

令和元年度  
包括外部監査報告書  
(指摘・意見一覧)

令和2年2月



## 目 次

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 .....	1
<b>【中小企業対策事業に関する事務の執行について】 .....</b>	<b>3</b>
（意見 1-1）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 ....	3
（意見 1-2）事業初年度の予算計画の妥当性について .....	3
（意見 1-3）BCP 策定支援事業に係る支援目標の設定について .....	4
（意見 1-4）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 ....	5
（意見 1-5）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 .....	6
（意見 1-6）IoT、AI 導入支援の促進について .....	7
（意見 1-7）ソーシャルインキュベーションオフィス・SUMIDA 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 .....	8
（意見 1-8）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 .....	8
（意見 1-9）多摩ものづくり創業の推進事業の見直しについて .....	9
（意見 1-10）青山創業促進センターの運営について .....	10
（意見 1-11）エンジェル税制の対象企業確認業務の業務効率化に向けた取組について .....	11
（意見 1-12）経営支援課事業の創業支援への活用について .....	12
（意見 1-13）白鬚共同利用工場の有効活用について .....	13
（意見 1-14）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 .....	14
（意見 1-15）商店街ステップアップ応援事業の執行率について .....	15
（意見 1-16）商店街空き店舗活用事業の活用について .....	15
（意見 1-17）「ビジネスチャンス・ナビ 2020」の今後の活用について ..	16
（意見 1-18）医工連携人材の育成について .....	16
（意見 1-19）中小企業制度融資における損失補助の審査について .....	17
（意見 1-20）ファンドに係る情報提供について .....	17
（意見 1-21）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 .....	18
（意見 1-22）テレワークの導入促進について .....	18

<b>【観光産業対策事業に関する事務の執行について】</b> .....	19
(意見 2-1) 観光実行プランにおける目標設定について .....	19
(意見 2-2) 都民への情報公開について .....	20
(意見 2-3) 都民の満足度向上に向けた施策について .....	20
(意見 2-4) オーバーツーリズムへの対策について .....	21
(意見 2-5) 出えん金の取扱いについて .....	21
(意見 2-6) 海外向けプロモーション施策の目標設定について .....	22
(意見 2-7) 外国人旅行者誘致のために行う事業のウェブサイトについて	23
(意見 2-8) 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 .....	24
(意見 2-9) Instagram を活用した効果的な都のイメージの発信について	24
(意見 2-10) 富裕層の誘致について .....	25
(意見 2-11) MICE に関する目標設定について .....	25
(意見 2-12) 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 .....	26
(意見 2-13) 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	26
(意見 2-14) 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 .....	27
(意見 2-15) ユニークベニューの周知について .....	27
(意見 2-16) 島しょ地域に関する周知について .....	28
(意見 2-17) 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 .....	28
(意見 2-18) 広域的な観光案内拠点のサービス改善の検討について ...	29
(意見 2-19) 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 .....	29
(意見 2-20) デジタルサイネージの利便性向上について .....	30
(意見 2-21) 屋外型デジタルサイネージの非常用電源について .....	30
(意見 2-22) 都内施設の災害時の対応について .....	31
(意見 2-23) 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 .....	32
(意見 2-24) 無料 Wi-Fi 利用環境の改善について .....	32
(意見 2-25) 観光ボランティア事業に係る費用について .....	33
(意見 2-26) 観光ボランティアの活動の活性化について .....	34
(意見 2-27) 東京 2020 大会後の観光ボランティアの活用について ...	34
(意見 2-28) 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	35
(意見 2-29) 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 .....	35

