

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ほか、お客さまと当局職員が対話する双方向コミュニケーションを通じて、お客さまの意見を事業運営に反映させるため、水道サポーター制度を実施している。</p>	
これまでの経過	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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PR施設等で実施。 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。 4 水道サポーター制度 令和3年度試行、令和4年度から本格実施事業。 	
現在の進行状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 広報施策 Twitterを毎日（原則、開庁日）更新し、令和4年9月30日時点でのフォロワー数は67,578人となっている。 2 水道キャラバン 令和3年度は、学校向けは1,165校、地域向けは106回実施した。 令和3年度から、水道キャラバンの映像や限定の動画等、自宅でも楽しみながら水道について学習できるコンテンツを特設ホームページ「おうち水道キャラバン」に掲載している。 3 広聴施策 1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42件の案件報告があった。 4 水道サポーター制度 令和4年度は、令和3年度に引き続き震災対策をテーマに、10地域で水道サポーター交流会を実施し、新たに水質管理をテーマとする交流会を実施する予定。 	

<p>今後の見通し</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 2 水道キャラバン 引き続き、学校向け及び地域向け水道キャラバンを実施予定。さらに、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。 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。 4 水道サポーター制度 令和4年度は、オンライン形式に加えて、直接対面型の交流会も実施する予定。令和5年度も応急給水体験等の体験機会の充実等を検討していく。 		
<p>問い合わせ先</p>	<p>水道局 サービス推進部 サービス推進課</p>	<p>電話</p>	<p>03-5320-6326</p>