

であり、令和6年度補助金に係る報告書の提出については、補助事業完了後、補助事業者が消費税等の確定申告を行い、消費税等の仕入控除税額が確定した後に求めるべきである。

しかしながら、表12の契約の仕様書には、令和6年度の委託業務の中に補助事業者からの報告書の受け及び部への報告書提出業務が含まれており、適切でない。

また、財団は、仕様書に基づき、令和6年度の補助事業者から、消費税等の仕入控除税額確定前に報告書の提出を受けており、適切でない。

部は、適切な時期に報告書の提出を求めるよう、委託契約における業務内容を定められた。

(福祉局)

(表10) 補助事業の概要

項番	補助事業名	補助金交付要綱
1	デジタル技術を活用した障害福祉サービス事業所等支援事業補助金交付要綱(令和6年6月4日付6福祉障地第233号)	デジタル技術を活用した障害福祉サービス事業所等支援事業補助金交付要綱(令和6年6月4日付6福祉障地第233号)
2	障害福祉サービス等DX推進人材育成支援事業【再掲】	東京都障害福祉サービス等DX推進人材育成支援事業費補助金交付要綱(令和6年3月29日付5福祉障地第860号)

(表11) 消費税等に係る仕入控除税額報告書についての交付要綱の定め

消費税等に係る税額控除の申告  
補助事業完了後に、消費税及び地方消費税の申告により補助金に係る消費税及び地方消費税に係る仕入税額控除が確定した場合(仕入税額控除が0円の場合を含む。)は、別記様式により速やかに知事に報告しなければならない。

(表12) 契約の概要

(単位:円)

契約件名	契約期間	契約金額
令和6年度障害福祉サービス等DX推進人材育成支援事業実施委託(概算契約)【再掲】	令和6.4.1～令和7.3.31	15,300,000

(歳入)

(6) 債権管理を適正に行うべきもの

局は、局及びその事業所が所管する債権の管理の適正を期するため、統一的な事務処理基準である福祉局債権管理事務処理要綱(以下「要綱」という。)を定めている。

要綱では、債権管理の事務を所管する課長が債権に属した個別マニユアルを作成することとしており、北療育医療センター及び府中療育センターは、それぞれのセンターで滞納整理事務処理マニユアル(以下「マニユアル」という。)を定めている(図参照)。

ところで、両センター及び北療育医療センター城北分園は、重度の知的障害、心身障害児・者を対象に、医療型入所施設等の運営等を行っており、施設利用者から診療費等の本人負担分(使用料)や利用者との契約によるオムツ等の日用品費(雑入)等を徴収している。

これらの収入に係る滞納金について、債権管理がマニユアルに基づいて実施されているか見たところ、表13の滞納者については、マニユアルに規定された滞納者名簿及び滞納整理票が作成されていないため、過去からの経緯が確認できず、現状においてもマニユアルに沿った対応を行っていないことが認められた。また、表14の滞納者については、滞納者名簿及び滞納整理票は作成されているものの、長期間にわたリマニユアルに沿った対応を行っていないことが認められた。

両センターは、令和5年定期監査においても、滞納者名簿及び滞納整理票を作成していない事例や督促状の発行を行っていない事例等について指摘を受けているにもかかわらず、債権管理について改善が見られない状況であった。

両センター及び分園は、マニユアルに基づき債権管理を適正に行うとともに、再発防止の徹底を図られたい。

(福祉局)

(表13) 滞納者名簿及び滞納整理票が作成されていない事例

(単位:円)

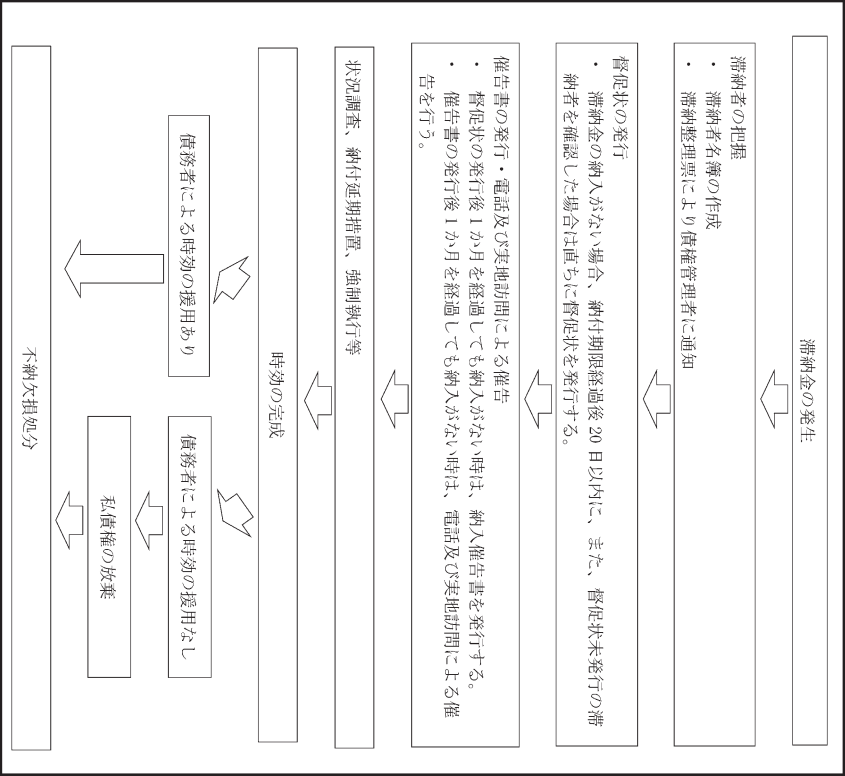
所管事業所	滞納者数	債権発生年度	滞納金額の合計
北療育医療センター	1名	令和2年度	19,106
北療育医療センター城北分園	1名	平成22年度	6,171
府中療育センター	4名	平成28年度～令和2年度	11,463

(表14) マニユアルに沿った対応を行っていない事例

(単位:円)

所管事業所	滞納者数	債権発生年度	滞納金額の合計
北療育医療センター	3名	平成18年度、平成19年度	59,385
府中療育センター	1名	平成19年度～令和元年度	2,149,545

(図) ペニョナルに基づく債権管理の流れ



(歳出)

(7) モルタル補修工事等に係る契約手続を適正に行うべきもの

府中療育センターは、医療福祉相談室（以下「相談室」という。）を拡張するため、相談室とカノンテレスルールの仕切り壁を撤去する工事契約を締結している。また、センターは、この工事仕切り壁の解体工事を実施したところ、撤去跡の床面に段差が生じていることが判明し、内装工事の前にモルタルによる段差補修の必要があったことから、左官工事等を行うための契約を表15のとおり締結している。

表15の契約の工事写真により工事の実施状況を確認したところ、左官工事は令和7年2月25日に実施しており、工事契約締結日（同月27日）より前に施工していることが認められた。

このことは、センターと受注者の権利義務関係及び受注者が行うべき工事内容について、書面による取決めを行うことなく受注者に工事を施行させていることから、適正でない。

センターはモルタル補修工事等に係る契約手続を適正に行われたい。

(福祉局)

