

\日本一/

安全でおいしい水道水

プロジェクト

実施計画書

(平成 28～32 年度)

名古屋市上下水道局



目 次

1. \日本一/ 安全でおいしい水道水 プロジェクトの概要	1
「安全でおいしい水道水」をめざすこれまでの取り組み	1
「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」の立ち上げ	1
2. \日本一/ 安全でおいしい水道水 プロジェクトの内容	4
安全でおいしい水道水の安定供給	5
木曽三川流域連携の推進	6
水質管理の充実	8
浄水技術の向上	10
残留塩素濃度の適正管理	11
配水施設の適正管理	13
直結給水の普及促進	14
貯水槽水道の適正管理に向けた点検・指導	15
名水プロモーション	16
お客さまにお伝えします	16
お客さまにおすすめします	16
お客さまにお伺いします	16
(資料) 日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト 事業一覧	22

1. \日本一/安全でおいしい水道水プロジェクトの概要

●「安全でおいしい水道水」をめざすこれまでの取り組み

なごやの安全でおいしい水道水への取り組みは、昭和 54 年に、当時としては画期的な「うまい水研究会」を立ち上げたことにはじまります。うまい水研究会は、取水から給水までの 5 部門（浄水・浄水施設・配水施設・給水装置・広報）にわたって、水道水に「おいしさ（うまさ）」の要素を導入した研究を行うといった、当時としては先進的な取り組みでした。



うまい水研究会
報告書

その後、残留塩素の低減化へ向けた研究や、水質維持管理に関する検討を経て、安全でおいしい水をめざす取り組み、「名水プロジェクト」（平成 18～22 年度）へとつなげてきました。名水プロジェクトでは、「水をみがく」、「新鮮な水をお届けする」という視点から水道水の品質管理に関する取り組みを強化するとともに、「名水キャンペーン」として、組織横断的な連携により水道水の安全性やおいしさを PR しました。

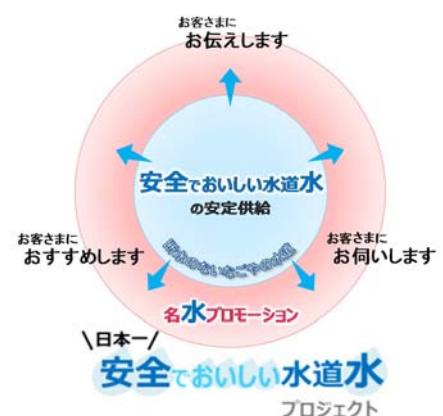
平成 21 年度には、「日本一おいしい水なごやをめざす研究会」を設置し、この研究会の成果と名水プロジェクトを受け、「おいしさの探求」、「安心・安全の向上」「ブランド力の向上」の 3 つの視点から、じゃ口からの水を飲む文化の復活と、水道水に対する確かな信頼を得ることを目標に「日本一おいしい水プロジェクト」（平成 23～27 年度）を実施しました。

●「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」の立上げ

なごやの水道水は、良質な木曽川の水源に恵まれているとともに、品質向上につとめてきた結果、市政世論調査（p.3）でも名古屋の良いところとして「名古屋の水道水がおいしい」という回答が、毎年のように上位に入るなど、高い評価をいただいています。

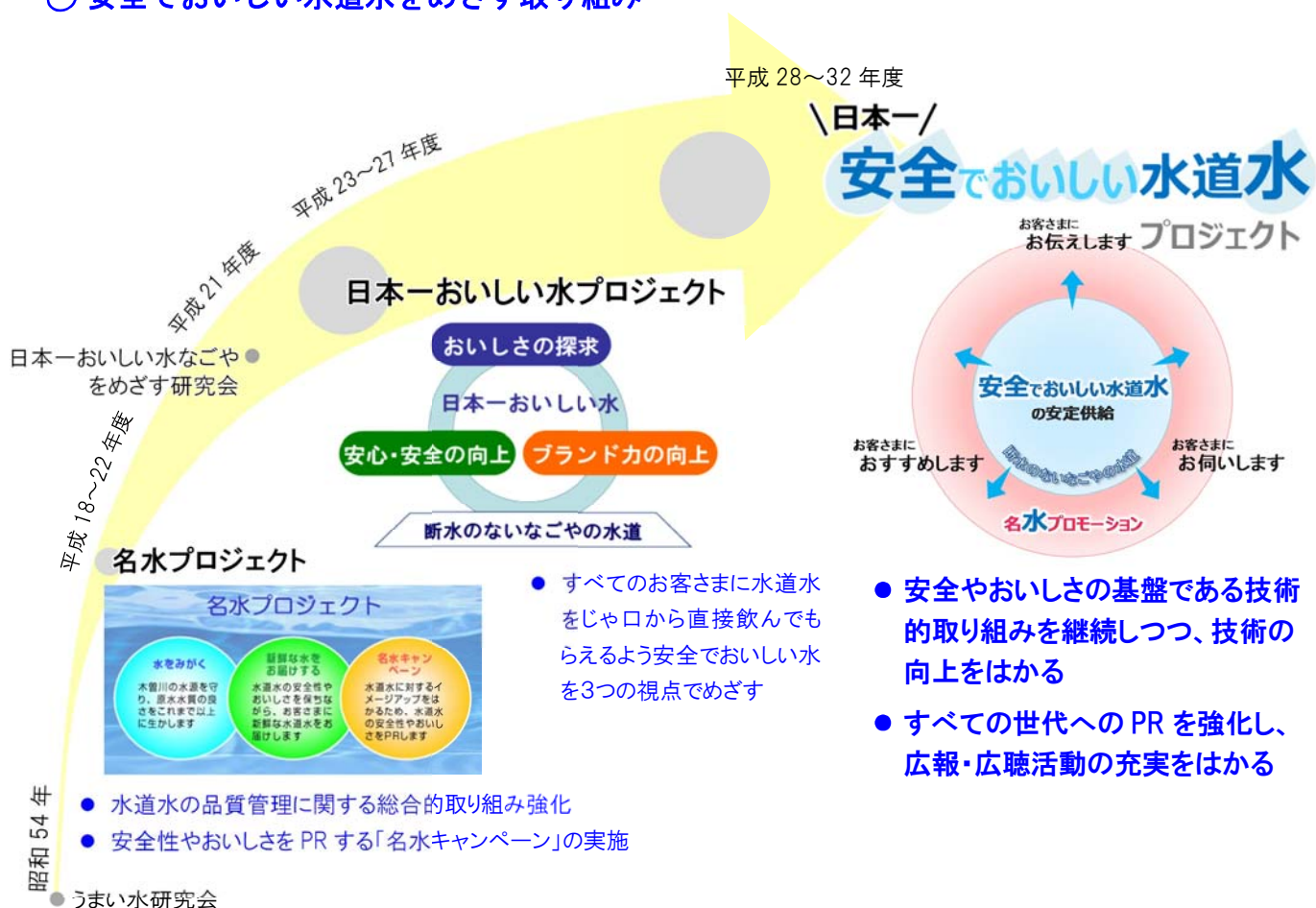
その一方で、平成 27 年 2 月に実施した名古屋市上下水道事業に関するアンケート（p.3）では、他の世代に比べ 20～40 代は、水道水を「おいしい」と思う割合が低いことに加え、「市販のペットボトルの水を飲む」など水道水以外の水を飲んでいる割合が高く、世代により傾向に違いが見られました。また近年は、情報を得る媒体や影響力のある手法が世代によって異なっていることから、広報媒体や手法の選別を行い、それぞれの世代に対して効果的に広報活動を行う必要があります。

