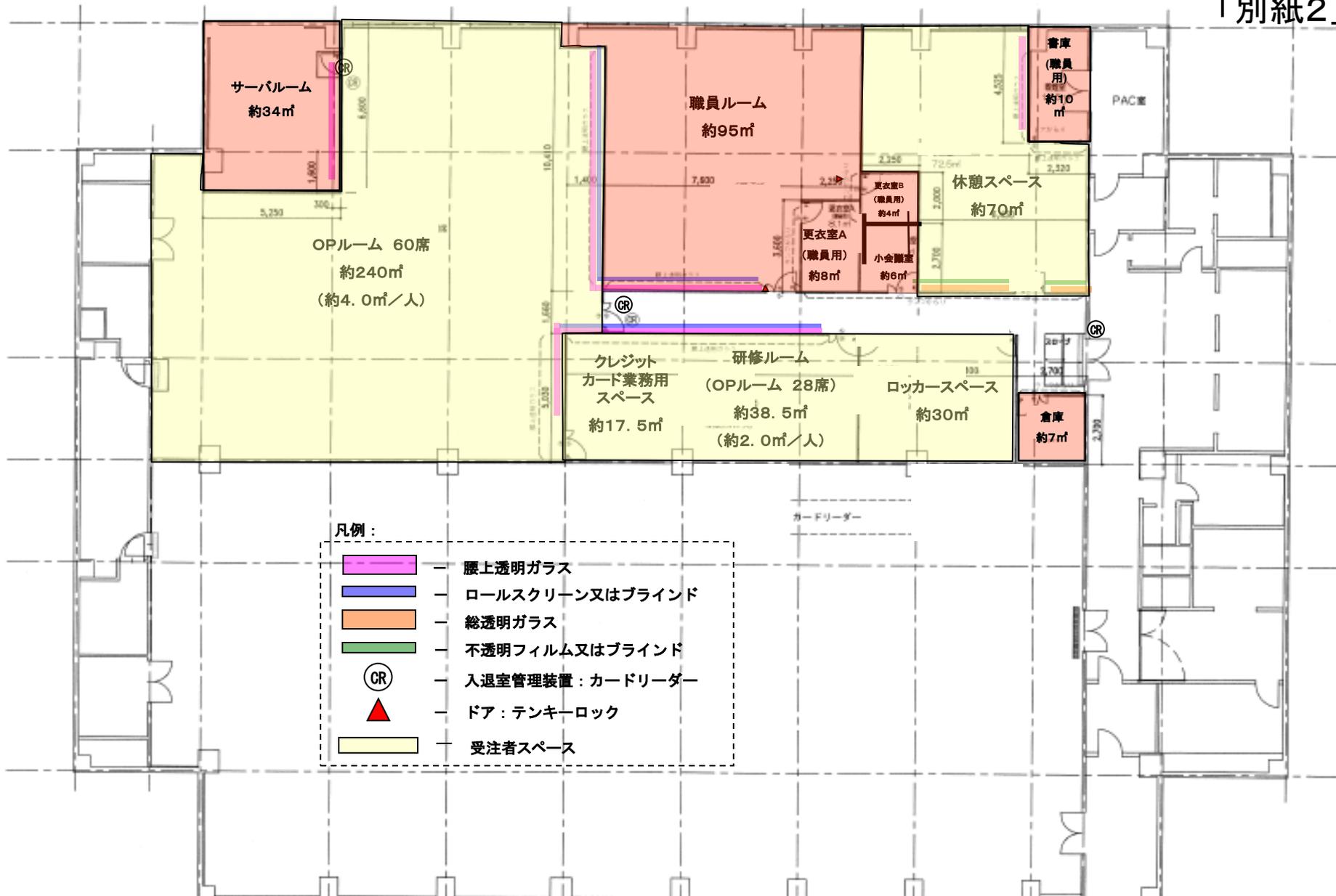


## 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) センター  
発注者が開設するコールセンター「大阪市水道局お客さまセンター」をいう。
- (2) センターシステム  
発注者がセンターに構築する電算処理システム（以下「システム」という。）をいう。
- (3) システム開発委託業者  
センターの電算処理システム開発委託の受注者をいう。
- (4) オペレータ（以下「OP」という。）  
センターの電話受付等業務従事者をいう。
- (5) リーダー（以下「LD」という。）  
スーパーバイザーの補佐及びOPの指導を行い、OPからの質疑応答及び二次対応等を行なう者をいう。
- (6) スーパーバイザー（以下「SV」という。）  
センターにおいてLD、OPを監督・指導する者をいう。
- (7) マネージャー（以下「MG」という。）  
センターの総括責任者としての管理者をいう。
- (8) 従事者  
LD、OPをいう。
- (9) 時間外統括管理者（以下「時間外管理者」という。）  
時間外対応業務の管理者をいう。
- (10) ホームページ（以下「HP」という。）  
発注者が開設している大阪市水道局ホームページをいう。
- (11) 営業所オンラインシステム  
お客さま情報や使用水量、調定金額、収納情報等のデータを管理し、閲覧・入出力等を行うシステムをいう。
- (12) CC  
センターの発注者側の所管をいう。
- (13) 水道センター  
大阪市内に設置された大阪市水道局水道センターの4センターをいう。
- (14) 各所管  
発注者の全所属（本庁、浄水場、水道センター（営業）、水道センター（工事））をいう。
- (15) PBX等  
IP-PBX、ソフトスイッチ等の電話交換機能を有する機器をいう。
- (16) お客さまの声  
電話、FAX等によるお客さまへの対応で収集された意見・要望・苦情をいう。

- (17) 民間共同住宅  
民間のマンション・アパート等共同住宅のこと。各戸ごとの水道メータを検針し、料金を請求する「各戸計量・各戸収納制度による共同住宅」（以下「民間共同住宅（各戸計量・各戸収納）」という。）と建物全体を一括して検針し、料金を請求する「共同住宅料金制度による共同住宅」（以下「民間共同住宅（一括共住）」という。）の2種類がある。（HP参照のこと）
- (18) 繁忙期  
センターの受付が増加する3～4月を繁忙期という。
- (19) 平常期  
繁忙期以外の期間をいう。
- (20) 時間外  
次のセンター営業時間以外を指す。
- ・ 平日（月曜日～金曜日） 午前8時から午後8時まで
  - ・ 土・日・祝日 午前9時から午後5時まで
  - ・ 12月29日・12月30日 午前9時から午後5時まで
- ※日・祝日は繁忙期のみ営業
- (21) 常駐  
ここでの常駐とは、夜間、休暇又は休憩以外は常にセンター内に在席していることをいう。また、常駐者はセンター内に不在の場合であっても、常に連絡が取れる状態であること。
- (22) F A Q  
頻繁に尋ねられる質問とその回答をまとめたもの。  
ここではシステムのF A Q及び受注者が従事者向けに作成したF A Q、発注者が問合せ受付代行業務用に作成したF A Qをいう。
- (23) K P I  
業績管理評価のための重要な指標をいう。
- (24) 水道料金等クレジットカード決済（継続払い）  
水道料金等をクレジットカード会社からの立替払いにより毎月継続して収納することをいう。
- (25) クレジットカード管理番号  
当局とデータ処理業務委託業者との通信にあたり、お客さまのクレジットカード情報の代わりに利用される番号。
- (26) お客さま情報  
水道契約者の情報。法人については、個人情報にはあたらないが、情報漏洩があった際には、個人情報と同様に報道発表等の対象となるため、個人情報と同様にお客さま情報として大切に扱うこと。



大阪市水道局お客さまセンターレイアウト図

## お客さまセンター備品一覧

「別紙3」

	発注者が用意するもの	数量	受注者が用意するもの	数量	(参考) 左記以外に現受注者が用意している主なもの			
						数量		数量
OPルーム内	センターシステム用端末	60	ヘッドセット	60	管理者用デスク	4	サーキュレーター	4
	センターシステム用IP電話	60	OP・LD・SV用デスク	62	管理者用椅子	4	加湿機能付き空気清浄機	6
	センターシステム用プリンタ	3	OP・LD・SV用椅子	62	パソコン(受注者管理等用)	2	ペーパーカッター	1
	大型ディスプレイ	3	デスクトップパネル(間仕切り用)	36	時計	2	長テーブル(作業用)	9
	監視カメラ	3	パソコン(時間外対応業務通信専用)	2	外線電話機(受注者連絡用)	2	折り機	1
	住宅地図市内24区分	2	通信回線(時間外対応業務通信専用)	1	書庫	10	ホワイトボード	1
			シュレッダー	1				
			キャビネット	8				
			プリンタ	1				
			コピー機	1				
		消耗品(筆記用具、メモ用紙、コピー用紙、トナー、文房具類等)	必要数					
研修ルーム内	研修用端末(ノートPC)	20	研修用デスク	15	ホワイトボード	1	加湿機能付き空気清浄機	1
	研修用IP電話	20	研修用椅子	30	時計	1	書庫	2
	研修用端末収納棚	1	ホワイトボード	1				
			ヘッドセット	20				
休憩スペース			休憩室用テーブル	11	時計	1	TV	1
			休憩室用椅子	38	ゴミ箱(プラスチック用)	1	TV台	1
					ゴミ箱(普通ごみ用)	2	電子レンジ	2
					掲示板	1	レンジ台、ポット設置用テーブル	1
					自動販売機	1	ポット	2
					冷蔵庫	1		
ロッカースペース			ダイヤル式ロッカー	108	傘立て	4	鏡(姿見)	1
			OPルーム持込用ビニールバック(透明)	108	パイプハンガー	9		
センター出入口付近	入退室管理装置	1						
その他			入館カード	100	掃除機	1		

※フロアカーペット・床上コンセントとLAN配線(オペレーション用のみ)・エアコンについては敷設済。  
 ※受注者専用の電話を利用する場合及び上記以外の物品の持込等については必ず発注者と協議すること。  
 ※コピー機、プリンターについては複合機でも可とするが、FAX機能の使用は業務外であっても認めない。  
 ※センター内には喫煙スペースを設けていない。  
 ※なお、センター内には水道配管がないので留意されたい。

## お客さまセンターシステムの概要

お客さまセンターシステムは次の機能を有している。

### 1 業務系システム

#### (1) 受付システム

お客さまからの申込み、問合せ、お客さまの声の登録・変更・取消等を次のとおり行う。

##### ア 検索機能

- (ア) お客さまの名前、住所、調定番号などから該当するお客さま情報の検索
- (イ) 受付日、OP名などから該当する受付履歴情報の検索

##### イ 登録機能

- (ア) お客さまから受付けた申込み、問合せ内容を案件として登録
- (イ) お客さまから受付けた申込み、問合せ内容を一時保存案件としてメモ登録
- (ウ) 登録した案件の変更・取消

##### ウ 照会機能

- (ア) 受付履歴の表示
- (イ) お客さま情報の表示
- (ウ) お客さま情報に該当のメモ登録案件の一覧表示
- (エ) お客さま情報に該当の受付履歴の一覧表示
- (オ) お客さまの受付情報のメモ登録案件の一覧表示
- (カ) お客さまの受付情報の受付履歴の一覧表示
- (キ) お客さまの受付情報の案件履歴の一覧表示

##### エ 引継機能

- (ア) OPから該当所管へ引継ぎ
- (イ) 当該所管への引継時、当該所管でパトライトの点灯

#### (2) 案件進捗管理システム

案件が完了するまでの進捗状況の管理を次のとおり行う。

##### ア 照会機能

- (ア) 登録された案件を検索条件に従って一覧表示
- (イ) 案件の進捗状況と受付詳細の確認

##### イ 口座業務関連資料作成機能

日付、調定番号などから各資料を検索及び印刷

##### ウ 口座保留データ抽出機能

所管、日付からデータを抽出し、CSVファイルへの一括出力

##### エ ソート機能

一覧表示した案件の表示順ソート

#### (3) 余力管理システム（工事用）

メータ取付、取外、修繕の工事可能件数の管理を次のとおり行う。

- ア 予約登録
  - (ア) 受付システムの「修繕受付」での予約登録
  - (イ) 受付システムの「使用開始受付」での予約登録
  - (ウ) 受付システムの「使用中止受付」での予約登録
- (4) お客様の声管理システム
  - センターにて登録されたお客様の声の管理を次のとおり行う。
    - ア 登録機能
      - 受付システムからお客様の声情報の登録
    - イ 検索機能
      - 登録日などからお客様の声情報の検索
    - ウ 照会機能
      - お客様の声情報を検索条件に従って一覧表示
    - エ その他
      - 検索結果のお客様の声情報のCSVファイルへの出力
- (5) FAQシステム
  - 問合せ対応時に、次のとおり参照する。
    - ア 検索機能
      - FAQデータを問合せ内容、回答の文字列から検索
    - イ 登録機能
      - FAQデータの登録
    - ウ 照会機能
      - FAQデータの照会
    - エ その他
      - 参照回数を順位付けし表示
- (6) 管理用システム
  - 受付件数の集計や録音データの確認などを次のとおり行う。
    - ア 受付状況
      - (ア) 受付状況の件数集計結果の照会
      - (イ) 件数集計結果のCSVファイルへの出力
    - イ 履歴照会
      - お客様の名前、調定番号などから受付履歴の照会
    - ウ 通話録音
      - 受付日、OP名などから該当する受付履歴情報を検索し、通話録音の再生
- (7) CTI連携システム
  - 着信時にシステムと連携させ、次の操作を行う。
    - ア 着信、転送の電話制御
    - イ 電話の状態変更（離席、着信待ち、保留）

- ウ 着信と連動して、受付システムの画面を遷移
- エ 転送、発信用の電話番号を一覧から選択

## 2 音声システム

本システムの音声系機能は次の通りである。

- (1) I V R機能  
着信時に自動での音声応答。  
選択されたグループへの受電の振り分け
- (2) A C D機能  
電話着信のO Pごとへの均等配信。
- (3) 着信ポップアップ機能  
電話着信を、O P用端末の画面に通知
- (4) キューイング機能  
受電可能なO Pがない場合（話中など）は、O Pが受電可能となるまで、お客さまにお待たせメッセージ（音楽など）を再生。
- (5) サイレントモニタ機能  
O Pの通話のモニタリング
- (6) 管理機能  
O P情報・スケジュール情報など各種ツールを使っての登録・変更
  - ア コンタクトセンタモニタ  
着信件数や通話時間などの運用状況をリアルタイム表示
  - イ レポート出力  
着信分析（通話時間や応答待ち時間など）やO P分析（応答回数やワークタイムなど）と、そのC S V出力。  
表計算ソフトなどを利用して、運用に合わせたレポート（受信記録など）を簡単に作成できる。
- (7) 大画面表示機能  
大型モニターに、コールセンタの稼働状況及び災害情報や緊急情報などを表示。

## 緊急連絡表

### 1 緊急時の連絡

受注者は、次の緊急時には、ただちに「2 緊急連絡表」のとおり発注者へ連絡すること。

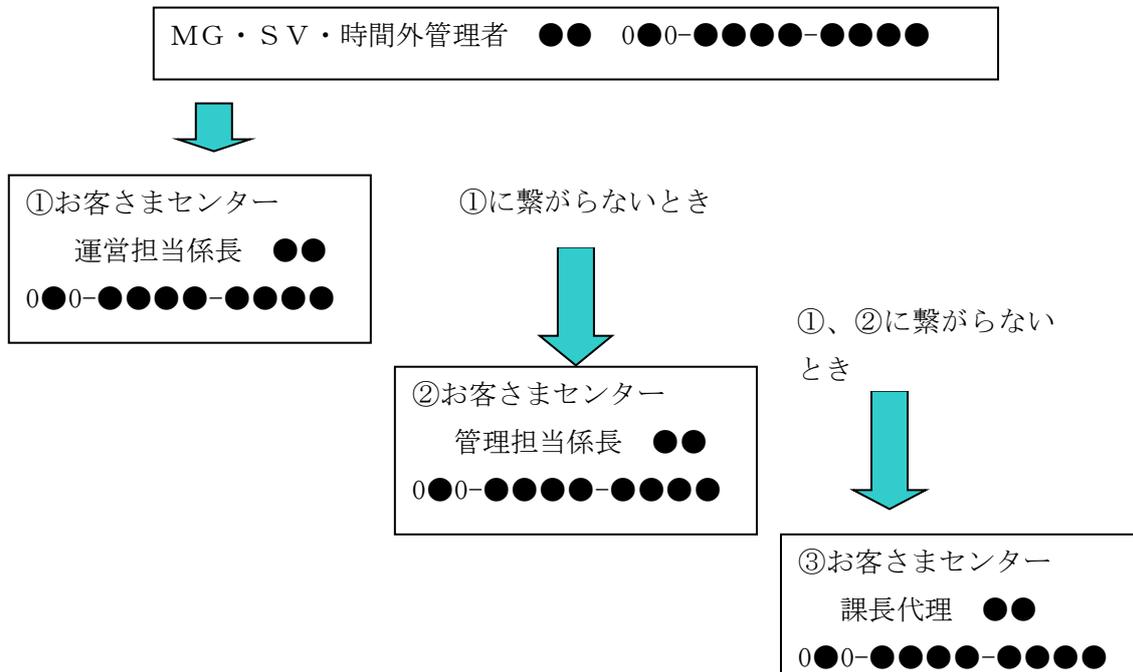
#### (1) お客さまセンター運營業務

- ア システムの故障・停止
- イ センター業務において個人情報の漏洩があったとき
- ウ 本市域に大規模な地震等が発生して業務が行えないとき
- エ センター内で人命にかかわるような事故が発生したとき
- オ その他センターの業務が行えないとき

#### (2) 時間外対応業務

- ア 時間外業務において個人情報の漏洩があったとき
- イ 本市域に大規模な地震等が発生して業務が行えないとき
- ウ その他業務が行えないとき

### 2 緊急連絡表



お客さまセンターOPルーム持込物品管理基準

1 OPルーム内への持込方法

(1) OPルーム内への私物持ち込みは、ロッカー備え付けのビニールバック（番号貼付）を使用するものとし、透明のビニールバック以外（衣服のポケット等）の使用は禁止する。

(2) 持込可能物品

ア OPの持込可能物品

財布、ハンカチ、ティッシュ、飲料（ペットボトル・水筒等、転倒時にこぼれない形状のみ可）、常備薬（目薬等）、のど飴、防寒具（上着、ひざ掛け等）などの情報セキュリティに抵触しない物品とする。

その他の持込可否については発注者に承諾を得ること。

イ MG、SV、LDの持込可能物品

(ア) 上記アのOPの持込可能物品。

(イ) 受注者から従事者への配布物（従事者の採用、退職、給料に関するもの。）。

(ウ) 発注者への定期報告書、改善報告書、請求書

(エ) 従事者への研修資料

(オ) 業務に必要な備品、消耗品（筆記用具、メモ用紙、コピー用紙、トナー、文房具類等）。

※業務に必要な備品、消耗品（筆記用具、メモ用紙）は受注者にて購入し、各デスクに常備すること。

2 持込可能物品以外の私物の管理

その他の私物については、ロッカースペース内に保管すること。

マニュアル、ファイル等はセンター内キャビネットに収納し、持ち出し禁止とする。

3 持込ルール違反者への罰則

持込ルール違反時の罰則については、再発を防止できるように受注者の責任において行うこと。

4 違反物品持ち込み時の報告

違反物品の持ち込みを発見した場合は、次のルートで発注者へ報告する。

(1) 報告ルート

発見者は直ちに1次報告者へ報告。1次報告者は2次報告者へ報告すること。

発見者	1次報告者	2次報告者
従事者	SV及びMG	業務責任者
		発注者

## 「別紙6」

### (2) 報告書の提出

違反物品の持ち込みを発見次第発注者への報告を口頭で行った後、任意の書面で報告書を提出すること。

## 5 違反物品持ち込み防止策の提出

受注者は、情報保護に関する意識の強化のため、次の項目に注意し、違反物品の持ち込み防止策を講じ、任意の書面で発注者に提出すること。

- (1) 情報保護（個人情報保護含む）研修の実施
- (2) 持込ルールの掲示
- (3) 持込ルールの周知
- (4) OPルームの監視

## 委託業務内容用語集

## (1)お客さまセンターシステム専用用語

No	よみ	用語	フリガナ	説明	備考
1	あ	宛名・部局情報画面	アテナ・ブキョウ ジョウホウガメン	送付物を調定住所以外へ送付している場合の送付先情報画面。	
2	あ	案件履歴	アンケンレキ	受付番号ごとに受付状況が一覧表示される情報画面。	
3	い	印刷ボタン(処理ボタン)	インサツボタン	水道センター等の引継された部署で必要な帳票を印刷するためのボタン。	
4	う	受付画面	ウケツケガメン	受付内容を入力し、処理を行う画面。	
5	う	受付種別タブ	ウケツケシュベツ タブ	電話・FAX・文書・インターネット・電話(営業所等)・窓口・現場・夜間電話(工事センタ等)の6種類。	
6	う	受付番号	ウケツケバンゴウ	お客さまセンターシステムで案件作成時に自動附番される番号。作成日ごとの受付順で表示され、案件を管理する番号。	
7	う	受付履歴検索ボタン	ウケツケレキケン サクボタン	過去の受付情報を検索するためのボタン。	
8	う	受付履歴情報画面	ウケツケレキ ジョウホウガメン	過去の受付情報表示画面。	
9	お	お客さま検索ボタン	オキヤクサマケン サクボタン	調定番号・住所等で検索しお客さまを特定するボタン。	
10	お	お客さま情報	オキヤクサマジョ ウホウ	現在、水道を使用しているお客さまの基本情報。調定・収納情報等すべての内容を含む。	
11	お	お客さまセンターシステム(CCシステム)	オキヤクサマセン ターシステム	電話及びファックス等によるお客さまからの使用開始・中止などの届け出並びに問合せ等に対応するために、対応履歴を含めたお客さま情報の管理(新規及び変更情報の入力等を含む。)を行うお客さまセンター受付用システム。必要な情報については、オンラインシステムと連携を行っている。また、入力及び閲覧については、オンライン端末から行うことができる。	
12	か	確認ボタン	カクニンボタン	案件の作成や修正時に受付画面を入力可能な状態にするためのボタン。	
13	か	完了(確認)ボタン(処理ボタン)	カンリョウ(カク ニン)ボタン	お客さまセンターのみで案件を終了するとき使用する。	
14	か	完了ボタン(処理ボタン)	カンリョウボタン	案件を受付たお客さまセンター以外の部署で案件の終了、またはお客さまセンター等から引継された部署が終了する場合に使用する。	
15	ぎ	業務種別タブ	キョウムシュベツ タブ	使用開始・使用中止・修繕受付・名義等変更・口座関係異動・クレジット申込等・問合せの7種類。	
16	く	クリアボタン	クリアボタン	現在表示されているお客さま情報のみを消去するボタン。	
17	く	クリアボタン(処理ボタン)	クリアボタン	現在表示されているお客さま情報および受付画面を消去したいとき使用。	
18	げ	減免ボタン	ゲンメンボタン	過去の福祉減免申請内容を表示するボタン。	
19	こ	口座・クレジット情報画面	コウザ・クレジッ トジョウホウガメ ン	振替口座およびクレジット申込状況の情報画面。	
20	こ	口座関係異動	コウザカンケイ ドウ	口座振替申込や口座情報の変更時に使用する画面。	
21	こ	工事手配ボタン(処理ボタン)	コウジテハイボタ ン	メーターの取付・取外しの立会予約をする時に使用するボタン。	
22	さ	作成タブ	サクセイトブ	新規・修正・取消・変更受付・引継新規。	
23	し	修繕受付	シュウセンウケツ ケ	修繕・漏水調査等の受付に使用する画面。	
24	し	収納ボタン	シュウノウボタン	水道料金の収納情報・未納情報を表示するボタン。	
25	し	出力依頼ボタン(処理ボタン)	シュツリョクイ ライボタン	使用中止等案件を引継された部署から別部署へその先の業務を行うための帳票を出力するための依頼ボタン。	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	備考
26	し	使用開始	シヨウカイシ	水道の使用開始受付に使用する画面。	
27	し	使用者情報画面	シヨウシャジヨウホウガメン	調定番号・調定住所・使用者名・使用者の連絡先等の情報画面。	
28	し	使用中止	シヨウチュウシ	水道の使用中止受付に使用する画面。	
29	し	処理ボタン	シヨリボタン	工事手配・対応中・引継・完了・出力依頼・余力確認・印刷など、業務種別ごとに必要な処理ボタンが表示される。	
30	た	対応中ボタン(処理ボタン)	タイオウチュウボタン	案件の作成中または案件完了に至っていない状態の時に使用するボタン。	
31	ち	調定ボタン	チヨウテイボタン	調定(請求確定内容)・計量(点検内容)情報を表示するボタン。	
32	て	点検・メーター情報画面	テンケン・メータージヨウホウガメン	メーター位置・メーター情報・検針日等の情報画面。	
33	と	問合せ	トイアワセ	使用開始等受付以外の問合せ等に使用する画面。	
34	と	問合せ内容	トイアワセナイヨウ	問合せ・意見・要望・苦情・自動発送・口座保留の6種類。	
35	と	取消ボタン(処理ボタン)	トリケシボタン	受付けた案件を取消するためのボタン。	
36	ひ	引継新規(作成タブ)	ヒキツギシンキ	問合せ案件の追加情報等を作成する際に使用する作成タブ。	
37	ひ	引継ボタン(処理ボタン)	ヒキツギボタン	受付けた案件を他部署に引継ぐためのボタン。	
38	へ	変更受付ボタン(処理ボタン)	ヘンコウウケツケボタン	受付けた案件が完了している場合の変更時に使用するボタン。	
39	め	名義等変更	メイギトウヘンコウ	使用者名や宛名等使用者情報の変更受付に使用する画面。	
40	め	メモ登録	メモウロク	必要事項に未入力箇所がある場合、一旦保存何度でも上書き保存が可能。	
41	め	メモ登録画面	メモウロクガメン	メモ登録されている案件を表示する画面。	
42	め	メモ登録検索ボタン	メモウロクケンサクボタン	メモ登録状態の案件を検索または作成するボタン。	
43	め	メモ欄	メモラン	受付内容以外に連絡事項や確認事項を入力する欄。	
44	よ	余力確認ボタン(処理ボタン)	ヨリヨクカクニンボタン	修繕等の立会予約をする時に使用するボタン。	

## 委託業務内容用語集

## (2) 受付業務用用語

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
1	い	異常水量	イジョウスイリョウ	水道メーター検針時に、使用水量が前月検針時もしくは前年同月検針時より、一定以上増減している(±10%～±30%の範囲外)状態のこと。			
2	い	異常水量注記	イジョウスイリョウチュウキ	計量情報画面にあり、異常水量が出た理由が記載されている欄。	注記	チュウキ	
3	い	異常水量のお知らせ (緑色の紙)	イジョウスイリョウノオシラセ (ミドリイロカミ)	水道メーター検針時に、水が流れていることを示す針(パイロット針)は止まっているが、以前より使用水量が増加している場合に、使用状態に関する変化や、水漏れの修繕履歴等を確認するために検針時投函する帳票。			
4	い	インターネット受付	インターネットウケツケ	大阪市全体で行っている、大阪市電子申請システム(アンケートシステム)により、水道の使用開始・使用中止・使用中止開始(市内転居)を受付すること。			
5	え	MS	エムエス	メーターBOX内にある止水栓のこと。			
6	お	大阪市水道局お客さま専用サイト (マイページ)	オオサカシスイトウキョクオ キョクサマセンヨウサイト(マイ ページ)	令和6年1月から運用を開始したお客さま専用のWebページ。ご使用水量・水道料金等の閲覧、水道の使用開始・中止などの水道に関するお申込みが可能。令和7年1月26日に、水道料金等の支払機能及び応急給水拠点の閲覧機能を追加した。水道のご契約者又はご契約者の同意がある方が登録可能となっている。	マイページ	マイページ	
7	お	お客さまサポートページ	オキョクサマサポートページ	お客さまサービス向上の施策の一環として、水道に関する各種情報を提供するために設置されたシナリオ型のチャットボットで24時間自動応答している。水道局HPのトップページにリンクが掲載されている。	チャットボット	チャットボット	
8	お	お客さまセンターシステム	オキョクサマセンターシステム	電話及びファックス等によるお客さまからの使用開始・中止などの届け出並びに問合せ等に対応するために、対応履歴を含めたお客さま情報の管理(新規及び変更情報の入力等を含む。)を行うお客さまセンター受付用システム。必要な情報については、オンラインシステムと連携を行っているまた、入力及び閲覧については、オンライン端末から行うことができる。	CCシステム	シーシーシステム	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
9	お	お客さま番号	オキヤクサマバンゴウ	水道局お客さま専用サイト(マイページ)へ登録する際に使用するお客さま毎に附番される番号。調定番号は給水装置別に附番されるのに対して、お客さま番号は水道の使用開始の度に附番される。			
10	お	お知らせ票	オシラセヒョウ	ご使用水量等のお知らせに同じ			
11	お	お知らせ票発行コード(オンラインシステム)	オシラセヒョウハッコウコード(オンラインシステム)	お知らせ票に記載する内容とお知らせハガキの発行の有無を管理するコードのこと。 「0」ハガキ出力なし・お知らせ表に今回の使用水量・金額・振替済みの情報あり「5」ハガキ出力あり・お知らせ表に今回の使用水量・金額・振替済みの情報あり「7」ハガキ出力あり・お知らせ表に今回の使用水量のみ の3種類がある。 なお、「5」については、ハガキ出力が廃止されたため、使用していない。			
12	お	オンラインシステム(営業所オンラインシステム)	オンラインシステム(エイキョウシヨオンラインシステム)	お客さまの情報を管理するシステムのこと。使用水量の履歴や水道料金の収納状況を確認でき、開始・中止の入力や調定計上も行うことができる。センターでは通常使用しない。	オンライン	オンライン	
13	か	カード	カード	一給水装置(お客さま)の情報全てを総括してカードと呼ぶ。単位のようなもの。新しい家屋が建設され、新規に給水装置が設置された際に、その住所等の情報をオンラインシステムに登録することを“カードを新設する”などと言う。検針業務を台帳で行っていた時代の名残であり、現在、市外分水の利用者に限ってはオンラインシステムに登録せず、カードにより業務を行っている。			
14	か	開始受付中	カイシウケツケチュウ	お客さまから使用開始の届出があり、受付の事務処理を行っただけで、実際にメーター設置処理が途中の状態。			
15	か	開始取消	カイシトリケン	お客さまから開始受付後、取消依頼や誤りであることが判明した場合等の取消をいう。			
16	か	過去の利用履歴	カコノリヨウリキ	マイページ上で確認できる、水道使用量や料金などの調定情報や支払済情報のこと。令和6年1月分以降で、最長2年間のデータを閲覧可能。 請求がない契約(使用水量のみ表示されるお客さま)は、マイページ登録以降に更新された情報から確認できる。			
17	か	加修	カシュウ	水漏れを修繕したこと。			
18	か	加修証明	カシュウシヨウメイ	修理が加えられた事を証明する書類。			
19	か	管理者	カンリシヤ	各戸収納以外の共同住宅においての水道局との契約者で各種手続きを担う。			
20	き	既設開始	キセツカイン	既にある給水装置に水道メーターを取付けて水道を開栓(開始)すること。			

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
21	き	給水管	キュウスイカン	配水管から分岐して、各家庭へ水を供給・分配するパイプ。			
22	き	給水装置	キュウスイウチ	配水管から分岐した箇所から水道メーターや蛇口等、水道使用者の範疇において給水に使用される装置のこと。			
23	き	給水停止	キュウスイテイシ	お客さまが水道料金等(修繕料等を含む。)を滞納した場合等において、給水を停止することをいう。滞納による給水停止の場合、原則未納料金が2期以上で最終納期限までに支払いがなかったお客さまに対し行う。	停水	テイスイ	
24	き	給水停止執行書	キュウスイテイシシッコウショ	給水停止執行時に停水の通知を行う帳票をいう。	停水執行書 または執行書	テイスイシッコウ ショ マタハ シッコウショ	
25	き	共同住宅	キョウトウジュウタク	マンション形態の住宅。公営(市営・府営・UR住宅等局で定めている公営中高層の共同住宅で各戸計量・各戸徴収となっている。)と民営(公営以外の共同住宅)の2種類があるが、おもに民営共同住宅を差す。また民営共同住宅は、一括扱いと各戸計量・各戸徴収の2種類に分かれる。	共住	キョウジュウ	
26	き	共同住宅扱	キョウトウジュウタクアツカイ	1個の局メーターで2戸以上のお客さまが使用している住宅またはマンション等で、申請により共同住宅料金が適用されているもの。*共同住宅料金＝マンション全体の使用水量を申請戸数で割った平均水量の単価で水道料金等を計算する料金方法。料金は管理者へ請求する。＝共同住宅(一括)。	共住扱 または 各戸割り	キョウジュウア ツカイ マタハ カッコワリ	
27	き	局メーター	キョクメーター	水道局が設置する水道メーターのことをいう。原則、1建物に対し1個設置する。			
28	き	共同住宅(一括)	キョウトウジュウタク(イッカツ)	共同住宅料金が適用されている民間共同住宅のこと。	共住(一括)	キョウジュウ(イッカツ)	
29	き	共同住宅(各戸計量・各戸収納)	キョウトウジュウタク(カッコケイリョウ・カッコシュウノウ)	民間共同住宅において、管理者の申請により水道局が入居者各戸のメーターを検針し、各戸へ直接水道料金等を徴収する方法となっているもの。	共住(各戸)	キョウトウジュウタク(カッコ)	
30	き	共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届	キョウトウジュウタクテキョウシンセイシヨケンシンセイシヤ・カンリシヤヘンコウトドケ	共同住宅料金適用において所有者が申請するための帳票。所有者や管理者に変更があった場合も必要。			
31	く	口金修繕	クチガネシュウセン	蛇口やパッキン不良による修繕のこと。			
32	く	クレジットカード決済	クレジットカードケツサイ	お客様さまの申し込みに基づき、指定納付受託者からの納付により継続的に水道料金等を収納する方法。(指定納付受託者から納付が拒否された場合及び水道料金が10万円以上の場合はクレジット決済による収納はできない。)	クレジット扱	クレジットアツカイ	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
33	く	クレジット カード決済 申込書	クレジットカード決済 モウシヨ	お客さまが水道料金を支払う場合 において、当局に対し、クレジットカ ード決済への変更を依頼するハガキを いう。			
34	け	計算月数	ケイサンツキスウ	水道料金を計算する際の使用期間を 月別に表現している。(例:使用期間 が1日から15日までは0.5ヶ月分、16日 から30日までは1ヶ月分) 当局では 0.5ヶ月単位で使用期間を示すことと なっており、通常の定例検針での請求 は、計算月数は1ヶ月となる。	月数	ツキスウ	
35	け	形式開始	ケイシキカイン	水道メーターを取付けたまま中止に なっている水道を開栓(開始)するこ と。			
36	け	形式中止	ケイシキチュウシ	水道メーターを引き揚げずに取付けた まま水道を閉栓(中止)することをい う。			
37	け	継続開始	ケイゾクカイン	前使用者が、再度同一場所で使用す る場合の開始理由。			
38	け	計量情報	ケイリョウジョウホウ	メーター検針をした情報の一覧。			
39	け	下水区分	ケスイクブン	下水道使用料の徴収方法を示すコー ド。 下区1 徴収 下区2 固定認定・その 他 下区3 なし の3種類。	下区	ゲク マタハ ゲック	
40	け	検針業務	ケンシンギョウム	使用水量を確定するために行うメー ター検針、使用状態の調査その他こ れらに附随する業務をいう。			
41	け	検針特記・ 漢字	ケンシントツキ	検針する際の注意事項を入力する 欄。使用開始入力時に旧情報が削除 されるので注意する。	特記	トツキ	
42	け	検針日	ケンシンビ	定例点検日のこと。			
43	け	現地即収	ケンチソクシュウ	定例点検日から中止日までのお客さ まが使用した水道料金(最終料金)を 現地で徴収することをいう。	現即 または 即収	ケンソク マタハ ソクシュウ	
44	け	現地督促	ケンチトクソク	未納整理担当者が現地に赴き、徴収 業務を行う事。			
45	け	検定満了期 限 または 検定満期	ケンテイマンリョウキケン マタハ ケンテイマンキ	水道メーターは計量法により使用期限 が8年と定められており、期限を迎え る時期のことを指す。水道メーターの ふたの裏に貼られた銀色の丸いシー ルに「検定有効期限」が記載されてい る。 平成時代は「28/6(平成28年6月の 意)」ような元号標記で、令和以降は 「2032年9月」のように西暦標記に変 更されている。	検満	ケンマン	
46	け	検定未取替	ケンマンミトリカエ	検定満期を迎えているにもかかわらず 取替のできていないメーター状態。			
47	こ	口座継続	コウザケイゾク	市内転居の際、旧住所の口座振替情 報を引き継げるシステム(過去1年以 内に振替実績があるものに限る)。			