<b>【公益財団法人東京都中小企業振興公社の経営管理について】</b>	36
（意見 3-1）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	36
（意見 3-2）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	36
（指摘 3-1）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	37
（意見 3-3）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	38
（意見 3-4）弁理士マッチング支援システムについて	39
（意見 3-5）商店街起業及び事業承継に係る助成事業について	40
（意見 3-6）商店街若手・女性リーダー応援プログラムについて	40
（意見 3-7）中小企業支援システムの活用について	41
（意見 3-8）医療機器産業参入促進助成事業について	41
（意見 3-9）広報情報誌、企業広告誌について	42
（意見 3-10）京浜島勤労者厚生会館について	42
（意見 3-11）総合相談窓口の満足度調査について	43
（意見 3-12）中小企業会館の現行建築基準法への対応について	43
（指摘 3-2）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	44
（指摘 3-3）建物補修等積立資産に関する修繕計画の策定について	44
（意見 3-13）評議員会及び理事会の開催及び決議方法について	45
（意見 3-14）監事監査の実効性について	45
（意見 3-15）情報セキュリティの強化について	45
（意見 3-16）基金に関する開示について	46
（意見 3-17）中小企業会館事業の損益の適正な算定について	47
<b>【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】</b>	48
（意見 4-1）機器管理システム及び機器・設備検索の登録について	48
（意見 4-2）機器の利用状況の把握について	48
（意見 4-3）機器利用及び依頼試験の料金算定方法について	49
（意見 4-4）バンコク支所の運営について	50
（指摘 4-1）薬品の保管について	50
（指摘 4-2）毒物劇物の鍵の保管について	51
（意見 4-5）廃棄品の保管について	51
（意見 4-6）図書室の運営規程について	52
（指摘 4-3）貸出冊数の上限を超過した貸出しの制限について	52
（指摘 4-4）返却期限を超過した貸出しについて	53
（意見 4-7）退職者に対する図書資料返却の督促について	53

(指摘 4-5) 図書システムへの雑誌の登録について .....	54
(意見 4-8) 合冊製本した雑誌について .....	54
(意見 4-9) 多摩資料室の図書資料の管理について .....	54
(意見 4-10) 固定資産の管理について .....	55
(指摘 4-6) 未収金の管理について .....	56
(意見 4-11) 預金口座の管理について .....	56
(意見 4-12) 人件費等の計算誤りについて .....	56
(意見 4-13) 研究テーマ別の成果指標について .....	57
(意見 4-14) 建物の有効活用及び利用促進について .....	58

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



## 【中小企業対策事業に関する事務の執行について】

(意見 1 - 1) 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 (本文 57 頁)

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。

(意見 1 - 2) 事業初年度の予算計画の妥当性について (本文 59 頁)

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に疑問が残る。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。

(意見 1 - 3) BCP 策定支援事業に係る支援目標の設定について (本文 63 頁)

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。

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。

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、こ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。

(意見 1 - 4) 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 (本文 68 頁)

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、95%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。

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、需要はあると推察される。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。

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。

(意見 1－5) 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 (本文 72 頁)

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談件数が計画相談件数を大幅に下回ったことが判明している。実績相談件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談件数が伸びないということであれば、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。

(意見 1-6) IoT、AI 導入支援の促進について (本文 76 頁)

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、導入段階に至る企業は少なかったと考えられるが、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、利用企業が少ないことが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える。

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、利用企業が少ないことが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。

(意見 1-7) ソーシャルインキュベーションオフィス・SUMIDA 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 (本文 81 頁)

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ったと考える。

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、多様な機能を持つ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。

(意見 1-8) 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 (本文 83 頁)

多摩地域での先端的なものづくり分野や研究開発型企业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。

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。

(意見 1-9) 多摩ものづくり創業の推進事業の見直しについて (本文 87 頁)

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名にとどまっており、募集定員を大きく下回っている状況である。

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が不足していたとのことであった。

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。

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。

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。

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実効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。

(意見 1-10) 青山創業促進センターの運営について (本文 91 頁)

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。

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も生かしつつ、稼働の低い宿泊室を効率的に運用することで、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。

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られたい。

(意見 1-11) エンジェル税制の対象企業確認業務の業務効率化に向けた取組について (本文 96 頁)

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、持続性のある十分な実施体制が必要であると考えられる。

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難い。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。

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。

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、国と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。

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。

(意見 1-12) 経営支援課事業の創業支援への活用について (本文 99 頁)

