

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水道週間イベントでの飲み比べ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) 平成25年度から、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28年度には、新たに一般の方を対象とした地域向けの水道キャラバンを試行</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 9月末までに、学校向けは1,147校、地域向けは181回実施した。 なお、平成29年度からは、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施設等で本格実施している。</p> <p>3 広聴施策 8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20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、Twitter（原則、毎開庁日）、Instagram等の広報媒体により広く情報を発信 (2) 冬イベントとして、平成30年1月下旬から2月中旬に平成30年9月に開催するIWA世界会議・展示会への機運醸成PRを実施し、東京水道の強みと魅力等を発信予定</p> <p>2 水道キャラバン 学校向けは、10月末までに計1,265校、地域向けは、11月末までに計240回を実施予定</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