

令和元年度包括外部監査指摘事項等に係る対応

(清掃事業に係る事務の執行について)



令和5年12月
浜 松 市

監査結果		
区分	内 容	件数
指摘	法令等に違反し、又は不当と認められるため、是正を求めること又は3E(経済性・効率性・有効性)の視点から、改善を求めること。	17
意見	「指摘」には当たらないが将来的に改善を検討することが望ましいもの、又は包括外部監査人としての提言を述べるもの	48

措置欄 (令和5年6月末現在)			
区分	内 容	件数	
◎	措置済	指摘事項に対して、措置を講じたもの	17
—	非措置	指摘事項に対して、制度の趣旨・費用等を鑑み現行が適当であるなど措置しないもの又は外部状況等により措置する必要がなくなったもの	0
○	対応済	意見事項に対して、対応したもの又は一部について対応したもの	48 (2)
—	非対応	意見事項に対して、制度の趣旨・費用等を鑑み現行が適当であるなど対応しないもの又は外部状況等により対応する必要がなくなったもの	0
空欄	措置対応中	指摘又は意見事項に対して、措置又は対応を継続しているもの又は今後行う予定のもの	0

()内は、新たに措置等が講じられた件数(内数)
目次中、措置等決定年度欄に、※表示があります。

No.	監査結果	監査項目	報告書の頁	主管課	区分	措置等決定年度
第6 監査の結果（個別事項）						
1 ごみ減量・リサイクル推進事業						
1	指摘	ア	ごみ減量施策の策定・実施プロセスについて	34	ごみ減量推進課	◎ R2
2	意見	イ	ごみ減量推進施策の実績額の把握について	35	ごみ減量推進課	○ R2
3	意見	ウ	ごみ減量の必要性についての周知方法について	36	ごみ減量推進課	○ R2
4	意見	エ	ごみ減量施策の部門間連携について	37	ごみ減量推進課 各事業所	○ R2
5	意見	オ	ごみ減量目標達成のための手法について	38	ごみ減量推進課	○ R2
6	意見	カ	ごみ処理量削減のための紙類の行政回収の検討について	39	ごみ減量推進課	○ R2
2 ごみ減量推進運営経費						
7	指摘	ア	長期的なごみ処理実施の継続可能性の検討について	41	ごみ減量推進課	◎ R3
8	意見	イ	ごみ処理量削減のための有料化の検討について	44	ごみ減量推進課	○ R3
9	意見	ウ	有料化を検討するためのステップについて	49	ごみ減量推進課	○ R3
10	意見	エ	ごみ処理経費の算定方法について	52	ごみ減量推進課	○ R3
11	意見	オ	事業系一般廃棄物処理手数料の検証方法について	55	ごみ減量推進課	○ R3
12	指摘	カ	災害廃棄物処理について	56	ごみ減量推進課	◎ R3
3 収集業務管理事業						
13	指摘	ア	全面業務委託について	61	廃棄物処理課	◎ R1
14	意見	イ	連絡ごみの収集について	63	廃棄物処理課	○ R2
15	意見	ウ	高齢者福祉の面からのごみ収集方法の検討について	64	廃棄物処理課	○ R2
4 西部清掃工場運営事業						
16	指摘	ア	焼却炉等の設備の管理状況について	67	廃棄物処理課	◎ R2
17	意見	イ	焼却炉の停止に係る市の対応について	68	廃棄物処理課	○ R1
18	意見	ウ	西部清掃工場PFI契約終了後の取り扱いについて	70	廃棄物処理課 スポーツ振興課	○ ※R5
5 衛生工場運営事業						
19	意見	ア	東部衛生工場施設運転管理業務の包括委託契約検討時の金額シミュレーションについて	73	廃棄物処理課	○ R2
6 ごみ計量システム維持管理事業						
20	指摘	ア	情報セキュリティ対策の実施手順の未策定について	76	廃棄物処理課	◎ R3
21	指摘	イ	サーバー室への入退室管理簿の未作成について	77	環境政策課	◎ R1

No.	監査結果	監査項目		報告書の頁	主管課	区分	措置等決定年度
22	指摘	ウ	共同ID、利用者IDの取扱い及び操作ログの取得について	77	廃棄物処理課	◎	R3
23	意見	エ	自己点検の未実施について	78	廃棄物処理課	○	R2
7 新清掃工場整備事業							
24	意見	ア	ごみ減量への取り組みに関する市民への周知について	79	廃棄物処理課 ごみ減量推進課	○	R3
8 旧ごみ処理施設管理事業							
25	指摘	ア	施設の解体に係る市の検討について	81	廃棄物処理課	◎	R2
9 北部収集窓口センター事業							
26	意見	ア	事業シートの事業の指標の追加について	83	廃棄物処理課	○	R2
27	指摘	イ	受託者の管理について	84	廃棄物処理課 調達課	◎	R3
28	意見	ウ	委託業者からの事故報告に係る市の確認体制の見直しについて	86	廃棄物処理課	○	R2
10 ごみ収集事業（南清掃事業所）							
29	指摘	ア	受託者の管理について	87	南清掃事業所 調達課	◎	R3
30	意見	イ	不当排出物年間処理件数の分析について	89	南清掃事業所 各事業所	○	R2
31	意見	ウ	不当排出物回収のマニュアル整備について	90	南清掃事業所 各事業所	○	R2
32	意見	エ	事業の概要について	90	南清掃事業所	○	R2
33	意見	オ	事業の指標について	91	南清掃事業所 各事業所	○	R2
11 ごみ焼却施設運営事業（南清掃事業所）							
34	意見	ア	業務委託契約の再委託について	92	南清掃事業所	○	R2
35	意見	イ	新清掃工場建設までの南部清掃工場の運営について	93	南清掃事業所	○	R3
12 ごみ収集事業（平和清掃事業所）							
36	指摘	ア	受託者の管理について	95	平和清掃事業所 調達課	◎	R3
37	意見	イ	受託者の研修の実施状況について	97	平和清掃事業所	○	R2
38	指摘	ウ	責任者・従事者名簿の提出について	97	平和清掃事業所	◎	R2
39	意見	エ	不当排出物回収のマニュアル整備について	98	平和清掃事業所 各事業所	○	R2
40	意見	オ	不当排出防止パトロールについて	98	平和清掃事業所	○	R1
41	意見	カ	事業の指標について	99	平和清掃事業所 各事業所	○	R2
13 資源物処理事業（平和清掃事業所）							
42	意見	ア	受託者の管理について	100	平和清掃事業所	○	R3

No.	監査結果	監査項目	報告書の頁	主管課	区分	措置等決定年度
43	指摘	イ 責任者・従事者名簿の提出について	102	平和清掃事業所	◎	R2
44	意見	ウ 事業の概要及び指標について	102	平和清掃事業所	○	R2
1 4 不燃物等処理施設運営事業（平和清掃事業所）						
45	意見	ア 受託者の管理と事業の指標について	104	平和清掃事業所	○	R2
1 5 埋立処分場運営事業（平和清掃事業所）						
46	意見	ア 低稼働率の資産の有効利用について	106	平和清掃事業所 廃棄物処理課	○	R3
1 6 ごみ収集事業（浜北環境事業所）						
47	指摘	ア 受託者の管理について	109	浜北環境事業所 調達課	◎	R3
48	意見	イ 受託者の研修の実施状況について	111	浜北環境事業所	○	R3
49	意見	ウ 不当排出防止パトロール業務日誌について	111	浜北環境事業所	○	R1
50	意見	エ 不当排出物への対応について	112	浜北環境事業所	○	R2
51	意見	オ 事業の指標について	112	浜北環境事業所 各事業所	○	R2
1 7 資源物処理事業（浜北環境事業所）						
52	意見	ア 受託者の管理について	114	浜北環境事業所	○	R3
53	意見	イ 事業の概要及び指標について	115	浜北環境事業所	○	R2
1 8 旧ごみ処理施設管理事業（浜北環境事業所）						
54	意見	ア 浜北清掃センターの今後の位置づけの検討について	117	浜北環境事業所 廃棄物処理課 ごみ減量推進課	○	※R5
1 9 埋立処分場運営事業（浜北環境事業所）						
55	意見	ア 低稼働率の資産の有効利用について	119	浜北環境事業所 廃棄物処理課	○	R3
2 0 ごみ収集事業（天竜環境事業所）						
56	指摘	ア 受託者の管理について	122	天竜環境事業所 調達課	◎	R3
57	指摘	イ 責任者・従事者名簿の提出について	124	天竜環境事業所	◎	R2
58	意見	ウ 不当排出物への対応について	124	天竜環境事業所	○	R2
59	意見	エ ごみ収集事業の事業指標について	125	天竜環境事業所 各事業所	○	R2
60	意見	オ 水窪・佐久間地域における直営収集業務の課題について	126	天竜環境事業所	○	R2
61	意見	カ 中山間地におけるごみ収集事業について	127	天竜環境事業所	○	R2
62	意見	キ 天竜ごみ処理工場及び水窪・佐久間クリーンセンターの施設の在り方について	127	天竜環境事業所	○	R3

No.	監査結果	監査項目		報告書の頁	主管課	区分	措置等決定年度
2 1 資源物処理事業（天竜環境事業所）							
63	意見	ア	受託者の管理について	129	天竜環境事業所	○	R3
64	意見	イ	事業の指標について	130	天竜環境事業所 各事業所	○	R2
2 2 旧ごみ処理資源物処理事業（天竜環境事業所）							
65	意見	ア	旧ごみ処理施設等の解体について	131	天竜環境事業所 廃棄物処理課	○	R2

No.1

監査内容

報告書の頁 34

指摘	<p>ア ごみ減量施策の策定・実施プロセスについて ごみ減量施策を実施し、目標の達成に向けて、どれだけの人工（人員）が必要か、つまりどの程度の人件費が必要かを検討していくことは施策を見直すために重要な指標である。 ごみ減量天下取り大作戦の各施策にどれだけの予算と人工（人員）が投入されたのかを把握し、これにより目標に向けた成果を挙げるために適正な予算と人工（人員）であったのか検討することが望ましい。特に、このような複数の施策を同時並行的に実施する事業においては、施策の予算及び人工（人員）を把握することで、一定期間内に成果を求められる施策の効果について検証していくことを要望する。そのためには、人工の管理をするための情報を収集できるようにする仕組みが必要である。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>人工管理をするための情報収集の仕組みとして、毎月、時間外勤務の業務ごと、人ごとに集計したシートを作成しました。 また、戦略計画評価レポートの作成や政策事業シートの作成を通じ、施策の予算、人工と併せて施策の効果を確認しました。 令和2年度で終了したごみ減量天下取り大作戦の効果を検証した上で施策を見直し、今後も効果が期待される雑がみの分別や食品ロス削減を引き続き推進するための適正な人員配置に繋がりました。</p>	◎	令和2年度

No.2

監査内容

報告書の頁 35

意見	<p>イ ごみ減量推進施策の実績額の把握について ごみ減量における各施策の効果測定として、各施策の目的・目標が達成されたかどうか、各施策の予算額に対する実績額がどうか、各施策に人的資源がどの程度投入されたか、という3つの観点から施策の継続可否について検証、判断される必要がある。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>戦略計画レポートや政策事業シートの作成を通じ、3つの観点から政策を検証し、継続可否について判断しました。 予算額に対する申込件数を勘案し、生ごみ処理機の補助率を見直し、補助件数を増やすなど、今後も継続することとした事業については、さらに効果的な事業となるよう見直し、令和3年度予算に反映させました。</p>	○	令和2年度

