



【資料 1】

宇都宮市上下水道事業懇話会委員名簿

(敬称略)

氏 名	役 職 名
◎ おおた ただし 太田 正	作新学院大学経営学部教授
○ あかつか ともこ 赤塚 朋子	宇都宮大学教育学部教授
かなえだ ゆうこ 金枝 右子	宇都宮市消費者友の会会長
かながき せつお 金柿 説生	宇都宮商工会議所青年部直前会長
かわしま やすお 川島 育郎	(株)栃木放送報道制作局次長兼報道制作部長
かわしま かつこ 川嶋 和子	宇都宮市河川愛護会副会長
にしたに もとのり 西谷 元則	公募委員
ほうじょう のぶお 北條 信男	宇都宮市自治会連合会副会長
みよし かんいち 三好 貫一	公募委員
むろ けいこ 室 恵子	足利工業大学工学部教授

◎ 座長      ○ 職務代理者

## 【資料2】

### 上下水道局名簿

氏名	職名
津田昌利	上下水道事業管理者
横塚達治	経営担当次長
吉澤信二	技術担当次長
鈴木裕之	経営企画課長
岩淵英夫	経営企画課経営担当主幹
秋山正美	企業総務課長
高橋誠	サービスセンター所長
鈴木孝男	工事受付センター所長
飯野邦男	配水管理センター所長
飯野利也	水道建設課長
大谷順一	下水道建設課長
安納寛	下水道施設管理課長
吉成修一	生活排水課長
小張健一	技術監理室長
中山和江	経営企画課課長補佐
青柳裕	経営企画課企画財政広報係長

## 【資料 3】

### 平成 24 年度マーケティング調査の結果概要について

#### 1 調査の目的

上下水道事業に関する顧客満足度や顧客ニーズ等を把握し、今後の事業運営の参考とするとともに、上下水道基本計画の中間見直し作業に活用するため、アンケート形式によるマーケティング調査を実施するもの

#### 2 調査の概要

- (1) 調査対象地域 … 全市域
- (2) 調査対象人数 … 2,500 名（世帯）
- (3) 設問 … 別紙 1 のとおり
- (4) 抽出方法 … 以下の条件による
  - ① 水道・公共下水道の双方利用、利用開始から 1 年以上経過等、6 条件から対象者を抽出する。
  - ② 抽出結果を地区ごとに分け、その比率を算出して、各地区の対象者を比例配分で決定する。その上で無作為抽出をする。
- (5) 調査方法 … 郵送

#### 3 結果の概要

- (1) 回答数 … 1,115 通（回収率：44.6%）
- (2) 集計結果 … 別紙 2 のとおり
- (3) 結果の概要 …
  - ・ 上下水道事業についての満足度（満足＋概ね満足の比率）は、水道事業が 72.0%、下水道事業が 71.8%となっており、7 割超のお客様が満足している。
  - ・ 水道水をおいしいと思う人は 82.3%を占め（おいしい＋どちらかといえばおいしいの比率）、高い割合を維持している。
  - ・ 今後希望する事業の優先度としては、上下とも料金・使用料の抑制が最も多くなっており、水道では安全でおいしい水の供給、耐震化、安定供給が、下水道では高度処理の導入、耐震化、浸水被害対策がこれに続いている。
  - ・ 雨水貯留施設の設置費補助は、知っている人の割合が 26.9%と低調である。
  - ・ 今後の耐震化については、他の整備費用を抑制して進めるべきと考える人が 74.5%と高い割合を呈しているが、料金値上げをしてでも強化すべきという人も 14.9%いる。
  - ・ 回答者の属性は、男女が概ね半々であるが、60 歳代以上が 53.3%を占め、年齢層の偏りが顕著である。

平成24年度

## 水道・下水道に関するアンケート調査

日頃より、本市上下水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、このたび上下水道局では、より質の高いサービスを提供するため、お客様に「水道・下水道に関するアンケート調査」を実施することといたしました。

大変ご面倒をおかけしますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

ご回答いただいた後、この調査票を同封の返信用封筒に入れ、**平成24年7月21日(土)**までにご投函ください(**切手は不要です**)。

- ※ このアンケートは、本市の上下水道をご利用いただいている方の中から、無作為に選び出した2,500名の皆様にご協力をお願いしております。
- ※ ご回答については、ご家族の方が記入されても結構です。
- ※ このアンケートは上下水道局で統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。

宇都宮市上下水道局

平成24年7月

アンケートにご協力いただいた方の中から、抽選で上下水道局オリジナルグッズをプレゼントします!!  
詳しくは最終ページをご覧ください。



水道ぼうや

＜お問い合わせ先＞  
上下水道局経営企画課  
企画財政広報グループ  
TEL：028-633-3230

設問は次ページからです ⇒

## § 1 水道事業についておうかがいします

問1 あなたは、宇都宮市の水道水をおいしいと思いますか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 おいしい
- 2 どちらかといえばおいしい
- 3 どちらかといえばおいしくない
- 4 おいしくない

問2 あなたは、普段『水』を飲む場合、どのように飲んでいきますか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 水道水をそのまま飲む
- 2 水道水を冷やして飲む
- 3 水道水を沸かしてから飲む
- 4 水道水を浄水器に通して飲む
- 5 市販の水(ミネラルウォーター等)を飲む
- 6 普段水を飲まない
- 7 その他(具体的に→ )

⇒ 問2-2^

⇒ 問2-3^

問2-2 (問2)で「1」と回答された方にお聞きします。  
水道水をそのまま飲む主な理由は何ですか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 水道水は安心だから
- 2 そのままでもおいしいから
- 3 市販の水(ミネラルウォーター等)より安上がりだから
- 4 普段から飲んでいるので気にしたことはない
- 5 その他(具体的に→ )

問2-3 (問2)で「1」以外に回答された方にお聞きします。  
水道水をそのまま飲まない理由は何ですか？  
次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 冷たくないから
- 2 塩素のにおいが気になるから
- 3 安全性が気になるから
- 4 よりおいしい水を飲みたいから
- 5 市販の水(ミネラルウォーター等)はどこでも飲めるから
- 6 川の藻のようなにおいが気になるから
- 7 なんとなくおいしくないイメージがあるから
- 8 マンションなどのタンク(貯水槽)の管理に不安があるから
- 9 その他(具体的に→ )

問3 あなたは普段の生活の中で、水資源の大切さや節水を意識して水道を使用していますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 常に意識して使っている
- 2 時々意識して使っている
- 3 あまり意識していない
- 4 全く意識していない

問4 上下水道局では、いつでも安全でおいしい水道水を安定供給できるように努めていますが、あなたは水道事業について満足していますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 満足
- 2 おおむね満足
- 3 どちらともいえない
- 4 やや不満
- 5 不満

よろしければ、その理由もお書きください。

問5 あなたは、今後、水道事業の取り組みとして何を優先してほしいと思いますか？  
次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 水道料金を低く抑える
- 2 水不足などに備え、水道水を安定的に供給できる取り組みを強化する
- 3 さらに安全でおいしい水を供給できる取り組みを行う
- 4 浄水場や水道管を大地震などの災害に強い施設にする
- 5 太陽光発電や水道管を利用した小水力発電など、環境に配慮した取り組みを行う
- 6 水源地の環境保全に取り組む
- 7 水道施設の安全確保のため、警備体制などを強化する
- 8 水道技術を必要としている途上国に対する支援・協力を行う
- 9 その他(具体的に→ )

## § 2 下水道事業についておうかがいします

問6 上下水道局では、快適な生活環境を守るため、ご家庭や事業所から出る下水を適正に処理できるように努めていますが、あなたは下水道事業について満足していますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

<ul style="list-style-type: none"><li>1 満足</li><li>2 おおむね満足</li><li>3 どちらともいえない</li><li>4 やや不満</li><li>5 不満</li></ul>	}	⇒	よろしければ、その理由もお書きください。
---	---	---	----------------------

問7 あなたは、今後、下水道事業の取り組みとして何を優先してほしいと思いますか？次の中から選んでください。(○は2つまで)

<ul style="list-style-type: none"><li>1 下水道使用料を低く抑える</li><li>2 下水の高度な処理方法を導入し、処理水を放流する河川の水質をさらに良くする</li><li>3 下水道は市街地における大雨時の浸水被害を防ぐ役割もあるため、その対策を強化する</li><li>4 処理場や下水管を大地震などの災害に強い施設にする</li><li>5 下水汚泥の処理過程で発生するガスを有効利用するなど、環境に配慮した取り組みを行う</li><li>6 下水道技術を必要としている途上国に対する支援・協力を行う</li><li>7 その他(具体的に→ )</li></ul>
--

問8 大雨時の浸水被害を防ぐ手法の1つとして、宅地内に降った雨水を雨どいからタンクに貯めるなどの方法がありますが、上下水道局では、市街化区域にお住まいの方に、これらの設置にかかる経費の一部を補助しています。

あなたは、この補助制度を知っていますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

<ul style="list-style-type: none"><li>1 知っている</li><li>2 知らない</li></ul>
--

※ 貯めた雨水を庭の散水などに有効利用することができます。



雨水貯留施設

問8-2 あなたはこのタンクを設置したいと思いますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

<ul style="list-style-type: none"><li>1 すでに設置している</li><li>2 今後設置したい</li><li>3 設置する必要がない</li><li>4 設置できない</li><li>5 わからない</li></ul>
--



### § 3 災害対策についておうかがいします

問 9 あなたは、災害などが発生した当日に、水道水の水質に関することや、断水などの情報を迅速かつ正確に知るために、どのような手段が特に有効だと思いますか？

次の中から選んでください。(○は2つまで)

