

## 第 88 回 神戸市上下水道事業審議会（平成 28 年 12 月 12 日）議事要旨

- 議事(1) 平成 27 年度 神戸市水道事業主要施策および決算概要について
- 議事(2) 「中期経営目標 2015」の実績について
- 議事(3) 平成 27 年度 神戸市下水道事業主要施策および決算概要について
- 議事(4) 下水道事業中期経営計画「こうべアクアプラン 2015」の実績について
- 議事(5) 「今後の下水道事業の経営と使用料制度のあり方」について（諮問）

### 【議事(1)・(2)】

(委員)

「中期経営目標 2015」の実績について、事業目標 3 のみ十分な達成が得られなかったという説明であったが、水道局の取り組みについて満足されているお客さまの割合ということで、問いかげとしては水道局の取り組みを知っている前提で、水道局に対する何らかの期待感を確認するという構造になっているはずである。

満足している、していないで計測すべき問題ではなく、もちろん不満足が割合が減っていることは大事だが、不満足と答えた方々の背景として、何か重要な問題が潜んでいないかという視点で、情報収集し、今後の取り組みに活かしてはどうか。

(水道局)

満足度に対する数値目標の設定に際しては、単純な指標でなかなか難しいところもあるが、前回の中期経営目標 2011 の時にはお客さま満足度調査に基づく、満足しているか、していないかという指標があり、今回の中期経営目標 2015 においても数値目標を設定した。アンケートの結果、不満の理由として、「水道局の広報記事を見たことがない」、「知りたい情報が探しにくい」、「水道局への関心がない」があり、まずはその方への対策が必要と考えている。

水道局に興味・関心を持っていただくような広報活動として、一方的な情報提供ではなく、例えばアクアサポーターの方々に意見を聴く、また、デザイン手法に知見のある専門家の意見を参考にしながら、不満度の理由として挙げられた広報記事への改善や、知りたい情報を探しやすいような取り組みを行うことで、引き続き改善してまいりたい。

(委員)

平成 27 年度水道事業会計決算概要について、我々市民としては、節水が盛んであるのに、なぜ阪神水道企業団からの受水費が増えているのか気になる。

(水道局)

平成 27 年度は閏年で、1 日増えたことにより、購入した水量が少し増えた影響による。また、阪神水道企業団と構成市による最適化研究会も立ち上げながら、受水費の削減も含めて、引き続き議論をしていく。

(参与)

お客さま満足度調査における、アンケートの回答率どうか。

(水道局)

2,000世帯へ発送し、うち、回答数が1,117世帯、回答率は約56%である。

(参与)

2,000世帯のうち1,117世帯から回答があったのであれば、思ったより回答率が高い。アンケートの質問項目を見たところ、かなり膨大な量で、多岐に渡る内容だったため、細かくチェックをつけてもらうのは難しいと感じた。質問をもう少しシンプルにした上で、自由意見の欄を設ければ、色々なパターンのサンプルが取れるのではと感じた。

(委員)

今後はコストの安いインターネット調査を検討しているようだが、数値の連続性を保つために、一度だけは従来の調査手法とインターネット調査の両方をした方が良い。その後は、インターネット調査のみとすることでコストを削減していくのがいいかと思う。

因みに、下水道事業においてアンケート調査の実施についてはあまり聞かないが、料金制度について諮問をするのであれば、市民の要望を伺う機会があってもいいと思う。

(水道局)

アンケート調査の継続性については、これまで継続して聴く項目は継続して聴いている。必要に応じて、聴きたい項目を追加することで、項目数が増えてきている。回答率自体は約56%と高いが、高齢者の回答率は高いが、若い世代の回答率が低い。今後、回答率の低かった若い世代の意見を汲み上げるためにも、インターネット調査の活用を検討している。

(建設局)

下水道事業は水道事業以上に市民にあまり関心をもってもらえない現状にある。こういった現状を打開すべく、各処理場での水環境フェアや、出前トーク、小学校の総合学習等により、日々広報活動に努めている。

