

平成28年度北海道包括外部監査の結果に基づき講じた措置

措置公表年月日
平成30年4月20日

【特定のテーマ：北海道市場化テストによる外部委託に関する財務事務の執行について】

業務内容	改善を要する事項		講じた措置
庁舎の受付業務	意見	一日あたりの単価の積算方法の妥当性も含めて、予定価格の設定方法につき見直しを検討するとともに、併せて本業務の委託契約に係る一般競争入札につき最低制限価格制度の適用を検討すべきである。	本業務委託契約において、予定価格の積算方法を見直し、次期契約に係る一般競争入札から最低制限価格制度を適用します。
	意見	業務引継用マニュアルの作成や従前よりも入札の実施時期を早めるなどして、円滑に新旧受託者間の引継作業を行えるよう整備すべきである。	本業務受託者の引継作業が円滑に行えるよう、平成29年3月に業務用マニュアルを作成しました。 また、新旧受託者の引継期間を十分に確保するため、3月中旬に行っていた契約締結を、平成29・30年度分については3月上旬に行い、引継期間を十分に確保しました。
	意見	よりよい道民サービスの向上を図るため、本業務の委託によって得られた情報を庁内において活用すべく、その共有システムを構築するよう検討すべきである。	本業務では、来庁者や電話による北海道の業務内容等に関する問合せに対し的確に回答するため、各所属から詳細な業務内容を入手し業務の参考としていますが、当該参考資料を全庁共有フォルダに保存し、庁内で情報共有できるようにしました。
法人二税に係る業務	意見	規定等が整備されていないことにより、業者間の引継がスムーズに行われておらず、職員がサポートせざるを得ない状況となっていることから、実際の引継時における引継事務記録の作成を行うこと、旧委託業者に対して引継書の作成を義務付ける規定を設けるべきである。	業務処理要領において、引継事務記録及び引継書の作成を義務付けました。
	意見	委託候補先を幅広く募り機会の公平性を担保することや、競争原理を働かせるためにも、その他のより多くの業者に入札募集を周知するために、周知方法の拡大を含めた入札参加企業を増やす取組を検討すべきである。	平成29年度入札分から業務処理要領をホームページに掲載し、契約に関する詳細な情報提供を図り、公告期間を前回と比較して12日間延長しました。
	意見	過去に入札に参加したことがあるなど、一定程度の情報や知識を持つ業者が有利となると考えられ、入札参加業者が偏る要因ともなっている。予定処理件数、処理時間等の情報をあらかじめホームページで開示するのみではなく、入札説明会にて詳細を説明し周知徹底を図り、新規参入業者に不利とならないような取組を検討すべきである。	入札説明会において、基本仕様書により、予定数量、1件当たりの処理時間を提示することとしました。 また、新規参入者が不利にならないよう、委託業務の概要資料を作成し、当該資料のフロー図をもとに説明を行うこととしました。
	意見	決算書等の財務書類の提出を求め、一定程度の財務的基盤を持つことを入札参加資格に加えるべきである。	入札参加資格に決算書等の財務諸表の提出を求め、繰越利益剰余金を確認することにより経営状況の良好な企業を資格者とすることとしました。