(表 15) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額
東京都立府中療育センター (06) モルタル補修工事ほか	令和7.2.27～令和7.3.31	462,000

(歳出)

(8) 経費の支出を適正に行うべきもの

経費の支出に当たっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）第232条の3に基づき、支出の原因となるべき契約その他の行為（支出負担行為）を行わなければならないとされており、契約手続については、東京都契約事務規則（昭和39年東京都規則第125号。以下「契約事務規則」という。）に基づいて行うものとされている。なお、経費の支出金額が少額（1件5万円以下）である場合や即時対応の必要性がある場合等については、東京都会計事務規則（昭和39年東京都規則第88号）第76条に基づく資金前渡により経費の支出が行えるとしており、この場合は、資金前渡受者が前渡金の範囲内において契約（注1）を行うことができるとしている。

ところで、練馬児童相談所は、保護対象児童やその保護者との折衝で外国語通訳の必要がある場合などにおいて、表16のとおり、通訳・翻訳業務に係る経費を支出している。これらの経費の支出手続について確認したところ、次のとおりであった。

① 表16項番1から項番6までについて、いずれも支払金額が1件5万円以下であることから、資金前渡手続を行うことで資金前渡受者が契約を締結し、経費の支出が可能である。したがって、所は、資金前渡手続を行うか、資金前渡手続を行わない場合は契約事務規則に基づく契約手続（注2）を行うべきところ、これらを行わず、事業決定を行うのみで経費を支出しており適正でない。

② 表16項番7について、本件は支出金額が1件5万円以上かつ即時対応の必要性がなく資金前渡による経費の支出は行えないため、契約事務規則に基づく契約手続を行うべきところ、所はこれを行わず、事業決定を行うのみで経費を支出しており適正でない。

(福祉局)

(注1) 資金前渡を受けた者に対する契約事務の委任に関する規則（昭和39年東京都規則第139号）に基づき、資金前渡受者は交付を受けた資金の範囲内において契約に関する事務を委任されている。この場合、契約書や請書等の作成を行わずに契約を締結することができる（昭和40年9月17日付40財経庶発第804号財務局長通知）。

(注2) 契約事務規則第39条に基づく請書等による契約手続を含む。

(表16) 支出の概要

(単位：円)

項番	案件概要	支出金額	相手方	所内の事業決定	支出決定
1	中国語通訳 3.5時間	14,000	公益財団法人A	令和6.6.5	令和6.6.26
2	英語通訳 2時間	8,000		令和6.6.5	令和6.6.18
3	タガログ語通訳 2時間	8,000		令和6.6.20	令和6.6.27
4	英語通訳 2.5時間	13,000		令和6.10.30	令和6.11.19
5	英語通訳 2時間	8,000		令和7.1.31	令和7.2.18
6	インドネシア語通訳 2時間	8,000	B株式会社	令和7.3.25	令和7.5.2
7	ロシア語文書翻訳 (日本語2,100字換算)	52,800		令和7.3.19	令和7.3.26

(敬出)

(9) 委託契約の仕様書に定める提出書類を適時に受領し、履行確認を適切に行うべきもの  
立川児童相談所、八王子児童相談所、江東児童相談所及び足立児童相談所では、表17のとおり  
契約を締結し、一時保護所の給食等業務や所の建物管理業務を委託している。  
これらの契約の仕様書で受託者に求める提出書類について確認したところ、次のとおり適切で  
ない事例が認められた。

① 表17項番1の契約について、表18項番1のとおり、受託者に対して業務従事者の教育訓  
練に係る計画書及び報告書の提出を求めているが、これらの書類が提出されていない。

② 表17項番2及び項番3の契約について、表18項番2のとおり、受託者に対して給食従事  
者の健康診断結果報告書の提出を求めているが、給食従事者1名分の健康診断結果報告書が提  
出されていない。

③ 表17項番4の契約について、表18項番3のとおり、受託者に対して定期清掃業務日誌の  
提出を求めているが、提出されていない。また、維持保全業務標準仕様書において業務の実施  
状況等を示す写真等の提出を求めているが、提出されていない。

④ 表17項番5の契約について、表18項番4のとおり、受託者に対して引継書の提出を求め  
ているが、提出されていない。

⑤ 表17項番6の契約について、表18項番5のとおり、受託者に対して提出を求めている各  
種点検業務の計画書や引継書等が提出されていない。

各所は、委託契約の仕様書に定める提出書類を適時に受領し、履行確認を適切に行われない。

(福祉局)

(表17) 契約の概要

(単位：円)

項番	契約件名	契約期間	契約金額
1	東京都立川児童相談所一時保護所(南 分室)給食等業務委託	令和6.4.1～令和7.3.31	25,300,000
2	東京都八王子一時保護所給食等業務 委託	令和6.4.1～令和6.6.30	11,511,500
3	東京都八王子児童相談所一時保護所 給食等業務委託	令和6.6.27～令和7.3.31	32,998,779
4	東京都八王子児童相談所一時保護所 建物清掃業務等委託	令和6.4.1～令和7.3.31	8,426,000
5	東京都江東児童相談所建物管理委託	令和4.4.1～令和7.3.31	(注)17,600,000
6	東京都足立児童相談所建物管理委託	令和6.4.1～令和7.3.31	14,300,000

(注)令和6年度分契約金額

(表18) 仕様書とおりの提出がなかった書類について

項番	該当契約	項目	仕様書で求める提出書類	提出時期目安
1	表17項番1	業務従事者の教 育訓練	① 安全衛生面、技術面及び食物ア レルギーの教育・指導・訓練に係る計 画書 ② 上記①の実施状況とその成果等の 報告書	① 年度当初 ② 教育訓練実施 後
2	表17項番2 ・項番3	給食従事者の健 康管理	給食従事者の健康診断結果報告書 (年1回実施)	実施後速やかに
3	表17項番4	定期清掃業務 ・定期清掃業務 業務引継ぎ	定期清掃業務日誌 実施状況を示す写真等 引継書	業務終了当日 報告書提出時 年度末
5	表17項番6	給水設備定期点 検保守委託(受 水槽等清掃) 消防用設備等定 期点検保守委託 建築基準法第 12条点検 業務引継ぎ	① 作業計画書 ② 監督者資格を証明する書類の写し ③ 雇用関係を証明する書類の写し ④ 腸内細菌検査成績通知書の写し 実施計画書(実施方法、実施体制、実 施工程表、業務員名簿、使用機材の一 覧表等を記載) 引継書	業務を実施する前 (前月の月間作業 計画書提出時) 年度末

1 重点監査事項

「中小病院・有床診療所におけるデジタル技術の活用支援について」

【選定理由】

保健医療局及び福祉局は、「『未来の東京』戦略」における都の基本戦略を踏まえ、都民サービス向上や民間事業者の負担軽減に資するDXの取組について、令和5年4月に「福祉・保健医療分野におけるDX加速化方針」を定め、令和6年3月には「福祉・保健医療分野DX推進計画」（以下「DX推進計画」という。）を策定し、実効性のある施策を推進している。

