

## 水道事業における広報活動に関するアンケート調査結果

日本水道協会調査部調査課

### I. 調査の目的

水道事業者が水道利用者へ情報提供を行い、水道事業に対する理解と協力を得ることは円滑な事業運営を行うに当たって必要不可欠である。

しかしながら全国の多くの水道事業者では、水道利用者への広報が十分に行われていないといった認識を持っていることが、平成 18 年に行った「安全でおいしい水道水推進運動」に関するアンケート調査により明らかになっている。

これら水道事業における広報活動を阻害する要因が何であるのかを明確することは、今後、水道事業者が広報活動を行うための参考となると考え、『水道事業における広報マニュアル』を作成する基礎資料とするため、下記のとおりアンケート調査を実施した。

### II. 調査の実施概要

#### (1) 調査対象

1,371 事業者

(日本水道協会正会員 1,371 団体 (平成 20 年 12 月 17 日現在))

#### (2) 調査期間

平成 20 年 12 月 17 日～平成 21 年 1 月 23 日

#### (3) 調査方法

調査対象事業者に対し依頼文書、アンケート設問及びアンケート回答用紙を郵送し、原則電子メールによる回答とした。

#### (4) 回答結果

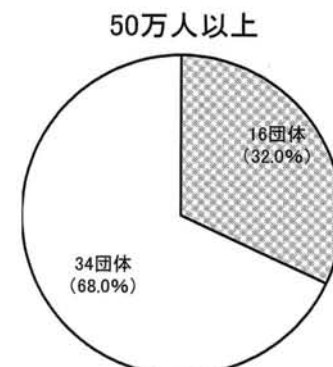
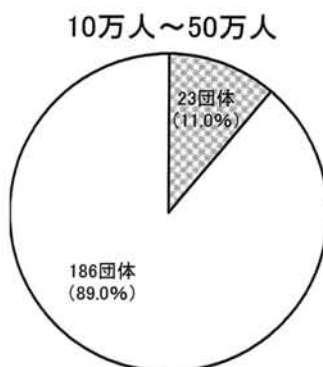
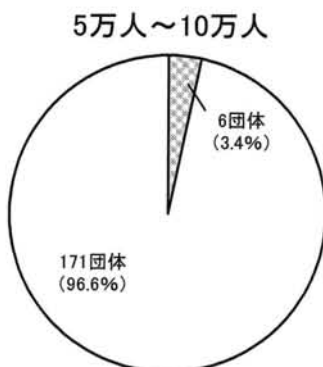
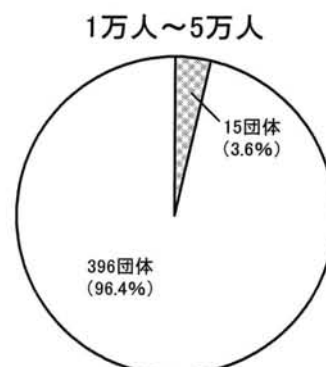
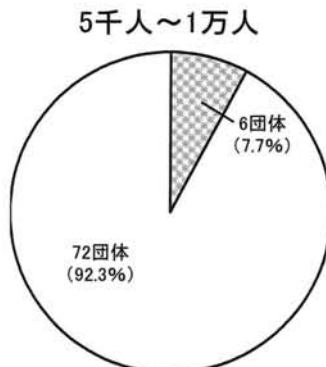
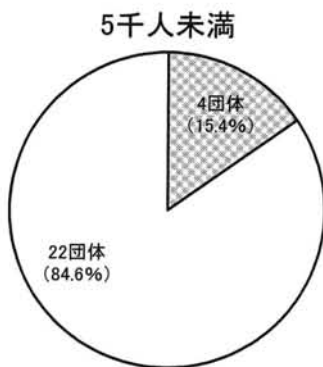
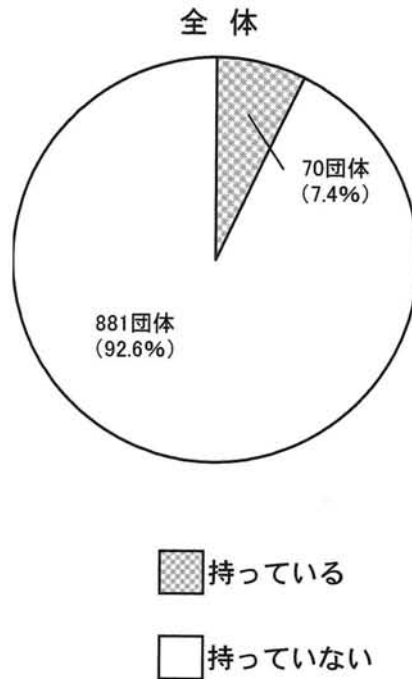
回答率 69.37%

(回答事業者 951 団体 / 調査対象事業者 1,371 団体中)

■広報部門について

問1. 広報専門部署を持っていますか（広報専門部署とは組織図内における係、班及びグループ等を単位とした広報専門組織を指します。）  
 ①持っている ②持っていない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		4	22	26
5千人以上 1万人未満		6	72	78
1万人以上 5万人未満		15	396	411
5万人以上 10万人未満		6	171	177
10万人以上 50万人未満		23	186	209
50万人以上		16	34	50
全体		70	881	951

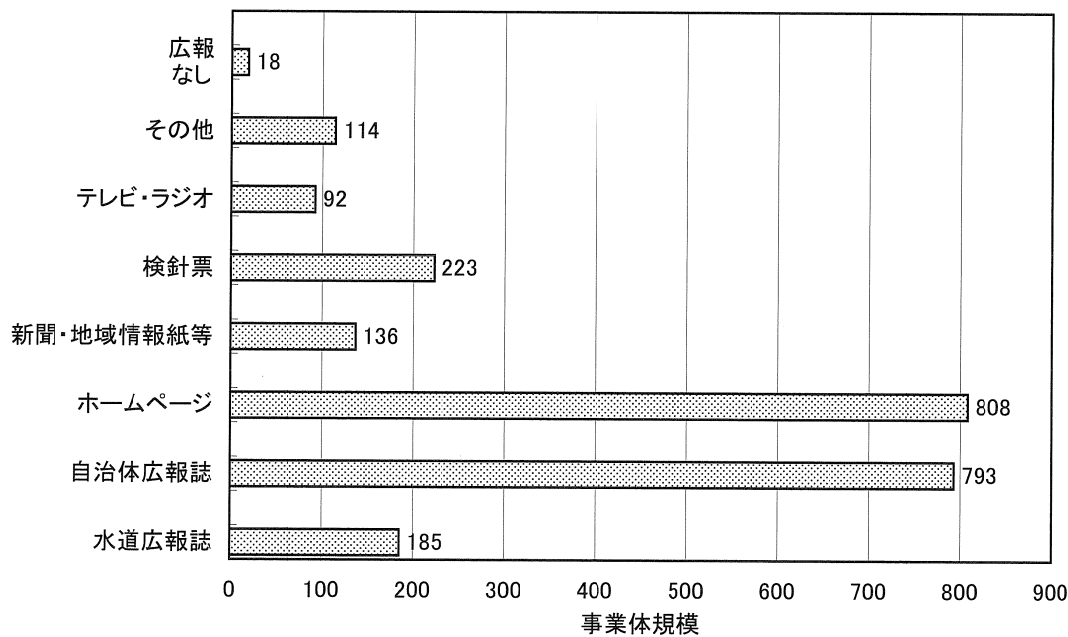


問 2. 広報専従職員は何人ですか ※嘱託職員等には臨時職員や再雇用の職員等も含まれます。  
 問 3. 広報担当職員は何人ですか (問 2 のような専従職員ではなく他業務と兼任の職員)

給水人口	専従職員		他業務との併任		広報職員なし	合計
	事業体数	平均職員数	事業体数	平均職員数		
5千人未満	2 (7.2%)	1.0人	16 (57.1%)	1.5人	10 (35.7%)	28 (100%)
5千人以上 1万人未満	4 (5.3%)	1.8人	72 (94.7%)	1.0人	-	76 (100%)
1万人以上 5万人未満	15 (3.6%)	1.5人	396 (96.4%)	1.2人	-	411 (100%)
5万人以上 10万人未満	6 (3.4%)	0.7人	171 (96.6%)	1.9人	-	177 (100%)
10万人以上 50万人未満	5 (2.6%)	1.8人	186 (97.4%)	2.9人	-	191 (100%)
50万人以上	16 (32.0%)	5.4人	34 (68.0%)	3.4人	-	50 (100%)
全体	48 (5.1%)	2.7人	875 (93.8%)	1.8人	10 (1.1%)	933 (100%)

問 4. 広報のメディアは何ですか (複数回答可)

- ①水道広報紙 (誌)                      ②自治体広報紙 (誌)
- ③H P                                        ④新聞・地域情報誌等
- ⑤検針票                                    ⑥T V、ラジオ
- ⑦その他 (具体的に)                    ⑧広報を行っていない



問 4. ⑦ 『その他』の具体例

◎視覚・聴覚をメインとしたメディア

- ・街頭テレビ、電光掲示板等
- ・有線放送、地域防災無線、広報車での広報
- ・広報用ビデオの放映
- ・電車、バス等の車内広告
- ・市営バス、水道事業体所有車両の車体広告（ステッカー等）

◎回覧板・新聞等の紙ベースメディア

- ・チラシ、パンフレット類の配布
- ・地域の回覧板
- ・他の公営事業との合同広報紙
- ・ポスター、懸垂幕等の掲示
- ・電話帳の利用
- ・納入通知書及び封筒、はがき等での広報

◎各種イベント、広報グッズ等のメディア

- ・各種イベント（水道週間、市長部局との合同イベント、施設見学、出前講座、街頭PR、地域行事へのブース参加等）
- ・ペットボトル水等の水道PRグッズの配布

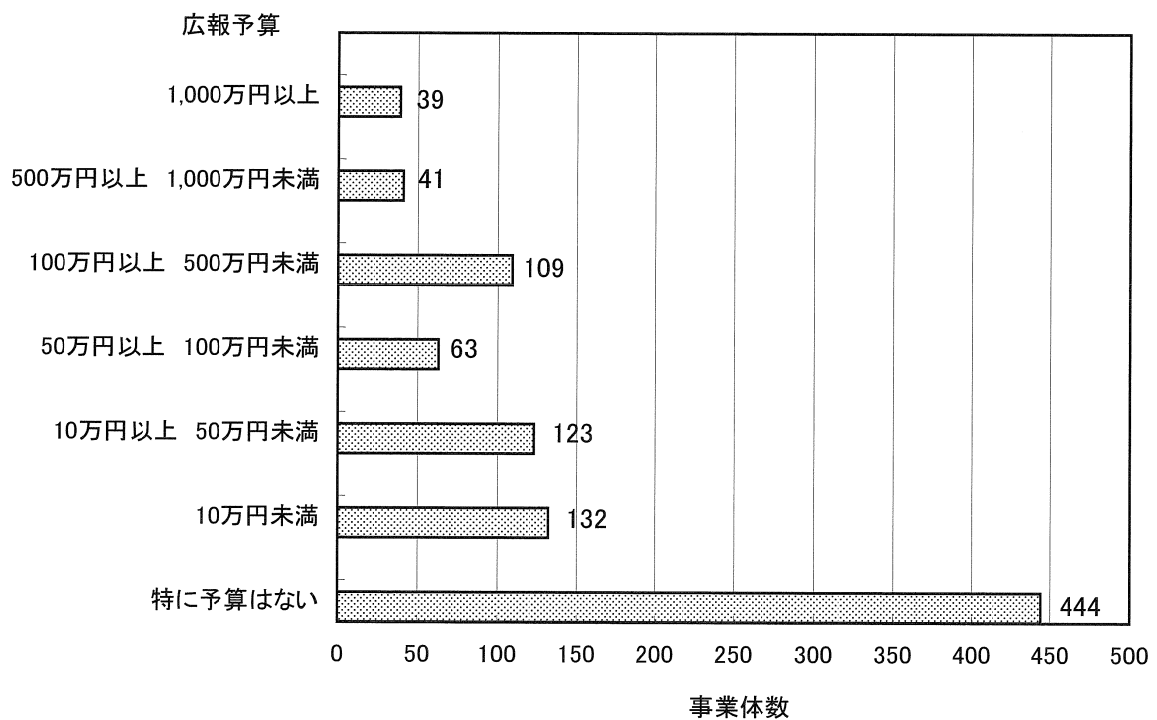
◎その他の方法

- ・窓口での広報
- ・メールマガジンの利用
- ・報道機関への投げ込み
- ・水道記念館

■広報予算について

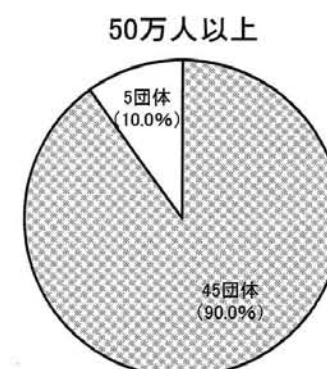
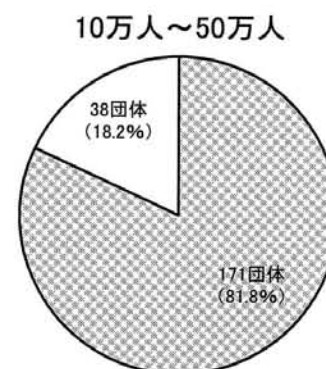
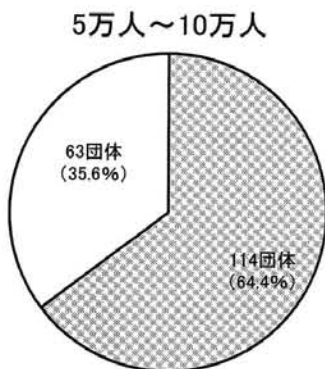
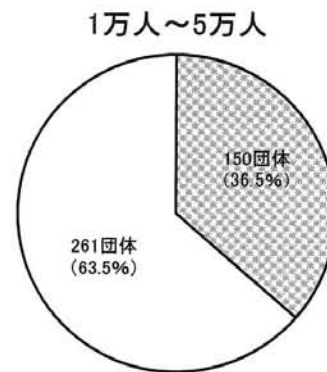
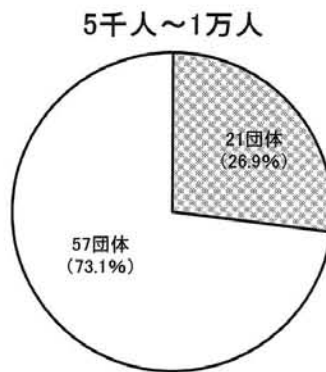
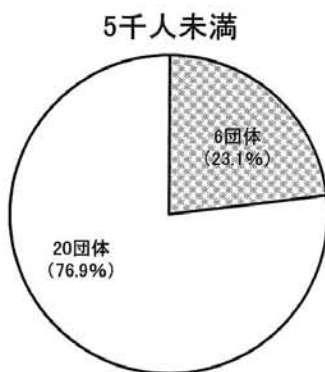
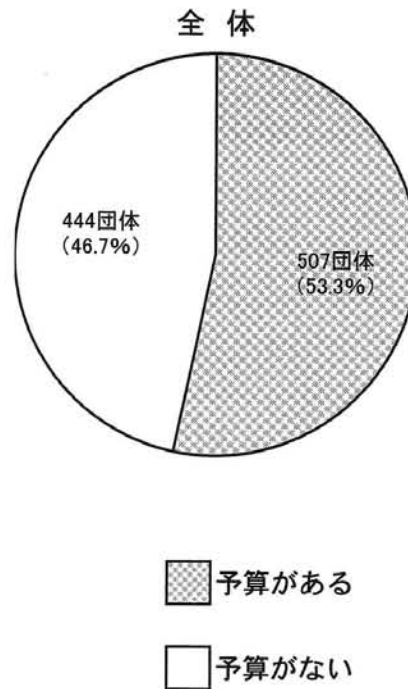
問5. 広報予算について、以下の設問にお答え下さい  
 1) 広報の年間予算（平成20年度当初予算）はどのくらいですか

年間予算額	事業体数	割合
特に予算はない	444	46.7%
10万円未満	132	13.9%
10万円以上 50万円未満	123	12.9%
50万円以上 100万円未満	63	6.6%
100万円以上 500万円未満	109	11.5%
500万円以上 1,000万円未満	41	4.3%
1,000万円以上	39	4.1%
事業体数合計	951	100%



(参考) 規模別平均年間予算

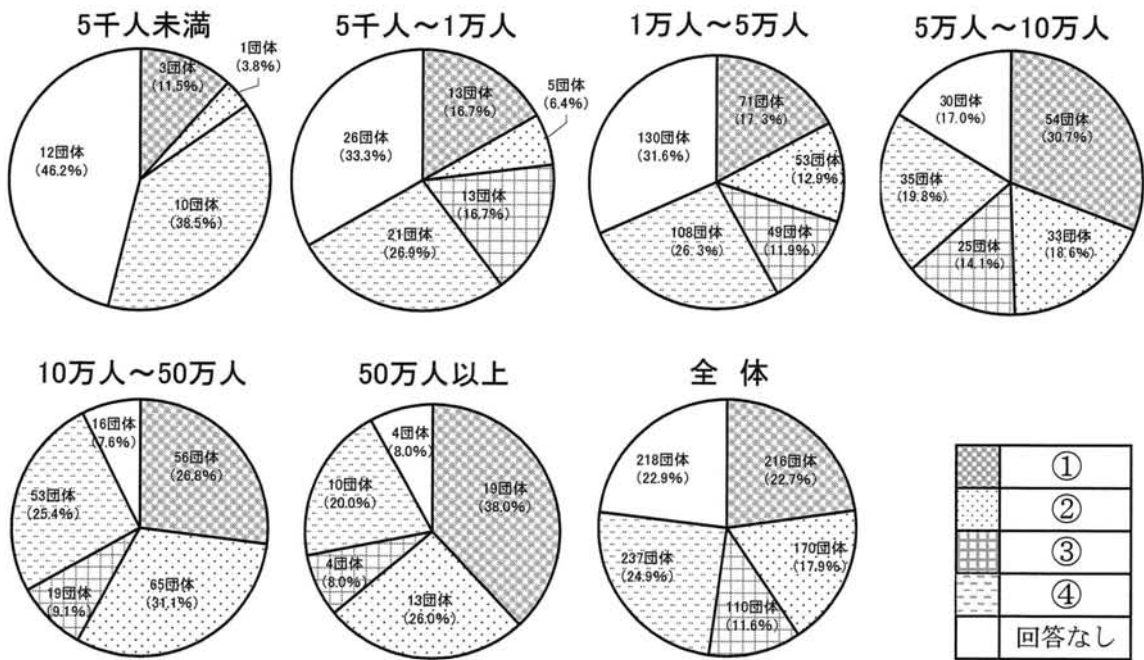
給水人口	回答	予算あり	予算なし	計
5千人未満		6	20	26
5千人以上 1万人未満		21	57	78
1万人以上 5万人未満		150	261	411
5万人以上 10万人未満		114	63	177
10万人以上 50万人未満		171	38	209
50万人以上		45	5	50
全体		507	444	951



問5. 2) 現在の予算と広報効果について、どのように考えますか

- ① 予算の範囲で十分な効果を上げていると思う
- ② 予算は十分だが、思うような効果が上がっていないと思う
- ③ 予算の範囲ではなかなか効果が上げられないと思う
- ④ その他（具体的に）

