

2022年12月28日

仙台市水道局
ご担当者様

NPO法人POSSE×フードバンク仙台共同事業
ライフライン無償化プロジェクト

水道局の運営に関する質問書

拝啓

師走の候、貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

私たちは「ライフライン無償化プロジェクト」です。NPO法人POSSEとフードバンク仙台で活動するZ世代のボランティアが立ち上げました。

先日私たちは、仙台市に対して「ライフラインの即時負担軽減・無償化に関する質問書・要求書」を提出しました。その際、水道局としてご回答をいただいた内容がありました。その事実について、当団体が独自に調査をおこなったところ、仙台市水道局の回答と実態がかなり異なっている事例がいくつも見つかりました。

また、私たちは今年の2月にも、NPO法人POSSE×フードバンク共同事業として「水なきや生きていけないでしょプロジェクト」を立ち上げ、仙台市水道局に申し入れを行っております。その回答内容も踏まえると、現段階での水道局からの回答には疑問が生じます。

以上の点を踏まえまして、仙台市水道局に対し以下の質問事項をお送りいたします。質問内容についてご検討の上、2023年1月10日まで、書面にてご回答をお願いいたします。返答内容につきましては、私たちのSNSなどで公開することとさせていただきます。

敬具

記

質問事項

仙台市に以下の質問をしたところ、水道局から以下の回答をいただきました。

質問：ライフラインが停止に至っている世帯の生活状況を仙台市として把握しているかどうか、把握しているとすればどのように把握しているかをお答えください。

回答：水道局では、お客様からのお支払いに関するご相談をいただいた際に、丁寧にお話をお伺いし、当該お客様が抱えているご事情やその生活状況を把握するように努めています。また、やむを得ず停水となった後もご相談がないお客様につきましては、架電あるいは直接ご自宅を訪問し、必要に応じて当該住居の管理会社等に管理会社等に聞き取り調査を行うなど、可能な限り当該お客様の生活実態の把握に努めているところであります。（水道局）

質問：人の命よりも支払いが優先され、ライフラインが一定期間未納であれば止められてしまい、市民の生存が実際に危ぶまれている状況に対して、どのように考えているのかをお答えください。

回答：水道事業は、お客様にお支払いいただく水道料金によって運営されており、未納の水道料金がありますと、料金をお支払いいただいたお客様との間に不公平が生じてしまいます。このため、お支払いのないお客様に対しては、時間をかけて、催促から催告

に亘る複数回の納付勧奨を行っており、その中でお受けしたご相談を通じて、生活の困窮が把握された場合には、福祉の窓口のご案内なども行っております。（現在、報告書に福祉の相談窓口を掲載する準備を進めております。）

これらの回答についての質問に、お答え願います。

1. 令和3年度、令和4年度の仙台市の停水件数について月毎と総件数を開示してください。また、停水件数とともに、過去5年間の停水に至る際の最終通告件数もご開示ください。

停水件数につきましては、2022年（令和4年）2月にもお伺い致しましたが、2月8日時点の回答であったため、再度の開示をお願いいたします。

2. 過去5年間生活実態があるが料金未納により水道の停止を決定した件数を開示してください。また、停止に至る理由が複数あればその分類や内容をご開示ください。

「水なきや生きていけないでしょプロジェクト」に対する回答では、「給水停止後殆どのケースで数日以内に開栓しており、それ以上の日数停水している方の大多数は、普段お住いでない方や長期入院等停水に気づかれなかった方、もしくは水道局への廃止の届け出をせずに引越しをされた方です」¹と回答されていました。しかしそれ以外にも、生活実態はあるが料金未納により停止した事例はあると思われ、実際フードバンク仙台には居住しているが停水された相談が来ています。つきましては、この文言通りの理由がなかったとしても、該当するような理由で停止した件数やその停止理由をお答えください。

3. 水道料金の延納・分納などの柔軟な対応をおこなった過去5年間の件数を開示してください。また、分納や延納以外に支払いに関する「柔軟な」対応があれば教えてください。

厚生労働省医薬・生活衛生局水道課長からの通達（「生活困窮者自立支援制度と水道事業との連携について」）には、水道事業者は「業務の遂行に当たって生活困窮者を把握した場合には、料金未支払いによる機械的な給水停止を回避する等の柔軟な対応を行うとともに、生活困窮者自立支援制度をはじめとした福祉部局との連絡・連携体制を構築しているものと認識」²されています。ガス局では分納や延納の案内を行っているとの回答を頂いたため、水道局でも同様に延納や分納の柔軟な対応を行っていると考えます。

