

令和5年度 第8回 新潟市水道事業経営審議会 会議録

●日時：令和6年3月27日（水） 午前9時30分～午前10時20分

●会場：新潟市水道局 水道研修センター

●委員の出席状況：

（出席委員）佐伯委員、山下委員、小倉委員、唐橋委員、山田（健）委員、山田（玲）委員

●傍聴：2名

(事務局)	<p>おはようございます。定刻より若干早いですが、これより令和5年度第8回新潟市水道事業経営審議会を開会します。</p> <p>当審議会の会議は、審議会条例第5条第2項の規定により、委員の半数以上が出席しなければ開催することができないとされています。</p> <p>本日は、ご都合により内山委員、廣井委員、宮田委員、澤栗委員がご欠席となっておりますが、10名中6名の委員の方々がご出席いただいております、有効に開催できることをご報告させていただきます。</p> <p>先回と同様、円滑にご審議いただくため、マイクのご使用をお願いします。係員がマイクをお持ちしますので、大変恐縮ですが、ご発言の際は手を挙げてくださいますようお願いいたします。</p> <p>また、この会議は公開会議としています。会議の議事録は、委員のお名前を含め、公開する予定となっております。そのため、議事の内容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>続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。お手元の令和5年度第8回水道事業経営審議会配布資料一覧をご覧ください。配布資料一覧の下に、本日の次第、座席表、資料1「新潟市給水条例の一部改正について 令和6年度新潟市水道事業会計予算」、資料2「令和5年度 水道に関するアンケート調査報告書・概要版」、資料2-2として水道に関するアンケートの調査票。以上、配布資料に不足がある方はいらっしゃいますでしょうか。</p> <p>不足等ないようですので、これより議事に入ります。佐伯会長からの議事進行をよろしく願いいたします。</p>
(佐伯会長)	<p>議事に入ります。議題1、給水条例一部改正、令和6年度水道事業会計予算について、水道局から説明をお願いします。</p>
(経営管理課長)	<p>改めましておはようございます。資料1の説明に入ります前に、これまでご審議いただいております水道料金の改定につきまして、先回、1月12日に開催しました第7回審議会において答申内容を確認いただいたわけですが、その後の経過について、簡単に報告させていただきたいと思っております。</p>

まず1月12日の第7回審議会の後、翌週1月15日に、佐伯会長から長井水道事業管理者へ答申をいただいております。その後、令和6年能登半島地震における市内の甚大な被災状況、また被災支援はもちろんのこと、地域経済ですとか市民生活全体への影響というものを考慮して、復旧復興へのさらなる支援の拡大が重要であるということで、市長からの指示を受けました。その結果、改定の時期を、答申をいただいております令和6年10月から、令和7年1月へ延期することといたしました。この実施時期の延期につきましては、2月1日づけで委員の皆様へメールにてお知らせをさせていただいたところでございます。

その後、新潟市議会2月定例会におきまして、新潟市給水条例の一部改正ということで議案を提案しまして、昨日、新潟市議会の本会議がございました。ここで令和6年度新潟市水道事業会計予算とともに、賛成多数で可決承認されたところでございます。また、この内容、本日の新潟日報、新潟版の紙面にもこの結果が出ております。

物価高騰ですとか災害にみまわれる中で、大きな負担になるというような反対意見もありました。また、賛成の方からも、附帯意見という形で、被災家庭ですとか低所得世帯への負担軽減策を検討してくださいというような意見も付けられておりましたが、賛成多数ということで可決承認されたところでございます。

本日、市の2月議会の環境建設常任委員会において説明しました資料の中から、関連部分を説明させていただきます。これまでの審議会において説明させていただいた内容と重複するところもございますけれども、ご了承いただければと思います。

資料の1ページをご覧ください。1ページ、下のほうとなります。新潟市給水条例の一部改正についてです。

今回の給水条例改正は二つの目的があります。その一つ目ということで、水道整備・管理行政の移管となります。令和6年4月1日に水道の整備管理行政が厚生労働省から国土交通省および環境省へ移管されることに伴いまして、給水装置の軽微な変更に関する省令、これを引用している部分が給水条例の中にございます。この給水条例の各条項を、厚生労働省令から国土交通省令に改めるというものでございます。施行日は令和6年4月1日となります。

