

東京都水道事業運営戦略検討会議（第20回）

日時 令和7年8月1日（金）9：27～11：36

場所 東京都庁第二本庁舎 22階 22C会議室

1 開会

（米澤主計課長） それでは少し定刻より早いのですが、ただいまから第20回 東京都水道事業運営戦略検討会議を開催させていただきます。

本日の会議は、東京都水道事業運営戦略検討会議設置要綱に基づき公開で進めさせていただきます。

私は事務局を務めさせていただきます、主計課長の米澤でございます。よろしくお願いいたします。

改めまして、委員の皆さまにはお忙しいところ、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

はじめに、本日の出席者でございますが、名簿の配布をもちまして、紹介に代えさせていただきます。

それでは、議事に先立ちまして、局長の山口から御挨拶申し上げます。

（山口局長） 水道局長の山口でございます。よろしくお願いいたします。委員の皆様には御多忙の中、御出席を賜りまして誠にありがとうございます。前回の会議におきましては、次期経営プランの検討の視点につきまして、幅広い観点から御意見を頂きました。ありがとうございます。皆様からの御意見も参考にしながら、現在、新たな計画の策定に向けて検討を進めております。

本日の会議におきましては、次期経営プランの策定、それから施設整備マスタープランの改定に向けました具体的な事業の方向性を議題としております。

施設整備に関する議題につきましては、先月専門部会を開催いたしまして、水道需要の見通しなどにつきまして、専門的な見地から御議論を頂いたところでございます。

本日の会議におきましては、この検討内容を御報告いただきまして、更なる御議論をお願いしたいと考えております。

また本日の会議では、水道水源林の管理と多様な主体との連携、それから双方向コミュニケーションの充実などを議題としております。水道事業の持続的な運営には、お客様の御理解と御協力が必要不可欠でございます、「水道事業は地域の共有財産」という意識の醸成が重要でございます。

そのためには、伝わる広報や、お客様の御意見を積極的に事業運営に反映していくことが求められると考えております。限られた時間ではございますが、ぜひ活発な御議論をいただきまして、忌憚のない率直な御意見を頂ければ幸いです。本日はどうぞよろ

しくお願いいたします。

(米澤主計課長) 局長、ありがとうございました。続きまして、本日、お手元に配布してございます資料のご確認をお願いしたいと思います。オンライン会議で御出席の大瀧委員におかれましては、あらかじめ事務局からメールにてお送りさせていただいた資料をお手元に御用意して御覧ください。

全部で6点ございます。1点目は会議次第、2点目は委員名簿となっております。3点目が座席表で、4点目が本日の会議資料となっております。5点目が施設整備に関する専門部会(第1回)報告書、6点目が参考資料となっております。

続きまして、議題でございます。会議次第を御覧ください。

本日は、今後の施設整備及び事業運営について、多くの御意見を頂戴できればと考えてございます。

本日の会議の進行についてですが、委員の皆様事前に会議資料の説明を行っておりますので、事務局から全体を通しての説明は割愛させていただきます。

また、本検討会議をオンラインで実施する上でのお願いについては、事前にお送りしている「オンライン会議におけるお願い事項」とおりでございますので、よろしくお願いいたします。

それでは、ここからの議事進行については、石飛座長をお願いしたいと思います。石飛座長、よろしくお願いいたします。

2 議事

(石飛座長) はい。ではよろしくお願いいたします。今、米澤課長から議題の説明がありましたけれども、簡単で結構ですけれども、もう少し御説明をお願いできますでしょうか。

(米澤主計課長) それでは議題について御説明をさせていただきます。

まず議題1～5、「東京水道施設整備マスタープランについて」、「水道需要の見通し」、「水源の適切な確保」、「確保すべき施設能力」、「予防保全型管理による施設の長寿命化」についてでございます。

これら5テーマにつきましては、前回の運営戦略検討会議において、石飛座長、春日座長代理、大瀧委員の3名を委員とし、石飛座長を部会長とした施設整備に関する専門部会を設置させていただきまして、詳細に検討を頂いてございます。本日は、事務局から資料を簡単に説明したうえで、専門部会における検討結果のまとめにつきまして、部会長から御報告いただきたいと思います。

それでは、資料の方を説明させていただきます。

まず、「東京水道施設整備マスタープランについて」です。会議資料3ページをご覧ください。現行のマスタープランにおける主な実績及びプラン策定後の主なトピックを紹介してございます。資料の下の方には、専門部会における議論の要旨、まとめを記載してございます。

次に、「水道需要の見通し」でございまして。5ページから8ページに、令和22(2040)年を見据えた水道需要の見通しについて、基本事項、推計手法、推計結果をまとめたものでございます。8ページでは、新たな人口推計を反映した試算をお示ししてございます。9ページからは、水道需要の見通しに関する有識者からの意見と専門部会における議論の要旨、また、まとめとなります。

次に、「水源の適切な確保」についてでございます。14、15ページに水源を取り巻く現状と課題をまとめてございます。16ページには今後の方向性を記載させていただいておまして、17ページは専門部会における議論の要旨とまとめとなっております。

次に、「確保すべき施設能力」でございまして。19ページに現行の考え方と課題、今後の方向性を記載してございます。20ページは専門部会における議論の要旨とまとめとなっております。

次に、「予防保全型管理による施設の長寿命化」でございまして。22ページに浄水場、給水所の管理における現行の考え方を記載してございます。23ページに現行の取組、24ページに今後の方向性を記載してございまして、25ページは専門部会における議論の要旨とまとめとなっております。

簡単ではございますけれども、資料の説明は以上となります。

それでは、専門部会における検討結果のまとめについて部会長から報告をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

(石飛座長) はい、わかりました。それでは、施設整備に関する専門部会(第1回)を7月7日に開催いたしました。この部会では、本日の資料1ページの1から5までの5項目に加えまして、「今後の管路更新の考え方」の合計6つの項目について、考え方や取組を議論しました。

このうち、管路更新に関しては、引き続き第2回の専門部会で具体的な取組内容を議論し、次回の運営戦略検討会議で報告することにしたと思います。

それでは、1から5までの5つの項目について報告をいたします。なお、本来、報告書を用いて報告すべきところではありますが、専門部会の報告書の内容は、ほぼ本日の検討会議の本体資料にまとめられておりますので、そちらを用いて報告したいと思います。専門部会の報告書は適宜ご参照いただければと思います。

1 東京水道施設整備マスタープランについて (P3)

それでは初めに、「東京水道施設整備マスタープランについて」であります。資料は3ペ

ージをご覧ください。水道局では、現行計画の策定以降、貯水池から蛇口までの水道システム全体で施設整備を推進しているとのこと。また、新型コロナウイルス感染症による生活様式の変容、新たな技術の拡大や能登半島地震など、社会環境の変化や、都の関連する計画について説明がありました。こうした施設整備の進捗や社会環境の変化を踏まえ、主要施策の方向性は維持したうえで、マスタープランの取組をアップデートし、一部改定することでした。専門部会では、上位計画との整合、「強靱で持続可能な水道システムを構築する」という点も確認し、この前提については妥当であるということを確認しました。

2 水道需要の見通し (P5～P12)

次に、「水道需要の見通し」についてです。資料は5から12ページまでです。

現行の水道需要の見通しは、一日平均配水量を約440万 m^3 、一日最大配水量を約530万 m^3 と推計されています。令和2年度には、生活用水や都市活動用水の使用量において、コロナ禍の影響と思われる顕著な変化があり、一日平均使用水量や配水量は令和4年度まで減少していましたが、令和5年度以降増加に転じておりまして、現在、推計値と実績値の差はわずかであるとのことでありました。

また、「2050東京戦略」で新たな人口推計が示され、その人口推計を基に試算した結果、ピーク水量には大きな変動がないことを確認しました。

資料9ページでございます。水道局としては、こうした状況を踏まえ、現時点では「短期的な使用水量の変動がみられる」ものの「実績値と推計値との乖離がない」ことから、「水道需要の見通し」を改定するタイミングとしては現在は適切な時期とは言えないだろう、今後の適切な時期に見直しを行うという御判断でありました。

こうした水道局の考え方については、統計手法に関する専門性の高い知識や水道需要に関する見識を有する東京都立大学の小泉明特任教授より、妥当である旨の意見を聴取したとの報告がございました。

専門部会では、有識者からの意見を踏まえて、活発な意見交換がなされました。

その内容の一部を紹介します。資料でまいりますと11ページにその概要がまとめられております。

全国的な人口減少下においても、東京都は依然として人口が増加しているというのが現状でありまして、不確定要素も加味すると、何が起きても対応できるようリスク管理が重要だという意見がございました。

また、一日最大配水量と一日平均配水量の差が縮まっており、施設整備の観点からも一日最大配水量をいかに捉えるかは重要なので、生活パターンの変化も含めてどのような要因によるものか、今後研究してほしいという意見がございました。

次に推計方法について、近年、機械学習による将来予測ができるようになってきているため、新しい方法にもチャレンジしたほうが良いという意見です。

推計の際、最大となるケースと最小となるケースの両面を考慮した、幅を持った推計を行っていくべきではないかという意見もございました。

またスマートメータで、世帯別のデータを把握できるようになると思う。スマートメータのデータと人口推計のデータを組み合わせることで、さらに精緻な推計ができるのではないか。今後の検討に取り入れてもらいたいという意見でございました。

次に、今後改定をしなくても良いという訳ではない。これからのアフターコロナの終結や人口推移等を注視しながら、手遅れにならないよう適切に改定を行うことが重要という意見もありました。

といった意見がありまして、今後検討していただく、また検討を期待する内容が多く含まれていたと部会のメンバーとして考えております。

専門部会としては、水道局の考え方と今後の対応については、今の時点では妥当としたうえで、各委員からの意見も参考に、今後の調査研究を行っていただければと思います。

3 水源の適切な確保 (P14~P17)

次に3つ目の、「水源の適切な確保」についてです。資料は14から17ページまでです。

都の水源の8割を占める利根川・荒川水系は、全国の主要水系や諸外国の主要都市と比較して、渇水への安全度が低い状況にあることや、今後は気候変動による無降水日の増加や積雪量の減少等の影響が想定されること、都の独自水源である小河内貯水池は、今後の長期供用に向けた予防保全事業を実施していることについて説明がありました。

また、地下水については、井戸の設備老朽化等により揚水量が減少しているものの、周辺環境の変化により、更新に必要な用地の確保が困難な状況となっていることや、維持管理に多大な労力がかかっていることから、費用対効果や危機管理の観点も踏まえ、更新、統合、廃止などを検討していくとの説明がありました。

専門部会での意見を紹介しますと、17ページをご覧ください。

気候変動の進行をどのように考えるか。定量的な評価があると、具体的な議論になる。議論の際は、気候変動が水源に与える影響の量に幅を持たせた検討をしてはどうか。

需要をマネジメントするという考え方を都も導入する必要があるのではないか。日本では、渇水時に節水呼び掛けしているが、アメリカやオーストラリアでは水源に見合った需要となるように高度な需要マネジメントを行っている。