局は、DX推進計画において、中小病院・有床診療所への電子カルテ導入支援を重点事業として位置付け、令和6年度は下記の事業を実施している。

① 医療機関診療情報デジタル推進事業：200床未満の中小病院・有床診療所を対象に、電子カルテの初期導入経費等を補助する。

② 医療機関診療情報デジタル導入支援事業（令和6年度新規）：200床未満の中小病院・有床診療所を対象に、電子カルテの導入に伴い発生する調整業務等について、コンサルタントの活用等に係る費用を補助する。

③ 医療機関デジタル化推進セミナー事業（令和6年度新規）：電子カルテ等のデジタル技術導入に係るメリット等の周知を行う。

少子高齢化による労働力人口の減少等により、医療人材の確保が厳しさを増すなか、医療を巡る都民ニーズに適切に対応していくためには、医療現場におけるDXの推進は急務である。

以上のことから、令和6年度の中小病院・有床診療所におけるデジタル技術の活用支援を重点監査事項に選定し、事業が適切に行われているかについて監査する。

【着眼点】

① 中小病院・有床診療所に対する補助金の交付や事業実施に係る業務委託は適正に行われているか（合理性）

② 事業の実績や効果を適切に把握し、必要な見直し等を行っているか（効率性・経済性）

③ 事業の実施が都民サービスの向上や中小病院・有床診療所の負担軽減に繋がっているか（有効性）

【結果の概要】

1 地域医療ネットワーク等及び全国医療情報プラットフォームについて

地域医療ネットワークとは地域規模での医療機関同士での情報共有を目的とし、診療上必要な医療情報を電子的に共有・閲覧するネットワークであり、医療機関により運営されている。加えて都内においては、平成30年から本格運用を開始している東京都医師会が運営する東京総合医療ネットワークがあり、既存の地域医療ネットワークに加入している医療機関であっても、地域医療ネットワークに未参加の医療機関であっても参加することができ、東京都全域での情報共有を目的とするネットワークとなっている。

（財産）

(10) 生活困窮者自立支援事業業務委託契約に係る物品管理事務手続を適切に行うべきもの

西多摩福祉事務所は、経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者に対し、困窮状態から早期に脱却するための自立支援や就労準備支援、家計改善支援等の事業を表19の契約により委託している。本契約に係る物品の管理事務は、仕繕書及び仕繕書に添付された物品の取扱要領（以下「要領」という。）により行うこととなっており、要領で規定している主な事務手続は表20のとおりである。

この物品の管理事務について確認したところ、所が物品管理システムに登録した備品に係る帳票である物品管理者別物品一覧表では、個人情報を取り扱うノートパソコン6台が貸出品となっている記載があるにもかかわらず、要領第2条第2号に規定されている別紙保全物品一覧表には何も記載がされていない。

また、要領第9条に基づき、所は契約期間中に保全物品引渡書を受託者に交付していないため、受託者が所から交付された保全物品引渡書と現品とを照合の上、保全物品受領書を提出することとなっているが、これが行われていない。

さらに、受託者が物品管理の事務を適正に行うために任命し、所に報告することとなっている物品取扱責任者任命報告書も提出されておらず、委託契約に係る物品の管理事務手続が適切に行われていない状況が認められた。

所は、生活困窮者自立支援事業業務委託契約に係る物品管理事務手続を適切に行われない。

（福祉局）

（表 19） 契約の概要

（単位：円）

契約件名	契約期間	契約金額
令和6年度東京都西多摩福祉事務所生活困窮者自立支援事業業務委託（概算契約）	令和6.4.1～令和7.3.31	45,950,000

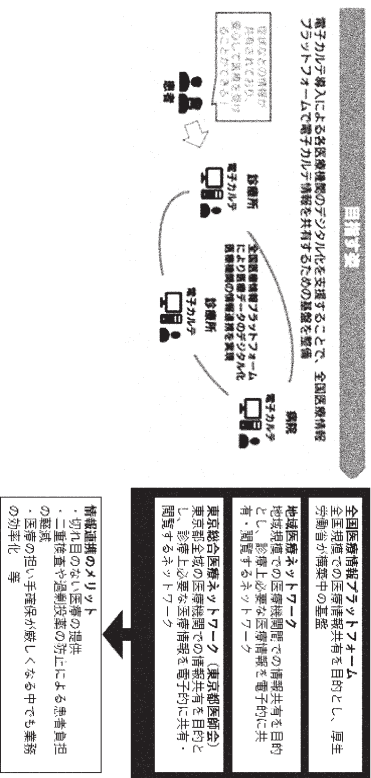
（表 20） 物品の取扱要領（抜粋）

（定義） この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。
第2条 保全物品 委託期間内に委託者が受託者に対して引き渡す、別紙保全物品一覧表に定める物品をいう。
（物品の管理責任者の設置）
第4条 受託者は、物品管理の事務を適正に行うため、物品取扱責任者を置かなければならない。
2 受託者は、前項の規定に基づき物品取扱責任者任命報告書をもって報告しなければならない。（以下略）
（物品の返還）
第9条 受託者は、受託期間の満了、その他契約書の定めによって契約が終了したときは、保全物品現在品調査書兼物品引渡書により委託者に返還するものとする。
また、委託者は、本契約期間中に保全物品を引き渡すときは、保全物品引渡書を受託者に交付するものとし、受託者は、委託者からの保全物品の引渡を受けたときは、現品と照合の上、保全物品受領書を委託者に提出しなければならない。

一方、国においては、将来的には全国医療情報プラットフォームを構築することで、医療機関の情報連携を実現することを目指している。

医療機関同士がデジタル技術を活用して、診療録や検査結果、薬歴などの診療情報を共有することで、切れ目のない医療の提供ができ、外来での患者の待ち時間の減少（診療情報提供書が電子的に送付されることで、紙文書の作成や交付に関する待ち時間がなくなる。別の日に、文書を受け取るために医療機関等を訪問する必要もなくなる。）、二重検査や過剰投薬の防止による患者負担の軽減、医療の担い手確保が族しくなる中でも業務の効率化によってより質が高く安全な医療を提供すること等が期待される。（図参照）

(図) 医療機関の情報連携のイメージ



(福祉・保健医療分野 DX 推進計画 Ver2.0 より抜粋して加工)

医療機関のデジタル技術を活用した情報連携を今後充実していくためには、その前提となる電子カルテシステムの導入が必須となっている。こうしたことから局は、以下の事業により電子カルテシステムを導入を促進している。

## 2 医療機関診療情報デジタル推進事業について

### (1) 事業の概要及び実績

電子カルテシステムとは、従来紙で行っていた診療情報の記録を、電子化して保存・更新するシステムである。

本事業は、電子カルテシステムを導入・更新する医療機関へ、初期導入経費等を補助するものであり、補助の概要は表 1 のとおりである。

(表 1) 令和 6 年度補助の概要

対象	200 床未満の中小病院及び有床診療所 (注)
補助率	1/2 (対象経費の支出予定額と局で定める基準額を比較して、小さい方を選定額とし、選定額に補助率を掛けた額を補助金額とする。)
対象経費・基準額	① 電子カルテシステムの整備支援 電子カルテシステムの導入及び更新に関連する経費など (基準額) 病院 605 千円×病床数 診療所 4 床以下 3,000 千円 5 床以上 605 千円×病床数 ② 事務作業支援 電子カルテシステム代行入力や、電子カルテシステムを活用した医療機関同士の情報共有の推進業務を行う者の人件費 (基準額) 3,600 千円×配置月数/12

