令和８年度第１回千葉県水道事業運営審議会　会議録

１　日時　　令和８年１０月１６日(金)　午後３時００分から４時１０分まで

２　場所　　柏井浄水場３階　大会議室

３　出席者

【審議会委員】

滝沢委員、石田委員、宮﨑委員、吉田委員、玉田委員、阿井委員、関委員、伊藤委員、田畑委員、山下委員、仲村委員、河野委員、宮本委員、内田委員、小泉委員（WEB 参加)、荒井委員、後藤委員、相原委員、岡田委員

（委員２０名中１９名出席）

【県】

三神総合企画部長、谷田貝水政課長、
横山企業局長、石黒管理部長、密本水道部長、新野水道部次長、
高橋総務企画課長、石井総務企画課副参事（兼）政策室長、川越業務振興課長、
戸田財務課長、篠永計画課長、佐久間建設課長、石井浄水課長、堀給水課長、
他関係各課職員

４　議題

（１）令和８年８月千葉豪雨及び台風第２５号による水道施設における被害状況等について（報告）
（２）県営水道の財政収支見通しのローリング結果について（報告）
（３）その他

５　議事内容

（１）令和８年８月千葉豪雨及び台風第２５号による水道施設における被害状況等について（報告）

【資料１－１、１－２により事務局（県水政課、県企業局）から説明】

（吉田委員）

浸水被害のあったエリアでは、家や物品の掃除などで水を多く使わざるを得なかった方が多かったが、被災された方々の水道の利用に対し、何かしらの対応はされているのか。

（谷田貝水政課長）

床上・床下浸水の被害件数が多く、それに対する水道料金の支援として、それぞれの水道事業体で対応が異なっている。

山武郡市広域水道企業団や佐倉市などで、一定期間の減免措置を行ったと聞いている。

（仲村委員）

直結給水栓の活用についてホームページで案内したということだが、停電している場合、インターネットに繋がらないこともあるのではないか。

停電したマンションへ直接お知らせなどは行ったのか。

また、直結給水栓の活用状況について、把握していたら教えていただきたい。

（堀給水課長）

千葉豪雨及び台風第25号では、県営水道の施設では通常通り給水を継続していたが、停電等により受水槽のポンプが使用できなくなった集合住宅の住民から、水が出ないという問合わせが、千葉豪雨では71件、台風第25号では31件あった。

停電等でポンプが停止している場合でも水が使用できる直結給水栓の有無や、活用方法を案内するとともに、管理会社へもお知らせするようお願いした。

また、給水区域の市に対し、問合せ状況を共有し、給水車を派遣可能である旨を連絡している。

千葉豪雨では、松戸市から応急給水の要請があり、住戸への給水が困難となった集合住宅1棟に対し給水車を派遣した。

台風第25号では応急給水の要請がなく、給水車は派遣していない。

（２）県営水道の財政収支見通しのローリング結果について（報告）

【資料２－１、２－２、２－３により事務局（県企業局）から説明】

（宮﨑委員）

先ほどの説明では、デザインビルドなどの新たな契約方式について言及があった。

来週、長崎市で開催される日本水道協会の総会、研究発表会及び水道展において、全国の水道事業体による先進的な取組が数多く紹介される。

研究発表会では各事業体の取組に関する資料が公表されていることから、研究発表を行う職員のみならず総会等へ参加する職員についても、可能な限り手分けして情報収集を行い、新たな制度や取組に関する知見を深めてほしい。

（吉田委員）

今回示された数値そのものというより、資本的収支の内容を見て、水道施設の更新には多額の費用を要することを改めて実感した。

また、昨年度に管路更新について議論した経緯もあり、現在、自宅前で水道管更新工事が実施されていることから、住民の立場で工事の状況を間近に見る機会を得た。

工事は長期間にわたり実施されており、掘削や埋戻しなど多くの工程を伴うことから、その施工の困難さを実感した。

さらに、当初は夜間工事を実施するとの案内であったものの、途中から昼間工事へ変更されたとのことであり、その背景には人員確保などの課題があるのではないかと考える。

昼間工事となったことで、通学路付近で大規模な工事が継続して行われる状況となり、安全面への配慮など、別の課題が生じることも分かった。

その上で、昨今の土木工事を取り巻く環境は厳しさを増していると認識しており、今後もローリング等を通じて事業の進捗管理や見通しの検証を適切に行いながら、計画的に事業を進めてほしい。

