

【 資料－ 1 】

業務マニュアル

令和 4 年 11 月

神戸市水道局

神戸市建設局下水道部

上水道編

上水道に関する電話受付・修繕対応マニュアル

1. 電話対応フロー

上水道に関する電話対応フローを図1.1に示す。

お客さまから漏水箇所等の状況を聞き取り、以下(1)～(10)に分けて対応する。

- (1) 道路上での漏水
- (2) メーターBOXより上流での漏水
- (3) メーターBOX内での漏水
 - a. お客さまにより漏水を発見した場合
 - b. 白ビラが投函されていた場合(※)
- (4) メーター下流での漏水(メーター下流側パッキンの漏水の修繕を除く)
 - a. 漏水箇所が判明している場合
 - b. 緑ビラが投函されていた場合(※)
- (5) 漏水箇所がよく分からない
- (6) 隣の家、空家等での漏水
- (7) 器具の不具合(漏水以外)
- (8) 赤水・出水不良
- (9) その他(水道局の他業務に関する問合せなど)
- (10) 苦情

※水道メーター検針業務において、お客さまが不在時にメーターが回っていた場合、「水道メーターがまわっています」(緑色のビラ)を、またメーター付近(メーター上流)で漏水を確認した場合、「水道メーター付近で漏水しています」(白色のビラ)を投函している。

・緑色のビラ

メーター下流漏水の場合に配付するビラ。L動ビラともいう。

以下「緑ビラ」という【資料①】

・白色のビラ

メーター付近漏水の場合に配付するビラ。

以下「白ビラ」という【資料②】

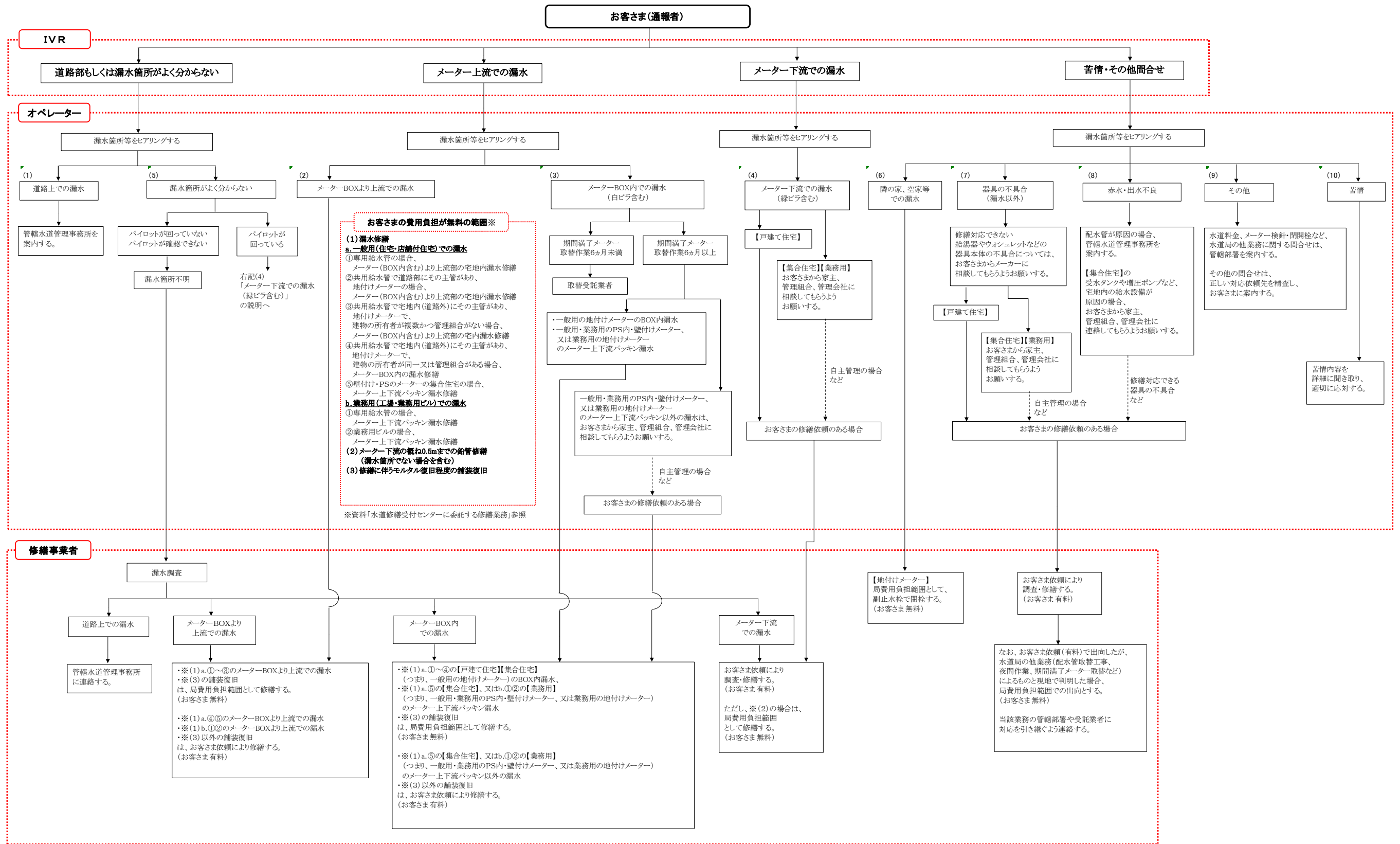


図 1. 1 上水道に関する電話対応フロー

2. 電話対応および修繕対応

(1) 「道路上での漏水」の対応

<電話対応>

- ① お客さまから通報を受けた場合、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）を案内する。

表 2. 1 水道管理事務所（管理担当、給水担当）電話番号

管 轄		電 話
東部水道管理事務所 管理担当	東灘・灘区担当	945-7694
	中央・兵庫区担当	341-0144
北部水道管理事務所 給水担当	北区担当	582-3674
西部水道管理事務所 管理担当	長田・須磨区担当	732-2601
	垂水・西区担当	742-8830

