

# 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告書

(水道事業及び下水道事業の財務事務の執行及び事業の管理について)

指摘事項	措置状況
<b>第3. 監査の結果と意見</b>	
<b>I. 水道事業及び下水道事業共通事項</b>	
<b>5. 水道料金及び下水道使用料に係る債権管理</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>① 給水停止執行通知書発送対象者に対する給水停止中止について</b>	
<b>イ) 要綱に基づかない執行中止</b>	
給水停止執行のために現地に行った際に、契約者が水道局へ相談に出向くことを約束したことから執行を中止したのがあるが、一連の手続を踏んで、時間的配慮もしているわけであるから、給水停止執行当日になって水道局へ相談することを申し出たからと言って猶予する必要はないと思う。	上下水道部料金課 給水停止執行前に未納者から納入相談があった場合は相談に応じるが、納入相談がない場合や、一部納入を約束するも、その納入が確認できない場合は、水道局への来局を約束することで給水停止の執行中止を求めてきたとしても、給水停止を執行することとした。
<b>② 給水停止執行除外者について</b>	
<b>ア) 給水停止執行に特段の事情があるとは認められない事案</b>	
給水停止を執行すると事業閉鎖に結びつくことがあり、従業員が職を失うことになる可能性があるもの、不動産賃借業を行っており、給水停止を行うと賃借人のライフラインを奪うことになるもの、契約者死亡により相続の問題があるものについて、給水停止が行われていなかったが、あくまで通常のルールに沿って2期以上の未納が発生した時点で停水を行うべきだったといえる。	上下水道部料金課 資力がありながら納入しない場合、又は自主的な納入が期待できない場合は、滞納処分等を行い、債権回収に努めている。
<b>(3) 個別事案に係る監査結果と意見</b>	
<b>③ 書類の提出漏れについて</b>	
最低制限価格以上で落札したものの、調査基準価格を下回った場合には、規定にしたがって検査等を行い、「低価格落札工事履行確認通知書」を経営企画課契約係に引き継ぐものとしているが、工事担当課が引継ぎを失念しているものがあった。 工事担当課・経営企画課双方で書類提出及び受理のチェックを行うよう留意すべきである。	上下水道部経営企画課 指摘のあった案件については、引継ぎを完了した。また、書類の提出及び受理の漏れが生じないよう、新たに「添付書類チェックリスト」を作成し、完了決裁時に担当者、副務者及び係長で確認することとした。
<b>④ 添付書類について</b>	
<b>・ 書類の整備状況</b>	
契約関係ファイルに添付すべき書類が担当者の手許に保管されており、綴られていないものがあった。	上下水道部経営企画課 添付が漏れていた書類は、契約関係ファイルに綴った。

指摘事項	措置状況
⑦ 最低制限価格の設定について	
イ) 最低制限価格の設定について	
<p>最低制限価格を設けるべき対象業務でありながら、最低制限価格の設定がなされていなかった。今後は仕様書のチェックを厳格に行い、運用誤りを防止する体制を構築する必要がある。</p>	<p>上下水道部経営企画課 適用誤りが生じないように、告示決裁時はもとより仕様書を受領した時点で担当者、副務者及び係長がチェックすることとした。</p>
11. 有形固定資産	
(2) 監査結果と意見	
③ 固定資産台帳における除却処理漏れ	
イ) 固定資産台帳における除却処理漏れ	
<p>固定資産台帳システム導入前、紙ベースでの管理を行っていたときに除却した資産について、除却調書の内容が固定資産台帳に反映できておらず、台帳に残っていたものがあった。 除却処理漏れを発見するには、台帳と現物を照合する方法が効果的であるが、全資産の実地照合を一度に行うことは簡単ではないため、取得時期の古い資産から順次実地照合を行うことを検討すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課 一施設について、固定資産の実地照合を実施した。今後も照合に係る事務量を勘案したうえで順次実地照合を行っていく。また、除却漏れの資産については平成28年度に除却処理を行っている。</p>
⑤ 固定資産台帳システムへの登録単位	
イ) 複数資産の固定資産台帳への一括登録	
<p>複数資産を固定資産台帳上で工事単位で1つの資産として登録されているものがあった。 毎年多数発生する工事を効率的に事務処理できるが、減価償却費の正確性について問題があるため、正しい計算で算出されるように、資産単位で固定資産台帳システムに登録することが望ましい。 工事単位で管理を続ける場合でも、耐用年数別に切り分けた上でシステムに登録する、あるいは工事の発注には耐用年数が同じ資産ごとに分けて行うといった方法を検討すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課 効率的な事務処理の観点から工事発注はこれまでと同様の取扱いとし、耐用年数別に区分して資産登録を行うことで減価償却費の正確性が確保できるようにすることとした。</p>

