

## Ⅱ 広報の準備

### 1 広報項目の整理

水道をはじめとする電気、ガス、通信等の公共サービスは、今やサービスの内容や質に対する需要者の関心が高まっており、需要者への説明や需要者の意見の反映が従来にも増して求められていることは第Ⅰ章で述べたとおりである。

本マニュアルでは水道事業における広報の項目を下記の3種類に分類し、それぞれ解説している。また、本項の項目は36ページ以降に一覧表としてまとめており、各法令及び通知等の原文は、巻末資料204ページ以降に掲載している。

#### 【水道事業における広報の3分類】

- ✓ 必ず広報するもの……（法令・通知等で定められている項目）
- ✓ 広報すべきもの……（住民の利益となる項目）
- ✓ 広報すると良いもの…（水道事業者の利益となるような $+\alpha$ の項目）

#### （1）必ず広報するもの

水道事業が料金収入を基礎に運営されるものである以上、需要者の水道事業に対する理解が不可欠であり、今後の水道施設の整備の見直し、委託の内容等水道事業の運営やサービスに関し需要者自らが判断できるような情報の公開が必要となる。そのため、需要者に対して水道事業に関するコスト等の客観的な情報をわかりやすいかたちで提供するとともに水道の水質に関する情報など需要者が知りたい情報についても積極的に提供することが重要となる。

こうしたことから、水道事業者の責務として、需要者に対する情報提供を制度上位位置付け、水道の安全性やコストに関する情報提供を積極的に行うものとして、水道法第24条の2において、情報提供について規定され、水道法施行規則第17条の5において、その情報提供すべき項目等が列挙されている。

また、上記法令に規定されている項目以外にも、厚生労働省通知等により、必ず広報を行う項目がある。

なお、水道法第24条の2の規定は、罰則や行政処分を伴うものではなく、訓示的な責務を定めたものであるが、今後ますます積極的な情報提供を求められる状況の中、水道事業者の姿勢として情報公開を一層推進させるための規定である趣旨をよく理解したうえで、実施することが望ましい。

## ① 水質に関する情報

水質検査はその目的から、水道事業者が速やかにその結果を把握し、必要な管理上の措置を迅速にとり得るように行わなければならない。そのため、水道法においては、水道水質の定期及び臨時の検査を水道事業者に義務づけることを定めている。

また、水道事業者は、水道の需要者に対し、水質検査結果その他水道により供給される水の安全に関する情報を提供しなければならないこととされている。



図 3 【ホームページ】水質関連情報をまとめたページ（横須賀市）

## ② 給水（停止）に関する情報

水道法第 15 条第 2 項の定めにより、水道事業者は給水契約を締結した住民に対して常時水を供給する義務を負うが、原因を問わず、水道事業者の意思により給水を停止する場合は、給水を停止する区域及び期間をあらかじめ関係者に適切な方法で周知しなければならない。

また、供給する水が人の健康を害するおそれがある場合には、水道法第 23 条第 1 項の規定により、直ちに給水停止するとともに、その水を使用することが危険である旨を関係者（その水が供給される者又は使用する可能性のある者）に対し、緊急時にふさわしい方法で周知しなければならない。

なお、同条第 2 項では、当該水道事業者以外の者が第 1 項の危険を知った場合の水道事業者への通報を義務付ける規定もあるため、そうした通報に係る窓口や体制を整えておく必要がある。

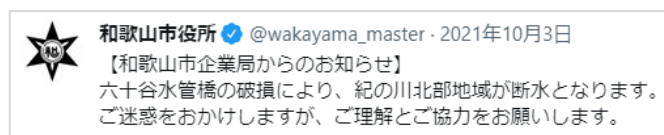


図 4 【Twitter】事故による断水のお知らせ（和歌山市）



図 5 【チラシ】工事による断水のお知らせ（川崎市）

### ③ 災害対応等に関する情報

近年、国内で発生する災害は頻発化・激甚化傾向にあり、国内のいずれにおいても災害の脅威にさらされるおそれがある。

水道事業者等は、そうした環境においても給水を継続できるよう施設整備等に取り組んでいること及びそれら事業の必要性や効果等を説明し、事業に対する住民の理解を得ることは、水道事業の持続性の観点からも重要である。

また、災害等非常時の断水発生時における住民の被害回避・軽減のため、備蓄水の啓発や応急給水拠点の場所の事前確認等の周知を図り、特に渇水による節水の実施や寒波による水道管の凍結など、発生が予想できるものについては、事前に広報活動を行うことが重要である。

さらに、災害等により断水が発生した場合には、住民の視点に立ち、応急給水や応急復旧の対応はもちろん、復旧予定時期や私有地の水道管が破損した場合の対応方法等についても速やかに周知する必要がある。



図 6 【ホームページ】備蓄水の啓発（大阪市）



図 7 【Twitter】水抜きの啓発（盛岡市）

#### ④ 水道事業の運営・経営に関する情報

水道事業は地域独占の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、個々の事業の運営状況や必要性・妥当性について住民自ら判断ができるよう、水道事業者等は住民に適切な情報提供を行う必要がある。

具体的には、水道施設の整備状況や費用に関すること、委託や水道施設運営権の設定の内容を含む実施体制に関することなどが挙げられる。

また、受益者負担の原則に基づき水道料金によって運営される水道事業では、住民が負担することとなる水道料金やその他住民が負担する費用についても公表し、住民の水道事業に対する関心と理解を高め、料金設定と事業経営に対する監視や評価が行える仕組みを整備することも必要である。

#### ⑤ 給水装置等に関する情報

給水装置は、水道事業者の配水管と直結し一体となっているため、適切な維持管理が行われない場合には、住民が安全で良質な水の供給を受けられないばかりか、万が一、水が逆流した場合には、水道施設の管理や公衆衛生に重大な影響を及ぼすこととなる。

そうした事態を避けるため、住民に給水装置の適切な維持管理を行っていただけるよう給水装置の維持管理の責任区分や重要性等を積極的に広報することが重要である。

#### ⑥ 指定給水装置工事事業者に関する情報

指定給水装置工事事業者に関する情報不足に起因する事業者と住民間の問題発生を防止することを目的として、住民が工事事業者を選択する際に有用となるような情報を提供することが水道事業者には求められる。ただし、その際には水道事業者としての公共性に留意が必要となる。



図 8 【ホームページ】指定給水装置工事事業者の説明（札幌市）



## ※1 定型約款

定型取引において、契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体をいう。

## ※2 定型取引

ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることが、双方にとって合理的な取引をいう。

さいたま市

トップページ > 暮らし・手続き > 上下水道・ごみ > 上水道

← 一つ前に見ていたページに戻る

ページ番号: J000110

さいたま市水道局

水道局電話受付センター (8時~21時 年中無休)  
電話 048-665-3220 Fax 048-665-5536

限りある資源・・・  
私たちの水を大切に使いましょう!

