

平成28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9日開催：提言発表会）

平成29年2月

## ○安全

### ◇水質管理の充実

- 水質管理はより一層の体制強化を図るべき  
⇒ 提言のとおり、今後とも水質管理体制の強化を図ります。
- 水道GLPの更新は今後も継続すべき  
⇒ 提言のとおり、今後とも水道GLPを堅持するとともに、水道GLPに基づく水質検査を実施し、検査の信頼性を高めていきます。
- 本市の水質管理レベルは独自の管理目標によるものも含め堅持すべき  
⇒ 提言のとおり、今後とも国の定める目標値等よりも厳しい本市独自の管理目標に基づく水質管理を実施していきます。
- これまで以上においしい水道水の研究・開発を進めるべき  
⇒ 提言のとおり、安全でおいしい水道水をお客さまにお届けできるよう、調査研究を進めていきます。

### ◇水質に係る広報と情報発信の充実

- 国の基準等よりも厳しい本市独自の管理目標に基づく水質管理について、これまで以上に広報紙などにより、市民への周知を図るべき  
⇒ これまでも、水質管理計画については本市広報紙『水先案内』などを通じてお客さまにお知らせしています。提言を踏まえ、より多くのお客さまにご覧いただけるよう、広報手法についても検討していきます。
- 濁り水等の突発的な水質変化の原因や地域についてリアルタイムに近い情報発信をすべき  
⇒ 突発的な管路事故による断水及び濁水情報等は、現在、水道局のホームページに掲載し、情報提供を行っています。また、現場では事故状況について広報車による広報活動を行っています。

### ◇水質事故の防止と排水管理の徹底

- 水質事故の防止に向けた啓発活動は強化して継続すべき  
⇒ 提言のとおり、今後とも水質事故の防止に向けた啓発活動を強化していきます。
- 事業・農業・家庭からの排水管理の強化を進めるべき  
⇒ 水質管理課では、水源となる信濃川・阿賀野川に排水している工場等の情報を集約し、国・県などの関係機関と連携して水源監視を行っています。今後とも水源となる河川の水質管理を強化していきます。

### ◇貯水槽水道の管理と直結給水の推進

- 貯水槽水道の清掃は更に徹底すべき  
⇒ 平成27年度の貯水槽清掃実施率は、簡易専用水道（有効容量10m<sup>3</sup>超：水道法規制対象）で95.1%、小規模貯水槽水道（有効容量10m<sup>3</sup>以下：水道法規制対象外）で65.4%でした。水道局では、より安心安全に水道をご使用いただくため、さらなる清掃率の向上を目的として、平成28年度から小規模貯水槽水道の清掃未実施施設を対象に、貯水槽衛生管理指導を実施し衛生管理の強化に努めています。

○マンションや公共施設の直結給水化をより一層進めるべき

⇒ 現在、3階建て以下の建物は直結直圧給水方式とし、4階建て以上の建物は直結増圧給水方式を採用しています。水道局では、安心安全な水道の供給という観点から、給水装置工事の申込時において可能な限り直結給水方式とすることを推奨しています。なお、給水方式は建物の用途や水道使用状況に応じ、お客さま（建物の設置者）が決定することとなります。

#### ◇放射性汚泥対策の徹底

○心配なので放射能の検査は今後も継続して実施すべき

⇒ 浄水汚泥に含まれる放射性物質の分析調査については、天日乾燥床ごとにサンプルを採取し安全なレベルであることを確認しています。また、浄水場の敷地境界における放射線量についても週1回測定を行い、通常の範囲内にあることを確認しています。このほか、水道水及び河川水中の放射性物質についても定期的に検査を行い、安全性を確認するとともに、これらの検査結果は全て水道局ホームページで公表しています。今後とも、皆さまに安心していただけるよう、放射性物質に係る調査・測定については継続して実施していきます。

○放射性汚泥は今後も水道局で適切に管理し、それらに掛かる費用は東電に請求し、その結果を市民にも公表すべき

⇒ 放射性汚泥は、コンクリート製の保管庫・収納庫で厳重に保管しています。また、それらに掛かる費用は東京電力ホールディングス(株)に請求しています。費用請求の結果については、市議会に定期的に報告していますが、今後、水道局の広報紙「水先案内」などによりお知らせすることを検討します。

