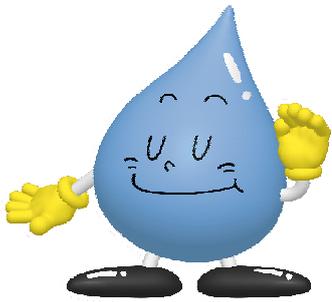


広聴のひろば



平成30年度



東京都水道局

目次

I	平成30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

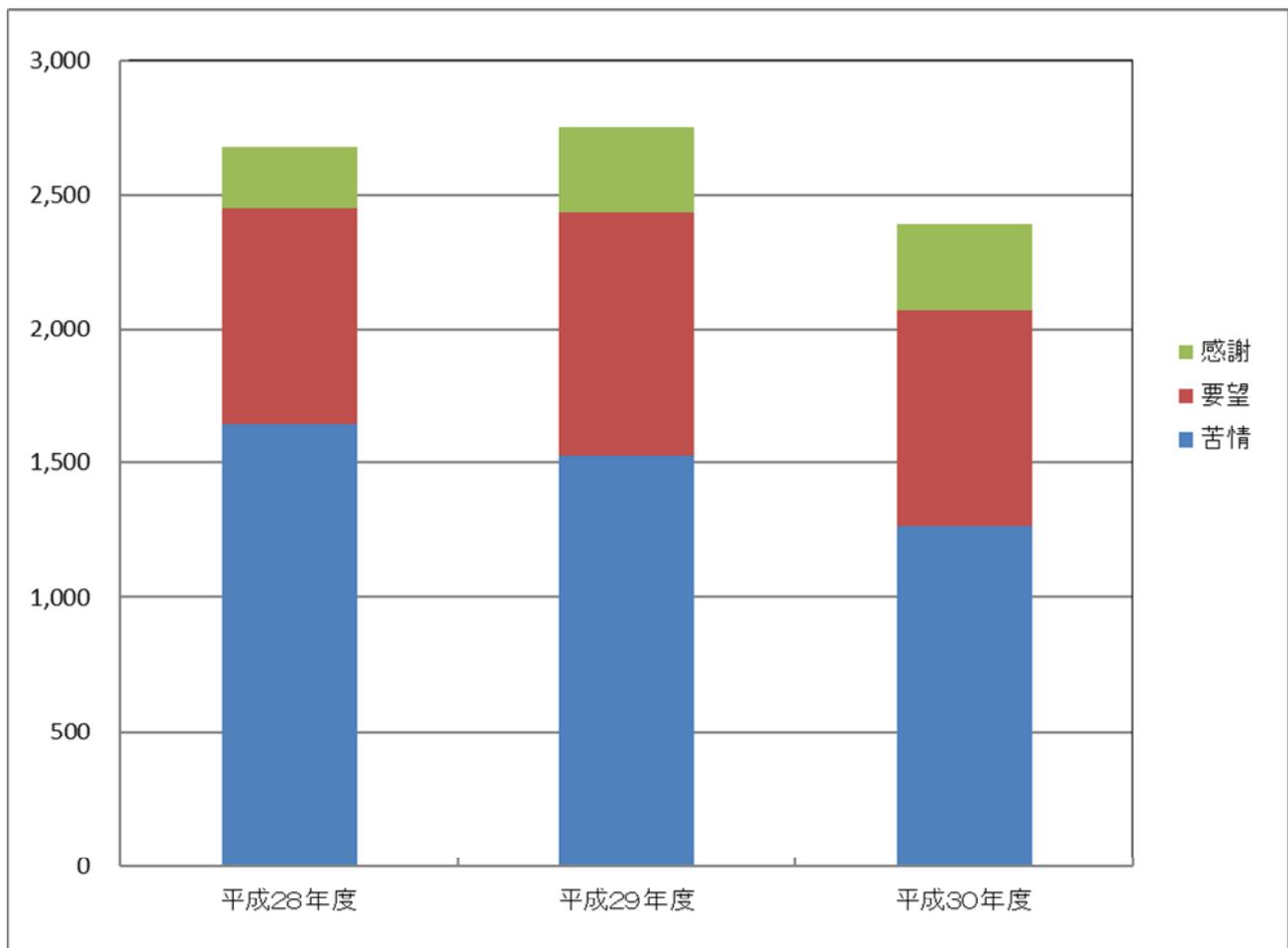
I 平成30年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

平成30年度に寄せられた「お客さまの声」(苦情、要望、感謝)は、合計で2,390件でした。この数字は、平成28年度に比べると約11%減となり、平成29年度と比べると約13%減となりました。

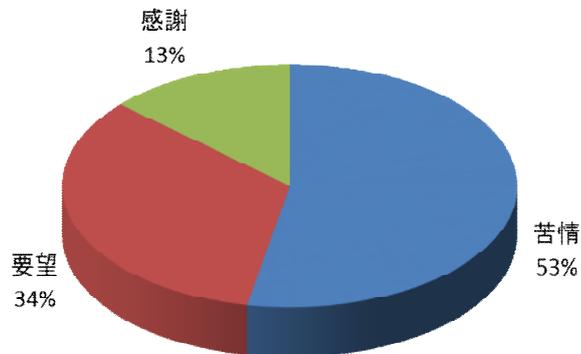
年度別受付件数 (単位:件)

	苦情	要望	感謝	合計
平成28年度	1,640	811	228	2,679
平成29年度	1,525	908	321	2,754
平成30年度	1,267	804	319	2,390



