

審議会答申に向けての これまでの意見の確認について

I	答申書（案）の構成について	1
II	審議会における説明概要及び主な意見と 答申案への反映について	2

I 答申書（案）の構成について

○ 答申文（答申の要旨）

○ 目次

○ はじめに

1 いわき水みらいビジョン2031の概要について

- (1) いわき水みらいビジョン2031のベースとなる
水道施設総合整備計画の概要
- (2) いわき水みらいビジョン2031の概要

2 いわき水みらいビジョン2031の取組状況について

- (1) 前経営計画に基づく取組の実施結果
 - ア 平成29年度から令和3年度までの総括的評価
 - イ 令和3年度決算と財政収支計画との比較
- (2) いわき水みらいビジョン2031に基づく取組の実施状況
 - ア 令和4年度の事業評価
 - イ 令和4年度決算と財政収支計画との比較
 - ウ 経営効率化の取組状況
 - エ 計画期間の財政収支見通し

3 その他経営に関する諸課題等について

- (1) 効果的な広報のあり方について
- (2) 本市水道事業の料金制度について
- (3) 大口使用者の水需要の実態把握について

〔参考資料 等〕

1 いわき水みらいビジョン 2031 の概要について

(1) いわき水みらいビジョン 2031 のベースとなる水道施設総合整備計画の概要

II 審議会における説明概要及び主な意見と答申案への反映について

はじめに

- ・ 答申の趣旨 等

1 いわき水みらいビジョン 2031 の概要について

(1) いわき水みらいビジョン 2031 のベースとなる水道施設総合整備計画の概要

答申案記載内容（記載箇所：2頁1(1)）

- ・ 水道施設総合整備計画は、異なる4つの具体的な視点に立って策定された9つの計画で構成されており、50年後の将来像の実現に向けた基本方針を示すとともに、4つの取組と具体的施策を定めた「水道施設再構築構想」のほか、個別対策による施設強靱化の取組として定めた「水道施設耐震化計画」、「水道施設津波・浸水対策計画」、「水道施設土砂災害対策計画」、「水道施設停電対策計画」、施設老朽化対策としての「水道施設整備計画」及び「管路整備計画」、施設の長寿命化の取組を定めた「水道施設長寿命化計画」、事業量の平準化と財源確保の取組を定めた50年間の「アセットマネジメント」により構成されている。
- ・ なお、目指すべき50年後の水道施設の将来像については、「給水区域の中央に位置する泉浄水場を活用することで、さまざまなリスクに対して柔軟に対応でき、施設整備費や送配水コストを含めた総コストも抑制することができる水道システム」となっている。また、基本方針については、「将来の水需要に応じ水道施設の最適化を図るとともに、老朽施設の更新や耐震化等の個別対策による施設の強靱化と相互融通体制の構築によるバックアップ機能の強化を図ることで災害時などの非常時においても、安全でおいしい水道水の安定的な供給を目指す」となっている。
- ・ 当該計画で示した将来像を着実に実現するための具体的な施策については、これまでの地震対策を中心とした災害対策から、浸水対策や停電対策など近年頻発化・激甚化するあらゆる自然災害等へ対応するものとなっており、給水安定性をより一層高め、通常時はもとより災害時においても安定した給水を確保するために必要不可欠なものとなっている。
- ・ 一方で、財政シミュレーションを含めたアセットマネジメントを実践した結果では、水道施設の再編や適切な維持・修繕による長寿命化を前提とした更新を行うことにより、需要者への負担を軽減することが可能となるが、将来的には事業環境が圧迫することから、適当な時期に料金体系について検討を進めていくことが重要となっている。

1 いわき水みらいビジョン 2031 の概要について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 の概要

(2) いわき水みらいビジョン 2031 の概要

答申案記載内容（記載箇所：2頁1(2)）

- ・ ビジョンは、基本理念「未来に引き継ぐいわきの水道 ～安全でおいしい水を必要なだけ～」の下に目指すべき3つの将来像「安全を確保し、おいしい水道水を供給できる水道」、「災害に強い水道システムを構築し、確実な給水ができる水道」、「供給体制の持続性を確保し、安定的な経営基盤を確立できる水道」を掲げ、これら将来像ごとの方向性と基本方針の下に12の施策の柱を設定し、柱ごとに体系的な視点で33の施策を掲げ、66の事業を展開することで、計画的かつ効果的に事業を推進していくこととしている。
- ・ また、ビジョンで示した将来像を着実に実現するための具体的な施策については、安全・強靱・持続の観点から整理した課題に対応するためのものとなっており、ソフト面の計画である水安全計画やハード面の計画である水道施設総合整備計画と整合を図ることで実効性が確保されている。
- ・ さらに、目指すべき将来像の実現に向けて特に重要な事業として、水道施設総合整備計画に関連する「浄水場再整備事業」、「水道施設更新事業」、「水道施設耐震化事業」、「水道施設津波・浸水対策事業」、「水道施設土砂災害対策事業」、「水道施設停電対策事業」、「基幹浄水場連絡管整備事業」、「重要給水施設配水管整備事業」、「老朽管更新事業」の9つの事業を「主要事業」に位置付け、重点的に進めることで持続可能な水道事業の確立を目指すとしており、主要事業の実行性を確保するとともに、その達成状況をお客さまに分かりやすくお知らせするため、重要業務指標（KPI：Key Performance Indicators）を目標として設定している。
- ・ 財政収支計画の算定に当たっては、水道施設総合整備計画やアセットマネジメントを踏まえた長期的な財政収支見通し（50年間）を作成した上で、10年間の財政収支計画を作成している。
- ・ 収益的収支では、10年間の収入合計は885億6千万円、支出合計は860億円で、純利益合計は25億6千万円となる見込みであるが、令和11年度からは欠損金（赤字）が生じることが見込まれている。
- ・ 資本的収支では、10年間の収入合計は280億6千万円、支出合計は798億4千万円で、収支不足額合計は517億8千万円となる見込みであり、補填可能額（内部留保資金等）で補填しても令和9年度から資金不足が生じ、最終的な資金不足は34億5千万円になる見通しとなっている。
- ・ このため、令和8年度には、事業の現状と課題等を踏まえた上で、資金不足の解消を図るための具体的な方策を盛り込んだ財政収支計画に見直す必要があるとされており、また、ビジョンに掲げた目指すべき将来像への歩みを効率的に進めることを目指し、今後も直面する課題や新たな課題に柔軟に対応していくため、具体的な経営効率化の取組を施策体系に取り込み、経営の効率化に取り組んでいくとされている。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

