

包括外部監査の結果に基づき
知事が講じた措置の通知内容

令和4年2月

東京都監査委員

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、東京都包括外部監査人佐久間清光が実施した平成28年度の包括外部監査、久保直生が実施した平成29年度から令和元年度までの包括外部監査のそれぞれの結果に基づき講じた措置について、東京都知事から通知があったので、公表する。

令和4年2月16日

東京都監査委員	山	田	ひろし
同	中	山	信行
同	茂	垣	之雄
同	岩	田	喜美枝
同	松	本	正一郎

目 次

第1 報告の内容

1 平成28年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	1
(1) 建設局の事業に関する事務の執行について	
建設局	2
2 平成29年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	5
(1) 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について	
環境局	6
3 平成30年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	8
(1) 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について	
福祉保健局	9
(2) 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について	
公益財団法人東京都福祉保健財団、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター	13
4 令和元年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	14
(1) 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	
産業労働局	15

第1 報告の内容

平成28年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘件数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
建設局の事業に関する事務の執行について	建設局	101	92	3	6	0

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-3 (117)	動物園・水族園に係る地方独立行政法人化について	<p>平成25年10月、地方独立行政法人法施行令の改正により「博物館 美術館 動物園 水族館」は、地方独立行政法人による設置及び管理が可能となった。建設局は、その内部で構成される動物園ワーキンググループで都立動物園の地方独立行政法人化について検討しているが、地方独立法人化にしないとする結論の理由が、地方独立行政法人に対する都の施策が困難であることや法人設立・運営に費用が必要であること、運営資金が都の運営費交付金等に左右されることなど合理的な理由としては言えないこと、また、この検討結果とその理由を公表していないことから、都民に対する説明責任を十分に果たしていないと、建設局は、都立動物園・水族園の地方独立行政法人化について、外部専門家の意見も踏まえて検討し、その検討結果を都民に開示し、どの組織形態が都にとって最適であるかというものの説明責任を果たされた。</p>	<p>都立動物園・水族園の今後の運営に、どの運営形態が都にとつて最適であるかという点について、令和元年度から令和2年度にかけて局内での検討を進め、東京動物園協会の現状、運営体制を整理し、現体制（指定管理者制度）の運用状況や課題、その改善方法、さらに、管理運営面・人員面・財政面から指定管理者制度と地方独立行政法人制度の比較（長所・短所・課題）を行うなど、検討を進めた。</p> <p>また、外部専門家による「都立動物園運営手法検討懇談会」を設置し、指定管理者と地方独立行政法人の制度比較やメリット・デメリットなどについて、3回にわたって意見交換を実施した。</p> <p>「都立動物園等運営手法検討懇談会」における外部専門家からの意見を踏まえ、都立動物園等の運営手法については、引き続き指定管理者制度による管理運営を行っていくこととし、検討結果について、令和3年4月に建設局ホームページに掲載した。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-4 (122)	公園緑地事務所の組織・業務の見直しについて	<p>建設局では、東部公園緑地事務所及び西部公園緑地事務所を設置しており、これらに公園緑地部も含めて、公園緑地整備などの事業に取り組んでいる。</p> <p>しかしながら、現行の2公園緑地事務所体制は、指定管理者側から見ると、1つの指定管理者(公園協会)に対して2つの指導監督システムが存在するという組織デザインになっているため、組織の管理運営上、効率性を阻害している可能性がある。また、管理費等の間接費を考慮すれば、2つの公園緑地事務所の統廃合等を行うことで、組織運営上効率的かつ効果的になる可能性はある。さらに、公園緑地事務所は公園に関する用地取得業務のみを行っているが、用地に関する業務区分を見直し、公園に関する用地取得と道路、河川の用地取得を同一部署で実施できれば、用地取得の業務全体が効率的になる可能性がある。</p> <p>建設局は、直営2公園への指定管理者制度導入など、現行の業務や役割分担を見直すことが必要である。その見直しの過程に当たっては、指定管理者などに対する建設局の直接的な指導監督権限を効率的に実施するための組織体制についても同時に見直す必要があることから、建設局は、有効性・効率性の観点から、公園緑地事務所の組織・業務の見直しを図られたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>1 検討の経緯 平成29年度から平成30年度にかけては、知事が本部長である都政改革本部を筆頭とした「見える化改革【公園・霊園】」において、事業における人員、予算、サービス水準が適正であるかについて分析・評価・検証を行ってきた。この中で、組織・業務のあり方や指定管理制度について検証を行うとともに、公園事業の流れや役割分担等についても検証を行った。</p> <p>令和元年度からは、局で検討した「監理団体役割分担について」及び「東京都政策連携団体活用戦略」を踏まえた検討を進めてきた。</p> <p>令和2年度からは、公園緑地事務所の組織・業務の見直し、直営2公園への指定管理者制度導入について、大規模導入に向けた局内検討会において議論を深めるとともに、効率的・効果的な組織・業務体制への改善を行ってきた。</p> <p>2 検討結果 公園緑地事務所の組織・業務の見直しについて、令和2年度は、以下のような管理運営体制の改善に向けた取組を実施した。これにより、令和3年度は、指定管理者に対する指導監督システムの効率化につながる等の成果が見られたことから、今後も改善策として取り組んでいくこととした。</p> <p>(1) 指導監督システムの見直し ・ 輻輳した各公園緑地事務所の所管システムの整理・見直しを行い、指定管理者の管理形態に合わせたグループシステムに再編し、双方が迅速かつ明確な情報伝達により効率的な指導監督が行える体制に改善</p> <p>(2) 効率的な組織運営のための継続した取組 ・ 新たな指導監督体制をより実用的に運用できるよう、公園協会と情報連絡会を開催し、双方が効率性向上のための検討を行い、業務改善を実施</p> <p>(3) 災害対応の観点による組織体制の構築 ・ 大規模災害が発生した場合の体制の相互補完機能の確保 ・ 2拠点化による災害発生直後の応急措置対応等、迅速な現場対応が可能な体制の確保</p> <p>(4) 組織の補完による用地業務の改善 ・ 用地専門課長の配置がない公園緑地事務所に対し、区部及び多摩部建設事務所の用地専門課長を応援職員として位置付け、組織的な横断的補完体制を構築</p> <p>以上のような見直しを行った上、公園利用者による占用申請や入札工事業者の移動等の利便性確保、公園管理の履行確認や施設整備・用地取得箇所への移動時間を考慮した職務効率性確保の観点から、2つの公園緑地事務所の統廃合については行わず、区部・多摩地区における2事務所体制により、災害対応や都民サービス、業務効率性を充足する運営を行うこととした。</p> <p>3 今後の対応 公園協会との情報連絡会を含め、あらゆる機会を活用して情報交換を行い、より効率的な組織運営を目指す。また、災害対応業務の点から、発災時のより迅速な情報伝達方法の検討を行っていく。これにより、迅速な災害対応はもとより、効率的・効果的な組織運営体制を目指す。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-5 (153)	都立公園施設長寿命化計画とPDCAサイクルの構築について	<p>建設局では「公園施設長寿命化計画策定指針(案)」(平成24年4月)に基づき、都市公園別の公園施設長寿命化計画調書を作成している。公園施設長寿命化計画調書では、健全度調査による健全度判定(4段階)、及び考慮すべき事項を反映して、緊急度判定(3段階)を設定し、計画を策定しており、長寿命化に向けた対応策を作成している。しかしながら、現状では公園管理者による日常点検、有資格者による定期点検を実施し、不具合が発見された場合はその都度対応することとしており、計画調書に基づいた長寿命化に向けた具体的な維持保全・補修等が実行されていない。</p> <p>計画調書は事業遂行に必要があつて作成されたものであることから、建設局は定期的に時点修正するなど、都市公園のストックマネジメントを的確に行うためのツールとして計画調書を活用されたい。そして、計画調書の活用により、公園施設に対する予防保全管理の考え方を拡大させるとともに、公園施設長寿命化計画の実効性を担保できるPDCAサイクルを構築されたい。</p>	<p>計画内容と実態が乖離しないように、改修実績等を計画調書へ反映し、定期的に計画調書の時点修正を図るとともに、計画期間の途中で、これまでの計画の課題抽出と予防保全管理の対象とする施設の再検討や、計画対象施設の優先順位等を再整理して見直しを図ること、計画調書の実効性のあるものとする。</p> <p>平成30年度に、予防保全型管理の候補となる公園施設について健全度調査を行い、健全度及び緊急度の判定し、対象施設の絞り込みを行った。令和元年度は、施設の利用状況や維持管理状況等を調査し、計画対象施設の優先順位等の再整理を行った。令和2年度は、これらの検討を踏まえ、「都立公園施設長寿命化計画」の見直しを行った。</p> <p>令和3年度以降は、見直した計画を踏まえて、改修や維持管理を進めて行くとともに、改修等の実施状況を踏まえ、定期的な計画の時点修正を実施し、施設改修や維持管理に適切に活用していく。</p>	改善済

平成29年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘件数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について	環境局	58	54	2	2	0

平成29年度包括外部監査 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-26 (181)	保全地域の保全活動におけるボランティア不足について	<p>保全地域の保全活動においては、ボランティア団体の将来の人材不足が懸念されており、現実的な解消施策が存在しないことから、将来において適切に保全活動が行われたい保全地域が生じる可能性がある。</p> <p>環境局は、各保全地域の保全活動が、十分な活動参加者規模をもつて将来にわたり適切に実施されるよう、ボランティア団体の人材不足という課題に一層取り組むとともに、各団体が抱える課題を分析し、地域の実情に応じた取組を推進されたい。</p>	<p>平成30年度より、(公財)東京都環境公社委託事業において、ボランティア団体が必要とする知識やスキルを習得できる講習会「東京グリーンズスキル・プログラム」を実施している。これまでに、初心者向け講座や機器の安全講習に加え、受講者の要望を踏まえ、新たに「SNS講習会」、「モニタリング講習会」、「救命講習会」、「機材メンテナンス講習会」、「生物多様性に即した雑木林づくり」などの講習を実施し、令和3年度には、ボランティア団体からの要望の強い「チェーンソー講習」や「刈払い機講習」などを実施した。今後も、ボランティア団体や受講者のニーズを踏まえた講習を実施していく。</p> <p>また、自然観察や緑地保全などに関する知識や技術等を有している方を、ボランティア団体に応じてその活動に対して助言等を行う「緑のボランティア指導者」として認定するため、認定区分に応じた基礎講習と専門講習の二区分の育成講座を、いずれも3年に1回開催している。</p> <p>さらに、令和3年度には、自然体験プログラムに複数回参加するなど、自然体験活動等への意欲的な参加者に対し、新たな活動機会を創出とともに、保全地域のボランティア団体の活動を支援する「保全地域サポーター」として認定する仕組みを創設した。令和4年1月及び2月に認定講習会を実施し、3月にサポーターとして認定を行い、令和4年度から活動を開始することとしている。</p> <p>このような取組を着実に進めていく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-29 (210)	食品ロス問題への取組について	<p>2020年度までに「食品ロス削減・東京方式」を確立することとしているが、当面の人口増による更なる食品ロスの増加、廃棄物の埋立処分場の延命化に鑑みると、食品ロス、ひいては食品廃棄物の削減への取組はさらには推進していくことが必要である。</p> <p>都においては、他の自治体の見本となるよう、より積極的な取組の採用を検討されたい。</p>	<p>措置の内容</p> <p>1 食品ロスの削減は喫緊の課題であることから、2030年の食品ロス半減を目指し、製造、卸、小売、外食の各関係団体、消費者団体、有識者が一堂に会して対策の検討を行う、連携・協働を進めていくことを目的とした「東京都食品ロス削減パートナーシップ会議」(以下「パートナーシップ会議」という。)を平成29年9月に設置した。</p> <p>「パートナーシップ会議」は、これまで本会議11回、部会3回(令和3年9月末時点)を開催し、賞味期限の長い加工食品や外食産業等の食品ロス削減策について議論を重ね、キャンペーンなどの機会を通じて具体的な協働を図ってきた。令和2年11月、第10回パートナーシップ会議において、コロナ禍における状況変化も踏まえた各主体の取組の方向性として「食品ロス削減に向けた提言」(以下「提言」という。)が取りまとめられた。都はその提言を踏まえ、令和2年度末に「東京都食品ロス削減推進計画」を策定した。</p> <p>2 具体的実施状況</p> <p>「東京都食品ロス削減推進計画」は、「食品ロスの削減の推進に関する法律」に基づくものであり、様々な主体と一丸となった2030年の目標の達成に向け、多岐にわたる食品ロス削減の施策を着実に進めていくこととしている。同計画を踏まえ、次のような具体的な取組を進めている。</p> <p>(1) キャンペーンの実施</p> <p>令和元年度から開始した「東京食品ロス0(ゼロ)アクション」を継続しつつ、新型コロナウイルスの感染拡大を防止する観点から、店舗に人を誘導する形式のキャンペーンではなく、オンライン協力店やフードバンクの環境局ホームページにおける食品ロス削減の推進をテーマとした小学生向け及び中高生向けコンテストの作成及び企業・大学等における食品ロス削減の先駆的取組についてウエビナーを活用した啓発活動に取り組んだ。令和3年度は、ターゲット層の年代を20代に設定し、食品ロス削減行動の実践を促すウエビナーや、普及啓発動画の作成、ウエビナーの開催を予定している。</p> <p>(2) 防災備蓄食品の有効活用</p> <p>都や区市町村が所有している防災備蓄食品の在庫状況について、令和2年3月に調査を実施した。令和2年度は、防災備蓄食品を保有する都内区市町村(寄贈先)と都内フードバンク(寄贈先)をマッチングするシステムを構築し、運用を開始した。令和3年度も運用を継続し、区市町村が保有する防災備蓄食品の有効活用も進んでいる。</p> <p>(3) 先進技術の活用、優良事例の展開</p> <p>東京都食品ロス削減推進計画を踏まえ、令和3年度は、アドバイザーをモデル事業所に派遣し優良な取組事例を収集し広く展開するベスストアプラクティス事業や、冷凍技術など先進的な食品のロングライフ化技術を活用した食品ロス削減の実証事業を実施している。</p> <p>3 食品ロス削減効果</p> <p>都は、食品リサイクル法が施行されて以降、事業者及び都民を巻き込み、食品ロスの削減意識を醸成する取組を実施してきた。食べ残しや食品ロスへの関心があると答えた都民は76.8%(令和2年度インターネット調査)に上り、食品ロス問題への関心の高さがうかがえる。また、令和元年度に実施した都内食品ロス発生量調査では、食品ロス発生量は年間約51万t(2017年度)と推計され、2030年半減目標のペースとした2000年の約76万tから3割以上削減している。</p> <p>今後は、「発生抑制」、「有効活用」、「再生利用」のうち、発生しているものを減らしていく「発生抑制」を最優先とした取組を進めていく。この中で、東京都における食品ロスの多くを占める事業系からの発生を抑制していくとともに、コロナ禍での新しい生活様式への転換を踏まえ、家庭系の発生抑制も重要となってくる。東京都食品ロス削減推進計画に基づく施策を推進し、2030年の食品ロス発生量実質ゼロに向けた取組を加速させていく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指標 件数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について	福祉保健局	60	36	8	16	0
公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について	公益財団法人東京都福祉保健財団、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター	27	22	3	2	0
合計		87	58	11	18	0

