

第1 監査の種類

財務監査及び行政監査

第2 監査の対象

上下水道局の事務について、次表の課室公所を対象として実施した。

区 分	監 査 実 施 課 室 公 所 名		
上下水道局	経営本部	総務部	総務課、防災危機管理室、労務課、安全衛生課、調査課、契約監理課、人材育成推進室
		企画経理部	経営企画課、経理課、広報サービス課、資産活用課、情報企画推進課
		営業部	営業課、料金課、給排水設備課、営業センター（東部、西部）
	技術本部	計画部	下水道計画課、水道計画課、技術管理課、技術開発室
		建設部	工務課、施設課
		管路部	配水課、保全課、管路工事統括室、配水設計課、下水設計課、管路センター（東部、北部）
		施設部	施設管理課、浄水管理調整室、水質管理課、施設整備課、浄水場（鍋屋上野、大治）、水処理事務所（北部、東部、南部）

第3 監査の着眼点

- 1 経営基盤の強化等に関する取組が効率的かつ効果的に実施されているか
- 2 料金徴収関係業務や施設の運転管理業務は適切に管理運営されているか
- 3 会計事務が適正に行われているか

第4 監査の実施内容

1 実施時期

令和 5年 6月 2日から令和 6年 3月25日まで

2 実施方法

今回の監査は、名古屋市監査委員監査基準に基づき、対象の課室公所で処理している事務のうち、主として令和 4年 4月 1日から令和 5年 9月30日までに執行された収入、支出、契約、財産管理及び行政運営の各事務並びに現金等の出納保管に関する事務について、書類等突合などを試査により実施し、必要な事項については実査を実施した。

第5 監査結果

上記のとおり監査した限りにおいて、以下のとおり一部に指摘すべき事項が見受けられた。

今後の事務執行にあたり、該当する事項の是正及び再発防止策を実施し必要な措置を講じられたい。また、措置を講じた場合は、当該措置の内容を通知されたい。

なお、監査対象とした局が既に措置を講じたものについては、その内容を記載した。

1 指摘

(1) 物品納品状況確認記録簿について（契約事務）

物品購入に係る納品書の取扱い及び物品購入に係る課公所長による点検について（平成22年経理課長通知）によると、予算担当課公所長（以下「課公所長」という。）は、物品の納入があった月には、1か月につき1件以上を自らが選定し、納品書等と納品された現物との確認を、課公所長本人が納品に立ち会い、あるいは、納品後に事後的に実施し、その状況を物品納品状況確認記録簿（以下「記録簿」という。）に記録するとともに、上期と下期の年2回、記録簿の写しを経理課長に送付することとされている。なお、経理課によると送付の主な目的は、この取組が適正に運用されていることの確認や、購入内容や頻度に不自然な点がないかの確認をするためとのことである。

記録簿を調査したところ、以下のような事例が見受けられた。

ア 物品の納入があった月において、課公所長による確認の状況が記録簿に記録されておらず、確認が適正に実施されたか不明であったもの

(安全衛生課、大治浄水場)

イ 記録簿に記録された納品年月日、納品数又は課公所長による確認年月日が誤っていたもの

(東部営業センター、下水道計画課、東部管路センター)

なお、経理課はこれらの事例を把握していなかった。

各所属においては、経理課長通知に従い、課公所長による確認を適正に実施し、確認の状況を記録簿へ誤りなく確実に記録されたい。

また、記録簿への記録は不適正な経理処理の再発を防止するための取組であり、一定の効果があったものとするが、取組開始から10年以上が経過し、複数の所属で記録漏れや納品年月日等の年度の記録誤りなどの不自然な点が見受けられ、経理課もそれらに気付くことができなかったことから、形骸化が懸念される。経理課においては、記録簿の写しの確認を適切に行うとともに、取組が適正に運用されるよう、制度の趣旨・目的を局内に周知されたい。

(経理課)

