

6 お客さまとともに歩む水道

効果的かつ総合的に公共福祉の増進を図っていくには、お客さま、市民活動団体、企業等とパートナーシップを結び、「※協働」の理念のもとに事業を実施していくことが重要です。また、協働するうえでの前提条件である情報公開をわかりやすい形で充実していきます。

※協働

お互いの特性を理解・尊重し、補い合うことで共有する課題を解決する協力関係。双方は、(1) 対等な立場で (2) 各々の主体性・自発性のもとに (3) 各々の特性を活かした活動を行う。

水道局

- 水道局固有の経営資産
- 水道事業の専門技術・経験
- 何をするにも手続きが必要のため、スピード・柔軟性に欠ける傾向

強みを出し合い、
弱みを補い合う。

お客さま、市民活動団体、企業等

- 独自のノウハウ・情報
- スピード・柔軟性
- カネやモノ、専門知識が不足しがち

現 状

〈1〉これまでのコミュニケーション事業

- 昭和56年度から水道モニター制度を実施し、お客さまのニーズ・意識を事業に積極的に反映するとともに、密度の濃い啓発活動を行っています。
- 施設見学会、水・水道絵画展および水道出前講座等の実施により、幅広い層への啓発事業もあわせて行っています。
- 平成19年4月には水道契約者1,000人を対象にしたお客さまアンケートを行い、本格的なマーケティング事業に取り組みました。

課 題

〈1〉水道事業に係わる情報の満足度

- 情報公開の充実は、お客さまと水道局が協働するうえでの前提条件です。
- 広報紙配布部数（給水件数一件当たり）を3市と比較すると、八尾市は1.2部/件と少なく、質と量の両面からの情報公開を強化することが不可欠です。

水道事業に係わる情報の提供度

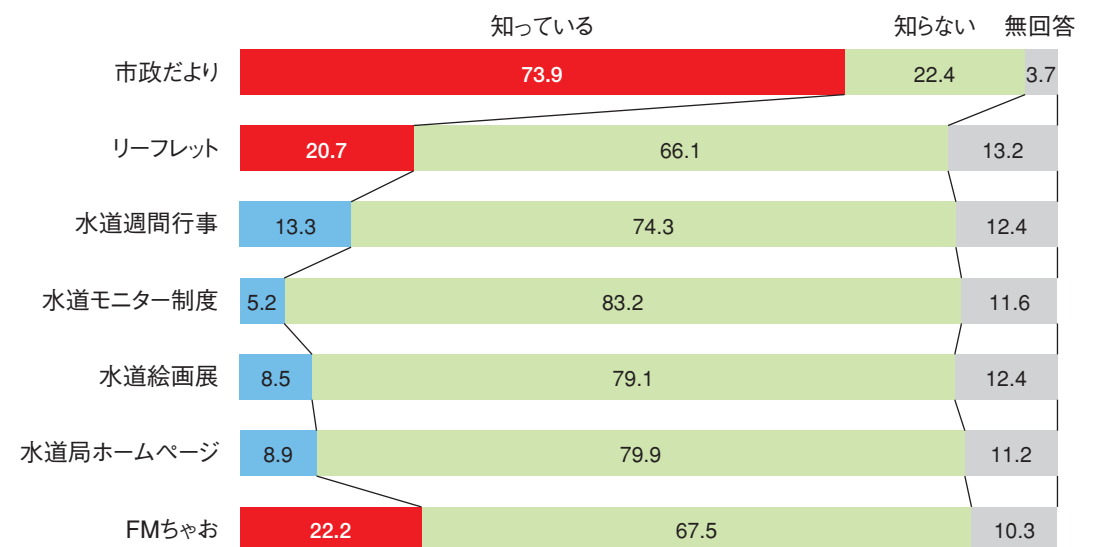
（部/件）

八尾市	東大阪市	豊中市	茨木市
1.2	3.3	1.5	11.2

- 経営・財政状況等の情報公開は非常に重要なため、内容が複雑であっても手法を工夫してわかりやすく伝える必要があります。

広報活動の認知度

「市政だより」の認知度は73.9%とかなり高いものの、2番目以降は「FM ちゃお」が22.2%、「リーフレット」が20.7%で、それ以外は約5～13%と非常に低い率に留まっており、広報の難しさを物語っています。



