

【 資料－ 1 】

# 業務マニュアル

令和 7 年 10 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）～（11）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）過失漏水
- （10）その他（水道局の他業務に関する問合せなど）
- （11）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】

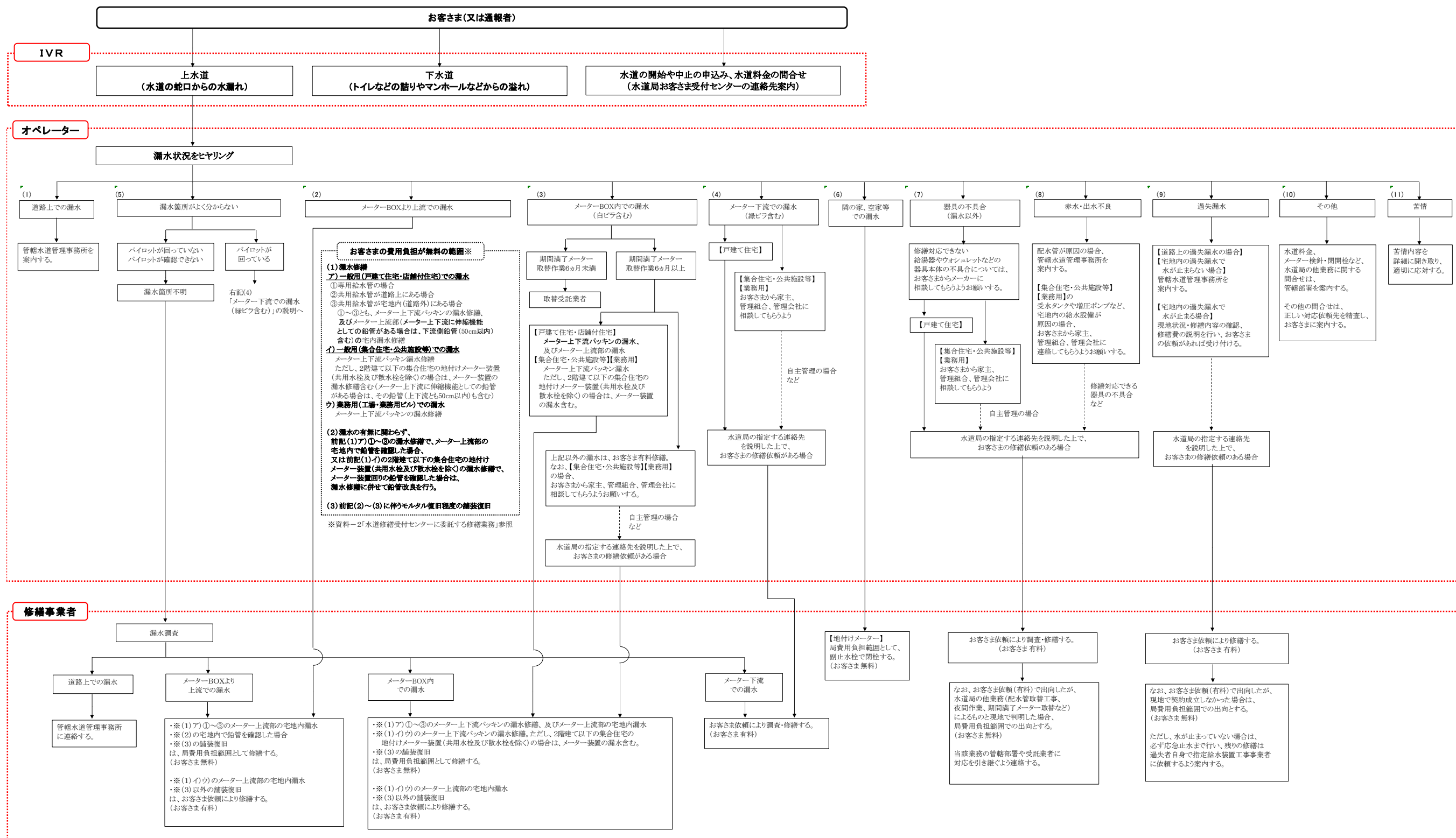


図 1. 1 上水道に関する電話対応フロー

## 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

担 当		営業時間内	営業時間外 (夜間・休日専用ダイヤル)
東部水道管理事務所 管理担当	東灘・灘・ 中央・兵庫区担当	341-0144	0120-330-641
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	0120-330-716
	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>

