて、以下のとおり、島しょ地域の自然の魅力を表現したポスターの掲出やPR映像の放映を実施した。</p> <p>京王線 豊田給駅（島上香板・駅前香板） 令和元年9月1日～11月30日 新宿駅（京王線・東京メトロ・JR駅構内） 令和元年9月16日～11月3日の間で順次 渋谷駅（京王線・東京メトロ駅構内） 令和元年10月14日～11月3日の間で順次 JR山手線 まど上チャンネル 令和元年10月14日～10月20日、10月28日～11月3日 京王線 車内液晶モニター 令和元年10月14日～11月3日 京王線 車内中吊り広告 令和元年10月16日～10月30日 JAL国際線 個人モニター映画前CM 令和元年9月1日～9月30日</p> <p>また、台風被害からの復興に向けた誘客を図るため、以下のとおり、島しょ地域の春の魅力を表示したポスターを掲出した。</p> <p>新宿駅（JR駅構内） 令和2年2月1日～3月31日 渋谷駅（東急東横線・JR駅構内） 令和2年2月24日～3月1日 JR山手線 まど上チャンネル 令和2年1月27日～2月2日、3月2日～3月8日</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、積極的な観光PRを控えたが、状況が改善してきた時期に、空港でのPR映像の放映などを実施した。</p> <p>具体的には、羽田空港国内線ターミナル中央コンコースエリアのデジタルサイネージで島しょ地域のPR映像を放映し（令和2年12月1日～12月31日）、ANAプレミアムメンバー会員誌に島しょ地域の魅力を記載したパンフレットを同梱した（令和2年11月発行・関東エリア会員向け・230,800部）。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、多くの人々に島しょ地域の魅力が伝わるよう、観光PRに取り組んでいく。</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	2-17 (205)	島しょ地域への効果的かつ持続可能な誘客策の検討について	<p>都は、島しょ地域のPRや島外旅行者の島しょ地域への送客を図る趣旨から、しまぼ通貨を導入している。</p> <p>しまぼ通貨は独自の決済システムを維持するため、多額のコストが必要となる。また、事業開始後、既にQRコード決済などの新たなキャッシュレスシステムが都内本土では普及していることを踏まえ、都としても、新たなキャッシュレス化の取組を模索する方針である。</p> <p>したがって、都には、誘客を目的とした施策では、誘客効果をねらう対象や規模を明確にし、様々な広告手法の中から最も効果の高い方法を取れるよう、比較検討を行うとともに、技術の進歩や変化が目覚ましい分野において、新たに大規模なシステムを導入する取組を検討する場合には、その経済的・社会的な持続可能性も併せて検討されたい。</p>	<p>1 しまぼ通貨事業については、電子しまぼ登録者アンケート等により旅行者の分析を行い、対象の明確化を図り、複数の広告手法を比較検討の上、限られた予算の中で最大限の効果が得られるよう、創意工夫を図りながら事業を実施した。</p> <p>令和元年度に、電子しまぼ登録者アンケート等により旅行者の分析をしたところ、来島のきっかけとして、しまぼ通貨を挙げた回答が1割となっており、また、登録者の半数程度が都内在住者であることから、限られた予算の中で、より多くの人々の来島のきっかけとなる広告手法として、都営地下鉄各駅でポスター掲出(合計101枚)やリーフレット配置(合計1,600部)を実施した。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、令和元年度のような広告は実施していない。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、島しょ地域への効果的な誘客を図るため、しまぼ通貨事業の実施に向けて取り組んでいく。</p> <p>2 キャッシュレスを活用した誘客促進事業については、各キャッシュレス決済の利用状況、島内の普及状況、観光客入込状況等により、対象や規模を明確にし、複数の手法を比較検討の上、限られた予算の中で最大限の効果が得られるよう、創意工夫を図りながら事業を実施した。</p> <p>新たなキャッシュレス化の取組については、島しょ地域でも観光客数が比較的多い八丈島において、キャッシュレス決済の効果を検証する実証実験から行うこととし、実証実験に当たっては、独自のシステムではなく、普及が進んでいるQRコード決済などのシステムを幅広く活用して実施した(実施期間:令和元年11月1日から1年間)。</p>	改善済
意見	2-18 (209)	広域的な観光案内拠点のサービス改善の検討について	<p>都が事業として運営又は指定している観光案内施設として、東京観光情報センター、広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口がある。</p> <p>このうち、広域的な観光案内拠点は、外国人旅行者が多く訪れる地域である都内10地域に整備し、民間事業者等を指定して開設している。</p> <p>この広域的な観光案内拠点は、フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐するなど、主に外国人旅行者が、街なかを観光する際に必要な情報入手する際にもともにも有用であるが、一方で、例えば、案内窓口の開設時間の延長や窓口利用者数の把握などの点で、改善する余地があると考える。</p> <p>今後、外国人旅行者が増えれば、観光案内窓口の必要性も高まることが想定される。</p> <p>産業労働局は、観光案内施設について、利用者の声を聞いて、運営事業者と協議を行い、必要であれば、開設時間の延長を行うなど、広域的な観光案内拠点のサービス改善を検討されたい。</p>	<p>広域的な観光案内拠点の有用性を生かすため、各拠点の運営事業者との連絡会での意見交換等を活用して利用者ニーズを踏まえたサービス改善について検討することとした。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減した。そのため、広域的な観光案内拠点を休業する事業者があったほか、一時は、運営継続を断念する事業者もあった。</p> <p>各拠点の運営事業者との連絡会についても、全事業者が出席する余裕はなく十分な意見交換ができる状況ではなかった。</p> <p>今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて意見交換を実施する。</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	2-19 (214)	屋外型デジタルサイネージの耐用年数及び修繕費用の見積りについて	<p>都では、主に多言語による観光情報の提供を目的に、デジタルサイネージを屋内外に設置しており、屋外型デジタルサイネージは、街なかでの周辺観光情報の提供等を目的として、設置された場所周辺の地図、飲食店等の周辺情報を検索できるとともに、無料Wi-Fiを提供している。</p> <p>平成30年度末時点で、25基の屋外型デジタルサイネージを設置しているが、東京2020大会までに40基の設置を目指している。しかし、屋外型デジタルサイネージは特許品であり、メーカーからも法定耐用年数より長期の使用が可能と聞いており、部品交換等の小修繕を含めた適切な維持管理の経費を当面の修繕費用と考えていることでもあったが、いざいざ発生すると考えられる大規模な修繕や交換費用については、少なくとも平成30年度時点では、耐用年数内で問題なく稼働していることから、今後、耐用年数が経過してからの課題と認識していることである。</p> <p>産業労働局は、屋外型デジタルサイネージを設置するに当たり、新規の設置費用や運用コストだけではなく、デジタルサイネージの修理費用や代替費用について十分検討されたい。</p>	<p>屋外型デジタルサイネージは、令和元年度までに40基の設置を完了した。</p> <p>令和2年度は、製造業者と今後の維持管理について意見交換を行った。現地から撤去し、工場へ搬送してのオーバーホールを提案を受けたが、設置価格の80%にも及ぶ高額の費用が必要とのことであり、直ちに採用することは見送った。</p> <p>各部品は一部生産終了品があるものの、後継品での置き換えが可能であることから、当面の修理見込みを推計した。</p>	改善済
意見	2-20 (218)	デジタルサイネージの利便性向上について	<p>都は、平成28年12月に、「高機能型観光案内標識(デジタルサイネージ)の利用実態等調査」(以下「利用実態等調査」という。)を実施し、デジタルサイネージの利用状況の把握を行った。現在は、調査時点と比べ設置箇所が増加し、状況が変わっているが、その後、定期的に同様の調査は実施していない。</p> <p>さらに、利用実態等調査では、利用者から、少数意見ではあるが、目的地をリストから選ぶ検索方法の不便さや、リストに目的地が登録されていない情報の不十分などが指摘されている。</p> <p>屋外では、デジタルサイネージそのものが無料Wi-Fi「TOKYO FREE Wi-Fi」の提供スポットとなっているため、旅行者が保有するスマートフォン等デジタル機器での検索も想定されている。</p> <p>また、専用端末を設置し、運用するコストを考えれば、少なくとも屋内型デジタルサイネージの代わりに、通常の検索エンジンでの検索も可能なパソコンやタブレットなどの端末を設置することも有用だった可能性もあるが、都では、屋内型デジタルサイネージは観光案内に特化した機能を持ち、一定の整理された観光情報を素早く検索できるメリットがあり、タブレットとは違った強みがあるため、デジタルサイネージを選択したことである。</p> <p>都は、デジタルサイネージのような、都独自のシステムや機器の開発を検討する際は、利用者にとっての利便性や情報の充実度を考慮し、費用対効果を検証した上で、社会的に普及した既存ツールの導入や活用も検討されたい。また、現在設置されているデジタルサイネージについては、旅行者にとって利便性の高い情報提供ができるよう、デジタルサイネージの利用実態を把握し、機能向上を図られたい。</p>	<p>デジタルサイネージの利用実態を把握するため、引き続き、設置窓口からの意見聴取を行い、さらに、外国人旅行者からも、直接意見聴取することとしていたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減したため、十分なサンプル数が見込めなかった。</p> <p>今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて利用実態調査を実施する。</p> <p>なお、設置場所の地元自治体及び観光協会との要望を受け、より地元に着した観光情報の提供が可能な機能の調査を検討中である。</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	2-21(220)	屋外型デジタルサイネージの非常用電源について	屋外型デジタルサイネージは、災害等の非常時は画面が切り替わり、音声のないNHKの放送が流れるとともに、Lアラートの避難場所等の情報(4言語(日本語、英語、中国語、韓国語))で表示される。 また、都が提供する無料Wi-Fiサービスは、災害発生時には登録手続なしで接続を可能とするものである。屋外用デジタルサイネージは、無料Wi-Fiスポットとしての機能も併せ持っているため、デジタルサイネージ付近ではインターネットによる情報入手も可能となる。 しかし、災害時には停電が予想されるが、屋外型デジタルサイネージの非常用電源として内蔵しているバッテリーの持続時間は、平成30年度時点では、1時間程度である。電気の復旧には時間を要することが想定されるため、都は、非常用電源はできるだけ長く電力を供給できるよう機能の向上を図りたい。	非常用電源の機能向上については、令和元年度に設置等を行った15台において、内蔵バッテリーの仕様変更(持続時間増大)を行った。 令和2年度には、既に設置していた25台の内蔵バッテリーについても、新たな仕様のバッテリーへの入替えを実施した。 これにより、全40台について、非常用電源の機能向上を図った。	改善済
