

第4回経営ビジョン策定検討部会 議事録

日 時 平成29年7月18日（火） 午前10時から正午まで

場 所 京都市上下水道局本庁舎 別館1階研修室

出席者（本市職員を除き五十音順，敬称略）

1 委員

神子 直之 立命館大学教授（理工学部）
小林 千春 同志社大学教授（経済学部）
中嶋 節子 京都大学教授（大学院人間・環境学研究科）
西村 文武 京都大学准教授（大学院工学研究科）
江渕 史明 京都市上下水道局総務部経営ビジョン策定・防災担当部長

2 京都市上下水道局

総務部経営政策担当部長，総務部経営企画課長，
総務部職員課人材育成担当課長，総務部お客さまサービス推進室業務管理担当課長，
技術監理室監理課担当課長，水道部管理課担当課長，下水道部計画課長，
事務局（総務部経営企画課）

次 第

1 開 会

- (1) 出席者確認
- (2) 進行の確認，会議の公開について

2 議 題

- (1) 次期経営ビジョンにおける事業等の方向性について
- (2) 次期経営ビジョンの施策体系について

3 閉 会

内 容（議題に係る主な意見）

(1) 次期経営ビジョンにおける事業等の方向性について

<全体に係る意見>

- 「1 背景・課題」には数値の記載がある一方で，この数値が今後どうなるのかという点が，事務局案からは見えてこない。目標の達成を目指して次期経営ビジョンを作成しているので，達成した結果どうなるのか，数値で記載できることがあるのであれば，示したほうが具体性という意味でよいと思う。
- 数値目標を示すことが最終目標ではなく，やり遂げることが目標であると思う。パフォ

ーマンスではなく、上下水道局ができる最大限がここという数値を示してもらった方が議論できると思う。

- 各項目において、関係している国や全市的な計画、基準などがあると思う。これらについて、「方針」ごとに「4 効果」の下にでも記載してみてもどうか。

<視点①「京の水をきずき みらいへつなぐ」に係る意見>

- 改築更新・耐震化について、事務局案 p4 の「視点①」「方針①水をつくる」に記載されているが、この項目に記載すべきなのか。p12, 13 の「視点①」「方針④強いまちをつくる(1)危機管理対策の強化」に入れてもよいのではないかと思う。
- 耐震化の話が複数の「方針」で出てくるが、一つにまとめる必要はないのか。また、耐震化そのものの「方針」を作ってもよいのではないか。
- 耐震化率は、必ず100%まで上げないと緊急時に対応できないものなのか。例えば、50%程度に上げておけば対応できるというような情報はないのか。急ぎで耐震化を進めるといった優先順位を示してほしい。
- 「視点①」「方針①水をつくる」の業務指標「主要浄水場における安定取水確保率」について、必ず100%にしないと緊急時に対応できないものなのか。緊急時にどの程度の水を確保しなくてはならないというようなガイドラインがあったと思う。
- 事務局案 p12, 13 の「視点①」「方針④強いまちをつくる」について、「強いまちをつくる」という言葉は、国土強靱化のイメージがある。近年の豪雨の降り方を見ても、これ以上施設を強くすることは限界があり、緊急時にどのように生活や経済活動を継続できるのかが大事になってくると思う。「しのぐ」といった視点から、何かあった際にどう対応していくかという内容を記載した方がいいのではないか。
- 事務局案 p18, 19 の「視点①」「方針⑤みらいを考える(2)広域連携、国際貢献」について、次期経営ビジョンに「京都府内最大の事業者としてリーダーシップを発揮する」という態度を明らかにしていることは大事なことである。また、広域化に関して先行事例の調査・研究などは、小さな自治体ではできないので、京都府だけでなく京都市でも実施すると、府内の水道事業が持続可能なものになると思っており、そういった役割も期待している。
- 事務局案 p18 の業務指標について、連携というのは相互の活動なので、相手側も同じ認識を持っている必要があると思う。人事交流までいくと素晴らしいのではないか。
- 事務局案 p19 「3 主な事業等（取組項目）」の1ポツ目に広域化・広域連携の在り方の検討に当たって、外郭団体の自律化について触れているが、市民目線でみると、次期経営ビジョンに掲載することが妥当であるのか違和感がある。

