

下水道使用料の未徴収等の状況等について

横浜市では、平成27年6月、県内他都市で下水道使用料の徴収等に誤りがあったとの報道を踏まえ、下水道使用料の未徴収などがないかを点検することとしました。その結果、下水道使用料の未徴収及び使用料の適用誤り（適用区分を誤り廉価な請求になっていたもの）があることが判明し、調査・請求をすすめてきましたので、現在の状況をご報告します。

また、庁内に「下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会」が設置され、12月に検討結果が報告されたので、あわせてご報告します。（別紙：参考）

1 これまでの経過

4月14日に「下水道使用料の未徴収等について」として発表した後、5月から未徴収であった下水道使用料の請求を順次、開始しました。

また、下水道使用開始時期を特定し、過去の使用料を請求するための調査に加え、他に市施設等の未徴収がないかを調べる追加の調査などを行うとともに、7月からは、時効になっていない過去分についても、順次、請求をすすめてきました。

2 過去分の請求状況等（平成28年11月30日現在）

(1) 未徴収・適用誤りの請求状況について

項目	件数		金額						
			請求済金額		時効推計額		合計		
		本市	(百万円)	本市	(百万円)	本市	(百万円)	本市	
使用料未徴収	届出がなかったもの	518	9	138	50	268	166	406	216
	届出等があったにもかかわらず未徴収となっていたもの	154	43	12	6	12	12	24	18
	現地確認が未実施などのもの	368	7	66	1	47	1	113	2
	原因が特定できないもの	194	71	202	188	635	629	837	817
使用料適用誤り	65	2	85	79	176	171	261	250	
				通常使用料との差額					
合計	1,299	132	503	324	1,138	979	1,641	1,303	

※この他、本市関連施設2件について調査中 ※「時効推計額」は試算による額 ※表中「本市」とは「本市関連施設」のことで内数

注) 過去分の支払いについて

遡及して請求する期間（地方自治法により、最長で請求日から5年間は遡及可能）に応じて、分割してお支払いいただくこともできるようにしました。（例えば、遡及する期間が3年であれば、28～30年度の毎年度末を納期限とし3期に分割して請求）

(2) 遡及して使用料を請求していない可能性がある案件について

これまでに下水道に接続されていることが判明し、既に使用料をお支払いいただいているものの、判明した時点でいつから使用していたかを調査せず、過去分の使用料を請求していない可能性があるケースがあることが判明しました。そのため、これらの案件について、使用開始時期を調査し、時効になっていない過去分がある場合には、遡及して請求します。

請求件数：402件 請求金額：6百万円 調査中件数：1,559件

(3) 未告示による使用料徴収不能

上記(1)に関する調査を進める中で、公共下水道に接続しているにもかかわらず、未告示のため使用料を徴収することができないケースが26件判明しましたので、告示し、使用料の徴収を開始しました。

3 『下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会』の報告について

総務局コンプライアンス推進室長を委員長、各区局部長級職員6人を委員とした再発防止検討委員会が設置され、当該業務における課題と具体的な再発防止策について検討・報告されました。また、コンプライアンス外部評価委員の意見も踏まえ、組織的な課題と今後に向けた対応の方向性についても報告されています。報告があった主な内容と、環境創造局として今後進める対策、対応は以下のとおりです。

(1) 再発防止検討委員会の報告内容

ア 主な原因と対策

①使用料未徴収について

- ◆浄化槽廃止等の際に下水道使用者（市民等）の提出すべき届出書等が提出されなかった。
- ◆新築等により新たに水道栓を設置する場合について、環境創造局が、一部区域で条例上不要の現地確認を実施する取扱いとし、確認完了まで使用料を徴収しなかった。
- ◆環境創造局と土木事務所の連携不足により、使用料徴収開始のための現地確認が行われなかった。

<対策>

- ◎ 新築等について、市全域を原則として現地確認不要とする取扱いに変更（H27.9から実施済）
- ◎ 浄化槽廃止等に伴う届出について、条例等の改正により事業者の役割と責任等を明確化
- ◎ 下水道使用料未徴収の水道栓に関する定期的な確認調査

②使用料適用誤りについて

- ◆未処理区域使用料の適用状況を確認していなかった。

<対策>

- ◎ 処理区域で未処理区域使用料を適用していたケースは、処理区域使用料へ変更（H28.5に実施済み）
- ◎ 未処理区域使用料を徴収している区域を全件調査し、処理区域使用料とすべき区域について処理区域の告示を実施（H28.11までに実施済）

③使用料徴収の未遡及について

- ◆債権管理に係る法令の理解が徹底されず、遡及徴収すべきとの認識が共有されていなかった。

<対策>

- ◎ 法令に即し、実際の下水道接続日まで遡って（最長5年）徴収を実施（H27年度から実施済）

④未告示による使用料徴収不能について

- ◆告示区域とすべきエリアが告示対象から漏れたり、届出等がないまま下水道に接続された。

<対策>

- ◎ 全ての未告示区域について下水道に接続可能な区域を調査し、告示を実施

⑤業務全体における問題

- ◆業務手引書の不備や、業務の組織的な把握・進行管理等が不十分だった。

<対策>

- ◎ 環境創造局と土木事務所が共同し、事務水準の確保など目的を明確にした業務手引書に全面改編
- ◎ 業務処理状況を定期点検する仕組みや業務担当者会議を設置

イ 組織的課題等

上記アの対策により、下水道使用料徴収に係る同様の事案は防止し得ると考えるが、本事案では下記の組織的課題も明らかになった。これらについては、環境創造局及び土木事務所のみならず、他の事務事業でも教訓としていく必要がある。さらに、長期間にわたり、多くの職員が不適切な事務を続けるという組織風土が生成されていたことを厳しく受け止め、今後、横浜市コンプライアンス委員会等において、全庁的な視点から対応の方向性を議論・検討していく必要がある。

<組織的課題>

- ◆業務管理における課題
 - ・現場を統括する環境創造局が役割を果たせていない・基本業務の棚卸し的なチェックの仕組が未整備
 - ・基本業務に対する管理監督不足
- ◆職員意識における課題
 - ・複数部署が関わる業務への当事者意識の低さ ・収入の重要性に関する認識の低さ など

<全庁的な対応の方向性>

- ◎ 組織的な進捗管理の徹底
- ◎ 基本業務の重要性の再認識を図る取組
- ◎ 業務に精通した人材の育成など

(2) 局としてすすめる対策・対応

委員会報告書に記載された下水道使用料の未徴収等の対策については、一部は既に実施済みであり、その他についても、できるかぎり早急に実施します。

また、組織的課題とされた事項については、下水道使用料に関係する部署だけではなく、環境創造局全体で取り組んでいく必要があると考えています。

そのため、現在、改めてすべての業務について、法令や時代・環境の変化にあっているかなどの点検を行っているほか、今後、職員の研修・育成なども進めてまいります。

<報告書要約版>

1 主な原因と対策

① 使用料未徴収について（報告書：1～2ページ、9～12ページ、16～18ページ）

原因	対策
<p>浄化槽廃止等による下水道使用開始において、下水道使用者（市民等）が提出すべき書類（着工から使用開始まで）が提出されなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管局が下水道使用者に対し、条例上の届出義務を十分周知していなかった。 ・所管局が工事店に対し、下水道使用者への条例上の届出義務の説明について、実施を徹底していなかった。 	<p>◆条例等の改正による事業者責任等の明確化 浄化槽廃止等による下水道使用開始の届出について、条例等の改正（届出義務に関する発注者への説明を工事店に義務付けするなど）を行い、工事店の役割と責任等を明確化する。</p>
<p>浄化槽廃止等による下水道使用開始において、下水道使用者から提出された工事関係書類に基づき、土木事務所は技術審査は行ったが、使用料徴収開始のための現地確認は行わなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管局では、浄化槽廃止等の場合、条例上は使用開始届が省略できないにもかかわらず、これを省略して工事関係書類で代替しようとしたが、土木事務所に徹底できず、また、下水道使用者に対し使用開始届の提出も求めなかった。 ・土木事務所では、工事関係書類の提出があっても使用料徴収とは無関係という認識を持ち、使用料徴収開始のための現地確認が行われなかった。 	<p>◆浄化槽使用者への周知徹底 浄化槽使用全世帯に対して、下水道使用開始時に届出等が義務付けられていること等を周知する。</p> <p>◆定期的な確認調査の実施 下水道使用料を徴収していない水道栓について、下水道に接続されていないか等を定期的に確認調査する。</p>
<p>新築等により新たに水道栓を設置する場合、原則として、水道使用開始の届出をもって下水道使用開始の届出とみなす規定があるところ、所管局では、下水道未整備区域に近接している区域等について、現地確認を要するとの取扱いとし、現地確認が済むまで使用料を徴収しなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管局が、条例上は不要となる現地確認を実施する取扱いを続けていた。 ・現地確認の実施区域は土木事務所で定めていたが、その十分な見直しがされていなかった。 ・土木事務所は、更地、建築中等のため現地確認調査未了となった場合、所管局にその旨を報告していたが、所管局から明確な指示等を行っておらず、土木事務所も自ら再調査するなどの対応をとらなかったケースがあった。 	<p>◆条例に適合した取扱いの徹底 市全域を原則として現地確認を不要[※]とし、水道使用開始と同時に下水道使用料を徴収する取扱いに変更《平成27年9月から実施済》 ※公共下水道を使用しない水道栓（散水用、浄化槽使用等）については、水道使用者からその旨を届け出てもらう必要があるため、水道局との連携を強化する。</p>

② 使用料適用誤りについて（報告書：2ページ、12～13ページ、18～19ページ）

原因	対策
<p>低廉な未処理区域使用料を適用したケースについて、所管局がその後の状況確認をせず、通常の処理区域使用料に変更すべきものをしていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管局において、下水道普及率が99%を超える中、現状にそぐわない「未処理区域使用料」の適用状況等を共有していなかった。 	<p>◆処理区域使用料への変更、告示の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・処理区域で未処理使用料を適用していたケースは、処理区域使用料へ変更《平成28年5月に実施済》 ・未処理区域使用料の区域を全件再調査し、処理区域使用料とすべき区域については処理区域の告示を実施《平成28年11月までに実施済》

③ 使用料徴収の未遡及について（報告書：2ページ、14ページ、19ページ）

原因	対策
<p>所管局において、債権管理に関する法令の理解が徹底されず、実際の接続日に遡及して徴収すべきとの認識が共有されなかった。</p>	<p>◆遡及徴収の実施 法令に即して実際の下水道接続日まで遡って（最長5年）徴収《平成27年度から実施済》</p>