No.3

監査内容

報告書の頁 36

意見	<p>ウ ごみ減量の必要性についての周知方法について ごみ減量の必要性の周知のために様々な施策を組み合わせ実施しているが、ごみ減量の必要性として挙げられる、コストの面とSDGsの2つの点について、ごみ減量の必要性が伝わる内容となっていない。 今後、浜松市のホームページの積極的な活用や、フェイスブック、ツイッターなどのソーシャルネットワークと各種施策とを組み合わせ実施し、市民とともにごみ減量という行動に踏み出していくために、ごみ減量の必要性に焦点を当てた啓発・周知手法を検討していくことが必要と考える。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>令和2年度市民向けの「ごみ減量天下取り大作戦チラシ」や自治会向けの「環境美化活動の手引き」に、コスト面やSDGsの観点からごみ減量の必要性が伝わるよう内容を見直しました。 また、市ホームページでは「ごみ減量天下取り大作戦」の取組内容を集約するとともに、フェイスブックやツイッターなどのソーシャルネットワークを積極的に活用し、広く市民へ周知啓発しました。</p>	○	令和2年度

No.4

監査内容

報告書の頁 37

意見	<p>エ ごみ減量施策の部門間連携について ごみ減量推進課は、ごみ減量施策について所長連絡会で各清掃・環境事業所と協議し、検討を行っているものの、現状、各事業所においては、ごみ減量施策の是非や運用方法についての協議が主となっているため、ごみ減量施策について各事業所が主体的に提案する風土を整えることが望まれる。 また、ごみ減量施策のうち、事業系のごみ減量に対する啓発などは、各事業所をさらに巻き込んだ主体的な取り組みがなされた方が、より効率的かつ効果的だと考えられる。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課 各事業所	<p>令和2年度から着手した、一般廃棄物処理基本計画の改定作業において、本課職員に加え、環境部関係各課や各事業所が参画するワーキンググループを設置し、各事案に応じて関係する事業所職員と本課職員とが連携して施策の見直しや事業系ごみ減量啓発の取組について検討し、主体的に関わっています。</p>	○	令和2年度

No.5

監査内容

報告書の頁 38

意見	<p>オ ごみ減量目標達成のための手法について</p> <p>ごみ減量天下取り大作戦について、一人でも多くの市民に取り組んでもらうためには、環境部だけでなく市職員全体で取り組むことはもちろんのこと、市政の一端を担っている外郭団体においても一層の協力を求めていくことを考えるべきである。また、外部の様々な関係機関・団体なども巻き込んでいくことが必要である。</p> <p>アンケートについては、環境部だけでなく、浜松市の全職員、全市民を対象に継続的に行っていくことで、ごみ減量意識を高め、ごみ減量習慣を広めていくことが必要と考える。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>ごみ減量天下取り大作戦については、市職員には庁内LAN、市民には市ホームページをはじめ、ソーシャルネットワークを活用するとともに、自治会を対象した講習会を開催するなど、ごみ減量の取組み手法の周知啓発を行いました。</p> <p>また、関係機関・団体へはごみ減量ポスターの掲示などを依頼し、ごみ減量の周知啓発を実施しています。</p> <p>さらには、各種ごみ減量事業や様々なイベント等に赴き、市民対象アンケートを実施し、市民のごみ減量意識の把握と高揚、ごみ減量習慣を広めていきます。</p>	○	令和2年度

No.6

監査内容

報告書の頁 39

意見	<p>カ ごみ処理量削減のための紙類の行政回収の検討について</p> <p>紙類について、現在実施している集団回収や拠点回収だけでなく、びん・缶及びペットボトルと同様に、集積所での定期回収をしていくことが、市民の利便性を高め、資源物回収を促進することにつながると考える。現在、政令指定都市14市が紙類の集積所等で定期回収を実施しており、ごみ減量施策として有力のものである。浜松市においても実施していく必要性が高いものであるため、他政令指定都市の状況を参考に、浜松市の課題を抽出するとともに、紙業事業者と連携して、実現の可能性を探るべきである。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>紙類の行政回収の実現の可能性を検討した結果、回収方法やコストの面から課題があるため、雑がみの回収拠点の整備・拡充を行うことで市民の利便性を高め、資源物回収を促進することとしました。</p>	○	令和2年度

指摘	<p>ア 長期的なごみ処理実施の継続可能性の検討について</p> <p>ごみ処理量が横ばいの状況を踏まえ、ごみ処理施設整備費を中長期目線で見たとときに、人口減少による将来世代一人当たり負担増加や初期投資額の増加、ごみ処理経費の固定費化などが懸念される。</p> <p>このため、人口態様に応じた焼却処理能力削減の方向性及び生産年齢人口当たりの負担額の明確化の観点から、清掃工場や破砕処理施設、最終処分場などの更新時期において、大規模設備投資額及び運營業務費が発生する設備については、契約年数又は残存耐用年数を踏まえた更新見込み時期の特定及び設備更新金額の推定による長期的なごみ処理実施の継続可能性の検討を行うことが望まれる。なお、検討する場合には、多額の金額発生が予想される当該設備の撤去費用や最終処分場の維持コストまで含めることが望まれる。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>ごみ処理施設所管課から決算データを収集し算定したごみ処理経費を参考に、中長期的なごみ処理を実施するための施設整備について検討しました。</p> <p>また、上記検討結果を踏まえ、令和3年度末に「一般廃棄物処理基本計画」を策定しました。</p>	◎	令和3年度

意見	<p>イ ごみ処理量削減のための有料化の検討について</p> <p>ごみ排出量削減の一つの対応施策として、数多くの市町村が家庭系ごみの有料化を導入している。政令指定都市では9都市が導入し、有料化を導入した全国の市町村のごみ排出量は、導入前と比べて17～23%減少したとの報告がある。家庭系ごみの有料化は、ごみ減量の有効な手段となっていることから、浜松市においても導入について検討すべき課題と考える。</p> <p>このためには、有料化の目的及び期待する効果を明確にする必要があり、市として主体的に排出抑制や再生利用の推進を図りつつ、市民に対してごみ処理費用や環境負荷など様々な情報開示による費用負担の公平性の理解を求めると同時に、ごみを排出する住民や事業者がごみ処理費用を意識するような意識改革の観点から、ごみ発生を大幅に抑制する一手段として有料化を目指す方向性が考えられる。</p> <p>また、今後、ごみ減量施策及び有料化検討の際、継続的に市民アンケートを実施することも想定されることから、アンケートについては、質問作成から回収検討までのプロセスの見直しが求められる。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>家庭ごみ有料化については、令和2年7月に浜松市環境審議会に対し「家庭ごみ有料化に関すること」を諮問し、専門部会であるごみ減量推進部会にて審議され、令和3年10月に「有料化はごみ減量に有効な施策の1つである」との答申を受けました。</p> <p>答申を受け、現在、家庭ごみ有料化に関する対象品目や金額などについて、具体的な検討を進めています。</p> <p>検討のプロセスにおいては、専門家のアドバイスを参考に作成した広聴モニターアンケートを令和2年12月に実施し、また、家庭ごみ有料化実施済の政令指定都市に対しても随時電話や文書による照会により、情報収集を実施しました。</p>	○	令和3年度

意見	<p>ウ 有料化を検討するためのステップについて</p> <p>有料化を検討するにあたり、他市での有料化導入に向けた外部公表資料だけではなく、環境省が作成した「一般廃棄物処理有料化の手引き」が参考となる。</p> <p>有料化の必要性、効果、導入時期等を検討するための基礎知識を得る目的として他都市に対してアンケート調査を実施する場合には、市民向けアンケートと同様で、①浜松市の現状の立ち位置で他都市と比較したい項目の明確化、②「有料化の手引き」等に基づく質問の設定、③他都市における有料化進捗に関する直近の公表物の確認などを考慮されたい。</p> <p>また、「有料化の手引き」に関するステップごとの具体的な実施項目及びその内容に沿って、未実施項目・不足資料の把握、検討課題の特定、問題点及び解消策実施のための担当分担の明確化などについて取組むとともに、ごみ有料化に関する外部環境の変化を把握しつつ、詳細な分析を実施されたい。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>令和2年7月以降、家庭ごみ有料化について、「一般廃棄物処理有料化の手引き」を参考にしながら、監査意見を踏まえた先行都市研究を行うとともに、環境審議会ごみ減量推進部会において、約1年間審議を行い、令和3年10月の答申後、市としても具体的な検討を行っています。</p> <p>また、令和4年2月から3月にかけて、市民の皆様に家庭ごみ有料化の検討状況について説明を行い、いただいた意見を制度素案作成の参考としました。</p>	○	令和3年度

意見	<p>エ ごみ処理経費の算定方法について (ア) 一般廃棄物会計基準の導入の検討 浜松市は、(公社)全国都市清掃会議公表の手引きを参考に独自の計算方法により、ごみ処理経費を算定している。 しかし、ごみ有料化の検討にあたっては、市民への説明責任の観点から、ごみ種類ごとの原価の算定が可能である環境省が作成した「一般廃棄物会計基準」の適用が望まれる。</p> <p>(イ) 減価償却に伴う固定資産金額の管理方法について 平成29年度の減価償却費の計算方法について、減価償却実施後の残存価額をゼロとしており、減価償却が終了した段階で、一律に該当データを減価償却計算シートより除外する運用がされていた。しかし、将来における設備更新を前提とした場合、耐用年数経過による減価償却終了後も当該設備を継続使用しているということは、設備更新の実施時においても再投資が必要な設備であるということであり、その取得価額は設備更新実施時の再投資規模を算定する有用な情報となる。このため、減価償却終了時に一律に削除するのではなく、少なくとも耐用年数経過時点又は年度末ごとに最低限、撤去、処分又は使用不可状態の有無を確認したうえで、継続使用の場合には、取得価額に残し、取得価額、減価償却累計額、帳簿価額の情報を管理することが求められる。</p> <p>また、西部清掃工場の主要設備の耐用年数については、建物30年、機械装置7年を設定して減価償却費を算定しているが、PFIの契約年数である15年より建物の耐用年数が長くなっている。PFI契約の場合は次回の設備更新時の計画が未決定であるものの稼働終了後の取壊しを想定していることから、焼却部門の原価算定の正確性の観点からは、建物の減価償却年数は契約年数15年を上限とした減価償却を実施することが必要である。</p> <p>(ウ) 資産及び負債の残高把握によるバランス管理について 一般廃棄物会計基準を採用せずに独自の基準を継続する場合であっても、将来の継続性検証の観点から、ごみ処理経費のフローベースの情報のみではなく、ストックベースの情報を算定把握しておくことは有用であり、一般廃棄物会計基準の趣旨を踏まえた残高ベースの明確化のため、簡便的な資産・負債のバランス表を継続的に作成されたい。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>(ア) 令和4年3月に、令和2年度のごみ処理経費(一般廃棄物会計基準)を算出し、今後継続して作成することとしました。</p> <p>(イ) 減価償却シートについては、令和3年8月に公認会計士等にアドバイスを受け、監査の意見を踏まえた内容に修正するために、準備を開始し、令和4年度内に修正完了見込みです。</p> <p>(ウ) 一般廃棄物会計基準における「一般廃棄物の処理に関する資産・負債一覧表」を令和4年3月に作成し、資産及び負債の残高把握を行いました。</p> <p>なお、作成に当たって、清掃事業に関連する主要設備の施設解体費、最終処分場閉鎖後維持管理費用、取り付け道路などの試算負債情報もあわせて収集しましたが、意見のあったプール施設は地元還元施設ではなく市のスポーツ施設として設置しているため、収集は不要と判断しました。</p>	○	令和3年度

