

神戸市上下水道事業審議会 第3回 専門部会（平成27年1月27日）議事要旨

議事 人的要素・財政的要素における方向性の検討

- ①事務事業の効率化と人材の育成・技術の伝承
- ②情報開示・広報の推進と市民サービスの充実
- ③行政的視点からの役割（社会貢献、率先的役割）
- ④財源の確保と料金制度の課題

1. 第84回上下水道事業審議会（平成26年11月25日開催）でいただいた意見について

（水道局）

昨年11月25日に開催した第84回上下水道事業審議会において、専門部会における審議状況について報告をしたところ、委員、参与より次のようなご意見をいただいたので報告する。

- ・「水源のあり方」について、温暖化が進むなか、今後、積雪量が大幅に減ると予想される。琵琶湖の水量はかなりの割合で積雪量に依存しており、阪神水道企業団に全面的に依存することは非常にリスクが高い。
- ・「おいしい水」の観点からは、外国のいわゆるセレブと言われる方々を中心にエコ・コンシャスという、地球にあまり負担をかけない生き方をするという考え方が広まっている。水道水を飲むことを推奨したり、水道水がおいしいということがあれば、非常にアピール力があるのではないか。
- ・「配水管の更新」に関しては、更新のピークが来た時に一度に取り組むとコスト的にも人的にも非効率であり、前倒しして更新をスピードアップすることが重要だ。企業会計なので収支均衡は当然ではあるが、将来に向けて更新を進めると減価償却費が増えて、赤字になるのは仕方がない。非効率な更新を避けて、中長期的な計画性をもった更新が必要である。

2. 人的要素・財政的要素における方向性の検討

- ①事務事業の効率化と人材の育成・技術の伝承
- ④財源の確保と料金制度の課題

（委員）

事業の効率化と技術の伝承は相反する。技術の伝承をきちんとやっていないと、委託が進むと、民間は独自に職員を縮小したりするため、自治体の計画どおりに進捗しなくなることもあり得る。どのように民間を指導していくのが問題だ。神戸市は、技術技能の継承について、技術系職員の育成をどのように考えておられるのか。

また、現行の水道料金制度には問題がある。本来、料金制度は、基本料金で固定的経費を回収し、変動費を水量にもとづいて徴収するということが原則であるが、現状はそうなっていない。改善する必要があると思う。

現行の料金体系は、かつて水不足だった時代の「節水」の考え方に基づく料金体系で、利用者側の経済的行動を制約するものなので、できるだけ速やかに改正していただきたい。

(水道局)

効率化と技術の伝承について、基本的にはコア業務とそれ以外に分けて、コア業務以外の部分を民間に委託するという形で進めている。その中で、どのように技術を伝承していくか。一例を言うと、市直営で3人がやっていた業務を、市職員1人と民間2人という形でできないか。また、水質の検査でいえば、採水等を民間に任せ、難しい検査の部分だけを市直営でやるという形が考えられる。しかし、長い間採水に行かず、自然に接していないと、異常事態を感知できなくなり、危機管理上、問題がある。そこをどう折り合いをつけていくかが課題である。

これまで民間委託を進めてきたのは、メーターの検針等、作業的な分野であるが、計画や設計等については技術職員を中心としてこれからも市直営でやっていく。神戸市は他都市と比べて技術職員の比率が低く、労務職員が多い。労務職員の業務は民間委託する方向で考えているが、現場経験が豊富で、業務に精通している労務職員については、管理監督の役割を担ってもらいたい。このため労務職員については、現場での経験を踏まえ、コア業務として専門性をもった業務を担ってもらいたい。局内で技術、あるいは事務職員に転任してもらおうと考えている。北九州や福岡でも、昭和40年代から50年代にかけては労務職員がいたが、全て転任させている。神戸市としても同じ方向性で考えている。

また、料金の仕組みについて、ご指摘のように、神戸市は水源が遠いこともあり、以前は節水を促していた。しかし、今や社会全体が節水型であり、さらに人口減、高齢化も重なって、全国的に有収水量が下がってきている。神戸市も、昨年と比べて、2%程減っている。そのような中、固定的な経費をどう回収するかは非常に大きな課題である。

神戸市では、1ヶ月の使用水量が10m³までが基本水量であるが、使用水量が基本水量内という世帯が全体の4割を占めている。公衆衛生の観点から、生活に必要な水は最低限使っていただくことを前提として、少量利用者の料金を低く抑えている。そのような中で、固定的な経費を全体で負担していかなければならず、料金を低く抑えている方々が4割という状況でどのようにしていくのか。仮に、固定的な経費を全て基本料金でまかなうとすれば、880円の料金が一気に2,300円になってしまう。お知恵をお借りできればと考えている。

(委員)