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
48	こ	口座振替	コウザフリカエ	水道料金を口座引落により収納すること。			
49	こ	口座振替扱	コウザフリカエアツカイ	お客さまからの申し込みに基づき、預金口座または貯金口座から口座振替により水道料金等を収納する方法。また、発種3ともいう。	発種3	ハツシュ3	
50	こ	口座振替依頼書	コウザフリカエイライシヨ	お客さまが水道料金等を支払う場合において、水道局に対し、納入通知書から口座振替への変更を依頼する帳票のこと。ハガキのものと3枚複写(B5サイズ用紙)のものと金融機関独自で作っているものがある。			
51	こ	口座振替お取扱い開始のお知らせ	コウザフリカエオトリアツカイカ イシノオシラセ	水道料金の口座振替開始をお知らせするハガキ。			
52	こ	口座振替不納	コウザフリカエフノウ	2回口座振替するも引落しできず納付扱いになること。			
53	こ	口座保留	コウザホリュウ	金融機関へ水道料金の口座引落とし依頼済の案件の口座引落とし停止依頼をすること。			
54	こ	口座名義変更	コウザメイギヘンコウ	口座名義のみの変更。電話で変更受付はできないため、再度、お客さまより口座振替依頼書の申請が必要。			
55	こ	ご使用水量等のお知らせ	ゴシヨウスイリヨウトウノオシラセ	定例検針時にお客さまにお渡しするお知らせのこと。検針ハンディに使用水量を入力することで、検針ハンディから出力される。原則、現地のポスト等に投函するが、お客さま専用サイト(マイページ)に登録されているお客さまについては、お知らせ票の投函に代わり、電子で「ご使用水量のお知らせ」を配信する。なお、やむを得ない事情があると認められるお客さまに限り、別の住所に送付することがある。内容は、納付扱であれば水量及び請求予定金額等が、口座振替扱であれば、水量、請求予定金額及び口座振替済金額等が表示される。	お知らせ票 または 検針票	オシラセヒョウ マタハ ケンシンヒョウ	
56	こ	誤検針	ゴケンシン	水道のメーターを見間違えることをいう。	誤検	ゴケン	
57	こ	戸数	コスウ	マンションなどの入居世帯数を意味し、共同住宅扱の計算方法に用いるもの。戸数により水道料金が増減する。原則、実際に入居している部屋数を管理責任者(家主や管理会社等)が申請することとなっている。			
58	こ	誤配	ゴハイ	郵便局員等が誤って納入通知書等を別のお客さま宅へ配達することをいう。			

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
59	さ	再検針	サイケンシン	定例検針時に、メーターが宅内に設置されているため、お客さまの立ち会いが必要であるが、お客さまが不在等の理由により検針できなかった場合や、使用水量の増減が大きい場合に、日時を変えて、再度、検針を行うこと。	再検	サイケン	
60	さ	催告書	サイコクシヨ	現地督促時に、お客さまが不在の場合に未納ハンディから出力し、投函する帳票のこと。手書き用の水道料金等納入催告書もあり、手書きでご使用者名・徴収月数・金額・納期を記載して作成する。			
61	さ	催告納入通知書	サイコクノウニュウツウチシヨ	納入期限を過ぎた水道料金等の督促をするときにオンライン端末で発行する納入通知書。お客さまが納入通知書の再発行を希望された際、当該水道料金等の納入期限が過ぎている場合にも用いることがある。	催告納通	サイコクノウツウ	
62	さ	最終納入通知書兼給水停止予告書	サイシュウノウニュウツウチシヨケン キユウスイテイシヨクシヨ	給水停止を行う前に、最終納入期限及び給水停止予定日を記載し、現地投函するもの。オンライン端末より発行する。	予告書	ヨクシヨ	
63	さ	最新のご利用情報	サイシンゴリヨウジヨウホウ	マイページのホーム画面や実績メニューに表示される水道の使用期間、水量、水道料金等の検針情報でマイページ(電子)版のお知らせ票のイメージ。 マイページに登録すると、お知らせ票と同じ内容をマイページ上で確認できるようになるため、紙のお知らせ票は現地投函されなくなる。			
64	さ	再振替	サイフリカエ	一回目の口座振替日に引落し不可であった料金の次回請求。			
65	さ	遡り開始	サカノホリカイシ	お客さまの使用開始の申請の際に、前回定例検針日より前の日付で、開始日の申請があった開始のこと。			
66	さ	遡り中止	サカノホリチュウシ	お客さまの使用中止の申請の際に、前回定例検針日より前の日付で、中止日の申請があった中止のこと。			
67	し	CC	シーシー	お客さまセンター発注者側所管			
68	し	止水栓	シスイセン	水道メーターに隣接もしくはすぐ近くに設置されているもの。基本的に各水道メーター毎に設置されており、閉めることで水道メーター以降(宅内)への給水を止めることができる。	止水	シスイ	
69	し	止水栓不良	シスイセンフリヨウ	止水栓が完全に給水を止めることができない状態。			
70	し	私設メーター	シセツメーター	共同住宅等において、各戸に設置されているメーターをいう(対語:局メーター)。			

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
71	し	指定工事店	シテイコウジテン	局の認定を受けて工事業務を行う民間業者。			
72	し	失効理由	シッコウリユウ	マイページで受け付けた水道の使用開始及び使用中止申込案件をCCシステムで取り消す場合にCCシステムで入力する項目のこと。失効理由欄に入力した内容はお客さまに送信する申込失敗メールにて送信される。			
73	し	自動発送	ジドウハツソウ	システムで調定計上した発種2のものについて、機械処理により納入通知書が作成され、お客さま宅に自動で発送されることをいう。また催告ハガキも同様である。			
74	し	自動発送引抜き	ジドウハツソウヒキヌキ	発送用意されている納付書の中から、お客さま宅に納付書が発送されないように納付書を引抜くこと。			
75	し	支払証明書	シハライショウメイシヨ	水道センター(営業)にて水道料金の支払い済みまたは使用水量を証明する書類。1年度(4月から3月)ごとに手数料が¥250.-かかる。税務署への申請等に必要になることが多い。			
76	し	修繕料	シュウゼンリョウ	給水装置を修繕した際に要した費用。費用負担については、原則使用者または建物等の所有者負担となる。修繕代ともいう。			
77	し	出水不良	シュツスイフリョウ	給水装置からの水の出が良くない状態。			
78	し	使用開始	ショウカイン	水道を開栓すること。	開始	カイン	
79	し	使用者変更	ショウシャヘンコウ	水道の使用者を変更することをいう。開始・中止を伴うものと伴わないものがある。			
80	し	使用中止	ショウチュウシ	水道を開栓すること。	中止	チュウシ	
81	し	新設開始	シンセツカイン	カードを新設したあとに初めて開栓(開始)すること。形式開始・既設開始の区別は特にない。			
82	し	新設中止	シンセツチュウシ	新設のカードの情報登録が完了した状態。			
83	す	水道センター(営業)	スイドウセンター(エイキョウ)	水道使用に関する業務並びに水道料金等の計量、収入の徴収等の業務を行う部署。			
84	す	水道センター(工事)	スイドウセンター(コウジ)	修繕・配水管維持管理業務を担当する部署。			
85	す	水道料金等のお支払いのお願い	スイドウリョウキントウノオシハライノネガイ	納入期限がすぎて催告処理がされたものに対して送付するハガキ帳票。先方希望などにより送付しないこともできる。	催告ハガキ	サイコウハガキ	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
86	す	水道料金等の口座振替についてお願い	スイドウリョウキンノウコウザ <sup>レ</sup> フリカエニツイテオネガイ	振替指定日に口座から振替が出来なかったために、再度振替する指定日を通知するハガキ帳票。	口座振替のお願いハガキ	コウザ <sup>レ</sup> フリカエ <sup>レ</sup> ノオネガイハガキ	
87	す	水道料金等のクレジット決済お取扱いについてのお知らせハガキ	スイドウリョウキンノウクレジットカード <sup>レ</sup> ケツサイオトリアツカニツイテノオシラセハガキ	クレジットカード決済の登録完了またはお取扱い不能のお知らせするハガキ。			
88	す	水道料金早見表	スイドウリョウキンハヤミヒョウ	一か月使用分の上水道・下水道料金を基本料～100m <sup>3</sup> まで記載した一覧表。			
89	ち	中高層住宅	チュウコウソウジュウタク	マンション形態の建物を指すが、もっぱら市営住宅や府営住宅等、公営のものを指す。	中高層	チュウコウソウ	
90	ち	中止受付中	チュウシウケツクチュウ	お客さまから使用中止の届出があり、受付の事務処理を行っただけで、精算業務までは行っていない状態をいう。			
91	ち	中止精算業務	チュウシセيسانキョウム	直近の定例検針日の翌日または使用開始日から中止日までにお客さまが使用した水量を水道メーターの検針により確定のうえ中止分の水道料金等を調定する業務をいう。また、お客さまが希望される場合は、水道料金等を現地で徴収する業務も含まれる。			
92	ち	中止精算分	チュウシセيسانブン	使用中止時に最終の料金として臨時調定した料金をいう。			
93	ち	中止即収	チュウシソクシュウ	使用中止時、現地において、精算金を現金でもらうことをいう。(現地即収)			
94	ち	中止取消	チュウシトリケン	お客さまから中止受付後、取消し依頼や誤りであることが判明した場合等の中止取消しをいう。			
95	ち	徴収月分	チュウシュウツキブン	水道料金の使用月及び請求月をいう。	月分	ツキブン	
96	ち	調定	チュウテイ	使用水量・水道料金の金額・納期限・請求先等、水道料金に関する内容を指す。また、それらを決定すること。			
97	ち	調定区分	チュウテイクブン	調定を計上するか否かを決定するコード。			
98	ち	調定情報	チュウテイジヨウホウ	徴収月分・調定日・金額等、調定についての情報を表示。			
99	ち	調定番号	チュウテイバンゴウ	住所に基づく、給水装置ごとに固定した番号であり、事業所、行政区、町名、番、号及び部屋番号をコード化したもの。大阪市内において重複することがない。	調番	チュウバン	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
100	て	定期中止	テイキチュウシ	定例検針日に使用中止することをいう。			
101	て	停水解除	テイスイカイジョ	給水停止しているものに対して、水道メーターの止水栓等を開栓し、水道を使用できる状態にすることをいう。	解除	カイジョ	
102	て	停水執行中	テイスイシッコウチュウ	給水停止処理がされている状態。			
103	て	停水日	テイスイビ	給水停止を行う日。予告によりあらかじめ通知する。			
104	て	逦増性	テイゾウセイ	使用量が増えるほど、適用される単価が高くなる料金システム。			
105	て	停水による中止	テイスイニョルチュウシ	給水停止を行った後、使用を中止する。(所在不明のお客さまを中止にするケースが多く、停水後約1か月程度連絡がない場合に行う。)			
106	て	定例検針日	テイレイケンシンビ	定例的にメーター検針を行うことが定められた日をいう。お客さまごとに設定されており、営業日単位で設定されている。なお、1営業日～16営業日まで定例検針日が存在する。	定検日	テイケン	
107	て	電子決済(マイページ)	デンシケツサイ(マイページ)	令和7年1月26日から運用を開始した、水道料金等の新たな支払方法。マイページ上への支払を希望されたお客さまに対し、電子で納入通知を行い、PayPayにより水道料金等を支払うことができる。			
108	と	督促	トクソク	未納料金のあるお客さまに対して支払いを促すことをいい、電話督促、現地督促、文書による督促等がある。			
109	に	濁り(水)	ニゴリ(ミス)	配水管の入替作業等で水が濁ることをいう。			
110	に	二重入金	ニジュウニウキン	納入通知書の再発行等により同月分の料金が2度入金されること。			
111	の	納通再発行	ノウツウサイハッコウ	お客さまからの依頼で納入通知書を再度発行して送付すること。			
112	の	納入通知書	ノウニウツウチショ	水道料金の支払いに必要な請求書等の総称。バーコードのついているものは、金融機関・ゆうちょ銀行・コンビニ等で支払いにおける現金での支払い並びにスマートフォンアプリによる電子決済が可能である。	納通	ノウツウ	
113	の	納入通知書扱	ノウニウツウチショアツカイ	水道料金の支払いに納入通知書を用いること。また、発種2ともいう。 ※マイページ(電子決済)は納入通知書扱に含む。	納通扱 または 納付扱	ノウツウアツカイ マタハ ノウフアツカイ	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
114	は	廃止栓	ハイセン	給水装置設備がなく、水が出ない状態にあるものをいう。			
115	は	配水管	ハイスカン	浄水場から各家庭に配水するために、道路に埋設されている水道管。			
116	は	パイロット針	パイロットシ	水道メーターの指示数と並んで設置されている銀色で円盤状のもの。13mm～40mmのメーターの場合、リトル針より敏感に水の流れに反応するため、漏水の有無確認等に用いる。			
117	は	派遣書	ハケンシヨ	水道センター(工事)職員が漏水修繕等の工事業務に使用する帳票。			
118	は	発行種別	ハッコウシュベツ	水道料金の支払い方法のこと。納入通知書扱(発種2)、口座振替扱(発種3)、クレジットカード扱(発種4)がある。 ※マイページ(電子決済)は納入通知書扱に含む。	発種	ハツシュ	
119	は	発種変更	ハツシュヘンコウ	・納入通知書扱 ・口座振替扱 ・クレジットカード扱 の支払方法変更をすること。口座及びクレジットカードへの変更は依頼書による申込みが必要。	発変	ハツヘン	
120	は	破裂	ハレツ	水道管が破裂し、漏水していることが明確な状態。			
121	ひ	引揚中止	ヒキアゲチュウシ	水道の閉栓(中止)の際に水道メーターを引き揚げて閉栓を行うこと。			
122	ひ	備考・漢字	ヒゴウ・カンジ	水道に関する注意事項などを入力することができる欄。「検針特記」とは違い、使用開始・中止時においても、旧情報が削除されない。			
123	ふ	FAX受付管理者リスト	FAXウケツケカンリシヤリスト	申請により管理責任者が開始・中止等の届出処理を行う共同住宅のリスト。			
124	ふ	不在	フザイ	お客さまが留守で検針できない状態をいう。			
125	へ	返戻郵便物	ヘンレイユウビンブツ	転居先不明、あて所不明、住所不備により日本郵政から返送されてきた郵便物をいう。			
126	ほ	棒止水栓	ホウシスイセン	水道を出るようにしたり、止めたりできる栓。メーターBOX内になく、専用の工具を使用しないと開閉できない。	MS 0	エムエスゼロ	

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
127	ほ	保護中止	ホゴチュウシ	空家であると判明した際、当該お客さまの転居先等の調査を行っても不明である場合は、空家となった直前の検針日を持って中止することができることをいう。			
128	ほ	保留	ホリユウ	調定保留のことを指す。 口座保留のことも指す。			
129	ま	前受料金	マエウケリョウキン	お客さまが当月分の水道料金を二重払いした際、そのどちらかの料金を局で預かっている状態のこと。			
130	み	未収情報 (画面)	ミシュウジョウホウ(ガメン)	未収料金だけの情報(未収料金確認画面)。			
131	み	未収料金	ミシュウリョウキン	調定された水道料金等のうち未払い料金のことをいう。納期限を過ぎていないものも含まれる。			
132	み	未納整理業務	ミノウセイリギョウム	水道料金等のうち、未納料金に対して、督促及び料金徴収並びにこれらに付随する業務をいう。			
133	み	未納料金	ミノウリョウキン	納期限が経過した後、収入となっていない水道料金、修繕料等のこと。	未納金	ミノウキン	
134	む	無届使用	ムトクeshiyou	水道を開栓(開始)届なしで使用すること。無断使用ともいう。			
135	む	無届退去	ムトクetaikyō	閉栓(中止)届なしで退去・転居すること。無断退去ともいう。			
136	め	名義変更	メイギhenkō	使用者変更と同じだが、名義変更と言う場合は中止・開始を伴わないことも含まれる。また、使用者名だけでなく、宛名や電話番号の変更等も含まれる。	名変	メイヘン	
137	め	メーター位置	メーターイチ	水道メーターの設置位置を示すもの。			
138	め	メーター口径	メーターコウケイ	水道メーターの、給水管と接続する部分の直径(口径)のこと。	口径	コウケイ	
139	め	メーター指示数	メータージスウ	水道メーターに表記されている、通過した水量を表す数字。前回定例検針日と今回定例検針日の差し引きで使用水量を算出する。	指示数 指数	ジスウ シスウ	
140	め	メーター番号	メーターバンゴウ	メーターのふたを開けた外形に刻印されている3桁の番号をいう。オンラインシステムでは4桁で登録されているが、頭1桁は「0=アナログメーター」「4=デジタルメーター」を示しており、2桁目から実際にメーターに刻印されている。			

No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
141	や	夜間待機業務	ヤカントウタイキキョウム	夜間及び休日において、停水解除等のお客さま対応を行うことをいう。			
142	よ	用途	ヨウト	水道の使用目的を示す。一般用・業務用・湯屋用があり、それぞれ適用基準がある。(お客さまの申請が必要なものもある。)また、それぞれに、使用水量と月数が同じでも請求金額が異なる。			
143	よ	用途(一般用)	ヨウト(イッパンヨウ)	業務用・湯屋用に該当しない用途に適用。	一般用	イッパンヨウ	
144	よ	用途(業務用)	ヨウト(キョウムヨウ)	大阪府公安委員会から、風俗営業法による営業許可を受け、許可証を提示した場合や、湯屋用に該当しない公衆浴場(サウナ等)や、一時的使用を目的とする給水装置で、原則として終了後撤去又は改造工事をするものに適用。 用途(一般用)及び用途(湯屋用)とは料金が異なる。	業務用	キョウムヨウ	
145	よ	用途(湯屋用)	ヨウト(ユヤヨウ)	大阪市公衆浴場指導要綱第2の2の規定により、「一般公衆浴場」として認められており、かつ、大阪府知事が指定する入浴料金の統制額と各種サウナ、ロッカー、シャンプー・ボディソープなどの施設利用料を含めたセット料金を設定していない浴場に適用。ただし、セット料金を設定している公衆浴場であっても、大阪府知事が指定する入浴料金の統制額で入浴可能な浴場は除く。 用途(一般用)及び用途(業務用)とは料金が異なる。	湯屋用	ユヤヨウ	
146	よ	余力(予約)	ヨリヨク(ヨヤク)	現地即収やメーター取付等、現地立会が必要となる場合にお客さまの立会日時のご予約を取ること。			
147	り	領収証書	リョウシュウシヨウシヨ	料金を受領した場合に発行する証書。未納ハンディから出力されるもの及び窓口領収証書(オンライン端末用)・窓口領収証書(手書き用)がある。	領収書	リョウシュウシヨ	
148	ろ	漏水減量 または 漏水減額	ロウスイケンリョウ マタハ ロウスイケンガク	漏水により、普段より水道使用水量が多くなっている場合、漏水箇所を修繕すれば、過去の使用水量の実績などに基づき、請求金額を軽減(減額)することをいう。なお、漏水減額にはお客さまから修繕証明書を提出していただく必要がある。	減額 または 減量	ケンガク マタハ ケンリョウ	

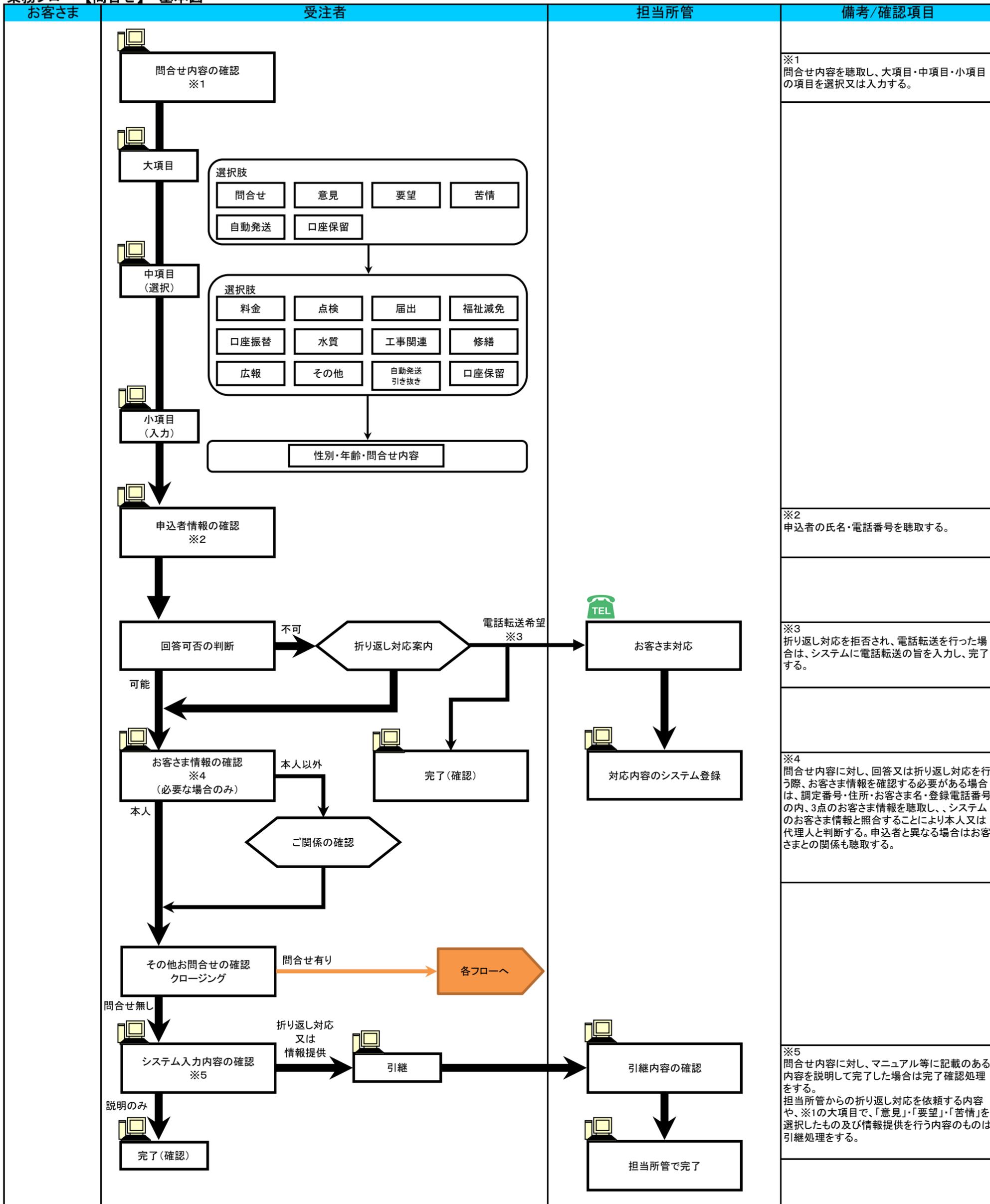
No	よみ	用語	フリガナ	説明	略称等	フリガナ	備考
149	ろ	漏水調査	ロウスイチョウサ	水道メーター検針により使用量増がみられたり水流の異音が発覚した事態にお客さまの依頼により漏水の有無を調査すること。			
150	ろ	漏水のおそれがございます（黄色の紙）	ロウスイノオルガゴサダメス（キイロカミ）	水道メーター検針時に、水が流れていることを示す針（パイロット針）が動いており、以前より使用水量が増加している場合に、水漏れがないかを確認するために検針時投函する帳票。	黄紙	キカミ	

業務フロー【全体図】-お客さま特定

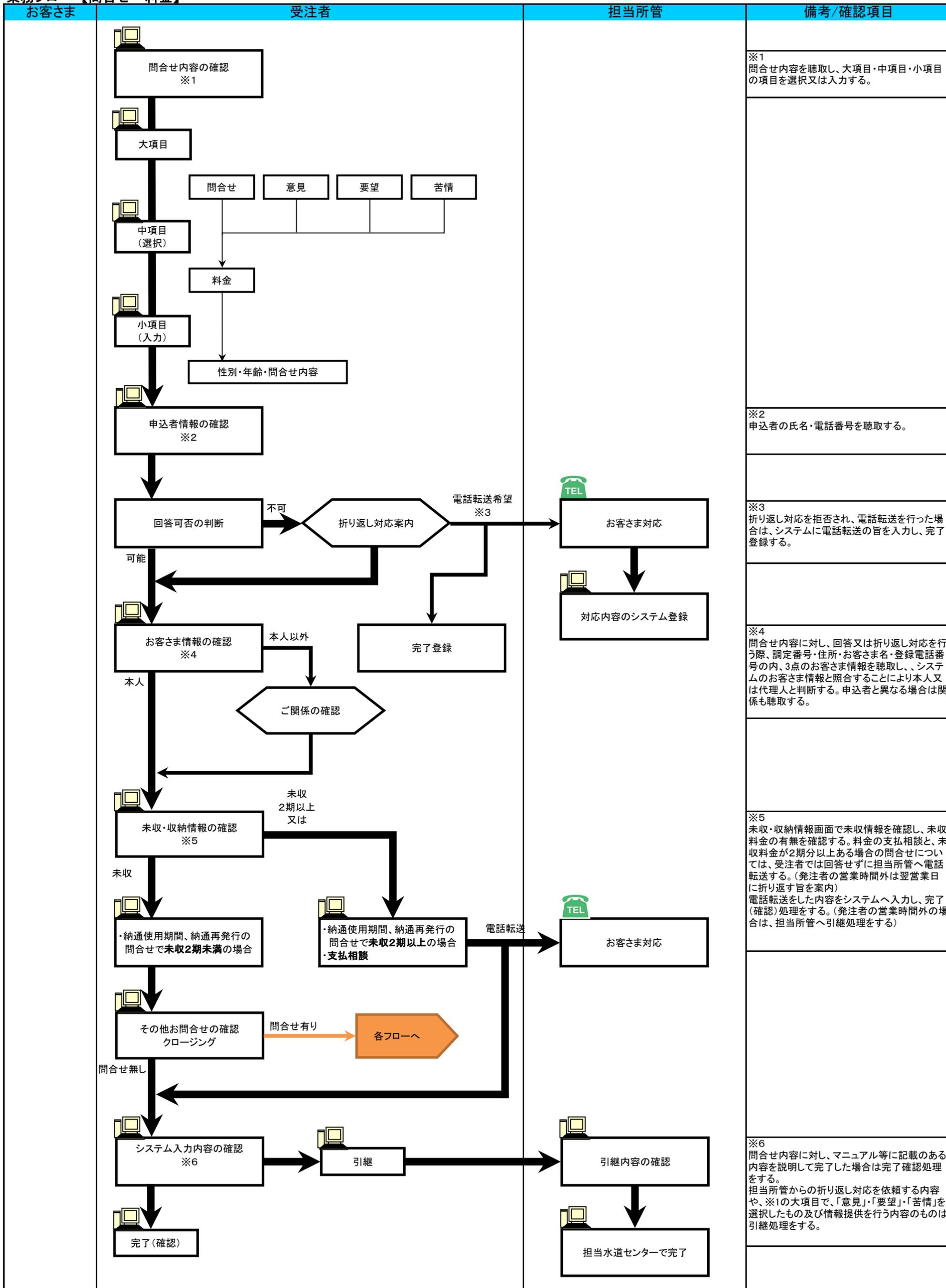
区分	お客さま	受注者	担当所管	備考/確認項目
入電	 お客さまより電話	オープニング		
お問合せ		問合せ内容の確認 ※1 問合せフローへ 道路漏水フローへ ※2 お客さま情報の確認		※1 場所特定及びお客さま特定が不要なものは、一般的な問合せ・道路漏水の通報である。
各フロー		開始フローへ 中止フローへ 名義等変更フローへ 修繕受付フローへ メータ位置変更フローへ 口座継続フローへ 口座申込みフローへ 口座保留フローへ 口座発変フローへ 問合せフローへ クレジットカードフローへ		※2 1 調定番号・住所・お客さま名・登録電話番号の内、3点のお客さま情報を聴取し、システムのお客さま情報と照合することにより本人又は代理人と判断する。 2 開始受付は、住所・調定番号・水栓番号・前お客さま名等を聴取することにより開始場所の特定を行う。ただし、新設等で、システムに住所等の情報が入力されておらず場所の特定ができない時は、次のとおりとする。 (1) 一般住宅の場合は、出水確認・新築かどうかの確認(号地)・管理会社または不動産会社の聴取・両隣の名前の聴取・表札の掲示依頼を行い、開始場所の特定をしないまま開始フローへ進む。 (2) 共同住宅の場合は、民営か公営かの確認(物件名)・新築かどうかの確認などを行い、開始場所の特定をしないまま開始フローへ進む。 3 民間共同住宅(一括共住)分の入居者よりの申込受付は一切しないこと。 4 FAX受付管理者リストに掲載されている民間共同住宅(各戸計量・各戸徴収)の入居者よりの申込受付はせず、管理会社へ連絡いただくよう案内する。

※ 当フローは令和7年12月時点のものであり、委託業務開始時点には、業務の変更により記載内容と実際の運用が一部変更、追加あるいは削除による相違点が発生する場合があります。

