

# 仙台市水道局の広報について

---

営業課  
営業企画係

持続的な水道事業の経営にとって極めて重要な「お客さま」との関係性の構築、その手段のひとつである広報についてご説明します。

## 1 「お客さまサービス」の意義と目的

「お客さまサービス」とは？

今のお客さまからの評価は？

## 2 広報の取組

広報(情報発信・公開)

広報(興味・関心の獲得)

## 3 まとめ

# 「お客さまサービス」の意義と目的

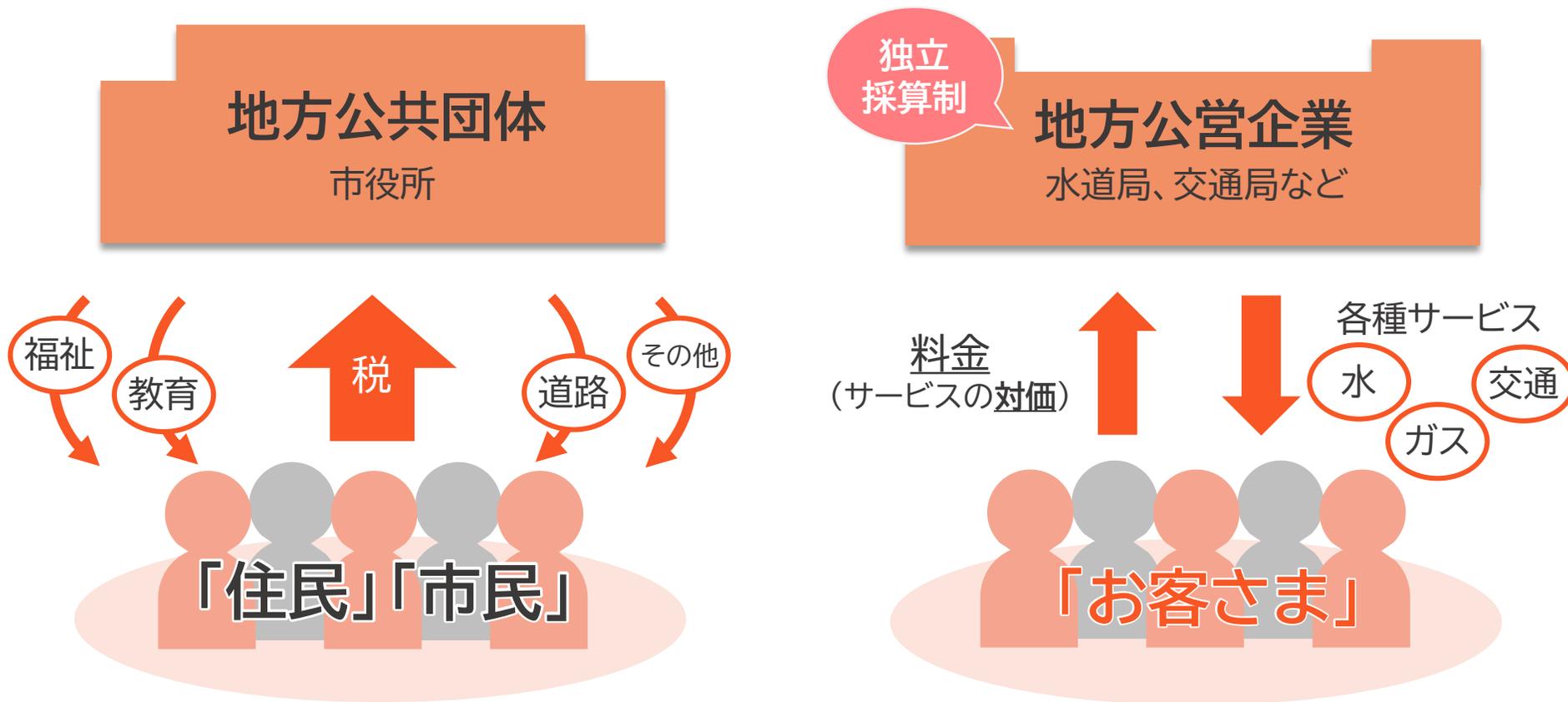


そもそもお客さまと呼ぶのはなぜ？

お客さまサービスってどういうこと？

何のためにサービスをするの？

## そもそもなぜ「お客さま」なのか？



水道の利用(による料金収入)なしに水道事業が成り立たない ⇒ お客さまと表現

持続的な水道事業の運営のためにはお客さまに**水を使い続けて**いただく必要がある

様々なニーズに対応し、お客さまの**満足度**を高めていく

お客さまサービス



満足度の基準点

お客さまサービスを充実させ期待に応えていく



多種多様な  
ニーズ・期待

根幹となるサービス＝  
安全で安心な水を安定的に提供

高い満足度を支えるもの

**信頼感**

水道局の事業・施策・情報への安心

**納得感**

サービスと料金の負担感の  
つり合い  
経営と料金設定の透明さ

「水道に関するお客さま意識調査結果(R5年度実施)」※ によると……

**Q** 仙台市の水道に満足していますか？

満足している！ **22.2%**

どちらかといえば満足している！ **67.9%**

**Q** お客さまサービスの取組みに満足していますか？

満足している！ **13.6%**

どちらかといえば満足している！ **69.1%**

**約9割の方々には水道事業とお客さまサービスに  
一定程度ご満足いただいている！**

※お客さま意識調査の概要（R5実施）

- ・本市給水区域にお住まいの世帯2500件を対象とした紙面とインターネットによるアンケート。有効回答1232件（49.3%）
- ・①仙台の水道水 ②災害時の備え ③水道局の広報 ④サービス向上の取組 ⑤環境対策の取組⑥水道料金 ⑦水道への総合満足度を大項目として設定し、それぞれに関する利用者の意識や認知度等について調査した。

