

丹波市水道部広報戦略

Sui-DO! -Quest プロジェクト



水道部経営企画課



目次

▶はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	2	P
-----------------------	---	---

▶アクションプラン紹介

1 水道部広報紙の発行・・・・・・・・	5	P
2 水道部公式 SNS の開設・・・・・・・・	6	P
3 水道部×学生・・・・・・・・	7	P
4 水道こども新聞コンクール・・・・・・・・	9	P
5 水・水道をテーマにしたポスターコンクール・・・・・・・・	9	P
6 トライやるウィーク受け入れ・・・・・・・・	10	P
7 丹波市水道ボトルウォーター・・・・・・・・	11	P
8 プレスリリースの強化・・・・・・・・	12	P
9 水道部ホームページの整理・・・・・・・・	12	P
10 小学生水道出前講座・・・・・・・・	13	P
11 浄水場バーチャル見学動画の自主製作・・・・・・・・	15	P
12 大人向け水道出前講座・・・・・・・・	16	P
13 水道PRイベントの出展・・・・・・・・	17	P

▶水道部広報年間スケジュール・・・・・・・・	18	P
------------------------	----	---

▶はじめに

丹波市の水道事業を取り巻く環境は年々厳しくなっており、給水人口の減少による料金収入の低下や、施設の老朽化による更新・耐震化で莫大な費用が必要となってくるなど、様々な課題に直面しています。

水道部では、それらの課題を解決するため、水道施設長寿命化計画、管路更新計画や経営戦略を策定し、将来を見据えた効率的な整備を行うことで、安定した水道事業の運営を目指しています。

一方で、これまではお客様に対し、水道部からは広報紙や防災無線などによる一方的な情報提供が多いため、お客様の声を聴く機会が少なく、お客様とのコミュニケーションが不足しておりました。

今回、策定しました広報戦略は、できるだけ多くのお客様に情報提供することや、お客様との対話の機会を増やし、丹波市の水道事業についてご理解いただき、お客様と共に課題を解決していくお客様参加型の水道事業を目指すものです。

