

2 広聴活動

東京都水道局お客さまの声取扱要領に基づき、お客さまからの苦情・意見・要望等を窓口、電話、手紙、電子メール等により受け付け、局事業に反映させている。				
お客さまの声窓口	令和5年度お客さまの声受付件数 (件)			
	苦 情	要 望	感 謝	合 計
	1,827	1,189	498	3,514
お客さま調査	平成11年度から平成26年度までは、水道事業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に、「水道事業に対するお客さま満足度調査」を実施した。			
	平成27年度から令和元年度までは、全水道使用者約750万戸を対象とした東京水道あんしん診断において、漏水調査や水質調査とともにアンケート調査を行った。			
水道サポーター制度	平成29年3月からは、東京水道あんしん診断アンケートに御回答いただいたお客さまを対象に御意見や提案に至った経緯などをより詳細に把握させていただくため、職員が再度お客さまへ意見を聴取する声の掘下げを実施した。			
	令和3年度からは、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ことを目的として、東京の水道に関するお客さま意識調査を実施している。			