

### 3. 広報で掲載する内容

水道事業体が行う広報に記載する内容には、住民に最低限これだけは知っておいてもらいたいという基本情報と、それ以外に水道事業体として興味を持ってもらいたい情報がある。それらを上手く組み合わせながら広報の記事を作り上げていく。

#### 3-1 手続・制度の広報

##### (1) 水道使用・変更各種申込み、届出手続の案内

水道使用・変更各種申込み、届出手続の案内については、水道事業体の広報として最も基本的かつ重要な情報発信である。

書類記入例や注意事項を併記し、住民が理解しやすい内容にする。また、その手続の担当部署については内線又は直通電話を記載するなどし、連絡先に迷ったり、数カ所に電話をかけ直すなどの無駄な手間を住民に強いることのないよう配慮する。

〈例〉 転出・転入手続、名義変更（使用者・所有者）

**水道に関するお届け・お問い合わせは**

- **水道局電話受付センター**
  - 水道の使用開始・中止・ご契約者変更について
  - 水道料金・使用水量
  - 担当先がわからないとき

**☎ 048-665-3220**  
**FAX 048-665-5536**

受付時間／午前8時～午後9時（年中無休）
- **修繕受付専用フリーダイヤル**
  - 道路漏水などの修繕工事について

いちはやく ツーホーを  
**☎ 0120-189-240**
- **水道局ホームページアドレス**

<http://www.city.saitama.jp/suido.html>



**水道庁舎**  
浦和区野々谷1-13-2  
048-832-1111(代表)



**北部水道営業所**  
北区益群町200-1  
048-665-5505(代表)



**南部水道営業所**  
浦和区常盤6-14-16  
048-831-6391(代表)



## (2) 水質検査結果・その他の情報提供

水道法第 24 条に定める水質検査の結果や水道事業に関するその他の情報提供については、ともすれば難解かつ専門用語も多くなりがちなため、図やイラストを活用し、簡便にかつ視覚的にも理解しやすいよう広報すること。

〈例〉水質検査結果、予算・決算、水道料金、減免制度など

### 平成18年度事業報告

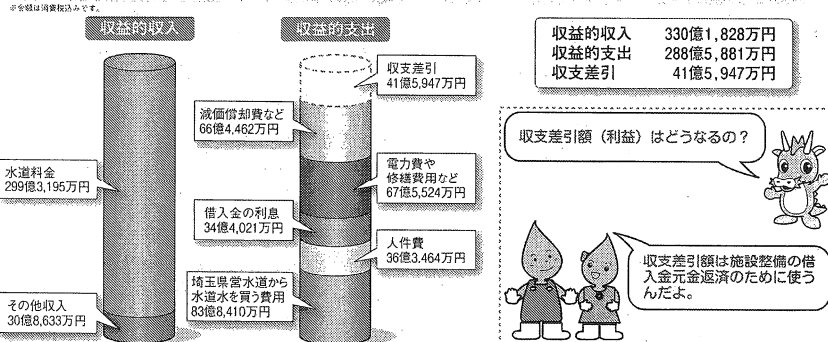
平成18年度は、水需要の構造変化による継続的な使用水量の減少傾向のなか、  
 ●事務事業の見直しなどによる計画的・効率的な事業経営  
 ●老朽管の更新や道路漏水の早期発見・修繕による水の有効利用  
 ●徹底した経費の削減  
 などにより黒字を維持し、累積された利益などを、借入金の返済や施設の整備・更新のための財源に充てました。

