

水道事業体	内容（広報活動）
神戸市水道局	<p>3) 「お客様ニーズ調査」</p> <p>お客様満足度を高めていくためには、まずお客様の現在の満足度はどのような状況にあるのか、お客様が水道事業に対して何を重視し、何をしたいと望んでいるかを把握する必要があります。</p> <p>このため、平成18年度に「お客様ニーズ調査」を実施しました。</p> <p>「お客様ニーズ調査」は、お客様の視点からの評価システム（お客様満足度調査）として、今後も継続していきます。</p> <p>この「お客様ニーズ調査」により、水道事業に対するお客様の満足度を把握し、それを事業に速やかに反映させることで、水道事業をさらに満足してもらえるものにしていきます。</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #ffffcc; margin: 10px 0;"> <p>「お客様ニーズ調査」の概要</p> <p>実施時期：平成18年9月16日～9月26日</p> <p>調査対象：無作為抽出した一般家庭4,000件</p> <p>調査方法：郵送により調査票を送付、回収</p> <p>回答数：1,150（回答率28.8%）</p> </div> <p>(1) 市内に5箇所ある水道局各センターに寄せられたお客様の要望や苦情を集約し、水道局職員全体が閲覧できるようなイントラネットシステムの運用を行っています。</p> <p>(2) 水道アドバイザーに施設見学や事業説明を行うなかで、水道全般についてのご意見をいただいています。</p> <p>(3) 出前トークとして、職員が地域で説明や情報提供を行うとともに、意見交換などを通じてお客様の様々なご意見を事業に反映するよう努めています。</p> <p>(4) 水道施設見学会や親子施設見学会等のイベント時において、水道事業に対する参加者のご意見をいただくように努めています。</p> <p>(5) Eメールの活用など、迅速な対応に努めています。</p> <p>(1) 水道事業全般にわたる幅広い広報</p> <p>① ホームページ、広報紙、パンフレット等を用い、お客様に安全で良質な水を安定的にお届けする水道局の様々な取り組みや経営情報等について広報を行っています。</p> <p>② 積極的に新聞、テレビ、ラジオ、ミニコミ誌などにも情報を提供しています。</p> <p>③ 検針票の裏面を活用し、「安全安心なおいしい水」「直結給水」等のピーアールや説明を行っています。</p> <p>出典) 神戸市水道局ウェブサイト（神戸水道ビジョン2017） http://www.city.kobe.jp/cityoffice/51/01/2008/20080925.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
神戸市水道局	<p>(2) 広報拠点である「水の科学博物館」での広報 「水の科学博物館」は、水道の仕組みや水の大切さなどをわかりやすく展示しており、年間約5万人の入館者があります。特に市内の小学生のうち約1万人が毎年来館し、様々な水に関する学習をしています。 多くの方に足を運んでいただくため、地域の大学と連携してエコ工作やコンサート等のイベントを実施しています。</p> <p>(3) 子供たちを対象とした広報 ① 市立小学校4年生全員が授業において、副読本の「くらしと水」の項目で、水道全般について学んでいます。 ② 夏休みに親子施設見学会などを実施しています。 ③ 水道局が現在取り組んでいる配水管の耐震化を市民に分かりやすく理解していただくため、災害時の防災拠点となる小学校に「いつでもじゃぐち」を設置しています。 通常時は水飲み場として、災害時は応急給水栓となり、おいしい水と防災面での取り組みを児童にピーアールしています。</p> <p>(4) 各種イベントなどによる広報 ① 地域の集会や学校で積極的に出前トークを行い、水道事業について直接説明を行っています。 ② 水道施設見学会を実施し、水道事業について説明をしています。 ③ 水道週間をはじめとしたイベント時の広報を行っています。 各種イベントにおいては、「水道水とミネラルウォーターの飲み比べ」などを行っています。</p> <p>(5) 地域等との連携による広報 ① 地域防災福祉コミュニティや小学校と連携し、防災訓練や災害時応急給水拠点などを日ごろから知っていただくなど、水道局の防災面の取り組みをピーアールする地域連携活動を行っています。 ① 重要文化財に指定されている布引^{ぬのびき}ダムや鳥原^{からすはら}貯水池周辺を市民の憩いの場として整備し、水道事業に対する理解と認識を深めていただくよう努めています。 ② 配水場などの水道施設を広場や球技場等として市民開放し、水道施設を身近に感じていただく取り組みを行っています。 ③ 桜フェアなど様々な催しを実施し、地域の方に水道施設に親しんでいただけるような取り組みも行っていきます。</p> <p>(7) その他の広報 ① 布引貯水池の水で製作したボトルドウォーター「神戸の水だより～布引～」を各種イベントでの配布や神戸空港等での販売により、水道水のおいしさのピーアールに役立てています。 ② 受水槽の水質保持のピーアールなどを他局と連携して行っています。</p> <p>出典) 神戸市水道局ウェブサイト（神戸水道ビジョン2017） http://www.city.kobe.jp/cityoffice/51/01/2008/20080925.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
