

## 令和2年度第1回京都市上下水道事業経営審議委員会

### 1 議題

#### (1) 令和2年度 京都市上下水道事業経営評価（令和元年度事業）について

No	意見内容	京都市回答	委員名
1	今回のコロナ禍を受け、水道・下水道が公衆衛生の向上を図るために整備された歴史と実績があることや、新型コロナに対する上下水道局の対応（特に努力していること）、使用水量の減少理由に係る具体的な説明について、記載してはどうか。	御指摘を踏まえ、新型コロナに対する当局の対応や、使用水量の減少理由等の説明を記載することとします。	西村副委員長 平山委員 大浦委員
2	水に関する意識調査について、なぜ「事業に対する総合満足度」の評価が過去最高になったのか記載できないか。	本指標は総合的な満足度を調査したものであり直接の要因を特定することは困難ですが、これまでの地道な取組に加え、令和元年度は災害が多く発生し、ライフラインとしての水道・下水道に対する関心が高まっていたことが影響した可能性があると考えています。	西村副委員長
3	<p>数値目標の達成状況部分について、目標の設定基準や有効性を示すべきではないか。</p> <p>また、達成状況の中で、特に優れている数値や課題が残る数値を色分けし、印象に残るようにしてはどうか。</p> <p>A評価項目について、他都市との比較や京都市としてのオリジナリティを示し、京都市の上下水道の優れた部分等について考えてもらう一方で、節水型社会により収益が厳しい状況にあることを感じてもらうことは重要と考える。</p> <p>また、どのような評価基準で評価しているのか示してもよいのではないか。</p>	<p>数値目標については、18ページに各指標の定義を記載しているほか、23ページに「老朽配水管の解消率」と「更新率」の補足説明を記載しています。今後もコラムなどにより説明を充実させることについて検討していきます。</p> <p>また、達成状況の色分けについても、御指摘を踏まえて見直すこととします。</p> <p>他都市との比較に関しては、経営指標評価において比較を行っていますが、今後も京都市の特性を客観的に示す工夫について検討していきます。</p> <p>また、評価基準は19ページに記載していますが、御指摘を踏まえ、説明を追記することとします。</p>	星尾委員

	<p>視点②（京の水でところをはぐくむ）－方針①（こたえる）について、数値目標（17ページ）と取組項目評価（20ページ）の間で整合性が取れていないのではないかと。</p>	<p>取組項目評価のうち、視点②－方針①の中の2項目については御指摘を踏まえ検討します。</p>	<p>平山委員 山田委員</p>
4	<p>数値目標で「窓口・電話対応のお客さま満足度」及び「広報活動の認知度」が目標に届かなかったとあるが、なぜそのような結果になったのかを検証して、今後どう取り組むのかを注目したい。</p>	<p>「窓口、電話対応のお客さま満足度」（「満足」及び「やや満足」の合計）については、「満足」と回答いただいた件数は増加しましたが、御指摘を踏まえ、より一層市民の皆様にご満足していただけるよう取り組んでいきます。</p> <p>また、「広報活動の認知度」（イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」の割合）についてもしっかりと検証を行い、認知度の向上に向け、戦略的な広報活動につなげていきたいと考えています。</p>	<p>村上委員</p>
5	<p>25ページに記載のある飲料水の備蓄率について、62.4%とあるが、そのうち1人1日3リットルを3日分備蓄している人の割合や、7日分備蓄している人の割合など、どの程度の備蓄をしているのかを記載し、備蓄率とその実効性も確認できるとよい。</p>	<p>当局といたしましては、「自助」の意識啓発として、イベントを含む各種広報媒体を活用し、まずは現状の備蓄率の向上に努めたいと考えており、水に関する意識調査の結果を活用し、備蓄量を意識した啓発を進めることで、本市が推奨する一人当たりの備蓄量の確保に繋げていきたいと考えています。</p>	<p>平山委員</p>
6	<p>29ページに市民・事業者との連携を記載されているが、今後を見据えて、連携の更なる発展や「共創」などのキーワードの検討も同時に進めることが必要と感じる。</p>	<p>市民・事業者の皆さまとの連携の推進は、ビジョン・プランに掲げた目標の一つであり、引き続き、事業や経営状況を御理解いただくための取組について検討していきたいと考えています。</p>	<p>平山委員</p>
7	<p>プランの5箇年全体の進捗状況（31～34ページ）について、今後、どのように事業を進めていくかが重要であると考える。</p> <p>また、澄都くんの表情で示す部分について、より分かりやすくした方がよい。</p>	<p>5箇年全体の進捗状況は経営評価の中の重要な要素の一つであり、今後もプランの達成状況に合わせた事業の方向性等について、分かりやすくしっかりと説明できるよう努めます。</p>	<p>山田委員 星尾委員</p>

