

上下水道モニター事業実施報告

1 モニターについて

- 事業について
- 平成30年度のモニターについて

2 実施報告

- 第1回 水道事業
- 第2回 下水道事業

3 制度の活用について

- 事業への反映
- 今後の取組予定

事業について①

位置付け

- 岐阜市上下水道事業中期経営プラン（平成27～31年度）で掲げる**企業経営の5つの目標を達成するための重点取組項目**
- 平成29年度に制度の検討を行い、**平成30年度より導入**

- 目標1 人づくり・組織作りに取り組み、経営の効率化を図ります
- 目標2 安定した事業運営を実現するため、健全な財政運営に努めます
- 目標3 更なる経営基盤の強化を目指します
- 目標4 重要なライフラインとして施設設備の機能維持・向上に努めます

目標5 皆さまに信頼される事業運営に努めます

市民満足度の高い行政の推進

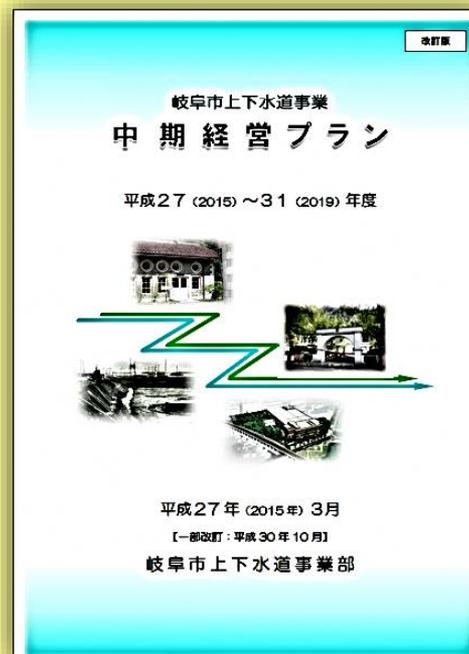
情報の積極的な提供

積極的な情報発信・情報公開の推進

市民の参画と協働の推進

市民の思いの市政反映

モニタリング制度の導入の検討



事業について②

目的と効果

- お客様の事業に対する理解を深めてもらうために
情報を積極的に発信する。
- **お客様の声やアイデア**を事業に反映させる。



直接、お客様と対話できる制度の導入



サービスの向上

平成30年度のモニターについて①

モニターの職務等

- 施設見学会及び意見交換会への参加、アンケートの回答
任期は1年

募集及び応募

- 応募条件は岐阜市在住で満20歳以上である等
- 広報ぎふ、タウン誌、公式ホームページ等で募集
- 定員15名に対し、**42名(男性19名、女性23名)**の応募

委嘱状況

- 抽選により**15名(男性7名、女性8名)**に委嘱
- 平均年齢60.2歳 (31歳～77歳)

平成30年度のモニターについて②

今年度のテーマ

**お客様の知りたい情報を把握し、
より分かりやすく情報発信する。**

- これまでも情報発信に取り組んでいるが、我々の**伝えたい情報**とお客様の**知りたい情報**にギャップはないか？
- お客様は事業について、何を知りたいと思っているのか。**モニターにご意見を伺うことにより、このギャップを埋める。**

「伝える広報」から「伝わる広報」へ

第1回 水道事業 実施報告①

概要

実施日：平成30年7月22日（日）

場 所：鏡岩水源地（配水池）

施設見学会 鏡岩水源地・配水池

- ・ 鏡岩水源地は昭和5年から稼働する本市で最も古く、規模が大きい水源地。**市内の全配水量のおよそ3割を占める。**
- ・ 鏡岩配水池は、金華山の岩盤をくり抜くという方法で建設された**大規模地下空洞式配水池**