西宮市水道局	<p>(1) 広報</p> <p>(ア) みんなの水道の発行 西宮市では、市政ニュースを月2回発行し全世帯に配布しています。この紙面に折り込む形で、水道特集号「みんなの水道」を年2回発行しています。</p> <p>(イ) ホームページの開設 水道局ホームページでは、水質検査計画及び検査結果、予算・決算、水道料金、給水装置や貯水槽水道の管理方法等の情報を提供しています。また、平成12年(2000年)から国や(社)日本水道協会*の示す「経営情報公開のガイドライン及び水道事業者間の適正な比較評価をなしえる経営効率化」に沿い、事業経営、経営の効率性やサービスに関する情報等についても公開しています。</p> <p>(ウ) 水道週間行事 毎年6月の第1週の土・日曜日には、水道週間行事として、経営情報及び水道施設についてのパネル展と水の飲み比べによるアンケートを行っています。お客様の相談コーナーも設けることにより、様々な意見を直接お聞きする機会としています。 また、水道週間行事の一環として、市内在住で65歳以上の一人暮らし、65歳以上のご夫婦のみの高齢者世帯を対象として、水道設備の無料点検を行っています。点検内容は、漏水の有無の確認、給水栓のコマパッキンの取替えです。(水道局で対応できない場合、希望されれば業者を紹介します。ただし、この場合は有料となります。)</p> <p>(エ) 浄水場の一般開放・施設見学など 越水浄水場では、桜の開花時期にあわせ一般開放を行っています。平成17年度(2005年度)には9,011人の来場者がありました。また、小学校や各種団体からの浄水場の施設見学も受け入れており、平成17年度(2005年度)には、23団体・1,814人の見学者がありました。</p> <p>(2) 広聴</p> <p>(ア) 水道モニター制度 水道事業の全般にわたってお客様から意見をお聞きし、サービスの向上を図り、水道事業に対する理解を深めていただくため、毎年30名募集し、年間5回ほど会議等を行っています。</p> <p>(イ) 市民の声 「市民の声」は西宮市の制度で、市のホームページ等を通じ、広くご意見をお聞きするとともに、水道局に関することについて速やかに回答することとしています。</p> <p>(1) 広報</p> <p>(ア) 水道水の安全性のPR 水道水は、水道法では「水質基準に関する省令」で定められた50項目の水質基準を満たしていなければなりません。さらに、この水質基準項目に加えて27項目の水質管理目標設定項目についても監視、把握しなければなりません。一方、ミネラルウォーターは、食品衛生法に基づく清涼飲料水の分類に属し、18項目の製造基準があります。このように、水道水がより厳格な基準でつくられ、安心して飲用していただけることを、水道特集号「みんなの水道」やホームページ等を活用しながら伝えていきます。</p> <p>(イ) 小・中学生を対象とした出前講座の実施 子供の頃から水道水に親しんでいただくために、小・中学生を対象に出前講座の実施を検討します。今後、ベテランの職員が多く退職していくことから、長年にわたって培われた豊富な経験を活かして、小・中学校等への出前講座を検討していきます。</p> <p>出典) 西宮市水道局ウェブサイト(西宮市水道ビジョン) http://suidou.nishi.or.jp/suidou/choki-vision.html</p>
姫路市企業局	<p>(1) 広報の充実 お客さまに水道事業についてのご理解を深めていただくため、現在、市の広報誌やホームページ、水道資料館「水の館」において、水道事業に関する情報を公表・公開していますが、今後、より一層のご理解をいただくため、これらを充実していきます。</p> <p>(2) お客さまニーズの把握 お客さまのニーズを把握するため、現在、水道モニターや施設見学会、研修会・報告会等を行っています。今後、これらをさらに充実させ、お客さまの意見をより的確に把握し、事業の運営に役立てていきます。</p> <p>出典) 姫路市企業局ウェブサイト(姫路市水道ビジョン) http://www.city.himeji.lg.jp/s90/suidou/_9811/_16238.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
