

西播水監第32号
平成30年11月28日

西播磨水道企業団
企業長 篠崎 保伸 様

西播磨水道企業団
監査委員 松下 信一郎
監査委員 後田 正信

定期監査の結果について（報告）

地方自治法第199条第4項の規定に基づき実施した定期監査の結果について、同条第9項の規定により報告する。

記

- 1 監査の種類 定期監査
- 2 監査の期間 平成30年10月30日から平成30年11月28日まで
- 3 監査の対象 水道部営業課
- 4 監査の方法 監査対象の営業課に関する事務等が、法令等に準拠し適正に行われているか、また、経済的・効率的な執行が行われているかなどを主眼において監査を行った。監査に当たっては、関係書類・帳票類の全部又は一部を抽出して審査・検査するとともに、関係職員に説明を求める質問調査のほか、必要に応じて実査を行った。
- 5 監査の結果 監査の結果は、以下に述べるとおりである。

1 営業課の機構と職員配置について

| | |
|---------|-----|
| 課長 | 1名 |
| ＜料金係＞ | |
| 係長 | 1名 |
| 参与(再任用) | 1名 |
| 係員 | 5名 |
| 技能主任 | 1名 |
| 技能員 | 2名 |
| 計 | 11名 |

2 営業課の事務分掌について

料金係

- (1) 給水装置の開閉栓事務に関する事。
- (2) 給水装置の漏水調査及び修繕に関する事。
- (3) 量水器の取付け、取外し及び取替えに関する事。
- (4) 使用水量の計量に関する事。
- (5) 使用水量の認定及び水道料金の軽減又は免除に関する事。
- (6) 水道料金及び分水料金の調定及び収納に関する事。
- (7) 水道料金システムの運営管理に関する事。
- (8) 水道料金の滞納整理に関する事。
- (9) 停水処分その他の処分に関する事。
- (10) 水道料金等の苦情処理に関する事。
- (11) 徴収業務委託(委託料算定を含む。)に関する事。
- (12) 下水道使用料の受託に関する事。
- (13) 過誤納金の還付及び充当に関する事。
- (14) 不納欠損に関する事。
- (15) 特別給水に関する事。
- (16) 兵庫県公共料金等暴力対策協議会に関する事。
- (17) 所属車両の保守管理に関する事。
- (18) 課に属する業務の予算要求書の作成に関する事。
- (19) 課に属する決算に必要な資料の作成に関する事。
- (20) 課に属する予定負担行為に関する事。
- (21) 課に属する業務の委託に関する事。
- (22) 課に属する統計、調査等に係る基礎資料の作成に関する事。
- (23) その他課の庶務に関する事。

3 使用水量の計量に関すること

検針業務委託は、経営改善検討委員会での委託料の見直し結果を踏まえ、契約満了に伴い平成30年度から法人委託から個人委託に変更している。

業務委託の契約単価は、検針1件につき60円、検針不便地については1件70円としている。

検針業務は、偶数月と奇数月の検針地区を交互に実施する隔月方式により行っている。検針員は、毎月末までに翌月の検針業務予定表を提出し、天変地変等のやむを得ない場合を除き、前回検針の日を基準日とし、今回検針日が基準日の前後3日を超えない範囲で検針を実施している。検針員は、毎月10日までに検針を完了し、ハンディターミナル（携帯水道メーター検針機器）に登録されている検針情報に誤り、変更がないかを確認し、検針業務実施報告書及び検針済みのハンディターミナルを企業団に提出している。

検針員は、検針で漏水を発見した場合は、使用者に漏水の疑いがある旨を伝え、不在であれば漏水の疑いがある旨を記入したメモを投函している。また、検針時に水道メーターボックス上への物の積載、使用者不在等により検針ができなかった場合は使用者に連絡し、速やかに検針ができるように努めている。

また、アパートで水道メーターを取り付けたまま一時中止している施設については、無届使用がないか確認するため検針を行っており、無届使用を発見した場合は、開栓の届出を促す文書を投函している。

検針終了後、企業団は検針員から提出を受けたハンディターミナルの検針データを水道料金システムに取り込み出力される使用水量異常者の一覧リストを基に、漏水の疑いがある場合や無届使用が疑われる場合は、検針員から現況を聴き取り、調査が必要なときは、職員が現地確認を行っている。また、水量が急激に増減している場合は検針に誤りがないかを確認し、使用者が在宅であれば増減の理由に心当たりがないか話を聞いている。

検針業務が、検針業務委託契約書に基づき、おおむね適正に実施されていることを確認した。法人委託から個人委託への変更を、委託料の見直しと技術継承だけの機会とせず、使用者に寄り添った対応能力向上の場として、更なる成長を願うものである。

