

# 工業用水道事業者の経営改善に向けた取組の調査結果について

一般社団法人 日本工業用水協会

令和4年3月

## 1 はじめに

令和3年6月15日付けで「現状と課題を踏まえた今後の工業用水道事業施策について（中間とりまとめ）」を公表したところであり、今後の施策の方向性として「工業用水道事業者の経営改善」を論点の一つとして整理している。

工業用水道事業の継続可能な経営を可能とするためには、まずは一層のコスト削減、加えて工業用水道事業の最適化について十分に取組むとともに、工業用水道事業者とユーザーがコミュニケーションを強化し、共通の認識の元で取り組まれることが重要となる。

過去にユーザーと料金交渉を実施した工業用水道事業者では、ユーザーとのコミュニケーションについて一定のノウハウを所有しており、こうした知見を事業者間で共有していくことが重要である。

今般、工業用水道事業者の、ユーザーへの情報提供頻度やその内容、適正な料金設定の取組等についてアンケートおよびヒアリングにて調査を行った結果をとりまとめたので公表するものである。なお、とりまとめ内容に関するお問い合わせがある場合については、日本工業用水協会にメール（[somu-jiwa@nifty.com](mailto:somu-jiwa@nifty.com)）またはHP 問合せコーナー（<http://www.jiwa-web.jp/contact.html>）にて御連絡いただければ対応させていただきます。

## 2 アンケート結果

中間とりまとめを踏まえ、全工業用水道事業者に対しアンケート調査を行った結果の一部については以下のとおり。

### ○アンケート調査概要

対 象：全工業用水道事業 238事業（151事業者）

回 収 率：100%

実施時期：令和3年7月15日～令和3年8月6日

実施方法：電子メールによる調査票の配付及び回収

### <ユーザーとのコミュニケーション等について>

#### 1 コミュニケーション手法

約7割の事業（177事業）でユーザーとのコミュニケーションが実施されている。コミュニケーション手法としては、**半数を超える事業（134事業）で意見交換会が開催**されている。また、**43事業では、個別意見交換が実施**されている（ユーザー数が少ないこと等の理由により意見交換会としては開催していない）。

また、後述の事業者ヒアリングでは、意見交換会を開催するとともに、ユーザーと個別に意見交換をするなど、丁寧にコミュニケーションを重ねている事業も確認された。

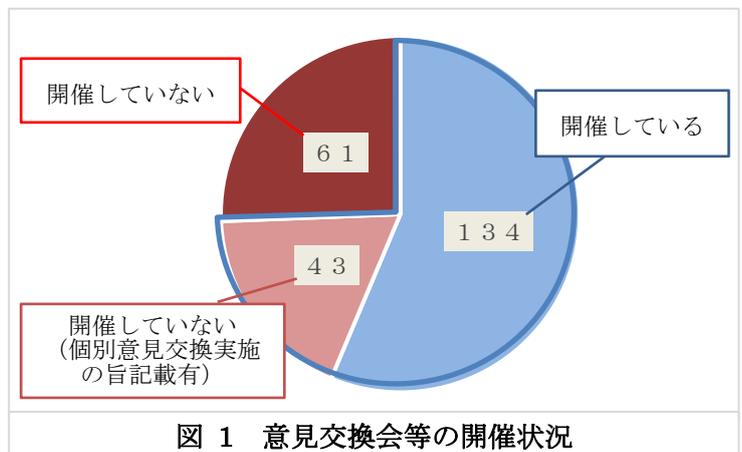


図1 意見交換会等の開催状況

#### 2 コミュニケーションの頻度

意見交換会の開催頻度としては**年1～4回程度であり、年平均で1.47回開催**されている。

事業によっては、定期開催ではなく、料金算定期間毎の開催や開催回数を決めずに協議事項が発生した際に開催する運用をしている事業やユーザーを訪問し個別説明に取り組む事業も存在している。

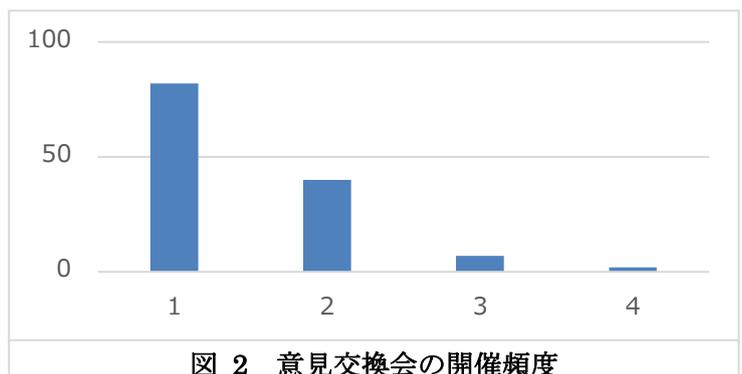


図2 意見交換会の開催頻度

### 3 意見交換会での説明事項

意見交換会を実施している事業のうち、半数以上で経営状況（前年度経営、今後の経営の見通し）や施設の更新計画等について説明が実施されているものの、**コスト削減や事業の最適化など、経営改善の取組について説明している事業は3割程度に留まっている。**