#### ◇その他

○新潟市独自の管理目標は、ありがたいが、全国一律の目標設定で充分では？差があることで不公平な部分が出てくるかも～余計な手間が省けて経費の削減にもなる

⇒ 本市の水源は、全国有数の穀倉地帯を流れる大河の下流域から求めています。また、給水区域は722km<sup>2</sup>もあり、配水管延長も4,200kmを超えています。これらの地域特性や施設特性を考慮すると、より安全でおいしい水をお客さまに提供するには、国の定める目標値等よりも厳しい本市独自の管理目標値での水質管理が必要です。なお、提言を踏まえ、粉末活性炭の添加量などに係る薬品費の適正化を図り、より一層効果的で過剰にならない水処理となるよう努めていきます。

### ○強 韌

#### ◇事故・災害対策の充実

○震災時に一番困るのは水の確保～老朽化対策と耐震化計画は今後も着実に実行すべき

⇒ 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。

○施設の耐震化、事故・災害時の復旧体制の強化は、計画的に進めるべき

⇒ 水道局では、水道施設の耐震化について、アセットマネジメント手法を採り入れ、計画的に進めています。また、事故・災害時の復旧体制の強化については、各種防災訓練の実施や

災害時における支援協定の締結のほか、給水に支障が生じた場合に飲料水や生活用水を確保するため、給水車・キャンバス水槽・仮設給水栓・可搬ポリパックなどの応急給水用資機材を配備しています。今後も見直しを含め、復旧体制の強化に努めていきます。

○災害に強い水道の構築と併せ、給水車などの応急給水資機材の整備を更に進めるべき

⇒ 水道局では、地震に強い水道の構築を進める一方、万が一の断水に備え、給水車・キャンバス水槽・仮設給水栓・可搬ポリパックなどの応急給水資機材については計画数量の配備を完了しています。災害対応力の強化は大変重要であり、今後も他の水道事業体や民間からの支援体制の拡充を含め、総合的に検討していきます。

○災害時における水道と市長部局の連携を更に強化すべき

⇒ 本市では、災害時において、各部局が市対策本部の指揮のもとで全市的な対応が執れるような体制が整備されています。今後も、市防災局主催の地震対応訓練や講習会などへ水道局として積極的に参加するとともに、日頃から市長部局と災害対策に係る情報の共有を図り、連携を強化していきます。

○古い給水管を使っている家庭に対しては耐震性を考慮し「新しい給水管に取り替えませんか」といったお知らせを行ってはどうか

⇒ 漏水の多い鉛製給水管を使用しているお客さまに対して、「鉛製給水管使用箇所」「水道使用における注意」を文書でお知らせし、併せて早期の取替えを促すこととしています。（平成29年1月～実施）

○鉛給水管は安全の要素も考慮し、早急に解消を図るべき

⇒ 給水装置はお客さまの財産ですので、給水装置の一部である鉛製給水管はお客さまによる更新（費用負担）が基本となりますが、水道局では、配水管の布設替え工事に併せて接続されている鉛製給水管の更新（水道局が費用負担）を実施しています。さらに、更新効率の高い地域から順次、戸別の鉛製給水管更新を計画的に行い、早期解消に向け努めています。

## ○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

○より見やすい「水先案内」を目指し、見出しにマンガなどを活用してはどうか

○モニターの役割も大切であるが「水先案内」の一層の充実を図るべき

○「水先案内」の内容が少し専門的過ぎる～楽しさに力点を置いた構成にすべき

○市民にもっと水道を活用してもらえよう、水道水の安全性やそのおいしさについて広報を通じてこれまで以上にアピールすべき

⇒ 「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、企画競争（プロポーザル）による印刷業者の選定、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、より魅力ある紙面となるよう努めていきます。

○「水先案内」の内容を「市報にいがた」の中に掲載してもらえば、読む市民が増えるのでは

⇒ 水道局では、観桜会や水道週間行事の案内、水道モニターの募集、各種審議会の開催案内（傍聴者の募集）など、適宜、「市報にいがた」を利用した広報にも努めていますが、現在の「水先案内」の内容を全てにわたり「市報にいがた」に掲載してはというご提言は、市役所他部署とのバランスや紙面の制約条件などの関係から現実的に困難と考えています。

○テレビを利用した広報も採り入れたらどうか

⇒ テレビを利用した広報については、市役所の広報課経由（市政ニュース等）で実施したり報道してもらいたい情報などについて、適宜、報道機関への棚入れなどにより、対応してきておりますが、今後も機会を捉えて積極的な広報に努めていきます。

