

過去5年間(令和2年度～令和6年度)の水道モニターからの主なご意見への対応状況

令和7年4月1日現在

令和2年度

No	主 な 意 見	対 応 状 況	関係課
1	水道料金や下水道使用料のお支払いがPayPayで支払うのが便利だと思います。	平成30年度からPayBIによるスマートフォン決済を導入しています。 また、令和3年度からPayPay、令和6年度からauPAY・d払い・楽天銀行コンビニ支払サービスでの支払いも可能となりました。	料金課
2	いろんな災害が短いスパンで発生し、他人事とは思えない。災害がある前に取り組むをやっていくことも大切だと感じている。	災害発生時の停電対策として、非常用電源の充実を図っております。	水運用課
		これまで、災害に強い水道施設づくりとして、配水池内の水道水を応急給水用として確保するための緊急遮断装置の設置、別系統の水道施設から給水できる送・配水管の2系統化、停電時においても安定給水を図るため非常用発電機の整備などを行っております。 また、水道管路や水道施設の耐震化に取り組んでおり、計画的に実施しております。	水道整備課
		災害時の水道管路応急復旧材料として、入手に日数を要する口径250mm以上の中、大口径の管材料等を水道応急・維持管理センターほか7箇所に分散して備蓄しています。	水道管路課
		毎年、水道局独自の訓練である災害対策初期活動訓練を行うとともに、他都市等との合同防災訓練への参加、対策マニュアルの点検・見直しを行うなどして、常に災害対策に努めております。	総務課
		災害時に応急給水を迅速かつ的確に行えるように応急給水拠点を設定し、市民の皆様への周知といたしまして、水道局のホームページや広報紙に掲載しております。	給排水設備課

令和3年度

No	主 な 意 見	対 応 状 況	関係課
1	他県での水道管の事故を見て、鹿児島にも危ないところがあるのではと心配になった。鹿児島での点検に生かして安心安全な水の供給をしてほしい。	重要な管路については、年1回の点検を行っております。 今後も日常点検など維持管理の充実を図り、不測の事態に備えてまいります。	水道管路課
2	サツマソイルの成分公開ができるか？広報紙に掲載してはどうか？	サツマソイルの成分については、広報紙「こんにちわ！水道局です」(令和6年7・8月号)に掲載しました。また、(令和7年7・8月号)にも掲載を予定しております。	総務課
3	水道料金の支払いについて、スマホ対応可能な人に対しては、登録後、スマホ上で支払する方法を検討してはどうか。	新たな支払い方法等について、他都市の動向を注視しながら、今後もお客様の利便性向上のために検討してまいります。	料金課
4	水道スマートメーターによる検針方法の導入を希望する。	水道スマートメーターは、一部の都市において、導入・実証実験が行われておりますが、技術面やコスト面など課題等もあり、多くの都市では本格的導入までには至っていない状況です。 今後もスマートメーターに関する情報収集や他都市の動向等を注視してまいります。	料金課