④未告示による使用料徴収不能について（報告書：2ページ、14～15ページ、19～20ページ）

原因	対策
告示区域とすべきエリアが告示対象から漏れたケースや、必要な届出等がないままに下水道に接続されるなどのケースが生じていた。	◆追加告示の実施 市内の全ての未告示区域について、地形条件を考慮した上で、下水道に接続可能な区域を調査し、告示を実施

⑤業務全体における問題

業務手引書の不備（報告書：20～21ページ）

原因	対策
所管局が業務手引書を作成していたものの、内容が業務全体を網羅しておらず、実務担当者の視点に立って作られていなかった。	◆事務水準の確保など目的を明確にした抜本的な改編 一定の事務水準を確保するための業務マニュアルとして、所管局と土木事務所とが共同して全面的に改編を行う。 「誰が、業務のどの部分を担うのか」を明確にし、見落とし、連絡ミス等による事務処理漏れを防止する。 ◆常時利用可能な手引書としての位置付け 庁内イントラネットに掲載し、常時ダウンロード可能とするなど、中堅職員・責任職も含め共有する事務処理要領と位置付ける。

業務の組織的な把握、進行管理等の不備（報告書：21ページ）

原因	対策
土木事務所では、下水道・道路・公園の3分野の業務が輻輳する中、個々の事務処理等が担当者任せになり、業務課題が組織内で共有されにくい状況となっていた。 また、当該業務に関する所管局と土木事務所のやりとりは、担当者間での電話連絡等が多く、処理経過が曖昧となり、進捗管理が不十分だった。	◆業務処理状況等の共有化 特に「基本業務が行われているか」の洗い出し等に重点を置き、各所属が組織として定期点検する仕組みを作る。 所管局から土木事務所への依頼は、内容を明確化した一定の様式等で行い、必要な情報は電子データで定期的を送受信するなど、双方で必ず共有する。 ◆業務担当者会議の設置 下水道業務全般について、所管局・土木事務所の担当者会議を定期開催し、業務上の疑問点の確認や事例検討での意見交換等を行い、相互の連携を強化する。

2 組織的課題及び対応の方向性（報告書：22～24ページ）

	課題	対応の方向性
業務管理における課題	【現場を統括すべき所管局が役割を果たせていない】 ○現場に分掌されている業務全体を進行管理し、統括すべき立場にある所管局が、現場に対する次のような役割を十分果たせていない。 ・ 事務処理ルールの一貫化、業務の全体像や役割分担の明示 ・ 適時・的確な指示出し、依頼事項等の完遂確認 ・ 現場業務の実情把握 ・ 現場との一体感のあるチームづくり など	【組織的な進捗管理の徹底】 (例) 所管局において、事務水準の確保や点検・進行管理の視点を持ったマニュアルの作成、進捗状況・業務整理に関する定期点検等を行う。 (例) 責任職を対象に、業務点検の強化や適切な進捗管理等の徹底を図る研修を行う。
	【基本業務の棚卸し的なチェックの仕組みが未整備】 ○基本業務に対する組織的な進捗管理等を行う仕組みが整っておらず、遅延や不適切な処理等の問題が顕在化しにくい状況となっている。	【業務の全体像・分担等の「見える化」】 (例) 所管局と現場で役割分担している業務について、関係部署全体の分担内容や、お互いの業務が他部署にどう影響するのかなどを明確にしたマニュアル等を作成し、関係部署全体で共有する。
	【基本業務に対する管理監督不足】 ○責任職が自所属における基本業務について、事業全体における位置付けや重要性等を十分理解せず、担当者任せのままで進捗管理等が不十分となっている。	【基本業務の重要性の再認識を図る取組】 (例) 職位別の研修等において、基本業務を重視する意識の徹底を図る。 (例) 基本業務に関する改善の取組について、優先的に評価（表彰等）を行う仕組みを作る。 (例) 「基本業務の適切な執行」や「業務の適正化・見直し」等に対する適正な評価の徹底

職員意識における課題	<p>【複数部署が関わる業務への当事者意識の低さ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務全体の完遂に対する各自の責任感・当事者意識が低く、課題解決に向けて主体的に取り組もうとしない。 ○仕事の目的や全体像を把握しようとせず、根拠規定等の理解も不十分なまま、前例踏襲で業務に当たる。 <p>【収入の重要性に関する認識の低さ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○収入は事業を実施する上で不可欠なものがあるという基本的な意識をはじめ、収入確保の重要性に関する認識が低い。 ○法令等の趣旨を理解せず、使用料等の負担において公正性を確保しなければならないという認識に欠けている。 	<p>【市民の期待に応える意識に基づく仕事の進め方等の徹底】</p> <p>(例) 本事案を題材としたグループワーク形式の研修等を実施し、収入確保の重要性をはじめ、市民の期待に応えていくための仕事の進め方や組織間の連携、当事者意識等を徹底</p> <p>【公務上の基本規定等の習得徹底】</p> <p>(例) 公務遂行上基本となる規定をはじめ、担当業務の根拠規定を習得させる研修を各職場で必須化</p>
その他組織・制度的な課題	<p>【人材（業務知識・経験の蓄積）不足】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○所掌事務に精通した職員・責任職が十分育成されず、適切な業務管理・点検等を行える人材が不足している。 <p>【“問題の気付き”に係る既存制度の活用不十分】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○内部監察制度など業務上の課題等を指摘する制度が設けられているにもかかわらず、本事案のような課題等の指摘・解決に必ずしも結び付いていない。 	<p>【業務に精通した人材の育成】</p> <p>(例) 各分野・業務に精通した人材の育成を目指し、必要な知識・経験を計画的に積んでいくための長期的な視点に立った人事異動等を実施</p> <p>【実効性を高めた既存制度の運用】</p> <p>(例) 総括コンプライアンス責任者のテーマ設定による内部監察の定期実施や、各局所管の業務特有のテーマを設定し、区局横断的に関係部署全体を対象とした内部監察を実施</p>

下水道使用料に係る不適切事務に関する
再発防止検討結果報告書

平成 28 年 12 月

下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会

目 次

第 1	本委員会の目的・検討経過	1
第 2	事案の概要	1
第 3	下水道使用料について	
1	法令上の位置付け等	
(1)	下水道関係法令上の位置付け等	3
(2)	地方自治法上の位置付け等	5
2	関係計画における位置付け等	5
3	徴収開始事務の執行体制	6
第 4	本事案に係る事務の流れ等と問題点	
1-1	使用料未徴収（浄化槽廃止等のケース）	9
1-2	同（建築物新築等のケース）	11
2	使用料適用誤り	12
3	使用料徴収の未遡及	14
4	未告示による使用料徴収不能	14
第 5	本事案の検討	
1-1	「使用料未徴収」に係る原因と対策（浄化槽廃止等のケース）	
(1)	各種届出書等の不提出	16
(2)	必要書類の不適切な省略に伴う対応の不備	17
1-2	「使用料未徴収」に係る原因と対策（建築物新築等のケース）	
(1)	現地確認調査の必要性についての認識不足	17
(2)	現地確認調査未了への対応不備	18
2	「使用料適用誤り」に係る原因と対策	18
3	「使用料徴収の未遡及」に係る原因と対策	19
4	「未告示による使用料徴収不能」に係る原因と対策	19
5	業務全体における問題に係る原因と対策	
(1)	業務手引書の不備	20
(2)	業務の組織的な把握、進行管理等の不備	21
第 6	組織的課題及び対応の方向性	22
参考		25

第1 本委員会の目的・検討経過

1 目的

本委員会は、下水道使用料に係る不適切事務について、当該業務における課題や具体的な再発防止策等を検討することを目的として、平成28年5月、総務局コンプライアンス推進室長を委員長、部長級職員6名を委員として設置された。

検討に当たっては、本市のコンプライアンス外部評価委員にも御意見をいただき、組織的な課題や今後に向けた対応の方向性等についても検討を行った。

2 検討経過

本委員会は、平成28年5月から11月までの間、計7回開催し、本事案に係る環境創造局その他関係部署による事実調査等の内容を検証した上で課題抽出を行い、具体的な再発防止策等の検討を行った。また、本事案を通じて明らかとなった組織的な課題についても、コンプライアンス外部評価委員の御意見もいただきながら、今後に向けた対応の方向性等を検討した。

第2 事案の概要

平成27年6月、神奈川県内の他の自治体において下水道使用料の徴収等に誤りがあったとの報道を踏まえ、所管局（環境創造局）において、横浜市の状況を確認したところ、次のとおり、1,299件／約16億4,100万円（うち横浜市関連施設分 132件／約13億300万円）の未徴収等があることが判明した。

【所管局等による確認対象、方法等】

上水道の使用件数約181万件のうち、通常下水道使用料が徴収されていない約2万5千件（平成27年9月現在）の全てを対象として、まず書類調査を行い、公共下水道が未整備である未告示区域や、水道が休止されているものなどを除いた上で、未徴収等の可能性が考えられる案件（過去の調査記録が不明のもの、浄化槽使用や散水等で公共下水道が使用されていないことを確認してから長期間経過しているものなど）4,080件について、所管局及び土木事務所の職員で現地調査を行った。

1 使用料未徴収

(1) 既存水道栓に係る排水について下水道使用が開始される場合（以下「浄化槽廃止等のケース」という。）

ア 届出書の提出がなかったもの

公共下水道が未整備であったために浄化槽を使用していた地域などで浄化槽を廃止し、あるいは、農業用散水栓を転用するなどにより、新たに公共下水道を使用する場合は、下水道使用者が横浜市にその旨の届出書を提出する必要があるが、これが提出されないまま、公共下水道が使用されていたケースが518件／約4億600万円あった（うち消滅時効完成分 約2億6,800万円（推計額））。

＜うち本市関連施設＞ 9件／約2億1,600万円（うち消滅時効完成分 約1億6,600万円（推計額））

イ 届出書の提出があったが未徴収のもの

下水道使用者から、必要とされる届出書の提出があつたにもかかわらず、公共下水道への接続の確認を行わなかった等の理由により、使用料が未徴収となっていたケースが 154 件／約 2,400 万円あつた（うち消滅時効完成分 約 1,200 万円（推計額））。