「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」では、「断水のないなごやの水道」の継続を前提としながら、より安全でおいしい水道水をお届けするため、引き続き

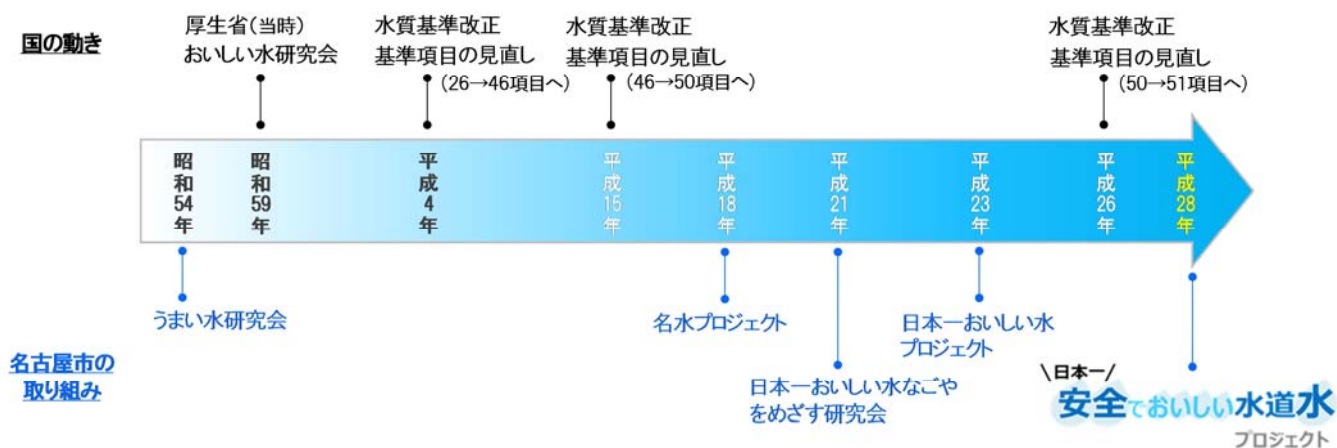


技術力向上に向けた取り組みをすすめ、また、技術的な取組みを基盤として、すべての世代への PR を強化する「名水プロモーション」を展開していきます。「名水プロモーション」では、お客さまに「お伝えします」、「おすすめします」、「お伺いします」をキーワードに、広報の充実と積極的な広聴をすすめ、なごやの水道のさらなる魅力向上をはかります。

○ 安全でおいしい水道水をめざす取り組み



○ 国の動きと名古屋市のおいしい水道水に関する取り組み



○ なごやの水道水に対するアンケート結果

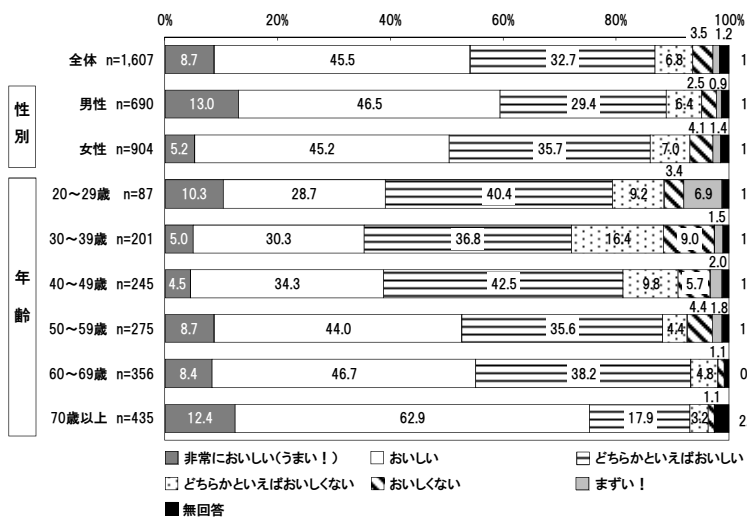
名古屋の魅力についてお聞きします。

名古屋の誇れるところ、よいところは何だと思いますか。（複数回答可）

年度	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
平成 26 年度	地理的に日本各地への移動が便利 61.9%	名古屋の水道水がおいしい 51.0%	ものづくりの拠点としての技術水準の高さ 49.5%	三英傑ゆかりの地で歴史がある 42.5%	道路が広くて整備されている 41.6%
平成 25 年度	地理的に日本各地への移動が便利 63.1%	名古屋の水道水がおいしい 47.9%	ものづくりの拠点としての技術水準の高さ 46.3%	道路が広くて整備されている 44.5%	三英傑ゆかりの地で歴史がある 40.9%
平成 24 年度	地理的に日本各地への移動が便利 62.7%	ものづくりの拠点としての技術水準の高さ 49.2%	道路が広くて整備されている 47.6%	名古屋の水道水がおいしい 47.2%	三英傑ゆかりの地で歴史がある 45.5%
平成 23 年度	地理的に日本各地への移動が便利 62.8%	名古屋の水道水がおいしい 48.2%	三英傑ゆかりの地で歴史がある 44.4%	道路が広くて整備されている 44.2%	ものづくりの拠点としての技術水準の高さ 43.2%
平成 22 年度	地理的に日本各地への移動が便利 62.6%	名古屋の水道水がおいしい 49.9%	三英傑ゆかりの地で歴史がある 45.4%	道路が広くて整備されている 44.0%	ものづくりの拠点としての技術水準の高さ 40.5%