業務内容	改善を要する事項		講じた措置
旅券業務	意見	当該委託事業の予定価格の積算に際しては、処理件数の趨勢を的確に把握するなど、委託実績の分析評価を行い、以後の予定価格積算に生かす工夫が必要である。	<p>これまで処理件数の推計方法は、過去3か年の申請件数の平均値を推計値として算出していたが、よりの確に把握するため、旅券交付のサイクル（5年又は10年）を踏まえ、下記のとおり処理件数の趨勢を把握しながら、次回の入札時の予定価格積算に反映します。</p> <p>処理件数の趨勢を反映させるため、5年前と10年前の伸び率等を算定要素として、各年度の申請件数を推計します。</p> <p>その他申請（記載事項変更、査証欄増補等）については、一般旅券の申請件数に対する割合に大きな変動がみられないことから、過去3年間の平均値をもとに推計します。</p>
未収金回収業務 （母子寡婦福祉 資金等貸付金）	意見	過去の参加者が数社となっているため、より競争原理を働かせるためにも、サービサー協会を通して参加加盟業者へ周知するなど、募集方法を拡大することや、公募期間の延長などの参加企業を増やす取組を充実させるべきである。	公募型プロポーザルの実施の際には、参加加盟業者への周知や募集方法の拡大、公募期間の延長等について積極的に検討します。
	意見	<p>公募型プロポーザル方式を採用している以上、将来的な業者の変更可能性を考慮した上で、業者間での引継事務マニュアルの作成を検討すべきである。</p> <p>また、委託契約書において引継書の作成義務など、引継義務を規定した条項を追加すべきである。</p>	<p>平成29年度の契約書から引継義務を追加しました。</p> <p>また、委託業務処理要領において、委託解除又は委託期間満了となった場合には、委託者の指示により委託業務に関する入金状況や特記事項等を作成して、委託者に引き渡すこととしました。</p>
	意見	委託業者において強制執行等の法的手段を取ることが可能となるよう、委託契約書の内容を変更し、委託業務の範囲を拡大することを検討すべきである。	平成30年度の契約書に法的対応を追加しました。
	意見	決算書等の財務書類の提出を求め、一定程度の財務的基盤を持つことをプロポーザル参加資格に加えるべきである。	次回の公募型プロポーザルからは、財務書類等の提出を求めて、財務的基盤もプロポーザルへの参加資格に追加します。
未収金回収業務 （中小企業高度 化資金貸付金）	意見	<p>委託債権の選定基準が明確に定められていないことから、選定基準を策定するとともに適時に見直しを行うこと。</p> <p>また、委託開始時から定額制で委託料を支払っているが、成功報酬制を含め最も適切な方式への移行について検討すること。</p>	<p>委託債権の選定について、「現に滞納繰越となっている先の債権で、回収に相当期間を要すると認められるものや不納欠損に向けて諸調査が必要なもの」として、平成29年3月8日付けで選定基準を策定しました。また、策定した基準については、必要によって適宜見直していきます。</p> <p>最も適切な方式への移行について、検討の結果、平成30年度から、基本額と成功報酬額の併用型を導入することとしました。</p>
	意見	前払金の請求時に資金用途について確認をするとともに、回収方針の協議については可能な限り早期に実施すること。	<p>平成29年度の前払金支払い時から、請求段階においてその資金用途を明確にさせるため、経費明細書を徴することとしました。</p> <p>また、回収方針の協議については、平成27、28年度に比して3か月程前倒して実施し、回収業務を充実させました。</p>

業務内容	改善を要する事項		講じた措置
未収金回収業務 (中小企業高度化資金貸付金)	意見	入札参加者がほとんど1社となっており、競争原理が働かない状況が続いていることから、公告期間の延長や公告方法の拡大など、入札参加企業を増やす取組を充実させること。	公告期間の延長について、平成29年度は10日間から14日間に、平成30年度は22日間に延長し、公告時に「全国サービサー協会」へ情報提供しました。(協会から各会員企業へ周知) また、総務部行政改革局行政改革課による「道業務に関するコスト情報等の公表」において、委託状況等を公表することとしました。
	意見	総合評価審査委員会が落札者決定基準を定める際に、総合評価競争入札取扱要領に従い、意見徴収を行う学識経験者の選考方法について、民間金融機関等への依頼を含め検討すること。	学識経験者の選考について、民間金融機関から1名追加しました。 (株)商工組合中央金庫)
	意見	主債務者が存続している場合であっても、可能な限り連帯保証人に対する回収策の強化について検討すること。	回収計画の協議時において、委託先と課題意識を共通認識し、対象先を選定した上で、可能なものについては連帯保証人に対する回収策の強化について協議しました。
	意見	サービサーに債権回収を委託しているが、依然として延滞額が多額であることから、北海道と委託業者の債権管理に係る役割分担や連携による更なる不良債権化の防止策を講じることについて検討すること。	役割分担として、委託債権の選定基準策定に基づき、道自らが管理回収する債権を明確にしました。 また、回収計画の協議の際、委託業者に対して、延滞先の財務分析を通じた経営改善指導を徹底させるとともに、道としても現地交渉への同行機会を増やすなど、委託先との連携を強化して、更なる不良債権化の防止に取り組みました。
	意見	業者間の引継がスムーズに行われない可能性があることから、業者間の引継に係るマニュアルの作成等について検討すること。	契約書に添付する「業務処理要領」をベースに引継マニュアルを作成しました。
未収金回収業務 (林業・木材産業改善資金貸付金)	意見	今後も適切な債権管理を行うために、職員の意識の向上を図るとともに、貸付規則、貸付事務処理要綱及び貸付事務取扱要領を遵守した担保権の設定及びその管理に努めること。 さらに、債権の回収委託に当たっては、担保物件の現況を整理の上、受託者に情報提供すること。	本貸付金を担当する職員を対象として、北海道林業・木材産業改善資金貸付規則等を遵守した事務処理について、平成29年9月に職員研修を実施し、職員の意識の向上を図るとともに、担保権の設定及び管理を含めた適切な債権管理が行われるようにしました。 また、今後、新たに債権の回収を委託する際は、担保物件の現況について確認を行い、受託者へ情報提供することとしました。
	意見	当該委託事業において、その効果を判断するためには、回収委託すべき債権を決定する際の判断経緯を明確にすることは不可欠であり、また同時に、職員の業務軽減の観点や、他部での状況などを参考に、債権回収に係る当該民間委託業務の範囲の適正化に常に配慮するよう努めること。	回収委託する債権の判断経緯を明確にした上で、新年度の委託業者を選定し、契約を締結しました。 今後とも、担当職員の業務軽減の観点や、他部での状況などを参考に、債権回収に係る当該民間委託業務の範囲の適正化に常に配慮するよう努めます。
未収金回収業務 (道営住宅賃料)	指摘	委託対象債権である滞納家賃等について退去者の住所氏名等収納に必要な情報を受託者に対し通知する場合には、その連帯保証人に関する各情報をも併せて通知すべきである。	平成29年度の委託契約から対象債権情報に連帯保証人に関する各情報を追加し、受託者に通知することとしました。