8	<p>経営指標評価は、読み解くのに少し専門性や知識が必要な部分であるが、他都市比較のほか、グラフやイラストの効果的な使用により、分かりやすい印象も受ける。</p>	<p>今後も市民の皆さまに分かりやすく、興味を持っていただけるような工夫をしていきたいと考えています。</p>	星尾委員
9	<p>SDGsのロゴについて、26ページの取組③(「国際協力事業の推進と国際貢献を通じた職員の育成」)は「17 パートナリシップ」にも関わるように思う。</p> <p>また、27ページでは「16 平和」を示しているが、記載の項目にどのように関わっているのか分かりにくい。</p>	<p>国際協力については御指摘のように「17 パートナリシップ」に関わる部分がありますが、より具体的な記載がある「6 水・衛生」を選択しています。</p> <p>また、「16 平和」は「平和と公正をすべての人に」を要約したものです。公共サービスの利用や満足度の要素が含まれていることから選択しています。</p>	西村副委員長
10	<p>グラフの軸線や文字が灰色基調になっているが、黒色基調の方が見やすいと思う。</p>	<p>御指摘を踏まえ、色調を見直すこととします。</p>	西村副委員長
	<p>48ページに「市民の皆さまの御意見・御提案をお聞かせください」とあるが、局ホームページにアクセスしやすくなるよう、例えばQRコードを付記してはどうか。</p>	<p>御指摘を踏まえ、QRコードを付記することとします。</p>	
11	<p>経営評価(概要版)(資料1-3)については、取り組んでいる3つの視点が分かりやすく、関心を持って見る人も多いのではないと思う。</p> <p>一方で、外面の中央部分について、文字が多いと感じるため、コンパクトな説明にしてはどうか。</p>	<p>概要版を含め、今後も市民の皆さまに分かりやすく、手に取っていただきやすい工夫を引き続き検討していきたいと考えています。</p> <p>分量に関する御指摘につきましては、適切な分量に見直すこととします。</p>	水谷委員長 山田委員 金井委員
12	<p>経営の効率化を進め、安価な料金水準を維持していただきありがたい。B評価となっているものについても、今後の進捗には問題ないと理解している。今後も配水管の耐震化等を推進し、災害時でもしっかりと水道を供給していただけるようお願いする。</p>	<p>今後とも各取組の進捗管理をしっかりと行いながら、着実に事業を推進できるよう努めていきます。</p>	金井委員