給水人口	回答	①	②	③	④	回答なし	計
5千人未満		3	1	-	10	12	26
5千人以上 1万人未満		13	5	13	21	26	78
1万人以上 5万人未満		71	53	49	108	130	411
5万人以上 10万人未満		54	33	25	35	30	177
10万人以上 50万人未満		56	65	19	53	16	209
50万人以上		19	13	4	10	4	50
全体		216	170	110	237	218	951



問5. 2) ④『その他』の具体例

◎効果については不明と考える例

- ・ 広報については予算を取っておらず、特に必要性を感じていない。
- ・ 水道事業単独で広報予算を確保することは難しいうえ、専従職員がいないなど、広報を行う体制が整っていない。
- ・ 広報効果の測定を行っていない、あるいは測定の方法がわからない。
- ・ 広報の仕方では効果が変わるので、予算ベースで考えられない。
- ・ 広報をほとんど行っていない、あるいは消極的である。
- ・ これから広報活動を行う予定なので、現段階では効果はわからない。
- ・ 用水供給事業者は、経費のかかる広報が必要か検討すべきである。

◎効果が上がっていないと考える例

- ・ 予算よりも、人員や時間の充実を優先しないと効果が期待できない。
- ・ 自治体の広報予算で運営されているが、十分ではなく、現在のメディアを活用しきれていない。
- ・ 予算のみならず、人員も限られる中で広報業務は優先順位が低くならざるをえない。
- ・ 予算は十分と思うが、利用者から広報がないと言われるので、広報の方法や媒体に課題があるようだ。
- ・ 現在の予算では、必要最低限の広報しかできない。

◎効果は上がっていると考える例

- ・ 予算を伴わない手段、方法に取り組む余地が残っていると考えている。
- ・ 自治体広報紙やホームページを利用し、予算がなくてもそれなりの効果を上げていると考える。
- ・ ホームページを開設し、一定の閲覧数を得ているので、今後更に充実させたい。
- ・ 啓発グッズで水道に対して理解を得られたと思う。
- ・ イベント費を削減してきているが、毎年企画内容を変えることで向上してきていると思われる。
- ・ 浄水場見学会において利用者アンケートの評価も高く、毎年定員を越える応募がある。



問 5. 3) 2) で①「予算の範囲で十分な効果を上げていると思う」と回答の場合、  
どのような部分で「十分な効果」を感じていますか

- ・ 広報誌やホームページの記載内容について質問や意見がある時。
- ・ 広報誌掲載クイズへの応募の自由記載欄に「水道のしくみについてよく分かった」等の声が寄せられること。
- ・ 広報誌でPRグッズの販売や無料配布をお知らせした際に、予約の電話や広報紙を見て来た人が大勢いた。
- ・ 広報誌に添付しているアンケートハガキで、掲載内容に対する直接的な感想をいただいた時。
- ・ メータ等凍結防止方策の周知が図られて、凍結破損等被害を通常より少なく出来たこと。
- ・ 親しみやすい水道局のPRのため作成した、マスコットキャラクターの愛称を募集し、多数の応募があり好評であった。
- ・ ホームページの閲覧数が伸びている。
- ・ 水道週間に合わせて「小中学生書道コンテスト」の実施を広報紙等に掲載し、毎年多数の応募があることから、水道に対する理解を深める一助となっている。
- ・ 利用者宅内に関わる事業（検満量水器交換、漏水調査）について実施通知を広報誌に掲載しており、その後の作業を円滑に進められたとき。
- ・ 正月に広報誌にパズルを掲載しており、その回答に感想がよく添えられている。
- ・ 水道モニター制度で、1年間の会議を振り返って個々に話をした時。
- ・ 節水啓発として雨水貯留槽及び補助金の紹介をしたところ、補助金の申請者が飛躍的に増加した。

問5. 4) 『現在の予算の範囲内ではなかなか効果が上がらない』と回答の場合、どのくらいの年間予算があれば効果が上がると考えますか。

給水人口	回答	現在予算がある事業体 (※)	現在予算がない事業体
5千人未満		-	-
5千人以上 1万人未満		19.4 倍	1,136,000 円
1万人以上 5万人未満		9.7 倍	460,000 円
5万人以上 10万人未満		13.0 倍	1,175,000 円
10万人以上 50万人未満		15.2 倍	3,050,000 円
50万人以上		1.3 倍	1,000,000 円

※現在予算がある事業体については、現在予算との比較

問5. 5) 十分な予算が確保できた場合、どのような広報を行いたいですか

◎広報手段

- ・水道独自のホームページの開設
- ・パンフレットと広報紙の作成やカラー印刷、全戸配布の実現
- ・一冊で全てが分かる水道便利帳の作成
- ・メールマガジンの発行
- ・テレビ、ラジオ、新聞等のメディアを利用したCM放映や広告掲載
- ・著名人を起用したPRの展開
- ・公共交通機関での広告
- ・ボトルウォーター等のPRグッズの作成と配布

◎広報内容

- ・水道水の安心と安全のPR
- ・節水や漏水などの注意喚起
- ・エコに対する取り組み
- ・現在のホームページ、広報紙等の内容のさらなる充実
- ・外国人向けのパンフレット作成
- ・双方向による情報公開とタイムリーな情報公開
- ・経営情報、料金体系、給水申込みや水道料金支払い等内容の充実
- ・災害時用水袋の配布など、防災意識の向上および災害時関連情報

◎その他

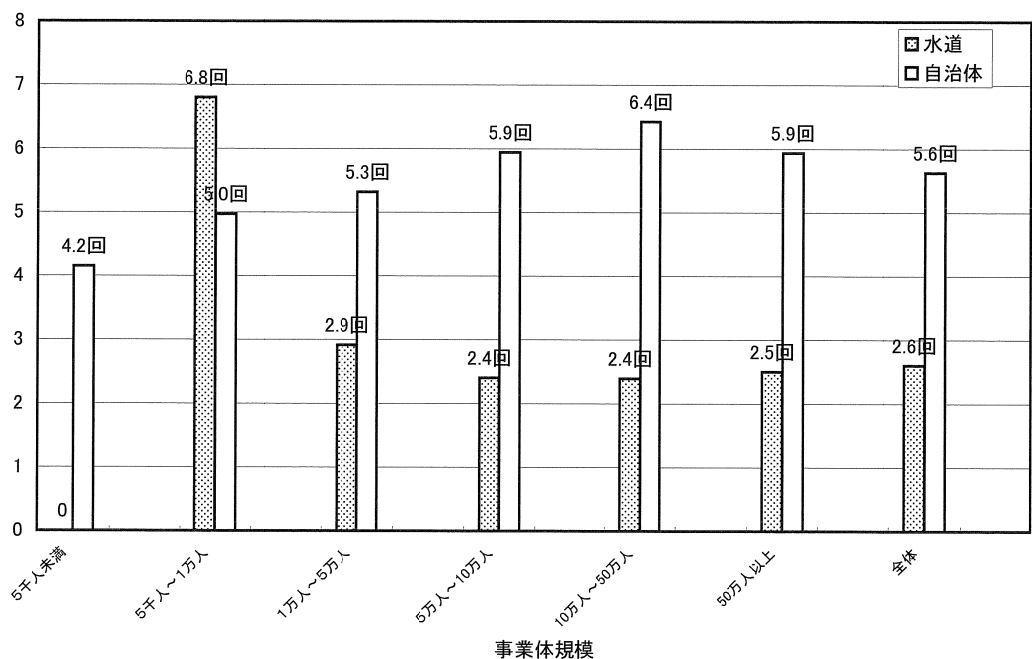
- ・広聴専門職員の設置など広報職員の増強
- ・水道週間、出張教室、施設見学等の行事やイベントの実施
- ・広域的な連携を図った広報活動
- ・水道利用者へのアンケートの実施
- ・ノウハウがないのでわからない

■広報紙(誌)について

問6. 広報紙の年間発行回数は何回ですか。  
 ①水道広報紙(誌) \_\_\_\_\_回      ②自治体広報紙(誌) \_\_\_\_\_回

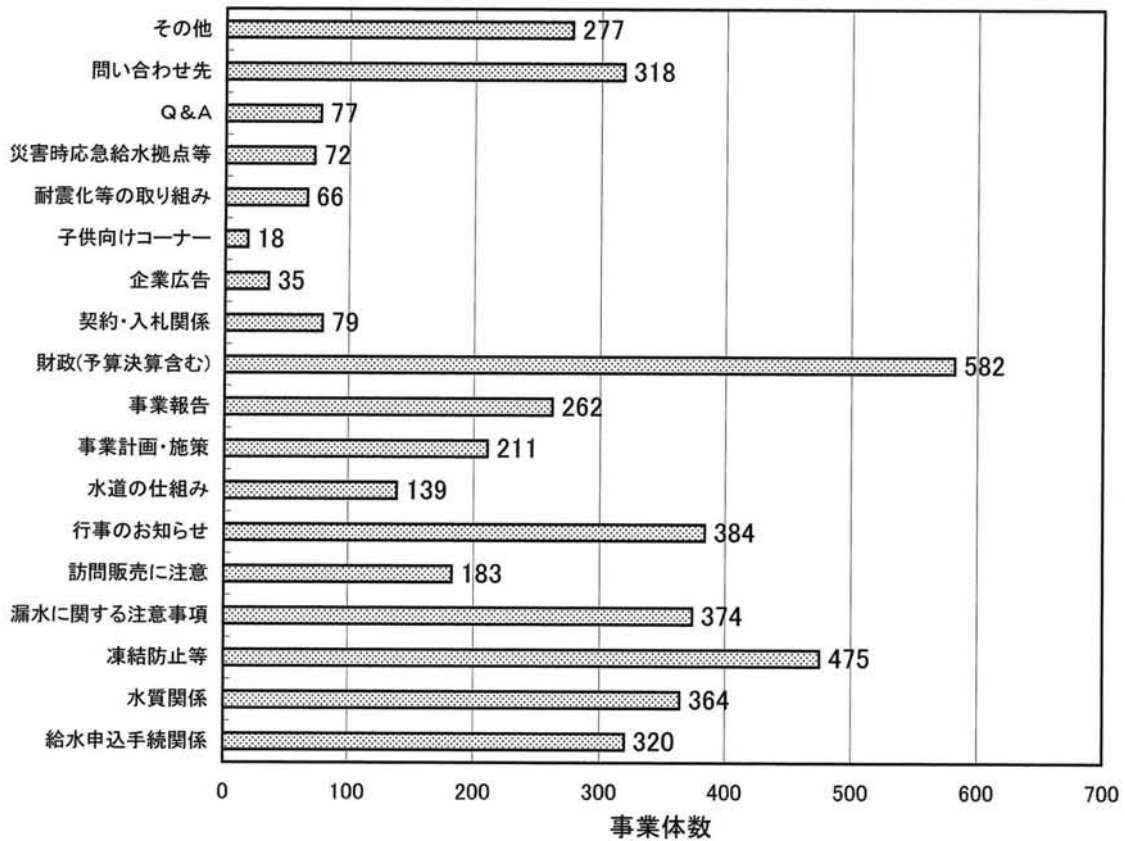
給水人口 回答	水道広報紙(誌)			自治体広報紙(誌)		
	事業体数	延べ回数	平均回数	事業体数	延べ回数	平均回数
5千人未満	-	-	-	20	83	4.2
5千人以上 1万人未満	5	34	6.8	67	333	5.0
1万人以上 5万人未満	26	75	2.9	377	2,006	5.3
5万人以上 10万人未満	35	85	2.4	158	930	5.9
10万人以上 50万人未満	95	228	2.4	163	1,047	6.4
50万人以上	28	70	2.5	31	184	5.9
全体	189	492	2.6	816	4,583	5.6

平均回数



問7. 広報紙（誌）の内容はどのようなものですか（複数回答可）

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| ①給水の申込み等手続き関係      | ②水質関係         |
| ③凍結防止等の季節のお知らせ     | ④漏水に関する注意事項   |
| ⑤高額修繕・浄水器等の訪問販売に注意 | ⑥行事のお知らせ      |
| ⑦水道の仕組み            | ⑧事業計画・施策      |
| ⑨事業報告              | ⑩財政（予算決算含む）   |
| ⑪契約・入札関係           | ⑫企業広告         |
| ⑬子供向けコーナー          | ⑭耐震化等の取り組み状況等 |
| ⑮災害時応急給水拠点等        | ⑯Q & A        |
| ⑰問い合わせ先            | ⑱その他（具体的に）    |



問 7. ⑱ 『その他』の具体例

◎水道料金関係

- ・水道料金の納入について（納入方法（口座振替、コンビニ収納）、納期限）
- ・水道料金の未納者に対する給水停止の実施について
- ・水道料金外需用者負担関係
- ・料金の計算方法、徴収月に関する変更やお知らせ

◎指定給水装置工事事業者関係

- ・指定給水装置工事事業者一覧
- ・指定給水装置工事事業者の新規指定、変更について
- ・指定給水装置工事事業者の申請について

◎検針関係

- ・検定満期による水道メーターの交換について
- ・検針業務に関わるお知らせ（メーター確認調査・検針日程等）

◎募集記事

- ・職員募集
- ・検針票裏面広告主の募集
- ・職員、検針員及び水道モニターの募集
- ・マスコットキャラクター愛称募集等
- ・パブリックコメント募集
- ・各種委員会委員の公募

◎水道コラム

- ・在住の外国人に自国の水事情を紹介していただく「私の国の水事情」
- ・著名人、文化人の水に関する対談
- ・水と人間の接点を考える「暮らしと水」
- ・4コマまんが
- ・健康、料理、エコに関する豆知識
- ・水源地域の環境保全活動の状況
- ・下水道特集「下水道の紹介」

◎その他

- ・貯水槽の適正管理
- ・出前講座メニュー
- ・組織改編のお知らせ
- ・ダム貯水率報告
- ・漏水修理当番表
- ・濁水、赤水についてのお知らせ
- ・宅内給水装置の維持管理区分について

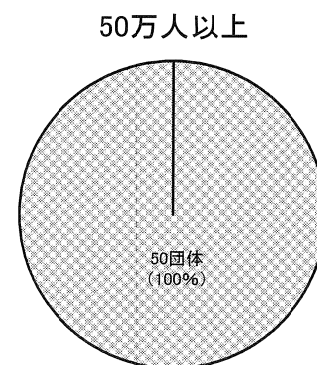
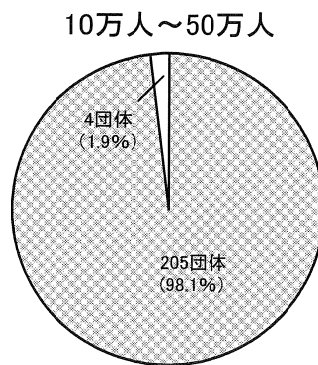
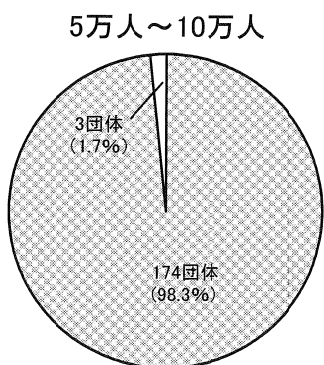
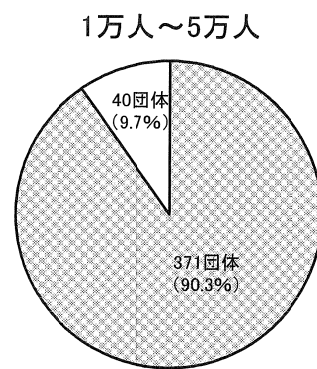
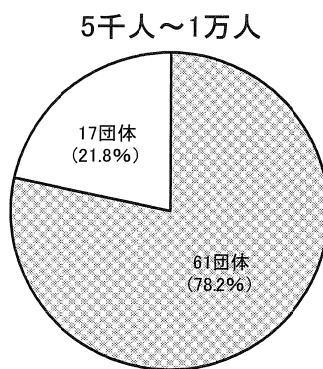
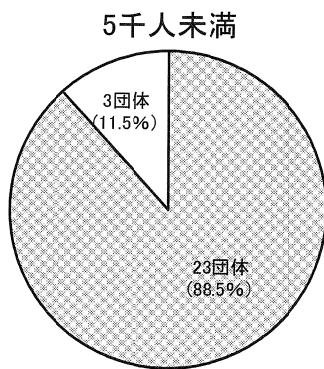
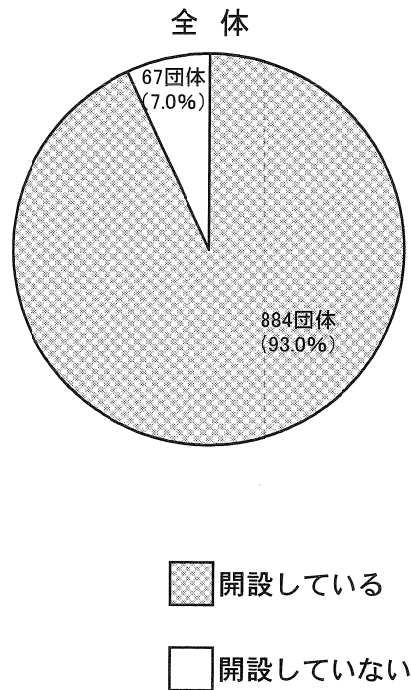
■ホームページ（HP）について

問8. ホームページ（HP）について、以下の設問にお答え下さい

1) HPを開設していますか

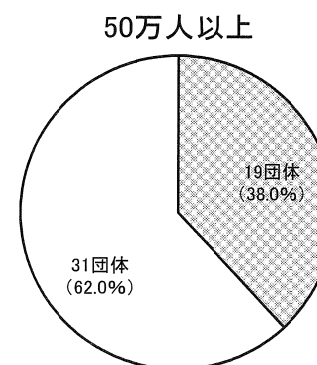
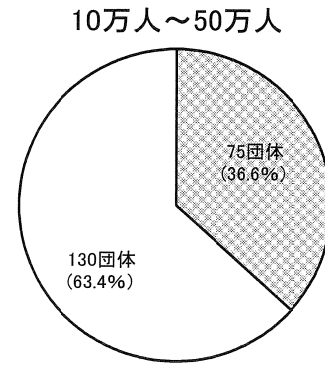
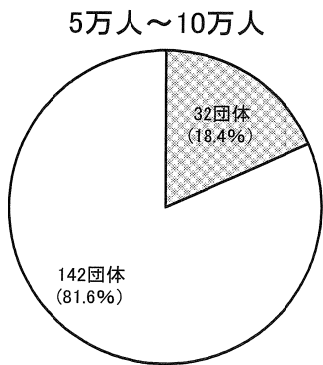
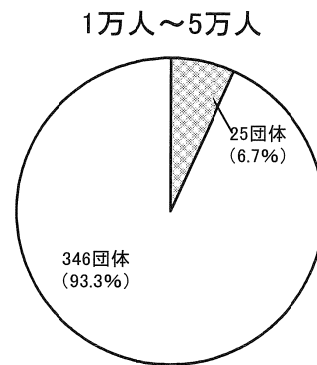
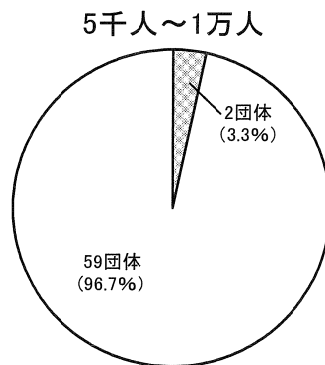
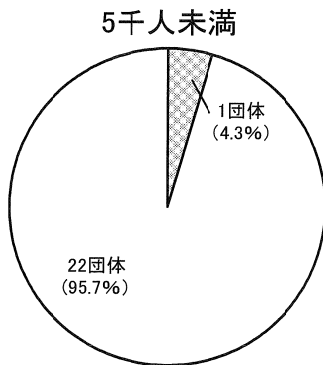
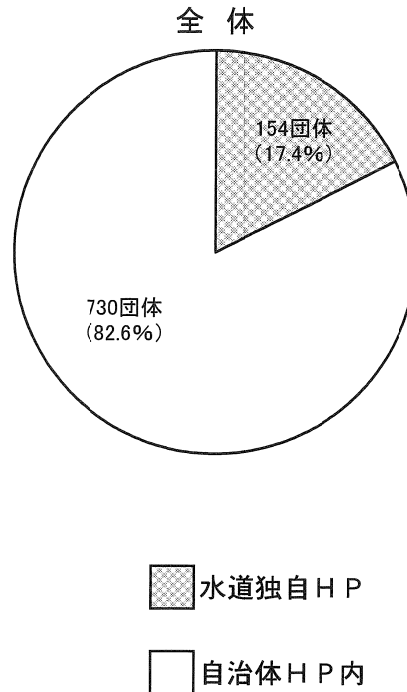
①開設している      ②開設していない