2ページ目をご覧ください。二つ目の目的となります水道料金改定についてです。

このページは、水道事業経営審議会での審議概要を説明するものとなります。審議経過としまして、昨年10月から1月までの4回にわたりご審議いただき、1月15日に答申をいただきました。答申内容は、安心・安全なおいしい水道水の供給を後世に引き継ぐために必要な料金改定である。料金改定時期としては、「早期の改定が必要」としながら、水道利用者への十分な周知期間を考慮し、令和6年10月の改定とする。料金算定期間は、改定率を比較的強く抑えることができる3.5年とする。資金残高は最低限25億円を確保する。料金体系は基本的に現行の体系を維持しつつ、口径20ミリメートルについては家庭用としての配慮を行う。企業債の借入は、長期的には残高を縮減する必要があるが、建設改良費に対する充当率として45パーセン

トをベースとする。そして、料金改定率は29パーセントを基本とすることが適当であるという内容になっております。

3ページをご覧ください。このたびの地震の影響などを踏まえ、令和5年度決算見込み、また令和6年度の当初予算の内容を反映し、料金改定を行わない場合の給水収益、純損益、資金残高の推移をグラフで示しているものです。給水収益は、今年度、地震被災世帯に対する減免を行っていることから、ほかに比べますと減少が大きくなっています。また、その後も毎年1億円程度減少し続けるものと見込んでいます。純損益としては、今年度以降、継続的に純損失、いわゆる赤字の状態と予測しています。その結果、資金残高としては令和7年度に資金不足が発生すると見込んでいます。

4ページをご覧ください。水道料金改定の概要です。水道料金収入の減少と諸経費の高騰が水道事業経営に大きな影響を与えており、現状のままでは令和7年度に資金不足が見込まれることから、今後も安心安全でおいしい水道水の供給を確実に行っていくために、料金改定を行うものです。具体的には、水道事業経営審議会からの答申を踏まえまして、改定率を29パーセントとして、基本的には現行の料金体系を継続しますが、一般家庭として口径20ミリメートルを使用するケースが増えていることを踏まえ、少量使用時の単価を低く抑えるといった対応を行います。施行期日は、能登半島地震における市内の被害状況を考慮しまして、当初検討していましたが令和6年10月1日を延期し、令和7年1月1日とします。この料金改定を反映した形で、このあと説明します令和6年度予算では、給水収益について約6億円の増加を見込んでいるものでございます。

5ページに新旧の料金表を記載しておりますけれども、こちらは後ほどご確認ください。

6ページをご覧ください。各口径別の平均使用水量での現行料金と、改定後の料金を比較したものです。口径13ミリメートルの平均使用水量は15立方メートルで、1か月分の現行料金が1,936円に対し、改定後の料金が2,519円となり、1か月分で583円の負担増加となります。なお、水道料金は2か月に1回の検針に基づき請求させていただいておりますので、1回の請求では1,166円の増加となります。また、下段に参考として、令和4年度実績から各口径ごとの使用水量の段階別件数を記載しております。例えば青色で表記しました口径13ミリメートルでは、1か月の使用水量が10立方メートルまでの方が12万529件、11立方メートルから30立方メートルまでの方が14万4,886件となり、その合計が新潟市全体の約72パーセントを占めることをあらわしています。先ほど説明しました上の表の口径13ミリメートルで使用水量15立方メートルもこの範囲に入ることとなります。

7ページをご覧ください。料金改定実施後の給水収益・純損益の推移をあらわしています。給水収益については、令和6年度は1月から3月の3か月間で6億4,000万円、令和7年度からは41億円程度の増加となります。その結果、下の純損益のグラフをご覧くださいと、改定を行わない場合、純損失、赤字の状態が続くことにな

りますが、改定により、純利益の黒字を確保できるということとなります。

8 ページをご覧ください。資金残高の見込みです。改定を行わない場合、令和6年度の資金残高は13億3,000万円、令和7年度以降は資金不足となりますが、改定により、料金算定期間としました令和9年度末までは最低限必要と考える資金残高25億円を確保できるものと考えています。

