熊本市上下水道事業経営戦略(改定版・素案)等に関する
パブリックコメントの結果について

令和7年(2025年)2月27日

上下水道局経営企画課

熊本市上下水道事業経営戦略(改定版・素案)等について、市民の皆様からご意見を募集したところ、下記のようなご意見をいただきました。ありがとうございます。なお、公表にあたっては、取りまとめの都合上、ご意見を案件ごとに集約させていただきました。

記

- 1 意見募集期間 令和6年(2024年)12月25日(水)～令和7年(2025年)1月24日(金)
- 2 意見募集結果の公表日 令和7年(2025年)2月27日(木)
- 3 ご意見の提出状況 ご意見を提出された方の人数 4名
ご意見の件数(まとめごと) 10件
- 4 提出されたご意見と、それに対する本市の考え方 別紙記載のとおり

(内訳)

【対応1(補足修正)】

ご意見を踏まえて素案を補足修正または追加記載したもの 1件

【対応2(既記載)】

既にご意見の趣旨、考え方を盛り込んでいる、あるいは同種の記載をしているもの 0件

【対応3(説明・理解)】

市としての考えを説明し、ご理解いただくもの 4件

【対応4(事業参考)】

素案には盛り込めないが、事業実施段階で考慮すべき事として今後の参考とするもの 5件

【対応5(その他)】

素案に対する意見ではないが、意見として伺ったもの 0件

5 意見募集結果資料の入手方法

熊本市上下水道局ホームページに掲載しており、また、上下水道局経営企画課窓口、区役所総務企画課、まちづくりセンター(中央区まちづくりセンターを除く。)、中央公民館、中央区まちづくりセンター大江交流室、中央区まちづくりセンター五福交流室、河内まちづくりセンター河内交流室、河内まちづくりセンター芳野分室、城南まちづくりセンター城南交流室、総合保健福祉センター及び各地域コミュニティセンターでも閲覧できます。

【問い合わせ、連絡先】

熊本市上下水道局経営企画課

担当 岩尾、寺川

電話番号 096-381-4330

様式第2号(第5条関係)別紙

提出されたご意見とそれに対する本市の考え方

項目	ご意見等の内容	本市の考え方	対応内訳
<p>経営戦略</p> <p>3章 事業を取り巻く環境 3-1 人口と水需要 (P14,15)</p>	<p>総人口の推移・予測と区毎の人口のデータが記載してありますが、今後の単身世帯が増加する点も戦略に反映すべきと思います。</p> <p>東京都のデータでは世帯人数毎の月平均使用量は以下の通りで、世帯人数も考慮する必要があります。</p> <p>1人(8.1 m³)、2人(14.9 m³)、3人(19.9 m³)、4人(23.1 m³)、5人(27.8 m³)、6人以上(34.1 m³)</p> <p>(国立社会保障・人口問題研究所の推計では今後、単身世帯が増加し 2050 年には全世帯の44%に達すると予想されています。この状況を考慮した経営戦略が必要。)</p>	<p>ご意見のとおり、一般的には世帯人数が少ないほど1人当たりの水使用量は増える傾向にあるため、水需要について世帯人数を考慮する必要があります。</p> <p>また、本市においても、世帯形態別で見ると単身世帯は増加傾向にあり、令和2年(2020年)には約4割に達しています。(熊本市人口ビジョン(令和6年3月改訂版)より)</p> <p>そのような中、料金等収入の基となる使用水量(有収水量)は継続的に減少傾向にあり、節水機器の普及や高性能化など、様々な要因が考えられます。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、今後の人口と水需要について、精度の高いものとなるよう適切な把握に努めてまいります。</p>	<p>対応4(事業参考)</p>
<p>3章 事業を取り巻く環境 3-5 局地化、集中化、激甚化する雨(P25)</p>	<p>写真 3-5-2-1 について</p> <p>上下水道局周辺地域よりも他の地域の方がより都市化の進展が分かり易いのではないのでしょうか。違いがよりはっきりした写真が良いと思います。</p>	<p>ご指摘のとおり、都市化の進展が分かりやすいように別の地域に変更しました。</p>	<p>対応1(補足修正)</p>
<p>3章 事業を取り巻く環境 3-7 お客様満足度(P30)</p>	<p>行政手続のオンライン化の推進について</p> <p>オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化のためには、手続きがスタートする転居転入時、例えば賃貸契約時にライフラインの契約をワンストップで可能となるような官民協力によるオンライン化の検討も必要と思います。</p>	<p>デジタル庁が取り組んでいる「デジタル社会の形成に関する重点計画」において、次期「ぴったりサービス」の先行実証が実施されるため、本市も令和7年3月から先行実証に参加し、オンライン化の検証を行うとともに民間手続きも含めたワンストップの検討も行ってまいります。</p>	<p>対応3(説明・理解)</p>

