

## 平成 23 年度 第 2 回 新潟市水道事業経営審議会 会議概要

日時 平成 24 年 3 月 26 日（月）午後 2 時より

場所 水道技術研修センター 2 階 会議室

事務局	<p style="text-align: center;">————— 開会 14:00 —————</p> <p>ただいまから平成 23 年度第 2 回新潟市水道事業経営審議会を開催する。 当審議会条例第 5 条第 2 項によって、当審議会は委員の半数以上の出席をもって開催できることになっている。本日は全員に出席いただき、有効に開催できることを報告する。</p> <p>最初に会長あいさつをいただいて、引き続き議長として議事進行をお願いする。</p>
会長	<p style="text-align: center;">————— 会長あいさつ —————</p> <p>昨年の 10 月の第 1 回の審議会においては水道事業そのものについて、それから新潟市水道事業の抱えている様々な問題点等について詳しくお話いただいて、またその後、実際に浄水場や水質検査とか、そういった現場も見させていただいて、水道事業あるいは水質など、どんなことが日ごろ行われているかというようなことをある程度かいま見ることができ、とても有意義だったと思っている。</p> <p>本日は、23 年度のお金の面も含めて事業がどうだったかという話、それから、新年度に向けてどのようなことをなさろうとしているのか、そういったことに対してお話をいただき、それから、市民の皆さんに満足度調査といったものをやるということで、それに関してもご意見をこの場でいただきたいというようなことで、盛りだくさんの話題があらうかと思うが、よろしくご審議をお願いする。</p>
議長	<p style="text-align: center;">————— 議事 —————</p> <p>それでは、最初の議題である 23 年度決算見込み及び 24 年度当初予算について、局から説明をお願いする。</p>
財務課長	<p style="text-align: center;">—————（平成 23 年度決算見込み・平成 24 年度当初予算説明（略））—————</p>

議長	ただいまの説明について、何か質問はないか。
委員A	放射性物質の対策ということだが、現状として現在どのくらい溜まっているのか、それから、傾向として増えているのか、それとも減る傾向にあるのかということと、もう1点、園芸用としては排出しないということで、具体的に園芸用以外にほかに排出する場所があるのかという、3点をお聞きしたい。
浄水課長	<p>1点目の保管量だが、1月31日現在で3,485立方メートルを保管している。ご存じのとおり、浄水場で水を作るときに当然汚泥が出るので、これから順次発生していくが、満願寺浄水場と戸頭浄水場については機械脱水のためコンスタントに発生し、ほかの浄水場は天日乾燥床のため、春先の6月くらいに発生する。</p> <p>2点目の濃度の検出状況については、戸頭浄水場と満願寺浄水場の機械脱水汚泥の放射性物質の濃度でみると、順次低くなっており、現段階で、信濃川水系の戸頭浄水場で66ベクレル、阿賀野川水系の満願寺浄水場では233ベクレルまで低下している。</p> <p>最後の3点目の有効利用については、具体的な有効利用方法は未定だが、クリアランスレベル以下、ある一定の放射性物質濃度以下については有効利用できるので、現在100ベクレル以下の浄水汚泥は有効利用をしていきたいと思っている。</p>
委員A	2点目がちょっと分からなかったのだが、放射性物質の濃度は減ってきているが、放射性物質を含んだ汚泥の量としてはトータル的には増えているということが良いか。
浄水課長	汚泥の量としては、水を作る段階で発生するので量は増えている。ただ、放射性物質の濃度については信濃川水系・阿賀野川水系共、徐々に低下している。
委員A	保管量は増えていっている、どんどん。
議長	汚染物資の総量は減っているということで良いか。
浄水課長	汚染物質の総量は減っている。
議長	放射性物質を含む泥は定期的に出てくるので、泥そのもののボリュームはどんどん増えている。一方、時間推移の中で濃度は低下しているため、新たに出てくる放射性物質の総量は、時間の経過とともにどんどん減ってきているということが良いか。

委員A	これはまだ保管したままで、引き取り手がない。東京電力さんは取ってくれないということで。
浄水課長	現段階では、保管していかなければならない状況にある。
委員A	これからまだ保管施設は当然増えていくのか。
技術部長	1月31日現在、約3,500立方メートルを保管している。100ベクレル以上のものが24年度末までにいくらになるかという、約1万3,000立方メートルになる。そこまでは試算できる。100ベクレル以下のものは、先ほども説明申し上げたとおり、有効利用を調査していて、今後有効利用していく予定。従って、1万3,000立方メートル以上にはならない。25年度あたりから下がってくるのが見えている。
委員A	1万3,000立方メートル以上にならないと言い切れるのか。
技術部長	現在、ずっと下がってきている。信濃川が、60ベクレルくらいまで下がってきている。一番当初は、2,000いくつ、3,000いくつの数字だったが、それ以後はこのような数字は出ていない。阿賀野川水系はどちらかという福島に近いわけだが、一番高い時点で3万4,000とかという数字が出たが、今は233という数字に下がってきている。そういう変化を見ていて、新潟市だけではないが、県内では、一応山を越えて24年度にきちんと保管し終われば、25年度からはめどが立つかなという見通しになっている。
委員A	了解した。
議長	ほかはないか。
委員B	汚泥対策費用の求償方針について、8,000ベクレルを超えたものと以下で、請求先が変わっているが、これは何か法的な基準があって、超えたのは国で、以下は電力さんということか。
技術部長	おっしゃるとおり、8,000ベクレルを超えたものは国で処分するということが特措法で決められている。
委員B	応援活動経費と求償額という箇所、求償総額5,352万6,736円と実際の収入額5,114万8,426円との差額はどういう意味合いを持っているのか。