9 ページをご覧ください。他都市比較です。口径13ミリメートルでは、他都市との比較において標準的に使われている1か月20立方メートル使用時の料金により比較しています。左側、政令指定都市と東京都での比較では、これまで9番目に安い位置にありましたが、改定後、高い方から4番目に移ります。右側、県内20市の比較では、これまで2番目に安い位置にありましたが、改定後は高い方から9番目に位置することとなります。

10 ページをご覧ください。他都市における直近の料金改定に向けた動きです。政令指定都市の中で現在確認できている範囲では、岡山市、浜松市、神戸市で料金改定の動きがあります。県内では記載の加茂市から柏崎市の5市において料金改定の動きがあります。

ここまでの給水条例改正議案の説明となります。

続きまして11ページをご覧ください。今ほど説明しました料金改定を踏まえた令和6年度新潟市水道事業会計予算について説明させていただきます。

はじめに業務の予定量です。給水人口は減少傾向となりますが、給水戸数はこれまでの動向から、単身世帯の増加などの要因により、若干ですが増加するものと見込んでいます。一方で年間の配水量や給水量は、人口減少、水需要の減少により、減少するものと見込んでいます。有収率は94.6パーセントと見込みました。

次に、予算規模での総事業費が296億2,800万円余であり、前年度比較で20億200万円余、率にすると6.3パーセントの減となります。減少の要因は、新マスタープランの最終年度である令和6年度における目標値の確実な達成に向けて、令和5年度に多くの工事を行ったこと、また青山浄水場施設整備事業などの継続事業のピークが令和5年度であったことによるものです。

12 ページをご覧ください。収益的収入および支出の概要です。事業収益、事業費ともに、令和5年度当初予算と比較しまして増加しています。収入、支出の差し引きは6億9,300万円余となりますが、消費税の影響を差し引いた純損益は4,700万円余の純損失となります。主な増減理由として、営業収益が料金改定による給水収益の増加、営業外収益は令和5年度にあった消費税の還付がなくなったことから減少、特別利益は能登半島地震の災害復旧に対する国からの補助金を見込んだことから増加、営業費用は有明大橋添架送水管など、早期対応が必要となる修繕により増加、特別損失は阿賀野川浄水場で保管を続けてきました放射性物質濃度が1キログラムあたり8,000ベクレルを超える浄水汚泥、いわゆる指定廃棄物となりますが、この処分経費が増加ということになります。

13 ページをご覧ください。資本的収入および支出です。収入、支出ともに、令和

5年度当初予算に比較して減少しています。その理由といたしましては、先ほども説明しましたが、ページ下段の主な増減理由に記載のとおり、令和6年度における目標の確実な達成に向けて、令和5年度に多くの工事を行ったこと、また青山浄水場施設整備事業などの継続事業のピークが令和5年度であったことにより、建設改良費とその財源であります企業債、補助金、出資金が減少したものです。収入、支出の差引額は70億7,200万円余の不足となり、この収支不足額は、表の下に記載の①から③により補填します。

次の14ページから15ページには、今ほど説明しました収益的収入および収益的支出の明細を記載しております。また、16ページから17ページには、資本的収入および資本的支出の明細を記載しております。こちらも後ほどご確認いただければと思います。

ページが飛びますが18ページをご覧ください。純損益、資金残高の推移です。予算の執行段階においては、例年、不用残ですとか繰越が生じていることから、これらを加味した予測値を示しています。令和6年度の純損益、こちらは先ほど12ページでは4,700万円余の純損失と説明しましたが、この不用残ですとか繰越の予測値、これらを考慮しますと、2億200万円の純利益、資金残高は28億1,800万円となり、最低限確保が必要と考えている25億円を上回る見込みとなっています。

19ページをご覧ください。主要事業の概要となります。新マスタープランに掲げました基本理念であります「すべてのお客さまに信頼される水道」を念頭とした安全、強靱、持続の三つの目指す方向性に沿って整理した内容を説明させていただきます。

