

公共下水道使用料の調定誤りについて

令和元年 1 2 月に水道料金調定収納システムを庁内環境に対応するためバージョンアップを行った際に、プログラムミスにより使用開始日の翌月が初回検針の場合の調定に誤りが発生しました。

なお、使用開始日の翌々月が初回検針の場合には誤りはありませんでした。

1. 調定誤りの内容と経過

今回の事象については、上水道・公共下水道の給排水設備が接続されている給水所在地（施設）につきまして使用開始日の翌月が初回検針の場合に 1 ヶ月料金で調定しますが、その場合の汚水量を上水道の使用水量と同量とすべきところを誤って基本使用料である 10 m³で調定を行っていたことが、5 月中旬に分かったものです。

その後、ただちにシステム業者に調査を指示してプログラムの誤りが原因と判明しました。

なお、対象者を抽出し、プログラムの改修を行うとともに他にも誤りが無いことを確認しております。

(1) 期間

令和 2 年 1 月調定分から 5 月調定分まで

(2) 件数

49 件

(上記期間で使用開始後の最初の検針を行った件数 1,251 件)

(3) 過少に調定していた金額総額（税込）

65,673 円

(最高額) 6,693 円

(最低額) 160 円

2．原因

すでに公共下水道に接続されている施設で、使用開始日の翌月が初めての検針の場合に、上水道の使用水量と同じ汚水量を1ヶ月使用分として計算するところ、旧システムでは正しく計算をしていましたが、令和元年12月のシステムのバージョンアップ後に基本使用料だけを計算するように誤ってプログラムされていたことによります。

3．今後の対応

対象者には、公共下水道使用料の調定誤りについてお詫びするとともに、丁寧な対応を行い、差額分の支払いをお願いします。

4．再発防止策

今回のシステム改修においては消費税の改定などについての確認を行いました。料金計算方式は従来通りであることから、確認が不十分であったことを踏まえ、今後のシステム改修時にあたりましては、移行前にはシステム業者と変更箇所に加え、十分な作業確認を行うとともに、移行後には動作確認だけでなく、各業務の区切りごとに検証を行い、正しく運用できていることの確認を徹底してまいります。