

## 平成 28 年度第 2 回上下水道事業運営審議会議事録（要旨）

日 時 平成 28 年 11 月 29 日（火）午前 10 時から（約 120 分程度）

場 所 上下水道局本館 6 階 中会議室

出席委員 7 名（50 音順）

位寄和久委員、岩下盛起委員、川越保徳委員、川野由紀子委員（副会長）、  
篠原亮太委員（会長・議長）、杉内昭夫委員、中村靖生委員

事務局（市側）出席者

永目管理者、米村部長、田川部長、中島部長、吉井総務課長、岩本計画調整課長、松崎  
経営企画課長 他事務局

傍聴者 0 名 報道機関 2 社（熊日新聞、RKK）

### 次 第

- 1 開 会
- 2 管理者挨拶
- 3 議 事
  - ・平成 27 年度決算について
  - ・経営基本計画平成 27 年度事業評価について
  - ・熊本市上下水道事業震災復旧復興計画素案について
  - ・社会資本総合整備計画に伴う事後評価について
- 4 その他
- 5 閉 会

### 議事録

説明及び報告事項	
・平成 27 年度決算について事務局から説明	
（委員）	収益的収支における特別損失の内訳について、平成 26 年度と平成 27 年度で乖離があるが説明を求める。
（事務局）	平成 26 年度は新会計制度に伴い、全職員が退職した場合の退職給付引当金を計上するというルールになり、特別損失が一時的に増加している。平成 27 年度以降については、毎年の退職者数に応じて引当金を充てるため、平成 26 年度は一時的に特別損失が増加したものの。
（委員）	水道事業会計は「特別損失等」、下水道事業会計は「特別損失」という記載であるが理由はあるのか。
（事務局）	水道事業会計は、特別損失に受託工事費が含まれるため「等」と記載している。受託工事費は、国や県等からの要望で、支障となる水道管の布設替工事を行うもので、その工事にかかる費用は収入となる。
（委員）	建設改良費や企業債収入は今後減っていくとの説明だが、今後の動向について。
（事務局）	建設改良費や企業債収入ではなく、企業債残高について、減少させるよう進めていく。

(委員)	平成 26 年度と平成 27 年度では、特別損失の乖離で、当年度純利益が大きく異なるが、通常（新会計制度の影響を除く）の場合、特別損失は収益に対してどの程度の割合となるのか。今後の純利益の推移の見込は。
(事務局)	平成 17 年度から当年度純利益は 20 億円程度で推移しているが、今後は料金収入の減少も見込まれるため、少なからず純利益に影響を及ぼすと考える。ただし収入が同程度であれば、毎年 20 億円程度の純利益を見込んでいる。
(委員)	（水道事業会計における）その他の収益の内容について説明を求める。
(事務局)	長期前受金戻入をその他の収益としている。長期前受金戻入とは、例えば施設を建設する場合に補助金等を充てるが、受け入れた補助金の減価償却に見合った分を収益化するという会計制度によるもの。ただし、減価償却であるため、実際の現金を伴わない会計上の収益である。この長期前受金戻入は毎年 8 億円程度で推移すると見込んでいる。
(委員)	職員給与費が減少している理由は何か。
(事務局)	職員数が年々減ってきているため。市全体の人員計画に沿って、上下水道局も毎年職員数が減少している。
(委員)	職員数を減らすことが目的となれば業務に支障がでるのではないかと。職員の増減について計画はオープンにされているのか。近年は過重労働の問題もあり、適正な人員配置の考え方についてはどうか。
(事務局)	市の第 6 次行財政計画において年度毎に数値目標に掲げ、それに沿って定数管理を行っている。（ただ一方的に職員を減らすのではなく）業務量に応じて適正な人員を配置するという基本的な考えをもって職員配置を行っている。
(委員)	（水道事業会計における）資本的収入の加入金について、平成 27 年度は 4 億 6 千万円と高額であるが、一般的な水道契約における加入金という認識でいいか。
(事務局)	一般的な加入金を記載している。戸数の多いマンション等で各戸にメーターを設置する場合、各戸から加入金をいただいている。また、マンションへの引込みの大本にメーターを設置し、各戸について（マンション側が）個別に管理する場合は、大本のメーターの加入金をいただいている。
(委員)	平成 27 年度の有収率について、88.50%と前年比で 1.16%減少している。有収率の全国平均は 90%程度かと思うが、管路更新率が低いことが原因なのか。
(事務局)	有収率の全国平均は 90%を超えており、九州主要都市においても本市はここ 5 年低い水準となっている。厳しい数値と捉え検証を行っており、有収水量を確保するために 2 つの対策を行っている。一つは対処療法として漏水箇所を速やかに修理すること。もう一つは事前に漏水を予防することで、古い水道管の敷設替えを行うこと。これらがベストマッチした時に有収率が向上するが、近年苦しい状況である。
(委員)	3 町合併したことで、予算が拡張に向いているのが要因か。また、先程説明があったが、来年度合併 3 町の整備がある程度終わるということで、今後は管路更新に向かい有収率が向上すると考えていいか。
(事務局)	確かにこの 5 年は合併 3 町に多くの投資を行っている。今年は熊本地震があり、1、2 年はその影響があると思う。しかし合併 3 町の整備を終えたら新たな漏水防止対策に目を向けて進んでいきたい。

