

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成29年2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
3	16	126	81	0	110,607	0	110,833

◆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>

東京水道マイネットにログインしたのですが、去年一年分の水道料金が一覧で見られるページはないのでしょうか。

（対応）

過去の水道料金の実績は、東京水道マイネットにログインし、「使用実績情報照会」メニューを選択いただきますと、下方に水道使用量と水道料金・下水道料金が記載された表が表示されますので、こちらを御参照下さい。

なお、最大過去4年分の実績を御確認いただくことができます。

<受付>

ネットにて今年度の水道料金の確認をしたいので、東京水道マイネットの新規登録の手続きをしました。

しかし、自宅の郵便番号を入力しても該当なしと出て、市町村を選択する画面でも武蔵野市がありません。

（対応）

武蔵野市の水道事業は、武蔵野市が運営しており、東京都水道局の管轄外となります。

このため、武蔵野市在住の方は、東京水道マイネットのサービスをご利用いただけません。武蔵野市水道部へお問い合わせくださいますようお願いいたします。

<メータ交換>

今日突然、「水道メータの取り換えで、水道が止まります。」と訪問がありましたが、手が塞がっていたため、インターホン越しで対応し、すぐに終わったとの連絡がありました。HPで調べたところ、8年に1回の交換のようです。立会もしませんでしたので、業者の顔も名前も分かりませんが、問題はないのですよね。

(対応)

水道メータには有効期限(8年程度)があります。このことから、当局では、8年に1回程度の割合で新たな水道メータに交換する作業を行っております。

通常、メータ交換作業の完了後に「メータ取替え終了のお知らせ」(お客さまのお名前や取付・取り外した水道メータの新旧指針値が記載されたもの)を投函しております。

このようなチラシが投函されていれば、メータ交換作業と思われます。御不明な点等がありましたら、作業日時等の詳細を確認いたしますので、御連絡ください。

<水圧>

隣家が風呂場で水道を使用すると、我が家の風呂場の水道の出が悪くなり、大体半分の水量になります。隣家が風呂場にはいない時間に急いで風呂場を使用しているため、家族皆が無理をして過ごしています。

(対応)

出水不良の原因は各戸の配管状況等により異なるため、一般的な回答はできませんが、申し出いただければ水道局から調査に伺うことが可能です。調査を御希望の際は、お客さまセンターへ御連絡ください。

<その他>

狭山湖でドローンを飛ばすにあたり申請が必要と知りましたのでこちらに連絡させていただきました。申請する場合どのような手続きまたは書類が必要なのか御教示いただけますでしょうか。

(対応)

水道局敷地内でのドローン飛行については、管理の都合上一切認めておりません。大変申し訳ございませんが、御理解いただきますようよろしくお願いいたします。

【苦情・要望】

＜断水＞

断水のお知らせが入ったのが2月21日。断水実施が22日夜。急過ぎて困ります。チラシの配布開始も20日からとありますが、せめて1週間前くらいに配布して貰えないでしょうか。

（対応）

このたびは、「断水のお知らせ」ビラが工事前日の21日となり、お客さまに御迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。

当初、断水地域の関係者と調整した結果、住宅掲示板に「工事のお知らせ」を掲示する予定でしたが、急きょ予定が変更となり、全世帯へ「断水のお知らせ」ビラを配布することになりました。その結果、ビラの用意等に時間がかかり、お客さまの手元に「断水のお知らせ」ビラが届くのが遅くなってしまいました。

通常、断水を伴うような工事では、一週間前から、遅くとも四日前までには、「断水のお知らせ」ビラを配布するようにしております。

今後、今回のようなことがないよう、関係部署等と余裕を持った事前の工事準備に心掛けていきたい考えます。

【感謝】

＜東京水道あんしん診断＞

水道局のアンケートに回答し、景品が当選して今日届きました。ありがとうございます。早速使わせていただきます。

（対応）

この度は東京水道あんしん診断及びお客さまアンケートに御協力いただき誠にありがとうございます。いただいたアンケートの回答は、サービスの向上など当局事業の施策反映に活用させていただきます。