

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
1	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	85	意見	市の事務事業に関し、利用者が受けることが可能なサービスを一見して分かるようなサービスリストが作成されていない。	市では総合窓口を設けており、市役所に来庁した市民にはガイドスを図っているが、その前に様々な対象者に対してどのようなサービス支援体制が整っているのかを市民向けに説明するための一覧性のある資料があれば、市民側にとっては便利になると考える。特に子ども・子育て支援世代の父母にとり、そのような資料があれば受けることができるサービスの内容や自分が対象者となるのかどうか、どのような手続が必要なのかかわれば、より市のサービスを理解しやすい事にもつながるものと考えため、そのような資料の作成を望みたい。	○	—	現時点では、こども福祉課窓口において、主に出生や転入による児童手当の申請を受けた際、子育てに関する情報などを記載した「あまっこ子育てハンドブック」を配布しており、子ども・子育て支援世代の利用者が受けることが可能なサービスの一見して分かるようなサービスリストをもって情報の提供を行っている。	対応済
2	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局 教育委員会事務局	保育運営課 施設課 幼稚園・高校課企画推進担当	93	意見	中長期にわたる、公立保育所の大規模改修・更新計画を策定することが望ましい。	限られた財源の中、児童の安全確保と費用平準化の観点から、園ごとに改修・更新はどのように予定するか、いくら必要となるかを明確にした計画を策定することが望ましい。	—	—	現在、本市の公共施設マネジメント計画及び保育所の民間移管計画に基づき、老朽化した一部の保育所について、建替えを進めているところである。 現時点において、建替え及び大規模改修の時期が決まっていない保育所についても、建替え等を行うという方向性は決まっており、民間移管対象保育所については、次期民間移管計画策定時に、公立として残る保育所については、建替え用地が確保でき次第、計画的に施設更新を行っている。 また、市立幼稚園においては、財源等の検討した上で、尼崎市学校施設マネジメント計画等の策定について進めていく。	未対応
3	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども入所支援担当	101	意見	保護者間の公平を図るため、引続き、債権の回収の徹底を図られたい。	滞納期間が長期化するほど、回収が困難となる。法務支援課との協働により確実に債権回収を図るとともに、債権の滞留期間が長期化することを防ぐよう一層努められたい。	○	—	市税徴収の基準などを参考に分割納付による納付が長期にわたる場合については、収支状況を聴取し、合わせて課税状況などの確認や財産調査などをを行うことを通じて、増額の指導を行い、滞納保険料の縮減を図ることを基本とし、令和2年度においては、このようなスタンスのもと、給与照会、預貯金調査、生命保険調査等を実施し、滞納処分（執行停止や差押処分）を行った。	対応済
4	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局 こども青少年局	法人指導課 保育企画課	103	意見	効率的な(法人)監査実施の観点から、複数課に設けている監査機能が円滑に機能するように運営手法の検討を望みたい。	施設の性質に応じて監査を複数の部署(課)で対応することについては、それぞれの専門性を活用できるメリットはあるものの、運用面についての効率性が阻害されることもありうることから、組織の縦割りの弊害に陥ることのないよう関連部署間連携が密に図られるような運用手法を検討されたい。	○	—	令和2年度組織改正において、法人及び施設(事業所)の認可、指定又は認定に係る業務から運営指導(指導監査等)までを一貫して行うことができるよう、社会福祉法人、介護サービス事業者等、障害福祉サービス事業者等の認可等業務及び指導監査等業務については健康福祉局法人指導課に、児童福祉施設等の認可等業務及び指導監査等業務についてはこども青少年局保育児童部保育企画課にそれぞれ集約し、効率的な運用が行われるように体制を整えた。	対応済
5	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	保育企画課	104	意見	(法人)監査により発見された不備について、改善を図るよう監査対象(事業者)に対して強く指導することが望まれる。	保育・教育の質の維持向上および監査実施の実効性を確保するため、市独自の補助金を減額する等、適切に運営している法人との公平を図れるような方策の実施について検討されたい。	—	—	指導監査を実施した結果、児童福祉法等の関係法令及び通知等の内容に適合し、改善を要する事項が確認された場合には、対象事業者に対し、文書による改善報告書の提出を求め、指導監査の実効性を確保しているところである。加えて、必要に応じて公認会計士より助言を受ける等により、事業者における内部統制(運営体制)の強化を促し、改善に向けた取り組みの実効性が保たれるように努めている。	未対応
6	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局 教育委員会事務局	保育運営課 保健体育課	105	意見	安全確保のため、保育所に防犯カメラを設置することが望ましい。	主に犯罪の抑止効果が期待でき、子どもたちの安心・安全に大きく寄与すると考えられるため、地域特性や不審者情報の頻度等を考慮し、順次公立保育所および幼稚園にも防犯カメラを設置することを検討することが望ましい。	—	—	公立保育所については、出入口を常時施錠しており、不審者が侵入できないように安全対策に取り組んでいるが、防犯カメラを設置することで、さらなる安心安全確保の強化に繋がることが期待できることから、建替え等のタイミングで順次、導入を図っていく。 幼稚園についても、門を常時施錠しており、園庭の日常清掃と安全管理を委託することで侵入防止の抑止効果は現在においても一定の対応は確保できているほか、防犯カメラを設置している小学校・特別支援学校と比べ、外部からの実訪者を把握しやすい状況にあることなどから、現行の委託による防犯対策を継続していくもの、今後、幼稚園の在り方について検討していくことから、その中で防犯カメラの必要性についても検討を進めていく。	非対応決定
7	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	保育運営課	106	意見	保育所職員へのパソコン貸与数の増加を検討することが望まれる。	幼児への対応は千差万別であり、保育の間にパソコンを交替で利用するには、限界もあると考える。 超過勤務に関するコスト(支出や職員の心的負担)等とパソコン設置に係るコスト比較の観点から、職員へのパソコンの貸与の増加を検討することが望ましい。	—	—	保育所においても、書類作成等はパソコンを使用しているものの、使いたい時に使用できない時間帯もあることから、全正規職員にパソコンが配置されるよう環境を整備していく。	前向きに検討中
7	平成30年度	平成31年2月21日	総務局(公営企業局)	契約課	100	意見	業務委託の再委託先からも誓約書を入手するよう検討されたい。	契約の公正性を確保するため、業務委託の再委託先からも、暴力団等に該当しない旨等を記載した誓約書を入手することを検討された。 暴力団等排除の観点から、「尼崎市事務事業からの暴力団等の排除措置に関する要綱」および「尼崎市水道局事務事業からの暴力団等の排除措置に関する要綱」「現「尼崎市公営企業局事務事業からの暴力団等の排除措置に関する要綱」に、業務委託の再委託先からも誓約書を入手することが必要である旨を規定することを検討された。	業務委託の再委託先からも、暴力団等に該当しない旨等を記載した誓約書を入手することとする運用に令和2年度から改め、周知する予定である。	業務委託の再委託先からも、暴力団等に該当しない旨等を記載した誓約書を入手することとする運用に令和2年度から改め、周知する予定である。 なお、要綱改正にあたっては、既に締結済みの業務委託契約への影響を考慮するとともに、各所管課において業務委託を行っている事業者の基盤等の全体的把握、ならびに影響の度合いを事前に調査するための一定の期間を要するところから、令和3年度に調査・改正を実施し、運用開始は令和4年度からとする予定である。	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
8	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局 教育委員会事務局	保育運営課 幼稚園・高校企画 推進担当	107	意見	翻訳機の貸し出しを検討することが望まれる。	市で各保育所・幼稚園で、翻訳機のニーズを調査した上で、市の所管局が一括で保有・管理し、各保育所・幼稚園から要請があれば、貸し出すなど、現地で環境変化を市としてバックアップする仕組み作りを検討することが望ましい。	○	—	これまで保育運営課は中国語、ポルトガル語、英語、スペイン語の保育所でもよく使う単語や会話の訳を記載している冊子を用意し、必要に応じ貸し出しを出るようにはしていたが、令和3年度から必要性の高い保育所を対象に「ポークーフ」(外国語翻訳機)を導入することとした。 また、幼稚園においてはその幼児は他を籍しているが、その幼児のほとんどが両親のいずれかとも日本語を会話し可能であることから、翻訳機の導入は行わないものの、日本語でのコミュニケーションが困難な状況が生じた際は、例えば、保育所のポークーフを共有することやスマートフォン等の通訳機能を活用するほか、外国語の通訳を行うことができる多文化共生支援員を当該園に派遣する等のバックアップを実施することによって対応していく。	対応済
9	令和元年度	令和2年2月21日	教育委員会事務局	幼稚園・高校企画推進担当	107	意見	利用者要望への対応について、可否や対応方法の検討が望ましい。	他都市の事例を分析するとともに、市での導入のメリット・デメリットを明らかにし、今後の対応について決定されたい。	—	—	市立幼稚園における給食実施について、子どものアレルギー対策などの課題を要するものの、利用者のニーズの高い項目であることから、今後、関係各課とも協議していく中で実施を検討していく。 なお、今後の就学前教育のあり方については、保護者のニーズ、特別支援教育の充実など、公立施設としての役割を踏まえ、公立幼稚園の認定ことも園化、3年保育の実施、幼保連携の観点からの機能整理、公立幼稚園の再配置などを検討していく。	未対応
10	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども青少年課 保育企画課	108	意見	子ども・子育て支援の方向性を検討することが望まれる。	より多くの世帯の流入を目指すには、市の特色のある支援がなされたかどうか近隣の施策と比較・評価し、限られた財源の中で、子ども・子育て支援にさらなる充実を図るべきなのか、それとも他の施策に財源を振り分けるほうが良いのかを検討の上で、政策遂行することが望まれる。 近隣の特色ある子ども・子育て支援に関する事例を分析し、財政状況も考慮しながら、今以上に市の子育て世代にとって魅力ある支援となるような施策の実施を検討されたい。	○	—	本市においては、少子化、高齢化が進む中、労働力人口を増やし、人口構成をバランスのとれたものにする一方で、税源の涵養など安定した行財政基盤を確保するといった考え方のもと、ファミリー世帯の定住・転入を促進することを目的とした施策の展開に取り組んでいる。 人口は2年連続で増加しているものの、ファミリー世帯の転出超過数は、目標達成に至っていないことから、住環境などのハードや人のつながりといったソフトの両面から市民の住まいと暮らしを支えるまちづくりを推進し、市内外に発信していくことで、定住・転入の促進につなげていく。	対応済
11	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	保育運営課	115	意見	【公立保育所地域活動事業費】 地域住民参加を一層促すことが望まれる。	参加者を募るためには、自治会や老人クラブ等地域団体との連携を図ることが効果的であると考えられるため、各地域課と協働することを検討されたい。	—	—	今年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、地域活動事業は中止したが、今後、新型コロナウイルスが終息した際には、各地域課と協働して老人クラブとの連携を図っていく。	前向きに検討中
12	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	保育管理課	126	意見	【経験ある保育士配置促進事業補助金】 補助金の使途を保育士給与との増額のためとすることを検討することが望ましい。	補助金交付の目的からすれば、補助金の使途を10年以上勤続の職員の給与とするように定めることを検討することが望まれる。	—	—	経験ある保育士配置促進事業補助金は、民間移管を実施するに当たり、保護者の安心感を確保するため、より多くの経験実績のある保育士の確保を促進することで保育の質の向上に寄与することを当該事業の目的としているものである。 しかしながら、当該補助金制度後に、保育士の平均経験年数を踏まえた賃金改善やキャリアアップの取組に応じて加算率を認定し、公定価格に対して加算率に応じた加算を行う処遇改善等加算Ⅰや、技能・経験を積んだ職員等に対し、賃金の上積みを行うための追加的な人件費である処遇改善等加算Ⅱといった園による処遇改善策が講じられてきたことなどから、当該補助金と園の処遇改善策の目的の一部が重複している部分もあるため、今後、当該補助金について検証を行い、今後の在り方について検討していく。	未対応
13	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	保育管理課	129	意見	【産休等代替職員費補助金】 保育の質を向上させるために補助金活用を促進を図る。又は利用実績が少いため、廃止等を含めた補助金のあり方を検討することが望ましい。	補助金の活用を図るため、今以上に周知の徹底を図ることや、活用を容易にするために補助要件の見直しを図ることを検討されたい。また、補助実績が低い状況であることから、廃止を含めた補助金のあり方を検討されたい。	○	—	本件事業は、もともと兵庫県が実施している事業であったが、本市が中核市に移行した平成21年度から、保育の質を確保することを目的に、市の制度として、県制度に準拠しつつ、継続を決定した経緯がある。現在も待機児童の問題や保育士の確保など、保育をより多く環境は厳しい状況にあるなか、令和元年度は利用実績が少ないものの、平成30年度以前は一定程度利用実績があったことから、本件事業については廃止せず、令和3年度からは法人からの要望等を受け、派遣保育士を補助対象として、さらなる活用を図っていく。	対応済
14	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	児童課	135	意見	【児童ホーム運営事業費】 “児童ホーム”および“こどもクラブ”の運営方式について、様々な運営方式における市のメリット・デメリットを明らかにし、今後の運営方針のあり方に関する検討を行うことが望ましい。	他都市の児童ホームおよびこどもクラブの運営方式の事例を分析するとともに、市にとっていかなる運営方式の変更もたらすメリット・デメリットを明らかにし、いかなる運営方式が最適であるか議論を進められたい。また、この検討結果を事務事業シートに記載されることが望ましい。	—	—	児童ホームの運営に関し、委託について検討を行った結果、本市においては、小学校の敷地内において、こどもクラブと一体的な運営を行っていること等から、委託等を行った場合、現行の質の維持が困難である。また、会計年度任用職員(非常勤行政事務員・非常勤事務補助員)により運営を行っていることから、委託等による運営コストの削減が難しく、経費面等においても課題があることから、引き続き現行の運営体制により、NPOや地域等との連携の一層強化を図りながら、安定した放課後のこどもの環境を確保することとしている。	未対応
15	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	児童課	138	意見	【児童育成環境整備事業費】 “児童ホーム”および“こどもクラブ”の運営方式について、様々な運営方式における市のメリット・デメリットを明らかにし、今後の運営方針のあり方に関する検討を行うことが望ましい。	他都市の児童ホームおよびこどもクラブの運営方式の事例を分析するとともに、市にとっていかなる運営方式の変更もたらすメリット・デメリットを明らかにし、いかなる運営方式が最適であるか議論を進められたい。また、この検討結果を事務事業シートに記載されることが望ましい。	—	—	児童ホームの運営に関し、委託について検討を行った結果、本市においては、小学校の敷地内において、こどもクラブと一体的な運営を行っていること等から、委託等を行った場合、現行の質の維持が困難である。また、会計年度任用職員(非常勤行政事務員・非常勤事務補助員)により運営を行っていることから、委託等による運営コストの削減が難しく、経費面等においても課題があることから、引き続き現行の運営体制により、NPOや地域等との連携の一層強化を図りながら、安定した放課後のこどもの環境を確保することとしている。	未対応
16	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	144	意見	【病児・病後児保育事業費】 目標値の設定の有無について明確化することが望ましい。	平成30年度の利用人数実績が目標値を大幅に下回っているため、まずはその要因について分析を行い、その要因を参考にしつつ当該事業にとってふさわしい新しい目標値を設定することが望まれる。 また、仮に目標値を設定しない(できないと判断する)場合には、どのような場合に目標値を設定しないことを許容するのかについて、市として明確な方針を定めることが望ましい。	—	—	病児・病後児保育事業については、利用人数を目標値としていたが、利用者の増加が市民サービスの向上と必ずしも一致するものではなく、また、感染症等の流行などにより左右される数値でもあるため、今後病児保育事業については、他の目標値への変更を検討する。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
17	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	147	意見	【母子家庭等自立支援給付金事業費】 事業成果をより的確に把握するためには、現在の目標指標(「高等職業訓練促進給付金を利用して資格を取得した母子家庭の母等の就労率」)より「高等職業訓練促進給付金を利用して母子家庭の母等の就労率」の方が望ましい。	事業成果である就業を促進するための給付金としての効果をより的確に把握するためには、現在の目標指標(「高等職業訓練促進給付金を利用して資格を取得した母子家庭の母等の就労率」)から「高等職業訓練促進給付金を利用して母子家庭の母等の就労率」に変更することが望ましい。	○	—	令和2年度から、母子家庭等自立支援給付金事業費の事業成果を図る目標指標を「高等職業訓練促進給付金を利用して母子家庭の母等の就労率」に変更した。	対応済
18	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	150	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】 助成対象および額の拡大化については、費用対効果を考慮のうえ慎重に検討することが望まれる。	助成を増加させれば対象となる市民の満足度は上昇するのは当然であるが、市では就学時点で他自治体に転出する世帯が多い傾向にある。限られた予算の中では費用対効果を考慮のうえ、助成対象を拡大化することを慎重に検討することが望まれる。	○	—	ファミリー世帯の転入・定住促進は、福祉医療費助成事業という特定の事業だけで効果を生まれるのではなく、教育、待機児童、住宅、治安やイメージ向上など総合的に施策を展開していく必要がある。 令和元年7月の乳幼児等医療費の拡充は、子育て家庭を支える施策の一つとして実施したものであるが、今後においても、本市の財政状況を踏まえた上で、持続可能な制度設計について、引き続き慎重に検討していく。	対応済
18	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	お客さまサービス課	112	意見	長期滞納債権等について弁護士法人等の専門家を利用するよう検討された。	水道料金および下水道使用料の未回収期間が長期になれば、回収不能となる可能性が高くなるため、早期に回収する必要がある。 しかし、過去3年間に未回収期間が1年超となった債権が、下水道事業では平均で債権残高の10%にも及んでいる。 水道料金等の滞納が長期化すれば、回収できない可能性が高くなる。債権の貸倒れを防ぐためには、今以上に早期の回収を心がけるよう、料金徴収事業者を厳格に監督する必要がある。 また、長期にわたり滞った債権および回収が困難な債権については、弁護士法人等の専門家を活用する等により、回収の確実性および業務の効率化を図られた。		滞納者に対する債権管理を適正に行うため、今年度から毎月1回、徴収業務委託業者との間で債権管理に関するモニタリングを実施するように改めたところであるが、この取組を継続する中で、今後長期滞納者との個別交渉が困難となるケースが生じた際には、弁護士法人等の専門家を活用することを検討する。	滞納者に対する債権管理を適正に行うため、令和元年度から徴収業務委託業者との間で毎月定期例を実施している。その中で、長期滞納者に対して、個々の納付状況、折衝内容等について委託業者から報告を受け、分割納付等の引上げや納付の約束を不履行であった滞納者に対する給水停止の執行などについて委託業者に指示することにより、滞納の長期化防止に努めている。また、未回収回収の確実性及び業務の効率化を図るため、長期滞納となっている債権及び回収困難な債権についての個別交渉が困難となるケースが生じた際には、弁護士法人等の専門家を活用することを検討する。	未対応
19	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	151	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】 活動指標を「1件当たりの医療費助成額」の達成としているが、医療費の一部無償化は保護者による過度な受診や医師による過剰な投薬や診察を招く恐れがあることから、適切とは言えないものと考えられる。	事業目的である、受給者の保健の向上と福祉の増進の効果が測定できる別の活動指標を設定することが望まれる。 なお、仮に目標値を設定しない(できないと判断する)場合には、どのような場合に目標値を設定しないことを許容するのかについて、市として明確な方針を定めることが望ましい。	—	—	医療費の自己負担を軽減することで必要な医療を受けやすくなり、疾病の早期発見・治療に貢献できると考えられるが、「成果指標」(＝受給者の疾病率の減少や死亡率の低下等)と「活動指標」(＝受給者数や助成額等)との因果関係が明らかではない。 よって、具体的な目標設定が困難ではあるが、今後も本指標を用いる中で、より適切な活動指標について引き続き検討していく。	未対応
19	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	上下水道部経営企画課	114	意見	将来の水道料金や下水道使用料の上昇が必要と判断された場合には、できるだけ早くその旨を市民へアナウンスすることで、市民の理解を得る努力を行うことが望ましい。 市としては、将来的に設備更新等に係る費用の増大に伴う水道料金および下水道使用料の改定により、市民にも負担を求められる可能性もあるため、水道事業における施設や水道管の老朽化、下水道事業における施設や管きよ等の老朽化の状況に加え、両事業の更新に係る費用やおおよそその更新期限等の現状や将来における更新計画の予定財源に関する状況について、広報を中心としたアナウンスによって市民に知ってもらう理解を得る努力を行うよう検討された。具体的には、広報によるアナウンスの他にも、設備更新が必要なのであれば、過去の施設事故や現状の管および管きよの写実の活用や水道料金等領収書の裏に印字する等で掲載する等の工夫を行っても良いのではと考える。	水道事業、下水道事業で策定されている「水道ビジョン」および「下水道ビジョン」や施設更新などの投資に係る計画に基づいて、将来に水道料金や下水道使用料の上昇が必要であると判断された場合には、できるだけ早くその旨を市民へアナウンスすることで、市民の理解を得る努力を行うことが望ましい。 市としては、将来的に設備更新等に係る費用の増大に伴う水道料金および下水道使用料の改定により、市民にも負担を求められる可能性もあるため、水道事業における施設や水道管の老朽化、下水道事業における施設や管きよ等の老朽化の状況に加え、両事業の更新に係る費用やおおよそその更新期限等の現状や将来における更新計画の予定財源に関する状況について、広報を中心としたアナウンスによって市民に知ってもらう理解を得る努力を行うよう検討された。具体的には、広報によるアナウンスの他にも、設備更新が必要なのであれば、過去の施設事故や現状の管および管きよの写実の活用や水道料金等領収書の裏に印字する等で掲載する等の工夫を行っても良いのではと考える。	○	水道料金については、広報紙において水道料金が何に使われているかなどについて、引き続き利用者の理解を得られるよう掲載内容の工夫を行うとともに、検針表を用いた広報の実施についても検討を進める。 また、下水道使用料については、平成31年4月からのホームページのリニューアルの際に「使用料のつかいみち」についての掲載を行うとともに、今後も下水道事業を維持していくことには多額の費用が必要なことや使用料が何に使われているかなどについての発信を継続していく。アナウンス方法については、利用者の目に触れやすい媒体を活用することについての検討を行い、機会を捉えながら実施していく。	水道事業においては、令和2年度からの10年計画である「あますいど、ビジョン2029」に基づき、管線の計画的な更新や維持管理の住か、神峰浄水場の配水場化などの施設能力の適正化に取り組むとともに、配水プロセスの自動化や応急給水拠点の充実など、災害への備えについても強化しているところである。 また、経営の効率化にも取り組むことで、本ビジョン期間中においては、料金改定を行わずに必要な施設設備が行える見込みである。 本ビジョンは、既にホームページに掲載しているが、その主要な取り組みについては、年4回発行し、各戸配布している広報誌「ウォーターニュース」あまがさき16月号に掲載し、周知を図ったところである。 下水道事業においては、計画的な管きよの更新や維持管理を行っているところである。また、これらの事業の内容については、台風シーズンに発行予定の「ウォーターニュース」あまがさき18月号に掲載し、下水道事業の周知と防災意識の向上に努めたいと考えている。 なお、現下の下水道中期ビジョンは令和3年度までのため、次期下水道中期ビジョンの策定を進めたいところであり、策定時には、「ウォーターニュース」あまがさき16月号を活用して周知を図っていく。 いずれにしても、市民の生活を守るうえで必要不可欠なライフラインであるため、水道事業・下水道事業の役割や施設の更新計画の概要、将来的に必要な経費等について、適宜・適切に情報発信に努めているが、将来的に水道料金や下水道使用料の値上げが必要と見込まれた場合には、早めのアナウンスや丁寧な説明等により市民の理解が得られるように取り組んで行く。	対応済
4	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	浄水管理課 施設課 浄化センター	96	意見	コスト削減の観点から契約方法等を見直しするよう検討された。	特殊機器の保守契約については、大半が機器を整備したメーカーもしくはその関係会社との随意契約となっている。コスト削減の観点から、契約内容や契約方法の見直しを検討された。 特殊設備の保守契約は、設置業者ありきで検査・保守を委託するのではなく、本当にその者でなければならぬのかについて真剣に検討を行った上で、特殊設備の保守といえども、契約の透明性確保の観点から、他の事業者へ受託の可否を確認し、当該問い合わせに関する記録を保存しておく必要がある。 また、検討した結果、実際には他の事業者を探し出すのは困難なこともあると思われるが、その場合には工事および保守に関する一ータルコストを下げるため、設備類の調達の際に、保守点検経費を含めた競争入札もしくはプロポーザル(維持管理付工事請負契約方式)により業者を選定し、複数年契約とすることを検討された。	○	神峰浄水場の特殊設備点検整備等業務の契約については、令和元年度より、確実に業務を実施できる業者が存在するかを特殊設備の製造会社に聞き取りを行い、その結果、複数の業者が存在すれば指名競争入札としている。また、下水道施設については、平成18年度から20年度に他の事業者へ受託の可否を確認した結果、受託不可であったことから、令和元年度まで随意契約としていた。今回の意見を踏まえ、令和2年3月に随意契約の妥当性について再度検証を行い、製造業者以外の同業者に確認したところ受託不可であったことから随意契約を継続している。今後に関しては、定期的に検証を行い、その検証結果等を記録し、保存するよう令和元年度から改めた。 また、工事と保守点検等を含めた競争入札もしくはプロポーザルによる業者選定については、下水道施設の場合、電気設備等の改築事業は社会資本総合整備計画を基にしたストックマネジメント計画により、各年度ごとに補助事業として申請を行い、実施しているものであるが、維持管理に係る費用は含まれず、維持管理付工事発注方式とした場合、改築部分のみが補助対象となり、改築事業に及ばないものと考えられることから、本風の状況になじまないため複数年契約は実施せず、現行の契約形態を進めていく。	対応済	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
20	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	152	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】活動指標である「1件当たりの医療費助成額」について、診療報酬改定等に合わせて定期的に見直すことが望まれる。	診療報酬の改訂等と医療費等に与える影響との因果関係が不明として活動指標の見直しが行われていないが、平成23年度以降、平成24年度、平成26年度、平成28年度、平成30年度、令和元年度と診療報酬の改訂が行われ、診療報酬の改訂率、薬価等の改訂率が厚生労働省より公表されていることから、影響等を加味して目標値の見直しを行うことが望ましい。		—	薬価等の改定率はマイナスとなる場合が多く、影響等を反映させることで目標値を下げ、より容易に目標を達成することが可能であると考えられるが、診療報酬の改定率の増減が乳幼児等医療費助成事業に与える影響が不明であることから、目標値を下げることはせず、今後も制度改正などの際には目標値を見直ししていくこととする。	未対応
21	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	152	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】転入者等の所得の確認および審査について、転入者の利便性の観点からマイナンバーの利用を推進することが望まれる。	乳幼児等医療費の助成について、転入者等の利便性の観点から、市もマイナンバーの利用を推進されることが望まれる。		—	乳幼児等医療費助成事業の対象となる転入者等の所得の確認及び審査について、転入者の利便性の観点から、令和5年に予定している福祉医療システムの入替えに合わせて、マイナンバーを利用して行うよう改める。	前向きに検討中
22	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	153	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】受給者証発行に係る申請について、市民の利便性の観点から、郵送による申請受付の可否を検討することが望まれる。	受給者証の発行申請については、市民の利便性の観点から、郵送による申請・受付の可否を検討されることが望まれる。	○	—	新型コロナウイルス感染症の感染予防の観点から、来庁者数を抑制するため、本年度より乳幼児等医療費助成事業の対象となる市民に対し、郵送による申請も受け付けるよう改めた。	対応済
23	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	154	意見	【乳幼児等医療費助成事業費】受給者証発行に係る申請又は再発行に際して、受給者証の不正使用を防ぐ観点から本人確認を行うことが望まれる。	受給者証は不正使用される恐れがあることから、同じ住所に居住される方であっても、申請者のマイナンバーカードや免許証等の本人確認書類により本人確認をすることが望まれる。	○	—	同居所居住者に対する現行の本人確認手法である健康保険証の提示のみでは本人確認としては不十分であるため、今年度から本人の顔写真がある公的証明書による確認を行うよう取扱いを改めた。	対応済
24	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	156	意見	【母子家庭等医療費助成事業費】活動指標を「1件当たりの医療費助成額」の達成としているが、医療費の無償化は保護者による過度な受診や医師による過剰な投薬や診療を招く恐れがあることから、適切とは言いにくいと考える。	事業目的である、受給者の保健の向上と福祉の増進の効果が測定できる別の活動指標を設定することが望まれる。 また、仮に目標値を設定しない(できないと判断する)場合には、どのような場合に目標値を設定しないことを許容するのかについて、市として明確な方針を定めることが望ましい。		—	医療費の自己負担を軽減することで必要な医療が受けやすくなり、疾病の早期発見・治癒に貢献できると考えられるが、「成果指標」(＝受給者の疾病率の減少や死亡率の低下等)と「活動指標」(＝受給者数や助成額等)との因果関係が明らかではない。 よって、具体的な目標設定が困難ではあるが、今後も本指標を用いる中で、より適切な活動指標について引き続き検討していく。	未対応
25	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	157	意見	【母子家庭等医療費助成事業費】活動指標である「1件当たりの医療費助成額」について、診療報酬改定等に合わせて定期的に見直すことが望まれる。	診療報酬の改訂等と医療費等に与える影響との因果関係が不明として活動指標の見直しが行われていないが、平成23年度以降、平成24年度、平成26年度、平成28年度、平成30年度、令和元年度と診療報酬の改訂が行われ、診療報酬の改訂率、薬価等の改訂率が厚生労働省より公表されていることから、影響等を加味して目標値の見直しを行うことが望まれる。		—	薬価等の改定率はマイナスとなる場合が多く、影響等を反映させることで目標値を下げ、より容易に目標を達成することが可能であると考えられるが、診療報酬の改定率の増減が母子家庭等医療費助成事業に与える影響が不明であることから、目標値を下げることはせず、今後も制度改正などの際には目標値を見直ししていくこととする。	未対応

