



発行 東京都

目次

14

公 告

○包括外部監査の結果に基づき知事が講じた措置の公表………（東京都監査委員）…一

公 告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、包括外部監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として講じた措置について、東京都知事から通知があったので、通知内容を次のとおり公表する。

平成28年3月15日

- 東京都監査委員 山 加 朱 美
- 東京都監査委員 吉 倉 正 美
- 東京都監査委員 友 瀨 友 治
- 東京都監査委員 筆 谷 宗 治
- 東京都監査委員 岩 田 喜 美 枝

平成25年度 包括外部監査に基づく改善措置状況総括表

テ ー マ	監査対象(所管局等)	指 摘 等 数	措 置 状 況		
			改 善 済	改 善 中 一部改善済	未 措 置
高速電車事業の経営管理について	交通局	35	35	0	0
東京交通サービス株式会社の経営管理について	交通局	8	8	0	0
東京地下鉄株式会社の経営管理について	都市整備局	17	17	0	0
高速電車事業（交通局）と東京地下鉄株式会社に共通する事項	交通局 都市整備局	16	16	0	0
合 計		76	76	0	0

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-1 (21)	予防保全型管理のための健全度把握について	現在の長寿命化工事は、暫定的な計画にて実施箇所が決定されており、管理単位である駅間の健全度は定量的に把握されていない。 今後長期的な視点に立ち、予防保全型管理を図るため、都営地下鉄の維持管理特性に合致した駅間ごとの健全度について、路線全体に対して定量的に把握し、長寿命化工事の実施優先順位を柔軟に見直していくよう検討されたい。	平成26年度は、浅草線と三田線において、トンネル内画像撮影及び変状図作成を実施した。 これにより、変状の量を把握した。 健全度を把握するためには、変状の量に加え、質 (ABC、 α β γ 判定) を知る必要があるため、平成27年度秋から、3か年計画で特別全般検査を実施し、区間単位の健全度を確認している。 新宿線と大江戸線については、画像撮影及び変状図作成の委託を平成27年5月12日に契約した。平成27年度末までに完了させ、平成28年度から3か年計画で特別全般検査を実施し、区間単位の健全度を確認する。	改善済
意見	1-2 (22)	維持管理計画について	本来、地下鉄構造物の予防保全型管理への移行に際しては、管理単位となる駅間の健全度の把握と同時に、将来維持管理費用の推計を行い、予防保全型管理による費用削減効果を定量的に把握することが望ましいが、推計手法が確立できない状況にある。 将来的には、東京都交通局経営計画2013にて示された予防保全型の管理手法イメージ図の、健全度と並ぶ縦軸指標である補修費につながる維持管理計画の仕組みについても、検討することを目指すされたい。	画像撮影は、平成26年度に浅草線と三田線で完了、平成27年度に新宿線と大江戸線で実施中である。 健全度の把握には特別全般検査による判定が必要なため、今後、平成27年度秋から開始している特別全般検査の結果を踏まえ、将来維持管理費用の推計を行っていく。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-3 (25)	これまでの補修実績や弱点情報の予防保全型管理への反映について	交通局では、地下鉄構造物の弱点として、塩害や経年劣化、耐震性等に対する対策が講じられているほか、なんらかの要因で変状が著しい箇所、あるいは何らかの理由で補修費用がかさむ箇所等の特異な弱点についても、通常全般検査や日常の巡視で変状等を把握し、必要に応じた対策を行っている。 このような弱点の把握とその対策に関する情報を、予防保全型管理への移行に反映させ、定量的な健全度の把握及び将来の維持管理費用の推計等に活用することが望ましい。	平成26年度は、浅草線と三田線において、トンネル内画像撮影及び変状図作成を実施し、基本システムとなるデータベースを構築した。 また、平成26年度の通常全般検査及びトンネル点検の結果をデータベースに入力した。 現在、検査や工事に関する情報のデータベースへの反映方法を検討している。 新宿線と大江戸線については、データベース作成 (画像撮影及び変状図作成) の委託を平成27年5月12日に契約し、平成27年度末までにデータベースを構築する。	改善済