井戸については、水道水の供給用として使えない場合でも、災害用の井戸として活用できると思うので、統合、廃止だけではなく、自治体へ移管するなど防災用への転用も考慮していただくとよい、といった意見が出されました。

専門部会としては、今後の方向性は妥当としたうえで、将来の気候変動に備えるため、引き続き調査研究を進めていただきたいと思いますと考えております。

4 確保すべき施設能力 (P19～P20)

次に4つ目の「確保すべき施設能力」についてです。資料は19ページと20ページでございませう。

災害や事故により浄水場が停止するような、重大なリスクが発生した場合においても、一定以上の給水を継続できる施設能力を確保するという、これまでの考え方を維持するが、リスク発生時に活用することになる、地下水の揚水量が減少していることを踏まえ、確保すべき施設能力を日量10万m³増やし、670万m³と設定するとのことでありました。ただし、これに伴い、新たな施設整備が必要となるものではないとの説明でありました。

専門部会の意見を紹介しますと、資料の20ページでございませう。

補修等による施設能力の低下量を過去の実績から算定することは理解できるものの、老朽化や施設更新により変動がありうるので、過去の実績だけでよいのか検討が必要ではないかという御意見。

それから、リスクとして、1つの浄水場の停止を想定するだけで大丈夫なのか。これは疑問が残る。首都直下地震などのリスク発生時には、量の確保も必要だが、ある程度の水質で配水するなど、質と量の二面で考えることも重要ではないか。リスクを複数想定し、対応を幅広く考えたほうが良いのではないかという御意見でした。

リスクをどこまで想定するかは確かに難しい。大災害の時の対応と水質汚染事故時など、これまでの様々な経験があると思うので、日常的に対応を想定していく姿勢が大事だ、といった意見が出されました。

専門部会としては、今後の方向性は妥当としたうえで、リスクの考え方については、各委員の意見も踏まえ、継続的に検討していただければと思います。

5 予防保全型管理による施設の長寿命化 (P22～P25)

最後に、「予防保全型管理による施設の長寿命化」についてです。資料は22から25ページまでです。

予防保全型管理として、浄水場は、全て点検が完了し、適切な補修を行っていくこと、給水所は、点検が完了した施設では浄水場よりも良好な状況であることを確認しました。給水所では、浄水場より長期的な供用が見込めることから、機能に支障が出る恐れがある箇所について、点検等の機会にあわせて補修、更新を行っていくという考え方が示されました。

専門部会の意見を紹介します。25ページをご覧ください。

予防保全型管理では、点検をいかに精緻に行っていくかが重要であり、コンクリート構造物では、コアを抜いて行うものだけでなく、非破壊で実施する方法もある。新技術が使われている例も多いので、調査を進めてもらいたい。

和歌山市の六十谷水管橋の落橋などもあり、点検や補修について問題意識が高まってお

り、技術開発が進むのではないか。

国の水道行政が下水道と一緒に、下水道はより厳しい水環境で点検・補修を行っており、進んでいる面もある。技術的に水道側が取り入れる余地もあるかもしれないので、調査してほしい、といった意見が出ました。

専門部会としては、今後の方向性は妥当と考えたうえで、予防保全型管理の推進にあたり、新技術について調査を進めてもらいたいと考えております。

ここまで、冒頭で申し上げた全5つの項目について、専門部会での議論の概要をご説明しました。

最後に、第1回の専門部会全体を通じたまとめでございますけれども、水道局において、専門部会での意見を踏まえ、施設整備マスタープランの一部改定に取り組んでいただければと思います。また、意見の中には、マスタープラン改定の先を見据えた中長期的な意見も多くありました。これらについては、今後の長期的な施設整備の検討に役立てていただければと思っているところでございます。

以上が第1回の専門部会の報告でございました。

それでは今、御報告申し上げた議題1～5までにつきまして、各委員から御意見があれば伺いたいと思います。順不同で御意見がある方は名前をおっしゃっていただければと思いますけれども、いかがでしょうか。

予め事務局から聴取したところ、水道需要の見通しについて西川委員から何かありましたらご発言をお願いします。

(西川委員) 弁護士の西川です。9ページに「適切な時期に水道需要の見通しを改定する」という記載がありまして、人口のピークアウトの予測がちょっとずれたというところもあって、予測が難しいとされているんですけれども、見直しを行う適切な時期というのをいつと捉えるのが難しいのかなと思っているんですけれども、およそどのぐらいを想定されていらっしゃるのか、もし予測などがありましたらお聞かせ願いたいと思っています。

(石飛座長) ではお願いします。

(石田浄水部長) 浄水部長でございます。御質問ありがとうございます。現時点で、どの時点で水道需要の見通しを改定するかということは、まだ決まってはございません。今、西川委員がおっしゃったように人口動態のピークが後ろ倒しになったということと、あと恐縮でございますけど6ページをご覧くださいと存じます。下の、各生活・都市活動・工場用水の用途別の使用水量の動向を表したグラフでございます。コロナが流行したときに生活用水の原単位が上がって、都市活動用水は、都市活動の事業量が減ったとい

うことで、ここが端的に言うと、異常値と考えておりまして、これが今、回復の基調にあります。これは単に異常値として捉えていいのか、あるいはこれを省いた形で推計をし直すかというのは、もう少しコロナの終息が、今、収まった状況ではないという有識者の御意見もある中で、この異常値をどのように評価するということも注視してまいりたいと思っております。

(石飛座長) 西川委員、よろしいですか。はい、ありがとうございました。それでは同じく水源の適切な確保について、藤野委員、何かご質問がありますでしょうか。

(藤野委員) 小河内ダムが東京都民の水がめとしてのダムとしてできていまして、それはとても私達は誇りに思っております。ありがたいことだと思います。ただ、作るのにも50年もかかり、できてからすでに60年も経過して、この更新について、私自身はどうやって更新していくかなということが非常に疑問に思っています。新しい堤体を作って古いのを壊すのか、なんて勝手に考えていたのですが、この間の御説明で補修というか、今のものに手を入れていくということを伺ったんですが、そのあたりをもう少し詳しく教えていただきたいと思っております。

(石田浄水部長) 御意見ありがとうございます。浄水部長でございます。藤野委員のおっしゃったように、ダム本体を作り替える更新というのは、国内でもあまり行われていないということで、コンクリートが今、どのくらい劣化しているのか、ちゃんと追跡をして適切に補修をしていくという流れが一般的なのかなというふうに思っております。

小河内ダムの場合、実際に建設したときに打設したコンクリートと同じ試験用の筒みないのがありますけど、それを保存しておりまして、10年ごとにそれを潰す試験をやっているところ、本当にまだまだ強度は十分保たれている状態でございますので、そういったコンクリートの劣化の度合いを今後も継続的に監視をしているということと、ダムにゲート等の付属設備がございますけれども、そういったものも定期的に点検をして、開閉に支障がないか検証しているところでございます。そういった両方の側面でダムの健全性を確保してまいりたいと考えてございます。以上でございます。

(藤野委員) その通りと思いますが、どこかで言うか、長い将来を考えた時にずっとずっと補修で更新できるのかという疑問です。コンクリートという素材の歴史も参考になると思います。もうずいぶん前ですけど、東京都水道局の所有する芝給水所を壊したときに、私は見学させてもらったことがあります。レンガ積みの素晴らしい施設だったのですが、建設当時の技術のレンガ積みはコンクリートより強度が出ているということ、壊したときに分かったという話を聞きました。ダム本体のこれからの状況って分かってないこともあるのではないかと思います。そういうこともあるので、水需要の将来予

測も踏まえながら、補修というメンテナンスをしていくことでいいのか、もしかして将来的には違う方法の選択が必要なのかということも含め、大きな視野で考えたらいいのではないかと個人的には思っております。以上です。

(石田浄水部長) 藤野委員のご指摘の通り、私どもの管理しているダムは少ないわけですが、日本全国には様々なダムがございますので、そういったものを管理している国ですとか、あるいは水資源機構と、意見交換も行ってまいります。劣化の傾向ですとか、維持管理の手法、あるいは将来を見据えた更新等々につきましても引き続き情報共有のほうを図ってまいりたいと考えております。

(藤野委員) よろしく願いいたします。

(石飛座長) 藤野委員、よろしいですか。ありがとうございます。何か遠部委員、ありますか。いいですか。清水委員、何かあればよろしく願いいたします。

(清水委員) ご説明ありがとうございます。まず1番目のこのマスタープランについてというところなのですが、方向性については異論を申し上げるつもりは全くないのですが、森記念財団さんが出している世界48都市のランキング。東京はここ何年もずっと3位ということなのですが、個別の項目で見ると、環境の中の都市環境に「水質の良好性」という項目がありまして、これがどういうわけか17位ということで、理由はよく分からないのですが、全体の順位は3位という中で、さほど高くない順位なので、せっかくマスタープランを改定していくということであれば、やっぱりこれからの時代、都市間競争というのはより激しくなると思っているのです、そういうことも踏まえた形のプランになっていくといいのかなというふうには個人的には思っております。これが1点目です。

それから2点目なのですが、先ほど人口動態の話が少し出てきましたけれども、人口減少のトレンドは当然覆らないと思っておりますが、一方でこれからのたぶん外国人の方々が、いわゆるインバウンドではなくて定住という形で人口動態に影響を及ぼす可能性が避けられないというふうには考えております。この時点で見直す必要がないということは、それはそれで結構なのですが、人口動態も含めてその辺も注視をしていただくとありがたいと思っております。

それから、23ページの「施設の長寿命化」ということで、作り替えでなくて補修等で施設を延命化していくということについて。これについても異論はないのですが、ちょっと分からなかったのが、コンクリートの中性化を防ぐという御説明を事前の御打合せの中で頂いて、それに対して「補修で足りるのか？」という質問をさせていただきました。その答えが、「中の鉄筋を入れ替えていく」というお話だったので、現実問題、コンクリ

ートの中に入っている鉄筋をどうやって入れ替えるのか、正直分からなかったのですが、何か手法が分かるということであれば、それを教えていただきたいということです。

それから最後に、「水需要マネジメント」というのが海外で取り入れられているという御説明だったのですけれども、勉強不足なもので、水需要マネジメントなるものが具体的にどのようなものなのか教えていただけるとありがたいと思いました。私からは以上です。

(石飛座長) 4点ございましたけれども、順にご説明をお願いします。

(石田浄水部長) 御質問ありがとうございます。まず、マスタープランにおきましても当然水道水質の確保というのは重要な課題だと思っておりますので、引き続き安全でおいしい水という観点も取り入れてまいりたいというふうに考えてございます。

2点目の外国人についてでございますけれども、これも課題ということは重々認識をしておりますので、今のところ人口の実績値には定住外国人ということで計上はされておりますけれども、それが予測値に反映されているのかというのは掴めていないところがございます。あるいは、人口で捉えるのか、都市活動用水ということで、例えば宿泊とか、そういった観光客としての使用水量にそれを含めてしまうのかということのも、これまでの実績と今後の予測ということで、両方の観点から見てまいりたいと考えてございます。