(2) 「メーターBOXより上流での漏水」の対応

<電話対応>

- ① 緊急性があるかどうかの確認を行う。
(緊急性がある場合) 到着までにお客さまが行う必要のある応急措置、工事担当の事業者名と到着する予定時間を伝える。
- ② (緊急性がない場合) 修繕日時の調整を行う。
- ③ 漏水修繕とこれに伴うモルタル復旧程度の舗装復旧は局費用負担範囲の修繕であることの説明を行う。

<電話受付事務>

- ① 記録簿（任意様式）を作成して依頼及び対応の内容を記録すること。

<漏水修繕着手前>

- ① 工事担当の事業者名・連絡先を告げる（身分証を提示する）
- ② 工事内容と方法の説明をする。
- ③ 「局費用負担範囲」であることの説明をする。

<漏水修繕>（委託の「給水装置の修繕業務」による）

（止水栓）

- ・ 宅地内第1止水栓での漏水修繕は、止水栓取替を前提とし、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に速やかに連絡し、取替え方法の詳細について事前相談する。

（副止水栓）

- ・ 漏水していない副止水栓の取替えはお客さま費用負担であることを説明する。

- ・修繕は「増し締め」を基本とする。修繕が不可能な場合は取り替えるが、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に事前連絡し、確認すること（場合により現地立会を要する）。
- ・旧式メーター装置で漏水した場合は、別紙「旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い」【資料⑥】にしたがい対応する。

（埋設管路）

- ・漏水場所が構造物の下等で（漏水場所での）修繕ができない場合、
 - ①引替えによる修繕はお客さま費用負担であること。
 - ②老朽管助成金を受けることができること（ただし、1回限り）。
 - を説明すること。また、道路部の引替えが必要であると予想される場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に相談すること。

（その他）

- ・現地調査の結果、宅内第1止水栓の止水不良など、一時止水のため（目的とする漏水修繕を行うため）道路掘削する必要がある場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に速やかに連絡し、相談すること。
- ・配水管（旧統合管含む）のバルブは局にて操作するので、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に連絡すること。
- ・共用給水管を断水する場合やφ75以上の給水管バルブを操作する場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に事前連絡をすること。また、工事ビラや断水ビラを、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に事前提出すること。
- ・漏水修繕時に漏水していない鉛管が出てきた場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に相談すること。

<漏水修繕完了後>

- ① 修繕受付センターの苦情相談電話を明示したチラシを手渡す。
- ② 「お客さま満足度アンケートはがき」を配付し、必要事項を記入のうえ水道局に郵送して頂くように説明する。
- ③ 「作業完了確認書」（様式第1号【資料③】）を作成の上、署名をもらう。

（3）メーターBOX内での漏水

a. お客さまにより漏水を発見した場合

<電話対応>

- ・別紙「メーター付近漏水の間合せ時の対応について」【資料⑦】にしたがい、期間満了メーター取替受託業者（以下、「取替受託業者」という。）と連絡調整し、対応すること。
 - ① 「最近、水道メーターの期間満了取替え作業を行ったか」を伺う。
 - ② 行っていた場合は、取替受託業者が修繕に行く旨を伝える。

- ③ 行っていない場合は、「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。ただし、期間満了取替後6カ月未満の場合は、取替受託業者が修繕に行く旨を伝える。

＜電話受付事務＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

＜漏水修繕着手前＞

- ① 工事担当の事業者名・連絡先を告げる（身分証を提示する）
- ② 工事内容と方法の説明をする。
- ③ 「局費用負担範囲」であることの説明をする。

＜漏水修繕＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

＜漏水修繕完了後＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

b. 白ビラが投函されていた場合

＜電話対応＞

（戸建住宅の場合）

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

（集合住宅のお客さまからの場合）

「メーター下流での漏水」b. 緑ビラ案件の対応と同様。

＜電話受付事務＞

「メーター下流での漏水」b. 緑ビラ案件の対応と同様。

＜漏水修繕＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

＜漏水修繕完了後＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

（4）「メーター下流での漏水」の対応（メーター下流側パッキン漏水の修繕を除く）

a. 漏水箇所が判明している場合

＜電話対応＞

（戸建て住宅の場合）

- ① 緊急性があるかどうかの確認を行う。
（緊急性がある場合）到着までにお客さまが行う必要のある応急措置、工事担当の事業者名と到着する予定時間を伝える。
- ② （緊急性がない場合）修繕日時の調整を行う。
- ③ 以下を説明すること。
 - ・水道局の委託ではなく漏水調査及び修繕は有料（概算金額の提示）であること。

- ・他の指定給水装置工事事業者でも修繕可能なこと。
- ・(他の指定給水装置工事事業者を尋ねられた場合) 水道局のホームページに修繕対応可能業者を掲載していること。

(集合住宅のお客さまからの場合)

- ・住人から依頼があった場合、家主(所有者)・管理組合・管理会社に修繕依頼してもらうよう伝えること。
- ・家主・管理組合・管理会社から依頼があった場合、メーター両側継手漏水(メーター取替えが原因と思われるもの)のみ局費用負担の修繕とし、それ以外はお客さま費用負担の修繕として対応すること。

<電話受付事務>

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

<漏水修繕着手前>

- ① 工事担当の事業者名・連絡先を告げる(身分証を提示する)
- ② 工事内容と方法の説明をする。
- ③ 概算金額を見積もりする。

<漏水修繕>

漏水修繕完了後、お客さまへ「水道料金等減免申請書兼修繕工事施工証明書」【資料⑤】を発行し以下を説明する。

- ・提出すれば水道料金減免の可能性があること。
- ・水道料金等減免申請書の提出は、お客さまから行なうことと、申請は任意であること。

※なお、減免に対する詳細な説明は行わないこと。

<漏水修繕完了後>

- ① 修繕受付センターの苦情相談電話を明示したチラシを手渡す。
- ② 「お客さま満足度アンケートはがき」を配付し、必要事項を記入のうえ水道局に郵送して頂くように説明する。

b. 緑ビラ案件の対応

<電話対応>

(戸建て住宅の場合)