ア 平成 29 年度から令和 3 年度までの総括的評価

2 いわき水みらいビジョン2031の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

ア 平成29年度から令和3年度までの総括的評価

審議会での説明概要

- ・前計画となる新・いわき市水道事業経営プラン（基本計画及び中期経営計画）は、3つの方向性に11の目標を掲げ、目標を実現するための具体的な38の取組のもとで65の事業を展開している。
- ・経営プラン中期経営計画では、計画に定める取組をより効果的に推進するため、事業の進捗状況と効果の点検・評価を行い、改善策等を翌年度以降の計画や予算に反映させることで、PDCAサイクル（「計画（Plan）－実施（Do）－評価（Check）－改善（Action）」のマネジメントサイクル）を確立させることとしている。
- ・事業評価は、経営プランに掲げる基本理念や方向性の実現に向け、結果・成果に基づく事業の進捗度や効果の視点からの客観的な評価を行うため、実施事業の進捗や目標の達成度を評価する事業運営評価と水道事業ガイドラインに基づく業務指標（PI）による数値を用いて事業の効果を評価する業務指標評価の2つの観点から評価を実施している。
- ・令和3年度は中期経営計画（計画期間：平成29年度から令和3年度）の最終年度にあたることから、計画期間全体の評価を行っているほか、当該期間の主な成果を取りまとめている。
- ・事業評価は、事業課などによる1次評価と水道局内の経営対策委員会による2次評価の2段階体制で評価を行っており、評価結果は経営審議会に報告するとともに、水道局ホームページなどでお客様に公表している。

【事業運営評価】

- ・「安全でおいしい水道水の供給」、「最適で災害に強い施設・体制の整備」、「持続可能な経営基盤の確立」の3つの方向性ごとに掲げた11の目標の実現に向け、最重要事業として位置付けした老朽管更新事業をはじめとした各種事業に取り組んだ。
- ・その結果、事業運営評価では、新型コロナウイルス感染症の影響により、「目標 3.3 環境負荷低減による社会貢献」は、B評価となったもののそれ以外のすべての目標でA評価となった。
- ・また、今回「B評価」となった「目標 3.3 環境負荷低減による社会貢献」については、新たに策定した「ビジョン」のもと、ウィズコロナ、アフターコロナを見据えた方策について検討し、実施していく。

① 「実施事業評価」（a 評価以外 7 事業）

- ・実施事業評価では、65の事業のうち4事業でb評価、2事業でd評価、1事業でe評価となった。

・ 配水施設整備事業	b 評価
・ 配水施設更新事業	b 評価
・ 遊休資産の有効活用の推進	b 評価

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

ア 平成 29 年度から令和 3 年度までの総括的評価

- ・ 水に親しむまちづくりの推進 b 評価
- ・ 浄水施設耐震化事業 d 評価
- ・ 環境教育の推進 d 評価
- ・ 水道水源保全啓発事業 e 評価

② 「事業運営の目標」(a 評価以外 7 指標)

- ・ 事業運営の目標として設定した 29 の指標のうち 5 指標で b 評価、2 指標で d 評価となった。
- ・ 基幹浄水場連絡管整備事業の進捗率 (鹿島・常磐) b 評価
- ・ 実使用年数超過管路率 b 評価
- ・ 内部研修時間 b 評価
- ・ 配水量 1 m³ 当たり電力消費量 b 評価
- ・ 行事開催 (参加) 回数 b 評価
- ・ 浄水施設の耐震化率 d 評価
- ・ 水道施設見学者割合 d 評価

【業務指標評価】

- ・ 安全では、「最大カビ臭物質濃度水質基準比率」、「消毒副生成物濃度水質基準比率」、「法定耐用年数超過設備率」、「法定耐用年数超過管路率」等が類似団体平均値よりも低い状況にあるものの、全体として類似団体平均値と同程度となっている。
- ・ 強靱では、「管路の耐震管率」、「配水池の耐震化率」などで大幅な改善がみられるものの、類似団体平均値よりも低い状況にある。
- ・ 持続では、「給水収益に対する職員給与費の割合」、「施設利用率」、「給水原価」、「水道施設見学者割合」等が類似団体平均値よりも低い状況にある。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 事業番号 17 基幹浄水場連絡管整備事業について、平浄水場から中央台地区や小名浜地区へのバックアップが可能となり、非常時給水の安定性が向上したことは評価する。その上で、情報発信時には分かりやすく表現するようにしてほしい。また、新たな財源確保推進の実施、さらには、浄水発生土の再資源化によりコスト縮減を図り、水道財政が厳しい中で効果が上がっているということは評価する。【第 5 回審議会】
- ・ 経営プランの主な成果については、まとめて公表するだけでなく、例えば広報紙などで 1 つ項目を取り上げて、わかりやすい表現でお知らせするようなことも必要と思われる。【第 5 回審議会】
- ・ 事業番号 17 基幹浄水場連絡管整備事業について、平・鹿島水系幹線が完成し、どのように運用されているのか。運用されている場合は、平常時から平方面から中央台地区へ送水する場合、ポンプ場を経由することとなり、エネルギーを使用するという SDGs の観点に背反する状況となるため、その辺をぜひ整理し、市民の皆さんに説明いただけるとよいのではないかと。【第 5 回審議会】

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

ア 平成 29 年度から令和 3 年度までの総括的評価

→ (事務局回答) 中央台地区への配水は南部方面からのみの配水であったが、平・鹿島水系幹線が完成したことから、一部を平方面から常時配水するという配水運用を行っている。なお、平方面からの配水はポンプ場を経由するため南部方面と比較し電力消費量が大きくなることと、必要時にバックアップを可能とするために定期的な運用が必要なことの両方を考慮した上で配水運用を行っており、そういった運用の説明の仕方については工夫していきたい。

- 令和元年東日本台風による断水は地域に大きな影響を与えたと思っており、いわき市水道事業事業評価に関し、その関連項目について単年度では低い評価となるが、5年間の総括的評価や総合評価では平均されるなどして高い評価となっている。高い評価となっているのが納得できない部分がある。【第5回審議会】

→ (事務局回答) 令和元年東日本台風の災害は非常に重く受け止めており、災害対策には力を入れている。この経験を踏まえ、新たな計画である水道施設総合整備計画やビジョンに津波・浸水対策を位置付け、重点的に取り組むこととしている。平浄水場の浸水対策についても現在は仮設で対策済であるが、令和5年度からの工事着手に向け事務を進めている。

総括意見

- 全体的に集約すれば、経営プランで示している「安全」「強靱」「持続」の3つの方向性ごとに掲げた、11の大きな目標については、B評価が1つあったものの、新型コロナウイルス感染症の影響という不可抗力的な要因であることを踏まえれば、目標は概ね達成されたということを確認した。
- 「事業運営評価」については、目標 3.3 環境負荷低減による社会貢献では、平成 29 年度から令和 3 年度までの計画期間において、浄水場見学会等による水道水源保全の環境教育の推進などの取組の実施を目標として掲げてきたが、令和 2 年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響により、浄水場見学等を中止したことにより、A評価を達成できなかった。
- 目標を達成できなかった指標 25 水道施設見学者割合については、ビジョンのもと、ウィズコロナ、アフターコロナを踏まえた見学者の増加につながる効果的な方策について検討し実施する必要がある。
- 「業務指標評価」については、管路の耐震管率、配水池の耐震化率などで平成 29 年度から令和 3 年度までの計画期間内に大幅な改善がみられるものの、類似団体より低い状況にあることを確認した。
- 類似団体と比較して低い状況にある指標については、その重要度などを考慮し、ビジョンに則り展開していく施策の中で引き続き実施していくことで、類似団体に少しでも近づけられるよう望むものである。

