

# 行政監察 改善実施状況一覧

平成28年6月6日 現在

## 1 下水道使用料徴収漏れに関するもの

	改善実施指示事項	実施状況	報告月
P1	1 <a href="#">指定下水道工事店に対する周知・指導の徹底</a>	実施済	H28.6
P2	2 <a href="#">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</a>	実施済	H28.6
P3	3 <a href="#">上下水道料金管理システムの有効活用</a>	実施済	H27.11
P4	4 <a href="#">神奈川県企業庁との連携</a>	実施済	H28.6
P5	5 <a href="#">下水道部門における連携の強化</a>	実施済	H28.6
P6	6 <a href="#">建築部門との連携構築</a>	実施済	H28.6
P7	7 <a href="#">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</a>	実施済	H27.11
P8	8 <a href="#">上司への報告・連絡・相談の徹底</a>	実施済	H27.11
P9	9 <a href="#">適切な文書管理の徹底</a>	実施済	H27.11
P10	10 <a href="#">組織体制の強化</a>	実施済	H27.11
P11	11 <a href="#">迅速かつ適正な下水道使用料の徴収開始方法等の検討</a>	実施済	H27.11

## 2 下水道使用料誤徴収に関するもの

	改善実施指示事項	実施状況	報告月
P12	1 <a href="#">関係部署との連携強化(情報共有の徹底)</a>	実施済	H28.6
P13	2 <a href="#">点検手順の明確化</a>	実施済	H27.11
P14	3 <a href="#">個別発生事案についての蓄積と共有(原因究明と点検)</a>	実施済	H27.11
P15	4 <a href="#">職員の入力処理誤り防止の徹底</a>	実施済	H27.11

## 3 下水道使用料減免に関する事務に関するもの

	改善実施指示事項	実施状況	報告月
P16	1 <a href="#">減免世帯の特定におけるチェックの厳格化</a>	実施済	H27.11
P17	2 <a href="#">情報提供元への処理情報のフィードバック</a>	実施済	H28.6
P18	3 <a href="#">情報提供元(関係課)との連携強化と事務の効率化</a>	実施済	H27.11
P19	4 <a href="#">連絡員の設置</a>	実施済	H27.11
P20	5 <a href="#">決裁処理の明確化と適切な管理</a>	実施済	H27.11
P21	6 <a href="#">上下水道料金管理システム等を活用した定期的な点検</a>	実施済	H28.6
P22	7 <a href="#">減免手続き等の見直し</a>	実施済	H28.6
P23	8 <a href="#">体系的な事務マニュアルの整備</a>	実施済	H28.6
P24	9 <a href="#">職権減免対象者への通知のあり方</a>	実施済	H28.6
P25	10 <a href="#">適切かつ迅速な事後対応</a>	実施済	H28.6

## 4 受益者負担金の消滅時効による徴収漏れに関するもの

	改善実施指示事項	実施状況	報告月
P26	1 <a href="#">徴収猶予地の適正管理</a>	実施済	H28.6
P27	2 <a href="#">猶予理由の消滅を認知した際の対応と進行管理</a>	実施済	H27.11
P28	3 <a href="#">受益者に対する負担金周知方法</a>	実施済	H28.6
P29	4 <a href="#">猶予地管理システムの再構築</a>	実施済	H28.6
P30	5 <a href="#">猶予地管理マニュアルの整備</a>	実施済	H27.11
P31	6 <a href="#">文書管理の徹底</a>	実施済	H27.11
P32	7 <a href="#">調査の加速化について</a>	実施済	H28.6
P33	8 <a href="#">調査の優先順位について</a>	実施済	H27.11