意見	2-22(223)	都内施設の災害時の対応について	都は、災害時の対策として、直営の観光情報センターにおける災害時の対応を想定し、スタッフに対して対応マニュアルを配布し、対応方法を周知している。また、デジタルサイネージの画面も、一定程度以上の災害が発生した場合には、災害情報発信用に切り替わるよう設計されている。さらに、産業労働局だけでなく他局においても、様々な災害時対応の体制を整えるという方針である。 しかし、都が災害時の情報収集手段をお知らせしているという、東京の観光公式ガイドブック外国語版には、身を守る方法の簡単な説明や、テレビやラジオで情報収集すること、総務局総合防災部の東京都防災ホームページや、日本政府観光局が災害等の緊急時に必要とする情報を提供するサイト「Safety Tips」のアドレスが書かれていなかった。 局は、事前の情報周知策として、公式ガイドブックには、スマートフォン向け防災アプリのダウンロードを促したり、災害時情報を配信するウェブサイトのQRコードを掲載するほか、街なかでは、デジタルサイネージや観光情報センターでも情報を得られることの案内がされるよう、公式ガイドブックの充実を図られた。 また、多言語での対応が求められる施設として、観光情報センターのほか、広域的な観光案内拠点、観光案内窓口、さらには宿泊施設やレストラン等が考えられる。災害時には、現場のスタッフが誘導することになるが、局としては、広域案内拠点のコンシェルジュに対し、大規模な災害が発生した場合に、宿泊施設などが外国人旅行者のために円滑な誘導や情報提供ができるよう、「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」を業界団体を通じて配布し、研修などを通じて、都内の宿泊施設などへの普及啓発活動を実施していることである。平常時においても施設等のスタッフとのコミュニケーションは、外国人旅行者が訪日旅行中に最も困ったこととして挙げられており、緊急時には、まずまず店舗等スタッフの外国人旅行者対応は難しくなると予想される。 局は、外国人旅行者が多く訪れることが想定される施設に対しては、例えば、災害時に利用できる簡単な指差し会話帳の配布など、より一層の備えを検討された。	公式ガイドブックの防災情報を2ページ増やし、スマートフォン向け防災アプリのダウンロードの周知やQRコードの掲載など、内容の充実を行った。 宿泊施設や飲食店などの観光関連事業者に対しては、災害発生時外国人旅行者対応セミナーを実施した。令和2年度は、開催回数を令和元年度の2回(うち1回は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い中止)から3回に増やして行うとともに、新型コロナウイルス感染症の動向・対策など、事業者が直面している喫緊の課題をテーマとして取り上げ、研修内容の充実化を図り、事業者の災害時対応力の向上を図った。 インバウンド向けには、災害発生緊急時の行動をまとめたパンフレットを事業者が作成するよう、事業者の災害時対応力の向上に向けた支援を行っている。	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	2-23(225)	外国人旅行者向けの災害時対応に関する情報の周知について	都と同様、国内の大都市において災害が発生した例として、平成30年6月18日に発生した「大阪府北部地震」(最大震度6弱)があり、当時、近畿圏に滞在していた訪日外国人旅行者を対象に調査が実施されている。その結果、外国人旅行者が地震発生時に希望する対応として、多言語による災害状況の発信のほか、どのように行動すればよいか、マニュアルやパンフレットを配布してほしいとの回答が多くあった。 都では、これまで各地策において、災害時の対策として多言語での情報発信を重視し整備してきた。産業労働局は、今後、外国人旅行者の受入環境整備の一環として、災害時にも外国人旅行者が混乱せず行動できるよう、各局と連携して、外国人旅行者側にとってほしい行動や、地震の震度の説明書きなど、災害情報の把握に必要な情報について、外国人旅行者への周知方法を検討された。	公式ガイドブックの防災情報を2ページ増やし、地震発生時の行動や台風・洪水時の避難を中心に、発災時・緊急時の対応を充実させた。 生活文化局が地震発生時の対応を多言語で詳細に説明している防災リーフレットを観光案内所等に配架し、周知している。また、防災リーフレットの電子版を観光案内窓口ウェブサイトで紹介した。 ヘルプカードの情報をはじめ、災害時に役立つ様々な情報が機能実装されている東京防災アプリを紹介する外国人旅行者向けチラシを、引き続き観光情報センター等で配架している。	改善済
意見	2-24(227)	無料Wi-Fi利用環境の改善について	産業労働局は、訪都外国人旅行者の無料Wi-Fi利用環境満足度を、90%以上に向上させることを目標に、無料Wi-Fiの整備を進めているが、平成30年8月時点の満足度は78.7%と、その満足度は伸び悩んでいる。 その要因の一つとして、つながりやすさや通信速度等、サービスの質のニーズもあることから、利用環境満足度の向上を目標に掲げるのであれば、適時に旅行者のニーズを把握し、それを施策に生かせるよう対策を講じられた。	街なかでのTOKYO FREE Wi-Fi整備については、目標値である700箇所の整備を完了した。こうしたインフラの利用を促すため、海外旅行者に向けた広報に積極的に取り組みるとともに、観光事業者や区市町村におけるWi-Fi整備を促すための支援を実施する。 外国人旅行者のニーズを把握する満足度調査を引き続き実施するとともに、必要な対応について検討していく予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減したため、広報強化による効果や調査における十分なサンプル数が見込めなかった。 今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて広報及び利用実態調査を実施する。	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	2-25 (233)	観光ボランティア事業に係る費用について	<p>都では、現在、東京2020大会を見送援、外国人旅行者等の案内を行うボランティアを募集・育成しているが、産業労働局では、東京都観光ボランティア(以下「観光ボランティア」という。)の育成・活用を行っている。</p> <p>本事業の予算額は5億円を超え、規模の大きな事業となっている。このうち、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」には、ボランティアに対して支払う交通費が含まれているほか、観光ボランティアの方々が多滞に活動に取り組めるよう、研修経費をきめたサポート業務にかかる費用が含まれている。</p> <p>このようなサポート業務に対し支払われる、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」に係る費用は年々増加しているが、この理由について、監査人が産業労働局に質問したところ、「新規活動によるボランティア統所の設置に伴う管理運営コストの増加や、現場監督者の人件費が増えている。また、登録者の増加に伴い、研修の費用も増えている。」とのことであった。</p> <p>確かに、観光ボランティアの登録者数の増加や、街なか観光案内地域の拡大、観光ガイドツアーのコース増加などの活動の充実に伴って、研修の回数が増加しているものの、未活動者も含めて、登録者全員を対象に研修規模を設定したもので希望制研修もあることから、研修の予定参加者数に対する実績参加者数の割合は、平成30年度には32.3%となっている。</p> <p>ボランティアの安全確保や管理のための費用や、質の向上を目的とした研修費用は必要である。ボランティア活動は自主的な社会貢献活動であり、都が、そうした意欲あるボランティアの活動にかかる費用を負担することでサポートし、活動の活性化を図ることに意義がある。しかしながら、あまりに多額のコストをかけることは望ましいとは言えず、必要な研修を、適切な規模で実施することが望まれる。</p> <p>都では、東京2020大会前ということもあり、現時点では、費用は増加傾向にあるが、必要な研修を効率的に実施するなど、抑制できる費用はないか再度検討し、コスト抑制に努められた。</p>	<p>令和2年度委託契約書の仕様書に、「観光ボランティア、外国人旅行者の要望・意見等を踏まえた内容の研修を企画し実施すること。実施に当たっては、これまでの参加率等を勘案して想定参加人数を設定し、効率的な運営が可能となるようにすること。その際は、事前に都の承諾を得ること」との項目を追加した。</p> <p>これを踏まえ、各研修実施前に都の担当者が研修の想定参加人数等を確認するとともに、研修の実施予定を個半期ごとの事業執行計画書でも把握している。</p> <p>また、令和2年度は、一部の研修にオンライン研修やオンラインングを導入し、研修方法の見直しを行った。研修方法の見直しや現地研修の未実施等により、令和2年度は令和元年度に比べ、契約実績は約8,700万円減少した。</p>	改善済
意見	2-26 (234)	観光ボランティアの活動の活性化について	<p>産業労働局では、東京2020大会までに、3,000人の観光ボランティアの育成を目標としている。</p> <p>平成31年4月1日現在、活動休止者を除く観光ボランティアの登録者数は2,779人であるが、登録者のうち727名が、平成28年度からの過去3年間、1度も活動実績がないとのことであった。このように、登録者数全体の4分の1程度が未活動の状況となっているにもかかわらず、登録者数が3,000人を超えていたことを理由に、平成30年度は新規募集を行っていない。このため、結果として、観光ボランティアに興味を持った他の都民が活動に参加できず、望ましくない。</p> <p>産業労働局は、数字上の登録者数ではなく、実際の活動者数を基に、研修計画の立案や新規募集を行うなど、実績を踏まえた管理運営を行われた。</p>	<p>実績を踏まえた管理運営が行えるよう、東京都観光ボランティア活動要綱に基づき、令和元年度は、活動実績のない観光ボランティアについての退会手続や新規募集を行った。なお、令和2年度はボランティア活動を休止しているものの、今後とも本方針に基づき、適切に退会手続や新規募集を行っていく。</p> <p>なお、令和3年度は、活動再開に向けたオンラインでの研修や交流会など、ボランティアのモチベーション維持を図る取組を行い、新型コロナウイルス感染症の状況を見据えながら、観光案内の再開に向けた準備を行っている。</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	2-27 (235)	東京2020大会後の観光ボランティアの活用について	<p>東京2020大会後について、観光実行プラン2019では、「観光ボランティアについても、こうした社会全体のボランティア文化の定着状況や地域の実情等を踏まえながら、今後のあり方について検討していく。」と記載されている。</p> <p>この点、東京2020大会後の在り方の検討状況について、監査人が産業労働局に質問したところ、ボランティアへの参加機運が高まった令和2年度に、どのような取組を行っていくかは検討しており、まずは、ボランティア登録者を定期に入れ替える制度を整えて、令和元年度から実施しているとの回答であった。</p> <p>東京2020大会において、3万人が都市ボランティアとして参加することが想定されている。また、ロンドン2012大会終了後も、大多数の人が継続的にボランティア活動に参加している。東京2020大会終了後も、多くのボランティアが継続して活動を行うことを希望することも想定できる。最も活動意欲が強いと考えられる大会終了直後には、スムーズに活動を続けていくことが、ボランティア活動を定着させていくに当たり肝要ではないだろうか。</p> <p>産業労働局は、希望する都市ボランティアを、観光ボランティアとして受け入れられるよう、東京2020大会終了までに運営体制を整え、募集方法や募集時期を、適時に都市ボランティアに対し告知するよう検討された。</p>	<p>令和3年10月14日から11月26日まで、東京都観光ボランティアの新規募集を行い、532名の応募があった。都市ボランティア経験者への告知に当たっては、11月より東京ボランティアネットワークを通じて告知を行った。</p>	改善済
意見	2-28 (237)	都民による観光客へのおもてなしと観光アピールについて	<p>東京を世界有数の観光都市にするためには、観光情報センターや観光案内所を設け、ボランティアを育成することも重要であるが、東京で生活している全都民が、観光客を温かく迎える「おもてなし」の心を育てる必要があると考えられる。</p> <p>そのためには、なぜ都が、外国人旅行者の増加を目指しているかについての都民への十分な説明を行い、理解を得ることが重要であり、また、将来を担う小・中学生に対し、おもてなしの心を伝えることも有用と考えられる。</p> <p>また、産業労働局が実施する各施策は、都への誇りを力を入れているが、観光産業の振興という点からすると、都民が東京観光を行い、消費すること、さらに、都内を観光した都民が、東京の良さをSNSにより拡散し、結果的に、外国人や他道府県の日本人も東京に興味関心が集まり、旅行者が増えるという好循環が生じる可能性も考えられる。</p> <p>したがって、産業労働局は、都民みんなが観光客を温かく迎えられる体制になるよう、長いスパンでおもてなしの心を育てていくための方策を検討するとともに、都民が東京観光により東京の魅力を見直し、世界に発信できるよう、更なる施策を検討された。</p>	<p>令和2年2月に、東京ブランド推進会議の中で観光関連事業者等に対して、TokyoTokyoを活用したシティドレッシング等への協力を依頼するとともに、同年3月には、PRグッズの配布等により都民への普及・浸透を図った。</p> <p>令和元年11月から令和2年1月にかけて、投稿型フォトキャンペーンを実施した。さらに、一部の作品を紹介するオンラインイベントを令和2年3月に開催した。</p> <p>また、配信した動画をウェブサイトに掲載するとともに、作品をガイドブックにまとめ、冊子及びウェブ上で配布・公開している。</p> <p>これらの事業を通じて、都民が主体的に東京の魅力を発見できるよう取り組んでいる。</p>	改善済
