

2 行政監査

特定の事務・事業を選び、主として経済性、効率性、有効性の観点から具体的に検証し、評価しました。

平成17年は、各局に共通するテーマとして「情報システムの運用管理について」を、個別のテーマとして「消費者トラブル等への対応について」及び「道路の維持補修について」を選定して、検証・評価しました。

その結果、情報システムの運用管理については、**12件の指摘と4件の意見・要望**を行いました。また、消費者トラブル等への対応と道路の維持補修については、それぞれ**3件、2件の意見・要望**を行いました。

1 情報システムの運用管理について

都では、人事・給与システム、財務会計システムを始め、各種情報システムを構築し、運用しており、現在、300以上の情報システムがあります。

これらの情報システムの中には、構築後相当の年月が経過して保守が困難なものや、維持管理コストが割高になっているものなどがあり、今後、既存システムの再構築や関連システムの統合等を進めることが課題です。

また、システムのセキュリティ面でも十分な取組が求められています。

今回の監査では、平成16年度に都で締結した「情報システムの運用管理」に関する契約1,473件のうち、1,041件（契約総額：約464億円）を抽出して、業務の効率性、有効性、経済性を中心に監査を行いました。

監査の結果

利用率が低調なシステムのあり方を検討すべき事例や、職員が個人情報保護の重要性を十分認識していない事例などについて、改善を求めました。

2 消費者トラブル等への対応について

消費者を取り巻く環境は、規制緩和の進展、IT化に伴うインターネットや電子メールの普及などにより急速に変化しており、架空請求やリフォーム詐欺など新しいタイプの消費者被害が発生しています。こうした消費者被害に関する相談件数は増加傾向にあり、都及び区市町村を合わせて20万件を超える状況です

今回の監査では、主として、消費者からの相談に着目し、都の消費生活総合センター等において、消費者トラブル等への対応が効果的、効率的になされているか検証しました。

監査の結果

都民からの相談対応を音声案内やホームページを活用して一層工夫すべき事例などについて、改善を求めました。

3 道路の維持補修について

道路は、現在、23区においては行政区域面積のほぼ16%を占め、そのほとんどがアスファルトで覆われており、ヒートアイランド現象や都市型水害の一因になっています。このため、都（建設局）は、排水性や低騒音に優れた高機能舗装道路などの整備を進めています。また、道路の整備や維持補修に関する各種施策の目標値と達成状況を明示する「みちづくりアウトカムプラン」を策定するなど、効率的な管理に向けた取組を進めています。

今回の監査では、騒音抑制、バリアフリー化への対応など、多様な機能が付与された道路について、その役割を適切に果たし、効率的かつ効果的な維持管理を図っているか検証しました。

監査の結果

雨水流出を抑制する透水性舗装歩道等の（機能回復のために行う）洗浄・点検記録の整備が不十分である事例などについて、改善を求めました。

4 主な指摘、意見・要望事項



文書総合管理システムのあり方について検討すべきもの

文書総合管理システムは、文書の收受、作成、決定から保存、廃棄までを一元的に管理するとともに、紙による意思決定手続をパソコンによる電子的な決定方式に切り替え、意思決定の迅速化を図るため平成15年度に導入された。

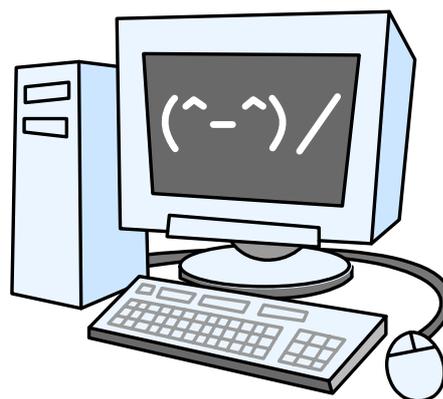


文書総合管理システムの画面

この文書総合管理システムは、文書の一元的管理に関して、既に目的を達成しているが、もう一つの目的である**電子決定については、システム導入後3年目に入っても、決定率が13.4%にとどまっている。**

総務局は、導入後3年の経験を踏まえ、文書総合管理システムのあり方を検討された。

(【意見・要望事項】総務局)





データ入力委託を見直し、事務処理を効率的に行うべきもの

教育庁では、公立学校の児童・生徒等の健康実態を把握することを目的として定期健康診断疾病異常調査を実施しており、各校から提出されたデータを集計処理するため、「疾病異常調査入力委託」契約をSと締結している。(契約金額：8万9,289円)

しかし、この調査集計業務は、電子ファイルによるデータの提出を各都立学校等に徹底することにより、**職員自らが表計算ソフトウェアを用いて処理できる**ものである。

庁は、データ入力委託を見直し、事務処理を効率的に行われたい。

(【指摘事項】教育庁)



情報管理を適正に行うべきもの

福祉保健局は、「障害者サービス事業者情報提供システムの運用委託」契約をTと特命随意契約により締結している。(契約金額：378万円)

委託内容は、職員が抽出したデータを添付ファイルとしてメールで送信し、その中から必要なデータのみをインターネットの局のサイト上で公開するものである。

しかし、**仕様書で提出を義務づけている個人情報**(障害者サービス施設の管理者の住所、氏名など)**等の管理状況の記録**がTから都に**提出されていない**。

局は、委託業者に個人情報の管理記録の提出及び報告を求めるなど、情報管理を適正に行われたい。



東京都障害者サービス情報の画面

(【指摘事項】福祉保健局)