◎ 注目記事

水道局への各種お問い合わせ	新着情報	水道局からのお知らせ	水道の使用開始・中止について
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 水道局電話受付センターのご案内</li><li>▶ 漏水を発見したら</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 水道管にも防寒対策をお願いします。</li><li>▶ 水道だより「水と生活」178号 (令和4年12月1日)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 令和4年度の計画的水道本管洗浄作業終了のお知らせ</li><li>▶ 令和4年度の計画的漏水調査の実施について</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ インターネットによる届出</li><li>▶ お電話による届出</li><li>▶ <b>給水契約の定型約款について</b></li></ul>

図 10 【ホームページ】定型約款のトップページへの掲出(さいたま市)

## (2) 広報すべきもの

法令項目として義務づけられてはいないが、住民の利便性向上、被害の回避や防災意識向上のため、水道事業者として広報すべき項目を以下に挙げる。

### ① 水道料金に関する情報

水道法では、水道事業が水道料金で運営されていることから、住民が負担する料金等についての情報提供を義務付けているが、料金に関するさらなる情報を提供することも重要である。

具体的には、水道料金体系や算出（計算）方法、検針から使用水量の告知方法と請求スケジュール、支払い方法等を周知することは、住民目線からの広報としても重要である。

### ② 使用開始・中止等の各種手続きの案内

水道の使用開始・中止等の各種手続きの案内については、水道事業者の広報として最も基本的で重要な情報である。

受付窓口や問合せ先（担当部署の内線番号又は直通電話番号）はもちろん、住民が理解しやすいように、申請書の記入例や注意事項を併記することも必要である。

また、手続きに関して問合せが多い項目は、「よくある質問」として Q&A をホームページ上に掲載することや 24 時間対応可能なインターネットでの申し込みを受け付けることは、住民の利便性の向上の観点からも望ましいと考える。



図 11 【ホームページ】コールセンター及びよくある質問の案内（金沢市）

### ③ 減免・減額制度

水道事業者によっては社会福祉施策等の一環として、災害や感染症により社会・経済活動の大幅な縮小と停滞が生じた場合や漏水した場合に水道料金の減免・減額制度を行っている場合がある。

その場合は、減免・減額の対象範囲、額、期間及び手続きの方法について案内することが必要となる。

#### ④ 工事等への協力依頼

地震などの自然災害、水質事故等の非常事態においても、基幹的な水道施設の安全性の確保や重要施設等への給水の確保、さらに、被災した場合でも速やかに復旧できる体制の確保等が必要とされ、水道事業者は、老朽化や耐震化への対応を日々進めているところである。

特に、水道管の布設替え工事等は、道路の通行止めや迂回、振動、騒音といった住民の生活への影響もあることから、あらかじめ住民に対して広報を行うことが必要である。

広報の実施にあたっては、工事による住民とのトラブルを避けるため、当該工事の重要性や必要性を十分に説明し、住民の理解と協力を得ることが不可欠である。

#### ⑤ 注意喚起（悪質業者、高額請求等）

水道局職員や水道局関係者を装い、「水道局から指示（依頼）を受けている」と偽って住民宅に訪問する事例がある。

住民には、水道局が「依頼のない検査や点検」、「浄水器などの販売」、「電話や訪問でのアンケート」など行っていないことを案内するとともに、水道局職員や水道局関係者は、身分証を携帯していることを周知する。

また、漏水等により緊急修理が必要になり、修理業者に修理を依頼したところ、法外な金額を請求される被害や、不必要な高額修理を行うといった被害が発生しているといった注意喚起も必要である。



図 12 【ホームページ】悪質業者に対する注意喚起（広島市）



### (3) 広報すると良いもの

広報すると良いものとしては、水道事業者の利益となるような項目等が挙げられる。

#### ① おいしい水（安全で良質な水）のPR

蛇口から直接水を飲む文化を育むため、水源から蛇口に至るまでの工程について情報発信を行うとともに、イベント等における水道水の給水活動等を通じて、安全で良質な水道水のおいしさ等をPRする。

また、脱水症や熱中症予防のための適切な水分補給の促進も地域住民の健康維持の観点から重要である。

加えて、入浴や水やり（ガーデニング等）を促進する広報は、水需要喚起に有効であると考えられる。



図 13 【ホームページ】おいしい水への取り組み（大阪市）

#### ② 水道事業者のPR

前述のとおり、水道は「地域における共有財産」であり、その財産を将来世代に継承することは水道事業者における責務であることから、積極的な情報発信を行い、水道事業に対する住民の理解の深化を図ることが重要である。

また、水道水の品質を守り、安定した供給のためは、それらを支える職員の存在が不可欠である。しかしながら、水道事業においてもベテラン職員の

大量退職、経営効率化による職員数の削減等により職員数の減少傾向が続いている。

そのため、特に学生をターゲットとして、水道事業（業務）への興味や関心の喚起を図り、職業選択の際の選択肢の一つとなるよう水道事業の業務内容等の情報発信や職業体験型広報を行うことは、新規人材確保のためにも有効であると考えます。

### ③ 環境等への取組み

国では、平成28年5月に「持続可能な開発目標（SDGs）推進本部」を設置し、12月には、日本が「持続可能な開発のための2030アジェンダ」を実施し、日本の国内外でSDGsを達成するための国家戦略として「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針」を決定した。

この実施指針において優先課題（取組みの柱）を掲げ、SDGsの達成に向けて国内外の取組みを発信するとともに、地方自治体や経済界など多様な主体と連携を図ることとされている。

水道事業者においても、効率的な水道システムの構築や水源林の保全によるCO<sub>2</sub>削減、途上国の水道事業改善への貢献等の取組みをPRする。



図 14 【ホームページ】環境への取組み（金沢市）

## 将来人材の確保のための広報1～広報媒体～

- 多様な媒体を活用した PR(盛岡市)
 

盛岡市上下水道局では、将来の人材の確保のため、広報紙、ホームページ、動画、SNS を活用し広報を行っている。

  - ・ 広報紙
 

2号にわたり特集し、職員を前面に出したことによるインパクトある表紙、職員の仕事の紹介や、職員の発想で特許を取得するなど、若者に興味を持ってもらう内容を盛り込んだ。
  - ・ ホームページ
 

職員の具体的な仕事やエピソードについて、広報紙よりも詳しく掲載した。職員採用は一般行政部局で行っていることから、一般行政部局の職員採用ページに当該ページのリンクを貼った結果、閲覧者の3分の1が一般行政部局の採用ページから閲覧した結果となった。
  - ・ 動画制作
 

実際の仕事の様子や職員の生の声は、文字や写真では伝えられないことから、動画を制作し、動画サイトで公開した。作成に当たり、親しみやすさを重視し、広報キャラクターを活用したり、笑顔で締める内容としたりするなどの工夫をした。
  - ・ SNS
 

広報紙、ホームページ、動画について、一般行政部局が運営している Twitter、Facebook で周知した。掲載した画像は、目を引くようにデザインを工夫している。



【広報紙】職員の業務特集号



【動画】「職員と仕事の紹介」

将来人材の確保のための広報2～経験・体験型広報～

- 業務をイメージしやすい出前講座(会津若松市)

