

東京都水道事業運営戦略検討会議（第8回）

日時 令和元年 11 月 14 日（木） 15:00～17:00

場所 東京都庁第二本庁舎 22 階 22C 会議室

1 開会

（平賀主計課長） それでは、定刻前ではございますけれども、皆さんお揃いですので、ただいまから第8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。

本日の会議は設置要綱によりまして公開で進めさせていただきます。私は事務局を務めます主計課長の平賀です。よろしくお願いいたします。

委員の皆様には御多忙のところ御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、議事に先立ちまして局長の中嶋から御挨拶申し上げます。

（中嶋水道局長） 水道局長の中嶋でございます。本日は、委員の皆様には御多忙のところ、第8回の運営戦略検討会議に御出席賜りまして、まことにありがとうございます。

先月台風 19 号がございまして、東京都も多摩地域におきまして非常に大きな被害がございました。具体的には奥多摩町におきまして約 2,700 戸の世帯が 1 週間程度断水するという状況でございました。これへの対応につきましては、応急給水を初めとして水道管の仮復旧、いろいろとございまして、詳細は後ほど理事から御説明いたしますが、東京水道始まって以来の災害対応の規模ということでございましたので、多くの教訓を生んだと考えております。したがって、気候変動ということを考えますと、来年以降もさらにまた強力な台風がやってくる可能性が非常に高まっているということを考えますと、この災害対策、特に風水害に対する備えは喫緊の課題であると認識しております。本日は、こういったことも踏まえまして、この議題の中で水源の確保につきましても議題の 1 つとして考えてございます。ぜひまた皆様様の様々な観点からの御意見をいただければと考えております。

また、これまでの運営戦略検討会議では、長期的な事業運営に対しまして水道事業に関する様々なテーマについて委員の皆様には御議論をいただきました。いただきました御意見を踏まえまして、今後長期的な視点に立った事業運営につきましても取りまとめたいと考えております。本日も、短い時間ではございますが、ぜひ活発に御議論いただきまして御意見をいただければと考えております。

簡単ではございますが、挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

（平賀主計課長） 次に、会議資料について説明させていただきます。前回に引き続き、タブレット端末を用いて進めていきたいと考えてございます。操作方法については、基本

的に「同期モード」という形で事務局のほうで操作させていただきます。別のページや資料を確認したい場合には、画面左下の「同期」というボタンを押していただきますと非同期となりまして操作を行うことができます。操作に不具合等がございましたら職員にお知らせください。

次に、資料です。まず次第、名簿、座席表、会議資料、長期財政収支の見直し検討部会の報告書、参考資料の順に一続きになってございます。ページ数につきましてはスライド全体のページ数で説明させていただきます。

次に、本日の出席者でございますが、名簿の配付をもちまして紹介に代えさせていただきます。

続いて、先日の台風 19 号による水道施設の被害の状況、当局の対応につきまして理事の岡安から御報告させていただきます。

(岡安理事) 理事の岡安でございます。すみません、着席にて御報告をさせていただきます。それでは、少々お時間をいただきまして御報告をさせていただきますと思います。

10月12日から13日にかけての台風19号では、全国で16万戸を超えます断水が発生するなど水道にも甚大な被害をもたらしております。当局の被害としましては、奥多摩町におきまして道路崩壊による導水管の損傷や取水施設への土砂の流入、山間部の斜面崩壊に伴います送水管の損傷によりまして約2,700戸が断水をいたしました。これは町におけます戸数としましてはほとんどの量ということになります。また、日の出町におきましては、道路崩壊に伴います送水管の損傷によりまして約500戸が断水いたしました。当局では、仮設水道管の設置や水道管の補修工事、取水施設のしゅんせつなどの復旧作業を行いまして、日の出町では10月14日に、奥多摩町におきましては10月24日をもちまして断水を全て解消することができました。

断水解消までの応急給水といたしましては、奥多摩町において10月13日から給水車により奥多摩駅前などでの拠点給水、断水地域内の巡回給水、それから小中学校や特別養護老人ホームなどの受水槽への給水を行っております。この応急給水に使用した給水車ですが、当局の給水車13台に加えまして、千葉県、千葉市、さいたま市、越谷・松伏水道企業団、戸田市、以上5つの水道事業者や、それに加えまして民間事業者からの支援をいただきまして、全部で19台が稼働いたしました。さらに、断水の長期化が予想されたことから、ポリタンク5,663個を町に提供いたしましたほか、巡回給水の各地点におきまして組み立て式の給水タンクを設置したところであります。また、日の出町におきましては、10月13日に道路崩壊現場手前で仮設給水栓によります応急給水を実施しております。

これらの対応に加えまして、小河内貯水池におきましては、今回の台風が接近する前日から貯水池への流入量の増加に備えるために余水吐からの放流を開始したところでござい

ます。その後、台風の接近によります流入量の増加に応じましてダムからの放流量を徐々に増やし、過去最大となります毎秒 750m³まで増量いたしたところでございます。

なお、今回の余水吐からの放流に当たりましては、放流開始の 2 時間半前に国土交通省や下流の自治体など関係機関へ通知をしております。また、下流域の多摩川周辺の住民の方々に対しましては、サイレンやパトロールによる警告を行うとともに、プレス発表による注意喚起に加えまして、SNS の活用によって、より広範囲にダムの放流に関する情報を発信したところでございます。

最後に、今回の台風につきましては、台風被害の対応を総括いたしまして、得られました教訓を十分に踏まえて、より一層の災害対応力の強化を図ってまいりたいと思っております。

簡単ではございますが、報告は以上でございます。

(平賀主計課長) ただいま報告させていただきました台風 19 号の関係でございますけれども、これに対しまして御意見なり御質問等ございましたらお願いしたいと思います。

(浅見委員) 大変な御体験だったかと思えます。ぜひ今後にまた生かしていただければと思うのですが、先ほど緊急放流のお話があったのですが、時間帯はどのようなことでしたでしょうか。あと、周辺の方々がちゃんと認知するような感じのできるものかどうかというのも、今後、時間帯にもよっていろいろ大変かなと思えますので、参考までにお伺いできればと思います。

(尾根田浄水部長) 余水吐からの放流でございますけれども、これは国土交通省に了解をもらっているものでございます。これによりますと、放流の 1 時間前までには周知をということになっておりますが、今回につきましては 2 時間半ほど前から周知をいたしまして、きめ細かくと申しますか、先ほどありましたサイレンですとか各自治体には電話連絡するとともに、職員が車で広報しながら回ってきめ細かく対応させていただいております。

すみません、放流開始の時間は手元にないのですが、2 時間半前からと記憶しています。

(浅見委員) ちょうどちも世田谷だったので結構緊急の速報が何度も夜入りまして、ここから先、夜中までどうなるのだろうという感じだったのでございますけれども、その後大分水位が下がっていったのですが、結構夜中に入るとさらに大変かなと思いました。ありがとうございます。

(平賀主計課長) そのほかいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

2 議事

(平賀主計課長) それでは、議事に入らせていただきます。本日は、長期的視点に立った事業運営について、「長期財政収支の見通し」、「水道需要と水源」、「広報・広聴」の3つのテーマを御議論していただきたいと考えてございます。

本日の会議の進行につきましては、各委員に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。

それでは、議事の進行につきまして滝沢座長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(滝沢座長) それでは、皆様、よろしくお願いいたします。

早速でございますが、ただいま御説明がありました3つのテーマについて順次進めてまいりたいと思います。

最初に「長期財政収支の見通し」についてです。このテーマにつきましては、前回の運営戦略検討会議におきまして、石飛委員、大坪委員、佐藤委員の3名を委員とし、石飛委員を部会長とした長期財政収支の見通し検討部会を設置しまして詳細に検討していただきました。本日は、事務局から資料を御説明いただいた後に検討部会における検討結果のまとめにつきまして石飛部会長から御報告をいただきたいと思っております。