意見	<p>オ 事業系一般廃棄物処理手数料の検証方法について</p> <p>事業系一般廃棄物処理手数料については、過去3年平均のごみ処理経費及びごみ処理量に基づき手数料水準とごみ処理コストのバランスを毎年検証しているが、平成29年度における3か年平均で算定した場合、10キログラム当たりごみ処理経費は123円となっており、ほぼ全額回収している状態である。</p> <p>しかし、令和6年度稼働開始の新清掃工場の施設整備費及び運営業務費予定額を踏まえると、将来的には大幅な処理コストの増加が見込まれており、新清掃工場稼働の場合におけるごみ処理コストの見積額の具体的な算定を行っておく必要がある。</p> <p>また、家庭ごみと同様に排出量削減の観点から、周辺市町村における手数料の料金水準を考慮しつつ、事業系一般廃棄物の処理手数料水準の考え方を再整理しておくことが望まれる。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>新清掃工場稼働時のごみ処理コストについては、現時点で把握し得る新清掃工場稼働に係る経費等の情報を基に、令和3年3月、令和10年度までのごみ処理コストの概算額を推計したところ、現状よりも大幅なコスト増となることが見込まれ、現行の手数料水準の見直しが必要となる可能性が高い結果となりました。</p> <p>引き続き、周辺市町の手数料料金水準について情報収集するとともに、今後確定する新清掃稼働後における清掃部門の関係事業経費を把握するなどして、より精緻なごみ処理コスト見積額の計上に努めるとともに、現行は2/3としている受益者負担率等も含め、将来的な本市の処理手数料水準の考え方について再整理していきます。</p>	○	令和3年度

指摘	<p>カ 災害廃棄物処理について</p> <p>災害廃棄物処理は、大規模災害が発生した場合の衛生環境確保の観点から、発災後速やかに災害廃棄物を処理する必要がある。従来から津波による大規模災害を想定して、市は災害廃棄物処理計画や対応マニュアルの策定はしたものの、具体的な行動が取れるレベルでの準備は行われていない。最近の自然災害の発生状況から、津波以外の自然災害の発生リスクが急激に高まっていることを鑑みると、様々なパターンでの災害を想定した具体性を持った行動訓練など、すぐに行動できるようなレベルでの準備が必要と考える。</p> <p>(ア) 対応マニュアルのブレイクダウンについて</p> <p>発災後は最小限の人数での対応が強いられることが想定されるため、割当てられた職員は各々の役割を円滑に果たすための想定行動が具現化されている必要があるが、対応マニュアルにおいては当該レベルまでの記載がされていない。なお、実効性あるマニュアルであるためには、簡潔に纏められている必要がある。</p> <p>(イ) 協力支援体制について</p> <p>発災時は広域的な相互協力関係による処理が一般的になるとはいえ、円滑で効率的な災害廃棄物の処理を進めるには、どの程度の被災レベルであれば市内の業者だけで人的資源、物的資源面で対応できるのかを把握する必要がある。そのうえで、市内の業者だけでは対応できない被災レベルの場合には、事前に県外も含めた広域連携・相互協力関係をどのように築くのかを検討する必要がある。</p> <p>(ウ) トレーニングについて</p> <p>すべての場合を想定して対応策を立案することが困難であるが、少なくとも年1回は具体的な災害状況を想定した仮置き場及び収集運搬のトレーニングを行うことが必要である。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
ごみ減量推進課	<p>(ア) 静岡県災害廃棄物処理計画の改定を受け、令和3年3月に浜松市災害廃棄物処理計画の改定を行いました。</p> <p>また、令和3年度に市災害対策本部の廃棄物処理部各班の発災後の動きを時系列に整理したタイムラインを策定し、今後、対応マニュアルへ反映することで、想定行動の具現化を図っていきます。</p> <p>(イ) 市内事業者の処理可能量を把握する一環として、令和3年4月に、協定締結先である県産業廃棄物協会の西部支部が保有する資機材について確認しました。</p> <p>また、令和3年7月に、県産業廃棄物協会と意見交換を行い、災害廃棄物の円滑で効率的な処理について情報共有の必要性を確認し、今後合同で勉強会等を行っていくことを確認しました。</p> <p>県外を含めた広域連携・相互協力関係については、令和3年12月から令和4年2月にかけて実施された、県主催の図上演習において、被災時の支援要請の手順等、県と確認しました。</p> <p>(ウ) 災害状況を想定した実地トレーニングについては、年1回以上開催することとしました。</p> <p>コロナ禍においては、令和3年4月に、廃棄物処理部各班向けにタイムラインの作成研修を実施し、実際にタイムラインの作成を行い、初動対応確認を行いました。また、国が作成した災害動画を、令和3年10月から12月に実施した研修で共有するなど、災害時の業務イメージが分かるような研修内容とし実施しました。</p>	◎	令和3年度

No.13

監査内容

報告書の頁 61

指摘	<p>ア 全面業務委託について</p> <p>市は、家庭系ごみに関して、8収集区の収集運搬業務だけでなく、資源物中間処理及び資源化業務（清掃事業所等別）についても民間業者へ委託している。直営か委託かについての経済合理性について、少なくとも比較検討はすべきと考えられるが、現状では比較検討を行っていない。収集運搬業務にかかる委託料の積算について、直営の場合と委託の場合のそれぞれの積算を行い、両者の比較検討を実施すべきである。また、直営か委託かの検討については、必ずしも経済合理性の観点のみで判定すべきものではないと考える。今後のごみ収集事業に求められる役割（技術の継承や災害対応、高齢者福祉の面からの拠点回収）も考慮に入れたうえで検討すべきである。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>令和3年～令和5年度の家庭系一般廃棄物収集運搬業務の積算時に、経済比較に加えて技術継承、災害対応等を考慮し直営か委託かの比較検討を行いました。今後も同様に比較検討を行っていきます。</p>	◎	令和元年度

No.14

監査内容

報告書の頁 63

意見	<p>イ 連絡ごみの収集について</p> <p>直営による連絡ごみ収集件数は、各清掃事業所等及び収集区において大きなばらつきが生じている。また、連絡ごみ自己搬入の件数が相当数存在することから、他の一般ごみの収集運搬業務の委託業者が、現状の収集運搬業務に加えて連絡ごみ収集業務を実施し、当該コストの変動費化を図った方が、経済的合理性がある可能性もある。直営による連絡ごみ収集運搬業務についても、外部委託により行うことを検討することが必要ではないだろうか。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>大規模災害や突発的な緊急事態への対応のため、直営の人員及び車両の確保が必要です。また、連絡ごみ収集運搬の他に自治会等の個別事案への対応やごみ集積所パトロールなど多種の業務を総合的にみて効率的に運用しています。これらを考慮し、検討した結果、引き続き直営により連絡ごみ収集運搬業務を行っていきます。</p>	○	令和2年度

No.15

監査内容

報告書の頁 64

意見	<p>ウ 高齢者福祉の面からのごみ収集方法の検討について</p> <p>総務省は、ごみを集積場まで運ぶのが困難な一人暮らしの高齢者らの生活をサポートするため、戸別訪問してごみの回収をする市区町村を財政支援している。浜松市においても福祉の観点より連絡ごみに関わらずごみの戸別収集については、現在検討中の段階にあるが、他自治体事例における取り組みの実績及び効果から考えると、環境部のみの課題として検討するだけでなく、浜松市における他の関連部署に積極的な協議を呼びかけ、検討を進めていくことが望まれる。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>地区社協等の地域コミュニティを中心に、高齢者等のごみ出し支援を行っています。環境部としては、本人や支援者にごみ出し方や分別方法を説明し、地域コミュニティからごみ集積所などに関する相談を受け、地区社協を所管する福祉部門とも連携して地域による活動を支援していきます。</p>	○	令和2年度

No.16

監査内容

報告書の頁 67

指摘	<p>ア 焼却炉等の設備の管理状況について</p> <p>市は公有財産管理規則の定めにより、西部清掃工場の焼却炉等の設備について財産台帳を作成し、その実在状況を確認する等の方法により、適切に管理すべきものとされているが、財産台帳に個々の設備ごとに区分して記載しているわけではなく、西部清掃工場の建物及び全設備を一括で記載しているため、西部清掃工場にどのような設備が存在するのか財産台帳では把握できない。また、市では、設備の実在状況の確認を実施していない。</p> <p>しかしながら、委託業者が作成し、市へ提出された財産台帳には、個々の設備ごとに区分して記載されているため、市は、財産台帳に基づいて焼却炉等の設備の実在状況を確認することが可能である。そのため、年に1回は、財産台帳に基づいて、焼却炉等の設備の実在状況を確認し、適切な管理を実施すべきである。また、建設中の新清掃工場については、財産台帳から設備の実在状況を判断できるように、財産台帳への記載は、設備ごとに記載することを検討されたい。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>令和2年度から年1回、西部衛生工場の設備について、実在状況の確認を実施しています。</p> <p>また、新清掃工場引き渡しの際には、浜松市公有財産管理規則の制度所管課が定める登録手順に従い財産台帳に記載いたします。</p>	◎	令和2年度

No.17

監査内容

報告書の頁 68

意見	<p>イ 焼却炉の停止に係る市の対応について</p> <p>平成29年1月に発生した2系焼却炉の停止時の業務改善計画に対して、2系焼却炉の点検窓だけでなく、1系及び3系焼却炉にも点検窓の設置を委託業者が提案していた場合には、後に発生した1系焼却炉の停止は防止することができていた可能性がある。当該事象のように、2系焼却炉で発生した停止原因が1系及び3系焼却炉で発生することは、ある程度予測できると考えられるため、今一度、焼却炉の停止原因を分析し、同様の原因による長期にわたる焼却炉の停止を未然に防ぐよう、より適切なモニタリングを心がけていただきたい。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	平成30年度の改修工事が焼却炉の停止を防ぐ一因であるか分析するとともに、長期にわたる焼却炉の停止がないよう、モニタリング支援業務委託業者の助言に基づき、より適切なモニタリングを実施していきます。	○	令和元年度

No.18

監査内容

報告書の頁 70

意見	<p>ウ 西部清掃工場PFI契約終了後の取り扱いについて</p> <p>西部清掃工場では隣接する古橋廣之進記念浜松市総合水泳場へ熱供給を行っている。現時点では西部清掃工場の運営期間と水泳場の指定管理期間の終了日は一致しているが、西部清掃工場の事業契約の延長が必要となっていることに伴い、現在同一の運営主体により行われている水泳場の指定管理契約の取扱いが問題となる。</p> <p>本来、清掃工場と水泳場は別の目的をもつ公的施設であり、まずはそれぞれの施設においてその有効活用を検討すべきである。その上で、市民部 スポーツ振興課と情報交換を行い、最終的には両者のトータルコストの最小化が図られるように交渉を進めることを要望する。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課 スポーツ振興課	<p>西部清掃工場と古橋廣之進記念浜松市総合水泳場の両施設のトータルコスト最小化を図るため、廃棄物処理課とスポーツ振興課で次期事業について協議を進めてまいりました。</p> <p>協議の結果、清掃工場と水泳場を別々の事業者へ運営を委託し、2つの事業を統括する人員と経費を削減することで、トータルコストの最小化を図ることとしました。</p> <p>なお、西部清掃工場は、次期事業者の公募の準備を進めており、令和11年4月1日の運営開始に向け、令和6年度中に落札者を決定する予定です。また、水泳場は、次期事業者選定作業を進めており、令和6年5月1日の運営開始に向け、11月中に落札者を決定する予定です。</p>	○	令和5年度