＜うち本市関連施設＞ 43 件／約 1,800 万円（うち消滅時効完成分 約 1,200 万円（推計額））

(2) 水道栓新設と同時に下水道使用が開始される場合（以下「建築物新築等のケース」という。）

横浜市では、建築物の新築等により新たに水道栓が設置された場合であっても、実際に公共下水道への接続が行われていない可能性のある一部の区域（下水道未整備区域に近接している区域等）については、土木事務所が実際に接続されているかどうかを現地確認調査してから使用料を徴収する取扱いとしていたが、調査の未了等により、使用料が未徴収となっていたケースが 368 件／約 1 億 1,300 万円あつた（うち消滅時効完成分 約 4,700 万円（推計額））。

＜うち本市関連施設＞ 7 件／約 200 万円（うち消滅時効完成分 約 100 万円（推計額））

※ 原因を特定することができない案件について

上記(1)・(2)以外にも、関係書類（排水設備計画確認申請書等）の保存期間の経過や、過去の調査記録等が存在しないため、原因を特定することができないケースが 194 件／約 8 億 3,700 万円あつた（うち消滅時効完成分 約 6 億 3,500 万円（推計額））。

＜うち本市関連施設＞ 71 件／約 8 億 1,700 万円（うち消滅時効完成分 約 6 億 2,900 万円（推計額））

2 使用料適用誤り

横浜市では、通常の使用料（処理区域使用料）のほかに、水再生センター（終末処理場）で下水の最終処理が行われていない区域（未処理区域）に適用される低廉な使用料（未処理区域使用料）を設定しているが（3 ページ参照（横浜市下水道条例 別表第 1））、既に処理区域（水再生センターで下水の最終処理を行っている区域）の告示が行われているにもかかわらず、その時点で通常の使用料への変更を行わなかったため、低廉な使用料を徴収したままになっていたケースが 65 件／約 2 億 6,100 万円（通常の使用料との差額）あつた（うち消滅時効完成分 約 1 億 7,600 万円（推計額））。

＜うち本市関連施設＞ 2 件／約 2 億 5,000 万円（うち消滅時効完成分 約 1 億 7,100 万円（推計額））

3 使用料徴収の未遡及

現地確認調査等により公共下水道へ接続されていることが判明した場合、接続を確認した日以後の使用に係る使用料のみを徴収し、実際に接続された日まで遡って過去分（最長 5 年）の使用料を徴収していない可能性のあるケースが 2,231 件判明し、このうち 402 件／約 600 万円について使用者に対して請求した（平成 28 年 11 月 30 日現在。その他についても賦課徴収に向け調査中）。

4 未告示による使用料徴収不能

上記 1～3 に関する調査を進める中で、公共下水道に接続しているにもかかわらず、未告示のため使用料を徴収することができないケースが 26 件判明した。

（※ 判明した案件については告示を実施し、使用料徴収を開始済み。）

第3 下水道使用料について

1 法令上の位置付け等

(1) 下水道関係法令上の位置付け等

下水道使用料は、家庭、事業所等から排出された汚水を水再生センターで処理するための費用、下水道管等の清掃、補修等に要する費用、これまでの施設整備に要した借入金の返済に要する費用等に充てるため、条例で定めるところにより、公共下水道管理者（横浜市）（※）が公共下水道の利用者から徴収する使用料である。

公共下水道は、都市における公衆衛生の保持や浸水の防止など、市民生活や産業活動の基盤となる、極めて公共性の高い事業であり、下水道法では、公共下水道が整備された地域の家庭、事業者等に、排水設備（公共下水道へ接続するための私人が設ける排水管等）の設置を義務付けている。

一方、公共下水道の利用者は、道路の使用等と違い、個々に特定可能であり、また、家庭から大規模事業所まで、使用量に応じて受ける便益も異なることから、事業費用の一部を利用者が負担することが適切であるとされ、上記のような事業の性格を鑑みると、下水道使用料の徴収には公平性・公正性が強く要請される。

○ 下水道法（昭和33年法律第79号） （使用料）

第20条 公共下水道管理者は、条例で定めるところにより、公共下水道を使用する者から使用料を徴収することができる。

2 使用料は、次の原則によつて定めなければならない。

- (1) 下水の量及び水質その他利用者の使用の態様に応じて妥当なものであること。
- (2) 能率的な管理の下における適正な原価をこえないものであること。
- (3) 定率又は定額をもつて明確に定められていること。
- (4) 特定の利用者に対し不当な差別的取扱をするものでないこと。

○ 横浜市下水道条例（昭和48年6月横浜市条例第37号） （下水道使用料）

第18条 横浜市は、公共下水道を使用する者から、使用期間1月につき別表第1に定める額により算定した額に1.08を乗じて得た額の下水道使用料を徴収する。

5 下水道使用料の徴収に関し必要な事項は、規則で定める。

（汚水の排出量）

第19条 前条第1項に規定する汚水の排出量は、次に定めるところによる。

- (1) 水道及び工業用水道に係る汚水の排出量は、水道及び工業用水道の使用水量とする。
 - (2) 井戸水、湧ゆう水、雨水等の水道及び工事用水道以外の水に係る汚水の排出量は、その使用水量（土木、建築工事等における湧ゆう水の揚水量を含む。）とし、その使用水量は、市長が認定する。
- 2 製氷業その他の営業に伴い使用する水の量が公共下水道に排除する汚水の量と著しく異なる場合は、その営業を営む者は、規則で定めるところにより、その旨を市長に申告することができる。
- 3 市長は、前項の申告があった場合は、その申告に基づき、汚水の排出量を認定するものとする。

別表第1（第18条第1項）

種別	処理区域				未処理区域			
	基本額		超過額		基本額		超過額	
	排出量	使用料	排出量	使用料	排出量	使用料	排出量	使用料
一般汚水	8 m ³ までの分	630 円	8 m ³ を超え 10 m ³ までの分	20 円	10 m ³ までの分	25 円	10 m ³ を超え 20 m ³ までの分	5 円
			10 m ³ を超え 20 m ³ までの分	118 円			20 m ³ を超え 30 m ³ までの分	6 円
			20 m ³ を超え 30 m ³ までの分	173 円			30 m ³ を超え 100 m ³ までの分	7 円
			30 m ³ を超え 50 m ³ までの分	234 円				
			50 m ³ を超え 100 m ³ までの分	264 円				
			100 m ³ を超え 200 m ³ までの分	299 円			100 m ³ を超え 500 m ³ までの分	9 円
			200 m ³ を超え 500 m ³ までの分	341 円				

		500 m ³ を超え 1,000 m ³ までの分	389 円			500 m ³ を超え 1,000 m ³ までの分	10 円
		1,000 m ³ を超え 2,000 m ³ までの分	416 円			1,000 m ³ を超え 2,000 m ³ までの分	11 円
		2,000 m ³ を超える分	472 円			2,000 m ³ を超える分	12 円
公衆浴場汚水 (備考)	排出量 1 m ³ につき 使用料 11 円			排出量 1 m ³ につき 使用料 1.6 円			

1 未処理区域とは、処理区域以外の排水区域をいう。
2 一般汚水とは、公衆浴場汚水以外の汚水をいう。
3 公衆浴場汚水とは、物価統制令（昭和 21 年勅令第 118 号）第 4 条の規定に基づき神奈川県知事が指定する入浴料金の統制額の適用を受ける公衆浴場の用に供した汚水をいう。

○ 横浜市下水道条例施行規則（昭和 48 年 6 月横浜市規則第 103 号）
（下水道使用料の徴収方法）

第 28 条 下水道使用料は、横浜市水道条例（昭和 33 年 4 月横浜市条例第 12 号）第 30 条第 1 項に規定するメーター一点検例日若しくは横浜市工業用水道条例（昭和 35 年 10 月横浜市条例第 21 号）第 33 条に規定するメーターを計量する定例日現在の使用水量又は市長が定める定例日現在の排出量により 1 箇月につき算定し、その日の属する月分として 1 箇月ごとに又はその日の属する月分及びその前月分として 2 箇月ごとに徴収する。

3 下水道使用料は、集金の方法により又は納入通知書を発行して徴収する。

また、下水道使用料の徴収に関しては、水道水の使用に伴って生じるものについては、通常の場合、水道事業管理者（横浜市水道局長）へ委任されており、金融機関の口座引き落としや、コンビニエンスストア等での現金払い等により、水道料金と一体で徴収される。一方、水道水の使用によらない下水の排水（井戸水の使用等）や、使用水量と汚水排出量が著しく異なる事業所等については、公共下水道管理者が単独で下水道使用料を徴収している。

○ 下水道使用料の徴収等を水道事業管理者に委任する規則（昭和 43 年 6 月横浜市規則第 59 号）

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 153 条第 1 項の規定に基づき、横浜市下水道条例（昭和 48 年 6 月横浜市条例第 37 号）に規定する水道汚水による下水道使用に伴う下水道使用料（以下「下水道使用料」という。）の算定及び徴収並びに下水道使用料の過誤納金の還付に関する事務は、水道事業管理者に委任する。

※ 公共下水道事業は、地方財政法上の公営企業であり、当該事業に伴う収入により当該経費を賄う独立採算制が取られている（同法第 6 条、同法施行令第 46 条第 13 号）。また、横浜市の公共下水道事業は、地方公営企業法のうち財務規定等のみが適用され（組織に関する規定は適用されない（同法第 2 条第 3 項、横浜市下水道事業の設置等に関する条例第 2 条第 2 項。）、公営企業管理者の権限は、市長が行使する（同法第 34 条の 2）。

○ 地方財政法（昭和 23 年法律第 109 号）
（公営企業の経営）

第 6 条 公営企業で政令で定めるものについては、その経理は、特別会計を設けてこれを行い、その経費は（略）、当該企業の経営に伴う収入（略）をもってこれに充てなければならない。（略）

○ 地方財政法施行令（昭和 23 年政令第 267 号）
（公営企業）

第 46 条 法第 6 条の政令で定める公営企業は、次に掲げる事業とする。
(13) 公共下水道事業

○ 地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）
（この法律の適用を受ける企業の範囲）

第 2 条
3 前 2 項に定める場合のほか、地方公共団体は、政令で定める基準に従い、条例（略）で定めるところにより、その経営する企業に、この法律の規定の全部又は一部を適用することができる。
（財務規定等が適用される場合の管理者の権限）

第 34 条の 2 第 2 条第 2 項又は第 3 項の規定により地方公共団体の経営する企業に財務規定等が適用される場合においては、管理者の権限は、当該地方公共団体の長が行う。（略）