事務局	<p>求償総額には今後求償するもの、すでに求償したがまだ収入していないもの、手続きはしているがまだお金が入ってこないものがある。この求償総額については、すべていずれかの形で収入済みになる見込み。</p>
委員B	<p>請求額の一部が否認されて、もらえないということではないということか。</p>
経営企画室長	<p>そのとおり。</p>
議長	<p>ほかにいかがか。</p>
委員B	<p>収支予算の概要の箇所で、有収率が93.8%で、これは配水の数量と収入との比率との説明だが、この差はどう考えれば良いか。公園だとか、公共施設に無料で流している分なのか、または、漏水などか。</p>
財務課長	<p>そういうものも含まれている。水道局で使っている、いわゆる事業用の水量とか、浄水場から出た量とお客さまの水道メーターで量られた量との差額ということなので、いろいろなものがある。</p>
委員B	<p>その差額の原因を調べているか。</p>
財務課長	<p>一応、配水量分析というのをやっている。</p>
技術部長	<p>細かい数字は手元にないが、だいたい水道メーターの誤差で約2%。水道事業用水で、例えば農家の多い郊外などでは水質を確保するために配水管から水を捨てているところがある。これら事業用水が約1%。そのほかのだいたいの目安だが、あとの3.2%が漏水。3.2%と1%と2%を足すと6.2%で、93.8%と合わせて100となる。</p>
委員B	<p>了解した。</p>
議長	<p>ほかにいかがか。</p>
委員C	<p>企業債利息が対前年度5%減というのは、主に残高の減少によるものとの説明だが、金利別残高の状況では、ほとんどが2.5%未満の金利である。そこで、この金利の設定というのはどなたがやられるものなのかということと、企業債の受入先というのはどちらになるのかについて聞きたい。</p>

財務課長	金利の設定だが、これは貸す方である国と地方公共団体金融機構、これは市町村が出資して作った企業債の貸出機関だが、利率の設定はこの2つになる。
委員C	それは都道府県というか、市町村において一律か。
財務課長	一律である。借入条件も同じである。
委員C	新発になればなるほど 2.5%以下くらいの低利になりつつあるということか。
財務課長	5%減と言ったのは、対前年度予算に対して 5%ということで、いわゆる金利が減少したことによる減ということではなく、企業債残高をどんどん減らしているという部分が大きいということで、そのような説明をした。
委員C	了解した。
議長	ほかにはないか。
委員B	重要施設向け配水管の耐震化について何箇所か予算を盛ってある。当然、上水道で配水すると、使ったあとは下水道ということになる。下水道を担当している部署との連携はあるのか。
技術部長	下水道管轄部署に対して全体としてこういうような耐震化を進めているという情報は提供している。下水道は下水道で、いわゆる施設の耐震化ということでやっているが、それをリンクさせて、相手がこうやったから私どももここをやるといったような議論というのは、まだされていない。
議長	ほかに、いかがか。
委員C	資料に人件費などが書かれているが、ちょうど今、民主党が国家公務員の人件費の削減のことを言っている。7点何%だったかの削減がもし導入された場合、いわゆる水道局とか各地方については、もし仮に導入された場合は、どのような方針になるのかというのをちょっとお伺いしたい。まだ決まったわけではないが。

<p>総務課長</p>	<p>国家公務員についてはそういうふうが決まったが、今のところ地方への強制的な波及はしないという大きな前提がある。地方公務員に関しては、そういった想定も基本的にまだ行われていないというのが現状。</p>
<p>委員C</p>	<p>了解した。</p> <p>———— (休憩) —————</p> <p>———— (再開) —————</p>
<p>議長</p>	<p>2番目の議題の条例制定・改正について局から説明をお願いします。</p>
<p>事務局</p>	<p>——（新潟市水道法施行条例の新規制定及び新潟市水道局企業職員の給与の種類及び基準を定める条例の一部改正について説明）（省略）——</p>
<p>議長</p>	<p>質問等がないようなので、次の議題に進む。水道料金の収納方法等について、局から説明をお願いします。</p>
<p>業務課長</p>	<p>——（料金体系の名称変更及び日割り算定方式の導入並びに水道料金等のクレジットカード収納に関して説明）（省略）——</p>
<p>議長</p>	<p>前半のところでは、準備料金と水量料金というのを基本料金と従量料金という名前に直すと。これは分かりやすく、皆さん異存ないところだと思う。</p> <p>後半の、クレジットカードの問題、これは意見をいただきたいという要望なので、ぜひ、忌憚のない意見ををお願いします。</p>
<p>委員C</p>	<p>クレジットカード収納の件だが、個人的に利用者という観点で言うと、どこかに買い物に行ってクレジットカードを使えないというのは、それだけでここは後れているなという感じがする。</p> <p>そういう支払方法の選択が増えるというのは、導入に関しては非常に素晴らしいことだと思う。</p> <p>ただ、一方で、収納手数料、これが1%ということだが、先ほど説明のあった給水収益が140億円くらいで、その1%だから1億4,000万円、仮に全員がクレジットカードだとすると、1億4,000万円、それに対してほかの口座振替、あるいはコンビニの窓口などでお支払いした場合、皆さんが負担する手数料というのはどの程度なのか。</p>

