

# 盛岡市上下水道局広報戦略構想

平成 25 年 3 月

盛 岡 市 上 下 水 道 局

# 目 次

広報戦略構想の構成	1
第1章 今なぜ、広報戦略なのか	2
1 策定の背景	2
2 広報戦略の必要性	2
3 広報戦略構想策定の目的	2
第2章 広報活動の現状	3
1 現状の広報活動	3
2 これまでの問題点	4
3 職員の広報に対する意識	4
4 国等からの要請	4
第3章 3つの基本戦略 ～事務事業と広報の一体的推進～	6
1 職員の意識改革	6
2 効果的手法の検討	7
3 情報発信力の強化	8
第4章 広報戦略の推進	9
1 アクションプラン（具体的な施策）	9
2 上下水道事業の発展に向けて	9

# 盛岡市上下水道局広報戦略構想の構成

今なぜ、広報戦略なのか      広報活動の現状

## 【広報戦略の必要性】

重要性を増す広報の役割      広報を取り巻く時代の変化  
迅速かつ効果的な情報発信      利用者の価値観が変化  
的確で分かりやすい情報を提供      施設が地下にあり、住民の理解を得られにくい

## 【広報戦略の目的】

広報戦略とは、各種事務事業の目的を明確にして、情報をどのタイミングでどのように発信し、どのように受信するのかというシナリオを作ること。

お客様満足度を高める  
上下水道事業の価値を高める  
上下水道のイメージアップを図る  
上下水道局職員の広報意識を高める

広報戦略の基本テーマ

『伝えよう！水道・下水道の真の価値を』

## < 3つの基本戦略 >

### 基本戦略1【職員の意識改革】

広報意識の改革研修  
広報技術の向上研修  
危機管理広報能力の向上研修  
各課等における事業広報の徹底  
事例発表会等への積極的な参加

### 基本戦略2【効果的手法の検討】

広報戦略の立案  
新たな広報媒体の検討  
各課等の連携強化  
市民意見の把握  
広報効果の検証

### 基本戦略3【情報発信力の強化】

市広報への掲載を工夫  
局独自広報紙の発行  
ホームページの充実  
ラジオ放送の活用  
テレビ放送の活用  
インターネットの活用  
二次元バーコードの利用  
出前講座の拡大  
マスメディアとの連携  
定例記者会見の活用  
広報活動への市民参加

広報戦略を推進するために！

より具体的に取り組むため、アクションプランを策定  
アクションプランは、社会情勢の変化に合わせて随時見直し

## 第1章 今なぜ、広報戦略なのか

### 1 策定の背景

#### (1) 広報の必要性

局では、上下水道を利用する方々に、迅速かつ効果的な情報提供に努め、各種の広報活動を行ってきました。しかし、水道事業においては「盛岡の水道水はおいしい」と感じていただいている実感はありますが、なぜかということまで利用者に伝わっていないのが現状です。一方で下水道事業は、ライフラインの中でも認知度が低く、下水道の必要性について認識が薄れてしまっている感があります。

また、行政に対する市民の信頼が損なわれつつあり、「無駄使い」に対する市民の目が一層厳しさを増す中、広報の果たす役割は重要になってきており、施策の内容や効果について、的確で分かりやすい情報を提供し、お客様の理解を得ることも必要になっていきます。

#### (2) 広報を取り巻く時代の変化

近年、ライフスタイルの多様化や健康志向、食の安全に対する高まり等の中で水道使用者の価値観も大きく変化してきています。水道水に対しても「おいしい水」を望む声が大きくなってはいますが、水道は蛇口をひねれば出て当たり前のインフラであり、平常時はあまり認識される存在ではないのが実情です。下水道についても、衛生的で快適な生活を送るのに欠かせない施設であるにもかかわらず、ほとんどが地下に存在し、普段は見る事が出来ないため、住民の理解を得られにくい状況にあります。

