

## 令和元年度 第3回 北見市上下水道審議会 概要録

日	時	令和元年 11 月 12 日 (火) 午後 2 時 00 分 ~ 3 時 20 分
場	所	北見市役所桜町仮庁舎 入札室
出席者	委員	渡邊会長、山下副会長、岸田委員、水田委員、山田委員、 榊川委員、高橋委員 (欠席：山本委員、伊佐委員、吉田委員、林委員、小室委員、 佐々木委員)
	事務局	大江公営企業管理者、松本上下水道局長、田中上下水道局次長、 磯部上下水道局次長、唐経営企画課長、山内総務課長、 笠原水道課長、高木下水道課長、寒河江給排水課長、 荒木浄水場長、長谷川浄化センター所長、 吉川常呂上下水道課長、細川留辺薬上下水道課長、 近藤経営企画課財務係長、星経営企画課経理係長、 山口水道課計画係長、村井下水道課計画係長、 大倉浄化センター管理係長 井上総務課総務係長、井上、阿部
議事等		1. 議題 (1) 第2期北見市上下水道ビジョンの策定について
主な議事内容		
1. 議題 (1) 第2期北見市上下水道ビジョンの策定について P1~P78		
		<p>第2期北見市上下水道ビジョンの策定について説明。</p> <p>はじめに、本配布した資料「現ビジョンと第2期ビジョンの対比」について、前回の当審議会で、現ビジョンと第2期ビジョンの体系図の対比について、施策が終了したものと第2期で施策を変更したものを表で示すことになっていたため、その資料となるが、説明は省略する。それでは、第2期ビジョンの素案の説明に移る。</p> <p>第1章では、策定の趣旨を記載しており、第2章では、北見市上下水道事業の概要として、事業区域図や事業の歩み、料金・使用料の変遷を記載している。第3章では、当審議会の1回目と2回目で議題とした、現状分析と将来予測を記載している。2回目の審議会で見解をいただいていた、下水道のアセットマネジメントの緊急度1から3の説明については、現在作成中で、12月中にまとめる予定の最終案には入る予定である。</p>

本日は第4章以降の説明をする。

資料47ページ。

第4章 基本理念と具体的な取り組みについて、まず、資料の水色の部分、基本理念は当審議会の2回目でも提示したが、現状及び今後の事業環境や事業状況を鑑み、「安全・安心を次世代につなぐ持続可能な上下水道」としている。基本理念の実現のために、資料中段の色付きの部分で、基本目標を4つ掲げている。4つ目の基本目標は、当審議会の2回目で提示した、「情報発信の充実」から表現を見直し、「広報・広聴活動の充実」としている。

資料49ページ。

ビジョンの体系図について、基本方針と主要施策についても、当審議会の2回目で提示したものから内容は変わらないが、若干表現の見直しや順序の変更を行っている。

ここからは、主要施策のうち、第2期で新たに取り組む施策や重要な施策について説明する。資料50ページから60ページまでは現ビジョンから引き続き取り組む施策であるため、説明を省略する。

続いて、資料61ページについて。

各施策の構成を統一しており、始めに基本目標、その下に基本方針と主要施策を記載し、基本方針の右に施策の対象となる事業を水道と下水道のマークで示している。次に、現状と課題で、現状把握に基づき今後取り組むべき課題を記載し、次頁では、目指すべき方向で課題の解決に向けて目指すべき方向を記載し、具体的方策で今後10年間に取り組む施策を記載し、KPI、カッコ施策の評価指標で10年間の取り組みの評価をするための指標として平成30年度の基準値と令和11年度、あるいは10年間累計の目標値を設定している。

資料61ページに戻り、基本目標1、安全で快適な生活環境の確保の基本方針4、施設の保全と再構築、主要施策、老朽化施設の計画的な更新・長寿命化の(1)アセットマネジメントによる計画的な施設の更新だが、現状と課題では、2段落目で、当審議会の2回目に説明したが、今後は更新すべき施設が膨大となること、また、財政状況はさらに厳しくなることが予想される中で安全・安心な上下水道事業を続けていくためには、アセットマネジメントの基礎となる目標耐用年数などを適時見直しして適正化を図り、効率的な施設

の更新を行っていく必要がある。

資料 62 ページ。

目指すべき方向として、目標耐用年数の精度向上を図るため、全浄水場・処理場における各機器の修繕履歴や更新履歴を集約する。また、施設の健全度を調査したうえで、計画的な更新を行う。

