

第2回宇都宮市上下水道事業懇話会 議事録

日 時

平成16年10月29日（金） 午後3時～午後5時

会 場

宇都宮市上下水道局 5階大会議室

出席者

- ・ 委 員：石井座長，本田職務代理者，臼井委員，大塚委員，志村委員，竹田委員，松村委員，水島委員，三田委員
- ・ 市 側：上下水道局長，経営担当次長，技術担当次長，経営企画課長，経営企画課経営担当主幹，企業総務課長，サービスセンター所長，水道維持管理課長，水道建設課長，下水道建設課長，下水道施設管理課長，技術監理室長，事務局職員

傍聴者数

5 名

会議経過

1 開 会

座 長： 懇話に入る前に，10月23日に発生した新潟県中越地震に対する市上下水道局の対応をお聞かせ願いたい。

事 務 局： 10月24日午前11時30分頃，日本水道協会関東地方支部長から被災地の応急給水活動をお願いしたいとの応援要請が入り，即刻緊急会議を開き，応援要請を受けることを決定した。

その後，上下水道局職員6名を動員し，給水車2台，水道パトロールカー1台により10月24日午後6時に小千谷市のガス水道局にむけて出発した。

翌日午前4時30分頃現地に到着し，日本水道協会新潟県支部の指揮のもと，避難所の給水活動を開始した。

第1次派遣隊は，25日から27日まで小千谷市内において応急給水活動に従事し，第2次派遣隊が27日午前7時に局を出発し，同日午後2時45分頃現地に到着した。第2次派遣隊は28日から30日まで応急給水活動に従事する予定である。

現地は、水道・ガス・電気などのライフラインが壊滅状態であり、非常に混乱している模様で、今後も引き続きできる限りの対応をしていきたい。

2 懇 話

(1) 宇都宮市下水道事業財政構造改革計画の骨子（案）について

事務局から、資料に基づき宇都宮市下水道事業財政構造改革計画の骨子（案）について説明

座 長： 今回の新潟県中越地震のこともあるので、骨子（案）の中に震災対策についての項目も明記した方がいい。

また、収支見通しの中で、資本金の出資金が16年度だけ少ないのはなぜか。

事務局： 下水道事業の地方公営企業法全部適用に伴い、特定環境保全公共下水道として整備しているような利益の出せない地域において、全国平均を上回る資本費について、今まで赤字補てん的な出資金として整理していたものを、高資本費対策ということで負担金に切り替えたものである。そのため、出資金は減となっているが、負担金が増になっている。

A 委員： 17年度以降の料金収入が微増となっているが、これは値上げを考えているということか。

事務局： 今回の計画については、使用料については極力値上げをしない、そのために、どういう努力ができるかという観点で取り組んでいる。長期見通しについては、現在の使用料ベースで作成しており、使用水量は伸び悩んでいるが、下水道整備が進むにしたがって未接続世帯の下水道への接続が年間3,000件ほど伸びると見込んで、総合的に微増となると見積もっている。

B 委員： 企業債未償還残高の縮減における建設改良事業費の抑制の中で、下水処理場増設計画の見直しとあるが、これは新しく作る処理場のことか、それとも現在ある処理場の中での増設ということか。

事務局： 現在ある処理場の中での増設ということである。処理場は計画排水量に基づき建設を行っている。清原処理場を例にあげると、計画では4系列だが、まだ排水量が少ないので現在は2系列のみの稼働となっている。今後あと2系列を増設する予定であるが、その時期について今後の排水量の伸び等を考えながらやっていくということである。

B 委員： 初期の計画では、人口増を見込んでいたが、現在は伸び悩んでいるためやっつけ的な現在の施設でやっていくということか。

事務局： 清原処理場については、市で計画しているテクノポリス地区の住宅団地

の排水も見込んでいるため、その地区の住宅の張りつき状況にもよるとい
うことである。

座 長： 企業債未償還残高の縮減の欄については、具体的に企業債の繰上償還、
あるいは借換債についてはっきり明記した方がいい。これはどこの自治体
にもいえることなので、しっかりと国の方に働きかけていくことが大事で
ある。今の状況からいえば、企業債の償還が固定金利で20年から30年
であり、収支見通しをみても支払利息が財政を圧迫している。