<視点②「京の水で ころろをはぐくむ」に係る意見>

- 「お客さま対応に関する満足度」について、上（「満足」、「やや満足」）を増やすより、下（「やや不満」、「不満」）を減らす方向に持っていった方がいいように思う。

- 窓口対応が「満足」や「やや満足」にならない理由として，“対応まで待たされた”ということがあると思うが、その理由を確認した方がいいと思う。また、対応への満足度よりも、総合的な満足度に係る指標の方が重要かと思うので、それがあれば掲載することも検討できると思う。調査の方法自体を検討してもいいかもしれない。
- 対応への満足度よりも製品（水道水）そのものへの満足度の方が重要な指標ではないかと思う。水に関する意識調査の報告書を見ると、製品（水道水）そのものへの満足度を示す指標があるようなので、次期経営ビジョン冊子のどこかに入れてもいいのではないか。
- 水に関する意識調査の設問への回答から、顧客の要望はある程度明らかになっていると思う。満足度の向上よりも、これらの顧客の要望に対してどう対応するのかということに記載した方がいいのではないか。その上で、要望に対して取り組んだ内容が何件という指標を示してはどうか。
- 事務局案 p 22, 23 の「視点②」「方針①人とふれあう(2)広報・広聴」について、背景・課題等では水に関する意識調査について触れているが、本調査によると市民は「水道水の水質、安全性に関する情報」や「水道料金に関する情報」について知りたいという人が多いとの結果が出ている。今後の方針や具体的な取組項目についても、市民の意見を反映して具体的に記載した方がいいのではないか。
- 事務局案 p 26, 27 の「視点②」「方針②まちをゆたかにする(2)環境」について、水そのもので環境に貢献するような項目を記載しなくてもよいのか。また、上下水道局で行っている環境教育や水教育などの取組を記載すればよりよいのではないかと思う。
- 同「方針」のタイトルは「環境」でよいのか。省エネや汚泥の利用などについて掲載されているが、タイトルと内容が合致しないように思う。少し長い「循環型社会を考える」「持続可能な社会を考える」などのタイトルはどうか。
- 京都市でも行っている上水汚泥を下水処理場で処理する取組は、省エネ効果とコストダウンの効果があると思うので、アピールポイントとしてはどうか。

<視点③「京の水を ささえつづける」に係る意見>

- 事務局案 p 28, 29 の「視点③」「方針①水を担う」について、担い手は現場の技術者だけでなく、市民も含むと思うので、その観点も検討してもらえればと思う。
- 事務局案 p 30, 31 「視点③」「方針②基盤をつくる」について、基盤を「つくる」というタイトルでは基盤がないという印象を与えかねない。基盤を「固める」などの表現の方がよいのではないか。

(2) 次期経営ビジョンの施策体系について

<(1)「基本理念」に係る意見>

- 現行の「京の水をあすへつなぐ」を引き継ぎつつ「京の水からあすをつくる」を基本理念とするとの記載があるが、「引き継ぎつつ」とはどういう意図なのか。現行の経営ビジョンと次期経営ビジョンの違いの説明があった方がよいと思う。

- 文書が分かりにくい箇所や説明が不十分な箇所があるので、再度、検討してほしい。

<2「取組の構成」に係る意見>

- 「視点」ごとの説明があるが、とりわけ「視点①」の説明が「(3) 視点・方針」以降の文章と整合性が取れていないこともあり、この文章は必要なのか検討してほしい。

<3「視点・方針」に係る意見>

- 「目指す将来像」について、あってもよいが項目が多くなると覚え辛くなるように思うので、書き方を検討してほしい。
- 「視点①」の「目指す将来像」について、4ポツ目に「生命に危機を及ぼす浸水被害が発生しない」とあるが、財産が損害を受ける浸水被害からは守らなくていいのか。必要があれば修正してほしい。
- 「視点①」「方針③きれいにする」について、「大阪湾の水環境を保全します」との記載があるが、京都市が大阪湾の環境に与える影響はそこまで大きくないように感じ、大阪湾では表現が大きすぎるように思う。
- 「視点②」「方針①ふれあう」について、「ふれあう」でよいのか。市民と触れ合うという時代なのか、今の時代に合うのは市民と協働していくというイメージだと思う。
- 先ほど指摘があった「視点③」「方針②基盤をつくる」については、「ささえる」に変わっており、改善されているように思う。

(以 上)