

株式会社 P U C

第1 監査の目的

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第7項に基づき、都が出資等を行っている団体に対して、団体の事業が出資等の目的に沿って適切に経営されているか、監査を実施する。

第2 監査の対象

1 監査対象団体及び局

区分	監査の対象	実地監査期間	監査の範囲
団体	株式会社PUC	平成30年10月23日から 同年11月12日まで	第13期（平成28.4.1～平成29.3.31）及び 第14期（平成29.4.1～平成30.3.31）の事業
局	水道局	平成30年10月22日及び 同年11月13日	

2 団体の概要

設立の目的	水道料金徴収業務のノウハウとIT技術を活用し、水道事業の円滑な運営に貢献することを目的として、平成16年4月に株式会社として設立
主な沿革	<p>昭和41年8月 財団法人公営事業電子計算センター設立</p> <p>平成14年1月 水道局水道料金ネットワークシステムの運用開始</p> <p>平成16年4月 株式会社PUC設立</p> <p>平成16年7月 財団法人から株式会社PUCへの事業譲渡 株式会社PUCの事業開始</p> <p>平成17年1月 水道局多摩水道料金等ネットワークシステムの運用開始 水道局お客さまセンターの運用開始</p> <p>平成18年4月 多摩地区5か所で水道局サービスステーションの運営開始（平成30年3月31日現在12か所運営中）</p> <p>平成18年10月 東京都から監理団体の指定を受ける。</p> <p>平成18年11月 水道局多摩お客さまセンターの運用開始</p> <p>平成23年8月 区部1か所で水道局営業所の運営開始 （平成30年3月31日現在5か所運営中）</p>

事業の概要		<ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマーサービス事業 水道料金徴収業務等の公益事業等に係る各種事務処理の代行 コールセンターの構築・運営 ・ I T 事業 情報処理システムの企画及び既存システム構築を含むソフトウェア・システムの開発 ネットワーク環境の総合運用管理サービスの提供 システムの運用・保守 								
所在地		東京都新宿区西新宿六丁目5番1号								
組織		2室5本部								
人員		役員12名（代表取締役社長1名、取締役8名、会計参与1名、監査役2名、うち非常勤7名） 従業員1,019名								
都との関係	出資	資本金1億円のうち、5,600万円（56%） 出資の状況 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>会社が発行する株式の総数</td> <td>8,000株</td> </tr> <tr> <td>発行済株式総数</td> <td>1,326株</td> </tr> <tr> <td>うち、都の持ち株数</td> <td>1,120株（議決権比率 84.46%）</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>第13期（平成28年度）に、会社は674株の自己株式を取得し、消却を行っている。</td> </tr> </table>	会社が発行する株式の総数	8,000株	発行済株式総数	1,326株	うち、都の持ち株数	1,120株（議決権比率 84.46%）	その他	第13期（平成28年度）に、会社は674株の自己株式を取得し、消却を行っている。
	会社が発行する株式の総数	8,000株								
	発行済株式総数	1,326株								
	うち、都の持ち株数	1,120株（議決権比率 84.46%）								
	その他	第13期（平成28年度）に、会社は674株の自己株式を取得し、消却を行っている。								
	事業の委託 (表1)	112億6,620万余円（平成28年度委託料） 114億4,220万余円（平成29年度委託料）								
経常収益に占める 都からの収益 (表2)	経常収益120億余円のうち、114億余円（94.8%）									
職員の派遣等	常勤役員1名及び常勤従業員36名を都から派遣 常勤役員2名及び常勤従業員65名が都退職者									
東京都監理団体等	都は団体を監理団体に指定し、財政・事業運営の指導監督を行っている。									
経営目標の 達成度評価	平成28年度：－ 平成29年度：B									

（注）上記数値等は平成30年3月31日現在

(表1) 委託事業

(単位：千円)

事業名	委託料		
	第12期 (平成27年度)	第13期 (平成28年度)	第14期 (平成29年度)
カスタマーサービス事業	5,641,219	5,611,545	5,639,860
IT事業	5,649,616	5,654,656	5,802,346
合計	11,290,835	11,266,201	11,442,206

(表2) 経常収益に占める都からの収益の推移

(単位：百万円、%)

科目	第12期 (平成27年度)		第13期 (平成28年度)		第14期 (平成29年度)	
		構成比		構成比		構成比
合計	12,167	100	12,174	100	12,065	100
都からの収益	11,290	92.8	11,266	92.5	11,442	94.8
管理運営受託収益等	11,290	92.8	11,266	92.5	11,442	94.8
他の収益	877	7.2	907	7.5	623	5.2

第3 監査の結果

1 経営に関する事項

(単位：百万円、%)

科目	第12期 (平成27年度)	第13期 (平成28年度)		第14期 (平成29年度)			
		増減額	増減率	増減額	増減率		
売上高	12,149	12,156	6	0.1	12,035	△ 120	△ 1.0
経常利益	353	179	△ 174	△ 49.3	93	△ 85	△ 47.6
当期純利益	214	115	△ 99	△ 46.3	58	△ 56	△ 49.1
資産合計	7,885	8,049	163	2.1	8,548	499	6.2
純資産合計	3,549	3,313	△ 235	△ 6.6	3,371	58	1.8

(1) 監査の観点

本監査では、株式会社PUC（以下「会社」という。）の事業について、主に、水道局からの受託事業及び当該受託事業に係る会社の再委託契約は適正に行われているか、お客さまセンターや営業所などの運營業務は利用者サービスの観点から適切に行われているかなどについて、総勘定元帳、伝票、証ひょう等を抽出により検証した。

