

レシ活事業の契約に関する振り返り

令和5年10月27日
レシ活事業振り返りチーム

目 次

1	はじめに	1
	(1) 振り返りの目的	
	(2) 振り返りの手法	
	(3) 振り返りの視点	
	(4) 振り返りの体制	
	(5) 開催状況	
2	レシ活事業の概要	3
	・事業概要	
	・実施期間・契約手法	
3	レシ活事業の経緯	4
4	レシ活事業の振り返り	6
	(1) 視点1：事業構想段階での情報収集	
	(2) 視点2：契約締結に至るプロセス	
	(3) 視点3：庁内のチェック体制	
	(4) 視点4：契約書・仕様書の内容	
	(5) 視点5：契約期間中のフォロー、受託者との調整	
	(6) 視点6：市民への適切な情報提供	
5	まとめ	14

1 はじめに

(1) 振り返りの目的

令和3年12月から令和5年2月までに実施された「レシートを活用した市内飲食店利用促進事業」（以下「レシ活チャレンジ」という。）及び「レシートを活用した市民・事業者支援事業」（以下「レシ活VALUE」という。以下「レシ活チャレンジ」及び「レシ活VALUE」を併せて「レシ活事業」という。）は、アプリ版では延べ約102.5万人、郵送版では約5.8万人、合計で延べ108.3万人が利用し、コロナ禍の飲食業の需要の落ち込み、物価高騰の中、市民の皆様の消費意欲を高めるインセンティブとして行われた。

レシ活事業終了後4か月を経過した本年6月以降、参加者である市民の皆様からレシ活事業を所管する経済局商業振興課に多数の問合せが寄せられた。

レシ活事業実施にあたって、事業の構想段階から適切に検討が行われていたのか、受託者との契約が適切な内容であったか、その前後の検討・対応は適切であったのかを確認し、経済局のみの問題とせず、全庁的に共有すべき課題を見出し、今後の同様の取り組みが、より適切に行われることを目指し、全庁的な視点から振り返るものである。

(2) 振り返りの手法

令和5年8月に、政策局・総務局・財政局の関係経営責任職をメンバー、外部弁護士をオブザーバー（助言者）とした振り返りチームを構成した。

庁内関係者のみではなく、外部の弁護士にオブザーバーとして参加いただき、第三者視点での意見を取り入れ、経済局のみの問題とせず、全庁的に共有すべき課題を見出し、今後の同様の取り組みが、より適切に行われることを目指して、振り返りを行った。

(3) 振り返りの視点

今回の事業を実施するにあたって、事業の構想段階から適切に検討が行われていたのか、受託者との契約が適切な内容であったのか、そして、特に「失効ポイントの取扱い」と「受託者が提供するアプリの規約変更への対応」について、7項目（①事業構想段階での情報収集 ②契約締結に至るプロセス ③庁内のチェック体制 ④契約書・仕様書の内容 ⑤契約期間中のフォロー、受託者との調整 ⑥市民への適切な情報提供 ⑦その他 事業の効果等）の視点から、段階を追って当時の状況を把握し、問題点と今後、同様の事業を検討するにあたっての対応をまとめた。

(4) 振り返りの体制

- ・リーダー：伊地知副市長
- ・メンバー
 - (政策局)
政策局長、政策部長、シティプロモーション推進室長
 - (総務局)
総務局長、副局長
 - (財政局)
財政局長、財政部長、契約部長
- ・オブザーバー：池田 耕介 弁護士
- ・事務局：経済局政策調整部総務課

(5) 開催状況

- 第1回振り返り（令和5年8月23日）
 - 1 はじめに（リーダー挨拶）
 - 2 レシ活事業について
 - 3 質疑応答・意見交換
 - 4 その他
- 第2回振り返り（令和5年8月30日）
 - 1 はじめに
 - 2 意見交換
 - 3 その他
- 第3回振り返り（令和5年9月8日）
 - 1 はじめに
 - 2 意見交換・まとめ
 - 3 その他
- 第4回振り返り（令和5年9月20日）
 - 1 はじめに
 - 2 意見交換・まとめ
 - 3 その他
- 第5回振り返り（令和5年10月20日）
 - 1 公表資料案の確認

