

## 第 18 次いわき市水道事業経営審議会第 6 回議事録

1 日 時 令和 5 年 5 月 24 日 (水) 午後 1 時 30 分～午後 3 時 40 分

2 場 所 水道局 3 階 第 1 会議室

### 3 出席者

(1) 委員 (出席：12 名)

石山伯夫、今井滋、上遠野恭子、金田晴美、河合伸、草野充宏、佐久間幸子、鈴木俊彦、原田正光、古川広子、堀江一到、山田隆

(欠席：3 名)

伊藤誠、熊田哲也、鈴木礼子

※50 音順・敬称略

(2) 事務局 上遠野管理者、則政局長、佐藤次長、横田次長、阿部総務課長、秋山人材育成・防災力向上担当課長、佐野経営戦略課長、遠藤営業課長、深澤配水課長、緑川工務課長、齋藤浄水課長、本村南部工事事務所長

○経営戦略課

齋藤主幹、鈴木補佐

[企画係] 内田係長、渡邊専門技術員、根本主査、三戸主事、國分主事

○総務課

[広報情報係] 古川係長

4 会議形式 公開

5 傍聴者 0 名

### 6 会議次第

(1) 開会

(2) 会長あいさつ

(3) 議事

ア 経営効率化の取組について

イ 効果的な広報を目指して

(4) その他

(5) 閉会

### 7 審議事項

(1) 経営効率化の取組について

<事務局説明>

○資料 8 「経営効率化の取組について」に基づき説明を行った。

<審議要旨>

○ 委員から、「人件費削減等の部分で、対象期間を平成 10 年度以降に設定されている理由が知りたい。また、令和 2 年度の組織機構改革の取組は、経費削減の項目に入るのかが疑問である。改革自体、平成 25 年度以降されている感じが無いので平成 10 年度まで遡り、削減努力をしていると見せようとしている様に見える。実際、令和元年度の経費は

増えている。また、平成14年から16年にかけて大きく人件費が減っているように見えるが、これは単なる自然減なのか。」と質問があり、事務局から、「これまでの一番大きな人員削減として、平成11年度に実施した浄水場の委託による30名削減があり、これを起点に説明をするにあたり、対象期間を平成10年度以降に設定している。また、令和2年度の組織機構改革は人員削減ではなく、組織の再編によるものである。令和元年度の経費が増えている部分については、災害対応による超過勤務の増が主なものである。平成14年度から人件費が減っている部分については、平成19年度の機構改革に向け、退職者不補充を行ってきたことによるものである。」と回答した。

- 委員から、「漏水防止対策事業における事業効果について、漏水率で示すと改善効果はどのくらいか。」と質問があり、事務局から、「漏水率は、平成25年度の11.88%から、令和2年度の8.50%まで改善している。」と回答した。
- 委員から、「構造改革推進本部という部署は、どういったものか。」と質問があり、事務局から、「構造改革推進本部は、市全体に係る事業の効率的な見直しや意識改革といった構造改革に組織横断的に取り組む部署である。」と回答した。
- 委員から、「平成10年度に265名いた職員を令和3年度に161名まで削減しており40%程度の削減となるが、いわき市の特徴として、給水区域面積が非常に広く地形的にも条件が厳しいため、水道事業を安定的に維持管理していくには、一定程度の人数は必要なのではないかと考える。また、災害が起きた場合、どのくらいの職員数が必要と考えているのか、考えがあれば聞きたい。」と質問があり、事務局から、「平成19年度の人員削減の際、広い給水区域面積を維持管理するうえでの迅速な初動体制を確保する観点から、技術部門の事務所は小名浜と勿来に残した経緯がある。その後、2つの事務所を南部工事事務所として整理統合したが、これ以上の人員削減は難しいと考える。また、災害時の職員数について、東日本大震災の際には営業部門の民間委託実施前であったため、ある程度の給水対応はできていたが、令和元年東日本台風の際には民間委託実施に伴い職員が減少していたため、給水対応は非常に苦しいものであった。この台風時の反省を踏まえ、災害初期対応について市長部局から職員を派遣してもらうような取組を検討している。」と回答した。
- 委員から、「今後、料金改定を考えなくてはならない状況の中、執行体制をどうしていくかについて整理することになると思うが、職員数を削ればよいという考え方もある一方、安定した給水事業や災害時体制の構築を含め、どういった体制がいいのかというものを考えてもらいたい。」との意見があった。
- 事務局から、「いわき市は非常に広域多核で、給水区域面積が450㎢もある中、給水人口は32万人弱であり、事業として非常に難しい条件となっている。年間約100億円の収入に対し、支出は人件費、委託費それぞれ約13億円、電力費が約7億円かかっており、残りの経費で投資的経費や借金の返済に充てることとなり、総合的に考えると、現在の人口減少社会の中、職員数が増えるということを考えることは出来ない。また、安全・安心な水の供給の為、設備投資を行っていくことになるが、どのぐらいのレベルで実施していくことが適正なのか、永遠の課題である。365日24時間、安定して安全な水を届けるということ、日々、頭に入れながら職員皆で対応しているところである。そういった中で、適正な