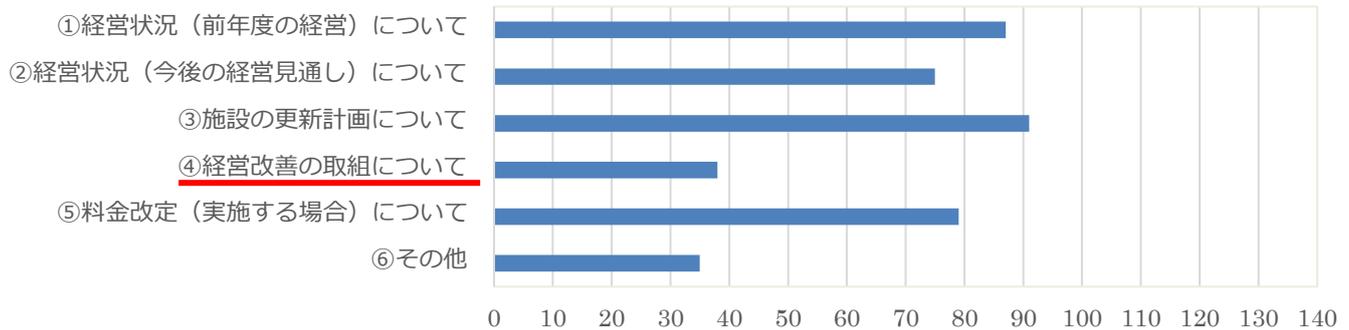


図 3 意見交換会での説明事項

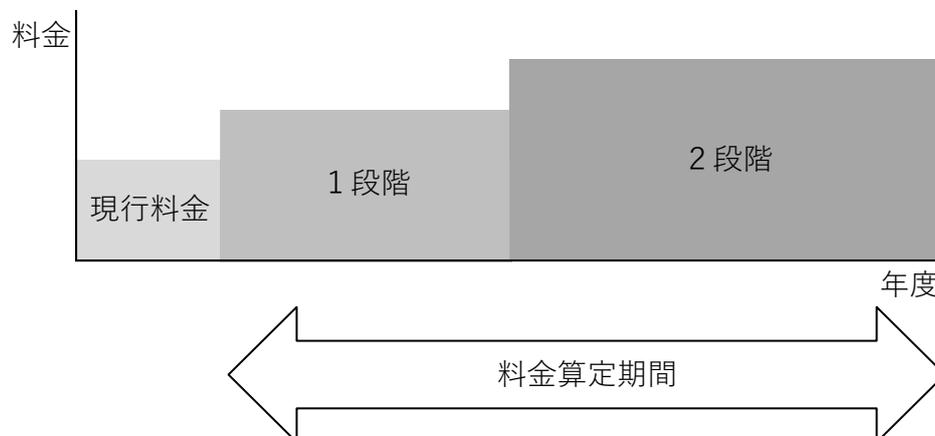
#### <料金改定等の交渉に際する工夫点>

料金改定等の交渉での工夫として、①ユーザーとの認識共有のため、経営状況や今後の見通し、更新計画など説明内容における工夫、②定期的な意見交換を実施し、事業の経営状況について理解を得る取組を実施、③意見交換会の開催に加え、ユーザーを訪問して個別に丁寧に説明を実施、④ユーザーとの意見交換の結果から段階的な料金改定の実施や特別減量の実施などユーザーへの影響を抑制する取組を実施している事例も存在した。

(回答抜粋)

- ・ユーザーが**定期的**に開催する連絡協議会に参加し、経営状況について理解を得ている。また、**随時ユーザーを訪問して意見交換**を行い、その際にユーザーの意向や要望を聴取している。
- ・**ユーザーで構成された協議会と密に情報共有**をし、全ユーザーへアンケート調査を実施するなど、全ユーザー、理事会、総会に諮って理解を得ていった。
- ・**ユーザーとの連絡協議会を定期的に行い**、経営状況に対する理解を得ている。
- ・**段階的な料金改定（※1）の実施**
- ・**特別減量（※2）の実施**

