

重要取組シート

上下水道局
経営企画室、総務部

取組項目	市民との信頼関係の構築
<p>現状・課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ これまで局情報誌やホームページ、SNS など多様な広報媒体を活用して情報発信に取り組んできたが、市民の関心が高い情報（水の安全性、施設の耐震化・老朽化対策、料金等）を整理した上で、ニーズに即した内容を最適な媒体・時期に発信していく必要がある。 ■ 浸水想定区域図に基づき、浸水リスクが高い校区においては、被災時に住民が自ら適切な行動をとれるよう、行動促進につながる取組を重点的に実施する必要がある。 ■ 上下水道局に届く市民からの声や各種アンケートの結果等を分析・活用し、サービスの向上や業務改善につなげる必要がある。 ■ 過去に発生した不適切事案を踏まえ、組織改革や業務体制の強化、公正職務等の取組を継続して実施している。 ■ 業務の適正化を維持するため、事務処理誤りを事前に防止するなど内部統制の取組を推進している。
<p>取組の内容</p>	<p>(取組 1) 広報広聴の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 事業への市民理解を促進するため、水道水の安全性や経営状況をはじめ、公営企業として透明性を持った情報を適宜適切に発信する。 ■ 上下水道の役割を学ぶことに加え、水道施設の老朽化対策の重要性について理解促進を図る体験型授業を実施する。 ■ 市民の関心が高い情報は、情報誌の内容に反映し周知する。 ■ 各種広報媒体のアクセス数や反応を踏まえた効果検証・改善を行う。 ■ 市政モニターや WEB アンケート等を活用した広聴の取組を強化する。 <p>(取組 2) 市民の信頼回復</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 過去の不適切事案を反省し、決して風化させることがないよう、事案概要及び再発防止に向けての取組状況の継続的な局内周知を図る。 ■ 公正職務の確保に向け、警察 OB 職員による研修等を通じて対応ノウハウの共有・浸透を図ることで、不当要求等に対する局内対応力の向上を図る。 ■ 内部統制の強化により事務処理誤りの発生を防止する。

スケジュール	前期 (～9月)	<p>(取組 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 広報企画委員会、広報広聴副主任会議 (～5月) <input type="checkbox"/> まなび隊での啓発実施 (～8月) <input type="checkbox"/> 情報誌の原稿作成 (～9月) <input type="checkbox"/> 水道管更新工事の見学時に、児童が埋設水道管にメッセージを書く体験型の出前教室を実施 (通年) <input type="checkbox"/> 各種広報媒体による有機フッ素化合物等の水質検査結果や工事情報、断水事故等の情報発信 (通年) <p>(取組 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> リスクの洗い出し及びリスク対応策の検討及び実施 (～6月) <input type="checkbox"/> 前年度の内部統制の評価・検証及び評価報告の外部公表 (～8月) <input type="checkbox"/> 不適切事案及びその再発防止に向けた研修の実施 (～9月) <input type="checkbox"/> 不当要求等対応に係る警察 OB 職員等による階層別研修の実施 (通年) <input type="checkbox"/> 発生した不備・インシデントの共有・再発防止その他の内部統制の取組推進 (通年) <input type="checkbox"/> 組織内で合意・共有した業務管理書兼引継書の活用 (通年)
	後期 (～3月)	<p>(取組 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 区民祭り等での啓発実施 (～12月) <input type="checkbox"/> 情報誌の発行 (10月) <input type="checkbox"/> 市民向け WEB アンケート調査 (10～2月) <input type="checkbox"/> WEB アンケート調査の結果分析、次年度広報広聴活動の方向性を検討 (～3月) <input type="checkbox"/> 水道管更新工事の見学時に、児童が埋設水道管にメッセージを書く体験型の出前教室を実施 (通年) <input type="checkbox"/> 各種広報媒体による有機フッ素化合物等の水質検査結果や工事情報、断水事故等の情報発信 (通年) <p>(取組 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 不当要求等対応に係る警察 OB 職員等による階層別研修の実施 (通年) <input type="checkbox"/> 発生した不備・インシデントの共有・再発防止その他の内部統制の取組推進 (通年) <input type="checkbox"/> 組織内で合意・共有した業務管理書兼引継書の活用 (通年)
	次年度 以降	<p>(取組 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> アンケート結果を受けて、次年度の広報広聴の方向性を決定 <input type="checkbox"/> 水質検査結果や工事情報、断水事故等の情報発信 <input type="checkbox"/> 市政モニターアンケート等を分析し、経営戦略に掲げた政策・施策の目標達成に資する広報広聴を戦略的に展開 <p>(取組 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 発生した不備・インシデントの共有・再発防止その他の内部統制の取組推進 <input type="checkbox"/> 組織内で合意・共有した業務管理書兼引継書の活用
進捗の 状況	前期 (～9月)	

(様式)

	後期 (～3月)		
2030 堺市基本計画	該当する 施策	4- (2) 市政への信頼獲得、ブランド力の向上に向けた戦略的広報の展開	
	寄与する KPI	-	目標値 (2030 年度) -
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 -	-
	寄与する KPI	-	目標値 (2030 年度) -