

住民等との連携（事務局からの報告）

住 民 等 と の 連 携

～住民参加型による水道事業運営のあり方について議論するための情報～

目 次

1) 連携の必要性と関係者（ステークホルダー）	P 2
1-1) 連携の必要性（目的）	P 2
1-2) 水道事業者をとりまく関係者（ステークホルダー）	P 3
1-3) 水道法における情報提供	P 5
2) 水道が果たしてきた役割（水道の普及と安全性の向上）	P 6
2-1) 水道に対するニーズの変遷	P 6
2-2) 水道が果たしてきた役割のPR（公衆衛生の向上）	P 7
2-3) 鉛製給水管の更新	P 9
2-4) 水道に対するニーズの多様化	P 12
2-5) 安全でおいしい水の追求	P 14
3) 連携に関する取組事例の紹介	P 16
3-1) 水道事業体による取組事例（安全でおいしい水）	P 16
3-2) 水道事業体による取組事例（災害訓練）	P 19
3-3) 水道事業体による取組事例（事業運営・経営状況等のPR）	P 21
3-4) 水道事業体による取組事例（パンフレット等）	P 22
3-5) 水道事業体による取組事例（多様な情報発信の媒体）	P 23
3-6) 水道事業体による取組事例（学校での水道教育）	P 24
4) 財源の確保	P 25
4-1) 水道料金改定に関する近年の動向	P 25
4-2) 財源の確保と住民との連携について	P 26
5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状	P 27
5-1) 需要者ニーズの把握	P 27
5-2) 情報提供方法の現状	P 28
5-3) 情報提供による効果の把握	P 31
5-4) 満足度調査	P 34
5-5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状に関するまとめ	P 40

住 民 等 と の 連 携

1) 連携の必要性和関係者(ステークホルダー)

1-1) 連携の必要性(目的)

- ❑ 水道事業を取り巻く将来の事業環境を踏まえると、水道事業の現状や課題を住民等へ正しく伝えることで、認識の共有化を図る必要があるのではないか。
- ❑ また、水道事業が抱える問題に対処していく上で「住民等との連携」が一つのキーワードになるのではないか。

水道事業における主な課題

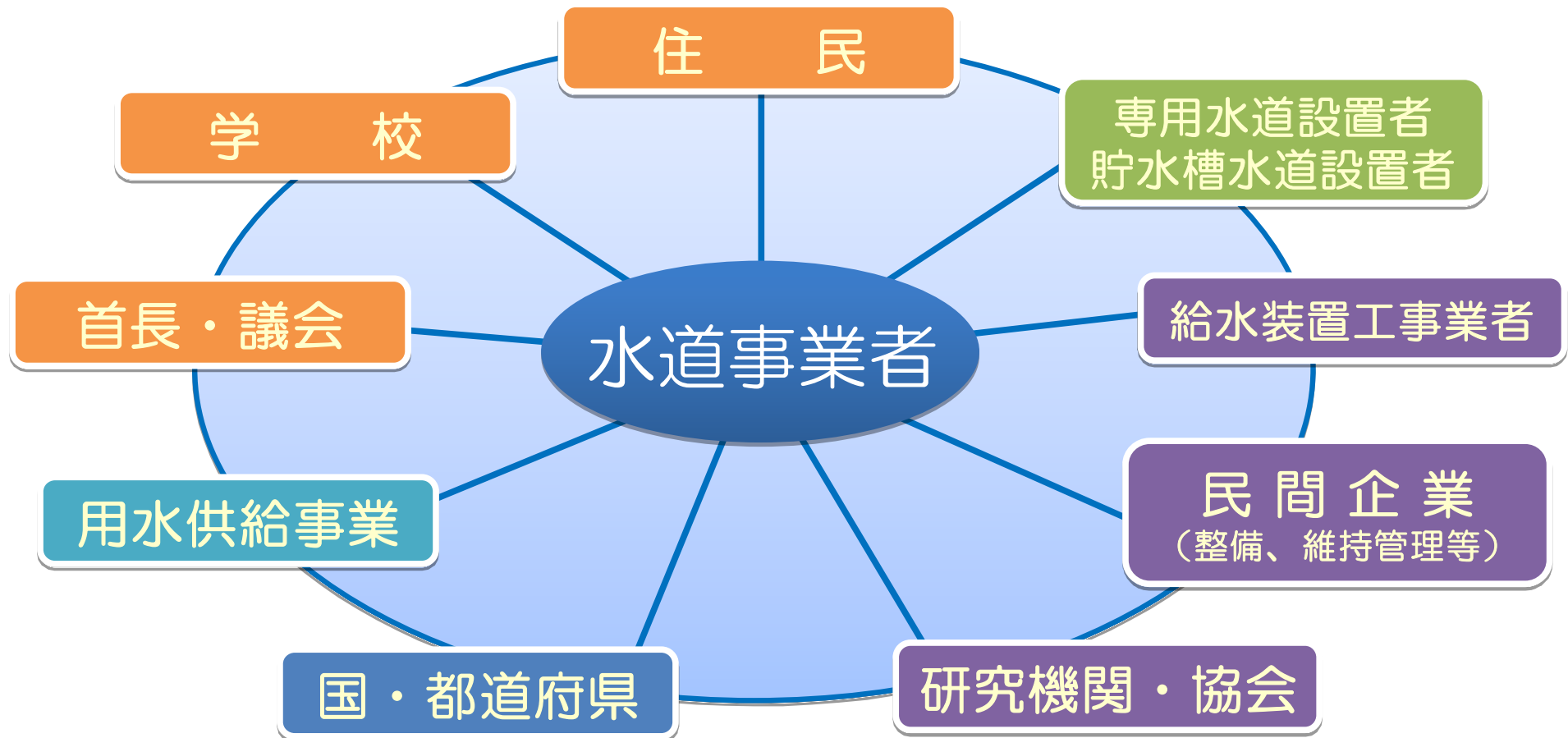
- － 更新財源の確保
- － 適切な水道料金設定
- － 事業運営方法
- － 耐震性能の確保
- － 水の安全（水質）の確保
- － その他

住 民 等 と の 連 携

1) 連携の必要性と関係者(ステークホルダー)

1-2) 水道事業者をとりまく関係者(ステークホルダー)

水道事業者をとりまく関係者(ステークホルダー)



住 民 等 と の 連 携

1) 連携の必要性和関係者(ステークホルダー)

1-2) 水道事業者をとりまく関係者(ステークホルダー)

水道事業者と関係者(ステークホルダー)との関わり

関係者 (ステークホルダー)	水道事業者との関わり		
	水道事業者 → 関係者	水道事業者 ← 関係者	水道事業者 ⇄ 関係者
住 民	- 給水、料金請求 - 広報、HP、ビデオ等のPR (例:鉛製給水管の対策など)	- 料金の支払い - 苦情、問い合わせ(窓口対応) - 施設見学	- パブコメ - モニター
学 校	出前講座(教材の提供)	- 直結給水化 - 就職(人材提供)	
首長・議会	- 設置条例、給水条例(料金) - 予算案、決算審査、報告 (経営のステークホルダー)	同意、許可	
貯水槽水道 設置者	(基本的に需要者と同じ) - 点検、指導	(基本的に需要者と同じ)	
専用水道 設置者	- 情報提供 - 点検、指導 - 給水、料金請求(受水の場合)	- 料金(受水の場合) - 問い合わせ	緊急時の給水(協定)
民間企業	- 発注(工事、委託等) - 技術相談 - 共同研究 - 給水、料金請求	- 料金(需要者として) - 営業活動(提案、見積もり) - 商品、サービスの提供	官民連携推進協議会等
給水装置 工事業者	- 発注(工事、委託等) - 業者の指定	- 商品、サービスの提供 - 指定の申請	官民連携推進協議会等
研究機関・協会	- 職員派遣(技術研修) - 問い合わせ対応、情報提供 - 研究フィールドの提供	- 講習会、研究会 - 各種情報提供:雑誌、HP - 問い合わせ対応	- 陳情、要望 - フォーラム、パネルディスカッション - 総会
水道用水 供給事業	- 料金 - 職員派遣(技術支援)	- 送水(受水)、料金請求 - 職員派遣(技術支援)	- 一部事務組合(議会) - 協議会等連絡会議
他の水道事業者	- 問い合わせ、視察 - 災害派遣	- 問い合わせ、視察 - 災害派遣	- 協議会等連絡会議 - 一部事務組合(構成団体) - 災害応援等の協定
都道府県	(基本的に国と同じ)	(基本的に国と同じ)	(基本的に国と同じ)
国	- 認可等の申請 - 各種調査等の報告	- 通知・事務連絡 - 指導監督(立ち入り検査等) - 技術情報(ガイドライン、手引き、マニュアル等)	- 担当者会議 - 委員会、検討会 - 講習会、講演会

住 民 等 と の 連 携

1) 連携の必要性和関係者(ステークホルダー)

1-3) 水道法における情報提供

水道法 第24条の2 (概要)

- 水道事業者は、水道の需要者に対し、**水質検査の結果その他水道事業に関する情報**を提供しなければならない。

水道法 施行規則第17条の2 (概要)

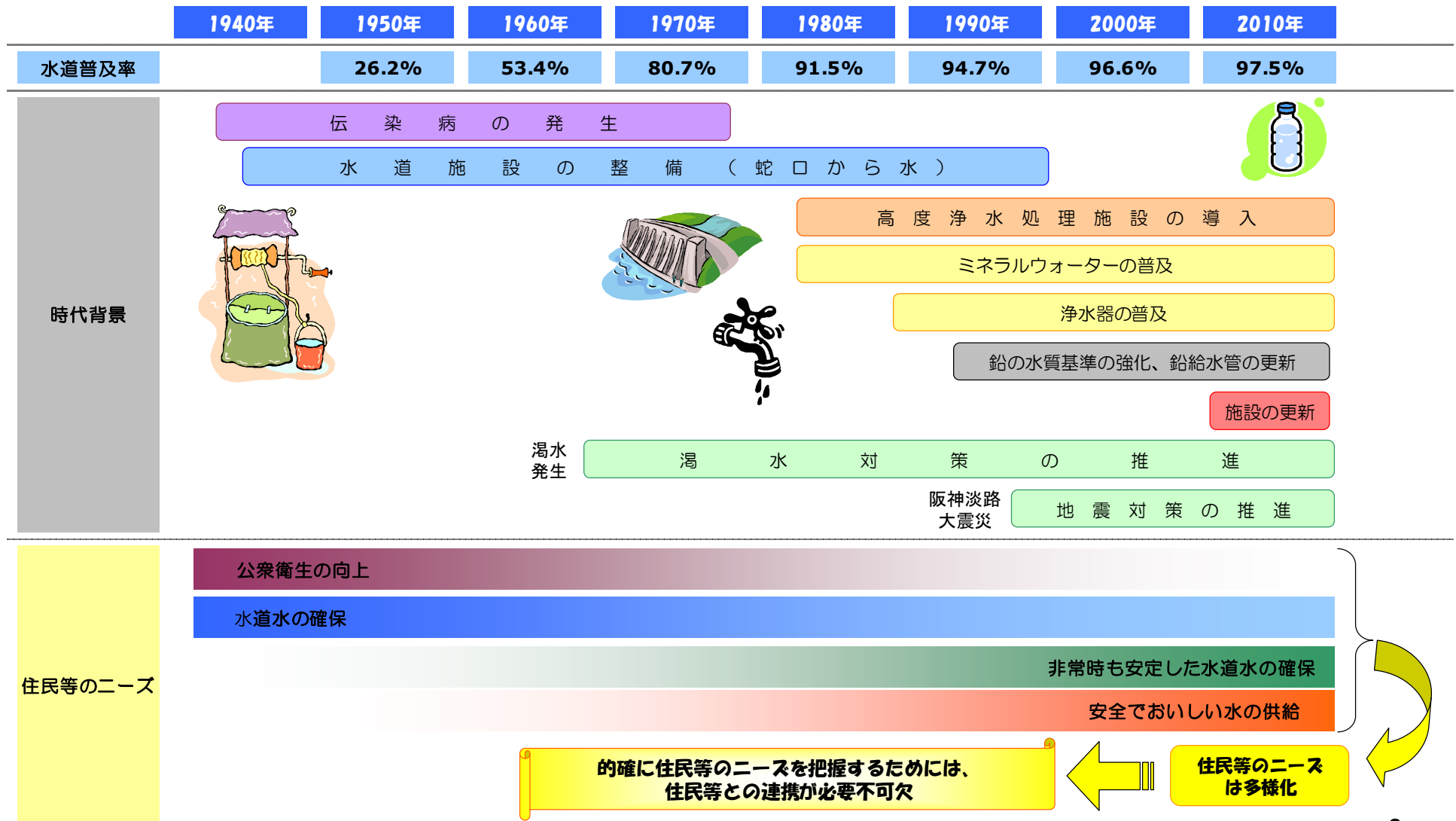
□ 情報提供を行う事項

- 一 **水質検査の結果**その他水道により供給される水の安全に関する事項
 - 二 **水道事業の実施体制**に関する事項
 - 三 **水道施設の整備その他水道事業に要する費用**に関する事項
 - 四 **水道料金その他需要者の負担**に関する事項
 - 五 **給水装置及び貯水槽水道の管理等**に関する事項
 - 六 **水道施設の耐震性能、耐震性の向上に関する取組等の状況**に関する事項
 - 七 **臨時の水質検査の結果**
 - 八 **災害、水質事故等の非常時における水道の危機管理**に関する事項
- 毎年一回以上（定期的に）
情報提供を行う
- 必要が生じたときに速やかに情報提供を行う

住民等との連携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-1) 水道に対するニーズの変遷

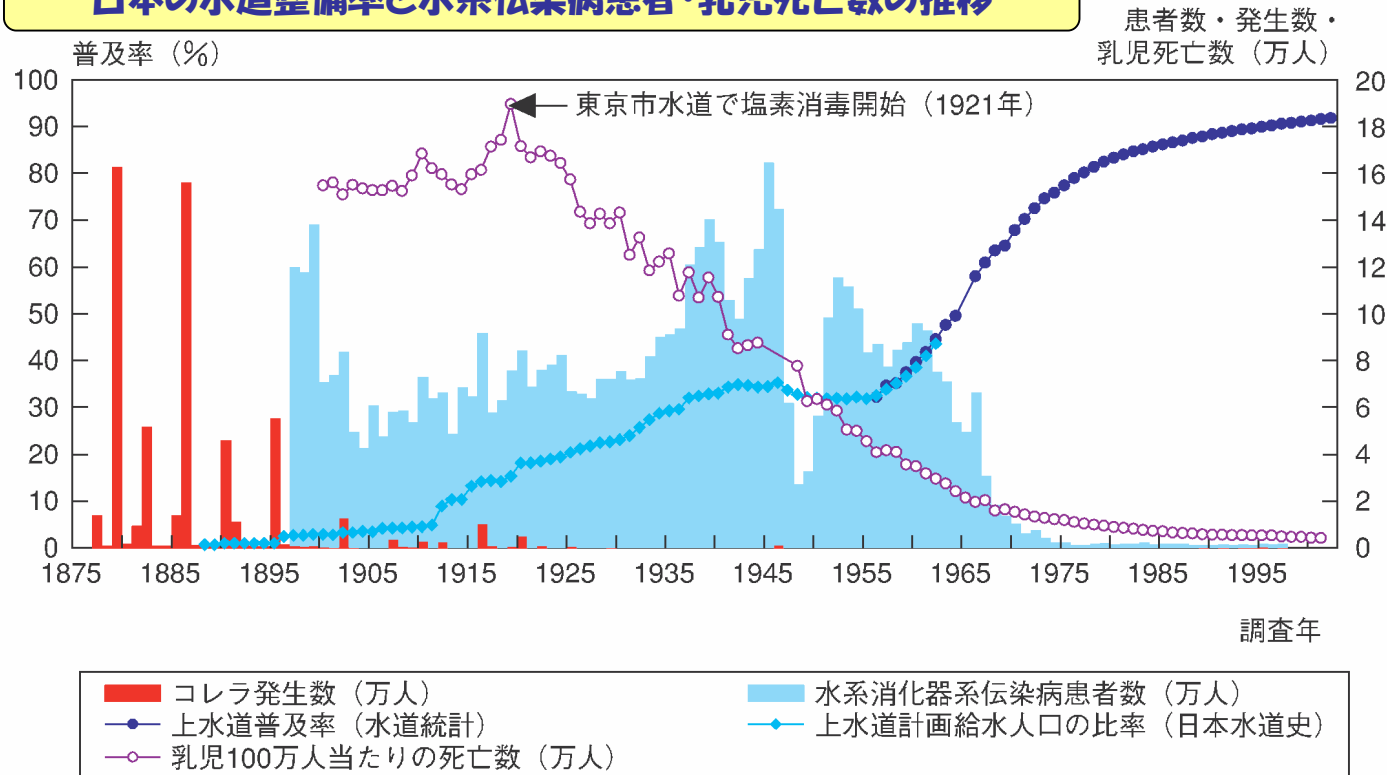


住民等との連携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-2) 水道が果たしてきた役割のPR (公衆衛生の向上)

