

第3回京都市上下水道料金制度審議委員会議事録

日 時 平成24年3月28日（水） 午後1時30分～午後3時

場 所 キャンパスプラザ京都 第2会議室（京都市下京区）

出席者（五十音順，敬称略）

1 委員

大橋 亓志栄（京都市民生児童委員連盟理事）

岡山 佳代子（上下水道モニター）

奥原 恒興（京都商工会議所専務理事）

小林 由香（税理士）

◎ 藤井 秀樹（京都大学教授（大学院経済学研究科））

松明 淳（社団法人日本水道協会調査部長）

○ 水谷 文俊（神戸大学教授（大学院経営学研究科））

安田 桂子（京都市地域女性連合会常任委員）

◎ 委員長，○ 副委員長

2 京都市

次長，技術長，総務部経営改革担当部長，総務部お客さまサービス推進室長，水道部担当部長，下水道部担当部長

事務局（総務部総務課）

次 第

1 開 会

（1）委員長あいさつ

（2）会議の公開等について

2 審 議

（1）上下水道料金制度について

（2）市民意見募集について

3 次回の予定

4 閉 会

内 容

1 開 会

(1) 委員長あいさつ

委 員 長： 本日の委員会では料金制度に関する検討項目の最終的な整理，市民意見募集に係る内容の確定などを行う予定であり，本委員会の前半の大きなターニングポイントとなる。よろしくお願いします。

(2) 会議の公開等について

委 員 長： 本日の会議は公開とする。

委 員 長： 前回の議事録を資料2として付けており，簡単に内容を振り返る。

第2回委員会の審議では，まず，京都市の上下水道料金制度に関する資料を提示し，料金制度の実態について審議いただいた。上下水道料金については，料金原価主義という基本的な考え方があり，その観点から京都市の料金制度の現状を検討すると，基本水量と地下水利用が対極的な問題としてあることが浮き彫りになった。基本水量については，京都市の一般家庭の3分の1以上が基本水量以下の使用量となっており，水量区画割が実態に合っていないのではないかという議論があった。他方，地下水の利用については，大口径の接続にふさわしい水道の利用になっていない。地下水を利用する事業所などは，バックアップ用として京都市の水道を利用しており，これに係る減収が約8億3千万円あるということであった。以上の他，固定費の回収，資産維持費など，料金制度の根幹に関わる課題を御議論いただいた。

さらに，市民意見募集に関して，参考事例や試案を基に御審議いただき，実施期間は4月から5月の約1箇月間，意見は様々な方法で広くオープンに募集しつつ，個別に団体等へのお願いも行うこととした。このほか，今後の進め方として，大まかな全体のスケジュールについても，委員会として確認をした。

2 審 議

(1) 上下水道料金制度について

委 員 長： 審議事項の1点目，上下水道料金制度について，事務局から説明をお願いします。

事 務 局： 資料の説明（資料3 上下水道料金制度の資料（PowerPoint 資料），資料4 検討項目の整理表（案））

委 員 長： ただいま事務局から上下水道料金制度の資料について説明があった。資料3では，前回の質疑に答える形で詳しい説明があった。とりわけ前回の第2回目の審議においては，料金体系に関する他都市との比較，京都市の現状とこれからの課題を明らかにする形で議論していただいた。その中でいくつか質問があったので，それに答える形で資料3を用意していただいた。

特に，パワーポイントの資料の例えばスライド2を御覧いただくと，基本水量

の違いであるとか、水量区画割の違いが見てとれる。京都市においては、その水量区画割を大口径の需要者や下水道にも適用しており、ある意味汎用性のある規格で、だからこそ、それが30年経った平成23年、24年の現状に合っているかどうかということを見ていかなければならない。

それから、今回の資料3には載っていないが、地下水利用専用水道の利用自体についても非常に大きな問題がある。

資料4は、以上のような審議、資料を踏まえ、今後第4回以降、我々がどのような考えで検討項目について審議を行えば良いか整理したものである。7項目あり、1の「基本料金・使用料」から始まり、裏面の7の「その他」までとなっている。今日のところで基本的な検討項目について確定したいと考えている。委員の皆さんには御審議、質問等お願いしたい。

委員： 資料4の5番目の地下水利用専用水道について、記憶によると8億3千万円ではなかったと思うがいかがか。8億8千万円との違いは何か。

京都市： 地下水利用専用水道の施設数を、前回の資料の時点から、新しいものに時点修正させていただいた。ここ数箇月の間に3件ほど増えたことによるものであり、直近の実数と御理解いただきたい。

委員： 資料3のスライド7のところだが、固定費が95.5パーセントと非常に多い割合になっているが、施設の部分と人件費の部分とを分けるとどのくらいの割合になっているのか。

