

## 提案9 下水道経営入門

### キャッチコピー 快適で安全なくらし、売ってまず 快適、安全、環境の総合商社 下水道、くらし支える水商売？

#### 情報発信のポイント

- 下水道のサービスは「無料」ではないことを強調
- 一般企業の経営の観点からクローズアップ
- 奥様にわかる下水道経営

#### 1. 今までの情報発信

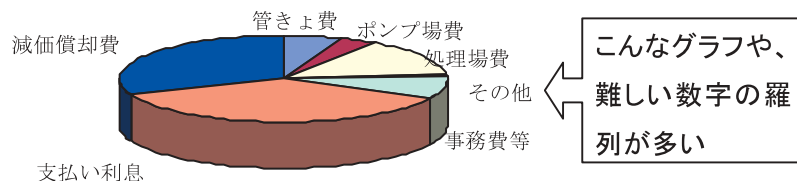
##### (取り組み状況)

- 下水道料金改定の際の説明資料
- ホームページ等による情報公開（予算決算データ、財政状況）

##### (課題・問題)

- 難しすぎて住民に分かりづらい

使用料や負担金、税金を使用している以上、下水道は住民に対して経営状況の説明責任を負うということは当然である。しかし現状の情報発信では、その説明責任を果たすことだけを目的とし、予算・決算の内訳などを数字（生データ）で公表していることが多い。その結果、**住民が知りたい情報提供をしているとは言えない**状況である。住民はこれらの数字やグラフから、何を読み取れるのか？



- 下水道職員でも現状を把握していない（**何度勉強してもやっぱり難しい**）

下水道の経営を勉強しようとする、難解な用語やお金の仕組みに面食らうことが多い。その結果、経営に関する基本的な知識を持っているのは経理担当者以外にはないよう見受けられる。また、下水道新任職員のための経営説明資料などは特に、理解してもらおうという配慮が少ないように感じる（新任職員も住民も下水道に関する知識は同じレベルである）。**下水道職員が理解できないものを、住民が理解できる訳がない。**

- 注目されるのは料金値上げの時だけ（**下水道サービス＝無料の意識？**）

下水道の経営が世間の目に触れる、唯一と言っていい機会は料金値上げの時である。もちろん『**値上げ反対**』が大部分（全部？）を占める訳であるが、この原因として、下水道がお金を必要とすると



いこの PR 不足や、下水道サービス自体が「無料」という意識を持たれていることが考えられる。下水道は水を「捨てる」という感覚があるため、お金がかかることに抵抗があるのではないか。

## 2. 下水道未来計画研究会としての提案

### (提案)

- 下水道は企業としてサービスを「売っている」という切り口

下水道は、地方財政法施行令に規定された公営『企業』である。企業である以上、サービスにかかる費用は、恩恵を受ける人から料金としてもらうことは理にかなっている。この部分をアピールすることで、「下水道は無料の便利屋」と「下水道は金食い虫」という相反するイメージを統合し、住民の理解を図る。

- 難しい言葉や数字を使わない

専門用語や住民にとって意味のない数字を極力使用せず、下水道の経営に**関心を持ってもらうこと**、**問題点を共有してもらうこと**を目的とする。

- 経営上抱えている問題も「情報公開」

下水道の経営に関する情報は明るい材料の方が少なく、「苦しい」、「未来はもっと大変」といったイメージがある。下水道関係者と一部の知識人に留めておかず、**広く一般市民に問題点を浸透**させる必要がある。

### (ターゲット)

- 対象は奥様方

今まで、各都市におけるホームページなどで、下水道経営に関してきちんと情報公開されているように思える。しかしその内容は、160 km/h の剛速球を観客席に投げ込んでいるようなものである。今回提案する情報発信は、台所などで下水道に接する機会が多く、使用料の理解が必要な、一般家庭の奥様方とキャッチボールができるような内容としたい。



## 3. 提案を受けて想定される情報発信（別紙）

- 情報発信の媒体、手法

- ・広報誌、街角情報誌等への掲載
- ・合併による下水道料金改定の際の住民説明資料
- ・使用料改定の際の住民向け説明資料
- ・水道、下水道使用料通知表の裏に連載
- ・下水道新任職員用資料
- ・ホームページへの掲載

- この提案の各下水道事業者における捉え方

今回の提案は、情報発信手法としては目新しいものではないが、現状の情報発信状況の問題点を克服する手法として、新たな着眼点を提案するものである。都市によって経営状況が異なることから、この内容に囚われず、**各都市の状況に応じて情報発信内容を検討**してもらうことが重要である。

