

## 平成 28 年度 第 2 回 新潟市水道事業経営審議会 会議録

●日時：平成 29 年 3 月 22 日(水) 午前 10 時 00 分～午前 11 時 45 分

●会場：新潟市水道局 水道研修センター2 階

●委員の出席状況：

(出席委員) 大川委員、小林委員、阿部委員、石本委員、今井委員、大貫委員、木村委員、高橋委員  
長谷川委員

(欠席委員) 小田委員

●傍聴者：2 人

事務局	<p>木村委員がまだお着きになっておりませんが、定刻を過ぎましたので、これより始めさせていただきます。改めまして、皆様、本日はお忙しい中、お集まりいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>ただいまから、平成 28 年度第 2 回新潟市水道事業経営審議会を開会いたします。</p> <p>はじめに委員の就任についてご報告させていただきます。昨年 9 月の第 1 回会議で、委員の補充について説明させていただきましたが、今回より北陸ガス株式会社取締役企画部長の今井康晴様に委員をお願いすることといたしました。委員の選考にあたりましては、私ども水道事業と同じ公益事業者であること、加えて地下に埋設された管路により製品を供給するという事業形態の類似性、また民間事業というお立場から貴重なご意見、ご提言をいただけるとの判断から就任をお願いしましたところ、快くお引き受けいただきました。なお、委員の補充については、前回の説明の際、新潟市においては審議会などの附属機関等の女性委員の割合が 45 パーセント以上になるように努めるものとされていることから、この点について考慮するという形で報告させていただきましたが、終了後、その後の確認で委員の方が 10 名以下で構成される審議会においては、女性委員の割合は 40 パーセント以上でよいということが分かりましたので、今回の補充にあたりましては、対象を女性に限定することなく行いました。</p> <p>では、ここで恐れ入りますが、今井委員からごあいさつを頂戴したいと思います。今井様、よろしく願いいたします。</p>
今井委員	<p>ご紹介にあずかりました、北陸ガスで企画部長を務めております今井でございます。ご紹介がありましたが、私は公益事業、一市民として意見を述べさせていただきます。よろしく願いします。</p>
事務局	<p>ありがとうございました。本日は、新潟経済社会リサーチセンター事務局長の小田敏博委員がご都合により欠席となっております。したがいまして、本日のご出席の委員</p>

	<p>は9名となります。当審議会は、条例により委員の半数以上の出席をもって開催できることとなっておりますので、有効に開催できますことを報告させていただきます。</p> <p>また、当審議会については、公開会議とさせていただきます。本日は2名の傍聴者の方がいらっしゃいますので、ご了承ください。議事録は委員のお名前を含め、原則的に公開する予定です。そのため、議事について録音させていただきますことを、あらかじめご了承ください。</p> <p>次に、本日出席の水道局職員を代表いたしまして、経営企画部長の横山からごあいさつを申し上げます。</p>
<p><b>経営企画部長</b></p>	<p>経営企画部長の横山と申します。委員の皆様、本日は年度末のお忙しい中、お集まりをいただきましてありがとうございます。開会にあたり、一言ごあいさつ申し上げます。</p> <p>水道事業を巡る全国的な状況といたしましては、水道の事業法である水道法の改正案が今国会に提出されています。改正の背景、目的といたしまして、人口減少等に伴う水需要の減少や施設の老朽化、深刻化する人材不足などに対応するため、水道事業の基盤強化を図るというものですが、改正内容のポイントといたしましては、広域連携の推進、官民連携（PPP）の推進などが主なものとなっております、水道事業の運営形態が大きく変わろうとはしています。</p> <p>一方、新潟市に目を移しますと、間もなく始まる平成29年度でございますが、委員皆様のご審議を経て策定いたしました、新・マスタープランの前期実施計画の最終年度となります。平成27年、平成28年度におきましても、給水収益が前年割れする中、事業の取組みを進めておりますが、運営コストの上昇が見受けられ、厳しい状況が継続しております。新年度におきましては、これまでの実績評価を踏まえまして、平成30年度からスタートする中期実施計画を見直すこととしております。</p> <p>本日は、平成29年度の当初予算と私どもが今年度実施いたしました、お客様満足度に関するアンケートの結果につきまして、ご報告をさせていただきます。皆様からの忌憚のないご意見、ご提言を頂戴いたしまして、今後の事業運営に反映させていきたいと考えております。本日は、よろしくお願いいたします。</p>
<p><b>事務局</b></p>	<p>このほかの出席の職員につきましては、お手元に配付させていただきました座席表でご確認いただきたいと思います。では、議事に入らせていただきます。</p> <p>当審議会は条例により会長に議長を務めていただくことになっておりますので、会長である大川委員に議長をお願いすることといたします。大川委員長よろしくお願いいたします。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>早速始めさせていただきますが、冒頭で一言ということがございますので、いつも申し上げますが、我々生活していくうえで必須な重要な水を供給するという、我々の命そのものを支えているわけがございます。したがって、とても大事な</p>

	<p>ですが、今ほど、お話しいただいたように全国的に給水人口が減っている、あるいは施設の老朽化などもろもろの問題があるのです。そういう非常に厳しい中で経営をしているということをございまして、今日は、当初予算ということと、アンケート調査の結果についてお話をいただくということをございしますが、忌憚ないご意見、ご議論をお願いしたいということをございします。よろしくお願いいたします。</p> <p>それでは、一つ目の議題をございします。平成 29 年度当初予算について、担当課長からご説明をお願いいたします。</p>
<p>経営管理課長</p>	<p><b>&lt;議題 1&gt; 平成 29 年度当初予算について</b></p> <p>皆さんおはようございします。経営管理課の川井と申します。よろしくお願いいたします。</p> <p>平成 29 年度の当初予算につきまして、その概要を説明いたします。お手元の資料 1 「当初予算事業説明書」をご覧いただきたいと思ひます。</p> <p>まず、予算編成の基本的な考え方ですが、平成 29 年度は新・マスタープラン計画期間の 3 年目となりまして、前期実施計画の最終年度を迎える年となります。新年度は引き続き、本市水道事業が目指す方向性として掲げた「安全」、「強靱」、「持続」の実現に向けて事業を推進していきますが、厳しい経営環境を背景に、効率的かつ効果的な事業運営を図ることを基本に予算編成をしていきます。</p> <p>それでは、内容を説明します。1 ページをお開きいただきたいと思ひます。1、業務の予定量です。給水戸数は 32 万 3,900 戸、年間配水量は 9,974 万 1,000 立方メートル、料金収入の基になります年間給水量は 9,425 万 5,000 立方メートルを予定しております。前年度と比較いたしますと給水戸数は若干増加する見込みであります但、節水器具の普及、性能の向上、給水人口の減少などによりまして、依然として低迷する水需要を反映し、年間配水量、年間給水量ともに 1.1 パーセントの減を見込んでいます。また、有収率については、前年度と同様の 94.5 パーセントを見込んでいます。</p> <p>次に、2、予算規模及び予算の概要についてであります。主なものを説明します。</p> <p>(1) の総事業費につきましては、(2) の収益的収支の事業費と (3) の資本的支出の合計となりますが、継続事業として 3 年目に入る阿賀野川浄水場施設整備事業において、これまでのポンプ場築造工事などのほか、電気設備工事の着手などによる費用の増加に伴い、総額で 287 億 8,800 万円余となり、対前年度比では 22 億 2,700 万円余、率にして 8.4 パーセント増の予算規模となっております。</p> <p>次に、(2) の収益的収入及び支出についてであります。事業収益では、給水量の減少による給水収益の減などにより、営業収益が対前年度比 1 億 2,400 万円余の減となっており、事業収益全体では、対前年度比 2 億 1,100 万円余減の 171 億 9,900 万円余となっております。一方、事業費では職員給与費の減少等により、営業費用が対前年度比 3 億 200 万円余の減、納付消費税の減少等により、営業外費用が 2 億 6,800 万円余の減となっておりますが、新年度から開始予定の浄水場収納庫に仮保管する放射能濃度 8,000 ベクレル以下の汚泥の運搬、処分にかかる費用の計上に伴いまして、特別損失においては、3 億 1,500 万円余の増となっており、事業費全体では 2 億 5,500</p>

