

福山市上下水道局 広報広聴活動戦略 実施計画

2022年度～2026年度

(令和4年度～令和8年度)

2022年(令和4年)3月

福山市上下水道局

目 次

1	計画の策定	1
2	計画の概要	1
3	計画期間	1
4	計画の進め方	1
5	戦略的な広報広聴活動推進のための具体的な取組	2
(1)	取組名一覧	2
(2)	具体的な取組と取組名	3

施策 1. 広報広聴活動の推進

- ◆ 取組項目 (1) 上下水道事業の重要性の理解度向上
 - 実施事業 ① 情報発信内容の充実
 - ・ 具体的な取組 ア. 安心・安全な福山の上下水道の情報発信 3～5
 - ・ 具体的な取組 イ. 災害対策等の情報発信 6～8
 - ・ 具体的な取組 ウ. 事業経営の情報発信 9
 - 実施事業 ② 情報発信手段の充実
 - ・ 具体的な取組 エ. 情報発信媒体の有効活用 10～13
 - ・ 具体的な取組 オ. 学びの場の充実 14～16
- ◆ 取組項目 (2) 施策反映のための広聴の充実
 - 実施事業 ① 市民意見の把握
 - ・ 具体的な取組 カ. アンケート調査の実施 17～18
 - 実施事業 ② 市民とのコミュニケーションの場の充実
 - ・ 具体的な取組 キ. 市民参加・連携型による広報広聴活動 19～21

施策 2. 市民満足度の向上

- ◆ 取組項目 (1) 各種サービスの充実
 - 実施事業 ① 市民サービスの充実
 - ・ 具体的な取組 ク. 市民サービスの充実 22～23

施策 3. 多様な意見を事業経営に反映

- ◆ 取組項目 (1) 市民等の意見を事業経営に反映
 - 実施事業 ① 福山市上下水道事業経営審議会の実施
 - ・ 具体的な取組 ケ. 福山市上下水道事業経営審議会の開催 24

1 計画の策定

上下水道局（以下「局」という。）では、「将来にわたって持続可能な事業経営を行い、市民に信頼される安心・安全でしなやかな上下水道事業」をめざしていくため、『福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）』（以下「ビジョン」という。）を策定し、その中で「市民に信頼される身近な上下水道」を基本方針の一つに掲げています。

この基本方針をめざす姿とし、その実現に向け、広報広聴活動を戦略的に推進するための指針となる『福山市上下水道局広報広聴活動戦略』（以下「広報広聴活動戦略」という。）を2017年（平成29年）2月に策定するとともに、広報広聴活動の実効性をあげ、より効率的・効果的な広報広聴活動を推進していくため、2017年度（平成29年度）から2021年度（令和3年度）までの5年間の具体的な取組をまとめた『福山市上下水道局広報広聴活動戦略実施計画』（以下「本計画」という。）を2017年（平成29年）3月に策定し、広報広聴活動に取り組んできました。

このたび、5年にわたる本計画が終了時期を迎えることから、これまで実施してきた取組を分析・検証する中で効果等を評価するとともに、デジタル化の推進など急速に変化する社会環境に対応すべく新たな計画を策定するものです。

2 計画の概要

本計画では、広報広聴活動のめざす姿の実現に向け、施策体系に基づく9つの「具体的な取組」と26の「取組名」を掲げ、それぞれ取組の概要、目標、スケジュールなどを示し、取り組んでいくこととしています。

3 計画期間

2022年度（令和4年度）～2026年度（令和8年度）の5年間

4 計画の進め方

本計画は、毎年度、進捗状況や取組効果を確認・分析し、その結果を以降の活動に反映させるPDCAサイクルの手法によって進めていきます。また、各取組の検証結果は、他の取組にも活かせるよう局内で情報共有することとします。

5年目の最終年度には、本計画の総括として当該期間における取組の効果等を分析し、次期5年間の実施計画に生かしていきます。

5 戦略的な広報広聴活動の推進のための具体的な取組

(1) 取組名一覧

施策	取組項目	実施事業	具体的な取組	取組名
1 広報広聴活動の推進	(1) 上下水道事業の重要性の理解度向上	① 情報発信内容の充実	ア. 安心・安全な福山の上下水道の情報発信	1. 水道施設（浄水場等）見学による情報発信
				2. 下水道施設（浄化センター等）見学による情報発信
				3. 下水道施設の正しい使用方法の情報発信
		イ. 災害対策等の情報発信	4. 上下水道施設等工事現場見学会	
			5. 防災訓練見学会	
			6. マンホールトイレ（災害時仮設トイレ）の情報発信	
			7. 災害用備蓄水を活用した情報発信	
		ウ. 事業経営の情報発信	8. 経営状況等の情報発信	
		② 情報発信手段の充実	エ. 情報発信媒体の有効活用	9. ホームページ等を活用した情報発信
				10. 事業パンフレットを活用した情報発信
	11. デザインマンホール蓋を活用した情報発信			
	12. 公共施設のスペース等を活用した情報発信			
	13. 各種通知書等を活用した情報発信			
	14. 水道技術研修センターでの体験講座			
	15. 水質管理センターの見学及び体験講座			
	オ. 学びの場の充実	16. 小学校訪問授業		
		17. 学生等による職場体験		
(2) 施策反映のための広聴の充実	① 市民意見の把握	カ. アンケート調査の実施	18. 市民意識調査・事業所アンケート調査	
			19. アンケート調査	
	② 市民とのコミュニケーションの場の充実	キ. 市民参加・連携型による広報広聴活動	20. 福山ばら祭を活用した広報広聴活動	
			21. まちづくり出前講座	
			22. 地域と連携した応急給水体験	
23. 各種団体と連携した広報広聴活動				
2 市民満足度の向上	(1) 各種サービスの充実	① 市民サービスの充実	ク. 市民サービスの充実	24. 上下水道べんり帳による最新の情報発信
				25. チャットボットを活用した案内サービス
3 多様な意見を事業経営に反映	(1) 市民等の意見を事業経営に反映	① 福山市上下水道事業経営審議会の実施	ケ. 福山市上下水道事業経営審議会の開催	26. 福山市上下水道事業経営審議会の開催