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>

##### (止水栓)

- ・ 宅地内第1止水栓での漏水修繕は、止水栓取替えを前提とし、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）と取替え方法の詳細について協議する。

##### (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、パッキン漏水ではなく本体漏水であることが判断できる状況写真を必ず撮影し、管轄の水道管理事務所への月次報告時に必ず添付すること。
- ・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）箇所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り、給水装置工事が必要であること。
  - ② 地付けメーター装置の戸建て住宅及び店舗付住宅で、局費用負担範囲より更に下流側に残存する鉛管を改良する場合は、鉛管の取替延長に関わらず、老朽管改良工事助成金の対象となること（ただし、過去に支給を受けていない場合が対象となる）。
 を説明すること。
- ・官民境界付近の漏水で、宅地内だけで修繕が完結しない場合（道路部の引替えが必要と想定される場合）は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）と協議すること。

#### （私道上の漏水修繕）

- ・管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）から依頼があった場合は、原則として応じること。その際、「修繕業務決定単価表」に施工項目がない修繕にあたるので、費用や舗装復旧方法について協議すること。

#### （その他）

- ・漏水修繕のため一時止水ができない場合、局による補助（道路掘削や配水管断水）が必要か、修繕事業者による施工が可能か、局が修繕を引き継ぐか、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）と協議すること。その際の協議フローは、以下の通りとする。
  - ① 修繕事業者が修繕方法案（抜きっぱなし・置きゴマ短管等）を提案する。
  - ② 修繕事業者が管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）と協議する。ただし、夜間・休日の場合は宿直者が判断できないので、翌営業日以降に協議する。
  - ③ 修繕事業者で修繕可能か、局が修繕を引き継ぐか、局が補助するか、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）が判断する。
  - ④ 修繕事業者が現地で手に負えなくなった場合は、一旦修繕受付センター内で調整し、修繕を完結する。それでも完結しない場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）と再協議する。
- ・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）と協議すること。

- ・ 共用給水管を断水する場合は、管轄の水道管理事務所（管理担当、給水担当）に事前連絡すること。なお、φ75mm以上の共用給水管のバルブ操作を行う場合は、操作の可否について協議すること。また、工事ビラや断水ビラは、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）と協議する。

#### ＜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給水課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。なお、「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用すること。

### （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問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か月未満の場合は、取替受託業者が修繕に行く旨を伝える。

##### ＜電話受付事務＞

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＞

メーターパッキン漏水修繕の場合はメーター両側パッキンを取り替え、それ以外の漏水修繕については「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＞

- ① メーター2次側パッキン漏水の場合は、お客さまに「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、お客さまから行うこと、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。

- ② 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。
- ③ 「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給水課に郵送して頂くように説明する。
- ④ 「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。なお、「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用すること。

#### 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)

- 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。

##### (集合住宅のお客さまからの場合)

- ① 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。
- ② 家主・管理組合・管理会社から依頼があった場合、メーター両側パッキン漏水のみ局費用負担の修繕であり(期間満了メーター取替が原因と考えられる場合は当該業務受託業者に引き継ぎ)、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(「メーター下流での漏水」a.漏水箇所の対応と同様)。

ただし、下記1)～4)全ての条件を満たしている場合に限り、局費用負担の修繕として、打合せ記録簿により水道局と協議できるものとする。

- 1) 電話受付時にオペレーターが出向費について説明済み
- 2) 現地で修繕業者が出向費について説明済み
- 3) 出向費の請求をするが、お客様が納得せず支払いを拒否
- 4) 漏水修繕を実施することなく、空振り出向になった場合

##### <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、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。



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、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。

表 2. 2 営業課 FAX 番号

担 当		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	

#### ＜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＞

- ① メーター2次側パッキン漏水の場合は、お客さまに「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、お客さまから行うこと、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。
- ② 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。
- ③ 「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給水課に郵送して頂くように説明する。
- ④ 「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。なお、「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用すること。