業務課長	<p>手数料として、口座振替が今のところ1回当たり10円、下水道と一緒に同時徴収していて、1回引き落とすごとに10円の定額。同じくコンビニが約51円である。</p>
委員C	<p>1回1万円くらいだとすると、ざっくり言って、率にして0.1から0.5%くらいとなる。使用量にもよるのだろうけれども。</p>
業務課長	<p>クレジット収納にするとこれが100円となる。</p>
委員C	<p>料金が1万円だとすると、クレジット収納は100円で1%、コンビニだと0.5%とか、口座振替だと0.1%という数字、率で言うと。そうすると、5倍から10倍くらいになる。川崎市などではどのくらい使われているとか、そういうデータはないか。</p>
業務課長	<p>川崎市は5月から開始ということなので、その状況を踏まえたい。</p>
委員C	<p>実際の提供額の予想というのは、まだ出ていないということか。</p>
業務課長	<p>一応シミュレーションをしている。まず、初期導入費用として、料金システムをクレジット対応することについては、インターネット申込と申込書方式と2通りあり、双方とも約1億円かかる。次に、ランニングコストとして、東京都さんの例により、本市全体の10%、3万4,500件の方が加入されたとすると、例えば料金は2か月で上下水道合わせて約1万500円ほどが平均的であるので、これら見込みで試算すると申込書方式で約3,100万円、それからネット方式だと2,400万円ほどかかる見込みとなる。今、口座振替で年間約1,700万円ほど手数料をかけているので、最大で倍までいくかなと思う。</p>
委員C	<p>了解した。</p>
委員D	<p>皆さんご案内のとおり、平成18年11月に地方自治法の改正があって、水道料金、その他公共料金もクレジットカード支払ができるようになった。</p> <p>資料にも記載されているが、先に電力、NHK、ガスとかはクレジット収納が結構定着してきている。そういう中であって水道が対応していない状況ということで、お客さまからの問い合わせを見ても、早くやって欲しいというような要望があるのは当然だと思うし、また、水道事業体にとっても、早期に導入することは、お客さまサービスの観点からも必要なことだと思う。</p> <p>ただ、費用対効果、今、お金のお話が出たが、確かに手数料が高い。法改正された翌年の水道界の総会において、もう少し安くならないのかという話が出</p>

委員A	<p>た。</p> <p>そこで、カード会社の最大手JCBが事務局である社団法人日本クレジット産業協会と、公金クレジット決済協議会という2団体に対し、日本水道協会として要望活動を実施した。この要望活動については、手数料はクレジットカード各社との契約にかかわる問題であり、個々に料金の調整をしてはだめだという公正取引委員会から厳しい指導を受けているので、要望書そのものを受け取ってもらえなかった。</p> <p>ただし、全国的な組織からの要望であるということで、要望書は受け取れないけれども、口頭による陳情を受け付け、加盟会員にはこういう要望があった旨は伝えるとの話があった。</p> <p>確かにクレジット収納は口座振替から見ると手数料が高額ということで、費用対効果だけを見てしまうと、導入に踏み切るといのは厳しい面が確かにあるけれども、お客さまニーズを実現していくことで、その次の問題にもかかわってくると思うが、お客さまの満足度を向上させるためにも、水道事業としては重要な要素ではないかと考えている。</p> <p>次に、参考として、東日本大震災前のデータであるが、東京電力、それから東京ガスの事例で直近のものを調べてきた。最近の例で東京電力の場合、口座振替が76%から72%に減っている一方、クレジットカード決済については、これまでの2%から7%に増えている。要はクレジット決済が増えることによって、口座振替が減ってくるということで、ここで費用が逆転するということがある。</p> <p>東京ガスも同様に、口座振替74%から66%と8ポイント減っている一方、カード収納は5%から9ポイント増の14%に増えている。現在このような実態がある。</p> <p>資料の中で、メリットとデメリットというのがあるが、一番大きなメリットは、水道局から見たメリットとして、早期収納というものが可能になることと、クレジット会社の立て替え払いが基本となるため、未納料金が発生しないという大きなメリットがある。これにより、水道局による徴収事務の効率化が図られるのではないかと思う。手数料だけのことを考えると、そこでどっちを取るかというようなことも考えていかなければならないと思うが、サービスの点から考えると、必要なことではないかと思う。</p> <p>ただ、全国的な実態としては、平成18年に導入されて以来19年、20年、21年と少し右肩上がり伸びては来たが、今現在はそんなに伸びていない。やっぱりお金が大変掛かるということが実態かなと見ているところである。</p> <p>私もここに来る前に、うちの女房に、ぜひ、これは導入してくれということを言われて来たが、実は私も3年前からカードを使って公共料金を落としていて、今回初めて実態を勉強したら、結構入金システムにコストがかっているこ</p>
-----	--