(2) 令和2年度 水に関する意識調査について

No	意見内容	京都市回答	委員名
1	<p>設問自体は分かりやすい。</p> <p>過去の実施結果では、年々、回収率がよくなっているが、年代別の回収率が分かれば、世代による水の使用に関する意識の差が分かるのではないかと。</p> <p>世帯や家族構成等によって、回答の傾向は変わってくると考えられる。回答者には主婦も多いと思うが、そのような方がアンケートを回答していく中で、水に対する意識を変えるきっかけにもなっていると考えます。</p>	<p>回収率については、20代、30代で低く、逆に60代、70代で高くなっています。</p> <p>当局が行っている事業の認知度も若年層に比べて、高齢層の方が高く、回収率と事業の認知度に一定の相関があることが推察されます。</p> <p>若年層をはじめ多くの市民に、より水への意識を持ってもらえるよう、引き続き啓発に努めていきます。</p>	村上委員 金井委員
2	約10分で回答できる旨を表紙に記載してはどうか。	御指摘を踏まえ、表紙に回答の所要時間を記載することとします。	山田委員
3	今年度の調査は特別に新型コロナウイルス感染症に係る生活への影響や、「水」に対する意識の変化を分析できるようにすれば、意義のあるものになるのではないかと。	御指摘を踏まえ、新型コロナウイルス感染症によるライフスタイルへの影響が把握できるような質問を追加することとします。	平山委員 星尾委員
4	問1の年齢に関する回答は、回答者の年齢だけなのか、家族全体も書くのが明確ではなく分かりにくい。	回答者の年齢を御記入いただきたい部分になります。御指摘を踏まえ、記載の仕方を修正することとします。	水谷委員長
5	問7に「水質の「安全性」について」とあるが、表現として「安全性」よりも「安心感」の方が適切ではないかと。	御指摘を踏まえ、「安心感」に修正することとします。	水谷委員長
6	「京のかがやき 疏水物語」について、知っているかといった問いと説明を入れ、PRにもつなげてはどうか。	御指摘を踏まえ、「京のかがやき 疏水物語」についての説明を追加することとします。	山田委員
7	問10の選択肢1「水道水を積極的に活用すること」について、飲用での活用を想定しているのか。	水道水を飲むことのほか、日常生活の中で水道水を御使用いただくことを想定しています。御質問を踏まえ、そのことが分かりやすくなるよう修正することとします。	山田委員
8	「独立採算制」について、使用水量のお知らせで繰り返し広報してはどうか。知らない市民が多いと思う。	<p>令和元年度決算以降、決算・予算概要資料に「独立採算制」の説明を記載するとともに、今年度は、検針時に各戸に配布しているリーフレット「京の水だより mini」などの媒体を活用しながら市民の皆さまへの周知に取り組んでいます。</p> <p>水道使用水量のお知らせ票については、紙面が限られてい</p>	大浦委員

		るため、記載できる情報量が少なくなることから、その他の媒体を活用しながら「独立採算制」を含め、分かりやすい経営情報の発信に努めていきます。	
9	問17の(オ)「水飲み場の設置」という表記では、単なる公園等の水飲み場を想像する。「水飲みスポット」と表記した方がよいのではないか。	御指摘を踏まえ、修正することとします。	山田委員
10	質問は全21問とあるが、枝間が多く、分量が多く感じる。例えば、今年度であれば新型コロナに関する事など、本当に聞きたいことに重点を置いた構成にしてはどうか。 あるいは、水に関することや上下水道事業に関する現状・課題などについて調査対象者の方に考えてもらうなど、市民を巻き込む調査にしてもよいのではないか。	適切な質問量や構成、調査の方法については、毎年度調査と来年度実施予定の総合調査の位置づけ、回答者の負担等も考慮しながら引き続き検討していきます。	星尾委員

## 2 報告

- (1) 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた広報活動について
- (2) 琵琶湖疏水の日本遺産への認定について
- (3) 京都市上下水道局南部拠点整備事業（新庁舎）の基本設計について

No	意見内容	京都市回答	委員名
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報活動について、「鳥羽の藤」、「蹴上のつつじ」の一般公開は人気があるが、今後のコロナの状況が不透明である中、密になる可能性が高いため、いち早く中止を決断し、代替案を実施したことは有効であった。</li> <li>・ 動画については、上空からの撮影もあり、見ごたえのあるものであった。選曲が異なる3パターンの動画があり、いずれも映像は同じであるものの、選曲により気分が変わるのも面白い。京都市の人だけでなく、日本全国、全世界の人が見ることができるので、最後に京都市の地図もつけて、場所の説明を入れてもいいかもしれない。</li> </ul>	いただいた御意見を踏まえながら、より効果的な広報活動につなげていきます。	平山委員 山田委員 星尾委員

