

## 平成30年度広報広聴事業の新たな取組について

### 1 上下水道局の広報広聴活動の目的

顧客重視の観点からお客様の多様化するニーズを的確に捉えた上で、上下水道事業の情報や課題をお客様と共有することで、お客様の広報広聴事業への参画を促し、協働による事業展開を行うことにより、上下水道に対するより一層の理解促進を図り、お客様満足度の向上や更なる信頼経営の推進を図る。

### 2 これまでの取組と課題等について（別紙2 上下水道局における主な広報広聴活動 参照）

- (1) 広 報 上下水道事業に関心をもってもらえる紙面の構成やイベントの開催ができたが、さらにニーズを捉えた広報紙の作成、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の必要がある。
- (2) 広 聴 「宮の水サポーター」やイベントの参加者に意見聴取を行ってきたが、お客様のニーズを的確に捉えるため、さらに広く意見聴取を行う必要がある。
- (3) 災害対策 冬場の水道管の凍結防止等の緊急性の高い情報について、迅速にホームページへ掲載するなど対応してきたが、さらに災害時における対応について、ホームページを含む様々な媒体による継続的な情報発信を図る必要がある。

### 3 今後の取組方針について

これまでの広報広聴事業の取組と課題を踏まえ、今後の取組方針について、特に近年頻発する大規模な地震や集中豪雨への対応も視野に入れ、下記のとおり「第2次宇都宮市上下水道基本計画」に盛り込んだ。

#### (1) 広 報 《戦略的な広報活動の推進》（第2次基本計画書冊子 P47 参照）

##### ●今後の方向性

- ・ 上下水道に対するさらなる理解・信頼を深めるため、広報紙やイベント等、多様な広報媒体を活用し、より効果的な広報活動の推進
- ・ 水道水のおいしさや下水道の重要性を認識してもらうための広報活動の推進

#### (2) 広 聴 《双方向コミュニケーションの確立》（第2次基本計画書冊子 P48 参照）

##### ●今後の方向性

- ・ 事業に対する意見の聴取や協働による広報活動を目的とした「宮の水サポーター」制度の取組の推進
- ・ 更なるサービスの向上のために意見聴取やアンケート調査結果に基づくお客様ニーズの分析・検証に努める

#### (3) 災害対策 《災害対策の市民への周知》（第2次基本計画書冊子 P43 参照）

##### ●今後の方向性

- ・ 災害時における対応をホームページ等で情報提供するなど、災害対策に対する周知・啓発
- ・ 新たな情報発信手法の検討

## 4 平成30年度の新たな取組について

策定した「第2次宇都宮市上下水道基本計画」に基づき、広報及び広聴、災害の各分野において具体的な取組を推進しているが、計画に定めた目標の達成に向けて、更なる広報広聴活動の充実を図るため、下記の点について今年度新たに取組を開始した。

### (1) 広 報 (別紙3)パブリシティ実績報告について 参照)

#### ●具体的な取組

- ① 広報紙・ホームページによる情報提供の充実
- ② **メディア等を活用した効果的な広報活動の推進**  
⇒**話題性や時期を考慮したパブリシティ活動の実施【新規】**
- ③ 各種イベントへの出展による情報提供の充実
- ④ 水道水の飲用促進に係る広報活動の推進
- ⑤ 上下水道の新たな価値創造に係る広報活動の推進

### (2) 広 聴

#### ●具体的な取組

- ① **「宮の水サポーター」の取組の推進**  
⇒**「宮の水サポーター」交流会の実施(8/2開催予定)【新規】**
- ② 各種イベントへの出展による意見聴取
- ③ 各種アンケート調査結果の分析・検証

### (3) 災害対策

上記広報の取組に加え、お客様の災害対策に関する意識啓発に取り組んでいる。

#### ●具体的な取組

- ① **災害対策に関する意識啓発**  
⇒**コミュニティFM「ミヤラジ」への出演による防災情報の周知【新規】**

## 5 本日の会議における論点について

- ・ メディア等と連携した広報活動の取組について
- ・ 「宮の水サポーター」を核とした広聴体制の充実について
- ・ 災害時や防災対策において求められる情報や手段について