

今後の水道事業の方向性

□□□□はアンケートでのご意見

1 水道水の安全の確保、おいしい水

(水源環境保全の推進)

- 1 ・水道事業者として健全な水循環を作ることに関わっていく必要がある。
- 2 ・水源保全活動では、水源の清掃活動、上流と下流の住民交流、ダム周辺でのイベントなど、水源を守るといふ本来の観点からすると、間接的な取り組みが多い。国外では水源である森林の生態系を理解して適正管理するなど本格的に保全活動に取り組んでいる事例がある。神戸市も、一歩進んで、専門性を備えるということをお薦めしたい。
- 3 ・自己水源だけでなく、阪神水道企業団の水源である琵琶湖、淀川流域についても、流域単位での管理が求められる。

- 4 □□□□ ・水源環境保全や水源汚染等への対策は、流域の関係者が一体となって取り組むべき課題であり、水道事業者もその一員として保全活動に協力（貢献）するという事ではないか。
- 5 □□□□ ・水循環基本法は、流域単位で健全な水循環を形成していくことを目指すもので、河川管理者が中心になるのではないことも重要な点である。水道事業者は重要な主体のひとつであるべきで、是非イニシアティブをとり健全な水循環の形成を進めていっていただきたい。
- 6 □□□□ ・温暖化の進行による更なる水源水質の悪化が懸念されるため、これまで以上に水源保全に対する取り組みが必要であるが、その取り組みが数値化されることが重要。たとえばある水質指標（有機物の指標、臭いの指標、濁度の指標など）がどのように変化しているのか、悪化しているのか、改善されてきたのかが市民が判るようにする必要がある。

(水源事故対策)

- 1 ・全国的な傾向だが、貯水池において、集中豪雨による原水濁度の急上昇、アオコなどの異臭味が問題になっている。関東ではホルムアルデヒドの問題で給水停止に至った水質事故もある。安全な水道水を確保するために、必要な施設整備をやらなければならない。新技術の導入も必要である。

(水質の適正管理)

- 1 ・滞留によって水質の劣化が懸念される。将来の配水管のあり方を研究されていると思うが、これからは、水を流すためにむしろ管口径は小さくする方がよい。
- 2 □□□□ ・配水管内の滞留時間増大に伴う水質劣化に備えて、オランダなどで採用されている自己洗浄機能のコンセプトを取り入れ、将来の配水管網を形成していくのが良いのではないか。ただし、震災時のバックアップ機能と消火用水確保機能とのバランスを保持する必要がある。
- 3 □□□□ ・自己洗浄機能は、配水管内環境を清浄に保つことには寄与するが、市民に少しずつ飲んでもらうという考え方でもある。今後導入される新しい浄水処理技術、人口減少社会における配水システムのあり方などをあわせ、「浄水処理で何を処理・除去し、配水系に何を流し、人々に何を飲んでもらうか？」について熟考し、トータルソリューションを導き出す努力が求められる。
- 4 □□□□ ・滞留による水質劣化の懸念から口径を縮小することは望ましいこと。配水管の更新の際に口径の縮小についても考える。全市的に期間・費用が莫大なものになると思うが。

- 5 • 新たな浄水処理方法の導入・送水過程での水質維持などの施策の推進に当たっては、施設のダウンサイジング・更新など不可避な施策とあわせて実施できるものはそのなかで実施し、手戻りのなきよう進める。
- 6 • 施設更新時期も見据え、処理コスト、維持管理コストの低減を目的とした水処理技術や配管材料の開発が必要であり、民間企業との共同で積極的に推進すべきである。
- 7 • これからの人口減少に対応して施設の統廃合や行政の枠を超えた近隣水道事業者との事業統合、広域化によって、施設配置、規模の最適化、給配水配管網の最適化を進めるべきである。

(良質な(おいしい)水への考え方)

- 1 • わずかな飲み水によって水道水全体に対する評価が決定し、その評価が満足度、信頼感、さらには水道料金に対する支払い意思にまで影響する。量的に少なくとも、「飲み水」という視点から、水質に力点を置く価値は十分にある。
 - 2 • 総論としては水質を高める方向だろうし、「おいしい水」を否定する気はないが、どこまでコストをかけるのかはよく考えないとけない。
 - 3 • コストとその効果を配慮しながら、おいしい水を提供するべきで、おいしい水を追求して、その目標値を達成するためにコストをかけるというのは、いかがなものか。むしろ、適切なコスト管理が必要である。
- 4 • 「給水収益の増加に繋がらない高度浄水処理の導入や水道施設の耐震化などには、あまりお金をかけるべきではない。」という趣旨の意見を聞くことがあるが、これは水道事業が地域独占であることに起因した見方ではないか。お客様サービスとして、良質な商品を提供するという視点は、水道事業も同様であると考えます。
 - 5 • 費用対効果のバランスも重要だが、他方で、目指すべき目標が明確でなければ、判断が困難ではないか。例えば、お客様にお届けする水道水はどの程度のものとするのか、ということである。仮に、「水量、水圧、水質は、法律で定める基準ぎりぎりでもよし」ということであれば、高度浄水処理の導入の必要性は薄くなる。一方、良質な水道水をお届けしようとするれば、高度浄水処理の必要性は高まる。したがって、まず、当局(水道局)が目指すべき目標を提示すべきであると考えます。
 - 6 • 現行の水質において特段の問題点が発生していないため、特段の措置を講じる段階ではないと思われる。水質向上という効果を見込んでの新たな投資は、現段階では極力控えるべきと思われる。ただし、他の施設を利用するなど集約化を図ることによって、水質向上が見込める場合は、長期的なコスト削減につながるために、資金的余力がある場合は推進すべきと思われる。費用対効果ではなく費用対費用の観点から、長期的に効率性がはかれるのであれば、積極的に事業を展開すべきである。
 - 7 • アピールしやすいのはおいしさだが、水道水は安全性や衛生面を最優先に、過剰品質とならないようコストとのバランスに留意する。
 - 8 • 費用対効果のバランスの置き方について、モデルケースを提示したアンケートを用意し、生活者調査(サンプリング調査)や商工業者調査を行う方策もある。
 - 9 • 現行の水道水質で十分ではないかと思う。
 - 10 • 水道の水質は一定のレベルまで到達していると認識している。今後大幅な水需要の増加が見込めない中で、大きなコストをかけて水質改善を追求していくよりも現状レベルを維持していくような対策を講じるべきと考える。
 - 11 • 良質な水を提供していくことは最低限必要だが、行き過ぎたサービスはコストに跳ね返ることになる。まずは、一定の水質を担保しつつ、いかに経営の効率化が図れるかに力点を置くべきである。

(良質な(おいしい)水に関する施策)