・経営基本計画平成27年度事業評価について事務局から説明	
(委員)	(資料2 P5) 残留塩素不足の対策について今後どう考えているか。
(事務局)	残留塩素不足の対策については、水道法での毎日検査を実施(給水栓)している。検査の結果、23回の残留塩素不足があり、速やかに塩素を注入して対策を行った。対応方法としては、塩素の注入量を増やしたり、水が停滞していないか洗管と合わせて実施している。おいしい水の基準値である0.1mg/lから0.4mg/lを目途にコントロールしている。
(委員)	成果指標の評価としてAからDの4段階あるが、A、B評価であれば問題はなく、C、D評価であれば問題があるという認識でいいか。
(事務局)	そもそも成果指標の評価は、平成24年に策定した経営基本計画により10年計画で取り組んでいる。策定年度の基準値から、平成33年度の目標値を目指すということで、これまでの進捗状況を示している。
(委員)	C、D評価は問題があるということで、今後の方向性を示されているが、それに沿って進めると次年度以降は評価が上がると考えているのか。
(事務局)	そのように考えているが、局だけの努力で達成できる事業だけとは限らない。他の要因などもあっての現状である。局としては一つ一つの事業に対して事業シートを作成し、それぞれ検証しながら業務を進めている。
(委員)	根本的な話だが、性格の違う項目や目標年度が違う項目など様々あり、まとめてA~D評価としているので分かりにくい。評価理由についても、平成27年度の目標値に対して評価しているものもあれば、平成27年度の目標値がなくとも、概ね順調とB評価にしているものもある。各項目それぞれに平成27年度としての目標値はあるのか。それとも単純に比例配分なのか。B評価にするかC評価にするかはかなりデリケートなものである。
(事務局)	計画的に取り組むものについては、各年度に目標値を定めている。ただし下水道普及率については国庫補助額等の減少により、実績値が目標値より低い傾向にある。その中で10年概成という方針が出されているため、それに向かって目標値の設定を行いたい。(実績値として)計画的に工事を行って数値が上がるものもあれば、結果的に下がるものもある。例えば災害対策用貯水量(P7)について、天明配水場(1,300m <sup>3</sup> )は水を受けて加圧をしないと安定給水ができないため配置していたが、天明地区までの閘門整備ができ、加圧が不要となり廃止した。この結果1,300m <sup>3</sup> 減少し、D評価となった。結果的にそうだったが、今後5年で他の池の整備を行って目標値に達成する見込み。ただし、天明地区の災害対策用貯水施設がなくなったため、熊本地震の経験を受け、今後の計画見直しの中で、どのように水を供給していくか検討を進めていく。
(委員)	P10のお客さまアンケートについて。アンケート回答人数が1,000名程度増え、アンケート回答人数の評価は上がっているが、その結果上下水道局を信頼できると感じる市民の割合が減っているのは良くない。これについてどう努力していくのか。今後の方向性として、利便性の向上や、職員不祥事をなくするためのコンプライアンスの徹底等を示しているが、このようなことで今後評価を高くすることはできるのか。
(委員)	アンケート調査については疑問がある。例えば水道水をおいしいと感じる市民の割合について。局の管理・責任は本管までだから、マンション(貯水槽)と戸建(直結給水)を分けないとイケない。アンケートに項目を設けてマンションが戸建か確認し、マンションを除外してはどうか。アンケート調査には貯水槽の水も含まれている可能性があり、責任がないもので評価が下がるのはおかしい。