京都市： 全体経費の中で、動力費、薬品費と、給与手当の一定割合を画一的に変動費に仕分けし、残りを固定費ということで試算した。施設の部分と人件費の部分の内訳については、現在細かい数字は持ち合わせていない。

委員： なぜそういうことを聞いているかということ、地下水利用について考える場合に、一旦施設を作ったら、その分を長期的に維持していく必要があり、その部分は施設の固定費に関わってくるが、一方、人件費に関しては、一旦施設に見合った形で人は雇うが、ある程度の時間があれば、調整が可能である。通常、企業等でこれだけ固定費が高いというのは考えられないので、固定費の中でも施設の部分と人の部分とはどのような割合なのか、区別していただけると分かりやすい。次回にもお示しいただけるとありがたい。

京都市： 次回にはお示しできるように準備しておく。

委員長： 一口に固定費といっても、内容には多様なものがあって、設備関係、資本費の部分については、公営企業の経営のレベルでは基本的に管理不能である。しかし、人件費については、時間をかけ、また、一部委託など限定はされるが、調整は不可能ではない。料金制度の今後のあり方を検討する際には重要な論点の一つなので、計算は難しいかもしれないが、次回に資料を準備いただきたい。

次回第4回以降の審議の出発点になるものを本日決めたい。資料4の項目について過不足がないか、課題等のコメントの問題点を御検討いただきたい。今意見がなくとも、次に市民意見募集のパンフレットの内容について御審議いただく中

で、一部の論点が重なるので、そこでも御意見をいただければと思う。第1議題の「検討項目の整理」について特に意見がなければ、資料4を今後の本委員会の出発点として御確認いただくということで、次の議題に移っていく。

(2) 市民意見募集について

委員長： 審議事項の2点目、市民意見募集について、事務局から説明をお願いします。

事務局： 資料の説明（資料5 市民意見募集パンフレット（案）ほかの資料）

委員長： 事務局から市民意見募集の資料についての説明があった。前回御確認いただいた内容を基に作成した市民意見募集のパンフレットと参考資料として配布先のリストが添付されている。この市民意見募集については来月から開始し、約1箇月にわたり募集を行うものである。取組の大枠については前回、委員の皆さんに御確認いただいております。本日は実施の方法について決める必要がある。パンフレットの検討とともに配布先についても御意見を頂きたい。市民意見募集というと特に個人の利用者を考えなければならず、市民目線で見た場合のパンフレットの見やすさや分かりやすさ、意見の出しやすさ、あまり負担をかけずに書いてもらえるような使い勝手の良さ悪さが重要なポイントになってくる。

それから5,000部作成するというので、回収率は当然高ければ高いほどいいが、より多くの市民の方から意見をもらいたいと思っているので、特に個人の利用者の視点で検討してもらいたい。

委員： 問6の料金の支払に関するサービスのことだが、上下水道事業にとって大事なお客さまである利用者の満足度を考えると、料金納付の種類が増えるのはサービスとしてはいいことだと思う。クレジット支払は平成19年11月に法律が改正となり公共料金も対応できるようになったが、実態として京都市の水道利用者からクレジット支払を希望する声は結構あるのか。

京都市： 浄水場などの一般公開や地域でのイベントでブースを設け、アンケートを行っており、その中でクレジット支払に関して、非常に多いという訳ではないが、要望は頂いている。

委員： 日本水道協会では色々なデータを持っており、それを見るとクレジット支払に関する導入の実態は全国バラバラである。全国的に見てクレジット支払の導入について、当初は一時的に増えていたが、現在はそれほど増えていない。全国で1,400から1,500の水道事業体の中で30～40前後しか導入されていないという実態がある。現状、京都市では、コンビニ収納や口座振替、そして直接窓口での支払ということであるが、クレジット収納を導入すると口座振替からの移行が多くなるだろう。手数料は口座振替だと1件当たり定額であるが、クレジットになると金額に対応するので、水道料金1件当たりの1～2%と高額になってくる。その辺りの財政負担は上下水道事業体が支払うお金であるが、この負担の公平性という問題、即ち市民から見て、どうして上下水道局はこんなにクレジット利用者についてお金をかけているのかという意見や、また、クレジットのポイント加算の

ことも考慮する必要がある。そのような問題もあり、全国的にも導入が進んでいない中で、このようなアンケートをとって皆からやってほしいという声がたくさん出たからといって、そのまま対応していいのかをもう一度、考えなければならない。

それからもう 1 点、見開きの中央の黄色の上下水道料金表のところであるが、従量料金・従量使用料の金額の欄で 1 立方メートル当たりの金額である旨が明記されていない。表の横の C の説明書きのところでは記載されているが、ぱっとみて分かりづらいので、その旨を表に明記するか、「金額／立方メートル」という書き方をしてはどうか。

