

令和5年度第2回一関市水道事業経営審議会 会議録

- 1 会議名 第2回一関市水道事業経営審議会
- 2 開催日時 令和5年7月27日（木） 午後1時30分から午後3時40分まで
- 3 開催場所 一関文化センター小ホール、脇田郷浄水場
- 4 出席者
 - (1) 委員 二階堂満委員（会長）、岩渕省一委員、菊地健治委員、熊谷和子委員、佐々木京子委員、川崎博雄委員、高橋系子委員、千田好記委員、千葉一郎委員、小野寺健一委員、千葉理恵委員
※欠席者 佐藤愛理委員、佐藤航委員、松岡千賀子委員、山岸学委員、菊地正子委員
 - (2) 事務局 佐藤孝之上下水道部長、中田善久上下水道部次長兼総務管理課長、鈴木智上下水道部次長兼東部上下水道課長、佐藤耕一水道課長、鈴木隆稔総務管理課長補佐兼総務係長
熊谷貴之総務管理課長補佐兼水道経営管理係長、鈴木文香総務管理課主任主事、青柳光幸総務管理課主任主事

5 議 題 水道事業の経営健全化に向けた取組事例の紹介

6 公開、非公開の別 公開

7 傍聴者 なし

8 二階堂満会長あいさつ

お暑い中をお集まりいただきまして、本当にありがとうございます。

さて、水道事業経営審議会の2回目となりますが、物価の高騰や公共料金の値上げなどがなされておりますけれども、そういった中であっても水道事業は、我々が快適で豊かな生活をする上では必要なものとなります。業務の改善やDXなど、改善案について知恵を出し合いながら、いい方向へ向かえばいいと思っております。

本日は事務局から、三つのテーマについてご提案いただきますので、皆様方から忌憚のないご意見をいただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

9 副会長の互選

互選の結果、副会長に千葉一郎委員が選出された。

10 水道事業の経営健全化に向けた取組事例の紹介

資料に基づき事務局から説明を行った。以下、質疑応答等。

会 長 テーマごとに意見交換をお願いする。まず隔月検針についてはいかがか。

委員 水道工事業協同組合とフジ地中情報株式会社の共同企業体で、お客様センターの運営をしているが、その中でフジ地中情報株式会社がメーター検針をやっている。現在の検針員は、検針のために雇われている方々なので、検針を2か月に1回行うことになるとそのまま勤めていただけるのかという点がまず一つお聞きしたい。例えば、毎月検針するたびにいくらかの報酬をいただいて生活している方もいらっしゃると思うので、それが2か月に1回になったときに、別な仕事を探さなければならないのではないかと。

スマートメーターに関して、スマートメーターも普通のメーターも、有効期限があり交換することになる。その期間は7年から8年ある。その間に検針員が検針をしなくても良くなれば、このスマートメーターの値段が1万8,000円から4万円とあるが、隔月とした検針員の負担分や交換までの間の経費を考えれば、この値段は妥当と考える。検針員も高齢化が進み、新しい検針員を見つけるのに苦労されていると思う。また、スマートメーターになることで、漏水の発見ができるようになったが、例えば、今一人暮らしの方が、使用水量が0m³で何か月も続いたときに、何か異常があるのではないかなど、そういったものも発見できるのではないかと。メーター検針に関しては、スマートメーターを進めていった方がいいのではないかと。

会長 方向性としては二つあるかと思う。スマートメーターを取り入れるかどうかについては、また別なテーマになるかと思うが、検針の時期については、検針員の仕事を確保するという部分もある。しかし、一関市の財政を考えると、少ない方が、財政的には有利になると思う。検針員による漏水の発見はできているのか。また、どういった方々が検針員になられているか。

事務局 検針員による漏水の発見は、かなりの数が確認されている。お客様がご在宅の場合で水道を使用していないにもかかわらず、パイロットメーターが回っている場合があるが、そういった時には水が流れているということで漏水の発見をお客様にお伝えするなどしている。

検針員のなり手については、高齢化が進んでおり高齢を理由にやめていく方もいらっしゃるなので、その都度お客様センターで募集をしている。現時点では、募集をするとすぐ応募いただいている状況であり、検針員の確保に困っているということではない。

