

大阪市水道局お客さまセンターに関する事務取扱要綱

平成 20 年 12 月 1 日局長決

最近改正 令和 6 年 3 月 29 日お客さまサービス課長決

(概要)

第 1 条 この要綱は、大阪市水道局お客さまセンター(以下「センター」という。)について、その事務を迅速かつ的確に処理するために、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第 2 条 この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) F A Q

お客さまからセンターに頻繁に寄せられると想定される質問及び回答。

(2) お客さまセンターシステム(以下「システム」という。)

大阪市水道局に寄せられたお客さまの「声」を、その内容や処理状況を対応記録として登録し、データベースで一元的に管理するシステム。

(3) 水道局総務部お客さまサービス課(お客さまセンター)(以下「C C」という。)

センターを所管する担当。

(4) 運営会社

大阪市水道局から委託を受けてセンターの運営を行う者。

(5) 所管課

センターに寄せられた問合せ、要望及び苦情等(以下「問合せ等」という。)に関わる業務を管轄する課等(課長が所管する組織、水道センター、浄水場、設備保全センター、水質管理研究センター及び業務委託先の各社をいう。以下同じ。)

(6) 所管広聴担当

所管課における、大阪市水道局広聴事務取扱要綱(平成 24 年 10 月 1 日局長決)第 1 条第 2 項に定める広聴委員。

(7) 緊急受付窓口

センターの営業時間外に、緊急を要するお客さまからの電話を受け付けるために設置した大阪市水道局緊急受付窓口。

(営業時間等)

第 3 条 センターの営業時間は、次のとおりとする。

(1) 平日は、午前 8 時から午後 8 時までとする。

(2) 土曜日、12 月 29 日、12 月 30 日、3 月及び 4 月の日曜日と国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する国民の祝日は午前 9 時から午後 5 時までとする。

なお、センターの営業時間外で緊急を要する電話は、緊急受付窓口で受付を行う。

2 水道局長は、前項の規定に関わらず、必要に応じて営業時間等の変更を行うことがある。
(運営会社の引継ぎ対応)

第4条 運営会社は、お客さまからの問合せ等に対して回答できない場合は、次の各号に掲げる方法により該当する所管課(当該問合せ等が複数の課の所管に関わるときは、主たる所管課。以下この条において同じ。) に引継ぐこととする。

(1) 電話で受け付けた場合

運営会社は、お客さまの問合せ等及び連絡先を正確に聞き取り、担当所管課から折り返し電話をすることの了解を得て電話を切り、システムに問合せ内容や折り返し電話の依頼を入力後、担当所管課へ引継ぐ。ただし、お客さまがそのまま取次ぎを希望するとき及び緊急を要しているとき等は、そのまま担当所管課に電話を転送する。

(2) F A X、インターネット及び文書で受け付けた場合

C C が F A X、インターネット及び文書により受け付けた問合せ等を運営会社がシステムに入力し、担当所管課へ引継ぐ。

(3) 緊急受付窓口で受け付けた場合

運営会社は、お客さまの問合せ等及び連絡先を正確に聞き取り、緊急を要する案件は、担当所管課から折り返し電話をすることの了解を得て電話を切り、担当所管課へ電話にて引継ぐ。また、翌営業日にセンターへお客さまから聞き取った内容を引継ぎ、運営会社はシステムに入力後、担当所管課へ引継ぐ。

(所管課の対応)

第5条 所管課は、運営会社から引継ぎを受けた場合、又は直接受付をした場合は、次の各号に掲げるとおり対応しなければならない。

(1) 運営会社から引継ぎを受けた場合

運営会社が受け付けた手段により当該お客さまに回答した後、対応内容や対応結果をシステムに入力する。ただし、お客さまが別の手段により回答することを希望した場合は、この限りではない。

(2) 直接受付した場合

所管課で直接受付をした場合は、システムに受付内容及び対応結果等の情報を入力する。

(3) C C への連絡

前号の場合において、所管課が「市民の声」として取り上げ、局内への周知徹底が必要であると判断したとき、又はお客さまから要望があったときは、C C の広聴担当まで連絡し、市民の声ガイドラインにより手続きを行う。

(所管外業務の対応)

第6条 所管課が、その所管する業務以外の問合せ等を受けた場合は、その問合せ等及び連絡先を正確に聞き取り、担当所管課から折り返し電話をすることの了解を得て電話を切り、システムに問合せ内容や折り返し電話の依頼を入力後、担当所管課へ引継ぐ。ただし、お客

さまがそのまま取次ぎを希望するとき及び緊急を要しているとき等は、そのまま担当所管課に電話を転送する。

(進捗管理)

第7条 進捗管理については、次のとおり行う。

(1) 運営会社で受け付けた案件については運営会社が行う。

ただし、第4条に掲げる方法で引継ぎを行ったものについては、引継ぎを受けた所管課が行う。

(2) 所管課に直接寄せられた問合せ等は所管課が行う。

ただし、担当所管課へ引継ぎを行ったものについては、引継ぎを受けた所管課で行う。

なお、問合せ等にかかる対応は、案件により完了時期を統一できないが、問合せの未完了案件については、運営会社が定期的に確認し、処理漏れや入力漏れのないようCCと連携して行う。

(FAQの更新)

第8条 所管課は、FAQの内容を常に最新の状態に保たなければならない。そのため、所管事務に変更があった場合は、適宜、内容の更新を図るとともに、次の各号に掲げる義務を果たさなければならない。

(1) 所管広聴担当の義務

所管広聴担当は、所管課の事業に関してお客さまに対する説明責任を果たす観点から、所管課に対して必要な助言及び指導を行わなければならない。

(2) 所管課の義務

所管課は、法令や制度の変更に伴って規定の内容を変更するとき、並びに新たな事業及び制度を創出するとき等、お客さま対応に変更が生じる場合は、お客さまに当該事実を周知する日の2週間前までにCCに連絡しなければならない。その際、所管課は、CCに対し、「FAQ追加・変更依頼票」(別記様式)を提出するとともに、所管広聴担当にも、CCへ情報提供する旨を報告しなければならない。

ただし、FAQに重大な誤りが発見された場合等緊急を要する場合には、速やかにCCへ連絡をしなければならない。

(3) CCの業務

CCは、必要に応じて、所管広聴担当を通じて、所管課にFAQの作成を依頼し、これを提出させることができる。所管課から「FAQ追加・変更依頼票」の提出を受けた場合、CCは、期日までにこれを登録することとする。また、CCは、FAQに重大な誤りが発見された場合など、緊急を要する場合には、必要に応じて、FAQの追加、変更及び削除を行うことができる。

(個人情報の取扱い)

第9条 所管課は、運営会社から個人情報の引継ぎを受けた場合は、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例その他の関連する法令等を遵守して、適正に取り扱わ

なければならない。

(補則)

第 10 条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関し必要な事項は、水道局長が定める。

附 則

この要綱は平成 20 年 12 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 21 年 12 月 28 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 23 年 4 月 15 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 23 年 11 月 11 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 24 年 9 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 25 年 6 月 1 日から施行し、平成 25 年 4 月 1 日から適用する。

附 則

この要綱は平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 28 年 5 月 2 日から施行する。

附 則

この要綱は平成 28 年 5 月 2 日から施行する。

附 則

この要綱は令和 5 年 3 月 31 日から施行する。

附 則

この改正規定は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。