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、廃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が考えられるが、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。

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利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られる。

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。

(意見 1-13) 白鬚共同利用工場の有効活用について (本文 103 頁)

都は、白鬚東地区と白鬚西地区において、共同利用工場を運営している。白鬚共同利用工場については、江東防災再開発事業推進のため、作業室を失うこととなる中小工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。

都では、空区画となっている区画等についての有効活用を図るため、また、中小工業者の発展の一助とし、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、白鬚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、白鬚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鬚西 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、白鬚東共同利用工場同様に、短期貸付を実施している。

白鬚東共同利用工場の短期貸付区画については 53%程度、また、白鬚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。

したがって、産業労働局は、白鬚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には、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、白鬚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。

(意見 1-14) 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 (本文 108 頁)

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、都内で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。

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。

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。

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。

(意見 1-15) 商店街ステップアップ応援事業の執行率について (本文 110 頁)

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。

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。

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。

(意見 1-16) 商店街空き店舗活用事業の活用について (本文 112 頁)

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。

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。

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。

(意見 1-17) 「ビジネスチャンス・ナビ 2020」の今後の活用について (本文 117 頁)

「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郭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、都外郭団体の電子入札機能を有するところに特徴がある。

「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めた上で算定すると、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。

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、都外郭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。

「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。

(意見 1-18) 医工連携人材の育成について (本文 119 頁)

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。

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。

(意見 1-19) 中小企業制度融資における損失補助の審査について (本文 126 頁)

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な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。

都では、補助金の使途の公正妥当を期するため、保証債務履行損失補助を行うに当たり、東京都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。

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。

(意見 1-20) ファンドに係る情報提供について (本文 130 頁)

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。

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条項等により、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。

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。

(意見 1-2-1) 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 (本文 134 頁)

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する意向がない理由について、「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。

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。

(意見 1-2-2) テレワークの導入促進について (本文 139 頁)

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。

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。

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。

## 【観光産業対策事業に関する事務の執行について】

(意見 2-1) 観光実行プランにおける目標設定について (本文 143 頁)

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 年の訪都外国人旅行者数 2,500 万人、訪都外国人消費額 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。

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。

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にするのではなく、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。

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都外国人旅行者数、訪都外国人消費額を見積り、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。

(意見 2-2) 都民への情報公開について (本文 150 頁)

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、終期を迎える事業等を対象として財務局と検証した結果を、「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。

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。

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。

(意見 2-3) 都民の満足度向上に向けた施策について (本文 153 頁)

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。

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で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策としては、不十分と考えられる。

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悪影響を把握し、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。

(意見 2-4) オーバーツーリズムへの対策について (本文 154 頁)

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。現在は、オーバーツーリズムは顕在化していないが、今後、各施策を実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。

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。

(意見 2-5) 出えん金の取扱いについて (本文 163 頁)

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る。観光財団の執行状況を見ると、平成 30 年度末時点において、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増大している事業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、さらには今後の見通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。

(意見 2-6) 海外向けプロモーション施策の目標設定について (本文 166 頁)

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いと考えられる。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しまい、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、実態に即し、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、目標を実態に即した、達成を目指すべき数値として設定する工夫をされたい。

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た。媒体によって、情報の受け手の都に対する認知度や興味の度合い・方向性は異なる。複数の媒体を使ってプロモーションを行うのは、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あつ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、実態に即した形で行っているが、目標に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、個別のプロモーション施策について、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。

(意見 2-7) 外国人旅行者誘致のために行う事業のウェブサイトについて(本文 170 頁)

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とも、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、ウェブサイトを開設・運営する事業においては、事業全体の中での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。

(意見 2-8) 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  
(本文 174 頁)

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・ネットワーキング・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たり、世界中でプロモーション活動を行う都の施策の一つとして、SNS の活用には大いに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 アカウントを開設・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全体的な 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、ウェブサイトを開設しない事業では、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 の特徴を活かして、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。