給水人口	回答		計
	①	②	
5千人未満	23	3	26
5千人以上 1万人未満	61	17	78
1万人以上 5万人未満	371	40	411
5万人以上 10万人未満	174	3	177
10万人以上 50万人未満	205	4	209
50万人以上	50	-	50
全体	884	67	951



問 8. 2) 1) でHPを「開設している」と回答の場合、水道事業体単独のHPですか  
 ①水道事業単独HP ②自治体HP内

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1	22	23
5千人以上 1万人未満		2	59	61
1万人以上 5万人未満		25	346	371
5万人以上 10万人未満		32	142	174
10万人以上 50万人未満		75	130	205
50万人以上		19	31	50
全体		154	730	884



問 8. 3) 1) でHPを「開設している」と回答の場合、HPの更新頻度はどのくらいですか（複数回答可）  
 ①月に1回      ②週に1回      ③毎日      ④随時

給水人口 \ 頻度	①	②	③	④	合計
5千人未満	3 (13.0%)	- -	- -	20 (87.0%)	23 (100%)
5千人以上 1万人未満	9 (14.7%)	2 (3.3%)	- -	50 (82.0%)	61 (100%)
1万人以上 5万人未満	39 (10.8%)	- -	3 (0.8%)	321 (88.4%)	363 (100%)
5万人以上 10万人未満	27 (15.2%)	5 (2.8%)	2 (1.1%)	144 (80.9%)	178 (100%)
10万人以上 50万人未満	19 (8.8%)	8 (3.7%)	6 (2.8%)	182 (84.7%)	215 (100%)
50万人以上	5 (9.3%)	2 (3.7%)	3 (5.5%)	44 (81.5%)	54 (100%)
全体	102 (11.4%)	17 (1.9%)	14 (1.6%)	761 (85.1%)	894 (100%)

問 8. 4) 1) で「HPを開設している」と回答の場合、誰が更新作業を行いますか  
 ①更新作業を委託している      ②水道事業体職員が更新      ③自治体が更新  
 ④主に水道事業体職員もしくは自治体が更新するが、委託業者に頼まなければ更新できない部分がある

給水人口 \ 頻度	①	②	③	④	合計
5千人未満	1 (4.4%)	7 (30.4%)	15 (65.2%)	- -	23 (100%)
5千人以上 1万人未満	3 (5.1%)	20 (33.9%)	32 (54.2%)	4 (6.8%)	59 (100%)
1万人以上 5万人未満	14 (3.8%)	173 (47.3%)	148 (40.4%)	31 (8.5%)	366 (100%)
5万人以上 10万人未満	9 (5.2%)	114 (65.9%)	38 (22.0%)	12 (6.9%)	173 (100%)
10万人以上 50万人未満	14 (6.8%)	149 (72.0%)	23 (11.1%)	21 (10.1%)	207 (100%)
50万人以上	3 (6.0%)	30 (60.0%)	2 (4.0%)	15 (30.0%)	50 (100%)
全体	44 (5.0%)	493 (56.1%)	258 (29.4%)	83 (9.5%)	878 (100%)



問 8. 5) 1) でHPを「開設している」と回答の場合、年間のアクセス数はどれくらいですか（アクセスカウンター等で分かる場合のみご回答下さい。また、自治体HP内の水道事業体のページアクセス数がカウント出来る場合ご回答下さい。）

・本設問については、回答のあった事業体245団体を対象に集計した。

給水人口	回答	回答のあった事業体	平均アクセス数（回）
5千人未満		4	60,550.3
5千人以上 1万人未満		14	156,415.0
1万人以上 5万人未満		77	216,842.2
5万人以上 10万人未満		43	110,685.8
10万人以上 50万人未満		77	55,253.2
50万人以上		32	356,616.1

問 8. 6) 2) で「開設しているのは水道事業体単独HP」と回答の場合、モバイルサイトを開設していますか  
 （モバイルサイト：携帯電話のように携帯・移動が可能な端末に作られたHPのこと）  
 ①開設している                      ②開設していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1 (100.0%)	- -	1 (100.0%)
5千人以上 1万人未満		- -	2 (100.0%)	2 (100.0%)
1万人以上 5万人未満		2 (8.0%)	23 (92.0%)	25 (100.0%)
5万人以上 10万人未満		9 (28.1%)	23 (71.9%)	32 (100.0%)
10万人以上 50万人未満		10 (13.3%)	65 (86.7%)	75 (100.0%)
50万人以上		8 (42.1%)	11 (57.9%)	19 (100.0%)
全体		30 (19.5%)	124 (80.5%)	154 (100.0%)

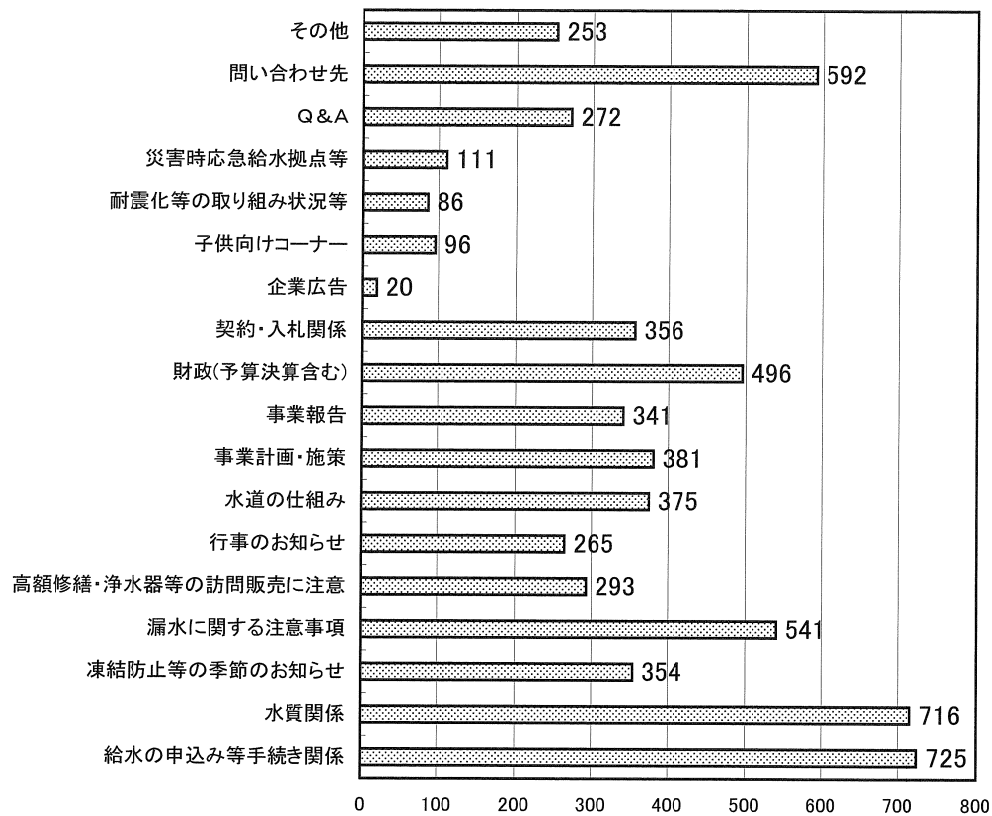
問8. 7) 6) でHPを「開設している」と回答の場合、年間のアクセス数はどれくらいですか（アクセスカウンター等で分かる場合のみご回答下さい。）

・本設問については、回答のあった水道事業体10団体を対象に集計した。

給水人口	回答	事業体数	平均アクセス数 (回)
5千人未満		-	-
5千人以上 1万人未満		-	-
1万人以上 5万人未満		-	-
5万人以上 10万人未満		1	1,000.0
10万人以上 50万人未満		4	44,854.8
50万人以上		5	6,587.8

問9. HPの内容はどのようなものですか（複数回答可）

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| ①給水の申込み等手続き関係      | ②水質関係         |
| ③凍結防止等の季節のお知らせ     | ④漏水に関する注意事項   |
| ⑤高額修繕・浄水器等の訪問販売に注意 | ⑥行事のお知らせ      |
| ⑦水道の仕組み            | ⑧事業計画・施策      |
| ⑨事業報告              | ⑩財政（予算決算含む）   |
| ⑪契約・入札関係           | ⑫企業広告         |
| ⑬子供向けコーナー          | ⑭耐震化等の取り組み状況等 |
| ⑮災害時応急給水拠点等        | ⑯Q & A        |
| ⑰問い合わせ先            | ⑰その他（具体的に）    |



問9. ⑱ 『その他』の具体例

◎水道料金関係

- ・水道料金の納入（納入方法 口座振替・納期限）、減免、統一
- ・水道料金表、計算方法と料金算出シミュレーション
- ・加入金、分担金一覧表
- ・給水開始、中止の際の手続き
- ・水道料金徴収業務の第三者委託

◎指定給水装置工事事業者関係

- ・指定給水装置工事事業者指定申請様式
- ・水道修繕工事等の指定工事店について

◎検針関係

- ・メーター取替について
- ・検針業務について

◎水道コラム

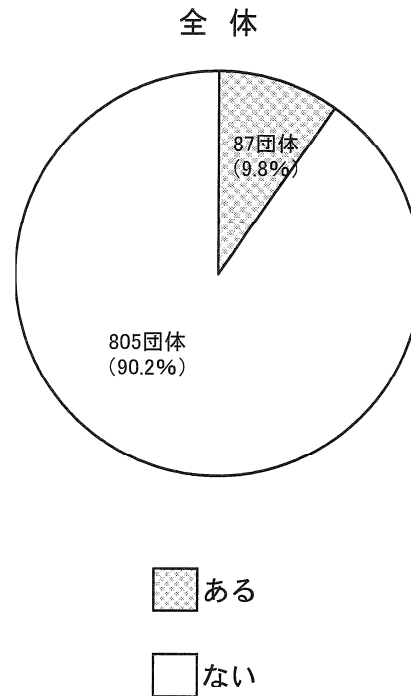
- ・広報誌（バックナンバー）の掲載
- ・水にまつわる情報や豆知識の紹介
- ・水道週間「絵画作品展、写真展」の紹介
- ・アンケートの結果について

◎その他

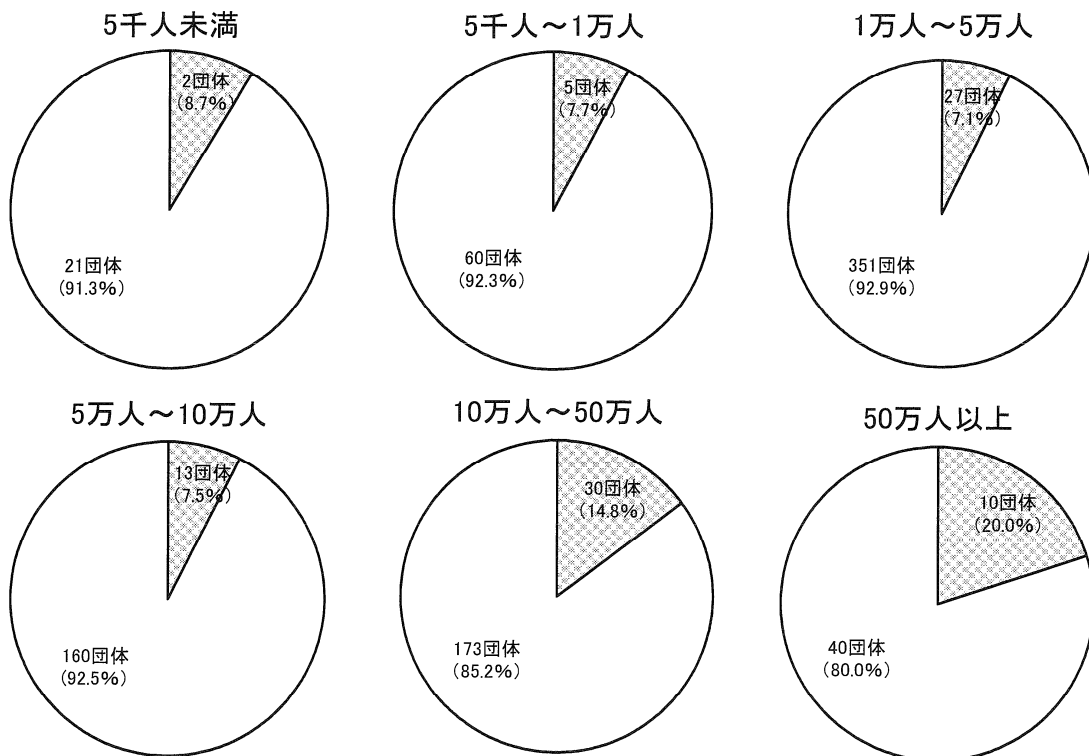
- ・貯水槽水道の管理について
- ・観光案内（温泉地）
- ・施設見学の案内
- ・地下水保護と水資源の有効利用について
- ・漏水のを見つけ方
- ・水道の応急手当
- ・水道加入の勧誘
- ・濁り水が出た場合の対策、赤水について
- ・水道事業の紹介

問10. 1) HPに外国語のページはありますか(外国語のページが一部分だけある場合も含まず)  
 ①ある ②ない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		2	21	23
5千人以上 1万人未満		5	60	65
1万人以上 5万人未満		27	351	378
5万人以上 10万人未満		13	160	173
10万人以上 50万人未満		30	173	203
50万人以上		10	40	50
全体		87	805	892



※「無回答」は59団体であった。



問10. 2) 1) で外国語のページが「ある」と回答した場合、言語は何ですか  
(複数回答可)

給水人口 \ 回答	英語	スペイン語	ポルトガル語	中国語	韓国語	その他
5千人未満 (2)	1 (50.0%)	1 (50.0%)	-	-	-	-
5千人以上 1万人未満 (5)	5 (100%)	-	-	2 (40.0%)	2 (40.0%)	-
1万人以上 5万人未満 (27)	27 (100%)	1 (3.7%)	1 (3.7%)	5 (18.5%)	3 (11.1%)	-
5万人以上 10万人未満 (13)	13 (100%)	-	2 (15.4%)	4 (30.8%)	2 (15.4%)	1 (7.7%)
10万人以上 50万人未満 (30)	28 (93%)	6 (20.0%)	10 (33.3%)	13 (43.3%)	8 (26.7%)	2 (6.7%)
50万人以上 (10)	10 (100%)	2 (20.0%)	2 (20.0%)	5 (50.0%)	5 (50.0%)	-
全体 (87)	84 (96.6%)	10 (11.5%)	15 (17.2%)	29 (33.3%)	20 (23.0%)	3 (3.4%)

※ ( ) 内は回答事業体数

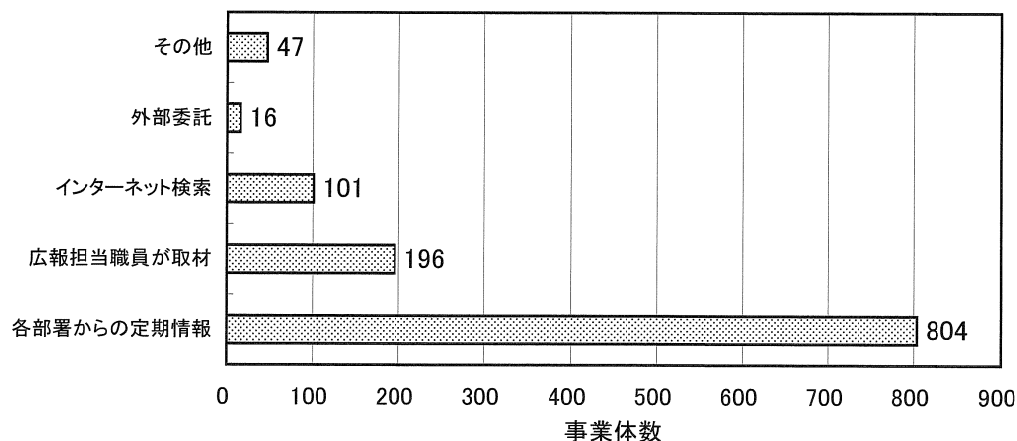
『その他』の内容

- ・タイ語
- ・タガログ語
- ・フランス語
- ・モンゴル語

■ 広報紙（誌）やホームページ等の広報記事について、以下の設問にお答え下さい

問11. 広報記事の情報収集はどのようなものですか（複数回答可）

- ①各部署からの定期情報（決算、水質等）      ②広報担当職員が取材  
③インターネット検索                                      ④外部委託  
⑤その他（具体的に）



問11. ⑤ 『その他』の具体例

◎外部の資料を利用

- ・外部から提供される資料利用
- ・各種書籍及び世論調査アンケート
- ・関係団体や他市へ照会
- ・他企業の広報誌やHPを参考
- ・県や日水協からの情報等
- ・水源地域、流域及び構成団体による情報提供