(2) 事業実績

会社は、局からの主要な受託業務として、区部営業所及び多摩地区サービスステーションの運営、区部と多摩地区における「お客さまセンター」の運用、水道料金ネットワークの運用業務等を受託している。このうち、区部営業所については、第14期（平成29年度）に5営業所の運営業務を行っており、第13期（平成28年度）と比較して1か所増加している。また多摩地区サービスステーションについては、第12期（平成27年度）から第14期までを通じ、26市町を対象に、12か所の運営業務を行っている。

そのほか、局以外からの自主受託事業として、都の各局や他の地方公共団体等から、システム開発・運用業務等を受託しており、第13期からは東京都教育庁の「教職員人事給与システム」の再構築等を行っている。

(3) 経営成績

会社の当期純利益は第13期、第14期とも減少している。この主な理由は、第13期は、割引率（注）変更に伴う退職給付費用の増加により売上原価及び一般管理費が増加したことによるものである。第14期については、国土交通省及び埼玉県からの受託案件が第13期で終了したことに伴い売上高が減少したことによるものであるが、会社の売上高は3期を通じて120億円程度で推移している。

（注）将来の価値を現在価値に換算するために用いる率。退職給付債務の計算における割引率は、安全性の高い長期の債券（長期国債など）の利回りを基礎として決定するとされている。

これらの債券の利率が低下したことから、会社は第13期に割引率の変更を行った。

(4) 財政状態

第13期、第14期とも、主にリース資産、リース債務の増加により、資産合計、負債合計とも増加しているが、借入金はない。また、第13期については、当期純利益を計上したものの、自己株式を取得し消却したことにより利益剰余金が減少したため、純資産合計が減少している。

(5) 経営に関する評価

会社は、局からの受託事業及び自主受託事業を行うに当たり、「PUC中期経営計画2014」（平成26年度～平成28年度）及び「PUC中期経営計画2017」（平成29年度～平成32年度）により、各事業の推進に向けた取組を行っている。

局からの受託事業のうち、区部営業所の運営については、平成23年度から平成29年度までに5か所の運営業務を受託しており、今後も受託拡大が見込まれていることから、これに対応するため、計画的な人員の確保・育成を図り、効率的で責任ある事業運営体制を整える必要がある。

また、多摩地区水道事業を都営一元化してきた過去の経緯などから、現時点では、区部と多

摩地区で異なる執行体制・システムで業務を行っているが、局及び会社は、平成34年1月に予定されている区部と多摩地区の業務統一・システム統合に向けて取り組んでいる。これにより、現在は区部、多摩地区それぞれで受付を行っているお客さまセンターにおいても、両センターの相互バックアップや都内全域を対象とした統一的な受付が可能となることから、一層の経営の効率化を図るとともに、利用者サービスの更なる向上に努めることが求められる。

一方、自主受託事業については、システム開発等のIT業務のほか、都の水道事業で培ったノウハウとIT技術を活用し、水道料金徴収業務と水道料金システムの運用を包括的に行う水道包括業務を、平成26年4月に秋田県秋田市から受託している。平成30年10月からは三重県松阪市の水道包括業務を新規に受託しており、これら2市の周辺自治体を中心に営業活動を展開している。今後増加が予想される水道事業の広域化を見据え、会社は今後も新規受託に努めることが重要である。

会社の売上高は、局からの委託料が約9割を占めており、局とは極めて密接な関係にある。

会社は、プロジェクト別採算管理を活用した事業管理体制を構築するとしており、平成29年度においては、プロジェクト別採算管理表を作成してこれを局と共有し、事業管理を行っていることから、局においても、これを活用して各事業のコストを把握し、委託料の積算を更に精査していくことが求められる。

また、会社においては、調達運用規程の定めるところにより契約事務を行っているが、選定した業者の辞退、失格が多く、実際には限られた事業者間での競争となっているなど、契約の競争性が実質的に確保されていない事例が見受けられた。これは、会社が、そうした現状があるにもかかわらず、辞退理由の検証や業者選定の方法を見直すなどの対策を取らず、従来の方法を踏襲しているなど、会社の構造的な問題によるものと考えられる。また、予定価格の積算についても、業者の下見積りをそのまま採用したことにより過大積算が生じているなど、積算方法が不適切なものが認められた。会社は、主に局からの委託料を原資に事業を行っていることを踏まえ、契約の公正性や透明性を担保し、説明責任を果たす観点から、今後は、より多くの事業者が競争に参加できるよう、例えば、外部からの視点を取り入れるなどにより、基準等の見直しを含めた契約事務の抜本的な改善と環境整備を行う必要がある。

局は、定型的業務などは可能な限り民間事業者に委託し、水道事業における基幹的業務を局と監理団体が担う、一体的事業運営体制を構築してきた。今後は、この体制を一層強化することで、公共性の確保と効率性の発揮を両立させていくとしている。

会社は、今後も、都の水道事業を補完・支援する企業として、水道に関する豊富な経験と業務ノウハウ、民間の有する柔軟性を最大限に発揮しながら、安定的かつ効率的な事業運営を推進するとともに、利用者のニーズや期待に応える良質なサービスを提供することが求められる。