あとコンクリートの中性化についてでございますけれども、コンクリートの中性化というのは、コンクリートの表面からだんだんアルカリ性が失われて中性に移行していくという現象でございますので、補修方法としては、まずコンクリートの表面を鉄筋が出るところまで削って、鉄筋を入れ替えるというよりも、コンクリートが中性化すると鉄筋が錆びてしまうので、錆びないように薬剤を散布するなどです。あるいは、どうしても駄目なところは、また新しい鉄筋を刺して、コンクリートと鉄の付着性を確保するという手法が一般的でございますので、こういった手法で取り組んでまいりたいと思っております。

最後の4点目の水需要マネジメントでございますけれども、国内でも事例があることは承知しております。二つの観点があって、仮定の料金を設定して、例えば料金を上げた時にお客様の水道需要が減少するのか、あるいは下げた時に上がるのかとか。あと水資源が非常に厳しい状況にあるなど、環境において「水道がこういう状況にあります」ということをお客様にお知らせをして、環境意識から水道をもっと使わないようにしようとか、そういったことでコントロールする手法だというふうに聞いてございます。以上でございます。

(清水委員) ありがとうございます。

(大瀧委員) すみません。水需要マネジメントについて補足させていただきたいのですが、

(石飛座長) はい、大瀧委員、どうぞ。

(大瀧委員) 今あがったのは、ほんのごく一部で、例えば湯水が激しいような所では、水資源の量と比例するような料金制度を取っているようなところもあります。料金制度だけではなくて、需要家が水を使いすぎていたら少し泣き顔の表示を見せるとか、「Take Action」というような文言を見せるというように、水を使いすぎている人が何となく使用量を減らした方がよさそうだという気持ちにするような情報提供を行っています。「節水しましょう」という言葉をかけるのではなく、「あなたの水の使い方は、今こういう感じです」と伝えることで情動的に使用量を減らすように仕向けるような取組をしています。今、申し上げたのは、アメリカやオーストラリアの湯水地域での取組ですが、日本においても、水道スマートメータが入ってくることで、時間帯別とか日別の料金制度を検討して、水源量や水道の施設の能力に合うように需要をうまくマネジメントをしていく取組が今、検討されています。

(石飛座長) 大瀧委員、御説明ありがとうございました。大瀧委員、何か他にご意見、御質問があれば、合わせてお伺いしますが。

よろしいですか。ありがとうございました。それでは、今、様々な御意見、またご質問を頂きましたので、ぜひ今後のマスタープランの改定の作業にも反映していただきたいと思いますということをお願いしまして、5つ目までの議題をこれで終わらせていただきたいと思います。

それでは次に6つ目の議題である「水道水源林の管理と多様な主体との連携」について、まず事務局から説明をお願い致します。

(米澤主計課長) 米澤です。それでは議題6「水道水源林の管理と多様な主体との連携」について資料の説明をさせていただきます。

会議資料27ページをご覧ください。当局では、概ね10年毎に「水道水源林管理（経営）計画」を策定いたしまして、長期的な視点で計画的に水道水源林を管理しているところでございます。

28ページでは、水道水源林を取り巻く状況の変化をまとめさせていただいてございます。

また、29ページから36ページにかけて、「水道水源林の保全」、「新技術の活用」、「水道水源林のPR」、「多様な主体との連携」、以上4つについて、それぞれの現状と課題、今後の方向性を記載してございます。

資料の説明は以上となりますが、ハード面とソフト面、両方の面から各取組を推進してまいりたいと考えてございます。御意見、御助言を頂戴できれば幸いです。よろ

しくお願いいたします。

(石飛座長) 御説明ありがとうございました。水道水源林の各取組について御意見をいただきたいとのことでした。

それでは、議題6につきまして、まず、本日御欠席の松田委員から御意見が寄せられていますので、私が読み上げさせていただきます。

(松田委員) (代読)

「企業としては水源林の保全という大きな取組に貢献することが重要なので、企業の森に限らず、林内遊歩道整備など、企業の活動範囲を広げることでお互いに有意義な成果をもたらせるのでは、と考えます。また、多摩川水源森林隊の活動については、ボランティアを増やす取組として、都内の小・中学校の課外活動のような形で参加してもらうこともいいのではないかと思います。水道水源林のPRについては、都のSDGsポータルサイトなどでも水源林の保全の重要性をPRしていくことが必要だと考えます。」

という御意見でした。まず、この御意見に対して、御回答を頂ければと思います。

(石田浄水部長) 浄水部長石田でございます。御意見ありがとうございます。まず1番目の企業ニーズについてでございますけれども、当然企業ニーズが多様化していることは承知をしてございますので、そういったニーズの把握ですとか、活動の場を拡充するような取組についても検討をしてみたいと考えてございます。

次に、ボランティアを増やす取組でございますけれども、今までどちらかと言うと、枝打ちとか、作業には非常に困難性が高いものをボランティアの方をお願いしていたところでございますけれども、お子様向けの活動がしやすいように、例えば巣箱を設置するとか、そういった簡単な作業を導入することで、年齢の低いお子様ですとか、親子の皆様が体験できる活動も実施していくということとともに、小・中学校の課外活動への展開などについても検討をしてみたいと考えてございます。

最後でございますけれども、東京都全体の話であったかと思っておりますけれども、これまでの都の全体計画のなかで水道水源林の保全に関する施策を展開しているところでございますけれども、引き続き各局とも連携をしまして、こういった中でのPRについても進めてまいりたいと考えてございます。以上でございます。

(石飛座長) ありがとうございます。それではこれからはご参加いただいている委員の方々から、これはかなり関心の高い議題でもありますので、積極的に御意見、御質問を頂ければと思いますけれども、ではご指名して、清水委員、ございませんか。

(清水委員) ありがとうございます。事前の御説明の際にも申し上げたのですけれど

も、森林保全が水源保全になることを多分知らない方が極めて多いのではないかというのが所感であります。ここをどうやってPRしていくのかというのは大事なポイントかと感じております。ボランティアであったり、企業の皆さんの力だったり、いろいろされているのは、資料上でもよく分かっているんですが、水源保全ということにつながるというのをうまく伝えられるとよりいいのかなというふうに感じたところです。

それから2点目は質問なのですけれども、事前の説明でも、私、理解が足りなくて申し訳なかったのですが、間伐をしないとどうになってしまうのか、というのがよくわからなくて。何となく、保全とか整備とかの中で間伐ってよく話は聞くのですけど、しないとどうい影響が出て、間伐した結果どうい影響、メリットがあるのか、詳しく教えていただけると助かります。よろしくお願いします。

(石飛座長) 2点ございましたけれども、御回答を。

(石田浄水部長) 浄水部長、石田でございます。御意見ありがとうございます。PRでございますけれども、やはりなかなか、どう関心を持っていただくかというのは難しい課題でございます。また新たに考えているのは、実際に入っていたいただいた方の意見を踏まえて、今後どうい取組なり、ボランティアとしての参加とか、そういったPRが必要なのかというのを、実際の体験者の声も聴取してまいりたいというふうに考えてございます。

あと2点目、間伐の効果でございますけれども、間伐をしないと、枝が伸び放題になって、山に太陽の日が当たらなくなって、例えば下草が生えなくなって、非常に木の更生というのが進まないというのがございます。間伐をすると、適度に日光が降り注いで、下草も生えて。なかなか木だけだと、山の保水性が保てない。やっぱり草とかそういうものが非常に輻輳した樹種になることよって、水源の涵養機能、水を涵養する機能が育(はぐく)まれていきますので、そういった観点から、間伐、いわゆる枝打ち、剪定をやっているというところでございます。

(清水委員) 以上です。ありがとうございました。

(石飛座長) 藤野委員、何かございましたらお願いします。

(藤野委員) まず私は、間伐のことで私の知識から申し上げますと、そもそも人工林と天然林があると思うのですが、間伐はスギとかヒノキとか植えられている人工林で行われていることです。最初に植えるときが自然の中ではありえない、より密に植えてしまうのですね。とても密度が高いのです。それを、昔はそれぞれの成長度合いに応じて、細いものは足場丸太に使うとか、伐って手入れをしながら育てていったのです。その手入れがずっとなされずに歳月を経た森が今、荒廃した人工林として残っていて。そうすると、木自

身の成長も非常に悪く、今の「下草が生えない」ということもその通りで、山の地面というか、斜面を守る根の張り方も弱くなってしまって、山そのものが荒廃してしまっている。よって間伐することで、適正な密度に保ち、今の「光が入る」ようになる。人の手によってたくさん植えてあるものを、適正な密度にするということが間伐だと思います。

(石飛座長) はい、ありがとうございます。藤野委員、何かそれ以外で御意見、御質問はありますか。

(藤野委員) 私自身はこの水道水源林のことにはずいぶん関わってきていまして、まず東京都にこの水道水源林があるということは、非常に誇らしいことだと思います。都民の水のための森があるということ、もっともっと都民に知らせて、全国どこか世界中に自慢してもいいことではないかと思っております。かつそこに手入れをするための人がいて、その技術が培われ、次代につながっているということも、すごいことなのですね。林業に従事する人がどんどん減ってきてしまっている中で、東京都はこの水道水源林を守ることで、その人や技術も継承している。そのことも含めてPRしてほしいし、市民は、それを知ればもっと関心が行くと思うのです。先ほど清水委員がおっしゃったように、森林を守ることが水源を守ることにつながるというのは、とても大きなことです。

これも何年も前ですけども、水道局のポスターで、「水」という字が三つで「森」と示したポスターがあって、私はすごく感動したのです。中国にはそういう字があるみたいですけども、日本では水が三つという漢字はないのですが、それが東京都の森だと思っております。東京都は確か面積の4割ぐらいが森林のはずです。その中でも東京都水道局は「水源林」ということで森を守っていて、それによって、小河内ダムに良質な水が確保され、またその小河内ダムの水は都民の、これは私の知識が古いかもしれませんが、全都民が使う2か月分ぐらいの水があると聞いたことがあります。そういうことまで含めたPRをしていていただきたいということとともに、森の手入れをして伐採された木を、もっと木材として活用して、それこそ子供さんの机に使うとか、いろんな形で森が私たちの暮らしにつながっているということを知らせていていただきたいと思っております。以上です。

(石飛座長) ありがとうございます。何か御回答ありますか。

(石田浄水部長) 発信だけではなくて、水源に来ていただいて、実際に触れていただくという取組とともに進めてまいりたいと思っております。御意見ありがとうございます。

(石飛座長) ありがとうございます。それでは大瀧委員、御意見をお願いします。

(大瀧委員) 1点目は、他の委員の方からも、先ほどご意見がありました。水源林への企業の参画の仕方についてです。現在は、「企業の森」という方法でしかないようですが、いろいろな企業から参画したいというお声があるのであれば、もう少し様々なプランがあってもいいかと思いました。