包括外部監査指図書一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
26	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	157	意見	【母子家庭等医療費助成事業費】 転入者等の所得の確認および審査について、転入者の利便性の観点からマイナンバーの利用を推進することが望まれる。	母子家庭等医療費の助成について、転入者等の利便性の観点から、市もマイナンバーの利用を推進されることが望まれる。		—	母子家庭等医療費助成事業の対象となる転入者等の所得の確認及び審査について、転入者の利便性の観点から、令和5年に予定している福祉医療システムの入替えに合わせて、マイナンバーを利用して行うよう改める。	前向きに検討中
27	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	158	意見	【母子家庭等医療費助成事業費】 受給者証発行に係る申請又は再発行に際して、受給者証の不正使用を防ぐ観点から本人確認を行うことが望まれる。	受給者証は不正使用される恐れがあることから、同じ住所に居住される方であっても、申請者のマイナンバーカードや免許証等の本人確認書類により本人確認を行うことが望まれる。	○	—	同居所居住者に対する現行の本人確認手法である健康保険証の提示のみでは本人確認としては不十分であるため、今年度から本人の顔写真がある公的証明書による確認を行うよう取扱いを改めた。	対応済
28	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	159	意見	【母子家庭等医療費助成事業費】 受給要件確認のために提出を求めている「母子家庭等医療費現況届」に、不正受給に関する注意喚起を記載することが望まれる。	助成対象者に注意喚起し、医療費助成に関する不正受給を防止する観点から、ホームページや「母子家庭等医療費現況届」に不正受給の場合の取扱いについて記載することが望まれる。	○	—	本年度から「母子家庭等現況届」に不正受給の場合の取扱いについて記載するように改めた。	対応済
29	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	161	意見	【こども医療費助成事業費】 活動指標を「1件当たりの医療費助成額」に係る基準額としているが、医療費の無償化は保護者による過度な受診や医師による過剰な投薬や診察を招く恐れがあることから、適切とは言えないと考える。	事業目的である、受給者の保健の向上と福祉の増進の効果が測定できる別の活動指標を設定することが望まれる。 また、仮に目標値を設定しない(できないと判断する)場合には、どのような場合に目標値を設定しないことを許容するのかについて、市として明確な方針を定めることが望ましい。		—	医療費の自己負担を軽減することで必要な医療を受けやすくなり、疾病の早期発見・治療に貢献できると考えられるが、「成果指標」(＝受給者の疾病率の減少や死亡率の低下等)と「活動指標」(＝受給者数や助成額等)との因果関係が明らかではない。 よって、具体的な目標設定が困難ではあるが、今後も本指標を用いる中で、より適切な活動指標について引き続き検討していく。	未対応
30	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	162	意見	【こども医療費助成事業費】 活動指標である「1件当たりの医療費助成額」について、診療報酬改定等に合わせて定期的に見直すことが望まれる。	診療報酬の改訂等と医療費等に与える影響との因果関係が不明として活動指標の見直しが行われていないが、平成23年度以降、平成24年度、平成26年度、平成28年度、平成30年度、令和元年度と診療報酬の改訂が行われ、診療報酬の改訂率、薬価等の改訂率が厚生労働省より公表されていることから、影響等を加味して目標値の見直しを行うことが望まれる。		—	薬価等の改定率はマイナスとなる場合が多く、影響等を反映させることで目標値を下げ、より容易に目標を達成することが可能であると考えられるが、診療報酬の改定率の増減がこども医療費助成事業に与える影響が不明であることから、目標値を下げることはせず、今後も制度改正などの際には目標値を見直していくこととする。	未対応
30	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	計画担当	133	意見	下水道施設の位置づけを明確化した上で、低利用地の活用方針を明らかにするよう検討されたい。	現状の利用状況を鑑みれば、十分に有効活用ができていない下水道用地が存在している。 次期「下水道ビジョン」において、施設のあり方を検討された結果として当該施設の位置づけを明確にすることが肝要である。その上で、今後当該土地をどのように活用するか決定を行うことを検討されたい。		指摘にあるような下水道用地については、下水道施設更新時の資材置き場や作業場所として活用しており、土地は場内にあるため、駐車場などの活用は難しいが、これらの下水道用地について、令和4年度から令和13年度までの期間を対象としている次期の「下水道中期ビジョン」の中で方向性を示すことができるよう令和元年度から令和3年度までの策定期間において検討を進める。	指摘にあるような下水道用地については、今後、ポンプ場や処理場等の下水道施設の更新時に、建替え先となる建設地や工事ヤードとして確保しておく必要があり、次期ビジョンの審議案の中で、長期の建替えスケジュールを検討し、各施設の建替え時期が明確になることから、今後、施設の更新時期、施設規模などに合わせて下水道用地の有効利用(遊歩道、公園・広場、駐車場及びスポーツ関連施設等)も含めた検討を行っていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
31	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	162	意見	【こども医療費助成事業費】 転入者等の所得の確認および審査について、転入者の利便性の観点からマイナンバーの利用を推進することが望まれる。	転入者等の利便性の観点から市もマイナンバーの利用を推進されることが望まれる。		—	こども医療費助成事業の対象となる転入者等の所得の確認及び審査について、転入者の利便性の観点から、令和5年に予定している福祉医療システムの入れ替えに合わせて、マイナンバーを利用して行うよう改める。	前向きに検討中
31	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	財務課 上下水道部経営企画課	135	意見	退職給付費用の負担について、一般会計の管理者等との協議の上で計上の仕方を変更するよう検討されたい。	一般会計において負担すべき退職給付引当金が、公営企業局にて計上されている結果、損益計算が適切となっていない。公営企業局において発生する費用は、水道料金等の算定の基礎となり、市民が負担するものであるため、適切に算出される必要がある。しかし、退職給付引当金が適切に計上されているとは言えず、水道料金算定上の課題を残している。 一般会計等に在籍した期間に相当する退職手当相当分につき、一般会計等より資金を収受するに際し、負担金収入等の科目にて処理する等の対応について、一般会計管理者等と協議の上、計上の仕方を検討されたい。		令和元年度中に、一般会計の管理を担う関係課と協議を行ったが結論に至ることはできなかったことから、今後も引き続き協議を進め、課題の解消に努める。	退職給付費用負担の課題については認識しているが、退職金の一般会計と企業会計との負担割合を変更することについて、検討したものの、全ての職員の実務上の把握に困難なシステム等が整備されていないことなどにより、実務上の負担増加によるコスト増につながる可能性があることなど。現在は、市長部局との相互の人事交流により負担が均衡化することとしており、今後においても、水道料金等の値上げにつながるような公営企業会計に属する職員の大幅な増員が生じることは想定し難いことなどから、現行の会計処理を継続する。	非対応決定
32	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	163	意見	【こども医療費助成事業費】 受給者証発行に係る申請について、市民の利便性の観点から、郵送による申請受付の可否を検討することが望まれる。	受給者証の発行申請については、市民の利便性の観点から、郵送による申請受付の可否を検討されることが望まれる。	○	—	新型コロナウイルス感染症の感染予防の観点から、来庁者数を抑制するため、本年度よりこども医療費助成事業の対象となる市民に対し、郵送による申請も受け付けるよう改めた。	対応済
33	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	福祉医療課	163	意見	【こども医療費助成事業費】 受給者証発行に係る申請又は再発行に際して、受給者証の不正使用を防ぐ観点から本人確認を行うことが望まれる。	受給者証は、不正使用される恐れがあることから、同じ住所に居住する者であっても、申請者のマイナンバーカードや免許証等の本人確認書類により本人確認を行うことが望まれる。	○	—	同居所居住者に対する現行の本人確認手法である健康保険証の提示のみでは本人確認としては不十分であるため、今年度から本人の顔写真がある公的証明書による確認を行うよう取扱いを改めた。	対応済
34	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	166	意見	【神戸婦人同協会等補助金】 「子供の家」に対する運営補助金が、本来の用途に使われているか精査することが望ましい。	市は、「子供の家」との定期的な意見交換において、支給した補助金が本来の用途に使われているか担当者へのヒアリングや関係書類の閲覧等により精査することが望ましい。 精査の結果、本来の用途に使われていない場合には補助金の支給を見直す必要がある。	○	—	当該補助金が、子供の家の児童の処遇改善のために使用し、その助成の目的に反して使用していないか、事業完了後に事業実績報告書及び収支決算書等の関係書類により、精査してきたところであるが、今後においては、担当者へのヒアリングの機会を設けるなどの確認の方法も取り入れ、補助金が本来の用途に使われているかどうかについて確認を行うよう取扱いを改める。	対応済
35	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	170	意見	【交通遺児激励事業費】 交通遺児に対する激励金という性質上、本件制度の普及を図るためには県警や外部機関との連携を深めることで、申請者のマイナンバーカードや免許証等の本人確認書類により本人確認を行うことが望ましい。	交通遺児に対する激励金という性質上、本件制度の普及を図るためには県警や弁護士会などと連携を深めていくことが望ましい。また、当制度の普及を図ることでより多くの団体から寄付を募ることができ、当制度のより一層の充実を図ることも期待できる。	○	—	兵庫県警察や弁護士会などの外部機関との連携を強化しつつ、制度のより一層の普及に努めていく必要があると認識していることから、交通遺児激励金支給事業関係のお知らせを配布するなど、兵庫県警察や弁護士会との連携をより一層深めていく。	対応済
36	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	170	意見	【交通遺児激励事業費】 交通遺児激励事業制度に遡及効果を持たせることで、申請が遅れた場合においても事故時に遡って激励金を支給できるようにすることが望ましい。	事故発生直後においては肉体的、精神的負担が大きくなり、申請を行う余裕がないことが考えられる。また、当制度に遡及効果を持たせるとしても事故発生時点は申請書類等で明確なため、不正支給の可能性が高まるとは考えにくい。このため、遺児が受けた多大な打撃を少しでも緩和し、その健やかな育成と福祉の増進に寄与するという当制度の趣旨に鑑み、事故発生後しばらく経過してから申請に気付いたとしても、事故発生時から申請日の属する月までの経過期間については激励金を支給することが望ましい。		—	当該事業は、市の条例及び同条例施行規則の規定に基づき実施しており、各年度ごとに予算要求・予算編成しているため、遡及する対象や範囲等が確定できない状況下では、遡及しての激励金の支給は困難であると言わざるを得ません。しかし、保護者等が事故発生後、しばらく経過してから当該制度に気づき申請を行った場合、事故発生時から申請日の属する月までの経過期間については、激励金を支給することができないため、制度の趣旨に鑑み、激励金の支給期間については、事故発生時から申請日の属する月までの経過期間についても激励金を支給できるよう、条例若しくは規則等を見直すための検討をしていく。	未対応