- 1 ・「おいしい水」に関連して、残留塩素の管理は、特に夏場の温度が高い時は水温も高く、塩素の消費も激しいので、急に下げるといのはなかなか難しい。今、一所懸命取り組んでいただいていることを引き続きやっていただければいいと思う。
 - 2 ・臭気強度は、カルキ臭を消してから、さらに臭いがあるかどうかという試験しかやっておらず、市民が本当に感じている水道水の検査にはなっていない。市民が本当に感じているカルキの臭気、それを水質の指標にして管理することが望ましい。
 - 3 ・「安全な水」は評価がしやすく、設備投資などの評価もしやすいが、「おいしい」の評価は非常に難しい。評価方法、目標値をはっきり決めておかないといけない。曖昧な表現だと、独り歩きしてしまうので注意してほしい。
 - 4 ・おいしい水とか、満足度は、利用者の価値観によって決まるので、今後、アンケート調査は重要になってくる。
- 5 ・「安全な水道水」、「良質な水道水」、「おいしい水道水」では、それぞれ水質要件等が異なっているのではないかと。それとも「良質な=おいしい」ということか。それぞれの水質要件等を明確にする(明示する)必要がある。
 - 6 ・良質な水、おいしい水に関しては、消費者の先入観に依存する部分が多いので、まずは広報によって水道水の安全性をアピールし、特に小学校や中学校の教育において誤解が生じないような教育(水育:みずいく)を行うことが重要である。
 - 7 ・おいしい水のような価値観に依存する取り組みに関しては、消費者へのアンケート調査などによって水を利用する消費者が水道に何を求めているのかをしっかりと把握することがまず重要である。
 - 8 ・水道使用量の減少が問題になっているが、安全でおいしいということが事業の基本である。浄水から時間短縮で新鮮でおいしい水が供給できることをPRし、水道水を飲んでもらうような施策をお願いしたい。

(給水装置管理への関わり方)

- 1 ・宅地内の鉛製給水管の更新をできるだけやっていただきたい。宅地内の漏水の防止にもなり、お客さまサービスにつながる。
- 2 ・給水装置の管理は、個人財産なので強制的にというのはなかなかできない。直結給水の促進や受水槽の適正管理など、引き続きPRをやるなり、情報提供をやっていただきたい。

2 水源のあり方(浄水場の活用)

(水源の役割分担)

- 1 ・地球温暖化の影響で、大雨のときもあれば極端な渇水のときもあり、年間降水量のブレが大きくなっている。自己水源は水量が少なく、今後は安定している琵琶湖水系の阪神水道に頼らざるを得ないのではないかと。
- 2 ・温暖化が進むなか、今後、積雪量が大幅に減ると予想される。琵琶湖の水量はかなりの割合で積雪量に依存しており、阪神水道企業団に全面的に依存することは非常にリスクが高い。
- 3 ・神戸は大阪と違って地形が細長く、水源の削減、ダウンサイジングや集中化は、リスク分散を考慮しながらやっていただければと思う。
- 4 ・神戸市と阪水、阪水の構成市である西宮、芦屋、尼崎、また、県水の受水団体である自治体間で、広域的に水源問題を検討するべきではないか。
- 5 ・近年、集中豪雨など、水の被害が多い。集中豪雨があった場合、雨水を備蓄して自己水源として活用すればどうか。渇水などの災害に貢献できる。

- 6 • 将来的な需要減を、単に阪神水道からの受水依存度を下げることで回避するというのでは、阪神水道を設置した際の神戸市の責任を果たさないことになる。神戸市だけの問題ではなく、より広域的に周辺都市を含めて解決すべき問題と認識し、周辺都市との共同の検討会を設けるなど神戸市の中核市としての役割を果たしていただけることを期待する。
- 7 • リスク管理の観点から可能な限り多様化を図ることが望ましいが、長期的に人口減少および節水意識向上に伴う、需要量減少が見込まれる状況から、水源の見直しは避けて通れない。
- 8 • 複数水源を維持することはその分、維持コストが嵩む。コストについても十分検討することを留意してほしい。
- 9 • 複数水源を維持するという考えは理解できるが、阪水の水は安価であり、水源を維持するための費用が極端に高くなる可能性もある。その点に注意する必要がある。
- 10 • 他の自治体（異なる水源を持つ）と連絡管をつなぎ、危機のときに融通し合うということも考えられる。
- 11 • リスク分散を図るため阪神水道の依存度を下げ複数水源を確保することが肝要。コスト面を考慮し、相互扶助の観点から市域の北部・西部の市町より水源のバックアップとなる緊急時連絡管の一層の増備を行う。
- 12 • 阪神水道からの受水量は2～3割減らしてもよいのではないかと。急に減らすと影響が大きいので、段階的に受水量を減少させて、自己水源を活用していくべきである。
- 13 • 現状の姿（水源など）を必ずしも前提として固定的に考えず、より効率的な運用方法を模索すべきである。

（自己水源の有効活用）

- 1 • 布引貯水池は、神戸ウォーターの象徴的な施設ということで、民間企業にとっては一番取得したい水源であろう。廃止ではなく、企業への転売や貸し出しのようであれば、新たな財源になる。総合的に考えると、ダウンサイジングの際、維持を断念していく施設の候補として、布引貯水池が一番有望ではないか。
- 2 • 日本で人口減少が進むなか、消火用水をとるために150mm以上の管を入れないといけないのはおかしな話である。貯水池を消火用水等として有効利用することもできるのではないか。
- 3 • 布引・鳥原貯水池については、容量が小さいのであれば、バックアップ機能を果たせるとは思えないため、民間企業における有効活用等によりコスト低減を図ることが望まれる。水道事業遂行において不要な設備と言わざるを得ないため、他の利用目的に特化させ、同施設維持にかかるコストを水道利用者の負担から除外（料金設定原価からの除外）が求められる。
- 4 • 浄水場や水源涵養を、観光や環境教育と連動させることができると面白い。国内ではサントリーが先進的な取り組みを行っている。
- 5 • 「布引」は神戸ウォーターの水源としてブランド価値も高い。民間企業と長期賃貸契約を結び、水源として活用してもらえば、金銭的な収入を得るだけでなく、神戸ウォーターのブランド価値の向上にもつながる。災害時には非常用水として市民向け供給に転用するなどの特約条項も入れておくことも考えられる。
- 6 • 鳥原貯水池の南側の山手の住宅密集地は、管路の耐震性も低く、木造住宅が多く、道路も狭隘であることから消防車も入りにくいと、地震火災に対して脆弱であることが分かっている。鳥原貯水池を消火用水のための貯水槽として考えるのであれば、住宅密集地域の管路の耐震化も合わせて検討していく必要がある。
- 7 • 布引・鳥原貯水池については、リスク管理上水源として維持し、用途としては民間企業又は非常時用水に有効活用する。ただし、民間企業へ活用する場合、非常時神戸市に協力・提供するという契約がよいのではないかと。

