

1. 市民からの問い合わせ・相談等について

平成29年度の水質管理室で対応する市民からの問い合わせ・相談等受理件数は、121件であり、平成28年度の105件からやや増加した。

問い合わせの内容としては、濁り（着色）水に関するものが21件であり、宅内配管由来の赤水への問い合わせの割合が多い傾向であった。異臭味については31件の問い合わせが寄せられており、消毒剤の臭いに関連するものが多い傾向であったため、今後についても引き続き、適切な消毒剤の濃度となるよう努めていきたい。また、貯水槽水道に関するものが1件あり、昨年度の7件と比較して、問い合わせ数が減少していた。貯水槽水道に関する問い合わせについては、担当課が細分化されているため、関係課と横断的に連携しながら対応を行った。

水系別の問い合わせに関しては、古国府浄水場に関するものが39件であり、今年度水系変更を行ったことに起因する水温の変化に関するものが数件あった。

多様化するお客様のニーズに応えられるよう、今後も上下水道局及び関係課との連携を深めながら、水質管理、調査等の対応に努める必要がある。

平成29年度 市民からの問い合わせ・相談等について

平成29年度に対応した、市民等からの問い合わせは以下のとおりでした。

2-1. 受付件数

121(105)	()内は平成28年度
----------	-------------

2-2. 相談区分

苦情	41(48)	問合せ	80(57)
----	--------	-----	--------

2-3. 受付方法

電話	92(90)	E-mail	3(2)	文書	0(0)	来場	0(1)
他課	26(12)						

2-4. 相談者宅水系

古国府	39(33)	えのくま	32(15)	横尾	14(18)	坂ノ市	0(1)
岩ノ下	3(1)	西部第2	0(0)	西部第3	0(0)	東部	0(0)
不明	30(36)	給水区域外	3(2)				

2-5. 内容分類

濁り(着色)水	21(16)	異物	8(11)	異臭味	31(18)	カビ臭	1(0)
貯水槽水道	1(7)	浄水器・給湯器	2(1)	消毒	15(11)	水質及び施設	12(11)
その他	32(54)						

2-6. 対応分類

電話回答	93(80)	来場対応	2(1)	メール回答	1(1)	現地調査	33(31)
分析調査	1(0)	検鏡	0(1)				