20ページをご覧ください。はじめに「安全」です。安全の水質管理の充実・強化です。予算としましては1億4,400万円余により、検査機器の適切な管理と計画的な更新整備を行い、検査結果の精度と信頼性を確保し、国が定める水質基準値よりも厳しい本市独自の「安全とおいしさの基準」となります管理目標を設け、より安全でおいしい水道水の供給に取り組んでまいります。

21ページをご覧ください。「強靱」のうち、浄配水施設の計画的更新および災害対策では、27億500万円余により、施設の更新や耐震化を進めます。このうち、継続事業として令和3年度から行ってきました青山浄水場施設整備事業と、令和4年度から行ってきました巻取水場施設整備事業は、ともに令和6年度で完了する予定です。

22ページをご覧ください。管路施設の計画的更新および災害対策においては、47億8,500万円余により、老朽化した基幹管路および配水支管の更新と耐震化を進めます。また、災害対策の観点から進めてきました基幹管路整備事業においては、これまで行ってきた信濃川浄水場系から青山浄水場系間、巻浄水場系から戸頭浄水場系間の相互連絡管整備を引き続き行い、令和6年度に完了する予定です。また、配水支管更新事業においては、老朽管の更新を進めるとともに、松浜病院、東新潟病院、白根大通病院の3医療施設と中央区役所の1行政機関に対する重要施設向け配

	<p>水管の耐震化を進めます。</p> <p>23 ページをご覧ください。「持続」についてです。一つ目、経営基盤の強化では、1 億 8,100 万円余により、業務効率化に向けた民間委託の実施として、工事の設計、施工を一括発注するデザインビルド方式の試行や、ICTを活用した業務効率化としてRPAの活用、スマートメーターの導入検討などを進めます。次の戦略的な広報およびお客様の意見、要望の把握では、3,400 万円余により広報戦略に基づいた効果的な広報活動を行います。</p> <p>24 ページをご覧ください。放射性物質を含む浄水汚泥の適切な管理と情報提供では、3 億 700 万円余により、1 キログラム当たり 200 ベクレル以下の放射性物質を含む浄水汚泥について引き続き有効利用を行うとともに、阿賀野川浄水場で保管を続けてきました1 キログラム当たり 8,000 ベクレルを超える、いわゆる指定廃棄物については、昨年7月に実施しました濃度再測定の結果、指定解除が可能となる濃度まで低減していることが確認できたことから、国からの指定解除通知を受けたのち、速やかに適切な処分を進めます。これにより、本市で保管を続けてきました指定廃棄物は全て処分が完了します。次の技術・知識を有する人材の確保と育成および働きやすい職場環境づくりでは、800 万円余により、各種研修を効果的に実施していきます。</p> <p>以上が令和6年度予算の概要となります。資料の説明は以上となります。よろしくお願いたします。</p>
(佐伯会長)	<p>ご説明ありがとうございました。ただいまの説明について、ご質問などありますでしょうか。</p>
(山田健委員)	<p>能登半島地震の復旧についてですが、国から補助金が出るという話ですけれども、緊急を要するものについては、令和5年度で実際に実施されて令和5年度決算に反映されていると思うのですけれども、令和6年度予算の方に能登半島地震関係の復旧費とか施設の改修費みたいなものは含まれていますか。</p>
(経営管理課長)	<p>復旧等は、1月8日にほぼ全て復旧が終わりましたので、令和5年度中に復旧にかかる経費は全てかけたということになります。令和6年度においては、この復旧にかかる費用はありません。令和5年度にかけた費用に対して災害査定等があっはじめて国から補助がくるので、収入の部分だけが令和6年度に入ってくるという形になっています。</p>
(山田健委員)	<p>浄水場の建物などで、実際、水の供給自体には影響がなかったものの補修なども、令和6年度予算には費用が含まれていないということでもよろしいでしょうか。</p>
(経営管理課長)	<p>おっしゃるとおりです。</p>

