

2020. 2. 12

資料 1

第8回 上下水道事業経営審議会

1 経営戦略の策定について パブリックコメント実施結果 概要版 全体版

資料 2

資料 3

資料 4

2 「水のこえ」等の 上下水道事業部広報について

岐阜市上下水道事業部

1 経営戦略の策定について

経営戦略策定 今後のスケジュール

- ～12月 経営戦略（案）の作成
- 12月 第7回上下水道事業経営審議会 経営戦略(案)を提示
- 1月 パブリックコメントの実施（1/1～1/31）
- 2月 第8回上下水道事業経営審議会
パブコメ後の経営戦略(案)を提示 ... **今回審議会**
- ～ 3月 経営戦略の策定、公表

岐阜市上下水道事業部

1

2「水のこえ」等の 上下水道事業部広報について

- (1) 広報の位置づけとこれまでの取組
- (2) 今年度の取組 下水料金改定の広報
- (3) 今年度の取組 広報紙「水のこえ」の検討
- (4) 今後の広報の方向性

(1) 広報の位置づけと これまでの取組

水道法の情報提供義務規定

(情報提供)

第二十四条の二 水道事業者は、水道の需要者に対し、厚生労働省令で定めるところにより、第二十条第一項の規定による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。

岐阜市上下水道事業経営戦略における位置づけ

積極的な情報発信

お客様に水道・下水道事業に対する理解と関心を深めていただくため、サービスに関するお知らせに留まらず、水道・下水道事業の抱える課題や将来に向けた取組等政策的な事項についても、広報紙「水のこえ」や「広報ぎふ」、ホームページ、SNS等、様々な手段を組合せ、情報提供の充実を図ります。

下水料金のあり方審議における広報に関する意見

「市民への説明の仕方、263円の負担増についての納得の仕方が重要であると思う。国の示す下水道使用料の基準を下回っているといった話をしてもらおうと、少し受け入れやすいのではないか。」

令和元年度第5回 岐阜市上下水道事業経営審議会 議事録より

(1) 広報の位置づけと これまでの取組

これまでの取組

- ・広報紙「水のこえ」
 - ・広報ぎふ
 - ・ホームページ
 - ・ラジオ広報
-
- ・上下水道モニター事業(平成30年度～)
令和元年度は下水処理場の見学会及び意見交換会を3回実施
 - ・施設見学会(令和元年度)
一般市民向けに日曜日開催。鏡岩水源地及び北部プラントにて実施
 - ・各自治会連合会での説明(令和元年度)
上下水道事業の現状や取組の説明とともに施設見学会の案内を実施

(2) 今年度の取組 下水料金改定の広報

令和2年4月からの下水料金改定に向けた広報

令和元年12月17日	岐阜市下水道条例の一部を改正する条例公布 (令和元年第5回(11月)岐阜市議会定例会にて条例案可決)
令和元年12月17日	市公式ホームページ掲載
令和2年1月15日	広報ぎふ1月15日号掲載
令和2年2月1日	広報紙「水のこえ」第46号掲載
令和2年2月～3月	検針時に周知用チラシ配布
令和2年4月1日	下水料金改定

(2) 今年度の取組 下水料金改定の広報

審議会での意見を踏まえ、水のこえ第46号を制作



岐阜市上下水道事業部

- ① 料金モデルケース、適用時期を図解
- ② 料金改定の背景についてグラフを用いて解説
- ③ 全国の下水料金の平均、県内市の下水料金との比較

6

(2) 今年度の取組 下水料金改定の広報

媒体ごとに情報量、掲載内容に変化をつけて展開
改定について、幅広く理解を求める

情報量
少

情報量
多

検針時配布チラシ	広報ぎふ	水のこえ	ホームページ
<ul style="list-style-type: none"> ・料金表 ・新料金適用時期 <p>お客様の負担に関する情報を重点的に掲載</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・料金改定の背景 ・国や県内市との料金比較 <p>水のこえよりも簡略化し掲載</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・料金改定の背景 ・国や県内市との料金比較 <p>グラフで詳細に掲載</p>	<p>水のこえ掲載の内容</p> <p>+</p> <p>審議会の議事など他ページとリンクし、さらに詳細な説明</p>

岐阜市上下水道事業部

7

(3) 今年度の取組 広報紙「水のこえ」の検討

行財政改革推進会議の審議内容

- ・認知度が低く、家庭に届けられても、
読まれていないのではないか。
- ・年2回、紙媒体での全戸配布は、
利用者にとって本当に必要な発行体制なのか。

行財政改革推進会議とは

- ・行財政改革の推進について
審議する市長の諮問機関
- ・毎年、対象事業を選定し、
事業のあり方について審議



審議の総括

「上下水道需要者である市民が現在の手法による情報提供を望んでいるかどうか
検証したうえで、年2回の配布や全戸への紙媒体による配布といった手法が
適切かどうか、検討する必要がある。」

