

長野市監査委員告示第 15 号

地方自治法第 199 条第 1 項及び第 5 項の規定により、随時監査を実施したので、同条第 9 項の規定により、その結果を公表します。

平成 23 年 7 月 6 日

長野市監査委員	増 山 幸 一
同	高 波 謙 二
同	小 林 義 直
同	小 林 紀美子

第1 監査の概要

1 監査の目的

本監査は、上下水道局における下水道使用料に係る賦課漏れが、平成23年3月市議会定例会の一般質問により明らかになったことから、監査委員として、緊急に監査を実施する必要があると考え、下水道使用料の賦課事務が適正に行われているかを検証するため、地方自治法第199条第1項及び第5項に基づき実施したものである。

監査の実施に当たっては、賦課入力業務受託者（上下水道料金徴収事務受託事業者であり、下水道使用料の料金システムへの賦課入力業務を行っている）の関係人に対し、同法第199条第8項に基づき関係人調査を行った。

2 監査の対象部局

上下水道局

3 監査の対象年度及び対象事業の範囲

(1) 監査の対象年度

平成18年度から平成22年度までを監査対象とした。

(2) 監査の対象事項

監査の対象とした事項は、上下水道局の下水道使用料賦課事務であり、下水道排水設備工事計画の確認申請から使用料賦課入力に至るまでの一連の事務処理（公共下水道区域）を対象とした。

4 監査の観点

次の観点で監査を行った。

- (1) 下水道使用料における排水設備工事計画確認申請受付から使用料賦課入力に至るまでの事務は適切であったか。
- (2) 所管部局における賦課漏れの調査方法は適当であったか。
- (3) 賦課漏れ防止策（改善策）は適切であるか。
- (4) 市民への説明責任を適切に果たしているか。

5 監査の期間

平成23年4月1日から平成23年6月29日まで

6 監査の実施

監査を実施するにあたり、観点（1）及び（3）については、実際に賦課漏れとなった事例の排水設備工事計画確認申請から排水設備使用開始届を受けて賦課入力に至るまでの一連の書類（排水設備工事完了届等の関連書類を含む）を、所管部局に提出させるとともに説明を聴取した。

また、監査対象年度に受け付けされた排水設備使用開始届に係る一連の書類を抽出し、賦課漏れとなった事例と類似の原因が見られるか、一連の事務処理が関係法令等に則り適正かつ効率的に執行されているかどうかを主眼として監査した。

併せて料金システムへの賦課入力業務を受託している事業者への関係人調査を行った。

観点（２）については、上下水道局が賦課漏れの調査方法とした、水道 GIS（以下「GIS」という。）* を利用した賦課漏れ対象の調査方法が適当であるかを関連の資料を提出させるとともに説明を聴取した。

観点（４）については、賦課漏れの事例が市議会定例会において明らかにされてから、長野市ホームページ及び報道機関等を通して、どのように市民への説明責任を果たしてきたかについて説明を聴取した。

- * GIS（地理情報システム）・・・地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ又は地理情報）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
- 上下水道局の GIS は、水洗化情報管理システムや工事進捗管理システム等を移行し、水道料金システム等とのデータ連携を行うことができる。

第２ 事実関係の確認

1 下水道使用料賦課入力に至る事務手続きについて

上下水道局（以下「局」という。）における排水設備工事計画確認申請の受付から使用料賦課入力までに至る事務手続きは、次のように行われていた。

なお、各業務の所管課の分担は、排水設備工事計画確認申請から排水設備工事完了届の受付及び排水設備工事検査記録表に基づく現地での完了検査並びに排水設備使用開始届の受付は、業務課が所管していた。

