

公共下水道使用料及び下水道事業受益者負担金の賦課徴収事務 の執行に関する行政監察結果報告（概要）について

相模原市行政監察規程に基づき、標記の事案に対する調査を実施いたしました。
行政監察結果の概要につきましては、次のとおりです。

1 行政監察の概要

（１）監察の目的

平成 27 年 6 月 13 日に市が公表した「公共下水道への無断接続等（未賦課、誤賦課及び減免誤り）及び下水道事業受益者負担金の徴収漏れ」事案に関する一連の事務執行の状況等を検証し、発生要因の分析を行うとともに再発防止に向けた改善策を示すことにより、市職員全体としての公正かつ能率的な事務執行を確保するもの。

（２）監察の視点

- ア 事務手続きが条例・規則等に則して行われていたか（合规性・妥当性）
- イ どのような理由から本件事案が発生したのか。（要因及び背景）
- ウ 再発防止策（改善意見）

（３）監察の実施主体

総務局総務部コンプライアンス推進課
（相模原市行政監察規程に基づき市長の特命により実施）

（４）監察の実施方法

- ア 関係職員等へのヒアリングを実施した。
平成 18 年度以降に当該事務に関係した職員等 43 人（うち退職者 12 人）
- イ 公文書、課内保管文書、課内電子ファイルにより、執行状況を確認した。

（５）監察の結果

本事案については、複数の事務に課題が生じていることから、個別の事務ごとに確認した事実（不適切な事務処理）、発生要因、改善意見等の監察結果を報告する。

（６）その他

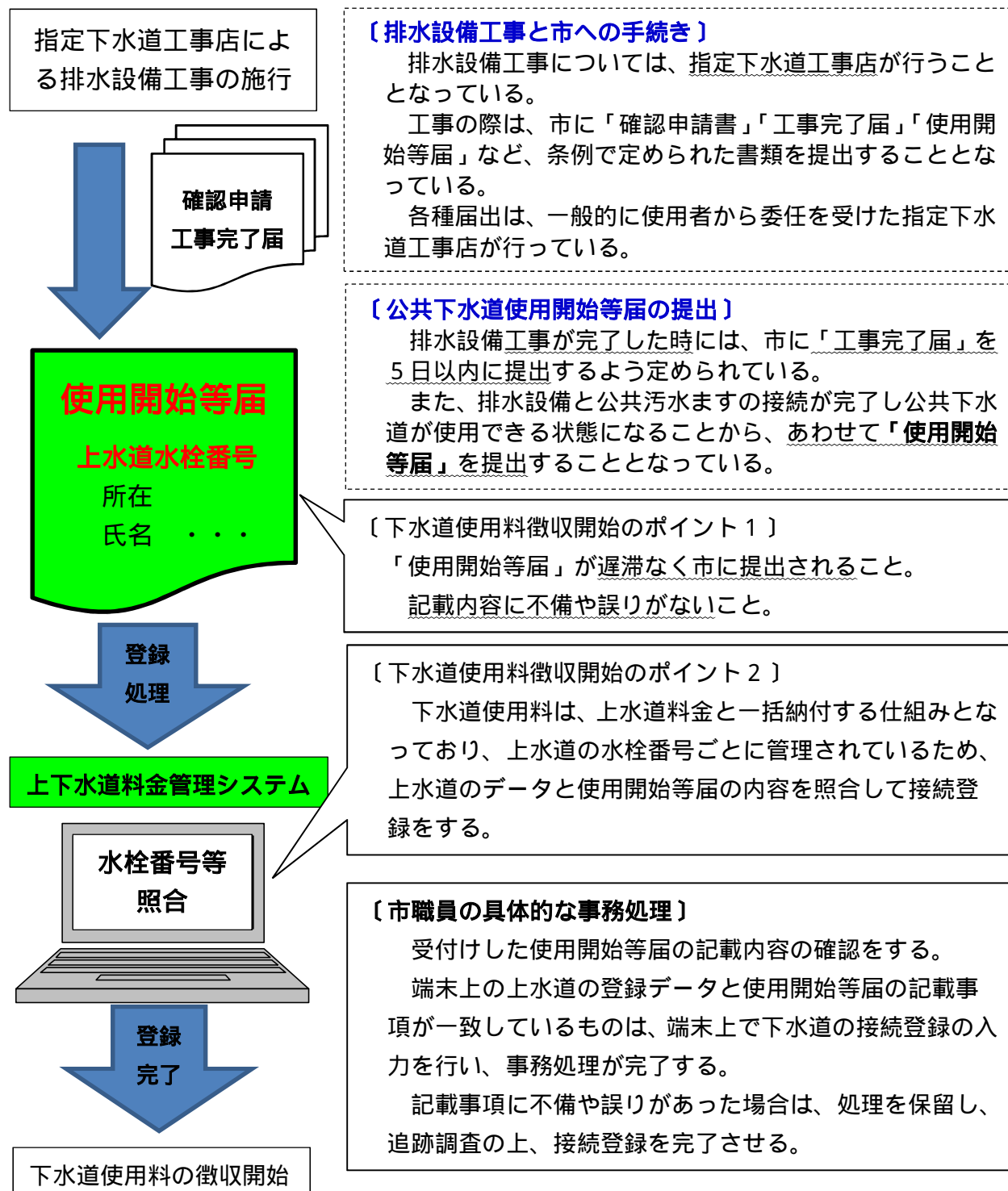
発表資料においては、「未賦課」、「誤賦課」という文言を使用しているが、行政監察報告書においては、条例に則し、「未賦課」は「徴収漏れ」、「誤賦課」は「誤徴収」とする。