(意見 2-9) Instagram を活用した効果的な都のイメージの発信について (本文 176 頁)

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、効果的に世界へ都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えており、「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は行っているが、更に積極的な活用を検討されたい。

(意見 2-10) 富裕層の誘致について (本文 180 頁)

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とのことであった。

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のほかに、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。

(意見 2-11) MICE に関する目標設定について (本文 186 頁)

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、仮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を行われたい。

(意見 2-1-2) 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 (本文 191 頁)

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 35 百万円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。

(意見 2-1-3) 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 (本文 192 頁)

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て、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。

(意見 2-14) 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 (本文 194 頁)

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 57 施設を紹介している。開設に当たって、約 35 百万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。

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たうえで、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。

(意見 2-15) ユニークベニューの周知について (本文 196 頁)

都内におけるユニークベニューの一層の活用の推進に向け、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。

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。

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、会議やレセプション等に限らず、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、より効率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。

(意見 2-16) 島しょ地域に関する周知について (本文 200 頁)

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 山手線車内や国際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認知してもらうことが重要と言える。

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。

(意見 2-17) 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 (本文 205 頁)

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。

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。

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。

(意見 2-18) 広域的な観光案内拠点のサービス改善の検討について (本文 209 頁)

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。

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。

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を入手する際にとっても有用であるが、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られる。

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。

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。

(意見 2-19) 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 (本文 214 頁)

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。

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注品であり、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とのことであったが、いずれ発生すると考えられる大規模な修繕や取換費用については、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とのことであった。

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。

(意見 2-20) デジタルサイネージの利便性向上について (本文 218 頁)

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。

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さなどが指摘されている。

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。

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として、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とのことである。

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。

(意見 2-21) 屋外型デジタルサイネージの非常用電源について (本文 220 頁)

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が 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とのことである。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持続できるよう機能の向上を図られたい。

(意見 2-22) 都内施設の災害時の対応について (本文 223 頁)

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都の方針である。

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 (以下「公式ガイドブック」という。) 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 (JNTO) が災害等の緊急時に必要とする情報を提供するサイト「Safty Tips」のアドレスしか書かれていなかった。

産業労働局は、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りたい。

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、東京観光案内窓口、さらには宿泊施設やレストラン、その他店舗等が考えられる。災害時には、現場のスタッフが誘導することになるが、産業労働局としては、広域的な観光案内拠点のコンシェルジュに対し、参考になるような対応方法を共有するとともに、地震などの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とのことである。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、ますます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。

産業労働局は、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い。

(意見 2-23) 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  
(本文 225 頁)

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、これまで各施策において、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ている。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もらいたい行動や、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い。

(意見 2-24) 無料 Wi-Fi 利用環境の改善について (本文 227 頁)

産業労働局は、訪日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い。

(意見 2-25) 観光ボランティア事業に係る費用について (本文 233 頁)

都では、現在、東京 2020 大会を見据え、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。

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円滑に活動に取り組めるよう、研修経費を含めたサポート業務にかかる費用が含まれている。

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控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。

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や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。

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は意義がある。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。

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い。

(意見 2-26) 観光ボランティアの活動の活性化について (本文 234 頁)

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。

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。

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、実態を踏まえた管理運営を行われたい。

(意見 2-27) 東京 2020 大会後の観光ボランティアの活用について (本文 235 頁)

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。

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的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。

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 大会終了後にも、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。最も活動意思が強いと考えられる大会終了直後に、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。

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い。

(意見 2-28) 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  
(本文 237 頁)

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標識を設置し、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。

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。

また、産業労働局が実施する各施策は、都への誘客に力を入れているが、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。

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再発見し、世界に発信できるよう、更なる施策を検討されたい。

(意見 2-29) 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  
(本文 240 頁)

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、月単位での定額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、税引前収支差額の正確性について、都において検証手続きがなされていない。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。

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、都独自に検証するか、日本ユースホステル協会の会計監査人に、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求める等の措置を講じられたい。

## 【公益財団法人東京都中小企業振興公社の経営管理について】

(意見 3-1) 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 (本文 245 頁)