また、下水道使用料の賦課入力に関する所管課は、経営管理課であり、賦課入力から排水設備使用開始届の保管までの実務は受託事業者が行っていた。

（事務手続き）

- ① 排水設備の新設等をしようとする者（以下「申請者等」という。）は、排水設備工事計画確認申請書 2 部を業務課に提出する。
- ② 業務課は、工事内容等を設計図書等により審査し、適正であること及び工事検査手数料の納付を確認したのち、申請者等に排水設備工事計画確認申請書 1 部を返却する。ここで工事開始となる。
- ③ 申請者等は、最初の排水が流れる状態になる時には、あらかじめ管理者に、排水設備使用開始届を提出する。
- ④ 受託事業者は、業務課において受け付けた排水設備使用開始届に基づき、料金システムにおいて下水道使用料賦課入力を行う。
- ⑤ 排水設備工事が完了次第、申請者等は業務課に排水設備工事完了届を提出する。
- ⑥ 業務課は、排水設備工事完了届及び排水設備工事検査記録表により現地で完了検査を行う。その際、予め写しをとっておいた排水設備使用開始届に記載された排水に係る給水メーター番号、口径等が正しいか検査を行う。
- ⑦ 受託事業者は、工事内容、メーター情報が確認された排水設備工事完了届等書類一式を業務課から受取り、賦課入力した内容が適正であるか再確認を行う。
確認された書類は、確認印を押印するなどの処理を行い、業務課へ返却する。
- ⑧ 賦課入力処理が済んだ排水設備使用開始届については、受託事業者が保管する。

2 賦課漏れの状況及び原因

局が公表した、賦課漏れの原因別件数（棟数）は以下のとおりであった。

(1) 平成23年3月8日公表

(単位：件)

区 分	H17 以前	H18～22	調査中	合 計
処理誤り	50	30	1	81
申請書不備	26	4	0	30
書類未引継	27	0	0	27
増設時漏れ	7	3	1	11
調査中	56	2	30	88
合 計	166	39	32	237

(注) 年度区分ごとにおける内訳の件数は、所管部局より説明を聴取する中で明らかになったもの

(注) 単位については、公表時は件数で表示しているが、水道メーター数である

- ※1 「処理誤り」とは、料金システムへの入力漏れ等の事務処理誤りによるもの
- ※2 「申請書不備」とは、排水設備使用開始届書の記載不備によるもの
- ※3 「書類未引継」とは、局内部間などでの事務引継ぎが的確に行われなかったもの
- ※4 「増設時漏れ」とは、既に下水道に加入している建物で増改築により給水メーターが増加したにもかかわらず、把握できなかったもの

(2) 平成23年6月10日公表

(単位：棟(個))

区 分	H17 以前	H18～22	不 明	合 計
受付・審査不備	63 (67)	6 (6)		69 (73)
書類引継漏れ	29 (31)			29 (31)
入力ミス	80 (115)	17 (28)		97 (143)
水道メーターの増設	52 (70)	15 (15)		67 (85)
無届工事	3 (3)	9 (9)	2 (2)	14 (14)
不 明	42 (44)	5 (5)	19 (20)	66 (69)
合 計	269 (330)	52 (63)	21 (22)	342 (415)

(注) 括弧内は、水道メーター数

- ※1 「受付・審査不備」とは、使用開始届に下水道使用料の賦課に当たって必要となる水道メーター情報が未記載または記載不備であったが、受付担当課（現在の業務課）の受付時に確認されず、賦課漏れとなったもの
- ※2 「書類引継漏れ」とは、使用開始届が受付担当課から料金担当課（現在の経営管理課）へ引き継がれず、賦課漏れとなったもの
- ※3 「水道メーターの増設」とは、排水設備の改造工事を伴わない建物の増改築等による給水設備の増設の際、下水道使用の有無が確認されず、賦課漏れとなったもの
- ※4 原因及び年度の「不明」とは、排水設備使用開始届等の所在が確認できず、原因等を特定できないもの

3 局が講じた事務改善策について

上記2(1)の公表による賦課漏れの事例を受けて、監査委員による説明聴取が行われた時点で、局が講じていた改善策は以下のとおりであった。

- ① 集合住宅等メーターが複数ある申請がされた場合は、排水設備使用開始届の欄外に「メーター複数あり」の表示をすることにより、入力の際に注意を喚起していた。
- ② 排水設備工事を伴わない建物の増改築時に、水道メーターを増設又は分岐した場合は、給水装置工事に伴う水道使用開始届の提出時に、「下水道使用有無」の表示をし、下水道使用有りの場合には、下水道使用料の賦課入力を行っていた。
- ③ 入力漏れの改善策として、業務課では月ごとに、排水設備工事計画確認申請の受付データを「排水設備工事計画確認申請受付台帳」として出力し、これを基に経営管理課において賦課入力が行なわれているか一連の書類と照合し、全件について再確認を行っていた。