人材育成に関して、20代30代の技能職員は非常に少なく、20代前半に至ってはほとんどゼロであるが、技術または事務職員に対して、これまで培ってきた体系の全てが伝承されるのだと考えていいのか。

料金制度だが、わずかな水しか使っていない世帯の負担軽減という問題はあるが、基本的に「料金」は、利用した人たちが対価として支払う性質のもので、所得の再分配とか、低所得者への配慮というものは本来、「税」で負担すべき性質のものである。利用者が本来負担すべき「料金」とは何かということを考えれば、固定的に発生する経費は「基本料金」という形で支払ってもらい、使った分に応じて発生する変動金相当分を利用者が相応の負

担をするというのが、本来の考え方である。現在の、少量の水しか使わない世帯に配慮するというのは「税」の考え方である。「料金」は、費用の発生形態にもとづいて設定されて初めて、事業者が納得できるので、できるだけそのような制度に改めていただきたい。

(水道局)

最初の技術職員、技能職員について。技術職員は土木、電気、設備、化学といった専門職としての業務を担っている。一方、技能職員は浄水場、配水池、宅地での修繕業務など、実際の現場の作業を担っている。

今までは、技能関係の「作業」を神戸市職員が直接やっていたが、他都市の例にもあるように、そのような業務は民間に任せていき、それが技術職員によるのか、技能職員によるのかという所があるが、それを管理、監督、指導する業務を市職員が担っていく。

また、料金について、一般財源、つまり税で負担すべきという議論も当然あると思う。水道として何をすべきなのか検討する中で、局でやるべきこと、一般財源でやるべきことを分けていこうと考えている。

なお、現在、私立の保育所や社会福祉施設については水道料金を減免しているが、これは神戸市の施策でやっており、神戸市の一般財源、つまり税金から補填されている。

(委員)

技能職員についてだが、34歳以下の技能職がかなり減っているが、現在、技能職員の採用はしているのか？

(水道局)

平成21年を最後にやっていない。

(委員)

大量退職がはじまっていて、技術継承が課題になっている。私は40年ほど技術系の仕事をしてきたが、団塊の世代が退職するピークの時にはOBを再雇用するなど、様々な手段を講じていた。技術系は事務系と違い、体験向学的な側面がある。机上の学問ではなく“On the job training”ということで、仕事をしながら先輩、上司、同僚から学んでいくという側面が強い。これを配慮しながら乗り越えていただきたい。

また、経年施設のピークがあるが、ぜひとも乗り越えなければならない。料金改定につながる事なので、慎重に考えて対処しないと、議会の信任が抵抗勢力になる恐れがある。これは国土交通省の所管事項だが、最近、トンネルや橋の更新をやらなくては行けないと、テレビで盛んに情報を流している。水道に関しては「水道クライシス」というタイトルで1回やったが、水道の課題は全国共通なのだし、厚生労働省と連携して、水道の施設の更新の問題について公共放送を使ってもっと広報したらいいのではないかな。

(水道局)

施設の経年化への対応は最も大きな課題である。神戸市の管路は4,800 kmあるが、現在、

年間 20 数キロしか更新できていない。更新率は 0.4%で、このままでは全て更新するのに 200 年かかる計算だが、収支を優先すると、そのようなペースになる。一方、人件費の見直しや、管路のネットワークを短くしたり、施工方法を変えるなどしたり、様々な対策をしている。管路の寿命はおよそ 80 年とされているので、年間 60 キロやっっていけば、更新率が 1.2%となり、80 年で対応できる。経営計画を立てながら徐々に更新率を高めていき、管路の経年化のピークに併せていくという考えである。

(委員)

財源と料金について、最終的には料金体系を見直すところに行かざるを得ないだろう。企業会計なので、収支の均衡を図らなくてはいけないのは当然だが、先ほども話に出たが、弱者救済などの部分については一般財源を投入する方法を念頭に入れてはどうか。

また、前回は話に出たが、阪神水道企業団のコスト圧縮についてもはっきり訴えていただきたい。

料金改定は最終的な手段なので、まずは、経費の圧縮に努めるべきだ。職員数や人件費の推移を見ても、これまでかなり努力されてきたのだろう。しかし、他都市では技能職員がゼロという所もある。何でも民間委託がいいというわけではないが、先行している他都市の姿はどういうものなのか、検証をしてはどうか。

技能継承を考慮せずに人件費を最大限切り込んで運営すればどのような姿になるのか。一方、技能継承を最大限配慮したらどうなるのか、その「振れ幅」を把握し、どこが現実的なかを判断をしてはどうか。先ほどの他都市との比較で検証するのもいいだろう。

もう一つ、「職員の状況」だが、非常にいびつな年齢構成になっている。震災の影響も大きかったのではないかと思うが、なだらかな構成になるよう工夫すべきだ。

(水道局)

