



資料 9

令和5年5月24日

第6回いわき市水道事業経営審議会資料

効果的な広報を目指して



いわき市水道局 総務課

未来に引き継ぐ いわきの水道 ～安全でおいしい水を必要なだけ～



～はじめに～

いわき市水道局では、広報紙やホームページ、イベント活動など様々な媒体を利用し、施策や経営状況等について広報活動を行っています。

しかしながら、水道事業は身近な存在であるとはいえ、「活動が見えにくい」との指摘は少なくありません。

そのため、各種アンケート調査を活用しながら水道に関するお客さまの意識や満足度などを把握し、事業運営に反映させています。

本日は、「Ⅰ 水道使用者を対象とした意識調査」と、「Ⅱ 効果的な情報の発信について」を説明させていただきます。



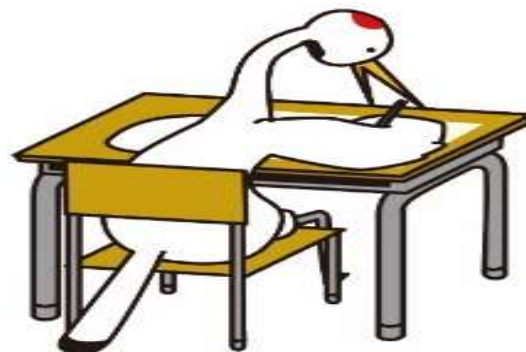
目次

I 水道使用者を対象とした意識調査

- 1 基本事項
- 2 水道水についての質問
- 3 節水についての質問
- 4 水質保全についての質問
- 5 水道料金についての質問
- 6 災害時の対策・対応についての質問
- 7 施策と料金の関係についての質問
- 8 広報活動についての質問
- 9 水道事業についての質問

II 効果的な情報の発信について

- 1 いわき市水道事業広報戦略
- 2 行動計画
- 3 「どのような情報」
- 4 水道局の広報媒体
- 5 それぞれの広報媒体の役割
- 6 「どのように発信」
- 7 効果的でわかりやすい広報を目指して



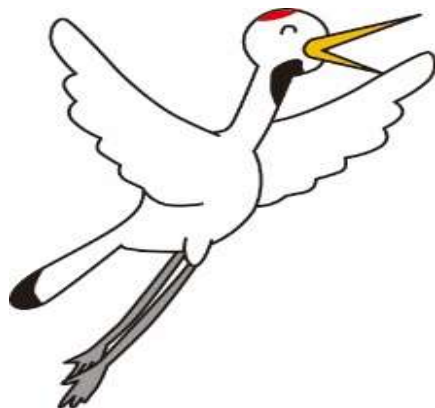


I 水道使用者を対象とした意識調査



水道使用者を対象とした意識調査

水道事業の運営や施策の策定にあたり、お客さまの意識や満足度、ニーズ、さらには水道使用の実態を把握し、それらを反映させるため、水道に関する一般利用者の意識調査を実施しています。





意識調査の概要

- 調査対象：いわき市内の給水区域に在住する18歳以上の男女
- 対象者数：1,000人
- 調査期間：令和4年11月1日（火）～令和4年12月23日（金）
- 回答結果
 - ・ 標本数：1,000人
 - ・ 有効回答数：452人(郵便401人、web51人)
 - ・ 有効回答率：45.2%

※回答方法は、「**単一回答**」と「**複数回答**」の2通りあります。
「**単一回答**」は、1人の回答者が1つの回答をするもの、「**複数回答**」は、1人の回答者が2つ以上の回答をするもので合計比率が100%を超えている場合があります。また、表記しているグラフは、「**単一回答**」が円グラフ、「**複数回答**」が棒グラフとなります。

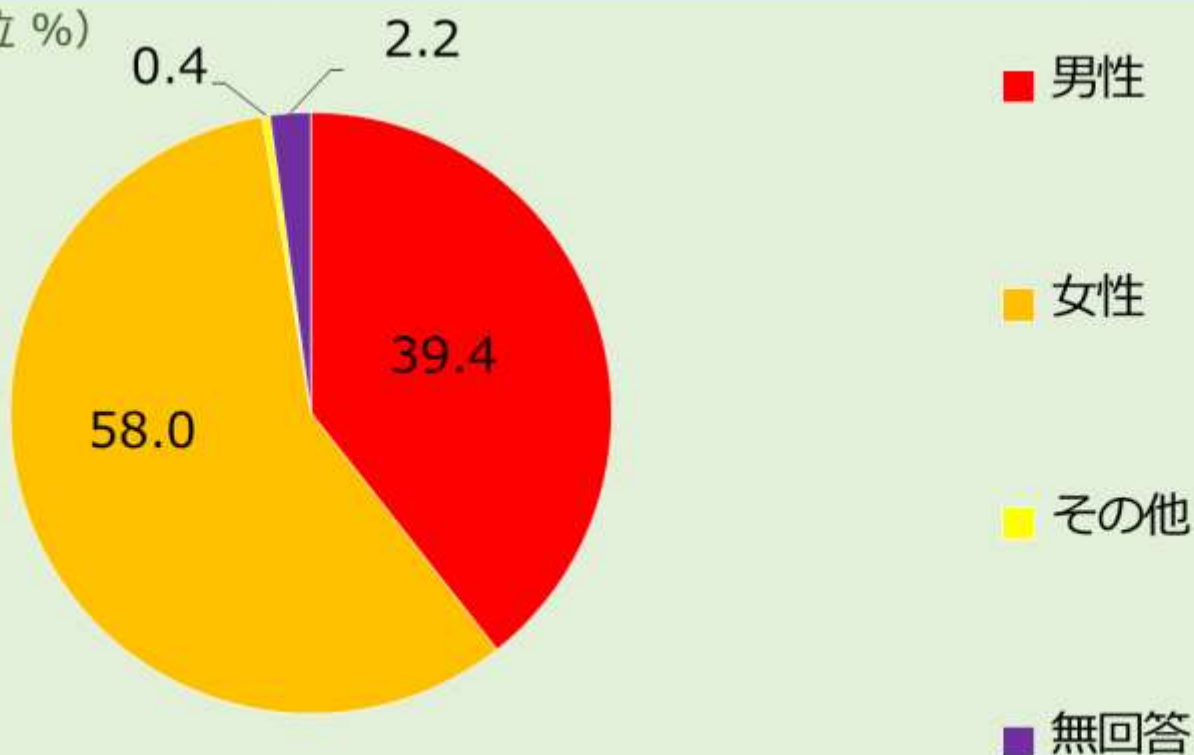


1-1 基本事項

【質問】 性別は？

【回答】 男性約 4 割、女性約 6 割となりました。

(単位 %)

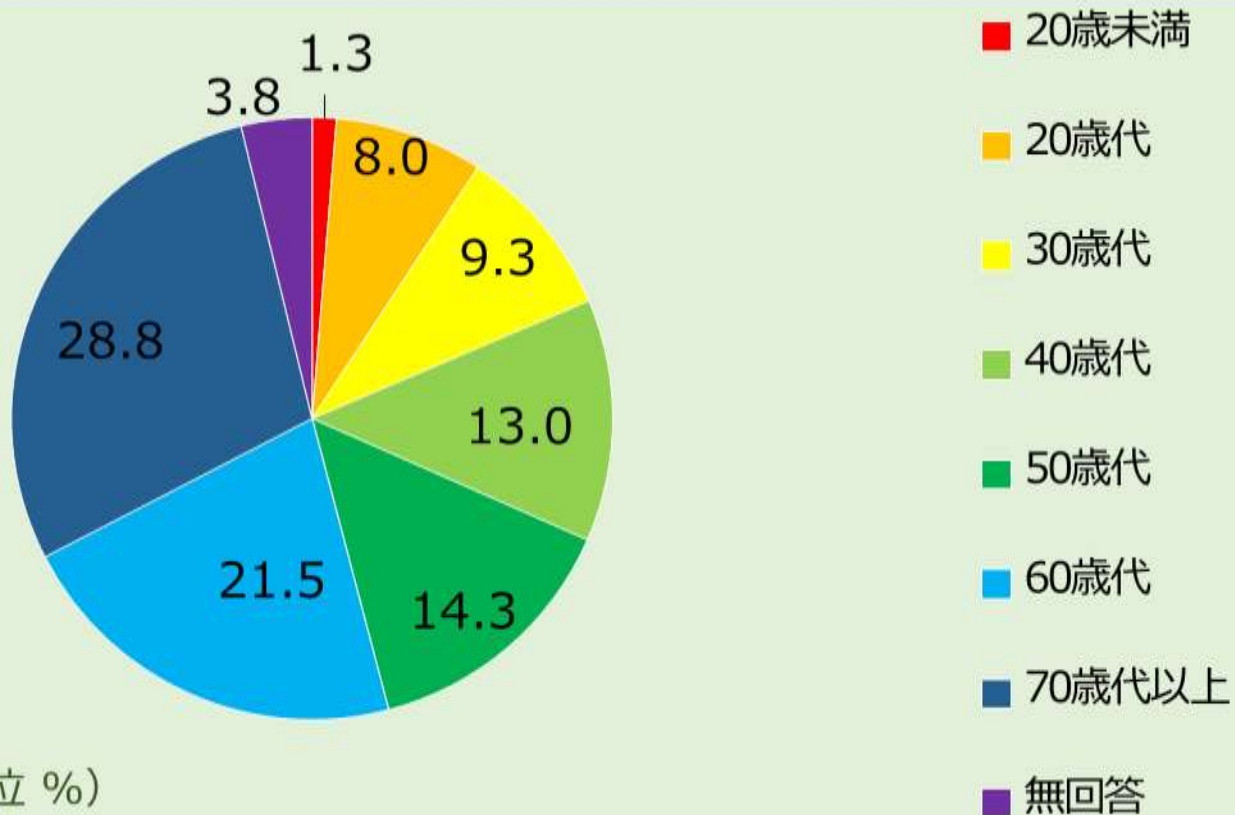




1-2 基本事項

【質問】年代は？

【回答】幅広い年齢層から回答をいただいています。



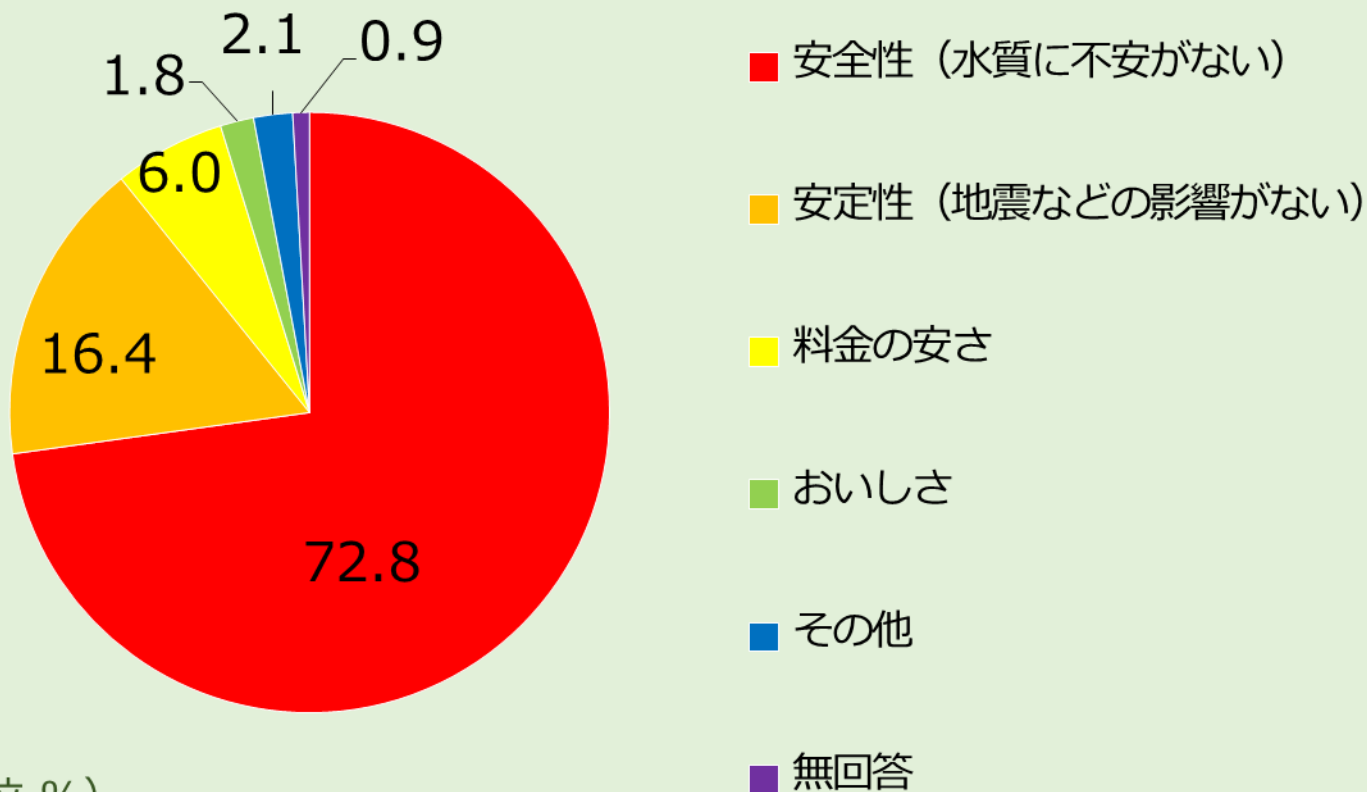
(単位 %)



2-1 水道水についての質問

【質問】最も重視するものは？

【回答】「安全性（水質に不安がない）」が約7割と最も多くなりました。



(単位 %)



現在の取り組み

「水道水の安全性」をご理解いただけるように、水源からお客さまの蛇口にお届けするまでの様々な検査や、監視状況をお伝えするとともに、水質検査の様子などもお知らせしています。

Twitter



原水の採水や、水質検査の様子を投稿しています！

水源から、お客さまの家庭までの「監視」、「検査」の状況を掲載しています。

広報紙(第88号)