資料 63 ページ。

具体的方策として、アセットマネジメントの精度向上を図るため、各施設や機器の更新履歴及び修繕履歴の集約や水道管の種類と埋設状況、下水道管のカメラ調査の結果などの反映を行う。また、更新費用の平準化を図るため、状態に応じて優先順位を決定し計画的に更新する。また、KPI、施策の評価指標として、水道管及び下水道管の今後 10 年間に予定する更新延長を目標値として設定している。

資料 64 ページ。

主要施策、老朽化施設の計画的な更新・長寿命化の(2) 施設の計画的な点検・修繕の充実ですが、現状と課題では、1 段落目で、アセットマネジメントの手法による更新費用の試算により、目標耐用年数を超過した施設をすべて更新する場合の費用は膨大なものとなることが判明しており、更新の優先度が低い施設については事後保全で対応するため、日常の漏水調査や管渠清掃などの維持管理や点検、修繕の重要性が高まっている。3 段落目で、上下水道局では、施設の点検や修繕は各自治区で個別に実施しているが、施設が不意に故障した場合、全自治区で連携して対応に当たる場面も想定され、施設台帳が個別に管理されていると早期の復旧に支障となるおそれがある。

目指すべき方向として、水道では、事後保全とした管路については、漏水調査や洗管作業により健全性が保たれているか確認するとともに、必要に応じて修繕を行いながら、継続的に状態把握を行う。浄水場施設等については、事故の防止や安全な水の安定供給のため、健全度を把握する点検を含む維持管理や、定期的な修繕を行うことにより長寿命化を図る。下水道では、事後保全とした管渠については、定期的な清掃による施設状況の把握を行うとともに、下水道施設全体において計画的な点検・調査を行いながら、必要に応じて修繕を行い、長寿命化を図る。

資料 65 ページ。

具体的方策として、水道では、全自治区の施設台帳を統合し、故障履歴や修繕記録を追加して電子化を進め、計画的な点検や補修などに活用する。また、管路や浄水場施設などの計画的な点検や修繕により、漏水の早期発見や施設の長寿命化を図る。下水道では、管路及びマンホールポンプなどの計画的な清掃及び処理施設の機械設備などの計画的な分解整備によって健全性を保ち、また、管内カメラ調査などによって優先度判定を行い、早期に修繕することで長寿命化を図る。

また、KPI として、水道管では今後 10 年間に予定する洗管延長と漏水調査延長を、下水道管では今後 10 年間に予定する清掃延長と調査延長、修繕箇所数を目標値として設定している。

資料 66 ページ。

主要施策、人口減少に伴う水需要の変化への対応の(1)、効率的な施設運用の検討について、現状と課題では、2 段落目で、浄水場や下水処理場の施設は複数の系列や池で構成されているため、配水量や処理水量の減少に応じて一部の施設を休止させるなど、状況の変化に対応した効率的な施設運用により、維持管理費を削減できる可能性がある。目指すべき方向では、配水量、処理水量の推移、維持管理や災害時のリスク管理などを総合的に検討し、複数ある施設の一部を休止するなど効率的な施設運用を目指す。

具体的方策で、水道では、現状の水質を維持し、災害時などにおいても水運用に支障がない範囲での休止を検討するとし、また、学術機関との共同研究によって、浄水処理にかかるランニングコストの削減を引き続き検討する。

下水道では、季節変動などを考慮した施設の運用方法を検討し、動力や消耗品、薬品などの施設運転にかかるランニングコストの削減を検討する。

KPI としては、効率的な施設運用の検討実施を目標値として設定している。

資料 68 ページ。

主要施策、人口減少に伴う水需要の変化への対応の(2)、施設の統廃合等による事業の効率化について、現状と課題では、施設利用率が年々下がっていることから、施設の統廃合や下水処理区の再編について継続的に検討していく必要がある。

資料 69 ページ。

目指すべき方向では、水道の各施設の統廃合やダウンサイジング、下水道の施設の集約や処理区の再編について検討する。

具体的方策では、ダウンサイジングの検討のほか、水道では、今後の水需要の減少をふまえ、金華浄水場と温根湯温泉浄水場において、費用対効果の高い施設統合や効率的な施設運用の方法を継続的に検討するとし、下水道では、平成 30 年度に着手した端野自治区の下水处理を北見自治区に統合する事業を計画的に進め、効率化を図るほか、処理区の再編について継続的に検討する。