○ 横浜市下水道事業の設置等に関する条例（昭和 41 年 12 月横浜市条例第 61 号）
（下水道事業の設置等）

第 2 条 都市の健全な発達及び市民の環境衛生の向上を図るため、本市に下水道事業を設置する。
2 法第 2 条第 3 項及び令第 1 条第 2 項の規定に基づき、下水道事業に法の財務規定等を適用するものとする。

(2) 地方自治法上の位置付け等

下水道使用料に関する債権は、公債権と解されており、5年間行使しない状態が継続すると、時効により消滅することとされており（地方自治法第236条第1項）、また、督促を受けた者が指定期限までに納付しないときは、地方税の滞納処分の例により処分することができることとされている（強制徴収公債権。同法第231条の3第3項及び附則第6条第3号）。

○ 地方自治法

（金銭債権の消滅時効）

第236条 金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利は、時効に関し他の法律に定めがあるものを除くほか、5年間これを行なわないときは、時効により消滅する。（略）

（督促、滞納処分等）

第231条の3

3 普通地方公共団体の長は、分担金、加入金、過料又は法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入につき第1項の規定による督促を受けた者が同項の規定により指定された期限までにその納付すべき金額を納付しないときは、当該歳入並びに当該歳入に係る前項の手数料及び延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる。（略）

附 則

第6条 他の法律で定めるもののほか、第231条の3第3項に規定する法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入は、次に掲げる普通地方公共団体の歳入とする。

(3) 下水道法（昭和33年法律第79号）（略）第20条（略）の規定により徴収すべき（略）使用料

2 関係計画における位置付け等

横浜市下水道事業「中期経営計画2014」（平成26—29年度）より抜粋

横浜市環境創造局ウェブサイト <http://www.city.yokohama.lg.jp/kankyo/gesui/keiei/keiikeikaku/2014.html>

第3部 下水道事業を支える経営資源

3 大規模更新時代を見据えた健全経営

経営改善の取組と目標一覧

収入確保の取組

		主な取組内容	計画期間内目標
使用料適正徴収	水道水以外の利用者への対応	井戸水等、水道水以外の利用者について、他部署と連携を取りながら把握し、下水道使用料の適正徴収に努めます。	500件
	減量認定事業者の現況調査	平成25年度から5年ごとの更新制とした減量認定について、また、新しく制定した井戸水等にかかる取扱要領に基づき、既に認定している事業者の認定内容と現況の確認を行い、適正な使用料徴収に引き続き取り組みます。	
	未接続世帯の解消	下水道を利用できる状況にありながら、公共下水道に未接続の世帯を解消するため、「水洗化普及相談員」が水洗化工事の完了まで継続的に戸別訪問して状況を把握するとともに、必要に応じて助成・貸付金制度や私道対策受託工事制度を紹介し、助言をするなど接続を促し、使用料の確保につなげます。	全件訪問

財政見通し I

財政見通しの考え方

下水道使用料収入は、下水道への排出量が減少傾向で推移すると予測されることから、ゆるやかに減少することを見込んでいます。また、支出については、燃料単価の上昇による動力費の増や再整備事業の増加に伴う整備費の増大に加え、地方公営企業会計制度の改正に伴うみなし償却制度の廃止による減価償却費の増加などにより、前計画である下水道事業中期経営計画2011に比べて増加することを見込んでいます。

この様な厳しい経営環境ではありますが、計画期間中は支出削減及び収入確保の取組や支払利息の減少、

事業の選択と集中による企業債発行抑制などにより、現行の使用料体系を維持した状況で利益を確保します。また、利益が増加傾向にあります。地方公営企業会計制度改正に伴う経理上の措置により増加したのも含まれています。

なお、下水処理に伴う経費について、汚れた水をきれいにするための費用は「下水道使用料（私費）」で、雨を流すための費用は「税金（公費）」で賄うという考えに基づき算出しています。

1 下水道使用料

※（税抜の下水道使用料）

平成 26 年度:564 億円 平成 27 年度:559 億円 平成 28 年度:553 億円 平成 29 年度:545 億円

今後も横浜市の人口は緩やかな増加が見込まれますが、1世帯あたりの人員の減少、節水意識の浸透、節水型機器の普及等の影響により、1件（1戸1か月）あたりの平均排出量は減少傾向で推移するものと予測されます。これにより、使用料収入はゆるやかに減少することが見込まれています。なお、計画期間内の下水道使用料収入は、現行の使用料体系で算定しています。

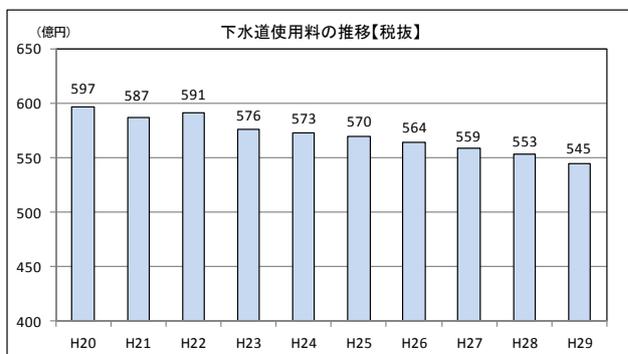
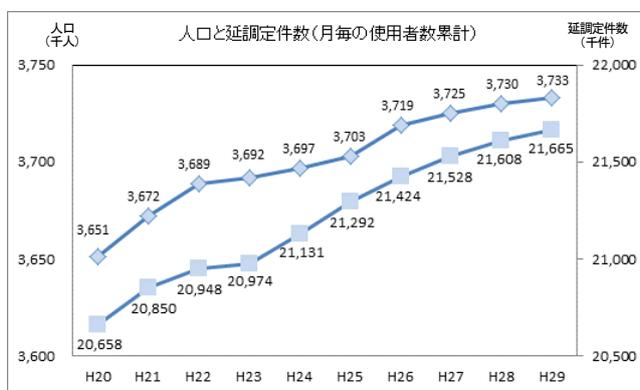
財政見通しⅡ

下水道使用料収入等見通し

平成 20 年度～24 年度までの 5 年間の実績を元に、人口推計及び閏年による影響を考慮し水量段階ごとに推計を行いました。

延調定件数（月毎の使用者数累計、以下「件数」という）の増加は今後も続くものの、人口増の鈍化に伴い件数の増加も鈍化するものと見込まれます。

1 件（1 戸 1 か月）あたりの平均排出量については、世帯人員の減少、節水意識の浸透及び少量洗浄型の水洗トイレに代表されるような節水型機器の普及等により、減少傾向が続くことが予測されます。



これらの予測に基づき件数及び排出量を推計し、使用料収入を積算すると、小口使用者については件数は増加するものの、平均排出量が減少傾向となることから、排出量及び使用料収入はゆるやかに減少するものと見込まれます。

大口・中口使用者についても件数及び排出量が減少する見込みのため、使用料収入についても減少していくものと見込まれます。

このため全体として件数は増加するものの排出量は漸減し、逓増制を採用している使用料収入も漸減していくものと予測しています。

3 徴収開始事務の執行体制

下水道使用料の徴収開始事務及び下水道使用料を徴収する区域の決定等については、横浜市事務分掌規則及び横浜市土木事務所規程に基づき、環境創造局（以下適宜「所管局」又は「局」という。）及び各土木事務所において、それぞれ次のとおり行っている。

なお、土木事務所の職員は、環境創造局の職員を兼務するものとされており、環境創造局の職員として当該事務を行っている。

<徴収開始事務>

<p>【環境創造局総務部経理経営課】</p> <ul style="list-style-type: none"> 下水道使用料に関する事務全般（徴収開始事務における総括） <p>【各土木事務所管理係】</p> <ul style="list-style-type: none"> 下水道使用料（※）の徴収開始のための使用確認 水道の給水装置の新設に伴う下水道使用料の徴収区分の決定のための現地確認調査 下水道使用料（※）の過誤納金の還付のための現地確認調査 <p style="text-align: right;">※ 水道水に係る汚水の排出量から算出されるものに限る。</p>

<徴収する区域の決定等>

所管部署	業務	
環境創造局 下水道管路部 管路保全課	排水（処理）区域の告示	区域の決定、告示手続
土木事務所 管理係		告示に係る調査、関係者への周知等
環境創造局 下水道管路部 管路保全課	排水設備設置工事等に係る計画の確認等	総括
土木事務所 下水道・公園係		個別案件の確認等

<p>○ 横浜市事務分掌規則（昭和 27 年 10 月横浜市規則第 68 号） （事務分掌）</p> <p>第 6 条の 3 環境創造局の事務分掌は、次のとおりとする。</p> <p style="padding-left: 20px;">総務部 経理経営課</p> <p>(2) <u>下水道使用料に関すること。</u> 下水道管路部 管路保全課</p> <p>(23) 排水区域及び処理区域の決定及び告示に関すること。</p> <p>(29) 排水設備設置工事（略）に係る計画の確認、指導、施行、検査等に関すること。</p> <p>○ 横浜市区役所事務分掌規則（昭和 52 年 6 月横浜市規則第 68 号） （事務分掌）</p> <p>第 2 条 次項及び第 3 項に定めるもののほか、部、センター、事務所、課及び室の事務分掌は、次のとおりとする。</p> <p style="padding-left: 20px;">土木事務所</p> <p>(1) 道路等の管理、維持及び修繕等に関すること。</p> <p>(2) <u>下水道及び河川の管理、維持及び修繕等に関すること。</u></p> <p>(3) 公園等の管理、維持及び修繕等に関すること。</p> <p>（職名）</p> <p>第 3 条</p> <p>8 <u>土木事務所の職員は、環境創造局及び道路局の職員を兼務するものとする。</u></p> <p>○ 横浜市土木事務所規程（昭和 27 年 10 月達第 32 号） （取扱事務）</p> <p>第 1 条 土木事務所において取り扱う事務は、次のとおりとする。</p> <p>(10) 排水区域及び処理区域の告示に係る調査、資料収集及び関係者への周知並びに図面の縦覧に関すること。</p> <p>(12) <u>下水道使用料（水道水に係る汚水の排出量から算出されるものに限る。）の徴収開始のための使用確認及び使用料徴収地図の調製等に関すること。</u></p> <p>(13) <u>水道の給水装置の新設に伴う下水道使用料の徴収区分の決定のための現地確認調査に関すること。</u></p> <p>(14) <u>下水道使用料（水道水に係る汚水の排出量から算出されるものに限る。）の過誤納金の還付のための現地確認調査に関すること。</u></p> <p>(38) 排水設備設置工事等に係る計画の確認、施行、検査等に関すること。</p> <p>○ 区役所係事務分担（平成 22 年 3 月 31 日）</p> <p>(1) (2)から(18)までに定めるもののほか、区役所の係の分担事務は次の表のとおりとする。</p>