- |                            |
|----------------------------|
| 1 市（上下水道局）のホームページ          |
| 2 携帯電話のサイト                 |
| 3 地域（主に栃木県内）で放送されているテレビ    |
| 4 広域（主に全国，首都圏）で放送されているテレビ  |
| 5 ラジオ                      |
| 6 新聞                       |
| 7 市（上下水道局）の広報車             |
| 8 地域の防災無線による放送             |
| 9 市役所や地区市民センター，避難所等からの情報提供 |
| 10 市のメール配信サービス             |
| 11 その他（具体的に→ )             |

問 10 現在、上下水道局においては、計画的に上下水道施設の耐震化を進めているところですが、この事業には多額の費用が必要となります。

あなたは、今後の耐震化の進め方について、どのようにすべきと考えますか？

次の中から選んでください。(○は1つ)

- |   |
|---|
| 1 多少、料金等が値上げになったとしても、耐震化を強化すべき                      |
| 2 現状の料金等を維持しながら、老朽施設の改築など、他の整備費用を抑えて、少しでも耐震化に力を注ぐべき |
| 3 多額の費用がかかる耐震化の必要性を感じない                             |
| 4 わからない   |

問 11 災害などが発生した場合、断水したり、トイレが使えなくなったりすることが想定されますが、その場合に備えて、あなたはどのような取り組みをしていますか？

次の中から選んでください。(○はあてはまるものすべて)

- |                    |
|--------------------|
| 1 飲料水としての水道水のくみ置き  |
| 2 市販のペットボトル水の備蓄    |
| 3 風呂水のくみ置き         |
| 4 簡易トイレの準備         |
| 5 その他の取り組み（具体的に→ ) |
| 6 特にしていない          |

## § 4 お客様サービスについておうかがいします

問 1 2 上下水道局では、広報紙『私たちのくらしと水』を年に4回（6，9，12，3月）発行していますが、あなたはこの広報紙を読んだことがありますか？

次の中から選んでください。（○は1つ）

- 1 いつも読んでいる
- 2 たまに読んでいる
- 3 ほとんど読んでいない
- 4 発行していることを知らない



問 1 3 上下水道局では、広報紙の発行、料金の口座振替割引やコンビニ納付の導入など、サービスの向上に努めていますが、あなたは上下水道局のお客様サービスに満足していますか？

次の中から選んでください。（○は1つ）

- 1 満足
- 2 おおむね満足
- 3 どちらともいえない
- 4 やや不満
- 5 不満

よろしければ、その理由もお書きください。

問 1 4 あなたは、今後、上下水道局にどのようなサービスを優先して取り組んでほしいと思いますか？

次の中から選んでください。（○は2つまで）

- 1 電話や窓口における職員の対応の改善
- 2 水もれや下水のつまりなど、水のトラブル相談の充実
- 3 広報紙の充実
- 4 ホームページの充実
- 5 お客様の要望を聞くアンケート調査の充実
- 6 施設開放や施設見学会などのイベントの充実
- 7 出前講座（お届けセミナーなど）の充実
- 8 備蓄用ペットボトル水の販売
- 9 その他（具体的に→ )

## § 5 お客様ご自身についておうかがいします

---

※ 統計的な処理を行うために、あなたやご家庭のことについておうかがいします。

1 あなたの性別（あてはまるものに○をおつけください）

ア 男性	イ 女性
------	------

2 あなたの年齢（あてはまるものに○をおつけください）

ア 19歳以下	オ 50～59歳
イ 20～29歳	カ 60～69歳
ウ 30～39歳	キ 70歳以上
エ 40～49歳	

3 あなたのお住まいの地域（町名までご記入ください）

--

（例：河原町，旭1丁目 等）

4 あなたの住居形態（あてはまるものに○をおつけください）

ア 一戸建て（持ち家）
イ 一戸建て（賃貸）
ウ アパートやマンション

## § 6 上下水道局へのご意見，ご要望等がございましたらご記入ください。

---

（記入欄）


以上で設問は終わりです。  
お忙しいなかご協力いただき，  
誠にありがとうございました。

平成24年度 水道・下水道に関するアンケート調査

## 抽選でオリジナルグッズをプレゼント!!

今回、本アンケート調査にご協力いただいた方の中から、抽選で50名様に、「上下水道局オリジナルタンブラー」をプレゼントいたします。

ご希望の方は、右下の「☆プレゼント応募券☆」に必要事項をご記入の上、郵便ハガキに貼り付けるか封筒に入れて、7月31日（火）までに、下記あて先にご送付ください。

ご応募いただきましたお客様の情報は、商品の発送以外には使用いたしません。なお、当選の発表は発送をもってかえさせていただきます。



<あて先>

〒320-8543

宇都宮市河原町1-41

宇都宮市上下水道局経営企画課

「アンケート調査 プレゼント」係

写真はイメージであり、実物とはデザイン等が異なる場合があります。

◆ ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

上下水道局経営企画課

企画財政広報グループ

TEL：028-633-3230

----- 切り取り線 -----

平成24年度 水道・下水道に関するアンケート調査

☆プレゼント応募券☆

〒 \_\_\_\_\_  
宇都宮市

ご住所 \_\_\_\_\_

ご氏名 \_\_\_\_\_

※切り取って郵便ハガキなどによりご返送ください。

平成24年度

水道・下水道に関する  
アンケート調査の結果  
(概要)

平成24年9月  
上下水道局経営企画課

## マーケティング調査の実施結果について

- 1 調査目的 顧客満足度を調査, 数値化し, さらには顧客の事前期待・要求事項等のニーズを把握するため, アンケート形式によるマーケティング調査を実施するもの。
- 2 実施日時 平成24年7月
- 3 対象人数 2, 500名(市内上下水道利用者による単純無作為抽出)
- 4 有効回答数 1, 115名 (返答率44. 6%)

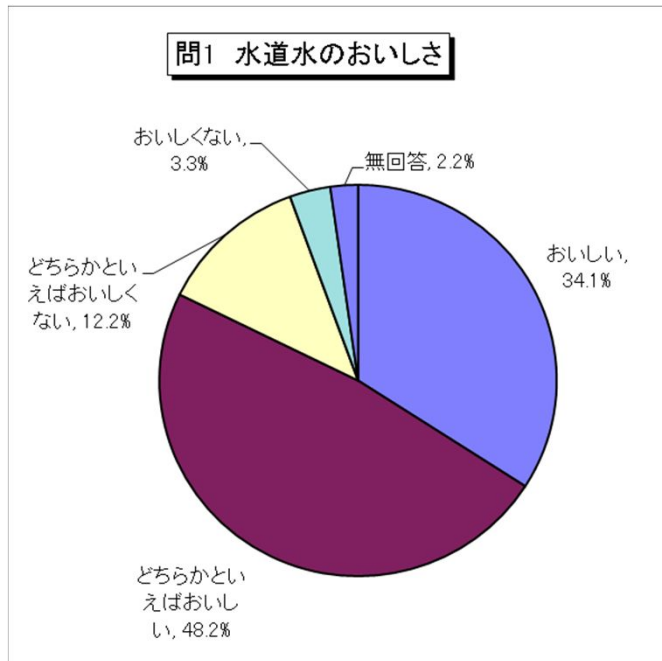
# 「平成24年度 水道・下水道に関するアンケート」集計表

## § 1 水道事業

### 問1 【水道水のおいしさ】

あなたは、宇都宮市の水道水をおいしいと思いますか？

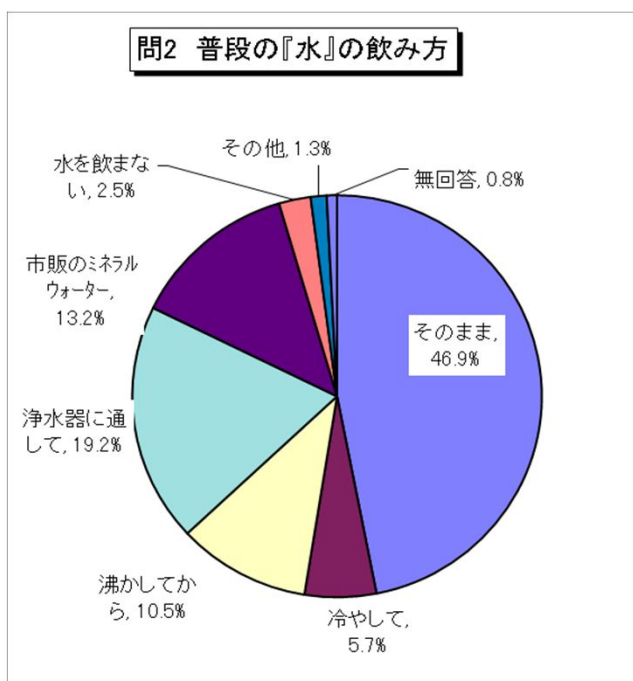
- 宇都宮の水道水を「おいしい」「どちらかといえばおいしい」と感じている方は、全体の8割を超えている。



### 問2 【水道水の飲用状況】

あなたは普段『水』を飲む場合、どのように飲んでいますか？

- 4割以上の方が、水道水を手を加えずに蛇口からそのまま飲んでいる。
- 2割弱の方は、浄水器に通した水を飲んでいる。
- 1割強の方は、市販のミネラルウォーターを飲んでいる。