#### （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）お客さまが実施できる応急措置を伝える。
- ② お客さまの費用負担での修繕であり、水道局ホームページに掲載する「給水設備修繕対応可能業者」又は「お知り合いの指定給水装置工事事業者」に依頼することを説明する。また、指定給水装置工事事業者の一覧は、水道局ホームページに掲載していることも説明する。
- ③ それらの説明をした上で、お客さまが急を要するため修繕受付センターに修繕を

依頼する場合は、お客さまと修繕受付センター受託者の直接契約になることを説明する。

- ④（修繕依頼を受けた場合）概算金額を提示し、お客さまの承諾を得た上で修繕業者を手配する。

#### （集合住宅のお客さまからの場合）

- ① 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。
- ② 家主・管理組合・管理会社から依頼があった場合、メーター両側パッキン漏水のみ局費用負担の修繕とし（期間満了メーター取替が原因と考えられる場合は当該業務受託業者に引き継ぎ）、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（上記の戸建て住宅①～④の対応と同様）。

ただし、下記１）～４）全ての条件を満たしている場合に限り、局費用負担の修繕として、打合せ記録簿により水道局と協議できるものとする。

- １）電話受付時にオペレーターが出向費について説明済み
- ２）現地で修繕業者が出向費について説明済み
- ３）出向費の請求をするが、お客様が納得せず支払いを拒否
- ４）漏水修繕を実施することなく、空振り出向になった場合

#### ＜電話受付事務＞

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（修繕依頼を受けた場合）＞

- 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。

#### ＜漏水修繕着手後（修繕依頼を受けた場合）＞

事前の説明内容等に変更が生じる場合は、お客さまに改めて説明及び見積もりをすること。

#### ＜漏水修繕完了後（修繕依頼を受けた場合）＞

- ① 修繕の内容を説明し、修繕料金をお客さまに確認してもらうこと。見積書及び請求書は、修繕受付センターが作成したものと分かるように表示して、お客さまに交付すること。
- ② お客さまに「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、お客さまから行うこと、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。
- ③ 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。
- ④ 「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給

水課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お願いする。

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、お客さま費用負担の修繕になることを説明する。

③（確認ができている場合）

漏水箇所がわかっているか、漏水調査の要否を確認する。

④ 緊急性があるかどうかの確認を行う。

（緊急性がある場合）お客さまが実施できる応急措置を伝える。

⑤ お客さまの費用負担での修繕であり、水道局ホームページに掲載する「給水設備修繕対応可能業者」又は「お知り合いの指定給水装置工事事業者」で修繕することを説明する。また、指定給水装置工事事業者の一覧は、水道局ホームページに掲載していることも説明する。

⑥ それらを説明した上で、お客さまが急を要するため修繕受付センターに修繕を依頼する場合は、お客さまと修繕受付センター受託者の直接契約になることを説明する。

⑦（修繕依頼を受けた場合）概算金額を提示し、お客さまの承諾を得た上で修繕業者を手配する。

#### （集合住宅のお客さまからの場合）

① 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。

② 家主・管理組合・管理会社から依頼があった場合、メーター両側パッキン漏水の

み局費用負担の修繕とし（期間満了メーター取替が原因と考えられる場合は当該業務受託業者に引き継ぎ）、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（上記の戸建て住宅①～⑦の対応と同様）。

ただし、下記１）～４）全ての条件を満たしている場合に限り、局費用負担の修繕として、打合せ記録簿により水道局と協議できるものとする。

- １）電話受付時にオペレーターが出向費について説明済み
- ２）現地で修繕業者が出向費について説明済み
- ３）出向費の請求をするが、お客様が納得せず支払いを拒否
- ４）漏水修繕を実施することなく、空振り出向になった場合

#### <電話受付事務>

- ① 記録簿（任意様式）を作成して、依頼及び応対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、営業課（各区担当宛て）に FAX 送信すること（表２．２参照）。
  - ・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。
- 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、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（修繕依頼を受けた場合）>

- 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。

#### <漏水調査（修繕依頼を受けた場合）>

パイロットを確認し漏水量が少量である場合、以下を説明し、お客さまの意向を確認した上で漏水調査を実施するよう努めること。

- ・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。
- ・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。