(委員)	基本的に主観が入るものは、このような事業評価に馴染まないのではないかと。ただし、行政の運営としては評価項目を作らざるを得ないため、このジレンマが結果として表れている。アンケート調査がこうすれば上がるというのではなく、主観的なものは本来、他都市の水と比較しないと分からないはず。ずっと熊本市に住んでいる人には合わないのではないかと。D評価だから何もなくていいという訳ではないが、それ以上、評価に一喜一憂しても生産性があるとは思えない。
(委員)	(結果として公表した)数字や評価は一人歩きする。主観的なものについては別途考えてはどうか。
(委員)	ただ一方で、アンケート調査は回答数が増えているが、お客さまの信頼性・利便性の向上やお客さまに身近で分かりやすい情報の提供は減少している。アンケート調査において、どの地区からの回答が増えた等、内容は把握しているか。例えば回答が増えた地区が合併町であり、その影響が出ているかもしれない等、要因についてしっかり分析をされているか。
(事務局)	市の総合計画において、市政に対する信頼を聞くアンケートがあるが、やはり不祥事が多いと信頼性は下がる。昨年、一昨年と事務処理ミスについて大きく報道された。こういったものは、評価低下の大きな要因である。ただ、窓口での対応とか漏水通報に対しての対応とか細かい分析がまだ十分にできていないところ。今後は十分に分析を行い対応しないといけないと考える。また、管理職のガバナンスをしっかりと図りたい。今年は全課長と面談を行ったが、事務処理ミス等について管理職も非常に危機感を持っている。チェック体制や、係内コミュニケーションを十分に図る基盤を作りたい。仕事が忙しくなり細分化すると、担当と担当、係長と担当間に隙間ができる。この隙間を埋めるために、主査 副査のような関係で、重層的な組織体制を作りたい。合わせて、職員的情熱をいかに掻き立てるかに注力したい。時間はかかるかもしれないが、このようなことをコツコツと進めながら信頼を回復したいという思いである。
(委員)	上下水道事業は地味な仕事で、何も無いことが普通。悪いことが一つ起こるとすべてをキャンセルしてしまう。信頼があるというのは、普通に水を供給し、普通に下水処理を行うこと。信頼性については、特別なことをしている訳ではないため、基準から上がることはないだろう。また、アンケート調査には色々な問題を孕んでおり、仰々しく評価結果を出すと数字や評価が独り歩きしてしまう。
(委員)	主観的な評価ということであるが、他都市で同様の調査は実施されていないか。ベンチマーキングで例えば政令市の平均を目指すというような比較検討はしているか。ベンチマーキングを行い、著しく評価が低いということであれば、そこに何か問題があるかもしれない。
(委員)	例えばほとんどの都市が表流水を上水に使っているが、熊本市は96本の井戸で賄い浄水センターがない。このように他都市と比較できないものもあるが、比較可能なものは合わせて示すことを検討願いたい。
(委員)	お客さまを真ん中にした事業運営は、考え方として非常に良い。民間企業の考え方と同じで素晴らしいと思ったが、あまり打ち出しすぎると色々問題が出てくるのではないかと。上下水道事業の一番の目的は、安全な水を供給し、下水の処理を十分行うことである。これだけ大きなポイントに持ってくる必要があるのか。アンケートについては非常に問題があり、内容を十分に分析することが必要。ただし、不祥事については、個々で解決できる問題であるからしっかりやってもらいたい。
(委員)	根本的な事業効率や上下水道事業運営の話と、アンケート調査のように種類が異なるものについて、同じような書き方で同じページに記載されているのは違和感がある。まずは業務がしっかりできているか評価を示し、最後にアンケート結果を示すべ