また、上水も下水もいえることだが、設備関係の償却年数が50年と長
くなっている。それに対し、企業債の償還が30年なので、減価償却費よ
りも元金償還金を上回っており、これも財政状況を悪くしている。これを
国で調整できないか私も聞いているのだが、所管官庁の違いなどで今のと
ころ難しい。

B 委員： 収入の確保で、雨水・井戸水利用者の捕捉及び無届接続の防止とあるが、
上水を使っていれば、そのまま下水もつながると思うが、井戸水の場合は
下水道の使用をどのように算定しているのか。

事 務 局： 井戸水のみで使用で汚水を排水している場合は、揚水ポンプのところに
井戸水専用のメーターをつけて水量を把握し料金計算をしている。

B 委員： それは徹底されているのか。骨子案の現状の維持管理費の増加の中に、
計画地下水量が15%とあるのに対し、不明水量が27%に増えているの
は、計画地下水量の計算が間違っていたのか、それとも合っているとすれ
ば、12%の不明水があるわけである。その不明水と井戸水利用者の関連
性はないのか。

事 務 局： この27%は地下水や、分流式地域で誤接続により污水管に雨水が入っ
てきているなどが原因だと思われる。井戸水の利用との関係はない。

座 長： 下水管などの設備の老朽化によって地下水が入りやすくなっているとい
うこともあるのか。

事 務 局： そういうことも考えられる。

座 長： 今、工場などが自前で井戸を掘ってやっているが、こういった場合の下
水道利用のチェックはされているのか。

事 務 局： 地下水利用は県に届出があった場合はチェックが可能だが、届出の対象
とならない小さな事業所が下水に排水している場合などは十分なチェッ
クができていないのが現状である。また、一般利用者でも雨どいなどの水
を側溝や下水の汚水ますなどにつないでしまうこともあり、大きな問題と捉
えている。

C 委員： 企業債の未償還残高を縮減するということだが、償還の期間は決まって

いる中で、どのように縮減するのか。

また、職員定数の削減とあるが、削減により市民サービスの低下につながらないか。

次に外部委託の推進だが、これは安くできるからということだと思うが、それほど安くなるのか。

また、不明水は地下水が原因だということだが、そうすると地下水以外の不明水はあまりないということなので、対策をしてもあまり効果がないのではないか。

事務局： 企業債の未償還残高の縮減については、今後の施設整備を見直すことによって将来的な借入を抑えて残高を減らすということである。

職員定数の削減、外部委託の推進については、サービスを維持しながら、かつ料金値上げをしないことを前提に直営でやるもの、民間に任せていいものを区分し整理していくということである。

また、不明水については地下水や雨水も含めて今後どのように対応していくか別に計画をたてていく。

B 委員： わかりにくい経営状況の中で汚水と雨水の経営状況が不透明とある。汚水は下水道使用料だが、雨水は市全体に降っているから一般会計から出すべきだという整理だと思うが、この場合市を相手にするわけだが、納得してもらえる見通しはあるのか。

事務局： 現在のところ一般会計から、年間60億円の範囲で繰入されているが、一般会計も苦しいのでこれを縮小したいという話もある。しかし、この額が今後も繰入れられないと下水道事業の財政構造改革は根本から崩れてしまうので、汚水・雨水などの負担区分の明確化を図り一般会計からの繰入について整理していきたい。

B 委員： 繰出金は他の自治体はどれくらいあるのか。

事務局： どこの自治体でも繰出金をもらっている。受益者負担だけで経営が成り立っている自治体はない。なぜなら下水道は汚水だけでなく、雨水の排除も行っているためであり、雨水については利用者に負担を求めるものではない。