日本の水道整備率と水系伝染病患者・乳児死亡数の推移



1. 国土交通省水資源部作成
2. 水道普及率は「日本水道史」、
「水道統計」(厚生労働省)による
3. コレラ発生数は「日本水道史」、
「伝染病統計」(厚生労働省)による
4. 乳児死亡率は「人口動態統計」(厚生労働省)による
5. 水系消化器系伝染病患者数はコレラ、赤痢、腸チフス、パラチフスの患者数で「伝染病統計」(厚生労働省)による(1897年以降)

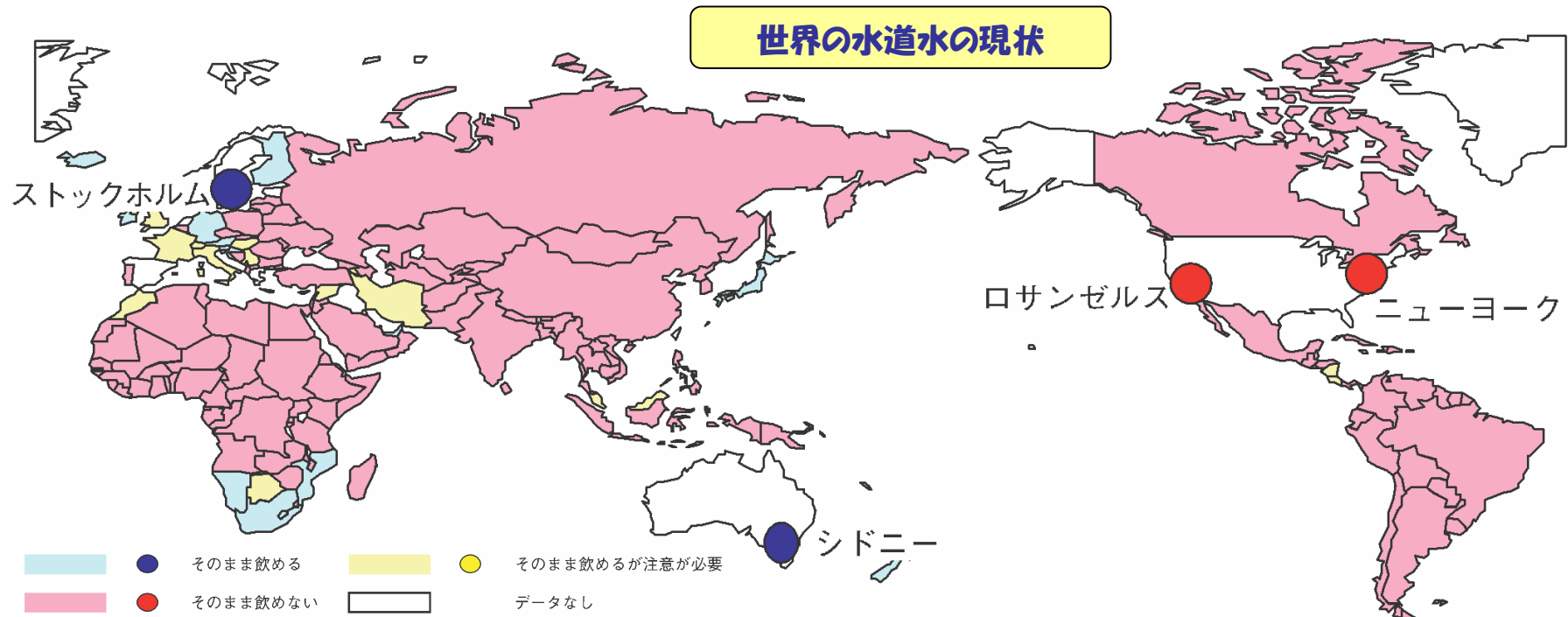
出典:平成16年版 日本の水資源

- 水道の整備が進み、塩素消毒が導入されたのに伴い、乳幼児死亡率やコレラ、赤痢、腸チフス、パラチフスなどの水系消化器系伝染病患者数は急激に減少。
- 公衆衛生の向上に対する水道の果たす役割は非常に大きい。

住民等との連携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-2) 水道が果たしてきた役割のPR (公衆衛生の向上)



1. 国土交通省水資源部作成
2. 国単位のデータは、外務省ウェブサイト「各国安全情報」及び国際協力機構(JICA)ウェブサイト「国別生活情報」による
3. 都市単位のデータは日本航空(JAL)ウェブサイト「海外現地情報」による

出典:平成16年版 日本の水資源

- ❑ 水道の水をそのまま飲める国、あるいはそのまま飲めるが注意が必要な国は世界の中ではごくわずかしかない。
- ❑ 我が国は水道の水質が良く、水道の水がそのまま飲める数少ない国の一つである。

住民等との連携

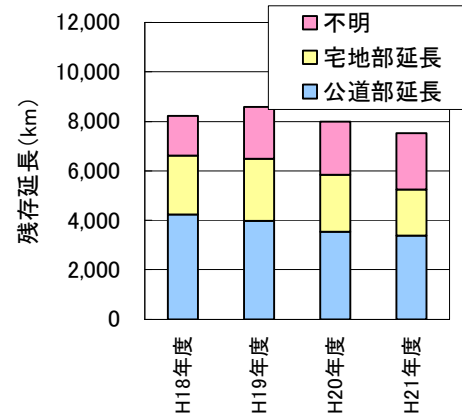
2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-3) 鉛製給水管の更新

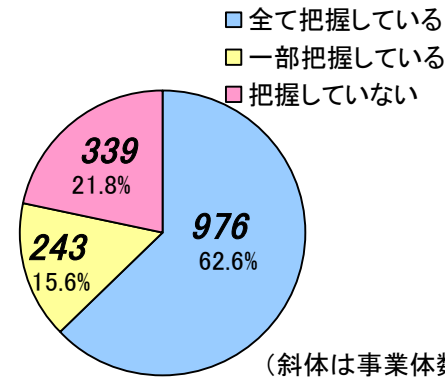
背景

- 鉛製給水管は、施工の容易性等のために、全国で広く使用されてきたが、水中に溶出する鉛の健康影響の問題から、現在新たに鉛製給水管を布設することはなくなり、既存の鉛製給水管の布設替えが進められている。
- 鉛の水道水質基準は、平成5年12月に0.1mg/Lから0.05mg/Lへ、平成15年4月には0.05mg/Lから0.01mg/Lへ強化された。(いずれも施行年月)
- 鉛製給水管布設替えに関連する報告書が多く発行されるなど、鉛製給水管の布設替えの必要性は従来から提言されているが、現状では鉛製給水管の解消に至っていない水道事業者が多くある。

▼ 鉛製給水管の残存状況の推移



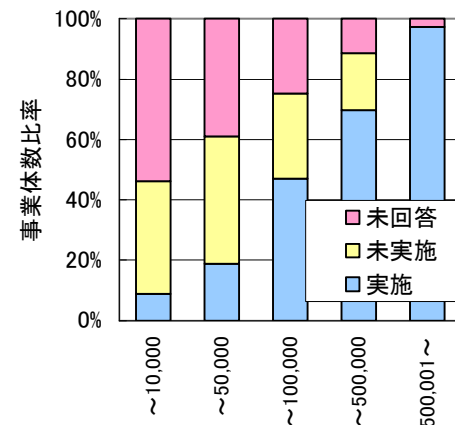
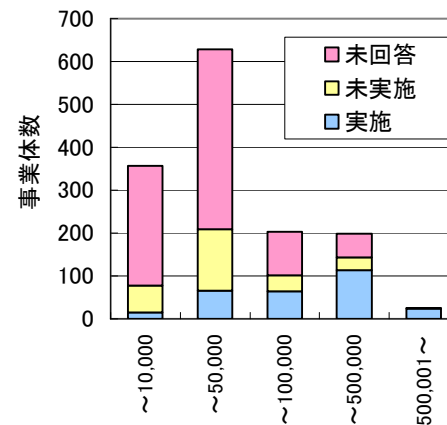
▼ 鉛製給水管の把握状況



- 約2割の水道事業者では、鉛製給水管の残存状況を把握できていない。
- 近年は減少傾向にあるものの、7,500kmの鉛製給水管が残存している。

出典：水道統計をもとに作成

▼ 給水人口別にみた布設替え等に対する広報の実施の有無



- 事業体の規模が大きいほど広報の実施率が高い。

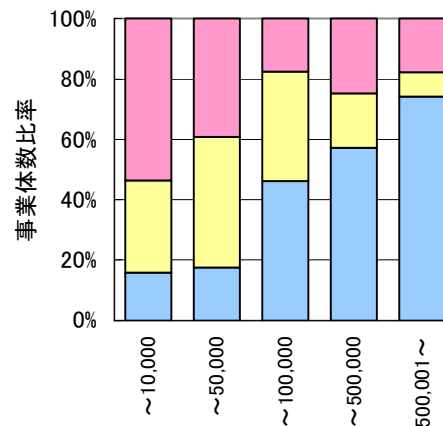
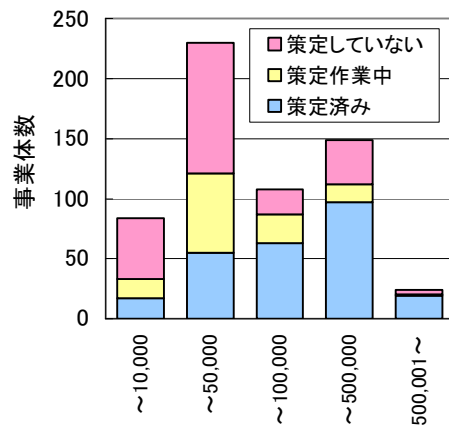
出典：給水装置工事事業者の指定制度及び鉛製給水管の布設替え等に関する取り組み状況調査

住 民 等 と の 連 携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

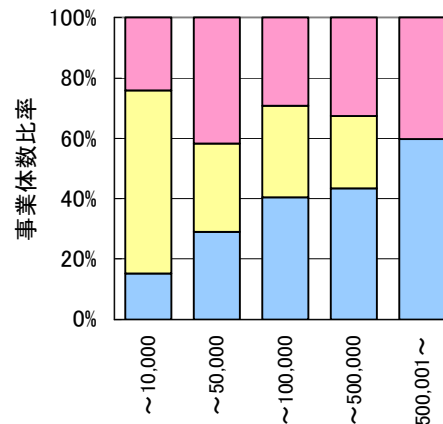
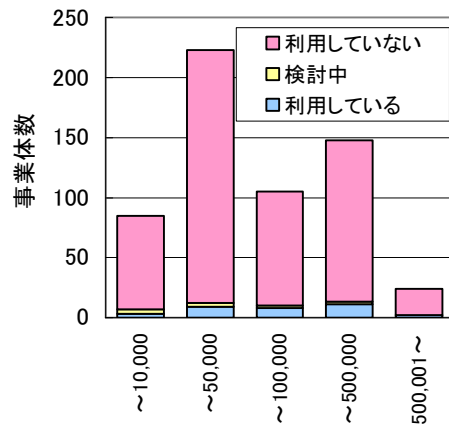
2-3) 鉛製給水管の更新

▼ 給水人口別にみた布設替え等に対する布設替え計画の有無



- 布設替え計画策定済みの水道事業体数は251事業であり、その内訳は、1万人未満が17事業、1万～5万人が55事業、5万～10万人が63事業、10万～50万人が97事業、50万人以上が19事業箇所となっている。
- 大規模事業体ほど「策定済み」または「策定作業中」の割合が大きく、小規模事業体ほど「策定していない」の割合が大きい傾向にある。

▼ 給水人口別にみた布設替え等に対する起債制度の有無



- 起債制度を利用している水道事業体数は33事業であり、その内訳は、1万人未満が3事業、1万～5万人が9事業、5万～10万人が8事業、10万～50万人が11事業、50万人以上が2事業となっている。

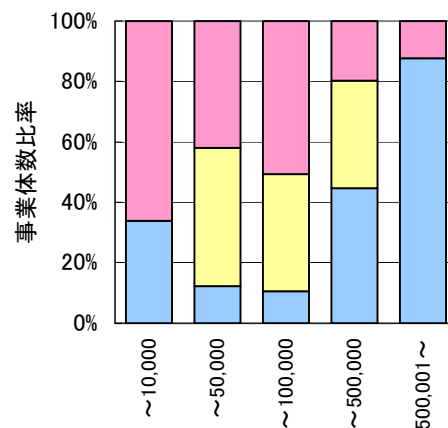
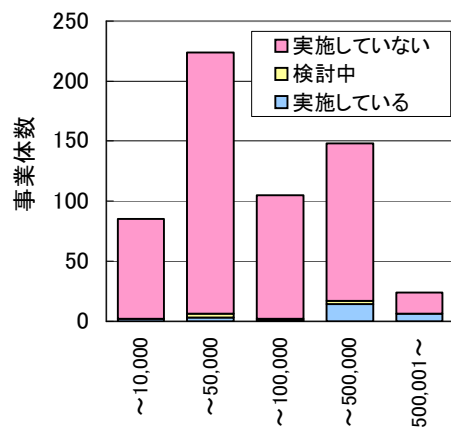
出典：給水装置工事事業者の指定制度及び鉛製給水管の布設替え等に関する取り組み状況調査

住 民 等 と の 連 携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

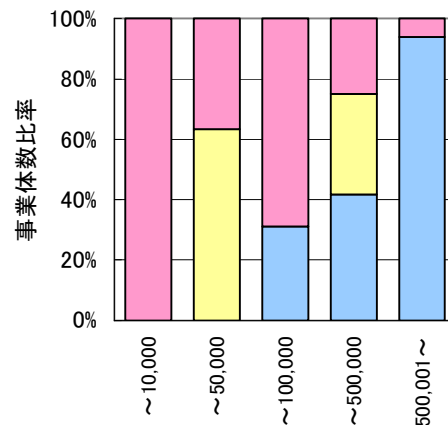
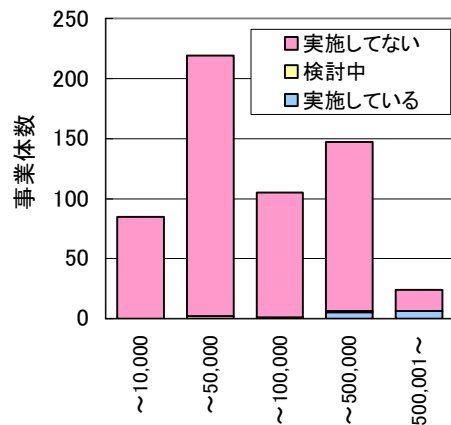
2-3) 鉛製給水管の更新

