

平成17年
行政監査報告書

東京都監査委員

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第9項の規定により、
平成17年行政監査の結果に関する報告を次のとおり提出する。

平成18年2月14日

東京都監査委員	樺	山	たかし
同	土	屋	たかゆき
同	三	栖	賢 治
同	筆	谷	勇

目 次

情報システムの運用管理について……………	1
消費者トラブル等への対応について……………	3 5
道路の維持補修について……………	4 9

情報システムの運用管理について

目 次

第 1 監査の概要	5
1 監査の目的.....	5
2 監査の対象.....	6
3 監査の観点.....	6
4 監査対象局.....	7
5 実地監査期間.....	7
第 2 情報システムに関する運用管理の現状	8
1 都の情報システム整備の経緯.....	8
2 電子都庁推進計画から現在までの取組.....	9
3 都庁情報化推進のための体制.....	10
第 3 監査の結果	12
1 結果の概要.....	12
2 観点別に見た問題点.....	12
3 まとめ.....	15
4 指摘、意見・要望事項.....	16
(1) 情報システムの構築は適切に行われているか.....	16
(意見・要望事項ー 1) 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 (総務局).....	16
(意見・要望事項ー 2) 教示文等の文字表示について見直しを検討すべきもの (主税局).....	17
(2) 情報システムの開発の進行管理は適切に行われているか.....	18
(指摘事項ー 1) システムを速やかに本格稼働させるべきもの (水道局).....	18
(指摘事項ー 2、3) システムの導入を適切に行うべきもの.....	19
ア. システム稼働前の調整を適切に行わせるべきもの (教育庁).....	19
イ. 各社の受託内容やセキュリティ体制を明確にすべきもの (教育庁).....	21
(意見・要望事項ー 3) 情報システムの再構築に係る調査を適切に行うよう検討すべきもの (教育庁).....	22
(意見・要望事項ー 4) 既存の機器の活用について十分に検討すべきもの (教育庁).....	23

(3) 情報システムの運用は適切に行われているか	25
(指摘事項ー 4) 再委託に当たり、承諾内容が具体的に記載された書面を交付すべきもの (総務局)	25
(指摘事項ー 5、6) 積算を適切に行うべきもの	26
ア. システム開発における積算根拠を明確にすべきもの (都市整備局)	26
イ. 業務内容に相当する単価で積算するよう見直しを行うべきもの (教育庁)	26
(指摘事項ー 7、8) 情報システムの管理を適正に行うべきもの (総務局)	27
ア. 積算を適切に行うべきもの	27
イ. 情報管理を適正に行うべきもの	27
(指摘事項ー 9) 契約事項の履行を適正に行わせるべきもの (主税局)	28
(指摘事項ー 10) 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)	29
(4) 安全性の確保は適切に行われているか	30
(指摘事項ー 11) 情報管理を適正に行うべきもの (福祉保健局)	30
(指摘事項ー 12) バックアップデータの管理を適切に行うべきもの (交通局)	31
図 3	32
別紙 1	33

情報システムの運用管理について

第1 監査の概要

1 監査の目的

- 情報通信技術（IT）の飛躍的な進歩により、大量の情報を高速度で処理することが可能となった。このため、様々な分野で、業務の見直しが行われ、コンピュータ及びネットワークを中核とした情報システムが活用されてきている。

都においても、これまで、人事・給与システム、財務会計システム、税務情報総合オンラインシステムを始めとする各種情報システムを構築し、運用してきた。現在、都では、約300以上の情報システムがあり、都の事務や事業は、情報システムに大きく依存している状況にある。

- 一方で、都における情報システムの中には、構築後相当の年月が経過し、度重なるプログラムの変更等により保守が困難になっているもの、維持管理に要するコストが割高になっているものなどがあり、今後も既存システムの再構築や関連システムの統合などを進めるとともに、経費の節減に取り組むことが課題となっている。

また、近年、外部からの不正侵入や個人情報の流出など、システムのセキュリティ面における問題も、国内外で頻発しており、システムの安全性の確保やデータの保護に関する十分な取組がこれまで以上に求められている。

- そこで、今回の監査では、「情報システムの運用管理」をテーマとし、効率性、有効性、経済性を中心に、各局横断的に検証することとした。

2 監査の対象

- 監査の実施に当たっては、平成16年度に本庁で締結された「情報システムの運用管理」に関する契約（工事契約を除く）に係る業務を対象とした。

契約金額が1,000万円以上の案件に関しては、『「情報システムの運用管理」に関する調査票』（別紙1）により事前調査を行い、各局から報告された341件（契約総額429億余円）を対象とした。

また、契約金額が1,000万円未満の案件（1,132件）については、各局が整備している契約台帳から、契約金額の大きいものを中心に700件（契約総額35億余円）を抽出（抽出率：61.8%）して対象とし、合わせて1,041件（契約総額464億余円）について実地監査を行った。

3 監査の観点

- 監査は、次の観点から実施した。

（1） 情報システムの構築は適切に行われているか

- ① 構築した情報システムは、所期の目的を十分達成しているか
- ② 本来必要のない事務事業までシステム化していないか

（2） 情報システムの開発の進行管理は適切に行われているか

- ① 計画段階から情報システムの導入に至るまでの期間は適切か
- ② 開発段階での検証が適切に行われているか

（3） 情報システムの運用は適切に行われているか

- ① 経費の積算は、明確な根拠の下に適切に行われているか
- ② 情報システムの完成時等における履行確認は適切に行われているか
- ③ 情報システムの保守・管理は、適切に行われているか

（4） 安全性の確保は適切に行われているか

- ① 情報セキュリティなど、安全性への配慮は受託業者に徹底しているか
- ② 再委託（業務の一部を契約者以外の第三者に請負わせること）の場合にも安全性への配慮は徹底しているか
- ③ 受託業者とのデータの受け渡しやバックアップデータの管理等について、安全性の確保が十分に図られているか

4 監査対象局

知事本局、青少年・治安対策本部、総務局（旧大学管理本部を含む）、財務局、主税局、生活文化局、都市整備局、環境局、福祉保健局、病院経営本部、産業労働局（旧新銀行設立本部を含む）、中央卸売市場、建設局、港湾局、出納長室、東京消防庁、交通局、水道局、下水道局、教育庁、警視庁、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、労働委員会事務局、収用委員会事務局、議会局 計 27 局

(注) このうち、実地監査を実施した局は、 で示した 23 局である。

5 実地監査期間

平成 17 年 9 月 26 日から同年 11 月 11 日まで

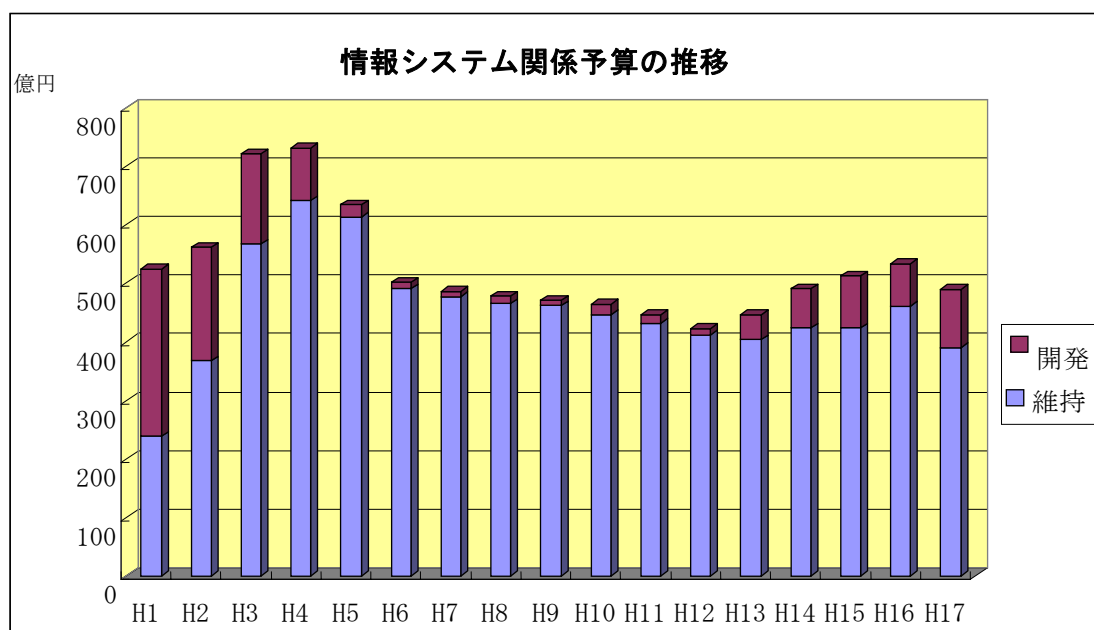
第2 情報システムに関する運用管理の現状

1 都の情報システム整備の経緯

- 都は、昭和30年代から情報システム整備に着手し、その後、第1次・第2次にわたる「OA化推進計画」を策定して、税務情報総合オンラインシステム、財務会計システム等の大量定型事務を処理するシステムや災害情報等の情報提供系システムを整備し、運用してきた。

平成3年の都庁舎の移転に伴い、新たな汎用機の導入や、庁舎管理等のシステム化を進める中で、システム関連経費も増加し、平成4年度当初予算では過去最高の731億円に達した(図1)。

(図1) 都の情報システム関連予算額の推移(総務局IT推進室調べ)



- こうした状況を踏まえ、システムの内容を精査し、汎用機等による大規模システムをダウンサイジング(注1)するなど、再構築や統合を進め、経費の見直しを行った。その結果、平成12年度の一般会計予算におけるシステム関連経費は423億円となり、平成4年度と比べて約300億円縮減し、予算額としては、これまでの最少額となった。

平成13年度以降、電子都庁推進計画の実施に伴い、システム関連経費は増加傾向にあったが、その一方で維持経費の節減を図っている。

(注1) ダウンサイジング=汎用機などによる大規模なシステムを、サーバ・クライアント方式に変更する等、規模の縮小化を図ること。

2 電子都庁推進計画から現在までの取組

- 都は、平成13年度に「電子都庁推進計画」（計画期間：平成13～15年度）を策定し、都政にITを積極的かつ効果的に導入することにより、都民サービスの向上や業務改善等を図ることとした。電子都庁推進計画終了後も、この計画に基づき整備した情報システム等により、都庁のIT化が漸次進められている。その主な取組は、次のとおりである。

①都民サービスの向上

インターネットを活用し、都庁ホームページの拡充を図るとともに、各種申請の電子化や電子入札等を導入した。

電子申請については、平成16年度から体育施設の利用申込や水道使用開始・中止の申込等が稼動するとともに、電子入札については、財務局発注の工事について、平成16年6月から導入されている。

②業務の改善・スリム化

文書の一体的な管理と意思決定の迅速化を図るため、文書総合管理システムを平成15年度に本格稼動し、文書情報の登録・検索、決裁を電子的に行った。

また、出勤管理や旅費精算など内部事務の効率化のため、庶務事務のシステム化を図り、平成17年度には、サブシステムの1つである休暇システムが公営企業局を除き稼動した。

③システム基盤の整備

情報基盤の整備の一環として、本庁や各事業所のパソコン等で構成されるネットワークであるTAIMS（注2）等を拡充した。

本庁職員に1人1台端末機を配備し、順次、事業所職員までの拡大を図った。また、公営企業局のネットワークとの相互利用により、平成16年度末におけるTAIMS利用者は、約3万5,000人となっている。

④既存システムの見直し

年間維持管理費が1億円を越える大規模システムについては、重点的に再構築を行うこととし、ダウンサイジングなど、規模の縮小やコストの縮減に取り組んでいる。

⑤情報セキュリティへの取組

平成17年度には、総務局IT推進室が中心となり、近年、データ流出の事故等が多発している社会状況を踏まえ、情報セキュリティチェックを全庁的に始めた。

（注2）TAIMS＝東京都高度情報化推進システム。都庁情報化の基盤システムであり、電子メール、掲示板等の機能を提供し、情報の交換・共有化に活用している。

- また、都は、平成15年度に策定した「第二次都庁改革アクションプラン」（実施期間：平成15年度～18年度）においても、内部事務の効率化、電子都庁推進及びITによる職場生産性や行政サービスの向上等、の取組を推進している。