(2) 具体的な取組と取組名

施策1 > 取組項目 > (1) 上下水道事業の重要性の理解度向上

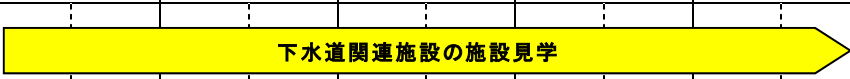
実施事業 ① 情報発信内容の充実

安心・安全な福山の上下水道をはじめ、施設等の更新・耐震化などの災害対策、事業経営の状況などについて、情報発信内容の充実を図ります。

具体的な取組 ア. 安心・安全な福山の上下水道の情報発信

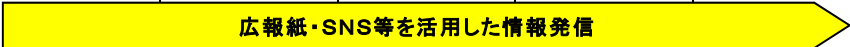
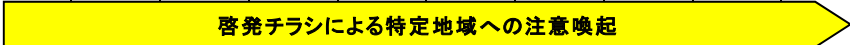
水道水はどのようにしてできているのか、汚れた水はどうなっているのかなど、施設見学を通して理解（学習）してもらうとともに、水道水の安全性や下水道の使い方などの身近な情報についてわかりやすい内容で発信していきます。

取組名	1. 水道施設（浄水場等）見学による情報発信				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 川の水がどのような工程を経て、安心・安全な福山の水道水となっているのかを理解（学習）してもらうとともに、水道をより身近なものに感じてもらうため、浄水場など水道施設の施設見学を行う。 ◆ 施設見学と合わせて、浄水場で取り組んでいる省エネルギー対策や資源の有効活用など、環境対策の取組について説明を行う。 <p>実施時期 随時（申込みによる）</p> <p>実施場所 浄水場など水道施設</p> <p>対象者 個人・団体等の施設見学申込者</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 浄水場を一般開放し、各施設が見学できる施設見学会を実施する。 <p>実施時期 8月初旬</p> <p>実施場所 千田浄水場または中津原浄水場</p> <p>対象者 小学生とその家族ほか</p>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 浄水場の仕組みや役割を知ってもらい、福山の水道水は安心・安全であることを理解してもらう。 ◆ 環境に配慮した局の取組について、理解を深めてもらう。 				
概算事業費	610千円		主管課	上下水道総務課・水づくり課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	水道関連施設の施設見学				
	「夏休み浄水場施設見学会」の実施				

取組名	2. 下水道施設（浄化センター等）見学による情報発信										
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 家庭や工場などから排出される下水が、どのように処理されているのかを理解（学習）してもらおうとともに、公共用水域における環境保全のための取組について、浄化センターなど下水道施設の見学を行う。 ◆ 雨水ポンプ場などの施設見学を通じて、浸水対策の取組について説明を行う。 ◆ 施設見学と合わせて、浄化センターで取り組んでいる省エネルギー対策や資源の有効活用など、環境対策の取組について説明を行う。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black;">実施時期</td> <td>随時（申込みによる）</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;">実施場所</td> <td>浄化センターほか下水道施設</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;">対象者</td> <td>個人・団体等の施設見学申込者</td> </tr> </table>					実施時期	随時（申込みによる）	実施場所	浄化センターほか下水道施設	対象者	個人・団体等の施設見学申込者
実施時期	随時（申込みによる）										
実施場所	浄化センターほか下水道施設										
対象者	個人・団体等の施設見学申込者										
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 浄化センターの役割や仕組みを知ってもらい、汚水処理の重要性について理解してもらう。 ◆ 快適で衛生的な生活環境を確保するためには、下水道が必要不可欠であることを認識してもらう。 ◆ 安心・安全に暮らせるまちづくりのための事業（浸水対策事業）について、理解を深めてもらう。 ◆ 環境に配慮した局の取組について、理解を深めてもらう。 										
概算事業費	— 千円		主管課	水づくり課ほか							
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)						
											



【浄水場見学】

取組名	3. 下水道施設の正しい使用方法の情報発信										
取組概要	<p>◆ 紙パンツや布切れなど、異物を下水道に流すと下水道施設の詰まりや故障の原因となることについて、チラシや広報紙、SNSなどを活用して情報発信・注意喚起する。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>実施時期</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>実施場所</td> <td>下水道施設の詰まり・故障が頻発する地域</td> </tr> <tr> <td>対象者</td> <td>地域の住民及び事業所</td> </tr> </table>					実施時期	随時	実施場所	下水道施設の詰まり・故障が頻発する地域	対象者	地域の住民及び事業所
実施時期	随時										
実施場所	下水道施設の詰まり・故障が頻発する地域										
対象者	地域の住民及び事業所										
取組目標	<p>◆ 下水道の役割や汚水処理の仕組みについて、理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 下水道施設の故障・修繕件数を減少させる。</p>										
概算事業費	一 千円	主管課	水づくり課								
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)						
											
