◆特集 関西地方の上下水道事業

『水道事業体による市民広報

～水道の存在価値の再認識

行政と教育との連携が必要…森本
留学生の視点も借りてPR…中本
未来にしっかりと引き継ぐ…林

後藤市長

↙「当たり前」が危機意識を希薄にする作用があることに同意します。以前、水道利用者の意識調査をしたことがあります。水道利用者に対し、安全な飲料水の維持管理に莫大な費用がかかることを伝えた上で意識しどのような変化があるのか分析しました。水道の実情を理解した回答者は、水道料金などの費用負担に一定の理解を示すことがわかっています。一般の方には、水道事業が日々取り組んでいる課題が何なのかは見えていません。現場で何が問題となっているのか噛み砕いて伝えることが求められています。利用者が持つ水に対するコモンセンス、共通の感覚を、更新し続ける努力を今後も重ねられることで、水道利用者の行動変化まで影響を与えることが可能になるのではと考えています。なお、皆さんのご意見にありました、子供への教育を盛り込んだ広報の効果については私も期待できると思います。同時に、大人への教育に関しても、一定の効果があると私は考えています。この認識から、私は大人も対象にした水環境教材を作っています。不定期で開催するイベントを通して普及をおこなっていますが、利用者の行動変化にまで影響を及ぼすには、まだまだ時間がかかりそうです。

サフェオンさん 日本では自動販売機やコンビニなど、ペットボトルは多過ぎるぐらいで、そのためについ目が行ってしまい、買う人も多いと思います。この間の取材で、吹田市の水道水がとても良質なことが分かり、もっとポスターやインスタグラムなどでアピールすべきと思いました。特に日本人の動画はとても面白いものが多いのでユーチューブなんかも良いと思います。

大阪大学留学生への取材で得られたもの

―それでは、ここからは今回の『すいどうにゅーす』の制作を通じて得られた成果について確認できればと思いますが、まずはその制作コンセプトについて改めてご説明いただけますか？

中本 コンセプトは、標題に掲げた通り、「そのまま飲める水道水を未来へ」です。この「そのまま飲める」ことについては、これまでも様々な面から発信に努めてきたのですが、なかなか浸透せず、今回は留学生の方々の視点もお借りし、アピールしようという戦略を練りました。さらに、水道水がボトル水等に比べて環境に優しいという面からアピールすることを試みました。

林 今回の「すいどうにゅーす」で工夫したことは、留学生に対してアンケートによる情報収集と対面による少人数のセッションの2本立てとしたことです。また、これまでの広報関係業務で蓄積したものも十分に活用する姿勢で臨みました。アンケートも過去に実施した市民アンケートをベースにして作成しましたし、対面のセッションで使用した広報ビデオも以前から作成していたバイリンガル仕様のものでした。

森本 環境に優しいことはスマートだというイメージが定着しつつあるので、その流れで、水道水を選ぶことが、洗練された行動だというイメージにつながるよう意識しました。

―実際に取材を受けられた側のご感想もお聞かせ下さい。

堀 私共の大学の留学生が地元の自治体の方々と交流させていただくという貴重な機会を設けていただき、感謝しています。実際に出来いどうにゅーす」に参加した留学生は、出来栄えにおどろいており、さらにそれだけでなく大学が水道に対する好感度を高める好機になっています。

サフェオンさん 日本では、水道がビル内の配管になっていたりしているのとなのでタップを飲む習慣がない。でも、カナダ・バンクーバーはタップウォーターを飲むのが一般的。マイボトルを持ち歩く人が多く、街中には水飲み場やコンビニエンスストアなどがあり、ビーチでも水を飲む人が多い。なので、水道部の皆さんにお聞きしたいと思いますが、そもそも水道広報に臨む思いというのは、どのようなものなのかな？

林 水道を未来にしっかりと引き継ぎたいという思いです。

森本 市民の水道事業に対する理解を深めることで、次世代にそのまま飲める水道をつなげる基盤の強化に寄与できるのではと思っています。

中本 やはり、「伝える」ではなく、「伝わる」ことを常に強く意識し、引き続きチャレンジングな広報を展開したいです。市民アンケートなどでも、満足度・期待度が向上していることは確認できていますので、水道部の広報戦略『広報コンパス5D』に沿って、より積極的な広報活動を実践していくことで、市民との連帯意識も育みながら私達の大切な水道を未来につなげられればと思います。

後藤 皆さん、異口同音に「つなげる」意識で広報活動をされていることに心強く思いました。この「つなげる」思いは、水道の「持続性」に対する強い危機感の表れでもあり、この思いを抱き続けることには利用者においても覚悟が必要となることにも留意してほしいと思います。

―今回の広報活動は、地元大学との交流・連携という新たな視点も示していますが、大学の側からの今回の交流の意義についてはどのように受け止めておられますか？

堀 今回の取材をお受けする前から、大学が立地する自治体の都市基盤施設の現場視察の機会が得られるなど、吹田市水道部との「交流」の意義を実感しています。そして、今回の交流をきっかけに大学教育の一環として、学生が地方自治体運営やそれを支える都市基盤施設の現況への理解が深まるような、今後のさらなる交流の深化にも期待したいと思います。また、吹田市のインフラの中でも、自分の研究領域である「水」分野の重要な位置を占める水道事業の関係者と市民広報に向けた取り組みに参画させていただいたことは貴重な経験で、水道事業の現状・課題についても理解を深めることができました。