◎委員会等で検討

- ・広報委員会で記事について検討

◎広報担当以外の職員が情報収集

- ・職員が各々情報収集したものを利用
- ・職員全員が常に意識し情報提供を行う
- ・全職員が取材
- ・業務担当職員が必要に応じ直接広報している

◎水道事業から市長部局へ情報提供

- ・水道課で原稿を作成し、市広報担当部局へ掲載依頼

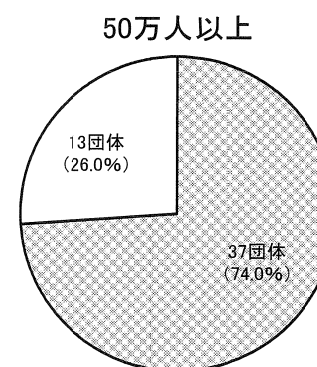
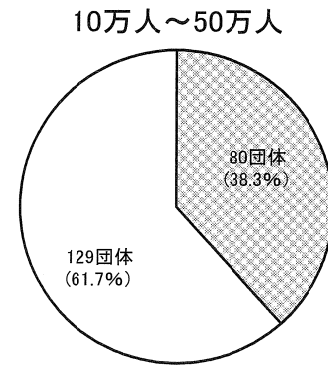
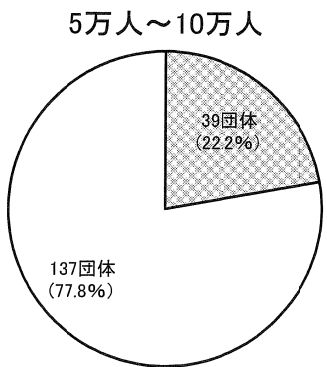
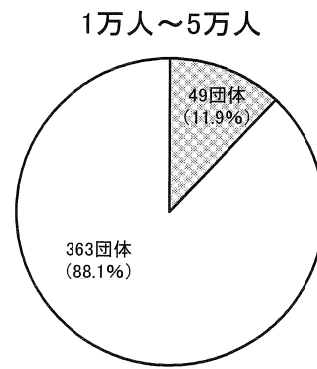
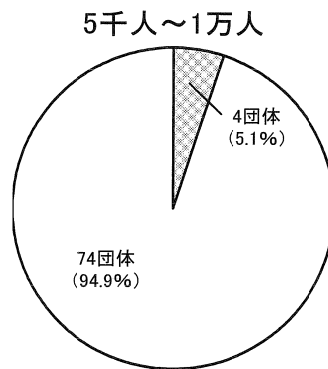
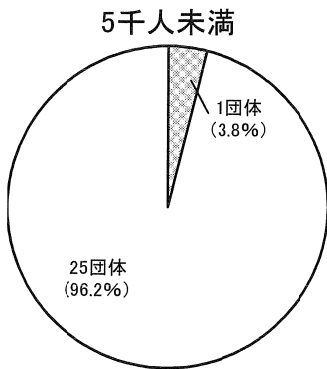
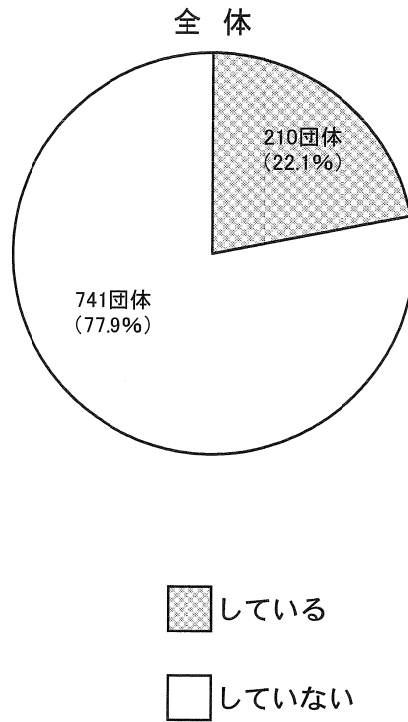
◎情報収集を特に行っていない

- ・掲載内容の殆んどは担当職員が把握する内容である
- ・古い情報を都度更新する程度で、職員自ら定期的に更新していない
- ・事業計画、財政状況のみ掲載のため収集の必要がない

■報道機関への情報提供について

問12. 1) 報道機関へ水道事業単独で記者発表や資料提供をしていますか  
 ①している ②していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1	25	26
5千人以上 1万人未満		4	74	78
1万人以上 5万人未満		49	363	412
5万人以上 10万人未満		39	137	176
10万人以上 50万人未満		80	129	209
50万人以上		37	13	50
全体		210	741	951

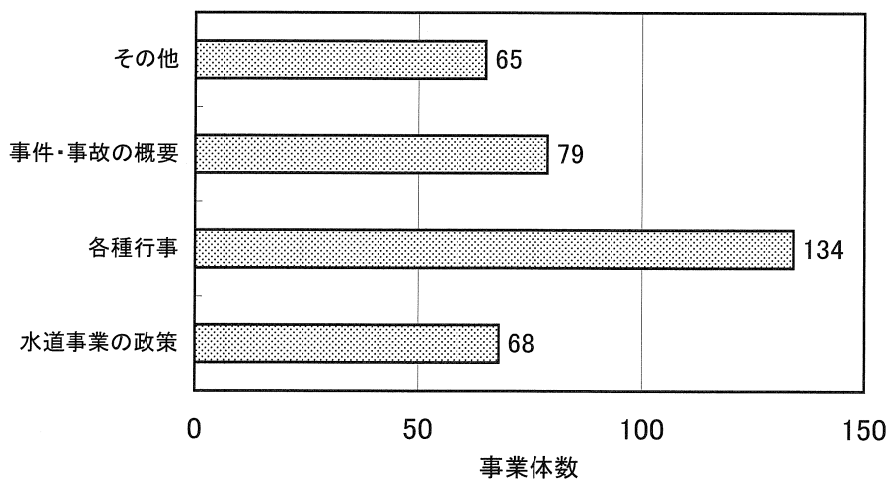




問12. 2) 1) で資料提供を「している」と回答の場合、平成19年度にどのくらいありましたか

給水人口	回答	事業体数 (平成19年度)	延べ回数
5千人未満		1	1回
5千人以上 1万人未満		4	12回
1万人以上 5万人未満		47	160回
5万人以上 10万人未満		33	207回
10万人以上 50万人未満		71	347回
50万人以上		35	863回
全体		191	1,590回

問12. 3) 1) で資料提供をしていると回答の場合、提供する内容はどのようなものですか（複数回答可）



問12. 3) 『その他』の具体例

◎水道事業の内容

- ・料金改定、予算・決算、入札情報、契約情報
- ・水道事業年報
- ・公共工事発注の見通しの公表
- ・浄水場の水質データ
- ・人事異動、役職員名簿

◎注意事項

- ・訪問販売についての注意
- ・水道管の凍結注意
- ・渇水対策、給水制限等

◎緊急時の体制

- ・災害時応急復旧訓練
- ・水道災害相互応援協定
- ・休日水道工事店（月一報告）

◎PR

- ・ボトルウォーターの紹介
- ・各種イベントのお知らせ

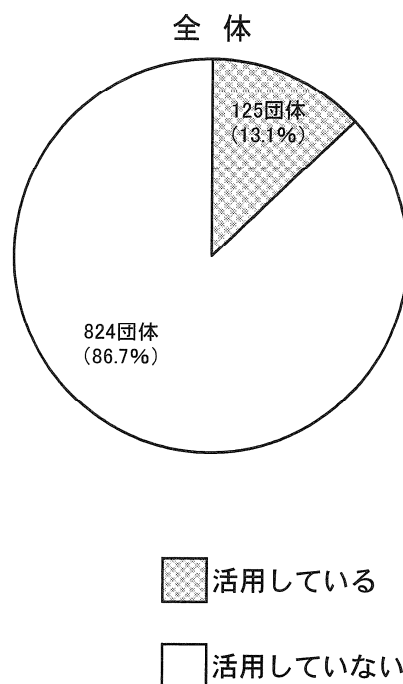
■ 広告について

問13. 広告について、以下の設問にお答え下さい

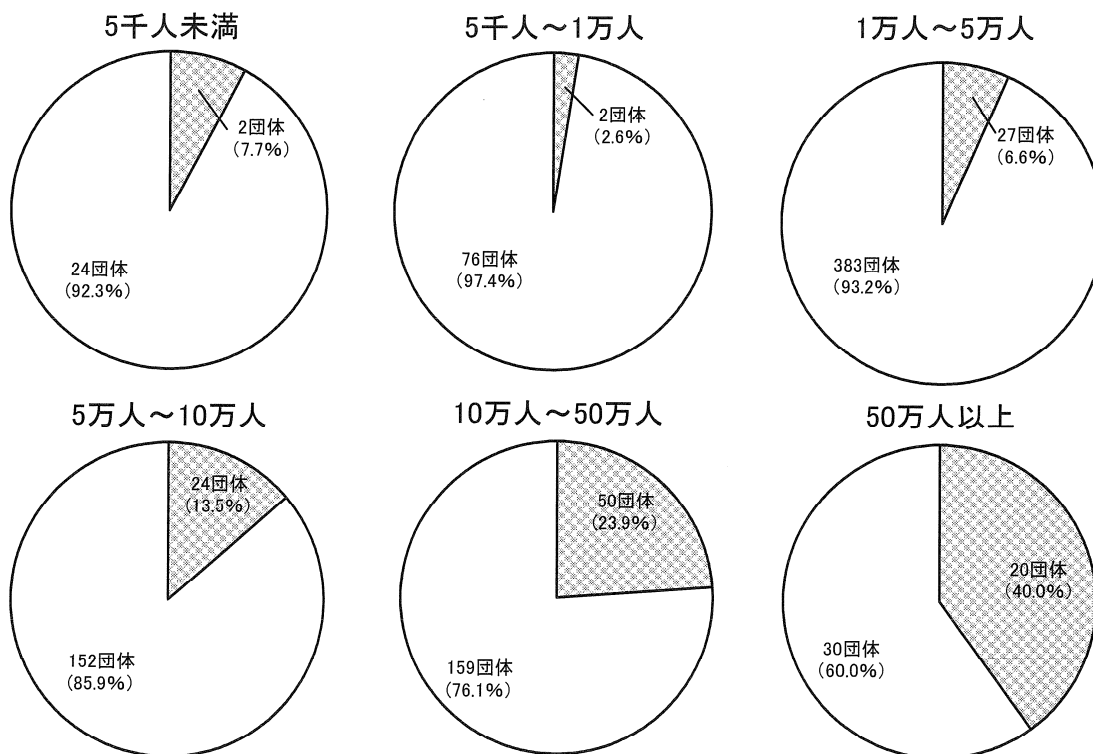
1) 有料広告を活用していますか

①活用している      ②活用していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		2	24	26
5千人以上 1万人未満		2	76	78
1万人以上 5万人未満		27	383	410
5万人以上 10万人未満		24	152	176
10万人以上 50万人未満		50	159	209
50万人以上		20	30	50
全体		125	824	949

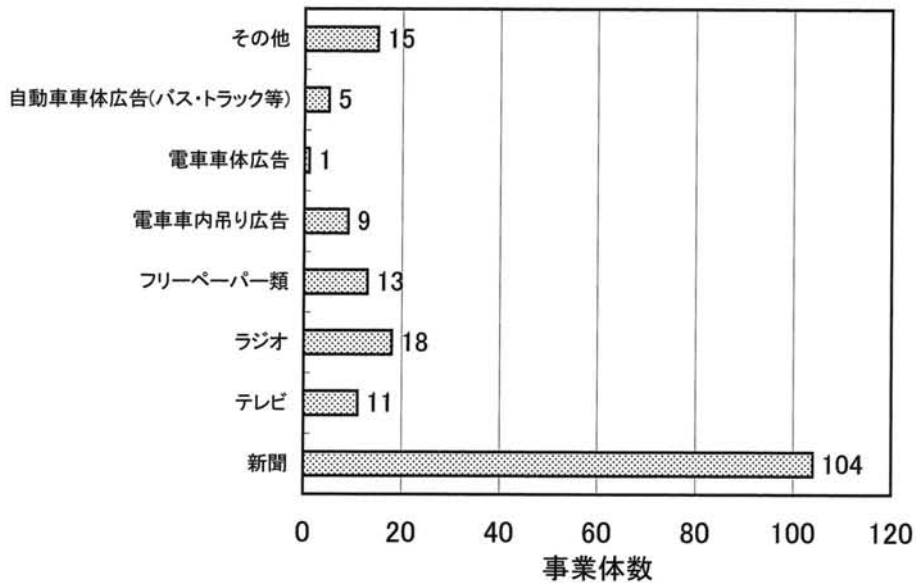


※「無回答」は2団体であった。



問13. 2) 1) で有料広告を「活用している」と回答の場合、どのような広告メディアを使っていますか（複数回答可）

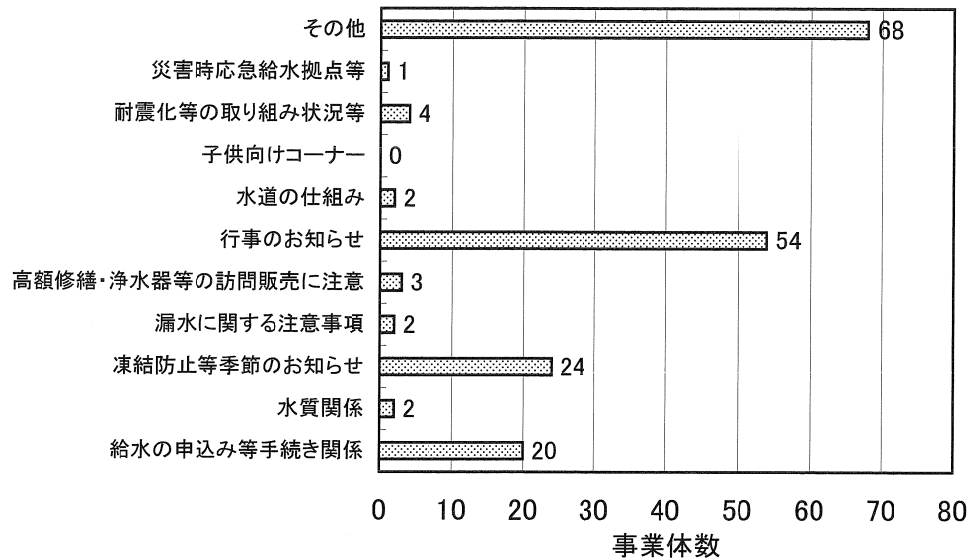
- ①新聞
- ②TV
- ③ラジオ
- ④フリーペーパー
- ⑤電車車内中吊り広告
- ⑥電車車体広告
- ⑦自動車車体広告（バス・トラック）
- ⑧その他（具体的に）



問13. 2) ⑧ 『その他』の具体例

- ・街頭ビジョン等の利用
- ・電光掲示板
- ・インターネット
- ・チラシの配布
- ・新聞折込チラシ
- ・業界誌
- ・懸垂幕

問13. 3) 1) で有料広告を「活用している」と回答の場合、何について広告をしていますか（複数回答可）



問13. 3) 『その他』の具体例

- ・「水道週間」、「水の週間」の告知
- ・水の大切さ、おいしさ、使用促進などのPR
- ・貯水槽水道の管理啓発
- ・布設替等工事に伴う濁水・断水の予定及び注意喚起
- ・飲料水の備蓄のお願いや災害備蓄水販売のお知らせ
- ・喝水時の節水のお願い
- ・お客さまセンター等施設の新設
- ・3月～4月の引越シーズン時における水道開始、中止届等について
- ・年末年始の水道指定業者の連絡先及び夜間臨時窓口の案内
- ・年賀広告、暑中見舞い広告

問13. 4) 有料広告活用の具体例

メディア	期間等	費用
TV (ケーブルテレビの文字放送)	内容：凍結防止について 期間：4ヶ月 大きさ等：地元ケーブルテレビ文字放送での「帯広告」	80,000円
インターネット (求人)	リクナビ	199,500円
コミュニティラジオ スポットCM	約1ヵ月	42,000円
ラジオCM	期間：1年間(180本) 大きさ等：20秒コマーシャル	315,000円
ラジオCM	内容：水道週間イベント告知 期間：13日間	120,750円
ラジオCM	内容：年賀CM 期間：3日間(1日7本を1回) 大きさ等：20秒スポットCM	1回の費用10,000円
チラシ配布	大きさ等：4,500枚	63,000円
バス車体	期間：1年間	120,000円
バス車体	期間：1年更新 大きさ等：バス側面全体	262,500円
バス車内中吊広告	期間：1週間	64,050円
地下鉄・バス車内中吊	期間：バス…10日間、地下鉄…1週間 大きさ等：バス…291台	313,005円
電車車内窓上広告	期間：1ヵ月 大きさ等：B3インターサイズ	約500,000円 ×5社
電車車内吊り広告	期間：1週間	80,850円
駅構内及び車両内 (広告)	期間：駅構内…7日間約300箇所 車両内…約1ヶ月間 大きさ等：駅構内…約300箇所 車両内…約30,000両	26,240,000円
街頭宣伝車	期間：1日(8時間)	31,279円
新聞	大きさ等：65mm×93mm	31,500円
新聞 (全国紙地方枠朝刊)	内容：凍結防止 大きさ等：6.5cm×38cm	8,400円
新聞 (地方紙朝刊)	内容：口座振替特集 大きさ等：10cm×9cm	52,500円
新聞 (地方紙朝刊)	内容：口座振替特集 大きさ等：6.5cm×9cm	63,000円
新聞 (地方紙朝刊)	内容：凍結防止 期間：2日(2回掲載) 大きさ等：13.5cm×12.5cm	115,500円
新聞広告	内容：記念事業広報 大きさ等：全面広告	3,874,500円
新聞広告 (引越しガイド)	公共料金各社と共同で数誌に掲載	73,500円
地域情報誌	大きさ等：タブロイド版, 8.4cm×25.8cm	270,000円

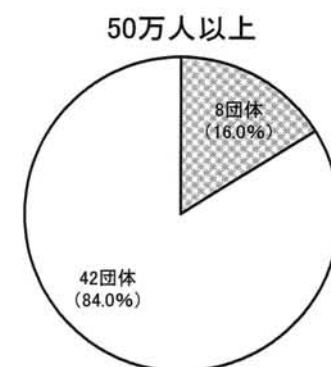
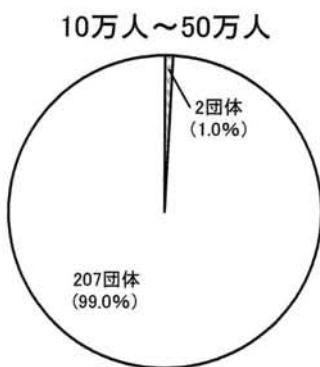
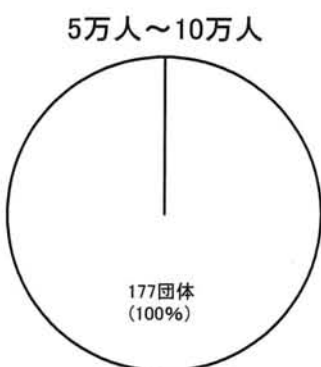
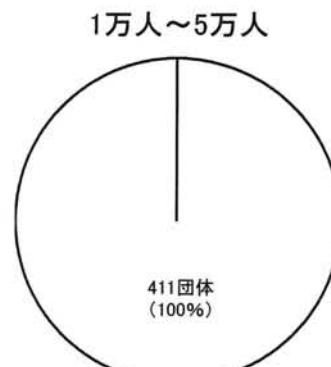
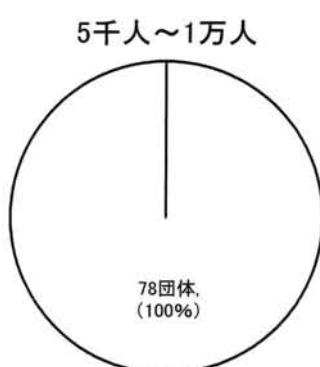
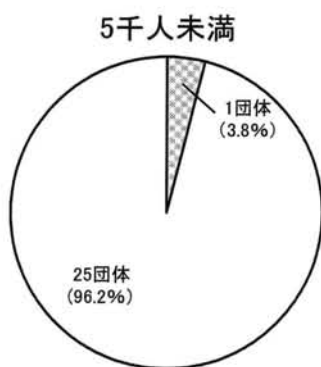
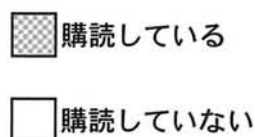
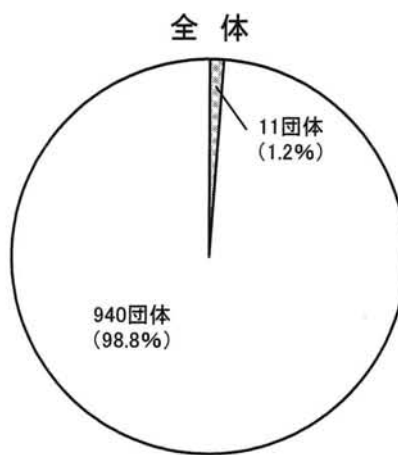
■購読広報紙について