平成25年度包括外部監査		高速電車事業の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-4 (27)	地下鉄構造物に関するデータベース構築について	<p>交通局には、都営地下鉄に関する維持管理に重要な地下鉄構造物の建設時情報、点検記録、補修記録が比較的多く蓄積され、データとして存在しているが、一元的なデータベースとして整備されていない。</p> <p>交通局では、特別全般検査を情報収集の機会ととらえて、画像データの取得と分析を基本とした戦略的な情報収集を計画している。これは、画像データから変状展開図の作成やデジタルデータからの数量の算定等、効果的な収集が期待できるものであり、可能な限り、特別全般検査開始を前倒しして、戦略的な情報収集を進められたい。</p> <p>なお、画像による変状データの取得・分析は、既に東京地下鉄株式会社で実施しており、その効果あるいは課題を熟知している。ヒアリングを実施し、事前に課題を解決するなどして、無駄のない実施を行なわれたい。</p>	<p>平成26年度に撮影したトンネル内画像から、変状数量を把握し、平成27年度から3か年の計画となる浅草線と三田線の特別全般検査に着手した。</p> <p>新宿線と大江戸線については、現在、トンネル内の画像撮影を進めており、平成28年度から3か年の計画で特別全般検査を予定している。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査		高速電車事業の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-5 (28)	列車検査の周期について	<p>列車検査の周期については、平成19年度に安全性を損なうことがないという観点から、6日以内から10日以内に変更している。しかし、改定から5年経過した現在においても、運用は変更しておらず6日以内のままである。</p> <p>地下鉄の運行の安全性をおろそかにしないことはもちろんであるが、経済性とのバランスをも考慮して、列車検査の周期の延伸を進められたい。</p>	<p>平成26年度は浅草線、三田線、新宿線において試験的に列車検査の周期を7日から10日以内に延伸し検証を行った。なお、他路線より運転環境の厳しい大江戸線においては、7日以内に延伸し検証を行った。</p> <p>その結果、各路線共に故障発生数は増加せず、消耗部品の摩耗量や交換頻度の増加もなかったため、浅草線、三田線、新宿線においては、平成27年度当初から10日以内の周期で実施している。また、大江戸線においても更に延伸して実施することを検討している。</p>	改善済
意見	1-6 (31)	清掃業務委託等への長期継続契約の導入について	<p>交通局が平成24年度において締結している契約4,249件のうち長期継続契約は21件である。</p> <p>交通局は、契約締結の際には、特性を考慮して、長期継続契約による効果の有無を検討し、効果があるものについては更に積極的に長期継続契約の締結を導入していくことが望ましい。</p>	<p>長期継続契約を導入する場合、年度ごとに、委託内容や数量が大幅に変化しないものを対象としている。</p> <p>他局では、規則等で定める案件以外では、試行的取組も含めると、建物清掃、庁舎警備、寝具の借入れ等について導入実績がある。</p> <p>こうした事例も参考としつつ、コスト削減効果やコスト縮減効果以外の影響を検証するなど、導入可能な案件の検討を行った。</p> <p>清掃業務を含め、その他の案件について検討を行い、平成27年度から、「一般健康診断業務委託」及び「都庁前駅・地下鉄歩道警備業務委託」について長期継続契約を導入した。</p> <p>今後とも、コスト削減効果等を踏まえ、引き続き長期継続契約の導入を検討していく。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-7 (32)	昇降機保守点検等委託への長期継続契約の導入について	<p>交通局は、東京交通サービス株式会社(以下、「東京交通サービス」という。)と都営地下鉄駅等昇降機設備点検及び保守委託を単年度契約で締結している。</p> <p>交通局は、東京交通サービスが昇降機製造メーカー系列各保守会社と長期継続契約について交渉することを指示し、長期継続契約締結による契約額削減効果の有無を検証したうえで、導入を検討すべきと考える。</p>	<p>平成26年度に東京交通サービスに対し、都営地下鉄駅等昇降機設備点検及び保守委託における長期継続契約の導入について意見聴取を行った。</p> <p>この結果、東京交通サービスからは、委託先である昇降機製造メーカー系列保守会社各社に対して、長期継続契約によるコスト削減について打診したところ、「当該契約はフルメンテナンス契約となっており、長期間にわたる昇降機の機能維持を前提として資材や人員を確保しているため、契約期間によるコスト変動はない。」との回答を得たことを理由として、当局との間における長期継続契約の導入によるコスト削減は困難との意見が示された。</p> <p>また、当該契約が対象とする昇降機設備の基数は毎年増減しており、今後も変動が見込まれることから、仮に当該案件につき長期継続契約を締結したとしても、毎年契約変更手続が生じると想定される。</p> <p>こうしたことを踏まえて検討した結果、都営地下鉄駅等昇降機設備点検及び保守委託への長期継続契約の導入によるコスト削減等の効果は見込めないとの結論を得た。</p>	改善済
意見	1-8 (34)	地下鉄駅等施設の清掃等業務委託の競争性確保について	<p>交通局は、都営地下鉄全路線の各駅施設、運輸指令区及び総合庁舎の清掃業務委託に関して、一般財団法人東京都営交通協会の(以下、「協会」という。)と特命随意契約を締結している。</p> <p>清掃業務委託は一般的に競争入札による効果が大きいため、清掃対象の場所をセキュリティ確保の必要度等で分類し、例えば駅出入口等、協会以外の清掃業者にも委託できる場所を選別したうえで、競争入札の導入を検討すべきである。</p>	<p>地下鉄駅施設等の清掃業務委託については、セキュリティの確保及び一定の清掃レベル維持の観点から検討を行い、以下の見直しを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 駅出入口上屋については、平成26年度より競争入札とした。 2 大島総合庁舎については、セキュリティ確保の必要性を考慮し、平成27年度より競争入札を導入した。 	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
指摘	1-1 (35)	業務量の増加に伴う契約変更について	<p>交通局は、清掃業務委託契約等の業務量の増減に伴う契約変更の際に、当初契約の予定価格の積算に基づき契約変更額を定める場合には、もとの契約の交通局積算額に対する契約金額の比率を考慮するなどの契約変更額の算定ルールを明確化するとともに、周知徹底を図るべきである。</p> <p>組織の内部において自ら、このような要改善点を発見し対応することによって、事務処理の適正性を確保する必要がある。</p>	<p>他局の実施状況を踏まえ、取扱指針(「物品等の契約に係る契約変更の取扱指針について(通知)」)を定め、契約事務担当者に周知した(平成26年5月)。</p>	改善済
指摘	1-2 (36)	車両清掃委託契約金額の妥当性の検証について	<p>交通局は、都営地下鉄各線車両の各種清掃業務を特命随意契約により協会に委託している。平成24年度の予定数量に基づく契約金額は202,969千円である。</p> <p>交通局は、契約金額(単価)の妥当性を検証するため、業務内容から見込まれる作業種別に応じて、見積金額や前年の実績額、更には他事業者の状況等を適正に勘案し、予定価格を算出すべきである。</p>	<p>平成26年度は車両清掃委託契約金額を他都市鉄道事業者(公営企業)と比較し、金額の妥当性を確認した。また、平成27年度の予定価格の算出に当たっては、労務単価等、物価変動を考慮し、予定価格を算出した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