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申出を受け、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。

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、都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れない。

(意見 3-2) 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 (本文 247 頁)

中小企業振興公社では、企業の状況や技術、特性、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。

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い。

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を考慮した上で、下請企業の支援への取組方法を検討されたい。

(指摘3-1) 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 (本文 251 頁)

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。

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。

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。

したがって、中小企業振興公社は、助成事業の適正な事業の執行を行うため、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い。

(意見 3-3) 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 (本文 256 頁)

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 5 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、訪問等による実施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のことである。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 件に関しても、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。

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、市場性ととともに目標の実現性、計画の妥当性についても重視しながら、各審査項目に関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れない。

(意見3-4) 弁理士マッチング支援システムについて (本文 259 頁)

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う、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。

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ら、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」と案内されており、報告を呼びかけているものの、企業からの報告は一部であり、成果を把握しかねる状態であった。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 年度ともに該当がなく、改善につなげられた実績がないとのことであった。

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に取り組まれない。

(意見 3-5) 商店街起業及び事業承継に係る助成事業について(本文 264 頁)

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。

助成金の交付申請書のうち、収支計画表では、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は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、利益が出ていない場合には、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ない場合に専門家派遣等の事業を紹介するのか、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ている。

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、事前の収支計画表における項目の計画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れたい。

(意見 3-6) 商店街若手・女性リーダー応援プログラムについて(本文 267 頁)

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、都内商業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。

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。

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、都内商業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。

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、都内商業の活性化に寄与する者が参加できるよう、工夫されたい。

(意見 3-7) 中小企業支援システムの活用について (本文 270 頁)

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。

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い。

また、多額の費用を掛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るよう、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。

(意見 3-8) 医療機器産業参入促進助成事業について (本文 273 頁)

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。

報告書作成現時点では、助成事業が完了しておらず、実際に製品化され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。

(意見 3-9) 広報情報誌、企業広告誌について (本文 275 頁)

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。

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実績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、関係団体における廃棄数を把握したことはないとのことである。

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もあると想定され、また、関係団体でどの程度廃棄されているのか確認を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。

(意見 3-10) 京浜島勤労者厚生会館について (本文 280 頁)

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。

しかし、近年、利用者が逡減しており、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、参加率が低い事業も存在する。

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。

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鑑み、今後も、京浜島地区の中小企業に働く勤労者の福祉の向上等を図るために、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。

(意見3-11) 総合相談窓口の満足度調査について (本文 283 頁)

中小企業振興公社では、中小企業が直面する多種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。

当該事業の効果測定として、満足度調査を実施しており、本社における来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、本社における来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。

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。

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。

(意見3-12) 中小企業会館の現行建築基準法への対応について (本文 287 頁)

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非常用進入口及び代替進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。

建築基準法は、原則として、「着工時」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。

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。

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。

(指摘 3-2) 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 (本文 291 頁)

「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「競争入札又は複数見積りに付することが不利と認められるとき」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。

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、十分な管理業務内容ではないという評価である。そのため、平成 26 年度から随意契約で、現契約会社と管理委託契約を締結しているが、現行の財務規程上、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。

(指摘 3-3) 建物補修等積立資産に関する修繕計画の策定について (本文 295 頁)

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いるが、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は、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。

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い。

(意見3-13) 評議員会及び理事会の開催及び決議方法について(本文 299 頁)

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。

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い。

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、評議員選定の都度、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情は理解するものの、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い。

(意見3-14) 監事監査の実効性について(本文 300 頁)

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日付けで、理事長あての監事監査報告書を提出している。

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、後任の監事は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。

(意見3-15) 情報セキュリティの強化について(本文 302 頁)

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。

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。

(意見3-16) 基金に関する開示について (本文 304 頁)

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。

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、助成事業のみに用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」も含め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。

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。

- 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になるため、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。
- 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。

「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。

(意見 3-17) 中小企業会館事業の損益の適正な算定について(本文 306 頁)

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付けられ、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。