意見	2-29 (240)	ユースホステル事業における収益の正確性の検証方法について	<p>ユースホステル事業に関して、都は、定期建物賃貸借契約書に基づき、一般財団法人日本ユースホステル協会(以下「日本ユースホステル協会」という。)から、月単位の定期家賃収入と事業年度当たりの税引前収支差額の15%の収入見合賃料を受領しているが、税引前収支差額の財務諸表については、都において検証手続がなされていない。日本ユースホステル協会全体の財務諸表については、公認会計士による監査を受けているが、収入見合賃料の算定の基準としての、ユースホステル事業のみの収支計算書についての監査証明を受けていないため、都は、日本ユースホステル協会が算定した金額を、検証しないまま受け入れていることになる。</p> <p>そのため、当該ユースホステルの税引前収支差額の正確性について、都独自に検証するが、日本ユースホステル協会の会計監査人、法人全体の財務諸表の監査証明に加えて、ユースホステル事業のみの収支計算書について監査証明を求める等の措置を講じられた。</p>	<p>日本ユースホステル協会に、法人全体の財務諸表の監査証明に加えて、ユースホステル事業のみの収支計算書について、監査証明を提出するよう依頼した。</p> <p>令和元年度以降の決算について、日本ユースホステル協会の財務諸表に関する監査証明の提出を受け、適切に実施している。</p> <p>なお、令和3年度から令和6年度までの定期建物賃貸借契約期間については、収入見合賃料は徴収しない契約としているが、監査証明の提出を受ける予定である。</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	3-1 (245)	下請企業対策における会員登録の促進と取引情報提供の実施方法について	<p>下請企業取引対策において、下請事業者に対して受発注の取引情報の提供を行っている。取引情報の提供に際しては、発注企業と受注企業が登録した上で、登録した発注企業からの発注情報の中出を受け、中小企業振興公社が受注企業を探し、登録した受注企業が受注するという流れとなっている。</p> <p>受発注の取引が活発に行われるためには、発注企業、受注企業の双方において、登録企業を増やすことが必要となる。平成31年3月末において、登録している発注企業は7,337社、受注企業は24,374社である。発注企業については、卸内企業や中小企業であることを登録条件としていないことから、より多くの企業が登録されることが望まれる。また、受注企業数については、登録対象となり得る企業のうち、受注企業として登録している企業数の割合が、53.9%であるものの、廃業等により、登録数が伸び悩んでいる状況が見られる。今後、PR活動の強化や、成約事例の紹介等を進め、登録を一層促進することに取り組まなければならない。</p>	<p>企業登録の促進に向け、以下の取組を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 企業が受発注情報を提供し取引が成約した事例について、公社ホームページ「取引情報の提供」に掲載した。</li> <li>2 登録企業の受発注情報を、広報誌アークスに毎月掲載した。</li> <li>3 パンフレット「受発注登録のご案内」を作成して公社ホームページに掲載し、巡回時に活用した。また、公社が出展した第26回機械要素技術展（令和3年2月3日から5日）のブースにて配布し、登録を呼びかけた。</li> <li>4 公社メールマガジン「TOKYOネットクラブまがじん」334号、338号、339号、348号、357号に登録のご案内を掲載した。</li> <li>5 令和2年度は未登録企業を2,109社巡回した結果、新規登録は969件となった。うち、過去に公社の助成事業等の利川実績のある企業については746社巡回し、新規登録は64社であった。</li> <li>6 (公財)板橋区産業振興公社発行の「産業メルマガ」145号、146号、164号に登録のご案内を掲載した。</li> </ol>	改善済
意見	3-2 (247)	下請企業対策における効率的な企業巡回の実施について	<p>中小企業振興公社では、企業の状況や技術、特許、経営状況を詳細に確認し、企業の課題やニーズを掘り起こすために、企業巡回を実施している。1件ずつ企業を訪問することで、企業の設備の稼働状況や技術力といった詳細な情報を収集することが可能となっている。しかしながら、企業巡回では、アポイントメントなしで企業を訪問することがあり、実際に企業から話を聞くことができるのは、訪問した5社のうち3社程度にとどまることもある。</p> <p>あらかじめ、訪問先企業に対して電話等でコミュニケーションを取ることで、より多くの企業を訪問することができることから、中小企業のニーズを的確に効率よく把握するため、効率化を念頭に、実施方法を再検討された。</p> <p>また、訪問ではなく、電話やメール、テレビ電話等によるタイムリーな相談を望んでいる企業も存在することが考えられることから、すべての企業を直接訪問するのではなく、企業の希望や企業巡回にかかる人手、時間などの費用対効果も考慮した上で、下請企業への取組方法を検討された。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 令和2年4月から、登録済企業の巡回の際も積極的に電話でのアポイント取得を開始した。令和2年度の受注登録済企業の巡回企業数合計（延べ数）は3,249社、発注登録済企業の巡回企業数合計（延べ数）は816社であったところ、うち、事前にアポイントを取得して巡回した企業数（延べ数）は、受注登録済企業で614社、発注登録済企業で153社であった。また、当該企業の周辺企業も併せて訪問し、効率的な巡回に努めた。</li> <li>2 公社ホームページ内に、受発注登録や取引あわせ等に関し、メールでのやり取りが可能な相談フォームを設けることで相談方法を増やし、利用者の利便性向上に努めた。</li> </ol>	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
指摘	3-1 (251)	中小企業新サービス創出事業における助成事業の検査方法について	<p>革新的サービスの事業化支援事業では、中小企業の革新的なサービスの事業化に要する経費の一部を助成している。革新的サービスの事業化支援事業は、中小企業振興公社から中小企業に対して助成金を直接支給するものであり、助成金の検査・確定に当たっては、助成対象事業の執行状況について十分に検証する必要から、助成事業の実績に関する帳票の現物確認が求められている。</p> <p>助成金の検査・確定については、革新的サービスの事業化支援事業助成金交付要綱に基づき実施されており、具体的には革新的サービスの事業化支援事業完了検査マニュアル（以下「検査マニュアル」という。）に基づき、検査が実施されている。検査マニュアルでは、提出された帳票類について1枚ずつ原本照合を行い、照合を行ったものについては、写しに原本照合印を押印する取扱いとなっている。</p> <p>しかしながら、原本確認の証跡について、サンプルを選定し帳票類を閲覧したところ、一部の書類について、原本確認の照合印が残されていないものがあった。実質的な照合が行われていることはもちろんのこと、照合証跡を残すことについても、適正に完了検査が実施されていることを検証するために重要である。</p> <p>したがって、中小企業振興公社は、助成事業の適正な執行を行うため、助成事業ごとの検査方法について、検査マニュアルに従った運用を行われた。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 助成金の適正な交付に向け、担当者の事務の標準化を図るために、初期研修を令和元年12月に実施するとともに、本事業の交付決定時期である令和2年1月、9月に、担当係員を対象に完了検査マニュアルを用いた研修を実施した。 なお、令和3年度は、多数の完了検査が行われる令和3年12月に、同じく完了検査マニュアルを用いた研修を実施した。</li> <li>2 原本照合が検査マニュアルに沿って実施されているかなど、検査員が適切に検査を行っているかを現地に確認し、指導を行うため、令和元年度末に実施された完了検査では、定期的に担当係長が同行した。 令和2年度末から令和3年度当初の検査については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、必要最小限の人数での訪問を相手方企業から求められたこともあり、担当係長の同行は行わなかったが、検査前後の指図を徹底することでフォローを行った。また、オンライン実施に切り替えた検査について、その一部に担当係長が同行している。 現地検査については、先方の理解が得られた令和3年5月の完了検査については、担当係長が同行し、原本照合の現地確認を実施した。 令和3年度分については、1月5日の完了検査において担当係長が同行し、原本照合の現地確認を実施した。 なお、公社では各助成事業において、同様に検査マニュアルに従った検査を実施している。</li> </ol>	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	3-3 (256)	次世代イノベーション創出プロジェクト2020助成事業について	<p>中小企業振興公社では、中小企業による技術開発要素のある大型開発プロジェクトを支援する事業として、次世代イノベーション創出プロジェクト2020助成事業を、平成27年度から実施している。最長3年間の助成期間、幅広い開発経費を対象とした高い助成率と高額な助成限度額(対象経費の2/3以内、上限8,000万円)という特徴を有し、都内の中小企業者等が革新的な大型の技術・製品開発を行うに当たり、力強く支援する助成事業となっている。中小企業振興公社では、助成事業完了年度の翌々年度より6年間は、毎年度、事業者に対して企業化状況報告書の提出を義務付け、また、平成30年度からは、助成事業完了年度の翌年度において、訪問等による実態状況調査を行うなど、助成完了後の事業化の状況の把握に努める方針とすることで、助成期間が長いことから、事業化の実績については、事業開始年度である平成27年度に採択された15件に關しても、本報告書作成時点において、助成期間が継続しており、限定的に確認できるのみであるが、採択された中小企業者等の全てが、必ずしも順調に事業化に至る状況とは言えない。</p> <p>真摯に革新的な事業に取り組もうとしている中小企業者等の意欲に応えるためにも、採択過程においては、新規性、優秀性、市場性ととも目標の実現性、計画の妥当性について重重視しながら、各審査項目に關して厳正な評価が行われ、適切な採択がなされなければならない。また、事業化までには長い年月を費やすこともあり、性急に結論を出せるものではなく、加えて、市場や経済・社会情勢、経営環境の変化等のやむを得ない事情を踏まえた事業者の経営判断による中止もあり得ることは理解する。一方で、採択された中小企業者等に関しては、できるだけ事業化という当初の目的が達成されるよう、中小企業振興公社は継続的に事業化の経過を見守り、必要に応じて追加の支援の機会を提案する等により、事業化の実現性を高めるよう取り組まされたい。</p>	<p>1 令和元年度以降に助成事業が完了した事業者全13者に対して、公社職員が訪問の上、直接、事業化の状況をヒアリングし、公社支援メニューの提案や、担当部署・窓口の紹介を行った。実際に案内したメニューは、ニューマーケット開拓支援、海外販路開拓支援、他の助成事業など多岐にわたる。</p> <p>2 助成事業の完了した翌々年度に実施している企業化状況報告等で、対象となる事業者全6者に、事業化の状況や課題、利用したい公社支援メニュー等を調査した。また、公社職員が個別に企業を訪問し、事業化の進捗に応じて適切な支援メニューを提案した。実際に案内したメニューは、ニューマーケット開拓支援、海外販路開拓支援、他の助成事業など多岐にわたる。</p>	改善済
意見	3-4 (269)	弁理士マッチング支援システムについて	<p>東京都知的財産総合センター(以下「知財センター」という。)では、中小企業と弁理士の出会いの場を提供する支援システムとして、弁理士マッチング支援システムを運営している。システムへの登録弁理士数は、平成31年3月31日現在、428名である。複数の弁理士の中から、中小企業自身の判断で、特定の弁理士を選定できるという無料の受発注システムであり、中小企業の自主性を尊重しながらも、知的財産権の取得・活用をサポートするとい、中小企業にとってメリットの大きな仕組みであると評価できる。</p> <p>弁理士マッチング支援システムの成果といえる、中小企業と弁理士の成約に関する報告書については、知財センターホームページでは、「弁理士への業務依頼が正式に決定した」として、知財センターに連絡、依頼した業務が終了(出願が終了した等)した際にも知財センターに連絡し、依頼した業務が終了しているもの、企業からの報告は一部であり、成果を把握しきれない状態であった。また、アンケートを通じた意見の募集についても、平成29年度、平成30年度とも該当がなく、改善につながられた実績がないとのことであった。</p> <p>弁理士マッチング支援システムにおける中小企業と弁理士の成約状況については、中小企業及び弁理士から報告の協力をいただけるよう働きかけることにより、活用状況の把握に一層努めるべきである。その上で、都は必要に応じた改善を図ることにより、都内中小企業にとってますます利用価値のあるシステムとなるよう取り組まされたい。</p>	<p>令和2年8月から9月にかけて、令和元年度の弁理士マッチング支援システム利用者へ様式を送付し、利用者の成約状況を確認するとともに、弁理士マッチング支援システムを利用する上での改善要望を収集した。</p> <p>令和2年10月に報告内容を取りまとめ、令和2年11月から12月にかけて東京都と共有し、把握できた成約状況・利用者の意見を基に改善点について検討し、システムの利便性向上に活用した。</p> <p>具体的には、「弁理士の紹介内容、得意分野等が比較しやすいよう見やすくし、平成17」との意見があったため、弁理士の得意分野等について整理した表を利用者に対して新たに送付することとし、これを実施している。