それでは、初めに資料のスライド6ページから16ページにかけて事務局から御説明をお願いいたします。

(平賀主計課長) スライド6ページ目は、検討部会の経過として、2回の検討部会の議題と主な御意見等をまとめたものでございます。次のスライドから検討部会で御議論いただきました前提条件に基づく推計結果をお示ししてございます。7ページ目は給水収益、8ページ目は営業費用、9ページ目は建設改良費、10ページ目は企業債の推計結果でございます。11ページ目はこれらの推計結果を表にまとめたもの、12ページ目は、推計結果を収入、支出、累積収支、給水収益に対する企業債元利償還金の割合についてグラフを用いてまとめてございます。13ページ目は、目標設定に活用する経営指標及び施設整備に関する目標の推移として、検討部会で御議論いただきました財政収支見通しにおける目標の推計結果をまとめてございます。14ページから16ページ目は検討部会における検討結果のまとめです。

説明は以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明をいただきましたが、検討部会の検討結果について石飛部会長から御報告をいただきたいと思います。

(石飛座長代理) それでは、座って報告させていただきたいと思います。

先ほど滝沢座長から御紹介いただきましたように、2回開催をいたしまして、今日は御欠席ですが、佐藤委員、そして大坪委員に御協力いただきまして議論を進めてまいったところでございます。今から申し上げる、14ページからということですが、先ほど平賀課長からあった見通しの結論の図表は以上のおりでありましたけれども、それに至るまでの検討結果について少しこちらからのコメントもまとめていただいたというものでございます。

まず14ページでありますけれども、最初に長期財政収支を作成する目的について確認をしたわけでございます。もちろん究極的な長期財政の収支の見通しの目的というのは、これからも東京都の水道事業が健全な事業運営をするということ、健全な経営をするためにはどういう財政収支が良いのかということについて、様々な前提を設けながらも見通しを設けることであります。そのときに、赤字で書いておりますけれども、局の方針として独立採算制は大原則でありますし、できる限り料金水準を維持する、持続可能な財政運営を行う、こういう原則のもとに見通しを行うということにしたわけであります。

ただし、長期、これから40年、50年という先を見通すに当たっては、やはり不確定要素が非常に多いということでもありますので、この長期的な事業運営方針のもとで、かつ、様々な不確定要素を組み込んだ形で5カ年程度の中期経営計画を策定して事業運営を進めるということを並行してやっていくことは引き続きこれからも大事だということを述べております。

長期財政収支の見通しの目標設定に活用する経営指標について次に検討したわけでございます。結論から申し上げますと、やはりこれから事業運営を長期的にやっていく上で財源として重要なのは企業債であることは問題ないだろうということでもありますので、企業債に関する経営指標は大変重要ということで、結果的には、給水収益に対する企業債元利償還金の割合、それから給水収益に対する企業債残高の割合を活用するということが局からも提案されたわけでありまして、この考え方は妥当であろうと判断いたしました。

さらに、一般会計の基準を参考とした上で、給水収益に対する企業債元利償還金の割合の数値目標を20%と設定したということでもあります。様々な状況を勘案しても一定の合理性があると考えたわけでございます。

加えて、累積資金収支の均衡については、長期の目標だけでなく、やはり短期、中期でよく見ていくことが必要でありますので、短期、中期においても収支均衡を前提とした財政運営を堅持することを大方針とすることが重要であろうと考えました。

次の 15 ページにまいります。今度は短期、中期の目標設定に関する経営指標でございます。これにつきましては、国や日本水道協会でも多くの指標が打ち出されて、また、その指標に基づいて様々な分析がなされてきているということでもありますので、これは基本的にこういうものを使った方が良いであろうと考えたわけです。その中で経営収支比率、流動比率、自己資本構成比率、これがやはり共通的に重要だということで、妥当ではないかと考えました。

また、都方式の給水原価、販売単価とありますが、通常総務省等が出しておりますのは給水原価と供給単価を比較して料金回収率がどうかということが一般的でありますけれども、この検討部会の報告書にも少し詳しく書いておりますが、東京都水道事業の多少独自性があるということを考慮して、それが適切に反映できる指標を都方式として生み出した販売単価というものを使ってやるということで、資金の過不足を的確に把握することができるという説明も受けて、これもわかりやすさの観点から有用と考えます。ただし、全国の標準的な方式とは異なりますので、都議会、また都民の方々に丁寧な説明が必要だと感じたところでございます。

経営指標に加えまして、浄水場と管路の更新を施設整備に関する目標として設定することは収支の支出に関するものとしてはやはり非常に大口でもありますので重要だと考えたところでございます。

こういう経営指標を設定した上で長期財政収支の見通しを計算してもらったわけでございますけれども、ここで打ち出された前提条件、推計結果、経営指標及び施設整備に関する目標はいずれも妥当な内容と私ども 3 人は考えたところでございます。しかし、将来的には財政運営の一層の厳しさ、給水収益がこれからさらに減少していくということでもありますので、より一層の厳しさが予想されます。このため、中長期を見据えて財政上の工夫を引き続き講じるとともに、支出の抑制と施設整備の平準化に継続的に取り組んでいく必要があると考えました。

また、工事のコストの増大など、長期財政収支の見通しでは見込まれていない多くのリスクがあります。先ほど岡安理事から紹介のありました災害によって被災した施設を復興するためのコストもこれからの気候変動が進行していく時代ではますます大きくなるおそれがあるといったことをどう見込むかというのを現時点では正確に設定することができないわけであります。また逆に ICT 等先端技術が活用されて、よりコストが低減される可能性もありますので、コストが増える方向、減る方向、両方についても動向を的確に捉えて、それぞれ中期経営計画に反映していくという姿勢を堅持していただきたいと考えたところでございます。

最後のページでございます。16 ページでございますけれども、全体のまとめとして 3 人が共通する見解は以下のとおりでございますけれども、今回の長期財政収支の見通しは、人口減少に伴う給水収益の減少、長期的な様々な視点に立って作成されておりますので、

安定給水のための施設整備を着実に推進しつつ、できる限り料金水準を維持するとの考え方を大前提とした方針にも合致する内容になっているという点では妥当であると考えたところでございます。

一方で、検討部会での議論について全体を通してまとめると、長期的な視点に加えて、先ほども申し上げましたけれども、様々な外的、内的な要因、リスクや状況変化に着実に対応していくことが持続可能な財政運営を実現するために最も重要であると考えますので、長期財政収支の見通しはこれこれです 1 つの大きな見通しとして持った上で、リスクや状況変化への対応を、中期経営計画をローリングしていく中で適時、適切に行いながら施設整備を計画的、持続的に実施していくべきであると考えました。

その上で、大前提とした水道料金の維持に関しましても、将来の更新需要等を考慮して、水道料金の水準を、これから未来永劫変えないということではなくて、定期的な検証、必要な見通しを行うべき、これは改正水道法にも書いているわけでありますので、決して料金水準の維持を大前提で変えないということではなくて、安定給水のために必要な施設整備が困難になった場合には、中期経営計画の見直し等の中で必要に応じて料金水準の見直しということも的確に検討して、必要であれば行っていくべきだと考えたところでございます。

ということで、全体としては収支の見通しは妥当であると考えましたけれども、引き続きこういった点に留意しながら財政収支の見通しを持っていただきたいということが結論でございます。

以上でございます。

(滝沢座長) 御報告ありがとうございました。

それでは、長期財政収支の見通しについて各委員から御意見をいただきたいと思いますが、初めに、本日御欠席の委員からあらかじめ意見を頂戴しておりますので、私のほうで読み上げさせていただきたいと思います。

真鍋委員からの意見を頂戴しております。試算に基づいて諸政策の評価ができることは将来的に消費者の過度な負担を防ぐという意味でも非常に重要なことであり、このような取組は評価できると思う。一方で、試算を細かく見ていくと、特に足元の金利を高く見積もり過ぎているのではないかという懸念がある。金利を 1.5%としているが、現状と比較しても 1.0 ポイント以上も高くなっており、約 8 倍である。直近の内閣府の中長期財政試算でも、長期金利は 2022 年までは 0.0%、2025 年に 0.08%となっており、少なくとも数年は超低金利が想定されている。元利償還をターゲット変数の 1 つとする以上は、対外公表するかどうかはともかく、少なくとも金利については複数パターンで試算するべきである。

なお、この数年の金利が低いうちにできるだけ更新投資を前倒しすべきという考え方、

あるいはオリンピック後の建設需要の落ち込みも懸念される中で、水道局の事業によって需要の底上げをするべきという考え方もあり得る、ということでございます。このようなマクロ経済環境、あるいは時代の要請に応じた戦略を検討するためにも、適切な、また複数の前提条件の検討をお願いしたい、ということでございます。