問14. 広報専門誌について、以下の設問にお答え下さい

1) 広報専門誌を購読していますか

- ①購読している      ②購読していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1	25	26
5千人以上 1万人未満		-	78	78
1万人以上 5万人未満		-	411	411
5万人以上 10万人未満		-	177	177
10万人以上 50万人未満		2	207	209
50万人以上		8	42	50
全体		11	940	951



問14. 2) 1) で「購読している」と回答の場合、雑誌名を教えてください。

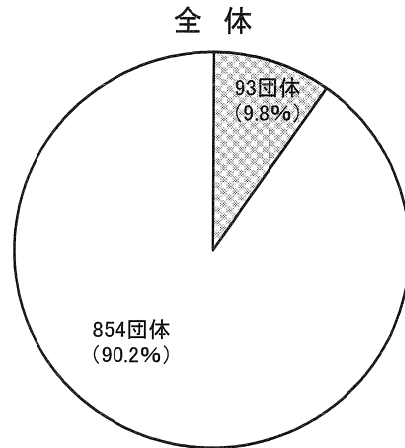
「月刊 広報」(発行:日本広報協会)※広報専門誌として名前があがったのはこの雑誌のみである。

■職員研修について

問15. 職員研修について、以下の設問にお答え下さい

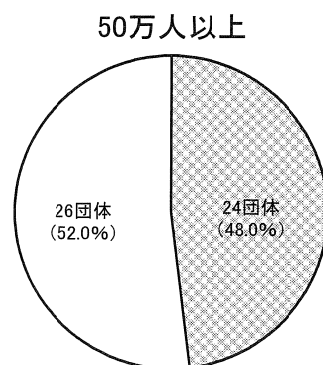
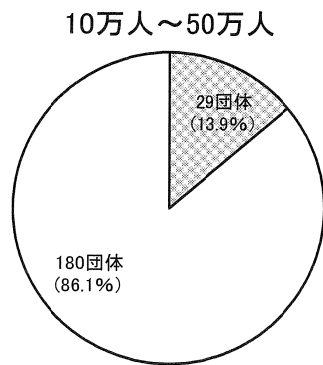
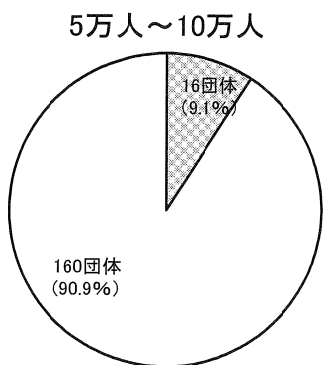
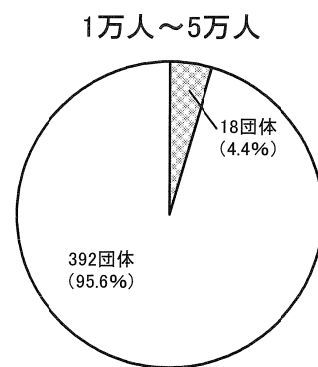
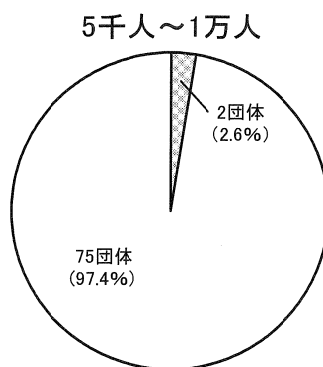
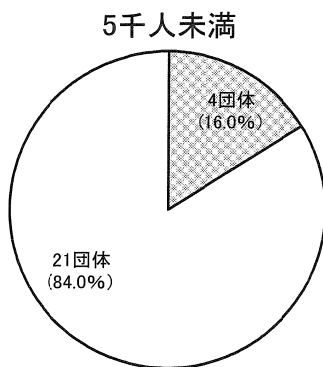
1) 職員が広報の研修を受けていますか（広報そのものだけでなく、著作権等の広報関連研修も含む）

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		4	21	25
5千人以上 1万人未満		2	75	77
1万人以上 5万人未満		18	392	410
5万人以上 10万人未満		16	160	176
10万人以上 50万人未満		29	180	209
50万人以上		24	26	50
全体		93	854	947



■ 受けている  
□ 受けていない

※「無回答」は4団体であった。





問15. 2) 1) で広報の研修を「受けている」と回答の場合、受けているのは外部の研修ですか、内部の研修ですか（複数回答可）

給水人口 \ 回答	内部研修	外部研修
5千人未満	2	3
5千人以上 1万人未満	1	1
1万人以上 5万人未満	4	16
5万人以上 10万人未満	2	14
10万人以上 50万人未満	13	15
50万人以上	10	18
全体	32	67

問15. 3) 2) で「外部の研修」を受けていると回答の場合、主催団体と研修会名を教えてください

主催団体	研修会名
市町村自治研修所等	広報広聴について都道府県単位の各種研修会
市町村アカデミー	広報広聴研修
特許庁	知的財産権制度説明会
(社) 日本広報協会	広報セミナー、ホームページセミナー、デザイン・レイアウトセミナー、広報広聴研究大会
(社) 日本経営協会	行政広報誌編集実務講座、広報紙編集入門講座
毎日新聞社	市町村広報紙セミナー

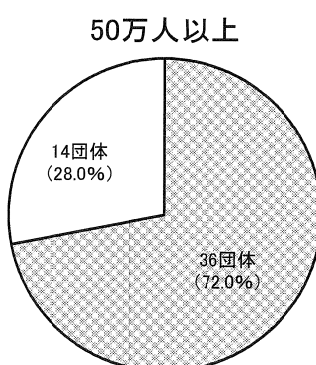
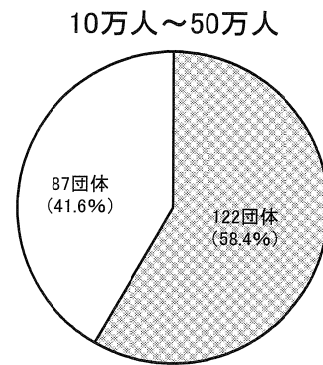
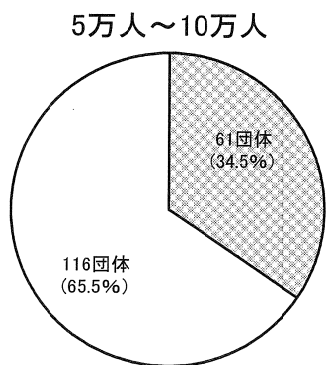
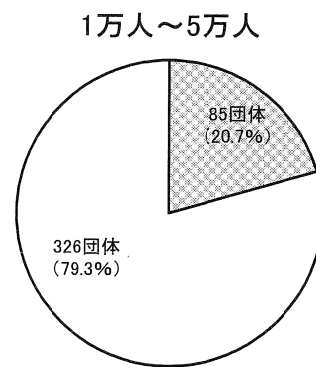
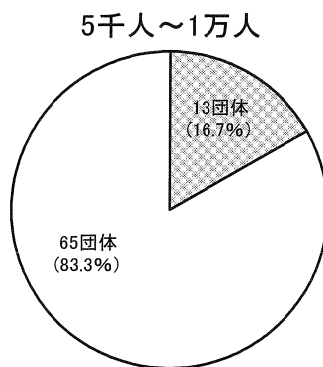
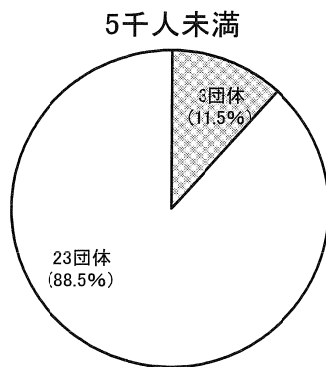
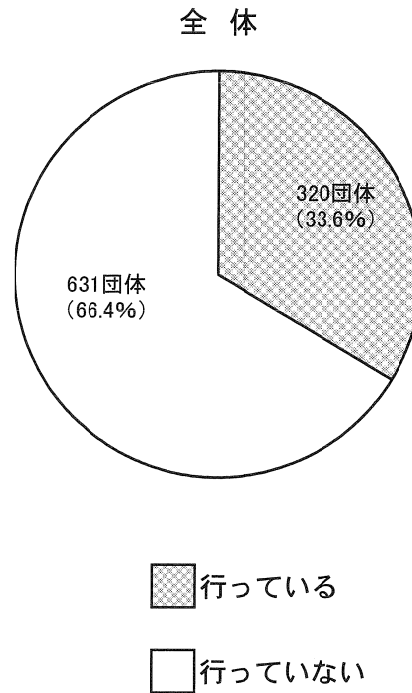
■広聴について

問16. 広聴について、以下の設問にお答え下さい

1) 広聴を行っていますか

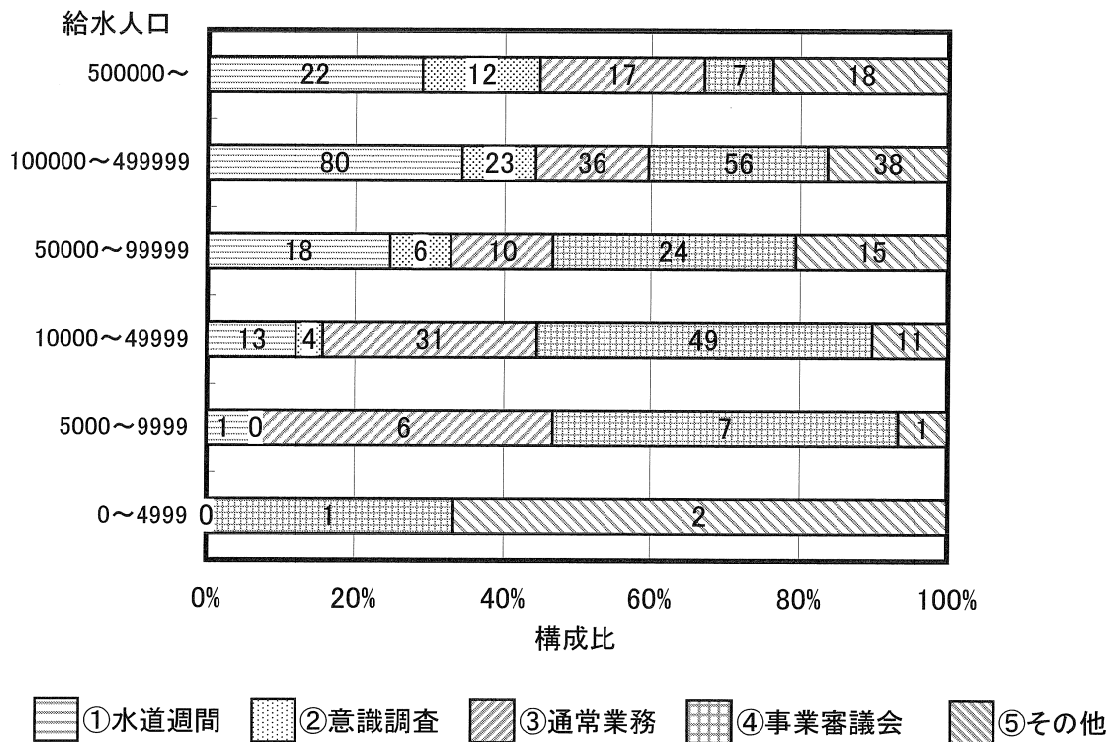
①行っている ②行っていない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		3	23	26
5千人以上 1万人未満		13	65	78
1万人以上 5万人未満		85	326	411
5万人以上 10万人未満		61	116	177
10万人以上 50万人未満		122	87	209
50万人以上		36	14	50
全体		320	631	951



問16. 2) 1) で広聴を「行っている」と回答の場合、どのような方法ですか  
(複数回答可)

①水道週間等でのアンケート                      ②意識調査 (〇年毎)  
③通常業務内での利用者との対応                  ④事業審議会  
⑤その他 (具体的に)



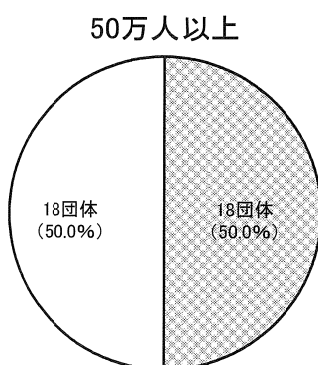
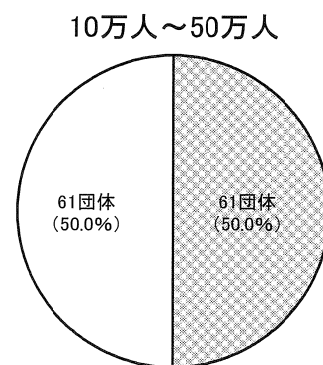
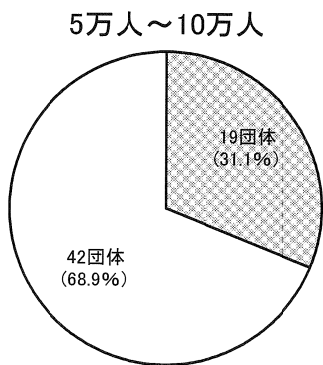
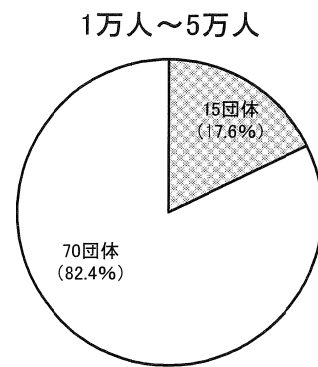
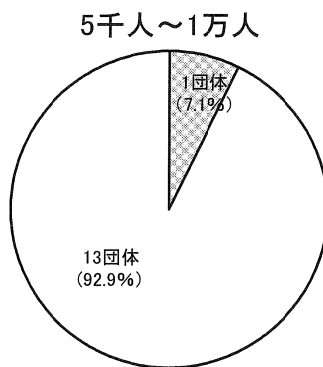
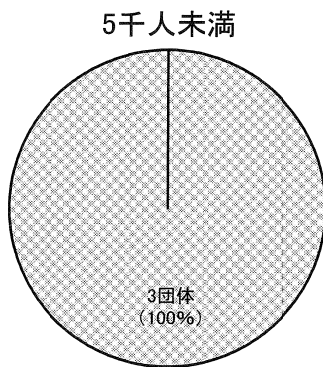
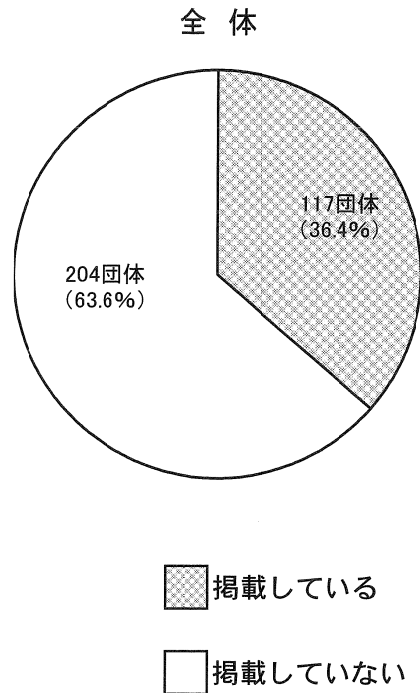
問16. 2) ⑤ 『その他』の具体例

- ・ 市政アンケートや窓口でのアンケートを活用
- ・ 水道モニター制度の活用
- ・ Eメールや手紙、パブリックコメントで寄せられた意見
- ・ 広報紙、ホームページを通じての意見募集
- ・ 水道利用者が参加する会議や懇談会で寄せられた意見
- ・ 水道利用者からの苦情、要望等を参考とする
- ・ 市長への提言

問16. 3) 1) で広聴を「行っている」と回答の場合、広聴で得た結果を広報紙等に掲載していますか。

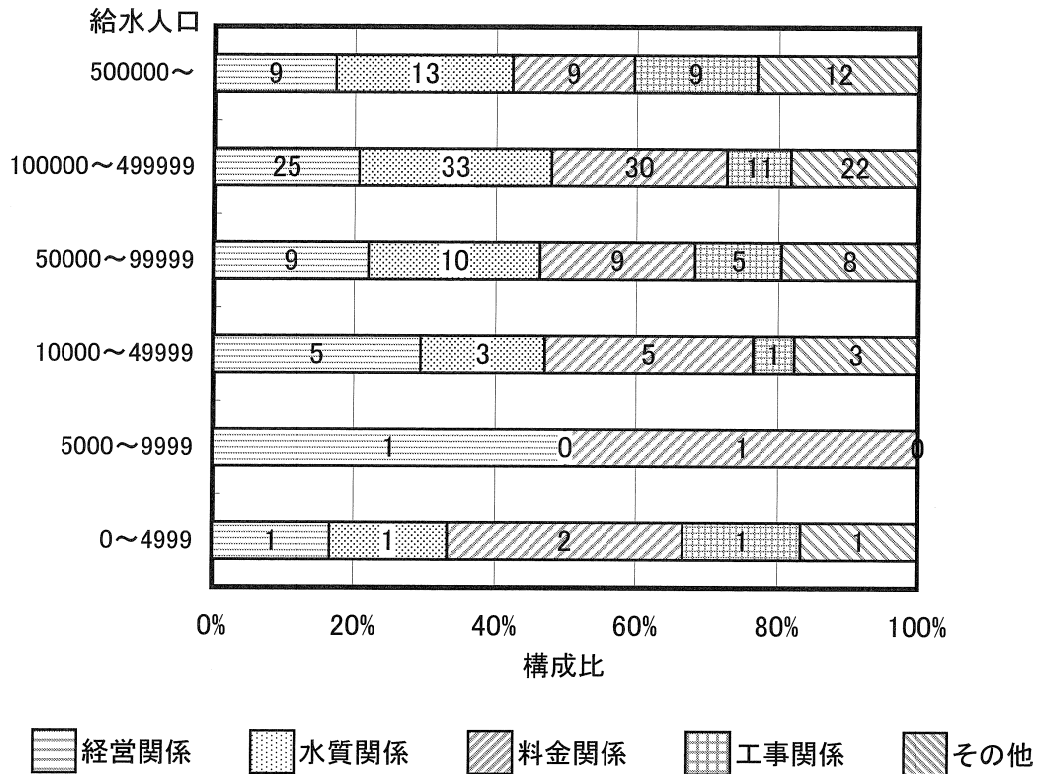
①掲載している ②掲載していない（データとして保管する程度）

給水人口	回答		計
	①	②	
5千人未満	3	-	3
5千人以上 1万人未満	1	13	14
1万人以上 5万人未満	15	70	85
5万人以上 10万人未満	19	42	61
10万人以上 50万人未満	61	61	122
50万人以上	18	18	36
全体	117	204	321



問16. 4) ③)で広聴の結果を広報紙等に「掲載している」と回答の場合、どのような事柄についてですか(複数回答可)

- ①経営に関すること
- ②水質に関すること
- ③料金に関すること
- ④工事に関すること
- ⑤その他(具体的に)