▼ 給水人口別にみた布設替え等に対する助成制度の有無



□ 助成制度を実施している水道事業体数は26事業であり、その内訳は、1万人未満が2事業、1万～5万人が3事業、5万～10万人が1事業、10万～50万人が14事業、50万人以上が6事業となっている。

▼ 給水人口別にみた布設替え等に対する融資制度の有無



□ 融資制度を実施している水道事業体数は12事業であり、その内訳は、1万人未満が0事業、1万～5万人が0事業、5万～10万人が1事業、10万～50万人が5事業、50万人以上が6事業となっている。

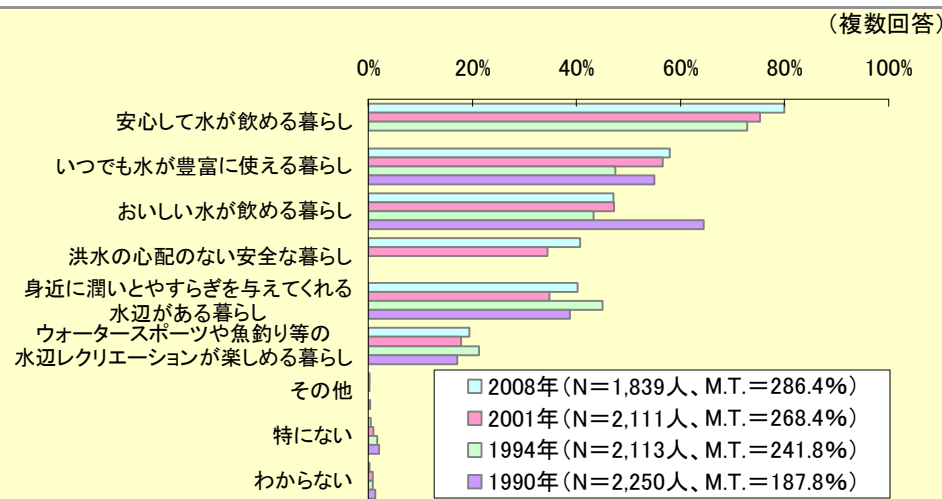
出典：給水装置工事事業者の指定制度及び鉛製給水管の布設替え等に関する取り組み状況調査

住民等との連携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-4) 水道に対するニーズの多様化

水と関わる豊かな暮らしに関する意識

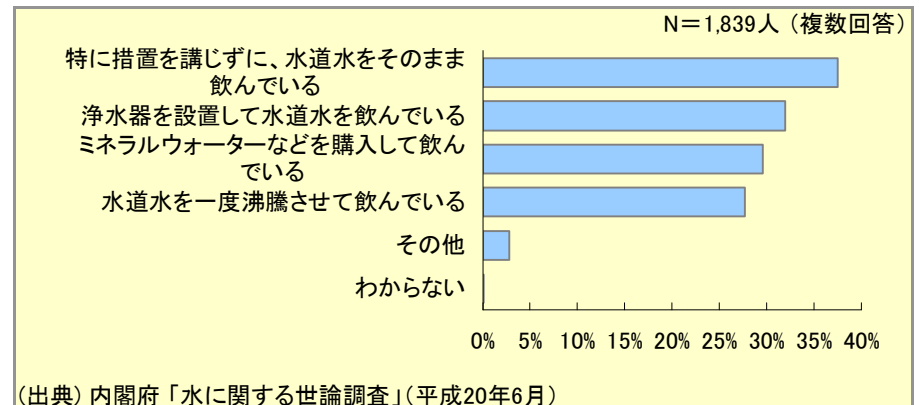


- (注) 1. 「洪水の心配のない安全な暮らし」の選択肢は、平成6年、2年においては設定されていない。
 2. 「安心して水が飲める暮らし」の選択肢は、平成2年においては設定されていない。
 3. 内閣府「水に関する世論調査」(平成20年・13年)、内閣府「人と水とのかかわりに関する世論調査」(平成6年・2年)をもとに国土交通省水資源部作成

出典：平成23年度版日本の水資源

安心して水が飲める暮らし(80.0%)、おいしい水が飲める暮らし(47.2%)など、安全でおいしい水に対する国民の関心は高い。

普段の水の飲み方



出典：平成23年度版日本の水資源

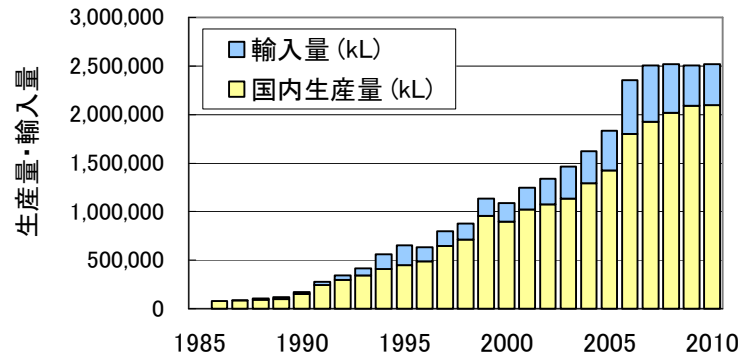
特に措置を講じずに、水道水をそのまま飲んでいる(37.5%)、浄水器を設置して水道水を飲んでいる(32.0%)、ミネラルウォーターなどを購入して飲んでいる(29.6%)という回答も多い。

住 民 等 と の 連 携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

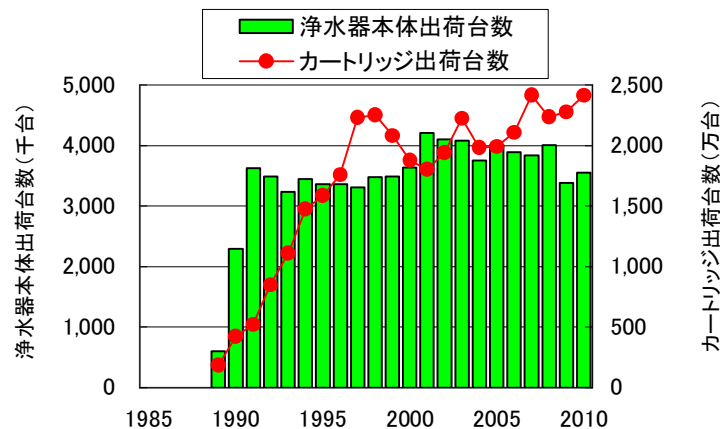
2-4) 水道に対するニーズの多様化

ミネラルウォーターの生産と輸入量の推移



出典：「日本ミネラルウォーター協会資料」をもとに作成

浄水器・カートリッジの出荷台数の推移



出典：「一般社団法人浄水器協会資料」をもとに作成

- ミネラルウォーターの生産と輸入量は、2007年までほぼ直線的に増加、2008年以降は横ばい。
- 家庭用浄水器の出荷台数は、1991年以降ほぼ横ばい。
- 浄水器のカートリッジ出荷台数は、1997年までほぼ直線的に増加、1998年以降は微増傾向
- **おいしい水**（61.4%）、**安心な水**（45.5%）に対する要望は高い。
- 一方、**水道水への不安**（40.7%）や、**臭い**（32.1%）に対する不満も見られる。

浄水器の設置理由

おいしい水を飲みたいから	61.4%
安心して水を飲みたいから	45.5%
水道水が不安だから	40.7%
水の臭いが気になるから	32.1%
身体にいいといわれているから	29.8%
ミネラルウォーターより割安だと思うから	13.7%
水の汚染が気になるから	9.4%
集合住宅などの水は汚れているといわれているから	8.7%
その他	4.8%
マスコミなどで水について言われているから	3.6%
分からない	2.3%

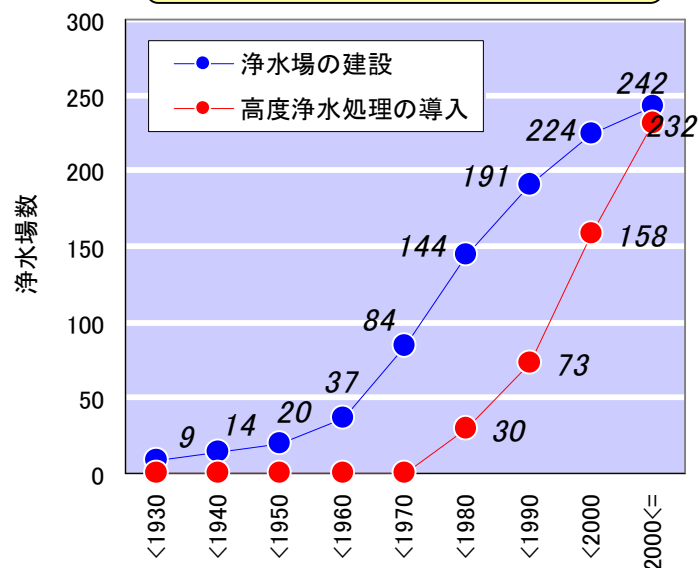
出典：「一般社団法人浄水器協会調べ」

住民等との連携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-5) 安全でおいしい水の追求

高度浄水処理の導入

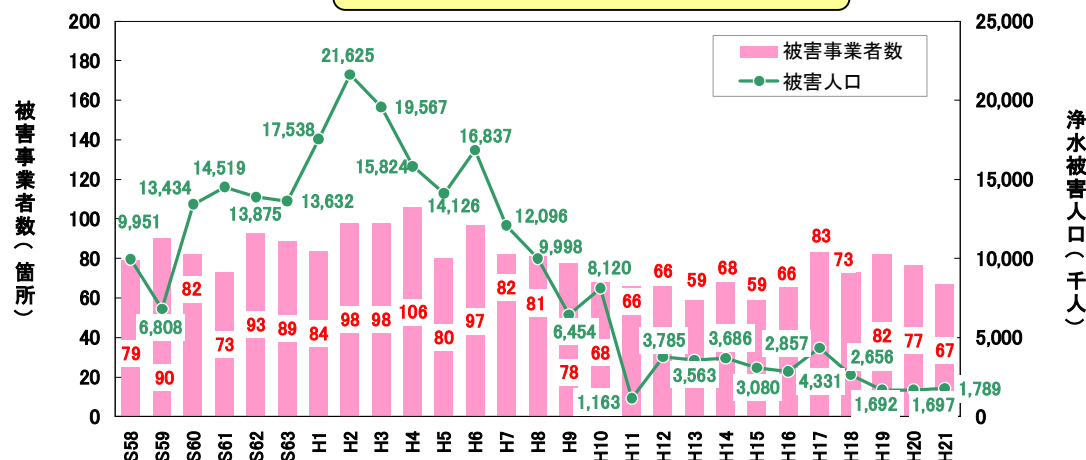


- 高度浄水処理(粉末活性炭、粒状活性炭、オゾン、生物処理)を導入している浄水場(アンケートへの回答のあった243箇所)について、浄水場の建設年度と高度浄水処理の建設年度をプロットしたもの。
- 稼働開始年が不明(未記入)の浄水場があるため最終年度で浄水場数が高度浄水処理数に一致しない場合がある。

出典:「水道事業における高度浄水処理の導入実態及び導入検討等に関する技術資料」,平成21年10月,厚生労働省健康局水道課

高度浄水処理は1970年に初めて稼働して以来、着実に導入が進み、特に1990年以降は導入数が増加。

異臭味被害の減少



- 異臭味被害とは、原水及び浄水中の異臭味(カビ臭、ヘドロ臭)、カルキ臭(クロロミン臭)、ろ過障害、着色障害、排水処理障害の発生により、凝集剤等薬品注入量の増加等、浄水処理の強化等により対応したものという。ただし、管路からの金属臭は除く。
- 被害事業者数には、原水のみに異臭味が発生し、浄水では被害が発生していない事業者を含む。
- 被害人口とは、浄水で1日以上期間、異臭味による被害が発生した浄水施設に係る給水人口である。

出典:厚生労働省健康局水道課

- 異臭味被害人口は、平成2年のピーク時に2,000万人を超えたが、近年は200万人以下まで減少。
- 異臭味被害事業体数は、平成4年のピーク時に106事業体であったが、近年は70事業体程度であり、人口ほどには減少していない。

住 民 等 と の 連 携

2) 水道が果たしてきた役割(水道の普及と安全性の向上)

2-5) 安全でおいしい水の追求

水道事業体独自の水質目標の設定

区分	項目	単位	水質基準等	東京都	千葉県	横浜市	大阪市	福岡市
におい	カルキ臭 遊離残留塩素	mg/L	0.1～1.0	0.1～0.4	0.1～0.6(中期) 0.1～0.4(長期)	平均0.5以下(短期) 平均0.4以下(長期)	0.1～0.4	0.9以下
	トリクロロミン	mg/L	—	0	検査体制が整い次第 目標値を設定	—	—	—
	苦情件数	件	—	—	—	100件以下(短期) 50件以下(長期)	—	—
	におい指標	—	—	—	—	—	4	—
	臭気強度(TON)	—	3以下	1(臭気なし)	1(臭気なし)	1以下の率 ※ 短期75%、長期100%	—	1未満(かび臭として)
	かび臭 2-MIB	ng/L	10以下	0	1以下	3以下(短期) 0(長期)	検出されない	5以下
	ジェオスミン	ng/L	10以下	0	1以下	3以下(短期) 0(長期)	検出されない	5以下
味	有機物(TOC)	mg/L	3以下	1以下	1以下	0.5以下の率 ※ 短期25%、長期100%	0.8以下	—
	過マンガン酸カリウム消費量	mg/L	3以下	—	—	—	—	2.5以下
	紫外線吸光度	abs	—	—	—	—	—	0.08以下
	硬度	mg/L	10～100	—	—	—	10～100	—
外観	色度	度	5以下	1以下	1以下	—	—	1未満
	濁度	度	2以下	0.1以下	0.1以下	—	—	0.1未満
快適	水温	℃	—	—	—	—	15以下	—
消毒副生成物	総トリハロメタン	mg/L	0.1以下	—	0.03以下	0.015以下の率 ※ 短期75%、長期100%	—	0.03以下
化学物質等	陰イオン界面活性剤	mg/L	0.2以下	—	—	—	—	0.15以下
	農薬類	—	1	—	—	—	—	検出値と目標値の比 の総和で0.1以下
金属	鉛	mg/L	0.01以下	—	—	0.001以下の率 ※ 短期90%、長期100%	—	—
評価	おいしいと感じるお客さまの割合	%	—	—	—	—	80	—

