

藤井

はじめに、今、国会が開会中ですけれども、その中で水道法の改正案が上程されると思います。この水道法改正には幾つかポイントがあるんですが、その中に指定給水装置工事事業者制度の更新制の導入というポイントがあります。その点に関して質問させていただきたいと思います。

これに関しては業者の方もそうですけれども、県民の皆さんにも様々な影響があるだろうと思っております。その点について幾つか質問させていただきたいと思うんですが、まず、現在の指定給水装置工事事業者制度の仕組みについて御説明を頂きたいと思います。

水道施設課長

現在の指定制度は、平成 8 年の水道法の改正によってできた制度でございます。それまで各水道事業者が独自に定めておりました指定要件が、規制緩和の一環として統一化されたところでございます。

現在は、各水道事業者は給水区域内にて給水装置工事を行うことを希望する事業者からの申請を統一化された基準の下で審査し、指定を行っております。指定の有効期限等はございませんが、所在地や代表者などの変更、また、廃業などが生じた場合には事業者が届け出る仕組みとなっております。

藤井

そういう意味では、更新制となっていない現状について、水道事業者の側、それからまたお客さんの側、それぞれ問題点があると思うんですが、その点を挙げていただけますか。

水道施設課長

水道事業者側の問題といたしましては、指定した事業者から届出がない限り、廃業などの事業者の実態を把握できないことが挙げられます。また、届出なく所在地の変更された場合には給水装置工事基準の改正や講習会の開催など、事業者へ適切な情報提供を行うことができないといった課題も生じられます。

各水道事業者は、指定工事事業者の一覧をホームページに掲載するなどして、お客様に広く御案内しているところでございますが、届出がないことによって間違った情報を見たお客様にも、工事を依頼しようとしても連絡がとれないなどといった御迷惑をお掛けしてしまうケースも出てきているところでございます。

藤井

そういった意味ではきちんと整理されていない。今、御答弁ありました間違った情報ということで、非常に混乱を来している状況になると思うんです。それでは、具体的に今、更新制度はどういった内容となっているのか把握している状況でお知らせいただきたいと思います。

## 水道施設課長

この水道法の改正に向けて設置されました厚生労働省の水道事業の維持、向上に関する専門委員会の報告書や新聞報道等によりますと、指定後の工事事業者の実態を把握して、また資質を継続して保持するためには更新制を導入する必要がある、有効期間といたしましては、5年が適当とされております。

また、更新の申請時には各水道事業者が更新要件となります指定工事事業者の講習会への参加実績や技術者などの配置状況、さらに宅地内の漏水事業を行うことが可能と言ったことを確認することになっています。

## 藤井

それで、給水装置工事事業者の方々にとって、今までになかった更新制という制度になりますので、慣れないことで多少、混乱すると思われるのです。県営水道として、給水装置工事事業者の方々にとどのように対応していこうとされているのかお伺いしたいと思いません。

## 水道施設課長

制度の改正に際しましては、あらかじめ県営水道の指定工事事業者に対してポスティングや講習会などを通じて、分かりやすく丁寧な周知に努めてまいりたいと考えております。指定工事事業者の中には近隣の水道事業者からの指定も受けている事業者もおります。周知の内容や方法等については近隣の水道事業者ともよく連携を図りながら、混乱が生じないように対応していきたいと考えております。

さらにお客様の対応につきましても、指定工事事業者が対応できる業務を掲載するなど、水道工事を依頼する際に、お客様が分かりやすく利用しやすい情報提供に努めてまいりたいと考えております。

## 藤井

是非分かりやすく、周知していただきたいと思えます。今回の更新制度の導入は、給水装置工事事業者の実態の把握、それから講習会を通じて、この事業者の質の向上が図られる部分も期待しておりますし、また、給水工事を依頼される県民のお客様についても、安全で安心して工事を依頼できると思えます。是非、水道事業者として更新制度が導入された際には、先ほど申しましたように適切な体制で施行できるようお願いしたいと要望をさせていただきます。

次に、今回、報告にありましたけれども、県営水道についてのお客様の意識調査と事業所調査ということで御報告がありました。これに関してお伺いいたします。

前回の調査は平成14年度と、前回の調査から大分、年数が経過しているように思うんです。今までのこの間、どのようにしてお客様の意識を把握してきたのか、まずそこから伺いたいと思えます。

## 経営課長

今回の調査は御指摘のように平成14年度以来ということになりました。この間は、平成24年度からは水道モニター、平成27年度から水道フレンズといった最大で200名程度の方に対しまして、毎年継続した小規模なアンケート調査を行ってまいりました。この中で、水道水の使用状況や水道水に対する満足度といったことにつきまして調査を継続してニーズを把握してきたところでございます。

