

環境委員会資料

令和2年8月20日

【所管事務の調査（報告）】

水道料金及び下水道使用料の福祉減免等の不適切な
処理及び決裁印章の不正使用等について

上 下 水 道 局

水道料金及び下水道使用料の福祉減免等の不適切な処理及び 決裁印章の不正使用等について

1 事案の概要

水道料金等減免申請書（兼資格喪失届）（以下「減免申請書」という。）は、水道条例第38条、下水道条例第33条等に基づき、申請者から各区の福祉関係部署に提出され、資格審査を経た後に上下水道局の各サービスセンターに送付され、同センターにおいて申請内容を確認の上、申請者に減免適用の可否を通知している。

令和2年6月12日（金）に、南部サービスセンター内の袖机から決裁に不備のある減免申請書（昨年度受理分）が発見され、未処理又は処理遅延の状態であったことから、当時の担当者（令和2年4月1日付けで中部サービスセンターに異動）に確認したところ、さらに南部サービスセンター所内の他の場所からも未処理の減免申請書が発見されるとともに、当該職員の供述などから、上司に対し業務の進捗状況について遅れがない旨の虚偽報告をしていたこと、上司の不在時に許可なく勝手に決裁印章を持ち出し押印（以下「決裁印章の不正使用」という。）をしていたこと、上司の決裁印章と類似した印章を自ら調達し押印（以下「偽造印章の押印」という。）をしていたことが判明した。

同様のケースがないか点検したところ、当該職員の減免申請書の処理済ファイル（昨年度分）からも偽造印章の押印や処理遅延が確認され、その他の書類についても未処理が確認された。

また、当該職員の今年度の異動先である中部サービスセンターにおいても、担当した減免申請書の処理遅延等が確認されたが、決裁印章の不正使用及び偽造印章の押印の事実はなかった。

○サービスセンターにおける未処理及び処理遅延の状況（南部：H31、中部：R2）

区分		未処理及び処理遅延の件数		うち偽造印章の押印件数
減免申請書	適用	南部	53件（未処理 5件） （処理遅延 48件）	53件
		中部	3件（処理遅延 3件）	—
	廃止	南部	17件（未処理 4件） （処理遅延 13件）	13件
施行不能理由報告書		南部	15件（未処理 15件）	—
メーター関連書類			19件（未処理 19件）	—
水道休止手続		中部	1件（未処理 1件）	—
合計		108件		※66件

※ このほか、未処理及び処理遅延のない減免申請書についても264件の偽造印章の押印があった（合計330件）。また、本人申告によると、南部サービスセンター在籍時、減免申請書について、1回5～10枚を10回以上、決裁印章の不正使用をしたとのことである。

なお、当該職員が関わった平成30年度の書類を調査したところ、未処理や処理遅延はなかったことを確認している。

2 原因

(1) 公務員としての責任感の欠如

当該職員には、公務員としての責任感が欠如しており、書類の管理の不備により未処理や処理遅延を引き起こし、上司から指導されることを避けるため、業務の進捗状況の虚偽報告や決裁印章の不正使用及び偽造印章の押印を行った。

(2) 書類の管理の不備

当該職員は、書類の分類や進捗状況に応じた管理が適切にできていなかった。

(3) 上司による業務の進捗管理の不備

申請書等の受付後、担当者から上司に決裁が回議されるまでの間、申請書等の処理状況について上司による管理が適切に行われていなかった。

(4) 決裁印章の管理の不備

上司である係長や所長は、決裁印章の管理を適切に行っておらず、帰庁時に決裁印章を格納した引出しに施錠をするなどの対応が図られていなかった。

3 影響

(1) 減免申請書の適用漏れに伴う水道料金及び下水道使用料への影響

対象者56人（1件当たり1,309円～9,240円）

総額213,755円

※ 実際に還付を要する対象者・金額は、未納分を控除した54人、205,247円である。

(2) 減免申請書の廃止漏れに伴う水道料金及び下水道使用料への影響

対象者17人（1件当たり2,618円～6,160円）

総額64,872円

4 対応

令和2年7月17日付けで書面により、減免申請書の適用漏れ等により影響の生じたお客さまへの説明及び謝罪をするとともに、未処理及び処理遅延による水道料金及び下水道使用料の還付及び追加徴収について手続を進めている。

5 関係者の処分等

本件における当該職員の行為は、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った行為であり、また、常に法令を遵守し高い倫理観を求められる公務員としての自覚と責任感の欠如による信用失墜行為であり、全体の奉仕者としてふさわしくない非行であったことから、令和2年7月31日付けで停職6月の懲戒処分とした。なお、当該職員は、同日付けで依願退職した。

また、管理監督者について、同日付けで当時の南部サービスセンターの上司3名を文書注意、中部サービスセンターの上司3名を口頭注意とした。

6 再発防止の取組

(1) 書類の管理

処理中及び処理済みの書類とも、分類の上、所定の場所に保管するなど適正管理の徹底を図る。

(2) 業務の進捗管理

職員の業務の進捗状況について、上司による管理の徹底を図る。

減免申請書の処理については、福祉関係部署から減免申請書と同時に送付される「対象者一覧表」を活用し、個々の減免申請書の処理状況について上司が進捗管理を行い、また、減免の適用及び廃止予定月を確認し進捗管理を行うなど未処理及び処理遅延が発生しない仕組みを整備する。

処理の流れ	これまでの処理	再発防止策
「減免申請書」及び「対象者一覧表」の受付	担当職員が受付	・係長が受付し、担当職員へ振り分ける。 ・係長は「対象者一覧表」（複写）を所持して進捗管理を行う。
「減免申請書」のシステム照合及び入力	担当職員が管理	・担当職員が管理するに当たり、「減免申請書」に次の検針日を記入し処理期限を明確にする。
「減免申請書」の決裁	担当職員が係長及び所長に回議し決裁	・係長は「減免申請書」の決裁の際、「対象者一覧表」と照合して進捗管理を行う。 ・係長及び所長は「減免申請書」の決裁の際、次の検針日を参照し処理が遅延していないか確認を行う。

(3) 決裁印章の管理

帰庁時や長時間の離席時には、決裁印章を格納し、また格納した引出し等の施錠を確実にするなど決裁印章の管理の徹底を図る。

(4) 職員の服務

職員の服務に関する研修を実施し、再発防止に努める。

7 刑事告発

刑事告発について警察との相談を進めている。