指摘事項	措置状況
Ⅲ. 下水道事業に係る事項	
1. 下水道受益者負担金	
(2) 監査結果と意見	
② 猶予制度利用者の状況	
ア) 猶予受理手続	
<p>猶予申請された事案に係る審査，確認作業等の手続は定められておらず，申請された事案は全て猶予が認められている。</p> <p>猶予を認める経済的困難状況の内容については要綱では具体的に定められておらず，運用上も審査基準は設けられていない。</p> <p>「実情に応じ徴収猶予する必要があると認められる土地」についても，猶予すべき実情にあたるのかについて検討，審査した記録等はない。</p> <p>また，猶予期間の延長に際しても，再申請がそのまま受理されている。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>猶予申請された事案に係る審査を1件ごとに起案処理することとし，経済的困難であることについては書類により確認することとした。</p>
③ 分割納入について	
イ) 分納期間決定について	
<p>平成27年度に分納を認めたものの中に，10年を超える納入期間となっているものがあり，それを認めた根拠を文書で残すべきであろう。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>分納申請された事案に係る審査を1件ごとに起案処理することとし，10年を超える納入期間となるものについては認めた根拠を記載することとした。</p>
2. 下水道普及促進事業	
(2) 監査結果と意見	
① 委託業務仕様書と実態の違い	
<p>下水道整備がまだ十分でなく，毎年新たに下水道が整備されていった時代には大きな意味があったものと思われる。ただし，水洗化率が97%程度にまで達した昨今においては，業務仕様書が実態に合わないものとなっている。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>大規模な下水道の整備がないことから，主に道路工事に併せた下水道普及促進活動を行うこととした。</p>
② 訪問実態	
<p>調査に際しては，それに先立って上下水道営業管理システムにアクセスして，訪問先を抽出することになっている。</p> <p>この段階で，家屋がないことや水洗化済みであることは本来わかるはずである。こうした状況にある相手を訪問先に選定しているのは，ずさんとしか言いようがない。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>必ず上下水道営業管理システムでの確認を行った上で普及活動を行うよう受託者に指示した。</p>

# 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告書

(水道事業及び下水道事業の財務事務の執行及び事業の管理について)