<p>奈良市水道局</p>	<p>①積極的な情報提供 平成14年度（2002年度）に水道法が一部改正され、使用者に対し積極的な情報提供が義務づけられました。 本市水道局では、ホームページを平成15年度（2003年度）から開設し、平成18年（2006年）現在、「ご利用ガイド」「水道事業のあらまし」「お知らせ」「ものしり館」「災害・緊急時のお知らせ」「イベント情報」の6項目に30以上のコンテンツを公開しています。 今後、コンテンツの量や質の充実を図るとともに、お客様が必要とする情報や興味のある情報を的確に入手できるようにホームページのリニューアルや携帯電話からアクセスできるサイトの作成を検討していきます。 また、年2回発行の「奈良すいどうだより」の内容充実や発行回数等についても検討し、テレビやラジオ、新聞等、目や耳に触れやすい媒体を通じて、水道水の安全性や利用術、給水装置の維持管理等について情報の提供を図っていきます。</p>  <p>広報紙「奈良すいどうだより」</p> <p>②広聴活動の充実 水道事業に対するお客様のご意見等を聴取し、効率のかつ合理的な事業運営を目指します。 本市水道局では、水道事業懇談会を設置し、経営等の内容について広く意見を聴取し、事業運営の参考としています。 また、お客様にアンケート調査を行い、意見等の把握に努めています。 今後は、従来からの広聴活動に加え、直接お客様と対話ができる水道モニター制度の実施や、より広範囲の意見等を聴取することができるインターネットを利用した広聴活動について検討していきます。</p> <p>③双方向コミュニケーション 本市水道局では、毎年水道週間行事として、ダム見学会や水道週間[※]にちなんだポスター、習字等の作品を募集しその優秀作品の表彰式を行うなど、お客様とのふれあいを深め水道事業に対する関心を高める活動を実施しています。 緑ヶ丘浄水場では、小学生の社会見学を積極的に受け入れ、水を作る過程や水の大切さについて説明し、さらに場内では、できたてのおいしい水道水を実感してもらうために水飲み場を設けています。 今後もこのような活動を継続して実施するとともに、より一層の啓発活動の推進を図っていきます。</p>  <p>できたての水道水を飲む</p>  <p>小学生による緑ヶ丘浄水場見学</p> <p>また、水道事業に対する理解と関心を深めていただくきっかけづくりとして、出前講座（奈良市まちかどトーク）を実施しています。現在の講座内容は本市水道事業の概要等ですが、今後、内容の充実を図るなど、お客様との対話を重視した双方向コミュニケーションの推進に努めます。</p> <p>④直接水道水を飲む文化を育てる事業 「小学生の学校における水使用に関するアンケート調査」[※]によれば、関西の小学校では校内の蛇口ではなく自宅から持参した水筒で水分補給をする子供が多いという結果が出ています。その報告の中では、水道水の味やにおいの不満のほか、夏場の水温や1990年代のO-157騒動をきっかけに、生水を飲まないようにという学校の指導が定着したことがひとつの要因ではないかと考察されており、このままだと子供たちが水道水に対して好ましくないイメージを抱くことが考えられます。 本市水道局では、より安全でおいしい水を飲んでいただけるように小規模貯水槽の点検や直結給水の対象拡大、鉛給水管の取替等を実施していますが、これらの不満や不安を解消して水道水の信頼を回復するため教育委員会と協力し、各小学校に受水槽を介さない直結給水栓の設置を給食室の切替工事や受水槽の更新工事等に合わせて進め、これからの未来を担う子供たちに対して「直接水道水を飲む文化」の育成、浸透を目指します。</p> <p>出典）奈良市水道局ウェブサイト（奈良市水道事業中長期計画） http://www.h2o.nara.nara.jp/jigyo/vision.htm</p>

水道事業体	内容（広報活動）
奈良県水道局	<p>水道施設・水源地に関するイベントや浄水場の見学を通して、地球を循環する水に関心を高めていただけるよう、環境保全に対する啓発活動を行っています</p> <p>出典) 奈良県水道局ウェブサイト（環境会計 平成 18 年度決算） http://www.pref.nara.jp/suido/</p>
岡山市水道局	<p>●学校水飲み場直結給水化の検討</p> <p>「蛇口から直接水を飲む」水道文化を次世代に継承し、育むためには、「直接飲む」という水に対する意識や行動が子どもの頃から培われることが重要です。</p> <p>このため、子どもたちに対して水道に対する理解を深める広報活動も積極的に行いながら、ハード面での整備として教育委員会と連携し、小学校において飲用の機会が多い運動場に面した屋外水飲み場の直結給水化を検討します。</p> <div data-bbox="451 719 895 927">  <p>直結給水 水飲み場</p> </div> <p>(出典：横浜市水道局)</p> <div data-bbox="927 546 1195 927">  <p>～安全でおいしい水道水推進活動実施中～</p> <p>全国の水道は安全でおいしい水道水を飲んでいただくため頑張っています</p> <p>社団法人 日本水道協会 http://www.jwpa.or.jp</p> </div> <p>(出典：日本水道協会)</p> <p>現状と課題</p> <p>平成17年に上水道の原水である旭川の地下水（浅井戸水）を充填したペットボトル水「ごっくん桃太郎おかやまの水」の販売を開始しました。