(注) 病院とは、20 人以上の患者を入院させるための施設を有するもの。

診療所とは、患者を入院させるための施設を有しないもの又は 19 人以下の患者を入院させるための施設を有するもの（医療法第 1 条の 5）。有床診療所は後者を指す。

医療機関のデジタル技術を活用した情報連携には電子カルテシステムの普及が必須であるため、電子カルテシステム導入率を病院は令和 9 年度に、医科診療所は令和 12 年度にそれぞれ概ね 100%とする目標を定め、また、令和 7 年 3 月に公表した「2050 東京戦略」においては、この目標に向け令和 7 年度から令和 9 年度の 3 年間で、医療 DX に取り組む都内医療機関を重点的に支援し、医療機関における電子カルテシステムの導入を着実に推進する方針としている。

都内医療機関における電子カルテシステム導入率について確認したところ、表 2 のとおりであり、病院については導入率が 10 ポイント以上上昇しているものの、診療所については 4 ポイント程度の上昇にとどまっている。

(表 2) 電子カルテシステム導入率

項目	令和2年10月			令和5年10月			増加幅 (B)-(A)
	施設数	導入済	導入率(A)	施設数	導入済	導入率(B)	
病院	638	345	54.1%	637	418	65.6%	11.5ポイント
医科診療所	13,889	7,674	55.3%	14,894	8,904	59.8%	4.5ポイント

(注) 病院・医科診療所実績は医療施設（静態・動態）調査より

局は令和 2 年度から電子カルテシステムの整備支援を進めており、当初は 200 床未満の中小病院を対象に補助事業を開始したが、令和 6 年度からは、これを有床診療所までに拡大している。

補助に当たり、局は、「病院診療情報デジタル推進事業実施要綱」及び「診療所診療情報デジタル推進事業実施要綱」を策定している。また、補助金の交付に当たっては、「病院診療情報デジタル推



進事業補助金交付要綱」及び「診療所診療情報デジタル推進事業補助金交付要綱」を策定し、これに基づき補助事業を実施している。

令和２年度からの補助実績は、表３のとおりであり、令和５年度までは補助実績は 20 件台で推移していたが、令和６年度においては対象医療機関を有床診療所にまで拡大したにもかかわらず、補助実績が 15 件に減少している。

このことについて局は、物価高騰の影響等により、医療機関を巡る経営環境が厳しくなっており、電子カルテシステムを新たに導入する余力が十分でないことが要因の一つとみている。

(表 3) 補助実績の推移

項目	(単位：百万円、件)				
	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
決算額	586	631	711	845	450
補助実績	21	27	22	28	15
電子カルテシステムの整備支援	21	22	21	27	14
事務作業支援(人件費)	0	5	1	1	1

監査実施に当たっては、令和６年度における補助対象 15 件について、申請書や経費所要額調書等の補助金交付申請に係る書類や、経費所要額精算書、納品書等の実績報告に係る書類などにより、補助金額の算定に限りがないか、補助対象外の経費（機器及びシステムの保守経費やリース料、通信費等の経常的な経費）について補助金を支出していないか、補助金交付に係る事務は要綱等に沿って適正に行われているかなどについて確認した。

その結果、要綱等において、電子カルテシステムの導入又は更新後、地域医療ネットワーク等に 1 年以内に開設施設として参加することを事業実施の条件としているところ、令和６年 12 月 11 日付けの調査では、大半が未参加又は調査未回答であった。しかし局は、電子カルテシステム導入等の後 1 年以内に地域医療ネットワーク等に参加しているか状況を把握するための調査を行っておらず、未参加の病院を参加するように指導もしていない状況が認められたため、別項指摘事項のとおり改善を求めた。

また局は、今後のデジタル関連施策検討に当たっての基礎資料とするため、令和６年度、新たに、都内全医療機関を対象として、以下のとおりアンケート調査を実施している。

- ・ 調査期間：令和６年 7 月 10 日～令和６年 8 月 7 日
  - ・ 回答率：23.5%(内訳：病院 49.3%、医科診療所 25.5%、歯科診療所 19.3%)
- アンケート結果によると、電子カルテシステム導入について、表４のとおり、業務の効率化や医療安全面での向上などの導入効果があったと医療機関から回答されており、電子カルテシステムを導入することは、医療機関の負担軽減や患者サービス向上などに寄与している。

(表 4) 電子カルテシステム導入効果に関するアンケート結果の概要

項目	各項目について効果があると回答した医療機関の割合
業務の効率化	80%
診療録等の保管スペースの縮小	71%
検査結果・画像・処方記録等の院内情報の一元化	61%
診療録等の紛失防止等、医療安全面での向上	53%
待ち時間の短縮、カルテの適正記載等の患者サービスの向上	40%

## (2) 事業の周知及び今後の見直しについて

### ア 事業の周知

令和６年度は、補助対象医療機関に対する個別のメール送付や、東京都医師会へ会員宛での周知を依頼するほか、東京都医師会発行の広報誌発行時に、補助事業の事業案内チラシを同梱すること等により、本事業及び後述の医療機関診療情報デジタル導入支援事業について、事業の内容や補助金交付申請に必要な情報に関する周知を行っている。

### イ 事業の今後の見直し

事業見直しの状況について確認したところ、局は、令和７年度に向けては表５のとおり、補助対象の拡大及び補助率引上げの見直しを行っている。

(表 5) 医療機関診療情報デジタル推進事業の見直し

年度	補助対象の拡大	補助率の引上げ
令和７年度補助事業	200 床以上の病院及び無床診療所を補助対象に追加	200 床未満の病院及び診療所について、補助率を 3/4 に引上げ

これらの見直しにより、電子カルテシステム導入率の増加幅が少ない診療所について、有床診療所、無床診療所ともに補助の対象に追加されているほか、補助率引上げにより資金面での医療機関の負担軽減に努めており、電子カルテシステム導入を計画する都内医療機関を支援する体制強化に取り組んでいる。

## 3 医療機関診療情報デジタル導入支援事業について

### (1) 事業概要及び実績について

本事業は、電子カルテシステムの導入に伴い発生する調整業務等について、コンサルタントの活用等に係る費用を補助するものであり、補助の概要は表６のとおりである。

(表 6) 補助の概要	
対象	200 床未満の中小病院及び有床診療所
補助率	1/2 (対象経費の支出予定額と局で定める基準額を比較して、小さい方を選定額とし、選定額に補助率を掛けた額を補助金額とする。)
対象経費・基準額	電子カルテシステムを新たに導入することを検討する上で必要となる調整業務 (電子カルテシステム導入計画の策定、導入コストの算出等) に係るコンサルタント費用 (基準額) 1,000 千円