KPI としては、施設の統合などの検討実施を目標値として設定している。

続いて、資料 75 ページ。

基本目標 2、災害等に強い上下水道の確立の、

基本方針 2、危機管理体制の強化、主要施策、災害対応体制の充実と関係機関との連携の(1)、災害対策本部機能の充実について、現状と課題では、2 段落目で、災害時などにおいて施設の運転状況の把握に時間を要していること、また、施設復旧に必要な資機材の保管庫が庁舎から離れていることなどの課題がある。

目指すべき方向では、災害対策本部としての機能を維持し、迅速な対応・復旧が実施できるよう、新上下水道局庁舎に必要な機能を整備する。

具体的方策では、施設監視機能の強化として、配水池の水位や主要なマンホールポンプの状態などを庁舎でモニタリングできるよう、順次、システムの整備を進める。

資料 76 ページ。

KPI としては、局庁舎での監視可能配水池数とマンホールポンプ数を目標値として設定している。

資料 77 ページ。

主要施策、災害対応体制の充実と関係機関との連携の(2)、災害対策マニュアルの継続的な見直しについて、現状と課題で、近年、全国各地で想定を超える災害が発生していること、また、上下水道局としての業務継続計画、カッコ BCP は未整備であることを課題としている。

目指すべき方向で、非常時に職員それぞれが個々の役割を認識し、

	<p>適切に行動できるよう取り組みを進める。</p> <p>具体的方策で、災害訓練の実施のほか、災害対応時の教訓や他都市の事例を踏まえ、マニュアルの見直しを適宜行うこと、上下水道局としての業務継続計画、カッコ BCP を策定する。</p> <p>KPI としては、BCP の策定とマニュアルの見直しを目標値として設定している。</p>
委員	<p>63 ページ、基本目標の実現の中でカメラの記載があるが、どういう基準でカメラを導入するのか。また、モニタリングの件について、新庁舎に移ったときに上下水道の状況を一つの部屋でモニタリングできるような設備を考えているのか。</p>
事務局	<p>カメラ調査については法定耐用年数 50 年以上経過した管を対象にしている。</p>
委員	<p>一回にどれくらい調査できるのか。</p>
事務局	<p>1 年で約 10km~20km の延長を調査している。</p>
事務局	<p>モニタリングの件について、上水道の場合は配水池の水位や流量などをデータ化し上下水道局庁舎でもモニタリングできるようにと考えている。下水道の場合はマンホールポンプ場の水位をリアルタイムで監視できるシステムを計画しており、上下水道局庁舎ではタブレット端末により監視できるようにと考えている。</p>
委員	<p>費用がかかると思うが実施してもらいたい。</p>
委員	<p>水質のモニタリングについて、広郷浄水場以外の浄水場ではモニタリングを行っているのか。</p>
事務局	<p>水質のモニタリングについて、広郷浄水場を含め他の浄水場において、まず水質について濁度などは常時測定している。それは各自治区浄水場にて機器を設置し各自治区個別で数値を確認できる形となっている。今回のモニタリングというのは、水質については含めず配水池の水位についてのみ上下水道局庁舎で確認できるようにする予定であり、水質については濁度や重要なポンプにしばらく広郷浄水場で確認できるような形にしようと考えている。</p>

委員	広郷浄水場でモニタリングできるのか。
事務局	原水の項目について、今は各自治区個別で管理している形だが、広郷浄水場にてデータを確認できるようにしたいと考えている。
委員	今は各自治区個別で管理しているものを広郷浄水場で一括管理ができるということか。
事務局	補足するが、水質については24時間体制で広郷浄水場にて監視している。だが、災害対策本部となる上下水道局庁舎の桜町仮庁舎ではそのような施設がないため、新庁舎が建設された際には随時画面でそれぞれの配水池の水位などの情報をモニタリングできるように各施設の更新時に整備を進め、適切な判断や指示を行い迅速な対応を行っていきたいということである。
委員	基本的に水質調査自体は浄水場にて定期的に行われており、そのことについては各浄水場で把握はできるが、一括で把握をしているというわけではないため、将来的には水質も含めて管理をしていくということか。
事務局	水質については各浄水場の運転管理と施設管理者で行い、75ページでは危機管理体制の強化ということで、災害対応という意味で自然災害や事故が起きたとき、災害対策本部として正しい情報を入手し迅速な指示ができるようにということで配水池の水位などのモニタリングということである。
委員	51ページの水質のモニタリングとは別の話になるのか。
事務局	51ページとは別であり、75ページではあくまでも災害や緊急的な対応のことである。51ページでは日常的なことや大雨時の対応のことである。
委員	再度質問するが、51ページの水質検査というのは各浄水場で行っているので、今後は月1回定期的にやりますという評価指標なのか。
事務局	水質の調査にも水道法で定められている基準があり、この調査に関しては各浄水場で行えないため広郷浄水場で行っている。各浄水場

