

行政監察 改善実施指示書

下水道使用料徴収漏れに関するもの

1	指定下水道工事店に対する周知・指導の徹底	所定の届出等を行わない指定下水道工事店に対し、周知・指導を徹底するとともに、改善が図られない場合には、相模原市指定下水道工事店規則第 10 条の規定により、指定の取消し等の措置を講ずることを視野に入れた対策等についての検討を行うこと。
2	指定下水道工事店以外の業者が工事を施行した場合の罰則適用基準の明確化	指定下水道工事店以外の業者が排水設備工事を施行したことが判明した場合の対応として、罰則の適用及び、罰則を適用する際の手順・基準を明確化すること。
3	上下水道料金管理システムの有効活用	無断接続家屋の確認調査等を効率的に行うため、上下水道料金管理システムの機能を有効に活用すること。
4	神奈川県企業庁との連携	神奈川県企業庁と調整の上、未接続の疑いのある物件に対する情報提供のルール化、あるいは、水道検針員等による下水道接続状況の現地確認ができるような仕組みの構築に向けた検討を行うこと。
5	下水道部門における連携の強化	下水道使用料の徴収を適正かつ迅速に行うためには、下水道施設部門と使用料部門の連携が重要であることから、組織を超えた横断的な連携体制の整備を行うこと。
6	建築部門との連携構築	無断接続を未然に防止するため、建築確認申請に係る情報の提供を受ける等、建築部門との連携体制を構築すること。
7	事務処理マニュアル等の整備、職員への周知、事務引継の徹底	過去に作成されたマニュアルを整理し内容を更新するとともに、担当職員等に周知すること。また、人事異動等により担当者が変更となる場合には、適切に引継ぎが行われるよう徹底すること。
8	上司等への報告・連絡・相談の徹底	管理監督者は、担当者等から適宜業務の進捗状況の報告を求めること。また、担当者は懸念していることや、課題事項等について自己判断で処理を進めることなく、事案の重大化を招くことのないよう、早期に管理監督者に相談・報告すること。
9	適切な文書管理の徹底	使用開始等届を回議することにより、上下水道料金管理システムへの入力状況を適切に把握すること。また、使用開始等届の保管リストを作成するなどし、事務処理の経過を明確にすること。
10	組織体制の強化	事務改善により事務の効率化を図ることを前提として、適切に業務を執行するための今後の組織体制の強化について検討すること。

11	迅速かつ適正な下水道使用料の徴収開始方法等の検討	使用開始等届の遅延や未提出事案も散見されることから、収入の確保及び徴収の公平性を担保するため、迅速かつ適正に下水道使用料の徴収が開始されるよう、接続開始処理の方法等について検討すること。
----	--------------------------	---

下水道使用料誤徴収に関するもの

1	関係部署との連携強化(情報共有の徹底)	未水洗家屋や浄化槽を使用している家屋のデータと、上下水道料金管理システム上のデータに齟齬がないか、関係課との確に情報共有を図る仕組みについて検討すること。 また、年度当初に関係課との打合せ機会を持ち、未水洗家屋の実態や水洗化促進の現地調査時期などに関し、情報共有の具体的方法等について確認すること。
2	点検手順の明確化	未水洗家屋調査台帳のデータと上下水道料金管理システムのデータの項目の共通化を調整するとともに、点検方法の明確化を図るための手順書等を整備すること。
3	個別発生事案についての蓄積と共有(原因究明と点検)	事案発生原因を明確化するとともに、管理監督者に確実に報告すること、さらには発生した誤徴収の事例を蓄積し、定期的に点検を行うこと。
4	職員の入力処理誤り防止の徹底	職員による入力処理において、誤りを防止するための対応策を検討すること。

下水道使用料減免に関する事務に関するもの

1	減免世帯の特定におけるチェックの厳格化	減免すべき者の特定が困難なケースについて、特定作業に関する手順を明確化するとともに、チェックを徹底すること。
2	情報提供元への処理情報のフィードバック	減免適用状況を情報提供元へフィードバックするような仕組みの構築について検討すること。
3	情報提供元(関係課)との連携強化と事務の効率化	年度当初に関係課との打合せを実施するとともに、関係課職員への減免対象者情報の提供に関する周知の徹底を図ること。
4	連絡員の設置	減免処理を円滑に行うため、情報提供元に連絡員の選任等の協力を求めるなど、適正かつ迅速な処理が行われる連絡体制の構築について検討すること。
5	決裁処理の明確化と適切な管理	減免に関する事務処理上、どの段階でどのような決裁処理を行うのか明確化すること。

6	上下水道料金管理システム等を活用した定期的な点検	上下水道料金管理システムの下水道使用料減免対象者一覧データと関係課のデータを突合するなど、定期的な点検を行うこと。
7	減免手続き等の見直し	職権により減免を適用・廃止することにより、対象者に対し負担を生じさせることのないよう手続面等の見直しを検討すること。
8	体系的な事務マニュアルの整備	制度、手続き、事務処理を一体的に示した体系的なマニュアルを整備すること。
9	職権減免対象者への通知のあり方	職権減免対象者に対する通知のあり方について検討すること。
10	適切かつ迅速な事後対応	減免漏れ及び減免解除漏れに伴う還付や徴収手続きに関する事務手順やスケジュールを明確にし、適切かつ迅速な対応を図ること。

受益者負担金の消滅時効による徴収漏れに関すること

1	徴収猶予地の適正管理	現況届返送状況の進行管理の徹底、現況届の内容精査等により、徴収猶予理由の消滅について、適切に把握すること。
2	猶予理由の消滅を認知した際の対応と進行管理	猶予理由消滅を把握した事案について一覧を作成し、消滅届の提出の有無等について進行管理を行うこと。また、定期的に状況を確認するとともに催告を行い、それでも提出の無い場合は、職権にて猶予取消決定を行うことについて検討すること。
3	受益者に対する負担金周知方法	債権継続が確定した猶予地所有者に対する、負担金の存在や、猶予理由消滅時の届出等についての周知方法について検討すること。
4	猶予地管理システムの再構築	猶予地を地図情報に落とし込み、航空写真や公図とシステム上で比較出来るようにするなど、システムの再構築について検討すること。
5	猶予地管理マニュアルの整備	猶予地管理に関する業務マニュアルを作成すること。
6	文書管理の徹底	文書の保存年限について再検討し、適切な保管を行うこと。
7	調査の加速化について	負担金の債権の有無に関する調査体制について検討すること。
8	調査の優先順位について	出来るだけ多くの債権の保全を図るため、調査手順等の再検討を行うこと。