

## 第2回宇都宮市上下水道事業懇話会

日 時：平成20年11月14日（金）  
午後2時～

場 所：上下水道局5階大会議室

### 次 第

#### 1 開 会

#### 2 懇 話

(1) 宇都宮市上下水道基本計画の素案について・・・・・・・・・・資料1

(2) 平成20年度マーケティング調査について・・・・・・・・・・資料2

#### 3 閉 会

宇都宮市上下水道事業懇話会委員

(敬称略)

氏 名	所 属 等
◎ <small>わだ なおひさ</small> 和田 尚久	作新学院大学総合政策学部長
○ <small>あかつか ともこ</small> 赤塚 朋子	宇都宮大学教育学部教授
<small>あやべ けんじ</small> 綾部 健二	公募委員
<small>きうち ゆうすけ</small> 木内 裕祐	宇都宮商工会議所青年部会長
<small>きくち たけみ</small> 菊池 武美	宇都宮市自治会連合会副会長
<small>さいとう さだお</small> 齋藤 貞夫	宇都宮市河川愛護会副会長
<small>たけざわ かずお</small> 竹澤 一夫	(株)栃木放送報道制作局長兼編成部長
<small>ふるはし たかし</small> 古橋 堯	公募委員
<small>みた よしえ</small> 三田 良江	かわち消費者友の会監事
<small>むろ けいこ</small> 室 恵子	足利工業大学工学部准教授

◎ 座長      ○ 職務代理者

1 施策の体系と事業推進の方向性（素案）

計画の柱	基本施策	基本事業 主な取組事業（抜粋）	現時点の取組（参考）	事業推進の方向性
------	------	--------------------	------------	----------

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				
・水質検査体制の充実	色や臭気、消毒の効果など、質の高い水質分析を実施	検査に対する一掃の信頼性の向上のため、検査の信頼性を担保できる仕組みを構築		
・水質情報の提供	広報誌を通じた定期的な情報提供やお客様からの問合せに対応	水道水の安心感の向上を図るため、情報提供方法を検討		
(2) 高度浄水処理の導入				
・高度浄水処理の研究		将来にわたり高品質でおいしい水を提供するため、新しい浄水処理の方法を研究		
(3) 良質な水の直結給水の推進				
・直結給水システムの推進	2階建てまでの建物について、高品質でおいしい水を直接お客様の蛇口まで供給	できるだけ多くのお客様へおいしい水道水を供給するため、3階建て以上の建物についても直結での給水を拡大する取り組みを推進		
(4) 貯水槽管理の指導強化				
・貯水槽水道の適正管理の促進	ビルやマンション等の小規模貯水槽水道管理者に対し、適正管理の指導・助言等を実施	貯水槽水道利用者が直結給水による水道利用者と同様に、安全でおいしい水を利用できる取り組みを推進		

1-2 安定給水の確保

(1) 安定水源の確保				
・水資源の確保	水需要予測に基づき、ダム水利権の獲得や県からの受水を実施	水資源を安定的に確保するための取り組みを推進		
・水源の適正管理	水源地の巡視や水源水質の調査を実施	今後も適正に水源を管理していくための取り組みを強化		
・環境行政、保健衛生行政、河川行政との連携	水源水質に係る情報等について、国・県・近隣自治体と連絡体制を	水道水の安定供給のため、関係機関との連携を強化		
(2) 水道施設の整備				
・安定給水に必要な配水池容量の確保	浄水場における配水池増設工事を実施	必要とされる配水容量を確保する取り組みを推進		
・継続的な管網整備	水道の整備要望や区画整理事業の進捗に基づく整備	整備要望等に基づく整備を推進		
・配水コントロールシステムの充実	遠方監視による配水管理の実施	効率的な配水コントロールを実現するための取り組みを推進		

1-3 水道の適正な管理

(1) 施設の適正な維持管理				
・施設の適正な維持管理	施設の定期的な点検等に基づく修繕等を実施	施設の延命化を図るための取り組みを推進		
・漏水調査の計画的推進	市内中心部の漏水多発地帯など、漏水頻度ごとに地区を分類し、計画的な漏水調査を実施	より効果的な漏水調査を実施するための取り組みを推進		
・水道施設情報管理システムの活用	水道管の布設・修繕・工法等に係るデータの集積化	効率的な事業運営のため、情報の集積化と活用を推進		
(2) 施設の計画的な改築・更新				
・老朽施設の計画的な改築・更新	耐用年数を超え老朽化した浄水場や配水場等の改築・更新の実施	効率的で持続可能な施設機能を確保するため、施設等の耐震化も考慮した計画的な改築・更新を推進		
・老朽配水管の布設替	布設から40年以上経過している老朽配水管を新しい配水管への布設替を実施	漏水や断水等を未然に防止し、良質な水の供給と安定給水の確保を図るため、配水管の耐震化も考慮した計画的な布設替えを推進		

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				
・単独公共下水道汚水管渠の整備	旧宇都宮市域については、一部の区画整理事業地内や道路事業関連を除き概成	市街化区域内の快適な生活環境の確保及び河川など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進		
・特定環境保全公共下水道汚水管渠の整備	大谷地区ほか11地区の整備を実施中	市街化調整区域内の快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進		
・流域関連公共下水道汚水管渠の整備	一部の区画整理事業地内や道路事業関連を除き概成	栃木県鬼怒川上流流域下水道（中央処理区）内における快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進		
・テクノ関連公共下水道汚水管渠の整備	テクノポリス開発事業の進捗に併せて整備中	宇都宮テクノポリスセンター地区内の快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進		

# 1 施策の体系と事業推進の方向性（素案）

計画の柱	基本施策	基本事業 主な取組事業（抜粋）	現時点の取組（参考）	事業推進の方向性
<b>2 下水の適正処理の推進</b>				
2-1 生活排水の適正処理の推進				
(2) 水再生センター、ポンプ場の増設				
	・水再生センターの増設	処理水量の増加に応じた汚泥処理施設などを実施		下水道整備区域の拡大に伴う処理水量の増に対応するため、下水処理施設の整備を推進
	・中継ポンプ場の建設・増設	処理水量の増加に応じた中継ポンプ場を整備		下水道整備区域の拡大に伴う汚水量の増加に対応するため、中継ポンプ場の整備を推進
(3) 合流式下水道の機能改善				
	・スクリーン及び貯留施設の設置推進	大雨時における河川放流水の水質保全を図るため、主に中心市街地に設置されている合流式下水道区域内に、スクリーン17か所、下水の貯留施設14か所を整備予定		合流式下水道区域内のスクリーン及び貯留施設の設置を推進
(4) 公共用水域の水質向上				
	・水質改善の指導の強化	特定事業場等の排水について、立入調査・指導を実施		下水道の水質管理のため、排水の水質監視を強化
	・高度処理の検討			河川下流域など、公共用水域の水質保全を図るため、水再生センターから排出される処理水のチッソ、リン等を排除する高度処理について研究
2-2 雨水対策の推進				
(1) 雨水幹線等の整備				
	・公共下水道雨水幹線等の整備	急速な都市化の進展や集中豪雨などにより、雨水の流出量が増大し、浸水被害が発生していることから、鶴田川第5排水区など、8重点排水区の整備を実施中		市街地における浸水被害の解消を図るため、雨水幹線等の整備を推進
(2) 雨水貯留浸透施設設置の促進				
	・宅地内雨水貯留・浸透施設設置の促進	雨水の流出抑制を図るため、市街化区域全域を補助金の対象地区として雨水貯留・浸透施設設置促進を図り、市民協働による雨水対策		補助制度を活用した設置を促進
2-3 下水道の適正な管理				
(1) 施設の適正な維持管理				
	・施設の適正な維持管理	施設の定期的な点検等に基づく適正な修繕等を実施		施設の延命化を図るための取り組みを推進
	・不明水対策の推進	雨水・地下水等の不明水を調査し、止水工事等を実施		下水処理の効率化を図るため、下水道への不明水の浸入抑制を推進
(2) 施設の計画的な改築更新				
	・水再生センター及びポンプ場の改築・更新	耐用年数を超え、老朽化した施設の改築更新を実施		老朽化した施設等について機能を維持するため、耐震化も考慮した計画的な改築・更新事業を推進
	・老朽管渠の改築更新	耐用年数を超え、老朽化した管渠の改築・更新計画を策定		下水道管渠の機能を維持し、道路の陥没を防ぐなど、安全な市民生活を確保するため、耐震化も考慮した計画的な改築・更新事業を推進
<b>3 危機管理の強化</b>				
3-1 災害や事故に強い上下水道の確立				
(1) 危機管理体制の充実				
	・災害対策の市民への周知の徹底	「災害時に家庭でできる水の備え」など、広報紙によるお知らせを実施		効果的な広報活動を推進
	・緊急時体制の強化及び関係機関との連携	危機管理マニュアルに基づく緊急時の対応や近隣自治体3市との水道被害時の相互協定を締結		緊急時体制を強化するため、危機管理マニュアルの定期的な見直しや近隣自治体との連携の強化を推進
	・適切な水運用の推進	配水管網内における必要な水量の水融通を図る水運用マニュアルを策定		緊急時や事故時においても安定供給を確保するため、配水区間の効果的な水融通や水運用を推進
(2) 施設の震災対策等の推進				
	・上下水道施設の耐震化の推進	上下水道施設耐震化基本方針を策定		震災に強い上下水道を確立するための計画を策定し、改築・更新に併せて施設の耐震化や耐震管への布設替えの取り組みを推進
	・災害時における応急給水施設の整備	市内4か所の応急給水施設を整備		災害時における市民の飲料水の確保のための取り組みを推進