</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	3-5 (264)	商店街起業及び事業承継に係る助成事業について	<p>中小企業振興公社では、商店街における開業者や事業後継者の育成及び支援を行い、都内商店街の活性化を図る目的で、都内商店街で起業する際に必要となる店舗の事業所整備費、実務研修受講費、店舗賃借料の一部を助成している。</p> <p>助成金の交付申請書のうち、取組計画表では、売上高、売上原価、主な内訳別の経費、営業利益、従業員数、損益分岐点積算根拠などの記載を細かく求めている。事業開始後、中小企業振興公社が事業者の経営状況を把握する機会が3回あり、これらの機会や、事業完了後に提出する実施結果状況報告書によって利益が出ているか確認し、利益が出ない場合には、専門家派遣等の事業を紹介しているが、どの程度利益が出ているか確認し、利益が出ない場合には、専門家派遣等の事業を紹介するの、明確な基準はなく、専門家派遣等の事業の利用は、事業者の判断に任されている。さらに、実施結果状況報告書では、売上高、原価、売上総利益、販売費及び一般管理費、営業利益の記載のみであり、経費の内訳や売上げなどの分析結果の記載は求められていない。</p> <p>事業者に対しては、多額の助成金を支払うことから、中小企業振興公社が事業者の経営状況を把握する際は、事前の取組計画表における項目の数値と実績数値を比較し、計画と実績の差がある場合には、原則として専門家派遣等の事業を活用するなど、明確な基準を設け、事業者が積極的にその要因を把握して経営改善に努めることにより、事業者の経営力向上や都内商店街の活性化を図らされたい。</p>	<p>令和2年4月1日から、「商店街起業・承継支援事業助成金交付要綱」の様式第6号実績報告書の様式を、申請時の損益(収支)計画表と同じ項目とするよう変更し、申請時の計画と開業後の実績について比較できるようにした。</p> <p>その上で、以下のいずれかに該当する事業者に対し、完了検査等の機会をとらえて専門家派遣事業の活用を促す基準を設けた。</p> <p>①事業開始1年目に計画と実績に50%以上の乖離がある事業者 ②事業開始2年目に営業利益で赤字を計上している事業者</p>	改善済
意見	3-6 (267)	商店街若手・女性リーダー応援プログラムについて	<p>中小企業振興公社では、都内商店街の空き店舗の解消に向けて、都内商店街での起業を希望する若手や女性を後押しする事業を行っている。その中で、本格開業を目指す人、開業後間もない人、商店街内にある店の後継者に、地方の繁盛店等での視察を実施し、経営ノウハウを学ぶ機会を提供することで、商店街におけるスムーズな開業と安定的な経営の維持を図り、都内商店街の活性化を促進することを目的として、繁盛店視察プログラムを行っている。</p> <p>当該プログラムは、応募者多数の場合は抽選となっている。事業が開始した平成29年度と平成30年度に重複して参加した者は11人おり、参加資格のある重複参加者が当選し、初めて応募した人が落選したケースはない。</p> <p>繁盛店視察プログラムの目的は、商店街におけるスムーズな開業と安定的な経営の維持を図り、都内商店街の活性化を促進することであり、できる限り多くの、意欲ある者に参加してもらうことが望ましいと考える。</p> <p>今後、応募者多数の場合、抽選という方法ではなく、初めての応募者を優先することや、応募用紙自己PR欄などで意欲のある者を当選させることなど、都内商店街の活性化に寄与する者が参加できるように、工夫されたい。</p>	<p>繁盛店視察プログラムについては、令和2年3月に実施要綱を改正し、令和2年度より選考方法を見直した。</p> <p>具体的には、参加申込者数が募集人数を上回る場合、本視察プログラムへの参加履歴、参加動機・開業等に向けた抱負などを勘案し、参加者を決定することとした。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により繁盛店視察が中止となったため、この選考方法で参加者の決定をすることはできなかった。</p> <p>令和3年度は第1回を10月に実施し、新たな選考方法にて参加者を決定した。今後も同様の選考方法とする予定である。</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	3-7 (270)	中小企業支援システムの活用について	<p>中小企業振興公社では、中小企業支援システムにおいて、登録企業の情報をデータベース化し、どのような支援メニューを利用したかなどを管理しているほか、アドレスを中小企業振興公社に登録したネットクラブ会員に対し、メールマガジンにより、都及び中小企業振興公社の施策情報を提供している。</p> <p>中小企業支援システムは、令和元年9月に新システムへ移行し、各種説明会・セミナーや助成金の電子申請機能や、説明会の動画配信機能を順次実装する予定とのことである。具体的な導入予定時期は未定であり、現在、導入に当たって制度設計を行っているとのことであり、中小企業にとっても、中小企業振興公社にとっても、より効率的な運用ができるよう、早期の導入を目指された。</p> <p>また、多額の費用をかけて構築したシステムであることから、より多くの中小企業に中小企業支援システムを利用してもらえよう、ネットクラブ会員数について高い目標値を定めるとともに、積極的な宣伝を実施されたい。</p>	<p>中小企業支援システムの機能の充実を図り、令和2年2月から、助成事業の説明会等の動画配信を開始している。また、それらの動画を閲覧した後に、速やかに事業に申し込めるよう電子申請機能を整備した。</p> <p>ネットクラブ会員数については、月間の新規登録者数を算出し、満足度や認知度と合わせて定期的に分析を実施している。また、新規会員登録の目標を1,740名とし、令和2年度からSNSによる情報発信を強化するなど(発信回数:令和元年度87回→令和2年度228回)、新規会員登録の促進を行っている。</p> <p>その結果、ネットクラブ会員数は、旧システム稼働時である令和元年度の21,657名から、令和2年度の26,483名に増加した。</p>	改善済
意見	3-8 (273)	医療機器産業参入促進助成事業について	<p>中小企業振興公社は、都内ものづくり中小企業と製販企業が、新たな医療機器の共同開発を行うに当たり、研究開発から実用化までの経費の一部を助成する事業を、平成28年度より実施している。</p> <p>報告書作成現時点では、助成事業が完了しておらず、実際に製品化した案件はないとのことであるが、今後、当該事業の効果を継続的に把握し、事業存続の検討や、今後の助成対象先の決定などに役立てられたい。</p>	<p>公社では、助成事業の完了に向けた支援として、2~3か月1回程度、プロジェクトマネージャーが企業を訪問してハンズオン支援を行っている。</p> <p>令和3年7月末時点において、事業化支援助成事業4件(うち1件は薬事承認取得の医療機器)、開発者手支援助成事業9件が完了している。</p> <p>令和3年10月からは、令和元年度に助成金を支払った4社に対して企業化状況報告書を送付し、事業化の状況を把握している。</p> <p>報告書の結果から、状況が計画どおりに進捗していないと思われる企業に対しては、公社が実施する経営支援事業を案内する。</p>	改善済
意見	3-9 (275)	広報情報誌、企業広告誌について	<p>中小企業振興公社では、広報情報誌「ARGUS(アーガス)」と企業広告誌「ビジネスサポートTOKYO」を、それぞれ毎月1回、無料で発行している。中小企業振興公社登録企業のうち、自社のメールアドレスを中小企業振興公社に登録したネットクラブ会員の中で、情報誌の送付を希望している企業や関係団体に配布している。なお、PDF版については、中小企業振興公社のホームページに掲載されており、誰でも閲覧可能となっている。</p> <p>発行部数は、顧客管理システムから、送付を希望している企業数を抽出するほか、関係団体等への配布分の要領等を踏まえて決定している。しかし、冊子を希望する企業に対し、今後とも送付を希望するか、定期的に確認する体制とはなっておらず、また、関係団体における読者数を把握したことはないとのことである。</p> <p>PDF版を中小企業振興公社ホームページで公表していることから、冊子でなくとも、PDF版の閲覧で足りる企業があると想定され、また、関係団体でどの程度閲覧されているのか確認が行っていないことから、冊子の送付又は配布の希望を把握し、利用者のニーズに対応して発行できるような体制を構築されたい。</p>	<p>公社のメールマガジンの中で、アーガスPDF版のPRを行うとともに、購読停止に関する手続についても掲載することで、利用者のニーズに対応しながら、発行部数が適切に管理される仕組みを構築している。</p> <p>また、令和3年度は関係機関を中心に配布部数の見直しを実施し、発行部数を令和2年度の月21,000部から19,000部に約2,000部削減した。具体的には、関係機関の意向を反映した上で必要部数を調査し、配布先数は変更せず、部数のみを調整した。</p> <p>今後、更に電子媒体の購読を促進させていくため、メールマガジンに加えてSNSで、PDF版のPRを強化していく。</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	3-10 (280)	京浜島勤労者厚生会館について	<p>中小企業振興公社では、京浜島地区の中小企業に働く勤労者の福祉の向上を図るために、京浜島勤労者厚生会館を運営し、体育館や会議室を安価に提供している。</p> <p>しかし、近年、利用者が減少しており、平成30年度の施設利用率は17.71%と低い状況である。また、利用拡大を図り、勤労者の生活の充実向上を図るため、自己啓発健康増進等福祉事業として、健康づくりセミナー、写真教室、美術展、体力測定大会を実施しているが、参加率が低い事実も存在する。</p> <p>このような状況を打開するための一歩として、京浜島内企業に対するアンケートを実施しているが、希望するイベントの項目に関しては、無回答が約40%と、関心の薄さがうかがえる。また、郵送形式でのアンケートは、回収率が11.6%と低く、満足という回答が31%、普通という回答が45%である。</p> <p>京浜島勤労者厚生会館は、昭和56年に設置され、建物が老朽化していることや、利用率が低いことに加え、京浜島地区の中小企業に働く勤労者の福祉の向上を図るために、京浜島勤労者厚生会館の施設の有効活用を図る取組を幅広く検討されたい。</p>	<p>1 自己啓発健康増進等福祉事業 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、健康をテーマとしたポスター・パネル展及び美術展等を非接触型で実施することとなり、当初計画していた「島内勤労者が誰でも気軽に参加できる事業」は、実施できなかった。</p> <p>令和3年度は、引き続き非接触型による実施(美術展等)を予定しているが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた上で、体育館を活用した「正しい歩き方」、「腰痛予防体操」等の健康事業開催も検討しており、緊急事態宣言の解除を受け、今後の実施を予定している。</p> <p>また、周知活動(地域と連携した事業の周知)については、区内の文化センター、区民センター、大森スポーツセンター、大田区民プラザ等、計28か所にチラシの掲示を依頼し、また、京浜島工業団地協同組合の事務局長会議(令和3年1月20日)に出席して事業のPRを行っている。今後、感染防止に配慮しつつ島内企業を訪問し、事業のPRや施設の利用案内を行っていく。</p> <p>2 東京都職業能力開発協会との連携 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る施設の貸出状況に応じ、また、島内利用状況と調整の上、技能検定会場として体育館及び会議室の有効活用を図った。</p> <p>技能検定会場としての活用実績は、令和元年度15回、令和2年度85回、令和3年度22回(10月末時点)である。</p> <p>東京都職業能力開発協会と連携を図った結果、平成30年度の施設利用率17.71%が、令和元年度は20.13%、令和2年度は26.32%となり、利用率の向上につながった。</p> <p>今後も、島内勤労者の利用を優先としつつも、同協会と連携し、技能検定の会場としての利用を通じて、施設の有効活用を進めていく。</p>	改善済
