

第2 広報・広聴

1 広報・広聴施策の概要

(1) 広報施策

将来にわたって安定的に水道事業を推進していくため、水道事業及び当局への信頼を高める戦略として令和4年度以降の新たな広報戦略を策定し、水道事業のサービス、組織、職員に対する信頼の要素を掛け合わせた広報を実施することとした。

これに基づき、様々な職種・様々な職場で働く職員の「当たり前」に光を当てること、双方向コミュニケーション、時宜にかなった広報、政策連携団体と連携した一体的な取組を重点方針とした令和5年度の広報計画を策定した。

さらに、広報施策の実施後、その効果について検証し、より効率的・効果的な発信のため、PDCAサイクルにより施策の改善、施策体系の最適化を図っている。

ア デジタル媒体の広報

(ア) ホームページ

ホームページでは、水道事業の概要を始め、家庭での節水方法、当局の震災対策、工事情報、毎日のダムの貯水量や水質についての情報を提供するほか、お客さまからの提言及び意見を受けるなど、広報・広聴の窓口としての役割も果たしている。

令和元年10月には、より見やすく必要な情報を探しやすいホームページにするため、トップページのリニューアルを行った。

また、これまでの英語ページに加え中国語・韓国語ページを作成し、多言語による情報発信を図った。

(イ) SNS

局公式Twitterは、東日本大震災発災時、Twitterが情報提供の手段として有効であったことを受け、災害時における情報提供の手段の一つとして活用するため、

平成24年4月に開設した。令和5年2月に都の公式アカウントが再編され、「東京都水道・下水道」アカウントとして、都の水道事業・下水道事業について発信している。

令和4年度末時点では、6万8千人以上のフォロワーを有し、平常時においても適時適切に情報提供を行うことができる主要な広報媒体となっている。

フォロワー数を増やすために、「親しみを持てるTwitter」を心掛け、動画コンテンツの紹介やスマートフォン決済の案内など、幅広く情報発信を行っている。

(ウ) 映像広報（トレインチャンネル等）の活用

映像広報は、幅広い層に訴求できる広報手段として、平成20年度から活用している。令和4年度は、「東京都水道局アプリ 登場篇」等、4種類の映像を電車の車両内ビジョン（トレインチャンネル）で放映した。あわせて、当局ホームページ及び当局公式Twitterに公開をしている。

(エ) 広報用映像の製作及び貸出し

お客さま向けに各種広報用映像を製作し、ホームページへの掲載やイベント等で活用するほか、各水道局営業所、水道歴史館及びサービス推進部サービス推進課の窓口でDVDの貸し出しを行っている。

表4-5 主な広報用映像の名称及び内容

名称	作成年度	内容	媒体
玉川兄弟	H2年	玉川上水完成までをアニメで紹介	DVD
近くにあります給水拠点一震災などによる断水対策一	H17年	震災などに備えた断水対策についての紹介	DVD
なるほど、ナットク、東京水	H17年	安全でおいしい水ができる過程を楽しみながら水滴くんとたどる	DVD
都民の水がめ小河内ダム	H19年	小河内ダムの歴史や構造について	DVD
森づくりの喜び 多摩川水源森林隊	H26年	多摩川水源森林隊の活動内容について紹介	DVD
東京水道 さらなる進化と発信	H27年	安全でおいしい高品質な水を安定して提供する世界一の水道システム等の紹介	DVD
世界に誇る東京水の森 『水道水源林』	H29年	水道水源林について紹介（一般向け）	DVD
蛇口の水は森からのおくりもの	H29年	水道水源林について紹介（小学生向け）	DVD

イ 紙媒体の広報

(ア) パンフレットの作成

水道事業に関する各種パンフレットを作成し、当局事業のPRに努めている。

(イ) 学習資料の作成及び配布

区部及び多摩地区26市町の主に小学校4年生を対象に、水道水ができるまでの仕組みや日常生活における水道水の役割、水道水の安全性、水道水源林の役割等について理解してもらうことを目的として社会科学習資料「わたしたちの水道」を作成し、各学校を通じて配布している。



