

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（平成30年6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	38	130	68	0	122,897	0	123,133

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（6件）

【問合せ】

<水質>

不動産からは人体に害はないと説明されましたが、手も洗えないぐらいの茶色い水が出ています。どちらに調査依頼すれば良いのでしょうか？

（対応）

茶色い水がでるとのことですが、水道水に由来する原因としては、建物の管の老朽化等により鉄さびなどが混ざっている可能性があります。

また、建物に受水槽が取り付けられている場合、受水槽の衛生的管理が行き届いていないという可能性があります。

建物管理者には、受水槽の衛生的管理の義務又は努力義務がありますので、一度、建物管理者さまに管理状況を確認していただければと存じます。

受水槽がない場合で、茶色い水が継続して出るときは、水道局で水質検査を行うことも可能ですので、ご希望の際は、水道局お客さまセンターまでご連絡ください。

○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>

<水質>

水道水に含まれるミネラルについての質問です。

水道水を蒸発乾固すると、白い粉のようなものがわずかに残ります。「これは水道水にカルシウム、ナトリウム、マグネシウムなどのミネラルが含まれているからです」と説明されます。

- (1) 水道水に含まれているときは目に見えないので、イオンの状態ですか？
- (2) 蒸発乾固して出てきた白い粉は金属ではないので、炭酸カルシウム、炭酸ナトリウム、炭酸マグネシウムなどの炭酸塩ですか？
- (3) もし上記の通りだとすると、水道水中に含まれている二酸化炭素と熱によって化学変化したと理解していいですか？

(対応)

- (1) カルシウムなどのミネラルはほぼ全てがイオンの状態で水に溶けています。そのため、水道水に含まれている時には目でみることはできません。
- (2) 水道水にカルシウムやマグネシウムなどが含まれるため、炭酸カルシウムなどが析出したと考えられます。
- (3) 水道水中にはカルシウムイオンなどの金属イオンの他に炭酸イオンも含まれます。そのため、水が徐々に乾燥し、水分が少なくなる過程で炭酸カルシウムなどが析出したと考えられます。

<東京水道あんしん診断>

あんしん水質検査の事前の案内でのお知らせの際は、インターホンから直接の説明を基本としていますか？ 不在の時に投函されたらしく、来訪者もいたようだったので、水道局の人かな？と思ったので質問しました。

(対応)

「東京水道あんしん診断」における事前の案内でのお知らせは、インターホン等を使わず、文書の投函のみを行っております。

また、ご不在等で診断をお受けいただくことができなかった場合は、再訪問を承っておりますので、その際は東京水道あんしん診断相談室までお申し付けください。

○東京水道あんしん診断相談室の電話番号

(区部) 03-5638-7555 (多摩) 042-580-1333

## 【苦情】

### <断水>

今日の23時頃急に断水しました。

中野区に住むものです。

近くで工事をしていたので確認すると、朝5時まで断水するの事を伝えられました。近隣の家には、ポスティングで知らせたとおっしゃっていましたが、私は見た覚えがありません。

住民にとって、断水は非常に重要なことです。

お風呂にも入れなくなります。食事の準備片付けもできません。

もう少し丁寧に、きちんとお知らせしていただけないでしょうか。

ポスティングは他の郵便と混ざって気がつかない他人がほとんどだと思います。

もう少し周知させる方法を考えてください。

### (対応)

このたびは、中野区での漏水修理工事に伴う断水作業で大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

今回の断水作業に伴い、「断水のお知らせビラ」を各戸に配布させていただきましたが、結果的にお客さまのお手元に届かず、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

今後は、集合住宅におきましては建物の掲示板へのお知らせビラの掲示、戸建て住宅につきましては配布方法の工夫等を検討し、お客さまにご迷惑をおかけしないよう対応していきますので、ご理解ご協力をお願い申し上げます。

## 【感謝】

### <水質>

立川で水道水とミネラル水飲み比べアンケートに参加しました。どちらかわからないくらい美味しい水道水に感動しました！技術の進歩もあるかと思いますが、皆様のご研究とご努力の上に世界一安全でおいしいお水を供給していただき心より感謝申し上げます。

【参考：海外のお客さまからの声】

<海外事業>

Thank you very much for contributing Water Distribution System in our place, Thirimingalar Street, Highland Avenue (Kone Myint Yeik Tha), 7 mile, Mayangone Township. Myanmar, really appreciated your kind support. I just check the pipe-line and meter and found that water is coming out and meter is working perfectly. Thank you.

If there any inconvenience issues caused by some local people, I do apology for and on behalf of them. Please kindly ignore them.

The Professional, the TV program which is broadcast by NHK is one of my favorite among the programs, and I have known you through NHK. Again, Thank you very much for taking time in Myanmar.

(日本語訳)

私共の居住区であるマヤンゴン地区7マイル、ハイランドアヴェニュー(コンミンエクタ)ティリミンガラー通りの配水管網の改善に寄与していただき、またそのご支援に対して感謝致しております。布設頂いた配水管と水道メータを見せて頂きましたが、水は良好に流れ水道メータも完璧に作動していることを確認致しました。ありがとうございます。

万が一、近隣の住民に起因した問題で何かご不便をおかけしている事がありましたら、彼らに代わって心よりお詫びを申し上げますので、ご放念頂きますようお願い申し上げます。

NHKの「プロフェッショナル」は私の大好きな番組のひとつで、この番組を通して知りました。改めて、ミャンマーでお時間を使って頂いている事に対して感謝申し上げます。