答申案記載内容 (記載箇所: 4 頁 2(1)ア)

- 前経営計画となる「新・いわき市水道事業経営プラン」は、平成 29 年度から 10 年間の水道事業の基本理念、3つの施策の方向性及び 11 の目標を定めた「基本計画」と、基本計画に掲げた目標を達成するための平成 29 年度から 5 年間の具体的な 38 の取組を定めた「中期経営計画」で構成されている。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

ア 平成 29 年度から令和 3 年度までの総括的評価

- ・ 前経営計画の事業の取組状況を評価する事業評価は、中期経営計画の進捗度を評価し進行管理を行う「事業運営評価」と、業務指標（P I）を用いて経年比較（改善度）や類似団体との比較（乖離値）から課題等を発見するとともに、事業活動の効果を評価・分析する「業務指標評価」の 2 つの観点で評価している。
- ・ 令和 3 年度については、中期経営計画の最終年度に当たることから、計画期間全体の総括的評価を行っている。
- ・ 事業運営評価については、「安全」「強靱」「持続」の 3 つの方向性ごとに掲げた 11 の目標の評価において B 評価が 1 つあったものの、それ以外はすべて A 評価であり、B 評価の理由が新型コロナウイルス感染症の影響という不可抗力的な要因であることを踏まえれば、目標はおおむね達成されたということを確認した。
- ・ 今後は現経営計画となるビジョンのもと、効果的な方策について検討し実施する必要がある。
- ・ 次に業務指標評価については、管路の耐震管率、配水池の耐震化率などで平成 29 年度から令和 3 年度までの計画期間内に大幅な改善がみられるものの、類似団体より低い状況にあることを確認した。
- ・ 施策の展開に当たっては、各指標の重要度や類似団体の水準を参考にしつつ、ビジョンに則り引き続き推進していくよう望むものである。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

イ 令和3年度決算と財政収支計画との比較

イ 令和3年度決算と財政収支計画との比較

審議会での説明概要

- ・ 令和3年度の決算額を財政収支計画額と比較すると、収益的収支の収入面では、人口減少等に伴い水道料金収入が減少したことなどで計画より 0.7 億円減となった。
- ・ 収益的収支の支出面では、事業繰越に伴い減価償却額が減少したことなどで計画より 3.0 億円減となった。
- ・ これにより純利益は、計画より 2.3 億円増の 12.2 億円となった。
- ・ 資本的収支の収入面では、管路耐震化に係る他会計繰入金が増加したことなどで計画より 0.1 億円増となった。
- ・ 資本的収支の支出面では、建設改良工事の繰越等に伴い建設改良費が減少したことなどで計画より 4.0 億円減となった。
- ・ これにより収支不足額は、計画より 4.1 億円減の 52.1 億円となった。
- ・ 補填財源は、36.8 億円の増となり、資本的収支の収支不足額を補填した後の資金残高は、計画より 41.0 億円増の 75.7 億円となった。
- ・ 令和3年度の企業債残高は 246.7 億円となり、計画より 22.1 億円減となった。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 供給単価と給水原価の推移について、経常経費が 10 数年の間、多少の上昇はあるもののほぼ横ばいとなっており、水道局の努力が表れているものと評価する。【第 5 回審議会】

総括意見

- ・ 令和3年度決算を反映した財政計画との比較について、令和3年度の純利益については、計画では約 9.9 億円であったが、決算では約 12.2 億円となり、令和3年度末での資金残額は計画と比較して約 41 億円増の約 76 億円となったことにより、財政計画に基づいた財政運営がなされていることを確認した。

答申案記載内容（記載箇所 4 頁 2(1)イ）

- ・ 令和3年度の決算額を財政収支計画額と比較すると、収益的収支においては、収入面では、人口減少等に伴い水道料金収入が減少したことなどから計画額を 7 千万円下回り、支出面では、事業繰越に伴い減価償却額が減少したことなどで計画額を 3 億円下回ったことから、純利益は 12 億 2 千万円となり計画額を 2 億 3 千万円上回っている。
- ・ 資本的収支においては、収入面では、管路耐震化に係る他会計繰入金が増加したことなどから計画額を 1 千万円上回り、支出面では、建設改良工事の次年度への繰越等に伴い建設改良費が減となったことなどから計画額を 4 億円下回っている。
- ・ この結果、資本的収支不足額は 52 億 1 千万円となり、計画額を 4 億 1 千万円下回っている。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(1) 前経営計画に基づく取組の実施結果

イ 令和3年度決算と財政収支計画との比較

- 以上により、計画期間の最終年度である令和3年度末の資金残高は、前年度から繰り越された損益勘定留保資金が増加したことなどから計画額を41億円上回り、75億7千万円となっている。
- 財政収支計画に基づいた財政運営がなされたことにより、ビジョンにおける計画期間のうち、一定の期間については各種事業を実施するための資金が確保できる見込みとなっている。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

ア 令和4年度の事業評価

(2) いわき水みらいビジョン2031に基づく取組の実施状況

ア 令和4年度の事業評価

審議会での説明概要

- 令和4年1月にビジョンが策定されたことを踏まえ、令和5年3月には、「事業評価システム」を一部見直し、評価方法の簡素化を図りながらも、わかりやすさの視点から客観的な評価を行っている。
 - 段階ごとに集約していた取組評価や目標評価を廃止し、実施事業評価をシンプル化
 - 全事業（66事業）の公表を簡素化し、主要事業（9事業）に焦点をあてた資料へ見直し
- ビジョンでは、事業をより効果的かつ効率的に実施し、将来像の実現を推進するために、PDCAサイクル（「計画（Plan）－実施（Do）－評価（Check）－改善（Action）」のマネジメントサイクル）により、事業の進捗管理と事業効果の点検評価を行い、改善策等を翌年度以降の計画や予算に反映させることで、継続的な改善・見直しを図ることとしている。
- 単年度の事業評価では、目指すべき将来像の実現に向けた歩みを着実に進めるため、実施事業の進捗を5段階で評価する実施事業評価と、事業活動の効果について業務指標（PI）による数値を用いて評価する業務指標評価の2つの観点で実施している。
- 実施事業評価では、ビジョンの中心となる9つの主要事業についての達成状況や、主要事業に設定された14の重要業務指標（KPI）の進捗状況についても公表することとしている。
- 事業評価は、事業課などによる1次評価と、水道局内の経営対策委員会による2次評価の2段階体制で評価を行っており、評価結果は経営審議会に報告するとともに、水道局ホームページなどでお客様に公表している。

【実施事業評価】

- ビジョンの初年度となる令和4年度は、目指すべき将来像の実現に向けた歩みを着実に進めるため、「安全」、「強靱」、「持続」の3つの方向性と基本方針の下、各種事業を実施してきた。
- その結果、66事業のうち60事業が最高評価である「A評価」、「B評価」が4事業、「D評価」、「E評価」がそれぞれ1事業となった。
- 9つの主要事業のうち、「水道施設更新事業」、「水道施設停電対策事業」、「基幹浄水場連絡管整備事業」の3事業については、主に、新型コロナウイルス感染拡大を起因とする工場稼働制限や世界的な半導体供給不足の影響という不可抗力的な出来事が要因となり、繰越などが生じたため、「A評価」を達成できなかったが、繰越した事業は令和5年度に完了し目標を達成する見込みとなっている。