広聴と  
事業への反映



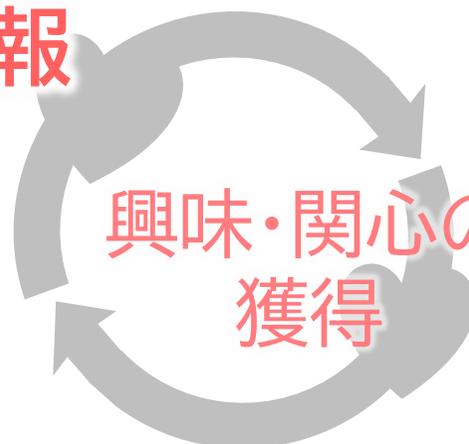
接遇レベルアップ



広報

情報公開・  
情報発信

興味・関心の  
獲得



広報(情報発信・公開)①

情報発信・  
公開

お客さまに知らせなければならない情報を知らせる  
お客さまが知りたい情報を知ることができる

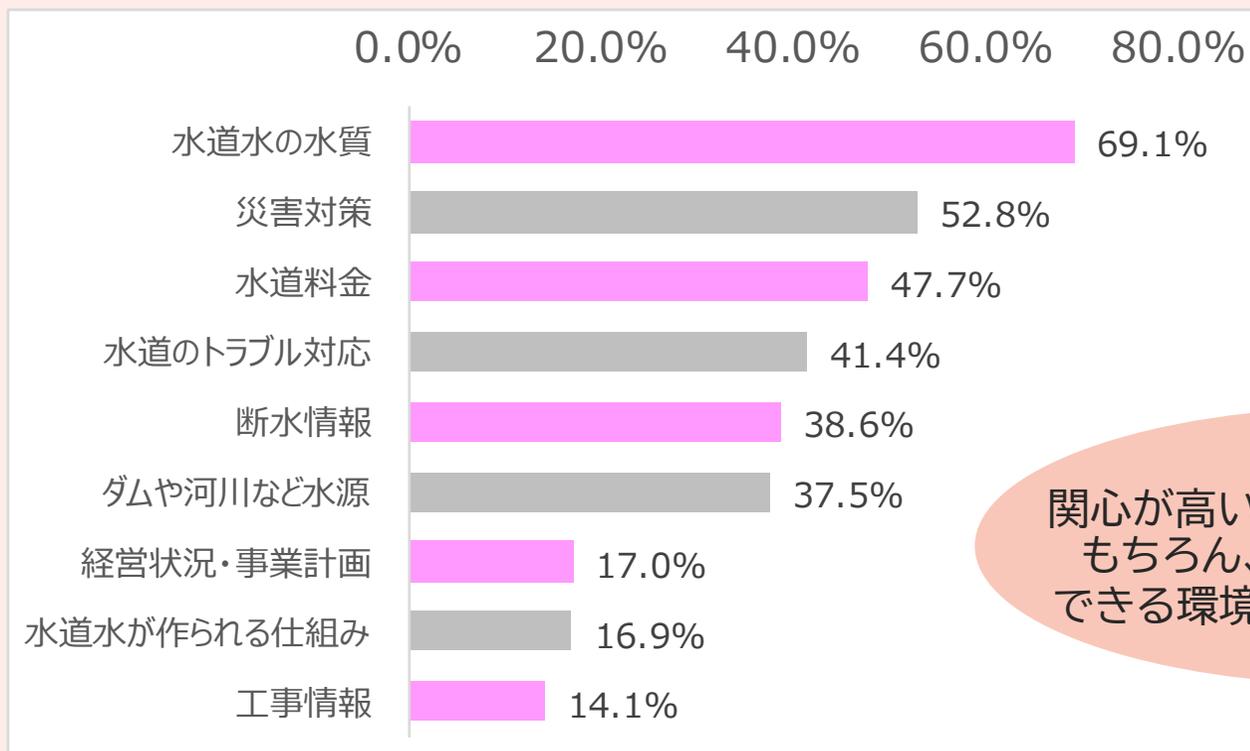
安心感  
信頼感  
納得感

逆も然り

に繋がる

水道のことで知りたいことは？

(水道に関するお客さま意識調査結果より)



関心が高い項目を充実させることはもちろん、低い項目も知ることができる環境を整えておくことが大切

広報紙「仙台の水道 H<sub>2</sub>O」



- ▼昭和62年から発行を開始し、最新号は186号に
- ▼事務効率化などを目的に、令和3年度からはこれまでの年3回から年2回(6月、12月)の配付に変更
- ▼市政だよりと一緒に町内会にて配布
- ▼料金や水質に関する情報、水道局の様々な取組みに関するお知らせのほか、食、健康、自然などの切り口により水や水道事業に興味を持っていただけるような記事を掲載し、情報発信に努めてきた
- ▼水道局ホームページでもHTML版を掲載