振れ幅をしっかり検証することは大事だ。他都市における民間委託の導入事例については、うまくいっているところもあるし、そうでないところもある。うまくいっている部分については、神戸市の技術的継承につなげていき、技術職員の厚みを増やして、次の世代に継承していくという形になればいい。そういったところについては、市民の皆様にも理解できるような形で伝えていきたい。

一方、問題が出てきているところもある。一番は危機管理体制で、いざという時、民間では十分な対応ができない場合がある。また、日本の場合、4～5年という期間で委託しているが、次の入札で業者が変われば、また始めからとなる。民間委託を進めていく方が、基本的には効率化が図れるが、ノウハウも含め、全てを民間に委託してしまうと、次に入札をかけるときに競争相手が出てこなくなる。すると、値段が上がってしまい、結局、直営でやるより高くなってしまいうということも考えられる。振れ幅を把握しながら進めていかなければならない。

(委員)

人材育成について、水道局の前に、神戸市の職員であるから、水道局以外との異動があ

るだろう。年間、どの程度の異動があるのか。局外からきた職員は新入社員と変わらない。そのような職員に対してどのように研修し、技術継承しているのか。

次に、料金の話だが、今後、施設を更新していくことについて、私もすべきだと思っ
ているし、そのためには料金体系を変えないといけない。ただ、神戸市が水道料金を変えた
のは、直近では平成9年で、もう約20年経過している。今後の料金をシミュレーションす
る際には、かなり長期間を設定する必要があるのではないか。前回にどのくらいの期間で
シミュレーションしたのかわからないが、今回は10年くらい変えないとすべきではないか。
そのことを前面に打ち出して、その代り、今回は上げるというように、住民にうまく説明
ができるようにして欲しい。

また、水の利用減は人口減だけでなく、高齢者増も原因であると考えられる。そこで、
人口減だけでなく、高齢者数の推移を踏まえたうえで料金設定していただきたい。

(水道局)

料金設定というのは一番難しい。市会の審議で承認を得、市民の理解を得なければなら
ない。ビジョンや経営目標に合わせて収支を見込んでいるが、当初立てた計画より、収益
の落ち込みが激しくなっている。大体、毎年0.8%くらい減っていたが、今年は2%くらい
減っている。ということは、約7億円足りない計算になる。人件費の減や投資の抑制等、
ギリギリまでスリムにしているが、いつかは料金を値上げしなければならないタイミン
グも出てくる。長期収支についてはそうしたことも考えながらやっていく。

また、情報を開示して、「ここまでは頑張れる」ということを、ビジョンを作る中で示し
ていきたい。料金収入の減少が不測の事態になるかもしれないので、そういう事も踏ま
えてやっていく。

職員の異動については、職種によって若干異なる。事務職は、2～4年で、局間の異動
を中心にしているが、制度が頻繁に変わるような職場では、結果的に長く留まる職員もい
る。

一方、技術職は事務職に比べて、幅広い視野をもって局間をまたがって異動する職員も
いるが、専門性があるため、同じ局にいる長くいる傾向が強い。大体3～5年で異動させ
ることを考えていて、毎年、各所属の1割強が異動する。仕事はベテランの職員に教えて
もらうことになっていて、例えば、ペアで仕事をするとか、OBの方に指導してもらうと
か、そういったこともやっている。また、普段気付いた点について、OBの方あるいはベ
テランの方から情報をいただき、暗黙知を水道局のイントラネットに「情報バンク」とし
て載せて職員がアクセスできるようにして、技術を継承していつている。

労務職については、局採用なので、局間異動は基本的にない。

(委員)

サービス水準についてだが、水道料金の未納者のために、民間を利用して督促すること
でかなりの費用がかかっているのではないか。未納料金はどれくらいあって、その回収に
はいくらかかっているのか。

(水道局)

水道の料金収入は年間 300 億円あり、未納はおよそ 8 億円である。回収にかかる費用については、最初の段階の回収を水道サービス公社に委託しており、委託料は年間約 3.5 億円である。そこで回収しきれない分はまた水道局に戻ってくるが、その業務担当者は現在 34 名いる。その人件費は 3 億円程なので、合計 7 億円弱かかっている。なお、未納の 8 億円というのは水道のみで、併せて徴収している下水道使用料もいれると 14 億円になる。

(委員)

ちょっとびっくりするような数字だ。停水まで約 5 か月とあるが、その間にも次の水道料金の徴収があるのだし、5 か月というのは長すぎるのではないか。

(水道局)

神戸市では未納が始まって 6 か月後くらいに停水しているが、他都市では 2 ヶ月後に停水しているところもある。停水時期の見直しについては、電気やガスなど、他の事業の動向なども見ながら、現在検討中である。