○ 「実施事業評価」（A評価以外6事業）

- 水道施設新設事業 B評価
- 水道施設更新事業（主要事業） B評価

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

ア 令和4年度の事業評価

- | | |
|---------------------|------|
| ・ 基幹浄水場連絡管整備（主要事業） | B 評価 |
| ・ 計画的な維持修繕の実施（計画修繕） | B 評価 |
| ・ 水道施設停電対策事業（主要事業） | D 評価 |
| ・ 管路新設事業 | E 評価 |

【業務指標評価】

- ・ 「安全」、「強靱」において、「管路更新率」は前年度に比べ下降したが、令和3年度と令和4年度の計画値が変化したことによるものであり、類似団体に比べ高い傾向にある。
- ・ 「管路の耐震管率」などの災害対策に関する指標は前年度に比べ改善傾向にあるが類似団体に比べ低い状況にある。
- ・ 「持続」については、電気料金の高騰に伴う動力費の増等により費用が増加し、給水人口の減に伴い給水収益が減少したことにより、財務に関わる指標が令和3年度に比べ悪化している。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 施策 30 求められる情報の積極的な提供とお客さま意見の把握について、SNS の取組状況はどうなっているのか。また、ぜひ発信を行い、市民への情報提供を行っていただきたい。【第4回審議会】
- （事務局回答）令和4年10月を目途に水道局独自の Twitter の公式アカウントを取得し、各種イベントをはじめ、様々な広報を行っていく予定である。
- ・ 事業 No. 60 お客さま意識調査等の実施について、過去のアンケート調査結果では水道に期待するものとして、水質の安全性に多くの市民の方が興味を示しているようだが、物価が上がっていく中で、今後は、料金という部分の割合が高くなるのではないかと感じている。今後、料金値上げが必要な状況を市民にどう説明していくかというところで、SNS 等も活用し、より分かりやすく行うことにより広報紙に興味のない市民に対して少しでも意識を向けてもらうための努力も必要になるのではないか。【第4回審議会】
- （事務局回答）アンケート調査結果では、料金よりも災害に強い水道を作ってほしいという声もある。また、市民の皆様ニーズを把握することを目的に、現在実施しているインターネットによるアンケートのほか、今年度は市民の皆様から1,000人を無作為に抽出し実施するアンケートを行う予定である。それらの結果がまとまれば審議の参考にしていただきたいと考えており、ニーズを的確に把握して今後の事業展開につなげていきたい。
- ・ 事業番号 No. 35 水道施設情報管理のシステム化の検討について、令和4～13年度までの10年間検討するとあるが、時間がかかり過ぎではないか。【第4回審議会】
- （事務局回答）現在、管路、ポンプ場、配水池等の水道施設については全てコンピュータ管理しており、既にシステム化されている。さらにシステムの高度化について検討していくという意味で検討としている。
- ・ 事業 No. 53 ICT活用による業務の効率化の検討について、お客さまサービスの

向上という視点での検討はしないのか。【第4回審議会】

→（事務局回答）いわき市全体としての取組となるが、令和4年7月から電子入札システムの稼働を開始し、電子入札の拡大に努めている。それ以外の部分では、昨年からのキャッシュレス決済にて水道料金の支払いを可能にしたところであり、お客さまのニーズに合った形でのサービス向上に努めている。

また、DXの取組として、他事業者で先行して実施している取組もあるが、本市としては、国を主体に全国的に取り組もうと検討しているDX戦略の取組の中での共通フォーマットを活用するなど、可能な限り費用をかけずにお客さまサービスの向上を図れるよう努めていく。

- バックアップ率について、令和13年度の目標値が76.3%と定められたと思うが最終目標は何%なのか。市民目線からすると、通常時に10^m使っていても緊急時であれば6^mでも止むを得ないと考える。100%に持っていくために多額の費用が掛かるのであれば、この程度で良いのではと考えるが。【第8回審議会】

- バックアップ率について、令和13年度の目標値は、どのように設定されたのか。【第8回審議会】

→（事務局回答）バックアップ率については、令和22年度に100%となるよう事業を進めており、令和13年度の目標値は計画の途中経過の値である。令和元年台風で被害のあった平浄水場へのバックアップを行うためには、泉浄水場から平方面に水を送るための大きなポンプが必要となるが、個別に整備するには多額の費用がかかるため、泉浄水場の更新に合わせて整備する予定である。泉浄水場の更新は令和22年度に完了する予定であり、これにより平浄水場のバックアップ率も100%になる。また、基幹浄水場連絡管整備事業については、可能な限り既存施設の更新や統廃合を兼ねながら整備しており、それほど大きな費用の増加にはなっていないものと考えている。

- バックアップ率について、バックアップが出来るということは、通常時は予備能力を持っているということになると思うが、施設利用率とバックアップ率のバランスをどのように考えているのか。【第8回審議会】

→（事務局回答）各浄水場については、夏場のピーク時や事故時への対応のため、予め予備力を持っており、その予備力を集めバックアップする考えになっている。バックアップを一切望まなければ、施設利用率が高く最も効率の良いものとなるが、今の計画では、バックアップ率100%を見込むがために、効率性が低くなっている。

- バックアップ率について、施設利用率100%というのは、どこか1箇所不具合があった場合にすぐに断水になってしまうためあり得ないと考える。ただし、効率性の観点で見た場合、そこがどれだけ高いかという話になってしまうので、最も効率よく安全に持っていくためにどのような計画としているのか。【第8回審議会】

→（事務局回答）水道施設総合整備計画の中で、浄水場の更新計画をたてており、最終目標年度である令和54年度に日最大配水量が約88,000^m、日平均配水量が約76,000^mを見込んでいる。浄水施設能力は約116,000^mとなるが、このうち、最大の浄水場が40,000^mであり、その浄水場が停止しても、残りの76,000^mでバックアップが100%可能となるという考えの下、必要最小限の施設能力でバックアッ

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

ア 令和4年度の事業評価

プを行う考えである。

- バックアップ率について、いわき市全体の一日の平均の需要量を分母にして、バックアップ率を100にする。なお、各施設の最大の施設能力と一日の平均の需要量の差をバックアップに充てるという説明だと理解した。【第8回審議会】