No.19

監査内容

報告書の頁 73

意見	<p>ア 東部衛生工場施設運転管理業務の包括委託契約検討時の金額シミュレーションについて</p> <p>前年度実績の使用量の見積が困難である特殊な事例の場合には、委託契約の金額シミュレーションと包括委託契約の金額シミュレーションとで異なる使用量を使用することにも一定の合理性はあると考えられる。</p> <p>しかしながら、異なる使用量を使用する場合には、金額算出の前提条件が異なるもの同士の比較となり、適切な比較ができないリスクが存在することも考えられるため、原則的には、比較元と比較先の金額算出の前提条件を揃える必要がある。そのため、今後のコスト比較を実施する際のコストシミュレーションでは、特殊な事例を除き、比較元と比較先ともに平均使用量を使用するなど、金額算出の前提条件を揃えることを検討されたい。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>令和3年度からの東部衛生工場包括委託契約の検討時には、特殊な事情はなかったため、ユーティリティの平均使用量を基に、金額算出の前提条件を揃え算出しました。</p> <p>今後の包括委託契約の検討時にも、その時点で特殊な事情がなければ、ユーティリティの平均使用量を基に条件を揃えていきます。</p>	○	令和2年度

No.20

監査内容

報告書の頁 76

指摘	<p>ア 情報セキュリティ対策の実施手順の未策定について</p> <p>情報セキュリティ基本方針では、「情報セキュリティ対策基準に基づき、情報セキュリティ対策を実施するための具体的な手順を定めた情報セキュリティ実施手順を策定する」とされているが、ごみ・資源物計量システムについては、実施手順に相当する要綱ないし手順書等は策定されていない。実施手順は、市の情報セキュリティ対策の内容を具体的な手順として定める重要なルールであるため、ごみ・資源物計量システムに係る実施手順を策定し、情報セキュリティ上のリスクに応じて定期的な見直しを行う必要がある。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>令和3年度に各種IDの設定、及び操作ログ機能の追加に伴うごみ・資源物計量システム改修を実施し、併せて、情報セキュリティ実施手順を策定しました。</p>	◎	令和3年度

No.21

監査内容

報告書の頁 77

指摘	<p>イ サーバー室への入退室管理簿の未作成について</p> <p>情報セキュリティ対策基準では、情報システム管理者は、管理区域への入退室を許可された者にのみ制限し、ICカード、指紋認証等による生体認証や入退室管理簿の記載による入退室管理を行わなければならない旨が定められている。しかし、ごみ・資源物計量システムについては、鴨江分庁舎内に設置された管理区域（サーバー室）は施錠しているものの、入退室管理簿が作成されていない。</p> <p>サーバー室の鍵管理者である環境政策課長は、ごみ・資源物計量システムのサーバー室について入退室管理簿を作成し定期的に点検する必要がある。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
環境政策課	情報セキュリティ対策に基づき、令和元年12月に「サーバー室入退室簿」を作成し、施錠可能な場所にて管理することとしました。	◎	令和元年度

No.22

監査内容

報告書の頁 77

指摘	<p>ウ 共同ID、利用者IDの取扱い及び操作ログの取得について</p> <p>情報セキュリティ対策基準では、「情報セキュリティ責任者及び情報システム管理者は、利用者の登録、変更、抹消等の情報管理、職員等の異動、出向、退職者に伴う利用者IDの取扱い等の方法を定めるとともに、共同IDを利用する場合は、共同IDの利用者以外に利用させてはならない」とされている。ごみ・資源物計量システムにおいては、共同ID及び利用者IDの設定はなく、同システムの利用が可能な環境に置かれた者の全てがアクセス可能な状況にあった。このため、ごみ・資源物計量システムについて、共同ID及び利用者IDの取扱い等の方法を定める必要がある。</p> <p>また、各種ログ及び情報セキュリティの確保に必要な記録を取得し、法令等に基づき一定の期間保存しなければならず、ログとして取得する項目、保存期間、取扱方法及びログが取得できなくなった場合の対処等について定め、かつ、取得したログを点検又は分析する機能を設け、必要に応じて悪意のある第三者等からの不正侵入、不正操作等の有無について点検又は分析を実施しなければならない。ごみ・資源物計量システムについては、利用者IDの設定がないことからログの点検・分析機能は設けられておらず、悪意のある第三者からの侵入に関しては、ウイルス感知ソフトによる防止をしているのみであった。このため、ごみ・資源物計量システムについて利用者ID設定後は、ログ取得等に係る方針を定める必要がある。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	情報セキュリティ対策基準に基づき、IDの設定を検討した結果、情報管理を厳格化するため、IDの共同利用ではなく、個人利用とすることとした利用者IDを設定しました。なお、令和3年度に策定したセキュリティ手順書にその旨を記載し、各事業所に通知の上、これに基づきごみ・資源物計量システムを運用しています。	◎	令和3年度

No.23

監査内容

報告書の頁 78

意見	<p>エ 自己点検の未実施について</p> <p>情報セキュリティ対策基準では、「情報セキュリティ管理者は、所管する部局における情報セキュリティポリシーに沿った情報セキュリティ対策状況について、定期的又は必要に応じて自己点検を行わなければならない」旨が定められている。</p> <p>しかし、ごみ・資源物計量システムにおいて情報セキュリティ対策状況に係る点検は、運用・保守業者による保守点検がされているのみであり、所管課による自己点検が行われた記録は残されておらず、過去に実施した例もない。</p> <p>情報セキュリティ対策状況に係る自己点検は、実施手順の準拠性を確かめるだけでなく、各部局における情報セキュリティに関する状況の変化等をふまえ、情報セキュリティポリシーの見直しを行うために必要な対応である。このため、ごみ・資源物計量システムが保有する情報の機密性と経済的合理性の比較考量の上、必要に応じて情報セキュリティ対策状況に係る自己点検を行うことが望ましい。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	令和2年度に情報セキュリティ対策状況に係る自己点検表を作成し、自己点検を実施しました。今後は毎年度実施します。	○	令和2年度

No.24

監査内容

報告書の頁 79

意見	<p>ア ごみ減量への取り組みに関する市民への周知について</p> <p>新清掃工場については、現在の外部環境において建設コストが大きく上昇している状況にあり、建設後は将来にわたって市のごみ処理コストに大きく影響することは明らかな状況である。建設費は固定費であり、将来において避けることのできない費用であるが、サービス購入量はごみ処理量やごみの質に左右されるため、ごみ減量を進めることで、ごみ処理費の増大を避けることが可能である。</p> <p>したがって、市は、今後、ごみ減量を進めていかなければ、ごみ処理コストが将来において増大することを市民に対し十分に説明し、理解・協力を得るように努めることが望まれる。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課 ごみ減量推進課	<p>随時行っている自治会説明会や出前講座、各種イベントなどで、ごみ処理の現状・課題及びごみ減量の具体的な手法について、広く市民へ周知しております。</p> <p>また、減量方法を紹介した動画を作成し、令和4年2月からHPへの掲載や全自治会へのDVD配布、令和4年5月から各区役所でのDVD放映など、啓発に努めています。</p> <p>今後も、令和6年4月稼働の新清掃工場(天竜区)に「環境啓発施設」を設置するなど、広く市民にごみ減量によるごみ処理コストの重要性について周知していく予定です。</p>	○	令和3年度

指摘	<p>ア 施設の解体に係る市の検討について</p> <p>① 施設を維持存続させることによるリスクの明記 実際の旧ごみ処理施設解体の順位付けは、「劣化度」、「維持経費」、「利活用」の3つの視点のほか、「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」を重視して行っているが、当該リスクは、財政課へ提出する「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」において、順位付けを行う指標として明記されておらず、3つの視点のみが明記されている。環境部として、どのような視点に基づいて、解体の順位付けを行ったのか分かるようにする必要があるため、解体の順位付けを決める上で最重視している当該リスクを3つの視点と同様に「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に明記するようにされたい。また、各施設が有しているリスクの内容を「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に明記するようにされたい。</p> <p>② 施設を維持存続させることによるリスク内容の部内での共有 各施設のリスク内容は、解体の順位付けを行う上での重要な視点であるため、部内でリスク内容の情報を共有しておく必要がある。そのため、電子媒体等に各施設のリスク内容の情報を残すことで部内での共有化を図り、どのように解体の順位付けを行ったのかを分かるようにされたい。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」を重視し、順位付けを行う指標として順次解体していたため、「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」と各施設が有しているリスクの内容を明記しました。</p> <p>また、令和2年6月に浜松市情報共有システム（コアラ）に「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」と「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク（詳細版）」を格納し、部内の情報共有を図りました。</p>	◎	令和2年度

No.26

監査内容

報告書の頁 83

意見	<p>ア 事業シートの事業の指標の追加について</p> <p>北部収集窓口センター事業の指標は、「古着、古紙類の回収量」であるが、事業費は各事業の主な活動に重点的に配分されていることを考慮すると、事業費の内訳が最も大きい活動内容を事業の指標とすることが望ましい。古着や古紙類の回収業務は、北部収集窓口センターにおいて、重要な業務の1つであるため、「古着、古紙類の回収量」を事業の指標とすることは、妥当であると考えられるが、事業費の内訳が最も大きい費目は委託費であり、ごみ・資源物の収集運搬業務に係る委託業者の業務を適切に指導する立場にあることを踏まえると、「委託業者への指導」を事業の指標として追加することが適切である。</p> <p>また、事業の概要には、平和清掃事業所、浜北環境事業所及び天竜環境事業所と同様に「委託業者への適切な指導」を記載することを合わせて検討されたい。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	<p>令和2年度政策・事業シートにおけるごみ収集事業指標に、ごみ収集事業を実施している5事業所共通の「委託業者への訪問及び確認」を追加するとともに、事業概要には、他事業所と同様に「委託業者への適切な指導」を追加記載しました。</p>	○	令和2年度

No.27

監査内容

報告書の頁 84

指摘	<p>イ 受託者の管理について</p> <p>一般廃棄物の収集運搬業務については、業者と業務委託契約を結び、受託業者に対する調査等の実施を契約書に定めている。市の業務委託という性質上、委託業者は業務を確実に履行することはもちろんのこと、一般仕様書に記載のとおり、市民対応・マナー等の面でも、一定以上のレベルが要求される。当該レベルを満たすための指導・管理等は、一義的には委託業者の責任で行われるべきであるが、市としても、そのレベルが確保されているかどうかの検証は、定期的に行われるべきである。</p> <p>したがって、委託契約後の委託先への関与方法について、調達課が一定の基準を定め、今後は、委託業者とのコミュニケーションの充実、責任者による委託業者の事業所訪問、収集業務の現場の立会などを通じて、委託業者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う必要がある。また、当該確認を行った結果を、検査検収チェックリストに記載することで、より実質的な確認を行うべきである。</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課 調達課	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当センターでは、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	◎	令和3年度