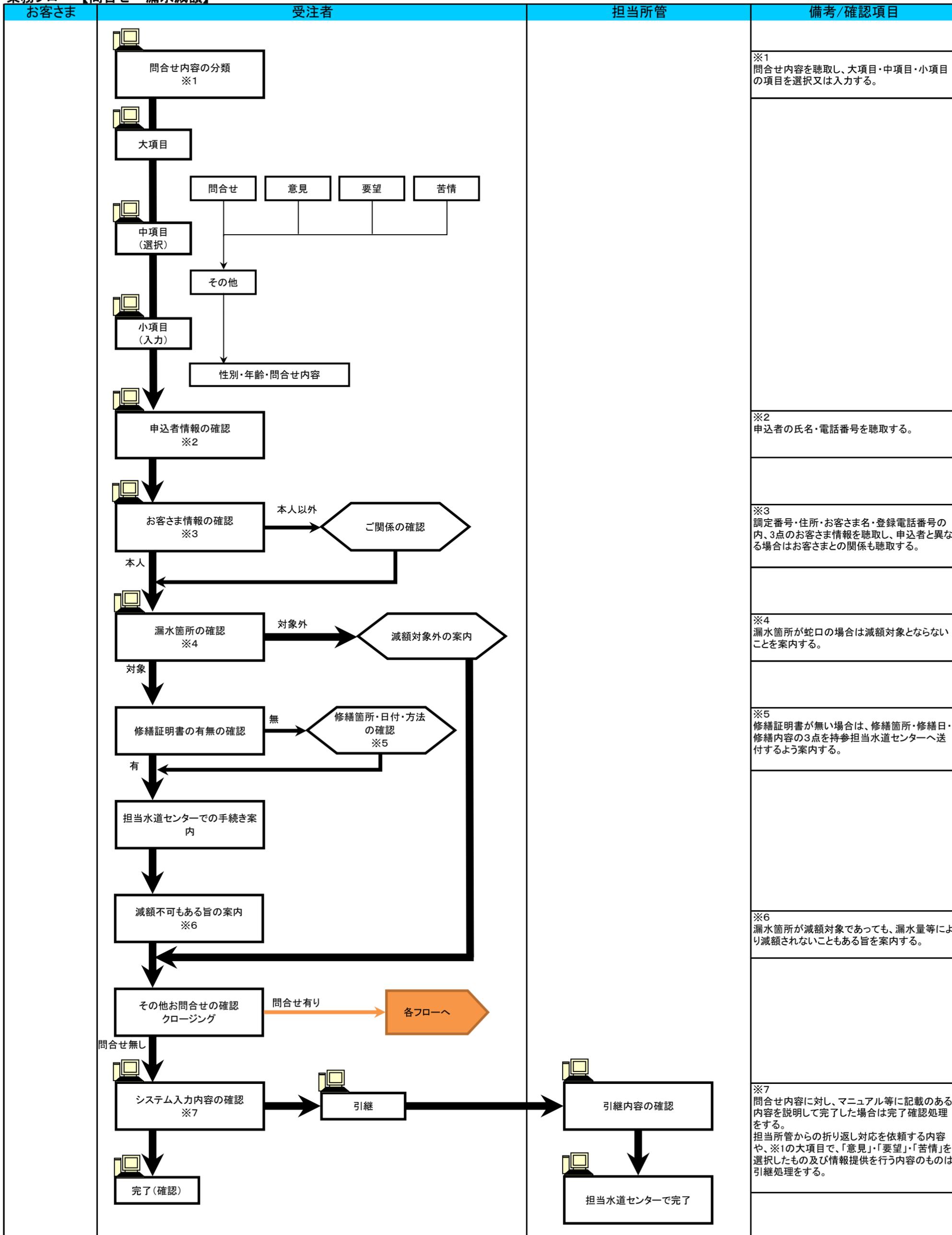
業務フロー【問合せ】-基本図



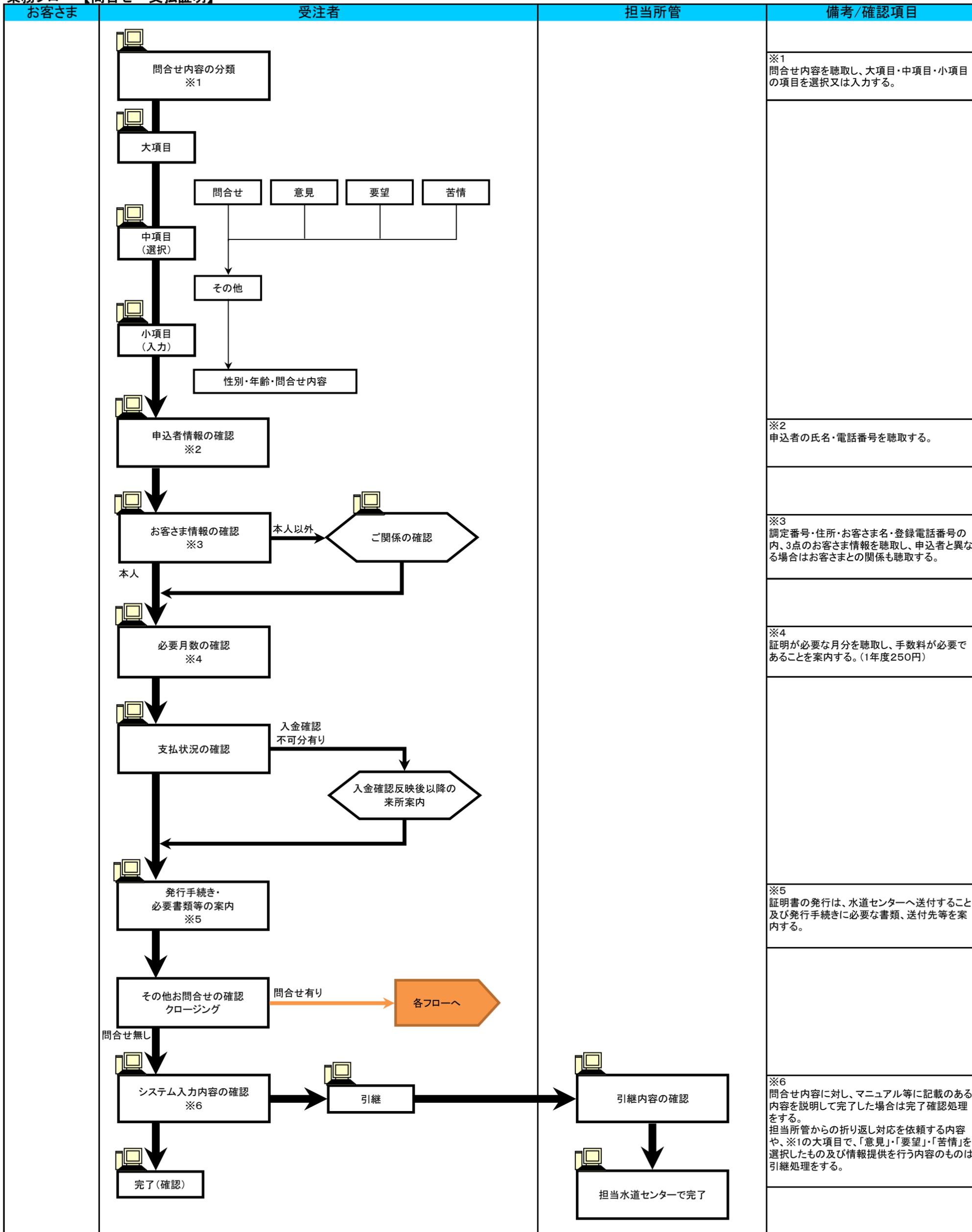
業務フロー【問合せ→料金】



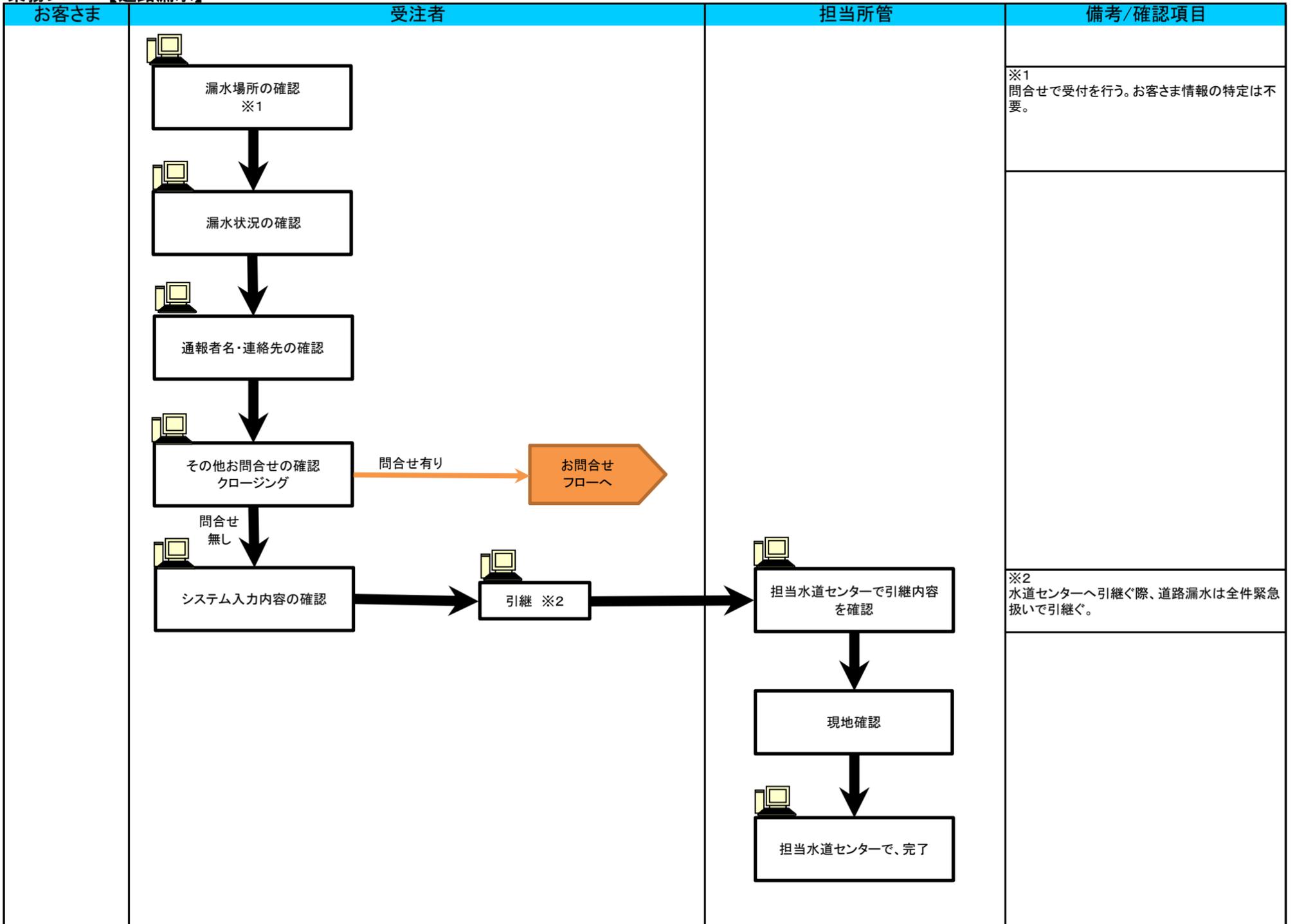
業務フロー【問合せ→漏水減額】



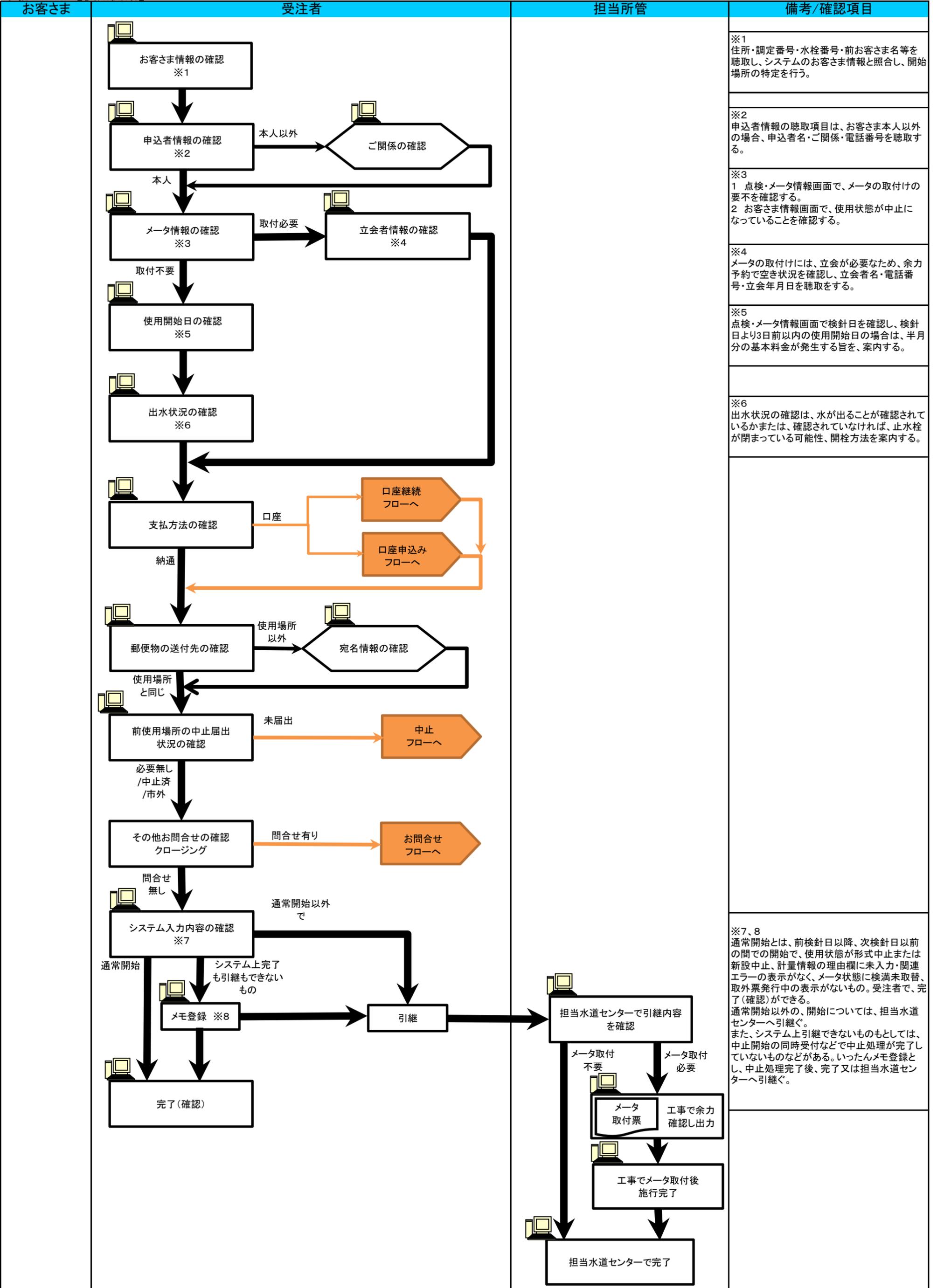
業務フロー【問合せ→支払証明】



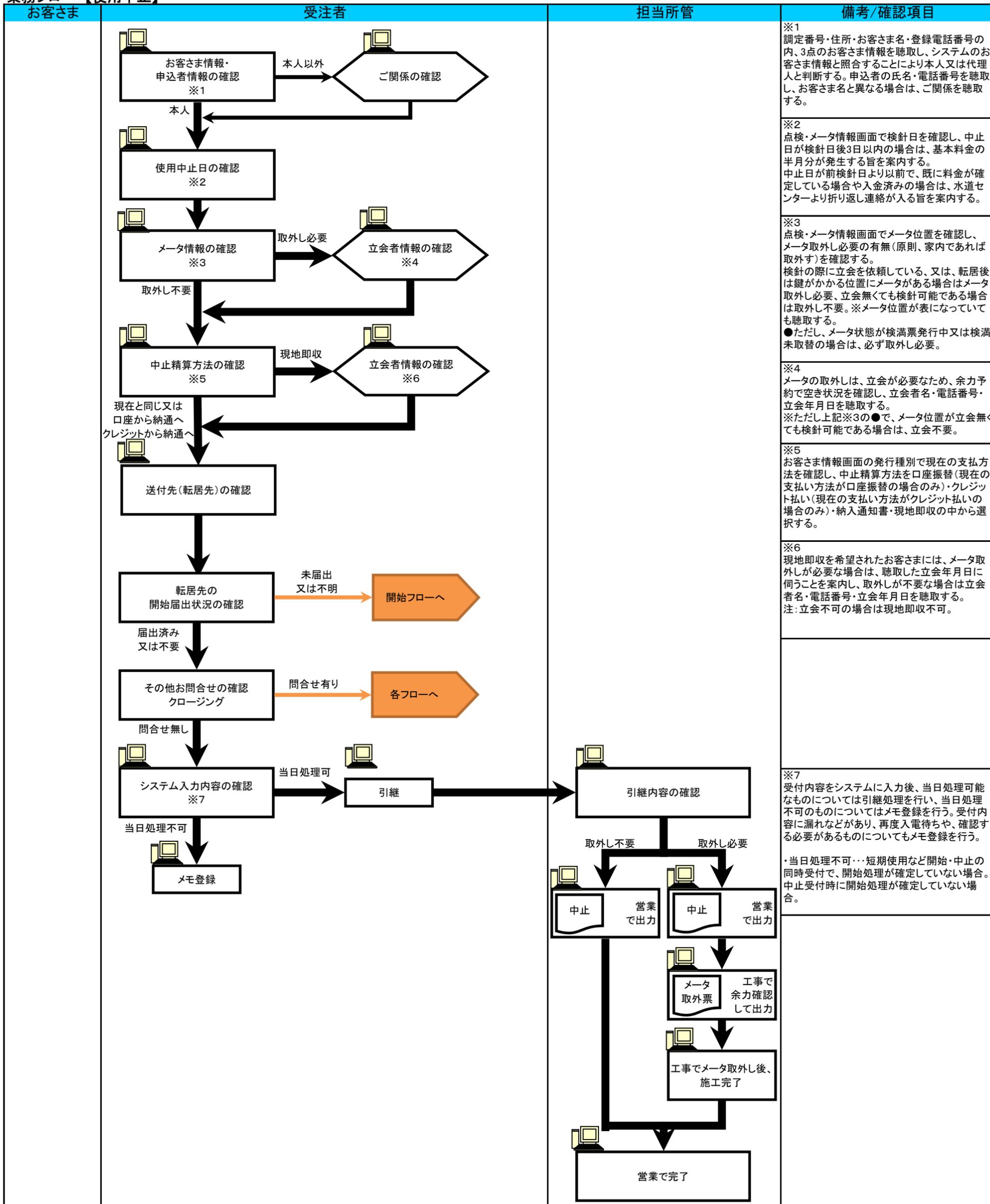
業務フロー【道路漏水】



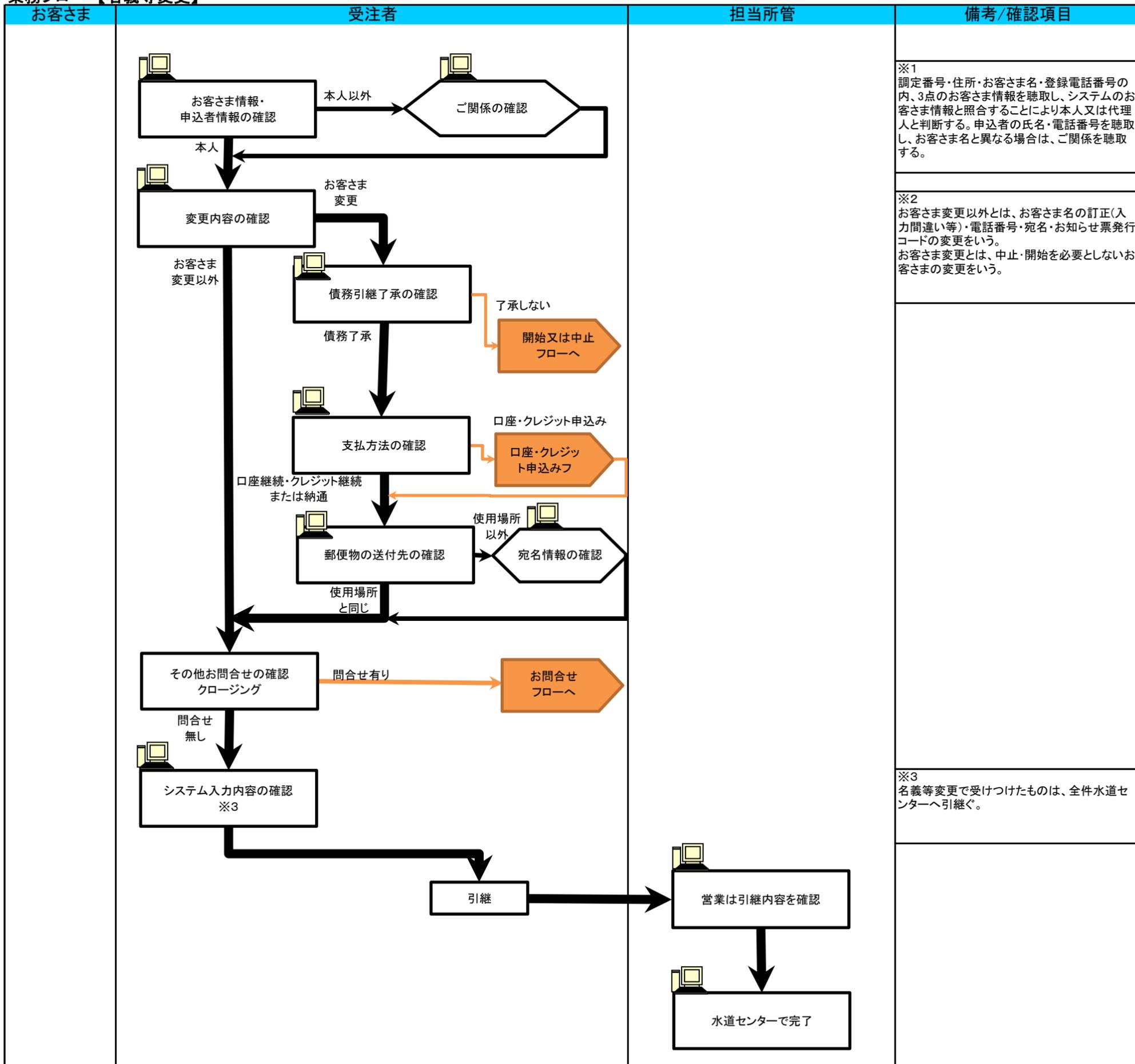
業務フロー【使用開始】



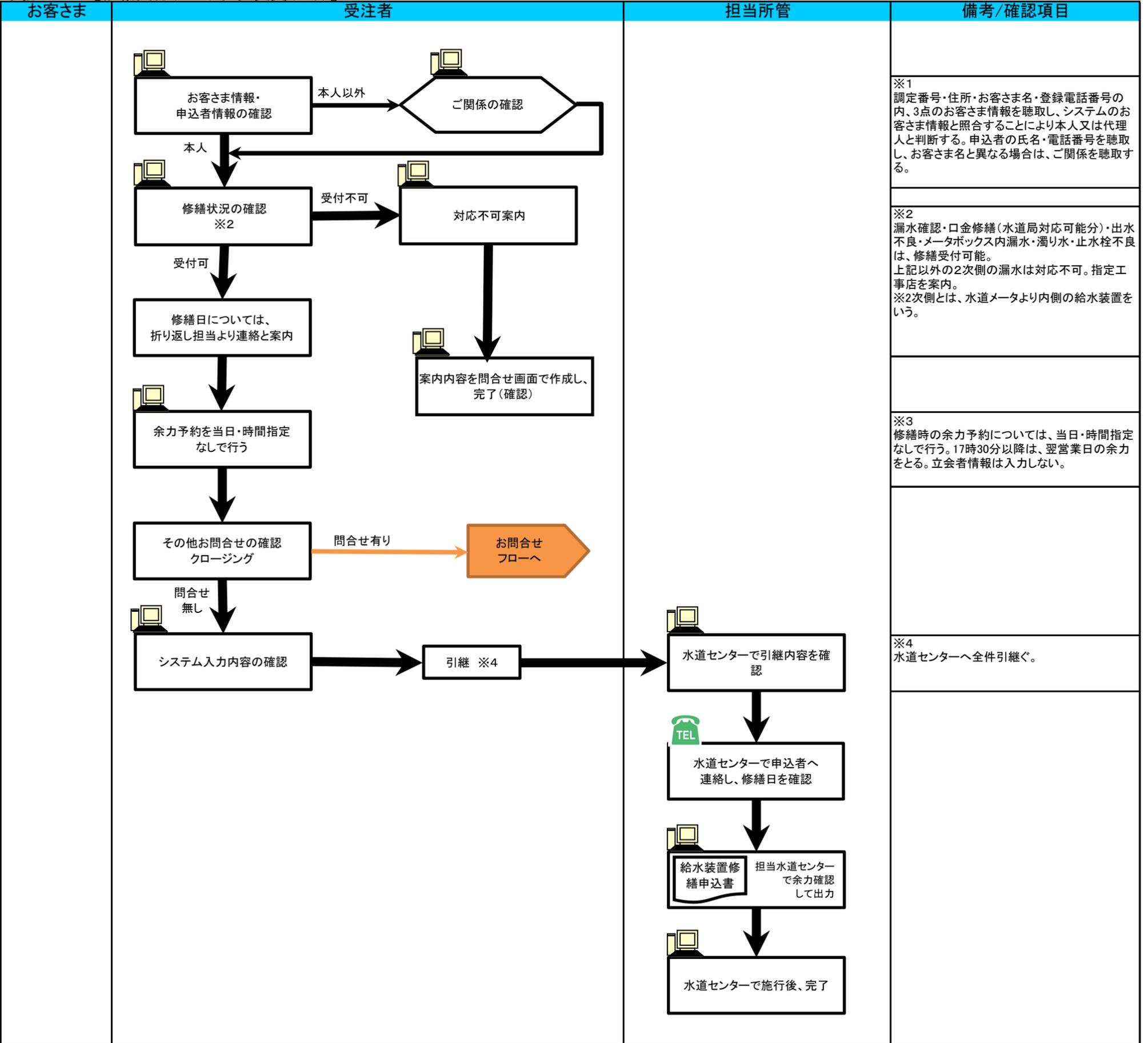
業務フロー【使用中止】



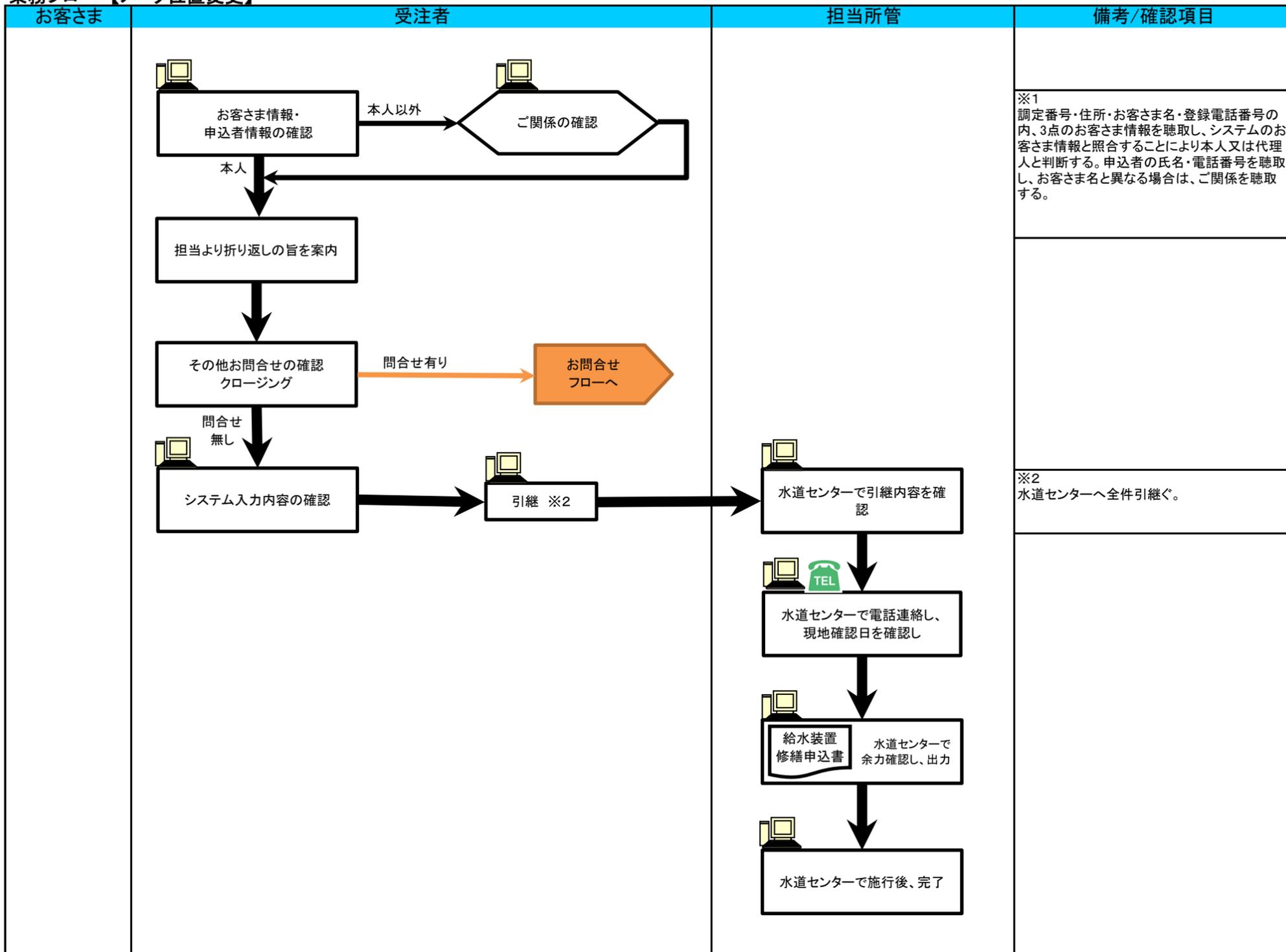
業務フロー【名義等変更】



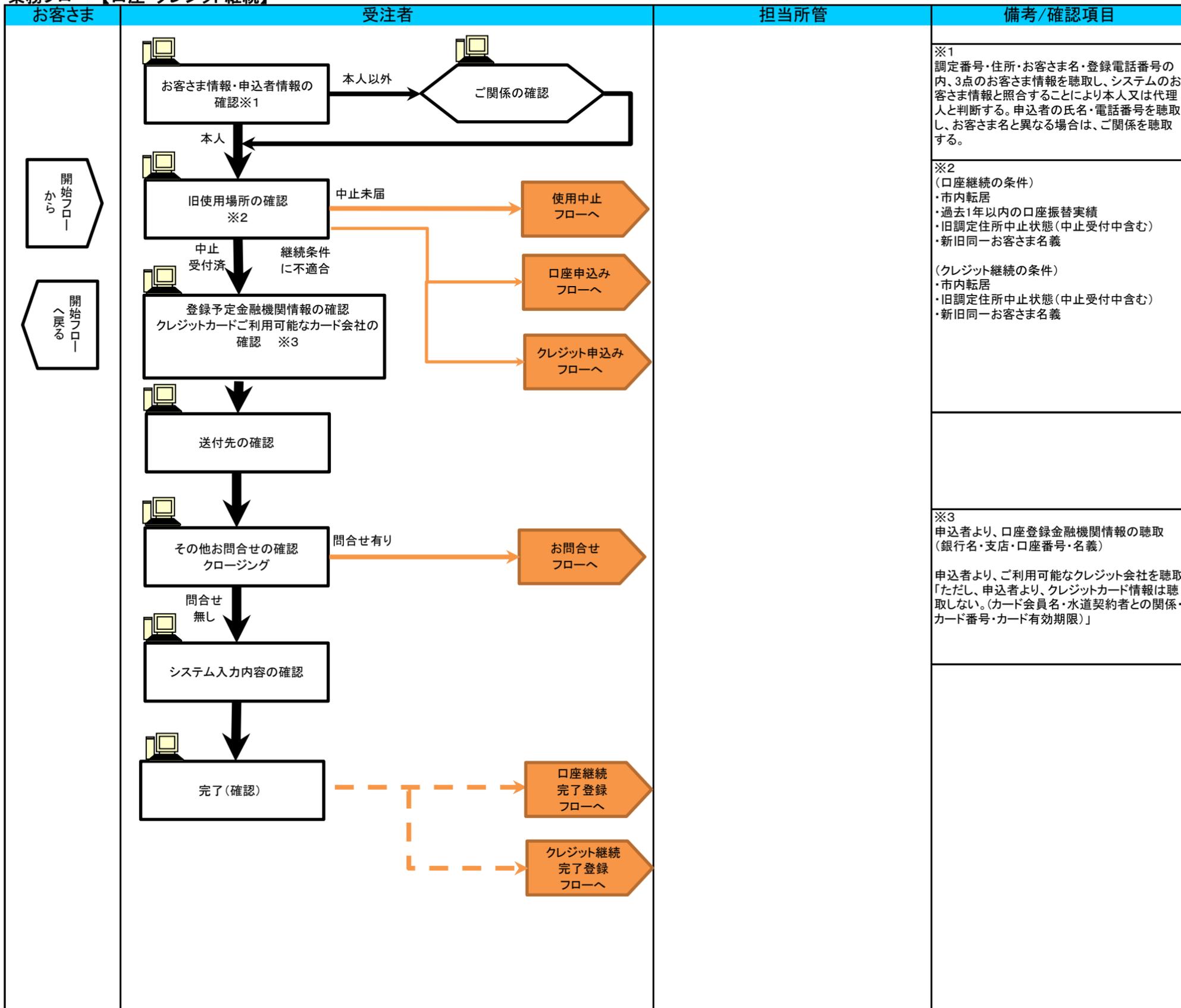
業務フロー【修繕受付(メータ位置変更以外)】



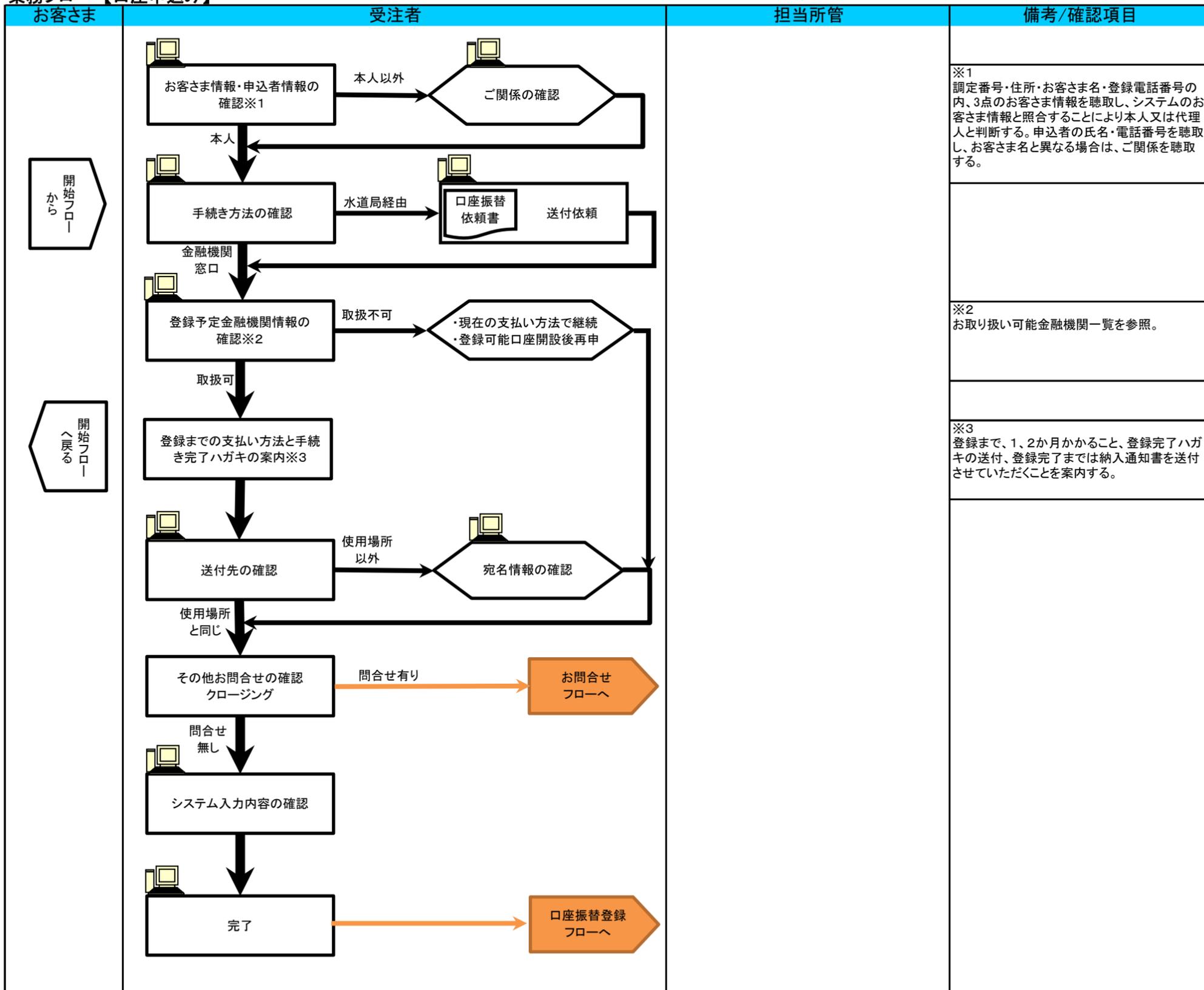
業務フロー【メータ位置変更】



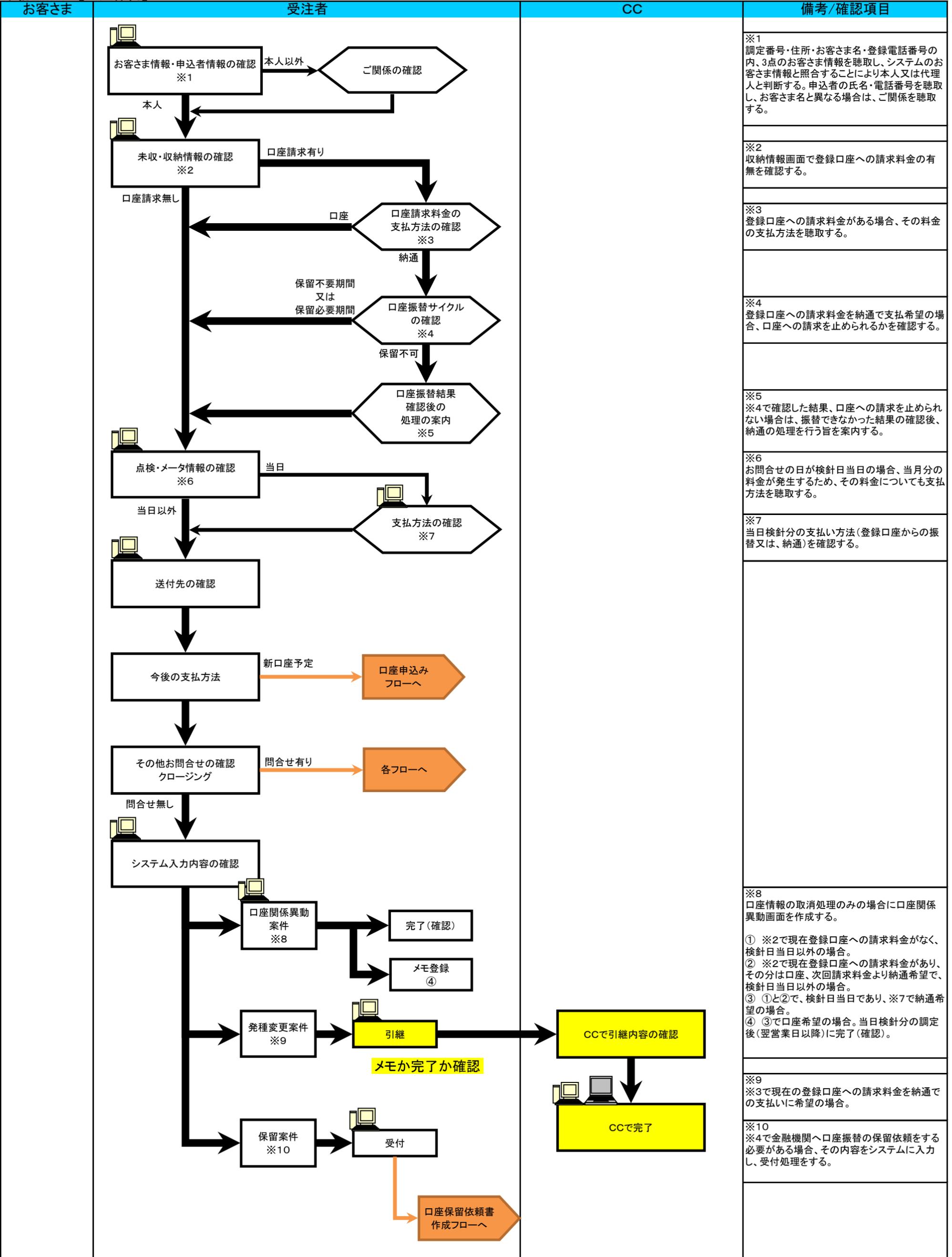
業務フロー【口座・クレジット継続】



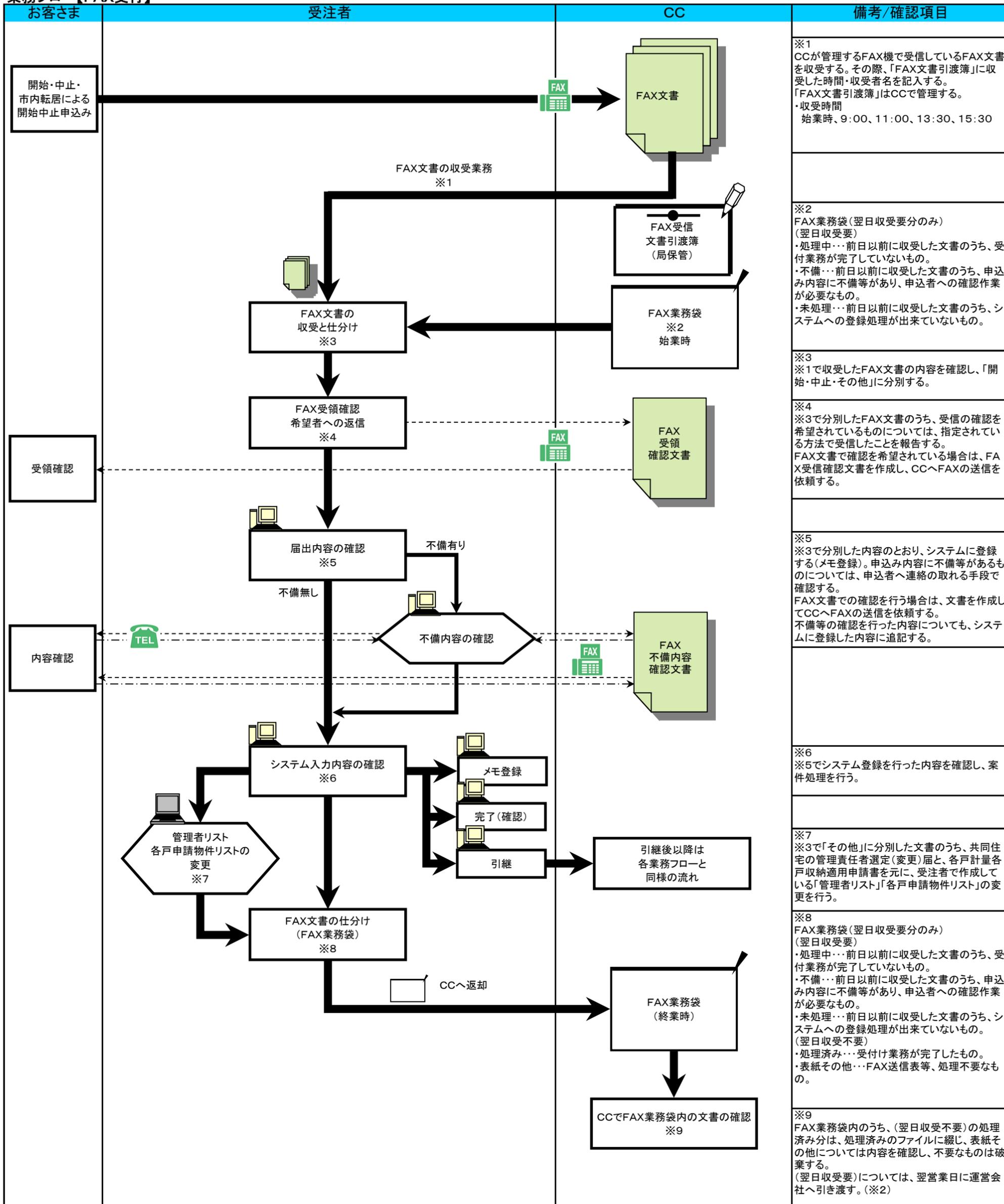
業務フロー【口座申込み】



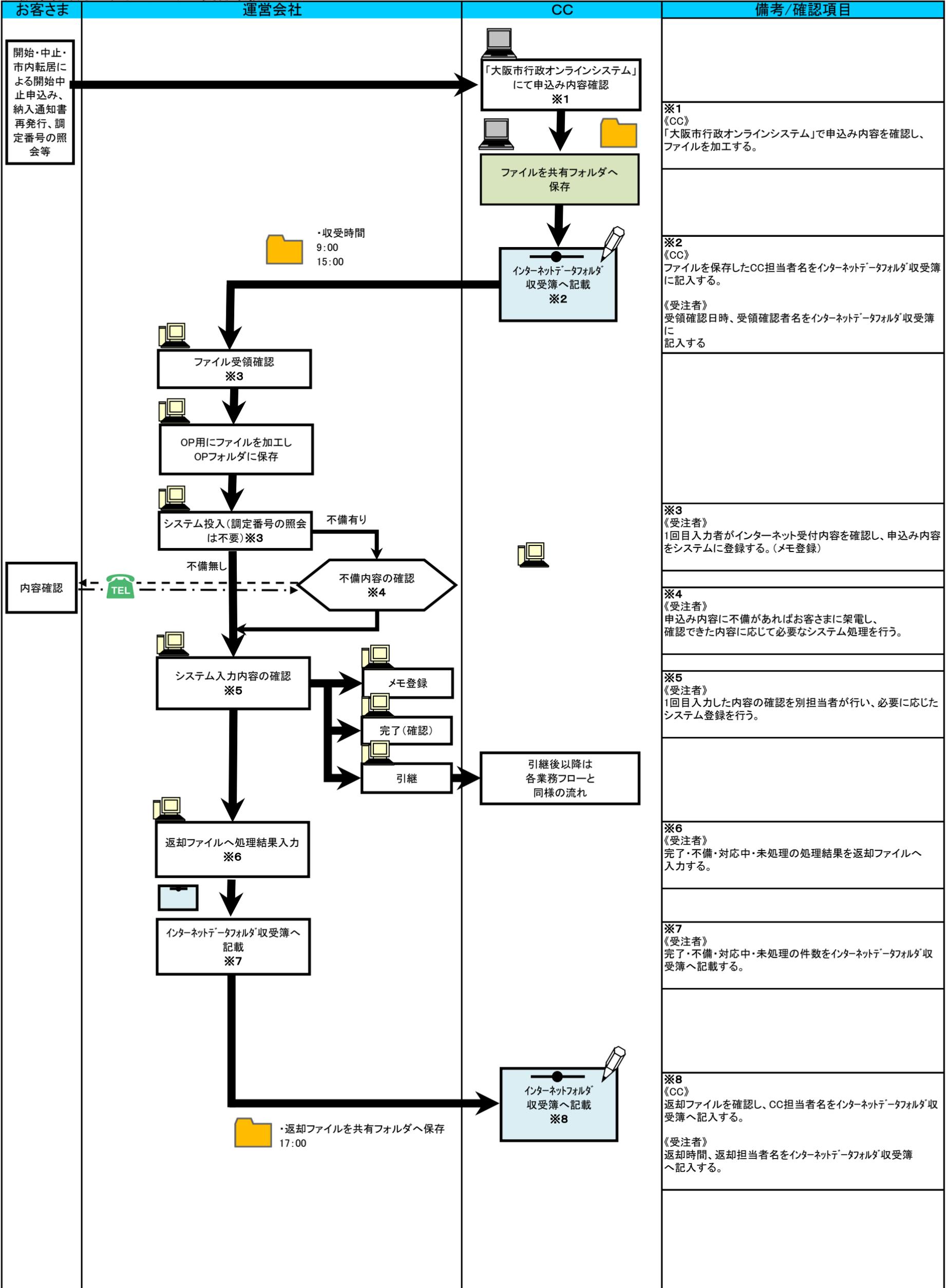
業務フロー【口座保留】



業務フロー【FAX受付】



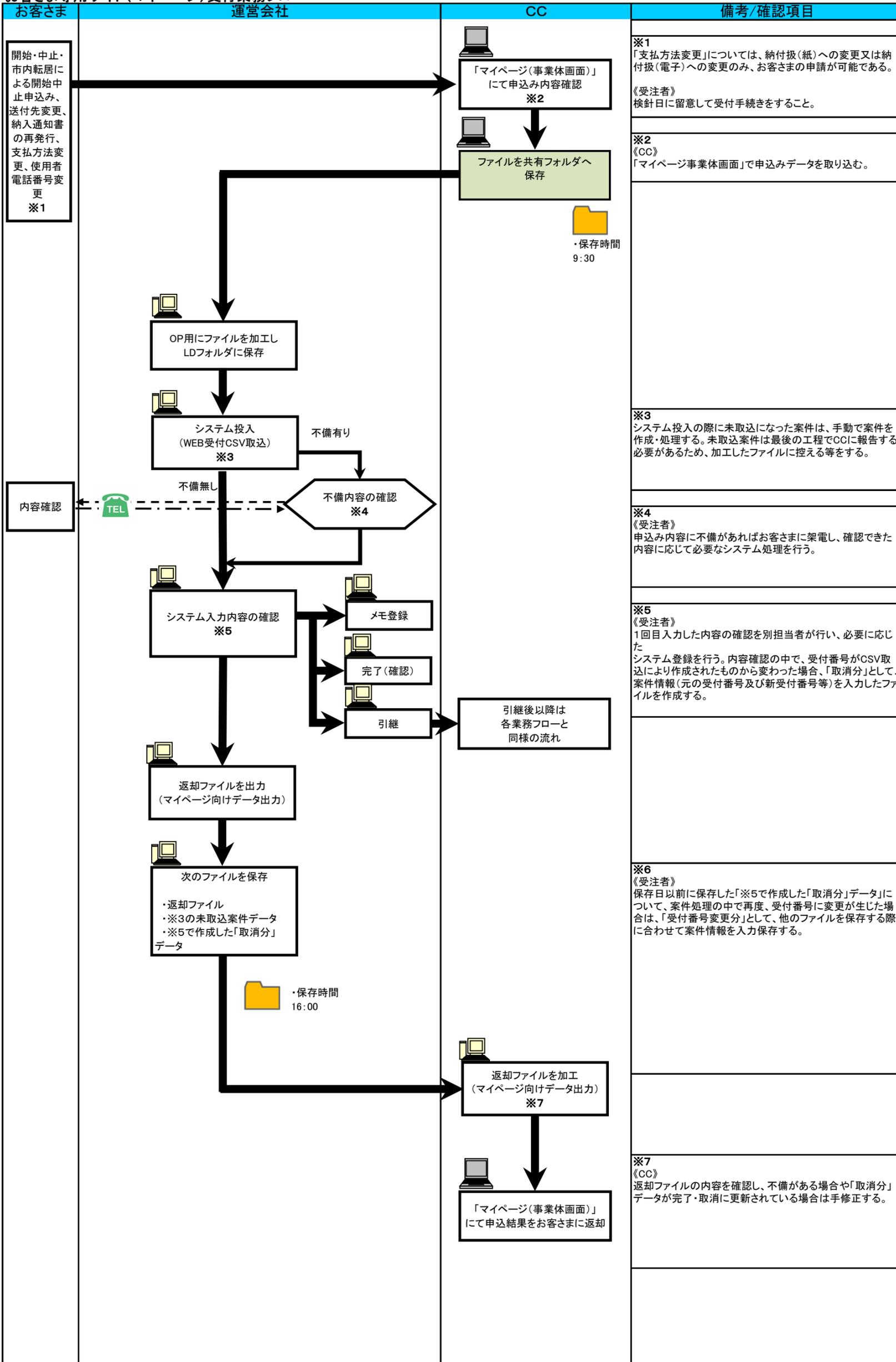
大阪市行政オンラインシステム受付業務フロー



接続品質ア 業務完了までの時間 5営業日内(ただし、到着確認等の即時連絡希望のお客さまへは、速やかに連絡を行うこと)

イ 納期達成率 100%とし、遅延したものは翌営業日中に終了させること。

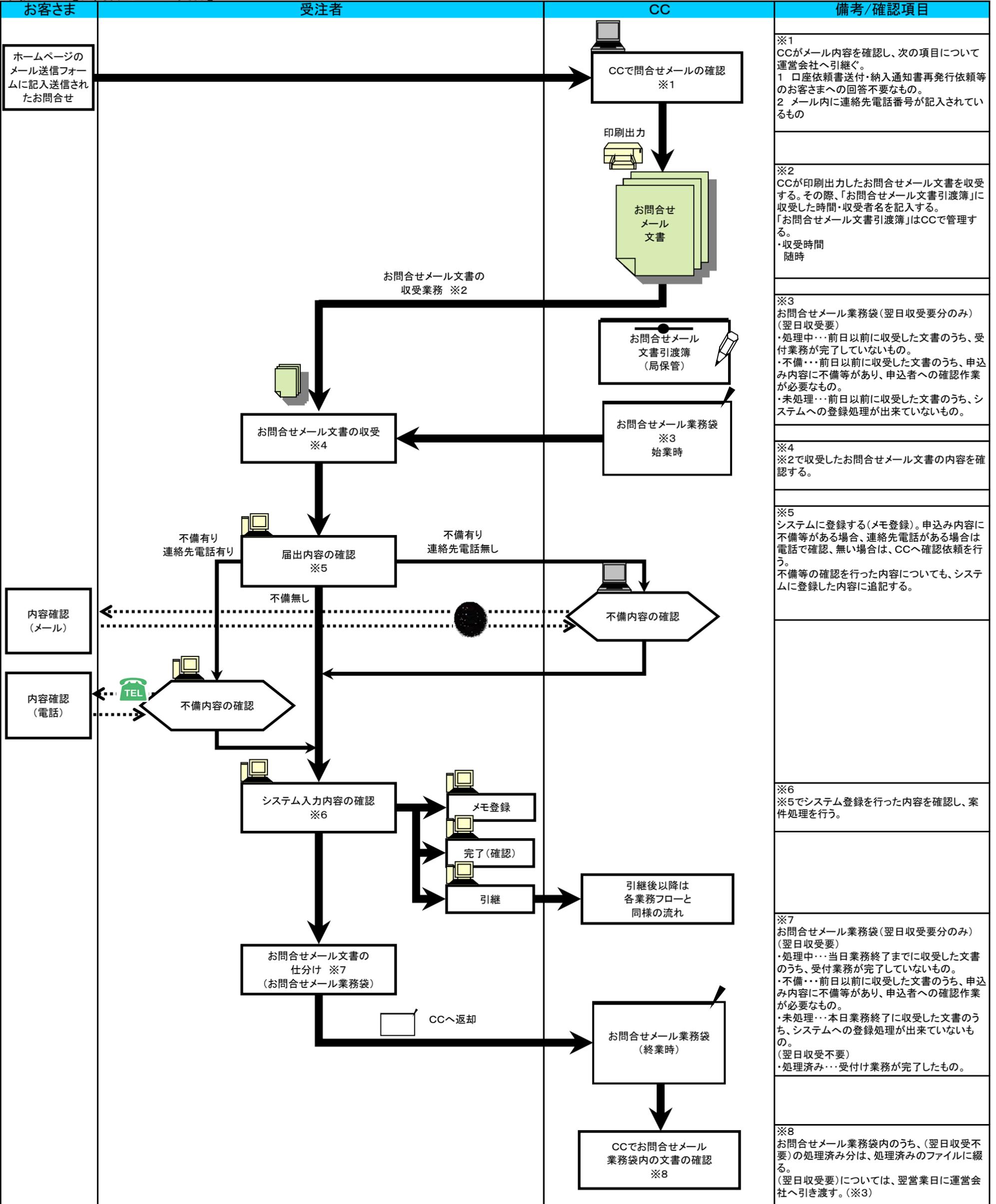