昔は、水道は基本的な生活権なので給水停止は簡単にできないと法的解釈されていた。最近是一般のサービスと同じであるという解釈に変わってきているが、まだ引きずっている状態だ。余計なコストがかかってしまっているという認識はある。

(委員)

電気、ガス、水道を止めることについては、それはそれで合理的だと思う。しかし、NHKの受信料や、生活保護の受給にしてもそうだが、悪徳な人と、真に困っている人の二通りがあると思う。「生活に不可欠なライフラインでありきめ細かく対応」とあるが、行政なので、やはりある程度のセーフティネットというものを頭におきながらやってもらいたい。悪徳なケースはしっかり対応していただきたいが、本当に困っている人をどのようにケアしているのか、教えていただきたい。

(水道局)

本当に生活に困っている人もいるが、悪意としか思えない人、言葉は悪いが常習的で、停水すればその翌日に必ず料金を払う人も確かにいる。そのようなケースでは、6 か月ではなく、早めに停水する場合もある。一般的には、事情を聞かせてもらい、本当に生活に困っているということであれば、分納で収めていただいている。

また、蛇口を常に思い切りひねって、水をたくさん使っておられる場合があるので、元の栓を少し絞めて、蛇口を思い切りひねってもあまり出ないようにするということもある。

(委員)

今、県や市で防災関係に力を入れておられるが、個人情報に関する法律があるため、高齢者や障害者の救済が難しいケースがあると聞く。水道料金が未払いの世帯については、それを発見する手立てになると思う。生活保護の部署との連携をとるとか、そのようなシ

システムはできないか。

(水道局)

以前は、生活保護受給者のリストをもらって、区のケースワーカーと個別に対応していたが、個人情報保護法や条例が出来て、目的外使用はできなくなり、同じ役所の組織でも、情報を共有できなくなった。以前からの人の場合については、ケースワーカーに相談するといったことができるが、年数が経って、人が変わるとできなくなってくる。法律の壁は大きい。

(部会長)

法律の制約はあるが、問題を改善するように頑張っていただきたい。

(委員)

職員の状況の他都市比較だが、東京都の職員一人あたり有収水量は46万m³に対し、神戸市の阪神水道を考慮した場合や、その下の名古屋市は、数値が半分くらいで、効率が非常に悪いような印象だ。しかし、東京都は施設管理のかなりの部分を監理団体に出している。また、用水供給を受けているか否かでも違う。同じ前提で比較しないと、誤解を与えてしまう。

次に、財源の確保について第1回の専門部会で発言があったが、今後、人口が減少して水需要が減っても、消火用水のために一定の口径、水量を確保しなければならない。それは誰が負担すべきか。基本的には消防局が負担することになっていると思うが、それを水道利用者が負担するということになっては筋が通らない。

また、浄水場の運営管理の委託について、私も経験したが、1回目は競争入札で競争が働くが、2回目は競争相手が現れず、高値で止まってしまい、コスト低減にならなくなってしまう。どのようにして2回目以降も競争になるようにするかが課題であろう。

(水道局)

東京都との比較についてはそのとおりなので、資料の出し方には注意したい。

消火用水の件についてだが、人口の減と同時に給水量も減ってきているので、配水管のダウンサイジングを考えていて、現在、消防局と相談をしている。通常はお客さまのご家庭に送ると同じ口径で消火用水を対応するが、人口や使用量が減ってきて口径が小さくなると、消火活動に支障が出る。同時に何栓使えるのかという議論もしているが、今後、管の口径を決める際、消防の制約を受けるのであれば、費用は一般会計とアロケーションすべきで、全て水道事業体が負担するのはおかしい。

浄水場の運営管理の委託については、先ほどの技術継承の話と同じだが、全部アウトソーシングしてしまうと、次に発注するとき、仕様書も書けないという状況になる。やはり、われわれが一定のスキルを持った状態でアウトソーシングしていくべきと考える。

(委員)

職員の状況について、資料5の各職員の構成を踏まえて職員の給与を考えると、率直に言って、市職員の一人あたりの給与は高いとみているのか、どうなのか？

(水道局)

基本給については、各都市間もそうだが、局内の職種でも大差はない。しかし、手当で差がある。技能職員の手当は事務、技術職員に比べて1.5～2倍くらいである。現場での時間外の作業、待機などで手当が加算されるため、事務・技術と比べて、技能職員の給与は多少高いという認識だ。時間外勤務を見直す一方、緊急対応・事故対応をどう担保していくのか、また、受け皿となる民間企業はあるのか、その監督はどうするのか等、さまざまな課題がある。他都市や民間の状況を把握したうえで、市民の生活に支障がないよう、検討して参りたい。

(委員)

