

飯田市監査委員公告第5号

地方自治法第199条第6項の規定に実施した監査について、同条第12項の規定により監査結果に対する措置について通知を受けたので、同項の規定により公表します。

平成22年5月31日

飯田市監査委員	林	栄	一
飯田市監査委員	中	島	善吉
飯田市監査委員	上	澤	義一



22 飯水第 301 号  
平成 22 年 5 月 27 日

飯田市監査委員 林 栄一 様  
飯田市監査委員 中島 善吉 様  
飯田市監査委員 上澤 義一 様

飯 田 市 長 牧 野 光 朗



監査の結果を参考として講じた措置の報告について

平成 22 年 5 月 14 日付け 22 飯監第 25 号で報告のあった地方自治法第 199 条第 9 項の規定に基づき監査委員からの監査の結果を参考として講じた措置について、同条第 12 項の規定により報告します。

# 監査の結果について講じた措置報告書

平成 22 年 5 月 27 日

飯田市水道環境部

## ○ 「監査の結果」について講じた措置報告

\* 講じた措置は  部分です。

### 1 調査方法は適切か

「下水道の日 水洗化促進活動」から判明した第一の調定漏れ事案は、集合住宅のような1件の排水設備工事計画確認申請（以下、「確認申請」という。）に対し複数の量水器が存在し、かつ、下水道の使用開始時期がそれぞれ異なるケースにおいて、下水道使用開始届（以下、「開始届」という。）に対する下水道課と水道業務課のチェック体制及び事務連携に問題があると判断されるケースである。

これに対して行われた集合住宅に対する調査については、時期、対象及び手法について妥当なものとする。

しかしながら、この調査により判明した第二の調定漏れ事案は、確認申請に係る確認済証交付までの事務処理はなされているものの、その後に必要な排水設備工事完了届（以下、「完了届」という。）と開始届が確認できず、その事務処理過程において調定漏れとなったケースであった。

このことは、集合住宅に特有な要因によるもの以外にも調定漏れの原因があったことを示すもので、第一の事案を受けて行った調査だけでは十分ではなく、この時点で集合住宅に限定せず対象を拡大した調査が引き続き行なわれるべきであったと考える。

したがって、本監査の期間において、そのような調査報告がなされていない以上、本事案全体の調査方法としても不十分であると言わざるを得ない。

議会、上下水道運営審議会及び監査委員の意見指摘を受け、第二の調定漏れ事案の発生年度を中心に年度別調査を行い、引続き全件調査を実施しました。

（実施状況、結果については別添のとおり）

議会及び上下水道運営審議会には、平成22年5月中に報告します。

### 2 平成16年11月から平成21年10月までにおける、下水道使用に係る工事計画の確認申請から使用料の賦課に至る事務は適切であったか。

監査委員が当該期間に提出された確認申請について行った抽出調査や関係者に対する面接調査において、一連の確認申請・完了届・開始届の事務処理に次のような調定漏れなどの重大な誤りに繋がりがねない事例が散見された。

- (1) 受付の日付印は押印されているが提出日が未記入の申請書等がある。
- (2) 確認申請に係る確認済証の交付に必要な決裁権者の決裁がされずに確認済証が交付されているものがある。
- (3) 確認申請書に記載されている予定工期から大幅に遅延している完了届がある。
- (4) 使用開始日前に提出すべき開始届の中に、使用開始日までに提出されていないものがある。
- (5) 開始届の様式が集合住宅の複数の量水器に対応するものとして整備されていない。
- (6) 確認申請の手数料の徴収が条例の規定どおりに行われておらず、手数料収入の件数から確認申請の提出件数をチェックすることが困難である。

一連の確認申請・完了届・開始届の事務処理について、平成 21 年 12 月作成のマニュアルに沿って職員教育を徹底し、責任の明確化と確認の徹底を図りました。

集合住宅の確認申請書は新設等の行為をしようとする者が申請し、開始届けも同一の者が提出しているため複数の量水器になるので、平成 22 年 5 月 20 日から開始届には棟数と水栓数を記入し明細は別紙で添付とするよう改めました。

また、飯田市下水道条例第 47 条第 3 項の規定に基づき平成 22 年 6 月から申請の際に徴収し、手数料収入件数と確認申請受付数との照合を行います。

3 前項の事務処理方法について、飯田市下水道課が調査実施後にとった改善策は適切か否か。

現在示されている改善策は、主に確認申請、完了届、開始届に対する現行の事務処理について責任の明確化と確認の徹底を図ったものであり、現時点で取り得る対応としては妥当なものとする。