- ① 「パイロットで漏水確認したか」を伺う。
- ②-1 (確認してない場合)

確認することを案内し、その後に再度電話していただくことを願います。
- ②-2 (「メーター場所がわからない、パイロットの見方がわからない」等の場合)
 - ・メーター場所がわからない場合

概ね玄関付近にある長方形の蓋がメーターBOXでその中にメーターがあることの説明を行う。

- ・メーターパイロットの見方がわからない場合
緑ビラに見方が記載されていること、メーターの中心の銀色のものが回っているかどうかで漏水の判断ができることの説明を行う。

- ・電話説明で困難な場合

修繕受付センターが現地に出向し、漏水しているかどうかを確認すること、その料金は無料であることの説明を行う（漏水箇所を確認するための出向ではない）。ただし、メーター下流で漏水があり、引き続き調査・修繕する場合は、有料で行う。

③（確認ができている場合）

漏水箇所がわかっているか（漏水調査要否）を確認する。

④ 「a.漏水箇所が判明している場合」の①、②の対応と同様

※ 「a.漏水箇所が判明している場合」の③については、メーター下流側パッキン漏水の修繕は局費用負担であるため注意する。

（集合住宅のお客さまからの場合）

「a.漏水箇所が判明している場合」（集合住宅のお客さまからの場合）の対応と同様。

<電話受付事務>

① 記録簿（任意様式）を作成して依頼及び対応の内容を記録すること。

② 名前、住所、ビラに記載されているお客さま番号・水栓番号を「修繕受付・完了報告書」（様式第7号【資料④】）の受付欄の必要事項を記入し、管轄の営業課（各区担当宛て）に FAX 送信すること。

- ・受付日の翌営業日（金曜日～日曜日受付分は月曜日に報告）に報告する。

- ・電話案内のみで完了の場合でも、完了欄に記載する。

- ・メーター位置確認、パイロット確認（②-2 案件での出動）の場合も報告する。

表 2. 2 営業課 FAX 番号

管 轄		FAX
営業課	東灘・灘区担当	341-5071
	中央・兵庫区担当	
	北区担当	
	長田・須磨区担当	
	垂水・西区担当	

③ 工事完了後、「修繕受付・完了報告書」（様式第7号【資料④】）の完了欄の必要事項を記入し、管轄の営業課（各担当宛て）に FAX 送信すること。

- ・完了日の翌営業日（金曜日～日曜日修繕分は月曜日に報告）に報告する。

- ・メーター位置確認、パイロット確認（②-2 案件での出動）の場合も報告する。

<漏水修繕着手前>

「a. 漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

<漏水調査>

- ・パイロットを確認し漏水量が少量である場合、
 - ① 微量漏水のため漏水場所が特定できない可能性があること。
 - ② 漏水場所が特定できなくてもお客さま費用負担で調査費がかかること。
を説明すること。また、漏水場所の特定のために費用がかかる可能性があれば、引き替えすることも提案すること。その際は、見積り比較や現状の説明を行うなど、お客さまに納得いただくこと。

<漏水修繕>

「a. 漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

(図面管理)

- ・設計書を用いた場合は、
 - ① 修繕完了後にお客さまに渡す。又は、適正に処分する。
 - ② 電子データは速やかに消去する。

(その他)

- ・給水設計書がない場合、設計図面と現地との不整合、その他特殊な案件は管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に相談すること。
- ・漏水修繕時に鉛管取替えを行なった場合は管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に報告すること（なお、延長が3～10mの場合は助成金の対象である。）

(5) 漏水箇所がよく分からない

<電話対応>

- ① 「パイロットで漏水確認したか」を伺う。
- ②-1 (確認してない場合)
「メーター下流での漏水」b. 緑ビラ案件の対応②-1と同様。
- ②-2 («メーター場所がわからない、パイロットの見方がわからない」等の場合)
「メーター下流での漏水」b. 緑ビラ案件の対応②-2と同様。
- ③ (パイロットが回っている場合)
「メーター下流での漏水」a. 漏水箇所が判明している場合の<電話対応>に移行。
- ④ (パイロットが回っていない、確認できない場合)
緊急性があるかどうかの確認を行う。
(緊急性がある場合) 到着までにお客さまが行う必要のある応急措置、工事担当の事業者名と到着する予定時間を伝える。
- ⑤ (緊急性がない場合) 修繕日時の調整を行う。
- ⑥ 現地での漏水箇所に応じて、「局費用負担範囲」と「お客さま費用負担範囲」のあ

ることを説明する。

<電話受付事務>

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

<漏水調査着手前>

- ① 工事担当の事業者名・連絡先を告げる（身分証を提示する）
- ② 調査内容と方法の説明をする。
- ③ 漏水箇所に応じて「局費用負担範囲」と「お客さま費用負担範囲」のあることを説明する。

<漏水調査>

- ・パイロットの確認等を行い、漏水箇所を特定する。
- ・パイロットを確認し漏水量が少量である場合は、「メーター下流での漏水」b. 緑ビラ案件の対応<漏水調査>と同様の説明を行う。

<漏水修繕着手前>

漏水箇所に応じて、下記の対応を行う。

- ・「道路上での漏水」の場合、同上の<電話受付>に記載する管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に連絡し、修繕を依頼する。
- ・「メーターBOXより上流での漏水」の場合、同上の<漏水修繕着手前>②の対応に移行する。
- ・「メーターBOX内での漏水」の場合、同上の「a. お客さまにより漏水を発見した場合」<漏水修繕着手前>②の対応に移行する。
- ・「メーター下流での漏水」の場合、同上の「a. 漏水箇所が判明している場合」<漏水修繕着手前>の対応に移行する。