※水質検査計画で定める定期水質試験回数に対して、達成した回数の比率

出典：各水道事業体のホームページをもとに作成

住 民 等 と の 連 携

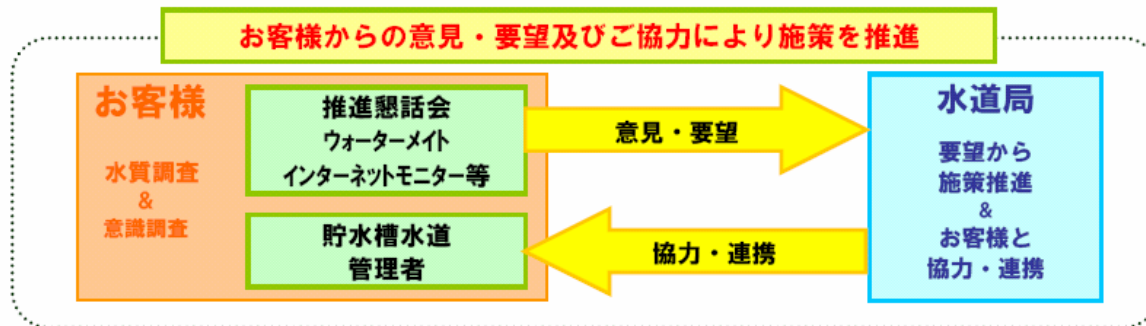
3) 連携に関する取組事例の紹介

3-1) 水道事業体による取組事例（安全でおいしい水①）

千葉県水道局の取組み

【3】お客様と協働した取組み

安全でおいしい水を安心して利用していただくためには、水道局の取組みを理解、協力していただき、お客様と協働した取組みが必要であり、その推進を図ってまいります。



ウォーターメイト制度

- お客様に、「自宅の蛇口での水質検査の結果（残留塩素等）」と、「蛇口の水を飲んだ感想やご意見」を定期的に報告していただく制度

水質検査結果（残留塩素・水温・濁り・色・におい・味）と感想や意見を報告



住民等との連携

3) 連携に関する取組事例の紹介

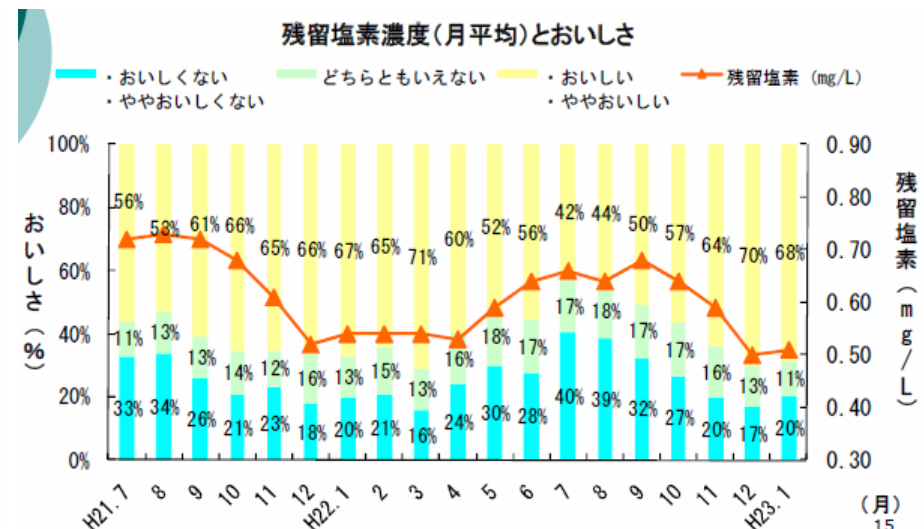
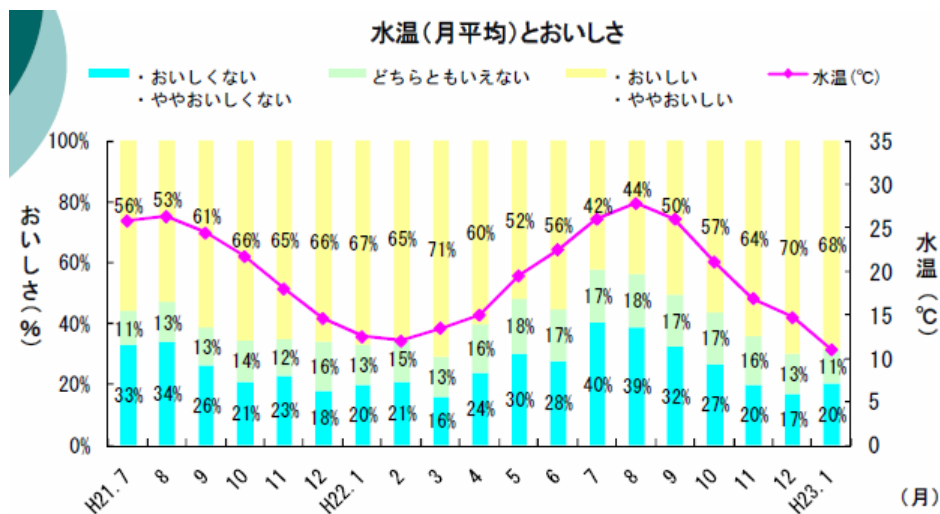
3-1) 水道事業体による取組事例 (安全でおいしい水②)

千葉県水道局の取組み



ウォーターメイト報告状況 (平成23年1月末時点)

- 報告期間 : 平成21年7月～23年1月
- ウォーターメイト数 : 61名
- 報告件数 : 4, 679件
- 報告率 : 約86%



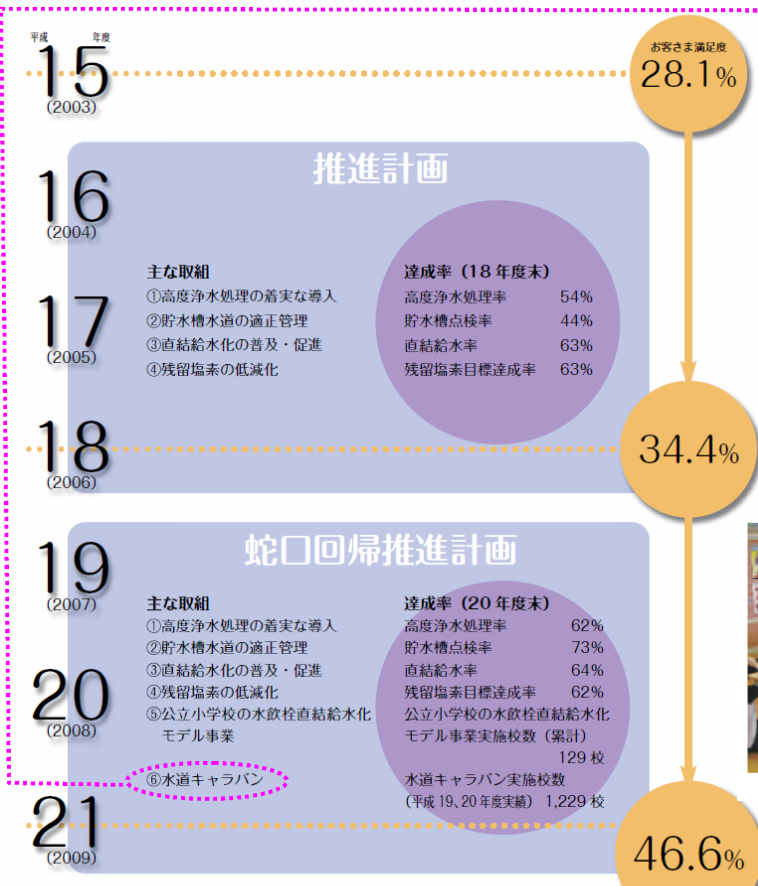
住民等との連携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-1) 水道事業体による取組事例（安全でおいしい水③）

東京都水道局の取組み 安全でおいしい水プロジェクト（～1人でも多くのお客さまに水道水を飲んでいただくために～）

これまでの取組と成果

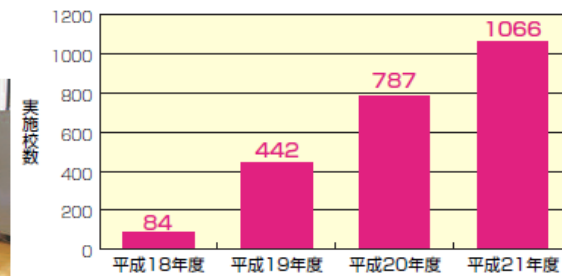


水道キャラバンの実施

小学校を巡回し、次世代を担う子どもたちに水道水の安全性やおいしさについて伝えていきます。

子どもたちに身近な水道水について理解を深めてもらうため、キャラバン隊を編成して小学校を巡回し、水道に関する授業を実施しています。小学4年生から6年生までを対象とした授業では、映像や寸劇、実験などを通じ、安全でおいしい水道水ができるまでの仕組みや水と健康とのかかわりなどを説明し、次世代を担う子どもたちに水道水の安全性やおいしさを分かりやすく伝えていきます。さらに子どもたちを通じて、保護者の方々の水道に対する理解も深まります。今後は、より多くの小学校の御要望にお応えするため、年間1,100校を目標として実施していきます。

水道キャラバンの実施実績



水道キャラバンの様子

実施スケジュール

	～21年度	22年度	23年度	24年度
水道キャラバン実施校	2,379校	1,100校	1,100校	1,100校

- 計画の推進とともにお客様満足度が向上
- 蛇口回帰推進計画では、水道キャラバンを実施

住 民 等 と の 連 携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-2) 水道事業体による取組事例（災害訓練①）

〔いつでもじゃぐち〕



〔平常時は水飲み場〕



〔応急給水訓練の様子〕

- 『いつでもじゃぐち』とは、水源となる配水池から緊急避難所となる小学校までの配水管が耐震化されたシンボルとして、平常時は水飲み場、災害時には応急給水栓として利用出来る「じゃぐち」を設置するプロジェクトです。
- 小学校の校舎の耐震化、防災倉庫の設置も進み、『いつでもじゃぐち』が加わることで、より整備の整った防災施設になります。また、水道局では『いつでもじゃぐち』を利用した応急給水訓練を行うことで、小学校や地域の皆様との関わりを深め、水道事業を知っていただきたいと考えています。

出典：「神戸市水道局ホームページ」

住 民 等 と の 連 携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-2) 水道事業体による取組事例（災害訓練②）

水道事業体による取組事例 〔給水拠点での訓練〕



東灘区内では、平成15年6月に大容量送水管立坑が2箇所完成しているため、いざという時のために、立坑周辺の防災福祉コミュニティなどが積極的に応急給水訓練などを行っています。



平成16年10月22日に、夢野小学校グラウンドにおいて、夢野小学校児童・地区の福祉コミュニティ関係者約200名が参加し、避難訓練や応急給水訓練を行いました。

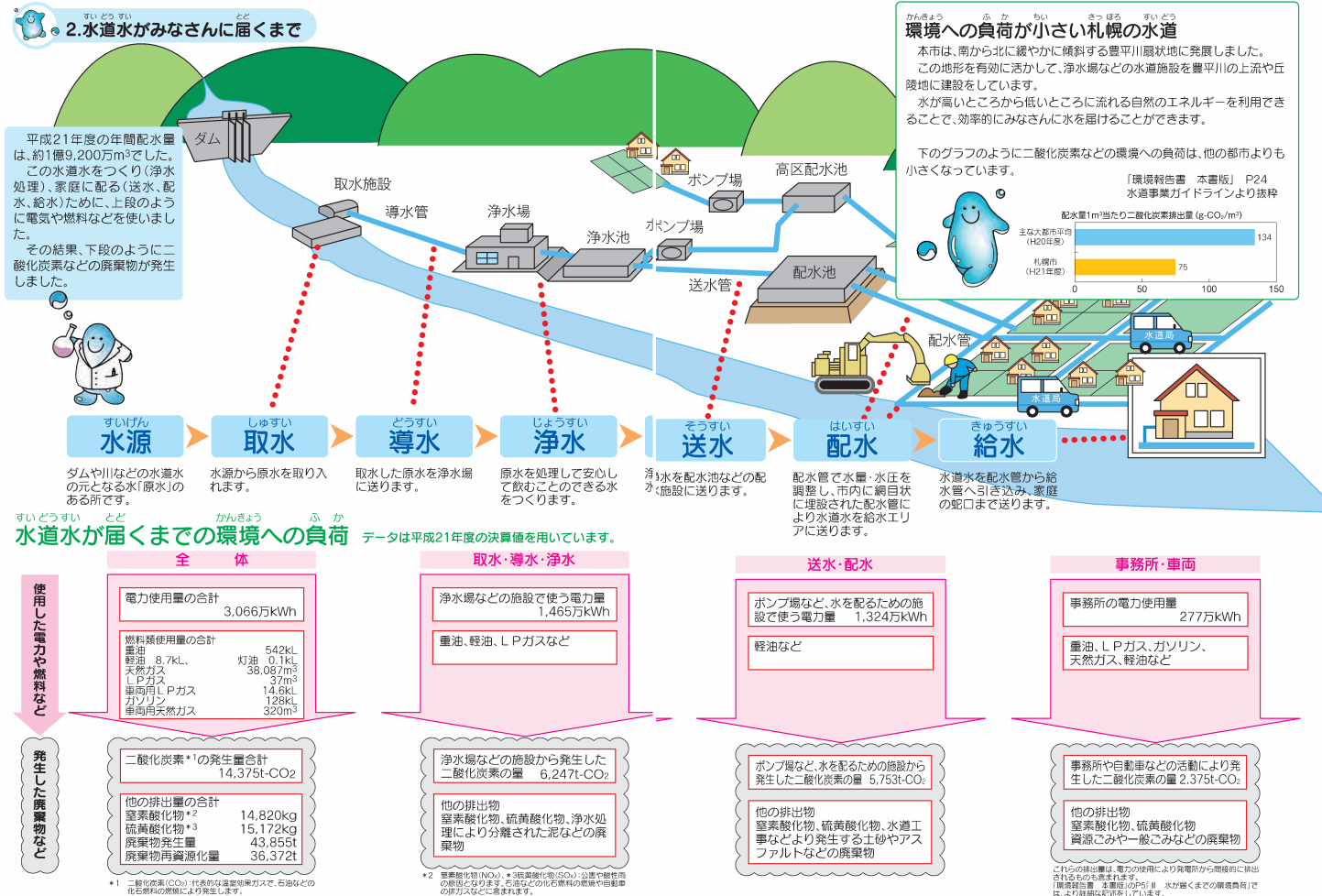
平成17年1月14日に、神戸ウイングスタジアム周辺で、小中高校生約700名、地元の防災福祉コミュニティ関係者など約100名が参加し、南海地震を想定した情報伝達訓練・防潮堤閉鎖訓練・避難訓練等が実施されました。その訓練の中で、御崎公園内にある緊急貯留槽での応急給水訓練も行われました。

住民等との連携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-4) 水道事業体による取組事例（パンフレット等）

パンフレット・環境報告書



住 民 等 と の 連 携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-5) 水道事業体による取組事例（多様な情報発信の媒体）

データ放送や携帯電話による情報発信

携帯版千葉県ホームページ



水道局からののお知らせ（災害・安全緊急情報）

- 第503報-千葉県水道局の水道水における放射線量の測定結果について(3月23日)-携帯版
- 第499報-千葉県水道局の浄水場における汚泥の放射線量の測定結果について(平成24年3月19日)-携帯版
- 第498報-千葉県水道局の浄水場における空間放射線量の測定結果について(平成24年3月19日)-携帯版
- 第484報-千葉県水道局の原水における放射線量の測定結果について(3月8日)-携帯版
- 第67報-水道水の放射能汚染に関するQ&A

出典：「千葉県水道局ホームページ」

横浜市水道局ウェブサイト

「モバイル版」



横浜市水道局ウェブサイト「モバイル版」

横浜市水道局ウェブサイト「モバイル版」のコンテンツは、

- 水源状況
- お客さまサービスセンター
- お知らせ
- 水道局キャラクター「はまピョン」待ち受け画像
- 応急給水拠点

の、5個です。

下記のURLをブックマークしてご利用ください。

待ち受け画面は、水道局のキャラクター「はまピョン」が12種類のポーズで皆さまをお待ちしています。

出典：「横浜市水道局ホームページ」

水道事業体や行政による広報手段としては、広報誌やウェブサイトのほか、携帯電話やテレビのデータ放送など、多様化が進みつつある。

埼玉県の旬な情報をテレビから発信！データ放送がスタートします。一お出かけ情報や災害・防災情報などをリアルタイムにお届けします。

県では、地上デジタル放送のデータ放送を活用した県政情報の提供を3月23日（金）からスタートします。県からののお知らせやお出かけ情報など“旬”な情報をテレビ画面を通じて、リアルタイムに発信します。また、災害時などの非常時には、速やかに避難所や危機管理などの情報を発信します。テレビのリモコン操作で、県からののお知らせや災害・防災情報を確認することができますので、高齢者やパソコンに不慣れな方でも、スピーディーに情報を入手することができます。

