

# 広聴のひろば



令和5年度



東京都水道局

# 目次

I	令和5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	7
VI	その他の広聴サービス	7

# I 令和5年度に寄せられた「お客さまの声」

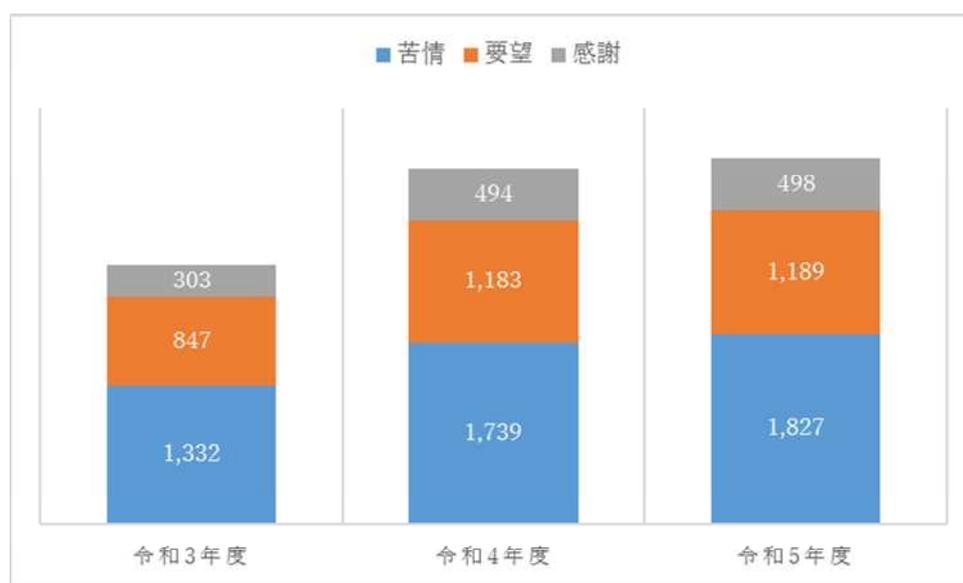
## 1 受付件数の推移

令和5年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で3,514件でした。この数字は、令和4年度と比べると約2%増となりました。

年度別受付件数

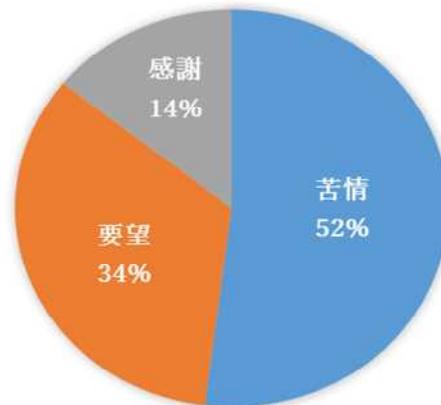
(単位：件)

	苦情	要望	感謝	合計
令和3年度	1,332	847	303	2,482
令和4年度	1,739	1,183	494	3,416
令和5年度	1,827	1,189	498	3,514



## 2 区別別受付割合

令和5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5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36%となり、次いで「工事」19%、「料金」16%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	152	180	295	449	559	33	149	1,827
要望	5	111	249	531	54	26	213	1,189
感謝	24	13	29	284	25	16	107	498
計	181	304	573	1,264	648	75	469	3,514



## 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

#### 【お客さまの声】

- ・料金や使用量をpdfやcsvでダウンロードできるようにしてほしい。

#### 【改善内容】

- ・令和5年10月に改修済み

## 2 お客さまからいただいた感謝の事例

### (1) 小学生からの水道キャラバン隊に対する感謝

この間は、水道のことをたくさん教えてくださり、ありがとうございました。とてもよく分かりました。水を綺麗にする方法や災害が起きた時の設備を見せてくれてありがとうございます。これからもお体に気を付けて水を綺麗にしてください。

### (2) 接遇に対する感謝

先程お客様センターに電話で解約と新規の手続きを依頼しました。女性のオペレーターに対応いただいたのですが、とても印象の良い電話対応でした。今まで電話対応してもらった中で1番に心地がよかったです。このように頑張っている方は賞賛されるべきだと思い、連絡させてもらいました。聞き取りもスムーズで、本当に優秀な対応だと思います。今後も頑張っていたきたいです。ありがとうございました。

### (3) 検針員に対する感謝

水回りの故障により使用量と料金が増加した際、「使用量についてのお知らせ」という紙に漏水の可能性について教えてくださり親切さに感動しました。

### (4) 水質に対する感謝

・東京都内への引っ越しが決まり、以前、体を壊して飲食が難しかった時期があり、都会の水道水を飲むことに緊張しておりましたが、美味しかったです。いつも水を何気なく安心して使えることに感謝しております。  
・建物内の水道水や、レストランで出てくるお水ばかりでなく、公園やトイレの手洗い用水栓さえ、いつでも安心して、気軽に飲用できるというのは、奇跡的なことです。「水道の水が安心して飲めるのは、日本くらいだ」という言葉は、よく聞きます。世界に誇れる水の安全性をこれからも保ち続けていただけますよう、どうぞよろしくお願い致します。

### 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4年度から水道局アプリを導入したことでお問合せ件数が増加傾向。令和5年度は、前年度より約5%増加しました。

(単位：件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
電子メール	4,082	7,761	8,175

#### 2 ホームページ利用状況

令和5年度のホームページアクセス件数は、前年度より750,792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3年度	令和4年度	令和5年度
ホームページアクセス	9,221,254	10,995,242	11,746,034

#### 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5年度の水源地ダイヤル着信数は、夏の渇水の影響により前年度に比べ208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3年度	令和4年度	令和5年度
水源ダイヤル着信数	351	397	605

## 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5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				合計
		開示	一部開示	不開示	不存在等	
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
令和5年度	941	497	381	0	13	891

※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5年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	598	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	104	開示 又は 一部開示
積算単価表	106	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	7	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	3	開示 又は 一部開示
その他	73	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	不開示	不存在等	
令和3年度	0	0	0	0	0	0
令和4年度	10	4	1	3	2	10
令和5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3年度	574
令和4年度	583
令和5年度	545

※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5年度	テーマ		計
	震災対策	水道水源林	
実施	11	3	14
ご意見等	112	23	135

## 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5年度は以下のとおり実施しました。

(単位：件)

令和5年度	区部	多摩	計
実施回数	49	9	58
相談件数	1,041	48	1,089

※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