

水道料金及び下水道使用料の基本料金（基本額）相当額の減免に関する資格適用誤りについて

1 概要

横浜市では、ひとり親家庭等医療費助成の対象世帯などに対し、水道料金及び下水道使用料の基本料金（基本額）について減免を行っています。このたび、ひとり親家庭等医療費助成の対象世帯、特別児童扶養手当受給世帯、生活保護を受けているひとり親世帯について、本来は減免を解除すべき事由が発生していたにもかかわらず、各所管課が毎月1回水道局（※1）に提供している減免資格喪失者リスト（以下「喪失者リスト」という）の内容が誤っていたり、減免が解除されるべきだったものが正しく解除されないなどして、減免を継続していた世帯が4,218世帯（影響額：206,703,564円）あったことが判明しました。（※2）

市民の方に多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

※1 下水道使用料の徴収事務（減免を含む。）については、水道料金とあわせて水道局が行っています。

※2 減免資格を喪失した場合は、対象世帯の方から、水道局への届出をお願いしていますが、それを補完するために、喪失者リストに基づく削除処理を行っています。

2 経緯

令和6年9月30日に記者発表した生活保護を受けているひとり親世帯の減免に関する資格適用誤りを受け、他の減免資格について調査したところ、ひとり親家庭等医療費助成の対象世帯及び特別児童扶養手当受給世帯でも令和2年4月以降に健康福祉局及びこども青少年局から水道局に提供した喪失者リストに誤りがあることが判明しました（※3）。そのため、これまでに減免を受けたことのある対象者を全件調査したところ、本来は減免を解除すべきにもかかわらず減免を継続してしまっている世帯が他にもあることが判明しました。

※3 令和2年3月以前は、水道局から減免中の全対象者リストを健康福祉局・こども青少年局に年1回提供し、そのリストを基に健康福祉局・こども青少年局が資格情報と突合した結果を踏まえ、水道局において削除処理を行っていました。令和2年4月以降は、健康福祉局・こども青少年局から資格を喪失した方についてのみ喪失者リストとして水道局に提供し、削除処理を行っていました。

3 原因

（1）提供した喪失者リストの誤り

健康福祉局及びこども青少年局が水道局に提供した喪失者リストについて、提供すべき対象の抽出漏れが発生していました。喪失者リストの抽出条件が誤っていたことが原因です。

（2）その他の理由

喪失者リストの提供が開始される前の令和2年3月以前の誤りが修正されずに続いていました。そのほか、一部については、水道局による喪失者リストの反映漏れなどがありました。

4 影響

対象期間 令和2年4月～令和7年3月減免適用分（対象となる方によって期間は異なります）

減免資格	世帯数	影響額
ひとり親家庭等医療費助成世帯	2,660世帯	130,149,412円
特別児童扶養手当受給世帯	1,364世帯	64,228,332円
生活保護を受けているひとり親世帯	194世帯	12,325,820円
合計	4,218世帯	206,703,564円

(1世帯当たり最大 97,162 円、最小 780 円、平均 49,005 円)

※金額は3月24日時点となります。

※令和2年3月以前については、文書保存年限の到達等により正確な影響額を確認できないため、対象期間から除いています。

5 今後の対応

対象となる方に連絡し、謝罪するとともに、誤って減免となっている水道料金及び下水道使用料の基本料金（基本額）相当額の合計金額について説明し、支払いを依頼します。説明及び支払いの依頼の際は、対象となる方の状況に応じた対応を丁寧に行ってまいります。

なお、対象となる方には3月27日にご自宅に届くよう、お手紙を送付しております。

6 対象者向けの専用ダイヤルの設置について

連絡、問合せ対応のための専用ダイヤルを設置しています。

※本件につき、対象となる方には横浜市から下記の電話番号よりお電話します。

減免適用解除漏れ専用ダイヤル 電話番号：0120-640-610 FAX 番号：0120-230-630 受付時間：8:30～19:30（土日祝除く） 開設期間：3月27日～5月30日
--

7 再発防止策

喪失者リストの作成方法を見直すとともに、チェック体制を強化するなど、手順書の改訂を行いました。また、単に手順書に沿った対応を行うのではなく、業務の全体像や喪失者リストの作成目的を理解したうえで業務に当たるよう、研修やOJTを通じて、職場全体へ周知・徹底させていきます。

また、ミスなく処理が行えるようシステムの構築や改修を3局が連携を密にして行っていきます。あわせて、市民の方へ制度を丁寧に説明し、資格取得や喪失時などに必要な手続きについて理解を求めていきます。

健康福祉局長 佐藤 泰輔、子ども青少年局長 福嶋 誠也、水道局長 山岡 秀一 コメント

この度は、市民の方にご迷惑をおかけしましたこと、さらには水道料金及び下水道使用料の基本料金の減免事務に対する信頼を損ねたことに対して深くお詫び申し上げます。

今回の事態を深く反省し、今後はこのようなことがないよう、適正な事務の執行を徹底し、市民の皆様の信頼の回復につとめてまいります。

お問合せ先

○ひとり親家庭等医療費助成世帯の減免適用解除漏れについて	健康福祉局医療援助課長 菊池 潤	Tel 045-671-3694
○特別児童扶養手当受給世帯の減免適用解除漏れについて	子ども青少年局子ども家庭課長 藤浪 博子	Tel 045-671-2364
○生活保護を受けているひとり親世帯の減免適用解除漏れについて	健康福祉局生活支援課長 伊藤 泰毅	Tel 045-671-2367
○水道局による減免適用解除漏れ及び水道料金について	水道局サービス推進課長 山田 源太	Tel 045-671-3071
○下水道使用料について	下水道河川局経理課長 成松 利宣	Tel 045-671-2805