東京国際フォーラムに設置している水飲栓（DS）

ウ その他多様な広報施策

(ア) Tokyowater Drinking Station

公共性の高い場所に設置されている水飲栓及びイベントの際に当局が設置する可動型の水飲栓を「Tokyowater Drinking Station（通称DS）」として展開している。これまで配布してきたペットボトル「東京水」に代え、マイボトル等を利用した外出先における水道水の飲用や、それを通じた環境配慮行動の促進を図っている。現在、公共施設や都営線等に設置されている約900か所の水飲栓を、DSとしてホームページ上のマップで公開している。

また、令和2年度までに東京国際フォーラム（千代田区）をはじめとする5か所、令和3年度に東京国際展示場（江東区）、ギャラクシティ（足立区）、東京都立砦公園（世田谷区）、東京都立大学南大沢キャンパス（八王子市）、武蔵野の森総合スポーツプラザ（調布市）、奥多摩 水と緑のふれあい館（奥多摩町）の6か所、合計11か所にシンボリックなボトルディスペンサー式水飲栓を設置しPRを行っている。

表4-6 ペットボトル「東京水」無償配布・販売実績
(単位 本)

	無償配布数	販売数
令和元年度	164,139	35,808
令和2年度	35,497	4,176
令和3年度	35,006	2,280

(注) ペットボトル「東京水」は、令和2年10月に製造を終了し、令和3年10月に販売を終了した。

(イ) 水道キャラバン



平成18年度から、民間活力を活用した出前授業として、「水道キャラバン」を展開している。学校における水道キャラバン（「学校水道キャラバン」）は、小学4年生を中心に、映像や寸劇、凝集沈殿実験など、分かりやすく親しみやすい手法による授業を通して、水道水ができるまでの仕組みや日常生活における水道水の役割等について、理解を深める内容となっている。これにより、次の世代を担う子供たちに、当たり前のように使うことができている水は、手元に届くまでに

様々な施設や人の苦労があることを認識してもらい、水を大切にすることを高めてもらうことを目的としている。

また、実施対象を、乳幼児を子育て中の保護者等に拡大するため、「学校水道キャラバン」の手法を活用した地域における水道キャラバン（「地域水道キャラバン」）を平成24年度に試行し、平成25年度から、本格的に実施している。さらに、平成28年度には、一般の方々を対象とした新たな「地域水道キャラバン」を試行し、平成29年度から、本格的に実施している。

さらに令和3年度には、水道キャラバンを体験する機会が無かった層など、より多くのお客さまに時間と場所を選ばず水道について理解を深め、親しんでいただくことを目的として特設ホームページ「おうち水道キャラバン」を開設した。水道キャラバンの授業・講座の映像や復習コンテンツ、その他特設ホームページ限定コンテンツ等を掲載し、誰もが簡単に楽しみながら水道事業を学べるものとなっている。

表4-7 学校水道キャラバン年度別実績

年度		実施校数	受講児童数
平成	30年度	1,259校	95,894人
令和	元年度	1,256校	96,460人
	2年度	866校	65,789人
	3年度	1,165校	88,970人
	4年度	1,210校	93,524人

表4-8 地域水道キャラバン年度別実績

年度		実施回数	参加人数
平成	30年度	255回	8,299人
令和	元年度	233回	7,299人
	2年度	66回	1,414人
	3年度	106回	2,123人
	4年度	134回	4,201人

(注) 平成28年度より一般の方を対象とした新たな地域水道キャラバンを含む(28年度は試行)

(ウ) 水道親子サポーター

水道事業や水資源の大切さに対する理解を深めていただくことを目的として、都営水道給水区域内にお住まいの小学生とその保護者を対象に募集し、施設見学会などのイベントを実施していたが、新型コロナウイルス

の影響により、令和4年度は、募集及び活動を休止した。

(エ) 水道ふれあい月間

6月1日から30日までを「水道ふれあい月間」と位置付け、各職場の取組について月間計画を作成し、「水道なんでも相談」等を通じて、積極的にお客さまとのコミュニケーションを図っている。

令和4年度は、令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から見合わせた。

(オ) 水道週間行事

水道ふれあい月間のうち、特に、毎年6月1日から7日までの水道週間にちなみ、様々な行事を実施している。

令和4年度は、令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から見合わせた。

このほか、水道に関する意識啓発への取組として、「大切な水道、これからの水道～水道水について考えたこと～」をテーマに、小中学生を対象にした、東京の水道や水道水についてのポスター及び作文のコンクールを実施した。