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
指摘	1-1 (87)	認可外保育施設の運営状況等必要な事項についての報告について	<p>都内の認可外保育施設の設置者・管理者に対し、少なくとも毎年度1回以上、都に運営状況等を報告することを求めているが、実際には未提出となつていない施設もあり、全施設についての報告徴収を実施できていない。福祉保健局には、確実に全ての認可外保育施設から運営状況報告を徴収できるように努め、口頭での督促にも応じない施設に対しては、文書での督促も実施されたい。</p>	<p>運営状況報告の提出のない認可外保育施設に対しては、令和元年度運営状況報告については、令和2年7月に事務連絡文書により督促を行った。令和2年度運営状況報告については、令和2年12月及び令和3年4月に電話による督促を行い、督促に応じない74施設に対しては、令和3年9月に公印付の文書による督促を行った。休止・廃止となった6施設を除き、令和3年12月末時点で40施設から提出があった。今後も引き続き、全施設からの提出を求めていく。</p>	改善済
意見	1-7 (95)	立入調査後の指導監督について	<p>立入調査の結果、福祉関係法令及び福祉関係通達等に違反する場合は、文書指導により認可外保育施設への改善指導が行われる。改善指導を行っても改善されない場合や改善の見通しがない場合は、福祉保健局は施設設置者に対し、要綱第10条に基づき改善勧告を行う。また、さらなる一定の場合作り、第11条に基づき事業の停止・施設の閉鎖命令を行うことができる。しかしながら、平成29年度に、都が改善勧告を行った施設は2施設にとどまっている。</p> <p>改善勧告に至らないケースであっても、指摘項目が長期間改善されないままとなつている保育施設が運営を続けるならば、預けられた児童に危険が及ぶリスクは高くなる。保育施設が、日々児童の命を預かる施設であることを考えれば、保育の質の確保は最重要課題である。</p> <p>福祉保健局には、これまで通り引き続き粘り強い指導監督を行われない。一方で、保育施設に預けられた児童の利益を最優先に考え、繰り返しの指導によつても指摘箇所の改善が達成されない施設に対しては、要綱第10条に基づき改善勧告を行うなど、より強い姿勢で指導監督を行うよう努められたい。</p>	<p>認可外保育施設への立入調査の結果、指導監督基準を満たしていない場合は、文書指摘による改善指導を行い、改善状況報告が未提出の施設に対しては、巡回指導でも改善指導するとともに、改善状況を鑑みたくて、再度立入調査を実施し、改善指導を行っている。また、改善指導を行っても改善されない場合は、改善勧告や、区市町村と連携し児童の処遇を確保した上で、事業停止命令・施設閉鎖命令を行うなど、厳正に対処している。</p> <p>認可外保育施設への改善勧告の実績として、平成29年度は特別立入調査を8施設実施し、改善勧告が2施設であった。平成30年度には特別立入調査を29施設実施し、夜間の一人勤務が常態化したため、改善勧告が13施設、令和元年度は特別立入調査を19施設実施し、改善勧告が19施設、令和2年度は特別立入調査を8施設実施した。令和元年度は特別立入調査を19施設実施し、改善勧告が16施設、令和2年度は特別立入調査の実績となつている。令和元年度以降減少しているのは、これまで児童の安全確保のため重点的に改善指導を行ってきた施設が図られてきていること、巡回指導でも改善指導を行つてきた施設において改善が図られてきていること、苦情や告発等に関する情報も改善指導を行つてきた施設が図られてきていること、コロナ禍においても感染拡大防止策を取りながら、課題のある施設に対する指導は適切に行っている。</p> <p>令和3年度以降も引き続き、改善指導を行つても改善されない又は改善の見通しがない施設に対しては、改善勧告を含め厳正に対処していく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14 (138)	一時保護所の児童 定員の超過について	<p>一時保護所の児童定員については、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」により児童一人当たり面積や1居室定員が定められており、この基準に基づき各一時保護所の児童定員は定められている。都の児童相談所に付設されている一時保護所では、保護児童の定員超過が常態化している状況である。</p> <p>児童の一時保護需要は増加傾向にあり、定員超過が常態化している状況においては、現状の保護人員数を上回る可能性がある。また、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」は、平成23年に改正されているが、新基準で児童定員を算定すると、現在設定されている児童定員は少なすぎると思われる。</p> <p>一時保護に よって、児童の安心、安全を確保するという趣旨からも、少なくとも保護後の生活、住環境に関しては、最小限のストレスにとどめられるように準備すべきであり、そのためには十分なスペースの確保が求められたらと考えらる。</p> <p>したがって、福祉保健局は、保護人数に即した一時保護所の整備を行うことが必要であるが、施設の整備には限界もあることから、その対策について速やかに検討を行われない。</p>	<p>虐待相談対応件数の増加に伴う一時保護需要の増加に適切に対応するため、都はこれまで、一時保護所の定員拡大を図っている。</p> <p>令和元年度は、足立児童相談所及び八王子児童相談所の一時保護所の定員を計24名増員し、総定員を237名に拡大した。</p> <p>令和3年度は、立川児童相談所の本所一時保護所を建替えるため閉鎖したものの、6月には児童相談センターの一時保護所を拡張し、また、7月には新宿区から借り上げた施設を都の一時保護所として開所し、総定員を250名に拡大した。</p> <p>児童相談センター2階の一時保護所は、全室個室を採用し、児童が住環境に対して最小限のストレスにとどめられるよう、スペースを確保している。</p> <p>令和3年度から工事を開始し、令和5年度より開所する足立児童相談所（一時保護所）についても、全室個室を採用予定である。今後も、一時保護需要を踏まえ、必要な定員を確保していく。</p> <p>また、令和元年度10月から令和2年1月にかけて、部課長を構成メンバーとした一時保護所支援改善検討会を全8回開催した。第三者委員からの意見、国の一時保護ガイドラインや子ども家庭局長通知とともに、これまで現場が築いてきた援助技術、創意工夫も踏まえながら、8項目の改善案をまとめ、報告書を作成した。令和2年度からは、子供・子育て施策推進担当部長等を構成メンバーに加えた一時保護所支援改善検討会を開催し、上記8項目の取組や方向性の確認を行い、一時保護所の改善に取り組んでいる。</p> <p>各一時保護所においては、ニーズに応じた研修を実施し、児童に対する支援力向上を図っているほか、児童が自由に意見表明できるための意見箱の設置を行っている。また、令和3年度からは、音楽・運動・リトミック等、専門性の高い教科の外部講師やタブレット端末を用いた学習教材の導入を開始するなど、児童の学習環境の充実に取り組んでおり、民間バスの借上げによる外出機会の提供等、余暇活動・外出の充実を図る体制を取っている。</p>	改善済
意見	1-16 (145)	一時保護所入所者 数を踏まえた職員 の配置について	<p>一時保護所入所者の定員超過が常態的となっており、児童一人一人に適切なケアを行うための職員が十分に配置されている状況とは言えない。また、夜間の一時保護所は最低限の職員しか確保できず、警察からの身柄通告などにより夜間に一時保護所に入所する児童もいる中で、新たに児童が入所してきた際の、児童への対応が手薄になる状況である。</p> <p>したがって、福祉保健局は、一時保護された児童の適切なケアを行うために、一時保護所の在籍児童数を踏まえた十分な職員配置を行われない。また、夜間においても児童に対応する職員が不足しないように、夜間の一時保護所の職員配置を充実させたい。</p>	<p>一時保護所の人員配置については、国基準より手厚く配置するとともに、看護師、心理職、学習指導員、保護ワークなどを配置し、子供一人ひとりの状況に応じた適切な援助を行っている。</p> <p>一時保護職員は、令和元年度は18名（157名→175名）、令和2年度は8名（175名→183名）、令和3年度は10名（183名→193名）増員し、157名から36名増の合計193名に拡大した。</p> <p>また、夜間見守り体制を、令和元年度は2所で常時3名→4名体制、令和2年度は2所で常時2名→3名体制に増員し、体制を厚くした。</p> <p>さらに、常勤の心理職を4所に配置し、一時保護児童の心理ケアの充実を図るなど、24時間365日、児童を見守る体制を強化した。</p> <p>今後も、常勤心理職の配置を広げていくなど、一時保護児童の心理ケアの充実に向けて、一時保護所職員の体制強化の取組を進めていく。</p>	改善済

平成30年度包外外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-1 (383)	財務改善に係る各種目標設定の合理性の検証について	健康長寿医療センターは、年度計画において、財務改善に係る各種目標を設定しているが、目標の達成により病院の収入の額がどの程度増加し費用の額がどの程度削減されるか、その結果として損益の額がどの程度改善されるかが測定されていないため、目標達成が財務改善に与える効果が不明確である。 したがって、健康長寿医療センターは、各種目標の達成による損益の改善額を個別に推計するなどして、目標達成が財務改善に与える効果を明らかにされたい。その上で、現状の目標設定が、認可された収入計画と比較して、妥当なものであるかどうかの検討をされたい。併せて、健康長寿医療センターは、高額医療機器の取得時において、経済性の観点からの検証を行うことが、財務改善の施策上、同様に重要であると考えられることから、「医療機器・什器・備品等購入依頼票」による運用を確実に実施されたい。	予算及び年度計画策定に当たっては、病床利用率や査定率等の指標について、効果額を算定した上で、適切な水準となるよう目標値を設定している。また、設定した目標値について、経営幹部が出席する経営戦略会議において、新たに令和2年度からは、非常勤監事にも出席をいただき、月次の経営実績と併せて達成状況の報告を行い、目標達成に向けた進捗管理を行うとともに、月次の収益の状況と病床利用率や平均在院日数等の指標の状況との比較を踏まえ、効果額の算定の精緻化を図った。令和3年度の年度計画の策定に当たっては、理事会及び経営戦略会議で議論の上、目標達成による効果額を明確にし、各指標の設定を行った。今後も引き続き、この取組を実施していく。 高額医療機器の取得に当たっては、病院運営会議において「医療機器・什器・備品等購入依頼票」を確実に活用し、医療上の必要性や採算性を考慮した上で機器の取得の決定を実施している。今後も引き続き、この取組を実施していく。	改善済
意見	4-2 (385)	診療科別原価計算に基づくPDCAサイクルの改善について	現状の健康長寿医療センターの原価管理体制においては、医療収益については、診療科別に適切に把握・集計されている一方、主要な医療費用の一部について、各原価部門の責任原価を正確に算定するという観点からは、配賦基準の精緻化などにおいて、まだ課題が存在することから、診療科別の原価管理には改善の余地がある。 したがって、健康長寿医療センターは、主要な医療費用について部門別に適切に把握・集計し、診療科以外の各部門費については、より実態に合った形で各診療科へ配賦を行うことにより、診療科別の原価管理を適切に実施する体制を整備し、各診療科における財務上の課題を洗い出すなどして、財務改善活動に係るPDCAサイクルの実施について、更なる改善に努められたり。	令和元月より、病院運営会議及び病院幹部会において、診療科別の原価計算結果を配布するとともに、それらの結果を踏まえ、各料が収支改善に向けた行動計画を策定し、病院部門別ヒアリングにおいて経営幹部との意見交換を行った。令和2年度においては、行動計画に掲げられた到達目標に対し、達成状況と収支改善効果の定期モニタリングを行うことにより、経営改善の実効性を担保するとともに、令和3年度に向けた診療科ごとの行動計画の策定を行った。今後も引き続き、診療科別の原価計算結果を活用しながら、経営幹部との意見交換により、行動計画に掲げられた到達目標の達成状況と収支改善効果の定期モニタリングを行う。 また、医療費用の配賦ルールについて検討を行い、実態に応じた形での人件費の計上方法や固定費の配分方法等、費用配賦の見直しを実施した。	改善済
意見	4-6 (400)	研究テーマごとの費用把握について	健康長寿医療センターは、各研究テーマにどれだけの費用が費やされているのかを把握できていない。健康長寿医療センターの研究は、その成果を都民に還元することを目的に実施されているため、当該成果を得るためにどれだけの費用が費やされているかを、研究テーマごとに把握することは、都の地方独立行政法人として、当該研究活動を実施する必要性があることを踏まえた上で、研究成果を評価するための考慮要素の一つであると言える。 健康長寿医療センターは、外部評価項目の観点の一つである費用対効果のバランスを図るため、研究成果に見合うコスト指標として何がふさわしいのかを検討されたい。	1 テーマごとの費用の算出 費用の内訳は、チーム研究費、人件費、研究所共通費、その他に区分した。チーム研究費は実支払額とし、人件費はテーマ(チーム)ごとの実費支出、研究所共通費(光熱水費、建物管理費、清掃委託、固定資産減価償却費)は、テーマ(チーム)ごとの研究所使用面積による配賦、その他(運搬費、職員被服費、通信費、広告宣伝費、印刷製本費、会議費、保険料)は、非常勤研究員を含む人数割りにて配賦して、テーマごとの費用を算出した。 2 研究成果に見合うコスト指標及び費用対効果のバランスを示す算出方法の検討 (1) 研究成果に見合うコスト指標の検討は、外部評価委員へのアンケート結果を踏まえ、研究所自然科学系・社会科学系両副所長及び関係管理職に諮った上で、外部評価点数、英語論文数、英語論文1件当たりのインパクトファクター平均点数の3つが適切であると判断し、指標として決定した。 (2) 決定した各研究成果に見合うコスト指標を偏差値として数値化し、その偏差値を合計して総合偏差値を算出した。費用対効果のバランスを示すものとして、各チームの費用合計と総合偏差値の相関関係を散布図として示すことを決定した。 3 令和3年度以降の改善策 テーマごとの費用や研究成果を適切に把握し、今回決定した費用対効果のバランスを示す算出方法を基に毎年度資料を作成するとともに、第三期中期目標期間(平成30年度～令和4年度)の最終評価における「費用対効果のバランスが適切であったか」の評価項目の資料とする。	改善済

令和元年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘等件数	措置状況		
			改善済	改善中 一部改善済	未措置
産業労働局における中小企業対策事業及び観光産業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	産業労働局	91	71	20	0

