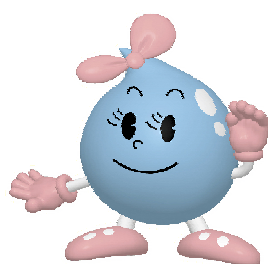
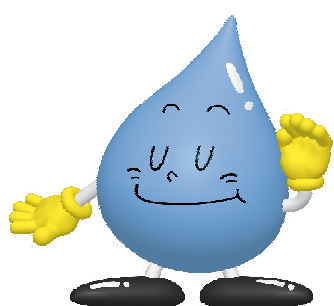


広聴のひろば



平成28年度



東京都水道局

目次

I	平成28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	6
IV	情報公開	7
V	その他の広聴サービス	8

I 平成28年度に寄せられた「お客さまの声」

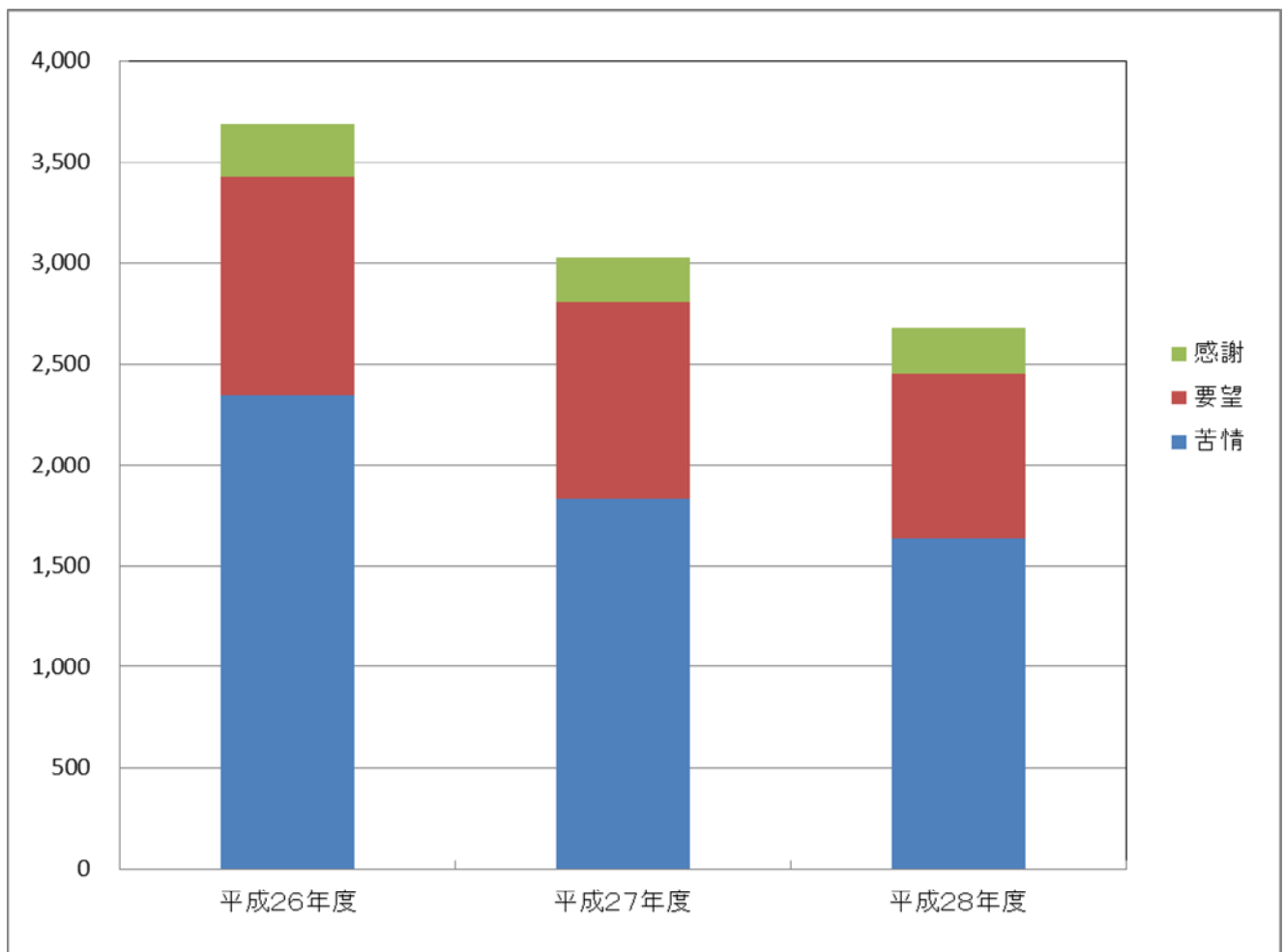
1 受付件数の推移

平成28年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で2,679件でした。この数字は、平成26年度に比べると約27%減となり、平成27年度と比べると約11%減となりましたが、苦情・要望の件数が減少したことが要因です。