(6) 隣の家（戸建住宅）、空家等での漏水

<電話対応>

緊急性があるかどうかの確認を行う。

<電話受付事務>

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

<漏水修繕>

副止水栓での閉栓作業を行う。

<修繕工事完了後>

応急止水していること及び修繕依頼する必要がある旨のメモを投函する。

（応急止水のみを行い、その費用は水道局より支払う）

(7) 器具の不具合（漏水以外）

<電話対応>

「メーター下流での漏水」の「a. 漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

ただし、修繕対応できない、給湯器やウォシュレットなどの器具本体の不具合については、お客さまからメーカーに相談してもらうようお願いする。

＜電話受付事務＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

＜修繕着手前＞

「メーター下流での漏水」の「a.漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

ただし、水道局の他業務（配水管取替工事、夜間作業、期間満了メーター取替など）によるものと現地で判明した場合、局費用負担範囲での出向とし、当該業務の管轄部署や受託業者に対応を引き継ぐよう連絡する。

＜修繕完了後＞

「メーター下流での漏水」の「a.漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

（８）赤水・出水不良

＜電話対応＞

（配水管が原因の場合）

「道路上での漏水」の対応と同様。

（集合住宅の受水タンクや増圧ポンプなど、宅内の給水設備が原因の場合）

家主（所有者）・管理組合・管理会社に連絡してもらうよう伝える。

（上記以外で、修繕可能な器具の不具合）

「メーター下流での漏水」の「a.漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

＜電話受付事務＞

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

＜修繕着手前＞

「器具の不具合（漏水以外）」の対応と同様。

＜修繕完了後＞

「メーター下流での漏水」の「a.漏水箇所が判明している場合」の対応と同様。

（９）その他（水道局の他業務に関する問合せなど）

＜電話対応＞

（水道料金やメーター検針・閉開栓などの問合せ）

管轄の水道局お客さま受付センター（コールセンター）を案内する。

表 2. 3 水道局お客さま受付センター 電話番号

管 轄	電 話
水道局お客さま受付センター	797-5555

(水道局が行う配水管工事・維持作業に関する問合せ)

管轄の水道管理事務所（工事担当、配水担当）を案内する。

表 2. 4 水道管理事務所（工事担当、配水担当）電話番号

管 轄		電 話
東部水道管理事務所 工事担当	東灘・灘区担当	945-7684
	中央・兵庫区担当	341-0396
北部水道管理事務所 配水担当	北区担当	582-3675
西部水道管理事務所 工事担当	長田・須磨区	732-2613
	垂水・西区	742-8831

(給水装置工事の申請に関する問合せ)

管轄の配水課（審査担当）を案内する。

表 2. 5 配水課（審査担当）電話番号

管 轄		電 話
配水課 審査担当	東灘・灘・北区担当	341-1801
	中央・兵庫・長田・須磨区担当	341-1802
	垂水・西区担当	341-1803

(直結給水・受水タンクなど、給水全般に関する問合せ)

管轄の配水課（給水担当）を案内する。

表 2. 6 配水課（給水担当）電話番号

管 轄	電 話
配水課 給水担当	341-2801

(その他の問合せ)

正しい案内先を精査し、お客さまに案内する。

<電話受付事務>

「メーターBOXより上流での漏水」の対応と同様。

(10) 苦情

<電話対応>

苦情内容を詳細に聞き取り、必要に応じて上席対応するなど、適切に対応する。
修繕業務に関する苦情については、修繕業務の現場監理者に対応を引き継ぐ。

<電話受付事務>

「メーターBOX より上流での漏水」の対応と同様。

<報告書>

報告書（任意様式）を作成し、月次報告する。

以 上

【添付資料】

- ① 緑ビラ（水道メーターがまわっています）
- ② 白ビラ（水道メーター付近で漏水しています）
- ③ 修繕センター作業完了報告書（様式第1号）
- ④ 修繕受付センター受付完了報告書（様式第7号）
- ⑤ 水道料金等減免申請書兼修繕工事施工証明書
- ⑥ 旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い
- ⑦ メーター付近漏水の問合せ時の対応について
- ⑧（参考）修繕受付センターでの対応Q&A

【改訂履歴】

- 初版 2018年12月
改訂 ① 2020年12月
② 2021年12月
③ 2022年11月

添付資料

水道メーターがまわっています

～お客さまご自身でご確認をお願いします～

〈お客様番号〉

〈水栓番号〉

様

6

本日(月 日 :)、水道メーターの検針にお伺いしましたが、**お留守にもかかわらず水道メーターが回っていました。**洗濯機、食洗機、乾燥機、トイレなどを使用しているか、じゃ口の閉め忘れがあるか、またはご家庭のどこかで水もれしているかもしれませんので、**必ずお客さまご自身でご確認をお願いします。**

■ご家庭の水道の管理はお客さまで

ご家庭の水道管・じゃ口・止水せんなどはお客さまの財産ですので、**維持管理や修理(漏水調査を含む)にかかる費用については、お客さまのご負担となります。**

■まず水もれのご確認を

- ・水もれは貴重な水がムダになるばかりか、お客さまの水道料金や下水道使用料にも影響します。
- ・お客さまご自身で水もれの有無についてチェックしてみてください。

⇒水もれチェックの方法は裏面をご参照ください。

■修理(漏水箇所の調査含む)を依頼するときは…

ご依頼の前に**必ず裏面の「水もれのご確認方法」**を実施してください。

○戸建て住宅(持家)にお住まいの方は、

「水道修繕受付センター」、またはお知り合いの「指定給水装置工事事業者」に依頼してください。
漏水調査・修理は、お客さまと修理業者との契約(お客さまの責任)において実施してください。