経営に関する事項は以上のとおりであり、会社の事業は監査を実施した限りにおいて、別項指

摘事項を除き、出資等の目的に沿って経営されていると認められる。

2 指摘事項

(1) 団体

ア 予定価格の積算を適切に行うべきもの

(ア) 積算根拠について

会社は、Aと表3の契約を締結しており、この契約には、Bの製品を多摩お客さまセンター用にカスタマイズしたソフトウェアの導入経費が含まれている。

そこで、当該ソフトウェアに係る予定価格の積算について見たところ、会社は、Bから下見積りを徴取した上で予定価格の積算の参考としているが、Bから金額に誤りがあったとして見積金額の増額を依頼され、増額となった価格を採用して予定価格を積算していることが認められた。

この結果、3倍近くに増額となっているソフトウェアもあることから、その積算根拠を確認したところ、会社は、同様の機器を使用した案件との比較は行ったとしているが、積算根拠を説明できない状況が認められた。

しかしながら、予定価格の積算は会社が行うものであり、積算の過程として、業者から下見積りをそのまま採用し、その積算根拠を説明できないことは適切でない。

(表3) 契約の概要

(単位:円)

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
多摩お客さまセンターの本番機器更新に伴うリース、保守及び導入一時作業に係る調達契約	平成29.6.1～ 平成34.5.31	799,823,160	A

(イ) 予定価格の過大積算について

会社は、Aと表4のとおり、「お客さまセンター機器更新に伴う機器・ソフトウェアのリース及び保守契約」(以下「お客さまセンター契約」という。)及び「多摩お客さまセンターの本番機器更新に伴うリース、保守及び導入一時作業に係る調達契約」(以下「多摩お客さまセンター契約」という。)を締結している。契約のうち、リース取引の部分において、システム構築に必要な機材等の一部として、お客さまセンター及び多摩お客さまセンター内に応答状況等を表示する大型ディスプレイを調達している。

この契約の予定価格は、Bからの下見積価格を参考に積算されている。そこで、会社が徴取した下見積価格を確認したところ、ディスプレイ1台当たりの見積価格が50万円となっていた。また、1台当たりの設置費は、お客さまセンター契約が10万円、多摩お客さまセンター契約が20万円となっていた。

ところで、ディスプレイの仕様を確認したところ、オペレーターによる電話対応業務の支障となるためディスプレイには音声出力は不要であり、実際に納品された物品も、金額が安価である音声出力のないデジタルサイネージ（注）用ディスプレイであった。また、設置費についても、一般的な設置業務単価・工数を基に算定すれば、より安価な額になる。

そこで、こうしたディスプレイの相場や一般的な設置業務単価・工数により監査事務局において試算したところ、お客さまセンター契約の予定価格が345万1,200円、多摩お客さまセンター契約の予定価格が89万240円過大となっている。

これは、仕様内容にディスプレイの音声出力が不要である旨の記載がないことなどが一因であることから、会社は、仕様内容を適切に記載するとともに価格の妥当性を検証する必要がある。

会社は、予定価格の積算を適切に行われたい。

（株式会社PUC）

（注） 広告・案内等のためにデジタル技術を活用した平面ディスプレイ等による映像や文字を表示すること

（表4） 契約の概要

（単位：円）

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
お客さまセンター機器更新に伴う機器・ソフトウェアのリース及び保守契約	平成29.6.1～ 平成34.5.31	1,127,677,680	A
多摩お客さまセンターの本番機器更新に伴うリース、保守及び導入一時作業に係る調達契約	平成29.6.1～ 平成34.5.31	799,823,160	A

イ 契約に係る競争性を担保すべきもの

会社は、契約締結に当たり、一定の条件により競争性を確保できないものを除き、予定価格が1億円以下5,000万円超の契約を指名競争入札、5,000万円以下200万円超の契約を複数見積りにより契約を行っている。

指名競争入札又は見積競争に係る業者選定に当たっては、会社の調達運用規程により、会社に業者登録している者から、原則として3者以上選定するものとしている。

ところで、平成28年度及び平成29年度における、リース契約13件及び搬送業務の外部委託契約（23区内等常用便及び多摩地区常用便。以下「搬送契約」という。）3件の指名競争入札又は見積競争の状況について見たところ、表5のとおり、業者の辞退・失格が多いことが認められた。

辞退届に記載された辞退の理由を見ると、表6のとおり、見積額の積算に要する期間不足

や、調達不可が主な理由となっている。

このため、会社は、辞退理由を検証した上で、十分な入札・見積対応期間の確保、業者の新規登録促進、調達能力のある適切な業者の選定等の環境整備に努め、競争性を担保されたい。

(株式会社PUC)

(表5)リース契約13件及び搬送契約3件の指名競争入札又は見積競争の状況 (単位:件、%)

区分	指名又は見積依頼を行った延べ件数	左記件数のうち 辞退等の件数		構成比率	
		辞退件数	失格件数	辞退率	失格率
リース契約	89	49	13	55.1	14.6
搬送契約	15	9	1	60	6.7

(表6)リース契約13件及び搬送契約3件の辞退理由 (単位:件、%)

区分	理由	件数	構成比率
リース契約	期間不足	22	44.9
	製品調達不可	19	38.8
	その他	8	16.3
	合計	49	100
搬送契約	指定期間内に対応できない	2	22.2
	仕様書指定の車両手配が困難	6	66.7
	ドライバーの確保が困難	1	11.1
	その他	1	11.1
	合計	9	100

ウ 指名業者選定基準を見直すべきもの

会社は、平成29年度に、表7の契約を行っている。

これらの契約に係る業者選定について見たところ、表8のとおり、会社は、年度後期の契約において、他の登録業者がいるにもかかわらず、前期の契約で失格となった複数の業者を見積参加者として選定していることが認められた。これらの業者は後期の契約においても辞退又は失格となっており、結果として、落札者以外の大半の選定業者が失格又は辞退となっている。

