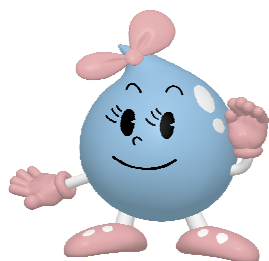


広聴のひろば



令和元年度



東京都水道局

目次

I	令和元年度に寄せられた「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	5
IV	情報公開	6
V	その他の広聴サービス	7

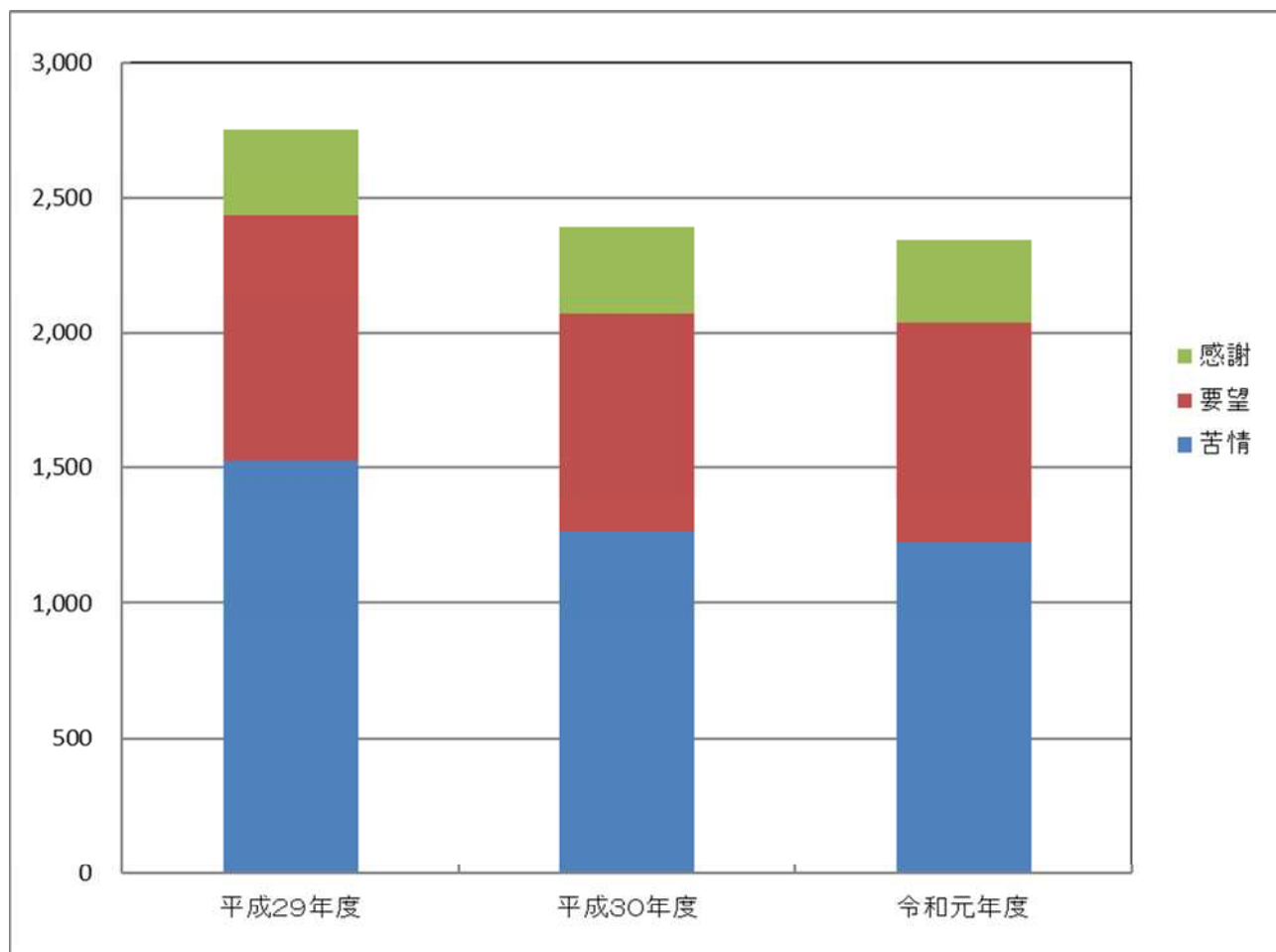
I 令和元年度に寄せられた「お客さまの声」

1 受付件数の推移

令和元年度に寄せられた「お客さまの声」（苦情、要望、感謝）は、合計で2,344件でした。この数字は、平成29年度に比べると約15%減となり、平成30年度と比べると約2%減となりました。

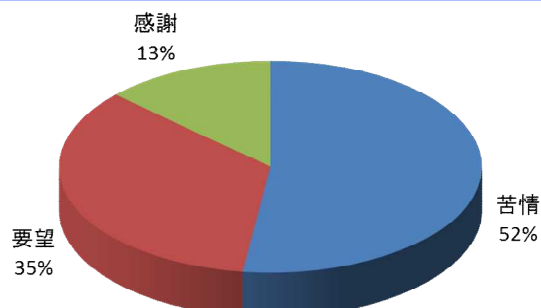
年度別受付件数 (単位: 件)

	苦情	要望	感謝	合計
平成29年度	1,525	908	321	2,754
平成30年度	1,267	804	319	2,390
令和元年度	1,221	817	306	2,344



2 区分別受付割合

令和元年度に寄せられた「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、それぞれ全体の52%と35%となっています。