包括外部監査指播事項一覧

連番	指播年度	監査結果報告日	局名	指播先	ページ	区分	指播内容	指播の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
37	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	171	意見	【交通遺児激励事業費】 激励金等の適正支給を測る指標としては、「認定件数/申請者数」より「認定件数/交通遺児数」など他の指標とすることが望ましい。	事業成果である交通事故によって打撃を受けた遺児に対する支援を的確に評価するためには、現在の目標指標(「認定件数/申請者数」)から「認定件数/交通遺児数」に変更することが望ましい。なお、交通遺児数の正確な把握が困難な場合には、市内で発生した交通事故等一定の条件を付け加えることが考えられる。 また、仮に目標値を設定しない(できないと判断する)場合には、どのような場合に目標値を設定しないことを許容するのかについて、市として明確な方針を定めることが望ましい。	—	包括外部監査において目標指標の妥当性について意見されているものの、当該事業は、成果指標として目標指標を定めているのではなく、活動指標として設定している。 また、交通遺児激励金は事故現場を尼崎市に限定せず、自動車の運行によって生じた交通上の事故により保護者が死傷した場合において、尼崎市に引き続き1年以上居住している交通遺児に対して激励金を支給するものであることを踏まえ、交通遺児の保護者からの申請以外に、正確な交通遺児数を把握する方法がない状況にあり、また、包括外部監査において提案されている「市内で発生した交通事故等」という条件を付加することは、当該激励金の支給対象者と一致しない指標となることから、当該激励金は交通遺児の全てに支給するものではなく、激励金の支給を望む交通遺児の保護者からの申請に基づき、支給するものであることを踏まえ、現在の目標指標(活動指標)は妥当であると考えている。 なお、申請の失念については、兵庫県警察や弁護士会との連携を強化し、制度をより一層周知することで交通遺児への支援に努めていくとともに、交通事故件数の動向等を分析するなど、当該激励金について検証を行い、今後の在り方について検討していく。	未対応	
38	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	174	意見	【子育てサークル育成事業費】 目標値を達成するためには要件の見直しを行うことが望ましい。	サークル数について、現在の要件では増加や目標値の達成は困難な状況にあり、今後更に減少していくことも考えられる。サークル活動を通じて地域における子育て支援活動の活性化を図るためには、一定のサークル数が必要であるため、サークルの要件について社会環境の変化に応じて見直しを行うことが望ましい。	○	—	子育てサークル育成事業については、年々登録サークル数が減少傾向にあることから、地域における子育て支援活動の担い手を育成し、活性化を図るとともに、一定のサークル数を維持していくために、実施要綱を令和2年9月末に改正し、登録人数を15組から10組へ変更し、要件の緩和を行った。今後も、社会環境の変化に応じて随時見直しをおこなっていくとする。	対応済
39	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	177	意見	【ファミリーサポートセンター運営事業費】 今後、施設型給付に合わせて充実させていくのか、補完的な位置づけとするのかについて検討することが望ましい。	今後、施設型給付の充実により利用件数がさらに減少していくことも推測される。施設型給付により充実させていく中で、本件事業についても同様に充実させていくのか、補完的な位置づけと考えるのかについて検討することが望ましい。	○	—	ファミリーサポートセンター事業については、保育の必要性が無くても利用可能な制度であり、施設型給付や地域型保育給付の対象ではない方でも利用可能な制度となっていることから、平成30年度までは減少傾向にあったものの、令和元年度には、前年の1,600件から1,851件へと増加している状況にあるため、当面は、現行を維持していくこととするが、状況の変化が生じた場合には、それに適した変更も検討していく。	対応済
39	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	計画担当	149	意見	下水道の広域化対応の検討に関して次期「下水道ビジョン」に記載するよう検討されたい。	市の下水道(雨水処理と汚水処理)処理への対応に関して、今までは各自自治体での対応が前提であったが、人口減少により水道と同じ下水道においても、“誰が”“どのような形で”事業主体となるべきなのかについて、国(下水道事業においては国土交通省)を中心として広域化の議論が検討され始めている。 市での下水道事業についてすぐに事業主体の変更が起こる可能性は低いと考えられるが、将来市を超えた広域での事業主体を共同で設立して対応することが地域住民にとっても経済性・効率性の観点から必要となると考える。 広域化の方策として、水道と地域範囲を同じくするのか、水道とは別途での対応を図るのか、方策はいらると考えられるところであるが、今後の広域化議論については、市民にとっていずれが有効なのかの観点から検討を進めることを期待する。 次期の「下水道ビジョン」においても、次期対象期間中での事業にはならないとしても、長期的な事業として広域化についての課題認識とその対応方針についての記載がされるよう検討されたい。	—	生活排水処理施設の統廃合の促進や、市町の枠を超えた広域化・共同化等を検討する協議の場として、県内全市町が参画する兵庫県生活排水効率化推進会議が平成29年8月29日に設立されている。広域化の議論については、この会議の場にて、兵庫県主導のもと検討を進めた令和3年度策定の次期下水道中期ビジョン(令和4年度～令和13年度予定)において、広域化対応方針の記載等についても、検討する予定である。	未対応	
40	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	180	意見	【あまがさきキッズサポーターズ支援事業費】 あまがさきキッズサポーターズ支援事業には、情報の提供事業と場の提供事業が含まれているが、それぞれを分けて評価することが望ましい。	事務事業とは行政活動の最小単位とされている。このため、事業内容が大きく異なる情報の提供事業と場の提供事業では別々の事務事業として評価することが望ましい。これにより、それぞれの事業に対して適切な目標指標を設定することができ、事業活動の成果を適切に評価することができる。	○	—	あまがさきキッズサポーターズ支援事業に関して、令和4年度から情報の提供事業と場の提供事業で別々の事務事業として、事業活動の成果を評価していくように改めた。	対応済
40	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	計画担当	151	意見	次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」において、今後の投資計画及びその効果を十分市民に説明できるように検討されたい。	主として、高度成長期に整備された水道事業、工業用水事業および下水道事業の施設・設備・格別改善等の更新時期が一致して到来することが予測されている。一度に多額の支出が発生することは、市の財政状況に重要な影響を与えるため、施設等の長寿命化や適正配置等により、更新投資の平準化を図る必要がある。 これまで、長寿命化計画や施設整備計画を策定し、計画的に設備等の改修や更新を行ってきたところであるが、施設の適正配置や長寿命化が将来の更新・修繕費等の平準化に向けてどれほどの効果をもたらすのかが明らかとなっていない。 次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」においては、計画に沿った施策の実施および更新・修繕費等の平準化を図った場合にどのような経済的(定量的)な効果をもたらすのかを試算および考慮した計画とできるように策定されたい。 次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」においては、施設等の長寿命化および更新投資の平準化により将来にどれほどの効果をもたらすのかを試算し、かつ、その目標達成のためにどのような施設等の更新が必要であるのかを、市民に説明できるように検討されたい。	—	令和元年度に作成した「水道ビジョン」において、水道事業と工業用水事業については、ともに40年先を見据えた施設の再構築・整備に向けて、計画的な施設・管路の更新やダウンサイズによる投資の軽減化、また、設備の延命化による維持管理費用の軽減化を図ることとする方向性を定めた。 下水道事業については、次期(「下水道中期ビジョン」)が令和4年度から令和13年度までの期間を対象としていることから、令和元年度から令和3年度までの期間において、今後の投資計画及びその効果の検討を行っていく。	未対応	
41	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	181	意見	【あまがさきキッズサポーターズ支援事業費】 各施設の利用者属性に応じてサービスの提供を行うことが望ましい。	より多くの子育て世帯が利用できるように、利用者に対して各施設共通のアンケートを行い、施設ごとの利用者属性を把握することが望まれる。これにより、各施設に応じたサービスが提供でき、各施設の利用者の満足度を高めることに役立てることができると考え。	—	現時点では、利用者に対してアンケートを行っていない状況であるため、利用者に対してアンケートを行い、その結果に基づき、各施設の運営についても検討していく。	未対応	

包括外部監査指図書事項一覧

連番	指図書年度	監査結果報告日	局名	指図書先	ページ	区分	指図書内容	指図書の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
41	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	上下水道部経営企画課	152	意見	阪神水道企業団および構成市により、今後の負担のあり方を見直すよう検討された。	尼崎市水道事業は健全運営を継続しているが、尼崎市が用水供給を受ける阪神水道企業団には多額の累積損失が計上されている。阪神水道企業団構成市は阪神水道企業団の用水供給に依存している状況にある以上、阪神水道企業団の財務健全性の確保は、構成市全員に係る問題であると考え。改めて、阪神水道企業団および構成市により、用水供給に関する負担のあり方を検討された。 阪神水道企業団および構成市により、連結ベースの決算書類を作成するなどにより、負担のあり方を検討された。	○	阪神水道企業団の抱える多額の累積欠損金は、近年、費用構造の変化から解消に向かっていることを受けて、連結ベースの決算書の作成を予定はないが、阪神水道企業団及び構成市を一体とした将来財政見直しについては、今年度、阪神水道企業団とその構成市で運営する阪神地域の水供給の最適化研究会において検討を行い、研究成果をまとめているところである。また、施設規模の見直しに伴う阪神水道企業団の構成市の分償金の見直しについても令和2年度から協議、検討を進める。	阪神水道企業団における令和元年度の増益収支は、動力費の減や繰上償還による企業債利息及び割賦負担金利息の減少などにより、約205億円の増利益を計上し、同年度末の累積欠損金は約76.8億円となる見込みである。 阪神水道企業団の財政状況は、会計制度の見直しが行われた平成26年度を除き、平成24年度以降は単年度純利益を計上し、改善基調にあり、累積欠損金については令和5年度には解消予定である。 今後も管路等の規模の適正化について、阪神水道企業団及び他の構成市と協議し、投資の抑制に努めるなど、経営基盤の強化に取り組んでいく。 また、令和2年度より、分償金制度において、これまでの水量割合によって負担する固定費と、実績給水量に基づいて負担する変動費に区分する二部制が導入された。この動力費と浄化薬品費の一部を基準に算定される変動部分において本市の負担軽減が図られるとともに、企業団の経費改善効果についても構成市へ還元することとし、固定費部分の負担水準についても一部引き下げられたところであり、本市での効果としては単年度で約2億円の負担減となる見込みである。	対応済
42	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	182	意見	【あまがさきキッズサポーターズ支援事業費】 つどいの広場運営の委託先選定について、複数の候補者が出た場合には公募等により決定することが望ましい。	契約の透明性を確保する観点から、施設運営の委託先の選定方法は公募を採用することが望ましい。また、公募への応募事業者数が少ない場合は、仕様の見直しを検討することが望ましい。	—	現時点では、委託先選定について、初回は公募により決定しているが、以降は、誠実に業務を履行しており、子育て中の親子の利用実績も良好であり、継続して委託することで効果的な事業の運営が期待できることから、随意契約により、初回に選定された事業者と継続して契約を行っている状況である。契約の透明性を確保する観点から、施設運営の委託先の選定方法が公募を採用することが望ましい反面、短期間で委託先を変更することで、定着した利用者が混乱するのではないかという懸念があることから、将来的に、今後新たな委託先の選定を必要が出てきた場合は、契約の仕方について研究していく。	未対応	
42	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	計画担当	154	意見	次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」にて、浸水対策(特に内水対策)についての方向性や対応策を示すよう検討された。	近年、日本各地で多量の降雨に伴う浸水被害が多発し、市民生活に大きな影響を及ぼしている。浸水被害のうち、内水被害が生じた場合には、その後の水道供給能力の低下という市民生活に影響を与えることとなる。 内水被害の最小化のため、予算制約下において効率的に短期的実施が可能な対策を検討する必要がある。下水道においては雨水管敷設工事の実施や、下水道ポンプ施設への浸水対策、水道においては内水被害解消後の水道供給能力を確保するための配水施設への浸水対策を中心に実施することが重要といえる。市において早急な浸水対策(特に内水対策)について検討の上、予算措置等が行われることを望みたい。 次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」においては、浸水対策(特に内水対策)についての方向性や対応策などの記載が行われるよう検討された。	○	令和元年度に作成した「水道ビジョン」において、水道事業においては、阪神水道企業団と自己施設の取水から浄水までの機能が重複するため、阪神水道企業団の浸水対策も考慮したうえで、配水機能に係る施設については、次期ビジョンで将来の方向性とした神崎浄水場の配水場化に伴う施設再構築に合わせた効果的な浸水対策を行うといった方向性を定め、工業用水道事業においては阪神水道の余剰施設の活用も含めて、他事業体と連携した施設のあり方を検討するなかで、施設再構築に合わせた効果的な浸水対策を行うといった方向性を定めた。 下水道事業については、次期の「下水道中期ビジョン」が令和4年度から令和13年度までの期間を対象としていることから、令和元年度から令和3年度までの期間において、現行の下水道中期ビジョンに定める浸水対策の方向性や対応策を精査し、盛り込んでいく予定である。	令和元年度に策定した「あますいビジョン2029」において、水道事業においては阪神水道企業団と自己施設の取水から浄水までの機能が重複するため、阪神水道企業団の浸水対策も考慮したうえで、配水機能に係る施設については、次期ビジョンで将来の方向性とした神崎浄水場の配水場化に伴う施設再構築に合わせた効果的な浸水対策を行うといった方向性を定め、工業用水道事業においては阪神水道の余剰施設の活用も含めて、他事業体と連携した施設のあり方を検討するなかで、施設再構築に合わせた効果的な浸水対策を行うといった方向性を定めた。 下水道事業については、次期の「下水道中期ビジョン」が令和4年度から令和13年度までの期間を対象としていることから、令和元年度から令和3年度までの期間において、現行の下水道中期ビジョンに定める浸水対策の方向性や対応策を精査し、盛り込んでいく予定である。	対応済
43	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	182	意見	【あまがさきキッズサポーターズ支援事業費】 平成24年度のデータに基づいて目標値を設定しているため、直近のデータに更新することが望ましい。	目標値については、事業実施の有効性を確保するため、事業に関する外部環境および内部環境の変化に合わせて継続的に見直しを行い、更新していくことが望ましい。	○	—	これまでは、平成24年度のデータに基づいて目標値を設定している状況であったため、令和2年度から直近データに基づいて目標値を設定するよう改めた。	対応済
43	平成30年度	平成31年2月21日	公営企業局	計画担当	155	意見	次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」にて、耐震化対策についての方向性や対応策を示すよう検討された。	近年、日本各地で大規模な地震が発生しており、市民生活の基盤を支える不可欠な施設である水道施設、工業用水道施設および下水道施設に対する耐震化対策は不可欠であるといえる。 このため、市において水道施設、工業用水道施設および下水道施設の更なる耐震化対策の検討や予算措置等が行われることを望みたい。 次期「水道ビジョン」、「下水道ビジョン」においては、水道施設および下水道施設の耐震化対策について方向性や対応策などの記載がされるよう検討された。	○	令和元年度に作成した「水道ビジョン」において、水道事業の管路については、引き続き基幹管路と重要給水施設へ至る配水管を優先して耐震化を進めることとし、施設については、既に耐震化の完了している配水池以外の神崎浄水場の配水場化に伴う施設再構築に合わせて配水ポンプ棟や管理棟の耐震化を行うことといった方向性を定め、工業用水道事業については、阪神水道企業団の余剰施設の活用も含めて、他事業体と連携した施設のあり方を検討するなかで、施設再構築に合わせた効果的な耐震化対策を検討するといった方向性を定めた。 下水道事業については、次期の「下水道中期ビジョン」が令和4年度から令和13年度までの期間を対象としていることから、令和元年度から令和3年度までの期間において、現行の下水道中期ビジョンに定める地震対策の方向性や対応策を精査し、盛り込んでいく予定である。	令和元年度に策定した「あますいビジョン2029」において、水道事業の管路については、引き続き基幹管路と重要給水施設へ至る配水管を優先して耐震化を進めることとし、施設については、既に耐震化の完了している配水池以外の神崎浄水場の配水場化に伴う施設再構築に合わせて配水ポンプ棟や管理棟の耐震化を行うことといった方向性を定め、工業用水道事業については、阪神水道企業団の余剰施設の活用も含めて、他事業体と連携した施設のあり方を検討するなかで、施設再構築に合わせた効果的な耐震化対策を検討するといった方向性を定めた。 下水道事業については、平成23年度策定の現中期ビジョンにおいて地震対策としてポンプ場や処理場の耐震診断の実施と主要建築物に対する耐震補強に取り組んでいる。また、管まともについても老朽化による改修にあわせて耐震補強を実施している。次期「下水道中期ビジョン」が令和4年度から令和13年度までの期間を対象としていることから、今後10年間の、地震の時にどのように備えるか、どのように復旧するかを今後の方向性や対策について示していく。	対応済
44	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	183	意見	【あまがさきキッズサポーターズ支援事業費】 人件費の費用按分について実態に合わせて見直すことが望ましい。	現在、利用者支援事業担当職員について、本件事業と利用者支援事業で均等に按分しているが、勤務実態と整合していないため、実態に応じた費用按分を検討することが望ましい。	○	—	あまがさきキッズサポーターズ支援事業に係る人件費の費用案分を、実態に合わせて本件事業と利用者支援事業で適切に案分するように改めた。	対応済

包括外部監査指図書一覧

連番	指図書年度	監査結果報告日	局名	指図書先	ページ	区分	指図書内容	指図書の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考	
44	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	183	意見	公園の包括的管理契約	当該委託契約は、フィールド公園に対する施設の管理業務と、当該施設を拠点として行う事業(緑化啓発事業、公園保護育成事業)を含む包括委託契約である。 公の施設の管理については、指定管理者制度の導入もしくは直営のいずれかによる必要があるが、当該施設については包括管理委託業務の一方随意契約が継続している。市として、指定管理者制度の範囲を広げる方針の中、定期的に指定管理者が公募されるべき公の施設について、現在の状況が継続すると、議会の承認を経ずして契約された団体へ管理委託されることにより、業務のコストの高止まりや品質保持に関するリスクが生じるおそれがある。 そこで、これらの弊害を除くために、フィールド公園についても公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とする指定管理者制度の導入を検討し、民間も含め公募により選定された指定管理候補者を議会の議決により決定することが望まれる。		フィールド公園については、今後も施設の管理業務、緑化啓発事業、公園保護育成事業を一体的に行うこととしているものの、指図にあるように、さらなる経費の削減と住民サービスの向上を図ることを目的に、 <u>公営による指定管理者制度を導入するよう検討を進めている。</u>	フィールド公園については、今後も施設の管理業務、緑化啓発事業、公園保護育成事業を一体的に行うこととしているものの、指図にあるように、さらなる経費の削減と住民サービスの向上を図ることを目的に、 <u>指定管理者制度を導入するよう検討を進めている。</u>	未対応	
45	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	185	意見	【「こども安全・安心・便利」情報提供事業費】	「あまっこねっと」については、登録を行わなくても県の不審者情報や市のホームページで代替できるものがほとんどである。このため、すべての情報を提供するのではなく、利用者からの要望が高いものに絞り込むなど提供すべき情報について利用者の立場から見直すことが考えられる。	○	—	「あまっこねっと」における提供情報について、防災や不審者情報といった他の情報媒体で入手可能な情報を掲載することはせず、子育て便利情報などの利用者からの要望が高いものに絞り込んで提供するように令和2年度から取扱いを改めるようにした。	対応済	
45	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	業務課	141	意見	市による予定価格の積算	当該委託業務は一方随意契約が継続しているものであるが、市は事業者から徴収した見積書を参考の上、契約金額の予定価格を決定しており、市による積算は行っていなかった。 委託料が高止まりすることを防止するために、例えば、当年度予定業務量の正確な見積を行った上で合理的な予定価格を見積もるなどして、市は、自ら予定価格を積算することが望まれる。	○	当該委託業務に係る予定価格(委託料)については、当該業務を財団に委託した当初の積算をもとに、毎年度において本市の仕様書に基づいた見積書を財団から徴収し、その内容の妥当性や業務遂行の可否を十分精査のうえ、法令や契約に係る規定等も踏まえ、適正に算出及び決定してきたところである。 そのうえで、平成30年度契約において、委託内容について一定の見直しを行ったとともに、平成31年度契約に係る単務手続においては、市自ら予定価格の積算は行っていないが、財務・行政監査における指図書事項も踏まえ、前年度の業務実績や次年度の財団の業務執行体制等を総合的に精査したうえで詳細な見積書を徴収するなど、予定価格(委託料)の高止まりを防ぐ取組を行った。	当該委託業務に係る予定価格(委託料)については、前年度の業務実績や次年度の財団の業務執行体制等を総合的に精査したうえで詳細な見積書を財団から徴収するなど、その内容の妥当性や業務遂行の可否を十分精査のうえ、法令や契約に係る規定等も踏まえ、適正に算出及び決定してきたが、その予定価格(委託料)の妥当性をさらに確保するという観点から、令和2年度には、見積書の徴収のみならず、本市職員が当該業務を担った場合に設計した価格を基にして令和3年度の予算を設定することで、これまでの取扱いを改め、予定価格(委託料)の更なる適正化に努めることとした。	対応済	
46	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	186	意見	【「こども安全・安心・便利」情報提供事業費】	市と委託先との間で掲載内容の判断基準を明確に定めることで、運営について委託した場合のデメリットは解消されることが期待できる。このため、業務効率化の観点から全部委託を検討することが望ましい。	—	—	掲載内容の判断基準を定めることにより、事業全体の委託が可能と考えられるが、運営面の委託により委託費用が別途必要となることから、費用対効果も考慮し検討していく。	未対応	
47	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	188	意見	【母子家庭等地域生活支援事業費】	利用者への利便性を考慮し、複数名の弁護士への依頼や土日・夜間の開催の検討が望まれる。	本件事業が属人的になっていることを緩和するため、また、事業継続性を確保するため、公募により別の弁護士も活用することの検討が望まれる。 また、母子家庭という事情を考慮して、可能であれば夜間や土日に相談会や電話相談の結果報告を夜間や土日に行うことを検討された。	—	母子家庭等地域生活支援事業における法律相談に従事する弁護士の選定については、弁護士会からの推薦を受ける等改善策を検討していく。また、本件事業の法律相談は、相談員が受けた質問内容を取りまとめ、事前に弁護士へその質問内容を伝え、その質問に対する回答の説明を弁護士から直接、質問者に伝える形式をとっており、その相談日(回答を示す日)の日程調整を事前に行った上で、日を設定しているものであるため、土日開催については、馴染まないと考えている。	未対応	
56	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	208	意見	【母子父子福祉資金貸付金】	償還に係る手続きについて弁護士などの外部の専門家等へ委託することが考えられる。	業務実施の効率性の観点、及び確実な償還による健全な財政確保の観点からは、償還に係る手続きについては弁護士などの外部の専門家等へ委託することが考えられるので、検討されたい。	—	母子父子福祉資金貸付金の償還に係る手続きについては、一部の外部委託等も考えられるところであるが、他都市の状況や費用対効果も考慮しながら今後の課題として検討をしていくこととする。	未対応	
49	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	193	意見	【母子保健相談指導事業費】	事業成果の自稱指標である「子育てに自信が持てない人の割合」は、実績値が平成28年度のみであることから、毎年度の成果を図る指標としては望ましくないと考える。	効率的な事業実施のため、毎年度測定可能な指標を成果指標として設定することが望まれる。	○	—	令和2年度から、毎年実施している乳幼児健康診査の際に回収している「健やか親子21のアンケート」によって集計される「育てにくさを感じたときに対処できる親の割合」を成果指標とすることに改めた。	対応済