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-1 (57)	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	<p>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實現」する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。不中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している。引き続き、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。</p>	<p>中小企業の経営や働き手の実情などに詳しい様々な有識者との意見交換を通して、中小企業振興を効果的に進めるために設置している「東京の中小企業振興を考える有識者会議」において、目標の達成状況や施策の進捗状況については適切に把握している。</p> <p>また、ビジョンの「持続可能性のある経営の實現」に向けて、社会経済環境の変化をとらえた今後の施策の方向性等についても検討が必要と考へ、有識者会議の各委員と、会議開催前の事前説明の機会を設けて議論を重ねてきている。</p> <p>こうした有識者会議の委員の意見なども参考にしながら、中小企業の経営の下支えを図るために、令和2年度及び令和3年度においては、当初予算に加え、補正予算を数次編成し、コロナ禍における社会経済の変化などをとらえた支援を着実に実施している。</p> <p>引き続き、ビジョンの目標達成に向けて、コロナ禍で傷んだ経済のV字回復につながらる取組とともに、その後の成長産業への進出なども見据えた新事業展開を支援する施策を構築していく。</p>	改善済
意見	1-2 (59)	事業初年度の予算計画の妥当性について	<p>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つていて、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とも予想される。</p> <p>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つた。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も考慮しても、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が残り、予算執行率の低下は、余剰資金を発生させたこととなり、必要な予算を使用することなど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。</p> <p>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發揮できるよう、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。</p>	<p>全ての新規事業について、事業内容の検討期間を十分に設けた上で適切な予算要求を行えるよう、予算要求プロセスの見直しを図ることとした。</p> <p>令和2年9月に総務部において、新規事業の要求に当たつての留意事項に関する各部宛での通知文を発売した。また、商工部調整課において、都内各課及び東京都中小企業振興公社宛てに、同様の趣旨の通知文を発売した。</p> <p>令和3年度においても、予算要求に当該留意事項を適切に反映させるため、改めて同様の趣旨の通知文を発売し(令和3年4月)、通知文の内容について、都内各課及び団体の経理担当者と打合せを行い、周知の徹底を図つた。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-3 (63)	BCP策定支援事業に係る支援目標の設定について	<p>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、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。</p> <p>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ては、支援していく余地は大きい。</p> <p>こうした中、事業を実施する上で、目標設定を明確に行うことで、ど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みたい。</p>	<p>策定支援利用後の令和2年度のBCP策定企業数の目標は、当初予算における個別コンサルティング計画数100社と、補正予算における同計画数(新型コロナウイルス感染症対策を含むBCPの策定に対する重点的な支援) 40件の合計140社と設定した。</p> <p>支援後に、個別コンサルティングに加え、策定講座の受講者を含めフォローアップ調査を実施したところ、134社が策定完了した。</p> <p>また、令和3年度目標は、当初予算における個別コンサルティング計画数は、過年度の受講割合を参考として120社、新たに設けた出張版策定支援講座の計画数を60社とし、合計180社と設定した。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-4 (68)	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	<p>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及ぶ可能性があることが分かってきている。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。</p> <p>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ダンスの配布や公開を行っている。これらに際しては、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く。こうしたサイバーセキュリティ対策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、出張相談の回数が増やした結果、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、出張相談の回数を増やすなど、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していきたい。</p> <p>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</p>	<p>相談窓口の設置やポータルサイトの運用が中小企業のサイバーセキュリティ向上につながるよう、目標設定を行った上で、事業効果を適時適切に検証し、効果的な事業展開に役立てていくこととした。</p> <p>○目標設定について 出張相談回数は月1回、ポータルサイトのアクセス数は月3,500回を目標とした。</p> <p>○目標設定に係る取組内容について 出張相談は、警視庁をはじめ関係機関が実施するセミナー等を相談窓口のPR・周知活動の場として活動を実施した。</p> <p>なお、出張相談の回数については、目標を月1回と設定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で緊急事態宣言が発令されたことで、これまで出張相談の場としてきたセミナー等が開催されず、今後も再度の宣言があると実施が困難となることが予想される。この現状を踏まえ、オンライン相談など感染防止に向けた対応を図り、引き続き目標を達成するための方策を検討している。</p> <p>ポータルサイトは、中小企業のサイバーセキュリティ対策に役立つ基本的な情報や最新情報を発信し、効果的なポータルサイトの活用を図った。</p> <p>また、ポータルサイトへのアクセスを分析したところ、ガイドブックへのアクセスが少なかったことが判明した。ガイドブックについては、これまでPDF形式で公開していたが、公開形式をPDFからHTMLにすることで、より検索エンジンにおける検索性を高め、検索時に上位に表示されるようにして、外部からのアクセスを容易にすることにより改善がなされた。</p> <p>○取組の成果について 出張相談回数は12回（令和元年度）から19回（令和2年度）に増加した。 上記の検討を踏まえ、19回中4回、オンラインセミナー形式の相談対応を行った。</p> <p>ポータルサイトのアクセス数は月1,500件（令和元年度）から月9,740件（令和2年度）に増加した。</p> <p>過去最高のアクセス数に当たるとして設定していたが、令和2年度にガイドブックの内容をHTMLにしたことに伴い、アクセス数は増加し、現在は、月約10,000件で安定して推移しており、目標を達成している。</p> <p>令和3年度以降は、ポータルサイトのアクセス数の変化の状況を見つつ、更なるアクセス数の増加を目指し目標を検討する。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-5 (72)	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	<p>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率が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だけが挙げられる。</p> <p>多くの企業に利用してほしいという趣旨の下、利用回数上限を設けたものの、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、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。</p>	<p>他の相談機関との競合により活動が伸び悩んでいる状況や、事業効果等について改めて検討した結果、令和元年度をもって本事業は終了し、今後は、「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」など、具体的な取組を支援する他の事業により、引き続き都内中小企業の支援を行っていく。</p>	改善済
意見	1-6 (76)	IoT、AI導入支援の促進について	<p>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がたい。</p> <p>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。</p> <p>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る。</p> <p>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、利用企業が少なくなる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。</p>	<p>令和2年度は、導入機器診断については、過去2年間（平成30年度、令和元年）の導入前適性化診断の利用企業数の実績を分析し、利用希望等のヒアリングを行った上で対象要件の緩和を検討した。</p> <p>また、導入前適性化診断は、実行計画策定支援後のフォローアップも含めて、最大8回として派遣を実施した。</p> <p>本事業は、事業の終期である令和2年度で終了したが、その成果と課題を踏まえて、令和3年度からは、導入機器診断での支援内容を含めた長期支援を行う「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」を構築し、より実効性の高い支援を実施している。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-7 (81)	ソーシャルインキュベーション施設(SUMIDA)の過去の過剰なインキュベーション施設について	<p>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施設(SUMIDA)は平成23年度にリニューアール開設し、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施設(SUMIDA)は平成23年度にリニューアール開設された状況により、地域によって偏りがあるが、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施設(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、利用されやすくない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、利用されやすくない要因として考えられる。</p> <p>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、地域によって偏りがあるが、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施設(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、利用されやすくない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、利用されやすくない要因として考えられる。</p> <p>したがって、産業労働局は、インキュベーション施設(SUMIDA)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には、柔軟な方針決定を行うことができよう。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。</p>	<p>インキュベーション施設に係る事業については、以下のとおり、現状の定期的把握と分析を行うとともに、その結果を踏まえて、毎年度、予算編成の過程等において、事業の必要性を検討し、見直しを行っている。</p> <ol style="list-style-type: none"> 都の直営インキュベーション施設については、入居率などの分析を行うとともに、インキュベーションマネージャー(IM)の支援活動報告や、毎年度、IMが実施する面接の報告等により、入居者や創業者が施設に何を求めているかを把握している。 民間インキュベーション施設のうち、都の認定制度に基づき認定した施設(令和2年度までで89施設)については、毎年度の入居率の把握に加え、詳細な調査(必要に応じて現地調査を含む。)を実施しており、状況を分析している。認定施設以外も含めた都内民間インキュベーション施設の状況については、平成31年2月に調査を実施しているが、今後必要に応じて実施していく。 これらの調査・分析の結果を踏まえ検討した結果、現行の直営3施設については、当面運営継続の必要性があると判断した。なお、運営に際しては、調査結果を活用して必要な見直しを図っている。例えば、調査結果によって、ものづくり系の創業では開発から事業化まで長期間を要することが明らかになったことから、インキュベーションオフィス・TAMAでは、入居対象者を創業3年未満から創業7年未満に緩和する等の見直しを行い、その結果、新たに3社が入居するに至った。 	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-8 (83)	インキュベーション・TAMAの入居募集の周知について	<p>多摩地域での先端的なものづくり分野や研究開発型企業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・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・TAMAの入居対象となる者の掘り起こしを行う必要がある。</p> <p>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・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み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。</p>	<p>インキュベーション・TAMAの周知先の拡大、入居対象者の発掘のため、コロナ禍で移動や対面等の制約がある中でも工夫を重ね、以下のような取組を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 新たな多摩創業支援拠点と連携したPR 令和2年7月に開設した「TOKYO創業ステーションTAMA」と連携し、多摩地域の産業振興機関（26市3町1村の産業振興部署、商工会・商工会議所、金融機関）を集めた会議を開催し、施設の説明やPRの協力依頼を行った。 2 企業を通じたPR 多摩地域の企業を会員とする団体の会報誌の折込広告を実施した。なお、PRに使用したリーフレットについては、内容を分かりやすく改善した。あわせて、PR用ポスターを新たに作成し、駅等に掲示した。 3 大学へのPR 多摩地域や近隣の大学へリーフレットを配布した。 4 施設見学の積極的な実施 施設見学は平成30年度3件、令和元年度2件と低迷していたが、PRを強化した結果、令和2年度は16件と大幅に増加した。 5 その他 ものづくり系創業者の動向等を踏まえ、入居対象者を創業3年未満から創業7年未満に緩和する等の見直しを行った。 <p>こうした取組の結果、新たな入居者を3件獲得することができた。具体的には令和3年4月に1社、同年7月に2社が新たに入居するに至った。</p> <p>今後は更に、以下の取組を行う予定である。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 大学発ベンチャーへのPR コロナ禍で、対面によるPRが難しかった大学発ベンチャーについて、既に対象のリスト化を実施している。今後は、訪問できるところから順に訪問してPRしていく。 2 セミナーを活用したPR コロナ禍により、多摩支社を会場としたものづくり分野などのセミナーは中断していたが、今後は再開し、参加者に実際に部屋を見てもらうことを含めたPRを企画し実施していく。 	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-9 (87)	多摩ものづくり創業の推進事業の見直しについて	<p>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名にとどまっておき、募集定員を大きく下回っている状況である。</p> <p>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が不足していたことであった。</p> <p>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、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。</p> <p>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、改善を図らねばならない。</p> <p>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。</p> <p>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有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和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。</p>	<p>令和2年7月に開設したTOKYO創業ステーションTAMAを拠点として、以下の取組を行った。</p> <p>1 ものづくり創業支援についてPRを実施 (令和2年度)</p> <p>(1) イベント告知 ウェブサイトを、メールマガジン、SNS等を活用した。</p> <p>(2) 「ものづくり起業」に関するイベント 50件 延べ参加者1,481名</p> <p>2-1 地域の特性を把握しニーズに応じた支援 理系大学のニーズに応じてイベント開催 東京農工大学大学院、電気通信大学で実施した。 2件 延べ参加者86名</p> <p>2-2 ものづくり創業のニーズを分析し、イベントを企画・実施 (令和3年度)</p> <p>(1) ものづくり創業における情報提供 <イベント例> ロボット/AIビジネスのこれからと最新トレンド教えます! ~これからのビジネスを変えていくロボット/AI技術とは~</p> <p>(2) ものづくり創業の事例紹介 <イベント例> 「家族型ロボット」という新しい産業でムーブメントを巻き起こせ! 『LOWOT』を作ったプロフェッショナルたち</p> <p>(3) ものづくり創業におけるスキルアップ <イベント例> 想像力と創造力を培うための、ものづくりとプログラミング体験</p> <p>3 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 (令和2年度)</p> <p>(1) イベント開催 368回 延べ参加者15,614名</p> <p>(2) ものづくり相談対応 水曜日夜間の専門家相談の枠に、ものづくり相談員を配置して相談を実施 延べ相談件数 1,940件</p> <p>(3) 女性起業セミナー・女性起業スクエア 20回 延べ参加者174名</p> <p>(4) 業種別セミナー 10回 延べ参加者72名</p> <p>(5) テストマーケティング 2回 利用者7名</p> <p>(6) 連携コーナーネットワークによる地域連携イベント 20件 (自治体連携イベント 8件、大学連携イベント 9件、金融機関連携イベント 3件)</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-10 (91)	青山創業促進センターの運営について	<p>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き分野や、ベンチャーキャピタルが投資しにくい分野等起業に取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、同じ施設内に同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への応募は10倍程度と、人気の高いプログラムとなつていて、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。</p> <p>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。宿泊室も使えらるというアクセラレーションプログラムの特徴を生かしつつ、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。</p> <p>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ねばならない。</p>	<p>令和2年6月より実施した第10期プログラム、同年11月より実施した第11期プログラムは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から宿泊室の利用を中止した。また、令和3年6月より実施中の第12期プログラムについても、宿泊室の利用状況を中止している。そのため、令和2年度内に実施を予定していた宿泊室の利用状況の分析及びニーズ調査については実施していない。</p> <p>また、同様の理由で、令和2年度内に予定していた宿泊室の有効活用及び入居者の利便性向上への対応策の検討についても実施していない。</p> <p>令和3年11月より実施する第13期プログラムから、宿泊室の利用を再開するたため、利用状況を分析し、ニーズ調査を実施する予定である。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-11 (96)	税制 産業確認 率 業務の業務効率 化に向けた取組 について	<p>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、継続性のある十分な実施体制が必要であると考えられる。</p> <p>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定ると、十分な定数の増加と増配置が行われているとは言えない。産業労働局では、一定の定数の中、作業ピークに対応できるように対応しており、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。</p> <p>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、国の書類確認に比べて実施するもので、制度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。</p> <p>この点、都は、意見交換や国要望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ている。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業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。</p>	<p>1 エンジェル税制の対象企業確認業務について、令和元年10月から、申請の申出があった者に対する書類の作成方法に関する助言や、事前の書類の点検に関する業務など、確認業務の一部を一般社団法人東京都中小企業診断士協会へ委託し、緊需に応じた業務量に柔軟かつ適切に対応できる体制を確保した。確認件数は、令和元年度は291件、令和2年度は364件と、年々順調に増加している。</p> <p>2 現場で直面する課題について、国とは、日常的なやりとり等を通じて意見交換を行ってきたが、その結果、令和2年4月1日の制度改正により、申請に伴う書類(会社の定款や事業報告書、確定申告書の別表二など)の一部簡素化が実現したほか、令和3年1月からは、申請書類の押印廃止が実現するなど、申請者の負担軽減につながる措置が行われている。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-12 (99)	経営支援課事業の創業支援への活用について	<p>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。事業承継支援については、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、承継者がいない場合は経営を継続することが可能な場合等には、事業承継を促すための創業支援の相乗効果が図られると考えられる。</p> <p>また、下請企業を集めてデータベース化している。平成30年度末時点で、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、当該システムの上で、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のみに提供してい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。</p> <p>また、下請企業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、当該システムの上で、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のみに提供してい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。</p> <p>また、下請企業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、当該システムの上で、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のみに提供してい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。</p> <p>また、下請企業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、当該システムの上で、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のみに提供してい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。</p>	<p>創業支援事業の拠点であるTOKYO創業ステーションにおいて、事業承継支援や下請企業支援についてのパンフレットの配架を行った。</p> <p>事業承継・下請支援について、来所者からのニーズはなかったが、経営支援課で実施しているワンストップ総合相談窓口や専門家派遣事業など、他のニーズがある事業の紹介を実施した。</p> <p>引き続き担当部門と適切に連携し、来所者のニーズに応じて案内を行う。</p>	改善済
