

監査等指摘事項措置状況管理票

監査名	令和4年度定期監査	指摘日	令和5年2月28日
部局名	上下水道部	課名	上下水道総務課
指摘事項等	○収納管理口座とお客様センター運営業務について（検討・改善） 水道料金等の徴収にあたっては、各金融機関窓口で収納されたもの、口座振替により徴収されたもの、お客様センター窓口で直接収納されたものなどすべての料金収入が、一旦、収納管理口座に入金され、お客様センターで調定金額との照合が行われた後に、水道料金と水道事業が受託収納している下水道使用料及び浄化槽使用料に分けて、水道事業及び下水道事業のそれぞれの会計口座に入金されている。 整理口座の記録を確認したところ、収納金融機関ごとの入金や料金種類別の送金が錯綜しており、日々の口座残高の管理方法が確立されていなかった。 また、現金が、整理口座に留め置かれる期間も休日の都合や収納額の内訳によって異なり、月末時点で数千万円の残高となっている月もあることから、整理口座の運用にあたって、速やかに水道事業及び下水道事業の各会計口座への入金が行えるよう適切な管理方法の確立に努められたい。 次に、お客様センター運営業務委託契約については、同一業者が落札し、長期継続契約が更新され、10年以上同一業者に委託しているところである。 そのため、受託者には長い実務経歴を有する従業員も多く、報告書様式、事務要領や手順の見直し等、継続受託業者ならではの事務改善提案も可能であると考えられる。受託者との協働により、前述の整理口座の適切な管理も踏まえ、さらなる事務改善に努められたい。 （令和5年2月28日 令和4年度定期監査）		
措置内容	収納管理口座につきましては、令和5年10月から運用を廃止しました。現在、水道料金等は、収納管理口座を経由せず、会計口座に入金されております。また、令和5年度末において、収納管理口座の残高はありません。 お客様センター運営業務委託につきましては、令和5年度に共同業者選定により、河南地域7団体で受託者を選定しました。ご指摘のありました事務改善に関しましても、現在、受託者と7団体において、定期的に会議を開催し、業務の標準化や効率化に向けて、取り組んでいるところです。 （令和6年4月1日現在 検討・改善状況）		
措置状況	措置完了	措置完了(見込)年度	令和5年度