

## 水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和3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	21	116	71	0	123,380	0	123,588

### ◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（3件）

#### 【苦情】

<断水のお知らせが遅い>

断水のお知らせが遅すぎる。普通、事前連絡はどんなに遅くとも1週間前が常識です。直前にお知らせが来るようでは、予定の調整もできない。

（対応）

お問い合わせがありました断水につきまして、お知らせが工事の直前になりましたことを深くお詫び申し上げます。

今後の断水のお知らせにつきましては、工事受注者等と連携を強化し、1週間以上前に行う様に細心の注意を払ってまいりますので、何卒、ご理解、ご協力を賜ります様お願い致します。

#### 【苦情】

<メータ交換の案内について>

水道の使用中止を申し込みましたが、中止日の直後にメータ取り替えの案内が入っていて、意味がわかりません。次の居住者のための案内であれば、私宛ではなくマンションフロントへお知らせをするのが常識ではないでしょうか。

（対応）

水道メータにつきましては、計量法により8年ごとに交換が必要です。今回はこの交換の時期にあたり、その案内が入っていたものと思います。

水道メータは各住居に設置されていますので、交換の案内を各住居にお知らせする必要がありますことをご理解いただきますようお願いいたします。ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

## 【要望】

＜給水装置工事様式等について＞

①給水工事様式一覧の書類内容変更等がありましたら、更新日を一覧表に記載をお願い致します。

②水道管管理図電子閲覧の対応ブラウザをインターネットエクスプローラー以外も追加願います。

ご検討の程よろしくお願い致します。

(対応)

①更新（改訂）を行った給水装置工事様式につきましては、更新日を「指定給水装置工事事業者工事施行要領」及び当局ホームページの「給水装置工事様式一覧」に掲載するよう検討いたします。

②水道管管理図の電子閲覧におけますブラウザの追加についてですが、現在、検討を重ねているところでございます。追加するブラウザや時期などの詳細が決まり次第、ご活用頂いている皆さまへホームページ等を通じてお知らせいたします。