ほかの意見については割愛ということでございますので、まずこれについて事務局から、金利 1.5%がやや高目に見積もっているのではないかという御意見だと思います。事務局から御回答をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(平賀主計課長) 企業債利率についてですけれども、今回の長期財政収支の見通しでは、推定期間を 2060 年度までということで長期としてございます。そのような長期的な金利の動向が一般に公表されていないことから、これまでの実績も参考にしながら、ある程度リスクを見込んだ形で企業債利率を 1.5%と推計してございます。御意見のとおり、この企業債利率は現在の水準に比べますと高いものとなってございますけれども、今後策定いたします中期経営計画の策定時にはその時々々の金利動向を的確に把握し、それを反映させていくということで考えてございまして、企業債の発行額をその時々で改めていきたいと考えています。

また、施設整備についても、安定給水の確保を前提に社会経済情勢に応じた適正な水準となるように計画で精査していきたいと考えてございます。

以上です。

(滝沢座長) 御説明ありがとうございました。

それでは、御出席の委員から続きまして御意見を頂戴したいと思います。こちらから御指名で恐縮ですけれども、初めに西尾委員から御発言をお願いいたします。

(西尾委員) 西尾でございます。今回の長期財政見通し、全体的には私はよく検討していただいたかなという点がまずございます。長期財政収支の見通しで 2060 年という非常に長いスパンの考え方の中でやっておられるということで非常に難しい部分もあるのですが、私が重要視していきたいのは、長期財政収支の見通しプラス長期の安全安心給水の見通しをプラスした形で進めていければ非常にありがたいと思っております。

その点で大事なものは、先ほどお話がありましたように、中期の計画、収支見通し、この辺をきっちり出していくこと。それともう一点は、1年1年のPDCA、その中でどういう成果、効果があったか、そういったところをきちんと見ていくことも大事なかなと思っています。ですから、それを踏まえた形で中期の見通しがあり、長期の見通しがありという形で進めていくのかなと思っています。基本的には人口が減少する中で、給水、料金との関係でありますけれども、そういった部分も非常に厳しい部分も出てくるかなと思って

いますので、この長期見通しの中で進めてみていただければありがたいと思っています。

あと、企業債の発行の件ですけれども、これも今申し上げたとおり、長期見通しの中にあるものが全てではないと思っています。ですから、1年1年の見方の中でどうしたら良いのだということをきちっと進めていただければありがたいと思っています。

私からは以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。御意見として頂戴しましたけれども、事務局から何か御回答はございますか。よろしいですか。

ありがとうございます。

続きまして、浅見委員から御発言いただきたいと思います。

(浅見委員) スライドでいくと9ページ、こちらで将来の建設改良費の推計が行われておりまして、そこで東村山浄水場ですとか金町浄水場の更新に着手とあるのですけれども、技術的にはなかなかまだ間があるなというところがありまして、金町とかも先に更新とかもかけていただいた方が良い場合があるかもしれないという、現実的な状況と実際の更新等というのがそのときに応じて生じると思いますので、余裕を持って将来の状況に応じて考えていただければと思います。

特に、先ほども災害の御指摘がありましたけれども、大きな災害がありますと、建設改良費が突発的にかなり大きなものがかかる可能性があると思いますので、そういったものもリスクを十分把握しながら更新をしていただければと思います。

コメントは以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。コメントということでお聞きしていただければと思います。

続きまして、廣瀬委員、御発言をお願いいたします。

(廣瀬委員) 私も、今回の試算で、水道料金を値上げせずとも、企業債を健全な範囲で発行すれば向こう40～50年は収支がバランスできるということで、良い検討をしてくださったと思っています。

質問ではあるのですけれども、仮にこの企業債を発行しないとした場合にはどのくらいの料金インパクトになるのかということを検討されたかということと、さらに言うと、企業債も発行せず、料金も現行水準にとどめると、恐らく更新が後ろ倒されていくということでしょうけれども、その場合はどのような影響があるのかというシナリオを御検討されたのかとか、そのあたりを伺えればと思います。

(滝沢座長) 事務局から御回答いただければと思います。

(平賀主計課長) 前提といたしまして、うちとしては、企業債を活用しながらどのように安定給水のための施設整備ができるかということでやりましたので、例えば企業債を発行せずにやるであるとか、今お話しの料金がどのようになるというところのシミュレーションはしてございません。今後その点についてはこれを取りまとめる中でシミュレーションの1つとしてやりながら、それをどのように活用するかというのはまた検討させていただきたいと思います。

(滝沢座長) 御回答ありがとうございます。

続きまして、高橋委員、お願いします。

(高橋委員) 高橋でございます。長期財政収支の見通しについての部会の御検討の中身は私自身も基本的に充実した検討をしていただけたなと思っております。基本的に長期なので大きな投資のを中心にお考えになっているところがあるので、特にそういう観点からは現状の全体としての検討の内容はよろしいのかなと思っております。コメントを差し上げたかったところと言うと、料金水準の変更は基本的にないという前提で議論をされているわけですが、一応注意喚起というレベルですが、中期的なところでランニングコストが変わったり、あるいは料金を上げる下げるという一律の議論ではなくて、料金のメニューをどういうメニューにしていくのかということ自体の検討とかも非常に重要なところだと思っておりますので、受益者の負担は実態に即した形で見ていくことが大事ですので、企業債を出すので料金のことは思考停止をしないようにお願いしますねということだけは念のためコメントとして差し上げたいと思った次第です。

以上です。

(滝沢座長) 御意見として頂戴いたしました。

続きまして、望月委員、御発言はございますか。

(望月委員) 説明していただきまして、中期の見通しをきちんと立てられているのは非常に良いことかなと思っております。スライドの15ページになると思うのですが、当然見通しを立てても何らかのリスクが発生して見通しから外れてくるということもあるかと思っております。その場合は当然見直しをしていくということになるかと思うのですが、一言でリスクといってもいろいろなイメージを皆さん持たれると思っておりますので、例えば今回のような台風による非常に大きな被害の額とか、ダメージを受けた利用者の数とか、大体のイメージ感みたいなものがあると、そのぐらいになったときであれば見直しするという目安

があると良いのかなど。あるいは、どういうリスクのときは見直しをする方向で考えましょうという目安があると良いと思います。例えば経済的な変動であれば多少は飲み込めるかなとか、災害だけはどうしても外せないよねとか、そのようなあたりも、外に示すというよりは内部で考えていただくときに 1 つの目安を共有化していただくと良いのかなと思った次第です。

以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。

それでは、他の委員さんから御意見・御発言はございますか。よろしいですか。

御意見ありがとうございました。今回の長期財政収支の見通しについては、先ほど石飛部会長からも御報告をいただいたとおり妥当な内容であると考えますけれども、その一方で、持続可能な財政運営を行うためには、先ほども御発言いただきましたけれども、様々なリスクへの対応が必要だということでございます。これにつきましては、中期経営計画の策定時に、その時々状況の変化やリスクを見込んで施策に反映していただきたいと思っております。安定給水を継続するためにはしっかりとした施設の整備が重要でございますけれども、これについて長期的な想定外のリスク等が発生する可能性はございます。これにつきましても、料金については絶対に見直すことがないということではなく、少し柔軟に考えた方が良いのではないかと御意見もございました。このような御意見を踏まえまして、長期的なリスクと短期的なリスクをしっかりと見通した上で、その時々料金も含めた見直しも御検討いただければと思います。

それでは、2 番目のテーマに移りたいと思います。「水道需要と水源」についてですが、スライドの 17 ページから 19 ページを御利用いただいて事務局から御説明をお願いしたいと思います。

(平賀主計課長) スライド 17 ページ目は、現在の水道需要の見通しとして、現状の水道需要の見通しの考え方と人口推計に基づく水道需要の動向をまとめてございます。18 ページ目は、今後の水道需要の留意点として、水道需要の検討における課題と対応の方向性をお示ししております。19 ページ目は、今後の水源確保の考え方として、水源の現状、水量の減少などの課題と対応の方向性をお示ししてございます。

説明は以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。水道需要は将来の人口減少に伴い減少すると予想されておりますけれども、今後の社会経済情勢や政策の展開、その他様々な要因により大きく変動する可能性があるとのこと。現在、都では首都東京の長期的な羅針盤として長期戦略の策定に取り組んでおり、局はこの長期戦略を踏まえて水道需要を検討していく