Sui-DO! -Quest プロジェクト

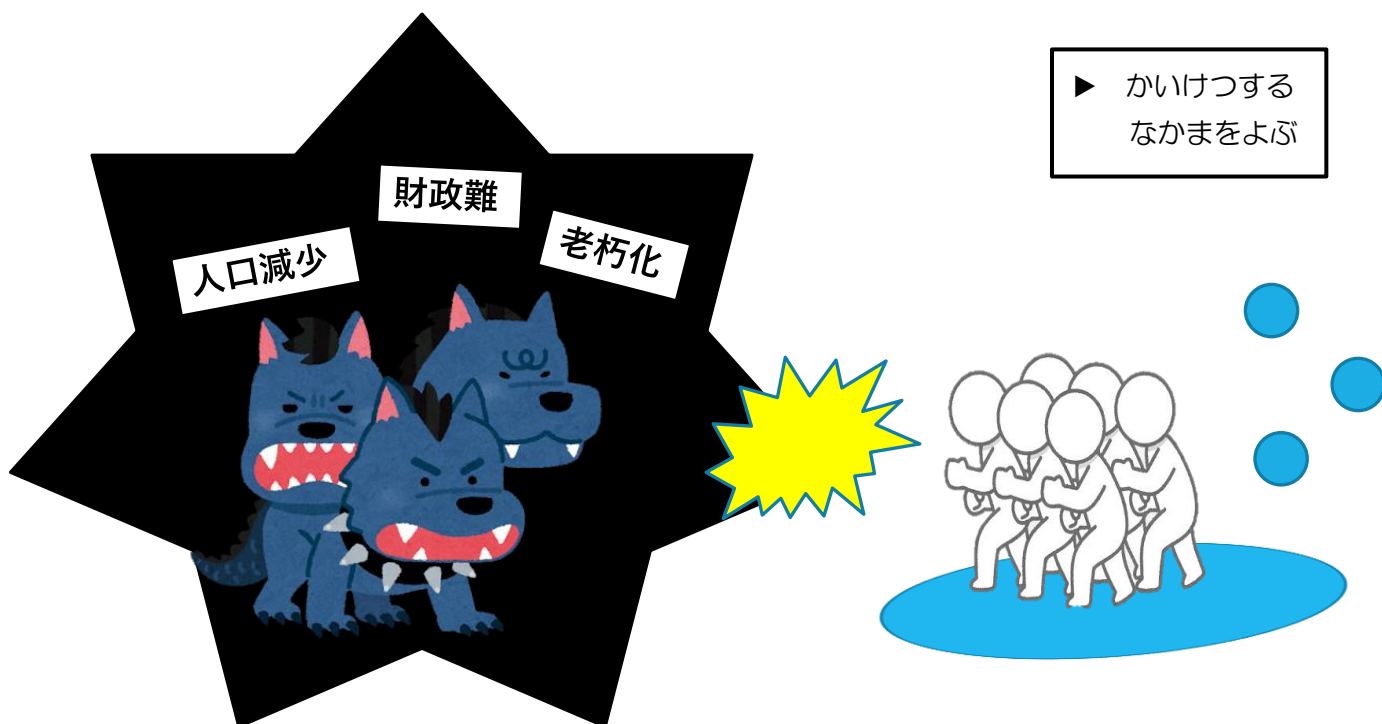


このプロジェクトでは、水道に興味がなかった方にも親しみを持ってもらえるようストーリーを設けました。こうしたストーリーを通して親しみを持ちながら水道事業の様々な課題に「Quest」していただき、水道部職員と共に課題解決に「DO!」し、お客様参加型の水道事業を目指します。

▶ ストーリー

この広報戦略の探求の舞台は、皆様の住む「タンバシスイドウ」という世界です。安全で安心な生活を送れるよう、日々、スイドウ部で働く職員が様々な困難に立ち向かっています。

しかし、近年、給水人口の減少に伴う収入の低下、管路や施設の老朽化や財政難など、様々なモンスター（問題）がやってきており、スイドウ部の職員だけで解決することは困難になってきました。



そこで、市民の皆様一人ひとりに、これらの直面するモンスターについてまず「知ってもらい」、一緒に「対策を考え」、少しでも仲間を増やしこれらのモンスターをやっつける（解決する）ことを目指します。

また、課題解決だけでなく、様々なスイドウ部の取り組みについても知ってもらうことでスイドウについてより深い理解を得てもらい、お互いの信頼度の強化に繋がります。

～タンバシスイドウ広報マップ～

水道についてのお互いの理解度・満足度(水道レベル)は今後、アンケート等で確認し、更なる向上を目指します。

タンバシスイドウのリアルタイムを知る

水道部広報紙の発行
水道部公式 SNS の開設
プレスリリースの強化
水道部ホームページの整理

スイドウに参加する

水道こども新聞コンクール
水・水道をテーマにしたポスターコンクール



ナカマを増やす

水道部×学生
水道部×企業
トライやるウィーク受け入れ



▶ 丹波市水道
給水面積 約 297 km²
給水人口 約 65,000 人

タンバシスイドウを知る

浄水場バーチャル見学動画の自主製作
小学生水道出前講座
大人向け水道出前講座
水道 PR イベントの出展



新しいアイテムの獲得

丹波市水道ボトルウォーター



▶ 具体的なアクションプランについては次項より紹介していきます。

タンパシスイドウの
リアルタイムを知る

1 水道部広報紙の発行

水道部広報紙イメージ



これまでは水道部の紙面による広報として、丹波市が発行する「広報たんば」内における水道コラムの連載等を行ってきました。当コラムでは、文字数や発行日のタイミングなどに制約があり、伝えたいが、伝えることのできない情報が多く、内容も「水道に関すること」「水に関すること」「水道事業のお知らせ」などと統一性もとれないままでした。

そこで、制約を受けない独自の紙面を発行することにより、水道コラム等では伝えきれなかったことを中心に情報発信を行います。子どもから大人まで親しんでもらえるような、わかりやすく水道部らしい広報紙を目指します。

また、独自の広報紙だけでなく「広報たんば」にも引き続き情報は掲載し、複合的に情報の発信を行います。掲載内容は各月でピックアップできるような事業や水道部広報活動の簡単な紹介に留め、詳細や具体的な内容については独自の広報紙に委ねることとします。