また、今後老朽管などの大量更新による巨額の投資が見込まれ、アセットマネジメントによる中長期的な施設更新を実行するにあたって、利用者の理解と協力が不可欠となっています。

### 2 広報戦略の必要性

今後、時代の変化に対応し、持続可能な上下水道事業を確立するためには、広報戦略が必要となってきます。広報戦略とは、各種事務事業の目的を明確にして、情報をどのタイミングでどのように発信し、どのように受信するのかというシナリオを作ることです。「政策や事務事業の推進を意識して広報する」ことを盛り込んだ、広報戦略により中長期的なアクションプランを策定していくことが必要です。

### 3 広報戦略構想策定の目的

盛岡市総合計画基本構想の施策である「いつでも信頼される上水道事業の推進」及び「健全な水環境・良好な水循環の創出」を実現するため、「政策・事業と広報は企業経営の両

輪である」を戦略広報の理念とし、盛岡市上下水道局広報戦略構想（以下、「戦略構想」という。）を策定するものです。

戦略構想は、政策と広報を一体することを基本として、以下の4つを目的とします。

お客様満足度を高めること 上下水道事業の価値を高めること 上下水道のイメージアップを図ること 上下水道局職員の広報意識を高めること
--

## 第2章 広報活動の現状

### 1 現状の広報活動

現在、上下水道局（以下、「局」という。）では、次のような広報活動を行っています。

#### （1）紙媒体による広報

- ・市の広報紙「広報もりおか」への掲載依頼
- ・水道凍結防止チラシの作成（「広報もりおか」への折り込みによる配付）
- ・施設見学者等を対象としたパンフレットの作成
- ・引越する者を対象とした「上下水道ガイドもりおか」の作成

#### （2）インターネットによる広報

- ・局独自ホームページによる情報発信

#### （3）イベントによる広報

- ・水道週間関連行事（水道施設見学会、浄水場の一般公開等）
- ・下水道の日関連行事（下水処理場の施設公開、排水設備無料点検、標語の募集等）
- ・水道サービス週間（水道の管理指導、相談及び簡易な修繕サービス）
- ・解凍の仕方講習会、水道凍結防止展
- ・米内浄水場桜の公開

#### （4）映像資料による広報

- ・「水のまちの水道ぼうや」のDVD貸し出し、ホームページでの動画公開  
（平成19年に作成し、市内各小学校に配布）

#### （5）マスメディアによる広報

- ・情報提供、取材依頼

## 2 これまでの問題点

これまで局では左記のような広報活動を行ってきましたが、担当課ごとに独自で行ってきたものがほとんどであり、広報担当は、水道週間等のイベントやホームページによる情報発信に重点を置き、他課の活動には内容確認してきたに過ぎなかったと考えます。

局全体としてしっかりとした目的・目標を持って取り組んできたものではなかったことから、一貫性や統一性がない広報活動であったと思われます。その結果、次のような課題が浮き彫りになっています。

