

第3回宇都宮市上下水道事業懇話会 議事録

■ 日 時

平成24年9月4日(火) 午後3時～午後4時45分

■ 会 場

宇都宮市上下水道局 5階大会議室

■ 出席者

- ・ 委 員：太田座長，赤塚職務代理者，金枝委員，金柿委員，川島委員，川嶋委員，西谷委員，北條委員，三好委員，室委員
- ・ 局 側：上下水道事業管理者，経営担当次長，技術担当次長，経営企画課長，経営担当主幹，企業総務課長，サービスセンター所長，工事受付センター所長，配水管理センター所長，水道建設課長，下水道建設課長，下水道施設管理課長，生活排水課長，技術監理室長，事務局職員

■ 傍聴者数

3 名

■ 会議経過

1 開 会

2 管理者あいさつ

3 委員紹介

4 懇 話

(1) 平成24年度マーケティング調査の結果概要について

事務局より，資料に基づき説明。

座 長： ご意見があれば出していただきたい。ではまず初めに，いろいろ局のアイデアを出して事業を進めているが，マーケティングのグッズプレゼントは好評なのか。

事 務 局： 半数くらいの方の希望をいただいている状況である。

A 委 員： これからクロス集計で分析するということで，この結果を最初にはじめて見たときに性別や年齢でどのくらい違うのだろうと思っていたので併せて分析していただきたい。それと前回の調査と同一の項目比較をして，前回と同じなのか，異なっているのかということをしっかり調べていただきたい。

- 座 長： お客様サービスの優先度の項目で、水のトラブル相談の充実という項目が抜きん出て多くなっているが、具体的にはどういった内容になるのか。
- 事務局： 日中であれば職員がいるので比較的スムーズに対応できるが、夜間・休日でも下水が詰まったり、漏水したりする。夜間では警備員対応になるし、24時間対応はできる。休日であっても然るべき対応ができる体制をとっている状況であるが、やはり、引き続き市民の方のニーズは高いと認識している。
- 座 長： するとこれは、何かトラブルがあった時、上下水道局として24時間対応できるかどうかということが主な具体的内容ということによろしいか。
- 事務局： そのとおりである。ある程度の体制は整っている状況ではあるが、周知などの工夫も含めて検討していきたい。
- B 委員： 問の2-2と2-3の総数はどうなっているのか。
- 事務局： 2-2は518件、2-3は583件である。
- B 委員： アンケート調査の最後に自由記述の欄があるが、そこに関して今回は集計したのか。
- 事務局： 集計は職員で対応していたが、アンケート結果を入力していると、事業をしっかりと行ってきてくれてありがたうなどといった意見も多くいただいている。一方、料金が高いのではないかというご意見、それに加え、地震対策、放射能関係に関するご意見もいただいている状況であり、自由記述欄の意見は以上の3つに大きく大別される。アンケートは約1,000件回答をいただいた状況で、全てに自由記述が書かれていたわけではないが、やはり書いていただいたということは重い意味があると思っているので、その自由記述に関しては丹念に分析していきたい。
- C 委員： 10ページに職員の対応の改善とあるが、前回はどのような状況だったのか。
- 事務局： 前回は13%。今回が15%ということで、若干ではあるが、優先度が増えた状況である。
- C 委員： 今まで、私は水道局に電話するということはほとんどなく、この会に参加するようになってから電話をする機会が非常に増えたが、職員の電話対応が非常に悪い。使っていただいているというよりも、水を供給してやっているという感じがある。アンケート結果でも、これだけの人が改善を望んでいるということは、改善が必要であると思う。アンケート調査にはどれだけの費用をかけてやっているのか。
- 事務局： 2,500件郵送でお客様にアンケートを送付した。郵便代が約36万円程度、それに用紙代を加えたものになる。集計作業については職員が勤務

中に行ったという状況である。

座 長： 見栄えの良い広報紙であるが、紙面作成は専門の業者に委託をかけたのか。

事務局： 広報広聴活動はとても重要であると感じており、課長補佐級で委員会を定期的で開催しているところである。広報紙は 8 ページ構成になっており、新聞折り込み等で市民の方に配布している状況である。最初の 2, 3 ページはお客様に手にしてもらえようように水に関する特集となっている。4 ページ以降に関しては、お知らせ等の内容で局で提案・作成したものになっている。企画会社に原稿を送って、レイアウト等は業者に委託し、一部プロの手も借りているという状況である。

D 委員： どのくらい配布しているのか。

事務局： 約 19 万部を作成し、新聞折り込みで配布しているが、新聞を購読していない家庭には郵送で送っている。市内のほぼ全戸に配布しているという状況になっている。

