

## 水道料金・下水道使用料基本料金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、生活保護を受けているひとり親世帯を対象に水道料金及び下水道使用料の基本料金について減免を行っています。このたび、生活保護の廃止など、減免適用を解除すべき事由が発生していたにもかかわらず、健康福祉局生活支援課が水道局（※）に提供したリストが誤っていたため、減免適用を継続していた世帯が150世帯あったことが判明しました。

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。

※水道料金及び下水道使用料の基本料金の徴収事務については、水道局が行っています。

### 2 経緯

令和6年5月13日に、健康福祉局生活支援課の職員間の業務引継ぎにおいて、毎月1回水道局に提供するリストを確認していたところ、作成方法に誤りがあることがわかりました。その後、水道局にリストの提供を開始した令和2年4月から令和6年4月までのリストの内容の精査と同期間の減免適用状況と突合を行った結果、令和2年5月提供分（令和2年8月適用）以降の減免に誤りがあったことが判明しました。

### 3 原因

水道局に提供するリストを作成した際に、業務引継ぎや手順書の内容が不十分だったため、リストの作成方法が誤っていたことが原因です。

### 4 影響

対象期間 令和2年8月～令和6年9月減免適用分（対象となる方によって期間は異なります）

対象世帯件数 150世帯（18区）

影響額 4,260,260円（1世帯あたり最大77,275円、最小780円、平均28,028円）

※今回の事案判明後の令和6年5月以降は、正しいリストを水道局に提供しており、新たな誤りは発生していません。

### 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相当額の合計金額について説明し、支払いを依頼します。なお、説明およ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9月30日にご自宅に届くよう、お手紙を送付しております。

また、水道料金・下水道使用料基本料金の減免に関する資格適用誤りについて、他の対象要件での減免については、調査中です。

### 6 再発防止策

水道局への提供リストの作成方法を見直すとともに、チェック体制の強化をするなど、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、業務の全体像やリストの作成目的を理解したうえで業務にあたるよう、研修やOJTを通じて、職場全体へ周知・徹底させていきます。

健康福祉局生活福祉部長 <sup>えのもと</sup>榎本 <sup>りょうへい</sup>良平 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てまいります。

**お問合せ先**

健康福祉局生活支援課長 伊藤 泰毅 Tel 045-671-2367

(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