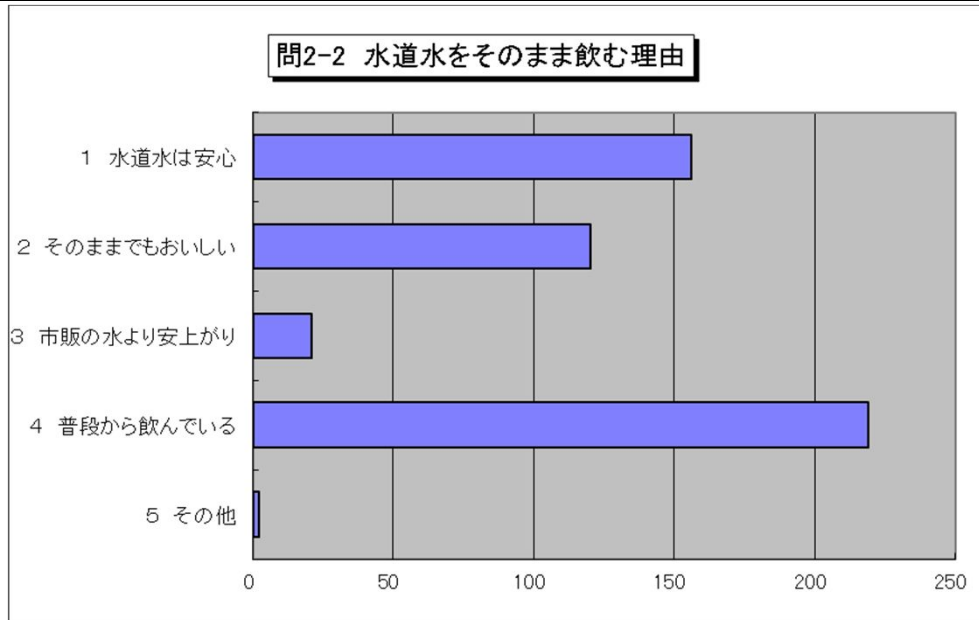


### 問2-2

問2で「水道水をそのまま飲む」と回答された方にお聞きします。

その主な理由は何ですか？

- ・主な理由は「普段から飲んでいる」、「水道水は安心」、「そのままでもおいしい」

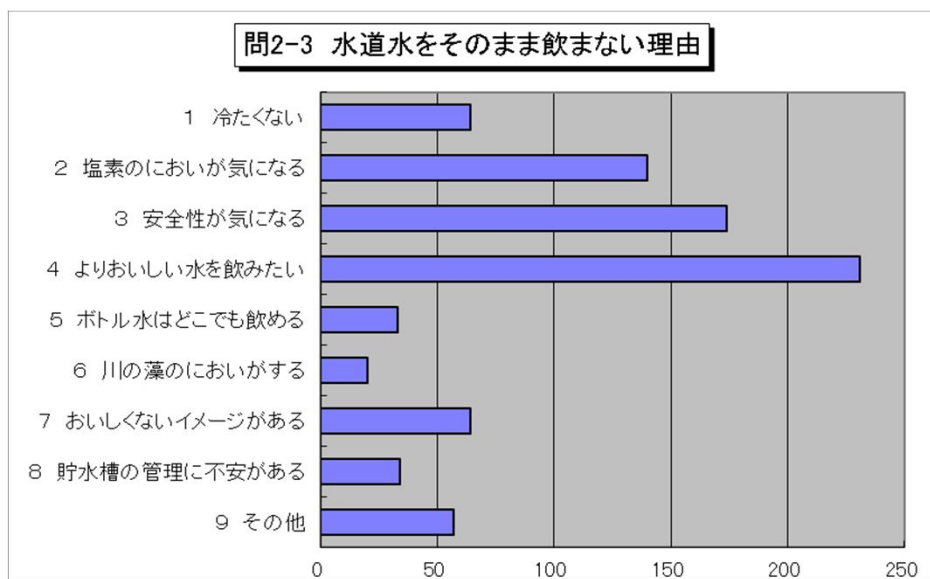


### 問2-3

問2で「水道水をそのまま飲む」以外に回答された方にお聞きします。

その主な理由は何ですか？

- ・主な理由は「よりおいしい水を飲みたい」、「安全性が気になる」、「塩素のにおい」

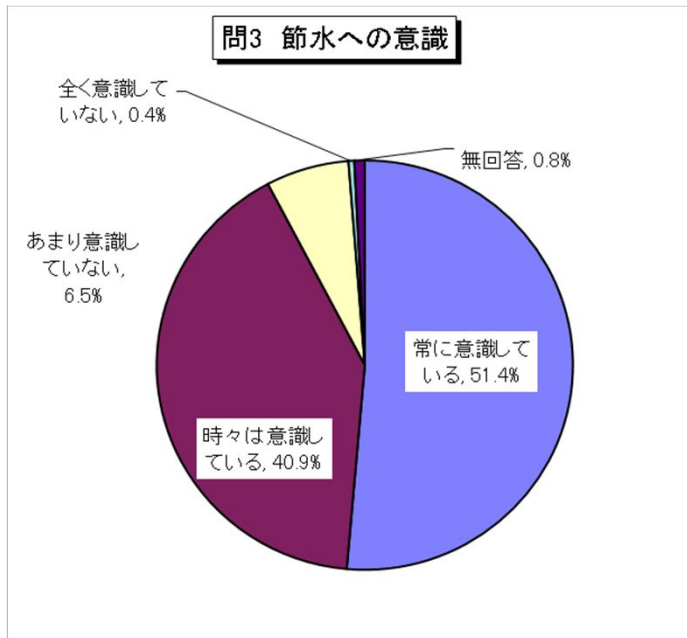




問3 【節水への意識】

あなたは普段の生活の中で、水資源の大切さや節水を意識して水道を使用していますか。

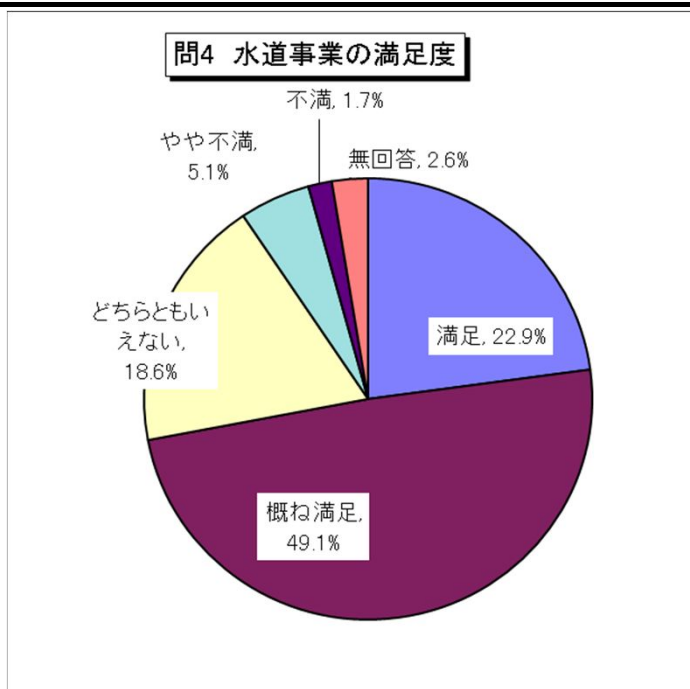
- ・ 5割以上の方が節水などを意識して水道を使用している。



問4 【水道事業の満足度】

いつでも安全でおいしい水道水を安定供給できるように努めておりますが、あなたは、水道事業について満足していますか？

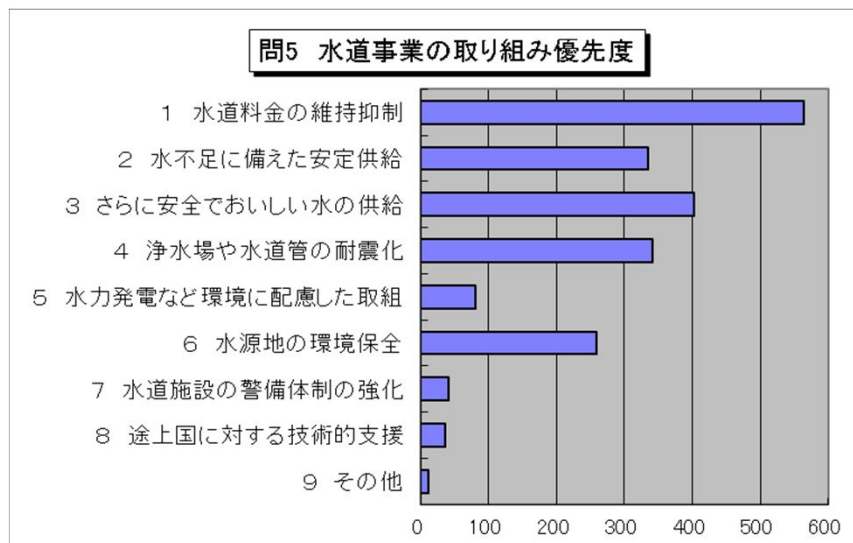
- ・ 7割以上の方が水道事業について「満足」または「概ね満足」と思っている。