(カ) 区(市町)民まつり等行事への参加

都内各地で行われている「区(市町)民まつり」を始め、「消費生活展」、「防災フェア」などのイベントに参加し、「水道PR・相談コーナー」を開設している。

(キ) 水道出前講座の実施

自治会、企業等の依頼を受けて、当局職員が、広報用のパンフレット、ビデオ等を活用して、水道について分かりやすく説明している。

(ク) 地域水道ニュースの発行

支所、営業所及びサービスステーションにおいて、地域特性や地域のニーズを踏まえて記事の収集・編集を行い、地域情報を分かりやすく伝える地域水道ニュースを発行し、お客さまとの相互理解の一層の推進を図っている。

(ケ) 水道移動広報車

水道移動広報車により、悪質業者への注意、節水等の呼び掛けを行っている。

(コ) 上下流交流事業

水源地域に住む人々と水を利用する人々とは、交流を通じて、水や水を育む森林の大切さについて意識を高め、相互の理解を深めることを目的に実施している。

表4-9 主な実施内容

多摩川水系 上下流交流会	小河内貯水池見学、特産品の制作体験、水源林散策等の実施等
利根川水系 上下流交流事業	夏休み水のふるさと体験会(群馬県内の水源施設見学、自然観察会等)
(注) 本事業は、東京都(都市整備局、建設局、水道局)と群馬県が共同で実施している。	サケの稚魚放流と利根導水路施設見学会(埼玉県行田市利根川河川敷でのサケの稚魚放流、取水施設見学等)

(サ) 玉川上水ウォーキング

玉川上水は、承応2(1653)年に羽村から四谷大木戸までの上水路が開削され、翌年には江戸市中に通水を開始した。平成15年には開削350周年を迎え、国の史跡にも指定された。

この玉川上水の散策は、今もなお役割を果たす江戸時代の優れた土木技術をお客さまに紹介するとともに、水道水源施設の保護及び自然環境保全の意識啓発を図り、水道事業への関心を高めることを目的として実施している。

表4-10 令和4年度の主な交流施策の実績

水道週間行事	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止	
実施日	—
参加者数合計	—
水道なんでも相談	
実施回数	20回
相談件数	407件
水道出前講座	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止	
実施回数	—
参加者数	—
多摩川水系上下流交流会	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止	
実施日	—
参加者数	—
利根川水系上下流交流事業	
夏休みふるさと体験会	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止	
実施日	—
参加者数	—
「お家で一緒に学べる!水のふしぎ発見 ~利根川水系上下流Web交流会~」	
夏休みふるさと体験会の代替イベントとして開催	
実施日	1月28日
参加者数	22人
サケの稚魚放流と利根導水路施設見学会	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、事務局で稚魚放流実施	
実施日	3月9日
参加者数	—
玉川上水ウォーキング	
実施日	11月3日から12月4日まで
参加者数	348人(記念品配布数)

(シ) 東京水道名所

世界に誇る水道のインフラ施設を新たな魅力として発信していくため、技術、景観、歴史等が優れている施設を東京水道名所として平成29年に選定した。

東京水道に対するお客さまの理解と親しみをさらに深めていただくため、東京水道名所をパンフレットや局ホームページで紹介するなどPRを行っている。

表4-11 東京水道名所一覧

ダイナミックな自然との調和	水道水源林
	小河内貯水池（奥多摩湖） 村山・山口貯水池（多摩湖・狭山湖）
技術の継承	羽村取水堰 <small>せき</small>
	玉川上水
地域のシンボル	金町浄水場の取水塔
	駒沢給水所の配水塔

(ス) 東京水道の日

令和元年に一般社団法人日本記念日協会より認定を受け、毎年12月1日を「東京水道の日」に制定した。

この記念日は、東京の近代水道の始まりとして、淀橋浄水場から神田・日本橋地区に給水を開始した1898（明治31）年12月1日に由来している。

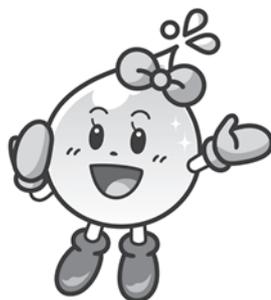
今後も、政策連携団体と連携した一体的な取組として、記念イベントの実施等を通じ、東京水道の魅力や水の大切さを発信していく。