※1 大幅な料金改定となる場合に、ユーザーとの意見交換の結果、**激変緩和のため料金算定期間内（おおよそ3～5年）で段階的に料金改定を適用する事例もあった。**



※2 工業用水道事業では、責任水量制等に基づきユーザーと契約する場合には条例等において原則として契約水量の減量を認めないと規定している事業が多いが、**料金改定の際に事業継続可能な範囲内（単価のアップ率と同率の減量など）で減量を実施**している事例もあった。

### 3 ヒアリング結果

アンケート結果や過去の料金改定実績等をもとに、料金改定におけるユーザーとのコミュニケーション別に分類分けを行った（下表）。その中から、ユーザーとのコミュニケーションにおいて工夫が行われている取組について、他の工業用水道事業の参考となるような料金改定の事例を選定の上、事業者へのヒアリングを実施し、その結果を別紙にまとめた。

ユーザー説明	全体説明の実施（意見交換会等を活用）	個別説明の実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体説明の後、代表ユーザーにおいて意見を集約、代表ユーザーと調整を行う方法。</li> <li>・全体説明の後、事業者において、ユーザー意見を聴取し、個別にユーザーと調整を行う方法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体説明の場は設けず、個別訪問等により1対1の説明により調整を行う方法。</li> </ul>
傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中～大規模事業など、ユーザーが比較的多い事業において選択されている。</li> <li>・改定のタイミングで協議会等への説明会を開催。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小～中規模事業などユーザーが比較的小さい事業において選択されている。</li> </ul>

#### 【掲載事例】

参考事例	ユーザー説明プロセス	事業規模（※）	料金改定内容	特徴
1	代表ユーザー説明→全体説明	大規模 ユーザー数 10～20	減額	定期改定の実施、ユーザー側での意見集約を実施
2	個別説明→全体説明	大規模 ユーザー数 1～10	増額	定期改定の実施、ユーザーとの検討会設置の提案、事業の見える化の実施
3	全体説明→個別説明	小規模 ユーザー数 40～50	増額	特別減量の実施、事業者経営努力の見える化の実施、資産維持費を導入
4	全体説明	大規模 ユーザー数 30～40	減額	資産維持費を導入
5	代表ユーザー説明→全体説明	小規模 ユーザー数 20～30	据置	資産維持費を導入、二部料金制の検討
6	代表ユーザー説明→全体説明	中規模 ユーザー数 50～60	減額	二部料金制を導入
7	個別説明	極小規模 ユーザー数 10～20	減額	個別説明のみ実施、企業誘致施策として値下げ

（※）大規模：現在給水能力200,000m<sup>3</sup>/日以上

中規模：同50,000m<sup>3</sup>/日以上200,000m<sup>3</sup>/日未満

小規模：同10,000m<sup>3</sup>/日以上50,000日未満

極小規模：同10,000m<sup>3</sup>/日未満

## 【参考事例1】

### 基本情報

給水規模	200,000m <sup>3</sup> /日以上
ユーザー数	10～20事業所
ユーザー説明	代表者説明→全体説明
改定内容	減額

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- 給水エリア毎にユーザーが設置する協議会があるため、当該協議会を活用してユーザーとのコミュニケーションをとっている。
- 毎年開催される総会や協議会行事に出席し、ユーザーとのコミュニケーションを図っているほか、ユーザーとの意見交換や事業説明が必要な案件が発生した場合に、ユーザー協議会の会長・副会長へ事前説明を実施し、その後、会員を招集いただき、ユーザーとの意見交換や事業説明を実施している。
- また、料金の改定については、平成25年に改正された工業用水道料金算定要領を参考に、料金算定期間について協議会で意見交換を行った結果、料金算定期間は3年とし、3年毎に定期的に料金改定について説明を実施している。

### 2) 料金改定の背景

- 平成25年度に実施した協議会での意見交換の結果、料金算定期間を3年とし、定期的に料金改定を実施することとしている。
- 工業用水道事業開始時の料金は、工業用水道施設の建設に必要な経費を回収するために当時の基準料金の上限の範囲内料金設定が行われた。近年では、減価償却費の償却期間終了に伴う費用減による減額改定、または料金据置となっている。
- 過去には、節水に協力いただいているユーザーに対し減免措置等も行ってきた。
- 一方で、労務費や資材費が高騰していることから、増額改定も見据えて検討していく必要があるため、ユーザーとの対話を開始している。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

