

# 経済水道委員会

## 説明資料

上下水道局の広報について

平成30年5月17日

上下水道局

## 目 次

	頁
1 広報の必要性と課題・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2 主な広報の取組み・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3 今後の広報事業・・・・・・・・・・・・・・・・	5

## 1 広報の必要性和課題

### (1) 広報の必要性

上下水道事業は、主にお客さまからいただく水道料金・下水道使用料により運営されている。将来にわたって持続的に上下水道サービスを提供していくためには、ユーザーでありオーナーでもあるお客さまからの信頼が不可欠である。

そのため、お客さまに事業の意義や内容、効果などについて、わかりやすい情報発信につとめることで事業への理解を深めていただく必要がある。

### (2) 広報の課題

#### ア 広報到達率の向上

平成27年2月に実施した「名古屋市上下水道事業に関するアンケート」では、上下水道事業に対して6割以上のお客さまが総合的に満足しているとの回答をいただいた。

一方で、上下水道事業の経営状況や具体的な事業内容についての認知度は低く、そもそも上下水道事業の広報活動を見かけないという回答も多い。この傾向は年代が低くなるにしたがって顕著であることから、若い世代を中心に、よりお客さまに届く広報を行う必要がある。

#### イ 広報活動の充実

既に上下水道事業の広報活動が届いているお客さまに対して、事業の内容や目的など、上下水道事業についてより深くご理解いただけるよう、広報活動の充実を図る必要がある。

## 2 主な広報の取組み

### (1) 親しみやすくわかりやすい広報

#### ア 上下水道訪問授業の充実

市立小学校の4年生を対象に、職員が講師として訪問し、実験を交えた授業を行っている。平成28年度からは希望するすべての市立小学校で実施するとともに、実施小学校からいただいたアンケートをもとに、授業内容の改善を行っている。

実施内容	28年度 実施校数	29年度 実施校数
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水循環の重要性について</li> <li>・水道、下水道の仕組みについて</li> <li>・上下水道局の災害対策について</li> </ul>	150校	153校

#### イ 若い世代を対象とした広報

平成27年度から若い世代が多く参加する世界コスプレサミットへの協賛を始め、「オフィシャルウォーター」としての認定を受けている。

その他、にっぽんど真ん中まつりでパネル展示を行うなど、広報内容の強化を図っている。

イベント	実施内容	28年度 水道水提供数	29年度 水道水提供数
世界 コスプレ サミット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オフィシャルウォーターとしての、なごやの水道水のPR</li> <li>・金鯪水（冷水機）にて冷たい水道水の提供</li> <li>・お客さまによるSNS※を利用した発信</li> </ul>	17,800杯	20,000杯
にっぽんど真ん中 まつり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金鯪水（冷水機）にて冷たい水道水の提供</li> <li>・PRパネルの展示</li> </ul>	15,100杯	13,000杯

※ 「ソーシャルネットワーキングサービス」の略称

## (2) 事業への理解を深める広報の充実

### ア 新たな広報手段の導入

局広報媒体におけるAR\*技術の利用や局公式ウェブサイトをスマートフォン対応とするなど、新たな広報手段を導入し、広報の多様化を図っている。

実施内容	開始時期
・総合パンフレットにおける、AR技術を利用した動画の掲載	28年度
・局公式ウェブサイトのデザイン変更とスマートフォン対応	29年度

※ 「拡張現実」の略称

### イ 下水道科学館の運営

下水道の広報拠点として、名城水処理センター1階に設置している広報施設。体験型の展示物や、週末ワークショップなど目ごろ目に触れにくい下水道について視覚に訴えながら分かりやすく紹介している。

実施内容	28年度 来館者数	29年度 来館者数
・下水道科学館まつりの開催 ・週末ワークショップの実施 ・展示物にAR技術を導入	23,507人	27,492人

### ウ 水の歴史資料館の運営

上下水道事業の歴史や役割、防災について学べる施設。企画展や体験・実験教室を実施するほか、小中学校の校外学習や職場体験学習を受け入れている。また、地下式給水栓の操作体験なども行っている。

実施内容	28年度 来館者数	29年度 来館者数
・イベント、企画展の実施 ・校外学習、職場体験学習の受入れ ・地下式給水栓操作体験	17,562人	16,528人

## エ なごや水フェスタ（鍋屋上野浄水場の開放）の開催

水道週間（毎年6月1日から7日まで）にちなみ、主に水道事業の啓発を目的に、鍋屋上野浄水場を一般開放するイベント「なごや水フェスタ」を開催している。

実施内容	28年度 来場者数	29年度 来場者数
<ul style="list-style-type: none"> <li>・浄水場施設見学ツアー</li> <li>・旧第一ポンプ所特別公開</li> <li>・局事業PRブース</li> <li>・水に親しむことができる企画</li> </ul>	6,900人	11,500人

## オ 区民まつりへの参加

各区の区民まつりにブース出展し、災害時の備えや水道水のおいしさ等についてPRを行っている。

実施内容	28年度 ブース来場者数	29年度 ブース来場者数
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害用備蓄飲料水「名水」のPR</li> <li>・「災害時に役立つ上下水道施設ガード」の配布</li> <li>・金鯪水（冷水機）にて冷たい水道水の提供</li> </ul>	18,620人	12,100人

## カ 工事現場見学会の実施

上下水道局が実施する工事について理解を深めていただくため、普段見ることができない上下水道工事の現場見学会を実施している。

実施内容	28年度 回数・参加者数	29年度 回数・参加者数
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事現場での概要説明</li> <li>・シールドトンネル内の見学</li> </ul>	5回 295人	9回 426人

### 3 今後の広報事業

#### (1) 平成30年度に新たに取り組む広報事業

##### ア 広報なごや特集号の発行

広報なごや特集号を発行し、お客さまからいただいた上下水道料金で得られた純利益を、老朽化対策や災害対策に充てていることなど、上下水道事業の現状や課題等について広くお知らせする。

##### イ 子育て世代向け広報の実施（NPOとの連携）

子育て支援を行っているNPOと連携するなど、子育て世代のニーズに合わせた広報活動を実施する。

#### (2) 広報活動の充実

上下水道事業の現状や課題等について、お客さまにより理解を深めていただくため、イベント等や既存広報媒体の内容を充実させる。

- ・「なごや水フェスタ」等のイベントにおいて、老朽化により腐食した管の実物や災害に強い管のカットモデル等を展示することにより、お客さまが目を見て、上下水道管の老朽化の現状や耐震化の取組みについて理解を深めていただけるよう工夫した広報を行う。
- ・総合パンフレットや局公式ウェブサイトにおいて、写真を多く取り入れるとともに図やイラストなどを効果的に配置し、レイアウトを工夫するなど、より見やすく、お客さまの理解が深まるよう充実を図る。