会津若松市上下水道局では、技術者不足による持続可能な水道事業への危機感から、地元高校生に対して出前講座を実施している。

地元の若者を対象に水道工事に直接触れ合う機会を設けて水道のイメージを具体化させながら、水道の技術者を目指すきっかけ作りをし、市が取り組むAIやIoT技術を付加させつつ、将来的に水道技術者の確保と育成により、市の水道事業の持続に繋げることを目的としている。

講義では、前年まで学生であった新卒職員が業務を紹介し、年代の近い高校生が親しみやすく、かつ将来像を想像しやすくなるよう努めた。

また、現場実習での実技は、受注者の協力が不可欠であることから、入札時にこうした講座への協力の可能性があることを情報提供し、実技をスムーズに実施できるよう工夫している。また、受注者側としても、普段接する機会がない学生とコミュニケーションを取ることができ、将来人材の確保に繋がるメリットもある。



- 上下水道ユース研修(北九州市)

北九州市上下水道局では、上下水道の海外事業において、市内の高校生を対象とした「上下水道ユース研修」を通じた広報を実施している。

本研修は、国際貢献や上下水道分野に携わる人材育成を目的に、北九州市が実施する国際協力への理解促進や今後のキャリア形成を考える機会とするため、国内外での研修を提供している。

海外研修後は、イベント等の様々な機会での研修報告を行い、同世代への情報発信を行う広報大使としての役割も担ってもらっている。



研修生が制作したホームページでは活動報告や動画が見られる

## 2 水道事業における広報項目一覧

前項では水道事業における広報項目の概要を説明したが、本項では実際の項目を整理し、その根拠とともに一覧としている。

広報項目は多岐にわたることから、漏れの無い広報をするためにも本項を参考にされたい。

表 9 (1) 必ず広報するもの (法令や通知等を元に作成)

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
<b>① 水質に関する情報 (解説 : 25 ページ)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期の水質検査の結果</li> <li>• その他水道により供給される水の安全に関する事項</li> </ul>	水道の需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	毎年一回以上定期	【法】 水道法第 24 条の2(情報提供) (水道法第 20 条第1項関連) ※水道法第 31 条の規定により、水道用水供給事業者に準用
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 水質検査計画</li> </ul>		毎事業年度の開始前	水道法施行規則第 17 条の5第 1・7号(情報提供) ※水道法施行規則第 52 条の規定により、水道用水供給事業に準用
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 臨時の水質検査の結果</li> </ul>		必要が生じたときに速やかに	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 水質管理目標設定項目の結果</li> <li>• 「水質基準の見直しにおける検討概要」等の当該項目に係る関連情報</li> </ul>	公表し、関係者の注意喚起に努める	-	【通知】 平成 15 年健水発第 1010001 号(課長通知)「水質基準に関する省令の制定及び水道法施行規則の一部改正等並びに水道水質管理における留意事項について」第3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 水安全計画の公表</li> </ul>	安全性に関する情報公開を積極的に行い、説明責任を果たす	-	【通知】 平成 26 年健水発 0319 第4号(課長通知)「水道事業ビジョンの作成について」別添「水道事業ビジョン作成の手引き」別表2 安全
<b>② 給水 (停止) に関する情報 (解説 : 25 ページ)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• やむを得ない事情がある場合を除き、給水を停止しようとする区域及び期間</li> </ul>	関係者に周知	給水を停止しようとする区域及び期間をあらかじめ	【法】 水道法第 15 条第2項(給水義務) ※水道法第 31 条の規定により、水道用水供給事業者に準用
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供給する水を使用することが危険である旨</li> </ul>	関係者に周知	供給する水が人の健康を害するおそれがあることを知ったとき	【法】 水道法第 23 条第1項(給水の緊急停止) ※水道法第 31 条の規定により、水道用水供給事業者に準用

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
<b>③ 災害対応等に関する情報（解説：26 ページ）</b>			
<b>A. 危機管理</b>			
・非常時における水道の危機管理 （災害、水質事故等）	需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	必要が生じたときに速やかに	【法】 水道法第 24 条の 2(情報提供) ※水道法第 31 条の規定により、 水道用水供給事業者に準用  水道法施行規則第 17 条の 5 第 8 号(情報提供) ※水道法施行規則第 52 条の規定により、水道用水供給事業に準用
<b>B. 耐震化に関する情報</b>			
・水道施設の耐震性能、耐震性の向上に関する取組等の状況	需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	毎年一回以上定期	【法】 水道法第 24 条の 2(情報提供) ※水道法第 31 条の規定により、 水道用水供給事業者に準用  水道法施行規則第 17 条の 5 第 6 号(情報提供) ※水道法施行規則第 52 条の規定により、水道用水供給事業に準用
・水道施設の耐震性能 ・耐震化に関する取組みの状況 ・断水発生時の応急給水体制 等	-	定期的	【通知】 平成 20 年健水発第 0408002 号 (課長通知)「水道施設の耐震化の計画的実施について」
・需要者への災害対策に関する情報 ・耐震化事業の必要性 ・応急給水拠点や給水方法の理解度向上	・各種メディアを活用した効果的な広報の実施 ・地域住民との共同防災訓練の実施	-	【通知】 平成 26 年健水発 0319 第 4 号(課長通知)「水道事業ビジョンの作成について」別添「水道事業ビジョン作成の手引き」別表 2 強靱
<b>C. 地震対策</b>			
・2～3日分の飲料水の備蓄 ・給水装置、受水槽の耐震化の推進等	地方公共団体の防災担当部局と協力し、住民等が自主的に取り組むよう啓発	-	【通知】 昭和 55 年環水第 3 号(課長通知)「水道事業等における地震対策について(別添)厚生省防災業務計画」第 1 編第 5 章第 2 節第 3 (現「厚生労働省防災業務計画」(令和 3 年 9 月修正)第 1 編第 4 章第 2 節第 3)

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
<b>D. 渇水対策に関する情報</b>			
・渇水状況に応じた広報活動	・マスコミ(ニュース、広告、新聞折込み) ・広報車 ・ポスター、ステッカー、たれ幕等 ・印刷配布物	随時	【通知】 昭和49年環計第36号(部長通知)「渇水対策について」II
・給水制限への理解と協力を求める	広報活動の強化	-	
<第1段階における自主制限> ・一般家庭並びに各種大口需要者に、それぞれの用途に応じた具体的な節水方法を盛り込んで協力依頼する	-	-	
<第3段階における時間給水> ・区域、時間等に関する具体的計画	十分なPR	事前に	
・需要者が無駄な溜め置きをしないよう協力を求める ・水の有効利用方策	特段のPR	-	
・溜め置かれた水道水等を飲用する場合の注意事項 ・浄水器を通した水は残留塩素が除去されていることが多いことから特段の注意が必要であること ・給水圧の低下等による給水管への汚水逆流防止措置を図ること	-	渇水時	【通知】 平成6年衛水第213号(課長通知)「渇水時における飲料水の衛生対策について」1
<b>E. 凍結対策に関する情報</b>			
・水道凍結への注意喚起 ・給水管の凍結防止対策(水抜き等) ・凍結した場合の具体的な対処方法(解凍方法や注意事項等) ・漏水した場合の対応(指定給水装置工事事業者への修繕依頼など)	・マスメディアとの連携 ・広報車 ・ホームページ ・SNS ・コミュニティFM ・Lアラート(災害情報共有システム) ・防災行政無線 ・緊急速報メール等	寒波が予想される時	【事務連絡】 令和3年11月30日(厚生労働省医薬・生活衛生局水道課事務連絡)「給水管の凍結及び降積雪による断水被害の防止に係る措置について」