経営という面から、最終的に料金に反映されるものだが、利用者が値上げをどこまで受け入れられるのか、水道局としても理解を得る努力をしていかなければならない。」との回答があった。

- 委員から、「平成 10 年度以降、水道局の弛みない努力で費用削減に取り組んできたことや数値による削減効果が理解できた。その上で、今後、値上げせざるを得ないような状況になった際、水道局が努力をしてきたのか、という部分が注目されるので、今回示された費用削減の部分を、今後の情報発信において効果的に発信していくことが、市民の理解を得るために必要である。」との意見があった。

[まとめ]

- 会長から、次のとおり意見の総括案が示され、審議会として確認がなされた。
  - ・ 32 ページ「まとめ」に記載されている 4 点について、審議会としても確認した。

- ・ これまでの主な取組内容と効果については、組織機構改革や業務委託の着実な実施により人員を大幅に削減してきていることを確認。
- ・ 水みらいビジョン策定に当たり取り込んだ経営効率化の取組については、投資額の縮減を図る取組など、取組の内容と令和 4 年度実績を確認。
- ・ 経営効率化の取組ごとの効果額については、計画に取り込んだ経営効率化の取組の令和 4 年度分のモニタリングを実施し、その効果額を踏まえ、今後も推進していく必要があることを確認。
- ・ 今後取り組んでいく経営改善策については、まずは、計画に取り込んだ経営効率化の取組を着実に実施していくことを基本とするが、更なる収入増加、経費節減に向けた取組を検討、実施していく必要があることを確認。

(2) 効果的な広報を目指して

<事務局説明>

- 資料 9 「効果的な広報を目指して」に基づき説明を行った。

<審議要旨>

- 委員から、「今後の料金改定を見据える中で、どのように情報の透明性を高めていくかが課題である。人件費の削減についても、人員数だけでなく、間接費や直接費といった内訳で、これだけ費用を削減しているというものを出せばより理解が高まると考える。また、私の家には広報紙が届かず、水道局ホームページについても災害が発生した場合にしかアクセスしない状況にある中で、例えば、凍結防止の広報の際に、企業や学校と連携を取り、凍結防止の情報等を通知してもらうなどすれば、より多くの方の目に触れるのではないかと考える。」との意見があった。
- 事務局から、「企業等との連携については、今後参考にしたい。凍結防止の情報提供としては、昨年度の冬、市の防災メールを利用して注意喚起を促す発信をしたところである。また、すべてのご家庭に広報紙が届いていない現状については、先に説明した構造改革推進本部でも課題に挙げられており、市長部局と連携してできる限り解消に努めたいと考えている。広報紙については、紙媒体だけでなくホームページにも掲載しており、また、一

