

広聴のひろば



平成25年度



東京都水道局

目次

平成25年度に寄せられた「お客様の声」	1
お客様の声の具体的事例	3
電子メール・ホームページ・水源ダイヤル利用状況	7
情報公開	8
その他の広聴サービス	9

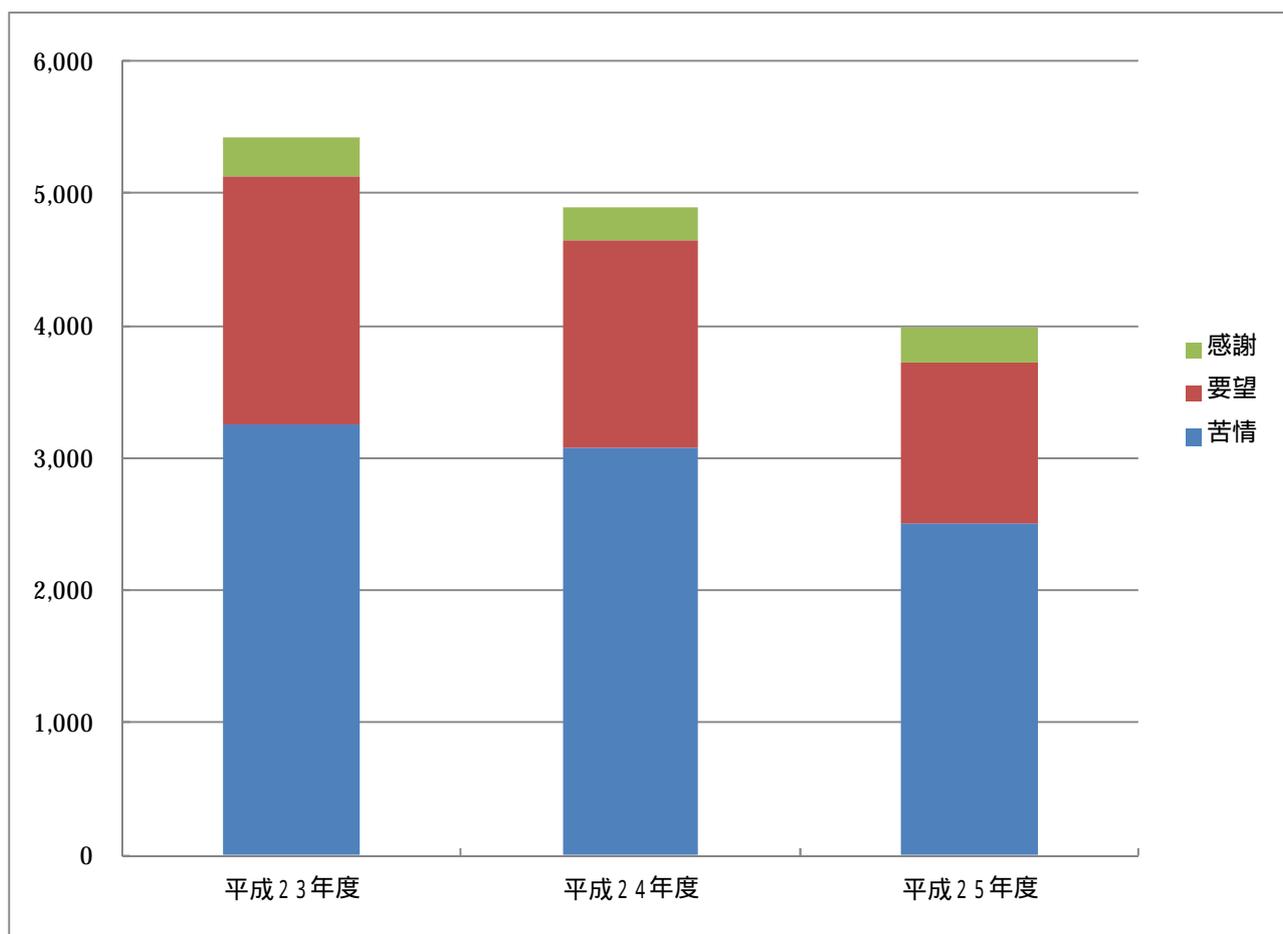
平成25年度に寄せられた「お客様の声」

1 受付件数の推移

平成25年度に寄せられた「お客様の声」(苦情、要望、感謝)は、合計で3,993件でした。この数字は、平成23年度に比べると約26%減となり、平成24年度と比べると約18%減となりました。