万円余減の 150 億 7,500 万円余となっております。なお、表の最下段になりますが、収支差引では、21 億 2,400 万円余となっております。消費税の影響を除いた当年度純利益につきましては、括弧内に記載のとおり、14 億 400 万円余となります。

次に（3）資本的収入及び支出についてであります。はじめに収入です。企業債につきましては、阿賀野川浄水場施設整備に係る継続費の増加などにより、20 億 7,300 万円の増となっております。国庫補助金については、耐震性が低く、法定耐用年数を超過する基幹管路の更新に対する財政支援として、平成 28 年度より新設された補助金の活用により、2 億 3,700 万円余の増となっているなど、収入全体では対前年度比、23 億 5,200 万円余増の 62 億 8,200 万円余となっています。一方、支出では、建設改良費において、継続事業である阿賀野川浄水場施設整備に係る年割額がピークに入ることなどにより、24 億 5,500 万円余の増となったため、支出全体では対前年度比 24 億 8,300 万円余増の 137 億 1,200 万円余となっています。また、ページの下段に記載のとおり、資本的収支差引の不足額は、74 億 3,000 万円余となりますが、記載の①当年度消費税及び地方消費税資本的収支調整額のほか、②、③による補てん財源を充たいたします。

次に、2 ページ、3, 主な事業計画です。ここでは平成 29 年度当初予算を新・マスタープランの施策体系ごとにまとめております。主なものを説明します。はじめに「安全」では、「水質管理の充実・強化」として、水質検査機器の計画的更新と適切な維持管理を行うとともに、引き続き、国の基準より厳しい本市独自の水質管理目標を定め、安全でおいしい水道水の供給に努めます。

次の「強靱」では、「浄配水施設の計画的更新及び災害対策」として、老朽化設備の更新と耐震化を図るための継続事業である阿賀野川浄水場施設整備事業及び配水場施設整備事業、そして浄配水施設の更新及び整備に係る予定する主な工事を記載させていただきます。

また、「管路施設の計画的更新及び災害対策」では、漏水事故の未然防止と耐震化を図り、安定給水を確保するため、基幹管路や配水支管について記載の延長を更新する予定であり、重要施設向け配水管の耐震化では、県立がんセンター、聖園病院、信楽園病院附属有明診療所、山東第二医院の医療機関 4 か所の耐震化への布設替えを行うこととしています。

なお、これらの整備、更新により、ページ下段に参考として記載しておりますが、平成 29 年度事業実施後の基幹管路耐震適合率は平成 28 年度末見込み値より 0.7 パーセントアップし、61.9 パーセントとなる見込みとなります。

次に、3 ページをご覧ください。「持続」についてです。はじめに「業務効率化に向けた民間委託の検討・実施」についてであります。この委託については、経営基盤の強化の取組みとして同時徴収しています水道料金及び下水道使用料の収納業務について、経済的かつ効率的にお客様サービスの維持向上を図ることを目的に、民間専門業者に委託するというものです。委託内容は納入通知書の発送、未納料金に対する訪問、電話による督促等になりますが、記載の計上額につきましては、5 か年の長期継

	<p>続契約における初年度経費分となります。</p> <p>次に、「戦略的な広報及びお客さま、有識者等の意見・要望の把握」についてであります。水道事業の理解醸成に向けて、水道局広報戦略に基づき、親しみやすい広報、イベントなどの実施のほか、経営状況や水道水の安全性などについて分かりやすく積極的に情報開示するとともに、お客さまアンケート調査や水道モニター制度の活用、また水道事業経営審議会を通じまして、幅広く第三者の意見や提言を収集し、適宜、事業運営に反映させていくこととしています。</p> <p>次に、「放射性物質を含む浄水汚泥の適切な管理と情報提供」についてであります。これまで行ってきたセメントの原材料として有効利用する低濃度汚泥の処分に加えまして、仮保管の長期化を回避し、住民の不安軽減等を図るため、新年度からは浄水場収納庫に保管されている放射能濃度 8,000 ベクレル以下の汚泥について、管理型最終処分場への搬入・処分を開始いたします。</p> <p>次の「技術・知識を有する人材の確保と育成」では、水道事業における技術継承と専門知識を有する職員の育成では、水道事業における技術継承と専門知識を有する職員の育成に向けて、必要な研修を効果的に実施していくこととしております。私からの説明は以上となります。よろしくお願いいたします。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>ただいまいただきましたご説明に対して、ご質問、ご意見がありましたらお願いいたします。</p>
<p><b>高橋委員</b></p>	<p>ご説明ありがとうございます。一つお聞きしたいのですが、特別損失の放射性物質の処理代金というものが7億 2,000 万円あがっていますが、これは今後も継続的に毎年、このくらいの規模が処分代としてかかっていくと考えればよろしいでしょうか。</p>
<p><b>経営管理課長</b></p>	<p>放射性汚泥の処分経費のご質問ということですが、1 ページの 2 の (2) 収益的収入及び支出の事業収益の特別利益で、平成 28 年度が 2 億 8,200 万円ほどになっており、29 年度が 2 億 3,400 万円ほどということなのですが、これは東京電力から今、話に出ました汚泥の処分費用として、翌年度に入れていただく収入となります。これまでは、大体、この記載のとおり数字となっていますが、過去には4億円を出るということもありました。この経費は基本的にセメントの原材料として再利用を図っている分の経費となっていますが、今回は、そのほかに、今浄水場内にある 8,000 ベクレル以下の汚泥、これは収納庫というコンクリートの箱に保管しているものですが、これを平成 29 年度、平成 30 年度くらいで処分しようということで、今回は、その経費を盛り込ませていただいています。その分が 3 ページに記載してありますけれども、4 億 1,800 万円ほど計上させていただいており、この部分が上乗せになっておりますので、この処分が終わりますと、また経費的にはもとに戻ると思います。なお、この経費につきましては、冒頭申し上げましたように、すべて東京電力から賠償</p>

	金という形で入れていただくということになります。
石本委員	固定資産売却代金の1,000円というのは、一体、どういったものなのでしょうか。
経営管理課長	予算上でいう、いわゆる科目設定ということで、いつ固定資産を売却してもいいように、一応、予算科目を置いているということになります。
今井委員	3の主な事業計画の戦略的な広報の実施で4,200万円あがっていますが、この中身について、もう少し具体的に教えていただけますか。
総務課長	<p>総務課長の中村です。</p> <p>私たちが考えている戦略的な広報は何かといいますと、人口の減少など、水道事業を取り巻く状況が年々厳しくなっていく中で、今までの広報ではメインのテーマとして取り扱うことは少なかったことも、新・マスタープランの内容に沿って、困難な課題に対する私たちの取組みをテーマにした広報を展開していくということと考えております。具体的な内容を少し申し上げますと、例えば、水道事業の重要性や利用促進について、お客さまに情報を直接発信することを目的として、水道週間における信濃川浄水場の開放や、イオン新潟南ですとか、新潟日報のメディアシップをサテライト会場として、ウォーターバーというものを設置して水道の良さを知っていただくとか、パネル展示などの水道週間行事を実施していること。</p> <p>そのほかに水質検査結果、私どもの予算決算、料金などを定期的に掲載して水道事業全般にわたりお客さまの理解を深めていただくため、広報紙として「水先案内」を発行すること。また、水道水を身近に感じていただいて、飲用水としての水道水の良さを再認識していただくとともに、災害時にも有効活用するという目的を持って、ボトルウォーターの製造というものをとらえております。</p>
今井委員	そうすると媒体としては、テレビだとか、ラジオだとか、SNSだとか、何か今までとは違うものを使いますよとか、そういうことではないのですね。
総務課長	広報媒体としては、テレビ、ラジオというのはあまり経費の割になかなか皆さんに浸透しにくいという側面がございますので、当面は検討段階ということですが、来年度から私どもの動画をインターネット上に公開して、皆さんに見ていただければということで、媒体を増やしていこうと考えております。
長谷川委員	戦略的な広報の実施の金額は、全体の予算の中で多いか少ないかということころまでは分からないのですが、今、ご説明がありましたけれども、広報の実施の中で、浄水場の開放とか、そういうものは分かるのですね。安全・安心とか、そういうものも「水先案内」といった広報紙では、中身もこのごろよく理解できます。分かるので