お客様専用サイト(マイページ)受付業務フロー



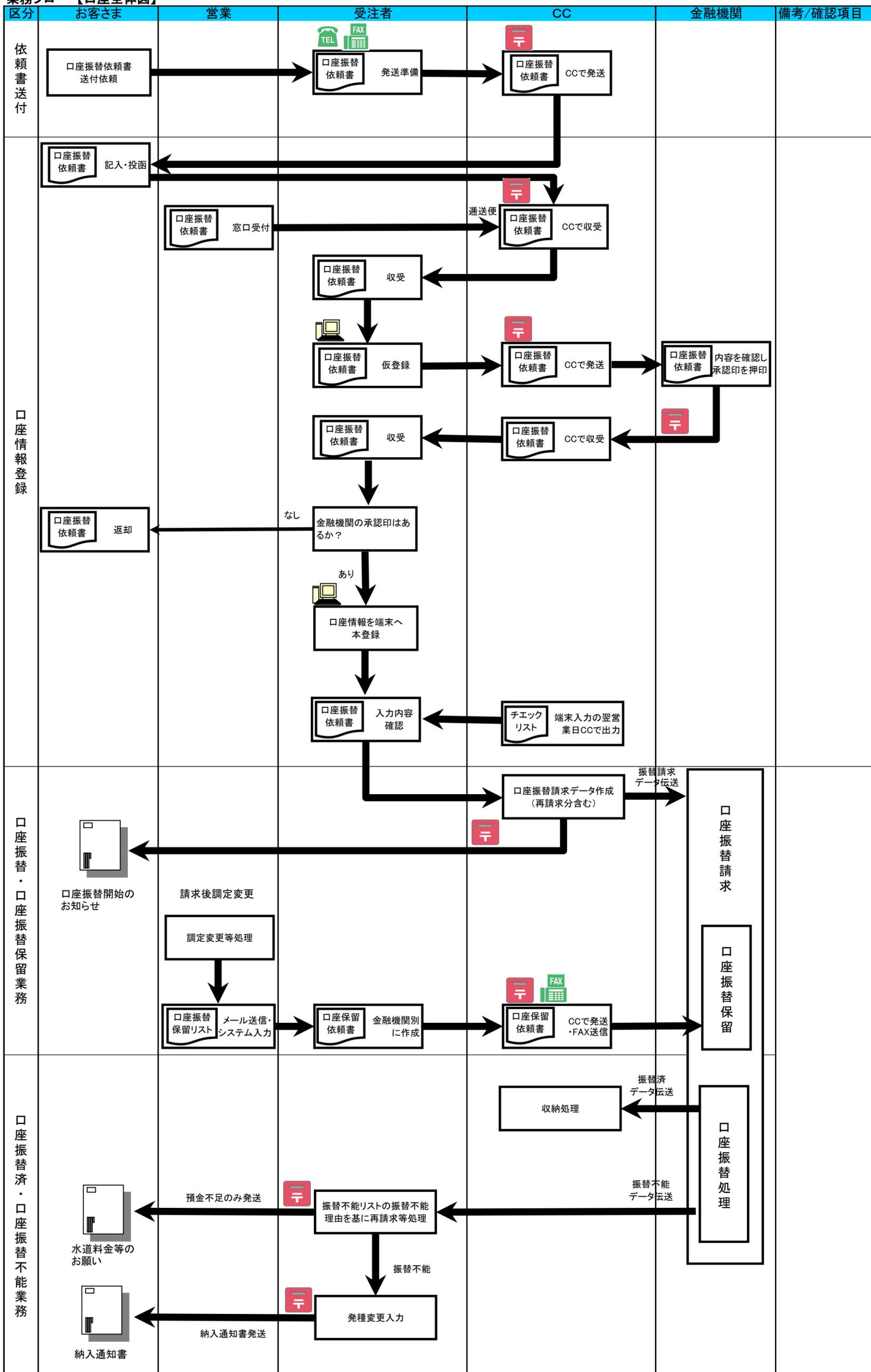
接続品質ア 業務完了までの時間 5営業日内(ただし、到着確認等の即時連絡希望のお客さまへは、速やかに連絡を行うこと)

イ 納期達成率 100%とし、遅延したものは翌営業日中に終了させること。

業務フロー【お問合せメール受付】

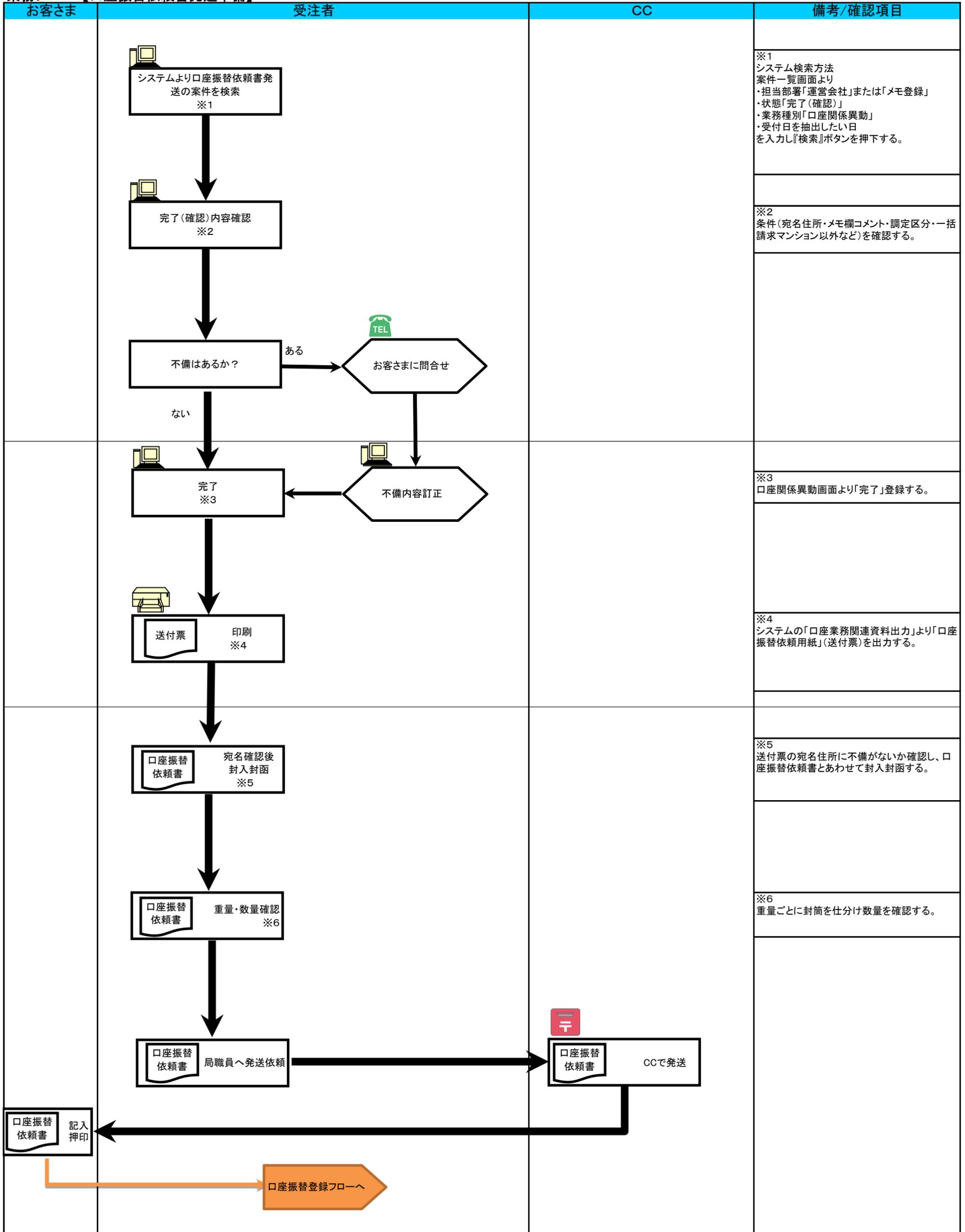


業務フロー【口座全体図】

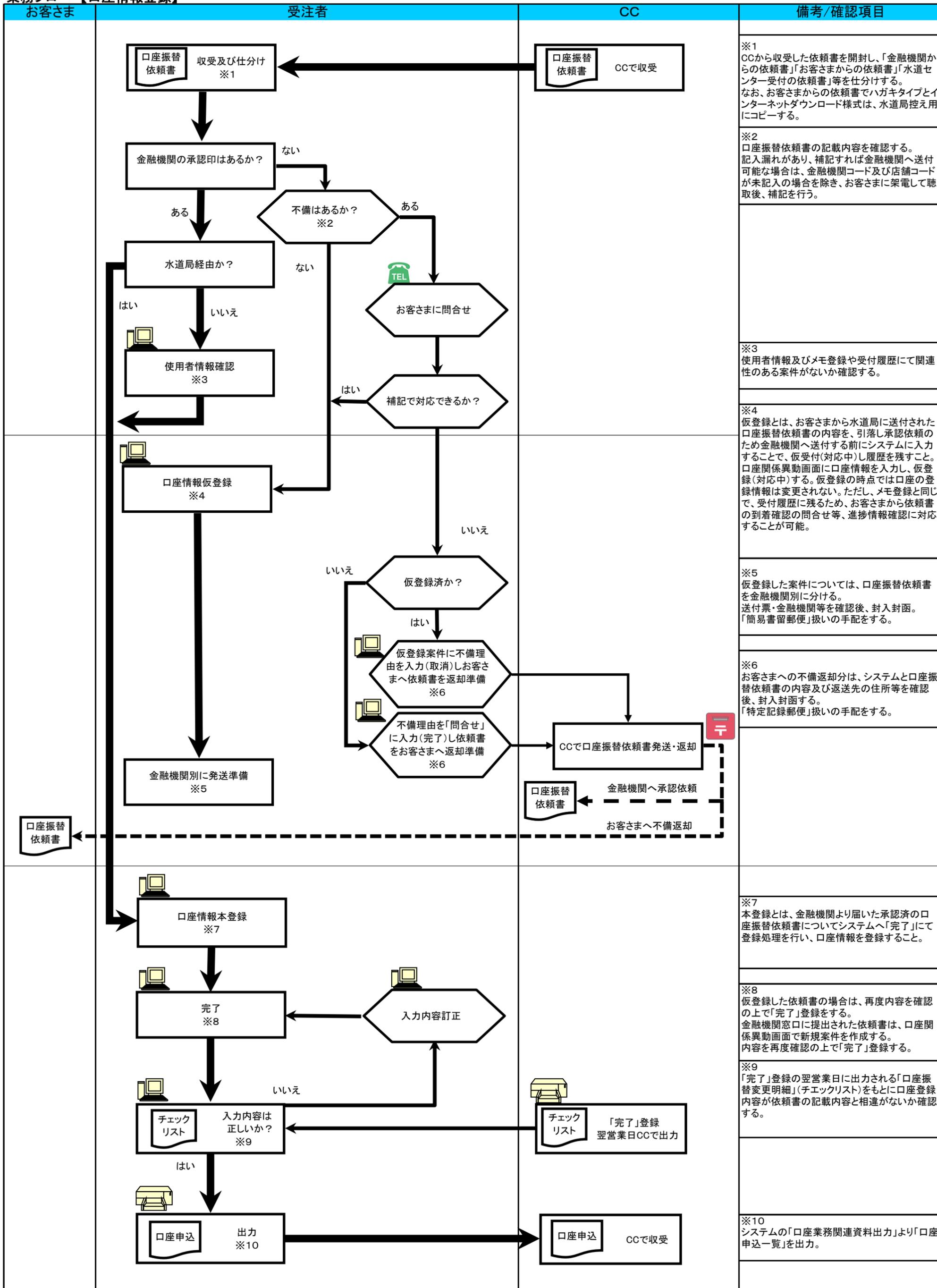


※ 当フローは令和3年12月時点のものであり、委託業務開始時点には、業務の変更により記載内容と実際の運用が一部変更、追加あるいは削除による相違点が発生する場合があります。

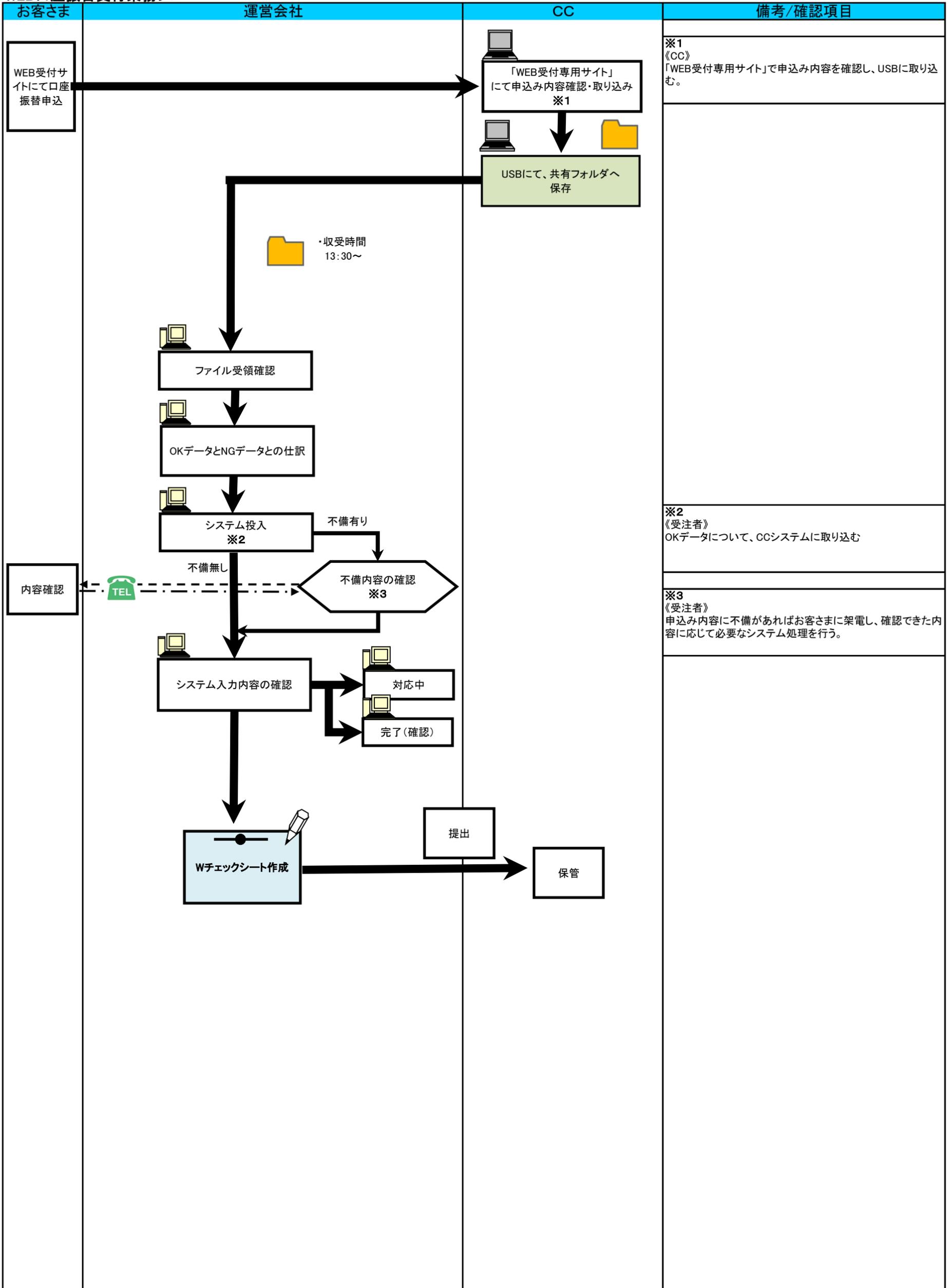
業務フロー【口座振替依頼書発送準備】



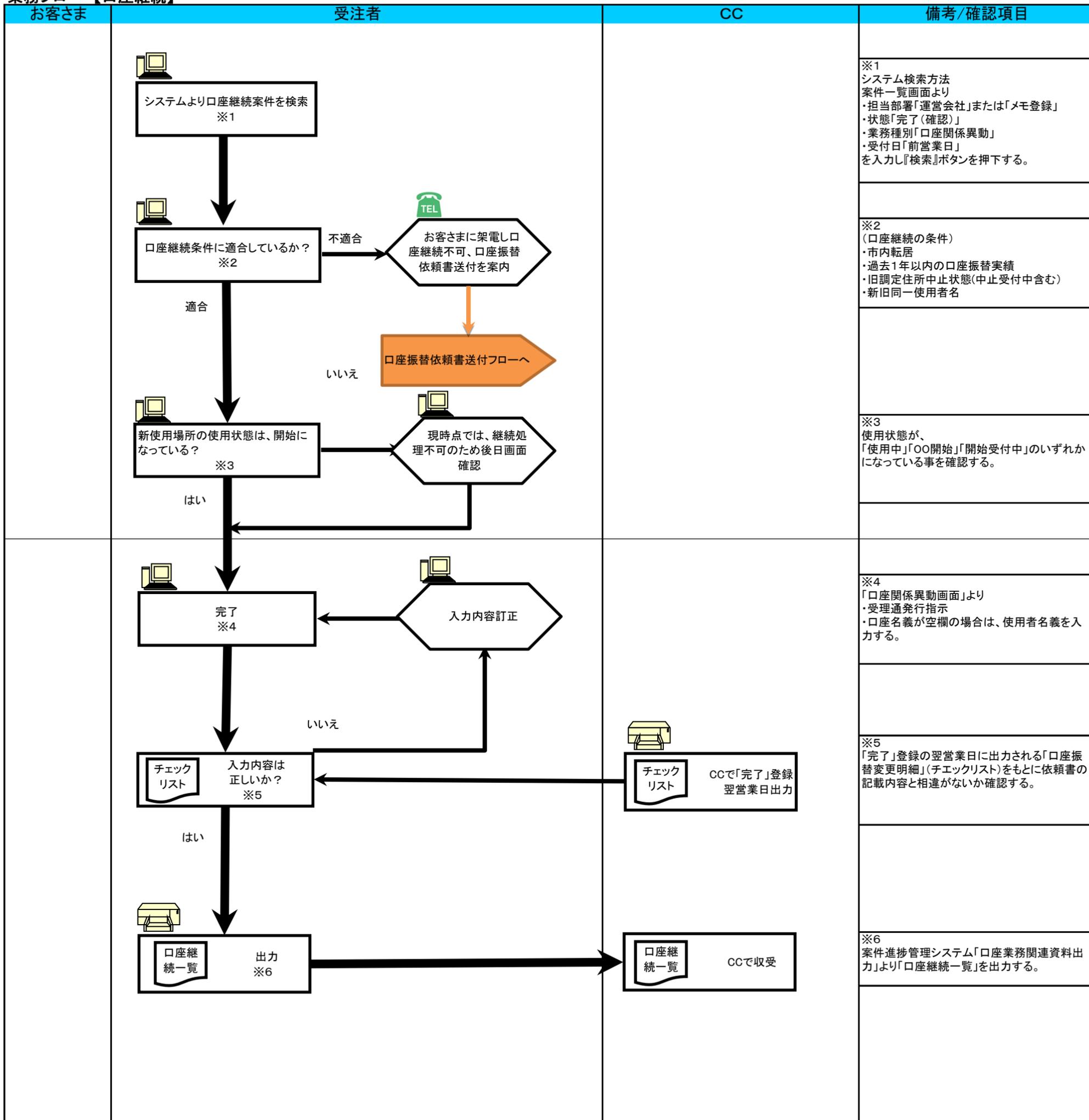
業務フロー【口座情報登録】



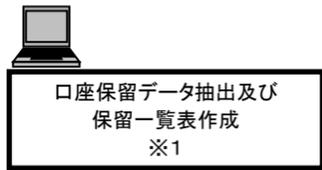
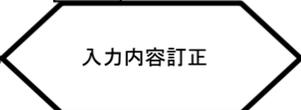
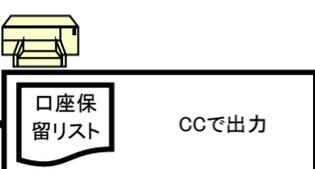
WEB口座振替受付業務フロー



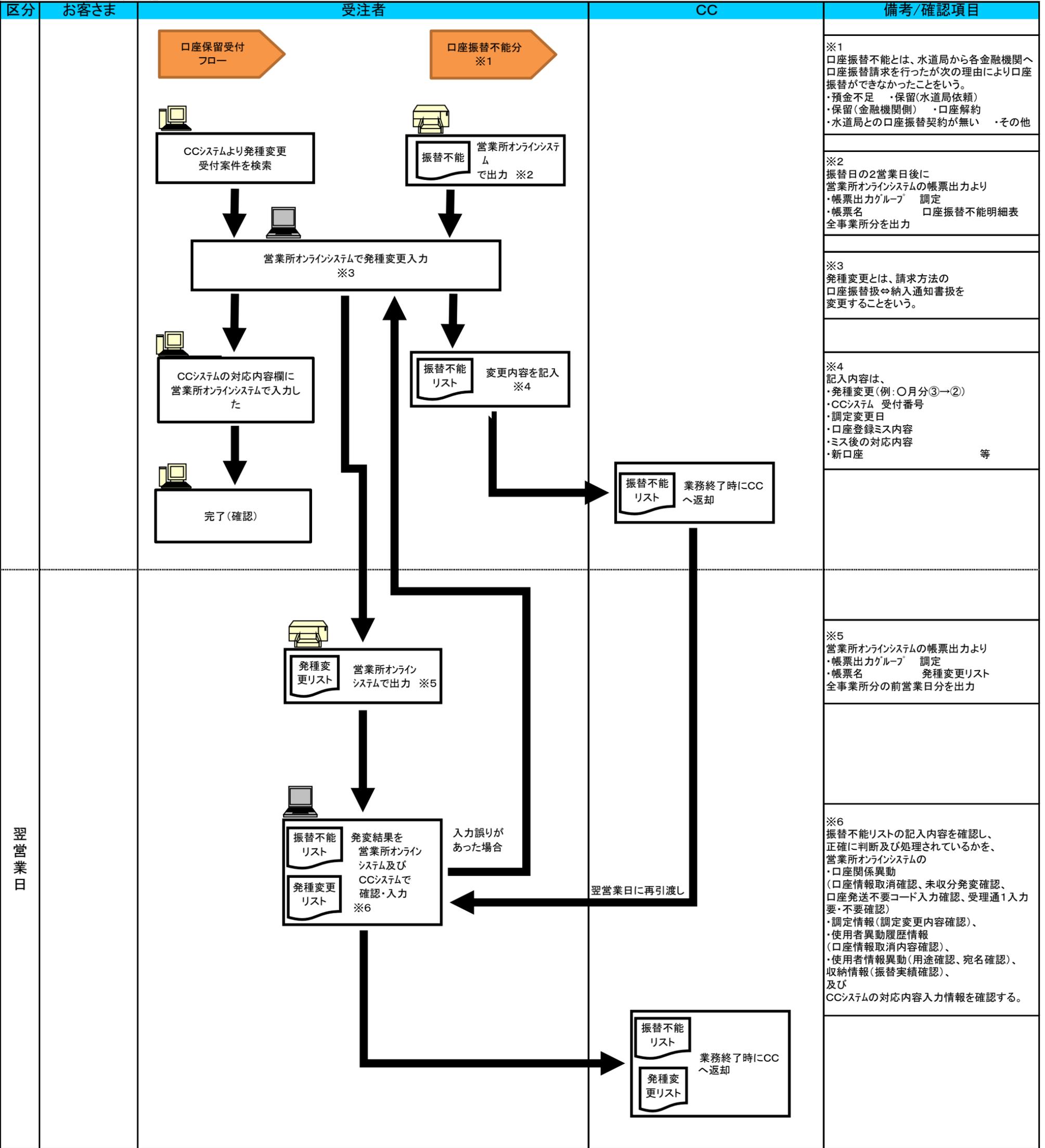
業務フロー【口座継続】



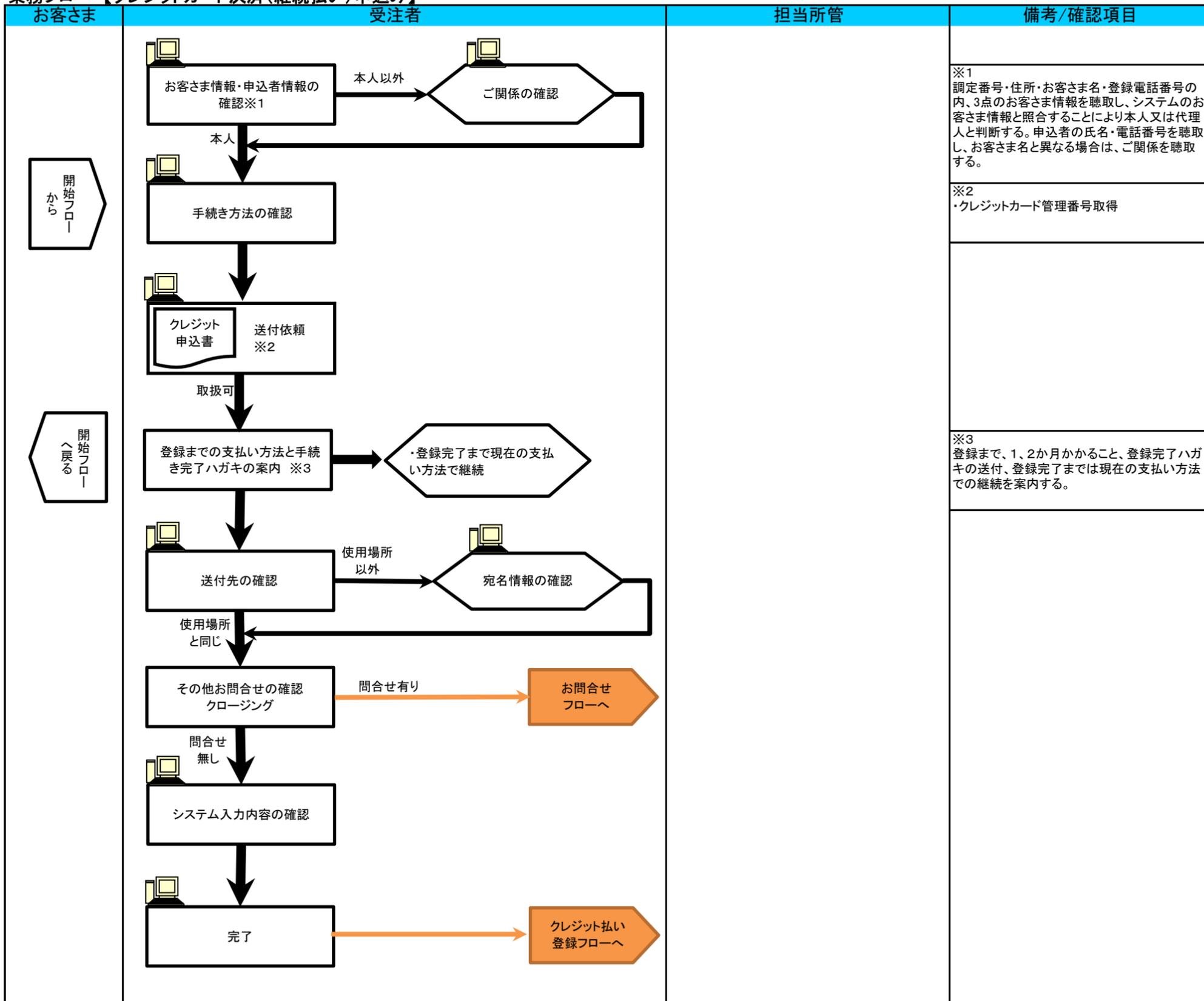
口座業務フロー【口座保留依頼書作成】

お客さま	受注者	CC	備考/確認項目
	 		<p>※1 口座請求処理日(金融機関への口座振替情報データ作成日)の3営業日後に、システムより口座保留データを抽出し、口座振替保留一覧表を作成する。</p>
	   		<p>※2 金融機関別に口座保留依頼書フォーマットに抽出したデータを入力し、口座保留依頼書を作成する。</p> <p>※3 口座保留一覧表と口座保留リストで作成した口座保留依頼書に不備や漏れがないかを確認する。</p>
		 	