総括意見

- 「実施事業評価」については、当該ビジョンで謳っている「安全」「強靱」「持続」の3つの方向性ごとに掲げた、66事業の令和4年度の取組状況については、A評価が60事業、B評価が4事業、D及びE評価がそれぞれ1事業あったことを確認した。
- 66事業中9つの主要事業のうち、「水道施設更新事業」「水道施設停電対策事業」「基幹浄水場連絡管整備事業」の3事業については、A評価を達成できなかった。その主な理由が、新型コロナウイルス感染拡大を起因とする工場稼働制限や世界的な半導体等供給不足の影響という不可抗力的な出来事が要因であることを踏まえれば、目標はおおむね達成されたということを確認した。
- また、繰越された事業についても、令和5年度に完了し目標を達成する見込みであることを併せて確認した。
- 「業務指標評価」においては、電気料金の高騰に伴う動力費の増や給水人口の減に伴う給水収益の減少などにより財務に関わる指標が悪化していることを確認した。
- 今後、類似団体の令和4年度データが公表された段階で比較を行い、類似団体と比較して低い状況にある指標については、その重要度などを考慮し、当該ビジョンに則り施策を展開していく中で、類似団体に少しでも近づけられるよう望む。

答申案記載内容（記載箇所：5頁2(2)ア）

- 現経営計画となるビジョンは、令和3年度から10年間の水道事業の基本理念、目指すべき将来像の実現に向けた歩みを着実に進めるため、方向性と基本方針の下、施策や事業を展開している。
- ビジョンの事業の取組状況を評価する事業評価については、ビジョンが令和4年1月に新たに策定されたことを踏まえ、これまでの評価システムを見直し、評価方法の簡素化を図りながらも、分かりやすさの視点から客観的な評価を行うこととしており、目指すべき将来像の実現に向けた歩みを着実に進めるため、実施事業の進捗を5段階で評価する「実施事業評価」と、前評価システムと同様に、業務指標（PI）を用いて事業活動の効果を評価・分析する「業務指標評価」の2つの観点で評価している。
- 併せて、実施事業評価では、ビジョンの中心となる9つの主要事業についての達成状況を分かりやすく把握するために設定された14の重要業務指標（KPI）の進捗状況についても確認している。
- これらの評価により、ビジョンが予定どおり進捗しているか、主要事業の効果がどのように現れているか、類似団体とはどの程度乖離しているかを確認することが可能となり、より効率的かつ効果的な事業運営を実現させている。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

ア 令和4年度の事業評価

- 令和4年度の実施事業評価については、「安全」「強靱」「持続」の3つの方向性ごとに掲げた、66事業の取組状況において、A評価が60事業、B評価が4事業、D及びE評価がそれぞれ1事業あったことを確認した。
- 66事業のうち、特に重要な事業として位置付けた9つの主要事業については、安定供給に欠くことができない「老朽管更新事業」、令和元年東日本台風の経験を踏まえた「水道施設津波・浸水対策事業」などの6事業については、計画どおり進捗しておりA評価となっている。残る「水道施設更新事業」、「水道施設停電対策事業」、「基幹浄水場連絡管整備事業」の3事業についてはA評価を達成できなかったが、その主な理由が新型コロナウイルス感染拡大を起因とする工場稼働制限や世界的な半導体等供給不足の影響という不可抗力的な要因による事業の繰越であること、当該事業については令和5年度に完了する予定となっていることを踏まえれば、目標はおおむね達成されたということを確認した。
- 業務指標評価については、電気料金の高騰に伴う動力費の増や給水人口の減等に伴う給水収益の減少などにより財務に関わる指標が悪化しているということを確認した。
- 施策の展開に当たっては、各指標の重要度や類似団体の水準を参考にしつつ、引き続き推進していくよう望むものである。

- 2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について
 (2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況
 イ 令和4年度決算と財政収支計画との比較

イ 令和4年度決算と財政収支計画との比較

審議会での説明概要

- ・ 令和4年度の決算額を財政収支計画額と比較すると、収益的収支の収入面では、人口減少等に伴い水道料金収入が減少したことなどで計画より1.1億円減となった。
- ・ 収益的収支の支出面では、電気料金の高騰に伴い動力費が増加したものの、事業繰越に伴い減価償却額が減少し、計画より1.0億円減となった。
- ・ これにより純利益は、計画より0.1億円減の8.2億円となった。
- ・ 資本的収支の収入面では、建設改良工事の繰越等に伴い、他会計繰入金が増加したことなどで計画より0.1億円増となった。
- ・ 資本的収支の支出面では、建設改良工事の繰越等に伴い建設改良費が増加したことなどで計画より3.6億円増となった。
- ・ これにより収支不足額は、計画より3.5億円減の53.0億円となった。
- ・ 補填財源は、24.9億円の増となり、資本的収支の収支不足額を補填した後の資金残高は、計画より21.4億円増の67.2億円となった。
- ・ しかし、令和4年度から令和5年度に繰り越した事業の財源に内部留保資金10.9億円が充当されることから、実質的には10.5億円の増となる見込み。
- ・ 令和4年度の企業債残高は243.1億円となり、計画より11.3億円減となった。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 財政収支見通しの支出について、電力費等、その他の経費も物価が上昇していることを踏まえて、今後の検討をお願いしたい。【第4回審議会】
- ・ 令和8年度から資金不足が生じる見込みなのにも関わらず、令和9年度から資金不足が生じる見込みであるというような説明に見えてしまうため、例えば、『令和9年度に見込まれていた資金不足額が、財政計画に比し多くなった。』とするなど、表現の仕方を再度検討した方が良い。【第8回審議会】
 →（事務局回答）答申の方には、誤解を受けないよう表現を修正させていただく。
- ・ 我々の会社においても、人件費の部分は大きな割合を占めており、人件費を減らしても、別のところで固定費が上がる。小さな改善を積み上げても限界はあると考えている。その場合は、根本について考えていかなければいけないと考える。【第8回審議会】
 →（事務局回答）水道局においても、人件費については大分削減してきたものの、外注のための委託費が上がってきており、限度まできている状況である。したがって、ダウンサイジング等施設整備のコストカットに重点を置いて施策を進めているところである。
- ・ 収益の減少に関して、『人口減少が原因であるから仕方ない』という考え方から始まっているが、収益を増やす方法を考えていかないと企業は存続できない。水道局職員が、一般企業的な感覚を持ち、収益を上げるための方法に真剣に取り組んでいかなければならないと考える。人が減るから収益が減るのは当たり前という考えでは問題であると考えている。【第8回審議会】

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

イ 令和4年度決算と財政収支計画との比較

総括意見

- 令和4年度決算を反映した、財政計画との比較については、令和4年度の純利益については計画との比較で0.1億円減の約8.2億円となりほぼ計画どおりであった。また、令和4年度末での資金残額は、建設改良工事の繰越等の影響により、計画と比較して約21億円増の約67億円となるものの、概ね財政計画に基づいた財政運営がなされていることを確認した。

答申案記載内容（記載箇所：6頁2(2)イ）

- 令和4年度決算額を財政収支計画額と比較すると、収益的収支においては、収入面では、人口減少等に伴い水道料金収入が減少したことなどから計画額を1億1千万円下回り、支出面では、電気料金の高騰に伴い動力費が増加したものの、事業繰越に伴い減価償却額が減少したことなどで計画額を1億円下回ったことから、純利益は8億2千万円となり計画額を1千万円下回っている。
- 資本的収支においては、収入面では、建設改良工事の前年度からの繰越等に伴い他会計繰入金が増加したことなどから計画額を1千万円上回り、支出面では、建設改良工事の前年度からの繰越等に伴い建設改良費が増加したことなどから計画額を3億6千万円上回っている。
- この結果、資本的収支不足額は53億円となり、計画額を3億5千万円上回っている。
- 以上により、令和4年度末の資金残高は、前年度から繰り越された損益勘定留保資金が計画額を上回ったことなどから67億2千万円となり計画額を21億4千万円上回っている。
- なお、企業債残高については、計画額と比較して11億3千万円減少している。