包括外部監査指図書一覧

連番	指図書年度	監査結果報告日	局名	指図書先	ページ	区分	指図書内容	指図書の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
49	平成29年度	平成30年2月23日	資産統括局	庁舎管理課	99	意見	一者随意契約の見直し	<p>地方公共団体が委託先を選定する場合には、不特定多数の参加者を募る「一般競争入札」が原則とされており、「指名競争入札」や「随意契約」は、例外的な取扱いとして認められている。</p> <p>委託先の選定に当たり競争性を機能させ、事業の経済性を確保する観点からは、原則どおり入札の徹底が望まれ、やむを得ず、随意契約による場合であっても、プロポーザル方式によるか、少なくとも複数見積書の徴取の徹底が望まれる。</p> <p>しかし、当該委託業務においては、所管課によると、「総合警備保障が各出入口等に設置した感知器と警備室に設置する受信装置を結ぶ配管配線設備を当初に施工しており、単年度契約ではあるものの、実質的には機械設備の継続使用を前提とした契約となっている。仮に他の業者と契約すれば感知器、受信機及び受信装置の取替工事が必要になり、工事の間機械設備が実施できなくなるとともに、取替費用が委託料に上乗せされるおそれがある。また、委託先は、夜間・休日の受付業務等のノウハウを有しており、安全性、確実性、円滑性の観点から事務に精通している業者が継続して業務を行うことが安定した市民サービスの提供につながる」とのことである。</p> <p>そのため、原則は委託先事業者の選定は競争入札によるべきであるが、上記の事情により、感知器、受信機及び受信装置の取替のタイミングにおいて、少なくとも、総合評価落札方式やプロポーザル方式によるなど、業者の選定に競争原理を機能させ、経済性を確保する努力が望まれる。</p>		本庁舎機械警備についての感知器、受信機及び受信装置の所有権は、総合警備保障に帰属するものであり、他の業者と契約するタイミングに取替工事が必要になるものであるため、本庁舎建替え時において、業者の選定に競争原理を機能させ、経済性の確保に努めていく。	本庁舎機械警備についての感知器、受信機及び受信装置の所有権は、総合警備保障に帰属するものであり、他の業者と契約するタイミングに取替工事が必要になるものであるため、不具合による機器の全面更新や本庁舎建替え時において、業者の選定に競争原理を機能させ、経済性の確保に努めていく。	前向きに検討中
50	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	194	意見	【母子保健相談指導事業費】 「子育てに自信が持てない人の割合」について、全国平均値よりも高く、また市内においても前回集計時よりも上昇していることから、PDCAサイクルの観点より原因を分析し、事業に反映させることが望まれる。	<p>市が事業を実施する場合、事業の計画、実施、評価を経て、次の事業や施策に反映させるPDCAサイクルを繰り返し行うことで、高い効果を得られるよう事業や施策内容を改善することが求められると考えるが、本件事業では、事業評価が平成28年度より行われていない。</p> <p>そのため、「子育てに自信が持てない」背景や要因を分析し、事業に反映させることが望まれる。</p>	○	—	「健やか親子21のアンケート」によって集計される「育てにくさを感じたときに対処できる親の割合」を成果指標とすることに改めたことに伴い、当該成果指標をもとに本件事業に反映させる仕組みを構築した。	対応済
51	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	196	意見	【妊婦健診事業費】 償還払いを利用する場合、他人名義の口座も取扱口座として登録可能であるが、償還払い申請書を提出する際に本人確認書類による本人確認が実施されていない。	<p>他人名義の口座も取扱口座として登録可能であるため、本人なりすましによる不正請求を防止する観点から、本人確認書類による本人確認を実施することが望まれる。</p>	○	—	令和2年4月1日から、委託先医療機関以外で妊婦健診を受診した者に対する償還払いをする場合、本人の顔写真がある公的証明書などの本人確認書類による本人確認を行うよう取扱いを改めた。	対応済
52	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	200	意見	【特定不妊治療費助成事業費】 所得の確認および審査について、転入者の利便性の観点からマイナンバーの利用を推進することが望まれる。	<p>治療費助成について、市民の利便性の観点から、市もマイナンバーの利用を推進されることが望まれる。</p>		—	令和2年12月に国の第3次補正予算案が示され、本件事業については、所得制限が廃止されるなどの変更がされる予定であることから、国の制度変更の確認を行ったうえで、対応していく。	未対応

包括外部監査指図書一覧

連番	指図書年度	監査結果報告日	局名	指図書先	ページ	区分	指図書内容	指図書の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
52	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	181	意見	一者随意契約の見直し	<p>地方公共団体が委託先を選定する場合には、不特定多数の参加者を募る「一般競争入札」が原則とされており、「指名競争入札」や「随意契約」は、例外的な取扱いとして認められている。</p> <p>委託先の選定に当たり競争性を機能させ、事業の経済性を確保する観点からは、原則どおり入札の徹底が望まれ、やむを得ず、随意契約による場合であっても、プロポーザル方式によるか、少なくとも複数見積書の徴取の徹底が望まれる。</p> <p>しかし、当該委託業務においては、公益財団法人尼崎緑化公園協会との一者随意契約が継続しており、複数見積書の徴取も一部の業務についてのみとなっているため、競争原理が働いていない状況である。このため、委託料の金額の適切性の検証ができていない。また、一部の業務については3者の相見積をとっているものの、一番低い相手先の金額ではなく、3者の平均を予定価格として、契約金額を決定している。</p> <p>所管課によると一者随意契約を行っている論拠は以下のとおりである。</p> <p>「各公園で活動している市民ボランティアとの協働による花壇管理やイベントの開催など、より多くの市民が花や緑に関心や知識を深められるよう緑化普及啓発事業を行うことが本業務に含まれており、その目的・性質が競争入札に適さない。また、昭和27年に設立された公益財団法人尼崎緑化公園協会は、設立以来本市の緑化普及活動を担っており、高度な園芸知識と様々な緑化関係団体との繋がりを有する本市が出資している公益財団法人であり、当該委託業務が公益財団法人尼崎緑化公園協会の設立趣旨に合致しているため。このため、『委託業務の性質又は目的が競争入札に適さないもの』(地方自治法施行令第167条の2第1項第2号)に該当し、一者随意契約を継続している。」</p> <p>しかし、『随意契約ガイドライン』の2号随意契約の要点に「単に、『業務内容を熟知しており信用度が高いこと』『当該業務に精通していること』等のみをもって当該契約者を限定していないか』の記載があることから、当該委託業務のうち、少なくともフィールド公園等における通常の維持管理(除草、清掃、剪定等)については、一者随意契約を容認する要件には該当せず、民間への委託は可能であると考える。</p> <p>現在の状況が継続すると、一者随意契約が継続的に実行されることにより、競争原理が機能せず、委託料が高止まりとなるおそれがある。したがって、少なくとも施設の維持管理業務を委託する業者の選定については、業者の選定に競争性を確保し、経済性確保への努力が望まれる。</p>	○	フィールド公園については、今後も施設の管理業務、緑化啓発事業、公園保護育成事業を一体的に行うこととしているもの、指図書にあるように、さらなる経費の削減と住民サービスの向上を図ることを目的に、指定管理者制度を導入するよう検討を進めている。	フィールド公園については、今後も施設の管理業務、緑化啓発事業、公園保護育成事業を一体的に行うこととしているもの、指図書にあるように、さらなる経費の削減と住民サービスの向上を図ることを目的に、指定管理者制度を導入するよう検討を進めている。	未対応
53	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	203	意見	健康増進課	<p>【こんには赤ちゃん事業費】事業成果の活動指標に「訪問実施率(家庭訪問で実際に対象者に会った割合)」を設定しているが、全国平均との比較に資するため、また、実際に訪問すべき家庭であるにもかかわらず訪問できていない割合を明確にするために、代替的手段により確認した場合も含めた訪問実施率で活動指標を算定することが望まれる。</p>	○	—	厚生労働省のガイドラインに基づき、疾病等で長期入院、入所中、里帰り先での訪問が実施されている等の代替的手段により確認した場合は、対象者及び訪問実数から除き、算定する方法へと改めた。また、他自治体に訪問を依頼し、訪問がなされた旨の報告があった件数を、訪問実施率とする指標も作成し、全国平均値と比較できるように取扱いを改めた。	対応済
54	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	203	意見	健康増進課	<p>【こんには赤ちゃん事業費】出生届が提出されないような家庭を把握する制度や仕組みがないため、近隣住民からの情報提供を受けた、近隣住民から情報提供を受けられる担当課や窓口を設置し、市民に周知すること等により対応策を講じることが望まれる。</p>	○	—	訪問票は、住民基本台帳を基に作成しており、転入等で訪問連絡がない場合も想定されるため、令和2年度からホームページ等において健康増進課が情報提供を受けられる窓口である旨掲載し、訪問事業につながるよう周知することとした。	対応済
55	令和元年度	令和2年2月21日	健康福祉局	健康増進課	206	意見	健康増進課	<p>【母子歯科保健対策事業費】事業成果の目標指標を「むし歯のない児の割合」に設定しているが、2歳児親子歯科健診の受診率も評価指標とすることがより望ましい。</p>	○	—	母子歯科保健対策事業は、「健全な歯と口の健康づくりを支援する」ことを目的としており、2歳児親子歯科健診はその取組のひとつであるが、保健所、南北保健福祉センターでの事業及び地域からの依頼に応じて実施する歯科保健指導などと相まって、その事業目的に沿った効果が得られるものと考えている。 <p>以上のことから、2歳児親子歯科健診の受診率も健全な歯と口の健康づくりを支援する有効な指標のひとつではあるが、当該健診の目的は、あくまで「むし歯のない児童を増やす」ことであることから、3歳児時点でのむし歯罹患率を確認することで事業成果を図ることは可能であるため、現在の評価指標を継続する。</p> <p>なお、当該健診における効果分析や受診率の把握は、引き続き行い、検証を進めることで、効果的な施策展開を図っていく。</p>	非対応決定

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨(下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
55	平成29年度	平成30年2月23日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	301	意見	一者随意契約の見直し	<p>地方公共団体が委託先を選定する場合には、不特定多数の参加者を募る「一般競争入札」が原則とされており、「指名競争入札」や「随意契約」は、例外的な取扱いとして認められている。</p> <p>委託先の選定に当たり競争性を機能させ、事業の経済性を確保する観点からは、原則どおり入札の徹底が望まれ、やむを得ず、随意契約による場合であっても、プロポーザル方式によるか、少なくとも複数見積書の取捨の徹底が望まれる。</p> <p>しかし、当該業務委託においては、外郭団体である公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団との一者随意契約が継続しており、複数見積書の取捨もされていないため、競争原理が働いていない状況である。このため、委託料の金額の適切性の検証ができていない。</p> <p>一者随意契約が継続している理由は所管課によると、一者随意契約を行っている論拠は以下のとおりである。</p> <p>「本市の出資団体である公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団は、これまで本市と一体となって、本市のスポーツへの推進に取り組んでおり、本市のスポーツ推進に大きく寄与している。トレーニング指導業務は、ペイコム総合体育館内のトレーニング室において、トレーニング室利用者」に指導を行うことにより、市民がより効果的にトレーニングができるようにしようとしているものであり、本市のスポーツ推進事業の一環として、尼崎市スポーツ振興事業団が他の事業と合わせ行うことにより、より効果的に事業を推進できるものと考え、また、トレーニング指導業務は、ここ数年その実績は増加傾向にあり、良好な実績を残している。以上のことから、平成28年度も引き続き尼崎市スポーツ振興事業団にトレーニング指導事業を委託することにより、当該事業を含めた本市スポーツ推進事業を効果的に運営しようとするものである。」とことである。</p> <p>本業務委託は、国、地方公共団体その他の公法人及び市が出資している公益法人並びにこれらに準ずる団体との契約(尼崎市契約事務規程第3条第2項第13号「資産統括局長が適当と認める契約」の取扱いを通知している「総務局長通知(平成21年2月16日尼契第6770号)」別紙のⅡ4)に該当するため、一者随意契約を継続している。</p> <p>しかし、「随意契約が「ライン」の1号随意契約の要件に「単に、『業務内容を熟知しており信用度が高いこと』当該業務に精通していること等のみをもって当該契約者を限定していないか」の記載があることから、当該委託業務については、他の自治体において同様の業務がプロポーザル方式により公募されていることから、一者随意契約を容認する要件には該当せず、民間への委託は可能であると考え。</p> <p>現在の状況が継続すると、一者随意契約が継続的に行われることにより、競争原理が機能せず、委託料が高止まりとなることが懸念され、したがって、業者の選定については、競争性を確保し、経済性確保への努力が望まれる。</p>		<p>尼崎市スポーツ振興事業団は、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせるために市が出資して設立した公益法人であり、これまで市と一体となって本市のスポーツ推進に大きな役割を果たしている。</p> <p>社会体育施設等の指定管理については、「外郭団体の自立経営に向けた市の取組方針(平成19年1月)」や「指定管理者制度について(指針)」に基づき、施設管理の要素が高い橋・小田南・魚つり公園内の野球場に係る有料公園施設については、公募選定へ見直しを行い、地区体育館、屋内有料の社会体育施設については、団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致してあり、施設の設置目的に沿った自主事業等が実施できることから、継続して尼崎市スポーツ振興事業団を非公募で選定している。</p> <p>今後においても、本市スポーツの推進にあたっては、尼崎市スポーツ振興事業団に中核的な役割を担わせるという考え方のもと、社会体育施設の指定管理については、これまでの団体の経緯や実績も踏まえ、非公募で選定することが妥当であると考え。</p>	<p>本市では、スポーツ振興を目的とする公益法人として、尼崎市スポーツ振興事業団を設立し、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせることで、これまでスポーツの推進を図っている。</p> <p>トレーニング指導業務については、実施場所が総合体育館内のトレーニング室であることから、総合体育館の指定管理者である尼崎市スポーツ振興事業団が、施設の管理運営と合わせて一体的に実施することは効果的であり、一者随意契約は妥当であると考え。</p>	未対応
56	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども福祉課	208	意見	【母子父子福祉資金貸付金】償還に係る手続きについて弁護士などの外部の専門家へ委託することが考えられる。	<p>業務実施の効率性の観点、及び確実な償還による健全な財政確保の観点からは、償還に係る手続きについては弁護士などの外部の専門家へ委託することが考えられるので、検討されたい。</p>		—	母子父子福祉資金貸付金の償還に係る手続きについては、一部の外部委託も考えられるところであるが、他都市の状況や費用対効果も考慮しながら今後の課題として検討をしていくこととする。	未対応
56	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	189	意見	特定業務の履行を目的として設立された外郭団体への委託に関する対応方針の検討・明文化	<p>当該委託業務においては、市の外郭団体である公益財団法人尼崎緑化公園協会との一者随意契約が継続している。</p> <p>所管課は、市民との協働により、市内を花でいっぱいにし、イメージアップを図るとともに、市民の緑化意識を高めようという、当該委託事業の性質又は目的が競争入札に適しておらず、また、公益財団法人尼崎緑化公園協会の設置目的が当該委託事業と一致していることを一者随意契約とする理由としている。しかし、一者随意契約を継続することは業者選定の透明性の確保の観点からは好ましくなく、また、競争原理が働かない結果、委託料の適切性の検証が行えないという問題が生じるおそれがある。</p> <p>そのため、市出資団体の設置目的と一致する事業について、「その性質又は目的が競争入札に適さない場合」という2号随意契約に該当するか否かの判断がふれないように、全市の方針を検討し、示すことが望まれる。</p> <p>市は、例えば、「出資団体へ業務を委託する場合、当該委託業務の履行を目的として設立された市の出資団体への委託であるという点のみを限り所として、安易に『その性質又は目的が競争入札に適さない』契約であると判断すべきではない。当該業務について、類似業務も含め民間が実施していないため、競争原理が働く環境にないということを厳格に審査の上、2号随意契約に該当するか否かを判断すること」というように、当該業務の履行を目的として設立された外郭団体への一者随意契約の可否を判断する際の全市の方針を、検討の上明文化することが望まれる。所管課がそれに従い、委託業者を選定すれば、業者選定の透明性の確保の推進へ寄与できるものと考え。</p>		<p>現在、本市全体における市出資団体の設置目的と一致する事業が2号随意契約に該当するか否かの判断基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該判断基準等に基づき対応していく。</p>	<p>現在、本市全体における市出資団体の設置目的と一致する事業が2号随意契約に該当するか否かの判断基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該判断基準等に基づき対応していく。</p>	未対応
57	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども相談支援課	216	意見	【尼崎市要保護児童対策地域協議会運営事業費】事前に潜在的に相談を必要とするニーズを調査した上で、必要との判断に至った場合は、早急に保護および支援体制を構築することが望ましい。	<p>顕在化しているニーズのみならず、適切な支援や保護を実施するためにも、潜在的に相談を必要とするニーズに対して、事前の丁寧な調査を行う必要がある。その調査の結果、対応が必要との判断に至った場合は、早急に保護および支援体制を構築することが望まれる。</p>	○	—	潜在的に相談を必要とするニーズについては、対象者の家庭環境の状況などが顕在化している個々の事象の背景となることが多いことから、令和元年10月に開設した子どもの育ち支援センターにおいて、教育委員会事務局との間で不登校等に係る事業や、保護福祉センターとの間で生活支援に係る事業などの対象者の家庭環境などについて、これらの部局と連携して事前予防的な観点で情報収集や調査を行う仕組みを設けて対応している。また、事前予防がかなわなかった場合においても、適時にケース会議を開催することで各専門職種が連携し、早急に保護及び支援を行う体制を構築することとしている。	対応済
57	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	181	意見	事業の効果の定期的な検討	<p>当該委託業務に含まれる上坂部西公園相談業務については相談に訪れた1人当たりのコストが4,375円に上っている。その要因は、相談員を359日配置しているのに対して、相談に訪れた市民は3,786人であり、相談実績に比して人員費が高額になっていることにある。現在の状況が継続すると、効果に見合わないコストが発生し続けるリスクがあると考え。</p> <p>従来臨時的な配置を行うのではなく、委託業務の目標の達成度を評価するための指標(KPI)を設定して評価を行い、効果の低いものについては事業の在り方を見直すことが望まれる。</p>		<p>緑の相談業務については、平成28年度の事業となし結果、中央公園でも行っていた相談業務について効率化を図るために廃止し、上坂部西公園に集約した経緯がある。</p> <p>また相談員は、電話や来園者による相談に答えるだけでなく、フィールド公園を拠点に活躍するボランティアの企画イベントなどへのアドバイスも行っている。</p> <p>しかしながら、業務の効果を検証し、更なる効率化を図るために、KPIの設定を含めた評価手法を検討していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シート等を活用し、委託業務の効果や費用対効果等を分析し、事業の在り方を踏まえた検討を行っていく。</p>	未対応
58	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども相談支援課	219	意見	【子育て家庭ショートステイ事業費】目標指標として、事業実施施設数を採用しているが、延べ利用人数などに変更することが望ましい。	<p>事業目的に即した目標指標、例えば「延べ利用人数」などに変更することが望ましい。</p>	○	—	<p>事業の利用要件が、子どもを養育している家庭の保護者が、病気や冠婚葬祭などの社会的な事由によって家庭での養育が困難になった場合等、急を要する時に利用されることが多いことから、利用者数は変動するものであり、目標指標として設定することは難しいもの、今後、延べ利用人数について追記することで、評価の補完を行う。</p>	対応済

包括外部監査指図書一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
59	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども相談支援課	219	意見	【子育て家庭ショートステイ事業費】 市近隣の施設も利用可能となるよう各近隣市に要望することが望ましい。	サービスの広域化対応の観点からも、市から近い大阪市や豊中市の施設も利用可能となるよう、各近隣市へ要望することが望ましい。	○	—	市内児童養護施設の数に限られていることから、これまでも近隣市内にある施設への利用を要望していたが、令和2年4月から、大阪乳児院と大阪西本願寺常照園の利用が可能となった。今後も引き続き、近隣施設の開拓に努めていく。	対応済
60	令和元年度	令和2年2月21日	教育委員会事務局	社会教育課	222	意見	【青少年健全育成啓発事業費】 活動指標として、「啓発研修の実施回数」を設定しているが、本件事業の目的である青少年の非行化の防止に対して市民意識の高揚を図る観点からは、市民への啓発に関連した指標を設定することが望まれる。	事業の目的からは、活動指標として、現在の活動指標から市民への啓発に関連した新たな指標を設定することが望まれる。	○	—	青少年の健全育成の気運の高揚を図るために実施している青少年健全育成・非行化防止標語の公募(青少年の健全な育成を願い、非行のない明るい生活環境を目指す標語を市内在住者等に対し募集するもの)に係る応募数を活動指標とするよう、令和2年度から改めた。	対応済
61	令和元年度	令和2年2月21日	教育委員会事務局	社会教育課	223	意見	【青少年健全育成啓発事業費】 少年補導員について、現在の非行の形態の多様化に合わせ、補導形態の見直しを行うことが望まれる。	市でも現在の非行形態の多様化に合わせて事業の委託等も含めて補導形態の見直しを行うことが望まれる。また、警察もサイバー補導を推進していることから兵庫県警察とのより一層の連携の強化が望まれる。	—	—	従来型の補導活動も未だ年間500人前後の青少年の補導件数があるため、継続した取組が必要であるが、インターネットを介した問題行動については警察を始めとする関係機関と今後も連携を図る。また、他都市が導入しているサイバーハートロール等について情報収集に努める。	未対応
62	令和元年度	令和2年2月21日	教育委員会事務局	社会教育課	225	意見	【少年補導活動事業費】 少年補導員について、導入当初の経緯より性別・年齢構成等に偏りが見られることから、偏りのない構成となるように少年補導員を募ることが望まれる。	内閣府の方針に従い、より幅広い年齢層・性別の少年補導員を募ることが望まれる。	—	—	少年補導員については、委嘱する者の人物を重視する必要性が高いことから、本市においては、社会福祉連絡協議会に適性のある人物の選出を依頼する手法をとっている。他方で、より幅広い年齢層・性別の少年補導員の募集をすることも必要であることから、その手段として、公募による手法の検討も行ったが、兵庫県下の類似都市においても公募を採用していることはない状況にあったため、全て公募に転換することは難しいとの結論に至った。今後は、推薦依頼を行う際に、積極的な若年層の登用ができる手法の検討を行っていくこととする。なお、性別については、平成30年度より見直しを行っている。	未対応
63	令和元年度	令和2年2月21日	教育委員会事務局	社会教育課	226	意見	【少年補導活動事業費】 少年補導員について、現在の非行の形態の多様化に合わせ、補導形態の見直しを行うことが望まれる。	市でも現在の非行形態の多様化に合わせて事業の委託等も含めて補導形態の見直しを行うことが望まれる。また、警察もサイバー補導を推進していることから兵庫県警察とのより一層の連携の強化が望まれる。	—	—	従来型の補導活動も未だ年間500人前後の青少年の補導件数があるため、継続した取組が必要であるが、インターネットを介した問題行動については警察を始めとする関係機関と今後も連携を図る。また、他都市が導入しているサイバーハートロール等について情報収集に努める。	未対応