●お客さまアンケート（平成19年度）の結果より

〈2〉「協働」についての共通理解

- 水道局（職員）や多くのお客さまにとっては、「協働」ということにはまだ不慣れであるのが実情です。

今後の方針

以上を踏まえて、「お客さまとともに歩む水道」について、次のとおり方針を定めます。

6-1 わかりやすい情報公開

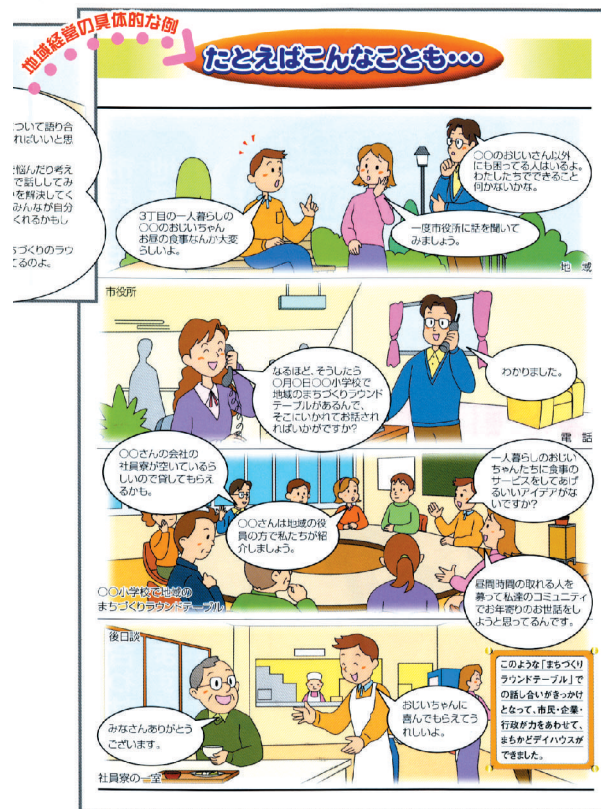
6-2 お客さまとの協働

6-1 わかりやすい情報公開

◆イラスト等の活用により、事業の現状や経営状況等についての情報をわかりやすい形で公開していきます。

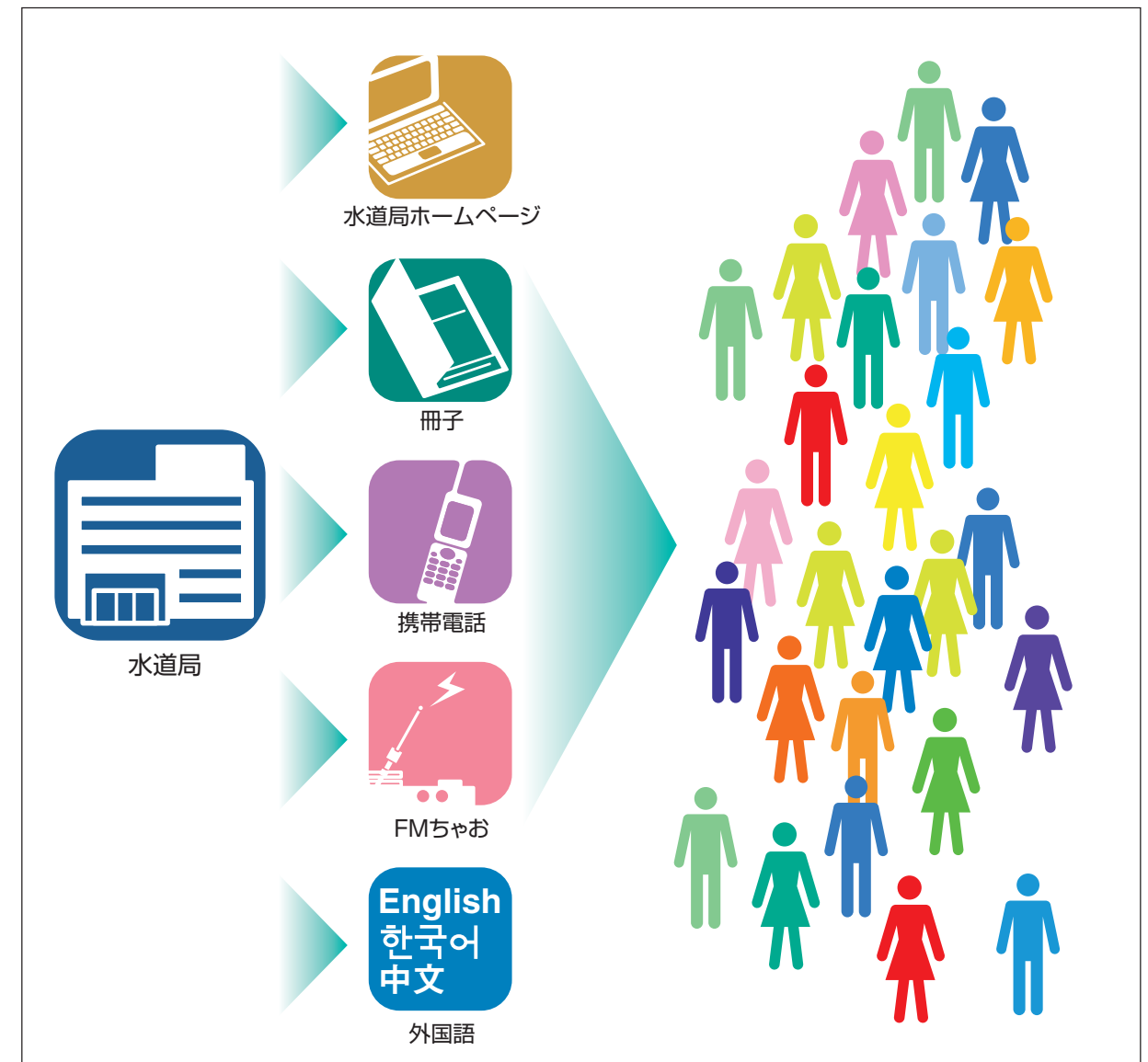


●啓発リーフ



●参考：八尾市総合計画「やも未来・元気プラン21」紹介リーフレット

◆従来の紙媒体はもちろんのこと、水道局ホームページ、携帯電話、FMチャオ、外国語・点字パンフレットのような各種の手段・媒体の特性を活かすことで、さまざまな立場のお客さまに情報を届けていきます。



◆広報のタイミングや回数等に留意し、効果的な広報事業を行うための広報計画を策定し、実行していきます。

6-2 お客さまとの協働