年齢別職員数では、最も若い20～24歳の数が最も少ないが、集合教育～OFF-JTは神戸市全体でやっているのか、水道局だけでやっているのか。新規採用職員の教育や、階層別の教育はどのようにしているのか。

また、施設の更新ペースについての考え方について、内部規程があれば教えていただきたい。

(水道局)

20～24歳の数が少ないのは、最近が高卒採用数が少ないことと、技術職については大学院卒も多くなっているということが原因の一つである。採用時の研修は、市全体の新規採用職員300人ぐらいが20日間ほど一堂に集まって、そこで地方自治法などの行政的な知識や、社会人としての様々な常識についての研修を行う。その後、配属された職場でそれぞれの局に応じた研修を行う。また、職種によってもプログラムは用意されている。採用されたとき、局ごと、職種ごとといった形で研修を行っている。

また、管路については法定耐用年数が決められているが、実際にはその年数ですぐに更新しているわけではない。配水管についての法定耐用年数は40年だが、内規では、材料によっても異なるが、大体60～80年、1.5～2倍くらいの長さで換えるとしている。機械関係も同じで、2～3倍くらいを目安にしている。当然、日々の点検をしているので、そこで異常があれば、実使用耐用年数よりも早く換える場合もある。

②情報開示・広報の推進と市民サービスの充実

④行政的視点からの役割（社会貢献、率先的役割）

(委員)

広報関係について、水道事業の広報は派手なプロモーション、イベントということにはならない分野で、どうしても地味になってしまうのだが、満足度調査などもきちんと実施されているし、基本的にしっかり取り組んでおられると思う。

冒頭にエコ・コンシャスという話題も出ていたが、先ほどお話があったように、水需要が減っていく中で都市生活を続けていくということは、長期的にみると需要がダウンサイズする中で、固定費をどう賄っていくかということである。繰り返し議論になっているが、これは料金体系に跳ね返ってくることで、あるべき姿を合理的に描けばいいというだけではなく、負担をどう配分するかという問題である。市民の意識とか政治的な問題、最終的に誰が得をして誰が損をするのかというところに行きつく話なので、この部分を、神戸市水道局と神戸市民が向かい合うだけは事態は動かないのではないかと。マスコミを巻き込んで、国全体の議論にしていけないといけぬ。東京都や横浜市のように、まだ人口が伸びるようなところは切迫感がないので、地方の中核的な都市と手を組み、共同でシンポジウムを開いたり、厚生労働省に働きかけて、NHKをはじめとして、マスコミを使ったりして、世の中に訴えるというところから行う必要がある。そうしないと、市民にすれば、急に値上げの話を持ち出されたという印象を受けてしまうと思う。水道事業のあり方や、日本の人口構成が大きく変わる中で、こうせざるを得ないという認知を得るためには、神戸市だけでやっても、広報を中心としたコミュニケーションになってしまい、なかなか浸透しないのではないかと。

(水道局)

水道についての広報、市民理解という点については、今まで遅れていたことは事実だ。道路などと違って、水道は潰れてから直したらいいというコンセンサスがあったのではないかと。しかし、このところ風向きが変わってきていると感じる。先ほどのNHK、あるいは国会でも自民党、公明党にかなり関心が高まってきており、このままではダメだという機運が出てきている。おっしゃるように、マスコミを利用したり、あるいはシンポジウム等、国も巻き込みながら理解を進めていく必要があるのではないかと。ただ、国も把握していると思うが、東京都など目につくところでは赤字であり、差が激しい。神戸市は潤沢であると思われるようだが、ぎりぎりで行っていると説明すると驚かれるというような状況である。

また、節約して使っていくというエコ・コンシャスはもう少し研究したい。ダウンサイジングのスピードが水需要の減少に追いついていない状況なので、当面は（水を）使っていただきたいというのが本音である。

(委員)

新しくできた水循環基本法の後押しとして、水源保全活動の推進とある。これ自体は結構な事だが、本格的な取り組みとは言い難い。

先日、国土交通省の委員会に出席した際、事例紹介があったが、水源の森を住民の方々と一緒に掃除したり、上流と下流の方々の交流をしたり、ダム周辺でイベントをするなど、水源を守るという本来の観点からすると、間接的な取り組みが多かった。

一方、国外では、本格的にやっている例がいくつかある。オーストリアのウィーンは、街の中心部から 150 km くらい離れた山そのものが水源で、この辺りでいうと琵琶湖が山であるという状態だ。ウィーンとしては、山の保全が死活問題なので、本格的に保全活動に

取り組んでいる。内容の一端だが、「フォーレストエンジニア」という、森林の生態系を全て理解していて、それを適正管理するための方法論を持っている専門家を公務員として備えている。また、驚いたことに、ハンターも公務員として採用している。木の根を食べてしまうような動物がいるが、森を食い荒らすことがないように、動物を間引くという事をし、動物と植物が適正な状態で共存する姿を目指している。