#### <漏水修繕着手後（修繕依頼を受けた場合）>

事前の説明内容等に変更が生じる場合は、お客さまに改めて説明及び見積もりをすること。

#### <漏水修繕完了後（修繕依頼を受けた場合）>

- ① 修繕の内容を説明し、修繕料金をお客さまに確認してもらうこと。見積書及び請求書は、修繕受付センターが作成したものと分かるように表示して、お客さまに交付すること。
- ② お客さまに「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、お客さまから行うこと、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。
- ③ 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。
- ④ 「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給水課に郵送して頂くように説明する。

#### <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、地付けメーター装置の戸建て住宅及び店舗付き住宅で、局費用負担範囲より更に下流側に残存する鉛管を改良する場合は、鉛管の取替延長に関係なく、老朽給水管改良工事助成金の対象となる。ただし、過去に支給を受けていない場合が対象となる）。

### （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）

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お願いする。
- 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、パイロットが回っていない・確認できない」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。

- ・パイロットが回っていない・確認できない、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・修繕の依頼を受ける場合は、お客さま費用負担の修繕になることを説明する。

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＞の対応に移行。

④ 緊急性があるかどうかの確認を行う。

（緊急性がある場合）お客さまが実施できる応急措置を伝える。

＜電話受付事務＞

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。

＜漏水調査着手前（修繕依頼を受けた場合）＞

- 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（修繕依頼を受けた場合）＞

- ・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、以下を説明し、お客さまの意向を確認した上で漏水調査を実施するよう努めること。
  - 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。

＜漏水修繕着手前（修繕依頼を受けた場合）＞

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＞の対応に移行する。
- ・「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＞②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＞

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＞

止水栓又は副止水栓の閉栓等、応急止水を行う。

### ＜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。

応急止水の費用は水道局より支払うので、「作業完了確認書」（様式第１号【資料③】）を作成する。なお、「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用すること。

## （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＞

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。

### ＜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。

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、当該業務の担当部署や受託業者に対応を引き継ぐよう連絡する。

### ＜修繕着手後（修繕依頼を受けた場合）＞

事前の説明内容等に変更が生じる場合は、お客さまに改めて説明及び見積もりをすること。

### ＜修繕完了後（修繕依頼を受けた場合）＞

- ① 修繕の内容を説明し、修繕料金をお客さまに確認してもらうこと。見積書及び請求書は、修繕受付センターが作成したものと分かるように表示して、お客さまに交付すること。
- ② 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。
- ③ 「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給水課に郵送して頂くように説明する

## （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＞

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。

### ＜修繕着手前（修繕依頼を受けた場合）＞

- 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。

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、当該業務の担当部署や受託業者に対応を引き継ぐよう連絡する。

### ＜修繕着手後（修繕依頼を受けた場合）＞

事前の説明内容等に変更が生じる場合は、お客さまに改めて説明及び見積もりをすること。

### ＜修繕完了後（修繕依頼を受けた場合）＞

- ① 修繕の内容を説明し、修繕料金をお客さまに確認してもらうこと。見積書及び請求書は、修繕受付センターが作成したものと分かるように表示して、お客さまに交付すること。
- ② お客さまに「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、お客さまから行うこと、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。
- ③ 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。
- ④ 「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給水課に郵送して頂くように説明する。

## （９）過失漏水

別紙「過失漏水通報時の対応フロー」【資料⑩】参照。

### ＜電話対応＞

#### （道路上の過失漏水、又は宅地内の過失漏水で水が止まらない場合）



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 参照）

**（宅地内の過失漏水で水が止まる場合）**

- ① お客さまの費用負担での修繕であり、水道局ホームページに掲載する「給水設備修繕対応可能業者」又は「お知り合いの指定給水装置工事事業者」で修繕することを説明する。また、指定給水装置工事事業者の一覧は、水道局ホームページに掲載していることも説明する。
- ② それらを説明した上で、お客さまが急を要するため修繕受付センターに修繕を依頼する場合は、お客さまと修繕受付センター受託者の直接契約になることを説明する。
- ③ 現地状況の確認
  - ・漏水箇所はどこか？
  - ・周辺から水が出ていない・出にくいなどの苦情を受けているのか？
  - ・掘削した状態なのか？掘削が必要なのか？
- ④ 修繕内容の確認
  - ・応急止水（止水栓閉止、キャップ止め）のみ行うのか？
  - ・仮・本修繕まで行うのか？
- ⑤ 修繕費の説明
  - ・見積り・支払い条件を説明し、先方の承諾を得た上で業者手配する。なお、見積り額は最悪の場合を想定して設定する。