との御説明でございました。また、水道需要の動向に応じて施設能力を適宜見直していきませんが、水源については、将来の気候変動や災害等のリスクを踏まえて確保していくとともに、これまでの投資によって確保した貴重な水源として最大限の有効活用をしていくという御説明でございました。

それでは、水道需要と水源につきまして各委員から御意見を頂戴したいと思います。これについて本日御欠席の委員さんからの御意見はございませんので、御出席いただいている委員から順次御指名させていただきまして発言をいただきたいと思っております。初めに、廣瀬委員、お願いいたします。

(廣瀬委員) 水源については御検討いただいて、量的な観点ではいただいた内容で問題ないのかなと思っております。

2点質問で、1個は水質の観点というか、先ほど災害の話もありましたが、それをどのような前提で今考えられているのかというところと、もう1つは、一定の余裕を持って水源を確保することでどの程度コストが発生するものなのかというところについて、もし検討されていたら教えていただければと思います。

(滝沢座長) 御質問いただきましたので、御回答をお願いします。

(尾根田浄水部長) 1点目、水質の動向につきましては、これまで利根川水系等ではカビ臭等が出まして高度浄水処理を全部整備してきたところでございます。今、若干多摩川水系のほうでもカビ臭が年によって発生するという状況もございまして、そういったことも対応しながら、今後、下水の整備も進んでくるということで、それほど大きな変動はないと思っております。現状で水質については、多少の変動はあっても、今のような状況で推移していくものと考えてございます。

それから、2点目が今後のコストということです。水源開発につきましては、今年度末で八ッ場ダムが完成をいたしまして、あと当局のほうで参画している水源施設としては、下流部のほうで霞ヶ浦導水というのが令和5年度までの完成予定で今事業が進められているところでございます。それ以降は開発するコストということではかからない見込みでございまして、あとはそういった施設を運用していただいている国でございましてか水資源機構さんに管理費という形でお支払いをするという形になりますので、現状とそれほど大きく変わらないと考えてございます。

(滝沢座長) 御回答ありがとうございます。

続きまして、大坪委員から御発言をお願いします。

(大坪委員) では、私から。スライドに関しての追加的な意見になりますけれども、最近気候変動が激しいということで、今年はたまたま台風など水が多かった年なのですからけれども、逆にこれまで以上の渇水も想定はされると思いますので、そうした渇水も考えますと、今後は水源量を多少割り増しして考えていく必要があるのかなと考えます。また、ダムも最近土砂が溜まったりして、本来貯められる水量よりも減ってきているのではないかということも思いますので、そういう点からも水源量の余裕が必要になってくるのではないかと考えます。

以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。御意見ということでよろしいでしょうか。

(大坪委員) はい。

(滝沢座長) ありがとうございます。

続きまして、浅見委員、お願いします。

(浅見委員) 先ほど水質の御質問があったのですけれども、年々水質基準の見直しがございまして、だんだん厳しくなっていてしまっているところもありますので、今後とも、我々も何が厳しくなるか先が必ずしも読めないところでもあるのですけれども、若干余裕を持ちながら、先行投資をしながら、海外の状況とかも見ながら、処理方法ですとか水源の保護といったところを考えていただければありがたいと思います。

あと 1 つ質問なのですけれども、18 ページに参考で『「未来の東京」への論点』というので例が示されておりまして、これは多分東京の戦略的にこういったところを目指したいということだと思うのですけれども、合計特殊出生率を 2.07 と世界最高水準を目指すようなことですとか、長期戦略のときに東京都の長期戦略を踏まえという感じの記述があるので、やはりインフラですので、あまりに理想といいますか、非現実的な状況を踏まえてとなりますと、過大投資になり過ぎてしまったり、逆に足りなくなってしまうということもあるかと思しますので、これの関係性を教えていただければというのと、あまり無理のないところでおさめていただければと今のところは思っているところです。

(滝沢座長) 事務局から御回答いただけますか。

(浅見委員) 参考で書いてあるので、本当に参考だけだったのかもしれないのですけれども。

(滝沢座長) では、一言ご説明をお願いします。これは多分水道局の資料ではなくて、どこかの資料を引用したのかと思ったのですけれども。

(尾根田浄水部長) 今、浅見委員からいろいろ御懸念をいただきましたけれども、水道需要の検討に当たりましては、これまでもそうなのですが、長期戦略に示されるそれぞれの施策が水道需要にどのように影響するか、それにつきましてはその都度十分に検討させていただきまして、過去の長期間に亘ります使用水量の実績データ、こういったものを踏まえながら、現在もそうですけれども、合理的に需要を推計してまいりますので、こういった数字が出ておりますけれども、需要予測についてはそういったしっかりした過去のデータをもとに分析をしてみたいと考えております。

(滝沢座長) ありがとうございます。

続きまして、西尾委員から御発言をお願いいたします。

(西尾委員) 基本的には先ほど申し上げたとおり、人口減少とか、それから多分工業用水とか都市活動の用水なのですけれども、これは多分減少傾向に行くのかなという感じが今いたしているわけなのですけれども、先ほど御意見がありましたように、やはりリスクに対する対応、例えば今回は非常に大きな水害で水の心配はなかったのですけれども、逆に飲料水も含めた渇水状態になったときにこの辺の対応が本当にできるかどうか、その辺が心配の種になるのかなと思っています。1日最大600万m³あるのですけれども、ただ単にこれで本当に良いのか、もっともっと低い水源の量になってしまうのではないかというのが1個不安定な中であるのかなと。そのときの対応はどうしていくのかということも検討していただきたいと思っております。

それから、1点わからなかったのが、19ページの一番下に書いてある方向性の中で「水道需要の動向に応じて施設能力は適宜見直していくが」ということが書いてありまして、その後、「水源については、水道需要を考慮しつつ、気候変動や災害等のリスクを踏まえ、確保していくとともに、これまでの投資により確保してきた貴重な水源として最大限活用していく」、この文意がなかなか私は読み込めなくて、誠に申し訳なかったのだけれども、まずは「施設能力は適宜見直していく」、これはどういうことを見直していくかがわからない。水源については「これまでの投資により確保してきた貴重な水源」ということがあるのですけれども、これはどういうものなのか、それがわからなかったので質問させていただきたいと思います。

以上です。

(滝沢座長) では、2点御回答いただきたいと思っております。

(尾根田浄水部長) まず施設能力についてでございますけれども、現在の施設能力から、今後需要が減ってくるということになりますと、今後更新ですとか、そういったものを進めていく中で、長期的に予測をしまして、そのときに可能であればダウンサイジングをしていきたいということで施設能力は適宜見直しをしていく、そういった表現にさせていただいております。

それから、水源につきましては、気候変動、災害等のリスクを踏まえ確保していくということがありますけれども、先ほど申し上げました、今年度末に八ッ場ダムが完成をいたしまして、令和 5 年度に霞ヶ浦導水という施設が完成をいたします。今現在考えている水源の確保については一応そこまでということで、その先、それである程度十分であろうとは考えてございます。その後、そういった投資した、確保した水源につきましては、近年の気候変動によりまして、当初計画していたよりもダムからの供給する水量、能力が目減りをしてきているということも国土交通省も公言してございますので、そういったことも考えまして、今まで確保してきた、投資をしてきた水源についてはしっかり確保して、いざというときにそれが活用できるようなことを考えているということでございます。

(西尾委員) ありがとうございます。

(滝沢座長) 御回答ありがとうございます。

その他の委員からも御発言をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(石飛座長代理) 先ほど廣瀬委員からも水質の御指摘があったのですが、今から申し上げることは東京都のことではなく、全国標準、一般論ですが、給水量がどんどん減っていくときに、水源をどのように取捨選択、ダウンサイジングしていくかが求められてくる水道が結構多いわけでございます。そのときに、もちろんメンテナンスのしやすさとか、これからどのぐらいの耐用年数があるのかとかいうことも考えるわけですが、やはり水質のより良いものに絞り込んでいくというのは非常に妥当な考え方であり、表流水でありますと、より上流の水が確保できれば、その位置エネルギーも利用してポンプアップの電力費用も少なくなるというのが一般的には言われているわけです。ただし、東京都の場合には、例えば利根川でも非常に多くの水源を確保してはいますけれども、それをどこで取水をするかということについては、もちろん河川法上の非常に厳しい制約があるのでなかなか融通がきくものではない、非常に硬直的なもので、相手も国土交通省、水資源機構がありますので融通がきくとは思いませんけれども、今後の水源の必要な水量を確保する前提として、より良い水質の水源を重視していくという姿勢、視点はぜひこれからも持ち続けて、いざというときに見直しときにはそれで経費を節減できる、それは気候変動対策面からいうと緩和施策に貢献するということにもなりますので、そういった視点

