

## 平成26年度 第2回 新潟市水道事業経営審議会 会議概要

日時：平成27年3月9日（月）午後2時30分から

場所：水道技術研修センター2階 会議室

事務局	<p>————— 開会 14:30 —————</p> <p>ただいまから平成26年度第2回新潟市水道事業経営審議会を開会する。 本日は全委員にご出席いただき、無事会議が開催できることを報告する。この審議会については公開会議のため、議事録作成のための録音を了承願う。 それでは、会長から挨拶をいただいて、引き続き、議事進行をお願いする。</p>
会長	<p>(会長あいさつ)</p> <p>今回事前に配布された会議資料3-3「水道水に関するアンケート調査」179ページからの自由記述を見ていると、同じ内容に対して相反する意見や、水道の広報・宣伝活動に対する不満など、お客さまからの意見が本当に千差万別で驚いた。これほど幅広い意見があると分かっただけでも、このアンケートの意義はあると思う。 それでは早速、資料に従い議事を進める。</p>
	<p>————— 議事 —————</p> <p>&lt;議題1&gt; 新・マスタープランについて(パブリックコメントの結果報告)</p> <p>○新・マスタープランに対するご意見の概要と水道局の考え方</p> <p>(質疑応答)</p>
委員 A	<p>既にホームページで公表済とのことだが、まず、資料1の3ページ「自動検針システム」について、市民感覚からすれば、今後水需要が減少していく中で水道局が安定給水を続けていくためには、相当な経営努力をしなければ難しいのではないかと不安になると思う。自動検針システム導入を見送るにしても、例えば事業者間で調整して電力・ガス・水道の検針を一本化し、コストを3分の1にするといったような、供給コストを抑えるための多面的・多角的な検討の姿勢を示してほしい。</p> <p>また、4ページの「起債リスクの軽減」について、「機会をとらえて可能な限り」という、安易にお客さまを期待させるような回答ではなく、いかにして借り換えや繰上償還を行っていくかを明確に分かりやすく説明してほしい。</p>
経営企画部長	<p>平成19、20年度、徹底した行政改革の取組みを国に提示し、繰上償還を行うことができた。これにより、借り換え前は約20億円あった企業債利息が、6%以上の</p>

<p>委員 A</p>	<p>高金利債を全て借り換えできたため、今年度は約 10 億円まで減少した。当然のことながら、これから水需要が減少し、財政は間違いなく厳しくなる。近い将来、料金改定を検討せざるを得なくなった場合は、大前提として、徹底したコスト縮減についてお客さまにお示したうえで、理論構築できるかが勝負になると思うので、それを肝に銘じて今後も経営にあたる。</p> <p>&lt;議題2&gt; 平成27年度 当初予算について</p> <p>○平成27年度当初予算事業について説明</p> <p>(質疑応答)</p> <p>資料2の1ページ(2)収益的収入及び支出について、平成27年度は年間給水量が前年度より28万トン減少しているのに、営業収益が約4,200万円増加しているのはなぜか。また、営業費用が昨年度に比べ約5億2,000万円増加しているが、理由は何か。</p>
<p>経営管理課長</p>	<p>営業収益の差は、税率の違いに関係している。平成27年度は全て税率8%、平成26年度は経過措置の関係により一部5%で計算している。</p> <p>また、営業費用の増加について、平成27年度は、取水施設を2か所撤去するための固定資産撤去費が例年より約3億円増加したことが主な要因である。</p> <p>&lt;議題3&gt;平成26年度「水道水に関するアンケート調査」結果について</p> <p>○アンケート結果概要、調査対象者の属性、調査報告</p> <p>(質疑応答)</p>
<p>委員 B</p>	<p>アンケートの結果概要から、全国的に見ても非常に高いレベルでの回収率・回答率であると思う。</p> <p>資料3-1の2ページのウ、飲み水としての水質に関する不満点については、市民が水道事業体の作る商品である水道水に対するイメージや、実際に感じていることがよく表れていることから、すぐにでも対応すべきだと思う。</p> <p>例えば、約34%の人が、塩素臭がするから不満であると回答しているが、水道は法律で塩素を注入しなければならず、これは安全な証拠なのである。そういうことを水道利用者である市民にしっかりと伝えることが水道事業者の役割である。</p> <p>また、約13%の人が、貯水槽給水方式だから不満であると回答しているが、設置者に清掃する義務がない10m<sup>3</sup>以下の貯水槽に対しても、水道局が積極的に清掃していただくよう促すなどの対応も必要であると思う。</p> <p>これらは今後の検討とするのではなく、戦略的な広報として早急に対応していた</p>