アンケート調査については実施できていないが、こういった市民に接する機会を活用し、水道事業を参考に今後検討してまいりたい。

### 【議事(3)(4)】

(委員)

資料3の8ページの箇所に業務量の推移があるが、有収水量は昨年度と比べて変わらない状況である。一方で、処理水量、雨水排除量が増えていることから、明らかに雨水が污水管に混入している。雨水経費については、税で対応すべきであるにもかかわらず、使用料でまかなっている状況が現実起こっている。料金制度への影響も大きいことから、雨水に起因する経費

については、出来るだけすみやかに税を入れるよう市長部局と調整していただきたい。

(建設局)

処理水量については、不明水に起因している部分が他の自治体と同様に増加傾向にある。これについては、管きよの改築更新を進めることでできるだけ減らしていきたい。一般会計から繰り入れるべきということだが、まずは、不明水を減らす努力をしていきたい。

(委員)

料金で回収すべき性質のものと税で負担すべきものは根本的に違う。税で負担すべきものが入り込んでいることは大きな問題である。

(建設局)

一定量を超えたら対応するように、勉強して対応させていただきたい。

(委員)

管きよの改築更新事業について、テレビカメラを使った調査により污水管の劣化状況を把握するとあるが、調査する污水管の優先順位はどのようにして決められているのか。

(建設局)

基本的には、市街地区の布設が古い污水管を中心に調査を実施している。具体的には、三宮、元町、兵庫駅周辺へ対象範囲を広げ、事業を進めていく。

(委員)

定期的に点検を行っているわけではないのか。

(建設局)

污水管きよの延長は、平成 26 年度末時点で 4,100km に達しており、順次、点検を実施している。

(委員)

「こうべアクアプラン 2015」における指標の達成状況について、一部未達成項目があるとのことだが、原因および分析について伺いたい。

(建設局)

処理水の有効利用率については、垂水処理場修景地への処理水供給等を行ったが、僅かに目標を達成できなかった。

汚泥焼却灰の有効利用率については、公共工事の減少、大口供給先の移転に伴う使用量減少などの理由により、目標未達成となった。一方で、平成 27 年度より、市内すべてのアスファルト合材工場で灰入合材を製造できるようになり、引き続き利用促進の取組みを進めていく。

消化ガスの有効利用率については、概ね達成状況にあると考えている。

(参与)

こうべハーベストの使用率について伺いたい。

(建設局)

昨年度の肥料販売実績は 676 袋であり、1 袋あたり約 20 キロで購入いただいている。

今年度においては、既に 3,000 袋の販売実績があり、年度末までに約 4,000 袋の実績が見込まれる。今後も利用範囲の拡大に努めてまいりたい。

(参与)

購入者は、神戸市内の北区や西区在住の農家が多いのか。

(建設局)

J A兵庫六甲神戸西宮農センターにて販売を行っているが、購入者についての分析はできていない。

(参与)

引き続き、都市と農村をつなぐ地産地消に向けて貢献いただきたい。

(委員)

汚泥焼却灰の有効利用について、利用の主な用途としては、高速道路が多いのか。

(建設局)

主に、一般公共事業の製品やアスファルト合材として有効利用を行っている。

(委員)

汚泥焼却灰の有効利用に関する新たな用途の可能性について、見通しはあるのか。

その見通しがなければ、純粋なコストの増加に繋がる恐れもあるため、「こうべアクアプラン2015」において、単に未達成に終わったとすべきではないと考えるが。

(建設局)

公共事業については、優先的に利用いただきたいと考えるが、公共工事の減少等により実績は伸び悩んでいる状況にある。その他、肥料や塗料等についても若干の利用は見込まれるが、道路事業等への普及は進んでいない。他都市においては、固形燃料への有効利用の事例もあると聞いているため、今後も研究を進めてまいりたい。

(委員)

こうべハーベストについて、今後も利用範囲を拡大していく方針なのか。

(建設局)

今後も十分な生産量が見込まれるため、利用範囲の拡大に努めてまいりたい。

(委員)