包括外部監査指図書一覧

連番	指図書年度	監査結果報告日	局名	指図書先	ページ	区分	指図書内容	指図書の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
64	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども青少年課	228	意見	【成人の日ついで事業費】 式典参加者および公園滞留者へアンケートを実施する等により幅広く新成人の意見を取り入れることが望まれる。	式典の開催スタッフやボランティア参加者からは式典に関するアンケートを実施していること、成人の日ついで企画委員会に新成人を含んでいることから、一定程度の新成人の意見は取り入れられていると考えられるが、式典参加者は会場周辺まで足を運んだ新成人のうち約半数にとどまっている。そのため、式典開催後にアンケートへの記入を求める等幅広く新成人の意見を取り入れ、式典参加者率の増加を図ることが望まれる。	○	—	式典当日の混雑度合いを踏まえると、式典参加者及び公園滞留者へその場でアンケート記載を求めるのは、コロナ禍での3密を防止する必要も含め、物理的に困難であるが式典への参加率の増加を図るためには、今後の対象となる人(翌年に成人式を控える人)に対し、事前に「どんな式典なら行きたいと思うか」などのアンケートを実施した方がより効果的だと考えられるため、今後、そうした手法の実施等により幅広い意見を取り入れていくこととする。	対応済
65	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども青少年課	231	意見	【青少年団体活動事業費】 活動指図書である「スポーツ少年団の構成員数(団員+指導者)」について、より活動実態を表すと考えられる「スポーツ少年団の構成員数(団員)」にすることが望まれる。	本件活動指図書であるスポーツ少年団の構成員数は1,454人であるが、団員数1,104人、指導者数350人と指導者数が団員数に対して多い。本件事業の本来の目的は、青少年の活動を図ることであるため、青少年の活動の指導体制の充実を図るとい面では指導者数を活動指図書に含めることも考えられるが、実際に活動が活性化された青少年数である団員数を活動指図書とすることがより望ましい。	○	—	令和2年度から、青少年団体活動事業費の活動指図書を、より活動実態を表すと考えられる「スポーツ少年団の構成員数(団員)」に変更した。	対応済
66	令和元年度	令和2年2月21日	こども青少年局	こども青少年課	232	意見	【青少年健全育成基金積立金】 基金額の減少への対策を講じることが望まれる。	基金残高が減少すると、当基金を財源とした事業の存続が将来的に困難となることと考えられることから、当基金の運用や補填について対策を講じることが望まれる。	○	—	金融機関の低金利の状況が長年続いていることや、平成27年度まで基金の大半を市場の運用よりも高い利率で貸付けを行っていた土地開発公社が、公社保有の土地を大幅に整理され、平成28年度以降は貸付けを行う必要がなくなったことに伴い、運用収入では補えない状況となっているが、ラダー型運用を導入などの基金額の減少に対する対策を講じながら運用していく。	対応済
82	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園維持課	171	意見	履行確認の文書化	業務委託契約書の第15条において、「受託者は、委託業務を完了したときは、直ちに、委託業務の成果を委託者に報告しなければならない。」と定められている。委託業務の履行に関して、業務実施報告書については写真が添付されており、所管課は、あらかじめ仕様書に記載のとおり、業務遂行されていることや、その実施時期が適切であったことを、当該写真などにより確認していることだが、こういった履行確認のチェックポイントが文書化されていない。このため、履行確認の項目・水準の検討が属人的となり、人事異動があったときなどには、委託業務の適切な評価が実施できないおそれがある。履行確認のチェックポイントを記載した上で業務実施報告書等を回付し、課長の承認決裁を得ることが望まれる。		履行確認のチェックポイントの文書化については、令和2年度中に試行的な運用を行い、令和3年度からの実施に向けて進める。	履行確認のチェックポイントの文書化については、令和3年度からの実施に向けて進める。	未対応
83	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園維持課	177	意見	履行確認の文書化	業務委託契約書の第15条において、「受託者は、委託業務を完了したときは、直ちに、委託業務の成果を委託者に報告しなければならない。」と定められている。委託業務の履行に関して、業務実施報告書については写真が添付されており、所管課は、あらかじめ仕様書に記載のとおり、業務遂行されていることや、その実施時期が適切であったことを、当該写真などにより確認していることだが、こういった履行確認のチェックポイントが文書化されていない。このため、履行確認の項目・水準の検討が属人的となり、人事異動があったときなどには委託業務の適切な評価が実施できないおそれがある。履行確認のチェックポイントを記載した上で業務実施報告書等を回付し、課長の承認決裁を得ることが望まれる。		履行確認のチェックポイントの文書化については、令和2年度中に試行的な運用を行い、令和3年度からの実施に向けて進める。	履行確認のチェックポイントの文書化については、令和3年度からの実施に向けて進める。	未対応
92	平成29年度	平成30年2月23日	総合政策局	広報課	64	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。しかし、コミュニティFM放送事業についての事務事業評価は行われているものの、委託業務に対する総合評価という観点からの評価は行われていない。同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合とでは、業務の総合評価は異なるものとする。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。市として契約期間を通じて上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。当該委託業務については、上記項目に追加して、例えば、「Eフォームあまがさきの市政広報番組を聞きますか？」というアンケートへの「聞く」の回答率」などをKPIとして設定して、目標と実績の差異の分析評価により次年度の業務改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
93	平成29年度	平成30年2月23日	健康福祉局	健康支援推進担当	74	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>平成28年度特定健康診査受診率は目標55%と設定し、平成28年度の速報値での実績(38.5%)と比較検討しているが、当該委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないことによる。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>このため、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定するなどにより、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
94	平成29年度	平成30年2月23日	健康福祉局	健康支援推進担当	79	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>平成28年度特定健康診査受診率は目標55%と設定し、平成28年度の速報値での実績(38.5%)と比較検討しているが、当該委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないことによる。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>このため、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定するなどにより、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
95	平成29年度	平成30年2月23日	健康福祉局	健康支援推進担当	84	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>平成28年度特定健康診査受診率は目標55%と設定し、平成28年度の速報値での実績は38.5%であることに対し、改善提案などを委託者へ要望しているが、当該委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。このため、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定するなどにより、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
96	平成29年度	平成30年2月23日	資産統括局	庁舎管理課	94	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。</p> <p>しかし、現状では、設備運転日報及び業務毎に点検記録などの提出を受けて履行の確認を実施しているものの、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが考えられる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
97	平成29年度	平成30年2月23日	資産統括局	庁舎管理課	99	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、現状では、警備報告書などの提出を受けて履行の確認を実施しているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが考えられる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
98	平成29年度	平成30年2月23日	総務局	窓口担当	103	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 所管課では、月次報告書等の提出により履行確認を実施しているほか、定例会議(月次)において月次報告書に記載された項目の内容を協議しており、その中には、問合せ対応件数等以外にも、FAQに回答のない例外事項の対応、委託先が実施している日々の改善活動、ホームページの満足度調査等の報告も含まれている。また、所管課では、平成28年7月に当初5年間の業務の総括、平成28年1月～2月にかけて満足度調査を実施するなど、委託業務の履行状況の確認は適切に行われているものの、当該委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。 当該委託業務については、上記項目に追加して、例えば、一次回答率、応答率などをKPIとして設定して、目標と実績の差異の分析評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
99	平成29年度	平成30年2月23日	総務局	市民課	112	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、現状では、実施報告などの提出を受けているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。また、上記項目に追加して、例えば、「市民満足度調査の点数」などのKPIを設定して、目標と実績の差異の分析評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
100	平成29年度	平成30年2月23日	総務局	国保年金課	116	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、現状では、実施結果報告書(月次)などの提出を受けているのみで、徴収額・口座振替数の数値目標の設定は行われているものの、委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
101	平成29年度	平成30年2月23日	健康福祉局	高齢介護課	122	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、委託先の当該業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、専門性の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。 業務実施報告書にて取組状況、成果・実績・推進上の課題の把握を行うとともに近隣他都市との協議等を通じて、適切な評価指標の設定に向けて検討を行っているが、委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、仕様書とおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合は、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定するなどにより、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
102	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	経済活性化課 地域産業課 しごと支援課	137	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、当該委託業務については、業務実施報告書にて取組・課題・支援策等を確認している業務もあるが、総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないためである。 同額の委託料を支払ったとしても、仕様書とおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合は、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。 そして、当該委託業務については、上記項目に追加して、例えば中小企業新技術・新製品創出支援事業の申請件数などをKPIとして設定して、目標値と実績値の評価分析により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
103	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	業務課	143	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、当該委託業務については、不法投棄の品目の分析や排出の傾向等を中心に確認しているが、総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないためである。 同額の委託料を支払ったとしても、仕様書とおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合は、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
104	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	業務課	146	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、総合評価は行われていない。これは市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないためである。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。</p> <p>そして、当該委託業務については、上記の項目に追加して、例えば、車両事故及び業務災害並びに苦情処理の発生件数などをKPIとして設定して、目標値と実績値の評価分析により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
105	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	クリーンセンター	150	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、当履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、運転管理業務委託日報などの提出を受けているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないためである。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。</p> <p>そして、当該委託業務においても、毎年、上に記載した市のルールにより委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
106	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	クリーンセンター	155	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、当委託業務の履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、第2工場ボイラー・タービン定期点検整備業務委託業務委託報告書などの提出を受けているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルール化されていないためである。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。</p> <p>そして、当該委託業務においても、毎年、上に記載した市のルールにより委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	

包括外部監査指図書一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
107	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	クリーンセンター	161	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、当履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。このような委託業務の品質管理のための評価を行い、業務についてPDCAサイクルを回すことが望まれる。</p> <p>しかし、当該委託業務において、設備運転日報などの提出を受けているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルーレ化されていないためである。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し委託業務の総合評価を行うことが考えられる。そして、当該委託業務においても、毎年、上に記載した市のルールにより委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
108	平成29年度	平成30年2月23日	経済環境局	クリーンセンター	165	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、当履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、資源リサイクルセンター廃棄物資源化業務日誌などの提出を受けているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。これは、市の方針として委託業務の総合評価を行うことがルーレ化されていないためである。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として契約期間を通じて上記の項目などを記載する「委託業務総合評価シート」を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。そして、当該委託業務においても、毎年、上に記載した市のルールにより委託業務の総合評価を行い、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
109	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園維持課	168	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、トラブルへの対応として、市民からの要望等についての要望受付処理票を作成し、その処理状況について文書化を実施しているものの、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合とでは、業務の総合評価は異なるものと考えられる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として契約期間を通じて、上記の項目などを「委託業務総合評価シート」に設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。上記項目に追加して、例えば「年間クレーム件数」をKPIとして設定して、目標と実績の差異の分析評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
110	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園維持課	174	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務については、トラブルへの対応として、市民からの要望等について要望受付処理票を作成し、その処理状況について文書化を実施しているものの、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合とでは、業務の総合評価は異なるものとする。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として契約期間を通じて、上記の項目などを「委託業務総合評価シート」に設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。上記項目に追加して、例えば「年間クレーム件数」をKPIとして設定して、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	
111	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	180	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務が事業の一部として含まれている「花と緑のまちづくり推進事業」と「公園維持管理事業」の一部についての事務事業評価が行われているものの、当該委託事業に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合とでは、業務の総合評価は異なるものとする。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて上記の項目などを評価項目として記載する「委託業務評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うこととするようルール化することも一案である。また、上記項目に追加して、例えば「緑の相談開催日1日当たり相談件数」、「展示会1回当たり参加者数」をKPIとして設定して、目標と実績の分析・評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	
112	平成29年度	平成30年2月23日	都市整備局	公園計画・21世紀の森担当	188	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけでなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、現状では、「誇りや愛情を持っての活力ある美しいまちづくり」という施策について施策評価や、「花と緑のまちづくり推進事業」の事業評価は行っているものの、当該委託業務に対する評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合とでは、業務の総合評価は異なるものとする。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて上記の項目などを記載する「委託業務評価表」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うこととするようルール化することも一案である。また、上記項目に追加して、例えば「市民ボランティアの活動グループ数の前年比」などをKPIとして設定して、目標と実績の分析・評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
113	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	施設課	200	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の業務の改善に向けた指示を行えないおそれがある。 局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
114	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	料金担当	212	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、当該委託業務については、委託事業に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 局として、契約期間を通じて、上記の項目などを「委託業務評価シート」の評価項目として様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
115	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	お客さまサービス課	223	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。しかし、当該委託事業については、総合評価が行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 局として、契約期間を通じて、上記の項目などを記載する「委託業務評価シート」の評価項目として様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応
116	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	浄水管理課	228	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なるものと考えられる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 局として、契約期間を通じて上記の項目などを評価項目とする「委託業務評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。		現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>尼崎市業務見直しガイドライン</u> 」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
117	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	232	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。しかし、現在、当該委託事業に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。当該委託業務については、上記項目に追加して、例えば、「乗客イベントへの参加人数」などをKPIとして設定し、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
118	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	236	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、現状では、業務報告書などの提出を受けて履行の確認を実施しているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務の改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
119	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	240	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、現状では、保守日報の提出を受けて履行の確認を実施しているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の業務の改善に向けた指示を行えない等、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
120	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	249	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、現状では、警備配置報告書、警備実施報告書の提出を受けて履行の確認を実施しているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「<u>尼崎市業務見直しガイドライン</u>」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
121	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	253	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、現状では、警備配置報告書、警備実施報告書の提出を受けて履行の確認を実施しているのみであり、委託業務に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	
122	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	257	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、例えば、プロポーザルの評価項目であった、業務目的の理解、業務遂行能力の発揮、危機管理体制、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定して、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	
123	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	開催運営課	271	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、例えば、プロポーザルの評価項目であった、業務目的の理解、業務遂行能力の発揮、危機管理体制、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを「委託業務総合評価シート」の評価項目として設定し、委託業務の総合評価を行い目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	
124	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	施設管理課	276	意見	委託業務の品質管理のための評価	委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。 総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。 しかし、当該委託事業に対する総合評価は行われていない。 同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合では、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。 公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目とする「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。当該委託業務については、上記項目に追加して、例えば「クレーム件数」などをKPIとして設定し、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。	現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。	令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「 <u>「尼崎市業務見直しガイドライン」</u> において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。	未対応	

