

【底力賞】

出前水道教室～水道のことなら何でもお任せください～

水道局営業部業務課

現在、市民の水についての関心は非常に高まってきているように感じられます。私たち水道局も、市民のニーズに応えるべくサービス・技術の両面から努力しております。しかし市民へのアンケートによると、水道局の改善や技術的進歩はあまり市民の方々に知られてはいません。インターネット等の普及で情報が氾濫しているにもかかわらず、なぜ市民の皆様が情報が伝わらないのか水道局は検討しました。

技術的改善など市民サービス向上への局の取組は、市民の皆様へ伝えてこそ価値のあるものです。

そこで、水道局から直接市民の側に出向き、今市民の方が何を必要としていて、それに対し局はどのように応えていくべきかを市民と一緒に考えて「市民のニーズに応える水道局」を作るべく「出前水道教室」を始めていくことといたしました。

1 どのような水道教室を行うか？

(1)目的…水道局には、今までに出前教室の経験がありませんでした。ただ、水道局の情報等を出前で伝えに行くだけでは、今までとあまり変わりません。まず、原点に戻り「水道局を知ってもらおう教室」を行いました。

(2)目標…一言で水道教室と言うと簡単かもしれませんが、18区にある営業所の実施する内容が18通りに

なってしまうと、水道局の共通の「重要な伝達事項」をコントロールできません。

市民の水道水に対する関心は、世代ごとに異なります。そこで最初に水道局も、原点に戻り「水道水のできるまで」をそれぞれ営業所ごとに、将来のお客様である小学生にターゲットを絞り、わかりやすく、水道の知識を伝えてみることにしました。

2 小学校4年生を対象にした出前水道教室

(1)対象…現在市立小学校4年生の授業で、水道など行政サービスを学ぶ授業があります。これに合わせ小学校から依頼があれば、出張して授業を行うことは従来から実施してきました。この姿勢を転換し、授業の場を水道局のPRの場として捉え、地域に積極的に出向き、水道事業の理解を深め、事業のPRにつなげるため、「出前水道教室」を実施しました。16年度からは、教育委員会のご協力を得て、市内の市立小学校を対象に実施し、全4年生の4分の1にあたる90校約8000人の児童が出前教室を受講しました。

(2)実施内容…

●水道の基本情報
近年「水道はなれ」という言葉が良く耳にします。いわゆる飲料とし

て用いる水が、水道水からペットボトル水へと移行していることを示しているものです。直接、蛇口から水を飲む事が当たり前であった時代から「買って飲む」方が増加していると言うことでもあります。これと同時に、水需要も伸び悩んでいます。

そこでこの「水道はなれ」を、どう改善するか？信頼回復のために何をすればいいのか？「水源から蛇口まで」のコンセプトを基に、一般に使われるパワーポイントによるプレゼンテーションのようなものを行いました。また、「小さなソムリエたち」と題して、水道水・沸騰させたのち冷やした水道水・市販のミネラルウォーターとを飲み比べる「きき水コンテスト」を行っています。結果的には15・16年度を通して、水道水は高い評価を得ており、水道水のおいしさをアピールする場となっています。

●災害対策

最近、各地で地震が起きています。横浜でも震度5弱が発生するなど、災害対策は「いのちの水」を管理する水道局にとっては非常に重要な情

報であります。

こうした災害時の水の確保として、小学校等に設置されている災害用地下水タンクや緊急給水栓の役割が、目でわかるマップの配布等を行いました。小学生とその保護者に各地区の避難場所での給水方法を教える事は、何度行ってもやりすぎと言ったことはないと思われま

●環境対策

恵まれた水源を持つ横浜市は、水源林保護にも取り組んでいます。1つの例としてペットボトル水「はまっ子どうし」を、水道局で約2年前より販売しています。これにより動く蛇口として、売上から水源林を守るボランティア資金を出すなど、今までに無かった新しい取組を理解して頂くとしています。