安全 **ご安心ください。水道水の安全確保**

お客様に、いつでもどこでも、安心しておいしく飲んでいただける水道水をお届けしたい。その理念のもと、水道局では水源からお客さまの蛇口にお届けするまでの様々な検査や監視を行っています。これからも水道水の安全確保に努めますので、安心して水道水をご利用ください。

監視 24時間、浄水・配水施設の状況を監視しています。

- ▶ 24時間の出入を監視(給排水監視)
- ▶ 色を使った水質監視(色度監視水櫃)
- ▶ 水櫃をつくる工程で投入薬品量が適正か確認
- ▶ 水櫃をつくる工程で水質を常に監視
- ▶ 配水池から配水管まで、市内各箇所に設置した水質自動測定器から送られてくるデータを監視

検査 毎年、水質検査計画を策定し、同計画に基づき検査しています。

- 毎月/原水として利用するダム湖の水検査
- 年2回/水源河川上流域の水質調査(農業、有害物質等)
- 臨時/工事や道路工事による緊急水質検査
- 毎月/釜井川や好間川をはじめとする市内全域の原水を約200項目検査。
- 毎日/浄水場で作った浄水を色にごり・残留塩素の3項目を検査
- 毎月/浄水場で作った浄水を約200項目検査。
- 週3回(一部の会議1回)/グルマコウム半導体検査装置による放射性物質の検査
- 給水栓(蛇口) 毎日/市内全域の48か所で水道水の色にごり・残留塩素・臭気・味の5項目を検査
- 毎月/配水系統ごとに公園等公共施設18か所で水道水を約200項目検査。

水源

浄水場

配水池

配水管

お客さま

原水を採水する様子

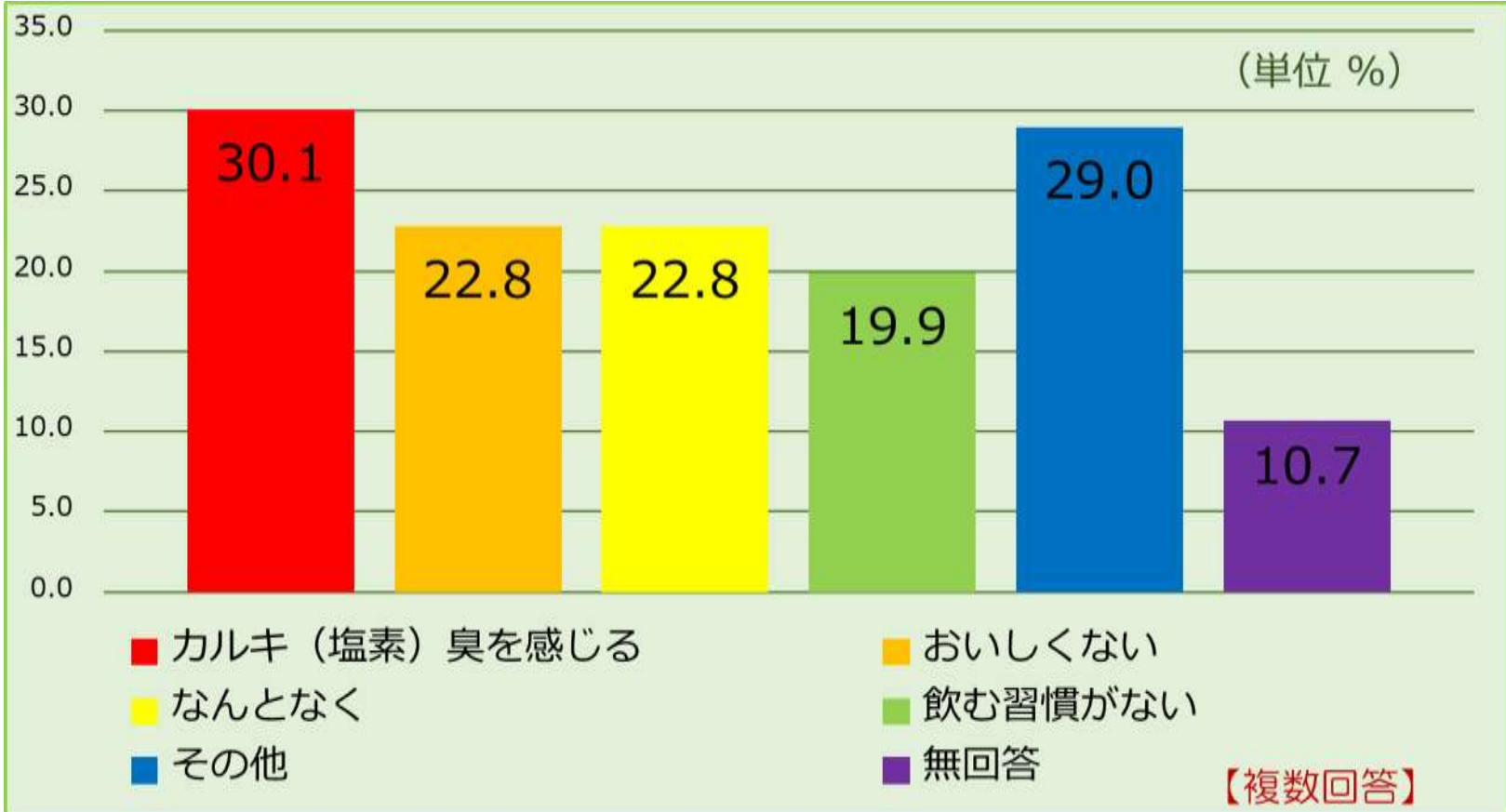
TEL 22-9320



2-2 水道水についての質問

【質問】 水道水を飲まない理由は？（複数回答）

【回答】 「カルキ（塩素）臭を感じる」が30.1%と最も多い結果となりました。





現在の取り組み

「水道水をおいしく飲むコツ」を広報紙等に掲載し、飲用促進に努めています。塩素くさい場合や、白い水がでる場合など、身近に起こり得る水道水のトラブルについて、原因と対処法をお知らせしています。

広報紙(第79号)

すいどう いわき

2020年8月
第79号
いわき市水道局

中編 50 年経
芸術 彩花 さん
「水と命」
賞状
「水と命」
賞状
「水と命」
賞状

特別
水道週間「絵画展」「写真展」入賞作品発表…4~7

こんなときどうしたらいいの!?
~水道水のトラブルと対処法について~

普段の生活に欠かせない水道水。水道局では、皆さまに水道水を安心してご利用いただくために、水道水の安全管理や水道施設の適切な維持管理に努めています。今回は、身近に起こり得る水道水のトラブルについて、原因と対処法をお知らせします。

Q 塩素くさい
水道水は、塩素によって消毒することが法律で定められています。そのため浄水場では、すべての給口で残留塩素濃度が0.1ミリグラム/ℓ以上となるように塩素を注入しています。地域や気候によっては塩素臭を感じることもあります。水道水の異常ではありません。残留塩素は、消毒剤等には消毒効果がありますが、人体への影響はありません。

Q 白い水がでる
水道管の中に水が長い間滞留すると、白い水（主にサビ）が出たり、消毒用の塩素が少なくなったりすることがあります。朝起きたときや家を留守にしたときの水（バケツ1杯くらいは、飲用以外にお使いください）。なお、白い水が隣近所でも出る場合には、水道管水などで水の流れが変わったことが原因と考えられます。

Q 湯沸かしボット...

水道水をおいしく飲むコツは、
・冷やして飲む
高濃度が残しておいしく飲むことができません。水がおいしく感じられる濃度は10~15度くらいといわれています。
※ 冷やして飲む場合でも、消毒用の塩素は徐々に減少しますので、3日ごとに水を交換してください。
・沸騰してから飲む
沸騰させると、塩素がなくなります。その後、冷やしてお飲みください。
※ 沸騰させると消毒効果はなくなりますので、1日くらいで使い切ってください。

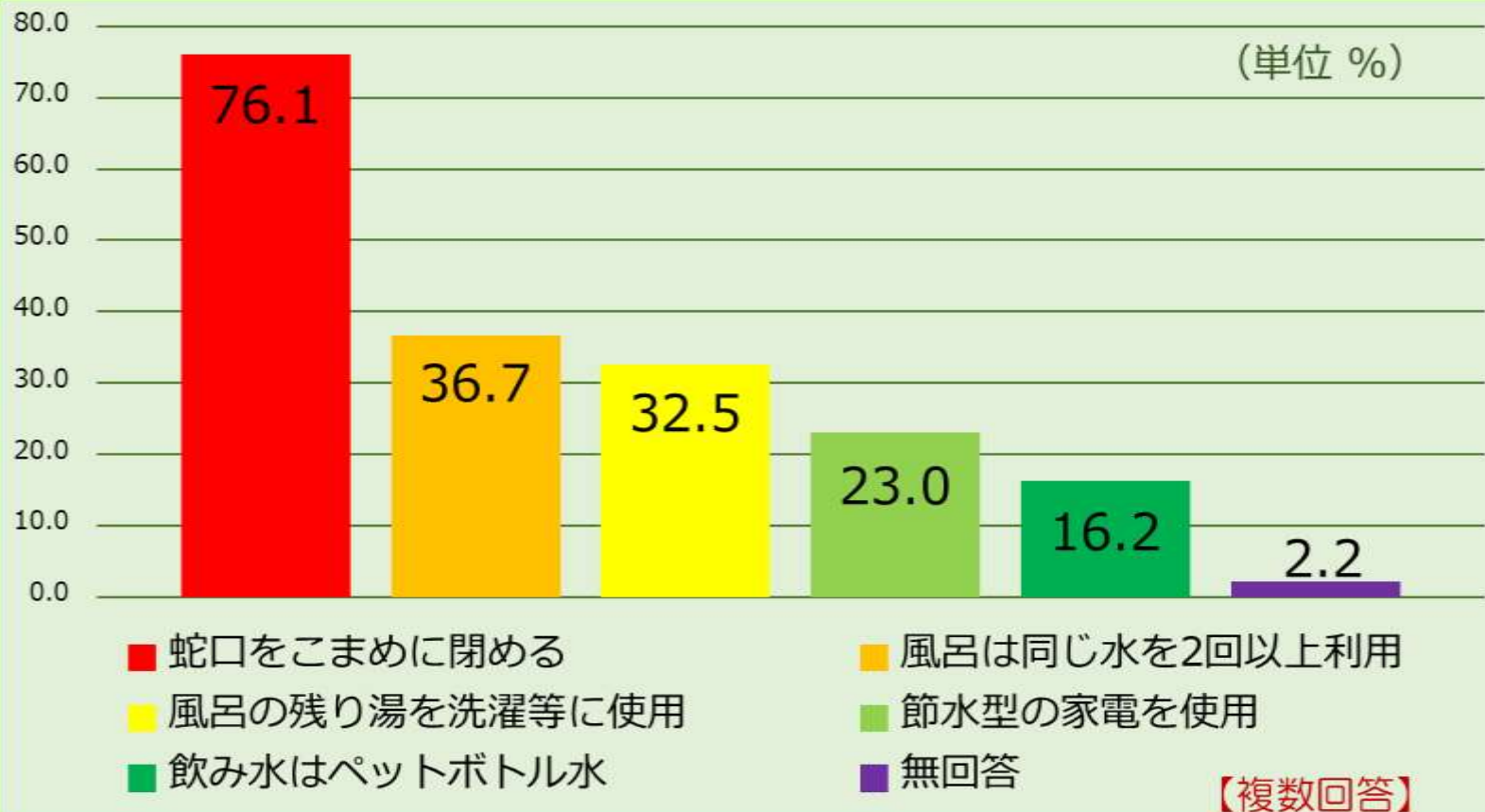
塩素の臭いが気になる場合などの対処法を掲載しています。



3 節水についての質問

【質問】 節水方法は？（複数回答）

【回答】 「蛇口をこまめに閉める」が76.1%となるなど、多くの方が何らかの節水に努めています。

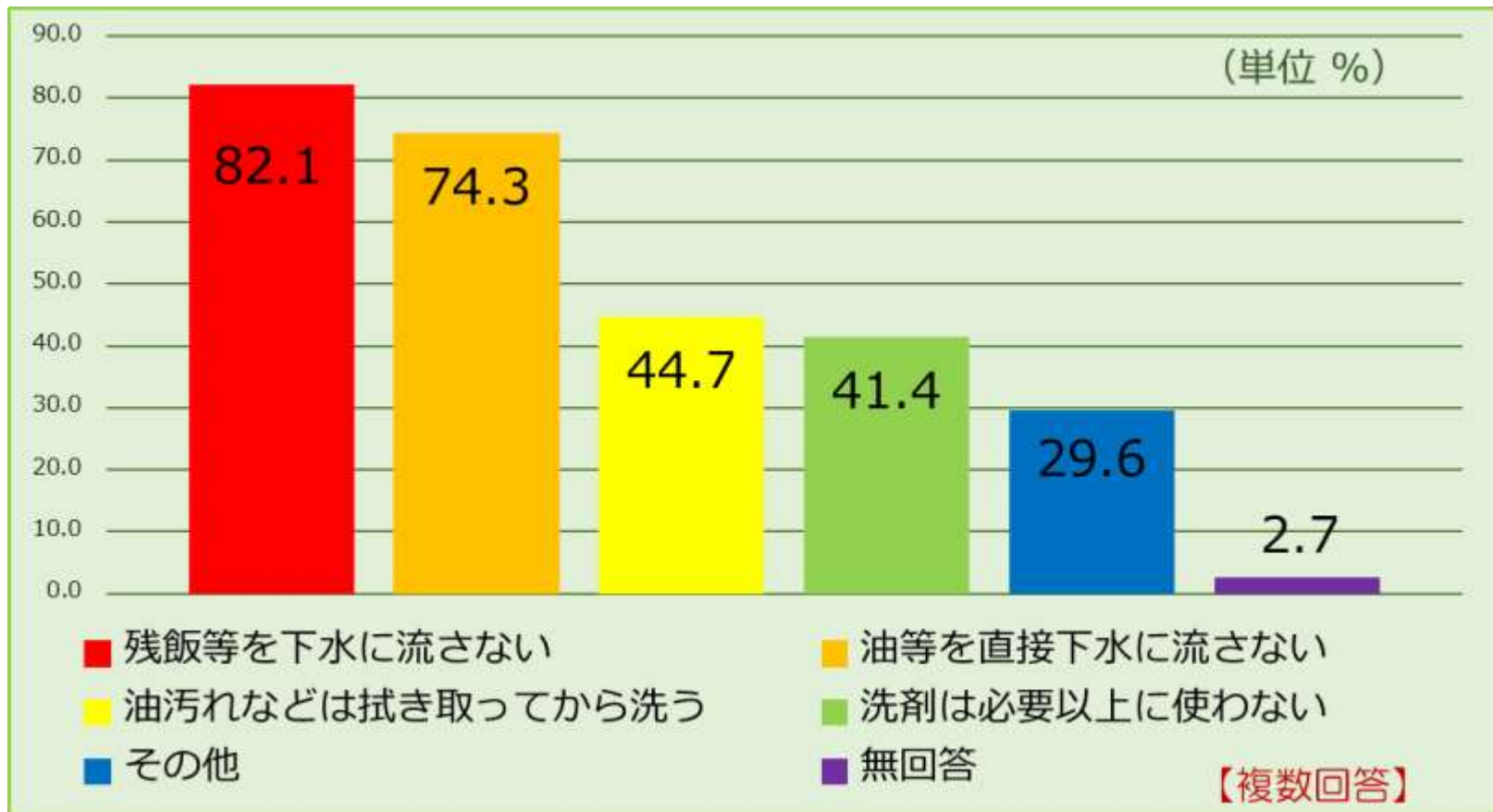




4 水質保全についての質問

【質問】 水源環境を守るための取組は？（複数回答）

【回答】 「残飯等を下水に流さない」が82.1%となるなど、日常生活の中で水源保全の意識を持っています。





現在の取り組み

日常生活の中、水源保全の意識を持っていただけるような広報に努めています。
また、広報紙などにより、水道水源の清掃活動や実際に投棄されたごみの様子を
広報し、啓発に努めています。