## 問5 【水道事業の優先度】

あなたは、今後、水道事業の取組みとして何を優先してほしいと思いますか？

- 事業の優先順位として「水道料金の維持抑制」，「さらに安全でおいしい水の供給」，「浄水場や水道管の耐震化」の順番になっている。

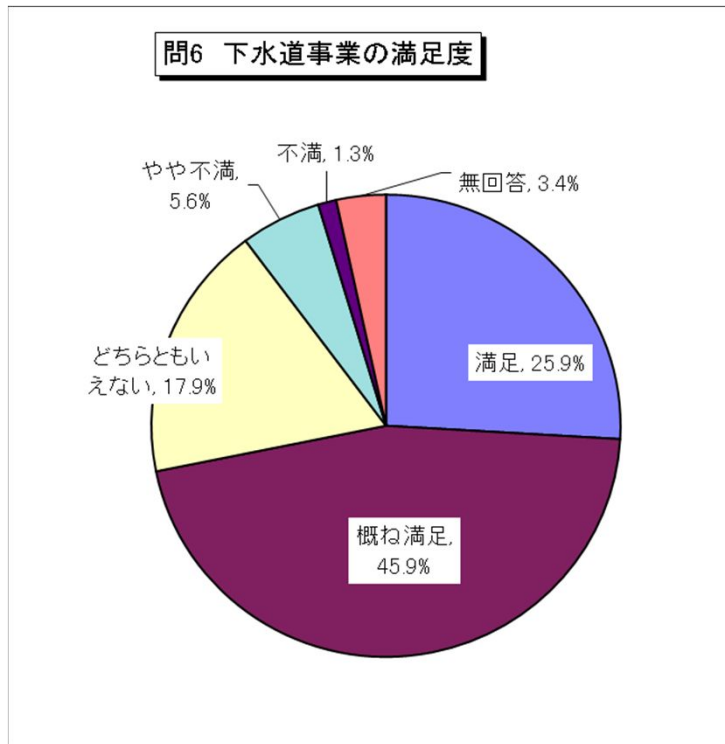


## § 2 下水道事業

### 問6 【下水道事業の満足度】

快適な生活環境を守るため、ご家庭や事業所から出る下水を適正に処理できるよう努めていますが、あなたは、下水道事業について満足していますか？

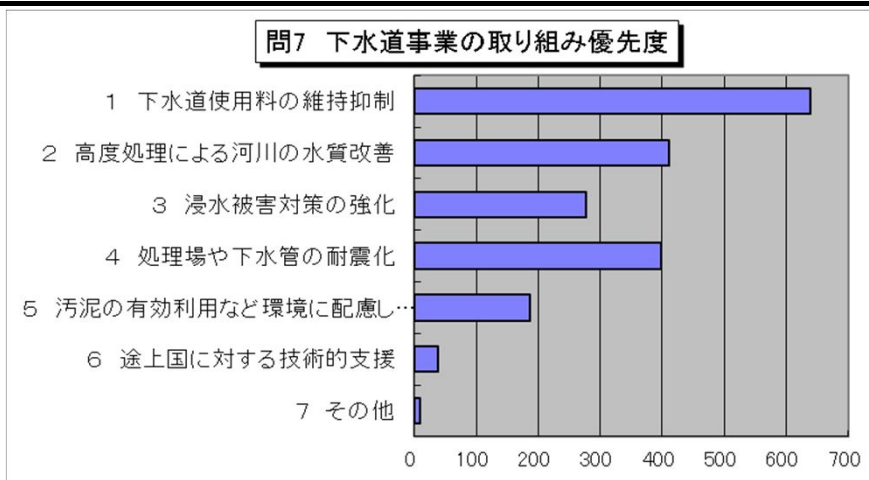
- ・ 7割以上の方が下水道事業について「満足」または「概ね満足」と思っている。



### 問7 【下水道事業の優先度】

あなたは、今後、下水道事業の取組みとして何を優先してほしいと思いますか？

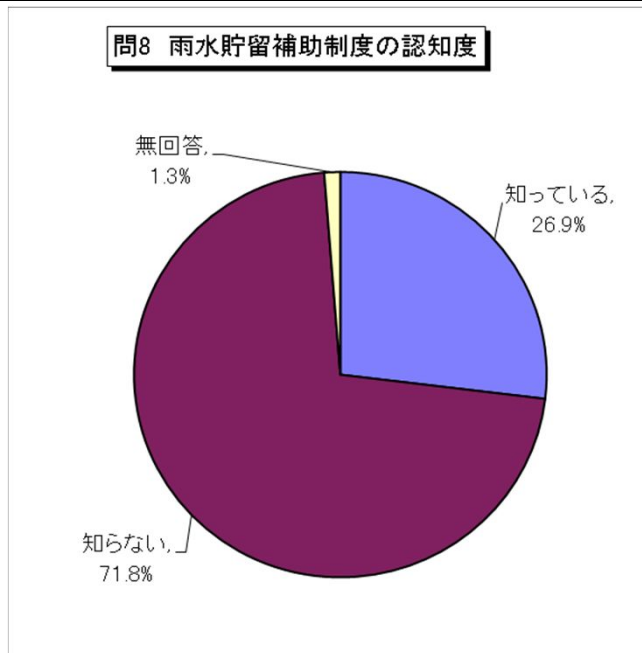
- ・ 6割弱の方が「下水道使用料の維持抑制」を望んでおり、次いで「高度処理の導入による河川の水質改善」，「施設の耐震化」となっている。



問8 【雨水貯留・浸透施設への関心度】

大雨時の浸水被害を防ぐ手法の1つとして、宅地内に降った雨水を雨どいからタンクに貯めるなどの手法がありますが、上下水道局では、市街化区域にお住まいの方に、これらの設置にかかる経費の一部を補助しています。あなたは、この補助制度を知っていますか？