年度別受付件数

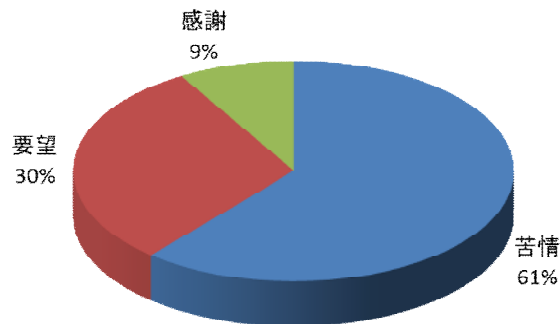
（単位：件）

	苦情	要望	感謝	合計
平成26年度	2,340	1,084	263	3,687
平成27年度	1,834	976	216	3,026
平成28年度	1,640	811	228	2,679



2 区分別受付割合

平成28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」で大半を占めており、苦情と要望は、それぞれ全体の61%と30%となっています。



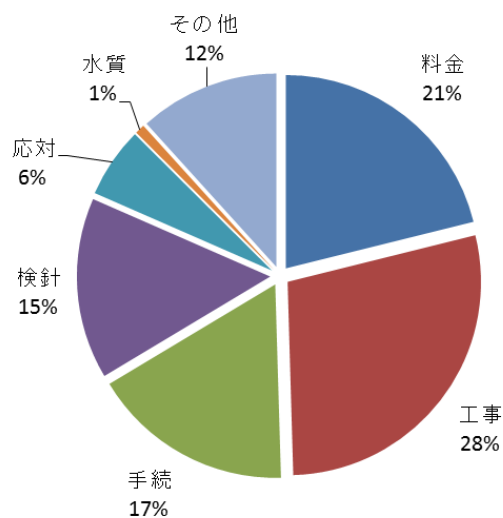
3 内容別受付割合

お客さまの声を内容別にみると、「工事」が最も多く28%、次いで「料金」21%、「手続」17%となっています。

内容別件数

(単位:件)

	料 金	工 事	手 続	検 針	応 対	水 質	そ の 他	計
苦 情	300	702	179	241	102	13	103	1,640
要 望	257	44	171	157	3	6	173	811
感 謝	9	15	102	8	53	3	38	228
計	566	761	452	406	158	22	314	2,679



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

(1) 東京水道あんしん診断について（土曜日診断）（平成28年4月実施）

【お客さまの声】

- ・ 平日は勤めで不在にしているため、「東京水道あんしん診断」は土日祝日にも行って欲しい。

【改善内容】

- ・ これまでもお客さまからの要望があれば、その都度、土日祝日や夜間に診断を行っていましたが、要望を受け、平成28年4月より、お客さまからの要望の有無にかかわらず土曜日も「東京水道あんしん診断」を実施することとしました。

(2) 請求書の使用月分表示の改善について（平成28年10月実施）

【お客さまの声】

- ・ 多摩地区の請求書（郵送用）について、請求金額の「内訳」欄に、「今回料金」と記載されている。この記載では、いつの使用月分料金なのかがわかりづらく、間違いやすいため、正確に〇月分と明記すべきである。

【改善内容】

- ・ 多摩地区の請求書（郵送用）に、使用月分の項目名称を印字するようにシステム修正を行い、使用月分の印字内容をよりわかりやすくしました。

変更前

内 訳	ご使用量	水道	93m ³ 下水道
今回料金	27/ 2-27/ 3	水道料金	下水道料金
(うち、消費税相当額)		(16,249	(1,203)

変更後

内 訳	ご使用量	水道	93m ³ 下水道
今回料金	年/月～年/月 27/ 2-27/ 3	水道料金	下水道料金
(うち、消費税相当額)		(16,249	(1,203)