委員 隔月検針のメリットデメリットを比較して、どちらにするかと考えた場合、デメリットは支払金額が2倍になるという負担感になるが、これはあ

くまでも感覚の問題である。実際の額が増えるのであれば問題だが、あらかじめ十分な周知期間を設ければ、問題ないのではないかと感じた。ただ、会長から話があったように漏水については心配であり、漏水の発見が遅れるというのは困る。そうなると、やはり漏水対策が重要ではないか。

今までも対策を講じているとは思いますが、更に必要になってくると考える。

委員 私も市の財政を考えると、隔月の検針にした方が将来的にはいいと思う。検針員として働く方々の生活の件もあるかとは思いますが、徐々に移行していくかたちがいいと思う。支払いについては、移行期間を設け、毎月払うのか隔月で払うのかを選べるようにすれば、それぞれの家庭の事情に対応できるのではないかと思った。

委員 隔月検針について素人目線で話をするが、資料6ページのメリットデメリットは確かにそのとおりなのだろうと思う。ほかの委員からも漏水の件が心配という声があるが、その件数がどのくらいあるのかが一番の問題だと認識していた。極論になってしまうが、費用面を考えると、3か月に1回の検針に伸ばしてもいいのではないかと思った。なぜ隔月に拘らなくてはいけなかったのかというのは、やはり漏水の関係があるのか。素人の意見で申し訳ないが、隔月に拘らないのであれば、もう少し大胆にやってもいいのではないかと感じた。

事務局 貴重なご提言ありがとうございます。3か月というのは検討していなかったが、確かに費用面から考えれば3か月に1回の検針で、毎月お支払いいただくことも可能だと考える。漏水の部分など総合的に考えていく必要がある。

委員 私が一番気にしているのは、テレビなどでも言われているとおり、震災があって配管は傷んでいるということ。また、経年劣化で傷んでいると思う。配管の入れ替えには莫大な費用がかかると思う。そういった水道事業自体の長期ビジョンの中で、費用対効果を前提に長期的な視点に立った場合に隔月検針や隔月請求でもいいのかと思う。費用負担が2か月に1回になるという時に、スマートメーターならリアルタイムにパソコンで見られると思うので、使用者がパソコンで確認して使用料を制御できるのがいいのではないかと思う。

委員 水道料金の請求が2か月か3か月に1回になった場合に、当然下水道を使用している方々は、下水道料金も2か月か3か月に1回になるということではないか。

事務局 下水道使用料についても水道料金と一緒に徴収しているので、水道料金の請求方法を変えれば、下水道も同じように変えなければならない。

委員 今、4から5人の家族だと、下水道と水道料金あわせると1万円ぐらいの請求になっているが、それが2倍3倍の請求になるということか。それだと請求額がかなり大きく感じると思った。

事務局 貴重なご意見ありがとうございます。この点についても皆さんにご意見をいただきたいところである。配布資料にもあるが、隔月検針にしたとしても、請求を割り算して毎月請求しているところもあり、2か月に1回の請求にしているところもある。ご意見があったように、負担感に配慮している自治体もあるかと思う。そういった部分にも皆さん方からご意見をいただきたい。

会長 検針の部分は隔月の方がメリット大きいと思うが、支払い方法については、2か月に1回あるいは毎月にするかというのを、当面の間は選択できれば一番いいと思うが、いかがか。

また、一人暮らしの高齢者のお宅に検針員が訪問した際、生活の様子を確認できる、それが2か月に1回、3か月に1回になると少し心配である。ただ、総合的に見て業務の改善や負担軽減については、検針は毎月よりも隔月がいいのではないかと思う。

請求について、一気に隔月請求に変更するのではなく、例えば、選択できるような余地を残しておくというルールもいいかと思う。

委員 隔月請求となると先ほどお話があったとおり、負担感が増すということになるかと思う。正式の場ではないが、私どもも隔月請求にしたらどうなるか話し合ったことがあり、滞納する人が増えるのではないかという心配から、隔月請求はかえって事務量が増えるという結論に至った。隔月請求を実施している団体があるようだが、滞納者が増えたといった情報はないか。