業務フロー【発種変更】



業務フロー【クレジットカード決済(継続払い)申込み】



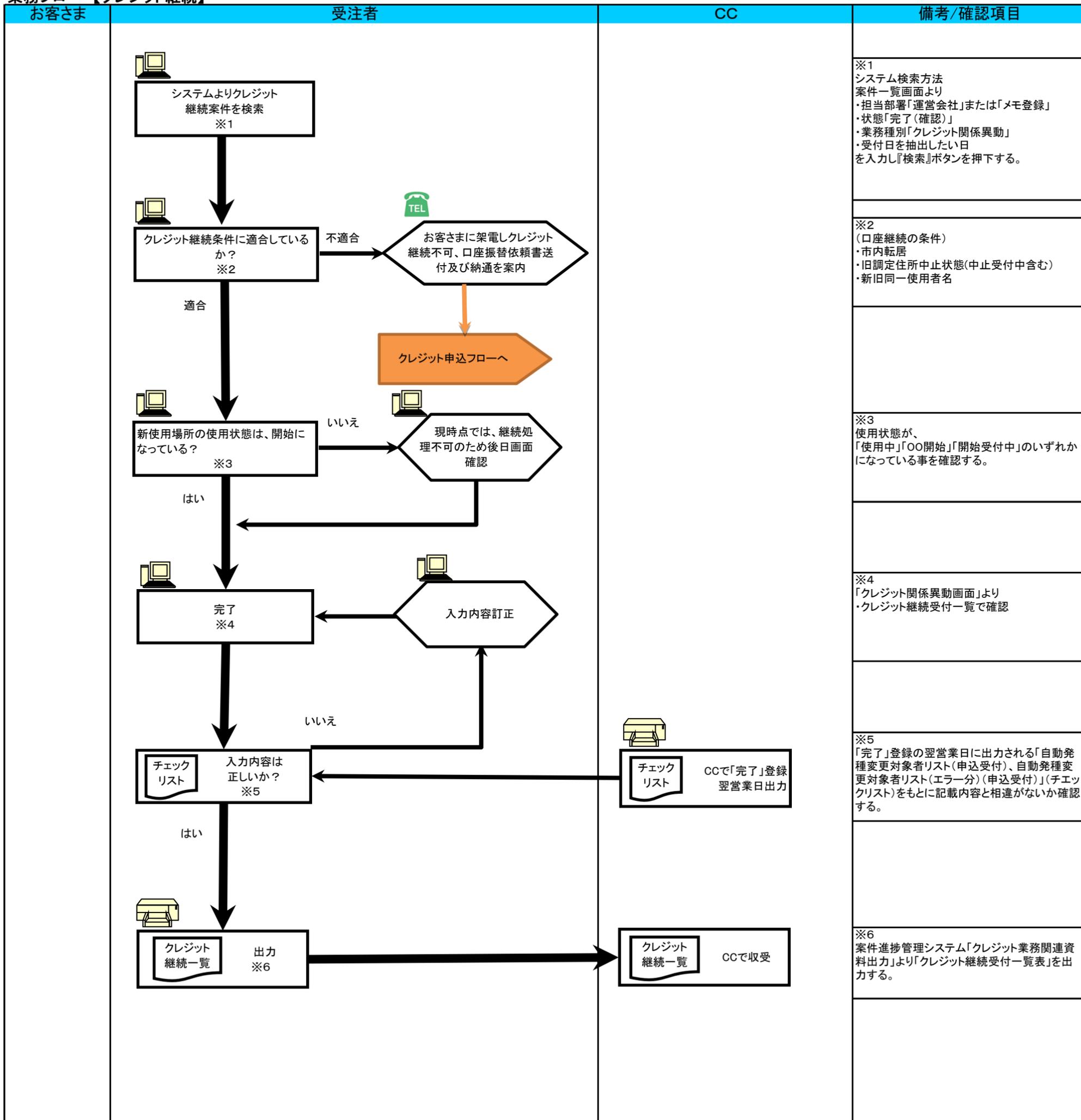
業務フロー【クレジットカード決済(継続払い)申込書発送準備】

お客さま	受注者	CC	備考/確認項目
	 <p>システムよりクレジットカード払い 申込書発送の案件を検索 ※1</p>		<p>※1 システム検索方法 案件一覧画面より ・担当部署「運営会社」または「メモ登録」 ・状態「完了(確認)」 ・業務種別「クレジット関係異動」 ・受付日を抽出したい日 を入力し『検索』ボタンを押下する。</p>
	 <p>完了(確認)内容確認 ※2</p>		<p>※2 条件(宛名住所・メモ欄コメント・調定区分・一括 請求マンション以外など)を確認する。</p>
	<p>不備はあるか？</p> <p>ある →  お客さまに問合せ</p> <p>ない ↓</p>		
	 <p>完了 ※3</p> <p>←  不備内容訂正</p>		<p>※3 クレジット関係異動画面より「完了」登録する。</p>
	 <p>クレジットカード 申込用紙 印刷 ※4</p>		<p>※4 システムの「クレジット業務関連資料」より 「クレジット申込一覧」を出力する。</p>
	<p>クレジットカード 申込用紙 宛名確認後 封入封緘 ※5</p>		<p>※5 送付票の宛名住所に不備がないか確認し、ク レジットカード申込用紙とあわせて封入封緘する。</p>
	<p>クレジットカード 申込用紙 数量確認 ※6</p>		<p>※6 数量確認、受付番号順に並べる</p>
<p>クレジットカード 申込用紙 記入 押印</p>	<p>クレジットカード 申込用紙 局職員へ 発送依頼</p>	 <p>クレジットカード 申込用紙 CCで発送</p>	
	<p>クレジットカード 登録フローへ</p>		

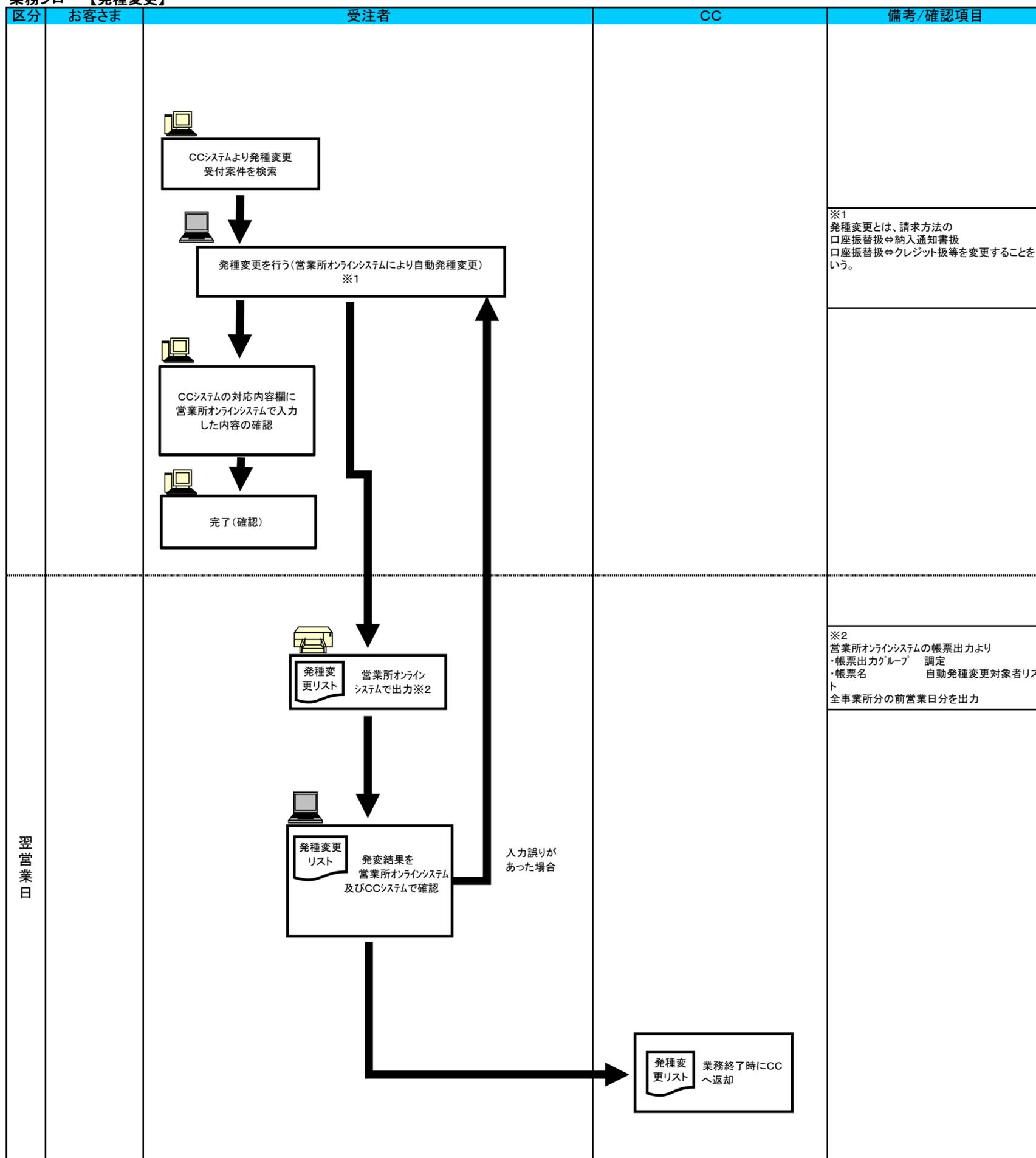
業務フロー【クレジットカード決済(継続払い)情報登録】

お客さま	受注者	CC	備考/確認項目
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     クレジットカード 申込用紙                 </div> 收受及び 仕分け ※1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     クレジットカード 申込用紙                 </div> CCで收受	※1 CCから收受したクレジットカード申込用紙を確認し、システムへ入力する。
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     クレジットカード 申込用紙                 </div> 返送済登録	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     クレジットカード 申込用紙                 </div> CCで收受※2	※2 クレジットカード申込用紙收受後代行業者へ引き渡す(週1回を予定)

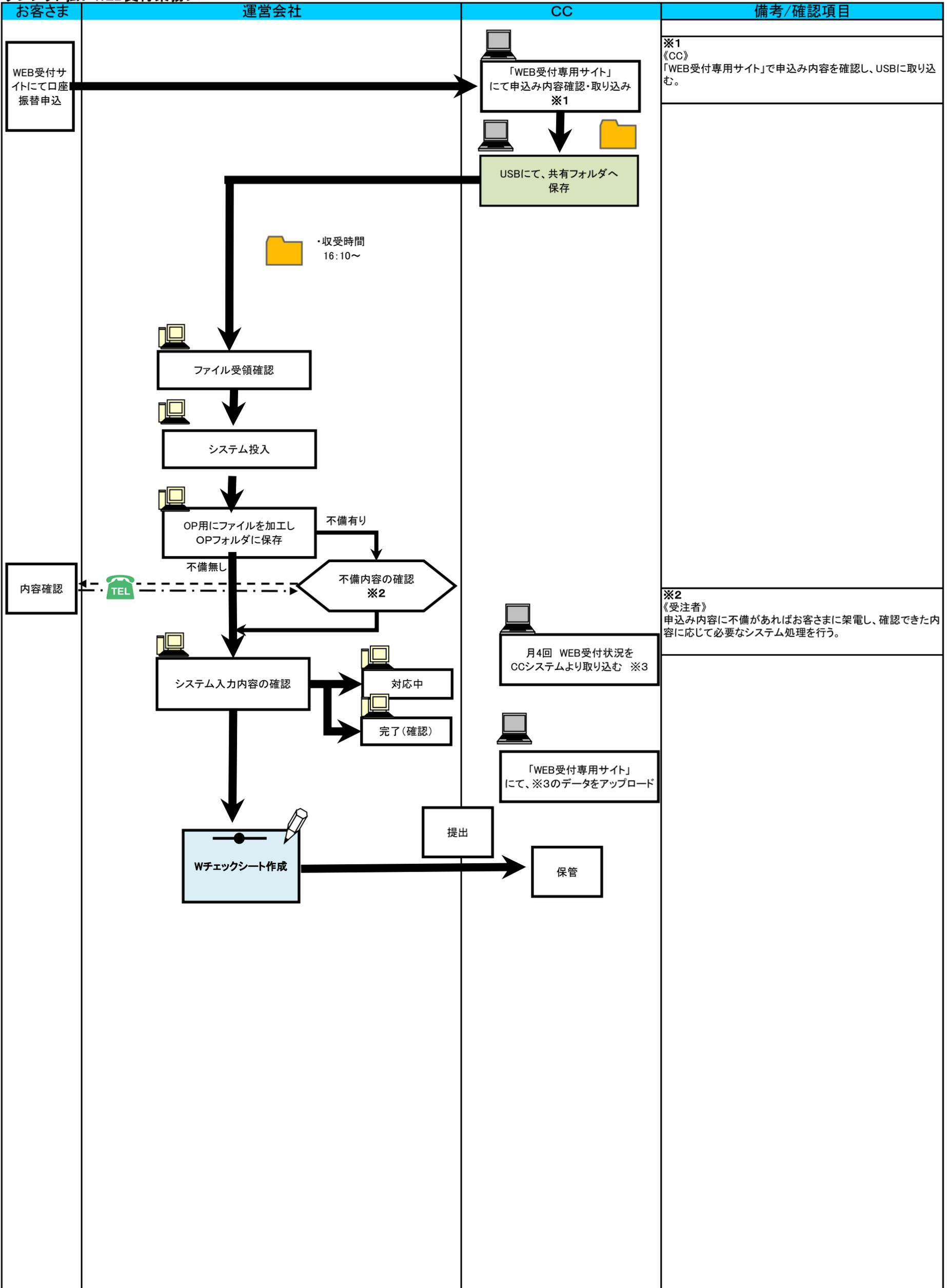
業務フロー【クレジット継続】



業務フロー【発種変更】



クレジット払いWEB受付業務フロー



## 受付パターン表

使用開始	使用中止	名義変更	口座関係異動・クレジット	修繕	料金	問合せ
形式開始	形式中止	名義変更	口座振替依頼書	漏水調査	納通再発行	調定住所の変更
既設開始	引揚中止		口座継続	破裂	二重入金	水道料金早見表
共同住宅（各戸計量）	共同住宅（各戸計量）	共同住宅（各戸計量）	発種変更	メータ位置変更	支払い相談	水道のしおり
共同住宅（一括収納）	共同住宅（一括収納）	共同住宅（一括収納）	口座名義変更	道路漏水・空家漏水	停水解除	一括共住の戸数変更
開始日変更	中止日変更・取消	名義の 漢字・フリガナ訂正	口座保留	トイレ・蛇口・口金修繕	お知らせ票	郵便物の誤配
開始取消			クレジット申込用紙送付	止水栓不良・出水不良		警察・弁護士からの 照会依頼
開始場所特定不可 （一般住宅）	形式中止状態での メータ取外	電話番号変更	クレジット継続	にごり水	料金が高すぎる	FAX到着確認
	開始受付中	宛名変更	口座引落とし情報より 使用場所確認	指定工事店リストFAX		ニセ職員
開始場所特定不可 （共同住宅）	プールの中止			ウォーターハンマー （水道管から音がする）	支払証明書	埋設管の閲覧
取外票発行中					未納の案内 納通が使用できるか	水質検査
使用中	検満票発行中/未取替			工事情報有無確認	漏水による 減額について	再入電待ち案件
中止受付中	停水状態での中止			メータボックス蓋われ		
停水執行中						
停水中止						
保護中止						
新設中止						
廃止栓予定						
検満票発行中/未取替						
プールの開始						

※ 当表は令和7年12月時点ののものであり、委託業務開始時点には、業務の変更により記載内容と実際の運用が一部変更、追加あるいは削除による相違点が発生する場合があります。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>形式開始</b>	<b>【開始日】☆通常☆</b> ◆完了 ◆引継事項あれば受付で営業へ送信 ◆完了出来ない場合は受付で営業へ送信	引継事項: 止水栓確認依頼済／● ◆【特定理由】調定番号／住所／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆。 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。
	<b>【開始日】☆遡り☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項: 止水栓確認依頼済／● ◆【特定理由】調定番号／住所／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】遡り ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。
	<b>【開始日】☆未来☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項: 止水栓確認依頼済／● ◆【特定理由】調定番号／住所／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】未来(次検針日: ●／●)。 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。
	短期使用による 開始中止同時受付の場合 ◆受付で営業へ送信	引継事項: 開始中止同時受付。中止日: ●月●日 ◆【特定理由】調定番号／住所／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】遡り／☆通常☆ ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。

## 受付 テンプレート

		■コメント例
<b>既設開始</b> 受付で営業へ送信	<b>【開始日】☆通常☆</b> 開始日が、当日・翌営業日の場合、緊急チェックし営業へ送信	引継事項: 立会30分前に立会者まで連絡願います／立会者へ連絡不要 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆ ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【立会い】有り／不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。 ◆【メータ位置】表／●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満／50ミリ以上。
	<b>【開始日】☆未来☆</b> 受付で営業へ送信	引継事項: 立会30分前に立会者まで連絡願います／立会者へ連絡不要 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】未来(次検針日: ●／●) ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【立会い】有り／不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。 ◆【メータ位置】表／●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満／50ミリ以上。
	◆水道センターでメータ受取希望 調定番号は必ず特定する  緊急チェックし営業へ送信(既に水道センターに来ている場合等は、LD/SVへ引継ぐ)	引継事項: 水道センターでメータ受取希望。メータお渡しについて担当より折返し連絡する旨案内。連絡先: ●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号: ●／メータ番号: ●／前使用者: ●／その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆／未来(次検針日: ●／●) ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【立会い】無(指定業者にて設置のため)。 ◆【メータ位置】表／●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満。

※水道センターへメータを取りに行きたいといわれた場合。お客さまセンターで開始受付をし下記案内し営業へ緊急へチェックを入れて送信。  
 (既に水道センターに来ている場合等緊急な場合は、LD/SVへ引継ぐ)

「開始の受付はこちらのお電話で対応させていただきます。  
 また、メータのお渡しについては、担当より折返しご連絡させていただきます。」

◆メータ口径: 20mmの場合、口径: 25mmへ変更が必要なため、立会いが必要な旨案内の上担当より折返し連絡案内する。

◆メータ口径: 50mm以上の場合、立会希望日時について担当より折返し連絡が必要な旨案内する(※余力は取らずにLD/SVへ引継ぐ)。

立会30分前に立会者まで連絡願います／立会者へ連絡不要

受付 テンプレート

■コメント例

共同住宅 (各戸計量) 開始	◆FAX受付管理者リストに 記載あり	問合せ画面にて完了。 ◆【連絡者】入居者:管理会社への確認依頼。/管理者:用紙での手続きを依頼。	
	◆FAX受付 管理者リストに 記載なし	【開始日】☆通常☆ ◆完了 ◆引継事項あれば受付で営業へ送信 ◆完了出来ない場合は受付で営業へ送信	引継事項:止水栓確認依頼済/● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/建物名 ◆【開始日】☆通常☆。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。
		【開始日】☆遡り☆ ◆受付で営業へ送信	引継事項:止水栓確認依頼済/● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/建物名 ◆【開始日】遡り。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。
		【開始日】☆未来☆ ◆受付で営業へ送信	引継事項:止水栓確認依頼済/● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/建物名 ◆【開始日】未来(次検針日:●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。
		【開始日】☆遡り☆ 短期使用による 開始中止同時受付の場合 ◆受付で営業へ送信	引継事項:開始中止同時受付。中止日:●月●日 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/建物名 ◆【開始日】遡り ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。
民間・公営 散水 差水 親メータ	◆ <b>受付不可</b> ◆マークのついた項目は当てはまる内容より選択。 『問合せ』画面 ●●へデータ送信	引継事項:●。 ◆【共同住宅】オーナー変更・管理者変更・宛名情報変更 ◆【連絡者】●●。担当より折返し連絡案内済。 連絡先:●	

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>共同住宅 (一括収納) 開始</p>	<p>◆入居者より入電</p>	<p>引継事項: ●。 一括マンション。住所: ● 建物名: ● 開始連絡。管理者への確認依頼済。</p>
<p>共同住宅 (一括収納) 併用店舗</p>	<p>◆現使用者、新使用者、管理者、仲介業者(第三者)、店子より入電 ※オーナー又は管理者変更無の場合は、共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届は不要です。</p> <p>メモ登録で、 引継先: ●● 引継内容: 一括共住名義変更を選ぶ</p>	<p>引継事項: ●。 一括マンション(併用店舗)。</p> <p>◆【特定理由】調定番号/住所/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●) ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付願います。 送付先: ●。担当者名: ●。</p>

◆併用店舗の使用者名義は、親メータ名義と同じ名義とすること。

◆併用店舗のオーナー又は管理者変更無の場合は、共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届は不要です。

住所: ● 建物名: ●

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p><b>開始日変更</b></p>	<p><b>【形式開始】</b>          初回検針日前々日まで⇒変更受付にて営業へデータ送信。          初回検針日前日以降⇒問合せ画面をメモ登録にてLD・SVへ引継。          ※お客さまセンターで完了(確認)の変更の場合は、問合せでLD・SVへ引継、営業へ連絡の上、指示を仰ぐこと。</p> <p><b>【既設開始】</b>          ※問合せ画面をメモ登録にてLD・SVへ引継。</p>	<p>引継事項: ●。          開始変更。理由: ●。          ◆【変更箇所】開始日(●/●⇒●/●)/宛名/電話番号/その他: ●。</p>
<p><b>開始取消</b></p>	<p>※営業で完了し、調定が上がってない場合          問合せ画面を営業へデータ送信</p> <p>※お客さまセンターで完了(確認)している場合と調定が上がっている場合          問合せ画面をLD・SVへ引継</p>	<p>引継事項: ●。          開始取消。理由: ●。          折返し連絡する可能性がある旨了承済。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>開始場所 特定不可 (一般住宅)</b>	<p><b>【既設開始】</b>          使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。</p>	<p>引継事項: 立会30分前に立会者まで連絡願います / 立会者へ連絡不要          調定番号特定不可。住所: ●。(水栓番号: ●)          ◆【出水可否】不明(水が出た場合は、入電を依頼済み) / 水出ない。          ◆【新築 / 中古】新築(●号地) / 中古(前使用者: ●)。          ◆【近隣者】向かって、右隣り●・左隣り● / 不明。          ◆【物件の形状】不明 / ●階建 / 壁の色:。          ◆【表札】有り / 無し(開始日までに名前が分かるものの掲示依頼済)。          ◆【不動産会社 / 家主】不明 / 会社名: ● / 担当者: ●様 / 家主: ●様          ◆【不動産会社 / 家主連絡先】不明 / ●。          現地調査や確認連絡をする場合がある旨了承済。住所確認の上、処理願います。</p>
	<p><b>【形式開始】</b>          使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。</p>	<p>引継事項: ●。          調定番号特定不可。住所: ●。(水栓番号: ●。メータ番号: ●。)          ◆【出水可否】水出る。          ◆【新築 / 中古】新築(●号地) / 中古(前使用者: ●)。          ◆【近隣者】向かって、右隣り●・左隣り● / 不明。          ◆【物件の形状】不明 / ●階建 / 壁の色:。          ◆【表札】有り / 無し(開始日までに名前が分かるものの掲示依頼済)。          ◆【不動産会社 / 家主】不明 / 会社名: ● / 担当者: ●様 / 家主: ●様          ◆【不動産会社 / 家主連絡先】不明 / ●。          現地調査や確認連絡をする場合がある旨了承済。住所確認の上、処理願います。</p>

★3階建てまでのハイツも含む

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>開始場所 特定不可 (共同住宅)</b>	<p>◆受付不可の場合 問合せ画面にて完了。</p>	<p>◆【共同住宅】一括マンション／新築各戸申請リスト記載なし／各戸マンション (FAX受付管理者リスト記載あり) ◆【連絡者】入居者：管理会社への確認依頼。／管理者：用紙での手続きを依頼。</p>
	<p>【民営マンション】 周知の各戸申請物件リストにある場合 引継内容：『調定番号未発行』を選択。 備考：聴取したマンション名、部屋番号を入力し、メモ登録。</p> <p>【公営マンション】 使用者情報画面(左画面)は空欄にして、引継内容：『調定番号未発行』を選択。 備考：聴取したマンション名、部屋番号を入力し、メモ登録。</p>	<p>引継事項：●。 各戸マンション。新築各戸申請リスト記載あり 調定番号特定不可。住所：●。物件名：●。 ◆【共同住宅】民営／公営。 ◆【新築／その他】新築／その他。</p>

★3階建てまでのハイツの場合 ⇒ 一般住宅扱い

## ■コメント例

**使用状態**  
**【使用中】**  
**開始**

◆一般住宅  
 ◆公営共同住宅(5公営・6公営)  
 ◆民間共同住宅(7民間・8民間)  
 使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。  
 ※開始日が未来の場合はメモ登録で引継内容:使用中へ入れる。

引継事項:止水栓確認依頼済／●  
 使用状態:使用中。調定番号:●。  
 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号:●／メータ番号:●／前使用者:●／その他:●。  
 ◆【開始日】☆通常☆／遡り／未来(次検針日:●／●)。  
 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。  
 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。

## 受付 テンプレート

		■コメント例
<b>使用状態</b> <b>【中止受付中】</b> <b>開始</b>	<b>◆形式開始</b> 引継内容より『中止／開始受付中』を選択し、メモ登録。	☆使用状態:「中止受付中」の為、メモ登録。中止完了後、処理願います。☆ 引継事項:●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号:●／メータ番号:●／前使用者:●／その他:●。 ◆【開始日】☆通常☆／遡り／未来(次検針日:●／●)。 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。
	<b>◆既設開始</b> 使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。	引継事項:●。 使用状態:中止受付中。調定番号:●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／水栓番号:●／前使用者:●／その他:●。 ◆【開始日】☆通常☆／遡り／未来(次検針日:●／●)。 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【出水可否】不明／水出ない。 ◆【立会い】有り／不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。メータ位置:●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満／50ミリ以上。
	<b>◆民間共同住宅:各戸</b> FAX受付管理者リスト記載なし 引継内容より『中止／開始受付中』を選択し、メモ登録。	☆使用状態:「中止受付中」の為、メモ登録。中止完了後、処理願います。☆ 引継事項:●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号:●／前使用者:●／その他:●。 ◆【開始日】☆通常☆／遡り／未来(次検針日:●／●)。 ◆【申出日】検針日以外／検針日当日。 ◆【計量理由】無し／未入力／関連エラー／調定保留。

受付 テンプレート

■コメント例

<b>使用状態</b> <b>【停水執行中】</b> <b>開始</b>	◆新使用者より連絡 ◆一般 ※LDへ引継 ◆処理画面『左画面空欄』で ⇒受付にて営業へ送信	引継事項: ●。 使用状態: 停水執行中。新使用者より開始連絡。調定番号: ●。 ◆【特定理由】調定番号: ●/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。
	◆新使用者より連絡 ◆民間共同住宅: 各戸 ◆FAX受付管理者リスト記載なし ※LDへ引継 ◆処理画面『左画面空欄』で ⇒受付にて営業へ送信	引継事項: ●。 使用状態: 停水執行中。新使用者より開始連絡。調定番号: ●。 ◆【特定理由】調定番号: ●/住所/部屋番号/水栓番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。
	◆新使用者より連絡 ◆民間共同住宅: 各戸 ◆FAX受付管理者リスト記載あり ◆処理画面『問合せ』で ⇒受付にて営業へ送信	各戸マンション(FAX受付管理者リスト記載あり)。 使用状態: 停水執行中。新使用者より開始連絡。 ◆【連絡者】入居者: 管理会社への確認依頼/管理者: 用紙での手続きを依頼。

※現使用者より入電の場合

『停水解除』のページへ移る。

受付 テンプレート

■コメント例

<p><b>使用状態</b></p> <p><b>【停水中止】</b></p> <p><b>開始</b></p> <p>点検・メータ情報の停水内容を確認すること『キャップ止め』『止水止め』等</p>	<p>◆現使用者より連絡 ※未納委託へ電話転送 問合せ画面にて完了。 ※未収が無い場合はお客さまセンターで開始受付する。</p>	<p>使用状態: 停水による中止。現使用者より開始連絡。 ◆【電話転送先】未納委託。担当者: ●様へ電話転送済。</p>
	<p>◆現使用者より連絡 営業時間外 ※開始受付し、翌営業日担当より折り返し連絡案内。</p>	<p>引継事項: ●/● 折り返し連絡願います。連絡先: ●。希望時間帯: ●~●時/なし 使用状態: 停水中止。現使用者より開始連絡。 ◆【特定理由】調定番号: ●/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</p>
	<p>◆新使用者より連絡 ◆一般 ※通常通り受付。</p>	<p>引継事項: 止水栓確認依頼済/● 使用状態: 停水中止。新使用者より開始連絡。 ◆【特定理由】調定番号: ●/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</p>
	<p>◆新使用者より連絡 ◆民間共同住宅: 各戸 ◆FAX受付管理者リスト記載なし 通常通り受付。</p>	<p>引継事項: 止水栓確認依頼済/● 使用状態: 停水中止。新使用者より開始連絡。 ◆【特定理由】調定番号: ●/住所/部屋番号/水栓番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</p>
	<p>◆新使用者より連絡 ◆民間共同住宅: 各戸 ◆FAX受付管理者リスト記載あり</p>	<p>各戸マンション(FAX受付管理者リスト記載あり)。 使用状態: 停水中止。新使用者より開始連絡。 ◆【連絡者】入居者: 管理会社への確認依頼/管理者: 用紙での手続きを依頼。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>使用状態</b> <b>【新設中止】</b>	<b>◆メータ設置の場合</b> 新設開始を選択し 受付にて営業へデータ送信。	引継事項: 止水栓確認依頼済 / ● ◆【特定理由】調定番号 / 住所 / 部屋番号 / 水栓番号: ● / メータ番号: ● / 前使用者: ● / 建物名。 ◆【開始日】☆通常☆ / 遡り / 未来(次検針日: ● / ●)。 ◆【申出日】検針日以外 / 検針日当日。 ◆【計量理由】無し / 未入力 / 関連エラー / 調定保留。
	<b>◆メータ未設置の場合</b> 新設開始を選択し 受付にて営業へデータ送信。 ※余力確認。	引継事項: ●。 ◆【特定理由】調定番号 / 住所 / 水栓番号: ● / 前使用者: ● / 建物名。 ◆【開始日】☆通常☆ / 遡り / 未来(次検針日: ● / ●)。 ◆【申出日】検針日以外 / 検針日当日。 ◆【立会い】有り / 不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。メータ位置: ●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満 / 50ミリ以上。
<b>開始</b>		

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>使用状態</b> <b>【保護中止】</b>  <b>開始</b>  <b>営業へ受付にて</b> <b>データ送信</b>	<b>◆現使用者より連絡</b> 問合せ画面にて完了。	使用状態:保護中止。現使用者より開始連絡。 <b>◆【電話転送先】●未納(担当者:●様)</b>
	<b>◆新使用者より連絡</b> <b>◆一般</b>	引継事項:止水栓止め案内済／● 使用状態:保護中止。新使用者より開始連絡。 <b>◆【特定理由】調定番号:●/住所/部屋番号/水栓番号:●/メータ番号:●/前使用者:●/その他:●。</b> <b>◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日:●/●)。</b> <b>◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</b>
	<b>◆新使用者より連絡</b> <b>◆民間共同住宅:各戸</b> <b>◆FAX受付管理者リスト記載なし</b>	引継事項:止水栓止め案内済／● 使用状態:保護中止。新使用者より開始連絡。 <b>◆【特定理由】調定番号:●/住所/部屋番号/水栓番号:●/前使用者:●/その他:●。</b> <b>◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日:●/●)。</b> <b>◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</b>
	<b>◆新使用者より連絡</b> <b>◆民間共同住宅:各戸</b> <b>◆FAX受付管理者リスト記載あり</b>	各戸マンション(FAX受付管理者リスト記載あり)。 使用状態:保護中止。新使用者より開始連絡。 <b>◆【連絡者】入居者:管理会社への確認依頼/管理者:用紙での手続きを依頼。</b>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p><b>使用状態</b> <b>【廃止栓予定】</b></p>	<p>◆<b>形式開始</b> 使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。</p>	<p>引継事項: ●。 使用状態: 廃止栓予定。調定番号: ●。 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【出水可否】不明/水出る/水出ない。 ◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。</p>
<p><b>開始</b></p>	<p>◆<b>既設開始</b> 使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。</p>	<p>引継事項: ●。 使用状態: 廃止栓予定。調定番号: ●。 ◆【特定理由】調定番号/住所/水栓番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【出水可否】不明/水出る/水出ない。 ◆【立会い】有り/不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。メータ位置: ●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>使用状態 【検満票発行中 /検満未取替】</p> <p>開始</p>	<p>◆形式開始 受付にて営業へデータ送信。</p> <p>※使用后、メータ取替時期になっている旨、案内すること。</p>	<p>引継事項: ●。</p> <p>◆【メータ状態】検満票発行中/検満未取替。</p> <p>◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。</p> <p>◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。</p> <p>◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</p> <p>◆【計量理由】無し/未入力/関連エラー/調定保留。</p>
---	---	---

(水道局では、水道メータを定期的に新しいものに交換していますが、今回ご使用になられるお客さま宅の水道メータにつきましても交換時期がきていますので、近日中に水道局の委託業者からメータ取替についての連絡が入る旨案内する。)

<p>使用状態 【取外票発行中】</p> <p>開始</p>	<p>◆既設開始 ※LD/SVへ引継</p> <p>※メータ引揚げているか確認要 ※出水確認要</p> <p>使用者情報画面(左画面)は空欄にして、営業へ受付にてデータ送信。</p>	<p>引継事項: 立会30分前に立会者まで連絡願います/立会者へ連絡不要</p> <p>メータ状態: 取外票発行中。調定番号: ●。</p> <p>◆【特定理由】調定番号/住所/水栓番号: ●/前使用者: ●/その他: ●。</p> <p>◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)</p> <p>◆【申出日】検針日以外/検針日当日。</p> <p>◆【立会い】有り/不可(メータは宅外確認、止水栓止め了承)。</p> <p>◆【メータ位置】表/●。</p> <p>◆【出水可否】不明/水出る/水出ない。</p> <p>◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。</p>
------------------------------------	---	--

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

プールの 開始	◆営業送信分 開始画面を営業へデータ送信。	引継事項:●。 プール開栓。 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号:●/メータ番号:●/前使用者:●/その他:●。 ◆【開始日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日:●/●)。 ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【中止の立会日時】聴取済/不明(決まり次第連絡依頼済)。
	◆学校全体での契約の場合 問合せ画面を営業へデータ送信。	引継事項:●。 プールの使用連絡。開始日:●/●。中止日:●/●。 情報提供の為、データ送信します。