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	1	報告書の頁	27P ア
改善実施指示事項	項目	指定下水道工事店に対する周知・指導の徹底				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>周知・指導に関する体制の構築  指定下水道工事店に対して制度及び手続などの周知  排水設備工事に係る関連情報活用による監視体制の強化  指定下水道工事店へ適正な手続を徹底させるための指導  公共下水道使用開始等届の提出漏れ及び遅延を防止するための対策</p> <p>改善が図られない場合の対応策の検討  相模原市指定下水道工事店規則第10条の規定に基づく指定の取消し等の処分を適用するため、平成27年12月を目標として、処分基準の作成、審査委員会の設置等、制度構築の取組を進める。  【追記】  相模原市指定下水道工事店規則の一部を改正して指定下水道工事店の義務をより一層明確にするとともに、平成28年2月に処分審査委員会を設置し、今後の違反行為に対する処分を適用するための基準を定める。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	<p>周知・指導に関する体制の構築  指定下水道工事店に対し、適正な手続を徹底させるための指導を継続的に行うとともに、平成28年4月から、公共汚水ますの新設等の関連情報を活用し、排水設備新設等確認申請の提出漏れや遅延を防ぐ監視体制の強化を図った。</p> <p>改善が図られない場合の対応策  相模原市指定下水道工事店規則の一部を改正して指定下水道工事店の義務をより一層明確にするとともに、平成28年2月に処分審査委員会を設置し、今後の違反行為に対する処分を適用するための基準を定めた。</p>					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	2	報告書の頁	27P イ
改善実施指示事項	項目	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				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>指定下水道工事店以外の者が排水設備の新設等の工事を行った場合の罰則を強化するため、平成28年6月を目標に相模原市下水道条例を改正する。          現行の相模原市下水道条例に基づく罰則及び相模原市指定下水道工事店規則に基づく指定の取消し等を適用するための手順・基準を、平成27年12月を目標に明確化する。          市管工事設備協同組合等との協定等による無届工事通報制度を検討する。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定下水道工事店以外の者が排水設備の新設等の工事を行った場合の罰則を強化するため、平成28年3月に相模原市下水道条例を改正した。</li> <li>・ 相模原市指定下水道工事店規則の一部を改正して指定下水道工事店の義務をより一層明確にするとともに、平成28年2月に処分審査委員会を設置し、今後の違反行為に対する処分を適用するための基準を定めた。</li> <li>・ 無届工事通報制度の構築に向け、市管工事設備協同組合との検討を実施する。</li> </ul>					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	3	報告書の頁	28P	ウ
改善実施指示事項	項目	上下水道料金管理システムの有効活用					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>上下水道料金管理システムを活用し、毎月「前月水栓登録者」を抽出した「新規水栓リスト」を出力し、机上調査により無断接続の可能性がある家屋を抽出後、現地調査による接続確認をもって、新規に賦課する。</p>						
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中			
	改善実施報告日			平成 27 年 11 月 13 日			
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年8月から、処置案のとおり実施した。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	4	報告書の頁	28P	エ
改善実施指示事項	項目	神奈川県企業庁との連携					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>下水道使用料等事務連絡協議会等を通じて関連市町と調整を図り、水道検針員による下水道接続確認の方法や水道開栓時に併せて公共下水道使用等開始届出を徴する仕組み等を構築する。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>関係市町と連携し、下水道使用料等事務連絡協議会を通じて神奈川県企業庁に申し入れを行った結果、相当の費用を要することが分かったため、水道検針員による方法に替えて、1 - 3 に掲げた上下水道料金管理システムによる下水道接続確認を行うこととした。</p> <p>また、平成28年3月に相模原市下水道条例を改正し、神奈川県企業庁に対して使用者から上水道の使用申込みを行った場合は、公共下水道使用開始の届出があったものとみなすこととした。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	5	報告書の頁	28P	オ
改善実施指示事項	項目	下水道部門における連携の強化					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>下水道施設部門において、自らが所管する排水設備新設等確認通知書の送付と併せて、公共下水道使用開始等届の提出を促し、受領した後、使用料部門へ送付する。</p> <p>また、「受付処理台帳」を作成し、排水設備工事の進捗と併せて、公共下水道使用開始等届の提出状況について、下水道施設部門と使用料部門で情報共有し、適正な使用料徴収を行う。</p> <p>さらに、平成28年4月から「排水設備新設等指導業務」と「使用料等の賦課徴収業務」との所管を統合し、緊密な連携体制の整備を図るよう組織改編を行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成28年4月に、下水道部を設置するとともに、「排水設備新設等指導業務」と「使用料等の賦課徴収業務」の緊密な連携を図る組織体制とした。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	6	報告書の頁	29P	カ
改善実施指示事項	項目	建築部門との連携構築					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>建築部門からの建築計画概要書による情報提供に基づき、毎月、受付台帳を作成し、排水設備工事の無届工事とならないよう、指定下水道工事店による施工を指導するなど、監視体制の強化を平成27年12月までに行う。</p> <p>設計者や指定検査機関に対して指定下水道工事店制度、排水設備工事に関する手続等について、建築部門と連携した周知を、平成27年12月までに行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年12月から、建築部門からの建築計画概要書による情報提供に基づき、毎月、受付台帳を作成し、排水設備工事の無届工事とならないよう、監視体制の強化を行った。</p> <p>また、民間指定確認検査機関において、指定下水道工事店制度の啓発のため、ポスターの掲示及びチラシの配布を開始した。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	7	報告書の頁	29P キ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	過去に作成されたマニュアルを整理し、内容を更新する。 人事異動等により担当者が変更となる場合には、班長が、事務引継書又は当事者からの聞き取りにより適切に引継ぎが行われたかどうかを確認する。					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日				