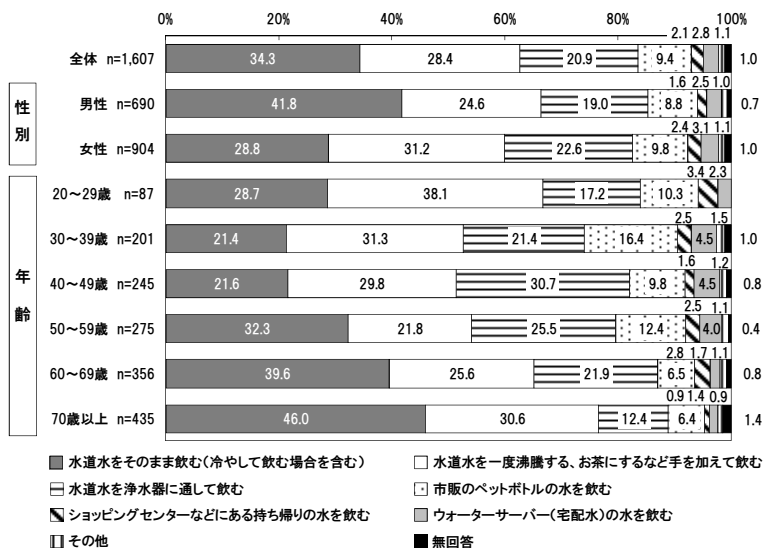
市政世論調査

名古屋の水道水はおいしいと思いますか。（○はひとつだけ）



名古屋市上下水道事業に関するアンケート（平成 27 年 2 月実施）

日頃、主にどのような水を飲んでいますか。（○はひとつだけ）



名古屋市上下水道事業に関するアンケート（平成 27 年 2 月実施）

2. \日本一/ 安全でおいしい水道水 プロジェクトの内容

水源水質の良さを活かした安全でおいしい水道水を今後も安定してお届けするため、平成 28 年度から 32 年度までの 5 ヶ年で「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」を実施します。

安全やおいしさの基盤である技術的取り組みを推進し、水道水の安全性やおいしさのさらなるレベルアップと信頼性の向上をはかると同時に、すべての世代への PR を強化する「名水プロモーション」を展開し、なごやの水道水のさらなる魅力向上をはかります。推進委員会による年度ごとの進捗管理を行い、着実な事業の実施を推進します。

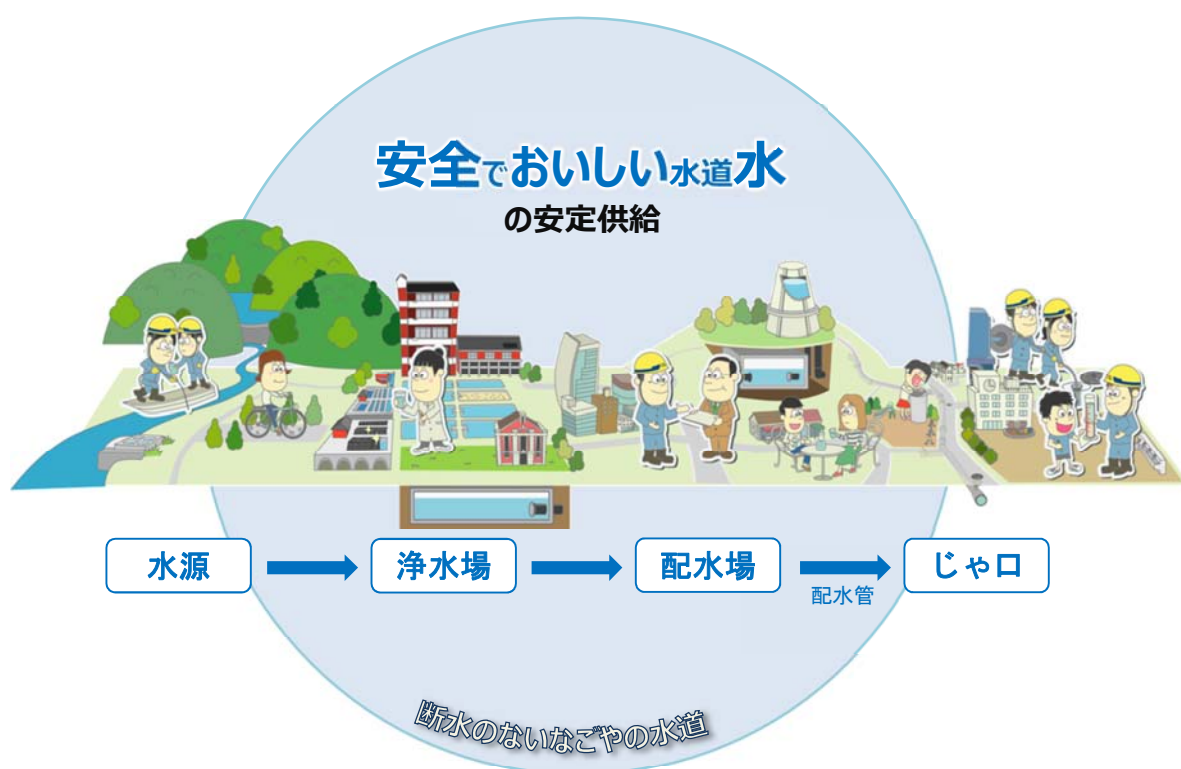


安全でおいしい水道水の安定供給

なごやの水道は、安全性やおいしさを探求するために、早くからその研究に取り組み、水源である木曽川の水質に恵まれた利点を活かしつつ、地道に品質の向上につとめてきました。また、水道の役割は、安全で良質な水をいつでも豊富に供給することであり、なごやの水道は「断水のないなごや」を継続し、この役割を果たすことにつとめてきました。

安全でおいしい水道水をめざすには、水環境保全の取り組みを通して今後も水源水質を良好な状態に保つとともに、水源水質の特性に合った浄水処理方法を採用し、なごやの水道水の安全性とおいしさを守り続けていくことが必要です。そして、浄水場で作った水道水を新鮮なままお客さまのもとへお届けするために、浄水場から出た水が配水場を経由し、配水管を通じてお客さまのじゃ口へ届くまでの各段階で水質低下をきたさないよう、きめ細かな施設の適正管理や水質管理を行う必要があります。

水源水質の良さを活かした安全でおいしい水道水を今後も安定してお届けするため、品質管理にかかる水源からじゃ口までの総合的な取り組みをすすめ、水道水の安全性やおいしさのさらなるレベルアップと信頼性の向上をはかります。