- 8 • 神戸は水源確保に苦勞した歴史があり、自己水源を大事に使っていくことは重要なことである。水源の大半を琵琶湖・淀川水系に依存している状況を踏まえ、自己水源の確保における費用と効果のバランスを考えて、水量、給水区域の状況から、千苧水源は今後も活用する（千苧、上ヶ原浄水場は維持する）。布引、烏原貯水池は他用途への転用を考える。
- 9 • 自己水源の確保は必要と考えるが、上ヶ原、奥平野浄水場については、施設廃止も含めて施設能力の適正化を考えて、水運用、維持コストの観点から決めるべきである。
- 10 • 布引、烏原貯水池については、今までの議論からも他用途への転用を推進する。布引については、神戸ウォーターというブランドイメージもあることから、ボトルウォーター、清涼飲料やビール等の原料水として、民間企業での活用を考える。烏原については、防災ダム（消防ヘリ等の給水拠点）、治水ダムへの転用（石井ダムの補強）や水辺空間活用（レジャーや水景利用、市民の水辺憩いの場）を検討する。

3 施設整備のあり方、危機管理対応

（施設の整備・更新）

- 1 • 地震でも水質事故でも、ある浄水場のシステムがダウンした時、バックアップできるのかなど、ダウンサイジングでは平常時と非常時のベストミックスを探していくことも考えていただければと思う。
- 2 • 少なくとも50年後には人口は3分の2になっているので、今の配水管の延長が必要ない地域が出てくるのではないかと。水道事業はどこまで責任を持つのかという点も踏まえ、どのエリアの配水管を維持するか、しないのか、検討する必要があると思う。
- 3 • 水道施設の経年化は全国共通の課題であり、厚生労働省と連携して、水道施設の更新のピークの問題について公共放送を使ってもっと広報したらいいのではないかと。
- 4 • 一般論としての「将来の水需要の減少に伴い水道施設のダウンサイジングを検討すべき」という趣旨は理解するが、実際の局面では難しい。浄水場のダウンサイジングを考える場合、膜ろ過であればユニット数を需要に合わせて減らすことができる。管路の場合、使用期間を仮に60～80年とした場合でも、60～80年後の水需要予測をもとに単に管口径縮小を考えるのではなく、まずは管網の再構築を考えた上で管路再編・集約を図るべきである。その結果として、例えば重要な管路は同口径、それ以外は更新時期に合わせて管口径を縮小する、というようなことを具体的に計画する必要があると考える。
- 5 • 大容量送水管がようやく完成するというのであれば、阪水の送水トンネルのメンテナンスも可能になってくるのではないかと。
- 6 • 管路の耐震化と更新を合わせて行い、更新のペースも倍増させようとしている。計算上は、供用期間40年+経験上供用できる範囲の約80年の期間で一通り更新できることとなっているが、その更新が完了するまでにはこの先80年近くかかる。とくに、今後10～20年は、経済成長期に多く敷設した管路が供用期間を迎えるため、10年後、20年後の段階では、一時的ではあるが供用期間80年以上の管路が大量に存在することになる。更新事業上、更新率を平準化させることも重要だが、特定の地域に対して重点的な更新も必要である。
- 7 • 広域化の適当な規模は、平野などの一続きに同じような地形をしている周辺地域の範囲ではないかと。隣接都市の市街地が近隣にあっても、高低差があれば水を運ぶ上で相当なエネルギーを要する。広域化の計画においては、市内の水源と管路網だけでなく、周辺自治体の水源と管路網を重ねてみて、市内の遠方から水を引いてくるよりも周辺自治体の水源から幹線で引く方が効率的なことも多いはずである。明石や三木、三田などの周辺市町との協議を進めていくことも必要な時期にあると思う。
- 8 • 水道の整備は、都市域を拡大していくのではなく、コンパクトを都市政策と連動させていく必要がある。既にインフラ整備がなされている市街地を再開発することで、インフラコスト（投資コスト）を抑えていくことが必要だと思う。

- 9
- ・市内給水量の大半を阪神水道企業団に依存している以上、阪神水道企業団と一体となった水道システムを構築すべきである。送水管路の耐震化などは、バランス良く進め、停電対策についても必要水量を確保できるように整備されることになるが、管路の耐震化等も考慮してバランスよく進める必要がある。この点も踏まえて、神戸市単独ではなく、近隣事業者との広域化も視野に入れた施設整備のあり方も検討する。

(災害対策(耐震化・停電対策))

- 1
- ・管路の耐震化は、幹線がどれだけ入っているのか、あるいは、間に弱い管が所々あるという状態ではなく強い管がつながっていることが重要だ。管路の耐震化率には、細い管も入っていると思うので、表現を変えていく必要がある。
- 2
- ・市民が耐震化率の数字だけを見ても意味がよく分からない。逆に、耐震化されていないところはどうなるのか、いざというとき、どのように応急復旧するのかを併せて示すと、市民も安心する。数字だけでなく、市民に分かりやすい表現にした方がよい。
- 3
- ・耐震化計画を策定し、それに基づいて必要な施設整備等を行うことが重要だが、耐震化を進めるには一定の時間を要することなどから、耐震化が実施されていない地区や箇所における災害時(震災時)の応急給水方策などをセットで定める必要があると考える。
- 4
- ・震災対策をはじめとする危機管理に関しては、水道技術研究センターが平成24～26年度の3カ年計画で進めた「しなやかな浄水システムの構築に関する研究(J-Step共同研究)」が参考になる。応急浄水装置や可搬型浄水装置の活用は東日本大震災でも限定的であったが、応急浄水装置の所有に加えて、膜ろ過施設において一部の膜モジュールは取り外し可能とし、被災地に簡単に移設可能な構造とすることを提案している。東日本大震災は低頻度・大規模災害だったが、もし、災害が起きなければ、平常時の利用形態のままで使用を続け、その耐用年数を終えていけばよい。また、他地域・他都市が被災した場合にも役立てることができる。また、水道水が使われた後のことについて、水道水の緊急時支援システムも、下水処理と一体のものであることが望ましいと指摘している識者もいる。上記研究では、下水道との連携についても考え方を述べているので参考になる。
こういった内容について神戸市が単独で進めるのではなく、その必要性を共有していただき、わが国に普及していくよう促していただけるとありがたい。
- 5
- ・長期停電等のバックアップ体制は、電気事業者の重要施設に対するバックアップ体制を勘案しなければならない。いかなる事態においても、短時間で復旧可能な体制を電気事業者に求めるべきで、水道事業者が長期停電等を想定した事態を考慮する必要がない状態に置く必要がある。その上で、最悪の事態に備えた、バックアップ体制は、社会秩序の維持という観点から、国および市長部局によって構築されるべき性質のもので、利用者が負担する料金によって負担すべきものではない。水道事業者は短時間の停電や非常事態における必要最低限の水の確保に備えた施設の整備に責任を持つべきで、それ以上の対策にかかるコストは税によってまかない、社会全体で考慮すべき問題と思われる。
- 6
- ・震災の教訓から大容量送水管や緊急貯留システムが構築され、目標とする管路の延長や貯水槽の個数の達成には一定の評価ができる。今後はこれらの設備の効率的な運用を真剣に考えるべきである。設備の維持管理コストの検討だけでなく、元々想定していた利用が上手くできているか再確認する必要がある。
- 7
- ・駅前の市街地や幹線道路沿いでは更新工事そのものが難しいが、災害時には管路が被害を受けて断水すれば影響が大きく、災害復旧工事はさらに大変になる。病院等の救命に関わるルート of 優先更新に目処が立てば、災害時に機能維持すべき人口集積場所周辺の管路の面的な更新を重点化させることも一つである。地域の復旧性能にも寄与する。
- 8
- ・経年管路の耐震性については、未だに十分な知見が得られていない。経年管の事故漏水率の分析や敷設替え時の経年管路の力学的性能実験など、学術的にもそれらのデータ蓄積を行っていく必要がある。

