

第 97 回 神戸市上下水道事業審議会（令和 3 年 6 月 2 日）議事要旨

議事(1) 令和 3 年度 神戸市水道事業会計予算の概要について

議事(2) 令和 3 年度 神戸市下水道事業会計予算の概要について

その他

【議事(1)】

(委員)

コロナウイルスの影響がある中で、配水管の更新工事は先を見越して平準化して実施していくとのことだが、変わらず実施されていくのか？また令和 2 年度から 4 年度までで 10 億円の費用削減効果を目指す中で、今年の経営収支予算を見ると、費用が対前年度比で約 1 億円の減額にとどまっているが、その理由を教えてほしい。

(水道局)

配水管更新工事の計画について、昨年度の審議会でもお伝えしたが、更新距離年間 40 km を目指す中で、繰越が生じたため、令和元年度の更新距離は年間 34 km となっている。令和 3 年度について、まずは工事の入札不調対策を行い、年間 40 km の更新を進めていくことを考えている。

(委員)

コロナの影響で減収にはなるが、配水管更新は予定通りやっていくということか。

(水道局)

その通りである。全国的には、1 年間で管路全長の 1% を目標に更新しており、神戸市の場合は、管路全長の 0.8% を更新している。コロナウイルスの影響はあるが、ペースアップを図りながら、必要事業として実施していく。

緊急経営改革による費用削減額 10 億円に対し、今年度の予算削減額はそれに見合っていないのではという指摘についてだが、計画期間は令和 2～4 年度の 3 年であり、順次進めていくものである。最終年度である令和 4 年度時点で 10 億円の削減効果が見込めるということである。

(委員)

毎年有収水量が減っており、売り上げにもかなり打撃があると思う。経営状況に問題はないのか心配している。10 億円の話はあくまで計画であり、実現できるかは別の話だと思う。今後本当に黒字化になっていくのかが分からない。

(水道局)

まずは緊急経営改革を実施し、私どもができる経営努力を最大限させていただく。計画通り費用削減を実施しても、十分な収入が戻ることがなかなか見込めず、今後の更新投資の財源を賄うには足りないということもありえると考えている。そのような場合は最終的には料金の検討も考えていかなければならない。まずは経営努力を最優先で取り組むことを考えている。また経営改革によりどれだけ効果が現れたのかの検証も実施してまいりたい。

(委員)

水道修繕受付センターの案内シールを検針票につけて配布していただいたのはよかったと思う。ただ、修繕依頼の電話をしたときに、業者の対応が遅い場合があり、待ちきれない人も出てくる。もっときちんと迅速に動けるような体制をとっていただけないか。たとえば夏休みや正月休みなどで業者が休みに入っているときは、うまく連絡がいかないため、きちんと対応していただきたい。神戸市は水道の消費者被害がたいへん多いようなので、うまくもっていかないといけない。

(水道局)

私どもも課題として認識しており、特にゴールデンウィークの対応について業者を指導し、電話受付から修繕までの班数を増やして対応している。シールの効果もあり、5月時点で前年比1.6～1.7倍の相談・修繕件数となっている。いずれにしても兵庫県下で悪質業者は問題となっており、我々もしっかり対応していきたいと考えている。

(委員)

我が家にも修繕受付センター案内のシールが届いている。アクアサポーターをしているときに、検針票の裏に修繕受付センターの電話番号が載っていることを教えてもらったが、それまでは存在に気付かなかった。このような形でシールにさせていただいて、アクアサポーターとして意見を言った甲斐があったと思う。

(水道局)

補足になるが、これまで検針票の裏面に修繕受付センターの連絡先を記載していたが、今月から表面の下の方に掲載するように工夫している。

(委員)

緊急経営改革の財源対策の中で、遊休資産の売却とあるが、具体的にどのように進められているのか。

(水道局)

財源対策に使う予定の遊休資産は、北区と須磨区で2物件想定している。須磨区は、メーターを管理する事業所として使っていたが、そこで業務はしないこととし、建物を撤去したため、その物件を売却または賃貸として活用していく予定である。北区の物件については、更地のままで水道局が事業用に使うと保有していたが、使わずに今日まできており、有効な財源に充てるため、売却を予定している。

(委員)

その2件の物件の売却益はどれくらい見込んでいるのか？

(水道局)

2件合わせて4億円程度を見込んでいる。

(委員)