ネタ出しは積極的にどうぞニャ

水道局ホームページ

▼仙台市水道局独自のホームページ。  
経営関係、災害対策、水源・水質、料金制度に関する  
情報を網羅的に掲載

▼また、リアルタイムに情報が提供できるメリットを活  
かし、断水・濁り水等の緊急情報、水道料金の減免関  
係などの情報も速やかに掲載

▼水道の利用開始・廃止も申し込み可能

▼月平均65,000～のアクセス件数  
アクセス集中による障害を防止するため、緊急時に  
は簡易表示版に移行する仕様となっている

▼今後リニューアル予定



その他冊子など

**水道メーターの検針**  
 水道メーターの検針は、毎月1回、毎月15日(日・祭日)に行われます。検針の結果は、毎月15日(日・祭日)の朝、水道メーターの検針票が送付されます。

**水道のしおり**  
 水道のしおりは、水道局から発行される、水道に関する情報をまとめた冊子です。水道のしくみや、水道の料金、水道のトラブルの対処法など、水道に関する様々な情報が掲載されています。

**巨匠から水の確保を!**  
 仙台市では、豊富な水資源を確保するために、巨匠から水を確保しています。巨匠から水を確保することで、仙台市では、豊富な水資源を確保しています。

転入・転出者向けのパンフレット

**ガス**  
 仙台市ガス局が供給している都市ガスの種類は「13A」です。1-番地までは13Aガスを供給していますが、1-番地以降は13Bガスを供給しています。13Bガスを供給している場合は、お申し込みの際に必ずお申し付けください。

**電気**  
 仙台市ガス局が供給している都市ガスの種類は「13A」です。1-番地までは13Aガスを供給していますが、1-番地以降は13Bガスを供給しています。13Bガスを供給している場合は、お申し込みの際に必ずお申し付けください。

**2024 引越しの手引き**  
 引越しが決まったら、各種手続きの確認をお忘れなくチェック!

☑ NHK ☑ 電気 ☑ 水道 ☑ 電話 ☑ 郵便 ☑ 銀行 ☑ 保険 ☑ 自治体 ☑ 学校 ☑ 会社 ☑ その他

**仙台の水道**  
 WATERWORKS OF SENDAI

**うまい、安全、水づくり工場**  
 水の浄化処理は、ろ過・消毒・天候に応じて調整します。配水設備の稼働状況は、常に監視しています。水の品質は、常に監視しています。

