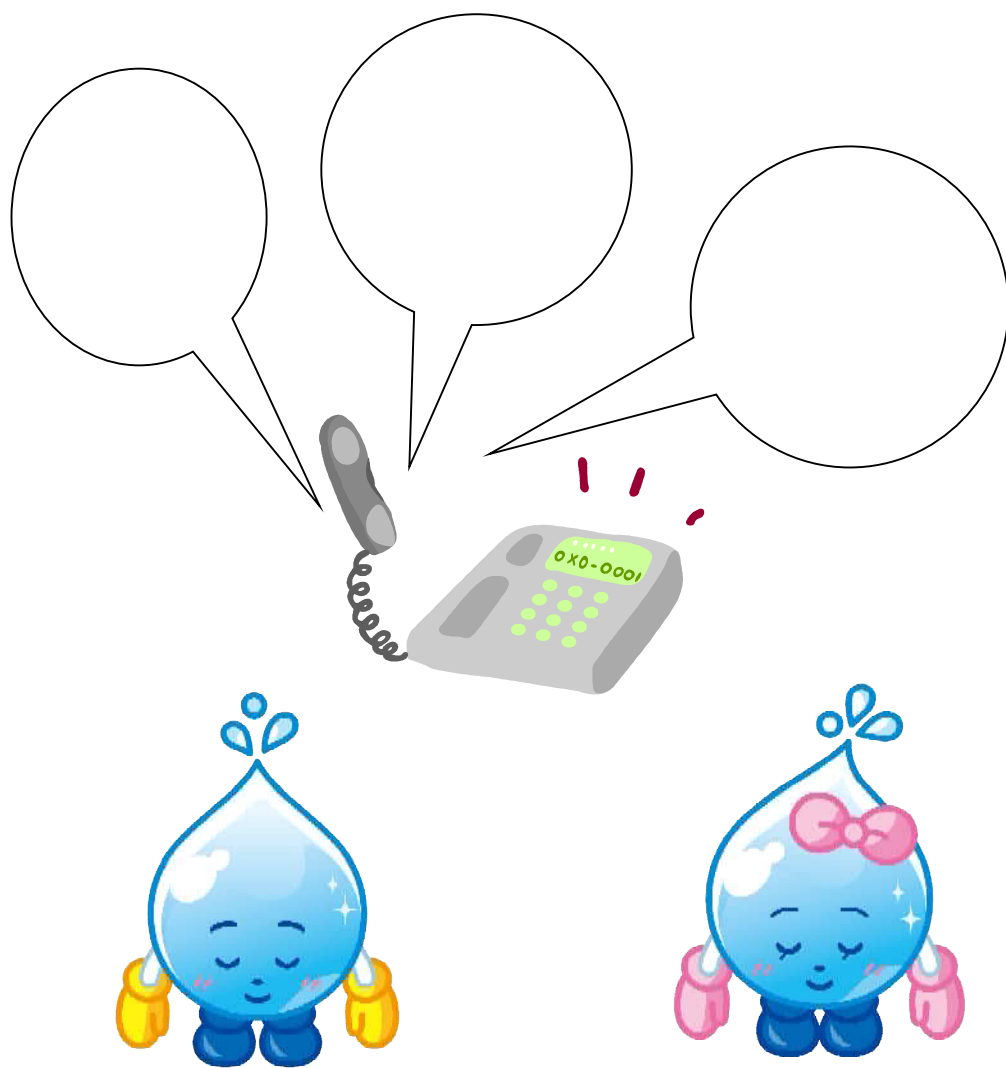


広聴のひろば



令和7年度



東京都水道局

目次

I	令和7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7年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

令和7年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,212件でした。この数字は、令和6年度と比べると約1.6%増となりました。

年度別受付件数

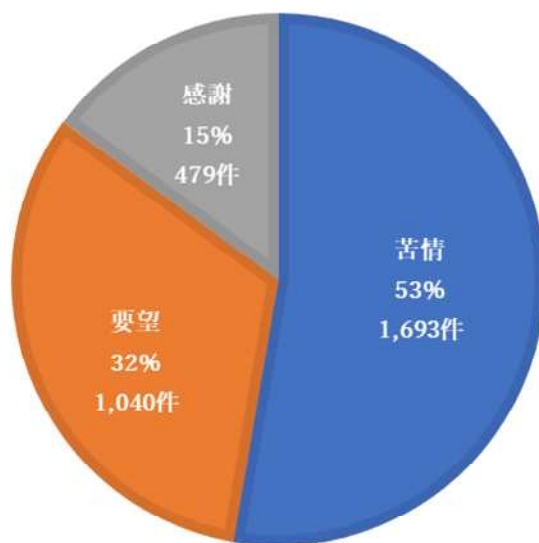
(単位：件)