委員長： クレジットカードによる支払について、手数料の問題がある。何千、何万件となると多額の費用になる。

委員： 東京電力、東京ガスではクレジット収納をしており、平成 22 年では東京電力では 5 % が口座振替からクレジット払に移行している。東京ガスでは 9 % が口座振替からクレジット払に移行している。

委員長： 移行が多いということは、利用者は便利と思っていることの表れともとれる。

委員： 利用率が上がることは、お客さま満足度は上がるが、その反面、経費が多額になってしまう。

委員： 東京電力、東京ガスがクレジットに移行したのは、利用者からの要望なのか、それとも回収率を上げるために移行したのか。仮に回収率が上がるなら手数料を支払っても良いと思う。回収率が変わらない場合でも、コンビニ支払や窓口収納分がクレジットになる場合には効率性が上がり良い面がある。そういうことがなければ意味がないと思う。

委員： クレジット払とはカード会社の立替払いであるため、未回収金は発生しないこととなる。カード会社から上下水道局に直接支払われることとなり、早期回収と未回収が発生しないメリットがある。

委員： この審議会で見解を統一したうえで載せた方が良いのではないか。使用者の利便性が高まり、また、未回収がなく早期回収ができるが手数料負担が増えるので、多数が移行した場合には財政を圧迫する可能性もある。それも踏まえて設問に載せるのかを検討する必要がある。

委員長： 水道料金等のクレジット払について、他都市では実施事例があるのか。

委員： 実施されている。

委員長： あるのであれば、アンケートに出さざるを得ないかもしれない。

京都市： クレジット払については、それを採用していく場合の懸念として、今議論になっていた、回収率、経費の問題など実態を調査する必要があるが、まずは、要望があるかないか市民の皆様の意向を聞く必要があると考える。また、口座振替が一番経費が掛からないが、コンビニではそれに比べ高いコストが掛かっているなど、支払方法によってコストが違う不公平感もある。東京都では口座振替の場合には割引をして均衡を図っている事例がある。市民から意見を聞いたうえで、今

後の方向をどうするかをこの審議会で議論していただければと考えている。

委員長： 利用者の意向の実態確認を主たる目的として、市民意見の募集を行う。それをどう受け止めるかは審議会の中で議論していく。

委員： 意見募集の用紙は、分かりやすく全部を網羅しており、内容の濃いものとなっている。しかし、一般市民を対象と考えると、1ページ目の下側の文字が多い印象を持たれ、この時点で読んでもらえなくなることが心配である。分かりやすい言葉で書かれており、これくらいのことをきちんと書かないと本当のことは伝わらないと思うが、一見すると文字が多いと受け取られるので、書き方の工夫をしていただきたい。また、2ページ目のEについても、一見、文字が多く思えるので、表現の工夫をする必要があると感じた。さらに、Aについて、口径別の金額の違いとあるが、これは選べないのか。13mmに変えてほしい場合には変えてもらえるか、新たに施設を建てるに当たって口径による違いは利便性にどのように影響があるのか、また、大規模施設の場合に、大口径である必要性などについて、教えていただきたい。それと、意見記入用紙について、「京都市の企業・事業者の方」は「京都市内の企業・事業者の方」の方が良いのかと思う。

京都市： 口径の件については、一般的に御家庭では13mm、20mmを御利用いただいている。例えば給湯器を使っているときにトイレを流すような場合など、御家庭で複数、同時に水道を御利用いただくと、13mmの口径では水圧が低下することがある。こうした利便性を考慮し、京都市では20mmを推奨しており、基本料金については13mmと同じ額にしている。他都市にはあまりない考え方かもしれないが、そのような理由で13mmと20mmの基本料金を同額にしているものである。

委員長： そうした説明が一言あると、市民から見て分かりやすいと思う。

委員： 口径のことを今まで詳しく知らなかったが、一般家庭の口径は13mmが一般的なのか。

京都市： 戦後の間もない時期、つまりトイレが水洗ではなかった時期は、13mmの口径でも生活用水として十分であった。その後、トイレが水洗化される等の変化があり、現在では口径改造の場合はほぼ20mmにすることが一般的である。25mm以上は企業や商店向けの口径である。

委員： クレジットカード支払についてである。一般的には口座振替を利用している市民が多いという感覚を持っているが、クレジットカード支払は大口の企業等で利用しているのか。

京都市： クレジットカード払については、現時点では京都市では導入していない。

京都市： 現在、約82%のお客さまに口座振替を利用していただいている。クレジットカード払についてはポイントを貯められる等の利点があるため、そのような時代の変化による要望をかなえるため、導入の可能性を検討している。

