

平成28年度第4回 函館市企業局経営懇話会 会議録

【開催日時】 平成29年2月2日（火） 午後2時

【開催場所】 函館市企業局庁舎4階大会議室（アクロス十字街）

【次第】

- 1 開 会
- 2 議 題
 - (1) 平成28年度第3回函館市企業局経営懇話会会議録について
 - (2) 函館市上下水道事業経営ビジョンの原案について
 - (3) 函館市交通事業経営ビジョンの原案について
- 3 そ の 他
- 4 閉 会

【出欠状況】

■委員（出席13名）

（○は出席，敬称略）

所 属 団 体	氏 名	出	所 属 団 体	氏 名	出
公立ほこだて未来大学	木村 健一	○	函館市南茅部地域審議会	熊谷 儀一	○
財団法人函館地域産業振興財団	三浦 汀介	○	函館商工会議所	竹内 正幸	○
北海道税理士会函館支部	川田 博仁	○	函館水産連合協議会	吉村健太郎	○
北海道電力株式会社函館支店	名畑 優	○	函館地区バス協会	川内 隆靖	
函館市社会福祉協議会	佐藤 秀臣	○	函館湯の川温泉旅館協同組合	河内 孝善	○
函館市町会連合会	深瀬 晃一	○	一般公募	小泉 正勝	○
函館消費者協会	森元 浩	○	一般公募	山本 秀治	○
連合北海道函館地区連合会	八木橋正典				

■事務局（出席15名）

川越企業局長

- ・ 管理部 渡辺部長，松浦次長，清本経営企画課長，中村経理課長，島村料金課長
- ・ 上下水道部 鶴巻部長，加保次長，米田管路整備室長，船山計画・管路担当課長，
万年温泉等担当課長
- ・ 交通部 川村部長，高坂次長，岩田課長，廣瀬施設課長

【会議発言概要】

1 開 会

2 議 題

(1) 平成28年度第3回函館市企業局経営懇話会会議録について
－ 会議録原案通り（修正等無） －

(2) 函館市上下水道事業経営ビジョンの原案について

清本課長

はじめに、上下水道事業・交通事業の両ビジョンの原案作成の経過や今後のスケジュールなどについて、ご説明させていただきます。まず、皆様に事前に配布させていただきました原案についてですが、前回の懇話会以降、委員の皆様から頂戴いたしましたご意見などや、その他関係者から頂戴いたしました意見などを踏まえて修正いたしますとともに、用語や字句の訂正、言い回しなどの表現の修正や、現段階での財政計画などを加えて作成したところがございます。本日は、原案とあわせて配付させていただきました意見等の一覧表を中心に、後ほど、素案からの変更点についてご説明させていただきますと思いますので、よろしくお願いいたします。なお、この一覧表には、用語などの軽微な修正は含めておりませんので、ご了承下さいますようお願いいたします。

次に、本日の会議後のスケジュールでございますが、2月7日火曜日から3月9日木曜日まで、約1か月間、パブリックコメントを実施いたします。その後、パブリックコメントの結果に応じた修正などを行うとともに、平成29年度予算成立後に、これに応じた財政計画に置き換えまして、最終的に3月末までに成案化する予定でございます。

それでは、上下水道事業経営ビジョンの原案について、素案からの変更点を中心に説明させていただきます。事前にお配りしております資料のうち、原案の本編の方をご用意いただきたいと思っております。

<資料説明>

――― 質疑応答 ―――

深瀬委員

一覧表2ページ目No.4の温泉の件についてですが、企業局の考え方に函館市温泉資源保護指針というものがありますけれども、下から3行目から2行目にかけてですが、湯川地区における温泉資源の保護と言う事で、企業局としては湯川地区に限定する、あるいは、研究によりますと湯川地区の温泉がどこから来ているのかということについても色々な意見があるようだけれども、あくまでも湯川地区の今のやり方をこれから10年間続けていく。ですから、他の地域に関しては、函館市の温泉資源であっても特にそれは関与しないという考え方でよろしいですか。