一般の方も購入できるよう、ホームセンター等の肥料を取り扱っている店舗へ販路を拡大してはどうか。

(建設局)

現在は、さらなる肥料拡大のため、学校給食用の食用米「きぬむすめ」で試験栽培を行っており、今後も需要の拡大が見込まれる。

また、ご指摘のホームセンター等では、こうべハーベストよりも安価な肥料が販売されていると考えられるため、状況を調査し、販路拡大に向け検討を進めてまいりたい。

(委員)

神戸の下水道から生まれたという物語と併せて、販売に着手してみてはどうか。下水道に対して市民の意識を向けるきっかけになればとも考えるが。

(建設局)

昨年度は、こうべハーベストを用いて、こうべ旬菜、スイートコーンの試験栽培を行い、農業関係者から収穫状況、品質ともに高い評価を得られ、販売実績は 676 袋となり、今年度においては約 4,000 袋の販売が見込まれる。このような状況を踏まえ、下水道広報PRも兼ねた事業の展開を検討してまいりたい。

## 【議事(5)】

(委員)

上下水一緒に論ずべきではなく、ここは切り分けて下水だということは理解できるが、実際に使用料を払う市民としては、上水も下水も意識としては同じで、分かりにくいところがある。

料金体系の見直しの際には、先々の見通しや、上水と合わせた広報等も検討いただきたい。

(水道局)

中期経営計画 2019 における中期財政計画において、現状で推移した場合と経営改善に取り組んだ場合の比較を載せている。経営改善の主な取り組みにおいて、事例をいくつか挙げ、どの程度改善になるかという数値的な効果も中期財政計画に記載している。その上で、計画期間の 4 年間については、給水収益は減るものの、現行の料金水準のもと、収支均衡を図れるという目途がある。水道料金については、下水道事業における動向も注視しながら、検討していきたい。

(参与)

東京都の管きよの劣化の実態調査によれば、法定耐用年数を超過した管きよは全体の約 13%、距離にして約 2,000 キロであり、下水管きよの破損が原因と思われる道路陥没は年間 1,000 件以上に達していると聞く。神戸市の場合、下水管きよに原因がある道路陥没事故の年間件数はいくらか。

(建設局)

昨年度においては、規模の大小含め、計 65 件の道路陥没事故があった。

(参与)

下水道施設の改築更新事業について、東京都においては、「更新」ではなく、「再構築」という言葉を使用している例がある。これについては、老朽度や給水能力の調査に基づいて、既存施設をできるだけ有効活用しながら、管網全体を面的に更新することを「再構築」と定義付けていると聞く。この詳細について、可能な範囲で回答いただきたい。

(建設局)

東京都の詳細な内容については、現状、把握できていない。

本市の改築事業においては、コスト縮減を図るとともに、交通への影響や騒音・振動などに配慮した管更生工法を採用している。

汚水管の老朽化状況について調査した結果、約 80 年は使用可能との推計が得られたため、この期間内に、汚水管の改築更新を実施する計画を進めている。

(参与)

将来の下水道使用料改定に向け、市民理解を得るための最大限の努力をしていただきたい。

(建設局)

本市では、昭和 61 年度以降、下水道使用料の改定を実施しておらず、これまで、民間活力の導入や組織・施設の統廃合などの経営改善に努めてきた。

当面は、下水道使用料改定に向けた広報活動に注力し、市民の理解を得るため、努力してまいりたい。

(委員)

他都市の下水道使用料の改定状況と比べ、約 30 年間、神戸市が改定を実施してこなかった理由について伺いたい。

(建設局)

震災の影響によるものが大きい。他にも、民間活力の導入や組織・施設の統廃合などの経営改善に努めてきた結果だと考えている。

(参与)

節水努力により、1 ヶ月 10 m<sup>3</sup>の基本水量以下の使用者が増加傾向にある中で、他都市のような基本水量の切り下げや逡増率の見直しを行うのであれば、市民への丁寧な説明が求められると思うが。

(建設局)

現在の市民や企業の使用実態に適応した使用料体系および水準について、慎重に検討を進めてまいりたい。