第3 指摘事項

監査の結果、賦課漏れの原因に繋がりがねない事案が散見された。

1 適正な事務処理に改めるべきもの

(1) 完了届、開始届等の様式の取扱いを適正にするべきもの

書類監査の結果、受付年度が同一にも係らず、受け付けされている申請書・完了届等は様々な様式により事務処理が行なわれていた。

また、長野市公共下水道条例施行規程（以下「規程」という。）第24条によると、様式については、上下水道事業管理者が別に定める旨規定しているが、局からは監査資料として、様式を定めた決裁等意思決定が確認できる文書の提出はされなかった。

内部において統一した事務処理を行う基本といえる様式を定めた経過が確認できず、排水設備指定工事店等からは様々な様式において書類の提出が行なわれていた。

局は、適正な様式による事務取扱に改善されたい。

(2) 条例等に則った適正な事務処理をするべきもの

① 排水設備工事完了届について

長野市公共下水道条例（以下「条例」という。）第7条第4項によると、申請した者は、工事が完了したときは、遅滞なくその旨を管理者に届け出る旨規定している。

しかしながら、完了届に記載されている工事完了年月日は、申請書等（工事期間等に変更があった場合に提出される変更確認申請書含む）に記載されている工事完了予定日より30日以上遅れて完了されている事例が散見された。

また、完了届については、規程第9条第2項により「届出は、工事完了後7日以内にしなければならない。」と規定されているが、7日以内に届出が行なわれていない事例が散見された。

局は、適正な事務処理及び指定工事店等への指導を徹底されたい。

② 排水設備工事計画変更確認申請書について

長野市上下水道局排水設備工事施工基準（以下「施工基準」という。）によると、工事期間に変更があった場合は、変更確認申請書を提出しなければならない旨規定している。しかし、書類監査の結果、①排水設備工事完了届において前述したとおり、工事完了届の遅延が多く見られることに対し、変更届の件数は極端に少ない状態であった。

このことから、必要な変更等の手続きはとられていないことが確認される。

また、変更確認申請書と完了届が同日付で申請された場合には、完了届の決裁のみで、変更届は未決裁のまま処理されていた。完了届と変更届が同日付で提出されていることは疑問である。更に、排水設備指定工事店が完了届、開始届の提出を忘却し、後日顛末書とともに提出されている事例も散見された。

開始届等の提出がなければ賦課漏れに繋がることから、必要な決裁を実施するとともに変更の理由の確認及び適切な手続きについて徹底されたい。

併せて、的確な変更確認申請等の提出について、排水設備指定工事店等への指導を徹底されたい。

③ 排水設備使用開始届について

開始届は、条例第16条の規定により、使用者は、公共下水道の使用を開始等するとき、あらかじめその旨を管理者に提出しなければならないとされている。

書類監査の結果、使用開始後に提出されている事例が大多数であった。

また、現在使用されている開始届の様式には、「公共下水道の使用の開始をしたので、次のとおり届け出ます」と記載されており、使用開始後に届出を行うように読み取れるものとなっている。

開始届の遅延は、賦課入力遅延等に繋がることから、条例に即した様式に改善されるとともに、適正な事務取扱を徹底されたい。

2 改善策を再検討するべきもの

(1) 賦課入力の第三者（入力者以外の者）による確認について

使用料入力漏れの改善策として、受託事業者は使用開始届に基づき入力を行い、その後工事完了届の提出を受け、第三者（入力者以外の者）が入力確認を行うとしていた。

しかし、改善策を講じた書類の監査結果から、実際は入力者と確認者が同一の事例が散見された。

受託事業者においては、入力者と確認者がそれぞれの業務分担を意識し、改善策が有効に機能するよう改められたい。

(2) 増改築時の改善策として水道使用開始届を確認することについて

新たに給水装置工事を伴う増改築時の改善策として、水道使用開始届が提出された際に、下水道使用の有無を確認し、該当する場合は水道使用開始届に基づき、下水道使用料の入力を行っていた。