2点目は、これも他の委員の方からお話が出ていると思いますけれども、水道と水源林というのが結びつかないということです。後の方で、「地域の共有財産」というお話が出てくるかと思うのですが、水源林も東京都の共有財産という認識が醸成できればよいと思いました。地域の共有財産ということ、呼びかける際には、ぜひこういった水源林のようなものもその一部にしていればいいのかと思います。

(石飛座長) 大瀧委員、ありがとうございました。

(石田浄水部長) 大瀧委員、ありがとうございます。企業との関わり方ですが、例えば企業が持っている技術を活用するとか、そういった取組もあると考えておりますので、様々なメニューを今後考えていきたいと存じます。また、共有財産の件につきましても、本日委員の方から、「もっと発信、PRを強化すべき」とか、御意見を頂いておりますので、御意見を踏まえながらPRの方法については検討を進めてまいりたいと思っております。ありがとうございます。

(大瀧委員) ありがとうございます。

(石飛座長) それ以外に。いいですか。では春日委員、お願いいたします。

(春日委員) ご説明ありがとうございました。PRというところが非常に大事だと思います。各委員のお話にもあったとおり「水道水源林が大事だ」ということは、感覚的には分かりますが、その説明はどうしても回りくどくなってしまうところがあると思います。従って、水道水源林のいろいろな機能を可視化することが大事です。水道に関わる機能だけではなく、脱炭素や生物多様性などの機能もあると思います。それらをしっかりと数字で示していくことがよいと思います。「どういう機能があるのか」という視点でもう一度水源林を見直すということを局でもやっていただけると、新しい発見があるかもしれません。

(石田浄水部長) 具体なお考えを賜りまして感謝申し上げます。ありがとうございました。

(石飛座長) 西川委員、何かありますか。お願いします。

(西川委員) 「多摩川の水源地森林隊」という記載があったので、自分でネットで調べてみたのですが、参加条件が16歳以上であることと健康であることという二つで、初心者の方でも間伐ができるのか私も疑問だったので、高校生の参加とか、そういうふうなところも、実際にボランティアで参加されている方とかもいらっしゃるのでしょうか。

(石田浄水部長) はい。高校生も。

(西川委員) こういうボランティア活動がされているということとかも含めて、先ほど皆さんのお話にもありましたけど、周知があまりないのかなというのがあって。もっとこういう活動があるということが分かれば、学校とかでもそうですけど、参加の要望とかもたくさんあるかと思いました。

(石田浄水部長) 本当に我々では思いつかないような具体的な方法を御教示いただきまして、感謝申し上げます。ありがとうございます。

(成田多摩水技術調整担当部長) 水道水源林の森林隊でございますが、高校生の記憶はないのですが、大学生の方とか、あと女性の方でも参加されている方がいらっしゃいます。

(西川委員) ありがとうございます。

(石飛座長) この議題で何かさらに御意見、御質問はよろしいですか。大瀧委員、よろしいですか。この議題について。

(大瀧委員) はい、大丈夫です。

(石飛座長) ありがとうございます。それでは議題の7つ目に進みたいと思います。「双方向コミュニケーションの充実」について。まず事務局から説明をお願い致します。

(米澤主計課長) それでは議題7「双方向コミュニケーションの充実」について説明をさせていただきます。

会議資料の38ページをご覧ください。当局事業における広報・広聴の基本的な考え方についてまとめてございます。

39 ページから 43 ページにおきまして、「水道サポーター制度の拡充」、「お客さまの声の事業への反映」、「水質情報の発信強化」、「水道の財政に係る情報発信」、それぞれにつきまして、現状と課題、今後の方向性を記載させていただいてございます。

資料の説明は以上となりますが、先ほどありましたとおり、「水道は地域における共有財産」といった意識を醸成していきたいというふうに考えてございますので、御意見、御助言を頂戴できればと思います。よろしくお願いいたします。

(石飛座長) ありがとうございます。水道事業の理解を深めていただくための取組ということで、特に先ほど委員からも御指摘ありましたけども、共有財産ということをはかんに都民や都内で働く方々にも理解していただくかというのは、非常に難しいのですけれども、大変重要な問題だということだろうと思います。

それではまずこれにつきましても、今日欠席の松田委員から御意見を頂いておりますので、まず読み上げさせていただきます。

(松田委員) (代読)

「訴求力を考えると、ダッシュボード等を活用した情報発信に合わせて、動画による発信も考えていくことが必要だと思います。」

という御意見ですけれども、これにつきまして、御回答はありますか。

(荒畑サービス推進部長) サービス推進部長の荒畑でございます。動画作成のサポートを行いまして、こちらから各部におけるアドバイスとか。また、政策企画局に戦略広報部というのがございまして、そちらからのアドバイスも受けながら、そういう動画作成について今後ともいろいろと展開していければと考えております。

(石飛座長) はい、ありがとうございます。それでは続きまして、今日御出席の委員の皆様から、これも大変関心の高いテーマでありますので、順次御意見を頂きたいと思っておりますけれども。清水委員からいいですか。

(清水委員) ありがとうございます。まず1点目なのですが、資料の40ページで、いわゆる水道サポーター制度なるものの構成が若い方が少ないということがありまして。お若い方を取り込んでいくということになりますと、よりSNSは活用していかないとなかなか難しいと思っております。「SNSも使う」とは書いてありますけども、むしろメインで使うぐらいの積極的な活用が必要かなということが1点目であります。

それから2点目は、水道サポーターなるものと、先ほどご説明のあったボランティアがうまく連動ができないのかと勝手に思っています。要は、水道サポーターであれば、常にボランティア活動も付随するというか、セットというか、そういうような何かうまい具合

に仕掛けができれば、よりいいと思っております。

それから、先ほどの6番、少しPRの部分とも重複するのですが、「なんとかツーリズム」ではないですけど、観光みたいな形で、うまく呼び込みみたいなことができる、まずは人が集まるかとは思っています。例として正しいかどうかは分かりませんが、例えば国交省なんかはインフラツーリズムみたいな形でダムの見学会とかをやったりしているので。観光はおそらく産労のほうの担当だとは思っていますけれども、局間連携も含めて、御検討いただくとよりいい方向に進むかと思っております。以上、3点です。

(石飛座長) ありがとうございます。では現時点でお答えできる範囲でお願いします。

(荒畑サービス推進部長) 1点目が、SNS等を用いてということなのですが、確かに交流会とかで若年層の参加が確かに低いというのは事実でございます。今後は、その募集要項に関しましては、XやInstagram等、若者に有効なSNSを積極的に活用を検討してまいります。

2点目のサポーターと水源森林隊、また他のボランティア制度とも連動するのがいいのではないかとございまして、若干趣旨が違いますので。そういうのがですね。そういったものにつきましては、それぞれの取組をサポーター等へメルマガ等の発信を行うなど、今後、可能な範囲で連携していきたいと考えております。

3点目の観光なのですが、なかなか水道施設で観光というのは、あまりやっていないものですから。先ほども委員が言われたように、ダムとかであればいいのですけれども、浄水場とかだとなかなか難しい部分もございまして、そこはいろいろと局内で検討しながら、今後、やっていければというふうに考えております。以上です。

(石飛座長) ありがとうございます。清水委員いいですか。あ、どうぞ。

(石田浄水部長)

ダムの観光につきましては、地元の振興につながりますので、地元の自治体はどう思っているのか、その辺のニーズを掘り起こして施策に、もっと呼び込めるような方向に持っていけないのかというのは検討してまいりたいと思っております。ありがとうございます。

(遠部委員) 会議資料55ページの「水道の財政に係る情報発信」について、財政状況を住民目線で分かりやすく開示することは非常に重要な視点と思っております。住民の方どのような情報を得たいかという視点と、東京都水道局としてどのような情報を開示したいかという視点は、しっかりと検討をお願いします。また、情報発信のツールとして「水

道局アプリや SNS を活用」がありますが、開示情報の内容の他に情報を届ける環境構築も非常に重要と考えます。

私は、「水道の財政に係る情報発信」の取組として、財政の難しい内容を分かり易く開示することを検討している東京都水道局には賛同しています。

住民目線で言いますと、財政の内容は難しいとも思われますので、例えば、料金算定の考え方等の財政構造の前提を住民にご理解いただく情報を示した上で、収支内容や利益の使途を説明することも考えられます。住民の方からすると、自身がお支払いした料金が収支にどのように反映され、そして、利益が将来どのように使われるのかは関心事項になり得ると思われます。発信される内容が情報過多になることは避けるべきですが、住民の方に届いたメッセージが住民の方にどのように受け止められ、どのように評価されるかということも考慮して検討をお願いします。

また、家計に例える等の工夫も検討されていますが、収支のみならず、例えば、東京都水道局が有する資産の内容やそれを使ってどのような事業に取り組んでいるかも説明すると、住民の方の、「水道は地域の共有財産」であるというご理解の醸成にも繋がるようにも思われます。

最後に、財政に関する情報以外でも住民の方が知りたい情報もあると考えられます。情報発信のツールをせっかく構築するのでしたら、財政に関する情報の他、例えば、環境対策の取組に関する情報等の非財政情報をこのツールを利用して分かり易く開示することを併せて検討することもよろしいかと考えます。

(石飛座長) はい、ありがとうございます。では今の御意見について。どうぞ。

(小澤経営改革推進担当部長) 経営改革推進担当部長の小澤です。御意見ありがとうございました。今お話にありましたとおり、私たちがとても難しい、用語もそうですし、中身もそうですし、それをいかに伝えていくのかというところがすごく難しいことになっている。一方で先程来、話が出ております、「水道は地域の共有財産」という認識を、まず皆さんに持っていただくときに、「そもそも皆さんのお金で水道事業は成り立っている、その出資者なのですよ」というところを皮切りに伝えていく必要があると思っております。その点、今まで足りなかった部分、やはり財政に関する情報発信が足りなかったと思っておりますので、そこを今回やっていきたいと思っております。

住民が得たい情報と局が伝えたい情報。つまり局が伝えたい情報というのは、だいたい難しくなってしまうのですけれども、そこは住民目線で頭を切り替えて、項目の選択と、それから発信の方法を、表現を工夫して作ってまいりたいと思っておりますので、御意見いただいた内容を踏まえて、よくよく考えていきたいと思っております。

今、55 ページの下段に示してあるのは、都の財務局ですとか国のダッシュボードとして示してある内容になっておりますけれども、こういったところの、我々が見て分かりにくい

ところと良いところを参考にしながら、具体的な内容を。あとは先ほどおっしゃられた財政以外のところについても分かりやすい発信ということだったと思いますので、そこも含めまして検討していきたいと思っております。どうもありがとうございます。

(石飛座長) 遠部委員、よろしいですか。ありがとうございました。それでは春日委員、ぜひよろしくをお願いします。

(春日委員)