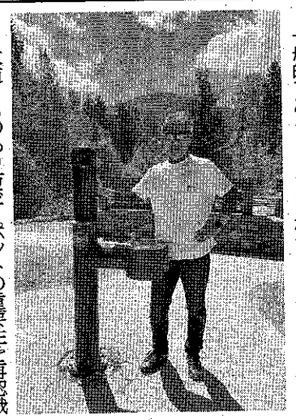
―サフェオンさんには、最後に吹田市民の直接飲用率が高まるためにどうすれば良いか、ご意見をいただけますか？

サフェオン とにかく、自動販売機が多過ぎます。便利過ぎる自動販売機を撤去してしまって行動の変容を促すのもありだと思う。そのくらい思い切ったことをしないと市民の意識は変わらないでしょう。

―最後に今後の水道広報戦略のあり方を念頭に市長から総括いただければと思います。

後藤 今日の語らいでは、「当たり前」、「教育」、「環境」といったキーワードにより、水道の今後の方向性を考えるいい機会になったと思います。ただ、大切な切り口はまだまだありますよ。例えば、「お金」です。ボトル水に年間幾らのお金を使っていて、それが水道水とどれだけ差があるのか、それを実感できる有効な手法は何なのか。あるいは、「環境」に関してもっと攻めの姿勢を強めてプラスアルファするイクルする使い続けるいい世代がどか、利便性レードオフて議論をすこの使い捨ては決しく、「3世換し、新たとして確立勢で臨むべと、冒頭に難しくして「清浄」を挙げまし活環境に極求める社会りますが、は化学的、た疫学的にい知恵と言の辺りの人ティに対す戦略として要素だと感

さて、今バンクーバ来られていさんとお話得られたわは近くバンく予定があ



後藤市長は座談会直後にカナダ・バンクーバーを訪問、当地ではタップウォーターを飲むのが一般的であることを自ら確認

↙水道PRのあり方でも多々示唆をいただけました。

森本 教育と行政との連携の必要性を痛感しました。子どもへの教育については、これまでも出前授業等で取り組んできましたが、子ども達が自ら水道水を飲むことを定着させるためには、まだまだやるべきことが多々あることを再確認しました。

中本 昨年度から、移動式冷水給水機「スイスイサーバー」を活用して水道水の美味しさのPR強化に努めているところですが、バンクーバーのお話をお聞きして給水スポットの重要性を再認識したため、今後もより多くの方々にPRできる手法を実践していきたいと思います。

林 留学生の皆さんの吹田市の水道への関心の高さには感激しました。そして、小さい頃からの教育、特に環境教育の中で水道の存在意義をPRすべきと感じました。

今後に向けて水道の広報の目指すことは…？

―ここからは、水道の広報の将来のあり方を踏まえて自由にご討議いただければと思います。

後藤 それでは、改めて水道部の皆さんにお聞きしたいと思いますが、そもそも水道広報に臨む思いというのは、どのようなものなのかな？

林 水道を未来にしっかりと引き継ぎたいという思いです。

森本 市民の水道事業に対する理解を深めることで、次世代にそのまま飲める水道をつなげる基盤の強化に寄与できるのではと思っています。

中本 やはり、「伝える」ではなく、「伝わる」ことを常に強く意識し、引き続きチャレンジングな広報を展開したいです。市民アンケートなどでも、満足度・期待度が向上していることは確認できていますので、水道部の広報戦略『広報コンパス5D』に沿って、より積極的な広報活動を実践していくことで、市民との連帯意識も育みながら私達の大切な水道を未来につなげられればと思います。

後藤 皆さん、異口同音に「つなげる」意識で広報活動をされていることに心強く思いました。この「つなげる」思いは、水道の「持続性」に対する強い危機感の表れでもあり、この思いを抱き続けることには利用者においても覚悟が必要となることにも留意してほしいと思います。

―今回の広報活動は、地元大学との交流・連携という新たな視点も示していますが、大学の側からの今回の交流の意義についてはどのように受け止めておられますか？

堀 今回の取材をお受けする前から、大学が立地する自治体の都市基盤施設の現場視察の機会が得られるなど、吹田市水道部との「交流」の意義を実感しています。そして、今回の交流をきっかけに大学教育の一環として、学生が地方自治体運営やそれを支える都市基盤施設の現況への理解が深まるような、今後のさらなる交流の深化にも期待したいと思います。また、吹田市のインフラの中でも、自分の研究領域である「水」分野の重要な位置を占める水道事業の関係者と市民広報に向けた取り組みに参画させていただいたことは貴重な経験で、水道事業の現状・課題についても理解を深めることができました。

―サフェオンさんには、最後に吹田市民の直接飲用率が高まるためにどうすれば良いか、ご意見をいただけますか？

サフェオン とにかく、自動販売機が多過ぎます。便利過ぎる自動販売機を撤去してしまって行動の変容を促すのもありだと思う。そのくらい思い切ったことをしないと市民の意識は変わらないでしょう。

―最後に今後の水道広報戦略のあり方を念頭に市長から総括いただければと思います。

後藤 今日の語らいでは、「当たり前」、「教育」、「環境」といったキーワードにより、水道の今後の方向性を考えるいい機会になったと思います。ただ、大切な切り口はまだまだありますよ。例えば、「お金」です。ボトル水に年間幾らのお金を使っていて、それが水道水とどれだけ差があるのか、それを実感できる有効な手法は何なのか。あるいは、「環境」に関してもっと攻めの姿勢を強めてプラスアルファするイノベーションを使い続けるべきいい世代がどうか、利便性とのトレードオフとして議論をすべきこの使い捨ての問題は決して難しくなくて、「清浄」を挙げまし活環境に極力求める社会になりますが、化学的、疫学的にいい知恵と言の辺りの人ティに対する戦略として要素だと感

さて、今バンクーバ来られていさんとお話得られたわは近くバンく予定があ

森本主任

林主任

中本主任