年間2回（夏・冬号）の発行予定

A4サイズ ・ 4ページ程度 （予定）

2 水道部公式 SNS の開設

タンパシスイドウの
リアルタイムを知る



近年、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の利用者数は増加傾向にあり、ICT 総研によると日本の SNS 利用者は 2016 年末に 6,872 万人、2018 年末には 7,486 万人へ拡大するといわれており、ネットユーザーに占める LINE 利用率は 72%、Twitter 41%、Facebook 36%となっています。

情報を得るために能動的に動かなければ情報を得られない広報紙やホームページなどとは違い、SNS ツールは登録さえすれば情報を自動的に受け取ることができ、新たな情報の受け手を獲得できます。

周辺自治体においても Twitter や Facebook を導入する自治体は増えており、SNS を通したリアルタイムでの情報流通は、利用場所を問わず、隙間時間も活用可能なことから若者だけでなく様々な年代の利用者を有しています。

緊急の断水や水道工事など、いち早く情報発信をしたいときや、広報誌、ホームページにまで掲載するほどではないが、ちょっとした水道にまつわる小ネタ話など、広報の隙間を埋める役割を持つことが期待できます。

1,718 の自治体（H26.4 総務省データより）のうち、現在他自治体において水道部局が独自の SNS を開設、更新しているところのごくわずかで、兵庫県内の各市町村水道局においては例がほとんどなく、丹波市水道部が今始めれば、先進的な取り組みとなり、話題性と発信の影響力を持つことができます。

発信内容案

- ・水道工事のお知らせ
- ・メーター交換のお知らせ
- ・濁水発生等のお知らせ
- ・緊急断水のお知らせ
- ・水道部出前講座等各種 PR 事業、イベントの宣伝
- ・ホームページ更新時のリンク貼付
- ・その他

ナカマを増やす



3 水道部×学生

メニュー

1. 丹波市水道部の現状について学ぶ
2. 具体的な今後の対策について考える
3. PR のイベントを企画立案し、実施する
4. 活動報告・まとめ



丹波市の水道をPRするという産官学連携の協働プロジェクトとして関わってもらい、丹波市の水道水のイメージ向上を目標とすると共に、プロジェクトの中で、学生たちが企画・運営の中心に立つことで、マーケティングを学ぶ学生の専門性を高める教育効果を生むことが期待できます。また、大学生と連携することのメリットとして、「次世代のお客様」であること、ゼミ等で「学生に直接話しを聞くことができる」こと、「水道に対する関心が薄く課題解決の対象である」ことなどです。

1. 丹波市水道部の現状について学ぶ

★水道出前講座、丹波市水道部の紹介、これまでの広報事業説明の実施（大学にて）

→「これからの水道事業の広報について「考える」グループワークを行う

- ・課題や改善点を考える【Problem】
 - ・続けていくべきことを選択する【Keep】
 - ・やってみるべきだという提案を考える【Try】
- （学生、公務員らしい、お金をできるだけ使わない案を）

★丹波市に来てもらい市内水道関連施設を見学してもらう（丹波市にて）

→グループワークで考えてきた【Problem】、【Keep】、【Try】を意識しながら実際の水道関連施設の見学や市内各地の見学をする。

- ・現地、現場を訪れることで、これまで考えてきていたものが実情と照らし、検証する
- ・見学等を通して知ったこと、感じたことをもとに、改めてグループワークを行う