座 長： どちらかと言うと、業務内容より関心を引きつけるものが先に来ていて、その後でお知らせが入っている。まず、見てもらうきっかけをとというのが検討された結果かと思う。他になれば、次に進みたい。

(2) 上下水道基本計画改定計画の骨子について

事務局より、資料に基づき説明。

座 長： 今回の中心的テーマである。忌憚のない意見をお願いしたい。

A 委員： 実績評価に関して、どれもすばらしいという評価をしているわけだが、公の資料としてはよろしいかと思うが、課題を考えていく上では、問題点の方が重要なのではないか。実際に作業を進めていく上では、ある意味「泥臭い」問題点が収集できるのか、考えられているのか、ということが重要になってくるのではないか。

事務局： 前回の 3 月の懇話会では実績評価、課題などについて委員の皆様の意見を伺ったところではあるが、その評価を受けて各課は課題意識・問題意識をもっており、それが課題の部分に集約されている。ご指摘の生々しさは表現されていないが、実際業務を行う際に局内でどういう課題があるのかを議論した中で抽出してある。

A 委員： 私も公に出す資料として、その「生々しさ」を出す必要はないと思っている。ただし、皆さんの中で、「生々しさ」がくつついた中で、「生々しさ」というものがあるという意識をもって進めて欲しい。

座 長： 3 月の懇話会時に内部評価を示して検討していただいた経緯がある。その元の内部評価調書によると、評点が A 評価から C 評価までである。室委員がご指摘のとおり、そのあたりのプロセスが、この 1 枚のペーパーか

らは読み取れないということだと思う。最終的にはこういった 1 枚のペーパーにまとめる、その取りまとめのプロセスを説明していただくと、納得いただけるものになるだろう。そういう背景にあるところをご説明いただけるか。局としてご苦労いただいた結果を補足していただければよい。

事務局： 例えば、前回の懇話会では耐震化に関わる意見を多くいただいた。本局としても耐震化は計画を立てて行ってきたところではあるが、やはり市民感覚としてみれば耐震化の進行度合いが少しゆっくりなのではないかといったご指摘があったと認識している。そういったことも踏まえて、本局全体にもそのような意見は浸透しているので、計画の課題にも抽出しているところであるとともに、骨子の中でも危機管理に関しては、より厚みをもたせた方がよいといった形で、ご意見を消化して反映したところである。

B 委員： 環境保全の推進という項目が、環境負荷低減の推進に変更されているのはどういった理由からか。以前は水源の保全が計画の柱 4 にあったのかとも思われるが、1-2に出てきている。この変化はどうしてなのかを説明して欲しい。

事務局： 現状の計画では環境保全として、太陽光発電、小水力発電や下水汚泥の再利用などは盛り込んでいるが、水源保全はもともとここに入っていない。環境保全という言葉は非常に幅広い言葉であると認識している。そういった中で環境負荷低減という言葉を使うことにより、より理解いただけるようにという意味で改めた。

座長： より実態に即して、事業化しているものに見合うように改めたということか。

事務局： そのとおりである。

A 委員： 私は環境保全というと動植物の保全などといった方を思い浮かべる。ここに挙げられていることは環境負荷低減のほうがしっくりくる。水源保全ということまで入ってくると、何か別の言葉が必要になってくるのではないか。

B 委員： 前の環境保全はこういうことを指していたのか。水源地保全は環境保全に当然入るものだと思っていた。水源を守るためには、当然、その周りの環境も守らなければという思いもあるため質問した。

座長： 正論であると思う。水源の保全として具体的にはどのようなことを考えているのか。

事務局： 基本施策ということで、具体的な事業はこれから検討していくが、社会的に環境に対する意識は高まってきている。一方で、宇都宮市の上下

水道局としてどこまでできるのかというところもある。大都市では水源林を保有し、自前で保全しているところもあるが、宇都宮市の場合はそこまで行うというイメージは持っていない。今後どういったことができるのか、検討していきたい。

座 長： 水源林を買うというところまでは想定していないということだろう。

事務局： 湯西川ダム事業に関しては、ダム事業・水特法事業・基金事業の三本柱がある。その中の基金事業でダム上流側の保全として、伐採や間伐、クリーン作戦等を行っている。こちらは平成 23 年度で終了している。

座 長： 上下水道事業者としての立場から出たものだと思う。水源保全はそれだけが宙に浮いているわけではなく、全体を捉えないと、それ自体も保全できない関係なのだろうと思う。一方で、上下水道事業者として関与できることは当然限られていると思われるので、そこに光を当てて整理をされたのではないかと思う。

E 委員： 一番大切なのは安全で安心な水を供給することであると私は思う。水源地の保全の前に、貯水池の保全、危機管理が問題であると思う。ヘリコプターなどでやられると対応できるのか。1 日モニターで今市浄水場に行った。古くて立派な施設だが、簡単に人が入れる印象を受けた。そういった貯水池管理が心配である。