	苦情	要望	感謝	合計
令和5年度	1,827	1,189	498	3,514
令和6年度	1,671	1,055	434	3,160
令和7年度	1,693	1,040	479	3,212



2 区別受付割合

令和7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。



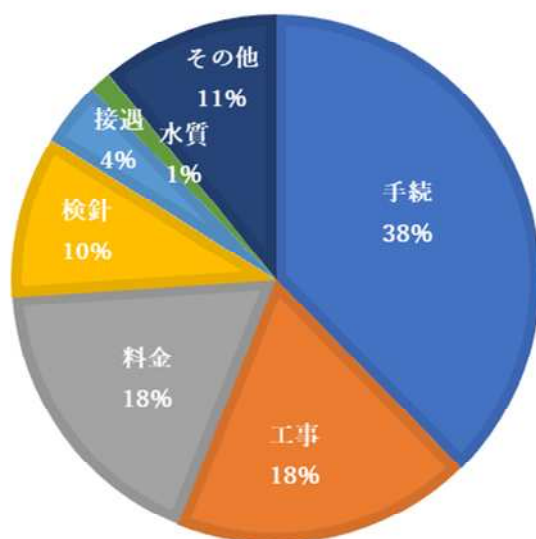
3 内容別受付割合

令和7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	99	172	250	472	540	27	133	1,693
要望	7	119	247	465	38	7	157	1,040
感謝	20	27	77	272	14	8	61	479
計	126	318	574	1209	592	42	351	3,212



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

工事

都道227号で施工している工事について、夜間に舗装工事をしているが、アスファルトをはがして施工しており騒音がある。

夜間施工から昼間施工に変更する方向で、交通管理者等との協議を進めていく。

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

断水があった地域に住む者です。先週から長い期間、暑い中工事をしていただいております、現場の方々には頭が下がります。

断水を通して改めて、水の大切さを子どもたちと再確認し、また、もし災害時に断水が起きたら何から心配になるか、どう準備しておけばいいかという話を家族とする機会になりました。

埼玉で陥没事故があったこともあり、きちんと工事をして整えてくださった安心感も大きいです。

(2) 接遇に対する感謝

お客様センターに料金の事で問合せした際に対応頂いたオペレーターの方が大変詳しく、また丁寧に調べて教えていただき、私も納得し、満足するお答えを頂くことが出来ました。

感謝いたします。

(3) 検針員に対する感謝

先日検針担当の方から「メーターの動きが少しおかしい、水道使用量も増えているので、漏水しているかもしれない」と教えていただきました。水道局さんの漏水問い合わせ電話にて水道屋さんを手配していただき、無事漏水箇所を発見、修理していただきました。

早期に発見して頂き誠にありがとうございました。

御担当者様に御礼お伝え下さい。今後ともよろしくお願いいたします。

(4) 水質に対する感謝

30年以上前、都心部の水道水はおいしいとは言えませんでした。現在は大きく改善されました。

2008年以降、東京は世界で最も多くミシュランの星を持つ都市とされています。

その東京の食文化を支えているのは、料理人の研鑽に加え、東京都水道局の高い水質管理も大きな要因だと感じています。ありがとうございます。

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４％減少しました。

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

(単位：件)

	令和５年度	令和６年度	令和７年度
電子メール	8,175	8,862	8,550

2 ホームページ利用状況

令和７年度のホームページアクセス件数は、前年度より1,248,920件増加しました。前年度より、約７％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５年度	令和６年度	令和７年度
ホームページアクセス	11,746,034	18,072,444	19,321,364

3 水源情報ダイヤル利用状況

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７年度の水源ダイヤル着信数は、前年度より９件増加しました。

水源情報ダイヤル電話番号 ０３－３５２８－３９００

(単位：件)

	令和５年度	令和６年度	令和７年度
水源ダイヤル着信数	605	473	482

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7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5年度	941	497	381	0	13	891
令和6年度	660	532	351	3	2	888
令和7年度	595	445	252	0	7	704

※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7年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	387	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	77	開示 又は 一部開示
積算単価表	69	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	1	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	2	開示 又は 一部開示
その他	59	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5年度	0	0	0	0	0	0
令和6年度	1	1	0	0	0	1
令和7年度	2	1	0	0	0	1

※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。

3 工事設計書の情報提供状況

(単位：件)

	提供工事件数
令和5年度	545
令和6年度	499
令和7年度	509

※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7年度	テーマ		計
	震災対策	広報・広聴活動	
実施	10	3	13
ご意見等	142	33	175

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7年度は以下のとおり実施しました。

（単位：件）

令和7年度	区部	多摩	計
実施回数	51	8	59
相談件数	1,226	54	1,280

※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