	<p>すけれども、ただいまおっしゃいました、メディアシップでの広報の仕方というか、皆さん、たしか水道週間とか、そういうことで前にもおやりになっていて、それでどれだけの効果があるか。結局、あまりそれが見えてこなくて、何か1年お止めになっていたような気がするのです。ずっと継続、講演会にしても、何にしても。また、それをこれだけの予算を取ってやられるというメリットというか、それが少し分からないということ。</p> <p>それから、アンケートの中身を見ましても、回答率から回答者の年代などを見ていくと何ができてきたかということをよくここから見て、そしてこの戦略的な広報の実施に、結局これだけ安全です、これだけあれです、結局、給水量が増えることが収益につながる、そこにもって、それともそれが安全だからといって、料金をこれから少しずつ上げていっても、これだけ市民の皆さんに理解がしてもらえますよという土台づくりかと、そういうところにも踏み込んでいってしまうのですけれども、私ども、水道を毎日使っている消費者目線で見ますと、そういうところにこの予算がこれだけということがどうかということ考えるのですけれども、いかがでしょうか。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>前段のご質問、水道週間行事などのイベントの内容について踏み込んだご意見、ご質問だったと思うのですけれども、ご指摘のとおり、以前やっていた講師を招聘しての講演会は、費用の割に皆様にどれだけ水道のことを発信できるかという観点から、一次中止している状況が今も続いております。ただ、メディアシップなど、サテライト会場を活用した情報発信ですけれども、参加した方々のアンケート結果から、非常に好意的に受け止めていただいているという側面がございますので、メディアを厳選した中でも有効と、現在考えているところでございます。そのことでメニューの内容についても、費用でございますとか、発信する情報の内容やお客さまの受け止めなどいろいろ考慮しまして、見直しはこれからも図っていかねばならない問題だと思っております。</p> <p>また、もう一つ後段のほうのご質問ですけれども、費用全体が適正かどうかということでございます。これについては、いろいろな考え方があるところでございますが、お客さまのご意見、またアンケートなどからも見えるのですけれども、水道局が取り組んでいる事業の内容について知らなかった。知れば非常に有益なことをしているのだというような回答があつて、もっと広報、情報発信するよというよなご指摘、ご意見もいただいているところでございまして、その中で先ほどいったよな費用対効果も見合わせてメニューを決定しております。</p>
<p><b>大貫委員</b></p>	<p>最初の質問に戻ってしまうのですが、放射能の補償を東京電力からいただいているとお聞きしましたがけれども、これは全額補償されているのですか。</p>
<p><b>経営管理課長</b></p>	<p>放射性汚泥の運搬、処分、管理も含めてかかる経費については、まず私どもの考え方としては、これは水道事業と関係のない話として、事故を契機に発生したというこ</p>

	<p>とで、いわゆる追加的費用というのですけれども、そういう位置付けで考えてまして、すべて東京電力に請求するというスタンスでいます。では、100パーセント全部入れていただいているかというお話なのですが、実は、この経費に対して、いわゆる継続協議になっている部分もあります。汚泥の運搬処分の経費については、基本的には100パーセントいただいていますけれども、例えば、先ほど、浄水場の収納庫のお話をしましたけれども、その辺の空間線量を測定する機器は買ってもらっていますが、点検とか、そういった経費については水道局のほうでお願いしたいというものもありまして、正直言いますと、一部継続協議になっている部分がございます。</p>
<p><b>大貫委員</b></p>	<p>今年度、処分ということですが、県内で処分するのでしょうか。</p>
<p><b>経営管理課長</b></p>	<p>残念ながら県内の処分場が確保できないという状況にありまして、県外の処分場を予定しております。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>遅くなりまして申し訳なかったです。</p> <p>3ページの民間委託のところなのですが、水道料金などの収納業務なのですが、これは民間の方に委託しているときのおよそ何人の人たちが委託されているのかという数字は把握できているのでしょうか。</p>
<p><b>営業課長</b></p>	<p>営業課長の松澤といいます。ありがとうございます。</p> <p>今のご質問は、民間の業者が4月から委託をされるのですけれども、業者は何人くらいいるのですかというお問い合わせでよろしいのでしょうか。</p> <p>今のところ、私どもは民間に出しておりますので、業者の数というのはお任せということなのですが、本局中央事業所管内と秋葉管内で分けておりまして、中央事業所に概ね12名、秋葉事業所には5名くらいの委託者が入るというようになっているようです。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>それと各家庭に水道メーターなどを見に来られる方がいらっしゃいますよね。そのときに何か月か前か分からないですが、水道管が破裂して、分からないで水が漏れているときがありますよね。それはずっとメーターを見に来ていらっしゃる方が常に発見するというか、メーターの金額が余りにも多くと来るのですけれども、この前、だいぶ水道管が劣化していて、破裂して、水道料が30何万円まで上がったことがあったのです。それで来られて、連絡を入れて、やった方もいらっしゃるのですけれども、それを工事して何してと写真も撮って、水道局の方に言ったら、それは事故だということで、10分の1でしたけれども、料金が変わったのですけれども、その差額というのはどうなるのでしょうか。30何万円から3万いくらになったときの差額がありますよね。そういうものはやはり水道局からのマイナス資金みたいな感じになるのですか。</p>



<p><b>営業課長</b></p>	<p>今のご質問は、お客さまがメーター下流の内線部分で凍結、破裂したとか、管が古くなってひびが入って漏れたという今のご質問だと、2か月に一回の検針をさせていただいておまして、検針時に発見することが多い。路上でばっと出てくれば、お客さまからすぐお問い合わせが来るということはあるのですが、それについては私どもの基準に基づいて、お客さまが修理をされたならば、された内容に応じて、流れた水の水量を減免し、その水量に基づいて料金を頂戴しています。今、委員のご質問については、流れ出たものは想定するのですかという話しだと思のですが、具体的には水道局が流している水ですけれども、お客さまから頂戴するわけにはいきませんので、無収水量になると考えております。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>そういうことを考えると、やはり委託に頼むときの委託業者、その調査をする人の人数というのは、あまり削減してはだめなのかなという考えもあります。アンケートを見てもそうなのですが、水道のメーターを見てくれて助かりましたという人もすごくいっぱいいらっしゃったのです。そういうものを見ると委託業者に対しては、精いっぱいの人たちが一般家庭に行って、そういう調査をこまめにしてほしいと思います。ありがとうございました。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>差し出がましいのですが、1ページの一番上の業務の予定量のところに4項目があがっていますが、その一番下、有収率というものがございますよね。94.5パーセントと書いてありますよね。この残りの5.5パーセントでしょうか。ここに今ほどのような漏水とか、そういったものがあるという認識でいいですよ。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>こういう数字は、かつてはすごく大きかったのです。すごく大きい数字だったのが、管路がどんどんよくなって、漏れとか、そういうものがどんどん少なくなって、現状これくらいにきているということですね。</p>
<p><b>阿部委員</b></p>	<p>3ページで「戦略的な広報及びお客さまの意見・要望の把握」で、戦略的な広報の実施についてのそもそものねらいというか、そういうことをしていく中で、消費者の方に汚い水を流さないでほしいとか、水がおいしいことを知っていただくとか、それとも事業費を軽減することが最終的な目的なのか、具体的につながるようなことを考えてされているのかなということを知りたいのと、あとは浄水汚泥の有効利用は具体的にどんなことなのかを知りたいです。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>後段のほうが少し聞き取りづらかったので、最後のご質問をもう一度、お願いしたいのですが。</p>

