

2-10 自由記述

◎水道局に対するご意見、ご要望がございましたらご記入してください。

○水道局に対する意見・要望を自由に記述していただいたところ、一般家庭564件、一般家庭と事業所の併用20件、事業所109件から合計693件の貴重な意見を頂いた。1人で二つ以上の内容にわたって記述がある場合は、これを1件とせずそれぞれカウントしているため、件数は延べ件数となる。

	計	一般家庭	事業所 一般家庭 の併用	事務所
水質に関わる意見・評価・要望	205	168	6	31
おいしさよりも安全性が先に解決されないと口に運べない	42	39	0	3
安全・安心できる水道水提供の継続してほしい	36	25	2	9
おいしいと思う / 以前に比べておいしくなった	33	29	1	3
水質が不安 / 水質に不満 / 浄水器無しで飲めない	27	21	1	5
安全・安心できる/他国に比べて日本の水は安心（最高・素晴らしい）	19	17	0	2
もっと美味しい水を目指してほしい / もっとおいしくなるよう努力して下さい	14	11	0	3
臭う / 臭いが気になる	8	7	0	1
マンションの貯水槽・配管等に問題あり	7	7	0	0
トイレ等の水、散水に上水はもったいない	5	2	1	2
おいしさに疑問 / おいしいと思えない	3	2	1	0
カルキを減らす対策をして下さい	2	1	0	1
フッ素を入れてほしい	2	1	0	1
局の話は「おいしい水」。浄水器のフィルターを見ると「汚れた水」。水質の問題ではなく「道」の問題。自宅導入管は私物と局は主張。この点が信頼されない事に影響	2	1	0	1
その他	5	5	0	0
情報公開・提供、及びイベントに関する意見・要望	105	92	3	10
もっと情報公開してほしい / 全てのことに関しPR不足 / 水道に関わる情報が入りません	30	24	1	5
検針票、請求書兼領収書を使って、直接/確実に情報伝達してほしい	7	7	0	0
施設見学に行きためになりました。こうした施設が増えるとよいと思う	6	6	0	0
水の内容をもっと知りたい / 常に水の検査結果を公開	6	5	1	0
水道局の情報発信に気がつかない事が多い。広報の手段から周知して頂きたい	5	5	0	0
水の備蓄方法、消費期限の目安等の情報がほしい	5	5	0	0
給水拠点の場所を知りたい	5	5	0	0
施設見学会をやってほしい / 見学したい / 子供向け講習会を希望	4	3	0	1
水道ニュース見えています	4	4	0	0
自宅の水源はどこで、供給のルートを知りたい	3	3	0	0
水道事業全体（ダム建設費含）のコスト、採算、水道料金使途を知りたい	2	2	0	0
もっと基本的なことを知りたい（給水管の境界、料金体系、排水、安全性、処理など）	2	2	0	0
ネットで使用量の確認や水道局の取り組みがわかるとよい	2	2	0	0
水道局のCM・PRを見て（水道水を）そのまま飲めるようになった	2	2	0	0
区報、都報などで情報発信してほしい	2	2	0	0
車内CMをよく見かけます。内容が面白いので、見入ってしまいます	2	1	0	1
時々、水道の関連パンフレット等が配布され、もっと読まねばと思う	2	2	0	0
ダム貯水量を（夏期だけでなく）公開してほしい	2	1	1	0
その他	14	11	0	3