経営戦略	3章 事業を取り巻く環境 3-7 お客様満足度(P30)	各種申請のオンライン化及びキャッシュレス決済を推進することで、出先の料金窓口を省人化し、出先窓口の統廃合が可能と考えます。 また、電話受付に関しても自動音声案内の導入も検討していただきたい。	各種申請のオンライン化及びキャッシュレス決済の利用増加により、窓口業務の効率化を図ることが可能となるため、出先窓口の統廃合については、デジタルデバイス(情報格差)等への対応を考慮しながら、慎重に検討してまいります。 また、電話受付に関しては、ご提案を踏まえて、より効果的な方法を模索してまいります。	対応4(事業参考)
	3章 事業を取り巻く環境 3-9 職員の状況(P36)	技術や知見の継承は、非常に大切なことだと思います。この課題に対して、官民連携し、技術や知見の継承をしていくべきだと思います。	職員数が減少する中で適切な人材育成を図るため、各種協会から外部講師をお招きし、最新の技術や知識の習得、研修施設を活用した実研修等を通して、職員の技術力向上・技術継承に努めています。 今後も官民連携等による技術や知見の継承に努めてまいります。	対応3(説明・理解)
	4章 理念・目指す将来像と基本方針 4-3 基本方針(P50)	基本方針7 財政の見通しに基づく事業経営の5行目に、『今後、人口減少等により料金等収入の減少が見込まれる中』とありますが、高齢化の進展や単身世帯の増加も料金収入に影響があるのではないのでしょうか。	料金等収入の減少要因としては、市民の節水意識の向上や節水機器の高性能化による使用水量の減少が大きく影響していると考えますが、ご意見にあるとおり、今後の社会的な生活様式の変化を踏まえ、料金等収入を適切に反映してまいります。	対応4(事業参考)
	4章 理念・目指す将来像と基本方針 4-3 基本方針(P51)	基本方針8 中長期的な水道料金・下水道料金のあり方についてですが、人口減少の半面、世帯数は増加し、料金収入は減少といったことになると思います。そのため、将来を見据えた料金確保が課題となり、基本料金など見直しが必要と考えます。	ご提案のとおり、人口減少に伴い料金等収入も減少傾向となる見直しであることから、基本料金の見直しも含めて、水道料金・下水道使用料のあり方を検討してまいります。	対応3(説明・理解)

経営戦略	4章 理念・目指す将来像と基本方針 4-3 基本方針 (P51)	基本方針8 公共施設等の整備・運営に民間の資金や創意工夫を活用するなど、官民連携を行い、良好な公共サービスを実現する。PPP/PFIの手法を取り入れることについて賛同します。	官民連携による良好な公共サービスの実現や更なる経営基盤の強化を図るため、PPP/PFI 手法の導入について検討してまいります。	対応4(事業参考)
中期実施計画	3章 将来像の実現に向けた取組 目指す将来像4 安定した事業経営(持続)(P88)	取組16更なる経営健全化に向けた取組として、人の代替となる AI・ICT の活用によって人口減少の課題に取り組んでいただきたい。	本市では、ICT 技術を活用し労働時間の短縮や業務効率化に取り組んでいます。 今後も経営健全化等に向けて、AI・ICT の活用により更なる効率化を図ってまいります。	対応3(説明・理解)
	3章 将来像の実現に向けた取組 目指す将来像4 安定した事業経営(持続)(P92)	4官民連携の拡大 下水道に限らず、上水道・道路の維持管理を包括委託しても良いと思います。管路の更新と道路の更新などまとめることができるメリットがあります。 さまざまな課題が出てくると思いますが、その分メリットも大きいと思います。	官民連携の拡大については、上下水道や道路の維持管理を包括委託することで、経費の縮減等が期待できるものと認識しております。 いただいたご意見については、今後、具体的な事業を検討する際の参考とさせていただきます。	対応4(事業参考)