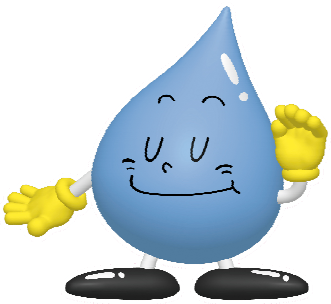
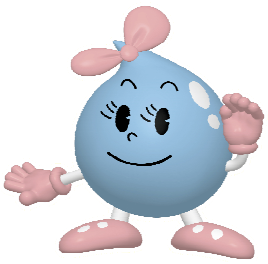
広聴のひろば





令和２年度

東京都水道局

目　次

Ⅰ	令和２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	その他の広聴サービス ……	6

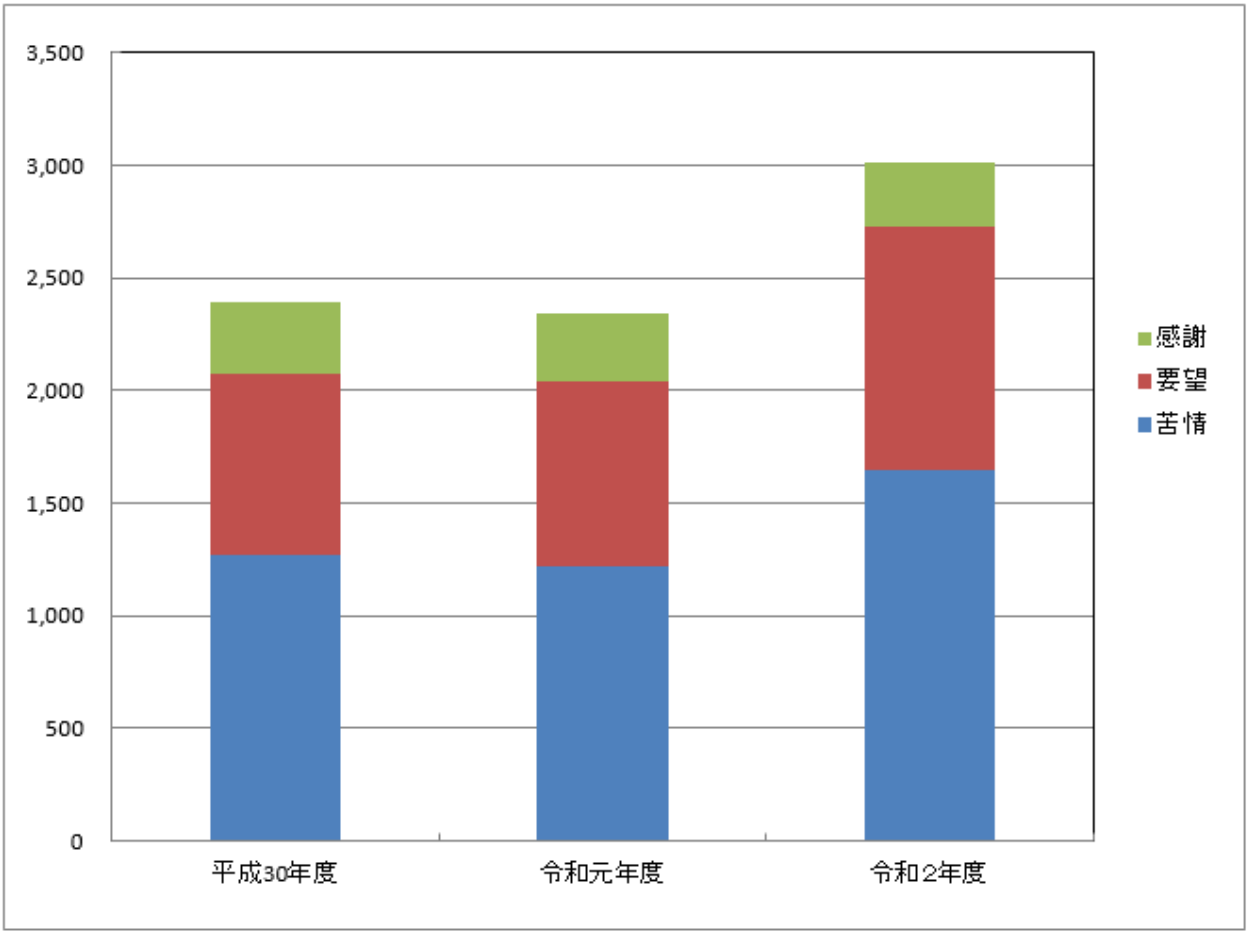
Ⅰ　令和２年度に寄せられた「お客さまの声」

１　受付件数の推移

令和２年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,015件でした。この数字は、令和元年度と比べると29%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
平成30年度	1,267	804	319	2,390
令和元年度	1,221	817	306	2,344
令和2年度	1,646	1,082	287	3,015



