

## 質問事項 1 について

給水停止の月毎の件数と総件数は以下のとおりです。

令和 5 年 1 月 9 日時点

令和 3 年度	給水停止件数	令和 4 年度	給水停止件数
4 月	195	4 月	298
5 月	271	5 月	411
6 月	428	6 月	395
7 月	190	7 月	290
8 月	404	8 月	369
9 月	264	9 月	225
10 月	297	10 月	279
11 月	285	11 月	395
12 月	307	12 月	339
1 月	287	1 月	—
2 月	247	2 月	—
3 月	357	3 月	—
令和 3 年度計	3,532	令和 4 年度計	3,001

過去 5 年間の給水停止予告通知書の発送件数は以下のとおりです。

令和 5 年 1 月 9 日時点

年度	延べ件数
平成 30 年度	58,205
令和元年度	55,873
令和 2 年度	53,484
令和 3 年度	49,355
令和 4 年度	41,617

※年度は給水停止予定日を基準としています。

※給水停止予告通知書を送付した後に給水停止日を延期した場合、改めて給水停止予告通知書を発送します。そのため、同一人に対して複数回にわたり給水停止予告通知書が発送される場合があります。

## 質問事項 2 について

料金を滞納されている方に対しましては、複数回の催告書の送付や水道料金の支払いのご案内など時間をかけて行っておりますが、それでも水道局と連絡が取れないまま長期間お支払いいただけなかった方や、延納や分納のお申し出をいただいたにもかかわらずそれが守られずかつ何らのご相談もいただけなかった方等につきましては、やむを得ず給水停止を行っております。水道局として給水停止を行うことは本意ではありませんが、お客様からの水道料金により運営される本事業の性質上、お客様の公平を期するため止むを得ず行っていることをご理解いただきたいと存じます。なお、給水を停止した方について、その理由等の分類は行っておりませんことから、件数は不明です。

## 質問事項 3 について

水道局においても、ガス局と同様に分納や延納のご相談に応じており、分納や延納のお申し出をいただくことで、給水停止を行わない又は給水停止を解除する対応を行っております。

なお、分納等に際しては、お支払いを延期する日数や事由、過去のお支払いの状況等に応じ、窓口等で書面を取り交わす場合と、電話等により口頭でお申し出いただく場合があり、その多くは口頭によるものです。全体の件数は不明ですが、参考までに水道局窓口で書面を取り交わした件数は下記のとおりです。

令和 5 年 1 月 9 日時点

年度	件数
平成 30 年度	109
令和元年度	72
令和 2 年度	267
令和 3 年度	194
令和 4 年度	134

## 質問事項 4 について

水道料金のお支払いについてご相談いただいた際は、お支払いいただける時期や収入源等についてお伺いしているとともに、ご相談を進める中で、何かお困りのことがないかについても併せてお伺いするようにしており、必要に応じてお客様のご意向を確認させていただいたうえで、福祉の相談窓口をご案内しております。なお、給水停止後の架電や訪問により生活実態等の把握を行った件数につきましては、統計をとっておりませんので不明です。

## 質問事項 5 について

厚生労働省からの通知を踏まえ、水道事業者として、料金のお支払い等についてご相談いただいた際に、福祉の相談窓口をご案内する取り組みを行っております。令和 4 年 2 月以降、直接のご案内に至った件数は 7 件となっており、また、その他にも、ご案内したものの既に本人がご存じだった場合や、相談窓口のパンフレットをお持ち帰りいただいた方等がいらっしゃいます。なお、そのうち支援に結び付いた件数については、把握していません。

また、ご案内している相談窓口は、以前にお伝えした社会福祉協議会、仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷ、生活保護の担当窓口の他、仙台市家計相談プラザです。

## 質問事項 6 について

「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お伺いする取り組み」は令和 4 年 2 月 3 日より開始しており、生活にお困りの方に福祉の相談窓口をご案内することを意識した対応を進めております。なお、ご相談の中でお困りごとがないかお伺いをした件数につきましては、統計をとっておりませんので不明です。

## 質問事項 7 について

以前よりお伝えしていた催告書に福祉の相談窓口を掲載するための準備につきましては、可能な限り早期の新催告書への切り替えに向けて、この間、掲載内容に係る市役所担当課との調整、紙面構成の検討、予算確保に向けた調整、新催告書を大量印刷するための入札手続、在庫の適正管理等を経た上で、令和 4 年 12 月より、福祉の相談窓口として仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷを掲載した新催告書の使用を開始しております。