(2) 広報広聴活動計画（CS向上マニュアル）骨子（案）について

事務局から、資料に基づき広報広聴活動計画（CS向上マニュアル）骨子（案）について説明

D 委員： 上下水道局のホームページがあると思うが、そのホームページの中に何か意見がある場合入力できるような仕組みになっているのか。

事務局： 双方向性ということであるが、現在は市のホームページの一部であるため制限があり、Eメールのやりとりは可能であるが、直接やりとりできるような仕組みにはなっていない。将来的には独自のプロバイダー契約をして、上下水道局単独でホームページを作成し、双方向性を確立していくことも検討していく。

E 委員： 計画の中に利用者ニーズとあるので質問するが、宅内漏水などがあった場合、上下水道料金が極端に増えてしまうが、そういった場合に対応するために検針員などにどのような指導を行っているのか。

事務局： 検針員はメーター検針する際に、ハンディターミナルを使用して行うが、水量が異常に増えた場合はブザーがなる仕組みになっており、その場合、検針員は利用者とその旨をお知らせするという指導をしている。しかし、漏水度合いが少なく、月々徐々に増えている場合などは、漏水なのかどうかなかなか把握できない。そういった場合でも、利用者に使用水量が増えている旨を伝えるようにも指導している。

E 委員： 指導の趣旨を理解していない検針員もいるように思える。利用者とのトラブルを起ささないためにも、今後指導を徹底してほしい。

事務局： 十分に徹底していく。また、利用者においても宅内メーターのパイロットにより漏水のチェックが可能なので、利用者によるメーターの定期的なチェックについても、広報紙などの媒体により働きかけていく。

F 委員： 概念図の説明責任確保のための活動として水質情報の公開とあるが、これは定期的に公開しているのか、それとも利用者から問い合わせがあったときのみ対応しているのか。また、公開する際に水質のこういった指標を提示するのか。

事務局： 毎年定期的にホームページや広報紙において、水道水が守らなければならない基準について公開することが義務付けられている。利用者から水道水に色がついているとか、匂いがあるといった問い合わせがあった場合は、水質試験を専門に行っている部門で検査を行ったりしている。

F 委員： 昨年、茨城の神栖町で旧日本軍の跡地でヒ素が検出され、重症患者が多数出たが、市内においても軍の跡地があるが、そういった地区での問い合わせなどはあるか。

事務局： 一般家庭で井戸水を使っている場合に考えられることだが、井戸水の場合所管が保健所となっている。しかし上下水道局は関係ないということではなく、上下水道局と環境部と保健所で連携して対策をとっている。これまでの例として、原因がはっきりとわかっていないが、トリクロロエチレンが地下水に含まれていたことがあり、3部門で協力して対策をとり、上

下水道局としても早めに地下水から水道に切り替えるよう住民に周知した経緯がある。

G 委員： 消費生活展への参加とあるが、今年は開催場所が変わったこともあり、会場の中がわかりにくい部分もあったので、上下水道局も参加している立場として今後改善にむけて協力していただきたい。

事務局： 各イベントに積極的に参加し、多くの方に上下水道事業を理解してもらおうと考えている。今回の消費生活展に関しては、開催場所が変わったこともあり会場について制限があったが、上下水道局としても会場設営などを工夫してわかりやすくするなど協力していきたい。また、上下水道局のイベントについても毎年見直しを行い、多くの方が集まりやすい、例えば馬場通り祭りなどの行事に参加していきたい。

D 委員： イベントにおいてアンケートを実施し、パンフレットを配布しているということだが、アンケートは中身が大事である。何を知りたくてどういった内容のアンケートを実施してきたのか。それと関連するが、説明の中で多様化する顧客ニーズとあるが、上下水道事業については安全でおいしい水を提供してほしいとか、上下水道料金を値上げしないでほしいなどといったことに限られ、ニーズは多様化しないと思えるのだが。広報広聴とあるが、上下水道事業において圧倒的に重要なのは広報活動であると思う。その広報もこれからはきめ細かな今までとは違ったやり方を考えていかなければならない。イベントに参加してたくさんの方にパンフレットを配布しても、パンフレットの内容によってはあまり効果がない場合もある。また、アンケートについても上下水道局として何が知りたくてどういうアンケートを実施して、それがどう生かされているのかがいろんなところでたくさんやるよりも重要である。