<p>阿部委員</p>	<p>「放射能物質を含む浄水汚泥の適切な管理と情報提供」というところで、浄水汚泥の有効利用は具体的にどんなことをしているのかを知りたいです。</p>
<p>総務課長</p>	<p>前段と後段で答える担当が変わりますが、前段の戦略的な広報について、目的の確認と、それがどのような形で施策につながっていくかということでしょうか。</p> <p>戦略的などということでの質問だと思うのですが、先ほども少し触れましたけれども、なかなか私たちの取り組んでいる事業全般について、お客さまにすべてPRできていたかという、必ずしもそうではないという背景がございまして、そういう状況の中で、私たちは今までテーマとして取り上げることはなかなか難しかった項目についても、取り上げていこうと。またアンケートの中でもあるのですが、例えば、水道水のイメージが悪いから飲まないとか、塩素が入っていて塩素臭いから飲まないとか、そういうことを考えている、感じているお客さまもいらっしゃる中で、逆に塩素は非常に大事なものであるということをごちから積極的にアピールしていくとか、ただイメージで水道水はまずいと思っているお客さまに対しても、ほかのミネラルウォーターなどと比べても遜色ないおいしさなので、ということをおアピールしていく。そういうことをどんどんPRしていくことが大事だと思っています。また、それにこたえられるような水質の管理ですとか、耐震化推進ですとか、我々が取り組んでいることを積極的にPRして、お客さまにお知らせしていくということと考えております。</p>
<p>経営管理課長</p>	<p>私からは、浄水汚泥の有効利用は具体的にどのようなものなのかというご質問について、お答えしたいと思います。</p> <p>そもそも浄水汚泥につきましては、いわゆる放射性物質が検出される前、事故前になりますけれども、この時は、園芸土や公園の埋め戻しの土に、それこそ有償で売ってました。それが事故を契機にしまして、放射性物質が検出されるようになり、平成25年ごろからは、だいぶ低い数値になって、今も安定して低い数値になっていますが、法律上は、いわゆる製品として市場に出回る段階で100ベクレル以下になるものについては、再利用が可能となっており、セメントの原材料としても再利用することができますよということになっておりまして、本市の場合は3ページに書いてありますけれども、200ベクレル以下のものについては、市場に出回る段階で100以下になるということで、すべてセメントの原材料として有効利用を図っているということでございます。</p> <p>今回、3億100万円ほど予算を計上していますが、先ほど言いましたように、前は売っていたのですが、今は逆に処分経費がかかるということで、これはボリュームにもよりますが、必要な経費を計上させていただいているということでございます。</p>

<p><b>大川会長</b></p>	<p>これも差し出がましくて申し訳ないのだけれども、水道水の宣伝というのは、大変難しく、基本的スタンスは節水してくださいがまずありきなのです。要するに自分で製品（水）を供給しながら、実は節水してくださいねというのがスタンスですよ。ほかの製品というのはどんどん買ってくださいでやれるけれども、水道水はガスもそうだし、電気も基本的にはそうなのですが、節約しましょうがまずありきなのです。そうすると、水道水の競合するものは何かというと、早い話が飲み水。ペットボトルになって、今、コンビニなどでいっぱい売っていますよね。ああいうものに対して非難ができないのです。水道水のほうが安全だぞという言い方は絶対にできないわけで、だから何となくこう言っている中で、水道水ってそこまで気をつけて作っているのか、やっているのかということを知っていただく。</p> <p>それと先ほどお話しがあったおいしいですねと、別にそのおいしさも問題ないのだなということを感じていただいて、なるべく飲み水も使っていただきたい。多分、そこに集約されるのではないかと考えていますけれども、だから同じ宣伝といっても、水を売るための宣伝というように考えるのではなくて、水道事業ってどういうものかを理解していただくということが多くの方になるべくきちんと理解していただきたいというのが、多分、広報の本当の部分でしょうか。だから、効果が見えにくい。そのとおりです。ですから、いずれ水道料金を値上げしなければいけないとか、多分、そういうことになるのだと思いますけれども、そういったときにご理解をいただいて、まあしょうがないねと皆さんが考えてくださるよう、思ったださるような、そのためにいつも定常的に広報活動をしているというように、私は勝手に理解していますが、大きな間違いはないと思うのですけれども、どうですか。</p>
<p><b>経営企画部長</b></p>	<p>解説ありがとうございました。全くそのとおりでございまして、なかなか民間であれば、水を売って歩けばいいのでしょうけれども、これだけいろいろ選択肢がある中で、なかなか歩いても売れないだろうということもありますし、ただ事業の本質というか、そういったものをよく分かっていただく。水の安全性というものをよく分かっていただくというような広報が主になっていくのかなと。その中で水道事業とともにお客さまに考えていただけるといいのかなという意味で、戦略的広報というように言っているということでございますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。</p>
<p><b>小林委員</b></p>	<p>一つ教えていただきたいところがあるのですけれども、強靱化というところで阿賀野川浄水場施設整備事業ということで、今年度は約 35 億円となっていますが、多分、新・マスタープランには書かれているかと思うのですけれども、何か年にわたってやるのか、総額どれくらいなのかということをお教えいただきたくて、その中で特に設備費なり、工事といいますか、整備事業というのはかなりの金額にのぼる事業かと思いますが、その中で費用圧縮のいろいろな取組みだとか、こういったところをがんばっていますよということであれば、少しご紹介いただければと思います。</p>

<p><b>経営管理課長</b></p>	<p>まず、最初のご質問で何か年かということ、阿賀野川浄水場施設整備事業につきましては、平成 27 年から平成 31 年までの 5 か年継続事業でございます。総事業費は約 70 億 2,200 万円ほどを見込んでございます。工事の中身についてのご質問につきましては、計画整備課長に代わりたいと思います。</p>
<p><b>計画整備課長</b></p>	<p>計画整備課長の佐藤でございます。</p> <p>阿賀野川浄水場の施設整備事業について、こういった取組みがされているかということで、特に効率的、効果的な整備事業と費用削減という部分のお話しだと思いますけれども、今回の阿賀野川浄水場の施設整備事業は、基本的には老朽化設備の更新ということで、昭和 49 年に稼働し、40 年以上たっている設備関係の更新が主な内容になっております。その中で、省エネのために最新の機器の入れ替えということで、配水ポンプ等につきましては、省エネ型のインバーターポンプを採用するかという取組みを行っておりますし、水量の減少に伴う施設能力のダウンサイジングということで、能力を適正な規模に縮減して、設備の更新を行っているということに取り組んでおります。また、あわせて今回の設備の更新に伴いまして、構内連絡管等の耐震化についても、あわせてできる部分については、効率的な更新ということで取り組んでいるところでございます。</p>
<p><b>石本委員</b></p>	<p>3 ページの水道料金と収納業務なのですが、督促なども委託されるということで、結構な個人情報なども扱われるということになりますけれども、当然そういった個人情報保護ですとか、コンプライアンス遵守なども含めて契約されていると思いますけれども、その確認と、あとこれは民間委託することによって、経費的にどのくらい削減されたのでしょうか。</p>
<p><b>営業課長</b></p>	<p>今、お問い合わせの個人情報やセキュリティの関係ですね、コンプライアンスを含めてですが、民間企業の受託者でございますけれども、全国多くでやっておりますし、責任の持てる会社だと理解しておりますが、個人情報の守秘義務については、十分、それは遵守させるという形での契約になっております。お客さま情報ですので、その辺に落としたりとか、そういうことのないようにやっておりますし、その辺につきましても、毎月一回くらいずつ局側と情報交換をしながらやらせてもらいたいと考えております。</p> <p>さらに費用をいくぐらい負担するか、要は軽減されたのかということですが、いわゆる職員と民間委託の考え方でいいますと、昨年当初 5,500 万円程度の経費の軽減が見込まれるということをお伝えした記憶がございますけれども、人件費がもろもろを含めて 5,500 万円になるかならないか、実際の人件費の算出がその当時とまた変わりますので、概ね今回の人件費だけの削減額ですけれども、3,600 万円弱くらいは浮いたと。それに加えて、附帯的なものがありますので、概ね当初の金額に近い形での削減額だろうと考えております。全てこれからいくらは、申し訳</p>