2 公共下水道使用開始及び使用料の徴収の流れ

一般家庭においては、炊事・洗濯・お風呂などに水道水が使われ、使い終わった水は排水となり宅地内の排水設備を通して、市が設置した公共汚水ますを経由し、公共下水道管に流れる仕組みとなっている。

下水道使用料の徴収は、水道水の家庭では、上水道の使用データに下水道の使用開始日等を入力処理（接続登録）することにより、上水道料金とあわせて徴収が開始されることとなる。新設家屋等の下水道使用料の徴収が始まるまでの流れは、次のとおりである。

下水道使用料の徴収が開始されるまでの流れ



3 徴収漏れについて

上下水道を使用していながら下水道の使用料を徴収していない事案について調査を行ったところ、最大で1,270件の徴収漏れが判明した。(平成27年6月13日市発表資料より)

下水道使用料の徴収漏れについての主な要因と改善意見は次のとおりである。

主な要因 1 指定下水道工事店等による提出書類の遺漏・遅延によるもの

下水道使用者から各種届出の委任を受けている指定下水道工事店は、所定の期限内に各種届出を行わなければならないが、提出漏れや遅延、内容の不備等により、市は下水道の接続登録ができず、徴収漏れとなった。

- ・ 届出が1年8箇月も遅延していた事案を確認した。(本編 P15～)
- ・ 市は、徴収漏れの未然防止のため、指定下水道工事店に対して指導・周知を行う必要があった。(本編 P17)

届出遅延等一覧(一部抜粋)

(本編 P15)

	確認申請書			工事完了届			使用開始等届		指定 工事店
	受付日	確認 通知日	工事着手 予定日	受付日	完了日	検査済証 発行	受付日	開始 年月日	
ア	H27.3.24	H27.4.9	H27.4.10	H27.5.18	H27.5.14	H27.6.2	H27.5.18	H26.10.1	A社
イ	H27.2.16	H27.3.30	H27.3.31	H27.5.26	H27.5.1	H27.7.17	H27.5.26	H25.9.1	B社
ウ	H27.2.16	H27.3.13	H27.2.25	H27.5.26	H27.5.1	H27.7.9	H27.5.26	H25.12.1	B社
エ	H26.1.27	H26.1.28	-	H27.5.1	-	H27.5.8	H27.5.1	H26.2.25	C社
オ	H25.9.9	H58.9.13	-	H27.5.1	-	H27.5.12	H27.5.1	H25.12.20	D社
カ	H25.9.9	H25.9.13	-	H27.5.1	-	H27.5.12	H27.5.1	H25.12.20	D社
キ	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E社
ク	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E社
ケ	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E社

