
職員の不適切な事務処理の再発防止への取組み について

公共下水道使用料の賦課漏れ

平成29年3月

秦 野 市

はじめに

本年度において、先に報告をしました、土地収用手続きにおける法令違反行為、下水道事業債の過大借入れ及び公共下水道汚水の誤接続のほか、「公共下水道の賦課漏れ」といった不適切な事務処理事案が続けて明らかになりました。

これらの事案は、市民の皆様からの市への信頼を失墜させるものであるため、事案の調査を命じるとともに、再発防止策の取りまとめを指示し、「秦野市コンプライアンス推進委員会」において、本市のコンプライアンス推進に関する基本方針の策定、その具体的な取組の進行管理のほか、これらの不適切な事務処理等の事案の調査及び再発防止の取組みについての検討を行うこととしたものです。

本年2月14日には、今回の事案を除く3件につきまして報告をさせていただきました。このたび調査に時間を要していた1事案につきましても再発防止の取組みを取りまとめましたので、報告をするものです。

これらの4件の事案は、本市があらゆる事務事業を行うに当たって教訓とすべきであり、全ての職員が忘れることなく、今後の仕事に活かさなければなりません。

現在、各部等において事務の点検を行っており、コンプライアンス推進委員会で協議して、その結果を公表します。また、問題点を組織として共有し、改めるべき所は速やかに改めてまいります。

市長として、市民の皆様にご詫び申し上げますとともに、今後、本市のコンプライアンス推進に関する基本方針の策定に取り組み、市職員の意識醸成と組織としての秩序維持を図り、信用と信頼の回復に努めます。

平成29年3月22日

秦野市長 古谷 義幸

再発防止の取組みの作成目的とその経過について

この「秦野市職員の不適切な事務処理事案に基づく再発防止の取組み」は、秦野市コンプライアンス推進委員会及び同委員会が設置した調査部会において、公共下水道使用料の賦課漏れについて、事実、原因及び再発防止の取組みをまとめ、すべての職員が今後の業務に生かし、こうした事案を再発させないことを目的とするものです。

【委員会及び部会の開催経過】 ※本件事案に係る会議のみ記載しています。

- (1) 平成28年度第1回秦野市コンプライアンス推進委員会
 - ア 期日 平成29年1月5日（木）
 - イ 議事
 - (ア) コンプライアンス推進に係る取組について
 - (イ) 調査部会の設置について
- (2) 第3回調査部会
 - ア 期日 平成29年2月14日（火）
 - イ 議事
事案の調査及び再発防止策について
- (3) 第4回調査部会
 - ア 期日 平成29年2月20日（月）
 - イ 議事
事案の再発防止策について
- (4) 平成28年度第3回秦野市コンプライアンス推進委員会
 - ア 期日 平成29年3月17日（金）
 - イ 議事
 - (ア) 調査部会からの報告について
 - (イ) 再発防止の取組み（素案）について

事案に係る事実、原因及び再発防止の取組み

公共下水道使用料の賦課漏れ

(1) 事実

平成28年9月に本町地区の市民から、水道料金は賦課されているが下水道使用料が賦課されていないという問い合わせがあり、調査したところ、下水道使用料の賦課漏れであることが判明した。

これを機に、他にも同様な事例がないか調査することとした。その結果、賦課漏れの件数は156件、賦課漏れの総額は昭和56年度からの推計で約5,484万円となった（そのうち、地方自治法第236条第1項の規定による5年の時効消滅のため、遡って請求することができない額は、約3,517万円）。

(2) 原因

ア 水道及び下水道相互の職員間の連携不足

すでに公共下水道に接続している建物で、給水管を分岐し、メーターを増設する場合は、その多くは下水道の排水設備確認申請をする必要がない。この場合の事務処理には、旧水道局と旧下水道部の各職員に十分な注意と連携が必要であったが、その不足により、増設したメーターの新規水栓番号の情報が共有されないものがあつた。これが電算処理上、新規メーターへの下水道使用料賦課開始サイン未入力につながり、賦課漏れが生じた。

イ 事務処理過程におけるチェック機能の欠落

旧下水道部において、通常は排水設備工事の完成検査後に、下水道使用料の賦課開始サインを入力する。

この電算処理上のサイン入力において、検査を担当する職員から検査結果の報告を受けて行うこととなっていたが、賦課担当職員の単純なミスによる入力漏れがあつた。

当時の料金システムでは、新たな対象者の入力には水栓番号を付与した画面の作成をシステム担当課に依頼することとなっていたため、すぐに入力することができなかつたことや、検査担当職員と賦課開始サイン入力担当職員間の連絡誤り等があつた。

(3) 再発防止のための取組み

ア 給水事務と下水道使用料賦課事務との連携強化

公共下水道に接続済みの建物で、給水管を分岐してメーターを増設する場合に、その多くは排水設備確認申請が不要であることから、賦課漏れが起こる要因となる。それを起こさないためには、水道の給水事務担当から下水道使用料賦課事務担当への連絡の徹底が不可欠である。水道と下水道の組織を統合させた利点を生かし、検査担当と賦課担当の一層の連携を図る。

今後、給排水検査業務と下水道使用料賦課業務について民間委託を予定しているため、この受託事業者による「検査→賦課」の一致の確認を徹底するとともに、上下水道局においても情報の確認・共有を行う手続を設定する。

イ 複数の視点による確認の徹底

水道が使用開始されたものの中から下水道使用料を賦課していないデータを抽出し、そのデータと排水設備の完成検査実施情報との突合を定期的に行う。なお、データの突合は、事務効率化やミス防止のため、電算システムの利用を検討する。また、この突合や電算システムへの入力等、下水道使用料の賦課に至る事務処理の各手順において、複数の視点による確認を徹底する。

ウ 他の自治体との情報共有

公共下水道使用料の賦課漏れが全国的に発生している中で、対岸の火事とせず、自らを常に省みることが必要である。県内自治体間での情報交換やヒヤリ・ハット事例の共有について検討する。

エ 職務遂行上の姿勢とリスクマネジメント

今回の事案は、他の3件と異なり、長年にわたり単純なミスが繰り返されたことに特徴がある。

職員は、自らが担っている業務には、職務上の注意力の全てを用いるべきであり、ミスを発生させないようにすることはもちろんであるが、発生させた場合は速やかに組織で情報を共有し、対応しなければならない。

特に管理職職員は、「人為的ミスは発生する」という認識を持ち、常に事務を点検する中で、これを予見・回避し、また、発生した場合の影響を最小限に抑えるリスクマネジメント能力を備えておく必要がある。