しかし、この対応では人的、時間的制約のある中で自ずと限界もあり、日常業務の中にチェック機能を効率的に組み込むことが肝要である。例えば、手数料収入からのチェック、上水道の開閉栓の手続きからのチェックなど、他の部署が所管する事務処理との連携による相互のチェック体制などが考えられ、更なる改善が求められる。

以下により関係部署の連携とそれぞれの業務の流れを横断的にチェックする体制を構築しました。

- ① 手数料収入からのチェックは、飯田市下水道条例第 47 条第 3 項の規定に基づき平成 22 年 6 月から申請の際に徴収し、手数料収入件数と確認申請受付数との照合を行います。
- ② 上水道の開閉栓の手続きからのチェックは、今回の全件調査の情報を上下水道情報システムに取り込みを行っています。また、平成 22 年 5 月から届出時に下水道情報の本人による聞き取り確認を行っています。
- ③ 合併浄化槽の廃止報告書を下水道課で水栓データと照合、決裁した後に平成 22 年 4 月から水道業務課に提供し情報の共有を図り、下水道使用開始の事実確認をするよう改めました。
- ④ 完了検査時の現場確認における量水器番号の確認により、開始届の提出状況の確認や未提出に対する指導を徹底します。また、完了届を平成 22 年 5 月から下水道課決裁後に水道業務課に回付し情報の共有を図りダブルチェックを行うこととしました。

## ○「監査報告に添える意見」について講じた措置報告

### 1 再発防止

- (1) 確認申請時に指定業者が記載する書類提出簿（受付簿）のほか、確認手数料を条例どおり確認申請提出時に徴収することで、手数料収入件数による確認申請提出のダブルチェック
- (2) 確認申請書の記載事項の予定工期により、完了届や開始届の提出状況の確認や未提出に対する指導
- (3) 完了検査時の現場確認における量水器番号の確認により、開始届の提出状況の確認や未提出に対する指導。また、検査情報を水道業務課に提供することにより、下水道使用開始の事実確認
- (4) 合併浄化槽の廃止報告書の情報を水道業務課に提供することにより、下水道使用開始の事実確認

また、水道業務課が管理する上下水道情報システムに合併浄化槽を含む下水道関連情報を取り込むことにより、調定漏れの事案が長期間放置されることがないように、日々の業務の中で次のような下水道使用状況についてのチェックも可能になる。

- (1) 集合住宅など使用者（入居者）の入れ替わりがある場合、その都度行われる上水道の開閉栓手続の際の確認
  - (2) 隔月の定例日に行う上水道量水器の検針の際の確認
- 調定漏れ事案の再発防止のためには、先に述べたように関係部署の連携とそれぞれの業務の流れを横断的にチェックする体制の構築が必要である。

以下のように関係部署の連携とそれぞれの業務の流れを横断的にチェックする体制を構築しました。

- ① 飯田市下水道条例第47条第3項の規定に基づき平成22年6月から申請の際に徴収し、手数料収入件数と確認申請受付数との照合を行います。
- ② 受付簿で一連の流れを管理して、予定工期が過ぎたものについては電話、FAX等で連絡し大幅（30日以上）に遅延した場合は現場確認を行い徹底指導することとしました。
- ③ 完了検査時の現場確認における量水器番号の確認により、開始届の提出状況の確認や未提出に対する指導を徹底します。また、完了届を平成22年5月から下水道課の決裁後に水道業務課に回付し情報の共有を図りダブルチェックを行うこととしました。
- ④ 合併浄化槽の廃止報告書を下水道課で水栓データと照合、決裁した後に平成22年4月から水道業務課に提供し情報の共有を図り、下水道使用開始の事実確認をするよう改めました。
- ⑤ 今回の全件調査の情報を上下水道情報システムに取り込み、さらに日常の業務におけるチェック体制の強化に加え、3年に1度、定期的な調査による確認を行います。平成22年5月から届出時に下水道情報の本人による聞き取り確認を行い、排水先のチェックを行っています。
- ⑥ 平成22年2月に検針員の打合せ会議を行い、上水道の量水器メーター検針の際に公共桧、便所臭突、浄化槽使用の有無を確認し、その結果を利活用しています。

## 2 市民の信頼回復

平成 21 年度第 4 回上下水道事業運営審議会における委員の発言にあるように、市民に対する説明責任と信頼回復の面から、集合住宅以外の一般家庭や事業所などについても、上水道の水栓データに基づく全件調査を早急に行うことが必要と考える。