課名等	係名	分担事務
土木事務所	管理係	<p>23 排水区域及び処理区域の公示に係る調査、資料収集及び関係者への周知並びに図面の縦覧に関すること。</p> <p>25 <u>下水道使用料（水道水に係る汚水の排出量から算出されるものに限る。）の徴収開始のための使用確認及び使用料徴収地図の調製等に関すること。</u></p> <p>26 <u>水道の給水装置の新設に伴う下水道使用料の徴収区分の決定のための現地確認調査に関すること。</u></p> <p>27 <u>下水道使用料（水道水に係る汚水の排出量から算出されるものに限る。）の過誤納金の還付のための現地確認調査に関すること。</u></p>
	下水道・公園係	<p>8 排水設備設置工事、水洗便所改造工事及びし尿浄化槽廃止工事に係る計画の確認、指導、施行、検査等に関すること。</p>

第4 本事案に係る事務の流れ等と問題点

1-1 使用料未徴収（浄化槽廃止等のケース）（第2-1(1)）

① 公共下水道の整備完了・供用開始等 【土木事務所（管理係、下水道・公園係）】

公共下水道管理者（横浜市）は、公共下水道の敷設が完了し、供用を開始しようとするとき等は、当該区域について、その旨の告示（供用開始等の公示）を行わなければならない（下水道法（以下「法」という。）第9条）。

② 排水設備の設置等 【下水道使用者】

公共下水道の供用が開始された場合、当該公共下水道の排水区域内の土地所有者等は、排水設備（排水管、排水渠等）の設置等を行わなければならない（法第10条）。

③ 排水設備計画確認申請書の提出等 【下水道使用者 ⇒ 土木事務所（管理係、下水道・公園係）】

下水道使用者（市民等）は、事前に、その計画が関係法令等に適合するかどうかについて確認の申請書（以下「確認申請書」という。）を土木事務所へ提出しなければならない（管理係が受付）、提出後、技術的な審査（下水道・公園係が実施）が行われる（横浜下水道条例（以下「条例」という。）第4条、条例施行規則第8条）。

【問題点1】所管局において、下水道使用者に対し、確認申請書の提出義務を十分周知せず、提出を厳格に求めることもしなかったため、提出されないケースがあった。

④ 排水設備指定工事店による工事の施工

上記③の審査終了後、横浜市長が指定した排水設備指定工事店（条例第38条。以下「指定工事店」という。）は、当該確認を受けた計画に従って、排水設備の設置等に関する工事を行う。

【問題点2】所管局は、指定工事店に対し、下水道使用者へ確認申請書の提出義務を伝えるよう説明するに止まり、実施を徹底していなかった。

⑤ 排水設備工事完了届出書の提出 【下水道使用者 ⇒ 土木事務所（管理係、下水道・公園係）】

下水道使用者は、排水設備工事の完了から5日以内に「排水設備工事完了届出書」（以下「完了届」という。）を土木事務所へ提出しなければならない（管理係が受付）、提出後、技術的な審査（下水道・公園係が実施）が行われる（条例第5条、条例施行規則第9条）。

【問題点3】所管局において、下水道使用者に対し、完了届の提出義務を十分周知せず、提出を厳格に求めることもしなかったため、提出されないケースがあった。

⑥ 公共下水道使用開始届出書の提出 【下水道使用者 ⇒ 局・土木事務所（管理係）】

上記⑤の審査の終了後、下水道使用者は、公共下水道の使用を開始しようとするときは、遅滞なく、「公共下水道使用開始届出書」（以下「使用開始届」という。）を提出しなければならない（条例第17条、条例施行規則第19条）。

【問題点4】所管局において、使用開始届の提出を求めず、完了届で代替するという、条例に適合しない取扱いとしていたため、ほとんど提出されなかった。

⑦ 現地確認調査（※）【土木事務所（管理係）】

土木事務所（管理係）は、完了届が提出された案件について、次のとおり、実際に公共下水道へ接続されているかどうかの調査を行う。

（※）当該調査は、上記⑥で使用開始届が提出されれば、実施不要となる調査であった。

机上調査	告示状況や現地周辺の公共下水道整備状況の確認
現地調査	接続柵及び接続先（合流管・汚水管・雨水管の別）の確認、水道栓使用者へのヒアリング（公共下水道への接続の有無等）

【問題点 5】使用開始届は完了届で代替するという取扱いが徹底されず、土木事務所では、完了届の提出があっても現地確認調査が行われなかった。

⑧ 下水処理コードの変更依頼 【土木事務所（管理係）⇒局（経理経営課）】

土木事務所（管理係）は、公共下水道への接続が確認された案件について、水道料金のシステムにおける下水処理コードを、処理区域使用料のコードに変更するよう、局（経理経営課）へ依頼する。

【問題点 6】問題点5により、現地確認調査が行われず、下水処理コードの変更依頼も行われなかった。

⑨ 水道料金のシステムにおける下水処理コードの変更登録 【局（経理経営課）】

局（経理経営課）は、上記⑧の依頼の受理後7日以内に、水道料金のシステムの下水処理コードの変更を入力する。

⑩ 下水道使用料を請求 【水道局】

水道局が下水道使用料の請求を開始する（水道料金と一括して請求）。

○ 下水道法

（供用開始の公示等）

第9条 公共下水道管理者は、公共下水道の供用を開始しようとするときは、あらかじめ、供用を開始すべき年月日、下水を排除すべき区域その他国土交通省令で定める事項を公示し、かつ、これを表示した図面を当該公共下水道管理者である地方公共団体の事務所において一般の縦覧に供しなければならない。（略）

（排水設備の設置等）

第10条 公共下水道の供用が開始された場合においては、当該公共下水道の排水区域内の土地の所有者、使用者又は占有者は、遅滞なく、次の区分に従って、その土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な排水管、排水渠その他の排水施設（以下「排水設備」という。）を設置しなければならない。（略）

(1) 建築物の敷地である土地にあつては、当該建築物の所有者

(2) 建築物の敷地でない土地（次号に規定する土地を除く。）にあつては、当該土地の所有者

(3) 道路（略）その他の公共施設（建築物を除く。）の敷地である土地にあつては、当該公共施設を管理すべき者

3 第1項の排水設備の設置又は構造については、建築基準法（昭和25年法律第201号）その他の法令の規定の適用がある場合においてはそれらの法令の規定によるほか、政令で定める技術上の基準によらなければならない。

○ 横浜市下水道条例

（排水設備の計画の確認）

第4条 排水設備の新設等を行なおうとする者は、規則で定めるところにより、あらかじめ、その計画が排水設備の設置及び構造に関する法令及びこの条例の規定に適合するものであることについて確認の申請書を提出して市長の確認を受けなければならない。確認を受けた事項を変更しようとするときも、同様とする。

(排水設備の工事の完了の届出)

第5条 排水設備の新設等を行なった者は、規則で定めるところにより、その工事が完了した日から5日以内にその旨を市長に届け出なければならない。

(使用開始等の届出等)

第17条 水道、工業用水道、井戸水、湧ゆう水、雨水等に係る下水を排除しての公共下水道の使用を開始し、廃止し、中止し、又は現に中止しているその使用を再開しようとする者は、規則で定めるところにより、遅滞なく、その旨を市長に届け出なければならない。

(排水設備指定工事店)

第38条 排水設備の新設等の工事及び処理区域内におけるくみ取便所の水洗便所への改造工事は、市長の指定する者(以下「排水設備指定工事店」という。)でなければ行うことができない。

第45条 次の各号の一に該当する者は、10,000円以下の過料に処する。

(1) 第4条(略)の規定による確認を受けずに排水設備の新設等を行なった者

○ 横浜市下水道条例施行規則

(排水設備の計画の確認の申請書等)

第8条 条例第4条(略)に規定する申請書は、排水設備(水洗便所改造)計画確認申請書(第5号様式)とし、正副2部提出しなければならない。

(排水設備の工事の完了届)

第9条 条例第5条(略)の規定による届出は、排水設備(水洗便所改造)工事完了届出書(第6号様式)によってしなければならない。

(使用開始等の届出)

第19条 条例第17条第1項の規定による届出は、公共下水道使用開始(廃止・中止・再開)届出書(第19号様式)によってしなければならない。

1-2 使用料未徴収(建築物新築等のケース)(第2-1(2))

① 給水装置設置工事・排水設備工事の施工等

※ 新たに給水装置(水道栓)を設置し、同時に公共下水道の使用を開始する場合は、前記1-1の「浄化槽廃止等のケース」における①~⑤の手続(9ページ)は共通

② 水道使用開始の届出【下水道使用者⇒水道局】

上記①の工事が完了した後、下水道使用者が、水道使用開始の届出(横浜市水道条例第23条第1号)をしたときは、下水道の使用開始届の提出は不要とされている(条例第17条第2項)。

【問題点7】建築物新築等のケースの場合、条例では、水道使用開始の届出をもって、下水道の使用開始の届出とみなすところ、所管局では、「一部の区域」(下水道未整備区域に近接している区域等)については現地確認調査を要するとの取扱いとし、調査が済むまで下水道の使用開始とみなさず、使用料を徴収しなかった。

③ 下水道使用状況の確認依頼(※)【局(経理経営課)⇒土木事務所(管理係)】

局(経理経営課)が、水道料金システムのデータを基に「新設給水装置一覧表」を作成し、土木事務所(管理係)へ送付して、各案件が実際に公共下水道へ接続されているかどうかの調査を依頼する。

(※) 上記②で水道使用開始の届出を下水道の使用開始届とみなしていれば、以下③~⑤の手続は実施することなく使用料徴収が可能であった(誤徴収の可能性のある案件を除く)。

なお、局(経理経営課)から土木事務所(管理係)に対して、前年度末までの現地確認調査(④)未了案件についても調査依頼が行われていた。

④ 現地確認調査（※）【土木事務所（管理係）】

土木事務所（管理係）は、局から送付された「新設給水装置一覧表」に基づき、実際に公共下水道へ接続されているかどうかの調査を行う（前記1-1⑦（10ページ）と同様）。

⑤ 調査結果の回答（※）【土木事務所（管理係）⇒局（経理経営課）】

土木事務所（管理係）が、上記④の調査結果に基づき、局から送付された「新設給水装置一覧表」の各欄に必要な事項を記載し、上記③の依頼があった日から14日以内に局（経理経営課）へ回答する。

