

令和5年度包括外部監査結果報告書の要旨

札幌市包括外部監査人

税理士・公認会計士 大西 啓二

第1 選定した特定の事件（監査テーマ）と選定理由

1 選定した特定の事件（監査テーマ）

高速電車事業及び軌道整備事業について

2 特定の事件（監査テーマ）を選定した理由

札幌市交通局（以下「交通局」という。）は独立採算制度が採用されていることから、事業の採算性を重視する必要がある。他方、高速電車事業（地下鉄事業）と軌道整備事業は、札幌市における市民生活において重要な移動手段であり、その利便性、安全性は採算性と同じレベルで重視される。

そのため、多額の資金が必要なこともあり、企業債の発行、補助金の投入が必須である。しかし、そのためには計画性のある資産の運用、資金調達が必要であり、これがないなら、資金を無駄に消費する危険性がある。

高速電車事業は南北線の開業から50年以上が経ち、東西線もまもなく開業から50年が経とうとしている。施設の老朽化のため、今後安定的な資金の投入が必要となる。

軌道整備事業は平成27年に路線のループ化を実施し、令和2年度からは上下分離により、軌道整備事業の運営の在り方も大きく変化している。

以上のように高速電車事業、軌道整備事業の運営状況、財務状況等を現段階で把握することは市民にとって有益な情報になると考え、包括外部監査のテーマとした。

第2 監査の概要

1 監査対象部局及び監査対象期間

交通局、札幌市まちづくり政策局及び一般財団法人札幌市交通事業振興公社（以下「(財)振興公社」という。）である。監査対象期間は、原則として令和4年度の執行分をベースとし、必要に応じその前後期間を追加している。

2 監査の要点

- (1) 札幌市の交通事業について、経済性、効率性及び有効性の観点から事業が実施されているかどうか。
- (2) 施設や備品等、資産が適切に財務諸表に反映され、かつ、管理が適切にされているかどうか。
- (3) 財務事務が法令及び規定等に従って適切になされているかどうか。
- (4) 事業に係る契約事務は、法令及び規定等に従って適切に行われているかどうか。
- (5) (財) 振興公社の決算内容及び交通局との取引の妥当性

第3 監査従事者

1 包括外部監査人

大西 啓二 (税理士・公認会計士)

2 監査人補助者

久保 英樹 (税理士)、佐藤 敦 (弁護士)、青沼 秀 (税理士・公認会計士)

第4 報告書の構成と記載内容

タイトル (項目)	主な内容
第1 外部監査の概要	テーマ選定理由、監査の実施概要、利害関係の有無等を記載した。
第2 監査対象の概要	札幌市交通事業の沿革、市営交通事業の概要、軌道整備事業の概要、高速電車事業の概要、(財) 振興公社の概要について記載した。
第3 外部監査の結果	今回の監査結果 (指摘事項・意見) を、交通局を構成する課ごとに記載した。
第4 監査結果を踏まえて	今回の監査結果のまとめを記載した。

第5 監査の結果 (指摘事項及び意見)

1 指摘事項及び意見について

今回の監査結果については、指摘事項及び意見に区分している。

指摘事項については、その行為に重大な違法性があるか又は不当性がある場合が該当する。不当性がある場合には、3E (経済性、効率性、

有効性) の視点から見て早急に是正すべきものが含まれる。

意見に該当するものは、著しく違法や不当なものとはいいないが、その管理の仕方や内容に改善すべき点があるものが該当する。

2 項目別指摘及び意見の件数

NO	内 訳	指摘	意見
1	SAPICA使用簿のフォームについて	0	1
2	取替法の注記について	1	0
3	無形固定資産の表示について	1	0
4	高速電車事業の保有有価証券、出資金について	0	1
5	3路線の経常収支、累計欠損金と東豊線の経常収支の赤字について	0	1
6	札幌市軌道整備事業について	1	4
7	札幌市交通局で作成している会計帳簿について	0	1
8	建設改良費と修繕費の形式的区分について	0	1
9	貸借対照表の固定資産の期末簿価について	0	1
10	令和4年度に取得された資産の減価償却計算について	0	1
11	過年度の減価償却計算の誤りについて	1	0
12	固定資産償却方法の登録について	1	0
13	固定資産台帳のデータ管理について	0	1
14	取替法適用資産について	1	0
15	取得価格が僅少な資産に対する取替法の適用について	1	0
16	決算書と固定資産台帳の不整合について	0	1
17	交通局のパークアンドライド駐車場事業について	0	1
18	地下鉄駅業務等委託業務に係る広告管理業務について	0	1
19	広告管理業務のほか、遺失物管理業務、高速電車事業定期券発売業務・乗車券等作成発売等業務について	0	1
20	プロスポーツ団体との契約について	0	1
21	特枠について	0	1