指摘	1-3 (38)	都営地下鉄駅構内店舗の建設に係る諸経費負担について	<p>交通局は、都営地下鉄駅構内店舗の営業について協力会に出店場所の行政財産の使用許可を行い、協力会は出店事業者と業務委託契約を締結している。</p> <p>都営地下鉄駅構内店舗の出店に係る工事に関しては、店舗本体を含む駅構内工事は協力会が施工を実施し、店舗本体工事費は協力会が負担するが、それ以外の調査・設計費、電気工事費、給排水工事費、設備工事費、その他工事費及び協力会諸経費は交通局が負担している。協力会諸経費は交通局が負担する工事費合計額の10%であり、交通局と協力会との確認書により取扱いが定められている。</p> <p>これまでの工事に係る協力会の諸経費の実態を踏まえ、工事費総額に応じて低減するような合理的な諸経費率を定めるべきである。</p>	<p>諸経費率の見直しを行い、工事総額に応じて低減する新たな諸経費率を以下の通り設定した。</p> <p>また、新たな諸経費率について、協力会と確認書を締結した（平成26年9月）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事総額 3,000万円以下 10% ・工事総額 3,000万円超え5,000万円以下 9% ・工事総額 5,000万円超え 8% 	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-9 (39)	使用済み乗車券等のリサイクルに係る契約について	<p>トイレットペーパーの特命随意契約について、回収乗車券を利用し、トイレットペーパーを製造しているリサイクル業者は1社のみでないことから、競争入札を行うようされたい。</p>	<p>平成25年度にA社と覚書の解除について協議を行い、覚書を解除し、平成27年度より競争入札を導入した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-10 (42)	ToKoPo会員数増加等の事業促進の必要性について	<p>ToKoPo会員数は、平成25年8月時点で8万人弱となっている。ToKoPo会員が各種イベントに参加したことに対してポイントが付与することで、都営交通の利用促進や環境施策への誘導といった事業目的を振興しようとしているが、その付与者数が少ないイベントがある。</p> <p>事前にキャンペーンが実施されることを告知しているが、更に付与者数を増加するよう促進すべきである。また、ToKoPoポイントが付与されるイベントへの参加の機会を増やすとともに、PR活動を行うことで、会員数が増加する施策を増やすことを検討するべきである。</p> <p>これらの政策誘導に向けて、環境施策とのタイアップを増やし、更なる会員数を増やすことが望まれる。</p>	<p>平成27年5月に、ToKoPoの加入促進キャンペーンとして入会特別ポイント付与を実施した。</p> <p>また、イベント等でToKoPoのポイント付与を実施するほか、都営交通沿線PR紙「びっくあつぷ」等の広報物にToKoPoのPR告知を掲載していく。</p> <p><参考>ToKoPoポイントプレゼントキャンペーン (平成27年5月実施) 新規入会者780名</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-11 (43)	ToKoPo事業に係るシステム利用料金について	<p>ToKoPo事業におけるポイントサービスシステムの基本使用料及び会員サポートセンターの運用費89,331千円に関して、当該契約は基本実施期間をシステム利用開始から5年間としており、実施期間内に契約を解除する場合、残存期間月数を乗じた月額利用料を支払う内容となっている。</p> <p>システム利用料は、会員数が30万人までは定額でのサービス提供を受けられるが、平成25年8月現在の会員数は8万人弱にすぎない。</p> <p>5年間の基本実施期間終了後のToKoPo事業におけるポイントサービスシステムの基本使用料等の利用料金については、より経費削減につながる契約内容を検討されたい。</p>	<p>事業規模に応じた契約内容となるよう次回契約更新に向けて、引き続き協議を行っていく。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-12 (44)	会員サポートセンターの運用費について	<p>会員サポートセンターの「受付問い合わせサービス」の運用費については、利用者からの問い合わせに対応するため、平成24年度は9,600件の問い合わせがあることを予定していた。しかし、実績数は1,839件であり、その予定数を大きく下回っている。</p> <p>問い合わせが落ち着き、減少傾向となっているのであれば、予定数の見込みも減少させ、オペレーターの人数を減らすなど実態に即した計画及び予算を策定することが望ましい。サポートセンターへの問い合わせ状況を鑑みて、利用程度に応じた柔軟な会員サポートセンターの運営による経費削減の方法を検討されたい。</p>	<p>会員サポートセンター運用サービス（問い合わせ受付サービス）について、平成27年4月から、これまでの問い合わせ実績に基づく運用体制に即した低額な料金が適用されるよう契約変更を行い、経費削減を図った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-13 (47)	都営交通お客様センターの周知と問い合わせ実績に応じた契約の締結について	<p>平成25年度に一元化された都営交通お客様センター（以下、「お客様センター」という。）は、業務に必要とされる専門性が高まることに加え、問い合わせが集約化されることから、想定数を大幅に引き上げて、積算額算定及び業者選定を行った。これにより、契約額は平成24年度の61,227千円から平成25年度の97,755千円となった。</p> <p>しかし、平成25年度の実績問い合わせ件数は想定数を大幅に下回っている。</p> <p>交通局は、お客様センターが十分活用されるよう一元的な対応窓口としての利便性向上をより一層周知し、お客様サービスの向上の実現を図るべきである。</p> <p>今後の想定数等は実績を踏まえ、適切に見直す必要がある。</p>	<p>1 お客様センターをより多くのお客様にご利用いただくための取組 平成26年3月に「お客様センターPRポスター」の車内吊り広告を3,000枚、チラシ20万枚を掲出、配布した。 平成27年3月には、「お客様センターPRポスター」の駅貼りポスター310枚、車内吊りポスター3,000枚、チラシ20万枚を掲出、配布した。 報道発表においては、お客様からの問い合わせ先としてお客様センターの電話番号を記載し、周知を図った。</p> <p>2 契約の見直し お客様センター開設後の状況を踏まえ、想定件数の見直しを行った。 また、オペレーター後処理時間の増加、運賃改定に関する研修の充実、新規業務（団体乗車受付業務）の追加、日常英会話やメール等の英文作成可能なオペレーターの追加など、業務内容の見直しを行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14 (52)	スマートフォンアプリ「都営ナビ」の機能及び情報提供内容について	都営交通の情報発信について、スマートフォンアプリを無料で提供しているが、詳細な情報を調べる機能がない。このほか、ほとんどが日本語表記のみとなっているため、外国語対応がなされていない。 利用者の利便に貢献する、交通局ならではの情報発信と便利な機能の提供について検討することが望ましい。	「都営ナビ」については、スマートフォン向けの情報提供を交通局ホームページに統合することにより、お客様の利便性の向上を図った。 1 統合の周知 平成26年2月22日より、「都営ナビ」とスマートフォン向けホームページの統合の事前周知を行った。 2 統合の実施 平成26年3月31日に「都営ナビ」サービスを終了し、4月1日よりスマートフォン向けホームページへの統合を行った。 <参考> スマートフォン向けホームページのアクセス状況 平成26年4月：約71万PV 平成26年10月：約78万PV 平成27年4月：約91万PV 平成27年7月：約97万PV なお、平成28年度に計画している局ホームページの更新において、外国語ページで運行情報等を発信するなど情報発信を強化することにより、利便性の向上を図る。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-15 (54)	中古車両の有効活用について	交通局では、耐用年数を経過した車両は全て廃棄処分としており、中古車両の他事業者への提供を行っていない。 アスベストを含まない車両であれば、リニア方式を採用している大江戸線を除き、所要の整備を行えば他の事業者でも使用することが可能な車両であるため、他の業者への売却等の可能性があり、処分費用等の軽減と社会的な貢献を検討すべきである。	平成27年1月に開催された地下鉄技術協議会ワーキング、4月に開催された公民鉄車両担当課長連絡会において、他事業者に対して大江戸線の廃車計画の情報提供を行った。 情報提供による他事業者からの売却の申入れはなかったが、引き続き他事業者に対して廃車計画の情報提供を行っていく。なお、大江戸線についてはアスベストを含まない車両であるため、有価物として売却を行った。	改善済