(3) 未統合市水道料金等のHP案内の改善について（平成28年7月実施）

【お客さまの声】

- ・羽村市の場合、上下水道料金が安いのかどうか知りたい。
- ※現在、武蔵野市、昭島市、羽村市、檜原村は東京都水道局未統合市

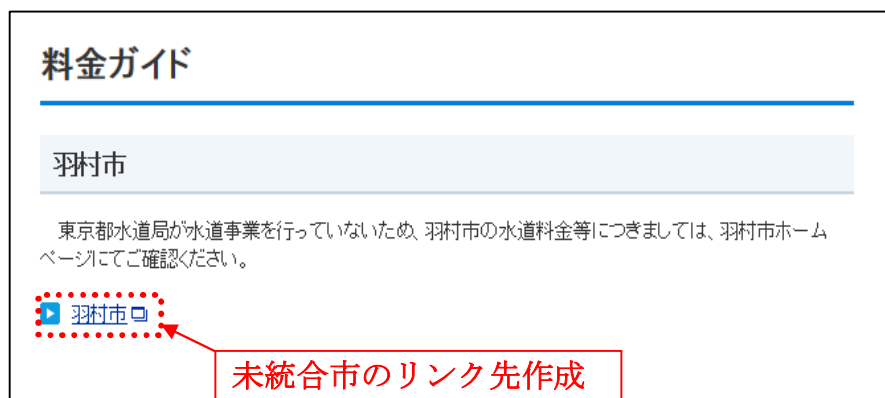
【改善内容】

- ・都民の利便性を考慮して、エラーメッセージの代わりに、未統合市のホームページのリンクを掲載しました。

変更前



変更後



2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) 「東京水道あんしん診断」に対する感謝について

本日「東京水道あんしん診断」をしていただきました。非常に丁寧で分かりやすく解説してくださり嬉しかったです。他の世帯にも、一軒一軒本当に丁寧に診断なさっている担当の方の声が聞こえて、大変貴重な診断で、さらに水道への興味も増しました。色々な業者の方がいらっしゃいますが、担当者の方の誠意ある対応に感謝しております。どうぞよろしくお願いください。ありがとうございました。

(2) 水道工事業者に対する感謝について

自宅周辺で、水道管の交換工事を行っていた業者がとても優良だと感じたので投稿させていただきます。私は子連れで、ベビーカーを押して付近を通ることが多かったのですが、いつも危なくないように丁寧に誘導し、重機を止めてくれました。

また、2歳の息子が工事に興味を持っていると、あれこれ説明もしてくれて、とても親切にいただきました。工事期間は長期間でしたが、いつもテキパキと作業をしていて、見ていて気持ちがよかったです。任せていてとても安心だと感じました。

(3) お客さまセンターの対応に対する感謝について

水道を止めるために、お客さまセンターにご連絡したところ、担当して下さった男性が優しく丁寧に対応してくださりました。相手の立場に立って寄り添うようなご対応に感激しました。是非感謝の気持ちを伝えたくご連絡いたしました。ストレスの溜まるお仕事かと思いますが、是非ご自愛ください。本当にありがとうございました。

(4) メールでの問い合わせに対する感謝について

このたびは、メールの質問へのご丁寧なご回答、ありがとうございました。自分が飲んでいる水道の水源を正確に知りたくて質問させていただきました。

自宅の水道水はとても美味しく、市販のミネラルウォーターなど買う必要なく水道水を直接飲用していると他府県からの来客にも自慢している程です。

安全で美味しい水の安定供給と丁寧なご回答に改めて感謝申し上げます。

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は、平成28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26年度	平成27年度	平成28年度
電子メール	1,324	2,006	2,659

2 ホームページ利用状況

ホームページアクセス件数は下表のとおりです。
平成28年度は、夏期の渇水により、貯水量等のページへのアクセス数が増え、年間アクセス件数が増加した。

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

(単位:件)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
ホームページアクセス	5,107,925	5,205,565	10,418,008

3 水源ダイヤル利用状況

水源状況への関心の高まりに應えるため、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26年度	平成27年度	平成28年度
水源ダイヤル着信数	920	949	1,522

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、水道局の情報コーナー（サービス推進課）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。

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）のデータをサービス推進課窓口で情報提供しています。

平成28年度は、開示請求件数は減少し、情報提供件数が増加しました。

1 公文書開示請求の利用状況及び処理状況

情報公開

(単位: 件)

	請求件数	決定件数				
		開示	一部開示	非開示	不存在等	合計
平成26年度	1,618	1,368	171	0	4	1,543
平成27年度	1,119	916	124	0	20	1,060
平成28年度	965	714	169	1	20	904

※請求件数：お客さまからご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（平成28年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	720	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	10	開示 又は 一部開示
積算単価表	22	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	18	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	14	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	不存在等	合計
平成26年度	3	0	4	0	0	4
平成27年度	1	0	1	0	0	1
平成28年度	11	1	2	0	8	11

3 工事設計書の情報提供状況

情報提供

(単位: 件)

	提供工事件数	閲覧件数
平成27年度	432	2,837
平成28年度	894	6,142

V 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28年度	区部	多摩	計
実施回数	84	25	109
相談件数	1,072	427	1,499

※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。