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
<b>F. 被災者への情報伝達</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道施設の被害状況</li> <li>・二次災害の危険性</li> <li>・応急給水及び応急復旧状況</li> <li>・復旧予定時期</li> <li>・飲料水に関して保健衛生上留意すべき事項 等</li> </ul>	被災者に対し、掲示板、広報誌(紙)、報道機関の協力、パソコンネットワーク・サービスの活用により、的確な情報提供を行う	-	<b>【通知】</b> 昭和 55 年環水第3号(課長通知)「水道事業等における地震対策について(別添)厚生省防災業務計画」第2編第5章第1節第3(現「厚生労働省防災業務計画」(令和3年9月修正)第2編第4章第2節第3)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・断水状況を公開する場合は、当該断水状況に私有地内の水道管の破損等が原因と考えられる断水が含まれていないことを記載</li> </ul>	ホームページ等		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模断水発生時、私有地の水道管が破損した場合の対応方法や修繕の連絡先等の情報</li> </ul>		速やかに	
<b>④ 水道事業の運営・経営に関する情報 (解説 27 ページ)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業の実施体制に関する事項(委託及び水道施設運営権の設定の内容を含む。)</li> </ul>	需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	毎年一回以上定期	<b>【法】</b> 水道法第 24 条の 2(情報提供)(水道法第 24 条の3第1項及び第 24 条の 4 第1項関連) ※水道法第 31 条の規定により、水道用水供給事業者に準用  水道法施行規則第 17 条の5第2号(情報提供) ※水道法施行規則第 52 条の規定により、水道用水供給事業に準用
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道施設の整備</li> <li>・その他水道事業に要する費用</li> </ul>	需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	毎年一回以上定期	<b>【法】</b> 水道法第 24 条の 2(情報提供) ※水道法第 31 条の規定により、水道用水供給事業者に準用  水道法施行規則第 17 条の5第3号・4号(情報提供) ※水道法施行規則第 52 条の規定により、第 17 条の5の第5号を除き水道用水供給事業に準用
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道料金</li> <li>・その他需要者の負担</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業の効率化、水道料金の妥当性等、規定された情報提供事項以外の情報</li> </ul>	需要者の入手しやすい方法や理解しやすい形式を工夫し、積極的に提供	-	<b>【通知】</b> 平成 14 年健水発第 0327001 号(課長通知)「水道法の施行について」第 5



項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
・公共料金分野における情報公開	より一層積極的な情報公開の取組み	-	【通知】 平成12年衛水発第40号(課長通知)「水道事業における情報公開の推進について」
<b>⑤ 給水装置等に関する情報 (解説: 27 ページ)</b>			
・給水装置の管理 ・貯水槽水道の管理	需要者が当該情報を容易に入手することができるような方法	毎年一回以上定期	【法】 水道法第24条の2(情報提供) ※水道法第31条の規定により、水道用水供給事業者に準用  水道法施行規則第17条の5第5号(情報提供)
・給水装置の維持管理の責任区分や重要性	・啓発・広報活動の充実 ・積極的な情報発信	毎年一回以上定期 (水道法施行規則第17条の2)	【通知】 平成20年健水発第0321001号(課長通知)「給水装置工事事業者の指定制度等の適正な運用について」
<b>⑥ 指定給水装置工事事業者に関する情報 (解説: 27 ページ)</b>			
・当該水道事業者の給水区域において給水装置工事を適正に施行することができる者と認められる者	遅滞なく、その旨を一般に周知	指定をしたとき	【法】 水道法第25条の3(指定の基準)
・当該水道事業者の給水区域において給水装置工事を適正に施行することができる者と認められる者の指定の更新	遅滞なく、その旨を一般に周知	指定の更新をしたとき	【法】 水道法第25条の3の2(指定の更新)  ※水道法第25条の3を準用
・指定給水装置工事事業者の指定の更新	公報等(水道事業者等のホームページ等による周知を含む)	指定の更新をしたときは、遅滞なく	【通知】 令和元年薬生水発第0626第1号(課長通知)「水道法の一部改正に伴う指定給水装置工事事業者制度への指定の更新制の導入について」
・当該水道事業者の給水区域において給水装置工事を適正に施行することができる者と認められる者の指定の取消し	遅滞なく、その旨を一般に周知	指定の取消しをしたとき	【法】 水道法第25条の11(指定の取消し)  ※水道法第25条の3を準用
・給水装置工事事業者の氏名又は名称、住所(法人の場合は代表者の氏名、事業所の名称及び所在地等)	公報等による周知	・給水装置工事事業者を指定したとき ・指定給水装置工事事業者の指定を取り消したとき	【通知】 平成9年衛水第217号(課長通知)「水道法の一部改正による給水装置工事事業者の指定制度等について」第4

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・需要者が工事を依頼する指定給水装置工事事業者を選定する際の参考となる情報</li> </ul>	理解しやすい形式、入手しやすい方法	-	<b>【通知】</b> 平成 20 年健水発第 0321001 号 (課長通知)「給水装置工事事業者の指定制度等の適正な運用について」
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定給水装置工事事業者制度の趣旨や概要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発・広報活動の充実</li> <li>・積極的な情報発信</li> </ul>	毎年一回以上定期 (水道法施行規則第 17 条の2)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道利用者が指定工事事業者を選定する際に有用となるような情報 (営業時間等、漏水修繕等、対応工事等)</li> </ul>	-	定期的	<b>【通知】</b> 令和元年薬生水発第 0626 第 1 号 (課長通知)「水道法の一部改正に伴う指定給水装置工事事業者制度への指定の更新制の導入について」
<b>⑦ 鉛製給水管の布設替えに関する情報 (解説 : 28 ページ)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;鉛製給水管を使用している住宅が特定できている場合&gt;</li> <li>・早期布設替えの必要性</li> <li>・布設替えまでの間の注意事項</li> </ul>	使用者に対する個別の周知	定期的	<b>【通知】</b> 平成 19 年健水発第 1221001 号 (課長通知)「鉛製給水管の適切な対策について」
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;鉛製給水管を使用している住宅を特定できない場合、使用の可能性のある住宅を中心に&gt;</li> <li>・使用者に対して調査の方法 (鉛製給水管の写真などを掲示して、水道管の色による判別を呼びかけるなど)を明らかにする</li> <li>・判別が見つからない時の措置として水道事業者への相談を呼びかける</li> </ul>	-	-	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;水道メーター～給水栓までの布設替え&gt;</li> <li>・早期に布設替えするよう給水装置の所有者の意識向上を図る</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;鉛濃度が高い給水栓への対応&gt;</li> <li>・使用者に布設替えを働きかける</li> </ul>			