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 10 月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	8	報告書の頁	29P	ク
改善実施指示事項	項目	上司等への報告・連絡・相談の徹底					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>新たに「報連相チェックシート」を作成し、担当職員自ら毎週1回以上の確認を行うとともに、班打合せにおいて実践状況を検証する。 また、検証の結果、課題事項については、管理監督者への相談・報告を行うとともに、全所属職員で情報を共有する。</p>						
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中			
	改善実施報告日			平成 27 年 11 月 13 日			
改善実施状況 (詳細)	平成27年10月から、処置案のとおり実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	9	報告書の頁	30P	ケ
改善実施指示事項	項目	適切な文書管理の徹底					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>使用開始等届の受付において記入漏れ等を審査した上で、入力した使用開始等届は決裁することとし、届出書の不備や上水道水栓開設の処理が行われていないことにより入力できなかったものは、入力済分と分けて保管する。</p> <p>また、使用開始等届を含めた下水道使用料の徴収に関する文書について、関係規則等に基づく決裁区分及び保存年限を遵守し、適切な管理を行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中			
	改善実施報告日			平成 27 年 11 月 13 日			
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年10月から、使用開始等届の受付において、記入漏れ等を審査し、保管状況や処理状況等を記録した「受付台帳リスト」に入力し、適正な届出について、入力処理後、使用開始等届と受付台帳リストを入力処理日ごとに課長決裁を受けることとした。</p> <p>また、記入漏れ等のあった届出書は、電話等による聞き取り調査により補正し、受付台帳リストに所要事項を記録することとした。</p> <p>文書の管理については、平成27年10月から、文書の起案、決裁、施行及び保管まで公文書管理規程に基づき、四半期ごとに文書主任及び文書副主任が確認を行うこととした。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	10	報告書の頁	30P	コ
改善実施指示事項	項目	組織体制の強化					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>事業収益の向上のため、下水道への接続促進、普及啓発といった「排水設備新設等指導業務」と「使用料等の賦課徴収業務」との所管を統合し、緊密な連携体制をもって使用料収入の増加と未収入金回収の強化を図る。 新たに下水道部を設置し、市民サービスの向上及び経営基盤強化に向け、効率的かつ機動的な事務執行体制として内部分課を行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成 27 年 8 月に、処置案のとおり総務局へ組織改編要求を行った。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料徴収漏れに関するもの		1	-	11	報告書の頁	30P	サ
改善実施指示事項	項目	迅速かつ適正な下水道使用料の徴収開始方法等の検討					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>上下水道料金管理システムを活用し、毎月「前月水栓登録者」を抽出した「新規水栓リスト」を出力し、机上調査により無断接続の可能性がある家屋を抽出後、現地調査による接続確認をもって、新規に賦課する。</p> <p>下水道施設部門と使用料部門で調整を図り、「水栓番号」を共通情報とし、上下水道料金管理システムから年2回出力される「下水道未接続対象者」を抽出した「未接続水栓リスト」と、未水洗家屋台帳及び浄化槽台帳データとの照合により点検を行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 8 月から、処置案のとおり実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料誤徴収に関するもの		2	-	1	報告書の頁	41P ア
改善実施指示事項	項目	関係部署との連携強化(情報共有の徹底)				
	<p>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、関係課と的確に情報共有を図る仕組みについて検討すること。</p> <p>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。</p>					
処置案	<p>情報共有に当たり、年度当初に関係課による班長及び担当者との打合せ会議を開催する。</p> <p>現在作成中である浄化槽台帳を活用し、未水洗家屋台帳との整合を図る取組を進める。</p> <p>更に、上下水道料金管理システムから年2回出力される未接続データと突合を行う。</p>					
改善実施状況	改善実施済み		検討・改善中			
	改善実施報告日		平成 28 年 6 月 6 日			
改善実施状況 (詳細)	平成28年4月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料誤徴収に関するもの		2	-	2	報告書の頁	41P イ
改善実施指示事項	項目	点検手順の明確化				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>下水道施設部門と使用料部門で調整を図り、「水栓番号」を共通情報として、上下水道料金管理システムから年2回出力される未接続水栓データと未水洗家屋台帳との照合により、誤賦課の点検を行う。 また、点検方法の明確化を図るため、平成27年10月までに、手順書を作成する。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日				
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年10月から、処置案のとおり実施した。 なお、更なるチェック体制の強化のため、未水洗家屋台帳に水栓番号を付記する作業を順次進める。</p>					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料誤徴収に関するもの		2	-	3	報告書の頁	42P	ウ
