

3	水道局	広報・広聴施策の推進
事業概要	<p>ホームページ、Twitter、Instagram等の各種広報媒体により広く情報を届けるとともに、水道なんでも相談などの地域広報や東京水の飲み比べキャンペーン等によりお客さまと直接触れ合う交流を行っている。</p> <p>また、水道についての理解を深めてもらうため、主に小学4年生等を対象に訪問授業を展開する水道キャラバンを行っている。</p> <p>さらに、お客さまセンター等に寄せられたお客さまの声をデータベースとして蓄積・分析し、サービス向上や業務改善の観点から検討の上、施策に反映させている。</p>	
これまでの経過	<p>1 広報施策 (1) 毎日（原則、開庁日）、Twitter等の広報媒体により広く情報を発信。また、平成28年12月からInstagramを開始 (2) 飲み比べキャンペーンは、事業所における地域広報においても積極的に実施</p> <p>2 水道キャラバン より参加者の理解を高めるため、学校向け水道キャラバン及び乳幼児を子育て中の親世代を対象とした地域向け水道キャラバンについて、前年度の実施結果等を踏まえシナリオや演出等を見直した。また、一般の方々を対象とした新たな地域水道キャラバンの試行を行った。</p> <p>3 広聴施策 お客さまの声の施策への反映は、従来のお客さまの声活用委員会での報告に代わり、局自律点検・改革推進本部（平成28年9月設置）にて報告していくこととした。</p>	
現在の進行状況	<p>1 広報施策 飲み比べキャンペーンは、地域広報を含め積極的に実施し、平成28年度は、35,938人にご参加いただいた。</p> <p>2 水道キャラバン 平成28年度の学校水道キャラバンは1,271校で実施、乳幼児を子育て中の親世代等を対象とした地域水道キャラバンは219回実施（うち一般の方々を対象とした新たな地域水道キャラバンを10回試行）し、いずれも目標数を上回る結果となった。</p> <p>3 広聴施策 3月に開催した局自律点検・改革推進本部で19件の案件報告があった。</p>	
今後の見通し	<p>1 広報施策 (1) 引き続き、毎日（原則、開庁日）、Twitter、Instagram等の広報媒体により広く情報を発信 (2) 飲み比べキャンペーンは、水道週間行事として6月に都内4か所で実施予定。また、29年度は飲み比べの他に水道水源林のPR事業を重点的に実施予定。</p> <p>2 水道キャラバン これまで給水区域内の小学校や児童館等で実施してきた水道キャラバンに加え、平成28年度に試行した一般の方々向けの新たな地域水道キャラバンを本格実施していく。</p> <p>3 広聴施策 改善策の実施に向けて、適切に進行管理するとともに、検討の経緯、結果及び理由について、工夫して公表していく。</p>	
問い合わせ先	水道局 サービス推進部 サービス推進課	電話 03-5320-6326