意見	1-13 (103)	白鬚共同利用工場の有効活用について	<p>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。</p> <p>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、中小業者の発展の一助として、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、白鬚共同利用工場同様に、短期貸付を実施している。</p> <p>白鬚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活用されているとは言えない。</p> <p>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、入居者の確保を図りたい。周知方法の見直しによって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を限定せず、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。</p>	<p>短期貸付区画の募集について、以下のとおり周知方法の見直しを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 産業労働局のホームページ内の掲載情報について、新たに白鬚の短期貸付募集のカテゴリーを作成し、常時、アクセス・検索しやすくした。さらに、工場外観・作業室内・通路等の写真も掲載し、イメージがわくように工夫した。 2 公募時（年2回）に短期貸付募集チラシを作成し、中小企業団体である中小企業振興公社や東京工業団体連合会、所在地及び近隣の墨田区・荒川区・台東区に配布するとともに、ホームページや機関誌、メールマガジン等に掲載を依頼した。また、雇用就業部が実施している家内労働者巡回相談時にチラシ持参を依頼した。 3 短期貸付募集に関する随時の問合せに対しては、希望する面積や業種などを聞き取りの上リストラ化し、公募開始時に公募期間と応募方法を案内して、確実な応募につなげた。 <p>その結果、令和3年10月1日現在における入居状況は、白鬚共同利用工場が短期貸付区画15室のうち、空き室1室、うち貸出可能室は10室、入居率93%。白鬚西共同利用工場が、短期貸付区画15室のうち、空き室0室、入居率100%となっている。したがって、令和3年10月1日には貸出可能室は全て満室となった。引き続き、同様の取組を継続し、入居率を維持していく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14 (108)	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	<p>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。</p> <p>この点、企業立地相談センターにおける年間相談件数は、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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、協力事業者数を設定するとともに、相談対応に関する満足度調査を実施した。令和2年度の目標及び達成状況は以下のとおり。</p> <p>1 相談件数 目標：年間1,000件 令和2年度末の状況：1,585件</p> <p>2 協力事業者数 目標：延べ750社 令和2年度末の状況：779社</p> <p>令和2年度から開始した満足度調査の実績としては、「とても役に立った」「役に立った」を合わせて90%を超えており、利用者の高い満足度を示す結果となっていた（回答総数：313件（期間：令和2年4月～令和3年7月））。</p> <p>また、満足度調査の分析の結果、紹介物件の豊富さが満足度につながることから、令和3年度は、協力事業者数の目標を、延べ900社に設定した。</p> <p>令和2年度から、目標の達成に向け、不動産関係団体を通じて周知活動を行っていたが、令和3年度の目標の達成に向けて、センターの委託契約の仕様書に新たに都内不動産事業者への直接訪問による協力事業者の開拓を業務内容に追加した。</p> <p>令和3年10月末時点で延べ896社に及んでおり、目標達成目前であるが、満足度向上に向け、引き続き丁寧にも不動産事業者に対し説明を行い、着実に協力事業者を獲得していく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-15 (110)	商店街ステップアップ応援事業について	<p>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、アウトル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。</p> <p>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ない区市町村は3年間で7区市に限り、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。</p> <p>これに関して、区市町村からの申請が少なかつた理由について、都は把握していない。商店街の課題や悩み等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、申請が少くない要因を把握し、適切な対応を図りたい。</p>	<p>令和2年度は26区市町村を訪問し、担当者への事業紹介及びヒアリングを行ったところ、本事業の利用を促進する上で、以下の障壁等が存在することが判明した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 商店街が外部の専門家を受け入れることに抵抗がある。 2 区市町村担当者が制度の詳細・メリットを十分に理解していない。 3 財政部門の理解を得て予算措置することが容易ではない。 <p>現在、制度を利用している区市町村からは評価を得ているため、未利用の区市町村に対して、それらの支援効果や、事業費の一部を都が負担する財政上のメリットについて分かりやすく説明を行った。また、区市町村連絡会議での事業案内に加えて、成果事例を全区市町村に周知した。</p> <p>こうした結果、区市町村担当者への理解促進につながり、「専門家派遣」については、令和2年度の6区市に対して令和3年度は8区市から交付申請を受け付けた。また、専門家派遣の申請回数は、延べ486件（令和2年度）から延べ602件（令和3年度）に増加した。「巡回相談」については、区市町村が商店街のニーズ把握を行っている。「市場調査、計画策定支援」は、「専門家派遣」及び「巡回相談」の専門家支援を受け、課題把握や取組方針等が明確化した後に活用されるため、今後これらの事業が増加した後の段階での利用が見込まれる。</p> <p>今後も、区市町村の予算編成時期など機会をとらえて、事業周知を行っている。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-16 (112)	商店街空き店舗活用事業の活用について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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もある。将来的な事業の発展、継続に結び付けられるよう新た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。</p>	<p>区市町村連絡会議での事業周知に合わせて専門家派遣事業についても周知を行い、商店街の事業利用に向けて、専門家によるサポートの積極的な活用を促した。そして、空き店舗活用を計画している商店街に専門家を派遣し、マーケティング、資金計画、製造管理等に係る計画をブラッシュアップする支援を行った。また、令和3年度の募集時に、申請を検討している商店街及び区市町村に、採択事例をモデルケースとして周知し、事業の理解促進及び申請案件の掘り起こしに務めた。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、3回予定していた募集を1回に減らし、1件の申請を受け付けたが、採択には至らなかった。</p> <p>令和3年度は3件の申請を受け付け、1件採択したものの、後日、商店街から辞退の申出があった。</p> <p>令和4年度からは、商店街の現状分析と把握された課題の解決に向けた多様な取組を支援できる新規事業を立ち上げる。このため、空き店舗活用については新規事業で支援することとし、本事業は継続案件のみの支援に縮小する。</p>	改善中
意見	1-17 (117)	「ビジネスチャンス・ナビ2020」の今後の活用について	<p>「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、オリピンック・パワリンピック競技大会組織委員会及び都外都庁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、都外都庁団体の電子入札機能を有するところに特徴がある。</p> <p>「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。</p> <p>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、都外都庁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こととであった。</p> <p>「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、情報提供機能の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。</p>	<p>東京都政策連携団体及び事業協力団体等のうち、29団体がビジネスチャンス・ナビ2020を活用しており、特に政策連携団体については、全体の65%に当たる団体が利用している。</p> <p>これらの団体がビジネスチャンス・ナビ2020上に掲載する発注案件数は、令和2年度は1,785件、これまでの累計では4,196件となっており、今後も活用促進に取り組み、発注案件の増加を図る。</p> <p>ビジネスチャンス・ナビ2020は、令和3年3月に立ち上がった「シン・トセイ都政の00Sアップグレード戦略」に含まれ、産業労働局のリーダーシッププロジェクトに位置付けられた。</p> <p>この動きを踏まえ、中小企業世界発信プロジェクト推進協議会において、中小企業世界発信プロジェクト事業終了後のビジネスチャンス・ナビ2020の運営方針について検討を行い、その後の予算に反映する。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-18 (119)	医工連携人材の育成について	<p>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。</p> <p>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も実践的な知識を吸収することができるといえる。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。</p>	<p>以下のとおり、受講者の構成を検討した上で実施した。</p> <p>1 医工連携人材育成講座の受講者定員 令和2年度より、定員を70名に増員し、都内中小企業枠60名、製販企業枠10名の定員で開催している。製販企業枠は、所在地や企業規模を問わず、会員登録している製販企業の申込先着順である。</p> <p>2 受講者の実績 令和2年度は、中小企業枠45名、製販企業枠10名であった。 令和3年度は、中小企業枠66名、製販企業枠10名であった。(中小企業枠は60名定員のところ66名申込みがあり、定員数を増加して申込者全員を受講者とした。)</p>	改善済
意見	1-19 (126)	中小企業制度融資における損失補助の審査について	<p>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債権の一部について、補助を行っている。</p> <p>都では、補助金の使途の公正受当を期するため、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。</p>	<p>中小企業及び連帯保証人からの回収可能性については、委員が効率的かつ十分な審査が行えるよう、令和元年度(令和2年2月)及び2年度(令和3年3月)の審査会で説明対象とした全案件において、今後の回収見直しに関する説明を行った。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-20 (130)	ファンドに係る 情報提供につい て	<p>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がも目指している。</p> <p>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ておられ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。</p> <p>また、投資の成功事例については、「ファンドゼロ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。</p>	<p>1 本事業のホームページにおいて、令和3年3月にページのリニューアルを行い、現在運用している各ファンドをドを一覧化して表示した。また、本事業のホームページへの掲載に協力を得られたものについては、運営事業者のサイトへのリンクを貼るとともに、事業承継支援ファンドの出資状況について、関係者の同意を得た上で、都のほか金融機関等から出資があったことを記載するなど、情報提供を行った。</p> <p>2 ファンドによる支援の内容やその成果等を、令和3年2月に雑誌に掲載するとともに、同年3月には本事業のホームページにおいて紹介するなど、ファンドの支援先から同意を得られたものについて、ファンドによる支援の成功事例を発信した。</p>	改善済
意見	1-21 (134)	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	<p>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に対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、それらに対し、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。</p>	<p>クラウドファンディングをこれから利用しようとする人たちの理解の一助となるよう、令和2年5月から、クラウドファンディングに関するメルマガや注意すべき点を本事業のホームページに掲載した。また、補助事業者へのヒアリング内容を踏まえて、本事業に関し、問合せが多い質問とそれに対する回答をQ&A形式にまとめ、情報提供を行った。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-22 (139)	テレワークの導入促進について	<p>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。</p> <p>テレワークの導入は、中小企業にとっても、大きな課題となっており、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。</p>	<p>1 平成29年7月に、テレワーク推進施策に関する情報提供や相談、助言等を行うワンストップセンターとして開設したテレワーク推進センターでは、5Gを活用した先進的なテレワーク機器等を展示・紹介するコーナーの新設や、テレワーク導入済の企業に対し、実施部署や対象者の拡大など社内での利用促進を目的としたテレワーク利用促進セミナーを新たに実施している。また、ワーケーションと呼ばれる新しい働き方や5Gといった新しい通信技術を活用した取組を取り入れたモデル事業を実施し、普及のために必要な情報（ニーズの把握やメルマガ、ウェブサイト等の検証）を報告書としてまとめ、ウェブサイト等に掲載し、広く情報発信を行った。</p> <p>2 コンサルティングや経費支援に加え、新たに補助金を活用しテレワークを導入した企業の取組事例集を発行した。事例集では、テレワークのメリット・デメリット、満足度等を掲載し、これからテレワークに取り組みたいと考えている企業の課題解決の一助となるように作成した。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症対策に係るテレワーク活用促進緊急支援として、感染予防対策等の安全対策としてテレワークの活用を図る企業に対して、機器及びソフトウェア等の導入経費について、250万円を上限に全額補助を行った。</p> <p>また、簡易的にテレワークが体験できる端末を無償で貸与するテレワーク導入モデル体験事業も行っており、都内企業のテレワーク導入を一層、加速化させていく取組を行った。</p> <p>これらの取組を行った結果、令和2年度のテレワーク導入率は、57.8%となった。</p>	改善済
意見	2-1 (143)	観光実行プランにおける目標設定について	<p>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年の訪日外国人旅行者数2,500万人、訪日外国人消費額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。</p> <p>そもそも産業労働局の観光産業政策の役割を考えると、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、及び雇用効果等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。</p> <p>また、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日外国人旅行者数、訪日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。</p>	<p>現在、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。）に向けた検討を行っており、今後有識者の意見等も踏まえ、目標を設定していく予定である。</p> <p>目標については、都内の観光産業全体の規模等についても念頭に置きながら検討しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響により観光産業を取り巻く状況は一変してきていることに留意する必要がある。</p> <p>なお、観光実行プランの改定時期については、令和4年2月を予定している。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-2 (150)	都民への情報公開について	<p>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、コストやその他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、「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を行っていることであった。</p> <p>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。</p> <p>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に検討されたい。</p>	<p>観光産業対策事業について、令和3年度は、これまでの「事業評価」に加え「政策評価」を新たに実施し、事業検証するとともに都民へ公表していく。</p> <p>なお、「見える化改革」を含む「2020改革」については、「都政の構造改革」に継承・発展され、全庁的に推進していくことになった。</p> <p>現在、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。）の改定に向けた検討を行っており、都民の観光に関する意識を把握するため、アンケート調査を実施している。本アンケート結果や今後実施予定のパブリックコメントなどを踏まえ、都民の声を観光施策に反映させていく。また、観光実行プランの改定を検討する中で、これまでの事業の検証等を行い、達成状況と併せて公表する予定である。</p> <p>なお、観光実行プランの改定時期については、令和4年2月を予定している。</p>	改善中
意見	2-3 (153)	都民の満足度向上に向けた施策について	<p>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。</p> <p>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懸念は、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。</p> <p>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取組づくりや、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といった懸念への対応を検討されたい。</p>	<p>令和元年度の「持続可能な観光の実現に向けた調査」において、マナー違反の増加等について他県や都内自治体等へのヒアリングや、住民及び外国人旅行者の意識調査を実施し、現状把握を行った。また、平成27年度から実施している区市町村観光インフラ整備支援補助金において、令和2年4月から、新たなメニューとして「オーバーツーリズム対策」を補助対象に追加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で訪都外国人旅行者が激減したため補助金交付実績はないが、今後は徐々にインバウンド回復が見込まれることから、制度は引き続き継続していく。</p> <p>また、感染防止対策等について、旅行者の意識啓発を目的とした「新しい旅のエチケット」をウェブサイトで周知を図った。</p>	改善済
意見	2-4 (154)	オーバーツーリズムへの対策について	<p>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、各施策を実施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。</p> <p>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。</p>	<p>令和元年度の「持続可能な観光の実現に向けた調査」において、オーバーツーリズム問題等について他県や都内自治体等へのヒアリングや、住民及び外国人旅行者の意識調査を実施し、現状把握を行った。また、平成27年度から実施している区市町村観光インフラ整備支援補助金において、令和2年4月から、新たなメニューとして「オーバーツーリズム対策」を補助対象に追加した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で訪都外国人旅行者が激減したため補助金交付実績はないが、今後は徐々にインバウンド回復が見込まれることから、制度は引き続き継続していく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策として三密回避なども求められており、混雑回避のための事前予約システム導入の好事例等を発信して普及・啓発に努めた。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-5 (163)	出えん金の取扱 いについて	<p>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、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、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て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ず、観光財団の基金とされている間は、他の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、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。</p>	<p>観光財団と連携し、出えん事業ごとに「出えん金執行状況管理表」を作成し、四半期ごと及び予算要求時に、出えん金の状況を把握している。 令和3年度要求時は、今後の執行予定等を精査した上で、出えん金については必要額を計上した。</p>	改善済
意見	2-6 (166)	海外向けプロ モーション施策 の目標設定につ いて	<p>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。</p> <p>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、令和元年度には、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ことであった。</p> <p>前年度の目標値の10%増という目標は、施策の実績に基づかないものとなってしまう、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、実績に即し、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、目標を達成に即した、また、プロモーション施策として設定する工夫をされたい。</p> <p>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。媒体によつて、情報の受け手の都に対する認知度や興味の違い・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も有用だからであると考えられる。そのため、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もあり、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、実績に即した形で進めているが、目標は反映されにくい。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。</p>	<p>1 プロモーション施策にかかる目標設定の見直しに当たり、平成30年度及び令和元年度の実績を基に分析を行った。プロモーションごとに、事業費などと成果指標である視聴者数等との関連性を把握した上で、実績に即した目標設定方法に見直した。テレビCM、オンラインプロモーション、Tokyo Tokyo公式サイト、YouTube (PR映像) については、目標設定年度の事業費又はインプレッション数(広告の表示回数)の対前年度増加率を前年度の視聴者数実績に乗じたものを当該年度の目標視聴者数とする。旅行博出展については、目標設定年度の直近過去2か年度の東京ブース平均来場者数に目標設定年度の旅行博出展回数を乗じて得たものを目標東京ブース来場者数とする。これらの目標の達成状況の進捗管理については、年2回(ウェブサイトは毎月)実施する。</p> <p>2 現状では、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響から観光プロモーションが予定どおりに実施できておらず、見直した目標設定に基づく進捗管理が困難な状況である。このため、今後、感染症の収束時期を踏まえ、計画に基づく観光プロモーションが実施できる状態となった時点から、適切に進捗管理を行っていくこととする。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-7 (170)	外国人旅行者誘致のために行う事業のウェブサイトの	<p>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。</p> <p>その結果、「Tokyo Tokyo公式ウェブサイト」は、ユーザー数を「10%」増加させたという目標値と施策の方針に乖離が生じている。</p> <p>また、「Tokyo Tokyo公式ウェブサイト」において、目標とする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に誘引を、一部PR映像閲覧へ振り変えたことによるものと分析しており、必ずしもウェブサイトのコミュニケーション数が増えなかったことによるものも、事業全体としての効果が高いと評価している。</p> <p>この評価自体は理解できるものであり、またウェブサイトのコミュニケーションとコンテンツ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、ウェブサイトのコミュニケーション数を、現状維持程度で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。</p> <p>都には、ウェブサイトを開設・運営する事業において、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。</p>	<p>1 プロモーション施策にかかる目標設定の見直しに当たり、平成30年度及び令和元年度の実績を基に分析を行った。プロモーションごとに、事業費など成果指標である視聴者数等との関連性を把握した上で、実績に即した目標設定方法に見直した。具体的には、目標設定年度の事業費又はインプレッション数(広告の表示回数)の対前年度増加率を前年度の視聴者数実績に乗じたものを当該年度の目標視聴者数とする。</p> <p>これらの目標の達成状況の進捗管理については、年2回(ウェブサイトは毎月)実施する。</p> <p>2 現状では、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響から観光プロモーションが予定どおりに実施できておらず、見直した目標設定に基づく年間を通じた進捗管理が困難な状況である。このため、今後、感染症の収束時期を踏まえ、計画に基づく観光プロモーションが実施できる状態となった時点から、適切に進捗管理を行っていくこととする。</p>	改善中
意見	2-8 (174)	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	<p>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。</p> <p>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らる点において、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当たり、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>リツイートの仕組みを活用しながら、各事業間の連携を更に充実させていくため、フォローのニーズや発信する内容等を踏まえ、関連性のあるアカウントの整理や運営方針・体制等の全体のルールとして、SNSに係る運営方針を定め、運用を行っている。TokyoTokyo、GoTokyo、TAMASHIMA等の相互に親和性が高いアカウント間で投稿をシェア・紹介するような取組を実施した。</p> <p>【TokyoTokyo連携実績(令和2年度～令和3年度)】</p> <p>Facebook(英) : TAMASHIMA.tokyo(1件) GO TOKYO(5件)</p> <p>Facebook(日) : TAMASHIMA.tokyo(4件) 東京都交通局(1件)、東京都港湾局(1件)</p> <p>Instagram(日・英) : TAMASHIMA.tokyo(3件)</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-9 (176)	Instagramを活用した効果的な都のイメージ発信について	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和元年11月から令和2年1月にかけて、投稿型フォトキャンペーンを実施した。さらに、一部の作品を紹介するオンラインイベントを令和2年8月に開催した。配信した動画は保存し、ウェブサイトで公開するとともに、作品をガイドブックにまとめ、冊子及びウェブ上で配布・公開している。令和元年度は、投稿が1週間に2回程度だったところ、令和2年度は、1日1回まで増やした。また、他国の取組を参考に、ストーリーズやハイライト、リール等の機能を活用し、最新トレンドを踏まえた効果的なPRを実施した。</p> <p>令和2年10月から令和3年1月に実施したオンラインキャンペーンにおいて、#TokyoTokyoの利用をPRした。また、UGC (ユーザー生成コンテンツ) 投稿の規約を設定し、投稿者への利用許諾を適切に実施した上で、定期的に引用を行った。</p>	改善済
意見	2-10 (180)	富裕層の誘致について	<p>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。</p> <p>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一致していない。多くの旅行者数や観光消費額は把握できず、また旅行者数が伸びないことが想定されることがあった。</p> <p>多くの消費が期待でき、また旅行者数が伸びることで、都税を投入して事業を実施するのを助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。</p>	<p>海外での商談イベントにおける商談件数を指標として効果測定を実施している。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響から、海外で開催される旅行博や商談会等について、中止又は開催方法の変更 (バーチャル開催等) が相次いでいる。</p> <p>そのため、バーチャルでの出展に当たっては、都に割り当てられた商談件数・現地との時差・商談に要する時間等から、商談対応が可能な件数を算出し、過去のバーチャルでの出展実績 (商談実施率) を乗じることと、下記のとおり目標を設定した。なお、今後、リアル開催の商談イベント等へ出展する場合は、過去のリアル出展の実績を踏まえ、目標を設定することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ILMラテンアメリカ (中止) • Connections Virtual (R2.7.14-17・バーチャル) 目標24件、実績13件 • Virtuoso Travel Week Global (R2.8.10-14・バーチャル) 目標53件、実績75件 • ILMノースアメリカ (中止) • Connections Virtual (R2.9.29-10.2・バーチャル) 目標13件、実績10件 • ILMカンス (R2.11-12月・3エリア (各3日)・バーチャル) 目標40件 (割当商談件数不明のため過年度実績より設定) 実績40件 • Traveller Made Essence of Luxury (中止) 	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-11 (186)	MICEに関する目標設定について	<p>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。</p> <p>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ない。</p>	<p>東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の延期や新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に予定していた観光産業振興プランの見直しを令和3年度に延期する中、令和2年度末に策定した「未来の東京」戦略ビジョンにおいて、MICE誘致の取組強化により、2030年に向けた政策目標として、国際会議開催件数を世界3位以内とした。</p>	改善済
意見	2-12 (191)	ユニークベニュー利用促進パンフレット活用について	<p>都では、都内の美術館や庭園などの特別感を演出でききる施設を、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。</p> <p>しかしながら、平成30年度のパンフレットの作成時点において、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。</p> <p>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。</p>	<p>平成28年度から平成30年度までに作成したユニークベニューのパンフレットについて、令和元年度末に、当初計画していた配布先に対して全て配布を行った。</p> <p>令和元年度からは、パンフレットに掲載する施設情報をPDF化して掲載したり、また、各施設の360度動画を掲載するなど、ユニークベニュー専用ウェブサイトのデジタルコンテンツの充実を図り、より効果的なPRに努めている。</p>	改善済
