

横浜市の下水道事業における広報活動について

横浜市 ○ 法木 克介

1 背景

横浜市では、昭和 37 年に中部下水処理場にて下水処理を開始以降、急速に普及・拡大を進め、現在、下水道普及率がほぼ 100%に達している。下水道事業は市民生活のライフラインの一つとして極めて重要な役割を担っているが、この下水道普及率の高さに加え、関連施設の多くが地下や住宅地から離れた場所にあることから理解や興味をひきにくく、市民の下水道事業に対する関心はあまり高いとはいえない。

しかし、今後、都市浸水対策や地震対策、下水汚泥等の資源エネルギー活用といった下水道事業を取り巻く重要施策に対応していくため、事業の運営に必要な使用料等の負担についての理解や下水道の持続性につながる環境行動に関する情報を伝える必要性は増しており、下水道事業の広報活動を従来よりも効果的かつ効率的に進めていかなければならない状況にある。

本市では関係部署が連携して下水道事業における広報活動を積極的に展開しており、今回はその事例を紹介する。

2 広報事例

(1) 大学との連携

市民の方々等へ広報をする際、下水道事業の重要性を深く知ってもらうため可能な限り時間をかけて丁寧にお話ししたいが、イベント等での広報では立ち寄っていただけるかどうかのポイントで、じっくりとお話することは難しい。一方、詳細については後述するが、本市で主に小学生等の子供を対象に実施している環境教育「出前講座」では、授業時間の 1~2 コマという長時間にわたり下水道の話に耳を傾けてもらうことができる。そこで、このような「講座」形式の広報を、子供ではなく実際に利用料等を負担しているその親の世代、すなわち一般の市民の方々を広く対象に実施できないかと検討し、本市内にある横浜市立大学と連携した下水道に関する市民講座を、平成 23 年度と 24 年度の 2 回開催した。

同大学では、地域貢献を大学の理念の一つに掲げており、大学の知的資源の市民への還元のため、「横浜市立大学エクステンション講座」という市民講座を開設している。同講座は語学、医療など様々な分野を専門とする先生の講義を受けることができることから、学習意欲のある市民の方々が多数参加しており、市内では知名度のある講座である。そこで、同大学に所属する先生の中から、比較的下水道と関連が深い微生物学を専門とする先生に講義を依頼し、本市による下水道に関する講義との 2 部構成として同講座を共催した。

下水道に関する講義内容については、平成 23 年度は実際の試料を用いて下水処理工程を表す模型や活性汚泥中の微生物の様子をスクリーンで映し出すなどの手法で、汚れた下水がきれいになっていくしくみを一般的に説明した。来場者アンケート等の結果から、この講義の内容は非常に好評であったが、同講座の参加者にはリピーターが多いという情報を大学側から得ていたことから、翌 24 年度は前年度と全くの同内容にならないよう、下水処理のしくみをテーマとしながらも、高度処理の原理を中心に紹介する講義を実施した。りん蓄積細菌のはたらきなど、一般の市民の方々には全く馴染みがない内容ではあったが、同講座への参加者は学習意欲が高いだけでなく、もともと習得している知識レベルが高い方が多いためか、非常に興味深く聴講していただいた。

この市民講座の他、もう一つの大学との連携事例として、水再生センター近隣にある大学の学生が水再生センターを訪れ水質試験に係る実習と施設見学を行う“コラボレーション授業”を行った。水質試験に係る実習では、pH や透視度、COD、BOD 等の測定を通じて環境水と水質汚濁について、また、水再生センターの見学では、下水処理のしくみについて、それぞれ理解を深めてもらうことができた。

(2) 工夫を凝らした施設見学会

水再生センターでは近隣の市民の方々にとって身近な施設になってもらえるよう、随時、施設見学会を受け付けている。より多くの方に足を運んでいただけるよう、各水再生センターが工夫を凝らし、夏休み期間