- 9 • 緊急時の連絡管の整備は重要だが、ある程度大きい口径の管路での連絡管でなければ断水時や渇水時に有効に働かない。隣接都市との連絡管の整備では、連絡管によって効果が得られる範囲や戸数を明確にした上での検討が必要である。
- 10 • 長期停電には、段階的なシナリオを検討すべきである。(1) 阪水の供給が停止し、応急給水のみの供給を継続する。(2) 阪水からの供給はあるが、市内の電力供給が停止する。(3) その両方が停止する。東日本の仙南用水供給でも送水元の供給が1ヶ月近く停止し、受水市町は自己水源の浅井戸の水だけで応急給水を継続していた事例もある。送水が停止するような(1)(3)のケースでは、継続できる範囲での応急給水に頼るしかない。また、200台ものポンプを整備するのは現実的ではなく、受水することさえできれば、特別配水区は別として、地の利を活かして自然流下で供給できる配水区だけ供給する方策を採らざるをえないのではないかと。
- 11 • 長期停電に備え、自然流下方式による配水池の活用、非常用発電設備による給電は重要であるが、資金的に早急な完備は難しい。関西電力の復旧計画と水道の復旧計画の同期をとることや細長い市域への多重的な送電網の確認と確保が必要と思われる。
- 12 • 地震や渇水等の災害対策について、水道事業者が実施すべきもの(アセットマネジメントに伴う施設更新、管路更新)もあるが、南海トラフ巨大地震対策等は、防災対策として国費等を財源として実施するものとする。また、停電対策についても、消火用水として活用されるものにかかる費用は、公費(一般会計)負担とすべきものとする。

(危機管理対応)

- 1 • 災害時対応力を強化するためには、神戸市水道局においてもいわゆるBCP及びBCMについて取り組む段階にあると考える。神戸市全体としてのBCPは策定されているが、このなかで神戸市水道局が局自身として何をやるべきかについて明確にしておく必要があると考える。
- 2 • 官民連携も進められているが、社会全体としての危機対応能力を高めるという観点からさらに推進することが望ましい。「WHO飲料水水質ガイドライン第4版」の中には、清涼飲料水メーカーと協定を結んでおき、非常時には清涼飲料水の製造ラインをボトル水の製造に切り替えてもらう例が紹介されている。従来の枠にとられない取り組みが期待される。
- 3 • すべてを行政が行うには限界があり、震災に対する神戸市の対応や基本的な考え方の検討において、「自助」「共助」「公助」の範囲を明確にしてみるのも一案である。
- 4 • 緊急用水確保のための設備は、非常の利用を考えているだけに、災害が発生しなければ結局利用しないまま供用年数を迎えることになる可能性も多くある。防災訓練だけでなく、日常的に非常用設備に触れ、慣れ親しむような運用を検討してほしい。
- 5 • あくまでも費用とのバランス。どのような方策が費用的に優れているかを考えて判断する必要がある。長期停電等に対応するために2百数十台のポンプを整備するよりも、給水車の方が安価であれば、後者にすべきでしょう。非常時にはミニマムの水の供給で良いのではと思う。
- 6 • 学校のプール、井戸水(公園や学校に設置)を活用することも考えてはどうか。
- 7 • 全てのリスクに単独で対策を講じるだけではなく、広域的な支援ネットワークを構築し、仮に重大事故が起こってもしばらくは応急的に対処できるような体制を整備していくべきである。
- 8 • 水道事業の範囲に限定せず、地元行政、あるいは広域行政の中で、コスト負担も含めて、危機管理体制のあり方を検討すべきである。

4 事務事業の効率化と人材の育成・技術の継承

(事務事業の効率化)

- 1 ・事務の合理化・効率化を推進する必要がある。人件費・物件費の削減とあわせて、経営的な構造上の課題についても切り込んでいかないと賄いきれない。
- 2 ・水量全体の4分の3を占める阪水の受水費の動向は、今後の神戸市の水道事業にとって影響が大きい。阪神水道企業団の方の経営構造にも切り込んでいくべき時期なのでないか。
- 3 ・阪神水道企業団のコスト圧縮についてもしっかり訴えていただきたい。
- 4 ・料金改定は最終的な手段で、まずは、経費の圧縮に努めるべきだ。職員数や人件費の推移を見ても、これまでかなり努力されてきたのだろう。しかし、他都市では技能職員がゼロという所もある。何でも民間委託がいいというわけではないが、先行している他都市の姿はどういうものなのか、検証をしてはどうか。
- 5 ・技能継承を考慮せずに人件費を最大限切り込んで運営すればどのような姿になるのか。技能継承を最大限配慮したらどうなるのか、その「振れ幅」を把握し、どこが現実的なのかを判断をしてはどうか。
- 6 ・職員1人当たり有収水量では、東京都に対し、神戸市の阪神水道を考慮した場合は効率が非常に悪いように見える。しかし、東京都は施設管理のかかなりの部分を監理団体に出しており、用水供給を受けているか否かでも違う。同じ前提で比較しないと、誤解を与えてしまう。
- 7 ・浄水場の運営管理の委託では、1回目は競争入札で競争が働くが、2回目は競争相手が現れず、高値で止まってしまい、コスト低減にならなくなってしまふ。どのようにして2回目以降も競争になるようにするかが課題である。
- 8 ・民営化に関しては、現在の施設規模、事業内容（サービス水準）を維持することを前提に行われるならば、大幅な料金上昇は不可避である。補助金・一般会計からの繰り入れ、長期的低金利の企業債の利用可能性、道路占有料その他資産にかかる納税義務など、料金に転嫁される要素が多すぎる。所有を公のまま、民間のノウハウを活用するという手法が最も実行可能性が高いように思われる。
- 9 ・民間委託をコスト削減の手段とする偏った考え方に固執するのではなく、将来のあるべき姿をイメージするところから民間の発想を取り入れ、費用をかけるべきところ、これ以上費用をかけるべきではないところ、かつこれらを住民の理解を得ながら進める、というのが理想だと考える。
- 10 ・監理業務を市が行い、現場で作業する人は民間を活用すると経費が大分下がる。現業部分の給与は民間に比べて高いのではないか。例えば、技術職員のうち3割は監理業務や指導に必要で、技術継承を行っていく必要がある。残りの7割は、公務員の給料では高すぎる業務で、民間委託していけばよいのではないか。
- 11 ・水道事業の効率化、経営改善を進めるため、浄水場の運転管理委託化等も検討する必要がある。完全に民間企業に委託すると、浄水場管理のノウハウが失われ、将来の事業運営の支障となることから、水道局の方にもノウハウが継承されるような方法を先進事例（たとえば、広島県の「水みらい広島」への委託）も参考に考えていく必要がある。