前年度と比較し12.2億円の収益減少ということで、当面は10億円の費用削減が重要であり緊急経営改革が示されていることで理解している。その中身として①～④が掲げられている。この4つの項目のうち、恒常的なものと一過性のものが両方入っていると思われる。どの項目が、一番効果が大きいのかと思っている。執行体制の見直しが2.5億円、それ以外が合わせて5千万円程度なので、合計すると3億円程度である。4年間で10億円削減ということなので残り7億円だが、これをすべて資産売却で賄うと考えてよいのでしょうか。資産売却について令和3年度当初予算では、経営収支の特別利益では4億円の固定資産売却益が計上されており、資本的収支では1億円の固定資産売却益が計上されている。これで合計5億円となっている。3億円と5億円で合計8億円となり、10億円まであと2億円となるが数字の見方として正しいでしょうか。また資産売却は一過性のものである。一過性の経費削減策と恒常的な経費削減策を区別しないといけない。資産売却に大きく依存するのは私自身あまり望ましくないと思っているが、次年度以降の持続可能な経費削減策の実施見通しは立っているのか。

(水道局)

資産売却については、一過性のもので、特別利益で売却すれば、その年度でしか効果がないが、恒常的な経費削減策となる改革項目としては、これまでご説明した緊急経営改革の中での、委託化や集約化が挙げられる。委託化や集約化により、削減費において人件費が大きなウェイトを占めてくる。約8億円が人件費削減額となっており、残りは物件費等の圧縮となってくる。委託化・集約化の内容については、メーター資材・給水資材倉庫業務の委託化、水道料金関連業務の委託拡大・集約化、事業所の再編により人を集約し、庶務的な事務を効率的に整理することで具体的な削減効果が出てくると考えている。

(委員)

一過性と恒常性の費用削減対策を区別して示していただけるとより分かりやすいかと思う。

(参与)

合理化により、水道法の要請である公衆衛生の向上や生活環境の改善がきちっと担保できるかどうかをしっかりとみていただきたいということを3月の議会でも伝えた。特に検針・未納整理業務の委託仕様書について、コロナで生活が大変であった際、民間に任せて仕様書通りに行うと、電話やお手紙で払ってくれというだけで一辺倒になるのではないかという問題の話をした。局長は水道局にあるノウハウをしっかりと形にしていき、マニュアルのようなものが必要ではないかと言われた。仕様書の文言については必要な改善を行い、督促すればいいという一辺倒なものではなく、いろんな配慮ができるようにすると3月の議会では話されたが、その後の進捗を教えてください。

(水道局)

現在整理途中であり、まだ形には至っていない。コロナの減免で支払いが厳しい方には、躊躇なく猶予させていただいている。これまで累計で1,200件以上、金額では4,000万円以上支払い猶予を行っている。その部分については、これまでも民間事業者をお願いしている。我々がもっているノウハウをどのような形とするのか、たとえば事業者のプレゼンテーションの中で、福祉的な配慮を盛り込んでいただくなどを考えている。細かい部分でこれだけはしてほしいという仕様書を定めるべきではないかという議論をしている。例えばお一人で過ごされている方で、突発的な事故や病気で支払いに出てこれな

い場合に、徴収側は何を確認すべきかのノウハウであったり、福祉局との話合いの中では、最低限チェックする内容があるかなどを確認し、福祉局と連携して協議を始めている。今年度中に条件を整えて、事業者とも相談していき、できるだけ早いタイミングで実施していきたいと考えている。

(参与)

ぜひその観点を貫いてほしい。もう一つは人件費の8億円削減、103人の話である。阪神・淡路大震災の当時と比べて、職員数は47%ぐらいとなっており、災害時のマンパワーが不足するのではないか。恒常的に人件費を減らすと急場をしのげない状況になることを懸念している。3月の答弁では、局長は、震災時はガラケーさえもっていなかったが、現在は職員ひとりひとりがスマートフォンを持っている、コロナ禍でもweb会議で正確な情報のやりとりができるようになってきている、との発言があった。今日の会議ひとつとっても正確な情報のやりとりには問題があるところはあると思う。ICTに頼れるところは頼ったらいと思うが、災害の時、市民の命を救わないといけない時にマンパワーを確保しないとイケないと思う。

(水道局)

さきほどのシステムの不手際についてはお詫び申し上げます。危機管理においては、救急のように今一瞬を争うような危機管理もあれば、阪神・淡路大震災の危機管理は、いち早く水を届けなくてはいけないという中で、誤解を恐れずに言いますと、1分1秒ではなく、3日以内、2日以内で対応するというレベルの話に、現実的にはなってくる。そういったものに対応できる危機管理を徹底していかないとイケない。今回のポスト削減は、ポスト集約によって多少削減はあるが、ほとんど技術職員は減となっていない。技術の継承にますます力を入れていかないとイケない中で、今回、水道技術職を新たに設け、これまでの単純労務のポスト採用はなくしていき、労務ともう少し高度な技術業務の両方を担える職員枠を設け、マンパワーや質の向上、組織全体の若返りを図っていけるように進めているところである。