料金算定年毎に定期的な料金改定を実施している。

令和2年4月に料金改定を実施したスケジュールは以下のとおり。

令和元年度	4月	料金改定に係る内部検討の開始
	10月	料金改定方針について会長・副会長ユーザーへの説明
	10月	料金改定方針について協議会全体への説明
	12月	料金改定詳細内容について会長・副会長ユーザーへの説明
	12月	料金改定詳細内容について協議会全体への説明
	1月	会長から協議会全体意見として了解及び付記意見の回答
	2月	議会に料金改定案上程
	3月	議会、改定案承認

## ② ユーザーへの説明（方法、方針、資料等）

まずは、協議会の会長・副会長に料金改定について事前説明を実施する。会長・副会長に説明内容の理解を得たうえで、協議会を開催していただき、ユーザー全体へ料金改定について説明を行う。

全体説明後、協議会内にてユーザー意見をとりまとめていただき、協議会会長から改定内容への回答をいただくこととなっている。

## ② ユーザー理解を得るために実施した取組等

近年は料金の据置または減額であったこともあり、全体説明の際に料金算定表等を提示して説明することで理解が得られ、特段の疑義は発生していない。

一方で、今後値上げが必要となることも想定されるため、ユーザーへの事前説明を実施している中では、長期的な改良計画の内容や工事費の明示を求めのご意見や、工事を実施する場合にも事前に計画段階で（ユーザー意見が反映できるタイミングで）共有してほしい等のご意見をいただいております。今後はユーザーとの情報共有の仕方について検討が必要であると考えています。

## 4) 改定内容と効果

- 料金について算定期間毎の定期的な見直しを実施することによって、適正な料金体系を維持することができ、持続的な工業用水道事業の運営となっている。
- また、定期的に改定を行うことにより、料金算定に係る業務のノウハウが職員に技術承継されている。

## 5) 今後の課題等について

- 工事費の増加などから料金値上げが必要となってくることも想定される。
- ユーザー意見を事前に聞きつつ、相互理解を深めるための対話がさらに重要になってくる。
- ユーザーからは、長期的な改良計画の内容や工事費の明示、工事を実施する場合にユーザー意見が反映できるよう早期に情報共有を実施して欲しい等のご意見をいただいております。今後のユーザーとの情報共有方法について検討が必要である。

## 【参考事例2】

### 基本情報

給水規模	200,000m <sup>3</sup> /日以上
ユーザー数	1～10事業所
ユーザー説明	個別説明→全体説明
改定内容	増額

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- ユーザーが設置する協議会を活用してユーザーとのコミュニケーションをとっている。
- 全体協議会、新春懇談会、研修会（各年1回）および役員会（年3回）に出席し、工業用水道事業の運営に関連するトピック（定期断水の実施等）について説明を実施している。
- 大規模な更新工事が予定される場合には、更新計画説明会を開催し、工事の必要性や費用および更新工事費用による料金単価への影響について、関係ユーザーへ説明するなど、ユーザーへの影響を勘案し、必要に応じて定期的な協議会以外にも説明の機会を設けている。
- 工業用水道事業の見える化として、中長期計画に基づく主要施設・設備の改築・更新・修繕等の進捗状況等をHPに掲載し、ユーザーとの相互理解に取り組んでいる。
- 今後の取り組みとして、工業用水道事業の料金や契約のあり方について、ユーザーと意見交換を行う検討会の設置に向けた調整を実施している。

### 2) 料金改定の背景

- 工業用水道料金算定要領に基づき、料金算定期間毎（5年毎）に総括原価方式により料金算定作業を実施している。
- 料金算定においては、算定期間中の経常収支が黒字となり、当該事業が持続的な運営が可能となるよう内部留保も踏まえて算定している。
- 次期の料金算定期間において大規模な更新工事が計画されている事などから、現料金設定では赤字に転じ、持続的な事業経営が困難となるため増額の料金改定に至った。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

料金算定期間毎に料金見直しを実施しており、令和3年4月に料金改定を実施した際のスケジュールは以下のとおり。

- |      |     |  |
|------|-----|--|
| 令和元年 | 1月  | 需要量見込み算定のためユーザーアンケートの実施                |
|      | ～3月 | アンケート内容に関するヒアリングの実施<br>中長期的な施設整備計画の見直し |
| 令和2年 | 4月  | 料金算定作業の実施、内部調整                         |
|      | 9月  | ユーザーとの事前調整の開始                          |
|      | 11月 | 料金説明会の実施                               |

