

東京水道あんしん診断業務の受注について

お客様ニーズをきめ細かく把握

三多摩管工事協同組合

三多摩管工事協同組合（松田英行理事長）は組合員数405社、29支部で構成された団体です。

同組合は東京都水道局が平成27年11月から開始した「東京水道あんしん診断」業務を受注しました。同業務はすべてのお客様に水道水の水質の取組みを知って頂き、水道水の良さを実感していただく事を目的にお客様宅を訪問するものです。今後、4年半にわたり、大規模使用者、公共施設を除く都営水道使用者約750万件を対象に実施します。漏水の調査と希望者には水道水の水質調査、残留塩素濃度等を測定し、水質を確認します。調査終了後には、診断結果を記載した「お知らせ票」をもとに説明します。また、利用者のニーズなどを把握するためのアンケート調査を行うほか、水道局の主な取組みなどを紹介したパンフレットも配布するなどし、お客様ニーズをきめ細かく把握します。

本誌では、2月12日に開催された全管連事務局研修会の講演より、同組合の「東京水道あんしん診断業務の受注について」を報告します。

三多摩管工事協同組合の概要

・多摩地区

面積 1,169.49km²

人口 4,482,944人（東京都下26市＋3町＋1村）

世帯数 1,959,507世帯

・三多摩管工事協同組合

昭和37年12月 101社の管工事業者で
創立総会

昭和38年4月 設立登記完了（4月30日創立記念日）

平成25年2月 創立50周年記念式典
挙

組合員数 405社

支部数 29支部

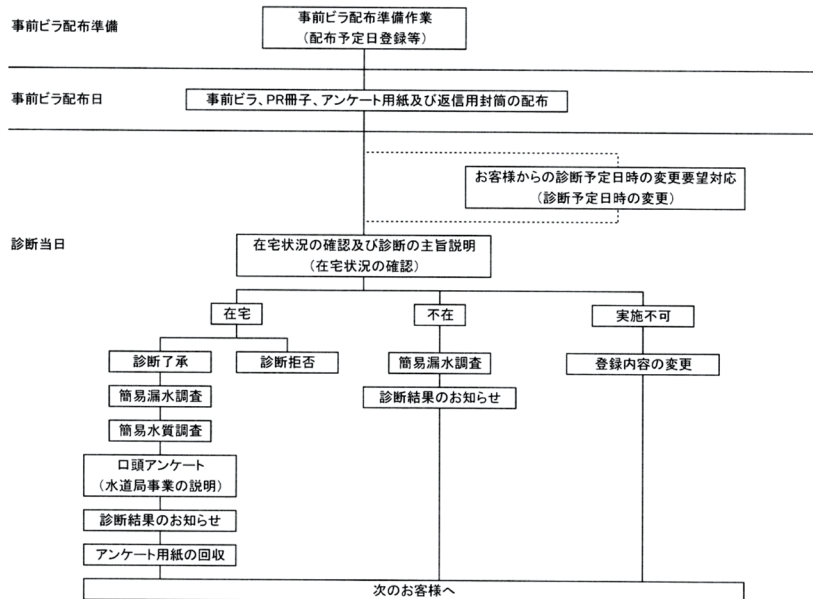
1. 東京水道あんしん診断業務の概要

「東京水道あんしん診断業務」は、東京都水道局が東京都管工事工業協同組合、三多摩管工事協同組合と契約を締結し、平成27年11月より同組合の支部においてその業務をおこなっています。

〈目的〉

全てのお客様にタップウォータープロジェクトを始め、水道局の取組みに対する理解を深めて頂くとともに、高品質の水道を実感していただき、専門的な視点を含む各戸訪問により、お客様ニーズをきめ細かく把握し、水道事業に反映していく。

あんしん診断の作業フロー



あんしん診断お知らせ票

〈表〉

東京都市水道局

平成 年 月 日

「東京水道あんしん診断」のお知らせ

日頃から、東京都市水道局の事業にご理解とご協力をお願いいたします。誠にありがとうございます。
水道局では、「東京水道あんしん診断」(無料)を実施しています。
つきましては、下記日程に訪問させていただきますので、ご協力をお願いします。

訪問日時 (予定)	午前9時～午前12時 午後1時～午後3時 午後3時～午後5時
--------------	--------------------------------------

※ 上記の訪問時間の指定はできません。
※ 当日の交通状況等により、訪問時間が遅れることがあります。誠に申し訳ございませんが、ご了承ください。
※ 悪天候などやむを得ない場合には、日程を変更させていただきますので、ご了承ください。