座 長： 現状も含めて説明願う。

事務局： 今市浄水場の危機管理についてであるが、緩速ろ過方式をとっているため、広い面積の水面が出ている。上からの降下物を防ぐ手段は現状ない。施設の特性として、生物ろ過膜といって大量の光が入ることによって膜ろ過ができるといった側面もあるため、全てを覆うような蓋をすることは現実的には難しいと考えている。それを補う方法として、先ほど誰でも入れるとあったが、安易には入れないようにフェンスであるとか監視カメラ、人による監視という形でやっている。しかし物理的に難しい部分もあるため、危機管理上どこまでできるのか、費用面なども考慮しながら検討していきたい。また、今市浄水場は古い施設のため、更新も検討しており、そこも併せて検討していく。

座 長： その回答でよろしいか。信頼経営の推進に関わってくるかもしれないが、市民の皆様とともに上下水道事業を協働して作り上げていく中で、コミュニケーションや参加を進めていく取り組みはここで具体的に示されていくのか。

事務局： 広聴業務がメインになるだろう。今、開催している懇話会は広聴業務の核になる部分であろうと認識している。また、年に 2 回、上下水道モニターということで市民の皆様やお子さんに上下水道施設見ていただき、

日頃思っている疑問・質問をいただく場としている。本日お示しした2,500通のアンケート調査実施のほか、定期的に宇都宮市のイベントにも積極的に参加して直接意見を伺う場を設けている。今回の計画改定にあたっては本局の取り組みをよりよくお知らせすることが必要だろう。また、お客様の意見をお伺いするだけでなく、その意見を生かしていくことが大切であると認識している。広報広聴活動には力を入れているが、新たな視点などから、より強化していく必要があると認識している。

F 委員： うつのみや泉水は美味しい。しかし、あまり市販されていなく、コストも高い。高くても、もっと目の届くところにおいてもらえれば、飲む機会も増えるのではないか。また、コストを下げる努力などもあれば教えていただきたい。

座 長： 他事業体では、ペットボトル水を販売しているところもある。なかなか収支が見合うところまでいくのは難しいとは思いますが、このあたりについてはいかがお考えか。

事務局： 年間1万本余りを製造しているが、製造の目的としては水道水のおいしさや、利用促進のPRがある。イベントで提供したり、市役所の売店や宮カフェ、ろまんちっく村で販売も行っている。せっかく年間1万本余りを製造しているので、より市民の皆様へ水道水の美味しさを再認識していただける格好のツールであると認識している。本局として効果的に活用していけるよう、水道水の美味しさや安心のPRにつながるように活用していきたい。露出が増えるように努力しているところではあるが、なかなか具体的には難しい。有効に使っていけるように課題意識はもっているところである。

G 委員： 計画の基本の6つの柱が継続という形で変わらないのはわかるが、重点施策や事業の中でも優先順位はあるのか。

事務局： 現状、重点施策や優先順位を表現した作りにはなっていない。具体的には、骨子を作って、この懇話会后、委員の皆様のご意見を踏まえて具体的な事業をのせていく中で素案を作っていくという状況である。その素案の中では、もちろん優先度や重点施策などは局内で十分検討しながら議論していきたい。

G 委員： 今後出てくるということか。

事務局： そのとおりである。総合計画などではリーディングプロジェクトなどを設定しているが、基本計画のなかでは特にそのような想定はない。しかし、危機管理体制の強化などは意見を多くいただいている状況であるので、十分に検討しながら進めていきたい。

座 長： 今のは本質的な内容である。先ほどのアンケート調査で、いわゆる顧

客満足度の項目があったが、市民が満足できるように局として満足度を高めていくといった上で、何をもって満足度を高めようとしているのか。色々と事業がある中で、全ての事業を平行して進めていくのが本当に市民のためになるのか、それともある事業を早期に実施してほしい、こちらの事業を優先して進めてほしいなどといったメリハリのようなものも一方であると思う。そういった意味では満足度が何をもって形成されるのかなどといったことを考えながら、全体として満足度を高めていくための総合的な一つひとつの事業との関係や優先順位などが必要なのではないかという意味でおっしゃったのだろう。そういったことまで踏み込んでもらえれば評価とも関連して、よりわかりやすくなるだろう。