22	お客様安心にむけての取り組みについて	0	1
23	(財)振興公社との地下鉄駅業務等委託契約について	0	1
24	貯蔵品の受払い管理について	0	0
25	東豊線さっぽろ駅ほか券売機・精算機の過収受の恒久対策の完了についての伺いの起案について	0	1
26	苦情処理について	0	1
	計	7	2 2

3 主な指摘事項

指摘事項の主なものは以下のとおりである。

(1) 取替法の注記について（報告書 58 ページ）

会計処理において、同様の資産が多量にあり、個別の減価償却が実務上困難なものについて、取り替え時に掛かった金額を費用計上する方法を取替法という。また、この取替法を実施した場合には、各年度の決算書においてその旨を注記する必要がある。

高速電車事業会計、軌道整備事業会計においては、共に案内軌条等について取替法が適用される。しかし、平成 30 年～令和 3 年度の各年度の決算書において、高速電車事業会計、軌道整備事業会計共に取替法の注記がない。

「取替資産（案内軌条他）については取得原価の 100 分の 50 に達するまで定率法により行っている」旨の記載（注記）をするべきである。

なお、令和 4 年度の高速電車事業会計、軌道整備事業会計の決算書には、取替法についての注記がされているため、令和 5 年度の決算書以降は、令和 4 年度のとおり取替法の注記をすることが必要となる。

平成 22 年の包括外部監査においても高速電車事業会計において指摘された事項であり、今回の包括外部監査の対象とした期間において取替法の注記がないことから、指摘事項とした。

(2) 無形固定資産の表示について（報告書 59 ページ）

高速電車事業会計の決算書では、平成 30 年度～令和 3 年度までは、無形固定資産の全部がその他無形固定資産として表示されている。令和 4 年度は、地上権のみが独立表示で、それ以外の無形固定資産は、その他無形固定資産として表示されている。また、軌道整備事業会計の決算書では、施設利用権以外の無形固定資産はその他無形固定資産

として表示している。

地方公営企業法施行規則の勘定科目表をみると、無形固定資産についても勘定科目を独立表記している。

今回実施した監査の結果、無形固定資産の内容としては、電話加入権とソフトウェアがメインであり、ソフトウェアが金額的に最も大きい構成要素となる以上はソフトウェアを独立表記すべきである。

札幌市のその他の特別会計の決算書を参考にしたところ、下水道事業会計と病院事業会計ともにソフトウェアを独立表示している。

よって、令和5年度決算以降はソフトウェアを無形固定資産の独立表記科目とすべきである。

(3) 過年度の減価償却計算の誤りについて（報告書 77 ページ）

地方公営企業法施行規則では、有形固定資産の期末帳簿価格が帳簿原価の5%を下回ることができないと定め、例外的に、帳簿価格が1円になるまで減価償却を行うことができる場合を定めている。

これを受け、交通局においても、有形固定資産について帳簿原価の5%を下回って、帳簿価格が1円に達するまで減価償却を行う場合には、あらかじめ所定の決裁を受けることとなっている。

今回実施した監査の結果、期末帳簿価額が帳簿原価の5%を下回っている資産があったため、これを確認したところ、意図したものではなく、固定資産台帳への登録誤りによって、帳簿原価の5%を下回って減価償却計算がなされていることが判明した。

当該資産はいずれも令和3年度までに償却計算が完了しているため、令和4年度においては減価償却費が計上されていないものの、償却期間を通じて計上されるべき減価償却費が、本来よりも過大となっているため、修正を行うべきである。

(4) 固定資産償却方法の登録について（報告書 78 ページ）

減価償却の方法について、札幌市の高速電車事業会計においては、車両について定率法により行うこととなる。

今回実施した監査の結果、車両について定率法ではなく、定額法による減価償却計算がなされており、その結果、令和5年度決算までに計上されている減価償却費が累計で12,473千円過少となっている。

