監査公表第 753 号

令和６年（2024 年）９月 24 日

札幌市監査委員　藤　江　正　祥
同　愛　須　一　史
同　高　橋　克　朋
同　福　田　浩太郎

措置通知事項の公表について

札幌市長から「包括外部監査の結果報告等に基づく措置の通知について（令和６年９月 18 日付け札総第 1165 号）」が提出されましたので、地方自治法第 252 条の 38 第６項の規定により、当該通知（写し）を別添のとおり、公表いたします。

札総第 1165 号

令和６年（2024 年）９月 18 日

札幌市監査委員　　藤　江　正　祥　様

愛　須　一　史　様

高　橋　克　朋　様

福　田　浩太郎　様

札幌市長　秋　元　　克　広

包括外部監査の結果報告等に基づく措置の通知について

令和６年３月 22 日に報告を受けた令和５年度の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、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、別紙のとおり通知いたします。

また、当該結果報告に添えて提出された意見に基づき、又は当該意見を参考として講じた措置についても、併せて通知いたします。

別　紙

包括外部監査の指摘事項等の概要及びそれに対する措置の概要

■　監査結果報告年度　令和５年度

■　監査テーマ　高速電車事業及び軌道整備事業について

⑴　指摘

※　以下、表の上段に指摘（要旨）、下段に指摘に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

ア　「３．３　経営計画課（経営計画係、経理係）」関係

【報告書５８ページ】3.3.1(3)　取替法の注記について 高速電車事業会計、軌道整備事業会計共に案内軌条等については取替法が適用されている。しかし、平成30年～令和３年度の決算書には高速、軌道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」旨の記載をするべきである。 引継ぎ不足等の単純ミスであると思われるが、一度指摘された事項であり、訂正にも大きな障害がないので、このようなミスが無いように決算スケジュールに当該事項を織り込む、担当者のダブルチェック等の工夫が必要であると考える。 なお、令和４年度の決算書には取替法についての注記がされている。よって、令和５年度の決算書以降は令和４年度のとおりに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において指摘された事項であり、当該包括外部監査の対象となる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。
地方公営企業法施行令第９条第４項の明瞭性の原則に則り、財務諸表を作成するにあたり、採用した会計処理の基準及び手続は注記として明瞭に表示する必要があると理解しておりますが、引継ぎ不足により、ご指摘の期間において、記載が漏れてしまっていたものです。 再発防止策として、引継ぎを徹底するとともに、決算書のチェックリストを作成し、今後はチェックリストを用いて課長までの決裁を要することとしております。 令和５年度決算整理から実施しており、記載漏れがないことを確認しております。

【報告書５９ページ】3.3.2(3)　無形固定資産の表示について 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。 上記実施した監査手続きの結果、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るべきであると言える。 札幌市のその他の特別会計を参考にしたところ、下水道事業と病院事業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。
地方公営企業法施行規則第５条第２項第２号ヌより、「ソフトウェア」は無形固定資産の勘定科目として独立表記されておりますが、当該規則の認識不足により、「ソフトウェア」を「その他無形固定資産」として処理していたものです。 令和５年度決算整理において、該当資産の勘定科目を「その他無形固定資産」から「ソフトウェア」に修正しております。

【報告書６８ページ】3.3.5　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、事業上の関連性のより高い高速電車事業の営業収益へ振り替えるべきである。

本件土地は、バス、軌道、地下鉄いずれの事業とも直接関係しないものであるところ、バス事業の廃止にあたっての組織的な経営判断により、それまで計上していた交通事業会計の流れを汲む軌道会計に計上してきたものです。

現在は普通財産として（株）札幌公社に貸し付けており、同社は同地に駐車場と商業テナントからなる複合商業施設を建設のうえ運営しております。

建物の一部はパークアンドライド駐車場であることから、令和６年３月 31 日に比較的関連性のある高速電車事業会計に所属替を行っております。

【報告書７７ページ】3.3.10(3)　過年度の減価償却計算の誤りについて

監査手続きの結果、期末帳簿価額が帳簿原価の５%を下回っている資産として、下記が検出された。

資産名称	固定資産番号	勘定科目	取得年月日	取得価格	現在帳簿価額
ＩＣカード共通利用センターシステム（ＩＣカード共通利用）	2201300430	機械装置	20140328	51,691,286	1
ＩＣカード共通利用センターシステム（ＩＣカード共通利用）	2201300431	機械装置	20140328	78,062,257	1
ＩＣカード共通利用センターシステム（ＩＣカード共通利用）	2201300432	機械装置	20140328	30,438,006	1

