

### 第3回宇都宮市上下水道事業懇話会 議事録

#### ■ 日 時

平成21年2月27日（金） 午後2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：和田座長，赤塚職務代理者，綾部委員，木内委員，齋藤委員，竹澤委員，古橋委員，室委員
- ・ 局 側：上下水道局長，経営担当次長，技術担当次長，経営企画課長，経営企画課経営担当主幹，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，配水管理センター副所長，水道建設課長，下水道建設課長，下水道施設管理課長，技術監理室長，事務局職員

#### ■ 傍聴者数

2 名

#### ■ 会議経過

##### 1 開 会

##### 2 懇 話

##### (1) 宇都宮市上下水道基本計画（案）について

事務局より，資料に基づき説明。

A 委 員： まず，水源の監視と謳われているが，具体的にどの地区でどれくらいの頻度で行っているものなのか。また，農業排水やゴルフ場の排水についても監視をする必要がないのか。それと，施設の延命化について，どの程度の効果があって今後どの程度まで延命させるのかを明記したほうがよい。また，危機管理の災害対策として被災地支援の準備といったものを入れておいたほうが安全な宇都宮市のPRにも役に立つのではないか。

事 務 局： 水源の監視についてだが，松田新田浄水場では鬼怒川，今市浄水場は大谷川の上流の巡視を，水質管理という観点で月に1度実施している。また，農業排水などの監視についてだが，農薬といったものの水質検査を月に一度実施している。施設の延命措置については，定期点検を実施

したり、寿命が長く劣化の少ない材料を使うなどの工夫をしているが、それらの効果の具体的記述については、今後検討したい。

事務局： 被災地支援についてだが、例えば水道事業においては日本水道協会という組織があり、そこに被災地が支援要請し、協会本部から各支部へと要請があつて支援活動を行っているところであり、そのような支援体制についての記載を検討したい。

B 委員： GLPを取得したということだが、おいしい水「泉水」というのもあり、他都市に比べても優位な立場にあるということなので、それらを強調するツールとして、広報紙やパンフレットなどに、積極的に掲載するとよい。また、ISO9001の考え方に従って局全体でやっていきますということだが、現在は1つの浄水場で認証を取得しているが、今後他の浄水場などに拡大していくのか。

事務局： 今後ISO9001をどのように局全体に活用していくかは検討中だが、他の浄水場や局内の他のサービスについて認証取得するなどといったことは、今のところ具体的には考えていない。

B 委員： 認証取得はコストがかかる。今後定年を迎えるベテランが多いと思うが、ISO9001の強みは、業務のマニュアル化によってやるべきことが明確化され、目標成果が定義されるので、技術の継承に役立つと思うので、積極的に活用してほしい。

座長： 今の意見は、事業経営の信頼について職員の育成と技術力の向上に関しても有効な手段だと思う。

事務局： 水道GLPの認証取得については、広報紙のほか、現在横断幕といったものを作製している。今後、公用車などにも掲載し、PRしたいと考えている。

C 委員： 環境保全の中で、小・中学生に対して水に興味を抱かせる施策といったものも盛り込んだらどうか。

事務局： 環境保全についてだが、委員ご指摘のとおり、若年層への啓発活動は重要だと考えており、現在も小学4年生を対象に学校へ赴いての出前講座を実施しているところであり、今後も力を入れていきたい。

## (2) 平成20年度マーケティング調査の結果について

事務局より、資料に基づき説明。

D 委員： 若年層の意見をどのように吸い上げていくかということだが、全体的なアンケートということではなく、ある程度ターゲットを絞ってやってみたらどうか。あと感想だが、水道事業について6割程度が概ね満足と

いう結果だが、逆にいうと4割が満足でないといった結果が、意外と多かったなという印象を受けた。また、お客様サービスについて、メーターの検針を民間委託していると思うが、検針や窓口はお客様とのより身近な接点だと思うので、そういった人たちの教育も必要になると思う。

E 委員： さきほどの基本計画も含めて、こういうことを考えてこういう計画を立てていますといっても、なかなか一般の市民には届かない部分もある。危機管理についても、知らないから不安になる、といったこともあるので、広報にはもっと力を入れてほしい。アンケートの結果については、不満や不安といった回答の中にお客様の声があると思うので、積極的に拾い上げてほしい。あとは宇都宮地域や上河内地域といったエリア別の分析などもあるとよい。