包括外部監査指図書一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
125	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	施設管理課	281	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPI(例えばクレーム件数)を設定することも有効である。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の業務の改善に向けた指示を行えない等、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを「委託業務総合評価シート」の評価項目として設定し、業務委託の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
126	平成29年度	平成30年2月23日	公営企業局	施設管理課	285	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、公営事業局からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。また、評価指標として、委託業務のKPI(モーターに関するトラブル件数)を設定することも有効である。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、公営事業局の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>公営事業局として、契約期間を通じて、上記の項目などを評価項目として、「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行い、目標と実績の差異の分析評価により、次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	
127	平成29年度	平成30年2月23日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	303	意見	委託業務の品質管理のための評価	<p>委託業務において、市は、履行状況の点検だけではなく、当該業務の質を確保するという品質管理の観点から、業務の総合評価を行い、業務改善に向けた指示や指導を行うことが望まれる。</p> <p>総合評価の評価項目としては、一般的には、業務目的の理解、技術力の発揮、協議記録の提出、作業の進捗管理、積極的な取組への姿勢、市からの要請への対応状況、トラブルへの対応状況、品質管理のための自主的な取組、業務の目的の達成度、予定価格に対する委託契約額の割合などが考えられる。評価指標として、委託業務のKPIを設定することも有効である。</p> <p>しかし、当該委託業務に対する総合評価は行われていない。</p> <p>同額の委託料を支払ったとしても、例えば、仕様書どおりの履行が確保されている場合、市の指導を経て履行が確保された場合、改善指示を要する不適切な履行があった場合には、業務の総合評価は異なる。委託業務の総合評価を行わなければ、委託業務の品質を適切に管理することができず、今後の業務改善に向けた指導が徹底できないおそれや、今後の委託業務の品質管理のための課題を把握できないおそれがある。</p> <p>市として、契約期間を通じて、上記の割合の項目などを評価項目として「委託業務総合評価シート」の様式を設定し、委託業務の総合評価を行うことが考えられる。また、上記項目に追加して、例えば「1日当たりトレーニング室利用人数」などをKPIとして設定して、目標と実績の分析・評価により次年度の業務の改善へつなげることが望まれる。</p>	<p>現在、本市全体における委託業務の品質管理のための評価基準等の策定に向けた検討を進めているため、策定後に当該評価基準等に基づき対応していく。</p>	<p>令和3年2月に業務執行体制の見直しに向けた外部委託プロセス等を整理した全庁向けのガイドラインである「尼崎市業務見直しガイドライン」において委託業務を総合評価する外部委託評価シートを定めたことから、今後、この外部委託評価シートを活用し、委託業務の効果や課題等を分析し、委託内容の改善に向けて努めていく。</p>	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
129	平成28年度	平成29年2月20日	都市整備局	公園維持課	56	意見	修繕費についての市と指定管理者の費用負担の明確化と精算	<p>指定管理業務に含まれる、日常的な施設等の補修・修繕にかかる費用のうち、補修・修繕を行わなかったことによる、指定管理者が策定した予算の予算未執行額については、原則、毎年度精算対象とすることが必要である。</p> <p>平成27年度に、管理経費に含まれる修繕費は、予算額21,562千円に対して、決算額(実績額)25,208千円であり3,646千円の予算超過(指定管理者の負担)となっている。</p> <p>指定管理者によると、平成27年度においては、本来尼崎市が負担すべき大規模改修・大規模補修工事や、日常的な補修に該当しない更新工事につき、所管課の承認を得た上で、指定管理者が負担しているため、予算超過となったことである。上記工事はすべて緊急を有する更新工事等で、その都度、事前に所管課と協議を行った上で実施したとのことだが、記念公園の管理に関する仮基本協定書に、修繕費の負担に関する協議記録の保管に関する記載がないため、協議記録は作成されておらず、監査人は協議内容を確認することはできなかった。</p> <p>平成27年度は、指定管理者が、日常的な修繕費の予算未執行額(7,552千円＝修繕費予算額21,562千円－(修繕費実績額25,208千円－上記に含まれる本来は尼崎市が負担すべき大規模更新工事費用11,199千円)を財源の一部として、本来は尼崎市が負担すべき大規模更新工事費用(11,199千円)を負担している状態であった。しかし、予算は具体的な修繕工事の見積り額の集計値ではなく、当初プロポーザル時の予算をベースにした金額にすぎない。また、尼崎市が負担すべき大規模更新工事費用について、指定管理者が必ず負担するわけではない中、本来、指定管理者が行うべきである日常的な施設の修繕・補修の先延ばしにより、利得を得るケースも想定される。ひいては、施設にとって必要な維持管理水準の保持を徹底できなくなる恐れがある。</p> <p>こうした事態に陥ることを防止するためには、基本協定書上、想定される修繕工事の区分、個々の修繕工事に関する尼崎市と指定管理者の分担や判断基準、及び基本協定の規定にない修繕工事が発生した場合の費用負担方法について明確にした上で、指定管理者が負担する500千円以下の日常的修繕費については、原則、毎年精算とすることを明記し、年度末に精算することが望まれる。</p> <p>なお、尼崎市と指定管理者間の協議内容は当該施設の維持管理のための重要な情報であり、文書で残すことを協定書上明確に定め、それに従い協議内容の議事録を残す必要がある。</p>	<p>施設等の補修・修繕については、基本協定において本市と指定管理者のリスク分担を明確にしている。リスク分担上は公園施設の管理運営に伴う施設・機器・備品等の日常的な補修・修繕等は、指定管理者が行うこととなっており、大規模改修・大規模補修については基本的に本市が実施することとなっている。また、指定管理者が補修・修繕等の実施に関する判断は、1件50万円以下は指定管理者が行い、50万円を超える場合は、市の承認によるものとしている。平成27年度は指定管理者にて実施した補修や修繕等のうち、50万円を超えるものは、指定管理者から修繕する旨の報告を受け、本市の承認の後、指定管理者が実施した。</p> <p>現指定管理者が公益財団法人であることを活かし、利用率向上策として積極的な補修や修繕等に取り組んでいることは、指定管理者導入のメリットの一つであると考えており、維持管理水準の保持を担保する必要はないものと考えているが、指摘にあるような、修繕費について費用負担の明確化をし、精算対象とすべきかどうかは、予算等の調整も必要ことから、令和3年度の次期指定管理者の選定時までには、引き続き検討を行っている。</p> <p>なお、協議録については、本市と指定管理者で協議した内容を作成し、双方で保存することを新たに平成29年度の年度協定書から明記しており、指定管理業務上必要な範囲で対応している。</p>	<p>現指定管理者が公益財団法人であることを活かし、利用率向上策として積極的な補修や修繕等に取り組んでいることは、指定管理者導入のメリットの一つであると考えているが、指摘にあるような、修繕費について費用負担の明確化をし、精算対象とすべきかどうかは、予算等の調整も必要ことから、令和3年度の次期指定管理者の選定時までには、引き続き検討を行っている。</p> <p>なお、協議録については、本市と指定管理者で協議した内容を作成し、双方で保存することを新たに平成29年度の年度協定書から明記しており、指定管理業務上必要な範囲で対応している。</p>	未対応	
130	平成28年度	平成29年2月20日	都市整備局	公園維持課	59	意見	指定管理者の目標管理指標の設定	<p>指定管理者制度は、民間事業者間の競争原理や、事業者が保有する施設管理のノウハウの活用による経費の節減及び高い住民サービスの提供を目的とするものであり、同制度の導入によって所期の効果が発現しているかを測定することは重要である。そこで、指定管理者に目標となる管理指標を設定させ、その目標を達成するように計画を策定(Plan)、実行(Do)、計画目標値と実績値の比較分析により(Check)、目標達成のための改善策を検討し、実行(Action)した結果を事業報告書において報告することで、いわゆるPDCAのマネジメント・サイクルを確立・徹底することが必要である。</p> <p>事業計画書には、目標となる管理指標の記載はなく、事業報告書には施設の利用件数や稼働率などの実績値が記載されているものの、計画目標値と実績値との比較分析はされておらず、実績値は前年度数値の比較にとどまっていた。</p> <p>このように、目標管理指標が明確になっていないため、「スポーツ・リエンジョンを通じて市民の健康で文化的な生活の向上に寄与する」とされている施設の設置目的達成のために、指定管理業務の中で実施している事業の目標達成度合いを定量的に測れているか否かが不明であり、マネジメント・サイクルの確立が不十分であると考える。</p> <p>基本協定書上、事業計画書に目標となる管理指標の記載を、また事業報告書に、計画目標値と実績値の乖離が合った場合は、その原因や翌年度に向けての対応策を検討分析して記載することを求めることが望まれる。</p>	<p>令和3年度の次期指定管理者の選定時までには、基本協定書上、事業計画書に目標となる管理指標を設定することができるよう、計画目標値について、指定管理者と協議を行いつつ、設定していく。また、計画目標値と実績値の乖離があった場合に、その原因や翌年度に向けての対応策を検討分析して記載することを指定管理者に求めることに改めるよう指定管理者と協議を行っていく。</p>	<p>令和3年度の次期指定管理者の選定時までには、基本協定書上、事業計画書に目標となる管理指標を設定することができるよう、計画目標値について、指定管理者と協議を行いつつ、設定していく。また、計画目標値と実績値の乖離があった場合に、その原因や翌年度に向けての対応策を検討分析して記載することを指定管理者に求めることに改めるよう指定管理者と協議を行っていく。</p>	未対応	
132	平成28年度	平成29年2月20日	都市整備局	公園維持課	60	意見	自動販売機の設置についての尼崎市による直営化	<p>記念公園においては、尼崎市は、指定管理者である公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団へ、自動販売機22台の公園施設設置許可(行政財産使用料190千円)、レストランの公園施設管理許可(行政財産使用料831千円)、地下サウナ脱衣室の行政財産使用許可(タンニングマンの設置許可による行政財産使用料32千円)を行っている。一方、これらの自主事業実施の結果、同事業団には、自動販売機設置により9,869千円、レストランで174千円、地下サウナ脱衣室で309千円、合計10,351千円の自主事業収入があり、行政財産使用料合計1,053千円との差額9,298千円が同事業団の利益となっている。</p> <p>所管課によれば、都市公園の機能の増進に資すると認め、公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団からの申請に基づき、都市公園法上の施設設置許可等を与えているとのことだが、</p> <p>現状は、尼崎市の公有財産である都市公園へ自動販売機を設置する这一点は同じであるにも関わらず、尼崎市が、自動販売機の設置業者へ、直接、設置許可を与えれば、その使用料収入は190千円にすぎないが、一方、尼崎市が、指定管理者へ設置許可を与え、指定管理者が自動販売機の設置業者と契約をすると、指定管理者は9,679千円の利益を得られる仕組みとなっている。都市公園の設置者である尼崎市が得られる収入入り、指定管理者が得ることができ収入の方が多額であるという仕組みが存在することは、尼崎の公有財産の有効活用という観点から疑問がある。</p> <p>また、都市公園は、「公有財産の有効活用の推進を踏まえた使用許可等の取扱について(通知)」の対象外であるものの、同通知「市場性を反映した使用料等収入と使用許可者等の透明性の確保」という趣旨は同様であると思われるが、それが達成できていない。</p> <p>さらに、当該自動販売機の設置を公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団が行うことと必然性がない。</p> <p>以上より、都市公園への自動販売機の設置については、都市公園条例等を改正し、出資団体かつ指定管理者である公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団への公園施設設置許可とせずに、尼崎市が、市場性を反映した使用料収入を得られるよう、公募により、直接、自動販売機の設置業者へ公園施設設置許可を与え、尼崎市が収入を得ることを検討すべきである。</p>	<p>都市公園という施設の性質上、営利目的で設置される施設をある程度抑制すべきこと、現地に常駐する管理者が設置することにより、利用者への対応の面でもメリットがあることから、指定管理者に限定して設置許可を与えており、現行の制度運用としては適正であると考えている。一方、市が収入を得ることを検討すべきとした趣旨を考慮し、公募により自動販売機の設置業者を選定するの、若しくは引き続き指定管理者に対して許可を与え、自主事業収入の一部として市に納めさせるのか、又は、公園の維持管理や利用者へのサービス向上に還元させるのか等、全庁的な指定管理者に係る方針も踏まえ、令和3年度の次期指定管理者の募集までに検討する。</p>	<p>都市公園という施設の性質上、営利目的で設置される施設をある程度抑制すべきこと、現地に常駐する管理者が設置することにより、利用者への対応の面でもメリットがあることから、指定管理者に限定して設置許可を与えており、現行の制度運用としては適正であると考えている。一方、市が収入を得ることを検討すべきとした趣旨を考慮し、公募により自動販売機の設置業者を選定するの、若しくは引き続き指定管理者に対して許可を与え、自主事業収入の一部として市に納めさせるのか、又は、公園の維持管理や利用者へのサービス向上に還元させるのか等、全庁的な指定管理者に係る方針も踏まえ、令和3年度の次期指定管理者の募集までに検討する。</p>	未対応	

包括外部監査指摘事項一覧

順番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
133	平成28年度	平成29年2月20日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	68	意見	非公募から公募への選定方法の見直し	<p>指定管理者制度は、民間事業者間の競争原理や事業者が保有する施設管理のノウハウの活用により、経費の節減、質の高い住民サービスの提供を目的とする制度である。したがって、指定管理者の選定は原則として公募により行い、一定の要件を満たす場合に例外的に非公募が容認されている。</p> <p>当該社会体育施設については、平成18年4月に指定管理者制度を導入してから10年超にわたり、「指定管理者制度について(指針)」(平成26年4月最終改訂)に定める、「団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致しており、団体において、施設の目的に沿った自主事業等が実施できる場合」に該当するとして、公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団が非公募により指定管理者として選定されている。</p> <p>なお、当該施設の管理業務は大きく分けて体育施設の利用により行う事業の実施(ソフト面)と、施設の維持管理(ハード面)の2面からなるが、所管課によると、指定管理者の公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団は、ソフト面を重視し非公募として選ばれているとのことである。</p> <p>しかし、非公募による選定は、特定の団体を尼崎市が指名する選定方式であり、①指定管理者候補の選定に関する透明性を確保する、②競争原理の働く中でより良い提案をしてもらう、③行政の見込みを上回る民間のノウハウを生かした提案をしてもらう、という指定管理制度導入による効果を十分に得られない恐れがある。</p> <p>このような事態に陥ることを防止するために、また、当該施設の「体育施設の管理運営」という業務の性質上、非公募としなければならない理由はなく、原則どおり公募によることが望まれる。</p>		<p>尼崎市スポーツ振興事業団は、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせるために市が出資して設立した公益法人であり、これまで市と一体となって本市のスポーツ推進に大きな役割を果たしている。</p> <p>社会体育施設等の指定管理については、「外部団体の自立経営に向けた市の取組方針(平成19年1月)」と「指定管理者制度について(指針)」に基づき、施設管理の要素が高い種・小田原・魚つり公園内の野球場に、社会体育施設等の指定管理については、「指定管理者制度について(指針)」に基づき、団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致しており、施設の設置目的に沿った自主事業等が実施できることから、継続して事業団を非公募で選定している。</p> <p>今後においても、スポーツ推進計画に基づき、事業団に本市スポーツの推進に核的な役割を担わせるという考えのもと、社会体育施設の指定管理については、これまでの団体の経緯や実績も踏まえ、非公募で選定することが妥当であると考えられる。</p>	<p>尼崎市スポーツ振興事業団は、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせるために市が出資して設立された公益法人であり、これまで市と一体となって、市の政策目的に沿った事業を展開するとともに、地域に密着した活動を行い、本市のスポーツ推進に大きな役割を果たしている。</p> <p>社会体育施設等の指定管理については、「指定管理者制度について(指針)」に基づき、団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致しており、施設の設置目的に沿った自主事業等が実施できることから、継続して事業団を非公募で選定している。</p> <p>今後においても、スポーツ推進計画に基づき、事業団に本市スポーツの推進に核的な役割を担わせるという考えのもと、社会体育施設の指定管理については、これまでの団体の経緯や実績も踏まえ、非公募で選定することが妥当であると考えられる。</p>	未対応
134	平成28年度	平成29年2月20日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	69	意見	修繕費についての市と指定管理者の費用負担の明確化と精算	<p>指定管理業務に含まれる、日常的な施設等の補修・修繕にかかる費用のうち、補修・修繕を行わなかったことによる、指定管理者が策定した予算の予算未執行額については、原則、毎年度精算対象とすることが望まれる。</p> <p>尼崎市社会体育施設管理業務実施要項によると、日常的修繕のうち、1件当たり1,000千円未満の日常的修繕費を指定管理者が負担し、1,000千円以上の修繕費の分担は委託者と協議を行うこととなっている。</p> <p>平成27年度の管理経費に含まれる修繕費については、屋内プール分が予算額5,335千円に対して実績額3,976千円、地区体育館分が予算額4,762千円に対して実績額4,129千円であり、屋内プール1,358千円、地区体育館32千円の合計1,991千円の予算未執行額があるが、尼崎市社会体育施設の管理に関する仮基本協定書上、修繕費について精算する旨を定めていないため、当該予算未執行額1,991千円の精算はされていない。</p> <p>このように予算額と実績額の差異が大きいのには、具体的な修繕の見積り額の集計額として予算が編成されている訳ではなく、当初プロポーザル時に尼崎市に提出した予算をベースにした予算額にすぎないことが要因であると考えられる。</p> <p>また、所管課によると、日常的修繕費について精算する旨を基本協定書上規定していない理由は、過去に、本来、尼崎市が負担するべき大規模改修工事につき、尼崎市が予算を確保できない中、指定管理者が自己財源で負担した年度もあり、実質的には所管課が過大な指定管理料を負担していることではないと判断したためとのことであった。</p> <p>このような状況においては、本来、指定管理者が行うべきである日常的な施設の修繕・補修の先延ばしにより、利得を得るケースも想定される。ひいては、施設にとって必要な維持管理水準の保持を徹底できなくなる恐れもある。</p> <p>このような事態に陥ることを防止するためには、基本協定書上、想定される修繕工事の区分、個々の修繕工事に関する尼崎市と指定管理者の分担や判断基準、及び基本協定書の規定にない修繕工事が発生した場合の費用負担方法について明確にした上で、指定管理者が負担する1,000千円未満の日常的修繕費については、原則、毎年精算とすることを明記し、年度末に精算することが望まれる。</p>		<p>施設の修繕については、利用者の安全を確保する上で即時の対応が求められることから、必要に応じて指定管理料の範囲内で指定管理者が対応している。また、修繕の必要性は各年度でばらつきがあることから、指定管理者が柔軟に対応できるよう、仮基本協定書上、修繕に係る指定管理料の精算の規程を設けていない。</p> <p>しかし、施設が一層老朽化し、修繕費用の増加が見込まれる中、最低限必要な維持管理水準を保持するためには、このような対応では限界があることから、今後は、修繕費用については精算する(不足があれば増額する等)とを検討する必要があると考えられる。</p>	<p>施設の修繕については、利用者の安全を確保する上で即時の対応が求められることから、必要に応じて指定管理料の範囲内で指定管理者が対応している。また、修繕の必要性は各年度でばらつきがあることから、指定管理者が柔軟に対応できるよう、仮基本協定書上、修繕に係る指定管理料の精算の規定を設けていない。</p> <p>しかし、施設が一層老朽化し、修繕費用の増加が見込まれる中、最低限必要な維持管理水準を保持するためには、このような対応では限界があることから、次期指定期間においては、修繕費用については精算する方向で検討を進める。</p>	未対応
135	平成28年度	平成29年2月20日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	73	意見	自動販売機の設置についての尼崎市による直営化	<p>過去からサンビック尼崎及び各地区体育館の敷地内に自動販売機11台を設置するスペースについては、公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団に行政財産使用許可を与えている。</p> <p>平成27年度においては、公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団は、自主事業として、自動販売機の設置により民間業者から2,458千円の収入を得ている。なお、尼崎市へ支払っている行政財産使用許可による行政財産使用料は年間142千円であり、差額2,315千円が同事業団の利益となっている。</p> <p>所管課によれば、指定管理者制度が導入される以前から継続して、公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団からの申請に基づき、行政財産の目的外使用許可を与えているとのことであった。尼崎市が直営で運営すれば、適時、利益を得ることができ、自動販売機の設置による財政負担を削減し、同事業団へ委託されているが、当該自動販売機の設置を公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団がすることに必然性はない。</p> <p>自動販売機の設置については、出資団体かつ指定管理者である公益財団法人尼崎市スポーツ振興事業団への行政財産使用許可とせず、原則どおり、尼崎市として、公募により最大額の使用料を払う事業者と賃貸契約を締結することが望まれる。</p>		<p>尼崎市スポーツ振興事業団は、スポーツ振興を目的とする公益法人であり、施設の設置目的に沿った自主事業を実施できることから、本市の社会体育施設の指定管理者に選定している。</p> <p>自動販売機設置により得られる収益については、事業団が実施する自主事業の欠かせない財源となっており、その収益がなければ、事業の実施に影響が生じることとなる。</p> <p>そのため、今後は、市が直接に公募で自動販売機を設置するのではなく、尼崎市スポーツ振興事業団に任せることで本市のスポーツ推進を図ることとする。</p>	<p>自動販売機設置により得られる収益は、事業団が実施する、各種スポーツ振興・普及事業において欠かすことのできない財源となっており、その収益がなければ、事業の実施に影響が生じる。また、他の施設の指定管理者においても、行政財産使用許可を与えて自動販売機を設置しているという状況を勘案し、現時点では公募を実施していない。</p> <p>しかしながら、令和元年度の出席団体等監査の指摘に基づき、社会体育施設の指定管理事業と自主事業の整理や適正な指定管理料の積算を進めることとしていることから、今後、それらと合わせて検討を進めていく。</p>	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨(下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
136	平成28年度	平成29年2月20日	教育委員会事務局	中央図書館	79	意見	長期延滞者への貸出制限措置	<p>図書館法第2条1項において、図書館は、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設であると定められている。市民に公平な図書の出し入れを行う観点から、延滞冊数や延滞率をできるだけ低く抑えるような取組を行うことが必要である。</p> <p>北図書館も含め、尼崎市立図書館では、図書の延滞に対応する方策として、返却がない場合は、まず電話あるいはメールをして、電話が通じない場合は、はがきによる督促を行っており、日頃から延滞が長期化、常習化しないように対応している。所管課としてはこの、電話やはがきによる督促が延滞を増加させないための有効な対応策であると考え、図書の延滞者が追加貸出しを希望する際には、すでに貸出し中の図書が延滞であることを本人に伝達するのみで、延滞者に対して追加貸出しを禁止する等特段の貸出制限措置を設けていない。</p> <p>指定管理者制度の導入以降、北図書館における延滞図書返却率は改善傾向にあったが、貸出冊数の増加等により平成25年度以降の延滞図書返却率は横ばいもしくはやや低下傾向にある。今後、延滞冊数の増加や返却率の悪化がみられた場合には、例えば、延滞期間が一定期間以上の長期延滞者に対しては、延滞図書の即時返却を求めるとともに、当該図書の返却が完了するまでは新たな貸出を停止できる等の定めを設けることも有用と考えられる。なお、高槻市や大阪府は、このような長期延滞者への利用制限に関する定めを設けている(高槻市立図書館条例施行規則第7条の2(高槻市)、資料の長期延滞者の利用制限について(内規)第3条(大阪府))。</p> <p>なお、所管課によれば、各延滞者によって事情が異なることから、利用制限をする場合は、すべての延滞者を同様に考えるのは難しいとのことである。図書の貸出停止が属人的な判断とならず、公平に行われるためには、貸出停止処理に関する規定を設けることが望まれる。</p>	○	<p>長期延滞者に対する貸出制限措置については、阪神間及び類似中核市の実施状況等の調査を行った。今後、調査結果を参考に規定の内容等を検討し、尼崎市の現状に合わせた規定の策定に向けての調整を行う。</p> <p>なお、延滞に対する方策として、電話、メール及びはがき等の督促を積極的に実施する一方、貸出図書の返却率の向上や延滞図書の減少を目的とする返却ポストの設置など、返却を促す取組の検討を行っている。返却ポストは令和元年度中に設置する予定であったが、設置場所の調整がつかなかったため、令和2年度の設置に向けて調整中である。</p>	<p>長期延滞者に対する貸出制限措置について、阪神間及び類似中核市の実施状況等の調査結果を踏まえ、令和2年度にペナルティ規定を設ける規則改正(令和3年4月1日施行)を行った。</p>	対応済
139	平成28年度	平成29年2月20日	こども青少年局	こども青少年課	104	意見	直前キャンセルへの対応	<p>尼崎市立美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例、尼崎市立美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例施行規則により、美方高原自然の家の使用料は後納が原則であると定められている。</p> <p>さらに、現状は直前キャンセルの場合のキャンセル料や前受金取受の取決めを設けておらず、また施設の性質上、直前のキャンセルに対してその空きを埋める新しい予約が入ることはほとんどないことから、直前キャンセルがあった際には尼崎市はまったく収入を受け取ることができず、機会損失を被ることとなる。平成27年度においては、施設の繁忙期シーズンの予約団体が参加者不足により直前キャンセルとなった事案があり、尼崎市は機会損失を被っている。</p> <p>直前キャンセルを防ぐために、指定管理者は予約団体との連絡を密接にとることにより参加者の集客状況を事前に把握し、さらに、尼崎市立美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例施行規則第6条但書を採用し、前納制の採用についても検討することが有用である。また、直前キャンセルについてはキャンセル料を徴収することを検討することも考えられる。ただし、現行の規則ではキャンセル料についての定めはないことから規則改正が必要となる。</p>		<p>現在、指定管理者は利用受付時に他の周辺施設を同時に抑えていないかなどの確認を行っており、その後も随時、予約団体と密接に利用調整を行うことで、直前キャンセルの防止に努めている。また一度キャンセルを行った団体については、団体リストに記しており、当該団体が予約を行う際には、さらなる急入りな確認を行っているため、平成28年度以降は大型キャンセルは発生していない。</p> <p>また、直前キャンセルを予防するために、尼崎市立美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例施行規則第6条第1項ただし書の規定に基づき使用料の前納制を採用することについては、指定管理者によると団体予約が入るタイミングは利用日から概ね2ヶ月前とのことであることから、予約団体にそれより前日人等数の詳細を確定させ、使用料を前納させることは利用団体の資金繰りの問題等も生じてくるため、かえって利用者の減少に繋がってしまう可能性もあり、使用料の前納の導入も難しい状況にある。</p> <p>さらに、キャンセル料の導入については、他の近隣施設の状況等を勘案し、バランスをとらなければ、集客上のネックとなる可能性もあることから、引き続き、検討を行うとともに、当該他の近隣施設の管理者と協議を行っていることとする。</p>	<p>現在、指定管理者は利用受付時に他の周辺施設を同時に抑えていないかなどの確認を行っており、その後も随時、予約団体と密接に利用調整を行うことで、直前キャンセルの防止に努めている。また、一度キャンセルを行った団体については、団体リストに記しており、当該団体が予約を行う際には、さらなる急入りな確認を行っているため、平成28年度以降は大型キャンセルは発生していない。</p> <p>また、直前キャンセルを予防するために、尼崎市立美方高原自然の家の設置及び管理に関する条例施行規則第6条第1項ただし書の規定に基づき使用料の前納制を採用することについては、指定管理者によると団体予約が入るタイミングは利用日から概ね2ヶ月前とのことであることから、予約団体にそれより前日人等数の詳細を確定させ、使用料を前納させることは利用団体の資金繰りの問題等も生じてくるため、かえって利用者の減少に繋がってしまう可能性もあり、使用料の前納の導入も難しい状況にある。</p> <p>さらに、キャンセル料の導入については、他の近隣施設の状況等を勘案し、バランスをとらなければ、集客上のネックとなる可能性もあることから、引き続き、検討を行うとともに、当該他の近隣施設の管理者と協議を行っていることとする。</p>	未対応
141	平成28年度	平成29年2月20日	総合政策局	地域総合センター担当	119	意見	修繕費についての市と指定管理者の費用負担の明確化と精算	<p>指定管理業務に含まれる、施設の軽微な修繕にかかる費用のうち、補修・修繕を行わなかったことによる予算未執行額については、原則、毎年度精算対象とすることが望まれる。</p> <p>尼崎市立総合センター指定管理運営業務仕様書及び尼崎市立地域総合センター窓口管理業務実施要項によると、日常的修繕のうち、1件当たり500千円未満の修繕費を指定管理者が負担し、500千円以上の修繕費の分担は尼崎市と協議を行うこととなっている。</p> <p>平成27年度の管理経費に含まれる修繕費については、予算額1,700千円に対して実績額59千円で、1,641千円の予算未執行額が残っているが、尼崎市立地域総合センターの管理に関する仮基本協定書上、修繕費について精算する旨を定めていないため、当該予算未執行額1,641千円の精算はされていない。1,641千円が予算未執行額となってしまう理由は、平成27年度は、管理経費予算として計上されているにも関わらず、建築基準法に基づく建築物設備点検で発見された事項に対応する修繕工事を、指定管理者が年度末までにしなかったためとされている。</p> <p>本来指定管理者が行うべきである日常的な施設の修繕・補修の先延ばしにより、指定管理者が利得を得るケースを想定される。ひいては、施設にとって必要な維持管理水準の保持を徹底できなくなる恐れもある。</p> <p>このような事態に陥ることを防止するためには、基本協定書上、想定される修繕工事の区分、個々の修繕工事に関する尼崎市と指定管理者の分担や判断基準、及び基本協定の規定にない修繕工事が発生した場合の費用負担方法について明確にした上で、指定管理者が負担する500千円未満の修繕費については、原則、毎年精算することを明記し、年度末に精算することが望まれる。</p>		<p>指定管理料のうち修繕費部分については、各年度末に精算することが望ましいとされているところではあるが、尼崎市立地域総合センター窓口の管理に関する年度協定書において、「尼崎市立地域総合センター窓口の管理に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務実施要項」Ⅲ6施設及び付属設備の維持管理及び保安整備に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており」に記載されている内容に沿い、精算制としない現状である。</p> <p>修繕については、各指定管理者からの提示額を予算とし、各施設の状況によっては他数目的支出を抑える中で当初予算額を超える修繕を行うなど臨機応変に対応している現状だが、精算制とする場合、市側から修繕の上限額を設定した上で実績に応じて不足分の追給、余剰分の返納をしながら修繕を行うこととなり、そもそも指定管理委託料が少ない現状を鑑み、上限額の範囲のみでしか修繕が行われなくなるおそれや、突発的な修繕により市の追給が著しく増加するおそれがある。これを踏まえると、著しく老朽化している施設も多く、例年修繕箇所が非常に多い地域総合センターについては、これまでどおり精算制を導入せず、500千円未満の修繕については指定管理者側の敷置で行い、500千円以上の修繕については市と指定管理者で協議しながら行っていく形が理想と考える。</p> <p>また、修繕工事の区分等については来年度より基本協定書上で記載するとしており、これまでどおり500千円という金額を一つの判断基準とする中で市と指定管理者との分担について定め、必要に応じて協議を行いつつながら修繕を実施していく。</p> <p>なお、地域総合センター窓口のケースについては、法定点検による指摘を結果的に放置したこととなるので、事実が発生して以降、即座に修繕を行うよう指導した。また、今後このようなことが起こらないよう十分に注意するよう指導し、市としても委託者としての指導義務を果たしていくことを改めて徹底したところである。</p>	<p>指定管理料のうち修繕費部分については、各年度末に精算することが望ましいとされているところではあるが、尼崎市立地域総合センター窓口の管理に関する年度協定書において、「尼崎市立地域総合センター窓口の管理に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務実施要項」Ⅲ6施設及び付属設備の維持管理及び保安整備に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており、「指定管理業務に関する業務(3)施設の改修・修繕について定めており」に記載されている内容に沿い、精算制としない現状である。</p> <p>地域総合センターは、著しく老朽化している施設も多いことから、例年修繕箇所が非常に多い地域総合センターについては、これまでどおり精算制を導入せず、500千円未満の修繕については指定管理者側の敷置で行い、500千円以上の修繕については市と指定管理者で協議しながら行っていく形が理想と考える。</p> <p>また、修繕工事の区分等については今年度より基本協定書上で記載し、これまでどおり500千円という金額を一つの判断基準とする中で市と指定管理者との分担について定め、必要に応じて協議を行いつつながら修繕を実施していく。</p> <p>なお、地域総合センター窓口のケースについては、法定点検による指摘を結果的に放置したこととなるので、事実が発生して以降、即座に修繕を行うよう指導した。また、今後このようなことが起こらないよう十分に注意するよう指導し、市としても委託者としての指導義務を果たしていくことを改めて徹底したところである。</p>	未対応