3 都庁情報化推進のための体制

(1) 推進組織

- 都庁のIT化を推進し、都民サービスの向上や業務改善を図るためには、施策の総合的な企画調整や共通システムの開発、ネットワークの維持管理等を一元的に担う中央管理部門が必要である。都は、その所管部署として、総務局にIT推進室を設置している。

同室は、都庁全体に係る情報システムの総合調整や基盤整備の他に、各局に対してシステム構築や運用に係る指導や支援等を行っている。

- 各局のIT化の取組を調整し、事業間の整合性を図るため、総務局長を委員長、各局総務部長等を委員として組織する「東京都IT会議」を設置（平成13年4月）している。

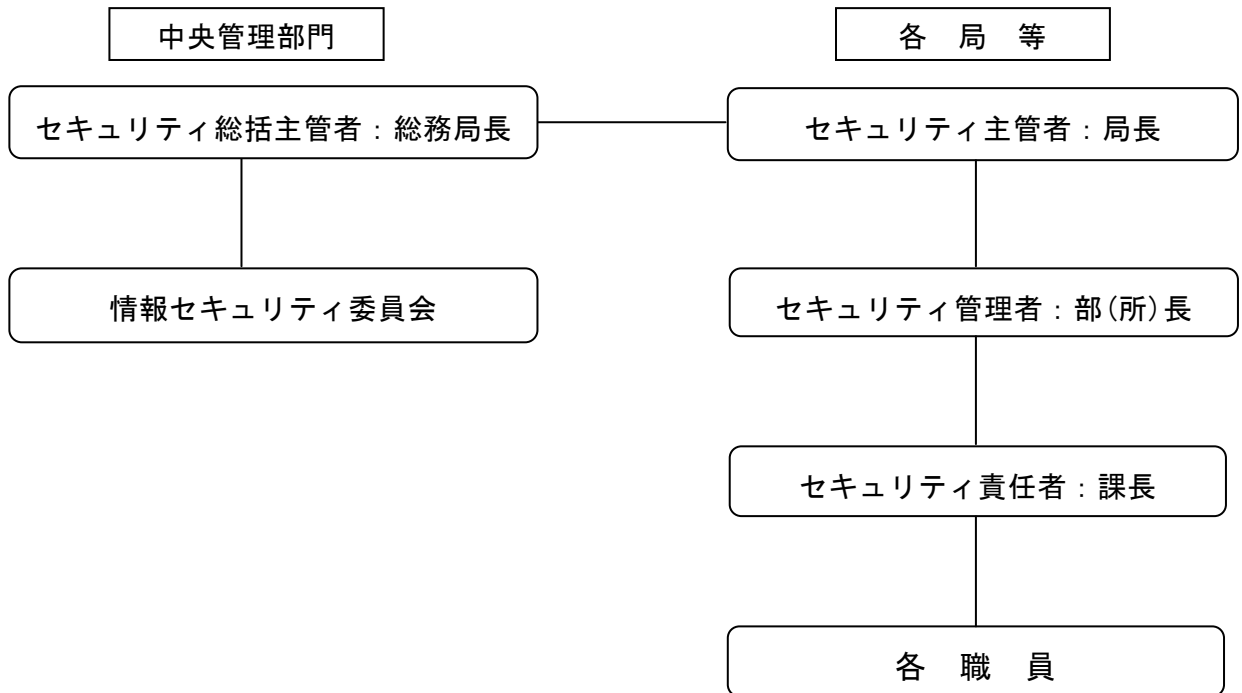
- 各職場における情報化や業務改革の推進、情報機器の管理等を担うリーダーとして、情報処理指導主任（通称：職場ITリーダー（主に係長級、主任級の職員））を各課に配置している。

(2) 情報セキュリティ管理体制

- 情報化の進展の中で、個人情報をはじめとするデータの流失や滅失等を防ぐため、情報セキュリティの重要性が高まっている。このため都では、総務局長をセキュリティ総括主管者として、図2のとおり、情報セキュリティ管理体制を整備し、対策に取り組んでいる。

- 「東京都情報セキュリティ委員会」を設置して、全庁的に各種情報システムに係るセキュリティ対策を実施している。

(図2) 都の情報セキュリティ管理体制



(3) 人材育成

- 情報システムを適切に運用管理していくためには、職員のIT対応能力の向上を図ることが重要である。

東京都職員研修所では、高度で専門的な情報処理技術を備えた職員の育成を図るため、中央研修を実施している。各局では、日常の業務執行において必要とする表計算などのパソコン実務研修を実施している。

また、総務局IT推進室では、職場ITリーダー等に対し、TAIMSの活用に関する各種講習会を実施している。

第3 監査の結果

1 結果の概要

監査の結果、各局に対して改善を求めた指摘事項は12件、改善の検討を求めた意見・要望事項は4件、計16件である。

内訳は、以下のとおりである。

- ① 情報システムの構築に関するもの（2件）
- ② システム開発の進行管理に関するもの（5件）
- ③ 経費の積算に関するもの（3件）
- ④ 業務完了時の履行確認に関するもの（1件）
- ⑤ 情報の管理に関するもの（3件）
- ⑥ その他（2件）

2 観点別に見た問題点

(1) 情報システムの構築について

◎ 主な問題事例

○ 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%に止まっている。（意見・要望事項—1）

○ 税務情報総合オンラインシステムについては、法人事業税・都民税の更正・決定通知書に記載されている説明文の文字が著しく小さいため、容易に判読できず、導入目的の一つである納税者サービスの向上につながっていない。

（意見・要望事項—2）

○ これらの要因としては、**情報システムの構築に当たり、現状の業務分析が十分でないこと、あるいは、事務の効率化、費用の縮減に重きを置くあまり、都民への配慮が十分行き届いていないこと、**などがあげられる。

(2) 情報システムの開発の進行管理について

◎ 主な問題事例

- 人事・給与事務申請受付システムについては、基本的なシステムが完成してから1年以上経過しているが、一部の職場において、試行が行われているに止まり、未だ全職場において活用されていない。(指摘事項—1)
 - 学校管理システムは、総合学科など新しいタイプの都立高校における履修の管理等を目的とするものであるが、導入に当たり、契約の仕様に一部不明確な部分があったため、対応が遅れ、システムの調整が完了しないまま本稼動に入っている。
(指摘事項—2、3)
 - 給食予約システムについて、各校に予約申込の専用機器と合わせて調理数の集計用にパソコン等を設置するに当たり、既存のパソコン等が活用できるか否かの検討をしないまま該当校に一律に配備している。(意見・要望事項—4)
- これらの要因としては、**情報システムの開発に当たり、進行管理が適切に行われていないこと、あるいは、システム開発の所管部署と実際に利用する部署との連携等、庁内の調整が十分行われていないこと、などがあげられる。**

(3) 情報システムの運用について

◎ 主な問題事例

- 経費の積算に関して、①システム開発における間接費を明確な根拠なく計上している。②電算機処理委託に関する作業単価が業務内容に応じて分けられていない。
(指摘事項—5、6)
- データ入力のコトに委託において、受託業者から日々の業務履行に関する報告が行われておらず、履行の確認が適切に行われていない。(指摘事項—9)
- 調査集計業務について、電子ファイルによるデータの提出を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にもかかわらず、業務委託が行われている。(指摘事項—10)

- これらの要因としては、システムの開発・運用や契約に当たる職員が情報システムの積算方法に習熟していないこと、あるいは、発注者として契約内容を十分に理解していないことや業務委託の必要性を十分に検討していないこと、などがあげられる。

(4) 安全性の確保について

◎ 主な問題事例

- 個人情報の取扱いに関して、情報処理に必要なデータの受け渡し等の記録が、受託業者から都に提出されていない。(指摘事項—11)
- バックアップデータの管理について、明確な取り決めを行わないまま受託業者に保管・管理させている。(指摘事項—12)

- これらの要因としては、職員が、個人情報保護の重要性や情報システムにおける安全性への配慮を十分認識していないこと、などがあげられる。

3 まとめ

- 以上に述べてきたとおり、情報システムに関して様々な問題があるが、委託契約に係る積算、履行確認等の事務的な問題については、職員の習熟を図り、チェック体制を強化していく必要がある。

- 「事務の効率化」や「住民サービスの向上」という情報システムの目的を確実に実現するために重要なことは、システム構築の前段階におけるニーズ分析や業務分析である。この分析を徹底して行うとともに、単に現状業務をシステム化するのではなく、業務の見直し・改善を一体として進める必要がある。システムの運用段階で不都合が見つかった場合にも、迅速な見直しが必要である。
これらについて、業務の所管部署が主体的に取り組むことはもとより、経費面など影響が大きいことから、専門知識やノウハウを有する中央部門によるシステム評価やそれに基づく実効性のある指導が求められる。

- また、個人情報等のセキュリティ対策は、扱うデータの種類と量の増大やシステムの高度化とともに、今後ますます重要となってくる。職員の意識の向上や取扱手続の徹底を常に促していく必要がある。

なお、今回の監査において、システム化による業務改善、サービスの向上、コストや人員の縮減等の効果の検証については、必ずしも十分ではなかった。今後の監査の課題とする。

4 指摘、意見・要望事項

(1) 情報システムの構築は適切に行われているか

(意見・要望事項—1)

◎ 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については、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電子的な決定方式に切り替え、意思決定の迅速化を図ることを目的として、平成15年度に導入された。

文書の一元的管理に関しては、全文書について既に実施され、目的を達成している。もう一つの目的である電子決定については、局の努力にもかかわらず、システム導入後3年目に入っても、決定率は13.4%（平成17年12月末現在）に止まっている。

これは、個人情報を含む文書、添付書類が多い文書など、電子決定になじまない文書が全体の約85%（平成17年2月末現在）あること、また、意思決定過程で調整が必要な場合は、必ずしも意思決定の迅速化につながらないこと、などによるものであり、システムの構築に当たっては、これらを十分踏まえる必要があったと思われる。

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について検討されたい。

(総務局)

(意見・要望事項—2)

◎ 教示文等の文字表示について見直しを検討すべきもの

主税局は、納税者サービスの一層の向上を図るとともに、大規模な税制改正や新税の創設等にも迅速に対応することを目的として、税務情報総合オンラインシステム（TACSS）を運用している。現行システムは旧システムが老朽化・肥大化して維持管理に多大な経費がかかることから、平成13年度に再構築に着手し、平成16年度から税目ごとに段階的に稼働させている（平成17年7月に完成）。

ところで、このシステム及び関係帳票等について見たところ、法人事業税・都民税の更正・決定等通知書に記載されている、行政不服審査法に基づく教示文等の文字が著しく小さく、かつ文字間隔が狭いため、容易に判読できなかった（新システムの様式は、図3（P.32）参照）。

これは、新システムの導入に当たり、導入前は教示文等を予め通知書に印刷していたものを、導入後はコンピュータによる自動印字方法に変更したために、文字の大きさや文字間が制約されたことによるものである。

しかしながら、教示文等は、法律に基づき納税者に行政不服審査の手続等の重要事項を説明するものであり、納税者が容易に判読できるよう表示すべきである。

局は、納税者の立場に立って、教示文等の裏面印刷や別紙による添付方法なども視野に入れ、教示文等の文字表示について見直しを検討されたい。

(主税局)

(表1) 通知書の1文字あたりのサイズ(縦×横)

(単位: mm、小数点第2位を四捨五入)

区 分	旧システム	新システム
延滞金に係る説明文	2.8 × 2.2	2.0 × 1.7
行政不服審査に係る教示文	2.8 × 1.9	2.0 × 1.7

(2) 情報システムの開発の進行管理は適切に行われているか

(指摘事項—1)

◎ システムを速やかに本格稼働させるべきもの

水道局は、人事・給与事務申請受付システムについて、水道局IT化推進計画に基づき平成15年4月から平成16年9月にかけて基本的なシステム開発を完了した。

このシステムは、休暇、職免及び給与手当等に係る申請、届出から決定までの回付処理を電子的に行うことにより、事務の簡素化及び処理時間の短縮を図ることを目的としている。

ところで、システムの活用状況について見たところ、局においては、その円滑な稼働を担保するために、職員部及び水運用センター等で職場テストを行うなど試行を行っているものの、監査日現在（平成17.11.11）、未だ全職場において申請等の事務処理にこのシステムを活用するに至っていないことが認められた。

局は、基本的なシステムが完成してからすでに1年以上経過しており、職場テストや練習環境などを維持するため、表2のとおり、システムの運用・保守の経費を要していることを踏まえ、速やかにその活用を図るべきである。