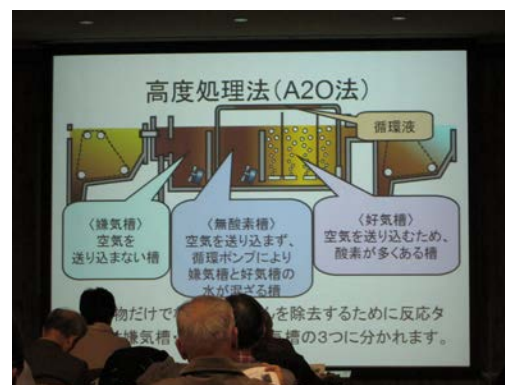


写真-1 横浜市立大学エクステンション講座の様子

や土日を利用した見学会も実施している。

例えば、夏休み期間中には市内の全ての水再生センターにおいて、小学生とその保護者がそろって参加できる「親子の下水道教室」を開催している。このイベントでは、市内の動物園や科学館と連携し、水再生センターの見学とあわせて、夏休みに親子で楽しむことができる施設へも遊びに行くことができ、毎年、参加者から好評をいただいている。また、同時期に開催している「親子の下水道理科実験教室」では、水質測定や汚れた水の浄化などの体験を中心とし、夏休みの自由研究に最適の内容となっている。

この他にも、本市の他部署である消防署や交通局、区役所と連携したイベントや、近隣の工場等の企業と連携した同時見学会なども実施している。

(3) イベントへの出展

市内各地で開催される様々なイベントに下水道関連部署が一丸となって積極的に出展しており、パネル等を使った下水処理の仕組みの説明やクイズ、牛乳パックを使った下水処理の仕組みのわかる模型の工作、顕微鏡を用いた活性汚泥中の微生物の観察、オイルボールや雨水浸透ますの紹介などを行っている。

また、話題性や注目度を向上するため、一部のイベントでミス日本「水の天使」へ出演を依頼した。イベントへの集客力アップに効果的であっただけでなく、従事する職員のモチベーションが上がり、いつも以上に力が入った説明をする様子が見受けられた。

(4) 広報啓発物の作成

市民の方にわかりやすく魅力的な下水道事業の広報のため、様々な広報印刷物の配布やキャラクターを用いた広報を展開している。

まず、印刷物については、内容の異なるものを各種作成しており、下水処理のしくみを記載したリーフレット『よこはまの下水道』、家庭での下水道の利用時に注意して頂きたい点を記載したリーフレット『ちょっとした心がけ』、下水道事業に係る費用に関するリーフレット『下水道とお金の話』を、水再生センターへの見学やイベントに来られた方へ適宜配布している。また、下水に係る水質の観点から事業全般のより詳細な内容を記載したパンフレット『水質でみる横浜の下水道』は、前述の講座や既に下水道に興味を持っていただいた方により深く理解してもらうために利用している。

また、わかりやすい事業広報には欠かせないマスコットキャラクターとして、水とかかわりの深い動物であるかばをモチーフにした「かばのだいちゃん」を使用している。「だいちゃん」は、イラスト等を印刷物やwebで使用するに加え、着ぐるみをイベント等で登場させたり、キーホルダーを啓発物として配布したりすることで、本市の下水道事業に親しみをもたせている。

この他に、下水処理のしくみがわかるイラストと代表的な活性汚泥中の微生物の写真を組み合わせた「微生物下敷き」も作成し、各種イベント等で配布している。

(5) デザインマンホール

本市では、新たな事業機会の創出と社会的課題の解決に取り組むため、民間企業等からの相談や提案を受け付ける窓口「共創フロント」を設置し、頂いた相談や提案をもとに行政と民間企業等とが互いに対話を進め、新たな価値を創出する様々なプロジェクトを実施している。

この窓口へ横浜 F・マリノスからあった相談をきっかけに、マンホールの蓋を PR 媒体として活用し、横浜 F・マリノスと下水道事業の PR を兼ねたデザインマンホールが設置されている。設置場所は、新横浜駅から横浜 F・マリノスの本拠地である日産スタジアムまでの間で、設置数は現在 50 か所以上に上っている。

その後、デザインマンホールを知った民間企業から、共創フロントへ「ご当地マンホールストラップ」「ご当地マンホールコースター」の作成についての相談があり、マンホールの蓋のデザインを使用した商



写真-2 「水の天使」を前に力の入った説明をする職員



図-1 水環境キャラクター かばのだいちゃん



写真-3 マリノスデザインのマンホール

品がインターネット等にて販売されている。本市においても、前述のイベント等における啓発物品として使用しており、市民の方々が下水道に興味を持ってもらうのに一役買っている。¹⁾