(2) パスワードの管理等について（行政運営事務）

名古屋市情報セキュリティ対策基準によると、パスワードは、他者に知られないように管理しなければならないとされている。また、局区等における情報の保護対策に関する運用要項（以下「要項」という。）によると、所管課長は、情報に関する点検表を用いて情報の保護及び管理が適切に行われているかを確認しなければならないとされており、その情報に関する点検表の項目には、パスワード等が他の者からも見えてしまうような状態で放置されていないかなどが掲げられている。

料金課における実査時に、パスワードが記載された付箋 3枚がパソコンに貼付されており、当該パスワードは、上下水道局内の情報共有を行うアプリケーションにおける係アカウントのパスワード及び上下水道料金の即時入金確認を行うアプリケーションの新旧パスワードであった。また、パスワードが記載さ

れた付箋のうち、一番古いものは令和 3 年 4 月頃から貼付していたとのことであった。しかし、令和 3 年度以降の情報に関する点検では、パスワードの管理が適切であるとされており、点検結果と実態が一致していなかった。

料金課においては、パスワードの管理が不適切であり、情報に関する点検が形骸化していたことから、情報の保護及び管理に関する意識が希薄であると言わざるを得ない。料金課においては、厳格なパスワードの管理及び情報に関する点検を徹底されたい。(料金課)

なお、料金課においては、パソコンに貼付してあった付箋を直ちにはがすとともに、緊急点検を行い、同様の事実がないことを確認した上で、パスワードの変更を行ったほか、情報に関する点検の方法について、実地での点検を重点的に行うといった見直しが図られ、必要な措置が講じられた。

(3) システム操作権限の管理について（行政運営事務）

上下水道局では、名古屋市給水区域内を東部、南部、西部及び北部の 4 ブロックに分け、水道メータ点検業務、水道料金及び下水道使用料の未納徴収業務等をブロックごとに委託している。なお、東部、南部及び西部ブロックの受注者は同一事業者である。

当該委託仕様書によると、受注者は、委託業務の履行上必要な最小限の範囲において、発注者である上下水道局が保有する情報の閲覧、更新及び使用（以下「閲覧等」という。）をすることができるとされており、閲覧等の業務を行う必要最小限の従事者を指定し、発注者に対しシステム操作権限（以下「権限」という。）の付与を文書により申請することとされている。また、発注者は申請内容を確認し、必要な権限を付与することとされている。

なお、本仕様書は業務の基本事項を記したものであるため、明記していない事項であっても業務の運用上当然必要と認められるものについては、全て受注者の責任において行うこととされており、退職等で従事者に変更がある場合は、受注者から変更予定をあらかじめ文書により報告させることや権限の削除についても文書により申請させることを、発注者、受注者の双方において認識しているとのことである。

このほか、一部の権限については、システム管理者である営業課により、セ

セキュリティの観点から年 1回、料金課へ利用者の利用実態確認調査が行われている。

令和 4年度以降の権限の管理について調査したところ、東部、南部及び西部ブロックにおいて、従事者の退職等により権限の削除が必要であったものについて、以下のような事例が見受けられた。

ア 受注者からの削除申請がされておらず、権限が付与されたままになっていたもの

イ システム管理者による利用実態の調査において、料金課による確認漏れにより、調査後も権限が付与されたままになっていたもの

当該業務委託は個人情報等を取り扱う業務であり、権限の削除漏れがセキュリティリスクを高めることになるため、料金課においては、契約で定めた手順を遵守するよう受注者を指導されたい。また、受注者から従事者の変更予定があらかじめ報告されていることから、適切な状況把握が行われていれば確認漏れを防ぐことができるため、適切な情報保護対策に取り組まされたい。

(料金課)

なお、料金課においては、退職等の事実が判明した時点で、職権によりシステム管理者へ削除依頼を行うこととしたほか、権限管理のための進捗管理表を作成し、適宜チェックを行うように事務の見直しを図った上で、受注者へ従事者の変更等を速やかに漏れなく報告するよう指導がなされ、必要な措置が講じられた。