平成25年度包括外部監査			高速電車事業の経営管理について		交通局
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-16 (56)	高金利の企業債について	<p>平成24年度末で、借入資本金としての企業債残高として486,231百万円、地下鉄特例債として19,052百万円、合計505,284百万円となっている。これらの債権の償還期間は、民間債は10年、その他はおおむね30年であり、利率は、民間債は10年で利率が見直されるが、その他は全期間にわたって固定されている。</p> <p>現状の金利水準からみて財政融資資金等の金利が重くなっている半面、これらについては期限前に償還する場合補償金の支払が生じるため、期限前償還が事実上困難である。</p> <p>交通局は、借換制度の復活及び条件緩和についての要望を国等に行っているが、今後も金利負担の緩和に向けた働きかけを続けていくべきである。</p>	<p>平成26年7月に行った「平成27年度 国の施策及び予算に対する東京都の提案要求」及び平成27年7月に行った「平成28年度 国の施策及び予算に対する東京都の提案要求」において、総務省に対し、政府資金及び旧公営企業金融公庫をもって起こした企業債の公的資金補償金免除繰上償還制度を復活させるとともに、条件を緩和することを要求した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査			高速電車事業の経営管理について		交通局
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-17 (59)	広告の販売促進について	<p>都営地下鉄における主な媒体別広告掲載率は、中吊りと駅貼りについては2割台であり高くはない水準となっている。</p> <p>交通局は、広告掲載率の向上を図るため、手数料率等、手数料制度を見直すなど、代理店の販売意欲を高める施策を検討されたい。</p> <p>また、広告代理店との一層の連携強化に努め、広告主にとって魅力ある媒体の検討や実効性のある販売促進企画の実施等に積極的に取り組むなど、広告料収入の増加に努められたい。</p>	<p>1 手数料制度等の見直し 広告代理店の販売意欲を高めるため、主要媒体の1次手数料の増率及び2次手数料の区分の細分化等、手数料制度の見直しを行うとともに（平成26年4月）、報奨金を支給する際の支給率の設定の見直しを行った（平成27年4月）。さらに、優れた営業成績を上げた代理店を表彰する報奨式を実施した（平成26年5月、10月、平成27年5月、10月）。</p> <p>2 販売促進企画等の推進 広告代理店各社で構成する広告会の媒体別委員会において意見交換を計画的に実施し、その検討を踏まえて中吊りお試し割などの販売促進企画を実施した。</p> <p>また、代理店の意見を取り入れて、駅貼りポスターのセット販売の見直しや新たに車両窓ステッカーの販売を行うなど、広告主にとって魅力ある媒体づくりを行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-18 (63)	駐車場利用されている中小規模用地について	<p>交通局は、地下鉄建設時に要移転者に対する土地の提供を前提に取得した代替地を保有している。</p> <p>その一部について現地調査を実施したところ、以下の問題点が検出されたので、資産の有効活用等を検討されたい。</p> <p>①一部の代替地は準工業地域であり、住宅用地として売却することを視野に入れて、資産の有効活用を検討されたい。</p> <p>②定期契約による駐車場貸しとして活用しているもののうち、空車がある代替地は、空車情報等を駐車場内外に掲示することによって、資産活用の有効性を高められたい。</p> <p>③新河岸代替地(高圧線下)については、協力会とS社との間で、駐車場区画が定められた台数分の契約となっているが、それとは異なる使用方法をしている。このような使用方法を認めるのであれば、それに合致した契約内容により契約締結をする必要がある。</p>	<p>1 新河岸周辺の大型駐車場について、一般会計からの所管替(売却)要請(平成27年7月23日付で取下げ)があったことや福祉インフラ対応用地としての報告を行っていることなどから、福祉インフラ対応用地としての活用を含めた検討を進めている。</p> <p>なお、新河岸代替地№29については、より収益を増大させるため、砂利敷きをアスファルト敷きにし、車室を3台分増やした。</p> <p>2 「空き」の標示について、平成25年度中に改善を図った。</p> <p>3 本来の目的以外で使用されている駐車場については、実情に合致した契約に変更した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-19 (64)	中小規模用地の活用計画等の見直しについて	<p>「中小規模用地の活用計画概要(平成24年度から平成27年度)」のうち34件に関しては、駐車場利用等により暫定的な活用を行っているものの、本格活用を行う具体的な活用等開始年度が定められていない。</p> <p>しかし、直ちに活用することが可能なものも存在するため、実行計画の前倒しを行って早急に処分を含めたより効率的かつ有効性のある資産管理の観点からの活用方法を検討されたい。</p>	<p>利活用案件のうち、貸付けが可能な案件について利活用者の公募を以下のとおり実施した。</p> <p>1 34件の利活用計画のうち、計画年次である平成24年度以降、「用賀職員寮」、「王子変電所」、「住吉停車場(定借地)」等9件について公募を実施し貸付中である。</p> <p>2 「線路用地(三田線延伸部B)」、「牛込柳町停車場(西口)」等4件については局事業用地として使用している。</p> <p>3 「南青山(旧地中線出張所)」については、隣接地権者との共同開発による建物を建設中である。</p> <p>4 「瑞江換気所隣地」、「篠崎停車場東1号」については、駅ビルの駐車場として引き続き活用していく。