1 2月 条例改正案の議会提出  
令和3年 4月 新料金の適用開始

## ② ユーザーへの説明（方法、方針、資料等）

各ユーザーを個別に訪問し、料金改定案について事前説明を実施した後に、全ユーザーを対象とした料金説明会を開催している。

説明会等においては、料金算定の考え方（工業用水道料金算定要領、算定期間内の大規模工事の実施等）、料金算定期間における収支見込み、主要な工事計画（維持管理・改良工事）および当該事業の今後のあり方について提示して説明している。

## ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

要望事項のあるユーザーや料金改定の影響を受けるユーザーに対して説明会前に個別訪問し、工業用水道事業者としての考え方を説明した。

説明会において、今後の工業用水道事業の料金や契約等のあり方について、事業者とユーザーが一緒になって検討する場の設置を提案した。

多量の未利用水を抱えるユーザーからは節水等の努力が報われないこととなるため、減量を求められたが、計画的な設備更新、安定供給を図るためには安定的な収入確保が必要であることを説明し最終的には了解いただいた。契約のあり方については、今後検討会で議論していく予定。

## 4) 改定内容と効果

- 料金算定の結果、一部供給区域で現行料金では赤字が発生することから約25%の値上げを実施した。（残りの供給区域については、据置）
- 定期的な料金改定を実施することにより、経常収支の黒字を維持し、内部留保資金についても確保できていることから、災害時等における突発的な支出にも対応可能であり工業用水の安定供給に資している。

## 5) 今後の課題等について

- 昭和30年代に整備された施設は、耐震化工事が喫緊の課題であり、また、不具合の頻発化により、ユーザーの操業継続に影響を与えかねない事態になりつつある。
- 耐震化工事等の増加による料金への影響は不可避であることは明白なため、工業用水道事業のあり方についてユーザーと事業者で一緒になって考える検討会の設置を検討している。
- 料金改定の全体承認を得るにはユーザーと事業者がお互いの事情を理解し、最大公約数となるような対応案を考えていくことが必要である。

### 【参考事例3】

#### 基本情報

給水規模	10,000～50,000m <sup>3</sup> /日
ユーザー数	40～50事業所
ユーザー説明	全体説明→個別説明
改定内容	増額

#### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- ユーザーが設置する協議会を活用した意見交換などによりコミュニケーションをとっている。(協議会が無い地域については、工業用水道事業者主催の意見交換会等により実施)
- ユーザーには、経営状況(損益、費用、収入、資金残高等)、経費削減や新規需要開拓への取組、並びに大規模工事や断水等の周知すべき事項について報告するとともに、意見交換を実施している。
- 事業者の経営努力の「見える化の一環」として、創意工夫・コスト削減事例を公表している。

#### 2) 料金改定の背景

- 当該工業用水道事業は、オイルショックによる全国的な景気減退のなか事業開始した。
- 社会経済の変化により、当初計画よりも大幅な水需要不足があったため、赤字経営となっており、資金不足が顕著であった。
- 令和15年には施設の本格更新時期を迎える予定であることから、施設更新による減価償却費等の費用増を見越した資金確保のため、単年度黒字を確保する必要がある。
- 赤字の解消と事業に必要な資金を確保する必要があることから料金改定を行った。
- 契約水量と使用水量の乖離を解消する必要があるため、料金改定に併せて契約水量の見直しを実施した。

#### 3) 改定過程

##### ① 改定までのスケジュール

令和3年3月に料金改定を実施したスケジュールは以下のとおり。

平成30年	3月	経営戦略の公表
令和元年	7月	事業者内調整
	9月	料金改定の必要性の説明会
	～11月	契約水量希望調査
令和2年	～1月	契約水量希望調査を踏まえた料金改定案の作成、事業者内調整
	2月	特別減量および改定料金の説明会
	3月	ユーザーから同意の回答(一部不同意)
	～4月	不同意ユーザーへ個別訪問による説明の実施
	5月	全ユーザーからの同意
令和3年	～2月	議会承認等手続
	3月	水量変更契約・料金改定

## ② ユーザーへの説明（方法、方針、資料等）

説明会の他にも、工業用水道事業の経営戦略説明会等において収支見通しについてユーザーへ説明するとともに、料金改定の必要性についても説明しており、料金改定の必要性について理解を得たうえで、料金改定率等について説明を実施している。

ユーザーへは、事業の経営状況の推移、経営改善の取組、料金改定の考え方、料金の試算について説明している。資料作成においては、説明会に参加できないユーザーもいるため、初見で分かる資料作りが必要となる。

## ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

料金改定の際には、料金改定による個々のユーザーの負担がどうなるのかが重要となるため、ユーザー別の影響額を示した上で協議を行っている。契約水量の減量は原則、認めないが料金改定時に契約水量の見直しも併せて実施した。

## 4) 改定内容と効果

- 料金改定により、単年度黒字に回復しており、累積欠損金も年々解消していく見込みとなっている。
- 料金改定において、資産維持費も含めて算定しており、料金算定期間中（令和3年～7年）の減債積立金や建設改良積立金として充当することとしている。

## 5) 今後の料金に対する課題・取組事項

- 今後、更なる水需要の減少が見込まれる中で、施設・管路等の全面更新を進めていかなければならないため、莫大な更新費用を賄うための財源確保対策を含めた経営基盤の強化が求められている。
- 財源確保対策として、管路や浄水場施設を水需要に見合った適正な規模へのダウンサイジング等による更新費や、動力費などの維持管理費削減の取組、新規需要開拓や遊休地の売却による収益確保など、様々な取組を継続して行っていくが、一般会計からの繰入れが認められなければ料金値上げを行うほかはない。
- すでに料金水準が全国平均に比べて高くなっていると認識しており、更なる値上げが難しい工業用水道事業もあるため、今後は、給水区域の減少や官民連携・民間的経営手法の導入など抜本的な経営改革も検討していく必要がある。

## 【参考事例4】

### 基本情報

給水規模	200,000m <sup>3</sup> /日以上
ユーザー数	30～40事業所
ユーザー説明	全体説明
改定内容	減額

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- 協議会を活用してユーザーとのコミュニケーションをとっている。
- 協議会は、相互の連携を図るとともに、健全な事業運営や能率的な給水体制を確保することを目的としており、主に漏水対策等について協議している。
- また、年1回程度開催される審議会（工業用水道事業に関する知識経験者や代表ユーザー等によって構成される組織）において、工業用水道事業の決算状況や経営戦略の進捗状況について説明を実施している。

### 2) 料金改定の背景

- 当工業用水道事業は契約率が高水準で推移しており、経営についても黒字経営が続き安定した運営状況であった。
- 事業開始以降40年以上が経過しており、施設の更新時期が到来している状況であった。
- 以前よりユーザーからは料金の引き下げ要望があり、事業者として引き下げ幅や時期について検討を行っていた。
- このような状況から、引き下げ要望に応じつつも増加する更新工事に対応可能となるような料金設定での料金改定を実施することとなった。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

平成31年4月に料金改定を実施したスケジュールは以下のとおり。

平成28年 3月 検討開始、アセットマネジメント計画に基づく更新計画の策定

平成30年 1月 審議会において経営戦略案に基づき説明および審議会に料金改定の諮問

3月 経営戦略策定

11月 料金改定説明会（全ユーザー対象）

12月 議会 供給条例改正承認

平成31年 3月 供給規程変更届の提出

4月 料金改定

## ② ユーザーへの説明（方法、方針、資料等）

あらかじめ審議会へ料金改定について諮問し、合意を得た後に全ユーザーを対象に料金説明会を実施している。なお、説明会の欠席者には会議資料を送付するとともに個別に質疑応答の機会を設けている。

説明資料としてアセットマネジメント計画に基づく更新計画の抜粋、経営戦略を示すとともに料金改定の説明として、事業の経緯及び経営状況、改定理由、料金原価計算、条例改正案、料金の納入に関する資料を提示している。

## ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

今回の改定では、資産維持費を導入することとなったため、その算出根拠となる将来の更新事業と必要費用についての説明を審議会等の場面において重点的に説明を実施した。

## 4) 改定内容と効果

- 事業経営が安定した状況下であり、ユーザーからの料金引き下げ要望もあったことから減額を実施した。
- 一方で、施設の老朽化に伴い更新工事の増加が見込まれることから資産維持費を導入した料金原価計算とした。
- ユーザーからの料金引き下げ要望に応えつつも、資産維持費を導入したことにより、今後も工業用水道施設の更新が適切に実施出来る見込みであり、工業用水の安定供給及び事業の持続的経営が可能となっている。

## 5) 今後の課題等について

- 当該事業のユーザーは工業用水を大量消費する産業であり、安定供給に対する要望が強いため施設更新の必要性について一定の理解を得ている状況であった。
- 資産維持費については、料金引き下げに併せた導入であったため理解を得ることが出来たが、料金の引き上げとなった場合には、ユーザーからより厳しい意見が出ることも想定される。
- 今後、料金の引き上げが必要となる時期の到来が予測されるため、更新計画や経営戦略等の進捗管理状況の説明及び必要に応じた見直しを行い、中長期での安定した事業経営を意識した料金設定について理解を得る必要がある。