2　区分別受付割合

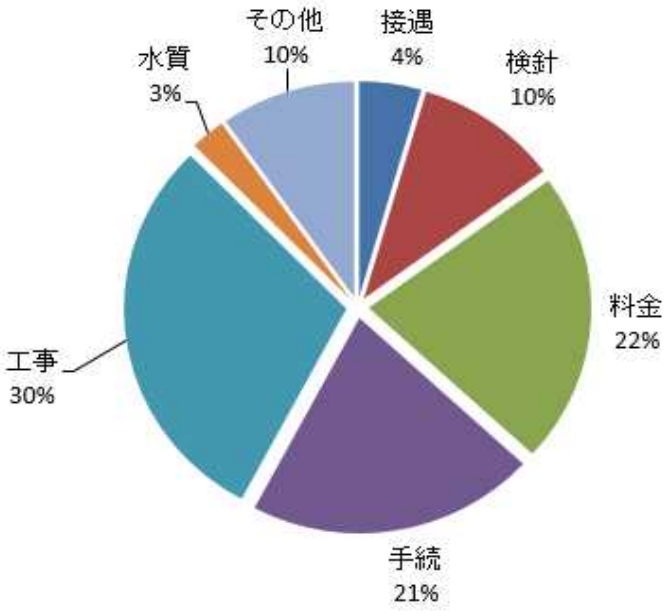
令和２年度に寄せられた「お客さまの声」について、「苦情」「要望」「感謝」の区分別にみると、「苦情」と「要望」で大半を占めており、それぞれ全体の 55%と 36%となっています。

3　内容別受付割合

令和２年度に寄せられたお客さまの声を内容別にみると、「工事」が最も多く30%、次いで「料金」22%、「手続」21%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	96	161	289	207	786	19	88	1,646
要　望	8	137	342	324	91	31	149	1,082
感　謝	32	16	30	101	22	27	59	287
計	136	314	661	632	899	77	296	3,015



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

多様な媒体を活用した環境施策のＰＲ

【お客さまの声】
・環境５か年計画の存在や水道局の環境への取組について知らないので、もっと広くＰＲしてほしい。
・スマートフォンやタブレットで確認しやすいアプリ等によるＰＲや、電子媒体だけでなく「広報東京都」や冊子等紙媒体によるＰＲを望む。

【改善内容】
・局Twitterで、当局の環境への取組を定期的に発信するようにした（月２回程度）。
・来庁者やイベント配布用として、東京都水道局環境5か年計画2020－2024」の概要版を紙冊子で作成し、本庁窓口やＰＲ館等へ配布した。
・「広報東京都」12月号（令和２年度）に環境報告書の記事を掲載した。

２　お客さまからいただいた感謝の事例

（１）お客さまセンターの応対に対する感謝について

多摩地区お客さまセンターに問い合わせをした者です。
電話対応していただいた女性のご対応が素晴らしく、とてもスムーズで、安心でした。
お礼を申し上げたく、ご連絡差し上げました。「電話でのご対応、辛い事もあるかと思いますが、これからもお仕事頑張って下さい。」とお伝えいただけると幸いです。本当にありがとうございました。

（２）水道水の水質に対する感謝について

毎日とても美味しくきれいなお水をどうもありがとうございます。
海外に長年生活し、世界３０か国ほど旅行しましたが、水道の蛇口から出てくるお水がこんなに美味しく安全にいただけることに、毎日感動し感謝いたしております。
本当にどうもありがとうございます。
寒い日が続きますがどうぞくれぐれもお体を大切になさってください。日頃の生活用水の安全、管理に尽力していただいて感謝いたします。

（３）検針員に対する感謝について

コロナ禍で、都外に長期帰省し、家を空けていた際に、水道局より「使用水量が減少しているが、特に変化はないか、大丈夫か」といった主旨のお電話を頂いたことを感謝申し上げます。他の水道局ではこのような対応はなかったので、ありがたく思います。どうも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、令和２年度の受付件数は前年度より528件増加しました。

（単位:件）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
電子メール	3,211	3,531	4,059

２　ホームページ利用状況

令和２年度のホームページアクセス件数は、前年度より539,820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）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ホームページアクセス	7,849,145	7,867,559	8,407,379

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２年度の水源ダイヤル着信数は、前年度より40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）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
水源ダイヤル着信数	836	552	512

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２年度は、開示請求件数・情報提供件数のいずれも減少しました。

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	非開示	不存在等	合計
平成30年度	1,782	1,391	273	1	8	1,673
令和元年度	1,178	739	420	2	5	1,166
令和2年度	842	452	293	0	5	750

※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2年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	619	開示　又は　一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	23	開示　又は　一部開示
積算単価表	49	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	7	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	非開示	不存在等	合計
平成30年度	4	2	1	1	0	4
令和元年度	0	0	0	0	0	0
令和2年度	0	0	0	0	0	0

３　工事設計書の情報提供状況

（単位：件）

	提供工事件数
平成30年度	982
令和元年度	1,188
令和2年度	649

※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　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２年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点や緊急事態措置の発令を踏まえ、６月（水道ふれあい月間）に行う「水道なんでも相談」等イベントの実施は原則中止となりました。

（単位:件）

令和2年度	区部	多摩	計
実施回数	1	0	1
相談件数	0	0	0

※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。