局は、人事・給与事務申請受付システムを速やかに本格稼働させられたい。

(水道局)

(表2) 人事・給与事務申請受付システム経費 (単位：円)

区 分	金 額
運用・保守 (平成16年10月～平成17年12月)	146,631,856

(指摘事項— 2、 3)

◎ システムの導入を適切に行うべきもの

教育庁は、平成17年度に新たに開校する新しいタイプの都立高校7校(単位制、総合学科、定時制、通信制高校)における、生徒の学籍や履修の管理、教務管理、事務管理等を処理するために、学校管理システムを導入した。

庁は、このシステムの導入に当たり、平成16年5月に、総合評価方式により、提案があった5社のうち、Aのソフトウェアを都立高校向けにカスタマイズすることを決定し、その後、カスタマイズしたソフトウェア(以下「ソフトウェア」という。)をインストールしたパソコンやサーバ、ネットワーク回線等から成る学校管理システム一式の賃貸借契約をBと締結している(契約金額:1,396万3,477円、借入期間:平成16.11.1~平成17.3.31)。

ア システム稼働前の調整を適切に行わせるべきもの

契約書によれば、Bは、システム一式を使用可能な状態に調整した上で、借入期間の開始日から各校の使用に供しなければならないとしている。また、契約の仕様によれば、Bは、ソフトウェアをインストールした状態ですべての機能が正常に動作することを確認した上で、引き渡すこととしている。

しかしながら、このシステムの導入に当たり、その内容が明確かつ具体的でなかったことにより、次のとおり、不適切な状況が見受けられた。

- ① 借入れの開始時期である、平成16年11月の納品状況について見たところ、一部の学校では、ソフトウェア全体のうち表3に掲げる項目について、正常に稼働していないものがあることが認められた。

これは、庁がBに対し、契約の仕様で、各項目の入力の方法や要求項目を提示しているものの、その内容が明確かつ具体的でなかったために、Bの対応が遅れたことによるものである。

(表3) 未稼働項目一覧

業 務 名	項 目	未稼働の理由	稼働月
学 籍 管 理	学籍基礎データOCR入力票	入力項目が未確定のため	平成16年 12月
	履修登録OCR票		
証 明 書 管 理	在籍証明書(和文)	様式が未確定のため	平成16年 12月
	修了証明書(和文)		
通信制機能追加	レポート基本情報入力他40項目	仕様内容が未確定のため	平成17年 1月

② 7校から庁に提出されたシステムの稼動状況に関する報告書（平成17年5月及び6月分）を見たところ、一部の学校では表4のとおり、出席簿や試験用の入出力様式等、各学校により相違する部分について修正箇所が生じ、システムの修正が続いていることが認められた。

これは、契約の仕様によれば、入力方法について「各高校の書式に対応できること」としているにもかかわらず、その内容が明確かつ具体的でなかったために、Bの対応が遅れたことによるものである。

庁は、仕様内容を明確にし、システム稼動前の調整を適切に行わせられたい。

(表4) 学校管理システムの状況

高等学校名	状 況
C	出席簿をまとめて印刷すると、合計が月の当該週だけを計算したものではなく、最終週まで計算したものになる。
D	出席簿出力が12時限に対応していない。 成績処理に関する部分は正常に稼動しない。
E	サブシステムである成績管理システムが正常に稼動しない。 帳票出力の内、一部が正常に稼動しない。
F	中間考査用の入出力用様式処理部分が正常に稼動しない。

イ 各社の受託内容やセキュリティ体制を明確にすべきもの

学校管理システムの賃貸借契約は、機器の賃貸借の他、①各導入校のサーバ等データセンターでの監視、②ソフトウェアのカスタマイズやヘルプデスクの対応、等から成る。

ところで、当該契約における報告書等について見たところ、契約先であるBが他社に依頼し、実際には、①はGが、②はHが行っていることが認められた。

都では、情報処理の委託契約について、「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」により、再委託先の業務内容、セキュリティ体制を明確化することとしている。当該契約は、委託契約ではなく、標準特記仕様書に定める事項が直接に適用されるものではないが、バックアップ装置のテープ交換や障害時のデータ復旧作業等において、生徒の氏名、住所等の個人情報を含むデータを取り扱うことから、委託契約に準じて、各社の受託内容やセキュリティ体制を明確にしておく必要がある。

庁は、契約において各社の受託内容やセキュリティ体制を明確にされたい。

(教 育 庁)

(意見・要望事項—3)

◎ 情報システムの再構築に係る調査を適切に行うよう検討すべきもの

教育庁は、人事・給与事務の効率的執行を図るため、教職員人事システム及び給与システムを運用している。

これらの情報システムのうち、給与システムについては、再構築を図り、平成15年9月からIに委託して運用している。一方、人事システムについては、都庁内にある汎用機である統合機で運用を続けてきたが、統合機は平成19年度末に廃止されることから、庁は、人事システムを再構築することとした。

このため、庁は、「人事システムの再構築に係る調査委託」契約をJと特命随意契約により締結した(契約金額：953万2,215円、契約期間：平成16.4.1～平成16.10.29)。

情報システムについて、汎用機から小型機を活用したダウンサイジングを行う場合、①移植(現行のものと同種のプログラム言語を用いる。)、②作り替え(データベースを再構築する。)、③パッケージソフトの利用、等の手法が一般的に検討されるものであり、それぞれの長所短所を検討し、総合的に見てどの手法を採用するのが最善かを判断する必要がある。

ところで、契約関係書類を見たところ、仕様書には「現行の汎用機(都庁統合機)が保有する既存プログラムを最大限有効活用する方策について検討する」と記載されていた。また、当該調査結果では、既存プログラムを利用したダウンサイジングが最も効率的な開発手法であると示されていた。

庁はその後、人事システムを単独で再構築するという従来の考え方を見直し、人事システムを給与システムと一体化する再構築について検討したところ、パッケージソフトを活用し経費を削減することにより、予算の範囲内でシステム統合を図ることができると判明した。そのため、2つのシステムを統合して一体的開発を行うこととし、平成17年度に新たな調査委託契約を指名競争入札により行った(受託者：K、契約金額：924万円、契約期間：平成17.8.11～平成18.1.31)。

当初の調査については、人事システムと給与システムの統合も視野に入れ、また、開発手法についても、既存システムの活用による移植以外の方法を十分検討すべきであった。

庁は、システムの再構築に係る調査を適切に行うよう検討されたい。

(教育庁)

(意見・要望事項—4)

◎ 既存の機器の活用について十分に検討すべきもの

教育庁は、定時制課程を設置している都立高校における夜間給食事務の効率化を図るため、給食予約システムを開発し、平成13年度から順次、システム用の機器を各校に設置してきた。このシステムは、生徒が給食の予約申込を専用パソコンに入力することにより、学校が調理数を正確に把握することを目的とするものである。

ところで、当該システムに関する契約関係書類を見たところ、各校には、表5のとおり、タッチパネル式のパソコンや食券プリンタ等のシステム専用の機器と合わせて、事務室に集計用のパソコン等が設置されていることが認められた。

しかしながら、庁は、各校からの要求に応じて、給食予約システムに係る集計用パソコン等とは別に、学校栄養職員に対し、表6のとおり教務用のパソコン等を必要数配備している。

庁は、同システムの導入に当たり、学校栄養職員に配備されている教務用のパソコン等が同システムに活用できるか否か、事前に検討を行わず、また、その台数についても正確に把握していなかったため、各校に対し、一律に集計用パソコン等を設置してきた。

庁は、経費の効率的な執行の観点から、新しいシステムの導入に伴うパソコン等の機器の設置に当たっては、既存の機器の活用について十分検討されたい。

(教育庁)

(表5) 給食予約システム機器設置内訳

(単位：台)

設置開始年度	機器	パソコン	パソコン	食券プリンタ	プリンタ	ソフトウェア等
	場所	(タッチパネル式)				
平成13年度	食堂	18	-	18	-	18
	職員室	9	-	-	-	9
	事務室	-	3	-	-	3
平成14年度	食堂	33	-	33	-	33
	職員室	14	-	-	8	14
	事務室	-	6	-	6	6
平成15年度	食堂	204	-	204	-	204
	職員室	72	-	-	25	72
	事務室	-	47	-	47	47
計	食堂	255	-	255	-	255
	職員室	95	-	-	33	95
	事務室	-	56	-	53	56

(表6)事務室における学校栄養職員のパソコン等の配備状況(平成17年3月時点)

(単位:校)

区 分	学校数	
		共用可能と思われるパソコンがある学校数
給食予約システム用パソコン及び教務用パソコンが設置されている	26	11
給食予約システム用パソコンのみ設置されている	27	-
計	53	11

※表5における事務室設置台数計は56台であるが、その後、閉校等があったため、現在は53台である。

(単位:校)

区 分	学校数	
		共用可能と思われるプリンタがある学校数
給食予約システム用プリンタ及び教務用プリンタが設置されている	12	12
給食予約システム用プリンタのみ設置されている	41	-
計	53	12

(3) 情報システムの運用は適切に行われているか

(指摘事項—4)

◎ 再委託に当たり、承諾内容が具体的に記載された書面を交付すべきもの

総務局は、「住民基本台帳ネットワークシステムにおける都内ネットワーク運用保守監視等業務委託」契約をLと特命随意契約により締結している（契約金額：1億597万5,226円、契約期間：平成16.4.1～平成17.3.31）。

当該委託契約は、都及び都内区市町村自治体における、①ネットワーク回線及びネットワーク機器類（以下「機器類」という。）等の設置、②機器類の状態の監視及び安定かつ正常な運用の確保と必要時の保守、③不正アクセス等を発見した場合の報告、④専用回線の障害が発見された場合の電気通信事業者への通報と連携をとった回復に努めること、などを業務内容としている。

ところで、Lは、この業務を行うに当たり、その一部をMに再委託している。電子情報処理委託に係る標準特記仕様書によると、Lが、再委託を行う場合には、再委託する業務内容などについてあらかじめ文書で局に申し出て、局の承諾を得なければならないとしており、Lは、状態監視業務などについて、表7のとおり、再委託の申請を局に提出（提出日：平成16.3.29）している。

しかしながら、①申請書には、再委託先における状態監視業務に係る業務内容が具体的に記載されておらず、②局は、申請に対する承諾を口頭で行っている。

局は、業務の明確性を確保するために、承諾内容が具体的に記載された書面をLに交付すべきである。なお、局内の他部署では、承諾に際し、文書決裁により決定過程、内容を明示した上で、承諾書を交付している。

局は、再委託に当たり、業務内容を明確に記載した申請書を受託者に提示させるとともに、承諾内容が具体的に記載された書面を交付されたい。

（総務局）

(表7) 再委託内容

区分	業務内容
ア	ネットワーク回線及びネットワーク機器の状態監視に係る一部業務
イ	ネットワーク機器設置場所への出勤及び代替物品への交換等の故障修理業務

※アにおける一部業務内容が具体的に記載されていない。

(指摘事項— 5、6)

◎ 積算を適切に行うべきもの

都市整備局、教育庁において、次のとおり、不適切な積算が認められた。

ア システム開発における積算根拠を明確にすべきもの

都市整備局は、東京都関連工事における建設発生土の利用調整等を行うことを目的として導入した東京都建設発生土情報システムを、庁内各局、外郭団体、区市町村や発生土受入機関との情報交換の迅速化に向けてインターネットを利用したシステムへと変更している。局は、この変更に係るプログラム開発委託について、Nと特命随意契約を締結している(契約金額: 2,919万円、契約期間: 平成16. 6. 10～平成17. 3. 25)。

ところで、契約関係書類について見たところ、予定価格内訳の中に間接費が含まれていた。局は、この間接費について、履行場所への交通費であるとしているが、都の情報システム関係の積算基準によれば、SE(システムエンジニア)等単価の中には、一般管理費をはじめとする諸経費等が含まれており、遠方での作業が必要な場合の交通費、宿泊費については、別途積算するのが通例となっている。

必要な旅費については、根拠を明らかにして計上することが必要であり、間接費として一括して計上することは適切でない。

局は、システム開発における積算根拠を明確にした上で、経費の計上を行われたい。

(都市整備局)

イ 業務内容に相当する単価で積算するよう見直しを行うべきもの

教育庁は、「退職手当事務の電子計算機処理委託」契約(契約金額: 1,263万1,286円、契約期間: 平成16. 4. 1～平成17. 3. 31)をOと特命随意契約により締結している。