藤井

次に主な調査結果が9ページに出ておりましたけれども、そのままの水道水を使用している方が平成14年度実施の前回調査より増えていると記載されております。この理由に関してどのように把握しているのかお伺いしたいと思います。

経営課長

調査の中身につきまして、御自宅で水をそのまま飲む、お茶やコーヒー、紅茶を入れる場合、調理をする場合、こうした三つの場合においてどのような水をお使いになるのか、いずれの場合もそのままの水道水を使用される割合が増えたということでもあります。

これは、そのままの水道水を使用されない場合の御回答に対して、水道水を使用されない理由をお尋ねしております。前回、平成14年度の調査の時点ではカルキ臭、いわゆる塩素臭がトップでございました。これが気になるからという理由が最も多かったのですが、今回の調査では、塩素臭が気になるからは4番目の理由でございました。

こうしたところから、水道水の安全性、おいしさに対するお客様の関心に応えるために様々なPRに努めてまいりました。とりわけ前回、調査の結果を受けまして、県営水道といたしまして、追加塩素消毒施設や自動水質測定装置の設置を進め、さらに水を送水する途中で塩素を追加する、水質を測定するといったことで、より遠方のお客様も蛇口時点で必要な塩素のレベルは維持しつつ、浄水場で送り出す塩素の注入量については低くとどめるといったことも取り組んでまいりました。こうした効果もあって、そのままの水道水を使用されるお客様が増えたのではないかと考えております。

藤井

確かに私自身も平成14年度はペットボトルの水を飲んでいたんですけども、最近は水道水を飲んでいるのです。細かいテクニックがあることは分かりました。

それから参考資料のところに出ていましたけれども、水道に関して知りたい情報について質問をされているんですけども、平成14年度に比べて何か変化が見られたかどうかお伺いしたいと思います。

経営課長

今回の調査では、災害時の給水拠点情報、安全でおいしい水への取組、水源や水道水の水質情報、災害対策、危機管理への取組、こういう四つの情報がいずれも5割前後という回答で、上位を占めております。総体的に水質と災害に関する情報が多いという結果となりました。

一方で前回の調査では、水道水の水質という内容が7割近い回答率で最も多いということでもございまして、地震や災害対策のことについては4割弱、3割台の回答率でございました。平成14年度の前回調査に比べますと、今回はやはり災害情報への関心が高まっているようでございます。この数年、全国的に大規模な地震、火山の噴火などが発生いたしまして、神奈川県内においてもそうした指摘がされておりますので、こうした結果につながっていると考えております。

藤井

今回、初めて事業所に対する調査が行われたようですけれども、個人の調査と比較して、違いを感じられておられるところがありましたら、教えていただきたいと思います。

経営課長

水道に関する情報を入手する手法といたしまして、個人のお客様は各戸検針の際に投函させていただいている上下水道使用のお知らせ、広報紙であるさがみの水で情報を知りたいという回答がそれぞれ4割以上ありました。県営水道のホームページにつきましては約2割にとどまっておりました。全体として紙媒体が好まれているということでした。

一方、事業所からは県営水道ホームページという回答が6割を超えておまして、紙媒体よりはインターネットが好まれるといった傾向が確認できました。

個人と事業所でそれぞれの違いがございましたので、広報の際、そうした違いを意識して媒体を選択していくことが必要だと新たに認識できました。

藤井

今年度、実施しています神奈川県営水道事業経営計画の点検において、今回の調査結果をどのように取り入れてこられたのかお伺いいたします。

経営課長

今回の調査では、県営水道において取り組むべき事業をお聞きした中で、多かったものが地震やその他の災害でも断水がないよう対策すること、また、渇水時にも給水制限がないような安定した給水を行うことに力を入れるべき、また、老朽化した水道管の更新を進めてほしいといった意見が多数ございました。

一方の事業経営計画の点検でも、計画策定後の環境変化に対応した課題として整理をしております。具体的には災害への対応といたしまして、箱根山及び富士山の噴火を想定した新たな対策への対応、それから安定給水の確保に向けた大規模漏水等の発生を受けた管路の維持管理、強化と長寿命化対策、これらを現行の計画期間内に取り組むべき課題として整理したところでございます。

また、地震など災害時の重要給水施設への供給管路の耐震化促進や浄水場の浸水対策については次期計画へ向けての課題としております。

藤井

こういった調査ですけれども、定期的に行っていくことが必要だと思っております。今後、この調査実施についてどういうふうに考えているのかお伺いします。

経営課長

今後は水道料金収入の減少など、経営環境が厳しくなることは否めないだろうと思えます。お客様から信頼される経営を続けていくためには、広くお客様の意見、ニーズを把握し、また、そうしたものが経年的にどう変化していくのか注視していくことが必要と思われれます。