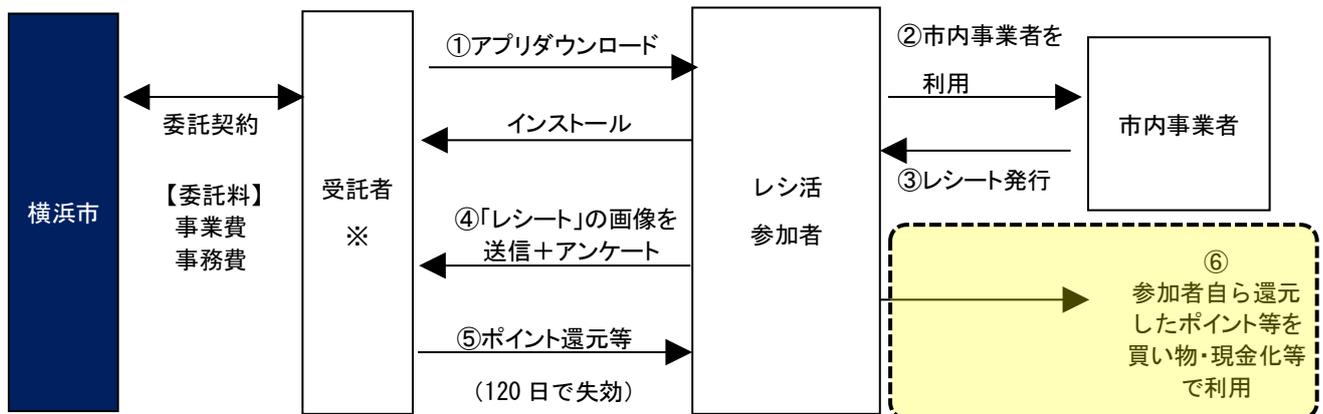
2 レシ活事業の概要

【事業概要】

事業名	事業目的
レシートを活用した市内飲食店利用促進事業 (レシ活チャレンジ)	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、県からの夜間営業時間の短縮・休業の要請に協力いただき、厳しい経営状況にある飲食店を支援することを目的に、ワクチン接種の進展に合わせて高まることが想定される外出需要や消費意欲を、市内飲食店の消費につなげること。
レシートを活用した市民・事業者支援事業 (レシ活 VALUE)	原材料価格・物価高騰に直面する市民や市内事業者を支援するため、スマートフォンのアプリを活用して、飲食店・ガソリンを除く※市内事業者が発行したレシートの利用金額に応じたポイント還元やキャッシュバックなどを行うキャンペーンを実施し、市民生活の支援と市内事業者の利用促進による横浜経済の振興を図ること。

