

第4回懇話会でいただいた意見の概要

1 「水道水の安全性や安定供給の維持、料金納入方法等にかかるサービス向上」に係る事項

(1) 応急復旧・応急給水

- ・災害時等における管工事業協同組合との連携については、事前に費用分担など、踏み込んだ内容について決めておかないと理解が得られないケースが見受けられるため、きめ細かな対応をお願いしたい。
- ・管工事業協同組合に加盟しているのは中小企業であり、相当厳しい状況に置かれている。組合との連携拡充を図っていくのであれば、そのことによるインセンティブが必要ではないか。
- ・給水車の運転に係る中型普通運転免許取得助成制度の活用実績はどうか。また、免許の取得に要する時間については、職務上どのように取り扱っているのか。
- ・免許取得助成制度の実績が少ないのは、免許取得のメリットが少ないためと考えられる。免許取得を促すためには、助成額の増加や勤務時間内に取得できるよう見直すなど、制度の拡充を行う必要があるのではないか。
- ・災害や断水等の事故に対しては、地方公共団体や民間企業と同様、事業継続計画を策定し、これに基づいてしっかり対応していくことをPRすることで、市民に対して安心感を与えられるのではないか。
- ・災害等に備えた応急復旧や応急給水などについては、事前防災が特に大事だと思うので、そのための準備をしっかりと行い、市民に安心感を与えていくということは非常に重要ではないか。
- ・事業継続計画等の危機管理マニュアルでは、災害等が発生した場合の対応者と責任者をはっきり決めておかないと動けないと思うので、計画策定にあたっては留意していただきたい。

(2) 水質の安全管理

- ・PFOS及びPFOAの検査機器の導入については、購入のほかにリースという方法もあるので、委託化を含めた費用対効果や職員の技術力も併せてより良い方法を選択するのがいいのではないか。
- ・市民の立場で考えると水質は特に重要。水質に悪影響を及ぼす可能性のあるリスクを洗い出し、管理対応する方法を定めた水安全計画に基づき、安全に配慮して水質管理を行っていることをしっかりとPRして行くことが大切ではないか。
- ・水道料金を改定することになった場合、施設・管路の老朽化だけでなく水質面も改定する理由に含まれていれば、市民の納得感につながる重点ポイントになるのではないか。

- ・水道水が嫌だから、ウォーターサーバーでミネラルウォーターを飲んだり、料理に使ったりというケースが増えているとのことなので、そのあたりも改善していけたらよいのではないかと。

(3) 料金の支払方法

- ・水道料金の支払方法について、クレジットカード払いは全体に占める割合が低い一方で、導入に対する要望は多い。また、クレジットカード払いは、口座振替や納付書払いと比べてコストが高く、経営の側面から見ると厳しいところがあるため、クレジットカード払いに係るコストが水道料金の水準に影響する、ということを市民に示したうえで導入について判断いただく、という方向でいいのではないかと。
- ・クレジットカード払いは手数料が高く、口座振替により支払っている市民から見れば不公平感があるため、導入しないほうが良いのではないかと。
- ・手数料の安い口座振替に誘導していきたいのであれば、納付書払いに係る手数料を料金に乗せる、もしくは口座振替では少し料金を下げるなど、市民に口座振替の方がお得だということを実感してもらうのが良いのではないかと。
- ・将来、料金改定を行うタイミングに合わせて、口座振替にしたらずし料金が安くなるような仕組みを導入することで、そちらに誘導し、収納コストの削減を図るという方法もあるのではないかと。

(4) 広報活動

- ・市民理解の促進について、岩手県矢巾町では「水道サポーター制度」という取組を行っているので紹介したい。住民は職員から説明を受け、職員は住民の声を直接聴くことができる双方向の取組で、近年では東京都なども取り入れている。水道を市民が守っていく、というような機運の醸成にもつながると思われるため、検討してみてもどうか。
- ・長岡市には4大学1高専があることから、広報誌や資料の作成などで学生とコラボレーションを行うのはどうか。水道に興味を持ってもらい、将来的に水道で働いてもらうためのきっかけづくりとして、様々な事業者でも取り組んでおり、いい取組になるのではないかと。
- ・長岡造形大学は市立で、学生が地域おこし協力隊として活動しているなどまちづくりについても取り組んでいるので、100周年事業ではコラボレーションして、アイデアをもらったりすると良いのではないかと。
- ・施設見学会による理解醸成では、施設の見学等を通じて水道事業を知ってもらう、ということに対して一生懸命に取り組んでいるということを感じた。
- ・市の他の部署と連携して、それぞれの部署で行っている出前講座をパッケージ化することで、バラエティーに富んだ講座ができるのではないかと。また、それをホームページに一覧的に掲載することで、子ども会の行事などのイベントに呼びやすくなり、市民が知るきっかけにもできると思うので、検討してはどうか。

- ・出前講座は待っていても来ないため、こちらから攻めていく必要がある。例えば、企業に対しては、商工会議所へお願いして、説明する場面を作ってもらおうといった取組も考えられるのではないかな。

2 「ベテラン職員等の減少に伴うマンパワー低下への対応」に係る事項

(1) マンパワーの低下

- ・人手不足に対しては、通常時にどのように効率化を図っていくかということと、緊急時にどうするのかということ、しっかりと分けて考えるのが良いのではないかな。
- ・通常時における事業の効率化を第一に考えて、緊急時にはどのようにサポートし合っていくのかを考えることが重要ではないかな。

(2) 委託化の推進

- ・業務の委託化については、すぐには進められない場合においても、より効率的な方法や職員定数との整合などを十分に検討し、委託化のタイミングや条件を継続的に考えていく体制を確保していくことが大切ではないかな。

(3) 民営化、広域連携

- ・民営化という方法もあると思うが、これについては、諸外国や宮城県の状況を注視し、慎重に進めていったほうが良いのではないかな。
- ・競争原理が働く商品の場合は民営化した方がいいと思うが、水道事業には競争原理が働かないため、民営化は慎重に検討すべきだと思う。
- ・人口減少やマンパワー不足を踏まえると、広域連携が必要となってくる場面が増えてくるのではないかな。人員を集約すると、周辺部の現場には近隣市町村からの方が先に駆けつけられるというケースも想定されるため、今後は他市町村とも連携を密にして対処していく必要があると感じた。

3 「収益減少とコスト上昇による将来的な資金不足への対応」に係る事項

(1) デマンドレスポンス、マイクロ水力発電

- ・水力発電について、発電による収益を見込んだ場合、長期間にわたり施設を変えられないなど条件が厳しくなるが、自家消費の場合には条件が若干緩くなる。様々な事業体の取組事例もあるため、自家消費も含めて検討した方がより効果的ではないかな。
- ・太陽光発電については、採算があまり合っていないという話を聞いており、マイクロ水力発電についても難しいのではないかなと思う。
- ・デマンドレスポンスについて、日中の電力需要の調整が可能なのか。
- ・夢のような話かもしれないが、将来的には水素発電も考えていただけると良いのではないかな。