止水栓が固い回らない等の問合せがあった場合、水道センター:修繕へ引継ぐ

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>形式中止</b>  ◆マークのついた【特定理由】、【中止日】、【未収】、【新住所】は当てはまる項目より選択。 ●マークは当てはまる内容を入力。	<b>【中止日】☆通常☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項：● ◆【特定理由】調定番号／住所／現使用者／その他：●。 ◆【中止日】☆通常☆ ◆【未収】無し／有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力／登録の宛名住所を入力／調定住所を入力(理由：●)。 ◆【新使用者開始受付】有り／無し。 メータ設置場所は検針可能との事。
	<b>【中止日】☆遡り☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項：● ◆【特定理由】調定番号／住所／現使用者／その他：●。 ◆【中止日】遡り ◆【未収】無し／有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力／登録の宛名住所を入力／調定住所を入力(理由：●)。 ◆【新使用者開始受付】有り／無し。 メータ設置場所は検針可能との事。
	<b>【中止日】☆未来☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項：● ◆【特定理由】調定番号／住所／現使用者／その他：●。 ◆【中止日】未来(次検針日●／●) ◆【未収】無し／有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力／登録の宛名住所を入力／調定住所を入力(理由：●)。 ◆【新使用者開始受付】有り／無し。 メータ設置場所は検針可能との事。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>引揚中止</b> 申込日当日および翌営業日にメータを引き揚げの場合、緊急にチェックをして受付にてデータ送信	<b>【中止日】☆通常☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項:立会30分前に立会者まで連絡願います/立会者へ連絡不要 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号:●/メータ番号:●/現使用者/その他:●。 ◆【中止日】☆通常☆ ◆【未収】無し/有り。 ◆【立会い】有り/無し(メータは宅外確認)。メータ位置:●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。
	<b>【中止日】☆遡り☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項:立会30分前に立会者まで連絡願います/立会者へ連絡不要 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号:●/メータ番号:●/現使用者/その他:●。 ◆【中止日】遡り ◆【未収】無し/有り。 ◆【立会い】有り/無し(メータは宅外確認)。メータ位置:●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。
	<b>【中止日】☆未来☆</b> ◆受付で営業へ送信	引継事項:立会30分前に立会者まで連絡願います/立会者へ連絡不要 ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号:●/メータ番号:●/現使用者/その他:●。 ◆【中止日】未来(次検針日●/●) ◆【申出日】検針日以外/検針日当日。 ◆【未収】無し/有り。 ◆【立会い】有り/無し(メータは宅外確認)。メータ位置:●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。

◆メータ口径:50mm以上の場合、立会希望日時について担当より折返し連絡が必要な旨案内する(※余力は取らずにLD/SVへ引継ぐ)。

受付 テンプレート

■コメント例

<p>共同住宅 (各戸計量) 中止</p>	<p>◆FAX受付管理者リストに記載あり 問合せ画面にて完了。</p>		<p>各戸マンション(FAX受付管理者リスト記載あり)。 ◆【連絡者】入居者:管理会社への確認依頼。/管理者:用紙での手続きを依頼。</p>
	<p>◆FAX受付管理者 リストに記載なし ◆マークのついた 【特定理由】、【中止 日】、【未収】、 【新住所】は当てはまる 項目より選択。 ●マークは当てはまる 内容を入力。</p> <p>◆受付で営業へ送信</p>	<p>【中止日】☆通常☆ ◆受付で営業へ送信</p>	<p>引継事項:● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/現使用者/建物名。 ◆【中止日】☆通常☆ ◆【未収】無し/有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力(理由:●)。 ◆【新使用者開始受付】有り/無し。</p>
		<p>【中止日】☆遡り☆ ◆受付で営業へ送信</p>	<p>引継事項:● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/現使用者/建物名。 ◆【中止日】遡り ◆【未収】無し/有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。 ◆【新使用者開始受付】有り/無し。</p>
		<p>【中止日】☆未来☆ ◆受付で営業へ送信</p>	<p>引継事項:● ◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/現使用者/建物名。 ◆【中止日】未来(次検針日●/●) ◆【未収】無し/有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。 ◆【新使用者開始受付】有り/無し。</p>
	<p>7民間・5公営 散水・差水 親メータ</p> <p>◆受付不可 ◆マークのついた項目は当て はまる内容より選択。 『問合せ』画面 ●●へデータ送信</p>	<p>引継事項:●。 ◆【共同住宅】オーナー変更・管理者変更・宛名情報変更 ◆【連絡者】●●。担当より折返し連絡案内済。 連絡先:●</p>	

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

共同住宅 (一括収納) 中止	◆入居者より入電 ・処理画面:「問合せ」 → 「完了」にて処理	引継事項:● 一括マンション。 中止連絡。管理者への確認依頼済。
	◆現使用者、新使用者、管理者、仲介業者(第三者)より入電 管理者からの連絡 ・旧使用者処理画面:「使用中止」 ・新使用者処理画面:「使用開始」 → 引継内容『一括共住名義変更』を選択し、「メモ登録」にて●●へ引継	引継事項:● 一括マンション。理由:●。 ◆【特定期由】調定番号/住所/現使用者/その他:●。 ◆【未収】無し/有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由:●)。 ◆【中止日】☆通常☆/未来(次検針日●/●)/遡り ◆【新使用者開始受付】有り/無し。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p><b>中止日変更</b></p> <p>◆原則、処理は「変更受付」ボタン</p> <p>◆中止画面の中止年月日も修正</p>	<p><b>【形式中止】</b> 中止日前々日まで⇒変更受付にて営業へデータ送信。 中止日前日以降⇒問合せ画面をメモ登録にてLDへ引継。 ※完了している場合はLD・SVへ引継。</p> <p><b>【引揚中止】</b> 問合せ画面をメモ登録にてLD・SVへ引継。 ※余力も取り直す</p>	<p>引継事項：●。 中止変更。理由：●。 ◆【変更箇所】中止日(●/●⇒●/●)／宛名／電話番号／その他：●。</p>
<p><b>中止取消</b></p>	<p>問合せ画面を営業へデータ送信。</p> <p>LD・SVへ引継。 ※宛名情報については、再確認し変更する宛名住所を聴取すること。</p> <p>※LD・SVは、営業へ処理方法を確認後、問合せ及び変更受付にて送信。</p>	<p>引継事項：●。 中止取消。理由：●。 折返し連絡する可能性がある旨了承済。 宛名住所：●●●●へ修正願います。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p><b>使用状態</b> <b>【形式中止】</b> <b>引揚中止</b></p>	<p>◆形式中止場所のメータ引揚 問合せ画面にて作成し、 LD/SVへ引継</p> <p>申込者: 本日の申込者へ変更 受付日: 受付した日にちに変更 中止日: 以前受付した中止日を入力 中止理由: 「引揚中止」を選択 余力: 希望の余力をとる 宛名住所: 以前受付した登録宛名住所を入力</p>	<p>引継事項: ●。 中止理由: 形式中止→引揚中止。 ◆【立会い】有り／無し(メータ宅外の為)。メータ位置: ●。 ◆【メータ口径】50ミリ未満／50ミリ以上。</p>
--	--	--

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>使用状態</b> <b>【開始受付中】</b> <b>中止</b>	<b>一般住宅</b> <b>◆中止画面メモ登録分</b> 中止画面は引継内容『中止／開始受付中』を選択し、メモ登録。	引継事項：●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号：●／メータ番号：●／現使用者／その他：●。 ◆【中止日】☆通常☆／未来(次検針日●／●)。 ◆【中止理由】☆形式中止☆／引揚中止。 ◆【未収】無し ◆【立会い】有り／無し(メータ宅外の為)。 ◆【余力先行依頼】☆無し☆／有り(問合せ受付番号：●)。 ◆【宛名住所】新住所を入力／登録の宛名住所を入力／調定住所を入力(理由：●)。 ◆【新使用者開始受付】有り／無し。 ☆使用状態：「開始受付中」の為、メモ登録。開始完了後、処理願います。☆
	<b>民間・公営共同住宅</b> <b>◆中止画面メモ登録分</b> 中止画面は引継内容『中止／開始受付中』を選択し、メモ登録。	引継事項：●。 ◆【特定理由】調定番号／住所／部屋番号／水栓番号：●／メータ番号：●／現使用者／その他：●。 ◆【中止日】☆通常☆／未来(次検針日●／●)。 ◆【未収】無し／有り。 ◆【宛名住所】新住所を入力／登録の宛名住所を入力／調定住所を入力(理由：●)。 ◆【新使用者開始受付】有り／無し。 ☆使用状態：「開始受付中」の為、メモ登録。開始完了後、処理願います。☆
	<b>◆余力先行依頼分</b> 問合せ画面を受付で営業へ送信。	引継事項：●。 引揚中止。使用状態が「開始受付中」の為、受付処理不可。 派遣書は手書きにて対応願います。使用者名義：●●。中止日：●／●。 立会日時：●／●、○～○時。立会者：●。連絡先：●。 ◆【閉開栓委託業者への連絡】無し／有り(●様)。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p><b>使用状態</b> <b>【停水執行中】</b> <b>中止</b></p>	<p>◆現使用者より連絡 ※未納委託へ電話転送。 問合せ画面にて完了。</p>	<p>引継事項:●。 現使用者より中止連絡。 ◆【使用状態】停水執行中 ◆【電話転送先】未納委託:●様)</p>
<p><b>使用状態</b> <b>【停水中止】</b> <b>【保護中止】</b> <b>中止</b></p>	<p>◆元の使用者より連絡で未収がある場合 ※未納委託へ電話転送。 問合せ画面にて完了。  ◆上記以外の場合は『既に中止済』と案内 問合せ画面にて完了。</p>	<p>引継事項:●。 現使用者より中止連絡。 ◆【使用状態】保護中止／停水中止。 ◆【電話転送先】未納委託:●様)／中止済案内し了承済み。</p>

時間外対応。中止受付し、LD/SVへ引継 ※翌営業日担当より折り返し連絡案内

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

プールの 中止	◆営業送信分 中止画面を営業へデータ送信。	引継事項:●。 プール閉栓。 ◆【特定理由】調定番号/住所/水栓番号:●/メータ番号:●/現使用者名。 ◆【中止日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日:●/●)。
	◆学校全体での契約の場合 問合せ画面を営業へデータ送信。	引継事項:●。 プールの使用中止連絡。中止日:●/●。 情報提供の為、データ送信します。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>使用状態 【検満票発行中 /検満未取替】</p> <p>中止</p>	<p>◆引揚中止</p> <p>●マークは当てはまる内容を入力。</p>	<p>引継事項: ●。</p> <p>◆【メータ状態】検満票発行中/検満未取替。</p> <p>◆【特定理由】調定番号/住所/部屋番号/水栓番号: ●/メータ番号: ●/現使用者/その他: ●。</p> <p>◆【中止日】☆通常☆/遡り/未来(次検針日: ●/●)。</p> <p>◆【未収】無し/有り。</p> <p>◆【立会い】有り/無し(メータ宅外の為)。メータ位置: ●。</p> <p>◆【メータ口径】50ミリ未満/50ミリ以上。</p> <p>◆【宛名住所】新住所を入力/登録の宛名住所を入力/調定住所を入力(理由: ●)。</p> <p>検満の為、引揚中止にて処理。</p>
---	--------------------------------------	--

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p style="text-align: center;"><b>名義変更</b></p>	<p>支払：納通・口座・クレジット ◆納通再送付なし 名義等変更画面にて営業へデータ送信</p> <p>※次回以降納通の場合、引継事項に何月分より納通と入力すること</p>	<p>引継事項：●。 名義変更。納通再送付なし。関係：●。債務引継ぎ了承。 ◆【次回調定以降の支払方法】●月検針分より納通／現口座より振替。 ◆【宛名】調定住所／登録している宛名住所／新住所（新たに宛名を登録） ◆【名義変更日】検針日以外／検針日当日（●月分より変更希望）。 ◆【未収調定】無し／有り（●月分。手元の納通にて支払）／有り（●月分。現口座より振替）／有り（●月分。現クレジットより振替）。</p>
<p>現在宛名登録がある場合 →必ず宛名欄に入力する</p> <p>使用者が変更の場合、クレジット を引継ぐことは出来ない</p>	<p>支払：納通・口座・クレジット ◆納通再送付あり 名義等変更画面にて営業へデータ送信 ※原則、納通の使用者名義は旧名義、封筒宛名は新名義になる旨案内。</p> <p>※口座保留は、支払い方法口座の場合のみ（コメント欄の1行削除）</p> <p>※次回以降納通の場合、引継事項に何月分より納通と入力すること</p>	<p>引継事項：●。 名義変更。納通再送付あり（●月分。新使用者名義／旧使用者名義、で送付願います。） 関係：●。債務引継ぎ了承。 ◆【次回調定以降の支払方法】●月検針分より納通／現口座より振替。 ◆【宛名】調定住所／登録している宛名住所／新住所（新たに宛名を登録） ◆【名義変更日】検針日以外／検針日当日（●月分より変更希望）。 ◆【口座保留】不要／必要（受付番号：●）／不可。 ◆【未収調定】有り（●月分） ◆【再送付分の送付先】調定住所／宛名住所／その他：●●（今回のみ）</p>

『●月分より納通』の文言は口座⇒納通、クレジット⇒納通へ変更の場合。元々納通の場合は、『納通』のみ入力

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

**名義変更**  
7民間・5公営  
(各戸計量)

- ◆対応不可
- ◆マークのついた項目は当てはまる内容より選択。
- 『問合せ』画面
- へデータ送信

- 引継事項: ●。
- ◆【共同住宅】オーナー変更・管理者変更・宛名情報変更
  - ◆【連絡者】●●。担当より折返し連絡案内済。
- 連絡先: ●

※基本親メータの調定番号で作成する。

## ■コメント例

<p><b>名義変更 共同住宅(一括収 納)</b></p> <p>管理者変更 ⇒①新旧使用者の関係 ②債務引継を了承なのか ③支払い方法</p>	<p>支払:納通・口座・クレジット ◆納通再送付なし 名義等変更画面にて●●へ引継</p>	<p>引継事項:●。 一括マンション。名義変更。納通再送付なし。関係:●。理由:●。債務引継ぎ了承。 ◆【次回調定以降の支払方法】納通/現口座より振替。 ◆【宛名】調定住所/登録している宛名住所/新住所(新たに宛名を登録) ◆【名義変更日】検針日以外/検針日当日(●月分より変更希望)。 ◆【未収調定】無し/有り(●月分。手元の納通にて支払)/有り(●月分。現口座より振替)/有り(●月分。現クレジットより振替)。 共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付願います。 送付先:●。担当者:●。</p>
<p>新使用者に ※『共同住宅適応申請書』を 送付する旨、案内</p> <p>宛名に登録がある場合 →必ず宛名欄に入力する</p> <p>使用者が変更の場合、クレ ジットを引継ぐことは出来ない</p>	<p>支払:納通・口座・クレジット ◆納通再送付あり 名義等変更画面にて●●へ引継 ※原則、納通の使用者名義は旧名義、封筒 宛名は新名義になる旨案内。</p>	<p>引継事項:●。 一括マンション。名義変更。納通再送付あり。関係:●。理由:●。債務引継ぎ了承。 ◆【次回調定以降の支払方法】納通/現口座より振替。 ◆【宛名】調定住所/登録している宛名住所/新住所(新たに宛名を登録) ◆【名義変更日】検針日以外/検針日当日(●月分より変更希望)。 ◆【口座保留】不要/必要(受付番号:●)/不可。 ◆未収分の納通再送付:●月分 ◆【再送付分の送付先】調定住所/宛名住所/その他:●●(今回のみ) ◆【納通の使用者名義】旧使用者/新使用者 共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付願います。 送付先:●。担当者:●。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>名義の漢字・フリガナ訂正</b> 名義変更画面で営業ヘデータ送信	◆名義のフリガナ・漢字訂正	引継事項：●。 使用者名義の漢字とフリガナ訂正。処理願います
	◆名義のフリガナのみ訂正	引継事項：●。 使用者名義のフリガナのみ訂正。処理願います
	◆名義の漢字のみ訂正	引継事項：●。 使用者名義の漢字のみ訂正。処理願います
<b>電話番号変更</b> 名義変更画面で営業ヘデータ送信	◆電話番号のみ訂正	引継事項：●。 電話番号のみ変更。処理願います
<b>宛名変更</b> 名義変更画面で営業ヘデータ送信  ※5公営(差水・散水)・7民間(差水・散水)は 問合せ画面で ●●より折返し対応のため ●●へデータ送信	◆宛名(送付先)変更 宛名のみ変更。	引継事項：●。 宛名のみ変更。処理願います
	◆宛名(送付先)変更 ◆支払方法→納通 ◆定検当日 宛名のみ変更。	引継事項：●。 宛名のみ変更。定検当日：●/●。●月分の納通は、送付先：●●へ送付願います。 【納通の使用者名義】旧使用者/新使用者
<b>宛名変更(一括共住)</b> <b>管理会社変更</b> 名義変更画面で営業ヘデータ送信	◆宛名(送付先)変更 宛名のみ変更。	引継事項：●。 管理会社変更による宛名の変更。処理願います 共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付願います。 送付先：●。担当者：●。

※一括共住の管理責任者変更の場合は、共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付する。  
 宛名住所のみ変更の場合は、共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届を送付不要。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>口座振替依頼書送付</b>  処理画面『口座関係移動』	◆口座振替用紙送付	金融機関：●/未定。 調定住所へ送付/登録宛名住所へ送付/今回のみ上記宛名住所へ送付
	◆口座振替用紙送付 ◆日にち指定	金融機関：●/未定。 ●/●以降に発送願います。 調定住所へ送付/登録宛名住所へ送付/今回のみ上記宛名住所へ送付
	◆口座振替用紙送付 ◆複写式タイプ	金融機関：●/未定。複写式タイプの依頼書を送付願います。理由：●の為。 調定住所へ送付/登録宛名住所へ送付/今回のみ上記宛名住所へ送付
	◆口座振替用紙送付 ◆速達希望	金融機関：●/未定。 調定住所へ送付/登録宛名住所へ送付/今回のみ上記宛名住所へ送付 至急送付（速達で送付）希望。●LDへ引継ぎ。
	◆口座振替用紙送付 ◆左空欄の場合	金融機関：●/未定 受付番号：●●-●●にて開始受付。 調定住所へ送付/登録宛名住所へ送付/今回のみ上記宛名住所へ送付

※使用状態『使用中』の開始と同時受付の場合、口座振替用紙送付画面も必ず左空欄にする。

☆左画面空欄の場合、開始の受付番号も入力する。

## ◆調定要の場所なのか確認

⇒調定不要の場合は、調定要の場所で手続き・登録する金融機関・支店名を聴取し取り扱い可能の金融機関なのか確認する

送付先の住所を確認

完了処理⇒完了できない場合はメモ登録

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

口座継続	◆処理画面 『口座関係移動』	受付番号：●●-●●にて中止受付。 中止場所調定番号：●
	※左画面空白の場合 ◆処理画面 『口座関係移動』	受付番号：●●-●●にて中止受付。 中止場所調定番号：● 開始受付番号：●

※使用状態『使用中』の開始と同時受付の場合、口座継続画面も必ず左空欄にする。  
 ※中止日と開始日の関係で口座継続完了までは、納通が届く場合がある。

## ◆口座継続の条件

1. 旧使用者と新使用者が同一
2. 旧住所が中止済or中止申込済の場合
3. 1年以内に振替実績がある
4. 市内転居である
5. 開始処理を受付済み

※口座継続の条件に合わない場合は受付不可 ※口座名義人が死亡の場合、継続不可

◆調定金額が表示されている場合 → 次回調定分より口座振替になる旨案内

受付 テンプレート

■コメント例

口座名義変更

◆処理画面  
『口座関係移動』

口座名義の変更希望。  
→再度、口座登録手続きを依頼。

再度、登録手続きが必要な旨を案内

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

口座保留	<p>◆口座保留 ◆処理画面：「問合せ」 ◆問合せ内容：「口座保留」を選択し プルダウン：「口座保留」「口座保留」を選択する。</p> <p>処理→メモ登録 ※LD/SVの名前は選択不要</p> <p>入力例 ⇒ 00-08/22 ¥1,650</p>	口座保留 00-●/● ¥●
------	--	-------------------

## 受付 テンプレート

		■コメント例	
<b>発種変更</b> ※検針日当日受付の場合は、LD・SVへ引継の上、LD・SVは、速やかに口座担当・クレジット担当へ引継願います。	<b>★口座⇒納通</b>	◆発種変更 ◆調定なし ◆処理画面：「口座関係異動」メモ登録	調定なし。 次回調定分より変更の旨説明。
		◆発種変更 ◆調定あり（次回より変更） ◆処理画面：「口座関係異動」メモ登録	調定あり。 次回調定分より変更の旨説明。今回調定分は口座振替了承。
		◆処理画面：「問合せ」 →「受付」にて運営会社（口座）へ引継 ※口座保留不要	発種変更希望。 →口座保留不要期限。 ●月調定分より納通希望の為、発種変更願います。
		◆処理画面：「問合せ」 →「受付」にて運営会社（口座）へ引継 ※口座保留要	発種変更希望。 →受付番号：●-●にて口座保留依頼済。 ●月調定分より納通希望の為、発種変更願います。
		◆口座保留 ◆処理画面：「問合せ」 ◆問合せ内容：「口座保留」を選択し プルダウン：「口座保留」「口座保留」 選択する。 →メモ登録 ※LD/SVの名前は選択不要！ ⇒ 00-08/22 ¥1,650	口座保留 00-●/● ¥●
	◆処理画面：「問合せ」 →「受付」にて運営会社（口座）へ引継 ※口座保留不可	発種変更希望。 →口座保留できず。残高不足案内済み。 ●月調定分より納通希望の為、口座振替返戻確認後、発種変更願います。	
<b>★クレジット⇒納通</b> 処理画面 『クレジット申込等』 処理方法：メモ登録	※調定が無い場合 ⇒ 次回調定分より納通でのお支払いになる旨説明	調定なし。	
	※調定があがっている場合 ⇒ 調定分はクレジットでのお支払い	次回調定分より変更の旨説明。 今回調定分はクレジット払い了承。	

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>クレジット申込用紙送付</b>  <b>◆必ず登録の場所を特定する</b> <b>クレジットカード決済申込書には、必ず</b> <b>調定番号、使用場所住所、名義が印</b> <b>字されて発送となる為、必ず場所の特</b> <b>定が必要</b>	◆クレジット申込用紙送付	調定住所へ送付／登録宛名住所へ送付／今回のみ上記宛名住所へ送付
	◆クレジット申込用紙送付 ◆日にち指定	●／●以降に発送願います。 調定住所へ送付／登録宛名住所へ送付／今回のみ上記宛名住所へ送付
	◆クレジット申込用紙送付 ◆左空欄の場合	受付番号：●●-●●にて開始受付。 調定住所へ送付／登録宛名住所へ送付／今回のみ上記宛名住所へ送付

※使用状態『使用中』の開始と同時受付の場合、クレジット申込用紙送付画面も必ず左空欄にする。

☆左画面空欄の場合、開始の受付番号も入力する。

◆登録完了するまでに1～2ヶ月かかる。

◆現在登録されているクレジットから別のクレジットに変更希望の場合は、登録が完了するまでの支払い方法を確認する。

※登録が完了したら、『クレジットカードお取扱い開始のお知らせ』を発送

登録が出来ない場合は、登録不可の理由が記載してある『クレジットカード決済お取扱いについてのお知らせ』を発送

◆クレジット履歴にて、審査中／送付中 の場合、現行のものでの手続き続行か再送付希望なのかを確認する

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

クレジット継続	◆処理画面 『クレジット申込等』	受付番号：●●-●●にて中止受付。 中止場所クレジット管理番号：●
---------	---------------------	--------------------------------------

※使用状態『使用中』の開始と同時受付の場合、クレジット継続画面も必ず左空欄にする。

※条件を満たしている場合のみ、クレジット払いを移動出来る

## ◆クレジット継続の条件

1. 以前の使用場所でクレジット払いをしていた
2. 以前の使用場所・新使用場所が区域内(※区域内⇒大阪市水道局は大阪市以外に近隣都市にも配水している)
3. 以前の使用場所・新使用場所の使用者名義が同じ
4. 以前の使用場所の中止手続きが完了もしくは受付している
5. 以前の使用場所の最終クレジット決済日より1年以上経過しておらず、クレジット決済が可能であるもの

※以前の住所の発行種別：カード払いとなっている

クレジット継続可能な場合は、次回請求より変更になる旨を案内(※登録完了後に【クレジットカード決済お取扱いお知らせ】は発送されない)

★名義変更の場合は、クレジット継続は不可

新使用者に改めてクレジット登録をしていただくよう依頼

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

口座振替  
使用場所住所確認

◆処理画面:「問合せ」  
→「受付」にてCC担当に引継

使用場所住所を確認したいとの問合せ。

金融機関名:●銀行。●支店。  
口座番号:●●。引落金額:●●。  
引落日:●月●日。  
口座名義:●●

確認の上、折返し連絡案内了承。  
→折返し連絡先:●●。ご対応願います。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

漏水調査	◆水量異常 ◆パイロット動きなし	◆処理画面：「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	●月分水道料金が高すぎる →確認の上、折返し連絡願います。連絡先：●様。電話番号：●。 使用状況・使用人数は特に他の月と変化なし。逓増制や検針の間隔についても説明するが納得されず。漏水の可能性もないとの事。
	◆漏水調査 ◆拒否・不明の場合	◆処理画面：「修繕」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	漏水調査希望。漏水箇所：不明。 状況：●。 パイロット確認になる旨説明済み。折返し対応願います。
	◆漏水調査 ◆パイロット動きなし	◆処理画面：「修繕」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	漏水調査希望。漏水箇所：不明。 状況：●。 折返し対応願います。
	◆漏水調査 ◆パイロット動きあり	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	漏水調査希望。 パイロット確認を依頼。パイロットは動いている為、指定工事店案内。 →指定工事店：●、●、●を案内。
	◆漏水調査 ◆公営住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より漏水調査依頼。 →公営住宅の為、管理事務所への確認依頼済。
	◆漏水調査 ◆民営住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より漏水調査依頼。 →共同住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆漏水調査 ◆民営住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	管理者より漏水調査依頼。 →指定工事店：●、●、●を案内。

★維持管理グループ(緊急修繕)対応の場合 ⇒ 余力は受付日の『指定なし』を選択 ※17時半以降は翌営業日の余力をとる ⇒ 立会い有無は『有』に要チェック ⇒ 立会者情報は入力不要

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面:「修繕」⇒「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

■コメント例			
<b>破裂</b> 状況を出来るだけ詳しく聴取すること。 どこで？(一次側か二次側？)(敷地内か敷地外？) いつから？どれくらい？水が漏れてる？	◆破裂 ◆一次側での破裂 敷地内か？道路上か？ ※道路上の場合、道路漏水で処理	◆処理画面：「修繕」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	破裂。 破裂箇所：●。 状況：●。 一次側での破裂の為、折り返し連絡願います。連絡先：●● ●LDへ引継ぎ。
	◆破裂 ◆二次側での破裂	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理 ※指定工事店、3店を案内する	破裂。 破裂箇所：●。 二次側での破裂の為、指定工事店案内。 指定工事店：●、●、●を案内。
	◆破裂 ◆公営住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕連絡。 →公営住宅の為、管理事務所への確認依頼済。
	◆破裂 ◆民営住宅 入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕連絡。 →共同住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆破裂 ◆民営住宅 管理者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	管理者より修繕連絡。 指定工事店：●、●、●を案内。
	◆解体工事に伴う破損 ◆一次側での破裂 敷地内か？道路上か？	◆処理画面：「修繕」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	破裂。 破裂箇所：●。状況：●。 有料での対応になる旨案内済 一次側での破裂の為、折り返し連絡願います。連絡先：●● ●LDへ引継ぎ。
	◆解体工事に伴う破損 ◆一次側での破裂 敷地内か？道路上か？	※調定番号不特定の場合 ◆処理画面：「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	破裂。 破裂箇所：●。状況：●。 有料での対応になる旨案内済 一次側での破裂の為、折り返し連絡願います。連絡先：●● ●LDへ引継ぎ。

★維持管理グループ(緊急修繕)対応の場合 ⇒ 余力は受付日の『指定なし』を選択 ※17時半以降は翌営業日の余力をとる ⇒ 立会い有無は『有』に要チェック ⇒ 立会者情報は入力不要

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面:「修繕」⇒「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

## メーター位置変更

◆処理画面：「問合せ」  
⇒LD/SVへ引継  
受付にて、工事部門：維持管理（修繕）へデータ送信

メータ位置変更希望。  
理由：●。  
可否含め折り返し対応願います。

◆変更可能と案内しない ※位置変更は基本、指定工事店案内。

◆金額も現場確認しないとわからない旨説明

◆位置変更について相談であれば、担当からの折返し連絡とする。（相談について指定工事店案内するも水道局に相談したいと仰せの場合のみ）

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面：「問合せ」 ⇒ 「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

		■コメント例
道路漏水	◆処理画面：「問合せ」※1 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	道路漏水連絡。 →漏水場所：●付近。 状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。●LD/SVへ報告済。
空家漏水 ※基本受付出来ない旨案内 使用者本人からの入電依頼	自分の家に水が流れ込んでくる等の場合は 担当より折返し案内。 それ以外の場合は、担当へは伝えるが、対応は出来ない旨案内すること。 調定住所特定できた場合 ◆処理画面：「修繕」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	空家漏水連絡。 →漏水場所：●付近。 状況：●。 情報提供のためデータ送信。／折返し対応願います。連絡先：●。 ●LD/SVへ報告済。
	自分の家に水が流れ込んでくる等の場合は 担当より折返し案内。 それ以外の場合は、担当へは伝えるが、対応は出来ない旨案内すること。 調定住所不特定の場合 ◆処理画面：「問合せ」※1 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	空家漏水連絡。 →漏水場所：●付近。 状況：●。 情報提供のためデータ送信。／折返し対応願います。連絡先：●。 ●LD/SVへ報告済。

## → ※1 使用者情報(左画面)は空白にする

※どれくらいの漏れ方かを出来るだけ詳しく聴取する

★水道センター対応の場合 ⇒ 余力は受付日の『指定なし』を選択 ※17時半以降は翌営業日の余力をとる ⇒ 立会い有無は『有』に要チェック ⇒ 立会者情報は入力不要

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面:「修繕」⇒「メモ登録」にてLD/SVへ引継

情報提供のためデータ送信。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

トイレ・蛇口 口金修繕	◆修繕 ◆一般住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	水道局対応外の修繕連絡。 →指定工事店での対応になる旨説明。指定工事店：●、●、●案内。
	◆修繕 ◆公営共同住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕依頼。 →公営住宅の為、管理事務所への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕依頼。 →民営住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	管理者より修繕依頼。 →指定工事店での対応になる旨説明。指定工事店：●、●、●案内。

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面：「修繕」 ⇒ 「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

止水栓不良 出水不良	◆修繕 ◆一般住宅	◆処理画面：「修繕」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ◆公営共同住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕依頼。 →公営住宅の為、管理事務所への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より修繕依頼。 →民営住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆修繕（※親メータ） ◆民営共同住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「修繕」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕（※子メータ） ◆民営共同住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	管理者より修繕依頼。 →指定工事店での対応になる旨説明。指定工事店：●、●、●案内。

★維持管理グループ(緊急修繕)対応の場合 ⇒ 余力は受付日の『指定なし』を選択 ※17時半以降は翌営業日の余力をとる ⇒ 立会い有無は『有』に要チェック ⇒ 立会者情報は入力不要

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面:「修繕」⇒「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

ウォーターハンマー 水道管から音がする	◆修繕 ◆一般住宅	◆処理画面：「修繕（その他）」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：ウォーターハンマー現象について説明希望。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ◆公営共同住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より、水道管から音がすると連絡。調査確認希望。 →公営住宅の為、管理事務所の電話番号をご案内。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より、水道管から音がすると連絡。調査確認希望。 →民営住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	管理者より、水道管から音がすると連絡。調査確認希望。 →指定工事店での対応になる旨説明。指定工事店：●、●、●案内。

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面：「修繕」 ⇒ 「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<b>にごり水</b> ※断水工事の案内のチラシが入っていないか確認。 ※いつから濁っているのか？	◆修繕 ◆一般住宅	◆処理画面：「修繕（濁り水）」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ◆公営共同住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より入電。 →公営住宅の為、管理事務所への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆入居者より入電	◆処理画面：「問合せ」 →「完了」にて処理	入居者より入電。 →民営住宅の為、管理者への確認依頼済。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆管理者より入電	◆処理画面：「修繕（濁り水）」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	管理者より入電。 折返し対応願います。連絡先：●。

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面：「修繕」 ⇒ 「メモ登録」にてLD/SVへ引継

水質検査 については、水質管理研究センターより折返し対応で受付する。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

メータボックス 蓋割れ	◆修繕 ボックスの蓋が割れている	◆処理画面：「修繕（ボックス）」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：メータボックスの蓋が割れているので交換希望。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ボックスの蓋を割ってしまった	◆処理画面：「修繕（ボックス）」 →「受付」にて工事部門（修繕）へ引継	状況：メータボックスの蓋を割ってしまったので交換希望。 有償での交換になる旨了承済み。 折返し対応願います。連絡先：●。

◆時間外対応 ⇒ ◆処理画面：「修繕」 ⇒ 基本は、翌営業日での対応。※危険を伴い緊急対応が必要な場合、LD/SVへ引継。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

断水を伴う工事情報有 無確認	◆修繕 ◆一般住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ◆公営共同住宅	◆処理画面：「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。
	◆修繕 ◆民営共同住宅 ◆入居者・管理者より 入電	◆処理画面：「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継	状況：●。 折返し対応願います。連絡先：●。

◆処理画面:「問合せ」⇒「メモ登録」にてLD/SVへ引継

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

指定工事店リスト  
FAX希望

◆処理画面:「問合せ」  
→「受付」にてCC担当に引継  
送付先のお名前の漢字を聴取すること。

指定工事店リストをFAX希望  
→FAX番号:●●。 ●●様宛。

※水道局のホームページに指定工事店リストが載っているので案内して下さい。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

納通再発行	◆未納無し/1期分のみ未納	◆納通再発行受付 ◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業未納・営業サテ未納へ引継	●月分納通再発行受付。処理願います。 送付先:調定住所/宛名住所/今回のみ●●へ送付希望。
	◆2期分以上の未納	◆未納→未納委託へ転送 ◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	●月分の納通再発行受付。 →2期以上未納あり。未納委託担当●様へ電話転送済。
	◆宛名情報に変更がある場合	◆納通送付先変更 ◆処理画面:「名義変更」 →「受付」にて営業へ引継	引継事項:●月分納通再発行受付。 宛名の変更。処理願います。
	◆時間外対応	◆未納→時間外受付 ◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業未納・営業サテ未納へ引継	●月分の納通再発行受付。 →時間外受付の為、翌営業日に折返し連絡する旨説明。連絡先:●様。電話番号:●。 折返し対応願います。

※2期分以上の未納の場合  
営業時間外の対応

平日8:00~8:59 ⇒ 9:00以降に未納委託担当者より折返し、もしくは9:00~17:20くらいまでの間に再度掛け直しを依頼する

平日17:30~20:00 ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

土日祝(お客さまセンター営業時間) ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

注) 停水日(水・木:17:30~20:00)は未納委託へ転送可能

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

二重入金	◆二重入金 ◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	二重入金の連絡。 →支払金額:●月分●円。支払日:●/●。支払場所:●。確認の上、折返し連絡願います。連絡先:申込者の電話番号。
------	--------------------------------------	---

受付 テンプレート

■コメント例

支払相談	◆支払相談 ◆営業未納・営業サテ未納へ 転送	◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	支払い相談。 →未納委託担当●様へ電話転送済。
	◆引き落としが出来ない ◆再振りを案内	◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	支払い相談。 →口座振替が出来ない為、再振替を案内。
	◆引き落としが出来ない ◆納通送付	◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	支払い相談。 →再振替が出来ない為、納通を送付する旨案内。
	◆時間外対応 ※停水日以外	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて未納委託へ引継	支払い相談。 →時間外受付の為、翌営業日に折返し連絡する旨説明。連絡先:●様。

平日8:00~8:59 ⇒ 9:00以降に未納委託担当者より折返し、もしくは9:00~17:20くらいまでの間に再度掛け直しを依頼する

※2期分以上の未納の場合  
営業時間外の対応

平日17:30~20:00 ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

土日祝(お客さまセンター営業時間) ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

注)停水日(水・木:17:30~20:00)は未納委託へ転送可能

受付 テンプレート

■コメント例

<p><b>停水解除</b> ※共同住宅の場合 オートロックの有無 も聴取すること</p>	<p>◆停水解除 ◆営業未納・営業サテ未納へ転送</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理</p>	<p>停水解除希望。 →未納委託担当●様へ電話転送済。</p>
	<p>◆停水解除 ◆浪速詰所へ転送</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業未納・営業サテ未納へデータ送信</p>	<p>停水解除希望。 →浪速詰所●様へ電話転送済。</p>
	<p>◆時間外対応 ※停水日以外</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継</p>	<p>停水解除希望。領収書手元(有り/無し)。オートロック:有/無。立会者:本人。 →支払日:●。支払場所:●。支払金額:●。入金済の為、停水解除希望。時間外対応の為、●LDへ引継ぎ。翌営業日料金担当より折り返し連絡案内。</p>

