

3	水道局	広報・広聴施策の推進
事業概要	<p>ホームページや Twitter 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、お客さまの声活用委員会で検討の上、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 (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 (1) 学校向け水道キャラバンは、より理解を高めるためシナリオ等を見直した。 (2) 平成25年度から、乳幼児を子育て中の親世代を新たな対象とした地域向け水道キャラバンを、児童館や地域のイベント等で実施</p> <p>3 広聴施策 平成25年度から、お客さまの声活用委員会開催前に、部会においてお客さまの声をよりきめ細かく検討できるように改善。</p>	
現在の進行状況	<p>1 広報施策 (1) 平成27年度の水道ニュースは、年5回発行済。各回約350万部。 (2) 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27年度は、52,271人にご参加いただいた。</p> <p>2 水道キャラバン 平成27年度の学校向け水道キャラバンは1,269校で実施、地域向け水道キャラバンは216回実施し、いずれも目標数を上回る結果となった。</p> <p>3 広聴施策 2月に第2回お客さまの声活用委員会を開催した。また、平成27年度選定された審議案件4件のうち、3件は改善を実施し、もう1件は平成28年度のシステム改修にあわせて改善する予定である。</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 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5か所、7月から10月までに都内5か所で実施。地域広報においても引き続き実施予定。</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、一般の方々向けの新たな地域水道キャラバンを実施していく（平成28年度試行）。</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