令和 6 年度においては、当該補助金への申請は無かった。  
このことについて局は、令和 6 年度は事業初年度のため、要綱制定等事業実施に向けた準備が必要となり、表 7 のとおり申請期間が約 2 か月となったことから、医療機関にとって申請期間が十分でなかったことが要因と考えている。

(2) 今後の見直しについて

令和 7 年度においては、表 7 のとおり申請期間を令和 6 年度より約 3 か月延長する見直しを行うとともに表 8 のとおり補助対象の拡大及び補助率引上げの見直しを行い、補助がさらに活用されるよう取り組んでいることを確認した。

(表 7) 医療機関診療情報デジタル導入支援事業申請期間について

年度	受付開始日	申込締切日	申請期間
令和 6 年度	令和 6. 7. 9	令和 6. 8. 30	約 2 か月
令和 7 年度	令和 7. 6. 2	令和 7. 10. 31 (予定)	約 5 か月
延長した申請期間			約 3 か月

(表 8) 医療機関診療情報デジタル導入支援事業の見直し

年度	補助対象の拡大	補助率の引上げ
令和 7 年度補助事業	200 床以上の病院及び無床診療所を補助対象に追加	200 床未満の病院及び診療所について、補助率を 3/4 に引上げ

4 医療機関デジタル化推進セミナー事業について

本事業は、デジタル技術導入の動機付けとなるよう、医療機関における電子カルテシステムの整備や AI 技術の導入等に係る情報の周知を図るためのセミナーなどを開催するものである。  
参加者数などの開催実績は表 9 のとおりである。オンラインにより基礎編を受講した人数は 1,009 名となっており、想定していた 800 名を 25%以上超えて受講されている。

セミナーの主な内容は表 9 のとおりであり、厚生労働省や東京都医師会の専門家を講師に招き、国施策の動向も踏まえた内容となっている。

(表 9) セミナー開催実績

項目	定員	参加実績	主な内容
セミナー基礎編 (オンラインイベント開催)	800 名程度 (注)	視聴者数延べ 1,009 人	国の医療 DX の施策や推進のための取組、電子カルテシステム導入のメリット・ポイント、デジタル技術の活用事例や部の補助金などを紹介
セミナー応用編 (第 1 回～第 3 回)	120 名	106 名	・医療 DX に関する国の取組と医療機関の対応等の紹介 ・ニーズを設けて AI 問診や音声自動入力等のデジタル技術を活用した製品の紹介や実践演習 ・日々の業務フロー改善を目的としたデジタル技術の活用について紹介 ・ニーズを設け、コンサルタントなどの専門家による個別相談会を実施

(注) セミナー基礎編は定員を設けていないため、想定視聴者数

上記のセミナー実施業務は委託契約により実施している。

そのため監査実施に当たっては、本事業に関連する委託契約 2 件全件について、契約関係書類や受託者から提出された報告書等を確認した。契約手続は適正か、セミナー開催は仕様書に基づき適切に実施されているかなどについて確認したところ、監査を行った限りにおいて指摘すべき事項等は認められなかった。

【監査委員からの所見】

物産高騰や労務単価の上昇等により医療機関の経営環境が厳しさを増す中、局は、医療情報連携の基盤となる電子カルテシステムの部内全医療機関での導入に向け、令和 7 年度には、導入経費補助対象を全ての病院及び診療所に拡大するなど、その導入促進に取り組んでいる。

今後も局は、まだシステム導入に至っていない医療機関の実情や必要とされる支援を丁寧に調査・分析した上で、地域の医師会等関係機関と連携しながら、医療機関への的確な支援を行い、電子カルテシステムの全面的な普及に取り組んでいく必要がある。



2 指摘事項等

〔指摘事項〕

(重点監査事項) (その他)

(1) 地域医療ネットワーク等の参加状況を確認し、未参加の病院を参加させるべきもの

医療政策部は、病院診療情報デジタル推進事業実施要綱(令和2年8月5日付2 届保医政第659号届保保健局長決定。以下「実施要綱」という。)により電子カルテシステム導入経費等を補助しており、補助金の概要は表1のとおりである。

実施要綱においては、以下の事項を事業実施の条件としている。

①電子カルテシステムの導入又は更新後、1年以内に、医療機関が運営する地域医療ネットワーク又は公益社団法人東京都医師会が運営する「東京総合医療ネットワーク」(以下「地域医療ネットワーク等」(注1)という。)に、閲覧施設として参加すること

②事業の効果検証のため、補助金の交付年度から5年間、構築した電子カルテシステムの実績、効果、課題等に係る調査に協力すること

部は、事業実施の条件を満たしているか確認するために、②に基づき、補助を実施した翌年度に調査を実施している。

そこで、地域医療ネットワーク等の参加状況について確認したところ、以下のとおり不適切な事項が認められた。

ア 令和5年度に補助金を交付した27病院について、部は、令和6年12月11日付けで、補助金を交付した病院に調査を行い、令和6年10月31日時点での地域医療ネットワーク等の加入状況を調査している。

調査結果によると、令和6年4月から10月までの約7か月間で地域医療ネットワーク等に参加した病院は10病院しか確認ができず、大半である17病院が未参加又は調査未回答となっている。しかし、部はその後の調査を行わず、1年以内に地域医療ネットワーク等に参加しているか状況を把握していない。

イ 過年度の調査状況について確認したところ、令和2年度及び令和3年度に実施した補助についても地域医療ネットワーク等の参加状況の有無のみ把握しているが、1年以内に参加しているかを把握していない。また、令和4年度に実施した補助について調査自体を行っていない。本来は、調査結果を精査し、地域医療ネットワーク等に未参加の病院に対して改善を求める必要がある。しかし部は、調査結果を精査しておらず、未参加の病院に対して改善を求めている。その結果、令和2年度から令和4年度までに補助金を交付した63病院(補助件数64件)(注2)のうち、17病院については、監査日(令和7年5月28日)現在も地域医療ネットワーク等に参加していない状況となっている。

部は、地域医療ネットワーク等の参加状況について確実に確認するとともに、未参加の病院を地域医療ネットワーク等に参加させたい。

(保健医療局)

(注1) 患者の同意の下、診療に必要な医療情報(患者の基本情報、処方データ、検査データ、画像データ等)を電子的に共有・閲覧する医療機関同士のネットワーク  
(注2) 64件のうち1病院は令和3年度と令和4年度の両方で補助を受けている。

(表1) 補助金の概要

対象	200 床未満の中小病院
補助率	1/2 (対象経費の支出予定額と局で定める基準額を比較して、小さい方を遡定額とし、遡定額に補助率を掛けた額を補助金額とする。)
対象経費	① 電子カルテシステムの整備支援 電子カルテシステムの導入及び更新に関連する経費など ② 事務作業支援 電子カルテシステム代行入力や、電子カルテシステムを活用した医療機関同士の情報共有の推進業務を行う者の人件費