ところで、契約関係書類を見たところ、経費の内訳は、Oが有する汎用機の使用料、漢字プリンタ用紙の材料費、帳票等印刷物等の裁断や仕分製本料、システム運用料となっており、このうち、システム運用料の予定金額については、全てSE(システムエンジニア)単価を使用して積算されている。

他局における同様の事業は、SE単価の他にオペレーター単価を使用して積算されており、また、庁は、総務局の指導により、平成17年度から局内における同様の業務委託について単価設定の見直しを行い、その一部は、業務オペレーター単価を使用している。

庁は、同様な業務委託契約の締結に当たっては、業務内容に相当する単価で積算するよう見直しを行われたい。

(教 育 庁)

(指摘事項— 7、 8)

◎ 情報システムの管理を適正に行うべきもの

総務局は、「平成16年度工業統計調査の電算集計処理委託」契約をPと締結している（契約金額：1,018万5,000円、契約期間：平成16.4.1～平成17.3.31）。

当該委託契約は、製造業の事業所を対象として、名称、所在地、現金給与総額（年間）、有形固定資産、製造品の在庫額、半製品、仕掛品の価額などの項目に関するデータの入力、機械処理、システムの維持管理等を行うものである。

ところで、この情報システムの管理等について見たところ、次のとおり不適切なものが見受けられた。

ア 積算を適切に行うべきもの

調査票等の入力項目は、基本的に国が定めたものであり、都は独自に集計するために、一部項目を付加している。

ところで、積算内訳のタッチ数と平成16年度に実際に発生したタッチ数とを比較したところ、都独自に追加した項目に係るタッチ数が、63万1,980タッチ過大であった。

これは、都独自の入力項目である休業等の件数（最終確定件数が526件）を、国が定める入力項目の入力件数と同数（3万2,043件）で積算したことなどによるものである。

このため、23万8,888円が過大に積算されている。

局は、積算を適切に行われたい。

イ 情報管理を適正に行うべきもの

データ等の授受については、調査票等をPに引渡し、成果物をMOディスクで納品することとしている。

ところで、電子情報処理委託に係る標準特記仕様書によると、個人情報等の管理に当たっては、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設けて個人情報等の管理状況を記録し、契約完了時には、局に提出し、報告しなければならないとしている。

しかしながら、製造業の事業所に関する情報の管理状況について見たところ、監査日（平成17.10.4）現在、記録がPから局に提出されておらず、情報管理が適切に行われているかを確認できない状況であった。

局は、統計調査上、製造業の事業所に関する情報を保護するために、情報管理を適正に行われたい。

（総務局）

(指摘事項—9)

◎ 契約事項の履行を適正に行わせるべきもの

主税局は、特別区の区域内における、固定資産税・都市計画税及び不動産取得税の賦課徴収に関し、各都税事務所が登記所から受け取った登記済通知書に記載されている内容のうち、固定資産課税台帳に登録すべき事項を、税務情報総合オンラインシステムに入力している。

局は、この入力業務について、「固定資産税・都市計画税登記済通知書処理業務委託」契約をQ(中央都税事務所外10所、契約金額:1億3,534万5,000円、契約期間:平成16.4.1~平成17.3.31)及びR(千代田都税事務所外11所、契約金額:1億1,434万5,000円、契約期間:平成16.4.1~平成17.3.31)と締結している。

受託者は、各都税事務所に社員を常駐させ、日々の入力業務を行っており、毎月の支払いに係る局の履行確認については、受託者から提出される委託完了届及び都税事務所ごとの登録件数等の実績報告によって行うこととしている。

しかしながら、契約書によれば、日々の完了届に代える場合は、業務を履行した旨記載した業務履行日誌等を作成することを求めているにもかかわらず、これが作成されていないことが認められた。

局は、受託者に対し、入力業務の進捗状況等が把握できる業務履行日誌の作成及び提出をさせるなど、契約事項の履行を適正に行わせられたい。

(主税局)

(指摘事項—10)

◎ 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・学生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、契約期間：平成17.1.12～平成17.1.28）。

ところで、契約関係書類について見たところ、入力委託の内訳は、表8のとおりであり、契約の仕様によれば、データ集計を表計算ソフトウェアで行うこととなっており、①調査票用紙で提出されたデータについては、対応する表計算ソフトウェアのシートに数値データを直接入力すること、②ファイルになっているデータについては、該当するシートを計算するため、^{*}コピー&ペーストで入力することも可とする、となっていた。

しかしながら、このような業務は、各都立学校及び区市町村教育委員会に対し、データの提出を電子ファイルで行うことを徹底すれば、庁において、表計算ソフトウェアの集計用機能を用いて効率的に処理することができるものである。

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。

(教育庁)

(表8) 入力委託内訳

(単位：校)

区 分		調査票用紙で提出した 学校数	集計用ソフトウェアで 提出した学校数
区市町村教育委員会	小学校	6	56
	中学校	6	56
高等学校	全日制	106	89
	定時制	62	32
高等専門学校		1	1
盲・ろう・養護学校	小学部	21	26
	中学部	21	26
	高等部	18	25
総 数		241	311

※ コピー&ペースト……パソコンの画面上でデータを複写（コピー）して、それを電子ファイル上の指定した別の場所に貼り付ける（ペースト）方法。

(4) 安全性の確保は適切に行われているか

(指摘事項— 1 1)

◎ 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、契約期間：平成16.4.1～平成17.3.31）。

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。当該データには、障害者サービス施設の管理者等の住所、氏名の個人情報が一部含まれている。

ところで、電子情報処理委託に係る特記仕様書によると、個人情報等の管理に当たっては、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設けて個人情報等の管理状況を記録し、契約完了時には、局に提出し、報告しなければならないとしている。

しかしながら、局における情報の管理状況について見たところ、監査日（平成17.11.11）現在、記録がTから局に提出されておらず、情報管理が適切に行われているかを確認できない状況であった。

昨年の行政監査（特命随意契約）において、個人情報に係る同様の指摘を行っていることから、局は、指摘の趣旨を踏まえ、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。

（福祉保健局）

(指摘事項—12)

◎ バックアップデータの管理を適切に行うべきもの

交通局は、作業日報集計管理システム、軌道検測システム、軌道管理支援システムなどの保線管理システムの機能を維持し、常に正常に稼動する状態とするために、「保線管理システム保守管理委託」契約をUと特命随意契約により締結している(契約金額:157万1,850円、契約期間:平成16.4.1~平成17.3.31)。

特記仕様書によれば、建設工務部保線課及び各保線管理所、出張所の各システムに用いられているデータベースのバックアップを、Uが半年に一回、各所にて実施することとしている。

ところで、当該バックアップデータの管理状況について見たところ、バックアップした後、その保管方法について具体的な取り決めを定めないまま、Uで保管・管理している状況が見受けられた。

局は、安全性の確保のために、特記仕様書の中でデータの保管・管理方法について明示するなど、バックアップデータの管理を適切に行われたい。

(交 通 局)

(図3) 新・旧システムに係る通知書様式の比較

旧様式

新様式

法人 事業税 更正・決定

年 月 日から

法人 の

税務署	年月日	年月日
法人 事業 税		
区分	課税標準額 (千円)	
所得金額	総額	
	本部分所得金額	
収入金額	総額	
	本部分収入金額	
仮装経理に基づく過大申告の更正に伴う控除事業税額		
既に納付の確定した事業税額		
租税条約の実施に係る更正に伴う控除事業税額		
差引 事業 税 額		
納付すべき加算金	過少申告加算金額	
	不申告加算金額	
	重加算金額	
納付すべき、又は減少する事業税額等の合計額		
減少する事業税額のうち仮装経理に基づく過大申告の更正に伴い繰越控除される税額		
租税条約の実施に係る更正に伴い繰越控除される事業税額		

この通知書により納付すべき金額は、
東京都指定金融機関及びその派出所
東京都公金出納取扱店 に納付してください
都税事務所、都税支所、支庁

不足税額については、申告書の提出期限の翌日から納付の不足税額 (1,000円未満の端数があるとき、又は全額が2.0の期間又はその納期限の翌日から1月を経過する日までの時における公定歩合に年4パーセントの割合を加算した割合で計算した延滞金及び地方税法第72条の45の2、第65条)

なお、事業年度等の終了の日後2月を経過した日から提出期限までの期間は、公定歩合の引上げに応じ、年12これらの場合の年当たりの割合は、閏年の日を含む期間

この更正(決定)に不服がある場合は、この通知書を受け取った日の翌日
1. 法人事業税の課税標準額及び税額の更正又は決定並びに過少申告
2. 法人市民税の課税標準額及び税額の更正又は決定に関する事項
審査請求書は、正割2通提出しなければなりません。なお、審査請求(地方税法第19条、行政不服審査法第5条、第6条、第9条、第

法人 事業税・都民税更正・決定等通知書

から までの事業年度分又はの連結事業年度分

法人 の を次のとおり したので通知します。

税務署	年月日	年月日
法人 事業 税		
区分	課税標準額(千円)	税 額(円)
所得割	総 額	
	本部分所得金額	
付加価値割	総 額	
	本部分付加価値額	
資本割	総 額	
	本部分資本等の金額	
収入割	総 額	
	本部分収入金額	
合 計 事 業 税 額		
仮装経理に基づく過大申告の更正に伴う控除事業税額		
既に納付の確定した事業税額		
租税条約の実施に係る更正に伴う控除事業税額		
差 引 事 業 税 額		
内 訳	所得割部	付加価値割部
	資本割部	収入割部
	1	
納付すべき加算金	過少申告加算金額	
	不申告加算金額	
	重加算金額	
納付すべき、又は減少する事業税額等の合計額		
減少する事業税額のうち仮装経理に基づく過大申告の更正に伴い繰越控除される税額		
租税条約の実施に係る更正に伴い繰越控除される事業税額		
課税標準額		
理 税 額		
加 算 金		
そ の 他		

この通知書により納付すべき金額は、平成 年 月 日までに東京都指定金融

東京都指定代理
東京都公金収納

不足税額については、申告書の提出期限の翌日から納付の日までの期間(地方税法第72条の44第3項又は第56条第3項又は全額が2,000円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。1)に年14.6パーセント(この通知書にト(当該期間のうち平成12年1月1日以後の期間については、各年の前年の11月30日を経過する時における公定歩合に年4.4パーセントを加算した割合)の割合を乗じて計算した延滞金及び地方税法第72条の45の2、第65条又は第327条の6。なお、事業年度等の終了の日後2月を経過した日から地方税法第72条の25第3項若しくは第5項又は法人税法第75条の2年12.775パーセントの割合の範囲内で定められた割合となります。これらの場合の年当たりの割合は、閏年の日を含む期間

1. この更正(決定)に不服がある場合には、この更正(決定)があったことを知った日の翌日から起算して60日以内に、東京日以内であっても、この更正(決定)の日の翌日から起算して1年を経過すると審査請求をすることができなくなります。)、審査請求書は、正割2通提出しなければなりません。なお、審査請求書は、当該税事務所又は当支庁長を經由して提出する。2. 上記1の審査請求に対する最終を棄たした場合に限り、当該審査請求に対する最終があったことを知った日の翌日から起算して60日以内でなければなりません。この最終の日(3)までのいずれかに該当するときは、審査請求に対する最終を棄たして過分の取消しの訴えを提起することができます。1)により生ずる著しい損害を避けるための緊急の必要があるとき、(3)その他最終を棄たないことにつき正当な理由があるとき、

平成16年度契約分

行政監査「情報システム運用管理」に関する調査票 <契約金額1,000万円以上の案件>

(※ ソフト開発(仕様変更)、運用支援等を含む)

番号	契約番号	件名 (起案部署)	予定価格 (千円)	契約金額 (契約変更があった場合は変更後の金額) (千円)	契約の相手方	契約期間 (年月日)		システムの概要 ※目的、処理フロー、成果物の内容等を記入。 ※当該案件が、基幹システムか個別システムか等の概要についても追記してください。 ※総務局に「システム評価調査表」を提出している場合は調査表のコピーを提出してください。(この項目欄の記入は不要)	協議状況 ※電子部庁・OA 予算の執行にか かるIT推進室 へ協議済の案件 の場合は○印を 記入。	担当者 ※氏名、 連絡先
						自	至			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
合計										