委員E	<p>とが分かった。手数料が1%というのは非常にびっくりした。私が使っているカードで0.5%ポイントで還元されるので、うちの女房はぜひ導入してくれということなのだろうが、そのシステムにかかったコストが料金にはね返るのであれば困る。</p> <p>単純な発想だが、その辺は水道局さんの努力によって料金を上げないということであれば、ぜひ、導入してほしいという女房の要望があったので、報告したい。</p> <p>難しい料金体系とかを考えないで、ただこれからの料金のこととか、そういうことだけを見ると、やっぱり資料から見ると、銀行での口座振替が圧倒的に新潟の場合は多いわけだ。その人たちはそのままに、納入通知書の人カード収納へいってくれたら、いい状態になると思う。</p> <p>そうだけれども、口座振替の人がカードの方にいった場合、経営的に、今、A委員の奥様がおっしゃったように、それが水道料金にはね上がってくるようでは困るし、これからの我々の生活にもかかってくるということで、これは慎重に考えていただきたいと思う。</p> <p>確かにコールセンターへ1か月平均で100件近いこのような要望が寄せられるということは、非常に高い要望だと思う。だから、このご時世、こういうことは必要なことは分かるが、企業努力だけでやっていけるものかどうか、そこを加味してよく考えていただきたいと思う。</p>
委員B	<p>当然のことながら、クレジット収納はいかがでしょうかと問われれば、皆さん賛成するのは当たり前。利用者の立場からすれば、カード利用でポイントが付くというのは当たり前のこと。今、議論の中で、クレジット会社の取り分が0.5%しかないといったときに、0.5%で採算が合うのか合わないのかという問題も実はある。</p> <p>通常、クレジット会社が契約する際には、もっと手数料が高いわけだが、ほかの公共料金も1%くらいの手数料しか払っていないと思う。確認してはいないが、公共料金の収納業務に関してクレジット会社は収益的にもそんなに儲かる商売ではないという気もする。</p> <p>支払う方が当然、一番メリットがあるという意味では大賛成だが、既に実施済み、これから移行する都市の実態を踏まえて、いつまでもしなくていいということは言わないが、様子を見ながらでもいいのかなと思う。</p> <p>多分、新潟も都心からの通勤族がかなりいると思うので、東京都や横浜などから異動になってきた方々が、どうして新潟市にはないのということで意見をおっしゃっている方が多いと思う。これは想像なので、その辺は特定できれば教えてもらいたい。今いろいろ意見が出たけれども、やはり皆さんがお得になる方法という形で考えてもらいたい。どちらが損をするということのないよう</p>

<p>業務課長</p>	<p>な形がいいというのと、時世の流れがあるから、遅からず早からず方向性を出してもらおうがいいという気がする。</p> <p>いつまでもしなくていいとは言わないけれども、それぞれの立場、皆さんが了解できるあたりの時期だといいと、個人的には思っている。</p> <p>要望の件数について、時期的には、このグラフを見て分かるように、3月、4月、5月、それから、10月、11月とちょうど異動の時期に要望の電話が多い。なおかつ、これとは別に使用申込み時の要望も入れるとこの10月はさらに90件が足される。これを含めると187件という要望というか問い合わせがきていることになる。</p> <p>また、導入方法として例えば3万円とか5万円までとか、これはフローリミットというやり方だが、7万円までとか、適用料金を限定するやり方もある。3万円までの方を対象にクレジット使用となると、約96点数%までフォローできる。3万円ということは、300円は必ず払うという形になる。</p> <p>インターネットだと、例えば、Yahoo!がやっていて、これには洗い直しという作業がある。普通のカード会社だと、毎月、カードが有効か無効かという洗い直しをやる。申込書方式にするとそれは1点で約30円かかる。手数料の1%プラス30円というのが、まずかかる。ネット方式だと単純に1%とか、そういう選択もあるので、私ども川崎市のインターネット方式というのを見させていただき、どちらにしても、22、23年度と2年かけて調査・研究して、来年度はある程度方向性を出さなければお客さまに説明ができない。</p>
<p>委員E</p>	<p>今1回で3万円とおっしゃたが。</p>
<p>業務課長</p>	<p>2か月で料金が3万円の場合との意味である。</p>
<p>委員E</p>	<p>普通の一般家庭では考えられない。</p>
<p>業務課長</p>	<p>だいたい1世帯、月20立方メートル、13ミリの口径を使いますと上下水道合わせて2か月で1万500円程度。</p>
<p>委員E</p>	<p>平均的にそうだと思う。3万円というと、すごく差別化が進むのではないか。3万円以上ならペイするから、そこはOKだけれども、少ない利用の方はお断りしますということになると。</p>
<p>業務課長</p>	<p>その逆で、その金額より上の方はクレジット収納できませんよということ。少ない方はOKだけど、4万円、5万円の方は勘弁してくださいということ。つまり、水道局の負担が大きくなるから、それは。</p>