場当たりのな情報発信に終始している ニュース価値を高める工夫が不足している 健全経営に向けた広報にしようとする意識がない
--

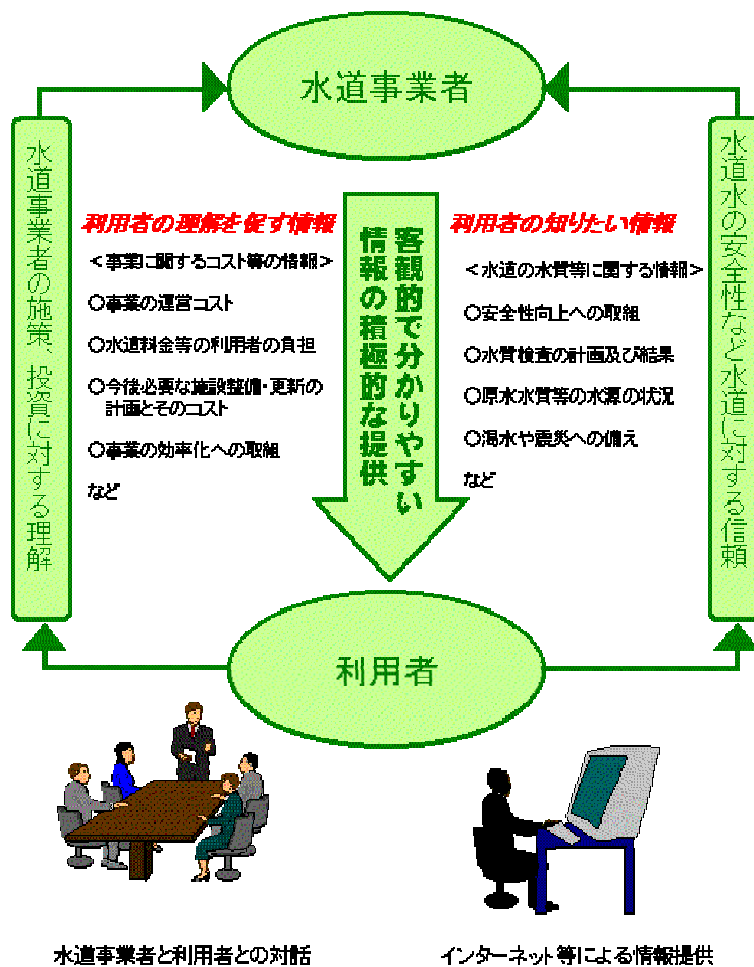
## 3 職員の広報に対する意識

現在は目的が明確でないため、広報の重要性に対する職員の意識が高いとは言えません。各課や担当者の意識によるところが大きく、その隔たりにより全体的に消極的になっているように感じます。また、一方的な情報提供で説明責任を果たしたと認識している状況も見受けられ、利用者に「理解してもらえるかどうか」「関心を持ってもらえるかどうか」といった配慮に欠けるのも少なくはありません。反面、「なぜ広報をしなければならないのか」「リスクマネジメントと広報は相反する」という「広報慎重論」を唱える声が聞かれるのも事実です。

今後、戦略的な広報を進めていくためには、プラスの情報もマイナスの情報も正直に素早く公開することが、利用者の理解が得られ信頼につながるものと考えます。

## 4 国等からの要請

水道事業については、平成13年7月4日に公布された水道法の一部を改正する法律により、利用者への情報提供の推進（法第24条の2）として、事業に関するコスト等の情報や水道の水質等に関する情報について情報提供の充実を図る必要があります。



出典：厚生労働省ホームページ

また、平成23年度水道法第39条第1項の規定に基づく立入検査において、検査対象事業体に対し、広報活動について以下のような文書もしくは口頭による指摘・指導がありました。

(1) 住民対応に関すること(文書指摘)

- ・水道法施行規則第17条の2第1項の規定により、災害、水質事故等の非常時における危機管理に関する事項について、水道の需要者に対し、情報提供しなければならないが、住民への情報提供がなされていなかった。本項目について、早急に情報提供すること。

(2) 水道施設管理に関すること

- ・鉛製給水管解消に向けた積極的な取り組みが行われておらず、配水管の布設替え、下水道工事に併せて実施する状況であり、更新計画の作成、利用者への広報活動なども不十分であった。鉛管の布設替え、広報活動の実施等の強化・推進に努めること。

また、宅内の鉛製給水管布設状況を把握し、利用者への広報を含め適切な対応を行うこと。

(3) 住民対応に関すること

・水道施設の耐震性能や耐震性の向上に関する取組み等を水道の利用者へ提供するべきであるが、行っていなかった。情報提供するよう改善すること。

下水道事業については、国土交通省が平成23年9月にとりまとめた「下水道施設のストックマネジメント手法に関する手引き（案）」において、下水道施設の重要性や劣化の現状について理解を深めるためにも、客観的・定量的で分かりやすい説明資料で、下水道施設の維持管理や改築修繕の必要性について住民等に説明していくことが重要とされています。