# 1 施策の体系と事業推進の方向性（素案）

計画の柱	基本施策	基本事業 主な取組事業（抜粋）	現時点の取組（参考）	事業推進の方向性
<b>4 環境保全の推進</b>				
4-1 二酸化炭素排出量の削減				
(1) 省エネルギー対策の推進				
	・環境負荷に配慮した施設への更新	局庁舎の屋上緑化及び雨水の有効活用や浄水場配水池壁面の緑化		二酸化炭素排出量を抑制するため、施設更新時における省エネルギー設備の導入などを推進
(2) 未利用エネルギーの有効活用				
	・小水力発電の導入	今市送水管を活用した小水力発電設備の実施設計の実施		エネルギーの有効活用のため、送水管を利用した小水力発電を推進
	・太陽光発電の推進	松田新田浄水場における配水池屋上への設置		エネルギーの有効活用のため、施設屋上等を利用した太陽光発電を推進
(3) 上下水道資源の有効活用				
	・汚泥等の有効活用	浄水及び下水汚泥を利用した建設資材への活用		資源の有効活用のため、汚泥等の利用を推進
	・下水処理水の再利用	水再生センターの場内清掃水として利用		資源の有効活用のため、浄化した下水処理水の利用を推進
	・消化ガスの有効活用	水再生センターの場内焼却炉等の燃料として活用		資源の有効活用のため、下水処理の過程で発生するメタン等の消化ガスの利用を検討
<b>5 お客様サービスの充実</b>				
5-1 顧客サービスの高品質化				
(1) 広報広聴活動の充実				
	・上下水道事業マーケティング調査の強化	上下水道事業モニター経験者等へのアンケートを実施		各種施策への顧客ニーズを反映するための取り組みを強化
	・効果的な情報提供の推進	年4回発行する局広報紙やホームページにおいて、事業の紹介や水質情報を提供		事業への関心や信頼を高めるための取り組みを推進
	・双方向コミュニケーションの確立	上下水道事業モニター制度や各種イベントによる広報広聴活動の実施		局とお客様との相互交流により事業の関心や信頼を高めるための取り組みを推進
	・イメージアップの推進	今市浄水場資料館など局保有の土木遺産等を活用した施設見学会の実施や施設名称の改新		事業への関心を高めるため、上下水道事業に係るイメージアップを推進
(2) 利便性の向上の推進				
	・受付サービスの充実	お客様受付センターを設置し、引っ越しに伴う休止・開栓、名義変更等の手続き等の受付を実施		より一層のお客様サービスの向上のため、受付サービスの充実
	・支払い方法の多様化に向けた研究	料金の毎月徴収や口座振替割引制度の導入及びコンビニ納付を実施		より一層お客様の利便性の向上のため、生活スタイルに合わせた支払い方法の研究
<b>6 信頼経営の推進</b>				
6-1 経営基盤の強化				
(1) 財政基盤の強化				
	・合併に伴う料金制度の適正化			上下水道料金の格差について合併協定に基づき、合併から3～5年で段階的に調整
	・経費削減の推進	財政構造改革の推進		上下水道料金を維持抑制するため、事務事業の見直しや建設コストの縮減などの取り組みを推進
(2) 人材育成の強化				
	・人材育成の推進	人材育成方針に基づく、目標管理制度や職員研修制度の強化		公営企業職員としてふさわしい職員育成のための効果的な取り組みを推進
6-2 経営の効率化				
(1) 民間的経営手法の活用				
	・効果的な経営分析の導入	民間的経営手法の一つである活動基準原価計算（ABC分析）の導入に向けた検討		公営企業の経営状況の明瞭性を確保し、健全経営を図るための効果的な経営分析の導入を推進
(2) 計画的・効率的な事業の推進				
	・効率的な執行体制の整備	外部委託化など職員定数の削減		事業運営の効率化を図るための執行体制の整備
	・情報通信技術（ICT）化の推進	電子入札・電子納品などの導入		業務の迅速化・効率化を図るため、今後とも情報通信技術（ICT）化を推進

# 宇都宮市上下水道基本計画 (素案)

(平成20年11月14日現在)

暫定版

※当該資料は暫定版であり、数値等が空欄となっている部分があるほか、文章等の表現についても、今後の作業の中で修正・加筆を行ってまいります。

宇都宮市上下水道局

# 目 次

<b>[第1章] 基本計画の概要</b>	1
1 計画策定の背景と目的	1
2 計画のめざすもの	1
3 計画の構成等	2
(1) 計画の位置付け	2
(2) 計画期間	2
(3) 基本事項	2
(4) 計画の構成	3
(5) 計画の進行管理及び修正	3
<b>[第2章] 上下水道事業の概要</b>	4
1 水道事業の概要	4
(1) 水道事業の沿革	4
(2) 水道事業の現状	4
(3) 水道財政の現状	
2 下水道事業の概要	6
(1) 下水道事業の沿革	6
(2) 下水道事業の現状	7
(3) 下水道財政の現状	
<b>[第3章] 施策・事業の推進</b>	
1 施策の体系	9
2 施策・事業の概要	10~28

## 資料編

経営指標（別紙1）	.....
収支計画（別紙2）	.....

財政の現状、経営指標及び収支計画等については作成中

# 第1章 基本計画の概要

## 1 計画策定の背景と目的

宇都宮市の水道事業は、良質な飲料水を求める市民の声を受け、大正5年3月に給水を開始して以来、昭和30年から6次にわたる拡張事業に取り組んできた結果、平成19年度末の普及率は、98.0%に達し、ほとんどの市民が安全でおいしい水道を利用できる環境を整備することができました。一方、下水道事業は、生活環境の改善を目的として、昭和40年8月に下河原水再生センターで下水の処理を開始して以来、公共下水道の全体計画に基づく整備事業を実施した結果、平成19年度末の普及率は、81.7%に達し、合併前の旧宇都宮市域については、公共下水道計画区域内のほとんどの市民が衛生的で快適な下水道を利用できる環境を整備したところであります。

このような中、上下水道事業は、「建設の時代」から「管理の時代」に移行し、事業の転機を迎えています。

一方で、顧客ニーズの多様化や高度化により、高品質な水道水を継続して提供することが求められているほか、生活環境の快適性や利便性とともな公共用水域の水質保全や集中豪雨への対応が求められているところです。さらには、危機管理対策を強化し、市民生活に欠かすことのできないライフラインとして、災害や事故に強い上下水道の運営が求められています。

これらを踏まえながら、地域社会の一翼を担う公営企業の責務として地球環境保全にも積極的に取り組むとともに、効率的で信頼される経営を確立し、顧客満足度の向上に向け、『上下水道サービスの質をさらに高める』ことを目的として、計画を策定するものです。

## 2 計画のめざすもの

今後一層、顧客満足度の向上に向けて、『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、重点的に取り組みます。

- 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環境負荷の低減を図り、持続可能な環境型社会に貢献するための『環境保全の推進』



- ⑤お客さまのニーズに的確に対応し、顧客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』

### 3 計画の構成等

#### (1) 計画の位置付け

本計画は、今後の上下水道の事業計画としての性格を持ち、国、栃木県及び本市の次の諸計画と整合するものとし、水道・下水道事業の個別計画とします。

##### 【水道】

- ◆国の計画：水道ビジョン
- ◆市の計画：総合計画⇒宇都宮市第5次総合計画  
個別計画⇒第6期水道拡張事業計画，上下水道局経営戦略プラン など

##### 【下水道】

- ◆国の計画：下水道ビジョン2100，利根川流域別下水道整備総合計画
- ◆県の計画：栃木県全県域下水道化構想
- ◆市の計画：総合計画⇒宇都宮市第5次総合計画  
個別計画⇒生活排水処理基本計画，下水道事業基本計画，都市計画マスタープラン，環境基本計画，上下水道局経営戦略プラン など

