

4 各施策の推進経過

1 広報活動

		平成 24 年度	25 年度	26 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)	8,719人	13,769人	10,404人
	作品コンクール ポスター応募数	1,654点	1,376点	2,386点
	作文応募数	1,596点	1,108点	1,127点
水道施設見学会	親子見学会	439人	326人	308人
	一般見学会	336人	115人	62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)	108所、2,130件	98所、2,192件	96所、970件
	多摩 (実施回数及び相談件数)	37所、256件	25所、149件	24所、468件
水道出前講座	実施回数及び参加者数	24回、1,069人	14回、517人	6所、456人
水道キャラバン	学校キャラバン (実施校数及び人数)	1,222校、87,195人	1,255校、89,954人	1,256校、88,902人
	地域キャラバン (実施回数及び人数)	8回、249人	62回、1,386人	185回、2,961人
水道移動広報	実施回数	78回	71回	72回
ホームページ	年間アクセス数	4,641,211件	7,366,459件	5,107,925件
Twitter	ツイート数	367	413	557
	フォロワー数	25,473	35,538	38,328
Facebook	投稿数	-	-	55
	いいね!数	-	-	419
Instagram	投稿数	-	-	-
		-	-	-
玉川上水ウォーキング	参加者数	95人	雨天中止	89人
東京都水道歴史館	年間来館者数	40,004人	37,137人	39,833人
東京都水の科学館	年間来館者数	122,309人	124,943人	141,166人
奥多摩 水と緑のふれあい館	年間来館者数	198,815人	209,619人	206,762人
親子サポーター	登録数	2,057人	2,250人	2,570人
広域広報	事業体数	7事業体	7事業体	8事業体
	ポスター・チラシ作成数	49,820枚	48,860枚	49,980枚
キャンペーン		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	2社車内
水源ダイヤル		1,482件	1,808件	920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	16,000部
水道・くらしのガイド	発行部数	64,000部	70,000部	67,000部
わたしたちの水道	発行部数	118,000部	116,000部	113,000部
水道ニュース	年間発行回数	4回	5回	4回
	1回当たり発行部数	約387万部	約385万部	約370万部
水道局報	毎月発行部数	5,000部	5,000部	4,800部
水道カレンダー	配布数	17,600部	17,400部	18,200部

3 水道ふれあい月間

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

4 広聴活動

お客さまの声	苦情、要望、感謝 数	苦情 3,081件 要望 1,564件 感謝 254件	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
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 3,610 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 3,241 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

27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
10,516人	7,052人	4,092人	2,987人	1,610人	-
2,739点	2,881点	3,481点	2,530点	2,893点	1388点
1,100点	748点	837点	586点	844点	480点
301人	51人	40人	48人	46人	-
59人	-	-	-	-	-
87所、837件	84所、1,072件	77所、1,373件	69所、1,301件	56所、1,394件	2所、10件
29所、485件	25所、427件	21所、271件	21所、502件	19所、508件	0所、0件
7所、661人	2所、1,170人	3所、76人	3所、106人	5所、138人	0所、0件
1,269校、88,127人	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
216回、5,667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
75回	73回	65回	62回	49回	75回
5,205,565件	10,418,008件	7,140,063件	7,849,145	7,867,559	8,407,379
658	594	581	628	477	186
44,442	55,495	61,416	61,414	63,691	64,909
106	96	93	90	83	19
642	833	933	1034	1,139	1,322
-	47	48	89	49	3
-	315	364	507	706	836
84人	76人	雨天中止	(浄水部)	61人	77人(記念品配布数)
38,680人	45,577人	46,486人	47,400人	39,612人	10,795人
158,704人	150,311人	143,740人	146,541人	132,492人	30,615人
222,239人	214,764人	213,333人	(浄水部)	187,087人	132,613人
2476人	1,388人	1,316人	1,365人	1,069人	713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
50,185枚	50,530枚	50,700枚	41,330枚	-	-
秋・冬	-	冬	冬	夏・秋	冬
1社車内	2社車内	2社車内	2社車内	1社車内	1社車内
949件	1,522件	892件	836件	552件	512件

15,000部	14,000部	13,300部	11,400部	8,000部	8,500部
57,000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
117,500部	119,500部	119,600部	120,300部	120,400部	118,900部
5回	-	-	-	-	-
約355万部	-	-	-	-	-
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
17,500部	17,800部	16,430部	16,600部	12,400部	11,100部

40回	41回	39回	39回	37回	0回
-----	-----	-----	-----	-----	----

苦情 1,834件 要望 976件 感謝 216件	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
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	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	-