「出前水道教室」でも「緑のダム」という水源林保全が、豊かな水源林の確保ひいては蛇口から安心して飲める水道水を供給する原点であることにも、重点をおいて取り組んでいます。市民全体に新しい情報提供し、時代の変化を的確に捉えながら、本来の意味で市民と共に水道事業の未来を考えていきます。

3 出前水道教室による効果とこれからの課題

子供の世代から、徐々に水道への関心を持ってもらうことは、非常に重要だと考えられます。学校で新しい取り組みをすることで、保護者の方にも関心を持つてもらえ、「水道教室」というチャネルをつくることで今までにない反応や関心を得られています。

水道局は、このチャネルを使いこれまでの展開から一段階進んだ「出前水道教室」にチャレンジする段階に来ていると考えます。小学校4年生をきっかけに、中学校、高校、大学として一般の市民の方にまで「出前水道教室」を行いたいと考えています。

そのためには、各世代のニーズを把握して、この事業のターゲットポイントをしっかりと定め、水道局のシステムを構築するべく市民アンケートなどを行いリサーチしております。ここ数年の間、市民の水に対する要望が変わって来ています。節水機能のついた機器の普及や、節水意識の向上などにより水道の使用水量は伸び悩んでいます。特に飲み水は、ペットボトル水の需要が急激に伸びています。横浜市水道局は、このような状況を打開するために、水道教室を起点に一歩前に進む勇気を持った水道局を目指し職員一丸となり取り組んでおります。

△村上徹也 水道局経営企画部経営企画課（前水道局営業部業務課）

出前水道教室に関するアンケート調査結果

小学4年生対象 4140人

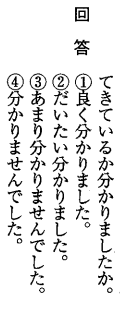
先生は優しい、授業が面白かった。実際に見たりさわたりで、なるこころもよく分かった。先生も大変分かって下さったと思います。少々時間が長かったように思いました。四年生としては、あまり長い時間集まってもらえなくて、もう少し短い方がよいと思いました。私達としては来ていただいた事で、大支助ありがとうございます。実際に御している方から話をうかがえるのは何より効果的ですね。お忙しい中、本当にありがとうございました。今後ともよろしく！お願い致します。

感謝の手紙（教員）

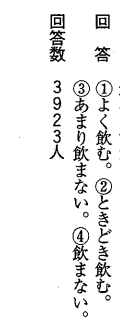
先生、お世話になっておりました。先生は優しい、授業が面白かった。実際に見たりさわたりで、なるこころもよく分かった。先生も大変分かって下さったと思います。少々時間が長かったように思いました。四年生としては、あまり長い時間集まってもらえなくて、もう少し短い方がよいと思いました。私達としては来ていただいた事で、大支助ありがとうございます。実際に御している方から話をうかがえるのは何より効果的ですね。お忙しい中、本当にありがとうございました。今後ともよろしく！お願い致します。

感想（児童）

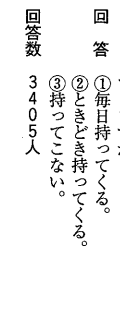
質問1 今日の水道教室で、私たちが住んでいる区の水は、どのように流れてきているか分かりましたか。



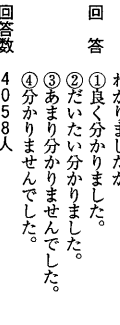
質問3 学校の水道（蛇口）から出る水を飲みますか。



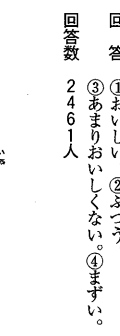
質問5 学校に水筒やペットボトルを持っていますか。



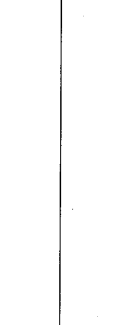
質問2 水道水が、どのように作られるかわかりましたか。



質問4 学校の水は、おいしいですか。



質問2 水道水が、どのように作られるかわかりましたか。



質問4 学校の水は、おいしいですか。