平成30年度上半期の検針状況は、次のとおりであった。

平成30年度上半期 検針状況 (単位：件)

| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 計 |
|-----------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 検 針 総 数 | | 11,304 | 12,632 | 11,302 | 12,647 | 11,290 | 12,641 | 71,816 |
| 内 | 直 営 検 針 分 | 36 | 36 | 99 | 41 | 102 | 41 | 355 |
| | 通常地(1件60円) | 9,134 | 11,466 | 9,132 | 11,479 | 9,125 | 11,464 | 61,800 |
| 訳 | 不便地(1件70円) | 2,134 | 1,130 | 2,071 | 1,127 | 2,063 | 1,136 | 9,661 |
| 異常一覧リスト | | 676 | 681 | 664 | 722 | 723 | 811 | 4,277 |
| 再 検 針 (検 針 員) | | 243 | 182 | 217 | 214 | 243 | 326 | 1,425 |
| 調 査 (企 業 団) | | 137 | 219 | 284 | 273 | 341 | 403 | 1,657 |
| 漏 水 メ モ 投 函 | | 60 | 44 | 53 | 46 | 76 | 81 | 360 |
| メーターボックス周辺漏水 | | 7 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 17 |
| 無 届 使 用 | | 5 | 9 | 5 | 8 | 2 | 8 | 37 |
| 検針はがき発送枚数 | | 427 | 474 | 425 | 475 | 422 | 480 | 2,703 |

4 水道料金の減免について

水道料金の減免は、西播磨水道企業団給水条例及び西播磨水道企業団使用水量認定及び水道料金減免に関する規程に基づき処理されているか調査した結果、おおむね適正に処理されていることを確認した。

水道料金の減免は、原則として地下漏水等で、善良な管理者の注意をもってしても、容易に発見することができない場合で、漏水修理後に水道料金減免申請書の提出を受けて、過去の実績使用水量を基に減免水量の算出を行っている。

検針期間中で、料金確定前の減免は検針データを更正し、減免後の金額で請求を行い、料金確定後の減免については、調定を更正し、納入済みの水道料金は使用者へ還付している。

職員は、検針後の調査で漏水が疑われる場合、使用者と立ち会いで水道メーターのパイロットで漏水の有無を確認し、西播磨水道企業団指定給水装置工事業者に調査と修理をしてもらうよう依頼している。また、修理完了後に漏水減免制度が利用できる旨を使用者に案内している。

目視で確認できない漏水は、日常生活をおくる使用者には発見しづらいものであるため、今後も漏水の発見と減免制度の案内を行ってみたい。

平成30年度上半期の漏水減免件数は、次のとおりであった。

平成30年度上半期 減免件数 (単位：件)

| 月 | 減免件数 | | 計 | うち減免区分別件数 | | | |
|----|-------|---------|-----|-----------|-----|-----|-----|
| | 当月調定分 | 前月以前調定分 | | 10倍超 | 1/2 | 1/3 | 1/4 |
| 4 | 10 | 7 | 17 | 2 | 6 | 7 | 2 |
| 5 | 14 | 7 | 21 | 1 | 14 | 5 | 1 |
| 6 | 8 | 3 | 11 | 2 | 6 | 1 | 2 |
| 7 | 4 | 8 | 12 | 1 | 10 | 1 | 0 |
| 8 | 23 | 7 | 30 | 2 | 25 | 3 | 0 |
| 9 | 17 | 3 | 20 | 0 | 17 | 3 | 0 |
| 合計 | 76 | 35 | 111 | 8 | 78 | 20 | 5 |

参考：減免認定基準

| 区分 | 認定水量 |
|---------------------------|--|
| メーター口径が25ミリメートル以下で地下漏水の場合 | 検針水量が実績使用水量の10倍以内のとき $\text{検針水量} - (\text{検針水量} - \text{実績使用水量}) \times 1/2$ |
| | 検針水量が実績使用水量の10倍を超えるとき $(\text{検針水量} + \text{実績使用水量} \times 6.5) \times 1/3$ |
| 受水槽のボールタップ等の故障のため漏水した場合 | $\text{検針水量} - (\text{検針水量} - \text{実績使用水量}) \times 1/4$ |

備考 メーター口径が25ミリメートルを超える場合及び地下漏水以外の漏水については、「 $\text{検針水量} - (\text{検針水量} - \text{実績使用水量}) \times 1/3$ 」の計算式により算出した水量を認定水量とすることができる。ただし、企業長が特に必要と認めた場合は、この限りでない。