											



【特定地域への啓発チラシ】

具体的な取組

イ. 災害対策等の情報発信

上下水道施設の更新・耐震化の必要性及びそのためには多額の事業費が必要であることなどについて、わかりやすい内容で情報発信を行います。

また、災害に備えた局の取組などについても、見学会や体験会を通して理解しやすい内容の情報発信に取り組みます。


取組名	4. 上下水道施設等工事現場見学会										
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上下水道の管路や施設の更新・耐震化工事及び浸水対策工事など、施工中の工事現場において見学会を実施する。 ◆ 見学前または見学中に工事概要（目的や効果など）を説明するなどして、わかりやすい情報発信を行う。 ◆ 活字や写真だけでは伝わらないスケール感や、驚きを与えるようなインパクトのある情報発信を行う。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 2px;">実施時期</td> <td style="padding: 2px;">工事の進捗状況に合わせて実施</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">実施場所</td> <td style="padding: 2px;">管路・施設の工事現場、浄水場など</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">対象者</td> <td style="padding: 2px;">工事現場周辺の住民ほか</td> </tr> </table>					実施時期	工事の進捗状況に合わせて実施	実施場所	管路・施設の工事現場、浄水場など	対象者	工事現場周辺の住民ほか
実施時期	工事の進捗状況に合わせて実施										
実施場所	管路・施設の工事現場、浄水場など										
対象者	工事現場周辺の住民ほか										
取組目標	◆ 上下水道施設等の工事の必要性について理解してもらうとともに、工事施工に対するの協力を得る。										
概算事業費	— 千円		主管課	管路整備課・施設整備課							
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)						
	▶ 配水管布設替工事現場見学会の実施 ◀										
	▶ 水道・下水道施設工事現場見学会の実施 ◀										
	▶ 浸水対策工事現場見学会の実施 ◀										






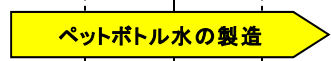
◀ 【浸水対策工事現場見学会】



▶ 【導水ポンプ取替工事現場見学会】 ▶

取組名	5. 防災訓練見学会				
取組概要	<p>◆ 希望する市民等の方々に、災害時応援協定締結事業者及び上下水道関連団体と連携して実施している「防災訓練」に参加いただき、災害時に備えた取組の説明、応急復旧訓練の見学、応急給水体験などを実施する。</p> <p>実施時期 毎年1月</p> <p>実施場所 水道技術研修センターほか</p> <p>対象者 希望する市民</p>				
取組目標	<p>◆ 災害時を想定した局の取組について、理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 参加者に対し、災害への備えの意識を高めてもらう。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					

取組名	6. マンホールトイレ（災害時仮設トイレ）の情報発信				
取組概要	<p>◆ 災害対策事業の一環として整備している「マンホールトイレ」について、その目的や仕組のほか整備場所などについて、わかりやすい情報発信を行う。</p> <p>実施時期 随時</p> <p>対象者 広く市民</p>				
取組目標	<p>◆ 局が行っている災害対策の取組を認識してもらい、その重要性についての理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 万一の災害発生時に備え、迅速に活用できる体制づくりを構築する。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					

取組名	7. 災害用備蓄水を活用した情報発信				
取組概要	<p>◆ 施設見学など局が主催するイベントのほか、出前講座や地域の自主防災訓練などにおいて災害用備蓄水（ペットボトル水）を活用し、災害に備えた局の取組及び水の備蓄の重要性、安心・安全な福山の水道水についての啓発・情報発信をする。</p> <p>実施時期 随時</p> <p>実施場所 各種イベント会場、地域の防災訓練場所など</p> <p>対象者 イベント・地域の防災訓練等の参加者ほか</p>				
取組目標	<p>◆ 局が行っている災害対策の取組（災害用備蓄水の製造・備蓄）について、広く認知してもらう。</p> <p>◆ 日頃からの水の備えが重要であることを周知・啓発し、市民等の防災意識を高めてもらう。</p>				
概算事業費	6,392千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					
					