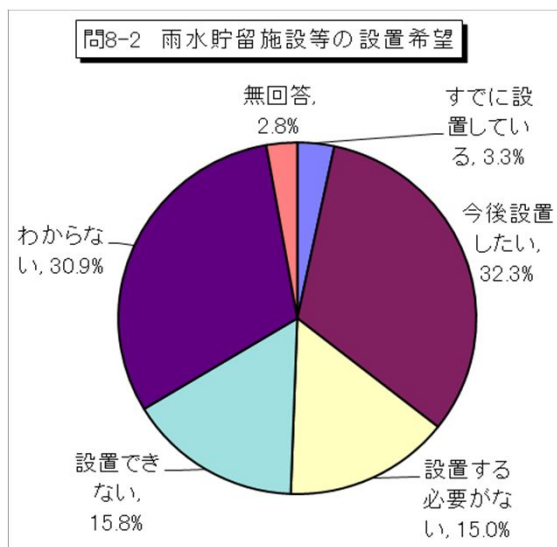
- 補助制度を知っている人の割合が3割弱と低調である。



問8-2 【雨水貯留施設等の設置希望】

あなたはこのタンクなどを設置したいと思いますか？

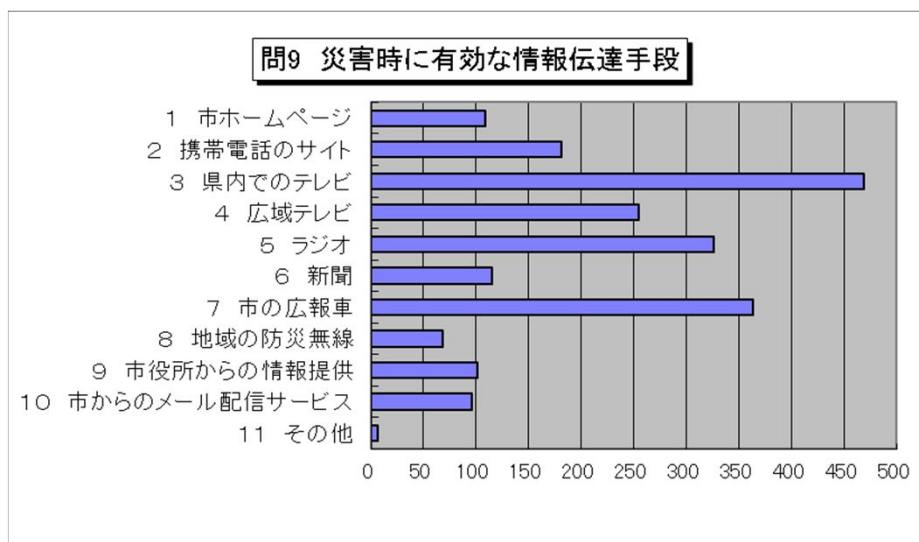
- 3割以上の方が、雨水貯留タンクを設置したいと思っている。



### § 3 災害対策

#### 問9 【災害時に有効な情報伝達手段】

あなたは、災害などが発生した当日に、水道水の水質に関することや、断水などの情報を迅速かつ正確に知るために、どのような手段が特に有効だと思いますか？

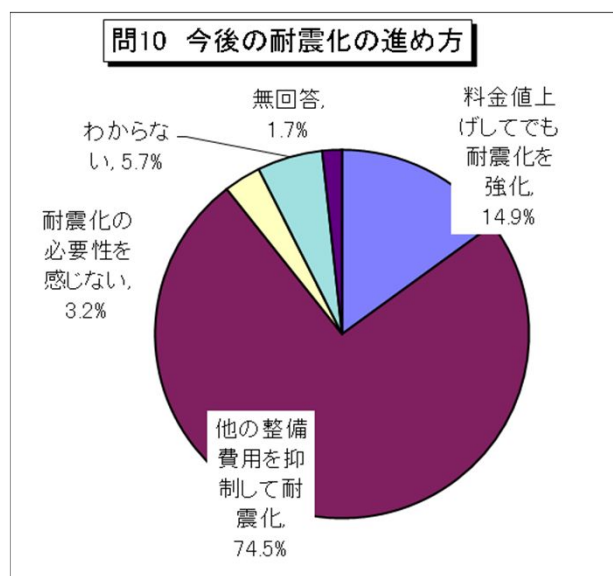


#### 問10 【今後の耐震化の進め方】

現在、上下水道局においては、計画的に上下水道施設の耐震化を進めているところですが、一方で、この事業には多額の費用が必要となります。

あなたは、今後の耐震化について、どのようにすべきと考えますか？

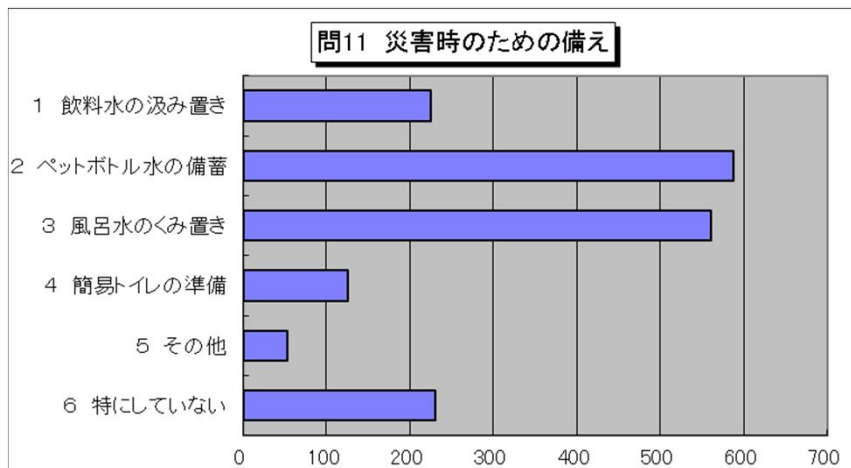
- ・ 7割以上の方が、他の整備費用を抑制して耐震化を進めるべきと考えている。
- ・ 一方で、約15%の方が、料金値上げをしてでも耐震化を強化すべきと考えている。



問11 【災害時のための備え】

災害などが発生した場合、水道水が断水したり、トイレが使えなくなったりすることも想定できますが、その場合にどのような備えを行なっていますか？

- 災害時の備えとして、ペットボトルの備蓄を行っている方が最も多い。
- 一方で、約2割の方が、災害時の備えを特にしていない。

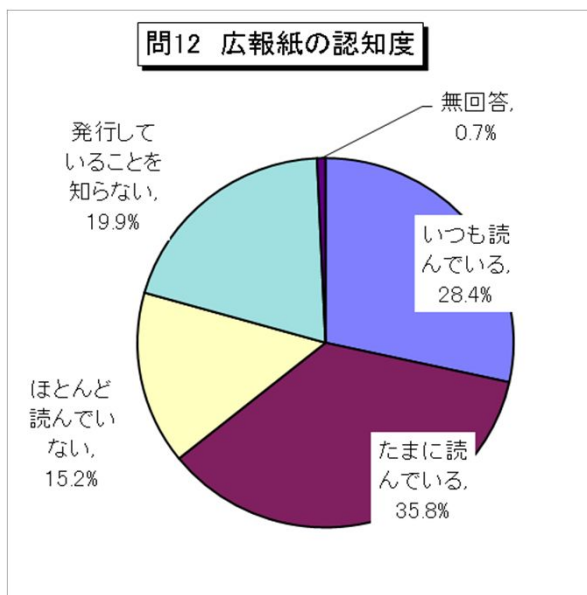


## § 4 お客様サービス

### 問12 【広報紙の閲読状況】

上下水道局の広報紙『私たちのくらしと水』を、年に4回、発行していますが、あなたは読んだことがありますか？

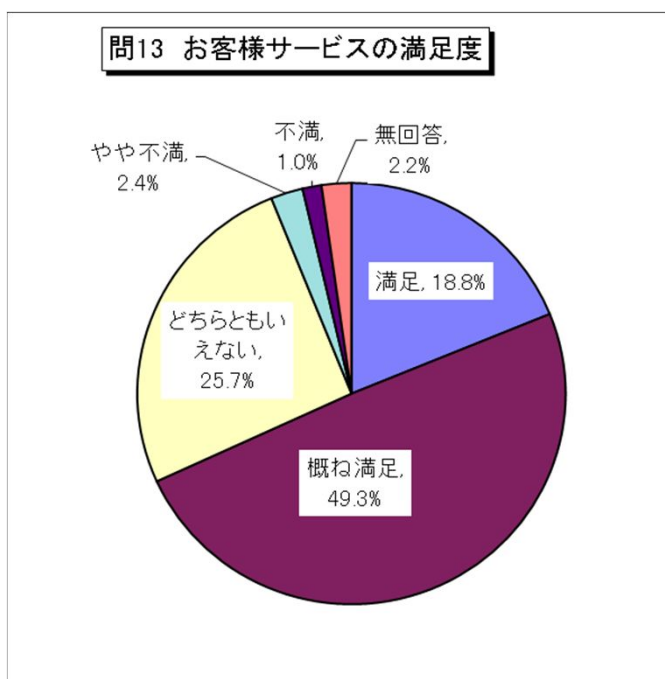
- ・ 約65%の方が、上下水道広報紙を「いつも読む」、「たまに読む」と回答している。



### 問13 【お客様サービスの満足度】

上下水道局では、広報紙の発行、料金の口座振替割引やコンビニ収納の導入など、サービスの向上に努めていますが、あなたは上下水道局のサービスに満足していますか？

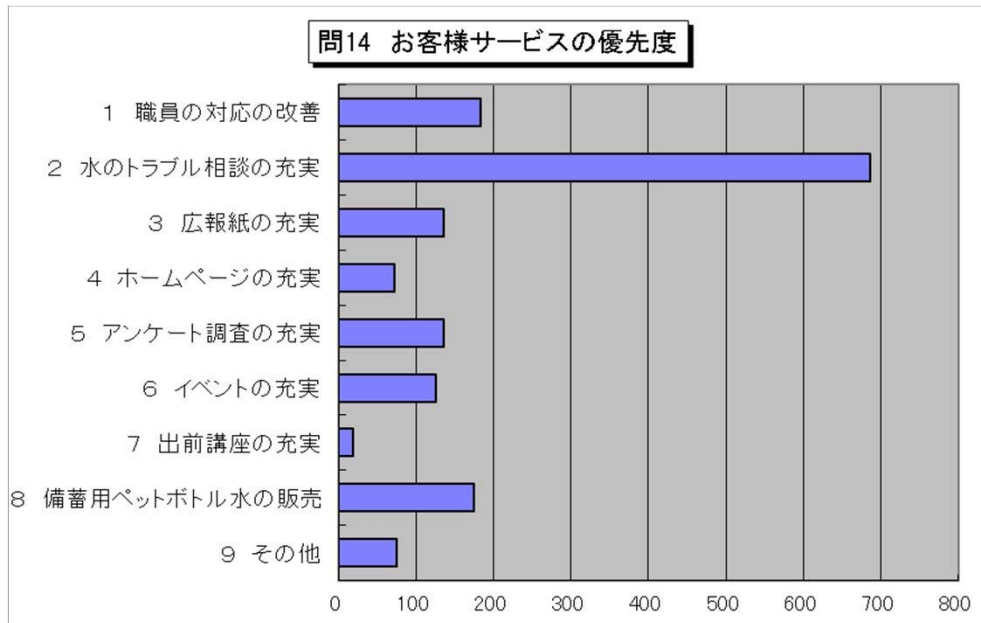
- ・ 7割弱の方がお客様サービスについて「満足」または「概ね満足」と思っている。



問14 【事業の優先度】

あなたは、今後、上下水道局で、どのようなサービスを優先して取り組んでほしいと思いますか？

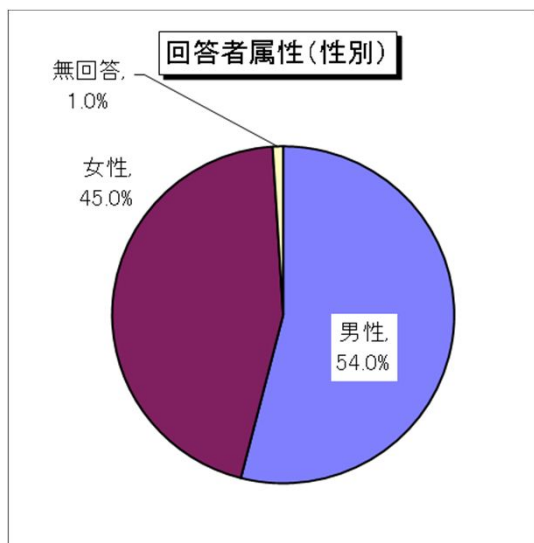
- 「水のトラブル相談の充実」が最も多く、次いで「職員の対応の改善」,  
「備蓄用ペットボトル水の販売」となっている。



