

堺市監査委員公表第31号

監査の結果に基づき、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定により、次のとおり公表する。

令和4年7月15日

堺市監査委員	小堀清次
同	田淵和夫
同	藤坂正則
同	播磨政明

監査結果に基づく措置通知書

監査の種類	定期監査及び行政監査	
監査実施期間	令和3年8月2日～令和3年12月22日	
措置を講じた部局等	上下水道局	
指摘事項等	措置内容	所管部課
<p>4(1) 委託料について 委託料に係る事務について、以下のとおり指摘すべき事項等があったので、適切な処理をする必要がある。</p> <p>ア 委託契約における業務の実施状況 上下水道局本庁舎清掃業務において、以下の不備があった。</p> <p>(ア) 上下水道局本庁舎清掃業務の仕様書では、日常清掃を市の休日を除き毎日、作業基準表の回数を実施することとしている。しかし、作業日報を確認したところ、令和2年3月4日から令和3年8月31日までの期間中全ての作業日において、いずれかの場所は作業基準表で示す回数を実施しておらず、新型コロナウイルス消毒清掃のため作業交換との記載があった。市の担当者によると、新型コロナウイルス感染症の影響により、日常清掃の範囲に1日2回の消毒業務を追加し、消毒作業に見合う作業工数として、他の日常</p>	<p>上下水道局本庁舎清掃業務について、当初仕様から日常清掃業務の一部を減じるとともに庁舎内の消毒作業を追加するよう、令和4年1月5日に変更契約を締結しました。</p> <p>また、当該清掃業務に消毒作業を追加したことから、上下水道局本庁舎消毒業務（単価契約）についても、令和4年1月5日を履行期間末とするよう、令和4年1月5日に変更契約を締結しました。</p> <p>これらの対応により、令和4年1月6日から仕様に沿った業務の履行が行われる状態に是正しています。</p> <p>なお、上下水道局本庁舎清掃業務および上下水道局本庁舎消毒業務（単価契約）につ</p>	<p>サービス推進部 技術力強化担当</p>

<p>清掃の一部の頻度を減らしているとのことであるが、日常清掃の減は日によってばらつきがあり、消毒作業の実施状況についても報告を受けていなかった。このように、清掃の実施回数を減らし、仕様書に定めのない消毒作業を追加しているにもかかわらず、変更契約を行っていなかった。また、受注者からの見積書徴取や、所管課による作業内容の変更に伴う金額の積算も行っていなかった。</p> <p>(イ) 令和3年6月に本清掃業務の受注者との間で、消毒作業について、別途契約を締結しているが、その後も本清掃業務の日常清掃業務の一部は頻度を減らしたまま実施されており、本契約の仕様に沿った業務の履行とはなっていなかった。また、市はその状況を把握していたにもかかわらず減額の変更契約等を行っていなかった。</p> <p>イ 再委託に係る提出書類</p> <p>業務委託契約書では、受注者が業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者と協議し、再委託しようとする相手方の商号又は名称並びに業務のうち再委託する部分及び理由その他発注者が必要とする事項を、書面をもって発注者に届出しなければならないとされている。</p> <p>しかし、堺市北部下水道管路施設維持管理等業務及び堺市南部</p>	<p>いて、令和2年3月4日から令和4年1月5日までの全ての期間において、工数の履行実績が当初仕様の想定を上回っており減額の必要はないことを、市及び受注者双方で確認を行い、令和4年1月6日に「履行実績及び清算確認書」を締結しました。</p> <p>再発防止のため、仕様書等に明記されていない事項を受託者に指示する必要が生じた際は、事前に契約部署と連携し、原則契約変更で対応するよう、担当課長から所属職員に対し、令和3年9月15日及び令和4年1月6日に口頭により指導しました。</p> <p>御指摘後、受注者へ書面の提出を依頼し、堺市南部下水道管路施設維持管理等業務においては、4社全ての警備業者に対する再委託申請書を令和3年9月22日に受領し、内容を精査した後に承諾書を発行しました。</p> <p>堺市北部下水道管路施設維持管理等業務においては、3社全ての警備業者に対する再</p>	<p>下水道管路部 西部下水道サービスセンター</p>
---	--	---------------------------------