意見	3-11 (283)	総合相談窓口の満足度調査について	<p>中小企業振興公社では、中小企業が直面する多様な経営課題に対応するため、ワンストップ総合相談窓口を本社に設け、中小企業診断士、社会保険労務士、弁護士、公認会計士等の専門家を配置して、経営・金融・法律・創業・会社設立・IT関連、税務会計等の分野について、様々な相談に対応している。また、本社よりも小規模ではあるが、支社においても相談事業を行っている。</p> <p>当該事業の効果測定として、満足度調査を実施しており、本社における本社での相談については、回収した満足度調査のうち、95.2%が「大変満足」、「満足」と回答している。しかしながら、本社における本社以外の相談及び一部の支社での相談については、満足度調査を実施していない。</p> <p>事業の効果測定という観点においては、偏った回答となることを避け、広く意見を入手することが望ましいと考える。</p> <p>今後、満足度調査を実施する対象、範囲、頻度の妥当性を検討の上、調査を実施し、満足と回答しなかった利用事業者の回答内容を今後の相談窓口業務に活かされたい。</p>	<p>令和2年3月に本社・3支社で統一的に使用する満足度調査シートを作成し、6月に施行調査を開始した。</p> <p>また、回答結果の集計・分析と共有化を行い、令和2年度のアンケートで多く寄せられた「法律相談の時間が短い」という要望を受けて、令和3年度より、弁護士相談を30分から45分にする等の改善対応を実施した。</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	3-12(287)	中小企業会館の現行建築基準法への対応について	<p>中小企業会館は、昭和35年8月の竣工時点においては、建築基準法等の法令に違反するところはなかったが、竣工後60年近く経過している現在においては、①二方向避難のための直通階段が設けられていないこと、②十分な排煙設備を有していないこと、③非常用出入口及び代替出入口がないことから、現行の建築基準法に対して既存不適格となっている。</p> <p>建築基準法は、原則として、「竣工時」の法令や基準に適合することを要求しているため、既存不適格は、着工・完成後の法令の改正等、新たな規制ができた場合に生ずるものであり、そのまま使用しても直ちに違法というわけではないが、老朽化した施設及び各種設備の性能や安全を確保するためには、建物賃貸人としての安全配慮義務の観点からも、速やかな対応策の検討が求められる。</p> <p>中小企業会館が寄附された当時の経緯を踏まえ、中小企業振興公社は都と連携しながら、今後の中小企業会館の在り方について速やかに検討に着手し、対応策を検討すべきである。</p> <p>また、中小企業会館の講堂、会議室の利用実績が低下してきており、このことと建物の既存不適格問題との関係についても検討し、必要に応じてしかるべき対応をし、利用実績の向上に努められたい。</p>	<p>中小企業会館の在り方については、実現可能かつ最適な方法を見定めるに当たり、建替え等に係る総コストの把握が重要であるため、産業労働局商工部と協議を行いながら、不動産鑑定評価、収益事業導入の可能性に関する生活文化局や税理士への協議・照会、建設費の算定業務委託、アスベスト調査等を実施した。</p> <p>今後も、産業労働局商工部と協議を行いながら、様々な観点から検討を行う。</p> <p>なお、令和2年度の講堂、会議室の利用実績については、新型コロナウイルス感染症対策による利用人数の制限、夜間帯(夜8時以降)の利用停止等により、稼働率が低下した。</p>	改善中
指摘	3-2(291)	中小企業会館建物管理委託契約における特命理由について	<p>「特命理由書」によると、公益財団法人東京都中小企業振興公社財務規程(以下「財務規程」という。)第68条の3第1項第4号のイに該当するとして、現在契約している建物管理に係る業者(以下「現契約会社」という。)と随意契約を締結しているが、同条項は「競争入札又は集約見積りに付することが不相当と認められるとき」であり、特命理由書前段に記載されている、施設が老朽化しており、突発的な事故がいつ起こるか分からない状況で、他の業者への引継ぎが困難であること及び既存不適格部分が多く他の業者では不測の事態に対応できないとの理由と、整合性が取れているか疑問である。</p> <p>実際は、平成24年度及び平成25年度に、別の業者の落札により当該建物管理委託契約を締結しているが、当該業者の管理業務については、入居者及び中小企業振興公社から見ても、十分な管理業務内容ではないという評価である。その財務規程上、上記の理由による随意契約を許容するに足る条項は存在していない。当該業者以外に適当な契約者がいないことを理由として随意契約を行うことが必要であれば、財務規程の条項を見直されたい。</p>	<p>当該業者以外に適当な契約者がいない場合など入札に適さない性質の事案については、随意契約を行うことが必要であることから、地方自治法施行令第167条の2に準拠し、令和2年4月1日付で財務規程を改正して、第68条の3(4)特定契約に、次の条項を追加した。</p> <p>「性質又は目的が競争入札に適さないものをするとき。(不適条項)」</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
指摘	3-3(295)	建物補修等積立資産に関する修繕計画の策定について	<p>建物補修等積立資産について、資金の目的である財産を取得し、又は改良することが見込まれること及び取得又は改良の対象とその時期が具体的なものであることを要するとして、中小企業振興公社においては、現在のところ、将来実施すべき中小企業会館の改修、修繕の明確な計画が策定されていない。建物補修等積立資産の各事業年度の積立額、中小企業会館事業の収支計算書の当期収支差額が零となるように算定されており、将来の改修、修繕の計画に基づいて算定されたものとはなっていない。建物補修等積立資産については、今後の中小企業会館の在り方について速やかに検討に着手し、それと合わせて、対応策を検討すべきである。</p> <p>また、中小企業会館事業については、公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律に規定する公益目的事業として認定を受けており、公益認定申請書においては、当該事業から得られた収益は、館内に設けたPRコーナーを活用した入居企業のPRをはじめ、中小企業支援のための各種事業に充てるとしているが、平成28年度から平成30年度までの3事業年度においては、当該事業から得られた利益(当期収支差額)については、建物補修等積立資産の原資となっていることから、行政庁に提出する年次報告書に記載された。</p>	<p>中小企業会館の在り方については、実現可能かつ最適な方法を見定めるため、産業労働局商工部と協議を行いながら、様々な観点から検討を行っている。</p> <p>また、年次報告書に関しては、令和2年度事業計画の定期提出書類に、当該事業から得られた収支差額を建物補修等積立資産の原資とすることを記載した。</p>	改善中
意見	3-13(299)	評議員会及び理事会の開催及び決議方法について	<p>中小企業振興公社の平成30年度の臨時評議員会及び臨時理事会については、その全てにおいて、決議の省略(持ち回り審議)の取扱いとなっている。</p> <p>しかし、臨時理事会の決議事項の中には、事業計画の変更及び収支予算の補正に関する件等、法人の重要事項の審議内容が含まれており、それらが全て決議省略の取扱いとなっていることは、法人ガバナンスの観点から疑問であることから、原則として理事会を開催された。</p> <p>臨時評議員会においては、評議員の選任、監事の選任議案が審議されているが、これは法人の最高議決機関の構成員等の決定という重要事項の審議である。評議員等の選任にかかわる関係団体の人事異動の時期は様々であり、任期満了前の辞任もあることから、評議員選定の程度、評議員会を開催することは、機動的かつ柔軟な法人運営を阻害するという事柄は理解するものの、決議の省略による議決方法については、抑制的に用いるべきであり、今後の運用方法について検討された。</p>	<p>令和元年12月から令和3年12月における評議員会・理事会での決議の省略は、新型コロナウイルス感染症の回避対応、都庁提案提示から業務開始までが短時間であったための緊急対応、条例改正等に併い内容が定まっている規程改正など、例外的な場合のみであり、原則として出席により開催した。</p> <p>令和2年6月以降は、評議員会・理事会にオンライン方式を導入し、会場とオンラインによるハイブリッド形式とすることで、コロナ禍においても開催を可能とする手段を講じている。</p> <p>○評議員会 招集 3回(オンラインを含む。) 決議の省略 2回 ○理事会 招集 9回(オンラインを含む。) 決議の省略 9回</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	3-14 (300)	監事監査の実効性について	<p>中小企業振興公社の監事の1名は、従来から、産業労働局産業企画担当部長が就任することとなっている。平成30年3月31日現在の当該監事は、同担当部長の人事異動に伴い、平成30年6月1日開催の臨時評議員会の決議に基づき、後任の担当部長が選任され、現在の監事に変更となっているが、新任監事が、同年6月4日付で、理事長あての監事監査報告書を提出している。</p> <p>産業労働局と中小企業振興公社との関係から、監事に産業労働局産業企画担当部長が就任する理由については理解できるが、後任の監事がその職責と責任のもとに監査報告を行うに当たり、十分な監査期間を確保できる選任時期となるよう、評議員会決議の時期に関して配慮されたい。</p>	<p>令和元年度及び令和2年度には、行政分野から選定されている監事の辞任があったが、以下のとおり交替手続を進め、いずれも辞任から2週間程度で、評議員会にて後任監事を選定した。これにより、後任監事就任から決算監査（6月上旬開催）まで、約2か月の準備期間を確保した。</p> <p>○令和元年度退任監事の交替手続 後任監事候補の選定（令和2年3月27日定時理事会決議） 後任監事の選定（令和2年4月17日臨時評議会決議） 監事監査（令和2年6月8日）</p> <p>○令和2年度退任監事の交替手続 後任監事候補の選定（令和3年3月30日定時理事会決議） 後任監事の選定（令和3年4月14日臨時評議会決議） 監事監査（令和3年6月4日）</p>	改善中
意見	3-15 (302)	情報セキュリティの強化について	<p>中小企業振興公社では、毎年度、情報セキュリティ対策の向上に資することを目的として、情報セキュリティ内部監査を実施している。情報セキュリティ内部監査の結果は、各課へフィードバックし、各課で対応した内容を提出させ、適切に対応されたかを確認している。</p> <p>平成30年度の指摘件数は、平成29年度より減少しているものの、一定数、発生している。特に、委嘱者や非常勤嘱託職員に対する指摘が多いとのことであるが、セキュリティ事故が発生した場合には、中小企業振興公社の責任となることから、より実効性のある研修やマニュアル配布など、対策を講じられたい。</p>	<p>過去に起きた情報セキュリティ事故のうち、頻度が高いメールの誤送信事故について、防止策を導入した。具体的には、複製の外部ドメインに対して、Bccで送るべきところをToで送ってしまう事故を防止するため、宛先をToからBccへ自動的に変換するツールを導入した。</p> <p>また、メールのダブルチェックの徹底等を中心とした事例集を作成し、研修に取り入れた。重要情報の取扱いに関する基本的な考え方やメールのダブルチェック方法についてマニュアル資料を作成し、社内に配布した。</p> <p>さらに、新規採用職員の着任時に新規採用職員向け情報セキュリティ研修を実施するとともに、全職員を対象とする情報セキュリティ研修や標的型攻撃メール訓練を年度の早い時期を実施するよう、実施計画を変更し、事故防止の徹底に努めている。</p> <p>情報セキュリティ研修はeラーニングで行っているが、eラーニングサービス利用期間中に受講しなかった職員へは、情報の取扱いに関する注意事項を記した資料を配布して、注意喚起を行っている。</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	3-16 (304)	基金に関する開示について	<p>中小企業振興公社は、「基金」を流動資産として会計処理するとともに、同額を流動負債たる見返負債として計上している。</p> <p>公益法人会計基準の運用指針においては、特定の目的のために積み立てている資産については、固定資産の部の特定資産として開示することが示されている。また、基金は、助成事業のみに使途が限定されていることから、キャッシュ・フロー計算書における資金の範囲からは除外されており、「基金」も含まれた流動資産に計上されている現金及び預金と、キャッシュ・フロー計算書の資金の金額が大きく乖離しており、財務諸表の利用者から見た資金の流動性の判断に誤解を生じさせるおそれがある。</p> <p>また、「基金」を固定資産たる特定資産として開示することにより、財務諸表の利用者に対して以下の情報を提供することになり、財務内容の明瞭開示にもつながると考えられる。</p> <p>① 財務諸表に対する注記における「基本財産及び特定資産の増減」及び「基本財産及び特定資産の財源」に基金の増減及び財源が開示されることとなるため、財務諸表の利用者に「基金」の受入れ及び助成実績を明瞭に示すことになる。</p> <p>② キャッシュ・フロー計算書において、基金の増減が、投資活動のキャッシュ・フローに総額で開示されるために、「基金」の受入れ及び助成実績を明瞭に示すことになる。</p> <p>「基金」の開示について、流動負債として処理された見返負債との対応を重視して流動資産に計上するという考え方は、全く否定するものではないが、見返負債がすべて1年以内に解消されるとは限らないことから、見返負債を固定負債に、「基金」を固定資産たる特定資産として処理することについて、上記理由に基づいて検討されたい。</p>	<p>基金資産は、助成事業等の原資として東京都からの出えんを受け造成したものであり、事業終了後は東京都へ返還する予定の資産である。公社の事業活動において、経常的に受入れ及び取崩しが生じることから、正常営業循環基準により、流動資産、流動負債に計上してきた。これを踏まえ、貸借対照表においては現行どおりの処理を継続するが、財務諸表に対する注記及びキャッシュ・フロー計算書については、「基金」の受入れ及び助成実績を明瞭に示す観点から表記方法を見直した。</p> <p>①財務諸表に対する注記については、令和元年度の決算から、事業基金ごとに出えん金の期首残高、受入額、取崩額、決算残高を表記することで、より明瞭に示す。