

4 各施策の推進経過

1 広報活動

		25 年度	26 年度	27 年度
水道週間行事	PR行事来場者数 (24～27 は飲み比べ参加者数) (28～R1 は、アンケート回答者数)	13,769 人	10,404 人	10,516 人
	作品コンクール ポスター応募数	1,376 点	2,386 点	2,739 点
	作文応募数	1,108 点	1,127 点	1,100 点
水道施設見学会	親子見学会	326 人	308 人	301 人
	一般見学会	115 人	62 人	59 人
水道なんでも相談 (水道ふれあい月間を含む。)	区部 (実施回数及び相談件数)	98 所、2,192 件	96 所、970 件	87 所、837 件
	多摩 (実施回数及び相談件数)	25 所、149 件	24 所、468 件	29 所、485 件
水道出前講座	実施回数及び参加者数	14 回、517 人	6 所、456 人	7 所、661 人
水道キャラバン	学校キャラバン (実施校数及び人数)	1,255 校、89,954 人	1,256 校、88,902 人	1,269 校、88,127 人
	地域キャラバン (実施回数及び人数)	62 回、1,386 人	185 回、2,961 人	216 回、5,667 人
水道移動広報	実施回数	71 回	72 回	75 回
ホームページ	年間アクセス数	7,366,459 件	5,107,925 件	5,205,565 件
Twitter	ツイート数	413	557	658
	フォロワー数	35,538	38,328	44,442
Facebook	投稿数	－	55	106
	いいね！数	－	419	642
Instagram	投稿数	－	－	－
	フォロワー数	－	－	－
玉川上水ウォーキング	参加者数	雨天中止	89 人	84 人
東京都水道歴史館	年間来館者数	37,137 人	39,833 人	38,680 人
東京都水の科学館	年間来館者数	124,943 人	141,166 人	158,704 人
奥多摩 水と緑のふれあい館	年間来館者数	209,619 人	206,762 人	222,239 人
親子サポーター	登録数	2,250 人	2,570 人	2,476 人
広域広報	事業体数	7 事業体	8 事業体	8 事業体
	ポスター・チラシ作成数	48,860 枚	49,980 枚	50,185 枚
キャンペーン		秋・冬	秋・冬	秋・冬
広報用映像	電車内等 (街頭ビジョン)	2 社車内	2 社車内	1 社車内
水源ダイヤル		1,808 件	920 件	949 件

2 パンフレット、広報誌等の作成

東京の水道	発行部数	16,000 部	16,000 部	15,000 部
水道・くらしのガイド	発行部数	70,000 部	67,000 部	57,000 部
わたしたちの水道	発行部数	116,000 部	113,000 部	117,500 部
水道ニュース	年間発行回数	5 回	4 回	5 回
	1 回当たり発行部数	約 385 万部	約 370 万部	約 355 万部
水道局報	毎月発行部数	5,000 部	4,800 部	電子媒体配信
水道カレンダー	配布数	17,400 部	18,200 部	17,500 部

3 水道ふれあい月間

水道なんでも相談		35 回	42 回	40 回
----------	--	------	------	------

4 広聴活動

お客さまの声	苦情、要望、感謝 数	苦情 2,513 件 要望 1,214 件 感謝 266 件	苦情 2,340 件 要望 1,084 件 感謝 263 件	苦情 1,834 件 要望 976 件 感謝 216 件
お客さま調査	標本数、有効回収数	お客さま満足度調査 無作為抽出 一般家庭 3,600 標本 事業所 2,400 標本 有効回収数 3,241 標本	お客さま満足度調査 無作為抽出 一般家庭 3,600 標本 事業所 2,400 標本 有効回収数 3,230 標本	東京水道あんしん診断 お客さまアンケート 全数調査 有効回収数 13,362 標本
水道サポーター制度	サポーターの登録者数	－	－	－

28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
7,052 人	4,092 人	2,987 人	1,610 人	－	－
2,881 点	3,481 点	2,530 点	2,893 点	1388 点	1871 点
748 点	837 点	586 点	844 点	480 点	350 点
51 人	40 人	48 人	46 人	－	－
－	－	－	－	－	－
84 所、1,072 件	77 所、1,373 件	69 所、1,301 件	56 所、1,394 件	2 所、10 件	4 所、97 件
25 所、427 件	21 所、271 件	21 所、502 件	19 所、508 件	0 所、0 件	3 所、0 件
2 所、1,170 人	3 所、76 人	3 所、106 人	5 所、138 人	0 所、0 件	0 所、0 件
1,273 校、93,571 人	1,265 校、95,068 人	1,259 校、95,894 人	1,256 校 96,460 人	866 校 65,789 人	1,165 校、88,970 人
219 回、6,041 人	244 回、7,108 人	255 回、8,299 人	233 回 7,299 人	66 回 1,414 人	106 回、2,123 人
73 回	65 回	62 回	49 回	75 回	65 回
10,418,008 件	7,140,063 件	7,849,145	7,867,559	8,407,379	9,221,254
594	581	628	477	186	626
55,495	61,416	61,414	63,691	64,909	67,038
96	93	90	83	19	0
833	933	1034	1,139	1,322	0
47	48	89	49	3	0
315	364	507	706	836	0
76 人	雨天中止	49人	61 人	77 人（記念品配布数）	183 人（記念品配付数）
45,577 人	46,486 人	47,400 人	39,612 人	10,795 人	12,595 人
150,311 人	143,740 人	146,541 人	132,492 人	30,615 人	47,600 人
214,764 人	213,333 人	228,005人	187,087 人	132,613 人	104,419 人
1,388 人	1,316 人	1,365 人	1,069 人	713 人	399 人
8 事業体	8 事業体	8 事業体	8 事業体	8 事業体	8 事業体
50,530 枚	50,700 枚	41,330 枚	－	－	－
－	冬	冬	夏・秋	冬	－
2 社車内	2 社車内	2 社車内	1 社車内	1 社車内	1 社車内
1,522 件	892 件	836 件	552 件	512 件	351 件

14,000 部	13,300 部	11,400 部	8,000 部	8,500 部	6,000 部
56,000 部	56,000 部	日本語版：60,700 部 英語版：26,000 部	日本語版：30,000 部	26,000 部	－
119,500 部	119,600 部	120,300 部	120,400 部	118,900 部	120,158 部
－	－	－	－	－	－
－	－	－	－	－	－
電子媒体配信	電子媒体配信	電子媒体配信	電子媒体配信	電子媒体配信	電子媒体配信
17,800 部	16,430 部	16,600 部	12,400 部	11,100 部	10,250 部

41 回	39 回	39 回	37 回	0 回	0 回
------	------	------	------	-----	-----

苦情 1,640 件 要望 811 件 感謝 228 件	苦情 1,525 件 要望 908 件 感謝 321 件	苦情 1,267 件 要望 804 件 感謝 319 件	苦情 1,237 件 要望 833 件 感謝 308 件	苦情 1,646 件 要望 1,082 件 感謝 287 件	苦情 1,332 件 要望 847 件 感謝 303 件
東京水道あんしん診断 お客さまアンケート 全数調査 有効回収数 159,608 標本	東京水道あんしん診断 お客さまアンケート 全数調査 有効回収数 153,764 標本	東京水道あんしん診断 お客さまアンケート 全数調査 有効回収数 174,412 標本	東京水道あんしん診断 お客さまアンケート 全数調査 有効回収数 108,013 標本	－	東京の水道に関する お客さま意識調査 無作為抽出 一般家庭 7,400標本 事業所 3,600標本 有効回収数 4,293標本
－	－	－	－	－	51 人