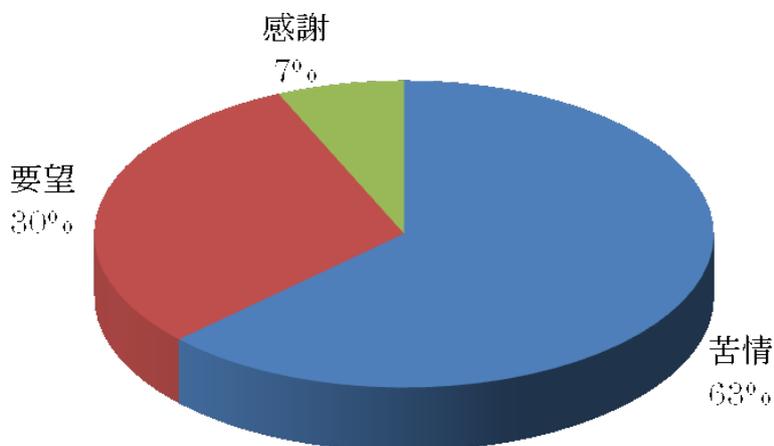
年度別受付件数 (単位:件)

	苦情	要望	感謝	合計
平成23年度	3,256	1,881	287	5,424
平成24年度	3,081	1,564	254	4,899
平成25年度	2,513	1,214	266	3,993



2 区別別受付割合

平成25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」と「要望」が大半を占めており、苦情と要望は、それぞれ全体の63%と30%を占めています。

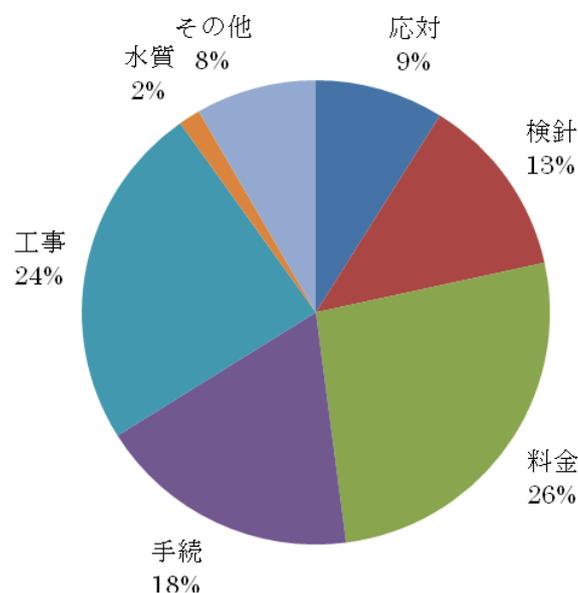


3 内容別受付割合

お客様の声を内容別にみると、「料金」が最も多く26%、次いで「工事」24%、「手続」18%となっています。

内容別件数 (単位:件)

	応対	検針	料金	手続	工事	水質	その他
苦情	225	253	627	371	885	37	115
要望	11	240	410	290	54	18	191
感謝	119	13	16	64	22	5	27
計	355	506	1,053	725	961	60	333



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

(1) 貯水量情報について(平成25年7月実施)

【お客さまの声】

東京都の水源の貯水量情報を知りたい。

【改善内容】

貯水量の情報は、水道局ホームページ「貯水量情報」や「水源情報ダイヤル」のご案内に加え、平成25年7月からは、利根川水系について、水道局ホームページから国土交通省のリアルタイム貯水量情報へのリンクを始めました。

(2) 工事情報のホームページ提供(多摩地域拡大)(平成25年8月実施)

【お客さまの声】

工事情報、断水・濁水の告知についてはピラだけではなく、局ホームページにも掲載してほしい。

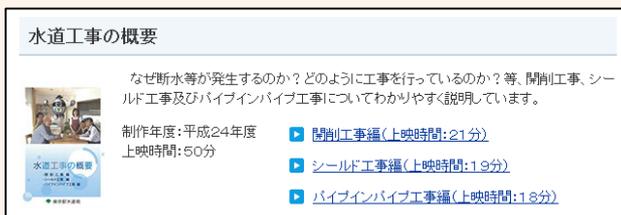
【改善内容】

断水・濁水が発生する場合は、影響がある家庭に事前に告知ピラを配布しております。区部は平成24年4月から、多摩地区は平成25年8月から、水道局ホームページに「工事情報」と工事などに伴う計画的な「断水・濁水情報」を掲載しています。