◆お客さまとの協働を進めていくにあたり、普段からの積み重ねとして、誰でも気軽に参加できるような機会をつくっていきます。



●事例：※クロスロードゲーム
制作・著作：チームクロスロード



●事例：ラウンドテーブル（イメージ、「まちづくり教室」より）

※クロスロードゲーム

阪神・淡路大震災を経験した神戸市職員の実体験をもとに作成された、「ジレンマを伴う判断」を題材にしたカードゲーム教材。自治体職員の育成や、住民を対象にした防災意識の啓発プログラム等に活用されています。

◆各種計画や料金体系等、事業における基本的かつ重要な事項を決定する際には、学識経験者や各界・市民の代表者から構成される第三者委員会を設置するとともに、お客さまアンケート、市民意見提出制度（パブリックコメント）等を実施することで、できるだけご意見を反映できるよう努めていきます。

◆緊急災害時における給水活動や情報の伝達・交換等は重要な協働作業の一つです。そのために、災害ボランティア活動を支援する環境整備を図っていきます。

■災害ボランティアの活動（想定例）

水道局の給水活動のサポート、給水ポリタンク等の運搬補助
水が不足している避難所・場所の調査と水道局への連絡
水道局からの情報の収集と伝達
断水家屋・場所の調査と水道局への連絡
使用権限を付与された人材による緊急貯水槽の運用

