

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成28年10月分）

◆受付件数と区分

（単位：件）

提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
5	19	124	56	0	110,773	0	110,977

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（9件）

【問合せ】

<漏水>

道路からジャバジャバ水が出ています。分かりづらい場所ですが、建設中の老人ホームの脇の細い道に入って行けばわかります。

（対応）

このたびは漏水について、情報をいただきありがとうございました。
本日の午前中に現地調査をしたところ、近所のお客さまが所有している給水管の漏水であり、お客さまの方で修理を完了していました。今回の情報提供について、改めて感謝申し上げます。ありがとうございました。

<断水>

家が朝方からずっと断水しています。至急対応をお願いいたします。

（対応）

水道局より管理会社さまに確認しましたところ、昨日の工事による断水に伴う作業からポンプが自動復旧しないため断水になっている模様とのことです。マンション管理会社が既に対応中であることを確認しております。詳細につきましては、大変お手数をおかけしますが、管理会社に確認をしていただくようお願いいたします。

<渇水>

利根川水系ダムの貯水量を毎日何回も見ています。最近よく雨が降るので見ていなかったら、貯水量がすごく減ったようです。これはなぜでしょうか。満杯でもないのに放水しているのはなぜでしょうか。教えてください。

（対応）

利根川水系及び荒川水系のダムは、東京都水道局ではなく、国及び水資源機構が管理を行っており、東京都水道局のホームページの数値は、これらのデータに基づくものです。
このため、大変恐れ入りますが、ダム管理の詳細は国及び水資源機構にお問い合わせいただくようお願いいたします。

なお、参考までに、10月以降に貯水率が低下した要因をお伝えいたします。
利根川・荒川水系のダムは、治水と利水を目的とする多目的ダムとなっており、毎年7月1日から9月30日までの期間、洪水発生に備えてダムの一部容量を確保するため、利水で使用する貯水容量を一部制限します。

10月以降はこの制限が解除され、通常の運用に戻るため、ダムの貯水容量が洪水期時よりも大きくなり、結果として、貯水率が計算上低下します。(同じ貯水量でも、9月と10月では、10月の方が貯水率は低くなります。)

<東京水道あんしん診断>

こんにちは。昨日、「東京水道あんしん診断」を行っていただきましたが、何故、これまで実施していなかった水道の基本機能のチェックが必要なのか、わかりません。東京都の水道は世界一のサービスと啓蒙されていますので、診断内容が「残留塩素」とか「目視」とか、開発途上国で行わなければならぬような項目のチェックでどんな「あんしん」が得られるのか教えていただきたいです。

(対応)

水道局では、全てのお客さまに安全でおいしい水道水を実感して頂けるように情報発信することが必要であるという理由から、東京水道あんしん診断を実施しております。水質調査の内容は外観調査・残留塩素濃度調査・電気伝導率調査の3点を調査しており、それぞれ調査する理由については、以下のとおりです。

1点目の外観調査では、普段あまり観察することが少ないと思われる水道水の外観に異物の混入等の異常がないかをお客さまと共に確認させていただいております。

2点目の残留塩素についてですが、水道水には伝染病などの病原菌から守ることを目的として塩素注入が水道法で義務付けられています。その塩素の効果を表す残留塩素濃度を測定し、水道法で定められた0.1~1.0mg/Lが検出されるかを確認しております。

3点目の電気伝導率とは水道水がどの程度、電気を通すかを数値で表したもので、水道水の電気伝導率はある一定の値に収まります。この値を測定することで、水道水以外の混入が無いかを確認することができ、安全であることを実感していただいております。

この3点についてお客さま立ち合いのもと確認することで、使用している水道水に異常がないことを確認し、安全でおいしい水がお客さまのもとに届いていることを実感していただき、今後も安心して東京の水道水を飲んでいただきたいと考えております。

【苦情・要望】

<工事>

水道工事を行っている業者の運搬トラックが近所の小学校近くで信号無視をしていました。児童の下校時間帯で大変に危険な行為なので注意して下さい。

(対応)