当該資産につき、所定の決裁がなされているかを担当課にヒアリングしたところ、当該資産はいずれも意図したのではなく、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。

高速電車事業会計における当該資産は、意図したものではなく、固定資産台帳を登録する際の誤入力によるものです。

令和５年度決算整理において、当該資産の残存率を「0%」から「5%」に修正し、本来よりも過大に計上していた減価償却費 8,009,576 円を雑収益として計上しております。

再発防止策として、表計算ソフトによるデータチェック機能（有形固定資産（リース資産除く）であれば、残存率は５％となっているか等）を用いて、システムへの取込データ及び取込後にシステムから抽出するデータをチェックすることとし、係員２名（作成者含む）によるダブルチェックを行ってまいります。

【報告書７８ページ】3.3.11(3)　固定資産償却方法の登録について

監査手続きの結果、下記の資産につき、償却方法の誤りが検出された。

資産名称	固定資産番号	勘定科目	勘定科目②	取得年月日	取得価格	現在帳簿価額	耐用年数	線別	当年度減価償却額
工作車３号	2202100097	車両	その他車両	20220330	107,528,440	97,850,880	10	東西線	9,677,560

当該資産は車両であるため定率法によって減価償却計算を行うべきところ、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。担当課へのヒアリングの結果、原因は固定資産台帳への償却方法の登録誤りであることが判明した。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。

高速電車事業会計における当該資産は意図したものではなく、固定資産台帳を登録する際の誤入力によるものです。

令和５年度決算整理において、当該資産の償却方法を「定額法」から「定率法」に修正し、本来よりも過少に計上していた減価償却費 12,473,299 円を雑支出として計上しております。

再発防止策として、表計算ソフトによるデータチェック機能（勘定科目が車両であれば定率法となっているか等）を用いて、システムへの取込データ及び取込後にシステムから抽出するデータをチェックすることとし、係員２名（作成者含む）によるダブルチェックを行ってまいります。

【報告書７９ページ】3.3.13(3)　取替法適用資産について

監査手続きの結果、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検出された。

資産名称	固定資産番号	勘定科目	勘定科目②	取得年月日	取得価格	現在帳簿価額	耐用年数	線別
漏洩電力自動測定装置	2198400033	電路設備	電力線設備	19850318	7,250,600	3,625,300	20	南北線

当該資産は平成９年度より取替法が適用されている。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。

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り、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。

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。

高速電車事業会計における当該資産は意図したものではなく、固定資産台帳を登録する際の誤入力によるものです。

令和５年度決算整理において、当該資産の残存率を「50%」から「５%」に修正し、本来よりも過少に計上していた減価償却費 3,262,770 円を雑支出として計上しております。

再発防止策として、表計算ソフトによるデータチェック機能（取替法を適用する資産は、会計規程第 103 条第３項に定めるものであるか等）を用いて、システムへの取込データ及び取込後にシステムから抽出するデータをチェックすることとし、係員２名（作成者含む）によるダブルチェックを行ってまいります。

【報告書７９ページ】3.3.14(3)　取得価額が僅少な資産に対する取替法の適用について

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。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″（企業会計原則注解 注 20）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つて、毎事業年度使用に耐えなくなつ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″（地方公営企業法施行規則 第一条四号）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。

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。

取得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することは、違和感があるとの指摘でありますが、取替資産は法令等で基準の金額は示されていないため、不適切ではないと判断し、処理していたものです。

現在取替法で登録されている少額の資産は、殆どが材料単体の固定資産であり、単体では機能を発揮できません。そのため、社会通念上一の効用を有すると認められる単位ごとにグルーピング（参考：法人税基本通達７-1-11、所得税基本通達 49-39）を行った上で少額であるかの判断を行うことが可能であると考えております。

従って、令和６年度以降に取得する取替資産のうち、グルーピングを行った上で取得価額が 200 万円未満のものは、通常の減価償却を適用することとし、規程等の整理を行います。