## 【参考事例5】

### 基本情報

給水規模	10,000m <sup>3</sup> /日以上50,000日未満
ユーザー数	20～30事業所
ユーザー説明	代表者説明→全体説明
改定内容	据置

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- 全ユーザーにて構成される協議会を活用してユーザーとのコミュニケーションをとっている。
- 年1回開催される協議会総会にオブザーバーとして参加し、工業用水道事業の説明として予算状況や施設更新について説明を実施している。
- 必要に応じて協議会に正副理事長会議を設けて、重要事項等について速やかに情報共有することによって、事業が円滑に進むよう努めている。

### 2) 料金改定の背景

- 平成10年の料金改定以降、料金改定は実施していない。
- 平成25年に改正された「工業用水道料金算定要領」を参考に、事業報酬を廃止し資産維持費を導入した。(料金は据え置き)
- 産業構造審議会地域経済産業分科会工業用水道政策小委員会において、責任水量制の見直しについて議論されたことも踏まえ、二部料金制の導入も見据えた料金制度の見直しを実施することとした。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

- 平成29年12月に料金据置を決定したスケジュールは以下のとおり。
- 平成28年 6月 二部料金制の導入について検討開始
  - 平成28年10月 他事業者へ料金改定事例についてアンケートを実施
    - 12月 正副理事長会議にて説明を実施
  - 平成29年 4月 ユーザーへ工業用水需要に係るアンケートを実施
    - 10月 ユーザーへ料金体系に係る最終意向調査を実施
  - 平成29年12月 現行料金体系を維持することを決定

#### ② ユーザーへの説明(方法、方針、資料等)

責任水量制から二部料金制に移行した場合等のシミュレーション結果に基づき、正副理事長会議への説明を実施した。そのうえで料金体系について、現行体系を維持するか二部料金制を導入するかの意向調査を実施した。

### ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

全国の工業用水道事業の料金体系を参考とするため、一般社団法人日本工業用水協会を通じて、他事業の料金体系を調査した。説明資料としてコンサル業者に料金改定に係るシミュレーション及び説明資料の作成を依頼した。

## 4) 改定内容と効果

- 資産維持費を導入したことによる当年度純利益を建設改良の財源として充てることにより、企業債の発行割合を20%程度に抑えることが可能になった。
- 企業債の発行割合の抑制に伴い、平成28年度から令和9年度にかけて、企業債残高が約1.8億円の減少、企業債残高対給水収益比率が約90%まで減少する見込みとなっている。

## 5) 今後の課題等について

- 需要の変動を把握したうえで、必要な施設を更新していく必要があるため、ユーザーへの今後の希望契約水量に関するアンケートを実施して、将来需要を把握していく。
- そのうえで、施設更新規模・事業費を算出し、適正な料金体系や料金水準の算定を行っていく必要がある。
- 近隣の事業者と施設を共有して実施しているため、関係者で施設整備については検討を継続していく必要がある。

## 【参考事例6】

### 基本情報

給水規模	500,000～200,000m <sup>3</sup> /日
ユーザー数	50～60事業者
ユーザー説明	代表者説明→全体説明
改定内容	減額

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- 代表ユーザーにて構成される委員会および全ユーザーで構成される協議会を活用してユーザーとのコミュニケーションをとっている。
- 委員会および協議会は、商工会議所の主催で年1回程度開催されており、オブザーバーとして出席し予算・決算状況や直近の取り組みについて説明を実施している。

### 2) 料金改定の背景

- 従来、基本使用水量の一部を使用しなかった場合でも基本使用水量分の料金を負担する責任水量制を採用していた。
- ユーザーの事情による実使用水量の減少から基本使用水量との差が大きくなり、平成21年度以降は実給水率が50%を下回る状況が続いており、ユーザーから基本使用水量の減量要望等が出されていた。
- 平成24年の産業構造審議会地域経済産業分科会工業用水道政策小委員会の報告書において、基本使用水量制の見直しや二部料金制の導入などの検討を求めていることから、新たな料金制度の導入について、平成29年に委員会を3回開催するなど、ユーザーと継続的な協議に取り組んだ結果、料金制度の見直しに至った。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