これについて、会社は、指名業者選定基準に基づき、①過去3年分の実績評価等を点数化

した総合評価が上位の業者、②応札率が上位の業者、③指名率が下位の業者の区分ごとに、指名業者を選定しているとしている。

しかしながら、会社は、このうち応札率の算出に当たり、当該年度及び過去2年間における辞退については反映させているが、失格については選定基準に定めていないことが認められた。

前期において失格となった業者を後期の契約時に再度指名することにより、他の登録業者の参入可能性が制限され競争性を阻害する結果となっていることから、指名業者選定基準に失格者の取扱いを定めるなど、見積参加の実態を反映させ、契約の競争性及び受注の公正性を担保することを検討すべきである。

会社は、指名業者選定基準を見直されたい。

(株式会社PUC)

(表7) 契約の概要

(単位：円)

番号	契約件名	契約期間	契約金額
①	システム運用・保守・夜間ジョブ監視に関する作業の外部委託契約	平成29.4.1～ 平成29.9.30	59,664,600
	システム運用・保守・夜間ジョブ監視に関する作業の外部委託契約	平成29.10.1～ 平成30.3.31	59,664,600
②	センタープリントオペレーション作業の外部委託契約	平成29.4.1～ 平成29.9.30	11,340,000
	センタープリントオペレーション作業の外部委託契約	平成29.10.1～ 平成30.3.31	11,988,000
③	水道料金ネットワークシステム・多摩水道料金ネットワークシステムにおける統計資料の作成に係るシステム保守の一部業務委託契約	平成29.4.1～ 平成29.9.30	4,860,000
	水道料金ネットワークシステム・多摩水道料金ネットワークシステムにおける統計資料の作成に係るシステム保守の一部業務委託契約	平成29.10.1～ 平成30.3.31	4,860,000

(表 8) 各契約の応札状況

① システム運用・保守・夜間ジョブ監視に関する作業の外部委託契約

前期の契約

後期の契約

選定業者	見積状況	理由
C		応札
D	失格	連絡なし
E	失格	連絡なし
F	失格	連絡なし
G	失格	連絡なし
H	辞退	要求を満たす技術者不在
I	失格	連絡なし



選定業者	見積状況	理由
C		応札
D	辞退	対応困難
E	辞退	要求を満たす技術者不在
F	辞退	要求を満たす技術者不在
J	辞退	対応困難
K	失格	連絡なし
L	辞退	対応困難

② センタープリントオペレーション作業の外部委託契約

前期の契約

後期の契約

選定業者	見積状況	理由
C		応札
M	辞退	要求を満たす技術者不在
G	失格	連絡なし
N	辞退	対応困難
O	辞退	対応困難



選定業者	見積状況	理由
C		応札
P	辞退	対応困難
G	辞退	対応困難
Q	失格	連絡なし
R	失格	連絡なし

③ 水道料金ネットワークシステム・多摩水道料金等ネットワークシステムにおける統計資料の作成に係るシステム保守の一部業務委託契約

前期の契約

後期の契約

選定業者	見積状況	理由
S		応札
T		応札
D	失格	連絡なし
E	失格	連絡なし
G	失格	連絡なし
U	失格	連絡なし
V	失格	連絡なし



選定業者	見積状況	理由
S		応札
T		応札
D	失格	連絡なし
E	失格	連絡なし
G	失格	連絡なし
U	失格	連絡なし
W	辞退	対応困難

エ 辞退届の様式を見直すべきもの

会社は、業務及び購買品の調達方法について、競争契約、少額契約、独占契約、緊急契約及び特定契約としている。

このうち、予定価格が200万円超の契約を行う場合は、一般競争入札、指名競争入札又は複数見積りを行うとしていることから、会社は、指名業者が見積提出等を辞退する際には、会社で定めた辞退届を徴している。

ところで、辞退届の様式について見たところ、業者が正式に辞退したことを証明する押印欄がないことが認められた。このことは、責任ある者が適切に作成した書類とは言えず適切でない。

会社は、辞退届の様式を見直されたい。

(株式会社PUC)

オ 搬送業務委託契約を適切に行うべきもの

会社は、局から受託した業務の遂行に当たり、納入通知書等各種帳票を出力し郵便局や局関連の事務所等に搬送を行うため、表9のとおり、「搬送業務の外部委託(多摩地区等常用便)」(以下「搬送契約」という。)を、複数見積契約により再委託している。

この契約事務を見たところ、次のとおり、不適切な点が認められた。

(ア) 業者登録について

会社は、調達運用規程に基づき、22の業務種別ごとに業者登録を行っており、この搬送業務委託については業務種別「搬送業務」の区分から見積依頼業者を選定している。

運送事業を行う場合、一般貨物運送事業など運送業の登録が必要となるが、搬送契約の見積りを依頼した業者の中に、登録免許のない業者が入っていたことが認められた。

これは、会社の業者登録台帳に登録免許の有無を記載する欄がなく、会社が免許の有無を確認していないことによるものである。

会社は、一般貨物運送事業の登録免許を確認し、適切に業者登録を行うべきである。

(イ) 仕様書に適合した業者の選定について

会社は、搬送契約の仕様書において、プライバシーマーク(注)の認証の取得を条件としているが、プライバシーマークを取得していない業者を見積依頼業者として選定し、この業者は、プライバシーマークを取得していないことを理由に辞退している。