米田室長

管路整備室長の米田の方から回答させていただきます。今、深瀬委員からご質問がありました件ですが、局の方で今、温泉の供給をしているのが湯川地区ということで、ご意見には横津山系ということもありましたが、局では、まず湯川地域の全体としての資源の状況はどうかということをお先に把握するべきではないかと考えておりますことから、今回、保健所ならびに北海道ともお話をさせていただいて、昨年10月21日に北海道の方がいらっしゃった時にも、直接、温泉の担当の方は来られなくて代理の方がいらっしゃったんですが、湯の川温泉地域において局以外の民間の源泉使用者の方も多数いらっしゃるといって、まずはうちの地域の状況をなんとか把握していただけないでしょうかという申し出を行っているところです。

深瀬委員

要するにこれは今、10年間の計画ですよね。ですから、この10年間において湯川地区以外の部分について何らかの形で関与していく考えが、するしないはいいのですが。ただ、ここで謳っておけば、あと5年など経った時にある程度、たとえば、道とやられているところに関連があるだとか、そういうことが出てきたときに、謳っておいた方がよいのではないかと。といいますか、企業局の考え方としては、そのような考え方をしておいた方がよいのではないかなという思いです。

鶴巻部長

上下水道部長の鶴巻でございます。温泉資源保護の考え方のスタンスとしては、深瀬委員の

おっしゃるとおりで、私どもも全く共通の認識でございます。ただし、この部分については、今、企業局の地方公営企業としてのビジョンを策定している中で、適切な言い方では無いのかもしれませんが、私どもが事業者としてすべてに踏み込んでいくという形になりますと、たとえば公営企業では私どものほかに市立函館病院がございますけれども、極端な例として、たとえば他の病院の開設ですとか、医療法人の認可等々、それから保健所や北海道が関与するということでありまして、市立病院が函館市の他の医療の部分に関与するといえますか、そのような行政の中でも様々な立場がございますので。私どもとしては、深瀬委員のおっしゃるとおり温泉資源保護については湯川地区だけではなくて、その部分にも関与していくと。ただしそれは、やはり北海道や保健所が主となり、私どもも連携し、協力していくというスタンスでございますので、その点をご理解いただければと思っております。

三浦会長 よろしいですか。

深瀬委員 仕方ないですね。縦割りだからというところもあるので。いいです。

山本委員 よろしいですか。今の温泉の件ですが、湯の川温泉というのは、汐泊川河口から2 km少し沖合いにある、銭亀火山が噴火したときのマグマの余熱で、確か供給されていると思えました。それから、亀田半島自体は、非常に地熱が高い地域として評価されています。もっとも、恵山と駒ヶ岳という火山が2つありますけれども、その距離も直線にすると約50 kmくらいしかありません。ですから、渡島半島そのものとしては、何処でも温泉は出るはずなのですが、ただ、函館市として、観光資源として保護しなければならないのは、湯の川温泉だと思えます。民間でやるというのは、営利企業ですからリスクがあって当然だと思います。これは函館市として関与すべき問題じゃないと思っています。ですから、ここでの問題になるのは、湯の川温泉だけだと思うのですが。それから、7、8年前に、道の地質調査研究所の方が2か月程温泉の調査に入りまして、その時に色々とお話し聞く機会があったのですが、温泉の湧出量というのは、四季折々の季節によっても違うし、室温や湿度によっても違うし、特に顕著なのは、気圧によって湧出量が全く違ってくるということです。ですから一概に、温泉が出た出ない、湧出量が減った増えたということは、色々な条件を加味して検討していかなければならない問題で、ここで一般の温泉に関して議論すべき問題ではないと思うのですが、いかがでしょうか。

三浦会長 何かご意見ございますか。

各委員 <意見等無し>

三浦会長 企業局ではこの考え方でまとめたいということですので、今の山本委員のお話と、それほど不一致ではないと思います。今回、企業局は、企業局として経営していく範囲を湯の川中心にということですからよろしいのではないのでしょうか。温泉の問題ということで拡大していけば色々な意見があると思いますが、ここでは経営ビジョンですから、どのように経営をするのかということで、ある程度具体的に条件を定めていくことが大事だと思いますが。よろしいでしょうか。

深瀬委員 水道料金のことについてですが、以前もここで、いわゆるレジャー施設の水道料金が銭湯並み。レジャー温泉と言いましょかね。だったのですけれども、この10年間見直す考えはないのかということ。それから、温泉のオーバーフローしたものというのは、雨水に流していますけれども、雨水は基本的にタダ（無料）ですよ。それは、たとえばレジャー銭湯のかなり大量に雨水管に流すところ。これも料金の対象にならないのか。これら2点について、お願いします。