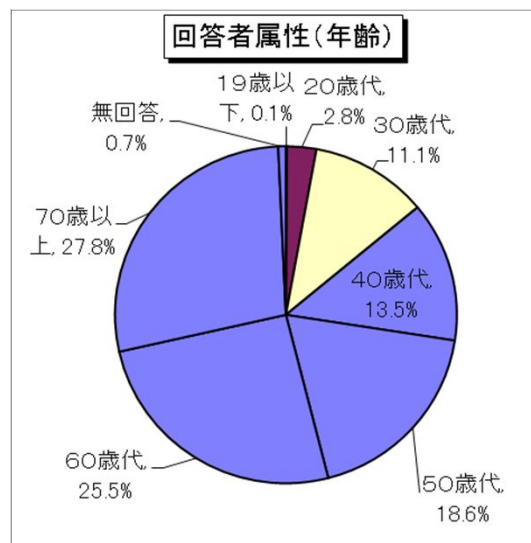


## § 5 お客様情報

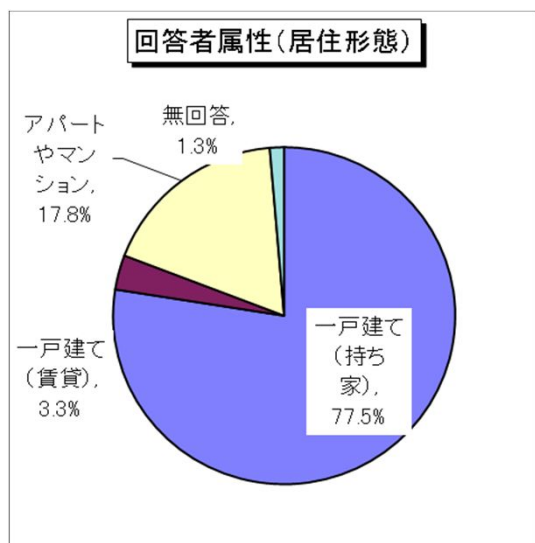
### 1 あなたの性別



### 2 あなたの年齢



### 3 住居形態



# 【資料 4】

## 上下水道基本計画改定計画の骨子について

### 1 計画の概要

#### (1) 計画改定の基本的な考え方

平成24年度をもって「上下水道基本計画」の前期計画期間が終了することから、上下水道事業を取り巻く社会経済環境の変化や、これまでの施策の達成状況等を踏まえた中間見直しを実施し、後期5年間を計画期間とする改定計画を策定する。

#### (2) 計画の位置づけ

- ・ 策定中の「第5次宇都宮市総合計画改定基本計画」における個別計画
- ・ 「水道ビジョン」（厚生労働省）及び「下水道ビジョン2100」（国土交通省）における地域ビジョンとしての性格を有する計画

### 2 計画の骨子（案） 別紙参照

#### (1) 前期計画期間の実績評価

現行計画における6本の計画の柱それぞれにおいて、目標達成に向けた取組を着実に進めている。

#### (2) 外部環境の変化

- ・ 東日本大震災・福島第一原子力発電所事故の発生  
⇒ 市民の危機管理意識の高まり，災害発生時等のよりの確な対応，耐震化の取組の強化，放射性物質への対応，再生可能エネルギーの有効活用 等
- ・ 水源地保全への関心の高まり  
⇒ 局としての水源地への関わり方の再検討
- ・ 高度情報化の進展  
⇒ より一層の利便性の向上と情報セキュリティの確保

#### (3) 実績評価等から導き出された課題

- ・ 上下水道施設の改築・更新や耐震化等の計画的な事業推進
- ・ より効果的な危機管理体制の構築
- ・ 環境に配慮した取組のより一層の推進
- ・ 新たな情報通信ツールの活用に関する検討
- ・ 技術継承の確実な推進 等

#### (4) 施策体系のイメージ

上記の外部環境の変化や導き出された課題に対応するために、現行計画の施策体系を原則として継承しながら、「危機管理の強化」に係る基本施策を新たに分割し、取組を強化していく。

### 3 今後のスケジュール

- 9月～ 骨子に基づく改定計画素案の策定
- 11月 上下水道事業懇話会等における改定計画素案に係る懇話
- 1月～ 改定計画素案のパブリックコメント実施

上下水道基本計画改定計画 骨子（案）

計画の概要

◆ 策定の趣旨

信頼される経営を確立し、お客様満足度を向上させていくために、上下水道サービスの質を高めていくことが重要である。このため、本市の中長期的な上下水道事業の方向性を示し計画的に事業を推進する「宇都宮市上下水道基本計画」を策定する。

◆ 計画の位置づけ

【市の計画】  
策定中の「第5次宇都宮市総合計画改定基本計画」における個別計画  
【国の計画】  
「水道ビジョン」（厚生労働省）及び  
「下水道ビジョン2100」（国土交通省）における地域ビジョン

◆ 改定の基本的な考え方

平成24年度をもって前期計画期間が終了することから、上下水道事業を取り巻く社会経済環境の変化や、これまでの施策の達成状況等を踏まえた中間見直しを実施し、後期5年間を計画期間とする改定計画を策定する。

◆ 計画期間

平成20年度から平成29年度までの10年間  
改定計画：平成25年度から29年度までの5年間

前期計画期間の実績評価

1 『水道水の安心給水の推進』

水道GLPの取得や水安全計画の策定・運用等、湯西川ダムの完成による安定水利権の確保、白沢浄水場の施設更新など、取組を着実に進めている。

2 『下水の適正処理の推進』

計画的な汚水管渠の整備や合流式下水道の機能改善、雨水幹線の整備や雨水貯留浸透施設の設置促進、下水道施設情報管理システムの構築・運用など、取組を着実に進めている。また、生活排水処理事業を上下水道局に一元化している。

3 『危機管理の強化』

局危機管理計画の見直しの実施や応急給水拠点の整備、上下水道の基幹施設の耐震診断実施や上下水道耐震化基本計画の策定など、取組を着実に進めている。

4 『環境保全の推進』

小水力発電設備の導入や太陽光発電設備の増設、浄水発生土・下水汚泥の有効利用など、取組を着実に進めている。

5 『お客様サービスの充実』

修繕相談体制の充実や個別需給給水契約制度の見直し、広報紙の発行や各種イベントの実施など、取組を着実に進めている。

6 『信頼経営の推進』

高い収納率の維持や企業債残高の縮減、業務改善制度の導入など、取組を着実に進めている。

取組の基本的な考え方

今後一層、お客様満足度の向上にむけて『上下水道サービスの質を高める』ため、次の6つの柱を掲げ、重点的に取り組む。

- 1 高品質で安全な水を安定供給するための『水道水の安心給水の推進』
- 2 生活排水と雨水を適正に処理し、快適な生活環境を確保するための『下水の適正処理の推進』
- 3 災害に強いライフラインの確立と危機管理体制の強化を図るための『危機管理の強化』
- 4 環境に配慮した取組を推進し、持続可能な循環型社会に貢献するための『環境負荷低減の推進』
- 5 お客様ニーズに的確に対応し、お客様満足度の向上に努めるための『お客様サービスの充実』
- 6 財政構造改革と人材育成により経営基盤の強化を図り、信頼性を確保するための『信頼経営の推進』

実績評価等から導き出された課題

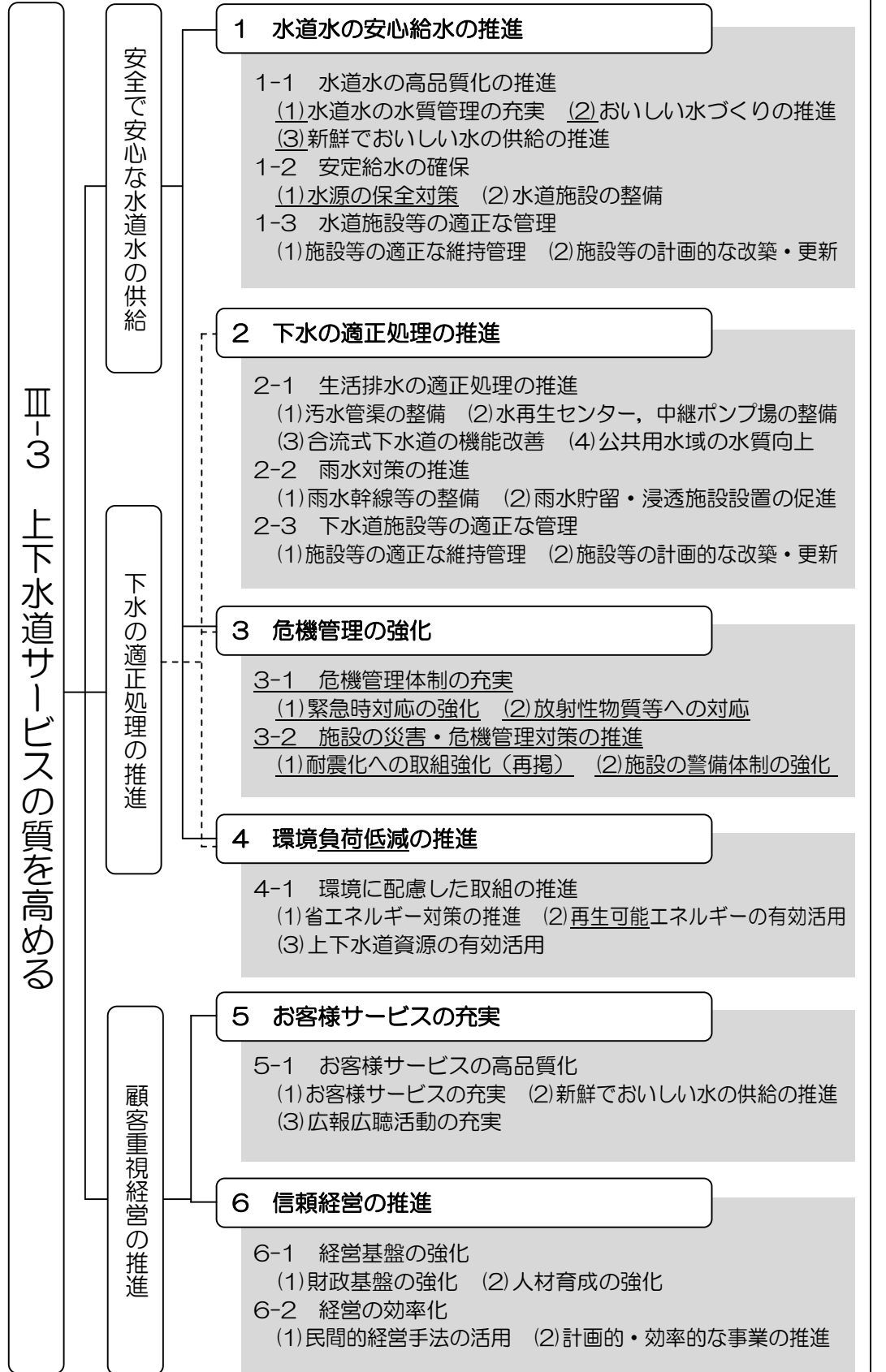
- 上下水道施設の改築・更新や耐震化等については、多額の費用を要することから、現状の的確な把握や優先度の設定を踏まえ、引き続き計画的に事業を推進する必要がある。
- 効果的な漏水・不明水対策のあり方を検討し、推進する必要がある。
- 東日本大震災の教訓等を踏まえ、より効果的な危機管理体制を構築する必要がある。
- 効果的な小水力発電の検討や汚泥消化ガスの有効活用の研究推進など、環境に配慮した取組をより一層推進する必要がある。
- 高度情報化の進展を踏まえ、サービスの充実のための新たな情報通信ツールの活用について検討していく必要がある。
- 人材育成方針等に基づき、技術継承を確実に推進する必要がある。
- 高い収納率の維持や企業債残高の一層の縮減を図るなど、引き続き財政構造改革を推進する必要がある。