(山田健委員)	承知しました。ありがとうございます。
(佐伯会長)	ほかにいかがでしょうか。 少し関連して質問させていただきたいのですが、料金の改定が、当初、令和6年の10月からで、それを遅らせたわけですか。終わりはどうなっているのですか。終わりは、ただスライドするのではなくて、令和10年3月までになっているのですか。
(経営管理課長)	終わりは変えませんでした。ですから、料金改定、算定期間が3か月短くなったということになります。
(佐伯会長)	そうすると、多少減収になるのですね。それはどのように賄われる予定なのか。
(経営管理課長)	3か月の収入を見込んだぶん、当然、少なくなりますので、約10億円ほど収入が減ります。その分につきましては、とりあえず企業債で資金を確保するという形で予算組をしております。ただ、経営審議会でも企業債の増加はあまりよろしくない、できるだけ抑えていこうという話をしていたところですが、今回は災害対応ということで緊急、やむを得ないということで、企業債で対応させていただいております。ただ、市からこの分について貰えるのかどうかということで協議を進めようと思っておりますけれども、予算組としてはとりあえず企業債という形で予算を組ませていただいております。
(佐伯会長)	ありがとうございました。ほかにいかがですか。
(唐橋委員)	9ページの他都市との比較の中で、最初に書かれている新潟市全体の約80パーセントで使用されている口径13ミリメートルで比較。他都市比較において、20立方メートル使用時の料金。これは具体的にはどういうことを指しているのですか。新潟は13ミリメートル、ほかの都市は20ミリメートル、ではないのですよね。
(経営管理課長)	他都市比較で、大体一般的に、口径13ミリメートル、口径別の料金体系を取っていないところもあるのですが、比較するときの条件としまして、一般世帯で使うもので比較しようということが大体標準的になっておりまして、新潟の場合は、記載のとおり80パーセントが13ミリメートルですので、13ミリメートルで、使用水量としては20立方メートルということで比較を、他都市もみな同じような形で比較しているということでお考えいただければと思います。
(佐伯会長)	ほかにいかがでしょうか。ございませんか。

	<p>ただいまご説明いただきました令和6年度新潟水道事業会計予算については、突発的な、想定できない地震というものがありませんでしたが、その部分はやむを得ないということで、あとは市議会で可決された予算を粛々と執行していただければと思います。よろしいでしょうか。次に進めたいと思います。続きまして報告1、令和5年度水道に関するアンケート調査についてということで、水道局から説明をお願いします。</p>
<p>(広報・人材育成室長)</p>	<p>令和5年度、水道に関するアンケート調査報告です。広報・人材育成室の佐藤です。よろしくお願いいたします。</p> <p>お手元に資料2「令和5年度水道に関するアンケート調査報告書・概要版」と、併せて資料2-2「水道に関するアンケート」調査票をご覧ください。水道に関するアンケート調査報告書・概要版の中で、主な項目について説明いたします。</p> <p>1ページ目をご覧ください。調査の概要になります。</p> <p>調査の目的は、水道事業を取り巻く状況が大きく変化している中、水道事業に対するお客さまの評価や意見を把握して、今後の水道事業運営の基礎資料とするとともに、お客さまが水道事業に対して持つ満足度を分析し、過去3回実施した調査結果との比較を行うことにより、今後の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>調査の地域は新潟市の給水区域。調査対象は新潟市の水道を利用している一般家庭となります。標本数は3,000件。抽出方法は系統無作為抽出法。調査方法は郵送およびWEB回答の併用としております。なお、WEBの回答につきましては今回初めて採用させていただきました。調査期間は昨年11月10日から12月4日までの25日間です。</p> <p>調査項目ですけれども、①フェイスシート、②水道水の水質、以下、飲用状況、安全、安定、お客さまサービス、水道料金、水道事業全般について行っております。</p> <p>2ページをご覧ください。回収結果です。発送数では、標本では一般家庭3,000件ですが、宛所不明等により、郵送配布ができなかった20件を除く2,980件が今回の評価対象となっております。有効回収数が1,415件で、このうち郵送回答は1,049件、74.1パーセント、WEBでの回答は366件、25.9パーセントでした。回収率は47.5パーセントで、前回調査は49.1パーセントでございましたので、若干下回っております。いずれにしても50パーセント近い回収率は一定の評価のポイントになります。</p> <p>調査票の1ページを併せてご覧ください。めくっていただきますと調査票になります。</p> <p>回答者の属性となります。回答者の年齢層は70歳以上の35.5パーセントを筆頭に、年代が上がるほど回答者が多くなっています。また、今回採用しましたWEB回答は全体の4分の1程度にとどまっていますが、40歳代以下の年代ではWEB回答の割合が高くなっておりました。全般的な回収率の改善には結びついておりませ</p>