</p> <p>5 残りの18件について、本格的な利活用が可能な土地について、平成27年度末までに利活用者の公募を実施するとともに、次期「中小規模用地の活用計画」を策定する。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業の経営管理について 交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-20 (64)	旧馬込国鉄監督員宿舍用地について	<p>旧馬込国鉄監督員宿舍用地は、浅草線工事の監督員宿舍用として取得したが、工事終了後は未利用地となっている。本件土地は、平成17年度及び平成19年度に公募売却を実施した結果、不調となった後、複数の隣地所有者と個別に売却交渉を行っているもの話はまともならず、また売却予定であるにもかかわらず、平成20年度以降は公募売却手続を実施していない。</p> <p>売却予定として既に6年間を経過していることを鑑みると、より一層の売却に向けての検討を進め、早期に売却処分がなされるよう努められたい。</p>	<p>当該用地の公募売却に当たっては、隣接地権者等の取得意向を調査し、折衝したものの条件が折り合わなかった。</p> <p>一方、都政の重要課題として都有地の福祉目的利活用が挙げられ、福祉保健局が庁内の情報を取りまとめ、地元区へ情報提供を行うこととなった。</p> <p>そこで、当該用地を候補地とすることとし、貸付条件について調整を進めたが、地元区から活用予定はない旨の回答を受けた。</p> <p>この結果を受け、改めて公募売却に向けた条件整理を進めている。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業の経営管理について 交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-21 (65)	飲料自動販売機等の設置について	<p>都営地下鉄各駅の飲料自動販売機は、交通局において設置業者を選定しているのではなく、協力が会が公募により選定を行っている。</p> <p>飲料自動販売機の協力が会及び交通局の営業料率は、平成12年に設定されたから、現在まで改正されていない。</p> <p>交通局の収入の増加を図る観点から、必要に応じて営業料率の見直しを検討されたい。</p> <p>また、その他の自動販売機の設置も含め、適正配置、商品種別の変更等をより戦略的に検討されたい。</p>	<p>1 営業料率の見直し 飲料自動販売機に関する局と協力が会の営業料率について見直しを行い、営業料率を改正した。 また、局の営業料率について、構内営業取扱要領の改正を行った（平成27年3月）。</p> <p>2 自動販売機の増収対策 飲料のほか、都営地下鉄初のパナナ、パン、新聞の自動販売機や、自動販売機型コンビニを設置するとともに、リンゴ、栄養食品の自動販売機を増設した（平成27年6月）。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業の経営管理について 交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-22 (68)	東京交通サービスへ担わせる業務の見直しについて	<p>全般・重要部検査等の保守管理業務について、東京交通サービスに委託している業務としていない業務があるが、同種の業務については同様の業務分担が望ましい。</p> <p>今後、東京交通サービスに担わせる業務の考え方に基づき、東京交通サービスが真に準コア業務を担うようにすべきと考える。</p> <p>また、東京交通サービスへの業務移管に当たっては、安全安心の確保や技術継承に留意し、同社の受入体制が構築されたうえで、着実に進めるべきである。</p>	<p>全般・重要部検査の東京交通サービスへの業務移管に向けては、安全・安心の確保や局の技術継承に留意した上で、同社の受入れ体制を構築するために必要な人員数や、業務を履行するのに必要な技術力の確保等について、東京交通サービスと協議を進めた。</p> <p>平成28年4月から浅草線・大江戸線の検査作業の一部を東京交通サービスに委託する予定である。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査 高速電車事業の経営管理について 交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-23 (69)	グループ経営の着実な推進について	<p>協力は、都営地下鉄の事業を支えるパートナーとして、交通局と同等のノウハウを確保し、安全管理体制を構築しており、さらに役員を含め交通局から職員を派遣していることにより、安全・安心の確保と質の高いサービスの提供に向けた一体的な事業運営を図っている。</p> <p>しかし、交通局と協力会との間では、実務的な連携が個別業務の受委託の範囲内に留まっているため、都営地下鉄の更なる発展に向けては、団体の事業動向を全般的かつ、継続的に把握するなどの取組が必要である。</p> <p>今後は、東京交通サービスに加え、協力会に対しても、より適切に関与することで、グループ経営の着実な推進に努められたい。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 経営状況の継続的な把握 平成27年3月18日に平成27年度予算の概要について、6月1日に平成26年度決算の概要と平成28年度からの新経営計画の方針案について、協力会から説明を受けた。 業務運営調整会議の開催 平成27年8月20日に第1回の業務運営調整会議を開催し、協力会から平成28年度予算編成に当たっての、交通局への予算要望について説明を受け、協力会から交通局への施設等の改善についての意見交換を行った。 あわせて、平成26年度決算を踏まえての今後の課題等について意見交換を行った。 委託業務の動向管理 協力会の予算要望を踏まえた各部の対応について、平成28年度の協力会への委託事業の状況を集約し、事業動向を把握していく。 	改善済