この原因は、固定資産台帳への償却方法の登録誤りであるが、定率法によって計算された減価償却費との差額分につき、減価償却費を修正すべきである。

4 主な意見事項

意見事項の主なものは以下のとおりである。

(1) 交通局のパークアンドライド駐車場事業について（報告書 82 ページ）

パークアンドライド駐車場（以下「P & R 駐車場」という。）における土地の貸付料の算定については、交通局で定める公有財産管理等の運用基準によっているが、コロナ禍の影響を考慮した賃料の据置が行われている。

交通局は、P & R 駐車場の公共性が高いため、賃料の設定に関し非営利用の賃料率を適用しているとしているが、P & R 駐車場事業の事業者選定方法や貸付料の減免状況などを広く一般に周知することにより、他事業者の参入機会を増やす努力が求められる。

また、賃料の設定に関し、非営利用の算定率を適用した場合であっても、その非営利用の算定率の固定化させるのではなく、賃料収入増加のための方策を検討することも必要である。

(2) プロスポーツ団体との契約について（報告書 96 ページ）

交通局では、札幌市を拠点とするプロスポーツ団体である北海道コンサドーレ札幌、レバンガ北海道、北海道イエロースターズ（旧 サフィールヴァ北海道）との間でスポンサー契約を締結している。

これらの契約は、各スポーツ団体の観客数の増加に伴う地下鉄利用者の増加を主な目的としており、いずれも契約当事者間において金銭の収受を伴わず、互いの広告枠等を利用しあう方法で対価性を維持する内容になっている。

確かに、スポーツ団体が開催する試合の観客数の増加によりある程度地下鉄利用者が増加する。また、スポーツ団体との契約によって可能となるロゴや選手の肖像の使用権は、ホリデー・テーリングの景品を製作するなど交通局が主催するイベントに活用することができる。

しかしながら、一般に、スポーツ団体においては、交通局の広告枠を利用する需要が高いと推測されるが、競合他社がほとんど存在しない中で、地下鉄利用者の増加に関し、スポーツ団体の広告枠等を利用して得られる効果は限られると思料する。

このため、たとえ金銭の支出を伴わない契約であるとはいえ、今後、契約規模の相当性については、十分に留意する必要がある。

広告の効果により、今後、観客数の増加が期待されるスポーツ団体もあることから、現在の観客動員のみを基準に契約規模を判断するの

は相当ではないとしても、例えば、前年度の観客動員数や今後の観客数の増加期待などを考慮要素として、ある程度客観的に契約規模を検討することが必要である。

(3) 特枠について（報告書 97 ページ）

地下鉄駅構内において、交通局が指定広告代理店に対して設置を許可した特定の広告枠に関し、指定広告代理店が設置費用、行政財産使用料、維持管理費を負担し、その指定広告代理店が独占販売を行うという広告枠がある（以下「特枠」という。）。

特枠は、一度、その広告枠の設置を許可すると当該指定広告代理店に対して継続してその広告枠の使用を認めるという運用になっている。

指定広告代理店がある広告枠を設置した場合に、ある一定期間は当該指定広告代理店にその広告枠の使用を許可するとしても、特定の指定広告代理店による行政財産の使用を半ば永続的に固定化することは公平性を欠くため、できる限り解消することが望ましい。

特枠件数は逡減しており、また、景気動向に左右されず安定的な広告料収入確保に有益であるという考えがあるものの、現在の特枠のうち、どの枠が一般公募とすることが相当ではないのかを検証し、それ以外の広告枠については一般公募とするなど、各広告枠に関して検討を進めるべきである。

5 指摘及び意見事項一覧（要旨）

(1) 指摘（7件）

項目	内容	ページ数
取替法の注記について	上記 3 (1) のとおり。	58
無形固定資産の表示について	上記 3 (2) のとおり。	59
札幌市軌道整備事業について	令和 4 年度までの軌道整備事業会計の営業収益のなかの地代収入は、大谷地東 2 丁目駐車場の地代収入であり、事業上の関連性により高い高速電車事業会計の営業収益へ振り替えるべきである。	68
過年度の減価償却計算の誤りについて	上記 3 (3) のとおり。	77