一つ目は、53 ページで、水道事業の経営状況について関心のあるお客さまの割合が10%に過ぎないということが大きな課題として挙げられています。確かに財政とか経営の状況をしっかり示すのは、公営企業として大事なことではあるのですが、利用者へのメッセージとして何が大事なのかを改めて考えてみると、経営や財政の観点から見ても「水道事業は安心である」ということを伝えることではないかと思います。水道水質を通して、水道の安全・安心を伝えるだけではなく、経営的な観点からも、この先も安定的に事業を行うことができる状況になっているのかどうかを伝えることが重要だと思います。どういうところにお金を使っているかということも大事ですが、経営や財政の何を伝えなければいけないのかということをも市民目線で少し精査していただくと良いかなと思います。

2点目は、先ほど小澤部長から「出資」という言葉がありました。これもすごく大事なことだと思います。水道料金はサービスへの対価として払っていると考えている市民が多いとすると、厳密な意味での出資とリターンという関係は伝わっていないようにも思います。現実には、水道料金の一部が将来の管路や施設の更新に使われるわけなので、市民一人ひとりが払っている出資の部分と、その将来のリターンの関係を可視化できるとよいかと思います。例えば、災害用の管路の更新がこのようになっているとか、一人当たりのアセットとしてこれくらいになっているとかの情報を整理すると、共有財産の認識は高まると思います。

最後は、お客様サービスのところなのですが、サービス水準ということが大事かと思っています。サービス水準を上げれば上げるだけ料金が増えるわけではありません。従って、あるところでサービス水準を決めなければいけないと思います。東京都水道局のサービス水準は高いレベルを維持していると思います。これは世界に誇るべきサービス水準だと思うのですが、そのサービス水準というのを日常生活の中で理解したり感じることは難しいかもしれません。「当たり前の水道」になってしまっていて、分からないということが一つ大きな課題だと思うのです。例えば、あえて水を使えない生活みたいなものを設定して、そこでの生活の不便さを実感していただくというのはいかがでしょうか。そうした体験をインフルエンサーを活用してテレビや YouTube を通して発信することで、波及効果を高めるのがよいと思います。普通に生活で水が使える一日と、水が半分しか使えない一日をインフルエンサーに体験してもらうことで、東京都のサービス水準のすごさをアピール

するとかなりインパクトがあるのではないかと思います。

(石飛座長) ありがとうございます。どうぞ。

(小澤経営改革推進担当部長) 経営改革推進担当部長の小澤です。1点目と2点目のところについてですけれども、利用者へのメッセージとして、水道事業あるいは経営が安定・安全であるということ伝えていくことが、例えば水質とか個別の理解でも重要ではないかというような話と、それから出資の対価というのが分かるように、それは使われ方とかということではなく、その出資したお金がどういうふうに身の回りの水道のアセット化という形で効果が出ているのか、というところを伝える視点も必要なのではないかと。おそらくそういうような御指摘だったかと思うのです。おっしゃるとおり、先程来、「水道が地域の共有財産である」ということを知っていただくためには、様々な切り口が必要なのだと思うのです。今回、特に財政というのを情報発信の一つとして取り上げさせていただいておりますけれども、やっぱり先ほど水源のところでも出たかと思うのですが、いろんな情報をお客様に伝えていくということが、「共有財産である」ということを理解していただくために必要だと思っております。

例えば、道端で水道工事をやっているものを見た際にも「迷惑だな」と思うのか、「うちのところに水を供給してもらうためにやってもらっているのだな」というふうに見ていただくのかによって、大きく変わってくると思うのです。そういった認識を少しでも変えていくために、水道料金だけでなく、それがどういうふうに使われているのか、あるいはどういうふうなものとして身の回りにあるのか、というところを理解していただくという視点がとても大事かと思いました。

それを具体的にどうするかというところ、今、答えが。難しい答えだとは思いますが、非常に示唆に富んだ意見を頂いたかなと思っておりますので、今後の検討につなげていきたいと思っております。ありがとうございます。

(石飛座長) はい。他に。どうぞ。

(内田総務部長) 3点目の御意見で、あえて水を使えない状況を作る形の広報みたいなご提案があったのですけれども、ちょっとずれるかもしれないのですが、最近東京都で、テレビとタイアップをしたPRという企画がございまして。

(春日委員) そうですね。

(内田総務部長) 直近で出したもので、今でもYouTubeでやっているのですが、水道局に入った職員が、なかなか危機感を持つことが、新人の方ができないかもしれないとい

うことで、あえて水道の事故をでっちあげようという形のドラマを作って広報に、広報と
いうか、ドラマ仕立ての広報をしたいという企画をやっております。今でも YouTube で流
しているのですが、ぜひご覧いただきたいのですけれども。例えば、水の大切さを実感もらう
ために、おっしゃったような、あえてそういう水が使えない状況を想像していただくど
か。実際に起こしてしまったら、ちょっと問題があるかもしれませんが、そうした視点
も大変大事なかなというふうに思いましたので、今後工夫していかないとと思います。

(春日委員) ある地区だけでそういうことをするのは、いろいろと問題が起こるので、
やっぱりインフルエンサーに体験させて、それを発信してもらうのがいいのかなと思いま
す。

(内田総務部長) ありがとうございます。

(荒畑サービス推進部長) 1点、断水体験という催しがあったと思うのですけれども、
ひと昔前は、都立高校において防災訓練の一環で泊まり込みで、夜間使えないみたいな、
そういう体験をやったのですけども。

(春日委員) そうなのですか。今もですか？

(荒畑サービス推進部長) 教師の働き方改革ではないですけども、だんだんそういうの
がなくなってきています。

(春日委員) 今はないのですか。

(荒畑サービス推進部長) 多分それは本当にいい経験だったかと。先ほど、委員も言わ
れたように、使えない状況というのは、ほとんど今、そういう経験はできませんので。料
金未納で水を止められたら、それは使えないということはあるんですけども。ですけども、
今はなかなか断水体験というのは難しくなっています。一方で、先ほど言いましたインフ
ルエンサー、私ども広報部門でつながっているインフルエンサーの方とかに、サポーター
の部分とか、いろいろとインフルエンサーに流していただきますと、やっぱり反応が全然
違います。なので、そこら辺の、先ほど委員が言った断水の体験とか、今後「やってい
ただけませんか」みたいな形で活用することも検討してまいりたいと思います。

(春日委員) どういうところに不便を感じたかということが体験ベースの感想として出
てくると思いますが、それらに対する東京都としての取り組みは完全に答えることができ
ますよね。局の事業の取組をこちらから「こうですよ、こうですよ」と説明するよりも、

体験ベースの利用者の不便さに対して「こういうことをしています」と答える方がわかりやすいかなと思いました。

(石飛座長) はい、ありがとうございました。いいですか、回答は。それではお願いします。

(西川委員) 水道サポーターの件なのですけれども、39 ページで、「災害時の給水ステーションの使い勝手や広報物の視認性向上などに関するサポーターの意見を事業運営に反映」というふうに書いてあって、せっかく水道サポーターの意見を反映しているという実際があるのに、それを反映しているということをもうちょっと広報するのが大切かと思っています。そういうことで水道サポーターが自分の意見が反映されていることによってやりがいとかモチベーション、あと他にも「水道サポーターをやってみたい」という人が増えたりするかと思うので、実際に事業運営に反映されているというところをもう少し広報することを考えてはどうかと思いました。以上です。

(石飛座長) ありがとうございました。御回答ありましたら。

(荒畑サービス推進部長) サポーターの震災体験とかで、応急給水の体験とかをやってもらっています。そうした場合に、「この蛇口だと入れづらい」とか、そういった御意見を頂いたときには、「そういう改善をこういうふうにしましたので」という形で修正とか、改修したとか、そういったものもいろいろございます。そこら辺についてはメルマガ等では発信はしているのですけれども、あくまでもサポーターという枠組みでやっているの、そこら辺を今、委員の言ったように、もっと広いところで今後発信できればと思います。御意見どうもありがとうございました。

(石飛座長) ありがとうございました。では藤野委員、お願いします。

(藤野委員) 水道局はすごい数の施設や財産を持っていると私は認識しています。こういうところに出てこないけれども、それぞれの地域にはたくさんの給水関係の施設や営業所がありますよね。その中でも、桜の時期には開放してくれる浄水場とか。施設の中に植わっている桜がきれいで、その時期のある期間だけは地域の人たちが行けるところとか。他にも駒沢の給水塔のような歴史的な建物とか、自慢のものがいっぱいあるのですね。水道歴史館もそうです。そういうのさえ、その近くの人しか知らないのはとってももったいないと思うのです。サポーターの人数も大事だけれども、桜の時に開放したらどれだけの人が来ているかとかいうことも知らせたらいいと思うし、それがあるということも知らせたらいいと思うし、逆にそういうときにそこに来ている方たちにサポーターの呼びかけ

をすとか、桜の存在とともに、ここの施設が「どんな目的のためにあるの?」とか「皆さんの蛇口とどうつながっているの?」ということをや、うまく伝えられるようなことをやっていたらいいのではないかと思います。

例えば、今、夏休みですけど、小学生に東京都水道局版自由研究課題とかを出して、「お家の水道の元を探ってみよう」とか、「お水のおいしさって何なの?」とか、そういう簡単な課題を毎年出して、それを水道局独自に募集して、そのこと自身を広めるとか。サービスというか、広報の形はいろいろあると思うのです。

私も、例えば「都庁があるここは、元々淀橋浄水場があって、だから低いところがあって、その低い地面を使って新宿副都心ができているんだよ」ということも、決して自分で勉強したわけではなくて、どこかで聞いたのです。そういうことって、実は知らなかったりするじゃないですか。「ここにこんなに大きな浄水場があって、東京都民の水を……」、つい最近というと大げさですけども、「割と最近までここから都民に給水してたんだ」ということをもっと知ったら、私達は感激すると思うので。そういうところに今、都庁ができている、ということとか。とても知らせてほしいことがいっぱいあって、浄水場から給水された水が、それがみんなの家の蛇口につながっている。蛇口は一軒一軒に行っているのですから。

これからスマートメータに変わっていくとなると、またお家での話題も「メータが変わるよ」ということになって、どうしてもそこに関心が向く機会があるんですよ。そういう機会をもっともっと活かして、私たちの水道、この蛇口から出る水がいろんな形で守られていることや、私たちが暮らす東京都の水道局は素晴らしい設備を持っているということを、伝えていっていただけたらと思います。

760人のサポーターは、私はあまりにも少ないと思うのです。本来サポーターとは何をするのか。サポーターって、登録が必要というよりは、一人一人が水道とつながっていることを認識してもらうことが大事かと思っております。以上です。

(石飛座長) ありがとうございます。何かご回答があればお願いいたします。どうぞ。

(荒畑サービス推進部長) 先程の藤野委員から歴史館等で云々というお話がありましたけれども、ちょうど今、先月フォトコンテストというのを。

(藤野委員) フォトコンテスト。

(荒畑サービス推進部長) はい。水道施設のほうがですね、フォトコンテストというのを募集しております、その中の優秀な作品を、水道局でカレンダーを作っているのですけれども、そのカレンダーの素材となる写真を募集していました。12月に毎年水道歴史館