(3) 今年度の取組 広報紙「水のこえ」の検討

行財政改革推進会議の意見を受けた当部の方針

経営戦略での位置づけ(本資料3ページ参照)のとおり、
利用者が知りたい情報を提供するだけでなく、当部の課題や現状を
知り、理解してもらい、事業に対する信頼を得ていくことが必要



認知度を高め、多くの方に読まれる広報紙とするため、
また、利用者の理解をより深める広報紙とするため、
調査を実施し、発行体制の検討や内容の充実に役立てる。

(3) 今年度の取組 広報紙「水のこえ」の検討

広報広聴課 市政モニター 「ぎふCITYウォッチャーズ」の活用

「ぎふCITYウォッチャーズ」概要

人数 : 200名(広報ぎふ等で募集)
任期 : 最長3年
要件 : 市内在住で満20歳以上、インターネットが使用できること等
回答率 : 約86.8%

調査方法

時期 : 令和2年2月14日～(水のこえ第46号配布後)
調査内容 : 水のこえの認知度、上下水道事業への理解が深まったか、
興味を抱いた記事は何か 等

(4) 今後の広報の方向性

より広く情報を届けるため

① 複数の媒体で補完し合う広報

人から人へ、理解の波及を期待する

② クチコミを活かした広報

上下水道事業部全員が広報担当者としての意識を持つ

③ 職員全員で取り組む広報

(4) 今後の広報の方向性

① 複数の媒体で補完し合う広報

幅広い年齢層を対象に、情報の量や即時性に
変化をつけながら広報を展開

クチコミ

- ・サポーター(仮)
- ・施設見学、出前講座
- ・「水のこえ」かわら版

特徴

- ・人から人へ情報の伝達が期待できる

紙媒体

- ・広報紙「水のこえ」
- ・広報ぎふ

特徴

- ・年齢層を問わず情報を届けられる
- ・災害時等に備え手元に置いておける

インターネット

- ・市公式ホームページ
- ・市公式SNS

特徴

- ・情報量を多くできる
- ・即時性が高い

(4) 今後の広報の方向性

② クチコミを活かした広報

上下水道モニター事業の展望「サポーター」づくり

上下水道事業への理解が深まったモニターの方を「サポーター」として登録し、継続的に情報提供

施設見学会、出前講座の充実

体験プログラムを取り入れ、内容の充実を図る
先進都市(名古屋市)と意見交換、手法を学ぶ

「水のこえ」かわら版

上下水道に関するトピックを端的に掲載したチラシ
工事説明での各戸訪問や水の資料館などで活用



(4) 今後の広報の方向性

③ 職員全員で取り組む広報

職員全員が“広報担当者”であると意識づけ
知識とスキルを身に付けるための研修の充実

幅広い知識を身に付けるためのランチタイムセミナー
伝える力を身に付けるための意識改革研修、実践研修

和歌山市の断水計画について

概要

漏水による道路陥没などの危険があるとして、和歌山市が、**水道管の修繕工事に伴う断水**を計画した。

漏水想定箇所：国道直下の水道管（φ800mm）
昭和37年布設

【断水計画】（1月16日公表）
・期間：1月19日 22:00～1月21日 22:00（3日間）
・対象：約3万5,000世帯（約8万人）
和歌山市の5分の1

修繕工事を実施したところ、漏水箇所は想定水道管（φ800mm）ではなく、分岐した水道管（φ150mm）と判明。

⇒断水せずに修繕工事を完了。

断水は回避できたものの、濁り水が発生し、市民生活に影響が出た。

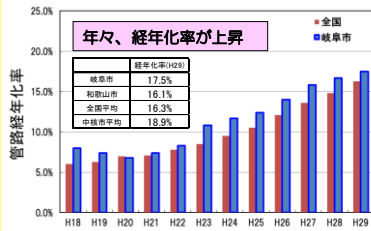


R2.1.21 毎日新聞 23面

水道管の老朽化状況

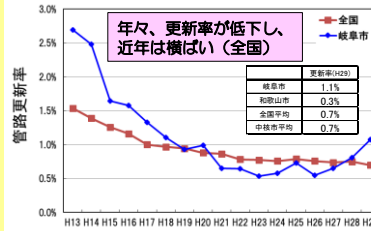
管路経年化率

法定耐用年数を越えた管路延長
管路総延長 × 100 (%)



管路更新率

更新された管路延長
管路総延長 × 100 (%)



岐阜市の老朽化対策

長期的な資産管理を行い、計画的な水道施設の更新に取り組む

※「岐阜市上下水道事業経営戦略(案)」p.34~35