【災害用備蓄水】

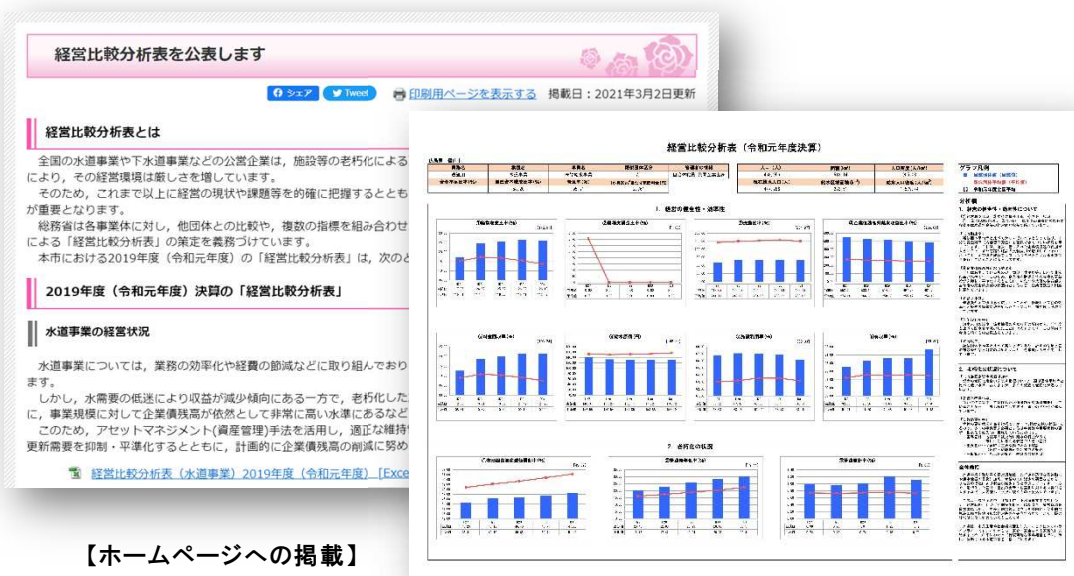
具体的な取組

ウ. 事業経営の情報発信

水道料金・下水道使用料の仕組みや各事業の経営状況、事業経営の健全化に向けた取組などについて、他都市と比較したデータや資料を活用するなど、わかりやすい情報の発信を行います。

取組名	8. 経営状況等の情報発信				
取組概要	<p>◆ 水道をはじめ各事業の予算及び決算の概要、経営状況等について、広報紙やホームページのほか様々な媒体や機会を捉えて情報発信する。また、まちづくり出前講座の講座内容に含めるなど、情報発信手段も広げていく。</p> <p>◆ グラフや表・写真を活用したり、他都市の状況との比較など、わかりやすい内容で情報発信を行う。</p> <p>実施時期 『広報ふくやま』7月・11月 ほか</p> <p>対象者 広く市民</p>				
取組目標	<p>◆ 広く市民に上下水道事業の現状や課題等について認識してもらい、持続可能な事業経営に向けた取組について理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 双方向での意見交換を行う中で、理解を深めてもらう。</p>				
概算事業費	一 千円		主管課	財務経営課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)

※「21.まちづくり出前講座」に含めて実施



【ホームページへの掲載】

実施事業 ② 情報発信手段の充実

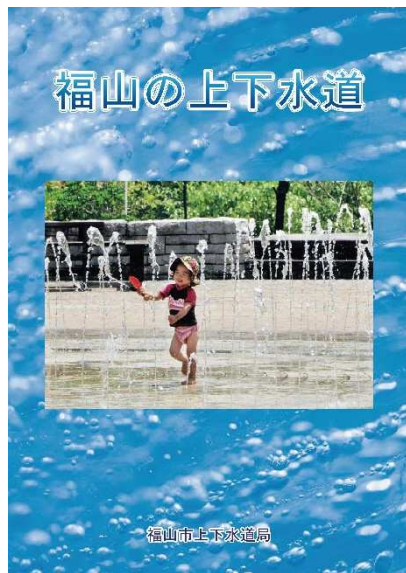
様々な情報発信媒体を有効的に活用するとともに、体験講座などの学びの場を充実させ、上下水道事業に関心を持っていただき、理解を深めていただけるよう情報発信手段の充実に取り組みます。

具体的な取組 エ. 情報発信媒体の有効活用

広報紙やホームページを中心とした情報発信に加え、既存の資産等を有効活用した情報発信に取り組みます。また、SNSや動画配信など新たな情報発信媒体についても積極的に活用していきます。

取組名	9. ホームページ等を活用した情報発信				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上下水道事業の施策・取組のほか、イベント等の情報があらゆる層に届くよう、広報紙やホームページのほか、様々な広報媒体を活用した情報発信を行う。 ◆ LINE, TwitterなどのSNSや動画配信サイトYouTubeなど、対象者（ターゲット）に見合った媒体を活用し、効率的な情報発信を行う。 <p>実施時期 随時</p> <p>対象者 広報媒体に応じて設定</p>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上下水道への関心を高め、局の施策や取組への理解を深めてもらう。 ◆ 様々な広報媒体を活用するとともにきめ細やかな情報発信を行い、より多くの方に局からの情報を受け取ってもらう。 				
概算事業費	657千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)


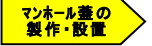
取組名	10. 事業パンフレットを活用した情報発信				
取組概要	<p>◆ 水道・工業用水道・下水道の事業や施設概要などを紹介したパンフレットのほか、子ども（小学生）でも水道・下水道の役割や仕組みなどが理解しやすいパンフレットを作成し、様々な機会配布・活用する。</p> <p>◆ 水道・下水道の施設見学の際に補助資料として活用し、よりわかりやすい情報発信（施設紹介等）を行う。</p> <p>【一般向けパンフレット】</p> <p>実施場所 浄水場見学，出前講座ほか</p> <p>対象者 各取組の参加者</p> <p>【子ども向けパンフレット】</p> <p>実施場所 小学校訪問授業ほか</p> <p>対象者 主に小学生（4年生）</p>				
取組目標	◆ 水道・工業用水道・下水道への興味・関心を高めるとともに，その役割や仕組みについて理解を深めてもらう。				
概算事業費	2, 210千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	「一般向けパンフレット」⇒ 施設見学・出前講座などで活用				
	「子ども向けパンフレット」⇒ 訪問授業などで活用				