これは、会社が、業者登録台帳上から認証の有無を事前に確認できたにもかかわらず、これを行わなかったことによるものである。

このように、仕様条件を満たしていない業者を選定することは、見積競争を阻害することから、会社は、仕様書に適合した業者を選定し、適切に見積競争を行うべきである。

(ウ) 仕様書の条件について

搬送契約の仕様書によれば、「東京都及び自治体等公的業務での搬送経験があること。」を条件としている。その理由として、一般都民が来場する営業所等に貨物を持ち込む上で、適切な身なりや態度等を求めるためとしていることから、その旨を記載すれば足りるものである。

このように必要以上の条件をつけることは、事業者の参入可能性が制限され競争性を阻害することから、会社は、仕様書の条件を適切に定めるべきである。

会社は、搬送業務委託契約を適切に行われたい。

(株式会社PUC)

(注) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を評価した上で付与し、事業活動に関してその使用を認める制度

(表9) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額 (平成29年度)	備考
搬送業務の外部委託 (多摩地区等常用便)	平成29.4.1～ 平成34.3.31	28,980,000	金額は1年ごとに取り決める。

カ 営業所車両のリース契約を適切に行うべきもの

会社は、Xと覚書を締結し、区部の4営業所で所有していたオートバイ36台及び電動アシスト付き自転車56台を同社に売却した上で、表10のとおり、同社から同物品をリースする契約を締結している。

しかしながら、会社の調達運用規程によれば、予定価格が5,000万円以下で200万円超の契約は、複数見積りによると定めているにもかかわらず、これを行っていないことは適切でない。

会社は、営業所車両のリース契約を適切に行われたい。

(株式会社PUC)

(表10) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額
「営業所車両のリース契約」に係る調達契約	平成29.4.1～平成33.3.31	9,075,888

キ 業務特性を活かした事業者の受注機会を確保すべきもの

会社は、平成28年度に、表11のリース契約を締結している。

これらの契約には、機器のリース及び保守業務(以下「リース及び保守業務」という。)のほか、システム設定の設計、システム設定、稼働試験、移設作業等(以下「システム設定業務」という。)までの一連の業務が含まれている。

しかしながら、「システム設定業務」について見たところ、受託者であるAは「システム設定業務」を機材等の製造・開発業者であるBに再委託しており、提出された成果物の報告書の作成主体、業務工程表等の内容からも、リース会社であるAは、「システム設定業務」の主

要な部分について実質的には関与していない。また、「システム設定業務」は、導入時に発生する一時的な作業ではなく、表 1 2 のとおり、業務期間もそれぞれ契約時からリース開始までの約 10 か月を要しており、かつ、金額も高額である。

こうした状況から、「リース及び保守業務」と「システム設定業務」を併せて契約しなければならない合理的な理由は認められない。また、「システム設定業務」を別契約とすることで、他のリース事業者の受注機会の向上を図ることができる。

会社は、契約から「システム設定業務」を分割し、それぞれの業務特性を活かした事業者の受注機会を確保されたい。

(株式会社 PUC)

(表 1 1) 契約の内容

(単位：円)

項番	契約件名	契約期間	契約金額	契約内容	契約相手方
1	お客さまセンター機器更新に伴う機器・ソフトウェアのリース及び保守契約	平成 29. 6. 1～ 平成 34. 5. 31	1, 127, 677, 680	・リース及び保守業務 ・システム設定業務	A
2	多摩お客さまセンターの本番機器更新に伴うリース、保守及び導入一時作業契約	平成 29. 6. 1～ 平成 34. 5. 31	799, 823, 160		A
合計			1, 927, 500, 840		

(表 1 2) 契約金額の内訳等

(単位：円、%)

項番	契約金額				機器のリース金額に対するシステム設定業務金額の比率 (C/A)
	リース及び保守業務の金額		システム設定業務金額 (C) <業務期間>		
	機器のリース金額 (A)	保守業務金額 (B)			
1	1, 127, 677, 680	481, 399, 200	452, 304, 000	193, 974, 480 <約 10 か月>	40. 2
2	799, 823, 160	327, 881, 520	294, 840, 000	177, 101, 640 <約 10 か月>	54. 0
合計	1, 927, 500, 840	809, 280, 720	747, 144, 000	371, 076, 120	45. 8

ク 文書廃棄委託契約の履行確認を適正に行うべきもの

会社は、表 1 3 の契約により、多摩地区の 1 2 サービスステーションにおける、保管期限を過ぎた文書類の廃棄処分を委託している。

この契約の受託者が提出した機密抹消処理証明書を見たところ、表 1 4 のとおり、平成 2 9

年9月1日及び同月4日に廃棄処分を行っているものがあるにもかかわらず、会社は、8月31日に会計伝票を作成していることが認められた。

会社は、契約の履行が完了したことを確認した上で支払手続を行うべきところ、これを行っておらず、適正でない。対象となる廃棄文書には個人情報が含まれていることから、会社は、受託者が廃棄処分を確実に行ったことを確認すべきである。

会社は、文書廃棄委託契約の履行確認を適正に行われたい。

(株式会社PUC)

(表13) 契約の概要

契約件名	契約日	契約金額 (確定金額)	契約の相手方
文書廃棄の委託 (単価契約)	平成29年7月18日	1,500,120円	Y

(表14) 契約の履行及び支払の状況

(単位:円)

