



クローズアップ

「秋田市における水道事業」について (第2報) ～人材の育成について～



秋田市/上下水道局/総務課/経営企画係/主席主査 伊藤敏勝



ここでは過去に本誌に掲載された記事の中から、その後の状況などをご紹介します。

今回は、水坤 vol.55 (2018年新春号) に寄稿いただきました「人口減少社会と下水道～若い力と下水道～秋田市における水道事業」より、「若手職員による出前上下水道教室」について寄稿していただきました。

(水坤編集部)

1 はじめに

ちょうど1年前に、「人口減少社会における上水道～若い力と上水道～」をテーマとした拙稿「秋田市における水道事業について」を水坤 vol.55 (2018年新春号) に掲載していただきました。今号から新企画として「すでに掲載された記事の中から、その後の経過報告」が始まり、その第一弾として、またまたお声がけいただきましたので、前回のトピックスの中で新たな取組としてお話しした「若手職員による出前上下水道教室の実施」のその後についてご報告します。

2 「若手職員による出前上下水道教室」の概要について

出前上下水道教室は、広報やお客さまニーズなどを把握するために以前から実施してきましたが、平成29年度から10年を計画期間とする「秋田市上下水道事業基本計画」のスタートを機にリニューアルし、新たに若手職員などのOJTによる自己研鑽および技術継承の推進を目的に加え実施しています。「出前上下水道教室実施部会」を立ち上げ、各課所室から推薦を受けた部会員が中心となって出前上下水道教室の実施にあたることとしました。平成30年度のメンバーは13名で、最年少は19歳、最年長は49歳、平均年齢は31.7歳となっています。

3 出前上下水道教室の開催に向けて

メンバーが決まり、開催に向けた本格的な準備に入りました。お客さまに関心を持ってもらい、また、申し込みやすい環境とするためにはどうしたらよいかなどを考えながら、実施部会で話し合いを重ねました。

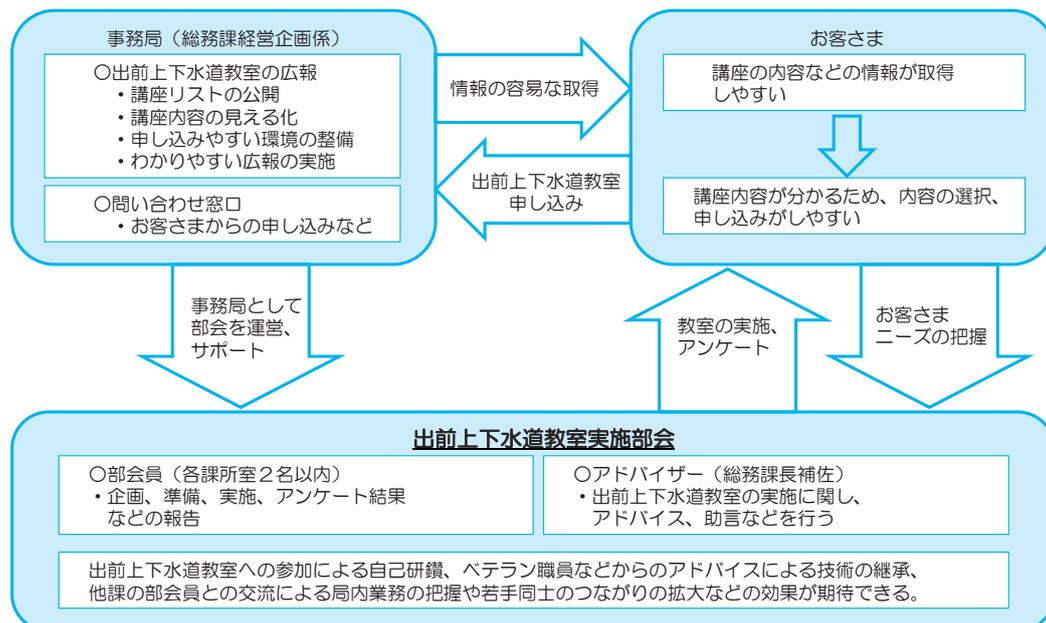


図-1 出前上下水道教室の実施イメージ

(1) 講座メニューの作成

課題の一つとして、教室開催の相談や申し込みのハードルが高いのではないかという意見がありました。これまでも出前上下水道教室について随時お申し込みいただけるという漠然とした広報はしてきました。しかし、実情は、主に小学校などへ応急給水栓や緊急貯水槽を設置する工事の際に、こちらから教室開催について相手方へ相談し、実施に至ったもので、お客さまから主体的に申込みがあったものはごくわずかでした。まずは、この点を解決するために、各課所室から持ち寄ったメニューから14講座を選び出し、実施可能な基本メニューとして事前に明示し、相談や申込みをしやすい環境を整えました(表-1)。また、あわせて複数の講座をセットにした