訪問する診断員は、
・東京都市水道局が診断業務を委託した事業者です。
・右の制服及び胸名札を着用しています。

【注意】
本診断では、浄水器等の器具の取付や点検を課金したりすることはありません。
左側に記された場合は、下記【連絡先】の各にお問合せください。

【連絡先】
①訪問日時等に関するお問合せ
事業者名
電話番号

②あんしん診断全般に関するお問合せ(①を除く)
東京都市水道局 東京水道あんしん診断相談室
電話番号 042-580-1333(受付時間 平日午前9時～午後5時)

東京水道あんしん診断の内容については、裏面をご覧ください。

〈裏〉

東京都市水道局は、安全でおいしい高品質の水道水を届けることができますよう努めています。そして、より安全でおいしい水道水が、漏洩や腐蝕にもやさしいことなど、水道水の良さを多くの方に実感していただきたいと思います。

東京水道あんしん診断とは...

- 1 東京水道あんしん診断の目的は？
お客さまに水道局の取組に対する理解を深めていただくとともに、水道局に対するご意見やご要望を把握し、今後の水道事業に反映することを目的としています。
- 2 診断の対象は？
都営水道をお使いのお客さまの水道を、対象としています。
- 3 診断の内容は？
(1) 水道局の取組についての紹介
お客さまに水道局の取組が記載されているPR冊子をお渡しします。
(2) 簡易漏水調査
水道メータを見て、漏水の有無を確認いたします。
(3) 簡易水質調査
採水にご協力いただければ、お客さまにつきましては、水質調査を行います。
(4) アンケート調査
ご意見及びご要望をいただくため、診断の場にお知らせさせていただきますが、返信用封筒も同封しています。
- 4 診断に要する時間は？
10分から20分程度です。
- 5 訪問時に不在であった場合は？
お客さま不在の場合は、誠に申し訳ありませんが、PR冊子等の配布をもって診断を終了させていただきます。ご了承ください。

B80

〈診断対象〉

都営水道供給区域における水道使用者
約750万件(内、多摩地区190万件)。
但し、大規模使用者、公共施設を除くも

のとなる。

〈実施期間〉

平成27年度上半期～平成31年度まで。

〈作業内容〉

診断員の服装、及び持ち物

タブレットとプリンタ



診断員ベストと委託証明書

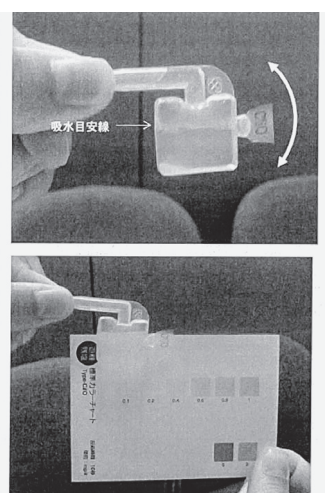


簡易水質調査

電気伝導率の調査



残留塩素濃度の検査



①事前ビラ配布の準備として地区・会社毎の割合を決定。②事前ビラ配布日は、事前ビラ、アンケート用紙及び返信用封筒等を配布③診断当日は在宅状況の確認及び診断の趣旨を説明し、在宅、不在、実施不可によってその対応を行う。

お客様宅訪問時の診断内容は次の通り。なお、診断を行う際はタブレットを

使用。

①簡易漏水調査

家庭内の蛇口を全て閉止していただき、メーターを見て漏水の有無を調査する。

②簡易水質調査

希望するお客様のみに行うもので、水道水の外観調査に加え、残留塩素濃

診断業務の様子

訪問でインターホンを押す



メータ確認による簡易漏水検査



度及び電気伝導率を測定し水質を確認する。

③水道局の主な取組み等の紹介

水道水をおいしくするための取組みや、震災発災時に備えて知っておいて頂きたいことなどをパンフレット等により紹介。

④アンケート調査

お客様のご意見、ご要望を伺うためにアンケート調査を実施する。診断員による現地回収、郵送、インターネットの3通りの回答方法があり、アンケートにご協力頂いた方から抽選で景品をプレゼントする。

