

堺市監査委員公表第 40 号

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定に基づき定期監査及び行政監査を執行したので、その結果に関する報告を次のとおり公表する。

令和 3 年 12 月 22 日

堺市監査委員	三	宅	達	也
同	田	淵	和	夫
同	藤	坂	正	則
同	播	磨	政	明

監査結果報告

第1 監査の種類

定期監査及び行政監査

第2 監査の対象

上下水道局（経営企画室、サービス推進部、水道部、下水道管路部、下水道施設部）

第3 監査の対象期間

令和3年度（令和3年4月1日～令和3年7月31日）

ただし、必要に応じて令和2年度以前を含む。

第4 監査の実施期間

令和3年8月2日～令和3年12月22日

第5 監査の項目及び結果

所管事務が、法令等の定めるところに従い適正に執行されているか、また、公正で合理的かつ効率的な事務運営が行われているかを主眼として、関係書類を抽出調査するとともに、関係職員から説明を聴取し、監査を実施した。

なお、事前調査の一部を監査法人に委託した。

監査の項目及び結果は、以下のとおりである。

1 サービス推進部 事業サポート課・事業サービス課

(1) 貯蔵品について

堺市上下水道局会計規程に基づき、量水器をたな卸資産として保有し、保管・受払等の事務を行っている。

この事務について関係書類を調査した結果、特に指摘すべき事項はなかった。

2 サービス推進部 事業サービス課・給排水設備課

(1) 水道料金及び下水道使用料について

堺市水道事業給水条例に基づき、水道料金を収入している。また、堺市下水道条例に基づき、公共下水道を使用する者から下水道使用料を収入している。なお、下水道使用料については、大部分を水道料金と併せて徴収している。

この事務について関係書類を調査した結果、特に指摘すべき事項はなかった。

3 サービス推進部 給排水設備課

(1) 下水道事業受益者負担金について

堺市都市計画下水道事業受益者負担金条例に基づき、公共下水道に係る事業を施行する排水区域内の受益者から、当該事業に要する費用の一部に充てるため、負担金を収入している。

この事務について関係書類を調査した結果、特に指摘すべき事項はなかった。

4 局共通項目

(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。

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。

(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いかった。

(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い。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い。

(サービス推進部 技術力強化担当)

イ 再委託に係る提出書類

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。

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。

(下水道管路部 西部下水道サービスセンター)

[検針・料金徴収業務の報奨金について (意見)]

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。

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

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。

[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]

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」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。

【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

- (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が試みられたがほとんど改善されることはなかった。

(サービス推進部 事業サービス課)

[検針・料金徴収業務等包括的委託について (意見)]

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へ委託している。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監査意見を付したところである。

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。

- (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。

これらの業務を委託するに際し、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きており、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。

(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。

	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

(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。

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。

(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	

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。

(サービス推進部 事業サービス課)

(2) 補助金について

補助金に係る事務について関係書類を調査した結果、特に指摘すべき事項はなかった。

(3) 固定資産について

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。

[固定資産の実地調査について（意見）]

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。

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。

（サービス推進部 事業サポート課）

(4) 行政財産の目的外使用及び普通財産の貸付について

行政財産の目的外使用及び普通財産の貸付に係る事務について、関係書類を調査した結果、特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 現金等の管理について

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。

ア 切手の管理

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。

（サービス推進部 事業サポート課）