委員E	了解した。
委員F	<p>事前の配布資料を見て、ずっと悩んだ。1週間くらい、どうしたらいいかと。私は、これは時代の流れなのかなと思ったが、料金を取るときには、根底にあるものは平等感というものが大事だと思う。そうすると、クレジットの方だけポイントが付くわけで、その人たちだけが得をするということに私は非常に矛盾を感じたのだが、世の中の流れになっていけば、これも仕方がないのかなと、実はその辺で非常に悩んだ。結論としては、先ほどB委員がおっしゃったように、急ぐ必要がないのではないかと。東京都みたいに大きいところがみんなやっているのだが、もっと様子を見て。水道料金にはね返ると思う。企業努力といっても、支出と収入があるわけなので、結論とすれば、あまり急がないで様子をみられたらいいかと思う。</p>
委員G	<p>私は今の意見と反対で、急いだ方がいいと思う。というのは、皆さんおっしゃるように、時代の流れとかほかの公共料金とか、ほかの政令都市の関係もあって、あれほどの要望の電話があるということで、これ以上長引かせるのは難しいのではないかと思う。早い段階で、これからもっと情報収集していただいて、ほかの市町村なりの話も聞いていただいたうえで、どんどん進めていかれた方がいいと思う。</p>
委員H	<p>私もG委員と同じ意見。事前に資料をいただいたときには、まだ少し時間をかけて、様子を見ながらの導入でも良いのではと思ったが、実は私自身今年の3月、4月に東京の方から引っ越してきて、そういう目で見ると、どうしてもという素朴な疑問があって、基本的に利便性というところに重きを置いた方が良いのではないかと。それから、先ほどアンケートの数もだいぶそろっているかなと、そんな感じがする。</p> <p>それから、費用の話は、確かに余分にかかるかと思うのだが、規模が大きくなると費用がかからなくて、それまでのある一定期間だけ、どうしても費用対効果がでないということがはっきりしている場合であれば、確かに検討のときに少し様子を見るとかという話もあるかと思うのだが、それほど規模に依存しないのであれば、時代のところを見て、水の都新潟が時代の流れの先頭を切ってサービスに対応していくとか、そういったところも大事なのではなからうかという感じがしている。判断は来年度ということだが、その辺を考慮していただきたい。家内に聞いたら、もう当たり前でしょうという話をしていた。</p>
議長	<p>私はこの種の問題はかなり過激な方の意見を持っていて、お金を払わなければならないところで、何で儲けが出るのかというのが分からないし、要するに</p>

	<p>0.5%なり何なりが、払う立場の人はしっかり払えというのが私の感覚。だから、1万円払ってくださいといったら、きっちり1万円を納める。納めるのに手数料がかかるのなら、それはみんな平等でなければいけないだろうというのが私の基本的考えで、もっと言えば、納める手数料は払う人の責任で、それが100円かかるなら100円上乗せして払えというのが私の論理。そういう中でお金を払うところで、何でペイバックみたいなものが起こりうるのかなというのが、そもそも論として疑問。ただ、いろいろな払い方の形態があるということは大事だと思う。それぞれのユーザーの論理の中でやりやすい方法とか、それぞれご事情が違う、あるいはたまたまどこかに転勤したら自分がいつも使っている銀行がないとか、そういうことがあるのなら、私はクレジットにしようが何にしようが、それはやっぱり幅を広げておくべきであると思う。ただし、そこでコストが余分にかかるのなら、そのコストを取ってしまえばいい。だから、100円かかるのなら100円上乗せして請求したらいいじゃないかというのが、私の意見。ただ、そういう論理が世間一般では通用していないから、やっぱり理屈を言っているのだろうと思うけれども、払うときのコストを水道局が持つ、公的なところが持つのであれば、それは皆さん平等になるような配慮が大事なのではないかなと思う。ただ、窓口は広げるべきだろうとは思う。それは、ユーザーの要望なので、それを最大限活かすべきだろうと思う。かなり過激な意見だが、以上が私の意見である。</p>
業務課長	<p>なかなか判断が難しいところである。</p>
議長	<p>とても難しい。</p>
委員A	<p>ちなみに、お堅い国が、国民年金の納入がどうしてカード利用OKになったのかよく分からない。</p>
業務課長	<p>そうすると、国民にバックされるわけですよ。ポイントが付くということは、値下げということになる。</p>
委員A	<p>国民年金は結構額が大きい。うちの女房も、こんないい制度があるとは分からなかったとってすぐ入ったのだが、多分分からない人が多いのではないかな。しかしよく考えると、1%の手数料は我々の国民年金のうちの中から払っていることになる。収納率が悪くて導入したのかよく分からないが、国民年金もカード払いを実施している。</p>
経営企画室長	<p>幅広くという考え方なのだろうか。 多分お客さまの中には、例えば資料にある東北電力からNHKまでの公共料</p>