意見	2-13 (192)	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	<p>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ち上げ、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。</p> <p>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。</p>	<p>産業労働局ホームページの更新を行い、ユニークベニュー専用ウェブサイトに直接のリンクを令和元年11月に掲載した。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-14 (194)	ユニークベ ニュー専用ウエ ブサイトの更な る有効活用につ いて	<p>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、多様な魅力をもち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。</p> <p>そのため、ユニークベニュー専用ウェブサイトに、できるだけ多くの関係者に閲覧してもらえらるよう取組を行うべきと考え、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、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にアクセスしてくれようという対策を講じたい。また、ユニークベニュー専用ウェブサイトに、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。</p>	<p>令和元年度に実施したPR等とアクセス件数の動き等を踏まえ、ユニークベニュー専用ウェブサイトの令和2年度のアクセス件数の目標値(100,000件)を令和2年5月に設定した。</p> <p>パンフレットのダウンロード総件数：1,762件)も含め、アクセス状況を分析し、令和2年度において、①言語自動切換え(サイト利用者使用言語に応じた言語ページへ誘導)、②施設ページのレイアウト変更(直帰率の改善)、③サーバーの変更(lg.jp)(ユーザーへの安心感)、④活用事例の掲載(施設の実際のイベント活用イメージの訴求)を行い、改善を図った。</p>	改善済
意見	2-15 (196)	ユニークベ ニューの周知に ついて	<p>都内におけるユニークベニューの一層の活用に向け、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。</p> <p>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。</p> <p>そこで、専用ウェブサイトに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、より効果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。</p>	<p>ユニークベニュー専用ウェブサイトに、新たなユニークベニュー施設の情報をはじめ、民間事業者が開催したイベントや都主催のジョーカーズイベントなどの活用事例なども掲載した。</p> <p>レセプション以外の活用方法として、令和2年度から、事業者からの幅広い企画提案を募り、選定していく予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、リアル開催が困難な状況となり、中止となった。引き続き、感染症の取束状況を踏まえながら美施について検討していく。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-16 (200)	島しょ地域に関する周知について	<p>都は、島しょ地域の観光振興として、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く、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知ってもらうことが重要と考える。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。</p>	<p>措置の概要</p> <p>島しょ地域の観光PRについては、東京2020大会の延期や新型コロナウイルス感染症の影響を見ととも、島しょ地域の自治体や観光関連団体の意向を踏まえつつ、多くのの人々に地域の魅力が伝わるよう、掲出媒体や時期、規模等を検討しながら実施した。</p> <p>令和元年度は、交通広告や屋外広告を活用し、多くのの人々の目に触れる駅や電車内などの場所でのポスター掲出やPR映像の放映、ウェブサイトにSNSによる情報発信などの手法の活用を行った。</p> <p>具体的には、訴求力の高いラグビードカプの開催に合わせて、以下のとおり、島しょ地域の自然の魅力を表示したポスターの掲出やPR映像の放映を実施した。</p> <p>京王線 飛田給駅 (屋上看板・駅前看板) 令和元年9月1日～11月30日 新宿駅 (京王線・東京メトロ・JR駅構内) 令和元年9月16日～11月3日の間で順次</p> <p>渋谷駅 (京王線・東京メトロ駅構内) 令和元年10月14日～11月3日の間で順次</p> <p>JR山手線 まど上チヤンネル 令和元年10月14日～10月20日、10月28日～11月3日</p> <p>京王線 車内液晶モニター 令和元年10月14日～11月3日 京王線 車内中吊り広告 令和元年10月16日～10月30日 JAL国際線 個人モニター映画前CM 令和元年9月1日～9月30日</p> <p>また、台風被害からの復興に向けた誘客を図るため、以下のとおり、島しょ地域の春の魅力を表示したポスターを掲出した。</p> <p>新宿駅 (JR駅構内) 令和2年2月1日～3月31日 渋谷駅 (東急東横線・JR駅構内) 令和2年2月24日～3月1日 JR山手線 まど上チヤンネル 令和2年1月27日～2月2日、3月2日～3月8日</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて積極的な観光PRを控えたが、状況が改善してきた時期に、空港でのPR映像の放映などを実施した。具体的には、羽田空港国内線ターミナル中央コンコースエリアのデジタルサイネージで島しょ地域のPR映像を放映し (令和2年12月1日～12月31日)、ANAプレミアムメンバー会員誌に島しょ地域の魅力を記載したパンフレットを同梱した (令和2年11月発行・関東エリア会員向け・230,800部)。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、多くのの人々に島しょ地域の魅力が伝わるよう、観光PRに取り組んでいく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-17 (205)	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	<p>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。</p> <p>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算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。</p>	<p>1. しまぼ通貨事業については、電子しまぼ登録者アンケート等により旅行者の分析を行い、対象の明確化を図り、複数の広告手法を比較検討の上、限られた予算の中で最大の効果が得られるよう、創意工夫を図りながら事業を実施した。</p> <p>令和元年度に、電子しまぼ登録者アンケート等により旅行者の分析をしたところ、来島のきっかけとして、しまぼ通貨を挙げた回答が1割となっており、また、登録者の半数程度が都内在住者であることから、限られた予算の中で、より多くの人々の来島のきっかけとなる広告手法として、都営地下鉄各駅でポスター掲出(合計101枚)やリーフレット配置(合計1,600部)を実施した。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、令和元年度のような広告は実施していない。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、島しょ地域への効果的な誘客を図るため、しまぼ通貨事業の実施に向けて取り組んでいく。</p> <p>2. キャッシュレスを活用した誘客促進事業については、各キャッシュレス決済の利用状況、島内の普及状況、観光客入込状況等により、対象や規模を明確にし、複数の手法を比較検討の上、限られた予算の中で最大の効果が得られるよう、創意工夫を図りながら事業を実施した。</p> <p>新たなキャッシュレス化の取組については、島しょ地域でも観光客数が比較的多い八丈島において、キャッシュレス決済の効果を検証する実証実験から行うこととし、実証実験に当たっては、独自のシステムではなく、普及が進んでいるQRコード決済などのシステムを幅広く活用して実施した(実施期間：令和元年11月1日から1年間)。</p>	改善済
意見	2-18 (209)	広域的な観光案内拠点のサービスの改善の検討について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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となる情報入手の把握なども有用であるが、一方で、例えば、案内窓口の開業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。</p> <p>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。</p>	<p>広域的な観光案内拠点の有用性を生かすため、各拠点の運営事業者との連絡会での意見交換等を活用して利用者ニーズを踏まえたサービス改善について検討することとした。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減した。このため、広域的な観光案内拠点を休業する事業者があったほか、一時は、運営継続を断念する事業者もあった。</p> <p>各拠点の運営事業者との連絡会についても、全事業者が出席する余裕はなく十分な意見交換ができた状況ではなかった。</p> <p>今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて意見交換を実施する。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-19 (214)	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	<p>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WiFiを提供している。</p> <p>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つたが、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つた。</p> <p>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繕費用や代替費用について十分検討された。</p>	<p>屋外型デジタルサイネージは、令和元年度までに40基の設置を完了した。令和2年度は、製造業者と今後の維持管理について意見交換を行った。現地から撤去し、工場へ搬送してのオーバーホールの提案を受けたが、設置価格の80%にも及ぶ高額な費用が必要とのことであり、直ちに採用することは見送った。各部品は一部生産終了品があるものの、後継品での置き換えが可能であることから、当面の修理見込みを推計した。</p>	改善済
意見	2-20 (218)	デジタルサイネージの利便性向上について	<p>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。</p> <p>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、リストに目的の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。</p> <p>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つており、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。</p> <p>また、専用端末を設置し、運用するコストを考えれば、少なくとも屋外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。</p> <p>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、利用者にとつ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、旅行者にとつ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。</p>	<p>デジタルサイネージの利用実態を把握するため、引き続き、設置窓口からの意見聴取を行い、さらに、外国人旅行者からも、直接意見聴取することとされていたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減したため、十分なサンプル数が見込めなかった。</p> <p>今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて利用実態調査を実施する。なお、設置場所の地元自治体及び観光協会の要望を受け、より地元に着した観光情報の提供が可能な機能の実装を検討中である。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-21 (220)	屋外型デジタルサイネージの非常用電源について	<p>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、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。</p> <p>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ものである。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。</p> <p>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に機能の向上を図りたい。</p>	<p>非常用電源の機能向上については、令和元年度に設置等を行った15台において、内蔵バッテリーの仕様変更（持続時間6時間）を行った。</p> <p>令和2年度には、既に設置していた25台の内蔵バッテリーについても、新たな仕様のバッテリーへの入替えを実施した。</p> <p>これにより、全40台について、非常用電源の機能向上を図った。</p>	改善済
意見	2-22 (223)	都内施設の災害時の対応について	<p>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。</p> <p>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、日本政府観光局が災害等の緊急時に必要とする情報を提供するサイト「Safety Tips」のアドレスしか書かれていなかった。</p> <p>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内容がされた。公式ガイドブックの充実を図りたい。</p> <p>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、観光案内窓口、さらには宿泊施設やレストラン等が考えられる。災害時には、現場のスタッフが誘導することになるが、局としては、広域案内拠点のコンシェルジュに対し、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、まずまず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。</p> <p>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。</p>	<p>公式ガイドブックの防災情報を2ページ増やし、スマートフォン向け防災アプリのダウンロードの周知やQRコードの掲載など、内容の充実を行った。</p> <p>宿泊施設や飲食店などの観光関連事業者に対しては、災害発生時外国人旅行者対応セミナーを実施した。令和2年度は、開催回数を令和元年度の2回（うち1回は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い中止）から3回に増やして行うとともに、新型コロナウイルス感染症の動向・対策など、事業者が直面している喫緊の課題をテーマとして取り上げ、研修内容の充実化を図り、事業者の災害時対応力の向上を図った。</p> <p>インバウンド向けには、災害発生緊急時の行動をまとめたパンフレットを事業者が作成するよう、事業者の災害時対応力の向上に向けた支援を行っている。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-23 (225)	外国人旅行者向けの災害時対応の情報に関する情報の周知について	<p>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、どのような行動すればよいか、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。</p> <p>都では、これまで各施策において、災害時の対応として多言語での情報発信を重視し整備してきた。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、外国人旅行者側に取って、外国人旅行者への周知方法を検討されたい。</p>	<p>公式ガイドブックの防災情報を2ページ増やし、地震発生時の行動や台風・洪水時の避難を中心に、発災時・緊急時の対応を充実させた。</p> <p>生活文化局が地震発生時の対応を多言語で詳細に説明している防災リーフレットを観光案内所等に配架し、周知している。また、防災リーフレットの電子版を観光案内窓口向けウェブサイブサイトで紹介した。</p> <p>ヘルプカーの情報をはじめ、災害時に役立つ様々な情報が機能実装されている東京防災アプリを紹介する外国人旅行者向けチラシを、引き続き観光情報センター等で配架している。</p>	改善済
意見	2-24 (227)	無料Wi-Fi利用環境の改善について	<p>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、平成30年8月時点の満足度は78.7%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。</p> <p>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把握し、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。</p>	<p>街なかでのTOKYO FREE Wi-Fi整備については、目標値である700箇所の整備を完了した。こうしたインフラの利用を促すため、海外旅行者に向けた広報に積極的に取り組むとともに、観光事業者や区市町村におけるWi-Fi整備を促すための支援を実施する。</p> <p>外国人旅行者のニーズを把握する満足度調査を引き続き実施するとともに、必要に対応について検討していく予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により外国人旅行者が激減したため、広報強化による効果や調査における十分なサンプル数が見込めなかつた。</p> <p>今後の外国人旅行者の回復を待って、改めて広報及び利用実態調査を実施する。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-25 (233)	観光ボランティア事業に係る費用について	<p>部では、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。</p> <p>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。</p> <p>このようにサポート業務に対する費用が支払われる、「観光ボランティアの活動管理・研修の実施」に除く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。</p> <p>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報酬を設定したものと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。</p> <p>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には意義がある。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。</p> <p>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。</p>	<p>令和2年度委託契約書の仕様書に、「観光ボランティア、外国人旅行者の要望・意見等を踏まえた内容の研修を企画し実施すること。実施に当たっては、このまでの参加率等を勘案して想定参加人数を設定し、効率的な運営が可能となるようこれを踏まえ、各研修実施前に都の担当者が研修の想定参加人数等を確認するとともに、研修の実施予定を四半期ごとの事業執行計画書でも把握している。また、令和2年度は、一部の研修にオンライン研修やe-ラーニングを導入し、研修方法の見直しを行った。研修方法の見直しや現地研修の未実施等により、令和2年度は令和元年度に比べ、契約実績は約8,700万円減少した。</p>	改善済
意見	2-26 (234)	観光ボランティアの活動の活性化について	<p>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。</p> <p>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年間で1度も活動実績がないこととであった。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、望ましくくない。</p> <p>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。</p>	<p>実態を踏まえた管理運営が行えるよう、東京都観光ボランティア活動要綱に基づき、令和元年度は、活動実績のない観光ボランティアについての退会手続や新規募集を行った。なお、令和2年度はボランティア活動を休止しているものの、今後とも本方針に基づき、適切に退会手続や新規募集を行っていく。</p> <p>なお、令和3年度は、活動再開に向けたオンラインでの研修や交流会など、ボランティアのモチベーション維持を図る取組を行いつつ、新型コロナウイルス感染症の状況を見据えながら、観光案内の再開に向けた準備を行っている。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-27 (235)	東京2020大会後の観光ボランティアの活用について	<p>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は、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。</p> <p>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、ボランティア大会後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るかは検討しており、まずは、ボランティア登録者を定期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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和3年10月14日から11月26日まで、東京都観光ボランティアの新規募集を行い、532名の応募があった。都市ボランティア経験者への告知に当たっては、11月より東京ボランティアレガシーネットワークを通じて告知を行った。</p>	改善済
意見	2-28 (237)	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	<p>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所を設け、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」の心を育む必要があると考えられる。</p> <p>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効と考えられる。</p> <p>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。</p> <p>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れる体制になるよう、長いスパンでも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。</p>	<p>令和2年2月に、東京ブランド推進会議の中で観光関連事業者等に対して、TokyoTokyoを活用したシテイドレッシング等への協力を依頼するとともに、同年3月には、PRグッズの配布等により都民への普及・浸透を図った。</p> <p>令和元年11月から令和2年1月にかけて、投稿型フォトキャンペーンを実施した。さらに、一部の作品を紹介するオンラインイベントを令和2年8月に開催した。</p> <p>また、配信した動画をウェブサイトに掲載するとともに、作品をガイドブックにまとめ、冊子及びウェブ上で配布・公開している。</p> <p>これらの事業を通じて、都民が主体的に東京の魅力を発見できるよう取り組んでいる。</p>	改善済
意見	2-29 (240)	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	<p>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。</p> <p>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、都独自に検証するが、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。</p>	<p>日本ユースホステル協会に、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、監査証明を提出するよう依頼した。</p> <p>令和元年度以降の決算について、日本ユースホステル協会の財務諸表に関する監査証明の提出を受け、適切に実施している。</p> <p>なお、令和3年度から令和5年度までの定期賃貸借契約期間については、収入見合賃料は徴収しない契約としているが、監査証明の提出を受ける予定である。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-1 (245)	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	<p>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発注企業を探し、登録した受注企業が受注するという流れとなっている。</p> <p>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。</p> <p>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ねばならない。</p>	<p>企業登録の促進に向け、以下の取組を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 公社が受発注情報を提供し取引が成約した事例について、公社ホームページ「取引情報の提供」に掲載した。 2 登録企業の受発注情報を、広報誌「アガス」に毎月掲載した。 3 パンフレット「受発注登録のご案内」を作成して公社ホームページに掲載し、巡回時に活用した。また、公社が出展した第25回機械要素技術展（令和3年2月3日から5日）のブースにて配布し、登録を呼びかけた。 4 公社メールアドレス「TOKYOネットクラブまがじん」334号、338号、339号、348号、357号に登録のご案内を掲載した。 5 令和2年度は未登録企業を2,109社巡回した結果、新規登録は969件となった。うち、過去に公社の助成事業等の利用実績のある企業については746社巡回し、新規登録は64社であった。 6 (公財)板橋区産業振興公社発行の「産業メルマガ」145号、146号、164号に登録のご案内を掲載した。 	改善済