2. 具体的な今後の対策について考える

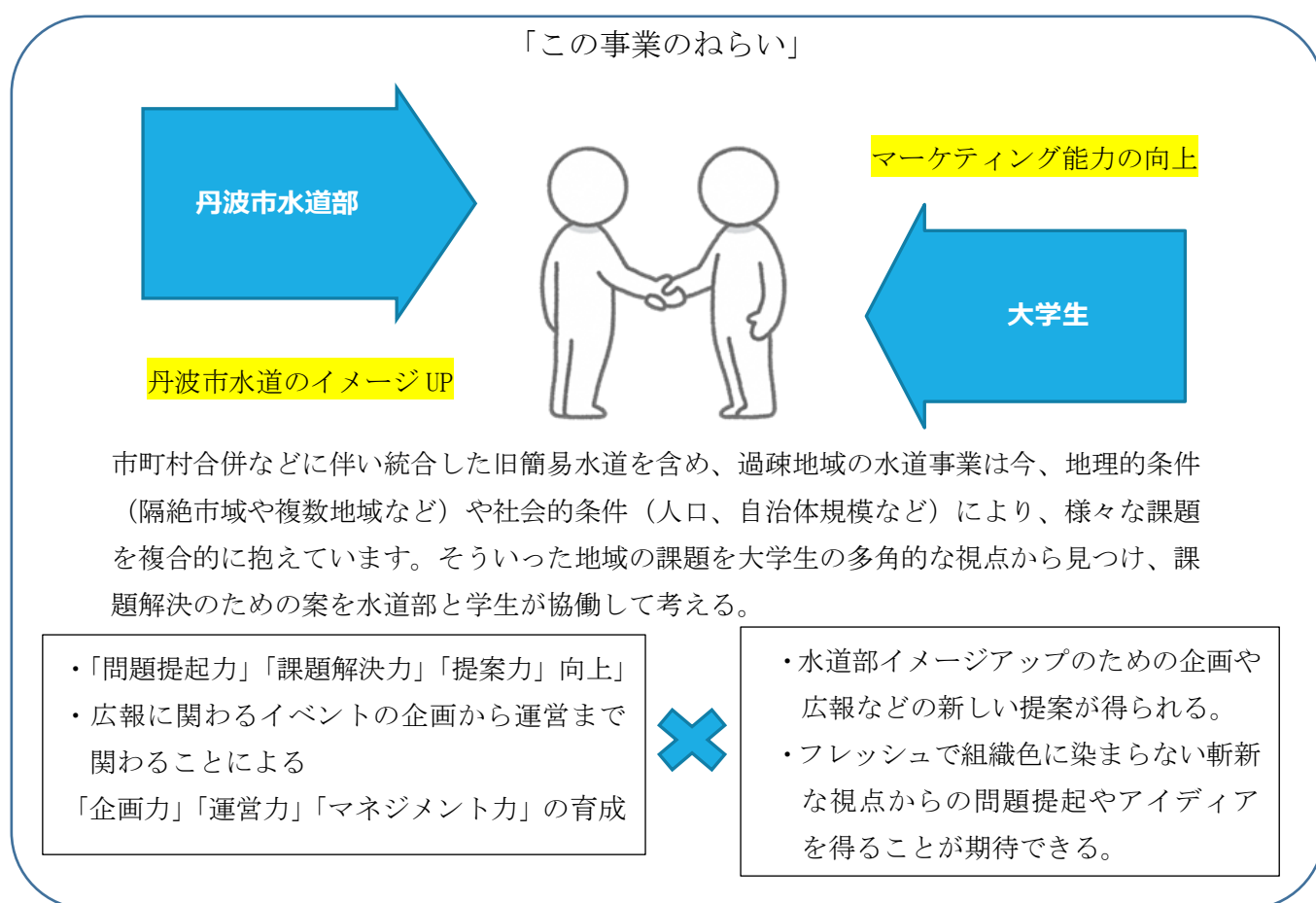
- ・これからの水道事業の広報について、具体的な政策案を考える
- ・学生目線からの様々なアプローチを発案してもらう

3. PR のイベントを企画立案し、実施する

これまでのグループワーク、現地視察、具体的な政策提案等で浮かび上がった課題の解決につながるような水道事業 PR のイベントを企画、実施する。

4. 活動報告・まとめ（大学 or 水道部事務所）

イベントや企画の実施を通して、さらに改善できると思った点、やってみて良かった点新たに見つかった課題などを振り返ってまとめ、水道部職員の前で発表してもらう。



学生から頂いた意見や提案を積極的に受け入れ、今後の水道事業に活かしていくとともに、市内企業との連携についても検討していきます。

スライドに

参加する



4 水道こども新聞コンクール

水道出前講座を実施した全ての小学校を対象に募集を行います。

水道出前講座で学んだことを A3 の紙（簡単な枠を作った様式）に新聞形式にしてまとめてもらいます。

募集目的

「水」や「水道」について学んだこと、感じたことを新聞にまとめて表現することにより、「水」に関する豊かな感性をと知識を育むとともに、「水道水」をより身近なものに感じてもらいます。