んでしたけれども、若年層の回答促進など、一定の効果はあったものと考えております。

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の料金記載箇所を載せてあることもありまして、把握している方がほとんどでございました。内容につきましては、料金 8,000 円以下の方が 70 パーセント近くを占めております。

家族構成では、二世帯が一番多く、34.6 パーセント、続いて一世帯が 24.7 パーセント、三世帯が 18.7 パーセントで、全体の 8 割近くを占めております。

3 ページをご覧ください。アンケート調査の結果です。

1 の「水道水の水質」です。調査票は 2 ページです。水道水の使用用途別の評価として、「満足」、「やや満足」を合わせた割合が「飲み水」で約 7 割、「飲み水以外」で約 8 割と概ね満足を得られております。

飲み水としての水質に対する不満では、「おいしくないから」が最も多く、順位、割合ともに前回調査と同様の結果となっておりますが、「安全性に心配があるから」の割合は前回の 30 パーセントから大幅な減少となっております。

4 ページをご覧ください。

水道水についての総合評価は、「味」「におい」「安全性」は満足が 6 割から 7 割前後となっております。「飲み水としての水道水」の満足度をほぼ反映した状況となっております。

続いて 5 ページをご覧ください。調査票は 3 ページです。2 の「水道水の飲用状況」です。

「水道水は飲まない」の割合は 6.2 パーセントにとどまり、9 割を超える人が何らかの形で水道水を飲用に使用しております。年代別では、総じて年代が上がるほど「水道水をそのまま」の割合が高くなる一方、「水道水は飲まない」の割合は年代が若くなるほど高まる傾向にあります。

6 ページをご覧ください。3 の「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」です。

安全でおいしい水道水の供給への取組みについては、「水源水質の保全」「水質管理体制の強化」「安全でおいしい水」の 3 項目ともに満足度が 8 割前後となり、概ね高い評価をいただいております。

続いて 7 ページをご覧ください。調査票は 4 ページです。4. 「安定した給水の確保に対する取組み」です。

安定した給水の確保に対する取組みについては、「水道施設の耐震化」「計画的な配水管の整備・更新」についての前回調査から、満足度が大幅に低下しています。これは、調査票を見ていただくと、調査項目のところにカッコ書きで、今回の調査から設問中に現在の整備状況の具体的な数値を掲載した結果、整備が遅れているとの印象を持たれたものとみられます。また、自由意見でも、施設や配管の耐震化が他の政令指定都市に比べて劣っていることを不安視する意見が寄せられておりました。今後の整備が課題となっております。

続きまして8ページをご覧ください。

災害への備えについてです。災害への備えとしての飲料水の備蓄状況については、「備蓄していない」が約4割を占め、災害時における三日分の必要量、一人当たり9リットルになりますけれども、これに満たない家庭が8割を超えています。調査票、5ページになりますけれども、災害時の拠点給水所の認知度も、具体的な場所を知らない人が9割を占めているなど、全体的に備えが不足している状況となっております。なお、こうした情報の入手先としては、当局の広報紙、パンフレット、防災訓練などが中心となっておりますが、自由意見でもPR不足を訴える意見も寄せられていることから、情報の発信媒体や発信内容の改善も含め、今後も市民の皆様への啓蒙活動を強化していく必要があると考えております。

続きまして9ページをご覧ください。5、「お客さまサービス」です。

コールセンターについては、「利用したことがある」の割合が1割強にとどまり、ニーズが高いとは言えない状況ではありますが、利用者の満足度は8割を超え、概ね高評価となっております。

次、調査票は6ページとなりますけれども、支払方法に対しては、満足度が約8割となり、一定の満足度は得ています。一方で、「不満」や「やや不満」が合わせて8パーセントとなっており、その理由は「クレジット支払への未対応」が大半を占めております。不満の理由の具体的回答の中で、クレジット決済にかかわる回答が100件ほどございました。