※1回目のレシ活 VALUE は、ガソリンも対象。

【事業スキーム】



※受託者：WED（ウエッド）株式会社（東京都渋谷区）

3 レシ活事業の経緯

時期	経緯
令和3年 6月下旬～7月	<p>コロナ禍で厳しい状況にある市内飲食店へ、来店を促す消費促進事業の検討に着手</p> <ul style="list-style-type: none"> ○登録した市内飲食店でのキャッシュレス決済者へのポイント還元 ○PayPay 自治体応援キャンペーンの活用 ○飲食店が実施する来店促進キャンペーンへの補助金交付 ○プレミアム付商品券事業 ○デリバリー事業者を利用した場合の配達無料キャンペーン ○各飲食店での先取りチケット販売の支援 ○市内飲食店のレシートを送ってもらい福引を実施 ○令和2年度に一部商店街が実施したレシートラリーキャンペーンの全市実施 ○横浜銀行が提供している「はまペイ」を活用したポイント還元
8月	<p>短期間で、店舗に負担をかけず、飲食店支援を行うことができる事業として、レシートを活用したキャンペーンについて情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ○浜松市、札幌市の実績（事例）の確認 ○レシートを投稿することでポイント還元するアプリ提供者（10社程度） <p>9月補正予算計上に向けた準備</p>
9月3日	9月補正予算議案発送
9月29日	9月補正予算議決（230百万円）
10月1日	レシ活チャレンジ1の公募型プロポーザル公告
10月28日	レシ活チャレンジ1の公募型プロポーザル評価委員会開催
11月5日	レシ活チャレンジ1の契約締結（契約期間：令和4年6月15日まで）
12月1日	レシ活チャレンジ1の実施（終了：令和4年4月22日）
令和4年 5月11日	5月補正予算議案発送
6月7日	5月補正予算議決（450百万円）
6月14日	6月補正予算議案発送
6月21日	6月補正予算議決（4,300百万円）
6月22日	レシ活チャレンジ2及びレシ活VALUE1の公募型プロポーザル公告
7月15日	レシ活チャレンジ2及びレシ活VALUE1の公募型プロポーザル評価委員会開催
7月22日	レシ活チャレンジ2及びレシ活VALUE1の契約締結 （契約期間：令和5年3月15日まで）
8月22日	受託者の利用規約変更（1年→120日）
8月26日	レシ活チャレンジ2の実施（終了：令和4年9月13日） レシ活VALUE1の実施（終了：令和4年10月25日）

時期	経緯
令和4年 8月30日	9月補正予算議案発送
9月16日	9月補正予算議決（1,485百万円）
11月4日	内閣府地方創生推進室から「新型コロナウイルス感染症地方創生臨時交付金を活用した地方単独事業に対する会計検査院の指摘事項を踏まえた留意事項等について」通知発出（政策局受領日：11月7日）
11月22日	11月補正予算議案発送
11月29日	11月補正予算議決（3,500百万円）
12月1日	レシ活 VALUE 2 の契約締結（契約期間：令和5年3月30日まで）
令和5年 1月1日	レシ活 VALUE 2 の実施（終了：令和5年2月4日）

4 レシ活事業の振り返り

【視点1】事業構想段階での情報収集

(着眼点)

- (1) 事業構想段階での課題の把握
- (2) 事業対象に対する認識

(経済局の認識・見解)

(1) 事業構想段階での課題の把握

- レシートを活用したキャンペーンについて情報収集を行った。
- 他都市については、浜松市、札幌市の事例をインターネット検索により情報収集を行った。
- レシ活チャレンジでは、コロナ禍で一刻も早く市内飲食店を支援すべきという事情から、スピード重視で、とにかく事業を前に進めていかなければいけないという意識が強かった。
- アプリ利用者である市民の利便性向上策やレシート不正利用防止対策、レシートが発行できない店舗や、住所や電話番号の記載がないレシート発行店舗への対応は検討していたが、有効期限切れ等によりポイント失効が発生することについて、想定していなかった。
- コロナ禍で厳しい状況にある市内飲食店を対象とした支援策として事業スキームを検討し、店舗の負担が少ないこと、比較的短い準備期間で事業を開始できることを重視していた。

(2) 事業対象に対する認識

- レシ活チャレンジは、事業者支援を主眼に置いており、飲食店の利用促進が目的であった。レシ活 VALUE では、物価高騰に直面する市民生活支援が加わったが、ポイント利用に行きつかない市民が発生するという認識が薄かった。

(チームの認識・見解)

(1) 事業構想段階での課題の把握

- インターネット検索にとどまらず、事業を実際に行った担当者に注意点や課題を聴取することや、この分野の専門家の意見を聴取するなど、幅広く事業実施の影響を把握し、事業を構築すべきであった。
- 事業が継続する間に、市内事業者支援に加え、市民生活支援の要素が強くなるなど、事業の目的が変化している中、改めて事業推進における課題を洗い出し、契約書等への反映を検討すべきであった。

(2) 事業対象に対する認識

- レシ活事業に参加した市民の中には、キャッシュレスポイント利用の未経験者が含まれることを想定した議論・検討を行うべきであった。
- レシ活 VALUE は、レシ活チャレンジの市内事業者支援に加え、市民生活支援が目的に加わったが、事業目的が付加されたことを踏まえ、利用者である市民目線から仕様の内容（ポイントの有効期間の設定・周知・別管理・精算）を再度検討すべきであった。