意見	3-2 (247)	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	<p>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ないのは、訪問した5社のうち3社程度にとどまることである。</p> <p>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により、より多くの企業を訪問することができるとから、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。</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 令和2年4月から、登録済企業の巡回の際も積極的に電話でのアポイント取得を開始した。令和2年度の受注登録済企業の巡回企業数合計（延べ数）は3,249社、発注登録済企業の巡回企業数合計（延べ数）は816社であったところ、うち、事前にアポイントを取得して巡回した企業数（延べ数）は、受注登録済企業で614社、発注登録済企業で153社であった。また、当該企業の周辺企業も併せて訪問し、効率的な巡回に努めた。 2 公社ホームページ内に、受発注登録や取引あわせ等に関し、メールでのやり取りが可能な相談フォームを設けることで相談方法を増やし、利用者の利便性向上に努めた。 	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-1 (251)	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	<p>革新的サービス事業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がある。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。</p> <p>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ユアル(以下「検査マニユアル」という。)に基づき、検査が実施されている。検査マニユアルでは、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、写しに原本照合印を押印する取扱いとなっている。</p> <p>しかしながら、原本確認の証拠について、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、照合証拠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。</p> <p>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、検査マニユアルに従った運用を行いたい。</p>	<p>1 助成金の適正な交付に向け、担当者の事務の標準化を図るために、初期研修を令和元年12月に実施するとともに、本事業の交付決定時期である令和2年1月、9月に、担当係員を対象に完了検査マニユアルを用いた研修を実施した。</p> <p>なお、令和3年度は、多数の完了検査が行われる令和3年12月に、同じく完了検査マニユアルを用いた研修を実施した。</p> <p>2 原本照合が検査マニユアルに沿って実施されているかなど、検査員が適切に検査を行っているかを現地に確認し、指導を行うため、令和元年度末に実施された完了検査では、定期的に担当係長が同行した。</p> <p>令和2年度末から令和3年度当初の検査については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、必要最小限の人数での訪問を相手方企業から求められたことでもあり、担当係長の同行は行わなかったが、検査前後の指導を徹底することでフォローを行った。また、オンライン実施に切り替えた検査について、その一部に担当係長が同席している。</p> <p>現地検査について先方の理解が得られた令和3年5月の完了検査については、担当係長が同行し、原本照合の現地確認を実施した。</p> <p>令和3年度分については、1月5日の完了検査において担当係長が同行し、原本照合の現地確認を実施した。</p> <p>なお、公社では各助成事業において、同様に検査マニユアルに従った検査を実施している。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-3 (256)	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	<p>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、助成事業完了年度より5年間は、毎年度、事業者に対して企業化状況報告書を義務付け、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ことなど、助成完了後の事業化の状況を把握に努める方針とことである。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件に關しても、本報告書作成時点においては、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。</p> <p>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添えるためにも、採択過程においては、新規性、優秀性、市場性とともに目標の実現性、計画の妥当性についてでも重視しながら、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ぬ。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・経営環境の変化等や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たたい。</p>	<p>措置の概要</p> <ol style="list-style-type: none"> 令和元年度以降に助成事業が完了した事業者全13者に対して、公社職員が訪問の上、直接、事業化の状況をヒアリングし、公社支援メニューの提案や、担当部署・窓口の紹介を行った。実際に案内したメニューは、ニューマーケット開拓支援、海外販路開拓支援、他の助成事業など多岐にわたる。 助成事業の完了した翌々年度に実施している企業化状況報告等で、対象となる事業者全6者に、事業化の状況や課題、利用したい公社支援メニュー等を調査した。また、公社職員が個別に企業を訪問し、事業化の進捗に応じて適切な支援メニューを提案した。実際に案内したメニューは、ニューマーケット開拓支援、海外販路開拓支援、他の助成事業など多岐にわたる。 	改善済
意見	3-4 (259)	弁理士マツチング支援システムについて	<p>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、弁理士マツ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。知財センターは、中小企業とマツ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関係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、企業からの報告の一部であり、成果を把握しきれない状態であった。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ことであった。</p> <p>弁理士マツ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こと</p>	<p>措置の概要</p> <p>令和2年8月から9月にかけて、令和元年度の弁理士マツチング支援システム利用者へ様式を送付し、利用者の成約状況等を確認するとともに、弁理士マツチング支援システムを利用する上での改善要望を収集した。</p> <p>令和2年10月に報告内容を取りまとめ、令和2年11月から12月にかけて東京都と共有し、把握できた成約状況・利用者の意見を基に改善点について検討し、システムの利便性向上に活用した。</p> <p>具体的には、「弁理士の紹介内容、得意分野等が比較しやすいよう見やすくしてほしい」との意見があったため、弁理士の得意分野等について整理した表を利用者に対して新たに送付することとし、これを実施している。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-5 (264)	商店街起業及び事業承継に係る助成事業について	<p>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。</p> <p>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、損益分岐点種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が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報告書によって利益が出ているか確認し、利益が出ている場合、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。</p> <p>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。</p>	<p>令和2年4月11日から、「商店街起業・承継支援事業助成金交付要綱」の様式第6号実績報告書の様式を、申請時の損益(収支)計画表と同じ項目とするよう変更し、申請時の計画と開業後の実績について比較できるようにした。</p> <p>その上で、以下のいずれかに該当する事業者に対し、完了検査等の機会をとらえて専門家派遣事業の活用を促す基準を設けた。</p> <p>①事業開始1年目に計画と実績に50%以上の乖離がある事業者 ②事業開始2年目に営業利益で赤字を計上している事業者</p> <p>令和3年度には、事業者から改正後の実績報告書が提出されるため、上記基準に該当している場合は専門家派遣事業の活用を促す。</p>	改善済
意見	3-6 (267)	商店街若手・女性リーダープログラムについて	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ってもらうことが望ましいと考える。</p> <p>今後、応募者多数の場合、抽選という方法を優先することや、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。</p>	<p>繁盛店視察プログラムについては、令和2年3月に実施要綱を改正し、令和2年度より選考方法を見直した。</p> <p>具体的には、参加申込者数が募集人数を上回る場合、本視察プログラムへの参加履歴、参加動機・開業等に向けた抱負などを勘案し、参加者を決定することとした。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により繁盛店視察が中止となったため、この選考方法で参加者の決定をすることはできなかつた。令和3年度は第1回を10月に実施し、新たな選考方法にて参加者を決定した。今後とも同様の選考方法とする予定である。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-7 (270)	中小企業支援システムの利用について	<p>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、アドレステス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。</p> <p>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れば、早期の導入を目標としている。</p> <p>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構築してもらえるよう、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。</p>	<p>中小企業支援システムの機能の充実を図り、令和2年2月から、助成事業の説明会等の動画配信を開始している。また、それらの動画を閲覧した後に、速やかに事業に申し込めるよう電子申請機能を整備した。</p> <p>ネットクラブ会員数については、月間の新規登録者数を算出し、満足度や認知度と合わせて定期的に分析を実施している。また、新規会員登録数の目標を1,740名とし、令和2年度からSNSによる情報発信の強化など(発信回数:令和元年度87回→令和2年度228回)、新規会員登録の促進を行っている。</p> <p>その結果、ネットクラブ会員数は、旧システム稼働時である令和元年度の21,657名から、令和2年度の26,483名に増加した。</p>	改善済
意見	3-8 (273)	医療機器産業参入促進助成事業について	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>公社では、助成事業の完了に向けた支援として、2~3か月に1回程度、プロジェクトマネージャーが企業が企業を訪問してハンズオン支援を行っている。</p> <p>令和3年7月末時点において、事業化支援助成事業4件(うち1件は薬事承認取得の医療機器)、開発着手支援助成事業9件が完了している。</p> <p>令和3年10月からは、令和元年度に助成金を支払った4社に対して企業化状況報告書を送付し、事業化の状況を把握している。</p> <p>報告書の結果から、状況が計画とおりに進捗していないと思われる企業に対しては、公社が実施する経営支援事業を案内する。</p>	改善済
意見	3-9 (275)	広報情報誌、企業広告誌について	<p>中小企業振興公社では、広報情報誌「ARCUS(アーガス)」と企業広告誌「ビジネスポート 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つている。</p> <p>発行部数は、顧客管理システムから、送付を希望しているほか、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、今後と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。</p> <p>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を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に体制を構築されたい。</p>	<p>公社のメールマガジンの中で、アーガスPDF版のPRを行うとともに、購読停止に関する手続についても掲載することで、利用者のニーズに対応しながら、発行部数が適切に管理される仕組みを構築している。</p> <p>また、令和3年度は関係機関を中心に配布部数の見直しを実施し、発行部数を令和2年度の月21,000部から19,000部に約2,000部削減した。具体的には、関係機関の意向を反映した上で必要部数を調査し、配布先数は変更せず、部数のみを調整した。</p> <p>今後、更に電子媒体の購読を促進させていくため、メールマガジンに加えてSNSで、PDF版のPRを強化していく。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-10 (280)	京浜島勤労者厚生会館について	<p>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、利用者が減減しており、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1 自己啓発健康増進等福祉事業 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、健康をテーマとしたポスター・パネル展及び美術展等を非接触型で実施することとなり、当初計画していた「島内勤労者が誰でも気軽に参加できる事業」は、実施できなかった。</p> <p>令和3年度は、引き続き非接触型による実施(美術展等)を予定しているが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた上で、体育館を活用した「正しい歩き方」、「腰痛予防体操」等の健康事業開催も検討しており、緊急事態宣言の解除を受け、今後の実施を予定している。</p> <p>また、周知活動(地域と連携した事業の周知)については、区内の文化センター、区民センター、大森スポーツセンター、大田区区民プラザ等、計28か所にチラシの掲示を依頼し、また、京浜島工業団地協同組合の事務局長会談(令和3年1月20日)に出席して事業のPRを行っている。今後、感染防止に配慮しつつ島内企業を訪問し、事業のPRや施設の利用率内を行っていく。</p> <p>2 東京都職業能力開発協会との連携 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る施設の貸出状況に応じ、また、島内利用状況と調整の上、技能検定会場として体育館及び会議室の有効活用を図った。</p> <p>技能検定会場としての活用実績は、令和元年度15回、令和2年度85回、令和3年度22回(10月末時点)である。</p> <p>東京都職業能力開発協会と連携を図った結果、平成30年度の施設利用率17.71%が、令和元年度は20.13%、令和2年度は26.32%となり、利用率の向上につながった。</p> <p>今後も、島内勤労者の利用を優先としつつも、同協会と連携し、技能検定の会場としての利用を通じて、施設の有効活用を進めていく。</p>	改善済
意見	3-11 (283)	総合相談窓口の満足度調査について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和2年3月に本社・3支社で統一的に使用する満足度調査シートを作成し、6月以降に調査を開始した。</p> <p>また、回答結果の集計・分析と共有化を行い、令和2年度のアンケートで多く寄せられた「法律相談の時間が短い」という要望を受けて、令和3年度より、弁護士相談を30分から45分にする等の改善対応を実施した。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-12 (287)	中小企業会館の 現行建築基準法 への対応につい て	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、必要に応じて速やかに対応し、利用実績の向上に努められたい。</p>	<p>中小企業会館の在り方については、実現可能かつ最適な方法を見定めるに当たり、建替え等に係る総コストの把握が重要であるため、産業労働局商工部と協議を行いながら、不動産鑑定評価、収益事業導入の可能性に関する生活文化局や税理士への協議・照会、建設費の算定業務委託、アセスメント調査等を実施した。</p> <p>今後も、産業労働局商工部と協議を行いながら、様々な観点から検討を行う。</p> <p>なお、令和2年度の講堂、会議室の利用実績については、新型コロナウイルス感染症対策による利用人数の制限、夜間帯（夜8時以降）の利用停止等により、稼働率が低下した。</p>	改善中
指摘	3-2 (291)	中小企業会館建 物管理委託契約 由における特命理 由について	<p>「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契約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。</p> <p>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も、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。</p>	<p>当該業者以外に適当な契約者がいない場合など入札に適さない性質の事案については、随意契約を行うことが必要であることから、地方自治法施行令第167条の2に準拠し、令和2年4月1日付で財務規程を改正して、第68条の3（4）特定契約に、「性質又は目的が競争入札に適さないものをするとき。（不適条項）」</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-3 (295)	建物補修等積立資産に関する修繕計画の策定について	<p>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。</p> <p>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られているが、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おり、行政庁に提出する年次報告書に記載されたい。</p>	<p>中小企業会館の在り方については、実現可能かつ最適な方法を見定めるため、産業労働局商工部と協議を行いながら、様々な観点から検討を行っている。</p> <p>また、年次報告に関しては、令和2年度事業計画の定期提出書類に、当該事業から得られた収支差額を建物補修等積立資産の原資とすることを記載した。</p>	改善中
意見	3-13 (299)	評議員会及び理事会の開催及び決議方法について	<p>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ない。</p> <p>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修正に関する件等、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ないことは、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。</p> <p>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。</p>	<p>令和元年12月から令和3年12月における評議員会・理事会での決議の省略は、新型コロナウイルス感染症の回避対応、都予算案提示から業務開始までが短時間であったための緊急対応、条例改正等に伴い内容が定まっている規程改正など、例外的な場合のみであり、原則として招集により開催した。</p> <p>令和2年6月以降は、評議員会・理事会にオンライン方式を導入し、会場とオンラインによるハイブリッド形式とすることで、コロナ禍においても開催を可能とする手段を講じている。</p> <p>○評議員会 招集 3回（オンラインを含む。） 決議の省略 2回 ○理事会 招集 9回（オンラインを含む。） 決議の省略 9回</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-14 (300)	監事監査の実効性について	<p>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。</p> <p>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、後任の監事が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。</p>	<p>令和元年度及び令和2年度には、行政分野から選定されている監事の辞任があったが、以下のとおり交替手続を進め、いずれも辞任から2週間程度で、評議員会にて後任監事を選定した。これにより、後任監事就任から決算監査(6月上旬開催)まで、約2か月の準備期間を確保した。</p> <p>○令和元年度退任監事の交替手続 後任監事候補の選定(令和2年3月27日定時理事会決議) 後任監事の選定(令和2年4月17日臨時評議員会決議) 監事監査(令和2年6月8日)</p> <p>○令和2年度退任監事の交替手続 後任監事候補の選定(令和3年3月30日定時理事会決議) 後任監事の選定(令和3年4月14日臨時評議員会決議) 監事監査(令和3年6月4日)</p>	改善中
意見	3-15 (302)	情報セキュリティの強化について	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>過去に起きた情報セキュリティ事故のうち、頻度が高いメールの誤送信事故について、防止策を導入した。具体的には、複数の外部ドメインに対して、Bccで送るべきところをToで送ってしまう事故を防止するため、宛先をToからBccへ自動的に変換するツールを導入した。</p> <p>また、メールのダブブルチェックの徹底等を中心とした事例集を作成し、研修に取り入れた。重要情報の取扱いに関する基本的な考え方やメールのダブブルチェック方法についてマニュアル資料を作成し、社内に配布した。</p> <p>さらには、新規採用職員の着任時に新規採用職員向け情報セキュリティ研修を実施するとともに、全職員を対象とする情報セキュリティ研修や標的型攻撃メール訓練を年度の早い時期を実施するよう、実施計画を変更し、事故防止の徹底に努めている。</p> <p>情報セキュリティ研修はeラーニングで行っているが、eラーニングサービス利用期間中に受講しなかった職員へは、情報の取扱いに関する注意事項を記した資料を配布して、注意喚起を行っている。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-16 (304)	基金に関する開示について	<p>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。</p> <p>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、助成事業のみに使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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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となる。</p> <p>「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。</p>	<p>基金資産は、助成事業等の原資として東京都からの出えんを受け造成したものであり、事業終了後は東京都へ返還する予定の資産である。公社の事業活動において、経常的に受入れ及び取崩しが生じることから、正常営業循環基準により、流動資産、流動負債に計上してきた。これを踏まえ、貸借対照表においては現行どおりの処理を継続するが、財務諸表に対する注記及びキャッシュ・フロー計算書については、「基金」の受入れ及び助成実績を明瞭に示す観点から表記方法を見直した。</p> <p>①財務諸表に対する注記については、令和元年度の決算から、事業基金ごとに出えん金の期首残高、受入額、取崩額、決算残高を表記することで、より明瞭に示す。</p> <p>②キャッシュ・フロー計算書については、令和元年度の決算から、事業活動キャッシュ・フローの部に、基金増減の総額を表記する。</p> <p>これにより、財務諸表の利用者に対し、基金の受入れ及び助成実績を明瞭に示していく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-17 (306)	中小企業会館事業の損益の適正な算定について	<p>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等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。</p> <p>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、役員報酬については、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円を公社管理運営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、現件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。</p> <p>公益目的事業は、公益財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置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。</p> <p>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。</p>	<p>役員報酬以外の経費については、一取引ごとに各事業へ適切に費用配賦を行っている。一方、役員報酬については、これまで中小企業会館事業と公社管理運営事業に約1/2ずつ配賦していたため、令和元年度の決算から、以下の方法により配賦方法を見直した。</p> <p>①配賦率については、「人件費比率」とする。 人件費比率＝各事業ごとの人件費/人件費総額</p> <p>②事業ごとの人件費比率に基づき適切に費用配賦を行う。</p> <p>これにより中小企業会館事業に係る損益計算の適正化を図っていく。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-1 (309)	<p>機器管理システム及び機器・設備検査の登録について</p>	<p>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・設備検査画面を調査・確認している。</p> <p>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・設備検査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・設備検査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。</p> <p>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・設備検査に、同時に登録することが望まれる。</p> <p>また、都産技研ホームページの機器・設備検査の登録漏れを確認することが望ましい。</p>	<p>令和3年度末に予定されている新規機器管理システム（技術支援事業管理システム）の導入・運用開始によるワークフローの追加により、担当部署が購入前に機器管理システムへ機器情報の仮登録を行い、購入後に本登録することとした。また、機器整備審査委員会事務局が定期的に登録状況の確認を行うようとする。このため、購入前・購入後のダブルチェックを実施する。</p> <p>なお、新規機器管理システムの運用開始までは、購入機器について、機器整備審査委員会事務局にて、機器管理システム及び都産技研ホームページの機器・設備検査への登録状況を定期的に確認し、適時の登録及び登録漏れの防止を実現した。</p>	改善中
意見	4-2 (310)	<p>機器の利用状況の把握について</p>	<p>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。</p> <p>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、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。</p> <p>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。</p>	<p>令和3年3月の機器整備審査委員会にて、令和元年度購入機器の試験項目別の予想実績値及び実績値とその乖離を確認し、利用回数が特に少ないものはその要因について検討するなど、不要な機器の購入等が行われていないか事後的なモニタリングを行った。</p> <p>機器別の実績値の把握については、令和3年度末に新規機器管理システムの導入・運用開始が予定されていることから、当該システムのデータベースを解析することで実現する。</p> <p>実現後の事後的なモニタリングは、半期又は四半期ごとに実施する。</p>	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
	4-3 (315)	機器利用及び依頼試験の料金算定方法について	<p>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算定方法について、見直しが必要であると考へる。</p> <p>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を乗じることではなく、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>減価償却費相当の計算方法を現行法制度に合わせ、光熱水費は全ての支所の実績を含めて適切に算定することとし、令和2年12月に、減価償却の計算方法や光熱水費の単価の算定方法も含めて原価計算個表様式を再構築した。</p> <p>その後、令和3年2月に、料金改定予定を利用者へご案内し、令和3年4月1日より、新料金表にて運用を開始した。</p> <p>なお、料金表の改定とその周期についても、要綱に規定した。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-4 (318)	バンク支所の運営について	<p>都産技研では、平成27年4月に、初の海外拠点であるバンク支所を開設し、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。</p> <p>バン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件としており、技術相談・実地技術支援の実績は、平成28年度から平成30年度にかけて連続しており、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。</p> <p>また、バンク支所においては、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。</p> <p>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な工夫をされたい。また、バン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、バンク支所の運営について検討されたい。</p>	<p>措置の概要</p> <ol style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの実施 令和元年度に、利用者アンケートを再開した。 アンケートは、面談時の紙媒体に加え、ウェブ形式でも実施し、メール催促などにより前回より回答率は向上した。(送付数83名、回答数48(回答率58%;前回18%)) アンケート回答には、日系企業間の交流事業への要望が多くあり、令和2年度のバンク支所活動計画に反映させた。 目標の明確化 アンケート結果なども踏まえ、「令和2年度年度計画」、「令和2年度ポリシーステートメント」の目標に関する記載をより明確にした。 利用促進を図る活動 <ol style="list-style-type: none"> 中小企業支援機関等との交流活動 <ul style="list-style-type: none"> 埼玉県タイサポートデスクとの共催セミナー/交流会 (令和2年9月) 参加者27名 商工組合中央金庫との交流事業 (令和3年1月) 令和元年度に協定締結した商工中金と新規連携イベントを計画したが、タイ国内のコロナの状況により中止 中小企業振興公社タイ事務所 連携活動は継続中であるが、令和2年度の交流事業は中止 バンク支所からの情報提供 日系中小企業向けの情報発信 TIRI News 2021年3月号に、バンク支所が実施したオーダーメイドセミナーを事業紹介として掲載した。その内容を、バンク支所のホームページで紹介し、メールニュースにて利用者に配信した。 都内中小企業向けの情報発信 令和2年9月、本部の海外展開特別セミナー「バンク支所からの中継」として事業紹介を実施した。(参加者44名(来場15名、オンライン29名)) 現地日系企業向け技術支援 オーダーメイドセミナーの実施 2件 (参加者各20名 本部講師によるオンラインセミナー) 	改善中