事務局 滞納者が増えるかどうかの情報は把握できていない。

委員 その辺も考慮した上で検討していく方がいいのではないかと思う。

委員 隔月検針になった場合、例えば、4月と5月分を5月末に検針した場合に、6月と7月分で割り算して請求するということでよいか。

事務局 隔月検針で毎月請求の場合は、その2か月分を2で割り毎月請求することになる。隔月検針、隔月請求の場合だと検針をしてその翌月かその翌々月に2か月分を請求する流れになる。

委員 毎月請求にすると、収入が1か月後ろにずれ込むような形になる。そのあたりは問題ないのか。

事務局 資金繰りの部分になるが、やり方次第だと思う。例えば、市内全域を隔月検針、隔月請求にしたとしても、請求する月を地域ごとに分けるなどして対応ができるかと思う。

委員 そうであれば隔月検針、毎月請求の場合の方がいいと思う。

会長 毎月請求にすると市の負担が増えるのか。

事務局 毎月請求については現在の方式なので、特にその分で負担が増えるということはない。2か月に1回の検針にすると、料金を算定するに当たりシステムを改修する費用が掛かるが、毎月の費用としては特に変わらない。

会長 皆様の意見をまとめると、検針については隔月でいだろうということだが、請求については、様々な負担がない、あるいは滞納が少なくなるのではないかということを見ると、毎月請求の方がよいというご意見が多かったと思う。本日のところはそのようにまとめる。

会長 続いて、テーマ2の水道料金の支払い方法について、口座振替利用の促進だが、スマートメーターの部分は一部の委員から提案があったが、スマートメーターについてはぜひ導入を検討いただきたいと思う。このスマートメーター導入という部分については、先ほどは十分に議論できなかったがいかがか。

委員 質問だが、スマートメーター設置の費用は誰が負担することになるのか。

事務局 水道事業者で負担するもの。市で負担して貸与する形となる。

会長 スマートメーターの耐久性はどのくらいなのか。

事務局 水道メーターは計量法の規定により8年の期限となるが、市では7年で交換している。

委員 一関市のスマートメーター導入件数は何件か。

事務局 一関市では、現在のところスマートメーターの導入はしていない。

会長 資料に東京都の例があるように、人件費の削減や業務の改善ということを考えれば、導入した方が効率化には繋がると思う。一方で、検針員が各家庭を訪問しないということは、一人暮らしの高齢者とのコミュニケーションが取れなくなるという部分は懸念材料になる。

しかしながら、スマートメーターについて将来的に導入という方向でよろしいか。

委員 情報提供になるが、私どもの電気のメーターも今スマートメーターに
して、今年度で全部スマートメーターに取り替えることになる。取り替
えるのに10年ぐらいかかった。検針員の高齢化や、募集しても応募がない
ことが理由の一つでスマートメーターにしてきた。高齢化が進むと、本日
のような暑いときに熱中症になることがある。交通事故に遭ったり、犬に
噛まれたり、蜂に刺されたということもある。地域のコミュニケーション
がなくなるのは問題だが、検針員の健康と安全を守ることも大切になる。

電力会社の通信回線で弊社の回線を使つての実証試験が、今年度は現在
のところ30事業所で行うということを知っていたので、もし興味があれば
専門家を紹介させていただければと思う。

会長 大変貴重なご意見ありがとうございます。スマートメーターの導入はD
Xとも繋がると思うが、この審議会としても将来的な導入に賛成というこ
とでまとめさせていただく。

水道料金の支払方法だが、現状、75%ぐらいが口座振替を利用している。
口座振替を何とか100%にするのが望ましい姿だが、これについて皆さんの
ご意見はいかがか。

委員 口座振替をしていない方の理由は、単に手続きをしていないのか。ある
いは手続きを促してもやってくれないのか。どのようになっているか。

事務局 口座振替をしていない方の理由は、例えば、アパートにお住まいの方な
どで転勤される方は、この先も一関市にいるわけでないので、コンビニで
お支払いしている方が多いようだ。

会長 現状は口座振替の手続きが面倒ということが問題であり、今回事例紹介
で説明があったウェブ口座振替受付サービスなどは、導入ができればよい
かと思う。一つ心配は個人情報の漏洩があると思う。