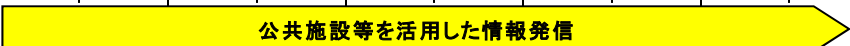


【パンフレット(一般向け)】

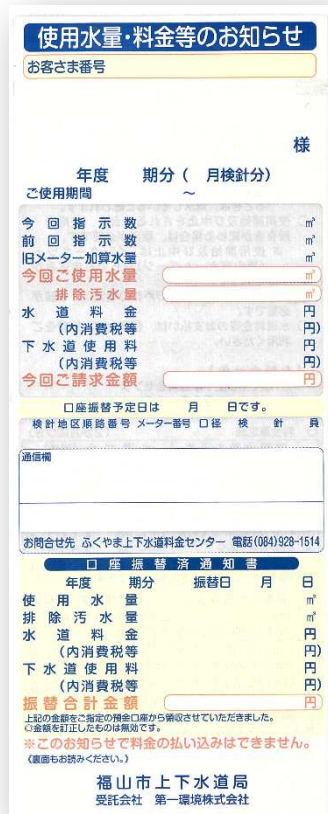


【パンフレット(子ども向け)】

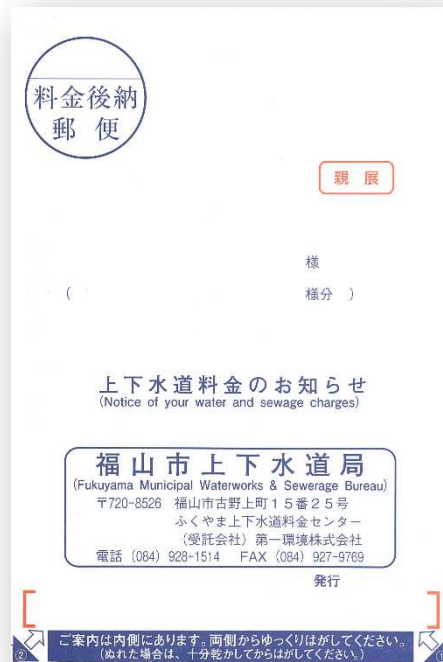
取組名	11. デザインマンホール蓋を活用した情報発信				
取組概要	<p>◆ 下水道に関するイベントの際に、デザインマンホール蓋の展示やデザインマンホール蓋マップを紹介し、下水道に興味・関心を持ってもらえるよう情報発信を行う。</p> <p>実施時期 9月（下水道の日）ほか</p> <p>実施場所 芦田川浄化センターほか公共施設</p> <p>対象者 広く市民</p> <p>◆ 福山城築城400年の記念事業として、デザインマンホール蓋を製作・設置する。</p> <p>◆ より多くの方に認知してもらえるよう、話題性のあるデザインとする。</p> <p>実施時期 2022年度（令和4年度）</p> <p>実施場所 福山城周辺及び市街地</p>				
取組目標	<p>◆ 下水道を身近に感じてもらい、興味・関心を高めてもらう。</p> <p>◆ デザインマンホール蓋に興味・関心のある方からの情報拡散を期待し、より多くの方に福山市をPRする。</p>				
概算事業費	6,600千円		主管課	管路整備課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					
					

取組名	12. 公共施設のスペース等を活用した情報発信				
取組概要	<p>◆ 不特定多数の人が訪問する市役所や図書館などの公共施設において、立看板やのぼり旗を活用した周知・啓発のほかパネル展示などを行い、局の取組や上下水道事業の重要性について情報発信する。</p> <p>◆ 局が所有する資産を有効活用し、上下水道事業の取組等についての情報発信を行う。</p> <p>実施時期 6月「水道週間」ほか</p> <p>実施場所 市役所などの公共施設</p> <p>対象者 公共施設の利用者</p>				
取組目標	<p>◆ 水道・下水道に興味・関心を持ってもらうとともに、局の施策や取組について理解を深めてもらう。</p>				
概算事業費	—千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					

取組名	13. 各種通知書等を活用した情報発信				
取組概要	<p>◆ 納付書や検針お知らせ票等のメッセージ欄を活用し，上下水道事業の施策や取組について情報発信を行う。</p> <p>実施時期 随時</p> <p>対象者 水道・下水道の使用者</p> <p>◆ 局ホームページや福山市A I案内サービス（チャットボット）にアクセスできるよう，検針お知らせ票等の空白部分にQRコードを印刷し，情報発信を行う。</p> <p>実施時期 2023年度（令和5年度）から</p> <p>対象者 水道・下水道の使用者</p>				
取組目標	<p>◆ 上下水道事業への関心を高め，事業について理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 局ホームページや福山市A I案内サービス（チャットボット）の利用者拡大を図る。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	お客さまサービス課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)



【検針お知らせ票】




【納入通知書】

具体的な取組

オ. 学びの場の充実

水道・下水道の役割や仕組などを理解（学習）していただくための施設見学や体験講座のほか職場体験など，上下水道事業について理解を深めていただけるよう，学びの場を充実していきます。

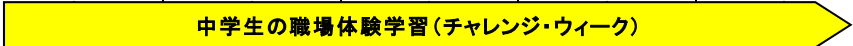

取組名	14. 水道技術研修センターでの体験講座				
取組概要	◆ 水道技術研修センターの様々な施設を活用して，参加者が「見て」「聴いて」「体験して」水道について学ぶことができる体験イベントを実施する。 実施時期 毎年度1回 実施場所 水道技術研修センター 対象者 小学生以上（申込みによる）				
取組目標	◆ 実際に体験することで水道をより身近に感じてもらい，水道への理解や重要性について認識してもらう。				
概算事業費	140千円		主管課	管財契約課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	 毎年度1回開催				

