

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。

令和元年度実績

- ・ 標 本 数 600件（市内在住）
- ・ 回 数 2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。

令和元年（平成31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、対応満足度、総合満足度、満足な点・不満な点、電話のつながりやすさ

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）」のうち「主に水道に関すること」として受けたご意見等であり、こうした「市民の声」については、迅速で確実な処理に努めている。

- ・ 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 インターネットを用いた広報

○ホームページ

平成9年5月15日開設。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29年1月に市民・お客さまの「分かりやすさ」「使いやすさ」「情報の見つけやすさ」を第一に、大阪市ICT戦略に基づき、モバイルファーストを基本としたリニューアルを大阪市全体で行った。

- ・ホームページアドレス（令和2年3月31日現在）<https://www.city.osaka.lg.jp/suido/>
令和元年度アクセス件数 277,452件

○Twitter

平成27年1月27日開設。水道事業に関するお知らせやイベント情報、緊急情報等を発信している。

- ・アカウント名 大阪市水道局 (@osakasuido)
フォロワー数（令和2年12月4日現在） 1,048人

○YouTube

平成27年3月4日開設。水道事業について紹介する動画や学習用の動画を公開している。

- ・チャンネル名 大阪市水道局
チャンネル登録者数（令和2年12月4日現在） 309人

2 イベント

○柴島浄水場桜並木通り抜け（平成31年3月27日～4月7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31年入場者 26,666名

○水道週間行事（令和元年6月1日～7日、15日、16日、22日、23日実施）

6月1日から7日までの水道週間に合わせて、水道記念館でクイズラリー、利き水、パネル展示、水道事業に関するアンケート等を行った。

- ・水道事業に関するアンケート回答数 128名

また、京セラドーム大阪、ヤンマースタジアム長居で、災害時に備えた水の備蓄について意識を高めていただくため、カラービジョンでのPR動画の放映を行った。

○水の絵コンクール（令和元年7月1日～9月6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、令和元年11月10日に柴島浄水場にて表彰式を、また、令和元年12月2日～12月10日にNHK大阪放送局1階アトリウムにて、令和2年1月6日～1月15日に大阪市立中央図書館にて公開展示を行った。

・令和元年度応募点数 5,312点

○水の流れツアー（建設局と共催 令和元年8月17日、10月19日実施）

水がご家庭に届き、再び自然に還るまでを学んでいただくため、水上バスでの淀川（大川）周遊や、柴島浄水場・平野下水処理場などの見学を行った。

・参加者 夏50名、秋62名

○浄水場見学案内

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。

・令和元年度実施回数 210回、参加者 10,951名

○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。

・令和元年度実施回数 37回、参加者 1,697名

3 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。平成24年4月からの一時休館を経て、平成27年からは小学生をはじめとする浄水場見学者を対象に、水道事業の役割や水の大切さ、浄水場の仕組みなどについて、より一層理解を深めていただけるよう、学習施設として活用し、個性あふれるキャラクター（じょう水ジョーと大阪水フレンズ）の映像や、グラフィックパネルを用いてわかりやすく紹介している。平成29年10月の学習施設リニューアル後は、春休み・夏休みの期間に加え、土曜日・日曜日・祝日にも一般開放を行っている。

・令和元年度来館者 7,819名

4 パンフレット・ポスター

○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、水道局の事業所及び各種行事で希望者に配布。

『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。

『WATER SUPPLY SYSTEM IN OSAKA』

『わたしたちの水道』の英語版。外国籍の方への説明用、JICAなどの国際交流用として配布。

『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。

『Osaka City Water works Technology』

『大阪市の水道技術』の英語版。外国籍の方への説明用、JICAなどの国際交流用として配布。

『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。

○ポスター

水道局の事業所、区役所、Osaka Metro駅構内掲示板等でお知らせやイベント情報について掲示・啓発。

第 3 章 国際貢献

近年、我が国における海外技術協力は、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協力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。

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
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
28	10か国	71名	6件	韓国、ジンバブエ、スリランカ、モンゴル、イラク、パレスチナ、ロシア、カザフスタン、フィリピン、ベトナム
29	15か国	158名	11件	マレーシア、モンゴル、インドネシア、タイ、ベトナム、中国、メキシコ、ルワンダ、エチオピア、スリランカ、パレスチナ、ガイアナ、バングラデシュ、韓国、サウジアラビア、
30	3か国	54名	3件	タイ、ロシア、ベトナム
令和元	7か国	39名	5件	韓国、中国、アゼルバイジャン、エジプト、ルワンダ、ベトナム、南アフリカ

過去5年間（平成27年度～令和元年度） 計404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
平成22	9か国	12名	平成22年6月7日～7月23日 (実日数23日)	バングラデシュ、ボリビア、ブラジル、カンボジア、コンゴ民主共和国、パキスタン、トルコ、ベトナム、ザンビア
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
28	16か国	24名	平成28年7月11日～8月10日 (実日数20日)	アゼルバイジャン、イラン、ネパール、ナイジェリア、パキスタン、南スーダン、スーダン、バングラデシュ、エチオピア、ケニア、ラオス、モンゴル、ミャンマー、トルコ、ベトナム、ザンビア
29	16か国	25名	平成29年7月10日～8月9日 (実日数20日)	バングラデシュ、ネパール、ケニア、ミャンマー、エジプト、パキスタン、カンボジア、ヨルダン、東ティモール、ナイジェリア、ザンビア、スーダン、南スーダン、エチオピア、ブラジル、アゼルバイジャン
30	10か国	11名	平成30年7月2日～8月2日 (実日数21日)	ネパール、イエメン、ナイジェリア、アフガニスタン、スーダン、エチオピア、ブラジル、インド、ウガンダ、レソト
令和元	16か国	20名	令和元年6月28日～8月1日 (実日数23日)	バングラデシュ、ネパール、トルコ、モーリシャス、ミャンマー、タンザニア、エジプト、イエメン、パキスタン、カンボジア、パナマ、ラオス、スーダン、ブラジル、ベナン、パプアニューギニア

過去5年間（平成27年度～令和元年度） 計33か国 98名
（参考）平成6年度から実施 計70か国 299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
平成 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