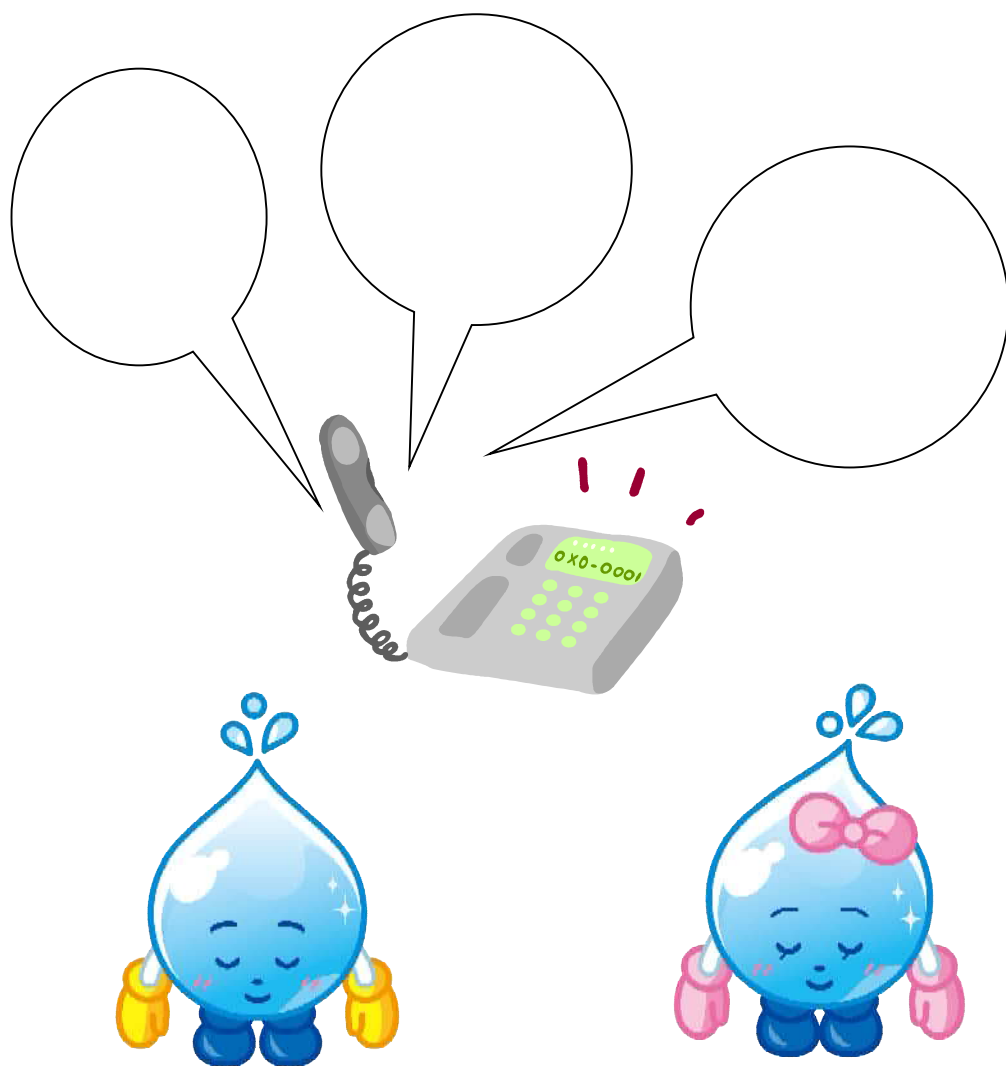


広聴のひろば



令和6年度



東京都水道局

目次

I	令和6年度に寄せられた「お客さまの声」	1
II	お客さまの声の具体的事例	3
III	電子メール・ホームページ・水源ダイヤル利用状況	4
IV	情報公開	5
V	水道サポーター	7
VI	その他の広聴サービス	7