それと、先ほど話のあった検針員だが、例えば検針員が検針するだけでなく広報活動も行うのはどうか。顔を見ながら直接利用者と話しをするのはパンフレットよりも格段効果的である。

事務局： これまでのアンケートの中身だが、1つはおいしい水のPRということでイベントブースにおいて市販のミネラルウォーターと飲み比べをしてもらい、水道水のおいしさを見直してしてもらおうという観点のアンケート、もう1つは、水の安全性についてのアンケートで、水道水についてどれくらいの信頼感をどれくらい持っているのかを観点に実施してきたが、委員ご指摘のように今後どう戦略的に聞いていくのかということについては、計画の中で詰めていきたい。

また、ニーズの多様化という言葉の使い方については、改めて次回の会

議までに見直していきたいと思うが、例えば上下水道料金の納付について、今まで2ヶ月に1度だったものを、口座振替の利用者に限り来年4月から毎月納付に変えていくといった納め方としてのニーズの多様化に応じていくといった部分もある。

また、イベントにおいてはアンケートに答えてもらうときに、個別に話しをしながら行うようにしているが、今後もそういった生の声を集めていきたいと思う。

事務局： 検針の際の広報活動だが、別の手法として現在検針票への広告掲載ということを考えている。小さな検針票ではあるが、20万の世帯に隔々行き渡る非常に効果的なものである。それに加えて委員から指摘があった検針員自身の広報活動についても今後検討していく。

B 委員： 広報広聴活動を行っていく上で、例えば水道を使ってパッキングがだめになったり漏水したりいろいろな苦情があった場合、それを公開してこういう問い合わせがあるので皆さん注意してくださいといったような活動も必要ではないか。

座 長： ホームページでQ&A方式で載せるといったようなことか。

B 委員： そうである。利用者の中で質問が出せる人はまだいいが、何をどう質問したらいいかわからない利用者もいるわけである。そういった人たちに積極的に知ってもらおうということをしていったらいいと思う。

H 委員： 利用者は自分の水がどこからきて、硬水であるか軟水であるかもわからない人がいる。そういった人たちにも知らせる術を持ってほしい。

(3) 宇都宮市公共下水道合流式下水道緊急改善計画について

事務局から、資料に基づき宇都宮市公共下水道合流式下水道緊急改善計画について説明

座 長： 合流式下水道の改善は緊急なものであり、汚濁負荷量の削減、公衆衛生上の安全確保、きょう雑物の削減と3つの改善目標があり、どれも取り組まなければならないことだが、プライオリティーをつけるということである。様々な条件のもとで進めていかなければならないということである。

D 委員： 3つの改善は、それぞれかかる費用が違うと思うが。

座 長： そうである。特に合流式の分流化や滞水池などは莫大な費用がかかると思う。

D 委員： きょう雑物の削減で、ろ過スクリーンを設置するとしてもゴミが川に流れないだけで汚濁負荷量は変わらないと思うのだが。

座 長： 確かに汚濁負荷量は変わらないが、物質だけでも取り除く必要があると

ということではないか。こういった合流式下水道の改善は国土交通省でも積極的に取り組もうと取り上げている。なぜならば宇都宮市で使った水を、また、下流地区が水道水として使っているわけである。現在市では年間約30日雨水の吐け口から未処理の下水がそのまま川に流れてしまっているということである。必要な費用には国庫補助金を積極的に導入してやらなければならない。

難しい課題であり今日は時間もないため、次回の懇話会やまたは委員個別にも事務局で説明して、いろいろな意見または質問を受け付けていただきたい。

それでは、次回の日程を事務局から説明願いたい。

事務局： 次回は12月24日（金）の午後2時30分から今回同様上下水道局5階大会議室で予定している。詳細は各委員宛て別途通知する。

3 閉 会