

福山市上下水道局 広報広聴活動戦略

2017年（平成29）2月策定
2022年（令和4年）3月改定

福山市上下水道局

目 次

1	広報広聴活動のめざす姿	
	(1) 上下水道局の基本理念と理想の姿	1
	(2) 広報広聴活動戦略改定の趣旨	2
2	広報広聴活動の現状と課題	
	(1) 現状	3
	(2) 課題	4
3	戦略的な広報広聴活動の推進	
	(1) 広報広聴活動戦略の施策体系	5
	(2) 施策と取組項目	6
	(3) 取組項目ごとの実施事業と具体的な取組	7
	(4) 広報広聴活動戦略の進め方	11

1 広報広聴活動のめざす姿

(1) 上下水道局の基本理念と理想の姿

上下水道事業は、市民生活や社会経済活動に欠くことのできないライフラインであり、継続して事業を行っていく必要があります。しかしながら今後も水道料金・下水道使用料収入の伸びが見込めない一方、老朽化した施設の更新や耐震化に多額の費用を要するなど、厳しい経営環境が続くものと予測しています。

このような状況の中にあっても、上下水道局では「質の高い上下水道サービスを提供し続け、心の豊かさが実感できるまちの実現に貢献する」ことを基本理念に掲げ、理想の姿である「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、2017年（平成29年）2月に『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。）を策定しました。

このたび、ビジョン策定から5年経過し計画期間の折り返しとなるこの時機を捉え、これまでの取組を検証・分析した上で、急速に変化する社会環境に対応するため2022年（令和4年）3月にビジョンを改定しました。

基本理念（上下水道局の使命）

質の高い上下水道サービスを提供し続け、心の豊かさが実感できるまちの実現に貢献する



理想の姿（上下水道局のビジョン）

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目指す



ビジョンの基本方針

1 安心・安全でしなやかな上下水道

安心・安全な水を安定的に供給するとともに、平常時はもとより、災害時にも強く、被災しても速やかに復旧できる施設を整備します。

2 環境にやさしい上下水道

資源の有効活用や再生可能エネルギーの利用を推進するとともに、快適で衛生的な生活環境の確保と河川等の水質改善を促進します。

3 市民に信頼される身近な上下水道

広報広聴活動のめざす姿

サービスの質的向上により市民満足度を更に向上させるとともに、多様な意見を経営に反映させるなど、市民との信頼関係を強化します。

4 将来にわたって持続可能な上下水道

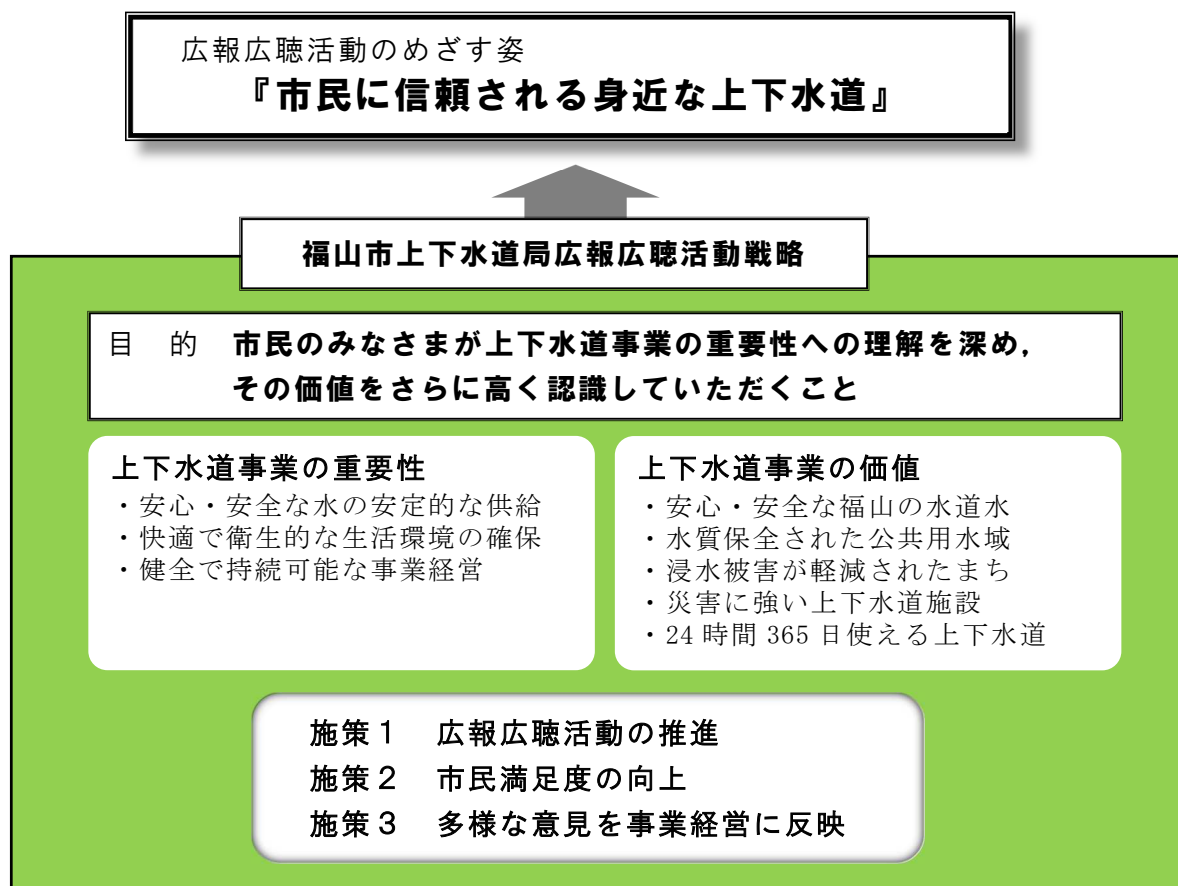
広範な知識や高い技術を有する人材を育むとともに、新たな視点を持って将来を予見した事業経営を行い、持続可能な経営基盤を確立します。