</p> <p>②キャッシュ・フロー計算書については、令和元年度の決算から、事業活動キャッシュ・フローの部に、基金増減の総額を表記する。</p> <p>これにより、財務諸表の利用者に対し、基金の受入れ及び助成実績を明瞭に示していく。</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	3-17(306)	中小企業会館事業の損益の適正な算定について	<p>中小企業会館事業は、不動産賃貸借事業であり、法人税法第2条第13項の収益事業に該当するが、中小企業団体の相互連携と中小企業の活動を支援し、もって中小企業の事業の活性化、地域社会の振興に資することを目的として位置づけられ、また、当該事業から得られた収益は、館内に設けられたPRコーナーを活用した入居企業等のPRをはじめ、中小企業支援のための各種自主事業に充当するとして、公益目的事業として認定を受けている。</p> <p>中小企業会館事業における損益計算書(正味財産増減計算書)の経常費用のうち、役員報酬について、専務理事の報酬の約2分の1を当該事業に配賦しているが、その根拠が明確にされていない。専務理事の報酬の総額については、その約2分の1の6,672,360円を中小企業会館事業に、約2分の1の5,784,936円を公社管理運営業務事業に配賦しており、その他の事業には配賦されておらず、その配賦基準が客観的に合理的であるか疑問である。当該事業から得られた利益が適切に使用されることが、公益目的事業としての認定のための要件とした場合には、その利益を適切に算定することが必要であり、その観点からも、現状の費用の配賦基準が妥当であるかどうかについて見直しが必要である。</p> <p>公益目的事業は、公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律第5条の規定により、収支相償であることが求められている。不適切な費用の配賦により、当該事業の利益が過少に表示されている場合には、収支相償の規定を念頭においての対応との疑念を持たれるおそれもある。また、費用の適正な配賦がなされて初めて、各事業の損益計算が適正に上され、事業ごとの損益計算の値が経営管理に使用できる。</p> <p>上記の観点から、役員報酬のみならず経費の事業別損益への配賦が、合理的な配賦基準に基づいて行われているかどうかについて見直されたい。</p>	<p>役員報酬以外の経費については、一取引ごとに各事業へ適切に費用配賦を行っている。一方、役員報酬については、これまで中小企業会館事業と公社管理運営事業に約1/2ずつ配賦していたため、令和元年度の決算から、以下の方法により配賦方法を見直した。</p> <p>①配賦率については、「人件費比率」とする。 人件費比率=各事業ごとの人件費/人件費総額 ②事業ごとの人件費比率に基づき適切に費用配賦を行う。</p> <p>これにより中小企業会館事業に係る損益計算の適正化を図っていく。</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	4-1(309)	機器管理システム及び機器・設備検索の登録について	<p>都産技研では、中小企業では導入が困難な試験機器を整備し、機器利用や依頼試験を行っている。機器の購入に関しては、購入希望部署が「購入希望提出様式」を作成し、機器整備審査委員会において購入の可否を判断している。購入希望提出様式には、類似装置の有無を記載することになっており、購入希望部署の研究員は、機器管理システム及び都産技研ホームページの機器・設備検索画面を調査・確認している。</p> <p>都産技研においては、機器を購入した際には、購入部署が機器管理システム及び機器・設備検索に登録するとともに、財務会計課が財務会計システムへ資産登録を行い、経営企画室が資産登録情報を機器管理システムに登録する。機器管理システム及び機器・設備検索への登録については、年に1回、経営企画室から購入部署へ、登録確認の依頼を行っている。このため、購入部署による登録漏れがある場合には、類似装置の調査確認が適切に行えないおそれがある。</p> <p>効率的かつ精度よく機器の購入を検討するためにも、機器管理システム及び機器・設備検索に、適時に登録することが望まれる。</p> <p>また、都産技研ホームページの機器・設備検索は、利用者である中小企業等が試験機器を検索する際に利用する画面であることから、登録漏れの確認を適時に実施されたい。</p>	<p>令和3年度末に予定されている新規機器管理システム(技術支援事業管理システム)の導入・運用開始によるワークフローの追加により、担当部署が購入前に機器管理システムへ機器情報の仮登録を行い、購入後に本登録することとした。また、機器整備審査委員会事務局が定期的に登録状況の確認を行うようにすることで、購入前・購入後のダブルチェックを実施する。</p> <p>なお、新規機器管理システムの運用開始までは、購入機器について、機器整備審査委員会事務局にて、機器管理システム及び都産技研ホームページの機器・設備検索への登録状況を定期的に確認し、適時の登録及び登録漏れの防止を実現した。</p>	改善中
意見	4-2(310)	機器の利用状況の把握について	<p>都産技研では、中小企業の機器利用や依頼試験のために、中小企業では導入が困難な試験機器を整備している。機器の購入時には、機器の予想利用回数、予想収益金額が、購入の意思決定の一つの要素となっている。</p> <p>機器利用に関しては、機器別の利用回数を把握しているものの、依頼試験に関しては、一つの試験で複数の機器を利用することも多いことから、試験項目別の試験の実施回数しか把握しておらず、機器別の利用回数は把握していない。そのため、機器の利用目標と実績の比較も行っていない。</p> <p>今後、機器購入時の予想利用回数と実際の回数を把握するなど、不要な機器の購入を行っていないか事後的なモニタリングを行うとともに、機器購入に当たっての判断や、利用者が低い機器の利用促進の検討に役立てるため、機器別に利用状況を把握することを検討されたい。</p>	<p>令和3年3月の機器整備審査委員会にて、令和元年度購入機器の試験項目別の予想実績値及び実績値とその乖離を確認し、利用回数が特に少ないものはその要因について検討するなど、不要な機器の購入等が行われていないか事後的なモニタリングを行った。</p> <p>機器別の実績値の把握については、令和3年度末に新規機器管理システムの導入・運用開始が予定されていることから、当該システムのデータベースを解析することで実現する。</p> <p>実現後の事後的なモニタリングは、半期又は四半期ごとに実施する。</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	4-3 (315)	機器利用及び依頼試験の料金算定方法について	<p>都産技研においては、中小企業が利用可能な様々な試験機器を用意し、中小企業に対し、有料で機器の利用提供及び依頼試験を実施している。</p> <p>平成30年度における機器利用及び依頼試験の料金算定方法について確認したところ、減価償却費の計算方法及び光熱水費の単価の算定方法について、見直しが必要であると考える。</p> <p>まず、減価償却費の計算方法について、「取得価額×0.9÷耐用年数」で計算しているが、これは、平成19年度税制改正において、定額法による計算方法が変更となる前の計算方法である。現在の定額法による計算方法は、「取得価額×償却率」で計算することから、0.9を乗じることはなく、都産技研における現在の計算方法では、「取得価額×0.1」が過少に計算されていることにより、計算上、過少に計算されている金額分、機器の投資金額が回収されないことになる。</p> <p>また、光熱水費については、前年度の実績単価に、各機器の利用時想定使用量を乗じて計算しているところ、前年度の実績単価を算定するにあたって、一部の支所の光熱水費が含まれていない。</p> <p>利用料金の算定方法において、どのような計算方法によるかは、都産技研の意向によるところではあるが、明確な理由なく、本来含めるべき費用の一部を計算に含めていないことは問題がある。</p> <p>機器の利用及び依頼試験の料金算定方法について、あるべき金額の算定方法を見直し、適切に算定されたい。</p>	<p>減価償却費相当の計算方法を現行法制度に合わせ、光熱水費は全ての支所の実績を含めて適切に算定することとし、令和2年12月に、減価償却の計算方法や光熱水費の単価の算定方法も含めて原価計算便宜表様式を再構築した。</p> <p>その後、令和3年2月に、料金改定予定を利用者へご案内し、令和3年4月1日より、新料金表にて運用を開始した。</p> <p>なお、料金表の改定とその周期についても、要綱に規定した。</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	4-4 (318)	バンコク支所の運営について	<p>都産技研では、平成27年4月に、初の海外拠点であるバンコク支所を開設し、日系中小企業等の技術相談や技術セミナーを開催している。</p> <p>バンコク支所の開設に当たっては、相談件数やセミナー開催回数など、具体的な目標は、対外的には掲げておらず、内部目標として、技術相談の目標件数を、平成27年度200件、平成28年度300件、技術相談・実地技術支援の目標件数を、平成29年度以降350件としていた。技術相談・実地技術支援件数の実績は、平成28年度から平成30年度にかけて連続しており、平成29年度及び平成30年度は内部目標を下回っている状況である。</p> <p>また、バンコク支所においては、開設直後に、利用満足度や活用実態、支援ニーズを把握するために145社にアンケートを実施しているが、回収は26社にとどまっており、平成29年度以降は、アンケートを実施していない。</p> <p>今後、利用者のニーズを適切に把握するために、アンケートのWeb形式での実施や督促を行うことにより、多くの利用者からアンケートを回収できるよう工夫をされたい。また、バンコク支所における利用目標を明確にし、中小企業振興公社のタイ事務所や、他の中小企業支援機関等と連携し、利用促進を図るなど、バンコク支所の運営について検討されたい。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの実施 令和元年度に、利用者アンケートを再開した。 アンケートは、面談時の紙媒体に加え、ウェブ形式でも実施し、メール催進などにより前日より回答率は向上した。（送付数83名、回答数48（回答率58%；前回15%）） アンケート回答には、日系企業間の交流事業への要望が多くあり、令和2年度のバンコク支所活動計画に反映させた。</li> <li>目標の明確化 アンケート結果なども踏まえ、「令和2年度年度計画」、「令和2年度ポリシースタートメント」の目標に関する記載をより明確にした。</li> <li>利用促進を図る活動 (1) 中小企業支援機関等との交流活動 ・埼玉興タイサポートデスクとの共催セミナー/交流会（令和2年9月） 参加者27名 ・商工組合中央金庫との交流事業（令和3年1月） 令和元年度に協定締結した商工中金と新規連携イベントを計画したが、タイ国内のコロナの状況により中止 ・中小企業振興公社タイ事務所 連携活動は継続中であるが、令和2年度の交流事業は中止</li> <li>(2) バンコク支所からの情報提供 ・日系中小企業向けの情報発信 TIRI News 2021年3月号に、バンコク支所が実施したオーダーメイドセミナーを事業紹介として掲載した。その内容を、バンコク支所のホームページで紹介し、メールニュースにて利用者に配信した。 ・都内中小企業向けの情報発信 令和2年9月、本部の海外展開特別セミナー「バンコク支所からの中継」として事業紹介を実施した。（参加者44名（来場15名、オンライン29名））</li> <li>(3) 現地日系企業向け技術支援 オーダーメイドセミナーの実施 2件（参加者各20名 本部講師によるオンラインセミナー）</li> </ol>	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
指摘	4-1 (321)	薬品の保管について	都産技研では、地方独立行政法人東京都立産業技術センター化学物質等取扱要綱上、薬品は全て保管庫等に保管し、転落・転倒防止措置を講じなければならない旨を規定しているが、本部実験室において、一部の薬品が廃液やゴミ箱と一緒に、ドラフトチャンパー(以下「作業台」という。)下部の床面に置かれていた。これらの薬品は、実験室内の薬品が多くなり、薬品棚に格納できるスペースがないため、使用途中の薬品の一部を、一時的に作業台下部に置いたとのことである。この点、薬品を作業台下部の床面に置いている場合、人や物が接触して薬品が転倒するおそれがある。また、本来あるべき場所に薬品を保管していないことで、必要な際に薬品を探すことが困難になったり、管理が不十分になったりすることも考えられる。薬品を安全に保管するために、薬品の保管が必要となる実験室等には、薬品を格納できる保管庫を確保されたい。	実験室における薬品の保管等については、①薬品の保管は保管庫等で行うこと、②保管庫等に空きスペースがない場合には不要な薬品の廃棄を検討すること、③少量危険物倉庫を活用することなどを内部周知した。その上で、使用中の薬品を格納するための保管庫が不足している実験室を調査し、必要な保管庫を設置した。これにより、薬品棚に格納できるスペースがないために、使用途中の薬品の一部を一時的に作業台の下部に置くような状況はなくなり、適切な薬品管理を行っている。	改善済