## 下水道経営入門

下水道はみなさんのくらしを支える**有料**サービスです。


老舗企業『げすいどう本舗』のサービスをご覧ください。



### げすいどう本舗 クリーニング

あなたが汚した水、自分できれいにできますか？  
げすいどう本舗・クリーニングではみんなの水をプロの技術できれいにします。無料という訳にはいきませんが、快適なくらしをご提供いたします。


メニュー	
・汚水処理	〇〇円
・汚泥処理	〇〇円
オプション	
・高度処理	〇〇円
・合流改善	〇〇円



### げすいどう本舗 警備保障サービス

あなたの家は狙われていませんか？  
最近、都市部において地下を狙った被害が多発しています。げすいどう本舗・警備保障サービスでは、みなさんの命と財産をプロの技術でお守りします。無料という訳にはいきませんが、安全なくらしをご提供いたします。


メニュー	
・雨水管整備	〇〇円
・ポンプ場建設	〇〇円
オプション	
・流出抑制	〇〇円



### げすいどう本舗 空調管理

最近暑くなってきたと思いませんか？  
げすいどう本舗・空調管理では、みなさんの地球の温度をプロの技術で調整管理していきます。無料という訳にはいきませんが、輝く未来をご提供いたします。


メニュー	
・省電力対策	〇〇円
・N:O対策	〇〇円
オプション	
・下水熱利用	〇〇円



## げすいどう本舗の裏側①

### 借金の返済が大変！

げすいどう本舗の経営状況は、借金の返済額がかさむことによって苦しい状況にあります。では、借金をしなければ良いのでしょうか？家庭に例えて考えてみましょう。

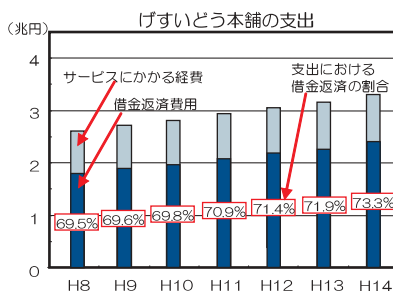
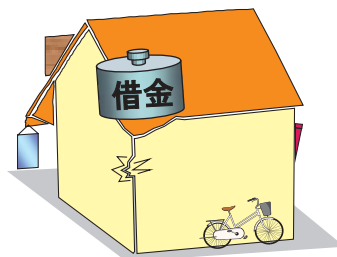


お父さんはあと10年で定年を迎えます。息子が結婚することになり、嫁と一緒に暮らすことになりました。小さな賃貸では狭くなりそうです。孫が生まれたらさらに・・・

そこで家を購入することにしました。しかし家を買う程の貯金はありません。かと言って、お金が貯まるのを待っているのは、お父さんは何歳になってしまうんでしょう？

息子夫婦もずっと使う家ですから、（もしかしら孫も・・・）ローンを組んでちょっとずつ返済することになりました。お父さんが定年退職した後は息子が払うことになります。

借金の利点は、早く必要なものができるようになることです。また、長く使うものであれば、後で使う人にも負担してもらうことができます。おじいさんの遺産で家を建てても、おじいさんは住むことができませんよね。



支出における借金返済の割合が増えています。生活費の中のローン返済が70%って考えたら、厳しいですね。



でも、どうして返すのが大変なほど借金がかさんでしまったのでしょうか？それは、借金をたくさんしてでもげすいどう本舗のサービスを提供する必要があったのです。

げすいどう本舗のサービスがなかった時代には、伝染病や公害など、命に関わる問題がたくさんありました。最近そういった問題を耳にしなしいのは、げすいどう本舗のおかげでもあるのです。また、日本の産業、経済の発展を振り返ってみても、げすいどう本舗のサービス抜きでは考えられないでしょう。

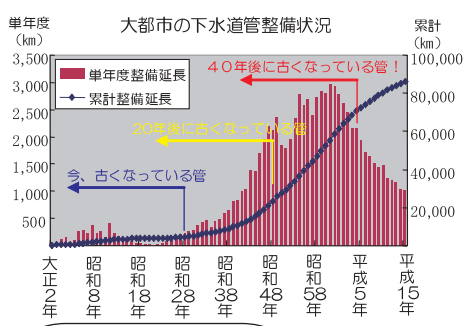
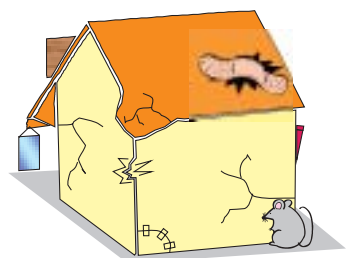
ただ、げすいどう本舗のサービスにはどうしてもたくさんのお金を必要としてしまいます。そのための借金が必要であること、そしてそれを返していかなければならないことをご理解ください。