(人材の育成・技術の継承)

- 1 ・事業の効率化と技術の伝承は相反する。技術の伝承をきちんとやらないと、委託が進むと、民間は独自に職員を縮小したりするため、自治体の計画どおりに進捗しなくなることもあり得る。どのように民間を指導していくのが問題だ。
- 2 ・技術系は仕事をしながら先輩、上司、同僚から学んでいくという側面が強い。OJT (On the job training) に配慮しながら乗り越えていただきたい。
- 3 ・神戸市の職員であるから、水道局以外との異動があるだろう。局外からきた職員は新入社員と変わらない。

- 4 ・職員の状況だが、非常にいびつな年齢構成になっている。震災の影響も大きかったのではないかとと思うが、なだらかな構成になるよう工夫すべきだ。
- 5 ・若い職員が働きたいと思えるような技術・システムの採用してほしい。技術基盤を強化することが重要だ。
- 6 ・緊縮財政の中では、研修参加や研究発表などの経費がまず削減対象となりがちではないか。研修や研究発表を通じて、人脈を形成したり、他の事業者の人などと意見交換を行い、他の取組み事例などを学ぶ機会はできるだけ多く確保すべきであるとする。
- 7 ・神戸市が中核市として将来にわたって兵庫県において重要な役割を担っていくためにも、人材の育成および技術の継承は周辺都市に対して率先して取り組まなければならない。安易な人員削減によってそのような取り組みに支障が及ばないように願う。
- 8 ・水道事業は市民生活において欠くことのできない事業であり、市民生活の根幹を支えるものである。そのため、技術の継承・人材の育成は水道事業管理者の義務であるということはいうまでもない。とはいえ、人口減少等の水道事業の置かれている環境を考えるならば、それに伴うコストを利用者の負担でどこまで維持できるかを考える必要があり、民間委託等多様な方策を、導入しながらも、水道事業に必要な一連の技術を水道事業管理者は内部に継承していく義務がある。技術の継承・人材の育成に関しては、他の自治体も同様の問題を抱えており、その点に関しての広域的な連携を模索するのも有効な方策と思われる。
- 9 ・水道局以外への人事異動で、水道局で人材育成による努力と経費が消失し、若い職員の向上心が萎えてしまう懸念もある。水道局一筋で専門家になり、なくてはならない人材に育成することを目標に、他県、海外等にも派遣するなど、専門知識と広い視野をもって職員には気力を持ち続けて仕事をしてもらいたい。
- 10 ・民間でも実際に加工など手作業を伴う職人が少なくなって、技術の継承に困っている。
- 11 ・水道技術における技術継承問題は、官民共通の課題であることから、人的派遣による技術交流や研修なども積極的に推進してはどうか。

5 情報開示・広報の推進と市民サービスの充実

(広報・広聴の充実)

- 1 ・利用者の意見を正確に汲み上げて、水道事業者が政策的に反映させる仕組みが必要である。アンケート調査は、利用者のニーズを汲み上げる重要な機会であり、広報の重要な起点にもなるため、積極的に活用するとよい。
- 2 ・認知、理解、行動というプロセスを経て満足に至る。各プロセスについてどう認知や理解を広めて行動をとるのか、ゴールに至るステップも把握する形でアンケートを充実させていただきたい。
- 3 ・水道施設を見学して、水がきれいになる仕組みを見ると安心感が持てる。水道水の安全性を実感できる取り組みを行い、水道のイメージアップを図れば、市民の水道水への評価も見直されるのではないか。
- 4 ・神戸市の観光の分野では神戸ビーフばかりが目立っている。「神戸ウォーター」を神戸の観光に組み入れてもらうよう、努力されたらいいのではないか。
- 5 ・「おいしい水」の観点からは、外国のいわゆるセレブと言われる方々を中心にエコ・コンシャスという、地球にあまり負担をかけない生き方をするという考え方が広まっている。水道水を飲むことを推奨するなど、水道水がおいしいということであれば、非常にアピール力があるのではないか。
- 6 ・消費者の感覚では、おいしい、まずは先入観で思ってしまう。水道が安全・安心であり、どういう役割を果たしているか、広報のあり方として、学校の教育の現場にも踏み込んで、小さいうちから積極的に関わっていくべきだ。

- 7 • 修繕受付センターを知らない方が多い。検針票に連絡先の電話番号が書いてあるが、何度も教えてもらってやっと気付くという状況で、情報を知らない方がたくさんいる。
- 8 • 1回のイベントで満足度が変わるということはない。1つのテーマについて一定期間を重点取り組み期間として戦略的な広報を展開する。重点項目を定めて広報を強化すると同時に、その局面について満足度調査をすべきだ。「毎年繰り返す基本的項目」と「期間を定めた重点項目の施策の浸透を確かめるための質問の項目」の2つに分けたアンケートの仕方はどうか。
- 9 • 下記文献は、水道分野におけるコミュニケーション手法を集大成したもので、大いに活用されることを希望する。
「財団法人水道技術研究センター、持続可能な水道サービスのための浄水技術に関する研究 (Aqua10共同研究) 成果報告書 (3/4)、2012年」
- 10 • 可能な限り、水道事業の現状を公開し、市民の理解を得る努力を続ける必要がある。
- 11 • おいしい水を今回のビジョンの売りとするのであれば、広報とタイアップしたPRの施策が必要である。
- 12 • 水道局と市民（利用者）の接点は、インターネットのホームページ、広報誌、コールセンター、水道施設見学、水道週間イベント、検針等あるが、各々で得られた情報を集約し、事業運営に活用できるシステムを整備拡充する。
- 13 • 検針業務は、直接市民（利用者）と接する機会が多い業務であることから、この業務に広報的なものや、市民の声を直接聴取する機会とすべきである。このような面着型の広報が、水道に対する市民の理解を深めていくものと思われる。
- 14 • 検針票を利用して水道局が知らせたい情報を24時間修繕受付センター以外にもPRすることも出来ないでしょうか。