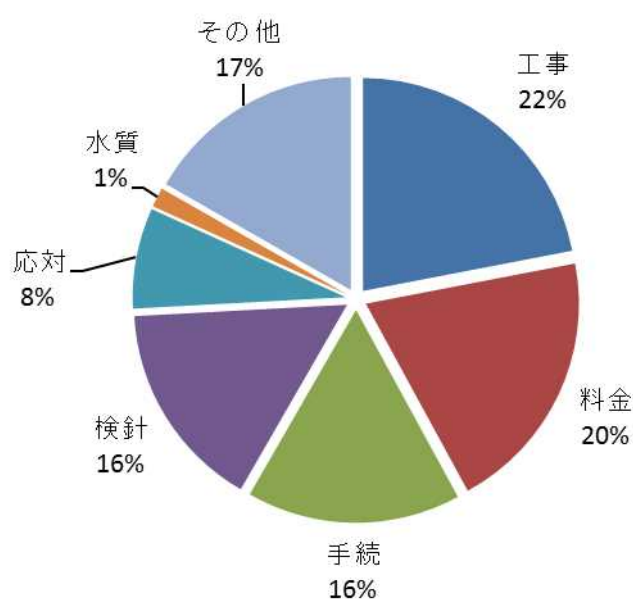
3 内容別受付割合

お客さまの声を内容別にみると、「工事」が最も多く22%、次いで「料金」20%、「手続」「検針」が各16%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	466	192	126	192	80	14	151	1,221
要 望	33	252	172	163	5	10	182	817
感 謝	16	27	83	16	94	11	59	306
計	515	471	381	371	179	35	392	2,344



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) スマートフォン決済の導入

【お客さまの声】

- ・水道料金の支払い手段が増えるととても便利でよい。
- ・キャッシュレスにより、払い忘れを防げる。

【改善内容】

- ・令和元年7月から水道料金・下水道料金の請求書での支払いに、新たにスマートフォン決済を導入しました。
- ・令和元年9月以降もスマートフォン決済を提供するサービスをさらに拡大しました。

(2) 水道使用開始申込セットの改善

【お客さまの声】

- ・入居時に水道局からもらう水道使用開始申込セットに同封されている冊子の記載に一部古い内容がある。
- ・冊子とホームページの内容が重複しているので、内容を見直してペーパーレス化を進めたほうがよい。

【改善内容】

- ・冊子「東京水読本」の内容のうち情報更新が予想されるものについては、QRコードを活用し、ホームページを案内することにより、最新の情報を確認していただけるよう工夫いたしました。
- ・また、同冊子を給水契約や災害時給水ステーションの情報なども集約したリーフレットに変更することにより、ペーパーレス化を推進しました。

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

電話で引っ越しの手続きをした際、お客さまセンターのオペレータの方が非常に感じが良く親切だった。電話もすぐつながるし、17時過ぎても手続きができてありがたい。

(2) 断水時の対応に対する感謝について

断水工事で誠意ある対応をしてくださったことに感謝を伝えたい。工事で断水になるとのことで心配になり施工業者に問合せをした。その際、ポリタンクで水を準備してくれたり、断水開始・終了時に連絡をしてくれた。担当者に丁寧な対応をしてもらい、とても気持ちがよかった。

(3) 水道水の水質に対する感謝について

水道水の水質基準とミネラルウォーターの成分規格について丁寧に教えていただき、「蛇口をひねったらいつでも安全な水が飲める」ということは特別なことだと感謝している。

(4) 悪質訪問販売の注意喚起に対する感謝について

過日、お客さまセンターへ不審な水道点検に関する訪問販売の件について、連絡をもらった。その後、水道局の職員の方がわざわざ来られて悪質訪問販売の件を親切に教えてくれた。また、地域に移動広報車で注意喚起等アナウンスしてもらった。いただいたチラシについては近所や知り合いにも分けてあげたいと思う。訪問、面談、アナウンスと対応していただき感謝とお礼を申しあげたい。

(5) 検針員に対する感謝について

水漏れの疑いがある旨ご指摘いただいた検針員にお礼を伝えて欲しい。その後トイレの漏水修理を工事店に依頼したところ、劣化によるものと判明した。修理後は以前より快適になった。定期検針時に漏水の可能性をご指摘してくれた検査員に対して、感謝を伝えたい。

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、令和元年度の受付件数は前年度より320件増加しました。

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

(単位:件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
電子メール	3,328	3,211	3,531

2 ホームページ利用状況

令和元年度のホームページアクセス件数は、前年度より18,414件増加しました。

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

(単位:件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ホームページアクセス	7,140,063	7,849,145	7,867,559

3 水源情報ダイヤル利用状況

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。

令和元年度の水源ダイヤル着信数は、前年度より284件減少しました。

水源情報ダイヤル電話番号 03-3528-3900

(単位:件)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
水源ダイヤル着信数	892	836	552

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。

令和元年度は、開示請求件数は減少、情報提供件数は増加しました。

1 公文書開示請求の利用状況及び処理状況

(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
令和元年度	1,178	739	420	2	5	1,166

※請求件数：お客さまから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（令和元年度）	件数	決定内容
土木・設備工事に係る工事設計書等	978	開示 又は 一部開示
業務委託契約に係る仕様書等	9	開示 又は 一部開示
積算単価表	44	開示 又は 一部開示
水道用地に関する用地管理図	8	開示 又は 一部開示
水道用地に接する境界確認書	3	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				
		開示	一部開示	非開示	不存在等	合計
平成29年度	3	0	1	0	2	3
平成30年度	4	2	1	1	0	4
令和元年度	0	0	0	0	0	0

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29年度	912	7,698
平成30年度	982	7,645
令和元年度	1,188	26,518

※令和元年8月からは「公文書情報公開システム」による閲覧に移行

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)

令和元年度	区部	多摩	計
実施回数	56	19	75
相談件数	1,394	508	1,902

※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。