水道修繕受付センター

フリーダイヤル0120-976-194(24時間対応)

その他、神戸市水道局ホームページの「給水設備修繕対応可能業者一覧」をご覧ください。

※修理(漏水調査を含む)にかかる費用については、お客さまのご負担となります。

○下記の集合住宅にお住まいの方は、修繕も含めて下記にご相談してください。

マンション、アパートにお住まいの方 ⇒ 管理会社・家主さん等へご相談ください

市営住宅、シティハイツ 長田区 ⇒ 神戸市営住宅兵庫・長田管理センター Tel.691-2790

須磨区 ⇒ 神戸市営住宅垂水区管理センター Tel.708-5678

神戸住環境整備公社(賃貸) ⇒ コールセンター ユニテックス Tel.0120-5048-66

県営住宅(西区・明舞団地を除く) ⇒ 兵庫県住宅供給公社 神戸事務所 Tel.647-9201

兵庫県住宅供給公社(県公社住宅(賃貸)) ⇒ (株)兵庫県公社住宅サービス Tel.230-8835

UR都市機構(UR賃貸)※旧公団住宅 ⇒ 兵庫住まいセンター Tel.242-2791

■水もれのご確認方法

お客様の水道メーター位置

- ① メーターの場所を確認する。

地面の鉄ぶたの中にメーターがあります



玄関付近のパイプスペース内にメーターがあります



- ② 洗濯機・食洗機・乾燥機を止め、じゃ口を全て閉める。
 ③ キラキラ光っているパイロットを確認する。
 ④ パイロットがとまっていれば水もれはありません。
 ⑤ パイロットが回っている(動いている)場合は、水もれの可能性があります。

メーター位置がわからない、メーターが回っているか確認できないときは

水道修繕受付センターまでご連絡ください

フリーダイヤル 0120-976-194



パイロット

■注意してみてください…

[トイレ] 使っていないのに便器に水が流れていたり、チョロチョロ音が聞こえたりしませんか。

[給湯器・散水栓] 水もれがあったり、音が聞こえたりしていませんか。

[壁・地面等] 水もれがあったり、音が聞こえたりしていませんか。

※トイレ、給湯器からの水もれは、各メーカーまたは水道修繕受付センターへご相談ください。

■給水設備修繕対応可能業者

神戸市ホームページより

給水設備修繕対応可能業者一覧 「給水設備修繕対応可能業者一覧」(PDF) をご覧ください。

■修理を依頼される際の注意点

悪質業者にご注意ください。

できるだけ複数の業者から見積もりをとってください。

工事内容や費用についてよく説明を受け確認してください。

工事後のアフターサービスを十分確認してください。

水もれが見つかり修理された場合は、下記までご連絡ください。

<神戸市水道局メーター検針業務受託者>

第一環境・神管協委託業務共同企業体

神戸西部水道検針料金事務所

電話 (078) 798-6688

営業時間

平日 午前8時45分～午後5時30分

土曜日・日曜日・祝日及び年末・年始は休みです。

月 日

水道メーター付近で漏水しています

水栓番号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

様

お客様番号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

[水道メーター検針受託業者] 第一環境・神管協委託業務共同企業体

平素は、神戸市水道事業にご協力いただきまして、誠にありがとうございます。

本日、水道メーターの検針にお伺いしましたところ、**水道メーター付近の水漏れ**を発見いたしました。

このまま放っておかれますと、出水不良などの不具合につながる恐れがございます。

誠に恐れ入りますが、下記までご連絡くださいますようお願いいたします。

(お問合せ先) 水道修繕受付センター

フリーダイヤル 0120-976-194(24時間対応)

※下記の集合住宅にお住まいの方



マンション・アパートにお住まいの方
市営住宅、シティハイツ 長田区

⇒ 管理会社・家主さん等へご相談ください。

⇒ 兵庫・長田管理センター

TEL691-2790

⇒ 須磨・垂水・西区管理センター

TEL708-5678

神戸すまいまちづくり公社(賃貸)

⇒ コールセンター ユニテックス

TEL0120-504-866

県営住宅

⇒ 兵庫県住宅供給公社 神戸事務所

TEL647-9201

兵庫県住宅供給公社[県公社住宅(賃貸)]

⇒ (株)兵庫県公社住宅サービス

TEL230-8835

UR都市機構(UR賃貸)※旧公団住宅

⇒ 兵庫住まいセンター

TEL242-2791

(様式委-メ上漏)

本様式は、作業日ごとに作成すること。
同一案件で複数日対応した場合は、日数分作成すること。

受付番号: _____

作業完了確認書

1. お客様氏名	2. 水栓番号	3. 水道メータ番号
4. お客様住所	5. 修繕業者名及び修繕担当者名	
6. 修繕日時		7. 電話番号(お客様)
月 日 曜日 時 分 ~ 時 分	<input type="checkbox"/> :昼間 <input type="checkbox"/> :夜間	

作業内容	チェック
メータパッキン漏水修繕 品質・寸法	
宅地内止水栓漏水修繕 品質・寸法	
副止水栓(リング式)漏水修繕 品質・寸法	
管路部漏水修繕 品質・寸法	
その他 品質・寸法	

修繕配管図

修繕にあたり、宅内配管の調査を行いました。

上記、修繕を依頼し、完了した事を認めます。
年 月 日

申込者住所: _____

TEL: _____

申込者氏名: _____

上記の作業内容が相違ないことを認めます。

修繕センター確認印

水道局確認印

水道修繕受付センター → 水道局水道管理事務所

【様式第7号】

水道修繕受付センター

(報告日) 令和 年 月 日

修繕受付・完了報告書

下記の修繕・漏水調査を受付(完了)したので報告いたします。

□ 受付

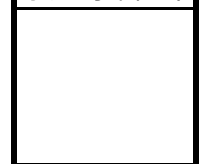
受付日	令和 年 月 日 No.	受付内容	<input type="checkbox"/> 修繕	<input type="checkbox"/> 漏水調査	<input type="checkbox"/> メーター確認
所在地					
申込者氏名			電話番号		
お客様番号				水栓番号	
受付メモ					