	<p>だきたい。</p>
委員 C	<p>家庭用の浄水器を使用しているが、営業の方が言われるような浄水効果があるものなのか。それとも浄水器をつけてもきれいになるイメージだけであって、品質には大差がないのか。</p>
委員 B	<p>日本水道協会では、水道の様々な資機材の検査を行っており、その中で浄水器についても検査をしている。浄水器は設置した後で、適正な管理をしなければ逆にきれいな水をダメにしてしまう恐れもある。</p>
会長	<p>浄水器の販売において、水道水に問題があるようなことが、利用者にインプットされているとすれば、水道局としては困った問題である。</p> <p>アンケートの中にもあったが、柳都物語がどこでも手に入るようにして、新潟の水道水はおいしいということ浸透させていくことも一つのアイデアかもしれない。</p>
委員 D	<p>自由意見には、下水道使用料に対する不満、汚泥処理に対する不安、毎月振替制度の周知不足、クレジットカード払いの要望などが多く見られたが、ホームページにはそれらの説明がすべて掲載されている。</p> <p>アンケートの回答者に 60 代、70 代が多いことから考えると、ホームページだけではうまく広報できていないのではないかと。「水先案内」についても必要と不要の両意見があったが、水道局側の伝えたいことと一般家庭の知りたいこととの間にズレがあるのではないかと。</p> <p>枚数も含めて、両者がうまく「水先案内」を利用できるようにしていただきたい。</p>
総務課長	<p>「水先案内」の構成の中で、自由意見などを参考にしながら、お客さまの知りたい情報を載せていきたいと考えている。</p>
総務部長	<p>来年度以降の水先案内には、Q&amp;A（よくあるご質問と回答）というものを掲載していくことを検討している。</p>
委員 E	<p>2 年前のアンケート調査から比べると内容も的確になっているし、何よりも自由意見が全て載っており、これは数字だけでは読み取れない、各々の市民の考え方が小さなことまで書いてあり、水道局側にすれば宝の山だと思う。</p> <p>自由意見から掘り下げて、変えるところや考えるところがたくさんあるのではないかと。</p> <p>また、広報には何度も載っていることであっても、市民がそれを見ていない、分かっていないのであれば意味がない。2 年前も年齢層は 60~70 代の回答が多く、こ</p>

	<p>れでは同じような傾向になってしまう。これからは、幅広い年代からのアンケート収集をするために、インターネットを利用するなど、何かのついでに回答していただくだけでも、また違った回答が得られるのではないか。</p>
委員 A	<p>市民感覚からすれば、「おいしい水を安く安定的に供給してください」ということが願いなのだと思う。例えば pH、濁度や塩素濃度、ミネラル分などといった、おいしい水の定義は持っているのか。</p>
水質管理課長	<p>昭和 60 年に、当時の厚生省の水道環境部長が私的諮問機関である「おいしい水研究会」で定めた基準があり、現在もその基準に基づいている。</p> <p>それをより実感してもらえる広報として、「利き水」ということをやっており、名の知れた水を水温 15 度くらいにして並べ、飲み比べていただいている。結果として、全国的にそこの地域の水道水が一番おいしいという回答がほとんどである。</p>
委員 A	<p>「利き水」というのは、ペットボトル水を 5~6 本並べて、目隠しして飲み比べてもらうということなのか。</p>
水質管理課長	<p>新潟市では「利き水」を、広報戦略の一番の位置づけとして年中取り組んでおり、水道週間はもちろん、ふるまちどんどん、新潟まつりなどの市内イベント会場に専用ブースを設け、通行人に水の説明を行いながら、新潟市の柳都物語を含む 4 種類ほどの水の飲み比べをしてもらっている。今年度はトータルで約 8,000 人に実施したが、今後も人数をいかに増やして水道水のおいしさを認識してもらえるかを考えていきたい。</p>
委員 A	<p>利き水の現場写真を「水先案内」に入れて、評価などを併せて広報すると、イメージもしやすく分かりやすいと思う。市民の皆さんから見れば、化学的根拠で数値を見せられるより、実際に飲んでみて、やっぱり新潟の水が一番おいしかったという方が分かりやすいので、是非とも PR していただきたい。</p>
委員 F	<p>資料 3-1 の 9 ページにマンションの貯水槽給水方式と直結増圧式とあるが、マンションの新築時には業者がどちらも選べるようになっているのか、それとも直結でなければならないなどの法律的な決まりがあるのか。</p>
技術部長	<p>基本的に病院などのように、緊急断水ができない施設については貯水槽給水方式でお願いしている。それ以外については、建物の大きさや高さ、配水管の大きさなどの制限はあるが、設計者の要望によるものである。直結方式は 3 階まで、それ以上はポンプをつけて増圧するブースター方式の直結給水が可能である。</p>

