

松江市監査委員告示第 4 号

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 12 項の規定により、平成 25 年 3 月 19 日付け松江市監査委員告示第 2 号で公表した定期監査（公営企業会計）の結果に基づき、松江市長から措置等を講じた旨の報告がありましたので、次のとおり公表します。

平成 25 年 5 月 17 日

松江市監査委員 小松原 操

松江市監査委員 児玉 泰州

措 置 報 告 書

監 査 結 果	措 置 状 況
<p>(1)水道局（水道事業会計） （共通事項） 業務委託は経費削減や効率化のために実施されているところであるが、単に業務を委託するにとどまらず、委託先から業務改善提案を受けるなど、外部の視点を取り入れた多角的な経営戦略をもって事業運営にあたられたい。</p> <p>（個別事項） ① 今期の有収率について前年度同期と比較すると、わずかではあるが低下している。効率的な事業運営を行うためには有収率の向上は欠かせないことであることから、引き続き計画的な漏水調査や老朽化対策に取り組まれたい。 ② 水道料金に関しては、検針の間隔や納入通知</p>	<p>(1)上下水道局（水道事業会計） （共通事項） 健全な水道事業経営を持続するため、平成 24 年 7 月に第二次松江市水道事業経営戦略プランを策定しました。現在、外部の委員による戦略プランの推進委員会を設置し、様々な意見をいただきながら戦略プランにかかげた事業を実施しています。 業務委託においても、検針・収納及び窓口業務などの包括的な業務委託については平成 25 年 4 月の上下水道局の開局に合わせ組織体制を一元化し同じフロアで業務を行うとともに、受託者とは定期的に業務調整会議を行いながら連携を深めています。</p> <p>（個別事項） ① 平成 24 年度上期の有収率は、92.2%と前年同期と比較すると 0.6 ポイント低下しました。 効率的な事業運営並びに市民生活に直結する水道サービスの維持・向上を図るため、特に有収率が低下した区域において重点的に漏水調査・漏水修繕など漏水防止対策を講じるとともに、10 か年の耐震化計画と老朽管更新計画を推進することで有収率の維持・向上に努めてまいります。 ② 検針から徴収までの水道料金に関する事務</p>

<p>書の発行から納入期限までの期間など、松江水道事業、松江鹿島水道事業、玉湯水道事業、東出雲水道事業で異なる状況にあるが、顧客サービス及び事務の効率化の観点からも、一元化について検討されたい。</p>	<p>の流れについては事業ごとに異なっていますが、コンビニ収納サービスや下水道使用料の同時徴収など、お客さまには同一のサービスを提供しています。現在、事務の流れを統一するために、平成 28 年度を目途に上水道事業はもとより簡易水道事業の料金に関するシステムを一元化することとしています。</p>
<p>(2)ガス局（ガス事業会計） （共通事項） 業務委託は経費削減や効率化のために実施されているところであるが、単に業務を委託するにとどまらず、委託先から業務改善提案を受けるなど、外部の視点を取り入れた多角的な経営戦略をもって事業運営にあたられたい。</p> <p>（個別事項）</p> <p>① 都市ガスの供給戸数は旧市街地での建物解体等により引き続き減少傾向にあるが、今期は新たに業務用空調料金メニューを設定し、店舗等への営業活動を実施されている。今後も顧客ニーズの把握や他エネルギーとの違いを鮮明にしたPR活動を行い、具体的な目標数値を掲げてガス需要の拡大と普及率の向上に努められたい。</p> <p>② 財務諸表である損益計算書においては、地方公営企業法施行規則に則った表示となっていないため、営業にかかる収益と費用が混在したわかりにくい表示となっている。規則に則った表示となるよう松江市ガス局会計規程を整備し、損益計算書の表示の見直しを実施されたい。</p>	<p>(2)ガス局（ガス事業会計） （共通事項） 業務委託を行っている事業者が、業務を通じて得る需要家ニーズ等の情報を業務展開に反映させるよう努めます。また、ガス機器メーカー等の民間企業の手法を最大限取り入れて、より戦略的な経営を行ってまいります。</p> <p>（個別事項）</p> <p>① 現行の需要家に対しては、接点業務を強化することで、他燃料への流出を防ぎ、普及率の維持に努めています。集合住宅、業務用物件等の新規獲得に向けて営業展開中の物件については、目標販売量を設定し、対面での営業を行い、獲得を図っています。今後も、販売量の拡大、普及率の向上に向けて更に取り組みを強化してまいります。</p> <p>② 地方公営企業会計制度の見直しにより、平成 26 年度から財務諸表の様式を改定することになっており、これにあわせて収益と費用の比較がしやすい表示となるよう損益計算書等を整備します。</p>
<p>(3)交通局（自動車運送事業会計） （共通事項） 業務委託は経費削減や効率化のために実施されているところであるが、単に業務を委託するにとどまらず、委託先から業務改善提案を受けるなど、外部の視点を取り入れた多角的な経営戦略をもって事業運営にあたられたい。</p> <p>（個別事項）</p>	<p>(3)交通局（自動車運送事業会計） （共通事項） 公営企業として、公的な目線のみでなく、民間企業・市民からの意見なども取り入れながら、より広い視野に立った事業運営に努めてまいります。</p> <p>（個別事項）</p>