**配水設備**  
 水の配水設備は、ろ過・消毒・天候に応じて調整します。配水設備の稼働状況は、常に監視しています。水の品質は、常に監視しています。

**浄水場**  
 水の浄化処理は、ろ過・消毒・天候に応じて調整します。浄水場の稼働状況は、常に監視しています。水の品質は、常に監視しています。

**ぜんだいの水道**  
 水のしくみ、水の浄化処理、水の配水設備、水の品質の確保、水のトラブルの対処法など、水道に関する様々な情報が掲載されています。

**水のしくみ**  
 水の浄化処理は、ろ過・消毒・天候に応じて調整します。水の配水設備の稼働状況は、常に監視しています。水の品質は、常に監視しています。

**水の浄化処理**  
 水の浄化処理は、ろ過・消毒・天候に応じて調整します。水の浄化処理の稼働状況は、常に監視しています。水の品質は、常に監視しています。

水道事業紹介用の冊子(一般用、低年齢用)

## 広報(興味・関心などの獲得)①

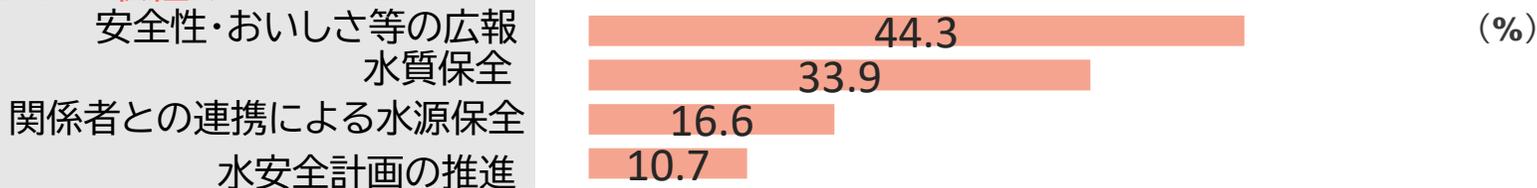
水道事業などへの興味・関心の獲得を  
目的とした広報事業  
(お客さまに知ってほしいことを伝える)

水道事業への理解などを深めていただく  
ことで良好な関係を構築し、他の取組みの  
効果を高めるという意味で重要

### 水道局の各種施策の認知度

(水道に関するお客さま意識調査結果より)

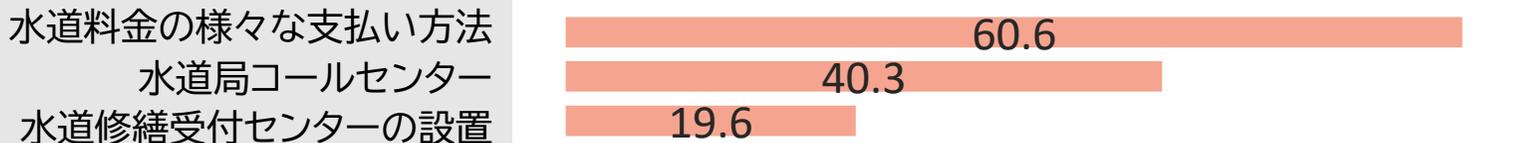
#### ■水をお届けするための取組み



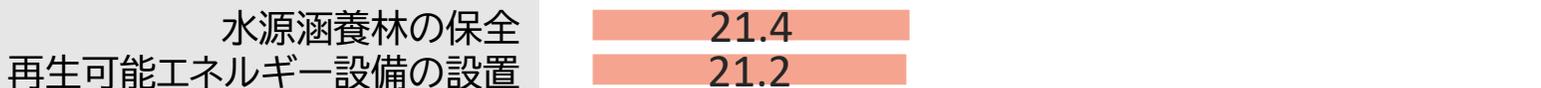
#### ■災害対策



#### ■サービス向上



#### ■環境対策



## 水道記念館

- ▼本市の水源である青下水源地(青葉区熊ヶ根)に、給水70周年を記念し平成5年8月に開設したもので、水道の歴史やしくみ、水循環や水源環境などについて楽しみながら学べる展示を設置。
- ▼水道記念館が建つ青下水源地には、桜や紅葉などの四季折々の自然を楽しめる散策路やハイキングコース、昭和初期に建設された青下第1ダム等の水道の歴史資産があり、訪れた方に気軽に自然や歴史を楽しんでいただけるような場所となっている。