□ 完了

完了日	令和 年 月 日	対応業者			
パイロット確認	L止 ・ L動	修繕完了時のメーター指示数	m ³		
修繕箇所	<input type="checkbox"/> メーター上流 <input type="checkbox"/> メーター下流	<input type="checkbox"/> 屋内(床下) <input type="checkbox"/> 屋外	<input type="checkbox"/> 埋設 <input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> 立上り	<input type="checkbox"/> メーター・ユニオン	<input type="checkbox"/> 水洗便所 <input type="checkbox"/> 露出 <input type="checkbox"/> 壁中 <input type="checkbox"/> 洗面所 <input type="checkbox"/> ホール・タップ <input type="checkbox"/> その他 ()
特記事項	電話案内のみ : <input type="checkbox"/> メーター位置 <input type="checkbox"/> パイロット確認方法 <input type="checkbox"/> 集合住宅の問合せ先 現地案内のみ : <input type="checkbox"/> メーター位置 <input type="checkbox"/> パイロット確認方法				

水道局使用欄

水道局確認印



水道修繕受付センター → 水道局営業課

水道料金等減免申請書兼修繕工事施工証明書

(様式-1)

申請日 年 月 日

神戸市水道事業管理者 へ

漏水に係る料金の減免について申請します。

申請者 住所

お客様名

電話

 生活保護受給世帯の方

下記の修繕工事を施工しましたので報告します。

指定業者 コード

--	--	--	--	--	--

住所

会社名

電話

担当者

※お客様番号、水栓番号、メーター項目のいずれかを記入

所在地	区		町・通		丁目	
申込者氏名	TEL					
お客様番号						水栓番号
メーター項目	式別	口径	メーター番号		修繕完了時のメーター指示数 m ³	
修繕箇所	<input type="checkbox"/> 屋内 (床下) <input type="checkbox"/> 屋 外	<input type="checkbox"/> 埋設 <input type="checkbox"/> 露出	<input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> 壁中	<input type="checkbox"/> 立上り <input type="checkbox"/> 洗面所	<input type="checkbox"/> メーター・ユニオン <input type="checkbox"/> ホール・タップ	<input type="checkbox"/> 水洗便所 <input type="checkbox"/> その他 ()
その他特記事項						
受付年月日	年	月	日	修繕完了年月日	年	月 日

○修繕箇所・漏水量等によっては、減免できないこともございます。

○水道料金等減免申請、本申請書等に関するご質問については下記までお問い合わせください。

(問い合わせ先) 神戸市水道局お客さま受付センター
電話：078-797-5555

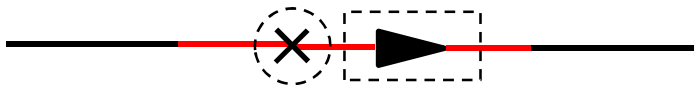
旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い


1. 内容

鉛管の解消・満了メーター取替困難の解消・緊急時の自主閉止を目的として、逆止弁付副止水栓を用いた新メーター装置に改良する。

2. 形態（代表的なもの）

（1）副止水栓なし（セパレート）




※  は甲型止水栓（修繕で上部にハンドルを取り付けたものを含む）

（2）伸縮機能のない副止水栓（タブチ式）



凡例

	鉛管
---	----

3. 改良工事

- （1）鉛管が存在する場合は、メーター上流及びメーター下流 0.5m 程度までの鉛管をビニル管に取替える。
- （2）新メーター装置（逆止弁付副止水栓を用いる）を設置する。

4. 対応方法

（1）水道修繕受付センターの対応

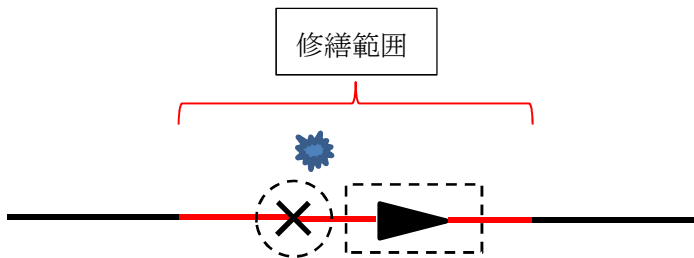
お客さまからの漏水修繕の依頼に対し対応可能か判断する。不可能な場合（上流に第1止水栓がない等）水道局に連絡する。可能であれば工事内容・費用負担・助成金制度について説明し修繕する（「5. 修繕例」参照のこと）。

また、助成金交付履歴を修繕前に管轄の水道管理事務所に確認する。

5. 修繕例

5-1. 形態（1）で下記修繕範囲内で漏水している場合

（ — 部がビニル管の場合も対象とする）



<修繕> 鉛管を取替え、新装置を設置する。



<説明内容>

- ①工事費は水道局費用負担（無料修繕）で対応するが、材料費（メーターBOX、逆止水弁付副止水栓）はお客さま費用負担であること。
- ②材料費の支出については、最大 20,000 円の助成金（副止水栓設置工事助成金）が交付されるので負担は無い（※又は負担が少ない）こと。
- ③メーター下流の鉛管改良工事は、別途自主事業で行う内容であること。
老朽給水管改良工事助成金の対象（3 m以上の取替えが必要）である。ただし、過去に適用があった場合は対象とならないので、管轄の水道管理事務所に確認を取ること。

