

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和3年5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	25	96	73	0	100,941	1	101,136

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（4件）

【苦情】

＜マイネット・インターネット登録について＞

①データの入力を求めるとき、半角全角の指定をしなくても、プログラムで誘導したらいかがですか。②記入が必須な項目には【必須】と記載してほしい。

（対応）

この度は、貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

また、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。

お客さまからのご意見は、今後の運営の参考とさせていただきます、利便性をより一層高められるよう努めてまいります。

【要望】

＜駒沢給水塔の維持管理について＞

駒沢給水塔の近隣に住む者です。

老朽化がひどく上部の避雷針の付いた丸い設備を含め錆が酷く景観を損ねています。

せっかく世田谷百景に選ばれる設備なのでぜひ美観を保つよう塗装などの補修を実施していただくよう強く要望いたします。

（対応）

ご指摘いただきました駒沢給水所の配水塔は、歴史ある施設として地域より親しまれていると認識しています。

また、当局では、本施設を技術や景観、歴史等が優れた「東京水道名所」に選定しており、そのことも踏まえ、適切な維持管理に努めてまいります。

【苦情】

<断水のお知らせについて>

夜9時近くに突然やって来て「9時半から断水する」は、あまりにも急ではないですか。しかもそのまま立ち去ろうとするので、こちらから「何時までですか？」と聞いたら、ボソッと「11時半位まで」とのこと。直前に突然やって来て、終了時間も伝えない。不親切過ぎます。たまたま留守だったらどうするつもりだったのでしょうか。前もって通知して下さい。

(対応)

夜間に発生しました緊急断水につきましては、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

今回の漏水は、各建物へ供給しております給水管からの漏水でしたが、道路を掘り進めた結果、道路下に配管されています配水管を急ぎ断水して修理することとなりました。

お客さまへの連絡が遅れましたこと、断水が終了する時間の説明不足について、お詫びいたします。今後は、お客さまへの対応並びに早期の連絡について、改善を図ってまいります。

【要望】

<井戸水の記載について>

請求書には、汚水排出量に井戸水も加算されていますが、マイネットには井水量が記載されていません。

管理上記載していただきたく宜しくお願いします。

(対応)

マイネット上で参照できる情報は、お客さま番号ごとの情報となっており、井戸水のご使用については、上水道契約とは異なるお客さま番号が設定されております。

つきましては、マイネット上で井戸水のご使用状況の照会をご希望の場合には、井戸水ご使用のお客さま番号にて、別途マイネットの新規会員登録が必要となります。

以下の URL より、新規会員登録をお願いします。

<東京水道マイネット新規会員登録申込画面>

<https://suidonet.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/inet-service/members/login>