(職人)  
(2) 授業料に係る債権の管理を適切かつ効果的に行うべきもの  
東京都立看護専門学校の授業料は、東京都立看護専門学校条例（昭和52年東京都条例第78号）に基づき、年額26万5,700円と規定されている。  
東京都立看護専門学校は、授業料の滞納について、保健医療局債権管理事務処理要綱（令和5年8月23日付5保医企計第48号保健医療局企画部長決定。以下「要綱」という。）及び保健医療局滞納整理事務処理マニュアル（令和5年7月改訂。以下「マニュアル」という。）に基づき、公債権として管理を行っている。

マニュアルによれば、期限内に授業料の納付がなければ、督促状を発行して督促する。督促期限までに納付がなければ催告書を発行する。催告書発行後も納付がなければ電話及び実地訪問による催告を併せて行う。さらに、納付がなければ滞納者と面接を行い、世帯、生活、収入の状況等を調査し分割納付の検討や必要に応じ連帯保証人の確保を行うこととしている。なお、分割納付申請書の誓約事項として、納付計画において納付を2回怠ったときは、期限の利益を喪失した上で強制執行等の法的措置の手段を受けても異議のない旨規定している。また、要綱第23条には、督促及び催告をした後なお未納の場合、保健医療局長に強制執行等の滞納処分を求める手続をとり、督促状に指定する期限経過後40日以内に滞納処分に着手するとしている。

そこで、広尾看護専門学校（以下「学校」という。）の授業料滞納に係る管理状況について見たところ、監査日（令和7年5月9日）現在、以下の状況が認められた。

学校は、表2のとおり、滞納者A及びBについて納入を求めたが未納となったため、督促状を送付したが納付はなかった。その後、滞納者からの申請により分割支払したが、なお支払は滞っているにもかかわらず、月一回程度文書による催告を行うにとどまっていた。

学校はマニュアル等に基づき、

- ① 電話・実地訪問を併せた催告を行っていない
- ② 滞納者と面接し収入等の必要な調査を行わずに分割納付申請書を受理している
- ③ 連帯保証人の確保を検討していない
- ④ 分割納付が2回以上滞っており、かつ、督促状に指定する期間経過後40日が経過しているにもかかわらず、強制執行等の手続を踏んでいない

など適切でない。また、医療政策部においても、収入未済として存在していることは把握しているが、学校からの相談がなかったため、本件の具体的な状況を把握できておらず、学校の本事業を所管する部として適切でない。

学校は、マニュアル等に基づき強制執行を視野に入れた債権の管理を適切かつ効果的に行われない。

部においても、看護専門学校の授業料の長期滞納については、滞納者交渉、強制執行に向けた学校への支援を通時、適切に行われたい。

(保健医療局)

(表2) 債権管理の状況

滞納者	返還開始日 返還方法 返還終了予定	滞納金額 最終支払	時効到来日	連帯保 証人の 状況	財 産 調 査	分割納付計画の状況	交渉 (催告書、架 電、実地訪問、 法的措置等)
A	令和4年4月 分割納付 (10回)	(令和4年度後 期分授業料) 132,850円 分割納付承認 以前も含め一 度も支払なし	分割納付承認か ら5年 (令和9.6.7)	なし	なし	分割納付申請書 (令和4.6.7承認)により10回の 納付計画となつて いたが一度も支払 がない	催告書を月1 回程度送付す るのみ
B	令和2年10月 分割納付 (12回)	(令和2年度後 期分授業料) 121,000円 分割納付申請 後の令和 3.5.25日に一 度の支払のみ	最終支払日より5 年 (令和8.5.25)	なし	なし	分割納付申請書 (令和3.4.19承認)により12回の 納付計画となつて いたが一度の支払 のみ	催告書を月1 回程度送付す るのみ

(歳出)

(3) 業務委託契約に係る仕様書の作成を適正に行うべきもの

保健政策部では、表3のとおり、難病の患者の療養生活に関する各般の問題について、難病の患者及びその家族その他関係者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の便宜を供与することを目的に委託契約を締結している。

ところで、職業安定法（昭和22年法律第141号。以下「法」という。）第45条の規定により労働者供給事業（注）を行う労働組合等を除く者と締結する業務委託契約において、所要人員を指定することは、法第44条に定める労働者供給事業の禁止規定に抵触することから、「業務委託等の契約内容について」（昭和52年3月5日付51財経第1201号）では、契約書に添付する内訳書等には、人数、一人当たり単価等を表示しないこととされている。

しかしながら、部は、表3の委託契約の仕様書において、相談窓口に配置する相談員の人数を表示しており、適正でない。

部は、業務委託契約に係る仕様書の作成を適正に行われない。

（保健医療局）

（注）供給契約に基づいて労働者を他人の指揮命令を受けて労働に従事させることをい、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第2条第1号に規定する労働者派遣に該当するものを含まないものをいう（法第4条第8項）。

(表3) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
令和6年度東京都難病ピア相談室業務委託	令和6.4.1～令和7.3.31	6,117,525	C
令和6年度東京都難病ピア相談室業務委託 (その2)	令和6.4.1～令和7.3.31	1,077,585	D

1 重点監査事項  
「観光ボランティアの活用について」

【選定理由】

東京を訪れる外国人旅行者は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う社会活動の制限が緩和されたことで、回復の兆しを見せ、令和5年には、新型コロナウイルス感染症拡大前である令和元年の水準を超える約1,954万人となった。近年、外国人旅行者は、団体ツアーから個人での手配に移っており、旅のテーマや目的が個人の志向・関心により多様化している傾向にある。

局は、多様化する外国人旅行者のニーズに対し、きめの細かい観光案内など温かいおもてなしを行う役割を担う観光ボランティアの募集や研修、ボランティア活動中の支援等を、公益財団法人東京観光財団への委託により実施している。

令和6年2月には、今後の都の観光産業振興の方向性や主な施策の展開について、「PRIME 観光都市・東京都観光産業振興実行プラン2024-2026」でまとめられており、観光ボランティアは旅行者へのきめの細かい案内を提供する上での重要な存在として、その充実を図っていく必要があるとしている。

<観光ボランティアの活動内容>

(1) 多言語での観光案内

(ア) 街なか観光案内

外国人旅行者が多く訪れる街なかで、旅行者に積極的に声を掛け、観光案内を実施

(イ) 都庁案内・展望室ガイドサービス

都庁を訪れた外国人旅行者に、都庁内や展望室を案内

(ウ) 観光ガイドサービス

外国人旅行者に人気の都内観光スポットをめぐるコースを案内

(エ) 観光ボランティアの派遣

観光振興に資するイベントや国際会議等への派遣

(2) 大学生等を対象とした外国人旅行者へのおもてなしを考える観光ボランティア参加促進プログラムの実施



このように、東京を訪れる外国人旅行者数が増加する中、多様化する観光ニーズへ応える観光ボランティアを十分に育成・活用できているかを確認する必要がある。

以上のことから、観光ボランティアの活用を重点監査事項に選定し、事業が適切に行われているか監査する。

(単位：万人)

＜訪都外国人旅行者数の推移＞

年	R1	R2	R3 (注)	R4	R5	R6
訪都外国人旅行者数	1,518	252	51	331	1,954	2,479

(注) 令和3年は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により推計方法が異なる。

＜観光ボランティア活動人数の推移＞

(単位：人)