審査方法

水道部全職員、水道運営審議会委員による投票

表彰

水道部広報紙にて発表（12 月頃）

スライドに

参加する



5 水・水道をテーマにしたポスターコンクール



「安全・安心でおいしい丹波市の水道水」の PR と、「水道水」をより身近なものに感じて欲しいという思いから、夏休み期間に市内の全小学生を対象に募集します。最優秀賞 1 点をはじめ、1・2 年生の部、3・4 年生の部、5・6 年生の部よりそれぞれ優秀作品を選び、表彰します。

表 彰

- ・ GOGO フェスタステージブースにて行う予定（10 月末頃）
→受賞対象者 入賞者全員
- ・ 賞が確定次第、該当する児童の学校へ連絡、表彰式への出席の確認

審査方法

水道部全職員、水道運営審議会委員による投票

展 示

柏原住民センター、ロビーに入賞作品のみ展示

ナカマを増やす



6 トライやるウィーク受け入れ

丹波市水道部（案）

- ・1日目 各浄水場・配水池見学（点検）
- ・2日目 窓口対応・水道事業 PR 紙面作成①
- ・3日目 小学校出前講座帯同・水道事業 PR 紙面作成①
- ・4日目 水道事業 PR 紙面作成②
- ・5日目 水道事業 PR 紙面の完成・発表・まとめ

各浄水場・配水池見学（点検）

市内浄水場・配水池やトライやるウィークに参加している学校に関わる給水区域の水道関連施設などを点検の一環として1日をかけて見学し、日々接している水道の普段見ることのできない姿について学んでもらう。

窓口対応

- ・経営企画課窓口に来られるお客様をカウンターにて対応し、担当職員につなぐ接客業務を体験してもらう。
- ・経営企画課に着信する内線電話の対応（担当職員につなぐ）を体験してもらう。

小学校出前講座帯同

小学校出前講座に帯同していただき、浄水場見学等での児童の誘導・スライドによる説明を体験（クイズコーナー等での依頼を予定）してもらう。



水道事業 PR 紙面の作成

今回の職業体験で知ったこと学んだことを同世代にわかりやすく、おもしろく伝えるかを考え制作に取り組んでもらい、広報について体験してもらう。
また、完成した紙面は最終日にまとめ、総括を兼ねて職員の前で発表してもらう。

実施時期：丹波市内中学校トライやるウィーク実施期間平成 30 年 6 月 4 日（月）～8 日（金）

新しいアイテムの獲得



7 丹波市水道ボトルウォーター



平成 24 年度から平成 25 年度の 2 年間製造していたボトルウォーター「丹（まごころ）の水」

▶PR として

丹波市では、市としての独自性や個性、理念を表現し、内外にイメージをアピールするため「丹（まごころ）の里」丹波市をスローガンとして「丹波市 C I 戦略」を展開しています。

一方、水道事業としては、水道施設統合整備事業により水道施設の効率化や品質の平準化を目指し、より安全・安心でおいしい水を市民の皆様にお届けし、蛇口から水道水を直接飲む文化が育めるよう P R に努めているところです。

こうした取り組みをさらに進めるためにも、水道水によるボトルウォーターの製造を行います。

▶災害対策として

ボトルウォーターは災害などの非常時には、備蓄水としての役割を果たすことが期待できます。

丹波市においては平成 26 年度豪雨災害により未曾有の被害を経験し、水道施設も大きな被害を受け、水を供給できない地域も発生しました。そうした災害に備えるものとして、また、災害からの復興した姿を P R するアイテムとして、市外における被災地支援の物資としても活躍が期待ができます。

▶評価の対象として

長野県企業局水道事業課、福島市水道局においては、市内外 P R 用、備蓄用飲料水として製造したペットボトル水を申請事務等にも工夫を凝らし、結果として、モンドセレクション最高金賞を受賞するまでに至りました（「川中島の水」・「ふくしまの水」）。こうした外部からの評価は水道部で働く職員だけでなく、市民の方にとっても地域の誇りになります。

