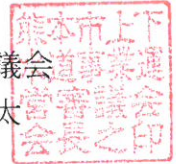


令和元年(2019年)11月20日

熊本市上下水道事業管理者  
白石 三千治 様

熊本市上下水道事業運営審議会  
会 長 篠原 亮太



熊本市上下水道事業経営戦略素案について (答申)

令和元年(2019年)10月4日付け熊水経発第178号で諮問のあった「熊本市上下水道事業経営戦略(素案)」に対して、別紙のとおり答申します。

熊本市上下水道事業運営審議会委員名簿

区分	委員名	所属等
会長	篠原 亮太	熊本県立大学名誉教授 熊本県環境センター 館長
副会長	川野 由紀子	くまもと川の女性フォーラム 実行委員長
委員	伊藤 紘晃	国立大学法人 熊本大学 くまもと水循環・減災研究教育センター 助教
委員	川口 彩希	熊本高等専門学校 建築社会デザイン工学科 助教
委員	川田 晃仁	熊本商工会議所 総務部 次長兼総務企画課長
委員	境 大介	公募委員
委員	津曲 明子	一般社団法人熊本県中小企業診断士協会 (ふくろうコンサルタント事務所所属 中小企業診断士、社会保険労務士)
委員	山田 大輔	公募委員

令和元年(2019年)10月4日付け熊水経発第178号で諮問のあった熊本市上下水道事業経営戦略(素案)について、当審議会において慎重に審議した結果、その内容は概ね適当なものと認める。

ただし、下記第1について素案へ反映すること。

また、下記第2については、経営戦略及び経営戦略前期実施計画を推進するうえで留意すること。

## 記

### 第1 素案へ反映すべき事項

#### 1 気候変動により頻発する豪雨について

近年、想定を超える豪雨災害が頻発しており、浸水対策の必要性がより感じられるよう危機感が伝わる表現に改めるべきである。

また、浸水対策事業においては国や県、市の河川部局との連携が重要であることから、関係機関との連携や役割分担について記述するべきである。

#### 2 イメージ図等の表現について

イメージ図等については正確性を確保しつつ、市民への伝わり易さについても留意していただきたい。特に、高度処理及び広域化のイメージ図については、誤解を招かないよう表現を改めるべきである。

#### 3 上下水道事業に関わる事業者について

市民サービス向上の取組として、お客さまからの意見やニーズを上下水道事業に関わる事業者と共有する仕組みについて記述するべきである。

#### 4 検証指標「純損益」について

純損益(収益的収支)は黒字が見込まれているものの資本的収支では毎年度収支不足が生じることから、経営状態について誤解を招かないよう企業会計の仕組みと併せて掲載するべきである。

### 第2 経営戦略を推進するうえで留意すべき事項

#### 1 お客さま満足度の向上や情報提供について

- (1) お客様満足度を向上させる目的とその具体的取組を明確にし、何に対するお客様満足度を向上させるのか焦点を定めるべきである。
- (2) お客様の属性（学生、子育て世代、高齢者など）や状態（常時、非常時）によって求める情報や情報取得の媒体が異なることから、ターゲットにあった情報を適切な手法で提供することがお客様満足度の向上につながると考える。
- (3) 料金負担に対する理解や納得感を持っていただくために、経営に関する情報提供が重要になってくると考える。今後も、事業の見える化を推進していただきたい。
- (4) 上下水道事業のイメージ向上のために、今までの広報になかった画期的な企画を考えていただきたい。

## 2 環境への配慮について

- (1) 省エネルギーや創エネルギーについて現行の取組を継続するとともに、消化ガスの更なる有効利用など将来的な検討を続けるべきである。
- (2) プラスチックの削減のためのマイボトル推進などに取り組んでいくべきである。