主な要因 2 職員の確認不足・入力誤り等によるもの

- ・ 使用開始等届には複数の上水道の水栓番号が記載されているものがあるが、確認不足により1つのみを登録し、その他の水栓番号のものを登録していない事案を確認した。(本編 P20)
- ・ 集合住宅において記載内容に不備のあったもの(1室分のみ記載)について、十分な確認を行わなかったことにより、複数の水栓番号が入力漏れとなった事案を確認した。(本編 P20)

主な要因 3 実態調査完了事案の処理漏れによるもの

無断接続実態調査により下水道への接続を確認したものの、その後の引継ぎ等が十分でなく、接続登録処理が漏れていた事案を確認した。(本編 P24)

主な改善意見

指定下水道工事店に対する周知・指導の徹底

指定下水道工事店に対する指導を徹底するとともに、改善が図られない場合には指定の取消などの措置を適切に行うことが必要である。(本編 P27)

上下水道料金管理システムの情報等の有効活用

既存システムの機能を有効に活用し、無断接続家屋の把握に努めることが必要である。(本編 P28)

迅速かつ適正な下水道使用料の徴収開始方法等の検討

現在の「使用開始等届」に基づく接続登録では、無届、遅延、職員の入力漏れなどにより、円滑に徴収が開始されていない場合があることがわかった。「使用開始等届」は条例・規則上、徴収開始の要件とはされていないことから、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をすることが必要である。(本編 P30)

4 誤徴収について

下水道に接続していない家屋に対する誤徴収の確認を行うため、排水設備担当部署の保有する未水洗家屋(下水道に接続されていない家屋)調査台帳のデータ約 2,300 件と下水道使用料の徴収を管理している上下水道料金管理システム上のデータを突合したところ、16 件の未接続家屋から誤って下水道使用料を徴収している可能性があることが判明した。

(平成 27 年 6 月 13 日市発表資料より)

【排水設備の設置について】

下水道法では、公示された公共下水道の排水区域内の土地の所有者等は、遅滞なくその土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な「排水設備」を設置しなければならないこと、また、汲取り式の便所については、公示された下水の処理すべき日から 3 年以内に、その便所を水洗便所に改造しなければならないことを定めている。

【現状】

改造工事には金銭的な負担を伴うことから、供用開始から 3 年を経過した区域内においても浄化槽や汲取り式便所の家屋があるというのが現状である。

誤徴収事案一覧(一部抜粋)

(本編 P33)

No	所在	水洗化等の状況	下水道供用開始	備考
1	南区相南	浄化槽	S62. 4. 1	接続確認済
2	中央区星が丘	汲取り式	S54. 7. 1	
3	中央区陽光台	汲取り式	S54. 7. 1	
4	中央区千代田	汲取り式	S55. 7. 1	
5	中央区並木	汲取り式	S56. 4. 1	
6	中央区上溝	簡易トイレ	S63. 4. 1	
7	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済
8	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済
9	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済

下水道使用料の誤徴収についての主な要因と主な改善意見は次のとおりである。

主な要因 下水道処理開始区域等に対する一斉徴収の開始によるもの

区画整理事業施行区域に対する一斉徴収開始

区画整理事業が完了しており、基本的には汚水ますが設置されているものであることから、区域住民に対し、下水道使用料徴収について、一定の周知期間を経て一斉に徴収を開始したものであるが、その中に汲取り式で下水に接続されていない家屋が含まれていたことを確認した。(本編 P33)