○イベント等に参加した際は、子連れでも参加し易い「クイズラリー」、キャラクターなどを利用した「〇×クイズ」、賞品付きの「作文コンクール」等を企画してはどうか

⇒ 毎年6月1日から7日までの水道週間では、水道局の独自イベントとして信濃川浄水場の一般開放などを行っています。普段入ることのできない浄水場の施設見学のほか、キャラクターショーや体験型の企画など、子供も一緒に楽しめるような企画を用意しています。詳しい内容は、水道局ホームページや水先案内、市報にいがたなどでお知らせする予定となっております。

○水道事業の実情を知ってもらうため、モニターの定員を増やしてはどうか

⇒ 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、現在の定員25人は、概ね適切な数字ではないかと考えています。

○浄水場がもっと身近に感じられるよう構内にキッズスペースや公園を整備したらどうか

⇒ 浄水場は水道法の定めにより、原則、不特定の市民が自由に立ち入りができない施設になっています。したがって、構内での公園整備等は難しい状況ですが、一定の手続きを経て事前に申し込みいただく施設見学会のほか、毎年6月の水道週間に実施している信濃川浄水場の一般開放や桜の開花時期に行う竹尾配水場の観桜会などのイベント等を通じ、皆さまに親しまれる水道を目指していきます。

○モニターからの意見等はモニター以外の多くの人が見られるようにすることで、色々な意見が広がり易くなると思う

⇒ 水道モニターの皆さんからいただいた提言等については、毎年度、水道局のホームページで公表していますが、更にお客さまが参照し易いホームページとなるよう努めていきます。

○映像や広報等を持って、地域に出てきてはどうか～町内会や学校やサークルなどに入り込む（待っているのではなく出張してくる）形があってもいいのでは

⇒ 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大勢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）を出店しているほか、昨年度からは、社会科で水道について勉強する小学校4年生を対象に、水道局のマスコットキャラクター水太郎を活用した「水太郎と学ぶ水道出張授業」を開催するなど、地域に出ていく攻めの広報にも努めていますが、特に、出張授業については、小学校の要望に可能な限り応えていけるよう、実施する範囲を順次拡大していきたいと考えています。

○「提言発表会」はもっと柔らかい言葉（例：まとめの会、意見交流会、ふりかえり等・・・）にできたらいいと思う

⇒ ご指摘を踏まえ、もっと柔らかい言葉にできないか検討します。

## ◇新たな収入の確保

- ソーラーパネルなどにより画期的な商売を始めたらどうか
  - ⇒ 水道局が発電設備を設置し、電力を販売することについては、投資に見合う収入が確保できるか不透明なこともあり、現状では検討を行っていません。しかし、経営基盤を強化するうえでは、給水収益以外の収入確保も重要と考えており、現在は、廃止となった浄水場の跡地等の有効活用の可能性について検討しています。
- 水道料金の減少を補うため、家庭用給水タンクの販売、未契約世帯への給水車による水道水の販売、関連グッズの販売など、新規事業を開拓してみてもどうか
  - ⇒ 新潟市は水道普及率がほぼ 100%であることから、水道水の宅配による販売などは、費用対効果の点から現実的ではないと考えます。なお、現在、新たな収入源確保を図るため、遊休資産の有効活用や売却に向けた需要の調査・検討を行っています。
- 発展途上国へ水の販売や技術提供することで新たな収入を確保できないか
  - ⇒ 政令市の中には、ビジネスとして海外展開を進めている事業者もありますが、把握している中では、収益につながった事業展開の情報はありません。しかし、将来的には検討すべき事業の1つと考えており、現在、他事業者との情報交換を行っています。今後も先進的な事例などについて研究していきます。
- 料金収入の増加が見込めない中、設備更新等に国庫補助導入を要望すべき
  - ⇒ 設備更新等に係る補助制度の創設など、国による財政支援の拡充については、水道事業者の団体である「日本水道協会」などの活動を通じ要望を行っています。国の財政も厳しい状況にあると思われるかもしれませんが、新たな財源確保のため、今後も要望を継続することとしています。なお、管路の耐震化など、要件に該当するものについては、現在でも補助金などを活用しています。
- 水道水を大量に使う工場を誘致すべき
  - ⇒ 水道局として、新たな工場や事業所などの誘致は歓迎するものでありますが、企業誘致に当たっては、市長部局担当課で推進しているほか、人口減少問題などについては、市全体の施策として取り組んでいます。
- 酒の陣で酔い覚ましに「柳都物語」を活用できないか～広報と売上アップに
  - ⇒ 現在、年10回ほど大勢の人が集まる各種イベントに「ウォーターバー」を出店し安くて安全でおいしい水道水の広報に努めていますが、酒の陣などへの出店の拡大が、費用対効果や実施体制その他の制約なども踏まえ、可能か否か検討したいと考えています。