【視点2】契約締結に至るプロセス

(着眼点)

- (1) 仕様書の作成 (ア 事業の範囲の認識/イ 失効ポイントの認識)
- (2) プロポーザルの評価ポイント

(経済局の認識・見解)

(1) 仕様書の作成

ア 事業の範囲の認識

- 公募型プロポーザル提案募集の段階から市民が市内店舗を利用し、そのレシートを、アプリを通じて投稿し、アプリ利用者にポイントとして還元されるまでの契約としていた。
- 所管課は、レシ活 VALUE の実施に当たり、事業対象が変化しているにもかかわらず市民目線での事業チェックの視点が十分ではなかった。

イ 失効ポイントの認識

- アプリ上でのポイント還元までが事業範囲であり、ポイントの失効は、受託者と市民との間の契約によるものという認識であった。
- 現金化、チケット化などの活用ができない少額のポイントが失効することは、あり得ると認識していたが、有効期間内に利用されずに失効するポイントが発生し、市民から多数の意見をいただくような事態となることは想定していなかった。
- 失効したポイントに相当する事業費は市に返還されるべき、との認識はなかった。

(2) プロポーザルの評価ポイント

- 受託者の選定に当たり、神奈川県が発行する「感染防止対策取組書」との連携、ポイント還元等の利便性、不正防止への取組、データ分析、事業の周知、個人情報保護を加重倍率とし、評価を行った。
- ポイントの失効に関する扱いやポイント有効期間の設定・広報のあり方は、評価項目に定めなかった。

(チームの認識・見解)

(1) 仕様書の作成

ア 事業の範囲の認識

- 「ポイントの活用」という事業スキームについては、市民生活の支援にも資することから、ポイント還元にとどまることなく、ポイントの活用までを範囲とすべきであった。
- 他都市の例のようにポイント失効率を想定した契約の可能性も検討すべきであった。

イ 失効ポイントの認識

- ポイント還元の原資は税金であるため、ポイントに有効期間を設け、他のポイントと分けて管理し、有効期間終了後は横浜市に返還させるなど、仕様等に定めておくことを検討すべきであった。

(2) プロポーザルの評価ポイント

- ポイントを失効させないための工夫、ポイントを積極的に活用してもらうための広報など、利用者目線に立った評価、項目の設定をすべきであった。

【視点3】庁内のチェック体制

(着眼点)

- (1) 事業所管課内でのチェック体制
- (2) 事業所管局でのチェック体制
- (3) 事業所管局外のチェック体制

(経済局の認識・見解)

(1) 事業所管課内でのチェック体制

- 所管の上司も、事業の進捗には注意を払っていたものの、事業の課題の把握、支援体制の構築などは十分ではなかった。
- 令和3年度から4年度にかけて、所管課担当ライン(係長と担当者2名)が、短期間で難易度の高い業務を推進し、課内の他の係長や職員は、電話応対や事業名称やロゴデザイン検討など、応援業務を行うにとどまり、それぞれの職員が多角的な視点で業務に関わり、意見交換等ができるような体制とはなっていなかった。また、課内の業務バランスに偏りが生じていたが、体制の見直しは行わなかった。
- デジタルに不慣れな方への対策として、レシ活 VALUE では、レシートの郵送受付も新たに実施したが、ポイントの失効については考えが至らなかった。
- アプリ版のレシ活では、利用者数の増、サポート協力店開拓などの新規課題への対応や、報道対応、補正予算の対応等に相当の時間を要した。

(2) 事業所管局内でのチェック体制

- 補正予算計上や議会対応、契約実務については、総務課が調整したが、事業の中身に踏み込んだチェックや事業実施による影響や課題などについて、積極的な関与には至らなかった。
- コロナ禍で実施した他の市内事業者支援事業では、局内での応援体制とともに、追加の人員体制を整えたが、レシ活事業については、局内各課から電話対応の応援にとどまった。