	き。本来業務の評価と市民の評価は別の話で混乱する。
(事務局)	ご指摘を踏まえ、構成を考えたい。ただし上下水道事業は公営企業であり、お客様からの料金収入で賄っていることを考えると、お客様重視という考え方については、基本方針として認識しなければならない。
(委員)	現在はP D C AのCの段階で、チェックをする段階。事業評価に対して分析が十分でない。アンケート調査についても1000人増えたが何が増えたとか、もう少し深く分析を加えないと。その結果、原因が他の不祥事があって、その影響とかそれしか考えられないならそれはそれでいい。ただし別の要因があるかもしれないということは踏まえるべき。主観が入るなどの要因で他の人が納得できるなら例えD評価であってもそれならそれでいい。
(委員)	事業評価でD評価が出ると驚いてしまう。目標値の設定をしっかりと考えてほしい。十分に取り組んでいるものでもD評価になると疑問が残る。 反対に実績0でもB評価というものもある。市民の信頼性は評価ランクで決まってしまう。
(委員)	P8 汚水処理率の平成30年度目標値はなぜ99.1%なのか。
(事務局)	合併浄化槽、農業集落排水、公共下水道を合わせたものであるが、合併浄化槽については、お客様のニーズによって変えるもの。市の補助制度もあるがどうしても経済的理由等により合併浄化槽に変えられない世帯もあり、汲み取り式ものが残ってしまう。
(委員)	ただし目標は100%にすべきではないか。行政の姿勢として100%にすることに意味があるのではないか。
(事務局)	目標値の設定については工夫をする必要があり、根拠を持った数字がどうやって示せるのか検討を行う。他都市を基準にして全国平均を目標にするとか根拠を明らかにするよう検討していきたい。
(委員)	色々と意見が出たが、行政の信頼に係ることなので、事務局で整理を行うように。今までのやり方の踏襲ではなく、価値があるようなまとめ方にしてほしい。
・熊本市上下水道事業震災復旧復興計画素案について事務局から説明	
(委員)	熊本地震後の漏水について、水道の漏水については技術が確立されていると思うが、下水道の漏水については技術や工法が確立されているのか。
(事務局)	下水道については、地震後3カ所漏水があり、1カ所が圧送管でこれについては速やかに修理した。残りの2カ所はバイパス管と仮設ポンプで繋ぎ対応した。
(委員)	水道は圧力を掛けるので漏水が分かるが、下水道は圧力を掛けないのでどうやって確認するのか。
(事務局)	下水道の場合は、2,545Kmについて車で調査を行い、危険と思われる113Kmについてカメラ調査を実施した。その結果、災害復旧を行うのが54Km程度ある。この54Kmについては、約半分が設計中であり残りが入札執行待ちの状態である。
(委員)	B C Pについて見直しを行うとのことであったが、熊本地震においてB C Pは有効に機能したのか。
(事務局)	B C Pについて、2回の大規模な地震を想定したものまでは盛り込んでなかったため、上手く機能したかといえば反省が残る。ただし、B C Pを作成していたことにより他都市との連携等に活かされ、一概にできなかったとは考えていない。
(委員)	B C Pは作るだけでは機能しない。B C Pの運用管理が大切である。
(事務局)	B C Pを受け防災マニュアルを策定する中で災害訓練を毎年実施しており、下水道事業も机上訓練や大規模都市とのやり取りを行っていた。これは今回地震に役立ったと考える。

(事務局)	現在、熊本地震での課題と検証を進めており、職員にも意見を求めたところ 175 の回答があった。これを踏まえ、今後の計画策定に盛り込みたい。
(委員)	博多駅前の道路崩落が起こった。また地下水や水道の漏水による陥没が各地で発生している。地震の影響等、リスクマネジメントを考え、影響の大きいところから管を布設替えする等計画を立てられているか。
(事務局)	通常の計画の中において、危険な箇所を優先的に取り組むようにしている。今回の地震の影響で4月14日から5月末までで約1年分の漏水が出ており、その後も漏水が続いている状態。老朽管の影響と地震の影響はまだ続いており、漏水調査や漏水発見のための委託業務を引き続き行っているところ。日々努力を続けていきたい。
・社会資本総合整備計画伴う事後評価について事務局から説明	
	意見等なし
・その他	
	<p>次回の運営審議会は来年2月を目途に開催予定。</p> <p>次回は来年度の主要事業、及び経営企基本計画の中間見直しにおける進捗報告等をさせていただきます。</p>