

平成29年度水道モニター
意見・提言・要望等
に対する回答（考え方など）

（11月15日開催：提言発表会）

平成30年2月

○安全

◇水質管理の充実

○若い人材を育成するべき。(若いスタッフの敏感な舌の感覚やにおいの感覚を、水質検査に生かしていく。)

⇒ 水道局では、若手職員の育成のため、様々な取り組みを行っています。その一つとして、ベテラン職員と若手職員がペアになって水質検査を実施するというものがあります。実際の検査をベテラン職員と一緒に行うことで、若手職員は細やかな指導を受けられ、ノウハウの継承が行われます。

また、数多くある検査を若手職員が万遍なく実施できるように、計画的な担当業務の変更を行い、技術力の向上に努めています。

◇水質に係る広報と情報発信の充実

○浄水場が下流にあるから(水田地帯→農薬。街場→排水。)心配だとの声に、安全だという広報活動が必要。水質検査の結果を表記するべき(領収書、請求書などに)。

⇒ 水道水のPR活動に関する新潟市独自の取り組みの一例として、漫画を用いて水質検査結果を分かりやすく説明するなどの工夫をしています。また、市のイベントにあわせて、ウォーターバーを出店し、お客さまに水の飲み比べをしていただきながら、水道水の安全性やおいしさをPRしています。なお、領収書や請求書などに水質検査結果を掲載するアイデアにつきましては、請求書等をプリントアウトする装置の性能上、掲載することが困難です。今後も水道水の安全性とおいしさをPRする活動について検討を行っていきます。

◇水質浄化のため排水管理の徹底

○川の水を浄化して飲料水としているので、河川の汚れを少なくすることが大切である。そのため、下水道整備や自然災害(土砂)対策などの担当の市長部局と連携するべき。

⇒ 水源保全活動に関しては、河川汚濁の防止と水質保全対策の推進を目的に、新潟県内の信濃川と阿賀野川を水源としている水道事業体を会員とした「信濃川・阿賀野川両水系水質協議会」や国・県・市から構成される「水質汚濁対策連絡協議会」を設置し、定期的に活動を行っています。一例として、毎年、水源保全を呼びかけるポスターを作成し、小学校など、多くの人々の目にふれる場所に掲示しています。また、河川水質事故が発生した際は速やかな情報共有を行えるよう、国や県とも連携を進めています。

◇放射性汚泥対策の徹底

○放射能汚染検査も含め、水質検査の緻密さをさらに強化するべき。

⇒ 新潟市の水質管理につきましては、国の基準値や目標値よりも厳しい独自の管理目標値を設定し、安心・安全な水の提供に努めています。今後も、放射性物質に関する検査も含め、水質検査の質の向上を目指して様々な取り組みを進めていきます。

◇その他

○SDGs(持続可能な開発目標)の「安全な水とトイレを世界中に」という目標実現のため、日本の浄水場の技術と知識を国際的に活かし、貢献していくべき。

⇒ 国際的視野と見識を持った技術者の養成により新潟市水道事業のレベルアップを図るとともに、国際交流を進めながら諸外国の水道事業発展にも貢献できるよう、国際貢献などに対する他事業体の先進事例に関する情報収集などを進めています。

○強 韌

◇事故・災害対策の充実

- 今後起こりうる地震などの自然災害に備えて「耐震管」への入れ替えをするべき。
 - ⇒ 水道局では、管路や浄水場・配水場などの水道施設について、アセットマネジメント手法を採り入れ、老朽化対策と耐震化を計画的に実施しています。今後も事業の進捗状況を管理しながら、着実かつ計画的に進めていきます。

○持 続

◇広報紙「水先案内」などによる広報の充実および広聴の充実

- 市民は安全を前提に水を使っているので、安全性をPRする方法として、テレビなどのPRが必要。紙のみでは読まない。(テレビ・ラジオ・新聞・Twitter・イベントなどを活用するべき。)
 - ⇒ テレビ・ラジオ・新聞などのマスメディアを利用した広報については、市政ニュース等で実施したり、特に報道してもらいたい情報などについては、適宜、報道機関へ情報提供するなどして対応してきております。今後はホームページやSNSを利用した情報発信など、機会を捉えて積極的な広報に努めていきます。
- 水道メーターの検針員に、宣伝活動をやってもらったらどうか。
 - ⇒ 現在、年間4回発行している広報紙「水先案内」は、メーター検針時に検針票といっしょに配付しています。検針員は、1人が1日に平均で約300件のメーターを検針し、漏水等の確認も行っています。検針時には、広報紙「水先案内」以外の広報活動を行うことは難しいと考えています。
- モニターTVはどここの教室にもあるので、9月に(信濃川浄水場で)観たビデオの子供向けを作り、学校授業等で紹介してもらってはどうか。
 - ⇒ 現在、学校の授業で水道事業について学び始める小学4年生を対象に、希望のあった学校に、出張授業を行っています。今後は、出張授業を受けられない学校や、施設見学に来られない学校の子どもたちも学べるように、ホームページに水道事業を分かりやすく掲載するなどして、より広報の充実に努めていきたいと考えております。
- 水道水をもっと飲むようなアピールが必要。
- 水の飲み比べイベントでPRを。
 - ⇒ 6月上旬に行う水道フェスタの他、古町どんどん(春秋)、新潟まつり、防災フェスタ、下水道まつり、エンジョイランなど、多くの人が集まる各種イベントにウォーターバー(柳都物語と市販のボトル水との飲み比べ)を出店し、安くておいしく、安全な水道水を飲んでもらえるようPRしています。また、同時に水道工事へのご理解なども併せてPRしています。

