

第5編 広聴広報・国際貢献

第 1 章 広聴活動

1 インターネットアンケート

水道事業全般についてお客さまの満足度や課題、意見をより多く収集し、事業計画へ反映させていくため、平成19年度より、市内における水道利用者を対象にインターネットアンケートを実施している。

平成27年度実績

- ・ 標 本 数 600件（市内在住）
- ・ 回 数 1 回
- ・ 調査内容 水道水の安全性やおいしさ、安定供給など水道事業全般に関する調査

2 お客さまセンターお客さま満足度調査

平成21年度からお客さまセンターに入電のあったお客さまに聴き取り調査を実施し、お客さまセンターにおけるお客さまサービスの向上につなげている。

平成27年度実績

- ・ 調査件数 約500件
- ・ 回 数 年 2 回
- ・ 調査内容 お客さまセンターの認知経路、満足度、満足な点・不満な点等

3 一 般 広 聴

- ・ 市民の声（赤紙・青紙）

赤紙とは、政策企画室又は区役所及び本市ホームページ内「区政・市政へのご意見等（市民の声）」により受けた、ご意見等

青紙とは、水道局内の各担当部署又は本市ホームページ内「区政・市政へのご意見等（市民の声）」の内容が「主に水道に関すること」で受けた、ご意見等

- ・ お客さまセンターシステムによるお客さまの声のデータベース化

平成20年12月のお客さまセンターの開設に伴い、お客さまの声をお客さまセンターシステムにデータベース化してきており、お客さまセンターシステム上の意見・要望・苦情及び上記市民の声を集約・分析し、業務の改善や施策への反映に取り組んでいる。

第 2 章 広報活動

1 行事関係

柴島浄水場桜並木通り抜け（平成27年4月3日～4月14日実施）

桜の開花時期にあわせ、柴島浄水場の一部460m（阪急京都線崇禅寺駅そば）を開放した。

・平成27年度入場者 = 9,108名

また、桜並木通り抜けにご来場いただいたお客さまを対象に、4月4日、5日に柴島浄水場見学バスツアーを開催した。

・参加者 = 61名

水道週間行事（平成27年5月31日、6月2日、6月7日実施）

平成24年度から、アジア太平洋トレードセンターや大型商業施設などで開催し、水道事業への理解・関心を深めていただくための啓発活動とともに、災害対策や水道料金のPRパネルの展示など、お客さまの関心が高い内容を重点的にPRしている。

・平成27年度啓発物品配付数 = 3,140個

水の絵コンクール（平成27年7月1日～9月11日募集）

市内小学生から水や水道にまつわる絵画を募集し、特選3点、優秀6点、佳作30点到賞状と賞品を、応募者全員に参加賞を贈呈した。

入選作品については、柴島浄水場にて表彰式を行い、また、平成27年12月4日～16日に大阪市立中央図書館にて、平成28年2月15日～24日にNHK大阪放送局1階アトリウムにて展示を行った。

・平成27年度応募点数 = 7,639点

水の流れツアー（建設局と共催 平成27年8月22日、平成27年10月17日実施）

水陸両用バスでの淀川（大川）周遊や、上下水道の施設である柴島浄水場・海老江下水処理場などを見学することで、水がご家庭に届き、再び自然に還るまでを学んでいただいた。

・参加者 夏60名、秋58名

浄水場見学

市内小学校等を対象に、水づくりの工程や水の大切さを深く学習していただくため、学校教育や社会教育への一助として浄水場の見学案内を行った。

・平成27年度実施回数 = 220回

出前水道教室

市内小学校等に出張して、映像などを用いて、水づくりに関する説明や浄水処理の参加型実験、市販のミネラルウォーターと水道水の飲み比べなどを行った。

・平成27年度実施回数 = 49回

2 ボトル水「ええやん」の製造販売

平成 25 年 8 月の「おおさか 子ども市会」において、ボトル水販売復活の提案を受けたことをきっかけに検討を進めた結果、平成 27 年度は大阪の都市魅力戦略のシンボルイヤーと位置づけられたことから、これにあわせて開催されるイベントに訪れる国内外の人々に、ペットボトルを購入し、飲んでいただくことを通して、大阪市の安全で良質な水道水を PR するため、平成 26 年度にボトル水「ええやん」を製造し、平成 27 年 4 月から販売した。

なお、平成 27 年度では完売しなかったものの、引き続き販売活動等を行った結果、平成 28 年 5 月に完売した。

「ええやん」について

製造本数 24,000 本

内容量・形状 500ml・角型ペットボトル

販売単価 100 円 / 本 (税込)