(4) 支給品の管理について（行政運営事務）

上下水道局では、南部水処理事務所が所管している空見スラッジリサイクルセンターの運転管理業務を委託している。

当該委託業務に適用される施設管理業務委託一般仕様書（下水道施設編）によると、受注者は、上下水道局から支給品を受領したときは、支給品の数量等を記した支給品管理台帳を作成し、使用量及び保管状況を整理しておくこと並びに支給品の使用状況について定期的に南部水処理事務所に報告することとされている。

支給品管理台帳について調査したところ、前年度の支給品管理台帳を上書き

して作成しているため、令和 5年 9月末時点の支給品管理台帳において、未到来である10月以降の欄に前年度の数値が記載されており、作成方法が不適切であった。さらに、入荷量等の記載誤りや記載漏れが散見され、使用量及び保管状況が適切に把握されていなかった。

また、支給品の使用状況の定期的な報告について、報告の時期や回数が決められておらず、受注者から南部水処理事務所に対し、一度も報告が行われていなかった。これにより、南部水処理事務所は支給品の使用状況を把握できていなかった。

南部水処理事務所においては、支給品の使用状況について報告の時期及び回数について検討した上で、定期的な報告を求め、適切な支給品の管理を行いたい。また、受注者に対し、年度ごとに正確な支給品管理台帳を作成するとともに、定期的な報告を行うよう指導されたい。（南部水処理事務所）

なお、南部水処理事務所においては、受注者から四半期ごとに支給品の使用状況について報告を受け確認を行うこととし、受注者に対し年度ごとに支給品管理台帳を作成すること及び定期的な報告を行うことについて指導がなされた。その後定期的な報告を受けた際に、受注者の作成した支給品管理台帳が正確であることを確認しており、必要な措置が講じられた。

第6 意見

持続可能な経営に向けた取組について

上下水道局では、経営基盤を強化するため、業務の集約化や組織の再編など業務執行体制の見直しを進めており、その一環として、各区に設置されていた営業所を管路センターの所管区域と同じ4方面別に再編することとしている。令和3年度に東部営業センター、令和5年度に西部営業センターを開設しており、今後も南部及び北部に営業センターの開設が予定されている。

また、効率的な事業運営とするため、民間事業者の技術やノウハウを活用することとしており、水道メータの点検業務や未納料金の督促業務のほか、施設管理に関する技術の継承により委託管理能力を確保しつつ、水処理センターやポンプ所及び汚泥処理場の運転管理業務の委託化を進めている。

これまでも、インターネットによる水道使用開始・中止の受付、上下水道料金の支払方法の拡充など使用者等が営業センター等に来所しなくても用件を済ますことができるサービスの充実が図られてきており、サービス水準を維持した上で、業務の集約化や委託化による人件費の削減が図られるなど、経営改善に向けて一定の効果が見受けられる。

このような経営改善の取組は着実に進められているものの、水道事業では、令和4年度決算において、主に電力費の増加により、約3億円の純損失を計上した。令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関する支援策として水道の基本料金を減額したこと等、特定の事情によるものを除き、純損失を計上したのは平成7年度以来のことである。一方、下水道事業では、令和4年度決算において、電力費の増加はあったものの、約1億円の純利益を計上した。しかし、その額は黒字に転換した平成12年度以降で最小となっている。

本市の上下水道事業は令和4年度に下水道事業110周年を迎え、令和6年度には水道事業も110周年を迎える予定である。これまで公営企業として、低廉な料金の維持に努め、おいしい水の安定供給や災害による被害を最小限にとどめる強靱な上下水道システムの構築に取り組み、24時間365日市民生活や社会活動を支えてきたが、将来的には水需要の更なる減少や人口の減少も見込まれる。上下水道局におい

ては、収入の安定的な確保に加え、事業を支える人材の確保、施設の最適化、民間活用やDXの推進による業務効率化などにより持続可能な経営を維持し、今後 100 年先も公営企業による安定した事業運営となるよう取り組まれない。