(3) 事業所管局外のチェック体制

- 総務課を窓口、契約部、適正経理推進担当への相談は複数回実施した。しかし、事業課としてスピーディな事業推進を最優先とし、情報共有内容が部分的相談にとどまった。
- 国費の活用や契約の方法など、相談を受けた関係部署においては、所管する業務についての問い合わせに対しては寄り添った対応をしていたが、共有される情報が限定的であったため、事業課題についての言及など、事業全体への関与には至らなかった。
- 既存アプリを利用するという前提であったため、ICT 利活用や DX 推進に関する区局への支援などを行っているデジタル統括本部に、相談や助言を求めなかった。

(チームの認識・見解)

(1) 事業所管課内でのチェック体制

- 多数の市民が参加する新規事業であることを踏まえれば、事業所管課内でのチェックなどの支援体制を組むべきであり、また、部長・課長は経験を生かしたより適切な業務管理を行うべきであった。

(2) 事業所管局内でのチェック体制

- 多数の市民が参加する新規事業であることを踏まえれば、総務機能を有している政策調整部が積極的に事業に関わり、仕様書のチェックをはじめ、他都市調査や局内応援など、バックアップ体制をとるべきであった。

(3) 事業所管局外のチェック体制

- 所管局又は総務課は、必要に応じて契約部や適正経理推進担当、財政課、法制課などの関係部署に対して、情報を具体的に共有し、事業の課題等について、事業所管外のアドバイスを求め、事業内容の精査等に生かすべきであった。
- 多くの市民が利用するアプリなどデジタル技術を活用する新規事業であることから、デジタル統括本部にも相談し、ICTに詳しい第三者の視点からの助言も求めるべきであった。
- アプリの利用によるポイントの付与といった、経験のない事業形態であったことから、専門家や民間コンサルの意見を参考にするなどの対応も検討するべきであった。

【視点4】 契約書・仕様書の内容

(着眼点)

- (1) 契約書・仕様書の検討経過
- (2) 契約書・仕様書に盛り込むべき項目の検討

(経済局の認識・見解)

(1) 契約書・仕様書の検討経過

- 所管課担当ラインで契約書・仕様書を作成した。契約手法について、関係部署に実務的確認を行ったが、事業内容そのものについて、所管課以外の視点でチェックするには至らなかった。

(2) 契約書・仕様書に盛り込むべき項目の検討

- 失効ポイントの取り扱い、ポイントの有効期間、ポイントを円換算した際の相当額、受託者の規約変更に関することについては、契約書・仕様書に定めを設けなかった。
- 還元されたポイントは、有効期間内に現金化やチケット購入に活用されるものと考えていた。
- 現金化やチケット購入で活用できない少額の失効ポイントが発生することは、事業スキーム上あり得ると認識していた。
- 所管課では、受託者のアプリの仕組みを活用することで、スピード感をもって事業を行うことができるという意識が強く、受託者のスキームを当然のものとして受け入れていた。
- 契約書に定めのない項目であっても「協議」できる契約にはなっていたが、契約期間とポイント有効期間が異なっており、契約期間終了後にポイント失効が生じたことから、約款に基づく受託者との協議を行うことができなかった。

(チームの認識・見解)

(1) 契約書・仕様書の検討経過

- 本事業のように新規性があり、また市民への影響が大きく、事業費が一定規模以上の事業については、所管局は、契約書や仕様書の作成を所管課任せにすることなく、局内でのチェック体制を構築するほか、関係局でのチェックの相談や専門家への相談などをすべきであった。

(2) 契約書・仕様書に盛り込むべき項目の検討

- 新規事業で、特に市民生活への影響が大きいと想定される事業については、他都市での同種事業の調査を行うことや専門家の意見を聴取すること、関係部署の幅広い視野での助言を受けることなどにより、あらかじめ事業の課題を洗い出したうえで、契約書、仕様書を作成すべきであった。
- レシ活のポイントの有効期間の設定、ポイント有効期間の利用者への広報、失効ポイントの扱い、レシ活ポイントの独自管理、契約期間とポイント有効期間のあり方などは、仕様書等に記載するための協議を行うべきであった。
- レシ活事業は、規約の同意を前提としたアプリの使用で成り立っており、規約の変更自体を協議とすることは困難であったかもしれないが、規約の変更をする場合の周知方法や変更時期等は協議しておくべきであった。