続きまして10ページをご覧ください。広報紙「水先案内」については、認知度8割弱、発行頻度も現行どおりの年4回が適当との回答が6割弱を占めるなど、概ね肯定的な評価をいただいております。

調査票は7ページになりますけれども、お客さまサービス全般については、満足度が6割超を占め、一定の満足感を得ているとの結果となっております。前回調査と比較すると、30歳代から50歳代を中心に満足度が上昇しております。

続きまして11ページをご覧ください。6「水道料金」です。

水道料金の満足度です。水道料金の評価につきましては、「妥当である」が前回調査比3.5パーセント増加し、過去4回の調査中、最も高くなりました。一方、「やや高い」「高い」を合わせた割合は、過去4回中最低となっております。

水道料金を高いと感じる理由、高いと考えている理由として、「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」と答えた割合が最も高く、次いで「2か月分をまとめて支払うから」「以前にもっと安い所に住んでいたから」の順となっており、順位、割合ともに前回調査と大きな違いはありませんでした。なお、その他の具体的内容として、「下水道料金が高い」「下水道と合算して請求されるため、全体として高く感じる」といった意見も多く寄せられており、料金体系や請求方法についての検討、市民への啓蒙も今後必要かと考えております。

続きまして12ページをご覧ください。調査票は8ページとなります。7「水道事業全般」です。

	<p>水道事業全般についての評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度が前回調査比1パーセント増加の73.7パーセントとなる一方、「やや不満」「不満」の割合は0.7パーセント減少するなど、概ね良好な評価を継続しております。</p> <p>今後の水道事業と料金との関係については、全体的に現行の料金水準を維持する中で可能な限り積極的に推進してほしいとの意見が強くなっています。ただし、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」など、災害時も含めた安定供給体制の強化については、料金が高くなってもやむを得ないとする声も多くなっております。一方、「お客さまサービスの向上」については、現状の料金水準維持のために抑制してもいいとする声も多くなっていました。</p> <p>以上が、今回のアンケートの調査報告書の概要となります。なお、詳細の報告書につきましては、この3月31日付けで新潟市のホームページに「お客さま満足度調査」の項目で公開いたします。後ほどご覧いただければと思います。また、紙ベースで入り用な方は、経営管理課の担当者にお申し出ください。</p> <p>私からの報告は以上でございます。よろしくお願いいたします。</p>
(佐伯会長)	<p>ただいまのご報告について、ご意見、ご質問などありますでしょうか。</p>
(唐橋委員)	<p>ご説明がありましたが、支払い方法に関する満足度のクレジットのところは、多分これからもかなりそういう意見が増えていくと思うのですが、これからどうしていくか、どういう対策を取るのか。他の都市はどうなのかという状況がもしお分かりになれば。</p>
(営業課長)	<p>営業課長の八代でございます。お願いします。</p> <p>クレジットカードでのお支払いができていないわけですが、できていないという最大の理由が料金システムの改修に高額な費用がかかるということで、試算によりますと、約1億円弱の費用が、クレジットでの支払いを導入するにあたって必要だという状況でございます。</p> <p>他都市の状況ですけれども、今手元には、東京都も含めた政令市の資料がございまして、令和4年度末の状況ですけれども、21市中15都市で導入済みであるということで、クレジットカードでの支払いができない水道事業体は少数派という現状でございます。</p>
(唐橋委員)	<p>分かりました。今後は、これから考えていかれるということなのでしょうか。</p>
(営業課長)	<p>タイミングとしては、料金システムそのものを入れ替える時期が検討のタイミングなのかとは思っておりますけれども、まだ決定した事項ではございません。</p>
(佐伯会長)	<p>ほかにいかがでしょうか。</p>