広報(興味・関心などの獲得)②

# 青下あおしたの杜 プロジェクト

官民連携で育む水源の杜

- ▼令和2年よりスタートした事業。仙台市の大切な水道水源の一つである青葉区熊ヶ根の青下水源地において、民間企業と仙台市が連携し、仙台市が保有する水源涵養林の保全育成に取り組むもの
- ▼協力企業11社が持つ資源(ノウハウ、サービス等々)を活かし、広報事業等に新たな展開を生み出していくことも狙いのひとつ
- ▼令和6年度は青下水源地・水道記念館にて「青フェス」を開催予定。

## 仙台市

- 活動エリアの提供
- 森林保全作業体験等の活動支援
- 水源涵養林の保全育成
- 本プロジェクトのP R



## 協力企業

- 活動エリア内での森林保全作業体験
- 活動内容のP R (活動エリアに愛称を設定)
- 企業提案による活動
- 寄付金の納付



# 青フェス2024

自然を感じながら水源保全の大切さを知っていただくイベント  
 青下の杜プロジェクト協力企業による様々なブースを出展！  
 水道管で万華鏡作りやカレーやクレープなどキッチンカーが8台も来るビックイベント！

日時: 6/1(土) 10:00~15:30  
 場所: 仙台市水道記念館・青下水源地

## 青下の杜 フェスティバル 2024

**入場無料**

キッチンカー 8台出店  
 カレーやクレープなど

水と働く車が大集合

抽選会  
 1等 作並温泉 共通利用券 3冊  
 ※会場内でアンケートにお答えいただいた方が参加できます。

マダカ釣り 有料  
 小鳥の巣箱作り 有料  
 薪割体験  
 花植え体験

日時 **6月1日(土) 10:00~15:30**

会場 **仙台市水道記念館・青下水源地**  
 (仙台市青葉区熊ヶ根字大原道地内)

アクセス

仙台市バス	仙台駅前発・定義行き乗車～大手門入口下車、徒歩8分
JR	仙山線熊ヶ根駅下車、徒歩20分
お車	仙台駅から40分、仙台宮城インターチェンジから30分

おむつ替えスペースあります。授乳スペースはありません。ご了承ください。

共催 仙台市水道局 (公財)仙台市水道サービス公社 青下の杜プロジェクト  
 協力 作並温泉旅館組合(ゆづりSalon一の坊 元湯 廣泉閣・岩松旅館 展望風呂の宿場の原ホテル La楽リゾートホテルgreengreen)