意見の概要	意見に対する考え方
<b>第3. 監査の結果と意見</b>	
I. 水道事業及び下水道事業共通事項	
3. 利用契約及び調定業務	
(2) 監査結果と意見	
① 独居高齢者世帯に係る一時休止手続	
イ) 休止基準の明確化	
<p>休止決定に際しては不公平が生じないようにするためにも、休止決定条件を明確に定めることが望ましいといえる。</p>	<p>上下水道部サービス課 使用量がゼロの場合の休止決定要件を定め、明確化を図った。なお、独居高齢者世帯については、地域包括支援センターと連携を図ることにより、休止の意向確認ができる体制とした。</p>
ウ) 緊急連絡先の把握	
<p>平成27年11月以前に減免対象となった独居高齢者世帯に関しては、緊急連絡先がわからないものもある。 また、減免申請をしていない独居高齢者世帯や、その他の単身世帯で緊急連絡先がわからない契約者は多数存在する。 少なくとも、独居高齢者減免世帯に関しては、可能なかぎり緊急連絡先を確認しておくことが望ましいといえる。</p>	<p>上下水道部サービス課 平成27年12月1日以降は、独居高齢者減免申請時に緊急連絡先を合わせて聴取している。 なお、使用水量が0の場合の調査方法を定めたことにより、使用者の意向を速やかに確認し休止する体制とした。</p>
② 長期間水量ゼロの滞納世帯への対応	
イ) 業務手続の見直し	
<p>給水停止執行決定前にサービス課が行う調査と決定後に料金課が行う調査内容に違いがないのかを検証してみる必要があることと思う。サービス課の調査に改善すべき点があるのであれば、調査項目を見直すべきであり、見直すべき点がないとしても、滞納が2期以上継続して、検針使用水量が3期以上ゼロとなった場合には休止とするような、画一的な判断基準を導入することも考えられることと思う。</p>	<p>上下水道部サービス課 「滞納が2期以上継続して、検針使用水量が3期以上ゼロとなった場合は休止とする」という意見は、滞納による停水事務手順では停水を行うことになっており、すでに実施されている。なお、使用水量がゼロの場合の調査方法を定めたことにより、使用者の意向を速やかに確認し休止する体制とした。</p>
③ 漏水減額について	
イ) 漏水減額における認定水量算出方法の要綱との相違	
<p>使用水量の認定に関する取扱要綱第5条の規定と異なる、より正確と考えられる漏水修理後の使用実態から平常水量を算出している。 認定水量を委託先が行っていることも考え、より正確な方法を要綱に明記すべきである。</p>	<p>上下水道部サービス課 「使用水量の認定に関する取扱要綱」を現行の事務に合わせて改正した。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
<b>④ 委託業務と委託管理業務の妥当性の点検</b>	
<b>ア) 業務簡素化の余地に係る点検</b>	
<p>転居等に伴う休止・開栓に関しては、実際には指示書等を水道協会が作成し、事後的にサービス課の承認を得ている。</p> <p>サービス課が受理するか否かを判断する余地はないものであり、定められている手順が形骸化していることから、サービス課で確認、判断、承認という手順が必要ないと思われる業務については、完了後に報告書の提出を受けることで済ませることが考えられる。</p>	<p>上下水道部サービス課 「休止開栓指示書」を「休止開栓連絡票」に改めるとともに、サービス課での事前確認が必要ないものについては事後報告で済ませるよう見直した。</p>
<b>イ) 決定、承認業務に漏れがないかに係る点検</b>	
<p>本来サービス課が決定すべき事項について、水道協会の判断のみに基づいて契約者に対する手順がなされているものがないかを点検することは必要であろう。</p> <p>職権による休止手順については、休止決定要件が客観的で標準化されていれば、水道協会に判断を委ねてもいいものと思う。</p> <p>ただし、水量ゼロが継続しているものの休止決定に至らない事案については、水道協会側の調査が十分なものであるのかについて、サービス課でも定期的に確認する余地があることと思う。</p>	<p>上下水道部サービス課 無届転出等に伴う水量ゼロの場合の休止手続きについては、休止決定要件を定め、受託者に判断を委ねることとした。また、調査結果をサービス課で確認する体制とした。</p>
<b>5. 水道料金及び下水道使用料に係る債権管理</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>① 給水停止執行通知書発送対象者に対する給水停止中止について</b>	
<b>ア) 給水停止執行を猶予する分納納入者の選定基準</b>	
<p>要綱の規定に基づき、分納の申し出を受理した場合は給水停止執行を猶予することができるが、具体的な分納条件には言及していない。</p> <p>分納者に対する給水停止の猶予はあくまでも例外的処理であり、その猶予要件は限定的であるべきである。</p> <p>悪質なケースには給水停止執行猶予を行うべきではない。</p>	<p>上下水道部料金課 未納者の生活状況等を勘案した上で分割納付を認める場合は、滞納額を概ね1年以内に完納できるような納入計画を原則とするが、納入資力等に応じた厳格な対応に努める。</p>
<b>② 給水停止執行除外者について</b>	
<b>イ) 給水停止執行決定過程の透明化</b>	
<p>特段の事情を考慮して給水停止を見送った場合には、その理由等を文書にして残しておくことが必要であろう。起案書を作成して、承認を得る手順を設けることも考えられる。</p>	<p>上下水道部料金課 給水停止を実施した滞納者に対して、その過程が分かるように、「給水停止顛末書」を一部修正した。なお、「給水停止顛末書」は、作成後決裁を受けている。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
<b>ウ) 相続人に対する督促</b>	
<p>契約者の死亡が生じた場合、死亡日までの未収額については、基本的に相続人に対して請求を行うこととなる。</p> <p>そのため、現在の使用者と接触等を行い相続人を特定する必要がある。その上で、相続人に賦課を行って請求すべきである。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>現在の使用者に確認を行い、正しい使用者に名義変更を行った後、適正に請求を行った。</p>
<b>エ) 使用者名義になっていない契約に係る契約者名義変更要請</b>	
<p>名義変更がなされていないものについて届出を行うことを要請すべきであり、要請に応じず特段の事情もない事案については、条例に基づいて給水執行停止を行うことを検討すべきである。</p> <p>契約者が死亡したのちに、同居人等が使用を継続するケースがあり、料金滞納が発生しない限り、発見することは困難な面がある。</p> <p>未収金回収業務の過程で判明した場合には、料金課が契約業務を担当するサービス課に報告を行い、サービス課が名義変更要請を行うという手続を設けることが必要であろう。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>契約者の名義変更の必要が認められる場合の連絡・調整体制等について関係部署と調整し、体制を整えた。</p>
<b>③ 下水道のみを利用する滞納者について</b>	
<b>下水道使用料に係る滞納処分の強化</b>	