サービスステーションからの廃棄文書の搬出日	機密抹消処理証明書に記載された処理日	支払決定日 (会計伝票の計上日)	支払金額
平成29年8月16日	平成29年8月17日	平成29年8月31日	1,294,380
平成29年8月22日	平成29年8月23日及び24日		
平成29年8月23日	平成29年8月24日		
平成29年8月29日	平成29年8月31日		
平成29年8月30日	平成29年9月1日		
平成29年8月31日	平成29年9月4日		
平成29年9月6日	平成29年9月7日及び8日	平成29年9月29日	205,740

(2) 局

ア 視覚障害者誘導用ブロックの配置が適切となるよう改善すべきもの

局は、行政財産として局が所有している庁舎を、町田サービスステーションの委託業務の履行場所として、会社に使用させている。

町田サービスステーションは、多摩ニュータウンを除く町田市の水道業務(営業・検針・収納)を担っており、来所者は月間約1,300人から1,500人を数える。

ところで、施設の入口にある視覚障害者誘導用ブロック(以下「誘導用ブロック」という。)の設置状況について見たところ、写真1及び写真2のとおり、入口から誘導用ブロックをたどると壁面へ誘導される配置となっている状況が認められた。

国土交通省の「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(平成29年3月31日改正)」によれば、「役所等の日常的に多様な人が利用する施設では、点字・音声等

による案内設備又は案内所のほか、エレベーター、階段、便所、福祉関係の窓口等の利用頻度が高いところまでの、視覚障害者の誘導に配慮する。」としていることから、そのような配置となっていないのは適切でない。

局は、誘導用ブロックの配置が適切となるよう改善されたい。

(水道局)

(写真1)



(写真2)



第4 経営状況の概要

1 経営状況

(1) 事業実績

ア カスタマーサービス事業

(ア) 受託先別売上高（税抜）

（単位：千円、％）

受託先		第12期(平成27年度)		第13期(平成28年度)		第14期(平成29年度)	
		売上高	構成比	売上高	構成比	売上高	構成比
東京都（水道局）		5,615,861	93.4	5,571,627	92.9	5,617,080	96.1
自主 受託 事業	東京都（水道局以外）	25,358	0.4	39,917	0.7	22,780	0.4
	都内区市町村	64,034	1.1	65,990	1.1	56,800	1.0
	その他地方公共団体	189,101	3.1	186,516	3.1	119,640	2.0
	官公庁その他	118,475	2.0	131,589	2.2	26,650	0.5
合計		6,012,829	100	5,995,640	100	5,842,950	100

(イ) 主な受託業務

受託先	主な受託業務
東京都水道局	<ul style="list-style-type: none"> 総合受付業務「区部お客さまセンター」の運営 総合受付業務「多摩お客さまセンター」の運営 水道料金徴収窓口業務「多摩地区サービスステーション」の運営 区部営業所業務の運営
東京都昭島市	<ul style="list-style-type: none"> 水道料金等収納業務の運営
秋田県秋田市	<ul style="list-style-type: none"> 水道料金等徴収業務の運営

イ IT事業

(ア) 受託先別売上高 (税抜)

(単位：千円、%)

受託先		第12期(平成27年度)		第13期(平成28年度)		第14期(平成29年度)	
		売上高	構成比	売上高	構成比	売上高	構成比
東京都(水道局)		5,149,459	83.9	5,105,622	82.9	5,083,430	82.1
自主 受託 事業	東京都(水道局以外)	500,157	8.2	549,033	8.9	718,916	11.6
	都内区市町村	53,864	0.9	31,699	0.5	70,768	1.1
	その他地方公共団体	41,765	0.7	10,651	0.2	10,680	0.2
	官公庁その他	391,405	6.4	463,439	7.5	308,965	5.0
合計		6,136,651	100	6,160,446	100	6,192,760	100

(イ) 主な受託業務

受託先	主な受託業務
東京都水道局	<ul style="list-style-type: none"> 「区部水道料金ネットワークシステム」の運用及び改善 「多摩水道料金等ネットワークシステム」の運用及び改善 「東京水道あんしん診断システム」の運用及び改善
東京都教育庁	<ul style="list-style-type: none"> 「教職員人事給与システム」の運用、改善及び再構築
東京都羽村市	<ul style="list-style-type: none"> 「水道料金システム」の運用
日本水道協会	<ul style="list-style-type: none"> 「水道統計システム」の再構築
地方公務員共済連合会	<ul style="list-style-type: none"> 「組合員等現況調査等に係るシステム」の改修

(2) 経営成績

ア 主要科目の推移

(単位:百万円、%)

科目	第12期 (平成27年度)	第13期 (平成28年度)		第14期 (平成29年度)			
		増減額	増減率	増減額	増減率		
売上高	12,149	12,156	6	0.1	12,035	△120	△1.0
売上原価	10,923	11,034	110	1.0	11,073	39	0.4
売上総利益	1,226	1,122	△104	△8.5	961	△160	△14.3
一般管理費	872	923	51	5.9	875	△47	△5.1
営業利益	354	198	△155	△43.9	86	△112	△56.7
営業外収益	18	18	△0	△2.7	29	11	65.4
営業外費用	19	37	18	94.1	21	△15	△41.6
経常利益	353	179	△174	△49.3	93	△85	△47.6
特別損失	2	3	1	53.8	3	△0	△6.8
税引前当期純利益	351	175	△175	△49.9	90	△85	△48.4
法人税、住民税等	128	178	49	38.9	21	△156	△87.8
法人税等調整額	8	△117	△125	-	10	128	△108.8
当期純利益	214	115	△99	△46.3	58	△56	△49.1