木曽三川流域連携の推進

なごやの水道水は木曽川上中流域の人々の活動に大きく依存しており、将来にわたり良質な水源水質を確保するためには、河川をはじめとする健全な水環境を守っていく必要があります。

平成26年4月に公布された水循環基本法にも「流域連携の推進等」の必要性が示されたように、高齢化や過疎化、農林業の衰退など上中流域が抱えるさまざまな事項に対して、木曽三川流域全体で一体となって議論していくことが重要です。そのため、流域自治体相互の連携を強化するとともに、官民協働による持続可能な地域経済の振興をすすめ、住民参加・交流による水環境保全への理解を深めます。



なごやの水道の水源

水環境保全に向けた木曽三川流域連携

流域の自治体で構成する木曽三川流域自治体連携会議において、流域自治体が一体となって情報を共有し、水環境保全の方策について意見交換を行います。また、木曽川（飛騨川）の上流部に下水処理施設を持つ自治体と水処理に関する情報交換や技術交流をする場として木曽川（飛騨川）水系水処理ネットワーク会議を開催します。

上中流域を中心とした産業の活性化のため、農作物や特産品を販売する市や上中流域の生産者と下流域の仕入れ企業との商談の場となるメッセ（商談会）などを行い、地域経済の振興を支援します。

お客さまの水環境保全への理解を深めるため、水源地域を訪れ、清掃・間伐などの水源地利保全活動を行う「木曽川さんありがとう」や「木曽三川水源林保全体験」などを行います。さらに、木曽三川流域連携シンポジウムについては、広く流域住民の参加を促し、住民の交流と水環境保全の意識醸成につなげます。



流域自治体の市町村長等が集まった「木曽三川流域自治体シンポジウム」



農作物や特産品を販売する市



商談の場となるメッセ(商談会)



「木曽川さんありがとう」での水源地利保全活動

主な取り組み	28	29	30	31	32
木曽三川流域自治体連携会議	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
木曽三川流域連携シンポジウム	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
市(特産品の販売)・メッセ(商談会)	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
木曽川さんありがとう・ 木曽三川水源林保全体験・ アメンボクラブによる水源地保全活動	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
木曽川（飛騨川）水系 水処理ネットワーク会議	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

水質管理の充実

なごやの水道水の水源である木曽川は、戦後から高度経済成長期にかけて一時的に水質が低下したこともありましたが、木曽川流域での水環境保全の取り組みによって、現在ではそれ以前とほぼ同様な水質となり、良好な水質を保っています。

しかし、水道水の安全性を確保するには、クリプトスポリジウム※などの対策や、豪雨による濁度上昇や原水水質の急変への対応、放射性物質の検査など、徹底した水質管理を行う必要があります。

※クリプトスポリジウム

下痢などを引き起こす可能性がある病原性微生物。塩素に対して強い耐性があるため、上下水道局では国の指針に基づき、ろ過水の濁度が常に 0.1 度以下になるように徹底した管理を行っている。

水安全計画の運用・見直し

厚生労働省により、水源からじゃ口までの水道水質に悪影響を及ぼす可能性のあるリスクの抽出・評価と、そのリスクの管理・対応方法を定めた「水安全計画」の策定が推奨されています。

上下水道局では、平成 23 年度に水安全計画を策定し、平成 24 年度から運用を開始して、水源からじゃ口までの体系的なリスク管理を行っています。さらに、実際に発生したリスクの検証を行うことで、水安全計画の継続的なレベルアップをはかります。

主な取り組み	28	29	30	31	32
水安全計画の運用・見直し	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

