

# 平成 25 年度 水道モニター最終レポート

## ～水道事業に対する提言～

平成 25 年度は、水道モニターから計 4 回の施設見学会・研修会に参加していただいた後、「水道事業に対する提言」を考えていただき、ワークショップ形式の提言発表会を開催しました。

この最終レポート「水道事業に対する提言」は、一人ひとりのレポートを分割した後、内容別に分類し言い回し等を若干編集・修正したものです。

目的	手段	意見
事業運営	女性の視点	モニター研修会では、専門技術をもった職員の方々が説明・回答してくださいましたが、女性の技術者や管理職の方にはお目にかかれませんでした。水は生活に深く関わっており、料金に関しても女性の方が関心が高いと思います。経営・計画などを、女性の視点から新たに考えていただくのがよいと思いました。
おいしい水の供給	女性の登用	水質管理センターで行われている臭気試験は、試験官数人で行う官能試験でしたが、男性が試験を行う場合と女性が行う場合では、結果にかなり差がでます(実際モニターが行った時は、男性と女性では臭気を感じる段階が2～3段階違いました)。試験官が男性ばかりでは正確な試験結果が得られないのではないのでしょうか。試験場ではお見かけしていませんでしたが、美味しい水道水のためにも、ぜひ女性の登用をお願いします。
安定した水の供給	節水対策	西日本の水不足のようにならなりたいためにも、異常気象に敏感になり気象庁との連携を強化し早めの予測を立てて、消費者に対し早めの節水PRで調整を図ることが必要である。同時に節水計画を市民に広報することも提案する。
水源保全	環境汚染の規制	<p>科学技術の進歩により、病気の際処方される抗生物質等の薬剤が、体外へ排出され環境へと広がり汚れていく。</p> <p>また、高分子化学の発達により、プラスチック材料や金属・オイル製品が使用されるようになって久しいが、これらがゴミとして捨てられ、分解され、水溶性物質となって環境を汚染させていく。</p> <p>必ず未来にこの問題は発生してくると思うので、考えていく必要がある。</p>
	啓発活動	<p>地球上で水道水に利用できる水は0.01%に過ぎないという現況を、次世代の子どもたちに知ってもらいたい。毎日使っている水も水蒸気・雲・雨・雪等になり循環して毎日の生活に戻ってくる。汚れた水を流すと、きれいな水に戻すために多くの水を使わなければならない。淡水や地下水・わき水の大切さ、淡水魚を環境のバロメーターとして大切に守ることなどを学校教育で学んでほしい。</p> <p>現在の新潟市にとって信濃川・阿賀野川・中之口川等、元になる河川をきれいに保つ意識を高めて持ち続けることが大切だと思います。台所の排水溝、風呂の排水溝、廃油など市民が実践できる事柄であり、また行動しなければいけません。汚れた水は出来るだけ出さない工夫が必要です。それが最終的には安心な飲み水になると実感しました。</p>
	今後の課題	<p>水の源となる大切な山などを外国資本が購入しているということに、不安を感じています。日本国土全体で、どのくらいの土地が売買されているのかは分かりませんが、行政で調査され、豊かな美しい日本、新潟県の存続堅持をお願いしたいと思います。外国資本で購入されたという報道がないことを願っています。</p> <p>地震や自然災害等で常に安全な水源が永久的にある訳ではない。安全な飲用水を手に入れる技術として、常時利用されている海水を淡水化・浄化する方法がある。他にも、地下水を利用する、雨水の飲用化を図る、多量の雪を飲用化する等、多岐にわたってある。ずっと未来かもしれないが、考えておく必要があると思う。</p>
災害対策	取組みの継続	新潟市地域防災計画や新潟市水道局震災対策計画に定められている取組みを、着実にやってほしい。
	給水体制の整備	<p>水の確保として、給水車の広域的確保の制度の確立、井戸・地下水の利用の確保、避難所への通水の手厚い保護などが必要だと思う。</p> <p>いざという時は、水を船で輸送する。</p>