#### (2) 計画期間

本計画の計画期間は、上位計画である宇都宮市第5次総合計画との整合性に配慮し、平成20年度から平成29年度（前期5年，後期5年の計10年）とします。

#### (3) 基本事項

##### ア 水道の基本事項

本計画の水道事業経営の基本事項として、計画期間最終年度（平成29年度）の給水区域内人口，給水人口を次のとおり掲げ、事業運営を行います。

基本事項（平成29年度）	
給水区域内人口	人
給水人口	人

## イ 下水道の基本事項

本計画の本市下水道事業経営の基本事項として、計画期間の最終年度（平成29年度）の事業計画認可区域面積，計画処理人口及び水洗化済人口を次のとおり掲げ，事業運営を行います。

基本事項（平成29年度）	
処理区域内人口	人
水洗化済人口	人

### （4）計画の構成

本計画は、「基本計画」及び「実施計画」で構成します。なお，本書では、「基本計画」を掲載し，「実施計画」については，計画期間を3年とし，計画期間の毎年度別に策定することとします。

### （5）計画の進行管理及び修正

本計画は，社会経済状況の変化等を踏まえ，必要に応じて見直しを行うこととします。実施計画は，社会経済状況や事業の進捗状況及び財政状況などを勘案しながら，毎年見直しを行います。

## 第2章 上下水道事業の概要

### 1 水道事業の概要

#### (1) 水道事業の沿革

宇都宮の水道は、良質な飲料水を求める市民の声に応え、大正5年3月に国内において31番目の水道として通水を開始しました。

宇都宮の水道の長い歴史のうちに、様々な困難にも直面しました。昭和20年7月には第2次世界大戦の空襲により、市街地面積の大半が焼失し、当時の水道部庁舎や各水道施設が壊滅的被害を受けました。さらに、昭和24年12月にはマグニチュード6.7の直下型地震が今市地方を襲い、今市浄水場と導水・送水管などの重要施設が損壊するなどの災害を経験しました。

それらの復旧工事と併せて、市勢の急速な発展に対応するため、昭和24年から復旧拡張工事を実施しました。その後も、町村合併による市域の拡大や水道需要の増加に対応するため、6次にわたる拡張事業を継続し、新たな水源の確保と浄水場・配水場などの施設の整備を進めたところ、現在では市のほぼ全域を給水区域としました。この間、昭和46年2月に旧河内町と給水協定を締結し、翌昭和47年4月から給水を開始し、また平成19年3月には、市町合併により、新たに旧上河内町域を給水区域に編入しました。

#### (2) 水道事業の現状

##### ア 水道の整備状況

水道整備状況は、平成19年度末で「水道普及率」が98.0%に達し、全国類似都市平均の97.0%を上回っています。

項 目 (平成19年度)	
給水区域内人口	505,989人
給水人口	495,980人
水道普及率	98.0%

##### イ 水道施設の状況

区分 (平成19年度末)	整備延長 (km)
配水管	2,922

## ウ 施設別の配水量

区分（平成19年度末）	配水量（m <sup>3</sup> ）
白沢浄水場	17,616,500
松田新田浄水場	33,891,180
板戸配水場	7,723,759
今市浄水場	4,207,830
今里浄水場	316,809
謡辻浄水場	6,604
合計	63,762,682

※今里・謡辻浄水場：平成19年度に旧上河内町との合併に伴い編入

---

## 2 下水道事業の概要

### (1) 下水道事業の沿革

宇都宮の下水道は、昭和32年12月に市街地のほぼ中央を流れる田川の右岸地区において事業認可を受けて管渠整備に着手、また、昭和37年には下河原水再生センターの建設に着手し、昭和40年8月から下水の処理を開始しました。

その後、市街化の拡大に伴い認可区域を広げ、昭和44年10月には市中心部の周辺について事業認可を受け、昭和49年11月に川田水再生センターの建設に着手、昭和53年6月に下水の処理を開始しました。

また、水洗便所の普及は、生活環境の改善に不可欠であるとの認識のもと、市街化区域のみならず、市街化調整区域においても、昭和56年11月に特定環境保全公共下水道として大谷地区において認可を取得して以来、整備に着手しました。

さらに、市南部地区においては、栃木県の鬼怒川上流流域下水道事業（中央処理区）の開始に伴い、流域関連公共下水道として、昭和63年3月に一部の地域で下水の処理が開始されました。

近年においては、平成7年12月に鬼怒川左岸の清原地区において認可を取得し、平成12年4月には清原水再生センターにおいて下水の処理を開始しました。

一方で、平成9年度から下水の処理工程において発生する汚泥の有効利用を図るため、栃木県及び県内市町村との共同事業として栃木県下水道資源化工場の建設に着手し、平成14年10月からは、工場で汚泥を高熱処理し、下水道工事における管防護財として利用しています。また、平成19年3月には市町合併により、新たに旧上河内及び河内町域を処理区域に編入しました。

## (2) 下水道事業の現状

### ア 下水道の整備状況

#### (ア) 汚水整備

汚水整備の状況は、平成19年度末で「下水道普及率」が市町合併の影響などで81.7%（旧宇都宮市域86.0%）であり、類似都市平均の85.8%を下回っています。

区 分 (平成19年度末)	整 備			供 用	
	面積 (ha)	人口 (人)	整備率 (%)	面積 (ha)	人口 (人)
単 独 公 共 下 水 道	6,328	324,583	93.0	6,240	321,164
流域関連公共下水道	1,398	61,821	98.9	1,366	59,209
特 定 環 境 保 全	1,119	31,974	89.2	1,088	31,316
合 計	8,845	418,378	93.4	8,694	411,689
処理区域内人口	503,682人				
下水道普及率	81.7%				

#### (イ) 雨水整備

雨水整備の状況は、平成19年度末で「整備率」が27.7%であり、汚水整備に比べると低く、整備が遅れている状況にあります。

計画面積 (ha)		整備面積 (ha)	整備率 (%)
下水道全体計画	認 可		
8,286	4,997	2,296	27.7

### イ 下水道施設の状況

#### (ア) 下水道管渠の延長

本市の下水道管渠の延長は平成19年度末において、1,869kmとなっており、汚水処理区域は、平成19年3月末の市町合併により、旧2町地域の処理区域分が追加され、未整備地域が増えました。

一方、雨水管渠の延長は、約49kmとなっています。雨水整備については、未整備部分が多く、幹線整備にとどまっており、未整備部分が今なお多いため、面的整備が遅れている状況にあります。

区分 (平成19年度末)	整備延長 (km)
分 流 汚 水 ・ 合 流	1,820
分 流 雨 水	49
合 計	1,869

(イ)施設別の処理水量

区分（平成19年度末）	処理水量（m <sup>3</sup> ）
下河原水再生センター	12,035,965
川田水再生センター	51,905,899
清原水再生センター	1,556,797
上河内水再生センター	201,278
河内水再生センター	1,241,719
合 計	66,941,658

# 第3章 施策・事業の推進

## 1 施策の体系

計画の柱	基本施策	基本事業
<b>1 水道水の安心給水の推進</b>		
	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) 高度浄水処理の導入 (3) 良質な水の直結給水の推進 (4) 貯水槽管理の指導強化
	1-2 安定給水の確保	(1) 安定水源の確保 (2) 水道施設の整備
	1-3 水道の適正な管理	(1) 施設の適正な維持管理 (2) 施設の計画的な改築・更新
<b>2 下水の適正処理の推進</b>		
	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、ポンプ場の増設 (3) 合流式下水道の機能改善 (4) 公共用水域の水質向上
	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
	2-3 下水道の適正な管理	(1) 施設の適正な維持管理 (2) 施設の計画的な改築更新
<b>3 危機管理の強化</b>		
	3-1 災害や事故に強い上下水道の確立	(1) 危機管理体制の充実 (2) 施設の震災対策等の推進
<b>4 環境保全の推進</b>		
	4-1 二酸化炭素排出量の削減	(1) 省エネルギー対策の推進 (2) 未利用エネルギーの有効活用 (3) 上下水道資源の有効活用
<b>5 お客様サービスの充実</b>		
	5-1 顧客サービスの高品質化	(1) 広報広聴活動の充実 (2) 利便性の向上の推進
<b>6 信頼経営の推進</b>		
	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
	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