※停水日(水曜日・木曜日:17:30~20:00)は未納委託へ転送可能

時間外対応 ※金曜日(17:30~20:00) 土曜日(9:00~17:00) ⇒ 浪速詰所へ電話転送可能

上記以外 ⇒ 支払日:●。支払場所:●。支払金額:●。立会者:●。オートロック:有無 左記を聴取の上、LD/SVへ引継ぐ。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

お知らせ票	◆お知らせ票が入っていない	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	●月分のお知らせ票が入っていなかった。 →折返し連絡願います。連絡先: 申込者の電話番号。
	◆お知らせ票再発行	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	●月分お知らせ票再発行受付 →送付先: ●●。処理願います。
	◆他人のお知らせ票が入っている	◆処理画面:「問合せ」 →「メモ登録」にてLD/SVへ引継 LD/SV※使用中の新使用者からの開始で現使用者のお知らせ票の場合、誤配シートの記入およびCCへの報告は不要	●月分の他人のお知らせ票が入っていた。 確認の上、折返し連絡願います。連絡先: ●様。電話番号: ●。 誤配先住所: ●。

◆誤投函のお知らせ票に記載されている調定番号(本来受け取りをされるお客さまの画面)にて処理

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

料金が 高すぎる	◆料金が高すぎる ◆漏水可能性なし、パイロット 動きなし	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	●月分水道料金に対する問合せ。 ●月分と比べて高い。 →確認の上、折返し連絡願います。連絡先:●様。電話番号:●。 使用状況・使用人数は特に他の月と変化なし。通増制や検針の間隔についても 説明するが納得されず。漏水の可能性もないとの事。
	◆料金が高すぎる ◆パイロット確認要	◆処理画面:「修繕」 →「受付」にて工事部門(修繕)へ引継	※修繕の「漏水」を参照してください
	◆料金が高すぎる ◆パイロット動きあり →指定工事店案内	◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	※修繕の「漏水」を参照してください
			※修繕の「漏水調査」のページへ移る

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

未納案内 納通使用出来るか	◆未納について 2期以上 ◆未納委託へ転送	◆処理画面:「問合せ」 →「完了」にて処理	●月分の未納について。 →2期以上未納あり。未納委託担当●様へ電話転送済。
	◆未納について 2期以上 ◆時間外対応	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業未納・営業サテ 未納へ引継	●月分の未納について。 →時間外受付の為、翌営業日に折返し連絡する旨説明。連絡先:●様。電話番号:●。
	◆未納について ◆納通が使用可能な旨案内	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業未納・営業サテ 未納へ引継	●月分の納通が使用できるか問合せ。 →使用できる旨案内し、早急に入金を依頼。

※2期分以上の未納の場合  
営業時間外の対応

平日8:00~8:59 ⇒ 9:00以降に未納委託担当者より折返し、もしくは9:00~17:20くらいまでの間に再度掛け直しを依頼する

平日17:30~20:00 ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

土日祝(お客さまセンター営業時間) ⇒ 翌営業日未納委託担当者より折返し対応。

注) 停水日(水・木:17:30~20:00)は未納委託へ転送可能

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

漏水減額	◆状況により減額できない場合もあり ※必要書類やフォーマットについても担当より折返し案内	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	漏水減額について問合せ。 →折返し連絡願います。連絡先:申込者の電話番号。
------	---	-----------------------------	--

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

調定住所の変更	◆調定住所の訂正	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	調定住所の訂正。 →お客様の申告により、調定住所を●●●●へ変更願います。
---------	----------	-----------------------------	--

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

支払証明書 発行	◆申請書類の入手方法 水道局のホームページよりダウンロードする	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	支払証明書発行希望。 ホームページより必要書類ダウンロードして頂く旨了承。
	◆申請書類の入手方法 水道センターより郵送する	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	支払証明書発行希望。 水道センターより必要書類の発送希望のため下記住所へ送付願います。 送付先住所: ●●
支払証明書 以外の証明書 発行	◆支払証明書以外の証明書	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へ引継	支払証明書以外の証明書発行希望。 ●●証明書発行希望。 担当より折り返し案内了承。 連絡先: ●

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

水道料金早見表	◆料金早見表送付 ◆郵送	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にてCC担当に引継 0.5ヶ月用 1ヶ月用 2ヶ月用の どれがあるのか明記する。	水道料金早見表(一般・1ヶ月用/2ヶ月用)を郵送願います。 →送付先:調定住所/宛名住所。●●部送付希望。
	◆料金早見表送付 ◆FAX	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にてCC担当に引継 「緊急」にチェックを入れる 0.5ヶ月用 1ヶ月用 2ヶ月用の どれがあるのか明記する。	水道料金早見表(一般・1ヶ月用/2ヶ月用)をFAX送信願います。 →FAX番号:●●。
	◆料金計算表送付 ◆共同住宅分 ◆郵送	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にてCC担当に引継 1ヶ月用 2ヶ月用のどれがあるの か明記する。	水道料金計算表(共同住宅)を郵送願います。 →送付先:調定住所/宛名住所。●●部送付希望。
	◆料金計算表送付 ◆共同住宅分 ◆FAX	◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にてCC担当に引継 「緊急」にチェックを入れる 1ヶ月用 2ヶ月用のどれがあるの か明記する。	水道料金計算表(共同住宅)をFAX送信願います。 →FAX番号:●●。

■コメント例

水道のしおり

◆処理画面:「問合せ」  
→「受付」にてCC担当に引継

水道のしおりを郵送願います。  
→送付先:●●。●●部送付希望。

受付 テンプレート

■コメント例

一括共住  
戸数変更

◆共同住宅:戸数変更

◆処理画面:「問合せ」  
→「受付」にて営業に引継

一括共同住宅の戸数変更。  
→折返し連絡する旨説明。連絡先:●●様。電話番号:●●。

## 受付 テンプレート

			■コメント例
郵便物の誤配	<p>◆郵便物の誤配</p> <p>※郵便物の種類と開封未開封の確認をする。</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「メモ登録」にてSV/LDに引継</p> <p>※郵便局からの回収を拒否された場合(個人情報を教えたくない・忙しくて時間がない)返信用封筒を送付させていただく旨案内する。</p>	<p>郵便物の誤配の恐れあり。</p> <p>→郵便物:●。(開封/未開封)            使用者名:●様宛の郵便物が投函されていたとの事。            連絡先:●様。電話番号:●。            誤配先住所:●。            切手有り/料金後納の印字有り/料金後納に×。            郵便局より折返し連絡がある旨案内。            ●●様の個人情報を郵便局へお伝えする旨案内し了承済み。</p>
◆誤配物に記載されている調定番号(本来受け取りをされるお客さまの画面)にて処理			

受付 テンプレート

■コメント例

<p>警察・裁判所からの照会 依頼</p>	<p>◆警察・裁判所より入電</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業に引継</p>	<p>●より使用者照会希望。 照会文書をCS課へ郵送依頼。CS課住所案内済。 機関名:●。担当者:●様。</p>
<p>◆水道センターの住所を案内し、照会文書の郵送を依頼(※使用場所の行政区は要聴取)</p>			

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

FAX到着確認	<p>◆FAX到着確認</p> <p>※15時30分を過ぎると翌営業日の折返し対応となる</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」→「メモ登録」にてLD/SVに引継</p> <p>急ぎかどうか 聴取しその旨引継者へ伝える。</p>	<p>FAX到着確認希望。</p> <p>担当者:●●。FAX内容:使用●●。送信枚数:●枚(表紙含む)。送信先のFAX番号:●●。送信日時:●/●、●時●分。折返し連絡先:●●。使用場所:●●(特定できれば不要)。マンション名:●●(特定できれば不要)。使用者名:●●。</p> <p>折返し連絡する旨説明。確認の上連絡願います。</p>
---------	--	--	--

◆担当者(FAXチーム)からの折返し対応

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>ニセ水道職員 悪質水道修理業者</p>	<p>◆ニセ職員</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →「受付」にて営業へデータ 送信。</p>	<p>発生日時:● 状況:●。 被害:有/無 訪問者:●名。(男性/女性)(年代:●●代) 服装:作業服/私服 特徴:● 業者名:●(名札:有/無)。 担当より折返し連絡:希望/不要</p>
----------------------------	--------------	--	---

◆最寄の警察署へ情報提供して頂くか、警察の相談窓口へご連絡頂くように案内(※強制ではないためお客様の判断となる)

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>埋設管の閲覧 閲覧のみ⇒大阪市役所3階 【水道局図面閲覧センター】 ※簡易の管理図のため、メータまで(一次側)しか見れない</p>	<p>◆来所時持参物:来所者の身分証明書・シャチハタ以外の印鑑、代理の方が来所の場合は委任状も併せて持参していただくように案内</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →お客さまセンターにて「完了」</p>	<p>埋設管の閲覧希望。持参物案内済。 大阪市役所水道局図面閲覧センター案内済。 →当日の順番がありますので、お申し出時間に対応出来ずお待ちいただく場合もある旨案内済。</p>
<p>工事に関する相談 工事内容:給水装置・家の建替え・引き込み工事・給水管・敷地内・メータ周り 引継先:東部水道センター給水装置工事グループ</p>	<p>◆来所時持参物:来所者の身分証明書・シャチハタ以外の印鑑、代理の方が来所の場合は委任状も併せて持参していただくように案内</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →お客さまセンターにて「完了」</p>	<p>埋設管の閲覧希望。持参物案内済。 東部水道センター給水装置工事グループ案内済。 →当日の順番がありますので、お申し出時間に対応出来ずお待ちいただく場合もある旨案内済。</p>
<p>工事に関する相談 工事内容:本管・配水管・消火栓・空気弁・仕切弁 引継先:管轄水道センターの修繕</p>	<p>◆来所時持参物:来所者の身分証明書・シャチハタ以外の印鑑、代理の方が来所の場合は委任状も併せて持参していただくように案内</p>	<p>◆処理画面:「問合せ」 →お客さまセンターにて「完了」</p>	<p>埋設管の閲覧希望。持参物案内済。 ●●水道センター案内済。 →当日の順番がありますので、お申し出時間に対応出来ずお待ちいただく場合もある旨案内済。</p>

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

水質検査 LD・SVへ確認する	◆共同住宅 ※水質管理研究センターへ引継	◆処理画面:「問合せ」 →受付で水質試験所へ送信	水質検査希望。 状況:● 連絡先:●。折返し対応願います。
	◆一般住宅 ※維持管理グループ(工事部門:修繕)へ引継	◆処理画面:「修繕画面」 →受付で工事部門:修繕へ送信	水質検査希望。 状況:● 連絡先:●。折返し対応願います。

## 受付 テンプレート

## ■コメント例

<p>お客さまへ発信し繋がらなかった場合 LD・SVへ報告する</p>	①申込者へ発信の場合	<p>◆処理画面： 受付けた案件「開始・中止・名義変更・口座・クレジット・問合せ」 →メモ登録で引継内容『再入電待ち』</p>	<p>●/●(●●:●●)申込者へ発信、コールのみ/留守電。入電あれば、●●案内願います/●●より折返し案内願います/●●確認願います。</p>
	②申込者以外へ発信の場合	<p>◆処理画面:「問合せ」 →メモ登録で引継内容『再入電待ち』</p>	<p>●/●(●●:●●)申込者へ発信、コールのみ/留守電。入電あれば、●●案内願います/●●より折返し案内願います/●●確認願います。</p>

①申込者へ発信の場合は、元々の案件の『メモ欄』に入力する。

②申込者以外へ発信の場合(※例：開始の申込者をご使用者様が別の方で、ご使用者様へ発信する場合等)は、問合せ画面にて発信する方を申込者欄に入力し、『問合せ内容欄』に入力する。

お客さまセンター取扱業務分類表

(業務分類の区別内訳)

- A. お客さまセンターで、概ね全ての内容を受付、応答でき、お客さまセンターで処理完了又は担当所管へ引き継ぐ案件
  - B. お客さまセンターで、一次的(※)に内容を受付、応答でき、担当所管へ引き継ぐ案件 ※一次的とは、お客さま情報を聞き取ったうえで、FAQ、HP掲載内容などの簡易な応答を行うことができるもの
  - C. お客さまセンターで、申出内容、お客さま情報のみを受付け、担当所管へ引き継ぐ案件
  - D. お客さまセンターでは、対応外の案件 (担当部署へ転送、電話番号等の案内)
- は、引継ぎ先の担当所管

大分類	中分類	小分類	引継先									備考
			電話受付	インターネット	FAX (問合せは除外)	お問合せメール (CCから引継案件)	水道センター (営業)	水道センター (工事)	上本町庁舎 (別途委託業者)	該当所管	お客さまサービス課・お客さまセンター	
業務内容関係 (営業)	使用開始	形式開始 (メータ取り付け済み)	A	A	A	A	■	—	—	—	—	
		既設開始 (メータを取り付ける)	A・B	A・B	A・B	A・B	■	■	—	—	—	余力管理 (メータ立会対応可能) の範囲内はA、それ以外はB調整事項
	使用中止	形式中止 (メータを取り外さない)	A	A	A	A	■	—	—	—	—	
		引揚中止 (メータを取り外す)	A・B	A・B	A・B	A・B	■	■	—	—	—	余力管理 (メータ立会対応可能) の範囲内はA、それ以外はB調整事項
	福祉関係	制度案内	B	D	D	D	—	—	—	—	■	
	情報変更	名義変更	A	D	A	A	■	—	—	—	—	
		電話番号・送付先変更	A	D	A	A	■	—	—	—	—	
		用途変更	C	D	C	C	■	—	—	—	—	
	点検関係	点検結果 (異常水量等)	C	D	C	C	■	—	—	—	—	
		水量問合せ	A	D	A	A	—	—	—	—	—	
		点検員の対応	C	D	C	C	■	—	—	—	—	
	徴収関係	支払い相談、滞納、停水等	C	D	C	C	■	—	—	—	—	
		納入通知書再送・料金証明書等	A	D	A	A	■	—	—	—	—	
		確認・支払いの有無	A・B	D	A・B	A・B	■	—	—	—	—	納期2期以上は、停水等の場合があるためB
	共同住宅 (一括)	新規申し込み	C	C	C	C	■	—	—	—	—	
		中止	C	C	C	C	■	■	—	—	—	メータ引き上げは水道センター (工事) に引継ぎあり
		入居戸数異動	C	C	C	C	■	—	—	—	—	
		制度案内	C	D	C	C	■	—	—	—	■	
	共同住宅 (各戸計量)	新規申し込み	C	D	C	C	—	—	■	—	—	
		使用開始	C	D	C	C	■	—	—	—	—	
使用中止		C	D	C	C	■	—	—	—	—		
制度案内		C	D	C	C	—	—	■	—	—		

大分類	中分類	小分類	電話受付	インターネット	FAX (問合せは除外)	お問合せメール (CCから引継案件)	水道センター (営業)	水道センター (工事)	上本町庁舎 (別途委託業者)	該当所管	お客さまサービス課・お客さまセンター	備考
業務内容関係 (営業)	口座振替関係	口座申込	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		口座継続	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		口座振替取扱(確認含む)制度案内	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		口座保留	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		発種変更(口座、クレジット、納入通知書)	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		郵便物封入作業	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
	クレジット関係	クレジット申込	A	A	A	A	—	—	—	—	—	クレジット管理番号を登録
		クレジット継続	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		クレジット取扱(確認含む)制度案内	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		発種変更(口座、クレジット、納入通知書)	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
		郵便物封入作業	A	A	A	A	—	—	—	—	—	
	水質関係	水質状況、水質検査	C	D	D	D	—	■	—	■	—	
ニセ職員	ニセ職員・悪質業者等の通報	C	D	D	D	■	—	—	—	■		
業務内容関係 (工事)	修繕申込	制度案内	A	D	A	A	—	—	—	—	—	
		個別申込	B	D	B	B	—	■	—	—	—	
	修繕内容等	個別相談	B	D	B	B	—	■	—	—	—	
		給水工事	制度案内	C	D	D	D	—	■	—	■	—
	道路漏水	申込	C	D	D	D	—	■	—	—	—	
		個別相談	C	D	D	D	—	■	—	—	—	
	配水管工事 (濁水・断水)	状況案内(水道センターから受けた情報)	B	D	D	D	—	—	—	—	—	
		それ以外(苦情等)	C	D	D	D	—	■	—	—	—	
	水質関係	水質状況	C	D	D	D	—	—	—	■	—	
検査受付・回答		C	D	D	D	—	■	—	—	—		
一般内容関係	要望・意見	全般	B	D	D	D	■	■	■	■	■	
	苦情	OPの対応	A	D	A	A	—	—	—	—	■	
		職員の対応	C	D	D	D	■	■	■	■	■	
		それ以外	C	D	D	D	■	■	■	■	■	
	広報関係	ホームページ掲載情報(発注者から指定)	B	D	D	D	■	■	■	■	■	
		イベント・浄水場・記念館見学	C	D	D	D	—	—	—	■	■	電話番号案内
その他	センターで把握していない内容	C	D	D	D	■	■	■	■	■		

## 令和3年度 月別入電実績等

	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
入電実績 (件)	41344	35377	35393	32009	33234	32858	34306	33519	32895	32295	34441	47795	425466
平日 (日)	22	18	22	20	21	20	21	20	22	19	18	23	246
土曜日 (日)	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	51
日・休 (日)	4	8	4	6	6	6	5	6	5	8	6	4	68
月～金平均 件/日	1879.3	1965.4	1608.8	1600.5	1582.6	1642.9	1633.6	1676	1495.2	1699.7	1913.4	2078	1729.5
土平均 件/日	781.3	744.4	607.3	653.8	577.3	608.8	597.8	549.3	600.8	658.8	699.8	820.5	658.7
休日営業日 件/日	414.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	447.3	431
応答率 %	90.2%	88.0%	93.1%	90.7%	90.1%	90.2%	89.4%	88.4%	90.8%	92.7%	89.2%	86.2%	89.8%

## 令和3年度 時間帯別入電件数 (平均)

(件)	月	火	水	木	金	土	日
8時台	74.4	45.8	44.8	50.8	54.9	0	0
9時台	229.1	157.8	145.4	149.3	150.6	105	60.4
10時台	228.9	177.8	164.9	165.7	168.6	91.3	56.9
11時台	207.9	169.8	156.5	160	162.7	88.5	57.5
12時台	185.4	153	140.4	147.8	147.1	78.9	50.5
13時台	201.7	164.3	155.2	167.4	171.4	79	54.8
14時台	193	161.6	154.5	159	158	72.8	50.1
15時台	187.9	158.3	155.5	159.7	160.4	71.3	53.1
16時台	171.7	154.3	152	151.5	160.7	71.9	47.8
17時台	108.2	94.2	97.4	96	100.2	0	0
18時台	64.3	57.2	61.2	61.6	59.4	0	0
19時台	35.7	35	39.9	39	34.2	0	0
合計	1888.2	1529.1	1467.7	1507.8	1528.2	658.7	431.1

## 令和3年末 12/29(水)・12/30(木)

	29日	30日	平均
入電実績	657	412	534.5
応答率	95.1%	95.9%	95.4%

## 令和4年度 月別入電実績等

	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
入電実績 (件)	37320	35489	36322	35837	36767	34520	33461	31066	30818	30818	33773	44901	421092
平日 (日)	21	19	22	20	22	20	20	20	20	22	20	19	23
土曜日 (日)	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4
日・休 (日)	4	8	4	6	5	6	6	6	6	5	7	6	67
月～金平均 件/日	1777.1	1867.8	1651	1791.9	1671.2	1726	1673.1	1553.3	1400.8	1540.9	1777.5	1952.2	1698
土平均 件/日	693	632.5	588.5	602.4	536.8	609	589.2	506.5	527.8	555	607	729.8	599.7
休日営業日 件/日	338.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	387	362.6
応答率 %	92.7%	89.5%	90.9%	82.9%	87.8%	85.9%	87.5%	89.7%	90.1%	90.1%	87.4%	85.7%	88.3%

## 令和4年度 時間帯別入電件数 (平均)

(件)	月	火	水	木	金	土	日
8時台	67.3	49.2	44.9	49.2	50.4	0	0
9時台	206.5	165	146	149.4	148.1	99	48.9
10時台	216.9	177.8	168.4	163.5	162.2	86.4	45.8
11時台	195.8	173.5	161.4	155.1	160.7	82.5	52.5
12時台	182.2	151.6	143.8	140	137.8	69.4	44.3
13時台	197.3	169.1	162.3	163.4	160.1	69.7	45.8
14時台	183.8	163.2	157.4	165.5	154.4	67.4	44.9
15時台	186.9	157.9	157.9	162.9	159.6	61.5	39.5
16時台	177.3	155.5	152.9	158.4	155.4	64	41.1
17時台	107.7	95.3	94.7	98.3	97.4	0	0
18時台	70.7	59.7	65.1	61.1	60.7	0	0
19時台	40.8	37.4	41.2	39	34.4	0	0
合計	1833.2	1555.2	1496	1505.8	1481.2	599.9	362.8

## 令和4年末 12/29(木)・12/30(金)

	29日	30日	平均
入電実績	716	389	1105
応答率	93.6%	92.8%	93.3%

令和5年度 月別入電実績等

	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
入電実績 (件)	37945	33758	34364	32535	33184	33778	35513	30966	30201	33295	34961	46920	417420
平日 (日)	20	20	22	20	22	20	21	20	21	20	19	21	246
土曜日 (日)	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	52
日・休 (日)	5	7	4	6	5	6	6	6	5	7	6	5	68
月～金平均 件/日	1897.3	1687.9	1562	1626.8	1508.4	1688.9	1691.1	1548.3	1438.1	1664.8	1840.1	2234.3	1696.8
土平均 件/日	678.6	558.8	557.3	535.6	574	537	502.8	487	443.4	546.3	591	804.8	571.7
休日営業日 件/日	364.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	434.2	399.2
応答率 %	86.0%	87.9%	88.1%	87.7%	86.5%	85.8%	87.5%	88.6%	90.6%	86.5%	87.1%	85.2%	87.2%

令和5年度 時間帯別入電件数 (平均)

	月	火	水	木	金	土	日
8時台	59.7	48.9	41.6	48.5	50.8	0	0
9時台	191.6	165.3	140.7	149.5	146.8	97.3	56.3
10時台	207.7	183.2	157.2	168.6	168.2	81.8	52.2
11時台	196.4	170.2	158.1	161.5	163.9	75.5	57.7
12時台	167.1	150.7	139	142.8	142.5	66.3	49.9
13時台	194.3	167.5	162.4	153.9	154.6	68.8	53.2
14時台	183.7	163.1	152.2	160.9	163.4	62.2	45.2
15時台	183.9	162.3	154.6	164.4	164.2	61.1	45.3
16時台	178.7	161.5	150.2	158.4	161.8	58.3	39.4
17時台	112.4	100.5	89.7	97.2	99.3	0.4	0
18時台	74	64	57.7	61.5	62.1	0	0
19時台	45.1	37	38.5	40.6	34.4	0	0
合計	1794.6	1574.2	1441.9	1507.8	1512	571.7	399.2

令和5年末 12/29(金)・12/30(土)

	29日	30日	平均
入電実績	565	284	849
応答率	96.6%	92.6%	95.3%

令和6年度 月別入電実績等

	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
入電実績 (件)	42364	37757	36686	38286	34463	34607	36612	34602	34101	36248	36317	47596	449639
平日 (日)	22	22	20	22	21	19	22	20	21	20	18	21	248
土曜日 (日)	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50
日・休 (日)	4	6	5	5	5	7	5	6	6	7	6	5	67
月～金平均 件/日	1925.6	1716.2	1834.3	1740.3	1641.1	1821.4	1664.2	1730.1	1623.9	1812.4	2017.6	2266.5	1813.1
土平均 件/日	750.8	552	676.8	557	542.4	601.3	590.8	647.5	582.3	594.8	687.3	814	637.4
休日営業日 件/日	390	0	0	0	0	0	0	0	251	0	0	425.6	437.7
応答率 %	86.4%	85.7%	85.2%	85.3%	86.1%	85.8%	86.2%	85.5%	87.1%	85.5%	85.4%	82.9%	85.5%

令和6年度 時間帯別入電件数 (平均)

	月	火	水	木	金	土	日
8時台	65.2	59	47.5	53.4	55.2	0	0
9時台	177.8	166	146	142.2	149.3	96	38.9
10時台	206.4	190.5	169.4	167.6	182.1	89.9	62.4
11時台	196.5	190.9	166.6	165.6	169.7	85.8	55.2
12時台	180	169.6	146.2	149.8	150.5	75.3	52.4
13時台	198.8	183.1	165.9	164.1	171.9	75.8	52.7
14時台	187.3	177.7	168.6	170.7	175.5	71.6	53.4
15時台	185.7	175.9	174.4	173.2	179.3	67.6	49.8
16時台	183.9	172.6	165.5	172.3	174.5	65.6	45.2
17時台	112.5	108	108.3	108.2	109.1	0	0
18時台	76.1	69.4	69.5	65.9	68.7	0	0
19時台	49.8	46	47.4	47.8	39.6	0	0
合計	1820	1708.7	1575.3	1580.8	1625.4	627.6	410

令和6年末 12/29(日)・12/30(月)

	29日	30日	平均
入電実績	251	414	665
応答率	96.0%	95.4%	95.6%

システム登録件数表（年度毎チャネル別）〈月別〉

	令和3年度										令和4年度										
	使用開始	使用中止	修繕受付	名義等変更	口座関係異動	問合せ	クレジット	合計	割合		使用開始	使用中止	修繕受付	名義等変更	口座関係異動	問合せ	クレジット	合計	割合		
4月	電話	10528	7866	636	2696	4869	19664	4707	50966	62.60%	4月	電話	9703	7109	598	2441	2611	18570	1545	42577	60.01%
	(FAX・文書)	2547	1380	0	192	4228	1397	3856	13600	16.70%		(FAX・文書)	3138	1558	2	235	2705	1112	1026	9776	13.78%
	インターネット	3808	2047	0	35	2806	1170	6990	16856	20.70%		インターネット	5186	2582	0	37	2626	175	7992	18598	26.21%
	合計	16883	11293	636	2923	11903	22231	15553	81422			合計	18027	11249	600	2713	7942	19857	10563	70951	
5月	電話	7812	6547	509	2427	3809	17285	3299	41688	62.36%	5月	電話	8025	6465	541	2395	2393	18246	1244	39309	60.09%
	(FAX・文書)	1924	1150	1	156	3995	1103	2891	11220	16.79%		(FAX・文書)	2174	1197	1	134	2458	960	961	7885	12.05%
	インターネット	2656	1622	0	49	2371	908	6332	13938	20.85%		インターネット	4825	2549	0	51	2548	227	8027	18227	27.86%
	合計	12392	9319	510	2632	10175	19296	12522	66846			合計	15024	10211	542	2580	7399	19433	10232	65421	
6月	電話	8411	6865	613	2561	3985	18295	3329	44059	66.21%	6月	電話	7822	6687	599	2564	2108	19509	1051	40340	62.19%
	(FAX・文書)	2338	1305	0	253	3077	1024	2476	10473	15.74%		(FAX・文書)	2389	1266	1	707	2293	965	673	8294	12.79%
	インターネット	2602	1789	3	30	1981	880	4725	12010	18.05%		インターネット	4447	2463	0	55	2249	190	6831	16235	25.03%
	合計	13351	9959	616	2844	9043	20199	10530	66542			合計	14658	10416	600	3326	6650	20664	8555	64869	
7月	電話	7785	6392	589	2110	3547	15833	2982	39238	65.36%	7月	電話	7317	5677	581	2265	2053	18002	1054	36949	62.95%
	(FAX・文書)	2140	1170	0	133	2868	1017	2193	9521	15.86%		(FAX・文書)	2201	1125	0	171	1998	974	540	7009	11.94%
	インターネット	2562	1562	1	18	1532	935	4661	11271	18.78%		インターネット	4358	2227	0	27	1834	237	6055	14738	25.11%
	合計	12487	9124	590	2261	7947	17785	9836	60030			合計	13876	9029	581	2463	5885	19213	7649	58696	
8月	電話	7536	6330	607	2323	3579	16845	3013	40233	64.52%	8月	電話	7147	5892	571	2424	2091	20472	996	39593	64.27%
	(FAX・文書)	2377	1144	0	305	2622	1051	2103	9602	15.40%		(FAX・文書)	2254	1045	1	155	2233	914	560	7162	11.63%
	インターネット	2335	1664	0	26	1611	871	6017	12524	20.08%		インターネット	4180	2361	0	3	1977	159	6171	14851	24.11%
	合計	12248	9138	607	2654	7812	18767	11133	62359			合計	13581	9298	572	2582	6301	21545	7727	61606	
9月	電話	7954	6771	567	2312	3703	15924	3028	40259	65.85%	9月	電話	7251	6091	658	2176	1910	17457	979	36522	63.76%
	(FAX・文書)	2142	1387	1	155	2929	987	1895	9496	15.53%		(FAX・文書)	2090	1125	1	127	1924	851	463	6581	11.49%
	インターネット	2176	1727	0	217	1461	811	4990	11382	18.62%		インターネット	4206	2390	0	26	1710	215	5628	14175	24.75%
	合計	12272	9885	568	2684	8093	17722	9913	61137			合計	13547	9606	659	2329	5544	18523	7070	57278	
10月	電話	7964	6599	687	2297	3052	17132	2202	39933	64.57%	10月	電話	7330	6065	690	2241	1967	16902	1063	36258	62.32%
	(FAX・文書)	2434	1536	1	302	3062	1020	1971	10326	16.70%		(FAX・文書)	2672	1387	1	108	1965	931	498	7562	13.00%
	インターネット	2474	1671	1	34	1343	1009	5052	11584	18.73%		インターネット	4141	2348	0	27	1886	164	5798	14364	24.69%
	合計	12872	9806	689	2633	7457	19161	9225	61843			合計	14143	9800	691	2376	5818	17997	7359	58184	
11月	電話	7741	6723	726	2315	2196	16420	1428	37549	64.21%	11月	電話	6512	6109	734	2263	2064	16213	1138	35033	60.58%
	(FAX・文書)	2355	1336	1	204	2576	956	1275	8703	14.88%		(FAX・文書)	2622	1215	1	138	1886	1005	588	7455	12.89%
	インターネット	2714	1778	0	38	1315	948	5434	12227	20.91%		インターネット	4444	2454	1	28	1961	287	6166	15341	26.53%
	合計	12810	9837	727	2557	6087	18324	8137	58479			合計	13578	9778	736	2429	5911	17505	7892	57829	
12月	電話	7198	6299	723	2275	2268	16981	1377	37121	65.51%	12月	電話	6323	5858	769	2391	2047	16462	1042	34892	60.43%
	(FAX・文書)	2377	1108	0	160	2307	909	893	7754	13.68%		(FAX・文書)	2565	1257	0	129	2175	1319	459	7904	13.69%
	インターネット	3206	1749	1	58	1214	246	5317	11791	20.81%		インターネット	4287	2380	0	19	1851	356	6049	14942	25.88%
	合計	12781	9156	724	2493	5789	18136	7587	56666			合計	13175	9495	769	2539	6073	18137	7550	57738	
1月	電話	7190	6435	859	2428	2384	16819	1570	37685	64.75%	1月	電話	5983	5953	783	2660	2249	16524	1192	35344	58.90%
	(FAX・文書)	1856	1044	1	193	2148	881	852	6975	11.99%		(FAX・文書)	2135	1215	0	123	1700	1023	536	6732	11.22%
	インターネット	3269	1925	0	62	1525	115	6643	13539	23.26%		インターネット	4943	2844	0	31	2191	427	7500	17936	29.89%
	合計	12315	9404	860	2683	6057	17815	9065	58199			合計	13061	10012	783	2814	6140	17974	9228	60012	
2月	電話	7853	6953	715	2245	2399	16640	1487	38292	63.81%	2月	電話	6783	6430	625	2490	2184	17414	1030	36956	58.49%
	(FAX・文書)	1949	879	0	141	1995	946	881	6791	11.32%		(FAX・文書)	2408	998	0	285	2039	1196	531	7457	11.80%
	インターネット	4161	2361	0	56	1481	161	6707	14927	24.87%		インターネット	6380	3212	1	31	2054	231	6862	18771	29.71%
	合計	13963	10193	715	2442	5875	17747	9075	60010			合計	15571	10640	626	2806	6277	18841	8423	63184	
3月	電話	11233	9436	691	2810	2838	21137	1762	49907	60.45%	3月	電話	10294	8902	657	2827	2563	20296	1388	46927	55.51%
	(FAX・文書)	3153	1260	1	194	3059	1687	1029	10383	12.58%		(FAX・文書)	3570	1356	2	286	2744	2016	674	10648	12.60%
	インターネット	8062	4045	0	51	2030	267	7816	22271	26.98%		インターネット	11179	4849	0	42	2615	367	7912	26964	31.90%
	合計	22448	14741	692	3055	7927	23091	10607	82561			合計	25043	15107	659	3155	7922	22679	9974	84539	
合計	電話	99205	83216	7922	28799	38629	208975	30184	496930	64.03%	合計	電話	90490	77238	7806	29137	26240	216067	13722	460700	60.59%
	(FAX・文書)	27592	14699	6	2388	34866	12978	22315	114844	14.80%		(FAX・文書)	30218	14744	10	2598	26120	13266	7509	94465	12.43%
	インターネット	40025	23940	6	674	20670	8321	70684	164320	21.17%		インターネット	62576	32659	2	377	25502	3035	80991	205142	26.98%
	合計	166822	121855	7934	31861	94165	230274	123183	776094			合計	183284	124641	7818	32112	77862	232368	102222	760307	