<p>下水道管路施設維持管理等業務において、警備業務を複数の業者に再委託しているが、全て再委託申請書の提出を受けていなかった。</p> <p>[検針・料金徴収業務の報奨金について（意見）]</p> <p>上下水道局は、平成29年度以降、水道メーター検針・料金徴収業務において同業務受託事業者に対して通常の委託料の他に、下記のとおり報奨金を支払っている。</p> <p><b>【表は本書の末尾に記載（表1）】</b></p> <p>この報奨金は、水道料金及び下水道使用料の「収納率」の目標値としてあらかじめ5年分（平成29年度～令和3年度）を定め、実績がその目標値を上回った場合に支払われている。仕様書に示された算式は次のとおりである。</p> <p>[報奨金の額＝年間の調定金額 × 0.01% × 15% × 収納率の上昇ポイント / 0.01]</p> <p>しかしながら、下記の点を考慮すれば本報奨金の算定額は合理</p>	<p>委託申請書を令和3年10月18日に受領し、内容を精査した後に承諾書を発行しました。</p> <p>また、今回の御指摘を踏まえ、令和3年9月17日に課内で本件事案について周知を行うとともに、所属長から所属職員に対し、受注者が再委託を行う際は、必ず再委託申請書の届出を受けるよう口頭により指導しました。</p> <p>現契約では未収金の削減を目的に収納率に対する報奨金制度を導入しました。今回の御意見を踏まえ、次期委託では、報奨金の支払方法や目標値の設定方法を見直しました。具体的には、年度毎に支払上限を設け、支払額を大幅に削減することや、目標値を各年度の実績に応じて変更することなど、合理的な報奨金制度に見直しました。</p>	<p>サービス推進部 事業サービス課</p>
--	---	----------------------------

的なものとは言えず、今後の契約においては抜本的に見直す必要があると考えられる。

(1) 収納率の上昇(下降)は徴収業務の実施状況だけに左右されるものではなく、収納方法の多様化や未納者に対する給水停止までの期間短縮等さまざまな施策の結果を反映するものであって、上記算式にある収納率上昇に対する寄与度(15%)の根拠となるデータ等はない。

(2) 収納業務の実施状況がもたらす経済的効果は①回収期間の短縮による金利収入の増加、若しくは②最終的な不納欠損額の減少、によって評価されるべきであるが、「収納率」はいずれの動向をも端的に示すものではない。

上下水道局では平均的回収期間は把握しておらず、仮に多大のコストをかけて把握したとしても実情からすれば金利収入への影響は僅少であり、回収期間把握の意義は乏しい。また、上記算式は収納率の上昇分は全額不納欠損額の減少となることを前提としているが、実情からするとその前提に合理性は認められない。

(3) 目標収納率と実際収納率の推移は下表のとおりであるが、目標値は既に達成されている実績水準を下回っており「目標」

<p>として機能していない。しかも当該目標値が契約期間の実績値の推移を全く考慮していない点も含め、合理性を欠いている。</p> <p>【表は本書の末尾に記載（表2）】</p> <p>（4）これらの不合理な算定方法に関しては、当該事業者職員の徴収額着服事件を機に見直しを試みられたがほとんど改善されることはなかった。</p> <p>[検針・料金徴収業務等包括的委託について（意見）]</p> <p>上下水道局では現在、水道メーター検針・料金徴収業務、及びコールセンター業務、並びに郵送業務を含むその他諸々の業務を一括して事業者に委託している。本委託契約に関しては、委託料が大幅に増加していることに鑑み、平成30年度及び令和元年度の2度の決算審査において取り上げ、その事業評価や費用対効果の検証を十分に行われたいとの見解を付したところである。</p> <p>今回の定期監査・行政監査の機会に、決算審査以降の当局の対応等を確認したところ、留意すべき問題が見られたため、以下のとおり意見を付す。</p> <p>（1）大量かつ全く異なる多数の業務を一括して委託していること。</p> <p>これらの業務を委託するに</p>	<p>（1）総合コールセンター業務は、利用者からのオーダーだけでなく、危機事象の発生等に対しても、迅速かつ正確</p>	<p>サービス推進部 事業サービス課</p>
--	---	----------------------------

際し、従来は業者間の競争性を発揮させることが考慮されてきた。すなわち、検針・料金徴収業務は北部エリアと南部エリアに区分してそれぞれ業者選定のための入札を行っており、また、コールセンター業務は検針・徴収業務とは本質的に異なる業務内容であり別途入札を行っていたなどである。一方、その他多くの業務を検針・徴収業務に含めて一括して委託しているが、その他の業務は従来、職員が手分けして直営で行うことにより結果として種々の業務を幅広く職員が体験することに寄与していた。