改善策としては有効であると考えるが、条例等においては、給水設備の使用開始届をもって、排水設備の使用開始とみなす規定等はない。

条例等に則った事務処理に改められたい。

第4 意見・要望事項

監査の結果に基づき、監査の観点別に次のとおり意見・要望事項を述べる。

1 申請から賦課入力業務に至るまでの事務は適切であったか

書類監査の結果から、下水道使用料の賦課事務は、排水設備工事計画確認申請の受付から始まり、メーター情報の確認、使用料の入力を行うまでの一連の業務であることが改めて認

識された。

しかしながら、「第3 指摘事項」からも明らかであるように、局は適切な賦課入力を行うため、条例等に則った適正な事務処理に改めるとともに、必要な情報を記載できる様式への改善に取り組む必要があると考える。

(1) 様式の改善を求めるもの

① 平面図について

平面図については、施工基準において排水設備工事計画確認申請書及び完了届の添付書類とされており、水道及び汚水認定メーターの位置を表示する旨規定している。

しかし、局職員が排水設備工事の竣工後に現地で行う完了検査において、賦課入力に重要な要素となるメーターの番号等の確認を確実に行うためには、完了届においてメーター番号、口径、位置を記載した平面図の添付を義務付けることが必要と考える。

② 水道メーター使用者一覧表について

今回の賦課漏れの事例として集合住宅等で複数のメーターが設置されているケースが見受けられる。集合住宅等で使用者が複数の場合は、排水設備工事計画確認申請書に必要な応じて「水道メーター使用者一覧表」を添付することと規定している。局職員は、この一覧表により、メーター番号等を現地での完了検査において確認し、書類上に赤チェックをしていた。

また、受託事業者においては、一覧表の使用者ごとに賦課入力をしたものについて、チェックないし、使用者番号等をメモしていた。

しかし、書類監査の結果、現地確認及び入力済みのチェックは、書類上すべて記載されているわけではなく、不明瞭な部分が残るものであった。

このことから、様式上に確認欄等を設けることによって、より明確に入力等を確認することができるものとする。

併せて、現在の施工基準では、確認申請書の添付書類として一覧表を規定しているが、賦課入力の際にも必要となることから、開始届の添付書類として規定を整備する必要があると思われる。

③ 排水設備使用開始届について

ア 排水設備工事の完了検査は、法令及び施工基準に合致した出来形となっているかを主眼とし、施工基準に定める「排水設備工事検査記録表」により行っていた。

また、メーター番号等の確認は、完了届に添付した開始届の写しに基づき局職員が、完了検査と併せて実施していた。

しかし、書類監査の結果では、メーターを現地確認したことは様式をみるだけでは不明瞭であり、中には確認をした際のチェック等のメモがないものが散見された。

併せて、現地検査の結果、メーター番号等が異なることが確認され、開始届の写しに記載のメーター番号等を訂正しているものも多く見受けられた。

このため、使用料の賦課入力に重要な要素となるメーター番号等が現地検査により、確認されたものであることを明らかにするため、確認欄等を設け検査の結果を様式上に記載する必要があると考える。

イ 複数メーターの申請等に係る賦課入力漏れに対応するため、排水に係るメーター個数を記載する欄を設けることが必要と考える。

④ 汚水排除量認定用メーター使用開始届について

井戸水等の私設メーターについては、「汚水排除量認定用メーター使用開始届」において、排水設備の使用を届け出ているが、入力漏れを防止する観点からも、排水設備使用開始届と同様に様式上入力確認欄等を設ける必要があると考える。

2 調査方法は適当であったか

今回の賦課漏れ事例について局は、賦課漏れの対象と考えられる範囲の抽出を、GIS（地理情報システム）を利用することで行っていた。これは、GIS が平成 22 年 9 月中旬より本格稼動したことにより可能となったものである。

賦課漏れの調査方法としては、GIS 上で水洗化台帳において「水洗化」されていながら、料金台帳では「上水のみ」となっている事例を検索し、下水道使用料の賦課漏れの可能性がある対象として抽出したものであった。この方法により、抽出された中から今回の賦課漏れの対象が確認されていることから、調査方法としては有効であると考ええる。

