

## 広報戦略の策定について

### 1 要旨

水道企業団における広報を計画的かつ効果的に行うため、「広島県水道広域連合企業団広報戦略」（案）を策定した。

### 2 経緯

- 水道事業は代替性のない地域独占的事業であり、水道利用者は他の水道サービスを選択できないという特性を有している。
- また、料金収入によって必要経費を賄う独立採算での経営を原則としている。
- このため、水道事業を円滑に経営していくためには、水道利用者に、水道企業団の経営状況や取組について、その妥当性や必要性を正しく理解してもらえるよう広報していくことが不可欠であり、水道企業団では、このような認識の下、計画的かつ効果的に広報を行うための指針として広報戦略の策定を進めてきた。

### 3 広報戦略（案）の概要

<b>第1章 はじめに</b>
<b>1 目的</b> 水道企業団における広報を計画的かつ効果的に行うための指針
<b>2 水道企業団における広報の意義</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○水道利用者の水道企業団への理解と信頼の醸成</li><li>○水道利用者の顧客満足度の向上</li></ul>
<b>3 計画期間</b> 令和7～9年度（3年間）
<b>第2章 これまでの取組と課題</b>
<b>1 これまでの取組</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ホームページ（令和5年4月）や公式SNS（令和5年12月）、職員採用専用サイト（令和6年10月）による情報発信</li><li>○パンフレットの作成（令和6年9月）</li><li>○団章の制定（令和5年10月）</li><li>○各所属に広報事務担当者を配置し、広報体制を整備（令和5年度）</li></ul>
<b>2 課題</b>
<b>(1) 一方通行の情報発信</b> 水道企業団が周知したいことを一方通行で発信する「お知らせ型広報」ではなく、情報の目的や内容に応じて、ターゲットや広報媒体を定め、情報発信を行っていくことが必要
<b>(2) 危機管理への対応</b> 危機事案発生時に、水道利用者に不安や焦りなどが生じないように、断水の被害状況等の情報を迅速、正確、適切に発信していくとともに、危機事案発生時の情報収集や伝達を円滑に行うため、情報管理のルール等を明確に定めておくことが必要
<b>(3) 双方向コミュニケーションによる意見・要望の収集</b> 水道事業を適切に経営していくため、水道利用者の意見や要望を的確に反映できるよう、組織として広聴体制を充実していくとともに、水道企業団内のコミュニケーションを促進し、職員や組織の活性化を図っていくことが必要

## 第3章 広報戦略

### 1 目指す姿

- 知りたい情報がすぐに見つかり、水道企業団が伝えたい情報が確実に伝わっている。
- 水道企業団が広く認知・信頼され、水道企業団の取組に対し、理解・共感が得られている。

### 2 目指す姿の実現に向けた戦略

#### 方針1 「伝わる広報」の推進

#### (1) ターゲットの明確化や広報媒体の特性を生かした情報発信

- 情報の目的や内容に応じて、ターゲットを明確にし、効果的な広報媒体で発信
- 浄水場見学や出前講座、インターン受け入れなどの職場体験等の実施
- アニュアルレポートなどの成果広報の充実

#### (2) イメージの定着

- イメージ形成に重要となる職員の振る舞いや言動について、研修等で意識を徹底
- 安全、安心、信頼といったイメージを視覚的に定着させるための指針の作成

#### (3) 広報を支える体制の充実

- 組織として一体的な広報を行うため、広報マニュアルを作成
- 構成団体（県及び14市町）の広報担当課との連携体制の強化

#### 方針2 危機管理広報の強化

#### (1) 危機事案に対する意識の啓発

- 平時において、水道利用者に対し、水の備蓄や応急給水拠点の場所などの危機事案に備えた情報を積極的に周知
- 水道利用者が必要とする情報項目を整理するとともに、情報の収集方法や発信方法・手段などの危機管理広報ルールの見直し

#### (2) 迅速かつ適切な危機管理広報の実施

- 危機事案発生時において、水道利用者が必要とする情報を迅速、正確、適切に発信するとともに、水道利用者からの問合せに確実に対応できるよう体制を強化

#### 方針3 双方向コミュニケーションの充実

#### (1) 広聴体制の充実

- 水道利用者の水道企業団に対する意見や要望を事業経営や業務改善等に反映するため、広聴体制を充実
- クレームや苦情に対して、組織で統一した対応ができるようにマニュアルを作成

#### (2) 水道企業団内広報の実施

- 水道企業団職員としての意識の共有や職員間コミュニケーションの活性化を図るため、職員インタビューや事務所、業務の紹介など、職員向けの広報を実施

### 3 評価指標

- 取組内容に応じてKPIを設定し、定量的に進捗を管理するとともに、水道利用者に対するアンケート調査などを活用し、評価

### 4 今後の予定

広報戦略を今年度中に策定し、来年度以降、水道利用者の水道企業団への理解と信頼を醸成できるよう、広報戦略に基づく取組を着実に実施していく。