#### 平成18年度の主な事業

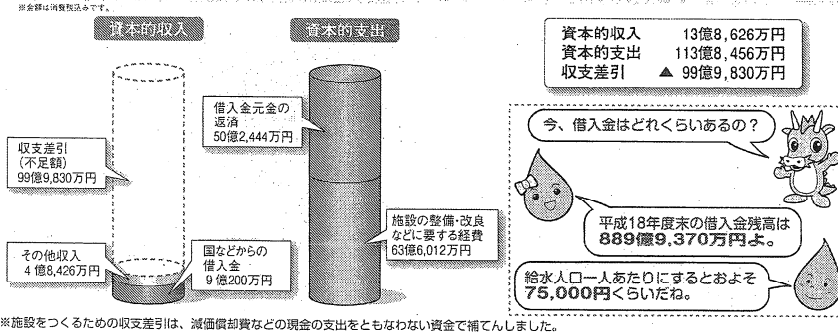
- ① 施設の整備事業  
 施設の維持強化のため、西部配水場の配水ポンプ設備更新工事を実施しました。  
 また、配水機能の向上を図るため、白幡配水場の無停電電源装置更新工事をはじめとして、高鼻浄水場の次亜塩素設備改良工事などを実施しました。
- ② 震災対策事業  
 災害時にも強く信頼性の高い施設にするため、東大宮浄水場の耐震化工事や導水管の耐震化布設替工事を行いました。
- ③ 配水管整備事業  
 効率の良い安定した給水の確保と水の有効利用のため、配水管の布設工事及び老朽管の布設替工事を行いました。

#### 財政状況

##### 水道水をお届けするための費用（収益的収入及び支出）



##### 施設を作るための費用（資本的収入及び支出）



## 3-2 使用上の注意

### (1) 住民側において注意すべき事項

住民側において注意すべき事項について、わかりやすくイラストや具体的な事例を提示して広報すること。

〈例〉 季節に応じた対策（凍結防止など）

時勢に関わること（悪徳商法への注意など）

メーターの読み方

漏水の発見方法

#### ●悪質な訪問販売にご注意ください

水道局職員を装ったり、水道局から依頼されたと偽った悪質な訪問販売が多発しています。水道局では次のようなことは一切行っておりません。

- お客様からのご依頼のない検査や点検
- 浄水器などの器具の販売やあっせん
- 水道管洗浄のすすめ
- 電話や訪問でのアンケート

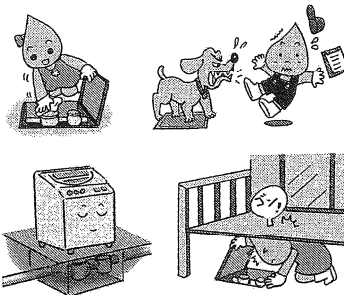
※水道局職員は「職員証」、委託を受けた者は「証明書」を携帯しています。ご不審に思われたときは、これらの提示を求めるか、水道局電話受付センターにお問い合わせください。また、家の中には絶対に入れないでください。



#### ●検針にご協力ください

検針は2か月ごとに行います。検針がしやすいようにメーターボックスの管理にご協力をお願いします。

- 中はいつもきれいに
- 犬ははなしてつないで
- 上には物を置かないで
- 建物や車などの下にならないように

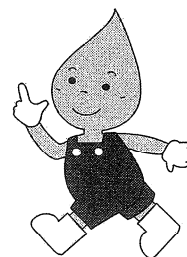


#### ●水道メーターの紛失にご注意ください

家の解体工事や増築工事などで水道メーターを紛失する場合があります。工事を予定される場合は、水道局電話受付センターにご連絡ください。

#### ●使用していない水道を使うときにもご連絡を

引っ越しのときに使用中止の手続きをした水道を、リフォームや家の取り壊しなどで使用するときにはお届けが必要です。水道局電話受付センターにご連絡ください。



### 3-3 住民へのお願い（協力要請）等の広報

3-1、3-2で「住民に最低限知っておいてもらいたいこと」の基本事項について記述した。この他にも「住民へのお願い（協力依頼）等」は、対象となるすべての住民に知ってもらい、理解して、行動してもらわなければならない。そのため、内容については、だれが読んでも理解できる内容とすることが必要である。

協力依頼等については手元にお知らせが残る方が繰り返し読めるので、チラシの全戸配布などの手段がとられることが多い。

#### (1) 内容

##### (a) タイトル

この文書で何を依頼するのか概要がわかるタイトルをつける。内容説明よりも大きめの文字で目立たせる。

##### (b) 説明文

5W1Hを簡潔に記載する。また、図表及びイラスト等を使って、住民にわかりやすく表現する。

##### (c) その他

問い合わせ先（担当部署名・電話番号・ファックス番号・メールアドレス）、問い合わせの受付時間、注意事項等。

〈例〉減水、にごり水のお知らせ

## 減水 にごり水 のお知らせ

水道工事のため、下記の日時に水の出が悪くなったり、落ちることがあります。

大変ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお祈りします。



●●月●●日(●) ●●時●●分 から

●●月●●日(●) ●●時●●分 まで

●小雨決行 ●雨天決行 ●雨天中止

・順延の場合は

●●月●●日(●) ●●時●●分 から

●●月●●日(●) ●●時●●分 まで

【お問合せ先】

平日 8:30~17:00 電話 ●●●-●●●

▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲

上記の時間以外: 水道修繕センター 0120-014-734  
(受付業務委託会社)

