

項目	これまでの取組	評価	現状と課題	対応等	
<p>(1) 広報</p>	<p>上下水道事業の理解促進を図る活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報紙を年4回発行</li> <li>・ 水道100周年・下水道50周年記念事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 写真やイラスト等を多用した紙面を作成したことで、「事業についてよく分かった」などの、毎号50件を超える意見が寄せられており、事業への理解促進を図ることが出来た。</li> <li>・ 記念事業を実施し、これまでのあゆみを振り返りながら、上下水道の理解促進を図り、企業イメージを高めることが出来た。</li> </ul>	<p>【広報紙】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 閲読率が低下傾向</li> </ul> <p>⇒ ニーズを捉えた紙面内容や配布手段の検討が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後、さらに企業イメージを高めるためには、広報紙の閲読率低下を踏まえ、既存の広報媒体の見直しや、新しい広報媒体の活用を検討し、お客様のニーズに対応する広報を行う。</li> </ul>
	<p>上下水道に関するセミナー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上下水道に関する実験を交えた体験型の講座(お届けセミナー・サマーセミナー)の開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「お届けセミナー」の応募数は年々増加しており、内容についても好評である。平成29年度からは、新たに夏休みの親子を対象にした「サマーセミナー」を開催し、事業に関するPRを行うことが出来た。</li> </ul>	<p>【上下水道に関するセミナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校からは内容について概ね好評</li> </ul> <p>⇒ さらに上下水道の大切さを周知するため、外部と協働し、新たなアイデアの取り入れが必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上下水道に関するセミナーについて、外部連携等を実施し、新たなアイデアを取り入れながら、内容のさらなる充実を図る。</li> </ul>
	<p>イベントにおけるPR活動の実施</p>	<p>イベントにてPR活動を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ フェスタmy宇都宮</li> <li>・ 水道週間</li> <li>・ 上下水道探検ツアー</li> <li>・ 上下水道施設1日開放</li> <li>・ 水のフォトコンテスト</li> <li>・ 下水道いろいろコンクール</li> <li>・ 食育フェア</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種イベントへの出展や上下水道施設内の見学会を実施し、事業への理解促進や信頼感の醸成を図ることが出来た。</li> <li>・ 上下水道に関するコンテストを開催し、学生から高齢者まで幅広い年齢層に、事業についての興味・関心を高めることが出来た。</li> <li>・ 世代を問わず参加できる上下水道事業に関するイベントが少ない。</li> </ul>	<p>【イベントにおけるPR】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ より効果的な情報発信の検討</li> </ul> <p>⇒ より事業目的に合ったイベントの開催・参加等による情報発信が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ イベントについては、より事業目的に合ったイベントの開催や参加の検討が必要。</li> </ul>
	<p>パンフレット等の紙媒体を活用した情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 副読本「みんなをまもる水の旅」の発行</li> <li>・ 「上下水道Q&amp;A」の冊子の発行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内3つのプロスポーツチームと連携した副読本を作製し、水の循環や上下水道事業の仕組み等について理解促進を図ることが出来た。</li> <li>・ Q&amp;Aの表紙や中身に変化があまりない。</li> </ul>	<p>【パンフレット等の紙媒体を活用した情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 提供媒体や方法の検証不足</li> </ul> <p>⇒ 利用者が必要とする情報の提供や、幅広い年齢層に分かりやすいページの作成が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見てもらう対象を意識しながら、パンフレット等において、より見やすく分かりやすい紙面づくりに努める。</li> </ul>
	<p>パブリシティの有効活用</p>	<p>新聞・テレビ・ラジオ等への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デザインマンホール蓋の設置やプロスポーツ等と連携し、話題性のある取組を行い、効果的なPRが出来た。</li> <li>・ これまでパブリシティを実施していない事業についても積極的に働きかけを行うことで、メディアへの露出が増加した。</li> <li>・ メディアへ取り上げられる目を引く見出しなどで情報提供をする必要がある。</li> </ul>	<p>【パブリシティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 局内の部署ごとに活用件数に差がある</li> </ul> <p>⇒ メディアの有効活用について、局内での理解促進が必要</p> <p>⇒ メディアへの露出が増加している</p> <p>⇒ さらに有効活用を図るため、<b>話題性や時期を考慮パブリシティ活動の実施が必要</b></p>	<p>・ <b>パブリシティの更なる有効活用のため、メディアへ取り上げられる内容の検討及び表現の工夫を行う。</b></p>
	<p>ホームページ等を活用した情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上下水道事業の情報をホームページに随時掲載</li> <li>・ 情報の探しやすさを考慮した構成への変更や子ども向けのホームページの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページにキッズページを開設し、幅広い年齢層に適した情報提供をすることが出来た。</li> </ul>	<p>【ホームページ等を活用した情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報量の増加</li> </ul> <p>⇒ より見やすく、検索しやすいページの作成が必要</p> <p>⇒ キッズページについて、掲載内容を精査するなど、より活用されるページの作成が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 効果的かつ効率的な情報提供を引き続き実施していくとともに、本庁部局と連携を図りながら、情報が見やすく分かりやすいホームページ作りについて検討する。</li> </ul>
<p>(3) 災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上下水道事業の情報をホームページに随時掲載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページにおいて緊急時に情報提供を行うなど、必要とされる情報を迅速に発信できる環境づくりに努めた。</li> <li>・ 水道管の凍結防止など緊急時においては、迅速に情報提供をすることが出来た。</li> </ul>	<p>【ホームページ等を活用した情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様の知りたい情報や災害・防災関連情報の不足</li> </ul> <p>⇒ <b>真に必要な情報の把握及び掲載が必要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>お客様が知りたい情報を迅速かつ正確に掲載し、お客様目線に立った検索しやすいホームページ作りについて検討する。</b></li> <li>・ <b>新たな情報発信手法の検討</b></li> </ul>	
<p>(2) 広聴</p>	<p>不特定多数の参加者からの意見聴取</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なんでも相談所の設置</li> <li>・ アンケートの実施</li> <li>・ 市イベント(食育フェア、フェスタmy宇都宮等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種イベントにおける「上下水道なんでも相談所」の設置やアンケート実施により、広く意見を聴取することが出来た。</li> </ul>	<p>【不特定多数及び特定の参加者からの意見聴取】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広聴活動が弱い</li> </ul> <p>⇒ <b>より効率的・効果的な意見聴取についての検討が必要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>聴取した意見を整理・分析し、更なるサービスの向上に向けて検討する。</b></li> </ul>
	<p>特定の参加者からの意見聴取</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上下水道事業懇話会</li> <li>・ カフェトーク</li> <li>・ 宮の水サポーター</li> <li>・ 探検ツアー</li> <li>・ サマーセミナー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有識者による懇話会などにより、事業改善に向けた意見を聴取することが出来た。</li> <li>・ お客様ニーズを十分に把握していくための「宮の水サポーター」の募集を開始することが出来た。</li> <li>・ 「宮の水サポーター」に協力いただいたことがアンケートへの回答のみとなっている。</li> </ul>	<p>⇒ <b>宮の水サポーターの具体的な取組についての検討が必要</b></p>	