時点	H31.4	R2.4	R3.4	R4.4	R5.4	R6.4	R7.4
観光ボランティア活動人数	2,779	2,637	2,348	2,927	3,118	3,185	3,060

【着眼点】

- ① 観光ボランティア活動開始までのプロセス（募集、審査、研修等）が適切かつ効果的なものとなっているか（含規性・有効性）
- ② 観光ボランティアの活動状況、活動を通じて得られた観光ボランティアからの意見等を把握し、活動内容の改善につなげているか（有効性）
- ③ 外国人旅行者等のニーズを的確に把握し、活動内容等に反映させているか（有効性）

【結果の概要】

1 東京都観光ボランティアの活動について

(1) 訪都外国人旅行者の動向

国は、平成28年3月決定の「明日の日本を支える観光ビジョン」において、2030年（令和12年）の訪日外国人旅行者数6,000万人を目標としている。

一方、令和元年12月からの新型コロナウイルス感染症拡大に伴う入国制限等で大幅に訪日外国人が減少したが、令和5年3月の第4次観光立国推進基本計画では、令和7年までにコロナ禍前の令和元年の水準（3,188万人）を超えることを目標と定め、コロナ禍後の観光需要の急回復により、令和6年（2024年）には3,687万人に達している。

そうした中で都は、今後の都の観光産業振興の方向性や主な施策の展開を令和6年2月にまとめた「PRIME観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン2024-2026」（以下「実行プラン」という。）において、訪都外国人旅行者数の目標を2026年（令和8年）2,000万人としており、令和6年の実績は、約2,479万人となっている。

また、都は、実行プランにおいて、観光を巡る動向を分析しているが、その中で、旅行者の意識やニーズの潮流として、外国人旅行者の旅行手配の割合として、団体ツアーが減少し、個人手配が増加する傾向にあるとしている。

加えて、外国人旅行者が海外旅行先を決める際の情報の入手手段は、表1のとおり、TVや雑誌などのアスメディアからSNSなどのソーシャルメディアにシフトし、近年、個人の志向・関心等により旅のテーマや目的が多様化する傾向があるとしている。

(表1) 外国人旅行者が海外旅行先を決める際に参考にする媒体

区分	媒体	令和元年	増減	令和4年
マスメディア等	TV（ニュース、ワイドショー）	22.4%		16.0%
	WEB（旅行会社のサイト）	19.2%		11.9%
	TV（旅行、自然文化）	17.8%		11.6%
	雑誌（旅行専門誌、ガイドブック）	14.1%		3.9%
ソーシャルメディア	WEB（掲示板、口コミ）	15.0%		21.3%
	SNS（Facebook）	13.8%		18.7%
	SNS（Instagram）	7.8%		12.1%
	SNS（TikTok, Snapchat）	-		8.6%

(注) 成果指標を用いた観光市場における効果測定（東京都）をもとに監査事務局が作成

(2) 事業の沿革及び概要

産業労働局は、多様化する外国人旅行者のニーズに対し、きめの細かい観光案内などにより温かいおもてなしを行い、訪都外国人旅行者の利便性を高めるため、「東京都観光ボランティア」（以下「都観光ボランティア」という。）の育成を行い、案内機能の向上を図っている。また、外国人旅行者の人気スポットを巡る観光ルートのガイドサービス等を提供することで、「おもてなしの心」を伝え、東京の観光に対する満足度と再訪率を向上させ、訪都旅行者を一層増加させるよう図っている。

局は、平成14年度に「都庁案内ガイドサービス」と「都観光ボランティアの派遣」を開始し、平成16年度には「観光ガイドサービス」、平成23年度には「展望室ガイドサービス」、平成27年度には「街なか観光案内」を新たに追加するなど、都観光ボランティアの活動の場を広げている。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会においては、都市ボランティアの中核としての役割を担うべく、活動規模を大幅に拡大し、約3,000人の都観光ボランティアを育成し、そのレガシーとして、ボランティア文化の定着を図るとともに、訪都外国人旅行者の多様なニーズに対応するため、現在も活動人数約3,000人を維持している。

(3) 事業の実施体制

局は、都観光ボランティアの管理運営については、表2のとおり、都の政策連携団体である「公益財団法人東京観光財団」（以下「財団」という。）に特命随意契約により委託している。

財団は、都観光ボランティアに関する事業全体の企画・進捗管理を行うとともに、都観光ボランティアの採用・活動管理・研修などの運営全般に係る業務を行っている。

本監査では、契約関係調書、ヒアリング等により、都観光ボランティア事業の執行状況について確認したところ、指摘すべき事項は認められなかった。

(表2) 都観光ボランティアの管理運営に係る契約				(単位：円)
件名	内容	契約期間	契約金額	
令和6年度 東京都観光ボランティア管理運営業務等委託	事業の企画・進行管理、都観光ボランティアの新規募集・登録、活動管理、研修、広報、制作物の管理、ポータルサイトの管理運営等	令和6.4.1～令和7.3.31	714,560,000	

(4) 登録・活動支援  
ア 募集及び採用状況

都観光ボランティアの募集は、局のHPや東京都の公式ボランティアポータルサイトである「東京ボランティアレガシーネットワーク」などにより周知している。その中で、10・20代の若者世代の登録者数が少ないため、若い世代の都観光ボランティアへの登用促進に向けた取組として、大学、語学校等へ、電話やメールなどで募集案内を実施している。募集案内資料としてチラシ、SNS投稿テキスト等を作成している。

都観光ボランティアの応募条件は、①18歳以上、②一定の語学力を有すること、③1か月に1回以上の活動に参加が可能であることなどであり、局で定めた採用選考基準に則り、財団で書面審査による選考を行っている。令和6年度の都観光ボランティアの募集及び採用状況については、令和7年度から活動を行う新たな都観光ボランティアを約300人募集し、468人の応募者の中から330名（英人数）を採用している。その中で、主な言語別の採用数は、英語292名、中国語27名、フランス語23名、その他52名となっている。

若者世代の参加を促すことを目的として、大学生等を対象に、東京の魅力を学び、都観光ボランティアとの交流を通じて、外国人旅行者へのおもてなしを考える「大学生参加促進プログラム」を実施している。令和6年度は、語学基準レベルに応じて2つのコースを開催しており、語学力不問の「おもてなし基礎コース」72名と一定の語学力を要する「ガイド体験コース」27名の計99名が参加している。

また、外国人への観光案内に興味を持っている都内在住又は在学の中学生・高校生を対象に、外国人旅行者への「おもてなしの心」を持った接し方を学ぶ「おもてなし親善大使育成塾」を開催している。令和6年度は、育成塾修了者198名を親善大使として任命している。また、現在活動中のおもてなし親善大使等（過去に任命を受けた中学生及び22歳以下の学生）1,031名を対象に、①外国人旅行者への観光案内などのボランティア活動体験、②観光案内の知識や語学等のスキルアップを図る研修、③都市に対する誇りや愛着の醸成につながる研修を実施している。おもてなし親善大使を育成することで、将来、都観光ボランティアとしての活動参加につながることを期待している。