問合せ 仙台市水道局営業課  
 TEL.022-304-0017  
 イベントの詳細は仙台市水道局HPを参照

駐車台数は100台程度です。会場内での事故・トラブル等については一切責任を負いかねます。近隣の方は自転車などでお越しください。



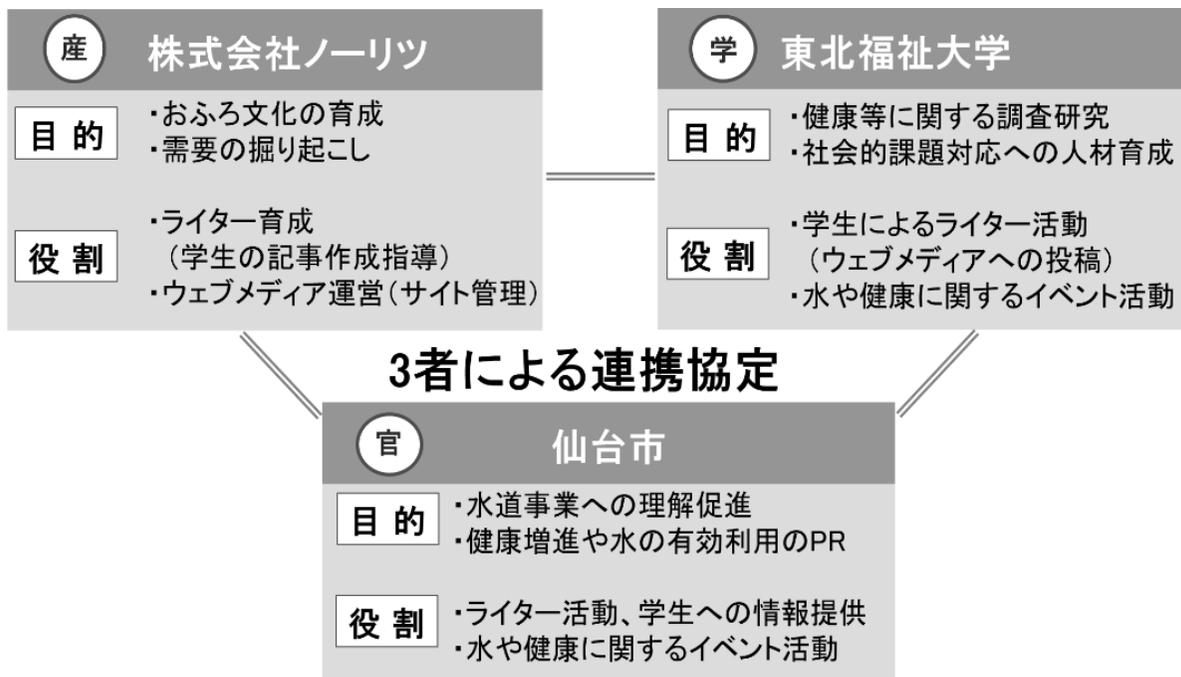
# おふる部

▼2016年に神戸市から始まった事業。本市では令和2年度より、株式会社ノーリツ×東北福祉大学×本市が連携して、健康や心身のリラクゼーション、美容やアンチエイジング等、入浴による様々な効果の情報発信を行うことで、市民の皆様に対してより健やかな生活を提案するとともに、水の様々な魅力を再認識していただくことを目的とした産学官連携の事業

▼東北福祉大の学生がライターとなっておふるをテーマにした記事を作成し、ホームページなどで情報発信を行っていくほか、東北福祉大やノーリツと連携しイベントとの開催等も検討



おふる部ホームページ



## YouTube

コロナ禍により、これまで実施してきた対面型のイベントが実施困難に。

これを踏まえ、非接触型の取り組みとして、動画での広報を本格的に開始！

チャンネル登録よろしくお願いします！



作成した動画  
(一般公開中)

仙台市水道局  
YouTubeチャンネル  
「ごくり◆きらり せんだい」



## X(旧Twitter)

情報の即時性や拡散性が高く、水道事業の施策の認知度向上や災害時の情報発信等の手段として効果的であることから、若年層の利用率が高い「X(旧Twitter)」を新たな広報媒体としてR6.3から導入しました！

フォローよろしくお願いします！



## 水道フェア2024

集合型イベントの「水道フェア」を実施！  
利き水体験、浄水実験のほか青下の杜Pやおふろ部のブース出展など水道事業についてお客さまに直接お伝えするイベントです。

日時:8月20日(火)

10:30~15:30

場所:せんだいメディアテーク



まとめ

## 「水道の基盤を強化するための基本的な方針」(R元年9月30日、厚生労働省)

・・・水道の基盤の強化の取組を進めるに当たっては、需要者である住民等に対して、水道施設の維持管理及び計画的な更新等に必要な財源を原則水道料金により確保していくことが必要であることを含め、水道事業等の収支の見通しや水質の現状等の水道サービスに関する情報を広報・周知し、その理解を得ることが重要である。

このため、水道事業者等は、需要者である住民等がこうした水道事業等に関する情報を適時適切に得ることができるよう、そのニーズにあった積極的な情報発信を行うとともに、需要者である住民等の意見を聴きつつ、事業に反映させる体制を構築し、水道は地域における共有財産であるという意識を醸成することが重要である。

お客さまは「水道」=地域の財産を共有する  
パートナーでもある

信頼関係を構築し、その関係を前提として  
水道事業の進むべき道をとともに考える

水道事業への満足度は高く、これまでの広報事業が高い満足度に一定程度寄与したものと考えられるが、以下のような課題があり、仙台市水道局では、今後の対応が必要と考えている。

- 1 若い世代に対して情報が届いていない、情報入手手段の多様化に追いついていない。
- 2 興味関心の高い分野における施策の認知度が低いため、情報発信の仕方などには改善の余地がある。
- 3 そもそも関心が低い分野に関する情報を届け、理解を促すために、より一層の工夫が求められる。

**「水道水のおいしさや安全性について  
お客さまから理解を得るための手法」**

について提案をいただく。