公共下水道供用開始区域に対する一斉徴収開始

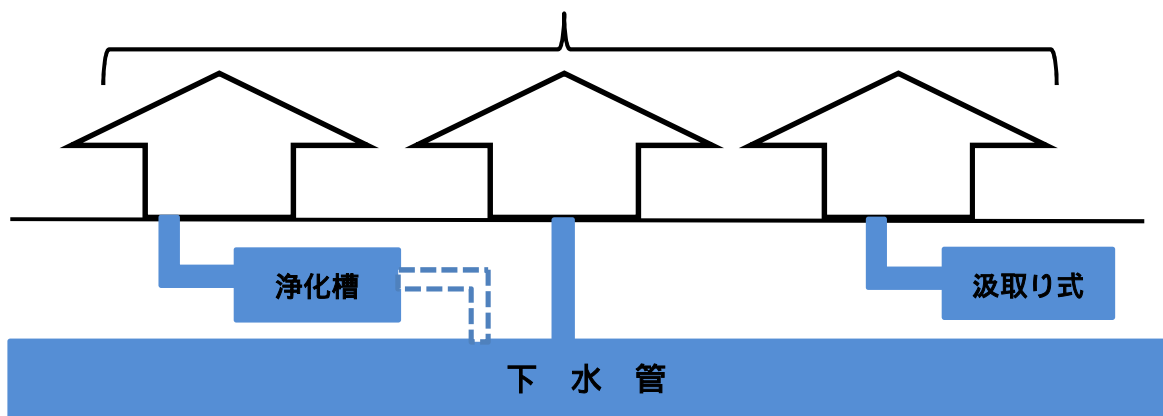
昭和 54 年 7 月に、それまで下水道が供用開始された区域に対し、一斉に下水道使用料の徴収を開始した。区域と供用開始日から、本件に起因するものと推察される。なお、当時広報紙においても一斉徴収開始の周知がされていたことを確認した。(本編 P37)

排水の仕組みに関する周知の不足

今回誤徴収の対象となった家屋の所有者からは、「排水はしているので下水道使用料を徴収されるものと思っていた」旨の話しも聞かれた。下水道使用料を徴収される者にとっても、どのような状態になれば使用料が発生するのか、その排水の仕組みを分かりやすく伝えて来たかということも、誤徴収を長期化させた要因の一つと考える。(本編 P39)

公共下水道排水区域

一斉徴収開始



主な改善意見

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下水道使用料徴収の基礎となるシステムのデータに齟齬がないか、的確に情報共有を図ることが必要である。(本編 P41)

個別発生事案についての蓄積と共有

今後も同様の事案が発生する可能性は否定できないことから、発生した事案は個別対応で終わるのではなく、発生原因を明確にするとともに、事例を蓄積し定期的に検討を行う必要がある。(本編 P42)