	<p>ありません、時間も動いておりますのですぐには出ませんけれども、それなりのものは出るとみております。</p>
<p>大川会長</p>	<p>ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、次へいきましょう。 二つ目、今年度実施いたしました、「水道水に関するアンケート調査」結果について、担当からご説明をお願いいたします。</p>
<p>総務課長</p>	<p><b>&lt;議題2&gt; 平成28年度「水道に関するアンケート調査」結果について</b></p> <p>お手元に資料を配付してございますが、そこには記載してございませんが、最初に今回の水道に関するアンケート調査の目的について、確認の意味を込めて、説明させていただきます。このアンケート調査につきましては、水道事業を取り巻く状況が非常に大きく変化し、年を追うごとに厳しさが増していく中で、私どもの事業に対するお客さまの評価やご意見を把握いたしまして、これからの水道事業運営の基礎資料とすること。また水道事業に対しまして、お客さまの満足度を把握、分析し、過去に実施した調査結果との比較を行うことで、事業運営の参考とすることを目的として実施いたしました。</p> <p>また、分析の方針なのですけれども、ご承知のとおり、私ども水道事業はお客さまからいただく水道料金の収入によって成り立っております。このことにお客さまのニーズを把握して応えていくことが私どもの事業の発展の上での基盤でございまして、事業運営にあたりましては、常にお客さまの視点やニーズを意識することを求められていると考えています。このアンケート調査では、水質、安全・安定供給、料金、お客さまサービスなどの施策ごとにお客さまの意識の傾向でございましてか、満足度を把握することで今後の施策の見直しでございましてか、優先度を検討する分析を行っていきたくと考えています。</p> <p>それではお手元に配付させていただきました、資料2-1、水道に関するアンケート結果の概要というものをご覧いただきたいと思っております。その中で、特に重要な項目について簡潔に説明をさせていただきたいと思っております。</p> <p>1, 調査対象でございます。調査対象者の抽出につきましては、私どもの水道料金・下水道使用料等調定収納システムの中から、一般住宅、もしくは集合住宅の一般家庭、メーターの口径が13ミリから20ミリまでのお客さま。さらに1年以上、継続してご利用、ご使用していただいているという条件の中で該当いたしました32万1,500件余のデータから行政区ごとにデータの個数の比率に応じて抽出をいたしました。このほかにも記載はないのですが、停水執行中ですか、株式会社や有限会社が名義になっている法人の利用も除いて抽出をさせていただきます。対象は一般家庭3,000件でございますけれども、郵便が宛所不明などで未着となったものも若干ございまして、それらを除く2,966件が今回の評価対象となっております。有効回収数でございますが、1,503件、回収率は50.7パーセント。これは前回の調査52.8パーセントよりも下がってしまいましたが、50パーセントを上回ることは一定の評価が</p>

イントかと考えております。調査期間は昨年11月18日から12月5日までの17日間でした。

調査対象者の属性でございます。実際にアンケートに回答していただいた回答者は男性が過半数を超えております。53.7パーセント、過半数を超えております。回答者の年齢層ですけれども、60代、70代以上が多く、若年化するにしたいが、回答が少なくなっております。最近の水道料金の金額につきましては、アンケート用紙に検針票に料金の記載箇所を載せていることもあって、把握している方がほとんどでございました。また、内容につきましては、料金が8,000円以下の方が6割以上を占めているという現状でございます。家族構成は2人世帯が一番多く32.6パーセント、1人世帯も22.4パーセントと意外と多いなという感じを持っています。

調査結果の概要に移りますが、項目の中から特にというところをご説明いたします。4ページをお開きください。(1)水道水の水質、イの水道水の水質に対する満足度でございます。四つの項目の中で、「満足」、「やや満足」と答えた人の割合が高いというのは、そこに記載している「水の量や勢い」は79.4パーセント。続いて、「臭い」ですとか「安全性」は60パーセントを超えております。また、過去の調査においては、過去の調査と比較すると全項目において、「満足」や「やや満足」と答えた人の割合が向上しております。特に「味(おいしさ)」については、過去の調査よりも6ポイント向上しているということが現状でございます。

続きまして、5ページ中段でございますが、(2)水道水の飲用状況、直接飲用率というところですが、これはそのまま水道水を飲む方のほかに一度、湧かしてから飲むのか、浄水器等を通して飲むという方も含んでおります。何らかの形で水道水を飲む方の割合が92.4パーセントとなっております、過去の調査とほぼ変わらないという状況でございます。

続きまして、6ページ、(4)水道水の水質や安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みへの総合的満足度でございます。「安全」の観点からの設問でございます、「満足」、「やや満足」と答えた方の割合が77.0パーセントとなっております。この数字は前回調査とほぼ変わらない、0.8パーセント減っていますが、ほぼ変わらないという評価をしております。しかし、平成24年の73パーセントよりは上昇しているのだと受け止めております。安全に関しましては、耐震化でございますとか、応急給水体制の整備、配水管の整備といった局のさまざまな取り組みにもよりまして、総合的な満足度が70パーセントを超える高い値を記録しており、概ね満足されているのかと考えています。

次に7ページをご覧ください。(5)安定した水道水の供給に対する満足度、イの安定した給水の確保に対する取り組みへの総合的満足度でございます。この設問は「強靱」の観点からの設問でございます。この総合的満足度は今回、初めて聞いた設問でございます、「満足」、「やや満足」と答えた方の割合が全体で67.1パーセントとなっております。内訳を見ますと、男性が68.7パーセント、女性が65.4パーセントとなっております、女性の方の割合が若干低くなっております。しかし、男女とも60

パーセントを超える方々が「満足」、「やや満足」と答えていただいておりますので、強靱という観点での私どもの取組みにつきましては、総合的に見て概ね評価をいただいているのかなと考えております。

(6) お客さまサービス、アのコールセンターについてでございますが、コールセンターの認知度につきましては、過去の調査同様 36 パーセント程度でございました。ただ、対応がよかった、どちらかといえばよかったと答えていただいたお客さまの割合が 85.4 パーセントと非常に高い数字を記録しており、前回調査よりも 6 ポイント向上しております。

8 ページ中段にあります、ウの広報活動でございます。広報紙「水先案内」の認知度でございますが、72.0 パーセントとなっております。過去の調査よりもかなり認知度が上がってきているという状況です。これも平成 26 年度から始めました紙面の見直し、また配布方法ですけれども、新聞折込みから検針と同時に、私ども検針員がお宅に配布するということで見やすくなったり、また目につきやすい配布方法を工夫した結果かと考えております。

9 ページ、エのお客さまサービス全般への総合満足度でございます。これは「持続」の観点からの設問でございます。「満足」、「やや満足」を合わせた数字は 54.7 パーセントとなっております。これまでのアンケート調査では、この項目 50 パーセント以下だったのですけれども、今回は 50 パーセントを超える数字となっております。これはコールセンターや料金の支払い方法、また広報活動など、お客さまサービスとして行っている私どもの施策に対しまして、半数以上の方が評価をいただいているのだなと受け止めております。ただ、これはほかの項目に比べて、まだまだ低い数字となっておりますので、これにつきましても、現状としては、これに対しては PR がまだ足りていない結果なのかと反省を込めて受け止めております。

(8) 水道料金に対する評価（満足度）でございます。料金の観点からの設問です。「安い」、「やや安い」、「妥当である」と現行の料金に肯定的な考えを持っている方の割合が 60.7 パーセントとなっております。これは過去の調査よりも向上しております。平成 26 年は 50.4 パーセント、平成 24 年は 58.5 パーセントでしたので、向上しました。水道料金の水準につきましては、肯定的な結果となりましたが、ただ、自由意見もございましたけれども、下水道料金に対する不満が背景には見てとれるという状況でございました。

続きまして、10 ページをお開きください。(9) 水道事業全般、アの水道事業全般に対する総合的満足度でございます。これは総合的な観点からの設問でございます。この設問について「満足」、「やや満足」と答えていただいたお客さまが 65.4 パーセントとなっております。これも過去のアンケート調査よりも数字が上昇しております。これについては、局の施策に対する理解が進んでいることが背景にあること。また、近年、大きな事故もなく、断水などもあったとしても最小限にとどめているので、このように私ども事業全般に対する満足度が上がってきたものと考えています。

