

水道局都民の声窓口寄せられた都民の声（平成30年4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
0	20	118	59	0	123,678	0	123,875

◆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】

<仮想通貨>

料金の支払い方法として仮想通貨(ビットコイン)の採用は将来的にありますか？また、現状不可能だとするならば法令上の根拠は何かありますか？

（対応）

東京都の水道料金は、東京都給水条例（昭和33年4月1日条例第41号）により、日本の「円」を単位として定めており、日本の「円」以外でのお支払いは受け付けておりません。

また、現時点で仮想通貨の取り扱いの予定はありません。

お客さまからのご意見につきましては、今後の事業運営の参考とさせていただきます。

<耐震化工事>

水道管耐震化工事の計画を、お教え願います。

（対応）

お客さま宅へ供給している前面道路の水道管については、すでに耐震化工事が完了しています。

なお、水道局では震災時においても、断水被害を最小限にとどめ、可能な限り給水を確保していくとともに、被災した場合においても復旧日数を短縮し、平常の都民生活への早期回復を目的として、水道管の耐震継手化工事を進めています。

この耐震継手化工事により、平常給水までの復旧日数見込みを、平成26年度末時点の27日から平成37年度までに16日以内に短縮させるという目標に向けて積極的に取り組んでいます。

また、実施にあたっては、首都中枢機関、緊急医療機関、避難所、主要な駅、大規模救出救助活動拠点、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会会場等の重要施設への供給ルートについて、より一層優先的に管路の耐震継手化を進めます。

<水質>

水道の水がしょっぱいのですが、のんでも大丈夫ですか？急になってしまい、困ってま  
す。

(対応)

浄水場で作った水道水は、職員が毎日においと味の確認をしており、現在味についての  
異常は確認されておられません。

しばらく水を流しても異常が改善されない場合は、味の異常について当局で水質検査を  
行うことが可能ですので、下記の水道局お客さまセンターまでその旨をご連絡ください。

○水道局お客さまセンターの電話番号

(区部) 03-5326-1100 (多摩) 0570-091-100 <お引越し、ご契約の変更>

(区部) 03-5326-1101 (多摩) 0570-091-101 <料金、漏水修繕、その他のご用件>

<請求書>

3月3日に新しく東京に引っ越して来て今に至るのですが、未だに3月分の請求書が送  
られてきていません。未納扱いになっていないか不安です。

(対応)

水道メータの検針は2ヶ月に1回となっており、請求も2ヶ月に1回となっております。  
お客さまのお宅につきましては、定期検針の基準日は偶数月の22日(休日等により前後  
することもございます。)となっており、3月分の請求はまだ行っておりません。4月下旬  
に検針を行い、請求書を送付させていただく予定となっておりますので、よろしくお願  
いします。

【要望】

<景観>

三鷹市下連雀・武蔵野市御殿山の間を流れる玉川上水沿いの樹木について、赤や青色の  
ガムテープが巻きつけられ、伐採や剪定のマークにされているようです。赤色テープが巻  
かれて1年近くそのまま伐採されずに残る樹木や、剪定完了後も青色テープが巻かれたま  
まの樹木が見当たります。上水沿いは観光客も多いので、早めに伐採・剪定の完了や用済  
後のテープ剥がしをお願いしたいです。

(対応)

現地を確認したところ、テープの存在を確認いたしました。現在、管理に不必要なもの  
は剥がす作業を進めています。

ご連絡いただきありがとうございました。

## 【苦情】

### <工事>

道路工事にて片側通行はいいですが、優先方向や一時停止など無視してガードマンが指示していて、説明を求めたら横柄な態度を取りました。ただでさえ地元住民は迷惑しているので、対応願います。水道サービスが来ていますが、居るだけでしょうか？

### (対応)

当現場では、片側交互通行を実施しており、交通誘導員を配置して誘導していることを確認いたしましたが、その交通誘導におきまして、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

交通誘導員につきまして、当局と東京水道サービス（株）が連携して工事施工業者に対して安全第一並びに丁寧な案内をするよう指導いたします。

また、定期的にパトロールを実施し、その都度指導を徹底してまいります。

この他にも施工中の騒音・粉塵等、ご迷惑やご不便をお掛けいたしますが、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

## 【感謝】

### <あんしん診断>

この度は「東京水道あんしん診断」アンケートで当選させていただき、どうもありがとうございました。もう落選してしまったとばかり思っていたので、喜びもひとしおです。これからも「水道」がいつも、どこでも「飲水道」であることを感謝しつつ、将来、ダムにも見学へ行ってみたいです。今後も水道局皆様のご活躍を祈念いたしております。先ずは御礼まで。