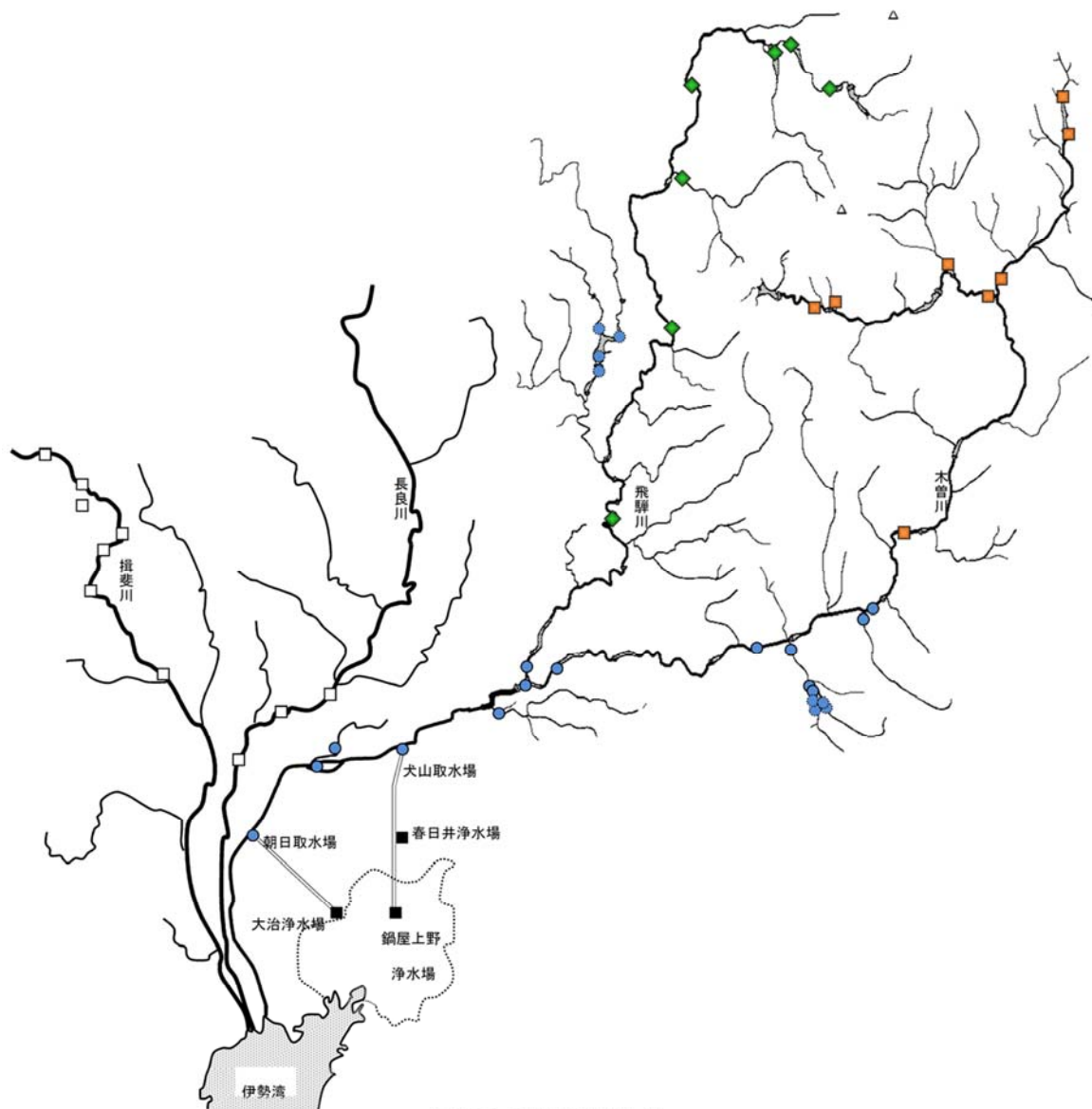
水源の水質監視

水道水質に影響をもたらすリスクを把握するために、水源の水質監視として、水源の水質調査を定期的に行う必要があります。

中津川合流前地点から朝日取水場までの区間において、木曽川本川・支川の主要な地点や、工場排水について水質調査を実施し、ダムなどにおいて、ボートを使用した水質調査を継続的に実施します。また、木曽川、飛騨川、揖斐川、長良川の最上流部（地図参照）の水質調査を計画的に実施します。



ダムの水質調査



水源の水質調査地点

- ◆ H28 および H31 年度に最上流部水質調査で定点観測する予定の地点（飛騨川最上流）
- H29 および H32 年度に最上流部水質調査で定点観測する予定の地点（掟斐川・長良川最上流）
- H30 年度に最上流部水質調査で定点観測する予定の地点（木曽川最上流）
- 最上流部水質調査以外の位置づけで、高い頻度で調査している地点（河川）
- 最上流部水質調査以外の位置づけで、年1回調査している地点（ダム湖）

主な取り組み	28	29	30	31	32
水源の水質監視	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

浄水技術の向上

なごやの水道水は、木曽川の良質な水を水源としており、今後もこの恵まれた水源を守り、原水の良さを活かした浄水処理方法を継続していきたいと考えています。

現在、水源である木曽川は良好な水質を維持していますが、将来、環境の大きな変化などにより木曽川の水質悪化や新たな水質リスクが発生する可能性もあります。水道は市民生活や都市活動を支えるライフラインであり、一時の中断も許されないため、いかなるときにも安全な水道水を安定して供給できるよう、水質悪化や新たな水質リスクなどに備え、浄水処理技術の調査研究を行い、浄水技術の向上につとめます。

● 濁度管理の徹底

クリプトスポリジウムの混入を予防するための国の指針では、ろ過水の濁度を 0.1 度以下に維持することとなっています。

浄水場では、急速ろ過池で安定的に浄水処理を行うために、ろ材の洗浄などを行うろ床更生を定期的実施するとともに、ろ過池に設置された高感度濁度計により、徹底したろ過水の濁度管理を行います。

主な取り組み	28	29	30	31	32
急速ろ過池のろ床更生	13 池	12 池	13 池	8 池	8 池

● 浄水処理技術の調査研究

これまでも大学との研究を実施し、近年では、微生物（ウィルス）のリスク評価・低減化や緩速ろ過池の濁質除去機構について検討してきました。今後も、水質悪化や新たな水質リスクなどに備え、浄水処理技術の調査研究を行います。

