

西播水監第35号
令和4年11月25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 名村 嘉洋
監査委員 森下 高明

定期監査の結果について（報告）

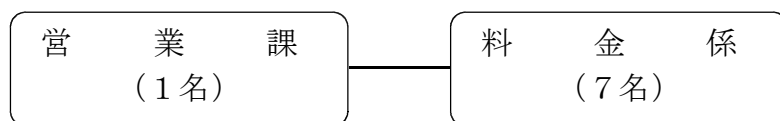
地方自治法第199条第1項、第2項及び第4項の規定に基づき、財務監査及び行政監査を西播磨水道企業団監査基準に準拠し定期監査として実施したので同条第9項の規定により、監査の結果を報告する。

記

- 1 監査の種類 定期監査（地方自治法第199条第1項に規定する財務監査及び同条第2項に規定する行政監査）
- 2 監査の対象 水道部営業課
- 3 監査の期間 令和4年9月26日から令和4年11月25日まで
- 4 監査の着眼点及び実施内容 監査対象の営業課の財務に関する事務の執行が、法令に適合し、正確で最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、組織及び運営の合理化に努め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監査するとともに、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

(1) 機 構



(2) 職員配置

課長	1名
<料金係>	
課長補佐	1名
係長（課長補佐が兼務）	
主任	1名
係員	2名
技能員	1名
<u>会計年度任用職員</u>	2名
計	8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) 使用水量の計量に関する事。
- (3) 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。
- (4) 水道料金及び分水料金の調定及び収納に関する事。
- (5) 水道料金システムの運営管理に関する事。
- (6) 水道料金の滞納整理に関する事。
- (7) 停水処分その他の処分に関する事。
- (8) 水道料金等の苦情処理に関する事。
- (9) 徴収業務委託(委託料算定を含む。)に関する事。
- (10) 下水道使用料の受託に関する事。
- (11) 過誤納金の還付及び充当に関する事。
- (12) 不納欠損に関する事。
- (13) 特別給水に関する事。
- (14) 兵庫県公共料金等暴力対策協議会に関する事。
- (15) 所属車両の保守管理に関する事。
- (16) 課に属する業務の予算要求書の作成に関する事。
- (17) 課に属する決算に必要な資料の作成に関する事。
- (18) 課に属する予定負担行為に関する事。
- (19) 課に属する業務の委託に関する事。
- (20) 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。
- (21) その他課の庶務に関する事。

3 給水装置の開閉栓事務に関すること

水道の使用開始及び中止の届出は、電話、ファクシミリ、メール及び窓口で受付している。開閉栓作業後、使用者氏名、水道メーター指針等が記載された開閉栓用紙の内容を水道料金システムに入力することで、使用者情報を管理しており、おおむね適正に処理されていることを確認した。

入力後の用紙は、毎月20日の料金計算から翌月の料金計算までの各月ごとに開栓、閉栓、名義変更等を使用者番号順に綴って集計しており、おおむね適正に整備されていることを確認した。

開栓作業時には、検針、支払方法について記載した「水道の使用を開始された皆さまへ」と、口座振替率の向上を目的として「水道料金等口座振替申込書」を投函し、令和2年4月1日施行の民法改正により、定型約款に関する規定が新設されたことから、西播磨水道企業団の定型約款である西播磨水道企業団給水条例も併せて投函している。

令和4年度上半期開閉栓件数（地区別）は、次表のとおりであった。

令和4年度上半期開閉栓件数（地区別）

相生市

	開栓件数(件)	閉栓件数(件)	給水戸数(戸)	給水人口(人)
4月	100	125	13,657	28,223
5月	157	134	13,680	28,208
6月	144	130	13,694	28,180
7月	88	103	13,679	28,171
8月	111	100	13,690	28,122
9月	93	91	13,692	28,085
計	693	683		

たつの市

	開栓件数(件)	閉栓件数(件)	給水戸数(戸)	給水人口(人)
4月	26	22	9,619	21,343
5月	115	89	9,645	21,322
6月	23	20	9,648	21,299
7月	81	90	9,639	21,258
8月	26	19	9,646	21,260
9月	99	85	9,660	21,242
計	370	325		

4 使用水量の計量に関すること

検針業務は、平成30年度から個人と検針業務委託契約を締結している。契約単価は、検針1件につき60円、検針不便地は70円としている。

西播磨水道企業団検針業務委託契約書に基づく委託内容は、次のとおりであり、おおむね適正に実施されていることを確認した。

- (1) 水道メーターの検針
- (2) 「水道使用水量等のお知らせ」の出力及び配布
- (3) 水道メーター周辺の漏水の発見及び報告
- (4) 水道メーターの回転不良、ガラスの破損等の確認及び報告
- (5) その他委託者が指定する業務

なお、偶数月と奇数月の検針地区を交互に実施する隔月方式で行い、検針日は、月初から10日までの期間において、前回検針日を基準とし、基準日の前後3日を超えない範囲としている。

検針は、検針員が目視により、水道メーターの指針を正確に読み、ハンディターミナル（携帯水道メーター検針機器）に指示数を入力した結果、出力される水道使用水量等のお知らせを使用者の郵便ポスト等に投函することで実施している。

検針実施の際、パイロットが回転していないか、水道メーター周辺で漏水等がないかを調査している。使用者宅で漏水が疑われる場合は、使用者にその旨を連絡し、不在の場合は、メモを投函している。

検針終了後は、検針員が企業団へハンディターミナルを持ち帰り、企業団職員が水道料金システムに取り込んでいる。異常一覧リストが出力されるため、水量の大幅な増減等異常がみられる使用者については、検針誤り、漏水の見落とし等を防止するべく、職員による再調査を実施していることを確認した。