ラベルデザインは、子ども市会での提案も踏まえ、「大阪らしさ」を全面に出し、シンボルイヤーと一緒に盛り上げるために 大坂の陣 400 年天下一祭 のロゴマークを入れ、思わず手に取りたくなるようなものにした。

製造単価 75.6 円 / 本 (税込)

製造原価を抑え、イベントとの連携を前提にした販売方法とし、製造本数を精査するなどし、赤字が出ないような販売計画を立てた上で製造販売した。

販売場所

常設販売

- ・「大坂の陣 400 年天下一祭 公式ショップ」(大阪城公園 もと大阪市立博物館)
- ・天下一の黄金の和船「大阪城御座船」現地乗船券売場
- ・「ココモよってえ屋」(なんばグランド花月店、新世界店)
- ・大阪市役所本庁舎 地下 2 F ファミリーマート 大阪市役所店
- ・「本陣」(大阪城公園店)

職員による臨時販売

- ・ゴールデンウィーク (5 月 2 日 ~ 6 日) 及び夏休み期間中の土曜日、日曜日、お盆 (8 月 12 日 ~ 13 日) に大阪城本丸付近で水道事業の広報活動に合わせて販売
- ・7 月 11 日 ~ 12 日 道頓堀川開削 400 年・大阪ミナミ 400 年祭にぎわいスクエアにおいて、道頓堀川で水道事業の広報活動に合わせて販売
- ・8 月 14 日 ~ 16 日 天王寺動物園 100 年において、水道事業の広報活動に合わせて販売

- ・ 9月、10月、11月の土曜日、日曜日及び祝日に、大阪城本丸付近や各種イベントにおいて販売

販売実績

23,588本（うち直営販売 14,099本、委託販売 9,489本）

提供実績等

平成28年熊本地震支援物資	360本
子ども市会での提案者への提供	4本
水質検査用	48本

収支

1,997,991円（総収入） - 1,937,301円（総費用） = 60,690円（税抜）

3 パンフレット・リーフレット

パンフレット「わたしたちの水道」

水道事業全般について説明しており、水道局の事業所、駅構内へ配架及び、各種行事で希望者に配布。

パンフレット「わたしたちの水道」点字版

区役所、図書館などに配架し、視覚障がい者を対象に配布。

パンフレット「大阪市の水道技術」

他都市からの浄水場見学者、来客者に配布。

パンフレット「WATER SUPPLY SYSTEM IN OSAKA」

JICAなどの国際交流用として配布。

パンフレット「水のおはなし」

当局の事業について子ども向けに説明しているパンフレットで、主に浄水場見学や出前水道教室で配布。

4 水道事業ポスター

事業PRポスターの作成。

- ・「貯水槽衛生管理の啓発」
- ・「水道管凍結防止の啓発」

水道局の事業所、区役所、地下鉄駅構内掲示板等で掲示。

5 水道記念館

平成7年11月に本市水道の通水100周年を記念して開館。
運営の見直しを図るため、平成24年4月から一時休館中。

6 インターネットホームページ

平成9年5月15日から開設（英語版：平成11年4月1日～）。水道事業に関するさまざまなお知らせ、タイムリーな情報を発信している。

平成27年度アクセス件数 298,250 件

・ホームページアドレス（平成28年3月31日現在）

日本語版 <http://www.city.osaka.lg.jp/suido/>

英語版 <http://www.city.osaka.lg.jp/contents/wdu030/english/>

第 3 章 国際貢献

近年、我が国に対する海外技術協力は、開発途上国の発展段階と開発ニーズの多様化に応じたきめ細かい対応が求められている。また、環境問題等グローバルな課題の解決、さらには、国際貿易等による相互依存関係の高まりの中で、途上国支援に対し積極的な貢献を行うことが国際的に期待されている。

当局においては、水道技術力が高く評価され、技術研修としての研修員の受け入れを通じて開発途上国の技術者の養成に協力している。

また、職員を派遣することは、国際的経験を踏まえた人材の育成にもつながるもので、本市水道事業のみならず、大局的見地からみて本市行政全般の発展に大いに寄与するものと考えられることから、国際協力機構を通じた専門家派遣による開発途上国への技術支援を行ってきている。