一般に、大規模で多種類の業務を受注できる業者が少ない場合は競争性が低下する可能性が高く、問題が発生した場合の代替手段が限定されるリスクも増大する。

(2) 受託業者における業務内容別の発生費用額等を把握していないこと。

大量かつ多数・多種の業務を委託しているにもかかわらず、契約時に、業務別の見積書を手に入れているだけで、主な業務ごとの費用発生額の実績値等に関する情報を受託業者から入手していない。そのことは、委託業務の経済性等について検討されていないことを示すものである。

に対応する必要があることから、包括的民間委託で実施することとしました。

競争性の確保については、複数の事業者にヒアリング等を行うとともに、新規事業者の参入を促すため、技術提案の配点を見直すことや、準備期間を確保することなどにより、入札に参加しやすくなるよう取り組んでいます。

また、履行期間中に契約解除となった場合、継続が必要である検針や開閉栓等の業務については、現受注者の検針員等を確保するとともに、上下水道局職員により対応します。

(2) 本業務は包括的民間委託のため、委託費総額で経済性を発揮できるように、各業務にどれだけの経費を充てるかは受注者の裁量としています。そのため、業務別の費用発生額は入手していませんでした。

次期委託契約については、事業者の参考見積りだけでなく、仕様見直しによる経費削減を徹底し、積算をより精緻にすることで、一層経済的な業務委託を行います。

(3) コールセンターの日中の回線数を以前の平均5回線から常時15回線に増加させていること。

前契約では最大13回線とし、業務に支障をきたさない範囲で増減できるとし、平均5回線となっていたが、これを現契約では常時15回線とした。

回線数を増加させることによって、当然受電応答率は上昇(48.5%から90.6%へ)するものの、業務従事者数は増加し、見積書の内訳によると、前契約額の3,138万円から、現契約額は数倍にもなっている。

応答回数・発信回数の推移を調査した結果、いずれも減少しており(下表参照)、現契約の合理性は見いだせなかった。また、受電の内容のうち、水漏れ発生等の緊急連絡は比較的少なく(0.3%程度)、多くは閉栓等ユーザーからの通常の連絡であり、この点からも、回線数・契約金額の極端な増加は合理的とは言えない。

【表は本書の末尾に記載(表3)】

(4) 直営で行っていた「その他の業務」の直営費用見積額の根拠が希薄であること。

その他の業務に含まれる業務は本包括委託契約締結以前は、直営で行われていたものであるため、委託による経済性・効率性等並びに委託すること

(3) 前契約では、電話が繋がらないというクレームが多発しました。加えて、上下水道局本庁舎に危機管理機能を持たせたコールセンターを配置したことから、現契約では夜間帯を除き、15回線応答できる体制としました。

一方で、曜日や時間帯によっては、過配置となっていたことから、今回の御意見を踏まえ、常時15回線を見直し、最大15回線に変更することで、経費削減を図ります。

今後も、電子申請システムやAIチャットボット等、電話以外の受付手法を導入し、架電数を減らすことで受電体制の縮小に努めます。

(4) 御意見を踏まえ、直営費用に関しては、人工削減等の効果を明確にするなど、より分かりやすいものとなるよう検討してまいります。



<p>の必要性などを検討する場合、直営によった場合の費用と委託した場合の費用(委託料+管理料)とを比較検討する必要がある。しかし、本包括委託契約の対象となっている業務に係る直営費用(大部分は人件費である)の合理的な説明・根拠は得られなかった。</p> <p>以上の各項目を総括的にまとめると以下のとおりである。</p> <p>【表は本書の末尾に記載(表4)】</p> <p>前契約と比べて契約金額で約2億円増加したことについて、上下水道局は25人分の人件費が節約できたと説明しているが、何ら根拠はない。</p> <p>4(3)</p> <p>固定資産に係る事務について 固定資産に係る事務について関係書類を調査し、実地に確認した結果、以下のとおり意見を付す。</p> <p>[固定資産の実地調査について(意見)]</p> <p>堺市上下水道局会計規程において、固定資産とは有形固定資産、無形固定資産、投資その他の資産をいうとされており、固定資産が地中に埋設されている等実地調査が困難である場合を除き、毎事業年度、固定資産について実地調査を行わなければならないとされている。</p>	<p>固定資産の現況調査については、固定資産の移動が比較的容易で紛失の可能性がある工具器具、ソフトウェア及びリース資産について実施しています。</p> <p>建物や機械及び装置等の固定資産については、施設に設置され、各担当課において日</p>	<p>サービス推進部 事業サポート課</p>
--	---	----------------------------