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令等
⑧ 供給規程に関する情報（解説：28 ページ）			
・供給規程の周知			
<水道事業者が地方公共団体である場合>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例、規程の形式で定める</li> <li>・いつでも一般の閲覧に供し得るよう常時備えておく（『水道法逐条解説』）</li> </ul>	その実施の日までに	【法】 水道法第 14 条(供給規程)
<地方公共団体以外の水道事業者の場合>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所等に掲示する</li> <li>・いつでも一般の閲覧に供し得るよう常時備えておく（『水道法逐条解説』）</li> </ul>		
・供給規定の一部変更(料金改正等)	上記と同様の措置が必要（『水道法逐条解説』）	需要者が現に使用する水道水に新料金が適用されることなる日までに（『水道法逐条解説』）	
・定型約款の内容の表示	相当な方法	定型取引合意の前又は定型取引合意の後相当の期間内に相手方から請求があった場合には、遅滞なく	【法】 民法第 548 条の 3(定型約款の内容の表示)
・定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期	インターネットの利用その他の適切な方法	効力発生時期が到来するまでに	【法】 民法第 548 条の 4(定型約款の変更)

表 10 (2) 広報すべきもの

項目	頻度又はタイミング
<b>① 水道料金に関する情報 (解説 : 30 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金体系、計算方法</li> <li>・請求スケジュール</li> <li>・支払い方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ上に常時掲載し、いつでも確認できるようにする</li> </ul>
<b>② 使用開始・中止等の各種手続きの案内 (解説 : 30 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用開始・中止</li> <li>・窓口や問合せ先の案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の移動(引っ越し)が多くなる年度末より前</li> <li>・ホームページ上に常時掲載し、いつでも確認できるようにする</li> </ul>
<b>③ 減免・減額制度 (解説 : 30 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・減免・減額の対象範囲、金額、手続き等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事由が発生したとき速やかに</li> </ul>
<b>④ 工事等への協力依頼 (解説 : 31 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事期間、箇所</li> <li>・工事による影響(振動・騒音)</li> <li>・工事の重要性や必要性</li> <li>・工事に関する問合せ先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事由が発生したとき速やかに</li> </ul>
<b>⑤ 注意喚起 (悪質業者、高額請求等) (解説 : 31 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質業者の事例</li> <li>・水道局職員の見分け方(身分証や腕章の携帯)</li> <li>・水道局職員が行う業務の範囲(料金の訪問徴収はしない、浄水器の販売は行わない等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事由が発生したとき速やかに</li> <li>・ホームページ上に常時掲載し、いつでも確認できるようにする(注意喚起の度合いを高める場合は、トップページに掲載する)</li> </ul>

表 11 (3) 広報すると良いもの

項目	頻度又はタイミング
<b>① おいしい水 (安全で良質な水) の PR (解説 : 32 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・浄水処理工程の紹介</li> <li>・水道水源林の整備等、良質な水道水実現に向けた取組み</li> <li>・水道水と健康(脱水症・熱中症予防)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時</li> <li>・質問が出ることが想定されるため、直接住民に説明できる機会を捉えて</li> </ul>
<b>② 水道事業者の PR (解説 : 32 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業の業務内容、特徴、強み、取組み</li> <li>・水道事業者の歴史</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時</li> <li>・学生の就職活動時期に合わせて</li> </ul>
<b>③ 環境等への取組み (解説 : 33 ページ)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道水源林整備や水道水利用による CO<sub>2</sub> 削減</li> <li>・適切な水資源利用の呼びかけ</li> <li>・途上国等への支援による国際貢献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時</li> </ul>

## 水道水と製造物責任法(PL法)の関係

---

水道水は原水を加工して作られるものであることから、製造物責任法(PL法)の対象となる。

この法律の第2条第2項にいう「欠陥」は、製造物に関する様々な事情を考慮して、「当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を言い、一般に次の3つに分類される。

- ① 製造上の欠陥:製造物が設計・仕様どおりに作られず安全性を欠くもの
- ② 設計上の欠陥:製造物の設計段階で十分に安全性に配慮しなかったために、製造物が安全性に欠ける結果となったもの
- ③ 指示・警告上の欠陥:有用性ないし効用との関係で除去し得ない危険性が存在する製造物について、その危険性の発現による事故を消費者側で防止・回避するに適切な情報を製造者が与えなかったもの

(消費者庁ホームページ「製造物責任法の概要 Q&A」より)

水道水で考えられる欠陥は、水道水の製造過程で不純物が混入したり、塩素注入器の故障(メーカー側の過失によらないもの)により塩素注入ができなかったりした場合に、水道水が仕様(水道法)どおりに製造されないための「①製造上の欠陥」に加え、健康や財物を侵害するおそれのある水道水が供給されそうな場合に、それらの危険性の周知を怠ったための「③指示・警告上の欠陥」が考えられる。

なお、万が一、予期せぬ事故が起きて、健康を害するような水道水が住民に供給されそうなとき、水道法第 23 条では、水道事業者は直ちに給水を停止し、住民に周知することとしている。

このことから、水道法はもとより PL 法の観点からも、水道事業者は被害を最小限に抑えるため、工事や事故等により、赤水のような健康や財物を侵害するおそれのある水道水が供給されることが予見される場合には、直ちにその情報を周知するとともに、事業に水道水を使用する食品製造業者やクリーニング事業者等に対しては、貯水槽等を利用するなど、直接被害の回避策を周知することが望ましい。

---

### 3 広報体制の構築

問合せ窓口の整備等による応答体制や情報受発信の強化は通知（表 12）により水道事業者に求められているところであるが、持続可能な広報を実施するためにも、組織内における広報の体制を十分に検討することが望ましい。

広報の体制が整っていないければ、災害等発生時に円滑な情報発信ができないばかりでなく、不十分な情報発信によって住民に混乱を与えるおそれもある。そのため、そうした事態を想定した仕組みづくりを進める必要がある。

また、災害等発生時における住民からの情報は、被害状況の把握や二次被害の回避に寄与することも考えられるため、平常時から住民との連携を図り、コミュニケーションを取りやすい環境を整えておくことが重要である。

10 ページからのアンケート結果から分かるとおり、特に中小規模水道事業者においては、広報専門部署を設置することは難しいと思われる。しかし、例え他業務との兼任であっても「広報担当者」が存在すれば、内外への一貫した対応が可能となり、情報の集約・発信も安定・強化されるものとする。