消費者トラブル等への対応について

目 次

第 1 監査の概要	3 9
1 監査の目的.....	3 9
2 監査の対象.....	3 9
3 監査の観点.....	3 9
4 実地監査の場所及び期間.....	4 0
第 2 消費者トラブルの対応の現況等	4 1
第 3 監査の結果	4 5
1 総括.....	4 5
2 意見・要望事項.....	4 6
(1) 都民からの相談に円滑な対応ができるよう一層工夫すべきもの.....	4 6
(2) 情報収集体制の充実が図れるよう検討すべきもの.....	4 7
(3) ステップ・アップ講座修了者が消費者リーダーとして活動できるよう検討 すべきもの.....	4 8

消費者トラブル等への対応について

第1 監査の概要

1 監査の目的

消費者を取り巻く環境は、市場メカニズムを重視する規制緩和の進展、IT化に伴うインターネットや電子メールの普及、高齢化などを背景に、急速に変化している。

規制緩和の進展等により新規事業者が進出し、商品・サービスが多様化した結果、消費者に大きなプラスの効果が現れているが、一方では、悪質事業者の参入などにより、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も発生している。

このような消費者トラブルに対し、都及び区市町村は、消費生活センター等において、消費者被害の発生と拡大の防止のため、消費者と事業者の間の情報力及び交渉力の格差を埋めるべく、消費生活相談等の消費者を支援する活動を行っている。

図1のとおり、都内における消費者被害に関する相談件数は増加傾向にあり、平成16年度には、都及び区市町村を合わせて20万件を超え、都だけでも約35,000件となっている。

また、毎年実施されている「都民生活に関する世論調査」においても、消費生活対策は都政への要望事項として常に上位に挙がっている。

そこで今回の監査においては、主として、消費者からの相談に着目し、それが効果的、効率的になされているかについて検証し、併せて、消費者教育等の取組状況についても検証した。

2 監査の対象

消費者トラブル等に関する事業の執行局である生活文化局、福祉保健局及び両局所管の事業所を対象として監査を実施した。

3 監査の観点

消費者トラブル等への対応が、効果的、効率的に行われているか、下記の観点から監査を実施した。

- (1) 消費者トラブル等への相談体制が整備され、相談が適切に行われているか
- (2) 消費者に対する情報提供、消費者教育等は適切に行われているか

4 実地監査の場所及び期間

(1) 実地監査の場所

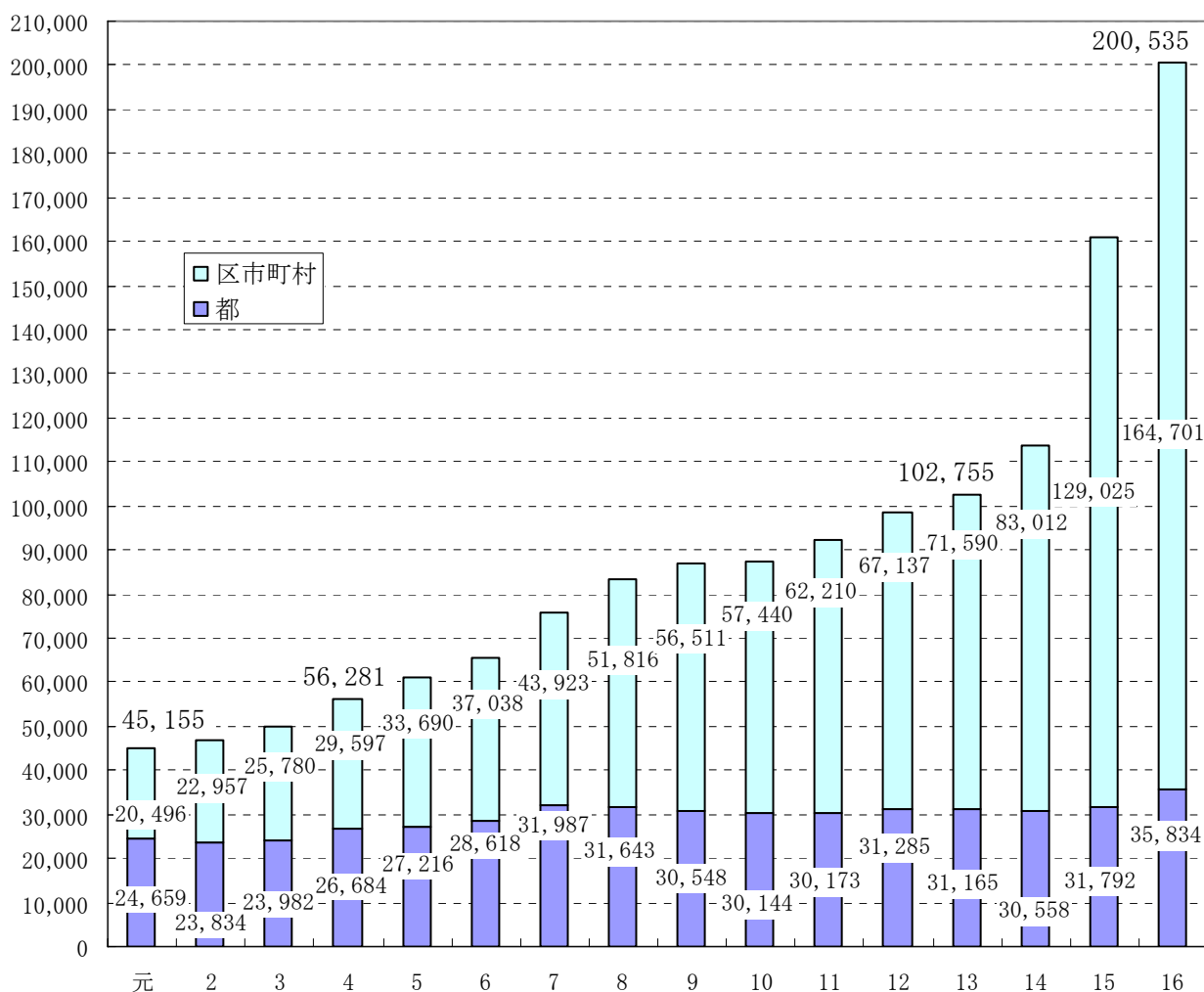
- 【生活文化局】 消費生活部
 - 消費生活総合センター
 - 多摩消費生活センター
 - 計量検定所
- 【福祉保健局】 健康安全室
 - 健康安全研究センター

(2) 実地監査の期間

平成17年10月3日から同年11月2日まで

(図1) 都における相談件数の経年推移

(単位：件)



第2 消費者トラブルの対応の現況等

都は、昭和44年に消費者センター（本部及び3支所）を発足させ、都民の消費者トラブルの解決や消費者被害の救済等を図るため、消費生活相談、情報提供、消費者教育など、各種事業を実施してきた。

その後、平成9年4月には、各支所の廃止に伴い、消費者センターを再編整備し、消費生活総合センター（以下「総合センター」という。）及び多摩消費生活センター（以下「多摩センター」という。）の2所とした。さらに、平成14年4月には、相談機能を総合センターに一元化した。

平成16年度の相談内容の内訳は表1、今回の監査において対象とした消費者トラブル等への対応に関する主な事業の体系は図2、事業費の推移は表2のとおりである。

（消費生活相談）

専門の相談員を配置し、都民からの相談、苦情等に対し、問題解決のための助言等を行っている。高度・専門的な判断が必要な案件については、消費生活相談アドバイザー（弁護士、建築士等）が相談員に助言している。

また、都及び区市町村の消費生活センター等で受け付けた相談情報は、東京都消費生活相談情報オンラインシステム（MECONIS＝メコニス）にデータベースとして蓄積され、それぞれの相談業務等に活用されている。

（情報提供）

ホームページ「東京の消費生活」を開設・運用し、インターネットによって、消費生活に関する多様な情報を提供している。また、消費生活に関する総合情報誌「東京くらしねっと」の発行等を行っている。

（消費者教育及び活動支援）

自立した主体性のある消費者の育成・支援を図るため、表3のとおり、消費生活に関する各種教育講座を実施するとともに、表4のとおり、自ら学習し行動する消費者と協働して出前講座等を実施している。

（取引指導等）

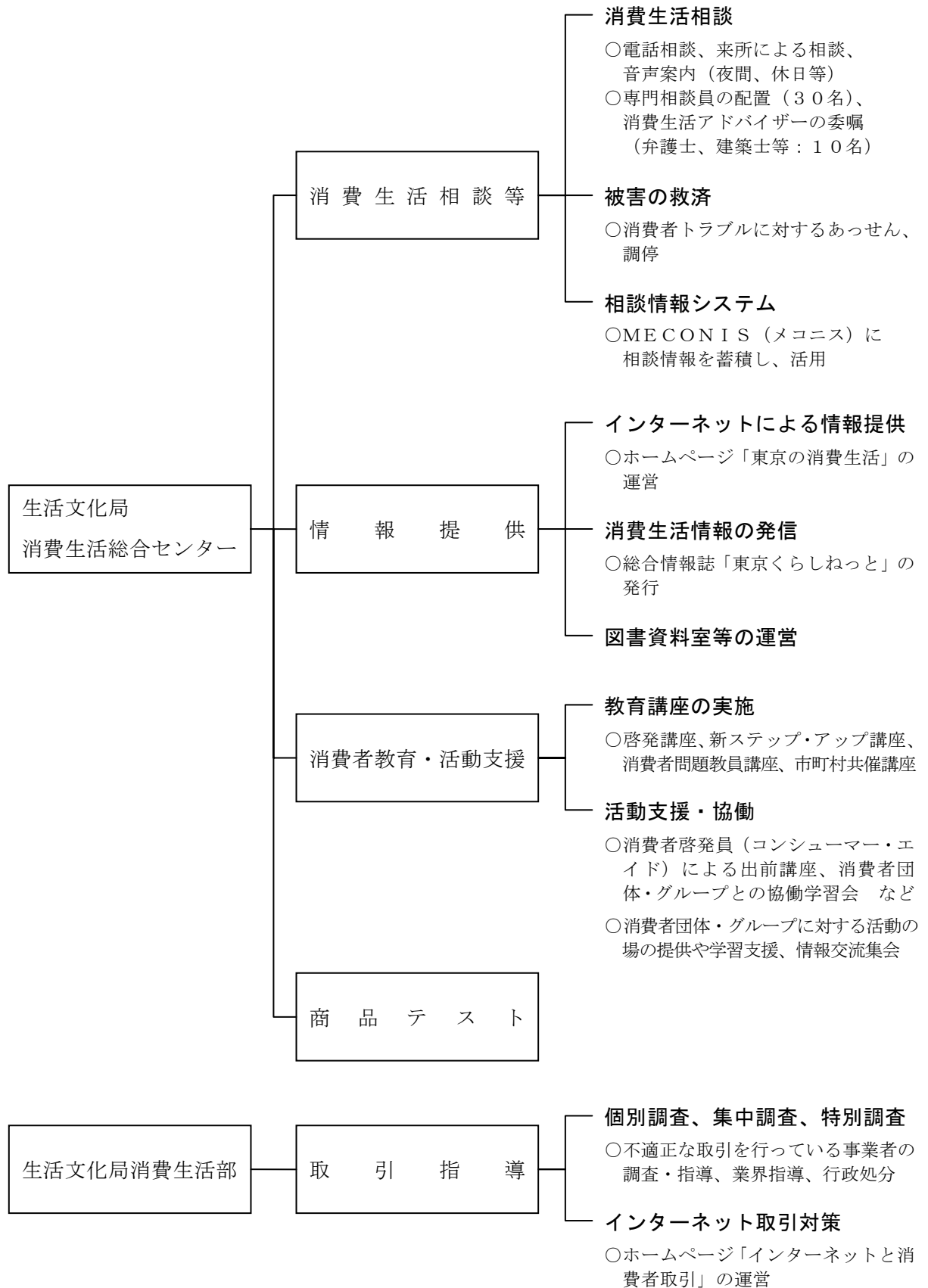
不適正取引を行っている事業者の調査・指導、業界指導、行政処分等を行っている。また、不適正取引を繰り返す悪質な事業者に対し、特別調査を実施し、行政処分等を行うとともに、事業者名を公表している。

(表1) 総合センターにおける相談内容の内訳 (平成16年度)