当市においても喫緊の課題であり、市民の下水道に対する関心を高め、理解を深めるために、適時、的確に事業や財政に関する情報提供を行っていくことが重要です。

第3章 3つの基本戦略 ~ 事務事業と広報の一体的推進 ~

局の取り組みを素早くそして積極的に伝え、利用者の共感を促し、利用者とは活発な交流を図ることで信頼関係を生み、関心と理解が得られ、その継続が長期的に安定した健全経営につながっていくものと考えます。このことから、「事務事業の推進と広報は一体」として考え実践することとし、以下の3つの目標を基本戦略と位置付けます。

広報に対する職員の意識改革を推進する！

画一的な手法を踏襲するだけでなく、常に効果的な手法を検討し実践する！

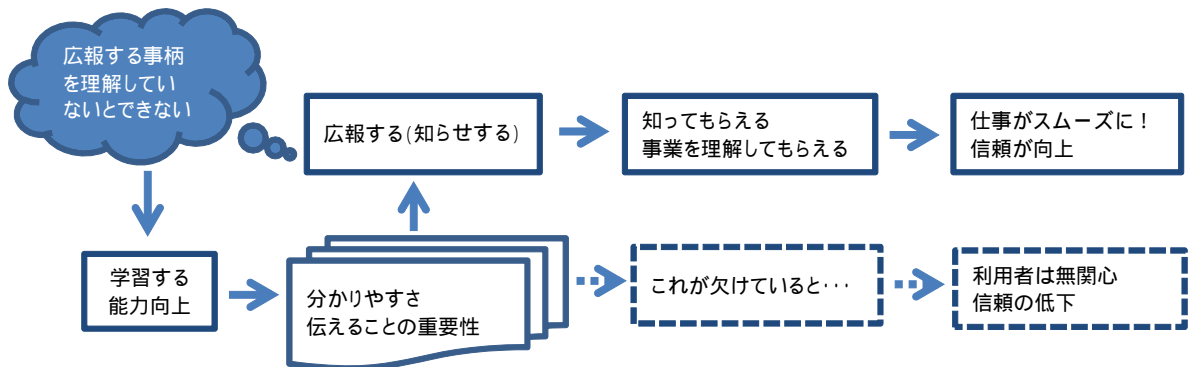
情報発信力を強化することで、利用者満足度の向上を目指す！

基本戦略 1 【 職員の意識改革 】

社会は「人」で成り立つ組織体であり、「人」の意識の変革なしに新たな取り組みへの理解は得られません。

しかし、担当業務の進捗ばかりを優先し、説明責任については、一方的なお知らせのみに限定され、むしろ、忙しいのになぜ広報が必要なのかと疑問をもつ職員もいるのが現状です。





まずは、職員が利用者への説明責任の認識を新たにし、必要な広報とは何かを真剣に考え、開かれた事業運営に取り組む必要があります。

このことから、職員の意識改革こそが広報戦略の第一歩であり、以下の研修等を開催し積極的に取り組んでいきます。

#### 広報意識の改革研修

- ・ 広報の必要性や重要性の認識度の向上など、意識改革を推進するための職員研修
- 広報技術の向上研修
- ・ 簡単な写真撮影や原稿の書き方等の研修
- ・ 公文書との違いを理解（「記者ハンドブック」の表記に統一）
- 危機管理広報能力の向上研修
- ・ 突発事故等に対応した広報によりリスクを最小限に抑える研修
- 各課等における事業広報の徹底
- ・ 各課等が事業の予算化に併せて広報計画を検討し、広報戦略のための事業を展開
- 事例発表会等への積極的な参加
- ・ 事例発表会等へ積極的に参加し、広報意識の向上を目指す