自宅前で工事が行われたのは偶然であったが、当事者の立場から管路更新工事を間近で見ることができ、事業への理解を深める貴重な機会となった。

（滝沢会長）

世界情勢の変化や物価高騰など、事業者の努力だけでは対応が困難な外的要因が経済全体に大きな影響を及ぼしており、その影響は水道事業にも及ぶものである。

吉田委員からも意見があったように、これからもしっかりとローリングを行い、直近のデータを反映しながら、5 年後を見据えた財政収支見通しの精度向上に努めていただきたい。

（３）その他

【資料３－１、３－２により事務局（県水政課、県企業局）から説明】

（吉田委員）

マイポータルは少しわかりづらいと申し上げていたが、先ほどお話を聞きながら、久しぶりにログインしたところ、大分すっきりされたのかと思われる。

ただ、料金を見ると、確かに少し安くなっているものの、減免されたかどうかはわかりにくいような表示になっている。

受け手側としては、払う金額は少し減ったというところで、感謝はあるのかもしれないが、「こういった政策によって減った」という部分があまり実感されず残念である。

昨今、個人情報の流出が大変大きな問題となっており、2段階認証でログインも手間取るような作りを最初からされている点はよかった。

クレジットカードの決済も採用されているということで、十分に気をつけていただきたい。

登録率も低かったが、減免になるということで、かなり上がってきた点はよかった。

しかし、全体からするとまだ4分の1ということで、引き続きマイポータルの施策や広報活動などは続けていただきたい。

（内田委員）

吉田委員からマイポータルの話があったが、私の周りでは非常に評判が悪い。

マイナンバーのマイナポータルと勘違いをする。

検針票のお客様番号とネット手続用確認番号を入力しないと登録できない。

しかし、検針票をなくしてしまう方がいる。

県水お客様センターには一切電話が繋がらない。

やっと電話が繋がっても、登録ができないので番号を教えてほしいと言うと、検針票を見てくださいと言われ、検針票が無いと言うと、次の検針まで待てと言われる。

とても不親切である。

一番必要としている高齢者に対して、減免ができない状況である。

これを県営水道としてどのように考えているのかお示しいただきたい。

（川越業務振興課長）

委員指摘のとおり、使いにくいという声をいただいたことは事実である。

それを受けて様々な手続きや改修をしている。

また、電話が集中し繋がりにくかったことも事実であり、反省し、コールセンターを増強した。

今回、4ヶ月は利用者全員の料金を減免した。さらにマイポータルに登録いただき、紙の不使用・郵送料削減にご理解いただいた方へ、減免を延長するというサービスであった。

この経費節減というのは、利用者本人の減免にもなるが、最終的には水道の経費削減に跳ね返り、県営水道の経営の安定に繋がる。

このような考えから、2ヶ月の延長とさせていただいた。
様々なご意見があり、それについては今後考えていく。

（内田委員）
20%減免されると言えば皆登録したいものである。
圧着はがきに自分のお客様番号がわかるような仕組みをとれば皆登録できる。
そういったことをやらずに、経費節減に理解をいただいた人だけというのは、県営水道の傲慢である。

（川越業務振興課長）
繰り返しになるが、マイポータルの延長は、最終的には経費節減に繋がるという考え方で進めていた。
高齢者の方が登録できないということに対しては、コールセンターや、各市で操作説明会を行い、登録できるようサポートしている。

（内田委員）
各市で何回やったのか。
浦安市では1回しかやっていない。
何を言いたいかというと、登録できた人とできない人とで減免の差が出ているということに対して、県営水道はどのように考えているのかという話である。
行政サービスの公平性の話である。
その点をどう考えているのか。

（川越業務振興課長）
説明会は給水区域市内、11市各1回行っている。
時間は10時から夕方の15時の受け付けまでの時間である。
先ほども申し上げたが、経費節減によって、最終的には県営水道の経営の立て直しにつながるという考えで行っている。

（内田委員）
デジタルが苦手な高齢者を切り捨てていると言っている。
行政サービスに差が出ていることに関して、県営水道はどのように考えているのか、公平性をどのように担保しているのかという話である。
経費節減に賛同した賛同してないという話ではない。

（滝沢会長）
いま、色々なサービス、紙のサービスや、あるいは窓口サービスなどが、オンラインに移行している。
サービスを提供する側としては、窓口等を廃止してオンライン化することにより経費節減の効果が得られる。