お客様からも好評をいただいております。飲料水の水道水離れが進む中、岡山のおいしい水が再認識され、全国にPRできればと考えています。</p> <p>また、通水100周年記念式典では、通水開始の7月23日を「岡山市水道の日」と定め、新たな100年に向けた決意を宣言しました。水道の日にはお客様が本市の水道を再発見し、理解を深めていただけるよう施設見学など体験型の行事を行っています。</p> <p>広報事業ではこのほか、市内全戸配布のアクア通信をはじめ、ホームページ、水道週間、水道記念館、小学校への出張授業、お客様への出前教室等を行っています。今後は広報効果も把握し、より質を高めていく必要があります。</p> <p>また、公共事業においても、これまで以上にお客様の声に耳を傾け、事業に反映していくことが求められています。広聴に関しては、水道事業審議会、水道モニター、意識調査などによりお客様の視点に立った事業運営を行うよう努めています。今後は、それらの制度をより充実させ、お客様の潜在ニーズを掘り起こすような積極的な広聴を行う必要があると考えています。</p> <div data-bbox="778 987 1155 1473">  </div> <p>出典) 岡山市水道局ウェブサイト（岡山市水道事業総合基本計画(アクアプラン 2007)） http://www.water.okayama.okayama.jp/jigyo/kadai1.htm</p>

水道事業体	内容（広報活動）
岡山市水道局	<p>広報事業ではこのほか、市内全戸配布のアクア通信をはじめ、ホームページ、水道週間、水道記念館、小学校への出張授業、お客様への出前教室等を行っていますが、今後は広報効果も把握し、より質を高めていく必要があります。</p> <p>また、公共事業においても、これまで以上にお客様の声に耳を傾け、事業に反映していくことが求められています。広聴に関しては、水道事業審議会、水道モニター、意識調査などによりお客様の視点に立った事業運営を行うよう努めていますが、今後は、それらの制度をより充実させ、お客様の潜在ニーズを掘り起こすような積極的な広聴を行う必要があると考えています。</p> <p>●子どもに伝える教育プログラムの実施</p> <p>浄水場の施設見学と小学校への出前授業を組み合わせた教育プログラムを実施する等、子どもたちへの水道事業に関する啓発を積極的に行います。</p> <p>●広報効果の把握による効果的広報</p> <p>局広報誌、ホームページなど一般的な広報の効果は、意識調査、水道モニターアンケートなどを通じて評価いただき、広報効果の向上を図ります。</p> <p>また、水道記念館や水道週間などのイベントは、施設利用者やイベント来場者に対するアンケートを通じてその広報効果を把握し、広報効果の向上を図ります。</p>  <p>●インターネットモニターの拡充等による広聴の充実</p> <p>インターネットを利用してアンケートを行うインターネットモニターを拡充し、アンケートの数を増やすよう工夫します。</p> <p>さらに、局ホームページの充実を図り、ホームページから要望、意見等の提出ができるページを作成します。</p> <p>出典) 岡山市水道局ウェブサイト (岡山市水道事業総合基本計画(アクアプラン 2007)) http://www.water.okayama.okayama.jp/jigyo/kadai1.htm</p>

水道事業体	内容（広報活動）
<p>広島市水道局</p>	<p>1 2. 環境に関する広報、研修</p> <p>環境に関する意識を高めてもらうため、HPやリーフレットでの節水方法の紹介や、庁舎内におけるパネル展示等、お客さまに対し様々な広報活動を行うとともに、職員の意識高揚を目的とした「太田川源流の森職員体験研修」を実施しています。</p> <p>また、環境保全に対する取組を推進するため、職員が「エネルギー管理士」の資格を取得しています。</p> <p>1. 社会活動や情報公開などの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ モニター制度 年間を通して 50 名の方に施設見学会や懇談会、アンケートなどを実施し、お客さまのご意見やご提案をいただいています。また、平成 17 年度(2005 年度)からは、同じく 50 名の方にインターネットを利用したアンケートによるモニター制度も実施しており、平成 19 年度(2007 年度)は、それぞれ 3 回実施しました。 ◆ 環境会計の公表 環境保全にかけたコストと環境負荷軽減効果を定量的に表した環境会計や水道局の行っている環境保全への取組状況を明らかにし、お客さまのご意見等を募集しています。 ◆ 森林施業体験活動 太田川源流の森において、お客さま参加による体験・学習の実施による水源かん養の啓発を行っています。平成 19 年度(2007 年度)は、1,061 名の参加がありました。 <p>2. 環境教育への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 出前講座 公民館などへ水道局職員が直接出向き、浄水方法、水質情報のほか水資源の大切さ等について講座を実施しています。平成 19 年度(2007 年度)は環境に関する出前講座を 2 回開催しました。 ◆ ちびっこ水道教室 小学校に水道局職員が直接出向き、次世代を担う小学生を対象に講座を開催することで、水道の果たす役割等について理解を深めるとともに、環境問題に対する意識の高揚を図っています。平成 19 年度(2007 年度)は、10 校において開催しました。 ◆ すいどう探検隊 小学生を対象に、水の源となる自然環境の仕組みや、水道施設の仕組みについて理解を深めてもらうため、太田川源流の森や浄水場等の水道施設において体験活動を実施しています。平成 19 年度(2007 年度)は 4 回実施しました。 <p>出典) 広島市水道局ウェブサイト（環境会計(平成 19 年度決算版)） http://www.water.city.hiroshima.jp/jigyo/kaikei/index.html</p>
<p>高松市水道局</p>	<p>(1) 水道局広報紙「みんなの水」の発行回数を年 4 回から 5 回に増やし、節水意識の啓発を促すなど、水の有効利用を呼びかける記事を積極的に掲載します。(平成 19 年度～)</p> <p>(2) 広報紙・ホームページや各種行事のパンフレットで水の有効利用の促進等を目的とした市民参画型行事の参加・勧誘を呼びかけます。</p> <p>(3) 水道事業協力員会議や水道事業経営懇談会で水を大切にする取組に対する意見や要望を十分に伺うとともに、市民への積極的な情報発信に努めます。</p> <p>(4) 水の有効利用の啓発活動の一環として、次の行事を継続実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座「水道知ってトーク」の開催（通年随時） ・ 水道週間関連行事〔水とわたしたち展、水道展等〕の開催（1 回/年） ・ 節水ウォーク〔市民一斉の節水実践〕の実施（1 回/年） ・ 親子水道教室の開催（1 回/年） ・ 節水型街づくり推進協議会〔県と県内全市町で構成〕への参画（1 回/年） <p>出典) 高松市水道局ウェブサイト（高松市水道事業基本計画(高松市水道ビジョン)） http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/9433.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
北九州市水道局	<p>（主な取組事業）</p> <p>○積極的な情報提供 お客さまが知りたい情報をより手軽に入手できるよう、水道モニター、広報誌、出前講演、施設見学等を通じ、水道事業に関する情報を積極的に提供していきます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="523 409 847 633">  <p>水道局情報誌「くらしの水辺」</p> </div> <div data-bbox="940 409 1091 633">  <p>児童向け冊子「わたしたちの水道」</p> </div> </div> <p>○お客さまの声を集約化 各窓口で寄せられるお客さまの声を、データ・ベース化し、迅速な窓口対応や事業運営に活用していきます。 なお、日々の業務の中で寄せられるお客さまからの苦情・要望等に対し水道局が対応したもので、お客さまに共通する事項については、速やかに情報提供を行います。</p> <p>○その他 ホームページのリニューアルやアクセス向上を図り、お客さまが知りたい情報を、分かりやすく、迅速に入手できるよう努めます。</p> <div data-bbox="879 837 1139 1043">  <p>水道局ホームページ</p> </div> <p>出典）北九州市水道局ウェブサイト（北九州市水道事業基本計画） http://water-kitakyushu.icek.jp/suidou/menu06/keikaku.html</p>
北九州市水道局	<p>■水源地との交流</p> <p>水源林の保全とその大切さを理解してもらうために、水源地との様々な交流事業を実施しています。 水源地（遠賀川源流、油木ダム、耶馬溪ダムなど）での植樹や下草刈り活動に参加するほか、児童交流や水源地特産品販売などの交流事業にも取り組んでいます。</p> <div data-bbox="778 1182 1107 1442">  </div> <p>■浄水場の見学</p> <p>水づくりを理解してもらうために、小学生を中心とした浄水場見学を積極的に受入れています。 （平成18年度7,877人） また、井手浦浄水場では良質な原水を利用し、「わさび」の栽培、「ヤマメ」の飼育を行っています。 平成16年度には自然学習、交流の場として親水施設「やまめの里」をオープンしました。</p> <div data-bbox="938 1491 1187 1666">  <p>やまめの里</p> </div> <p>出典）北九州市水道局ウェブサイト（平成18年度決算版環境会計） http://water-kitakyushu.icek.jp/suidou/menu07/c7_05.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