固定資産償却方法の登録について	上記3(4)のとおり。	78
取替法適用資産について	<p>交通局では、会計規則において取替法を適用すべき資産を定めているが、今回実施した監査の結果、取替法を適用すべきでないのに取替法が適用されている資産があった。</p> <p>当該資産は平成9年度より取替法が適用されているが、仮に取替法を適用せず、適正な減価償却費を計上していた場合には、平成18年度に帳簿価額が取得原価の5%に達し、償却計算が完了する。その結果、令和4年度末時点において、取替法が適用されなかった場合に過年度において計上されていた減価償却費3,262千円が計上漏れとなっているとともに、平成9年度から令和4年度までの間に取替法として処理された取替に係る費用のうちに固定資産として計上すべき取引が含まれていた場合、当該金額分だけ取替に係る費用が過大に計上されていることとなる。</p> <p>平成9年度から令和4年度までに計上された取替に係る費用は、資産に紐づいた計上がなされていないため、現時点では集計が非常に困難である。本来の償却完了時期である平成18年から10年以上経過しているため、金額の修正は現実的でないが、今後は、取替法適用資産の管理方法等を見直し、再発を防止する体制の構築を検討すべきである。</p>	79
取得価格が僅少な資産に対する取替法の適用について	<p>交通局では、会計規則において取替法を適用すべき資産を定めているが、今回実施した監査の結果、取替法が適用されている資産の中に、期末帳簿価額が僅少(100万円未満)のものが散見された。</p> <p>取替法とは、「同種の物品が多数集まって一つの全体を構成し、老朽品の部分的取替を繰り返すことにより全体が維持されるような固定資産について、部分的取替に要する費用を収益的支出(修繕費等)として処理する方法」であり、取替資産とは「一定の資産が多量に同一の目的のために使用される固定資産であって、毎事業年度使用に耐えなくなったこれらの資産の一部がほぼ同じ数量ずつ取り替えられるもの」を言う。その意図は、経常的に取替が発生する資産に対して、取替の都度、それが収益的支出か資本的支出かを判断する事務コストに配慮するところにある。</p> <p>それを鑑みると、取得原価や帳簿価額が明らかに僅少な資産に対してまでも取替法を適用し、取得原価の50%を固定資産簿価として計上し続ける事には違和感があるため、取替資産の定義を見直すことが望ましい。</p>	79

(2) 意見 (22件)

項目	内容	ページ数
SAPICA使用簿のフォームについて	<p>SAPICAは、金券にあたり、また、業務以外に使用される恐れもある。また、過去に不正な使用((財)振興公社)もされており、平成22年度の包括外部監査においてもその旨が記載されている。</p> <p>このため、SAPICAを使用簿をもって管理することは不正防止に有効な施策であると判断した。また、SAPICA使用簿は、有効に管理されていると判断できた。</p> <p>ただし、返納確認欄の横に返却日を記載(手書き)している課と記載がない課が混在しているため、SAPICA使用簿のフォームに返却日を入れるべきであると考えます。</p> <p>返納記載欄がないと、返納記載日が記載されない危険性があるからである。また、ルールが各課によって異なることには問題がある。</p> <p>SAPICA使用簿のルールを統一し、その周知徹底を図ることが求められる。</p>	57