意見	<p>ウ 委託業者からの事故報告に係る市の確認体制の見直しについて</p> <p>市は、委託業者に収集車両の事故・火災等が発生した場合には、軽微な事由を含め、事故報告書の提出を義務付けている。北部収集窓口センターでは、当該事故報告書を提出させる以外にも、委託業者から毎日の電話での業務開始時刻、終了時刻の報告を受ける際に、事故等の有無及びその内容の報告を受けており、網羅的に事故等の内容を把握している。しかし、委託業者が電話での報告をし忘れることや事故報告書の提出をし忘れること等により、網羅的に事故等の内容を把握できない可能性がある。</p> <p>委託業者の事故等の件数は、重要なものであることを考えると、北部収集窓口センターにおいて、事故等の内容を網羅的に把握するための必要十分な手続を行うことが望ましい。例えば、北部収集窓口センターが報告を受けた事故報告書と委託業者が保管している事故報告書の綴りの突合を実施すること等により、北部収集窓口センターが網羅的に事故の内容を把握できる仕組みを検討されたい。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
廃棄物処理課	令和2年度から四半期に一度、受託者の事業所を直接訪問し、コミュニケーションの充実を図るとともに、委託業者からの事故報告の確認を実施することとしました。4月16日に第1回目の立ち入り確認により当センターが報告を受けた事故報告書との突合を実施しました。	○	令和2年度

No.29

監査内容

報告書の頁 87

指摘	<p>ア 受託者の管理について 一般廃棄物の収集運搬業務について、業者と業務委託契約を結び、契約書において受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>委託者に対する調査等の実施については、「検査検収チェックシート」を用いて受託者の業務が適正に行われているかの実態を検査することとされているが、現状では、事業所への立ち入りを年に1回行うのみで、収集現場の立会、服装や車両の定期的な確認等が行われていない。市からの業務受託という性質上、業務を確実に履行することはもちろんのこと、仕様書に記載のとおり、市民対応・マナー等の面でも、一定以上のレベルが要求される。当該レベルを満たすための指導・管理等は、一義的には受託者の責任で行われるべきであるが、市としても、そのレベルが確保されているかどうかの検証は行われるべきである。</p> <p>したがって、委託契約後の委託先への関与方法について、調達課が一定の基準を定め、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、収集業務の現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う必要がある。</p> <p>また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか業務委託契約等検討会議で十分審議し、項目の見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所 調達課	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	◎	令和3年度

No.30

監査内容

報告書の頁 89

意見	<p>イ 不当排出物年間処理件数の分析について 不当排出物年間処理件数の集計は、市のごみ分別区分と合わせて月毎に箇所数、家電、連絡、可燃、不燃、資源物、特定、その他の8項目に分類し集計を行っている。「不当排出物年間処理件数」を集計するだけでなく、各清掃事業所において、項目別、収集所別などの原因分析、総評を残すことによって、不当排出に対してどのような対応を行っているのか内部文書として残す必要がある。</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所 各事業所	<p>不当排出物年間処理件数の集計に当たっては、項目別、収集箇所別の発生状況及び対応を記録することとしました。各町ごとの傾向を把握し、当該自治会ごとに、有効な不当排出防止対策を相談・検討する際の基礎データとして活用しています。また、事業所長会議で4事業所間の情報共有を行いました。</p>	○	令和2年度

No.31

監査内容

報告書の頁 90

意見	<p>ウ 不当排出物回収のマニュアル整備について</p> <p>集積所に出された不当排出物は、受託業者や自治会・地元住民等からの連絡等を受けて、職員が回収を行っている。不当排出物を検出してから、回収するまでの業務フローについての基本的なルールはあるが、マニュアルとしては「ごみ・資源物等の取り残し対応マニュアル」に不当排出物の処理について規定が存在しているのみであった。</p> <p>技能労務職員が減少する中で、業務を標準化・効率化するためには、適切なマニュアル・手順書等を整備することが重要である。環境部全体で、マニュアルの整備を行うとともに、各事業所の管理者においては、マニュアルを浸透させるための教育・研修等が必要である。</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所 各事業所	<p>不当排出物回収業務は、地域によって処理件数などの実情が異なることから、事業所単位で業務マニュアルを作成しました。</p> <p>当事業所は、令和2年度に「不当排出パトロール活動マニュアル」を作成し、南区内を10コースに分け、月曜日から金曜日の各コースごとにごみ集積所を巡回し、不当排出物の対応状況をパトロール日誌に記載することとしました。</p> <p>また、同マニュアルを基に職員研修を実施し、内容の周知徹底を図りました。</p>	○	令和2年度

No.32

監査内容

報告書の頁 90

意見	<p>エ 事業の概要について</p> <p>南清掃事業所の事業シートのごみ収集事業の概要には、「委託業者（ごみ収集運搬業者）への適切な指導」が記載されていない。他事業所のごみ収集事業の概要には当該業務は記載されており、連絡ごみ以外の家庭系ごみの収集・運搬業務は委託されていることから、当該業務は重要な業務であるため、「事業シート」に「委託業者（ごみ収集運搬業者）への適切な指導」を記載することが望まれる。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおいて、他の事業所と同様に、ごみ収集事業概要に「委託業者への訪問及び確認」を記載しました。</p>	○	令和2年度

No.33

監査内容

報告書の頁 91

意見	<p>オ 事業の指標について</p> <p>南清掃事業所のごみ収集事業の「事業の指標」は、「不当排出防止パトロールの稼働率」と「みどりのリサイクル受入件数」となっている。ごみ収集事業は北部収集窓口センターを含む5拠点で行われているが、それぞれの事業所の「事業の指標」は整合性がとれていない。</p> <p>このため、ごみ収集事業に直接的に関連した、より適切な事業の指標を全事業所に共通で設定することが望ましい。具体的な事業の指標としては、受託者の適正な業務遂行を検証するための指標のほか、連絡ごみの収集（直営職員の管理）、不法投棄・不当排出のパトロール、集積所の衛生管理に関する内容も必要である。</p> <p>また、ごみ減量推進に関しても、施策の企画・推進はごみ減量推進課の業務であるが、それと連携して事業所としてどのような取り組みを行っていくかも、指標に反映させる必要があるため、環境部全体で取り組むべきである。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所 各事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおけるごみ収集事業指標について、ごみ収集事業を実施している5事業所共通の「委託業者への訪問及び確認」としました。</p> <p>また、ごみ減量推進に係る指標として、「資源物（雑紙・使用済小型家電）の回収」とし、令和3年度の政策・事業シートに追加することとしました。</p>	○	令和2年度

No.34

監査内容

報告書の頁 92

意見	<p>ア 業務委託契約の再委託について</p> <p>設備保守委託契約（随意契約）について一部再委託が行われ、所定の書類も提出されているが、特定の再委託先への費用が委託費用の50%程度を占めている。</p> <p>市は、「業務委託契約における再委託について」において、再委託の可否の判断基準を定め、要件を満たす場合には、再委託を認めることができるとしている。</p> <p>必要な書類が提出され、事前協議がなされ、再委託が認められた経緯について特に問題がないと判断したとのことであるが、複数回に渡り、「業務委託一部の再委託届」が提出されているため、全体としてどのように判断されたのかが見えにくい、また、一者特命の随意契約であるのにも関わらず、特定の業者への委託費用が50%超を占めており、金額の面からすれば果たして当該業者が随意契約の業者として適切であるのかが不明確であるなどの問題がある。</p> <p>現状、委託先から提出される「再委託に関する協議書」のみが後日検証できる書類であり、問題ないと判断した理由が文書として明らかでないことから随意契約についての再委託については、再委託を認めた過程の分かる書類を残すことが望ましい。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所	<p>令和2年度から随意契約に係る再委託に関する協議については、課内で確認・協議を行いその記録を作成することとしました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>イ 新清掃工場建設までの南部清掃工場の運営について</p> <p>令和6年4月の新清掃工場稼働後に南部清掃工場の焼却業務は、廃止されることとなっているため、令和6年3月末までは、清掃工場運営のためには現在の職員体制を維持する必要がある。焼却発電グループについては、新規職員の採用を行っていない、また、夜勤もあるため、他の職種からの職種転換も生じにくい状況となっている。このような状況の下、焼却発電グループで欠員を生じさせないようにする必要はある。</p> <p>このため、焼却発電グループで欠員が生じないようにし、安定的に稼働させるには、令和5年3月末までに定年を迎える者に、再任用の形で勤務し続けていただく必要があり、南清掃事業所だけでなく、環境部として人員確保のために注視していくことが必要である。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
南清掃事業所	<p>令和3年度の焼却発電業務に携わる技能労務職員の人員配置を定め、定年退職する職員を再任用することで、業務体制を維持しました。</p> <p>今後も退職職員の再任用を配置計画に入れ、業務体制の維持をしてまいります。</p>	○	令和3年度

指摘	<p>ア 受託者の管理について</p> <p>西区及び北区内の一般廃棄物の収集運搬業務について、業者と業務委託契約を結び、契約書において受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者の業務が適正に行われているかの実質面を検査することとされているが、現状では、事業所への立ち入りは年に1回で、収集現場の立会、服装や車両の確認等は行っていない。市からの業務受託という性質上、業務を確実に履行することはもちろんのこと、市民対応・マナー等の面でも、一定以上のレベルが要求される。当該レベルを満たすための指導・管理等は、一義的には受託者の責任で行われるべきであるが、市としても、そのレベルが確保されているかどうかの検証は、定期的に行われるべきである。</p> <p>したがって、委託契約後の委託先への関与方法について、調達課が一定の基準を定め、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、収集業務の現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う必要がある。また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか業務委託契約等検討会議で十分審議し、項目の見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所 調達課	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	◎	令和3年度

No.37

監査内容

報告書の頁 97

意見	<p>イ 受託者の研修の実施状況について 収集運搬業務の一般仕様書では、受託者が実施する研修等について定められているが、提出された責任者・従事者研修履歴を確認したところ、西区・北区の業者とも提出がない月が散見された。 研修の頻度については、契約書及び仕様書では明確には定められていないが、一定以上の質が業務に求められることを考えると、研修の頻度についても仕様書等で規定し、それに従って業務が行われているかどうか確認することが必要と考える。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>令和2年度から四半期ごとに行っている受託業者事業所訪問の際、研修を実施した場合には必ず研修報告書を作成し提出することを指導するとともに、業務委託事業所視察チェックシートを用いて研修の実施状況を確認し、適切な研修の実施を指導しています。 また、次回の契約更新時には、仕様書に研修の頻度について規定いたします。</p>	○	令和2年度

No.38

監査内容

報告書の頁 97

指摘	<p>ウ 責任者・従事者名簿の提出について 委託業者から提出されている各種の報告資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」において、従事者変更届の提出が漏れていた。責任者・従事者名簿の提出については仕様書において提出が定められており、今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。 平和清掃事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで当該事実を把握していないため、今後は、提出書類について書類間の整合性の確認や、最低でも年に1回は責任者・従事者名簿の提出を求めるなどにより、提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証するべきである。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>令和元年11月に受託者より、「責任者・従事者名簿」及び「責任者・従事者変更届」の提出を受けました。また、令和2年度の責任者・従事者名簿については、令和2年4月に提出を受けています。 今後も、年度初めに責任者・従事者名簿を提出させるとともに、従事者等の変更事実が発生した毎に変更届の提出を徹底します。 また、毎月の業務完了報告書受領時に、従事者等の変更の有無を確認していきます。</p>	◎	令和2年度