〔データ放送の内容〕

【平常時】

- 県からののお知らせ：最新の県からお知らせや注目情報はここでチェック！
- お出かけ情報：花や祭りなどちょっとお出かけ“旬”な情報満載
- イベント・募集：県内各地のイベント情報や講座などの募集情報を掲載
- 外国人のみなさんへ：英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語に対応
- 県政トピックス：県内の出来事や県政ニュースなどを掲載。県の動きがわかります。
- 県議会：議会からののお知らせ、議員名簿などの議会情報を掲載
- 知事ブログ：「知事の太鼓」日々の公務の中で感じたことを日記形式で発信

【非常時】

- 避難情報（避難指示、避難勧告発令）
- 避難所情報（開設の有無）
- 危機管理情報（テロ、感染症など）
- 地震情報
- 台風情報
- 警報・注意報（大雨洪水など）

出典：「埼玉県ホームページ」

住 民 等 と の 連 携

3) 連携に関する取組事例の紹介

3-6) 水道事業体による取組事例（学校での水道教育）

水道出前講座・親子水道施設見学



〔クイズを組み込みながら説明〕

〔主な内容〕

- 生活の中の水
- 水の循環
- 浄水場について
- ろ過機の模型を使った実験
- 水道水の塩素反応実験等

- 豊川市水道事業では、お客さまに水道事業について理解を深めていただくとともに、学習機会の充実及び意識啓発を図ることを目的に、水道出前講座や親子水道施設見学を開催しています。
- 水道出前講座では、生命の源である水の大切さや水道の仕組みについて興味や関心を高めていただくため、主に小学校4年生を対象に講座を行っています。
- 親子水道施設見学では、普段入ることのできない水道施設を実際に見学していただき、安全でおいしい水道水のできる過程等を紹介しています。



〔ろ過機の模型を使った実験〕
汚れた水がきれいになる様子を観察



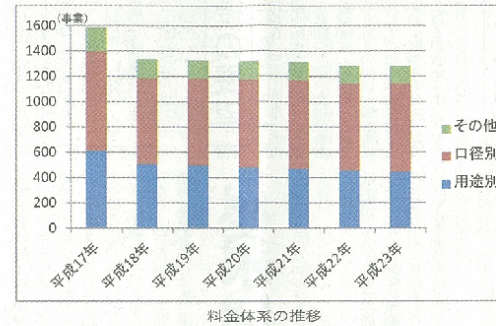
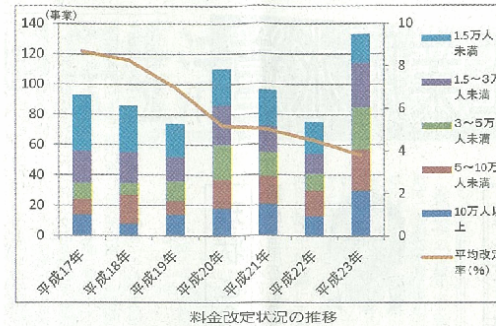
〔配水池の中を見学〕

出典：「豊川市上下水道部ホームページ」

4) 財源の確保

4-1) 水道料金改定に関する近年の動向

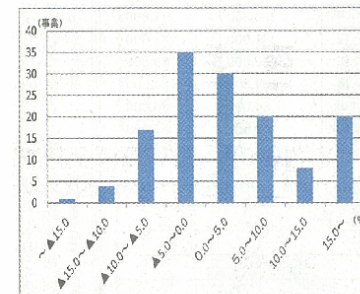
日本水道協会は先月、平成23年4月1日現在の**水道料金表**を公表した。**1354事業体**の料金体系、改定状況を調査したもので、22年4月2日から23年4月1日までの1年間で**料金改定**を行った事業体は**133事業体**あり、平均改定率は**3.8%**となった。改定事業体数は過去7年間で最も多く、対前年度比で58事業体の増。一方、平均改定率は対前年度比0.7ポイントの減で、過去7年間を見ても減少傾向が続いている。うち**料金値下げ**を行った事業体は**54事業体**と約**4割**を占めており、本格化する**更新財源の確保が懸念**される。



口徑別料金体系のうちの、基本水費は57・7%で、従量料金では水量区分による段階別が年々増加し80・4%を占め、単一従量制は19・6%となっている。用途別では、基本料金に基本水量を付けている事業がほとんどで、従量料金は単一従量制が50・3%、水量区分などによる段階別が49・7%と拮抗している。また、家事用料金（口徑13で1カ月10立方メートル使用）の平均額は1486円で前年度同額。

日本水道協会は先月、平成23年4月1日現在の水道料金表を公表した。1354事業体の料金体系、改定状況を調査したもので、22年4月2日から23年4月1日までの1年間で料金改定を行った事業体は133事業体あり、平均改定率は3・8%となった。改定事業体数は過去7年間で最も多く、対前年度比で58事業体の増。一方、平均改定率は対前年度比0・7ポイントの減で、過去7年間を見ても減少傾向が続いている。うち料金値下げを行った事業体は54事業体と約4割を占めており、本格化する更新財源の確保が懸念される。

また、平均改定率は、8%対前年度比0・7ポイントの減となり、過去7年間で最も低い改定率。規模別では、10万人以上が最も低く1・7%、最も高いのが1・5万人から3万人未満で5・6%となっている。うち料金値下げを実施したのは54事業体あり、平均改定率は▲5・0%から0・0%未満の区分が最も多い。最大の値下げ率（立川）は17・7%。一方、最大の値上げ率は34・3%で、0・0%から5・0%で、0・0%から5・0%。



平均改定率の状況

日水協

改定の4割が値下げ

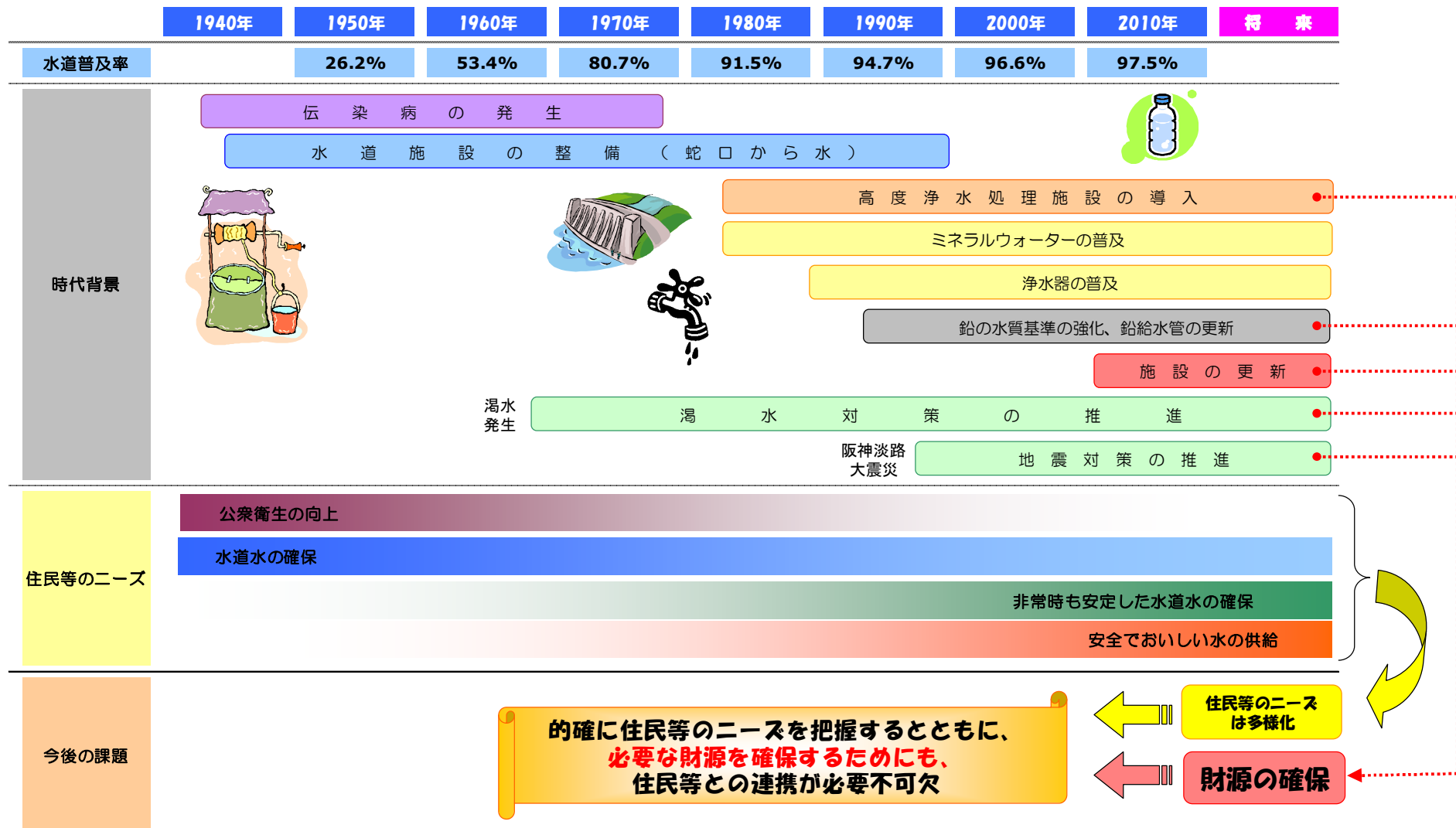
平成23年度 水道料金表 更新財源の確保に懸念

未達の区間に集中している。改定までの平均期間は8・7年。対前年度比0・8ポイントの増と、過去7年間で最も長い改定期間となっている。規模別では、3万人から5万人未満が9・3%と最も長い結果となった。改定の運用時期は23年4月が全体の40・6%を占めている。料金体系では、用途別が447事業、口徑別が685事業、その他が141事業で、口徑別が占める割合が対前年度比で0・8ポイント増え、用途別が減少した。過去7年間を見ても、最も長い結果となった。改定の運用時期は23年4月が全体の40・6%を占めている。

住 民 等 と の 連 携

4) 財源の確保

4-2) 財源の確保と住民との連携について



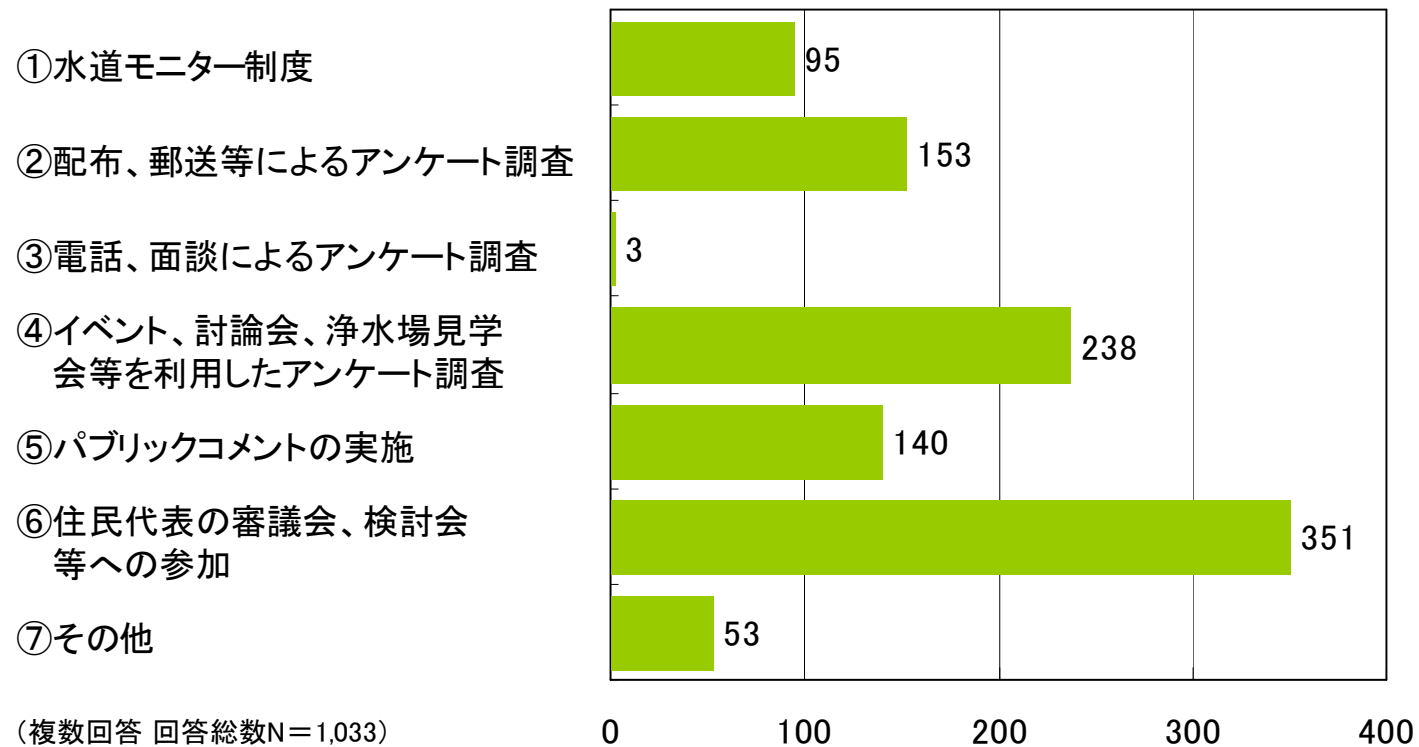
住 民 等 と の 連 携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-1) 需要者ニーズの把握

需要者ニーズの把握方法

需要者ニーズを把握する取組として以下の取組を行っていますか。



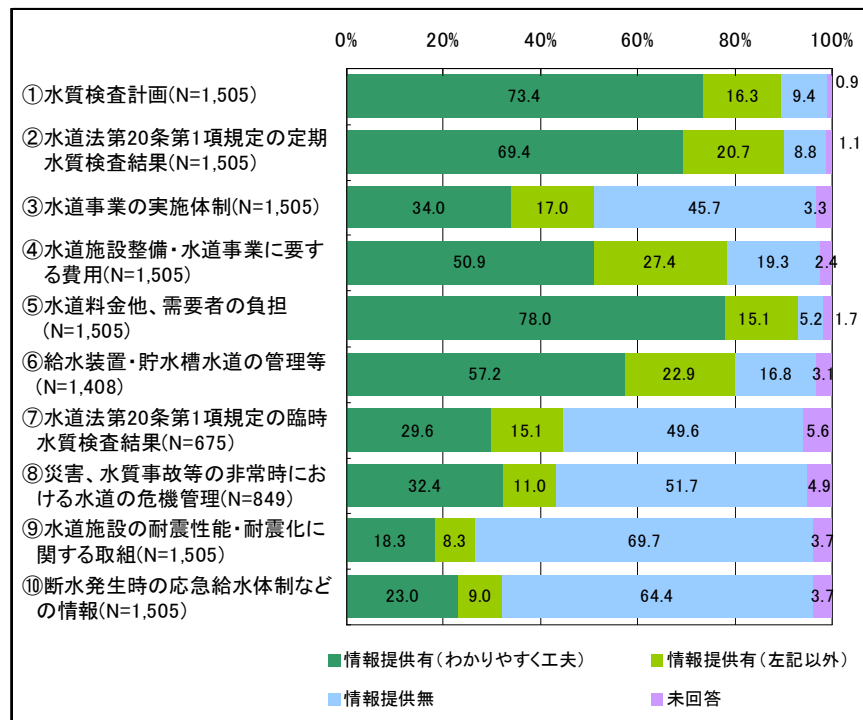
出典：「平成22年度水道ビジョンレビューに関する調査」

住民等との連携

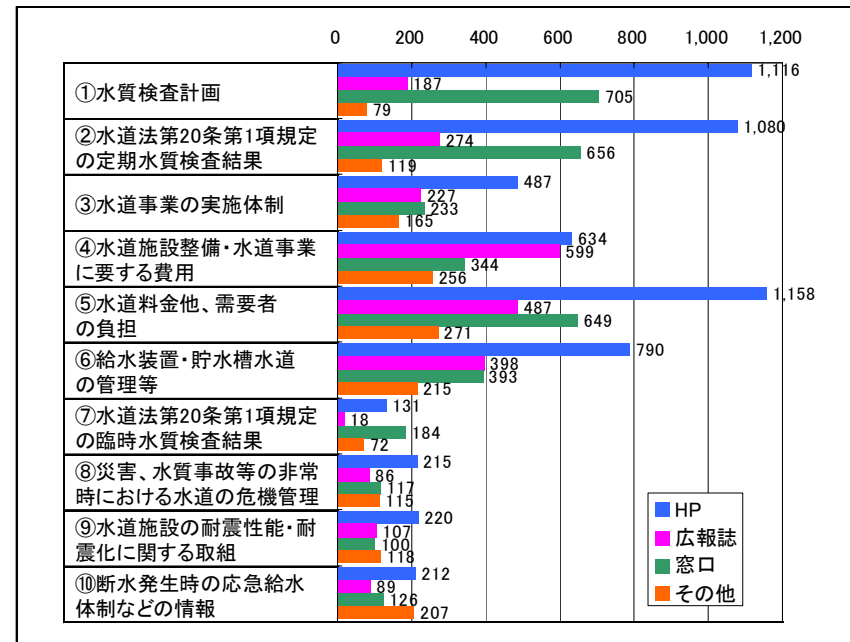
5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-2) 情報提供方法の現状