I 令和6年度に寄せられた「お客さまの声」

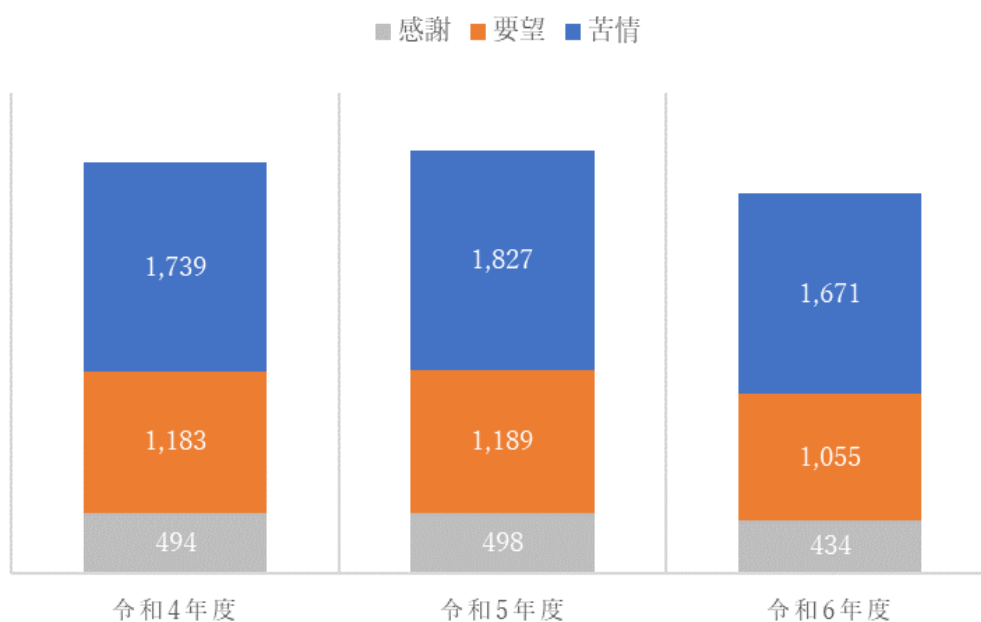
1 受付件数の推移

令和6年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,160件でした。この数字は、令和5年度と比べると約10%減となりました。

年度別受付件数

(単位：件)

	苦情	要望	感謝	合計
令和4年度	1,739	1,183	494	3,416
令和5年度	1,827	1,189	498	3,514
令和6年度	1,671	1,055	434	3,160



2 区分別受付割合

令和6年度に寄せられた「お客様の声」について、「苦情」「要望」「感謝」の区分別にみると、「苦情」が約半数を占めております。



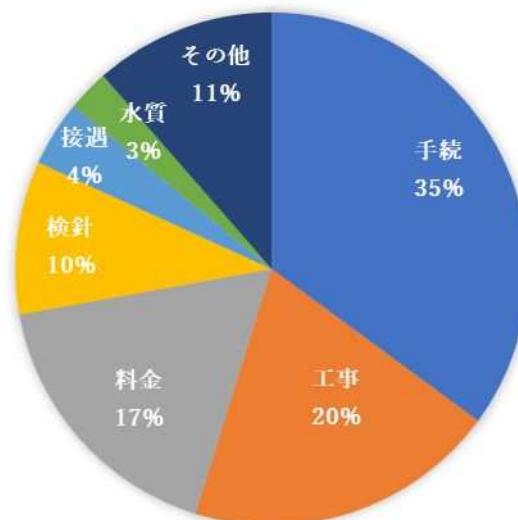
3 内容別受付割合

令和6年度に寄せられたお客様の声を内容別にみると、「手続」が最も多く35%となり、次いで「工事」20%、「料金」17%となっています。

内容別件数

(単位：件)

	接遇	検針	料金	手続	工事	水質	その他	計
苦情	105	144	287	424	549	24	138	1,671
要望	7	141	233	416	51	39	168	1,055
感謝	19	20	28	269	23	20	55	434
計	131	305	548	1,109	623	83	361	3,160



Ⅱ お客さまの声の具体的事例

1 お客さまの声を業務改善に活かした事例

東京都水道局アプリの仕様

口座振替であったのに振替出来ないとＡＰ内に請求書が来ている。一時使用で以前と同名義であれば口座も継続できるようにして欲しい。

アプリから使用開始のお申込をいただいた場合に支払い方法を過去の契約から引き継げるように令和６年１１月に改修済み。

2 お客さまからいただいた感謝の事例

（１）工事に対する感謝

自宅前で水道工事があった際、警備員さんの対応がとてもよかったのでご連絡致しました。これからも安全作業をお願いいたします。

夜間工事が行われた際は騒音や振動でなかなか眠れないということが多々ありましたが、今回の工事は騒音や振動が気になりません。また、車線規制のパイロンも綺麗に一直線に並んでおり、とても丁寧な業者様なのだと感じました。施工を担当しているチームの方がそうなのか、その会社全体がそうなのかはわかりませんが、とても感動しました。