指摘	4-2 (322)	毒物劇物の鍵の保管について	監査人が都産技研本部を視察した結果、毒物の保管庫の鍵について統一した保管ルールはなく、鍵の所在を明示して毒物保管庫に保管されていた。毒物劇物の保管庫の施錠管理は、毒物劇物の盗難を防止する観点で地方独立行政法人東京都立産業技術センター化学物質等取扱要綱に規定されているが、鍵の所在が明らかである場合、保管庫の施錠管理が意味をなさない。また、「厚生労働省医薬・生活衛生局医薬品審査管理課長通知 薬生薬審発0724 第1号(平成30年7月24日)」(以下「厚生労働省通知」という。)では、毒物及び劇物の保管場所の鍵の管理について必要な措置を求めているが、都産技研は、当該厚生労働省通知を認識していなかった。都産技研は、毒物劇物保管庫の施錠管理の趣旨を踏まえ、規定を新設し、鍵の管理を適切に行われた。	化学物質等取扱要綱を厚生労働省通知に沿うように改正した。これにより、毒物劇物等保管庫の鍵管理を、鍵管理者及び代理人に限定した。あわせて、鍵管理簿の作成も明記することで、鍵管理をより厳格化した。なお、管理する鍵の数が多い本部などでは、機械式のキーボックスを新たに導入し、開閉権限を付与された職員カードによる開閉記録が自動取得できるよう改善している。また、その開閉記録は鍵管理者が定期的に確認している。	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	4-5 (325)	廃薬品の保管について	都産技研では、使用済み化学物質等や廃薬品(以下「廃薬品」という。)は、年2回程度、原則として支所ごとに、専門の業者に依頼し廃棄している。廃薬品の回収までの保管については、「化学物質等廃棄物取扱いの手引き」(以下「手引き」という。)を定めている。本部実験室を視察したところ、廃液の入ったポリタンクやボトル(以下「廃液容器」という。)が、実験室のドラフトチャンパー(以下「作業台」という。)の下に、複数並んだ状態で置かれていた。転倒防止の観点では、作業台の下に廃液容器があるため、特に小型の廃液容器について、転倒を防止する措置は不十分である。現在の管理状況でも、手引きに違反していないものの、薬品保管庫外で廃液容器を管理する場合、廃液容器に接触して衝撃が加わることの防止及び廃液容器が転倒や内容物の漏洩を防止するための対策を検討されたい。また、監査人は、実験機材が廃液容器の上に置かれていることを確認した。廃薬品の上の実験機材等の物品が置かれていると、転倒する危険性があるほか、実験室には部外者が立ち入ることは想定されないため可能性は低い、廃薬品と現用品が混在して取り違えるおそれもないとは言えない。このため、廃薬品を管理する場所には、現用品を配置しないよう改められたい。さらに、実験室内で使用しない廃薬品や廃液容器は、適時に少量危険物倉庫へ移動する運用を検討し、実験室内の整理に努められたい。	化学物質等廃棄物取扱いの手引きを改正し、以下の3点について規定した。 1 廃液容器の転倒防止措置として、容器の下にトレーを設置し、また、仕切り板を用いるなど、転倒・破損防止措置を施す。 2 廃薬品予定量と現用品が混在しないよう、実験室内で保管する場合は、廃薬品予定量及び廃薬品予定量置き場を明示する。 3 実験室から少量危険物倉庫へ、適量廃薬品を持ち込むことができる。このようにして、適切に廃薬品の保管を行っている。	改善済
意見	4-6 (328)	図書室の運営規程について	都産技研の図書室に関する規程を確認したところ、不足している項目が確認された。まず、図書室の利用者について、図書室運営要綱上、各課、室、グループ、セクター等、所属部署名義での貸出しが認められているが、所属名義で貸し出された図書資料の利用方法については定めがなく、施設外への持ち出しや職員個人に対する貸出しは制限されていない。次に、図書資料の除籍について、紛失・所在不明の期間が3年以上経過した図書資料を除籍することができる定めがある。しかし、「紛失」について、規程上明文化された定義はなく、貸出手続を完了し持ち出されたものを紛失としており、延滞中の図書資料は紛失として扱われていないため、未返却図書物の返却督促や捜索を、何年間も継続して行う運用となっている。都産技研は、図書室の管理運営上、不足していると思われる項目について、明確な規定を整備されたい。	令和2年4月1日付で図書室運営要綱を改正し、所属名義で貸し出した図書資料は、都産技研外への持ち出し及び職員個人への転貸を不可とした。また、令和2年4月1日付で図書室図書資料管理細則を改正し、以下の図書資料を紛失・所在不明図書として定義した。 1 貸出中の図書資料であっても、年1回の現物確認時に確認ができなかった図書資料 2 貸出しを受けた職員等が退職する際に未返却で、現物確認ができない図書資料	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
指摘	4-3 (330)	貸出冊数の上限を超過した貸出しの制限について	<p>都産技研では、図書室運営要領上、貸出冊数の上限を、職員は100冊以内、各課、室、グループ、セクターは300冊以内と定めている。</p> <p>しかしながら、監査人が貸出資料一覧表を閲覧したところ、運営要領に定める貸出冊数の上限を超える貸出しが2件確認された。</p> <p>このように上限を超過して貸し出す場合であっても、システム上は貸出可能となっていることである。</p> <p>この点、システム上、上限を超える貸出しを行う場合にはエラーが出る仕様に変更するなど、貸出冊数の上限を超過した貸出しを制限する仕組みを講じられたい。システムの仕様変更が困難な場合には、少なくとも図書資料の貸出手続を行う際に、システム上の貸出中の図書資料の確認を行い、新規に貸し出す図書資料の冊数が上限を超えていないか、確認を徹底されたい。</p>	<p>図書室運営要領に定める貸出冊数の上限を超える貸出し2件については、令和元年10月、上限を超える冊数分の返却を受けた。</p> <p>また、令和元年11月、貸出冊数が上限に達している場合にエラーを表示させるようシステムの設定変更を行った。現在は、貸出冊数の上限を超える貸出しはない。</p>	改善済
指摘	4-4 (332)	返却期限を超過した貸出しについて	<p>都産技研では、図書室運営要領（以下「運営要領」という。）上、職員及び各課、室、グループ、セクターの貸出期間を180日以内と定めている。</p> <p>しかしながら、監査人が貸出資料一覧表を閲覧したところ、運営要領に定める返却期限を超える貸出しが475冊確認された。</p> <p>都産技研では、返却期限が到来しても図書資料を返却しない未返却者に対して督促を行っているが、紛失により返却されない図書資料もあるとのことである。このような場合には、運営要領上は、故意又は過失を問わず、賠償を求める規定はあるものの、これまでに賠償を求めたことはないとのことである。</p> <p>また、都産技研では、紛失・所在不明の期間が3年以上経過した図書資料は除籍することができ、紛失となった場合には、都産技研が経済的損失を負担することとなる。</p> <p>さらに、滞滞中の図書資料の返却を受けず、追加の貸出しを行っている例が確認された。運営要領では、延滞者に対する図書資料の貸出し等を制限することができる旨を定めているが、厳格な運用には及んでいない。</p> <p>以上より、現状、利用者の図書資料の管理責任は、実質的には何ら問われない運用となつていけると言える。都産技研は、運営要領に従い、利用者の責任により図書資料を紛失等した場合に、利用者に対し賠償責任を問われたい。また、延滞者に対しては、原則として追加の圖書の貸出しはせず、業務の都合上、追加の圖書の貸出しが特に必要と認められる場合には、所属部署長の承認を得る規定を設けるなど、図書室の規律ある運営に努められたい。</p>	<p>令和2年4月1日付で図書室運営要領を改正し、図書資料を亡失等した場合は直ちに経営企画室長に始末書提出し、利用者の責任の度合いが大きいと経営企画室長が判断した場合は、現物又は相当代金で賠償しなければならないこととした。</p> <p>令和元年10月以降、要領の厳格な運用を行い、延滞者からの追加の圖書の貸出し・予約・購入依頼は受け付けていない。</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	4-7 (334)	退職者に対する図書資料返却の督促について	<p>図書資料を返却しないまま退職しているケースが3件確認された。</p> <p>都産技研では、職員が退職する場合の図書資料の返却依頼について、図書以外の貸与備品類と合わせて要返却リストに記載し、返却を求めているとのことである。</p> <p>都産技研は、貸出手続を行わずに図書室外に持ち出されたものを「紛失・所在不明」図籍として処理しているため、退職時の未返却図書は紛失扱いとはならず、賠償や除籍の対象としていない。</p> <p>なお、継続して搜索依頼することで発見されるケースが、年に数冊あるとのことであるが、規定に則り、返却できない場合は、賠償を求めることを検討すべきである。</p> <p>また、職員に貸与していた備品が、退職時に返却を受けられない場合の取扱いに関する規定もないとのことであった。都産技研は、退職時に貸与していた備品の返却が受けられない場合の取扱いを定め、未返却図書についても、同様の扱いとすることを検討されたい。</p>	<p>職員が退職する際、都産技研から職員への貸与物品をリスト化した「貸与物品返却届」の提出を求めていることとしており、同届により、所属長及び各貸与物品の担当者が返却状況を確認するとともに、当該情報を関係部署と共有している。</p> <p>退職時未返却図書額の扱いについては、令和2年4月1日付で図書室図書資料管理細則を改正し、貸出中の図書資料であっても、年1回の現物確認時に確認ができていないもの及び貸出を受けた職員等が退職する際に未返却で、現物確認ができていない図書資料は、紛失・所在不明図書として取り扱う旨を追記した。</p> <p>なお、退職前に上記「貸与物品返却届」の情報を基に、未返却図書の有無を確認し、該当がある場合は未返却図書リストを当該職員に配布の上、退職前の速やかな返却を求めている。</p> <p>貸与物品のうち、金銭的価値の高い図書類、端末（PC、モバイル端末等）、PHSについては、要領等により以下のとおり紛失等の際の賠償責任について定めている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 図書類 令和2年4月1日付で図書室運営要領を改正し、その中で、図書資料を亡失等した場合は直ちに経営企画室長に始末書提出し、利用者の責任の度合いが大きいと経営企画室長が判断した場合は、現物又は相当代金で賠償しなければならないこととした。</li> <li>2 端末及びPHS 貸与した端末及びPHSについても、紛失や破損があった場合に職員の責任の度合いが大きいと判断した際に賠償を求めている（端末の貸与に関する細則（令和3年8月24日制定）、所内PHS貸与要綱（令和3年6月21日制定））。</li> </ol>	改善済
指摘	4-5 (335)	図書システムへの雑誌の登録について	<p>雑誌の登録状況については、購入した雑誌のうち、単独で購入希望があったものについては、図書資料として、受入時にシステム上登録するが、定期購読しているような雑誌については、個別にシステム登録していない。</p> <p>この点、図書室図書資料管理細則において、雑誌について、図書資料と扱いを区別する旨は、特記されていない。</p> <p>都産技研は、現行の規定とは異なるルールに基づき雑誌の管理を行うのであれば、ルールを明文化し、これに則った運用を行われたい。</p>	<p>令和2年4月1日付で図書資料管理細則を改正し、定期購読を行う和雑誌及び洋雑誌は、合冊製本が完了したときに図書システムに資産登録することとした。</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	4-8(336)	合冊製本した雑誌について	都産技研では、いわゆる逐次刊行物と呼ばれる、定期購読している雑誌について、バックナンバーは合冊製本して保管しているものの、現状、製本後も、新規に図書システムに登録していない。 合冊製本した雑誌は、図書システムに登録して1冊の図書と扱うことで、管理や閲覧が効率化されると考えられる。 都産技研は、合冊製本した雑誌について、図書システムに登録された。	令和2年9月より、直前に合冊製本したのから順に登録作業を開始し、令和3年2月19日に、未登録だったすべての製本雑誌の図書システムへの登録とバーコードの貼付を完了した。	改善済