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	4-1 (321)	薬品の保管について	<p>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ぬ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。</p> <p>これらの薬品は、実験室内の薬品が多くなり、薬品棚に格納できなかったことである。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ある。</p> <p>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。</p>	<p>実験室における薬品の保管等について、①薬品の保管は保管庫等で行うこと、②保管庫等に空きスペースがない場合には不要な薬品の廃棄を検討すること、③少量危険物倉庫を活用することなどを内部周知した。</p> <p>その上で、使用中の薬品を格納するための保管庫が不足している実験室を調査し、必要な保管庫を設置した。</p> <p>これにより、薬品棚に格納できないスペースがないために、使用途中の薬品の一部を一時的に作業台の下部に置くような状況はなくなり、適切な薬品管理を行っている。</p>	改善済
指摘	4-2 (322)	毒物劇物の鍵の保管について	<p>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的な保管ルールはなく、鍵の所在を明示して毒物保管庫横に保管されていた。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>化学物質等取扱要綱を厚生労働省通知に沿うように改正した。これにより、毒物劇物等保管庫の鍵管理を、鍵管理者及び代理者に限定した。あわせて、鍵管理簿の作成も明記することで、鍵管理をより厳格化した。</p> <p>なお、管理する鍵の数が多い本部などでは、機械式のキーボックスを新たに導入し、開閉権限を付与された職員カードによる開閉記録が自動取得できるよう改善している。また、その開閉記録は鍵管理者が定期的に確認している。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-5 (325)	廃棄品の保管について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、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。</p> <p>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とを指摘された。廃液容器の上の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には想定されたい可能性は低いと、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。</p> <p>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。</p>	<p>化学物質等廃棄物取扱いの手引きを改正し、以下の3点について規定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 廃液容器の転倒防止措置として、容器の下にトレーを設置し、また、仕切り板を用いるなど、転倒・破損防止措置を施す。 2 廃棄予定品と現用品が混在しないよう、実験室内で保管する場合は、廃棄予定品及び廃棄予定量品置き場を明示する。 3 実験室から少量危険物倉庫へ、適宜廃棄品を持ち込むことができる。 <p>このようにして、適切に廃棄品の保管を行っている。</p>	改善済
意見	4-6 (328)	図書室の運営規程について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和2年4月1日付で図書室運営要領を改正し、所属名義で貸し出した図書資料は、都産技研外への持ち出し及び職員個人への転貸を不可とした。</p> <p>また、令和2年4月1日付で図書室図書資料管理細則を改正し、以下の図書資料を紛失・所在不明図書として定義した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 貸出中の図書資料であっても、年1回の現物確認時に確認ができなかった図書資料 2 貸出しを受けた職員等が退職する際に未返却で、現物確認ができない図書資料 	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	4-3 (330)	貸出冊数の上限を超過した貸出しの制限について	<p>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27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ことである。</p> <p>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の点、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。</p>	<p>図書室運営要領に定める貸出冊数の上限を超える貸出し2件については、令和元年10月、上限を超える冊数分の返却を受けた。また、令和元年11月、貸出冊数が上限に達している場合にエラーを表示させるようシステムの設定変更を行った。現在は、貸出冊数の上限を超える貸出しはない。</p>	改善済
指摘	4-4 (332)	返却期限を超過した貸出しについて	<p>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過する貸出しが475冊確認された。</p> <p>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。</p> <p>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とされており、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と定めているが、厳格な運用には及んでいない。</p> <p>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おり、延滞者に対しては、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て追加の図書に貸出しはせず、業務の都合上、追加の図書に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。</p>	<p>令和2年4月1日付で図書室運営要領を改正し、図書資料を亡失等した場合に直ちに経営企画室長に始末書を提出し、利用者の責任の度合いが大きいために経営企画室長が判断した場合は、現物又は相当代金で賠償しなければならないこととした。</p> <p>令和元年10月以降、要領の厳格な運用を行い、延滞者からの追加の図書の貸出し・予約・購入依頼は受け付けていない。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-7 (334)	退職者に対する 図書資料返却の 督促について	<p>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、返却を求めていることである。</p> <p>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。</p> <p>なお、継続して捜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、規定に即り、返却できない場合には、賠償を定めることを検討すべきである。</p> <p>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が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。</p>	<p>職員が退職する際、都産技研から職員への貸与物品をリスト化した「貸与物品返却届」の提出を求めるとともに、同届により、所属長及び各貸与物品の担当者が返却状況を確認するとともに、当該情報を関係部署と共有している。</p> <p>退職時未返却図書類の扱いについては、令和2年4月1日付で図書室図書資料管理細則を改正し、貸出中の図書資料であっても、年1回の現物確認時に確認がでなかつたもの及び貸出を受けた職員等が退職する際に未返却で、現物確認がでない図書資料は、紛失・所在不明図書として取り扱う旨を追記した。</p> <p>なお、退職前に上記「貸与物品返却届」の情報を基に、未返却図書の有無を確認し、該当がある場合は未返却図書リストを当該職員に配布の上、退職前の速やかな返却を求めている。</p> <p>貸与物品のうち、金銭的価値の高い図書類、端末 (PC、モバイル端末等)、PHSについては、要領等により以下のとおり紛失等の際の賠償責任について定めている。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書類 令和2年4月1日付で図書室運営要領を改正し、その中で、図書資料を亡失等した場合直ちに経営企画室長に始末書を提出し、利用者の責任の度合いが大きいと経営企画室長が判断した場合は、現物又は相当代金で賠償しなければならぬこととした。 2 端末及びPHS 貸与した端末及びPHSについても、紛失や破損があった場合で職員の責任の度合いが大きいと判断した際に賠償を求めるとしている。(端末の貸与に関する細則 (令和3年8月24日制定)、所内PHS貸与要綱 (令和3年6月21日制定))。 	改善済
指摘	4-5 (335)	図書システムへの 雑誌の登録に ついて	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ない。</p>	<p>令和2年4月1日付で図書資料管理細則を改正し、定期購読を行う雑誌及び洋雑誌は、合冊製本が完了したときに図書システムに資産登録することとした。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-8 (335)	合冊製本した雑誌について	<p>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。</p>	<p>令和2年9月より、直近に合冊製本したもののから順に登録作業を開始し、令和3年2月19日に、未登録だったすべての製本雑誌の図書システムへの登録とバーコードの貼付を完了した。</p>	改善済
意見	4-9 (336)	多摩資料室の図書資料の管理について	<p>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。</p>	<p>多摩資料室への立入りを研究員のみとし、研究員が職員カードをかざした場合のみ入室できるよう、入口のゲートのシステムの設定変更を行った。 多摩資料室における図書貸出しのマニュアルを整備し、職員に周知するとともに、資料室の貸出端末に当該マニュアルを掲示し、利用者が、作業工程を確認しながら貸出手続きを進められるよう整備した。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-10 (338)	固定資産の管理 について	<p>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。</p> <p>この原因は、使用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ースの多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、職員が異動が多く申請漏れが発生しやすい4月には、所属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。</p> <p>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ことである。</p> <p>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たとときは、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。</p> <p>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て、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。</p>	<p>令和2年度の人事異動から、固定資産の所管換申請の徹底について、使用責任者であるグループ長に文書で周知した。さらに、グループ長に対しては幹部会の中で、新任職員に対しては研修の中で、固定資産管理の重要性について周知徹底し、意識向上を図った。</p> <p>細組織変更等により管理所属の変更が必要な場合は、引き続き財務会計課の起案により一括変更する。なお、人事異動の対応として、所管換申請書を提出すべき受入側のグループ長に転入者チェックリストを配布し、所管換申請書とともにチェックリストを提出させ、申請漏れの防止を図った。また、個別に人事異動対象者に対し、所管換申請書の提出有無を確認している。</p>	改善中
指摘	4-6 (342)	未収金の管理について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>未収金については、本来、都産技研が得べき収入であり、適時に督促を行わない場合、債権者が所在不明となる可能性や時効を迎えることから、督促頻度を定め、適時に督促を行わなければならない。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>未収金事務処理細則の廃止、経理事務規則の重複条項削除、債権管理規則の制定により規程間の矛盾を改めた。また、確実な実務処理を行うためにより詳細な手順を記載した債権管理マニュアルを作成した。</p> <p>この中で、督促頻度は、四半期に1回と定め、該当対象があれば適時、督促を行う運用とし、督促実施期限は、当初履行期限から5年経過後と定めた。また、貸倒損失処理は、当初履行期限から5年経過後に回収可能性を検討の上、可能とした。</p>	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-11 (344)	預金口座の管理 について	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、いずれも、今後使用する可能性があることから、口座を廃止していただきたい。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。	各口座の使用状況を確認し、未使用の口座については、令和2年1月15日から1月17日にすべてを解約した。今後、定期的に銀行口座一覧を作成して年次で使用状況を確認し、未使用口座については、利用見込みを勘案して適宜解約を進めていく。	改善済
意見	4-12 (346)	人件費等の計算 誤りについて	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つた。しかし、当該対策を実施することでは、具体的にダブルチェックの方法を改善しないのであつた。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。	人件費等の算定ミスを防止するため、以下のとおりチェック体制の強化を図っている。 1 賞与算定について 一次確認者、二次確認者が確認すべき項目について、平成30年12月にチェックリストを作成し、令和元年度夏季賞与から使用して対策を行っている。 2 退職手当算定について 退職手当支給に係る一連の業務手順を平成30年6月にマニュアル化し、各手順において必要となる根拠資料を明確化するとともに、退職手当調書を作成する段階で担当者2名のチェック後、退職手当調書に確認印を押印する体制と改め、令和元年度から使用して対策を行っている。	改善済
意見	4-13 (350)	研究テーマ別の 成果指標について	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、件数は把握できず、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、提示できないこととある。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と、研究テーマが途中で分割・合流することなどがあつたことなど、算出が困難なことがあつた。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できない研究もある。研究テーマ別の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考える。都産技研は、テーマごとの研究成果に対するそれぞれの研究費を測る指標として、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。	標準運営費交付金で実施している基礎研究において、継続する研究については、従来の研究計画の評価項目に加え、令和元年度から新規に「継続の妥当性」を評価する項目を創設し、研究の①目的・意義、②内容、③計画性、④成果・効果について評価した上、⑤複数年実施の妥当性について評価を実施した。令和元年度の実施状況を踏まえ、継続の可否についてより詳細に評価できるよう、令和3年3月に基礎研究課題審査基準を改定し、10段階の基準を新たに盛り込んだ。改定した基礎研究課題審査基準に基づき、令和3年4月から5月にかけて、基礎研究計画の評価を実施した。継続する20の研究テーマについては、「継続の妥当性」の評価結果を都産技研ウェブサイトにて令和3年6月から公開している。	改善済