もこれから大事にしていきたいと思えます。

(滝沢座長) ありがとうございます。

ほかの委員さんはいかがでしょう。よろしいですか。

水道需要について様々な御意見を頂戴しました。今後、人口減少を見据えた将来の水需要の推計が非常に重要ではございますが、それ以外にも様々な要因が影響する可能性はございます。この推計に当たっては、都が策定予定の長期戦略だけではなくて、過去の実績、その時々々の様々な状況も踏まえつつ推計をお願いしたいと思えます。また、今後の気候変動等によりまして渇水リスクということも御発言がありましたけれども、そういったリスクも考えられるのではないかとと思えます。この点についても十分な対応をお願いしたいということでございます。

また、最後に石飛委員からも御発言がありましたけれども、より良い水質、気候変動対策として、できれば高いところからの上流取水という流れがございまして、非常に難しいという前提にはなっていると思えますけれども、ぜひともそういった可能性についても御検討を引き続きいただければと思えます。

それでは、以上で終了いたしまして、次の議題に移りたいと思えます。

3 番目ですが、「広報・広聴」についてでございます。スライドの 20 ページから 25 ページを御利用いただきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

(平賀主計課長) スライド 20 ページ目は、広報と広聴の関係としてそれぞれの取組、相関関係などをまとめたものであります。

21 ページ目は、広報により発信すべき情報として、当局がお客さまに伝えるべき情報や主要なメッセージについての考え方をまとめたものであります。

22 ページ目は、主要なメッセージの設定について、今後の設定の考え方をお示ししてございます。

23 ページ目は、お客さまの声の収集、蓄積と分析についてアンケート、お客さまの声のデータベース化など、当局の取組の現状をまとめております。

24 ページ目は、それらの取組における現状の課題、今後の方向性をお示ししております。

25 ページ目は、今後、アンケートでどのような項目について定点調査を行っていくのか、その考え方をお示ししてございます。

説明は以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。ただいまの御説明にもございましたけれども、水道創生期には非常に重要な安全性ということを目標にし、また、普及拡大期には漏水対策

や節水など、また、安定期、成長期にはおいしい水、水道水ということで、時代に応じた目標を設定いただいて、これらについて積極的に取組をいただくとともに、広報活動を行ってきたとの御説明でございます。今後は、人口減少社会と施設の老朽化、更新といった需要が高まるということを背景としまして、より強靱な施設を構築していただく必要があるかと思えます。局としては、持続可能性というキーワードのもとに、「おいしさ」ということに続く新たなキャッチフレーズ、目標を設定していただきまして、中期経営計画の経営方針のもとに主要なメッセージを設定していくという御説明でございました。

また、広聴については、定期的にアンケート調査を実施していただきまして、お客さまの満足度、あるいはニーズを調査していますが、調査項目は毎回入れかえや見直しを行っておりまして、定点観測が行えず、時系列での比較ができない調査項目があるということが課題だということでございます。そのため、アンケートの調査項目については、その時々々の社会経済情勢に応じた項目に加えて、水道事業への評価となる主要な項目、また、水道事業の根幹にかかわる項目及びお客さまに伝えるべき情報に関する項目等につきましては、定点調査を実施して、この結果を事業へ反映していくという御説明でございました。

それでは、ただいま御説明いただきました広報・広聴につきまして各委員から御意見をいただきたいと思えますが、まず、本日御欠席の委員からの御意見を読み上げさせていただきます。御欠席委員の中で御発言があるのが3人いらっしゃいます。

初めに有田委員からの御意見ですが、お客さまからの意見を局事業へ反映する方法として質の高い意見を収集する場合には、単にアンケートを実施するのではなく、事業説明会を実施の上で参加者からアンケートを行うなど工夫が必要であるという御意見でございます。

また、佐藤委員からは、24 ページに示されているアンケートの課題に関して言えば、統計的な側面からしっかりとした枠組みで実施すべきである。また、25 ページのアンケート項目については、今回のような台風や大雨は危機管理対策と関連してくるのではないかと思う。これまで取り組んできた強靱化は主に地震対策をいたしたものであったが、今後の水道の強靱化を考える場合は、気候変動から生じる様々な問題への対策も重要になってくると考えられる。このような視点も取り入れることが必要ではないかという御意見でございます。

また、三田委員からは、PR 戦略において長期財政収支の見通しの内容をうまく広報内容に盛り込んで発信しておくとうい。いざ料金改定のタイミングとなった際には都民からスムーズに理解をしてもらえないのではないかという御意見でございました。

特に質問ではなく御意見でございますが、これらについて事務局から何か御回答は特にございますか。

(平賀主計課長) 特にございません。

(滝沢座長) では、しっかりと御意見をお聞きいただければと思います。

広報・広聴につきましては多くの委員さんから御意見・御発言をいただきたいと思いますが、私から指名をさせていただければと思います。初めに川上委員から御発言をいただきたいと思います。

(川上委員) 水道事業の広報についてですけれども、従来広報自体は、お客さまの理解を得て、東京水道の事業についての全般ということで理解を得ることによって、結果的に水道料金等についても支払っていただくことについての理解をいただくという観点からの広報も十分にあったかと思うのですけれども、この点については、今回のような災害とかが起きますと、結局一生懸命広報していても、何か事態が起きることや、その事態が不可抗力で避けられなかったとしても、その復旧活動に手間取るということで、結果的には今まで積み重ねてきたことが損なわれることも多々あるかと思しますので、話が戻るのですが、自主的に今までの安全、安心できる水の供給につなげていただくことが最大の広報活動になるのではないかと思いますので、そういった観点からも確実な水の供給について今後も尽力していただければと思っております。

(滝沢座長) 近年いろいろな災害が続いておりますので、そういった場合でもしっかりとした対策を考えていらっしゃるということについても広報していただきたいという御意見でございました。特に御回答はよろしいですか。

それでは、早川委員から御発言いただきたいと思います。

(早川委員) 戦略的に広報を行っていくようにしていること、一方通行ではなく広くお客さまの声を聞こうとしているということはとても評価できる取組だと思います。しかしながら、収益のうちの約1%、今ですと3,000億円のうちの1%ですから30億円のお金がこれに使われていると。今回伝えようとしている持続可能性というメッセージ自体は時代背景や社会のニーズに合っているのだと思いますが、これを伝えるために広告代理店を使って何かキャッチフレーズを考えてもらうことなどにも使われるのだとすると、それはちょっと違うのかなという気がいたします。

有田委員のご意見とも重なるのですが、広聴については、質の高い意見を集めるためにはアンケート以外の方法も検討されてはいかがでしょうかと思います。

30億円というお金の使い方については、再考をお願いします。

(滝沢座長) 御意見ですが、御回答はよろしいですか。

(小平サービス推進部長) 御意見ありがとうございました。広くアンケートの項目や効

果的な意見聴取のやり方については、特に来年度は経営計画を策定する中で新たにアンケートを実施したいと考えてございまして、その中で具体的な項目ですとか意見聴取の仕方についてはこれから検討してまいりたいと思っています。

あとは、効果的な広報ということ、例の費用対効果みたいなお話ですけれども、要はどれだけ広告費を投入したらこれだけの成果があったということは、こと水道事業に限らず、これは広報の永遠のテーマだと思っていまして、正直、こういう広報をやったから水道局のイメージアップにつながった、水道のおいしさを理解していただいたという、要はその因果関係を明確化することが非常に難しいのかなと思っています。局ではこうした広報施策の効果を把握するために一昨年から効果測定を行ってございまして、まだ 2 回程度しかやってございませんが、具体的には、お客さまの中からサンプルを徴収して、インターネット調査という形で、我々が行う施策に対する認知率や理解度、また、広報を行うことによってどういう態度変容に結びついたか、こうしたものを測定してございまして、ただ、これをやったからどのような認知が上がった、どのような態度変容に結びついた、この辺が必ずしも明確でないということで問題はあるのかなと思っています。ただ、こうした調査を経年的に積み重ね、また分析することによりまして、広報施策と効果の明確化、施策の改善に今後取り組んでいきたいと思っております。ありがとうございます。

