

# 令和5年度 水道モニターの広報紙「水先案内」に対する 意見・提言・要望集（質問を含む）

## 1 広報紙「水先案内」年間の発行回数について

制作と発行には、経費と時間がかかるので負担を減らすため、内容を絞って回数を減らすべき。

### 〈主な意見・提言・要望〉

- 年2回の発行が良い。
- 毎回の検針票の配布と合わせて配布した方が手に取り易くなるので、年6回の発行にする。
- 市報にいがたに組み入れ、「水先案内」単独配達は止める。

水先案内は、平成26年度から4月・7月・10月・1月の年4回発行しています。この配布頻度については、定期的を実施しています「水道に関するアンケート」の調査項目の一つとしており、令和3年度の調査結果では約61%が年4回発行を支持しております。

また、配布方法については、平成8年の創刊から平成25年までの17年間は新聞の折り込みチラシと一緒に配布していました。しかし、水道事業はすべての市民に関わるものであることから、より多くのお客さまに水先案内を読んでもらうため、水道メーター検針に併せての全戸配布に変更しています。

今後も引き続きお客さまからの要望を聴いたうえで、費用対効果も踏まえながら適切な配布の回数や方法を検討していきます。

## 2 広報紙の電子媒体への掲載について

- デジタル版をホームページに掲載する。
- 紙媒体とホームページなどの電子媒体を使って広く広報する。

水先案内は、創刊号から新潟市ホームページにデジタル版を掲載しています。今後はLINEなどSNSも活用して、より多くのお客さまに周知を図っていきます。

### 3 広報紙の名称について

「水先案内」という広報紙名がどこからのものか分からないので、水道局からの広報紙であることをハッキリと分かりやすくすべき。

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ 「水道局からのお知らせ」とする。
- ・ 水道局からの案内であることを強調する。
- ・ 表紙を変える。「水太郎からの報告」とする。

貴重なご意見ありがとうございます。「水先案内」が水道局の広報紙と一目で分かるよう、いただいたご意見も参考にしながら改善に取り組んでいきます。

### 4 企画・アイデアについて

#### ① 掲載内容のテーマを絞って企画する。

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ テーマを絞った表紙にする。市民の関心があるのは**安全と料金**。
- ・ テーマは夏に「節水」、冬に「凍結」などとする。
- ・ 秋に「冬支度のお知らせ」は必要である。
- ・ 水道に関していてもテーマがはっきりしない図柄や絵ではもったいない。
- ・ A4一枚で表裏2ページにし、テーマを絞って企画する（市民の関心は料金と安全）
- ・ 内容が多すぎるので、A4表裏にテーマを集中的に掲載する。
- ・ 一番伝えたいことを絞って大きく目立たせ、読んでもらえるようにする。そのテーマについて詳しく掲載する。
- ・ 水道局からのお知らせとし、注意喚起のみ掲載する。
- ・ 「お客さまは何が知りたいのか」、「お客さまへ何をお知らせしたいのか」に対応したものとする。

#### ② 対話型・参加型の企画

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ 会話形式で伝える。水太郎が“話して聞かせる”形式にすると親しみやすくなる。
- ・ お客さまからの意見や問い合わせと対応やタイムリーなQ&Aを掲載し、読者と対話できるような紙面にする。
- ・ 視覚的になごみやすい、水に関するものや浄水場などを訪問した際の子供の作文・お絵描きや創作物の写真などを掲載する。

### ③ 職員参加型の掲載内容にする

水道局職員からお客さまへ、顔写真入りで各職員の言葉で所属の仕事内容をお客さまに伝える。安心感、信頼感の醸成

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- 職員さんのインタビュー記事－新潟の水道局 高水質への意識等をプロの方から伝えてほしい→ファンが増えるのでは
- 水道局員のふだんの声を載せ、水道事業に興味を持ってもらう（子供が“凄い仕事”と思ってもらえるように！）
- 水道工事中の困ったこと驚いたことや現場で働いている人の体験談や苦労話を掲載する。

### ④ 表紙から掲載内容が分かるようにする。

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- 表紙から内容が分かるようにする。
- 表紙から掲載のテーマが分かりやすいように明示する。
- 表紙はその季節に必要なこと大きく単純にする。

### ⑤ プレゼント企画

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- SNSを利用した行動喚起を促す。水道メータの位置確認と止水方法を知ってもらうために水道メータの投稿に対し景品等をプレゼントする企画。
- クイズ、間違い探しなど連載企画を読まないに進めないものにして全問正解に景品を贈る。

### ⑥ 子ども、子育て世代をターゲットにした企画

#### 〈主な意見・提言・要望〉

- 女性・子供が身近に感じられる題材を掲載する。例えば、水道料金の値上げに合わせて節水について掲載する。
- かわいいキャラクターは子供も好きなので、水太郎をアピールして知名度を上げる。
- 「水太郎」の名前はジェンダー的に問題ないか。
- キャンペーン、イベント、〇〇検定など、子供たちも楽しめる企画があるとファンが増える。

## ⑦ その他企画・アイデア

### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ 二次元コードから動画に飛ぶ。
- ・ 探さなくても良い見せ方。多く広く周知できる方法にする。
- ・ セキュリティについての安心感を持ってもらう工夫をする。