改善実施指示事項	項目	個別発生事案についての蓄積と共有(原因究明と点検)					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>今後、事案が発生した場合は、管理監督者に報告し、発生した誤徴収事案を「使用料誤徴収に関する事案一覧」としてデータベース化し、定期的に点検を行う。          なお、事案発生の都度、原因を明確化し、再発防止に努める。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年10月から、処置案のとおり実施した。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料誤徴収に関するもの		2	-	4	報告書の頁	42P	エ
改善実施指示事項	項目	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。						
処置案	使用開始等届の受付、審査及び入力処理に当たり、確認の必要な項目を整理した「チェックシート」に基づき、担当職員自ら確認を行うとともに、必ず他の担当職員によるダブルチェックを行う。						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	「チェックシート」に基づき、使用開始等届の受付、審査及び入力処理後、受付台帳と上下水道料金管理システム入力画面印刷などを使用して、担当職員2名で確認することとし、平成27年10月から実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	1	報告書の頁	53P ア
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	減免適用対象者を特定するに当たり、確認手順を明確化した事務処理フロー及びチェックシートを作成するとともに、担当職員2名により情報入力の確認を行う。					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日				
改善実施状況 (詳細)	平成27年10月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	2	報告書の頁	53P イ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	<p>平成27年11月から、新規に減免適用対象者となる身体障害者、知的障害者及び生活保護受給者への手帳等交付手続の際に、水栓名義人等を確認する。</p> <p>また、使用料部門において、減免適用処理を実施した後、「減免適用者リスト」により減免適用の情報を福祉部門へフィードバックする。</p> <p>更に、定期的に減免適用要件の有無が確認できるような仕組みの構築について、福祉部門との調整を進める。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	平成28年4月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	3	報告書の頁	53P ウ
改善実施指示事項	項目	情報提供元(関係課)との連携強化と事務の効率化				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>平成27年10月に、減免対象者の情報の取扱いについて打合せを実施する。また、平成27年10月から四半期ごとに福祉部門との連絡調整会議を開催する。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日				
改善実施状況 (詳細)	<p>平成27年10月から、処置案のとおり実施した。</p>					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	4	報告書の頁	53P	エ
改善実施指示事項	項目	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。						
処置案	平成27年10月から、3-2(情報提供元への処理情報のフィードバック)に掲げた情報共有を確実にを行うため、情報提供元の福祉部門に連絡員を設置する。						
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中			
	改善実施報告日			平成 27 年 11 月 13 日			
改善実施状況 (詳細)	平成27年10月から、処置案のとおり実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	5	報告書の頁	54P	オ
改善実施指示事項	項目	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。						
処置案	<p>職権減免に関する事務処理は、申請書に代わる個票を作成し、保管状況や処理状況等を記録した「受付処理台帳リスト」に入力する。</p> <p>水栓名義人が特定された対象者は、上下水道料金管理システムへの入力処理後、当該個票と受付処理台帳リストを入力処理日ごとに課長決裁を行う。</p> <p>また、特定が困難な対象者は、電話等による聞き取り調査により補正し、受付台帳リストに所要事項を記録する。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 10 月から、処置案のとおり実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	6	報告書の頁	54P	カ
改善実施指示事項	項目	上下水道料金管理システム等を活用した定期的な点検					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>神奈川県企業庁と調整を図り、最も有効なデータ形式を共通情報として取り決め、上下水道料金管理システムの対象者データと減免適用に係る福祉部門関係課データとの突合による定期的な点検を行う。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成 28 年 4 月から、処置案のとおり実施した。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	7	報告書の頁	54P キ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	福祉部門と調整を図り、平成27年11月から3-2に掲げた情報共有及び3-4に掲げた連絡員の選任により、職権による減免適用及び廃止手続を遅滞なく実施し、対象者に対し、遡及徴収などの負担を生じさせることのないよう手続を進める。					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	平成28年4月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	8	報告書の頁	54P	ク
改善実施指示事項	項目	体系的な事務マニュアルの整備					
	制度、手続、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。						
処置案	福祉部門と調整を図り、平成27年11月から順次実施する新たな取組を行うための制度、手続、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。						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	平成27年10月に、個別マニュアルの更新を実施した。 また、制度、手続、事務処理を一体的に示したマニュアルについては、平成27年10月から開始した福祉部門との調整を踏まえ、平成28年5月に整備した。						