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
143	平成28年度	平成29年2月20日	都市整備局	住宅管理担当	151	意見	空家修繕費の見直し検討の記録の保管	空家修繕費についても、平成27年度尼崎市営住宅等の管理に関する協定書上、1戸あたり単価720千円に空家修繕を完了した戸数を乗じた金額を管理経費として市が支払うこととされており、精算されない点は、残置物撤去費用と同様であるが、当該費用については、指定管理者は、発生額(平成27年度は109,806千円)を市へ報告している。 なお、尼崎市の指定管理者への空家修繕費の支払額は115,200千円(160戸)で、平成27年度については、4,606千円(1戸当たり35千円)の差額が発生している。所管課は、当該差額を考慮の上、空家修繕費の単価の見直しの必要性の有無について検討した結果、見直す必要はないと判断したとのことであったが、当該見直し結果についての記録が残されていない。 空家修繕費の経費単価は、尼崎市の支払額に直接影響する重要な数値である。720千円が妥当な金額かどうかの検証のために、所管課が、空家修繕費の見直しの要否について検討し、判断した内容を記録することが望まれる。	○	空家修繕費の単価の妥当性を確認するため、平成28年度から平成30年度までの過去3年間の空家修繕のデータをもとに検証を行ったものの、空家修繕費の実費と支払額との関係についての結論を出すことはできなかった。今後引き続き、空家修繕費の見直しの要否についての検討を行う。	指定管理制度導入までは、市が直接空家修繕を実施しており、平成19年度指定管理制度導入当初予算は、平成16～平成18年までの3力年で市が行った空家修繕の平均単価700千円に民間活力導入による低減率を掛け、630千円としていたが、南北指定管理者へと赤字が発生したことにより、平成21年1月に低減率を除いて700千円へと引き上げ、その後、平成28年1月の消費税率5%から8%の引き上げにあわせて720千円へと見直しを行っている。 令和3年度以降の空家修繕費について、平成31年度に実施した全空家修繕を対象に、価格帯ごとに分布し、その分布ごとに市の建築工事精算基準に基づき住宅整備担当にて設計を行った。その設計金額の平均が670千円となったため、670千円を令和3年度の空家修繕費の上限額とし、指定管理者から空家修繕予定件数の報告を受け、1件につき670千円を支払い、年度末に空家修繕実費総額の報告を受けて支払総額の範囲内で精算を行い、精算制を導入することで過払いを無くす制度とする旨の検討過程を記録するとともに、文書により意思決定を行った。	対応済
144	平成28年度	平成29年2月20日	都市整備局	住宅管理担当	152	意見	指定管理者の目標管理指標の設定	指定管理者制度は、民間事業者間の競争原理や、事業者が保有する施設管理のノウハウの活用による経費の節減及び質の高い住民サービスの提供を目的とするものであり、同制度の導入によって所期の効果が現れているかを測定することは重要である。そこで、指定管理者に目標となる管理指標を設定させ、その目標を達成するように計画を策定(Plan)、実行(Do)、計画目標値と実績値の比較分析により(Check)、目標達成のための改善策を検討し、実行(Action)した結果を事業報告書において報告することで、いわゆるPDCAのマネジメントサイクルを確立し、徹底することが必要である。 基本協定書上、事業計画書には、市営住宅設置の目的を達成するための目標となすすべての管理指標の記載をし、計画目標値と実績値の乖離があった場合はその原因や翌年度に向けての対応策を検討分析して事業報告書に記載することが望まれる。 目標とする管理指標としては「施設の平等な利用の確保」を図る指標である収納率の向上のほか、「入居者が安全で安心に暮らせる環境の確保」を示す指標として、消防訓練の実施率のほか、指定管理者の提案内容である、人員配置の充実度合い(職員配置の人数や対応時間の拡大)、施設の緊急修繕相談に対する夜間休日の対応件数、高齢者へのサービスの提供や安否確認サービス(巡回パトロール回数など)などが考えられる。	○	数値化したPDCAマネジメントサイクルを確立できるもの(高齢者も見守り件数及び消防訓練実施率等)については、平成30年度の事業報告書にて実績報告を受け、令和元年度から事業計画書にて前年度の実績をもとに目標設定を行うこととした。 現在設定している指標にとまらず、それに加えて次期指定管理者の選定内容等も踏まえ、新たに指標とする項目の設定も検討し、今後は、それぞれの目標に対する実績について分析・評価、以後の対応策を事業報告書に記載を求めている。	指定管理者に対し、これまで繰り返し指摘を行っている。目標や実施の計画は設定されているが、数値化されておらず抽象的であったり、計画書と実績の比較についての記述が不十分であったりするため、R元年度事業報告書、R2年度事業計画書についても指定管理者に対し、改善指導を行った。 また、令和3年度から新たな指定管理期間を迎えるにあたって、仮基本協定に事業計画書及び事業報告書に目標となる管理指標や、その達成計画の記載、実績値との比較分析の結果、改善策の報告を求めることを明記する見直しを行った。	対応済
146	平成27年度	平成28年2月22日	総務局	国保年金課	52	意見	実質的な延滞金の収入未済額と徴収率の管理	延滞金は、収入時に認定されることから、国民健康保険システム上、個別の滞納者の延滞金の算定は可能であるが、一定時点における延滞金総額の集計機能がなく、担当課は、保険料にかかる実質的な延滞金収入未済額総額や実質的な徴収率を把握していない。 延滞金の趣旨が、期限内に国民健康保険料を納付している市民と滞納している市民との公平を図るところにある点から、延滞金についても、国民健康保険システムのシステム改修のタイミングにおいて、市全体の実質的な収入未済額総額や実質的な徴収率について目標の指標を設定し、当該指標と実績との比較により、徴収率向上のための対策を検討する体制を整備することが望まれる。	○	新システム導入後(H30.3.19以降)新たに購読した保険料のうち滞納となった保険料について、その一部又は全部の納付があった場合には、当該滞納保険料に係る延滞金の額が計算されるとともに、完納された保険料に係る延滞金は、システム上、調定額が計上されることから、納付すべき金額が確定した延滞金については、一定時点における総額を把握することが可能となった。 しかしながら、延滞金については、納付すべき金額の確定後に減免を適用することも視野に管理しており、調定額の変動が大きいため、収納率に算入した債権管理を行うことは、困難であると判断した。 目標達成率を定めることが困難な一方で、延滞金の収納が滞納者間の負担の公平を確保するためにも重要であることと認め、延滞金の滞納者に対しても、保険料と同様に催告書を送付し、納付勧奨を行うなど、現行の体制において、適正な徴収に努める。	毎年度、予算編成の際に、翌年度の実質的な延滞金総額の概算額を算出し、目標徴収率を設定するよう取扱いを改めることとした。今後については、毎年度の目標徴収率を指標として設定し、当該指標と実績との比較により、収納率の向上に向けた取組を進めていくこととする。	対応済
149	平成27年度	平成28年2月22日	総務局	後期高齢者医療制度担当	69	意見	延滞金の収入未済額と徴収率の管理	延滞金は収入時に認定されることから、市の後期高齢者医療制度システム上、個別の滞納者の延滞金の算定は可能であるが、一定時点における延滞金総額の集計機能がなく、担当課は、市全体の収入未済額総額や徴収率を把握していない。 延滞金を徴収する趣旨が、期限内に後期高齢者医療保険料を納付している市民と滞納している市民との公平を図るところにある点から、延滞金についても、後期高齢者医療保険料と同様に、目標をもって徴収率を向上させる意識を持つことが重要である。後期高齢者医療制度システムのシステム改修のタイミングにおいて、市全体の実質的な収入未済額総額や実質的な徴収率について目標の指標を設定し、当該指標と実績との比較により、徴収率向上のための対策を検討する体制を整備することが望まれる。	○	平成30年3月末のシステム改修(オープン化)の際、仕様等を検討する中で、延滞金等の認定管理機能についても導入を検討し、複数の事業者にも事前に機能保有の有無の聞き取り等を行ったが、延滞金等の認定管理には一般的な後期高齢者医療制度システムとは別に滞納整理に特化したシステム(1,000万円以上)も導入しなければならず、後期高齢の高い徴収率を確保すると費用対効果の観点から導入するには至らなかった。 このため、後期高齢者医療制度の新システムは平成30年3月末に稼働したが、旧旧用機システムと同様、督促手数料、延滞金については、収入時に認定される仕様であり、新システムにおいて同等の収入未済額を算定することは困難上、不可能であるため、現状では、システムを活用して実質的な収入未済額総額や実質的な徴収率について目標の指標を設定し、当該指標と実績とを比較することは困難な状況にある。 まずは、滞納初期段階で滞納処分を実施することで、延滞金発生前の完納を目指すなど保険料本料とともに徴収率向上に資する取組を継続して行うとともに、延滞金等の認定管理機能を安価に実現できる手法を引き続き十分に調査研究し、延滞金等の認定管理機能の導入を目指す。	毎年度、予算編成の際に、翌年度の実質的な延滞金総額の概算額を算出し、目標徴収率を設定するよう取扱いを改めることとした。今後については、毎年度の目標徴収率を指標として設定し、当該指標と実績との比較により、収納率の向上に向けた取組を進めていくこととする。	対応済
155	平成27年度	平成28年2月22日	こども青少年局	こども入所支援担当	210	意見	保育所保育料の分割納付のルール整備	保育所保育料の納期限までに納付がされない場合には、市の担当者と債務者との個別の折衝により、分割納付条件を確定させ、分割納付誓約書を課長決裁により、その都度許可している状況である。 しかし、保育所保育料については、分割納付を許可する要件、分割納付の納付額や納付期間についてのルールがなく、結果として、分割納付期間が50ヶ月超と、次表のとおり長期にわたっている事例が発見された。 分割納付期間が長期にわたるほど、延滞金が加算される点や徴収コストが膨らむリスクが高まるとなり、安易に長期の分割納付期間となる分割納付誓約書を許可すべきではない。分割納付期間が安易に長期化されることを防止するためには、やむを得ず分割納付を許可する理由、分割納付の期間や分割納付額について明文化した基準を定めて、それに従い判断することが望まれる。なお、在園している滞納者の収入未済額が年々膨らむことを防止する観点からは、現年度分保育所保育料を超える金額を分割納付額とすることが望まれる。	○	分割納付による保育料の納付については、当該世帯状況を確認して納付額や月数を設定し、賞与や児童手当給付月には追加納付の折衝を行ってきたところであるが、納付期間が長期にわたる場合や現年度保育料を下回る分納額を設定した事例があった。 現在は、市税徴収のマニュアルを参考に分割納付における期間や申請手続等のルール化を進めるとともに、徴収事項に基づき適正な分割納付額に届くよう指導を行うこととしている。	分割納付による保育料の納付については、当該世帯状況を確認して納付額や月数を設定し、賞与や児童手当給付月には追加納付の折衝を行ってきたところであるが、納付期間が長期にわたる場合や現年度保育料を下回る分納額を設定した事例があった。 現在は、市税徴収の基準を参考に分割納付による分納金額の見直しを進めており、収支状況の把握及び滞納状況の確認、財産調査などを通じて、適正な納付額への見直しを進め、滞納保育料の削減を図っていく。	対応済

