

第4回宇都宮市上下水道事業懇話会

■ 日 時

平成21年7月17日（金） 午後2時00分～午後3時30分

■ 会 場

宇都宮市上下水道局 5階大会議室

■ 出席者

委 員：和田座長，綾部委員，木内委員，竹澤委員，古橋委員，室委員

局 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，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

1 名

■ 会議経過

1 開 会

2 懇 話

(1) 平成21年度上下水道局の経営方針と予算について

事務局より，資料に基づき説明。

B 委 員： ゲリラ豪雨の対策について教えて欲しい。

事 務 局： 雨水幹線の整備により，市街地における浸水被害の解消に努めており，平成17年度には公共下水道雨水整備計画を見直した。それに基づき，8か所の排水区を重点的に整備を行っているところである。

B 委 員： 西原小学校の近くで火事があった際，学校側が児童に水筒を用意するように指示をしたということだった。自宅の水道水は問題がなかったが，学校がそのような対応を取ったことについて，PTAでも話題になったようである。学校側と上下水道局側との情報の交換が不十分だったのではないかと感じる。

事 務 局： 当該地域の水道管が古く，消火の際に管内の水流が激変し，管内のさびが流れ出す事故があった。西原小学校は生徒数も多いため使用水量も多く，受水槽の水にも若干さびが入ってしまったようであり，教育委員会からも，学校の受水槽の水が濁っているという連絡が入り，立会いを求められ，水抜きをした。その後，受水槽内の水の安全性は確認されたが，一応水筒を持ってくるようにとの措置が取られたのだと思う。

B 委 員： 危機管理ということで，何かあったときの情報の整理や流れ，それに

対する迅速な対応が重要である。今後大きな事件があった際にも、ちゃんと対応が取れるよう、管理を実行していただきたい。

座長： 只今のB委員の意見は、2つの面がある。一つは、実際に何があったのか。もう一つは、何があったのかを関係者に伝えること。今回の件では、その後者の部分が足りなかったのではというご意見だったかと思うが、どう考えているか。

事務局： どのように関係者に情報を流すかについてだが、教育委員会がその時点での水道水の安全性に問題はないという認識ではあったが、安全を期して水筒を持ってくるよう指示をするということだったため、教育委員会に任せてしまったという状況である。

座長： そこまでは良いのだが、何故水筒を持って行かなければならないのか。その説明が聞けないと不安になるものだ。

A委員： 業務の効率化について、例えば、工場では、作業時間の短縮や無駄な作業を省くことなどがあるが、上下水道局の業務の中ではどのような取り組みをされているのか。もう一つは、顧客満足度について、向上を図るために様々な施策があり、評価をどのように捉えるのかは課題になっていると思うが、何をもって顧客満足度を計るのか。実態等については、イメージや言葉だけでなく、できるだけ目に見える形にしてほしい。顧客満足度のものさしについてどのように考えているか、お聞かせ願いたい。

事務局： 業務の効率化においては2点考えている。一つが、下水道の布設された管の情報のシステム構築ということで、今、紙ベースになっているものを、電子化し、データが必要なために来局されるお客様があまりお待ちにならないように対応していきたい。また、局内業務に関しても電子データ化することによりスピードアップが図られる。

次に、財務会計システムについてだが、水道事業と下水道事業が一元化した後も、水道・下水道それぞれ2つのシステムを使っていたが、これらを一体化し、事務の効率化を図っていきたいと考えている。

お客様の満足度の向上については、現在、お客様サービス向上マニュアルを踏まえ取り組んでいる。これはISO9001の考え方に基づいており、内部監査を行いながら、毎年、内部監査委員がマニュアルに沿って局としてのサービスが適正に実行されているかを評価し、その後は改善を行いながら、お客様の満足度向上に資するものである。

A委員： 企業であると、例えば不具合品を納めてしまったりするとクレームを付けられたりする。お客様にとっては1万台の中の1台ではなく、自分が手にした1分の1、つまり100%なので、それに対する対応が最大の関心事になる。顧客満足度の100点満点は何かといったら難しいが、職員全員が同調できるような目標値が必要であると思う。

また、業務の効率化においても、担当業務の見直しをすることも効率

化の一步であると思う。無駄なものはないかなどを客観的にチェックし、皆さんの職場でも効率化を意識してほしいと思う。それが、コスト意識の向上にも繋がっていくだろう。

(2)財政構造改革計画の取組状況について

事務局より、資料に基づき説明。

C 委員： 「予算のあらまし」の資料の中で、施設を整備するための予算における収入の不足額に減価償却費等が引当てられるとあるが、この構造が一般の企業会計とは異なっている。平成20年度は純利益が水道で約16億円、下水道で約7億円とあるが、施設整備のための収支と合計して考えると、果たしてこれは良い経営状況と言えるのか。

また、企業債残高が平成20年度の550億を平成22年度に505億まで縮減する予定になっているが、企業債についてはこのまま縮減を続けていくと限りなくゼロになるものなのか、それとも施設投資のために借入はしていかなければならないのか教えて欲しい。