問16. 4) ⑤ 『その他』の具体例

- ・各種アンケート結果の公表
- ・会議や懇談会の議事に関することを公表
- ・水道利用者から寄せられた質問や要望と、それに対する回答
- ・利き水やペットボトル水を飲んでの感想
- ・防災に関すること
- ・事業体の広報活動やサービスに関すること
- ・水源地域の保全に関すること
- ・悪徳商法への注意事項、給水装置に関すること

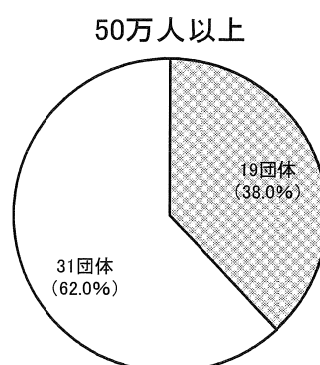
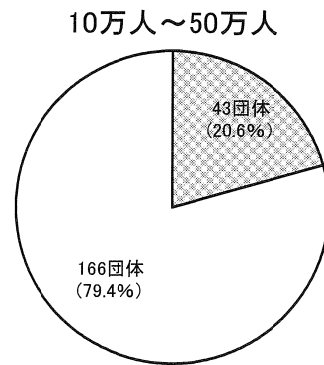
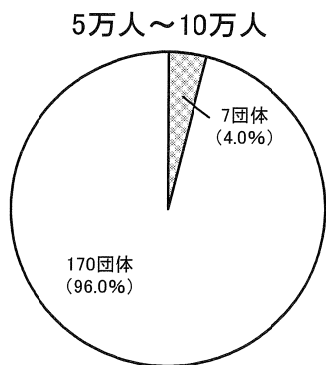
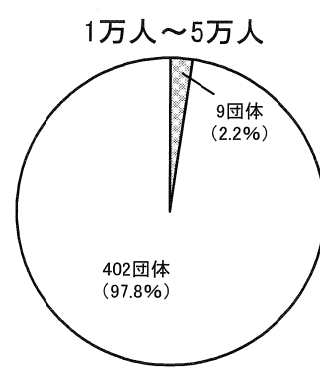
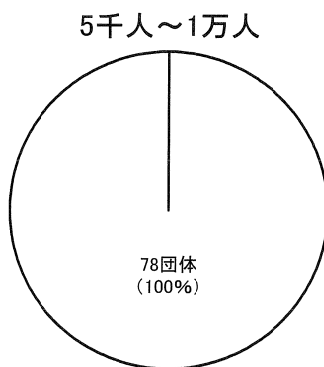
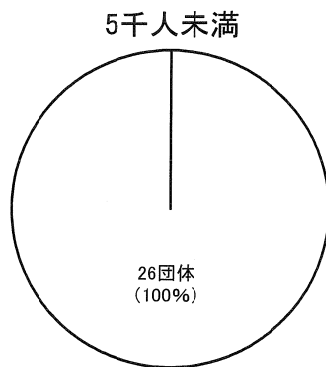
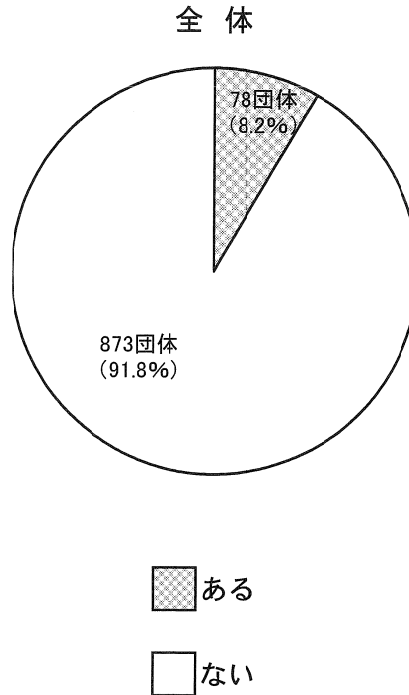
■水道モニター制度について

問17. 水道モニター制度について、以下の設問にお答え下さい

1) 水道モニター制度はありますか

①ある ②ない

給水人口	回答		計
	①	②	
5千人未満	-	26	26
5千人以上 1万人未満	-	78	78
1万人以上 5万人未満	9	402	411
5万人以上 10万人未満	7	170	177
10万人以上 50万人未満	43	166	209
50万人以上	19	31	50
全体	78	873	951



問17. 2) 1) で水道モニター制度が「ある」と回答の場合、水道モニターはどのようにして募集していますか（複数回答可）

①広報誌で募集                      ②インターネットモニターリサーチを利用  
③その他

給水人口 \ 回答	広報誌等	インターネット	その他
5千人未満	-	-	-
5千人以上 1万人未満	-	-	-
1万人以上 5万人未満	5	-	5
5万人以上 10万人未満	6	-	1
10万人以上 50万人未満	34	-	13
50万人以上	16	1	6
全体	61	1	25

問17. 2) ③ 『その他』の具体例

- ・管理者が委嘱
- ・自治会等に推薦を依頼
- ・「公募ガイド」のような公募専門雑誌を利用
- ・チラシの配布や窓口での応募・申込用紙の配布
- ・関係団体の広報紙や地域の新聞を利用
- ・各地域から無作為に候補者を抽出し、選任
- ・広報部署が直接依頼

問17. 3) 1) で水道モニター制度が「ある」と回答の場合、水道モニターの人数を教えて下さい（平成19年度の定数をご回答下さい）

給水人口 \ 回答	事業体数	延べ人数（人）	平均人数（人）
5千人未満	-	-	-
5千人以上 1万人未満	-	-	-
1万人以上 5万人未満	9	75	8.3
5万人以上 10万人未満	7	115	16.4
10万人以上 50万人未満	43	1,041	24.2
50万人以上	19	1,834	96.5
全体	78	3,065	39.3



問17. 4) 1) で水道モニター制度が「ある」と回答の場合、水道モニターの任期はどれくらいですか

①その時のみ                      ②1ヵ月  
 ③3ヵ月                              ④半年  
 ⑤1年                                 ⑥その他

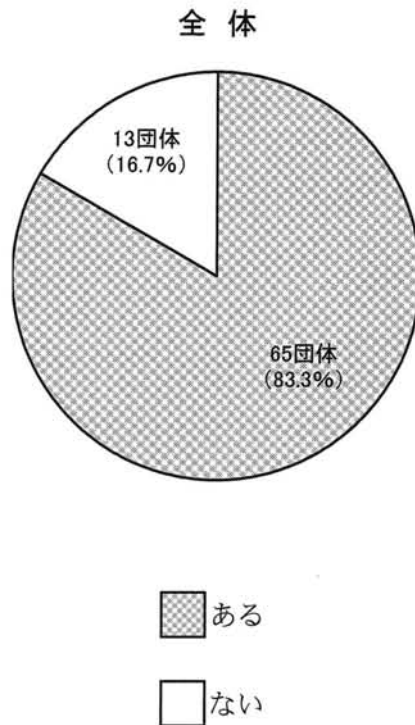
給水人口 \ 任期	その時のみ	1ヵ月	3ヵ月	半年	1年	その他
5千人未満	-	-	-	-	-	-
5千人以上 1万人未満	-	-	-	-	-	-
1万人以上 5万人未満	-	-	-	-	6	3
5万人以上 10万人未満	-	-	-	-	6	1
10万人以上 50万人未満	-	-	-	-	29	14
50万人以上	2	-	-	-	15	2
全体	2	-	-	-	56	20

問17. 4) ⑥ 『その他』の具体例

- ・ 8ヶ月
- ・ 2年
- ・ 3年
- ・ 不定期
- ・ 水質検査計画を公表してから意見等を募る
- ・ 永年

問17. 5) 1) で水道モニター制度が「ある」と回答の場合、水道モニターに対しての謝礼金はありますか  
 ①ある                      ②ない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		-	-	-
5千人以上 1万人未満		-	-	-
1万人以上 5万人未満		6	3	9
5万人以上 10万人未満		4	3	7
10万人以上 50万人未満		38	5	43
50万人以上		17	2	19
全体		65	13	78



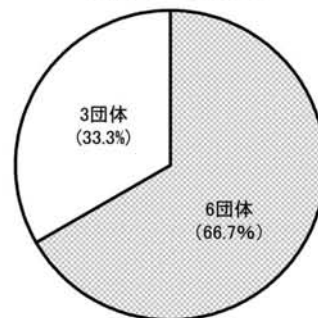
5千人未満

該当なし

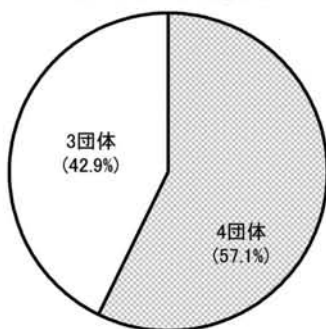
5千人～1万人

該当なし

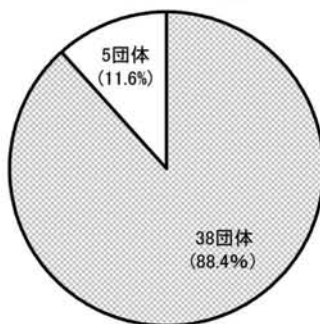
1万人～5万人



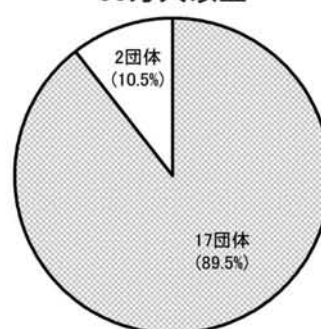
5万人～10万人



10万人～50万人



50万人以上



問17. 6) 1) で水道モニター制度が「ある」と回答の場合、1人当たり1回の謝礼金はどのくらいですか

給水人口	回答	平均金額
5千人未満		-
5千人以上 1万人未満		-
1万人以上 5万人未満		2,825円
5万人以上 10万人未満		3,093円
10万人以上 50万人未満		3,979円
50万人以上		2,692円

問17. 6) その他の謝礼

- ・図書カード 500円分
- ・月額や年額を決めている
- ・活動内容により変わる

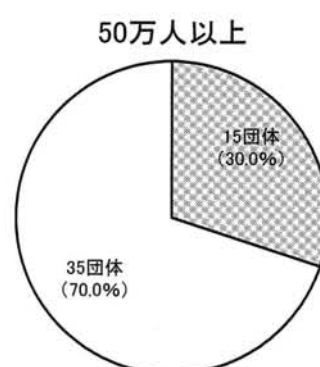
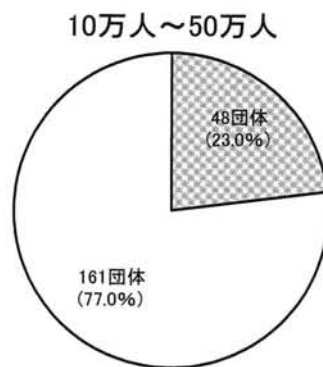
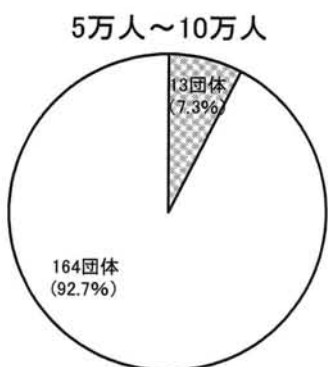
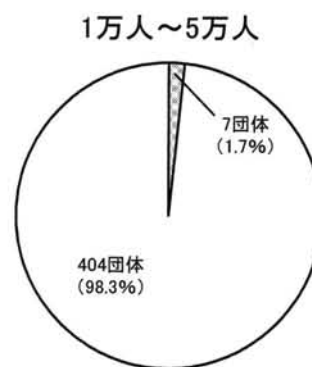
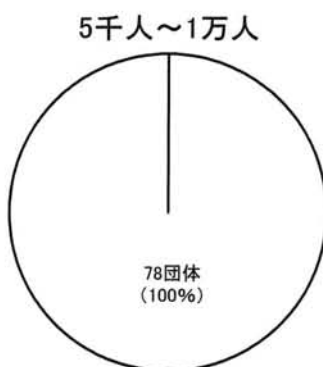
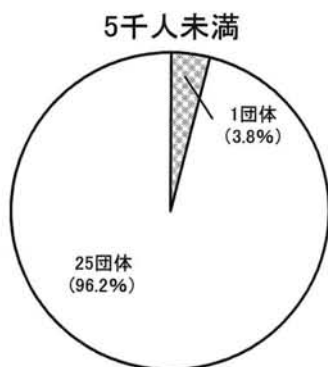
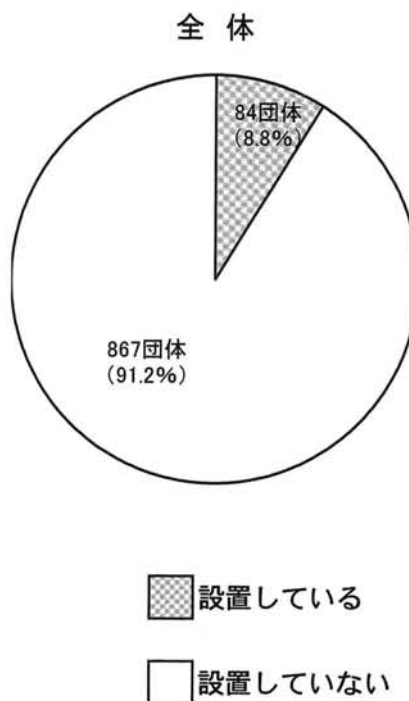
■ 広報について検討を行う委員会等について

問18. 広報について検討を行う委員会等について、以下の設問にお答え下さい

1) 水道広報についての検討委員会を設置していますか。

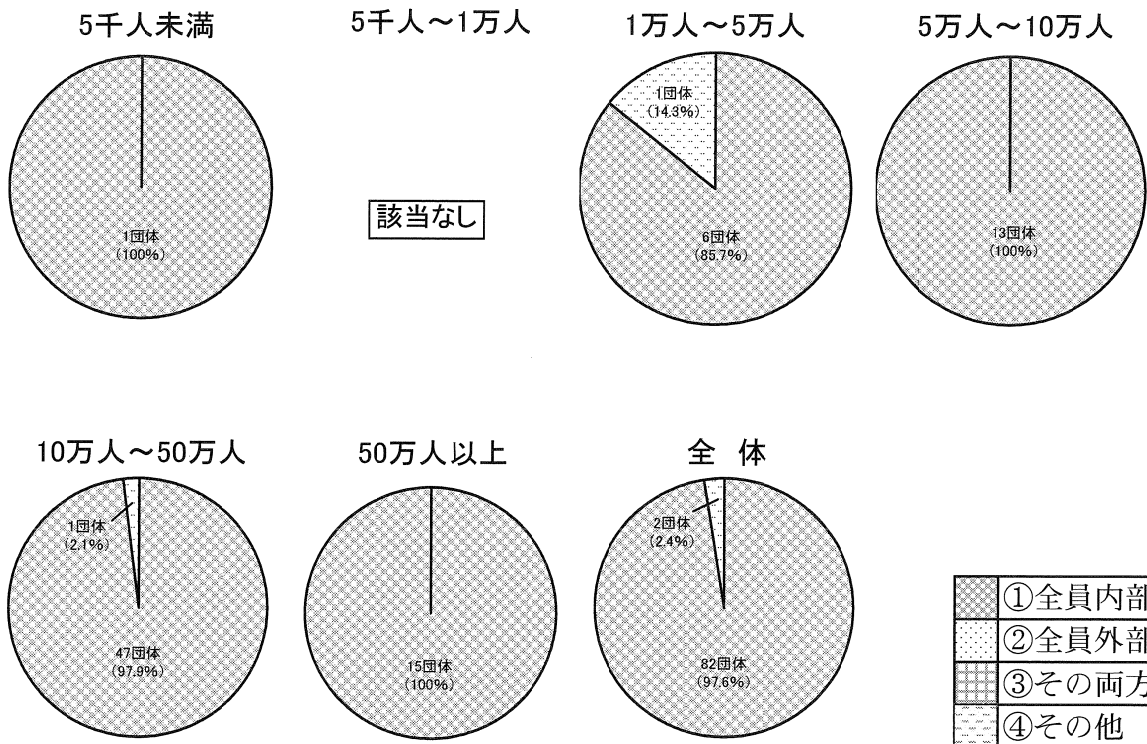
①設置している ②設置していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1	25	26
5千人以上 1万人未満		-	78	78
1万人以上 5万人未満		7	404	411
5万人以上 10万人未満		13	164	177
10万人以上 50万人未満		48	161	209
50万人以上		15	35	50
全体		84	867	951



問18. 2) 1) で広報について検討を行う委員会等を「設置している」と回答の場合、委員は内部の方ですか、外部の方ですか  
 ①全員内部 ②全員外部 ③その両方 ④その他（具体的に）

給水人口	回答	①	②	③	④	計
5千人未満		1	-	-	-	1
5千人以上 1万人未満		-	-	-	-	-
1万人以上 5万人未満		6	-	-	1	7
5万人以上 10万人未満		13	-	-	-	13
10万人以上 50万人未満		47	-	-	1	48
50万人以上		15	-	-	-	15
全体		82	0	0	2	84



問18. 2) ④ 『その他』の具体例

- ・他部署職員
- ・水道モニター経験者の中から選考

問18. 3) 2) の委員構成について②「全員外部」、③「その両方」及び④「その他（具体的に）」と回答して委員に外部の方が含まれる場合、どのような方ですか（複数回答可）

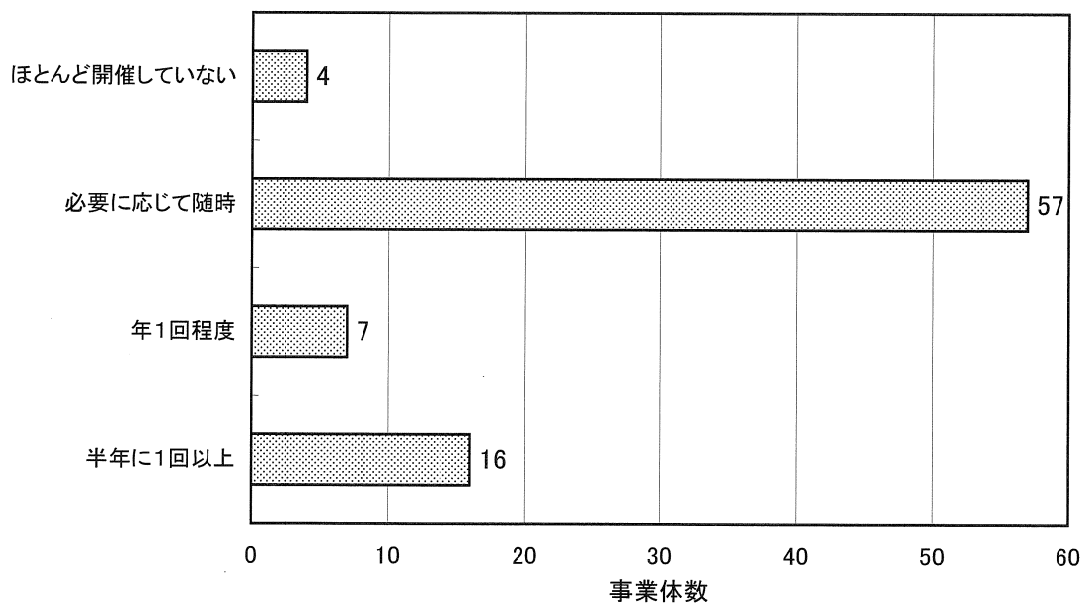
- ①学識者
- ②水道事業経験者
- ③一般水道利用者
- ④その他（具体的に）