(滝沢座長) 御回答ありがとうございます。

続きまして、大坪委員から御発言いただきたいと思えます。

(大坪委員) 私は追加的な意見になります。先ほどの 30 億円の中にも入っているのではないかと思うのですけれども、お客さまセンターへの問い合わせとか御案内等が年間 150 万件もあるということで、その対応ですとか、また、ここにありますように、そこから苦情、要望等をすくい上げるのにもかなりの労力がかかっているものと思えます。そこで、記載にありますけれども、AI の活用等によって回答の効率化であるとか苦情、要望等の内容のピックアップの効率化等を行っていただけたら良いのではないかと思います。

以上です。

(滝沢座長) 御検討いただければと思います。よろしいですか。

それでは、高橋委員、御発言をお願いします。

(高橋委員) これも意見になりますけれども、ほかの委員の方からも御指摘があったとおり、アンケートとかをするに当たっては、アンケートを答える人の理解が深い方が良い回答とか正確な答えが得られると思うので、意外と自分が払う水道料金に直結していろいろと教えてもらおうと真剣に読むかなと思っていまして、あなたの払った料金は何円がここ

に使われ、何円がここに使われていますということを紐づけて、毎回料金請求が来るたびに見ているみたいな形でやると、意外と皆さん見るのではないかと考えていて、そういうところで、費用をどのように使われているのかというところの全体の分布感というか、費目みたいなところをうまく伝えていくというのは、割と余り手間もかからなくてやれるのではないかと感じたりします。

そういうことをやっておくと、例えば料金改定しなければいけなくなったときとかの説明なんか非常に理解が、やっていないよりは早まるのではないかなというところがあるので、そういう観点からある種の広報みたいな形として捉えていただくという方法もあるのではないかと思いますので、そんなこともどうかと思いますということで御検討いただければと思います。

以上です。

(滝沢座長) アドバイスをいただいたということだと思います。御検討ください。

続きまして、浅見委員から御発言をいただきます。

(浅見委員) 今回の資料ですとか今のお話等も伺いまして、良い事業をやっているがために、わかってもらおうと思っているとか、わかってもらえるはずだという感じの感覚を何となく感じてしまいました。お客さまとちょっと距離感があるような感じがいたしました。というのは、今、地方の水道事業とかだと、本当に料金を上げなければいけなくて困っているようなところだと、住民の方をつかまえて、こんなに大変なので、見に来てくださいとか、こうやっていますというのをかなり積極的に漫画にしてアピールするとかもありますし、いろいろなことでやっていると、お客さまに自分ごととして自分たちの持っている水道がどうやっているのかということを感じてほしいみたいなのをすごく前面に押し出していらっしゃる場所もあるのですけれども、そういうもっと深い意味での双方向ということを感じているようなところがあるかなと思うのに比べると、すごく良い事業をやっているがゆえに、まだ普通の一方方向で、学んでもらう、不満があったら聞くという感じが見えているような感じがいたしました。

なかなか難しいのですけれども、静岡市さんなんかは、水道がないとどれだけ困るかというのを、断水の日というのを設けて、ある協力してくださる地区で協力してくださる家庭のメーターを止めて、2時間とか3時間だったと思うのですけれども、水がないとどれだけ困るかということを感じていただくとすごくありがたみが湧いて、その後アンケートをとると、やはり水ってありがたいのだなということを思っていたりとか、なかなか大変なあれかもしれないのですけれども、自分のこととして捉えていただくという意味では、もう少し進んだもの、ちょっと無理してでもどういふものが必要かということを考えていただけるとありがたいなと思いました。

特に震災対応なのですけれども、今回も停電があって電気が止まってしまって、特に高層のマンションですとか、そういったところでは非常に長い時間止まってしまうということがありますので、そういうところで本当に自分ごととして、何リットルの水をどうやってとっておいていただくのが必要なのかというのがなかなか我々も難しく、あまり置いておくと水質が悪くなってしまうし、かといって、全然置いていないと、持って 20 階とか 30 階まで上がるというのは非常に大変な作業だと思いますので、そういうときに、例えばトイレのタンクのところがもうちょっときれいに水が貯められるようにするとか、何か良い技術も組み合わせ、東京水道として特に高層のところなんかはこのようにしてもらえると良いなというのをもっと強くアピールしていただけるような機会があると良いのかなと思いました。

あと、受水槽に蛇口をつけていただいて、届け出を今出しているところもあると思うのですけれども、それがぜひ広く普及するようにというところも結構重要なのかなと思いますので、そういう何か自分たちでできることもぜひやってくださいとか、やっていますかというのを問いかけながらアピールしていただくと、広報にも良いですし、防災の観点からも満足度が上がるのではないかと思いますので、意見なのですけれども。

最後、30 億というお話があったのですが、恐らく新聞に入れる広報とか何かほかのいろいろなものも入っていらっしゃると思うのですが、何が入っている金額かというのを念のため教えていただけると。わかる範囲で結構ですので、お願いします。

(滝沢座長) 最後の御質問ですけれども、広報費に何が含まれているかご回答ください。

(平賀主計課長) 今回 30 億円と入れたのは、5 年間でやっていますあんしん診断の経費なども含めてということで、例えばホームページであるとかの経費も当然入っていますし、そういうのに加えてあんしん診断も含めてということで大体 1%ということで説明させていただきました。あんしん診断は委託料などもかかっていますので、それがなくなるともっと少ない金額になっていくという状況です。

(滝沢座長) 御回答ありがとうございました。

続きまして、望月委員から御発言いただきたいと思います。

(望月委員) 私からも、先ほどほかの委員の方もおっしゃっていましたが、アンケートという手法だけではなくて、直接利用者との対話ができるような場がこれからは求められてくると思います。先ほど浅見委員もおっしゃったように、直接職員の方が利用者やとりするような場面があると、非常に自分ごととして理解していただけるとと思いますし、海外なんかではかなり一般的に行われているのですけれども、利用者と行政が 1 つの場

に集まって、啓蒙というか、情報提供もしながら利用者の意見収集も、アンケートもそこで実施するというのを定期的にやっています。そこでは意識の高い人が参加していくという意味では非常に良い意見がいろいろ出てくるということもあると思いますので、そういうやり方も1つあるのではないかと考えているところです。

あと、今回こういうテーマだということで東京都の水道局さんのホームページとかも見ていて、非常にいろいろ取り組んでいるというのはありまして、インスタとかもあつたりとかして、こういうことまでやっているのだというのは非常にびっくりしたのですが、ただ、インスタも登録者数が数百件とか、スタート時期がわからないので、これから増えるのかもしれないのですが、一方で、いろいろやり過ぎているというか、誰に向かってやるのかというのが、見えにくいと思いました。これはどちらかというと、マーケティングの話になるかと思いますが、インスタであれば若い人に対してなのかとか、あとホームページの中でも、ペットボトル1日1リットル買った場合と、そのかわりに水道水で飲んだ場合の料金比較がされていて、1リットル100円で365日だと3万5,600円、水道水だと、それは年間700円で済みますよ、などと書いてあって、随分違うのだなと思うのですが、そういう情報はより価格に敏感な主婦の方とか、そのような方に向かっているPRであるべきだと思いますし、そういうターゲットというか、誰に対してどういう情報を発信していくのか、誰からどういう意見をもらっていくのかみたいなものがもう少し見えてくると、より良い広報費の使い方になるのかなと思いました。それが1点です。

もう1つ、アンケートを過去に実施されているということで、スライド番号だと23になりますが、定点観測という意味で同じ項目をずっと毎回毎回するというので経年の変化を見ていくというのはアンケートの1つの趣旨ではあると思うのですが、一方で、水道水の満足度とか、そういったものは回答者の主観で左右されるところが非常に大きいと思います。そういったものをアンケートに頼るのが良いのかどうかというのが1つありまして、例えば満足度は、先ほどお話がありました150万件ですか、苦情とかの対応、これは多分苦情だけではなくて単純問い合わせとかもあると思うのですが、本当の意味での苦情が毎年何件あって、それが減っているのか増えているのか、そのようなところで、アンケートではない、もう少し客観的な定量指標みたいなものを設定することでアンケートに頼らない現状把握ができるのではないかと思います。