広報紙(第89号)

ごみ袋13組 きれいになりました、鮫川河川敷

9月30日(土)、水道本郷の一つである鮫川の河川敷清掃活動の取り組みを行いました。当日は天候に恵まれ、お天気に合わせて、各町会単位にご参加いただいたボランティアの皆様のご協力により、13組のごみ袋を集めることができ、河川敷はとてきれいな状態になりました。ご参加いただいた皆さん、ありがとうございました。清掃活動は、今後も定期的に行なっていく予定です。

水道水源保護地域内にお住まいの皆さんへ

いわき市水道局 促進事業補助金交付制度のお知らせ

昨年9月に実施した鮫川河川敷の清掃の様子です。

水道水源保護地域内に住宅で、独自の浄水処理設備またはごみ収集車の稼働による、新たに公営浄水処理施設(自治体)が設置される(以下)のものを対象とし、いわき市浄水処理施設整備補助金またはいわき市浄水処理施設整備補助金(貸付)のみの交付決定を受けたい。

▶**農業集積排水事業に加入する場合**

水道水源保護地域内で実施する農業集積排水事業において、住宅の排水設備を整備(浄水処理施設)に接続する工事を行う方、水道水源保護地域で実施する浄水処理施設(貸付)については事前に浄水処理施設へお問い合わせください。

お問い合わせ先 浄水課 庶務係 TEL 22-9319

江筋内へ投棄されたごみを掲載し、啓発に努めています。



ごみや生活排水の混入防止にご協力ください

江筋は、地域の土地改良区や水利組合の皆さんによって建設を間はず維持管理されている施設です。そのおかげで、常に水道水を安定してつくることができています。江筋を汚さないよう、ご理解とご協力をお願いします。

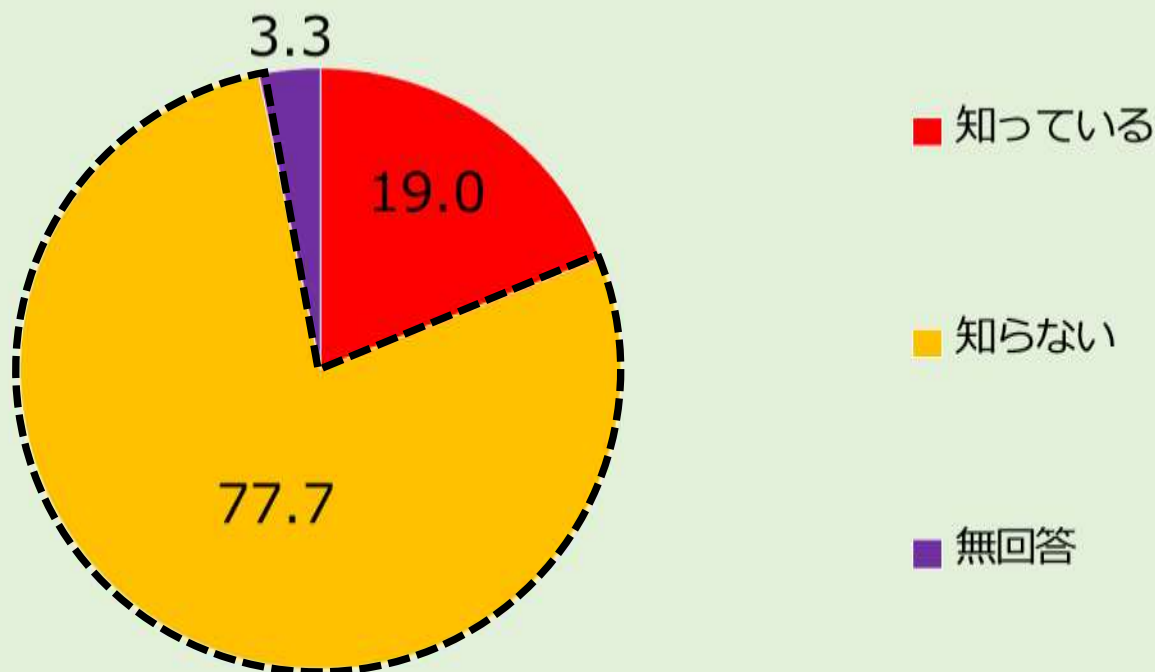
お問い合わせ先 浄水課 庶務係 TEL 22-9319



5-1 水道料金についての質問

【質問】 使うほど高くなる水量料金の単価は？

【回答】 水量料金が段階的に高くなることを約8割の方が「知らない」と答えています。



約8割の方が知らない！



現在の取り組み

「水道ご使用量等のお知らせ（検針票）」の記載内容を解説しながら、基本料金や水量料金について説明しています。

広報紙(第83号)

どう見るの？
水道ご使用量等のお知らせ（検針票）

水道メーターの検針は、毎月ごとの日を変えて行っています。検針時にお知らせしている「水道ご使用量等のお知らせ（検針票）」は、お書きの検針された水量を計量したもので、水道料金や下水道使用料の算定の基礎となる大切なものです。今号では、記載内容について説明します。

①ご利用開始
前回の検針日から今回の検針日までにご利用された水量で、料金算定の基礎となります。
いわずに作では、経費を削減するため、2か月分をまとめて検針と請求を行っています。

②ご利用金額
ご利用期間における水道料金となります。
飲料水と下水道をご利用の際は、下水道使用料（地域内下水道料）をご利用の方はその使用料も合わせてお支払い頂いております。

③口径変更のお知らせ
口径変更をご利用の方に、今回のご利用金額にかかる額増額をお知らせしています。

④検針値
ご利用量が急に多くなった（少なくなった）場合や漏水の疑いがある場合など、お書きの上にお知らせしたい内容を記載しています。

⑤検針値
検針値が前2箇平均より多くなっています。
検針時水道メーターが回転していません。使用中であれば基本の検針値があります。
水量0円でも基本料金が掛かります。停止の場合はご連絡下さい。

⑥口径変更のお知らせ
口径変更により納入額となっている前課請求分料金にかかる内訳をお知らせしています。

⑦お問い合わせ
ご利用者（お客様）ごとにお電話が掛断している場合は、水道料金の納入忘れや水道の使用停止のご連絡の際は、この番号をお伝えください。
ご不明な点がございましたら、いわき市水道課の受付センターへお問い合わせください。

検針票の見方や、口径ごとの基本料金や、水量料金を掲載しています！

ホームページ

水道料金の計算方法

水道料金は下の計算式によって算出し、基本的に2か月間一定の額とさせていただきます。

【計算式】 水道料金 + 基本料金 + 水量料金

（注） 金額に1円未満の端数があるときは、これを切り捨てます。
（注） 使用開始が1か月以内の場合、下の料金表から算出できませんので、いわき市水道課の受付センターへお問い合わせください。

水道料金表（2ヶ月分）

概行料金（令和2年1月1日以前の課金分）

基本料金	
メーター口径	料金
1.5口径	2,374円
2.0口径	4,747円
2.5口径	6,990円
3.0口径	10,724円
4.0口径	20,960円
5.0口径	31,196円
7.5口径	52,000円
1.0口径	232,000円
1.5口径	706,000円
2.0口径	936,000円

（税込別）

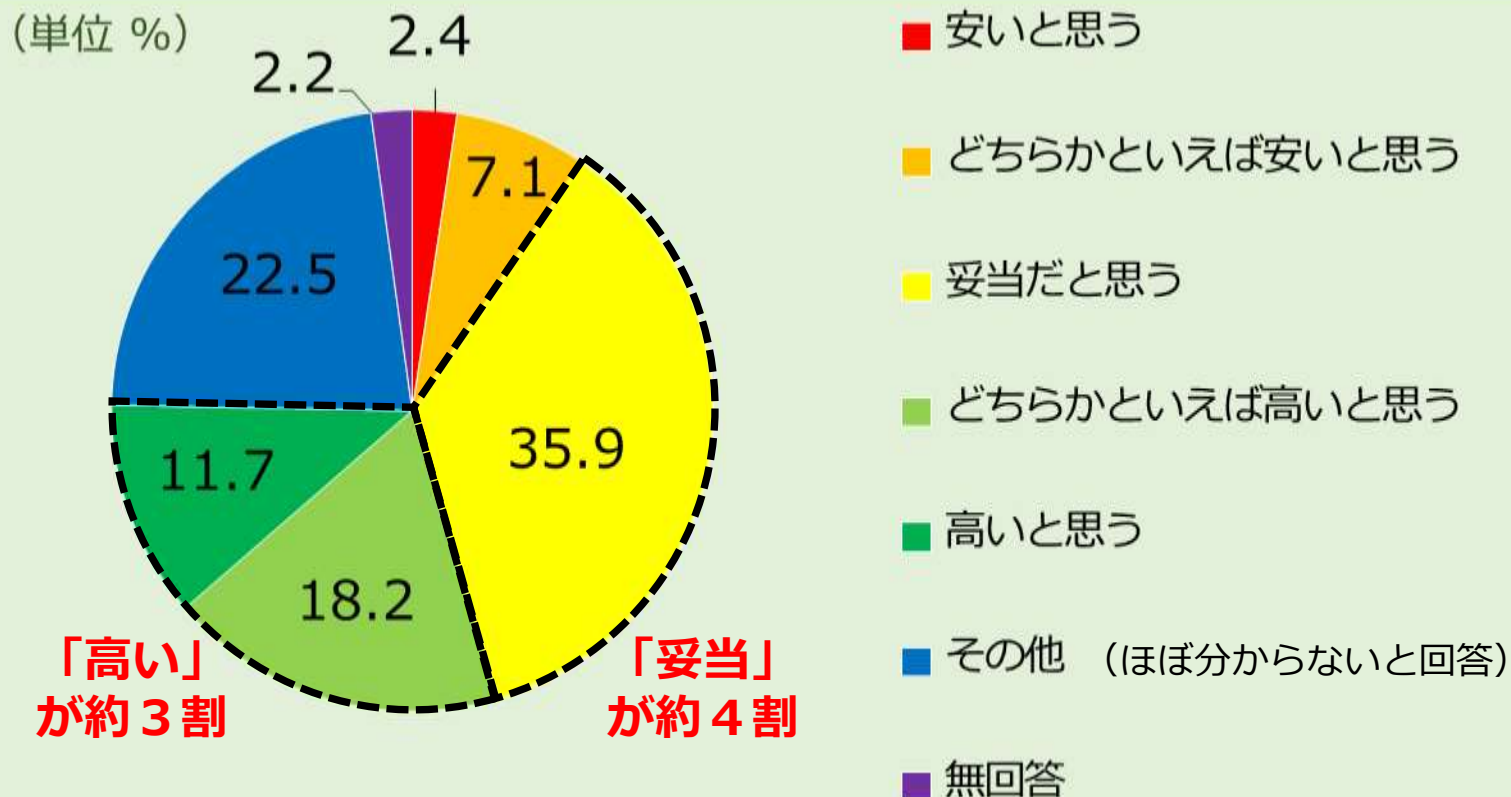
水量料金（1立方メートル）		
区分	料金	
一般用	1～20㎥	400円
	21～40㎥	1700円
	41～100㎥	3200円
	101～200㎥	2300円
店舗用	1～1,000㎥	6000円
	1,001㎥以上	13700円
船舶用	1㎥につき	2000円
私営法人等 共同施設用	1㎥につき	2,340円



