

**No.148 灰垣委員**

1点だけ、済みません。自分の体験から質問させていただきます。

家庭用なんかで、給水装置の故障なんかに伴って、修理を依頼するんですけども、よく家庭にビラとかがポスティングされたりしている。また、シールとか、そういうのを配っているようなところもあります。市民の方から、あるときに、多額な請求をされたという事で連絡があって、相談を受けたんです。

昨年、水道部にもそういう苦情があったのか。あったとすれば、どのぐらいあったのか、それをお示してください。

**No.149 日下部お客様サービス課主幹**

ただいまのご質問でございますが、電話等による苦情などは、19年度で数件ございました。

委員がおっしゃっております指定業者につきましては、平成10年の水道法改正により、従前の公認業者制度から、規制緩和によりまして、一定の要件によって承認される指定給水装置工事事業者制度に改正されました。このことにより、我々水道部といたしましては、規制緩和の市場競争原理に基づくことから、給水装置の工事費や、修繕費用等につきましては、関与できない立場となったところでございます。

近隣の各市でも、同様の状態と伺っており、日本水道協会を通じて、厚生労働省に問題提起を行っており、何らかの対策を講じられるよう、働きかけを行っております。

しかしながら、関与できないと言いましても、市民の方々からの苦情などにより、その修繕費が一般的には高いと思われるようなときには、市民の方に対し、請求額の積算の説明等を行うよう業者に促す場合がございます。

以上でございます。

**No.150 灰垣委員**

今、後段で、苦情等という実例みたいなお話をされましたけれども、それ以外の苦情等に対して、何か対策をされているんですか。

**No.151 日下部お客様サービス課主幹**

ただいまのご質問でございます。

市民の方々が、緊急時の給水装置の修繕として、水道部へお問い合わせされた場合には、事前に2社以上の見積もりをとるように説明をさせていただき、その業者選択につきましては、水道部が給水装置工事の申し込みを受け付けている実績のある最寄りの業者、もしくは水道部で待機保安業務を委託している業者を紹介いたしております。

なお、専用電話による転送もいたしております。これはお客様へのサービスとして、いつでも屋内の水回りの修繕ができる体制を確保するため、業者と契約しているものでございます。

また、その電話連絡先の周知などにつきましては、ホームページ、広報紙、検針時の使用流量通知書の裏面、及び水道に関する各種PR冊子などで周知をいたしております。

以上でございます。

#### No.152 灰垣委員

知り合いの方も、夜中にトイレの水が流れなくなったとか、水道の水が流れなくなったとかということで、とっさのときにどこに連絡したらいいかと。今おっしゃったところがあるんでしょうけれども、皆さんもこれ、見たことあるかと思うんですが、こういうシールで張るやつです。私の洗面所には、実は張ってますけれども。これは磁石ですか、こういうのを用意されて、いざ水が詰まったら、ああ、ここだと。この中には、高槻市指定工事店と書いたりもしてあるんです。今、国の制度で、これを外すわけにはいかないということも、前回、聞いたこともあります。

そういったことを考えたときに、なかなか市民の方に目につくといったら、一々ホームページを開く、または高齢の方には開けない。また、使用流量通知書、いつまでも置いているわけではないでしょうし、広報紙を見るということもない。どうしてもこれを見て連絡をしてしまうということになるということを考えれば、1つ提案ですけれども、高槻市でもこういうのをつくられたらどうかと。

ただ、15万余りの世帯に1つずつというと、当然、費用対効果といえますか、業者の場合は、これを張ることによって、ここに電話をしてもろて、修理代をとということになるんで、もうけになるんでしょうけれども、費用対効果もあると思うんですが。法的なこともあるのかなと思いますけれども、一度ご検討をいただいたらなと思ってます。

1問目の答えでいただきました。おひとりの方で、非常に高い、それも旧型の洗面所をつけられたということで相談をされて、水道部の方に、立場としてできるだけの対応をしていただいて、結局、値引きをしてもらったという実態。昨年でも2件あったように聞いてますし、ことしに入ってから1件あったと聞いてます。

そういうことを考えたときには、悪徳業者という言い方がいいのかどうか分かりませんが、困っている市民のことを考えれば、そういう言い方で合っているのかなと思うんですが、そういう対応を考えていただけたらなということを申し上げます。

以上でございます。