平成25年度包括外部監査		高速電車事業の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-24 (72)	内部監査のチェックリスト及び実施内容の記載について	<p>監査員は「情報セキュリティ自己点検チェックリスト」（以下、「チェックリスト」という。）の各項目について監査を行い、その発見事項・問題点等を監査員記入欄に記載しているものの、この記入欄は網羅的に記入されておらず、その記入内容も統一されていないため、この記入方式では、実施した手続、監査した結果、手続の完了・未完了について、事後的に確認することができない。</p> <p>また、内部監査で利用されているチェックリストの記載内容に係る監査員の判定結果をみると、内部監査により情報システムのセキュリティの実効性が十分に監査されているかどうか判断することができないものがあった。</p> <p>チェックリストのフォーマットを変更し、監査員が行った手続の内容及び監査員がその項目に対し手続を完了したことを明確にする必要がある。</p> <p>効果的な内部監査とするためには、確認した監査証拠についての記述を残すことが望まれる。</p>	<p>内部監査で使用するチェックリストの様式を変更するとともに、確認した監査証拠を確実にチェックリストに記入することにより、内部監査の内容が事後的に確認できるよう改善した。</p> <p>具体的にはチェックリストに、監査員が確認した事実及びそれに対して監査員が下した判定を記入する欄を設け、その記入を徹底することにより、監査員が何を確認し、どのような判定を下したのかを事後的に確認できるようにした。 (平成25年度の内部監査から新様式を使用開始)</p>	改善済