## 2 施策事業の概要

# 1 水道水の安心給水の推進

### ■現状と課題

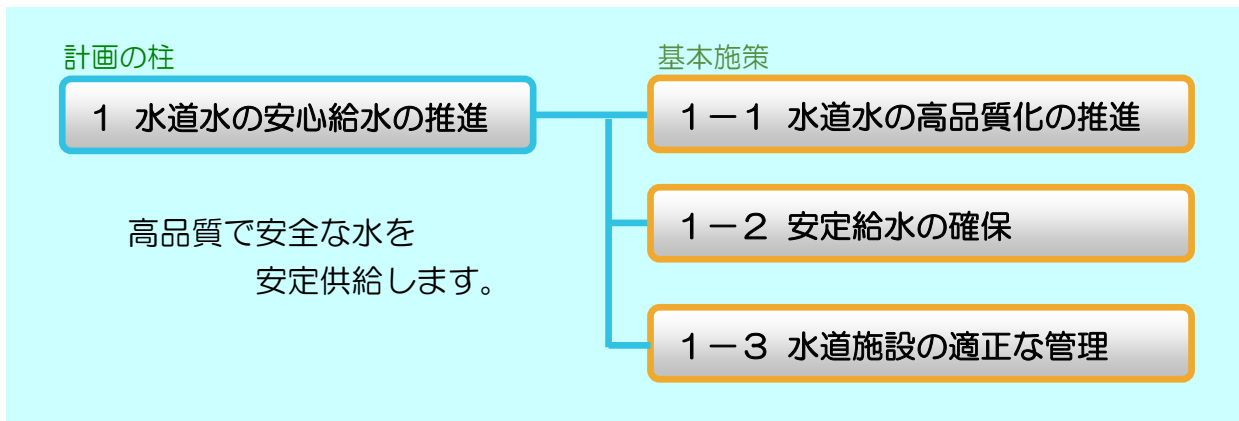
近年、市民の水質に対する関心が高まる中、将来における水道水源の水質悪化を抑制するために、関係機関と連携し、水源地域における環境保全に一層取り組むとともに、水質検査体制を強化する必要があります。

また、水道水の高品質化を推進し、飲料水としての水道水離れの抑制に取り組む必要があります。

水道の施設整備については、現在の水道拡張事業計画の推進により、配水管網の整備が概成していますが、将来にわたる水道需要に対応できる体制づくりが求められることから、引き続き水道の拡張事業を実施していく必要があります。また、水需要予測に基づき、安定給水を確保するため、水資源の確保に向けた取り組みを継続する必要があります。

それらの施策と併せて、老朽管等からの漏水を抑制し、貴重な水資源を有効利用するための効果的な漏水防止策も推進する必要があります。

### ■施策の体系

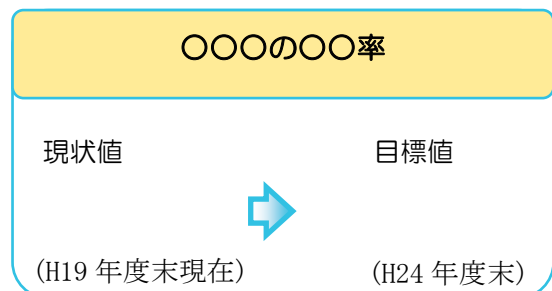


### 施策 1-1 水道水の高品質化の推進

お客様に信頼される水道水を提供するため、水質検査体制の充実強化を図ります。

また、より一層安全でおいしいの水道水を提供するため、新たな浄水方法の検討や直結給水を推進します。

### ■施策指標



## (1) 水道水の水質管理の充実

### 主な取り組み事業

#### ○ 水質検査体制の充実

- ・色や臭気，味，消毒の効果など，質の高い水質分析を実施
- ・検査に対する一層の信頼性の向上のため，検査の信頼性を担保できる仕組みを構築

#### ○ 水質情報の提供

- ・広報誌を通じた定期的な情報提供やお客様からの問合せに対応
- ・水道水の安心感向上を図るため，情報提供の方法を検討

#### ○ 水安全計画の推進

- ・水道水を取り巻く安全性の向上を図るため，水源水質に応じた浄水処理の取り組みや水源から給水栓に至る水質管理体制の充実・強化

#### ○ ISO9001の推進

- ・松田新田浄水場で取得した品質マネジメントシステムの考え方を他の浄水場の業務へ拡大
- ・継続的な業務改善を図るため，引き続き品質マネジメントシステムを推進

## (2) 高度浄水処理の導入の検討

### 主な取組事業

#### ○ 高度浄水処理の研究

- ・将来にわたり高品質でおいしい水を提供するため，新しい浄水処理の方法を研究

## (3) 良質な水の直結給水の推進

### 主な取組事業

#### ○ 直結給水システムの推進

- ・2階建てまでの建物について，高品質でおいしい水を直接お客様の蛇口まで供給
- ・できるだけ多くのお客様へおいしい水道水を供給するため，3階建て以上の建物についても直結での給水を拡大する取り組みを推進

## (4) 貯水槽管理の指導強化

### 主な取組事業

#### ○ 貯水槽水道の適正管理の促進

- ・ビルやマンション等の小規模貯水槽水道管理者に対し、適正管理の指導・助言等を実施
- ・貯水槽水道利用者が直結給水による水道利用者と同様に、安全でおいしい水を利用できる取り組みを推進

## 施策1-2 安定給水の確保

必要とされる量の水道水を安定供給するため、水源の適正な管理や水量を確保するほか、水需要に対応した計画的な施設整備を行います。

### ■ 施策指標

〇〇〇の〇〇率

現状値

目標値



(H19 年度末現在)

(H24 年度末)

## (1) 安定水源の確保

### 主な取組事業

#### ○ 水資源の確保

- ・水需要予測に基づき、ダム水利権の獲得や県からの受水を実施
- ・水資源を安定的に確保するための取り組みを推進

#### ○ 水源の適正管理

- ・水源地の巡視や水源水質の調査を実施
- ・今後も適正に水源を管理していくための取り組みを強化

#### ○ 環境行政、保健衛生行政、河川行政との連携

- ・水源水質に係る情報等について、国・県・近隣自治体と連絡体制を確立
- ・水道水の安定供給のため、関係機関との連携を強化

#### ○ 水源保全意識の啓発

- ・水源地域の住民と水源を利用する住民に対して、水源保全意識の啓発を図る児童間交流事業などを実施
- ・水源地域の環境保全を啓発するための取り組みを推進

## (2) 水道施設の整備

### 主な取組事業

- 安定給水に必要な配水池容量の確保
  - ・浄水場における配水池増設工事を実施
  - ・必要とされる配水容量を確保する取り組みを推進
- 継続的な管網整備の推進
  - ・水道の整備要望や区画整理事業の進捗に基づく整備
  - ・整備要望等に基づく整備を推進
- 配水コントロールシステムの充実
  - ・遠方監視による配水管理の実施
  - ・効率的な配水コントロールを実現するための取り組みを推進

## 施策1-3 水道施設の適正な管理

今後とも持続可能な安定給水を確保するため、漏水の抑制に取り組み、老朽化した施設や配水管について、必要な修繕や計画的な改築・更新を行います。

### ■ 施策指標

〇〇〇の〇〇率

現状値

目標値



(H19 年度末現在)

(H24 年度末)

## (1) 水道施設の適正な維持管理

### 主な取組事業

- 施設の適正な維持管理
  - ・施設の定期的な点検等に基づく修繕等を実施
  - ・施設の延命化を図るための取り組みを推進
- 漏水調査の計画的推進
  - ・市内中心部の漏水多発地帯など、漏水頻度ごとに地区を分類し、計画的な漏水調査を実施
  - ・効果的な漏水調査を実施するための取り組みを推進
- 水道施設情報管理システムの活用
  - ・水道管の布設・修繕・工法等に係るデータの集積化
  - ・効率的な事業運営のため、情報の集積化と活用を推進

## (2) 水道施設の計画的な改築・更新

### 主な取組事業

#### ○ 老朽施設の改築・更新

- ・耐用年数を超え老朽化した浄水場や配水場等の改築・更新の実施
- ・効率的で持続可能な施設機能を確保するため、施設等の耐震化も考慮した計画的な改築・更新を推進

#### ○ 老朽配水管の布設替

- ・布設から40年以上経過している老朽配水管を新しい配水管への布設替を実施
- ・漏水や断水等を未然に防止し、良質な水の供給と安定給水の確保を図るため、配水管の耐震化も考慮した計画的な布設替を推進