	<p>で行っている水質検査というのは浄水処理をする上で必要な項目を行っている。広郷浄水場で行っているのは法律に関係するものである。</p>
事務局	<p>話しが食い違っているため補足するが、51 ページで記載しているものは、あくまでも川の水質の話をしている。しかし今、事務局が説明したのはできあがった水道水の水質検査の話をしている。月 1 回常呂川の水質調査というのは、水道水の原料としての川の水の調査をしているという意味である。また、75 ページのモニタリングというのは、あくまでもできあがった水道水が配水池にどれだけあるのかどういった状態なのかということを新庁舎でモニタリングできるようにということである。</p>
委員	<p>76 ページの災害等に強い上下水道の確立の災害対策本部機能の充実について、上下水道局庁舎での監視可能配水池数の目標値とあるが全体で何箇所のうち 24 箇所を目標としているのか。全体の何箇所の中で 24 箇所目標にすると記載しなければ進行管理ができないのではないか。また、同じように 77 ページの KPI について、災害対策マニュアルの継続的な見直しが随時となっているが、例えばマニュアルの見直しの検討を毎年少なくとも 1 回は行うと記載しなければやらなくてもいいことになってしまうのではないか。</p>
事務局	<p>今回は素案ということで提出しているが、貴重な意見であるので、このような意見を参考にしながら今日の議論も踏まえたうえで最終案を作成していきたいと考えている。</p>
委員	<p>KPI の目標値が色々あるが、これについては審議会で目標値の根拠などについて検討する必要はあるのか。</p>
事務局	<p>KPI も含め素案として提出しているため、設定の根拠や別の観点があるのではないかというような意見があれば回答していきたいと考えている。</p>
委員	<p>目標値の根拠について、詳しく説明すると長くなると思うが、簡単に示せるのであれば記載していただきたい。</p>



事務局	作成する中で工夫していきたいと考えている。
委員	効率的な施設運用や施設の統廃合の関係で、人口減少等に伴い利用者が減少するため、一部施設を止め統廃合を行うということだが、地域によってそれぞれ異なるところについての検討はどうしているのか。
事務局	施設の統廃合について、現在取り組んでいるものは端野の下水道処理を北見に統合するということである。その検討のタイミングとしては、端野下水処理場の更新時期がきていたということがあり、更新するべきか北見で受け入れるべきかというシミュレーションを行った結果、経費節減が見込まれるため統合するという事になっている。また、留辺蘂の下水処理についても同じくシミュレーションを行ったが距離の問題があり継続的に検討するという結果となっている。さらに、水道については留辺蘂自治区に浄水場が4箇所あり、その中でも金華浄水場と温根湯浄水場が近接しているため現在統合はできないが、今後人口減少により水量が減少し、更新時期が到来したときには統合するべきかどうかを継続的に検討することとしている。
委員	先ほど質問にあった管内のカメラ調査をどういった基準で行っているのかということについて、古くなったもののみカメラ調査をし、年間に約10km行っているということだったが、年間10kmの根拠及び今後の考え方について説明していただきたい。
事務局	カメラ調査については、基本的には耐用年数50年というものがあり、さらに下水道管や道路の種別によって優先順位をつけながら行っている状況である。今後については、年間10kmや20kmではなく、もっと耐用年数を超える下水道管が増えていくため、さらに選別を行いながら調査を行っていく考えである。
委員	年間10kmという基準値を設けているわけではなく、古い管に関してもっと調査を行っていくという考え方でのよいのか。
事務局	はい。65ページのKPIで示している基準値10kmは、現在行わなければならない調査の延長であり、目標値については令和2年度から11年度までの累計値となっているが、優先度をつけ調査を行わなけ

<p>委員</p> <p>事務局</p>	<p>ればいけないという延長を計上しているということである。</p> <p>今回のビジョンについて、新庁舎が建設されるということを見込んだ計画なのか、それとも見込んでいないのか。</p> <p>新庁舎については現在建設中であるが、基本的には新庁舎が機能している状況を想定した上での計画となっている。合わせてBCPを策定しなければいけないが、BCPについても新庁舎に移ったという前提で策定しなければと考えている。</p>
----------------------	---