しかし、現在の GIS 上では排水設備工事情報が平成 8 年度以降のデータしかないこと、また、県営水道区域においては、メーター情報が月 3 回データ反映されているのみであり、メーター情報が常に最新のものとは限らず、データの継続性に欠けるものであった。

このことから、賦課漏れを確定する要素は、各メーター情報によるため、一部データ等の不足から、GIS のみでは検索が困難な部分が残る。

GIS の調査方法を有効なものとし、今後も GIS による賦課漏れ調査の手法を継続させるためには、各申請書・完了届等の書類受付段階で、GIS への入力業務を適切に実施することが必要不可欠である。

また、時効を考慮すると、年 1 回程度の定期的な GIS による調査が必要と考える。

3 防止策（改善策）は適切であるか

今回明らかになった賦課漏れの事例を受け、局では改善策を講じていたが、「3 指摘事項」に記述したとおり、一部内容が活かされていないものや、条例等の規定と事務処理がそぐわないものなどが見受けられた。

このため、更なる改善策の見直しを図るよう努められたい。

(1) 入力業務の第三者確認について

第三者による賦課入力の確認（入力者以外の者）については、指摘事項のとおり、同一人による確認が散見された。併せて現在、排水設備工事完了届において、受託事業者が第三者確認を行った際には、確認印を押印し、使用者番号等必要事項を記載の上、業務課へ返却する事務取扱いとなっていた。

局は、返却された完了届が、受託事業者において適正な入力が行なわれているか確認の上、押印決裁することを改めて認識する必要がある。

(2) 委託事務監督について

今回の賦課漏れの原因に、料金システムへの入力漏れが挙げられている。

上下水道料金徴収業務委託仕様書によると、受託事業者は、委託事務監督者による委託事務全般に関する詳細な監査を半年に1回受けなければならない旨規定されている。

この規定に基づき、委託者が排水設備使用開始届等により定期的に受託事業者の賦課入力業務を確認することは、必要なデータがシステムに反映されていない場合などを考慮すると、有効であると考えられる。仕様書に基づく、書類による定期的な入力確認の実施を検討されたい。

(3) 排水設備工事計画確認申請受付台帳について

入力漏れの改善策として、経営管理課では毎月、排水設備工事計画確認申請のデータを、申請から完了届に至る一連の書類、全件分とつき合わせ確認を行っていた。

書類一式による全件確認については、業務の効率性の観点から、今後見直す必要があると思われる。

4 市民への説明責任を適切に果たしているか

本件については、平成23年3月市議会定例会により明らかになったものであり、局は事前に把握していた情報を、公表していなかった。

平成22年4月の県内他自治体の下水道使用料賦課漏れの報道発表を受け、同年5月から調査を開始していた。市内において賦課漏れの事例が発見された時点で、これから詳細な調査を行い、賦課漏れがあったお客様には、過年度分も含め使用料の納付をお願いしていくことを公表すべきであったと考える。

また、市のホームページにおいては、平成23年3月市議会定例会で賦課漏れが明らかになった時より1ヶ月間、お詫びの記事が掲載されていた。賦課漏れの事例を受けて、改善策を講じて取り組んでいる旨を含め、局としてどのような対応を行っているか現状を速やかに記事に掲載するとともに、全容が解明されるまでは、引き続き記事を掲載するべきであったと考える。

第5 まとめ

職員の意識改革について

今回の下水道使用料の賦課漏れについては、局内の事務処理が、複数の課にまたがっており、更に、賦課入力の業務については受託事業者が行っていた。排水設備工事計画確認申請書の受付から排水設備使用開始届に基づく賦課入力までの一連の業務が、使用料の収入につながることを、それぞれの職員が意識し、事務改善に取り組むことが重要であるとする。

また、条例等に則った適正な事務処理に改めるとともに、無届工事の防止や届出書類の提出を促すためにも、届出書類の様式の統一、改善を図り、排水設備指定工事店への指導の徹底と受託事業者への適切なモニタリングを実施されたい。

お客様からの使用料等の収入によって成り立つ企業経営であることを再度認識し、改善策を有効に機能させるため、更なる職員の意識改革・資質向上に取り組み、市民への信頼回復に努められたい。