島村課長 料金課長の島村です。1点目のお尋ねの部分については、第3回の会議で経営企画課長から申し述べたとおり、10年間で見直すということに関しては色々状況を見据えていくということにはなりますが、現時点ではこのままという見解を示していますので、ご理解いただきたいと思えます。

それから、2点目の雨水管に流すという部分については、規模としまして、委員がおっしゃるようなレジャー的なのというところはありますけれども、水質等も確認して雨水管に流入しているという現状ですので、その件に関しましても現時点ではこのままの推移でということ考

えています。

深瀬委員 そうしますと、この10年の計画の中で見直すことは無いということですね。ちなみに、今、そのような銭湯並みに料金の優遇を受けているところのリストというのは、公表していただけますか。ですから、銭湯の料金体系が適用されている施設のリストというのは、公表していただけますか。

島村課長 後日、検討しましてお答えしたいと思いますので、ご了承いただければと思います。

(3) 函館市交通事業経営ビジョンの原案について

清本課長 それでは、交通事業経営ビジョンの原案について、先程と同様に素案からの変更点を中心に、まずは財政計画とそれに関連するページの方からご説明をさせていただきます。

<資料説明>

―――質疑応答―――

河内委員 4番の職員の接客マナーの向上について、お話をさせてもらったのが私だったものですから特に思ったのですが、私が申し上げたのは、いくら研修をしても、もって生まれた資質もあると思います。やる人は笑顔できちんとした対応をするけれども、なかなかそのように出来ない方もいると。研修をしても、実際には現場でどのように対応しているかということを利用してはいるお客様が指摘をする。今の時代ですから、あまりよろしからぬお客様もいて、非常に過大に文句を言う人もいますから、お客様が言っていることが全て正しいのかも疑わなければいけないところもありますけれども。いずれにしてもそのPDCAでいうところのチェックの部分が無いと、次に進めないのではないかと思います。今の時点で、お客様何かお気づきの点がございましたらこの電話番号にかけてくださいなどというような、そういう受け皿となる窓口というものが市民に広く周知されているということが必要だと思います。ただ、私が知らないだけであれば現状のままで良いのでしょうかけれども、取りあげるという仕組み、チェックの部分を、お客様目線として入れることが必要なのではないかなと思ひまして、指摘させていただいたところです。そのようなことですので、なんとかならないものかなと思っております。

岩田課長 事業課長の岩田です。なかなか人が育つには、一朝一夕で成り行かないという部分は確かにあると思います。実際に、全く喋らなかつた乗務員がお褒めをいただくという事例もありました。現在は、電車の車内には電話番号を2か所程に記載しています。ご意見・ご要望等あればということで。古くなってしまったものもありますので、今一度確認をして、そのようなことも対応していきたいと思ひます。それから一般的に皆様からは、市民の声だとか、あるいはメールなどでいただくこともありますので、ご指摘やご要望等があればということで、ご意見を反映させていきたいと思ひています。

河内委員 おっしゃるとおりなのですが、このビジョンを策定するにあたって、今の30ページの「②職員の接客マナーの向上」の最後の行、利用者側の指摘を広く受け止めることを大事などの言葉を書いて、そのような指摘を広くといますか、受けるような仕組みに取り組んでいきたいなど、あまりうまく言えませんけれども、そのような文章を1行入れるということだけでもいかがでしょうか。入れたから着実にやってもらえるかというのも、失礼ながら全部についてですがわかりませんが、その1行を入れるということは難しいことでしょうか。

清本課長 経営企画課長の清本です。ただいまのご意見につきましては、ご趣旨も十分理解できますので、成案化までに検討させていただきたいと思ひます。

小泉委員 今回の接客マナーに関して、質問ではなく意見ですが、私、一昨年、函館バスのバス活性化検討会の委員を行いまして、1年間、座長を務めさせていただきました。それが、最初から最後まで全部接客の話で、各委員からも大変厳しい意見が出されまして、それは函館バスの話なのですけれども。それで、観光客ではないのですが、東京で大学に入った私の孫が、感性の鋭い女の子で今は旭川にいます。昨年、函館に来た時に敢えてバスと電車に乗せたのです。私の函館市電の案内の感想は、少しくどいなという印象を受けていたのですが、その孫が初めて市電とバスに乗った時に、「函館の市電はずいぶん親切だね。案内のアナウンスも分かりやす