(2)第2期北見市上下水道ビジョンの策定について P79~P100

	<p>基本目標3以降について説明。</p> <p>資料79ページ。</p> <p>基本目標3、経営基盤の強化の基本方針1、経営の健全化・効率化、主要施策、業務の効率化について、現状と課題では、3段落目で、これまで、施設の統廃合や業務の見直しなどを進めてきたが、人口減少などに伴う料金・使用料の減少や施設の老朽化による更新需要の増加など、今後も厳しい経営状況が続く見通しの中、より一層の業務の効率化を行って経費を削減する必要がある。</p> <p>目指すべき方向で、施設の統廃合について継続して検討するとともに、施設更新時においてダウンサイジングや省エネルギー化、コスト削減に取り組む。また、業務の見直しや外部委託している業務の検証を進め、さらなる効率化を目指す。</p> <p>具体的方策では、第2期ビジョンの主要施策を進めることで経費の削減を図るほか、資料80ページで外部委託の検証を行い、委託業務の効率化を検討する。</p> <p>KPIとしては、業務効率化の方策の検討の実施を目標値として設定している。</p> <p>資料83ページ。</p> <p>主要施策、財務状況の改善について、現状と課題では、当審議会の1回目に説明しているとおり、水道では企業債残高対給水収益比率が高く、将来世代の負担増が課題になっている。下水道では流動比率が低く、資金状況の改善が課題になっている。</p>
--	--

資料 84 ページ。

目指すべき方向で、水道では資金の状況を見ながら企業債の借り入れを抑え、将来世代の負担を抑制することを目指し、下水道では資金の確保に努め、経営基盤の強化を目指す。

具体的方策で、水道では、企業債残高規模の縮減として施設の更新や企業債の償還などの予定される支出に対して積立金などの保有資金を有効に活用し、企業債の充当率を下げ、下水道では、資金の確保として端野自治区の下水処理を北見自治区と統合する事業などで経費の節減を進め、資金を確保する。

KPI として、水道では企業債残高対給水収益比率を、下水道では流動比率を目標値設定している。

資料 85 ページ。

主要施策 、適正な料金収入の確保について、

現状と課題では、2段落目で、人口減少等による使用量の減少と老朽化施設の更新需要の増加など、状況の変化に対応した適正な料金収入を確保することが必要である。

目指すべき方向で、将来を見通した施設の更新計画策定や経営の効率化を進めるとともに、適正な水準の料金収入を確保することを目指す。また、事業の重要性・必要性について情報の開示や周知を行い、お客様の料金設定に対する理解を得ることを目指す。

資料 86 ページ。

具体的方策では、適正な料金水準及び料金体系の検討として、中長期的な経営見通しに基づいた施設の更新財源の確保などを勘案しながら、適正な料金水準について定期的に検討し、他市の料金体系について調査・研究するとともに、その時々の水の利用状況などを勘案した適正な料金体系の検討を行う。

また、情報発信として、事業の重要性や必要性、経営状況などの様々な情報及び水道水の利用促進につながるように水の飲用や利用に関する情報を発信する。

KPI として、水道では料金回収率を、下水道では経費回収率を目標値設定している。

資料 90 ページ。

基本目標 4、広報・広聴活動の充実の基本方針 1、広報・広聴活動の充実、主要施策 、広報活動の充実ですが、現状と課題では、1

	<p>段落目で、災害時において、お客様が必要とする正確な情報を速やかに伝達することが、課題となっている。</p> <p>目指すべき方向では、お客様が求めている情報や事業者として伝えたい情報を様々な媒体を活用し、効果的に提供し、また、上下水道事業の課題や現状について理解いただき、今後の事業の取り組みについて協力を得ることができるような広報活動を展開する。</p> <p>具体的方策では、上下水道事業に係るPRイベントなどを開催するほか、提供する情報の充実を図り、効果的な広報媒体の調査・検討を進める。</p> <p>KPIとして、開催イベントへの参加者数と新たな広報媒体の活用、広報活動の満足度を目標値設定している。</p> <p>資料 92 ページ。</p> <p>第 6 章、今後 10 年間の投資・財政計画について、収入では、人口減少等を考慮した料金収入の減少を考慮し、支出では、アセットマネジメントの手法による長期的な更新費用の見通しと、ビジョンの主要施策から必要経費を見込んでいる。</p> <p>資料 100 ページ。</p> <p>第 7 章は、ビジョンの実現に向けてPDCAサイクルの実施により進捗管理と改善を行う。青色のプランで現在進めているビジョンを策定し、右回りにドゥで毎年度主要施策と事業計画に沿った事業を実施し、下のチェックで毎年度の決算に合わせてKPIの進捗評価及び計画と決算の比較分析を行い、左のアクションで毎年度の実施手法の改善と 5 年後にKPIの進捗状況及びその時の事業環境や事業状況を踏まえ、ビジョンの改訂を行う。</p> <p>巻末には、現在作業中だが、用語解説を付けて最終案とする予定である。</p>
委員	<p>人材の育成について、87 ページに記載している技術継承手法の検討や外部研修の積極的活用とあるように計画に沿った人材の育成をお願いします。</p>
事務局	<p>はい。</p>
委員	<p>86 ページの料金回収について、現段階で 97.83%というのは理解できるが、なぜ目標値が 100%にならないのか。また、100%ではない</p>

