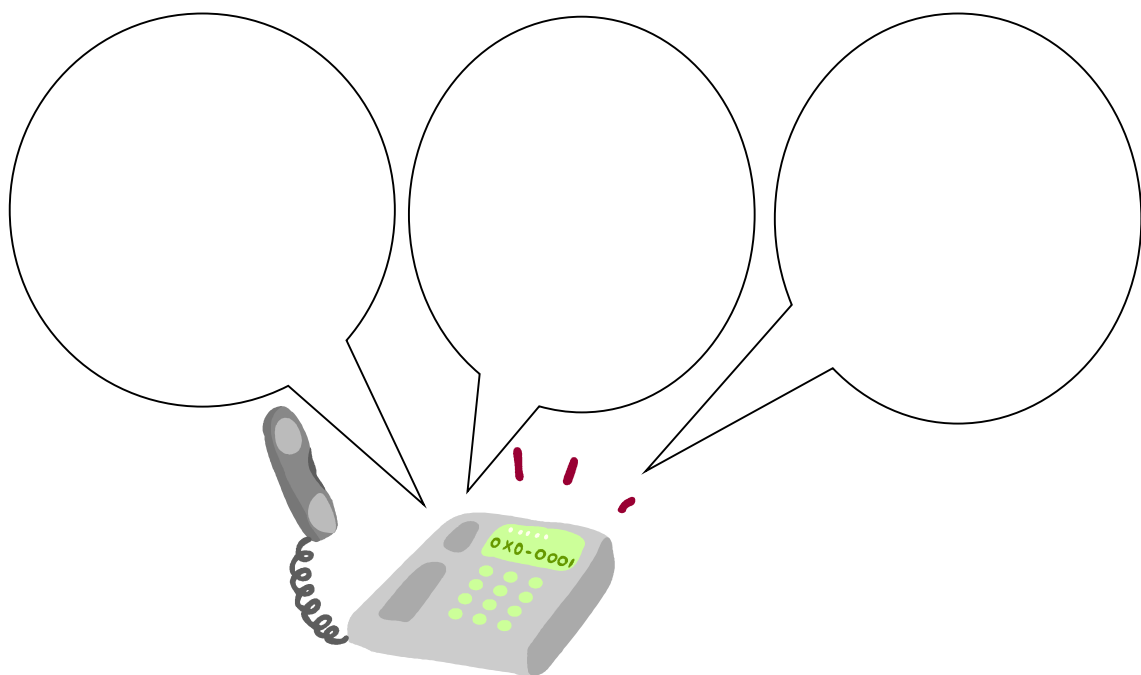


広聴のひろば



令和4年度



東京都水道局

目 次

I	令和4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4年度に寄せられた「お客さまの声」

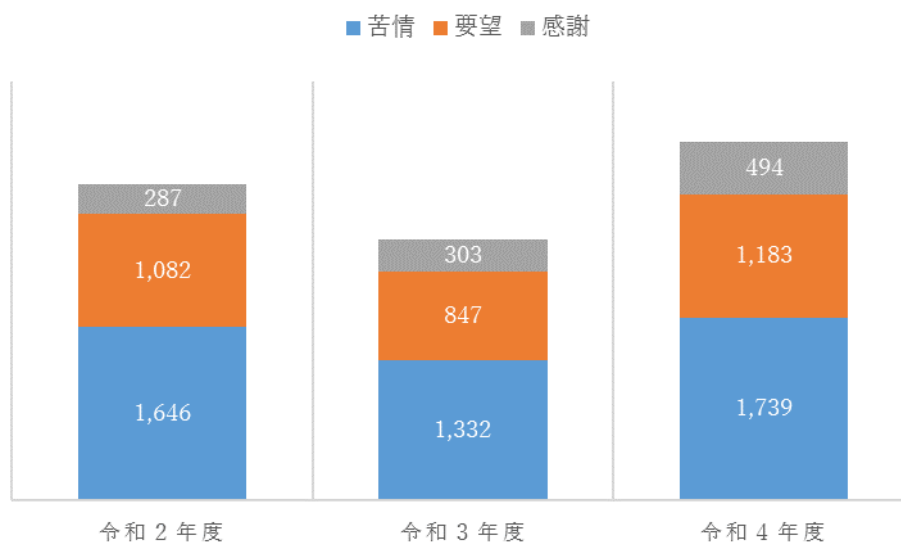
1 受付件数の推移

令和4年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,416件でした。この数字は、令和3年度と比べると約37%増となりました。

年度別受付件数

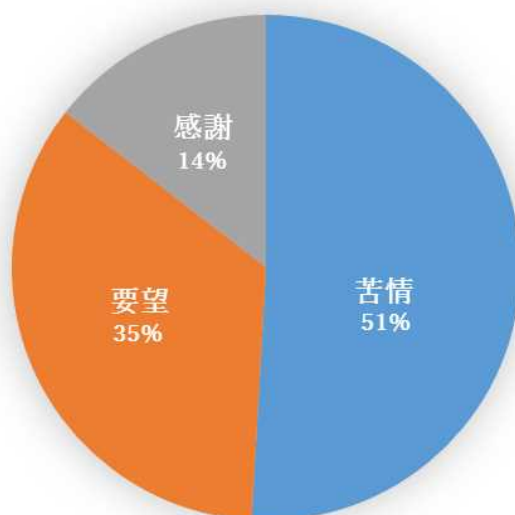
(単位：件)