① バス利用については、広く市民からの声を聞くなど、利用者の立場に立ったバスの利便性について局全体で検討、実施され、一層の市民サービスの向上と利用促進に努められたい。

② 今期においては、退職引当金が計上され安全性を考慮した経営が行われている。今後は、車両の老朽化も進む中で、修繕費については確実に増加してくると思われることから、計画的な修繕引当への計上についても検討されたい。

① 平成 25 年度新規事業として、通勤快速便の開設など利用者の利便性を向上させるためのダイヤ改正を行いました。

また、バスマップの配布、成人の方を対象としたバスの乗り方教室の実施など、市民の皆さんがよりバスに親しんでいただけるような事業も計画しております。

より利用しやすい路線づくり、効率的な運行に向けて研究を重ねるとともに、直接市民の中へ出かけ、意見なども聞きながら市民サービスの向上と利用促進に努めてまいります。

② 平成 26 年度予算・決算から適用となる公営企業会計基準見直しにおいて、修繕引当金についても義務化されました。そのなかで、引当金を計上できる要件についても明確化されましたが、現時点で把握している限りではその要件に該当する項目がないことから、修繕引当を行うことは難しいと考えております。

今後、研究を重ね、引当可能な状況になれば計画的な引当を検討したいと考えております。

(4) 市立病院（病院事業会計）
（共通事項）

業務委託は経費削減や効率化のために実施されているところであるが、単に業務を委託するにとどまらず、委託先から業務改善提案を受けるなど、外部の視点を取り入れた多角的な経営戦略をもって事業運営にあたられたい。

(4) 市立病院（病院事業会計）
（共通事項）

病院の業務委託については、施設設備の維持管理、警備業務、清掃などの維持管理業務のほか、医療事務や物品管理、経営情報管理や給食調理など、病院特有の業務、かつ運営上重要となる業務についても、幅広く業務委託を行っているところです。

このため、委託先の職員であっても、病院で実施する各種会議（業務別運営委員会など）の構成委員となり、専門的見地から病院運営に深く関与させているところです。また、より積極的に委託業者としての改善策、問題点などの提案を行ってもらうため、一昨年には委託者連絡会議なども定期的で開催し、業務改善提案等を受けているところです。

今後も、委託業者、委託先職員においても、病院運営の一員としての意識を高めてもらうことにより、効率的な事業運営が行えるよう努めてま

(個別事項)

- ① 未収金対策については、平成 20 年度から徴収専門の嘱託職員を配置したことで一定の効果が見られる。しかしながら、徴収困難な事例が多くなってきていることから、更なる収納対策の徹底と未収金発生防止策の実施に努められたい。

います。

(個別事項)

- ① 未収金対策の一つとしては、クレジットカードによる診療費の支払いについて、従来は窓口での対面支払いのみ対応としていましたが、平成 25 年 3 月からは自動支払機でも取扱いを可能といたしました。また、この自動支払機を救急外来にも新設し、休日・夜間の支払利便性を高めたところです。

このように支払い手段・機会の多様化を図ることにより、現年度分の未収金回収率の改善効果を期待しているところです。

一方で、過年度未収金のご指摘のとおり徴収困難な事例が増加傾向となっています。

このうち、診療費の支払いに対する意識が低い滞納者に対しては、引き続き粘り強く対面交渉・徴収を行っていくこととしております。一方、高齢世帯、生活困窮などによる支払停滞ケースも増えており、支払い相談などの対応を強化して回収に努めてまいりたいと考えております。