川崎市水道局  
KAWASAKI CITY

#### 使用者の皆様へのお願い

- ① 飲み水等は「くみ置き」するなどし、あらかじめご用意ください。
- ② 工事時間中は必ず蛇口を開けておいてください。
- ③ タンク式トイレも、できるだけ使用しないでください。使用されますと、タンクが空になって故障する場合があります。

このお知らせが被褥された建物の受水槽や直結増圧ポンプをお使いの管理人の方・所有者の方へのお願い

- ① 受水槽に濁り水が入らないように、工事の直前に受水槽の流入バルブを開けてください。
- ② 濁り水・減水の影響により、直結増圧ポンプに故障等が起きる場合があります。ポンプの種類に応じて、必要な措置を行ってください。
- ③ 水の供給が止まると、濁水ブザーが鳴ったり、ポンプの故障等が起きる場合があります。設備に応じて必要な操作を行った上、水の使用をお控えください。
- ④ 万が一、これらの装置に何らかのトラブルが生じた場合でも、水道局は責任を負いかねます。  
工事終了後に、蛇口の水が白く濁ることがありますが、空気と水が混ざって発生する現象であり、しばらく水を流すと綺麗になります。  
確認の上、ご使用ください。

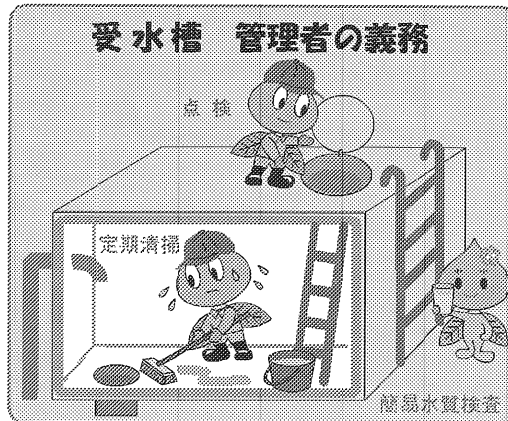
本広報物は、川崎市水道局からの委託を受けて、●●●●●●●●が配布しています。

## ご自宅の受水槽は大丈夫ですか？

マンション・ビルなどで受水槽がある場合、受水槽以降の設備・水質の管理は、建物の所有者または管理者が行うことになっています。

水道局では安全でおいしい水をお届けしていますが、受水槽が適切に管理されていないと安心して水を使うことができません。

受水槽の有効容量が8m<sup>3</sup>以下の場合、水道法の規制がないため管理が行き届かない場合があります。適切な管理をお願いします。



(財)川崎市水道サービス公社では8m<sup>3</sup>以下の受水槽の外観調査、簡易水質検査を行っています。現在の実施区域は川崎区・幸区です。この調査に費用が発生することはありませんので、ご協力をお願いします。

3部局連絡 (財)川崎市水道サービス公社 ☎044-866-1121 FAX044-866-1172

### (2) 広報媒体

広報媒体として、水道事業体又は自治体等で発行している広報紙、テレビ等の映像、ホームページ、チラシ配布及び広報車等などがある。第2章でも紹介しているが、各媒体の特徴をよく把握した上で、最も効果が期待できるものを選択する。

### (3) 具体的な掲載項目

住民に最低限知っておいてもらいたい事項、その他協力要請が必要な事項は以下のようなものである。

#### (a) 水道料金

##### ① 料金体系

料金体系の説明と料金表の掲載

##### ② 他自治体との料金の違いの理由

水道事業体毎に料金が違う理由

水道料金の決定の仕方

- ③ **料金の支払い方法**  
窓口納付、振込、口座振替、コンビニ払い、クレジットカード払いの案内  
料金滞納の場合には給水停止がある等の警告
- ④ **料金に関連して、水道事業財政状況**  
グラフなどを用いたわかりやすい財政状況説明