5-2 水道料金についての質問

【質問】 水道料金の価格は？

【回答】 「妥当」と感じている方が、約4割となった一方で、「高い」が約3割となりました。

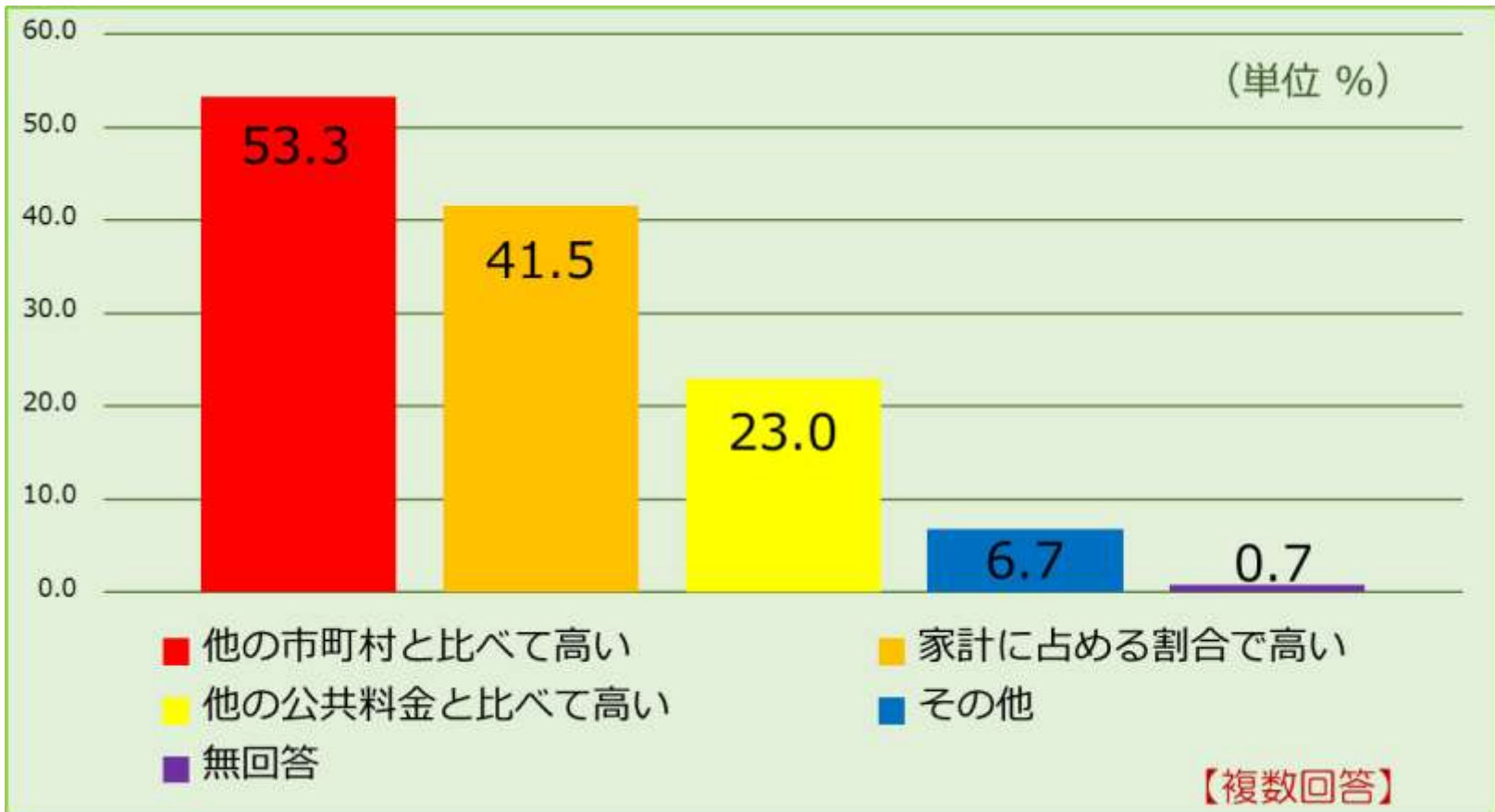




5-3 水道料金についての質問

【質問】 料金が高いと回答した方の理由は？（複数回答）

【回答】 「他の市町村の水道料金と比べて高い」が、53.3%と最も多くなっています。





現在の取り組み

各市町村によって水道料金に差が生じる理由として、市町村の規模や地理的条件、水道施設の数や種類の違いなどが挙げられます。

それらの違いによる本市の水道事業の特徴や料金の比較等について、広報紙などで定期的にお知らせしています。

広報紙(第74号)

いわき市の水道料金って高いの？

左ページの水道に関するアンケートの中で、いわき市の水道料金を高いと感じている方からのご意見が複数寄せられました。そこで水道局では、『いわき市の水道料金』をクロスアップし、お住まいの地域にお答えし、水道料金についてご理解いただけるよう連載していきます。

新シリーズ
みさんの疑問にお答えします

第1回目は、いわき市の水道料金は高いのか、県内各市などの水道料金と比べてみました。

○県内13市などの1カ月10㎡(立方メートル)あたりの標準料金は概(メーター口径13㎜)

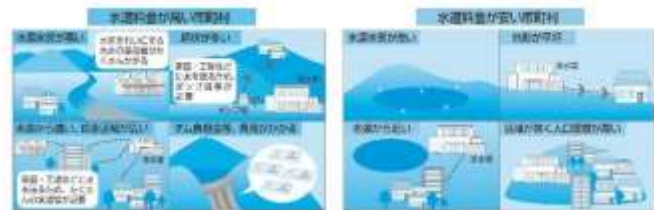
順位	市 名	料 金	順位	市 名	料 金	順位	市 名	料 金
1	伊達市	3,078円	6	いわき市	1,978円	11	本宮市	1,458円
2	田町市	2,300円	7	高根町市*	1,638円	12	相馬市**	1,436円
3	福島市	2,257円	8	須賀川市	1,632円	13	白河市**	1,196円
4	郡山市	2,148円	9	二本松市*	1,608円			
5	喜多方市	2,030円	10	会津若松市	1,488円			

※1 市内主要地区の料金 ※2 福島地方広域水道連合会の料金
〔平成31年4月1日現在/消費税込み〕(参考)《公社》日本水道協会発行「水道料金表」

では、なぜこのように料金に差があるのでしょうか？

それは、水道事業は市町村による経営が基本となっており、水道料金も市町村(水道事業体)ごとに定められているからです。

そのため、市町村の規模や地理的条件、水道施設の数や種類の違いなどによって、それぞれの市町村で水道料金に差が生じます。



広報紙(第75号)

いわき市の水道施設の特徴は？

前回、このコーナーではいわき市の水道料金と県内各市などの水道料金を比べ、市町村の規模や地理的条件、水道施設の数や種類などによって、市町村ごとに料金の差があることを説明しました。

今回は、水道施設の状況について県内主要市町村と比較してみよう。

新シリーズ
みさんの疑問にお答えします

○県内主要市町村の水道施設

	総人口 (人)	浄水人口 (人)	浄水設備 (台)	浄水設備 1人あたり (㎡)
いわき市	486,334	751,13	194	2,253
郡山市	264,318	262,362	3	30
福島市	273,262	162,36	36	1,627
会津若松市	137,117	363,4	25	808

※水道料金が安い理由

- ・14市町村が合併した市であるため給水区域が広く、市単価が分散している
- ・大きな河川がなく、中小河川に水源を依存している
- ・起伏が多い地域である

※ 各数値は、経団連公表の平成28年産出た企業年報等より引用

表をみると、いわき市は浄水設備や配水設備が多く、単位配水(水道費)が安いことがわかります。これらの水道施設が多いということは、古くなって交換したり壊れたときに修理するお金が多くかかるということになりますが、次号ではこれらの問題にどう対応しているのかなどについて説明します。

お問い合わせ先: 水道局 総務課 企画係 ☎ 22-33110

いわき市の水道料金は、なぜ高いのかの疑問から、県内各市などの水道料金と比較しています！

最新の水道料金表など、詳しくは
水道局ホームページへ

◎ 印刷用PDFダウンロード
◎ 印刷用PDFダウンロード
◎ 印刷用PDFダウンロード

※ 印刷用PDFダウンロード
※ 印刷用PDFダウンロード
※ 印刷用PDFダウンロード

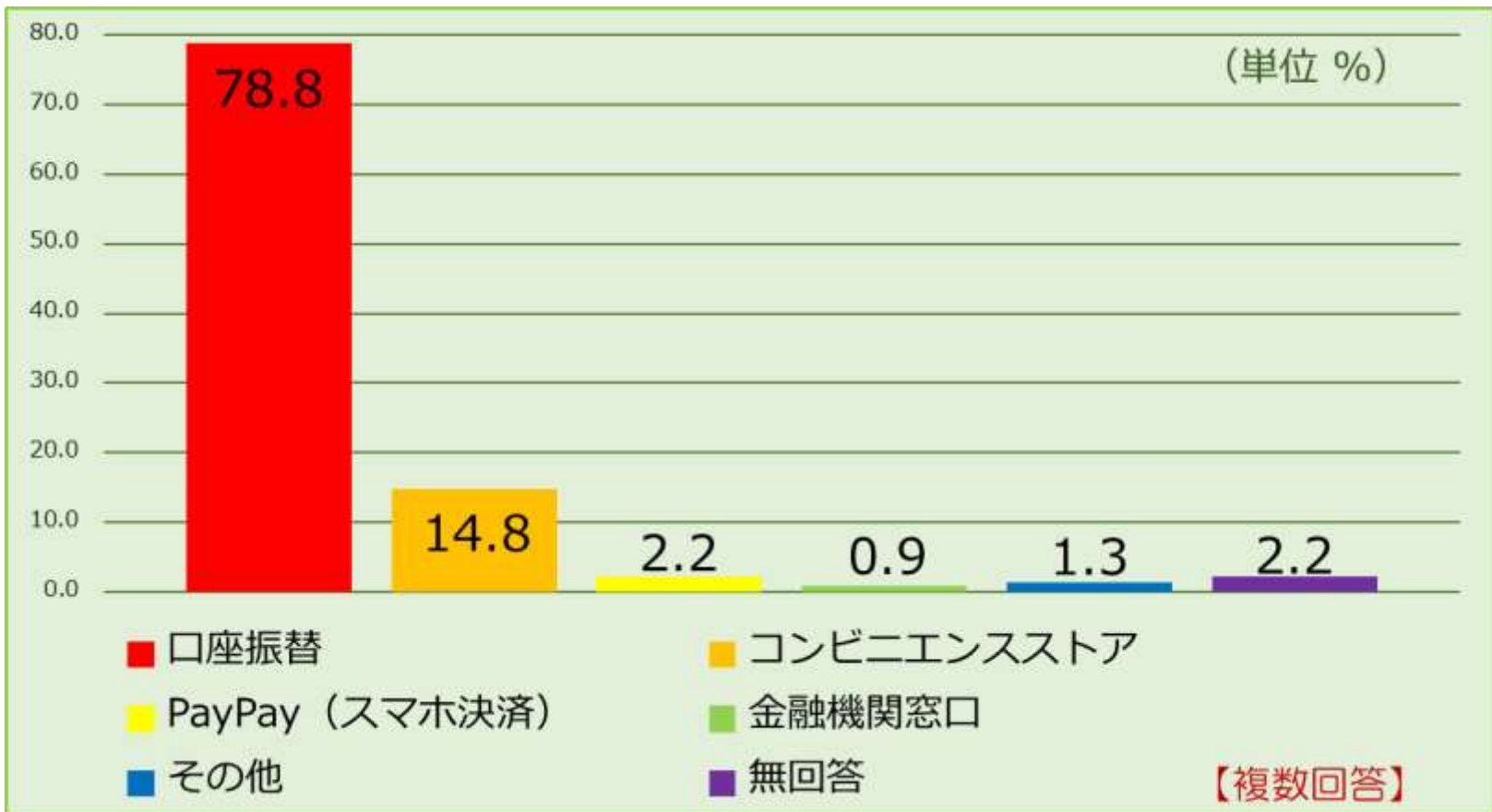
お問い合わせ先: 浄水課 水道管理センター ☎ 22-2419



5-4 水道料金についての質問

【質問】水道料金の支払い方法は？（複数回答）

【回答】78.8%の方が、「口座振替」を利用しています。

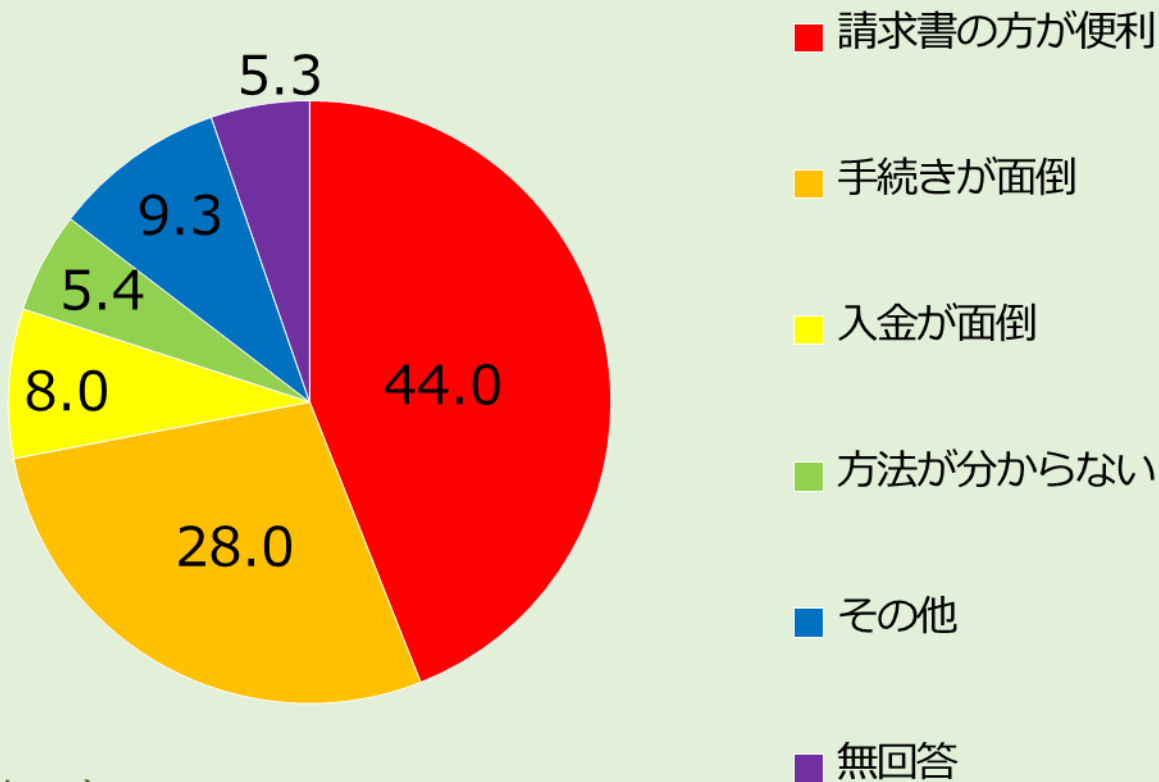




5-5 水道料金についての質問

【質問】 口座振替を利用しない方の理由は？

【回答】 「請求書の方が便利」が約4割、「手続きが面倒」が約3割となりました。



(単位 %)