## げすいどう本舗の裏側②

### 施設が古くなってきているぞ！

げすいどう本舗のサービスは、施設の整備が条件です。サービス提供エリアはまだまだ広げなければなりません。既にお使いいただいている施設の老朽化が進んでいます。中には明治時代に作ったものも！

整備が進んでいる都市部では、とりわけ老朽化が進んでいます。変わらぬサービスを続けるため、施設の作り直しやリフォームが必要になってきています。過去に、公害問題が叫ばれた時、高度成長の時に、げすいどう本舗では設備投資を盛んに進めてきました。そしてその時の設備の更新時期が近づいています。例えて言うと、靴下を一度にたくさん買った人は、しばらくして同じ時期に、全部の靴下に穴が開いてしまうといったところでしょうか？



戦時中、戦後は整備が滞っていましたが、高度成長期、バブル経済期にかけて右肩上がりの整備をしています。そして今後、その下水道管が古くなってきます。

靴下に穴が開いたときは、新しい靴下を買うか、穴をふさいで使うでしょう（今時そんな人いませんが）。穴が開いたらからといって裸足でいる訳にはいきませんね。

施設を更新するということは、作ったときと同じぐらいのお金がかかるということです。靴下を買ったときの借金がたくさんあるのに、靴下を買換える必要が出てきた、という訳です。

げすいどう本舗では、靴下が長持ちするように工夫したり、穴が開く前に当て布をしたり、いろいろ工夫しています。でも、今後、たくさんの靴下がぼろぼろになることが心配されています。



未来の子供たちが靴下を履けるように、今から考えておく必要があります。

## げすいどう本舗の裏側③

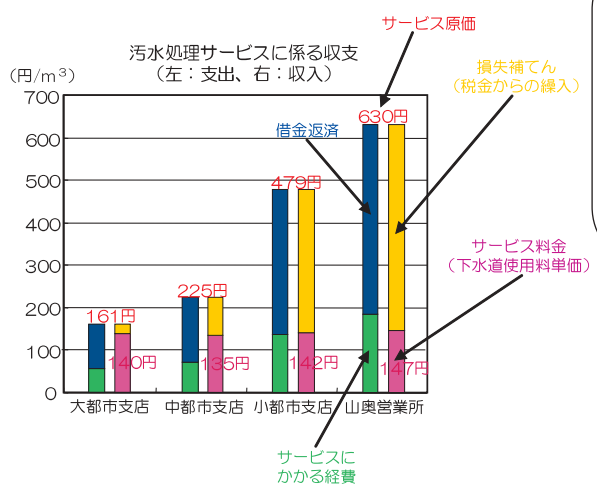
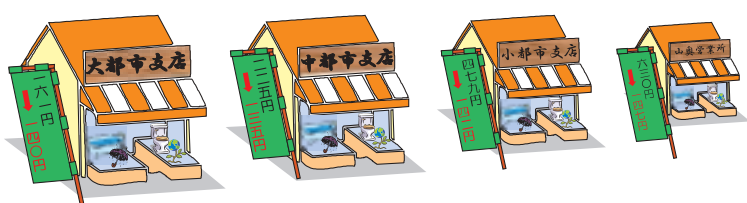
### 都市ごとに経営状況が違う！

げすいどう本舗のサービスは、国民のみなさんに広く提供するため、全国展開していますが、各地方で経営状況が違ってきます。

土地によっては、人がたくさん住んでいたり、雨がよく降るところだったり、坂の多い地形だったりして、設備投資の金額が都市ごとに全然違います。そして、お客様の数が多いところはいいのですが、少ない都市、また、サービスの提供を始めたばかりで顧客の獲得が進んでいない都市では、収入が伸びにくい状況にあります。このような都市では税金に頼らざるを得ない状況です。