（お客さまサービス）

- 1 • 人口が減少していくなかで、水道という公共サービスをどこまで維持すべきなのか、というところまで議論しないと難しいのではないかと。具体的に言うと、市内一律のサービスではなく、それぞれの地域ごとのサービスのあり方はないのか。
- 2 • サービス水準について、水道料金の未納者のために、民間を利用して督促することでかなりの費用がかかっているのではないかと。停水まで約5か月とあるが、その間にも次の水道料金の徴収があるのだし、5か月というのは長すぎるのではないかと。
- 3 • 水道を止めることは合理的だと思う。しかし、悪徳な人と、真に困っている人の二通りがあると思う。行政なので、やはりある程度のセーフティネットというものを念頭におきながらやっていってほしい。
- 4 • 日本の行政はこれまで優しすぎた。依存体質をつくることになり、これからは対応を切り換えなければならない。夜間の開栓も命に係わるような場合は別だが、きちんと夜間は開栓しないと通達し、市民に自覚させる必要がある。1~2年様子をみて、事前通告をしたのち、行政のあるべき姿を示すべきだ。
- 5 • 今まで「水はただ」という意識だったが、震災でインフラが被災し、水道のありがたさを感じた。赤字だからといって、値上げは最後の手段である。従来サービスを行うなら、料金が上がるという雰囲気を作っていないといけない。
- 6 • 未納者への対応にコストがかかっていることは、広く市民（利用者）に発信し、給水停止等の対応の妥当性なども市民（利用者）に理解を得ることも重要である。

6 行政的視点からの役割（社会貢献、率先的役割）

（水インフラ支援）

- 1 ・「水・インフラ整備に関する国際貢献の新たな取り組み」について、地元企業などもサポートするということが、非常にいいことだと思う。
- 2 ・国際貢献の精神そのものは非常に立派だと思うし、やっていただきたいと思う。一般論として、国全体としてみると、国外への援助は借金を返してからでいいと思う。
- 3 ・海外展開をするなら企業倫理が必要。水道も経営感覚を身に着けなければならない。

（他事業体技術支援）

- 1 ・兵庫県下の他の市町村では50年後に今と同じ状態を維持できないところが多々出てくるであろう。神戸市だけ独り勝ちでいいのか、中核事業体としての神戸市の役割ではその視点を持っていただきたい。
- 2 ・日本全国で民間委託が進められているが、受け手となる民間企業が十分にあるのか。神戸市が民間委託することによって、周辺事業体の民間委託をするチャンスを摘んでしまうということもあるのではないかと。むしろ、神戸市が周辺事業体の受け皿になるべきときがくるかもしれない。周辺事業体に対する支援の可能性と併せて、技術の継承等を考えていただきたい。それが中核事業体としての将来的な役割ではないか。
- 3 ・ローカル地域の自治体は十分な技術者を雇用できない状況となってくる。提携を結んで、日常の維持管理ができるようにすることで、他の自治体にとってメリットがあり、神戸市も少なからず収入が期待できるという仕組みを作ることも考えてはどうか。
- 4 ・水道事業の将来に対する問題は、神戸市だけでなく周辺都市も共通に抱えている問題。中核市として、周辺都市の問題解決にも積極的にかかわることを期待する。
- 5 ・どこまで神戸市が兵庫県下の中小水道事業体の事業継続に支援していくのかは、十分検討すべきであるが、職員削減とともに周辺の水道事業体の技術力が低下しているなかで、神戸市が持っているこれまでの技術力を周辺地域にも享受することが重要である。県が他の市町との調整をすとしても、技術的なノウハウは神戸市にしか無いはずである。
- 6 ・神戸の水道は、日本で7番目に創設された近代水道であり、長い歴史とともに多くの技術を蓄積している。それらを上手に水道事業・技術の海外展開や近隣水道事業体の支援に活用し、収益を上げ、水道料金の低廉化に資する活動をしてほしい。

（行政としての役割）

- 1 ・今のルールでは消火用水を配水管からとることになっており、口径150mm以上の管を入れることになっている。消火用水はいつまで水道システムに依存できるのか。水道は“行政”なので、効率の追求だけではないところがあり、持つべき資源、水道行政のあり方の視点からも検討いただければと思う。
- 2 ・人口が減少して水需要が減っても、消火用水のために一定の口径、水量を確保しなければならない。その部分は基本的には消防局が負担することになると思うが、それを水道利用者が負担するというようになっては筋が通らない。
- 3 ・県や市で防災関係に力を入れているが、個人情報に関する法律があるため、高齢者や障害者の救済が難しいケースがあると聞く。水道料金が未払いの世帯については、それを発見する手立てになると思う。
- 4 ・「水道法等に基づく水道事業者としての立場及び役割」と「社会を構成する一員としての水道事業者の立場及び役割」は、分けて考えるべきではないか。その立場及び役割に鑑みて、費用負担等の考え方や負担方法などを検討すべきであると思う。

- 5
- ・高齢化社会の到来に伴い、独居老人等の安否確認を民生委員だけでまかなうのは、不可能に近い。水道メーターのテレメーター化を図り、異常データを社会福祉局に通報する等の役割を、水道事業管理者が担うことによって、高齢化社会対策に大きく貢献することができ、メーター検針の効率化も図ることができる。すでに、東京都、横浜市等の大都市だけではなく、県内では尼崎市が大阪ガスとタイアップして実験的な試行を行っており、県内最大の自治体である神戸市が遅れをとっているというのは、極めて残念としか言いようがない。本来、神戸市が県内最大の自治体であることを認識し、率先的に新規技術の開発に取り組む姿勢が必要である。市内という限定したエリアのみで、目まぐるしい環境変化に対応することは、自ずと限界があり、近隣自治体全体で対処しなければならない問題も発生してくるのは必然である。そのとき、神戸市水道局が指導的に役割を担うためにも、広域的な視点が求められる。また、地域社会全体の社会的コスト低減を図るためにも、多角的・多面的な視点での経営戦略が水道事業者に求められるのではないかと思われる。
- 6
- ・消火用水のために、口径150mm以上の配水管を敷設することやそれに付随する費用の負担は、独立採算制である水道事業会計とは区別して、関係機関と協議する必要がある。
- 7
- ・消火用水については、消火栓の設置は法律で義務付けられ、配水管の口径150mmも都市型の大火災（阪神大震災時の火災、阪急十三駅付近の火災）を考慮すると代替案はないように思われる。ただし、水道事業は独立採算制、消防は税金の対価としての行政サービスと考えれば税金投入も可能ではないか。防火対象の密集地域では消防側で大規模地下防火水槽の設置、消防車等の性能・規格の向上による海水・河川・池の積極利用が考えられる。
- 8
- ・将来、水道もスマートメータ化し、業務そのものがなくなるかもしれないが、現行の検針業務がすべて外部委託であったとしても、水道局との接点としては頻度、距離とも一番多く近いことを活用し、高齢者や生活困窮者への見守りをすべき。

