

第5回宇都宮市上下水道事業懇話会 議事録

■ 日 時

平成25年3月22日（金） 午後3時～午後4時

■ 会 場

宇都宮市上下水道局 5階大会議室

■ 出席者

- ・ 委 員：太田座長，金枝委員，川島委員，川嶋委員，西谷委員，北條委員，三好委員
- ・ 局 側：上下水道事業管理者，経営担当次長，技術担当次長，経営企画課長，経営担当主幹，企業総務課長，サービスセンター所長，工事受付センター所長，配水管理センター所長，水道建設課長，下水道建設課長，下水道施設管理課長，生活排水課長，技術監理室長，事務局職員

■ 傍聴者数

0 名

■ 会議経過

1 開 会

2 懇 話

- (1) 「宇都宮市上下水道基本計画改定計画」（素案）に関するパブリックコメントについて

（資料1について，事務局より説明）

座 長： このパブリックコメントの結果については，もう公表したものなのか。

事 務 局： これから公表するものである。

座 長： そうすると，こういった形で公表したいということなのか。

事 務 局： そうである。

座 長： 2番目の意見については，利用者として関心の高いところであり，こういうことが起きたらどうにかしてほしいというご意見だろう。それについては，24時間対応できる体制ができているということである。

A 委 員： 上下水道局としては，実施前にどの程度の意見が出るかと目算を立て

ていたのか。2名からの意見というのは、多いのか少ないのか。

事務局： 今般のパブリックコメントは、2名の方から3件の意見をいただいたところである。実施の趣旨としては、東日本大震災を受けて、水の安全安心について市民の関心が高まっているだろうということがある。現行計画においては実施しなかったが、広く意見をいただこうということで、マーケティング調査やこの懇話会に加えて実施したものである。特にこのくらいの意見をという目算はしていなかったが、もう少しご意見をいただいても対応できる体制は取っていたところである。

A 委員： 20日間実施したのならば、もう少し意見があってもよかったと思う。

座長： より多くの意見を寄せていただくことが重要なので、そのあたりは工夫や努力をしていくことが必要である。

B 委員： 上下水道のトラブルについては、24時間、職員や警備員が常駐していて、業者などに話をつないでくれるということなのだが、広報紙の連絡先をもう少し大きくわかりやすく見せてもらえたらと思う。このような小さな字では見過ごしてしまうかもしれないので。

事務局： そのあたりの体制については考えており、例えば、夏期は水を多く使い漏水が増えるので、待機業者を2社に増やしたりしている。あとは、緊急時の連絡先の周知に工夫の余地があるので、もう少しうまく対応していくと今回の計画でも位置づけているところである。

事務局： 広報紙については、局内に設置している広報広聴委員会や、その下部組織のワーキンググループでの議論を踏まえて、こういった形にしている。見せ方や必要な情報について議論してきたが、そういった意見を踏まえて、ホームページなども含めた情報発信に努めていきたい。

(2) 「宇都宮市上下水道基本計画改定計画」について

(資料2について、事務局より説明)

座長： 全体を通してご意見をいただきたい。前回の会議で確認した点と大きな変更はないということではいか。

事務局： その通りである。

座長： 表現や資料編の取扱などで細かい修正はあるかもしれないが、内容については、これで固まっているということである。これをどうやって市民に分かりやすく示していくか。市民の共有の手立てなどについても含めていかか。放送で紹介したりすることはあるのか。

C 委員： 資料のスケジュールでは、庁議で公表するとなっている。その時点で、各マスコミが取り上げることになるかと思われる。しかし、この計画自

体がどういう計画か、パッとこの資料を見せられただけでは、局が計画を策定したというだけで終わってしまうだろう。市民レベルで、ポイントを絞ってわかりやすく示していただきたいと思う。

座長：パブリックコメントの後になってしまったが、下野新聞に紹介記事が出ていた。要約して内容が示されていたが、局としては、プレス発表も含めてどういった形で周知していこうと考えているのか。

事務局：上下水道局では、広報紙を年4回発行しており、そのなかで局の取組の周知を図っている。このようなツールであるとか、マスコミ、新聞、テレビなどを通じて、計画全体とともに、計画中に示された個々の事業が進んでいくなかで、個別にあるいはまとめて知らせていきたい。上下水道事業を市民の皆様によりご理解いただくためにも、広報を強化して取り組んでいるところである。