令和4年度

No	主 な 意 見	対 応 状 況	関係課
1	浄水場のしくみなどをYouTubeなどで動画にしてみてもいいでしょうか。見学ツアー動画のようなものを公開することで水道の安心・安全をPRすることができるのではないかと思います。	施設紹介については、動画の活用も含めて効果的な方法で行うよう検討しており、令和5年度に、360度見渡せる浄水場・処理場施設見学バーチャル動画作成しました。 通常の施設見学では見ることのできない場所も紹介されていますので、ぜひ水道局ホームページをご覧ください。⇒ 	総務課
2	災害が起きた時に備えて私たちがしておくべきことを、水道局としてアドバイスいただけるとありがたいし、心強いです。(例えば、大人一人当たりどれくらいの水を備蓄しておくべきか、災害時の節水豆知識など)	家庭でできる防災対策について、広報紙「こんにちは！水道局です」(令和6年7・8月号)で紹介しています。また、(令和7年7・8月号)にも応急給水拠点についての記事の掲載を予定しております。災害への備えについては、今後も定期的に広報紙等で周知してまいります。 なお、災害への備えについて水道局ホームページでも紹介しておりますのでご覧ください。⇒ 	総務課
3	静岡市の大雨で川の取水口に土砂や流木が入ったことが原因で断水があったが、鹿児島市はそのような時の対策は行っているのか。	静岡市の場合、取水口に色々なものが集まって取水できなくなったという事例だったと思います。 本市の場合は、大雨の程度にもよりますが、大きな流木などが流れてくると除去するのは難しいことから、川と浄水場の沈砂池の間にゲートをつけてあります。そのゲートを閉めることで川の流れが浄水場の方へ行かず下流に流れていき、濁流が去ってから取水を再開するようにしています。ゲートを閉めている間は、取水はできなくなりますが、配水池に24時間程度は賄えるように蓄えられています。	水運用課
4	マグニョンのカラーマンホールカードを作ってください。鹿児島県を、水道局をPRして欲しいと願っています。	火山の妖精マグニョンをデザインしたマンホールカード(1種類)につきましては、令和4年8月6日より観光交流センター配布を開始しております。令和7年4月23日より配布場所を変更し、鹿児島市観光案内所(鹿児島市千日町1-1 センテラス天文館1階)で配布されております。 なお、詳細につきましては水道局ホームページ【マンホールカードを配布します】のページをご参照ください。⇒ 今後下水道について皆様に関心を持っていただけるよう、ホームページや広報紙などによるPRに努めてまいります。 	下水道建設課

令和5年度

No	主 な 意 見	対 応 状 況	関係課
1	鹿児島市では4割ほどが湧水や地下水を浄水処理した水道水であることを知り、あらためて表流水を利用した浄水場の果たす役割が重要であると感じました。災害に強い浄水場であることが求められると思います。強化やリニューアル等の計画はあるでしょうか。	河頭浄水場は本市最大の施設能力を有する最も重要な施設で、浄水処理は甲・乙の2系統で行っています。そのうちの甲系統は、施設の老朽化が進み、耐震性が劣っていることから更新を行い、R13年度の供用開始を予定しております。 また、更新の際は、浸水対策として、浸水しない高さまで盛土をするなど、耐水化を図ることとしております。	水道整備課
2	庭に木等植えこんであります。根が管の中侵入することはないですか？十数年前、福岡の借家で根が下水道管でからまったことがありました。	樹木の根が、汚水ますの接合部分や、排水管の破損箇所等から侵入し、詰まりの原因となることがあります。宅地内の樹木の根が原因で詰まりが起きた場合は、お客様の負担で修繕していただくことになりますが、排水に異常がみられる場合は、まずは水道局へご相談ください。 街路樹や庭木の根が管の継手等から侵入し、管が閉塞する場合があります。水道局の維持管理部分については、必要に応じて水道局の費用負担で清掃除去等を行っています。	給排水設備課 下水道管路課
3	全国的に水道管や汚水管などの老朽化と整備のための費用増大が話題にのぼることが多いですが、鹿児島市の現状はどうなのでしょう？	鹿児島市内に布設されている配水管や汚水管も、経年劣化により老朽化が進行しているため、計画的に更新を行っています。今後、昭和50年代の高度経済成長期に布設した管が対象となり、近年の材料価格の高騰や人件費の上昇などから更新費用も増加していますが、更新を平準化して、計画的に実施していく予定です。	水道管路課 下水道管路課
4	水道料収入の減少が予想される中、上水道事業の設備維持のためには、水道料金改定や水道料収入以外の財源(税金等)が必要となることから、将来予測されることから、人口を予測した早め早めの長期計画策定により、その課題と取り組みを定期的に情報発信することで、利用者の意識を高めて欲しいです。	本市水道局では、上下水道事業の50年先の将来(あるべき姿)を見据え、今後10年間の方向性を示した本市上下水道事業の基本計画である「上下水道ビジョン」と、今後取り組むべき内容に対する財政見通しを含めた中長期的な経営の基本計画として「経営計画」を策定し、ホームページや広報紙でお知らせしています。 今後においても、これら計画に基づき、課題に取り組むとともに、その他、情報発信においても意を用いてまいります。	経営管理課