現在の取り組み

イベント時の広報活動において、口座振替での支払いをお願いするとともに、広報紙やホームページで口座振替の利用促進に努めています。

イベント時の広報活動



広報紙(第89号)

引越しをされる皆さんへ
 水道の使用休止と開始の手続きが必要です
 ①

②

水道料金等のお支払いを口座振替にしませんか？
口座振替 3つの魅力

1 便利	2 安心	3 安全
支払いのめんどろに車庫横やコンビニエンスストアへ行く手間がからなくて便利です。	昔のように口金から支払われるのでもしんじけりも支払いはりなく安心です。	お金を持ち歩く必要がないので、紛失や盗難の心配がなく安全です。

③

④

必要なもの

- ▶口座番号が分かるもの（通知など）
- ▶金銭機関の印出用紙
- ▶水道の利用者番号が分かるもの（検針票や納入通知書など）

⑤

⑥

⑦

イベント時の広報活動の写真、また、広報紙には、口座振替への案内を掲載しています！

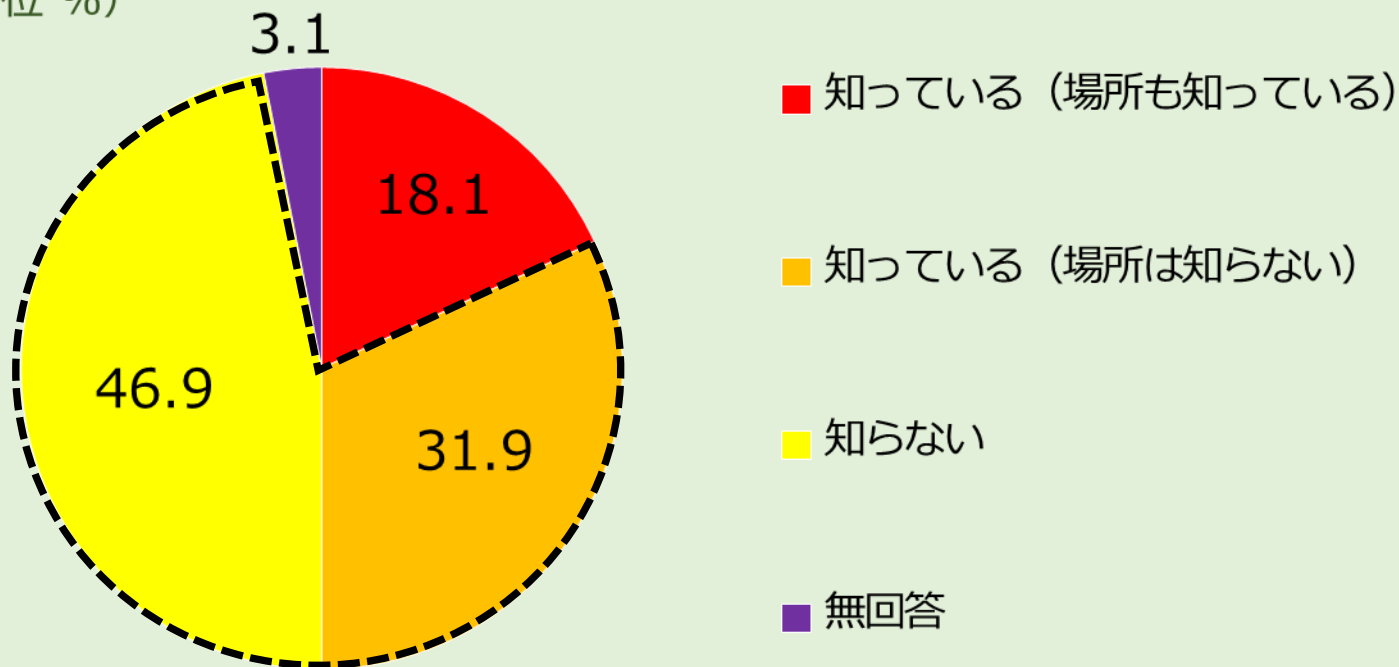


6-1 災害時の対策・対応についての質問

【質問】市内26か所の耐震性貯水槽は？

【回答】約8割の方が、設置場所を知らない結果となりました。

(単位 %)



約8割の方が場所を知らない！



現在の取り組み

広報紙をはじめ、水道カレンダーやパンフレットに耐震性貯水槽の設置場所などを掲載し、周知に努めています。

水道カレンダー

災害に備えて

耐震性貯水槽の設置場所

保存版

令和4年11月30日現在

生命を維持するために必要とされる水の量は一人1日に3ℓとされているんだよ。耐震性貯水槽1台には、約4,400人分の3日分に当たる40ℓ(40,000ℓ)の水が蓄えられているんだ。



地震や洪水などの災害はいつ起こるか分からないので、水災害時は耐震貯水槽の水を確保するため、市内26か所に耐震性貯水槽を設置しているんだ。
●は設置済みの貯水槽、●は建設中の貯水槽だよ。
詳しい設置場所は、水道局のホームページに掲載しているよ！



水道局本庁舎前にある、耐震性貯水槽のモデルです。容量は実際の10分の1で、4ℓ(4,000ℓ)が蓄えられています。



郡市	町	設置場所	備 考
郡	●	那 川 町 5 号	平字第1437-7
	●	早 草 町 第 1 号	早草江内416-1
	●	早 草 二 小 学 校	早草町477-1
	●	早 草 第 一 公 園	早草字早草第1号
	●	早 一 町 日 立 園	早一町日立200-1
	●	志 保 一 公 園	志保台第1号7155-1
	●	横 前 公 園	小中田字横前1402-2
	●	小 泉 浜 浜 民 館	小泉浜浜上6-1
	●	飯 沼 公 園	飯沼町7114-1
	●	江 島 小 学 校	江島字大久保154
小名浜	●	玉 島 中 学 校	玉島南町119
	●	小 泉 浜 第 二 小 学 校	小泉浜浜上字第2号1-1
	●	横 前 第 二 公 園	横前町中央三丁1330-1
	●	鶴 中 一 学 校	鶴町鶴城471-1
	●	飯 沼 第 一 中 学 校	飯沼町飯沼中学校敷地100-2
	●	飯 沼 第 二 小 学 校	飯沼町飯沼和久76
	●	飯 沼 浜 浜 民 館	飯沼浜浜町第157
	●	上 原 町 民 館	飯沼上原町飯沼第172-3
	●	二 山 山 内	飯沼飯沼町二山144-17
	●	飯 沼 浜 浜 1 団 地	飯沼飯沼町108-1
郡	●	美 郷 民 生 公 園	内郷町川崎101-9
	●	世 茂 有 幸 住 宅	内郷町町沢101-3
	●	飯 沼 公 園	内郷町水沢4-1
	●	太 上 田 公 園	内郷町飯沼二丁195
内郷	●	飯 沼 小 学 校	内郷町飯沼西丁133-3
	●	飯 沼 第 一 小 学 校	飯沼町上飯沼町敷地14



こちらの写真は、建屋がない場所のものだよ。



こちらの写真は、建屋がない場所のものだよ。通常時は、こうやって使ってたね。

耐震性貯水槽はこのような建物の地下に設置されています。

家でできる災害時の水の備え

①飲料水を確保する

飲料水は、一人1日3ℓ、3日分まで9ℓを目安に備蓄しましょう。

水道水を備蓄する場合は、ふたのできるペットボトルなどの容器いっぱい水を入れ、暗く涼しい場所に保管して、3日に一度は水を入れ替えてください。



②ポリ容器などの水容器を準備しておく

ふたのできる容器を持ち運べるものを準備しておくこと、給水車などから応急給水を受けるときに便利です。また、家まで運ぶ方法も考えておくこと災害時に困りません。



③お風呂の残り湯はすぐに捨てない

火災発生時の初期消火用水や断水時に水洗トイレに流すなどの生活雑用水として使うことができます。



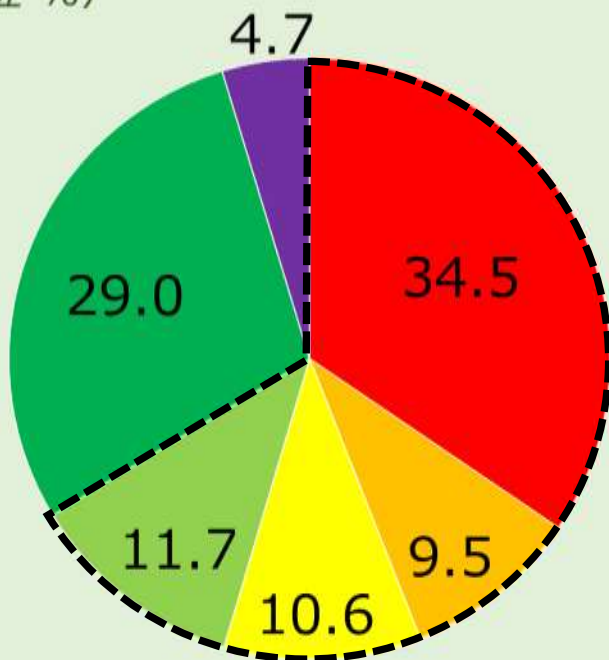


6-2 災害時の対策・対応についての質問

【質問】 備蓄している飲料水の量は？

【回答】 約7割の方が飲料水を備蓄しています。

(単位 %)



- 9リットル以上
- 6～8リットル程度
- 3～5リットル程度
- 3リットル未満
- 備蓄していない
- 無回答

約7割の方が飲料水を備蓄！



現在の取り組み

広報紙や防災訓練参加時などに、災害時にお客さまができる備えとして飲料水の備蓄をお願いしています。

広報紙(第85号)

飲料水の備蓄をお願いします

大規模な災害が発生した際に、停電の発生などにより、十分な飲料水が確保できないことが予想されることから、本誌等でのご家庭での飲料水の備蓄をお願いしています。

飲料水は、一人1日3リットル必要とされていると、3日は必要に備蓄してね！

本誌水や備蓄する場合は、品切れであるペットボトルなどの自動販売機に水を入れ、多く買いこんで確保しよう。3日に1リットルも入れ替えてね。

★その他、家庭でできる災害時の水の備え★

◆ポリ容器などの水を入れる容器を準備しておく
 風呂やリタンクやバケツなどを準備しておく。断水時から給水車を受け取るまでに活用です。

◆お風呂の残り湯はすぐに捨てない
 炊飯釜の残り湯やトイレを流す水などの生活排水として使うことができます。

水道局本庁舎の耐震化工事が終了しました

飲料水の備蓄をお願いします！

TEL 22-9309

Twitter

Twitter navigation menu:

- ホーム
- 話題を検索
- 通知
- メッセージ
- ブックマーク
- Twitter Blue
- プロフィール
- もっと見る

ツイートする

ツイート

いわき市水道局 @iwakishuidou

11月26日(土)に、市内全域で #いわき市総合防災訓練 が行われました。

水道局では、小名浜西小学校で応急給水訓練を行い、子供たちに6リットルの水が入った非常用飲料水袋を背負ってもらうなど、避難訓練に参加された地域の方々に防災体験をしていただきました。