5 収納事務について

水道料金の収納は、口座振替制と納付制の方法により収納されている。

口座振替制は、検針月の翌月10日と26日に振替収納を行い、納付制は、検針月の翌月10日を納入期限とした水道料金納入通知書を発送し、全国のコンビニエンスストア又は取扱金融機関窓口にて自主納付により収納している。また、検針時に発行している「使用水量等のお知らせ」で、今回請求予定金額と口座振替制の場合は、前回口座振替の結果を使用者へ知らせている。

納付制の収納件数は全体の16.3%で、出納取扱金融機関の株みなど銀行相生支店から毎営業日に現金収支日計表及び収納済通知書を受け取り、水道料金システムにて収納処理を行っている。平成22年4月から取扱いを開始したコンビニエンスストア収納は、開始時点では納付制全体の29.8%だったが、平成30年9月現在では68.6%を占めており、使用者にとって利便性の高い納入方法となっている。

口座振替制による収納件数は、全体の83.7%を占めており、フロッピーディスク及び伝送処理の方法で取扱金融機関と口座振替の依頼及び結果を授受し、その結果を水道料金システムにて収納処理を行っている。納付制に比べ使用者の支払忘れ防止や収納に係る費用の削減効果もあるため、開栓時に郵便受けに案内文書及び口座振替依頼書を投函することで、口座振替率の引上げに努めている。

収納事務が、おおむね適正に実施されていることを確認した。今後も、使用者にとって利便性の高い収納方法を考慮しながら、収納事務に取り組んでもらいたい。

平成30年度上半期の収納状況は、次のとおりであった。

平成30年度上半期 収入日計表

| 月 | 口座振替制 | | 納付制 (コンビニ収納を除く) | | 納付制 (コンビニ収納) | | 合 計 | |
|----|--------|-------------|--------------------|-------------|-----------------|------------|--------|-------------|
| | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) |
| 4 | 10,445 | 61,306,632 | 602 | 19,015,034 | 1,410 | 4,284,492 | 12,457 | 84,606,158 |
| 5 | 9,502 | 53,572,985 | 624 | 23,127,978 | 1,215 | 4,319,774 | 11,341 | 81,020,737 |
| 6 | 10,486 | 56,995,534 | 664 | 19,293,987 | 1,559 | 5,008,779 | 12,709 | 81,298,300 |
| 7 | 9,482 | 57,205,971 | 576 | 22,071,799 | 1,169 | 3,995,246 | 11,227 | 83,273,016 |
| 8 | 10,433 | 59,022,806 | 631 | 24,499,860 | 1,478 | 4,682,973 | 12,542 | 88,205,639 |
| 9 | 9,411 | 62,458,348 | 545 | 26,085,917 | 1,129 | 3,942,823 | 11,085 | 92,487,088 |
| 計 | 59,759 | 350,562,276 | 3,642 | 134,094,575 | 7,960 | 26,234,087 | 71,361 | 510,890,938 |
| 比率 | 83.7% | 68.6% | 5.1% | 26.3% | 11.2% | 5.1% | 100% | 100% |

6 過誤納金の還付及び充当に関すること

過納金は、主に漏水減免を行うことで還付が発生するものをいい、誤納金は、使用者の同一期料金の二重払いにより還付が発生するものをいう。

過誤納金が発生した場合は、使用者の登録口座へ還付し、未納分がある場合は充当している。また、還付は、水道料金等過誤納金還付通知書を、充当は、水道料金等過誤納金充当通知書を使用者へ通知しており、おおむね適正に過誤納金が処理されていることを確認した。

平成30年度上半期の過誤納金の処理状況は、次のとおりであった。

平成30年度上半期 過誤納金の処理状況

| 月 | 漏水減免による過納 (預り金振替) | | 二重払いによる誤納 (預り金収入) | | 預り金処理 | | | |
|---|----------------------|---------|----------------------|--------|-------|---------|----|--------|
| | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) | 還付 | | 充当 | |
| | | | | | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) |
| 4 | 6 | 267,771 | 1 | 8,822 | 4 | 234,777 | 4 | 15,176 |
| 5 | 7 | 77,931 | 1 | 3,432 | 8 | 140,473 | 1 | 280 |
| 6 | 3 | 37,338 | 2 | 2,714 | 8 | 92,943 | 0 | 0 |
| 7 | 6 | 61,391 | 1 | 2,511 | 5 | 48,851 | 1 | 2,511 |
| 8 | 6 | 47,497 | 1 | 2,792 | 6 | 51,468 | 1 | 8,569 |
| 9 | 4 | 248,376 | 1 | 5,929 | 1 | 2,792 | 0 | 0 |
| 計 | 32 | 740,304 | 7 | 26,200 | 32 | 571,304 | 7 | 26,536 |