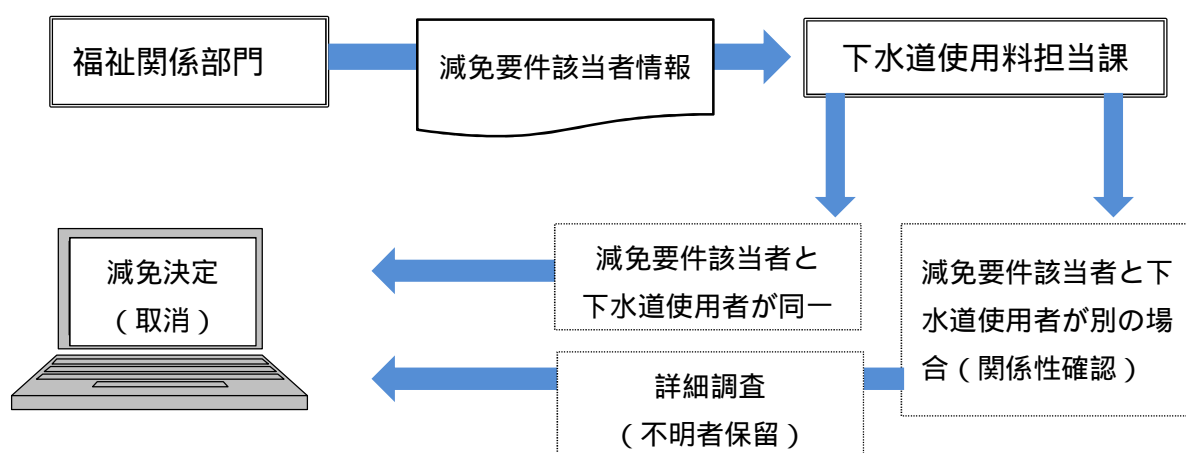
5 減免に関する事務について

生活保護扶助世帯、身体障害者世帯など、申請を要せずに減免適用される、いわゆる職権適用分の運用状況を点検したところ、減免適用漏れとなっているものが517件、既に減免適用事由が消滅しているのに減免が継続されたままとなっていたものが585件、延べ1,100件を超える事務処理誤りがあることが判明したものの。

(平成27年6月13日市発表資料より)

本市の下水道使用料減免制度については、該当者からの申請を要せず福祉関係部門との連携により、職権により減免の適用処理を行う場合がある。また、本市においては、職権減免の適用件数が9割を超えているという特徴がある。

下水道使用料の減免に関する事務の流れ



事務手続き上の課題

職権減免については、減免要件該当者が世帯員にいることを条件にしているもので、下水道使用者と減免要件該当者が相違する場合があることから、両者の関係性を確認することが難しい場合がある。

福祉関係部門から提供される情報と実態が一致しないケース(情報提供を受けた住民登録地に実際には居住していない等)がある。

下水道使用料の減免誤りについての主な要因と主な改善意見は次のとおりである。

主な発生要因 必要な情報の不足

提供される情報には、上水道の水栓番号や下水道使用者といった本来下水道使用料減免処理に必要な情報がないため、減免対象者を特定できずに不明として処理したままになったものがあることを確認した。(本編 P49)

主な改善意見

情報提供元への処理情報のフィードバック

情報提供元に対し、処理状況を報告することにより、職員の意識向上に繋がり、詳細情報が入手しやすくなるものと考えられる。(本編 P53)

6 無断接続等の実態調査と遡及徴収について

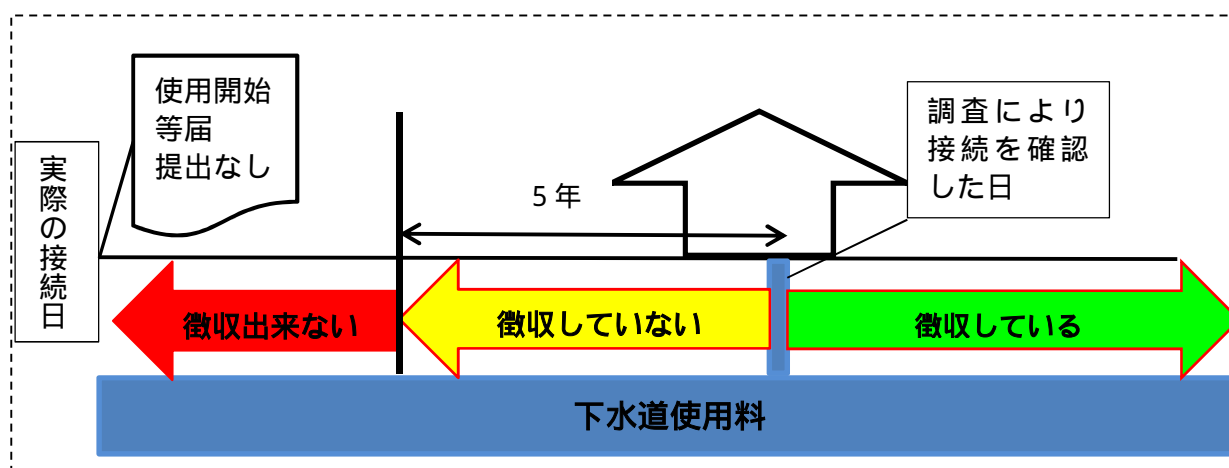
市では、平成 19 年度から平成 21 年度にかけて、使用開始等届の提出をせずに無断で下水道に接続し、下水道使用料を徴収されていない家屋の実態調査を行った経緯がある。実態調査により、接続が確認された家屋は約 3,100 件あり、随時使用料の徴収を開始した。