(参与)

委託化が進む中で、間違いのないところに電話相談ができる修繕受付センターができたのはよかったと思っている。私にも地域でいろんな苦情が届いている。たとえば、電話をしてもなかなかきてくれない、料金が高いというのもあった。修繕センターとは違うところに電話したらとんでもない請求がきたという苦情もある。最近ではメーターを見ていないようなのに請求がくるという相談もあった。1年以上住んでいるのにメーター指示数が変わっていない。そういった苦情が、消費者センターや水道局にも入っているのか教えてほしい。

(水道局)

苦情については、修繕受付センターおよび市の広聴部門に届いているものを確認しており、修繕受付センターに指導するというのを適宜行っている。メーターを見ていない、指示数が変わっていないというお話は水道局で対応する案件なので、すぐ解決していれば我々も把握できていないが、もしご連絡いただいていないのであれば、水道局にご連絡いただき対応していきたいと考えている。

(参与)

苦情の件数、内容は水道局できちんと把握されているのか？

(水道局)

苦情については、お客さま受付センターで記録しており、幹部にも情報は届いている。案件によって対応は異なるが、今後も苦情に対してきちんとした姿勢で取り組んでまいりたい。

(参与)

水道局で苦情の状況をチェックしていただき、市民のサービス低下につながらないようにしていただきたい。

(参与)

経営収支の表示の仕方について、長期前受金戻入の表記をなくしていただいたのは個人的に評価している。料金のお知らせとともに修繕受付センターのシールを配っていることに対し、市民の方や議員からもよかったという声を聞いている。我々も何度も配ってほしいと伝えており、今回実施に至ったことは評価させていただく。ただ、これにより仕事が増えて、今すぐ対応できないという話も出てきているのかと思う。ブロックごとに分けて管工事組合が対応していただいていると思うが、長期休暇のときは融通して担当を決めておく、30分～1時間では間に合わないとしても、休暇期間も対応できるような体制づくりをする、業者が担当する数に偏りがでないように複数の業者に修繕業務を担当していただき業者間の平準化を図る、ということも今後の課題になってくると思う。また水道の詐欺に対応してシールを配布してもらったが、一回で終わらず毎年もしくは半年に一回実施することをしないと、消費者が忘れていってしまう。シール代とポスティング代についての経費の負担は、管工事組合と話をし、業者が仕事をした対価からも徴収してよいのではないかと思う。市民が騙されない取り組みのために応益者負担を求めることも考えていかなければならないのではないか。

(水道局)

我々も被害防止のためにできる範囲でやっていきたいと考えている。シール配布は全戸配布であるため予算に1,000万円かかっており、頻繁に配布するのは難しいと思う。消費者行政であるので、一般会計にも協力してもらえたらという希望はある。非常にたくさんの修繕対応の申込みをいただいております。安心して任せられるように、業務の平準化を行い、地の利を生かしてスピーディに出動することが理想である。ゴールデンウィークなどで今日は仕事が休みだから来てもらえないかと考える方もたくさんいらっしゃる。もし平日対応が可能であれば、休みの日の出張料金分安くなるということをアナウンスし、事前に予約をしていただくことを紹介していきたい。また事業者の方にも質の向上ということで、できるだけ早い段階でかけつけられるように指導してまいりたい。

(参与)

執行体制の見直しについて、垂水と東部の2センターを廃止し、緊急時資材置き場を作るが、人の常駐はしないとお聞きした。それは本当に対応の迅速性が担保されるのかという心配の声があった。お客さまと接するようなサービスは、IoTなどを活用して減らすというのはいいかもしれないが、緊急時出動する場所にモノだけおいても、効果は疑問である。対応する職員の配置がどこであっても人件費は一緒のはずである。場所を作るのであれば、基地と人はそれぞれ東部と垂水のどこかにおいて、出動の迅速性は担保しておいた方がよいのではないかという声が議会でも出ている。今後、資産売却を考え

る上でそのあたりについて柔軟に対応していただきたい。

(水道局)

管路を年間40km更新するため、市内至るところで工事班が実働として動いている。工事班が機材を積んで立ち寄れる場所として考えており、十分な危機管理ができるかどうか今年度検証を行いながら、不足がないように取り組んでまいりたい。

(委員)

減価償却費等が対前年度比7.8億円増加しているが、平成30年度からの予算も確認させていただき、102億円、103億円前後で推移しているが、急に増加した理由は何か教えてほしい。

(水道局)