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	9	報告書の頁	54P ケ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	職権により減免適用又は減免適用の解除を決定した者に対しての通知のあり方について、3 - 3に掲げる連絡調整会議において検討し、平成28年3月までに結論を得る。					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	平成28年4月から、職権により減免適用又は減免適用の解除を決定した者に対し、通知を開始した。					

## 行政監察 改善実施状況

下水道使用料減免に関する事務に関するもの		3	-	10	報告書の頁	55P	コ
改善実施指示事項	項目	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。						
処置案	<p>神奈川県企業庁と調整を図り、減免漏れに伴う還付は、神奈川県企業庁と市で締結した「公共下水道使用料の徴収事務の事務委託に関する協定書」に基づき、神奈川県企業庁が行う。</p> <p>また、減免解除漏れに伴う徴収手続は、使用料部門が速やかに納入通知を行う。</p> <p><b>【追記】</b> 対象者への迅速な対応を図るため、神奈川県企業庁と調整を図り、減免漏れに伴う還付を使用料部門が行うこととした。</p>						
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中			
	改善実施報告日			平成 28 年 6 月 6 日			
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 12 月から、減免解除漏れに伴う徴収手続を開始した。また、対象者への迅速な対応を図るため、神奈川県企業庁と調整し、平成 28 年 3 月から、使用料部門で減免漏れに伴う還付を開始した。						

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	1	報告書の頁	111P ア
改善実施指示事項	項目	徴収猶予地の適正管理				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>徴収猶予消滅に係る情報を適時適切に収集するため、現況届の送付を毎年行うこととし、現況届の返送状況及び届出内容の徹底した精査を行うとともに、関係各課と連携し、徴収猶予理由消滅に結びつく情報の収集を行い、新たな消滅時効を発生させない管理体制の強化を図る。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	<p>平成 28 年 3 月に、相模原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例の改正を行い、現況届の提出を 3 年に一度から毎年に改めた。 また、農地転用許可・届出等の情報収集を開始し、新たな消滅時効を発生させない管理体制の強化を図った。</p>					