業務内容	改善を要する事項		講じた措置
未収金回収業務 (道営住宅賃料)	意見	公募型プロポーザル方式の採用目的を実現するためにも、提案者数の増加に向けて同方式の実施を広く周知するための方法を検討すべきである。	平成29年度から委託先事業者の公募に当たり、札幌弁護士会に公募に関する周知を依頼し、会員弁護士への周知を図ることとしました。
	意見	漫然と同一の業者と随意契約の締結を継続することのないよう、広く第三者に対し契約締結の機会を付与すべきである。	平成29年度の委託契約から公募型プロポーザルを実施することとしました。
	意見	他の事例(他県の状況)等を参考にしつつ、現在の成功報酬率の設定について検証すべきである。	他県の状況について調査を実施し、その結果を踏まえ検討を行い、翌年度から委託先の決定方法を、新規の弁護士でも参加しやすいと考えられる成功報酬率による一般競争入札に変更して入札参加者を増やす取組を行うこととしました。
	意見	受託者が行う収納業務の遂行状況を的確に把握すべく、収納状況が記載された書面と共に、それを裏付ける書面(通帳の写し等)を受託者に提出させるべきである。	道営住宅退去者滞納家賃等収納業務処理要領(以下「要領」という。)を改正し、受託者から毎月提出させている収納状況が記載された書面とともに、収納状況を確認できる書面(通帳の写し等)を提出させることとしました。
	意見	委託した滞納家賃等のうち、一定期間経過したにもかかわらず、収納がないものについては、その業務遂行状況の報告を求めるなど、委託業務の処理状況について、定期的に調査・報告を求める基準を設けるべきである。	委託契約書及び要領を改正し、受託者から四半期毎に委託業務の処理状況を報告させることとしました。
	意見	新旧受託者間における委託業務の引継を想定したマニュアル等を作成すべきである。	委託契約書及び要領を改正し、委託業務の引継に関する規定を追加するとともに、「業務引継マニュアル」を作成しました。
道路パトロール業務	指摘	道路簡易補修用の常温合材に係る受払いについては、要領に定める様式で整理することになっているが、様式の一部を変更して使用している出張所があることから、要領で定める様式を使用するよう指導すべきである。 また、常温合材については、随時払出されているが、年度毎に契約更新となるため、本来であればいったん在庫について返納の上、改めて払出すべきであるところ、その手続きがなされていないものが散見されることから、是正すること。	道路パトロール等業務に係る改善を要する事項について、平成29年3月3日付けで全道の建設管理部長あてに文書を発出し、様式の一部を編集することなく規定様式を用いること及び年度末に道へ在庫となっている支給材料を返納させ新年度に改めて払出することを注意喚起し、手続きの徹底を図りました。