いただいた貴重なご意見を参考に、お客さまの視点に立ったテーマの選定や親子で楽しみながら水道事業について学んでいただけるような企画を検討していきます。また、二次元コードからのホームページの表示や動画コンテンツへのリンクなども積極的に活用するとともに、市役所の広報紙「市報にいがた」を参考に市民が水道局や職員を身近に感じ、応援していただけるような試みも取り入れながら、今後の広報紙の改善に取り組んでいきます。

## 5 体裁など

### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ 文字を大きくして見やすくする。文字の量を減らし、写真を大きく、または多く掲載する。
- ・ 色が多すぎる。白黒でよい。
- ・ 表紙をはじめ、多色過ぎて目があちこちに行き焦点が絞られない。全面カラーでなく、ここは読んでほしいと言う箇所のみ色付けし、メリハリをつける。
- ・ 採用色の制限があるとすっきりして見やすい。
- ・ ファイリングマーク▼ は保存しておくほど重要なのが分かってよいが、できれば穴が最初から開いているともっと親切である。
- ・ 現在は巻き三つ折り（内三つ折り）だが、Z折り（外三つ折り）が開きやすく全体像を見通しやすい。

貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見を参考に今後の広報紙の改善に取り組んでいきます。

## 6 イベント・経費

### 〈主な意見・提言・要望〉

- ・ イベントを強化する。水道週間（6/1～6/7）において、小学校4年生を対象とした職場見学・職場体験などを行いPRする。
- ・ 浄水場を開放し、「水太郎と遊ぼう日」のイベントを年4回開催する。
- ・ 水道局と下水道部を統合して運営すると経費的に削減できるのでは。

- 広報紙の作成費用を削減する。広報紙の作成を水道局職員（アルバイト）が行う。業者に作成させるなら予算の範囲で任せる。
- 広報紙は読んでもらわなくてもよい。

水道週間では、小学生を対象に「水作り体験」イベントを実施し、実験を通じて水道水が作られる過程を学んでいただいています。今後も費用対効果を検討しながら、より効果的な広報活動に取り組んでいきます。

また水道局では、下水道部とともに組織統合に関する調査・研究を実施しています。現時点で、回答できる内容はありますが、引き続き、課題整理や他都市の状況などを調査し、検討を続けたいと考えています。

## 7 予算・決算・料金について

### 〈主な意見・提言・要望〉

- 水道局は独立採算であることを広報する。
- 予算・決算等の詳細は、二次元コードからホームページを見てもらうことで十分ではないか。
- 春号の予算のあらましで等で問い合わせなどあったのか。
- 水道料金の改定とコスト増加のグラフがややわかりにくい。
  - ⇒ 折れ線グラフは増減はわかりやすいが、金額を表に書いてあれば見やすい
  - ⇒ 収入減（人口減・節水製品の普及等）や支出増（電気コストや業者へのコスト増（人件費・資材費等）、新潟地震から約60年による配管設備の入れ替えなどが必要）というあたり具体的に記載があるとわかりやすい。
- 水道料金が他の事業体に比べて安いのか高いのか不明。
- 水道水の必要性をアピールする。ライフラインが止まる順番は、電気ガスは検針日の翌日から50日後ですが、水道は2から4か月後となる。

限られた紙面の中で、より明確に情報が伝わるよう、掲載情報の取捨選択を図りつつ、ホームページに誘導できる内容については、二次元コードを活用するなどして、お客さまが必要とする情報をこれまで以上に分かりやすい紙面で伝えるように努めたいと考えています。

また、料金改定に関する条例改正が可決された場合には、水先案内で特集を組んで、お知らせしていきたいと考えています。

## 8 災害対応

### 〈主な意見・提言・要望〉

- 来年（2024年）で新潟地震からちょうど60年になるので、水道の問題や必要性また防災対策などの特集を掲載する。

これまでも年1回、防災関係の情報を掲載していますが、令和6年能登半島地震の発生もあり、お客さまの関心も高いと思われることから、掲載内容の見直しを行っていきたいと考えています。

## 9 給水装置関連

- 凍結対策について、お客さまが具体的な行動が取れるように具体的な表現にする。
- 水道メータボックスと止水栓について、詳しい記載がほしい。
- 水道工事や水道メータ取り換えなどの情報は、それを実施する地域に配布する。

凍結対策と止水の情報の掲載については、すべてのお客さまに理解しやすい表現や掲載内容となるよう引き続き検討を行っていきます。

また、水先案内は全市共通の内容としているため、地域ごとに掲載内容を変更して配布することは今のところ考えていません。

## 10 水質について

安全でおいしい水道水の取り組みをもっとアピールする。

### 〈主な意見・提言・要望〉

- 新潟市の水質管理レベル及び水質を他事業者と比較し、積極的な取り組みをアピールする。
- 水道水のおいしさ、味についてもっとアピールする。
- 安全でおいしい安い、お水をありがとう。

本市では、水道水の安全性、おいしさ、手軽で安いことについてウォーターバー、さわやかトーク、出前授業そして水先案内などの機会を通じてアピールしています。他事業者と本市の水質管理レベルや水道水の水質を比較することについては、事業者ごとに人口や給水規模そして水道の原料水質に違いがあるため工夫が必要ですが、これからも提言に沿ってミネラルウォーターと水道水を比較するなど、分かりやすく効果的な広報となるよう工夫していきます。