平成25年度包括外部監査		高速電車事業の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
指摘	1-4 (73)	運用体制の調査結果に対する是正措置について	<p>外部監査の指摘事項である特権IDのセキュリティ上の取扱いについて、外部監査人からの指摘に対する対応がなされていない。特権IDは一般のシステム利用者IDに比べ権限が強大で重要性が高いことから、セキュリティの観点から出されている指摘事項については、早急に対応することを検討すべきである。</p>	<p>平成26年2月に改定した情報セキュリティ実施手順に基づき、特権IDを定期的に点検するとともに、パスワードの長さや有効期間の設定を厳しくするなど、セキュリティの強化を図った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
指摘	1-5 (74)	サーバ脆弱性診断結果に対する是正措置について	外部監査ではサーバの脆弱性診断も行われており、不正アクセス等、セキュリティリスクを診断している。 当該診断において、複数のセキュリティ上の脆弱性が発見され、指摘されているが、外部ネットワークから遮断されているというシステムの仕組み上、外部から不正アクセスを受けるリスクは低いと判断し、対策をしていない。 しかしながら、セキュリティリスクは外部のみに留まらず、内部からの脅威も考慮して対策すべきである。	1 物理的セキュリティの向上 平成27年度のサーバ更新に合わせて、すべてのサーバを生体認証などによりセキュリティの強化された外部データセンターに設置することで、更なるセキュリティ向上を図る。 2 セキュリティパッチの適用 毎年度実施している業務アプリケーション修正時に、システムの安定稼働に支障がないことを確認した上で、OS及びミドルウェア等のセキュリティパッチ適用を実施していく。 3 アクセス制御の強化 平成28年度に更新を予定しているネットワーク機器の更新に合わせて、サーバへの不要な通信を遮断するアクセス制御を実施する予定である。	改善済
意見	1-25 (75)	コンプライアンスの取組の充実について	交通局においては、コンプライアンス研修が実施されており必須研修と位置づけられ、局長を始め、本庁部長級以上は毎年、その他の職員は3年に1回の受講が義務付けられている。 コンプライアンスを取り巻く外部環境が絶えず変化することを考慮すると、3年に1回のコンプライアンス研修では、十分にその変化に対応することが難しい。 このため、コンプライアンス研修を補完し、組織の構成員各人がコンプライアンスへ理解と対応を適切に行うべく取組の充実を図られたい。	1 コンプライアンス情報の周知 平成26年度から、年2回の汚職・非行事故防止運動期間中に、「コンプライアンス通信」を発行し、最新コンプライアンス事情を全職員に周知した。今後とも、年2回の発行を継続していく。 2 研修内容の充実 既存のコンプライアンス研修に、危険ドラッグなどの最新コンプライアンス事情を取り入れ、実施した。今後とも継続して取り組んでいく。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-26 (77)	リスクマネジメント体制の整備について	交通局においては、例えば、職員の汚職防止、災害対策等に係わる優先度の高いリスクに対しても、経営計画2013にて課題と認識し、明確な方向性を示しており、各自、必要な組織や各種委員会により管理体制を整えている。 しかし、リスクを組織として網羅的に洗い出した上で優先順位を定め対応策を検討し、それが想定どおりに機能しているかを確認し改善を行うという体系的なリスクマネジメントは行われていない。 鉄道事業者として懸念されるリスクを中心に、リスクの網羅的な洗い出しを行い、特に重要なリスクに関しては、改めて検証するなど、交通局の経営方針を、リスクへの取組という観点からも実現されたい。	1 リスクマネジメント体制の検討 リスクコンサルティング会社との間で、当局におけるリスクの洗い出し・評価について、ディスカッションを実施した。また、有価証券報告書やその他公表資料により、他の鉄道事業者の取組を分析する一方、局内のリスク管理体制(各種委員会等)を再確認した。 2 リスクマネジメント体制の構築 平成27年8月27日、経営会議において「リスクマネジメント委員会」の設置を決定した。 現在、リスク事象の洗い出しを行い、優先順位を付け、進行管理を行うための「リスク管理一覧表」を作成している。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-27 (78)	非常事態発生時の事前周知について	<p>都営地下鉄は、地震・火災などの非常事態発生時の対応について、日頃から利用者に周知されているとはいいたい。</p> <p>この点、東京地下鉄株式会社(以下、「東京メトロ」という。)においては、大地震や火災が起きた場合に利用者が取るべき行動をまとめた小冊子を配布している。また、企業広告の一環として震災対策の窓上広告及び動画広告を実施している。</p> <p>都営地下鉄、東京メトロとも同じ地下鉄であり、同じ内容を周知しておくことが有効と考える。都営地下鉄においても、非常事態発生時の対応について、あらかじめ周知しておくことを実施されたい。</p>	大地震や火災が発生した場合にお客様が取るべき行動等をまとめた小冊子「防災ハンドブック」を10,000部作成し、平成27年7月から都営地下鉄各駅で配布を開始した。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	1-28 (80)	職員の年齢構成について	<p>高速電車事業に従事する職員の年齢構成は、平成25年3月31日現在、40歳以上が全体の69.2%を占めている。</p> <p>したがって、5年後、10年後も業務量、業務内容、業務構成が変わらないとすると、現在よりも年齢の高い世代を中心とした業務遂行体制を組むこととなる。</p> <p>年齢構成は短期的に変わるものではないため、現状を踏まえて中長期的な取組、対応を考えていく必要がある。業務の見直しの取組において、世代間の業務分担、役割分担の変化に留意しつつ、行われたい。今後顕在化する本問題の解決のためにも、更なるグループ会社の活用を検討されたい。</p>	後年度の年齢構成を平準化するため、採用PRを強化して若年層の積極採用に取り組んでいる。あわせて、グループ会社への現役職員の派遣など、グループ全体での年齢構成の平準化に取り組んでいく。	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-29(81)	運輸系職員の人材確保について	<p>運輸系職員の人材確保について、経営計画2013の平成25年度執行計画(年度当初計画)の中で年度別実施事項を記載している。</p> <p>しかし、各年度の実施事項は記載されているものの、実施目標の具体的な取組が記述されていない。実施事項の達成状況を把握するためにも、運輸系職員の人材確保について具体的な取組を定め、計画的に進められたい。</p>	<p>1 採用専用ホームページによるPR活動 平成26年4月1日に新たに採用専用ホームページを開設し、運輸系職員の魅力や仕事の内容などを具体的に発信している(パソコン版とスマートフォン版を設け、利便性に配慮)。 また、上記ホームページに加え、TwitterやFacebookでも選考情報を発信している。</p> <p>2 学校訪問の拡大実施 鉄道高校で仕事内容などを紹介する説明会を開催している。また、工業高校等への学校訪問を実施している。</p> <p>3 職場体験等の実施 鉄道高校の生徒を対象に、駅での職場体験を実施している。あわせて、木場車庫、交通局研修所等の職場見学を実施している。</p> <p>4 各取組の効果検証と改善策の実施 新卒高校生の受験者数・採用者数の推移を分析し、新卒高校生の就職活動時期に合わせた選考日程の前倒しを実施した。 また、所属長への新人職員に関するヒアリングを行った。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査