**<電話受付事務>**

記録簿（任意様式）を作成して、依頼及び応対の内容を記録すること。

**<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 概算金額を見積りし、支払い条件を再確認する。
- ④-1（契約成立の場合）修繕を行う。
- ④-2（契約不成立の場合）
  - ・出向費は水道局負担するので、相手先には費用請求しない。
  - ・水が止まっていない場合は、必ず応急止水（止水栓閉止、又はキャップ止め）まで行う。
  - ・残りの修繕は過失者自身で指定給水装置工事業者に依頼するよう案内する。

**<修繕完了後>**

（契約成立の場合）

- 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給水課に郵送して頂くように説明する。

（契約不成立の場合）

水道局より出向費を支払うので、「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。なお、「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用すること。

(10) 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、停水など、営業課関係の問合せ）

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

担 当	営業時間内	営業時間外 (夜間・休日専用ダイヤル)
水道局お客さま受付センター	797-5555	0120-330-383

（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（請負担当、配水担当）を案内する。

表 2. 4 水道管理事務所（請負担当、配水担当）電話番号

担 当		営業時間内	営業時間外 (夜間・休日専用ダイヤル)
東部水道管理事務所 請負担当	東灘・灘区担当	945-7684	0120-330-641
	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 請負担当	長田・須磨区	732-2613	0120-330-716
	垂水・西区	742-8831	

（給水装置工事の申請に関する問合せ）

給水課（審査・検査・工事事務担当）を案内する。

表 2. 5 給水課（審査・検査・工事事務担当）電話番号

担 当	ボイスボット※ (24 時間 365 日)
給水課 審査・検査・工事事務担当	050-1720-5624

※ AI による自動音声応答サービス

(申請以外の給水全般に関する問合せ)

給水課（給水担当）を案内する。また、開庁時（営業時間内）のみの電話対応となることも案内する。

表 2. 6 給水課（給水担当）電話番号

担 当	営業時間内
給水課 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>

記録簿（任意様式）を作成して、依頼及び応対の内容を記録すること。

(11) 苦情

<電話応対>

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>

記録簿（任意様式）を作成して、依頼及び応対の内容を記録すること。

<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 作業完了報告書（様式第1号）
- ④ 修繕業務チェックリスト
- ⑤ 修繕受付センター受付完了報告書（様式第7号）
- ⑥ 水道料金等減免申請書兼修繕工事施工証明書
- ⑦ 旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い
- ⑧ （様式1）給水装置工事簡易設計書
- ⑨ メーター付近漏水の問合せ時の対応について
- ⑩ 過失漏水通報時の対応フロー
- ⑪ （参考）修繕受付センターでの対応Q&A

**【改訂履歴】**

初版            2025 年 10 月  
改訂

添付資料

神戸市水道局からのお知らせ

# 水道メーターが回っております

～お客さまご自身でご確認をお願いします～

様	お客様番号						水栓番号	
	4							

本日（ 月 日 時 分）、水道メーターの検針に伺いましたが、お留守にもかかわらず水道メーターが回っておりました。

水もれしていないかお客さまご自身で水道メーターをご確認ください。

## ■ お客さまの水道メーターの位置は

☐ 地面の鉄蓋の中にあります



鉄蓋の位置は

☐ 玄関付近のパイプスペース内にあります

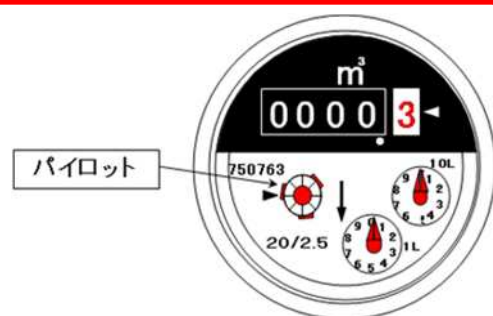


## ■ 水もれの確認方法

① 全自動洗濯乾燥機・食洗機を止め、すべての  
じゃ口が閉まっていることを確認してください。

② 水道メーターの「パイロット」(右図参照)が  
回転していないか確認してください。

(※水が流れている時はパイロットが回転します)