また、受賞に向けて思考錯誤を繰り返すことで広く、水道事業のサービス向上にもつながり様々な相乗効果が期待できます。

8 プレスリリース（報道機関への情報提供）の強化

タンパシスイドウの
リアルタイムを知る

広報事業は、知ってもらうことに意義があります。情報の受け手を少しでも取りこぼさないようにすることと、外部からの取材や記事に取り上げてもらえることは市民にとっても誇りになることと、水道部で働く職員のモチベーションアップにもつながることから、各新聞社などに積極的に情報発信を行うようにしていきます。

新聞やテレビなどを活用する情報提供は速攻性、広域性に優れ、その報道内容に対する客観性や信用度が高いこと、さらに経費がかからず経済性が高いという利点があります。

9 水道部ホームページの整理

タンパシスイドウの
リアルタイムを知る



現行のホームページを活用し、新たなトピックスの追加や情報の整理などを行い、皆様にとって「見やすく分かりやすい」、興味を惹けるようなホームページを目指します。

【平成 30 年度～】追加予定

- ・子供向け（キッズ）コーナーの新設
（丹波市水道部ホームページ内にて）
- ・水道施設統合整備事業 12 年のあゆみ PDF
- ・水道部広報紙 PDF・各浄水場リーフレット PDF
- ・各水道施設（ドローン撮影）映像、写真の掲載

タンバシスイドウを知る



10 小学生水道出前講座

平成 29 年度 小学生出前講座実施 実績

日程	学校	人数 (名)	見学地
6 月 7 日	黒井小学校	24	氷上中央浄水場
6 月 8 日	崇広小学校	67	母坪浄水場
6 月 13 日	吉見小学校	9	上垣浄水場
6 月 14 日	東小学校	42	母坪浄水場
6 月 20 日	上久下小学校	13	山南浄水場
6 月 27 日	久下小学校	17	山南浄水場
6 月 29 日	西小学校	29	氷上中央浄水場
7 月 4 日	竹田小学校	21	友政浄水場
7 月 5 日	新井小学校	24	母坪浄水場
7 月 10 日	三輪小学校	18	上垣浄水場
7 月 11 日	中央小学校	35	氷上中央浄水場
10 月 16 日	進修小学校	20	母坪浄水場
11 月 6 日	南小学校	26	氷上南浄水場

計 345 名

内容	
スライド上映 (約 30 分) 各小学校教室または浄水場 にて	水は何に使われている?・水はどこから来るの?
	水道水ができるまで・水道の歴史
	丹波市の水道・水道の仕事・水道クイズ
浄水場見学 (20 分)	
質疑応答 (10 分)	

平成 29 年度は市内小学校 22 校中 13 校、345 名を対象に出前講座実施しました。

これまでは小学校側からの要望、申請に基づいて出前講座を行う受動的な体制でしたが、平成 30 年度からは 4 月に各小学校に案内を送るなど告知を積極的に行い、市内小学校全 22 校で出前講座の開催を目標にしています。

そこで、授業時間の確保が困難などのさまざまな事情により浄水場見学まではできない学校には水に関する実験等を内容に組み込み、学校の教室だけでも充実したボリュームの出前講座ができるようにメニューを増やします。

- ・ 出前講座スライド内容の追加

アンケートで「浄水過程の様子を映像でも良いので確認できたら・・・」との意見がありました。その他、各浄水場のドローンによる水源から浄水場、配水池までの映像を撮影し上映します。同様に、漏水事故現場、復旧工事などの映像が撮影できれば撮影し映像による紹介もできるようにします。