今後も検針業務の品質を確保できるよう、検針員の指導をお願いしたい。

令和4年度上半期検針状況は、次表のとおりであった。

令和4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		11,284	12,613	11,298	12,615	11,313	12,620	71,743
内 訳	直営検針分	96	35	96	35	97	860	1,219
	通常地(1件60円)	9,159	11,476	9,179	11,474	9,193	10,653	61,134
	不便地(1件70円)	2,029	1,102	2,023	1,106	2,023	1,107	9,390
水量異常等		577	616	576	704	612	802	3,887
再検針		270	260	292	302	277	346	1,747
漏水メモ投函		52	52	62	65	84	89	404
メーターボックス周辺漏水		4	0	6	3	0	5	18
無届使用		2	0	1	0	0	0	3
検針はがき発送枚数		462	537	463	539	464	539	3,004

5 水道料金の減免に関すること

水道料金の減免は、西播磨水道企業団給水条例、西播磨水道企業団給水条例施行規程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、おおむね適正に処理されていることを確認した。

漏水量を含む水道料金は、使用者への請求となるが、負担を考慮し、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に限り減免し、使用水量を認定している。

減免額は、漏水量を含む使用水量と過去の実績使用水量との差引水量に基づいて算出している。実績使用水量は、漏水量を含む使用水量の前3期の平均使用水量としているが、これにより難しい場合は、前年同期の使用水量又は漏水修理後の日割り計算により算出した水量としている。

減免認定基準は、次表のとおりであった。

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	検針水量が実績使用水量の10倍以内のとき	検針水量－（検針水量－実績使用水量）×1/2
	検針水量が実績使用水量の10倍を超えるとき	（検針水量＋実績使用水量×6.5）×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		検針水量－（検針水量－実績使用水量）×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、「検針水量－（検針水量－実績使用水量）×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。

減免額決定後は、検針期間中で水道料金確定前の場合は、減免後の金額で請求し、確定後の場合は、調定を更正して納入済みの水道料金は還付している。

なお、検針時及び再調査時に漏水を発見した場合は、使用者と共に水道メーターのパイロットを確認し、使用者から西播磨水道企業団指定給水装置工事事業者に調査と修理の依頼をするようお願いしている。また、修理完了後は漏水減免制度が利用できる旨を使用者に案内している。

漏水の発見が遅れると、水道料金の高額化、住宅設備の劣化等により、使用者の負担が重くなるため、今後も漏水の早期発見と減免制度の案内に努めてもらいたい。

令和4年度上半期漏水減免件数は、次表のとおりであった。

令和4年度上半期漏水減免件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
減免件数	13	10	20	5	8	10	66

6 水道料金の滞納整理に関すること

滞納整理については、西播磨水道企業団水道料金等滞納整理事務手続要綱及び水道料金等滞納整理事務手続に関する手引に基づいて行っており、納期限までに入金のない使用者に対しては、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は、滞納者宅に訪問して生活状況の確認や支払の交渉を行い、不在の場合は訪問のお知らせを投函し、自主納付を促している。

また、独居老人及び生活困窮者の滞納整理については、福祉担当部局との連携を図り生活状況を確認し、無理のない支払方法での交渉を行っている。

滞納整理の結果、所在不明等で徴収することが困難となった場合は、西播磨水道企業団債権管理条例及び西播磨水道企業団債権管理条例施行規程に基づき徴収停止を行い、時効期間の経過後に債権放棄を行っていることを確認した。

なお、令和3年度の予定収納率は、99.9%となっている。現在の成果を踏まえ、今後も収納率を維持できるよう努めてもらいたい。

令和4年度上半期滞納整理状況は、次表のとおりであった。

令和4年度上半期滞納整理状況

(単位：件)

	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月	343	247	87	4	4	0
5月	357	240	86	8	8	0
6月	312	272	91	5	5	2
7月	330	237	90	5	5	3
8月	321	258	94	6	6	1
9月	364	223	90	10	10	1
計	2,027	1,477	538	38	38	7

	集 金		窓 口		合 計 金 額 (円)
	件数 (件)	金額 (円)	件数 (件)	金額 (円)	
4月	60	278,000	170	2,275,135	2,553,135
5月	37	444,279	143	1,341,383	1,785,662
6月	52	467,453	184	3,757,919	4,225,372
7月	36	353,547	176	1,945,700	2,299,247
8月	46	267,454	188	4,200,983	4,468,437
9月	36	467,876	153	1,763,553	2,231,429
計	267	2,278,609	1,014	15,284,673	17,563,282

水道料金過年度未収状況は、次表のとおりであった。

水道料金過年度未収状況

(令和4年9月30日現在)

調定年度	未収金		徴収中		徴収停止		予定収納率
	件数 (件)	金額 (円)	件数 (件)	金額 (円)	件数 (件)	金額 (円)	
平成22年度	5	14,898	5	14,898	債権放棄済み		
平成23年度	6	19,082	6	19,082	債権放棄済み		
平成24年度	6	18,004	6	18,004	債権放棄済み		
平成25年度	10	59,648	10	59,648	債権放棄済み		
平成26年度	12	77,377	12	77,377	債権放棄済み		
平成27年度	19	81,414	19	81,414	債権放棄済み		
平成28年度	24	108,904	24	108,904	債権放棄済み		
平成29年度	88	317,185	31	158,911	57	158,274	99.98%
平成30年度	129	447,569	45	218,845	84	228,724	99.98%
令和元年度	125	461,242	54	250,980	71	210,262	99.98%
令和2年度	146	460,117	69	325,707	77	134,410	99.99%
令和3年度	189	873,426	151	807,138	38	66,288	99.99%
過年度合計	759	2,938,866	432	2,140,908	327	797,958	