議長	<p>金でも、そういう制度があることを知らない人も結構大勢いる。先ほど委員の方からのご指摘があったように、もし今口座振替をしている人が、皆さんがそういうメリットが分かったら、皆さん、カード振り替えに思う。ただ、銀行の中でも、引き落とし特約というか、そういうサービスも銀行によって異なる。公共料金の口座がある人は、普通は手数料を取られる時間帯でも手数料なしでおろせる制度がある。その辺を考慮すると、一つの公共料金だけ口座振替にしておいて、あとはみんなカード払いにするというのが、消費者としては賢い選択になると思う。いずれにしても、よく検討して進めたい。</p> <p>基本的スタンスは、要望はなるべく取り入れなければいけないということだと思ふ。公共という言い方をしているわけだから。ただ、平等性の担保のところ非常にひっかかる。</p>
委員B	<p>カード会社は1%で、口振は10円、コンビニ関係は51円という中でポイントでペイバックをすることについて、収納業者さんは口出しできないと思う。あくまでも仲介するカード会社さんの意思でポイント還元する、これは戦略になっているから、口出しする話でないと思う。1%が収納業者にとって適正なレートなのかどうか。また、現在、例えば納入通知書の方への対応で、これだけコストがかかっているが、そちらにシフトすることでプラスのメリットが多いということに変更するのであれば、私はしてもらいたい。ポイントが付く、付かないかは、そのカード会社の判断。カード会社のホームページを調べて見ると、ポイントが0.5から1点何%範囲内と表示をしているカード会社があるから、多分何%手数料をもらうかによって還元率が違うと思う。あくまでカード会社の話であって、収納業者が0.5%本人にバックしているのではないのだという割り切りも必要と思う。だから、1%であれば1%のコスト負担に対してお客さまの満足度から、料金の収納コスト、昔、NHKさんとか新聞屋さんもそうですけれども、集金人がいて、その人たちの職をある程度確保しなければいけないというので、一気に廃止にならなかった時代があったと思うけれども、そういう集金作業コストに比較してどうなのか、今の通知書を発送する業務に対してコストはどうなのかとの比較もしてほしい。</p>
業務課長	<p>おっしゃるとおり、納入通知書の方がクレジットに移行していただければ、納入通知の発行には、印刷代は別にしても、郵送料が50円かかる。その方が銀行の窓口や水道局の窓口で払えば、手数料はかからないが、コンビニへ持っていけば51円かかるので、足すと101円ほどになる。その方が1回目ですべて払ってくれば良いが、次の督促、催告、それから最後通告と4回発送すると、そこで郵送料が200円、その最後の方がコンビニに払うと計251円かかるという結果になる。そこまでいかない方で、うっかり口座にお金を入れるのを忘れ</p>

委員B	<p>で落ちなかったとか、そういう方に対しては非常に効果があるのだが。</p> <p>督促される方がカードを持っていないかもしれない。</p>
委員A	<p>カードを持てない方もいる。</p>
業務課長	<p>先ほどD委員が言われたとおり、口座振替からクレジット収納に流れる分がある。それでも私どもとしては早期回収が図れば、その点から見れば良いのだが、クレジットを利用した方にはポイントが付くということは、値下げになるとも言える。その分をほかの方がフォローするということになる、やはり公平性は疑われるということなので、導入している都市というのは、検討委員会を立ち上げているけれども、最終的にはトップダウンという傾向が強い。小さい自治体とか、そういうところは市長がやれとか、そういうことでスタートしているので、選挙公約もあると思うが、改めてこうやって考えてみると、非常にコストがかかるということが、今のところの調査・研究では、あるということ。今ほどいただいた委員の皆さまの意見は、大変貴重な意見なので、来年度の判断に向けて活用させていただきたい。</p>
議長	<p>では、この件は、ここまででよろしいか。</p> <p>それでは、先にお話があったとおり、今すぐここで判断するというのではなく、今検討中で、我々の意見等も反映させてお考えいただくということなので、よく検討していただきたい。</p> <p>次は、お客さまの満足度調査について、いろいろお話があるということなので局から説明をお願いします。</p>
総務課長	<p>——(お客さま満足度調査 19年度実施概要及び24年度実施方針等の説明) (省略)——</p>
議長	<p>意見等があれば、なにか。</p>
委員H	<p>平成19年度の水道アンケートは10月に実施されているが、先ほどの議論で、例えば収納方法のアンケート結果を盛り込むということであれば、10月よりもっと早く実施した方が良いと感ずるが、実施時期はいつ頃予定しているのか。</p>
総務課長	<p>実施時期の10月というのは前回の反省点。今回はいかに25年度予算にこれが盛り込めるかということを考えて、24年度の早い段階で項目をまとめるべく、新たな項目などについて各所管に下ろして、今、項目の整理にかかっている。</p>