(2) 当局のマスコットキャラクター

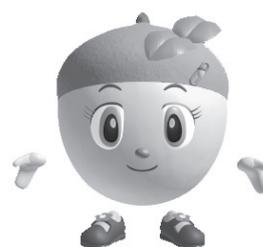
ア 「水滴くん」



イ 「水玉ちゃん」



ウ 「くりん」 (奥多摩 水と緑のふれあい館)



(3) 広聴施策

イベント時のアンケート等を活用してお客さまの声を幅広く収集・分析し、具体的な施策に生かし、サービス向上につなげている。

ア お客さまの声窓口

お客さまサービスをより向上させるため、局の総合的な窓口として、サービス推進課に「お客さまの声窓口」を設置している。

この窓口では、電話、メール等で水道事業に対するお客さまの声を受け付け、お客さまの声に対する各部署の回答や対応を補助し、当局の事業運営に活用するための調整を行っている。

また、お客さまの声の内容等を紹介する「広聴のひろば」を毎年度作成し、ホームページ上で公表している。さらに、平成28年10月受付分からは、お客さまの声への対応事例を毎月ホームページで公表している。

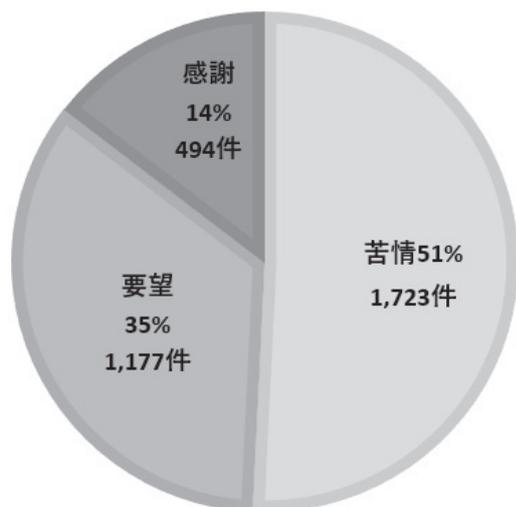
イ お客さま等の声の収集及び事業への反映

① お客さまセンター等への電話、局ホームページ、各事業所の窓口、現場等で受け付けたお客さま、事業者及び職員の声を、データベースとして収集・蓄積し、分析を行い事業に反映させている。

お客さまの声の施策への反映の取組については、平成28年9月に設置した「水道局自律点検・改革推進本部会議」において報告している。

②

図4-2 令和4年度お客さまの声区分別受付割合



また、令和4年度からは、お客さまの関心が高いテーマを新たに設け、令和4年度は「水質管理」をテーマに4回（うち追加開催1回）交流会を実施した。

令和4年度の交流会では、202名のサポーター登録を行い、水道サポーターは延べ253名となった。

2 PR館の管理運営

東京都水道歴史館、東京都水の科学館及び奥多摩水と緑のふれあい館を開設し、都民に対して局事業に対する理解と協力を得られるように努めている。

(1) 東京都水道歴史館

平成7年4月に開館した「東京都水道歴史館」は、江戸上水開設から現在に至る水道の歴史を展示している。平成21年6月1日には展示物の一部更新を行い、リニューアルオープンした。

展示室は、二つのフロアからなり、1階展示室には近代水道創設時から現在までの水道を展示し、2階展示室には江戸時代の水道を展示している。いずれも映像や実物等から水道の歴史を学べる展示となっている。

3階のライブラリーでは、水や水道に関する資料、図書の閲覧や映像の視聴等ができる。

令和4年度は、30,700人のお客さまが来館し、開館以来、令和4年度末までの来館者数は、約87万人に達している。

また、令和3年8月には、当館で保存している古文書・古記録や絵図、写真などの貴重資料の画像をインターネット上で閲覧できる「東京都水道歴史館デジタルアーカイブシステム」の運用を開始した。

デジタルアーカイブ掲載例：『上水記』第2巻



ウ 水道事業に対するお客さま調査

水道事業体に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することにより、今後の水道事業運営及び次期経営計画策定の基礎資料とするため、アンケート調査を平成11年度から概ね3年に1度、平成25年度からは、インターネット水道モニター制度と統合し、毎年実施している。