また、広報に携わる職員を複数配置すると、広報活動の幅が広がり（多くのアイデアが出される）、広報に厚みを増すこととなる。

組織一丸となった広報活動を展開するために、策定することが望ましいと考えられる広報戦略については次項より説明する。

表 12 広報体制の整備・強化（通知を元に作成）

項目	方法	頻度又はタイミング	根拠法令
<ul style="list-style-type: none"> <li>水道事業者等ごと及び水道事業者等共同の広報体制の整備・強化</li> <li>水道利用者からの問い合わせに対する応答体制の整備・強化</li> </ul>	-	広域的な停電時	<p>【通知】</p> <p>昭和61年衛水第116号(課長通知)「停電時における連絡体制の整備及び停電に配慮した水道施設整備の推進等について」2</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>関係情報の周知を図り、情報収集に努める</li> </ul>	一般住民からの連絡窓口の設定	緊急時	<p>【通知】</p> <p>平成13年健水発第86号(課長通知)「米国の同時多発テロを契機とする国内におけるテロ事件発生に関する対応について」第3</p> <p>【通知】</p> <p>令和3年健発 0428 第2号(健康局長通知)「国内でのテロに対する健康危機管理について」第6</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>水道サービスに関する新しい知見及び情報の収集、整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国、県、近隣水道事業者との連携体制の構築</li> <li>住民との連携の強化</li> </ul>	-	<p>【通知】</p> <p>平成26年健水発 0319 第4号(課長通知)「水道事業ビジョンの作成について」別添「水道事業ビジョン作成の手引き」別表2 持続</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>得た情報の施設内での周知、情報の共有化</li> <li>必要に応じたさらなる情報収集</li> </ul>	一般住民からの連絡窓口の設定	-	<p>【通知】</p> <p>平成27年(厚生労働省)「生活関連等施設の安全確保の留意点」3</p>

**Good Practice**

### 広報体制～広報サポーター～(広島市)

広島市水道局では、広報活動をより充実したものにするため、広報担当以外の職員に実際に広報イベント等に從事してもらい、その中で様々な意見を集め、それを広報活動へ反映する広報サポーター制度を設けている。

具体的な活動内容としては、「すいどう教室」などのイベントでの補助役や、広報物デザイン等に対する意見、新たな広報活動の提案など、様々な形で行っている。

## 4 「広報戦略」の策定

### (1) 広報戦略とは

一般に広報戦略とは、自社や商品等をより多くの層に認知してもらうために必要となる行動・施策を計画することである。

水道事業における広報戦略では、各種事務事業や施策の目的を明確にした上で、それらを広報し、より多くの住民に理解してもらうことで協力関係を築き、事業の基盤強化に寄与するものでもある。

また、広報戦略を策定する段階で、各広報項目の水道事業者内での優先度の整理、必要人員の精査、限られた予算内で実施するための工夫等の検討がなされ、より効率的に広報を行うための指針となり得る側面もある。

水道事業者において、人事異動による職員の配置転換は避けられず、広報業務においても知識や技術の継承に影響が生じる恐れがある。そのため、広報戦略を策定することは水道事業者の広報業務におけるよりどころとなるほか、広報戦略を職員一人一人が理解することで職員全体の広報に対する意識やモチベーションの向上が可能となり、ひいては水道事業者全体の組織力の底上げが期待される。

なお、水道事業者の取組みに対する住民の理解と共感の最大化を効率的に進めるためには、水道事業者のイメージ像を広く住民に浸透させながら広報活動を行うブランディング（※）戦略も重要である。

#### ※ブランディング

自社ブランドに対して顧客のロイヤリティや共感性を高めることで、独自の付加価値を創造し、競合他社との差別化を実現する活動のこと。

Good Practice

### 水道事業におけるブランディング(川崎市)

川崎市上下水道局では「お客さまに対する局への信頼の醸成」を目指し、ブランディングを活用して戦略的に広報を実施している。

具体的には、局独自のシンボルマークやタグラインを作成し、住民が繰り返し目にするよう工夫することにより、シンボルマーク等と局の結び付け、さらには局事業に対する良いイメージの印象付けを期待するものである。

水が澄む、人が住む

タグライン



シンボルマーク



活用イメージ



## (2) 現状分析

広報戦略の策定にあたっては、広報を実施している水道事業者においては、現時点の広報ではどのような効果があり、どのような点で苦勞しているか、広報を実施していない水道事業者においては、どのような課題があり、その課題を解決するための広報実施の可否を検討するなど、現状分析をすることが重要である。

なお、分析にあたっては、アンケート調査や SNS での反応等に基づく、客観的な指標を元にするのが望ましい。

### 【広報の現状分析】

- 広報を実施している水道事業者→現状の広報の効果、課題の分析
- 広報を実施していない水道事業者→課題解決のための広報実施の検討



## (3) 目的（ゴール）の明確化

現状を分析し課題を整理した後は、その広報活動を行う目的を明確にする必要がある。この際、各水道事業者において、将来にわたって安定的に事業を継続していくための中長期的な経営の基本計画として策定している経営戦略と併せて検討することが重要となる。

経営戦略は、将来あるべき事業の理想像を実現するための財政的な裏付けを持つ経営の基本計画であり、水道事業者の課題や目指すべき方向性が示されているため、それらと乖離や齟齬のない、広報活動を通じて実現する水道事業者のあるべき姿をゴールとして設定する。

広報活動における目的は、一貫性を伴わなければ、例えば、ただでさえ広報以外の業務もあって忙しいのにも関わらず、なぜ広報が必要なのかといったような疑問の声が内部で発生し、職場内での意識にばらつきがでてしまい、足並みが揃わなくなることも懸念される。

そのため、「広報活動を行うことで自分の業務にどのような効果がもたらされるのか」や「自分がどの分野で広報活動に貢献できるのか」等、職員一人一人に具体的なイメージを持たせ、内部理解を図る工夫も必要である。

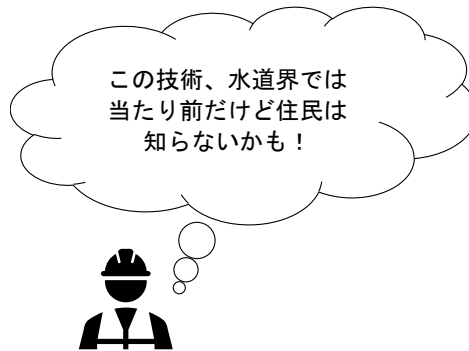
適切な広報活動を行うためにも、例えば、各水道事業者において作成している地域水道ビジョンから、年度別に達成しなければならない項目をピックアップするなど、具体的な課題・目的をもとに、目指すべき広報活動の方向性を確立し、職場内の関係者全員が共通認識を持つことが重要である。

## 心くすぐる広報戦略(盛岡市)

盛岡市上下水道局では平成 24 年度に広報戦略を、翌年度には広報戦略アクションプランを策定している。

その中では次のような表現を用いて、職員一人一人に広報の意識を持ってもらう工夫をしている。

- 自分ごととしてとらえてもらう  
「自分の仕事をスムーズに進めるために、積極的に広報を利用しましょう！」
- 職人魂をくすぐる魔法のことば  
「みなさんが持っている豊富な専門知識を分かりやすい言葉に置き換えて」



### (4) 発信と受信

広報活動においては、発信した情報と受信した情報にギャップが生じないことが不可欠である。いくら正しい情報を発信したとしても、それが正しく伝わらなければ広報の意味をなさない。

住民が真に求めている情報を理解するためには、水道事業者と住民間で、双方向コミュニケーションを行う事により、住民のニーズや、情報到達度を適切に把握することが求められる。

具体的には、住民のニーズ及び認知度・理解度をアンケートや SNS での反応等で収集し、水道事業者が発信したい情報とのギャップがないか確認する手法がある。ギャップがある場合は、当該情報の発信手段等の変更を検討し、ギャップを埋めるよう努める。