需要者への情報提供の有無



需要者への情報提供の方法



出典：「平成22年度水道ビジョンレビューに関する調査」

住 民 等 と の 連 携

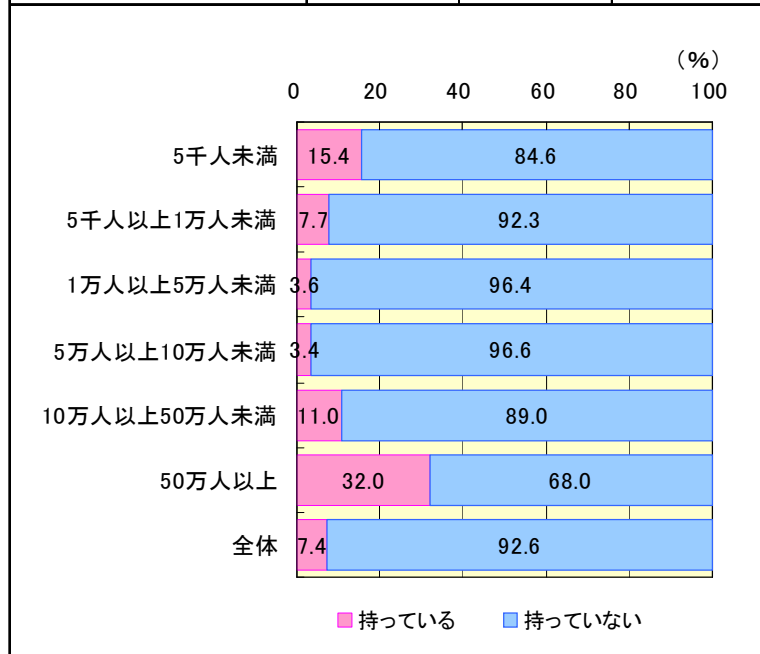
5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-2) 情報提供方法の現状

広報の組織体制 ①

広報専門部署を持っていますか(広報専門部署と組織図内における係、班及びグループ等を単位とした広報専門組織を指します。)

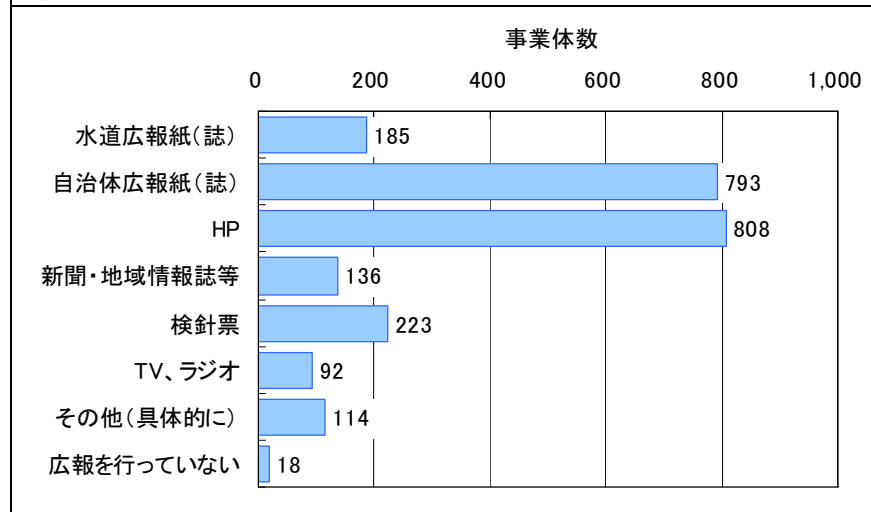
給水人口	持っている	持っていない	計
5千人未満	4	22	26
5千人以上1万人未満	6	72	78
1万人以上5万人未満	15	396	411
5万人以上10万人未満	6	171	177
10万人以上50万人未満	23	186	209
50万人以上	16	34	50
全体	70	881	951



広報専従職員は何人ですか(嘱託職員等には臨時職員や再雇用の職員等も含みます)
広報担当職員は何人ですか(専従職員ではなく他業務との兼任の職員)

給水人口	専従職員		他業務との兼任		広報職員なし	合計
	事業数	平均職員数	事業数	平均職員数		
5千人未満	2	1.0人	16	1.5人	10	28
5千人以上1万人未満	4	1.8人	72	1.0人	-	76
1万人以上5万人未満	15	1.5人	396	1.2人	-	411
5万人以上10万人未満	6	0.7人	171	1.9人	-	177
10万人以上50万人未満	5	1.8人	186	2.9人	-	191
50万人以上	16	5.4人	34	3.4人	-	50
全体	48	2.7人	875	1.8人	10	933

広報のメディアは何ですか

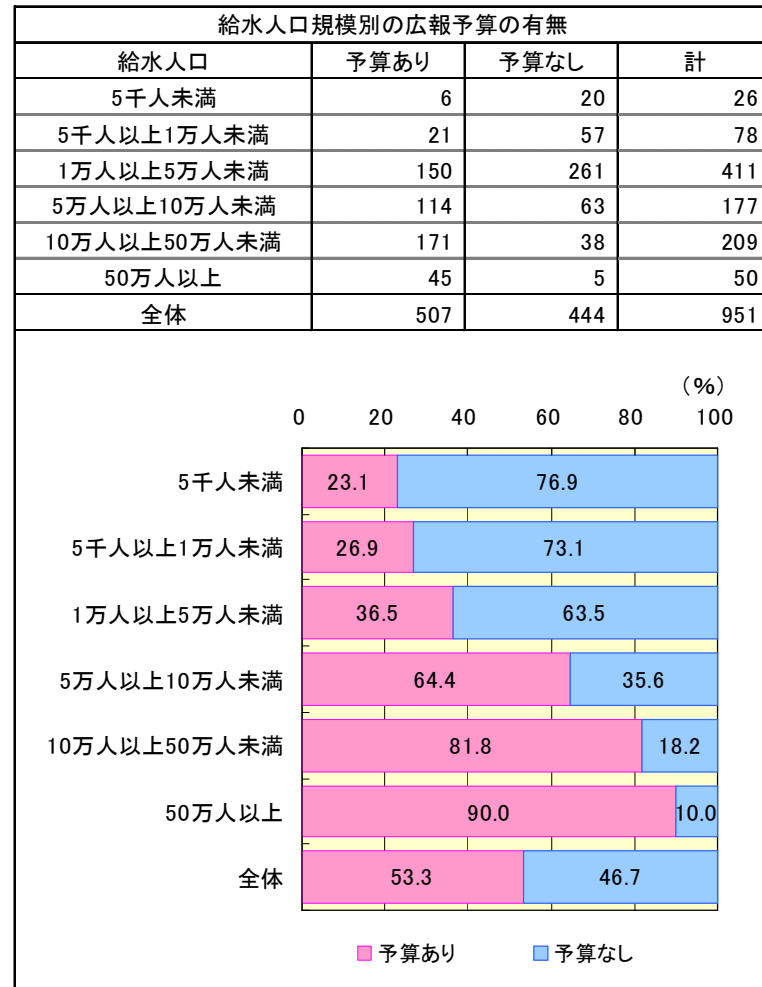
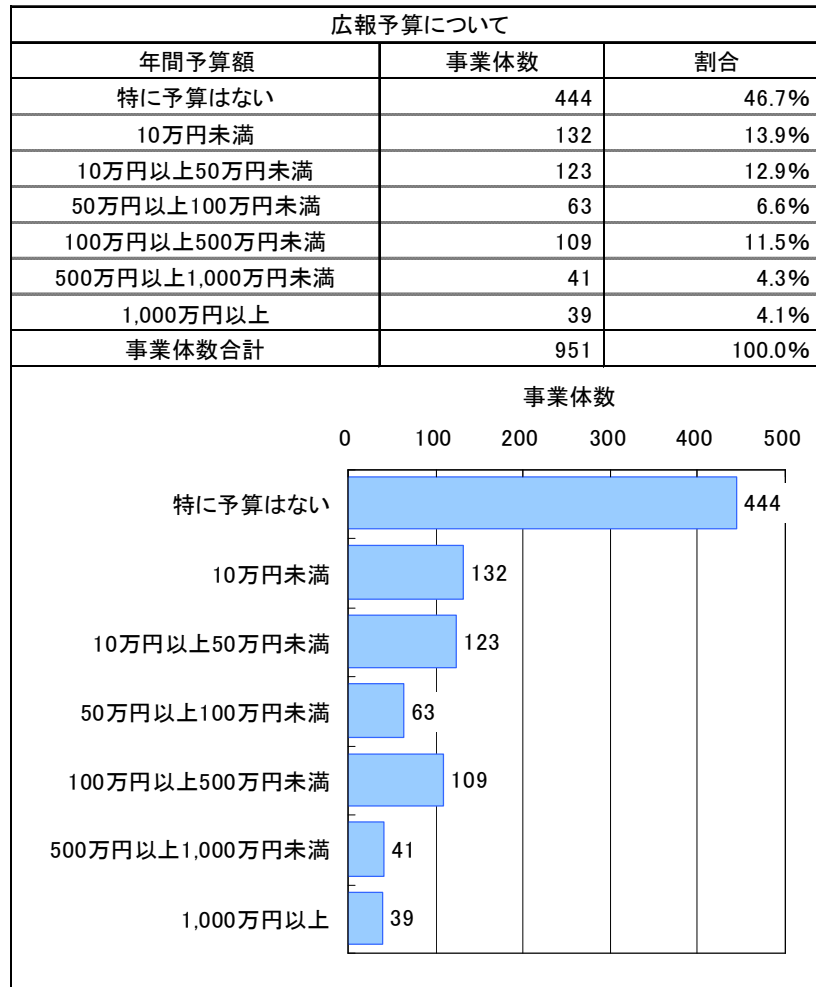


住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-2) 情報提供方法の現状

広報の組織体制 ②



出典：「水道事業における広報活動に関するアンケート調査結果」日本水道協会調査部調査課
(アンケート調査期間 平成20年12月17日～平成21年1月23日)

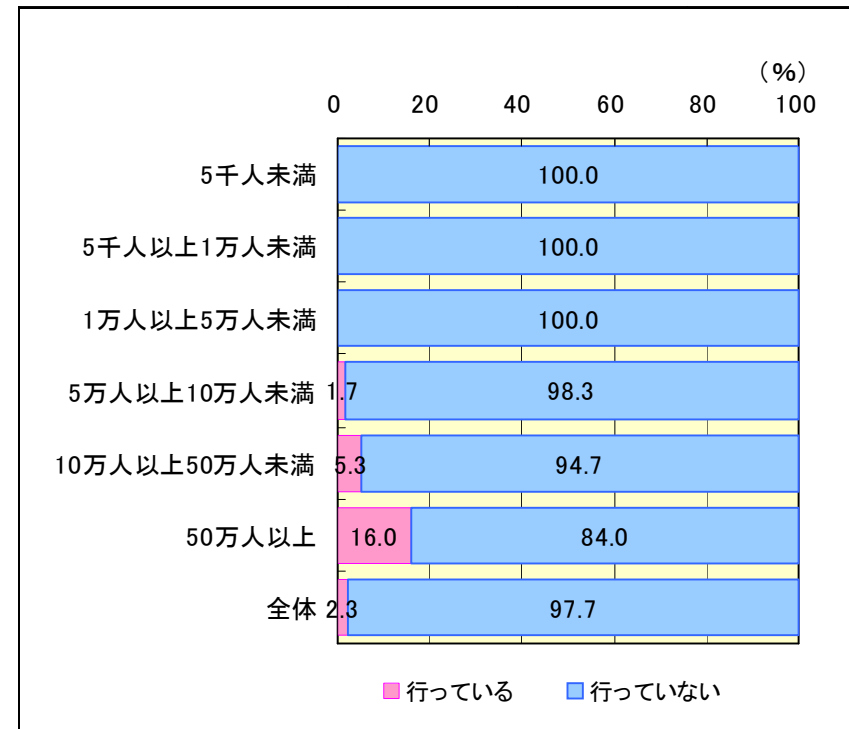
住 民 等 と の 連 携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-3) 情報提供による効果の把握

広報の測定効果を行っていますか			
給水人口	行っている	行っていない	計
5千人未満	-	26	26
5千人以上1万人未満	-	78	78
1万人以上5万人未満	-	411	411
5万人以上10万人未満	3	174	177
10万人以上50万人未満	11	198	209
50万人以上	8	42	50
全体	22	929	951

- 広報の測定効果を行っている事業体は少ない。
- 測定効果を行っている事業体のほとんどが、給水人口規模が大きい事業体である。



出典：「水道事業における広報活動に関するアンケート調査結果」日本水道協会調査部調査課
(アンケート調査期間 平成20年12月17日～平成21年1月23日)

住民等との連携

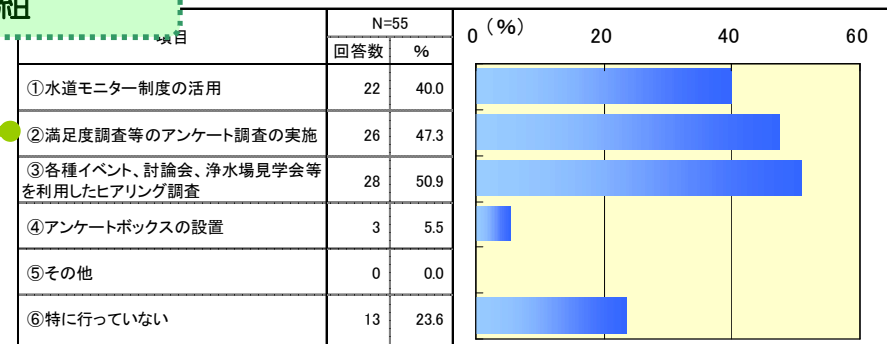
5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-3) 情報提供による効果の把握