次に、イの水道事業と水道料金の関係ですけれども、「水道水の安全性の確保」、「お

	<p>おいしい水の供給」、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」、「お客さまサービスの向上」、「環境に配慮した施設整備」といったすべての項目で現状の料金水準で積極的に推進してほしいという回答が最も多くて 50 パーセントを超えています。「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」という項目は、「水道水の安全確保」と「おいしい水の供給」、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」といった各項目において「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」という回答を上回っております。逆に「お客さまサービスの向上」、「環境に配慮した施設整備」の項目については、「料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」という回答を上回っています。これはやはり安全や安心に対するお客さまの関心が非常に高いものなのだなと私たちは考えています。</p> <p>最後 11 ページ、自由意見でございますが、全部で 356 件の自由意見が寄せられました。この中では、水道事業への感謝の言葉が多かったです。料金に関する意見では、先ほども触れましたけれども、下水道料金についての意見が多々見られました。また、クレジットカードによる料金の支払いについての要望も寄せられています。今回のアンケートで、また局の取り組んでいる施策が分かりましたという意見も寄せられています。これが、今回のアンケートに対する説明でございます。私からの説明は以上でございます。よろしく願いいたします。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>ありがとうございます。ただいまいただきました説明につきまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。</p>
<p><b>石本委員</b></p>	<p>4 ページの水道水の水質に対する満足度なのですけれども、味や臭いが年数を追うごとに満足度が高くなっているのですけれども、この原因としては、例えば、川の水質がよくなっているとか、浄水技術や設備の向上が原因とか、そういった理由というのは明らかになっているのでしょうか。</p>
<p><b>水質管理課長</b></p>	<p>水質管理課長の吉井でございます。</p> <p>まず、原料でございます信濃川、あるいは阿賀野川から取っているわけですが、そういった原水の河川水の水質的には、大きな改善と申しますか、そういったものはなくて、ほぼ横ばいで推移しております。ただ、浄水場の処理のほうで、味、臭いというところは、水道局でも最も重要な課題と考えておりまして、浄水場の出口で毎日、送り出す水について、臭いや味のチェックをしております。そういったところで、浄水場のほうで若干、臭いが昨日よりも高くなったかなという、活性炭を注入して、そういったものを取り除く努力をしているということで、そういった水処理のほうでおいしさを求めるような処理に変わってきているというところでございます。</p>
<p><b>高橋委員</b></p>	<p>4 ページの今の味の点でいいますと、私も新潟から一次、東京の方へ学生時代、社会人で行ったときに、もう 20 年以上前の話ですが初めて東京に行ったときに、東京</p>



	<p>の人は飲み水として直接飲んでいる人はいないよと教えられて、それが非常にカルチャーショックだったのですが、そのように教えられたものですから、東京では飲み水ってほとんど湧かしたりしない限りは飲まなかったので、新潟の水というのは非常においしいのだということはずっと実感はしているのですが、アンケートの仕方、例えば、なかなか難しいかもしれないのですけれども、絶対的に満足とか、やや満足ということも重要だと思いますが、例えば、何々県にいた人にアンケートを取って、新潟と比べてどうか。おいしいか、おいしくないかとか、いわゆる相対的な比較をすることによって、例えば、新潟よりもおいしいというような回答があった県の品質の仕方とか、管理の仕方とか、そういったものを参考にするというようなことをアンケートを取っています。そういうことは、今後、もしできるのであれば、何かやられたらいいのかということが一つ。</p> <p>料金のことで言いますと、新潟は下水道の料金が入っていて、下水道を入れると非常に高くなるということが同じく、私もだいたい自由意見でそういう意見がすごくあったのですが、私も東京へ行ったときに実感しまして、これは多分、皆さんの全く管轄外だと思うのですが、下水道の料金の設定の仕方とか、そういうものについて検討する機会というのはないのかなど。多分、新潟は高いのではないかと感じるのですが、少し管轄外ではないかと思うのですが、そういう提言をする場はあるのかと思います。その2点について教えていただければと思います。</p>
<p><b>経営企画部長</b></p>	<p>新潟市の下水道使用料は、たしか政令市一高いのではないかと思います。その中で下水道使用料を私どもは組織が違いますので、なかなか言えないのですけれども、個人的に見れば、下水道使用料、排除量は、水道メーターの使用料を基準に排除量が決められるのですけれども、いろいろ流す量と使用量がイコールでないということからすれば、そういうこともありなのかなとは思っているのですけれども、そういうことでいわゆる下水道事業に対してうんぬんということは、今のところないということです。</p>
<p><b>高橋委員</b></p>	<p>他県と比較して、味の方は。</p>
<p><b>水質管理課長</b></p>	<p>水のおいしさというところで、委員がおっしゃったように、東京や関東圏、大阪のほうも含めて、昭和40年代は非常に原水が汚れておりまして、おいしくなかったということですが、そういった大都市の河川の水質は下水処理等の向上等で非常によくなってきていると。あわせて、そういったところでは水処理はオゾンで処理をすると、オゾンと活性炭を使って処理するという高度処理というものを導入いたしまして、関東圏や関西のほうでも、そういった意味ではおいしい水づくり、ですから、今は東京の水もおいしいといわれているわけですが、</p> <p>新潟市の場合ですが、オゾン導入までは必要ないだろうと。そういったところよりは、河川の水質は、まだ良好な方だということで、今のところ、オゾンは入れていま</p>

	<p>せんが、活性炭で対応をしているというところです。</p> <p>他都市との比較ということでございますが、昭和 60 年くらいで、おいしい水研究会というものが、当時の厚生省が作って調べた中で申しますと、新潟市は比較的好いという部類にランキングされております。全国的に見ますと、おいしいところというのは、基本的に原料が地下水というところが多いということで、熊本ですとか、ああいったところが一番おいしいといわれたところだったと思います。新潟市の場合、その次のランキングと評価されております。</p>
高橋委員	<p>そういうアンケートを取ることはなかなかむずかしいものですか。</p>
水質管理課長	<p>そうですね。他都市、それこそ全国飲み比べてということもなかなか難しいとは思いますが、私どもウォーターバーですとか、そういうところで私どもの製品も飲んでいただいて、例えば、ミネラルウォーターと遜色ないですよというような形での PR、あるいはアンケートは評価しているというところです。</p>
大川会長	<p>僕は前に大学の教員をやっていて、新潟の水がまずいという言い方をしたのは、山形県から来たのと、富山県から来た学生です。それだって約 30 年くらい前の話です。最近はそのようなことを話題にする学生はいなかったです。30 年くらい前は確実にそれを言っていました。ですから、それはどこから水が来ているかという、山から出てすぐです。だから、それは圧倒的に違ったのだらうと思います。ただ、当時のことをいえば、大阪の水は臭くて絶対に飲めなかったです。今はそんなことございません。</p>
長谷川委員	<p>最初に思ったことは、これだけ多い項目を生かしきれていますかという感じなのです。大体、受ける方も、これだけ全部読んで、しっかり答えてというのは、本当に大変な作業だと思うのです。その年代を抽出して、でも 60 代、70 代、比較的時間的に余裕のある人がゆっくり読んで、ゆっくり回答する。それだけの余裕がないと、これだけの分厚い質問票を全部隅から隅までしっかりと回答するのは無理だと思います。</p> <p>私も 2 年前の質問票と見比べてくればよかったです、そこまでしてこなくて申し訳ないのですが、今、ここは新しい質問ですとおっしゃいました。どの程度、変わった質問を 2 年間の間に変えてきたのか。それをどうやってここに生かしてきているか。2 年前にやった結果でこのところを重要に聞きたいよとか、そういうピックアップ方法か何かで重要なものももっと絞りきれなかったのかと思うのです。こんな分厚いものをネットでもし年内的に均等にということのできるか、できないか分かりませんが、そういう方法でやろうとしても、これだけあると少し無理かと思いません。</p> <p>もう一つ、クロス的なものも出ております。クロスの評価が出ているということは、これから見えてきたものは、それに対応する地域とか、そういうものの対応の仕方とかということも有効にとらえていらっしゃるのかどうか。</p>