社会全体が、時代の流れにより、そういう便利なツールができている。
その一方で、高齢の方の中には、スマホは面倒くさいからいらない、という方も多くいらっしゃる。
こういった方々が、デジタルの時代で取り残されていることが、水道に限らず今の社会全体の問題であると感じている。
これを、例えば民間企業であれば、営業でやっているものだから、使いたい人にだけサービスを提供する、ということの理屈が成り立つかもしれないが、水道事業というのは、給水区域内の皆様に、老若男女年齢にかかわらず、等しくサービスを提供するという責務を負っている。
その中で、デジタルを活用することは大いに良いことであるが、デジタルで誰も取り残さないというような考え方を持って取り組むことが重要である。
例えば、水道部局としては、全体の７割ぐらいの人がやってくれるとその分だけ行政コストが下がってよかったという、先ほどから繰り返し言われている行政目的が達成できるのかもしれない。
しかし、それとは異なる、水道事業としての使命について、内田委員のご指摘があった。
デジタルに強い人から、全くできない人まで、色々な方がいる中で、デジタルに強い方だけが減免を受け水道料金が安くなる。
しかし、その一方で、民間の営利企業とは異なる公共サービスである水道としては、デジタルに弱い人に対する十分なフォローを十分配慮していくべきではないかとのご意見であると理解した。
そういう視点が、このマイポータルの取り組みに欠けているのではないか、ということである。
このようなことをやること自体を批判されているわけではなく、そのサービスが、水道を使用している全ての人が利用可能になるようにするためにはどうしたらいいかということを、水道を使う側ではなくて、サービスを提供する側として、もう少し考えていただきたい。
（操作説明会について）各市１回とご回答いただいたが、内田委員のご指摘のとおり、何十万人の市民がいる広い市で１回やっても、やはりそこに来られる方は限られている。
２か月延長で終わると伺ったが、こういうのは、息の長い取り組みである。
繰り返しやっていくとか、いろいろな方向でやっていくとか、ご高齢の方が集まるような、市としての取り組みに一緒に行って、そのようなところで説明するなど、水道だけ独立してやるのではなくて、行政サービス等ともタイアップしながら、各市がやっている特に高齢者向けの行政サービス、そこに、お年寄りの方がお集まりになったときに、出向いていって説明するとか、こういったきめ細かいサービスに向けた考え方をお示しいただきたい。
このままいくと一定のところまでは普及するかもしれないが、そこで頭打ちになって、結局若い人たち、スマホやデジタルに強い人たちは水道料金の減免を受けているが、オンラインでの申請が全くできない、スマホは使えないといった特に高齢の方々が取り残されてしまうことが、取り残されてしまうことが危惧される。

そのため、この点については、ただ今のご回答では少し不十分なわけである。
行政の立場として、これをやることによってコストが下がります、というのは確かにそのとおりだが、内田委員がご指摘なのは、それはそれでいいけれども、全ての方々にいかにサービスを普及させるかということであり、このことについてもう少し検討して、例えば次回の審議会で、どのような取り組みをしたか、ということをご報告いただく必要があるのではないかと思う。

（内田委員）
今、会長が言われたことが本当に私の言いたかったところである。
会長の言われたように、今後の取り組みを示していただきたい。

（滝沢会長）
他にご質問、ご意見はあるか。

（関委員）
内田委員のおっしゃったとおり、デジタルが苦手な方にもしっかりと寄り添っていただきたい。
その上で、マイポータルを実際に使った者として感想も含めて申し上げたい。
マイポータルはみなさん登録されているということでよいのか。
先生方や県の職員の方は登録されているのか。
その上で、使い勝手について言うと、確かにバナーなどわかりにくいと思った。
また、支払い方法をクレジットカードに切り換えようとログインした際、自分のメールアドレスにコードが送られてきて、それを入力しなければならなかった。
それも２０秒以内と時間が短く、おそらく年配の方は時間制限により繰り返すようなこともあると思われる。
実際、自分も３回ほど繰り返した。
実際にやってみて、改善できる点だと思われる。
高齢者の方に寄り添うだけではなく、マイポータルそのものの改善もぜひやっていただきたい。

（内田委員）
マイポータルの名称自体がわかりづらい。

（吉田委員）
千葉県営水道のものだと思わない。

（滝沢会長）
ご意見いただいておりますので事務局でもご検討ください。
他にはありますか。

（宮本委員）
つい、マイナポータルと言ってしまう。
資料の 3－2 の 3 番に節減効果について登録率 10％毎に、年 7,500 万円見込みと書いてあるが、この数字はグロスかネットどちらか。
かかる経費だけで 7,500 万節減なのか、もしくは、投資経費なども入れて 7,500 万円の見込みなのか。