なお、過年度に登録済みの取得価額が 200 万円未満の取替資産は、現行の処理が法令等に違反して

いないこと、また地方公営企業法施行令第９条第５項の継続性の原則に則り、修正は行いません。

別　紙

包括外部監査の指摘事項等の概要及びそれに対する措置の概要

■　監査結果報告年度　令和５年度

■　監査テーマ　高速電車事業及び軌道整備事業について

⑵　意見

※　以下、表の上段に意見（要旨）、下段に意見に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

ア　「３．２　総務課（庶務係、契約係、職員係）」関係

【報告書５７ページ】3.2.1⑶　ＳＡＰＩＣＡ使用簿のフォームについて

ＳＡＰＩＣＡについては、金券にあたり、また、業務以外の使用をする恐れもある。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。このため、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。

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。具体的には下記表のようになる。

総務課	返納確認日の記載がないページ有
経営計画課	すべて返納確認日の記載がない。
電気課	返納確認日の記載有。

上記結果より、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る。返納記載欄がないと、上記結果のように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。

交通局からも、「サピカ使用に係る交通局の取扱要領は、市長部局の取扱要領を準用し、様式についても同様としているところ、返納確認に係る取扱いについては、交通局独自のルールとして、通知により運用しているもの」との回答を監査人は受けている。

交通局総務課が中心となり、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ことから意見を付した。

交通局におけるＳＡＰＩＣＡの管理及び使用方法については「外勤に伴う公用ＳＡＰＩＣＡの管理及び使用方法について（札交総第 3163 号 平成 29 年 11 月 24 日付総務課長通知）」により運用しておりますが、市長部局と異なり返却時には使用簿に日付を記載することとしております。

今回、各課の取扱い方法に相違が生じた原因は、この交通局独自の取扱いについて、市長部局からの転入職員を中心に当該取扱いに対する認識が不足していたためと考えられます。

<u>まず、令和６年３月26日付けで営業車チケット及び公用ＳＡＰＩＣＡの取扱い方法の要領等改正に合わせて、当該取扱いに関する局内周知を行ったところです。</u>

<u>今後におきましても、人事異動の時期を捉えて、毎年局内周知を行い、各課における取扱い方法に相違が生じないよう努めてまいります。</u>

イ　「３．３　経営計画課（経営計画係、経理係）」関係

【報告書６０ページ】3.3.3⑶　高速電車事業の保有有価証券、出資金について

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と考え意見を付した。

なお、地方公共団体金融機構に係る出資については札幌市がとりまとめを行っているため、出資証券の管理も一般会計が行っている。

また、保有している（株）札幌公社、（財）振興公社、地方公共団体金融機構についての投資有価証券、出資金は企業債の借入担保、交通業務の確保等、保有の必要性があるものであるとの判断することが出来た。

投資有価証券については強制評価減の検討のため、（株）札幌公社の財務諸表を毎年、入手していることを確認した。

（財）振興公社に係る出資については、札幌市出資団体改革新方針に則り、出資比率の 25%への引下げを順次行っていたところであり、令和５年度中に当該目標を達成するなど、残高などについて管理を行っております。また、（株）札幌公社の投資有価証券については、銀行の貸金庫にて保管しており、その時価評価については、毎年入手している財務諸表から判断しております。

交通局が保有する投資有価証券、出資金を管理するための簿冊を作成いたしました。

【報告書６１ページ】3.3.4(3)　３路線の経常収支、累積欠損金と東豊線の経常収支の赤字について

南北線は過去 10 年間は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、やはり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る。

この点、交通局も東豊線の赤字縮小に向けては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。

ただし、東豊線の収支については経営計画実現のため、更なる注視と改善に向けての取り組みを図る必要があると言えることから意見を付した。

東豊線は後発であり建設コストも高かったことから、収支について苦戦しているのは、ご意見のとおりです。赤字縮小のための努力については、市民や札幌市を訪れる観光客の皆さまに利用していただけるよう、安全安心や利便性にかかる投資を進めるとともに、通勤通学以外での乗車を少しでも増やせるよう、地下鉄施設等を活用した乗客誘致イベントを展開し、３路線全体で収支の改善に努めております。

引き続き、各線の経営状況を注視するとともに、乗客誘致イベントなどを展開し、収支改善に取り組んでまいります。

【報告書６８ページ】3.3.5(3)　札幌市軌道整備事業について①

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。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。