### ➤ パイロットが止まっている場合

水もれしておりません。全自動洗濯乾燥機・食洗機などで水道を使用していたことが考えられます。

### ➤ パイロットが回っている場合

水もれしている可能性があります。 ⇒ 裏面をご参照ください。

## ■ 水もれがないか注意してみてください

水洗トイレ	使っていないのに便器に水が流れていたり（水面が波打ったり）、 チョロチョロ音がしていませんか？
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	濡れていたり、音が聞こえたりしていませんか？



## ■ 水もれの修繕(調査)を依頼される場合は ※費用はお客さまのご負担となります

<b>集合住宅</b> (マンション、アパート、市営・県営住宅等) <b>戸建て住宅(借家)にお住まいの方</b>	管理組合、管理会社、家主さま等へご相談ください。
---	--------------------------

<b>戸建て住宅(持家)にお住まいの方</b>	下記のいずれかに依頼してください。
-------------------------	-------------------

① 水道修繕受付センター (24 時間対応) フリーダイヤル **0120-976-194**  
※夜間・休日の修繕は緊急を要する場合のみ

② お知り合いの指定給水装置工事事業者

③ 給水設備修繕対応可能業者

➤ トイレ、給湯器からの水漏れは  
各メーカーでも対応しています。

『給水設備修繕対応可能業者一覧』を  
ご覧ください。

(神戸市ホームページ)

給水設備修繕対応可能業者

検索



### ◆ 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て確認してください
- ・ 工事後のアフターサービスをよく確認してください

**ご家庭の水道管・じゃ口・止水栓などはお客さまの財産です。  
適正な維持管理をお願いいたします。**

## ■ 水もれが見つかり修繕された場合は、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事業者  
 第一環境・神管協委託業務共同企業体  
 神戸中央水道検針料金事務所  
 TEL (078) 515-8890

営業時間  
 平日 午前8時45分～午後5時30分  
 土曜・日曜・祝日および年末年始は休み

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

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

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)

夜間・休日の修繕は緊急を要する場合のみ

※ 集合住宅（マンション、アパート、市営・県営住宅等）

戸建て住宅（借家）

にお住まいの方

⇒管理組合、管理会社、家主さま等へご相談ください。



<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



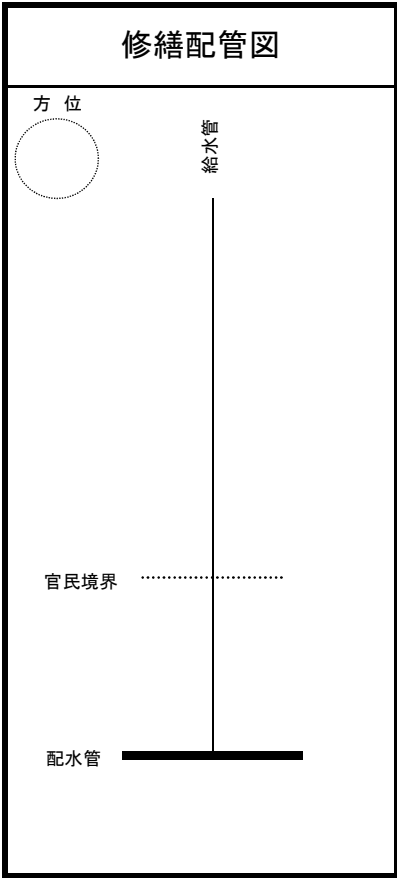
本様式は、作業日ごとに作成すること。  
同一案件で複数日対応した場合は、日数分作成すること。

受付番号：\_\_\_\_\_

作業完了確認書

1. 申 込 者	2. 水栓番号	3. 水道メーター番号
		指示数 (m <sup>3</sup> )
4. 住 所 (修繕場所)	5. 修繕事業者・修繕担当者	
6. 修 繕 日 時		7. 電話番号 (申込者)
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
メーターパッキン漏水修繕  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・ボール式) 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	



(立会者 署名欄)

上記の修繕を依頼し、完了した事を認めます。

令和    年    月    日

住所：\_\_\_\_\_

TEL：\_\_\_\_\_

氏名：\_\_\_\_\_

( 立会者が申込者でない  
場合、申込者との関係： )

(修繕事業者 記入欄)

アンケートはがきを配布したか (どちらかを ☒ )    ☐ 手渡し    ☐ ポスト投函

立会者の署名がない場合、その理由：\_\_\_\_\_

(受託代表者・水道局 確認欄)