おすすめセットメニューも一例として広報しました(表-2)。基本メニューは、ラーメン、餃子、チャーハンなどの単品メニュー、セットメニューはラーメン餃子セットやラーメンチャーハンセットにあたるイメージです。

(2) 講座時間

1講座あたりの所要時間は30分を基本としました。これは、お客さまによって希望する講座時間が異なることを想定したもので、短い時間を希望するお客さまには1講座をベースとして行い、1時間を越えるような時間を希望されるお客さまには2つ以上の講座を組み合わせることで対応しようと考えたものです。

表-1 出前上下水道教室基本メニュー(平成30年10月現在)

No	講座名	講座概要	講座のタイプ
1	水を上手に使いましょう!	水道料金・下水道使用料の仕組み、漏水の確認方法、正しい凍り止めの仕方など	座学
2	水環境を大切に! ~トイレの水洗化について~	下水道の役割や水洗化の必要性、下水道使用料の計算のしかたなど	座学
3	水道管の整備状況、災害時の水の確保について	地震に強い水道管や応急給水施設の整備状況、災害・断水時の給水方法を紹介	座学
4	水道工事の工事現場見学	水道管の工事現場の見学、水道管の仕組み、工事の説明など	体験
5	水道管の漏水防止の仕事について	漏水の探知方法、漏水状況の写真や漏水した管の展示など	座学・実演
6	災害時の応急給水について	災害時に使用する応急給水栓の使用方法、応急給水袋への給水など	体験
7	みんなで学ぶ浸水対策 ~大雨に備えて~	雨水幹線工事の現場見学、工事の説明、浸水対策など	体験
8	浄水場の仕組み	浄水処理と汚泥処理、水質検査について実演をまじえ説明	座学・実演
9	水がきれいになるまで (下水処理)	下水がきれいになる過程、顕微鏡で見る微生物のはたらきなど	実演・体験
10	水道の歴史	明治40年から通水を開始した水道の歴史や、水道発祥の地「藤倉水源地」を紹介	座学
11	下水道の歴史	東北で1番早く事業認可(昭和7年)を受けた下水道の歴史を紹介	座学
12	秋田市の水循環	私たちが使用する水が、自然界をどのように循環して各家庭に届けられているか、DVDなどで学習	座学
13	災害時のトイレ、どうする?	災害時のトイレ利用について紹介	座学
14	水道実験教室・水道管を聴いてみよう	水の塩素測定体験・音聴棒等による水道管探しを体験	体験

表-2 出前上下水道教室セットメニュー例

例	セット名	講座名(単品)	所要時間の目安
1	水道水が届くまで	No.10 水道の歴史	60分程度
		No.8 浄水場の仕組み	
2	使った水がきれいになるまで	No.11 下水道の歴史	60分程度
		No.9 水がきれいになるまで(下水処理)	
3	秋田市の上下水道の歴史	No.10 水道の歴史	60分程度
		No.11 下水道の歴史	
4	災害に備えて	No.6 災害時の応急給水について	60分程度
		No.13 災害時のトイレ、どうする?	

