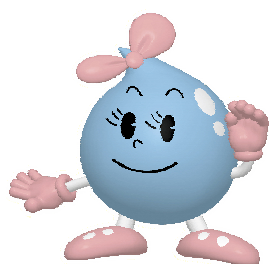
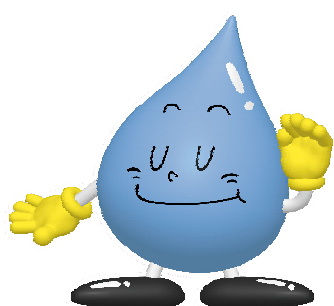


広聴のひろば



平成29年度



東京都水道局

目次

I	平成29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	5
IV	情報公開	6
V	その他の広聴サービス	7

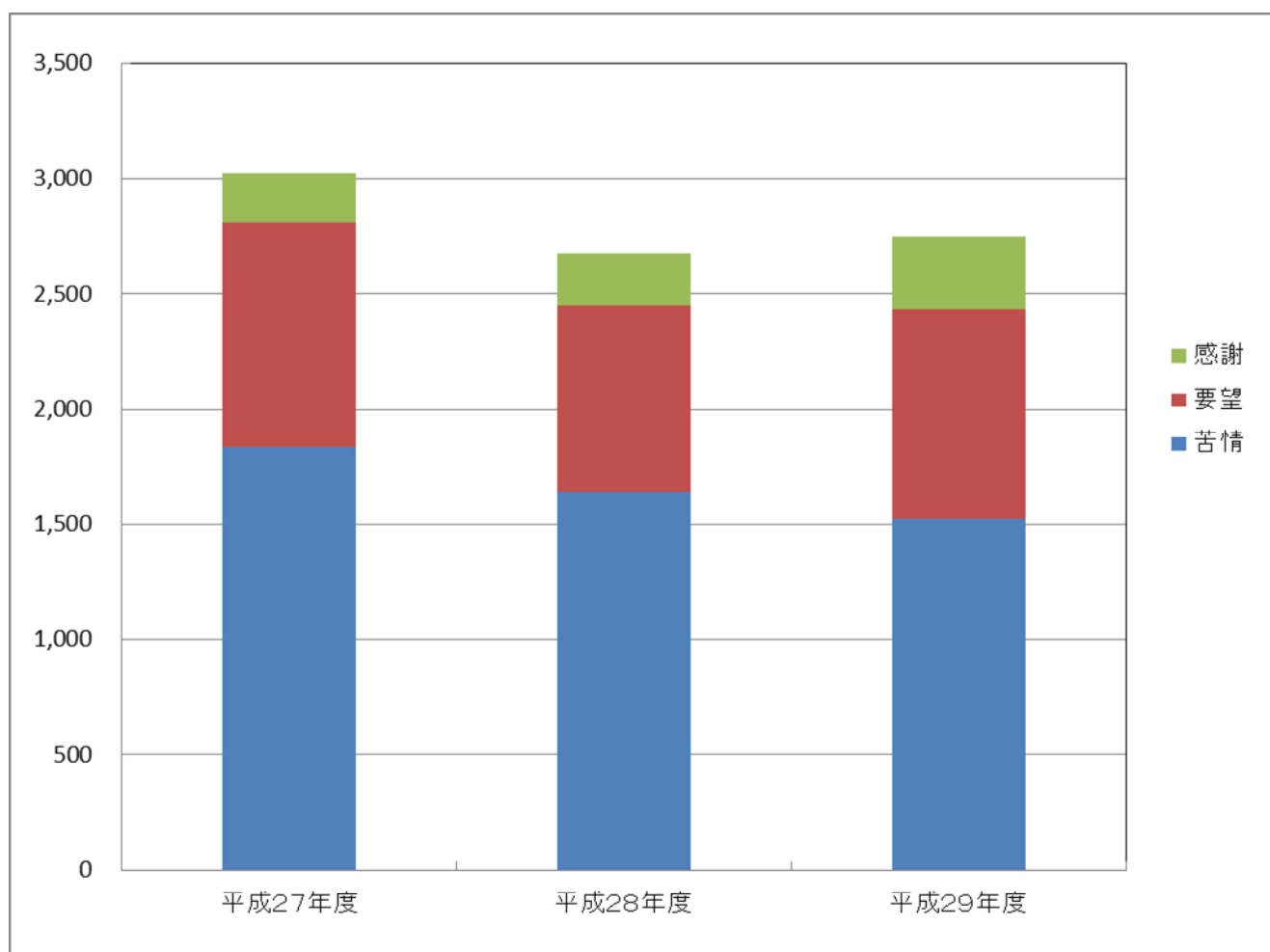
I 平成29年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

平成29年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で2,754件でした。この数字は、平成27年度に比べると約9%減となり、平成28年度と比べると約3%増となりました。平成28年度と比べると、要望・感謝の件数が増加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27年度	1,834	976	216	3,026
平成28年度	1,640	811	228	2,679
平成29年度	1,525	908	321	2,754



