

広聴のひろば



平成26年度



東京都水道局

目次

平成26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・水源ダイヤル等利用状況.....	7
情報公開	9
その他の広聴サービス	10

平成 2 6 年度に寄せられた「お客さまの声」

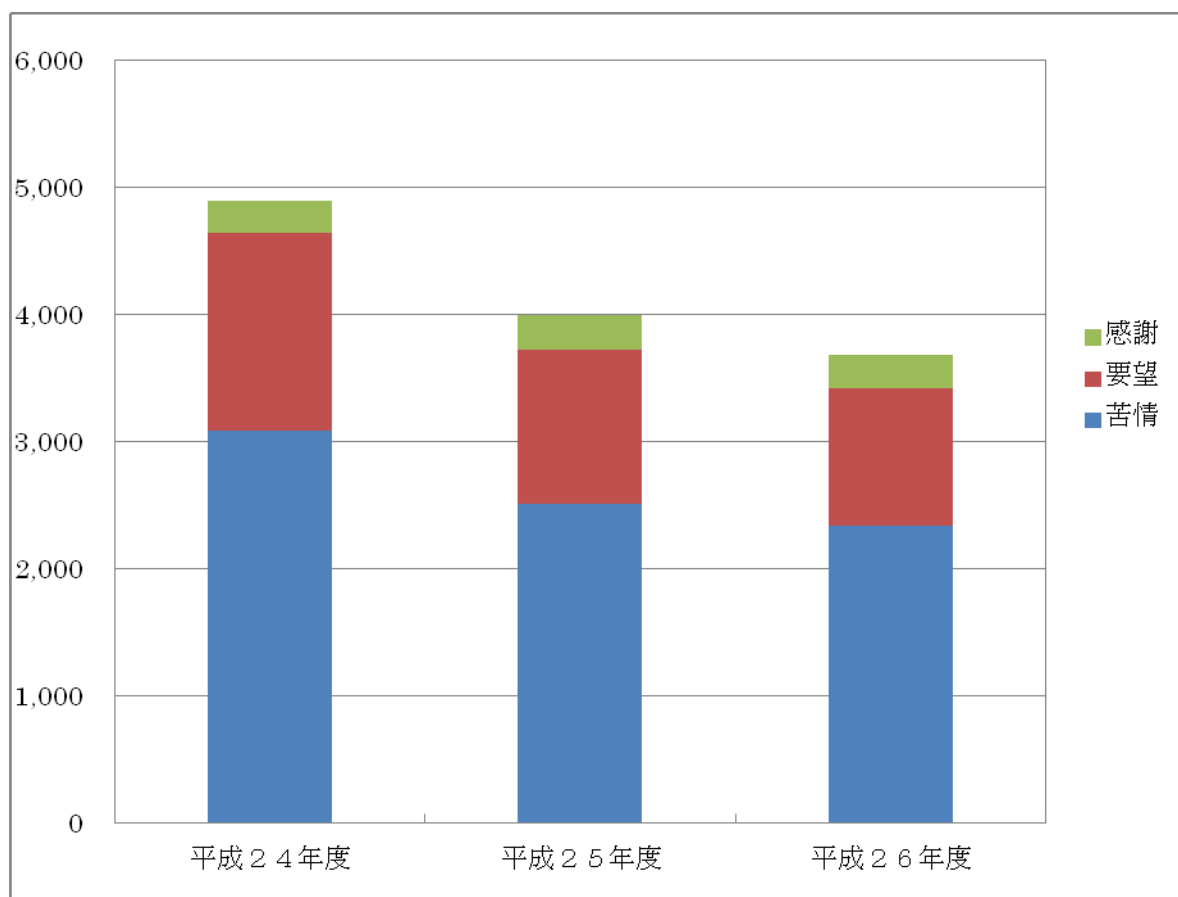
1 受付件数の推移

平成 2 6 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 , 6 8 7 件でした。この数字は、平成 2 4 年度に比べると約 2 5 % 減となり、平成 2 5 年度と比べると約 8 % 減となりました。