目的	手段	意見
災害対策	飲料水の確保	<p>災害時に外出が難しい高齢者や子供がいる家庭でこそ、十分な備えをしてほしい。しかし、高齢者が毎日の生活の中で、重い水を運搬するのは大変です。</p> <p>そこで区や自治会を通して、各家庭に年1～2回(2ℓ×6×2箱)配送してもらい、自治体や区で一括して代金を支払う。自治体も備蓄を増やすのは困難だと思う(道路の寸断等で輸送が断たれる事があるので)。</p> <p>家庭や企業に備蓄を促すよう住民の意識を変える事が必要だが、自治体ももう少し住民に手を貸し、共に災害の備えをしていうこうではありませんか。</p>
		新潟市のボトルドウォーター「柳都物語」の賞味期限をさらに延長し、各家庭での備蓄を義務化することをPRする。
	広報	<p>私たちは予想外のことが起き困ると、「行政が何とかしてくれる」「水も給水に来てくれる」と思いがちですが、行政の力に限界があるのも確かです。</p> <p>「水を準備しましょう」とテレビCMでもありますが、どこにどのように(玄関わき・外の物置など)保管すべきなのかも併せて提示し、万が一の備えをさらに具体的に示していくことが大事だと思いました。</p>
	情報公開	原発事故等で放射性物質などが漏れ出した場合、測定結果を速やかに公表してほしい。
	家庭での取り組み	<p>自助として、お風呂の水のため置きや、飲用水を3日分位用意することが必要。</p> <p>いざという時の最小限度の備えを常に考え用意しておくことが、自分を守る最大の武器だと思います。(飲料水の確保及び生活用水の備えなど)</p>
お客さまサービスの向上	検針票の改善	水道使用量等のお知らせについては、電気の使用量と同様に〇m <sup>3</sup> まで〇〇円、〇m <sup>3</sup> ～〇m <sup>3</sup> まで〇〇円という内訳を入れて、使用量によって1m <sup>3</sup> あたりの料金が違うことを分かるようにした方がよい。
お客さまニーズの把握	アンケート調査	5年に1度位、新潟市全世帯から抽出した1,000件の家庭へアンケートを実施する。水道事業に対して、何が必要で、何に困っているかを調査する。
	モニター制度の見直し	<p>水道モニターは、これまで通り公募による一般市民の参加も必要だが、国や地方自治の政治家や水を利用する行政機関で仕事をしている全公務員にも、計画的継続的に水道モニターに参加することを義務化すべきと思う。</p> <p>水道事業に関しては、アピールの大切さもあるのかもしれませんが、私たち自身に関心をもって入り込んでいかないと、心に残らない部分も多いのではないかと思います。そのために、この水道モニターは絶対に存続させていくべきだと思います。ただ、モニター募集については、1回きりではなく、4・5年くらい間があればもう一度応募できるようにしてはどうでしょうか。なぜなら、モニター活動でたくさんの事を見聞きしても、日々の忙しさに流されると忘れることも多く、水道に対する意識もまた薄れていくように思います。そこで、一定期間おくことによって、時代によって変わった部分もあれば、数年前より良くなったこと、悪くなったことを指摘したり、提言したりすることができるからです。</p>
		今のモニターのように受身的な活動方法ではなく、参加者が主体的に活動できる場があればよいと思います。水先案内を読者が作り読者の視点で発信するなど。主婦は生活に密着した興味のあるテーマでしたら、報酬がなくても参加します。