- 現在と同じレベルの安全管理をしていくためには、予算と人材育成にかなりの労力が必要であり、水道局が担う苦勞話（水質管理センターの仕事内容など）をもっと市民に伝えていくべき。
 - ⇒ 水道事業の財政状況や水質の安全管理については、広報紙「水先案内」を配布したり、ホームページに掲載したりして広報しています。水道局が担う苦勞話やウラ話などについては、市政さわやかトーク宅配便や施設見学にご参加いただいたときに、お伝えできればと考えております。
- 安全を知ってもらうためにモニター制度を二期制とし、モニター人数を増やすべき。
 - ⇒ 水質管理センター（水質実験）や浄水場の施設見学、ワークショップ形式による班単位の意見交換など、これらを円滑に進める上で、現在のモニター制度で目的をはたしていると考えております。
 - モニターの皆さんには、オピニオンリーダーとして、活動を通して得た水道事業の状況や水道水の安全性について、ご家族やご近所の皆さんに、ぜひお伝え願います。
- 職員とモニターとの連携活動の構築をするべき。（モニターは今までに参画した者は300人弱もいる。）
 - ⇒ モニター活動終了後も何らかの形で水道事業に関わりを持つことを希望するモニターが88%に達しています。イベントや広報など、ご協力いただける内容について検討していきたいと考えております。
- 保育園、小・中学校へ勧め 施設への見学を積極的に。
- 小学生の社会科見学同様、大人の社会科見学も実施してほしい。
- 小学4年生の学習だけでなく、PTA活動を巻き込んで、親、大人、中学生、高校生、大学生、教員いろんな人が見学、実験できるしくみを作るべき。
- 市内の小学4年生の約6割が信濃川浄水場施設見学に来ている。あとの4割の小学4年生も見学に来られるように努力するべき。（①学校へピーアール。②さわやかトークの活用。）
 - ⇒ 市内在住の方、もしくは市内で勤務または、通学されている方で10人以上の団体などの一定の条件はありますが、子ども、大人に関係なく、施設見学や市政さわやかトーク宅配便を受けつけています。
 - 今後も、多くの方に体験していただけるよう、積極的にPRに努めていきたいと考えております。
- 信濃川浄水場見学ルートを改善するべき。[①高架配水塔の屋上もぜひ見学させたい。②水辺の広場“せせらぎ”にも行って稲架木をバックに記念写真も！③中央監視室にも入れる。TVモニターで各所観測しているのを見せてやる。④魚類探視モニターも！（養殖メダカ）⑤ビデオだけでなく、パンフの抜粋を2枚程度入れる。]
 - ⇒ 見学ルートの設定にあたりましては、セキュリティや見学者の安全の確保が大前提となりますが、見学者の年齢層や要望にも配慮しながら、可能な範囲で対応していきたいと考えています。
- 小学生の施設見学を増やすために、広報紙の“水先案内”をより有効に活用できるように改善するべき。（“水先案内”改善案①年4回→年12回 6項→4項 ②小学生の見学を紹介する。礼状、感想文、絵など。→これをシリーズ化する。③キャラクター水太郎をうまく活用する。④見学時の写真などを！）
- 水の情報紙（水先案内）は、とても色々な情報が書いてあり、良い内容ではあるが、時間のあ

る人にとっては隅々まで見るだろうが、大体の人は難しいと思うので、もう少し簡素化した方が
良いと思う。もしくは、減らすか。

⇒ 水先案内の紙面構成や編集については、女性職員の意見の採り入れたり、企画競争（プロ
ポーザル）による印刷業者の選定や、先進他都市との広報紙の交換など、お客さまにより親
しんでいただける紙面となるよう努めていますが、ご指摘を踏まえ、更に創意工夫を凝らし、
より見やすい魅力ある紙面となるよう努めていきます。

◇新たな収入の確保

○柳都物語（ペットボトル）を官公庁、駅、スーパー等に特別に格安に販売する。
○収入をあげるために備蓄用の1.5リットル、2リットルの大きいペットボトルを販売してほ
しい。

⇒ 柳都物語は災害備蓄用とPR用を主な目的として製造していますが、一部購入したいお客
さまには、（公財）新潟水道サービスを通して販売しています。このようなペットボトルの
水道水は、全国の自治体でも製造されていますが、コストの面からも一定の収益を上げてい
る自治体は少ない状況です。