神戸市も、一歩進んで、専門性を備えるということをお薦めしたい。

(水道局)

私どもの方は、専門家もハンターもいないが、最大の自己水源である千苅の上流域、ここは市域外になるが、三田市、宝塚市、神戸市と、地域住民の方々と協議会を構成し、水源保全活動をしている。

さらに、造園の専門家や、いくつかのNPOの方々と連携を取っており、上流域の水源活用に関する職人の話を聞くことなどを検討中である。その際、兵庫県には「緑税」という森林整備の助成制度があるので、これも活用していきたい。

水源関与、保全については、これまであまり熱心に取り組んでいなかった。今回、先進的な事例もご紹介いただいたので、次のビジョンでは明確に位置づけたい。本格的になると、専門的な組織とタイアップしていく必要がある。ムード作りの要素もあるが、様々なセクターを巻き込みながら、水道事業者も率先して水源保全をしていくという姿勢を示していきたい。

(委員)

中核事業体としての役割という点についてだが、50年後に今と同じサービスを維持できるかと考えると、神戸市については、ここで議論されているようなことをしっかり取り組んでいただければ、全く問題ないだろうと楽観的に考えている。しかし、兵庫県下の他の市町村はどうか。今と同じ状態を維持できないところが多々出てくるであろう。神戸市だけ独り勝ちで、ほとんどのところは潰れるという状況が考えられる。果たしてそれでいいのか。中核事業体としての神戸市の役割というところがある。その視点を持っていただきたい。

現在、日本全国、厚生労働省を中心に官民連携ということで、民間委託がどんどん進められているけれども、受け手となる民間企業が果たしてそんなにたくさんあるのか。先ほど、浄水場を委託しても、その次に競合するような事業者が出てこないという話があった。神戸市でさえそのような状況なのに、周辺の小さい所を受けてくれる民間企業があるのか。おそらくないだろう。つまり、神戸市が民間委託することによって、周辺事業体の民間委託をするチャンスを摘んでしまうということもあるのではないか。そう考えると、神戸市が周辺事業体の受け皿になるべきときがくるかもしれない。技術の継承等についても、周辺事業体に対する支援の可能性と併せてお考えいただければと思う。それが中核事業体としての将来的な役割ではないか。

また、情報開示・広報の推進についてだが、前回の部会でも出てきたが、最近「おいしい水」というテーマがよく出てくる。うちでも修論のテーマを「おいしい水」にしてはど

うかと指導したりしているが、その中で、学生が尼崎市に住んでいる人にインタビュー調査をしたところ、あるおばあちゃんに「尼崎の水道水を飲んではいけない。神戸の水道水は飲んでもよい」と言われたという。尼崎も神戸も、どちらも阪神水道企業団から送水されてきている、同じ水である。また、他の学部生にアンケート調査をしたところ、水道水を飲まないという学生が結構いる。理由は、小学生のときに水道水は飲むなと教えられたということだった。詳しく聞いてみると、例えば金魚を飼育する際に、水道水で飼育すると死んでしまうから使ってはいけないと教えられる。すると、水道水を口にすると死んでしまうから飲んではいけない、と誤解してしまう。

このように、教育の面からとんでもない誤解が生じてしまっている。水道水への満足度がそういうことで歪められてしまっているのではないか。日本全国で、満足度とかおいしい水等の自治体のアンケート調査があるが、水質基準は51項目もあると広報されていても、消費者の感覚では、おいしい、まずいといった先入観で思ってしまう。水道が安全・安心であり、どういう役割を果たしているか、広報のあり方として、学校の教育の現場にも踏み込んで、小さいうちから積極的に関わっていくべきだ。

世の中が変わっていき、これから単身世帯、高齢者世帯が増える。すると、世帯当たりの給水、需要量がさらに減ってくる。先ほど、使用水量が月10m³の基本水量以下の世帯の割合が40%ということだったが、今後さらに増えるだろう。そうすると料金体系を変えないと固定費の回収ができない。固定費分を基本料金に寄せ、従量料金を下げて、ということになると、反対する市民団体、政治家が出てくるかもしれない。

今、何故そのような料金体系なのか？何故固定費用を全員に負担していただかなければならないのか、ということを市民に理解してもらえるよう、これから真剣に考えていかなければならない。世の中が大きく変わっていく中で、今後の広報のあり方を、将来を見据えてより慎重に考えていかなければいけない。そういう方向で是非ご検討いただきたい。

(水道局)