7 財源の確保と料金制度の課題

（更新財源の確保）

- 1
- ・水道使用量の減少や、配水管の老朽化などは、全国的に同じような状況であると思う。神戸市だけではなく共通の課題として、今後のビジョンを考えていく必要がある。
- 2
- ・配水管の更新のピークが来た時に一度に取り組むとコスト的にも人的にも非効率であり、前倒しして更新をスピードアップすることが重要だ。企業会計なので収支均衡は当然ではあるが、将来に向けて更新を進めると減価償却費が増えて、赤字になるのは仕方がない。非効率な更新を避けて、中長期的な計画性をもった更新が必要である。
- 3
- ・キーワードは「受益と負担」で、現世代と次世代をいかに公平にするかという事だ。施設更新がピークを迎えるなか、どうか次の若い世代にツケが回らないように設計図を書いていただきたい。
- 4
- ・神戸市に限らず、アセットマネジメント作業の結果突きつけられる長期更新需要は、一つの水道事業体が抱えられる範囲をはるかに超えている。それは社会問題の一つと言っても良い。各水道事業体は、自らのアセットマネジメントの結果を広く公表して情報発信するとともに、全国的な検討の場に持ち込むことが望ましいと考える。
- 5
- ・将来的な水需要の減少は不可避であり、それに付随して料金収入が大幅に減少していくことが予想される。現在の施設規模を維持するならば大幅な料金値上げは不可避であり、起債によって当面の問題を回避するような対策ではなく、ある程度大幅な需要の減少を視野に入れた検討をしておくことも必要なのではないか。
- 6
- ・阪神水道はもっと合理化したらどうか。阪神水道の分賦金をもっと下げさせて、その費用を災害対策等にまわすべきだ。
- 7
- ・施設更新にあたっては、工業用水道や阪神水道、県営水道とも一体的なシステムと考え、効率的な水源確保や施設規模（能力）とし、不合理な整備が水道料金の大幅な増嵩とならないように留意する。

(料金制度の課題)

- 1 ・本来、基本料金で固定的経費を回収し、変動費を水量にもとづいて徴収することが原則であるが、現状はそうっていない。改善する必要があると思う。
 - 2 ・現行の料金体系は、かつて水不足だった時代の「節水」の考え方に基づく料金体系で、利用者側の経済的行動を制約するものなので、できるだけ速やかに改正していただきたい。
 - 3 ・料金は、利用した人たちが対価として支払う性質のもので、所得の再分配、低所得者への配慮は本来、税で負担すべき性質のものである。現在の少量使用者への配慮は税の考え方で、料金は、費用の発形態にもとづいて設定されて初めて、事業者が納得できるので、できるだけそのような制度に改めていただきたい。
 - 4 ・水道事業は企業会計なので、収支均衡を図らなくてはいけないのは当然だが、弱者救済などの部分については一般財源を投入する方法を念頭に入れてはどうか。
 - 5 ・今後、施設を更新すべきだと思っているし、そのためには料金体系を変えないといけない。ただ、神戸市が水道料金を変えたのは、直近では平成9年で、もう約20年経過している。今後の料金をシミュレーションするには、かなり長期間を設定する必要があるのではないか。料金は10年くらい変えないことを前面に打ち出して値上げするなど、住民にうまく説明ができるようにして欲しい。
 - 6 ・水の利用減は人口減だけでなく、高齢者増も原因であると考えられる。そこで、人口減だけでなく、高齢者数の推移を踏まえたうえで料金設定していただきたい。
 - 7 ・長期的に水需要が減少するなかで固定費を賄うことは料金体系に跳ね返り、負担配分の問題になる。市民にすれば急に値上げの話を持ち出されたという印象を受ける。水道事業のあり方や、日本の人口構成が大きく変わる中で、こうせざるを得ないという認知を得るためには、マスコミを巻き込んで、国全体の議論にしていかないといけない。他の中核的な都市と手を組む、厚生労働省に働きかけるなど、世の中に訴えていく必要がある。
 - 8 ・今後、単身世帯、高齢者世帯が増え、世帯当たりの需要量がさらに減る。基本水量以下の世帯もさらに増え、料金体系を変えないと固定費の回収ができなくなる。何故そのような料金体系なのか、何故固定費用を全員で負担しなければならないのか、ということをも市民に理解してもらえるよう、将来を見据えて広報のあり方を慎重に考えていかなければいけない。
- 9 ・料金制度について検討する際には、「世代間の(負担の)公平性」も是非とも考慮すべきであると考え。すなわち、長期的な財政見通しを考慮せず、現世代の間での負担の公正性(水道料金の設定方法)に焦点が置かれると、結局、料金制度の変更はせず(あっても、微調整のみ)という結果になるおそれがある。その場合、今後の給水収益の減少や更新需要の増大などを考えると、後の世代に負担がしわ寄せされることが予想される。それを避けるためには、長期的な財政見通しを立て、それに基づいたあるべき料金体系を設定したうえで、激変緩和措置を講ずるなどして、段階的に「あるべき料金体系」に近づけていくという方策も検討すべきであると考え。
 - 10 ・将来的な水需要の減少から料金値上げは不可避であり、水道サービスをこれまで同様の水準で提供していく、あるいは利用者がそれを求めているならば、ある程度大幅な料金制度の変更を視野に検討していかなければならないように思う。
 - 11 ・今後、人口が減少するとともに、少人数世帯の比率が高まるため、料金体系の見直しは避けられないのではないかと。神戸市だけが突出しても理解を得にくいので、他市とも連携をはかりつつ、新料金体系への移行をめざしていく必要がある。
 - 12 ・固定費と変動費の水道料金への配分を少しずつ見直すべきではないか。つまり、固定費をもっと基本料金に配分していく必要がある。
 - 13 ・使用水量が減少するなか、人口減少、生活スタイルの変化などの諸事情から長期的に考えると、固定的経費の基本料金への配賦を増加させ、多少の値上げもやむを得ないと思う。固定的経費を全額基本料金に配賦した場合の試算額には高値感があるが、段階的に値上げするなど何かよい方法を検討すれば、利用者のお大半は納得してもらえるのではないかと。