(3) 講座スタイル

講座スタイルとして座学、体験、実演の3種類を用意しました。出前上下水道教室は、小学校はもとより町内会、各種団体の会合など、幅広い年齢層や団体をターゲットとしており、年齢層によって好みや興味を持ちやすい内容が異なることを考慮して設定しました。

(4) 実施体制の構築

出前上下水道教室は、部会メンバーが中心となって、企画から実施までを行うものとしていますが、関係課所室のその他職員も協力して実施するものとしています。部会メンバーは中核となる存在ですが、核のみでは事はうまく運びません。また、部会メンバー以外の一部の職員は当事者意識が薄くなり、任せっきりとなってしまう恐れがあり、職場で立場の弱い若い部会メンバーへ過度の負荷がかかることが一番の懸案でした。これに対応するため、各課所室長に教室に対する理解と協力を依頼するとともに、ベテラン職員へ技術継目線サポートするよう働きかけました。出前上下水道教室の持続的な成功は、ここにかかっているのではないかと考えています。

(5) 実施日時

平日の勤務時間における実施を基本として考えていましたが、町内会などは土曜日、日曜日に開催を希望することも多いことから、特に制限を設けず実施することとしました。

(6) 広報手法

市内に全戸配布される「広報あきた」に掲載したほか、秋田市上下水道局webサイトにチラシを掲載し広報しました。なお、掲載された広報あきたが配布された翌日には早くも出前上下水道教室開催の相談が1件あり、うれ

しく感じたのはもちろんでしたが、広報あきたの影響力の大きさに大変驚きました。

また、市内各小学校へのチラシ配布も行いました。来年度の総合学習の題材の参考になれば幸いと考えています。

4 成果と課題

6月から本格実施した出前上下水道教室ですが、10月末時点ですでに7回実施しており、想定していたよりも順調な滑り出しを見せています。アンケート結果によると内容面でも高評価をいただいおり、早くもリピーターも現れました。

お客さまに講座を楽しんでもらい、また、関心を持ってもらうにはどうしたらよいか、上下水道事業の大切さについて理解してもらうにはどうしたらよいかを考えながら行った準備作業や講座の進行については、当初想像していたよりもメンバーが皆楽しんで行っているように感じます。部会設置時は、積極的に関わろうとしていなかった部会メンバーも、いざ講座が始まると楽しんで実施できている様子で、「好きこそものの上手なれ」という言葉のとおり成長のスピードが高まっているのを実感します。

なお、実際にお客さまとのふれあいで見てきたことや、実施してみてわかった課題は次のとおりです。

(1) 災害時に関する関心が高い

最近地震や豪雨災害が多発しているため、お客さまも関心を持っており、「災害時の応急給水」に関する講座の関心が高い状況にあります。お客さまが、災害時における飲料水の確保について非常に高い関心を持っていることが伺えますが、一方で災害時の下水道についてはあまり関心を持っていないということも見てきました。



図-2 出前上下水道教室PRチラシ
裏面に講座メニューを掲載しています。



写真-1 出前上下水道教室実施状況
(町内会での応急給水体験)

(2) 安全な水道水の供給

お客さまが水道に求めるものは、やはり安全な水であり、蛇口をひねればいつでも清浄な飲料水が飲めるということでした。水道が普及した現在の日本では、一見当たり前のように感じますが、人口減少社会においてこれを持続するため、日々の努力が求められています。



写真-2 出前上下水道教室実施状況（生協助け合いの会）

(3) 下水道への関心が比較的低い

下水道に関する講座については、水道と比較して関心が低いようです。これは、下水道に流してしまうとお客さまの目に触れることはあまりなく、一度普及してしまうと使えることが当たり前になってしまうインフラであるためと推察されます。下水道広報プラットフォームにおいても掲げているように、下水道の真の価値を伝え、これからの下水道をみんなで考えていく機会の創出になるような工夫が必要と考えます。

(4) 人気講座の偏り

前述のとおり、人気講座が水道に関するものに偏り気味であるため、下水道関連課所室の部会メンバーがあま

り活動しない状況となっています。今後は、他課所室関連の講座においても参加する方法などを検討していきます。

5 おわりに

秋田市の水道は、平成30年10月に通水111周年を迎えました。これまで、本市の水道事業持続のために力を尽くした先人の努力を受け継ぎ、将来に渡りこの水道事業を持続していくためには、やはり次世代を担う「人」の育成が必要不可欠であり、本取組はこれを解決するための方法の一つと考えています。参加したお客さまと職員がお互い楽しみながら理解を深める“WIN-WIN”の関係がうまくできていることから、今後も出前上下水道教室を継続し、またいつか皆様に成果を報告できればと思います。



図-3 秋田市上下水道局キャラクター「カンちゃん」