目的	手段	意見
お客さまニーズの把握	モニター制度の見直し	施設見学に行く際の貸切バスも、料金がかかりますので再考してはどうか。
水道事業のPR	わかりやすい広報	水先案内の中で、水道メーターの話など、たまに分かりにくい表現があったりするので、表現方法を直していくとよいと思う。
		水先案内の広報紙は、今の状況を絵で表現し文字も大きく見やすい内容で充実しています。表紙に、赤ちゃんとお母さんの写真が掲載されていますが、日常生活で水に関わる率直な意見を聞き、その内容をまとめてはどうか。
		水先案内はとても良い紙面づくりだと思いますが、盛り沢山で意識しないと見過ごしてしまいますね。親子の表紙はグッド。子育て中の若いママたちの家庭から、「生活に必要な水」についてや、「家庭排水の汚れ」「不法投棄」の問題など身近に感じて実践してもらうような工夫をしてはどうか。
		<p>広報紙「水先案内」は、子どもたちやお年寄りにも読んでもらえるように、難しい専門用語を避け、分かりやすく興味深い表現で、可能な限り文字を最小限に、数字や図表(グラフ化)、マンガや写真を多した分かりやすいPRを望む。</p> <p>また、ページ数や1回の情報量も少なくし、タイムリーな内容で、半月に1回くらいに回数を増やした方が、より周知徹底できるのではないかと思います。</p>
		<p>水道モニターに応募される方は、日中まとまった時間がとれて体が不自由なく動かせる方に限られると感じました。お一人暮らしでお身体の不自由な方、小さいお子さんを抱えた方は、お茶飲みやお食事の時間を大切にしていられるため、水道水への関心も高いですが、水道モニターには参加しにくい。そこで、このような方々のためにもモニターからの質問に対する回答を水先案内に掲載する、在宅の方の質問もお受けして水先案内で回答すると、より水道のことを身近に感じられると思います。</p> <p>また、水先案内は内容が盛りだくさんで分かりにくいので、テーマを絞って発行回数を増やすとよいと思います。</p>
		子ども用のパンフレット等はとても分かりやすい。社会科・生活科の授業に活用してもらうよう、もっと教育的につくり直して(おもしろ教科書風)学校に配布する。
		水道局の見学施設それぞれに用意されているパンフレットは分かりやすく楽しいので、クイズやゲームをプラスして遊べるページをつくる。
		水道施設や家庭のミニチュアのようなものを作って、ボタン操作などで水ができる様子や水道の流れを見ることができれば、一番分かりやすいと思う。
	広報紙の配布方法	水先案内は新聞を購読していない家庭には届かないので、スーパーなどに置いてみてはどうでしょうか。
		<p>安心・安全・おいしい水道水を一般市民に浸透させ、飲料としての水道水を見直してもらうためポスターや小冊子を制作し、主婦が手に取れるようにスーパーに置く。小冊子はレシピや生活豆知識などを掲載し捨てられないようにして、さりげなく水道水の安全、水道局の好感度を高める。</p>
	ホームページの活用	ホームページが新潟市の案内どまりなので、子どもとお母さんが見れるような、教育的なホームページを作成する。

目的	手段	意見
水道事業のPR	マスメディアの活用	<p>イベント等を行う場合、可能であればNHKとかのパブリシティで取り上げてもらう。</p>
		<p>新潟市の水道水は市民へ安全で美味しく届けることに尽力されていて、数値の上で全国的に上位にランクしていること、併せて全国的にみて水道料金は安価であること等を、市民の何割の人々が知っているのかと思い、市民からもきちんと認識してほしいと思いました。ー市民として手にするのは「水先案内」だと思いますが、読んでもらえているのか疑問です。                      できれば、子どもから高齢者までが、自然と目にし耳にできるテレビを通しての宣伝が効果を上げるのではないかと思います。15秒のコマーシャルの中で、「新潟市の水は全国からみても安価ですよ。安全でおいしいんですよ。」等の言葉だけでも広く伝わり、新潟市に住んでいて良かった、安心した生活ができる、満足できるなどの気持ちにつながる要素になると思います。</p>
	施設見学 施設開放	<p>日本海タワーの廃止が決まったようなので、今後は信濃川浄水場のタワー(高架配水塔)を一般開放したらどうでしょうか。越後平野・信濃川・日本海まで見える一等地だと思います。</p>
		<p>水道モニターをさせていただいて、見学等楽しく学べました。施設見学は、百聞は一見に如かずです。普段見たいと思っても見られる所ではないので、あらゆる機会に大勢の人に施設見学できるチャンスを設けてほしいと思いました。                      また、どの施設も庭がすばらしいので、庭を休憩や食事・イベント等に使用したら満足度があがること受け合いです。</p>
	小中学生への啓発	<p>市内全小中学校生徒(5年生など)の校外学習で、信濃川浄水場・中部下水処理場の処理工程を見学し、「身近で大切な水」を知り感じてもらう。さらに、定期的な体験発表会を通じて「水の意識」を持ち、家族間での話し合いの材料としてもらうことも大切かと思います。</p>
		<p>今回モニターに参加して、あまりに水道のことに無知であることがわかりました。幼稚園や小学生など、積極的に見学する機会を増やして、小さいうちから水道の大切さなど教えて行くべきではないかと思いました。</p>
		<p>「水道モニター」に参加しなかったら、水道局が課題を抱えていることが分からなかったと思うので、小中学校の社会科の時間、または総合学習の一環として、全児童・生徒に水資源の大切さ・重要さをしっかりと理解させるべきだと思う。</p>
	出前講座	<p>水の飲み比べなど、簡単な実験を取り入れた出前授業を小学校で行うというのはどうでしょうか。</p>
		<p>わが子も小学校高学年のときに、信濃川浄水場に見学に行きました。それも、とても良い学習でしたが、低学年にも出前講座として学校で教えていただけたら、いい勉強になると思います。クイズ形式などで、楽しく学べたらいいと思いました。</p>
	ボトルドウォーター	<p>水道事業のPRに、水道水のボトルドウォーター「柳都物語」を活用した方がよい。</p>
<p>新潟市のボトルドウォーター「柳都物語」を市内の公共の場に置いて自由に飲んでもらい、他県の方や新潟市民に新潟市の水はおいしいと思ってもらいたい。</p>		