(2) 広報広聴活動戦略改定の趣旨

今後の広報広聴活動がめざす姿は、ビジョンの基本方針の一つである「市民に信頼される身近な上下水道」です。めざす姿の実現に向けて、上下水道事業に対する市民理解度を更に向上するための「効果的な情報発信」や多様な意見を施策に反映するための「広聴の充実」に取り組んでいく必要があります。

このため、限られた経営資源（ヒト、モノ、カネ、情報）を効率的・効果的に活用する中で、市民のみなさまに上下水道事業の高い価値や重要性について理解を深めていただくため、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「本戦略」という。）を2017年（平成29年）2月に策定するとともに、本戦略の実効性を上げ、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「実施計画」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たところです。

このたび、2022年（令和4年）3月に改定されたビジョンとの整合を図るとともに、福山市上下水道事業経営審議会での答申や市民意識調査の結果等を踏まえ、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本戦略を改定するものです。



2 広報広聴活動の現状と課題

(1) 現状

これまでの広報広聴活動は、本戦略及び実施計画に基づき「市民に信頼される身近な上下水道」の実現に向けて、上下水道の役割や仕組のほか上下水道局の取組内容などについて、様々な情報発信媒体を活用し効果的な情報発信に取り組むとともに、一方的な情報発信とならないよう見学会や体験会などの参加型イベントを開催し、双方向でのコミュニケーションを図る中で意見交換を行い、市民にとって身近に感じられる情報発信を行ってきました。

【主な取組】

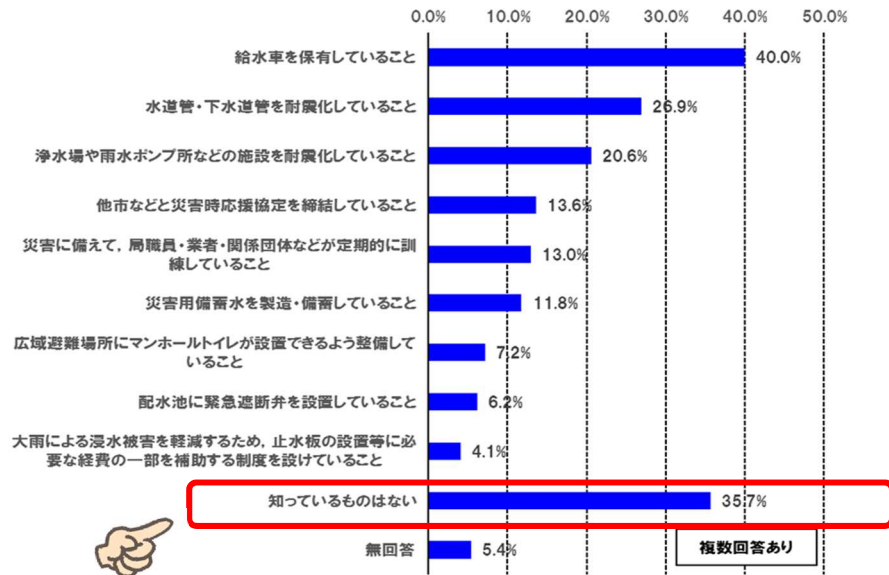
- ・ 広報紙やホームページでの情報発信
 - ・ 配水管布設替工事及び水道施設工事の現場見学会
 - ・ 水道技術研修センターを活用した体験イベント
 - ・ 小学校への訪問授業
 - ・ まちづくり出前講座の実施
 - ・ 市民意識調査及び事業所アンケート調査
 - ・ 福山市上下水道事業経営審議会の開催
- など、実施計画に掲げる31の取組

2020年度（令和2年度）に実施した『市民意識調査・事業所アンケート調査』では、上下水道局が行っている災害への取組や対策について、3割以上の方が「知っているものはない」と回答されました（P4資料参照）。これまで効果的な情報発信に取り組んできましたが、まだまだ「情報発信力が弱い」ことが明らかとなりました。市民のみなさまに対し確実に情報が届くよう、これまで以上に広報の対象者（ターゲット）に見合った内容や媒体（手段）を考慮し、より効果的な情報発信に取り組んでいく必要があります。