いね。」という感想を述べていました。私の印象とは少し差があるのですが、そういう意味では、観光客ではありませんけれども良いアナウンスではなかろうかという感じがしましたので、感想を申し上げておきます。

深瀬委員 先程の河内委員の接客のところですが、前回、カメラの話を出したのですが。議事録にも載っていますけれども、その考えは無いのでしょうか。

岩田課長 事業課長の岩田です。カメラの話ですが、現在、接遇だけを目的としたものではありませんが、車外に向けたドライブレコーダーの設置が全ての車両で終了してしまっていて、少しずつですが、車内カメラについても設置を進めているところです。

三浦会長 カメラで車内の様子が記録されるということは、接客の状況というのも情報の一つになる、情報も得られるということですね。交通の方は接遇に関する内容が多かったのですが、ほかにご意見・ご質問等が無いようでしたら、この件について終了したいと思います。よろしいでしょうか。

各委員 <意見等無し>

三浦会長 それでは、本日の議題は以上となりますので、事務局にお返ししたいと思います。

清本課長 三浦会長、ありがとうございます。また、各委員の皆様におかれましては、前回、ご説明いたしました各事業の経営ビジョンの素案に対しまして、非常にお忙しい中、ご意見の提出などにご協力をいただき、誠にありがとうございました。はじめにご説明させていただきましたとおり、本日のご説明の内容によりまして、今後、2月7日から1か月間、パブリックコメントを実施する予定としており、その結果、平成29年度予算の確定に伴い、修正が必要な部分については修正を行った上で、各ビジョンの成案化を図ってまいりますので、よろしくお願い致します。

3 その他

・交通系ICカードのサービスの概要等について（報告）

岩田課長 事業課長の岩田です。交通部から、この春に導入を予定しています交通系ICカードのサービスの概要についてご報告します。11月29日に開催しました第3回経営懇話会において、ICカードの名称が「イカすニモカ」に決定したところのご報告をしたところですが、このイカすニモカの新サービスの概要について、お手元に配付しました資料に基づきまして、ご説明させていただきます。それでは、配付資料「ICAS nimoca カードによる新たなサービスについて」をご覧ください。

<資料説明>

深瀬委員 よろしいですか。この60分というのは、どのような意味があるのでしょうか。

廣瀬課長 施設課長の廣瀬です。この時間を決めるにあたっては、函館バスと協議し、分かりやすくするために同じ時間設定にしました。それで、函館バスの考えとしては、割と運行本数が少ないものですから、目的地まで行くためには、この程度の乗継時間をみておかないと乗継出来ないだろうということで60分という提案がありました。市電の方は6分車隔なので、特に60分まで長くする必要は無かったのですが、分かりやすさを考えて函館バスと同じ制度にした方が良さだろうということで60分に設定しました。

深瀬委員 分かりました。乗継の、ということなのですね。往復の利用でも使えますということなので、高齢者など、行きも帰りも電車ですというと、安くなるわけですね。行きも帰りもということは、たとえば、買い物をするとか用事を足すなど、そのように往復割引というところから考えると、60分で十分なのかなという気がしたものですから。タクシーにも往復割引というものがありますけれども、あちらは別に時間関係ないですね。時間を設ける必要が、やはりあったということですね。乗継が目的ということですね。

河内委員 よろしいですか。少し戻りまして素朴な疑問なのですが、10年間の経営ビジョンというのが策定されますけれども、この進捗状況というのは、1年毎または何年か毎に、順調に進んでいるかどうかのチェックをしていくものなのでしょうか。たとえば、10年計画の最後の年に行うなど。そのあたり、今後、どのような流れになりますか。

清本課長 経営企画課長の清本です。このビジョンの最後の部分でも触れていますが、PDCAサイクルで進行管理をしていくということで考えています。その間隔については、前回の会議でも3年から5年くらいにはというお話をさせていただきましたが、少なくとも中間年には検証をして、見直しが必要であれば見直しをすることになりますけれども、進行管理についてはできるだけきめ細やかに行っていきたいと思っています。

