

水道事業における広報マニュアル

平成21年5月

社団法人 日本水道協会

はじめに

近年、ライフスタイルの多様化や健康志向、食の安全に対する関心の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おり、水道水に対しても「おいしい水」を望む声が大きくなっている。

各水道事業体では、こうしたニーズに応えるため、高度浄水処理施設の導入、独自の水質管理目標の設定、貯水槽水道対策等々日々絶え間ない努力を続けているが、その努力の成果についてはなかなか水道使用者のもとに届いていないのが現状である。

一方、水道事業は地域独占的な事業であることに加え、そのサービスは極めて必需性が高いことから、水道事業体は水道使用者に対して事業経営の内容や料金設定のしくみ等について説明していく必要がある。

しかし、多くの事業体では、それぞれが公開している情報は水道法に定める経営と水質に限られたものとなっており、個々の事業の必要性、料金の妥当性といった点について、水道使用者は十分に情報を得られない状況にある。

こうした状況から、水道使用者の水道事業に対する関心と理解を深め、安全でおいしい水道水についての認識を高めるとともに、事業経営と料金設定等に対する監視や評価を行うためにも、これまで以上に各種の情報を広く積極的に公開していく必要がある。

しかしながら、平成18年から実施している、「安全でおいしい水道水推進運動」での水道事業体を対象とした広報に関するアンケート調査においては、水道使用者に対する広報が十分でないと考えている水道事業体が多く、特に中小の事業体においては、何をどのように広報すればよいのかわからないという意見も寄せられている。

広報専門委員会では、平成13年6月に「災害時の広報マニュアル」をまとめ、地震、濁水等自然災害や漏水、水質事故等の様々な災害時における広報についてのあり方を示したが、今回、こうした状況から広報全般について、各事業体の参考とすべく本マニュアルを作成した。

構成は、1. 総論、2. 広報の媒体、3. 広報で掲載する内容、4. 校正、チェックの重要性、5. 広報紙作成の手順、6. ホームページ作成の手順、7. 緊急時の広報、巻末の資料の8分野に分け、それぞれの分野を各委員が担当して執筆した。

水道事業に対する水道使用者の理解を深められるよう、本マニュアルを活用した各事業体の積極的、効果的な広報を期待したい。

平成21年5月

広報専門委員会

委員名簿

(1) 事務常設調査委員会（平成21年5月14日現在）

委員長	横浜市水道局副局長（担当理事・総務部長）	川副英二
副委員長	東京都水道局総務部長	小山隆
〃	大阪市水道局総務部長	楞川義郎
委員	札幌市水道局総務部長	堀口洋一
〃	仙台市水道局次長兼業務部長	塚浦功夫
〃	青森市企業局企業部長	須藤雄樹
〃	川崎市水道局総務部長	松村洋一
〃	前橋市水道局上下水道部長	梅山雅章
〃	名古屋市上下水道局総務部長	竹内洋二
〃	静岡市上下水道局水道部長	佐野勝
〃	福井市企業局長	清水正明
〃	京都市上下水道局総務部長	山田哲士
〃	神戸市水道局総務部長	原田比呂志
〃	広島市水道局次長	高広義明
〃	岡山市水道局統括審議監	藤原康晴
〃	福岡市水道局総務部長	井口万壽雄
〃	北九州市水道局総務経営部長	松原英治
前委員	東京都水道局総務部長	鈴木孝三
〃	前橋市水道局上下水道部長	金子栄太郎
〃	名古屋市上下水道局総務部長	宗本憲英
〃	静岡市上下水道局水道部長	大原敏裕
〃	福井市企業局長	小林利夫
〃	大阪市水道局総務部長	壺阪敏幸
〃	大阪府水道部副理事兼経営企画課長	井上博司
〃	京都市上下水道局総務部長	吉川昌弘
〃	広島市水道局次長	世良俊典
〃	岡山市水道局統括審議監	和気満寿一
〃	北九州市水道局総務部長	富高正雄