事務局： 損益についてだが、民間の会社で考えると、株式を発行し新たな資本を投入したり、施設を造ったりすることは会社の営業成績には反映されない。あくまで、営業成績はどれだけの収入を得て、どれだけの費用がかかったかの差額なので、水道水の売り上げ、売るための水を作るのにどのくらいの費用がかかったか、この差が収益である。「予算のあらまし」の表では、上が営業活動の収益を表わしており、下は資本投下を表わしているもので、下の方は損益には入らない。支出における「施設の減価償却」は現金を支払っているわけではなく、実際には現金が留保されている状態であり、民間企業の場合、将来において施設の更新費用となるが、企業会計の場合、資本投下の不足額に充てているものである。

事務局： 企業債の状況についてだが、現在の計画では水道事業は平成30年度に約360億円余、下水道事業は610億円余までに減らしていこうという考えである。企業債は、借金なので多くありすぎることはよくないが、事業を行うにあたって、減価償却の期間に、お客様が世代を超えて負担をいただく側面もある。今後とも適正な企業債の残高や借入額を検討していく。

E 委員： 独立採算の企業の立場としての上水道・下水道の料金体系について教えてほしい。大口の顧客は単価が高くなるのか、安くなるのか、もしくは一律なのか、宇都宮市はどのような状況であるか。

事務局： 顧客の使用量が多くなれば、上下水道局が準備する施設等も大きくしなければならぬため、それに伴う単価は高くなるよう設定されている。

E 委員： それならよい。民間企業であると、大口の顧客に対しては料金割引をして、多く使ってもらおうと考えることがあると思う。民間企業であれ

ばそれは当然の行為だが、公共機関がそれをやってよいのか、疑問に思っていた。大口のお客様にはそれ相応の負担をしていただいているということで、納得した。

また、今年の水道料金・下水道料金の収入の実績が減っていることに関して、節水等により使用水量が減っているために収入も減ったのだと思うが、この件についてどう考えているか。環境負荷等を考えると基本的には使用水量、下水道の処理水量は減らすべきだろうと思っている。しかし、企業の経営の観点から考えるとそうもいかない。公共事業とし今後どのような方向性で運営していくべきとお考えか。

事務局：確かに水が商品であるため、売れないと利益は出ない。現況は景気低迷により、事業所等の水の需要が減っているのは確かである。景気については一時的なものと考え、その対応としては企業努力として経費を削減していこうと考えている。内部努力として、費用を圧縮しながら運営して、料金に関しては据え置きたい意識である。そういった意識のもとに、料金の改定や財政構造改革を進めているところである。

E 委員：水はたくさん使ってほしいのか。民間企業であれば、どんどん使ってくださいというのは分かるが、公共機関として水をいっぱい使ってくださいというのはいかがなものか。

事務局：水は限り有る資源であり、例えば渇水の状況などを考えると、どんどん使ってくださいというわけにはいかない。

(3)宇都宮市上下水道基本計画について

事務局より、資料に基づき説明。

座長：冒頭でのB委員からの意見は、お客様満足度の高いサービスを提供しているということに関しては一所懸命なのだが、実施していることを伝え、そして何故安心してよいのかということまでを説明するのが上下水道局の役割ではないかというものだったかと思う。よって、子どもになぜ水筒をもってくるのかという説明が添えられると親も安心できる。情報の提供についてはもう一步踏み込みたいところである。

D 委員：平成20年度の実績について給水原価や処理原価を減少させながら収益を確保し、また、借入金の繰上げ償還を行うなど、財政基盤の安定化を実現できたものと判断され、その努力と実績を高く評価する。これらの実績について、関係者にどのようなアピールをしているか。特に地道に努力を続けている職員に伝えれば、今後の勤務意欲の向上にも役立つものと考ええる。

事務局：確かに昨年度、不況の中で水道・下水道の収入が落ち込んだ。しかしながら、外部委託を行うなどの経費削減を行った結果が利益の確保に繋がったと感じているところである。

- 事務局： 今後、局内外に対して効果的なアピールができるようにしていきたい。
- E 委員： 公共事業としての30年後、50年後の経営の在り方というものを、長期の視点から検討してもらいたいと思う。
- C 委員： 小水力発電は上水道のどの部分に設置を考えているか。
- 事務局： 今市浄水場から市内への配水過程においては、高低差が約180メートルあり、そこを水が一気に流れると管を傷めるなどの支障があるため、4つの減圧所で圧力を下げている。その中の1つに発電機をつけ、高低差のエネルギーで電気を起こすものである。年間の発電量は一般家庭約100軒分の予定で、この電気は東京電力に売却を検討している。ただし、あくまでも二酸化炭素の発生を抑制し、環境負荷を低減することが主な目的である。
- B 委員： 経営方針の資料は一般職員が目にする機会はあるか。
- 事務局： 毎年、係長職以上に対して経営方針説明会を開催し、周知しているところである。また、目標については四半期毎に進行管理を行っている。
- B 委員： 収入の部については、加入促進や収納率などは急には上がらないと思うので、費用の抑制が大きな課題になってくるだろう。また、循環型社会の中で新たな役割が出てくるのではないだろうか。今後、上下水道局は新たな方向性を見出すことを余儀なくされるのではないかと感じている。
- また、昨年1年間懇話会に携わり、上下水道局事業について若干ながら理解できた。また、職員が陰ながら一所懸命やっていることが理解でき、私自身も上下水道局のPRに協力できればと思う。
- 座長： 特にB委員とE委員からは、超長期的な経営方針についてのご意見があったが、今日ご報告いただいた経営方針に基づいて、良好な経営状態を安定して提供できるよう今後もよろしくお願ひしたい。

3 閉 会