委員 F	<p>やはり市民の皆さんは直結給水の方がおいしいというイメージが強いので、業者への啓もう活動があってもよいと思う。どうしても、直接的に使用者にどのように周知すべきかを考えがちであるが、間接的に業者経由で水のおいしさを説明することも大事であると思う。今後は是非、水道業者の協会などの中で PR 指導していただきたい。</p> <p>また、学校施設の直結給水化はどのような状況になっているか。</p>
技術部長	<p>学校施設に関しては、教育委員会が年間計画の中で耐震化工事を進めており、それに合わせて受水槽との併用で各階に直結のじゃ口を設置している。</p>
委員 E	<p>水のおいしさというのは、人それぞれの味覚だとか、年代などで違いが出てくるのだと思うが、一番は「安全性」であると思う。3.11 東日本大震災以降、生活者にとっては安全という言葉がいつもトップにある。今後の広報では、水の安全性を一番に PR していただきたい。</p>
技術部長	<p>水道水は水質基準で 51 項目の検査を実施しているのに対し、ミネラルウォーターは十数項目の検査基準であることから、安全性に関しては水道水の方が上である。</p>
会長	<p>日本の水道水は安全性については問題ないと理解してよいと思う。供給された水道水が水質基準を逸脱したということは聞いたことがない。もし原水で異常があればすぐに供給を停止するはずである。</p>
委員 B	<p>非科学的ではあるが、浄水場では金魚かメダカを飼っており、原水が水槽を必ず通るようになっている。もし、異常があれば魚の挙動に変化が見られたり、死んだりするため、その時点で即座に供給をストップする。</p>
委員 A	<p>取水施設の上流部で、例えば魚が大量に死んだり、油の流出事故などがあった場合、その情報が入った時点で取水ポンプを停止するのか。</p>
技術部長	<p>新潟の原水の汚染では、油の流出事故が最も多く、事故の一報が入ると、まず取水地点に何時間後に到達するなどを判断する。さらに、現地班が汚染地点に出向き、原水をサンプリングし、取水停止しなくても活性炭などで対処できるかなど、状況を調査し、ベストな方法をとる。</p>
委員 A	<p>取水停止した場合、配水池にある水がなくなれば給水できなくなるため、給水車でカバーすることになるのか。</p>