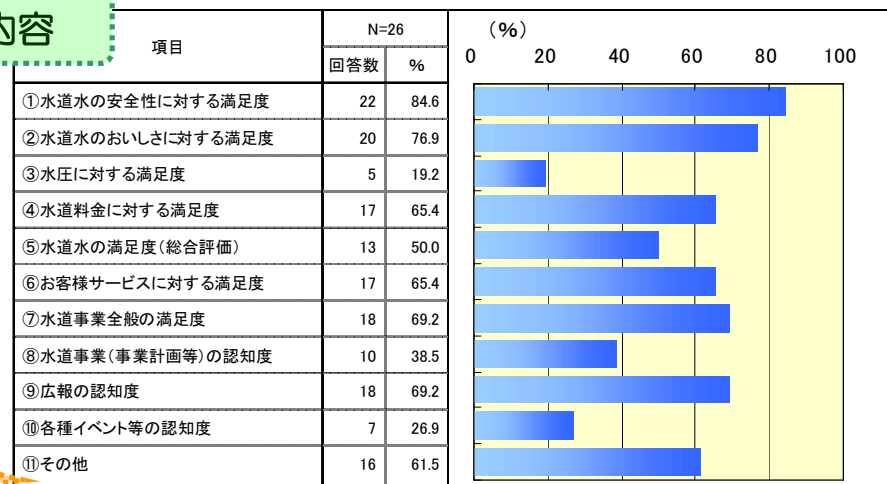
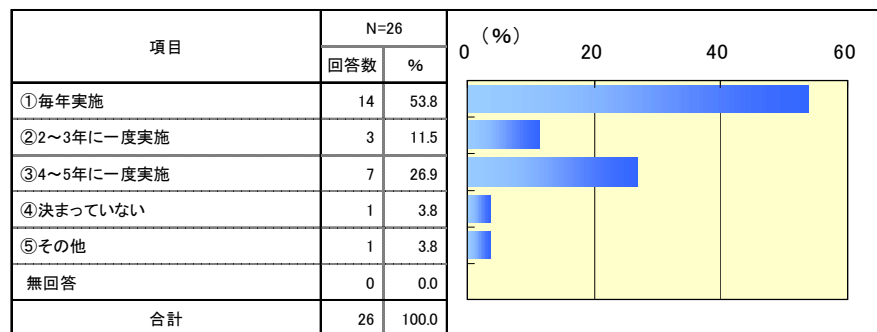
追加調査:利用者への情報提供を積極的に行っている優良事業体にアンケート調査を実施
(対象事業64事業のうち55事業から回答)

情報提供の効果把握するための具体的な取組

- 情報提供を実施している事業体では、水道モニター制度、満足度調査、イベント等によるヒアリング調査により、情報提供の効果把握している。
- アンケート調査等を実施している事業体の約8割は、水道水の安全性、おいしさに関する満足度を調査している。



満足度調査等のアンケート調査の実施頻度と実施内容



災害時の水の備蓄や地震対策等の震災関連項目
直接飲用率、節水の状況、事業の優先度等

住 民 等 と の 連 携

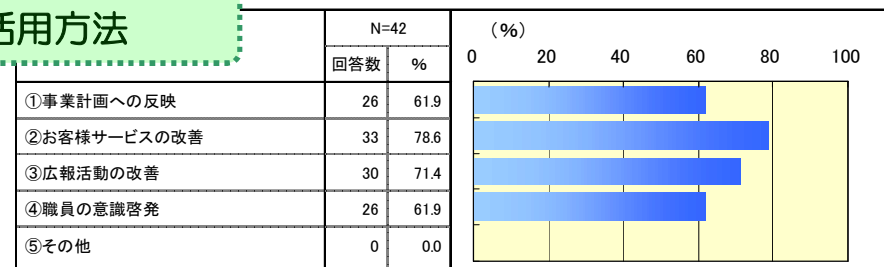
5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-3) 情報提供による効果の把握

追加調査:利用者への情報提供を積極的に行っている優良事業体にアンケート調査を実施
(対象事業64事業のうち55事業から回答)

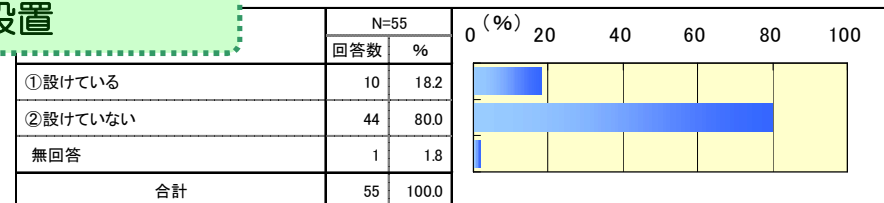
情報提供の効果の把握に関する調査結果の活用方法

- お客様サービスの改善への活用が最も多く、次いで広報活動の改善が多い。



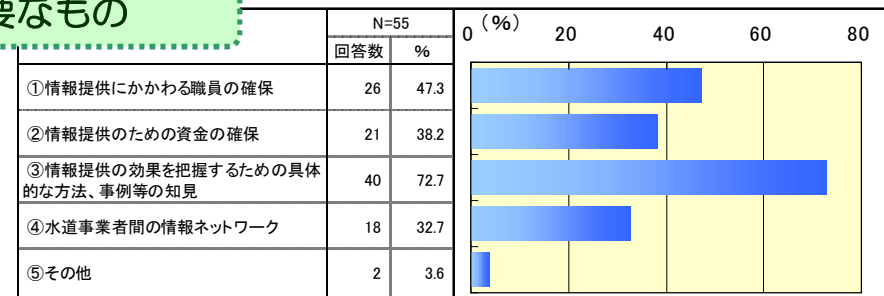
お客様サービスを担当する専門部署の設置

- 情報提供の優良事業体においても、専門部署を設置している事業体は少ない。



より効果的な情報提供を実施するために必要なもの

- 情報提供の効果을把握するための具体的な方法、事例等の知見が最も多く、次いで職員の確保が多い。

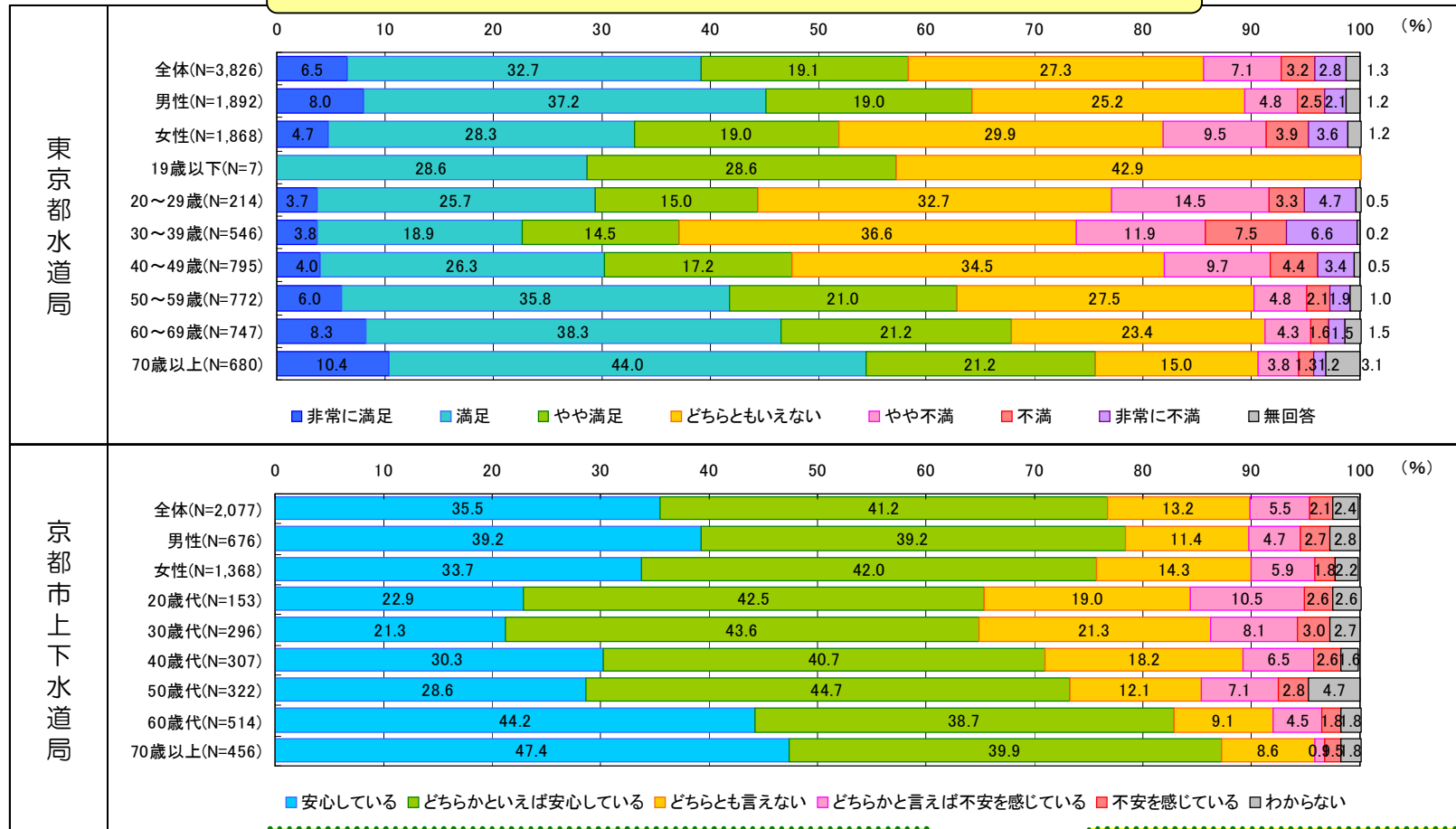


住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-4) 満足度調査

満足度調査の回答事例 水道水の安全性に対する評価



- 女性の方が安全性に対する評価は低い
- 年齢が低いほど、安全性に対する評価は低い



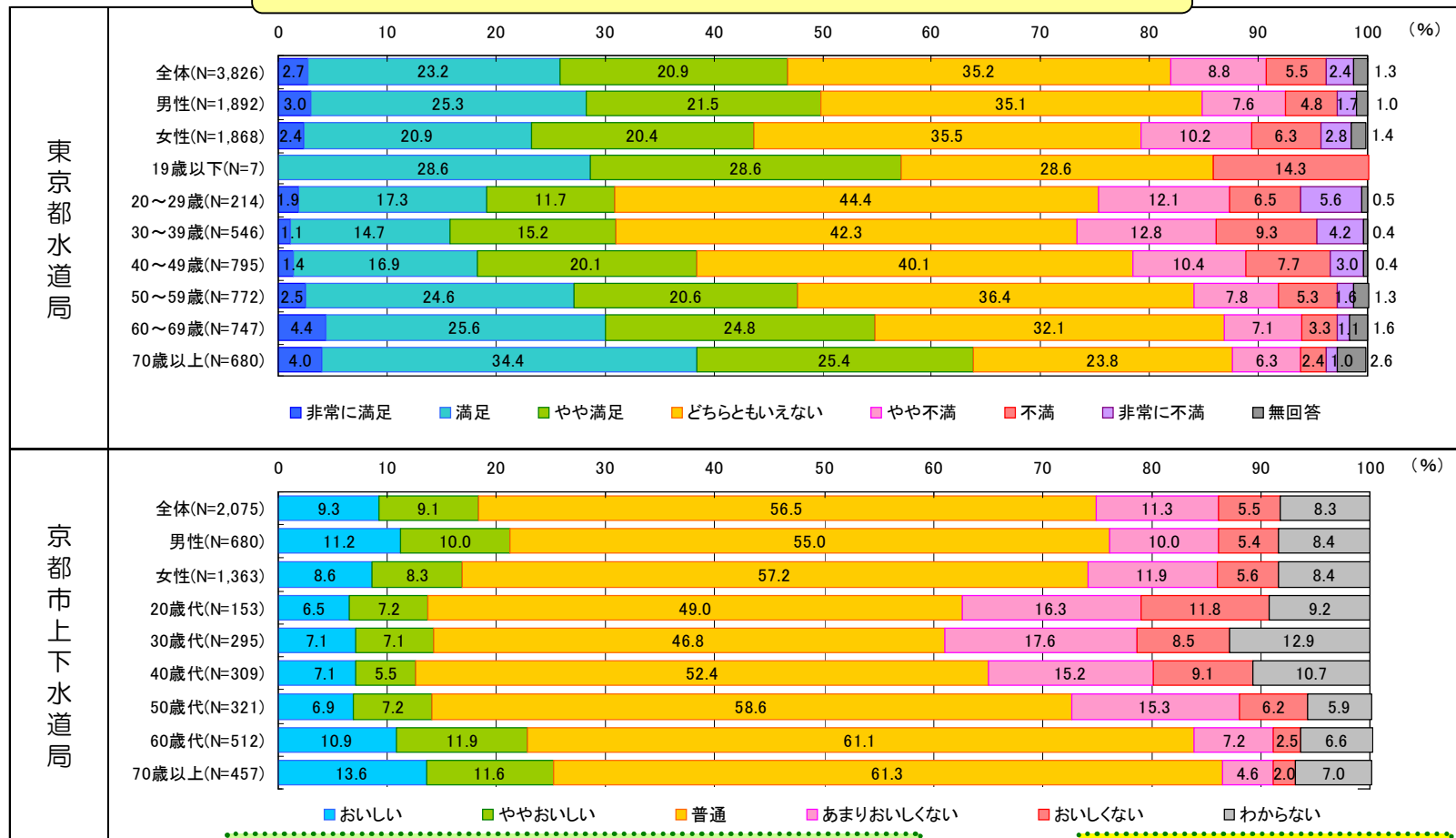
女性や若い世代への水道に関する教育が重要

住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-4) 満足度調査

満足度調査の回答事例 水道水のおいしさに対する評価



- 女性の方がおいしさに対する評価は低い
- 年齢が低いほど、おいしさに対する評価は低い

女性や若い世代への水道に関する教育が重要

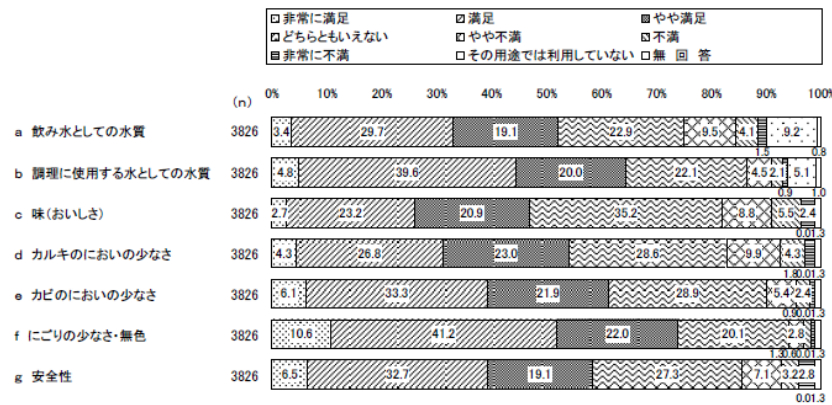
住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

