

海外の水道事例報告 ～オーストリアにおける水道水の広報活動～

1 目的

当局では、水道水の信頼感や満足度向上のため「おいしい水づくり計画」を策定し、様々な取組を実施してきた。今後もよりお客様に満足していただける水道を目指すためには、従来の積極的な情報発信による「伝える」広報だけでなく、効果的で新たな「伝わる」広報を展開していく必要がある。

そこで、当局の短期研修制度により、水道水のブランド化に力を入れており、一般市民向けの広報活動を積極的に行っているオーストリア共和国（以下オーストリア）のウィーン市水道局を訪問し、先進事例を調査した。

併せて、当局との水道水に対する意識の共通点や相違点について調査するため、オーストリア市民を対象に、水道水に関するアンケート調査を実施した。

2 研修先

ウィーン市水道局（Wiener Wasser）、オーストリア水道ガス協会（ÖVGW）等

3 研修期間

平成 30 年 3 月 3 日～3 月 9 日（7 日間）

4 ウィーン市水道局の概要

ウィーン市水道局は、ウィーン市全域（23 区）約 190 万人に給水するオーストリア最大の水道事業体であり、日平均給水量は約 37 万 m³ である。水源は主にアルプス山脈の湧水で、原水水質が良好なため、浄水処理は行わずに配水池で二酸化塩素による消毒のみを行っている。

5 調査結果

（1）広報活動の事例

- 水道局主催のイベントとして「水のフェスティバル」を年に 1 回、6 月に開催している。イベント開催場所はファヴォリテン給水塔等水道局の施設で、毎年約 5000 人がイベントに参加する。人形劇やクイズなど大人から子どもまで楽しく水道について学べるよう工夫しているとの事であった。
- 主に小学生を対象に水道への理解を深めてもらうため、かつて水力発電所であった施設を改装した建物を利用して、「水の学校」を開いている。ほぼ毎日、市内から小学生が来て、ウィーン市の水道、水道水の飲用、家庭での水の使い方などに関する授業が行われているとの事であった。

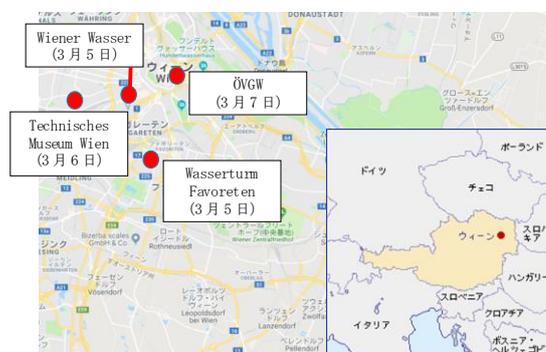


図 1 研修先及び研修日程



図 2 ウィーン市水道局での研修



図 3 ファヴォリテン給水塔

- 小学生の健康や授業中の集中力向上のため、学校での水道水の飲用を促進するプロジェクトを関係機関と連携して実施している。繰り返し使用可能なプラスチックボトルを小学生約4万人に無料で配布し、プラスチックボトルに入れた水道水であれば、授業中でも飲めるようにしたところ、虫歯・肥満予防や集中力向上以外にも、水道水について理解を深めてもらえるなど、期待以上の効果が得られたとの事であった。
- 他にも、広報冊子・啓発物資、Facebook、水の博物館による広報などを実施しているとの事であった。

(2) アンケート調査

当局がお客様を対象に実施している「まちかど水道アンケート」と同じ調査を現地にて実施し、オーストリアにおける水道水に対する意識について調査を行った。

調査の結果、オーストリアでは、飲み水としての水道水の満足度・おいしさ・安全性の全項目において満足の回答が100%となり、極めて評価が高かった。評価が高い要因としては、市民や局職員への聞き取りから、過去に感染症が流行したためアルプス山脈からの湧水を導水する大がかりな事業を行うとともに、水源地域の環境保全に積極的に取り組んでいるため、市民が水道水に対して誇りを持っていると感じられたことや、日本と異なり末端給水栓での残留塩素確保が法律で義務づけられておらず、給水栓での残留塩素濃度を低く保っていることなどが関係していると推測される。

また、水道水に求めるものは、オーストリアも当局も「安全性」、「おいしさ」、「安定性」、「料金の安さ」の順であるが、オーストリアの方が「おいしさ」を求める割合が特に高い結果となった。

6 おわりに

オーストリアにおける水道水の評価は極めて高く、その背景には、恵まれた水源や徹底した水源環境保全の取組などがあるが、広報活動による貢献も大きいと考えられる。湧水を水源としているなど当局との違いはあるものの、当局で行っている小学生を対象とした広報活動や、水道施設を活かした広報活動など、参考にできる点も多いと思われた。



図4 アンケート調査の様子

表1 調査実施方法

対象者	30名（男性13名、女性17名）
実施場所	ウィーン市内 （ウィーン・ミッテ駅、市民公園）
調査方法・内容	歩行者に対し水道のおいしさ、安全性等についてアンケート用紙で実施

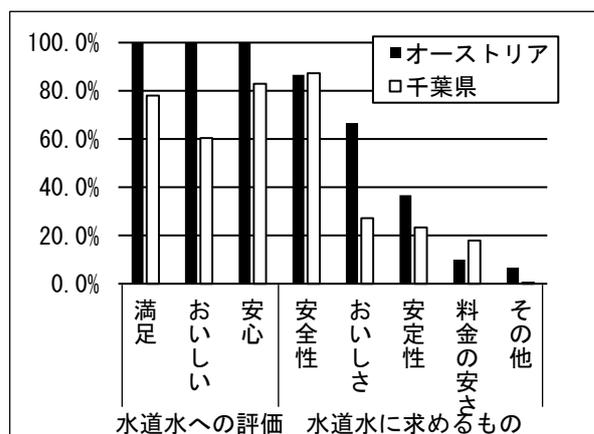


図5 アンケート調査結果