<p>しかし、毎事業年度、事業サポート課から各所属長へ依頼している固定資産の現況調査では、その対象を工具器具、ソフトウェア及びリース資産に限定して実施している。上記以外でも実地調査が困難とは言えない固定資産もあるが、現状では実地調査の対象が明確ではないため、毎事業年度調査を行う必要性も含め、規程等において、より明確に対象や実施手法等を定められたい。</p> <p>4 (3)</p> <p>現金等の管理について</p> <p>現金等の管理に係る事務について、以下のとおり指摘すべき事項があったので、適切な処理をする必要がある。</p> <p>ア 切手の管理</p> <p>令和3年9月16日に実施した実地調査において、切手の管理状況を確認したところ、切手受払簿の残数と現物の数量が一致しないものがあった。</p>	<p>常業務における機器の使用や保守点検作業等の段階で適切に現状確認が行われているものと考えていることや、紛失する可能性が低いため、工具器具等と同様の調査は実施していませんでした。</p> <p>今後の対応として、各担当課における現状確認を実地調査と捉え、事業サポート課にて集約管理する仕組みを構築するとともに、調査が困難とは言えないまでも手間を要する固定資産においては、一定期間内（概ね3～5年）に一巡の調査を行う等、適切に対応するための具体的な実施手法を定めました。</p> <p>切手受払簿の2円の隣にある5円の欄に誤って記載していました。切手払出しの際には、切手の券種と枚数をその場で確認して交付する対応をしていますが、その際に、改めて記載内容を双方で確認していませんでした。令和3年9月21日には、課内会議で事案の原因を共有するとともに、対応方針を検討しました。</p>	<p>サービス推進部 事業サポート課</p>
---	--	----------------------------

	<p>今後は、切手払出しの際、切手の券種、枚数に加えて、記載内容についても双方で確認することを徹底するとともに、必要な注意事項、確認事項を記載したチェックリストを作成し、受払の際の見える位置に置くこととしました。</p> <p>今回の御指摘を踏まえて、現物確認等マニュアルに基づく事務処理を徹底することは当然のこと、券種の削減や後納郵便の利用を促進して、切手使用の機会を減らすべく業務の効率化・適正化に努めます。</p>	
--	--	--

< [検針・料金徴収業務の報奨金について（意見）]に係る補足資料>

表 1

	平成 30 年度分	令和元年度分	令和 2 年度分
報償金支払額	23,750 千円	19,895 千円	21,663 千円

表 2

【水道料金】

(単位：%)

	H28/7 末 (平成 27 年度分)	H29/7 末 (平成 28 年度分)	H30/7 末 (平成 29 年度分)	R 元/7 末 (平成 30 年度分)	R2/7 末 (令和 1 年度分)	R3/7 末 (令和 2 年度分)	R4/7 末 (令和 3 年度分)
目標 収納率	-	-	99.32	99.34	99.36	99.38	99.39
実際 収納率	99.26	99.46	99.67	99.82	99.78	99.80	未確定

< [検針・料金徴収業務等包括的委託について（意見）] に係る補足資料 >

表 3

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	平成 28 年度
応答回数	105,617 件	107,658 件	102,807 件	140,335 件
発信回数	13,793 件	14,861 件	14,709 件	24,564 件

表 4

(単位：千円)

		包括委託直近 3 期の 委託料支払（実績値）			(参)包括委託開始 直前期 H28 年度				
		H30	R1	R2	事業者	金額			
コールセンター業務	金額				F 社	31,388			
検針・料金徴収業務	北部	事業別の内訳(実績値)は不明(入手していない)			V 社	197,500			
	南部				V 社	187,500			
その他の業務	郵送料							直営	62,400
	閉栓時止水							—	算定 根拠 希薄
	栓閉止							—	
	債権管理							—	
	窓口受付							直営	
	新規給水装置 入力							〃	
	口座過誤納金 通知							〃	
	各戸検針等特 殊計算							〃	
環境整備資金 貸付金				〃					
検針・徴収業務 報奨金	20 収納率上昇 による報奨 金は着服事 件のため辞 退	24,927	21,281						
合計(税抜価額)		657,463	682,370	678,724	—	478,788			