	計	一般家庭	事業所・家庭の併用	事務所
謝意・応援・励まし	68	54	1	13
いつもありがとうございます / 安全な水を提供いただき感謝	53	43	1	9
いつまでも安全な水を使えるよう頑張ってください / 現場の皆様ご苦労さま	12	9	0	3
(水道・下水処理を併せ一体として) 世界一を目指して下さい	3	2	0	1
料金、支払い方法、及び料金体系に関する意見・要望	65	51	1	13
料金を安くして欲しい / 料金を下げる工夫をして欲しい / お客さまに負担させる前に自らが身を削り質を下げずサービスに努めるべき	26	18	1	7
(他の地域に比べて) 料金が低い/高すぎる	17	15	0	2
料金設定・体系に不満	4	3	0	1
支払方法を工夫してほしい (期限超え支払い用紙見直しなど)	4	4	0	0
料金体系がわからない	3	2	0	1
値上げしないでほしい / 使用者に料金を転嫁するのはやめるべき	2	2	0	0
支払日の変更を希望	2	2	0	0
その他	7	5	0	2
今回調査についての意見、要望	51	41	2	8
水道に関するさまざまなことを知る (自覚する) 機会となった / アンケートで初めて知ったことがたくさんありました	23	20	1	2
調査方法や回収方法への意見	17	14	1	2
顧客ニーズを把握しようとするこのようなアンケートは良い	4	3	0	1
アンケート調査の実施ありがとうございます	2	2	0	0
その他	5	2	0	3
運営、取り組みに関する意見・要望	48	39	1	8
水道事業に (ほぼ) 満足 / 水道局の取組み・努力している点を評価	10	10	0	0
海外への技術供与・支援・貢献してほしい	4	4	0	0
職員の応対 (電話含む)、不信感を強めるような受け答えはすべきでない	4	2	0	2
水道事業に掛かっている費用の明確化とコストダウン	2	2	0	0
自宅の水質検査をサービスしてほしい	2	2	0	0
民営化 (必要/しない)	2	1	0	1
広範囲に充実してほしい (高度浄水処理、老朽化した水道管交換など)	2	1	0	1
ダム新設を中止すべき / 無駄なダムがこれ以上増えないように	2	1	0	1
上下水道の供給、維持だけでなく、水まわり (風呂、台所) のコンサルや提案などにも進出してはどうでしょうか	2	2	0	0
貯水槽方式から直結給水方式に変更してほしい	2	1	0	1
その他	16	13	1	2
災害対策、渇水対策等に関する意見・要望	35	26	0	9
災害時等十分なお水の確保 / 水道局を頼りにしている	10	9	0	1
震災に強い水道を切に希望します。 / 耐震強化を早めに対応してほしい。	8	5	0	3
災害時、水道断水時の水供給がどのようになるのかわかるように	4	4	0	0
大きな天災でもあるとどうなるか心配 / 震災時の消防水や飲料水が心配	3	1	0	2
震災用保存水の提供があるとよい / 水の備蓄	2	2	0	0
その他	8	5	0	3

	計	一般家庭	事業所 一般家庭と の併用	事務所
点検・修繕・水圧に関する意見、要望	17	14	0	3
水圧が高い／低い	4	4	0	0
家庭で配水小管・排水管など修理費が必要なこと初めて聞いた。いつ頃、費用はどの程度等知りたい	3	3	0	0
宅内の水道管の点検を（無料で）みてほしい	2	1	0	1
急に故障した時不安。注意点等をリーフレット配布してほしい	2	2	0	0
その他	6	4	0	2
水道管・貯水槽の老朽、対策に関する意見、要望	15	11	1	3
古い水道管取替を積極的に行ってほしい	5	5	0	0
浄水施設が優れていると聞くが、そこから家庭の管の状態が不安 / 気になる	4	3	1	0
給水管に鉛管が使われてないか心配。使用地域、場所の公開、確認する方法はないか	2	1	0	1
水道管老朽化対策の周知	2	1	0	1
その他	2	1	0	1
公共工事に関する意見、要望	15	11	2	2
工事中・後、水質・建物に不具合があり迷惑。	5	4	0	1
工事の事前連絡の徹底	4	3	0	1
工事時間を考慮して欲しい / 住民の休息、安眠は犠牲	2	2	0	0
その他	4	2	2	0
検針員に関する意見、要望	15	11	1	3
検針時の適切なアドバイス、応対等への感謝	5	4	0	1
検針員の不適切な応対、指導不足等への苦言	3	3	0	0
検針に来られるだいたい時間を知りたい	2	2	0	0
その他	5	2	1	2
原発・放射能対策に関する意見、要望	13	10	1	2
放射性物質情報を公開してほしい / 放射線汚染量測定報道が無くなったが、飲水は大丈夫なのか知りたい / 放射性物質が不安	8	5	1	2
その他	5	5	0	0
水源確保・管理に関する意見、要望	11	9	1	1
日本の土地として確保（外国人に買われないよう）/ 法的規制の可能性はないか	6	6	0	0
水源の管理、安全への取り組み / 水源林を大切に維持してほしい	5	3	1	1
その他	30	27	0	3
合計	693	564	20	109