## ② 下水道の適正処理の推進

### ■現状と課題

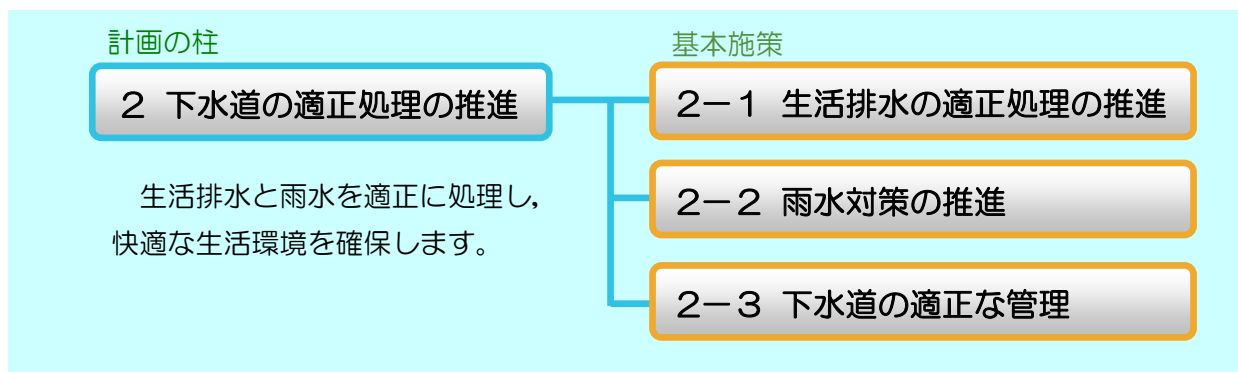
汚水管渠整備について、全市的な下水道整備の整合性を図るため、市町合併協定に基づく旧2町地域における下水道整備などの事業を引き続き推進する必要があります。併せて、将来にわたり必要とされる下水処理能力を確保するための施設整備を推進する必要があります。

また、下水道施設を適正に維持管理するため、老朽化した施設の修繕や改築・更新に計画的に取り組むほか、下水道に流入する地下水などの不明水対策などを強化する必要があります。

さらに、特定事業場等の排水の水質監視の強化や下水処理水の新たな処理方法を検討するなど、河川など公共用水域の保全に取り組む必要があります。

また、大雨による市街地での侵入被害を解消するための雨水幹線の整備を推進するほか、市民協働による雨水対策として、宅地内からの雨水の流出を抑制する雨水貯留・浸透施設の設置を促進する必要があります。

### ■施策の体系

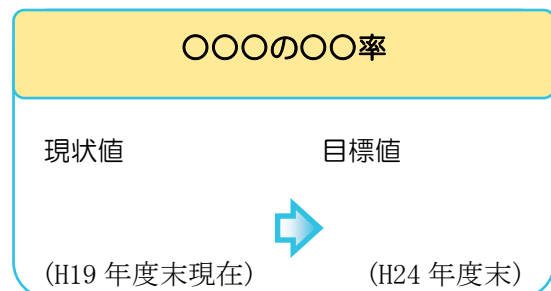


### 施策2-1 生活排水の適正処理の推進

全市的に整合が取れ、かつ、地域の状況に即した効率的な下水道整備を図るほか、将来の処理水量の予測に基づく、計画的な施設整備と事業の効率化を推進します。

また、河川などの公共用水域の水質保全を図る事業に取り組むほか、事業所排水の水質の適正化に努めます。

### ■施策指標



## (1) 污水管渠の整備

### 主な取組事業

#### ○ 単独公共下水道污水管渠の整備

- ・旧宇都宮市域については、一部の区画整理事業地内や道路事業関連を除き概成
- ・市街化区域内の快適な生活環境の確保及び河川など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進

#### ○ 特定環境保全公共下水道污水管渠の整備

- ・大谷地区ほか11地区の整備を実施中
- ・市街化調整区域内の快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進

#### ○ 流域関連公共下水道污水管渠の整備

- ・一部の区画整理事業地内や道路事業関連を除き概成
- ・栃木県鬼怒川上流流域下水道（中央処理区）内における快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進

#### ○ テクノ関連公共下水道污水管渠の整備

- ・テクノポリス開発事業の進捗に併せて整備中
- ・宇都宮テクノポリスセンター地区内の快適な生活環境の確保及び河川下流域など公共用水域の水質保全を図るため、整備を推進

## (2) 水再生センター、ポンプ場の増設

### 主な取組事業

#### ○ 水再生センターの増設

- ・処理水量の増加に応じた汚泥処理施設などを実施
- ・下水道整備区域の拡大に伴う処理水量の増に対応するため、下水処理施設の整備を推進

#### ○ 中継ポンプ場の建設・増設

- ・処理水量の増加に応じた中継ポンプ場を整備
- ・下水道整備区域の拡大に伴う汚水量の増加に対応するため、中継ポンプ場の整備を推進

### (3) 合流式下水道の機能改善

#### 主な取組事業

##### ○ スクリーン及び貯留施設の設置推進

- ・大雨時における河川放流水の水質保全を図るため、主に中心市街地に設置されている合流式下水道区域内に、スクリーン17か所、下水の貯留施設14か所を整備予定
- ・合流式下水道区域内のスクリーン及び貯留施設の設置を推進

##### ○ 雨水排除能力の向上に係る検討

- ・大雨時における合流式下水道の機能保全のため、効果的な対策の研究

### (4) 公共用水域の水質向上

#### 主な取組事業

##### ○ 水質監視・指導の強化

- ・特定事業場等の排水について、立入調査・指導を実施
- ・下水道の水質管理のため特定事業場等排水の水質監視を強化

##### ○ 高度処理の検討

- ・河川下流域など、公共用水域の水質保全を図るため、水再生センターから排出される処理水のチッソ、リン等を排除する高度処理について研究

##### ○ 下水道類似施設との連携の研究

- ・生活排水処理施設の整備率100%を目指し、公共下水道と下水道類似施設（合併処理浄化槽設置整備事業、農業集落排水事業等）との連携を図り、生活排水を効率的に処理するための取り組みを研究



## 施策2-2 雨水対策の推進

市街地の浸水被害を解消するため、公共下水道雨水幹線の整備を図るほか、市民協働による雨水対策事業を推進します。

### ■ 施策指標

〇〇〇の〇〇率

現状値

目標値



(H19 年度末現在)

(H24 年度末)

### (1) 雨水幹線等の整備

#### 主な取組事業

##### ○ 公共下水道雨水幹線等の整備

- ・急速な都市化の進展や集中豪雨などにより、雨水の流出量が増大し、浸水被害が発生していることから、鶴田川第5排水区など、8重点排水区の整備を実施中
- ・市街地における浸水被害の解消を図るため、雨水幹線等の整備を推進

### (2) 雨水貯留浸透施設設置の促進

#### 主な取組事業

##### ○ 宅地内雨水貯留・浸透施設設置の促進

- ・雨水の流出抑制を図るため、市街化区域全域を補助金の対象地区として雨水貯留・浸透施設設置促進を図り、市民協働による雨水対策を推進
- ・補助制度を活用した設置を促進

## 施策2-3 下水道施設の適正な管理

地下水などの不明水の下水道への流入抑制を図り、下水処理の効率化を推進するほか、老朽化の進む水再生センター、中継ポンプ場及び管渠等について、計画的に修繕や改築・更新を図ります。

### ■ 施策指標

〇〇〇の〇〇率

現状値

目標値



(H19 年度末現在)

(H24 年度末)

## (1) 施設の適正な維持管理

### 主な取組事業

#### ○ 施設の適正な維持管理

- ・施設の定期的な点検等に基づく適正な修繕等を実施
- ・施設の延命化を図るための取り組みを推進

#### ○ 不明水対策の推進

- ・雨水・地下水等の不明水を調査し、止水工事等を実施
- ・下水処理の効率化を図るため、下水道への不明水の浸入抑制を推進

#### ○ 下水道施設情報管理システムの活用

- ・効率的な事業運営のため、下水管渠の布設・修繕・工法等に係るデータの集積化と活用を推進

## (2) 施設の計画的な改築・更新

### 主な取組事業

#### ○ 水再生センター及びポンプ場の改築・更新

- ・耐用年数を超え、老朽化した施設の改築更新を実施
- ・老朽化した施設等について機能を維持するため、耐震化も考慮した計画的な改築・更新事業を推進

#### ○ 老朽管渠の改築更新

- ・耐用年数を超え、老朽化した管渠の改築・更新計画を策定
- ・下水道管渠の機能を維持し、道路の陥没を防ぐなど、安全な市民生活を確保するため、耐震化も考慮した計画的な改築・更新事業を推進