（２）接遇に対する感謝

先日、奥多摩町の「水と緑のふれあい館」に友人と二人で伺いました。インフォメーションの女性の方がとても親切、丁寧な対応で、友人と共に感動して帰ってきました。小河内ダム歴史等も気さくに、かつ簡潔にお話しいただき、快く対応して頂きました。素晴らしい対応に深謝申し上げます。本当にありがとうございました。

（３）検針員に対する感謝

検針の方から、メータの振れ方から「水漏れしています」とご指摘を受けて調べたところ、トイレの水タンクから漏れを発見できました。ご指摘、誠にありがとうございました。

（４）水質に対する感謝

東京都の水道水がかなりきれいになり、私の住む地方の田舎よりもきれいです。飲むに差し支えございません。土の状態も良くなりつつあります。まだ時間がかかりますが、東京都は環境が大きく改善すると思います。ありがとうございました。

Ⅲ 電子メール・ホームページ・水源ダイヤル利用状況

1 電子メール利用状況

電子メールにより寄せられる、水道局に関するお客さまの声や各種問い合わせについて、前年度より約9%増加しました。

<https://logoform.jp/form/tmgform/216188>

(単位：件)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電子メール	7,761	8,175	8,862

2 ホームページ利用状況

令和6年度のホームページアクセス件数は、前年度より6,326,410件増加しました。
水道局ホームページアドレス

<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp>

(単位：件)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ホームページアクセス	10,995,242	11,746,034	18,072,444

3 水源情報ダイヤル利用状況

水源状況への関心の高まりに応えるため、自動応答電話により、利根川系、荒川系、多摩川系のダムの貯水量と貯水率の情報を提供しています。

令和6年度の水源ダイヤル着信数は、夏の渇水の影響により増加した5年度に比べ、132件減少しました。

水源情報ダイヤル電話番号 03-3528-3900

(単位：件)

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
水源ダイヤル着信数	397	605	473

Ⅳ 情報公開

水道事業に関するお客さまのニーズに的確に応えるため、積極的な情報の公開・提供に努めています。水道局では、昭和60年以来、条例上の実施機関として公文書の開示をはじめとする情報公開を実施しており、水道局サービス推進課の窓口及び各事業所などで都民の方等からの公文書開示請求に対応しています。

また、工事の金額入り設計書の開示請求件数の増加に応じ、平成27年度から、工事の金額入り設計書（一部）のデータを情報提供しています。
令和6年度を前年度と比較すると、開示請求、情報提供は減少しました。

1 公文書開示請求の利用状況及び処理状況

(単位：件)

	請求件数	決定件数				
		開示	一部開示	不開示	不存在等	合計
令和4年度	1,213	530	473	1	22	1,026
令和5年度	941	497	381	0	13	891
令和6年度	660	532	351	3	2	888

※請求件数：お客さまから請求いただいた開示請求の件数です。

※決定件数：お客さまからの請求に基づき内部で決定した件数となります。複数の請求をまとめて決定することがあるため、一概に請求件数＝決定件数とはなりません。

※不存在等：不存在、存否応答拒否及び却下の合計です。

主な開示請求の内容（令和6年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	476	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	73	開示 又は 一部開示
積算単価表	62	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	3	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	13	開示 又は 一部開示
その他	33	開示 又は 一部開示

2 保有個人情報の開示請求の利用状況及び処理状況

(単位：件)

	請求件数	決定件数				
		開示	一部開示	不開示	不存在等	合計
令和4年度	10	4	1	3	2	10
令和5年度	0	0	0	0	0	0
令和6年度	1	1	0	0	0	1

3 工事設計書の情報提供状況

(単位：件)

	提供工事件数
令和4年度	583
令和5年度	545
令和6年度	499

※令和元年8月からは「公文書情報公開システム」による閲覧に移行

V 水道サポーター

水道サポーター制度（愛称：「スイサポ！」）は、当局職員とお客さまとの直接の対話により、お客さまに水道事業への理解を深めていただき、頂いたご意見やご提案を水道事業の運営に反映させていく取組です。

（単位：回・件）

令和6年度	テーマ		計
	震災対策	環境施策	
実施	14	3	17
ご意見等	187	35	222

VI その他の広聴サービス

水道なんでも相談

区部及び多摩地区の駅前広場、商店街などに相談所を開設し、お客さまの水道相談に応じています。

令和4年度は、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ていましたが、令和5年度からイベント等において「水道なんでも相談」等の取組を再開しました。

令和6年度は以下のとおり実施しました。

（単位：件）

令和6年度	区部	多摩	計
実施回数	50	13	63
相談件数	1118	201	1319

※環境フェア・緑化フェア等、区市町のイベントに参加したものも含む