技術部長	完全に浄水場がダウンすることが分かれば、日本水道協会の新潟県支部に応援要請し、県内の水道事業体に給水車を手配してもらおうが、大きな事故であれば、全国各地から応援に来ることになっている。
委員 F	例えば、信濃川浄水場が供給停止した場合、稼働している阿賀野川浄水場から供給するというようなことはやっていないのか。
経営企画部長	<p>浄水場間の水のやり取りは、全量となると倍の施設が必要となるため、基本的には危険分散して、可能な範囲で相互融通できるよう、一番合理的な水道システム作りを目指している。</p> <p>取水停止しても、配水池に必要水量を確保しているので、水が 8 時間～10 時間は持つようになっており、すぐに水道が止まるということはない。</p>
委員 E	新潟市には、公園などに災害用井戸の計画はあるのか。
技術部長	新潟市には災害用の井戸はないが、100m <sup>3</sup> の耐震性緊急貯水槽というものが14カ所ある。だいたい学校のグラウンドに設置しており、看板などにより標示してある。
副会長	<p>先程の意見にも、このアンケートの自由意見は宝の山であるという話があったが全く同感である。</p> <p>水道局の各部署でこの自由意見を題材にして、有益なことを引き出すような検討会を行うことは考えているか。</p>
総務課長	<p>今回のアンケート結果は集計がようやくまとまり、局内に情報提供したところである。</p> <p>水道局では水道モニターという 25 名の集合型モニター制度を実施しており、その中でモニターから水道に対する意見を提出していただき、それに属性付けを行い、各担当課で回答している。</p> <p>今回のアンケート調査についても、同様な手法で各課において検討会のようなものを実施したいと考えている。</p>
副会長	回答者の年齢が高齢になるに従い、回答率がアップしているという話があったが、水道の契約者の年代グループごとの調査ができないか。30代、40代の若い世代は仕事が忙しく、言いたいことが言えていないのではないかと感じる。
総務課長	3,000件発送するアンケート調査に使用する契約者の情報には、年齢を持っていないため、年代別の調査はできない。回答者の属性として性別と年齢を記載してい

	<p>ただいている。</p>
委員 G	<p>回答者は、アンケートに回答している時間は、水道のことを真剣に考えていると思うので大切にしていってほしいと思う。回答者が新潟の水道はよいと感じてもらえれば尚よいと思う。アンケートの終わりに回答者に粗品をプレゼントとあるが、回答者へのフォローとして、「水先案内」を同封したり、ホームページの QR コードで回答結果が見られるようにするなどのアクションはあったか。</p>
総務課長	<p>回答者には粗品として、マスクと使い捨てカイロを送らせていただいております、水先案内も同封している。ご指摘のとおり、回答者へのフォローは非常に大切であると思う。</p>
会長	<p>自由意見の中には「水先案内」をやめてインターネットで広報すればよいという意見もあったが、インターネットは情報を欲しい人だけが見るものであり、大多数はそうではないことが問題である。アンケート結果を読ませていただき、全体的には支援的なご意見もあり、データの的にも前回と比べて良い方向の結果が出てきていると感じた。それは、水道局の様々な努力の中で、少しずつ水道に対する理解が得られつつあるのではないかと思う。</p>
委員 C	<p>自由意見の中で、回答者の明らかな勘違いや不満などについて、フォローの連絡などはされているか。以前、大手の居酒屋チェーン店のアンケートに意見を記入した際には、きちんとしたフォローの電話があった。</p>
総務部長	<p>誤解があるものなどに対しては、フォローの連絡を進めている。すでに昨年中に電話で対応し、解決済みのものもある。</p>
委員 E	<p>消費者にとって、料金に対する一番の不満は、水道料金と下水道使用料とが一緒に 2 ヶ月分まとめて請求されるということであると思う。飲み水として水道料金を払うのは理解できるだろうが、下水道に関しては行政が行う仕事であるという考えの人がまだ多い。</p> <p>水道料金と下水道使用料は同時徴収であるということは、「水先案内」でも何度も載っていたが、市民はまだ理解されていないと思う。市民が納得するように、そこは何度も繰り返しお知らせしていただきたい。</p>
経営企画部長	<p>言われるとおり、水道料金が高いと感じる理由で一番多いのが、下水道使用料と一緒に払うからであり、さらに 2 ヶ月分まとめて払うのでさらに高く感じる。電気料金もガス料金も 1 ヶ月ごとに請求されるが、水道料金 2 ヶ月分と下水道使用料 2 ヶ月分で合計 4 ヶ月分を一緒に支払っているにも関わらず、預金通帳には「水道料</p>

金等」としか記載されていないのである。

1ヶ月分の水道料金だけを比べれば、新潟市はかなり安いのであるが、もっとお客さまに分かりやすいようにお伝えしていきたいと考えている。

————— 閉会 16：20 —————