<p>平成25年度から下水道使用料に係る滞納処分を行う担当者を設け、下水道のみを利用する契約者に対しても滞納処分を前提とした折衝が図ることができるようになった。</p> <p>今後、こうした下水道使用料の高額滞納者に対しては、財産等があれば滞納処分を行っていく必要があるといえる。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>平成29年度から、滞納合計額が概ね100万円以上の案件についての専任担当者を決め、より厳格に対応する体制とした。</p>
<b>9. 入札・契約業務</b>	
<b>(2) 全般的事項に係る監査結果と意見</b>	
<b>① 一者特命の理由の公表について</b>	
<p>一者特命とする理由説明が一部省略されて公表されているものがあり、正確性を欠いていたといえる。</p> <p>選定理由を正確に明記することにより、透明性が高まると思われるため、一者だけという事実関係を正確に公表すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課</p> <p>受託先が一者に限られるという事実関係など、一者特命とした理由について省略することなく正確に公表することとした。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
(3) 個別事案に係る監査結果と意見	
① 工事施行成績評価について	
ア) 工事施行成績評価の概要	
・一般競争入札に対応したペナルティ規定の制定について	
<p>現在は一般競争入札がほとんどであるため、いわゆる指名競争入札に関する指名はなく、現在のペナルティ規定は実質的に機能していない。したがって、一般競争入札に対応したペナルティ規定を設けるべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課 検討した結果、指名基準に基づき工事施工成績評価60点以上の者から指名業者を選定することと、一般競争入札の資格要件にそれを設定し一般競争入札への参加を排除することを同一ととらえることは、一般競争入札は機会均等、公平性及び競争性を高めることを目的として導入していることから困難であると判断し、現状維持とする。 なお、総合評価型一般競争入札においては、その評価項目の1つとして工事施工成績評価を活用している。</p>
・業務についての評価実施について	
<p>現在は建設工事については全てを対象に成績評価が行われている。しかし、工事に係る調査等の委託及びその他の業務については成績評価が行われていない。委託などの業務においても評価を実施することで、適正な選定、指導育成が図れると思われるので評価制度の導入を検討すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課 工事に係る調査等の委託への成績評価制度の導入に向けては、全庁的に取扱いを統一する必要性があることから、市総務部と検討し、試行的に導入した。</p>
イ) 工事施行成績評価の内容	
c) 具体的な評価対象項目と評価結果の通知について	
<p>どういう評価対象項目について評価点が得られなかったのかという情報は、請負業者にとって改善すべき事項が具体的に分かる有用なものであり、説明請求がなくても積極的に通知すべきと考える。これによりこの制度の目的の一つである“請負業者の指導育成”がより適正になされると考える。</p>	<p>上下水道部経営企画課 特に評価点の低い工事に対し、評価の得られなかった評価対象項目の改善すべき事項について、試行的に通知することとした。</p>
② 工事内容の変更について	
イ) 変更内容と理由の検討	
・補修履歴入力表のチェック体制について	
<p>補修履歴入力表を正しく作成するために、入力者以外の第三者がチェックする体制を確立する必要があると考える。</p>	<p>上下水道部下水道施設課 膨大なデータのため、まずは過去のデータについて確認している。今後も適宜複数職員にて確認する。</p>
④ 添付書類について	
・添付書類に係るチェック手続	
<p>現在、工事や業務が完成あるいは完了した最終段階において、工事（委託）関係ファイルに書類が適切に綴じられているかをチェックする手続がない。「添付書類チェックリスト」などを整備して、添付ものを発見し防止する必要があると考える。</p>	<p>上下水道部経営企画課 書類の綴り漏れが生じないように、新たに「添付書類チェックリスト」を作成し、完了決裁時に担当者、副務者及び係長で確認することとした。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
<b>⑤ 入札参加資格の事前審査と事後審査について</b>	
・実施した確認結果の記載方法について	
<p>入札参加資格の有無を事後審査する場合において、審査の過程や結果に関する記録が一切残されていない。たとえ目視による点検だけでも、実施したことを記録する必要があると考える。この場合、実施作業が極めて単純なので事前審査のように伺書を作成する必要はなく、「資格者名簿により入札参加資格を有することを確かめた」という内容のチェック欄を設けて入札執行者がチェックマークを付すことでも足りると思われる。</p>	<p>上下水道部経営企画課 入札調書に「以下の業者は公告に示す入札参加資格を満たすことを確認した。」との文言を記載することとした。</p>
<b>⑥ 設計金額の計算方法について</b>	
・設計金額の計算に使用する数値の確認について	
<p>単価計算に使用する数値について、正誤表の確認を失念して誤ったものを使用している事例がある。設計金額の計算に際しては適用すべき最新情報を確かめるように留意すべきである。</p>	<p>上下水道部下水処理センター 設計金額の算出に当たり、単価の誤りを防止するため、使用する単価が最新であることを設計者及び審査者により二重にチェックすることとした。</p>
<b>11. 有形固定資産</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>② 備品や車両の現物照合で使用する資料</b>	
イ) 現物照合では固定資産台帳を使用する	
<p>現物照合にあたっては、固定資産が実際に存在すること（実在性）という目的に資するため、固定資産台帳システムのデータを使用することを検討されたい。固定資産台帳を使用することは、旭川市水道事業会計規程第116条の「固定資産台帳と固定資産の実体を照合」という文言に沿う方法でもある。 もし現行どおりに資産管理簿を使用した方法を継続する場合には、資産管理簿と固定資産台帳システムに登録されたデータが一致していることを確認した上で、現物照合を実施する必要がある。</p>	<p>上下水道部経営企画課 事前に資産管理簿と固定資産台帳システムの登録データとの照合を行ったうえで資産管理簿により現物照合を実施するよう改めた。また、固定資産台帳に資産管理簿の登録番号を記載し、一体性のある管理ができるようにした。</p>
<b>④ システム間の整合性</b>	
イ) 配水管・下水道管渠管理システムと固定資産台帳システムのデータの整合性	
<p>「水道図面管理システム」及び「下水道台帳管理システム」と、「固定資産台帳システム」のデータの整合性が確保されていない。 全ての資産に関するデータを照合するのは困難であるため、まずはシステム導入以後の管路の新設や更新データについて、定期的にシステム間のデータを検証することを検討すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課、水道施設課、下水道施設課 各システム間のデータの検証を行っているところであり、今後も事務量を勘案したうえで定期的にシステム間のデータの検証作業を行っていく。</p>