平成24年度時点の是正措置報告の内容として「貯蔵品の資産計上につきましては、平成26年度の新会計基準適用に併せて導入する方向で、現在、在庫数量の確認、他都市の貯蔵品管理に状況調査等を行い、実施方法及び範囲について検討しております。」としたものの、現実に貯蔵品管理を導入したのは令和２年度となりました。平成23年度から内部検討を開始し、平成26年度には監査法人に支援業務を委託するなど検討を進めてきましたが、貯蔵品数が膨大であることに加え、車両部品の在庫管理を行う車両管理システムの改修に時間を要したことにより、貯蔵品管理導入が是正措置報告にて報告した予定年限から大幅に遅れ、また遅れについて何ら報告がなされていなかったことについては、ご意見のとおりであり、当局としても不適切な対応であったと考えるところです。

是正措置の対応について、進捗状況を必要に応じて報告するよう見直しを行ってまいります。

【報告書７０ページ】3.3.5(3)　札幌市軌道整備事業について②

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されている。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。

維持管理に係る負担金について、保守・修繕等に必要となる部品等は、その部品等が軌道運送事業者にて貯蔵品として計上されるかの如何を問わず、軌道運送事業者が部品等を購入した時点で当該負担金の算定根拠に含めることとしております。本件について監査人から、車両等に組み込まれていない貯蔵品について当該負担金の算定根拠に含めることは、実質的に資金の立替えであり、立替え処理を是とする場合は、軌道運送事業者が貯蔵品として計上した部品等に該当する負担金については、軌道整備事業者は前払金として計上すべきである、とのご意見をいただいたものと理解しております。

ご意見にある貯蔵品計上部分の負担金については前払金として計上する方法が望ましいことは理解いたします。しかし、交通局の維持管理に係る負担金の算定根拠として、軌道運送事業者による材料の購入の支出額をベースとし、会計処理上も当該金額で軌道整備事業者にて費用として計上される現状の処理については、交通局が（財）振興公社に提示する「札幌市路面電車施設維持管理業務仕様書」において、維持管理業務に必要な消耗品や部品は、（財）振興公社が調達することとしていること、維持管理は、年度を超えて継続していく性質のものであり、在庫の確保も委託内容に含まれることから、適切な処理と認識しており、継続性の原則に鑑み、従来の処理を継続してまいります。

【報告書ページ】3.3.5(3)　札幌市軌道整備事業について③

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。

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。

施設使用料の減免については、「軌道事業の上下分離に関する細目協定」第２条の規定に従い（財）振興公社との協議を重ね、減免の手法等について認識を共有しつつ実施しており、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大に起因する乗車料収入の減少に、早急に対処する必要があったことから、当時の判断としては、適切な手続き、算出方法であったものと認識しております。減免額の算出に当たっては、（財）振興公社の資金がショートしない水準まで減免額を縮小させており、過剰な減免とならないよう留意しております。

今後再び、減免などが必要になった場合には、今回の一連の対応やご意見を踏まえ、適切に対処していきます。また同様に、今後、減免などが必要になった場合には、財務諸表への表示についても、注記などへの記載について検討してまいります。

【報告書７２ページ】3.3.5(3)　札幌市軌道整備事業について④

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、実行する必要があった。

財務余力が乏しい中、施設使用料を減免することは本来避けたいところでしたが、上にあたる軌道運送事業が成り立つ状況でなければ、下にあたる軌道整備事業も当然に持続できないものであり、また、今回の減免措置は、対応策が確立されていない新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大に起因する乗車料収入の減少に、早急に対処する必要があったことから、やむを得ないものだったと考えております。

また、施設使用料を減免し、減収した分については、今後（財）振興公社から受領する施設使用料に加算し返還を受けることとなっております。

今後再び、減免などが必要になった場合には、今回の一連の対応を踏まえ、適切に対処していくとともに、引き続き、資金不足が生じないよう適切な資金計画に努めてまいります。

【報告書７４ページ】3.3.6(3)　札幌市交通局で作成している会計帳簿について

札幌市交通局会計規程（以下「会計規程」という。）では、第 15 条（帳簿の備付け）を定めていますが、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。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、その文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会計規程の改正等を検討すべきである。

交通局が作成する帳簿類は、札幌市公文書管理条例第２条第２号の公文書に該当することから、「備える」とは、同条例、規則及び公文書の管理に関するガイドラインに則り、適切に作成・保存する必要があります。

