

平成 28 年度 北海道包括外部監査の結果報告書（概要）

平成 29 年 2 月 22 日

I 外部監査の概要

第 1 包括外部監査人

平田 清悦（税理士）

第 2 選定した特定の事件（監査のテーマ）

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

第 3 特定の事件を選定した理由

北海道では、平成 18 年 2 月に民間開放推進計画を策定し、業務の民間移管に取り組んでおり、こうした取組の一環として、官と民との役割分担の明確化と協働推進の視点に立って北海道の業務を見直し、公共サービスの質の維持向上と行政運営の効率化を図るとともに、地域経済の活性化につなげていくことを目的として、平成 19 年度から民間提案に基づいて道の業務を見直し、業務の民間開放を推進する「北海道市場化テスト」を導入し、より積極的に道業務の民間委託を進めてきたところである。

これらの外部委託については、受託者の選定や契約及び履行管理事務等を適切に行うことに加え、社会情勢の変化や新たに生じた課題などに的確に対応した、効果的かつ効率的な内容としていくことが重要と考える。

このため、市場化テストによる外部委託業務について、点検、検証することは「行財政運営方針」を策定し、民間ノウハウの活用の推進の取組の初年度となる平成 28 年度においては、特に重要であると考え、包括外部監査における特定の事件として選定した。

第 4 監査期間

平成 28 年 8 月 30 日から平成 29 年 1 月 31 日

第 5 監査の対象機関

北海道総務部、総合政策部、保健福祉部、経済部、水産林務部及び建設部

第 6 監査の対象業務

包括外部監査の対象とする業務については、平成 19 年度から平成 27 年度に市場化テストにより民間開放を行った 15 業務のうち 14 業務（業務が既に地方独立行政法人に移管されているものを除く。）について予備調査を実施し、行政サービスとしての質の確保や民間ノウハウの活用の観点等から、次の 8 業務を監査対象として選定した。

	業務名	担当部局
1	庁舎の受付案内業務（本庁舎）	総務部
2	法人二税に係る業務	総務部
3	旅券業務	総合政策部
4	未収金回収業務（母子寡婦福祉資金等貸付金）	保健福祉部
5	未収金回収業務（中小企業高度化資金貸付金）	経済部
6	未収金回収業務（林業・木材産業改善資金貸付金）	水産林務部
7	未収金回収業務（道営住宅賃料）	建設部
8	道路パトロール等業務	建設部

第7 監査の視点

- 1 委託契約に係る財務事務は、法令、条例、規則等に基づき適正に実施されているか
- 2 委託先の選択方法において、透明性、客観性、経済性が確保されているか
- 3 委託業務に係る効果測定が適正に実施されているか
- 4 効果や効率性という観点で課題はないか

II 監査の結果

第1 監査の結果

今後、是正若しくは改善を求めるもの、又は検討の必要があるものについて、次の区分により対応を求めた。

【指摘】 早急に是正又は改善を求めるもの（2件）

【意見】 適法性、有効性、効率性、経済性の観点から検討の必要性がある事項について、監査の結果に添えて提出するもの（27件）

第2 指摘及び意見の具体的内容

別紙のとおり。

(別紙) 指摘及び意見の具体的内容

指摘：2件

北海道建設部：未収金回収業務（道営住宅賃料）

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。

北海道建設部：道路パトロール等業務

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。

意見：27件

北海道総務部：庁舎の受付案内業務（本庁舎）

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。

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。

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。

北海道総務部：法人二税に係る業務

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。

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。

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。

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。

北海道総合政策部：旅券業務

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。

北海道保健福祉部：未収金回収業務（母子寡婦福祉資金等貸付金）

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。

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。

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。

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。

北海道経済部：未収金回収業務（中小企業高度化資金貸付金）

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

北海道水産林務部：未収金回収業務（林業・木材産業改善資金貸付金）

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。

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。

北海道建設部：未収金回収業務（道営住宅賃料）

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。

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。

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。

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。

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。

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。