イ 登録

都観光ボランティアは、応募時に一定の外国語等の基準を満たした言語（複数選択可）で申し込み、その言語で登録している。令和6年度の都観光ボランティア登録者については、男女比が約1:2となっており、年代別の構成割合は、10・20代が10%、30・40代が15%、50・60代が51%、70代以上が21%となっている。

都観光ボランティアの活動は、「街なか観光案内」、「都庁案内・展望室ガイドサービス」、「観光ガイドサービス」、「派遣ボランティア」の4つの活動区分で実施している。「派遣ボランティア」を除き、活動区分の事前登録が必要であり、財団が、年1回、都観光ボランティアに対して、希望調査を行い、原則希望どおりに登録できる。

なお、活動区分別の登録者数については、「2 活動区分別の活動状況」で述べる。

ウ 活動費の支給・ユニフォームの貸与等

活動費については、1回当たり交通費相当額の1,000円（「街なか観光案内」の臨海副都心エリアの活動は1,500円）を支給している。なお、「派遣ボランティア」の活動費は、派遣先の規定によるものとなっている。

専用のユニフォーム（ウェア、帽子）や活動時の備品（ボランティア登録証、対応言語表示カード、ストラップ付カードケース）などは、財団が都観光ボランティアの初回活動時に配布し、退会時には返還させている。

また、都観光ボランティアの活動中にケガや事故が発生した場合に備えて、財団はボランティア保険に加入している。都庁舎や街なか観光案内の活動エリア内に借り受けた民間施設の一角等に、都観光ボランティアの活動拠点となる控所を設置している。

エ 研修育成

財団は、新規採用ボランティアの活動開始前に、活動の目的や概要を説明し、立ち居振る舞いや挨拶、スマートフォン、異文化への理解などのおもてなしの基礎の習得に向けた外部専門講師による講義を行うとともに、先輩ボランティアの体験談などを紹介する「新規採用ボランティア研修」を開催している。また、必要な基本知識を学習するオンライン研修も実施している。加えて、活動へのスキルアップを目的として、実際の活動場所を巡りながら行う実地研修や、東京の魅力などを学ぶ外部講師による希望制研修などを実施している。

新規採用ボランティアの初年度の活動は、まず、街なかで旅行者に声を掛けて観光案内を行う「街なか観光案内」に参加して、都観光ボランティアとしての経験を積むこととなる。また、初めてのエリアを担当する際には、開始前の準備時間に財団から活動内容の説明を行った後に、経験豊富なボランティアとペアを組むなどして活動している。



オ 情報交換

都観光ボランティアは、活動区分ごとの意見交換会・勉強会や交流用 SNS (facebook) などを利用したボランティア同士との交流の場において、互いの工夫などについて意見交換を行い、自主的に学ぶことにより、モチベーションを高め合うように活動を行っている。

また、財団も、平成 30 年度から設置した意見投稿専用メールアドレスへの投稿や都観光ボランティアへの年 2 回の満足度調査などから、継続的に意見収集を行い、活動の改善につなげている。

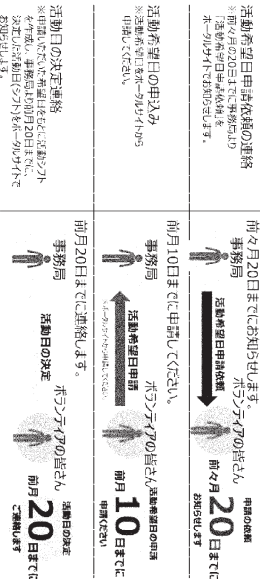
なお、意見を踏まえた事業の改善については、「3 事業の改善・情報発信」で述べる。

カ 活動日決定までの流れ

活動日決定までの主な流れは、次のとおりである。

専用のポータルサイトを利用して、①財団は、都観光ボランティアに対して活動希望日申請依頼の連絡を行う、②都観光ボランティアは、活動希望日の申込みを行う、③財団は、希望日をもとに活動シートを作成し、都観光ボランティアに活動日の決定連絡を行う。例えば、街なか観光案内の活動日の決定までの流れについては、図 1 のとおりである。

(図 1) 街なか観光案内の活動日の決定までの流れ



2 活動区分別の活動状況

(1) 街なか観光案内

「街なか観光案内」は、金曜日・土曜日・日曜日に、外国人旅行者が多く訪れる都内 10 か所の地域の街なかで、外国人旅行者に声を掛け、観光案内等を実施している。活動場所は、駅前や観光施設近辺など、実際に案内を必要とする外国人旅行者が多く訪れて滞在する場所としている。

都観光ボランティアは、表 3 のとおり、活動グループ 4 つの内、2 つに登録している。なお、追加で希望者は、臨海副都心エリアにも登録できる。

(表 3) 街なか観光案内の活動エリア別登録者数

活動グループ	活動エリア	登録者数
1	①新宿、②六本木・赤坂	684 名
2	③渋谷、④原宿・表参道・青山	750 名
3	⑤銀座、⑥東京・日本橋、⑦浅草	939 名
4	⑧上野、⑨秋葉原	641 名
希望者のみ	⑩臨海副都心	446 名

令和 6 年度の街なか観光案内の対応件数・総登録者数・対応言語は、表 4 のとおりである。シートは、各エリア、1 日当たり、英語の登録者を含む 2 名 1 組のペアを 8 組（臨海副都心エリアは 6 組）となるように組んでおり、各組が開始時間をずらし、10 時 30 分から 16 時 30 分（臨海副都心エリアは 11 時 30 分から 16 時 30 分）の間、活動をしている。

(表 4) 令和 6 年度の街なか観光案内の対応件数・総登録者数・対応言語

対応件数	総登録者数	対応言語
16 万 8, 079 件	1, 507 名 (英人数)	英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語 など

(2) 都庁案内・展望室ガイドサービス

このサービスは、都庁舎で、2 種類のガイドを外国人旅行者に提供しており、「都庁案内ガイドサービス」は、平日、約 40 分間、都庁舎、都議会議事堂及び展望室を探索し、「展望室ガイドサービス」は、閉館日を除き、毎日、都庁南展望室において、約 20 分間、景観案内及び建築物としての都庁舎の説明や観光案内などを行っている。

このサービスでは、英語・中国語・韓国語での案内を無料で受けることができ、事前予約なしで、当日現地にて申込みを行う。

財団は、表 5 のとおり、登録した都観光ボランティアの希望に基づき、1 日当たり英語 4～6 名、中国語・韓国語各 1 名となるように、毎月シートを組んでおり、都観光ボランティア 1 名に対し、最大 10 名の利用が可能である。

(表 5) 令和 6 年度の都庁案内・展望室ガイドサービスの利用数・登録者数

種類	利用数	登録者数
都庁案内ガイドサービス	821 件 (1, 962 名)	英語：258 名 中国語：34 名 韓国語：23 名
展望室ガイドサービス	2 万 552 件 (4 万 2, 485 名)	(英人数) 294 名