【水道体験イベント】



取組名	15. 水質管理センターの見学及び体験講座				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 水質管理センターの事業内容や施設の説明を通じて、福山の水道水の安全性がどのように守られているかを紹介する。 ◆ 水質管理センターの施設や検査室の見学と、パックテストを用いた簡易水質検査や利き水などの体験講座の組み合わせで実施する。 ◆ 検査の様子などを動画撮影・編集し、動画配信や出前講座などの教材として活用する。 <p>実施時期 随時（申込みによる）</p> <p>実施場所 水質管理センター</p> <p>対象者 市民（希望者）</p>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ どのような検査をして安心・安全な水道水が送られているかを知ってもらい、安心して水道水を利用してもらう。 ◆ 体験型とすることで記憶に残るものとなり、上下水道を身近に感じてもらう。 				
概算事業費	153千円		主管課	水質管理センター	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	見学内容・コース等の検討		施設見学・体験講座の実施		
	紹介動画の撮影・編集	動画等の活用			

取組名	16. 小学校訪問授業				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職員による訪問授業を希望する小学校に出向いて、水道・下水道を学習する小学4年生を対象とした授業を実施する。 ◆ 通信環境の整備された小学校に対しては、希望に応じ、オンラインによる授業を実施する。（当面は限定的に実施） <p>実施時期 毎年度6月～7月</p> <p>実施場所 希望する市内の小学校（実施校数に上限あり）</p> <p>対象者 市内の小学4年生</p>				
取組目標	◆ 水道・下水道に興味・関心を持ってもらうとともに、役割や仕組みなどについて理解してもらう。				
概算事業費	—千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	訪問授業(実施校数に上限あり)				
	オンライン授業(実施校数限定)	オンライン授業(希望校)			

取組名	17. 学生等による職場体験				
取組概要	<p>◆ 上下水道に関心のある学生等を対象とした就業（職場）体験を実施し、水道・下水道の役割や仕組、事業継続のための業務などについて学んでもらう。</p> <p>【中学生の職場体験学習】</p> <p>実施時期 8月（申込みによる）</p> <p>実施場所 本局及び浄水場ほか</p> <p>対象者 市内の中学2年生</p> <p>【大学生等のインターンシップ】</p> <p>実施時期 8月～9月（申込みによる）</p> <p>実施場所 本局及び浄水場ほか</p> <p>対象者 大学生ほか</p>				
取組目標	<p>◆ 上下水道事業は、市民生活に欠かせない重要なライフラインであることを認識してもらおう。</p> <p>◆ 市民生活に欠かせない上下水道事業の業務体験を通じて「やりがい」「魅力」を感じてもらい、上下水道事業に興味を抱く人材を育成する。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	上下水道総務課ほか	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					
					



【インターンシップ】



◀ 【チャレンジ・ウィーク(職場体験学習)】



施策1 > 取組項目 > (2) 施策反映のための広聴の充実

実施事業 ① 市民意見の把握

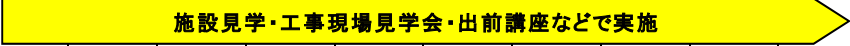

様々な機会を捉えたアンケート調査や定期的な市民意識調査・事業所アンケート調査を行い、市民意見の把握に取り組みます。

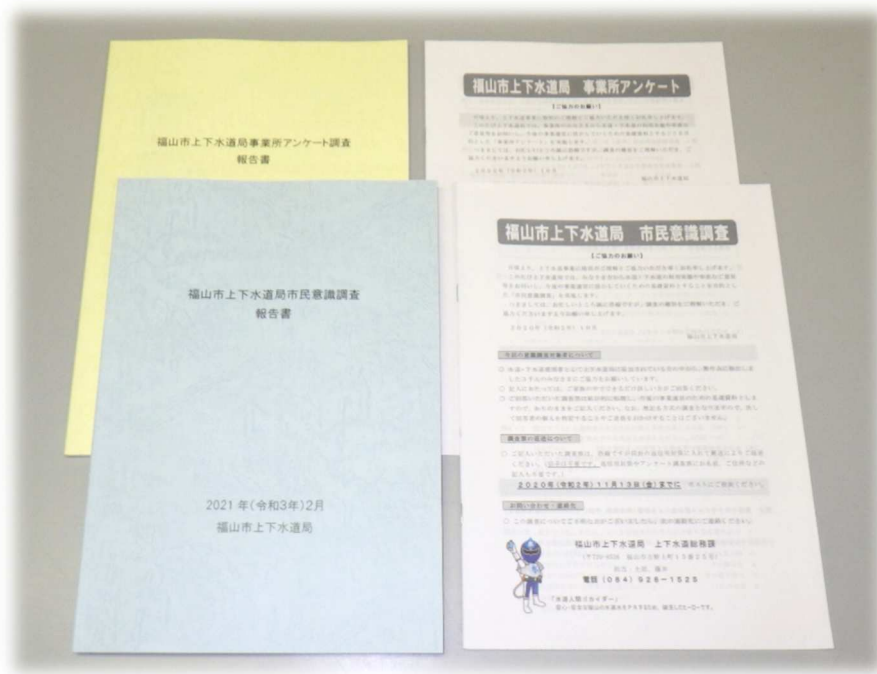
具体的な取組 カ. アンケート調査の実施

局が主催するイベントや出前講座など様々な機会を捉えたアンケート調査や定期的に行う市民意識調査・事業所アンケート調査により、上下水道を取り巻く情勢や市民ニーズの変化、事業への理解度、顧客満足度などの把握及び分析を行います。