河内委員 予算やその経費については数字がそのものですから、進捗状況を見ると何に使った使っていないということが明らかに分かることです。先程の接客などに係ってくるということではないのですが、やはり良くなっている良くなっていないというような感覚的・定性的なものでの判断や意見に段々となってしまうので。たとえば、事故であれば軽微な事故から大きな事故までその年の事故件数が何件あった、接客であればこのような苦情がジャンルごとに分けて何件あったというようなものをまとめていけば、今年度は何件で次の年は何件なので多かった少なかったというような指標が出来ると思いますので。それに沿って、改善できたのかできなかったのかという、そのような形で将来的に議論できるようにした方が、PDCAのCの部分で、より明確にチェックが出来るのではないかと思います。それから、1年では早いので3年毎や2年毎にその進捗をみていくというように、きちんとやられた方が良いのではないかと思います。

清本課長 経営企画課長の清本です。ただいまのご意見を参考にさせていただきますして、進行管理の方法について考えていきたいと思っています。

山本委員 先程のICカードについてですが、子供でも使えるのでしょうか。

廣瀬課長 施設課長の廣瀬です。小学生専用の小児用イカすニモカというカードも販売します。これをお持ちいただくと、かざすだけで自動的に半額割引になります。もちろん大人用のカードをお持ちいただいても、乗務員に申告していただければ半額処理をします。小児用イカすニモカをお持ちいただくと他のサービスももれなく受けられて便利です。是非、よろしくお願います。

川田委員 イカすニモカの件ですが、29年春、運用開始予定と記載されていますが、これは4月1日までの運用開始が難しくなったということなのでしょうか。それからもう1点、片利用の予定であったように思いましたが。以上、2点について教えてください。

廣瀬課長 施設課長の廣瀬です。3月中のサービス開始を目指して計画通り作業を進めていますので、まもなく具体的に何月何日からという発表ができるかなというところにきています。もう一つ、片利用ではなかったかということですが、ニモカは全国相互利用カードということで、既に出発上がっているシステムですので、こちらに関しては契約当初から相互利用カードということで進んでおります。

川田委員 あと2か月程ですが、全く聞こえて来ないわけです。確かに料金箱に何か付いているなどというのは分かるのですが。たとえば、市民に4月からは使えるよというようなことなど、広報が足りないといえますか、何をどのようにするのが分からない状況だと思います。広報の方にもう少し力を入れて、利用者にも分かりやすいような方法でPRに努めていただきたいと思います。

4 閉会

・閉会にあたっての企業局長挨拶

川越局長 ひと言、お礼の挨拶をさせていただきます。この度は、私ども企業局の事業運営の指針となります経営ビジョンの策定にあたりまして、委員の皆様には大変お忙しい中、素案の段階から、大変貴重なご意見を賜りましたこと、まずもって御礼を申し上げる次第でございます。本当に

どうもありがとうございました。皆様から頂戴いたしましたご意見等につきましては、今後、事業運営に、しっかりと役立ててまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いを申し上げます。

さて、平成28年度も、残すところあと2か月ほどとなったところでありますけれども、今年度は、何と言っても北海道新幹線が開業をした年度でございます。本当に、沢山のお客様が新幹線を利用して、ここ函館にお越しをいただきました。大変な賑わいが生まれた一年でございました。お陰様で、それに伴いまして私どもの市電の利用も、大変多くいただいているところでございます。また、上下水道事業につきましては、昨年10月から、赤川の高区浄水場におきまして、再生可能エネルギーの有効活用による小水力発電を稼働させているところでございますけれども、現在も順調に稼働しているところでございます。

私どもが運営いたします上下水道事業、そして交通事業。これらは何れも重要なインフラ事業でありますけれども、経営ビジョンの中でもお示しをいたしましたとおり、将来の人口減少等に伴う色々な、料金収入の減少、また、施設の更新等に相当な費用が見込まれる、こうした中で、将来に渡って安全で安心できるサービスを提供していくことが我々の使命であると、このように考えております。今回のビジョンに基づいて、また、現実的な対策に、それぞれしっかりと取り組んでまいりたいと考えておりますので、皆様方にもより一層のご協力をお願い申し上げます。簡単でございますけれども、お礼のご挨拶とさせていただきます。本当にありがとうございます。