

意見No	意見場面	意見分類	意見内容	中間案での対応	中間案関係項
1	1回	市勢	水道事業は都市の市街地形成の状況を受けざるを得ない事業である。今後、人口減少時代を迎える中で、市街地形成など都市計画、まちづくりとの連携を今まで以上に意識して事業運営にあたることが重要である。	「Ⅲ.策定にあたって踏まえるべき事業環境」、「4.仙台市の街づくり」において、水道事業と機能集約型都市の形成といった仙台市の施策との連動が必要であり、仙台市の街づくりの方向性を踏まえて事業運営にあたっていく認識を示している。	7
2	2回	水需要	機能集約型都市(コンパクトシティ)などにより、周辺部から中心部への人口集中や中核の都市になってくることを想定した人口推計にしても良い。	なお、将来的な水道施設の整備・更新等の計画を検討していく際には、都心部の再開発や地下鉄東西線の沿線開発、区画整理事業などを勘案した水需要の予測に基づき、街づくりの動向を踏まえていくこととしている。	8
3	2回	水源・水質	水源水質の管理は水道局だけでは完結せず、関係機関との協議・連携による流域単位での管理が必要である。	「現状と課題 2(1)」において、安全で良質な水道水をお客さまにお届けするための重要な要素の一つとなる水源の水質を、適正な水質に保つ必要性を示している。「基本的方向性 1(1)」において掲げるとおり、既存の制度を活用するとともに、水源流域に関わる様々な機関と連携して水源保全に取り組んでいく。	9 22
4	2回	水源・水質	策定する水安全計画の評価方法もあわせて検討していくことが望ましい。	「現状と課題 2(4)」において、水源から蛇口までの水質管理・危機管理の必要性を示している。「基本的方向性 1(4)」において掲げるとおり、策定作業を進めることとしており、評価方法もあわせて検討していきたい。	9 24
5	2回	水源・水質	水質に関する業務指標値が改善するよう取り組んでほしい。	「現状と課題 2(2)(4)」において、水質管理や浄水処理の強化などの必要性を示している。「基本的方向性 1(2)(4)」において掲げるとおり、法令で定められている水質基準を遵守することはもとより、お客さまの声などを踏まえた仙台市独自の管理する項目などを検討するとともに、必要な施設整備や水質管理体制を充実していくことで、水質に関する業務指標値の改善を図っていく。	9 23 24
6	2回	水源・水質	水道水の安全性について、広報を通じて知ってもらえば、水も売れると考える。	「現状と課題 5(2)」において、お客さまの関心が高い情報の把握と、水道水の安全性などをわかりやすく伝えるための工夫の必要性を示している。「基本的方向性 3(2)」において掲げるとおり、水道水の安全性を含め、水質に関する広報を充実させていく。	14 32
7	2回	水源・水質	広報の際には、一般の方に誤解されない工夫を。また、水質が改善していく経過がわかるような工夫を施されたい。	「現状と課題 5(2)」において、お客さまにわかりやすく伝えるための工夫の必要性を示している。「基本的方向性 3(2)」において掲げるとおり、お客さまの関心が高い情報について、広報を充実するとともに、よりわかりやすい広報に努めていく。 また、今後は、異臭味対策を強化していくことから、その代表的な指標値である「カビ臭から見たおいしい水達成率」を、基本的方向性1の長期経営指標として設定したほか、同指標値を含む水道事業ガイドラインの毎年度の公表の際にも、工夫した広報に努めていく。	14 32 25
8	2回	施設	更新は単純にリニューアルすれば済むのではなく、ダウンサイジングや広域化への関わり、水道システムの再構築も図れる機会と考える。	「現状と課題 3(2)」において、水需要に見合った水道システム全体の再構築の検討の必要性を示している。「基本的方向性 2(5)」において掲げるとおり、施設の機能診断や現況評価を通じて、水道システムの将来像を検討していく。	11 29
9	2回	災害対策	災害対策として、ハード面のみならず、ソフト面も強化していただきたい。	水道局では既に、地震や風水害、テロ、濁水、新型インフルエンザといった非常時にとるべき職員の行動や応援受入に関する事項をまとめた危機管理対応マニュアルを策定している。各種マニュアルやこれまで構築してきた応急給水などの体制をより効果的に運用するために、「基本的方向性2(4)」において、職員訓練を充実するとともに、災害時に応援活動を行う関係機関との連携強化などに取り組んでいく。	29

意見No	意見場面	意見分類	意見内容	中間案での対応	中間案
10	3回	お客さまサービス	クレジットカードの導入について、サービス向上や時代の流れという観点から、検討していただきたい。	「現状と課題 5(1)」において、お客さまの利便性を向上していく必要性を示している。「基本的方向性 3(1)」において掲げるとおり、クレジットカード決済などの導入について、その費用対効果を検証しながら検討していく。	14 31