**(b) 水質・水質検査**

- ① **水質検査の結果**  
検査を行った日付や内容、結果の公表
- ② **残留塩素について**  
残留塩素の大切さ  
気になる場合の対処方法（おいしく飲む方法の紹介）
- ③ **水質検査の受付**  
自宅の水道水を検査してもらいたい時、どこへ水質検査を依頼するのか、連絡先と手続、費用等の紹介

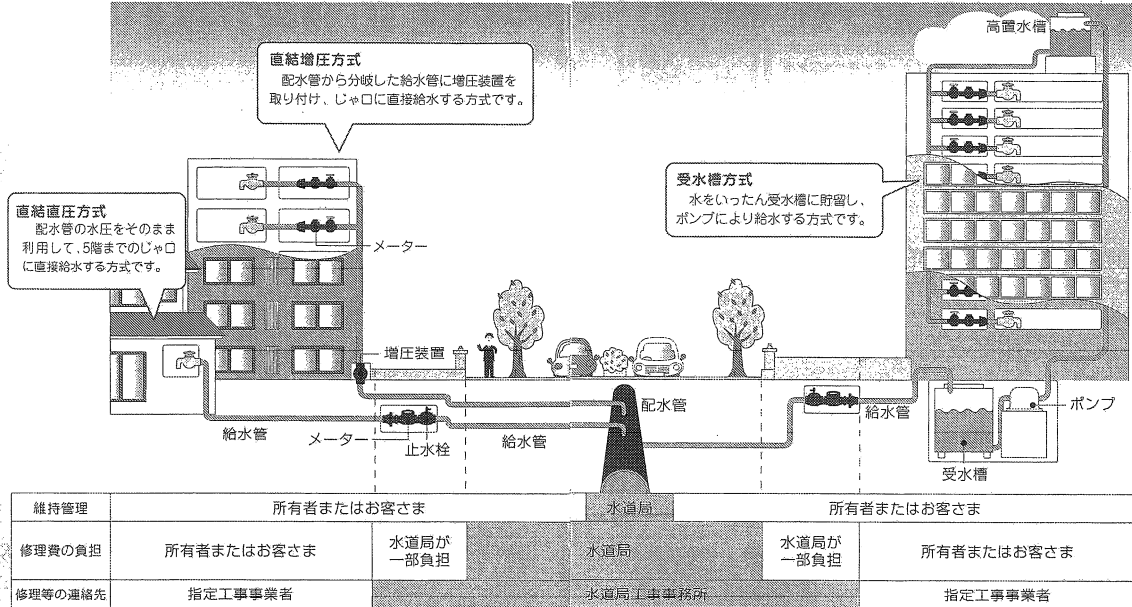
**(c) 給水装置工事関連**

- ① **宅内での漏水への対応**  
漏水の見つけ方、漏水の疑いがあるときの連絡先、漏水防止の方法
- ② **簡単な修理方法**  
自分でできる応急処置、常備しておく便利な道具
- ③ **給水装置の定義**  
給水装置は「建物の所有者の財産」であることの説明  
どこからが住民の財産か

## 〈例〉給水装置等の所有区分

### 水道の管理区分

道路内の配水管の分岐からご家庭のじゃ口まではお客様の財産です。設置 工事や修理工事は一部を除き、お客様の負担で行うことになっています。



■指定工事事業者については、水道局工事事務所にお問い合わせください。水道局ホームページでもご案内しています。(http://www.water.city.hiroshima.jp)  
 ■宅地内の水道メーターまでの部分(屋外埋設部に限る。)で自然に漏水が発生した場合、お客様からのお申し込みにより、水道局が修理に要する費用の一部を負担し修理しています。  
 ■給水方式の採用にあたっては、受持ちの水道局工事事務所または指定工事事業者にご相談ください。  
 ■なお、既設建物で受水槽方式から直結方式へ切り替える工事には、低利の融資制度がご利用できます。