1 短・中期間の海外研修生の受入実施状況

年度	来訪国数	来訪人数	来訪件数	来 訪 国 内 訳
23	31か国	167名	16件	マレーシア、バングラデシュ、ネパール、スリランカ、インド、パキスタン、タイ、アゼルバイジャン、コスタリカ、エルサルバドル、韓国、アルジェリア・エジプト・グアテマラ・インドネシア・マラウイ・メキシコ・パナマ・ジンバブエ、ウルグアイ、ヨルダン、パレスチナ、ベトナム、中国、オランダ、サウジアラビア、シリア、モロッコ、セーシェル諸島、チュニジア、トルコ
24	31か国	59名	8件	中国、インドネシア、インド、メキシコ、パナマ、アルジェリア、エジプト、マラウイ、ジンバブエ、セルビア、ベトナム、モルディブ、イラク、南アフリカ、フィリピン、モーリシャス、パキスタン、アルバニア、スリランカ、エチオピア、アゼルバイジャン、アンゴラ、ブルンジ、ギニア、ナイジェリア、ルワンダ、シエラレオネ、スーダン、タンザニア、ザンビア、シンガポール
25	41か国	108名	11件	ベトナム、インド、中国、韓国、ブルンジ、チャド、コモロ、コートジボアール、コンゴ、ギニア、ルワンダ、セネガル、トーゴ、カンボジア、エチオピア、ケニア、メキシコ、ミャンマー、スリランカ、ラオス、インドネシア、モルディブ、イラク、パプアニューギニア、南アフリカ、ジンバブエ、フィリピン、モーリシャス、パキスタン、アルバニア、セルビア、アゼルバイジャン、コスタリカ、ペルー、リベリア、マラウイ、ナイジェリア、南スーダン、スーダン、タンザニア、ブラジル
26	40か国	168名	13件	ロシア、韓国、ペルー、エルサルバドル、ホンジュラス、ニカラグア、パナマ、エクアドル、グアテマラ、コロンビア、ボリビア、ドミニカ、ブラジル、パラグアイ、ミャンマー、ラオス、トンガ、ツバル、キューバ、エチオピア、インドネシア、パキスタン、インド、ベトナム、アゼルバイジャン、コートジボアール、マラウイ、ナイジェリア、ルワンダ、スリランカ、タンザニア、南スーダン、エリトリア、カーボヴェルデ、ザンビア、スーダン、モーリシャス、オーストラリア、中国、フィリピン
27	16か国	82名	9件	タンザニア、中国、韓国、インドネシア、ラオス、ミャンマー、ベトナム、インド、パキスタン、トンガ、ツバル、キューバ、エチオピア、マラウイ、スリランカ、フィリピン

過去5年間（平成23年度～平成27年度） 計584名

2 長期間の海外研修生の受入実施状況（国際協力機構）

年度	参加国	参加人数	実施期間	参加国内訳
23	9か国	11名	平成23年6月13日～7月29日 (実日数23日)	バングラデシュ・トルコ・パキスタン・カンボジア・コンゴ民主共和国・フィリピン・フィジー・ボリビア・ザンビア
24	7か国	16名	平成24年6月22日～7月18日 (実日数15日)	エチオピア、ナイジェリア、南スーダン、スーダン、ザンビア、バングラデシュ、コンゴ民主共和国
25	14か国	18名	平成25年6月7日～7月5日 (実日数18日)	ネパール、サウジアラビア、ケニア、ミャンマー、タンザニア、パキスタン、コンゴ民主共和国、ザンビア、スーダン、南スーダン、ルワンダ、エチオピア、ヨルダン、南アフリカ
26	15か国	19名	平成26年5月30日～7月1日 (実日数18日)	カンボジア、フィリピン、マレーシア、ミャンマー、コンゴ民主共和国、スーダン、南アフリカ、南スーダン、ナイジェリア、エチオピア、ケニア、タンザニア、ルワンダ、アゼルバイジャン、ヨルダン
27	14か国	18名	平成27年5月22日～6月17日 (実日数19日)	マレーシア、ミャンマー、パキスタン、バングラデシュ、カンボジア、エチオピア、ケニア、ザンビア、スーダン、南スーダン、ナイジェリア、モロッコ、イラン、トルコ

過去5年間（平成23年度～平成27年度） 計25か国 82名
 （参考）平成6年度から実施 計65か国 219名受入

3 職員海外派遣実績

昭和48年から実施（延べ派遣人数 59名） 平成21年度（2名）以降派遣実績なし

（参考）

年度	派遣先	派遣期間	派遣目的
21	フィリピン カンボジア タイ	平成21年9月9日～平成21年9月17日 (9日)	アジア地域上水道事業幹部フォーラム事前調査

