

平成 25 年 11 月 1 日 公営企業会計決算特別委員会
第 2 分科会（水道局）

○小林委員 私の方からは、水道事業における広報について何点かお伺いをさせていただきます。先ほどの川松委員の質問の趣旨と若干かぶる点もあるかもしれませんが、よろしくお願いをいたします。

初めに、安全でおいしい水の広報についてお伺いをいたします。

水道局では、通常の浄水処理を上回る高度浄水処理に長年にわたって取り組んでこられました。平成元年に金町浄水場に高度浄水施設の整備に着手して、本年、三郷浄水場の高度浄水施設の完成に伴い、先月二十二日より利根川水系から取水する水の一〇〇%の高度浄水処理が達成をいたしました。

都議会公明党も先日、この三郷浄水場の高度浄水処理施設を視察しましたが、この四半世紀、たゆみなく、おいしい水、安全な水の供給に取り組んでこられたご努力に、心から敬意を表したいというふうに思います。

私も地元地域の方々に、都の取り組んでいる高度浄水処理による水道水の提供についてお話をすると、大変に関心を持っていただけます。ミネラルウォーターが普及して久しいですけれども、水道の水はおいしくないという、この固定観念を転換するには、地道に、かつ積極的な広報活動のもと、おいしい水を体感してもらうことが何より大切であるというふうに思います。

飲み水としての水道水に対するお客様の満足度調査を見ますと、平成十五年度において満足が二八・一%、不満が五〇・四%であったのに対し、平成二十四年度には満足が四六・七%、不満が二一・七%と、着実に不満が満足へと変化をしております。

先日、私、電車に乗った際に、車両内ビジョンのトレインチャンネルでおいしい水の広報がなされておりましたけれども、何気なくこの映像を見ているようであっても、意外と頭の片隅に残るものであります。こうした広報活動が満足度調査の結果にも少しずつ影響しているのではないかと思います。

そこで、平成二十四年度における映像広報の取り組みと、それに対する都民の反応についてお伺いをいたします。

○宇井サービス企画担当部長 車両内ビジョンを活用して実施しております映像広報につきましては、平成二十四年度には新たに高度浄水処理の仕組み、五十項目以上にわたる水質検査の実施、水道水とミネラルウォーターとの飲み比べ結果を広報用映像として作成いたしました。

これを平成二十四年十二月から二十五年二月までの間、JR東日本及び東京メトロの車両内において放映したほか、局のホームページやイベント会場などにおいても放映しております。

この映像の作成に当たりましては、幅広い世代にわかりやすく、伝わりやすいPRとなるよう、アニメやCG、実写を用い、さまざまなシチュエーションを設定い

たしましたが、中でもアニメ映像につきましては、ツイッターなどでお客様から大きな反響があり、おおむね好評を得たと認識しているところでございます。

○**小林委員** 多くの人の目に触れ、少しでも関心を引き起こすこのPR活動、今後とも着実な取り組みが必要であると思います。

都民の反応も好評とのことですが、この好評な広報活動が、実際に水道水を都民の皆様が好んで飲むという行動に結びついていかなければならないと思います。行動に結びつけていくためにも、さらに広報活動に工夫を凝らし、充実させていく必要があると考えますが、今後の取り組みについて見解をお伺いします。

○**宇井サービス企画担当部長** 映像広報につきましては、昨年度好評だったアニメ編についてストーリー性を持った続編を作成するなど、お客様の反応を踏まえつつ、工夫を重ね、引き続き水道事業に対する興味、関心を持っていただけるような広報を効果的に実施してまいります。

○**小林委員** 水道水を飲んでいる人を多くの方が目にするようになれば、何となく水道水を飲んでいない人にも格好のPRになるのではないかと、このような視点から、昨年の予算特別委員会において、我が党の質問の中で、フランスのストラスブール市の町なかに設置されている水飲み栓を例に、外でおいしく水道水を飲む工夫をと提案をさせていただきました。

水道局としても、この町なか水飲み栓の検討に取り組んでいただいていることと思いますが、さまざまな課題をクリアしていかなければならないことも承知をいたしております。

この町なか水飲み栓について、これまでの検討状況についてお伺いいたします。

○**田村給水部長** 町なか水飲み栓は、安全でおいしい水を広報することを目的として、デザイン化された水飲み栓を多くの方が行き交う町なかに設置するものでございます。

現在は、お客様に親しみやすさや飲みやすさを感じていただけるように、水飲み栓の外観デザインや蛇口の形状、水量等について検討しているところでございます。デザイン等の詳細が決まった後は、人が多く集まり、PR効果が高いと思われる場所への試験設置を考えております。

○**小林委員** 七年後のオリンピック・パラリンピックの開催も決定をし、この七年間は、東京をさらに大きく世界にアピールする絶好の機会でありますので、日本の水道文化を発信するためにも、この町なか水飲み栓設置への積極的な取り組みをぜひともお願いしたいというふうに思います。