	<p>もう一つ、防災のときの給水拠点のこともあまりにも知らないという人が多かったので、それも行政的に報告、水道局だけの管理の中の結果報告に終わるのか、それともどこかにそれをまた、こういうものがあつたということを提供する場があるのかどうか。その点だけお聞かせください。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>設問については、実は私どももこのアンケート調査というときに考えたポイントでございました。このように評価、結果をまとめますとクロス分析などもして分厚くなるのですけれども、お客さまに答えていただく設問は全部で17問なのです。ただ、それが単純集計ばかりではなく、クロス集計までしていますもので、報告書ということになりますと、このように多くなってしまうのですけれども、今回については多くならないようにするという心掛けの結果、1問増やしましたけれども、その分、1問減らし、17問ということです。さらにお答えいただきやすいように、設問を絞るですとか、アンケート用紙の書き方を工夫するだとかしていこうとは思いますが、この辺、ご理解いただければと思っています。</p> <p>また、今回、集約させていただいた結果ですけれども、私どもにとっては宝のような情報ですので、局内各課に全部提供して、それぞれの所管の事業の中で参考にしていただきたいと考えております。また、私どものホームページにもアップして、皆様にお知らせしていきたいということも考えてございます。</p> <p>前回のアンケート調査から何か具体的に示したことはあるのかというご質問だったと思うのですけれども、実はこのアンケート結果から具体的に大きな事業の施策が立ち上がったということは残念ながらございませんが、先ほども申し上げましたけれども、各所属で担当している事業業務の中で、優先度をつける参考にするなどして活用していただいているのかなと考えております。こういうことでよろしいでしょうか。ほかにまだありましたか。よろしいですか。ありがとうございました。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>私もこの資料を見たときに、率直にすごいなと思いました。ここまでデータを出していただいて、すぐに一目で分かるようなデータですすごいと思ったのですけれども、ただ、まず経営している人は、こういうアンケートというものはすごく大事なのです。お客さまの情報というのは、先ほどおっしゃいました、大事な情報を生かしてやるということはすごく、これから先、発展していく。これから先、何かを新たにやっていくということはすごい資料になると思うのです。そこで水道の質というか、安全というものに対してすごく一生懸命なされているなということが分かるのですけれども、ただ、この「不満」とか、「やや不満」という部分が、例えば、平成26年から平成28年の2年後に出して、すごく「満足」、「やや満足」というのがだいぶ増えてますよね。これは、やはり水道局の人の努力のたまものだと私は思います。では、今までやってきた部分は、そのまま生かして、これからどうしたらいいのかというところに目を向けるのであれば、「不満」と「やや不満」の部分をどう解決するかですよね。そのアンケートで「不満」の部分と「やや不満」の部分は何が原因なのかということ</p>

	<p>は把握できているのでしょうか。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>今回、実はこのアンケートがまとまったのは、つい先日なのです。結果としての把握はできたのですが、今、ご質問のあったような内容に踏み込んだ分析というのは、残念ながらまだ手がついていない状況でございますが、今、いただいたご意見を踏まえまして、分析していきたいと思っておりますので、ご理解いただきたいと思います。</p>
<p><b>木村委員</b></p>	<p>分かりました、すみません。「不満」と「やや不満」の部分を結局は一つずつ解決していけば「満足」と「やや満足」の部分が伸びるのではないかと思いますので、よろしくお願ひします。</p>
<p><b>小林委員</b></p>	<p>意見なのか、感想なのか、少し分かりづらいのですが、木村委員とほとんど同じ中身なのですが、もう少し別な角度からお話したいと思っておりますけれども、このアンケート調査結果を見まして、私はすごうれしくなったのです。例えば、3ページの(1)の水道水の水質にしても、特に満足度のところが平成24年、平成26年、今回ということで確実にアップしています。それから例えば9ページのお客さまサービス全般への総合的満足度。これについても「満足」を見ると12.7、15.8、22.6ということで、確実に上がっています。それから、次の10ページの上のところですが、水道事業全般に対する総合的満足度も確実に上がっているということで、やはりデータから素直にくみ取ってもよろしいのかと思っています。ちょうどこの時期は水道事業経営審議会ができたところとたまたま一緒なのですが、審議会は別にして、恐らくマスタープランなり新・マスタープランということで全関係部署あげて、いろいろな施策を試みてきて、やっとなんか少しづつ結びついてきたのかという感じがします。でも、ではそれでいいかという、多分、これからさらに改善、改良するところかと思うのですが、一つヒントとして、やはりアンケートの最後の自由意見のところ心の熱き思いといいますか、そういうアンケートというか、意見がけっこう寄せられていると思うのです。なのでかなり幅の広い、えっと思うような意見もあるかとは思っておりますけれども、ぜひ関係の部署でじっくり検討していただいて、施策なり、取組みに反映させていただければありがたいなと思っております。</p>
<p><b>大貫委員</b></p>	<p>アンケートの結果を見ますと、確かに全体的に満足度が増しており、このことは水道局の努力のたまものだと思います。ただ自由意見の中に、クレジットカード払いのことがあったので、出かける前に少し調べてみたら、平成26年度水道統計によりますと、全国の1,388事業体中164事業体でクレジットカード払いを実施しております。手数料が高いというのは分かりますが、こういう意見が出てきたことに対して、水道局としては将来クレジットカード払いを認めようという考えはあるのでしょうか。</p>

<p><b>営業課長</b></p>	<p>ありがとうございます。今ほどの委員のご意見というか、調査はありがたく拝聴しております。すでに私どもも何年か前にクレジット払いについて、それこそアンケートで皆さんにお願いして聞いたところ、クレジット払いは今のところまだいいよというところが合ったのですが、当然、私どもは、お客さまがいかに支払いをしやすいような方向を見つけていくのかということも水道局の使命だというふうに考えておりますので、すでにクレジット払いはもうやらないよということではなくて、さまざまな情報をこれからもいただきながら、調査をしながらできるだけお客さまが簡便にお支払いいただいて、問題のない形で水道料金にはね返らないような形を模索するしかないと考えております。当然、クレジットで払えば、私もそうなので、ポイントがつくのかなとか、いろいろなお客さまにとっては利便もある半面、今、お話しいただきましたけれども、水道料金にはね返る手数料が多ければ、クレジットにみんないってしまおうと手数料がどんどん広がっていく。今、口座振替が10円済むもの、あるいは納付書で銀行へ行けばただで済むものが100円に近くなる。それのお客さまが増えたときに、水道経営にとっていかなるものになるのかということをも十分踏まえて考えていく必要があると思います。ですから、クレジット払いを拒否しているのではなくて、それも含めて今後の課題にはなっているだろうと。毎年、その辺の情報も踏まえながら営業課、他の課も含めてですが、考えていくというようにしております。ただ、今のところできかねるといところが現実だと思います。</p>
<p><b>大貫委員</b></p>	<p>たしか以前、コンビニでの水道料金払いが始まったときに、当初は手数料が高くてなかなか普及しなかったということがありましたが、使用者の利便性等から今では当たり前になっています。そのようなことを考えますと、クレジットカード払いも将来的には一般的になるのかなと思います。</p> <p>もう一点、聞きたいことがあるのですが、3ページの水道水の水質の項目で飲み水や調理や洗面・手洗いなどについての満足度を尋ねていますが、私は水質の満足度について、洗面・手洗いについての満足度を尋ねるといのは、新潟市のもではじめて見たような気がします。水質というともっと漠然とおいしいとか、まずいとか、これだけ細かくやっている理由は何かあるのでしょうか。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>理由とって突き詰められるとなかなか答えづらいところもあるのですが、ただ、飲み水のほかにも口に入れるもの、またお風呂など体につくもの、そういうものと洗濯などというのは、やはり受け止める方によっては違う方も、気にする方も中にはいらっしゃって、そういう切り口が一つあると私たちは考えておりますが、大きな線引きとしては飲み水なのか、そうでないのかということについては一つの切り口であるのは間違いのないところでございます。</p>
<p><b>長谷川委員</b></p>	<p>でも、当然の結果ですよ。</p>