委員 口座振替が76.4%で残りは納付書払だと思うが、口座振替の方と納付書
払の方で督促や滞納はどちらが多いか。当町の場合は、圧倒的に納付書払
の方の滞納が多く、比較的口座振替の方は滞納が少ない。一関市の場合は
どうか。

事務局 口座振替に比べて納付書払の方が滞納されている割合は多い。

委員 そういうことを考えると口座振替にした方がメリットは大きいのかと
思う。滞納が少なくなれば、督促事務などの事務量的にも減ってくるとい
うメリットも出てくると思う。

委員 アパートなどに短期間だけ住む方について、新たに口座振替を申し込んだ方へ「ふるさとパック」のようなものを差し上げたらよいのではないか。

委員 コンビニ支払いや電子マネー、銀行窓口、お客様センターと支払方法があるようだが、コンビニ支払いと電子マネーだけ経費が100円を超えているのはどうしてか。

事務局 コンビニ支払いと電子マネーについては、処理手数料が発生するためほかより割高になる。

委員 この方々に納付書が届くことになるのか。その費用はどれくらいか。

委員 納付書の郵送や作成の費用ということで、印刷代が1件あたり6円、郵送代として61円、処理手数料を合わせて126円となる。

委員 資料11ページに受付ウェブサイトがあるが、口座振替を促すためのウェブサイトだと思う。こういったものを使って請求額をウェブ上で示して支払ってもらう形は取れないのか。今はクレジットカードなども、今月の支払いはいくらと確認できる。LINEなどでも、紙ではなくてそのような形は取れないか。

事務局 現在のところ水道料金の関係ではそういった状況まで進んでいない。

委員 転勤の方が多いのであれば、請求書を郵送ではなくウェブサイトのアドレスを記入してもらい、ここに請求書、金額をお知らせしていただくような申し込みがあれば、そのような請求でもいいと思う。

委員 資料10ページに収納に要する費用が年間1,600万円ほどかかっているがあるが、今回のテーマはここを減らしたいということか、それとも、口座振替を推進したいのかどちらになるのか。

事務局 水道事業としては、口座振替にしていれば経費は下がるので、こちらの方で進めたいと考えている。一方で、お客様の支払いの利便性を考えると、多様な支払方法は必要である。

委員 口座振替と納付書、コンビニ支払いで差ができていいのだろうと考える。割引の説明があったが、割引にするか、それとも1件あたりコンビニは120円もかかっているので、100円余計に払ってもらうということもありかと思う。毎月100円余計にかかるとなると口座振替にしたほうがいいと思ったりもするのではないか。

東北電力は今、検針結果は50円お金を払わないと確認できない。50円は少ないと思ったが、毎月取られるよりはいいと思い、私は検針票の送付は

要らないという選択をした。そういうことからコンビニ支払いで100円は大きすぎるのかもしれないが、経費が余計にかかっており、口座振替の方がコンビニ支払いの方の分を負担していることになっている。その部分は、コンビニ支払いの方に負担をしてもらっても効果があるのかと思う。コンビニでレジ袋が有料であるイメージと同じである。先ほどクレジットカードの話があったが、ポイントが付くので、私は電気料金をクレジットカード払いにしている。人はそのような小さなことで、行動が変わる。ご検討いただければと思う。

会 長 ありがとうございます。ご提案があったように、コンビニ支払いや電子マネーでお支払いいただく方に少しプラスで負担いただくということだが、確かにそれも一ついいかと思う。

事務局 クレジットカード払いの提案をいただいたので、経費などについて説明したい。クレジットカード払いについては過去にもご意見を頂戴して内部で調べた経過がある。クレジットカードは、基本料金で月約1万6,200円、処理手数料が1件当たり10円かかる。そのほかにシステム利用料として収納金の1%が毎月かかってくる。すでに導入されている自治体もあるが、収納金の1%が重たくなっているとのこと。導入するにしても上限を低く設定するなどを検討しないと難しい。また、水道事業という一つの事業だけで負担できるのかという点もあり、導入には至っていない。

会 長 ありがとうございます。支払い方法については様々な意見が出されたが以上とする。三つ目のテーマ、水道事業においてもDXを推進ということで、具体的な例が資料14ページに書かれている。ここに提案された四つの項目について委員の皆さん方からのご意見いただきたい。