<p>高速電車事業の有価証券、出資金について</p>	<p>現在、交通局が保有する有価証券については、これを管理するための簿冊がない。これでは、投資有価証券、出資金についての有効な残高把握、管理が出来ない。 よって、交通局が保有する有価証券、出資金を管理するための簿冊を作成し、管理するべきである。</p>	<p>60</p>
<p>3路線の経常収支、累計欠損金と東豊線の経常収支の赤字について</p>	<p>南北線は過去10年間、補助金受取前においてもすべて経常収支は黒字となっている。また、東西線もコロナの影響を受けた令和2年度においては補助金受取前において赤字となっているものの、令和3年度以降は補助金受取前においても黒字を維持している。 しかし、東豊線は直近3年間はコロナの影響はあるとはいえ、経常収支はマイナスであり、補助金がない場合は10年連続して赤字である。東豊線の赤字について、経営計画にその改善を織込むべきであり、赤字縮小のための努力が必要であると考え。 この点、交通局も地下鉄を安全安心で便利に利用いただくための設備投資(地震対策やトイレの洋式化など)や乗客招致イベント(スタンプラリーなど)の実施等の取組を計画化し、3路線全体の収支の改善に努めているが、東豊線の収支について更なる注視と改善に向けての取組みを図る必要がある。</p>	<p>61</p>
<p>札幌市軌道整備事業について①</p>	<p>平成22年度の包括外部監査に関し、平成24年度に交通局からなされた措置の報告では、平成26年度の会計処理から貯蔵品会計を導入することを検討するとされていたところである。しかしながら、実際に貯蔵品会計が導入されたのは令和2年度と、報告にて予定された年限から6年遅れており、また、予定された年限以降も導入に至っていないことについて、何らの報告もなされていない。 この措置報告は外部監査制度の有効性に影響を及ぼすものであるから、このような報告の脱漏は看過できない。については、具体的な措置がなされるまで予定された年限から大幅に遅れたことに併せて、報告が適切を欠いたものであったことを指摘するとともに、再発防止がなされることを要望する。</p>	<p>68</p>
<p>札幌市軌道整備事業について②</p>	<p>路面電車施設の維持管理について、本来は整備事業者である交通局が担うべきところ、交通局と(財)振興公社で協定書を締結し、運送事業者である(財)振興公社へ軌道施設の維持管理委託を行うこととされている。 協定中、維持管理の実施に伴って、(財)振興公社が調達し、交通局の施設や車両の保守・修繕等に使用した部品等の所有権については、その維持管理の作業完了時に交通局に帰属するものとするとしている。また、交通局は、維持管理に係る負担金を、(財)振興公社に支払うこととされている。この維持管理費の算定根拠に、財務諸表から確認できない貯蔵品の棚卸計算前の金額が含まれていることを確認した。 維持管理費の算定根拠に貯蔵品の棚卸計算前の金額が含まれている経緯について、交通局は、(財)振興公社への資金繰り負担を軽減させるためであるとしている。 現状の維持管理費の精算方法のうち、維持管理に要する資金の立替えを措置することを是とするのであれば、維持管理に要する資金をやり取りしつつ、(財)振興公社で貯蔵品計上した分を、交通局は前払金として計上して、より正確を期した会計処理を行うべきである。または、貯蔵品の棚卸計算後の金額を、修繕費として費用計上し、やり取りすべきである。</p>	<p>70</p>
<p>札幌市軌道整備事業について③</p>	<p>交通局が(財)振興公社に対して行った、令和2年度以降の施設使用料の減免の内容について確認を行ったが、交通局は(財)振興公社の財務的努力の具体的進捗を測定できる方法を採用すべきである、ただちに減免を行うのではなく一定の期間の支払猶予を行い</p>	<p>71</p>

	<p>状況を見極めるべきであるなど、その減免算出方法や手続きについて検討すべき点がある。</p> <p>また、財務諸表への表示方法についても検討をすべきである。</p>	
札幌市軌道整備事業について④	<p>軌道整備事業会計において、財務余力が乏しい状況で、(財)振興公社に対し、令和2年以降の施設使用料減免による支援を行ったことについては、それにより生じた資金不足を札幌市の一般会計からの軌道整備事業会計貸付金6億1千5百万円により充当したことを鑑みれば、その他の適切な支援方策を検討し、実行する必要がある。</p>	72
札幌市交通局で作成している会計帳簿について	<p>札幌市交通局会計規程では、第15条で帳簿の備付けを定めているが、現在、会計処理に関する記録を電子計算機へ入力し、その記憶装置に保存まではしているが、出力していない帳簿類がある。</p> <p>この規程では、「帳簿を備える」となっているが、その「備える」について、出力して帳簿類の作成が求められるのかまでは明確ではないし、その書類の廃棄期限との整合性の点や他の行政文書等の保存に関する規程との関係性を考慮して、規程の改正等を検討すべきである。</p>	74
建設改良費と修繕費の形式的区分について	<p>「修繕費支弁基準」においては、「一つの計画に基づき、同一の固定資産についてした修理、改良等の費用の金額が10万円未満のものは、性格上資本的支出であっても修繕費とする」と規定しているが、令和4年度に取得された資産において、取得価額が10万円未満の資産が検出された。</p> <p>これについて、上記の判断を適用するタイミングは支出時であり、資産計上時には同基準内の「1 建設改良費と修繕費の実質的区分」(費用の機能的分類から建設改良費と修繕費を区別するとの規定)を適用しているため、結果として10万円未満であっても資産計上され得るとの回答を得た。</p> <p>区分を適用するタイミングや規定間の優先順位に解釈の余地が存在すると、担当者が変更された場合に、従前の処理が継続されないリスクが存在するため、「修繕費支弁基準」の文言を明確にすることが望ましい。</p>	75
貸借対照表の固定資産の期末簿価について	<p>令和4年度について、貸借対照表に記載されているリース資産の期末簿価と固定資産台帳で登録されている期末簿価との間に差異が検出された。</p> <p>この差異の原因は特定のリース資産の契約に関する端数調整であり、その計算の正確性を検証し、貸借対照表価額として適正な金額を計上しているとの回答を得た。</p> <p>差異金額に重要性がなく、また貸借対照表計上額が適正な価額であることを確かめたため、貸借対照表価額の修正は不要である。一方で、本来であれば当然に一致すべきである貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額が一致していないという事実には質的重要性があると考えられる。</p> <p>貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額と差異が存在していることを認識しているのであれば、差異を解消することが望ましい。</p>	76
令和4年度に取得された資産の減価償却計算について	<p>固定資産の取得初年度の減価償却計算については、「地方公営企業法及び地方公共団体の財政の健全化に関する法律の施行に関する取扱いについて(基本通知)」に基づき、交通局会計規程において「減価償却は、固定資産を取得し、又は固定資産へ編入した翌年度から行うものとする。」と定めている。</p> <p>しかし、基本通知では例外的な取扱いとして、通常の企業会計基準と同様に取得した年度(事業の用に供した年度)から減価償却計算を開始することを認めている。</p> <p>令和4年度に取得されたリース資産以外の資産について、減価償却費が計算されていないことが判明した。</p>	77

