

第5回横浜市水道事業の将来を考える懇談会の概要

1 懇談会の日時及び場所

平成27年6月2日（火）15時30分～17時30分 水道局本庁舎10階大会議室

2 出席者

(1) 懇談会会員

浅見 真理 氏（国立保健医療科学院 生活環境研究部 上席主任研究官）
石井 晴夫 氏（東洋大学 経営学部経営学科 教授）
今泉 マユ子 氏（横浜市水道局水のマイスター）
臼杵 ひろみ 氏（株式会社ファンケル 社長室長 兼 CSR 推進事務局長）
佐藤 裕弥 氏（株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 地域経営研究室 室長）
外山 薫 氏（横浜災害ボランティアネットワーク運営委員）
長岡 裕 氏（東京都市大学 工学部 教授）
山崎 洋子 氏（作家）

※欠席者

山藤 竜太郎 氏（横浜市立大学 国際総合科学群 人文社会科学系列 准教授）

（横浜市水道局 水道局長、全部長、経営企画課長、経営部担当課長（改革改善担当））

3 懇談テーマ

- (1) 新たなビジョンの策定状況について（中間報告）
- (2) 経営改革

4 主な意見等

(1) 新たなビジョンの策定状況について（中間報告）

<全体>

- ・ビジョンの構成について、もっと横浜らしさを出した方が良いのではないかと。
- ・上水道と工業用水道は分けなければならない部分もあるが、一体的としたビジョンに出来れば良いと感じた。

<基本理念>

- ・基本理念は企業の主張。もっと水道局としての主張を描いてみてはどうか。
- ・漠然としていて感じた。県との連携も意識して欲しい。
- ・水道というより、都市としての視点が強いと感じる。

<取組姿勢>

- ・「お客さまが水道事業に何を求めているかを常に考え」とあるが、求めるものをどのように把握するのか、「様々な主体との連携」とはどのようなところと連携するのか等、具体的なことを知りたい。

<各空間における将来の姿（作文）>

- ・目指す将来像について、空間を切り口にしたことは非常に斬新で良いと思うが、「空間」より「領域」という表現の方が分かりやすいのではないかと。

- ・作文は将来像ということだが、現状はどうなっているのか。また、水は生活する上で不可欠なので、夢物語だけでなく、不安を解消するようにしてもらいたい。
- ・作文は職員の作文コンクールの作品で、将来の姿の一つとして示したことを明示し、実際の計画を示した訳ではないことを記述したら良いのではないか。

<取組の方向性>

- ・今回の国のビジョンでは、国際協力は全国の水道事業体で統一に対応出来ないため落ちてしまったが、横浜としては打ち出しても良いと思う。
- ・5項目にまとめようとせず、新しい視点を加えて項目を増やすことも考えられる。

(2) 経営改革

- ・職員定数の削減に限界があることは今まであまり直接的に触れられることが少なかったが、認識すべき事項。一人あたりの生産性が向上した理由が、人員削減だけだとすると、本当の意味で生産性が上がったか疑問。
- ・委託化を進めるだけでは不十分。委託化で職員を減らすことはサービスを民間企業に依存することになり、人員不足による委託金の高騰等の状況変化もあり得る。
- ・コストカットだけでは職員のモチベーションが維持できない。顧客満足（CS）だけでなく、職員満足（ES）を高めることが重要。
- ・施設の効率性だけにならない工夫として、防災拠点数・バックアップ率・サービス向上率等の数値も取り入れて欲しい。
- ・人事制度・人材育成制度を変えてみてはどうか。留学や他企業への出向等を通じてスキルアップを図ることが可能。また、日本水道協会や学会での研究会や国際会議等での発表も有効。
- ・広域化や神奈川県内広域水道企業団との関係は、今後の方針を検討する際には外せない。
- ・お客さまサービスセンターはお客さまにとって一番接点のある部署なので、しっかりとした対応が出来るよう研修を重ねて欲しい。
- ・はまピョンカップに出席して、それぞれの職員の改善マインドを感じた。もっと市民に PR して、活用して欲しい。
- ・水道局の「横浜水缶」を横浜市の備蓄用水に出来ないか。
- ・今後、水道記念館をどうしていくのか。他都市では外部委託を行い、テーマパークのような記念館もある。指定管理者制度を活用し、有料にするのも手だと思う。
- ・経営の話は難しく、何が問題なのか分からない。市民から何を求められているかを知ることから始めるべき。