

水道局都民の声窓口に寄せられた都民の声（令和3年11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	13	108	69	0	93,814	0	94,004

◆寄せられた都民の声と都の対応事例について（2件）

【苦情】

<断水のお知らせについて>

23時から断水になりました。

マンション玄関の掲示板には、断水のお知らせが掲載されていたようですが、個別にチラシが配布されていなかったために事前に気づかず大変不便な思いをいたしました。

お忙しいところ大変お手数ではございますが、今後、断水がある場合は共用部に張り紙を出すだけでなく、個別にチラシを配布していただきますようどうか宜しく願いいたします。

（対応）

日頃より水道事業にご協力いただきありがとうございます。

この度は「断水のお知らせ」のチラシがお客さまのお手元に届かず、ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。

集合住宅等で断水が発生する場合は、必ず個別にチラシを配布するよういたします。

今後とも水道事業へのご協力をよろしく願いいたします。

【要望】

<検針票について>

以下内容についての要望となります。

質問；会員登録すると、「水道・下水道使用量等のお知らせ」票（検針票）は配布されなくなりますか？

回答；検針の際にお届けしている「水道・下水道使用量等のお知らせ」票（検針票）につきましては、これまでどおりお届けいたします。

おそらく他にも問い合わせある内容だとは思いますが、理由詳細は省きますが、せっかくマイネットサービスで電子化されていますので、マイネット登録者向けには検針票配布なしとなるようご検討いただけるとありがたいです。

（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。

水道局では、各種申込手続、料金の支払、情報閲覧などを一元的に受け付けるスマート

フォンアプリを導入する予定です。スマートフォンアプリには、現在、紙で発行・投函している検針票を閲覧できる機能を搭載し、ペーパーレス化を実施する予定です。（紙での発行を選択いただくことも可能です。）

スマートフォンアプリのリリースは令和4年度を予定しておりますので、今しばらくお待ちください。

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。