意見交換会

テーマ

「**岐阜市の水道 知りたいこと 伝えたいこと**」

第1回 水道事業 実施報告②

施設見学会①

- 水の資料館、鏡岩配水池、井戸、紫外線処理施設、自家発電施設を見学
- 本市の水道施設の概要、水質、安定供給等について説明

見学会で用いた資料

施設見学ハンドブック⇒施設等の解説や取組内容を掲載

鏡岩配水池へのトンネル

・見学スタート地点。配水池へのトンネルがある「水の資料館」は、岐阜市が給水を開始した昭和3年から昭和40年代まで、エンジン室として使用されていた建物です。隣接する旧ポンプ室とともに国の登録有形文化財に指定されています。

① 井戸

規模

- ・深さ18m、口径10m 全3か所
- ・取水ポンプは全8台あり、通常は2~3台程度が稼働しています。

・井戸に雑物を投入させるとのテロ対策のため監視システムを導入し、異変があった場合は集中監視室へ連絡が入るとともに、すばやく対応します。

④ 配水池

構造

- ・直径30m、高さ30m
- ・容量20,000m³(25mプール約50杯分)
- ・景観や自然への影響を少なくするため地下に設置されており、岩盤に囲まれるため地震にも強いのが特徴です。

役割

- ・季節や時間によって変動する水の使用量に対応するとともに、非常時にも一定時間水道水を給水するため、一時的に水を貯めておきます(市全体で約1時間分)。

⑤ 監視・操作室

役割

- ・鏡岩水源池及び配水池の監視や操作を行います。以前から遠方監視を行っていましたが、より一層の効率化を図るため、鏡岩水源池についても、平成24年から遠方監視を行っており、平常時は無人です。

・水温や水質を監視するための水標を備えています。給水する水で命を削奪して、金魚の異常な動きを監視して遠方監視室へ知らせます。

配水までのどの過程を見学しているか分かるよう工夫

重要なポイントを「安全性」「おいしさ」「防災」の3つに分類して掲載

見学会に気づいたことを書きとめることができるようメモ欄を用意

第1回 水道事業 実施報告③

施設見学会②



見学会の様子

- ・ 日ごろ見慣れない施設への驚きとともに、他の施設も見たいとの声を頂いた。
- ・ 見学中も活発に質問があり、**関心の高さが伺えた。**

第1回 水道事業 実施報告④

意見交換会①

テーマ

岐阜市の水道 知りたいこと・伝えたいこと
⇒「お客様が知りたいこと」の把握

意見交換に用いた資料

多くの発言を促すとともに、
限られた時間で総括できる
よう資料を配布

意見を「安全性」「おいしさ」
「防災」の3つのポイントに分類
して書き込めるシート

意見交換会テーマ「岐阜市の水道 知りたいこと、伝えたいこと」まとめ例

	最も伝えたいポイント	その他のポイント
ポイント！ 安 安全性		
ポイント！ 防 防災		
ポイント！ お おいしさ		

第1回 水道事業 実施報告⑤

意見交換会②

- ◆活発な意見交換を行うため、2つのグループに分かれ、ワークショップ形式で実施
- ◆皆様の意見を分類し、グループの総括意見として発表



職員がコーディネーターとなり各モニターが意見を発表



意見を記入した付箋を貼り、ポイントごとに分類



グループごとに総括した意見を発表

第1回 水道事業 実施報告⑥

皆様のご意見

- ・ 24時間体制での監視、災害への備え等、**安心で安全のために努力されていることが印象的だった。**
- ・ いつも当たり前前に蛇口をひねれば、安全管理された塩素の臭いがしないおいしい水が飲めるのでうれしい。
“当たり前”が良い。
- ・ **きれいな水源**に恵まれていることを**もっとPRすべきだ**と思う。
- ・ 料金が少し高いと感じていたが、**これだけの施設では仕方がない**と思った。

各グループの総括

- 「**水のおいしさ、安全性について、もっと効果的なPRをすべき**」
- 「**当たり前と思われがちな
安全でおいしい水を提供する取組を広報していくべき**」

第2回 下水道事業 実施報告①

概要

実施日：平成30年10月14日（日）

場 所：中部プラント

施設見学会 中部プラント

- ・ 昭和12年に本市で最初に処理を開始した下水処理施設
平成19年から下水の処理をしながら改築を進めている。
- ・ 改築により水処理等の機能が向上するとともに、
災害時にも機能が維持できるようになる。