で無料配布しておりまして、昨年ですと歴史館の周りに 1000 名を超える方が列をなし、もらいに来ていただいて。その人は歴史館の中にまた見学に入っていたりとか。そういったのはしております。

先ほど藤野委員が言われた桜の開放とかってしている……？

(石田浄水部長) 施設関係、浄水部長でございますが、御説明申し上げます。残念ながら今、浄水場を開放するという自体、昨今のテロ等のこともあって、警察のご指導もあって、ちょっと今はやっていないのが現状でございます。ただ、お話のあった、駒沢につきましては、残念ながら今、給水所の機能も廃止をしまして、用地については、どうするかというのは、ちょうど私どもで検討しております。当然、地元には保存会の皆様も付いていらっしゃる、非常に愛されている施設ということは承知しております。廃止後の施設の取扱いについては、今……。

(藤野委員) なくなっちゃう可能性もあるのですか。それは心配……。

(石田浄水部長) 土木遺産に指定されていることもあるので、それに沿った形で、どういう方向で残していくのがいいのかというのは、今検討しているところでございます。今しばらくお待ちいただきたいと存じます。

(荒畑サービス推進部長) もう 1 点、夏休みの課題とかで使えるのではないかという話ですけれども、そこら辺は個人個人の、それぞれの考え方があるかもしれませんが、一方で小・中学生に水道のポスター、それから作文というのを、またコンクール形式で募集しております。特に作文を書くにあたって、いろいろそれぞれ作文を書く方は、いろいろネットとかで勉強して、「かなりこれは勉強しているな」というような感じでされて、応募してきたりもしておりますので。若干、年々少し減ってきてはいるのですけれども、そういったものも実施しております。以上です。

(藤野委員) 4 年生ぐらいにはあるのですよね、確か水道の学習が。

(荒畑サービス推進部長) はい。水道キャラバンというものを、各都内の毎年 1,200 校を目標に社会科の授業の一環で実施しております、今年は何とか 1,160 校ぐらい応募があって。中には、「去年水道だったので今年は下水道でやるようになったので」とお断りになってしまう場合もあるのですが、そういった小学校 4 年生を対象に水道キャラバンというのを実施しております。

この前イベントでやったときに、「あ、これ去年授業でやったよ」みたいな形でお子さんと言われてたりして、そういう機会もありますので。一回やったら、通常社会科の授業じ

やなくて、そういう本来学校では習わないようなものなので、結構記憶には残っているかと感じております。

(藤野委員) ありがとうございます。現在もいろいろやっているということ自身が、なかなか伝わっていないというのは、ちょっと残念かと思えます。

(石飛座長) それでは大瀧委員、大変長らくお待たせしました。御意見をお願いします。

(大瀧委員) ありがとうございます。先ほど藤野委員がおっしゃっていた「桜の時期に施設の開放がある」というようなことが、昨今なくなっているということについてです。水道や環境を専門とする大学生の水道施設の見学なども、基本断られるようになっております。できない理由を挙げるのではなくて、工夫していろんなことができるということをもう少し考えていただけたらと思えました。

桜の時期の施設開放などのイベントは、地域の方との関係性を作ることになりますし、「ここに浄水場がある」ということを意識する非常に大切な機会になると思えます。もちろんリスク管理は大切ですが、工夫はできるのではないのでしょうか。小・中学生が施設を見学するということができているのに、大人の施設見学がなぜできないのか、疑問に思えます。さまざまな企業が工場の見学など、上手にやっていると思えますので。コミュニケーションの手段として工夫していただきたいと考えます。

また、資料 38 ページに SNS の活用という記載がありますが、SNS は既に広く活用されているので、ただ活用するだけではあまり効果もないと思えます。先ほど春日委員がおっしゃってくださったように、SNS を活用するにしても、工夫した活用の仕方をしないと効果がないのではないのでしょうか。例えば、シンガポールでは、もう何十年も前から一時的に水があまり使えない生活を住民に体験してもらうようなことを実行しています。先ほど春日委員から御提案があったような水が十分に使えないような生活をしたうえで発信していただくというようなプラン等を検討し、もう少し踏み込んで工夫した SNS の活用が必要だと考えます。

それから次に資料の 45 ページから 46, 47, 48, 49, 50 ページぐらいまでのところにある水質のデータを見せることについてです。お客様から「水質の安全性に不安がある」というお答えがあることから、水質を見せようという取組をお考えのようなのですが、見せ方は非常に重要と考えます。今のご提案ですと、例えばカドミウムや水銀が項目として入っていて、「基準値が～mg/l 以下」という基準を見せていますが、逆にそういった見せ方が、基準値より少ない量なら入っている可能性があるのではないかという不安をおおる可能性もあると思えます。事前にご説明いただいたときに、「隠すことはしたくない」とおっしゃっていましたが、隠す必要はないのですが、不安に感じさせるような記述は逆に安全性への不安をさらに高めてしまうと思えます。どのように出すかということは、もう少

し考えた方がいいのではないかと思います。

また、お客様が感じる安全性への不安というのが何で構成されているのかということをもう少し考えた方がよいのではないのでしょうか。水質を出せば安心かということ、決してそうではないと思います。例えば、タイムリーなのですが、昨日の朝、私は友人から「朝いちばんのお水をそのまま飲むと危険だと聞いた。水道局の人がそういうふうに話していたんだけど大丈夫なのか。」という問い合わせを受けました。お客様が感じている不安というのは、必ずしも水質を見せることで解決するものではないと思います。もう少し、何が不安なのかということをきちんと把握したうえで情報を出すことが必要だと思います。

それから、これは事前説明の際には、財政状況への関心が低いことから、「水道は地域の共有財産」という意識を醸成しないといけない、というご説明をいただいたのですが、先ほど申したように、財政状況だけが共有財産ではなくて、水源林や、先ほどでました桜の咲く浄水場のような様々なものが地域の共有財産を形成していると思います。財政のことだけではなく、もう少し複合的に地域の共有財産ということを醸成していただければと思います。以上になります。

(石飛座長) 大瀧委員、ありがとうございました。それでは順次ご回答をお願いします。

(石田浄水部長) 浄水部長石田でございます。聞こえますでしょうか。

(大瀧委員) はい、大丈夫です。

(石田浄水部長) はい、ありがとうございます。浄水場の件につきましては、確かに小学校の皆様が見学にお越しにいただいているというのは、委員のおっしゃるとおりです。何が違うのかということ、その時期に一般的に開放するのか、あるいは例えば地元の自治会とか、小学校とか、団体に絞ってやるかという違いだと思います。そういった開放の仕方については、考えてまいりたいと思っております。また別途御報告をさせていただきたいと思っております。

あと水質の公表についても、全く委員のおっしゃるとおりでございます。ただ1点は、水質基準項目の検査結果につきましては、法令で公表が義務付けられておりますので、それは公表しなければならないということは御理解いただきたいと思っております。ただ委員がおっしゃるとおり、出している内容が表形式とか、いわゆる難解な化学物質をダースと出しているだけなので、先ほどの委員の皆様のお意見を賜っていると、感じ手、受け取り手が何を知りたいのかというアプローチが甚だ不足しているのではないかと。もう少し見せ方も

含めて、局で少し創意性を持って公表していくということも必要なのではないかと思いますので、ちょっと項目とか見せ方は、水質の件につきましては、検討途上ということでご理解をいただきたいと思います。貴重な御意見をありがとうございました。

(大瀧委員) 水質指標について出さないほうがいいと申し上げているわけではありません。例えばカドミウムを見ると、イタイイタイ病の原因物質という説明がついています。そうすると、「あ、イタイイタイ病の原因物質が水道に入っている可能性があるのか。」と感じてしまう方もいらっしゃると思います。表現の仕方が重要かと思います。

(石田浄水部長) はい、ありがとうございます。

(石飛座長) 他には? どうぞ。

(荒畑サービス推進部長) サービス推進部長の荒畑でございます。

(石飛座長) ちょっと声を大きくしてください。

(荒畑サービス推進部長) はい。SNSの工夫ということでございますけれども、委員のおっしゃる通り、今までの役所のやり方は全然違うと思うのです。先ほど申し上げましたように、政策企画局に戦略広報部というのがございまして、そこは結構任期付きで民間の方を採用したりしまして、いろいろとそういう知恵を授けてくれたりしています。そちらと連携しながら、今後いろいろと各分野で発信していければと考えておりますのでよろしくお願いたします。

(石飛座長) はい、ありがとうございました。他にはよろしいですか。大瀧委員、事務局からの回答は以上ですけれども。

(大瀧委員) はい、大丈夫です。ありがとうございます。よろしくお願いたします。

(石飛座長) よろしいですか。ありがとうございました。それでは、この双方向のコミュニケーションについて、よろしいですか。言いたいことはたくさんあるかもしれませんが、またそれはこれで、お互いの、事務局とのコミュニケーションでいろいろと問題解決や新たな創造をしていくきっかけになればと思います。

それでは次に8つ目の議題、「お客さまサービスの向上」について、事務局から説明をお願い致します。

(米澤主計課長) 米澤です。それでは、議題8「お客さまサービスの向上」について説明させていただきます。会議資料57ページをご覧ください。

ここには、お客さまサービスの向上に向けた当局の基本的な考え方をまとめさせていただいてございまして、58ページから62ページにおきまして、「デジタル窓口の整備推進」につきまして、現状と課題、今後の方向性を記載してございます。

デジタル技術も活用しながらお客さまサービスの更なる向上に向けて取り組んでいきたいと考えてございます。御意見、御助言をよろしく願いいたします。

(石飛座長) お客さまサービスの向上について、デジタル技術も活用した取組に御意見をいただきたいとのことでした。それでは、この議題に関して、これも本日御欠席の松田委員から意見が出されておりますので、読み上げます。

(松田委員) (代読)

「水道局アプリの機能改善については、消費者が並行して使うことの多い電力やガスなどの同じ機能と比較し、改善できる部分を探すという視点で取り組んでいくことが必要だと考えます。」という意見でございました。

まずこれについて、御回答をお願いします。

(荒畑サービス推進部長) サービス推進部長、荒畑でございます。御意見のとおり、他のアプリを参考にしながら、改善を図ってまいります。今後の契約におきまして、類似の電気アプリでも搭載されております、日々の水の使用状況を基に次回の請求金額を予測する機能を搭載するなど、機能拡充に努めてまいりたいと考えております。以上です。

(石飛座長) はい、ありがとうございました。それでは御出席の委員から、順次御意見、御質問を頂きたいと思っておりますけど、また順番で清水委員からお願いしていいですか。

(清水委員) はい、ありがとうございます。事前の御説明の中で、水道の開始と中止というのですかね、引っ越し等での手続きが一番多いということを伺っているんですけども、電気は電気、ガスはガス、水は水とか、個別に手続きが違うんですけど、何かそれが一回の手続きで済むようにならないか、そもそも思っています。事前の御打ち合わせでは突拍子もないことで、「マイナンバーカードとか使えないんですか」というようなお話はさせてもらったのですけれども。工夫をすることで何かそれに近いようなお客様サービスが実現できればよろしいのかなというふうに感じたところです。以上です。