<費用>

（修繕委託料）「メーターパッキン漏水修繕」＋「管路部漏水修繕」

※修繕材料の手配等の都合により後日の修繕となる場合は、出向費を計上する。

（お客様費用負担）「鉄蓋3号・逆止弁付副止水栓（20mm）」の材料費

・・・水道修繕受付センターとお客さまとの契約による金額

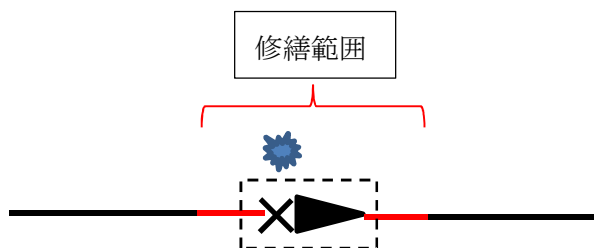
（助成金） 副止水栓設置工事助成金 20,000 円

<完成報告等>

- ・修繕報告書の代わりに「副止水栓設置工事許可申請書兼工事設計書」を提出する。
- ・給水装置工事助成金交付申請書兼決定書は局で取得する。

5-2. 形態(2)で下記修繕範囲内で漏水している場合

( 部がビニル管の場合も対象とする)



<修繕> 鉛管を取替え、新装置を設置する。



<説明内容>

- ①材料調達ができず現況復旧の修繕が困難なことより、逆止弁付副止水栓を用いる必要があること。
- ②工事費は水道局費用負担（無料修繕）で対応するが、材料費（メーターBOX、逆止水弁付副止水栓）はお客さま費用負担であること。
- ③材料費の支出については、最大 20,000 円の助成金（メーター整理工事助成金）が交付されるので負担は無い（※又は負担が少ない）こと。
- ④メーター下流の鉛管改良工事は、別途自主事業で行う内容であること。
老朽給水管改良工事助成金の対象（3 m以上の取替えが必要）である。ただし、過去に適用があった場合は対象とならないので、管轄の水道局水道管理事務所に確認を取ること。

<費用>

(修繕委託料)「メーターパッキン漏水修繕」+「管路部漏水修繕」

※修繕材料の手配等の都合により後日の修繕となる場合は、出向費を計上する。

(お客様費用負担)「鉄蓋3号・逆止弁付副止水栓(20mm)」の材料費

・・・水道修繕受付センターとお客さまとの契約による金額

(助成金)メーター整理工事助成金 20,000 円

※伸縮機能として配管されていた鉛管の撤去に伴う満了メーター取替困難の解消のため。

<完成報告等>

- ・修繕報告書の代わりに「副止水栓設置工事許可申請書兼工事設計書」を提出する。
- ・給水装置工事助成金交付申請書兼決定書は局で取得する。

6. 助成金の対象

「給水装置工事助成金要綱」、及び「給水装置工事助成金事務 取扱要領」のとおり。
(HPに掲載あり)

7. その他

- ・年度初め(漏水修繕の前まで)にお客様費用負担の「鉄蓋3号・逆止弁付副止水栓(20mm)」の材料費(1年間有効のもの)を水道局配水課に提出すること。
- ・漏水を伴わない改造工事の場合は、管轄の水道局水道管理事務所に相談すること。

以 上

【参考資料】

- ・水事配第561号の2「旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い」(令和元年8月5日通知)

修繕受付センターへ「メーター付近漏水の問合せ時」の対応について

メーター付近漏水には、6カ月以内の期間満了メーター取替による漏水対応が含まれているので、下記のとおり対応すること。

【修繕受付センター】	【期間満了メーター取替受託業者】
<p data-bbox="236 600 790 633"><u>メーター付近漏水の問合せが入ったら</u></p> <p data-bbox="264 651 751 775">お客さまへ 修繕に伺うと回答し、修繕班から改めて連絡を入れると説明。</p> <p data-bbox="264 835 783 958">◆取替業者へ確認の電話 お客さまへメーター取替業者から連絡入ると説明</p> <p data-bbox="264 1019 687 1099">◆修繕事業者からお客さまへ 修繕日程調整の連絡</p> <p data-bbox="236 1160 790 1429">※ただし、 <u>水漏れで、階下へ浸水などの緊急性がある場合、又は、夜間・休日で直ぐに取替業者に連絡が取れない場合は、修繕受付センターで業者を手配する。</u></p>	<p data-bbox="863 835 1286 958">◎取替から6カ月未満の場合 お客さまへ連絡し、 修繕の日程調整を行う</p> <p data-bbox="863 1019 1318 1099">◎取替から6カ月以上の場合 修繕受付センターで修理依頼</p> <p data-bbox="842 1440 1262 1473">【取替事業者】（R4.11現在）</p> <p data-bbox="842 1534 1374 1749">（東灘・灘区） 神戸市管工事業協同組合 （中央・長田区） 神戸市管工事業協同組合 （長田・須磨区） ポートスタッフサービス （垂水・西区） ポートスタッフサービス （北区） ポートスタッフサービス</p>
<p data-bbox="528 1865 1110 1899">業務毎に、打合せ簿を交わして共有する</p>	

(参考) 修繕受付センターでの対応Q & A

No.	質問	考え方
1	漏水調査及び漏水修繕の水道局・修繕受付センターの対応区域の境界は？	<p>水道局に問合せがある場合、漏水箇所が宅地内のメーター上流、メーター下流又はメーターBOX内と特定できた場合は、修繕受付センター等を紹介する（ただし、宅地内の共用給水管については「水道修繕受付センターに委託する修繕業務」による区分とする）。道路部の漏水や漏水箇所を特定できない場合は、水道局の管轄水道管理事務所が現地確認し、委託範囲の漏水であれば修繕受付センターに引き継ぐ。</p> <p>修繕受付センターに問合せがある場合、メーター上流の宅地内漏水であれば水道局からの委託業務として修繕し、メーター下流はお客さまからの依頼により有料で漏水調査・修繕を行なう。なお、道路上の漏水であれば水道局の管轄水道管理事務所に引き継ぐ（電話受付時であれば案内する。）</p>
2	戸建て住宅のお客さまの有料・無料の境界は？	<p>お客さまの有料・無料の境界は、メーター上流は無料（メーターBOX内含む）、下流は有料となる。</p> <p>ただし、宅地内の共用給水管については「水道修繕受付センターに委託する修繕業務」による区分とする。</p>
3	修繕受付センターでは漏水調査はどのように行うように考えているのか？	<p>調査方法は、目視・音聴棒による調査が中心で、漏水場所が見つからない場合はこのまま様子を見てもらうか、区間を絞り込んで引き替えることを提案する。</p>
4	集合住宅（PS内や壁付けメーター）の場合で、メーター付近の漏水の対応はどうなるのか？	<p>修繕受付センターに連絡があった場合で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白ビラが入っている場合は、お客さまから家主、管理組合又は管理会社に修繕依頼してもらおうようお願いする。 ・白ビラが入っていない場合で、お客さまヒアリング等からメーター取替え後の漏水と判明した場合は、修繕受付センターで対応する。それ以外は、お客さまから家主、管理組

