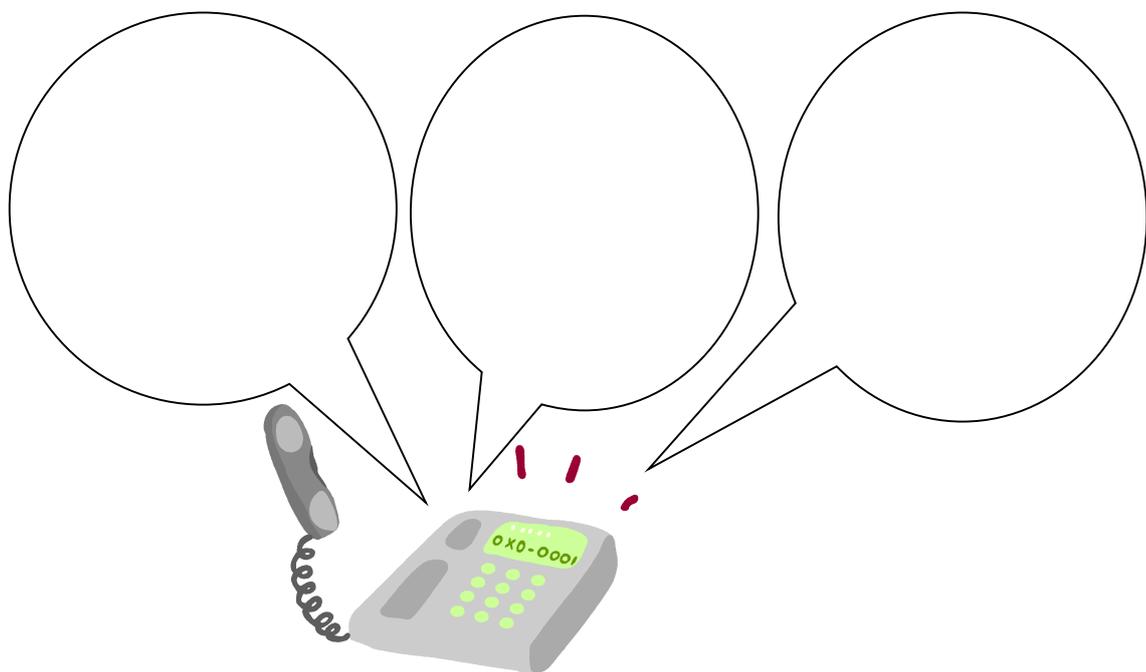


広聴のひろば



令和3年度



東京都水道局

目次

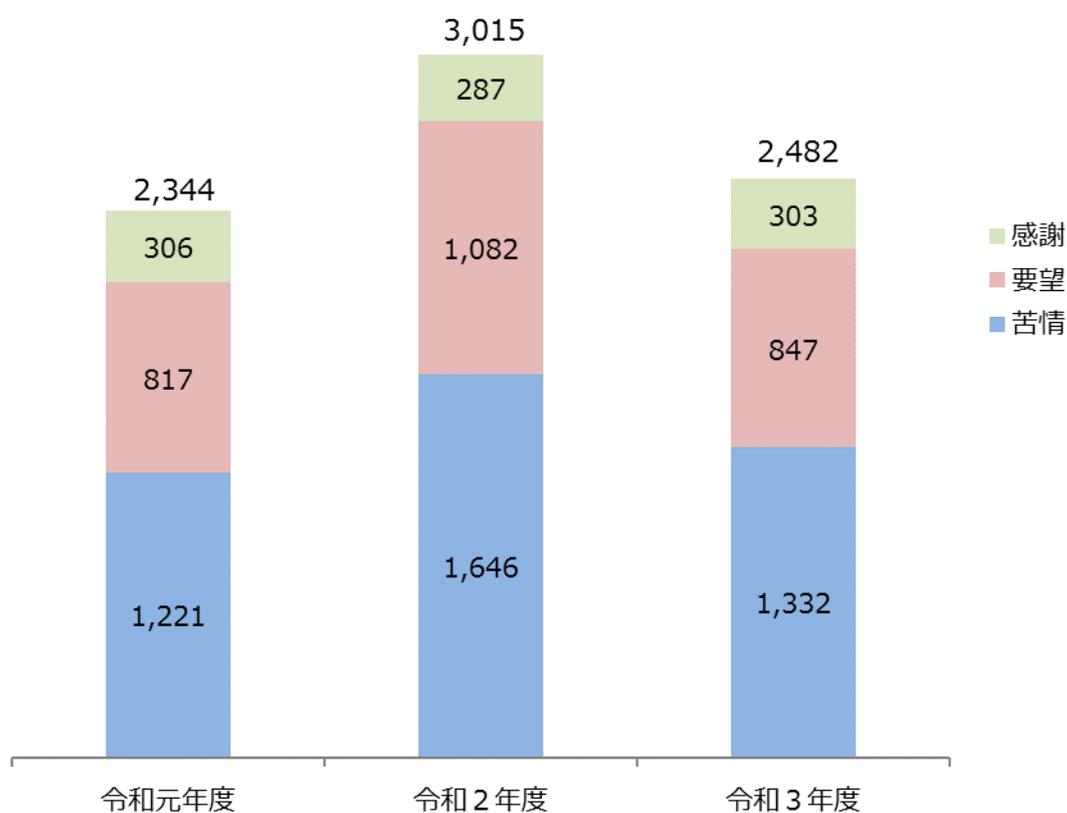
I	令和3年度に寄せられた「お客様の声」	1
II	お客様の声の具体的事例	3
III	電子メール・ホームページ・水源ダイヤル利用状況	4
IV	情報公開	5
V	水道サポーター	6
VI	その他の広聴サービス	6