## ◇遊休資産の活用

- 浄水場跡地などの遊休資産は、駐車場、動物の森・子供のアスレチック、フリーマーケット 芸術作品の展示会場、骨董市の会場、ドッグランの会場、植物園などに改造して入場料を徴収してはどうか
  - ⇒ 財源確保の観点から、売却のほか、遊休地の有償貸し付けは有効な手段であると考えていますが、立地条件や施設の老朽化、莫大な解体費用が掛かることから、現状を踏まえながら検討していきたいと思えます。

○水道局の発送用封筒に企業広告を掲載し、掲載料を徴収してはどうか

⇒ 現在、検針票の裏面や「水先案内」の一部スペースに企業広告を掲載し、水道料金以外の収益確保に努めています。現在、発送用封筒の裏面は、昨年度の水道モニターの提言なども踏まえ、すでに水道事業の広報を掲載しており、現時点においては、ご提案の実施は難しいと考えています。

○日本海タワーの再利用による収入確保を考えてみてはどうか

⇒ 日本海タワーは、南山配水場の屋上に造られた回転式展望台として、昭和45年の開業以来44年もの間、多くの市民に親しまれてきました。平成26年の営業終了後も、引き続き主要な配水場として稼働し続けており、建物の外観はそのまま、景観を特徴づけるものの一つになっていると思います。しかしながら、展望施設としては老朽化が進み、安全な営業を行うには多額の改修費用が必要となっているほか、まちを展望する施設が他にも市内各所にある中で、一定の収益を確保しながら、維持管理、運営していくことは大変厳しいものと考えています。今後も経営環境の変化に対応した事業の見直しを常に行い、健全な事業運営に努めていきます。

#### ◇経費の削減

○料金収納の民間委託など委託化を一層拡大し、コスト削減を図るべき

⇒ 水道事業の経営責任を確保しながら、経済的かつ効率的にお客さまサービスの維持向上を図るため、民間活力の導入が効果的と思われる事務事業については、適宜委託化の検討を進めており、今年度は（水道料金）新設調査業務の委託化を開始するとともに、29年度には水道料金収納委託を実施する予定で、現在、準備を進めています。節水器具の普及やそれに伴う水道使用量の減少などにより、給水収益の減少傾向が続く現状において、水道事業をめぐる経営環境は、ますます厳しい状況となることが見込まれますが、ご指摘の民間委託化も含めたあらゆる経費削減策を講じていくことにより、引き続き健全経営を図っていきたいと考えています。

○施設・設備の運転に係る自動化を進め、より一層人員減の検討を進めるべき

⇒ 技術革新の進行に伴い、施設・設備の運転に係る電子機器などの開発が進んでおり、本市においても、浄・配水場における監視制御装置や遠隔監視装置など、自動化を進めてきた経緯があります。今後においても、自動化に要する費用と効果を見極めつつ、設備の新規導入や更新等により業務量が減少することが見込まれる場合には、その業務量に応じた人員の削減を行っていきたいと考えています。

○料金の未納対策としてクレジット払いの導入を検討すべき（手数料が掛かるが未納は減少）

⇒ クレジット払いを導入した場合には、一時的な費用として約1億円を要し、その後も毎年約2千万円の経費が発生する見込みです。本市の水道料金の収納率は99.9%強と高水準にあり、口座振替加入率も政令指定都市の中でもトップクラスの水準を維持していることから、クレジット払いの導入にあたっては、費用対効果の面で課題があります。以上のことから、水道料金の未納対策としては、先ず、滞納整理業務を専門的なノウハウを有する事業者へ民間委託することにより、水道料金の早期徴収と業務の効率化、コスト低減に努めていきます。