ご協力ありがとうございました。

午後4:50 - 2022年11月26日

ツイートアナリティクスを表示

6件のいいね

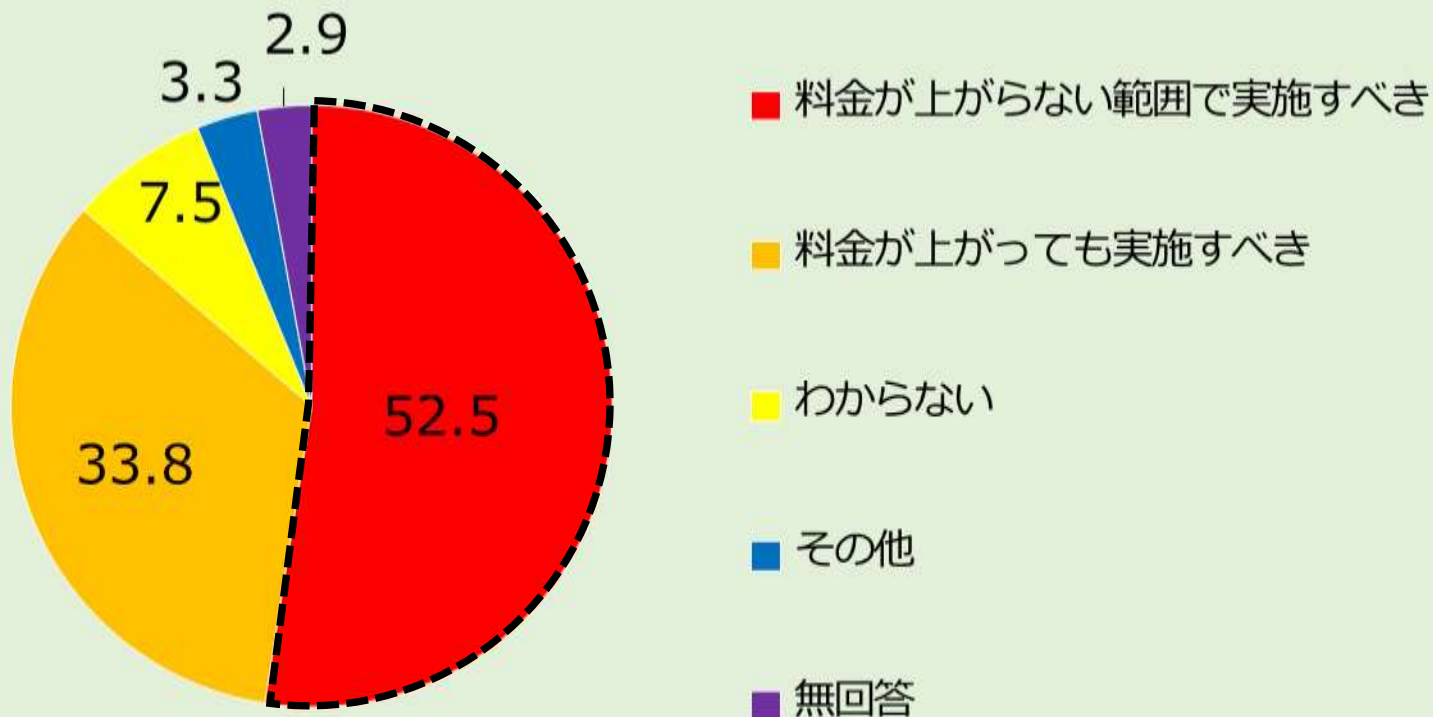
いわき市水道局 @iwakishuidou



7 施策と料金の関係についての質問

【質問】 水道管等の更新は？

【回答】 料金が「上がらない範囲で実施」が約5割、「上がっても実施」が約3割となりました。



(単位 %) **料金が上がらない範囲で
実施すべきとの回答が約5割**



現在の取り組み

古くなった水道管は、腐食などで破損したり、濁り水が発生しやすくなるため新しい水道管に更新する必要があります。

そのため、広報紙やホームページなどで事業の必要性をお知らせしています。

Twitter



水道局で実施している工事
状況などを投稿しています。



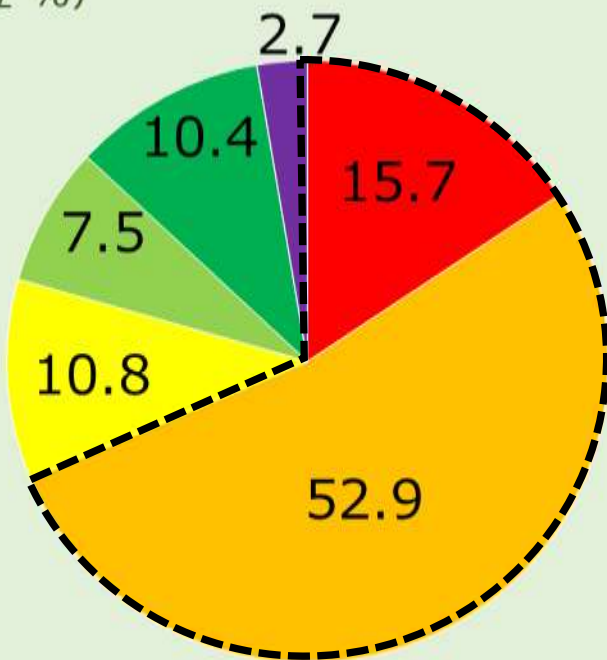


8-1 広報活動についての質問

【質問】 広報紙「すいどういわき」は？

【回答】 「すべて読む」と「興味のある記事だけ読む」を合わせた約7割の方に読んでいただいています。

(単位 %)



■ すべて読む

■ 興味のある記事だけ読む

■ 読まない

■ 配布されていない

■ 発行しているのを知らない

■ 無回答

約7割の方に読んで
いただいています！



現在の取り組み

お客さまの目に留まるような紙面作りに努めています。

令和4年12月発行の（第88号）の広報紙から紙面をリニューアルし、より多くのお客さまに興味を持ってもらえるよう工夫しています。

広報紙(第88号)



新しい紙面作りに努めています。多くのお客さまに手に取ってもらえるよう心がけていきます！

広報紙(第89号)

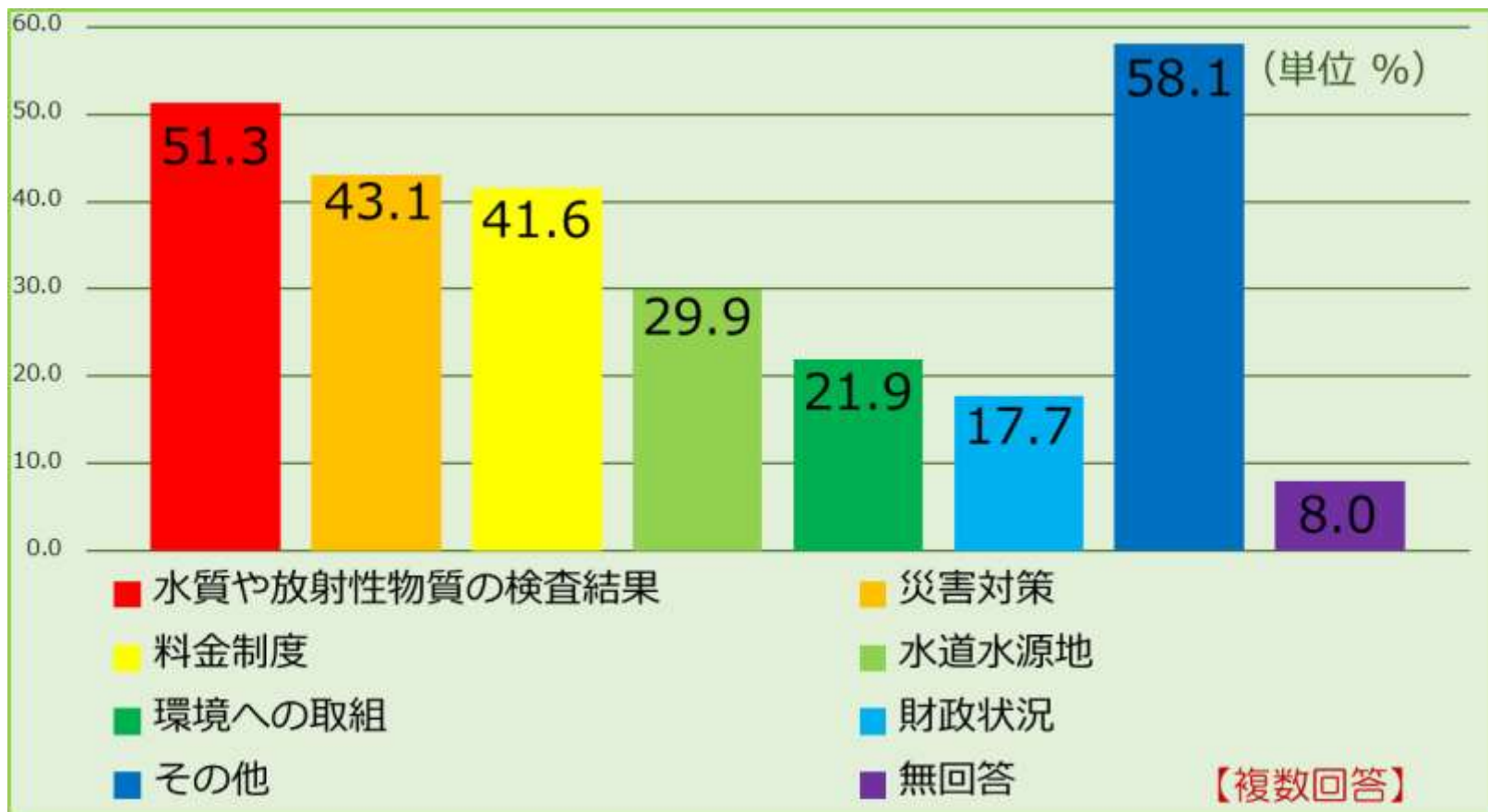




8-2 広報活動についての質問

【質問】 今後、希望する広報紙の情報は？（複数回答）

【回答】 「水質や放射性物質の検査結果」、「災害対策」、「料金制度」などの情報を希望しています。



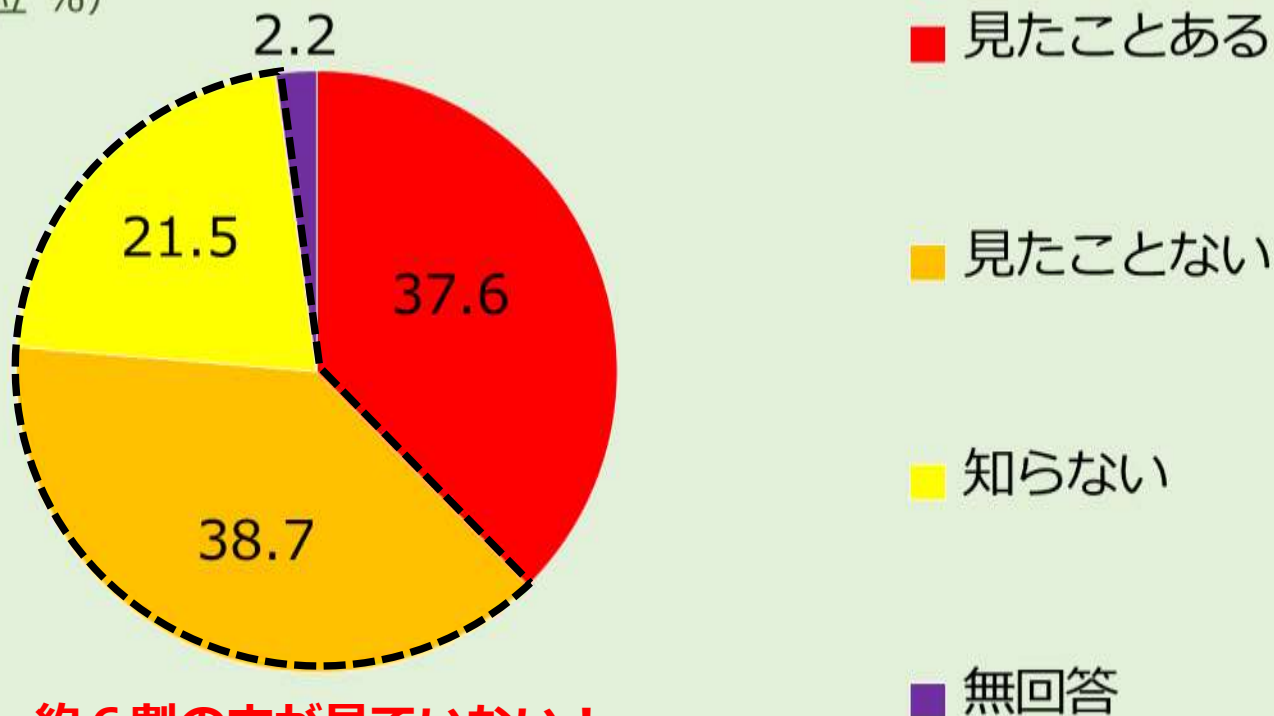


8-3 広報活動についての質問

【質問】HP等の放射性物質の測定結果は？

【回答】約6割の方が、「見たことない」又は「知らない」との回答でした。

(単位 %)



約6割の方が見ていない！



現在の取り組み

ホームページは、常に最新の検査結果を、広報紙では、発行時点での検査結果をお知らせしています。

広報紙(第89号)

放射性物質の検査結果を掲載しています！

検 放射性物質の検査結果

水道局では継続して検査しています

👉 水質管理センターで
週3回モニタリング※を実施
👉 令和4年11月～令和5年1月の
結果はいずれも**不検出**

※ 法田第一ポンプ場(法田第二ポンプ場と同じ敷地内)、旅人浄水場(水源が深井戸)、上遠野浄水場(泉浄水場と同じ水源)の3か所は、週1回の検査としています。



ゲルマニウム半導体検出器
放射性物質の種類と量を検査

《令和4年11月1日～令和5年1月31日》

(単位：ベクレル/kg)

採水場所	検査頻度	放射性セシウム		
		放射性ヨウ素 ヨウ素131	セシウム134	セシウム137
① 平浄水場	3回/週	不検出 (ND)	不検出 (ND)	不検出 (ND)
② 上野原浄水場				
③ 泉浄水場				
④ 山玉浄水場				
⑤ 法田第二ポンプ場				
⑥ 川前浄水場(川前簡易水道)				
⑦ 入遠野浄水場(遠野簡易水道)				
⑧ 鷹ノ巣浄水場(〃)				
⑨ 法田第一ポンプ場	1回/週	不検出 (ND)	不検出 (ND)	不検出 (ND)
⑩ 旅人浄水場(田人簡易水道)				
⑪ 上遠野浄水場(遠野簡易水道)				

検査結果が検出下限値を下回った場合、「不検出(ND)」と表記しています。
検出下限値は、測定機器や測定時間等によっても違ってきますが、現在の検査状況では1ベクレル/kgです。
なお、厚生労働省が定める管理目標値は「10ベクレル/kg以下」となっています。

水道局では、放射性物質のほかにも約200項目の検査(水質基準項目51項目、独自検査項目など約150項目)を実施しており、全ての項目で基準を満たし、安全であることを確認しています。