また、全件調査において把握した内容は調定漏れの調査のための一過性のものとせず、水栓データと関連付けて上下水道情報システムに取り込む等、今後のチェック体制に有効に生かすべきであり、再発防止策についても、全件調査の結果を踏まえた上で再度検討をし、全件調査の結果の報告に併せて、市民に対する説明責任を果していくことが重要である。

複数の事務処理過程における相互チェック体制の確立や全件調査など対応に時間を要するものもあろうが、この際、徹底した事実確認とそれに対する業務改善、並びに再発防止に向けた職員の意識改革が望まれる。

全件調査の結果とその対策については、議会及び上下水道運営審議会に平成 22 年 5 月中に報告します。

事務改善はもとより、指定工事店と協力しながら組織をあげて再発防止と信頼回復に努めてまいります。

## 下水道使用料賦課漏れ全件調査報告書

水道環境部

### 1. はじめに

昨年10月に飯田市内において集合住宅の下水道使用料の賦課漏れがあった物件が発見されて以来、当市では改めて下水道使用状況の全件調査を実施いたしましたところ、更に賦課漏れの物件が判明されました。

関係のお客様、広く市民の皆様には大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今後、このようなことが二度と起こらないよう再発防止に向け、事務改善を徹底し、全力で取り組む所存でございます。

詳細は、次のとおりです。

- (1) 昨年10月、市内で下水道使用料の賦課漏れのあるアパート2件(全33戸)が判明しました。
- (2) これらの賦課漏れ物件につきましては、飯田市議会、飯田市上下水道事業運営審議会、各地区まちづくり委員会等の場で今後の事務の改善策の説明とともに報告をさせていただきました。
- (3) 昨年12月14日に開かれました飯田市上下水道事業運営審議会において、「アパート1,666戸の調査を行ったことは理解できたが、一戸建て住宅等の調査も行うべき」とのご指摘を受けました。
- (4) これを受け、飯田市では、さらに水道水栓(量水器)14,076件の全件データの絞り込みを行い、下水道処理区域内の家屋と事業所の水道水栓データ1,212件につきまして下水道使用状況の現地調査を実施しました。
- (5) これにより、新たに63件の賦課漏れが判明しました。

なお、関係のお客様に対しては、順次、戸別訪問を行い、請求漏れについてのお詫びと経過説明をさせていただき、費用負担の公平性を保つために、時効が成立していない使用料につきましては遡って請求させていただきます。関係のお客様には、ご理解をいただけるよう今後も時間をかけ丁寧に説明していく所存でございます。

### 2. 新たに判明した賦課漏れの内訳

#### (1) 用途別の内訳

単位：件、円

請求可能者 内 訳	水道水栓数	請求可能額	時効による 請求不能額	合計金額
個人住宅	35	6,758,617	6,408,435	13,167,052
事業所	21	4,601,633	4,913,538	9,515,171
その他	7	697,838	493,756	1,191,594
合 計	63	12,058,088	11,815,729	23,873,817

(注1) 上記は「水道水栓」別の内訳であるため、同一水栓で開閉栓がなされ複数の使用者が存在する水栓もあります。

(注2) 金額は水道局(水道環境部)が管理している各水道水栓の月別使用水量に基づき積算してありますが、データは平成11年4月以降分しか存在しないため、それ以前の「時効による請求不能額」は積算不能であり額に含まれていません。



## (2) 賦課漏れが始まった時期別の内訳

単位：件、円

賦課漏れが始まった時期	水道水栓数	請求可能額	時効による請求不能額	合計金額
1980年代以前	9	1,485,429	1,038,998	2,524,427
1990年代	30	7,884,948	9,686,196	17,571,144
2000年以降	24	2,687,711	1,090,535	3,778,246
合計	63	12,058,088	11,815,729	23,873,817

## (3) 原因別の内訳

単位：件、円

原因	説明	水道水栓数	請求可能額	時効による請求不能額	合計金額
①無届け又は申請漏れ	水洗化工事の際や増改築の際に、本人や施工業者からの届出書の提出がない、または複数栓のうち一部しか申請がない。	22	2,812,765	2,297,814	5,110,579
②メーター設置に伴う漏れ	下水道使用料賦課済みの水栓から分岐し新たなメーターを設置したが、当該メーターの下水道の使用(接続)実態を把握できない。	18	4,061,251	3,472,386	7,533,637
③事務処理でのデータ確認漏れ	届出書の事務処理段階におけるデータの入力漏れなど。	17	4,058,962	5,157,731	9,216,693
④その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旧システムでの休止中水栓の開栓処理不具合</li> <li>・農集排使用料「定量制」から「従量制」転換時の不具合。</li> </ul>	6	1,125,110	887,798	2,012,908
合計		63	12,058,088	11,815,729	23,873,817