- ・ 工事期間、工事場所、工事件名等を表形式で掲載
- ・ 工事情報と断水・濁水情報に分けて掲載(突発的な事故及び小規模な工事を除く)



また、水道工事にご理解をいただくため、平成25年6月から、ホームページに「水道工事の概要紹介ビデオ(映像)」の掲載を始めました。



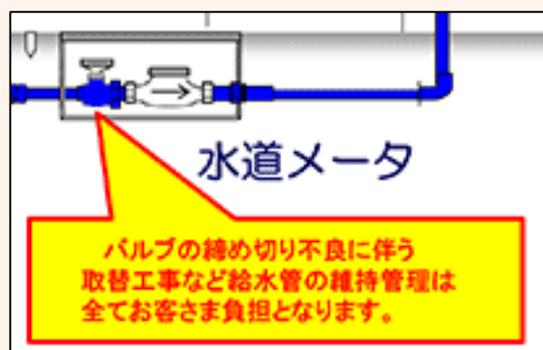
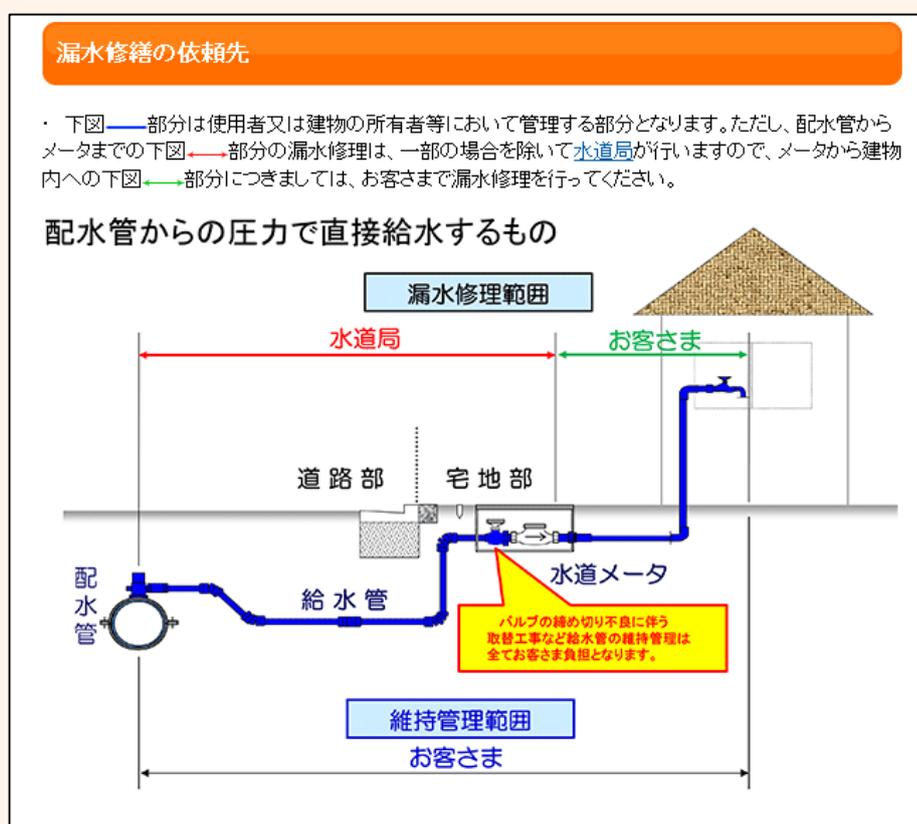
(3) 漏水修繕ホームページの改善(平成25年12月実施)

【お客様の声】

水道局のバルブの修理が自己負担と説明をされたが、水道局ホームページの「漏水修繕の依頼先」の図を見ても、よく分からない。メータボックス内に対応が分けられているが、どちらがバルブなのか表示もなく不親切で分かりにくい。

【改善内容】

平成25年12月から、水道局ホームページの「漏水修繕の依頼先」の図を分かりやすく修正しました。また、平成26年8月から、新たに水道をお使いになる方に向けてお配りしている東京水読本の説明文に「バルブの締め切り不良に伴う取替工事など給水管の維持管理は全てお客様負担となります。」と明記し、ホームページの案内と統一させました。



2 お客様の声にお応えできない事例

(1) お客様センターにおける本人確認

【お客様の声】

料金のお問合せでお客様センターに電話をかけたら、本人確認のために、(水道局)お客様番号、住所、電話番号、名前(フルネーム)を確認された。追加のお問合せのため、再度お客様センターに電話をかけたら、また、最初から本人確認された。電話するたびに本人確認内容が多いが、なんとかならないのか。