【視点5】契約期間中のフォロー、受託者との調整

(着眼点)

- (1) ポイント還元状況の把握
- (2) 受託者との打ち合わせ
- (3) ポイント有効期間変更等への対応

(経済局の認識・見解)

(1) ポイント還元状況の把握

- 受託者から日次でポイント還元状況を把握し、予算執行の進捗管理と、事業終了日時の把握に生かしていた。
- ポイントの付与までの事業と考えていたことから、ポイント還元状況の把握にとどまり、現金化やチケット購入にどのくらい使われていたかの把握や、失効ポイントの把握は行っていなかった。

(2) 受託者との打ち合わせ

- オンラインや電話で日常的に受託者と打合せを行っていたが、失効ポイントの取扱いなど、事業の課題を十分に把握できていなかったため、適切な時期に上司に相談できていなかった。
- オンラインや電話で日常的に受託者と打合せを行い、本人確認書類や対象店舗の取扱いなど、決定事項は市のホームページに随時掲載していたが、組織で共有することを念頭に置いた経過の記録は作成していなかった。

(3) ポイント有効期間変更等への対応

- 受託者側は、規約変更によるポイント有効期間の変更は、類似サービスの規約を参考に、専門家と協議して行った。
- 所管課は、規約の変更は利用者と受託者の同意に基づくものと認識していた。
- ポイントの有効期間が変更されたことは事前に知らされておらず、変更を知ったあとに、受託者に対して事前に通知すべき旨の申し入れをした。
- 365日から120日に変更され、有効期間が概ね1/3になったことに関し、利用者は規約に同意しているため、市民に影響があるという意識が希薄であった。
- 受託者との契約期間中にも、一部の市民からポイント失効について問い合わせがあったが、アプリを利用する市民と受託者間の規約に則ったものという認識で、市民への広報等、特段の対応を行わなかった。

(チームの認識・見解)

(1) ポイント還元状況の把握

- 付与したポイントの利用状況について契約書に定め、実績を把握すべきであった。
- アプリ利用者のポイントと、レシ活によるポイントが混同されることのないように受託者に別管理を求め、執行状況が把握できるように協議すべきだった。

(2) 受託者との打ち合わせ

- 事業の進捗管理はしていたが、組織全体で事業の課題・進捗を共有・確認し、必要なタイミングで、受託者と調整できるようにしておくべきであった。

(3) ポイント有効期間変更等への対応

- 委託契約の中で、ポイントの有効期間に関する規約変更については、事前協議もしくは、事前に通知してもらうことを明確にしておくべきであった。
- 参加者に影響を及ぼす規約変更については、局内で情報を共有し、局として方針を定め、早期に組織的対応をすべきであった。
- ポイント有効期間の利用者への広報、失効ポイントの扱い、レシ活ポイント独自の管理、契約期間とポイント有効期間のあり方などは、協議を行うべきであった。
- 120日に変更された際に、アプリ利用者である市民に対して、市としても十分な広報を行うべきであった。
- 失効について問い合わせがあった段階で、今後の展開を予見し、ホームページへの掲載や広報よこはま等での周知など、対応策をとるべきであった。

【視点6】市民への適切な情報提供

(着眼点)

・市民への適切な情報提供

(経済局の認識・見解)

- 現金化・チケット購入に活用できない少額のポイント失効については、令和4年12月以降、所管課ホームページに「ポイント失効について」として、掲載するにとどまっていた。
- レシ活 VALUE 2の最終還元日から120日となる令和5年6月中旬においても、ポイントの失効について積極的な広報は実施しなかった。
- 受託者はポイントの有効期間の変更やポイントの失効について、利用者にアプリ上の通知機能を用いて周知していたが、通知をオフにしている利用者の対応については、想定していなかった。

(チームの認識・見解)