意見の概要	意見に対する考え方
<b>⑥ 耐用年数の決定方法</b>	
<b>イ) 耐用年数決定時の証跡を残すようにする</b>	
<p>耐用年数が誤って適用されていたものがあった。その正確性を担保するためにも、工事担当課と連携した事実など耐用年数の決定時に検討した内容についての証跡を残すことが必要である。</p>	<p>上下水道部経営企画課 耐用年数の設定にあたっては、これまでも工事担当課と協議し決定しており、特異な資産については資産内容の詳細、年数設定の考え方等記録保存すべき事項について固定資産台帳に注記するよう改めた。また、耐用年数が誤っていた資産については平成28年度に修正処理を行っている。</p>
<b>⑧ 車両の保有台数</b>	
<b>イ) 車両の保有台数の見直し</b>	
<p>稼働率の低い車両が複数台ある。緊急時における対応に備えて、多く所有しておく必要があることとは思う。しかし、車両には購入コストのほか、車検や保険など維持費用がかかる。こうしたメリット・デメリットを考慮した上で、所有する台数の妥当性を改めて検討することも必要と考える。</p>	<p>上下水道部総務課 現状、緊急時に必要な台数として購入により保有しており、法定耐用年数よりも長く使用している状況にある。更新時においては、その必要可否を判断し予算編成をしている。即時廃車する予定はないが、今後も新規購入に当たってはリースなども含め慎重に検討していく。</p>
<b>12. 老朽化対策について</b>	
<b>(4) 監査結果と意見</b>	
<b>① 設備更新に係る情報開示について</b>	
<b>イ) 旭川市水道局の対応について</b>	
<p>設備更新計画とその財源手当てに関して、できる限り市民に情報を開示して理解を深めてもらう必要があると考える。</p>	<p>上下水道部水道施設課、下水道施設課、浄水課、下水処理センター 市民に設備更新に対する理解を深めてもらうため、予算案や財政計画を策定する際に、設備更新とその財源を示すとともに、様々な機会を通じて積極的に情報提供を行うこととした。</p>
<b>13. 財政計画</b>	
<b>(2) 水道事業</b>	
<b>④ 水道事業の財政計画に係る監査結果と意見</b>	
<b>・水道事業の現状に係る情報共有活動の推進</b>	
<p>料金改定議論以前に、まずは水道事業が抱えるリスクに係る情報をできる限り市民に提供して、情報を共有することが必要であろう。 情報の受け手である市民に、水道事業の課題がどの程度理解されているかはわからない。 今後は、より市民目線での活動が必要であろう。市民の認識を知るためにも、意見交換会等の双方向コミュニケーションの場をもつことも考えられる。</p>	<p>上下水道部総務課 市民と意見交換する場である上下水道事業懇話会をより効果的に活用するとともに、出前講座やイベント、アンケート調査等を通じて市民に対する情報提供と意見聴取を行うこととした。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
(3) 下水道事業	
④ 下水道事業の財政計画に係る監査結果と意見	
・下水道事業の現状に係る情報共有活動の推進	
<p>一時的な資金収支累計額のマイナスを回避する方法としては、建設改良費を削減し、資金的余裕ができる時期に延期するという方策がある。企業債を発行するという方策もある。</p> <p>しかし、建設改良を延期する場合は事故や故障が起きる可能性が高くなること、企業債を発行すれば将来世代に負担が残ること、あるいはどちらも行わなければ資金収支累計額がマイナスになってしまうこと、などを市民に十分に理解してもらう必要があるといえる。</p> <p>使用料改定に至らないまでも、どのような選択を行うかは市民生活にも大きく関わるものである。下水道事業の現状に係る情報を、市民と共有する活動の推進が必要であろう。</p>	<p>上下水道部総務課</p> <p>市民と意見交換する場である上下水道事業懇話会をより効果的に活用するとともに、出前講座やイベント、アンケート調査等を通じて市民に対する情報提供と意見聴取を行うこととした。</p>
Ⅱ. 水道事業に係る事項	
1. 給水装置管理	
(2) 監査結果と意見	
① メーターボックス操作困難事案に対する改善指導	
ア) メーターボックスに係る作業が物理的に困難な事案に対する対応	
<p>メーターボックスに係る作業が物理的に困難なため給水停止執行が不可能となった場合には、料金課からサービス課に報告を行ったうえ、サービス課が契約者に対して改善指示を行うべきと考える。</p> <p>要請に応じない場合には、止水栓閉栓以外の方法によって給水停止を行うことを検討すべきである。仮に滞納料金の支払いを行ったとしても、改善は必要なものであることから、当該給水停止は旭川市給水条例第32条第5号を適用して行うべきものと考ええる。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>料金課からサービス課に報告を行い、サービス課から契約者に対して改善指示を行うこととした。</p>
イ) メーターボックス操作困難事案の早期発見	
<p>受信器に取り付けられているオフセットプレートにメーター本体までの距離が刻印されている。</p> <p>このため、メーターボックスの上に障害物の設置や、舗装工事等が行われた場合には、検針員が検針にいった際にその事に気づくことも可能なはずであることから、こうした事案が発見された場合に検針員からサービス課にそれを報告させる手続を設けることが考えられる。</p> <p>料金滞納がなくても、その報告にしたがって、サービス課では契約者に対して改善指示を行うべきである。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>検針員からサービス課に報告を行い、サービス課から契約者に対して改善指示を行うこととした。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
<b>ウ) 止水栓の劣化等で止水栓操作ができない場合の対応</b>	
<p>錆等により止水栓の操作が困難になり給水停止執行が不可能となった場合は、料金課からサービス課に報告を行った上、サービス課が契約者に対して修繕要請を行うべきと考える。</p> <p>止水栓の修繕に応じない場合には、旭川市水道事業給水条例第32条第5号に基づいて止水栓操作以外の方法で給水停止を執行することを検討すべきである。</p>	<p>上下水道部サービス課 料金課から止水栓の管理を行っている水道施設課に対して修繕要請を行うこととした。</p>
<b>2. ボトルドウォーター事業</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>① 在庫管理</b>	
<p>ボトルドウォーターの在庫計上がなされていない。このため、毎期の製造原価が毎期の売上原価とされている。他の棚卸資産と同様、在庫計上を行うべきである。</p>	<p>上下水道部総務課 取扱いを検討した結果、ボトルドウォーターは商品である一方、安全でおいしい水道水の普及宣伝やPRに使用しているものであり、事業の中で一部、無料で配布している状況もあることから、棚卸資産から除外している現状の取扱いを当面継続することとした。</p>
<b>② 配送業務委託料について</b>	
<p>平成28年度から平成30年度までの4年間の配送委託契約における配送料について、年々配送数量が減少している状況からすると、平成26年度までの平均配送量に基づいて、向こう4年間の配送業務契約額を固定額とするのは妥当とは言えない。</p> <p>複数年契約とするのであれば、単価契約とすべきである。</p>	<p>上下水道部総務課 配送数量が増加となれば有効な契約と考えるため、契約期間内における売上増を目指すとともに、その経過を踏まえ、平成32年度の次期契約時に改善していくこととした。</p>
<b>③ 当該事業の妥当性の検証</b>	
<p>当該事業が水道契約者の増加、既契約者の水道利用量の増加につながるのか、疑問を感じるころがある。</p> <p>当該事業の赤字幅は、水道局収支の全体からみればわずかといえるのかもしれないが、当該事業に携わる水道局職員の人件費まで含めれば、必ずしも少ない金額とはいえない。</p> <p>当該事業の必要性、有効性について一度検証する必要があることと思う。</p>	<p>上下水道部総務課 事業の必要性、有効性について再度検証した結果、本事業は、安全でおいしい水道水の啓発手法の例として国からも示されており、液体の展示・運搬にも有効な手段と考える。赤字幅の解消については、販路拡大等、売り上げ増を目指す。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
Ⅲ. 下水道事業に係る事項	
1. 下水道受益者負担金	
(2) 監査結果と意見	
② 猶予制度利用者の状況	
イ) 猶予制度運用の適正化	
<p>猶予申請事案については十分な審査、検討が行われないまま猶予が承認されている。経済的に困難ということを理由にした申請が多いが、経済的状況を十分に審査、検討した上で承認することが望ましいと考える。</p> <p>土地未利用であることや土地売却まで支払いが困難とする事案については、それが猶予理由にあたることを判断した記録を残すべきであろう。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>猶予申請された事案に係る審査を1件ごとに起案処理することとし、経済的困難であることについては書類により確認することとした。</p>
2. 下水道普及促進事業	
(2) 監査結果と意見	
③ 事業成果の検証	
<p>普及活動の成果検証は行われていない。毎年度の普及活動訪問先が、その後水洗化に至ったかについての追跡調査は行われていない。毎年度、確実に未水洗世帯は減少してきているが、それがどのような理由によるのかを分析することも必要であろう。普及活動の結果であるのか、それ以外の要因によるものなのかを確認する必要がある。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>未水洗家屋の状況について分析したところ、下水道未接続の理由は、家屋所有者が経済的に厳しいことや、建物老朽化のため建替時に接続したい意向であることが主な要因である。未水洗家屋の減少は、家屋の建替時に下水道に接続されることが主な要因ではあるが、建替時以外の接続を促す上では普及活動は必要と考えている。</p>
④ 下水道普及促進業務の見直し	
<p>業務実態からして、当該委託額は金額に見合うものとは言えない。平成28年度からも4年間の長期業務委託契約が結ばれているところであるが、既存のデータの更新を適時に行うこと、訪問家屋の選定に慎重を期することをもって、効率的な普及活動を行うべきである。</p> <p>また、平成32年度以降に関しては、普及活動のあり方を検討することも必要と考える。</p>	<p>上下水道部サービス課</p> <p>既存データを見直すとともに、訪問家屋の選定を確認した上で、効率的な普及活動を行うこととし、次期委託に向け、普及活動の在り方や有効性等の検討を行うこととした。</p>