福岡市水道局	<p>節水コマの使用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 概要 流量を抑制する節水コマを各家庭などのじゃ口に取り付けます。 ● 環境保全効果 節水効果により、結果的につくる水の量が減少しますのでその過程で排出される温室効果ガスを削減できます。 <p>水源地域に暮らす人々との相互理解・連携を深めていくために、市民の皆さんの協力を得て、各種行事に参加したり、水源地域の皆さんとの交流会を開催するとともに、市民団体が実施する育林等活動や水源地域との交流活動に対し、経費の一部を助成し支援しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 200海里的森づくり（大分県日田市） 日田市中津江村で実施される下草刈りなどの育林活動に、市民の皆さんとともに参加しています。 ● ひと山まるごとガーデニング（大分県日田市） 日田市大山町で実施される下草刈りに、市民の皆さんとともに参加しています。 ● 蜂の巣湖桜まつり&植樹（大分県日田市） 毎年4月に実施される日田市中津江村蜂の巣湖の桜まつりに併せて、市民の皆さんとともに、桜の苗木の植樹や交流会に参加しています。 ● 水をつなぐ流域交流 in 下戸河内（福岡県朝倉市） 朝倉市にある江川ダム直下の下戸河内地区で開催される流域交流運動会に、市民の皆さんとともに参加しています。 ● 子ども交流事業「水たんけん隊！」 福岡市の子どもたちが水源地域に出かけ、水源かん養林の大切さや水事情を理解し、水の大切さについて学ぶ交流事業を実施しています。 ● その他 毎年実施される筑後川ノーポイ運動（久留米市）及び小石原川・佐田川ノーポイ運動（朝倉市）に、職員が参加し、河川清掃を行っています。 <p>出典）福岡市水道局ウェブサイト http://www.city.fukuoka.lg.jp/suidou/index.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
長崎市上下水道局	<p>③ 市民との協働</p> <p>より信頼性の高い開かれた水道事業を市民の皆様と協働で作上げていくため、広報紙、パンフレット、ホームページ等による情報提供の質の向上を図るとともに、「水フェスタ」などの市民参加型イベントの実施や自治会などが開催する対話型講座「出前講座」への出席などにより積極的に情報を発信するとともに、今後は、顧客満足度調査をはじめとするアンケート調査やパブリック・コメント制度を積極的に活用し、市民の声を事業運営に反映させる仕組みを作ります。</p> <p>i) 迅速な情報提供</p> <p>ホームページ等により、市民が知りたい情報や興味深い情報を分かりやすく迅速に提供し、市民の皆様とのつながりを深めていきます。</p> <p>また、水質検査の情報等、今後求められる様々な情報を積極的に提供・公開することにより、市民の水道事業に対する理解を深め、透明性のある水道事業を目指します。</p> <p>ii) 市民ニーズの把握</p> <p>市民の代表者で構成する「長崎市上下水道事業運営懇話会」からの意見・要望等を着実に実施するとともに、「水フェスタ」などの事業実施の際のアンケート調査で来場者から寄せられた意見・要望等についても真摯に受け止め、実現可能なものについては、早急に対応していきます。</p> <p>iii) パブリック・コメント制度の活用</p> <p>市民の声を事業運営に反映させるため、パブリック・コメント制度を積極的に活用します。</p> <p>ii) 節水意識の啓発</p> <p>節水意識の啓発活動を行い、節水コマの取付を希望する市民への配布・取付を行うとともに、各種イベントでの啓発活動を行い、節水意識の更なる啓発に努めます。</p> <p>出典) 長崎市上下水道局ウェブサイト（長崎市上下水道事業マスタープラン） http://www1.city.nagasaki.nagasaki.jp/water/index_frame.html</p>

水道事業体	内容（広報活動）
