

「第2次宇都宮市上下水道基本計画」(素案)のパブリックコメントに関する
意見の概要と市の考え方について

1 パブリックコメントの実施状況

(1) 意見の募集期間

平成29年12月27日(水)～平成30年1月16日(火)

(2) 意見の応募者数・件数

7名(9件)

男性：40代4名

女性：30代1名, 40代2名

(3) 提出方法の内訳

	郵送	ファクシミリ	Eメール	持参	計
人数	7	0	0	0	7

(4) 項目別の内訳

項目		件数
第1章 基本計画の概要	1 計画の策定趣旨	
	2 計画の基本的事項	
第2章 上下水道事業の概要	1 上下水道事業の沿革	
	2 上下水道を取り巻く環境の変化	
	3 平成29年度市民意識調査の結果	
	4 本市上下水道の現状	
第3章 計画の目標と施策の体系	1 10年後の目指すべき姿と取り組むべき優先課題	
	2 計画の目標及び基本方針, 実現方策	
	3 計画の施策体系	
第4章 施策・事業の推進	1 安全で安心な水道水の供給	1
	2 下水の適正処理の推進	
	3 施設の適正な管理及び機能向上	
	4 災害に強い上下水道の確立	1
	5 最良なサービスの提供	5
	6 環境負荷低減の推進	
	7 健全な経営の推進	1
その他		1
合計		9

2 意見の概要と局の考え方

(1) 意見の処理区分

区分	処理内容	件数
A	意見の趣旨等を反映し、計画に盛り込むもの	
B	意見の趣旨等は、計画に盛り込済みと考えるもの	6
C	計画の参考とするもの	1
D	計画に盛り込まないもの	
E	その他、要望・意見等	2

(2) 意見の概要と意見に対する局の考え方

①「第4章 施策・事業の推進 1 安全で安心な水道水の供給」について（1件）

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
1	今後も、安全で安心な水道水が飲めるようにしてほしい。	上下水道の取組として、第一に、「お客様に安全で安心な水道水を安定的に供給すること」が重要であると考えておりますことから、「計画の柱1 安全で安心な水道水の供給」において、ご意見の趣旨を踏まえた取組内容を盛り込んでおります。(p. 22~24)	B

②「第4章 施策・事業の推進 計画の柱4 災害に強い上下水道の確立」について（1件）

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
1	東日本大震災時、停電になり井戸水が使えなかったが、水道はいつも通り使え、水道の有難味を実感した。今後、災害時に問題なく使える上下水道を目指してほしい。	大規模地震に備え、上下水道の基幹施設・基幹管路の耐震化に取り組むなど、災害に強い上下水道を確立していくことが重要であると考えておりますことから、「計画の柱4 災害に強い上下水道の確立」において、ご意見の趣旨を踏まえた取組内容を盛り込んでおります。(p. 33~35)	B

③「第4章 施策・事業の推進 5 最良なサービスの提供」について（5件）

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
1	料金の支払方法について、クレジット払いの導入を検討してほしい。	より充実したサービスの提供を目指していくことが重要であると考えておりますことから、「計画の柱5 最良なサービスの提供」において、「クレジット払いの導入など今後の料金制度について研究していくこと」を計画に盛り込んでおります。(p. 38)	B

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
2	<p>今後、給水人口の減少が予想されている中、水需要を確保していくために、若い世代などを対象に「水道水のおいしさを積極的に広報する」など、効果的な広報活動が必要である。</p>	<p>若い世代をはじめ、各世代に「安心しておいしい水道水を飲用してもらおう」ことが重要であると考えておりますことから、「計画の柱5 最良なサービスの提供」において、「広報紙やメディア、イベントなど効果的な手法を通じて、水道水のおいしさを周知していくこと」を計画に盛り込んでおります。(p. 39)</p>	B
3	<p>上下水道局窓口での手続きの際、とても親切で丁寧な対応を受けた。この丁寧な受付サービスをイベント開催などに活かしてほしい。</p>	<p>お客さまに上下水道に対する理解と信頼を深めていくためには、日頃から、丁寧な受付サービスや広報活動が重要であると考えておりますことから、引き続き、丁寧な受付サービスに努めるとともに、様々な機会を通じたイベント開催に努めてまいります。(p. 39)</p>	E
4	<p>イベント活動やアンケート調査などを通じて、一般家庭で日頃から水道水にどのような関心を持っているのかを把握し、今後の上下水道事業に反映する必要がある。</p>	<p>上下水道に対する信頼と理解を深めていくために、お客様ニーズを把握し、今後のサービスなどに反映していくことが重要であると考えておりますことから、日頃から、アンケート調査など広聴活動に取り組んでおります。「宮の水サポーターの取組やアンケート調査などを通じて把握したニーズの分析・検証に努め、更なるサービス向上を目指していくこと」を計画に盛り込んでおります。(p. 38)</p>	B
5	<p>上下水道事業を理解するため、身近に、今市浄水場資料館のような展示スペースを開設してほしい。</p>	<p>小学生などに上下水道の理解を深めていくために、展示スペースの開設など身近な広報活動は重要な取組であると考えておりますことから、今後、より理解を深めていくため、身近なイベントを開催するなど、効果的な広報活動に努めてまいります。</p>	E

④「第4章 施策・事業の推進 7 健全な経営の推進」について（1件）

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
1	○J T（実地訓練）など具体的な人材育成方法が必要ではないか。	今後、安定した事業運営を推進していくためには、「人材育成」や「技術継承」により安定した組織基盤を確保することが重要であると考えておりますことから、「資格取得支援のほか、現場での実施研修の導入などに取り組んでいくこと」を計画に盛り込んでおり、ご指摘の内容につきましては、個別計画において設定してまいります。（p. 43～44）	B

⑤「その他」について（1件）

No.	意見の概要	意見に対する局の考え方	区分
1	「アセットマネジメント」など経営の効率化について、今後、その取組実績を市民にアピールしてほしい。さらに、今後、料金の値上げが必要な場合は、将来予測などを踏まえた事前説明を示してほしい。	上下水道事業の理解向上を図るために、事業の取組実績などについて、ホームページなどを通じて公表しているところであり、今後も、分かりやすい説明に努めてまいります。	C