高速電車事業の経営管理について

交通局

区分	番号(頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-30(82)	駅員等の接遇について	<p>国内外から東京を訪れた方に気持ちよく地下鉄を利用してもらうことは、ホスピタリティを示すために重要であり、そのためにはお客様への案内等を含め、駅員等の接遇をより一層向上させていく必要がある。</p> <p>地下鉄の雰囲気向上を向上していくために、駅員等の接遇について、現場における研修等の充実を図られたい。</p>	<p>平成27年2月に、各管理所において職員の接遇に関する「お客様の声」を事例とした業務研修を実施した(駅職員1,752名が受講)。引き続きお客様の意見を踏まえた研修を実施し、より一層の接遇の向上を図っていく。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査		東京交通サービス株式会社の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	2-1 (125)	東京交通サービスの契約別損益の管理及び見積基準について	<p>東京交通サービスでは、交通局からの受託業務について、契約によって契約別の営業損益が黒字の契約と赤字の契約がある。</p> <p>委託業務においては、個別の契約ごとに収支相応であることが望ましい。</p> <p>東京交通サービスは、個別の契約の見積を「業務の受託に係る積算基準」を用いて厳密に行い、交通局関与のもと、これまで以上に契約別損益が収支相応することを目指すとともに、交通局は、自律的経営に向けて指導監督することが必要である。</p>	<p>1 平成26年度契約から当社積算基準について (1)各契約ごとの間接費を精査し、所要の額を見積りに反映させた。 (2)一般管理費について事業実態に合わせた配賦率とした。 などの見直しを実施した。</p> <p>2 検証の結果、労務単価等の上昇が見込まれることから、平成27年度以降の契約に向け、適正な労務単価等への反映について、交通局へ要請を行った。</p> <p>3 平成27年度は、事業ごとの損益の不均衡が一定程度縮小する見込みである。 平成28年度以降の契約についても、不均衡の解消に向けて、引き続き交通局と調整していく。</p>	改善済
意見	2-2 (127)	24時間体制の障害対応について	<p>ホームドアについて、ラッシュ時間を含む朝夕の営業時間帯（始発から8時30分、17時15分から終電）や終電から始発の時間帯の障害対応として、三田線に1人、大江戸線に2人待機している。</p> <p>平成24年度の障害発生状況を見ると終電から始発の時間帯では件数が少ないことから、待機者の配置について見直す部分はあると考える。</p> <p>したがって、終電から始発の時間帯における障害対応待機者について、輸送の安全・安定を確保したうえで、合理的な人員の配置を検討されたい。</p>	<p>1 大江戸線ホームドアについては、障害発生時間や原因等の情報を継続的に収集し、統計的な分析・判断を行うための更なる情報の蓄積を図るとともに、その活用にも努めている。</p> <p>2 大江戸線の障害発生件数は、三田線の2～3倍程度で推移しているほか、深夜帯（24時以降）における発生も一定程度見られることから、障害への即応体制の確保は必要と判断している。</p> <p>そのため、大門事務所にのみ設置していた障害発生監視装置を、平成27年4月1日に新宿詰所にも設置し、即応性を高めるとともに、勤務時間・休憩時間の見直しを行い、両所の待機者2名の障害対応を1名ずつ、始発時対応と終車時対応とに区分した勤務体制に変更した。</p>	改善済

平成25年度包括外部監査		東京交通サービス株式会社の経営管理について		交通局	
区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容（要約）	措置の概要	措置状況
意見	2-3 (128)	共有ファイルサーバシステムの導入について	<p>東京交通サービスの業務は、事業所ごとに整備されたネットワークに繋がったパソコンで行われている。しかし、会社全体の共有ファイルサーバがないため、情報共有の難しさによる業務の非効率性、重要な情報が散逸して管理されるリスク及びバックアップがないことによるデータ喪失リスクといった問題点が存在する。</p> <p>IT導入による業務の効率化の実現や様々なリスクを低減するために、費用対効果を検討のうえ、共有ファイルサーバシステムの導入を検討されたい。</p>	<p>平成26年3月から「TSネット」の愛称で、新情報システムの運用を全社的に開始した。</p>	改善済
指摘	2-1 (129)	コンプライアンス研修に対する取組について	<p>東京交通サービスにおいてコンプライアンス委員会が設置され、コンプライアンスに対する取組が行われている。しかし、その活動内容は内部監査に関することのみであり、社員に対するコンプライアンス意識の普及、啓発に関する取組が十分に行われているとは言いがたい状況である。社員に対する定期的なコンプライアンス研修も実施されていない。</p> <p>社員に対するコンプライアンス意識の普及、啓発に具体的に取り組むために、定期的にコンプライアンス研修を実施されたい。</p>	<p>平成26年12月に全社員を対象としたコンプライアンス研修を「管理職向け（役員を含む）」及び「一般社員向け」に区分して実施した。</p>	改善済