※ 前委員の職名は解職当時の職名による

(2) 広報専門委員会（平成20年2月18日現在）

委員長	大阪市水道局総務部総務担当課長	田端尚伸
副委員長	札幌市水道局総務部総務課長	木内二郎
委員	会津若松市水道部企画副参事兼総務課長	田崎貞夫
〃	盛岡市水道部総務課長	鎌田孝雄
〃	東京都水道局サービス推進部広報サービス課長	岩崎浩子
〃	横浜市水道局総務部総務課長	青柳修
〃	川崎市水道局総務部総務課長	大滝茂春
〃	横須賀市上下水道局業務部 経営企画課長（上席課長）	高橋豊
〃	さいたま市水道局業務部水道総務課長	木村和夫
〃	名古屋市上下水道局経営本部企画部 お客さまサービス課長	大崎慎夫
〃	豊橋市上下水道局給排水課長	伴一男
〃	金沢市企業局経営企画部経営企画課課長補佐	里見浩次郎
〃	広島市水道局企画総務課広報広聴担当課長	間所哲伸
〃	岡山市水道局企画総務課長	今川眞
〃	福岡市水道局総務部総務課長	岡宣秀
〃	北九州市水道局総務部総務課長	前藺廣幸
前委員	東京都水道局サービス推進部広報サービス課長	吉野明
〃	会津若松市水道部企画副参事兼総務課長	小原幾夫
〃	盛岡市水道部次長兼総務課長	萬明夫
〃	横浜市水道局総務部次長兼総務課長	関山誠
〃	川崎市水道局総務部庶務課長	日下部佳正
〃	さいたま市水道局業務部参事兼水道総務課長	矢代直文
〃	名古屋市上下水道局経営本部企画部 お客さまサービス課長	西山麻由美
〃	豊橋市上下水道局給排水課長	浅野正三
〃	金沢市企業局経営企画部経営企画課課長補佐	村井光圀
〃	広島市水道局企画総務課広報広聴担当課長	椋弘幸
〃	岡山市水道局総務部経営管理課長	藤原康晴
〃	福岡市水道局総務部総務課長	岡宣秀
〃	北九州市水道局総務部総務課長	高巢良平

※ 前委員の職名は解職当時の職名による

水道事業における広報マニュアル目次

1. 総論	水道事業における広報のあり方	1
1-1	広報とは	1
	(1) 広報の歴史	1
	(2) 広報の定義	2
	(3) 広報と広告	2
	(4) 広報と広聴	2
1-2	広報の必要性	3
	(1) 広報の意義	3
	(2) 説明責任	5
	(3) 多言語化	6
2. 広報の媒体	媒体別の特徴・配布手段と対象	8
2-1	広報紙	8
	(1) 一般的な活字媒体の特徴	8
	(2) 広報紙の特徴	8
	(3) 作成	9
	(4) 配布手段	9
	(5) 対象	9
	(6) その他	9
2-2	ホームページ	9
	(1) 一般的な電子媒体の特徴	9
	(2) ホームページの特徴	10
	(3) 作成	10
	(4) 配布手段	11
	(5) 対象	11
	(6) その他	11
2-3	テレビ、ラジオ、新聞等のマスメディア	12
	(1) 一般的なマスメディアの特徴	12
	(2) テレビ、ラジオ、新聞の特徴	12
	(3) 作成	13
	(4) 配布手段	13
	(5) 対象	14
2-4	イベント・行事	14
	(1) イベント・行事の特徴	14
	(2) 具体的な事例	14
	(3) 周知手段	15
	(4) 対象	16

2-5	水道モニターの活用	16
	(1)一般的なモニターの特徴	16
	(2)モニターの特徴	16
	(3)具体的な例	17
	(4)実施方法	17
	(5)対象	18
2-6	発送書類等での広報	18
	(1)一般的な発送物の特徴	18
	(2)具体的な事例	18
	(3)作成	19
	(4)配布手段と対象	19
2-7	商品等の利用	19
	(1)一般的な啓発促進物の特徴	19
	(2)具体的な事例	20
	(3)作成	22
	(4)配布手段	22
	(5)対象	22
3.	広報で掲載する内容	24
3-1	手続・制度の広報	24
	(1)水道使用・変更各種申込み、届出手続の案内	24
	(2)水質検査結果・その他の情報提供	25
3-2	使用上の注意	26
	(1)住民側において注意すべき事項	26
3-3	住民へのお願い(協力要請)の広報	27
	(1)内容	27
	(2)広報媒体	28
	(3)具体的な掲載項目	28
3-4	水道水のPR	31
	(1)水道水の安全性	31
	(2)おいしい水道水	31
	(3)環境にやさしい水道水	31
	(4)水道水の経済性	32
	(5)水道水ができるまで	32
	(6)水源保全	32
	(7)水道水と健康	32
	(8)その他	32