#### ○ 水再生センターの再編整備の研究

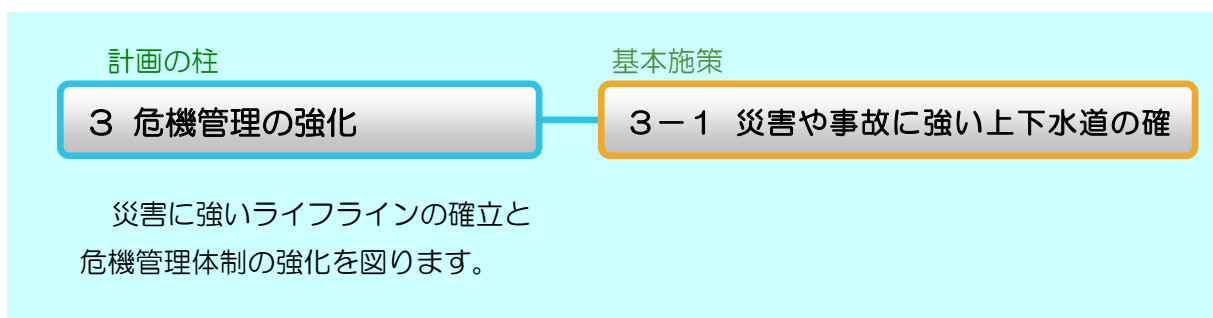
- ・処理場施設の老朽化に伴い、適正な処理機能を確保するため、処理場の再編整備に関する基本的な考え方を研究

## ③ 危機管理の強化

### ■現状と課題

近年国内で多発する地震災害に備えるため、水道及び下水道施設の耐震化に係る中・長期的な計画を策定する必要があります。また、災害時等における給水確保のため、近隣自治体との連携強化に取り組む一方で、今後とも市民の災害対策意識の向上を図る必要があります。併せて、上下水道における危機管理体制を強化し、災害や事故に強い上下水道の整備を図る必要があります。

### ■施策の体系

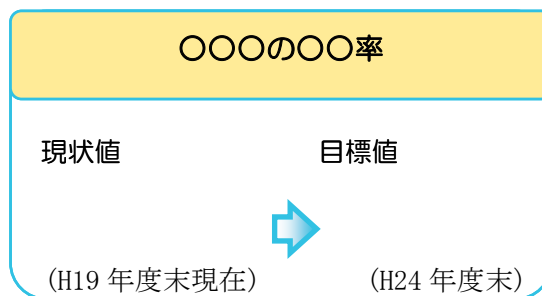


### 施策3-1 災害や事故に強い上下水道の確立

将来にわたり、市民生活に欠かすことのできない上下水道を維持するため、上下水道施設の耐震化を推進するとともに、適切な水融通や水運用を図ります。

また、災害時等における緊急時体制の強化や国・県・近隣自治体との連携強化など、災害や事故に強い上下水道を確立します。

### ■施策指標



## (1) 危機管理体制の充実

### 主な取組事業

#### ○ 災害対策の市民への周知

- ・「災害時に家庭でできる水の備え」など、広報紙によるお知らせを実施
- ・効果的な広報活動を推進

#### ○ 緊急時体制の強化及び関係機関との連携

- ・危機管理マニュアルに基づく緊急時の対応や他自治体等との水道災害時の応援協定を締結
- ・緊急時体制を強化するため、危機管理マニュアルの継続的な見直しや他自治体等との連携の強化を推進

#### ○ 適切な水運用の推進

- ・配水管網内における必要な水量の水融通を図る水運用マニュアルを策定
- ・緊急時や事故時においても安定供給を確保するため、配水区間の効果的な水融通や水運用を推進

#### ○ 施設の警備体制の強化

- ・施設の常時監視、定期巡回や機械警備を実施
- ・事故等を未然に防ぐための取り組みを推進

## (2) 施設の震災対策等の推進

### 主な取組事業

#### ○ 上下水道施設の耐震化の推進

- ・上下水道施設耐震化基本方針を策定
- ・震災に強い上下水道を確立するための計画を策定し、改築・更新に併せて施設の耐震化や耐震管への布設替えの取り組みを推進

#### ○ 災害時における応急給水施設の整備

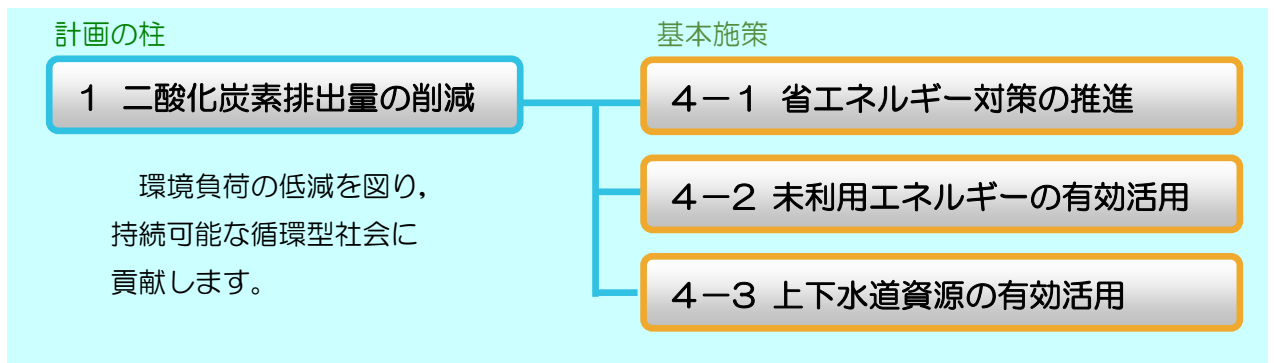
- ・市内4か所の応急給水施設を整備
- ・災害時における市民の飲料水の確保のための取り組みを推進

## 4 環境保全の推進

### ■現状と課題

環境に配慮した上下水道事業を推進するため、未利用エネルギーの活用や浄水・下水処理の過程で発生する汚泥の建築資材等への全量資源化を推進するなど、上下水道の施設・資源などを有効活用しながら、二酸化炭素排出量を削減・抑制し、循環型社会に貢献します。

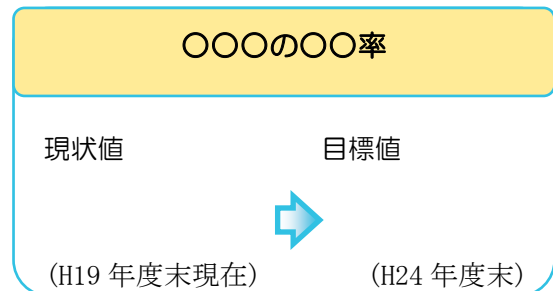
### ■施策の体系



### 施策4-1 省エネルギー対策の推進

環境負荷低減のため、水道送水管を利用した小水力発電や施設の屋上スペース等を利用した太陽光発電など、未利用エネルギーの有効活用を推進します。

#### ■施策指標



#### (1) 省エネルギー対策の推進

##### 主な取組事業

##### ○ 環境負荷に配慮した施設への更新

- ・局庁舎の屋上緑化及び雨水の有効活用や浄水場配水池壁面の緑化
- ・二酸化炭素排出量を抑制するため、施設更新時における省エネルギー設備の導入などを推進

## (2) 未利用エネルギーの有効活用

### 主な取組事業

#### ○ 小水力発電の導入

- ・ 今市送水管を活用した小水力発電設備の実施設計の実施
- ・ エネルギーの有効活用のため、送水管を利用した小水力発電を推進

#### ○ 太陽光発電の推進

- ・ 松田新田浄水場における配水池屋上への設置
- ・ エネルギーの有効活用のため、施設屋上等を利用した太陽光発電を推進

## (3) 上下水道資源の有効活用

### 主な取組事業

#### ○ 汚泥等の有効活用

- ・ 浄水及び下水汚泥を利用した建設資材への活用
- ・ 資源の有効活用のため、汚泥等の利用を推進

#### ○ 下水処理水の再利用

- ・ 水再生センターの場内清掃水として利用
- ・ 資源の有効活用のため、浄化した下水処理水の利用を推進

#### ○ 消化ガスの有効活用

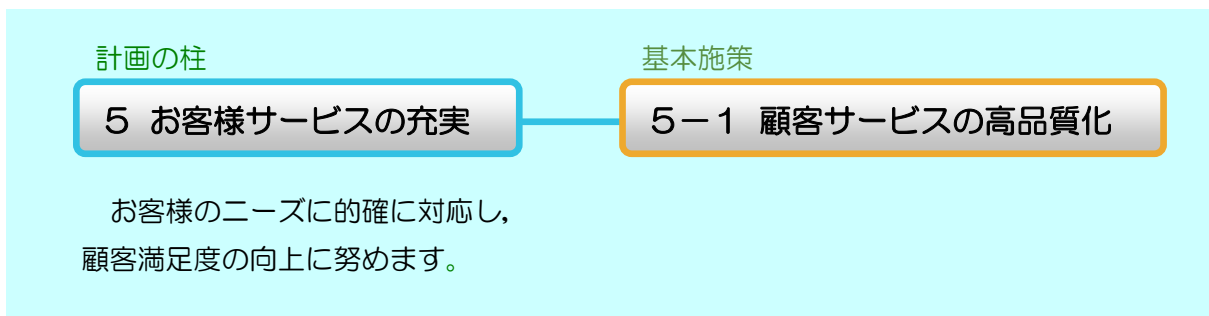
- ・ 水再生センターの場内焼却炉等の燃料として活用
- ・ 資源の有効活用のため、下水処理の過程で発生するメタン等の消化ガスの利用を検討