設備投資が一通り終わっている都市では、比較的安定した経営をしているところもあるようです。

サービス料金はどの支店もあまり変わりがないようですが、健全な経営の為に、地域毎に経営努力や適切な料金設定を推進する必要があります。



大都市支店は、ほとんどが売り上げでまかなえています。小さな支店ではほとんどを税金に頼っている状態です。山奥営業所のサービス原価は大都市支店の4倍近くになっています。支店の規模が小さくなると、経営状態も悪化する傾向にありますね。



## げすいどう本舗の裏側④

### 伸び悩む収入・・・

げすいどう本舗のサービスは、原則、汚水については「下水道使用料」、雨水については「税金」として皆様からお支払いいただいております。

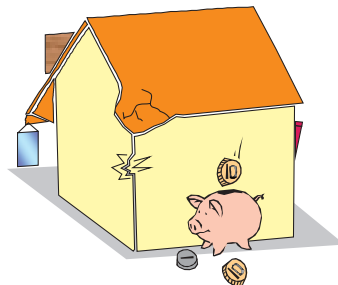
ところが、げすいどう本舗の経営を支える収入が、思うように伸びていません。不況のあおりでしょうか？

その原因を見てみると、

節水No.1 出生率1.29!



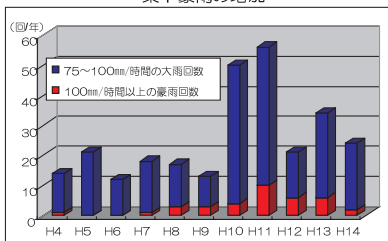
節水型機器の普及や、工場などで節水意識が高まり、水道使用量が減ってきています。また、人口の伸びが頭打ちになり、今後も水需要が減ることが予想されます。つまり、げすいどう本舗の「売り上げ」が減っているということです。水環境を考えると、水需要が減ることはいいことですが、げすいどう本舗という企業としては痛いところでは。



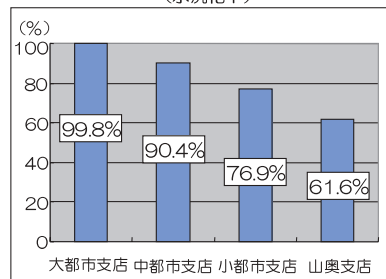
また、近年の財政状況により、公共事業費が削減されています。しかし、最近、集中豪雨の被害がよく聞かれるようになっており、浸水対策の必要性は皆さん感じているのではないのでしょうか？

無駄な公共事業は止めるべきですが、緊縮財政のしわ寄せが、げすいどう本舗の雨水サービスにも影響を与えています。

集中豪雨の増加



汚水処理サービス顧客獲得状況 (水洗化率)



その他には、せっかくサービスが受けられるように施設整備が済んでも、顧客の獲得が進んでいない所もあります。水環境を守るため、皆様が使った水をきれいにしなければならないということをご理解していただき、げすいどうをお客様に使っていただけるよう、我々も努力していかねばなりません。



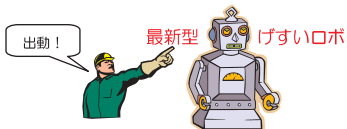
大都市支店では、皆さんがご利用いただいておりますが、小さな都市では、サービスを提供していながら、なかなか使ってもらえていない状況です。

## げすいどう本舗の裏側⑤

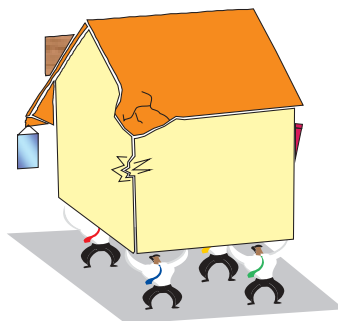
### 経営基盤を支える努力

げすいどう本舗のサービスには、とてもたくさんのお金が必要です。しかし、お金がかかるからといって、下水道料金の値上げや、税金に頼ってばかりいる訳ではありません。企業経営という観点から、収入の確保や支出の削減を図っています。

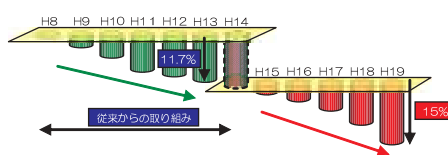
げすいどう本舗のサービスには、土木、機械、電気、化学など、幅広い分野の技術が詰まっています。そして、日々新しい技術開発に励んでいます。



効率的な下水処理によって電気代を安くしたり、下水管などの工事でも様々なアイデアや新技術、規格の見直しなどでコスト削減が進んできています。そしてこれからはさらなるコストダウンを目指し、研究を続けていきます。