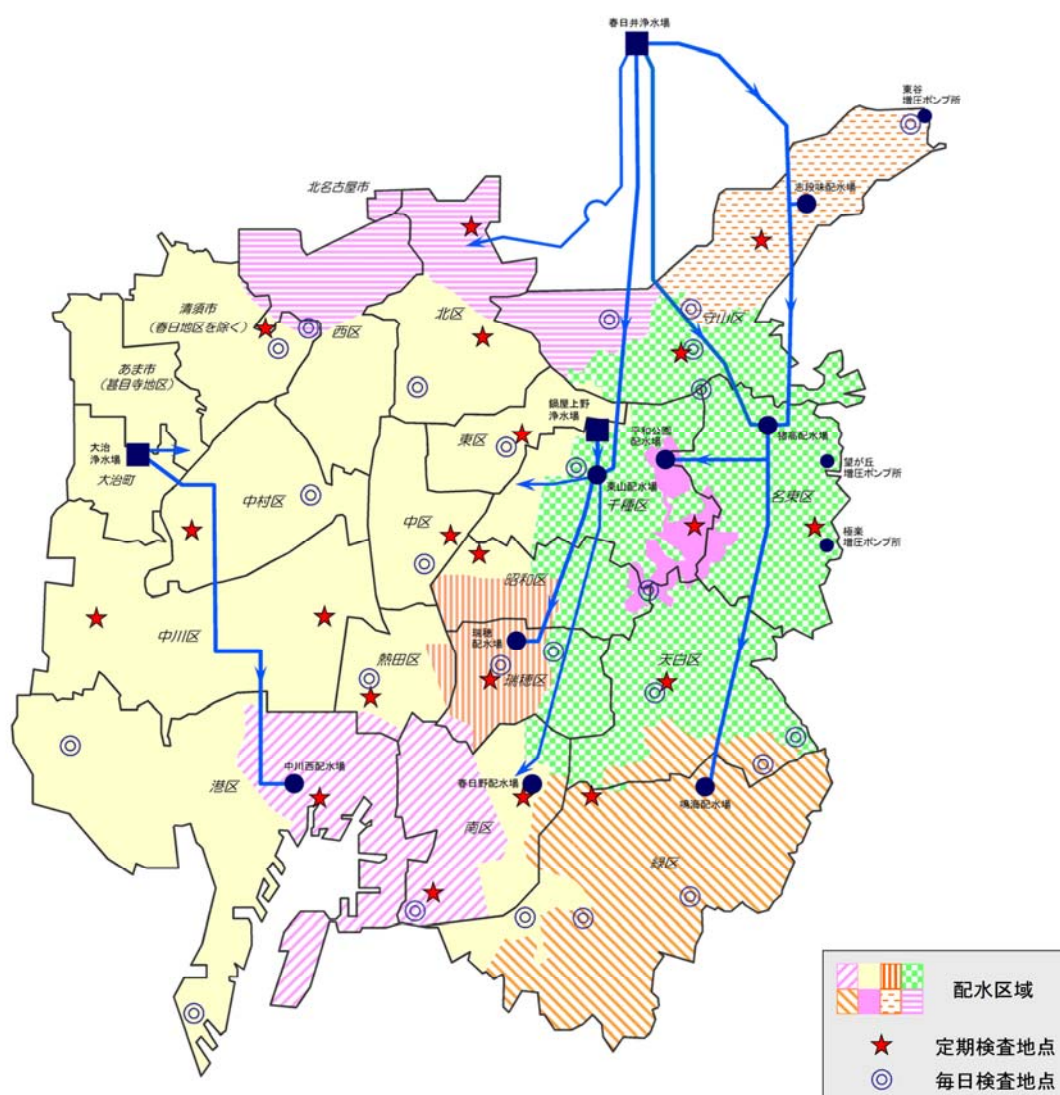
残留塩素濃度の適正管理

なごやの水道は、より安全でおいしい水道水をめざし、残留塩素濃度の目標値をほとんどの人がカルキ臭を感じない 0.4mg/L 以下から、水質基準として定められている 0.1mg/L 以上と設定し、残留塩素濃度の適正管理に取り組んでいます。

給水区域内に設置した水質・水圧遠方監視装置により、浄水場でのきめ細かい塩素注入管理を行うとともに、じゃ口までの流達時間の短縮、配水管内の滞留防止による残留塩素の消費量の抑制につとめます。

● 水質・水圧遠方監視装置を用いた塩素注入管理

浄水場毎に市内目標地点（特定の水質・水圧遠方監視装置）及びその目標値を設定し、測定値を「配水ブロック情報管理システム」にて監視しています。お客さまに安全でおいしい水道水を供給するため、給水区域内に設置した水質・水圧遠方監視装置により残留塩素濃度を連続監視し、水温、水質に応じたきめ細かい塩素注入管理を行います。



名古屋市内の水質検査地点

主な取り組み	28	29	30	31	32
水質・水圧遠方監視装置を用いた塩素注入管理	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

送配水ルートなどの変更

より新鮮な水道水をお届けするため、送配水ルートなどを変更することにより、配水池での貯留時間の短縮や、じゃ口までの到達時間の短縮をはかります。

主な取り組み	28	29	30	31	32
送配水ルートなどの変更	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

配水管内の滞留防止

配水管内での滞留を防止するため、適正口径による管路更新につとめます。また、配水管内での残留塩素の消費量を抑制するため、老朽管の更新やクリーニング事業を実施します。

主な取り組み	28	29	30	31	32
配水管内の滞留防止	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

配水施設の適正管理

浄水場で作られた水道水は、配水場で一時貯留したのち、配水管を通じてお客さまのもとに届けられます。この配水過程において、水質劣化をきたすことなく、水道水の新鮮さを保ちながら、そのままお客さまにお届けすることが重要です。

安全でおいしい水道水をめざす上では、配水過程で水質が低下することのないよう、配水施設の適正な管理が必要です。

配水池の清掃

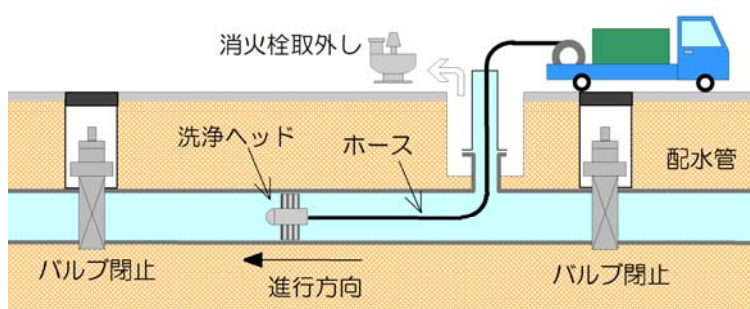
配水池には、濁水原因の一つであるきょう雑物を沈澱させ、配水管内への流出を防ぐ機能があります。

配水池の壁面・底面を高圧水で洗浄した後、きょう雑物および洗浄水を除去し、濁水の発生を未然に防止します。また、計画的な清掃の実施により、経年変化に対しても配水池を適正な状態で管理します。

主な取り組み	28	29	30	31	32
配水池の清掃	1 池	1 池	1 池	2 池	3 池

配水管内のクリーニング

平成 18 年度より、安全でおいしい水道水の供給を目的に、配水管内クリーニングを実施しています。今後もこれまでの実績や事業効果を踏まえながら、布設から長期間経過した配水管の内面をカメラで調査し、配水管内のクリーニングを行います。



配水管内のクリーニングの例

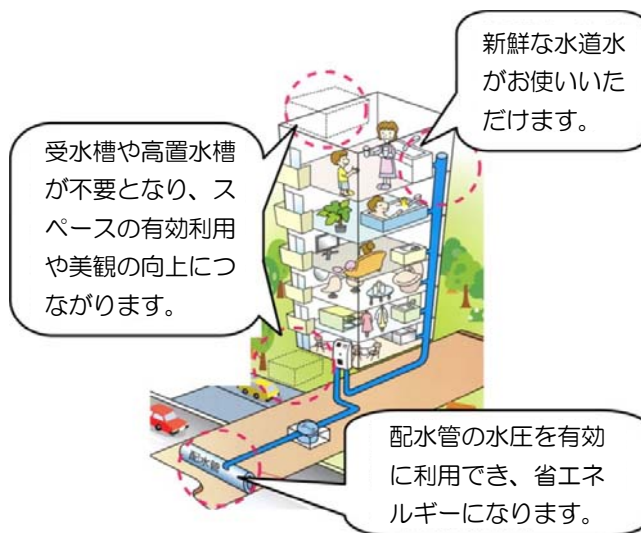
主な取り組み	28	29	30	31	32
配水管内のクリーニング	30km	30km	30km	30km	30km

直結給水の普及促進

中高層の集合住宅などにおいて、受水槽を経由することなく配水管から直接新鮮な水道水をお届けする直結給水の普及促進をはかるため、適用範囲を順次拡大するとともに、直結給水の利点を PR しています。今後も、さらなる直結給水の普及にむけた PR に取り組めます。

直結給水のPR

貯水槽水道の点検・指導時や設計相談時、各種イベントなど、さまざまな機会を利用して、直結給水の利点を積極的に PR します。



直結給水のメリット

主な取り組み	28	29	30	31	32
直結給水の PR	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

貯水槽水道の適正管理に向けた点検・指導

受水槽や高置水槽へ一時的に水を貯留して給水する貯水槽水道は、設置者（所有者や管理組合等）の適正管理による水質保持がされなければなりません。しかし、受水槽の有効容量が 10m³ 以下の小規模貯水槽水道は、定期的な清掃や検査に関する法的義務がないため、適切に管理されていないものがあります。