部コンビニやショッピングセンターにも置かせて頂いていることもあり、まずは手に取って見てもらう機会を増やしていきたいと考えている。」と回答した。

- 委員から、「防災メールについて、水道局で伝えたい情報は、どのぐらい発信しているのか。水道局ホームページについて、災害時には見るという方が3割程度いるが、通常はどのぐらい見られているのか。アンケートにおいて、カルキ臭を感じるという方が3割程度いるが、いわき市の水道水は他と比べて実際どうなのか、その辺の回答を市民に返さないといけないのではないかと。耐震性貯水槽の設置場所を知っていますかという質問があるが、場所を知ってどういう時に役に立つのかわからない。」と質問があり、事務局から、「防災メールの発信について、ここ2年は水道管の凍結が予想される大寒波が来る時にだけ発信しており、令和4年度、令和3年度それぞれ1件ずつである。ホームページの閲覧数が多いのは、入札や契約情報、引越しシーズンにおける開閉栓手続きのページである。ホームページへのアクセスを容易にするため、広報紙やTwitterから、関連するページに誘導するクロスメディアを推進している。カルキ臭については、人それぞれ感じ方がある中で、水道水を美味しく飲む手法の広報に努めてきているが、今後は更に、いわきの水がきれいであるという情報発信や、水質保全、塩素低減などの取組についても伝えていければよいと考えている。耐震性貯水槽については、災害時の給水拠点になるものである。災害時のスムーズな給水対応を行うため、耐震性貯水槽の意味合いや場所の周知を心掛けていきたい。」と回答した。
- 委員から、「3割の方が、カルキ臭があるから水道水を飲まないと回答しているのであれば、水道局としては、いわきの水がきれいであるということをお伝えするなど、3割を2割、1割に減らしていくための取組の実行が必要なのではないかと。今の業績を改善するために、市民が負のところをどう思っているのかを知り、改善することで水道水を飲んでいただく方を増やすというのが、アンケートの目的だと考える。」との意見があった。
- 委員から、「耐震性貯水槽を使用した市民参加形式での訓練などは実施しているのか。」と質問があり、事務局から、「耐震性貯水槽について、地区の自主防災会などに管理をお願いする取り組みの中で、使用方法も含めて訓練を実施している。また、市の防災訓練の会場に耐震性貯水槽がある場合には、使用方法等の訓練も行っており、地区住民の方に参加していただき実施している。」と回答した。委員から、「そういった活動を、Twitter等で広報していただきたい。」との意見があった。
- 委員から、「令和元年東日本台風の当日、水道局ホームページを何度も確認するも、一向に断水という情報は出てこなかったが、Twitterで「水道が止まる」という情報が先に流れていたようである。当時どうしてそうなったのか。今、同じような災害が起きた場合、情報発信の適時性というものがどのように担保されているのか。」と質問があり、事務局から、「平浄水場が水没したのが夜中の2時頃であり、水道局としても断水をどの区域で捉えるかの情報収集を含め、後手に回ってしまった。その時点で、早いところでは水が出なくなっていたご家庭もあり、Twitterに情報が流れたものとする。災害初期の対応としては、「概ねこの地区で断水が発生する見込みなので、汲み置き等をお願いします。」といった情報をホームページやTwitter等の即時性を活かし、発信に努めていければと考えている。」

との回答があった。

- 委員から、「災害時においては、市民は公式の情報を欲している。情報の正確性はある程度必要だが、「この地域で断水が見込まれる」といった情報があれば備えもできる。非常時しか見ないという方が多いホームページなのであれば、非常時にもっと役立つような形で運営していただきたい。」との意見があり、事務局から「ホームページについては、昨年度から、緊急時の取り扱いを改善し、災害等の初期段階で現状把握ができていない時点において、「現在調査中」といった文言を示すことで、市民の皆様に安心感を与える取組を実施している。」との回答があった。
- 委員から、「水道料金が安いというアンケート結果が約3割出ているが、福島市や郡山市と比べると、逆に安いのではないかと感じる。いわき市は、非常に広くて、施設も多くある中で、効果的、効率的に事業運営をしているのではないかと印象を持った。料金について分析し、今後の広報に活かしていけば、アンケート結果は緩和されていくのではないか。」との意見があり、事務局から「いわき市の水道料金は、県内では安い方に位置する場面もあるが、福島県や東北地方全体が全国と比べると高くなっている。例えば、東京と比較すると料金が高い状況である。いわきと東京では、施設数や配水管延長、お客様の密集度など、経営状況が大きく異なるため、その比較分析等も行いながら、お客様に理解していただくよう努めていきたい。」との回答があった。
- 委員から、「ホームページに関しては、情報を取りに行く場であり、例えば小学4年生だと浄水場見学が教育メニューにあり、現地にて学習してくることに加え、ホームページを検索してさらに学習するという場面もあると思う。そういった中で、小学生でも理解できるような水道事業の紹介といったコーナーなどを設けると、若い世代の理解醸成にも繋がると思われるので、検討いただきたい。」との意見があった。

[まとめ]

- 会長から、次のとおり意見の総括案が示され、審議会として確認がなされた。
  - ・「いわき市水道事業広報戦略」に基づく施策を展開していく旨の説明を受けた。
  - ・具体的には、45ページに記載のとおり、「水道水の安全の確保」や、平浄水場の浸水対策などが含まれる「新たに加えた災害対策事業」など、アンケートにおいて市民が重要視する情報を、「広報紙」、「ホームページ」、SNS (Twitter) という3つの媒体を主軸として活用することを確認した。また、57ページに記載のとおり、発信に際しては、時代の変化に適応した情報発信に引き続き努める内容であることを確認した。

(3) その他

- 次回の審議会について
  - ・ 審議内容 大口使用者の水利用に関する動向調査結果の報告等
  - ・ 日時 令和5年7月27日(木) 午後1時30分から

8 閉 会