例えば、私たちも時々問い合わせの電話をすると、「どういうお問い合わせですか。番号を押してください」、例えば料金については1番、何々については2番みたいなものがあると思いますので、そういう形で最初に振り分けられればそんなに手間でもないと思いますし、先ほど大坪委員からもありましたように、AIというか、ICTみたいなものを導入して労力を減らしてそういう意見の整理みたいなものも十分できるかと思うので、定点観測のためだけのアンケートにするのか、本当にその時々利用者の意見を吸い上げ

のためのアンケートにするのか、そういった切り分け、やり方もあるように思っているところでは。

以上でございます。

(滝沢座長) 御意見ありがとうございます。

それでは、続きまして、西尾委員から御発言いただきたいと思います。

(西尾委員) まずアンケートを含めて広報というのは、一方通行は絶対だめだということとは認識していかなければいけないと思っています。あくまでも双方向でやっていただく。利用者の声がちんと返ってきて、その中で利用者に対してどういうことができたのか、その辺も含めてちゃんと表せるような形にしていかなければいけない。これは満足度にも入ってくると思いますけれども、そういった点が大事かなと思っています。

それから、ちょっと変わったところでいきますと、アンケートなのですが、私のほうは経済団体ということでお話しさせていただきますと、やはり企業の方々、都内にいっぱい企業があります。企業でも水道水は利用しているわけですから、企業に対するアンケートもできるかできないか、多分調査項目は大分変わるとは思いますけれども、その辺もしてもらいたいという点があります。例えばこれから地震等々になった場合の水道に対する対応とか、そのようなことも企業自身も考えなければいけない。危機管理をしていかなければいけない点もありますので、企業へのアンケートも若干入れていただければ違った結果も見えるのかなと思っていますので、その点よろしくお願ひしたいと思います。企業には従業員もいますので広がり方がもっと早いかなと。水道水に対する認識も変わってくると思いますので。広がるという面で言えば、大体 40 万事業者が東京都にあるとしたら、それ掛ける何十人の従業員がいらっしゃいますので、その辺も踏まえていただきたいというところでもあります。

それから、1 点だけ。これは御報告に近いのですが、今、東京の水道水でお酒をつくって販売している会社が港区にあるのですが、実は昨年、私も実際にそこへ行ってお酒を飲ませてもらったのですがけれども、社長いわく、東京の水道水でないとこの味は出ないということをおっしゃっていらっしゃいますので、そういうのも 1 つ広報、PR になるのかなと思っていますので、よろしくお願ひしたいと思います。

以上です。

(滝沢座長) ありがとうございます。

それでは、柏木委員から御発言いただきたいと思います。

(柏木委員) 先ほど西尾委員から双方向の関係性が重要という話がありましたけれども、

カスタマー・リレーションシップというのはどこの企業も行政も大きな課題だと思いますので、広報はとても重要だと思います。アンケートの話は既にたくさん出ていますけれども、アンケートの回答率を見ると 10%強にとどまっているので、都民や東京の企業に当事者意識や参加意識をもっと持ってもらうためにも、わかりやすい周知が必要だと思います。

特にわかりやすい表記ということで、数字の使い方やわかりやすい文章がとても重要だと思います。今日、長期の財政収支見通しのお話がありました。これは後でまとめられて報告書として出されるのだと思うのですが、私はこれを拝見したときに長期がよくわからなかったのです。何年を指しているのかというのがよくわからなくて、確かに改正水道法の施行規則に「収支の見通しは、30 年以上の合理的な算定期間を定めて試算することとし」と書かれているので、30 年以上ということは書かれていますが、目標年度というのは、2040 年頃とするのではなく、しっかり目標年度を設定することが大事だと思います。東京都の水道局のお考えもお聞きしたのですが、本文に明確に提示するのが難しいということであるならば、例えばホームページには概要版でも図式版でも良いのかもしれませんけれども、そのときに企業とか都民がわかりやすいような、東京都が一体どういうことをしようとしているのかというのをわかりやすく——わかりやすくというのは絵を使うとかそういう話ではなくて、ちゃんと文字や数字できちんと説明なさっていただければと思います。明確に示せば、企業や都民もイメージしやすくなり、より自身の水道として、特に企業はいろいろ計画もあるでしょうから、先のことを考えていけるのではないかとというのがまず 1 点目の感想です。

それから、「広報戦略」に「タイムリーな広報」と「都民との連携」と書かれていて、あと、今日の御説明の資料に、局として伝えたい主要なメッセージをどうやって伝えるかが課題だと出されていて、そのとおりだと思います。先ほど望月委員もおっしゃっていましたが、海外では定期的いきちんと発信していくということをもう何十年もやっていて、良いことも悪いことも含めてずっと発信していくことで住民に興味を持っていたかくというのが 1 つのやり方です。内容に強弱をつけるとか、優先順位をつけるですとか、ターゲティングもまた重要だと思います。

「タイムリーな広報」と「都民との連携」ということでは、今後、特に若い世代に向けては、SNS などの発信、特にプッシュ型のコミュニケーションをどのように構築するかというのがどこの自治体も、水道だけではなくて、様々な施策でいろいろ試しているところだと思います。けれども、なかなか正解がない。上手い具合に人が集まらない、興味を持ってもらえる人が少ないという現状はまだまだ課題だと思うので、これからだと思うのです。どのように東京都水道局が戦略を立てて発信をしていくかというのは、やり方次第でほかの自治体にも先んじて成功モデルをつくることはこれからもまだまだ全然大丈夫だと思いますので、そのあたりも含めて考えていただければ良いのかなと思います。

(滝沢座長) 御意見ありがとうございます。

廣瀬委員から御発言いただきたいと思います。

(廣瀬委員) 広報に関して意見を述べさせていただきます。広報という観点では、今後料金の議論もなされていく中で、財務の健全性だけではなくて、経営全般の健全性を示していくということも必要なのではないかと。先日、ヨーロッパの水道事業運営について視察する機会があって、そこではかなり共通の性能指標みたいなものがきちんと整備されていて、財務以外に顧客満足度も、アンケートによるものと断水時間ですとかという形である程度性能をあらわすような KPI が体系的に示されていて、これがエリアまたがりと比較する、要は人口密集地ですとか山間部とかいろいろ違うので、一律横比較して多いからどうというものではないのですけれども、同じ指標で全国の水道事業者を比較されていると。かつそのトレンドが出ていて、これが下がってきているから今年はこの施策を打つのですとか、これをやったおかげでこれが上がったのですという形で住民に開示されていて、なぜこの施策をやるのか、この指標の中から何に効くのかということが透明性を持ってコミュニケーションされているということが非常に印象的だったので、少し過度な期待なのかもしれないのですけれども、日本全体最適の観点で、リーディングプレーヤーである東京都さんがそのような指標を整備して全国に働きかけていくと、経営全般の健全性をいち早く世に出していく、そのようなことになると良いのではないかと思います次第です。

(滝沢座長) どうもありがとうございます。

たくさんの御意見を頂戴しましたけれども、広報・広聴に関してほかに御発言はございますか。よろしいですか。

どうもありがとうございました。今後、東京水道も強靱化、持続可能性が非常に重要になってまいります。こういった取組のもとに新たなキャッチフレーズを設定するというところで御提案いただきましたけれども、委員の皆様の御発言をお聞きすると、誰をターゲットに、どういう方法でということを考えますと、広報・広聴は様々な工夫の仕方があるのだなという気がいたします。本日いただいた御意見も踏まえて、より良い、より効果的な広報・広聴に引き続き取り組んでいただければと思います。

また、アンケートにつきまして定点調査というお話が出てきましたけれども、定点調査は事業の優先順位の設定や環境の変化に応じた施設整備の改善などにつながるものであります。これらのアンケートにつきましても、今後どのような項目でお聞きするのかということについては事務局で精査をし、また委員の御意見も参考にさせていただければと思います。よろしくお願ひ申し上げます。