# 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告書

(水道事業及び下水道事業の財務事務の執行及び事業の管理について)

意見の概要	意見に対する考え方
<b>第3. 監査の結果と意見</b>	
<b>I. 水道事業及び下水道事業共通事項</b>	
<b>3. 利用契約及び調定業務</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>③ 漏水減額について</b>	
<p>ウ) 指定工事店を使用しない場合の工事完了確認 水道使用者からの認定申請の場合には、修理が行われたか否かは使用者の申告のみであるため、漏水原因が給水装置等の故障であったかどうか分からない。指定工事店以外の業者により修理が行われた場合は、請求書を認定申請書に添付させるなど修理日、修理内容が分かる書類を徴求すべきと考える。また、本人が修繕した場合も、修繕のために購入した資材等の領収書や修理状況を明らかにする写真等の提出を要請すべきである。</p>	<p>上下水道部サービス課 関係団体、業者への周知を終え、平成30年4月1日より修繕状況の分かる書類を徴収することとした。</p>
<b>6. 水道料金及び下水道使用料に係る不納欠損処分</b>	
<b>(2) 監査結果と意見</b>	
<b>① 不納欠損のあり方について</b>	
<p>エ) 会計処理の見直し 時効が完成した債権は、時効の援用がある場合、又は債権放棄を行った場合に限り不納欠損処分を行う。</p>	<p>上下水道部料金課 システム改修を行い、これにより平成29年度においては、時効の援用、債権放棄を行った場合のみ不納欠損処分を行った。</p>
<b>9. 入札・契約業務</b>	
<b>(3) 個別事案に係る監査結果と意見</b>	
<b>① 工事施行成績評定について</b>	
<p>ウ) 工事施行成績評定の点数結果 ・ 評定方法及びペナルティ基準の検討について 過去2年連続して評定点が60点未満になった業者にペナルティを与えることになっているが、60点未満となることは事実上ない。現在の評定方法が妥当なものになっているのかを一度検討することが必要であろう。 また、評定者によって評価にばらつきがないか等、評定の客観性及び公平性が保たれているかについても定期的に検証することが望ましいといえる。 さらに過去2年連続して60点未満というペナルティ基準の妥当性を検討する必要があると考える。</p>	<p>上下水道部経営企画課 現在使用している評価基準は、平成24年に国や北海道の評価基準に準拠し改定されたものであり、国や北海道の基準に変更が生じれば旭川市においてもその都度変更するよう努めている。現在の評価基準を再検討した結果、これまでに国、北海道、旭川市において、評価基準に伴う不具合を生じていないことから、現在の評価方法に問題はないものと判断した。</p>