そこで本市では、貯水槽水道を適正に管理し、安全でおいしい水道水を利用していただくため、給水区域内の小規模貯水槽水道を対象に点検・指導し、その後の改善状況について確認しています。

● 小規模貯水槽水道の点検・指導

平成 18 年度から、給水区域内の小規模貯水槽水道を対象に水質や構造に関する点検・指導を実施しており平成 27 年度中に完了しますが、継続して適正に管理していただくため、引き続き 2 巡目の点検・指導を行います。



貯水槽水道の点検

主な取り組み	28	29	30	31	32
点検・指導（2 巡目）	実施	⇒	⇒	⇒	完了

名水プロモーション

なごやの水道水の魅力を高めていくためには、水道水の安全性やおいしさのさらなるレベルアップと信頼性の向上をはかるとともに、なごやの水道水の魅力を知っていただき、お客さまとの信頼関係を築いていく必要があります。

安全でおいしい水道水についての情報発信や、実際に水道水を飲んでいただく機会を提供することで、多くのお客さまに安全性やおいしさを知っていただくなど、なごやの水道水のさらなる魅力向上への取り組みをすすめます。また、さまざまな機会をとらえて幅広くお客さまのニーズを把握するため、積極的な広聴活動につとめ、お客さまとのコミュニケーションをさらに充実し信頼関係の構築を一層すすめます。

お客さまにお伝えします

IT 技術の進歩などにより、近年、情報を得る媒体や影響力のある手法が世代などによって異なっています。こうした点を踏まえ、それぞれの世代などに合わせて媒体手段を適切に選択し、水道水のおいしさや安全性、魅力に関する情報をより多くのお客さまに親しみやすく分かりやすく**お伝え**することで、水道水の魅力向上をはかります。

お客さまにおすすめします

近年では、生活習慣の変化やボトルウォーターの普及などにより、水道水を直接飲む方の割合が減りつつあります。そこで、イベントなどで冷やした水道水を提供することで、水道水を直接のむ習慣のない方々や、安全性に不安があるお客さまに対して、水道水の安全性やおいしさを直接お伝えしていきます。

また、美容、健康への効果など、安全性やおいしさ以外の視点からもお客さまに水道水をおすすめすることで、なごやの水道水のよさを体感していただき、さらなる水道水の飲用、使用を促します。

お客さまにお伺いします

上下水道局では、お客さまとともに事業をすすめていくことが大切と考え、お客さまニーズを的確に把握するため、あらゆる機会をとらえて積極的な広聴活動につとめます。

また、次世代を担う子どもたちに対しては上下水道訪問授業を実施し、また、従来の広報では情報が十分に届きにくい若い世代に対しては若者が多く集まるイベントなどを通じて広報を積極的に進めます。さらに、店舗や企業などとも連携するなど、お客さまをはじめとするさまざまな人々の**もとにお伺いし、話をお伺い**することで、お客さまとの協働の取り組みをすすめます。

● 日本一・安全でおいしい水道水プロジェクトのPR

お客さまに
お伝えします

水道水を安心して使っていただくには、「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」をはじめとする、より安全でおいしい水道水の安定供給を目指す局の取り組みを、さらにお客さまに知っていただく必要があります。

局施設や局用車などを活用するとともに、新規のお客さまの開栓の際に配布している「すいどうのご案内」や、配水管布設工事における沿線住民への配布ビラなどのさまざまな機会を通じて積極的なPRを実施します。

● 日本一・安全でおいしい水道水プロジェクトの指標の設定

お客さまに
お伝えします

「日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト」では、おいしい水の条件として設定した水質目標やお客さまアンケート結果などを本プロジェクトの評価指標として設定し、運用していきます。

● 水道の歴史を学べる施設の充実

お客さまに
お伝えします

より身近になごやの水道を感じていただけるよう、水の歴史資料館をはじめとする「なごやの水道」の歴史を感じられる空間を活用したPRを実施します。



水の歴史資料館と展示室

平成26年の給水開始100

周年を契機として、鍋屋上野浄水場から東山配水場のエリアにおいてさまざまな施設の整備を行いました。引き続き、水と歴史に親しみをもってもらえるような取り組みを検討・実施していきます。

● 水道水の魅力を伝える取り組み

お客さまに
お伝えします

お客さまに
おすすめします

宅配水やペットボトル水を飲用するなど、家庭で水道水を飲まれないお客さまにも、水道水のおいしさを体感していただくきっかけが必要です。

そこで、おいしさの視点だけでなく、美容、健康などをキーワードとする、水道水の新たな飲用目的や飲用以外の利用方法をお客さまに広く発信することで、安全性や清廉性、安価性など水道水の持つさらなる魅力を知っていただき、より多くのお客さまが「水道水を飲んでみよう、もっと利用してみよう」と思う契機の創出をはかります。

● 各種イベントでの水道水の提供等によるPR

お客さまに
お伝えします

お客さまに
おすすめします

お客さまに
お伺いします

水道水を実際に飲んでいただく機会を提供するため、局主催イベントのほか、さまざまなイベントで、水道直結型冷水機「金鯪水」による水道水の提供とPRを行っています。今後、イベントでの水道水の提供等について、さらに効果的に行う手法を検討・実施します。

主な取り組み	28	29	30	31	32
各種イベントなどでの水道水の提供	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● 庁内におけるカラフェの利用促進

お客さまに
おすすめします

お客さまになごやの水道水への愛着を高めていただき、水道水を飲む文化を幅広く育てるため、オリジナルデザインのカラフェ（水差し）を製作しています。

市の主催する会議などでも水道水の提供にカラフェを使用し、市職員自身とお客さまの水道水の利用を拡大させるため、庁内におけるカラフェの利用を増加させ、水道水をのむ意識の向上をはかります。



オリジナルカラフェ

● お客さまに直接飲んでいただく機会の拡充

お客さまに
おすすめします

お客さまに水道水を直接飲んでいただく機会を提供するため、当局施設である鍋屋上野浄水場と水の歴史資料館に水道直結型冷水機「金鯪水」を常時設置しています。

今後は、水道水を直接飲む機会のさらなる拡充に向け、効果的な設置場所やその手法について検討・実施していきます。



金鯪水(きんこすい)

主な取り組み	28	29	30	31	32
お客さまに直接飲んでいただく機会の拡充	検討・実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● アメンボクラブとの協働