- 2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について
 - (2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況
 - ウ 経営効率化の取組状況

ウ 経営効率化の取組状況

審議会での説明概要

- ・ 水道局のこれまでの経営効率化の取組状況と取組効果について説明した。
- ・ ビジョン策定に当たり計画に取り込んだ経営効率化の取組と令和4年度の実績について説明した。
- ・ 経営効率化の取組ごとの効果額について説明し、モニタリングしていただいた。
- ・ 今後取り組んでいく経営改善策について、取組の内容と考え方について確認していただいた。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ (再掲) 事業 No. 53 ICT活用による業務の効率化の検討について、お客さまサービスの向上という視点での検討はしないのか。【第4回審議会】
 - (事務局回答) いわき市全体としての取組となるが、令和4年7月から電子入札システムの稼働を開始し、電子入札の拡大に努めている。それ以外の部分では、昨年からはキャッシュレス決済にて水道料金の支払いを可能にしたところであり、お客さまのニーズに合った形でのサービス向上に努めている。
 - また、DXの取組として、他事業者で先行して実施している取組もあるが、本市としては、国を主体に全国的に取り組もうと検討しているDX戦略の取組の中での共通フォーマットを活用するなど、可能な限り費用をかけずにお客さまサービスの向上を図れるよう努めていく。
- ・ 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。【第6回審議会】
 - (事務局回答) 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。
- ・ 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。【第6回審議会】

総括意見

- ・ 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

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

ウ 経営効率化の取組状況

施により人員を大幅に削減してきていることを確認した。

- ・ 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年度実績を確認した。
- ・ 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した。
- ・ 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した。

答申案記載内容（記載箇所：7頁2(2)ウ）

- ・ 水道局では、水道事業を取り巻く社会情勢の変化や多様化・複雑化するお客さまニーズ等を的確にとらえ、安定した水道サービスを提供するため、これまでも小規模施設の統廃合等による維持管理費の削減を進めるとともに、効率的な組織体制の構築や浄水場運転管理業務の民間委託、水道料金に関わる営業部門業務の包括委託による人件費の削減、さらには企業債借入の抑制による支払利息の縮減を図るなど、経営効率化の取組を推進してきている。
- ・ 一方で、収入については、今後も水需要の減少により収入の大部分を占める水道料金収入が減少していくことが見込まれ、事業を健全に運営していくためには、料金水準の見直し等の財源確保の検討が必要不可欠となり、経営環境はこれまで以上に厳しい状況となることを見込まれている。
- ・ このため、ビジョンに掲げた目指すべき将来像への歩みを効率的に進めることを目指し、今後も直面する課題や新たな課題に柔軟に対応していくため、具体的な経営効率化の取組をビジョンの施策体系に取り込み、経営の効率化に取り組んでいくものとしている。
- ・ ビジョンの策定に当たり取り込んだ経営効率化の取組については、「水道施設の適正化・効率化の取組」、「水道施設の更新需要等経費節減の取組」、「財源確保及び業務改善の取組」、「効率的な組織体制構築の取組」となっており、15の事業を位置付けている。
- ・ 令和4年度の効果額については、13億5千万円となっており、主な内容は水系変更等を実施した施設の廃止により10億6千万円、統廃合等に伴う路線の廃止により1億円、輻輳管統合により3千万円、配水施設及び管路の適正化により9千万円となっており、ビジョンに位置付けた経営効率化の取組については、着実に実行されており、今後も推進していく必要があることを確認した。
- ・ また、今後の取組については、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が重要であるものの、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り、委託料の節減に向けた見直しを進めることなどを確認した。

- 2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について
 - (2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況
 - エ 計画期間の財政収支見通し

エ 計画期間の財政収支見通し

審議会での説明概要

- ・ 令和 4 年度決算及び令和 5 年度当初予算を反映した財政収支計画期間内の収支見通しにおいては、計画期間最終年度である令和 13 年度末時点での資金残高は、計画期間前からの繰越により損益勘定留保資金が増となったものの、純利益の減や資本的収支不足額の増等により、計画額と比較し 1.7 億円減の 36.2 億円のマイナスとなる見込み。
- ・ 令和 8 年度の資金不足額を企業債充当率の見直しなどにより対応したとしても令和 9 年度には資金不足が見込まれ、見込まれる不足額が財政収支計画に比し多いことから、厳しい財政状況であることには変わりはなく、財政収支計画比較で資金不足額の増大が見込まれるため、料金改定率や起債充当率の調整が生じる可能性がある。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ (再掲) 財政収支見通しの支出について、電力費等、その他の経費も物価が上昇していることを踏まえて、今後の検討をお願いしたい。【第 4 回審議会】
- ・ (再掲) 令和 8 年度から資金不足が生じる見込みなのにも関わらず、令和 9 年度から資金不足が生じる見込みであるというような説明に見えてしまうため、例えば、『令和 9 年度に見込まれていた資金不足額が、財政計画に比し多くなった。』とするなど、表現の仕方を再度検討した方が良い。【第 8 回審議会】
 - (事務局回答) 答申の方には、誤解を受けないよう表現を修正させていただく。
- ・ (再掲) 我々の会社においても、人件費の部分は大きな割合を占めており、人件費を減らしても、別のところで固定費が上がる。小さな改善を積み上げても限界はあると考えている。その場合は、根本について考えていかなければいけないと考える。【第 8 回審議会】
 - (事務局回答) 水道局においても、人件費については大分削減してきたものの、外注のための委託費が上がってきており、限度まできている状況である。したがって、ダウンサイジング等施設整備のコストカットに重点を置いて施策を進めているところである。
- ・ (再掲) 収益の減少に関して、『人口減少が原因であるから仕方ない』という考え方から始まっているが、収益を増やす方法を考えていかないと企業は存続できない。水道局職員が、一般企業的な感覚を持ち、収益を上げるための方法に真剣に取り組んでいかなければならないと考える。人が減るから収益が減るのは当たり前という考えでは問題であると考えている。【第 8 回審議会】

総括意見

- ・ 財政収支計画期間内の収支見通しについては、令和 4 年度決算及び令和 5 年度当初予算を反映した結果、純利益が期間全体で約 5.6 億円の減、資本的収支不足額が期間全体で約 20.5 億円の増となり、令和 13 年度末時点の資金残高が約 1.7 億円の減となることを確認した。

