

お客さまサービスの向上（広報・広聴活動）

下水道事業を円滑に進めるには、住民の理解と協力が不可欠です。下水道に対する関心は、完全普及が実現した後は忘れてしまいがちであり、広報及び広聴活動は、未完了の事業及び新しい事業に加えて、適正な維持と運営のために不可欠です。当局は広報及び広聴活動を戦略的に実施し、お客さまサービスの向上に努めています。

2004年度からは、処理場の名称見直しを図り「水再生センター」として使用しています。

1. 一般広報

(1) 統一キャンペーン

「快適な生活のために下水に油を流さないで下さい」という標語のもと、公共用水域に白色固形物が流出するのを避けることを目的としたキャンペーンを実施しています。方法としては個別広報、リーフレットの配布、ポスターの掲示などです。

本格的な雨期前の6月を「浸水対策強化月間」と位置づけ、下水道施設の点検を実施、関係機関や都民と連携して対応することで、「下水道施設の安全性の確保」と「防災意識の向上」を図ることを目的としています。方法としては、リーフレットの配布、ポスターの掲示などです。

(2) マスメディアの利用

当局は報道発表によって積極的にマスメディアに情報を提供しています。例えば新聞、テレビ及び住民に高い信頼を得ているラジオ局などです。さらに当局は東京都提供番組を利用して、下水道事業に関するニュースと最新の情報を報道し、公衆に直接情報提供しています。

(3) 「総合学習の時間」への協力

当局は「指導書」および「みんなの下水道」を依頼のあった全ての学校に補充教材として提供しています。これは2002年度に導入された「総合学習の時間」への材料提供の一環として実施しているものです。さらに当局の事務所では積極的に「出前授業」を実施しています。これは主に小学生を対象としています。

(4) ホームページ

当局は高度な相互的な広聴活動のためにホームページを開設しています。またこれは当局の活動に関する情報提供、公衆からの意見の受付及び問い合わせに対する回答なども目的としています。

また、降雨情報システム・東京アメッシュとして、東京地域で降雨状況を2基のレーダーと、都内153カ所に設置した雨量計により観測を行っています。お客さまサービスの一環として2002年度からホームページに掲載するとともに携帯電話でもアクセスできます。

さらに、経営の透明性と説明責任を果たすため、事業の予算や収支、決算などの経営情報、工事の発注予定や入札結果など契約情報についてもホームページに掲載しています。

(5) 施設見学

水再生センターでは施設見学を実施し、下水の仕組みと機能に関する一般の人の知識を増やしています。また環境教育の一環として、親子のグループによる施設見学会を主催しています。

(6) さまざまなイベントにおける広報活動

毎年9月10日の「下水道デー」にあわせて、当局は広範囲な広報活動を行っています。例えばさまざまなイベント、施設見学、ポスターの掲示などです。また当局は区のイベントに参加し、パネルや花瓶を展示し、パンフレットや汚泥リサイクル製品を配布し、下水道の多目的活用と処理水や汚泥の有効利用を説明しています。

(7) 出版

一般広報活動の一環として、当局は定期的にリーフレットやパンフレットを製作しています（「東京都の下水道」、「東京の流域下水道」、「ニュース東京の下水道」など）。また必要に応じて、その他の印刷物も製作しています。

(8) 広報映画の製作と貸し出し

当局は広報映画を製作しています。それらは常時、東京の一般大衆に貸し出すことができます。また、当局は工事説明会や施設見学の際に、それらを活用しています。

(9) 虹の下水道館

有明処理場の管理棟の5階に「虹の下水道館」という展示スペースを造っています。そして、大画面の映画館とさわれる展示物によって、一般大衆が楽しみ下水道システムの仕組みと役割を学習することが出来る施設としています。

2. 個別広報

(1) 工事説明会

当局は説明会を実施して、下水道の役割、工事の詳細、工事期間、工事する範囲などについて工事地域の周辺住民には対し説明しています。説明会は下水道の建設工事の前に行い、工事への協力を依頼するのが目的です。

(2) 広報板の設置など

下水道工事の実施のために、当局は広報板を設置して、下水道の役割および工事の詳細についてわかりやすく説明し、工事現場の印象を良くしています。工事地域周辺の印象をさらによくするために、毎年イメージアップコンクールを実施しています。

(3) **下水道事務所**、水再生センター主催のイベント

地域住民との相互理解を確保し、より親しまれる下水道プロジェクトとして事業を円滑に遂行するために、**下水道事務所**、水再生センター地域住民参加型のイベントを実施し、地域及び施設の将来像を具体的に示しています。

3.一般広聴

(1)下水道モニター制度

1997年以降、下水道モニター制度を実施しています。このシステムは東京都民の意見及び要望を適切に理解し、事業の遂行に積極的に反映させることを目指しており、都民とのコミュニケーションを増大させる一助となるものです。

2004年からはインターネット下水道モニター制度として刷新し、アンケートの回答や施設見学、報告書の提出などをお願いし、下水道事業について意見を求めています。

募集の概要は以下の通りです。

- 1.資格 20歳以上の都内在住者
- 2.任期 1年間
- 3.仕事 アンケートへの回答、報告書の提出など
- 4.人数 1000名程度

(2)イベントにおけるアンケート

一般都民が参加する施設見学会のときに、訪問体験に基づいた下水道事業への意見を広く集める努力がなされています。またその結果を事業の運営に反映させる努力もなされています。

同様に、サービスに対する意見及び要望は、事業への反映を目的として「都民からの提案」で把握されます。

(3)お客さまの声推進会議

近年変化してきた都市環境の下で、サービスの実施に関するさまざまな課題があります。これに関連して多くの意見、要求、苦情が都民から当局に寄せられます。住民からの苦情に対して、個々の部署は迅速に適切な対応を取っています。そして、さまざまな意見や要望は「下水道局お客さまの声推進会議」にかけられます。このようにして、これらの意見をサービスの実施に反映させる努力がなされています。

(4)下水道サポーター制度の導入

下水道モニターの中には下水道への関心や環境への意識が高く、終了後もボランティア活動などの機会を希望する方2割程度を占めています。下水道局では、こうした方を対象に下水道事業のサポーターとして活躍していただく制度を2005年度から設けました。