平成27年度から令和元年度までは、全水道使用者約749万戸を対象として実施した東京水道あんしん診断にあわせてアンケート調査を行い、さらに、あらかじめアンケートにて了承いただいた回答者の方へは、電話によるヒアリングを実施してお客さまの声の細かい正確な把握に努めた。

また、水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握し、今後の水道事業運営の基礎資料とするため、令和3年度から、東京の水道に関するお客さま意識調査を実施している。

エ 水道サポーター制度

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、お客さまに水道事業に対する理解を深めていただくとともに、継続的にお客さまの声をお寄せいただくことで、事業運営に反映させることを目的とした水道サポーター制度を令和3年度に創設した。

継続的な形で当局への意見・要望を受け付けるため、交流会やアンケートを実施している。震災対策をテーマに、令和4年度までに累計14地域で水道サポーター交流会を実施した。



水道歴史館（エントランス）

<参考>

所在地 〒113-0033
東京都文京区本郷二丁目7番1号

電話 03(5802)9040
ファクシミリ 03(5802)9041

開館時間 午前9時30分から午後5時まで
(入館は、午後4時30分まで)

休館日 毎月第4月曜日(休日の場合は、その翌日)
年末年始(12月28日から1月4日まで)

(2) 東京都水の科学館

平成9年5月に開館した「東京都水の科学館」は、水の不思議と大切さを科学の視点で紹介し、水と水道事業への関心を深めることができる体感型ミュージアムである。平成22年6月1日には地上部分の展示内容を一新し、リニューアルオープンした。

展示室は、地上3階から地下3階までの六つのフロアで構成されている。

地上階は、水の大循環を展示テーマとし、3階には自分が「水つぶ」になった気持ちで水源から蛇口までを旅する4面大型映像シアターや水源林の働きを学ぶ「アクア・フォレスト」が、2階には実験や映像、クイズ、ゲームなどを体験する「アクア・ラボラトリー」などがあり、参加体験型の展示装置を用いて、楽しみながら水や環境の大切さを学ぶことができる。

また、平成25年3月にリニューアルオープンした地下3階では、プロジェクションマッピングを用いた演出とアテンダントの案内による「アクア・ツアー」で実際に稼働している有明給水所を見学できる。

令和4年度は、55,889人のお客さまが来館し、開館以来、令和4年度末までの来館者数は、約315万人に達している。



水の科学館（アクア・トリップ 水のたびシアター）

<参考>

所在地 〒135-0063
東京都江東区有明三丁目1番8号

電話 03(3528)2366
ファクシミリ 03(3528)2380

開館時間 午前9時30分から午後5時まで
(入館は、午後4時30分まで)

休館日 月曜日(休日の場合は、その翌日)
年末年始(12月28日から1月4日まで)

(3) 奥多摩 水と緑のふれあい館

奥多摩 水と緑のふれあい館は、東京近代水道100周年及び小内ダムしゅん工40周年の記念事業として、奥多摩町と共同で建設し、平成10年11月27日に開館した。

展示内容は、奥多摩の豊かな自然、ダムの仕組み、水の大切さ等を紹介するもので、都の水源地である奥多摩町と水道を利用する方々との交流を図ることを基本理念とし、3D映像による自然体験など、六つの展示スペースで構成されている。

開館以来子供からお年寄りまで多くの来館者があり、令和元年11月23日（土）に、来館者500万人達成記念式典を実施した。

なお、令和4年度は、167,886人のお客さまが来館し、開館以来、令和4年度末での来館者数は、約541万人に達している。

開館時間 午前9時30分から午後5時まで

休館日 水曜日（休日の場合は、その翌日）

年末年始（12月28日から1月4日まで）

表4-12 PR館の来館者数

（単位 人）

	2年度	3年度	4年度
東京都 水道歴史館	10,795	12,595	30,700
東京都 水の科学館	30,615	47,600	55,889
奥多摩水と緑 のふれあい館	132,613	104,419	167,886
合計	174,023	164,614	254,475



奥多摩 水と緑のふれあい館
（1階「水がうまれる」コーナー）

〈参 考〉

所在地 〒198-0223

東京都西多摩郡奥多摩町原5番地

電話 0428（86）2731

ファクシミリ 0428（86）2732