意見の概要	意見に対する考え方
1 1. 有形固定資産	
(2) 監査結果と意見	
① 固定資産の実地照合に関する規程	
<p>イ) 会計規程の文言の見直し  実地照合が困難なため未実施で、規程を遵守するのは難しい状況であり、規程の妥当性が問題となる。  実施可能で効果的な方法を検討し、それに合うように規程を見直す必要があると考える。</p>	<p>上下水道部経営企画課  固定資産の実地照合について、実施可能な内容で効果的に実施することとし、当該取扱いと関係規定が整合するよう旭川市水道事業会計規程の改正を行った。</p>
⑦ 亀吉雨水ポンプ場における一部資産の減損会計適用について	
<p>ウ) 亀吉雨水ポンプ場における遊休資産の特定及び減損会計適用の検討  亀吉雨水ポンプ場で運転を休止している設備は、今後の再稼働の見込みがなく取り壊しも検討されているのであれば、遊休資産に該当する。  運転休止設備に係る今後の計画を明確にする必要がある。その上で、再利用計画がない設備は、遊休資産としてグルーピングして、減損会計を適用する必要がある。</p>	<p>上下水道部経営企画課  遊休資産などの減損会計の適用について、取扱基準を定め運用することとした。</p>
Ⅲ. 下水道事業に係る事項	
1. 下水道受益者負担金	
(2) 監査結果と意見	
④ 長期滞納者への対応	
<p>下水道整備は税金で行うものという認識の住民や、未利用地の所有者で、受益者意識がないことから納付に応じない者もいるであろう。  しかし、こうした者の未納付を認めてしまっただけでは、期限内に納付している多くの受益者との公平が保てない。  まずは、長期滞納者の実態をより詳細に把握し、支払能力があると認められる者に対する督促を強化すべきである。</p>	<p>上下水道部料金課  滞納者との接触機会を増やす、財産調査等の実施、催告状等に滞納処分等を明記することなどにより滞納整理に努めた。</p>

# 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告書

(水道事業及び下水道事業の財務事務の執行及び事業の管理について)

意見の概要	意見に対する考え方
第3. 監査の結果と意見	
I. 水道事業及び下水道事業共通事項	
4. 水道料金及び下水道使用料に係る徴収業務	
(3) 監査結果と意見	
<p>・口座振替，クレジットカード収納の利便性向上策            収納率を高めるためには，納付書利用者をできる限り減らすことが有効であり，そのためにはクレジットカード収納及び口座振替の利便性の向上が重要である。</p> <p>①クレジットカード収納            クレジットカード収納を希望する場合，当該事業者のサイトで手続を行う必要がある。経費増がそれほどでもないのであれば，申込書による手続の導入も検討するべきである。</p> <p>②口座振替日について            口座振替の振替日は毎月15日であり，年金の受給日であるが，年金受給口座と料金引落とし口座を別にしている契約者もいる。また，多くの会社の給料日は月末である。口座振替日に選択の余地があるとより望ましい。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>①クレジットカード収納            クレジットカードの申込書による手続について研究を続けてきたが，実施には多額の経費を要することから，当面実施しないこととした。</p> <p>②口座振替日について            全庁的に協議している債権管理の適正化の動向を踏まえると，口座振替日の選択制を導入することにより，納入通知書送達日から振替日までの日数に差異が生じると，公平性確保が困難となると考えられるため，当面実施しないこととした。</p> <p>なお，今後も随時，利便性向上策について検討する。</p>
11. 有形固定資産	
(2) 監査結果と意見	
⑨ 行政財産と普通財産の区分け	
<p>イ) 行政財産と普通財産を区分して管理を行う            保有する固定資産の多くは，「行政財産」に該当すると考えられる。</p> <p>しかし，行政財産と普通財産に関する規程はなく，備品などを管理する資産管理簿や固定資産台帳においても，明記していない。今後は行政財産と普通財産を分けた管理を行い，必要であれば関連する規程を定めることを検討すべきである。</p>	<p>上下水道部経営企画課</p> <p>用途廃止などで使用しなくなった資産については，行政財産から普通財産に用途変更の手続きを行い，行政財産と普通財産を区分して管理する取扱いに改めた。</p> <p>取扱いを改めることにより区分して管理することが可能であるため，関連する規程は定めないこととした。</p>

# 平成28年度包括外部監査の結果に関する報告書

(水道事業及び下水道事業の財務事務の執行及び事業の管理について)