- ビル等の貯水槽水道に係る費用（人件費を含む）は水道局以外で負担すべき
  - ⇒ 本市では、水道法に基づく水道事業者の責務として貯水槽水道設置者に対し指導、助言、勧告による積極的な関与に努めています。なお、現在の貯水槽水道衛生管理向上に係る費用は必要最小限のものと考えています。また、貯水槽管理に係る行政権限の主体は衛生行政（保健所）であることを踏まえ民間（貯水槽協会）活用による連携の強化等、3者による協議で効率的な衛生管理指導を図るよう検討を続けます。

#### ◇その他事業運営の効率化や改革など

- 水道施設は選択と集中により総数を抑え、規模を確保した上で集中投資すべき
  - ⇒ 平成27年度に策定した新・新潟市水道事業中長期経営計画において、重要度・老朽度に応じた計画的な施設整備を行うとともに、今後の水需要の減少を踏まえた施設規模の適正化を行うこととしています。
- 経営基盤は浄水場間の競争を前提に浄水場単位で考えたらどうか
  - ⇒ 本市の水道事業は、全ての浄水場を一体的に運営していることや、公平性の観点から、浄水場を事業単位とした比較、競争を前提とした運営は考えていません。
- 東北電力のeネットのように会員登録すると料金を確認したり、使用料をシミュレーションできたら良いと思う
  - ⇒ お客さまサービス向上の観点から、お客さまの利便性に寄与できるものですが、システム開発等に莫大な費用が発生することから、他の政令指定都市の取組状況を注視し、さらなるサービスの展開を目指していきます。
- 下水道使用料は2カ月ごとの請求なので高く感じる。下水道も1カ月ごとの検針にして水道に合わせれば、料金の割高感が薄れ、水道の使用量がアップして収益も増加するのでは？
  - ⇒ 2カ月ごとの検針により、下水道使用料も水道料金と同時に徴収をさせていただいておりますが、平成21年12月から口座制のお客さまで料金の毎月振替を希望されたお客さまには、上下水道の合計額で1カ月ごとの口座振替ができるサービスを始めています。

#### 質 問

- 「いつでもどこでも、すべてのお客さまに安全な水を提供する」ことについて、水道料金が払えない人には、こういった対応がとられますか
  - ⇒ 催告書、最終納付書の納期限までに未納のあるお客さまには、電話督促又は現地訪問を行います。原則、納期限までに未納のお客さまは停水の対象となりますが、支払いの意思があり、資産の状況から支払いが困難であるお客さまに対しては、履行延期の特約（支払期限の延長又は分割徴収）を受け付けます。また、真に生活に困窮しているお客さまに対しては、福祉部局に相談されるようお知らせしています。
- 現在の水道施設が地震で壊れる可能性はどれくらいですか
  - ⇒ 大規模な地震が発生しても、現状において浄水場内などの配水池については、全体の約72%は機能停止に至るような被害を受けないと考えられ、ポンプ場は被害を受ける施設はほとんどないと想定しています。耐震性能が不足している施設については、施設更新事業に併せて効率的に耐震補強を進めています。また、管路については、全体の約67%は耐震性があると評価していることから、残り約33%の管路が地震により被害を受ける可能性があります。



ます。そのため、管網の耐震化として配水ブロックシステムの構築に取り組み、被害地域の限定化を図り迅速な復旧を進めることとしています。

○水道料金の料金プランの見直しは可能ですか

⇒ 適正な料金水準と料金体系のあり方など、時代に即した料金制度となるよう検討を進めることとしています。

○平成17年の市町村合併のように県内他都市との合併で経営改善が望めないものか

⇒ 合併（広域化）については、平成17年の広域合併に伴う水道事業の統合を経て、継承した浄・配水場の統廃合及び広域的な管路整備を平成26年度末に完了し、一定の目標を達成したことから、現段階では新たな広域化計画は策定していません。また、経営改善を目的として合併（事業統合）を行う場合には、水道料金、財政状況及び施設整備状況等の事業体間の格差が存在することから十分な検討が必要となります。しかし、合併に限らず、水道事業の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いることもあり、今後、県を中心に検討が進められていく予定であることから、その動向を注視することとしています。

○最近、我が家の電気の検針がスマートメーターになったが、水道の検針も将来的にスマートメーター的なものになるのでしょうか

⇒ スマートメーターは自動検針による「見える化」により、人件費削減のほか、1人暮らしの高齢者向けの見守りサービスへの活用も期待されています。電力・ガス分野ではすでに導入されていますが、水道については研究・開発が遅れている状況にあるため、現時点では、一般家庭においては、従来の機械メーターの設置（取替）を進めています。