区 分	件 数
土地・建物・設備	2, 8 7 3 件
教養娯楽品	1, 9 3 6
被服品	1, 0 8 6
住居品	9 3 5
保健衛生品	7 1 7
食料品	6 2 0
商品一般	4 7 2
車両・乗り物	4 5 5
光熱水品	6 0
他の商品	1 6
運輸・通信サービス	1 8, 0 7 3
金融・保険サービス	3, 6 2 0
教養・娯楽サービス	1, 2 7 4
内職・副業等サービス	9 1 9
保健・福祉サービス	8 6 7
他の役務サービス	7 3 5
役務一般	2 7 3
教育サービス	2 3 0
他の行政サービス	4 8
他の相談	6 2 5
計	3 5, 8 3 4

(注) 「運輸・通信サービス」の主な内容は、インターネットや電子メールなどの通信関連の相談、「金融・保険サービス」の主な内容は、フリーローン、消費者金融などについての相談、「土地・建物・設備」の主な内容は、リフォーム詐欺などについての相談である。

(図2) 消費者トラブル等への対応に関する主な事業の体系



(表2) 消費生活に関する事業費の推移

(単位：千円)

区 分	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度 (予算)
消費生活総合センターの運営	421,055	353,992	368,397	345,260	382,247
消費生活行政の企画調整	130,440	95,255	44,420	48,648	57,932
取引指導及び表示適正化事業	31,509	32,916	17,238	12,230	17,768
危害防止対策事業	34,736	23,089	32,767	7,846	19,514
消費生活協同組合の育成指導	220,470	104,873	24,981	21,774	24,362
流通機構改善事業	47,167	36,456	22,521	4,605	8,998
計	885,377	646,581	510,324	440,363	510,821

(表3) 消費生活に関する教育講座（平成16年度）

講 座 名	内 容	実施回数	受講者数
啓 発 講 座	身近な話題を取り上げ、講義や実験を通じて消費者問題についての知識を得て、消費者意識の向上と、消費者の権利の自覚を図る。	24回	1,037名
ステップアップ講座	地域の消費生活リーダー・行政のパートナーとして活動できる人材を育成する。	45回	2,125名
消費者問題教員講座	夏休み期間中に実施し、学校における消費者教育に必要な知識を提供する。	32回	1,418名
市町村共催講座	多摩地域市町村への支援の一環として市町村と共催で実施する。	18回	471名
計		119回	5,051名

(表4) 出前講座（平成16年度）

項 目	内 容
出 前 講 座	消費者問題に関する一定の知識を身につけた者を消費者啓発員（コンシューマー・エイド）として養成し、「出前講座」として派遣する。
委 嘱	31名（一般啓発 23名、商品テスト 8名）
派 遣 実 績	111回（移動講座 29回、派遣講座 82回）
受 講 者 数	10,021名
再養成講座	6回開催（のべ95名参加）

第3 監査の結果

1 総括

都は、総合的な消費行政サービスの実施機関として、消費者トラブル等を未然に防止するとともに、その拡大を防ぎ、都民の消費生活の安定と向上を図る責務を有している。

先に見たように、近年、相談件数が大幅に増加し、その内容もインターネットや電子メールなどをはじめとする、運輸・通信サービス関連の相談が大きな割合を占めている。

東京は、政治経済活動の中心であるとともに、大消費地でもあり、今後ITの進展等に伴い、新しいタイプの消費者被害が発生する確率が高い。また、こうしたトラブルは、初めに東京で出現する傾向があり、一旦発生するとその被害は多くの都民に及ぶ。

都は、今後とも、都民が消費者トラブルに巻き込まれることのないよう、区市町村と連携を図りながら、迅速かつ的確な情報収集や情報の伝達に努めていく必要がある。

また、都民が消費者として自立し、的確に判断できるよう、できるだけ多くの媒体を通じて情報提供を行うとともに、機会をとらえて消費者教育に取り組んでいく必要がある。

今回の監査では、総合センターを中心とする消費者トラブル等への対応について、相談体制に制約はあるものの、概ね良好に行われていることが認められたが、個々の施策について見ると、別項のとおり、検討すべき点が認められた。

局及び総合センターは、今後とも、都民から信頼される消費生活行政の推進に尽力していく必要がある。

2 意見・要望事項

(1) 都民からの相談に円滑な対応ができるよう一層工夫すべきもの

総合センターにおける相談件数は、架空請求や認知症の高齢者を狙った商法など、悪質事業者による消費者トラブルの急増に伴い、表5のとおり、平成16年度に3万5,834件となり、前年度と比べて4,042件(12.7%)増加しているが、そのほとんどは電話による相談となっている。

総合センターでは、専門の相談員による消費生活相談を行っている。平成16年度には架空請求に係る相談員6名を増員し、30名体制で問題解決のための助言、あっせんや情報提供を行っているが、相談員が電話で直接応答できる件数には自ずと限界がある。

相談員による直接の応答以外にも、相談ニーズに応える方策を講じる必要がある。音声情報や文字情報を適切に提供することも一助となり得るものであり、今後、さらに工夫、検討していく必要がある。

電話で提供されている音声案内について、トラブル発生の動向に応じて、内容を適時更新したり、都のホームページを活用し、最新の事例や対応方法等を速やかに、かつ、わかりやすく掲出することも一例としてあげられる。

局及び総合センターは、相談件数が増加している現状を踏まえ、都民からの相談に円滑な対応ができるよう、一層創意工夫されたい。

(表5) 相談の形態に関する調

(単位：件)

年 度	相談件数	来 所		
		電 話	来 所	文 書
平成 6 年度	28,618	26,653	1,880	85
平成 7 年度	31,987	29,950	1,953	84
平成 8 年度	31,643	29,424	2,107	112
平成 9 年度	30,548	28,873	1,573	102
平成10年度	30,144	28,537	1,522	85
平成11年度	30,173	28,236	1,851	86
平成12年度	31,285	29,444	1,736	105
平成13年度	31,165	28,891	2,147	127
平成14年度	30,558	28,565	1,817	176
平成15年度	31,792	29,588	2,017	187
平成16年度	35,834	33,175	2,368	291

(2) 情報収集体制の充実が図られるよう検討すべきもの

総合センターでは、区市の消費生活センター等で受けた相談情報を、データベースに蓄積して消費生活行政を支援する「東京都消費生活相談情報オンラインシステム」（以下「メコニス」という。）を運用している。

この事務処理として、区市は、相談者からの相談情報を相談入力システムに入力し、そのデータをフロッピーディスクに記録した上で、総合センターに送付し、同センターが、管理用端末機から、メコニスに登録を行うこととしている。

区市は、総合センターからの要請に基づき、フロッピーディスクを送付しているが、区市から送付された相談情報について見たところ、監査日（平成17.10.4）現在、相談受付日から2か月以上も経過して送付されている事例が多数認められた。

消費者トラブルを未然に防止し、その拡大を防ぐためには、各区市が収集した各種の相談情報を、都や他の区市ができるだけ早く知り得るよう、速やかにメコニスに反映させることが強く求められる。

局及び総合センターは、区市に対し、それぞれの消費生活センター等が受けた相談情報について、早期に総合センターに送付するよう働きかけ、情報収集体制の充実を図るよう検討されたい。

(3) ステップ・アップ講座修了者が消費生活リーダーとして活動できるよう検討すべきもの

総合センター及び多摩センターは、地域の消費生活リーダーや行政のパートナーとして活躍する人材を育成することを目的として、平成11年度にステップ・アップ講座を開設した。(履修期間：3年間) この講座では、修了までに100時間を超える授業を実施することとしており、平成15年度までの講座修了者は、123名となっている。

総合センターは、受講者の募集を一般公募により行っているが、応募要項では、「ステップ・アップ講座」は、消費生活リーダーの養成を目的として実施し、講座修了者には、地域などで自主的な活動をする事や行政のパートナーとして活動することを求めている。選考に際しても、応募動機や受講修了後の活動について、応募者に800字程度の作文を課している。

ところで、総合センターが、平成16年度に、前年度までのステップ・アップ講座の修了者を対象として、その活動状況の有無について調査したところ、活動状況が把握できたのは約半分の60名に止まり、その他の講座修了者については、活動状況が把握されていない。

講座修了者は、地域の消費生活リーダーとして、都としても貴重な人材であり、できるだけ多くの修了者に、消費生活にかかわる活動を担ってもらうことが期待されている。総合センターが、修了者に活動を促す働きかけを積極的に行うほか、消費生活に関する情報を提供するなど、日頃から連携を図っていくことも必要である。

総合センターは、ステップ・アップ講座の実施目的を踏まえて、講座修了者が地域の消費生活リーダーとして活動できるよう検討されたい。

道路の維持補修について

目 次

第1 監査の概要	53
1 監査の目的	53
2 監査の対象	54
3 監査の観点	54
4 実地監査等の場所及び期間	55
第2 道路管理の概況等	56
第3 監査の結果	59
1 環境負荷を低減する道路機能	59
2 道路における防災機能の強化	59
3 快適な移動空間の確保	60
＜意見・要望事項＞	
(1) 雨水流出抑制施設の適切な管理に努めるべきもの	61
(2) 緊急輸送道路に係る隣接県等との協力・連携を強化するよう努めるべきもの	63

道路の維持補修について—高機能舗装道路などの維持管理—

第1 監査の概要

1 監査の目的

道路は、人々の移動や物流に欠くことのできない重要な都市基盤施設であり、その管理に要する費用は、表1のとおり、平成16年度実績で475億余円、維持補修に係る費用だけでも301億余円を要している。さらに、高度経済成長期に集中的に整備されたトンネル、橋梁等の道路施設は、今後10年程度で更新時期のピークを迎え、費用の急激な増加が見込まれる。

道路は、現在、都区部の行政区域面積のほぼ16%を占め、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ともなっている。このため、都は、道路に多様な機能を付加することによって、これら大都市特有の問題を抑制・緩和することを目的として、表2のとおり、騒音低減効果に優れた高機能舗装道路などの整備を進めている。

道路建設事業として拡幅整備を進めている山手通りなどでは、道路の主たる機能である円滑な道路交通の確保とともに、高機能舗装、電線類地中化、街路樹整備、段差のない歩道などの機能を一体的に組み込んで工事を実施している。一方、道路建設事業に比較して財源が少ない管理事業は、経年劣化による路面補修に併せて各種機能の整備を行うなど、財源の効率的活用を図っている。

こうした状況を踏まえ、建設局では、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」(平成15年度開始)を策定し、また、道路構造物等の現況を把握して更新時期を平準化しコストを縮減するため、「道路アセットマネジメントシステム」を構築(平成18年度本稼働予定)するなど、効率的な管理に向けた取組を進めている。

道路が、今後とも都民の期待に応えていくためには、現況を的確に把握して状況に応じた補修を行うなど、『予防保全型』の維持管理へと転換を図り、道路本来の役割や機能を果たすとともに、環境、災害などの対策面から付加された機能が十分に発揮されるよう効率的な維持管理を行っていくことが重要となっている。このような視点に立って、監査を実施した。

(表1) 主な道路管理費用の推移

(単位：百万円)

項目	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度 (予 算)
道路維持費	12,024	11,273	12,733	11,804
道路補修費	15,964	17,412	17,415	17,458
小 計	27,988	28,685	30,148	29,262
橋梁維持費	2,733	2,376	2,091	2,224
交通安全施設費	13,674	14,212	14,247	15,452
道路災害防除費	1,114	952	1,086	1,062
小 計	17,521	17,540	17,424	18,738
合 計	45,509	46,225	47,572	48,000

(表2) 各種道路事業における多様な機能と期待される効果の事例

道 路 事 業	機 能	効 果
道路の高機能舗装	騒音抑制、排水性、透水性、保水性	環境負荷の低減
道路緑化	木陰創出、大気浄化	
遮音壁の設置等	騒音抑制	
電線類の地中化	耐震性、安全性	防災機能の強化
浸透ます設置・歩道の高機能舗装	下水道への流入抑制	
路側通信システムの整備	災害時の情報伝達	
歩道の整備・改善	バリアフリー、交通安全	快適移動空間の確保
シンボルロード整備、道路修景	東京の顔、賑わい創出	
東京みちしるべ計画	交通案内	

2 監査の対象

都区部の道路管理等を所管する建設局道路管理部、道路建設部、公園緑地部、各建設事務所及び土木技術研究所並びに関係部局として総務局総合防災部及び青少年・治安対策本部青少年育成総合対策部を対象に監査を実施した。