委員： 要望があるからクレジットカード払の導入を検討しているということか。

京都市： お声をいただいているのは事実である。そのうえで、どの程度の方がクレジッ

トカード払を希望されているか等，調査し検討している。

委員：上下水道局としては、クレジットカード払よりも口座振替の方が費用面で有利であるのなら、その事実を踏まえ、口座振替利用に誘導する方が良いのではないか。

京都市：様々な御要望にお応えする可能性を検討するべきであると考えている。確かに支払方法について費用面での上下水道局の負担が異なる。口座振替を利用している方と、それ以外の方に適用される料金制度の違いという課題についても、この場で議論していただければと思う。

京都市：先ほどの13mmと20mmの口径の比率についてである。現在、市内では52万件の給水装置が設置されているが、このうち13mmが20万件、20mmが26万7千件である。13mmから20mmへの改造が進んでおり、また、新規のお客さままでは13mmの割合は0.1%である。

委員長：私ども委員でさえ、このような口径についての知識を十分に持っていない状況である。各家庭の実態を踏まえるところだという訴え方になると思うので、すぐ見て分かるように示していくことが必要である。

委員：パンフレットの料金表下部の「2箇月で32㎡をご使用になった場合」という欄についてだが、どのような計算で従量料金が1,944円になるのかわからない。小さい文字でも構わないので、具体的な計算式を示してほしい。

また、表の中に「B基本水量」のふき出しが表に掛かり過ぎているので、もう少し右にずらした方がわかりやすい。

委員長：従量料金の計算方法については、確定申告の計算式のように、具体的に示されていると良い。

委員：先ほどから、皆さん「パンフレット」と呼ばれているが、本文内に「リーフレット」とある。分かりやすく「パンフレット」と統一した方が良いのではないか。また、このパンフレットについて、タイトルを付け、パンフレット内に明記した方が良いのではないか。

京都市：作成過程でリーフレットという言葉を使っていた。リーフレットは1枚刷りであり、パンフレットは複数枚数のものという意味合いがある。言葉の不統一があるので、パンフレットに統一するなどの形にしたい。

委員：一般の方には、設問に答えること自体難しい中身である。おそらく、自分の実情を踏まえて答えることになる。一般論としてこうあるべきだという答えは難しいと思うが、割り切って、アンケートをするということによろしいか。我が家ではこちらの方が得だという考えで答えた結果になると思うが、どのように見通しているのか。

京都市：おそらく、自分目線の答えで出てくると思う。そのため、できるだけ多くの色々な方々に答えていただきたいという思いがある。まず、市民の皆様の生の声を聞いたうえで、審議委員会で検討するときに、その声を一つの参考にいただければと思う。その声どおりにしなければならないというものではない。あるべき

姿で回答を求めるのではなく、感じられたことを率直に回答していただきたい。

委 員： 大口需要者のヒアリングも併せて実施しないと、アンケートだけではなかなか難しいと思うが、実施する方向なのか。

京 都 市： 当然、事業者の団体にもこのアンケートにより御意見をお伺いしたいと思っている。

委 員： 5,000部配布すると聞いたが、抽選に当たるのは50名だけであり、少ないのではないか。また、配布する窓口は区役所か。

京 都 市： 区役所の窓口など、多くの方が訪れる場所に置き、たくさん回収したいと思っている。想定している回収数は500件くらいと考えている。本市が実施しているパブリックコメントなどでは、回収数が100件くらいのものも多いが、我々はできるだけ能動的に回収に動きたい。仮に500件回収するとなると、抽選に当たるのは10人に1人である。御意見を踏まえて、プレゼント数について検討していきたい。

委 員 長： 1ケース24本では、ロットとして多いかもしれない。広く浅く、例えば1ダースならば、2倍の方に当たる。これが市民目線だと思う。

委 員： 一般の方の場合、こんなものでは分からない、と回答されないおそれがある。これを全部読む方がどれだけいるのかが気になる。

委 員 長： そういう点では、一目見ると分かり、もし分からなければ細かい説明を見てもらうようなものはどうか。

委 員： 3段階か5段階くらいで、読みたい方は細かい説明を読んでもくださいという方式もある。

委 員 長： 文字どおり市民目線で忌憚なく色々な御意見をいただいたので、今後対応を考えさせていただきたい。本日の御意見を踏まえてパンフレットのバージョンアップに努める。修正を施して、各委員にはメールなどで御確認いただくことで対応したい。市民意見については、以上をもって御意見を納めさせていただく。来月の遅くない段階で市民意見の募集を開始するということにしたい。

3 次回の予定

委 員 長： 次回の予定について、事務局から説明をお願いします。

事 務 局： 次回については、5月下旬か6月初旬を予定している。改めて日程を調整させていただくので、よろしくお願いします。

4 閉 会