No.39

監査内容

報告書の頁 98

意見	<p>エ 不当排出物回収のマニュアル整備について</p> <p>集積所に出された不当排出物は、受託業者や自治会・地元住民等からの連絡を受けて、職員が回収を行っているが、「安全作業マニュアル」及び「ごみ・資源物等の取り残し対応マニュアル」について十分実務担当者に浸透していない。</p> <p>現業職員が減少する中で、業務を標準化・効率化するためには、適切なマニュアル・手順書等を整備することが重要である。環境部全体で、基本マニュアルの整備を行うとともに、各事業所の管理者においては、必要に応じて、詳細マニュアルの整備や当該マニュアルを浸透させるための教育・研修等を行うことが必要である。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所 各事業所	<p>不当排出物回収業務は、地域によって処理件数などの実情が異なることから、事業所単位で業務マニュアルを作成しました。</p> <p>当事業所は、令和2年度に「不当排出物回収マニュアル」を作成し、西区及び北区のごみ集積所を各曜日ごとに設定したうえでパトロールを行い、不当排出物の対応状況をパトロール業務日誌に記録することにしました。</p> <p>また、同マニュアルを基に職員研修を実施し、内容の周知徹底を図りました。</p>	○	令和2年度

No.40

監査内容

報告書の頁 98

意見	<p>オ 不当排出防止パトロールについて</p> <p>事業所で作成している「不当排出防止パトロール 業務日誌」を確認したところ、ブランクの部分が見られるとともに、所長他責任者の確認も、毎日の日誌に押印欄があるにもかかわらず、月次にまとめて行われていた。</p> <p>当該業務日誌のフォームは全市共通のものであるから、記載ルールやマニュアルの設置が業務の標準化のためには望ましい。パトロールの従事者においては、記載が要求されている事項をすべて記載しているかを確認すべきである。また、責任者においては、日々滞りなくパトロール業務日誌を確認する必要がある。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>他事業所が作成したフォームを検討した結果、当事業所における地域の実情等と合致しない箇所があるため、現状のフォームを基に内容を修正してまいります。</p> <p>また、パトロール従事者を対象に、業務日誌に必要性を説明するとともに、報告された業務日誌については、所長が毎日確認することとしました。</p>	○	令和元年度

意見	<p>カ 事業の指標について</p> <p>平和清掃事業所のごみ収集事業の「事業の指標」は、「不当排出防止パトロールの実施率」となっている。しかし、現状のパトロールは、実施エリアや担当者のスケジュールリングが明確でなく、エリア内で万遍なくチェックできているかは不明瞭であるし、実施率の計算もいくつかの仮定を置いて行われているため、指標としては適切ではない。</p> <p>ごみ収集事業は北部収集窓口センターを含む5拠点で行われているため、ごみ収集事業に直接的に関連した、より適切な事業の指標を、全事業所に共通で設定することが望ましい。受託者の適正な業務遂行を検証するための指標のほか、連絡ごみの収集（直営職員の管理）、不法投棄・不当排出のパトロール、集積所の衛生管理に関する内容などから、優先順位が高く重要なものを設定すべきと考える。また、ごみ減量推進に関しても、施策の企画・推進はごみ減量推進課の業務であるが、それと連携して事業所としてどのような取り組みを行っていくかも、指標に反映させる必要がある。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所 各事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおけるごみ収集事業指標について、ごみ収集事業を実施している5事業所共通の「委託業者への訪問及び確認」としました。</p> <p>また、ごみ減量推進に係る指標として、5事業所共通の「資源物（雑がみ・使用済小型家電）の回収」とし、令和3年度の政策・事業シートに追記することとしました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>ア 受託者の管理について</p> <p>ペットボトル、プラスチック製容器包装及びびん類の中間処理業務については、委託業者と業務委託契約を結び、契約書において、受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者の業務が適正に行われているかの実質面を検査することとされているが、現状では、事業者訪問は行われておらず、服装や設備の確認等を行っていない。また、(財)日本容器包装リサイクル協会が年に1回品質調査を行っているが、その結果は、廃棄物処理課から管理担当事業所である平和清掃事業所に共有されていなかった。</p> <p>したがって、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、圧縮減容・保管現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う仕組みが必要と考える。また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか業務委託契約等検討会議で十分審議し、項目の見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	○	令和3年度

No.43

監査内容

報告書の頁 102

指摘	<p>イ 責任者・従事者名簿の提出について</p> <p>びん類の中間処理業者の提出資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」について従事者が変更になったにもかかわらず、変更届の提出が漏れていた。責任者・従事者名簿の提出については、仕様書において、「人員の変更がある場合は、速やかな提出」が定められている。今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。</p> <p>また、平和清掃事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで、当該事実を把握していなかった。今後は、提出書類について書類間の整合性の確認をしたり、最低でも年に1回は責任者・従事者名簿の提出を求めるなどにより、提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証するべきである。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>令和元年11月に受託者より、「責任者・従事者名簿」及び「責任者・従事者変更届」の提出を受けました。また、令和2年度の責任者・従事者名簿については、令和2年4月に提出を受けています。</p> <p>今後も、年度初めに責任者・従事者名簿を提出させるとともに、従事者等の変更事実が発生した毎に変更届の提出を徹底します。</p> <p>また、毎月の業務完了報告書受領時に、従事者等の変更の有無を確認していきます。</p>	◎	令和2年度

No.44

監査内容

報告書の頁 102

意見	<p>ウ 事業の概要及び指標について</p> <p>「事業の概要」の記載に関しては、実際に中間処理を行っているのは受託者であり、当事業所の立場は、受託者による業務遂行が適正に行われるようにモニタリングをすることであるから、この点が明らかになるような記載とすべきである。また、「事業の指標」の記載がない現状は、漫然と業務を行うことにつながり、適切ではない。</p> <p>したがって、当事業における平和清掃事業所の努力の成果を適切に表す指標や受託者の適正な業務を確保するのに適した指標を設定することが望ましい。他の事業所との整合性も踏まえ、適切な指標を設定すべきである。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおける資源物処理業務の概要は、同業務を行う3事業所で統一した「ペットボトルとプラスチック製容器包装等の中間処理業務委託の管理を行う。」こととしました。</p> <p>また、事業指標も3事業所で統一した「委託事業所への訪問及び確認」としました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>ア 受託者の管理と事業の指標について</p> <p>平和破碎処理センターが行っている粗大ごみ・不燃ごみの破碎及びプラスチック製容器包装の圧縮減容業務は、委託先の業者が行っている。日々受託者が作成し、平和清掃事業所に提出している「業務日誌」を確認したところ、始動時間・終了時間や停止時間が記載されてはいるものの、どの系統がどのような理由で何分停止したか、どのような対応をしたか、実稼働時間は何分か、などが明瞭に分かる形式ではない。また、日誌の情報の集計（月間・年間等）も行っていない。そのため、当事業の重要なポイントである、安定的な稼働が確保されているかについて検証・分析できていない。</p> <p>したがって、今後は日誌の様式の変更や集計資料の作成などにより、受託者による業務の適切性を検証するとともに、処理センターが安定的に稼働し、修繕を計画的に行うための施策等に役立てるべきである。また、停止時間の中には、受託者による運営の良否に起因するものではなく、不適切なごみの分別に起因するものも含まれることから、両者を区別し集計・分析することは、市民によるごみ分別の適正性の啓発にも役立つと考える。</p> <p>また、事業指標は、「再資源化率」（選別回収した鉄・アルミの比率）としているが、事業遂行において重要なポイントに即し、その実行の指標となるような指標のほうがより適切である。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所	<p>業務日誌については、令和元年11月に施設稼働時の状態を明確に把握するため、故障箇所、停止時間（復帰に要した時間）、実稼働時間等が明瞭に分かるように様式を変更するとともに日誌の集計資料を作成し、業務の適切性の検証に資することとしました。</p> <p>また、令和2年度政策・事業シートの事業指標は、安定的な稼働を評価する指標である「粗大・不燃ごみ等破碎処理における破碎処理センター稼働率」としました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>ア 低稼働率の資産の有効利用について</p> <p>引佐最終処分場は、当処分場に埋立が可能なのが、旧引佐3自治区及び天竜区で発生した火災残材並びに全市のコンクリートがらに限られているため、毎年の埋立量は少量になっており、かなりの埋立期間が残されている。これは、当施設設置時（平成6年）に地元自治会と引佐郡広域施設組合で結ばれた覚書によるものであり、また、運営に関しても、覚書において「埋め立て処理作業は必ず直営で行うこと」という定めがあるため、搬入があるたびに、平和清掃事業所の職員が処分場に訪問している。</p> <p>市町村合併という経緯は考慮しなければならないにしても、合併からすでに、15年が経過しようとしている。当処分場は、今は、浜松市全体の清掃事業の資産であるから、市の清掃事業の全体最適を考えて、当処分場の望ましい位置づけを考えるべきであるし、それに対して市民の理解を求めていくべきである。</p> <p>また、事業シートでは、当施設の今後の方向性についての記載はなく、現状では、最終処分場を新設することは難しいこと、災害時・緊急事態等に使用可能性があることなどから、基本的には現状を維持する方針である。しかし、毎年の埋立処分量と廃止までの長期間にわたる事業経費との費用対効果、災害時用の施設の確保などの観点から、十分に検討がなされているとはいえない。当該検討に当たっては、他の施設との関係も含めて、全体最適を考慮して方針を決定するべきであるから、平和清掃事業所単独で検討をするのは困難である。</p> <p>したがって、当処分場の今後の方向性の検討については、一般廃棄物処理施設の総括を担う廃棄物処理課において、環境部全体の資産の有効利用・最終処分場の閉鎖までを考慮に入れた長期計画などの観点から、当処分場のあり方の検討を行い、方針を決定するべきである。平和清掃事業所においては、廃棄物処理課と連携を取りながら、必要に応じて、地元との協議等を行うなどの役割を果たすことが適切と考える。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
平和清掃事業所 廃棄物処理課	<p>最終処分場については、令和4年4月に改定した浜松市一般廃棄物処理基本計画『ごみ処理基本計画編（改定版）』において、持続可能なごみ処理を行うための施設の在り方について検討することとしました。</p> <p>引佐最終処分場については、今後、廃棄物処理課と平和清掃事業所が連携を取りながら、有効な活用方法を検討していきます。</p>	○	令和3年度

指摘	<p>ア 受託者の管理について</p> <p>浜北区内の一般廃棄物の収集運搬業務について業者と業務委託契約を結び、契約書において、受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者が委託を受けた業務を仕様書等のおり履行しているか検査することとされているが、現状では、事業所への立ち入りは年に1回で、収集現場の立会、服装や車両の確認等は行われていない。</p> <p>市からの業務受託という性質上、業務を確実に履行することはもちろんのこと、仕様書に記載のとおり、市民対応・マナー等の面でも、一定以上のレベルが要求されると考える。当該レベルを満たすための指導・管理等は、一義的には受託者の責任で行われるべきであるが、市としても、そのレベルが確保されているかどうかの検証は行われるべきである。</p> <p>したがって、委託契約後の委託先への関与方法について、調達課が一定の基準を定め、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、収集業務の現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う必要がある。</p> <p>また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか業務委託契約等検討会議で十分審議し、項目の見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事務所 調達課	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	◎	令和3年度