委員E	<p>る。分析等を専門業者に依頼することもあり、契約のタイミング等も考えて、新年度当初から動き出せるようにしたい。</p> <p>19年度に実施したということだと、それから5年たっている。その間に、これはお客さまの意見というか、アンケートの集計結果を見て改善されたとか、これに力を入れたとか、そういう改善点のトップ3くらいはどう反映されたかなど検証されているのか。ただアンケートを取っただけで、ホームページでどれだけの膨大な資料を流してくださっても、我々には伝わってこない。やはり、なにをどれだけ、どういうふうに改善したということが伝わってきてからこそそのアンケートだと思う。そういうものが伝わってくるようにしていただきたいということと、それから、確かに今年やると、絶対にトップ5とかには、おいしい水、安全な水というのが挙げられ、これは消費者にとっては当たり前のことだと思う。これからも安全性がきっと上にいくのではないかと予想されるが、そういう項目も気になるし、何よりも検証の結果、これだけのことをやったという実績が、伝わってきてほしいと思う。</p>
技術部長	<p>今ここで、検証結果などの資料があれば分かりやすかったと思うが、それについて簡単に話しておきたい。調査の結果では委員のおっしゃるとおり安全とおいしさのところが一番先に出てきている。これについて、例えば水道局では4つの重点項目というのを作っている。1つは、言葉は専門用語になるが、トリハロメタンについては国の基準の2分の1、また、新潟は上流で農薬を使っている状況にあるので、農薬は国の基準の10分の1とかの目標値を定め、あるいはにおいについて、厳しい基準を定めていて、この基準を100%達成しようとか、あるいはカルキ臭について、塩素の濃度を0.5ミリグラム／リットル以下にする率を検査数の88%以上としようとか、このような目標を設定してきていて、本当は今日はそういうところをしっかりとお出しできれば大変良かったのだが、今日ご意見をお聞きして、常に我々としては、そういうところをいかに分かりやすく市民の皆さま、利用者の方々にご理解していただけるかというのが一番大事なところだと思っているので、これからもきちんとやっていきたい。</p> <p>また、今回、東日本大震災の問題もあって、今日は少し耐震の話をさせていただいたが、こういうことをきっちりと一般の市民の方々が分かりやすいように、常に情報を出しながら、結果としてこうなっていますという説明をするということについては、まだまだ不十分な部分があるので、今日のご意見を参考にして、反映させていきたいと思う。</p>
議長	ほかにないか。

委員D	<p>今後の水道事業運営を行う上では、この調査は非常に大事であって、そして、有益なことだと思っている。</p> <p>資料を見ると、一般家庭を対象にしているが、折角の機会であるから、水道のお客さまは一般家庭だけではないので、可能であれば、法人というものも対象に入れてみたらどうかと思う。法人から水を使っている量も結構あると思うので、どんなふうなご意見をお持ちなのかというのも見てみたい。</p> <p>それと、質問が一つある。上水道とは別に、過去に下水道事業の方でもこういったお客さま満足度というか、そういう調査はされているのか。</p>
総務課長	<p>一緒にタイアップして実施したことはないが、市全体においてある程度の年数スパンで、今度はこの所管のこの部分についてアンケートをとりましょうという形で下水道が取り上げられたことはある。</p>
委員D	<p>私の意見は、ぜひ、下水道とタイアップしてみたらどうかということ。一緒にやれば経費的にも、安くなると思うし、今、上下水道一体というような考え方もあるので、是非、一緒にやってみてはいかがかと思う。</p> <p>それから、標本数だが、60%ぐらいと非常に回答率が高い中で、この3,000件というのは多い数字だと思う。これが集まった中で分析していくというのは、非常に大きな手間というか、大変なことだろうと思う。精度を上げるには数が多ければ多いほど良いのだが、ちなみに東京都水道局が1,280万人くらいの人口だが、調査の標本数はだいたい6,000件、横浜市水道局は約370万人に対して標本数は4,000件というデータというか、丁度、日水協に研修派遣で来ている職員がいたので、ここへ来る前に聞いてみたところ、いつもこれぐらいだと。新潟市さんはかなり標本数を集めるのですねという意見交換をしてきたところである。</p> <p>それから、「水道局が今後優先して実施すべき取組みに関する設問」というのがどういった内容になるのか今は分からないが、そこに追加して、これにあわせた水道料金に絡めた質問も試してみたいと思う。というのは、水道料金が多少上がっても、その事業は積極的に進める事業なのか、あるいは水道料金が上がらない範囲で進める事業なのかというような設問もあって、水道局の今後の事業運営にあたって、皆さんの意識はどのようなかということを確認するうえで、有益な資料になるのではないかなと思う。</p> <p>それと、資料を見ると、主に〇印とかチェックシート的な問い方だが、少数意見というものにも大事なものが結構ある。話は違うが、水道週間なり、各種水道のイベントにおいて、簡易な記念品等を水道事業者が配る場合がある。よく下敷きだとか、水道局のロゴが入った水道の流れを書いたパンフレットだとか、あるいは鉛筆を配っているような事例がずいぶん全国であるが、今の子ども</p>