## ⑤ お客様サービスの充実

### ■現状と課題

顧客ニーズを的確に反映した事業運営を図るため、上下水道事業に対する市民の関心を集め、事業の理解を得る上で効果的な広報広聴活動の充実強化を図る必要があります。また、顧客満足度の向上を図るため、顧客の生活スタイルに対応したサービス向上策について検討する必要があります。

### ■施策の体系

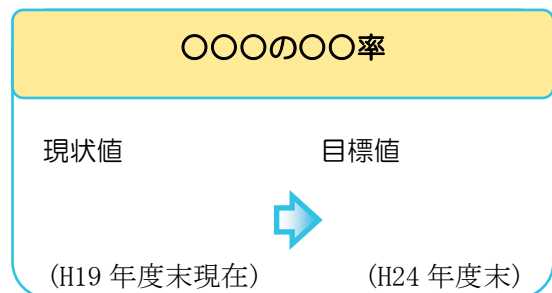


### 施策5-1 顧客サービスの高品質化

顧客ニーズを踏まえた事業運営を展開するため、マーケティング調査を強化するなど、広報広聴活動の充実強化を図ります。

また受付サービスの充実など、利便性の向上を図り、顧客満足度の向上を推進します。

### ■施策指標



## (1) 広報広聴活動の充実

### 主な取組事業

#### ○ 上下水道事業マーケティング調査の強化

- ・ 上下水道事業モニター経験者等へのアンケートを実施
- ・ 各種施策への顧客ニーズを反映するための取り組みを強化

#### ○ 効果的な情報提供の推進

- ・ 年4回発行する局広報紙やホームページにおいて、事業の紹介や水質情報を提供
- ・ 事業への関心や信頼を高めるための取り組みを推進

#### ○ 双方向コミュニケーションの確立

- ・ 上下水道事業モニター制度や各種イベントによる広報広聴活動の実施
- ・ 局とお客様との相互交流により事業の関心や信頼を高めるための取り組みを推進

#### ○ イメージアップの推進

- ・ 今市浄水場資料館など局保有の土木遺産等を活用した施設見学会の実施や施設名称の改新
- ・ 事業への関心を高めるため、上下水道事業に係るイメージアップを推進

## (2) 利便性の向上の推進

### 主な取組事業

#### ○ 受付サービスの充実

- ・ お客様受付センターを設置し、引っ越しに伴う休止・開栓、名義変更等の手続き等の受付を実施
- ・ お客様サービスの向上のため、受付サービスの充実

#### ○ 支払い方法の多様化に向けた研究

- ・ 上下水道料金の毎月徴収や口座振替割引制度の導入及びコンビニ納付を実施
- ・ お客様の利便性の向上のため、生活スタイルに合わせた支払い方法の研究

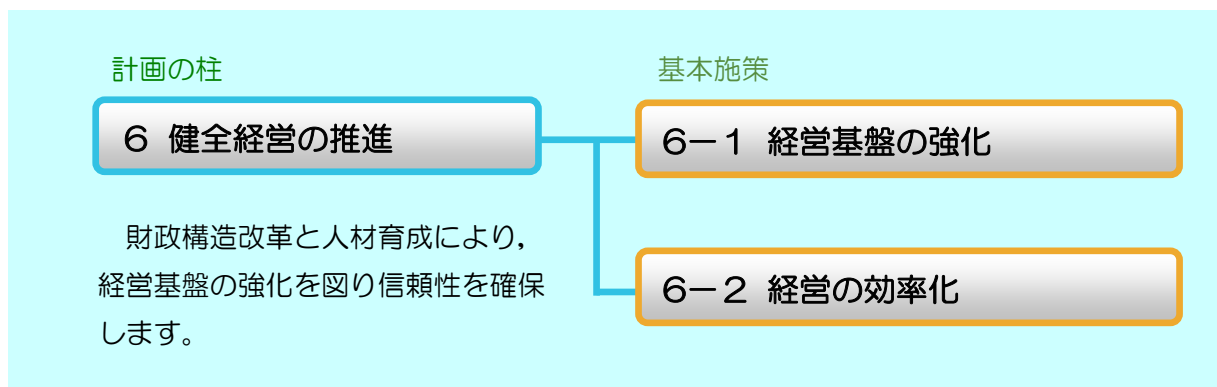


## ⑥ 信頼経営の推進

### ■現状と課題

膨大な企業債残高や支払利息を縮減し、将来にわたる財政基盤の強化を図るため、引き続き財政構造の改革や合併に伴う上下水道料金制度の適正化を図る必要があります。また、事業の効率化を推進するため、包括的外部委託の推進や民間的経営手法等の導入のほか、人材育成を推進しながら、技術力の維持向上にも取り組む必要があります。

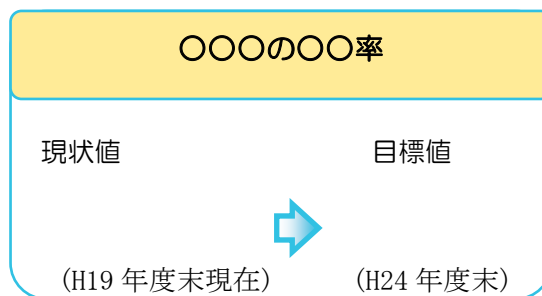
### ■施策の体系



### 施策6-1 経営基盤の強化

財政構造改革を推進し、企業債残高及び支払利息などの縮減を図るとともに、適正な上下水道料金の確保や上下水道の加入促進により、経営の健全性確保します。また、人材育成を強化し、公営企業を運営するために望ましい職員の育成と技術力の維持向上を図ります。

### ■施策指標



## (1) 財政基盤の強化

### 主な取組事業

#### ○ 市町合併に伴う料金制度の適正化

- ・上下水道料金の格差について合併協定に基づき、合併から3～5年で段階的に調整

#### ○ 上下水道加入促進の推進

- ・未加入家屋への戸別訪問や加入促進パンフレットの配布
- ・未加入家屋数の減少策と新たな未加入者を発生させないための取り組みを推進

#### ○ 収納率向上の推進

- ・訪問催告や停水執行の実施
- ・上下水道料金の収入確保のため、引き続き収納率向上対策の推進

#### ○ 遊休資産の処分

- ・旧雀宮浄水場跡地の国への返還や旧配水場跡地の売却など
- ・維持管理費の削減と売却による収入確保のため、旧局庁舎など資産処分の推進

#### ○ 経費削減の推進

- ・財政構造改革の推進
- ・上下水道料金を維持抑制するため、事務事業の見直しや建設コストの縮減などの取り組みを推進

#### ○ 支払い利息の縮減

- ・企業債の繰上償還や低利への借換えの実施
- ・新たな企業債借入れの抑制や低利への借換え制度の活用

## (2) 人材育成の強化

### 主な取組事業

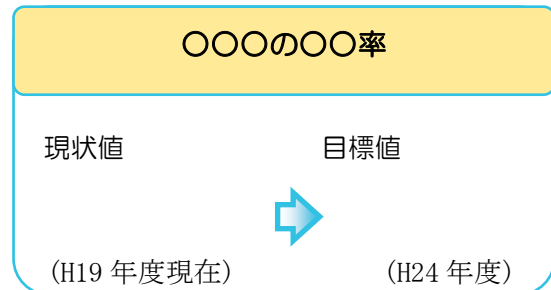
#### ○ 人材育成の推進

- ・人材育成方針に基づく、目標管理制度や職員研修制度の強化
- ・ライフラインを担う公営企業職員としてふさわしい職員育成のための効果的な取り組みを推進

## 施策6-2 経営の効率化

民間的経営手法の導入や外部委託を推進するほか、より一層の情報通信技術（ICT）を活用し、効率的な経営を推進します。

### ■ 施策指標



### (1) 民間的経営手法の活用

#### 主な取組事業

##### ○ 効果的な経営分析の導入

- ・ 民間的経営手法の一つである活動基準原価計算（ABC分析）の導入に向けた検討
- ・ 公営企業の経営状況の明瞭性を確保し、健全経営を図るための効果的な経営分析の導入を推進