周辺自治体の受け皿になってはどうかということだが、これについては、神戸市もぎりぎりで行っているので、経営統合すれば一緒に潰れてしまうのではないかと管理者としては思わざるを得ない。しかし、見過ごせない状況ではあるので、兵庫県や阪神水道と一緒に、どういうやり方がいいのかということも議論できるような勉強会を立ち上げた。神戸市が即、受け皿にはなれないが、自立した受け皿組織を作っていくことが必要ではないかと考えている。政令指定都市、外郭団体、民間が一緒になってやっているような例を参考にしながら進めていきたい。

その際、難点として、関東だとそういう組織に随契ができるが、関西では非常に抵抗があって、組織を作っても随契できず、安いところに流れてしまうところがあると聞いている。すると、維持ができない。安いところに流れているように思われる事例もあるが。本当にきっちりしたレベルの高い業務となっているのかどうか。現在、どういう受け皿を作り、どのように持続可能な業務量を確保していくか、研究しているところである。

(水道局)

私は、水道局に来る前は教育委員会にいた。一部ではあるが、小学校で校長先生が、夏休み終了後の始業式で、水道水には気を付けるように、という話をするようだ。何故かという、夏休みの間、校舎の中の給水管やタンクに溜まっている水がよくないということだ。水道局からは阪神水道で高度処理されたきれいな水が行っているのだが、建物に入った時によくないというような部分があつて、先生から気を付けるようにという事を言うこともあると聞いている。

そうしたことから、校長会等でも現在の取り組みを説明してきており、先生方には理解していただいている。

また、小学4年生の校外学習では、水道の施設見学を実施しており、6～7割程度の小学生が水の科学博物館で、浄水場見学と併せて、副読本なども活用しながら、水の正しい知識を学んでもらっている。

一方、家庭において、古い集合住宅などで受水槽の手入れが不十分で水質が悪いという場合があつて、水道水を飲んではいけないということを知ることもあるようだ。これについては、古くなった給水管や受水槽の清掃の問題もある。単にきれいな水を送っているというだけでなく、併せて直結給水、受水槽を経ずして送ることもできますよということもPRすることで、小中学生をはじめ、ご家庭の方にも正しい情報、現状をお伝えしていきたい。

(委員)

24 時間受け付けている修繕受付センターを開設したとあるが、利用状況はどうか。家のポストにはいつも業者広告のマグネットがたくさん入ってくるし、受付センターを知らない方はまだまだいる。検針票に連絡先の電話番号が書いてあるが、何度も教えてもらってやっと気付くという状況で、情報を知らない方がたくさんいる。

また、メーターの検針員が、独り暮らしの家で異常を見つけたような場合、どうすればいいか、指導しているのか？

(水道局)

修繕受付センターについては、神戸市の管工事業協同組合という、給水管工事を行う業者の組合に委託している。平成25年度では問い合わせ件数が5,000件、うち修繕した件数は2,000件ほどである。まだまだこの数字は少ないと思う。前回の認知度の調査では、25%の方が知っているという結果が出ており、まだ4人に1人しか知られていない。もっとPRして、認知度を高めていく必要がある。

メーターの検針業務については民間に委託している。業者と協定を結んでおり、義務ではないが、見守りもしていただくということで、もし、検針している最中に独居老人の方とか、気分の悪そうな方がいれば、われわれなり、民生委員なりに知らせるということにしている。

3. その他

(委員)

広報について、広報基本計画を定めて、戦略的に広報課題に重点的に取り組むということ、これが基本的なフレームワークだと思うが、「広報の評価システム」については、どのような形で実施しているのか、また、その結果を次につなげるために、どのようにしているのか。

(水道局)

一昨年、広報基本計画を作った。ご指摘の広報の「評価」については、なかなか難しいものがある。例えば、マスコミを活用していけばどのような広がりがあるのか、広がりについて対象人数や、これらの人たちがさらにどのような形で伝えていくのかなどを数値化している。さらには、市民の理解度のランクに応じて、それぞれ「ふーん」「なるほど」「わかった」というように、どんな形で納得していってもらえるのかなども考慮している。昨年度やったイベントなどについても、結果としてどこまで浸透していったのか、どこまで広がっていったのかを数値化して、それをベースに反省して、次につなげるというシステムを導入している。

(委員)

イベントをやってそれで終わりという事ではなく、アンケートを取って、その場の反応、雰囲気踏まえてきっちり評価しながら次へ回していくというのはいいと思う。一方、満足度の調査もされているが、こちらとの関係はどうなっているのか。