	<p>当該処理は上記に記載した基本通知及び交通局会計規程に則った適切な処理であり適正である。一方で、一般の企業会計基準及び慣行を鑑みると、上記の計算方法には違和感があると言わざるを得ない。</p> <p>費用収益対応の原則に基づき、適正な期間損益計算を実施し、開示することで財務諸表の利用可能性に資するという観点から、基本通知の例外的な取扱いに従い、取得年度から減価償却費を計上することについて検討を行うことが望ましい。</p>	
固定資産台帳のデータ管理について	<p>固定資産台帳は1つのシステムで管理されているにもかかわらず、出力されるデータが複数存在し、同一項目につきデータ間での不一致、更新情報が反映されていない意味のないデータなどが存在していることが確認された。また、固定資産に関連する他の指摘、意見の多くが、根本的には固定資産台帳システムの非効率性と複雑性・難解性に起因しており、担当課でもシステムの挙動を完全に把握しているとは言い難い状況にある。</p> <p>従来はスタンドアロン型のシステムが多く利用されており、システムの改修には多額の金額的・時間的コストが必要となるため、一度導入したシステムを改修又は変更することのハードルが高かったと言える。一方で、システム改修の手法の一例として、現在ではクラウド型のシステムが主流となっており、開発コストが従来のスタンドアロン型のシステムよりも大幅に低いという特徴がある。また、クラウド型のシステムではアップデートや更新等がスタンドアロン型のシステムよりも容易であり、セキュリティ面でも優れているという特徴がある。</p> <p>固定資産台帳のデータ管理をより効率的でわかりやすいものとするために、行政のDX化の一環として、固定資産台帳システム改修を検討することが望ましい。</p>	78
決算書と固定資産台帳の不整合について	<p>減価償却費は固定資産台帳で計算され、決算書に開示される。</p> <p>減価償却費につき、軌道整備事業会計の決算書で計上されている金額と、固定資産台帳で管理されている金額の突合を実施したところ、不一致があった。</p> <p>交通局からは、固定資産管理システムの不備による影響であり、調整を行った上で決算書上の減価償却費を計算しているため、決算書の減価償却費の修正は不要であるとの回答を得た。</p> <p>固定資産台帳の役割は、会計上の固定資産に関する各勘定科目の基礎となることであると考えられるため、システム上の不備を認識しているのであれば、当該不備を修正し、固定資産台帳が会計上の数値と一致するようにすべきである。</p>	80
交通局のパークアンドライド駐車場事業について	<p>上記4(1)のとおり。</p>	82
地下鉄駅業務等委託業務に係る広告管理業務について	<p>交通局では、(財)振興公社との間で地下鉄駅業務等委託契約を締結しており、その委託内容として広告管理業務がある。</p> <p>過去5年間で広告収入や広告申込数の減少が続いているにもかかわらず、委託費金額は減少傾向にはない。交通局は、今後も、増収に向けた取組を検討・実施していく必要があることから業務量の減少は見込み難しく、また、広告料収入に比例した形で人員を減らすことは、出稿状況が回復に転じた際に対応できなくなるリスクを伴うため、委託業務の人工数の削減は現実的ではないとしている。</p> <p>しかし、収益増加により現状規模の人員が明らかに必要なのか、検討すべきである。</p>	89

