

第5章

下水道サービスの向上

市民の日常生活になくてはならない下水道を維持し、しっかり次世代へ引き継ぐためには、市民の皆さまに下水道事業を理解していただき、大切に使用していただく必要があります。

しかしながら、下水道施設は多くが地下にあるため、市民の皆さまの目に触れる機会が少なく、一般的には関心を持たれにくいものとなっています。

そのため、下水道事業の実態や課題なども含めたさまざまな情報を市民の皆さまに積極的に発信します。また、市民の皆さまのご意見を事業に反映させるという「市民参加」の観点から事業を運営し、お客さまサービスの一層の向上に努めます。

1 「情報提供」による市民理解の促進

■ 5年間の主な取組

1 次世代の担い手となる子どもたちへの環境教育の充実

- ・小学校への出前授業や見学会などを積極的に実施し、子どもたちの環境教育の場を提供します。

2 下水道科学館による取組

- ・市民の皆さまに、より分かりやすく下水道を理解していただくため、下水道科学館をリニューアルし、一層の広報機能の向上・充実を図ります。
- ・下水道科学館フェスタの開催など、多くの方が楽しみながら学ぶことができるイベントを実施します。
- ・子どもたちが関心を持って、何度も足を運び、楽しく学べる機会を提供します。

3 その他の広報活動の充実

- ・パネル展示により、多くの市民の皆さまへ下水道事業を分かりやすく紹介します。
- ・下水道に関する写真の募集を通して、積極的に下水道の魅力をアピールします。
- ・G K P（下水道広報プラットフォーム）など、さまざまな広報機関と連携し、下水道に関する広報活動を幅広く展開します。
- ・ホームページやパンフレットなどを通じて、日常生活における下水道を使用する際の注意点などの情報提供を行います。



環境教育



下水道科学館フェスタ



下水道事業パネル展

▶▶▶▶▶ G (下水道) K (広報) P (プラットフォーム)

下水道界をはじめさまざまな人々が交流する場として、平成24年(2012年)6月に発足した組織です。下水道の価値を伝えるとともに、これからの下水道をみんなで考えていく全国ネットワークの構築を目指し、広報活動を展開しています。

(GKPホームページ <http://www.gk-p.jp/>)

2 「市民参加」によるニーズの把握

■5年間の主な取組

1 下水道モニター制度の充実

- ・施設見学会やワークショップ[※]、アンケート調査などを通じて、下水道事業に関するご意見をいただき、今後の事業運営に反映します。

▶▶▶▶▶ 下水道モニター制度

下水道事業に関する市民の意見、要望などを体系的に聴取し、下水道事業に対する市民の声を把握することにより、下水道事業の効率的運営を行うための制度。



下水道モニター

2 出前講座制度の活用

- ・下水道事業に関する分かりやすい情報提供を行うとともに、対話によるニーズの把握に努め、今後の事業運営に反映します。

▶▶▶▶▶ 出前講座

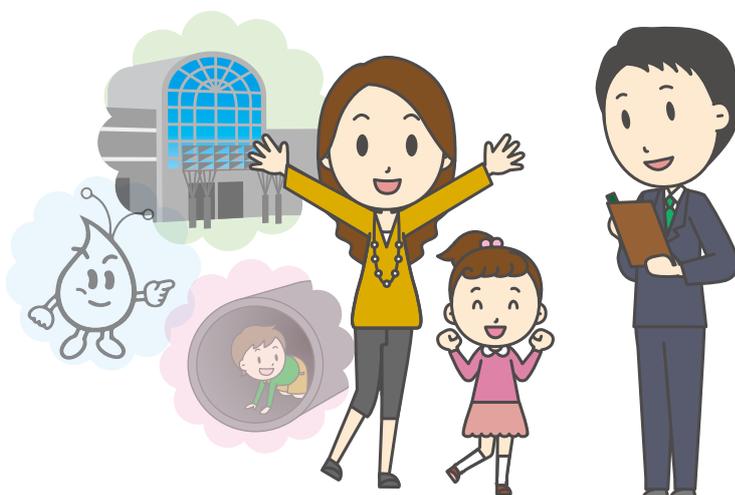
市政のさまざまなテーマについて、市職員が市民のもとに出向いて説明や質疑応答を行い、市政への理解促進や市民意見の反映を図る制度。



出前講座

3 その他の広聴活動の充実

- ・下水道科学館来館者や各イベントでのアンケート調査を実施します。
- ・パブリックコメント[※]を活用します。
- ・ホームページを活用し、意見を募集します。
- ・下水道モニター経験者などの市民の皆さまに、主体的にさまざまなイベントに参加していただき、活動を通じてご意見をいただきます。



アンケート調査

コラム
⑥

下水道の費用負担のしくみ

雨水排除と汚水処理の費用負担の違い

下水道事業が担う重要な役割として、浸水から都市を守る「雨水排除」と、生活排水を処理するための「汚水処理」がありますが、雨水排除に係る費用は税金（公費）で賄い、汚水処理に係る費用は下水道使用料（私費）で賄うという考え方があります（これを「雨水公費・汚水私費の原則」と言います）。

雨は自然現象であり、雨水排除の施策の効果は、広く市民の皆さま全体に及ぶため、雨水排除に係る費用については、市民の皆さま全員に負担していただくという考え方に基づいています。

一方、汚水処理の場合は、汚れた水を流した人（原因者）にその処理費用を負担していただくという考え方に基づいています。



雨水排除は公費負担（税金）



汚水処理は原因者負担（下水道使用料）

下水道使用料の使い道

下水道使用料は、汚水処理のために必要な施設の維持管理や、施設の整備のために発行した企業債の元利償還金に使われています。例えば、1か月の使用水量が20m³の場合の下水道使用料1,371円の使い道は、平成26年度（2014年度）決算で換算すると、概算で以下のグラフのようになります。