最新の検査結果など、詳しくは
水道局ホームページでご確認ください。



お問い合わせ 浄水課 水質管理センター

TEL 22-2419

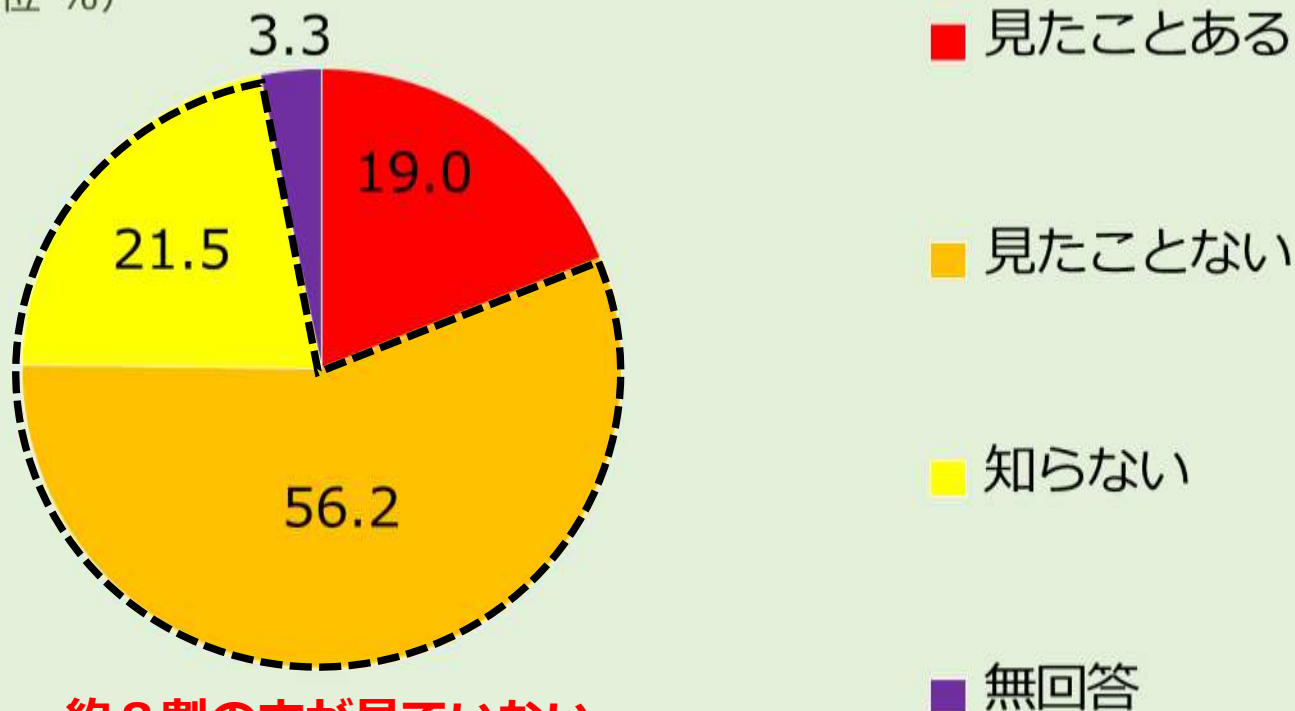


8-4 広報活動についての質問

【質問】HP等の水質検査の測定結果は？

【回答】約8割の方が、「見たことない」又は「知らない」との回答でした。

(単位 %)



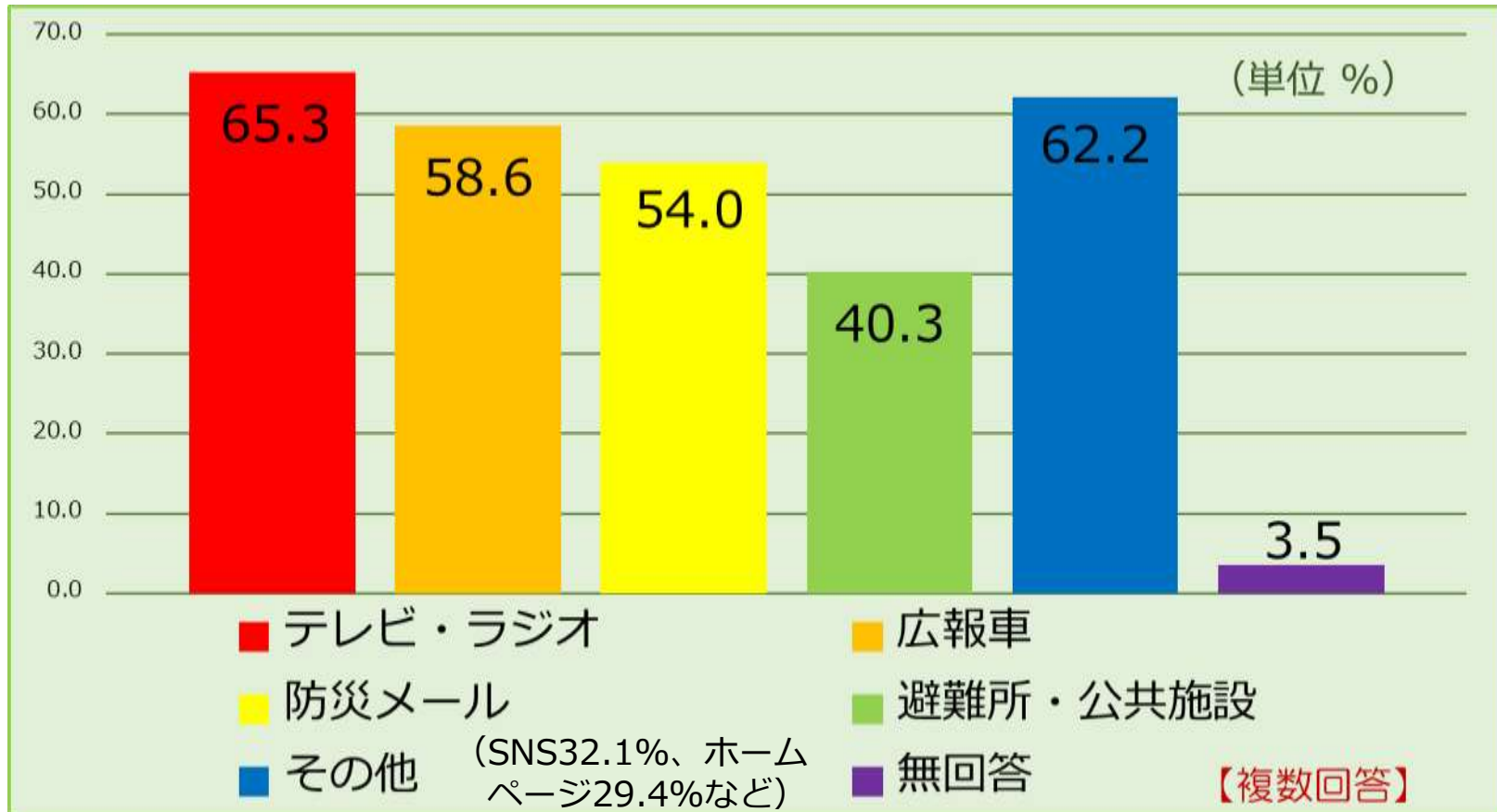
約8割の方が見ていない
結果となりました



8-5 広報活動についての質問

【質問】 断水の際に情報を得る方法は？（複数回答）

【回答】 「テレビ・ラジオ」、「広報車」、「防災メール」など、様々な媒体を活用しています。

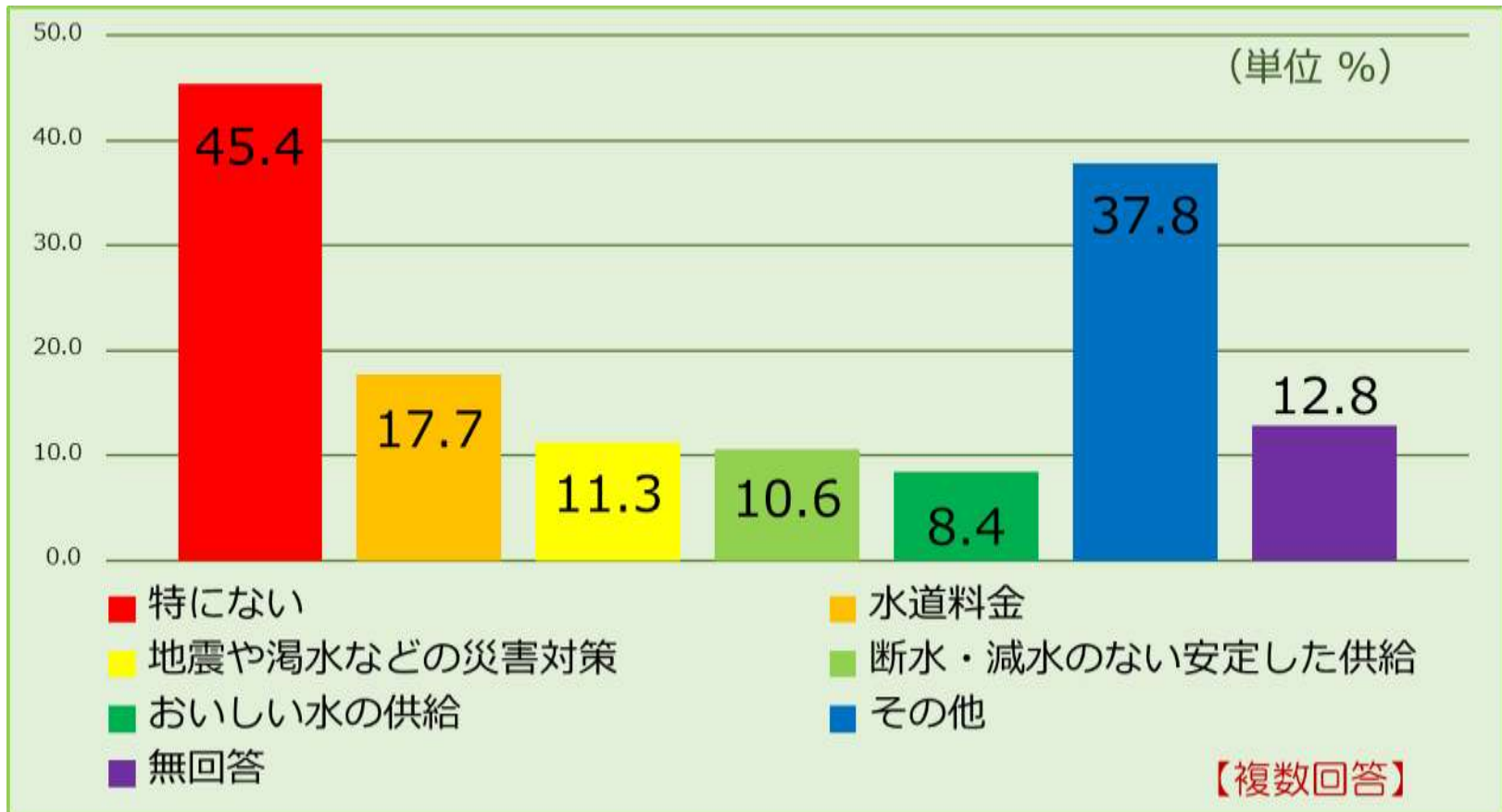




9 水道事業についての質問

【質問】本市水道事業への不満な点は？（複数回答）

【回答】「特にない」を除き、「水道料金」、「地震や渇水などの災害対策」などに不満があります。





水道使用者を対象とした意識調査の結果を受けて

(傾向) ~前回調査(平成30年度)との比較~

- 水を飲まない理由は、「カルキ(塩素)臭を感じる」や「おいしくない」が、若干上昇しています。(質問2-2)
- 水道管等の更新は、「料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべきだと思う」が約5割と前回と同程度です。(質問7)
- 広報紙を「読む」が約7割で、前回の約8割からダウンしています。(質問8-1)
- 水道水の放射性物質測定結果や、水質検査の結果は、「見たことがない」が増加しています。(質問8-3,4)
- 災害時の情報を得る方法は、ホームページやSNSの割合が上昇しています。(質問8-5)



水道使用者を対象とした意識調査の結果を受けて(つづき)

(課題)

- 情報の発信はしているが、これまでと同様のやり方では、「見ていない」、「分からない」などを改善することができません。
(現在の広報活動では十分な効果が得られているとは言い切れない状況。)

(今後の方向性)

- 効果的な情報提供を行いお客さまの理解を得ていくためには、「どのような情報」を、「どのように発信」していくのかの具体的な取組を考えていく必要があります。



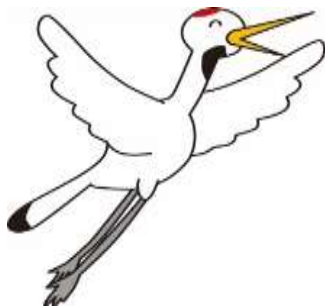
Ⅱ 効果的な情報の発信について



情報提供についての考え方(情報提供方針)

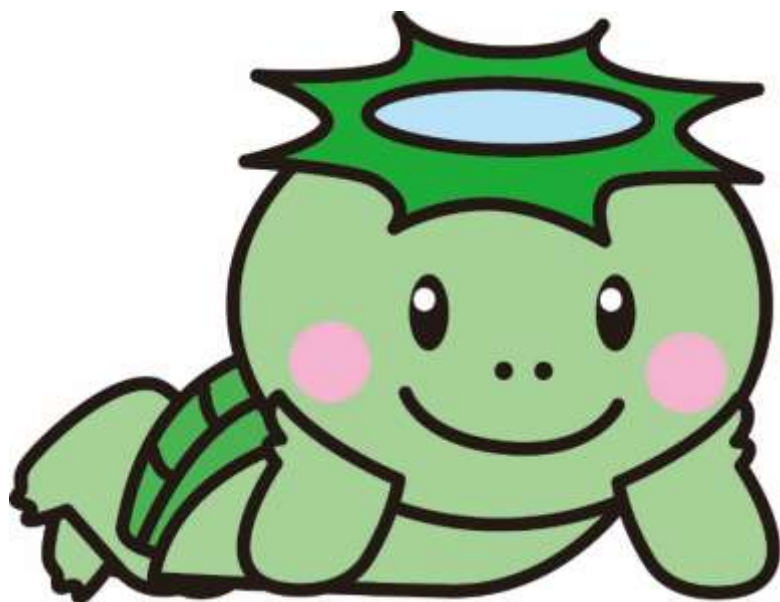
お客さまが求める情報を、分かりやすく、最適な媒体と手法によって、積極的に提供することを基本的な考え方とします。その上で、水道事業としてお客さまに伝える必要があるものを加え、情報を提供していくこととします。

情報提供をする際には、「どうしたら興味を持ってもらえるか」、「どうしたら分かりやすくなるか」など、常にお客さまの目線に立って考えたり、お客さまからいただいた意見や要望を業務に反映させることによって、関心を持ってもらったり、理解を得られるように努めていきます。





1 いわき市水道事業広報戦略





いわき市水道事業広報戦略

「いわき水みらいビジョン2031」に併せて策定した、「いわき市水道事業広報戦略」において「お客さまの心を動かす広報を！」を広報の目標としています。

「基本戦略」には情報発信力の強化など、「重点戦略」には広報紙等の充実やインターネットやSNSの活用を掲げており、どのような情報をどのように発信するか考えていくこととしています。