2 区分別受付割合

平成29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55%と33%となっています。



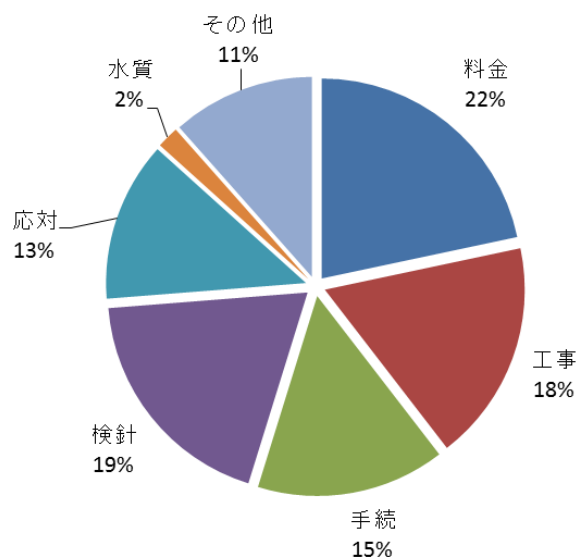
3 内容別受付割合

お客さまの声を内容別にみると、「料金」が最も多く22%、次いで「検針」19%、「工事」18%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	316	447	182	250	169	31	130	1,525
要 望	272	24	197	258	3	7	147	908
感 謝	9	21	41	14	184	11	41	321
計	597	492	420	522	356	49	318	2,754



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) お客さまセンターの混雑状況の表示について

【お客さまの声】

- ・ お客さまセンターへ連絡をした際、回線が混み合っており、なかなか繋がらなかった。
- ・ お客さまセンターの混雑状況を分かるようにしてほしい。

【改善内容】

混雑する時間帯について、局 HP に文章で案内がありましたが、文字が小さいなど、分かりにくいものとなっていたため、要望を受け、曜日、時間帯別で混雑状況が一目で分かる表を局 HP に掲載し、混雑状況を明らかにしました。

(2) 東京水道あんしん診断アンケートのQA集の作成について

【お客さまの声】

- ・ 放射性物質の情報を随時欲しい。
- ・ 災害時にどこで水をもらえるのか、教えてほしい。 等の様々なご意見

【改善内容】

東京水道あんしん診断アンケートで寄せられるご質問には、すでに局 HP に掲載されている内容が多く、局が伝えたい情報がお客さまに正確に伝わっていない状況が判明しました。

そこで、東京水道あんしん診断アンケートに多く寄せられるご質問をQA集として作成し、局HPに掲載しました。

また、広くお客さまの目に触れていただくために、局Facebookでも周知しました。

2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) 給水管工事事務所の対応に対する感謝について

水道局には図面の交付等のために給水管工事事務所へ出向いていますが、事務所が混雑している時があり、再度出向く時がしばしばありました。今春、人事異動で事務所職員の顔ぶれも変わり、新しい方が管理図交付をして頂いた際に速やかに対応して頂いたのにも関わらず、「お時間を頂いてすみません。」とっていただきました。また懇切丁寧な対応にも感謝しています。いつも気持ちの良い挨拶、ありがとうございます。

(2) 水道工事業者に対する感謝について

自宅の前で昨年から工事が始まり、車の出入り・騒音・道路の汚れ・断水等を考えると、大事な工事と思いながらも嫌だなと思っていました。工事が始まって様子を見てみると、家の前の工事の予定は前の週に工事実施予定週報が配布され、直接訪問による車の出入り聞き取りを行ってもらい、当日の朝には確認のお知らせと臨時駐車場の案内をもらいました。

また、道路は汚れないようにブルーシートを敷いて施工してなので、清潔感がありました。一時断水の時も、こまめな時間調整をしてもらったので気になりませんでした。

働いている人たちにはよく挨拶をしてもらい、気持ちよかったです。

(3) 水道管の凍結対応に対する感謝について

昨日、水道局職員の方が必死の作業で、水道管の凍結を修復してくださいました。何とかしてあげたい、という誠意を感じるようなお二人でした。

お陰様で無事に水道が使えるようになりました。本当にありがとうございました。

(4) 検針員に対する感謝について

本日、検針員が水道の検針にいらしたのですが、前回よりも使用量が1.5倍になっていることに気づき、水漏れなど何か変わったことはないか、確認して下さいました。

秋口までは、シャワー中心だったのが、冬になりお風呂をためて入るようになり、食器を洗うときにも、お湯が出るまで待ち、安定した温度でお湯が出続けるように夏場よりも勢いよく水道をひねっています。そういったことの積み重ねで、高くなったのでしょう。今回の請求が増えていても特に疑問に思わなかったと思います。

ですが、今後、水漏れ等がないとは言いきれません。検針担当の方も意識してチェックしてくれているということが、有り難いと思います。

今後とも安心できるサービス、サポートをよろしくお願いします。

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は、平成29年度は前年度より大幅に増加しました。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27年度	平成28年度	平成29年度
電子メール	2,006	2,659	3,328

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27年度	平成28年度	平成29年度
ホームページアクセス	5,205,565	10,418,008	7,140,063

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27年度	平成28年度	平成29年度
水源ダイヤル着信数	949	1,522	892

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29年度は、開示請求件数、情報提供件数ともに増加しました。

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27年度	1,119	916	124	0	20	1,060
平成28年度	965	714	169	1	20	904
平成29年度	1,360	863	323	2	14	1,202

※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29年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	959	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	4	開示 又は 一部開示
積算単価表	49	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	16	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	16	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27年度	1	0	1	0	0	1
平成28年度	11	1	2	0	8	11
平成29年度	3	0	1	0	2	3

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
平成29年度	912	7,698

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29年度	区部	多摩	計
実施回数	77	21	98
相談件数	1,373	271	1,644

※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。