	<p>というマイナス部分についてはどのような処理をしているのか。</p>
事務局	<p>料金回収率について水道では、平成 30 年度で 97.38%であり原価割れとなっている。ただ一般会計からの収入が多少あり、そういった収入も含めて黒字となっている。また、以前議論した料金改定についても水道については 2 段階での引上げとなっており、2 段階目の引き上げはまだ行っていないということもあるが、2 段階目の引き上げをする令和 3 年度では 100%を超える見込みとなっている。</p> <p>だが、人口減少等によりこの 10 年間で料金改定の効果が薄れてしまうということもあり、令和 11 年度については現状の見通しで 97.92%となっている。</p>
委員	<p>ということは、減免されている人を除いて、未納や回収ができなかったことはないということか。</p>
事務局	<p>86 ページで記載している回収率は、収納率とは異なるものであって、料金で全ての経費をどの程度賄えているのかということである。また、収納率については約 99%という高い水準を保っているところである。</p>
委員	<p>84 ページ財務状況の改善について、KPI で水道の企業債残高対給水収益率 700%とあるが、全国平均が約 200%であるので、せめて目標値は全国平均値にしていかなければいけないのではないか。</p>
事務局	<p>確かに全国平均は 200%台であり、本来目指すべきところではあるが 800%近くまで積み上がっているものをこの 10 年で全国平均に近づけるといのはかなり過大な目標となってしまうところである。ただ、基本的には限りなく全国平均に近づこうこの 10 年間取組を進めていきたいと考えている。</p>
委員	<p>であれば目標値を数値で表すのではなく全国平均に近づけていくという表現のほうがよいのではないか。</p>
事務局	<p>貴重な意見であるため、内部で検討し最終案に反映していけたらと考えている。</p>

委員	確認だが 92、93 ページの 10 年間の投資、財政計画について、説明はしたことがあったか
事務局	92 ページ以降の投資、財政計画については、計画期間 10 年の収支の流れを記載しており、前回第 2 回目の審議会の中で 50 年間のグラフで示したが、今回はその 10 年分を具体的な数値で示している。
委員	数値化するとこういう形になるということか。
事務局	はい。
委員	89 ページの広報活動の中の現状と課題について、情報技術の発達や外部環境の変化によりお客様ニーズが多様化していることから、調査、分析によりの確に把握する必要があると記載してあるが、具体的に何を指しているのか。
事務局	基本的にここで記載している調査、分析というものは、5 年に 1 度利用者の中から 2000 件無作為に抽出をして行うアンケート調査を対象としており、それに対してお客様の動向や考え方の変化を調査分析することであり、調査分析をした後に広報の仕方や、新たなサービスの提供などを検討していきたいという意味合いで記載しているのである。
委員	91 ページの広報活動の満足度について、現在が 36%というのはどのような理由で低い数値となっているのか。
事務局	36%と低めの数字になっているが、これは令和元年度で実施した調査の結果である。その直近では料金改定の関係で力を入れて広報したが、なぜ料金改定が必要なのかというところの説明が分かりにくいという意見があり、そういった意見もこの 36%という数字に表れていると考えている。そのためこれからは、4 年に 1 回経営状況を広報するのではなく、もう少し高い頻度の中で広報をしていかなければ数値は高くなっていかないのではと反省しており、今後数値が上がっていくよう努力していきたいと考えている。
委員	目標値が 50%となっているが、なるべく多くの市民の方に理解してもらうために 50%と言わず、100%に近づけるように数値を出してい

事務局	ただきたい。  ここでは 50%という記載ではあるが、これを最低限の目標とし、できるだけ高い数値を目指していきたいと考えている。
-----	--