

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水道ふれあい月間行事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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 広報施策 ホームページや Twitter 等の広報媒体により広く情報を発信。</li> <li>2 水道キャラバン (1) 平成 25 年度から、学校向けの水道キャラバンに加え、乳幼児を子育て中の親世代を主な対象とした地域向けの水道キャラバンを、児童館等で実施。 (2) 平成 29 年度から、一般の方を対象とした地域向けの水道キャラバンを、区市町主催の住民向け講座や防災訓練、局 P R 施設等で実施</li> <li>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。</li> </ol>	
現在の進行状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 広報施策 Twitter を毎日（原則、開庁日）更新し、令和 3 年 9 月 30 日時点でのフォロワー数は 64,758 人となっている。</li> <li>2 水道キャラバン 9 月末までに、学校向けは 1,007 校、地域向けは 56 回実施した。 令和 3 年度からは、水道キャラバンの映像や限定の動画等、楽しみながら水道について学習できるコンテンツをホームページに掲載している。</li> <li>3 広聴施策 2 月に開催した局自律点検・改革推進本部で既に報告した案件を含めて 37 件の案件報告があった。</li> </ol>	
今後の見通し	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 広報施策 引き続き、ホームページや Twitter 等の広報媒体により広く情報を発信</li> <li>2 水道キャラバン 学校向けは 10 月末までに計 1,160 校、地域向けは、11 月末までに計 102 回を実施予定。 引き続き、ホームページに動画コンテンツ等を定期的に追加していく。</li> <li>3 広聴施策 引き続き、お客さまから寄せられた声に対する改善策の実施に向け、適切に進行管理し、その実施結果については、局自律点検・改革推進本部にて報告を行う。</li> </ol>	
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