目的	手段	意見
水道事業のPR	イベント内容改善	<p>水道週間のイベントなど親子での参加も多いようですが、「新潟市の安全でおいしい水」を供給していることをもっとPRしたいですね。新潟まつり、夕日コンサート、総おどりなどのメイン会場に、のぼりやポスターなどの掲示もいいかも。</p>
		<p>年に一度開放されて見学ができたり、小さい子供向けにキャラクターショーがあったりするイベントですが、認知度が低いように感じるので、宣伝する場を増やすべきです。</p>
		<p>西区での催しが少ないように思います。私の小さな頃は、青山水道遊園が大変にぎわっていて、親子2代でとてもお世話になった遊び場の一つです。今は売店があった昔と違いひっそりとした感じになっていますが、小規模でも何か催しがあるといいなと思います。駐車場の問題もあろうかと思いますが、青山浄水場も含め公園を有効利用できないものでしょうか。</p>
		<p>水道局マスコット「水太郎」の着ぐるみをイベントでもっと活用してはどうか。</p>
		<p>一般大衆が楽しいと思うイベントを開催する。「どんなイベントだったら来たいと思うか」「どんなイベントだったら来て良かったと思うか」「どの世代にPRしたいのか、誰に来てほしいのか」「人気で毎年あるイベントは何が魅力か」などを見直す必要がある。 また、イベントブースで、簡易ろ過実験や水道水かき氷などを行ってはどうか。 さらに他県ではどのようなPRをしているか、参考にしてもいいのではなかろうか。</p>
		<p>水道水の臭気強度検査は、実験のようで楽しかったので、イベントの中でクイズとしてやると盛り上がると思う。</p>
		<p>新潟市内の浄水場(9カ所)の水の飲み比べをしてはどうか。(同じ市内の水でも味は違うか。)</p>
		<p>新潟市内浄水場・配水場のスタンプラリー</p>
下水道事業の啓発	その他	<p>川の中の生物や汚れがわかる水槽の設置(水質階級Ⅰ～Ⅳの4つの水槽)</p>
		<p>水道局の各施設の玄関を、もっと明るく入りやすくする。</p>
	広報	<p>公共下水道が順次普及していますが、中央区・東区などは普及率も接続率も高いですが、西蒲区・南区は接続率が低いようです。色々補助金とかもあるようですが、もう少し接続率が上がるように下水道の必要性を訴えることができないかと思いました。下水道を接続するのに工事費もかかるし、下水道料金も発生しますが、結果的には川の水がきれいになるのですから。</p>