このことについては、2つの問題が挙げられる。

1つ目は、調査の最終年度となる平成 21 年 5 月に、市は、接続時期の確定が困難なものについて、過去の使用料を徴収しないことを決裁（決定）したのではないかと、ということである。

2つ目は、法律上、下水道に接続がされた日に遡って下水道使用料を徴収しなければならないが、調査により接続を確認した日以降のものから徴収を開始し、その後も法律で定められた期間の使用料を遡って徴収していなかったことである。

このことについても、当時の決裁文書の内容を確認し、適切なものであったか調査を行った。また、当時の徴収事務にどのような課題があったのかについても確認を行った。



〔下水道使用料の消滅時効〕

地方自治法では、「金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利は、5年間これを行わないときは、時効により消滅する」と規定されている。したがって、下水道使用料は過去5年間分を徴収することができることになる。

起案者及び承認・決裁者の認識 <ヒアリングの結果>

起案者の認識

これまでの下水道使用料の徴収事務の流れを説明したものであった。

承認・決裁者の認識

過去のものを徴収しないという意味決定をしたものではない。（本編 P74～75）

平成 21 年 5 月の決裁文書の形式的妥当性

決裁区分が部長であったことについては、内容、事務専決規程に照らし合わせ妥当であったと考えられる。しかし、公文書の保存年限を 1 年としたことについては、公文書管理規則に照らし合わせ、妥当ではなかったと考えられる。（本編 P75～）

決裁文書の内容についての法的妥当性

本文が適切なものであったか確認をする。

記載内容（徴収についての対応方法として次のように書かれていた。）

- ・ 下水道への接続時期の確定が困難な事案が多いことから原則、職員による「現地調査による接続を発見」した日以降の検針分から賦課を行うこと。

ただし、本人等から開始時期について承諾や確認が得られる事案は、遡及賦課を行うこと。

に対する法的妥当性

当該決裁文書にある対応方法では、遡及徴収を行う事案を、本人等から下水道接続開始について承諾や確認が得られることが要件であるとしている。しかしながら、下水道使用料徴収条例では、使用者の承諾や確認を徴収の要件としているものではなく、使用料は使用者から徴収すること、排水量により徴収すること、また、使用料を算定するため必要な範囲内で使用者に対して質問などを行うことにより排水量の認定を行うことを定めている。したがって、遡及徴収の手続きは、職員自らが調査により排水量を認定するものであることから、条例解釈に誤認があったものと考えられる。（本編 P79～）

徴収事務の妥当性

決裁の時点では、遡及徴収する可能性があったことを否定できないが、結果として、実態調査により接続を把握した事案について、遡及徴収するための調査や説明が行われたことの確認はできなかったことから、適切な事務執行ではなかったと考えられる。

接続時期を確認できたものに対する徴収手続き

- ・ 排水量を認定し、納入の通知を行う必要があったと考えられる。
- ・ 接続日が判明していたものはリスト上 1,039 件あり、地方自治法の規定により徴収が可能だったと推定される金額は約 97,127,000 円であった。（本編 P85～）

接続時期の確認ができていないものに対する徴収手続き

- ・ 使用者に対し質問するなどの必要な調査を行い、適切に徴収事務を行う必要があったものと考えられる。（本編 P86）

不適切な徴収事務が発生してしまった背景

管理監督者の課題認識の不足・リスクマネジメントの不足

- ・ 所属長等は、不適切な事務の状況を把握した時点において、担当者等に対し適切に指示をすべきであったが、課題認識の不足から是正措置が適切に講じられなかったものと考えられる。また、上司への報告や報道提供が行われていなかったことから、リスクマネジメントに対する認識が不足していたものと考えられる。（本編 P86～）