平成30年4月に料金改定を実施したスケジュールは以下のとおり。

平成25年度

～平成26年度 ユーザーへ工業用水需要等に係るアンケートの実施

平成29年 3月 委員会において二部料金制への見直し提案

8月 委員会において二部料金制の単価案と財政見通しについて説明

11月 委員会において二部料金制への見直しについて総意を得た

11月 協議会において委員会での内容を報告し了解を得た

平成30年 4月 料金改定

#### ② ユーザーへの説明（方法、方針、資料等）

料金の見直し案について、まずはユーザー代表者で構成される委員会において説明を実施し、委員会の総意を得たうえで、その内容をユーザー全体会議へ諮り了承を得るスキームとしている。

説明資料として、新たな料金単価の設定根拠、財政収支の見通しについて作成している。

### ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

二部料金制への移行に伴い、実質値上げとなるユーザーに対しては、委員会や協議会の他に個別訪問により説明を行った。

料金改定年以外にも年1回の委員会および協議会を開催しており、ユーザーとの定期的なコミュニケーションを図っている。

## 4) 改定内容と効果

- 責任水量制から二部料金制へ変更を行った結果、年間約8%の減収となったものの、二部料金制を導入することで、ただちに事業運営に支障を及ぼすほどの財政悪化は生じていない。
- 二部料金制を導入することにより、基本使用水量と実給水量の差が一定程度解消され、多くのユーザーが見直しの効果を楽しむことができた。

## 5) 今後の課題等について

- 施設の更新時期が到来しており、令和2年から債券（投資有価証券）による運用を開始している。
- 工業用水道施設利用の最適化を検討していく必要があり、近隣の地方公共団体等と広域的な視点での検討を進めている。
- 定期的にユーザーとコミュニケーションの場を設けることにより、事業経営について相互理解を得ることが重要と考える。

## 【参考事例 7】

### 基本情報

給水規模	5,000～10,000m <sup>3</sup> /日
ユーザー数	10～20事業者
ユーザー説明	個別説明
改定内容	減額

### 1) ユーザーとのコミュニケーション

- 年1回の頻度で全ユーザーを個別に定期訪問することによりコミュニケーションをとっている。
- 定期訪問の際には工業用水道事業の予算や決算状況等の説明やユーザーとの意見交換を実施している。
- ユーザーからは、豪雨などの自然災害への対応や工業用水道施設の改良状況等についての質問が多く、安定給水や危機管理の取組状況についての説明を実施している。

### 2) 料金改定の背景

- 過去に基準料金の上限撤廃により、経営負担金としてユーザーから徴収していたものについて料金の一本化を行った。(実質料金据置)
- その後、給水エリアへの新規ユーザー進出の話があり、企業誘致を担当する部署と連携し、企業誘致の施策の一つとして料金値下げについて検討を開始した。
- 当該事業は上水道事業と浄水場等の施設の一部を共同利用しており、共同利用を継続することで、料金見直しの目処がたった。

### 3) 改定過程

#### ① 改定までのスケジュール

平成29年4月に料金改定を実施したスケジュールは以下のとおり。

平成27年中旬 料金の見直し検討を開始

平成28年4月 ユーザーへの個別訪問による説明を開始

平成29年4月 料金改定

#### ② ユーザーへの説明(方法、方針、資料等)

ユーザーの撤退や新規申し込み等による契約水量の増減など、工業用水道事業の運営に変更が発生する見込みがある場合には、都度終始見通しの試算を行っている。今回は新規受水見込みに加え、企業誘致の観点から、料金を見直す旨をユーザーへの個別訪問にて説明した。

### ③ ユーザー理解を得るために実施した取組

事業開始から現在にいたるまで実質的な値上げを実施したことがなく、ユーザーとの合意形成に特別な取り組みは実施していないが、定期訪問等によりユーザーとの良好な関係の構築に努めている。

## 4) 改定内容と効果

- 料金値下げ以降、既存企業からも増量要望があり、需要増による収益の増加から黒字経営を維持出来ている。
- 新規受水にの申込みもあり、今後も増量が見込まれている。

## 5) 今後の課題等について

- 令和元年度に経営戦略を策定し、公表している。今後、需要増減の都度に収支見通しの試算を行い、現行料金の妥当性について評価していく必要がある。
- 試算結果より収支均衡が図れないことが判明した場合において、料金改定の必要性について理解が得られるよう、日頃より経営戦略の進捗状況をユーザーに情報提供していくことが必要と考えている。
- 給水エリアが限定されていることもあり、ユーザーへの個別訪問が比較的容易であることから、今後も個別訪問によりユーザーとの良好な関係の構築に努めていく。