D 委員：パブリックコメントの結果については、市民の関心が低いということとわかりにくいということがあるかと思う。やはり上下水道は表現が難しいところもあるが、本年度もイベントなどにブースを出展していたと思うし、そういったイベントに積極的に出てアピールしたり、インターネットを上手に活用したりしていけばよいかと思う。

座長：取組の効果をわかりやすく示すということでは、資料2の計画の特徴におけるオに、指標を基本事業に設定したという記載がある。今回は、どこまで進んでいるのかのものさしを示している。専門用語はわかりにくいのだが、何をどこまでやるのかわかるようにしていただいたのは、一歩前進といえるだろう。いわゆる「見える化」の作業をしており、外から見えやすくする工夫は図られていると考える。

B 委員：周知ということでは、市役所に展示パネルなどがあるが、待っている時間に意外と見たりするものである。そういったところでPRしてもよいのではないか。

事務局：ロビーを使った活動などは、局舎だけでなく、本庁なども有効な場だろう。図書館など、他にも周知できるスペースはあるので、そういった「見える化」を通じて、情報発信に努めていきたい。

また、周知については、東京での企業立地セミナーというイベントで泉水を提供し、宇都宮には安全安心な水があるという、市のPRツールとして活用したことがある。イベントなどとのタイアップでは、いっそうのチャレンジが必要だろう。マスコミの媒体でも使ってもらえればよいので、局の取組のニュースソースとしての価値を高めていき、発信を繰り返していきたい。

座 長： 貴重なご意見を承ったところである。また、周知について、自治会などを通じて広めるということはどうか。

E 委員： 自治会に対してのPR活動というのはいろいろあると思う。その際には、改定の目玉が何かを一番初めに出して、計画の柱はその後に出すべきだと考える。市民が見てすぐわかるようなキャッチフレーズのようなものがあるとよいのではないか。

座 長： 計画書は計画としてあるが、それをどう理解して共有してもらうか。1から10まで横並びにして示しても、消化不良になってしまうだろう。メリハリをつけた広報やPRに努めていただきたい。

事務局： 計画中には、さらに個別の計画があって、実施状況を個別に発信していく機会もある。市民目線でわかりやすい広報をタイムリーに実施していきたい。細やかな対応を、先ほどの広報広聴委員会を中心に取り組んでいく。

座 長： 自治会でも連携してお伝えいただきたい。

F 委員： 今市浄水場を見学した際に、あのような古い施設が現役で使われていて感動した。また、お客様サービスについて、満足度の目標が平成29年度に75%とされている。しかし、自分自身はここ10年くらい上下水道に不満を持っていないし、自分の周囲もそうだと思う。目標を75%と言わずに85%にするくらいの気持ちを持って、事業を進めてほしいと考えている。

東京から来た人も宇都宮の水はおいしいと言うし、フェスタ my 宇都宮などで利き水などもやっている。そういった形で宇都宮の上下水道の取組を広めて行ってほしいと思う。

座 長： 激励の意味もこめてご意見をいただけたと思う。そのほかに、全般的に何かあるか。

A 委員： 市民の方はほとんど上下水道に関心がないのではないか。それで、事故があった時に初めて、上下水道局は何をやっているのかということになる。水が蛇口から出るのが当たり前で、それが市民の毎日のライフスタイルになっている。自分もこの会議に出るようになって、初めて水道事業、下水道事業についてわかったことも多いし、がんばってはいるが、大変なことも多いということを理解した。今後も、安全な水を継続的に供給して行っていただきたい。

B 委員： 個人的なことになるが、赤ちゃんのミルクを作るときなどに、自宅の2階の水道から白いポツポツが出てきているようである。カルキではないかと思うのだが、そういったことはあるのか。

事務局： どこでどういったものが出るのか，現物を見ないと正確な判断はできないと思う。給湯器などに由来する場合もあるが，後ほど日時などを調整させていただいて，実際に担当者が拝見させていただきたいと思う。

B 委員： よろしくお願ひしたい。

座長： 上下水道事業は，ライフライン中のライフラインであり，委員からの意見にもあったが，なくては困るものである。危機意識を持って，市民の共有財産として，市を挙げて維持していただきたいと思う。

3 管理者あいさつ

4 閉会