条例等では、電磁的記録による保存が認められており、加えて紙での保存は必ずしも求められておりません。

従って、電磁的記録での保存により、帳簿類は適切に備えられていると考えております。

条例等は、交通局職員が公文書を作成する際、当然に遵守するものであることから、会計規程の改正は不要であると考えております。

【報告書７５ページ】3.3.7(3)　建設改良費と修繕費の形式的区分について

監査手続きの結果、令和４年度に取得された資産のうちに、取得価額が 10 万円未満の資産が検出された。

資産番号	資産名称	取得年月日	所管課所	数量	単位	事業費（円） a	建設諸費（円） b	取得価格（円） a+b
2202200174	8109号（TC1車）直流安定化電源更新	令和4年11月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,372	95,872
2202200177	8409号（T1車）直流安定化電源更新	令和4年11月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,372	95,872
2202200178	8609号（T3車）直流安定化電源更新	令和4年11月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,372	95,872
2202200180	8909号（TC2車）直流安定化電源更新	令和4年11月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,372	95,872
2202200181	8126号（TC1車）直流安定化電源更新	令和4年9月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,371	95,871
2202200184	8426号（T1車）直流安定化電源更新	令和4年9月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,371	95,871
2202200185	8626号（T3車）直流安定化電源更新	令和4年9月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,371	95,871
2202200187	8926号（TC2車）直流安定化電源更新	令和4年9月9日	車両課（大谷地）	1	式	93,500	2,371	95,871

担当課へのヒアリングを実施したところ、形式的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 万円未満の資産であっても資産計上され得るとの回答を得た。

形式的判断区分の規定の文言には“性格上資本的支出であっても修繕費とする。”　とあり、形式的区分が実質的区分に優先するとも解釈し得る。

上記のように、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。そのようなリスクを回避するために、修繕費支弁基準の文言を明確にすることが望ましい。

建設改良費と修繕費の区分について、当局においては事務処理の効率化を目的に「修繕費支弁基準」を用いて判定を行っております。当該基準において税抜単価などにより区分する「形式的区分」と、業務内容や物品の性質により区分する「実質的区分」を用いて判断することとされております。

当該基準は事務の簡便化を目的に設けられたものですが、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し、従前の処理が継続されないリスクが存在することは、ご意見のとおりです。

令和７年度予算編成において、「修繕費支弁基準」の見直しを行ってまいります。

【報告書７６ページ】3.3.8(3)　貸借対照表の固定資産の期末簿価について

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。

科目名	固定資産台帳集計金額	貸借対照表計上額	差異
その他構築物	98,202,917	98,202,917	0
その他無形固定資産	170,215,315	170,215,315	0
リース資産	36,111,561	36,111,558	3
機械装置	16,359,504,391	16,359,504,391	0
建物	9,010,734,859	9,010,734,859	0
工具、器具及び備品	315,077,953	315,077,953	0
施設利用権	0	0	0
車両	11,924,757,897	11,924,757,897	0
線路設備	226,498,907,892	226,498,907,892	0
地上権	3,545,617	3,545,617	0
電路設備	16,977,709,314	16,977,709,314	0
土地	13,616,045,806	13,616,045,806	0
総計	295,010,813,522	295,010,813,519	3

担当課へのヒアリングの結果、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。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。

貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額に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。

貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額の差異の原因は、特定のリース資産の契約（各線で資産を分けているもの）に関する端数調整であり、貸借対照表計上額は適正な価額です。

一方で、財務会計システム上の固定資産台帳の金額についてもまた、個々の資産を単体で見た場合には適切に算出されており、こちらもリース期間における適正な金額を反映しております。

以上から、貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額は、端数調整の方法の違いによりわずかに一致しないものの、両方とも適正であると考えております。

差異の原因であった特定のリース契約（ＡＥＤのリース契約）について、令和５年度内でリース期間が満了したため、令和５年度末時点で当該差異は解消されます。

令和６年度からは、貸借対照表計上額と固定資産台帳の金額に差異が生じないようにするため、貸借対照表計上額を固定資産台帳の金額に合わせることといたします。

【報告書７７ページ】3.3.9(3)　令和４年度に取得された資産の減価償却計算について

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。当該処理は上記に記載した基本通知および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。

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。

取得年度から減価償却費を計上することが期間計算の精密化等の観点から望ましいことはご意見のとおりです。しかしながら、以下の事情から期中より随時に対応するには膨大な事務量増が予想されるため、現実的に対応することができません。