F 委員： 回答者の半数以上が60歳以上で、また、8割以上が一戸建てということで、だいぶ回答者に偏りがある印象を受ける。内容についてだが、例えば不満だとした場合の理由の項目が選択肢としてあまりない。これからさらにサービスを向上させていくのであれば、不満といった意見を丁寧に拾っていく必要があると思う。

G 委員： 問2-3だが、水道水をそのまま飲まない人が、実際に飲んで答えるのようになって飲まないのか、そうでないのかが定かでない。ここをもう少し掘り下げてクロス集計してみしてほしい。また、小学生のときなどに蛇口の水がおいしくないと、それがインプットされてしまうので、市内の小学校の水がどうなのか子供たちにアンケートを取るなどして調べてみてはどうか。また、問10の回答として、水のトラブル相談の充実が高い回答率となっており、これは対策を考えなければならないと思う。

A 委員： おいしい水の定義が相対評価なのか絶対評価なのか曖昧だった。絶対評価の場合は今後事業を展開するうえで、ペットボトルなどとの競合の問題が出てくるし、水道水をおいしく飲むための啓蒙活動が重要となってくる。相対評価の場合はコストとの対比が必要となる。

事務局： 調査結果の意見の中には、水道水を飲み続けて害がないか不安であるとか、災害時に十分な水が確保されているのかといったことや、塩素臭が強いなどといった意見もあった。これらの意見や、今日の委員の皆様の見解も含めて、今後の事業展開に生かすとともに、より有効な調査を検討していきたい。

B 委員： テクニックとして「どちらともいえない」を除いて回答を両側に際立たせる手法もある。

(3) 平成21年度広報広聴活動実施計画について

事務局より、資料に基づき説明。

A 委員： 活動全体の予算はどれくらいか。

事務局： 2千万程度を予定している。

E 委員： 水道事業や下水道事業について、パンフレットや本を渡されて、受け手が関心を持って読むことは難しいと思うので、受け手が素直に入っていけるよう工夫したほうがよい。

C 委員： 自然環境に親しむような機会も作るとよい。

D 委員： 宇都宮商工会議所の青年部では、おもてなし日本一を目指しておもてなしブックを小学4年生，中学2年生，成人式を迎える方に配って啓発活動を行っているが，宇都宮の水の紹介もしてみたい。また，お届けセミナーの経営戦略としての活動の中に，水資源の大切さというのも今後加えていただきたい。

F 委員： 水道・下水道のしおりだが，50ページは多いような気がする。ダイジェスト版的なものが一緒にあってもよいと思う。お届けセミナーだが，受講者の親などを対象者にマーケティング調査をやれば，30～40代といった世代や，集合住宅居住者の意見を集められるのではないか。この場合，一時に集中してアンケートを実施することはできないかもしれないが，1年かけてやることに問題はないと思う。受講した子供たちにアンケートを取るとともに，親にアンケートも取ることによって今年の調査で不足した層への調査が可能になると思う。

G 委員： 直結増圧給水の導入など，上下水道局が積極的に実施している事業のPRをもっと展開すべきである。また，ペットボトル事業を環境の立場で推進するとジレンマがあるが，これは水を売る視点で実施しているのか，それともおいしい水のPRという視点で実施しているのか。

事務局： ペットボトルについては販売もしているが，目的としては宇都宮の水道水のおいしさのPRするためである。確かに環境問題もあるので，ペットボトルの取扱いについては今後検討していきたい。

座長： 一般に自治体における広報活動は，広報紙を出す，ホームページに掲載するなど，インプット側は充実しているが，どれだけの人々が反応しているのか反応度のチェックが弱い。例えば，上下水道局で力を入れている雨水貯留浸透施設や直結増圧給水は，お客様に申し込んでいただくものであると思うので，反応度のチェックを充実することも今後は考えなければならぬ。また，マーケティング調査などは，その目的によって作り方が異なるので，調査の目的を明確にしたうえで今後も実施してい

くとよい。それでは、最後に次回の日程を事務局から説明願いたい。

事務局： 次回は6月頃を予定している。詳細な日程は改めて調整のうえ、各委員宛て別途通知する。

### 3 閉 会