そうしたことで、今回の調査では約770万円の費用をかけさせていただきました。これまで述べたとおり、有効な新たな視点を得ることができたところです。そのため、水道フレンズといった水道事業に関心がある、もとより関心の高いお客様との意見交換やアンケートに加えまして、一般のお客様に対する大規模な調査についても必要と考えております。

今後、他の水道事業者の事例なども参考にさせていただきながら、有効な結果を得られる周期を見極めたいと考えております。定期的な実施をしていきたいと考えてございます。

藤井

将来にわたって、この事業を継続させていくには、どうしてもお客様の声が一番だと思います。是非、引き続き、こういう調査を実施していただいて、よりニーズに合った対応をしていただきたいと思います。

特に渇水時、地震、老朽化もそうですけれども、そういったある程度、的も絞れていっているところがありますので、是非そういったところを中心に進めていただきたいと思います。

そうは言いながら、ここ十数年で関心も変わってきたことがありますから、その都度、一般のお客様もそうですし、また事業所も含めていただいて、何よりも日頃からいろいろと協力してくださっている水道フレンズの皆さんは大変有り難い、貴重な存在だと思います。そういった皆さんの声をしっかり還元していただけるように要望したいと思います。

次に、県営水道で水道を利用するお客様からの様々なお問い合わせに対応するために、県営水道のお客様コールセンターを設置して、今、運営されているようです。平成29年度の当初予算で1億1,000余万円計上されているところですが、この県営水道お客様コールセンターの運営に関して、何点かお伺いしたいと思います。

はじめにお客様コールセンターの業務内容、それから受け付けるお問い合わせの具体的な内容を伺いたい。

経営課長

お客様コールセンターの業務は、引越しなどに伴いまして必要となる水道の使用開始、使用休止、こうした届出ですとか、そのほか水道に関する一般的なお問い合わせへの対応、口座振替登録の処理など、お客様サービスのための業務を行っております。

問い合わせの内容につきまして、平成27年度の実績を例にいたしますと、水道の使用開始、休止、引越しに伴うものが最も多く、全体の6割を占めております。次が口座振替に関するお問い合わせが1割ほどでございます。また名義の変更ですとか通知の送付先を変更するなど、こんなこともございます。

藤井

近年のお客様コールセンターの受付実績とか、それと現在の受付体制、特に人数、人員です。その辺りについて、もう少し細かく教えていただきたい。

経営課長

お客様コールセンターの開設は平成19年10月でございます、ちょうど10年ぐらいを迎えるところでございます。平成27年度の実績では、電話受付が約16万2,000件、書類受付が約20万2,000件です。そのほかファックスによるお問い合わせなどが約2万8,000件といった規模となりました。

体制といたしまして、電話受付はオペレーターと呼びますが、スタートは24席のブースで始めまして、徐々に増やしました。現在は最大42席、42人のオペレーターで対応してございます。

特に3月半ば以降など、引越しのハイシーズンの場合には、受付が多くなりますので、週初めの月曜日は全てのブースにオペレーターを配置する体制になっております。

藤井

平成29年度当初予算において、1億1,000余万円ですが、平成28年度の当初予

算と比べてどのぐらいの増減があるのか、また、その増減に対する理由を伺います。

経営課長

今、お話ございました平成 29 年度の当初予算は 1 億 1,000 余万円でございます、平成 28 年度の当初予算ベースですと 2,200 万円ほど増額となっております。

この理由でございますが、近年の着信件数の上昇を考慮いたしまして、平成 29 年度に次期契約に切り替わる予定でございますが、着信の件数に大幅な増加が見込まれる積算をいたしまして、当初予算を増額計上しているところでございます。

藤井

今の御答弁でいうと、この受付件数は順調に増えてきているようですけれども、それに関してどういった取組を行っているのかお伺いします。

経営課長

企業庁ではこれまでより多くのお客様にコールセンターをお使いいただきまして、ワンストップで迅速に御用件をおつなぎいただくように広報しておりました。一般的にはさがみの水、ホームページといった広報をしたところですが、特に引越しの際にコールセンターの御用件が多いことから、引越しの際、各家庭に御案内する水道コールメモといった冊子を用意しておりまして、こちらにコールセンターの電話番号が一目で御覧いただける工夫をさせていただいております。

また、水道営業所にも様々なお客様からの問い合わせがある中で、お客様コールセンターでお済ませいただける用件につきましては、着信の電話を自動音声応答転送装置、御用件を番号で選択していただければ、お客様コールセンターにそれが転送されるといった装置も順次導入をしていることが、こうした件数につながっていると考えております。

藤井

それでは、より一層、このコールセンター利用促進、それからお客様へのサービスの向上を図っていかなければいけないとは思いますが、今後、どのように取り組んでいくのか伺います。