(6) 環境教育「出前講座」

本市では、環境問題への理解を深め、環境にやさしい行動ができる人づくりをすすめるため、市内の小学校や地域の方々を対象に、市職員・企業・NPO など専門知識を持った職員が出向いて講義を行う「出前講座」を実施している。

下水道事業としても、下水道が水環境を保全するという役割で生物多様性に貢献しているというアプローチから、講義や下水道観察、実験などを通して下水道と水環境に関心を持ってもらう「下水道教室 おかえりなさい元気な水」という出前講座を開設し、下水道事業に関連する部署全体で分担して取り組んでいる。

講座の内容は、水が汚れる原因や汚れた水がどのようにきれいになるのかをクイズ形式で一緒に考えていく「水循環と下水処理」の講義、実試料を用いて下水処理工程を説明する「下水処理模型」、活性汚泥を顕微鏡で観察する「微生物観察」、身近な液体の pH や COD を測定する「水質試験」があり、申込者の人数や場所等の条件を踏まえて、申込者と事前に調整し、これらの講座内容を組み合わせて実施している。

3 ボランティアの活用

下水道事業の広報にあたり、市民目線に立った広報を推進するため、「よこはま水環境ガイドボランティア」の育成及び活用を進めている。「ボランティア」は、下水道に関する広聴の窓口として設置された「下水道モニター」制度に端を発し、市民自身が下水道の広報パーソンとして活躍する「ハマの下水道博士」制度を経て開始したもので、メンバーはホームページで随時募集している。

主な活動は、水再生センターの見学会での説明案内、小学校等での出前講座の講師、イベント等での市民対応等で、現在約 60 名の方が幅広く活躍されている。メンバーは、下水道事業や環境について深い関心と愛着があり、職員顔負けの知識を持っておられる方も多く、今や本市の下水道事業の広報活動には欠かせないパートナーとなっている。

ボランティアの活動開始当初は、各行事の補助的なものだったが、徐々に中心的な役割も担っていただいている。また、意見交換会や見学会等の研修会を行い、知識を深めていただくとともに、メンバー同士の有機的な繋がりができるようにしたところ、メンバー内での情報交換や勉強会が行われるようになっている。このように、ボランティア活動の活性化が進んだことにより、平成 24 年度国土交通大臣賞「循環のみち下水道賞」を受賞することができた。²⁾



写真-4 活躍するボランティア

4 まとめ・課題

本市の下水道事業のあり方を議論する「横浜市下水道事業経営研究会」において、広報のあり方が重点的な審議事項になっている。その審議の中で、一方的な情報提供ではなく受け手に事業への共感を覚えてもらうような「共感が得られる広報」、子供向けの啓発物だけでなく大人へも有効な「実用的な啓発グッズ」、広報の方法や効果のチェックなど長期的な視野に立って広報を展開するための「専属部署の設置」、などのご指摘を受けた。また、事業の推進に必要な資金や人材等の「リソース」を確保することを広報の目的とすべきとのご意見もいただいた。³⁾これらが本市の下水道事業の広報活動における今後の課題として挙げられる。

このように、本市の広報活動は決して完璧なものではないが、より多くの方に下水道事業の理解が得られるよう試行錯誤を重ねながら展開しており、事例として紹介させていただいた。ぜひ、他の自治体や企業等においても、創意工夫を生かした効果的・先進的な広報事例の情報を業界内に広く提供していただき、皆に身近で親しみのある下水道となるよう、業界全体で広報活動を充実させることができればと考える。

参考文献

1) 黒羽根能生：『マンホール』で魅せる伝える横浜下水道：下水道協会誌 Vol.49 No.601 pp.10～13 (2012)

2) 麦島裕、中嶋みわ：「横浜市下水道事業広報におけるよこはま水環境ガイドボランティアの活動について」：下水道協会誌 Vol.50 No.603 p.43 (2013)

3) 丸山知明「横浜市下水道事業における人材育成と人材確保について」：下水道協会誌 Vol.50 No.603 pp.24～28 (2013)

問い合わせ先： 横浜市環境創造局下水道水質課 法木克介 045-621-4343 ka00-houki@city.yokohama.jp