

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成28年12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	14	140	64	0	107,619	0	107,842

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（7件）

【問合せ】

<受付>

引越連絡帳で手続きが出来ません。どうすればよいでしょうか。

（対応）

引越れんらく帳は、東京電力エナジーパートナー株式会社が提供しているサービスとなっております。そのため、当該サービスのお手続き方法につきましては、東京電力エナジーパートナー株式会社へお問い合わせくださいますよう、よろしく願いいたします。

<手続>

マイネットパスワードの通知をはがきではなく、メールなどネット上の手続きで完結する方法にしていだけませんか。目的はクレジットカードの変更なのですが、手続きの煩雑さやはがきの紛失など諸事情で3か月ほど手続きできていません。電気・ガスはネット手続きのみで即日完了できました。ご検討お願いします。

（対応）

この度は御不便をおかけしまして、大変申し訳ございません。東京水道マイネットのご利用に必要な「お客さまID」はメールで、「パスワード」については、水道ご使用場所や料金請求先にハガキにて別送することで第三者によるなりすまし利用を防止しております。しかしながら、お客さまから頂いた貴重なご意見を、さらなる有用なサービス提供の参考にさせて頂きたく存じます。

なお、クレジットカードの変更につきましては、東京水道マイネットご登録後にWeb上でお手続き可能でございます（会員専用メニューの「各種申込」⇒「クレジットカード払いのお申込み」へ進んでいただき、必要事項をご入力ください。）何卒宜しく願い申し上げます。

【苦情・要望】

<工事>

交差点近くで、歩道に点字ブロック板を貼り付ける工事をされていたようですが、休憩時間であろう 12 時台に、その場所には誰も居ませんでした。点字ブロックを貼り付けなければいけないような歩道で施工をされているのであれば、1 秒たりとも、誰かしらその現場に張り付き、第三者の安全を確保するべきではないのでしょうか。横断歩道の手前部分です。以後、現場から離れることが無いようにして頂けないでしょうか。

(対応)

御指摘いただきました交通誘導員の配置について、現場状況等を確認しましたので御説明いたします。施工箇所を移動した際、設置した点字ブロックを保安帯（カラーコーンとコーンバー）にて囲み養生を行っていましたが、交通誘導員については移動先の施工箇所に 2 名とも配置させていたため、横断歩道手前の点字ブロック養生部分については、無人の状態となってしまいました。

お客さまの御指摘を真摯に受け止め、歩行者の安全が確保されるまで、交通誘導員を配置させることを管内受注者へ周知徹底します。今後とも水道工事に対して、御理解、御協力を賜りますようよろしくお願いいたします。

<工事>

工事の工程表を事前にもってくると言ったのもってこない、前日に工事はしないという約束をしたのに、約束をやぶって始める、当日に苦情をいっても直ぐにはやめられないとって続ける。酷すぎます。約束した意味がないです。すぐに工事はやめられないという理由で続行するのであれば、やったもの勝ちで約束した意味がないです。

(対応)

この度は、当局の工事の騒音・振動により、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。また、工程、施工箇所について、説明に不十分な点があり、誠に申し訳ございませんでした。今後の工事内容につきましては、工事監督員から、事前に工程表をお配りさせていただくとともに、お客さまとの事前の打ち合わせどおりに作業が行われるよう管理・指導を徹底してまいります。工事に際して何かと御迷惑をおかけすると思っておりますが、御理解御協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

<工事>

道路は凸凹、覆工板はガタガタで音鳴りがする。いくら仮舗装とは言え あまりにもお粗末すぎる。なぜ業者に任せっきりで水道局の者が立ち会い監視や指導をしないのかも問題であり不思議に思う。工事の責任者は作業中 カン高い声で怒鳴り声をしょっちゅうあげている。重機等の騒音は仕方がないにしろ、その他すべての面において住民に対する配慮が微塵も感じられない。新年、こんな道路では良い年を迎えられないのでそれなりの復旧を願う。ならびに水道局及び施工業者の意識の改善を切に希望する。