それでは、本日予定していた議事は以上となりますが、最後に何か委員さんから御発言はございますか。全体を通してでも結構でございますが、よろしいですか。

それでは、御発言がなければ、これにて本日の議事は終了したいと思います。進行を事務局にお返しいたします。

(平賀主計課長) 座長、ありがとうございました。また、委員の皆様、長時間にわたり御議論いただきまして、ありがとうございました。

まず今後の予定でございますが、これまでこの会議で御議論をいただいたことを踏まえまして長期的視点に立った事業運営の方針を取りまとめていきたいと考えてございます。素案として来年の1月ぐらいにまた詳細を詰めた上で各委員に個別に御説明させていただき、その上で公表、パブリックコメントなどを進めていきたいと考えてございますので、よろしく願いいたします。

本日の会議は以上となりますが、2点、第6回の会議で御説明しました水道ICT情報連絡会のこと、それから東京スマイルボトルプロジェクトということで2点ほど取組について御報告させていただきたいと思っておりますので、お願いいたします。

それでは、最初にICT情報連絡会につきまして尾根田部長から御説明をお願いします。

(尾根田浄水部長) それでは、お手元のタブレットで資料は出ておりますでしょうか。ページ番号で84/88でございますけれども、水道ICT情報連絡会について御説明をさせていただきます。

このICT情報連絡会でございますけれども、水道事業体が抱えます様々な事業運営上の課題、ニーズ、こういったものを発信いたしまして、それに対応できるような民間企業様から、主に先進の技術、ICTに係るような保有する技術を御提案いただくことを目的として今年の3月に設立をしたものでございます。当初、当局と横浜市水道局さん、大阪市水道局さん、3局で開始をいたしまして、現在、そこにございますように11の事業体が参画をしてございます。これは合計すると、日本の給水人口の約3割を占める水道事業体になるということでございます。

そこに、冒頭申し上げましたけれども、水道事業体の抱える課題を発信するということで、共通のホームページを当局のホームページの中につくりまして、そこに各事業体がリンクを張るような形でプラットフォームをつくっております。その中で民間の企業様が保有する新技術を募集し、水道事業体と民間企業との間で意見交換をしていこうというものでございます。

その次のページでございますけれども、先月の28日にこれらの御提案いただいたものについて第1回の情報連絡会という形で当局の研修・開発センターで会合を開きました。実施の内容でございますけれども、冒頭に水道技術研究センターの理事長であります安藤氏から「ICTを活用した水道事業の新たな展開」というテーマで基調講演をいただいた後に、これは3月以降集まりました企業様からの提案を7企業の方々にプレゼンター

ションをしていただくとともに、11 の企業から、プレゼンテーションの時間も限られますので、別に部屋を設けましてパネル展示をして、いろいろな提案について御説明をしていただきました。

参加者数でございますけれども、産学官合わせまして 281 名の方々に参加をしていただきました。そこに主なプレゼンテーションの内容ということで箇条書きにしてございますけれども、モバイルを活用した現場点検ですとか、安全教育等への VR の活用ですとか、AI とか IoT 技術を活用した点検業務の効率化、3D マップによる地下埋設物の見える化といった内容でプレゼンテーションをしていただきました。

そこに最後、参加者の意見ということでお示ししてございますけれども、これは企業様のほうですけれども、スマートメータへの期待度の高いことを感じたということと、展示のほうも多くの方々に興味を持っていただき、今後につながりそうであるということ、あと、これまで全く水道と関係がなかった企業様からも、ICT、IoT が活用できることがわかったとか、ICT 導入の実証に必要となるフィールドを水道事業体のほうで提供してほしいとか、こういった取組を定期的に開催してほしいという御意見をいただいております。

こういったことを踏まえまして、次回、来年になろうかと思っておりますけれども、第 2 回を、まだ時期は決まっておりますけれども、大阪市でこういった情報連絡会をまた開催していきたいと考えてございます。

簡単でございますが、以上でございます。

(平賀主計課長) これにつきまして御意見・御質問等ございましたらお願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして「東京スマイルボトルプロジェクトの展開」について小平部長からお願いいたします。

(小平サービス推進部長) 資料にございますとおり、このプロジェクトは、マイボトル等で外出先においても東京水を飲用する環境に優しいライフスタイルを提唱し、日常的な水道水の飲用行動や水道事業への理解促進を図る取組でございます。本日も皆さんのテーブルの上にはマイボトルとコップということで、要は環境負荷をなるべく抑えるような取組を進めるものでございます。

手法については、②に書いてございますとおり、若い世代ですとか、あと子育て層を中心とした都民全般を広報ターゲットに設定いたしまして、有名人、小林よしひささんをアンバサダーといたしまして、インフルエンサーの方たちも活用しながらプロジェクトの拡散を図っていくものでございます。

内容については、右側を御覧いただければと思います。基本的にはホームページの中に特設 Web を開設いたしまして Web 上で展開するものでございます。

次のページを御覧ください。その中でも、先月の末に、Web 中心なのですが、新宿でイベントを実施いたしました。ちょうどラグビーのワールドカップの期間中ということで外国人の方も結構多くおいでいただいて、およそ 1,000 名を超える方においでいただきました。南口のサナギ新宿という場所でイベントを行いまして、水道水の試飲ですとか、ストラックアウトクイズ、また、水道局の職員が自ら問題を出す人間になってクイズをやったりですとか、あとは右下に書いてございますとおり、マイボトルを配布して、オリジナルシールを張ってみたり楽しんでもらったりということもやってもらったり、また左下に書いてございますとおり、写真がございますが、その場で配ったマイボトルに円筒状の白い、我々は「Tokyowater Drinking Station」と呼んでいるのですが、ここで、ディスプレイ式の水飲み栓なのですが、直接水を注いでいただいて、その場で飲んでもらうという、こういった取組もいたしました。

このプロジェクトの取組として、次のページをおめぐりください。今日から公開してございますが、既存の地図アプリを利用して Tokyowater Drinking Station の PR を行ってございます。その前に、Tokyowater Drinking Station を詳しく説明していなかったのですが、我々は「DS」と呼んでいるのですが、この Tokyowater Drinking Station というのは公共性の高い場所に設置されている水飲み栓でございます。都内約 760 カ所登録してございます。ほかの水飲み栓とどう違うかということ、ちょうどこの円筒形の白い筒状の写真が右側にあるかと思うのですが、ここに「東京水」というロゴが張ってございまして、760 カ所には東京水のシールを貼っていただいております。これまではこの Tokyowater Drinking Station の場所をホームページ上に文字データとしてしか載せていなかったのですが、本日からグーグルマップを活用いたしまして、クリックしていただくと、その場所と施設名が出てくる、こんなことを始めてございます。

具体的な事例で見ていただいた方がよろしいかと思っておりますので、見ていただいてよろしいですか。画面に出てございます、これは当局のホームページのトップ画面でございます。ここのトップバナーをクリックしていただきますとプロジェクトの特設ページに飛びます。スクロールしていただくと、PR 動画が 15 秒程度ございますが、すみません、セキュリティ上見られないので、別に落としたもので御覧いただければと思います。

(動画再生)

(小平サービス推進部長) 以上が PR 動画でございます。

ちょっとマップを見ていただければと思いますけれども、「給水スポット (DS) マップはこちら」というところがございます。これをクリックしていただけますでしょうか。開くと「DS」と出てきます。DS の色が違っているのですけれども、下に凡例がありますが、青い DS が飲み口型、よく冷水機にある形です。緑色のが上から水が出てくるディスプレイ型ということです。先ほどの有楽町のところをクリックしていただきますと、国際フォーラムのところですが、こうした形で写真と場所とタイプが出てくる、こういう

ことになっています。写真はまだ全部撮り切れていないのと、あとは、要は施設を所有する方から今後送っていただき次第掲載していきたいと思っておりますが、今日一旦リリースさせていただいて内容の充実を図っていききたいと思っております。

また、DS の場所だけではなくて、こちらの資料にお戻りいただきたいのですが、DS マップの周辺の観光スポットもあわせて御紹介する、お散歩できるコースも提案するというのを今年中にホームページ上に載せていきたいと思っております。

こうした取組を今後継続的に進めることで水道水の直接の飲用行動につなげ、おいしさを体感していただくとともに、いわゆる環境配慮行動の促進につなげてまいりたいと考えております。

以上です。ありがとうございました。

(平賀主計課長) ただいまの報告につきまして御意見・御質問等ございましたらお願いいたします。よろしいでしょうか。

3 閉会

(平賀主計課長) 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。ありがとうございました。