		<p>合、又は管理会社に修繕依頼してもらうようお願いする。</p> <p>家主、管理組合、管理会社、お客さまから修繕受付センターに依頼があった場合は、有料修繕する。ただし、現地での漏水箇所がメーターの両側継手の場合は、委託範囲として無料修繕する。</p>
5	副止水栓より下流の漏水で、副止水栓も止水栓もきかないため漏水修繕ができない場合はどうするのか？	<p>お客さまからの依頼により修繕受付センターが有料（お客さま費用負担）で副止水栓を取り替える。</p> <p>止水栓が効かないため修繕受付センターで副止水栓を取り替えられない場合は水道局に連絡する。</p>
6	お客さまがメーター下流で修繕するので止水したいときに、水を止めてほしい、副止水栓が効かない・回らないなどの場合、どうするのか？	漏水を伴わないため、無料修繕の対象外であり、有料修繕（お客さま費用負担）となる。
7	緑ビラが入っている場合で、メーターが回っているが、漏水箇所がわからない。	お客さまで管理していただくべきものであるため、有料（お客さま費用負担）での調査・修繕となる。
8	緑ビラが入っている場合で、メーター位置がわからない、漏水有無の確認の仕方がわからない、できない。	<p>修繕受付センターが現地に出動し、漏水しているかどうかを確認すること、その料金が無料であることの説明を行う（漏水箇所を確認するための出動ではない）。</p> <p>メーター下流で漏水していた場合は、引き続き漏水調査・修繕を有料で行う。ただし、メーター下流側パッキン漏水の修繕を除く。</p>
9	宅地内で地面から水が出てきている。	<p>漏水調査を実施し、メーター上流であれば委託範囲として無料修繕する。メーター下流からの漏水であれば、有料（お客さま費用負担）にて漏水調査・修繕を実施する。</p> <p>なお、湧水等、水道以外が原因であった場合の出向費は、委託範囲（お客さま無料）とする。</p>

10	通行人又は隣人等から宅地内で漏水している通報があった場合どうするのか？	出動して応急止水のみ行い、お客さまに応急止水していること、及び修繕受付センター等に修繕依頼する必要がある旨のメモを投函する。出動費用については委託範囲（お客さま無料）とする。
11	共用給水管の第1止水栓下流の修繕はどうするのか？	「水道修繕受付センターに委託する修繕業務」による区分とする。
12	集合住宅の漏水はどうなるのか？	<p>住人から依頼があった場合、家主（所有者）・管理組合・管理会社に修繕依頼してもらう。修繕受付センターに依頼があった場合は、調査・修繕とも有料（お客さま費用負担）で対応する。</p> <p>ただし、宅内第1止水栓上流（官民境界より 50cm 以内にある場合に限る、50cm 以内でない場合や公道止水の場合は道路部のみ）は水道局が無料で対応する。</p> <p>また、家主・管理組合・管理会社からの有料での修繕依頼で、漏水箇所がメーター両側継手の場合のみ、委託範囲として無料修繕する。</p>
13	メーター上流で漏水しているが、石積み等の構造物があり修繕できないので、引替えとなる場合はどうするのか？	引替えは修繕受付センターが有料（お客さま費用負担）で対応する。なお、道路部も引替えとなる場合は水道局の管轄水道管理事務所（管理担当、給水担当）に相談する。
14	メーター上流で修繕不能で引き替える際に、お客さまが費用負担する事を理由に断る場合や漏水修繕の許可をしない場合の対応はどうするのか？	水道局の管轄水道管理事務所（管理担当、給水担当）に相談する。

15	水が出ない、出なくなった場合で、副止水栓の場所がわからない又は先方開栓できない場合は、どう対応するのか？	全給水設備（台所・トイレ・お風呂全て）の出水不良の場合は、副止水栓を全開にすること、副止水栓が閉まっている可能性があることを伝える。それでも改善しない場合や、場所がわからない又は先方開栓できない場合の一次対応は、水道局の管轄水道管理事務所（管理担当、給水担当）を案内する。 ただし、集合住宅の建物全体又は複数戸で水が出ない場合は、修繕受付センターが有料（お客さま費用負担）で一次対応する（電話対応時に、加圧ポンプや増圧ポンプなどの給水設備工事、受水タンク清掃等をしていないか確認する）
16	水の出が悪い（工事の影響ではないか） 水圧不足、水量不足の場合はどうするのか？	水道局の管轄水道管理事務所（管理担当、給水担当）で一次対応するので案内する。
17	赤水等の水質調査はどうするのか？	水道局の管轄水道管理事務所（管理担当、給水担当）で一時的に対応するので案内する。
18	メーター下流の鉛管部（メーターから概ね0.5m）での漏水であった際、無料修繕範囲に変更はあるのか？	メーター下流の鉛管概ね0.5mまでであれば無料修繕範囲となる。メーター下流で0.5m以降の鉛管取替えは有料（お客さま費用負担範囲）である。