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 円を公社管理運營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。

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なされ、事業ごとの損益計算の数値が経営管理に使用できる。

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。

## 【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】

(意見 4-1) 機器管理システム及び機器・設備検索の登録について (本文 309 頁)

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となっており、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。

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。

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。

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。

(意見 4-2) 機器の利用状況の把握について (本文 310 頁)

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。

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。

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、利用率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。

(意見 4-3) 機器利用及び依頼試験の料金算定方法について (本文 315 頁)

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。

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ます。

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」で計算をしているが、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。

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。

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。

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。

(意見 4-4) バンコク支所の運営について (本文 318 頁)

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。

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 年度にかけて逡減しており、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。

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。

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。

(指摘 4-1) 薬品の保管について (本文 321 頁)

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ごみ箱と一緒に、ドラフトチャンバー (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。

(指摘4-2) 毒物劇物の鍵の保管について (本文 322 頁)

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横に保管されていた。

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趣旨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い。

(意見4-5) 廃棄品の保管について (本文 325 頁)

都産技研では、使用済み化学物質等や廃棄試薬 (以下「廃棄品」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。廃棄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バー (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の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。廃棄容器の上に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が、廃棄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、廃棄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棄品や廃液容器は、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。

(意見 4-6) 図書室の運営規程について (本文 328 頁)

都産技研の図書室に関する規程類を確認したところ、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、図書室運営要領上、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転貸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、貸出手続を経ずに帯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ないため、未返却図書の見直しや検索を、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。

(指摘 4-3) 貸出冊数の上限を超過した貸出しの制限について (本文 330 頁)

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。

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。

このように上限を超え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とのことである。

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。

(指摘4-4) 返却期限を超過した貸出しについて(本文332頁)

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。

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が475冊確認された。

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。

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。

さらに、延滞中の図書資料の返却を受けないまま、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。

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っていると言える。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は、利用者に対し賠償責任を問われない。また、延滞者に対しては、原則として追加の図書の貸出しはせず、業務の都合上、追加の図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。

(意見4-7) 退職者に対する図書資料返却の督促について(本文334頁)

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。

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。

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」図書として運用しているため、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。

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、返却できない場合には、賠償を求めることを検討すべきである。

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を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。

(指摘 4-5) 図書システムへの雑誌の登録について (本文 335 頁)

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を行っていない。

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、特段定められていない。

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。

(意見 4-8) 合冊製本した雑誌について (本文 335 頁)

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い。

(意見 4-9) 多摩資料室の図書資料の管理について (本文 336 頁)

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。多摩資料室は司書は常駐せず、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、対策を検討されたい。

(意見 4-10) 固定資産の管理について (本文 338 頁)

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 (以下「固定資産管理規則」という。) 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、不適切事項が 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、グループ長等の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とのことである。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、研究の継続性等の理由により、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え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とのことである。

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い。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えの申請を部署ごと一括して行うなど、より効果的な対策を講じ、規則に則った固定資産管理を行えるよう、管理を徹底されたい。

(指摘4-6) 未収金の管理について (本文 342 頁)

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たい。

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い。

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い。

(意見 4-11) 預金口座の管理について (本文 344 頁)

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、口座を廃止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、廃止を検討されたい。

(意見 4-12) 人件費等の計算誤りについて (本文 346 頁)

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った。しかし、当該対策を実施する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。

(意見 4-13) 研究テーマ別の成果指標について (本文 350 頁)

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付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、当該製品以外に応用されていること、研究テーマが途中で分割・合流することがあることなどの理由により、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なじまない研究もあり、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性があることを、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。

(意見 4-14) 建物の有効活用及び利用促進について (本文 357 頁)

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、本来の目的以外の目的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入居状況を確認したところ、入居率は高いものの、平成 30 年 7 月から令和元年 8 月時点まで、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、特段、ホームページ等で周知はしていないものの、訪問者が、待ち時間などに都産技研の研究成果などを観覧可能な、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 PR・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、本部には食堂があったものの、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。