イ 主要経営指標の推移

項目	第12期 (平成27年度)	第13期 (平成28年度)	第14期 (平成29年度)	算式
総資本事業利益率 (%)	4.5	2.5	1.0	$\frac{\text{事業利益}}{\text{総資本}}$
営業収益営業利益率 (%)	2.9	1.6	0.7	$\frac{\text{営業利益}}{\text{営業収益}}$
総資本回転率 (回)	1.54	1.51	1.41	$\frac{\text{営業収益}}{\text{総資本}}$
総費用対総収益比率 (%)	97.1	98.6	99.2	$\frac{\text{総費用}}{\text{総収益}}$
インタレスト・カバレッジ・レシオ (倍)	-	-	-	$\frac{\text{事業利益}}{\text{支払利息}}$

(注1) 事業利益＝営業利益＋受取利息＋受取配当金

(注2) 会社は、借入金等がないため支払利息の計上はない。

(3) 財政状態

ア 主要科目の推移

(単位：百万円、%)

科目	第12期 (平成27年度)	第13期 (平成28年度)		第14期 (平成29年度)			
			増減額	増減率	増減額	増減率	
流動資産	5,311	5,094	△ 216	△ 4.1	4,684	△ 410	△ 8.1
現金及び預金	2,553	2,645	91	3.6	2,244	△ 401	△ 15.2
売掛金	2,507	2,204	△ 302	△ 12.1	2,118	△ 86	△ 3.9
その他	250	244	△ 5	△ 2.1	321	77	31.5
固定資産	2,573	2,954	380	14.8	3,864	909	30.8
有形固定資産	1,134	1,447	312	27.5	2,255	807	55.8
無形固定資産	241	158	△ 82	△ 34.1	179	20	13.1
投資その他資産	1,197	1,348	150	12.5	1,429	81	6.0
資産合計	7,885	8,049	163	2.1	8,548	499	6.2
流動負債	2,010	1,753	△ 257	△ 12.8	1,757	4	0.3
買掛金	542	494	△ 47	△ 8.8	434	△ 60	△ 12.2
リース債務	404	435	30	7.6	554	119	27.4
未払法人税等	117	114	△ 3	△ 3.0	0	△ 113	△ 99.8
賞与引当金	268	291	22	8.5	269	△ 22	△ 7.7
その他	677	417	△ 259	△ 38.3	499	82	19.7
固定負債	2,325	2,982	657	28.3	3,419	436	14.6
リース債務	555	894	339	61.1	1,278	384	42.9
退職給付引当金	1,706	2,023	316	18.6	2,074	51	2.5
その他	62	64	1	2.0	65	1	2.0
負債合計	4,335	4,735	399	9.2	5,177	441	9.3
株主資本	3,549	3,313	△ 235	△ 6.6	3,371	58	1.8
資本金	100	100	0	0	100	0	0
利益剰余金	3,449	3,213	△ 235	△ 6.8	3,271	58	1.8
純資産合計	3,549	3,313	△ 235	△ 6.6	3,371	58	1.8
負債及び純資本合計	7,885	8,049	163	2.1	8,548	499	6.2

イ 主要経営指標の推移

(単位：%)

項目	第 12 期 (平成 27 年度)	第 13 期 (平成 28 年度)	第 14 期 (平成 29 年度)	算式
流動比率	264.2	290.6	266.5	$\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}}$
自己資本比率	45.0	41.2	39.4	$\frac{\text{自己資本}}{\text{総資本}}$
固定長期適合比率	43.8	46.9	56.9	$\frac{\text{固定資産}}{\text{長期資本}}$

(注) 長期資本=資本+剰余金+固定負債

2 参考資料

(1) 事業実績

ア 東京都水道局からの受託業務 (カスタマーサービス事業)

「区部お客さまセンター」 の運営	業務内容	コールセンター業務 給水開始、使用中止など各種申込みの対応 水道料金、漏水修繕など各種問合せの対応	
	受付時間	8：30～20：00（日・祝日を除く） ＜漏水事故等の緊急受付は、24 時間 365 日対応＞	
	ホ°レーター席数	344 席（電話受付 274 席、口座照合・クレジット申込み 45 席、清算料金管理室 20 席、還付事務室 5 席）	
「多摩お客さまセンター」 の運営	業務内容	コールセンター業務 給水開始、使用中止など各種申込みの対応 水道料金、漏水修繕など各種問合せの対応	
	受付時間	8：30～20：00（日・祝日を除く） ＜漏水事故等の緊急受付は、24 時間 365 日対応＞	
	ホ°レーター席数	128 席（電話受付 110 席、口座照合・クレジット申込み 18 席）	
「多摩地区サービスステーション」 の運営	業務内容	水道料金徴収業務 窓口業務 検針・算定業務 徴収整理業務	
	受託事業所数	12 サービスステーション	
区部営業所業務の運営	業務内容	水道料金徴収業務 窓口業務 検針・算定業務 徴収整理業務	
	受託事業所数	平成 27 年度・平成 28 年度	4 営業所
		平成 29 年度	5 営業所

イ お客さまセンターの電話着信数等

(単位：件、%)

区分	区部お客さまセンター			多摩お客さまセンター		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
電話着信数	1,798,479	1,782,827	1,730,720	573,681	595,803	624,389
応答数	1,653,338	1,624,437	1,579,493	535,914	529,161	544,294
不応答数	145,141	158,390	151,227	37,767	66,642	80,095
応答率	91.9	91.1	91.3	93.4	88.8	87.2