7 水道料金の滞納整理に関すること

納入期限までに入金のない使用者に対して、それぞれの滞納状況に応じて、検針月から2か月間未納の場合は督促状、3か月以上未納の場合は催告書、6か月以上未納の場合は給水停止予告書を送付している。給水停止予告書の発送後、納入期限までに入金がない場合は、やむを得ず停水処分を行っているが、事務的に処理するのではなく、納入期限までに滞納者宅へ何度か訪問し、滞納者の生活状況の確認や納入交渉を行い、不在であれば訪問のお知らせを投函し、納入期限までに自主的に納付してもらうよう努めていることを確認した。

滞納者の無届転宅が発覚した場合は、関係市で住民票及び戸籍謄本を取得し、転居先へ催告文書を送付している。また、転居先が給水区域内及び近隣市町であれば直接訪問し、滞納金の精算を催告している。

また、昨今、増加傾向にある独居老人及び生活困窮者の滞納整理については、福祉担当部局等との連携を図り、無理のない支払方法を相談するなど、滞納者それぞれの立場に立った対応を行っている。

平成29年度の収納率が99.99%となっていることから、滞納整理に対する努力がうかがえる。現在の成果を踏まえ、今後も収納率を維持できるよう、効率的な滞納整理の方法の確立に努めてもらいたい。

平成30年度上半期の滞納整理事務状況は、次のとおりであった。

平成30年度上半期 滞納整理状況表

| 月 | 発 送 件 数 | | | | 給水停止件数 | 徴収停止件数 |
|---|---------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | 督促状 | 催告書 | 停水予告書 | 停水通知書 | | |
| 4 | 378 | 266 | 116 | 6 | 6 | 0 |
| 5 | 371 | 306 | 112 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | 377 | 292 | 125 | 8 | 8 | 5 |
| 7 | 351 | 273 | 111 | 4 | 4 | 0 |
| 8 | 323 | 279 | 131 | 7 | 7 | 2 |
| 9 | 380 | 282 | 116 | 7 | 7 | 2 |
| 計 | 2,180 | 1,698 | 711 | 33 | 33 | 12 |

| 月 | 集 金 | | 窓 口 | | 合計金額(円) |
|---|-----|-----------|-------|------------|------------|
| | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) | |
| 4 | 80 | 527,204 | 221 | 5,075,542 | 5,602,746 |
| 5 | 73 | 635,267 | 190 | 1,768,769 | 2,404,036 |
| 6 | 72 | 428,035 | 250 | 5,304,415 | 5,732,450 |
| 7 | 54 | 563,617 | 206 | 1,838,970 | 2,402,587 |
| 8 | 80 | 486,982 | 238 | 5,838,240 | 6,325,222 |
| 9 | 62 | 656,034 | 189 | 1,616,397 | 2,272,431 |
| 計 | 421 | 3,297,139 | 1,294 | 21,442,333 | 24,739,472 |

水道料金過年度未収状況（平成30年9月30日現在）

| 調定年度 | 未収金 | | 徴収中 | | 徴収停止 | |
|--------|-----|-----------|-------|-----------|--------|---------|
| | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) | 件数 | 金額(円) |
| 平成18年度 | 0 | 0 | 0 | 0 | 不納欠損済み | |
| 平成19年度 | 2 | 5,502 | 0 | 0 | 不納欠損済み | |
| 平成20年度 | 0 | 0 | 2 | 11,502 | 不納欠損済み | |
| 平成21年度 | 6 | 37,202 | 4 | 20,463 | 不納欠損済み | |
| 平成22年度 | 8 | 24,394 | 9 | 53,585 | 不納欠損済み | |
| 平成23年度 | 7 | 23,702 | 11 | 29,713 | 不納欠損済み | |
| 平成24年度 | 10 | 46,113 | 8 | 23,702 | 不納欠損済み | |
| 平成25年度 | 99 | 369,746 | 24 | 159,230 | 36 | 75,813 |
| 平成26年度 | 102 | 327,677 | 31 | 198,110 | 78 | 227,192 |
| 平成27年度 | 91 | 330,921 | 40 | 200,029 | 74 | 166,188 |
| 平成28年度 | 146 | 709,751 | 101 | 487,052 | 56 | 127,973 |
| 平成29年度 | 268 | 1,119,125 | 1,480 | 7,774,141 | 65 | 204,971 |
| 過年度合計 | 739 | 2,994,133 | 1,710 | 8,957,527 | 309 | 802,137 |