また、集約した意見等については局全体で共有し、業務改善や施策の立案に活用していきます。

取組名	18. 市民意識調査・事業所アンケート調査				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上下水道を取り巻く情勢や上下水道使用者のニーズの変化、市民の事業への理解度や意見、顧客満足度を把握するためのアンケート調査を実施する。 ◆ 集約した結果・意見等は局全体で共有し、今後の業務改善や施策立案の際に活用する。 ◆ 従来の郵送による調査方法に加え、インターネット等を活用した調査方法について調査・検討する。 <p>実施時期 2025年度（令和7年度）</p> <p>対象者 水道または下水道の使用者及び事業所</p>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上下水道事業に対する率直な意見を集約し局全体で共有するとともに、可能なものは今後の施策に反映させ、市民及び事業者信頼される上下水道事業をめざす。 ◆ これまでのアンケート回収数（率）を超える数（率）をめざす。 				
概算事業費	3,036千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	調査方法の検討		調査の事前準備	実施	検証

取組名	19. アンケート調査				
取組概要	<p>◆ 局が行うイベント・見学会・講座など、様々な機会を捉えてアンケート調査を実施する。</p> <p>◆ 市民モニターやインターネットなど、新たな調査方法について検討する。</p> <p>実施時期 随時（様々な広報広聴活動の機会で開催）</p> <p>対象者 各イベント等に参加した市民など</p>				
取組目標	◆ 水道・下水道の使用状況のほか、上下水道事業ならびに局に対する意見・要望等を把握し、業務改善や施策の立案等の参考にする。				
概算事業費	一 千円		主管課	上下水道総務課ほか	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					
					



【市民意識調査・事業所アンケート調査】

実施事業


② 市民とのコミュニケーションの場の充実

市民が主体的に参加でき、双方向での情報発信や意見交換が行えるコミュニケーションの場の充実に取り組みます。

具体的な取組

キ. 市民参加・連携型による広報広聴活動

市民が参加するイベント等に積極的に参画し、双方向での意見交換が行えるコミュニケーションの場の充実に取り組みます。また、幅広い層に向けた広報・広聴のため、様々な団体と連携した広報広聴活動を推進していきます。

取組名	20. 福山ばら祭を活用した広報広聴活動				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 福山市最大規模のイベントである「福山ばら祭」に出展し、局の取組や安心・安全な水道水などについての情報発信を行う。 ◆ 来場者（市民）とのコミュニケーションの場と捉え、アンケートや意見交換を積極的に行う。 <div style="display: flex; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">実施時期</div> 毎年5月 </div> <div style="display: flex; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">実施場所</div> 福山ばら祭会場（緑町公園） </div> <div style="display: flex; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">対象者</div> ばら祭への来場者 </div>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ より多くの方に局の取組について、興味・関心を持ってもらう。 ◆ 水道水に対する悪いイメージ（先入観）を払拭し、水道水は安心・安全であることを認識してもらう。 				
概算事業費	290千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					



【福山ばら祭への出展】

取組名	21. まちづくり出前講座				
取組概要	<p>◆ 市内に居住・通勤・通学している団体やグループを対象に、水道・下水道の役割や仕組，局の施策や取組など，要望に応じた内容の講座を実施する。</p> <p>◆ 講座では，参加者からの疑問や意見等を聴く機会を設け，コミュニケーションの場を充実させる。</p> <p>実施時期 随時（申込みによる）</p> <p>実施場所 申込団体等が準備する会場</p> <p>対象者 市内に居住・通勤・通学している団体やグループ</p>				
取組目標	<p>◆ 水道・下水道の役割や仕組，局の施策や取組について理解を深めてもらう。</p> <p>◆ 参加者との意見交換を通じて得られた情報は局内で共有し，今後の取組の参考にする。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)

取組名	22. 地域と連携した応急給水体験				
取組概要	<p>◆ 地域が主催する自主防災訓練に参画し，災害時に備えた局の災害対策の取組や応急給水体制について情報発信するとともに，災害時には「共助」によって飲用水が確保できるよう応急給水体験を実施する。</p> <p>◆ 「自助」による災害時に備えた水の備蓄の重要性について啓発する。</p> <p>実施時期 随時（申込みによる）</p> <p>実施場所 自主防災訓練会場</p> <p>対象者 訓練実施地域の住民</p>				
取組目標	<p>◆ 万一の災害に対する防災意識を高めてもらう。</p> <p>◆ 災害等による断水時，水を確保するための方法及び共助による給水体制について理解してもらう。</p>				
概算事業費	— 千円		主管課	お客さまサービス課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)

取組名	23. 各種団体と連携した広報広聴活動				
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 河川や環境のほか、局が取り組む施策に関連する部署・団体・企業等と連携した広報広聴活動を実施する。 ◆ これまで連携してきた団体以外にも、新たな連携先を発掘・連携し、幅広い層に向けた活動を行う。 <p>実施時期 随時</p> <p>対象者 それぞれの活動ごとに設定</p>				
取組目標	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 関連団体等と施策や取組について、連携・協力体制を構築する。 ◆ 関連団体等と連携することで幅広い視点から情報を得ることができ、今後の施策や取組の参考にする。 				
概算事業費	一 千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	連携した広報広聴活動の実施				
	新たな連携先の発掘				