- 14 ・水道事業が独立採算性であることから、赤字を出さない料金制度に改め、次世代につけを回さず現世代で収支を償う責務がある。
- 15 ・水需要が減少している現状では設備の容量アップは不要で、既存設備の維持更新と不可欠な更新ペースアップの財源確保が重要。固定的経費が約90%を占める原価構造では「受益者負担の原則」に照らし、固定的経費は全利用者に均等に配賦するのが合理的。
- 16 ・基本料金は水需要の波動に対し確実に原価を回収するものであり、従量料金と勘案して残す。基本水量内の利用者は今後更に増加が見込まれることから基本水量制は固定的経費の回収にブレーキをかけており廃止が望ましい。最貧弱者には別途、減免措置を講じる。
- 17 ・水道需要の抑制・コストの上昇分の回収という通増性の使命は終了している。水道利用にインセンティブを与え、受益者負担の公平性から、従量料金は通増性から完全比例制、若しくは通減性に改め、少量利用者にも課す。(参考 通増性：神戸市 水道料金、関西電力 電気料金 通減性：大阪ガス ガス料金、JR 運賃)。地下水等の自己水源への離脱抑制効果もあるのではないか。
- 18 ・料金制度の改正、特に基本水量制の廃止・通増性の変更などは議会、市民の合意形成が難しい。厚労省、水道事業者、公共放送と連携して訴え、過渡的には激変緩和として基本水量の引き下げ、通増度の緩和などの措置をとる。
- 19 ・少量使用者への配慮について、みんなが平等では生存権が成り立たない。所得の再分配をしなければならぬ。
- 20 ・料金体系の見直しに関しては、基本水量制や通増制の見直しについて、低所得者の負担の在り方（公費負担）等も含めて十分な議論が必要。
- 21 ・今後も水道事業は独立採算と考えると、市民（利用者）からの料金が収入のほとんどとなる。これからの人口減少、高齢化社会を考えると、公平感のある料金を指向すべきと考える。使った分だけを払う＝従量制、近隣市と格差がない＝広域化、事業費用の適正さ＝効率的な事業運営等に取り組み、市民（利用者）に十分な情報提供、説明がいる。
- 22 ・将来にわたって水道使用量の減少は避けられない。とはいえ、市内での生活を続けていく以上、使用量の大小にかかわらず、水道事業に係る一定のサービスを引き続き享受していくことになる。今後、基本料金と従量料金のバランス見直しに着手せざるを得ず、結果として、少量利用者の負担がある程度増加することはやむを得ないものと思われる。これまでとの比較において変化が生じるとしても、これをもって公平性や妥当性を欠くものではない。但し、社会的弱者への配慮が必要なケースにおいては、水道事業に限定せず、行政施策全体で検討していくべきだろう。

（今後の更なる給水収益の減少への対応）

- 1 ・地方公営企業であることを前提とすれば「公営企業の経営戦略の策定支援と活用等に関する研究会 報告書（平成27年3月）」などを参考とすることがふさわしいと考える。
- 2 ・利用者に、水道が市の提供するサービスであると認識されている以上、サービス水準を低下させるということは簡単には理解を得られないように思う。借金をして現行料金で経営を続けることは将来に負担を強いることになり、賛同できない。住民および議会の理解を得たうえで、料金値上げを行う方向で調整を図ることが必要であると考え。
- 3 ・収益が悪化する状況下では、一定の利便性の低下は仕方ないものと思う。
- 4 ・水道料金の10年以上も変更できない状況そのものを打開することが肝要と考える。今後は水需要の低下だけでなく、電力料金や気象の変動が著しく、これまでの料金体系を維持することが外的要因によって難しくなることも否めない。これまで経営努力をされてある限界のところまで来ているのではないか。これ以上、人的資源を削減すると、事業運営そのものが疲弊してきて本来のサービスが提供できない恐れがある。水道事業が独立採算であるのならなおのこと、電力やガスのように、1年ないし3年ごとに料金体系を見直し改定していける委員会などの組織をつくり検討すべきである。

- 5 • 大都市の水道料金と比べて大きな格差となる場合は問題となると思う。水準は「大都市水道料金並」を維持することが必要。
- 6 • クレジット払いは手数料が高いので、若干料金を上乘せしても良いのではないか。
- 7 • 事業を今後も適正に運営するためには、適正な料金設定が必要。水道事業者も、事業費用の更なる削減に努めるべき。
- 8 • 市民（利用者）もコストの掛かるクレジット払いを自動振替に変更するなど、経費節減に協力すべきと考える。そのためには、クレジット払いや夜間開栓等に掛かるコストについて、情報提供を積極的に行い、これらのサービスを停止する方向への理解を得られるように努める。
- 9 • 水道料金の評価基準に関して、もっと数値的な指標が必要ではないか。高度浄水処理によって神戸市民が飲んでいる水道水は、いかに安全でおいしいか。ボトルウォーターに対してどうなのか。国内の事業者との料金比較においてもそのような視点で評価する。また、施設更新費用に関しても、適切な更新をせずして事故による給水停止が起こった場合の損失など総合的な評価結果を持って説明し、必要な値上げに理解いただく。
- 10 • 水道サービスの水準を下げて料金水準を維持することには問題がある。ますます水道水に対する理解が得られないのではないか。料金水準の見直しについてはアンケートをして、それに基づいて考えて頂きたい。
- 11 • 料金水準の見直しにあたっては、まずは、既存条件の見直し（水源問題、危機管理体制、運営体制を含む）やサービスの適正化をはじめとする経営効率化を進めた上で、積極的な市民向け広報を通じ、将来にわたる見直しについての透明性を高め、正しい理解とコンセンサスを得ることが必要。

（水需要の喚起）

- 1 • 水道事業の安定供給のためには、企業への供給が重要だ。企業では地下水を利用しているところもあるようだが、水道事業の経営安定のために、企業に協力してもらうということが必要だと思う。
- 2 • 今まで「水を大切に使う」ということで意識してきたが、経営難であることや渇水期の話もあり、普段の使い方を維持する方がいいのかなとも思う。
- 3 • 国土交通省の淀川流域委員会では節水型社会が施策目標になっている。市民からすると同じお役所なので、それぞれが違うメッセージを発信しないよう、お願いしたい。
- 4 • 水道水の利用促進にはPRよりも料金体系の見直しの方が効果が高いように思う。
[水道水の利用促進のPR案]
○都心部の街角や観光拠点への噴水の大量設置を進め「噴水の街神戸」をめざす（六甲山系の宮水やデザイン都市としての神戸の訴求につながる。日本では噴水による都市景観形成を売りにしている大都市はないので観光面での差別化になる）
○校庭芝生化の推進と自動散水機の導入
○水道水で入れたお茶の飲み比べや、水道水で炊いたご飯の食べ比べ等の食イベントの開催
○六甲山を使った巨大流しそうめん、水鉄砲遊びなど、水を使った観光イベントの開催。
- 5 • 需要を増やすための施策（例えば、夏場のビルの壁面冷却システムの民間との共同開発、ミストによる冷却システムなど）を考えることも必要ではないか。
- 6 • 水道水の利用促進について、ミストの普及促進もあるが、給水量の増加となるような新たな利用は見込めないと思う。