## 3. 全件調査の実施方法

- (1) 水道水栓データから「上下水区分」が「上水」である水道水栓 14,076 件を抽出しました。
- (2) この水道水栓のうち平成 21 年 11 月のアパート調査時に調査済である水栓、下水道認可区域外及び認可区域内の未供用地区に所在する水栓、下水道接続工事中の水道水栓など計 6,681 件を調査対象外とし、7,395 件の水道水栓を調査対象としました。

- (3) 調査対象とした水道水栓 7,395 件につきまして、その内容を分類し、撤去栓・閉栓 (2,299 件)、合併処理浄化槽使用 (1,216 件)、汲み取り世帯 (2,349 件)、排水設備のない箇所 (散水栓・共用栓、消火栓・防火水槽、公園緑地、駐車場、畑・果樹園等、278 件)、検針員の調査により下水道未接続が確認されている箇所 (41 件) の計 6,183 件を下水道接続のない水道水栓としました。
- (4) これらの方法により下水道未接続が確認できなかった水道水栓 1,212 件全てにつきまして現地調査を実施しました。
- (5) 判明し次第……月別使用水量に基づき過去の下水道使用料を積算しました。

14,076 件 水道水栓データから「上下水区分」が「上水」である水道水栓		
7,395 件 調査対象		6,681 件 調査対象外
1,212 件 現地調査	6,183 件 現地調査対象外	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昨年のアパート調査時に調査済である水栓</li> <li>・ 下水道認可区域外及び認可区域内の未供用地区に所在する水栓</li> <li>・ 下水道接続工事中の水栓</li> <li>・ 建物のない水栓など</li> </ul>
下水道未接続が確認できなかった箇所	下水道未接続が確認されている箇所 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 撤去栓・閉栓 (2,299 件)</li> <li>・ 合併処理浄化槽使用 (1,216 件)</li> <li>・ 汲み取り判明箇所 (2,349 件)</li> <li>・ 排水設備のない箇所 (散水栓・共用栓、消火栓・防火水槽、公園緑地、駐車場、畑・果樹園等) (278 件)</li> <li>・ 検針員の調査による箇所 (41 件)</li> </ul>	

#### 4. お客様に対する対応

- (1) 地方自治法第 236 条第 1 項 (金銭債権の消滅時効) に基づき、債権発生後 5 年以上を経過したもの (平成 17 年 3 月検針分 (【同年 4 月請求分】 以前に発生した債権) は、時効により消滅します。
- (2) 「請求可能額 (賦課漏れに関する時効未到来分)」の下水道使用料については、お客様個別に事情を説明し、遡っての納入をお願いいたします。
- (3) なお、「請求可能額 (賦課漏れに関する時効未到来分)」の下水道使用料には延滞金は掛からず、また、お客様の都合を考慮し分割等の相談をさせていただきます。
- (4) 賦課漏れが判明し次第、お客様に対しての個別交渉はすでに始めております。

## 5. 賦課漏れ全件の内訳（既に報告済みの集合住宅2棟を含む）

単位：件、円

請求可能者内訳	件数	請求可能額	時効による請求不能額	合計金額
報告済みの集合住宅	2	4,605,238	1,710,817	6,316,055
今回報告する賦課漏れ物件	63	12,058,088	11,815,729	23,873,817
合計	65	16,663,326	13,526,546	30,189,872

## 6. まとめ

- (1) 今回判明しました賦課漏れの原因は、「①無届け又は申請漏れ」「②メーター設置に伴う漏れ」「③事務処理でのデータ確認漏れ」と大きく分類できます。しかし、根本的な原因は、下水道の接続を十分把握してこなかったこと、下水道の賦課データの事務処理が正確に行われなかったことによります。市役所としての組織として、接続の把握ができず、賦課の情報への反映ができず、長きにわたり発見できなかったことは事実であり、深く反省しています。
- (2) 今回、行いました全件調査で得られたデータを効果的・効率的に業務に利活用できるよう横断的に関係部署が連携し、また、指定工事店と協力しながらチェックする体制を構築しました。さらに日常の業務におけるチェック体制の強化に加え、3年に1度、定期的な調査による確認を行います。
- (3) 監査からの意見・指摘を受け措置を講じた「再発防止」の内容で、事務改善策は対応可能と考えておりますが、このようなことが二度と起こらないよう再発防止と信頼回復に向け、事務改善を徹底し、組織をあげて、全力で取り組みます。

## 7. 今後の予定

- (1) 5月27日(木)午後……飯田市上下水道事業運営審議会で報告予定