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
164	平成27年度	平成28年2月22日	教育委員会事務局	幼稚園・高校企画推進担当	284	意見	各高等学校債権管理状況の学務課によるモニタリングの強化	未収金の督促や納付交渉を含めた債権管理業務・回収業務は各高等学校に配置された管理担当者に一任され、担当者から相談があったときのみ、学務課担当者が相談に乗るなどの支援業務を行っている。 平成26年度の滞納額は、平成20年度に不納欠損処理された169件の債権のうち125件、収入未済額ベースでは総額1,646千円のうち1,237千円が平成21年度に発生した債権であり、時効中断手続が一度も取れないまま不納欠損となった事案が多数含まれている可能性がある。 また、平成25年度で授業料無償化が終了したことに伴い、今後債権が増加していくと想定される。 以上により、学務課においては、新たな滞納債権の発生を防止し、また長期滞納債権については計画的に回収を進めるための方針を策定し、当該方針を各学校への周知の上、債権管理の状況をモニタリングすることが必要である。具体的には、滞納の初期段階での催告状の送付や納付交渉の徹底、分割納付の要件を定めた上での上の書面による分割納付誓約書の入手等を各学校へ指導し、その実施状況につき、特に高額債権や長期滞留債権については、モニタリングを強化することなどが望まれる。		高等学校授業料における過年度分の滞納者へは、これまでからも学校現場から電話等による督促を行っているところであるが、未収金の回収が進んでいない。そのため、今後は、幼稚園・高校企画推進担当が主体となって、当該滞納者に対する電話等による督促や自宅訪問などによる納付勧奨を行い、柔軟な分割納付についても柔軟に対応していく。 また、学校現場においては、現年度分の未収金が発生した際には、当該未納者に対して速やかに督促を行い、在校生による新たな滞納者を出さないよう目視から努める。 なお、今後は、幼稚園・高校企画推進担当と学校現場が連携し、各校の授業料納付状況や滞納状況、長期滞納者の把握に日々努めるなどモニタリングを徹底していく。	高等学校授業料における過年度分の滞納者へは、これまでからも学校現場から電話等による督促を行っているところであるが、未収金の回収が進んでいない。そのため、今後は、幼稚園・高校企画推進担当が主体となって、当該滞納者に対する電話等による督促や自宅訪問などによる納付勧奨を行うほか、柔軟な分割納付の対応や効果的な納付方法についても検討していく。 また、学校現場においては、現年度分の未収金が発生した際には、当該未納者に対して速やかに督促を行い、在校生による新たな滞納者を出さないよう目視から努める。今後は、幼稚園・高校企画推進担当と学校現場が連携し、各校の授業料納付状況や滞納状況、長期滞納者の把握に日々努めるなどモニタリングを徹底していく。	未対応
165	平成26年度	平成27年2月19日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	90	意見	施設管理に係る公募の実施について	地区体育館等指定管理者管理運営事業の指定管理者は、平成18年の制度導入以降、継続してスポーツ振興事業団であり、また指定管理料は約240百万円程度と多額な金額で推移している。 この点、市は、指定管理料についてスポーツ振興事業団と交渉により見直しを行ったうえで、運営上必要と認められる金額を算定しており、また、運営管理を継続して行うことにより、事業内容を充実化できると考えているとのことであった。しかしながら、過去3年間の利用者数が大幅に増加していない状況を鑑み、スポーツ振興事業団を継続して指定管理者とする必然性に乏しいと考えられるため、指定管理者を広く公募制にして、より適切な事業者の選定方法を検討することが望ましい。		尼崎市スポーツ振興事業団は、スポーツ振興を目的とする公益法人であり、施設の設置目的に沿った自主事業を実施できることから、本市の社会体育施設の指定管理者に選定している。 自動販売機設置により得られる収益については、事業団が実施する自主事業の欠かせない財源となっており、その収益がなければ、事業の実施に影響が生じることとなる。 そのため、今後も、市が直接に公募で自動販売機を設置するのではなく、尼崎市スポーツ振興事業団に任せることで本市のスポーツ推進を図ることとする。	尼崎市スポーツ振興事業団は、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせるために市が出資して設立された公益法人であり、これまで市と一体となって、市の政策目的に沿った事業を展開するとともに、地域に密着した活動を行い、本市のスポーツ推進に大きな役割を果たしている。 社会体育施設等の指定管理については、「指定管理者制度について(指針)」に基づき、団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致しており、施設の設置目的に沿った自主事業等が実施できることから、継続して事業団を非公募で選定している。 今後においても、スポーツ推進計画に基づき、事業団に本市スポーツの推進中核的な役割を担わせるという考え方のもと、社会体育施設の指定管理については、これまでの団体の経緯や実績も踏まえ、非公募で選定することが妥当であると考ええる。	未対応
166	平成26年度	平成27年2月19日	教育委員会事務局	保健体育課	175	意見	課外クラブ活動振興委託事業の委託費の積算について	市から各振興委員会に支払う委託費は、主に部員数及び教員数に一定単価を乗じることにより算定されており、各振興委員会から各校に対しても人数割で委託費が支払われている。 委託費は事業実施に必要な金額を根拠に決定され、各学校及び課外クラブに適切に分配される必要があるが、その算定に明確な根拠はなかった。委託費に明確な根拠がない場合、必要以上に分配され、効果的な運営がなされない学校及び課外クラブが存在する可能性がある。 そのため、必要な委託費を合理的に算出するべきである。 また、単純に人数割の委託費を各学校に分配するのではなく、課外クラブへの入部率向上に資するようなメリハリのある委託費の分配を検討すべきである。	○	各学校における課外クラブ活動振興委員会の業務が円滑に行えるよう協議検討することは、教育委員会が各振興委員会へ委託している業務の1つであることから、各学校への分配方法の検討についても振興委員会が行うものであると認識しているが、来年度から当事業を委託料から補助金と変換し支出できないか、補助内容等を整理する中で、各学校における課外クラブ振興の在り方についても検討していく。	「課外クラブ活動振興事業」については、監査指摘事項を受け、令和2年4月より委託料から補助金での運用方法に改めるとともに、当該補助金は、クラブ数と部員数に応じた金額を上限とし、実際に要した額を交付する旨の契約を締結し、補助金の支出の適正化を図っている。 なお、当該補助金は課外クラブを運営していくに当たって必要となる最低限の固定経費を補助するものであることから、従来通り、課外クラブに入部している部員数等に応じた補助金の支出を継続する。	対応済
167	平成26年度	平成27年2月19日	教育委員会事務局	学校給食課	182	意見	学校給食費会計の公会計化について	市は、学校給食費会計の公会計化について、一定のメリットは認識しているが、デメリットも大きく、現行の私会計方式が妥当と判断している。 しかし、私会計方式については、未納者に対して首長の名義で法的な手続を採れないこと、及び未納がある場合に、学校給食費の費用負担に不公平が生じること等の問題点が指摘されている。 この点、市では給食費の未納者に対して法的措置を実施しておらず、未納を許してしまっている。 また、私会計方式による場合、未納者の児童の給食は実質的に他の保護者から徴収した給食費で賄われているため、給食費の未納を許している現状では、学校給食費の負担に不公平が生じている。 近年、他の自治体が私会計方式から公会計方式に移行しているのも、これらの私会計方式の問題点に対応するためと推測されることから、公会計方式へ移行した他の自治体の成功事例等を研究する等、改めて学校給食費会計の公会計化について検討すべきである。	○	教職員の負担軽減による学校教育の充実、中学校給食の開始、会計の透明性の確保、また、未納給食費の回収対策を図るため、教育委員会においても給食費の公会計化は必要と考えている。一方で一括して教育委員会で管理するために必要な給食費徴収システム経費やその管理に係る人員配置等の新たな経費の増加が見込まれる。 令和元年度においては、給食費徴収システム等、公会計化に必要な体制整備を検討し、令和3年4月からの実施に向けて取組を進める。	学校現場の負担軽減による教育活動への集中、会計の透明性の確保等を図るため、給食費徴収システムへの導入経費を令和2年度予算に計上し、令和3年4月から給食費の公会計化を実施する。	対応済
168	平成26年度	平成27年2月19日	教育委員会事務局	学校給食課	190	意見	規模の経済性による委託料の削減について	平成26年度の給食調理業務委託業者は10社となっており、適切な委託業者数は4～6社とした平成19年作成の当初計画と比較しても多い。 一般的に規模の経済性から実施する業務規模が大きければ大きいほど、その業務の効率化が図られ、費用を低減することができると考えられる。 給食調理業務は食中毒事故の拡散防止のため極端に委託業者を絞ることはできないが、委託業者の数を一定数に絞ること、1社当たりの業務規模が大きくなり、結果的に委託料を削減することができると考えられる。 そのため、長期的な視点により委託業者数が最適化となるよう計画的に委託業者を選定し、規模の経済性による委託料の削減を図るべきである。		平成28年度から、契約期間の調整による委託業者の更新年度の平準化を図っており、その次の段階として、委託料削減の観点から近隣の学校エリア6地区でグループ化、募集をかける等の検討も考えている。 一方で、給食で重視するのは衛生管理の徹底、強化、及び給食内容の充実なので、固定の業者にならないよう良質な業者との競争は一定必要と考えている。	学校給食は安全・安心のため、法で厳しい基準定められており、業者を選定するにあたっては、価格だけではなく「学校給食への理解及び協力」「安全衛生管理」「業務処理体制」「経営内容及び信用状況」「経営見積」等、総合的に審査し、業者を決定している。 なお、現委託業者にヒアリングを行ったところ、調理師等の人材確保が厳しい情勢であることなどから、現状の受託校数の維持が基本である旨の回答であった。今回の募集においても、受託校数の増加を希望する事業者は着いたが、その受託校数の増加は現行の1校程度であり、市全体の5分の1を管理できる受託者、つまり1者当たり約8校の受託を希望する事業者はわずかであった。 また、委託料の大部分が人件費であるため、仮に集約化したとしても、委託料が下がることはない旨の意見を多数の事業者から受けていることから、1者当たりの受託校数を増やしたとしても、委託料の削減といった効果は見込まず、むしろ、本件業務の応募業者数が年々減少している状況を踏まえ、1者当たりの受託校数を拡大することで、受託事業者が限定されることや、運営面の質の低下といったリスクが増加することが考えられ、かえってデメリットの方が大きいものとの分析で来たことから、現状の委託料を継続していく。	非対応決定

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
169	平成26年度	平成27年2月19日	教育委員会事務局	学校教育課 学校給食課	260	意見	学校徴収金の未納対策マニュアルの整備について	<p>学校徴収金の徴収事務は各校の教員が行っているが、尼崎市においても未納が発生している。</p> <p>市は、家庭の状況を一番把握しているのは教員であることを理由に、未納者に対する督促等の徴収事務などの未納対策を各学校に一任しているため、各校が各々の方策で対応している状況であり、特に統一した未納対策マニュアル等を作成していない。</p> <p>近年、保護者との連携や理解など年々難しくなっており、未納が長期化することもあり、適正に支払っている保護者まで支払わなくなる可能性、いわゆるモラルハザードの問題も指摘されている。</p> <p>そのため、学校徴収金の徴収事務は、未納が長期化する前に徴収できるよう、学校だけに任せるのではなく、市も関与し組織的に取り組むべき喫緊の課題であり、未納対策マニュアルに集約し、情報共有すべきである。</p> <p>さらに、未納対策マニュアルにより徴収事務が定型化でき、教員の徴収事務負担が軽減され、結果的に学校教育の充実につながることも考えられるため、市は未納対策マニュアルを作成し、全校で統一した運用を行うなどの対応が必要である。</p>		<p>学校徴収金の徴収事務は、平成31年1月に出力された中央教育審議会の答申において、基本的には学校以外が担うべき業務として整理されており、本市においても、教員の勤務時間の適正化の観点から、課題であるという認識を持っている。</p> <p>その最初の取組として、教職員の勤務時間適正化に向けた庁内検討会議において、給食費の公会計化に向けた検討を行っており、公会計化に向けた検討が進んでいる給食費については、既に未納対策マニュアルを作成し、収納率の向上に取り組んでいる。</p> <p>給食費についての公会計化の取組が一定進捗した時点で、他の学校徴収金の徴収事務についてもその在り方の検討を行うこととしており、その検討の中で、給食費以外の学校徴収金の未納対策マニュアルの作成についても検討していく。</p>	未対応	
170	平成25年度	平成26年2月18日	健康福祉局	高齢介護課	107	意見	老人福祉センターの指定管理者選定の妥当性について	<p>市のA型の指定管理者は、非公募により市協が選定されている。</p> <p>これについて、市協が促進協会の職員を受け入れた際に、市と市協との間で締結された覚書によると、職員の労働環境に不利益が生じないように努めるとし、A型の指定管理者としての業務を市協が適性に実施している限りにおいて、議会の承認を得ることを条件に、指定管理者を一定期間継続して市協に指定することとなっているため、実質的に将来に亘って市協を指定しているものと考えられる。</p> <p>しかしながら、指定管理者制度の趣旨に鑑み、今後は、競争原理が働くように、募集の方法を公募とすることを検討する必要がある。</p>		<p>現在、取組中の公共施設マネジメント計画に基づく老人福祉センターの今後のあり方検討として施設の存廃や機能移転に係る変動要素を含んでいることから、これらの移行期間として、令和元年度からの5年間については、引き続き非公募により社会福祉協議会を指定管理者として選定した。</p> <p>しかしながら、令和6年度以降については指定管理者制度の趣旨等を踏まえ、原則公募による選定を行う予定である。なお、複合体育館への機能移転を予定している福喜園については、令和7年度に複合化の予定であったため、選定方法について引き続き検討していく。</p>	未対応	
172	平成25年度	平成26年2月18日	健康福祉局	福祉課	125	意見	推進事業における補助金について	<p>推進事業は市協が実施している地域高齢者福祉活動を推進する事業に対して補助する事業であるが、補助金額が補助金交付要綱どおり算定されておらず、また一般事業に関連する補助金については推進事業を開始した平成22年度から同額で据え置かれている。</p> <p>推進事業は平成22年度に旧地域敬老事業を引き継ぎ形で開始した事業であるが、推進事業の予算は旧地域敬老事業の平成21年度の補助金額を基に算出されている。</p> <p>そのため、補助金額の設定が事業活動の積算となっており、各事業活動との関連付けができないことから、地域での自主的な高齢者福祉活動をより一層促進させるための補助金とはなっていない。</p> <p>地域住民によるコミュニティ形成を促進するためには、事業活動内容によって補助金額を決定すべきであり、各地区でその年度に計画される活動の積算を用いて算定するなど、補助金額の設定方法を見直すべきである。</p>	○	<p>地域高齢者福祉活動推進事業については、地域福祉コミュニティを形成するうえで、各地域で根幹となる事業であり、旧地域敬老事業からの転換後、地域住民にも事業趣旨の理解を得つつ事業を進めてきた。</p> <p>これにより担い手の不足等により単位福祉協会が減少する中においても、市協が当該補助金を活用して、地域での自主的な高齢者福祉活動の積極的実施を促したことで、市内全域での単位福祉協会、社会福祉協議会、社会福祉協議会による一定の自主的な活動が維持されているといった効果も認められる。</p> <p>このため、住民が主体となった地域福祉活動をより一層促進するため、尼崎市社会福祉協議会と今後のあり方について検討・協議を進めていく。</p>	対応済	
173	平成25年度	平成26年2月18日	健康福祉局	高齢介護課	177	意見	慰労金事業の継続要否の検討について	<p>市の慰労金支給件数は平成24年度で2名と極めて少ない状況であり、事務手続にかかる人件費等のコストを勘案すると事業の継続には疑問が残る。</p> <p>そのため、慰労金事業の継続の要否について検討を行うとともに、存続するのであれば、金品の提供だけでなく、より家族介護者に対する慰労となるような事業を検討すべきである。</p>		<p>慰労金支給事業については、重度の要介護高齢者を介護保険制度を利用せずに家族が在宅介護していることに対して、身体的、経済的な負担軽減を図ることを目的に実施しているところである。</p> <p>令和元年度に国の要綱改正があり、これまでの対象者の要件(要介護5又は4)を緩和し、中重度の要介護3まで対象が拡大されたため、要綱改正に至った経緯や他市の動向を鑑みながら、本市において事業の見直し(廃止又は拡大)を行っている。</p>	未対応	
181	平成23年度	平成24年2月20日	教育委員会事務局	スポーツ推進課	95	意見	指定管理者の公募について	<p>使用料の見直しを市民にお願いするのであれば、その前に、指定管理料の引き下げ努力が必要である。本来の指定管理料の趣旨である「民間の能力を活用し、住民サービスの向上を図るとともに、経費の縮減等を図る」ということを想起し、(指定管理者を公募で選定することにより)市場に指定管理料価格の妥当性を問う必要がある。</p>		<p>尼崎市スポーツ振興事業団は、本市スポーツの振興事業、社会体育施設等の管理運営などを行わせるために市が出資して設立した公益法人であり、これまで市と一体となっており、本市スポーツ推進に大きな役割を果たしている。</p> <p>社会体育施設等の指定管理については、「<u>外部団体の自立経営に向けた市の取組方針(平成19年1月)</u>」や「指定管理者制度について(指針)」に基づき、施設管理の要素が高い橋・小田南・魚つり公園内の野球場に際する資料公開施設については、公募選定へ見直しを行い、地区体育館・屋内アールの社会体育施設については、団体の設立趣旨が施設の設置目的と合致しており、施設の設置目的に沿った自主事業等が実施できることから、継続して尼崎市スポーツ振興事業団を非公募で選定している。</p> <p>今後においても、本市スポーツの推進にあたっては、尼崎市スポーツ振興事業団に中核的な役割を担わせるという考え方のもと、社会体育施設の指定管理については、これまでの団体の経緯や実績も踏まえ、非公募で選定することが妥当であると考える。</p>	未対応	
182	平成23年度	平成24年2月20日	こども青少年局	こども青少年課	162	意見	施設の統廃合、売却について	<p>今後の施設改修費用負担も考慮に入れて類似の設置目的を有する美方高原自然の家または他の市町の有する類似施設との統廃合あるいは民間への売却を検討すべきである。これと同時に尼崎市の青少年団体会及び尼崎市民が施設を利用する場合の助成制度を創設することにより、利用者ニーズに柔軟に対応できるようになるとともに尼崎市の財政負担の軽減につながる。</p>		<p>「青少年いこいの家」美方高原自然の家」の施設については、設置目的、利用目的及び利用形態において異なるもので、施設の特徴に応じた利用がはかれているほか、年間それぞれ、約1万5千人、3万5千人程度の多くの利用があり、統合するメリットは極めて薄い。</p> <p>また、土地を寄付で頂いた経緯があることや、宿泊棟を含む施設については竣工後50年以上経過する中、これまで大規模改修工事等を行っていないため、施設の老朽化も著しく、民間への売却や移管は困難な状況である。</p> <p>そうした中、第1次尼崎市公共施設マネジメント計画(平成29年5月策定)において、老朽化した宿泊棟を廃止した上で、野外での活動を中心とした施設へ特化していくことと踏まえ、今後民間事業者の意見をいただきながら、施設のあり方についての検討を進めていく。</p>	非対応決定	

包括外部監査指摘事項一覧

連番	指摘年度	監査結果報告日	局名	指摘先	ページ	区分	指摘内容	指摘の概要	措置状況	昨年度措置内容要旨	令和3年3月31日時点の措置内容要旨 (下線部は昨年度の措置内容との変更点)	備考
185	平成23年度	平成24年2月20日	資産統括局	庁舎管理課	181	意見	有効利用について	旧西難波団地の取り壊しによる更地化から約2年が経過しているものの、具体的な事業計画は未だ策定されていない。整形でそれなりの面積もあり、市役所の目の前という好立地の土地であるから、処分しないのであるならば一定の見切りをつけて、事業計画の策定を速やかに進める必要がある。	○	旧西難波団地跡地(約4,200㎡)のうち、約3,000㎡については、第2駐車場として庁舎利用者等による活用や周辺道路の渋滞緩和など一定の役割を果たしているところである。 駐車場として利用していない土地(約1,200㎡)については、道路を隔てて本庁舎と隣接していることから、当面(令和元年度～令和9年度予定)、建築後50年以上が経過した本庁舎の延命化対策工事の工事用地として活用する	旧西難波団地跡地(約4,200㎡)については、来庁者のための市役所第2駐車場と、市職員のための臨時駐車場として活用している。 当該敷地については、令和2年度に休日夜間急病診療所の建替え用地として活用していく方針を定めたところであり、今後、来庁者のための駐車場機能を維持しながら、令和7年度中に休日夜間急病診療所の供用を開始するため、必要な手続き等を進めている。	対応済
186	平成23年度	平成24年2月20日	都市整備局	公園維持課	199	意見	買収による一体的整備について	都市計画区域の土地の買収がすべて完了した時点で一体的に整備するとしているが、昭和60年以降、買収が進まない中で当該未利用地の有効利用について検討することが望ましい。		未供用区域については、都市計画決定後長期に渡り整備ができていないことから、平成29年度にその必要性等の検証を行ったうえで、未供用区域を全域廃止する方針を定めた。平成30年度から、その方針に基づき都市計画の変更手続きを進め、令和元年度には都市計画変更が完了したことから、今後、未供用の市有地(50㎡)について売却に向けた取組みを行っている。	未供用区域については、都市計画決定後長期に渡り整備ができていないことから、平成29年度にその必要性等の検証を行ったうえで、未供用区域を全域廃止する方針を定めた。平成30年度から、その方針に基づき都市計画の変更手続きを進め、令和元年度には都市計画変更が完了したことから、未供用の市有地(50㎡)について売却の取組みを進めている。	未対応
187	平成23年度	平成24年2月20日	都市整備局	公園維持課	203	意見	供用開始を伴う有効活用について	未買収の土地の取得も含めた全体計画に基づき、公園南側の土地(約1.8ha)について取得してきたが、市は財政状況が厳しいことから、供用がなされていない状況にあり、有効性の観点から問題があるとの指摘をせざるを得ない。		未供用区域については、都市計画決定後長期に渡り整備ができていないことから、平成29年度にその必要性等の検証を行ったうえで、未供用区域のうち民有地部分を廃止する方針を定めた。平成30年度から、その方針に基づき都市計画の変更手続きを進め、令和元年度には都市計画変更が完了したことから、今後、未供用の市有地部分について、防災公園としての必要な機能等の整備に向けた取組みを行っている。	未供用区域については、都市計画決定後長期に渡り整備ができていないことから、平成29年度にその必要性等の検証を行ったうえで、未供用区域のうち民有地部分を廃止する方針を定め、平成30年度から、その方針に基づき都市計画の変更手続きを行い、令和元年度には都市計画変更が完了した。 なお、未供用の市有地部分については、阪神タイガースファーム施設の誘致に係る協議を行っているところである。	未対応
198	平成22年度	平成23年2月21日	総合政策局	ダイバーシティ推進課	164	意見	売却も含めた活用方法の検討について	戸ノ内町3丁目698-25については、長期にわたり地域に便宜供与が図られている状況は好ましくないため、売却等有効な活用方法についての検討を行う必要がある。		当該土地については、平成27年4月1日に都市整備局より当時の人権課へ所管換えがなされたものであり、これまでも地域の関係者との協議を行ってきたところである。土地の売却も含めた有効活用について検討しつつ、平成30年と平成31年には現地調査を行うとともに、機会を伺って地域の関係者との協議を試みたものの当該関係者と接触することができなかったため、進展が図られなかったものである。今後もし引き続き使用者との協議を進めていく。	当該土地については、平成27年4月1日に都市整備局より当時の人権課へ所管換えがなされたものであり、これまでも地域の関係者との協議を行ってきたところである。土地の売却も含めた有効活用について検討しつつ、現地調査を行うとともに、機会を伺って地域の関係者との協議を試みたものの当該関係者と接触することができなかったため、進展が図られなかったものである。 当該土地の状況は現時点においてもなお解消していないことから、今年度も引き続き関係者との協議を進めていく。	未対応
199	平成22年度	平成23年2月21日	都市整備局	市街地整備課	176	意見	未利用地の売却等も含めた有効活用の検討及び売却可能用地のうち売却手続き困難な用地の管理体制について	当該用地については、十分に売却可能であると考え、周辺の関係で売却に向けた整備工事に着手できるかどうか問題となっている。周辺の関係や過去の売却時の状況を変えることは非常に困難であり、また所管課だけでその事務を担当することは、経験、能力といった面からも難しい。このような売却可能な用地を無制限に保有することは、適切とはいえない。したがって、売却可能な用地ながら所管課だけの経験や能力だけではその手続きが困難となっている用地については、全庁的に一元化するなどの管理体制が必要である。		平成30年4月から9月までにかけて周辺住民と当該土地売却に向けた協議を再度行った。しかしながら、過去の経緯から売却について反対があり、平成30年度内の売却は困難であった。 今後については、周辺住民の理解が得られるよう引き続き、協議に努めていく。	現在、売却に向けた事務や条件整備等(残存物の撤去・土地の境界確定等)を進めているところであり、売却に係る条件整備等が整い次第、売却予定である。	未対応
200	平成22年度	平成23年2月21日	都市整備局	道路整備担当	215	意見	早期売却に向けた地元協議の推進について	当該用地の売却が困難となっている最大の理由は、通過交通を排除するため、前面道路に車止めが設置され、一般車両の進入が事実上不可能となったことにある。車止め設置の決定が行われた当時、その後の土地利用方法(売却等を含む)について十分な検討が行われたのか疑問である。当該用地については、財源確保の観点から、早期売却に向けて地元との十分な協議を積極的に進める必要がある。		本件土地については、平成19年度に地元住民と車止めの移設に係る協議を行ったものの理解が得られなかった経緯がある。令和2年度に再度地元住民と協議を行ったがその状況は現状も変わらず、本市における利用ニーズを調査したものの、他部署での利用までには至らなかった。 今後は、市民提案制度や公募貸付制度等を利用して有効活用に向けた調整を進めていく。	未対応	