

1. 市民からの問い合わせ・相談等について

平成30年度に水質管理室で対応した市民からの問い合わせ・相談等受理件数は、75件であり、平成29年度の121件から減少した。

問い合わせの内容としては、異物が13件、濁り（着色）水に関するものが10件であり、宅内配管由来の鉄錆が原因である問い合わせの割合が多い傾向であった。また、異臭味については11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

2. 平成30年度市民等相談対応件数等について

平成30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

75(121)	()内は平成29年度
---------	-------------

2. 2 相談区分

苦情	23(41)	問合せ	52(80)
----	--------	-----	--------

2. 3 受付方法

電話	61(92)	E-mail	3(3)	文書	0(0)	来場	2(0)
他課	9(26)						

2. 4 相談者宅水系

古国府	28(39)	えのくま	14(32)	横尾	10(14)	坂ノ市	1(0)
岩ノ下	4(3)	西部第2	0(0)	西部第3	0(0)	東部	0(0)
不明	18(30)	給水区域外	0(3)				

2. 5 内容分類

濁り(着色)水	10(21)	異物	13(8)	異臭味	11(31)	カビ臭	0(1)
貯水槽水道	2(1)	浄水器・給湯器	1(2)	消毒	15(15)	水質及び施設	11(12)
その他	18(32)						

2. 6 対応分類

電話回答	58(93)	来場対応	2(2)	メール回答	1(1)	現地調査	32(33)
分析調査	3(1)	検鏡	2(0)				

3. 平成30年度市民等相談対応集計表

項目		単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	順位
総評	1. 件数	件	8	5	9	9	7	7	6	5	3	4	4	8	75	
	1. 電話	件	7	4	7	8	5	5	5	4	3	3	2	8	61	1
	2. E-mail	件	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3	3
	3. 文書	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	4. 来場	件	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
5. 他課	件	0	0	2	1	1	2	1	0	0	0	1	1	0	9	2
問合せ相談者宅水系	1. 古国府	件	3	0	2	3	6	3	2	2	2	1	2	2	28	1
	2. えのくま	件	3	2	1	0	1	0	2	3	1	0	0	1	14	3
	3. 横尾	件	1	1	3	0	0	2	0	0	0	2	0	1	10	4
	4. 坂ノ市	件	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	5. 岩ノ下	件	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	4	5
	10. 西部第2	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	11. 西部第3	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	12. 東部	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	13. 不明	件	0	2	3	5	0	2	1	0	0	0	1	4	18	2
	14. 給水区域外	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
相談関連部分	1. 取水	件	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	2. 導水	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	3. 浄水	件	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	4. 送・配水	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	5. 給水	件	8	5	7	7	7	6	4	5	3	2	3	7	64	1
	6. その他	件	0	0	2	0	0	1	2	0	0	2	1	1	9	2
相談内容分類	1. 濁り（着色）水	件	1	0	3	1	1	3	1	0	0	0	0	0	10	6
	2. 異物	件	0	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	1	13	3
	3. 異臭味	件	2	0	1	1	0	0	2	1	0	0	2	2	11	4
	4. カビ臭	件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	5. 貯水槽水道	件	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	6. 浄水器・給湯器	件	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
	7. 消毒	件	3	0	2	1	3	0	1	3	1	0	0	1	15	2
	8. 水質及び施設	件	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	2	11	4
	9. その他	件	1	2	2	5	2	1	1	0	1	0	1	2	18	1
対応分類	1. 電話回答	件	6	2	7	9	6	3	4	4	3	4	2	8	58	1
	2. 来場対応	件	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	3. メール回答	件	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6
	4. 現地調査	件	4	2	3	2	5	3	2	3	2	1	2	3	32	2
	5. 分析調査	件	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	3
	6. 検鏡	件	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4