3 監査の観点

騒音抑制、バリアフリー化への対応など、多様な機能が付加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、下記の観点から監査を実施した。

- (1) 道路の維持管理が、「環境負荷の低減」という課題に、適切に対応しているか。
- (2) 緊急輸送道路の確保など、道路の「防災機能の強化」を適切に図っているか。
- (3) バリアフリー化など、「快適な移動空間の確保」に向けた取組を適切に行っているか。

4 実地監査等の場所及び期間

(1) 実地監査の場所

- 【建設局】 道路管理部、道路建設部、公園緑地部、第一建設事務所、
第二建設事務所、第三建設事務所、第四建設事務所、
第五建設事務所、第六建設事務所、土木技術研究所
- 【総務局】 総合防災部
- 【青少年・治安対策本部】 青少年育成総合対策部

(2) 関係人調査の場所

東京国道事務所、埼玉県県土整備部、神奈川県県土整備部、練馬区土木部、
世田谷区道路整備部、東日本高速道路㈱、首都高速道路㈱、(財)東京都道路整備保全公社

(3) 実地監査等の期間

平成17年9月26日から同年12月19日まで

第2 道路管理の概況等

都内道路の管理者別状況は、図1のとおりであり、都が管理する道路は、延長2,228km、約9%となっている（平成16年4月1日現在）。このうち、低騒音舗装など高機能舗装の整備延長等の状況は、表3のとおりとなっている。これらを23区地域の6建設事務所、多摩地域の5建設事務所の合計11建設事務所と島しょ地域の4支庁が所管し、道路管理部がその指導調整にあたっている。

道路の維持事業としては、路面の維持、道路標識や街路灯などの道路附属物の維持、トンネルや共同溝などの立体施設の維持等が挙げられる。また、道路の補修事業としては、舗装打ち替えなどの路面補修、幹線道路の沿道環境の整備、共同溝などの道路施設整備等を行っている。

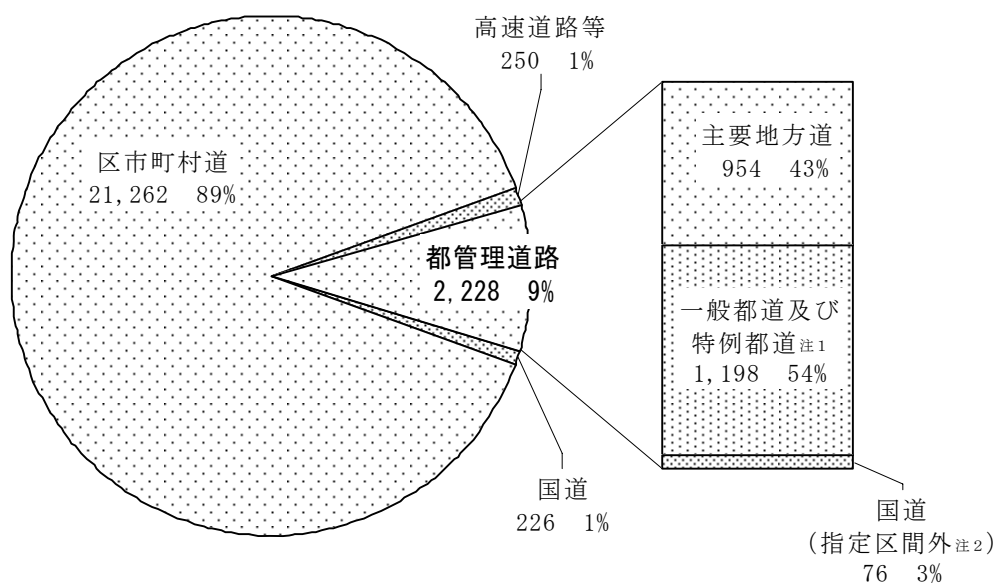
道路の維持管理は多岐にわたっており、維持管理の基本となる日常点検（巡回点検）は直営で実施し、応急修理業務は請負で実施している。また、休日や夜間は、「都道管理連絡室」を設置し、閉庁時の情報連絡体制を確保している。

これらに係る事業費の推移は図2のとおりであり、平成16年度実績は道路維持事業が127億余円、道路補修事業が174億余円となっている。

なお、監査対象とした建設事務所の概況は表4のとおりである。

(図1) 都内道路の管理者別状況 (単位：km)

都内道路総延長23,965km うち都管理道路2,228km



注1：特例都道

特別区の存する区域内だけに認められた都道

注2：指定区間外

国道のうち法令で国が管理すると指定された区間以外は、都道府県が管理するとされている。

(表3) 高機能舗装の整備延長等の状況

年度	低騒音舗装		透水性舗装(車道)		保水性舗装		透水性舗装(歩道)	
	延長(m)	面積(m ²)	延長(m)	面積(m ²)	延長(m)	面積(m ²)	延長(m)	面積(m ²)
平成11年度末	184,582	2,432,087	0	0	0	0	注1	2,720,194
12	45,526	587,078	62	486	0	0	44,092	102,863
13	38,333	458,273	180	879	200	1,128	39,423	79,412
14	36,379	423,797	1,186	6,757	831	13,355	48,920	148,438
15	51,405	573,438	306	1,526	973	16,192	30,431	87,734
16	48,175	535,267	217	1,008	1,206	18,169	26,680	57,896
合計	404,400	5,009,940	1,951	10,656	3,210	48,844	-----	3,196,537

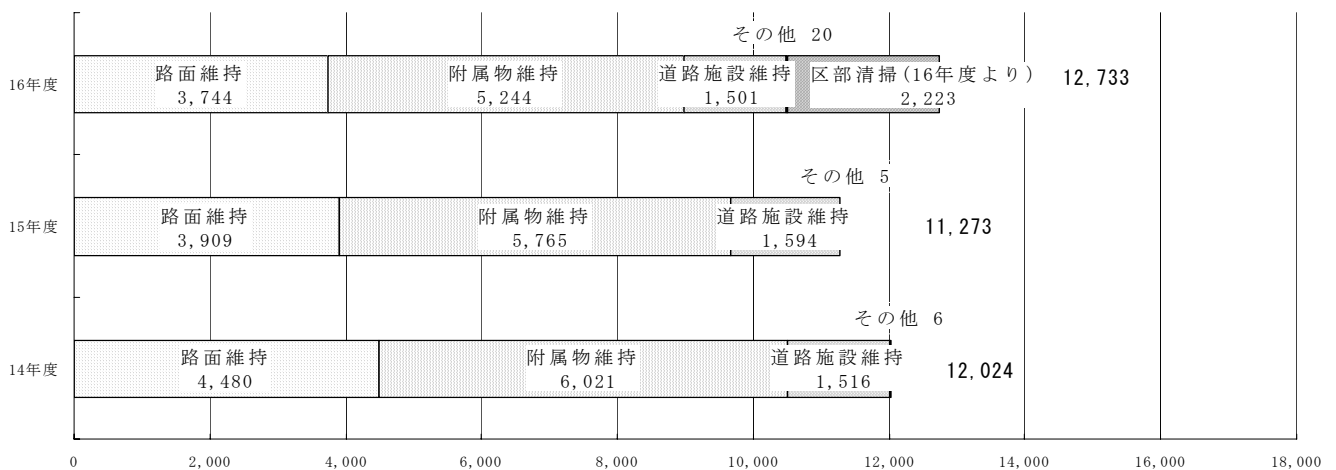
注1：透水性舗装(歩道)は古くから施工しており、11年度以前については正確な資料が残っていない。

注2：舗装実績は、路面補修による通常の舗装からの更新のほか、新設道路を含む。

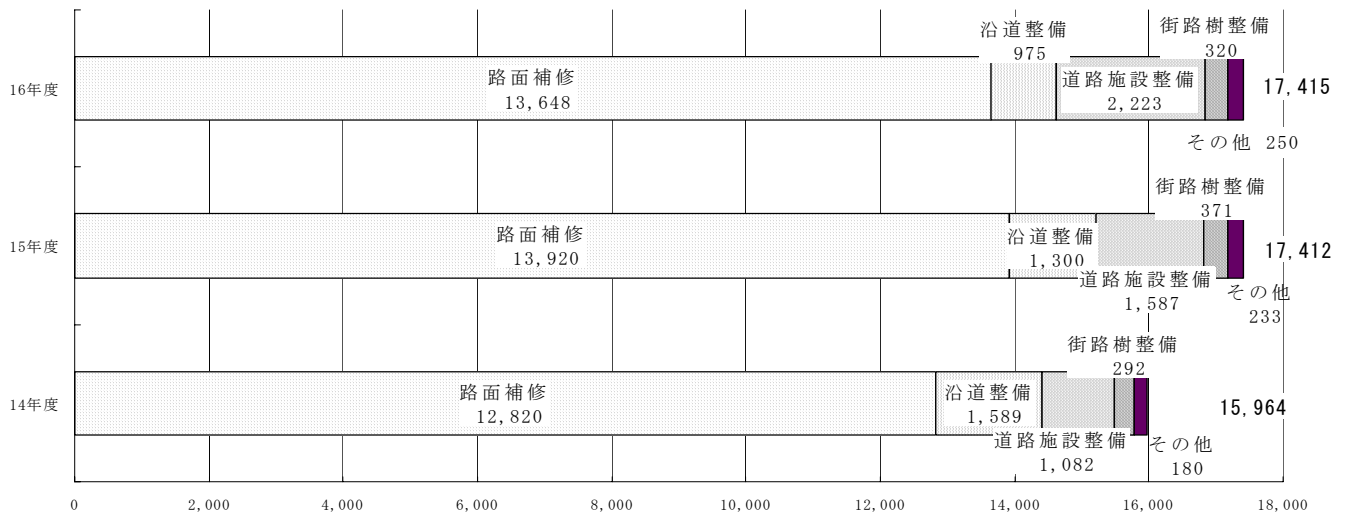
(図2) 道路維持管理・補修に係る事業費の推移

(単位：百万円)

<道路維持費>



<道路補修費>



(注) 各計数は表示単位未満四捨五入のため、合計等に一致しないことがある。

(表4) 建設事務所の概況

(平成17年4月1日現在)

事務所名	所在地	設置年月日	組織・職員数	所管区域	主な道路路線
第一建設事務所	中央区明石町 2-4	昭和20年4月1日	5課・139名	千代田区 中央区 港区	放射3号線(目黒通り)、放射21号線(三田通り)、環状2号線
第二建設事務所	品川区広町 2-1-36	昭和20年4月1日	5課・184名	品川区 目黒区 大田区 世田谷区 渋谷区	環状5の1号線(明治通り)、放射17号線(産業道路)、補助11号線
第三建設事務所	中野区中野 4-8-1	昭和20年4月1日	6課・184名	新宿区 中野区 杉並区	放射6号線(青梅街道)、環状3号線(外苑東通り)、補助74号線
第四建設事務所	豊島区南大塚 2-36-2	昭和20年4月1日	6課・169名	豊島区 板橋区 練馬区	環状8号線、放射7号線(目白通り)、補助134号線(笹目通り)
第五建設事務所	葛飾区東新小岩 1-14-11	昭和20年4月1日	6課・153名	墨田区 江東区 葛飾区 江戸川区	放射16号線(永代通り)、補助136号線
第六建設事務所	足立区千住東 2-10-10	昭和44年4月1日	5課・151名	文京区 台東区 北区 荒川区 足立区	放射9号線(白山通り)、放射11号線(尾久橋通り)、環状7号線

第3 監査の結果

1 環境負荷を低減する道路機能

現在、都道には、騒音対策や治水対策の一環として、高機能舗装^{注1}など多様な機能が付加され、その総延長は着実に伸びている。しかし、限られた財源の中では、路面補修の必要が生じた区間から整備せざるを得ない。このため、優先的対策道路区間等^{注2}を必ずしも優先して施工することができず、高機能舗装の整備完了を待たずに、舗装箇所の機能の低下や改めて補修、更新を要する区間が生じるなど、道路管理事業として新たな機能を付加していくことの難しさがうかがえる。

平成7年度から敷設を開始した低騒音舗装の機能回復については、未だ、確立した方法がないため、国土交通省を交えた検討委員会で管理手法を検討している。今後、この委員会による検討の成果を得て、機能の維持回復に十分配慮した管理方針が確立できるよう期待する。