意見交換会

テーマ

「広報紙“水のこえ”での中部プラント紹介記事作成」

第2回 下水道事業 実施報告②

施設見学会

- 現在、改築工事の中の中部プラントのポンプ棟、水処理棟、汚泥脱水機棟等を見学
- 本市の下水道施設の概要、汚水処理等について説明



見学会の様子

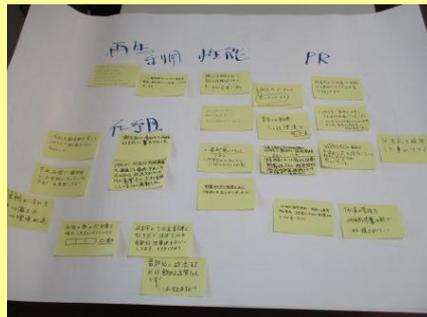
- ・ **微生物の働きによって処理されていることを初めて知り驚いた等のご意見を頂いた。**
- ・ 見学中も活発に質問があり、**関心の高さが伺えた。**

第2回 下水道事業 実施報告③

意見交換会

テーマ

広報紙“水のこえ”での中部プラント紹介記事作成
⇒広報にお客様の目線を取り入れる



- ◆活発な意見交換を行うため、2つのグループに分かれ、ワークショップ形式で実施
- ◆皆様の意見を分類し、グループの総括意見として発表

第2回 下水道事業 実施報告④

皆様のご意見

- ・ 汚水が何回もの処理施設を通過して最終的にきれいな水となって放流されている。
河川環境に大きく貢献していることに感動した。
- ・ りん酸肥料の製造等、**汚泥の資源としての再利用はとても良い。**
- ・ 分流式（汚水と雨水を分けて処理する方式）により汚水処理能力の効率が考えられている。優れた方式を採用している。
- ・ 耐震性を持つ施設であり、**災害時にも安心だと思った。**
- ・ **臭気への配慮**がされ、住環境を守っている。
- ・ **周辺環境に配慮**されていることを知り、**下水のイメージが変わった。**

各グループの総括

「臭気対策・周辺環境への配慮をアピールすべき」
「耐震性など、施設の機能をアピールすべき」

事業への反映①

広報紙「水のこえ」①

- 第1回意見交換会のアンケート結果をもとに、**第44号(平成30年12月1日発行)をリニューアル**



関心を持って、読んでいただけるよう
表紙のデザインを大きく変更し、インパクトのあるものへ

事業への反映③

広報紙「水のこえ」③

- 第2回意見交換会をもとに、**特集記事を作成し、第44号(平成30年12月1日発行)に掲載**

特集
見えないところで暮らしを支える
下水道の役割

普段は目に見えない下水道ですが、私たちの暮らしには無くてはならない存在です。今回は、下水道の役割と身近にある下水処理場(プラント)についてご紹介します。

下水とは…?
家庭や工場から排出される「汚水」と「雨水」を合わせて「下水」といいます。都市圏では、現在主流となっている「分流式下水道」(汚水と雨水を別々の管路で処理する方式)を日本で最初に採用しました。

下水道の役割
① 街を清潔に保つ
汚水が直接川や水路に流れないようにすることで、街を清潔に保ち、害虫や悪臭の発生を防ぎます。
② 街を洪水から守る
豪雨の際に浸水被害が出ないように、雨水渠(雨水のみを排水する管路)により、雨水を速やかに排除します。
③ 身近な環境を守る
住宅や工場から排出された汚水は、下水管を通じて下水処理場に運ばれ、処理されます。消毒して水をきれいにした後、川や海に水を流しています。

放流される水の検査
下水処理場から放流される水は、水質検査が義務付けられています。川や海の環境を守るために、放流水の水質を厳しく管理し、きれいに処理された水だけが自然に流れています。