特にインターネットでの広報が浸透しつつある今日では、広報によって情報が伝わったあとに、住民の行動変容やさらなる情報の共有 (AISAS の法則※) といった住民側のアクションも期待した広報を実施することも効果的である。

### ※AISAS（アイサス）の法則

Attention（注意）→ Interest（関心）→ Search（検索）→ Action（行動）→ Share（共有）の頭文字を取ったもので、インターネットを用いたプロモーションに有効なモデルであるとされている。



図 15 AISAS の法則

### (5) PDCA サイクルの確立

PDCA サイクルとは、PLAN（計画）→DO（実行）→CHECK（検証）→ACTION（改善）というサイクルを回すことで、課題の解決や状況の改善を図るフレームワークである。広報業務においても、このサイクルを意識した広報戦略づくりが求められる。

- PLAN（計画）
  - 目標を設定し、その目標を達成するための計画を策定する。
  - 可能な限り、数値による目標（参加人数、配布数、フォロワー数等）を設定することが望ましい。
  - 計画の策定にあたっては、5W2H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうやって、どのくらい）を明確にすることで、より効率的・戦略的な計画となる。
- DO（実行）
  - 計画したプランを実行し、その結果を記録する。
  - 想定内外の事案を記録することで、次回の改善案となるだけでなく、次の CHECK 段階で、質の高い評価が行えるようになる。
- CHECK（検証）
  - 取組みの実施状況及び目標の達成度を検証する。
  - 目標を達成できた要因・できなかった要因を明らかにする。

- ACTION (改善)

CHECK 段階で明らかとなった問題点の改善策を検討し、また、目標を達成した場合でも、次回の達成率や数値目標を引き上げることも検討し、次のPDCA サイクルへと繋げる。

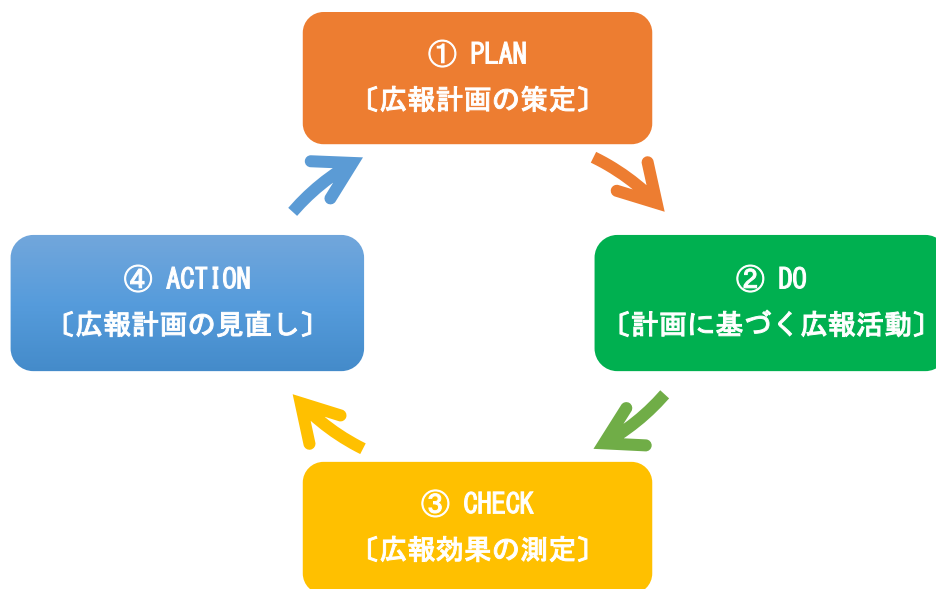


図 16 広報のPDCA サイクル

PDCA サイクルを有効的に展開するために、ロジック・モデル (※) を目標 (達成すべき目標、目指すべき成果) として選択・決定することや妥当性の高い効果測定のための評価指標を設定することが大切になる。

※ロジック・モデル

事業や組織が最終的に目指す変化・効果 (アウトカム) の実現に向けた設計図のことで、施策や事務事業の企画立案や評価の中核となるもの。

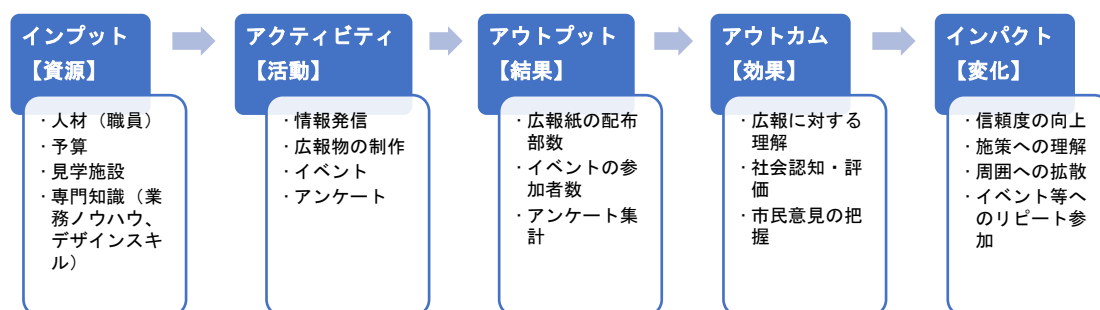


図 17 ロジック・モデル

## (6) その他注意点

広報戦略を策定する際には、策定時の考え方や日々の広報業務が特定の担当者に集中し、その担当者にしかわからない「属人化」を防ぐ仕組みづくりも重要である。

具体的には、手順書やマニュアルを具備し、担当者の異動があっても同水準の広報を継続できる環境を整備することが望ましい。

また、時代の流れや住民のニーズ、水道事業者の課題の変化等により、策定した広報戦略とのミスマッチが生じた場合には、必要に応じて修正や更新をするなど、柔軟に運用することが望ましい。

**Good Practice**

### 広報戦略の“戦略的な”運営(川崎市)

川崎市上下水道局では、上下水道事業に対する理解、認知度の向上、住民との信頼関係構築のため、広報活動等をより効果的に実施するための指針として「広報戦略」を令和5年3月に策定した。

その中で、今後は毎年度広報戦略を見直しながら、時点更新していくとともに、広報実施計画を策定し、それに基づき広報活動に取り組み、各活動の効果的な展開を図っていくこととしている。

なお、広報戦略の更新、広報実施計画の策定にあたっては、毎年度の広報活動の結果や広聴活動で聴取した市民の意見などをもとに、広報広聴推進委員会で振り返りを行い、改善策(効果的手法等)を検討したうえで、広報戦略、広報実施計画に反映させる予定である。

## 5 広報効果測定

広報の効果測定することは、的確かつ効率的な広報の実施及び今後の事業運営には欠かせない要素であるが、広報の効果は目に見える数値や指標で表すことは難しいのが現状である。