(石飛座長) ありがとうございます。御回答をお願いします。

(荒畑サービス推進部長) 清水委員の御指摘のとおり、ガス・水道・電気、それぞれで申込、連絡などが必要になってくるのが、多分不便だと感じていると思うのですが、一方で東京都水道局アプリは、水道所在地で使用しておりますメータと紐づいたお客様番号で管理を行っておりますので、例えばマイナンバーカードとの連動には、大きな課題があると考えております。将来的に多様なサービスとの連携を検討するにあたりましては、マイナンバーカードとの連動のような仕組みが必要になると考えております。そこら辺は。もうちょっと先にならないと、まだ動けないかと考えております。以上です。

(石飛座長) 何か。いいですか。はい、ありがとうございます。それでは遠部委員、何かありましたら。

(遠部委員) 会議資料の 62 ページの関係について、デジタル窓口の整備推進の今後の方向性として、契約者本人以外や不動産会社・管理会社もオンラインで申し込める環境を整備する例が挙げられています。この整備例の場合、契約者本人以外や不動産会社・管理会社が、契約者本人の契約意思に基づく正当な権限を持って、本人に代わり申し込みをしているか事実がアプリ内で確認できる仕組みの構築も必要であると考えます。

(石飛部長) ありがとうございます。

(荒畑サービス推進部長) 御指摘のように、契約者本人以外がアプリから申込手続きをできる仕組みが必要とは考えております。そのためには、今後の契約におきまして、御家族や代行業者、要は不動産屋さんとかが契約者本人以外がアプリから水道の開始・中止の手続きを申し込める環境を、今後は整備していく予定でございます。

(石飛座長) では春日委員。

(春日委員) 私は特に大丈夫です。

(石飛座長) いいですか。では西川委員、何かありますか。お願いします。

(西川委員) この水道局アプリは、スマートメータの導入と絡んで、見守り機能の拡充とかも含めて、すごく重要な取組かと思っております。アプリをもう導入されている、デバイスに慣れているような方ではなくて、そういう情報弱者ではないのですが、そういうスマートフォンに疎い方とか、そういう方に対しての、何か具体的な取組とかをされているかというところをお聞きしたいです。お願いいたします。

(石飛座長) ではお願いします。

(荒畑サービス推進部長) 委員の御指摘のとおり、御高齢者でそもそも携帯自体、スマホでなくて携帯自体を持っていないという方もいらっしゃいます。今度そういう方たちに、どうにかしてこういうサービスを受けられるには、サービスというか、そこにも知っておられた方が出てですね、現在、東京都の住宅政策本部、都営住宅とかを管理しておりますところに、要は都営住宅にもう入っているところ、一棟全部入っているところに、その自治会を通して、そういう説明会をやりたいというお話で、現在5か所ぐらい今、進めておりますが、やっぱり「俺、スマホなんか持っていないから、これにも参加しない。」という人もいれば、やっぱり今後そういうので、そういう見守りサービスとかを受けられるのだったら、ちょっとやってみたいなと言う人もいますが、逆に、スマホで入っていくのに、なかなか難しい点で、説明会を通してそういう御高齢者の方、情報弱者の方に、こういったものを進めていけるように、今、鋭意努力しているところでございます。

(石飛座長) どうぞ、局長。

(山口局長) 私、住宅政策本部におりまして。今のお話なのですけれども、そもそも高齢者の中にスマホをなかなか触れないというのは、これはうちだけではなくて、他の部も全部同じなのです。それで、デジタルサービス局という局がありまして、これは都全域のDXを全て前進させていく組織なのですけれども、そことよく連携をしまして、今の話にも関わるのですが、例えば都営住宅の集会室を使って、定期的にスマホ教室というのをやっているのです。基礎的な触り方から教えるような取組。これは結構ずっとやっています。なかなかすぐドボンとはいかないのですが、一步一步、そこはこれからどんどんデジタルの活用が進んでいって、ペーパーレスにもなりますし。東京都の行政自体も、「東京都アプリ」というのができたばかりですが、そこが一本の総合窓口になって、全ての行政サービスを一気にさせるというような発想で今、動いている部分もあります。根気がいるものですが、そういった方に一步一步、醸成すると言いますか、そういう取組をやっていくのが一番かと思っております。まだまだ足りない部分はありますが、引き続きやっていきたいと思っております。

(石飛座長) よろしいですか。それでは藤野委員、お願いします。

(藤野委員) 私も今のあたりはすごく気になっていますが、ただ、電話やファックスも大事だと思います。デジタル化が100%になることはないと思うし、100%を目指しているわけではないのでしょう。利用者それぞれの判断もありますし、電話で直接話さないと安心できない方もいる。私もそうですけど、操作しても「これ本当につながったかな」みた

いな気持ちもあるので、そのあたりも、特に水道は命の源なので、絶対のDX化をやらなきゃというより、臨機応変にやっていただけたらと。ぜひ「100%」ではなく、電話によるものも大事にしていきたいと思っております。以上です。

(石飛座長) どうぞ。

(荒畑サービス推進部長) デジタル化を進めておりますけれども、今、委員のおっしゃるとおり、電話による受付を全く廃止することはできないと思います。

(藤野委員) そうですね。絶対できません。

(荒畑サービス推進部長) なので、引き続き、電話の応対等の維持向上にも取り組んでまいりたいと考えております。以上です。

(藤野委員) ありがとうございます。

(石飛座長) それでは大瀧委員、御意見ありましたらお願いします。

(大瀧委員) 先ほどおっしゃっていた東京都のアプリですが、この水道のものも、東京都のアプリから入っていくような形になるのでしょうか？

(鈴木企画調整担当部長) 企画調整担当部長です。すでに東京都アプリに、水道局のアプリにリンクができるような形にはもうなっております。

(大瀧委員) では今、東京都のアプリを入れると、水道のアプリも自動的に付いてくる形になっているのですか。

(鈴木企画調整担当部長) 東京都アプリではなくて、都水道局アプリ単独でももちろん入れていただいているのですが、東京都アプリの中ではリンクがもう張られているような状況になっております。

(大瀧委員) 承知しました。一般ユーザーの方は、水道が東京都に紐づいていると思っていない人もたくさんいらっしゃいます。電気・ガス・水道は同じものとしてとらえがちであるので、電気・ガスが会社だから、水道も同質のものと考えられる方もおられると思い、どういう入口になっているのか気になったので質問させていただきました。そのほかは、他の委員がおっしゃってくださったことで重なりますので、特にございません。

(石飛座長) 大瀧委員、ありがとうございました。それではこの8つ目の議題、お客様サービスの向上について何かまだ御意見、御質問があれば承りますが。よろしいですか。

それでは9番目の議題、「グループ経営の推進とそれを支える人材育成」について、事務局から説明をお願い致します。

(米澤主計課長) 米澤でございます。それでは本日最後の議題となります、議題9「グループ経営の推進とそれを支える人材育成」について説明させていただきます。

会議資料64ページをご覧ください。ここにグループ経営の理念と意義をまとめさせていただきます。

また65ページから71ページにおきまして、グループ経営の推進と人材育成における現状と課題、今後の方向性を記載させていただいております。東京水道グループとして将来にわたって東京の水道を支える人材育成は非常に重要と考えておりますので、御意見、御助言を頂ければと考えております。よろしく願いいたします。

(石飛座長) ありがとうございました。グループ経営と人材育成について、御意見をいただきたいとのことでした。

それでは、この議題につきまして、各委員から御意見を願います。なお、この議題に関しては、松田委員からは御意見はありませんでしたので、御出席の委員の皆様から順次御意見を頂きたいと思っております。ではまた例によって、清水委員、願います。

(清水委員) ありがとうございます。1点だけ確認です。いわゆる委託先の会社さんが外国資本みたいな形になっていないですね、ということだけの確認です。以上です。

(小澤経営改革推進担当部長) 経営改革推進担当部長です。うちの政策連携団体、東京水道株式会社の株式については、都が8割ほど持っておりますが、それ以外は日本の国内企業の金融機関から出資を頂いているという状況になっております。

(石飛座長) よろしいですか。

(清水委員) ありがとうございます。はい、大丈夫です。

(石飛座長) はい、ありがとうございました。遠部委員はどうですか。

(遠部委員) 会議資料70ページに、人材育成の取組として「ナレッジバンクの運用」があります。ナレッジバンクの運用については、東京都水道局と東京水道株式会社との情

報連携の取組であり、この取組自体に対してこの場で何か申し上げるつもりはございません。一方、事業上のリスクの面でお話をさせていただきますと、情報へのアクセスの自由度や利便性を高めると、情報流失のリスクも生じ得ると考えられます。東京都水道局が持つ技術情報等の内部利用に留めるべき機密情報は、東京水道株式会社ではアクセスできないようにするなど、情報の取扱いのリスク対策は行うべきと考えます。

また、新ナレッジバンクのデータ共有はクラウドを活用することですが、東京都水道局と東京水道株式会社との間に費用負担の関係が生じる場合、当該費用を東京都水道局側が持つのか、あるいは東京水道株式会社側が持つのか、グループ経営の推進の取組ではあるものの組織体としては独立している以上は、それぞれの財政運営を考慮した費用負担関係を決定しておくべきと考えます。

(石飛座長) ありがとうございます。御回答があれば。はい、どうぞ。

(大谷職員部長) 職員部長の大谷です。御意見ありがとうございます。

まず情報のアクセスについてですけれども、委員のおっしゃるように、全ての情報に自由にアクセスできてしまいますと、いろいろ不都合情報も提供してしまうということもありますので、その辺はアクセス権限をどのように設定するかみたいなことは慎重に対応して、問題がないように対応をしていきたいというふうに思っております。

それから、費用負担の件なのですけれども、どの程度の費用負担で、どういう形、どういうものを費用負担してもらうかというのは、まだ決定はしておりません。基本的にはランニングコストもかかると思いますので、そういったものについてはTWのほうに負担していただくという方向で、今後調整をしていきたいというふうに考えております。

(石飛座長) よろしいですか。では春日委員、お願いします。

(春日委員) これから学生も含めて若い人材をいかに集めていくかということは、局だけではなくて、政策連携団体のほうも同じだという御説明だったと思います。今日の検討会議の資料を通して、水道というのは本当に総合事業だということを改めて感じます。問題なのは、若い人がイメージしている水道の入り口が非常に狭いことかなと思います。特に東京都は大きく多様なプロジェクトをたくさんやっているわけですから、その魅力をアピールして水道のイメージを変えていくことがよいと思います。いろいろなことができるということが重要なポイントです。

また、入庁後のリスクリングも大事です。日本は外国と比べてリスクリングへの投資が非常に少ないですね。入った後いったいどういう能力や専門性が身につくのかということをしかりと示してあげることも重要だと思います。入って終わりではなくて、もちろんOJTという話もありましたけれども、どういうスキルが自分に身についていくのかという