	<p>私から。3ページの水質のところ、飲み水用途で満足の割合がかなり上がったというお話がありましたけれども、これはどういった理由でそういうふうになったのでしょうか。</p>
<p>(水質管理課長)</p>	<p>考えられる要素が一つありまして、令和2年度か3年度くらいから、浄水場の出口で水道水の違和感があるときには、活性炭の注入を行っております。これは、浄水場の職員と運転監視委託員が一緒になって、浄水場出口の水道水を温めて匂いを嗅ぎます。異臭味などの違和感を確実にチェックできるよう、年に2回、水質管理課が主体となって浄水場職員や運転監視委託員に対してトレーニングを行っております。その成果が出てきているのではないかと考えております。</p>
<p>(佐伯会長)</p>	<p>ありがとうございました。素晴らしいことだと思います。きちんと対応して、それがちゃんと評価に跳ね返ってきている。いいことだと思います。ありがとうございました。</p>
<p>(水質管理課長)</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>(佐伯会長)</p>	<p>ほかにいかがでしょうか。</p> <p>私ばかり聞いて申し訳ないのですが、この結果を拝見すると、アンケートを隔年でやっているかと思えますけれども、今度は令和7年度に多分アンケートをされて、そうすると、地震の結果を踏まえてと、料金改定を踏まえて、少し使用者の意識というか回答が変わるのかという気もするのですが、特別、アンケートの項目とかは毎年同じなのですか。そこに地震に対する取組みとか、あるいは料金改定のような質問を増やしたりするようなおつもりはあるのでしょうか。</p>
<p>(広報・人材育成室長)</p>	<p>まずアンケートの内容でございますけれども、このアンケート調査、平成19年、先回のマスタープランから始めておりまして、平成19年から今回で7回目です。今の新マスタープランの期間で4回実施しております。基本的にアンケートの項目については初回から変わらない形でやっております。基本的には、マスタープランにおける取組み、その施策に合わせて質問しているということで、この次の新しいマスタープランができましたら、それに合わせて、必要があればアンケート内容を整理して行うということになるかと思います。</p>
<p>(佐伯会長)</p>	<p>分かりました。マスタープランと連携しているんですね。ありがとうございました。</p> <p>どなたか、よろしいでしょうか。ございませんか。よろしいですか。</p> <p>それでは、アンケートの結果ということで、概ね高評価かという印象を持ちましたけれども、引き続き、同様の評価が得られるように進めていただければと思いま</p>

	<p>す。</p> <p>事務局にお返ししたいと思います。</p>
(事務局)	<p>ご審議いただきまして、大変ありがとうございました。</p> <p>ここで、総務部長の小柴よりあいさつがございます。</p>
(総務部長)	<p>委員の皆様におかれましては、本日もご審議をいただき、大変ありがとうございました。本年度最後の経営審議会でございますので、一言ごあいさつを申し上げさせていただきます。</p> <p>本年度は、何よりも、およそ23年ぶりの水道料金の改定を行うにあたりまして、委員の皆様には非常に短い期間の中で集中的なご審議をいただきまして、また、非常に難しいご判断をお願いすることになりました。その結果、ご討議により、答申を頂戴いたしました。</p> <p>水道は何よりも市民生活や産業を支える基盤でございますので、料金改定の影響というのは、市民の皆様にとりましては非常に大きいものと認識しております。しかしながら、老朽化の進んでおります基幹施設ですとか、水道管の更新、これに一生懸命取り組んでいるところではございますけれども、いまだ道半ばでございます。水道局としましては、こうした課題に全力で取り組みまして、安心安全な水道水の安定供給、これを継続して、将来に引き継いでいきたいと決意を新たにしているところでございます。</p> <p>私どもにとっても、料金改定は非常に心苦しいものでございます。ご負担がどうしても市民の方に増えてしまいますが、負担が増えたぶんは水道水の安定供給という形で市民の皆様にお返ししていきたいと、それが私たち水道局がせめてできることではないかと考えております。そのために、今後もさまざまな課題にしっかりと向き合って取り組んでまいりたいと考えております。</p> <p>委員の皆様におかれましては、本年度、水道事業の経営に対しまして貴重なご意見などをちょうだいいたしまして、大変ありがとうございました。次年度もなにとぞよろしくお願い申し上げます。</p> <p>簡単ではございますが、本年度のご挨拶とさせていただきます。ありがとうございました。</p>
(事務局)	<p>ありがとうございました。</p> <p>以上をもちまして、令和5年度第8回新潟市水道事業経営審議会を閉会します。</p> <p>次回の審議会ですが、例年ですと9月上旬ごろの開催を予定しております。詳細については改めて連絡をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。</p> <p>本日は大変ありがとうございました。</p>