No.48

監査内容

報告書の頁 111

意見	<p>イ 受託者の研修の実施状況について</p> <p>収集運搬業務の一般仕様書では、受託者が実施する研修等について定められているが、提出された「責任者・従事者研修履歴」を確認したところ、責任者（代表取締役）及び副責任者（常務）の研修参加日の記載がほとんどなかった。また、従事者についても、1か月に一度も研修会に参加していない者も散見され、特定の人の参加率が低い状態であった。浜北環境事業所では、上記の実態につき、これまで受託者に確認等は行っていない。今後は、責任者及び副責任者が研修・教育・指導を行った際には、その旨を研修履歴に記載することを求めるべきである。</p> <p>また、従事者の研修会参加頻度についても、「研修に参加できなかった者については、研修会開催日以降に口頭、紙面で説明をしている」とのことであるが、そのような運用であれば、研修履歴に後日フォローについての記載も追記し、受託者が仕様書のとおり業務従事者への研修・教育・指導を行っていることを報告書類上も明らかにすることが望ましい。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所	<p>研修履歴に、責任者及び副責任者が研修・教育・指導を行った際には、その旨を記載させることとしました。</p> <p>また、研修会に参加できなかった従事者への後日フォローについても追記させることとしました。</p>	○	令和3年度

No.49

監査内容

報告書の頁 111

意見	<p>ウ 不当排出防止パトロール業務日誌について</p> <p>浜北環境事業所では、「不当排出防止パトロール業務日誌」について、市全体で定められた標準フォーマットの作成に加えて、当事業所独自に、別フォーマットの日誌を作成しており、合計2枚の日誌を作成している。</p> <p>内容を確認したところ、多くの内容が重複しており、1枚に集約できるものであった。2枚を作成することで、業務が非効率化しており、また、資源の無駄でもある。したがって、内容を精査し、1枚の日誌で対応できるようにすることが望ましい。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所	<p>不当排出防止パトロール業務日誌については、廃棄物処理課と協議のうえ、令和2年3月から当事業所独自のフォーマットで作成した業務日誌一つで対応することとしました。</p>	○	令和元年度

意見	<p>エ 不当排出物への対応について</p> <p>集積所に出された不当排出物は、受託業者や自治会・地元住民等からの連絡を受けて、職員によって回収されている。不当排出物を検出してから、回収するまでの期間については、「マニュアルをもとに、2～3週間をめどとするが、実際には、臨機応変に判断している」とのことであった。</p> <p>「ごみ・資源物等の取り残し対応マニュアル」を確認したところ、「2～3週間で回収」という定めは、廃家電品の不当排出に対する対応であって、その他の不当排出物への対応については、マニュアルの規定がない状態であった。臨機応変な判断は必要ではあるが、一方で、判断の拠り所として、適切なマニュアル・手順書等を整備することも重要であり、環境部全体で、マニュアルの整備を行う必要がある。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所	<p>不当排出物回収業務は、地域によって処理件数などの実情が異なることから、事業所単位で業務マニュアルを作成しました。</p> <p>当事業所は、令和2年度に「不当排出防止パトロール業務マニュアル」を作成し、浜北区内を10コースに分け、月曜日から金曜日の各コースごとに、ごみ集積所を巡回し不当排出物の対応状況をパトロール業務日誌に記載することとしました。</p> <p>また、同マニュアルを基に職員研修を実施し、内容の周知徹底を図りました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>オ 事業の指標について</p> <p>ごみ収集事業の「事業の指標」は、「区民一人当たりの可燃・不燃ごみの排出量」となっている。事業指標の決定においては、期間比較可能性確保の観点から、前年度の指標を踏襲していた。しかし、事業の概要と、事業の指標とを比較すると、関連性がないわけではないものの、事業活動の指標としては、直接的な関連性は弱いと考える。</p> <p>ごみ収集事業は北部収集窓口センターを含む5拠点で行われているため、ごみ収集事業に直接的に関連した、より適切な事業の指標を全事業所に共通で設定することが望ましい。具体的な事業の指標としては、受託者の適正な業務遂行を検証するための指標のほか、連絡ごみの収集（直営職員の管理）、不法投棄・不当排出廃棄物のパトロール、集積所の衛生管理に関する内容も必要である。また、ごみ減量推進に関しても、施策の企画・推進はごみ減量推進課の業務であるが、それと連携して事業所としてどのような取り組みを行っていくかも、指標に反映させる必要がある。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所 各事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおけるごみ収集事業指標について、ごみ収集事業を実施している5事業所共通の「委託業者への訪問及び確認」としました。</p> <p>また、ごみ減量推進に係る指標として、「資源物（雑がみ・使用済小型家電）の回収」とし、令和3年度の政策・事業シートに追加することとしました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>ア 受託者の管理について</p> <p>浜北区の家庭から集積所に排出されるプラスチック製容器包装及び東区・南区・許可業者の割り当て分のペットボトルを減容圧縮・保管する業務を業者と業務委託契約を結び、契約書において、受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者の業務が適正に行われているかを検査することとされているが、現状では、訪問は年に数回であり、報告書等の作成は行っていない。</p> <p>したがって、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、圧縮減容・保管現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認をする仕組みが必要である。</p> <p>また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか業務委託契約等検討会議で十分審議し、項目の見直しをしようえで、運用をすべきと考える。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	○	令和3年度

意見	<p>イ 事業の概要及び指標について</p> <p>浜北環境事業所の資源物処理事業の「業務の概要」は、他の事業所と比較して多岐にわたっている。事業所により、業務を委託していたり、事業規模の相違等から簡単に比較することは困難かもしれないが、同じ事業名であれば、事業内容も同じとすることで、適切な人工の算定・同じ指標を用いた効率性や効果の測定が可能になる。</p> <p>この点、事業の概要に記載された項目のうち、「資源物の収集運搬」と「市民への資源ごみについての啓発」は、資源物の処理に関連はしているものの、当事業の主たる内容が中間処理業者の管理であることや、資源物処理事業がない南清掃事業所でも行われている業務であることを考えると、資源物処理事業ではなく他の事業に含め、人工換算もそれに沿ったものとする方が、より適切と考える。</p> <p>なお、事業の指標に関しては、「みどりのリサイクルの受入件数」としているが、全てが浜北環境事業所の努力によってコントロール可能な指標ではない。事業の成果を適切に表す指標や受託者の適正な業務を確保するための指標などを設定することが望ましい。他の事業所との整合性も踏まえたうえで、適切な指標を設定すべきと考える。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおける資源物処理業務の概要は、同業務を行う3事業所で統一した「ペットボトルとプラスチック製容器包装等の中間処理業務委託の管理を行う。」こととしました。</p> <p>また、事業指標も3事業所で統一した「委託事業所への訪問及び確認」としました。</p>	○	令和2年度

No.54

監査内容

意見	<p>ア 浜北清掃センターの今後の位置づけの検討について</p> <p>浜北清掃センターのプラントは、施設の老朽化等により、平成25年4月に休止、令和6年度以降にプラントは解体し、跡地を災害時の仮設焼却炉の設置場所等に活用するとされている。</p> <p>これまでの当施設についての検討の経緯を見ると、各計画等の作成・更新の頻度やタイミングは考慮する必要があるが、各課の見解に時点によりズレが見受けられる。当解体工事は、5～6億円程度の予算を要する大規模なものになると見込まれていることから、今後の具体的な計画・実行においては、全体的なマネジメントを行う廃棄物処理課との連携をより深める必要がある。また、解体及び跡地の利用計画と、災害時の廃棄物処理計画の整合性の点で、ごみ減量推進課との連携も同じく重要である。浜北環境事業所においては、廃棄物処理課及びごみ減量推進課と連携を取りながら、必要に応じて、情報収集・地元との協議を行うなどの役割を果たすべきと考える。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所 廃棄物処理課 ごみ減量推進課	<p>浜北清掃センターの今後の位置づけについて、廃棄物処理課及びごみ減量推進課と連携し、「旧ごみ処理施設等の解体について」の中で定めるとともに、「浜松市災害廃棄物処理計画」との整合性を図ってまいりました。</p> <p>その結果、令和6年度以降、事務所棟は収集拠点として残し、プラントは解体して、跡地を災害時の仮設焼却炉の設置場所や災害ごみの仮置場などで活用することとしました。</p>	○	令和5年度

意見	<p>ア 低稼働率の資産の有効利用について</p> <p>浜北環境センターは、浜北清掃センターの休止により旧浜北市と地元自治会が締結した協定書に定められた浜北清掃センターの焼却による残渣がなくなったため、埋立量は減少し、毎年少量の受入が行われている。一方、当処分場では、老朽化等により、設備の維持管理コストが増大してきている。</p> <p>市町村合併という経緯は考慮しなければならないにしても、合併からすでに、15年が経過しようとしている。当処分場は、今は、浜松市全体の清掃事業の資産であるから、市の清掃事業の全体最適を考えて当処分場の望ましい位置づけを考えるべきであるし、それに対して市民の理解を求めていくべきである。</p> <p>施設の今後の方向性として、「埋立処分量と係る事業経費との費用対効果の観点から、最終処分場の存続・廃止について検討していく」とされているが、当該検討に当たっては、他の施設との関係も含めて、全体最適を考慮して方針を決定するべきであるから、浜北環境事業所単独で検討をするのは困難である。</p> <p>したがって、当処分場の今後の方向性の検討については、一般廃棄物処理施設の総括を担う廃棄物処理課において、環境部全体の資産の有効利用・最終処分場の閉鎖までを考慮に入れた長期計画などの観点から、当処分場のあり方の検討を行い、方針を決定するべきである。浜北環境事業所においては、廃棄物処理課と連携を取りながら、必要に応じて、地元との協議等を行うなどの役割を果たすことが適切と考える。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
浜北環境事業所 廃棄物処理課	<p>最終処分場につきましては、令和4年4月に改定した浜松市一般廃棄物処理基本計画『ごみ処理基本計画編（改定版）』において、持続可能なごみ処理を行うための施設のあり方について検討することとしました。</p> <p>なお、浜北環境センターについては、令和3年12月、地元町内会と溶融飛灰搬入に関する事項を明記した環境保全協定書を更新し、令和6年度より稼働する新清掃工場(天竜区)の溶融飛灰を搬入することとしました。</p>	○	令和3年度

指摘	<p>ア 受託者の管理について</p> <p>天竜区内の指定された地区（水窪、佐久間以外の地区）の一般廃棄物の収集運搬業務について、業者と業務委託契約を結び、契約書において受託者に対する調査等を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者の業務が適正に行われているかの実質面を検査することとされているが、現状では、事業所への立ち入りは年に1回で、収集現場の立会、服装や車両の定期的な確認等は行っていない。</p> <p>市からの業務受託という性質上、業務を確実に履行することはもちろんのこと、仕様書に記載のとおり、市民対応・マナー等の面でも、一定以上のレベルが要求されると考える。当該レベルを満たすための指導・管理等は、一義的には受託者の責任で行われるべきであるが、市としても、そのレベルが確保されているかどうかの検証は、定期的に行うべきである。</p> <p>したがって、委託契約後の委託先への関与方法について、調達課が一定の基準を定め、今後は、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、収集業務の現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認を行う必要がある。また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書とおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所 調達課	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	◎	令和3年度