経営課長

平成 29 年度の後半、10 月から新たな契約を締結する予定でございます。これまでのとおり、安定的、効率的な運営に努めるようにしてまいりたいと考えております。

更なるお客様サービスの向上といたしまして、先ほど、答弁いたしました自動音声応答転送装置につきまして、これまで三つの水道営業所に導入してまいりましたが、これを新たに四つの水道営業所に拡大して、一層、受付サービスの向上をしてまいりたいと考えております。

藤井

今回、この自動音声応答転送装置は代表電話に電話して、それから何番と押して先に進んでいくんですけれども、よくあるのは先に進んでいったあげくに、後ほど、お掛け直してくださいということが実際あります。当然、神奈川県ではそういうことはないとは思いますが、頑張っているいろいろ押したあげく、そうしたことがあるのは残念なことです。2 回目、3 回目もそうになってしまうということがないようにやっていただきたい。あとど

うしても機械の音声での応答ではなくて、オペレーターと直接話したいという方が出てくると思います。そういったところについてきちんと対応できる体制をつくっていただきたい。コールセンター利用促進について、覚悟を持ってやっていただきたいといます。

それが何よりのサービス向上につながると思います。是非、その体制をしっかりとつくっていただきたいと要望しておきます。

次に、他会派からも幾つか出ておりましたけれども、漏水事故の対策ですが、常任委員会資料の主要事業体系図の中で、平成 29 年の新規事業で新たな漏水調査技術の共同研究事業が出ていましたので、それについて何点か伺っておきたいといます。

はじめに新たな漏水調査技術の共同研究をしようと考えたそもそもの経緯からお伺いしたいといます。

#### 水道施設課長

県営水道では、漏水調査サイクルの短縮や、河川の横断部などの調査を拡大しながら、漏水対策強化に取り組んでいるところでございますが、更なる漏水率の低減や漏水事故の防止に向けて今後も強化を進めていくことが重要だと考えております。

昨年、全国で初めて大口径用として新しく開発されました相関式漏水探知機を使用して調査を行ったところ、従来の調査では発見できなかった漏水を発見いたしましたので、今後の調査技術の進歩に応じて対応しているところでございます。

そこで、今後の漏水調査技術の向上や新たな調査技術の開発などに向けまして、民間企業との間で共同研究に取り組むことにしたものでございます。

#### 藤井

具体的にどういった内容について企業を通じて研究をしようとしているのかお伺いいたします。

#### 水道施設課長

今後の対策強化のためには、深い位置に埋設されております水道管の漏水や微少な漏水などをいかに早く検知できるかが重要と考えております。研究テーマにつきましては、実用化されている漏水調査機器の性能アップや新たな機器の開発のほか、漏水の分析技術などについて広く提案を募っていきたいと考えているところでございます。

#### 藤井

常任委員会資料の 3 ページに載っていますように、ゼロ予算となっています。共同研究がゼロ予算ということですが、これはどういった枠組みを考えているのか伺います。

#### 水道施設課長

基本的には漏水調査機能開発メーカーや漏水調査会社との共同研究を考えております。県営水道といたしましては、職員用の漏水調査技術研修施設をはじめ、広い給水区域内に設置されております全ての水道管をフィールドとして提供し、漏水分析や調査技術に精通した職員による助言なども行ってまいりたいと考えております。

一方で、共同研究者は機能開発や新たな調査技術についてフィールドを使いながら、実地を重ねていく取組を考えているところでございます。

藤井

共同研究の募集だとか研究期間につきましては、どういったことを考えているんでしょうか。

水道施設課長

来年度早々には、海外の事例の文献などの調査を行いながら、研究テーマを精査し、その上で幅広く提案を募りながら、早ければ10月頃から共同研究を始めていきたいと考えております。

また、研究期間といたしましては、まずは2年から3年程度を考えているところでございますが、応募の状況や提案された内容を見ながら、募集と研究、どちらの期間につきましても柔軟に対応していきたいと考えているところでございます。

藤井

漏水について本当に苦労されていると思うんですけども、今のお話でいきますと、この共同研究で深い位置だとか微少な音を探知することを研究テーマにするということですが、共同研究において一定の成果があった場合、こういった情報をどういうふうに発信をしていくのか、その辺のお考えがありましたらお伺いしたいと思っております。

水道施設課長

共同研究による取組の内容や成果につきましては、積極的に発言していくことで、同じ漏水への課題を抱えております水道事業者への一助になればと考えております。具体的には、全国の水道事業者が集う日本水道協会が主催する研究発表会が毎年開催されておりますので、このような場で共同研究者とともに新しい知見や研究の成果を発信していきたいと考えているところでございます。

藤井

そういった意味で、本当にこの官民連携の成果は非常に大事だと思います。是非、日本水道協会の場できちんと発表できることをお願いしまして私の質問を終わります。