基本戦略

職員の意識改革

- 水道局が伝えたい情報ではなくお客さまが知りたい情報となるように意識付け

効果的手法の確立

- 同じ情報でも、タイミングを計り、最適な媒体で広報

情報発信力の強化

- 情報を伝える技術の向上や工夫で発信する力を強化

重点戦略（主なもの）

広報紙等の充実

- 広報紙の改良
- お客さま意見の反映
- パンフレットの継続作成

インターネットやSNSの活用

- ホームページの充実
- SNSの活用
- 情報通信技術の進歩に対応

対面型広報の充実

- お客さまとのふれあい

広報活動の評価と改善

- アンケート結果の反映

行動計画

どのような情報

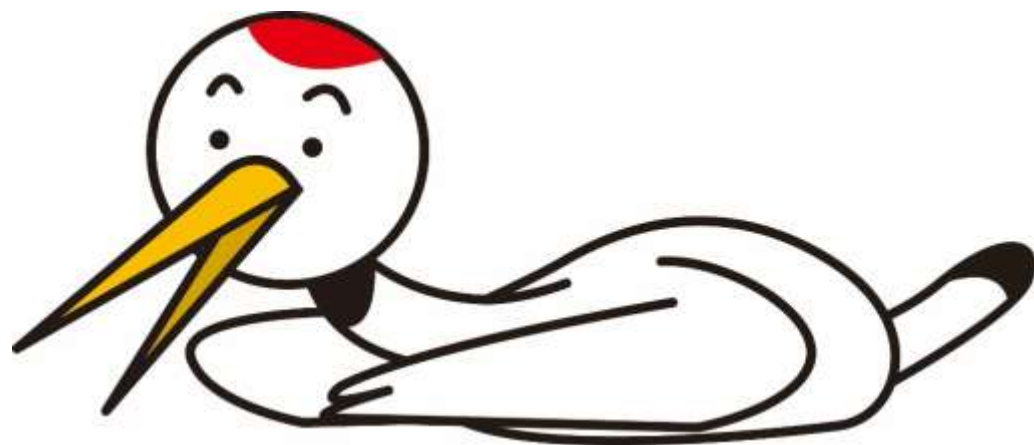
- 水道水の安全の確保
- これまでの安定給水に欠くことができない事業
- 新たに加えた災害対策事業
- 財政収支や経営効率化など

どのように発信

- 広報紙
- ホームページ
- SNS（Twitter）など



2 行動計画





行動計画

「**どのような情報**」：常にアンケートの最も重視する項目である「水道水の安全の確保」、平浄水場の浸水対策が含まれる「新たに加えた災害対策事業」などを掲げます。

「**どのように発信**」：豊富な情報量、キメ細かな情報の提供ができる「広報紙」をはじめ、「ホームページ」、「SNS (Twitter)」を掲げます。

区分	大項目	小項目(主なもの)
どのような情報	水道水の安全の確保	・安全でおいしい水道水の供給 ※アンケートの最も重視する項目
	これまでの安定給水に欠くことができない事業	・基幹浄水場連絡管整備事業 ・重要給水施設配水管整備事業 ・老朽管更新事業 ※継続して事業の必要性を広報
	新たに加えた災害対策事業	・水道施設津波・浸水対策事業 ・土砂災害対策事業 ・停電対策事業 ※新たにビジョンに追加(令和4年度～)
	財政収支や経営効率化など	・財政収支見通し ・経営効率化の取組 ・料金関係 ※令和9年度には資金不足の見込み
どのように発信	広報紙	・紙面をリニューアルし、幅広い年齢層へ届ける
	ホームページ	・豊富な情報量を活かし、キメ細かな情報の提供
	SNS (Twitter)	・災害情報や各種施策をこまめに配信



3 「どのような情報」





「どのような情報」

次の、4つの項目を中心に、お客さまが必要な情報を必要な時に提供し、お客さまの安全で快適な生活をサポートします。

※これ以外に、イベント関係（絵画展・写真展等）、営業関係（凍結防止運動等）、経営審議会などがあります。

小項目（主なもの）	令和4年度(実績)	令和5年度以降(見込)
<ul style="list-style-type: none"> 安全でおいしい水道水の供給 	<ul style="list-style-type: none"> 水質検査、放射性物質の検査結果 など 	<ul style="list-style-type: none"> 水質検査、放射性物質の検査結果などを定期的に継続して周知
<ul style="list-style-type: none"> 基幹浄水場連絡管整備事業 重要給水施設配水管整備事業 	<ul style="list-style-type: none"> 水道管の耐震化が完了した重要給水施設（松村総合病院、かしま病院、ときわ会常磐病院） など 	<ul style="list-style-type: none"> バックアップの必要性や効果、建設予定の中部配水池の完成予想図 水道管の耐震化が完了する重要給水施設（医療センター、新松尾病院、磐城中央病院など）
<ul style="list-style-type: none"> 水道施設津波・浸水対策事業 	<ul style="list-style-type: none"> 平浄水場や下平窪取水場の浸水災害対策 大滝江筋用水路取水口～沈砂池 など 	<ul style="list-style-type: none"> 平浄水場浸水災害対策工事（継続工事：令和7年度まで） 山玉、平浄水場自家発電設備
<ul style="list-style-type: none"> 経営効率化の取組、料金関係、財政収支見通し 	<ul style="list-style-type: none"> 水道施設の適正化・効率化の取組（漏水防止対策事業） 他都市等と比較した割高な水道料金 など 	<ul style="list-style-type: none"> 経営効率化の取組（水道施設のダウンサイジング、効率的な運用等） 本市水道事業の特殊性 水道料金制度（シリーズ） 収支見通し



4 水道局の広報媒体

[広報紙、ホームページ、SNS (Twitter)]





広報紙

●特徴

保存性に優れ、高齢者を中心に幅広い層への広報に有効です。水道局が提供したい情報とお客さまが求める情報を的確にとらえ、「見てもらえる」、「読んでもらえる」紙面作りに努めています。

●ターゲット

高齢者や中高年層はもちろん、若年層にも水道に興味を持ってもらえる手法を取り入れるなど、まずは手に取って読んでもらう人を増やします。

●今後の対応

- ・専門的なスキルを研修などで学び、デザイン性の向上や分かりやすい文章作り（特に若年層受けが良いもの）に努めます。
- ・ピクトグラムを見出しなどに採用し、文字のみの場合よりもひと目で情報が伝わるようにします。

【昨年12月発行の広報紙第88号から、表紙などを大幅に変更。】



ホームページ

●特徴

即時性、専門性に優れ、全ての世代への広報に有効です。

災害時等における即時性の高い情報や、事業計画・経営情報など広報紙より詳しく専門的な情報を発信することができるほか、水道の使用開始・休止手続きも可能となっています。

●ターゲット

スマートフォンをはじめとする多機能携帯端末の普及に伴い、インターネットを手軽に利用できる環境になっていることから、全世代に幅広く見ていただけるよう、特性を生かした内容構成に努めています。

●今後の対応

- ・ホームページは発信できる情報量が豊富であり、広報媒体としての重要性が高いことから、迅速な情報提供とともに、発信している情報が最新のものであるかどうかを常に確認するなど、情報の鮮度を保ちます。
- ・ホームページはお客さまの問題解決ツールの一面をもち、必要な情報を見つけやすくする工夫が必要なことから、情報を取得しやすい構成づくりなど、見やすくわかりやすいホームページを目指します。



SNS(Twitter)

●特徴

即時性ととともに拡散性に優れており、日常の気軽な情報発信のほか、災害時等の素早い情報提供に有効です。また、写真や動画の投稿が比較的容易です。

●ターゲット

SNSを気軽に使用する若年層を中心に、水道に対する興味を持ってもらうため、定期的に情報を提供します。

●今後の対応

- ・各種施策や経営状況、災害対策の取組などの情報を分かりやすくコンパクトに発信するほか、災害等に伴う断水情報など、迅速な情報提供が必要な場合に積極的に活用します。
- ・情報発信力の向上を図るため、他事業体の投稿内容を継続して調査し、参考として活用します。



5 それぞれの広報媒体の役割





それぞれの広報媒体の役割

広報紙、ホームページ、SNS(Twitter) の3つの媒体は、各々特徴があり、発信する情報により、どれを活用するか選択します。

区分	形態	イメージ図	その他
広報紙	<ul style="list-style-type: none">水道局から情報が「飛び込んてくる」 (受動的)	<p>お客さま 水道局</p>	発行は年4回
ホームページ	<ul style="list-style-type: none">お客さまが情報を「取りに行く」 (能動的)	<p>お客さま 水道局</p>	
SNS (Twitter)	<ul style="list-style-type: none">お客さまが情報を「取りに行く」水道局から情報が「飛び込んてくる」情報が二次的に伝達する (受動的、能動的、拡散性)	<p>お客さま 水道局</p> <p>情報の拡散 ※お客さまを通して情報発信が可能</p>	



6 「どのように発信」





「どのように発信」

さまざまな発信方法があるが、**次の3つの媒体を主軸**として活用する。
また、発信に際して、バージョンアップや民間事業者のノウハウを取り入れることにより、**発信力の強化**を図ります。それぞれの媒体で、昨年度から**新しい取組**を始めています！

クロスメディアの推進

広報紙やSNSから、ホームページに誘導する。

※広報紙にQRコード、SNSにリンクを記載してメディア同士の連携を図る。

ホームページ

豊富な情報量を活かし、キメ細かな情報の提供

- 令和5年1月にスマートフォンからの閲覧がより快適になるなどのバージョンアップを実施しています。

お客さま意識調査等の実施
(求められるものを把握)

お客さま 水道局

効果的な情報の提供
(疑問等に速やかに回答)

広報紙

紙面をリニューアルし、幅広い年齢層へ届ける

- 令和5年度に広報紙コンサルティング業務委託を実施し、民間事業者の高い専門性と豊富なノウハウを取り入れ、より興味を引く紙面作りに努めます。

SNS(Twitter)

災害情報や各種施策をこまめに配信

- 令和4年10月からの取組で、有事の際には拡散力を期待し、普段はリアルタイムな情報を、短文で写真や動画を添付しながらこまめに配信します。



7 効果的でわかりやすい広報を目指して





効果的でわかりやすい広報を目指して

- 人口減少により水道料金収入が減少していく厳しい経営環境下においても、将来にわたり持続可能な水道システムを引き継いでいくためには、お客さまとの信頼関係の構築が極めて重要となります。
- 水道に関するお客さまの意識や満足度、ニーズ、さらには水道使用の実態について、各種アンケート調査などを活用しながら把握し、事業運営に反映させるとともに、お客さまが知りたい情報を的確に察知して情報を発信していきます。
- また、各種事業の必要性や経営状況などを、迅速かつ分かりやすい情報提供を行うため、広報のあり方について適時見直しを図りながら、より効果的な広報活動を実施していきます。
- 災害時の情報提供においては、近年におけるスマートフォンの普及等により情報媒体が多様化しており、SNSなど様々な情報媒体を活用した迅速な情報発信が重要であることから、時代の変化に適応した情報発信に努めていきます。



(参 考)





(参考)SNS (Twitter)

水道局の行事・活動内容や災害情報などをタイムリーに幅広くお知らせしているTwitterの公式アカウントを令和4年10月に取得し、様々な情報の発信に努めています。

いわき市水道局
132 件のツイート

プロフィールを編集

いわき市水道局
@iwakishisuidou

いわき市水道局の公式アカウントです。最新のイベント情報、災害発生時の緊急情報など、水道事業などに関する情報を発信します。原則としてフォローや返信は行っておりませんのでご了承ください。ご意見やご質問がある方は、いわき市水道局ホームページよりお寄せください。
※メディアポリシーについては、次のURLをご確認ください。

📍 福島県いわき市平字童子町2-5 city.iwaki.lg.jp/www/contents/1...
📅 2022年10月からTwitterを利用しています

2 フォロー中 163 フォロワー

おすすめツイート

- 内田広之(いわき市長) @... フォローされています **フォロー**
- 川崎市上下水道局 [...] @kawasaki_jouges **フォロー**
- TOYOTA GAZOO RACING @TOYOTA_GR **フォロー**
📌 プロモーション

[さらに表示](#)



(参考) Twitterの実績

これまで投稿した約160件のツイート（つぶやき）のうち、インプレッション数が多かったもの（上位5傑）を下記の表でまとめています。（5月10日に集計。）

一つの投稿で、インプレッション数が一番多いもので約11,000回表示され、投稿内容などにより、他の媒体より発信力・影響力を有することがあります。

※インプレッション数：ツイートが表示された回数

インプレッション数	投稿内容	投稿日
約 11,000	令和元年台風により被災した平窪第2ポンプ場	10月28日
約 8,000	すいどういわき第88号発行のお知らせ	12月20日
約 7,000	防寒対策したのに凍結した場合の解決策	1月23日
約 6,000	水道凍結防止運動	12月12日
約 6,000	防災EXPO/イオンモールいわき小名浜	11月2日



(参考)「水道事業における広報マニュアル」の改定(日本水道協会)

- 日本水道協会は、平成21年発行した「水道事業における広報マニュアル」を改訂（令和5年3月）し、SNSや動画、広報戦略といった時代に即した項目をはじめ、現在水道に求められている広報のあり方等を、多くの水道事業者の先進事例とともに紹介しています。
 - 改訂版マニュアルは、人口減少に伴う料金収入の減少に施設の老朽化、耐震対策の遅れなど、水道界に山積する課題の解決には水道利用者の理解促進が重要であるとしています。
 - 広報項目について、法令項目などの必ず広報するもの、広報すべきもの、広報すると良いものと分類して整理しています。
 - また、どの媒体がどのような広報項目に適しているか、広報媒体を整理しています。
- ※ 他事業体の先進的な取組など、本市でも参考になるような事例の紹介が充実しており、本マニュアルを活用しながら、より分かりやすい広報に取り組んでいきます。



説明は以上となります。
今後とも、より良い広報活動に
努めていきます。



未来に引き継ぐ いわきの水道 ～安全でおいしい水を必要なだけ～