- 失効に関する受託者からの周知は、アプリ上のプッシュ通知により行っており、通知をオフにしている市民がいることを想定し、市もフォローすべきであった。
- ポイントの有効期間の変更や利用の促進、失効に関する広報・周知について、受託者任せにせず、市による広報も徹底すべきであった。

5 まとめ

1 事業効果

レシ活事業は、令和3年12月からコロナ禍で需要が落ち込んでいた市内の飲食店支援として、「レシ活チャレンジ」を開始し、令和4年8月から飲食店支援の「レシ活チャレンジ」の第二弾と、原材料価格の高騰や物価高騰に直面する市民・市内事業者支援として「レシ活 VALUE」をそれぞれ実施。その後、令和5年1月から「レシ活 VALUE」の第二弾を実施した。

この事業は、市内店舗等で利用者が支出した金額の原則20%（利用者一人あたりのレシート投稿額の上限あり）を後からポイントとして利用者に返す仕組みであり、コロナ禍の飲食業の需要の落ち込み、原材料価格高騰・物価高騰の中、市民の皆様による市内店舗等への消費意欲を高めるインセンティブとして働き、アプリ版では延べ約102.5万人、郵送版では約5.8万人、合計で延べ108.3万人が利用した。

目標事業効果447億円に対し、市内店舗での実際の消費額は786億円であったことを踏まえると、市内の飲食店支援、市民・市内事業者支援の観点で実施した事業としての成果はあったと考える。

(表：レシ活の事業効果)

個別実績		還元予算額 A	目標事業効果額 B	投稿された レシート枚数 C	投稿された レシートの 合計金額 D	消費効果 D÷B	経済波及効果 (産業連関表)
チ ャ レ ン ジ	チャレンジ1	1.85億円	9.25億円	42万枚	10.7億円	1.16	15.4億円
	チャレンジ2	4億円	20億円	71万枚	19.4億円	0.97	27.9億円
	小計 a	5.85億円	29.25億円	113万枚	30.1億円	1.03	43.3億円
V A L U E	VALUE 1	44億円	220億円	975万枚	349.9億円	1.59	148.9億円
	VALUE 1 (郵送)	9.5億円	47.5億円	413万枚	109.0億円	2.29	46.8億円
	VALUE 2	30億円	150億円	900万枚	297.5億円	1.98	132.6億円
	小計 b	83.5億円	417.5億円	2,288万枚	756.4億円	1.81	328.3億円
合計 a+b		89.35億円	446.75億円	2,401万枚	786.4億円	1.76	371.6億円

(参考) VALUEアプリ版

再 掲	VALUE 1	44億円	220億円	975万枚	349.9億円	1.59	148.9億円
	VALUE 2	30億円	150億円	900万枚	297.5億円	1.98	132.6億円
	計	74億円	370億円	1,875万枚	647.4億円	1.75	281.5億円

また、利用者に還元されたポイントは、利用規約に基づき現金化やチケット購入等、利用者の意向で活用できる点も受け入れられたと考える。

新たな社会課題に対して、市内事業者・利用者の負担が少なく、横浜市のシステム構築も必要ない、個人のスマートフォンのアプリを活用するといった、新しい手法でチャレンジしたこと、前例踏襲によらない発想は、今後も組織に根付かせるべきである。

2 振り返り

レシ活事業終了後、参加者である市民の皆様が令和5年6月に多数失効したことに端を発し、連日問合せが寄せられ、新聞やテレビなどのマスコミで報道されるなど、社会的に注目される状況となった。

とりわけ、失効ポイントにかかる公金の取扱いがクローズアップされたことから、所管局で行った契約のあり方を見極めるため、令和5年8月に政策局・総務局・財政局の局長等をメンバーとした振り返りチームを立ち上げ、事業の構想段階から事後の対応までの状況や、市民の皆様から寄せられた声なども参考に、7つの項目を設定し、10月までの間に所管課からの事業説明や事務局によるヒアリング等を実施、チーム内で議論を行った。

経済局及びチームの認識・見解は、「4 レシ活事業の振り返り」に記載のとおりであるが、新規業務の企画・立案から契約までのプロセス、契約期間中の受託者との協議など、当時の対応についての課題を以下のとおりまとめた。