・建設改良工事等の施行単位と取得資産が１対１であるとは限らず、１つの工事の竣工時に稼働が始まる資産とそうでない資産が混在することがある

・１つの取得資産を構成する工事、設計等は通常複数にわたっており、時に複数年度に渡ることもある

・人件費をはじめとする建設諸費の配賦ができない

引き続き、従来の処理を継続してまいります。

【報告書７８ページ】3.3.12(3)　固定資産台帳のデータ管理について

固定資産台帳は１つのシステムで管理されているにも関わらず、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。

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きており、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。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。

当局の固定資産の管理を行うシステムは、財務会計システムに包含されております。当課では主に決算事務において当該システムから出力される固定資産に関するデータのうち、２種類のデータを使用して固定資産整理簿等各種資料を作成しております。

本件は、２種類のデータのうち一方の内容のみ更新し、他方については更新を行わなかったことにより、データ間の不一致が発生したものです。本件が当該システムから出力される固定資産に関するデータが複数存在するというシステムの複雑性・難解性に起因して発生した運用のミスであることはご意見のとおりです。

現在、財務会計システムについては令和７年３月のリリースを目指し、再構築業務を進めているところです。当該業務において、ご意見のとおりシステムの複雑性・難解性を解消する改修を行うことが望ましいところではありますが、既にシステム仕様は確定し、システムベンダーにおいて作業が進められていることから、次期再構築までの間においては、同様のミスが発生しないようマニュアルを整備するなど、運用面にて対応をいたします。また、次期財務会計システム再構築業務においては、クラウド型システム等の導入も含め、非効率性と複雑性・難解性が解消される改修を検討いたします。

【報告書８０ページ】3.3.15(3)　決算書と固定資産台帳の不整合について

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。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。担当課へのヒアリングを行ったところ、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。

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。

固定資産管理システムの不備とは、一部追加されている固定資産を一部除却した場合、本来の償却期間に関わらず、固定資産台帳上、一部除却した年度の前年度に償却が終了してしまい、かつ、一部除却する減価償却累計額の金額が誤っているというものです。

上記の事象が発生した場合、固定資産台帳上の償却期間を修正し、減価償却累計額を調整した上で決算書上の減価償却費を計算しております。

システム開発業者に相談し、当該不備の修正を試みたものの、システム改修では対応不可との回答がありました。

従って、今後も同様の事象が発生した場合は、従前の処理にて、対応いたします。

ウ　「３．４　営業課（料金制度係、営業係、資産活用係）」関係

【報告書８２ページ】3.4.1(3)　交通局のパークアンドライド駐車場事業について

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。

　パークアンドライド駐車場に限らず、行政財産の使用許可や土地の貸付については、交通局の事務・事業の便宜となる場合等に許可・貸付を行っており、特段の事情がある場合を除き、事業者の事業継続の意向がある場合は、利用者の継続利用の支障とならないよう更新貸付しています。
　また、使用料及び貸付料の算定方法については、３年に一度、専門的知見を有する事業者に調査業務を委託し、妥当性について検討を行っています。
　パークアンドライド駐車場は、交通渋滞の軽減、公共交通機関の利用促進という側面に限らず、環境負荷の軽減や再開発が活発な都心部の駐車スペースの節約等にも寄与しており、土地・その他貸付の賃料は、局の貴重な収入源です。
　駐車場に係る土地の貸付先や賃料の算定率については、頂いたご意見を踏まえて賃料収入の増加につながるよう、引き続き対応してまいります。

【報告書８９ページ】3.4.2(3)　地下鉄駅業務等委託業務に係る広告管理業務について
　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。
　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。
　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。

　委託業務料は広告料収入に応じて上下するものではなく、業務量に対する人工に応じて決定しています。コロナ禍においては収入減への対策として、割引キャンペーン等を実施し、広告料収入がコロナ前の７割程度まで落ち込みましたが、申込件数は８割程度を維持していたことに加え、令和４年度にはデジタルサイネージの増設があり、それに伴う現地調査・事務作業等の業務増加があったため、人員を減少するほど顕著な業務量減は見られませんでした。
　また、当局の経営計画や予算編成方針においても新規広告媒体の開発や将来的な展開が見込まれる広告媒体の充実など積極的な増収対策を掲げており、今後も取組を強化していく必要があると考えます。
　今後も引き続き委託業務の積算根拠となる業務量・人工数等について精査を行うとともに、現委託先と業務効率化についての情報交換を行ってまいります。

【報告書９４ページ】3.4.3(3)　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
　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。
　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。