意見の概要	意見に対する考え方
<b>第3. 監査の結果と意見</b>	
I. 水道事業及び下水道事業共通事項	
6. 水道料金及び下水道使用料に係る不納欠損処分	
(2) 監査結果と意見	
① 不納欠損のあり方について	
<p>ウ) 規程の改正 旭川市水道事業会計規程を改正する必要がある。時効完成をもって不納欠損処分するのではなく、債権の消滅によって不納欠損処分することにななければならない。 また、当該改正によって簿外債権は存在しなくなるため、旭川市水道料金及び下水道使用料債権管理等事務取扱要綱第14条第2項の規定は必要なくなる。</p>	<p>上下水道部料金課 平成29年度に債権消滅をもって不納欠損処分となるようにシステム改修した。 また、旭川市水道事業会計規程及び旭川市水道料金及び下水道使用料債権管理等事務取扱要綱の改正を行った。</p>
7. 水道料金及び下水道使用料に係る貸倒引当金	
(2) 監査結果と意見	
① 債権区分	
<p>一般債権区分の中には、納付期限未到来の現年度発生未収金と数年間に渡って滞留している未収金が含まれている。 これらを全て一つの区分にして、同様の貸倒実績率を適用して、貸倒引当金を算定するのは望ましくない。 一般に公正妥当と認められる会計基準である「金融商品に関する会計基準」及び実務指針を参考にし、債権の評価に際して、債務者の財政状態及び経営成績に応じて、債権を一般債権、貸倒懸念債権、破産更生債権等に区分すべきであろう。</p>	<p>上下水道部料金課 債権を一般債権、貸倒懸念債権、破産更生債権に区分し、貸倒引当金の算定を行うこととした。</p>
② 債権区分ごとの貸倒引当金の計算方法	
<p>現在、算定している貸倒実績率は、年度末債権が翌年度に不納欠損となる割合であり、翌年度以降に不納欠損処分されることが予想される金額は見積もっていないことになる。そのため、現在の貸倒引当金の計算方法は見直すべきである。</p>	<p>上下水道部料金課 翌年度以降に不納欠損処分となることが予想される金額を見積もるよう、貸倒引当金の計算方法を改めた。</p>



意見の概要	意見に対する考え方
10. 委託業務	
(2) 監査結果と意見	
① 上下水道検針ほか管理等業務について	
<p>ア) 複数の委託契約の統合について            単独業務であれば入札参加可能だったところ、他業務が含まれる委託業務に統合されたため参加を見合わせた者がいた可能性は排除できないことから、競争性の確保が損なわれることが懸念される。</p> <p>結果をみると、単独委託業務とされていたときよりも、入札参加者は減少傾向にあり、落札率は上昇傾向にある。</p> <p>落札率次第ではメリットがあったとは言えない可能性もある。</p> <p>事後的に、統合のデメリットがなかったかを検証することは必要であろう。</p>	<p>上下水道部総務課，料金課，サービス課，水道施設課，下水道施設課，浄水課</p> <p>令和2年度より、窓口やお客様対応と関連性のある業務と、施設管理に関連する業務を分割し発注を行った。</p>
<p>イ) 委託業務範囲の妥当性について            管理が比較的容易と判断した委託業務を、設計額のスケールメリットをもって統合し発注した試みとのことであるが、委託業務を管理する上で、14業務全てを束ねて一つの契約とする必要があるのかは疑問である。</p> <p>委託業務範囲を現在のままとする必要があるのか、現在のままとすることで入札参加者が増えないことになっていないかを検証する必要があると思う。</p>	<p>上下水道部総務課，料金課，サービス課，水道施設課，下水道施設課，浄水課</p> <p>令和2年度より、窓口やお客様対応と関連性のある業務と、施設管理に関連する業務を分割し発注を行った。</p>
② 下水処理センター運転管理業務に係る評価制度	
<p>経費削減と委託業務の品質確保のバランスのあり方をどのような視点でどのように評価するのか、といったことがまだ確立されていない。</p> <p>北海道においては、北海道地方下水道協会が今後、契約業務の評価や委託業務に係る改善指導について、各自治体に支援を行っていく体制づくりを行うということである。</p> <p>こうした支援を参考にしながら、評価方法の確立を図ることが必要であろう。</p>	<p>上下水道部下水処理センター</p> <p>4期目包括委託（令和2年度～5年度）については、日本下水道協会から平成30年12月に示された「処理場等包括的民間委託の履行監視・評価に関するガイドライン（概要版）」に沿って履行監視・評価を実施することとした。</p>
Ⅲ. 下水道事業に係る事項	
1. 下水道受益者負担金	
(2) 監査結果と意見	
⑤ 貸倒引当金の算定方法	
<p>納付見込みなしと判断した債権については債権残高全額を貸倒引当金として計上している。しかしながら、分納誓約しながら未納となっている者や徴収猶予中の者に対する債権に対しては貸倒引当金計上が行われていない。</p> <p>引当がゼロということとはありえないであろう。また、徴収猶予中の者に対する債権に対しても、個別引当が必要であろう。</p> <p>それぞれの状況を個別に検討して引当を行うべきである。</p>	<p>上下水道部料金課</p> <p>令和2年度から分割納付者や徴収猶予者に対しても、個別に状況を判断して貸倒引当金を計上することとした。</p>