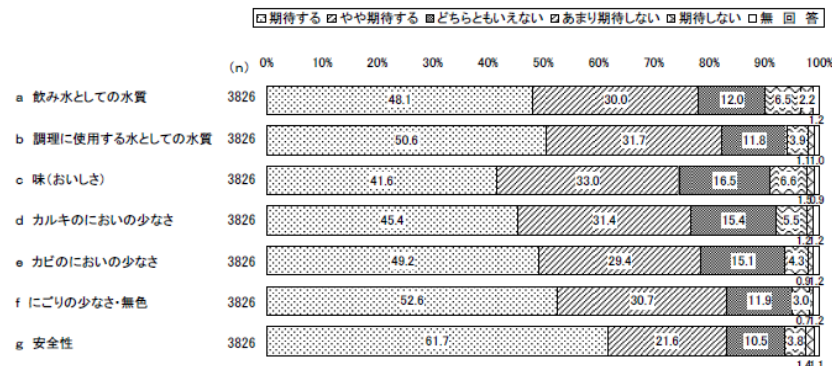
5-4) 満足度調査

満足度調査の活用事例 東京都水道局

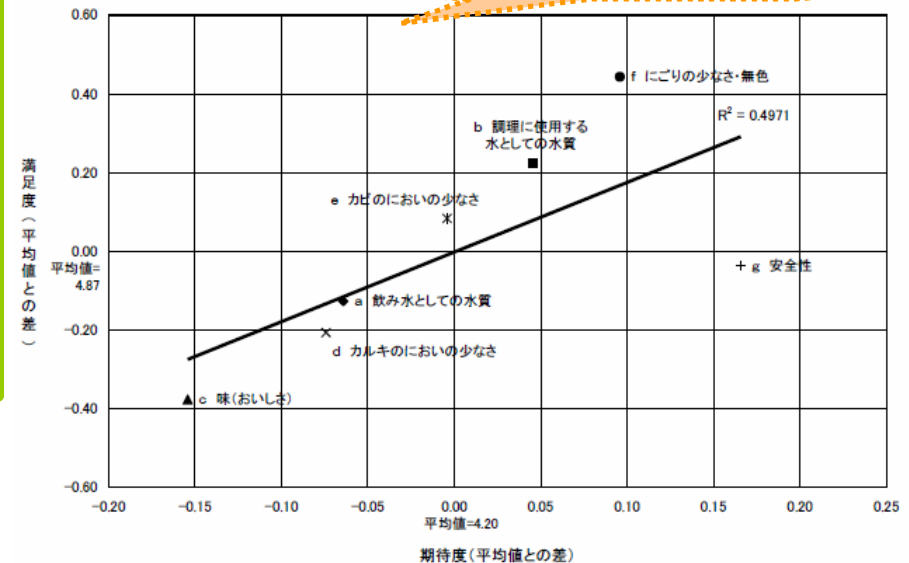
水質に対する満足度



水質に対する期待度



期待度の平均の差をX軸
満足度の平均の差をY軸
として散布図を作成



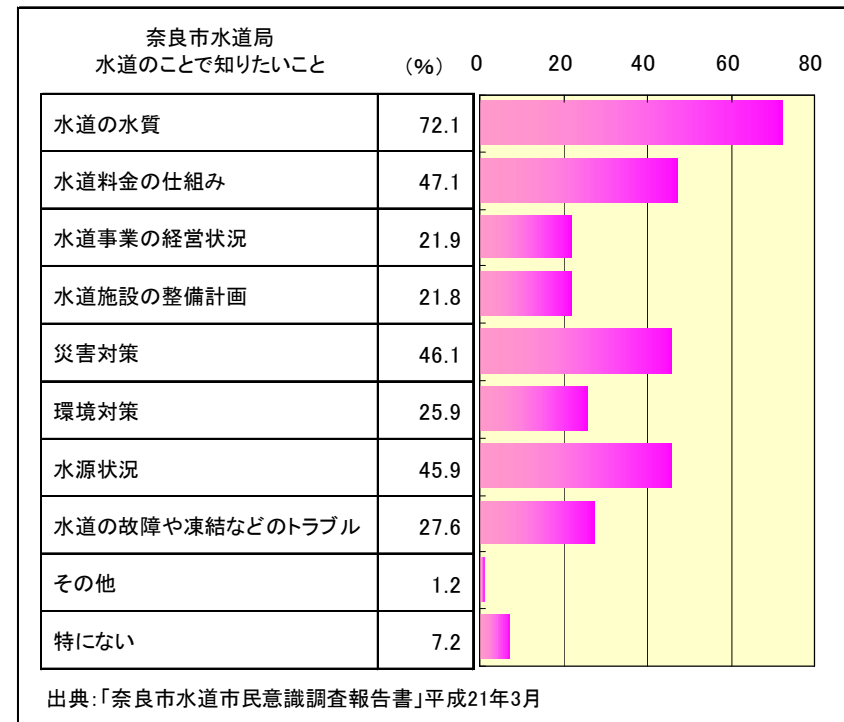
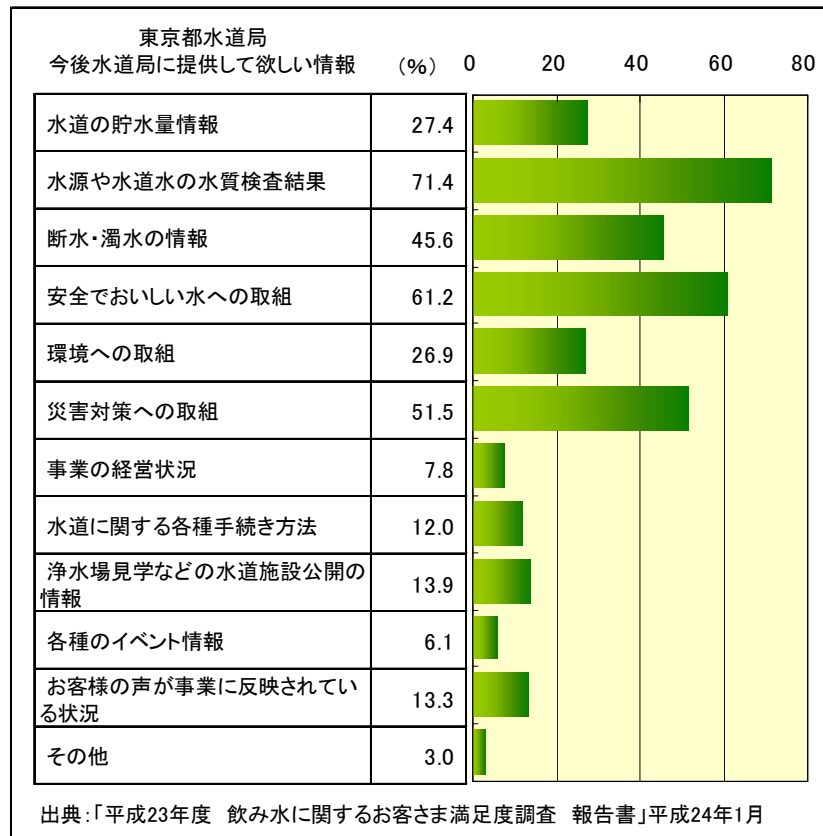
- 期待が高い項目については満足度が高く、期待が低い項目については満足度が低い傾向にある。
- 相対的に満足度が低い「味(おいしさ)」や「カルキのにおいの少なさ」、「飲み水としての水質」などについては、利用者に期待を高めるアプローチを行うことで、満足度を高めることができる可能性がある。

住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-4) 満足度調査

満足度調査の事例 水道について知りたい情報



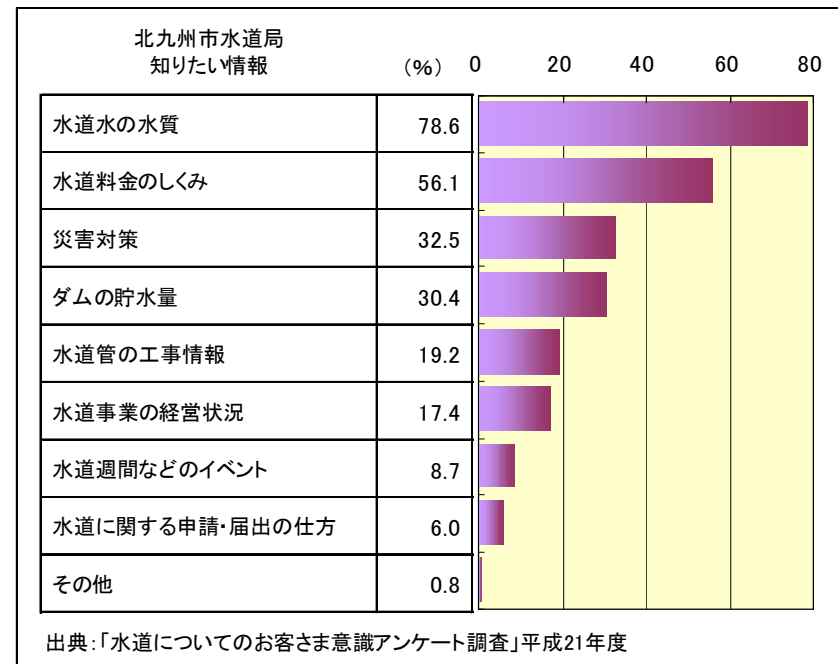
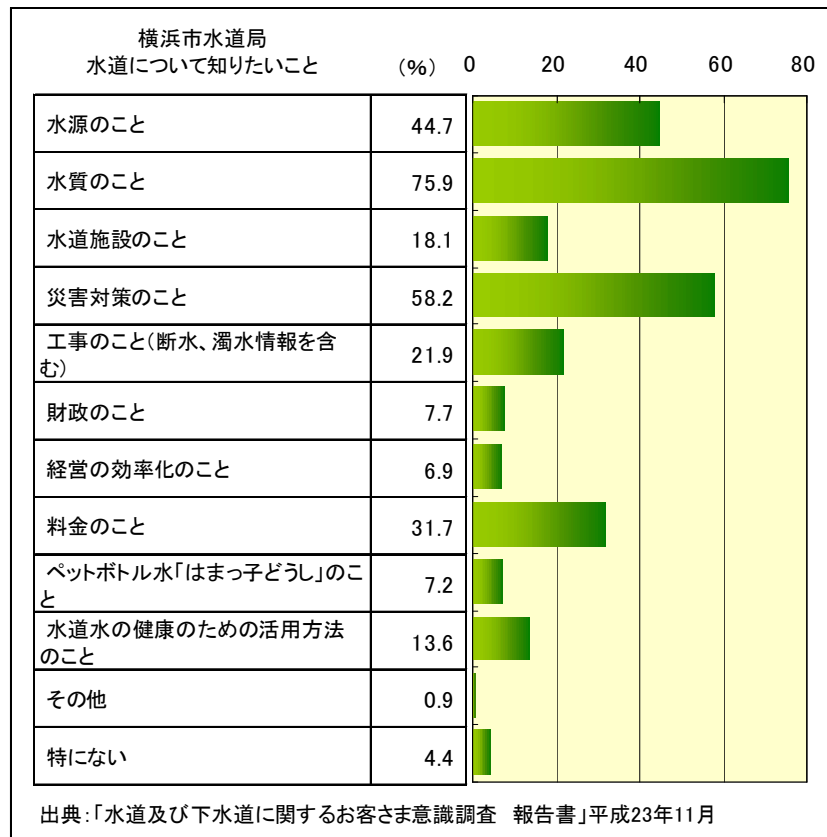
- 需要者が知りたい情報で最も多いのは、水質に関する情報である。
- 次いで、水道料金や災害対策が多い傾向である。

住 民 等 と の 連 携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-4) 満足度調査

満足度調査の事例 水道について知りたい情報



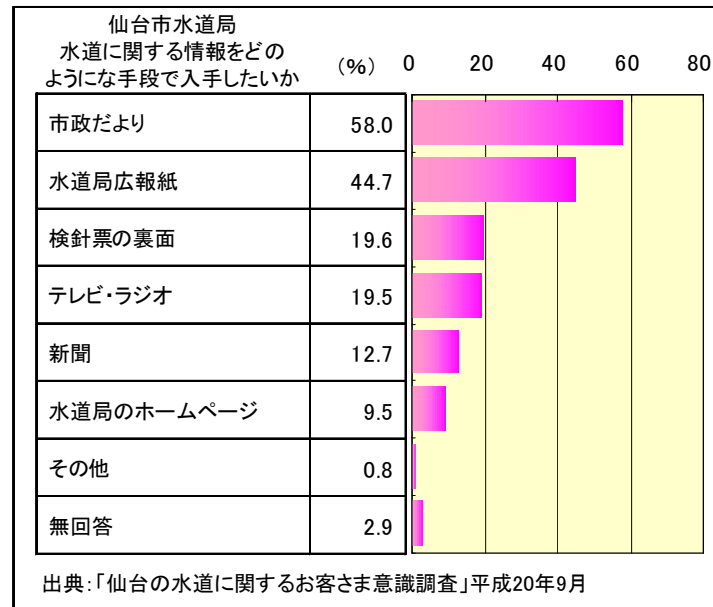
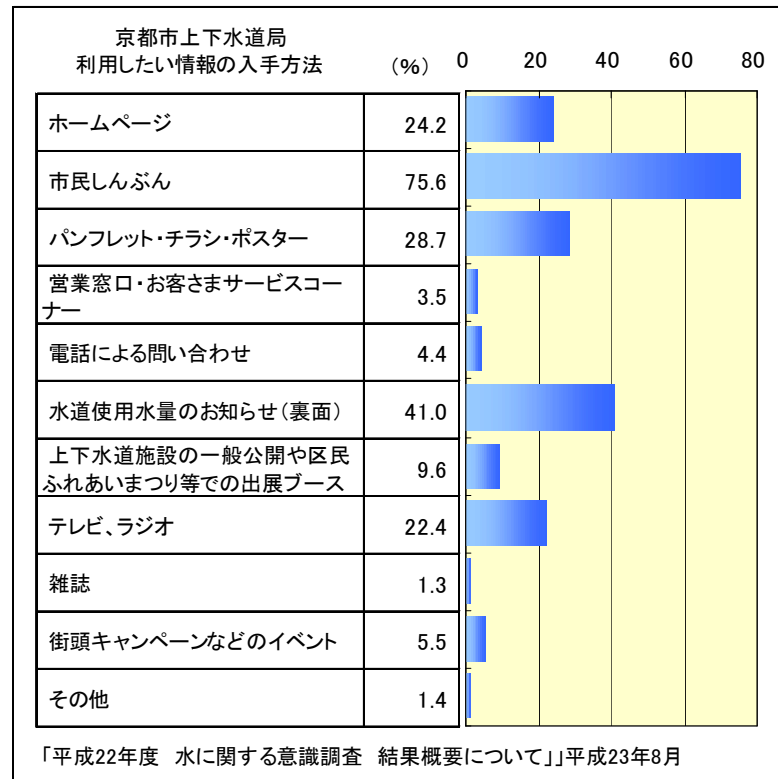
- 需要者が知りたい情報で最も多いのは、水質に関する情報である。
- 次いで、水道料金や災害対策が多い傾向である。

住民等との連携

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-4) 満足度調査

満足度調査の事例 情報の入手方法



□ 需要者の情報の入手方法として、市民しんぶん、市政だより、広報紙によるニーズは高い。

5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状

5-5) 水道事業者による情報提供と需要者ニーズの現状に関するまとめ

まとめ

- 満足度調査の事例から、需要者の知りたい情報は水質・料金に関する情報が多く、水質検査や料金に関する情報提供は、約8割程度の水道事業体で実施している。
- その他需要者の知りたい情報として、災害対策に関する情報提供が多く、災害対策に関する情報提供を実施している事業体は、3~4割程度である。
- 多くの事業体がホームページによる情報提供を実施しているが、満足度調査の事例によると、需要者が利用したい情報の媒体は広報紙など紙面によるニーズが高い傾向である。
- 広報専門部署を設置している事業体は全体の7%程度と少なく、情報提供を実施している優良事業体でも少ない。
- より効果的な情報提供を実施するために必要なものとして、情報提供の効果を把握するための具体的な方法、事例等の知見が最も多く、既存の満足度調査等を分析する等の知見を整理することが今後の課題となる。
- 満足度調査から水道の安全性やおいしさに関する評価は、女性や若い世代で評価が低いことから、学校等への水教育が重要となる。