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること	4	-	2	報告書の頁	112P イ
改善実施指示事項	項目	猶予理由の消滅を認知した際の対応と進行管理			
	<p>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。</p>				
処置案	<p>開発行為事前協議や公共汚水ます設置申出、窓口における照会等があった徴収猶予地は、徴収猶予理由消滅に結びつく可能性が高いことから、所在地や土地所有者、開発行為申請者等の情報を一元管理することとし、その後の対応状況は、「猶予理由消滅届送付済」「猶予理由消滅届受理」「猶予取消済」等の区分ごとに「猶予取消管理台帳」に記録する。</p> <p>併せて、「徴収猶予地一覧表」に記録することとし、毎月の異動状況や徴収猶予地全体の管理状況の確認を行う。</p>				
改善実施状況		改善実施済み		検討・改善中	
		改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日		
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 7 月から、処置案のとおり実施した。				

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	3	報告書の頁	112P	ウ
改善実施指示事項	項目	受益者に対する負担金周知方法					
	<p>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。</p>						
処置案	<p>現況届の提出は、猶予地所有者に対して、負担金の存在や猶予理由消滅時の届出制度等を周知する上で効果的であるため、平成28年4月から、提出頻度を現行の3年に1回から、毎年に改める。</p>						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日					
改善実施状況 (詳細)	<p>平成28年3月に、相模原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例の改正を行い、現況届の提出を3年に一度から毎年に改めた。</p>						

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	4	報告書の頁	112P 工
改善実施指示事項	項目	猶予地管理システムの再構築				
	<p>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。</p>					
処置案	<p>道路情報管理システムの活用により、同システムに徴収猶予地の位置情報等を追加し、航空写真や公図情報との連携を図り、平成28年4月から、猶予地管理システムとして運用する。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 28 年 6 月 6 日				
改善実施状況 (詳細)	<p>平成28年4月から、処置案のとおり実施した。</p>					

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	5	報告書の頁	113P	オ
改善実施指示事項	項目	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。						
処置案	受益者負担金の事務処理（賦課、徴収、猶予地管理）マニュアルを整備する。						
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中					
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日					
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 10 月から、処置案のとおり実施した。						

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	6	報告書の頁	113P カ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	<p>徴収猶予関係文書の保存状況の一斉確認を行い、保存年限の再検討を実施し、必要に応じて保存年限の変更を行う。</p> <p>また、文書の管理に当たっては、関係規則等に基づく決裁区分及び保存年限を遵守し、適切な管理を行う。</p>					
改善実施状況	改善実施済み	検討・改善中				
	改善実施報告日	平成 27 年 11 月 13 日				
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 10 月から、処置案のとおり実施した。					

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	7	報告書の頁	115P ウ
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	<p>調査体制を強化するため、人員増を図る。          債権の有無をより早く確定させるため、調査が必要な案件の一部については、委託又は部内動員により調査を行う。          土地の現況に変化がなく、所有者のみが異動していると思われる土地 委託          土地の現況及び所有者ともに変化がないと思われる土地 部内動員</p>					
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中		
	改善実施報告日			平成 28 年 6 月 6 日		
改善実施状況 (詳細)	平成 27 年 10 月から、委託及び部内動員による調査を行った。 また、平成 28 年 4 月から、人員増により調査体制の強化を図った。					

## 行政監察 改善実施状況

受益者負担金の時効消滅による徴収漏れに関すること		4	-	8	報告書の頁	116P 工
改善実施指示事項	項目	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。					
処置案	<p>債権保全に向けて、次の優先順位を付けて調査を行う。</p> <p>第1順位...現況変化から5年を経過する年度である平成22年度、23年度中に現況変化があった土地</p> <p>第2順位...平成21年度以前に現況変化があった土地（現況変化から5年以上経過している案件ではあるが、現況変化と消滅時効の関連性を精査し、消滅時効未到来の案件については速やかに猶予取消しを行っている。）</p> <p>第3順位...平成24年度以降に現況変化があった土地</p> <p>第4順位...徴収猶予決定以来、現況変化がない土地</p>					
改善実施状況	改善実施済み			検討・改善中		
	改善実施報告日			平成 27 年 11 月 13 日		
改善実施状況 (詳細)	調査を加速化させるため、平成27年7月から、処置案のとおり実施した。					