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も、安全を確保したうえで、イベント等の広報活動を実施してもらいたい。コロナ禍でネットを見る時間が増えているので、動画やSNSなど、様々な媒体でぜひPRしてもらいたい。ヴァーチャル（VR や AR）のコンテンツについても今後検討しておくことも必要かもしれない。</li> <li>・ 自宅で学べる水に関すること、京都の地元学に関することを発信しても面白いのではないか。</li> <li>・ 塩素消毒された水道水での手洗いやうがいについて、その重要性を広報し、理解を深めていただくことも必要だと思う。特に幼稚園、保育園、小学校低学年などの子供達向けに、塩素消毒された水道水での手洗いやうがいについてのコンテンツなども検討するとよいと思う。</li> </ul>		
	<p>新型コロナで色々なイベントが延期・中止されている。女性会でも予定していた研修が中止になるなど、活動が難しい状況である。</p> <p>琵琶湖疏水記念館は、女性会で見学することもあり、学習の場の1つとして取り入れてきている。新型コロナウイルス感染症に配慮しながら、今後も学習の場としてPRしていきたい。</p>		<p>金井委員</p>
	<p>澄都くん、ひかりちゃんは、今年度はすべて限定バージョンが登場するのか。</p>	<p>上下水道局マスコットキャラクターの澄都くん、ひかりちゃんの周年限定バージョンは、琵琶湖疏水竣工130周年、下水道90周年を印象的・効果的にPRするために作成したものであり、限定バージョンを明記したうえで、両周年事業の広報（広報資料や印刷物、動画等への掲載）に使用しています。</p> <p>なお、周年事業以外の広報におきましては、引き続き、従来の澄都くん、ひかりちゃんを使用していますが、対応可能な媒体等では、周年限定バージョンを使用し、PRに努めています。</p>	<p>大浦委員</p>

2	<ul style="list-style-type: none"> <li>琵琶湖疏水の日本遺産への認定について、地域の小学校においても、年中行事の一つとして琵琶湖疏水の見学を取り入れている。日本遺産の登録により、子どもたちにも疏水に関心を持ってもらい、水の大切さを学んでもらうきっかけにしていきたい。</li> <li>コロナ禍の状況では、リアルで琵琶湖疏水を体感することは難しいので、動画で物語性を持たせた内容と美しい光景を配信してもらうととてもありがたい。</li> <li>日本遺産への認定は、京都市民にとって大変嬉しいことである。日本遺産は全国で見ても数は少ないものであり、これからの京都の新しい魅力・遺産・観光地になっていくと考える。これを機会に更にPRに注力してもらい、ストーリーの更なる発信を期待している。</li> </ul>	<p>いただいた御意見を踏まえながら、引き続き琵琶湖疏水の魅力の向上に努めていきます。</p>	<p>兒島委員 山田委員 金井委員 星尾委員</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>南部拠点整備事業（新庁舎）の基本設計について、記載されている4つの基本方針は、いずれも合理的な方針であると考えており、素晴らしい庁舎ができることを期待している。一般開放されたエリアもあるということなので、市民が自由に水道のことを学習できる場となることを期待している。</li> <li>今回の新型コロナを踏まえ、ニューノーマル（新常态）での業務を支えることができ、また、環境や経済・社会的に優れた庁舎とするとともに、持続的で安心なサービスを提供してもらいたい。</li> <li>一部、民間企業への貸付けは、財務安定の面からも積極的に実行してもらいたい。集客を見込んで、1階にもコンビニ等の店舗を誘致し、広報・展示スペースへの回遊ができる回路を作ってはどうか。</li> </ul>	<p>御意見を踏まえながら、事業を進めていきます。</p> <p>なお、民間企業への貸付けにつきまして、南部拠点整備事業の事業者選定に当たっては、上下水道局が使用する部分以外を民間企業等に貸付ける資産活用業務を含めた提案を事業者に求めましたが、コンビニ等の店舗の誘致という提案内容ではありませんでした。</p> <p>広報・展示スペースについては、外部の一般開放されたエリアからの誘導や、自動販売機やベンチを設けることにより回遊性を生み出す等、人が集まり快適に過ごせる工夫を検討していきます。</p>	<p>平山委員 山田委員 金井委員 星尾委員</p>