（滝沢会長）
はい。いかがでしょうか。

（川越業務振興課長）
こちらは経費として、紙の使用料、郵送代という部分で、経費の 10％が削減するということで計算している。

（宮本委員）
つまり、マイポータルの導入経費は入っていないということか。

（川越業務振興課長）
お見込みのとおりである。

（宮本委員）
資料の 2 ページ目に、９月末 25.6％という登録率と書いてあるが、これは目標を定めた、かつ、達成できているのか。
この 25.6％にどのような感想を持っているのか。

（川越業務振興課長）
目標は設けていない。
できるだけ多くの方に登録いただけるよう努めてきた。

（宮本委員）
先ほどの内田委員の質問に繋がるが、登録率 10％で 7,500 万。
これが、経費だけであっても節減できることは間違いない。
今、水道料金についても関心が高い中で、削減効果が高いものについては、あらゆる対応をすることは当然だと思われる。
したがって、さらにサービスをこのマイポータルに寄せたいと思うのであれば、より様々なことを考え、多様な方の意見を聞きながらやるべき。
今後の話だが、例えば習志野市は住民票をオンラインで登録すると 50 円安くなるなどのことを行っているが、マイポータルに登録するインセンティブなど、今後をどのように考えているのか。

（川越業務振興課長）
現在、各種手続きに関する電話が県営水道のコールセンターにかかってくる。
これが、このマイポータルを通して、デジタルでお客様のスマートフォンなどから 24 時間各種手続きができるようになることで、お客様の利便性向上に繋がると考えている。

（宮本委員）
もうこれ以上深く言わないが、目標設定が甘いのではないか。
なぜ取り組むのかという理念、原点というものが見えない。
水道料金の値上げなどの中で経費を節減していくことが大切だと言うならば、このマイポータルについてどのように考えていくのかは、より戦略的に取り組むべきであり、それが公営企業というものだと思われる。
ぜひお願いしたい。
最後に 1 つ意見だが、資料 3－1 の水道料金減免の事業者の一覧を見ると、マイポータルという仕組みが本当に有効だということであるならば、事業体がこれだけたくさん県内にあるので、相乗り方式で、例えば我が習志野市は市営水道もやっているが、市営水道側が一定の料金を払い、このマイポータルに参加するようなことも良いのではないか。
そうすることで、収入にもなると思われる。
そのようなことで、より導入経費を節減していくという観点も、1 つ検討できるのではないか。
いずれにせよ、このマイポータルをやっていくということならば、より戦略的に取り組み、その気概があれば、さらに細かいところに手が届くはず。
これはぜひお願いしたい。

（滝沢会長）
宮本委員ご指摘のとおり、登録率 10％で 7,500 万円について、導入率 10％というのは目標ではないと思うが、余りにも低いところで考えられている。
100％は難しいかもしれないが、仮に 100%だと、年間 7 億 5000 万円も経費削減できる。
そういうことも考えていくと、宮本委員ご指摘のとおり、導入した効果をしっかりと発揮するためにも、先ほどの内田委員のお話とも関連するが、高齢者を含めて、しっかりと登録率を上げていくように願いたい。
このシステムは、一旦作ったら、維持管理には、登録者数が増えても、ほとんどコストは増えない。
そういう意味では非常に素晴らしいものである。
コスト削減効果も、単年度ではなくて、翌年以降も毎年、削減効果が効いてくるわけである。
そういったところは宮本委員ご指摘のとおり、少し戦略的に考えて、高齢者も含めて、いかにたくさんの方に登録していただくかというところが、水道事業者としての経営努力なのではないかと感じた。

（仲村委員）

マイポータルに登録された後のことだが、何とかご高齢の方でも、お手伝いいただきながら、登録まではこぎつけるのだが、その後の料金の確認方法などについては、説明が何もなされていないと思われる。

こうしたところを丁寧に説明していただかないと、今後また問い合わせが非常に多くなってくると思われる。

登録した方の使い勝手も含めて調査していただいて、しっかりと継続的に使えるものにしていただくよう要望させていただきたい。

（滝沢会長）

皆さんの期待が大きいというように捉えていただき、より良いものにしていただきたいと思う。

（内田委員）

千葉県のホームページから、水道の名義変更ができないが、東京都は水道のホームページから名義変更ができる。

そういった根本のホームページの使い方も含めて、利便性というのを考えていただきたい旨を要望させていただく。