委 員 スマートメーターについては、先ほど東北電力の話にもあったとおり、私の家でも電気のスマートメーターのデータを利用しており、ウェブサイトにアクセスして電気量のグラフを確認している。水道のスマートメーターは費用がかかるというが、新しいものに切り替えるところから順次進めていくといいのではないか。ただ、デジタル化の件については、外部からのアクセスによって、自治体が被害を受けるという事例が報道されているので、その辺のセキュリティの面で心配な点がある。

会 長 専門分野の方の知恵も欲しいと思う。

委 員 ここに四つの例があるが、四つのうち市で取組を進めているものはあるか。

事務局 今のところ具体的に何を取り組むかの予定は特にはない。

資料14ページ下の表の中の2項目、AIによる機械学習を活用して衛星画像から水道水の反射特性を解析し、漏水可能性区域を把握することについて、今年度盛岡市で予算化して取り組むとのこと、情報を収集し、どのようなものが効果的なのか検討していきたい。

委員 カーボンニュートラルやDXの推進は国が推奨している。国または県からの指針などがあるのか。

事務局 特に個別に指針が示されているわけではない。資料の14ページにあるとおり、令和4年に閣議決定がされた。それに基づき水道事業の関連部分ということで、取組には着手していないところだが、これから検討していきたいと考えている。

会長 ほかの自治体の事例を参考にすることもいいかと思うが、専門の事業者などからアドバイスをいただくことも必要かと思う。水道事業のみならず、民間企業など全てにおいてDX化は必要になってくるが、はたして何ができるのかわからないところがある。費用対効果という部分を考え、勉強をしながら実施するのがいいのではないか。

会長 市役所全体で、DXへの取組はどのような方針になっているのか。

事務局 市役所でもDX推進本部という内部の組織を立ち上げ、取り組んでいくという段階である。

会長 ほかに何かご意見はないか。三つ目のテーマは少し専門的な難しい分野となるので、このような意見があったというところで今日は、終わりにしたい。そのほかに何か発言はあるか。

委員 その他として発言するが、行政区長の会議に市長が見えて、市の現状、課題をクリアするための方策について述べられた。市長が話されたのは人口の減少についてである。一関市の人口のピークは昭和30年で17万4,000人、令和2年になり11万2,000人、20年後の令和22年は8万9,000人と想定をしているとのこと。人口が減るということは当然給水人口も減っていくということだと思う。一つの例で道路の話がされた。全国の市町村で一関市は面積が12番目に広く、市道の延長が県内で一番とのこと。県道よりも長いということから、当然、水道管の長さも相当なのかと思って聞いた。これから10年後、20年後、人口や世帯数が減る中で、今、給水管が行っているところにも人がいなくなる場所も当然あると思う。全体計画として、誰もいないところの管をどう縮小するというような見通しがあるのかお

聞きしたい。また、市長は、少子化の課題を解決する項目として工場誘致や企業誘致だと話された。企業誘致の際に工業用水道がアドバンテージになると思うが、一関市の工業用水道についてお聞きしたい。

事務局 一つは、今後、先を見越した給水管の縮小という話だが、現時点ではどこをどのように縮小するという計画というものはない。現在の給水区域の水道管を維持し、古いものは新しいものに取り替えていく、あるいはできるだけ長く持つように維持管理していくということとしている。お話のとおり、人口が減って誰も住んでないことになった場合は、当然考えていかなければならないが、現時点では縮小計画までは作っていない。

もう一つの工業用水道についてだが、一関市では藤沢地域の企業2社に対して工業用水道を供給している。合併前の藤沢町時代から引き継いでいるもので、岩手県内では県が運営する北上中部と、一関市の2か所だけしかない。市内の工業団地等で事業活動をしていただいている企業は、現在の水道の範囲で使っていただいている。また、専用水道として井戸を掘って水を確保されている企業もある。大量に水を使う場合は難しいところもあるが、現在の私どもが供給できる範囲で、水道を利用していただいているという状況である。

11 施設見学

会議終了後に脇田郷浄水場の施設見学を行った。

12 担当課 上下水道部総務管理課