事務局： 素案の中では、指標とも絡めながら議論いただく予定である。そういった中で、より効果的な見せ方ができるよう検討していきたい。

F 委員： 実績評価から導き出された課題という中で、先ほど東南海地震の被害想定の話も出たところだが、効果的な危機管理体制を構築する必要があるということで、やはり危機管理体制の強化というのは今回の目玉になるのだろうと思う。先ほどのアンケート中でも危機管理体制の強化を要望する市民の声というものは多いと見受けられたが、骨子案の中で一行で書かれてしまうと、あまりに漠然としすぎる。その後に効果的な訓練の実施や応急給水体制の強化などの施策があるが、本当にこれだけの施策で強化できるのかわかりづらい。これからどう具体化されるのか、そのあたりに関してはいかがお考えか。

座長： 誰を対象にどう評価を受けるのかということでもある。

事務局： 今後、効果的な訓練の実施や応急給水体制の強化、放射性物質への対応の着実な推進など、取組の例にあるようなことを具体化していく予定である。しかし、それに先立って、先の東日本大震災での対応では色々と反省点があった。当然、本局の中でも危機管理計画というものはあったが、実際に災害が起こったときにその計画通りに動けたかといった点が大きな反省点であった。そういった反省点を踏まえて、昨年度から今年度にかけて危機管理計画を見直したという状況である。色々と修正点も出てきたため、さらにきめ細やかなマニュアルの作成、さらにマニュアルを定めただけでは動けないということもあったため、訓練の実施や職員一人ひとりの役割分担などの明確化を徹底していく。そういったことを今回の基本計画の中でも十分に反映させながら進めていきたい。

座長： そういった取り組みをなさっているし、今後検討するというのもわかるが、そういうことをして、どういった状況になるのか、またどういった状況になれば市民の方が安心と実感されるのかが重要である。一つ

ひとつの施策はもちろん重要であり、そういったことの積み重ねが成果に結びつくのであると思う。しかし実際にどういった状況を作ろうとしているのか、例えば震度7でも断水を半分にとどめるとか、大規模災害が発生しても半日程度で復旧させるといったイメージのしやすいことを目標に設定し説明するとわかりやすい。

事務局：これから素案を作っていく中で、個々の事業は進めていかななくてはならない、それが全体の目標につながっていかなくてはならないと認識している。ただ、その目標がわかりやすくお客様に上手く伝わらなければ意味がない。そのあたりを留意して素案作りを行っていききたい。

(3) 第二期地方分権改革に関するパブリックコメントについて

事務局より、資料に基づき説明。

座長：今、事務局から説明をいただいたが、初めてお聞きになった委員の皆さんは何が問われているかよく飲み込めなかった方もいるのではないかと。私がひとつだけ補足させていただくと、今までは国が法律を作って、そして所管の官庁がそれを執行し、それに基づいて具体的な私たちに関わる色々な物事を決めてきたという流れがある。その中で、いわゆる地域主権、地方分権という考え方に立った時に、地域のことは地域で決めているのだ、しかし国が自治体の手の及ばないところで、法律を作って、その法律に反するような決まりごとを、各地域が条例で定めることは認められていない、それは果たしていいのだろうかということから出発した。だから、地域ごとの主権といったものを尊重するというか、全国的に同じようにやらなければいけない必要最低限のことを除いて、地域の特性に基づいて物事を決めるべきではないのか。したがって、そういったことを念頭に置いた時に、国の法律がそれを認めていないということであれば、それは問題だということで、それを認めることができるようにしようという法律改正を国が行った。したがって、一応国の基準はあるが、例えば、宇都宮市が、自分たち自身が判断をして、それを国の基準ではあるけれども、自分たちの基準にするのか、あるいは新たな基準を別に設けるのか、そのことを条例で明確にしようということが決まった。今回、事務局の説明では、そうしたことを踏まえた上で、なおかつ、国の基準を主体的に条例の中で自らの基準とすると、だから内容的には変更はないけれども国が定めたから、結果として自治体がそれに従うのではなくて、国の定めた基準を改めて自らの判断に基づいて、国の基準と同じものを定めた、そういう風にしますよと、そういう主旨である。国が定めたものをなんでもかんでも、それはおかしいのだと全てチャラにしなさいというのは乱暴な話であるので、国が定めた基準

でも、自らの自治体の基準にしてもなんら差し支えがないし、そういったことが相応しいということを手判断して、そういう基準に則って今後進めていくということは、当然あって然るべき話であるため、そういったことを今回決めましたと、そういうご提案だと思う。このことについて、ご意見はあるか。

座長： 特にご意見がないのであれば、パブリックコメントではご意見はなしということで、手続きとしてそのような手続きを踏んだ上で、引き続き国の基準を自らの基準にしていくことを決めた、あるいは決めていきたいということなので、当懇話会としても、それに基づく取扱いとすると、あるいはそういったことに対して、異論はないということでしょうか。では、そのようにさせていただきたいと思う。

(4) その他
特になし。

5 閉会