問18. 3) ④ 『その他』の具体例

- ・外部の委員による「編集協力者会議」を設置し協力をいただいている
  - ・他部署職員
  - ・水道モニター経験者の中から選考
- ※①、②、③については該当なし

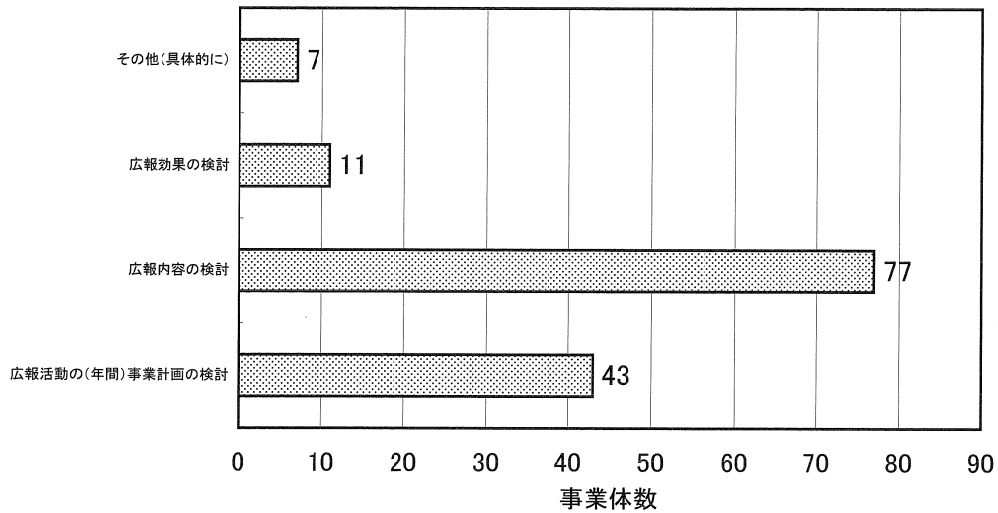
問18. 4) 1) で広報について検討を行う委員会等を「設置している」と回答の場合、開催頻度はどのくらいですか

- ①半年に1回以上
- ②年1回程度
- ③必要に応じて随時
- ④ほとんど開催していない



問18. 5) 1) で広報について検討を行う委員会等を「設置している」と回答の場合、  
検討内容はどのようなものですか（複数回答可）

- ①広報活動の（年間）事業計画の検討      ②広報内容の検討  
③広報効果の検討                              ④その他（具体的に）



問18. 5)④ 『その他』の具体例

- ・ 広報広聴に関する重要事項全般
- ・ 市の広報企画会議の内容を局の広報主任に周知するため。
- ・ 19年度より開催しないで各課に掲載希望を募り課内で企画。
- ・ 外部の委員には、理解しやすい表現となっているかを特に点検していただいている。
- ・ 広報誌に掲載する特集記事の検討
- ・ 広報紙の編集（掲載記事の内容・項目など）
- ・ 広聴内容の検討

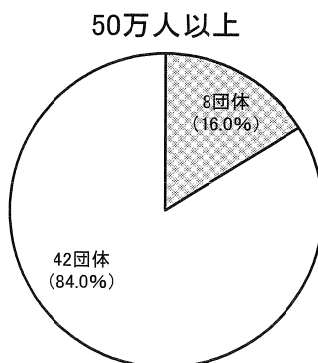
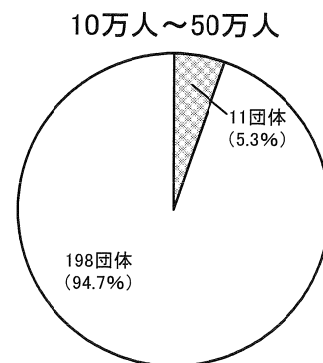
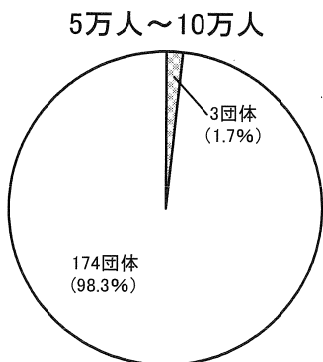
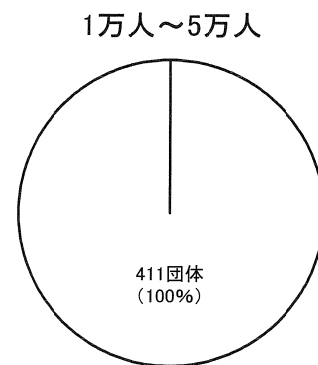
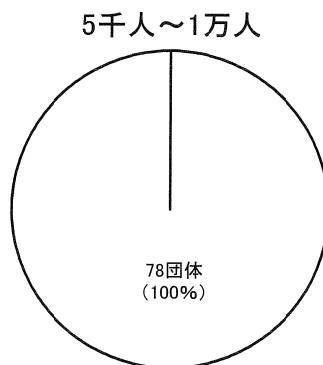
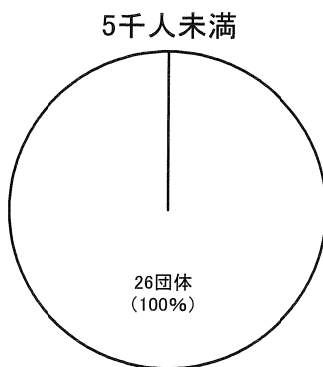
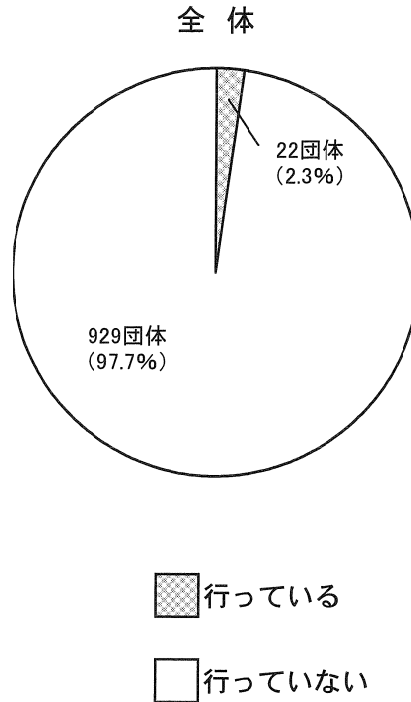
■効果測定について

問19. 効果測定について、以下の設問にお答え下さい

1) 広報の効果測定を行っていますか

①行っている ②行っていない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		-	26	26
5千人以上 1万人未満		-	78	78
1万人以上 5万人未満		-	411	411
5万人以上 10万人未満		3	174	177
10万人以上 50万人未満		11	198	209
50万人以上		8	42	50
全体		22	929	951





問19. 2)1)で①「行っている」と回答の場合、広報の効果測定はどのような方法ですか

- ・各種アンケート結果の分析
- ・水道に関する意識調査
- ・ホームページのアクセス解析
- ・水道モニター会議での個々の記事についての意見
- ・水道クイズ

■広報グッズについて

問20. 広報グッズについて、以下の設問にお答え下さい

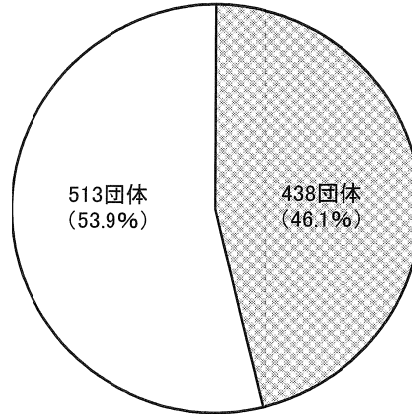
1) 広報グッズを作成(※)していますか

※作成とは、既製品に貴事業体名やキャッチフレーズ等を注文で印刷するものを含みます。

①作成している                      ②作成していない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		3	23	26
5千人以上 1万人未満		13	65	78
1万人以上 5万人未満		127	284	411
5万人以上 10万人未満		95	82	177
10万人以上 50万人未満		155	54	209
50万人以上		45	5	50
全体		438	513	951

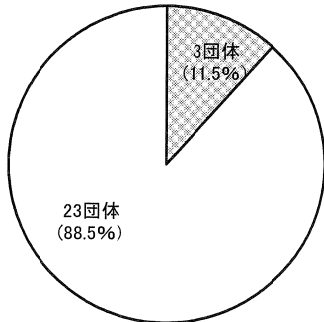
全体



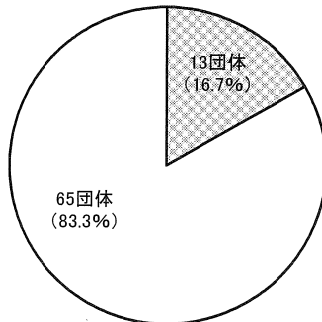
■行っている

□行っていない

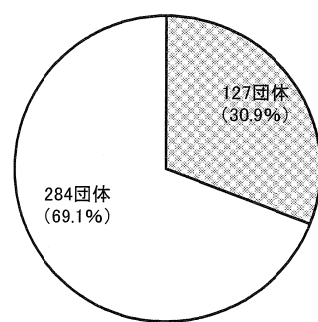
5千人未満



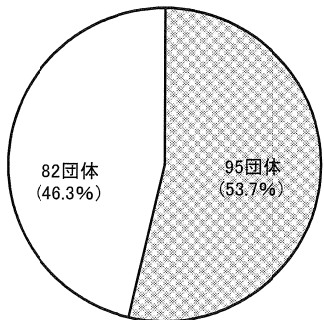
5千人～1万人



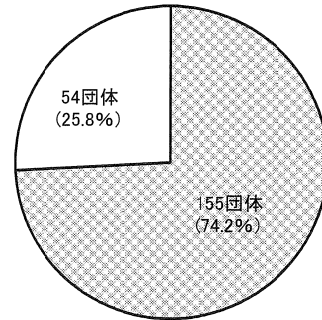
1万人～5万人



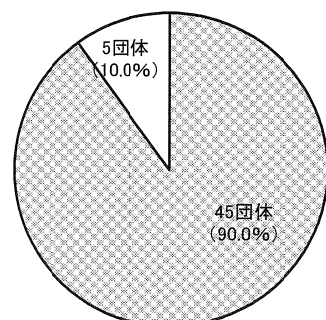
5万人～10万人



10万人～50万人

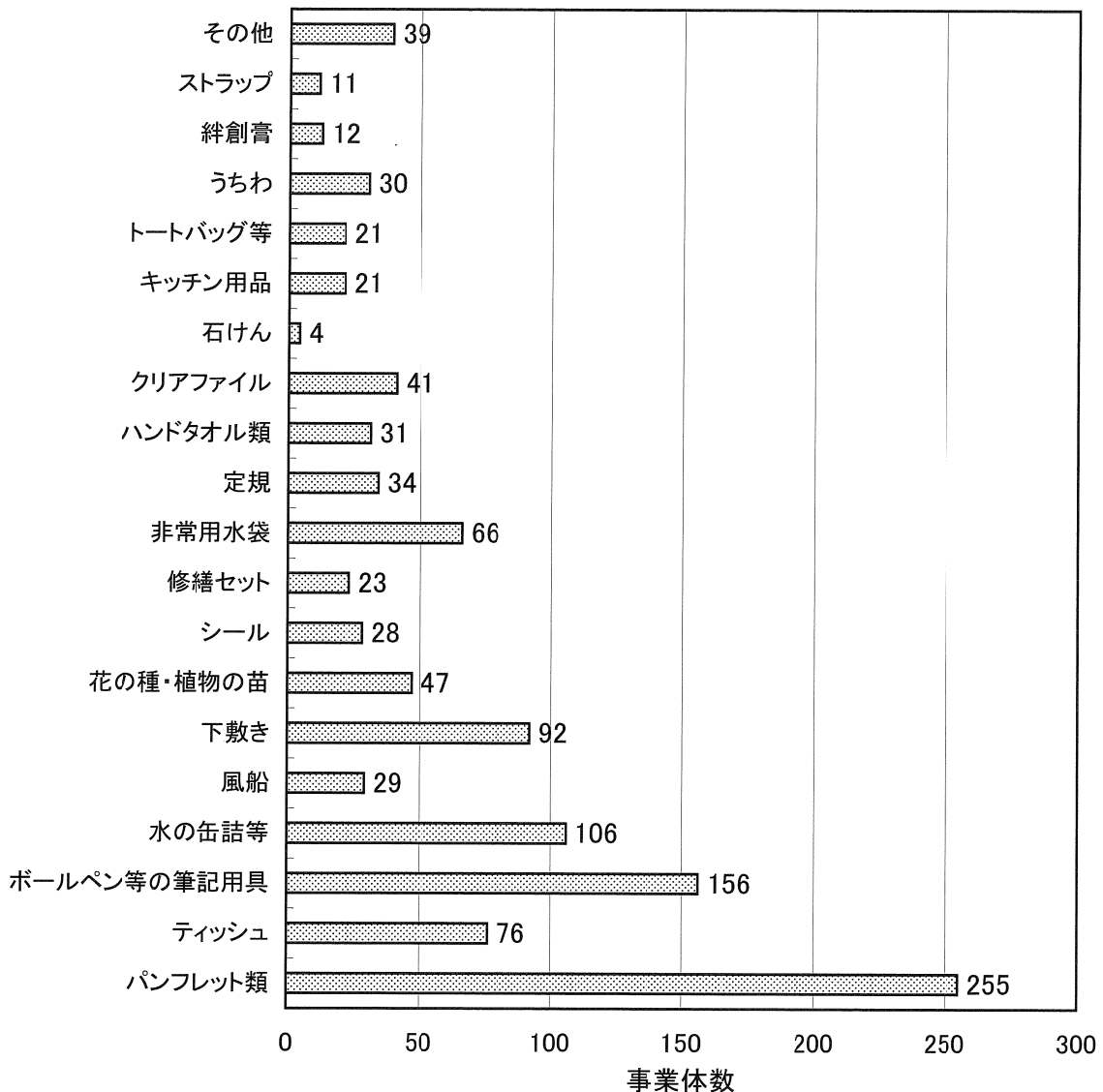


50万人以上



問20. 2) 1) で広報グッズを「作成している」と回答の場合、どのようなものを作成していますか（複数回答可）

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| ①パンフレット類     | ②ティッシュ           |
| ③ボールペン等の筆記用具 | ④水の缶詰（ペットボトルを含む） |
| ⑤風船          | ⑥下敷き             |
| ⑦花の種・植物の苗    | ⑧シール             |
| ⑨修繕セット       | ⑩非常用水袋           |
| ⑪定規          | ⑫ハンドタオル類         |
| ⑬クリアファイル     | ⑭石けん             |
| ⑮キッチン用品      | ⑯トートバッグ（エコバッグ）   |
| ⑰うちわ         | ⑰絆創膏             |
| ⑱ストラップ       | ⑳その他（具体的に）       |



問20. 2)⑩『その他』の具体例

◎文房具類

- ・ノート
- ・消しゴム
- ・マグネット
- ・グラス・マグカップ
- ・マウスパッド
- ・子供視察用の学用品等及び子供用パンフレット
- ・図書カード

◎子供向けグッズ

- ・マスコット人形
- ・水ヨーヨー
- ・バッジ

◎食品類

- ・海苔
- ・煎餅

◎その他

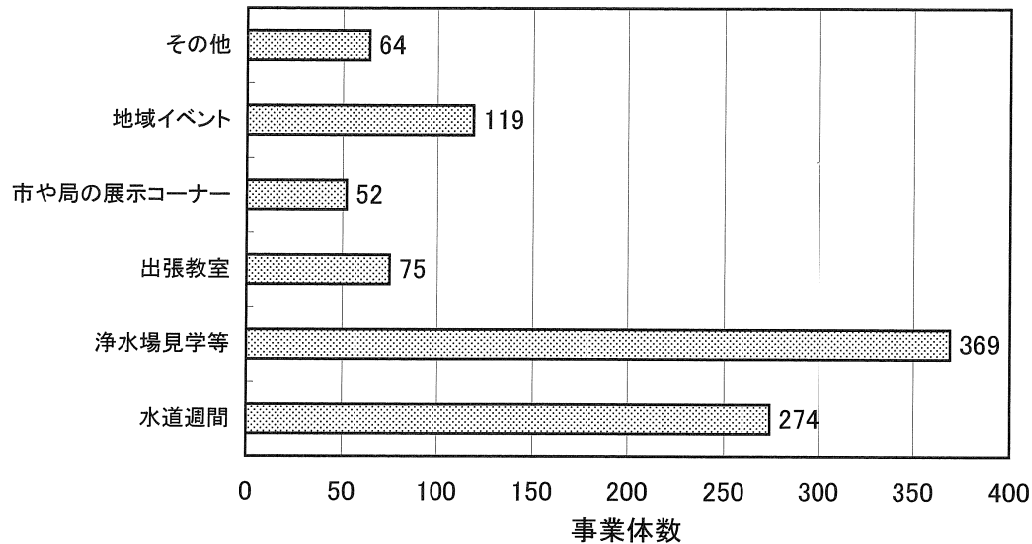
- ・Tシャツ
- ・ペットボトルカバー
- ・ポストカード
- ・汚泥をリサイクルした園芸用土や植木鉢
- ・水切りゴミ袋
- ・メラミンたわし
- ・台所用の水切袋
- ・入浴剤

◎スタッフ用グッズ

- ・懸垂幕、のぼり旗、テント
- ・イベント時に着用する法被（ハッピ）
- ・スタッフジャンパー

問21. どのようなときに広報グッズを使用していますか（複数回答可）

- |           |                |
|-----------|----------------|
| ①水道週間     | ②浄水場見学等        |
| ③出張教室     | ④市や局の展示コーナーで随時 |
| ⑤地域のイベント等 | ⑥その他（具体的に）     |