定期券発売業務は、定期券発売所の営業時間や業務量のほか利用客へのサービス維持を踏まえた上で必要な人工により業務を発注しており、これまで、通学定期券発行にかかる学生証確認要件の緩和や券売機利用の案内周知を行うことで定期券発売所での発売枚数の減少による業務の負担軽減を図ってきました。一方で、令和６年６月に利用者の利便性向上のため定期券発売所でのクレジットカード決済を開始したことから、定期券発売所での発売数が増加する可能性も見込んでいるところです。

定期券発売所は、本市特有の複雑な乗継経路の定期券を発売し、利用者へのサービス維持を図る観点から非常に重要な役割を担っているところでありますが、今後も効率的な運営を図るため、券売機で購入可能な定期券の拡大を多方面から検討するなどして、定期券発売所の適切な人員配置に努めてまいりたいと考えております。

【報告書９６ページ】3.4.4(3)　プロスポーツ団体との契約について

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。

当局とプロスポーツ団体とのスポンサー契約は、スポーツ団体の集客増加による地下鉄乗車人員の増加を主たる目的としておりますが、選手肖像の使用権を当局の利用促進イベントに活用できる効果等も勘案し、これまでも契約の規模については適宜見直しを行ってきたところです。また、契約により当局が提供する広告枠については、減収につながらないよう、広告枠の空き状況を考慮して提供しております。

契約規模については、観客動員数のほか、これまでの契約状況、チームの成長性や連携の効果などを考慮して総合的に判断することが必要と考えており、今後もそれらを踏まえて契約内容を検討してまいります。

【報告書９７ページ】3.4.5(3)　特枠について

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。 特枠件数は逓減しており、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。
特枠は①広告に関する専門知識を有する、広告代理店主導で広告展開を図り、安定的な収入確保を図る②維持管理に高い専門性が必要である業務用タイアップ広告（駅付近案内図に広告が付いているものなど）や、特定のクライアント（接続ビルやコンコースの入口サイン）を対象としている広告等、オープン枠には馴染まない広告の掲載を目的として、開業以前からある販売方法であり、交通広告においては一般的なものとなっています。 広告枠については、オープン枠には馴染まないものも多くあるため、これらについては特枠とすることが合理的と考えていますが、独占販売の永続化の解消に向け、平成 27 年度から広告代理店ごとに総面積の上限を設けオープン枠への移行を進めることで枠数の減少を図っています。 **景気の影響を受ける広告事業では、安定的な収入を得られる特枠は局にとって貴重な収入源となっているため、公平性、費用対効果、乗客利便性の担保等とのバランスを踏まえつつ、適宜見直しを行ってまいります。**

エ　「３．５　業務課（事務係、旅客係）」関係

【報告書９９ページ】3.5.1(3)　お客様安心にむけての取り組みについて 交通局では、お客様安心の向けての取り組みとして、 １，女性と子どもの安心車両　　４，ヘルプマーク ２，AED　　５，ベビーカーをご利用の方 ３，車いすをご利用の方　　６，こども 110 番の駅 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。 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プレットを使い周知がされていると考える。 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。
・車いす利用者への周知性について 車椅子利用者が地下鉄を利用するにあたって、駅業務を受託している（財）振興公社では、助役以上の全職員が「サービス介助士」という資格を有しており、駅窓口に表示を行い、介助を必要とされる方に寄り添ったお声がけを行うなど周知をしております。 また、交通局ホームページにて車椅子利用者向けの情報及びバリアフリーに関する情報を掲載し、周知を図っております。 ・ベビーカー利用者への周知性について 地下鉄を安心して利用できるよう、年間を通しポスターを掲出し周知をしております。その他、例年５月にキャンペーン期間（１か月間）を設けて駅構内への放送にて啓発を行っており、今年度は更に下半期に１か月間のキャンペーンを予定しております。 ・AED、こども 110 番の駅の周知性について 検証したところ、AED の設置位置等の周知がなく、こども 110 番についてはポスターの掲示のみであったため、周知性を高めていく必要があると判断いたしました。

車いす利用者及びベビーカー利用者への周知は今後も実施するとともに、周知性の低かった２つの項目を、交通局ホームページにて AED の設置個所や取扱い訓練の様子、こども 110 番の指針の説明を掲載する事で周知を図っているところです。

また、今後につきまして、ご意見をいただいた６項目は輸送の安全確保のための取り組み等をまとめた安全報告書に記載していますが、内容の拡充を令和６年度発行分から行うほか、別の媒体での周知方法についても検討し、機会を捉えて対応してまいります。