大貫委員	もう一点いいですか。最近の水道料金のところで2か月の水道料金が2万1円という家庭が27軒あります、月に直すと1万円以上ということですが、1万円というと使用量何トンくらいですか。口径によっても違うとは思いますが。
経営企画部長	何ページのところででしょうか。
大貫委員	2ページのウの最近の水道料金のグラフで下から3番目に2万1円以上というのがあります。月に直せば1万円以上になりますので、1万円の水道を使うと、どのくらいの量を使うのかと思ひましてお聞きしました。
経営管理課長	私どもで今、標準的といいますか、平均的といいますか、それは一般家庭で月20立方メートルです。それですと、大体、うちの料金的には、数字に直せば2,451円という数字なのですがけれども、これが1万円となると、相当使用量の多いご家庭だと思ひのですけれども。
大貫委員	それが27件もあるというのはすごいなと思ひまして、参考まで何トンくらい使っているのかなと。
経営管理課長	後ほどお知らせでもよろしいでしょうか。申し訳ありません。
阿部委員	先ほど、戦略的な広報の実施の目的について質問させていただいたときに、水道事業と水道料金の関係のことでお聞きしたいのですけれども、一番の目的が節水ということをお聞きしたのですけれども、水道事業というのは、水道料金の収入から成り立っているということをお伺いしたので、節水をすると事業費がなぜ抑えられるのかという仕組みが分からないので、教えていただきたいです。
総務課長	節水すると事業としての収入が減るということを確認されたいということでしょうか。私ども、水道事業は唯一ほぼほぼ水道の料金収入から成り立っているものですから、水のご使用は皆さん節水されて落ちてくると、それだけ事業収入が減ってくるというのが本当のところですが。ただ、先ほども会長からご説明がありましたけれども、水道というのは資源という観点もございますので、どんどん使ってくださいというばかりにはいかないのです、私どものPRについては資源という側面と、大事な収入を得るための商品という側面と両方の面を持っておりますので、なかなか悩ましいところがあるのですけれども、経営の観点からいけば、先ほど言ったように商品ですので、使っていただきたい、そうすることで事業収入が上がっていくということがストレートに直結しております。こういったことでよろしいでしょうか。もう少し別の切り口でのご質問だったでしょうか。

阿部委員	これで大丈夫です。
総務課長	ありがとうございます。よろしくお願いいたします。
石本委員	<p>193 ページの自由意見のところですけども、ここに水道メーターとメーターの収納ケースについて書かれていて、水道メーターは水道局の貸出物で、メーターの収納ケースは個人所有だそうですけども、私も初めて知りまして、こういったメーターの収納ケースというのは、家を建てたときにいつの間にかできていて、そのままずっときているという、どこの家庭でもそうなのではないかと思うのですけれども、やはり雪などが降ったりして壊れることもあろうかと思って、そのときにホームセンターなどで売っているのを購入して交換してくださいと言われてたけれども、売っていなかったということが書かれているのですけれども、うちもきっと壊れたら困るだろうなと思うのです。例えば、収納ケースは個人所有で、個人負担というのはいいのですけれども、例えば壊れたら交換する収納ケースを水道局のほうで販売とか、そういったことはされていないのでしょうか。</p>
秋葉事業所長	<p>秋葉事業所の太沢です。</p> <p>水道メーターボックスについては、設置するときにお客さまの費用で設置しております。水道メーターについては、水道局が8年に1回取り替えるということで、水道局の負担で設置、取替をしております。設置がお客さまの負担で設置しておりますので、当然壊れたときもお客さまで修理すると。あるいは取り替えるという形になります。この設問で対応した職員がホームセンターなどで売っているのを購入してくださいという答えについては、確かに不親切で、売っているホームセンターもあれば、売っていないホームセンターもありますので、この場合、もう少し丁寧な対応が必要だったかと考えております。</p>
石本委員	<p>例えば、このホームセンターの何々店なら売っていて、ここは売っていないということは、そちらでは把握されているのでしょうか。</p>
秋葉事業所長	<p>把握しておりません。ただ、水道メーターは実際にはこちらのほうで作っている業者等は把握していますけれども、どこに卸しているかまでは把握しておりません。</p>
石本委員	<p>こういったものは型番などがあって、ホームセンターに問い合わせると、それはうちにありますよとか、ありませんよということはすぐ分かるものなののでしょうか。</p>
総務課長	<p>なかなか言いづらいところなのですが、実はメーターボックスについても大きさもまちまちですし、また設置しているところもアスファルトやコンクリートと一緒に設置してあるところもあれば、土のところにも埋めてあるところもあるので、なか</p>

	<p>なか物だけあっても、お客さまですべてできるかという、なかなかそうもいかない場合もあります。また、今のご質問ですけれども、ホームセンターに言えば、水道メーターのケースというものは、大概は分かると思うのですけれども、置いてあるところ、置いていないところとまちまちだと思いますので、実際、どうやって入手するかという話しだと思います。私どもで直接販売することは今現状しておりません。つきましては、例えば、水道の配管業者など、漏水などしたときに、修理していただく業者にお問い合わせいただくよう、対応を見直していきたいと思っております。</p>
<p><b>石本委員</b></p>	<p>分かりました。ありがとうございます。</p>
<p><b>経営管理課長</b></p>	<p>先ほどの大貫委員のご質問にお答えしたいと思います。資料2ページの上段部分の最近の水道料金で、これは2か月分ですけれども、2万円以上というのは使用量に直すところのくらいになるのかということ、そうしますと、2か月で160立方メートル、1か月80立方メートルくらいの使用量ということで、メーター口径は13ミリと一般家庭が使っているものとした場合になりますけれども、なかなか相当使っている方と推察されます。家族が多いのか、あるいは池があるのか、散水を頻繁にされるのか。いろいろなことが考えられるでしょうけれども、水を相当量使っているご家庭かと思えます。</p>
<p><b>長谷川委員</b></p>	<p>今の水道メーターのケースでふと思ったのですけれども、広報紙に結局、ここまでの仕事は水道局、ここは水道工事業者。いろいろよく入ってきますよね、冷蔵庫に貼って、水漏れならこことか。この分野は水道局ですけれども、その分野はこちらという、仕事というか、その境目とか、そういうことをしっかり消費者というか、我々生活する者が把握する必要があると思うのです。だから、それをしっかり見せていただければありがたいと思います。</p>
<p><b>総務課長</b></p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>それとコールセンターの存在をよく知ってもらい、何かあったらコールセンターに連絡くださいと、ご質問くださいと。そうすれば、今のようなどうしたらいいのだろうというときに、じゃあこうしてくださいという応答があればいいのかなという気もします。もちろん、皆さんに日ごろから知っていただくような手も打つということなのだろうと思いますけれども。</p>
<p><b>大川会長</b></p>	<p>ほかにはいかがでしょうか。よろしいですか。時間も12時に迫っておりますが、今日、2件の審議をしていただきました。ありがとうございました。</p> <p>予算のほうの関係ですが、こちらはいろいろご質問がございましたけれども、特段のご指摘はなかったと思います。二つ目のアンケートに関するいろいろところで、</p>



一つは不満足というような方たちの意見を丁寧に拾うということも実は重要ですねというご指摘があったかと思います。ただ、全体的に、経年的に見ていると、満足されている方が増えるということは、日ごろの努力が実ってきているということなのだろうと思います。

プランのところで最初のころ、申し上げましたけれども、何か良くするみたいなことばかり書いてあったのですが、新潟市の水道というのはもともとけっこうちゃんとしているのだということ発言した記憶があるのですが、それをきちんと維持するのだという観点も重要ですよということをたしかご指摘したことがあったかなという気がしますので、もちろん改善すべきところは、どんどん改善するし、またすでによくなっているものについては、それをさらにきちんと継続できるようにというスタンスを進めていただきたいという気がします。ただ、ご指摘がございました、満足されている方が増えてきているということは、とりもなおさず皆様方のご努力の成果なのだろうということではあります、それに満足せずにさらなる努力をお願いしたいということでもとめたいと思います。

以上でございますが、何か特段のご発言があればいただきたいと思います。それとクレジットについても、実はここで議論したことがございます。ここでけっこう議論しまして、いろいろな情報をさらに集めてくださいということで、その時点ではまだ導入ということは待ちましようということで、一応、結論づけていたという経緯がございます。よろしいでしょうか。

それでは、本日の議事をこれで終了いたします。ありがとうございました。

**事務局**

委員の皆様、長時間にわたり、大変ありがとうございました。では、次回の開催予定でございますが、冒頭、経営企画部長のごあいさつの中で申し上げましたけれども、来年度平成 29 年度は私どもの新・マスタープランの前期実施計画の最終年度となります。したがって、平成 29 年度は、再来年の平成 30 年年度から始まります、中期実施計画の策定を行うこととなります。この実施計画の素案がまとまった段階で、また委員の皆様にお示しした中で、ご意見、ご提言をいただく予定としております。開催時期につきましては、秋ごろを想定しておりますが、準備ができましたら開催日程等を含めまして、改めてお知らせしたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

以上で、本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。