<p>広告管理業務のほか、遺失物管理業務、高速電車事業定期券発売業務・乗車券作成業務等について</p>	<p>交通局では、(財)振興公社との間で地下鉄駅業務等委託契約を締結しており、その委託内容として広告管理業務のほか、遺失物管理業務、高速電車事業定期券発売業務、乗車券等作成発売等業務などがある。</p> <p>定期券発売枚数や乗車券作成枚数は減少傾向にあるが、委託料は減少していない。発売所数や営業時間などサービスの維持を考慮すると、定期券発売枚数に比例して定期券発売所の運営に必要な人員を減らすことはできないが、令和3年度に行った通学定期券発行にかかる学生証確認要件の緩和など、定期券発売所における発売枚数の減少を一段と進めることなどにより、より効率的な運営が可能となるよう、業務の見直しに努めるべきである。</p>	<p>94</p>
<p>プロスポーツ団体との契約について</p>	<p>上記4(2)のとおり。</p>	<p>96</p>
<p>特枠について</p>	<p>上記4(3)のとおり。</p>	<p>97</p>
<p>お客様安心にむけての取り組みについて</p>	<p>交通局では、お客様安心の向けての取り組みとして、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1, 女性と子どもの安心車両 2, AED 3, 車いすをご利用の方 4, ヘルプマーク 5, ベビーカーをご利用の方 6, こども110番の駅 <p>を実施している。いずれも交通局における重用施策であると考え、十分な周知が求められると考える。</p> <p>このうち、「4, ヘルプマーク」については、駅にパンフレットを置いており、「1, 女性と子どもの安心車両」についても、車両そのものや、安全報告概要のパンフレットを使い周知がされていると考える。</p> <p>しかし、その他4点については、周知性が低いと考える。パンフレットの一部分、広告の空きスペース等を利用するなどして、周知性を高めることが望まれる。</p>	<p>99</p>
<p>(財)振興公社との地下鉄駅業務等委託契約について</p>	<p>地下鉄駅49か所の業務は、継続して(財)振興公社へ委託している。</p> <p>交通局は、安全規程等の規程を遵守しながら業務遂行するためには、輸送人員の増減にかかわらず、受託担当人員を変動させることは出来ないため、委託費の減額要因は限られるとする。</p> <p>交通局では、コロナ禍を経て、情勢変動に応じた委託料精算による対応を図ることとしているが、今後も、精算対象の範囲や減額精算できる方法の検討を行うなど、必要に応じて委託業務終了時における精算に努めるべきである。</p>	<p>102</p>
<p>東豊線さっぽろ駅ほか券売機・精算機の過収受の恒久対策の完了についての伺いの起案について</p>	<p>令和4年4月11日、東豊線さっぽろ駅の定期点検で保守業者が、券売機内において硬貨投入口と硬貨処理ユニットの隙間に硬貨がこぼれているのを発見した。これを経緯として札幌市営地下鉄駅に設置している自動券売機・精算機の計354台のうち券売機7台・精算機1台で、市営地下鉄利用者が投入した硬貨の一部が投入金額として計数されず、過収受が判明した。過収受の総額は8駅の合計で1461円であった。</p> <p>これについて、交通局は、北海道運輸局へ一連の過収受について報告しているが、報告書等の提出について、部決裁としている。</p> <p>過収受問題は、金額的には僅少であっても、マスコミ対応、北海道運輸局への対応、お客様への返金対応が必要となる重要事案であ</p>	<p>107</p>

	<p>ると考える。また、利用者との基本的な信頼関係に影響もする。よって、報告について部決裁ではなく、局決裁とすべきであると考ええる。</p>	
<p>苦情処理について</p>	<p>高速電車においては、各駅に苦情処理票と苦情処理票を入れる箱が設置されている。</p> <p>路面電車の苦情処理についても、苦情処理票を入れる箱を車両内、各停留所に設置すべきではないかと考える。確かに、これを設置するためのスペース等を確保することは安全面等から困難とも考えられるが、HPだけからの苦情処理だけでは高齢者等の具体的な意見を受けることが出来ない。また、苦情処理の対応から損害賠償に発展するような事故等を事前に防げる可能性もある。</p> <p>積極的に意見をもらう機会を増やすべきである。</p>	<p>111</p>