建設局は、道路に求められる様々な機能を十分に発揮するため、適切かつ効率的な維持管理を行っていく必要がある。

注1：高機能舗装

排水性舗装、低騒音舗装、透水性舗装、保水性舗装、遮熱舗装など、各種機能・特性を発揮する構造を有する舗装

注2：優先的対策道路区間等

夜間の道路交通騒音が「騒音規制法」に基づく一定の騒音基準以下になることを目指して、環境改善に努めていくこととしている道路区間

2 道路における防災機能の強化

建設局は、地震に強い都市づくりを推進するために、都の災害対策の一環として、災害から道路を守り、災害時の交通確保に努めている。

平成7年1月に発生した阪神・淡路大震災などの経験を教訓に、近年は、防災の観点に加えて、減災の観点からも、災害時の道路の役割・機能には、大きな期待が寄せられている。

常に大地震などの被害を想定し、橋梁の耐震補強、障害物除去、震災訓練を実施するなど、災害発生時には、迅速に、ガレキなど道路の障害物を除去し、いち早く、緊急時の道路の通行を確保すべく災害に備えていくことがますます重要となっている。

建設局は、都道の適切な維持管理に努めるとともに、災害時の緊急輸送道路の交通確保に向けて、平時から国、隣接県、区市町村等、各関係行政機関との協力・連携の強化を図っていく必要がある。

3 快適な移動空間の確保

道路を快適な移動空間とするため、建設局は、歩道のバリアフリー化、街路樹の整備、東京ふれあいロードプログラムなど、様々な取組を行っている。

中でも、歩道のバリアフリー化については、交通バリアフリー基本法^{注1}に基づく高齢者、身体障害者等の移動の円滑化を図るため、段差の解消、電線類地中化による有効な幅員の確保など、歩道改善を進めている。今後さらに、駅から公共施設までの区間における連続性を確保するなど、重点的に整備を行い、迅速かつ的確に機能向上を図ることが重要となっている。

また、既設地中管を活用した電線類地中化や沿道公共施設用地の利用を図るなど、沿道施設等を活用した歩道改善についても努めていくことが望まれる。

注1：交通バリアフリー基本法

高齢者、身体障害者等の移動の円滑化の促進に関する法律（平成12年5月17日法律第68号）。同法に基づく、移動円滑化の促進に関する基本方針（平成12年11月15日告示）では、駅周辺の道路などについて、原則として平成22年度までにバリアフリー化を実施するよう定めている。

今回の監査において、以下のとおり、検討すべき点が認められた。

<意見・要望事項>

(1) 雨水流出抑制施設の適切な管理に努めるべきもの

局は、総合治水対策の一環として、雨水浸透ます（図3参照）や透水性舗装歩道（以下「雨水流出抑制施設」という。）を設置している。雨水流出抑制施設は泥などによって目詰まりし、透水性が低下することから、「東京都の都市型水害対策」（平成13年11月）では、雨水流出抑制施設の適正な管理・運用を求めている。

ところで、都道に設置した雨水浸透ますの管理について見ると、年1回の集水ますの清掃点検時にごみ除去フィルターの洗浄を行っており、浸透ます本体や特殊フィルターの洗浄・取替えについては、ごみ除去フィルターの目詰まりの程度により、その都度判断している。しかし、点検時のフィルターの状況や浸透ますの洗浄履歴など、浸透ますの機能を管理するために必要となる管理記録に不十分な面が見られた。管理台帳の整備や点検記録の整理は、適切な時期での洗浄やよりの確な保守など、浸透ますを適切に管理する上で欠かすことのできないものである。

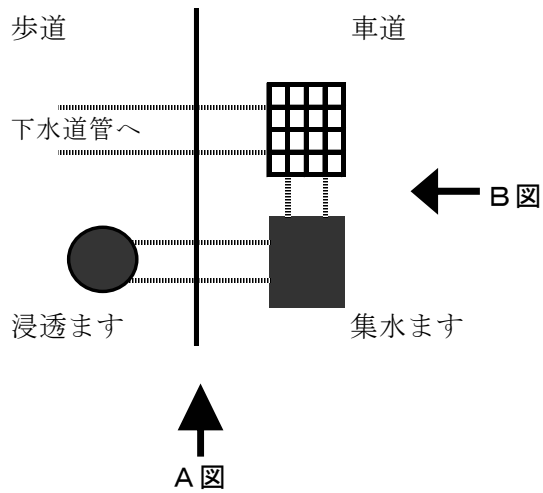
また、透水性舗装歩道については、歩行者からの水はねの苦情などにより透水機能の低下した歩道の洗浄を行い、機能の回復を図っているが、浸透ますと同様に洗浄を実施した時期や場所の記録、点検による水たまり状況などの記録は整理されていなかった。

局は、管理台帳の整備や点検記録の整理に努め、記録情報を活用して適切な洗浄時期について検討を行うなど、雨水流出抑制施設の適切な管理に努められたい。

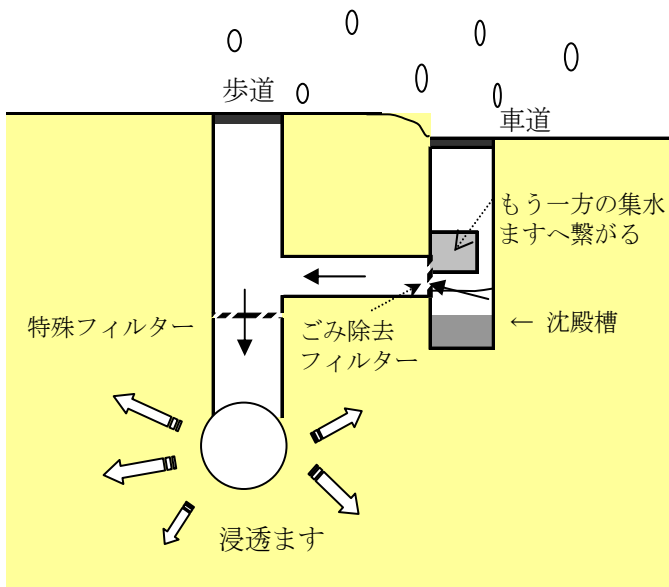
（建設局）

(図3) 都道に設置している浸透ます (二連型)

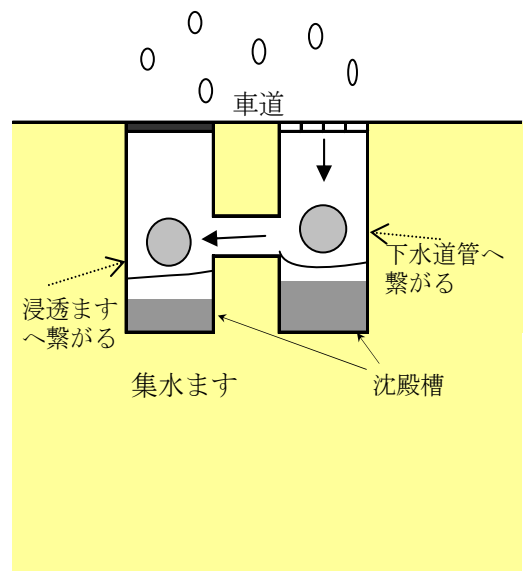
〈上から見た配置〉



A図



B図



(2) 緊急輸送道路に係る隣接県等との協力・連携を強化するよう努めるべきもの

都は、地震等の災害の発生に備えるため、隣接する県及び政令都市と「八都県市^{注1}との災害時相互応援に関する協定」（以下「協定」という。）を結んでいる。協定では応援の内容として、緊急輸送道路の共同啓開^{注2}等の都県市境付近における必要な措置、などをあげている。

道路管理者が担う緊急輸送道路は、各都道府県知事が独自に指定しており、図4のとおり、都内①区間は東京都が、埼玉県内②区間は埼玉県が、各々当該区間を震災時に最優先に啓開する第一次緊急輸送道路に指定しているが、都内③区間について都は優先順位が2番目の第二次緊急輸送道路に指定しているという例が見られた。

ところで、これらの区間は、第一次緊急輸送道路として最優先に啓開される二つの国道（新大宮バイパス及び川越街道）を結ぶなど、緊急輸送道路のネットワークを形成しており、有事の際に都と埼玉県が都県境を共同啓開できるよう備えておく必要がある。

災害発生時に、協定に基づいて円滑な救出救助活動や応急復旧を行うには、平時から他県等との間で連絡・調整を密にし、協力・連携を図っておくことが重要である。局は、緊急時を想定した連絡・調整に努めることによって、隣接県等の各道路管理者との協力・連携を強化し、災害時の復旧態勢に万全を期すよう努められたい。

（建設局）

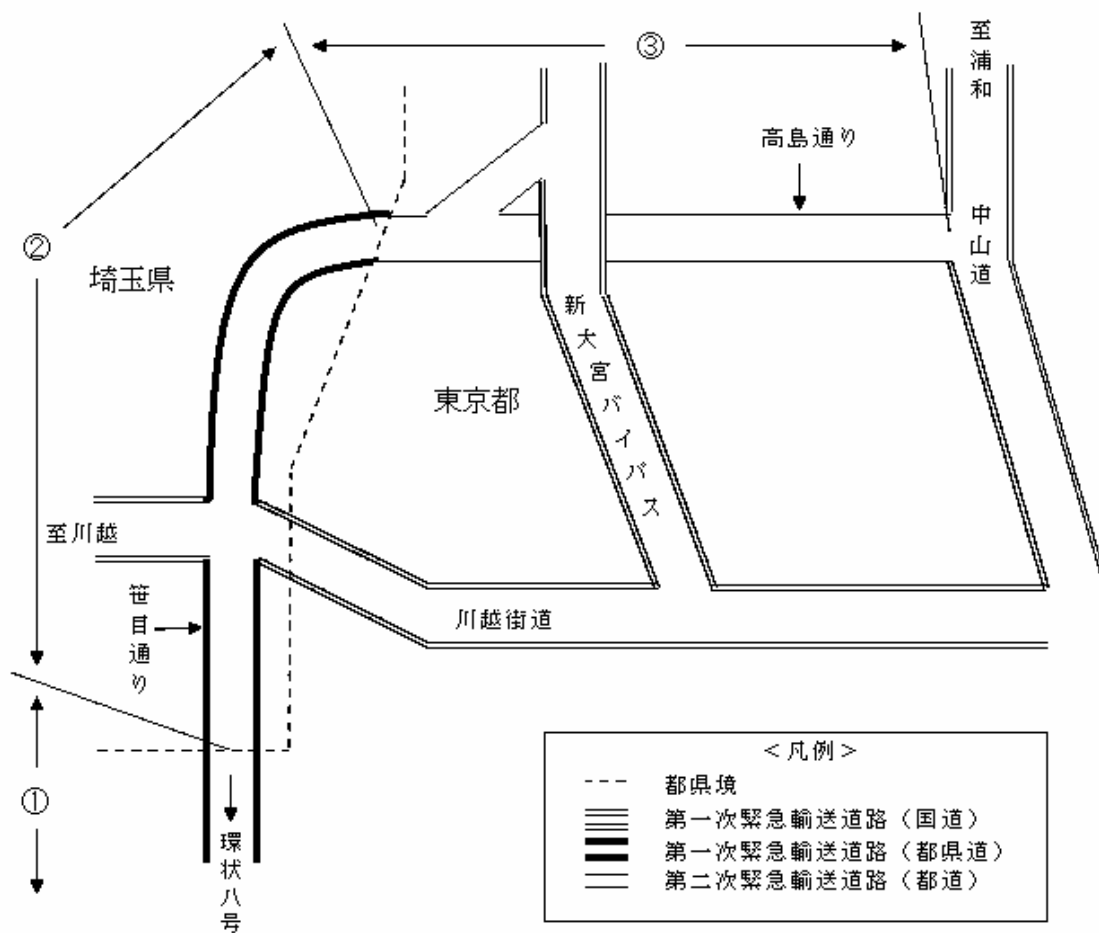
注1：八都県市

東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、横浜市、川崎市、千葉市、さいたま市

注2：啓開

障害物を除去し道を切り開くこと。

(図4) 緊急輸送道路の指定状況



平成17年行政監査報告書

平成17年度
登録第11号

平成18年2月発行

編集・発行 東京都監査事務局総務課
新宿区西新宿二丁目8番1号
電 話 03(5321)1111(代)
都庁内線 55-531
03(5320)7017(直通)
URL <http://www:kansa.metro.tokyo.jp/>
印 刷 株式会社
電 話 03()