第４回横浜市水道事業の将来を考える懇談会の概要

１　懇談会の日時及び場所

平成 27 年 1 月 20 日（火）15 時～17 時　　水道局本庁舎 10 階大会議室

２　出席者

(1) 懇談会会員

浅見　真理　　氏（国立保健医療科学院　生活環境研究部　上席主任研究官）
今泉　マユ子　氏（横浜市水道局水のマイスター）
臼杵　ひろみ　氏（株式会社ファンケル　社長室長 兼 CSR 推進事務局長）
佐藤　裕弥　　氏（株式会社浜銀総合研究所　地域戦略研究部　地域経営研究室　室長）
外山　薫　　氏（横浜災害ボランティアネットワーク運営委員）
長岡　裕　　氏（東京都市大学　工学部　教授）

※欠席者

石井　晴夫　　氏（東洋大学　経営学部経営学科　教授）
山崎　洋子　　氏（作家）
山藤　竜太郎　氏（横浜市立大学　国際総合科学群　人文社会科学系列　准教授）

（横浜市水道局　水道局長、全部長（※組織再編担当部長、浄水部長を除く）、
経営企画課長、総務課長、サービス推進課長）

３　懇談テーマ

(1)　災害対策
(2)　お客さまとのコミュニケーション

４　主な意見等

(1) 災害対策

・将来に向けて耐震化は進むが、市民は自助、共助を意識しなければならない。そういった意識が喚起できるような広報を考えても良いのではないか。水道局職員は一生懸命働いているが、市民がこれに安住してはいけないというメッセージをどのように送るかが大切。
・共助では、意識を持った方や時間に余裕がある方と連携し、自治会活動と共有した防災対策等を行えば良いのではないか。
・水の大切さを認識するためには、日頃から子供たちへの教育が必要ではないか。また、継続した広報が必要。
・横浜が誇れる７年保存缶をもっとＰＲしたい。市民には、こういう場所に置けるというような提案をしなければ備蓄は進まない。
・応急給水の施設が少なく、特に蛇口の数が少ない。蛇口の数を増やせば長蛇の列が解消されるのではないか。また、水道局災害サポーターをつくり、災害時にワッペンなどを身に付け、協力してもらう制度があれば良い。

・「スイスイまっぷ」はわかりやすくて良い。欲を言えば、耐震化されているルートを表示できれば良い。「スイスイまっぷ」をうまく活用すれば耐震化への関心を呼び起こすことができるのではないか。
・自助の取組を促すために、企業、公共団体等とタイアップして社内販売のようなキャンペーンを定期的に行い、水缶の備蓄をＰＲすれば良いのではないか。また、市民、企業の人たちが支え合うきっかけづくりみたいな取組を考えたら良いのではないか。

⑵　お客さまとのコミュニケーション

・ＩＣＴ技術が進むにつれ、顔の見える関係がどんどん薄くなっていくのが不安である。世代によってはＩＣＴについていけない人もいるので、顔の見える関係も残し、現状の二極化したコミュニケーションを踏まえた取組を考えてほしい。
・水道局のビジネスとしてリスクマネジメントを行いながら、新しいものを開発し、第三の矢をつくったら良い。そうすることによって、他都市の水道局と差別化ができるのではないか。
・アンテナショップのようなところに水道局の商品や技術に触れられ遊べるスペースが多くあれば、水道事業の浸透度も高まる。
・水道システムの見える化が進み、水道の状態を手軽に一般市民の方がすぐわかるようになれば良い。例えば、今飲んでいる水がどこからきて、どんな時間をかけて、どんなルートできたのか。水源から蛇口までの水道システムが見える化されると、水道についての理解が深まるのではないか。
・情報提供を積極的に行うのが一般的な考え。しかし、あえて逆説的に考えると、情報がいらないというサービスもあるのではないか。それはすべて安心できるような水道が実現できていて、本当に知りたいことがわかる状況があれば良いのかもしれない。
・水のマイスター「子ども版」があれば良い。子どもたちの発想はすごい。いろいろな話が出てくるので、そういう機会を設けても良いのではないか。また、キッザニアの職場体験に出展したらどうか。
・仕事がある方にとっては、電子的な対応が最優先になっているのはいい方向に進んでいる。一般の方のニーズというのは出てこない部分で、なるべく楽をしたい等、そういったところを拾うと良いのではないか。
・災害時や心配事があった時には、お客さまサービスセンターで信頼できる人がしっかり受けてくれるかどうかは大切。