お客さまに
お伺いします

アメンボクラブは、上下水道事業を効率的・効果的に運営していくための参考として意見・提言などをいただくとともに、地域社会等において上下水道事業の理解者として、広報広聴活動の一翼を担っていただくことを期待し、上下水道モニター*経験者により平成17年度に設置されました。

イベントにおける水道水の提供などボランティアとしての活動に加え、今後は会員のみなさまにご参加いただくイベントや、当局事業に対するご意見をいただく機会を拡充するとともに、アメンボクラブによる情報発信を促進することで、会員のみなさまの知識や経験を活かした協働の取り組みを充実させます。



アメンボクラブの活動
(イベント時の水道水の提供)

※上下水道モニター

上下水道事業に関して、お客さまのご意見などをお聴きし、今後の事業運営の参考にするために実施している制度

主な取り組み	28	29	30	31	32
アメンボクラブとの協働	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● 名水フレンドシップ事業の実施

お客さまに
お伝えします

お客さまに
おすすめします

お客さまに
お伺いします

平成23年度より、なごやの水道水のPRに協力していただいている店舗や企業などを名水パートナーとして登録し、上下水道局と連携しながら「なごやのおいしい水道水」をPRする名水フレンドシップ事業を展開しています。

今後、なごやの水道水の魅力を高めるため、名水パートナーを増やし、寄せられるご意見を事業運営に活かすなど、新たな連携手法を検討・実施します。

主な取り組み	28	29	30	31	32
名水フレンドシップ事業	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● 水源地や流域連携の情報発信

お客さまに
お伝えします

お客さまに
お伺いします

将来にわたり良質な水源水質を確保するためには、なごやの水道の水源地や水環境保全に向けた流域連携の取り組みなどを広く知っていただく必要があります。

水源地や流域連携事業の情報発信を行い、流域住民の参加・交流と意識啓発につなげる流域連携の取り組みへの参加を促進します。

● 学校現場における次世代を担う子どもたちへのPR

お客さまに
お伝えします

お客さまに
お伺いします

次世代を担う子どもたちに、上下水道の仕組みや大切さへの理解を促し、水道水のおいしさ・安全性についてPRを強化することが重要です。

局職員が講師となり、小学校を訪問して水道・下水道の仕組みや、水循環などについて講義および実験を行う上下水道訪問授業を平成16年度から実施しています。

引き続き、上下水道訪問授業を希望するすべての小学校で実施するとともに、子どもたちが上下水道を知り、興味を持てるよう、訪問授業の内容をさらに充実させます。また、「下水道科学館」「水の歴史資料館」などの学習施設とカリキュラム等の連携をはかり、訪問授業を入口とした上下水道事業が体系的に学べる機会の創出をはかっていきます。



上下水道訪問授業

主な取り組み	28	29	30	31	32
上下水道訪問授業の充実	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● すべての世代へのPRの強化

お客さまに
お伝えします

お客さまに
お伺いします

上下水道事業について、新聞やテレビ、ラジオ、インターネットなどの身近な媒体を活用して、すべての世代のお客さまに分かりやすく、親しみやすい広報を行います。

また、従来の広報では情報が届きにくい若い世代のお客さまに対しては、若者が多く集まるイベントへの参加を通じて上下水道の広報を行うなど、当該世代にマッチした広報手段を検討・実施します。なお、こうした若い世代への広報については、局の若手職員を中心に検討を進めていきます。



世界コスプレサミット2015
での水道水の提供

主な取り組み	28	29	30	31	32
各種メディアを活用した広報	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
若い世代を対象とした広報	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● 新たな広報手段による広報の多様化

お客さまに
お伝えします

お客さまに
お伺いします

上下水道局公式ウェブサイトやパンフレット、季刊誌などによる広報を充実させるとともに、若年層をターゲットとする媒体として、平成 27 年度から発刊しているメールマガジン「名水レター」の内容充実をはかります。また、SNS をはじめとする新たな広報手段を検討・実施し、広報の多様化をはかります。

主な取り組み	28	29	30	31	32
新たな広報手段の導入	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

● 広聴活動の拡充

お客さまに
お伺いします

日常業務の中でお客さまと接する機会にご意見・ご要望などをいただくほか、上下水道モニターやイベントに会場していただいたお客さま等にアンケート調査を行うなど、あらゆる機会をとらえて積極的に広聴活動を行います。また、若い世代や民間企業などのお客さまのもとへ出向き、幅広い層のお客さまニーズの把握につとめます。

窓口に寄せられたお客さまの声やアンケートで把握したお客さまのニーズを、組織全体で共有し、事務改善や事業運営に活かし、お客さま満足の向上をはかります。

主な取り組み	28	29	30	31	32
広聴活動の拡充	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
お客さまの声の活用	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

(資料) 日本一・安全でおいしい水道水プロジェクト 事業一覧

分類 (目的)		No.	事業名
安全でおいしい水道水の安定供給	木曽三川流域連携の推進	1	水環境保全に向けた木曽三川流域連携
	水質管理の充実	2	水安全計画の運用・見直し
		3	水源の水質監視
	浄水技術の向上	4	濁度管理の徹底
		5	浄水処理技術の調査研究
	残留塩素濃度の適正管理	6	水質・水圧遠方監視装置を用いた塩素注入管理
		7	送配水ルートなどの変更
		8	配水管内の滞留防止
	配水施設の適正管理	9	配水池の清掃
		10	配水管内のクリーニング
	直結給水の普及促進	11	直結給水のPR
	貯水槽水道の適正管理に向けた点検・指導	12	小規模貯水槽水道の点検・指導
名水プロモーション	お客さまに ①お伝えします ②おすすめします ③お伺いします	13	日本一・安全でおいしい水道水プロジェクトのPR ①
		14	日本一・安全でおいしい水道水プロジェクトの指標の設定 ①
		15	水道の歴史を学べる施設の充実 ①
		16	水道水の魅力を伝える取り組み ①②
		17	各種イベントでの水道水の提供等によるPR ①②③
		18	庁内におけるカフェの利用促進 ②
		19	お客さまに直接飲んでいただく機会の拡充 ②
		20	アメンボクラブとの協働 ③
		21	名水フレンドシップ事業の実施 ①②③
		22	水源地や流域連携の情報発信 ①③
		23	学校現場における次世代を担う子どもたちへのPR ①③
		24	すべての世代へのPRの強化 ①③
		25	新たな広報手段による広報の多様化 ①③
		26	広聴活動の拡充 ③

※事業名欄の①、②、③は寄与する分類 (目的) を示す。

\日本一/
安全でおいしい水道水
プロジェクト