### (d) 貯水槽管理

#### ① 貯水槽水道の設置者の責務 (小規模も含む)

貯水槽は設置者が管理することの説明  
管理の大切さ

#### ② どのような管理が必要か

清掃や水質検査について

### (e) 災害に備えて

#### ① 家庭でできる準備

災害備蓄水の常備、入手方法

災害時の避難場所と応急給水拠点マップ

災害時には風呂水をトイレ用に使うために貯めておくなどの豆知識

#### ② 災害時の対応

応急給水がある場合のお知らせがどのように行われるかの説明

#### ③ 水道事業体における災害への備え

管路耐震化事業の説明、耐震化率の公表

配水池容量について

### 3-4 水道水のPR

水道事業体において、水道水のPRはとても重要なことである。水道水の何をPRするのか、目的や内容をはっきりさせる。そのためには、住民の水道水に対する意識、認識等を知り、積極的に訴えかけることが必要である。

#### (1) 水道水の安全性

水道水に関するアンケートを行うと、塩素は体に良くないのではないかなどと、水質に不安を感じるという声が聞かれる。なんとなく不安なイメージだけが膨らんでいる場合もあるので、水道水への不安をなくすため、実施している水質検査方法や結果を、住民にわかりやすく広報する。

水質検査については、専門用語が多く、住民にとってはわかりにくい内容であるし、結果についても、数値は大切であるが、それを並べてみてもなかなか読む気にならない可能性もある。タイトルと簡単な文章（いつ、どこで、どのような検査（項目）を実施し、結果は基準をクリアしていた。）で、安全であることがわかればよい。

ただし、詳しい内容の資料は必ず準備しておき、その資料を希望する場合の入手方法や内容についての問い合わせ先は必ず明記しておく。

#### (2) おいしい水道水

近年の嗜好の多様化から、ミネラルウォーターを好む傾向もあるが、水道事業体もおいしい水を作るために努力を重ねている。蛇口からの水道水を直接飲んでもらうことを強くPRするためには、現在の水道水はおいしいことを客観的に説明することが必要である。

例えば、

- \* 「おいしい水の要件」との比較状況や住民の方に飲み比べをしてもらい、結果や感想など掲載する。
- \* データ「おいしい水の要件」と水質状況を比較する。
- \* おいしく飲むための豆知識などを一緒に掲載する。

#### (3) 環境にやさしい水道水

世界的な水問題や環境への関心が高まっている事を踏まえ、「蛇口をひねって水道水を使えば、エコに繋がる」ことなどを、数値やイラストを使って、具体的に説明する。海外からのペットボトル水輸入で排出されるCO<sub>2</sub>と水道水を作るときに排出されるCO<sub>2</sub>の量を比較する等の手法が考えられる。



#### (4) 水道水の経済性

1リットルの水道水をつくるコストと同じ量の市販ペットボトル水の価格比較で経済性をアピールする（ただしペットボトル水批判が目的ではないので、あまり厳しい表現は使わないよう心懸ける）。

#### (5) 水道水ができるまで

取水から家庭に届くまでの工程を、イラストなどを用いて説明し、水道水が衛生的に管理されていることや休みなく安定的に送水されていることなどを説明する。

#### (6) 水源保全

水道の水源保全は住民でもできることをPRし、水源地域をきれいに保つよう呼び掛け、水源涵養林の植林等の事業があれば紹介をする。また、水源のエピソードなどがあれば紹介する。

#### (7) 水道水と健康

健康志向の高まりにより、健康に関心の高い住民が増えている。風邪やインフルエンザの予防等については水道水でのうがいと手洗いが有効であることを積極的にPRし、推奨をする。

それ以外にも、健康のために水を飲み、水分不足による熱中症、脳梗塞等を予防することをPRする。

\*参考ホームページ（厚生労働省：健康のために水を飲もう推進運動）

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/nomou/index.html>

#### (8) その他

児童に対しても積極的に水道をPRする必要があるため、児童向けの説明文を設ける。例えば、絵本風の事業紹介や水道水のおいしさについての説明をする読み物など。

また、イベントや各種行事も住民と直接ふれあい、積極的に水道をPRするよい機会なので、イベントの案内は早めに掲載し、住民の参加を促す。

〈例〉イベントのお知らせ



▲水を飲み比べる、利き水  
水中輪投げ▶

昨年度の水道フェアの風景  
(観音ふれあい広場で開催)