2 いわき水みらいビジョン 2031 の取組状況について

(2) いわき水みらいビジョン 2031 に基づく取組の実施状況

エ 計画期間の財政収支見通し

- また、今後の資金残額は、令和9年度に見込まれる不足額が財政計画に比べ多いことから、厳しい財政状況であることに変わりはない。更に、財政収支計画比較で資金不足額の増大が見込まれるため、料金改定率や起債充当率の調整が生じる可能性があることを確認した。

答申案記載内容（記載箇所：7頁2(2)エ）

- ビジョンにおける財政収支計画について、令和4年度決算及び令和5年度当初予算を反映した収支見通しにおいては、計画期間の最終年度である令和13年度末における資金残高は、計画期間前からの繰越により損益勘定留保資金が増となったものの、水道料金収入の減及び電気料金の高騰に伴う動力費の増により純利益が減となったことや、資本的収支不足額が増となったこと等により、資金不足額が36億2千万円となり、財政収支計画と比較して、不足額がさらに1億7千万円増加する見込みとなっている。
- また、計画期間後半の初年度である令和9年度に生じることが避けられない見込みとされていた資金不足額については、5億1千万円となり、財政収支計画と比較してさらに1億7千万円増加する見込みとなっており、厳しい財政状況であることに変わりはないことを確認した。
- 今後、計画期間の中間地点である令和8年度には、事業の現状と課題を踏まえた上で、ビジョンを見直すこととし、その際には水道料金水準の見直しや企業債充当率の見直しの検討を行う必要があることを確認した。

- 3 その他経営に関する諸課題について
 (1) 効果的な広報のあり方について

3 その他経営に関する諸課題について
 (1) 効果的な広報のあり方について

審議会での説明概要
<ul style="list-style-type: none"> 水道事業の運営や施策の策定に当たり、お客さまの意識や満足度、ニーズ、さらには水道使用の実態を把握し、それらを反映させるために実施している「水道に関する一般利用者の意識調査」の令和4年度調査結果について確認していただいた。 また、効果的な広報を目指して、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ことを確認していただいた。

審議会での主な意見

個別意見
<ul style="list-style-type: none"> 将来、水道料金値上げをすることとなった場合に、これまでは誰も想定していなかった大雨などの激甚化災害対策は計画に見込んでいなかったが、今は、そういう対策を見込む必要があり、さらに人口減少による影響が合わさり値上げになるというような説明があると、市民も納得しやすいのではないかと【第3回審議会】 →（事務局回答）施設の統廃合等、経営効率化策を着実に実行していくことが、今後大事なことであり、実行したとしても資金不足が発生してしまうということを市民の皆様に分かりやすく丁寧に説明していきたい。 （再掲）過去のアンケート調査結果では、水道に期待するものとして、水質の安全性に多くの市民の方が興味を示しているようだが、物価が上がっていく中で、今後は、料金という部分の割合が高くなるのではないかと感じている。今後、料金値上げが必要な状況を市民にどう説明していくかというところで、SNS等も活用し、より分かりやすく行うことにより広報紙に興味のない市民に対して少しでも意識を向けてもらうための努力も必要になるのではないかと【第4回審議会】 →（事務局回答）アンケート調査結果では、料金よりも災害に強い水道を作ってほしいという声もある。また、市民の皆様ニーズを把握することを目的に、現在実施しているインターネットによるアンケートのほか、今年度は市民の皆様から1,000人を無作為に抽出し実施するアンケートを行う予定である。それらの結果がまとまれば審議の参考にしていただきたいと考えており、ニーズを的確に把握して今後の事業展開につなげていきたい。 経営プランの主な成果については、まとめて公表するだけでなく、例えば広報紙などで1つ項目を取り上げて、わかりやすい表現でお知らせするようなことも必要と思われる【第5回審議会】 すいどういわき第88号について、表紙のデザインが変わり評価できるが、先ほど説明があった事業内容の説明記事が正確に書いてあるものの分かりにくいいため、もう少しやさしい言葉で伝えていけないものかと【第5回審議会】 →（事務局回答）すいどういわきについては、第88号からリニューアルし、ページの中身についてもピクトグラムを利用し始めたところである。今回は一覧的な形で掲載しているが、今後はTwitterで行っているように平易な文章で分かりやすく、全部を伝えるのではなくポイントを絞って1つずつ伝えていきたいと考えている。

3 その他経営に関する諸課題について

(1) 効果的な広報のあり方について

- 広報紙について、こちらの意図することが伝わらなければ何にもならないので、市民の皆さんに幅広く理解してもらうことが今後の課題だと思う。【第5回審議会】
→(事務局回答)市民の皆様へ水道局の意図が伝わるような広報紙の作成について、令和4年度は水道局独自でリニューアルし、作成してみたが、令和5年度には外部から専門家を入れて民間の企画会社のノウハウを取り入れることを試してみたいと考えている。
- (再掲)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。【第6回審議会】
- 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。【第6回審議会】
- 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。【第6回審議会】
→(事務局回答)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、市の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。
- 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。【第6回審議会】
→(事務局回答)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。
- アンケートにおいて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。【第6回審議会】

※ 第7回審議会において、残留塩素濃度の均等化に係る取り組みについて、補足

3 その他経営に関する諸課題について

(1) 効果的な広報のあり方について

説明資料を用いて説明を行った。

- ・ 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がわからない。【第6回審議会】
→（事務局回答）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。
- ・ 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。また、実施している場合は、そういった活動を Twitter 等で広報していただきたい。【第6回審議会】
→（事務局回答）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。
- ・ 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。【第6回審議会】
→（事務局回答）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、市民の皆様へ安心感を与える取組を実施している。
- ・ 水道料金が高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。【第6回審議会】
→（事務局回答）いわき市の水道料金は、県内では安い区分もあるが、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。
- ・ 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。【第6回審議会】

総括意見

- ・ 「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、「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

3 その他経営に関する諸課題について

(1) 効果的な広報のあり方について

ことを確認した。また、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。

答申案記載内容（記載箇所：8頁3(1)）

- ・ 水道局では、広報紙やホームページ、イベント活動などさまざまな媒体を利用し、施策や経営状況等について広報活動を行っている。しかし、水道事業は身近な存在であるとはいえ、「活動が見えにくい」との指摘は少なくない。このため、水道事業の運営や施策の策定に当たり、お客さまの意識や満足度、ニーズ、さらには水道使用の実態を把握し、それらを反映させるため、水道使用者を対象とした意識調査を実施している。
- ・ また、水道料金収入が減少していく厳しい経営環境下においても、持続可能な水道システムを構築するためには、お客さまとの信頼関係の構築は極めて重要であることから、お客さまに迅速かつ効果的な情報提供を行うため、「いわき市水道事業広報戦略」に基づき効果的な広報活動を展開している。
- ・ 具体的には、「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（X：旧 Twitter）」の3つの媒体を主軸として活用し、それぞれの広報媒体の持つ特徴や発信する情報により、活用媒体を選択して発信する内容となっている。
- ・ また、発信に際しては、広報紙や SNS に QR コードやリンクを記載してホームページに誘導するクロスメディアを推進し、発信力の強化を図るほか、災害時の情報発信の見直しを行ったことなど、常に改善を図りながら、時代の変化に適応した情報発信に引き続き努める内容となっていることを確認した。
- ・ ビジョンに定める将来像の実現に向け、今後も経営環境の変化を的確に捉えながら、持続可能な経営基盤の確立に努めることと併せて、実施した事業の進捗や成果をはじめ、経費節減への取組、料金改定が必要な状況など、水道事業経営に関する情報について市民に分かりやすく情報発信することを望むものである。