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-14 (357)	建物の有効活用及び利用促進について	<p>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、研究会、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。</p> <p>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固執していること、また、本来の目的以外でも使用できるようにするなど、柔軟な利用を検討したい。また、利用者にとり、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に検討されたい。</p> <p>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調査したところ、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、空室となっていた部屋が1室存在した。さらに、本部門には、特設、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。</p> <p>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。</p> <p>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た。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。</p>	<p>1 東京イノベーションハブについて 令和2年9月末までは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、広いスペースの特徴を活かし、利用者との仮設相談室として活用した。 令和2年10月以降は、最大50名(定員150名)に制限し、セミナー会場や内部利用として運用している。 令和3年6月、コロナ禍収束後の東京イノベーションハブの在り方について、外部のコンサルタントと意見交換を行うなど、利用方法の検討を開始した。令和3年度中に、新たな活用方法を決定予定である。</p> <p>2 製品開発支援ラボについて 入居者募集の案内は、都産技研ウェブサイトのみならず、東京都中小企業振興公社のメールニュースからも配信するなどの対応を行ってきた。ラボの実験・試験室などの詳細な仕様を都産技研ウェブサイトで紹介し、研究施設ならではの情報を追加した。また、入居企業と都産技研との連携による成果を、「お客さまインタビュー」や都産技研広報紙などで紹介し、公開、PRしている。 これらに加えて、製品開発支援ラボの現入居者やこれまでの入居企業の中には、大きく成長した企業や今後の成長が期待される企業が多くあることから、令和3年7月、都産技研ウェブサイトに入居者の紹介ページを新規に公開し、優れた技術を持ち開発拠点を求めている新規企業に選ばれる施設となるようにした。 これらの活動により、令和2年度の利用率は、本部98.7%、多摩93.3%であり、令和3年2月以降、満室である。</p> <p>3 常設展示エリアについて 都産技研の支援による製品化の事例などを紹介する常設展示について、令和元年11月、都産技研ウェブサイトで周知を実施した。今後とも積極的な周知により、都産技研の利用を促進していく。</p> <p>4 本部食堂について コロナ禍の中、当面は休憩スペース等として活用していくとともに、今後を見据え、食堂に代わる、より効果的な活用方法について引き続き検討していく。</p>	改善中