内訳では、苦情・要望の件数が減少し、感謝の件数は、ほぼ同数となっています。

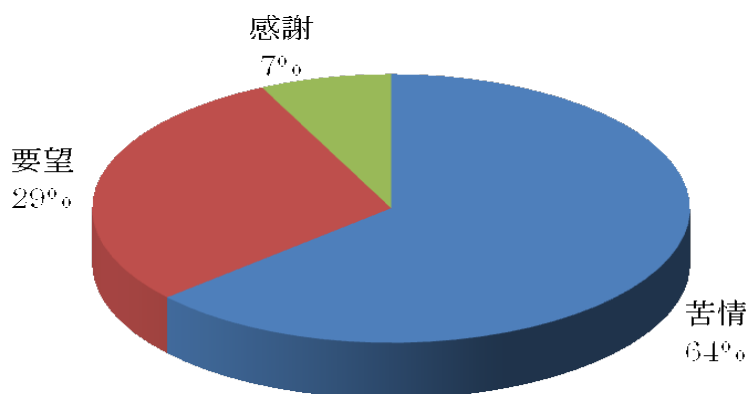
年度別受付件数 (単位: 件)

	苦情	要望	感謝	合計
平成 2 4 年度	3,081	1,564	254	4,899
平成 2 5 年度	2,513	1,214	266	3,993
平成 2 6 年度	2,340	1,084	263	3,687



2 区分別受付割合

平成26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」の割合が大きく、それぞれ全体の64%と29%を占めています。



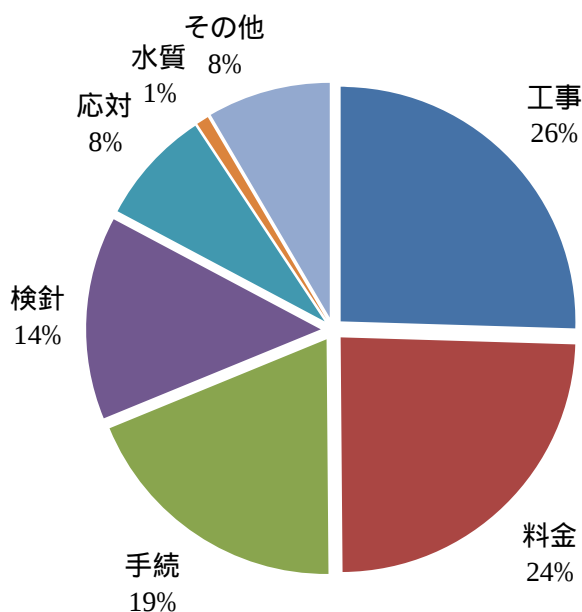
3 内容別受付割合

お客さまの声を内容別にみると、「工事」が最も多く26%、次いで「料金」24%、「手続」19%となっています。

内容別件数

(単位: 件)

	工 事	料 金	手 続	検 針	応 対	水 質	そ の 他	計
苦 情	873	491	373	258	214	19	112	2,340
要 望	45	387	257	236	6	5	148	1,084
感 謝	21	22	68	21	72	7	52	263
計	939	900	698	515	292	31	312	3,687



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) 水道ニュースの文字の拡大（平成26年10月実施）

【お客さまの声】

高齢者になると文字が読みづらい。
水道ニュースなど印刷物の文字を大きく濃くしてもらいたい。

【改善内容】

水道ニュースは、局事業やイベント等を紹介するために、年に4~5回発行し、新聞折込により配布しています。ホームページにも、過去に発行したニュースを掲載しています。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kouhou/news/>

今回のお客さまの声を受けて、水道ニュースの文字をできる限り大きく太くする（11 11.5ポイント）とともに行間を広げ、読みやすい紙面としました。

(2) 局ホームページの改善（平成26年10月実施）

【お客さまの声】

水道局のホームページは、自分の見たい箇所に、なかなかアクセスできない。
バナーが多くて、ごちゃごちゃしていてわかりにくい。

【改善内容】

ホームページを利用する方が、目的の情報に迷わず速やかにアクセスできるように、ページ構成の見直しとページデザインの改良を行いました。

(1) ページ構成

これまで3項目だったカテゴリ（情報分類）を、6項目に再分類し、分類名も具体的な名称にしました。これにより、情報までの経路を簡略化するとともに、情報がどのカテゴリにあるかを分かりやすくしました。