【報告書１０２ページ】3.5.2(3)　（財）振興公社との地下鉄駅業務等委託契約について

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。

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。

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。

委託料の精算につきまして、定期的に開催することが見込まれるイベント等への特別輸送を含めた内容で委託料を積算した上で、当該イベントが開催されなかった際には精算をすることを基本としています。

具体的には、令和２年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、YOSAKOI や雪まつり等の各種イベント等が中止となったことや、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の延期に伴い、増員対応を必要としなかったことから、契約内容の一部変更に関する合意書を取り交わし、業務割合に相当する金額を減額いたしました。また、令和３年度においても、引き続き YOSAKOI や雪まつり等の各種イベント等が中止となったことや、東京オリンピック・パラリンピック競技大会のサッカーが無観客で実施されたことにより、業務割合に相当する金額を減額いたしました。

今後も、引き続き受託者である（財）振興公社と協議の上、イベント開催の実態に合わせて柔軟に対応し、適切に精算を行ってまいります。

オ　「３．１５　電気課（電力係、信号通信係、自動改札係）」関係

【報告書１０７ページ】3.15.1(3)　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

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。

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。

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、局決裁とするべきであると考える。

今回の券売機及び精算機における過収受については、令和４年４月 12 日の事案判明以降、同年４月 19 日管理者決裁「券売機・精算機において発生した硬貨処理ユニットの不具合に係る過収受の返金対応について(方針起案)」にて券売機及び精算機の過収受に対する公表及び利用客への対応、また、同年７月４日管理者決裁「東豊線さっぽろ駅ほか券売機・精算機の過収受に係る恒久対策の実施について(伺い)」にて恒久対策の実施について、それぞれ管理者の決裁を受けて対応してまいりました。

ご意見のありました「東豊線さっぽろ駅ほか券売機・精算機の過収受に係る恒久対策の完了について(報告)」は、北海道運輸局より対策が完了した時点での報告を求められていたことから、券売機及び精算機の恒久対策が完了し、その後も過収受が発生しないことを確認した令和４年11月21日に技術担当部長の決裁を受けて北海道運輸局へ最終報告したものです。

令和４月19日及び同年７月４日の管理者決裁において返金対応の方針や恒久対策の実施を決定し、決裁を受けているとともに、業務の進捗についても口頭で行っており、当該起案文書における管理者への改めての報告は必要ないと考えておりましたが、事案の重要性から対策等実施の伺いを管理者決裁としていたことを踏まえると、過収受の対策完了についても管理者への報告をするべきものであったと考えます。

今後、重要事案においては、対策等の実施完了時に管理者まで書面での報告といたします。

カ　「３．１６　交通事業振興公社（総務企画部、営業部、駅管理部、路面電車部）」関係

【報告書１１１ページ】3.16.1(3)　苦情処理について

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。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ぐ可能性も発生する。苦情処理の中には単なるクレームと思われるものもあると予想されるが、積極的な意見をもらう機会を増やすべきであると考え、意見を付した。

路面電車に関するお客様の声については、軌道運送事業開始時より、（財）振興公社ホームページのトップページから問い合わせフォームを通じてお寄せいただけるようにしております。その他、交通局や電車事業所、総務企画部総務課などへの電話、あるいは運転手に直接申し出ていただく形で苦情や要望をお受けしています。

地下鉄では各駅構内に「お客様の声」投書箱を設置し、お客様が投書用紙に記載して投函できるようにしており、インターネットでの問い合せや外線電話並びに駅職員への直接申し出等と合わせて声を収集する仕組みがありますが、路面電車停留場には、設置スペースや安全上の観点から、投書箱や投書用紙等を設置しておりません。

なお、車両内については、地下鉄も路面電車も投書箱等は設置しておりません。

お客様からのご意見等を収集する機会を増やすことは重要と考えますが、路面電車車内や停留場に投書箱や投書用紙を設置することは、車内や停留場における事故防止の観点から難しいものと判断しております。

また、現状として、（財）振興公社ホームページ以外にも、交通局や札幌市総務局広報部市民の声を聞く課、札幌市コールセンターを経由して寄せられるご意見等もあり、それらは随時共有していただいていることから、必ずしも苦情処理の窓口が限定されているわけではないと考えております。

引き続きお客様から寄せられるご意見等に対しては、真摯に対応してまいります。