3-5	水道水等の知識	33
	(1)水道の歴史	34
	(2)節水方法	34
	(3)ダムの貯水率	34
	(4)その他	34
4.	校正・チェックの重要性	35
4-1	校正・チェックのポイント	35
	(1)校正とは	35
	(2)校正の方法	35
	(3)特に重点的にチェックする必要のあるもの	36
4-2	不適切な表現とは	37
	(1)差別用語・差別表現	37
	(2)権利を侵害する表現	38
	(3)わかりにくい表現	38
	(4)その他	39
4-3	著作権	39
	(1)他人の著作物を利用する手続	39
	参考：著作権について	40
4-4	肖像権など広報に関係する権利	43
	(1)肖像権	43
	(2)パブリシティ権	44
	(3)商標権	44
	(4)個人情報保護に関する法律	45
5.	広報紙作成の手順	46
5-1	企画会議	46
	(1)意思統一の必要性	46
5-2	情報収集・材料収集、文書作成	46
	(1)取材の基礎、アンケートの作り方、文章の作成	46
	参考：アンケート調査	47
	参考：原稿依頼	47
5-3	レイアウト・構成	48
	(1)内容の構成	48
	(2)写真・イラストの作り方	48
	参考：広報素材	49
	(3)色の組み合わせ	49

5-4	校正・チェック	50
	(1)十二分に時間をかける	50
	(2)人権や権利を侵す表現には最大の注意を	50
	(3)数字や固有名詞のミスは致命傷に	50
5-5	広報紙の配布	51
	(1)配布対象	51
	(2)配布手段	51
	(3)配布部数	51
	(4)配布時期	51
5-6	印刷業者依頼	53
	(1)企画の意図をはっきりと	53
	(2)役割分担を明確に	53
	(3)委託期間の設定を慎重に	53
	(4)進行管理をしっかりと	53
	(5)校正、チェックを十分に	54
	(6)著作権の帰属を明確に	54
5-7	広報の効果についての考察	54
	(1)広報効果の評価項目	54
	(2)広報効果の調査方法	54
	(3)広報効果のフィードバック	55
	(4)苦情等への対応	55
	参考：ポスターの広報効果測定	56
6	ホームページ作成の手順	58
6-1	ホームページ作成にあたってピックアップする点	58
	(1)ホームページ管理規程や運用指針等の策定	58
	(2)ホームページに掲載する事項	59
	(3)漏水事故や断水情報等の緊急を要する情報の掲載	59
6-2	業者委託のポイント	60
	(1)委託するにあたっての注意点	60
	(2)委託する内容	60
	(3)委託費用	60
6-3	情報収集、取材、本文作成	61
	(1)情報収集、取材	61
	(2)本文作成	61
	(3)著作権、肖像権、個人情報等の取り扱い	63

6-4	レイアウト・構成	63
	(1)ホームページのレイアウト及び構成の作成	63
	(2)画面サイズ	64
	(3)ファイルサイズ	64
	(4)文字の大きさ及びフォント	65
	(5)アクセシビリティの確保	65
	(6)トップページへのアクセス	65
	(7)ホームページに表示する必須項目	66
6-5	校正・チェック	66
	(1)ホームページ公開前	66
	(2)ホームページ公開後	66
6-6	評価と反応への対応	67
	(1)苦情等への対応	67
	(2)御礼や称賛への対応	67
	(3)住民のニーズの把握	68
6-7	セキュリティ管理	68
	(1)不正侵入等の防止	68
	(2)不正侵入等への対応	68
6-8	広告の掲載	68
	(1)掲載要領の作成など	68
6-9	児童向けホームページ等の作成	69
	(1)目的	69
	(2)掲載内容	69
	(3)留意事項	69
7.	緊急時の広報	70
7-1	緊急時広報の留意点	70
	(1)緊急時とはどのような状況か	70
	(2)一般広報との違い	70
	(3)緊急時に住民が知りたい情報とは	71
	(4)広報担当者の役割分担	71
7-2	広報に載せるポイント	72
	(1)文章のポイント	72
	(2)広報事項の優先順位	72
7-3	緊急時広報の手段	73
	(1)広報手段の選択のポイント	73
	(2)広報手段の比較	75
7-4	苦情・問い合わせ等への対応、対策	76
	(1)想定される苦情等	77
	(2)苦情等の活用	78

7-5	事前の周知(製造物責任法を考慮したもの)	78
	(1)製造物責任法との関係	78
	(2)事前周知	79
資 料		
1	関係法令と代表的な判例	81
	(1)著作権法	81
	(2)著作隣接権	81
	(3)肖像権	81
	(4)パブリシティ権	82
	(5)商標権	82
	(6)個人情報の保護に関する法律	83
2	参考となるホームページ	84
3	広報用語の解説	85
	(1)用語解説	85
4	IT関連用語	87
	(1)用語解説	87
5	広報紙等への広告掲載	90
	(1)バナー	90
	(2)広報紙や封筒への企業広告の掲載	90
	(3)他業種団体との連携	90
6	全国のおいしい水道水ボトルウォーター一覧	91