しかし、効果の測定をしなければ、広報の継続性への疑念や職員のモチベーション低下に繋がることもまた事実である。

そのため、広報効果を定量的・定性的に示すことができれば、水道事業者内の広報活動に対する意識の醸成、予算の確保、さらには議会・住民への理解にも繋がる可能性がある。

本項では、広報効果の測定の考え方を解説し、101 ページから実務における効果測定の手法について解説するため、併せて参考にされたい。

### (1) 広報効果測定の重要性

広報効果の測定は、PDCA サイクルの「C (評価)」の部分であるが、「A (改善)」と、新たな「P (計画)」における基礎データとなるため、PDCA サイクルを円滑に回すためにも可能な限り実施することが望ましい。

広報効果の測定では、「その広報を見たことがあるか」といった「認知度」の調査から、さらに踏み込み「その広報を目にして、どのように考え、どんなアクションを起こしたのか」という部分を測定することで、本質的な広報効果の検証が可能となる。

### (2) 広報効果の分析

広報効果の分析にあたっては、広報実施前に、当該広報の評価項目を設定することから始める。

評価項目は、広報内容やターゲット層、広報媒体によってあらゆる項目が考えられるが、いずれにしてもその広報を多角的に評価できる項目とすることが重要である。

これらは、水道事業者の中で統一性・継続性をもって実施することで、効果が高かった広報の再現性を高めたり、広報ノウハウを蓄積したりすることが可能となる。

また、結果分析で得られたものについては、組織内で共有し、事業改善に繋げることも重要である。

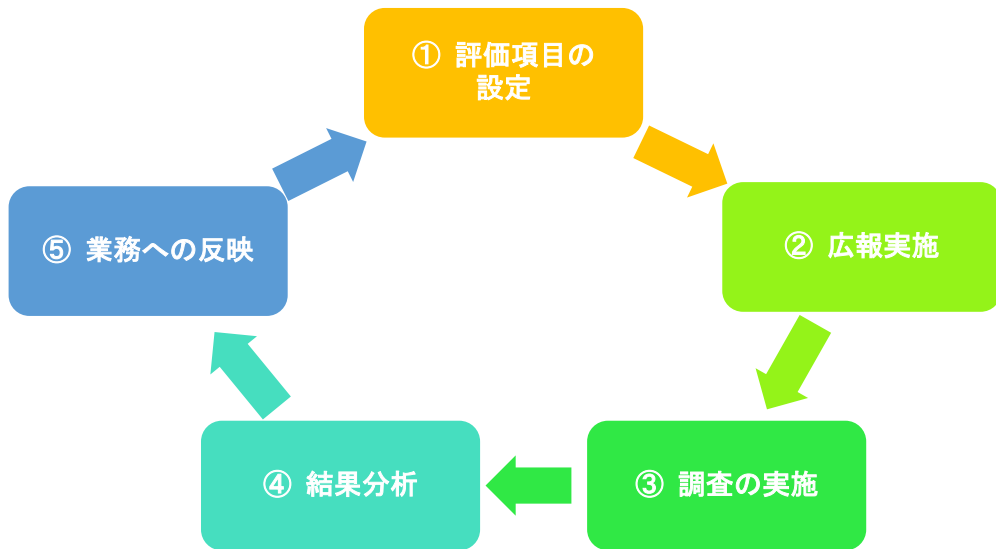


図 18 広報効果の分析サイクル



## 6 リスク管理

広報活動をしていく上では、不測の事態に対する備えも重要であり、あらゆる事態を想定した体制や対応を検討しておく必要がある。

### (1) 体制づくり

例えば、SNS のメリットは、即時性や情報発信の手軽さである一方、デメリットとして一度発信した情報は SNS 上で拡散され、訂正や削除が困難な場合が多く、発信時の慎重さが求められる。

また、SNS に限らず、実施した広報内容に対し、意図と異なる捉え方をされ、それが誤解や反発の元となることもありうる。

こうした事態が起きた場合、組織としてどのように対応をするのか、体制や対策をあらかじめ構築しておくことが望ましい。

誤解を与える情報発信は、次項の「デマ」に繋がることから、広報の内容が意図どおりとなっているか、慎重な確認を要する。実際に誤解が生じた場合には、その理由を検討し、次の広報に生かすことも必要となる。

SNS での発信を職員個人に一任することは、組織の意図とは異なる情報発信に繋がるおそれがあるため、SNS のメリットを損なわない範囲で、組織内での SNS の情報発信体制・ルールを定めておくことが望ましい。

併せて、職員のモラルや意識を向上する研修や教育も、必要に応じて行うと良い。

近年の企業広報では、「炎上商法」と呼ばれる、SNS での拡散を目的とした広報も戦略的に行われている実態がある。

しかし、水道事業は地方自治体が運営する公共事業という前提においては、上記のような炎上リスクを伴う広報はふさわしくない。特に、伝える情報が他水道事業者や他分野との比較によるネガティブ・キャンペーンとならないような慎重さが必要である。

#### 【ネガティブ・キャンペーンの例】

- 近隣水道事業者との料金比較：「隣の市より安いですよ」  
→近隣水道事業者に対するネガティブ・キャンペーン
- ボトルウォーターとの恣意的な比較：  
「ボトルウォーターの水でお風呂を沸かすと〇〇円、水道水では××円」  
→ボトルウォーターに対するネガティブ・キャンペーン
- 他分野・別業種を引き合いに出す：  
「〇〇を浄化するのに水▲リットルが必要です」  
→「〇〇」に対するネガティブ・キャンペーン



## (2) デマへの対応

近年、SNS等の発達により、情報拡散の高速化や個人による情報発信・収集手段の多様化等が顕著となり、これまでより多くの人が多くの情報に日々触れている。そうした大量の情報の中には、不正確な情報や悪意を持って発信される情報も含まれているが、情報の真偽の判断は各自に委ねられている。

デマは、①善意の拡散又は②悪意の拡散から発生すると考えられる。

①善意の拡散とは、人が情報に触れた時に真偽を確かめず、実際はデマであったとしても「役に立ちそうな情報」として、さらに人に伝えることから伝播するものである。

それに対し、②悪意の拡散とは、人々の混乱や扇動を目的としたもので、悪意を持ってなされる場合やそうした情報を流布することの影響や犯罪行為に当たることを理解していない人から情報発信がなされるものである。

水道事業者についてのデマが確認された場合は、上記のいずれのデマであったとしても、正しい情報を発信し、混乱を抑制する必要がある。

具体的には、水道事業者からの情報発信は、ホームページや公式 SNS アカウントから行うことを明確にして注意喚起するとともに、それら以外からの情報については、情報の信頼度を確認（信頼性の高い組織からの情報発信であるか）してもらい、そうでなければ拡散を控えてもらうよう依頼することが重要である。

なお、災害等の非常時におけるデマへの対応については、第V章「地震等緊急時の広報」の138ページも併せて参照されたい。

## (3) 開かれた広報

水道事業を運営していく中で、事故や不祥事等の事態も起こりうる。

その際、適切に情報発信や説明を行わなければ、住民や世間から水道事業者の姿勢に疑問を持たれ、信頼関係を損なう恐れがある。

水道事業の円滑で持続可能な運営のために実施すべき双方向コミュニケーションは、水道事業者と住民の信頼関係の上に成り立つものであるため、ネガティブな情報こそ迅速な情報提供に努め、地域で信頼される水道事業の姿を築くことも重要である。