(2) ページデザイン

トップページの上部に、需要の多いページへのリンクをまとめました。

また、当局から重点的にPRしたいページへのバナーも整理し、シンプルで見やすいトップページとしました。

各ページについても、案内機能の強化と全体の統一感の観点から、デザインを改良しました。

リニューアル前

[開演パンフレット](#)
[このサイトについて](#)
[サイトマップ](#)
[©東京都水道局](#)

リニューアル後

(3) インターネット手続きの拡大

【お客様の声】

電気、ガス、国民年金、携帯電話など全てインターネットでの手続きが出来るのにどうして水道局は電話、郵送での手続きなのか。

時代は変わってきているため柔軟に対応して欲しい。

【改善内容】

近年のインターネットの普及を踏まえた、お客さまサービスの向上を図るため、平成13年4月から実施しているインターネット手続き（水道の使用開始・中止の申込み）に加え、平成27年4月から会員制Webサイト（東京水道マイネット）を利用した、次の申込みができるよう改善を図りました。

- ・クレジットカード払いの申込み
- ・口座振替日指定サービスの申込み

2 お客さまの声にお応えできない事例

(1) 検針時における声かけについて

【お客様の声】

水道の検針があり、検針員に「水道使用量が増えましたが、何か心あたりはありますか。」と尋ねられた。今まで水道料金が1万円を超えたことは何度かあり問題ないのに、名前の確認もされて不愉快だった。

水道局では、検針時に前回の使用量と比較して多くの増減があった場合に、漏水等の増加原因がなかったか、お客さまに直接確認しています。

大きな事故を未然に防いだり、漏水を早期に発見したりするために、検針時の声かけにご理解、ご協力をどうぞお願いいたします。

3 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

水量増について相談したところ、とても親切にいろいろ教えてもらった。以前から対応してもらっていて、本日も都合をつけてわざわざ訪問してくれて感謝している。「何かあった際はいつでも連絡ください。」と言ってくれた。

(2) 水道水の水質に対する感謝について

世界を回って、日本・東京の水道水は安全でおいしいとわかったので、浄水器を取り外すことにした。

本当に、東京の水はおいしい。

(3) 検針員に対する感謝について

漏水していることに自分では気付かなかったが、指摘していただいたお陰で、気付くことができた。臭くもないし、音も無く、自分では漏水が分からなかったが、検針して初めて分かった。大事にならずに済み、感謝している。

(4) 水道工事に対する感謝について

この度、家の前の水道工事が終わりました。

今回の水道工事は長期間の工事にもかかわらず、工事の施工対応が非常に良く、舗装も新しくやりかえていただき、きれいになったと喜んでいきます。

毎日、工事が終わると、道路をきれいに掃いたりしていた、工事に携わった工事業者の方々に改めて感謝とお礼を申し上げます。

電子メール・ホームページ・水源ダイヤル等利用状況

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26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24年度	平成25年度	平成26年度
電子メール	989	1,040	1,324

2 ホームページ利用状況

平成25年度は、夏季の渇水のため、アクセス件数が増加しましたが、平成26年度は減少しています。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24年度	平成25年度	平成26年度
ホームページアクセス	4,641,211	7,366,459	5,107,925

3 水源ダイヤル利用状況

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。

水源ダイヤル電話番号 03 - 3528 - 3900

(単位:件)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
水源ダイヤル着信数	1,482	1,808	920

4 Twitter利用状況

Twitter で、報道発表に関する情報、イベント等に関する情報、その他お知らせの情報を発信しています。ツイート数及びフォロワー数は、下表のとおりです。

(単位:件)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度
Twitter	ツイート数	367	413	557
	フォロワー数	25,473	35,538	38,328

5 Facebook利用状況

平成26年度から Facebook の投稿を始めました。東京都水道局に関する情報のうち、一定期間ごとにテーマを設定し、テーマに沿った投稿をしています。「投稿数」及び「いいね!数」は下表のとおりです。

(単位:件)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度
Facebook	投稿数	—	—	55
	いいね!数	—	—	419

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
平成26年度	1,618	1,368	171	0	4	0	0	1,543

主な開示請求の内容（平成26年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	1,398	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	65	開示 又は 一部開示
積算単価表	9	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	56	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	15	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24年度	5	1	4	0	0	0	0	5
平成25年度	5	0	3	0	0	0	1	4
平成26年度	3	0	4	0	0	0	0	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26年度	区部	多摩	計
実施回数	96	24	120
相談件数	970	468	1,438

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。