No.57

監査内容

報告書の頁 124

指摘	<p>イ 責任者・従事者名簿の提出について 受託者から提出されている各種の報告資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」について従事者変更届の提出が漏れていた。今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。</p> <p>また、天竜環境事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで、当該事実を把握していなかった。今後は、提出書類について書類間の整合性の確認を実施し提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証するべきである。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>提出が漏れていた責任者・従事者名簿及び従事者変更届については、令和元年11月に受託業者からの提出を受けました。</p> <p>令和2年度当初に提出されるべき責任者・従事者名簿等の書類は正しく提出され、確認しました。</p> <p>今後、受託業者には、年度初めに責任者・従事者名簿の提出と従事者等の変更事実が発生した毎に必要な書類を提出するよう指導するとともに、毎月の業務完了報告書受領時に従事者等の変更の有無を確認していきます。</p>	◎	令和2年度

No.58

監査内容

報告書の頁 124

意見	<p>ウ 不当排出物への対応について 集積所に出された不当排出物は、主に受託業者からの報告を受けて、職員によって回収されている。不当排出物を検出してから、回収するまでの期間は、マニュアルをもとに、2～3週間をめどとしているが、「ごみ・資源物等の取り残し対応マニュアル」を確認したところ、「2～3週間で回収」という定めは、廃家電品の不当排出に対する対応であって、その他の不当排出物への対応については、マニュアルの規定がない状態であった。</p> <p>臨機応変な判断は必要ではあるが、一方で、判断の拠り所として、適切なマニュアル・手順書等を整備することも重要である。環境部全体で、マニュアルの整備を行う必要がある。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>不当排出物回収業務は、地域によって処理件数などの実情が異なることから、事業所単位で業務マニュアルを作成しました。</p> <p>当事業所は、令和2年度に「不当排出物対応業務マニュアル」を作成し、ルール違反シールの貼り付けから2週間後に巡回・確認をし、状況を報告することとしました。</p> <p>また、同マニュアルを基に職員研修を実施し、内容の周知徹底を図りました。</p>	○	令和2年度

意見	<p>エ ごみ収集事業の事業指標について</p> <p>ごみ収集事業の「事業の指標」は、「可燃ごみの1人1日あたりの排出量」となっている。事業の指標の決定においては、期間比較可能性確保の観点から、前年度の指標を踏襲している。しかし、事業概要と事業の指標とを比較すると、関連性がないわけではないものの、事業活動の指標としては、直接的な関連性は弱いと考える。</p> <p>ごみ収集事業は北部収集窓口センターを含む5拠点で行われているため、ごみ収集事業に直接的に関連した、より適切な事業の指標を全事業所に共通で設定することが望ましい。具体的な事業の指標としては、受託者の適正な業務遂行を検証するための指標のほか、連絡ごみの収集（直営職員の管理）、不法投棄・不当排出廃棄物の収集運搬、集積所の衛生管理に関する内容も必要である。</p> <p>また、ごみ減量推進に関しても、施策の企画・推進はごみ減量推進課の業務であるが、それと連携して事業所としてどのような取り組みを行っていくかも、指標に反映させる必要がある。なお、これらのことは、環境部全体で取り組むべきである。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所 各事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおけるごみ収集事業指標について、ごみ収集事業を実施している5事業所共通の「委託業者への訪問と確認」としました。</p> <p>また、ごみ減量推進に係る指標として、5事業所共通の「資源物（雑がみ、使用済小型家電）の回収」とし、令和3年度政策・事業シートに追加することとしました。</p>	○	令和2年度

No.60

監査内容

報告書の頁 126

意見	<p>オ 水窪、佐久間地域における直営収集業務の課題について</p> <p>水窪・佐久間地区の収集業務については、直営による場合と委託による場合のコストを比較衡量し、業務委託によるコストメリットを享受できないため、直営収集を実施している。</p> <p>しかし、収集車の運転手の高齢化は深刻な状況であり、同地区において今後、直営収集を継続していく前提において、運転手の確保は大きな課題の一つである。また、収集業務は作業中の安全確保やケガの防止等を考慮し二名での作業が基本とされているが、水窪・佐久間地区においては、人員が不足しているため一名乗車で収集を行っている。直営収集を継続するためには、今後も部内の現業職員を効率的に異動させて人員を確保する必要がある。</p> <p>また、現行の浜松市分別収集カレンダーのうち、収集区域No.46は、隔週水曜日に全品目を回収することとなっている。地域住民への十分な説明、協議及び同意は当然必要であるが、今後も収集品目、回数の見直しを行い、収集コストの削減に努める必要がある。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>令和2年度から現業職員を3名増員するとともに、平和清掃事業所及び浜北環境事業所から車両1台（人員2名）の業務応援を受けることで、収集業務の継続に必要な人員を確保しました。</p> <p>また、収集事業については、地域の状況により、収集品目、回数の見直しを行い、収集コストの削減に努めてまいります。</p>	○	令和2年度

No.61

監査内容

報告書の頁 127

意見	<p>カ 中山間地におけるごみ収集事業について</p> <p>中山間地については、依然進む過疎化、少子化、高齢化は、地域社会の基盤を脆弱化させ、生活するための条件を悪化させ、その度合いは深刻さを増している。ごみ収集事業においても、事業に従事する人材確保が困難となってきていることや、指定されたごみ集積所への搬出が難しい市民について自宅付近まで収集に行くという事例も発生している。</p> <p>従来の収集運搬が困難となっている地域住民に対して「点のサービス」として環境部が実施しているごみ収集事業について、市長部局が実施している福祉の見回りなどの他の生活サービスと同時に「面のサービス」を提供することが地域住民への最良の対応となり得るのではないかと考える。安否確認や介護の見回りの際に、集積所まで持参できない世帯のごみの排出又は回収をバックアップする体制の構築など、市全体として大局的な見地での検討が必要である。</p>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>支援が必要な市民に対しては、集積所当番の免除やごみ出し作業の補助などを地域コミュニティが中心となって行っています。</p> <p>浜松市としては、環境部がごみの出し方やごみ集積所などに関する相談を受けるとともに、福祉部門においては、浜松市ささえあいポイント事業において、中山間地域におけるボランティア活動として、高齢者の安否確認や見回りとともに「ごみ出し」や「家屋内外の清掃・整理整頓」を実施する活動を対象とするなど在宅支援を実施しています。</p>	○	令和2年度

No.62

監査内容

報告書の頁 127

意見	<p>キ 天竜ごみ処理工場及び水窪・佐久間クリーンセンターの施設の在り方について 天竜ごみ処理工場と水窪・佐久間クリーンセンターは、自己搬入ごみの受入と直営収集の拠点として機能している。</p> <p>しかし、両施設はいずれも搬入路が狭く、山間地の奥に設置されており、崖崩れや道路の崩落が発生した場合にはその影響は避けられない状況にある。また、市民にとってもごみを搬入するには不便な面も多くあると考える。</p> <p>天竜ごみ処理工場及び水窪・佐久間クリーンセンターの業務は現在の施設でなくとも可能と思われるものであり、区役所や協働センターで同様の業務を行うことは十分可能と考える。したがって、防災、市民の利便性を考慮すれば、両施設の移転も選択肢の一つとして検討する必要がある。</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>天竜ごみ処理工場の業務については、令和6年4月の新清掃工場(天竜区)稼働に合わせ、同工場へ移転します。</p> <p>また、水窪・佐久間クリーンセンターについては、市民の利便性を考慮し、現在、最適な移転場所を検討しています。</p>	○	令和3年度

No.63

監査内容

報告書の頁 129

意見	<p>ア 受託者の管理について 天竜区の家庭から集積所に排出されるプラスチック製容器包装及び天竜区・浜北区・許可業者の割り当て分のペットボトルを減容圧縮・保管し、(財)日本容器包装リサイクル協会へ引き渡す業務について、業者と業務委託契約を結び、契約書において受託者に対する調査等の実施を定めている。</p> <p>「検査検収チェックシート」では、受託者の業務が適正に行われているかの実質面を検査することとされているが、現状では、訪問は年に数回であり、服装や車両、設備の確認等は行っていない。</p> <p>したがって、今後は、事業政策シートの事業の概要欄に「委託業者への適切な指導」を加えるとともに、受託者とのコミュニケーションの充実、責任者による受託者の事業所訪問、圧縮減容・保管現場の立会などを通じて、受託者の業務の質が担保されているかどうかの確認をする仕組みが必要と考える。</p> <p>また、「検査検収チェックシート」に関しても、契約書や仕様書のとおり適正に業務が履行されているかを確認するために作成するものであるから、どのような項目が必要であるのか見直しをしたうえで、運用をすべきと考える。</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所	<p>委託期間中における業務の質を確保する取り組みについて、必要な委託先への関与方法や頻度等を仕様書に明記するとともに、取り組みの内容と回数を仕様書及び検査検収チェックリストに記載するように業務委託・賃貸借契約マニュアルを改定しました。</p> <p>また、当事業所では、令和2年度から受託業者事業所へ年4回立ち入り調査を実施することとし、うち1回以上は所長が訪問し、業務責任者と面談を行い業務の状況を確認することで、受託者の業務の質の確保に努めています。</p>	○	令和3年度

No.64

監査内容

報告書の頁 130

意見	<p>イ 事業の指標について 資源物処理事業の「事業の指標」は、「資源物の再商品化率」としている。「資源物の再商品化率」は「（(財)日本容器包装リサイクル協会に搬出したペットボトルの量+同じくプラスチック製容器包装の量）÷全てのごみ量×100（いずれも天竜区内から出たもの）」で算出されるが、一事業所の努力によって達成可能なものではなく、適切な指標の見直しが必要である。</p> <p>また、資源物処理事業は他事業所でも行われているが、それぞれの事業所の「事業の指標」は整合性がとれていないので、環境部全体として検討し設定することが望ましい。</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所 各事業所	<p>令和2年度政策・事業シートにおける資源物処理業務の概要は、同業務を行う3事業所で統一した「ペットボトルとプラスチック製容器包装等の中間処理業務委託の管理を行う。」こととしました。</p> <p>また、事業指標も3事業所で統一した「委託事業所への訪問及び確認」としました。</p>	○	令和2年度

No.65

監査内容

報告書の頁 131

意見	<p>ア 旧ごみ処理施設等の解体について 天竜環境事業所が管轄する旧焼却・旧埋立施設の解体は、廃棄物処理課が作成した「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に基づいて行われている。</p> <p>旧ごみ処理施設等の解体においては、建築工事や土木工事の他、環境汚染など多岐にわたる専門的な知識が要求され、公共建築課や技術監理課、環境保全課など他部署との協議、調整も必要不可欠であるため、一事業所で実施する業務としては不適当ではないかと考える。</p> <p>したがって、天竜環境事務所管内の旧ごみ処理施設等の解体に関しては、一般廃棄物処理施設の総括を担う廃棄物処理課と連携を取りながら、役割分担の整理見直しを行うことが適当である。</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

対応方針

主管課	対応への考え方	区分	措置等決定年度
天竜環境事業所 廃棄物処理課	<p>天竜環境事業所管内の旧ごみ施設等の解体については、「旧ごみ処理施設等の集約と解体」に基づき、これまでも公共建築課等の指導のもと、廃棄物処理課と連携して実施してきました。</p> <p>今後についても、施設の立地状況、解体工法の違い等もあるため、その都度公共建築課等との協議や廃棄物処理課と連携して解体時期を見直すなど工夫をして実施していきます。</p>	○	令和2年度