【問題点8】土木事務所は、更地、建築中等のため現地確認調査未了となった場合、所管局にその旨を報告していたが、それに対して所管局は明確な指示等を行っておらず、土木事務所も自ら再調査するなどの対応をとらなかったケースがあった。

⑥ 水道料金のシステムにおける下水処理コードの登録 【局（経理経営課）】

局（経理経営課）は、上記⑤の回答の受理後7日以内に、水道料金のシステムの下水処理コードを登録する。

⑦ 下水道使用料を請求 【水道局】

水道局が下水道使用料の請求を開始する（水道料金と一括して請求）。

○ 横浜市下水道条例

（使用開始等の届出等）

第17条 水道、工業用水道、井戸水、湧ゆう水、雨水等に係る下水を排除しての公共下水道の使用を開始し、廃止し、中止し、又は現に中止しているその使用を再開しようとする者は、規則で定めるところにより、遅滞なく、その旨を市長に届け出なければならない。

2 前項に規定する者が、横浜市水道条例（昭和33年4月横浜市条例第12号）又は横浜市工業用水道条例（昭和35年10月横浜市条例第21号）の規定に基づき横浜市水道事業管理者に水道又は工業用水道の使用開始等の届出をしたときは、当該届出をもって前項の届出があったものとみなす。（略）

○ 横浜市水道条例

（届出義務）

第23条 使用者、所有者（略）は、次の各号の一に該当する場合は、すみやかに管理者に届け出なければならない。

（1）給水装置の使用を開始し、廃止し、または中止しようとするとき。

○ 横浜市水道条例施行規程

（条例第23条の届出の様式）

第16条 条例第23条各号の規定による届出の様式は、次の各号に定めるところによる。

（1）給水装置の使用を開始しようとするとき 給水申込書（新設等）（第8号様式）（略）

2 使用料適用誤り（第2-2）

① 告示予定区域の決定・告示依頼

未処理区域において、公共下水道の水再生センターへの接続が完了した場合、速やかに告示予定区域を決定する。

【問題点9】未処理区域から処理区域に変更するための事務の主体、手順等が明確化されていなかったため、告示予定区域の決定・告示依頼が行われないケースがあった。

② 告示の公報登載 【局（管路保全課）】

局（管路保全課）において、告示予定案件を取りまとめ、公報で告示が行われる。

③ 下水処理コードの変更登録 【局（経理経営課）】

告示の公報登載後、速やかに、水道料金のシステムにおける下水処理コードを処理区域使用料のコードに変更する。

【問題点 10】 当該事務の手順等が明確化されていなかったため、所管課（経理経営課）に下水処理コードの変更依頼が行われず、変更登録も行われないケースがあった。

④ 処理区域使用料を請求 【水道局】

水道局が処理区域使用料の請求を開始する（水道料金と一括して請求）。

【問題点 11】 従前、未処理区域使用料を適用したケースについて、当該区域が処理区域に変更された後、所管局が状況確認を怠り、処理区域使用料への変更を行っていなかった。

○ 下水道法

（用語の定義）

第2条 この法律において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

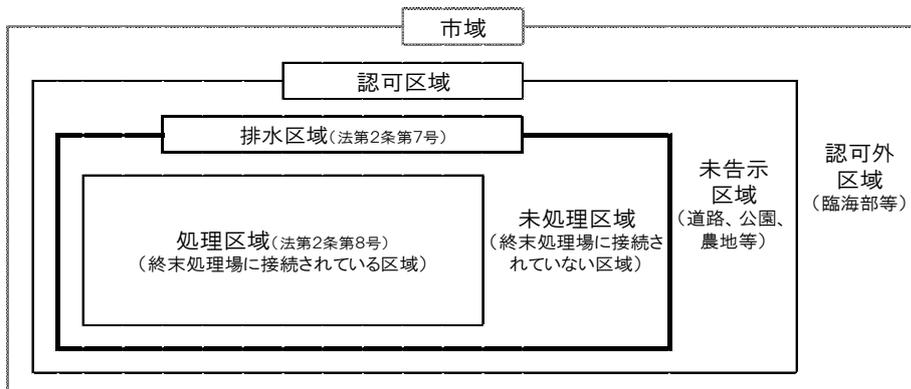
(7) 排水区域 公共下水道により下水を排除することができる地域で、第9条第1項の規定により公示された区域をいう。

(8) 処理区域 排水区域のうち排除された下水を終末処理場により処理することができる地域で、第9条第2項において準用する同条第1項の規定により公示された区域をいう。

（供用開始の公示等）

第9条 公共下水道管理者は、公共下水道の供用を開始しようとするときは、あらかじめ、供用を開始すべき年月日、下水を排除すべき区域その他国土交通省令で定める事項を公示し、かつ、これを表示した図面を当該公共下水道管理者である地方公共団体の事務所において一般の縦覧に供し、なければならない。公示した事項を変更しようとするときも、同様とする。

2 前項の規定は、公共下水道管理者が終末処理場による下水の処理を開始しようとする場合又は当該公共下水道が接続する流域下水道の終末処理場による下水の処理が開始される場合に準用する。この場合において、同項中「供用を開始すべき年月日」とあるのは「下水の処理を開始すべき年月日」と、「下水を排除すべき区域」とあるのは「下水を処理すべき区域」と、「国土交通省令」とあるのは「国土交通省令・環境省令」と読み替えるものとする。

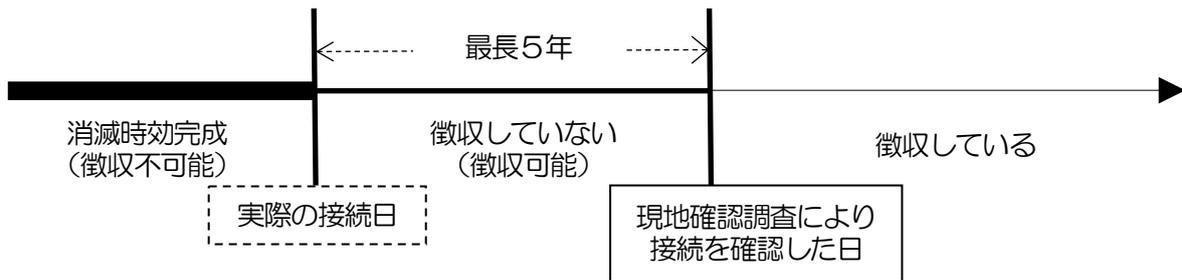


<認可区域> 国土交通大臣の認可を受けた公共下水道事業計画（公共下水道管理者が策定。法第4条（※平成23年法律第37号による法改正により事業計画に係る認可制度は廃止））において、公共下水道を設置する区域と定められた区域

3 使用料徴収の未遡及（第2-3）

前記（第3 1(2)（5ページ））のとおり、下水道使用料に関する債権は、公債権と解されており、5年間行使しない状態が継続すると、時効により消滅するとされていることから（地方自治法第236条第1項）、最長5年間は、公共下水道に実際に接続された日（使用開始日）に遡って徴収しなければならない。

【問題点 12】 現地確認調査により公共下水道へ接続されていることが判明した場合、当該判明日以後の使用に係る使用料のみを徴収し、当該接続日まで遡って過去分（最長5年）の下水道使用料を徴収しない取扱いとしていた。



4 未告示による使用料徴収不能（第2-4）

① 告示区域外における建築物の新築等に伴う公共下水道への接続希望の申出

【下水道使用者 ⇒ 土木事務所（管理係）】

建築物の新築等を行う場合、告示区域外であれば浄化槽を設置し、告示区域内であれば公共下水道に接続することが必要であるところ（建築基準法施行令第9条第8号）、告示区域外において建築物の新築等を行おうとする者であっても、公共下水道への接続を希望する旨を土木事務所（管理係）に申し出ることができる。

【問題点 13】 接続柵等が未設置の土地は、原則として告示区域としない取扱いとしていた中、当初は農地、駐車場等に利用され、告示区域外とされた区域に、接続希望の申出がないまま、建築物の新築等に伴い接続柵等が設置され、所管局において公共下水道への接続を把握できなかったケースが発生した。

② 公共下水道への接続に係る支障の有無に関する意見書の交付

【土木事務所（管理係） ⇒ 下水道使用者】

土木事務所（管理係）は、地形等の制約その他の事情を考慮して、公共下水道への接続に問題がないかを確認した上で、その旨の意見書を交付する。

③ 告示予定区域の決定・告示依頼 【土木事務所（管理係） ⇒ 局（管路保全課）】

土木事務所（管理係）は、公共下水道への接続に問題がないと認めた場合は、告示予定区域を決定し、局（管路保全課）に対して告示の実施を依頼する。

【問題点 14】 接続柵等が設置されていたにもかかわらず、更地等であったことから、告示予定区域に含めず、告示区域とすべき区域が対象から漏れたケースが発生した。

- ④ 排水設備計画確認申請書の提出等 【下水道使用者 ⇒ 土木事務所（管理係、下水道・公園係）】
- ⑤ 排水設備指定工事店による工事の施工
- ⑥ 排水設備工事完了届出書の提出 【下水道使用者 ⇒ 土木事務所（管理係、下水道・公園係）】
- ⑦ 公共下水道使用開始届出書の提出 【下水道使用者 ⇒ 局・土木事務所（管理係）】

(9 ページ③～⑥参照)

【問題点 15】 接続柵等が未設置の土地は、原則として告示区域としない取扱いとしていた中、当初は農地、駐車場等に利用され、告示区域外とされた区域に、各種届出書等の提出がないまま、建築物の新築等に伴い接続柵等が設置され、所管局において公共下水道への接続を把握できなかったケースが発生した。

- ⑧ 下水道使用状況の確認依頼 【局（経理経営課） ⇒ 土木事務所（管理係）】
- ⑨ 現地確認調査 【土木事務所（管理係）】
- ⑩ 調査結果の回答 【土木事務所（管理係） ⇒ 局（経理経営課）】

(11～12 ページ③～⑤参照)

- ⑪ 告示の公報登載 【局（管路保全課）】

(13 ページ②参照)

- ⑫ 水道料金のシステムにおける下水処理コードの登録 【局（経理経営課）】
- ⑬ 下水道使用料を請求 【水道局】

(12 ページ⑥⑦参照)