この度は当局工事において、ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました件につきまして、受注者及びトラック運転手に対し、厳重に注意し、交通法規を遵守し歩行者・自転車等、第三者の安全を最優先した運転を心掛けるよう指導をいたしました。

今後このようなことがないように、適切に工事の監督・指導を行い、安全第一で工事を進めてまいります。

<工事>

小学校付近で水道工事を行っていると思いますが、工事区間を通過中に小学校前の信号が赤になり、本来ですと交通整理員の方が止めるのが普通なのですが、赤信号でも車を止めず進めていました。通過中、整理員を見ると頭上の信号を見ていませんでしたので見落としと思いますが、赤信号で通過できるのは矢印表記信号機か警察官の手信号のみです。このような行為は重大事故に繋がる恐れがありますので、全整理員に厳重注意・指導が必要ですのでお願い致します。

(対応)

当該工事では、黄色信号で車両を停車するよう誘導をしていましたが、お急ぎの車両に対する停車誘導のタイミングが合わず、赤信号で通ってしまった場合があります。

ご指摘いただいた通り、車両の誘導方法として不適切ですので、受注者及び整理員に厳重注意するとともに、今後このようなことがないように再発防止に向けて当局から厳しく指導致しました。

<工事>

水道管耐震化工事では、歩道を掘削し施工がされています。施工完了時、一時的に簡易アスファルト舗装がされています。車イスの障害者やカートを押して歩行する方々は、舗装の凹凸箇所が多く、まともに通行出来ません。小学校の向かい側の歩道は、特にひどいです。水道局様で現地を車イスに乗って、通行してみてください。場所によっては、三角コーンが置かれ道幅が狭くなっています。近くに大きな病院がある事を考慮して、例え簡易舗装でも、誰もが通行出来るかを考慮して工事を施工して頂けないでしょうか。とにかく、現地を確認して下さい。

(対応)

お問い合わせをいただきました件について、現地を確認いたしました。原因といたしましては、仮舗装の目地が、複数あることにより歩道が凸凹していると考えられます。車いす等を使用して通行される方々に配慮が足りなかったことを深くお詫びいたします。施工業者に指示を行い、夜間作業で手直しをさせていただきます。

また、本復旧につきましては12月を予定しております。今後とも水道工事に対してご理解、ご協力を賜りますようよろしくお願いいたします。

<接遇>

本日料金支払いの為に開店時間の8:30に水道局に伺いましたが、まだ開店されておらず結局8:40に従業員の方々が扉など開けに来られましたが、待っていた私や業者の方になんの一言もなく中に戻って行きました。料金の支払いの際も機械的で朝から不愉快な気分です。もう少しお客さんとの窓口になっている自覚と働く上で最低限の時間を守るという事を学んでもらいたいです。

(対応)

この度は、お客さまにご不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。お客さまへ謝罪の電話をするも連絡が取れなかったため、当日夜に現地へ謝罪のお手紙を投函いたしました。その後お客さまと連絡が取れ、ご不快な思いをおかけしたことについて、深くお詫びしたところ、「今後は気をつけてください」とのことです。局では、基本的な接遇対応について、改めて徹底周知を行いました。

<料金>

水道料金口座振替を楽天銀行からも決済できるようにしてください。お客さま窓口で聞いたところ、楽天銀行は対応していないのでクレカで決済と提案されましたが、都は、クレカ決済よりも口座振替料金を低く設定し、インセンティブを持たせています。ネット銀行からの振替にもっと柔軟に対応して下さい。不便です。

(対応)

銀行が東京都水道局の水道料金を取り扱うためには、収納取扱金融機関の指定を受ける必要があります。

この指定については、銀行から申請することになっております。また、収納取扱金融機関の指定を受けた各銀行には、口座振替だけでなく、銀行窓口での収納業務（請求書でのお支払）も行っていていただいております。ネット銀行は店舗を持たないため窓口での収納業務を行っておらず、現状では指定が困難です。今後も社会情勢の動向を注視し、お客さまの意見に傾けつつ、サービス向上に努めてまいります。