また、ペットボトルのサイズについても、在庫の保管やPRとの併用を考慮し、現在の5
00ミリリットルとしています。

○安全性については、十分理解できた。しかし維持するにはコストがかかる。値上がりがベター
か？

⇒ 水道水質が安全・安心であることをご理解いただきありがとうございます。水道料金につ
いては、経営の効率化と経費削減を行いながら、適正な料金水準と料金体系のあり方、企業
債残高などについて検討し、世代間の負担公平を図りながら、水道事業経営審議会の意見・
提言などを踏まえ検討してまいります。

◇遊休資産の活用

○現状あるもの（施設）を利用する。緑が多く空気が良い。（有料で）癒しの場として子供、大
人が利用できる自由空間を作る。

⇒ 将来的に利活用の見込みがない遊休資産については、厳しい財政状況のなか財源確保の観
点から、売却のほか、有償貸付が有効な手段であると考えています。

現状ある水道施設（遊休資産）を他の施設へ利用転換することは、安全にお使いいただく
ための多額の施設改修費用が見込まれるなど独立採算経営の水道事業としては課題が多く、
対応は難しいと判断しています。

◇経費の削減

○浄水場の監視体制について、民間導入するべき。

⇒ 浄水場の運転監視や大型機器等の維持管理については民間委託を行っています。今後も更
なる効率化に向けた検討を進めていきます。

○水質管理の充実、強化においては、十分すぎるほど安心・安全であるので、欲を言えばIT化

にして人件費を減らす。

⇒ 水道水質が安全・安心であることをご理解いただきありがとうございます。ITを含む新技術は、新潟市でも導入し積極活用しています。しかし、水質管理においては、現場での作業や手作業の多い検査業務が主となることから、高額なIT設備を導入しても必ずしも人件費削減につながるとは言えません。IT設備の導入については、慎重に調査を行うこととしています。

○各市町村とも合併しムリ・ムダを省いてIT化をする。

⇒ 合併（水道事業の統合）については、平成17年の広域合併に伴い継承した浄・配水場の統廃合および広域的な管路整備を平成26年度に完了し、一定の目標を達成したことから、現段階では新たな計画はありません。

しかし、事業統合に限らず広域的な連携については、経営基盤の強化策として国が推進しており、県を中心に検討が進められていることから、その動向を注視することとしています。

また、新潟市として近隣10市町村と広域連携に関する協約を締結しており、その中で水道局主催の職員研修に他市町村の職員の受講を可能にする、事故・災害時における相互援助の手法の検討を進めるといった取組みを行っていますが、連携市町村と共同でIT化できる業務などについても検討していきます。

○競争入札で一部を外部委託し、経費の低減をするべき。

⇒ 外部（民間）委託については、業務の効率化という観点から取組みを進めており、その一環として平成29年度から水道料金等の収納業務を委託化しました。

また、委託化を視野に入れながら全局的に定例業務の点検を進め引き続き効率化策を検討しています。

質 問

○最近「節水」とあまり聞かないが・・・日常生活で活かしていくためにも、アドバイスをください。

⇒ 節水のアドバイスとして3つほど。①ふろの残り湯は小さな浴槽で約180リットルあります。洗濯、掃除、散水など工夫して使ってください。②洗車をするのに水を出しっぱなしで行うと、約240リットルの水を使います。水をバケツに汲んで行くと約30リットルですむので、約210リットルの節水になります。③コップ3杯ですむ歯磨きも、流しっぱなしだと3分間で36リットル使ってしまいます。

また、このたびの寒波により各家庭内の水道管が破裂し漏水したことで、新潟市内の水道使用量が極端に増加しました。この影響で、西蒲区の一部地域で、断水を余儀なくされました。このことから常日頃から、不必要な水道水の使用は控えていただくなど、ぜひ節水へのご協力をお願いします。

○生物活性炭が実際に、塩素（トリハロメタン）に含まれる発ガン性物質をどれくらい抑制してくれるのだろうか？（問題ないレベルではありかもしれないが・・・）

⇒ トリハロメタンに含まれる発がん性物質としては、クロロホルムやブロモジクロロメタン

などがあります。新潟市では、すべての検査地点において、水質基準値の 50%以下という厳しい独自管理目標値を設け、クロロホルムやブロモジクロロメタンを管理しています。

信濃川浄水場で採用している生物活性炭は、これまでの調査から、クロロホルムやブロモジクロロメタンの原因となる有機物を約 20%低減させる効果を有していることが分かっています。なお、その他の浄水場では、粉末活性炭による処理を行っており、クロロホルムやブロモジクロロメタンの濃度に応じて粉末活性炭の注入量を決定しています。

※ モニターの皆さまからは、第1回から第3回までの活動をふまえて、第4回の提言をとりまとめていただきましたので、それまでのレポートに記入していただいた提言については、お答えしていません。ご理解いただきますようお願いします。