



【底力賞】

出前水道教室～水道のことなら何でもお任せください～

水道局営業部業務課

現在、市民の水についての関心は非常に高まってきているように感じられます。私たち水道局も、市民のニーズに応えるべくサービス・技術の両面から努力しております。しかし市民へのアンケートによると、水道局の改善や技術的進歩はあまり市民の方々に知られてはいません。インターネット等の普及で情報が氾濫しているにもかかわらず、なぜ市民の皆様が情報が伝わらないのか水道局は検討しました。

技術的改善など市民サービス向上への局の取組は、市民の皆様にご伝わってこそ価値のあるものです。

そこで、水道局から直接市民の側に出向き、今市民の方が何を必要としていて、それに対し局はどのように応えていくべきかを市民と一緒に考えて「市民のニーズに応える水道局」を作るべく「出前水道教室」を始めていくことといたしました。

1 どのような水道教室を行うか？

(1) 目的…水道局には、今までに出前教室の経験がありませんでした。ただ、水道局の情報等を出前で伝えに行くだけでは、今までとあまり変わりません。まず、原点に戻り「水道局を知ってもらおう教室」を行いました。

(2) 目標…一言で水道教室と言うと簡単かもしれませんが、18区にある営業所の実施する内容が18通りに

なってしまうと、水道局の共通の「重要な伝達事項」をコントロールできません。

市民の水道水に対する関心は、世代ごとに異なります。そこで最初に水道局も、原点に戻り「水道水のできるまで」をそれぞれ営業所ごとに、将来のお客様である小学生にターゲットを絞り、わかりやすく、水道の知識を伝えてみることにしました。

2 小学校4年生を対象にした出前水道教室

(1) 対象…現在市立小学校4年生の授業で、水道など行政サービスを学ぶ授業があります。これに合わせ小学校から依頼があれば、出張して授業を行うことは従来から実施してきました。この姿勢を転換し、授業の場を水道局のPRの場として捉え、地域に積極的に出向き、水道事業の理解を深め、事業のPRにつなげるため、「出前水道教室」を実施しました。16年度からは、教育委員会のご協力を得て、市内の市立小学校を対象に実施し、全4年生の4分の1にあたる90校約8000人の児童が出前教室を受講しました。

(2) 実施内容…

● 水道の基本情報
近年「水道はなれ」という言葉が良く耳にします。いわゆる飲料とし

て用いる水が、水道水からペットボトル水へと移行していることを示しているのです。直接、蛇口から水を飲む事が当たり前であった時代から「買って飲む」方が増加していると言うことでもあります。これと同時に、水需要も伸び悩んでいます。

そこでこの「水道はなれ」を、どう改善するか？信頼回復のために何をすればいいのか？「水源から蛇口まで」のコンセプトを基に、一般に使われるパワーポイントによるプレゼンテーションのようなものを行いました。また、「小さなソムリエたち」と題して、水道水・沸騰させたのち冷やした水道水・市販のミネラルウォーターとを飲み比べる「きき水コンテスト」を行っています。結果的には15・16年度を通して、水道水は高い評価を得ており、水道水のおいしさをアピールする場となっています。

● 災害対策

最近、各地で地震が起きています。横浜でも震度5弱が発生するなど、災害対策は「いのちの水」を管理する水道局にとっては非常に重要な情