⑤診断結果の通知

診断終了後、診断結果を記載したお知らせ票を渡して終了。

今回の診断業務において特筆すべき事項はタブレット端末を使用する点となる。診断予定・診断結果等はタブ

レット端末に入力し、データをアップロードする。さらに、お客様への診断結果通知についても携帯プリンターを使用し、その場でお知らせ票を出力する。いずれの場合も、別途紙媒体での報告書作成等は不要となっている。

また、お客様からの希望がある場合は、診断員の可能な範囲で土日及び夜間に調査を実施する事が可能となっており、調査実施率の向上が期待される。

2. 業務実施上の課題

先行して診断業務を実施している中で、1月までの実績を踏まえ、次の課題が取り上げられている。

①組合員の取組みに温度差

普段の業務との兼ね合いの中での協力体制。

②トラブル処理

業務を開始してから日が浅く、どの

アンケート用紙

<p>1 お客さま（回答者）の性別 ①男性 ②女性 <input type="checkbox"/></p> <p>2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。 （例 中央区築地二丁目、多摩市百草等） ※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。 <input type="text"/></p> <p>3 お客さま（回答者）の年齢 ①19歳以下 ②20代 ③30代 ④40代 <input type="checkbox"/> ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上</p> <p>4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所等のご使用ですか。 ①一般家庭用 ②事業所用 ③一般家庭と店舗併用等 <input type="checkbox"/></p> <p>5 建物への給水方法を教えてください。 ①直圧直結給水方式 道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式 ②増圧直結給水方式 中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式 ③貯水槽水道方式 マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式 ④わからない <input type="checkbox"/></p> <p>6 給水管（※1）は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事業者に依頼して行うこと（※2）について、ご存知ですか。 ※1 お客さまが、水道水を利用するために、配水小管又は他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。 ※2 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、水道局が修繕します。 ①知っている ②聞いたことがある程度 ③知らない <input type="checkbox"/></p> <p>7 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。 ①満足 ②やや満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤不満 <input type="checkbox"/></p> <p>8 〈問7で④または⑤と回答した方のみにお尋ねします。〉 飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可） ①水道水の水源、河川等 ②塩素等の薬品 ③水道管や水道施設 ④貯水槽（受水タンク）の管理 ⑤過去の放射性物質による水質への影響 ⑥水道水の味 <input type="checkbox"/></p> <p>9 東京の水道水の安全性を、どのように感じますか。 ①満足 ②やや満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤不満 <input type="checkbox"/></p> <p>10 水道水に関して、法令で安全のため水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーターより多いことを知っていますか。 ①知っている ②聞いたことがある程度 ③知らない <input type="checkbox"/></p>	<p>11 最近「東京の水がおいしくなった」という声を耳にしたことがありますか。 ①耳にしたことがある ②耳にしたことがない <input type="checkbox"/></p> <p>12 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。 （複数回答可） ①水源の貯水量情報 ②水源や水道水の水質検査の結果 ③断水・濁水の情報 ④安全でおいしい水への取組 ⑤環境への取組 ⑥震災対策への取組 ⑦事業の経営状況 ⑧水道に関する各種手続き方法 ⑨浄水場見学等の水道施設公開の情報 ⑩各種のイベント情報 ⑪お客さまの声が事業に反映されている状況 ⑫その他 <input type="checkbox"/></p> <p>13 水道局が東京水道あんしん診断などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組をどのように感じますか。 ①満足 ②やや満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤不満 ⑥その取組を知らない <input type="checkbox"/></p> <p>14 自由回答欄 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。 （例：水道水、料金、工事、職員の応対、震災対策など）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;"> <p>記入欄</p> </div> <p>～以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。～</p>
---	--

ようなトラブルが発生するのが、分かりにくい。

③タブレットの扱いに不慣れ

普段よりタブレットを使用していない診断員の方が使用しにくい感がある。

④在宅率が低い

現状、3割程度の在宅率。

3. 受注のポイント

・行政との良好な関係

東京都水道局と連絡会（2か月に1回）を行い、組合からは執行部の役員が出席。

・納得できる理由

東京都に対して、住民のために診断を行うという観点から要望を行うこと

で、本業務について東京都の理解を得ることができた。

・先生の応援・協力

議連（東京都議会自民党多摩水道事業政策研究会）の先生方へ要望し、その応援・協力により実現できた。

また、東京都管工事工業協同組合と協同して要望したことも効果があった。

4. 東京都民の皆様へ安全な水を届けるために

本業務は平成31年までの長丁場となるが、市民へ安心・安全な水を届けるため、同業務を遂行していく事が組合としての使命となる。