問21. ⑥ 『その他』の具体例

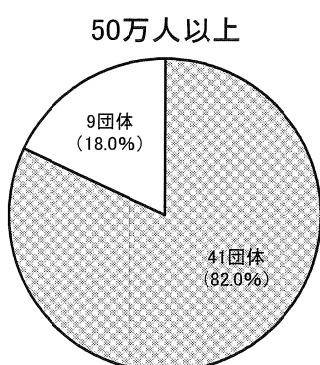
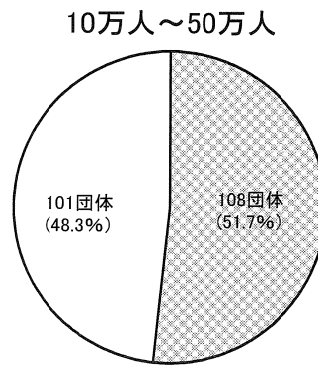
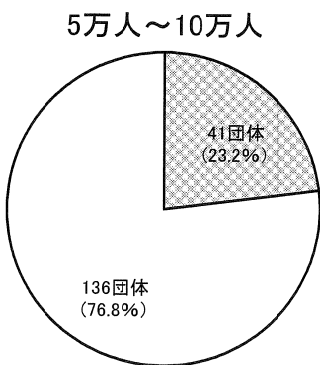
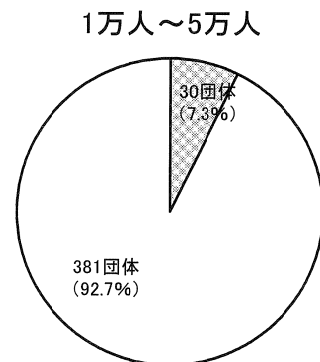
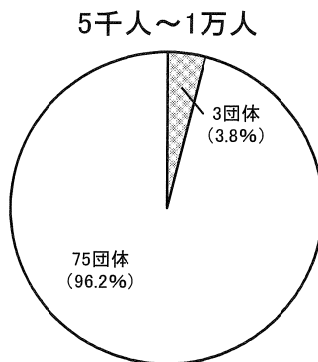
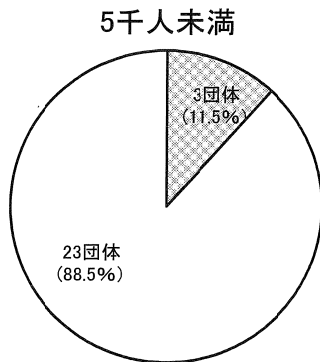
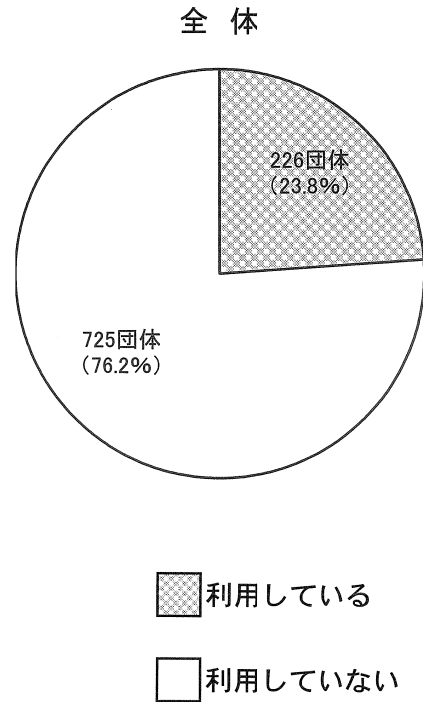
- ・水道事業主催の各種イベント（水道週間・水の週間等）
- ・市長部局や地域のイベント（下水道のイベント、夏祭り等）
- ・防災等の訓練の参加者に配布
- ・広報紙等のプレゼントクイズ景品
- ・モニター会議や外部の方が出席する会議で配布
- ・社会科見学や職場体験学習等の時に配布
- ・加入推進のための説明会等で使用
- ・渇水対策に伴う節水シール、節水グッズの配布
- ・他事業所への視察等で訪問の際に使用
- ・視察等の来客時、説明用資料として使用
- ・職員生協売店による販売（ペットボトル水）

問22. 水道広報用のビデオ（またはDVD等）について、以下の設問にお答え下さい

1) 水道広報用のビデオ（またはDVD等）を利用していますか

①利用している ②利用していない

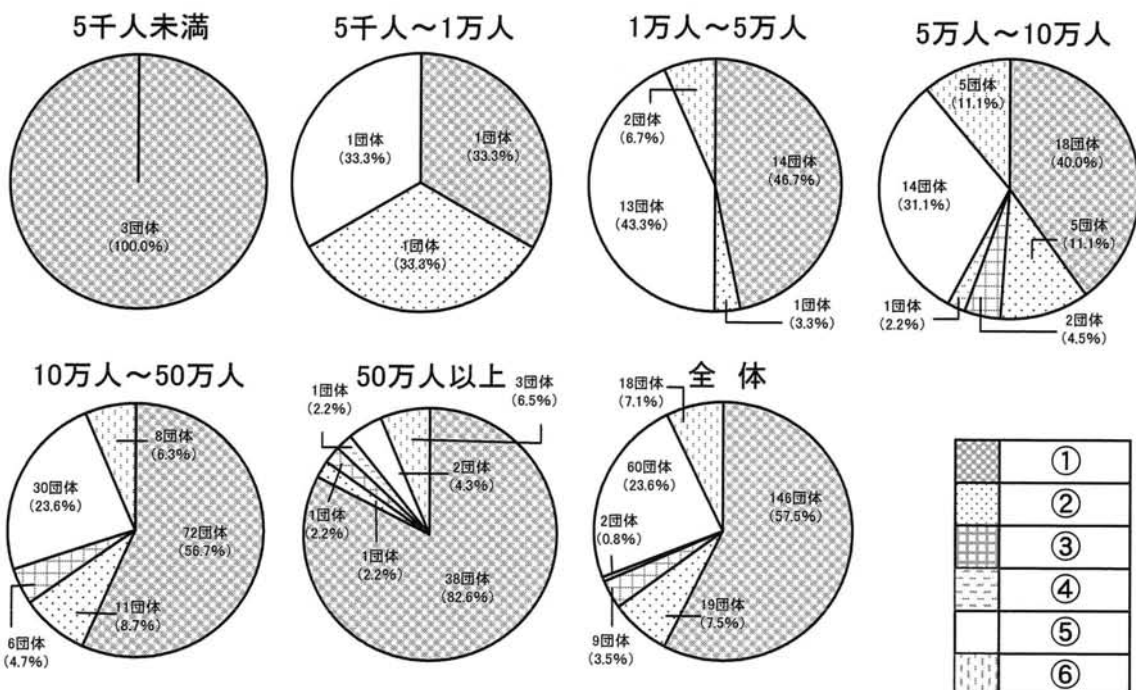
給水人口	回答		計
	①	②	
5千人未満	3	23	26
5千人以上 1万人未満	3	75	78
1万人以上 5万人未満	30	381	411
5万人以上 10万人未満	41	136	177
10万人以上 50万人未満	108	101	209
50万人以上	41	9	50
全体	226	725	951



問22. 2) 1) でビデオ（またはDVD等）を「利用している」と回答の場合、利用しているビデオ（またはDVD等）はどこで制作されていますか（複数回答可）

- ①水道事業者が制作
- ②他の水道事業者が制作
- ③市等の自治体が制作
- ④他市等の自治体が制作
- ⑤日水協等が制作
- ⑥その他（具体的に）

給水人口	回答	①	②	③	④	⑤	⑥	計
5千人未満		3	-	-	-	-	-	3
5千人以上 1万人未満		1	1	-	-	1	-	3
1万人以上 5万人未満		14	1	-	-	13	2	30
5万人以上 10万人未満		18	5	2	1	14	5	45
10万人以上 50万人未満		72	11	6	-	30	8	127
50万人以上		38	1	1	1	2	3	46
全体		146	19	9	2	60	18	254

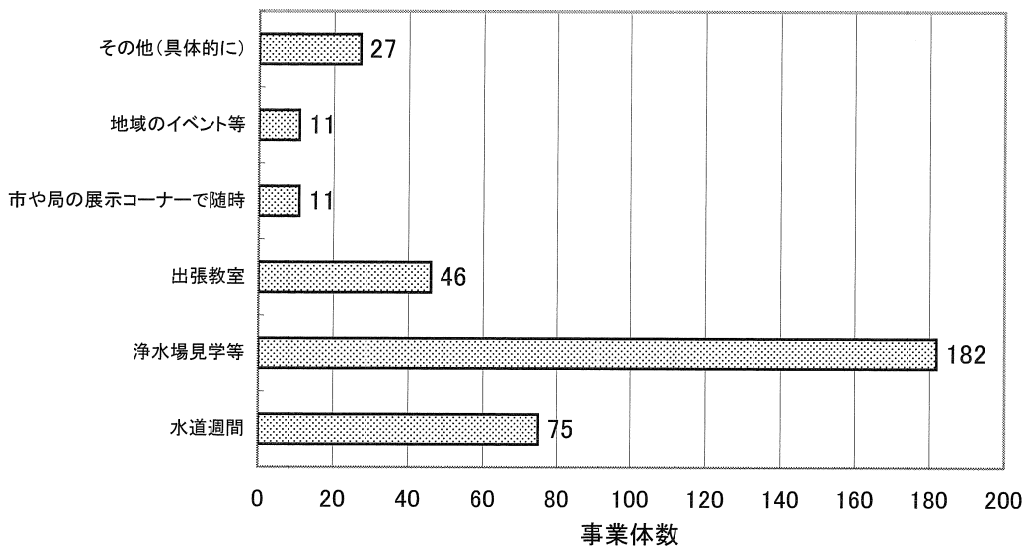


問22. 2)⑥ 『その他』の具体例

- ・ 業界新聞社が制作
- ・ 民間のビデオ制作会社や地元テレビ会社等に依頼
- ・ 水道事業体が監修し広告代理店が制作
- ・ 維持管理委託業者が制作

問22. 3) 1) で水道広報用のビデオ（またはDVD等）を「利用している」と回答の場合、どのようなときに上映をしていますか（複数回答可）

- ①水道週間
- ②浄水場見学等
- ③出張教室
- ④市や局の展示コーナーで随時
- ⑤地域のイベント等
- ⑥その他（具体的に）



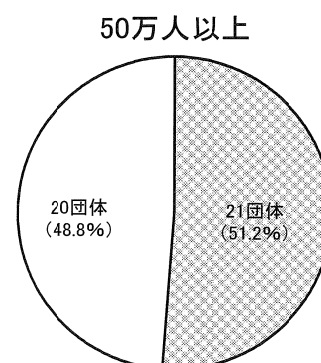
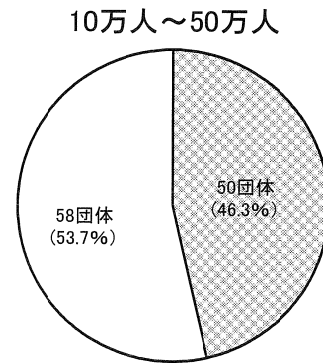
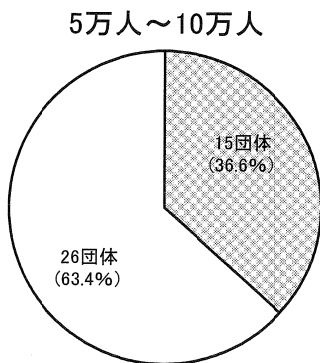
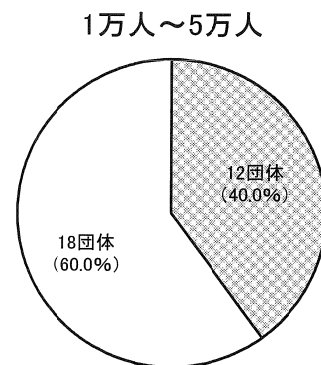
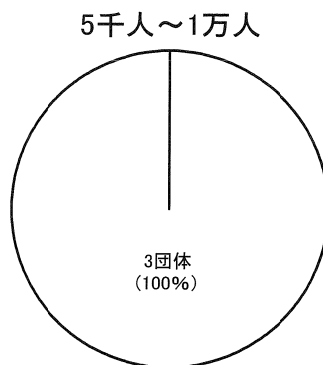
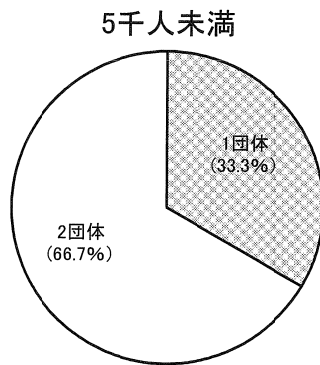
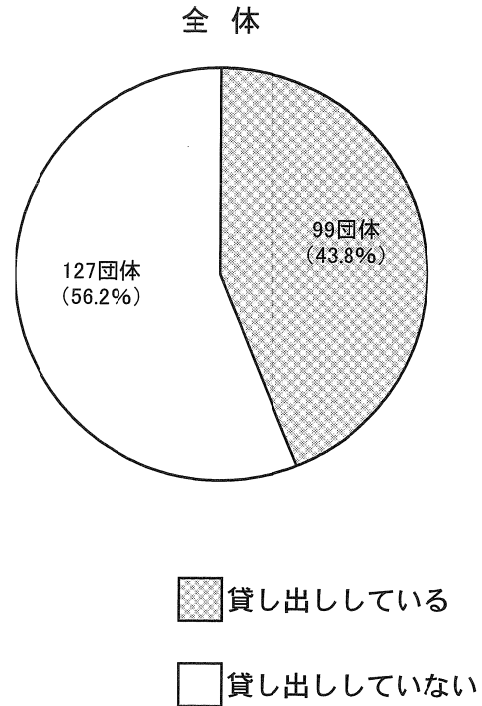
問22. 3)⑥ 『その他』の具体例

- ・ 「水の週間」や各種イベントの際に上映
- ・ ホームページやケーブルテレビでの放映
- ・ 水道モニター会議や研修の際に上映
- ・ 水源地の植樹や草刈り、施設見学などのバスの車中
- ・ 議会、町政報告会の際に上映
- ・ 小学校へ教材として貸し出ししたり配布したりする



問22. 4) 水道広報用ビデオ（またはDVD等）を学校等に貸し出ししていますか  
 ①貸し出ししている ②貸し出ししていない

給水人口	回答	①	②	計
5千人未満		1	2	3
5千人以上 1万人未満		-	3	3
1万人以上 5万人未満		12	18	30
5万人以上 10万人未満		15	26	41
10万人以上 50万人未満		50	58	108
50万人以上		21	20	41
全体		99	127	226



問23. 今までに広報の意図が確実に伝わったと感じた広報活動は何ですか

◎料金改定時等

- ・ 合併による水道料金の統一で、事前の広報で混乱なく統一が行えた。
- ・ 料金改定について掲載したところ改定後の問い合わせ、トラブル等は、少なかったと感じる。

◎緊急時の対応

- ・ 「漏水注意」のお知らせで、通報や相談が多く寄せられた。
- ・ 民間ケーブルテレビで毎日放映している市専用情報チャンネルで水道事故による地区、断水、にごりの情報をテロップで提供し不安を解消した。
- ・ 夏季洪水期におけるダム貯水量をホームページに毎日掲載して、湯水の問い合わせが減り、節水効果もあった。

◎お問い合わせに対する対応

- ・ 毎月の広報誌や毎日のホームページによる情報提供で、簡易的な問い合わせが少なくなり理解を得られていると感じる。
- ・ 貯水槽の管理・清掃について、掲載後に問い合わせが多くあり、使用者の貯水槽管理の意識が高まったと感じた。

◎水道事業の説明

- ・ 水道水の安心・安全性をPRし、加入促進になった。
- ・ 緩速ろ過についての説明を載せており、これを見た一般の方が実際の水作りを見るために浄水場を見学し、安全でおいしい水についての広報ができた。
- ・ ホームページで、浄水場についてアニメで解説しているページがあり、浄水場見学に来る小学生が事前にホームページで予習しているとわかった時。

◎水道広報イベント、アンケート調査

- ・ 浄水場見学の際、児童よりお礼の手紙が届き、「水の大切さ」等が記入されていた時。
- ・ 小学生の社会科学習等で浄水場の見学があり、水道の仕組み等を説明したあと、お礼の手紙や授業参観等で説明した内容を生徒がよく記憶しているところを見た時。
- ・ 水源かん養林見学の際、参加者の満足度調査でも大半の方に満足していただいている。
- ・ 毎年夏に開催している親子水道教室は皆様から大変好評をいただいております、ダムの見学や川遊び等をとおして、水の大切さ、有難さを十分理解していただいていると感じている。
- ・ 水道週間等において実施する施設見学で直接市民に対し広報することにより、一番意図が伝わったと感じた。
- ・ 出前授業やモニター研修等では、相手の反応を見ながら、補足説明をすることも可能であり、意図を確実に伝えられる確率は高くなる。
- ・ 水道週間に行ったイベントにおいて「利き水」を実施したところ「水道水がおいしい」という意見が多数あり、水道水のおいしさが確実に伝わった。

- ・イベントを実施した際、広報紙で大きなスペース（紙面）を使って周知したところ、7,500人以上の入場があった。
- ・イベント会場内でのアンケートで8割を超える方から回答があった。

問24. 水道事業体が行う広報活動は、直接収益増に結びつくものとは限りませんが、それでも広報が必要な理由と今後の広報はどうあるべきだと思いますか

◎水道広報が必要な理由

- ・水道利用者と水道事業体との接点をより近いものにするため、広報による情報の提供サービスを実施することにより、正しい内容を伝え理解してもらうことが必要である。
- ・水道は拡張の時代から維持管理の時代へと移り、その普及率も全国平均で97%を超える状況にある。反面、環境問題や景気の低迷からくる節水意識の高まりや節水器具の普及、ペットボトル飲料の普及や「水道水はおいしくない」としたイメージの浸透も重なり、どの事業体でも有収水量の減少傾向が続いている。このような状況の中、水道離れを回避し水道事業を次世代へ引き継ぐためにも、水道水の安全性・おいしさなどを広く周知し、イメージの向上を図る広報活動が必要であると思う。
- ・現在、給水人口の減少、高齢化、また水需要の変化により水道料金収益は、年々低下している状況である。今後については、水需要を増加させるため、より一層の安全安心でおいしい水道水のアピールが不可欠であると考ええる。
- ・生活に不可欠なライフラインの重要な部分を担う事業でありながら、事業そのものは一般的に余り馴染みがないため、積極的かつ正確な情報の発信は、「安心・安全」をお届けする水道事業として、収益と結びつかずとも必要であると考ええる。
- ・水道事業は地域独占事業であり、サービス、価格等に関し民間を含めた他の事業体との競争がない。住民は居住した地域の水の供給を受けざるを得ず、いくら水を使用した分の対価として料金をいただくといっても、住民に水道事業体の選択権がない以上、水道事業体としての活動を報告する必要があり、常に住民の理解のもと、安心、安全な水の供給に努めなければならない。

◎今後の水道の広報はどうあるべきか

- ・「水道水離れ」が叫ばれるなか、安全でおいしい水道水をより強くPRする必要がある。また、防災活動や流域全体の水環境の保全などの水に関する課題に対し、水道利用者や河川流域の住民の方とのパートナーシップを喚起するような広報活動をしていく必要がある。
- ・水道料金は税金とは違い、水道事業体が行う給水サービスへの対価であるという認識を持ってもらう。水道利用者に水道事業が何を資金にして運営されているかを理解して頂くための広報と、未収料金対策への理解の広報が必要である。
- ・災害時における被害対策のシミュレーションの情報発信や経験等を共有することにより、住民との信頼関係を繋げる取組が今後求められていくと思う。
- ・これまでの「安全・安心な水」のPRに加え、水道水を飲むことによる環境負荷軽減効果のPRや、水源と水道との関わり、局の取り組み全体の広報（CI広告）なども検討する。
- ・水道事業の広報は、水道利用者に生命の源としての水の大切さを再認識していただくとともに、当事者意識を高めていただくための工夫をすべきと考える。参加型、双方向コミュニケーション型でありながら、財政状況を踏まえた効率的な広報事業を展開していく必要がある。
- ・ホームページや広報誌への掲載など一方的な発信にとどまらず、意識調査などの広聴活動、PR活動の効果検証を反映した更なる広報活動など、双方向でのコミュニケーションが重要と考える。
- ・水道利用者に、より親しみやすく、わかりやすく興味のもてる形で事業内容を伝えられるよう工夫していくべきだと考える。毎年同じ内容の繰り返しではなく、常に最新の情報を発信するなど、水道利用者に有益な情報の提供をする。

- 情報公開の時代を迎えている昨今、多様な広報媒体を通じた効果的・積極的な広報に努めなくてはならないと考えている。水道利用者が知りたい内容について、いつでも簡単に確認できるようなモバイルページの開設なども必要かも知れない。
- 水の大切さを再認識し、原水の環境保全のため官民、団体、個人が一体となって取り組むべきことを啓蒙すべきと考える。