- 3 その他経営に関する諸課題について
 - (2) 本市水道事業の料金制度について

(2) 本市水道事業の料金制度について

審議会での説明概要

- ・ 本市では、令和9年度から資金不足が生じる見込みとなることから、今後取り組んでいく方策の一つとして、令和8年度までに水道料金水準について見直しを行うこととしているが、本市の「水道料金体系」について、固定的経費を安定的に回収できていないなどの課題があり、水道料金水準の見直しに併せて料金体系の見直しについても具体的な検討を進める必要がある。
- ・ このため、今回はこれらの料金制度の課題について確認していただき、次期以降に設置する本審議会にて課題の解決に向けた具体的な検討を行う予定であることを説明した。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 今後、具体的な審議に入る際には、固定費の配分基準についての資料があると、委員間での情報共有が図れると考える。【第8回審議会】
→（事務局回答）日本水道協会発行の『水道料金算定要領』の中で、固定費の配分基準の考え方も記載されているため、今後の審議の中で説明したい。

総括意見

- ・ 経営効率化の取組を着実に実施したとしても、令和9年度には資金不足が生じる見込みであり、収支ギャップの解消に向けた取組の一つとして、料金水準について見直しを行う必要があることを確認した。その際は、料金水準の見直しに併せて、安定経営に資する料金体系となるよう、料金制度全体のあり方について検討する必要があることを確認した。
- ・ 第16次審議会答申における「料金制度全体のあり方」についての課題と見直しの方向性についてそれぞれ確認した。
- ・ これらの課題に対する具体的な検討については、次期以降に設置する審議会では審議する必要があることを確認した。

答申案記載内容（記載箇所：9頁3(2)）

- ・ 本市の水道料金体系については、口径別料金体系、基本料金と水量料金（従量料金）の二部料金制を採用し、その比率についてはおおむね3対7としているが、料金原価の9割程度を占める固定的経費を安定的に回収できていないなどの料金体系における課題がある。
- ・ このため、料金水準の見直しに併せて安定経営に資する料金体系となるよう、第16次いわき市水道事業経営審議会答申における「料金制度全体のあり方」についての課題と見直しの方向性も踏まえ、料金制度全体のあり方について検討する必要があることを確認した。
- ・ さらに、これらの課題に対する具体的な検討については、次期以降に設置する審議会では審議する必要があることを確認した。

- 3 その他経営に関する諸課題について
 (3) 大口使用者の水需要の実態把握について

(3) 大口使用者の水需要の実態把握について

審議会での説明概要

- ・ 水道を月平均 500 m³以上お使いいただいているお客さまを対象に、水道の使用状況の実態及び料金体系に対する考えを把握し、それらを今後の水道料金体系の見直しに反映させるため、水道に関する大口需要者の意識調査を令和4年度に実施したため、この結果について確認していただいた。
- ・ また、このアンケートを継続して調査を行うことで、水需要の実態把握に努め、今後予定している料金制度の見直しに反映していく考えであることを説明し、確認していただいた。

審議会での主な意見

個別意見

- ・ 料金の見直しに当たり、直近5年の給水件数や使用水量から料金配分を決めていくことになると思うが、用途別に、家庭用、業務用、工場用などに分類して予測する必要もあると考える。【第8回審議会】
 → (事務局回答) 今後、水需要予測をしていく中で、生活用、公共用、業務用、工場用といった用途の区分で予測していく手法を考えている。その手法の一材料として、大口需要者の動向調査アンケートを踏まえ、全体的な水需要予測を進めていく考えである。

総括意見

- ・ 「使用状況」については、約6割の事業者が、日常から節水対策に取り組んでいる状況であり、今後も節水型社会の浸透による水需要の減少が続くものと考えられることを確認した。
- ・ 「料金体系」については、約7割の事業者が、逓増型料金体系における大口使用者の負担緩和を望んでいる状況である一方で、約9割の事業者が、水量料金の単価が低くなったとしても、使用水量は変わらないと回答しており、水需要の喚起には繋がらないものと考えられることを確認した。
- ・ 「使用水量」については、約8割の事業者が、ここ数年の使用水量の傾向について大きな変化はないという状況であるが、これまでの水使用量が減少傾向にあることを踏まえると、水需要の減少は続いていくものと考えられることを確認した。
- ・ 「水道水以外の水源使用」については、約7割の事業者が、水道水以外の水源について使用する予定はない状況である。しかし、一部事業者においては、今後、他の水源の使用量増や、新たに他の水源の使用を検討している状況であり、水道水の使用減に繋がるものと考えられることを確認した。
- ・ 今後も継続して「大口使用者」に対する調査を行うことで、水需要の実態把握に努め、今後予定している料金制度の見直しに反映していく考えであることを確認した。

- 3 その他経営に関する諸課題について
(3) 大口使用者の水需要の実態把握について

答申案記載内容（記載箇所：9頁3(3)）

- 水量料金の逡増制については、高単価部分の使用水量が低単価部分に比べ大幅に減少するという構造の変化がみられ、水需要の減少以上の速さで収入が減少しており、固定的経費部分の回収が困難となっている課題がある。
- この課題に対応するため、水道局では、水道を月平均500 m³以上使用している使用者を対象に、水道の使用状況の実態及び料金体系に対する考えを把握し、それらを今後の水道料金体系の見直しに反映させるため、水道に関する大口需要者の意識調査を令和4年度に実施した。
- このアンケートから、「使用状況」については、約6割の事業者が日常から節水対策に取り組んでいる状況であり、そのうち、約3割はさらなる節水対策が可能としており、今後も節水型社会の浸透による水需要の減少が続くものと考えられるという結果を確認した。
- 「料金体系」については、約7割の事業者が逡増型料金体系における大口使用者の負担緩和を望んでいる状況である一方で、約9割の事業者が水量料金の単価が低くなったとしても使用水量は変わらないと回答しており、水需要の喚起には繋がらないものと考えられるという結果を確認した。
- 「使用水量」については、約8割の事業者が、ここ数年の使用水量の傾向について大きな変化はないという状況である。また、長期的な見込みについても、約7割の事業者が大きな変化はないと回答しているものの、これまでの水使用量が減少傾向にあることを踏まえると、水需要の減少は続いていくものと考えられるという結果を確認した。
- 「水道水以外の水源使用」については、約7割の事業者が、水道水以外の水源について使用する予定はない状況であるが、一部事業者においては、今後、他の水源の使用量増や新たに他の水源の使用を検討している状況であり、水道水の使用減に繋がるものと考えられるという結果を確認した。
- 水道局が今後も継続して「大口使用者」に対する調査を行うことで、水需要の実態把握に努め、今後予定している料金制度の見直しに反映させていく考えであることを確認した