(対応)

この度の水道工事に際しましては、御不便、御迷惑をおかけしましたことについて、深くお詫び申し上げます。

日頃より、近隣のお客さまに御迷惑をおかけする恐れのある騒音や振動等について再三注意喚起し、時に改善を指示してまいりましたが、改めて受注者に対し厳重に注意を行うとともに近隣のお客さまへの配慮をより一層努力するよう文書にて指示し、改善を図ってまいります。路面の凸凹についてですが、今月中に覆工板をできる限り撤去し、仮舗装工事をする予定です。また、本工事は来年2月で終了ですが、その間再びお客さまに御迷惑をおかけするようなことがないように指導を徹底してまいります。

<あんしん診断>

アパートに住んでいるが、簡易診断されて漏水や水質に問題があったとして、オーナーが対応するしかないのに入居者にどうしろというのでしょうか。時間枠を土曜の9時から12時としておいてドアホンは10時40分に3コールが2回だけ、こちらが作業中の手を止めて対応に出るまでも待たずにコールを切るなど意味が分からない。どれだけ回って、どれだけ対応してもらえらるつもりだったのか知らないが、やる気の無さしか伝わってこない。こんな事業に予算が使われていると思うと腹立たしい。3時間も在宅するように依頼することは適当だったのでしょうか。

(対応)

この度は、東京水道あんしん診断について、お客さまに不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。お客さまから御指摘いただきました点についてご説明いたします。

○東京水道あんしん診断を実施する目的

お客さまの御指摘の通り、漏水や水質に問題がないかを調べる場合、集合住宅では大家様、あるいは管理会社さまが対応することになります。「東京水道あんしん診断」では、漏水調査を通じてお客さまに漏水の確認方法をお伝えし、水質調査を通じて、水質が基準値以内に収まっている水道水を確認していただき、おいしい水道水が届いていることをお伝えするため、お客さま一人一人のお宅へ訪問をしております。何卒御理解くださいますようお願いいたします。

○訪問方法について

様々なお客さまの声を参考に、当局から委託業者には、少なくともインターホンを2回押し、ドアの前で待機し、それでも在宅を確認できない場合、不在とするように指示しております。今回のように作業中でお出になることができない場合等は、誠にお手数をおかけして申し訳ございませんが、再度訪問日時の調整をさせていただいております。

○診断時間帯について

東京水道あんしん診断は、1件あたり10分程度を想定しておりますがお客さま対応の状況によって、診断時間が前後することを考慮して、診断時間帯に幅を持たせております。今後も東京都の水道事業への御理解と御協力をどうぞよろしくお願いいたします。

【感謝】

<工事>

自宅周辺で、水道管の交換工事を行っていた工事業者がとても優良だと感じたので連絡させていただきました。私は子連れで、ベビーカーを押して付近を通ることが多かったのですが、いつも危なくないように丁寧に誘導し、重機を止めてもくれました。また、2歳の息子が工事に興味津々ですと、あれこれ説明もしてくれて、とても親切にいただきました。工事期間は長期間でしたが、いつもテキパキと作業をしていて、見ていて気持ちよかったです。任せていてとても安心だと感じました。

(対応)

この度は、御丁寧なメールを頂き、誠にありがとうございました。

水道局では、常日頃から都民ファーストの視点に立ち、近隣の皆様に御迷惑をかけないよう施工業者共々、安全第一で工事を施工していますが、この度の御丁寧なメールに際しまして、少しでもそのことが皆様に伝わったことが嬉しく思っております。また、何か問題点等ございましたら御一報頂ければ、直ちに改善いたします。

なお、この工事は平成29年3月頃まで続く予定ですが、皆様に御迷惑をおかけしないように、工事を進めてまいりますので、何卒御協力のほど宜しくお願い致します。