2 区分別受付割合

平成30年度に寄せられた「お客様の声」について、「苦情」「要望」「感謝」の区分別にみると、「苦情」と「要望」で大半を占めており、それぞれ全体の53%と34%となっています。

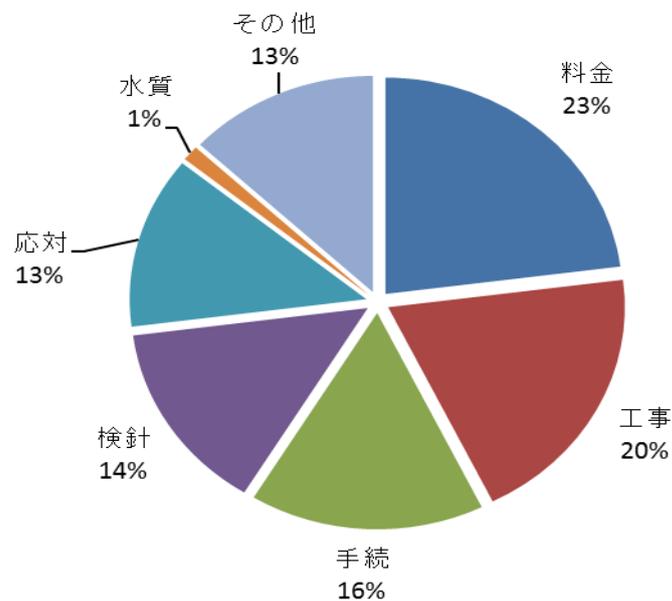


3 内容別受付割合

お客様の声を内容別にみると、「料金」が最も多く23%、次いで「工事」20%、「手続」16%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	275	420	131	182	124	19	116	1,267
要望	252	36	206	153	1	4	152	804
感謝	22	16	46	5	182	4	44	319
計	549	472	383	340	307	27	312	2,390



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) 各種発行物等への多言語対応について

【お客さまの声】

- ・外国のお客さま用に、印刷物なども多言語化してほしい。

【改善内容】

- ・お客さまへの投函、送付物のうち4種類の封筒について、3か国表記（英語・中国語・韓国語）にしました。
- ・「くらしのガイド」の英語版を新たに作成しました。
- ・当局のPR施設（水道歴史館、水の科学館）のパンフレットについて、英語版、中国語版、韓国語版を新たに作成しました。

(2) 窓口サービスの多言語対応について

【お客さまの声】

- ・営業所の窓口を様々な言語に対応できるよう整備してほしい。

【改善内容】

区部の営業所や多摩地区のサービスステーションに、多言語の翻訳アプリや筆談アプリを利用できるタブレット端末を導入し、窓口対応に活用できるよう整備しました。

2 お客さまからいただいた感謝の事例

(1) お客さまセンターの対応に対する感謝について

水が出なかったので、お客さまセンターに連絡した。お客さまセンターのオペレーターが対応してくれたことにより、水道局から訪問があり、無事解消した。ご丁寧に対応頂き喜んでいる。

(2) 断水時の対応に対する感謝について

断水で水道局の人が2人来てくれました。とても優しく親切に対応してくれ、嬉しかったです。介護を受けている為、ゆっくり話ができず、お礼も言えなかった為、電話しました。

(3) 検針員に対する感謝について

以前、漏水の件で、検針員からいつもと水量が違うが大丈夫かと声を掛けて頂いた。無事修理も済み、水量も少なくなった。お声掛けして頂けて大変感謝しています。

(4) 水道水の水質に対する感謝について

様々な場所でお水を飲んでいるが、引っ越して来た三鷹市ではカルキ臭がなく、とてもまろやか。日々おいしく飲んでいる。こんなに美味しい自治体は他になかった。ありがとうございます。

(5) 漏水工事に対する感謝について

板橋区仲宿で、1月に道路にヒビが入り、水が漏れた。

休みの日なので修理は無理だと近所では言っていたが、連絡して30分程度で現場に来て、てきぱきと、殆ど休むこともなく行動して数時間で補修できた。

作業は、水しぶきが掛からないようにベニヤ板等を置き、汚れを水で流し、削った道路も補修して何事もなかったような仕上がりだった。日本はすごいなと思った。

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、平成30年度の受付件数は前年度より117件減少しました。

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

(単位:件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
電子メール	2,659	3,328	3,211

2 ホームページ利用状況

平成30年度のホームページアクセス件数は、前年度より709,082件増加しました。

なお、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ました。

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

(単位:件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
ホームページアクセス	10,418,008	7,140,063	7,849,145

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。

平成30年度の水源地ダイヤル着信数は、前年度より56件減少しました。

水源地ダイヤル電話番号 03-3528-3900

(単位:件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
水源地ダイヤル着信数	1,522	892	836

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。
平成30年度は、開示請求件数は増加、情報提供件数は減少しました。

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	非開示	不存在等	
平成28年度	965	714	169	1	20	904
平成29年度	1,360	863	323	2	14	1,202
平成30年度	1,782	1,391	273	1	8	1,673

※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30年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	1,460	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	31	開示 又は 一部開示
積算単価表	32	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	17	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	12	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	非開示	不存在等	
平成28年度	11	1	2	0	8	11
平成29年度	3	0	1	0	2	3
平成30年度	4	2	1	1	0	4

3 工事設計書の情報提供状況

(単位:件)

	提供工事件数	閲覧件数
平成28年度	894	6,142
平成29年度	912	7,698
平成30年度	982	7,645

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30年度	区部	多摩	計
実施回数	68	22	90
相談件数	1,301	502	1,803

※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。