外部環境の変化

- ◆ 東日本大震災・福島第一原子力発電所事故の発生  
⇒ 市民の危機管理意識の高まり  
災害・事故発生時等のよりの確かな対応  
耐震化の取組の強化  
放射性物質（水道水・浄水発生土・下水汚泥等）への対応  
再生可能エネルギーの一層の有効活用
- ◆ 水源地保全への関心の高まり  
⇒ 局としての水源地への関わり方の再検討
- ◆ 高度情報化の進展  
⇒ より一層の利便性の向上と情報セキュリティの確保

施策体系のイメージ（案）

《第5次総合計画改定計画》 《上下水道基本計画改定計画》 計画の柱／基本施策／基本事業



施策体系のイメージ（案）における取組の例について

【施策体系のイメージ（案）の詳細】

計画の柱	基本施策	基本事業	取組の例
1 水道水の安心給水の推進	1-1 水道水の高品質化の推進	(1) 水道水の水質管理の充実 (2) おいしい水づくりの推進 (3) 新鮮でおいしい水の供給の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高度浄水処理技術の研究</li> <li>・ 直結給水の推進</li> </ul>
	1-2 安定給水の確保	(1) 水源の保全対策 (2) 水道施設の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水源地保全対策の検討</li> <li>・ 配水管理システム整備計画の推進</li> </ul>
	1-3 水道施設等の適正な管理	(1) 施設等の適正な維持管理 (2) 施設等の計画的な改築・更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 効果的な漏水対策の推進</li> <li>・ 耐震化整備計画の策定・推進</li> </ul>
2 下水の適正処理の推進	2-1 生活排水の適正処理の推進	(1) 汚水管渠の整備 (2) 水再生センター、中継ポンプ場の整備 (3) 合流式下水道の機能改善 (4) 公共用水域の水質向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 汚水管渠・水再生センター等の整備</li> </ul>
	2-2 雨水対策の推進	(1) 雨水幹線等の整備 (2) 雨水貯留・浸透施設設置の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公共下水道雨水幹線等の整備</li> <li>・ 宅地内雨水貯留・浸透施設設置の促進</li> </ul>
	2-3 下水道施設等の適正な管理	(1) 施設等の適正な維持管理 (2) 施設等の計画的な改築・更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 汚水管渠の改築・更新の推進</li> <li>・ 耐震化整備計画の策定・推進</li> </ul>
3 危機管理の強化	3-1 危機管理体制の充実	(1) 緊急時対応の強化 (2) 放射性物質等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 効果的な訓練の実施</li> <li>・ 応急復旧体制の強化</li> <li>・ 放射性物質への対応の着実な推進</li> </ul>
	3-2 施設の災害・危機管理対策の推進	(1) 耐震化への取組強化 (2) 施設の警備体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 耐震化整備計画の策定・推進（再掲）</li> <li>・ 危機管理に係る水道施設整備方針の推進</li> </ul>
4 環境負荷低減の推進	4-1 環境に配慮した取組の推進	(1) 省エネルギー対策の推進 (2) 再生可能エネルギーの有効活用 (3) 上下水道資源の有効活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 汚泥消化ガス等の有効活用の検討</li> <li>・ 下水汚泥等の有効活用の推進</li> </ul>
5 お客様サービスの充実	5-1 お客様サービスの高品質化	(1) お客様サービスの充実 (2) 新鮮でおいしい水の供給の推進（再掲） (3) 広報広聴活動の充実（再掲）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支払方法の拡充の検討</li> <li>・ 新たな情報通信技術を活用したサービスの検討</li> </ul>
6 信頼経営の推進	6-1 経営基盤の強化	(1) 財政基盤の強化 (2) 人材育成の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 財政構造改革の一層の推進</li> <li>・ 技術継承の着実な実施</li> </ul>
	6-2 経営の効率化	(1) 民間的経営手法の活用 (2) 計画的・効率的な事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公会計基準見直しへの対応</li> <li>・ 中長期的な資産管理のあり方検討</li> </ul>

※ 各基本事業の下の取組（の例）については、素案作成の段階で詳細な検討を行うものであり、今後内容の変更もあり得る。

# 【資料 5】

## 第二期地方分権改革に関するパブリックコメントについて

### ◎ 趣 旨

第二期地方分権改革に伴い、本市において条例で定める水道及び下水道の基準の方針に関するパブリックコメントの実施について報告するもの

### 1 背景

「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」の制定に基づき、水道法（昭和32年6月15日法律第177号）の一部改正に伴い、水道の布設工事監督者の配置等に関する基準を、下水道法（平成23年8月26日法律第105号）の一部改正に伴い、公共下水道の構造、終末処理場の維持管理、都市下水路の維持管理に関する基準を、それぞれ本市の条例で定める必要がある。

### 2 分類の基準

これまで法令で定められていた全国統一の基準については、法令改正により「従うべき基準」、「標準」、「参酌すべき基準」の3つに分類され、この分類に基づき、条例を制定していく必要がある。

	従うべき基準	標準	参酌すべき基準
法的効果	・必ず適合しなければならない基準 ・条例の内容は、 <b>法令の「従うべき基準」に従わなければならない</b>	・通常よるべき基準 ・条例の内容は、法令の「標準」を標準とする範囲でなければならない	・十分参照しなければならない基準 ・条例の制定に当たっては、法令の「参酌すべき基準」を十分参照した上で判断しなければならない。
異なるものを定めることの許容の程度	法令の「従うべき基準」と異なる内容を定めることは許容されないが、当該基準に従う範囲内で、地域の実情に応じた内容を定めることは許容	法令の「標準」を標準としつつ、合理的な理由がある範囲内で、地域の実情に応じた「標準」と異なる内容を定めることは許容	法令の「参酌すべき基準」を十分参照した結果としてであれば、 <b>地域の実情に応じて、異なる内容を定めることは許容</b>

⇒ 水道・下水道の基準は、「参酌すべき基準」に該当

### 3 施行日

平成25年4月1日（予定）

#### 4 規定する主な基準

##### (1) 水道法関係

見出し	概要
水道施設の増設及び改造の基準	布設工事監督者を配置する工事の規定(水道施設の増設及び改造の工事内容を規定するもの)
水道の布設工事監督者の資格	学業上の経歴及び資格に応じた, 布設工事監督者が有すべき業務経験に関する規定
水道技術管理者の資格	学業上の経歴に応じた, 水道技術管理者が有すべき業務経験等に関する規定

※ 詳細は別添「水道の布設工事監督者の配置等に関する基準 抄(昭和三十二年十二月十二日政令第三百三十六号)」及び「水道の布設工事監督者の配置等に関する基準 抄(昭和三十二年十二月十四日厚生労働省令第四十五号)」参照

##### (2) 下水道法関係

見出し	概要
公共下水道の構造の技術上の基準	公共下水道の排水施設や処理施設の構造基準
終末処理場の維持管理の基準	終末処理場の維持管理手法や措置すべきこと
都市下水路の維持管理の基準	都市下水路の構造基準や維持管理手法

※ 詳細は別添「下水道法施行令 抄(昭和三十四年四月二十二日政令第四百七十七号)」参照

#### 5 本市の基準設定の考え方

これまで国の基準に基づき, 利用者と上下水道施設の管理者の観点から, 適切なサービスの提供や施設の管理が行われており, 引き続き, 国の基準を採用することで, 同様の効果が期待できることから, 国の基準を本市の基準として採用する。

#### 6 パブリックコメントの実施状況

##### (1) 意見の募集期間

平成24年8月1日(水)～平成24年8月31日(金)

##### (2) 意見の内容

(別途説明)

#### 7 今後のスケジュール

平成24年9月 条例案の策定

平成25年3月 議会に基準に関する条例案を提案

4月 条例の施行

# 関係法令

## 水道法施行令 抄

(昭和三十二年十二月十二日政令第三百三十六号)

(水道施設の増設及び改造の工事)

第三条 法第三条第十項に規定する政令で定める水道施設の増設又は改造の工事は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 一日最大給水量、水源の種別、取水地点又は浄水方法の変更に係る工事
- 二 沈でん池、瀘過池、浄水池、消毒設備又は配水池の新設、増設又は大規模の改造に係る工事

(布設工事監督者の資格)