第5 本事案の検討

1-1 「使用料未徴収」に係る原因と対策（浄化槽廃止等のケース）（第2-1(1)）

(1) 各種届出書等の不提出【問題点1～3】

条例により提出が義務付けられた各種届出書等（確認申請書、完了届及び使用開始届）が提出されないケースが存在した。

【原因】

○ 提出義務者への周知不足

現行下水道条例においては、各種届出書等の提出義務者は、「排水設備の新設等を行うおとする者」（建築物の建築主その他の市民等）とされているが、所管局が、一般市民等に対し十分な周知を行っておらず、その提出を厳格に求めていなかった。

○ 指定工事店への説明事項の徹底不足

指定工事店の新規指定又は指定更新の際、各種届出書等の提出義務がある旨を工事発注者（市民等）へ伝えるよう、所管局が指定工事店に対して説明していたが、その内容が徹底されていなかった。

【対策】

○ 条例改正等による事業者の役割、責任等の明確化

条例その他の関係規程の改正等により、各種届出書等の提出に関する指定工事店の役割、責任等を明確化し、指定工事店への周知を徹底する。

① 指定工事店への説明義務の賦課等

指定工事店から工事発注者に対する説明の義務付け（各種届出書等の提出義務があること、提出行為の代理が可能であること等の説明）、当該説明義務を履行したことを証する書類の保管の義務付け等を検討する。

② 指定工事店に対する罰則等

指定工事店が、工事発注者が確認申請書を提出していないことを知りつつ工事に着手した場合や、違反行為があった場合についての罰則等を検討する。

上記規定の新設等に当たっては、指定工事店に対する十分な周知を講ずる。

③ 無届使用者に対する罰則等

完了届又は使用開始届を提出せずに、公共下水道の使用を開始した者に対する罰則等を検討する。

○ 浄化槽使用者等への周知等

浄化槽等を使用している全ての世帯に対して、公共下水道の使用を開始する際には、各種届出書等の提出が義務付けられていることや、違反した場合には罰則等の対象となることを文書で周知する。

○ 定期的な確認調査の実施

浄化槽使用、散水用等で公共下水道へ接続していないなどの理由により、下水道使用料を徴収していない水道栓について、公共下水道の使用が開始されていないかどうかなど、下水道使用料が適正に徴収されているかどうか定期的に確認調査を行う。

(2) 必要書類の不適切な省略に伴う対応の不備【問題点4～6】

所管局が、条例上は使用開始届の提出を省略することができないにもかかわらず、これを省略するとした上、完了届で代替し、これが提出されたら土木事務所で使用料徴収開始のための現地確認調査等を行う取扱いとしたが、土木事務所では、完了届の提出があっても当該手続を行わなかった。

【原因】

○ 所管局と土木事務所との連携不足等

- ・ 所管局では、使用開始届の提出を完了届の提出で代替する取扱いの実施について土木事務所に徹底できず、下水道使用者に対し使用開始届の提出も求めなかった。
- ・ 土木事務所では、完了届の提出があっても使用料徴収とは無関係という認識を持ち、使用料徴収開始のための現地確認調査等が行われなかった。

【対策】

○ 条例に適合した取扱いの徹底

浄化槽廃止等のケースの場合、条例どおり使用開始届を提出してもらう取扱いとし、その旨を業務手引書にも明記し、研修等を通じ定期的・継続的に職員へ周知徹底する。

1-2 「使用料未徴収」に係る原因と対策（建築物新築等のケース）（第2-1(2)）

(1) 現地確認調査の必要性についての認識不足【問題点7】

建築物の新築等の場合、下水道使用者が行った水道使用開始の届出は下水道使用開始の届出とみなす規定があるところ、所管局では「一部の区域」について、現地確認調査を要するとの取扱いとし、調査が済むまで使用料を徴収しなかった。

【原因】

○ 条例に適合しない取扱いの継承等

- ・ 所管局が条例上は不要となる現地確認調査を実施する取扱いを続けていた。
- ・ 現地確認調査の実施区域は土木事務所で定めていたが、その十分な見直しがされていなかった。

【対策】

○ 条例に適合した取扱いへの見直し

- ・ 市全域について、原則として現地確認調査を不要とし、水道使用開始と同時に下水道使用料を徴収する取扱いに変更した。《平成27年9月から実施済》
- ・ 新設水道栓に係る排水について公共下水道を使用しない場合（散水用水栓、マンション共用水栓、浄化槽使用世帯等）については、水道使用者からその旨を届け出てもらう必要があるため、次のとおり水道局との連携を強化する。

<水道局との連携強化>

◇ 水道栓新設時の用途確認の強化

新築以外の場合の水道栓の新設については、水道局の受付段階で用途を確認し、水道料金システムに入力してもらうよう協力を依頼する。

◇ 水道局と連携した情報発信

各戸に投函される「水道・下水道使用水量等のお知らせ」に、散水用等で公共下水道を使用していない場合の申出に関する告知を記載するとともに、水道局のウェブサイトに公共下水道関連のウェブサイトのリンクを貼付してもらうなど、下水道使用料の徴収に関する情報発信を行う。

(2) 現地確認調査未了への対応不備【問題点8】

土木事務所は、更地、建築中等のため現地確認調査未了となった場合、所管局にその旨を報告していたが、それに対して所管局は明確な指示等を行っておらず、土木事務所も自ら再調査するなどの対応をとらなかったケースがあった。

【原因】

- 条例に適合しない取扱いの継承等（前記(1)【原因】（17ページ）参照）
- 事務処理等が担当者任せになっていた（後記5(2)【原因】（21ページ）参照）
- 担当者間での情報共有等の不足（同）



【対策】

- 条例に適合した取扱いへの見直し（前記(1)【対策】参照）
- 業務処理状況等の共有化、業務担当者会議の設置（後記5(2)【対策】（21ページ）参照）

2 「使用料適用誤り」に係る原因と対策（第2-2）【問題点9~11】

当該事務の手順等が明確化されていなかったため、告示予定区域の決定・告示依頼又は下水処理コード変更依頼・変更登録が行われなかったケースがあった。また、従前、未処理区域使用料を適用したケースについて、当該区域が処理区域に変更された後、所管局が状況確認を怠り、処理区域使用料への変更を行っていなかった。

【原因】

○ 未処理区域に関する状況確認不足

所管局において、下水道普及率が99%を超える中、未処理区域が処理区域に変更される事例が少なく、事務手順等が明確化されないままとなっていた。また、現状にそぐわない「未処理区域使用料」の適用状況等が所管局内で共有されていなかった。



【対 策】

○ 処理区域使用料への変更

処理区域において未処理区域使用料を適用していた案件は、全て処理区域使用料への変更を行う。《平成 28 年 5 月に実施済》

○ 再調査・告示の実施

未処理区域使用料を徴収している区域を全件再調査し、処理区域使用料を適用すべき区域については処理区域の告示を行う。《平成 28 年 11 月までに実施済》

3 「使用料徴収の未遡及」に係る原因と対策（第 2－3）【問題点 12】

現地確認調査により公共下水道へ接続されていることが判明した場合、当該判明日以後の使用に係る使用料のみを徴収し、当該接続日まで遡って過去分（最長 5 年）の使用料を徴収しない取扱いとしていた。

【原 因】

○ 関係法令等の理解徹底不足

- ・ 所管局において、債権管理に関する法令の理解が徹底されず、実際の接続日に遡及して徴収すべきとの認識が共有されなかった。
- ・ 所管局において、遡及徴収しない取扱いが長年にわたり慣行的に行われており、土木事務所にも継承される中、関係職員の間で誤った取扱いであるという認識が生じにくかった。



【対 策】

○ 法令に即した遡及徴収の実施

法令に即して、公共下水道への接続日（最長 5 年）まで遡って徴収。《平成 27 年度から実施済》

4 「未告示による使用料徴収不能」に係る原因と対策（第 2－4）【問題点 13～15】

【原 因】

○ 各種届出書等の不提出【問題点 13、15】

接続柵等が未設置の土地は、原則として告示区域としない取扱いとしていた中、当初は、農地、駐車場等に利用され、告示区域外とされた区域に、接続希望の申出や各種届出書等の提出がないまま、建築物の新築等に伴い接続柵等が設置され、所管局において公共下水道への接続を把握できなかったケースが発生した。

○ 告示予定区域の決定手続における処理誤り【問題点 14】

接続柵等が設置されていたにもかかわらず、更地等であったことから、告示予定区域に含めず、告示区域とすべき区域が対象から漏れたケースが発生した。



【対 策】

○ 全ての未告示区域における調査・追加告示の実施

市内全域の未告示区域について、接続桝等の整備状況等にかかわらず、地形的な条件（著しい高低差の有無等）を考慮した上で、公共下水道に接続可能な区域を調査し、告示を行う。

5 業務全体における問題に係る原因と対策

(1) 業務手引書の不備

所管局（経理経営課）では、使用料徴収開始事務に関する業務手引書を作成し、毎年度更新して各土木事務所へ配付していたが、内容が業務全体を網羅しておらず、実務担当者の視点に立って作られていなかった。

＜主な問題点＞

- ・ 実施する事務の目的、主体、処理手順などが必ずしも詳細に記載されていなかった。
- ・ 「建築物新築等のケース」の事務手順については比較的記載されている一方、「浄化槽廃止等のケース」の事務手順については記載が乏しいなど、徴収開始業務の全体像が網羅されていなかった。
- ・ 業務手引書の活用についても、土木事務所の初任者を対象とした研修で使用しているだけであり、本業務の従事者全員を対象とした事務水準の確保等を目的とした活用はしていなかった。

【原 因】

○ 作成趣旨・目的の曖昧さ

現行の業務手引書は、初任者研修用に作成され、その内容も、所管局職員の備忘録的なものをまとめた形となっており、各職場で前任者から引き継がれた運用や、手引書の内容と異なるやり方もあり得る前提で作られているため、処理手順の標準化や一定の事務水準を確保し得るものとなっていなかった。

また、個々の事務を具体的に誰が担うのかなどについて、土木事務所の実務担当者の立場に立って記載されていなかった。



【対 策】

○ 事務水準の確保など目的を明確にした抜本的な改編

業務を円滑に遂行するとともに、一定の事務水準を確保するための業務マニュアルとして、局職員と土木事務所職員とが共同して、全面的な改編を行う。

改編に当たっては、業務手順を改めて見直し、特に「誰が、業務のどの部分を担うのか」を明確にすることにより、見落とし、連絡ミス等による事務処理漏れを防止する。

○ 常時利用可能な手引書としての位置付け

初任者向けの業務手引書という位置付けを改め、中堅職員及び責任職も含めて共有する事務処理要領とし、庁内イントラネットに掲載し、常時ダウンロード可能とするなど、常用文書として位置付ける。