1回のイベントで、全体の数字が変わるようなことはない。広報というのは砂漠に水を撒くような活動になりがちだ。例えば、公共の水道水はおいしくて安心できるようになっていますよ、という内容のキャンペーンをするとき、常識的に考えて、1年間では浸透しないので3年間で重点取組期間にしよう、というのが戦略的な広報である。そのとき、学校を通じてのイベント、自治会を通じての啓蒙、もちろん広報紙も使って、ということを経営的に3年間、展開していく中で、アンケートの数字がどこまで変わるのか。もし、一つ一つのイベントごとに反応が取れるのであれば、例えば電話受付サービスを始めているが、広報の結果、どれだけの人に知られているのか、知った人がどれくらい支持しているのか、利用率が低ければ、そもそも知らないのか、いい取り組みだと思っていただけないのか、いい取り組みだと思っているが、利用してもらえていないのであれば、電話がつながりにくいなど要因は何なのかなどいろいろと調査してみるべきだ。

全ての事項に対してアンケートでやるのは大変だと思うが、その時々重点項目を定めて項目をきちんと見定めて、広報を強化すると同時に、その局面について満足度の調査をすべきだ。

イメージとしては2本立てになる。つまり、「10年経っても毎年毎年繰り返す基本的な項目」と、それ以外の「その1年あるいは3年という期間を定めた重点項目の施策が浸透していつているかどうか、確かめるための質問の項目」と、2つに分けるようなアンケートの仕方というのもおさえておけばどうか。

(水道局)

今の質問に完全にお答えするようなものではないが、例えばイベントをやるとき、水道の水の水質はいいですよ、というイベントなのか、管の耐震化をアピールするためのイベントなのか、中身によって、アンケートの内容を変えている。

今までは何人集まったかが重要な要素だったが、先ほど申し上げたように、「伝わり度」「広がり度」という要素を追加して、「人数」×「伝わり度」×「広がり度」と掛け算した数値を出して、同じイベントを3年間やって、この数値が向上していけばPDCAが良くなっていっていると解釈している。もうひとつは、かかった費用はいくらかということで、先ほどの数値÷費用で、ある程度の評価が出てくる。これにより、いかに効率的に多くの人に分かってもらおうとするのか、ということを考えている。

例えば、広がり度だとしたら、神戸新聞に取り上げられたら10倍するとか、NHKとか、もっと全国的な媒体であれば、もっと高い値を掛けるとか。実際、イベントの参加人数に関わらず、それがマスコミに取り上げられたら何万人もの方に伝わるということなので。このように、数値化することによって、より高い値を追求しようとする仕組みになっているところが戦略的といえると思う。

(委員)

その取り組みは非常にいいと思うが、その数値がどの程度正しいかは、神戸市全体を対象とした調査を3年間やっていったときと比較して判断していかなければならない。イベントでは非常に反応が良かったが、来ている人の数は限られているので、全体が動かないことがある。やはり神戸新聞に取り上げられると一気に広がるという事なのか、それとも違うのか、普段から数字を取って検証していないと、なかなかわからない。そこのつなぎをきっちりしていくと、どういったことを伝えるとき、どのようなタイプの広報が効果的なのか、より自信を持って判断出来るようになると思う。

(委員)

情報開示と国際貢献について、一般論として申し上げたい。

情報開示についてのキーワードは「受益と負担」で、現世代と次世代をいかに公平にするかという事だ。施設更新がピークを迎え、ゆくゆくは料金改定という可能性もあるが、これについては、どうか次の若い世代にツケが回らないように設計図を書いていただきたい。

国際貢献だが、国際貢献の精神そのものは非常に立派だと思うし、やっていただきたいと思う。ただ、国においては、多額の借金があるにもかかわらず、国外への資金流出が非常に多い。神戸市はお金持ちなので、あまり心配していないが、国全体としてみると、国外への援助は借金を返してからでいいと思う。

(委員)

「水需要の喚起、魅力アップ」については、先ほど、水を使ってほしいという話があったが、ひとつお願いがある。

私は国土交通省の淀川流域委員会の委員をしているが、そこではいまだに節水型社会が施策目標になっている。エコという観点からは正しいが、時代はどんどん変わっている。

しかし、市民からすると、国土交通省も水道事業体も同じお役所なのに、こっちは水を使ってくれ、こっちは節水してくれと、それぞれ違うメッセージを発しているのは、混乱してしまうだろう。

私は国土交通省に対しては、水道事業体は節水に絶対協力してくれませんかよと申しあげているが、神戸市も、国土交通省とすり合わせをしていただいて、市民に対してそれぞれが違うメッセージを発信しないよう、お願いしたい。

(水道局)

先ほど（水を）使っていただきたいと言ったのは本音である。しかし、実際には節水という看板を降ろしきれないという状況だ。まだ市民には届いていないが、この状況が続くと、水道事業がもたないのも事実である。節水が美德ということがあまり行き過ぎるのはどうか、ということと、需要喚起をどうしていったらいいのか、というところで、正直悩んでいる。これは神戸市だけでなく、全国のどこもまだ、転換が出来ていない。「環境にやさしくない」とならない程度で、今までの「節水」から「需要喚起」に転換するよう、何とか打ち出していきたい。