水道局では、電話による引っ越しのお手続きや各種お問合せの受付のために、お客様センター(区部・多摩)を開設しています。

お客様センターでは、電話による受付のため、他者によるなりすましの受付を防止するために、ご本人確認を厳密に行っています。このため、通話ごとに(水道局)お客様番号、水道所在地、契約者名義をご申告いただき、連絡いただいた方と契約者との関係・続柄を確認のうえ、各種お手続きやお問合せの対応をしていますので、ご理解をお願いします。

お客さまからいただいた感謝の事例

(1) 職員に対する感謝について

今朝、東村山駅付近の踏切遮断機をトラックが折る事故があった。その際、近くを通りかかった水道局の方2名に御協力いただき大事に至らなかった。このことで職員に遅刻や業務への支障がないか心配。感謝を伝えたい。

(2) 漏水対応に対する感謝について

本日午前中にメータボックス内漏水の為連絡をした。同日夕方に確認した所、漏水していた場所が既に乾いていた。すぐに対応をしてもらいありがとうございました。現場に来て対応してくれた方にも御礼を伝えて欲しい。

(3) 検針員に対する感謝について

検針員の方に大変に親切にしてもらったのでお礼を伝えて欲しい。ちりとりで駐車場の雪かきをしていたら、代わりにスコップで雪かきをしてくれて、悪いので何度も断りを入れても、最後まで雪かきをしてくれた。駐車場は北側で雪が硬くなっていて、明日朝早く車を使用するので、非常に助かって感謝している。水道局の指導もちゃんとしていると思った。すごく喜んでいただけると伝えて欲しい。

(4) 水道工事に対する感謝について

お寺という環境で、法事などの行事で車通りが多い中、毎日工事前に丁寧に工事区間や交通規制の内容をお伝えくださり、私どもも事前に訪問者にお知らせすることができましたし、何よりも工事の進行より通行車両の安心や利便性を優先させてくださり、その姿勢に心より感謝しております。

坂が多い立地や夏の暑さからの熱中症を考慮し、参拝者の仮設休憩所をテントにて設置して下さったり、救急時に備え、AEDまで完備していただき、安心感を抱くことができました。

また、何よりも朝晩の工事関係者の若者たちの明るい挨拶で元気をたくさんいただきました。長い工事ではありますが、美しくなりつつある道路の完成と更においしくなるであろう水道水を期待して楽しみにしております。改めて御礼申し上げます。

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は、平成25年度は前年度より増加しました。受信電子メールの件数は下表のとおりです。

水道局メールアドレス suitekikun@waterworks.metro.tokyo.jp

(単位:件)

	平成25年度	平成24年度	平成23年度
電子メール	1,040	989	1,408

2 ホームページ利用状況

平成25年度は渇水に伴い、6月から8月にアクセス件数が増加しました。ホームページアクセス件数は下表のとおりです。

水道局ホームページアドレス <http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/>

(単位:件)

	平成25年度	平成24年度	平成23年度
ホームページアクセス	7,366,459	4,641,211	5,550,963

3 水源ダイヤル利用状況

水源状況への関心の高まりに伝えるため、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。

水源ダイヤル電話番号 03 - 3528 - 3900

(単位:件)

	平成25年度	平成24年度	平成23年度
水源ダイヤル着信数	1,808	1,482	1,396

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、水道局の情報コーナー（広報サービス課）及び各課所で都民等からの公文書開示請求及び各種資料の提供依頼に対応しています。

1 公文書開示請求の利用状況及び処理状況

情報公開

(単位:件)

	請求件数	決定件数						
		開示	一部開示	非開示	不存在	存否応答拒否	却下	合計
平成23年度	1,626	1,426	199	2	12	0	0	1,639
平成24年度	1,491	1,303	187	4	8	0	0	1,502
平成25年度	1,465	1,291	118	0	5	1	0	1,415

主な開示請求の内容（平成25年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	1,287	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	80	開示 又は 一部開示
積算単価表	12	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	26	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	10	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

個人情報

(単位:件)

	請求件数	決定件数						
		開示	一部開示	非開示	不存在	存否応答拒否	却下	合計
平成23年度	24	16	1	0	7	0	0	24
平成24年度	5	1	4	0	0	0	0	5
平成25年度	5	0	3	0	0	0	1	4

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。

(単位:件)

平成25年度	区部	多摩	計
実施回数	98	25	123
相談件数	2,192	149	2,341

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。