きれいにするのは「微生物の力」
下水管を通じて下水処理場に運ばれた汚水は、大きな浮遊物を取り除いた後、生物反応槽に送られます。反応槽にいる多くの微生物は、汚水の中の汚れ(有機物)を餌にして繁殖しており、その働きによって汚れが分解され、沈んでいきます。石の写真のように、微生物の力できれいにした上澄み水を消毒した後、川へ放流しています。

北部プラント
昭和41年に処理を開始しました。下水汚泥(汚水処理の過程で沈んだもの)を抽出した皮から、貴重な資源である「りん」を回収する施設を備えています。

中部プラント
昭和12年に岐阜市で最初に処理を開始した下水処理場です。老朽化のため、平成19年度より汚水処理を行いながら改築しており、今年度の完成を目指しています。

南部プラント
昭和48年に処理を開始しました。市内の4つのプラントの中で、最も汚水の量が最も多い施設です。

「臭気対策」「耐震性等」をポイントとした中部プラントの紹介記事

「臭気対策」
処理施設は全て建物内にあるため、臭気が拡散することはありません。なお、臭気は臭気装置によって取り除かれ、きれいな空気だけが外へ排出されます。

「災害に強い施設」
設けられた備地の向上で更に水がきれいになるとともに、耐震化されることで、災害時にも処理能力を維持することができます。

お客様の声
下水道モニターのごことしほーと様からのご声かけありがとうございました。ご声かけがきっかけで、おかげさまで下水道の役割が身近に感じられています。

モニターから多くの関心が寄せられた下水処理における「微生物の働き」について紹介

意見交換会での総括意見や施設見学会での意見・感想を参考に記事を作成

事業への反映④

広報紙「水のこえ」④

⇒リニューアル後の「水のこえ」についてアンケートを実施したところ「**写真が多く、分かりやすい**」「**見やすくなった**」等、概ね好評をいただいた。



直接、お客様と対話した成果



今後も、モニターの皆様の意見を事業に反映させ、サービスの向上に取り組んでいく。

今後の取組予定①

アンケート結果

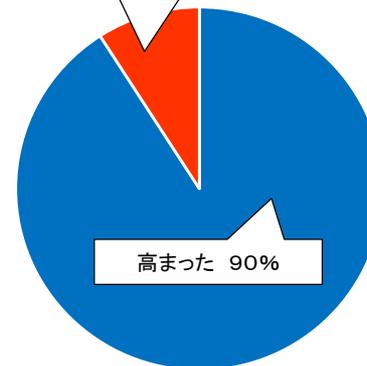
■制度改善のためアンケートを実施

- ・ 市民の意見を集めようとする姿勢はとても良い。
- ・ 興味、関心がかなり深まった。
- ・ 普段見ることのできない施設を見ることができ、大変勉強になった。
- ・ 難しく**一度では中々理解できない。**
- ・ **他の施設も見学したい。**
他の施設との違いが知りたい。
- ・ 今年度と**施設やテーマが変わるなら、**また参加したい。
- ・ もっと施設を見学したい。
回数を増やしてほしい。
- ・ **他の人にも参加してもらいたい。**

問

上下水道事業に対する
関心は高まりましたか？

前と変わらない 10%



高まった 90%

アンケートに回答した
モニターの90%が
関心が高まったと回答

今後の取組予定②

来年度の予定

規模の拡大

- ・ モニター一定員：15名→25名
- ・ モニター任期：1年→2年
- ・ 年間開催回数：2回→3回

⇒ **より多くの方のご参加**をいただくとともに、
2年に渡り携わっていただくことで、
より深い理解のもとで意見を伺い、事業に活かしていく。

今後の方向性

- ・ **平成31年度に下水料金、平成32年度に水道料金**の算定期間（据え置き期間）が終了することから、**それぞれの年度中に料金のあり方について市長から当審議会へ諮問予定。**

⇒平成31年度は下水道事業、平成32年度は水道事業について
モニター事業を実施し、**意見等は当審議会へも報告する予定。**