熊本市水道局	<p>節水施策との連携 水道水の使用状況を明確に伝え、節水の指標として活用するために、「一日の総配水量」や「一人一日当り生活用上下水道使用量」などの数値を積極的に公表し、市長事務部局の「節水施策」と連携していく。 また、水道局独自の節水推進策として節水器具や漏水防止等のPRを展開するとともに、節水活動が水道料金に反映するような水道料金体系のあり方についても検討する。</p> <p>適切な広報体制のもとでの情報の積極的提供 アンケート等の活用により、お客さまが必要とする情報や関心を持っていることを的確に把握し、ホームページや広報誌等を通じて、経営、水質、各種サービス、その他事業全般にわたる事項について、お客さまの視点に立った的確な情報提供を行う。</p> <p>学習型・体験型企画の実施 水道事業に対する全般的な理解を深めるとともに、お客さまと直に接することによりお客さまの声や要望などを把握し、相互の理解を深めることを目的として、水道施設等の見学ツアーやウォーターバー（水の飲み比べ）等を企画し実施する。 特に、子供達（小学生等）を対象とした施設見学や水道出前教室については、環境学習の要素を取り込んだ事業展開を図り、また、生涯学習を進めるうえから実施しているふれあい出前講座については消費者教育的要素を取り込んだ事業展開を図る。</p> <p>水の科学館の情報発信拠点の活用 水の科学館を水道情報発信の拠点の施設として位置付け、水に関する環境学習を展開していくとともに、水道・地下水に関する情報や生活に役立つ水に関する情報を積極的に発信していく。 なお、水の科学館は、平成18年度から指定管理者制度を導入し、施設の管理運営に民間の活力を積極的に導入する体制を整備した。このことにより、民間事業者のノウハウの活用や経費の縮減などを通じて、お客さまサービスの向上を図っていく。</p> <p>水のペットボトルの戦略的活用 水のペットボトル「熊本水物語」を水道水の飲料水としてのイメージ強化のためのツールとして効果的に活用するとともに、市の施策と連携し、熊本市のオフィシャルウォーターとしてのPRも併せて行っていく。 なお、製造・配布体制については、民間活力の有効活用の視点から効率的な手法確立に向けた検討を行う。</p> <p>国際化に対応した情報発信 市内在住の外国人の方々水道を安心して使っていただけるように、さまざまな情報を発信していくとともに、必要に応じ双方向の情報交流についても検討を行う。 また、国際協力機構(JICA)など、開発途上国からの研修受け入れにより、井戸・地下水の管理技術を中心とした技術に関する指導や情報提供を積極的に行っていくとともに、このような海外からの要請に応えられるだけの人材育成も図っていく。</p> <p>出典) 熊本市水道局ウェブサイト（熊本市水道事業経営基本計画） http://www.kumamoto-waterworks.jp/gaiyou/column.html?clmno=638</p>
大分市水道局	<p>(4) お客さまとのパートナーシップの構築 お客さまの知りたい情報をわかりやすく提供するため、広報紙、パンフレット、ホームページ等の内容の充実を図り、お客さまの視点に立った適切な情報提供に努めます。 また、水道に対する理解を深めていただくため、水道モニター制度の充実、施設見学や体験学習の実施などお客さまが水道事業に参画できる機会を拡大します。 さらに、お客さまのニーズを的確に把握するため、満足度調査などのアンケート調査を実施するとともに、電子メール等でお寄せいただいたお客さまの声については、分類・分析のうえデータベース化し、業務の改善やサービスの向上に反映させます。 また、職員等が得た防災・防犯情報を関係機関へすみやかに提供するなど、安心・安全なまちづくりに取り組むとともに、本市が進める「日本一きれいなまちづくり運動」へ積極的に参加するなど地域社会に貢献できる水道局をめざします。</p> <p>出典) 大分市水道局ウェブサイト（大分市水道事業基本計画） http://www.city.oita.oita.jp/cgi-bin/odb-get.exe?WIT_template=AC020000&WIT_oid=icityv2::Contents::27236</p>

水道事業体	内容（広報活動）
宮崎市上下水道局	<p>Ⅱ－１－１ 情報提供促進の体制づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ■情報収集、発信のための施策検討 ■水道局広報紙の充実 ■水道週間行事等の新たな取り組み <p>サービスの向上に向けた取り組みや経営状況などについて積極的に情報公開、広報を行い「開かれた水道局」をめざします。</p> <p>Ⅱ－１－２ 双方向情報システムの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ■Eメール、メールマガジン等を含めたホームページの充実 ■LAN、情報ネットワークの整備、充実 <p>Eメール、メールマガジン等を含めたホームページの充実を図り、お客さまからの意見を反映し易いシステムの確立をめざします。</p> <p>Ⅱ－２－１ お客さまサービス専門部署の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ■お客さまサービス対応の検討 ■職員研修の充実 <p>お客さまの水道に対する要望・問い合わせは多岐にわたっており、これらに的確に応えられるような体制、研修を検討していきます。</p> <p>Ⅱ－２－２ 技術的なサービス提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ■水質・技術的な相談サービス <p>水道に関する苦情、問い合わせ等に対して、スムーズに対応できるよう積極的な取り組みを行っていきます。</p> <p>出典) 宮崎市上下水道局ウェブサイト（水道事業経営計画） http://www.suidou-miyazaki.jp/outline/keiei.html</p>