¹ R4水総営水総営第190号 令和4年2月14日 「料金滞納者に対する給水停止に関する要求書について（回答）」 <https://sendaiposseblog.files.wordpress.com/2022/02/e6b0b4e98193e5b180e3818be38289e381aee59b9e7ad94efbc8820220214efbc89.pdf>

² 厚生労働省 「生活困窮者自立支援制度担当部局との連絡・連携体制の構築等について」、2頁、社援地発0329 第8号、平成31年3月29日 <https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000499757.pdf>

4. 水道が止まってしまった家庭へ、架電もしくは訪問を行い、生活実態やご事情の把握を行った過去5年間の件数を開示してください。また、そのような取り組みを行っているのであれば、聴き取りをする際にどのような項目(内容)を設けて、生活実態や事情を把握しているのかも合わせてご回答ください。

水道・電気・ガス事業者と地方自治体の福祉担当部局は、人の生命の保護のためには個人情報も共有をして、支援を必要とする方(生活に困窮された方)が着実に必要な支援につながるように連携をするという旨の通達³が厚生労働省からも出ています。この通達の中では、生活に困窮された方が公共料金等を滞納し電気・ガス等の供給が止められた状態で発見されるという大変痛ましい事案が発生しないように、「・・・こうした情報を得た地方自治体の福祉担当部局は、民生委員等と連携の上、必要に応じて、生活に困窮された方に対する訪問、電話かけ等を行い、安否、健康状態の確認を行うなど適切な支援を実施されたい。」とも書かれています。

5. 水道料金の滞納あるいは、水道が停止している方に対して、生活支援の窓口や福祉部門に案内をし、支援に結びついた過去5年間の件数を開示してください。また、聞き取りをしたうえで連携をしている生活支援の窓口もお答えください。

平成24年度の厚生労働省からの通達の中では、水道、電気・ガス等の事業者との連絡・連携体制を強化し、「事業者や民生委員等から得られる生活に困窮された方の情報が着実に必要な支援に繋がるよう、(中略)情報を一元的に受け止める体制を構築されたい」と書かれています。そのため、ただ案内するだけでなく着実に福祉に繋ぐ必要性があり、繋いでいるのであればその件数を把握しているものと考えます。

また、今年2月にいただいた回答の中では「社会福祉協議会、自立・仕事相談センターわんすてっぷ、生活保護課」への案内をされているとのことでしたが、その他に連携している部署がありましたらお答えください。

6. 水道局から滞納者に対して水道料金の滞納状況を伺った件数を開示してください。

「水なきや生きていけないでしょプロジェクト」に対する回答の中に「お客様の中で、急にお支払いが滞るなどの状況が確認される場合には、電話や窓口でのやり取りの中で、水道局からお困りごとがないか伺いする取り組みを新たに開始している」⁴という記述がありました。この取り組みはいつから始め、現時点までに何件ほどの世帯とやり取りをしていますか。具体的な数字でお答えください。

³厚生労働省「地域において支援を必要とする者の把握及び適切な支援のための方策等について」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002dpfa-att/2r9852000002dpmf.pdf>

⁴ R4水総営 第190号 令和4年2月14日 「料金滞納者に対する給水停止に関する要求書について(回答)」
<https://sendaiposseblog.files.wordpress.com/2022/02/e6b0b4e98193e5b180e3818be38289e381aee59b9ee7ad94efbc8820220214efbc89.pdf>

7. 「催告書に福祉の相談窓口を掲載する準備」についてお答えください。

「ライフラインの即時負担軽減・無償化に関する質問書・要求書」に対する回答の中で、「現在、催告状に福祉の相談窓口を掲載する準備を進めております」という記載がありました。これと同内容の記載が「水なきや生きていけないでしょプロジェクト」での回答のなかでも見受けられます。（「各種お知らせの中に、お困りごとがある場合の相談窓口を明記することについて準備を進めています」⁵）。この二つは同じ内容を指した記述でしょうか。もしそうであれば、約10か月の間、実行に移さなかった理由をお答えください。異なるのであれば、どのような点に違いがあるのかを具体的にご回答ください。

ライフラインのなかでも、水は生きていくうえで最も重要なものです。そのため、水道料金を長く滞納している世帯や水道が止まっている世帯は、生活が危機的状況にあり、時には命の危険にさらされていることが考えられます。仙台市水道局には、このことを真摯に受け止めたうえで、誠実な回答を望んでおります。

<連絡先>

「ライフライン無償化プロジェクト」事務局
住所：〒980-0014 仙台市青葉区本町1-14-20本町キクタビル6階
電話：090-9803-3088（担当：笠原沙織）
F A X：022-302-3239
MAIL：sendai@npoposse.jp

⁵ 同上