令和6年度

No	主 な 意 見	対 応 状 況	関係課
1	【水道局の広報について】 (広報誌「こんにちは水道局」) ①クイズを出して懸賞に応募するのも、ページをめくるきっかけになると思います。 ②災害時用に水道水ストック(蛇口からのストック)は役に立つか、どのくらい日もちがするのか...など、身近ですぐできる災害対策も掲載していただきたい。 ③よくある水道の故障には、このような修理・交換という記事を年に一度は広報誌に記載して頂きたい。	①令和6年12月・令和7年1月号の広報紙からプレゼントクイズを実施しています。 広報紙は過去の方もホームページに掲載しております。⇒  ②災害への備えについては日頃から広報を行っておりますが、広報紙(令和6年7・8月号)で災害対策についての特集の中で水の備蓄についても掲載しております。また、ホームページでも災害への備えについて紹介しておりますのでご覧ください。⇒  ③修繕方法などについては、過去に広報紙に掲載したものを含め、ホームページで紹介しておりますのでご覧ください。⇒  また、今後も定期的に広報誌に掲載してまいります。 広報について貴重なご意見ありがとうございます。今後とも水道局の事業等に興味や関心を持ってもらえるように分かりやすい周知広報に努めてまいります。	総務課
2	検針票は紙かWebでの明細サービスも選択できるようになると、より便利だと感じます。そして、節水も心掛けていますので、過去の使用量と料金もWebやアプリで見れるサービスがあるとよいと思います。	Webやアプリを活用した使用水量等の確認につきましては、他都市の状況等を含め調査研究してまいりたいと考えております。	料金課
3	能登半島では、大地震に続き大雨と、大規模な自然災害が続き、大変な被害がありました。このような災害が起こった時、どのような対策を取るべきか、事前に十分検討しておくべきだと思います。 能登半島で実際に起きたこととその対応について調べ、その内容を反映させた水道事業防災計画を作ったらいかがでしょうか。そして、毎年実施される桜島防災訓練の時に、この計画の実効性を確認する訓練をしたら良いと思います。	本市水道局では、大規模災害が発生しても速やかに復旧・復興が図れるよう、各種要綱・マニュアルを作成しております。また、訓練につきましては、災害発生時の初期活動訓練、応急復旧・応急給水・水質汚染事故等を想定した訓練を実施しております。マニュアル・訓練共に、能登半島地震をはじめとするこれまでの被災地派遣の経験も踏まえながら、常に検証・検討しているところです。	総務課
4	岡山県で、浄水場のPFAS分析の結果、高い濃度が検出された原因として、浄水場の上流に活性炭が野ざらし保管されていたためとされていますが、鹿児島ではこのような活性炭の保管や化学工場から河川に流れ込む可能性について調査をしていますか。	浄水場の上流については、事業場の現場調査や河川の水質検査を実施すると共に、環境部局と連携し対応しております。なお、浄水場のPFAS分析についても定期的に実施しており安全が確認されております。 ※PFAS(通称ピーファス)とは、主に炭素とフッ素からなる化学物質で、ペルフルオロアルキル化合物及びポリフルオロアルキル化合物のことを指します。PFASは1万種類以上の物質があるとされ、代表的なものとして、PFOS(ペルフルオロオクタンスルホン酸、通称ピーフオス)、PFOA(ペルフルオロオクタン酸、通称ピーフォア)があります。PFOS、PFOAはコーティング剤や泡消火剤など、幅広い用途において用いられていました。しかし、環境中で分解されにくく、蓄積性が高い物質であることから、現在では国内における製造・輸入等が原則禁止されています。	水運用課