施設の整備にかかる減価償却費が増えてきている。例えば、配水を365日24時間コントロールしているテレメータ子局の更新工事を長く実施しているが、初回の減価償却が乗ってくるのが令和3年度ということで2億円程度を占めている。

(委員)

今後も減価償却費は109億円や110億円になる見込みなのか、それとも来年度以降は103億円程度に戻るのか。

(水道局)

多少変動はあるが、減価償却費は増えていく方向で予測しておかなければいけないと考えている。

(委員)

人件費をせつかく約9億円削減したのに、減価償却費が今後増えることになると、さらに経費削減を考えなくてはならない。

【議事(2)】

(委員)

「豊かな海」の創造に向けた取り組みについて、法律が変わったので、流すもののバランスはとっていかれると思うが、脱プラ、基本的に海に流れるプラスチックは陸から流れているわけで、最終の砦が処理場だと思っているが、何とかできないのか。

SDGsのつくる責任・つかう責任の点でいうと、脱プラの話も市民を巻き込んで、プラスチックを流さないという協力を得ながら豊かな海を創っていくという考え方にシフトしていただけたらいいのではないか。

(建設局)

ペットボトルそのものやプラスチックのお皿のような大きなプラスチックは、入口にスクリーンがあるので、回収できる。ただし、マイクロプラスチックのように小さくなると、生物の力を借りる下水処理場の中ではなかなか回収は難しい。水と一緒に海へ行ってしまうのは、今の技術上はやむを得ないと

考えている。

「豊かな海」のことで言うと、条例も変わったし、国の法律も変わろうとしているので、海の生物の多様性をできるだけ確保するような施策をこれからもやっていきたい。

(委員)

水の科学博物館が休館になった。子供たちが見学に行くとか、水道や下水道について勉強する機会がもっとたくさんあったらいいな、特に水道に触れ合う機会があったらいいなとずっと思っていた。出前授業はいいなと思う。下水処理場に見学できるものをもっとたくさん作っていただけたらと思っている。

(建設局)

東灘処理場、ポートアイランド処理場、垂水処理場、玉津処理場の4つの処理場では見学をしているが、現状、緊急事態宣言が出ているので休止している。西部処理場は大きな工事中なので見学を中断している。

コロナ禍で実際現地に来ていただくのが難しいので、YouTubeで2～3分の処理場の紹介動画を11本ほど公開している。おかげ様でアクセス数も多く、これからは時代の背景もあるので、YouTube、インターネットも活用して処理場、水処理の実態をご理解いただく取り組みを進めていきたい。

(委員)

ポートアイランド処理場とか東灘処理場で民間活力の導入という話があった。PFI事業だと思うが、5月に国のPFI事業について、必ずしも有利なものではないと、これからPFI事業をやる前には検証作業が必要だと、会計検査院が報告をしていたと思う。神戸市でも民間活力を導入した場合に、民間の活力を導入しない場合はどうだったかという検証はしているのか。

もう1点、withコロナということで、だいぶ前から聞いているが、検査体制が整っていないが、下水を検査することでその地域で感染がかなり拡大していることがわかると聞いたことがあるが、検討しているのか。検討していないのであればその理由は何か。

(建設局)

PFIの効果についての検証について、事業に着手する前に役所自ら発注する方がいいのか、民間事業者のお知恵を借りてやる方がいいのか、(民間事業者と)十分な対話を交わしている。VFMという効果を金額に換算して出していただくのだが、数字を見て直営で発注する方がいいのか、民間事業にPFI事業としてお任せするのがいいのかは判断する。事後の判断というと、PFI事業にとりかかったばかり。現在動いているのが魚崎ポンプ場。まだまだ事業期間があるので事後評価を行うタイミングになっていない。

下水を利用したコロナの感染の予兆の探知について、昨年度、共同研究を大学、コンサルタントと一緒に行って、本当に探知ができるのか兆候を下水から知りえることができるのか研究をやってきた。結果として、神戸市の場合、感染者数が海外と比べて非常に少なく、東京と比べても少ないということもあり、人数までは把握できないという結果であった。集めた汚水中のコロナウイルスの有無は検出できるが、それをもって患者がいるかという判断は難しいという結論に達している。共同研究は終わったが、各方面でいろいろ研究に取り組みされているので、先生がおっしゃったことができないか、引き続き協力していこうと考えている。

(委員)

コロナウイルス検出の件、まだまだ感染は続くと思う。五輪をやったらそうなるのではないかという気がする。今後例えば、下水を検査してコロナ感染がかなり拡大している兆候が認められたらワクチンを投入するとかPCR検査をするとかできる気がする。

PFI 事業の件、将来のことになると思うが、ある程度年数が経った後に、検証をしていただければと思う。