

# (案)

## 水道修繕受付センターが実施するお客さま費用負担範囲の修繕等に係る協定の概要

### 1 協定の対象範囲

お客さまから水道修繕受付センターへの申込みに基づき実施する以下に該当するのもの

- ・ お客さま費用負担範囲の修繕
- ・ 排水設備の修繕依頼に基づく現地調査により原因が公共下水道と判明した場合の対応

### 2 協定内容

#### (1) 修繕料金の公表

- ・ お客さま費用負担範囲の修繕における標準的な修繕内容についての料金を規定する  
(料金決定に当たっては、お客さまから見た分かりやすさに配慮すること)
- ・ 標準的な修繕料金のホームページ等での公表  
(他の指定給水装置工事事業者又は下水道排水設備指定工事店へも修繕を依頼できる旨を明記すること)

※これは、お客さまが他の指定給水装置工事事業者又は下水道排水設備指定工事店と修繕料金を比較し、修繕依頼先の選定を容易に行えるよう利便を図ることを目的とするものです。

#### (2) 修繕の受付

- ・ 全ての給水装置にかかる修繕依頼を受け付ける
- ・ 排水設備のつまり等の修繕の場合は適切な窓口を案内する  
(お客さまから水道修繕受付センターに修繕要望があった場合を除く)
- ・ 常時 (24 時間、365 日) 受け付ける

#### (3) 修繕時の対応 (上水道案件)

##### ① 対応時間

- ・ 緊急を要する修繕時に概ね 1 時間以内に修繕依頼場所に到着する体制を整備する  
(休日、夜間を含む)

##### ② 修繕範囲

- ・ 壁中、床下、特殊舗装下の給水装置、混合水栓等、全ての給水装置の修繕への対応  
(対応できない参加事業者がある場合はグループ全体でバックアップ体制を構築すること)

##### ③ 漏水調査の対応

- ・ 漏水箇所が不明な場合、お客さまの意向を確認した上で漏水調査を実施する

# (案)

(漏水調査の実施は、漏水箇所を特定することで調査・修繕にかかる費用が安価な場合とし、調査に長時間要する場合などは一部配管を引き換える等、経済的な施工となるよう努めること)

## (4)修繕時の対応（下水道案件）

- ・ 受付時に適切な窓口を案内した上で、排水設備のつまり等の修繕依頼があった場合は、休日・夜間であっても概ね1時間以内に修繕依頼場所に到着することを前提に対応することができる

## (5)修繕時の対応（上水道・下水道案件共通）

- ・ 着工前に工事内容及び概算修繕料金を提示し、お客さまの了解を得ること
- ・ 着工後に事前の説明内容等に変更が生じる場合、お客さまに改めて説明すること
- ・ 修繕完了後に修繕内容及び修繕料金をお客さまに確認いただくこと
- ・ 見積書（概算提示）及び請求書の様式は問わないが、ホームページで公表している修繕費用の算出方法で作成し、水道修繕受付センターが作成したことが分かるようにすること

## (6)現地調査費用（下水道案件）

- ①排水設備の修繕依頼に基づく現地調査により公共下水道と判明した場合の対応
  - ・ お客さまへ公共下水道は水道修繕受付センターでは修繕できない旨を説明する
  - ・ 時間帯（平日昼間、それ以外の時間）に応じて、神戸市建設局下水道部が指定する連絡先に連絡する
- ②公共下水道の場合の現地調査の費用は神戸市建設局下水道部が支払う

## (7)その他

- ・ 苦情処理、個人情報保護
- ・ 神戸市水道局及び神戸市建設局下水道部への統計資料（修繕件数、内容等）の提供