	苦情	要望	感謝	合計
令和2年度	1,646	1,082	287	3,015
令和3年度	1,332	847	303	2,482
令和4年度	1,739	1,183	494	3,416



2 区分別受付割合

令和４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。



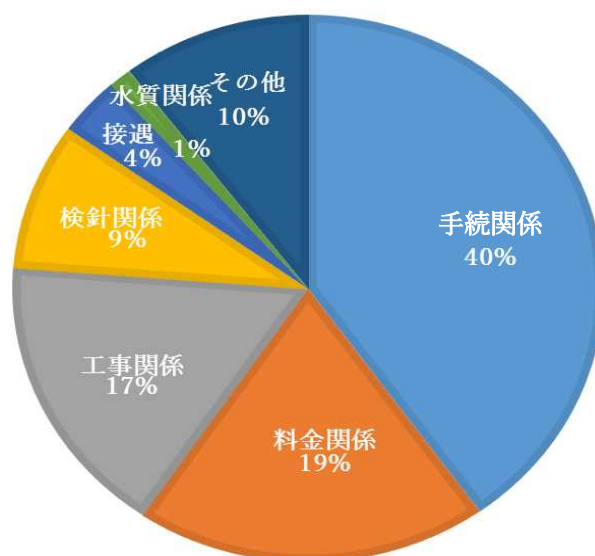
3 内容別受付割合

令和４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40%、次いで「料金」19%、「工事」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	102	142	349	452	516	17	161	1,739
要望	3	142	245	648	37	11	97	1,183
感謝	13	13	66	271	20	15	96	494
計	118	297	660	1371	573	43	354	3,416



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

アプリ

【お客さまの声】

- ・東京水道マイネットが使いづらいのでわかりやすく簡単なものにしてほしい。
- ・英語版のアプリを出してほしい。

【改善内容】

- ・マイネットに代わる水道局アプリを令和4年10月にリリース。
- ・令和5年3月に英語版をリリース

2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) イベントに来場したお客さまからの感謝

水滴くんを気に入っていつまでも離れなかった私の子供に、ものすごくサービスしてくれた水滴くんと職員の方に感謝しています。

別れ際はものすごく寂しそうで、帰宅してからも「水滴くんかわいかった、また会いたい」と呟き続けています。

(2) 接遇に対する感謝

現在の住まいの水道の中止や支払い方法の継続の設定を丁寧に確認頂きありがとうございました。私の拙い説明でも臨機応変な対応で引越し先の検針日を調べて下さるだけでなく、郵送物の住所変更の案内もしてくださり重ねて御礼申し上げます。お話の内容も大変分かりやすく、ひとつずつ丁寧に確認・ご説明いただけたことで不安が一気に解消されました。

(3) 検針員に対する感謝

先日、玄関チャイムが鳴り「今月のメーターの数値が先月よりずいぶん上がっていますが何かございましたか？」と検針員の方にお声がけをいただきました。ちょうど娘が里帰りしてなにかと水を使っていたことが原因でしたが、全く知らないところで私共の生活を支えて見守ってくださっている方がいらっしゃるんだなと思い感激しました。

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4年度の受付件数は水道局アプリを導入したことにより前年度より約90%増加しました。

(単位：件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
電子メール	4,509	4,082	7,761

2 ホームページ利用状況

令和4年度のホームページアクセス件数は、前年度より約1,774,000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2年度	令和3年度	令和4年度
ホームページアクセス	8,407,379	9,221,254	10,995,242

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4年度の水源地ダイヤル着信数は、前年度より46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2年度	令和3年度	令和4年度
水源ダイヤル着信数	512	351	397

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4年度を前年度と比較すると、開示請求、情報提供は増加しました。

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
令和2年度	842	452	293	0	5	750
令和3年度	1,029	477	400	2	5	884
令和4年度	1,213	530	473	1	22	1,026

※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4年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	925	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	131	開示 又は 一部開示
積算単価表	148	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	9	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
令和2年度	0	0	0	0	0	0
令和3年度	0	0	0	0	0	0
令和4年度	10	4	1	3	2	10

3 工事設計書の情報提供状況

(単位：件)

	提供工事件数
令和2年度	649
令和3年度	574
令和4年度	583

※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4年度	テーマ		計
	震災対策	水質管理	
実施	10	4	14
ご意見等	120	36	156

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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和4年度は原則中止となりましたが、令和4年度は以下のとおり実施しました。

（単位：件）

令和4年度	区部	多摩	計
実施回数	17	3	20
相談件数	407	0	407

※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