意見	4-9(336)	多摩資料室の図書資料の管理について	多摩資料室において、所在不明図書が5冊ある。所在不明図書とは、資料室内に図書資料があるはずだが、棚卸しの結果、現物が見つからなかったもの、又は貸出期日を過ぎても返却されない、所在不明となった図書である。多摩資料室は図書は常駐せず、図書資料の貸出手続は職員自身が行うため、所在不明図書が、適切な貸出手続によらずに資料室外に持ち出された可能性も否定できない。 都産技研は、数万円を超える高価な図書資料も所蔵していることから、図書資料の適切な管理方法について、対策を検討された。	多摩資料室への立入りを研究員のみとし、研究員が職員カードをかざした場合のみ入室できるよう、入口のゲートのシステムの設定変更を行った。 多摩資料室における図書貸出しのマニュアルを整備し、職員に周知するとともに、資料室の貸出端末に当該マニュアルを掲示し、利用者が、作業工程を確認しながら貸出手続きを進められるよう整備した。	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	4-10(338)	固定資産の管理について	都産技研では、地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター固定資産管理規則に従って、固定資産の実査を年1回実施しているが、過去3年連続で、不適合事項が500件前後発見されている。中でも、登録情報と現品の所属場所・管理所属の不一致の件数が、不適切事項の8割を占めている。 この原因は、使用責任者から資産管理者である財務会計課長への申請が漏れ、固定資産台帳上の登録情報が修正されずに発生するケースが多いことである。都産技研の特性として、研究員が使用しているスペックの高いパソコン等の固定資産は、研究の継続性の理由により、人事異動に伴い、少額物品を含め、全て所属換申請書を提出する必要がある。この対策として、都産技研は、職員の異動が多く申請漏れが発生しやすい4月には、所属換申請提出の依頼文を全所掲示板に掲載し、職員に対し、固定資産及び少額物品の所属換を申請するよう周知している。 また、実査の結果、所在不明や、廃棄申請がないまま廃棄が行われていた固定資産も、複数確認されている。平成30年度の不備については、全て少額物品に関する不備であるが、いずれも廃棄過程で適切に処理が行われず、固定資産台帳と不一致が生じてしまったことである。 固定資産管理規則上、実査の結果、固定資産管理台帳と現品の照合に差異を認めるときは、原因を調査し、対策を講じることが求められる。この点、都産技研は、規則に則り、原因調査等を行っており、規則違反とは言えないが、実査の結果、不備が多数発見されることそのものが、本来的には順守すべき固定資産管理規則や固定資産等の処分について定めた細則等の規定に反している結果と言える。 特に、登録情報と現品の所属場所・管理所属の不一致に関し、都産技研には、引き続き個々の職員へ注意を促された。2年続けて、実査において同様の不備が多数発見されている現状に鑑み、より正確かつ効率的に手続を行うために、異動者の多い時期には、異動職員が使用していた固定資産の所属換の申請を部署ごと一括で行うなど、より効果的な対策を講じ、規則に則った固定資産管理をえるよう、管理を徹底された。	令和2年度の人事異動から、固定資産の所管換申請の徹底について、使用責任者であるグループ長に文書で周知した。さらに、グループ長に対しては幹部会の中で、新任職員に対しては研修の中で、固定資産管理の重要性について周知徹底し、意識向上を図った。 組織変更等により管理所属の変更が必要な場合は、引き続き財務会計課の起案により一括変更する。なお、人事異動の対応として、所管換申請書を提出すべき受入側のグループ長に転入者チェックリストを配布し、所管換申請書とともにチェックリストを提出させ、申請漏れの防止を図った。また、個別に人事異動対象者に対し、所管換申請書の提出有無を確認している。	改善中
指摘	4-6(342)	未収金の管理について	都産技研では、未収金が発生した場合は、地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター未収金事務処理細則(以下「未収金事務処理細則」という。)に従って、債権管理台帳にて管理している。 平成30年度末時点における債権管理台帳を確認したところ、2件の未収金が発生しており、いずれも、直近1年以上、督促を実施していなかった。 未収金については、本来、都産技研が得るべき収入であり、適時に督促を行わない場合、債務者が所在不明となる可能性や時効を迎える可能性があることから、督促頻度を定め、適時に督促を行われない。 また、2件のうち1件は、債権発生から平成30年度末までに7年超経過しているものの、督促状の送付を継続している。今後も継続して督促を行う場合、未収金の管理及び督促に係る費用が積み重なることから、督促の実施期限についてマニュアル等を定め、適切に未収金の管理をされた。 さらに、未収金事務処理細則において、不履行債権については、貸倒損失の会計処理を行うとされているが、貸倒損失処理はしていない。これは、地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター経理事務規則(以下「経理事務規則」という。)に従った処理である。経理事務規則が優先されるのであれば、未収金事務処理細則の規定が有名無実化することから、両規程を見直された。	未収金事務処理細則の廃止、経理事務規則の重複条項削除、債権管理規則の制定により規程間の矛盾を改めた。また、確実な未収金処理を行うためにより詳細な手順を記載した債権管理マニュアルを作成した。 この中で、督促頻度は、四半期に1回と定め、該当対象があれば適時、督促を行う運用とし、督促実施期限は、当初履行期限から5年経過後と定めた。また、貸倒損失処理は、当初履行期限から5年経過後に回収可能性を検討の上、可能とした。	改善済

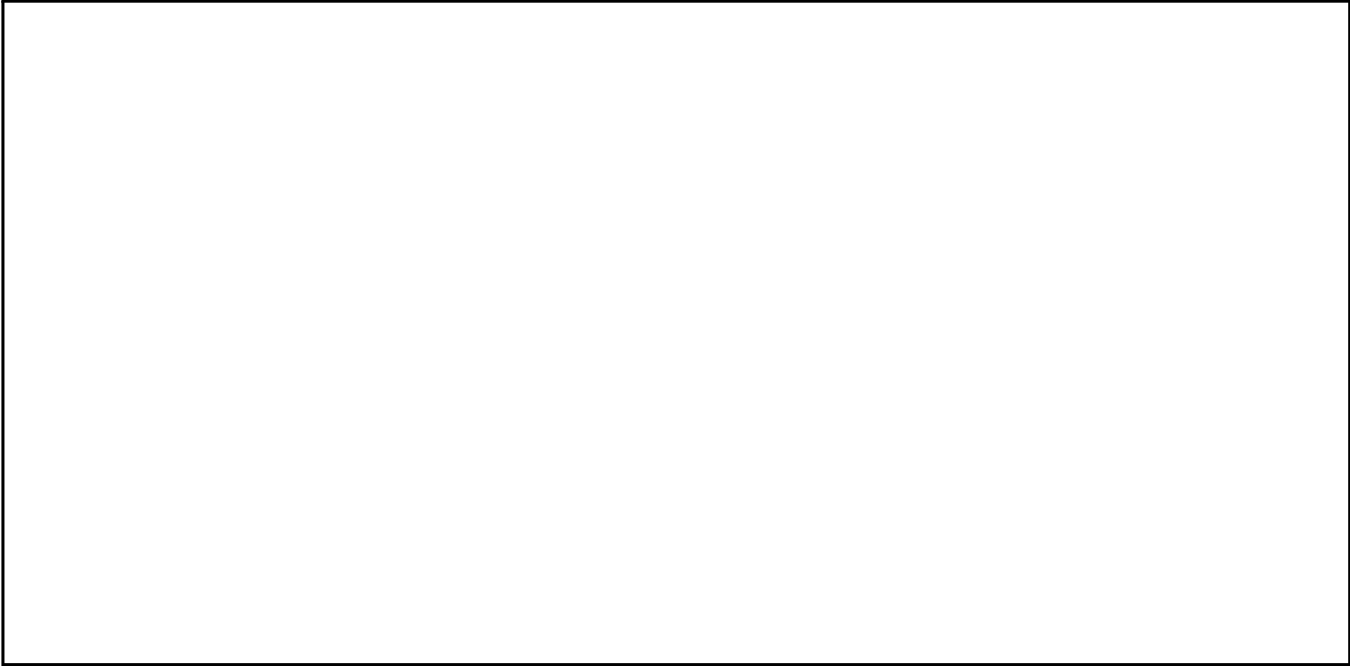
令和元年度包括外部監査 産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業対策事業に関する事務の執行並びに公益財団法人東京都中小企業振興公社及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターの経営管理について

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	4-11(344)	預金口座の管理について	都産技研が保有している普通預金口座のうち、1年以上、取引のない口座が発見された。いずれも、今後使用する可能性があることから、口座を凍結していないとのことである。しかしながら、未使用の口座は、不正利用のリスクがあり、また、管理コストも発生することから、長期間利用実績がなく、今後の利用予定が明確でない預金口座については、凍結を検討されたい。	各口座の使用状況を確認し、未使用の口座については、令和2年1月15日から1月17日にすべてを解約した。今後も、定期的に銀行口座一覧を作成して年次で使用状況を確認し、未使用口座については、利用見込みを勘案して適宜解約を進めていく。	改善済
意見	4-12(346)	人件費等の計算誤りについて	監査人が、都産技研の平成30年度の内部監査結果及び業務事故の一覧を閲覧したところ、人件費等の算定ミス、支給過不足が複数確認された。これらのうち、都産技研が再発防止のための対策として、ダブルチェックの実施を掲げたものがあつた。しかし、当該対策を実施したこととした業務については、これまでもダブルチェックを実施していたとのことであり、具体的にダブルチェックの方法を改善しないのであれば、今後の対策としては、その有効性に疑問が残る。都産技研は、ダブルチェック体制の強化を図るため、一次確認者、二次確認者それぞれが確認すべき項目をチェックリスト化して確認するなど、より実効性のある具体的な対策を講じられたい。	人件費等の算定ミスを防止するため、以下のとおりチェック体制の強化を図っている。 1 賞与算定について 一次確認者、二次確認者が確認すべき項目について、平成30年12月にチェックリストを作成し、令和元年度夏季賞与から使用して対策を行っている。 2 退職手当算定について 退職手当支給に係る一連の業務手順を平成30年6月にマニュアル化し、各手順において必要となる根拠資料を明確化するとともに、退職手当調書を作成する段階で担当者2名のチェック後、退職手当調書に確認印を押印する体制と改め、令和元年度から使用して対策を行っている。	改善済
意見	4-13(350)	研究テーマ別の成果指標について	都産技研は、都の設立する地方独立行政法人として、都知事からの評価を受けているが、研究テーマごとの評価は受けていない。都産技研から提出された業務実績等報告書や都産技研へのヒアリング等から評価を行っている。監査人が、都産技研の研究から製品化に結びついた案件を確認したところ、件数は把握できたが、具体的な市場での販売実績は、中小企業からの要望により、提示できないとのことである。また、製品化に要した費用についても、当該製品以外に活用されていること、研究テーマが途中で分割・合流することなどにより、算出が困難とのことである。研究テーマの中には、支援事業の高度化のような、販売実績等の金額で評価することができない研究もあり、研究テーマ別に研究成果を全て金額で評価することが困難であることは理解できる。しかしながら、都産技研は、都からの運営費交付金を用いて運営しているからには、当該研究を実施する必要があることを、都民に適切に説明する必要があると言える。都産技研は、テーマごとの研究費に対するそれぞれの研究成果を測る指標として、何がふさわしいのか、どのような指標が都民にとって理解しやすいか、検討されたい。	標準運営費交付金で実施している基礎研究において、継続する研究については、従来の研究計画の評価項目に加え、令和元年度から新規に「継続の妥当性」を評価する項目を創設し、研究の①目的・意義、②内容、③計画性、④成果・効果について評価した上、⑤複数年実施の妥当性について評価を実施した。令和元年度の実施状況を踏まえ、継続の可否についてより詳細に評価できるよう、令和3年3月に基礎研究課題審査基準を改定し、10段階の基準を新たに盛り込んだ。改定した基礎研究課題審査基準に基づき、令和3年4月から5月にかけて、基礎研究計画の評価を実施した。継続する20の研究テーマについては、「継続の妥当性」の評価結果を都産技研ウェブサイトにて令和3年6月から公開している。	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	4-14(357)	建物の有効活用及び利用促進について	都産技研の本部には、中小企業の交流支援の場として、東京イノベーションハブという会議室を設けており、工業組合、団体、学協会、研究機関、大学と、中小企業の連携を促進するセミナーや交流会、展示会を開催し、産学公連携を推進している。東京イノベーションハブの平成30年度の利用率は24.0%と、非常に低い状況である。東京イノベーションハブについては、利用率を上げるために周知徹底することはもちろんのこと、本来の目的以外でも使用できるようにするなど、柔軟な利用を検討されたい。また、利用者にとって、どのような条件であれば利用する意思があるか、広く意見を聴取し、有効に活用できるよう検討されたい。また、本部及び多摩テクノプラザには、製品や技術の開発を行う企業、新規創業を目指す企業等を支援し、都内中小企業の活性化に寄与するために、24時間利用できる製品開発支援ラボを設置している。平成30年度の本部の製品開発支援ラボの利用率を確認したところ、利用率は高いものの、平成30年7月から令和元年度8月時点で、空室となっている部屋が1室存在した。さらに、本部内には、特設ホームページ等で周知していないものの、訪問者が、待ち時間などに都産技研の研究成果などを観察可能な、常設展示エリアを設けている。都産技研内には、中小企業の技術的な相談や実験が可能なエリア以外に、中小企業の交流支援の場や入居可能な実験・試験室、研究成果の展示室等が存在するものの、その存在が十分に周知されていない可能性が見受けられることから、今後の利用促進に向けた対策を講じられたい。また、平成30年12月末まで、本部には食堂があつたものの、平成31年1月以降は、食堂運営委託会社と契約ができなかったため、やむを得ず飲食可能な休憩スペースとなっている。今後も継続して休憩スペースとして運営するか、他の用途へ転用するか、検討されたい。	1 東京イノベーションハブについて 令和2年9月末までは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、広いスペースの特徴を活かし、利用者との仮設相談室として活用した。令和2年10月以降は、最大50名(定員150名)に制限し、セミナー会場や内部利用として運用している。令和3年6月、コロナ禍収束後の東京イノベーションハブの在り方について、外部のコンサルタントと意見交換を行うなど、利用方法の検討を開始した。令和3年度中に、新たな活用法を決定予定である。 2 製品開発支援ラボについて 入居者募集の案内は、都産技研ウェブサイトのみならず、東京都中小企業振興公社のメールニュースからも配信するなどの対応を行ってきた。ラボの実験・試験室などの詳細な仕様を都産技研ウェブサイトで紹介し、研究施設ならではの情報を追加した。また、入居企業と都産技研との連携による成果を、「お客さまインタビュー」や都産技研広報紙などで紹介し、公開、PRしている。これらに加えて、製品開発支援ラボの現入居者やこれまでの入居企業の中には、大きく成長した企業や今後の成長が期待される企業が多くあることから、令和3年7月、都産技研ウェブサイトに入居者の紹介ページを新規に公開し、優れた技術を持ち開発拠点を求めている新規企業に選ばれた施設となるようにした。これらの活動により、令和2年度の利用率は、本部98.7%、多摩93.3%であり、令和3年2月以降、満室である。 3 常設展示エリアについて 都産技研の支援による製品化の事例などを紹介する常設展示について、令和元年11月、都産技研ウェブサイトでの周知を実施した。今後とも積極的な周知により、都産技研の利用を促進していく。 4 本部食堂について コロナ禍の中、当面は休憩スペース等として活用していくとともに、今後を見据え、食堂に代わる、より効果的な活用法について引き続き検討していく。	改善中





発行

東京都  
東京都新宿区西新宿二丁目八番一  
号  
電話 〇三(五三二)一一一一(代)

郵便番号  
163-8001

定価

本号  
一箇月  
六、六〇〇円  
(郵送料を含む)

印刷所

勝美印刷株式会社  
東京都文京区白山一丁目十三番七号  
電話 〇三(三八二)五二〇一(代)

郵便番号  
113-0001