ことをモデルとして出すことで、「将来の自分がどうなるのか」ということを見せていただければと思いました。

最後は、ナレッジバンクです。もちろんこれは重要なことなのですが、ナレッジバンクというのは、おそらく技術や経験とかの蓄積だと思うのです。一方で、若い方々に水道の玄関を叩いてもらうためには、水道事業に携わっている皆さんが実感された「やりがい」を文章化して可視化することがすごく大事だと思っています。もちろん水道をやりたくて来る人もいますけど、そうではなくて、入ってきてから初めて水道に携わる方もいるわけです。そういう方々が10年、20年仕事をした後、どういうところにやりがいを感じたのか、ポジティブな言葉をしっかり集めていただいて、そこから学生へのアプローチをしていただくのも大事かと思えます。政策連携団体への移管が進む中で直営でやる部分が減っていくとすると、今までみなさんがご存知のことが、将来世代には残らなくなってしまう可能性もあるわけです。10年、20年やったうえで、どういうやりがいを自分は感じたのかという言葉をしっかり集めるのはすごく大事だと思えます。学生の考えている水道の入り口は、本当に狭いので、その先にこんなに広い世界が広がっているということを出してあげていただきたいと思えます。

(石飛座長) 何か御回答があれば、どうぞ。

(大谷職員部長) 職員部長です。御意見ありがとうございます。春日委員おっしゃるように、新しい職員を採用するということが非常に大きな課題となっております。水道事業の素晴らしさというのでしょうか、誇りをもって仕事ができるものなのだというものをきちんと理解していただいて、「ここに入ったら、こんな仕事ができるんだ」という形で入っていただくような形の努力をこちら側がしていけないといけないというふうには思っております。

一つ、新入社員などの若い人たち、入ってくれた人たちに、「もっとどういうアピールをすれば、君らの後輩が入ろうと思うか」みたいなことはいろいろ聞いて、トライしてみようというふうになら、考えているところなのですが、春日委員おっしゃるように、長く働いてきた職員が持つ、目的、やりがいとか、誇りみたいなものも、きちんとPRできるといいと思えますので、やっていきたいと思えます。

あと成長モデル。人の成長モデルとかキャリアパス的なものもきちんと明示していくと、中に入った人もそうですし、外から「どうしようかな」と思っている人もイメージができてくると思えますので、その辺のことも整理をしていきたいというふうに考えております。

(春日委員) 先ほど局長がおっしゃったデジタルサービス局というのは、職員へのリスキリングもされているのですか。都庁職員へのリスキリングということも？

(内田総務部長) デジタルサービス局は大きく二つやっているかと思います。DXを進めるということと、DXをできる人材を育てる。それは中でも育てようということで、いろいろな e-learning とか、さまざまな、上から下までのリスキリングをやっています。

(山口局長) 新しい ICT という職種を作って、従来、土木、建築、機械、電気というのは四大技術と言っていたのですが、ICT というものが、ここ数年前にできまして、そういった専門技術者をどんどん採って、内製化しています。

(石飛座長) ありがとうございます。どうぞ。

(小澤経営改革推進担当部長) 小澤です。経営改革推進担当部長です。会社側、東京水道株式会社からのほうの視点でもう少しさせていただきますと、やはり採用が難しい状況というのは、世の中と同じでございます。その中で、水道局からの事業を受託・拡大していくということを求められておりますので、かなり採用活動にも力を入れております。具体的には、全国の例えば高専とかに出向いて、その時には、会社側の幹部と、あとその出身の社員の方も一緒に行って、「こんな仕事をしている会社です」とか、あるいは OB の方の実際の声とか、そういったものも伝えながら、採用 PR をやらせていただいている。そういった中で、春日委員のおっしゃるように、実際どういう仕事があるのか、水道のイメージしている姿ではなくて、東京水道もいろんな仕事を今、受けておりますので、そういう実態ですとか、あるいは実際に入った後の話ですとか、そういったものも伝えていければというふうに考えております。

(石飛座長) よろしいですか。

(西川委員) 私のほうからは、71 ページの「性能発注方式による包括委託の拡大」についてお聞きしたいのですけれども、現在は長沢の三浄水施設と、あとあきる野所管エリアについて、4月から5年間包括委託がされているということなのですけれども、包括委託について、業務遂行についての評価とか効果の検証というのは、どういうふうになされていくのかというのを、まずはお聞きしたいと思っています。

(小澤経営改革推進担当部長) 経営改革推進担当部長です。性能発注による包括委託の評価検証ということなのですけれども、大きく二つございます。一つは、通常の仕事を進めていく上でのモニタリングと言っていますけれども、会社側のほうで自分のところで、実際に履行がうまくいっているかというところのモニタリング。それから委託者側としての水道局がそれを評価する局側のモニタリング。というのが、日々の仕事の成果、きちんと要

求水準を満たしているかというところの確認をするために行っています。

もう一つは、今回性能発注方式、新しく水道局としては取り入れましたので、この方式自体がうまくいっているのか、あるいは見直すべきところがあるのかということ、5年間のうちの中間年と最終年に、外部の人も入れていきながら評価していくと。その2点で評価をしていく予定としております。

(西川委員) もう1点いいですか。人材育成方針についてお聞きしたいのですけれども、毎年度アクションプランを策定して、水道局とTW、それぞれ取り組んできたというふうなことが書いてあったのですけれども、局とTWで、ちょっと組織が異なるので人事制度も異なると思うのですが、人材育成方針という形で共有して、個別の取組については別個というふうな方向性でやってきたのかなと考えていたのですけれども、今後は推進に当たって個別の取組についても共有してやっていくという部分が出てくるという理解でよろしいでしょうか。

(石飛座長) はい、どうぞ。

(大谷職員部長) 職員部長です。いろいろな取組ができるかと思うのですけれども、今後考えていかなければいけないと思うのですけれども、共同してできる取組ももちろん出てくるかもしれませんので、その視点も捨てずに。あとはそれぞれ別の事業体ですから、個別にやることも当然あると思いますので、その両方を睨みながら、幅広に対応を考えていきたいと思います。

(石飛座長) では藤野委員、お願いします。いいですか。それでは大瀧委員、この議題に関して御意見、ございますでしょうか。

(大瀧委員) ナレッジバンクについてです。事前説明のときに、ナレッジバンクを他の事業体とも共有するようなことを考えられているのかということ伺ったのですが、その時点では、それはよく分からないけれども、他の水道事業体との連携を行っているというお答えでした。こういうナレッジバンクのようなことができる水道事業体というのは、東京都水道局さんみたいに大きくて体力もあるようなところじゃないとなかなか難しいと思うので、中小の水道事業体等とも連携できるような仕組みがあるといいのではないかと思います。またそのときに、東京都が一方向でギブするだけでなく、ギブアンドテイクになるような、そんな仕組みができたらいいいのではないかと思います。

ということを申し上げさせていただいたのですけれども、その点について、そのときはちょっと分からないというお答えだったのですが、その後何か情報の更新があれば教えていただければと思います。よろしくお願いします。

(石飛座長) はい、ありがとうございました。御回答、お願いします。

(大谷職員部長) 職員部長です。御意見ありがとうございます。

ナレッジバンクですけれども、こちら東京都のクラウドに載せる予定になっている。これは高度なセキュリティを確保するためというのが一つの理由なのですけれども。その反面、セキュリティ方針上、他の自治体の接続というのを想定していないというのが現状でございます。ですので、現時点でナレッジバンクシステムに直接他の自治体がアクセスするというようなことは想定していないという状況でございます。

しかし、委員おっしゃるように、他の自治体から「こういったものはどうすればいいのか」とか、そういう御相談とか、いろいろと知りたいとかいう話はこれまでもございます。それにつきましては、可能な範囲で個別対応をしているというところでございます。例えば、研修生を受け入れたりとか、あとは、こちらから職員を派遣して、現地で対応するというようなこともやっているところでございます。そういったことも、可能な範囲で今後もやっていきたいというところを、現時点での回答とさせていただきたいと思いません。よろしく願いいたします。

(大瀧委員) はい、ありがとうございます。そこに直接アクセスするようなことを認める必要はないと思いますが、「AI 検索エンジン」と説明があったので、オンラインで仮想的に何か渡すような方法があれば、東京都の負担も減るかと思いました。以上です。

(石飛座長) ありがとうございます。それ以外で、何かまだ御意見、御質問があれば。よろしいですか。全体を通して何かあれば伺いますけれども。よろしいでしょうか。

ありがとうございます。今日は大変多岐にわたる議題でありまして、前半のほうはやはり水道事業そのものがハードの面から見てどうなっているのか、どうなりそうか、そしてまたソフトのコミュニケーションとか人材育成という面でどういう課題があるか、またどういうことがこれから可能であるかということ非常に幅広く議論、また提案がありましたので、ぜひ整理して、これから系統的に進めていっていただきたいと思いません。

特に最後の議題につきましては、おっしゃったとおり、人材育成の前にまず東京水道の人材確保というのが非常に難しくなっている。これは少子高齢化で、ますます他の事業者、他の企業との奪い合いということになりますので、やはり、そこで東京水道のグループとして、どういうアドバンテージを出していくかということが求められると思いません。先ほど高専をまわっておられる、それはもちろん大事なことだと思いますし、キャリアパスをもう少し明確にしていくとか、というようなことも非常に大事だと思います。先ほど、「やりがいをもっと示さないか」というのがありましたけれども、ナレッジバンクというのが知識のバンクだとすると、「やりがいバンク」みたいなものを設けて、それを

これから就職を考える人に、YouTubeでもなんでも見ていただくというようなことは、若い人たちにも受けてくるのではないかな、というようなことを思います。

また、東京水道自体も、やはり処遇をどうしていくかというようなことを、これは一筋縄ではないのですけれども、昨今の賃上げの趨勢に基づいて、その仕事に応じた処遇をしていくというようなことも、グループとして考えていかないと、「なかなか人が集まらないよな」で終わってしまう。というふうになると、東京水道グループとしての力が削がれてきてしまって、今までのレベルが維持できないということは、それこそ地域の共有財産が痛んでくるということになります。そこから辺、本当に総合的に考えていくことが大変重要だということを、今日の皆さんの議論、そして事務局からの見解を聞いて思った次第でございます。

また専門部会は第2回をやりまして、その結果を報告して、更にこの検討会議で、議論を進めて、新たなしかりとした方向性を出していけるように、引き続きこれから議論を進めていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、事務局にお返ししたいと思います。

3 閉会

(米澤主計課長) 米澤でございます。石飛座長、ありがとうございました。また、委員の皆様におかれましても、長時間にわたり御議論いただき、ありがとうございました。

いただいた御意見を経営プラン、またマスタープランの策定に反映させていただきたいと思っております。改めまして、御意見御助言、ありがとうございました。

次回の検討会議につきましては、10月の開催を予定しております。詳細につきましては、後日、事務局より御連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、これもちまして、本日の会議を終了させていただきます。誠にありがとうございました。