	<p>もたちは、まず下敷きは使わないと、そんなのもらってもしょがないのだという話がある事業体であった。それから、鉛筆も、私たちの時代というのは多分HB、軟らかくてHB、私などは力を入れて書くタイプで2Hとか、そういうのを学生時代に使っていた記憶があるが、今の子どもたちというのは、HB以上なのだそうだ。硬筆試験は2B以上でやっている、HBを使っている子どもはいないよと、こういうような話もあって、そういった小さい意見、今回、アンケートをとってそういうのが出てくるかどうか分からないが、そういう小さい話も目に見えるようなアンケートの取り方というものも大変重要ではないかと思う。先ほどのお話のように、下敷きを使わないのか、HBも使わないのかという目から鱗のような話もあるので、その辺も併せてご検討をいただければと思う。</p>
<p>総務課長</p>	<p>施策の優先度に関して、前回調査におけるこの結果を報告させようとして、優先順位として1番が、「水道水の安全性の確保」78.5%、2番として「施設の計画的な改良・更新」68.7%、3番目として「災害対策の強化」60.2%、4番目として「おいしい水の供給」、5番目が「環境に配慮した施設整備」、6番目が「お客さまサービスの向上」であって、結局、ポートフォリオの優先度から出てきた項目と、当然ではあるが、合致する傾向にある。ご意見をいただいた、これに料金を絡めた設問は重要と思われるので、検討していきたいと思う。</p>
<p>委員D</p>	<p>付け加えて、アンケート方法についてだが、クロス集計とポートフォリオ分析、これを一緒に合わせた形のことをアンケートスタイルにすべきだと思う。</p>
<p>議長</p>	<p>ほかにいかがか。</p> <p>そもそも今、水道水を直接飲む人はどのくらいいるのだろうかというのが、すごく気になる。少し前までは、水というのは当然水道から出てくる水というのが頭にあったが、最近は単なる水でも、こういったペットボトルのような形のもので飲みたいという人が多い。昔はよくミネラルウォーターとか、そういう言い方をしていたと思うが、最近はそういう言い方もしない。何とかのおいしい水とか、どこそこの清水を使ったとか、湧水を使ったとかということ売り文句にしていたり、物によっては輸入品だったりする。そもそも水道の蛇口から水を飲む人は、本当のところどれくらいいるのだろうか、それがすごく気になる点である。</p>
<p>総務課長</p>	<p>それは非常に大きなテーマであり、今、水道界を挙げて蛇口回帰、蛇口に戻ってもらうという運動をやっている。結果についての具体的な数値が今手元にないが、本市において毎年水道週間でアンケートを取るときに、必ずそこに「直接蛇口から出た水を飲みますか」という設問を設けて、その動向をチェックす</p>

議長	<p>るようになっている。一時この率が低くなったが、また蛇口回帰の方向に向いていたところ、今年度は放射能問題もあったので、今年の結果がちょっと不安だとも思っている。</p>
議長	<p>アンケート結果について年齢で差はあるか。</p>
総務課長	<p>年齢差はある。やっぱり年輩の方の方が直接飲んでいる。若い人は逆に、飲まないと明言する人もいる。</p>
委員D	<p>ファッション性の意識を持っているみたいだ、若い人は。特に外国のものを持つというような。</p> <p>折角の機会なので、お話をさせてもらう。日本の水道水というのは水道法に規定されている。その中で、水質基準というのは 50 項目ある。各水道事業体は、その 50 項目の基準のもっと低いところですばらしい水を供給している。ところが、一般的に市販されているペットボトル水というのは、水道法で規制されているのではない。食品衛生法による規制で、最大でも 26 項目くらいの水質基準しかない。そして値段も 1000 倍くらい違う。ペットボトル水でお風呂に入るのかと、お風呂の水を飲むわけではないが、こんなに違うのだということいろいろなところでお話ししている。今回、良い機会なので、話をさせていただいた。</p>
議長	<p>多くの方はそれを知らない。それが問題だと思う。</p>
委員D	<p>私などは絶対に蛇口から飲んでいる。</p>
議長	<p>ましてや、口をつけて飲んだペットボトル水などを、時間をおいて2日後くらいに飲むなんていうのは、とんでもないという話をすれば、みんな分かってくと思うのだが。</p>
委員D	<p>それを水道界から攻めることができない。</p>
議長	<p>満足度調査の分析において、水質に関して飲み水としての満足度が一番厳しい状況だが、当たり前だと思う。洗濯用の満足度はわりと高い。それは飲み水を供給していて、それを全部の用途に使っているのだから、当たり前と言える。</p> <p>ほかになにかないか。ほかに何かお気付きの点があれば、直接担当の方へ連絡を入れていただくなどして、間に合えば反映してもらうこともできると思う。</p>

事務局	<p>最後に 24 年度の審議会の開催予定について、説明いただきたいと思う。</p> <p>24 年度は、今年度より開催時期をそれぞれもう少し早めて、できれば次年度の予算、具体的には 25 年度の予算の編成作業に向けて委員の皆さまの意見を、実質的に反映していくようなタイミングで開催したいと考えている。このため第 1 回目を 8 月の下旬頃に、第 2 回は 10 月中旬頃に開催し、第 2 回では次年度予算編成方針等について説明と意見交換をさせていただいたうえで、それを踏まえて、その後の予算編成作業に入っていければと考えている。この場で承認いただければ、このようにしたいため、ご検討願う。</p>
議長	<p>審議会の意見を反映させたいため、早め実施したいとの提案だが、いかがか。よろしいか。</p> <p>それではそういうことでお願いします。</p> <p>以上で本日の議事を終了する。</p>
経営企画室長	<p>長時間にわたる審議において、多くの貴重な意見をいただき感謝する。来年度も委員の皆さまと密に意見交換させていただいて、より良い水道事業経営に努めていきたい。</p> <p style="text-align: center;">————— 開会 16：30 —————</p>