(注) 応答率=応答数÷電話着信数×100

ウ 多摩地区各サービスステーションの所管区域及び給水件数

(単位：件)

サービスステーション名	所管区域	平成27年度	平成28年度	平成29年度
八王子	八王子市	235,785	237,346	240,211
立川	立川市、国分寺市、国立市	198,671	201,075	203,922
府中	府中市	129,088	130,653	132,089
町田	町田市	196,821	198,480	201,019
小平	小平市、小金井市、東村山市	228,258	229,988	232,661
日野	日野市	92,116	93,191	93,996
調布	調布市、狛江市、三鷹市	263,453	265,997	270,399
東久留米	東久留米市、清瀬市、西東京市	186,383	188,138	189,827
武蔵村山	武蔵村山市、東大和市	70,508	71,086	71,733
あきる野	あきる野市、福生市、日の出町	72,827	73,206	73,670
青梅	青梅市、瑞穂町、奥多摩町	80,839	81,513	82,298
多摩	多摩市、稲城市、多摩ニュータウン地域	155,481	157,116	158,915
合計	26市町	1,910,230	1,927,789	1,950,740

エ 区部各営業所の所管区域及び給水件数

(単位：件)

営業所名	受託開始年度	所管区域	平成27年度	平成28年度	平成29年度
豊島	平成27年度	豊島区	192,396	195,414	197,326
足立	平成24年度	足立区	344,700	349,597	355,642
中野	平成26年度	中野区	212,950	215,914	218,823
品川	平成29年度	品川区(一部区域を除く)	236,702	240,543	245,777
板橋	平成23年度	板橋区(一部区域を除く)、練馬区の一部	315,099	320,288	325,192
合計		5営業所	1,301,847	1,321,756	1,342,760

(2) 都から団体への委託契約

(単位：千円)

局名及び委託件名	平成27年度	平成28年度	平成29年度
水道局	10,765,320	10,677,250	10,700,510
営業業務委託	3,062,700	3,051,600	3,160,200
多摩地区営業業務委託	2,439,600	2,502,600	2,504,400
水道料金ネットワークシステムに係る運用管理委託	2,600,400	2,619,900	2,608,200
多摩水道料金等ネットワークシステムに係る運用管理委託	1,293,600	1,315,200	1,328,400
財務会計システムの運用管理業務委託	203,880	203,850	217,200
統合サポートデスクの運営委託	75,390	76,950	77,250
東京都水道局グループウェアシステムの運用管理委託	71,250	63,660	61,470
人事情報管理システム運用管理業務委託	53,310	53,010	53,460
東京水道あんしん診断システムに係る運用管理委託	-	39,900	39,150
給与計算事務システム運用管理業務委託	35,790	33,900	35,880
固定資産事務システムの運用管理委託	18,690	18,660	19,650
貯蔵品管理事務システムの運用委託	12,510	12,210	12,150
その他（システム改修等）	898,200	685,810	583,100
教育庁	460,043	536,418	693,818
教育庁教職員人事給与システムの電子計算機処理委託	301,621	306,721	299,033
教育庁教職員人事給与システムの開発業務委託	-	36,530	252,131
その他（プログラム修正等）	158,422	193,166	142,653
警視庁	35,767	23,892	22,010
遺失物総合管理システムの改修委託	30,257	18,382	16,500
遺失物総合管理システム保守委託	5,510	5,510	5,510
主税局	12,804	12,804	12,804
軽油引取税に係る電算処理業務の委託	12,804	12,804	12,804
福祉保健局	7,930	7,161	7,855
東京都心身障害者扶養年金システム及び東京都心身障害者扶養共済システムの運用支援委託	7,261	5,996	6,945
その他（システム改修等）	669	1,164	910
下水道局	6,870	6,130	3,800
固定資産システム保守作業委託	4,100	4,030	3,800
その他	2,770	2,100	-
議会局	1,280	1,730	1,360
議員報酬支給事務の委託（単価契約）	1,280	1,280	1,360
その他	-	450	-
その他の局	818	814	47

(3) 中期経営計画

「PUC中期経営計画2017（平成29年度～平成32年度）」の体系

項目	事項	取組内容
都水道受託事業の確 実な履行	準コア業務の安定運営	<ul style="list-style-type: none"> ・ 持続可能で責任ある事業運営体制の構築 ・ 区部・多摩業務統一への対応 ・ 区部お客さまセンター移転への対応
	サービス水準の維持・向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業業務ノウハウの確実な継承 ・ 地域広報・広聴の充実
	災害時対応力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 危機管理能力の向上
高度なソリューションサービスの提供に 向けた取組の推進	準コア業務を支えるIT 技術の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・ 技術とノウハウの確実な継承 ・ 区部・多摩システム統合への対応
	高度なシステム運用の実 現	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的なシステム運用の推進 ・ 情報セキュリティの強化
	自主受託事業の展開	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国内外水道事業体への貢献 ・ IT技術を活かした自主受託事業の推進
経営安定化へ向けた 取組の推進	強固な経営基盤の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人材（財）育成の強化 ・ 財務基盤の強化 ・ 営業力の強化 ・ 効率的な執行体制の整備 ・ 監理団体間の連携
自信とやりがいにつ ながる取組の推進	信頼される企業への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンプライアンスの強化
	全社一体感の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全社一体化への取組
	魅力ある職場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・ モチベーション向上への取組の推進 ・ 職場環境の整備