職員の認識不足（思い込み）

- ・ 多くの職員が、使用者から使用開始等届がなければ徴収できない、接続日を確認できないものと誤認していたと考えられる。
- ・ 体制的に、新たに遡及徴収に対応することは困難と思い込んでいたと考えられる。（本編 P88～）

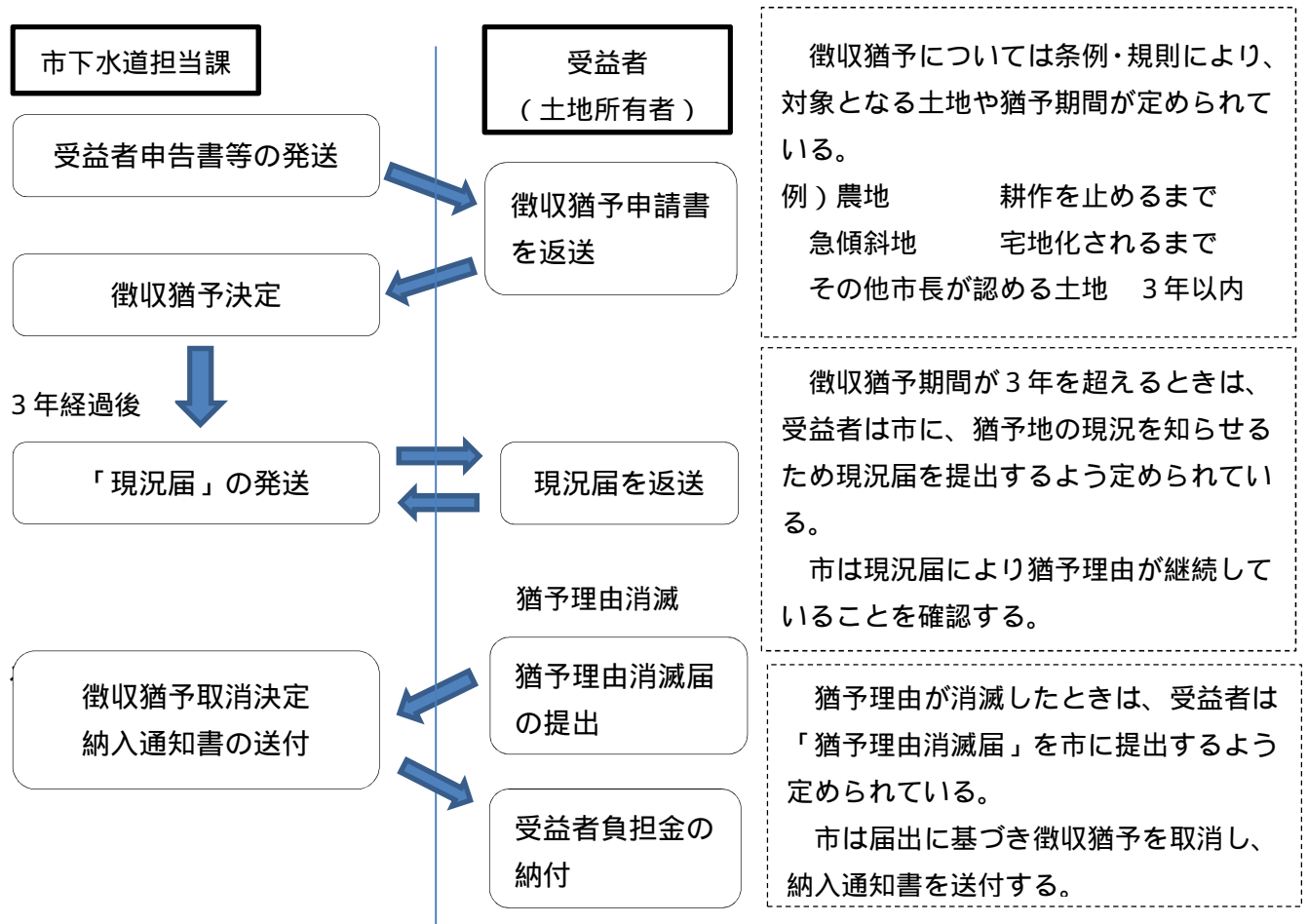
7 受益者負担金について

公共下水道が整備されることによって、衛生的な環境になるなどの利益を受ける者に、整備事業費の一部を負担してもらうのが「下水道事業受益者負担金制度」である。

負担金は、原則公共下水道を整備する区域内の土地の所有者が負担することとなるが、土地の使用状況等により負担金の徴収を猶予する制度がある。

本事案は、負担金の徴収を猶予した「徴収猶予地」の不適切な管理や消滅時効に関する認識誤り等様々な理由で、「徴収猶予地」の一部について、時効により債権が消滅したものである。

受益者負担金賦課徴収に関する事務手続き



受益者負担金の消滅時効についての主な要因と主な改善意見は次のとおりである。

主な要因 1 時効認識の誤り

従来の認識

受益者より「徴収猶予理由消滅届」が提出され、猶予取消決定を行ってから時効が進行する。

法律相談を経て整理をした結果

徴収猶予決定通知書で受益者に知らしめた「徴収猶予期間終了日の翌日」から時効が進行する。

上記相違により、時効が進行していると認識していなかった事案についても、実際は時効が進行していたと考えられ、結果として消滅時効が成立していた。(本編 P94～)

主な要因 2 猶予理由消滅の把握とその後の進行管理

猶予理由が消滅した際には、本来受益者が猶予理由消滅届を提出する必要があるが、実際は提出がされないこともある。そのような際に、適切な対応が取られていなかった。

- ・ 農地や急傾斜地について、現況が変化し猶予理由が消滅したことを把握することが出来たにもかかわらず、関係課等との連携不足により、適切に把握をしていなかった。