11	3回	お客さまサービス	広報紙の内容について、外部の意見や取材も取り入れるなどして、やすく、おもしろいものにして良いのでは？	「現状と課題 5(2)」において、お客さまの関心が高い情報の把握とわかりやすく伝えるための工夫の必要性を示している。「基本的方向性 3(2)」において掲げる広報の充実に向けて、今後、広報の在り方や考え方を整理する際にあわせて検討していきたい。	14 32
12	3回	お客さまサービス	広報紙をはじめとする広報媒体は、水道局とお客さまの双方向のコミュニケーションツールとして重要なものである。継続的にお客さまの声を経営に活かしていただきたい。	「現状と課題 5(2)」において、広報と広聴の充実の必要性を示している。「基本的方向性 3(2)」において掲げるとおり、お客さまに水道事業を理解していただくとともに、お客さまの声を的確に把握し、施策に反映するための取り組みを強化していく。	14 32
13	3回	お客さまサービス	水源の清掃活動を他のイベントとのタイアップで行えば、水道が若者層をはじめ、もっと身近なものと感じてもらえる。	「現状と課題 5(3)」において、お客さまとの協働という観点から、取り組みの必要性を示している。「基本的方向性 3(3)」において掲げるとおり、お客さまや環境関連の団体との協働事業を検討し、実施していく。	14 33
14	3回	経営	水道事業はライフラインであるという観点から、経済性を追求するだけでなく、行政という安心・信頼を前提とした事業であることを踏まえて運営にあたっていただきたい。	「現状と課題 7(4)」において、今後とも行政が責任をもって事業運営にあたっていく必要性を示している。一方で、技術職員の大量退職や行財政改革の推進に鑑み、「基本的方向性5」において掲げるとおり、水道局が中心となりつつも、官民の連携体制を構築していく手法として、外部委託など民間活力の有効活用も必要な取り組みであると考えている。	17 37
15	3回	新たな課題	広域化・広域連携における仙台市の役割は大きいものとする。リーダーシップを発揮していただくとともに、仙台市水道事業がそのような役割を求められていることを、仙台市民にも知ってもらうべき。	「Ⅲ.策定にあたって踏まえるべき事業環境」、「現状と課題 8(1)」、「Ⅴ.基本理念」において、東北の水道界を牽引し、東北全体の水道事業の発展に貢献していく必要性を示している。「基本的方向性 6(1)」において掲げる、近隣水道事業者等の技術力向上を目的とした職員研修所の活用方法などを、まずは検討し、軌道に乗せることで、東北の水道界に貢献する取り組みを充実させていく。	7 18 19 39
16	3回	新たな課題	仙台市水道局だけでなく、大学などとも連携して、積極的に国際貢献に取り組んでいただきたい。	「現状と課題 8(2)」において、国際貢献に関する取り組みを継続していく必要性を示している。「基本的方向性 6(2)」において掲げるとおり、大学や他の水道事業者との連携のもと、受け入れに取り組んでいく。	18 39
17	4回	基本理念	資料1 P1「環境問題」→「地球規模での環境問題」、P2「引き継いでいくことです」→「引き継いでいかなければなりません」に修正するのが良い。	その旨、修正させていただいた。	19 20
18	4回	施策体系	災害は地震だけでなく、風水害や渇水といった視点も必要では？	「基本定期方向性2」の冒頭において、「地震や風水害、渇水など」を災害時の例として修正させていただいた。	26
19	4回	施策体系	「現状と課題」から「施策体系」へのつながりがわかるような工夫をしていただきたい。	「課題」と「施策体系」が対応するよう修正させていただいた。	20 21
20	4回	基本的方向性1	「(2)浄水処理の充実・強化」、「安全・良質な水道水供給のための水質目標などの設定」において、上の説明文に比べてトーンダウンしている印象を受ける。	トーンダウンさせる意図はなく、表現を工夫させていただいた。	23
21	4回	基本的方向性2	「(2)施設の適正な維持管理と計画的な更新」及び「(3)施設の耐震化」において言及している「耐震性に優れた管種」について、具体的な表現にすると、お客さまも安心する。	その旨、修正させていただいた。	27 28
22	4回	基本的方向性5	「(2)財政基盤の強化」、「料金制度の見直し」において、検討の方向性について、言及していただきたい。	その旨、補足させていただいた。	38
23	4回	推進体制	PDCAサイクルにおける評価において、外部からの評価を念頭においていただきたい。	PDCAサイクルの中でも、実績評価及び課題整理(Check)の仕組みやあり方については、非常に重要な要素であると考えており、現中期経営計画での進捗管理方法を総括し、仙台市全体や他都市における取り組み事例なども踏まえ、より効果的な手法を検討していきたい。	40