次に、水道工事現場におけるPRの促進についてお伺いします。

おいしい水への広報活動を積極的に展開していくこととともに、町なかで行われ

ている水道工事への理解を深め、水道事業に関心を持ってもらうことも大切であるというふうに思います。

ともすれば、工事というと煙たがられる傾向にある中で、私たちの日常生活に不可欠な水道がどのように整備され、維持されているのかをPRしていくことは、さらに東京の水道のイメージを高めていくことにつながっていくものというふうに思います。

水道工事におけるPR促進のためのこれまでの取り組みについてお伺いいたします。

○**今井建設部長** 水道工事現場の近隣にお住まいの皆様には、耐震化事業の目的や効果など、工事の必要性をご理解いただくため、わかりやすく説明したリーフレットの配布や、ホームページへの掲載などの取り組みを行っております。

また、受注者の工事現場におけるPRの取り組みを促すため、すぐれた取り組みを表彰する水道工事のイメージアップコンクールを実施しております。

○**小林委員** それでは、今ご答弁にありました水道工事イメージアップコンクールの具体的な内容についてお伺いいたします。

○**今井建設部長** 水道工事イメージアップコンクールは、平成十七年度から毎年実施しております。地域や環境に配慮したお客様対応や局事業に関するPRなど、受注者の創意工夫にあふれる取り組みについて審査し、水道工事や水道事業のイメージアップにつながる顕著な功績があった受注者を表彰させていただいております。

具体的な事例といたしましては、小学生向けに漏水修理の実演を行った現場見学会、あるいは工事現場の外壁を活用して、安全でおいしい水プロジェクトを紹介したPR看板の掲示などの取り組みがございました。

昨年度は過去最高の六十八件の応募をいただき、最優秀賞、あるいは優秀賞など十六件を表彰しております。

また、昨年度より、より多くの受注者の皆様が応募しやすくなるよう、アイデア賞を新たに設けております。以上でございます。

○**小林委員** この水道工事イメージアップコンクール、大変おもしろい取り組みではないかなと思いますが、意外とそういうコンクールをやっているということは、都民の皆様にはまだまだ知られていないのかなというふうに思います。今後もこのイメージアップコンクールを継続していくためには、工事受注者の参加と協力というのが大変に重要になってくると思います。

このイメージアップコンクールへの積極的な応募など、主体的に水道工事のPR促進に取り組んでもらうためには、工事受注者のモチベーションを上げる仕組みが必要であると思いますが、見解をお伺いいたします。

○今井建設部長 水道局では平成二十五年二月より、水道工事イメージアップに積極的に取り組んだ受注者の皆様に対して、その取り組み内容を工事成績評定に的確に反映できるよう運用しております。評定結果は、通知書に評定項目ごとに評定点を記載して受注者の皆様に知らせております。

このような取り組みにより、受注者の皆様が主体的に水道工事のPRを行えるよう努めております。

○小林委員 ありがとうございます。

かつて私の地元、練馬区で大変にお世話になっております水道工事会社の方が施工されている工事現場に伺ったことがあります。

水道工事のPRで大変に熱心な会社でして、その工事現場の横に水道の仕組みについてわかりやすいパネルを掲示したり、さらに、水道水を活用したビオトープをその工事現場の横に設置をしまして、そこで蛍を育てて、近隣の方々を集めて夜に蛍の観賞会を企画するという取り組みをされた会社がございます。非常に好評だったわけなんですけれども、水道工事のPRはもちろんのこと、環境という視点も取り入れた、工事現場とは思えないようなすばらしい取り組みであったことに大変に感銘を受けました。

先ほどのご答弁で、イメージアップの内容により工事成績評定に反映するとございましたけれども、工事受注業者がこぞってイメージアップを図る工夫を凝らしていきたくなるような都の取り組みを、さらに推進していただきたいというふうに思います。

いずれにしても、冒頭で述べましたとおり、高度浄水処理一〇〇%を達成した今、都民にとって誇れる水道水が着実に築かれていっているというふうに思います。誇れる東京の水を都民の皆様に広く知っていただき、真に誇らしく思っていたくためにも、今後またゆみない情報の発信が大切であるというふうに思います。

最後に、広報活動やイメージアップなどの取り組みについて局長のご見解をお伺いして、私の質問を終わります。

○吉田水道局長 水道事業を円滑に進めていくためには、お客様へ事業の取り組みをわかりやすく伝えていくことは極めて重要でございます。

これまでも、今回ご指摘いただきましたトレインチャンネルなどの映像広報や、また工事現場におきます水道事業のPRを初め、水の科学館や水道歴史館を活用したPR、浄水場の施設見学会などに取り組んでまいりました。

今後とも多様な広報活動を積極的に実施し、お客様に喜ばれる水道の実現に向け、全力で取り組んでまいります。