システム登録件数表（年度毎チャネル別）〈月別〉

	令和5年度										令和6年度																				
	使用開始	使用中止	修繕受付	名義等変更	口座関係異動	問合せ	クレジット	合計	割合		使用開始	使用中止	修繕受付	名義等変更	口座関係異動	問合せ	クレジット	合計	割合												
4月	電話	8030	6816	607	2757	2283	18702	1232	40427	56.57%	4月	電話	9206	7961	545	2992	2429	21148	1584	45865	56.56%										
	(FAX・文書)	2803	1387	0	379	2129	1315	693	8706	12.18%		(FAX・文書)	3791	1489	0	570	2412	1859	739	10860	13.39%										
	インターネット	7095	3107	0	34	3093	304	8704	22337	31.25%		インターネット	3481	1390	0	13	3202	419	9400	17905	22.08%										
	合計	17928	11310	607	3170	7505	20321	10629	71470			マイページ	4525	1524	0	136	69	56	146	6456	7.96%										
5月	電話	7050	6153	565	2538	2189	17236	1089	36820	54.77%	5月	合計	21003	12364	545	3711	8112	23482	11869	81086		電話	7816	7197	523	2485	2347	19029	1351	40748	58.36%
	(FAX・文書)	2888	1654	1	179	1916	1198	651	8487	12.63%		(FAX・文書)	3029	1376	1	162	2160	1297	735	8760	12.55%										
	インターネット	6426	3092	0	39	2993	480	8888	21918	32.60%		インターネット	2649	1086	0	10	2579	392	8168	14884	21.32%										
	合計	16364	10899	566	2756	7098	18914	10628	67225			マイページ	3536	1475	0	81	88	76	175	5431	7.78%										
6月	電話	7071	6389	484	2588	2193	17856	1234	37815	57.80%	6月	合計	17030	11134	524	2738	7174	20794	10429	69823		電話	7455	6747	528	2209	2119	19065	1281	39404	58.53%
	(FAX・文書)	2640	1403	0	379	2149	1001	640	8212	12.55%		(FAX・文書)	3152	1276	0	320	1977	1426	612	8763	13.02%										
	インターネット	5780	3054	0	35	2497	542	7490	19398	29.65%		インターネット	2159	953	1	18	2173	359	7981	13644	20.27%										
	合計	15491	10846	484	3002	6839	19399	9364	65425			マイページ	3489	1542	0	132	78	103	167	5511	8.19%										
7月	電話	7082	6139	563	2176	2068	16634	1105	35767	57.39%	7月	合計	16255	10518	529	2679	6347	20953	10041	67322		電話	7863	7091	610	2299	2108	20038	1320	41329	58.55%
	(FAX・文書)	2625	1330	1	280	1979	1132	523	7870	12.63%		(FAX・文書)	3064	1290	0	872	2201	1535	660	9622	13.63%										
	インターネット	5667	3020	0	18	2306	529	7148	18688	29.99%		インターネット	1583	905	1	18	2209	324	8014	13054	18.49%										
	合計	15374	10489	564	2474	6353	18295	8776	62325			マイページ	4297	1722	0	141	113	89	218	6580	9.32%										
8月	電話	6493	5897	597	2454	2229	17444	1133	36247	59.02%	8月	合計	16807	11008	611	3330	6631	21986	10212	70585		電話	6805	6193	545	2223	1944	18103	1137	36950	60.15%
	(FAX・文書)	2373	1123	0	427	1925	1175	745	7768	12.65%		(FAX・文書)	2924	1147	1	214	2015	1292	561	8154	13.27%										
	インターネット	5022	2681	0	29	2300	498	6867	17397	28.33%		インターネット	1182	715	0	23	1886	337	7042	11185	18.21%										
	合計	13888	9701	597	2910	6454	19117	8745	61412			マイページ	3302	1412	0	99	73	79	179	5144	8.37%										
9月	電話	6480	5997	705	2608	2103	17345	1087	36325	58.10%	9月	合計	14213	9467	546	2559	5918	19811	8919	61433		電話	7387	6727	651	2050	2095	17304	1302	37516	59.12%
	(FAX・文書)	2791	1257	0	682	2180	1523	522	8955	14.32%		(FAX・文書)	3115	1389	0	207	1797	1265	518	8291	13.07%										
	インターネット	5280	2924	0	25	1975	416	6619	17239	27.57%		インターネット	1509	813	0	20	1973	274	6944	11533	18.18%										
	合計	14551	10178	705	3315	6258	19284	8228	62519			マイページ	3882	1674	0	191	85	101	181	6114	9.64%										
10月	電話	6820	5947	758	2707	2163	19559	1098	39052	57.84%	10月	合計	15893	10603	651	2468	5950	18944	8945	63454		電話	7519	6856	686	2330	2249	18693	1283	39616	58.83%
	(FAX・文書)	2921	1388	1	1489	2144	1619	613	10175	15.07%		(FAX・文書)	3139	1406	0	194	2170	1888	812	9609	14.27%										
	インターネット	5677	2976	0	16	2137	446	7037	18289	27.09%		インターネット	1436	806	1	9	1943	341	7426	11962	17.76%										
	合計	15418	10311	759	4212	6444	21624	8748	67516			マイページ	3937	1610	0	182	93	103	228	6153	9.14%										
11月	電話	6251	5347	649	2330	1904	17188	1013	34682	59.03%	11月	合計	16031	10678	687	2715	6455	21025	9749	67340		電話	7152	6432	716	2085	1958	17603	1164	37110	60.16%
	(FAX・文書)	2355	1160	0	683	1684	1321	516	7719	13.14%		(FAX・文書)	2949	1223	0	220	2154	1256	581	8383	13.59%										
	インターネット	5106	2866	0	27	1838	388	6132	16357	27.84%		インターネット	1269	717	0	15	1631	253	6536	10421	16.89%										
	合計	13712	9373	649	3040	5426	18897	7661	58758			マイページ	3611	1601	0	133	92	104	234	5775	9.36%										
12月	電話	6223	5530	736	2096	1869	16609	1024	34087	58.88%	12月	合計	14148	9635	821	2536	5676	19764	8632	61212		電話	6882	6286	819	2164	1879	17954	1127	37111	60.63%
	(FAX・文書)	2823	1411	0	295	2024	1063	740	8356	14.43%		(FAX・文書)	2682	1122	2	253	1946	1419	523	7947	12.98%										
	インターネット	4964	2621	0	18	1726	385	5734	15448	26.69%		インターネット	1124	667	0	14	1773	286	6819	10683	17.45%										
	合計	14010	9562	736	2409	5619	18057	7498	57891			マイページ	3460	1560	0	105	78	105	163	5471	8.94%										
1月	電話	5905	5745	692	2472	2049	18017	1116	35996	57.51%	1月	合計	15311	11110	818	3018	6061	20365	10016	66699		電話	6891	6796	818	2464	2096	18299	1237	38601	57.87%
	(FAX・文書)	2722	1456	0	91	1688	1045	712	7714	12.33%		(FAX・文書)	3094	1418	0	321	1866	1597	628	8924	13.38%										
	インターネット	5589	3180	0	103	2281	434	7292	18879	30.16%		インターネット	1433	913	0	19	1981	350	7892	12588	18.87%										
	合計	14216	10381	692	2666	6018	19496	9120	62589			マイページ	3893	1983	0	214	118	119	259	6586	9.87%										
2月	電話	6788	6342	643	2602	2249	18296	1135	38055	57.43%	2月	合計	16811	11222	744	2811	5794	19882	9174	66438		電話	7019	7173	744	2276	2044	17995	1118	38369	57.75%
	(FAX・文書)	3034	1099	2	138	1853	1538	577	8241	12.44%		(FAX・文書)	3334	1119	0	283	1712	1594	585	8627	12.99%										
	インターネット	6632	3331	0	11	2096	400	6793	19263	29.07%		インターネット	1557	960	0	16	1927	236	7234	11930	17.96%										
	合計	16888	10961	645	2811	6200	20253	8506	66264			マイページ	4901	1970	0	236	111	57	237	7512	11.31%										
3月	電話	10311	9235	516	2904	2452	22568	1503	49489	57.85%	3月	合計	16811	11222	744	2811	5794	19882	9174	66438		電話	92201	84878	7811	28447	25657	226142	15373	480509	58.40%
	(FAX・文書)	3685	1284	0	147	2132	1806	587	9641	11.27%		(FAX・文書)	38119	15745	4	3826	24842	18384	7604	108524	13.19%										
	インターネット	7455	3370	0	12	2475	454	7431	21197	24.78%		インターネット	21796	11273	3	194	25719	3906	91192	154083	18.73%										
	合計	25321	15004	516	3221	7078	24864	9540	85544			マイページ	51604	21459	0	1920	1186	1094	2414	79677	9.68%										
合計	電話	84504	75537	7515	30232	25751	217454	13769	454762	57.64%	合計	合計	203720	133355	7818	34387	77404	249526	116583	822793		電話	10206	9419	626	2870	2389	20911	1469	47890	55.87%
	(FAX・文書)	33660	15952	5	5169	23803	15736	7519	101844	12.91%		(FAX・文書)	3846	1490	0	210	2432	1956	650	10584	12.35%										
	インターネット	70693	36222	0	367	27717	5276	86135	226410	28.70%		インターネット	2414	1348	0	19	2442	335	7736	14294	16.68%										
	マイページ	4304	1304	0	218	21	55	20	5922	0.75%		マイページ	8771	3386	0	270	188	102	227	12944	15.10%										

※令和5年よりマイページ運用開始

# お客さまセンター運営時間外報告書

年 月 日 ( ) No

「別紙13」

受付者	フリガナ お名前	電話番号・連絡先
時間	入電者 フリガナ お名前	電話番号・連絡先
	様 未聴取	未聴取
時間	使用者との関係 ( ご本人様 ご家族 家主 管理会社 その他 )	性別 ( 男 女 )
:	フリガナ お名前	電話番号・連絡先
	様 上記同一 未聴取	上記同一 未聴取
ご住所	住宅名	戸建 ・ 集合住宅 ・ その他
	区 丁目 番 号 号室	
工事関連	内容	漏水 ( 道路 ・ 宅内 ・ その他 ) 出水不良 止水栓 ( 不良 ・ 確認 )
		水質 ( 濁り ・ 異臭 ・ 異味 ) 停水解除 ( 未納 ・ 無断使用 ・ その他 )
		その他 ( )
		完了 / 緊急対応 / 翌営業日対応
		工事情報確認 ⇒ 実施 有 無 不明 ※工事情報【有】の場合 ⇒ 計画 / 緊急
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                 東部・西部 水道センター 南部・北部 (※注)             </div>
		様
		時間 ( : ) 担当者 ( )
案内作成	案件番号 ( - )	
入力	確認	

※1通話につき1枚報告書を作成する

※注 本市指定場所(大阪市内)に変更する場合があります。

## 口座・クレジットカード業務処理件数表（お客さまセンターシステム受付件数）

## 令和3年度

		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
口座業務	申込書送付	4541	3543	3637	3234	3229	3386	2695	1884	1999	2151	2202	2703	35204
	口座登録	6543	5966	4704	4056	3869	4021	3990	3471	3171	3349	3074	4513	50727
	口座継続	674	577	586	585	610	591	649	650	492	457	507	584	6962
	その他（発種変更、解約等）	145	90	116	73	105	96	123	83	128	101	92	127	1279
	合計	11903	10176	9043	7948	7813	8094	7457	6088	5790	6058	5875	7927	94172
クレジット業務	申込書送付	4611	3209	3164	2732	2824	2781	2013	1156	1086	1316	1243	1502	27637
	クレジット登録	10108	8679	6733	6455	7695	6519	6580	6297	5826	7115	7178	8325	87510
	クレジット継続	613	465	470	490	445	469	477	522	503	459	509	596	6018
	その他（発種変更、解約等）	221	169	163	159	169	145	155	162	172	175	145	185	2020
	合計	15553	12522	10530	9836	11133	9914	9225	8137	7587	9065	9075	10608	123185

## 令和4年度

		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
口座業務	申込書送付	2365	2103	1844	1846	1840	1668	1663	1788	1789	1918	1954	2354	23132
	口座登録	4897	4607	4194	3493	3872	3335	3552	3514	3682	3586	3714	4917	47363
	口座継続	582	598	519	467	501	455	523	534	526	549	512	545	6311
	その他（発種変更、解約等）	98	89	93	79	88	86	80	75	76	87	97	106	1054
	合計	7942	7397	6650	5885	6301	5544	5818	5911	6073	6140	6277	7922	77860
クレジット業務	申込書送付	1337	1057	736	728	716	705	762	780	725	849	773	1033	10201
	クレジット登録	8481	8517	7163	6308	6428	5765	6004	6427	6243	7758	7018	8140	84252
	クレジット継続	571	518	508	490	442	473	463	520	427	444	505	585	5946
	その他（発種変更、解約等）	176	140	148	123	141	127	130	165	155	177	127	216	1825
	合計	10565	10232	8555	7649	7727	7070	7359	7892	7550	9228	8423	9974	102224

## 令和5年度

		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
口座業務	申込書送付	2118	1933	1871	1736	1863	1812	1841	1613	1609	1822	2025	2186	22429
	口座登録	4827	4559	4320	3927	3950	3915	3938	3274	3476	3636	3595	4240	47657
	口座継続	469	519	557	617	523	434	528	454	450	462	460	514	5987
	その他（発種変更、解約等）	91	87	94	73	118	98	137	87	84	98	120	139	1226
	合計	7505	7098	6842	6353	6454	6259	6444	5428	5619	6018	6200	7079	77299
クレジット業務	申込書送付	922	795	931	795	836	754	794	700	936	788	838	1050	10139
	クレジット登録	9039	9138	7659	7298	7252	6845	7250	6268	5902	7655	6976	7709	88991
	クレジット継続	478	510	545	505	462	454	516	515	474	491	522	584	6056
	その他（発種変更、解約等）	190	185	229	178	195	175	188	178	186	192	170	197	2263
	合計	10629	10628	9364	8776	8745	8228	8748	7661	7498	9126	8506	9540	107449

## 令和6年度

		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
口座業務	申込書送付	2132	2006	1857	1895	1693	1825	1927	1724	1704	1951	1897	2177	22788
	口座登録	5353	4472	3896	4171	3742	3568	3886	3558	3475	3581	3308	4626	47636
	口座継続	522	588	494	478	394	457	531	488	407	412	411	431	5613
	その他（発種変更、解約等）	105	110	100	87	89	103	115	66	90	117	178	217	1377
	合計	8112	7176	6347	6631	5918	5953	6459	5836	5676	6061	5794	7451	77414
クレジット業務	申込書送付	1051	902	845	883	752	871	958	744	777	875	755	1095	10508
	クレジット登録	9879	8701	8458	8529	7501	7358	8017	7026	7233	8352	7694	8219	96967
	クレジット継続	707	629	534	615	497	545	594	559	444	552	541	526	6743
	その他（発種変更、解約等）	232	197	204	185	169	171	180	186	178	237	184	242	2365
	合計	11869	10429	10041	10212	8919	8945	9749	8515	8632	10016	9174	10082	116583

## システムエラー連絡表

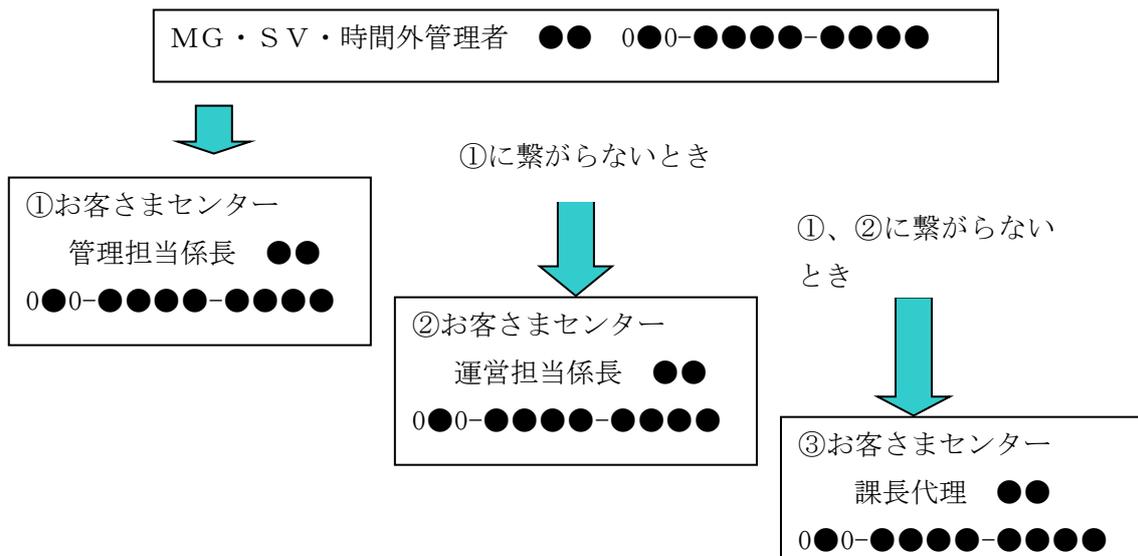
### 1 センターシステムにエラーメッセージが出ている場合の連絡方法

発注者が提供するエラーイベント一覧でエラーメッセージを確認し、次のとおり報告する。

- (1) エラーイベント一覧に記載がないエラーメッセージの場合  
発注者へ至急連絡し、エラー内容を報告する。
- (2) エラーイベント一覧に記載があるエラーメッセージの場合  
発注者の職員が出勤後報告する。

### 2 連絡先

- (1) お客さまセンター管理担当係長に速やかに連絡を行い、状況報告・対応方法の指示を受ける。
- (2) お客さまセンター管理担当係長に連絡が取れない場合、次の順で連絡を行う。



- (3) 上記(2)のすべてに連絡が取れない場合、センターシステム保守業者へエラー内容を報告する。
- (4) 発注者へトラブル対応状況を報告する。

大阪市水道局お客さまセンター運營業務における  
SLA（サービス・レベル・アグリーメント）にかかる覚書

大阪市水道局（以下「発注者」という。）と大阪市水道局お客さまセンター運營業務委託業者（以下「受注者」という。）は、サービスレベル契約にかかる支払に関する特約条項に基づき、大阪市水道局お客さまセンター（以下「センター」という。）の運営にかかるSLAについて次のとおり覚書を締結する。

1 評価項目と目標値

本SLAでのサービスレベルの項目及び目標値は「表-1」のとおりとする。

「表-1」

番号	サービス項目	サービス内容	目標値
1	月平均応答率	1か月間にセンターにかかった外線電話着信件数のうち、応答できた件数を外線電話着信件数で除した比率	月平均85%以上
2	個人情報、法人情報漏えい、及び不適切事務件数	1年間に個人情報及び法人情報の漏えいや消失等の事故、及び不適切事務により報道発表など特に重大な影響を与えることとなった件数	0件

2 控除額の算式

本SLAでの控除額の算式は「表-2」のとおりとする。

「表-2」

番号	評価項目	支払反映基準	控除額算式	備考																						
1	月平均応答率	目標値を下回った（月85%未満）場合、右の算式により委託料（税抜）を控除する。	$\left( \text{月間総入電件数} \times (85\% \times \text{※1} - \text{月平均応答率}) \right) \times \left( \text{契約金額 (税抜)} \times \text{受電業務部分の割合 (\%)} \times \text{※2} \div \text{契約期間の想定入電件数の} 85\% \times \text{※3} \right)$ <p>※1 月平均応答率の目標値                      ※2 受電業務部分の割合（参考：令和6年度46.8%）                      ※3 契約期間の想定入電件数の85%（目標値）</p>	小数点第2位以下を四捨五入して小数点第1位まで求め、円未満を切り捨てる。																						
2	個人情報及び法人情報漏えい件数	漏えいや消失等の事故が発生した場合、右の算式により委託料（税抜）を控除する。	$\sum_{a=1}^n (a-1) \times 100,000(\text{円})$ $= n(n-1) \times 50,000(\text{円})$ <p>{ n = 漏えい回数 }</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>漏えい事故件数</th> <th>支払い金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1回</td><td>0円</td></tr> <tr><td>2回</td><td>10万円</td></tr> <tr><td>3回</td><td>30万円</td></tr> <tr><td>4回</td><td>60万円</td></tr> <tr><td>5回</td><td>100万円</td></tr> <tr><td>6回</td><td>150万円</td></tr> <tr><td>7回</td><td>210万円</td></tr> <tr><td>8回</td><td>280万円</td></tr> <tr><td>9回</td><td>360万円</td></tr> <tr><td>10回</td><td>450万円</td></tr> </tbody> </table>	漏えい事故件数	支払い金額	1回	0円	2回	10万円	3回	30万円	4回	60万円	5回	100万円	6回	150万円	7回	210万円	8回	280万円	9回	360万円	10回	450万円	11回目以降も算式のとおり加算していく。
漏えい事故件数	支払い金額																									
1回	0円																									
2回	10万円																									
3回	30万円																									
4回	60万円																									
5回	100万円																									
6回	150万円																									
7回	210万円																									
8回	280万円																									
9回	360万円																									
10回	450万円																									
<p>（注）ただし、適正な入電予測数に対して十分な人員配置を行った状況（※4）で、通常の予測を超えた入電があり（※5）、応答率が著しく低下する時間帯が発生した場合（※6）、発注者及び受注者両者で、その原因を分析、協議し、発注者がやむを得ないと判断した場合に限り、当該時間帯を上記1～3の支払反映基準の対象外とすることができる。</p> <p>※4 配置率（実績人員数／予測会時の必要人員数）が100%以上であること。                      ※5 予測率（入電実績／予測会時の予測入電数）が110%超であること、かつ当該時間帯（連続する場合は最初の時間帯）の前1時間が応答率90%以上であること。                      ※6 当該時間帯が応答率80%未満であること。</p>																										

※契約金額（税抜）に変更があった場合には、控除額算式中の「契約金額（税抜）」について、発注者及び受注者の協議により変更することができる。

※控除額は、その月の委託料の支払金額の10%を上限とする。

$$\begin{aligned} A : \text{控除部分} &= \text{上記の控除算式により算出} \\ B : \text{変動部分 (10\%)} &= \text{契約金額 (税抜)} \div 48 \text{カ月} \times 0.1 \text{ (小数点以下四捨五入)} \text{ (1カ月当たり)} \\ C : \text{固定部分 (90\%)} &= \text{契約金額 (税抜)} \div 48 \text{カ月} \times 0.9 \text{ (小数点以下四捨五入)} \text{ (1カ月当たり)} \end{aligned}$$

委託料月額

$$\begin{aligned} A = 0 \text{ の場合} & \quad (B + C) \times 1.1 \text{ (消費税相当)} \\ A > B \text{ の場合} & \quad C \times 1.1 \text{ (消費税相当)} \\ A < B \text{ の場合} & \quad (B - A + C) \times 1.1 \text{ (消費税相当)} \end{aligned}$$

### 3 各評価項目の評価時期

各評価項目の評価の時期は、毎月とし、発注者及び受注者が各評価項目の数値結果について確認する。

### 4 控除額の上限及び精算時期

発注者は、上記2、3に規定する各評価項目の数値結果に基づき、各評価項目の算式を用いて控除額を算出するものとし、評価項目ごとに算出された控除額により、業務委託料から控除を行うものとする。なお、金額については、業務委託料（税抜き）のうち10%を変動部分（小数点以下、四捨五入とする。）、90%を固定部分（業務委託料から変動部分を差し引いた部分）とし、毎月につき、変動部分の範囲内を上限とする。

受注者は、変動部分に対して控除を行った額（税抜き）と、毎月の固定部分額を合わせた額に、消費税及び地方消費税額を加えた額を毎月分の支払金額として、発注者に請求することとする。

### 5 覚書の変更

この覚書の全部若しくは一部を変更しようとするときは、発注者及び受注者が協議して行うこと。

### 6 覚書の有効期間

この覚書の有効期間は、令和 年 月 日～令和 年 月 日までとする。

この覚書の締結を証するため、本覚書2通を作成し、発注者及び受注者が記名押印のうえ、各自1通を保管する。

令和 年 月 日

発注者 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
大阪市  
代表者 大阪市水道局長

受注者

## 夜間緊急窓口 入電等実績

## 入電数 令和3年度

時間	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
0	17	6	6	5	11	13	14	15	12	12	10	3	124
1	5	7	4	13	11	6	7	10	7	5	8	4	87
2	4	5	2	3	1	4	7	3	3	1	2	3	38
3	2	8	2	1	1	2	1	5	1	0	0	1	24
4	0	0	2	2	2	1	1	1	3	3	0	0	15
5	1	3	1	4	2	0	2	1	1	1	1	0	17
6	2	5	3	8	6	4	2	4	1	2	3	2	42
7	0	4	3	5	4	5	7	6	4	6	11	2	57
8	5	4	4	11	6	3	2	7	8	5	4	5	64
9	0	9	10	9	13	9	9	13	14	10	17	0	113
10	0	10	6	15	13	12	10	11	10	10	12	0	109
11	0	12	2	18	14	13	4	11	10	13	14	0	111
12	0	12	0	9	7	10	3	11	8	15	8	0	83
13	0	7	3	10	14	9	6	5	5	6	7	0	72
14	0	9	4	8	7	5	3	7	4	15	11	0	73
15	0	5	6	3	3	4	11	5	11	4	6	0	58
16	0	6	3	6	4	11	5	17	1	6	12	0	71
17	5	13	7	14	9	19	8	9	12	14	12	1	123
18	3	12	5	11	6	6	4	5	13	9	9	4	87
19	5	12	11	16	6	11	3	6	10	7	4	7	98
20	30	34	32	37	33	24	34	39	36	34	38	38	409
21	45	21	27	35	18	29	30	43	50	22	31	41	392
22	41	20	19	24	20	18	22	30	31	28	32	22	307
23	17	24	10	13	27	10	17	8	15	11	23	25	200
合計	182	248	172	280	238	228	212	272	270	239	275	158	2774

## 入電数 令和4年度

時間	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
0	24	9	12	18	4	13	10	8	10	4	15	8	135
1	13	8	8	8	12	6	6	4	0	4	8	2	79
2	4	3	5	6	0	3	7	0	8	2	1	2	41
3	2	7	2	4	2	1	1	0	2	1	3	4	29
4	2	3	2	2	3	2	2	2	1	0	2	2	23
5	1	5	2	6	4	1	1	0	1	0	0	3	24
6	4	8	2	4	3	6	4	2	0	4	3	3	43
7	2	4	6	7	4	3	4	5	8	7	3	3	56
8	5	5	3	10	8	7	9	4	11	8	7	3	80
9	0	12	7	12	15	10	11	17	14	9	11	0	118
10	0	8	7	12	16	9	15	12	9	10	11	0	109
11	0	19	5	3	7	10	11	9	16	13	9	0	102
12	0	9	6	9	11	4	16	3	7	9	13	0	87
13	0	9	15	6	5	4	8	10	8	7	10	0	82
14	0	8	5	8	5	10	4	6	9	11	7	0	73
15	0	6	2	6	5	14	3	6	4	8	6	0	60
16	0	6	4	7	2	4	9	1	3	8	7	0	51
17	7	17	5	12	10	3	13	9	6	10	16	8	116
18	8	9	4	11	8	9	7	2	7	9	5	5	84
19	5	3	1	6	9	3	6	2	1	4	5	6	51
20	22	18	43	53	42	23	29	29	24	23	36	34	376
21	38	16	45	40	27	35	29	25	39	32	32	35	393
22	18	19	33	30	25	16	22	26	20	20	16	18	263
23	15	19	26	32	35	21	14	15	14	18	16	25	250
合計	170	230	250	312	262	217	241	197	222	221	242	161	2725

入電数 令和5年度

時間	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
0	13	9	15	11	6	13	28	10	18	13	5	8	149
1	3	8	3	6	12	5	4	10	12	5	2	6	76
2	2	3	2	3	7	3	3	1	7	8	6	4	49
3	2	7	2	2	2	1	0	2	5	5	2	0	30
4	2	3	1	2	1	0	0	1	1	4	9	2	26
5	1	5	0	4	5	3	2	2	0	17	2	0	41
6	5	8	0	3	6	3	4	8	1	5	0	4	47
7	4	4	4	10	10	9	3	4	11	8	1	2	70
8	6	5	1	7	5	10	6	6	10	3	3	6	68
9	1	12	5	12	12	9	8	8	10	17	7	0	101
10	1	8	4	10	13	14	12	14	4	16	4	0	100
11	3	19	6	7	14	11	11	12	16	14	9	0	122
12	1	9	6	6	7	10	3	14	6	14	9	1	86
13	0	9	4	5	1	16	6	8	7	7	9	0	72
14	1	8	6	5	6	9	5	13	11	5	8	0	77
15	0	6	5	5	4	8	2	9	3	4	13	0	59
16	1	6	3	3	3	7	4	7	4	8	7	1	54
17	6	17	12	7	9	13	9	11	11	7	15	2	119
18	5	9	3	3	4	8	8	11	7	3	6	5	72
19	5	3	4	10	7	9	3	2	6	12	2	4	67
20	33	18	39	40	28	42	37	33	37	23	26	23	379
21	30	16	43	33	29	24	32	26	25	21	20	21	320
22	11	19	24	20	20	28	21	38	22	22	22	19	266
23	17	19	29	26	21	23	20	29	19	13	16	14	246
合計	153	230	221	240	232	278	231	279	253	254	203	122	2696

入電数 令和6年度

時間	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
0	12	11	12	15	15	15	7	15	7	10	11	14	144
1	3	8	5	6	5	6	7	6	4	9	12	3	74
2	2	0	3	3	3	3	6	2	3	7	3	1	36
3	2	4	1	4	4	7	3	1	3	0	1	1	31
4	0	0	2	4	4	2	1	1	2	0	0	2	18
5	3	0	9	4	10	3	1	5	2	0	1	0	38
6	2	2	7	3	5	3	1	5	1	0	4	1	34
7	1	10	4	5	4	9	4	6	7	7	3	4	64
8	0	5	7	2	4	6	10	5	2	2	8	1	52
9	0	11	2	11	9	12	14	12	12	7	17	0	107
10	0	12	8	16	7	11	9	20	10	7	13	0	113
11	0	10	5	8	8	10	8	8	9	5	8	0	79
12	0	5	8	6	2	9	4	12	10	11	7	0	74
13	0	5	1	3	5	11	3	8	7	6	8	0	57
14	0	7	5	6	5	4	5	6	9	8	3	0	58
15	0	8	4	10	3	9	4	9	7	6	7	0	67
16	0	5	0	7	6	4	7	7	5	3	5	0	49
17	2	3	7	9	8	21	6	9	11	10	9	2	97
18	10	2	7	10	10	9	7	6	7	5	12	9	94
19	4	9	4	4	4	9	7	2	2	7	7	2	61
20	45	31	38	62	27	37	39	48	47	35	28	38	475
21	25	20	34	44	41	26	21	23	33	25	30	29	351
22	27	30	34	33	36	20	21	30	19	18	21	18	307
23	14	21	23	23	20	18	21	18	19	22	20	25	244
合計	152	219	230	298	245	264	216	264	238	210	238	150	2724

お客さまセンター運営時間外対応業務フロー

1 運営時間

お客さまセンターの営業時間外全て。

2 受付内容

- (1) 断水の間合せ・通報
- (2) 道路漏水の通報
- (3) 宅内漏水の間合せ・通報
- (4) 水質異常の間合せ・通報

3 受付方法

- (1) 受付内容の中で即時対応が必要なものは、待機の水道センターへ電話により引継ぐ。
- (2) 1 入電ごとに別紙 13 「お客さまセンター運営時間外報告書」を記入する。

4 受付時の注意点

- (1) 即時対応が必要でない使用開始・中止・名義等変更の各種届出をご連絡いただいた場合、翌営業日の営業時間内にお客さまセンターへ連絡いただくよう案内し、了承いただく。
- (2) 時間外受付で回答及び対応できない場合  
担当所管でなければ、回答及び対応できない場合、翌営業日の営業時間内にお客さまセンターへ連絡いただくよう案内し、了承いただく。
- (3) 翌営業日にお客さまセンターへ引継ぎを行う際、早急にお客さま対応が必要なものがある場合はデータの連携に加え、別途、電話連絡すること。

令和 年 月 日

## 各種責任者届出書

大阪市水道局長 様

住所又は事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は代表者氏名契約番号 第 号  
業務名称

令和 年 月 日付をもって委託契約を締結した上記業務の業務責任者等を下記のとおり定めましてので届け出ます。

## 記

業務責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
情報保護統括責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
情報保護責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
情報保護責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
マネージャー	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
品質管理担当者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
スーパーバイザー	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
スーパーバイザー	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	

※各責任者に変更があるときは、速やかに届け出ます。

令和 年 月 日

各種責任者届出書

大阪市水道局長 様

住所又は事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は代表者氏名

契約番号 第 号  
業務名称

令和 年 月 日付をもって委託契約を締結した上記業務の業務責任者等を下記のとおり定めましてので届け出ます。

記

スーパーバイザー	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
スーパーバイザー	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	

※ 各責任者に変更があるときは、速やかに届け出ます。

令和 年 月 日

## 各種責任者届出書

大阪市水道局長 様

住所又は事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は代表者氏名契約番号 第 号  
業務名称令和 年 月 日付をもって委託契約を締結した上記業務の業務責任者等を下記のとおり定め  
ましたので届け出ます。

## 記

時間外統括管理者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
時間外責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
時間外対応業務情報保護統 括責任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
時間外対応業務情報保護責 任者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
時間外品質管理担当者	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	
	ふりがな	
	氏名 所属部署名 連絡先	

※各責任者に変更があるときは、速やかに届け出ます。

福島阪神ビルディング  
 管 理 事 務 所 御中

社 名 大阪市水道局

担当者名 \_\_\_\_\_ (印)

貸与 I/D カード ( ) 依頼書

※新規カード発行手数料 1,500円/枚(別途消費税)

No.	フリガナ 氏 名	性別	有効期限			発行 権限	カード (社員)番号	*所 属 (テナントコード)	区分
1								(410):4F北	
2								(410):4F北	
3								(410):4F北	
4								(410):4F北	
5								(410):4F北	
6								(410):4F北	
7								(410):4F北	
8								(410):4F北	
9								(410):4F北	
10								(410):4F北	
11								(410):4F北	
12								(410):4F北	
13								(410):4F北	
14								(410):4F北	
15								(410):4F北	

(注) \* お名前・カード番号・所属以外 ドロップダウンリストよりお選び下さい

大阪市水道局 システム運用管理責任者 様

申請者  
社 名  
担当者名

お客さまセンターカード(CCカード) 発行・変更・抹消 依頼書

下記のとおり、CCカードの 発行・変更・抹消 を依頼いたします。

No.	フリガナ 名前	種別	カード番号	ID	パスワード	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

起案: 令和 年 月 日

決裁: 令和 年 月 日

運営 担当 確認	採用・退職	誓約書写し	個人情報研修	研修計画	受領
	/	/	/	/	/

決 裁	課長代理	担当係長(運営)	担当係長(管理)	係員

■ お客さまの意見・要望・苦情			
1 料金			
①料金が低い・料金制度			
ア 点検関係( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
イ 基本料金( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
ウ 逓増制( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
エ その他( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
②督促関連			
ア 支払い済みだが督促あり( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
イ 納入通知書未着で督促あり( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
ウ 督促態度( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
エ その他( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
③納入通知書関連			
ア 納入通知書の支払期限( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
イ 納入通知書の未着、到着遅れ( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
ウ その他( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
④口座振替関係			
ア 振替日の統一( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分
イ 振替日を希望日にしてほしい( )			
受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**ウ その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**⑤クレジットカード支払希望( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**⑥その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**2 お客さまセンター**

**①電話がつながりにくい( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**②フリーダイヤル希望( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**③ガイダンスが長い( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**④対応( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**⑤営業日・営業時間( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**⑥その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**3 点検関係**

**①点検員への意見**

**ア 対応、態度の改善要望( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**イ お知らせ票( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**ウ 点検時の片付け( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**エ その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**②点検日関係( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**③毎月点検、毎月請求関係( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**④その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**4 工事・修繕関係**

**①工事後の後片付け・復旧工事( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**②水道工事センター職員の対応( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**③その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**5 その他**

**①大阪市、水道局全体( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**②職員の対応( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**③その他( )**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

**■ お客さまからの感謝・お礼**

受付番号	問合せ内容	一次対応	問合せ区分

## 再委託承諾申請書

令和 年 月 日

大阪市水道局長 様

受注者 主たる営業所(又は支店等)  
の所在地  
商号又は名称  
代表者(又は受任者)  
の氏名

業務委託契約書第〇〇条に基づき、次の内容について再委託したいため、申請します。

また、元請の契約金額が 1000 万円を超えるものについては、再委託に関して貴市が得た情報をホームページ上で公表されることについて同意します\*。

なお、再委託予定の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者ではありません。

記

委託名称	
履行期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
契約金額	円 (税込)

<b>再委託先 1</b>	
1.再委託予定の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名	
2.再委託をする業務内容	
3.再委託をする期間	
4.再委託をする（予定）金額（単価契約の場合は概算金額を記載）	
5.再委託をする理由	
<b>再委託先 2</b>	
1.再委託予定の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名	
2.再委託をする業務内容	
3.再委託をする期間	
4.再委託をする（予定）金額（単価契約の場合は概算金額を記載）	
5.再委託をする理由	

\*「また、・・・同意します。」については、測量・建設コンサルタント等業務では記載しない。

\*再委託先番号については、同一業務委託案件の過去申請分と重複しないようにすること。

## 再委託業者通知書

令和 年 月 日

大阪市水道局長 様

受注者 主たる営業所(又は支店等)  
 の所在地  
 商号又は名称  
 代表者(又は受任者)  
 の氏名

再委託承諾書（令和〇年〇月〇日付け大〇第〇〇号）に基づき、次のとおり通知します。

## 記

委託名称	
履行期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
契約金額	円

再委託先 1	
1.再委託の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名	
2.再委託をする業務内容	
3.再委託をする期間	
4.再委託をする契約金額（単価契約の場合は概算金額を記載）	
5.再委託をする理由	
再委託先 2	
1.再委託の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名	
2.再委託をする業務内容	
3.再委託をする期間	
4.再委託をする契約金額（単価契約の場合は概算金額を記載）	
5.再委託をする理由	

令和 年 月 日

業務委託部分払検査願

大阪市水道局長

受注者  
住所又は  
事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は  
代表者氏名

次のとおり、部分払に係る出来高部分の検査をお願いします。

記

契 約 番 号	第 号
契 約 年 月 日	令和 年 月 日
業 務 名 称	
業 務 場 所	
部 分 払 算 定 基 準 日	令和 年 月 日
履 行 期 限	令和 年 月 日
備 考	

大阪市水道局記入欄

確認	監督職員 所 属 又は その補助 氏 名 者 氏 名 ⑩	
項目	貸与品、支給品等の返納確認	物品取扱員 令和 年 月 日 ⑩

令和 年 月 日

業務委託完成届

大阪市水道局長

受注者  
住所又は  
事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は  
代表者氏名

次のとおり、業務が完成しましたのでお届けします。

記

契 約 番 号	第 号
契 約 年 月 日	令和 年 月 日
業 務 名 称	
業 務 場 所	
業 務 完 成 年 月 日	令和 年 月 日
履 行 期 限	令和 年 月 日
備 考	

大阪市水道局記入欄

確認	監督職員 所 属 又は その補助 者 氏 名	⑩
項目	貸与品、支給品等の返納確認	物品取扱員 令和 年 月 日 ⑩

完 成  
業務委託一部完成(指定部分完成)出来高明細書  
部 分 払

受注者

住所又は  
事務所所在地

商号又は  
名称

氏名又は  
代表者氏名

契 約 番 号 第 号

業 務 名 称

契 約 金 額 ( )  
(うち消費税及び地方消費税相当額)

請 求 回 数 第 回 目

合 計 出 来 高 金 額 ( )  
(うち消費税及び地方消費税相当額)

差 引 増 減

九 分 金 額

既 受 領 金 額 ( )  
(うち消費税及び地方消費税相当額)

前 払 控 除 率 [ ] 前払金対象外 %

前 払 金 額 [ ] 前払金対象外

前 払 金 控 除 額 ( )  
(うち消費税及び地方消費税相当額) [ ] 前払金対象外

今 回 請 求 額 ( )  
(うち消費税及び地方消費税相当額)

【照合確認】大阪市水道局記入欄

照合者 所属 氏名 (印)

監督職員又は 所属 氏名 (印)  
その補助者

令和 年度 障がいを理由とする差別の解消の推進  
のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書

## 1 事業者名等

事業者名			
担当者名			
連絡先			

## 2 研修内容

月 日	講師・研修方法等	時間 (分)	対象(受講人数)