また、2020年（令和2年）より広まった新型コロナウイルス感染症拡大の影響により多くのイベントが中止となり、市民とのコミュニケーションの場が失われてしまいました。3密回避、外出抑制、テレワークの推奨など、日常生活と新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を両立する「新しい生活様式」が推奨される中、対面による活動が制限される状況下にあっても継続した活動ができるよう、オンラインやSNS等を活用した新たな手法に取り組む必要もあります。

【資料】～福山市上下水道局市民意識調査～より（抜粋）

問 2 4 上下水道局では万一の災害に備えて、様々な対策や取組を行っています。上下水道局が行っている対策や取組で、あなたが知っているものをお答えください。《○はいくつでも》



(2) 課題

今後の広報広聴活動の推進にあたっては、市民等の一層の理解と信頼を得るため、これまで取り組んできた広報広聴活動をさらに発展できるよう戦略的に取り組みます。

問題点	⇒ 上下水道事業の重要性やその価値のほか上下水道局の取組について、十分に情報発信・伝達できていない
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報発信内容及び手段（媒体）の充実 ・ 対象者（ターゲット）に見合った内容や手段（媒体）の選択
問題点	⇒ 対面による広報広聴活動ができていない
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインやSNSなどの新たな手法の導入
問題点	⇒ 市民等の意見や要望などを聴く機会、双方向での意見交換をする場が十分でない
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民意見の把握，市民とのコミュニケーションの場の充実 ・ 市民サービスの充実 ・ 福山市上下水道事業経営審議会の開催

3 戦略的な広報広聴活動の推進

(1) 広報広聴活動戦略の施策体系

ビジョンでは，広報広聴活動のめざす姿「市民に信頼される身近な上下水道」を実現するため3つの施策を柱に，4つの取組項目と6つの実施事業を掲げています。本戦略ではそれらを踏まえた具体的な取組を定め，戦略的に広報広聴活動を推進していきます。

施策	取組項目	実施事業	具体的な取組
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
			イ. 災害対策等の情報発信
			ウ. 事業経営の情報発信
		②情報発信手段の充実	エ. 情報発信媒体の有効活用
	オ. 学びの場の充実		
	(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
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	
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
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

(2) 施策と取組項目

本戦略では、1つ目の『広報広聴活動の推進』に対しては「上下水道事業の重要性の理解度向上」と「施策反映のための広聴の充実」を取組項目に、2つ目の『市民満足度の向上』に対しては「各種サービスの充実」を、3つ目の『多様な意見を事業経営に反映』に対しては「市民等の意見を事業経営に反映」を取組項目とし、それぞれ取り組んでいくこととしています。

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

上下水道事業の高い価値や重要性について理解を深めていただけるよう、広報対象者（ターゲット）に見合った内容や手段を活用し、効果的な広報活動に取り組めます。

○ 取組項目(2) 施策反映のための広聴の充実

多様な手段を用いて、市民と双方向のコミュニケーションを行う中で、市民の意見を把握し、施策へ反映させるための広聴の充実に取り組めます。

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

市民サービスの充実や利便性の向上により、市民満足度を向上させるための各種サービスの充実に取り組めます。

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

持続可能な経営基盤の確立に向け、学識経験者や上下水道の使用者など市民の意見を事業経営に反映していきます。

(3) 取組項目ごとの実施事業と具体的な取組

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。

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、災害対策として取り組んでいる上下水道局の取組についても、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。

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。



工事現場見学会

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や動画配信など広報の対象者（ターゲット）に見合った情報発信媒体も積極的に活用し、効果的な広報活動に取り組みます。

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みなどを理解（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。

YouTube 動画 ▶



◀ 小学校訪問授業

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

上下水道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、上下水道事業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上下水道局全体で共有し、業務改善や施策の立案に活用していきます。

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。



まちづくり出前講座

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

市民サービスの充実や利便性の向上により、市民満足度を向上させるための各種サービスの充実に取り組みます。

具体的な取組 ケ. 市民サービスの充実

身近で暮らしに役立つ情報や市民ニーズに沿った情報を提供するため、既存サービス以外にもデジタル技術を活用するなど、各種サービスを充実していきます。

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。



第3次福山市上下水道事業経営審議会（答申）

(4) 広報広聴活動戦略の進め方

今後の広報広聴活動は、広報広聴活動戦略の実効性をあげ、より効率的・効果的な広報広聴活動を推進するため、広報広聴活動戦略の施策体系に掲げる「具体的な取組」に基づいた事業（取組名）や取組概要、目標、スケジュールなどを示した「実施計画」を策定し、進めていくこととします。

実施計画は、計画期間を5年間として、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P D C Aサイクルの手法により進めていきます。さらに、取組実施から5年目には、実施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年間の実施計画に活かしていきます。