上記の作業内容に相違ないことを認めます。

代表者確認印

水道局確認印

水道修繕受付センター

→

水道管理事務所

## 修繕業務チェックリスト

受付番号

—

水道管理事務所との協議事項 <input type="checkbox"/> 無し <input type="checkbox"/> 有り	協議日時: 月 日 時 分	チェック	
		修繕事業者	現場監理者
<input type="checkbox"/> 宅地内第1止水栓での漏水(取替を前提とし、取替え方法の詳細について) <input type="checkbox"/> 官民境界付近での漏水で、宅地内だけで修繕が完結しない場合 (道路部での引替えが必要と想定される場合) <input type="checkbox"/> 一次止水できない場合の修繕方法 <input type="checkbox"/> 水道局による補助(道路掘削や配水管断水)が必要 <input type="checkbox"/> 修繕事業者による施工が可能か(修繕方法案の協議)、又は水道局が引き継ぐか <input type="checkbox"/> 配水管(旧統合管含む)のバルブ操作が必要な場合 <input type="checkbox"/> 共用給水管断水作業でφ75mm以上のバルブ操作を行う場合(操作の可否について) <input type="checkbox"/> 宅地内漏水調査において、給水設計書がない等のため発見が困難な場合 <input type="checkbox"/> 大口径メーター(φ50mm以上)の漏水 <input type="checkbox"/> 局費用負担範囲における大口径(φ75mm以上)給水管の漏水 <input type="checkbox"/> 漏水修繕時に漏水していない鉛管が出てきた場合 <input type="checkbox"/> 「修繕単価決定単価表」に施工項目がない修繕を行う場合 <input type="checkbox"/> 箇所修繕ができない場合(漏水場所が構造物の下等で、仮配管や引替えが必要な場合) <input type="checkbox"/> 私道のアスファルト舗装(又はコンクリート舗装)を掘削する場合(舗装復旧方法について) (復旧を局が引き継ぐ場合) <input type="checkbox"/> その他 ( )			

水道管理事務所への事前連絡 <input type="checkbox"/> 無し <input type="checkbox"/> 有り	連絡日時: 月 日 時 分	チェック	
		修繕事業者	現場監理者
<input type="checkbox"/> 道路上の漏水 (⇒局が引き継ぐ) <input type="checkbox"/> 共用給水管を断水する場合 <b>(配布ビラは事前に提出すること)</b> <input type="checkbox"/> 助成金の支給実績の有無 <input type="checkbox"/> その他 ( )			

作業内容(種別、品質・寸法)		チェック	
		修繕事業者	現場監理者
<input type="checkbox"/> 出張のみ	<input type="checkbox"/> 漏水箇所調査を行い、漏水がなかった(空振り出張)。 <input type="checkbox"/> 漏水箇所調査を行い、共用給水管の断水が必要な場合など、後日修繕になった。 <input type="checkbox"/> 試掘のみを行った(宅地内試掘工と同時にチェック)。 <input type="checkbox"/> 局職員と立会した。 ( 月 日 時 分 ) ( )水道管理事務所 局職員名 ( ) <input type="checkbox"/> 型枠やセーフティコーン等の仮設資材を後日回収した。 <input type="checkbox"/> 戸建住宅の緑ビラ案件での有料・無料判断の出張【特例】 <input type="checkbox"/> 有料修繕の説明済み(過失漏水、集合住宅のメーター付近漏水)で出勤するが、契約に至らず(修繕することなく)、空振り出張になった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 漏水調査	<input type="checkbox"/> 微量漏水のため、属具タッチや既存設計書との照合等(試掘以外)の漏水箇所調査を行い、漏水箇所を特定し、後日修繕になった。 <input type="checkbox"/> 漏水箇所調査を行い、局に引き継ぐ漏水(道路上の漏水)や局の補助が必要な漏水(一時止水のため道路掘削を伴う工事や本管断水が必要な漏水)と判明し、局と連絡調整した。 (その後、局職員と立会した場合は、「出張のみ」も同時にチェック)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