- ・ 猶予理由の消滅を把握していたにもかかわらず、適切な進行管理が行われず、最終的に猶予理由消滅届の提出がない事案に対して、猶予取消決定を行っていなかった。

(本編 P 97 ~)

主な要因 3 現況届に関する不適切な処理

徴収猶予期間が3年を超えるとときに受益者が提出する現況届について、適切な処理が行われていなかった。

- ・ 現況届未提出者に対して、催告が不足し、最終的に未提出のまま対応が終了している事案があることを確認した。
- ・ 提出された現況届に対する内容の確認が不足していた。
- ・ 本来現況届を発送すべき受益者に対して、発送をしていない事案を確認した。

(本編 P 98 ~)

主な要因 4 条例・規則の誤認、内規を超えた運用

徴収猶予の対象となる土地の一つに、「その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認める土地」があり、猶予期間は3年以内と定められている。

これに該当する土地として、内規で基準を定めていたにもかかわらず、実際は基準を超えて運用をしていたことが判明した。

また、これらの土地については、猶予期間が3年以内と定められているにもかかわらず、3年を超えて猶予を継続しており、実際は消滅時効が完成していたことが判明した。

(本編 P 102 ~)

主な改善意見等

徴収猶予地の適正管理

関係部署との連携強化や現況届の進行管理を徹底することにより、農地の宅地化等、徴収猶予理由の消滅について、積極的に情報収集を図る必要があると考えられる。

猶予理由の消滅を認知した際の対応と進行管理

猶予理由が消滅したことを把握した事案について、データベース化することにより適切に進行管理を行うとともに、徴収猶予理由消滅届が提出されない事案については、基準を定めて職権により徴収猶予取消決定を行う必要があると考えられる。

(本編 P 111 ~)

調査の加速化

担当課の調査による「徴収不能と見込まれる土地」の中には、最新の航空写真等で確認をしたところ、債権が継続していると考えられる事案もあることから、調査の加速化を図る必要があると考えられる。(P 115 ~)