【ライフライン事業者と合同で防災教室を開催】



【芦田川流域下水道促進協議会として出展】


施策2 取組項目 (1) 各種サービスの充実

実施事業 ①市民サービスの充実

情報発信に加え、検針時などでの市民との対話を通じて、上下水道事業への理解を深めるとともに、市民ニーズに応じた各種サービスの充実に取り組みます。

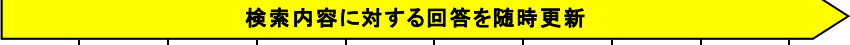
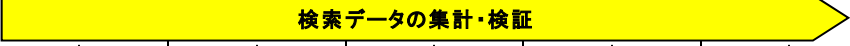
具体的な取組 ク. 市民サービスの充実

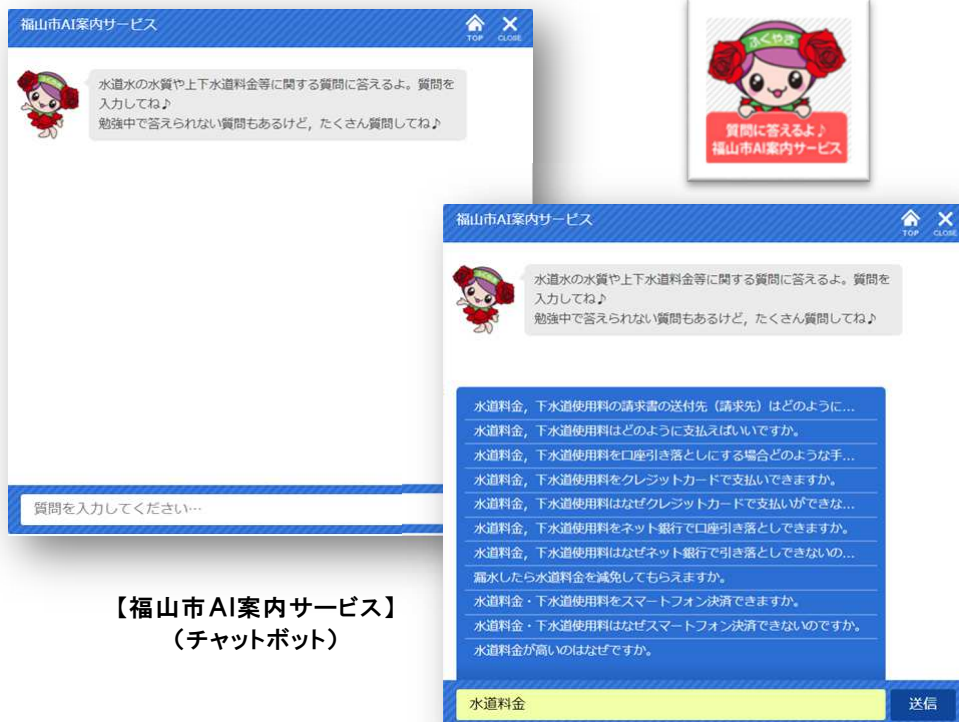
身近で暮らしに役立つ情報の発信や民間委託している窓口・検針業務などにおいて、市民との対話を通じて把握したニーズを踏まえ、各種サービスを充実していきます。

取組名	24. 上下水道べんり帳による最新の情報発信				
取組概要	◆ 局の施策・制度のほか、暮らしに役立つ情報などをまとめた『上下水道べんり帳』を随時更新し、最新の情報を提供していく。 ◆ より多くの方が利用できるよう、設置場所や周知方法等の拡充を図る。 更新時期 随時（全体的な更新は4月） 対象者 水道・下水道の使用者				
取組目標	◆ 市民ニーズに対応した情報提供によって、利便性及び満足度の向上をめざす。				
概算事業費	一 千円		主管課	上下水道総務課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					



【上下水道べんり帳】

取組名	25. チャットボットを活用した案内サービス				
取組概要	<p>◆ 2020年度（令和2年度）から運用開始した「福山市AI案内サービス（チャットボット）」において、利用した市民等がその利便性を実感できるよう運用管理していく。</p> <p>◆ 検索される問い合わせ内容等を集計・検証するとともに、その結果を他の広報活動に活かしていく。</p> <p>実施時期 随時</p> <p>対象者 水道・下水道の使用者及び市民</p>				
取組目標	◆ 上下水道の使用開始・中止などの手続きや問い合わせなどが手軽に検索できるようにすることで、利用者の利便性及び満足度向上をめざす。				
概算事業費	— 千円		主管課	上下水道総務課ほか	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
					
					



施策3

取組項目

(1) 市民等の意見を事業経営に反映

実施事業

① 福山市上下水道事業経営審議会の実施

専門的な知見や市民意見を事業経営に反映し、持続可能な上下水道事業を構築するため、福山市上下水道事業経営審議会を実施します。

具体的な取組

ケ. 福山市上下水道事業経営審議会の開催

福山市上下水道事業経営審議会において、学識経験者や上下水道の利用者など市民の幅広い意見を聴取するとともに、その意見を今後の事業経営に反映していきます。

取組名	26. 福山市上下水道事業経営審議会の開催				
取組概要	◆ 福山市上下水道事業経営審議会において、学識経験者や上下水道の利用者など市民の幅広い意見を聴取するとともに、その意見を今後の事業経営に反映する。 実施時期 必要に応じ開催 実施場所 本局及び中津原浄水場 対象者 経営審議会委員及び市民				
取組目標	◆ 将来にわたって持続可能な事業経営を行い、市民に信頼される安心・安全でしなやかな上下水道事業を確立する。				
概算事業費	2, 520千円		主管課	財務経営課	
年度別事業計画	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
	必要に応じ開催				



【福山市上下水道事業経営審議会】



『 市民に**信頼**される

身近な**上下水道** 』

をめざして・・・