(2) 業務の組織的な把握、進行管理等の不備

本業務の処理過程が組織的にチェックされる体制となっていなかったことに加え、土木事務所職員と所管局職員の間で、当該業務の遂行に関する十分な共通認識や情報共有ができておらず、連携して円滑に事務を執行できていなかった。

【原因】

○ 事務処理等が担当者任せになっていた

土木事務所は、下水道分野のほか、道路及び公園分野の業務も担っており、これらの業務が輻輳する中、各事務処理等が担当者任せに陥りがちな状況となっていたが、この点についての問題意識が持たれず、特段の対応も取られなかった。

さらに、事務処理に当たっては、担当者間の電話等の口頭のやりとりだけで進められるケースも多く、上司、同僚職員等を含めた組織的な情報共有、履歴管理等が徹底されなかった。

○ 担当者間での情報共有等の不足

所管局及び土木事務所間での当該業務に関する定期的な情報共有が、毎年度1回、土木事務所初任者を主たる対象とした研修のみだった（業務手引書もその時に配付）。



【対策】

○ 業務処理状況等の共有化

＜各所属内での定期的な進捗管理＞

特に「基本業務が行われているか」の洗い出しや遅延等の解消に重点を置き、各所属が組織として定期的に点検する仕組みを作る。

＜調査依頼情報の明文化＞

所管局から土木事務所に対して行う調査依頼等については、原則、依頼内容を明確化した一定の様式等で行うこととし、現地確認調査に必要な資料等（水道栓の配置図等）の添付も徹底する。

＜新設給水装置一覧表の定期的共有＞

従前、紙文書でやりとりしていた新設給水装置一覧表については、電子データで定期的を送受信等を行い、局・土木事務所間で必ず共有されるようにする。

○ 業務担当者会議の設置

使用料徴収関係業務はもとより、下水道業務全般について、所管局・土木事務所の担当職員を中心とした会議を定期的で開催し、業務遂行上の疑問点の確認や事例検討等による率直な意見交換等を行い、相互連携を強化する。

第6 組織的課題及び対応の方向性

前記第5に掲げた対策により、下水道使用料徴収に係る同様の事案発生は防止し得ると考えるが、本事案では次の組織的課題も明らかになった。これらについては、所管局と土木事務所のみならず、他の事務事業でも教訓としていく必要があることから、今後、本市コンプライアンス委員会等において、全庁的な視点から対応の方向性等を議論し、具体的な取組につなげるべきである。

■ 業務管理における課題及び対応の方向性

<課題>

【現場を統括すべき所管局が役割を果たせていない】

- 現場に分掌されている業務全体を進行管理し、統括すべき立場にある所管局が、現場に対する次のような役割を十分果たせていない。
 - ・ 事務処理ルールの一貫化、業務の全体像や役割分担の明示
 - ・ 適時・的確な指示出し、依頼事項等の完遂確認
 - ・ 現場業務の実情把握
 - ・ 現場との一体感のあるチームづくり など

【基本業務の棚卸し的なチェックの仕組みが未整備】

- 基本業務に対する組織的な進捗管理等を行う仕組みが整っておらず、遅延や不適切な処理等の問題が顕在化しにくい状況となっている。

【基本業務に対する管理監督不足】

- 責任職が自所属における基本業務について、事業全体における位置付けや重要性等を十分理解せず、担当者任せのままで進捗管理等が不十分となっている。

<対応の方向性>

【組織的な進捗管理の徹底】

- (例) 所管局において、事務水準の確保や点検・進行管理の視点を持ったマニュアルの作成、進捗状況・業務整理に関する定期点検等を行う。
- (例) 責任職を対象に、業務点検の強化や適切な進捗管理等の徹底を図る研修を行う。

【業務の全体像・分担等の「見える化」】

- (例) 所管局と現場で役割分担している業務について、関係部署全体の分担内容や、お互いの業務が他部署にどう影響するのかなどを明確にしたマニュアル等を作成し、関係部署全体で共有する。

【基本業務の重要性の再認識を図る取組】

- (例) 職位別の研修等において、基本業務を重視する意識の徹底を図る。
- (例) 基本業務に関する改善の取組について、優先的に評価（表彰等）を行う仕組みを作る。
- (例) 「基本業務の適切な執行」や「業務の適正化・見直し」等に対する適正な評価の徹底

■ 職員意識における課題及び対応の方向性

<課題>

【複数部署が関わる業務への当事者意識の低さ】

- 業務全体の完遂に対する各自の責任感・当事者意識が低く、課題解決に向けて主体的に取り組もうとしない。
- 仕事の目的や全体像を把握しようとしてせず、根拠規定等の理解も不十分なまま、前例踏襲で業務に当たる。

【収入の重要性に関する認識の低さ】

- 収入は事業を実施する上で不可欠なものがあるという基本的な意識をはじめ、収入確保の重要性に関する認識が低い。
- 法令等の趣旨を理解せず、使用料等の負担において公正性を確保しなければならないという認識に欠けている。

<対応の方向性>

【市民の期待に応える意識に基づく仕事の進め方等の徹底】

- (例) 本事案を題材としたグループワーク形式の研修等を実施し、収入確保の重要性をはじめ、市民の期待に応えていくための仕事の進め方、組織間の役割分担や連携のあり方、当事者意識等を徹底

【公務上の基本規定等の習得徹底】

- (例) 公務遂行上基本となる規定をはじめ、担当業務の根拠規定を習得させる研修を各職場で必須化

■ その他組織・制度的な課題及び対応の方向性

<課題>

【人材（業務知識・経験の蓄積）不足】

- 所掌事務に精通した職員・責任職が十分育成されず、適切な業務管理・点検等を行うことができる人材が不足している。

【“問題の気付き”に係る既存制度の活用不十分】

- 内部監査制度など業務上の課題等を指摘する制度が設けられているにもかかわらず、本事案のような課題等の指摘・解決に必ずしも結び付いていない。

＜対応の方向性＞

【業務に精通した人材の育成】

(例) 各分野・業務に精通した人材の育成を目指し、必要な知識・経験を計画的に積んでいくための長期的な視点に立った人事異動等を実施

【実効性を高めた既存制度の運用】

(例) 総括コンプライアンス責任者のテーマ設定による内部監査の定期実施や、各局所管の業務特有のテーマを設定し、区局横断的に関係部署全体を対象とした内部監査を実施

《今後の検討に向けて～本事案の背景～》

本委員会では、下水道使用料に係る不適切事務における課題の全体像を明らかにするとともに、その原因や再発防止策等について検討したが、外部有識者（横浜市コンプライアンス外部評価委員）からは、これだけ長期間にわたり、多くの職員が不適切な事務を続けるという組織風土はなぜ生成されたのか、その背景についてもしっかりと検討を深めるべきであるとの指摘があった。

この指摘を踏まえた検討の中で、長年培われてきた下水道使用料に対する所管局全体としての認識にも問題があったのではないかと意見が出された。現行の下水道条例の制定当時（昭和 48 年）、本市の下水道普及率は 2 割程度にとどまる中、局としては、まず下水道の普及率を高めることが社会的要請であるという認識が強く、下水道整備工事を強力に推進する一方、使用料徴収自体に十分意識を向けていなかった可能性が考えられる。その後普及率が高まり、当初の目的は達成されていくが、使用料に関する局の意識は変わることなく、本来なら施設の維持管理等に不可欠な収入として厳格な徴収が求められるところ、それを徹底しないやり方が慣行化され、ここまで問題が拡大してきたと考えられることは、組織として極めて重く受け止めるべきである。

こうした背景における課題についても、単に下水道使用料の問題に係るものということではなく、今後、全庁的な視点から議論・検討する必要があると考える。

参 考 「下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会」について

<設置要綱>

○ 下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会要綱（平成 28 年 5 月 10 日 総コ第 22 号）
（設置等）

第 1 条 下水道使用料に係る不適切事務に関し、環境創造局その他関係部署が実施する調査報告等を踏まえ再発防止について検討するため、下水道使用料に係る不適切事務に関する再発防止検討委員会（以下「委員会」という。）を置く。

（所掌事務）

第 2 条 委員会は、次に掲げる事項について検討を行う。

- (1) 環境創造局その他関係部署が実施する事実調査の内容、原因分析等の妥当性に関すること。
- (2) 前号の検討に基づく課題の抽出、整理等に関すること。
- (3) 前 2 号の検討を踏まえた再発防止に関すること。

（組織等）

第 3 条 委員会は、委員長及び委員をもって組織する。

2 委員長は、総務局コンプライアンス推進室長をもって充てる。

3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理し、委員会の議長となる。

4 委員は、次に掲げる職員をもって充てる。

- (1) 政策局副局長
- (2) 総務局副局長
- (3) 総務局しごと改革室長
- (4) 財政局副局長
- (5) 市民局区政支援部長
- (6) 区長会議（区長会議規程（平成 18 年 3 月達第 4 号）により置かれる区長会議をいう。）の議長である区の副区長

（会議）

第 4 条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

（関係部署への資料要求等）

第 5 条 委員長は、必要があると認めるときは、環境創造局その他関係部署から期限を定めて必要な資料の提出を指示し、又は当該関係部署の職員その他関係者の出席を求めて説明等を聴くことができる。

（総括コンプライアンス責任者への報告等）

第 6 条 委員長は、委員会の検討結果等を総括コンプライアンス責任者に報告しなければならない。

2 総括コンプライアンス責任者は、必要と認めるときは、委員長に対し、委員会の検討状況等についての報告を求め、又は検討事項について指示を行う。

（事務局）

第 7 条 委員会の事務を補助するため、総務局コンプライアンス推進課に事務局を置く。

（委任）

第 8 条 委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成 28 年 5 月 10 日から施行する。

<開催状況>

第 1 回	H28.5.13（金）
第 2 回	H28.6.20（月）
第 3 回	H28.7.21（木）
第 4 回	H28.8.23（火）
第 5 回	H28.9.20（火）
第 6 回	H28.10.13（木）
第 7 回	H28.11.9（水）

<外部有識者（横浜市コンプライアンス外部評価委員）> ※五十音順

有田 芳子氏（主婦連合会会長 コンシューマーズかながわ代表）

大久保 和孝氏（新日本有限責任監査法人 経営専務理事 公認会計士）

郷原 信郎氏（弁護士）