第四条 法第十二条第二項(法第三十一条において準用する場合を含む。)に規定する政令で定める資格は、次のとおりとする。

- 一 学校教育法(昭和二十二年法律第二十六号)による大学(短期大学を除く。以下同じ。)の土木工学科若しくはこれに相当する課程において衛生工学若しくは水道工学に関する学科目を修めて卒業した後、又は旧大学令(大正七年勅令第三百八十八号)による大学において土木工学科若しくはこれに相当する課程を修めて卒業した後、二年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 二 学校教育法による大学の土木工学科又はこれに相当する課程において衛生工学及び水道工学に関する学科目以外の学科目を修めて卒業した後、三年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 三 学校教育法による短期大学若しくは高等専門学校又は旧専門学校令(明治三十六年勅令第六十一号)による専門学校において土木科又はこれに相当する課程を修めて卒業した後、五年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 四 学校教育法による高等学校若しくは中等教育学校又は旧中等学校令(昭和十八年勅令第三十六号)による中等学校において土木科又はこれに相当する課程を修めて卒業した後、七年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 五 十年以上水道の工事に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 六 厚生労働省令の定めるところにより、前各号に掲げる者と同等以上の技能を有する者



と認められる者

(水道技術管理者の資格)

第六条 法第十九条第三項（法第三十一条 及び第三十四条第一項において準用する場合を含む。）に規定する政令で定める資格は、次のとおりとする。

- 一 第四条の規定により簡易水道以外の水道の布設工事監督者たる資格を有する者
- 二 第四条第一項第一号，第三号及び第四号に規定する学校において土木工学以外の工学，理学，農学，医学若しくは薬学に関する学科目又はこれらに相当する学科目を修めて卒業した後，同項第一号に規定する学校を卒業した者については四年以上，同項第三号に規定する学校を卒業した者については六年以上，同項第四号に規定する学校を卒業した者については八年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 三 十年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 四 厚生労働省令の定めるところにより，前二号に掲げる者と同等以上の技能を有すると認められる者

## 水道法施行規則 抄

(昭和三十二年十二月十四日厚生労働省令第四十五号)

(布設工事監督者の資格)

第九条 令第四条第一項第六号の規定により同項第一号から第五号までに掲げる者と同等以上の技能を有すると認められる者は、次のとおりとする。

- 一 令第四条第一項第一号又は第二号の卒業生であつて、学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）による大学院研究科において一年以上衛生工学若しくは水道工学に関する課程を専攻した後、又は大学の専攻科において衛生工学若しくは水道工学に関する専攻を修了した後、同条同項第一号の卒業生にあつては一年（簡易水道の場合は、六箇月）以上、同項第二号の卒業生にあつては二年（簡易水道の場合は、一年）以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 二 外国の学校において、令第四条第一項第一号若しくは第二号に規定する課程及び学科目又は第三号若しくは第四号に規定する課程に相当する課程又は学科目を、それぞれ当該各号に規定する学校において修得する程度と同等以上に修得した後、それぞれ当該各号に規定する最低経験年数（簡易水道の場合は、それぞれ当該各号に規定する最低経験年数の二分の一）以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
- 三 技術士法（昭和五十八年法律第二十五号）第四条第一項の規定による第二次試験のうち上下水道部門に合格した者（選択科目として上水道及び工業用水道又は水道環境を選択したものに限る。）であつて、一年（簡易水道の場合は、六箇月）以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者

(水道技術管理者の資格)

第十四条 令第六条第一項第四号の規定により同項第二号及び第三号に掲げる者と同等以上の技能を有すると認められる者は、次のとおりとする。

- 一 令第四条第一項第一号、第三号及び第四号に規定する学校において、工学、

理学，農学，医学及び薬学に関する学科目並びにこれらに相当する学科目以外の学科目を修めて卒業した後，同項第一号に規定する学校の卒業者については五年（簡易水道及び一日最大給水量が千立方メートル以下である専用水道（以下この号及び次号において「簡易水道等」という。）の場合は，二年六箇月）以上，同項第三号に規定する学校の卒業者については七年（簡易水道等の場合は，三年六箇月）以上，同項第四号に規定する学校の卒業者については九年（簡易水道等の場合は，四年六箇月）以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者

二 外国の学校において，令第六条第一項第二号に規定する学科目又は前号に規定する学科目に相当する学科目を，それぞれ当該各号に規定する学校において修得する程度と同等以上に修得した後，それぞれ当該各号の卒業者ごとに規定する最低経験年数（簡易水道等の場合は，それぞれ当該各号の卒業者ごとに規定する最低経験年数の二分の一）以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者

三 厚生労働大臣の登録を受けた者が行う水道の管理に関する講習（以下「登録講習」という。）の課程を修了した者

## 下水道法施行令 抄

(昭和三十四年四月二十二日政令第百四十七号)

(公共下水道又は流域下水道の構造の基準)

第五条の七 法第七条第二項(法第二十五条の十において準用する場合を含む。)に規定する政令で定める公共下水道又は流域下水道の構造の基準は、次条から第五条の十一までに定めるところによる。

(排水施設及び処理施設に共通する構造の基準)

第五条の八 排水施設及び処理施設(これを補完する施設を含む。第五条の十において同じ。)に共通する構造の基準は、次のとおりとする。

- 一 堅固で耐久力を有する構造とすること。
- 二 コンクリートその他の耐水性の材料で造り、かつ、漏水及び地下水の浸入を最少限度のものとする措置が講ぜられていること。ただし、雨水を排除すべきものについては、多孔管その他雨水を地下に浸透させる機能を有するものとすることができる。
- 三 屋外にあるもの(生活環境の保全又は人の健康の保護に支障が生ずるおそれのないものとして国土交通省令で定めるものを除く。)にあつては、覆い又は柵の設置その他下水の飛散を防止し、及び人の立入りを制限する措置が講ぜられていること。
- 四 下水の貯留等により腐食するおそれのある部分にあつては、ステンレス鋼その他の腐食しにくい材料で造り、又は腐食を防止する措置が講ぜられていること。
- 五 地震によつて下水の排除及び処理に支障が生じないよう地盤の改良、可撓継手の設置その他の国土交通大臣が定める措置が講ぜられていること。

(排水施設の構造の基準)

第五条の九 排水施設の構造の基準は、前条に定めるもののほか、次のとおりとする。

- 一 排水管の内径及び排水渠の断面積は、国土交通大臣が定める数値を下回らないものとし、かつ、計画下水量に応じ、排除すべき下水を支障なく流下させることができるものとする。
- 二 流下する下水の水勢により損傷するおそれのある部分にあつては、減勢工の設置その他水勢を緩和する措置が講ぜられていること。

三 暗渠その他の地下に設ける構造の部分で流下する下水により気圧が急激に変動する箇所にあつては、排気口の設置その他気圧の急激な変動を緩和する措置が講ぜられていること。

四 暗渠である構造の部分の下水の流路の方向又は勾配が著しく変化する箇所その他管渠の清掃上必要な箇所にあつては、マンホールを設けること。

五 まず又はマンホールには、蓋（汚水を排除すべきます又はマンホールにあつては、密閉することができる蓋）を設けること。

六 雨水流域下水道の雨水の流量を調節するための施設は、当該雨水流域下水道に接続する公共下水道の排水区域における降水量、当該雨水の放流先の河川その他の公共の水域又は海域の水位又は潮位その他の状況に応じ、排除する雨水の流量を適切に調節することができる構造とすること。

#### （処理施設の構造の基準）

第五条の十 第五条の八に定めるもののほか、処理施設（終末処理場であるものに限る。第二号において同じ。）の構造の基準は、次のとおりとする。

- 一 脱臭施設の設置その他臭気の発散を防止する措置が講ぜられていること。
- 二 汚泥処理施設（汚泥を処理する処理施設をいう。以下同じ。）は、汚泥の処理に伴う排気、排液又は残さい物により生活環境の保全又は人の健康の保護に支障が生じないように国土交通大臣が定める措置が講ぜられていること。

#### （適用除外）

第五条の十一 第五条の六の規定は、前三条の規定の適用について準用する。

#### （終末処理場の維持管理）

第十三条 法第二十一条第二項（法第二十五条の十第一項において準用する場合を含む。）の規定による終末処理場の維持管理は、次に定めるところを参酌して条例で定めるところにより行うものとする。

- 一 活性汚泥を使用する処理方法によるときは、活性汚泥の解体又は膨化を生じないようにエアレーションを調節すること。
- 二 沈砂池又は沈殿池のどろのために砂、汚泥等が満ちたときは、速やかにこれを除去

すること。

三 急速濾過法によるときは、濾床が詰まらないように定期的にその洗浄等を行うとともに、濾材が流出しないように水量又は水圧を調節すること。

四 前三号のほか、施設の機能を維持するために必要な措置を講ずること。

五 臭気の発散及び蚊、はえ等の発生の防止に努めるとともに、構内の清潔を保持すること。

六 前号のほか、汚泥処理施設には、汚泥の処理に伴う排気、排液又は残さい物により生活環境の保全又は人の健康の保護に支障が生じないよう国土交通大臣及び環境大臣が定める措置を講ずること。

#### (都市下水路の構造の基準)

第十七条の十 第五条の八、第五条の九（第六号に係る部分を除く。）及び第五条の十一の規定は、法第二十八条第二項に規定する政令で定める都市下水路の構造の基準について準用する。

#### (都市下水路の維持管理の基準)

第十八条 法第二十八条第二項に規定する政令で定める都市下水路の維持管理の基準は、次のとおりとする。

一 しゅんせつは、一年に一回以上行うこと。ただし、下水の排除に支障がない部分については、この限りでない。

二 洗浄ゲートその他の洗浄のための施設があるときは、洗浄は、一月に一回以上行うこと。