### (2) 計画的・効率的な事務の推進

#### 主な取組事業

##### ○ 効率的な執行体制の整備

- ・ 外部委託化などによる職員定数の適正化
- ・ 今後とも適正な事業運営と効率化を図るための執行体制の整備を推進

##### ○ 情報通信技術（ICT）化の推進

- ・ 電子入札・電子納品などの導入
- ・ 業務の迅速化・効率化を図るため、今後とも情報通信技術（ICT）化を推進

## 平成 20 年度マーケティング調査について

## 1 調査の目的

平成 18 年 3 月に策定した経営戦略プランに基づき、戦略テーマ「品質にこだわり顧客支持の獲得」を達成するための戦略目標「顧客満足度の向上」の指標となる顧客満足度を調査、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 経緯

上下水道局では、これまで広聴活動として市の世論調査、各種イベント時のアンケート調査等を行ってきたが、質問内容や質問数が限られてしまうという課題があった。そのため、顧客満足度やニーズ等の把握を目的としたマーケティング調査を強化するためには、詳細に分析のできる調査が必要であった。

## 3 調査対象

下記のとおり実施

調査対象地域	宇都宮市全域
調査対象人数	2,000名
調査対象	上下水道利用者
抽出方法	単純無作為抽出
調査方法	郵送

## 4 H20年度のスケジュール

- 7月 調査項目の分類、質問項目等の整理
- 8月 質問項目の精査、調査表の作成
- 10月 広報広聴委員会、経営会議付議  
対象者の抽出（無作為）
- 11月 懇話会付議  
発送
- 12月 回収、集計、分析

## 5 その他

回答率の向上を図るため、回答者の中から抽選でオリジナルグッズ（タンブラー等）をプレゼントする予定

平成20年度

# 水道・下水道に関するアンケート (案)

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まして誠にありがとうございます。

さて、このたび本市の上下水道事業は、より質の高い上下水道サービスを提供するため、「水道・下水道に関するアンケート」を実施することとなりました。

お忙しいところ、大変ご面倒をおかけしますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ぜひご回答くださいますようお願い申し上げます。

※なお、この調査は統計的に活用するもので、個人にご迷惑をおかけすることはございません。

アンケートにご協力いただいた方の中から抽選で〇名様に、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6ページを見てね。



宇都宮市上下水道局

平成20年 月

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

## § 1 水道事業に関するご質問

問1 あなたは、うつのみや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 どちらともいえない
- 3 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 その他( )

⇒ 問2-2へ

問2-3へ

問2-2 (問2)で、「1」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？  
次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 水道水は安心である
- 2 そのままでもおいしい
- 3 市販の水(ミネラルウォーター等)より安上がり
- 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( )

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
- 2 塩素のにおいが気になる
- 3 さびのにおいが気になる
- 4 安全性が気になる
- 5 よりおいしい水を飲みたい
- 6 市販の水(ミネラルウォーター等)はどこでも飲める
- 7 その他( )

問3 安全でおいしい水道水を安定的に供給するため、ダムなどの水源の確保、国際規格に基づく品質管理(ISO9001)、水道施設の耐震化のほか、太陽光発電の導入などを行っていますが、あなたは、水道事業について満足していますか？

- \* その主な理由は何ですか？（○はいくつでも）
- |             |     |                 |
|-------------|-----|-----------------|
| 1 満足        | } ⇒ | ア 安定給水のための水源の確保 |
| 2 概ね満足      |     | イ おいしさと安全性      |
| 3 どちらともいえない |     | ウ 災害に強い水道施設の整備  |
| 4 やや不満      |     | エ 地球環境に配慮した取組み  |
| 5 不満        |     | オ その他( )        |

問4 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 水不足に備え水源に余裕を持つなど、水道水を安定的に供給してほしい
- 2 新しい浄水方法を導入し、さらに安全でおいしい水を供給してほしい
- 3 マンションなどの高層建築物においては、屋上のタンクに水を貯めてから給水する方式をやめ、水道管から直接給水されるようにしてほしい
- 4 浄水場や水道管を大地震などの災害に強い施設にしてほしい
- 5 水道管を利用した水力発電や太陽光発電などを導入し、地球環境の保全に取り組んでほしい
- 6 その他( )

## § 2 下水道事業に関するご質問

問5 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たり、地下に浸透しやすくする雨水貯留・浸透施設を設置する方法があります。上下水道局では市街化区域にお住まいの方に、その設置費用の一部を補助していますが、あなたは宅地内にその施設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)

- 1 もうすでに設置している
- 2 制度を知ってはいたが、今後ぜひ設置したい
- 3 制度を知ってはいたが、設置したくない
- 4 今まで知らなかったが、ぜひ設置したい
- 5 今まで知らなかったが、設置したくない



雨水貯留施設

(雨水を庭の散水などに有効利用することができます)

問6 快適な生活環境を確保するため、公共下水道を整備し、生活排水の適正処理や大雨時の浸水被害の防止、下水汚泥を加工し工事材料に有効活用するなどの取組みを行っていますが、あなたは、下水道事業について満足していますか？

- |             |     |                          |
|-------------|-----|--------------------------|
|             |     | * その主な理由は何ですか？ (○はいくつでも) |
| 1 満足        | } ⇒ | ア 下水道整備による快適な生活環境        |
| 2 概ね満足      |     | イ 大雨時の浸水被害の防止            |
| 3 どちらともいえない |     | ウ 地震に強い下水道施設の整備          |
| 4 やや不満      |     | エ 地球環境に配慮した取組み           |
| 5 不満        |     | オ その他( )                 |

問7 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？

次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 下水の処理方法を強化し、河川の水質をさらに良くしてほしい
- 2 大雨時の浸水被害を防止するための対策を強化してほしい
- 3 処理場や下水管を大地震などの災害に強い施設にしてほしい
- 4 下水汚泥をセメントの材料に利用するなど、地球環境の保全に取り組んでほしい
- 5 その他( )



### § 3 お客様サービスに関するご質問

問8 上下水道局の広報紙『私たちのくらしと水』を、年に4回(5, 9, 12, 3月)発行していますが、あなたは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 興味がわからないので読んだことがない
- 5 発行していることを知らない



問9 上下水道局では広報紙の発行やホームページの開設、水道料金のコンビニ納付や口座振替割引などを行っていますが、あなたは、これらのお客様サービスについて満足していますか？

- |             |     |                          |
|-------------|-----|--------------------------|
|             |     | * その主な理由は何ですか？ (○はいくつでも) |
| 1 満足        | } ⇒ | ア 広報紙の発行やイベントの開催         |
| 2 概ね満足      |     | イ ホームページの開設              |
| 3 どちらともいえない |     | ウ 料金の支払方法                |
| 4 やや不満      |     | エ 電話や窓口等での職員の対応          |
| 5 不満        |     | オ その他( )                 |

問10 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？  
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 施設開放などイベントの充実
- 7 お届けセミナー(出前講座)の充実
- 8 探検ツアー(施設見学会)の充実
- 9 ペットボトル水『うつのみや泉水』の販路拡張
- 10 その他( )

問11 上下水道局では、安全でおいしい水道水を提供するために日々努力しておりますが、あなたは、サービスと料金負担について、今後どのようにすべきと思いますか。次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 現状より料金負担が増えても、よりおいしい水の提供などサービスを充実してほしい
- 2 今のままでよい
- 3 その他( )

#### § 4 お客様からのご要望

上下水道局に対するご意見、ご要望等がございましたら記入してください。

(記入欄)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## § 5 お客様情報に関するご質問

＜最後に、統計的に処理するために、あなたやご家庭のことについてお伺いします＞

### 1 あなたの性別

ア. 男性                      イ. 女性

### 2 あなたの年齢

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 住居形態

ア. 一戸建て  
イ. 3階建て以下の集合住宅  
ウ. 4階建て以上の集合住宅  
エ. その他

以上で、設問は終わりです。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

このアンケート用紙は、**12月 日( )**までに返信用封筒に同封の上、  
投函してください。(切手不要)

- ◆ 調査結果につきましては、上下水道局広報紙「私たちの暮らしと水」やホームページ等でお知らせする予定です。
- ◆ 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 633-3230

※今回、アンケートにご協力いただいた方の中から抽選で〇〇名様に上下水道局オリジナルグッズをプレゼントします。

ご希望の方は右の☆応募券☆に必要事項をご記入の上、アンケート用紙と一緒に、返信用封筒にてお送りください。

なお、ご応募いただきましたみなさまの情報は、粗品の発送以外には使用いたしません。

プレゼント  
写真

6

(切り取り線)

### ☆プレゼント応募券☆

〒                  ー  
宇都宮市

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

※切り取って返信用封筒に同封してください。