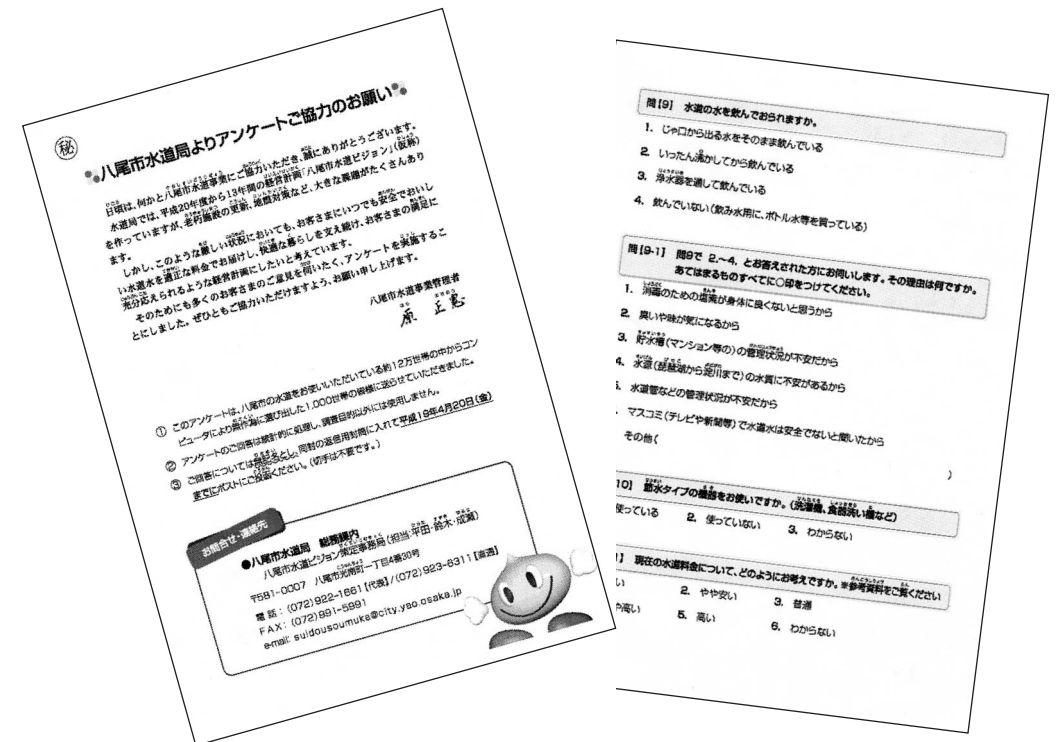


●出典：神戸市水道局
「阪神・淡路大震災 水道復旧の記録」

◆協働の担い手である水道局（職員）、お客さま、市民活動団体、企業等は、協働することでそれぞれ固有のメリットを享受できます。事業実施にあたっては、これらのメリットについて担い手どうしが共通認識を持てるよう十分に配慮することで協働事業のスムーズな進行を図ります。

協働の担い手	メリットの例
水道局（職員）	●よりニーズにマッチした水道サービスを提供できる。 ●業務の効率化とサービス品質の向上を両立させた経営改革を進めやすくなる。 ●水道局単独では実施しにくかったことをスムーズに行うことができる。
お客さま	●水道局単独で水道事業を行うよりも、きめ細かく柔軟で、よりニーズにマッチした水道サービスを受けられる。 ●地域貢献活動による充実感・達成感が得られる。
市民活動団体、企業等	●団体、企業等の活躍と活動PRの機会が生まれる。 ●情報収集、情報発信等について行政の支援を受けられるため、活動の安定・発展を期待できる。

◆今後もお客さまアンケートを実施し、そのニーズ・意識を事業運営に活かすとともに、それらの状況について公開していきます。



●お客さまアンケート（平成19年度実施）