- ・ 記述用冊子の作成

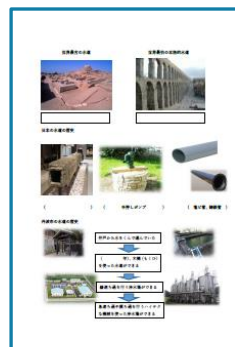
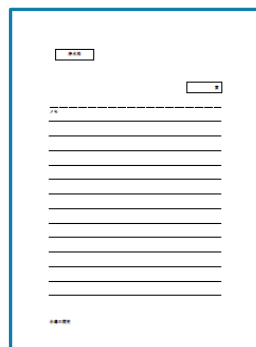
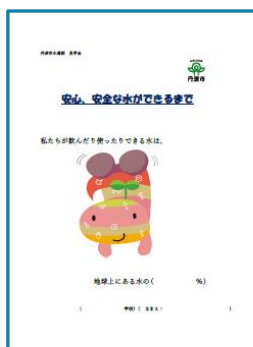
あらかじめ重要なところを抜粋し、数字や名称などを穴埋め形式にしてメモを取る量を少なくし、話を聞くことができる時間を増やすことと、学校に帰った後の学習における要点を整理しやすくするために、オリジナルの冊子を作成、配布します。

- ・ 実物の展示

水道管や止水栓、量水器ボックスなど普段見ることのできないものを出前講座にて展示し、見る・知る・触れる機会をつくり、水道に関する知識や興味を持ってもらえるようにします。



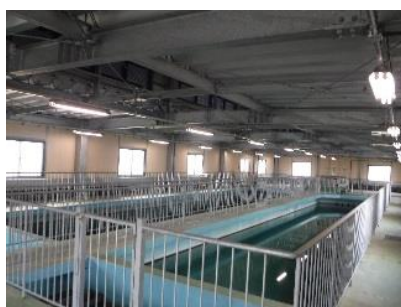
記述用冊子イメージ



タンパシスイドウを知る



11 浄水場バーチャル見学動画の自主製作



水道部職員が、ドローンやビデオカメラを駆使し、撮影・動画編集等を自前で行い、丹波市の代表的な浄水場の様子を、バーチャル見学できるようにし、水道部が出展するイベント等や出前講座などにおいて活用し、普段見ることのできない浄水場の姿について、知ってもらえるようにします。



12 大人向け水道出前講座



お客様の準備していただいた会場に、水道部職員が出向き、水道事業に関する重要な施策についてや、水道にまつわる話などを行います。

- ・スライドによる説明を行う他、要望等に合わせて体験、実験的なメニューも検討します。
- ・その他の部署等で行われている出前講座とも積極的に連携して、より多くの方に水道事業等に関する理解を深めてもらえるようにします。
- ・親子・若者でも楽しめるアトラクションの検討。

例) 体験型 リアル脱出ゲームを応用した「水道リアル脱出ゲームアトラクション」

▶ 体験型 リアル脱出ゲームとは

設定された空間に置かれたヒントやメッセージなどを基にして、「制限時間内に、全ての謎を解き、その空間から脱出する」という謎解きをメインに据えたコンテンツ。難易度や対象年齢は企画に応じて設定、基本的には数名の仲間や家族で協力し合い、散りばめられた謎を解き、「ミッションクリア」を目指します。座って聞くだけの出前講座だけでなく体や頭を動かしながら学ぶ参加型体験学習として期待できます。

ナカマを増やす



13 水道PRイベントの出展



例年、水道部では水道PRイベントとして10月末に開催されるGOGOフェスタにPRイベントブースを出展していました。しかし、天候不良などにより中止になると、年に一度の貴重なPRの機会を失う恐れがあります。さらなる水道事業のイメージアップのために各種イベントへの出展など、お客様の目に触れる機会を増やしてPR活動を推進してまいります。

水道週間
(6月1日～)

水の週間
(8月1日～)

世界水の日
(3月22日)

市内
各種イベント



- ▶ 身近に水道を感じてもらえるアイテムとして、水道PR用「水道パイプわなげ」を各種イベントに無償貸出することなども検討しています。

水道部広報年間スケジュール

	H30	H31~
水道部広報紙の発行	実施	
水道部公式SNSの開設	検討・実施	
水道部×学生	検討・実施	
水道こども新聞コンクール	実施	
水・水道をテーマにしたポスターコンクール	実施	
トライやるウィーク受け入れ	実施	
丹波市水道ボトルウォーター	検討	実施
プレスリリースの強化	実施	
水道部ホームページの整理	実施	
小学生水道出前講座	実施	
浄水場バーチャル見学動画の自主製作	実施	
大人向け水道出前講座	実施	
水道PRイベントの出展	検討・実施	

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]