I 令和3年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

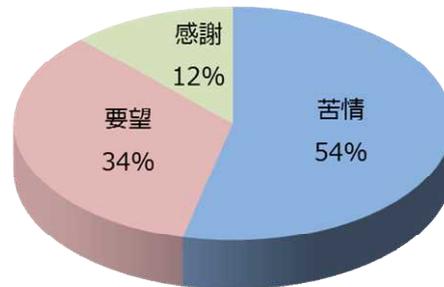
令和3年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,015件でした。この数字は、令和2年度と比べると18%減となりました。

	苦情	要望	感謝	合計
令和元年度	1,221	817	306	2,344
令和2年度	1,646	1,082	287	3,015
令和3年度	1,332	847	303	2,482



2 区分別受付割合

令和3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」と「要望」で大半を占めており、それぞれ全体の54%と34%となっています。



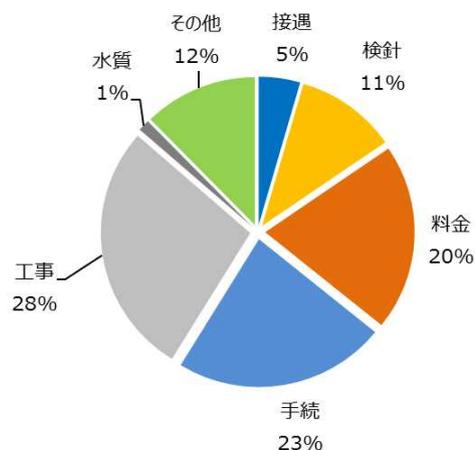
3 内容別受付割合

令和3年度に寄せられたお客様の声を内容別にみると、「工事」が最も多く28%、次いで「手続」23%、「料金」20%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	88	152	204	169	606	7	106	1,332
要 望	2	110	275	292	45	7	116	847
感 謝	21	10	27	109	35	17	84	303
計	111	272	506	570	686	31	306	2,482



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

工事の告知

【お客さまの声】

- ・ 工事の告知が遅い。
- ・ 1回限りの工事がその後も続いているが、改めて告知されていない。
- ・ 水道局のホームページ上の工事時間と実際の工事時間が異なっており、告知もされていない。
- ・ 断水場所に該当していないのに断水した。

【改善内容】

- ・ ビラについては、受注者と協議・調整の上、可能な限り早期に配布。また、配布箇所・枚数を地図などを用いて1件ごとに確認
- ・ ビラやホームページで周知を行う際は、内容を複数人でダブルチェックするとともに、ビラとホームページの情報に齟齬がないかの照合を実施
- ・ 局に寄せられた、断水のお知らせをはじめとした工事に関するお客さまの声をまとめて、四半期ごとにリーフレットを作成。工事安全管理講習会や契約締結・工事着手の際など、適宜工事受注者へ配布しお客さまの声を把握してもらうことで、工事マナーの向上を図る新たな取組を実施

2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) 交通誘導員に対する感謝

子ども達が通学で工事現場を通るのですが、交通誘導員の方が大変親切で、通行人の安全を守り、さらに挨拶や声掛けもしていて、とても温かい気持ちになりました。大掛かりな工事で、大型トラックの出入りも多いと聞いていたので、毎日子ども達が通ることに不安を感じていましたが、今は安心して送り出しています。

(2) 検針員に対する感謝

水道の検針に来た人が、丁寧にインターフォンを鳴らして「急に使用量が増えていますが、何かありましたか？」と声をかけてくれました。娘が出産で一時帰宅していたのでそのせいなのですが、少しの変化に気がついて声をかけてくれたのが嬉しかったので、お礼を言わせてください。暑い中大変だとは思いますが、ご自愛くださいませ。本当にありがとうございました。

(3) 漏水に対応した職員への感謝

地震で目黒区の水道管から水が溢れているのを、首まで浸かって止めている職員の姿をテレビで見ました。すごいです。服もびしょびしょで寒そうでした。
本当にこういうスペシャリストが私たちの日常を守ってくれているのだ！と、感動しました。ありがとうございます。一言お礼を言いたくて、メールを書かせていただきました。風邪などひかないように祈っています。

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、令和3年度の受付件数は前年度より427件減少しました。

(単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
電子メール	3,531	4,509	4,082

2 ホームページ利用状況

令和3年度のホームページアクセス件数は、前年度より813,875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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
ホームページアクセス	7,867,559	8,407,379	9,221,254

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 대응するため、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3年度の水源ダイヤル着信数は、前年度より161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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
水源ダイヤル着信数	552	512	351

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3年度を前年度と比較すると、開示請求は増加、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				合計
		開示	一部開示	非開示	不存在等	
令和元年度	1,178	739	420	2	5	1,166
令和2年度	842	452	293	0	5	750
令和3年度	1,029	477	400	2	5	884

※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3年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	624	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	52	開示 又は 一部開示
積算単価表	80	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	0	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	6	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				合計
		開示	一部開示	非開示	不存在等	
令和元年度	0	0	0	0	0	0
令和2年度	0	0	0	0	0	0
令和3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
令和元年度	1,188
令和2年度	649
令和3年度	574

※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、いただいたご意見やご提案を水道事業に反映させていく取組です。

（単位：回・件）

令和3年度	区部	多摩	計
実施回数	4	4	8
ご意見数	33	28	61

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が、令和3年度は以下のとおり実施しました。

（単位：件）

令和3年度	区部	多摩	計
実施回数	4	3	7
相談件数	97	0	97

※環境フェア・緑化フェア等、区市町のイベントに参加したのも含む