**水と親しもう！**

6月1日から7日まででは水道週間です。川崎市水道局では、市民の皆様には水道に関するご理解を深めていただくために、かわさき水道フェアを開催します。

**6月2日土**  
12:00～15:00  
川崎地下街  
アゼリア中央広場

**5つのテーマのコーナーでお待ちしています！**

- ① **水とくちくち**  
水道や貯水槽、受水槽に関する相談にお答えします。他にも節水コマ、ケレップの無料配布、アンケートを行います。パッキンの取替え実演もを行いますのでお気遣いください。
- ② **水を飲む**  
8種類の水を飲み比べて、どの水が一番おいしいか選んでください。どの水が一番おいしいか選んでいただきます。
- ③ **水の安全**  
水道の水はどのようにしてのびのびと飲めるのか、その仕組みや浄水場の様子や施設をご紹介します。
- ④ **水の未来**  
水の未来について、小学生を対象に授業を実施します。水道水がどのような仕組みで届いているのか、その仕組みをご紹介します。
- ⑤ **水の未来**  
水の未来について、小学生を対象に授業を実施します。水道水がどのような仕組みで届いているのか、その仕組みをご紹介します。

**悪質な訪問販売にご注意を！**

水道局では、悪質な訪問販売の防止や消費者保護の観点から、浄水場の見学やレンタルなどの悪質な訪問販売を禁止しています。悪質な訪問販売の防止や消費者保護の観点から、浄水場の見学やレンタルなどの悪質な訪問販売を禁止しています。

川崎で世界一が決まる。  
第9回アメリカンフットボールワールドカップ2007  
川崎大会  
2007年7月7日～7月15日  
川崎球場・等々力陸上競技場  
<http://wvc2007.info/>

平日夜9時30分までお買い物  
Azalea  
<http://www.azalea.co.jp>

川崎市水道局のホームページアドレス <http://www.city.kawasaki.jp/80/80syomu/home/index.htm>

- ポイント**
- ・住民に最低限知っておいてもらいたいことは、繰り返し記事に取り上げて浸透を図る広報を行う。
  - ・その他に積極的に広報していきたい点は、順番に特集を組むなど、興味を惹く形で飽きさせないように取り上げる。

**3-5 水道水等の知識**

3-4までは水道事業体側から住民側に最低限知っておいてもらいたい事や協力が必要となる事・積極的にPRすべき事を記述したが、水道事業体の情報を一方的に広報するのではなく、もっと水道に興味を持ってもらい、水道水や水道事業体への知識を深めてもらうことも大切である。

では、住民が関心の高い事柄がどのようなものなのか。これは、定期的な意識調査等により住民のニーズを知っておかなければならない。意識調査等を実施していない場合などは、日常業務の中でも住民の意識を把握することができる。たとえば、住民からの問い合わせ、苦情及び要望等を記録し、項目毎に分類するなど、住民からの声を聴き、まとめることで対応が可能となる。

また、イベント開催時に簡単（3～5問くらい）なアンケートを実施することや直接住民の声を聴くことで、意識調査となる。

以下に、例を書き出してみる。

### （１）水道の歴史

健康志向について関心が高いことを念頭に、水道が必要とされたのは水系伝染病を予防するためなど、衛生面から水道全体の歴史と各地域における水道の歴史を紹介する。また、記事に興味を持ってもらうためには昔は水を売る商売があったなど、水道が整備される以前との比較などを紹介する。

### （２）節水方法

渇水時、または水は有限の資源であることをPRしたい場合、一人ひとりが気をつければできる、身近な節水方法を紹介する。

- ① 洗顔、歯みがきは水を流しっぱなしにしない
- ② 洗濯には風呂の残り湯を再利用
- ③ 洗車はバケツに水を汲んで行う

### （３）ダム貯水率

渇水時には節水方法の紹介とあわせて、ダムの貯水率のお知らせをこまめにし、危機感を持ってもらう。掲載する貯水率の数字はこまめに更新し、最新の数値を掲載する。さらに安定した水源確保の大切さの説明なども必要であれば記載する。

また、ダムの豆知識として、いろいろなダムの建設方法を紹介するなどして、ダムに興味を持ってもらう。

### （４）その他

基本的な質問や実際に住民から寄せられた質問などからピックアップして紹介する「水道Q&A」を作り、水道についての知識の一助とする。