コスト削減の取り組み



これまでもコスト削減に励んでおり、成果は上がってきています。そして、今後はさらなる削減を目指した取り組みをしていきます。

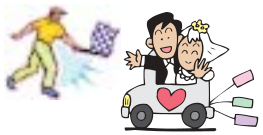


さらには、民間委託による人員削減や効率化、事業評価による計画の見直しなど、あらゆる面において無駄をなくし、時代に合ったサービスを提供できるように頑張っています。

## げすいどう本舗の裏側⑥

### 忘れ去られた過去

若い頃は燃え上がった恋が、結婚したら冷めてしまった、なんてよく聞く話。結婚のことをゴールインと形容する人がいますが、ゴールした後は・・・？



げすいどう本舗のサービスは皆さんに絶大な支持を得て拡大してきました。水洗化、伝染病予防、河川の水質改善、浸水対策など、皆さんの期待も大きく、早期整備のラブレター（陳情書）もたくさんもらい、整備事業は熱烈な歓迎を受けてきました。

ところが、整備されてしまった後はどうでしょう？快適な生活を手にしてしまうと、それが当たり前になって、昔の下水道に恋焦がれた気持ちは忘れ去られていきます。皆さんの頭の中に、普段「下水道」の文字が浮かび上がることはほとんど無いでしょう。



快適な生活を手に入れた最近の皆さんの関心は、年金問題や福祉の充実、景気の回復、教育問題など、将来に対する不安に向けられています。

しかし、下水道が使えなくなる不安を考えてみたことがあるでしょうか？地震や津波、台風などの被害で下水道が使えなくなった所は、衛生状態が著しく悪化しています。その状態が数日間続いただけで伝染病の発生も報告されています。

げすいどう本舗は財政的な問題を抱えながらも、皆様に支えられてサービスを提供しています。皆様に下水道の必要性を感じてもらえなくなったとしたら・・・。年金問題よりも深刻な事態を引き起こすかもしれません。

げすいどう本舗のサービスは、整備することがゴールではなく、日々使ってもらうことが重要です。

同じように、結婚することよりも、結婚生活を続けることが重要です。韓流スターにあこがれるよりも、旦那さんを見直してみたいはかが？地味でもいい仕事をしているかもしれませんよ。下水道のように。



生まれた時から下水道が使える子供達には、下水道の重要性をきちんと知ってもらわなければなりません。我々も営業活動に力を入れてまいります。

## げすいどう本舗のこれから

### 環境保全への対応

げすいどう本舗のサービスは、皆様のくらしを快適にするための水環境サービスです。一方、このサービスにはたくさんのエネルギーを必要とし、地球温暖化への影響は小さくありません。



げすいどう本舗においても、皆様のくらしを支える立場として、積極的に環境対策を進めていかなければなりません。しかし、電力削減など、CO2の削減がそのまま支出の削減につながる訳ではなく、そのための設備投資が必ず必要になります。このことから、なかなか環境対策が進んでいないのも現状です。

今後、水環境サービスにかかる費用だけでなく、地球環境への負担を減らす効果も視野に入れた経営をしなければならなりません。



安いけど環境に負担 高いけど環境にやさしい  
皆様にとってどちらがお得？



下水道のサービスはこれからもずっと続きます。時代のニーズに対応したサービスを継続的に提供できるよう、健全な経営を進めてまいります。これからもげすいどう本舗の経営について、ご理解をお願いいたします。



### さらなる収入の確保

今後、一層の節水や緊縮型財政等により、げすいどう本舗の収入はさらに厳しくなることが予想されます。また、古くなった施設の改築・更新により、支出も増えていくことは確実です。

このような状況で、げすいどう本舗のサービスを提供し続けていくためには、我々の努力とお客様の協力が必要になります。



特別  
きれいな水でこの価格！

げすいどう本舗には、日々豊富な資源が流れ込みます。しかし、きれいにした水を捨てる、汚泥を燃やして捨てるというもったいないところがあります。処理水や、汚泥からのエネルギー、リンや重金属などの資源を有効に回収できれば、収入に変えることができるかもしれません。また、マンホールへの広告掲示、処理場やポンプ場のネーミングライツなど、収入を得る為に考えられることを検討していかなければならぬでしょう。

そして、お客様の協力は、必要分を下水道料金としてお願いすることになります。企業として、赤字経営を避ける為の適正なサービス価格の設定が必要です。みなさまのご理解をお願いいたします。