#### 基本戦略 2 【効果的手法の検討】

広報する情報をどのタイミングで、どんな方法により広報していくのか、期待する成果に対し効果的な手法は何かを考え立案しなければなりません。また、他課等に関連する事業はあるか、併せて広報することで成果は向上しないかなど、視点を広げてプランニングし実践していくことが大切です。これこそが、広報戦略の最も重要な部分だと考えます。

情報の発信方法は、内容に応じて自前の広報媒体によるのか、パブリシティー（報道機関への情報提供）によるのかの選択が必要です。それぞれに長所短所があるので、その使い分けが重要になると同時に、それぞれの体制強化が課題となっています。

このことから、実践にあたっては、以下のポイントについて検討を進めます。

#### 広報戦略の立案

- ・各課等で事業情報の広報戦略を立案し，最も効果的な情報発信のあり方を検討
- 新たな広報媒体の検討
- ・インターネットやテレビ，ラジオ等による広報媒体による情報発信を検討
- 各課等の連携強化
- ・経営会議等で情報を共有化し，各課等の連携を強化
- 市民意見の把握
- ・広報モニター制度等を活用し，積極的に利用者の意見を分析・活用
- 広報効果の検証
- ・利用者からの意見や他事業体との比較等により，広報結果の検証を実施

### 基本戦略 3 【 情報発信力の強化 】

自前の広報媒体には，広報紙やホームページ等がありますが，利用者に伝えるべき情報や繰り返し周知すべき情報などは，この自前の広報媒体を活用することになります。また，今後はインターネットやテレビ，ラジオ等を利用した新たな広報媒体を検討し強化を図ることが必要になっていきます。

新聞やテレビなどを活用するパブリシティーは，速報性，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。ただし，パブリシティーには報道の決定がマスメディアにあることや，こちら側の意図した情報発信になるとは限らないこと，そして基本的には継続性がない情報発信であることなどの課題もあり，これらを目的別に効果的に活用する仕組みが必要です。

このことから，情報発信力を強化するために，以下の取り組みを行います。

#### 市広報への掲載を工夫

- ・掲載内容を常に工夫し続けることで，マンネリ化した情報提供を活性化
- 局独自広報紙の発行
- ・検針に併せて広報用チラシを配布。現在検討中
- ホームページの充実
- ・見て楽しく，分かりやすいホームページを構築
- ラジオ放送の積極的な活用
- ・市のラジオ番組を利用するなど積極的に情報発信
- テレビ放送の活用
- ・独自CMや番組制作を検討。DVD化し，市内小学校等に配布
- インターネットの活用

- ・ソーシャル・ネットワーキングサービス（SNS）による情報発信の検討  
二次元バーコードの利用
- ・広報紙やチラシなどに二次元バーを印刷し，携帯電話から瞬時にアクセス  
出前講座の拡大
- ・直接，説明し意見交換する出前講座やワークショップを拡大・強化  
マスメディアとの連携
- ・マスメディアと常に連携できる体制をつくり。活発なパブリシティーを拡大  
定例記者会見の活用
- ・マスメディアに対し，インパクトのある情報提供をコーディネート  
広報活動への市民参加
- ・市民参加型の広報活動を目指す

#### 第4章 広報戦略の推進

##### 1 アクションプラン（具体的な施策）

広報戦略構想の実現のため，前章の基本戦略に基づき，別途アクションプランを定めま  
す。なお，アクションプランは推進状況等に合わせて随時見直しを行っていくこととしま  
す。

##### 2 上下水道事業の発展に向けて

どんなに素晴らしい事業や行事を実施しても，利用者が知らなければ上下水道事業の発  
展にはつながりません。職員全員の力を結集して広報活動を展開していくことで，利用者  
の信頼を獲得していきましょう。

基本テーマ

『 伝えよう！水道・下水道の真の価値を 』