3) 環境報告書の作成

水道事業体	内容（環境報告書の作成）
横浜市水道局	<p>○環境報告書の作成</p> <p>環境報告書は、環境保全にかけたコストと環境負荷軽減効果を定量的に表すとともに、水道局の行っている環境保全への取り組み状況を明らかにしたものです。水道局のウェブサイトでご覧いただけます。</p> <p>出典) 横浜市水道局ウェブサイト（平成20年版環境報告書） http://www.city.yokohama.jp/me/suidou/kyoku/torikumi/kankyo-hozen/kankyo-houkoku/okusyo.html</p>
堺市上下水道局	<p>事業取組② 環境レポートの作成と公表</p> <p>上下水道局の環境に関する考え方や施策・事業の内容、成果をわかりやすく上下水道局ホームページ、上下水道局広報誌「すいすい」等を通じて公表するとともに、環境レポートの作成に取り組みます。</p> <p>出典) 堺市上下水道局ウェブサイト（堺市水道事業 中期経営計画） http://www.water.sakai.osaka.jp/arekore/cyukikeikaku.html</p>
大分市水道局	<p>(1) 環境に関する報告書の作成</p> <p>地球にやさしい水づくりなど、環境保全のための取組みをお客様にわかりやすくお知らせするため、環境に関する報告書の作成に向けて取り組みます。</p> <p>出典) 大分市水道局ウェブサイト（大分市水道事業基本計画） http://www.city.oita.oita.jp/cgi-bin/odb-get.exe?WIT_template=AC020000&WIT_oid=icityv2::Contents::27236</p>

4) 環境会計の導入

水道事業者	内容（環境会計の導入）
新潟市水道局	<p>施策 4-2-1 情報開示の推進</p> <p>お客様が水道事業の効率性やサービスの質・内容などを評価できるように、料金設定の仕組みや経営効率化に対する取組み、財務情報等を、ホームページや広報紙などとおして積極的にわかりやすく開示していきます。</p> <p>また、水道局が行っている環境保全の取組みを、お客様にわかりやすく説明するために、<u>環境会計の導入に向けて調査・研究を進めます。</u></p> <div style="border: 1px solid #8B4513; border-radius: 10px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【事業・取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 料金水準とコスト情報の開示 ● 経営改革取組み情報の開示 ● 環境会計の導入に向けた調査・研究 </div> <p>出典) 新潟市水道局ウェブサイト（新潟市水道事業中長期経営計画） http://www.city.niigata.jp/info/suido/somu/master_plan.htm</p>
金沢市企業局	<p>企業局として、環境保全に対し、どれだけの費用を投入し、その結果どれだけ環境負荷の抑制などの効果を挙げることができたかを明らかにすることにより、お客さまの理解を得ながら環境配慮型経営を効率的に推進する必要がある。</p> <p>そのため、環境保全に対する取組みについて、定量的に把握し評価するための環境会計*を導入し、その結果を分かりやすく公表する。</p> <div style="border: 1px solid #00AEEF; border-radius: 10px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【行動計画】</p> <p>・ 企業局における環境会計の導入検討 等</p> </div> <p>出典) 金沢市企業局ウェブサイト（金沢市企業局中長期基本計画（マスタープラン2006）） http://www2.city.kanazawa.ishikawa.jp/web/about/about_public_02.html</p>
高槻市水道部	<p>・ 環境問題への取り組みを経費的に明らかにするため環境会計の導入を検討していきます。</p> <p>出典) 高槻市水道部ウェブサイト（高槻市水道事業基本計画） http://www.city.takatsuki.osaka.jp/suido/fr-jigyo_keikaku.html</p>