

## 2 広聴活動

東京都水道局お客さまの声取扱要領に基づき、お客さまからの苦情・意見・要望等を窓口、電話、手紙、電子メール等により受け付け、局事業に反映させている。

お客さまの声窓口

令和4年度お客さまの声受付件数

(件)

|       |       |     |       |
|-------|-------|-----|-------|
| 苦 情   | 要 望   | 感 謝 | 合 計   |
| 1,739 | 1,183 | 494 | 3,416 |

お客さま調査

平成11年度から平成26年度までは、水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することにより、今後の水道事業運営及び次期経営計画策定の基礎資料とするために、「水道事業に対するお客さま満足度調査」を実施した。

平成27年度から令和元年度までは、全水道使用者約750万戸を対象とした東京水道あんしん診断において、漏水調査や水質調査とともにアンケート調査を行った。

平成29年3月からは、東京水道あんしん診断アンケートに御回答いただいたお客さまを対象に御意見や提案に至った経緯などをより詳細に把握させていただくため、職員が再度お客さまへ意見を聴取する声の掘下げを実施した。

令和3年度からは、水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握し、今後の水道事業運営の基礎資料とすることを目的として、東京の水道に関するお客さま意識調査を実施している。

<調査の概要>

■ 調査対象：  
東京都23区及び多摩地区の東京都水道局給水区域内で御契約のお客さまの中から無作為に抽出した7,400世帯及び3,600事業所

■ 調査方法：郵送法（インターネット回答併用）

■ 調査期間：令和4年10月27日～11月27日

水道サポーター制度

お客さまと当局職員が対話する双方向コミュニケーションを通じて、お客さまに水道事業に対する理解を深めていただくとともに、継続的にお客さまの声をお寄せいただくことで、事業運営に反映させることを目的とした水道サポーター制度を令和3年度に創設した。継続的な形で当局への意見・要望を受け付けるため、アンケート等を実施している。

震災対策をテーマに令和4年度までに累計14地域で水道サポーター交流会を実施した。また、令和4年度からは、お客さまの関心が高いテーマを新たに設け、令和4年度は「水質管理」をテーマに4回（うち追加開催1回）交流会を実施した。

令和4年度の交流会では、202名のサポーター登録を行い、水道サポーターは延べ253名となった。