(1) 総括

事業の構想段階では、他都市事例等により、アプリを使った同種の事例を調査するなど、利用促進策、利用者の利便性向上、不正な利用の防止策などは検討されていた。

しかし、規約の同意を前提とした事業と考えていたため、「ポイントの有効期間の変更・失効ポイントの取扱い」などの事業課題の事前の把握は不足していた。

そのことによって、受託者と協議し、契約書等に反映する項目に不足が生じ、規約の変更（ポイント有効期間変更）への対応や市民の皆様への周知、ポイント失効後の対応が後手に回ることになった。

また、契約期間中にも、一部の市民の皆様からポイント失効について問い合わせを受けていたが、アプリの規約に則ったものとの認識で、事業の見直しにつながらなかった。市民の皆様からの問い合わせは気付きを得る場と認識し、問い合わせ内容を踏まえて様々な角度から組織的に検討を行うべきであった。

今回、受託者の協力により、失効ポイント分の市民の皆様への還元や再度失効した場合の横浜市への返納といった対応が取られる見込みとなったが、市民・市内事業者の皆様への支援を目的とし、税金を財源とした事業である以上、事業費の帰属まで意識した事業の設計を行うべきであった。

なお、令和4年11月に会計検査院の指摘を受けて、内閣府から商品券等の配付にかかる取扱いについて、留意事項が出されており、横浜市でも同種の事業が行われていることを考えれば、事業を再点検し、契約を見直す機会となる可能性があったので、庁内で適切に共有されるべきであった。国への失効ポイント相当額の返還については、今後、さらに庁内で精査を行う必要がある。

(2) 新たな取組の実施に向けた課題把握の徹底と責任職及び組織の役割の発揮

これまで経験のない新たな取り組みにより、多くの市民の皆様が参加が想定される事業を実施するにあたっては、所管部署の責任職はもちろんのこと、総務担当課を中心に、事前に事業の課題を把握し、事業課題や事業実施による影響が軽減されるように、受託者と調整し、契約書等に適切に反映することが必要である。

今回の事案を受け、事業規模が大きく、市民の皆様に広く影響が及ぶ事業や、アプリの活用など事業手法に新規性を伴う事業については、実施にあたり庁内のチェック体制の強化に取り組むこととした。

さらに、必要に応じて専門的知見を有するコンサル会社、専門家、有識者など、事業に精通した外部の意見を聞く機会を設けることも有効なことと考える。

また、関係部署は、共有された事業全体の情報を踏まえ、所管部分の課題把握のみならず、事業全体の課題についても、可能な限り意見を言うことなどにより、新しい手法が積極的に使われる環境をつくっていくことが、新たな社会課題に挑戦していく職場づくりのために必要である。

(3) 事業広報のあり方

事業委託をする場合であっても、事業の主体は横浜市であり、受託者と連携して、市民の皆様に対して、適時適切な情報提供に努めなければならない。

特に、今回のような新たな手法を使った事業の場合、新しい手法に精通していない市民の皆様が参加することも見込まれるため、より多くの人に伝わるように、広報のあり方を通常以上に工夫することが求められる。

今後、本市では生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展による市税収入の減少等が見込まれる中、財政的に厳しく社会の変化も激しい状況のもと、多様化・複雑化する課題に迅速かつ適切な対応が求められている。

そういった中で、組織や職員一人ひとりが新規事業にチャレンジする気持ちを失うことや、新しい事業者との共創に向けた取組をためらうことがあってはならない。

レシ活事業の契約は法的に問題なく成立しているが、国の交付金を充当した事業であることや、市民の皆様により分かりやすい制度であるべきということを考慮すると、不十分な点があった。市としては、今回の事案を受けて、事業規模が大きく、市民の皆様に広く影響が及ぶ事業や、アプリの活用など事業手法に新規性を伴う事業については、新規重点事業として庁内のリーガルチェックを強化に取り組んでいく。

経済局においては、レシ活事業の成果や今般の振り返りで出された意見を今後に活かしていくよう、より適切な対応を求めたい。