作業内容（種別、品質・寸法）		チェック	
		修繕事業者	現場監理者
<input type="checkbox"/> <b>メーターパッキン漏水修繕</b> (期間満了取替6か月以上も要確認)	<input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$ <input type="checkbox"/> 旧式メーター装置を新型に改良した <b>(「管路部漏水修繕」と同時にチェック)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>副止水栓漏水修繕</b>	<input type="checkbox"/> リング式 <input type="checkbox"/> ボール式 <input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 掘削を伴った場合(掘削工)	<input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m未満 <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m以上 <input type="checkbox"/> 舗装なし(土) <input type="checkbox"/> モルタル土間		
<input type="checkbox"/> 副止水栓以外の材料を使用した	<input type="checkbox"/> ビニル管用伸縮継手 ( $\phi$ <input type="checkbox"/> コ ) <input type="checkbox"/> HIVPソケット ( $\phi$ <input type="checkbox"/> コ ) <input type="checkbox"/> HIVP ( $\phi$ <input type="checkbox"/> m ) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 別紙のとおり		
<input type="checkbox"/> <b>宅地内止水栓漏水修繕</b>	<input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 30$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$ <input type="checkbox"/> $\phi 50$ <input type="checkbox"/> 止水栓取替なし(2次側パッキン取替) <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m未満 <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m以上 <input type="checkbox"/> 舗装なし(土) <input type="checkbox"/> モルタル土間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>管路部漏水修繕</b>	<input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 30$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$ <input type="checkbox"/> $\phi 50$ <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m未満 <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m以上 <input type="checkbox"/> 舗装なし(土) <input type="checkbox"/> モルタル土間 <input type="checkbox"/> 旧式メーター装置を新型に改良した <b>(「メーターパッキン漏水修繕」と同時にチェック)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 止水栓を取り替えた	<input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 30$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$ <input type="checkbox"/> $\phi 50$		
<input type="checkbox"/> 2コを超える止水栓・メーター用伸縮継手を使用した	<input type="checkbox"/> 超過1コ(合計3コ) <input type="checkbox"/> 超過2コ(合計4コ) <input type="checkbox"/> 超過(   )コ(合計   コ)		
<input type="checkbox"/> 鉛管用継手を使用した	<input type="checkbox"/> $\phi 13$ <input type="checkbox"/> $\phi 20$ <input type="checkbox"/> $\phi 25$ <input type="checkbox"/> $\phi 30$ <input type="checkbox"/> $\phi 40$ <input type="checkbox"/> 1種 <input type="checkbox"/> 2種		
<input type="checkbox"/> 掘削面積(A)	<input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m未満の場合、 $A=0.60\text{m}^2$ 以内 <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m以上の場合、 $A=0.72\text{m}^2$ 以内		
<input type="checkbox"/> 止水栓ボックスとメーターボックスの両方を撤去・据付した			
<input type="checkbox"/> <b>共用給水管断水作業</b>	<input type="checkbox"/> $\phi 30\text{mm}$ 以下 <input type="checkbox"/> $\phi 40\text{mm}$ <input type="checkbox"/> $\phi 50\text{mm}$ <input type="checkbox"/> $\phi 75\text{mm}$	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 事前作業のみ(※)を再度行った (断水日の変更等により)	<input type="checkbox"/> $\phi 30\text{mm}$ 以下 <input type="checkbox"/> $\phi 40\text{mm}$ <input type="checkbox"/> $\phi 50\text{mm}$ <input type="checkbox"/> $\phi 75\text{mm}$ ※ ビラ配布～所管水道管理事務所との調整		
<input type="checkbox"/> <b>宅地内試掘工</b> (「出張のみ」も同時にチェック)	<input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m未満 <input type="checkbox"/> かぶりH=0.5m以上 <input type="checkbox"/> 舗装なし(土) <input type="checkbox"/> モルタル土間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <b>土地所有者調査</b>	<input type="checkbox"/> 土地所有者が不明であり、登記情報の調査を行った	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 「修繕業務決定単価表」に施工項目がない場合	<input type="checkbox"/> 給水装置工事単価表での積上げ(別紙のとおり)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**<着手前>**

- ☐ 工事担当の事業者名・連絡先を告げた。身分証を提示した。
- ☐ 工事内容と方法を説明した。
- ☐ 局費用負担範囲(お客様無料範囲)であることを説明した。

**<漏水修繕>**

- ☐ 漏水箇所を特定し、修繕を完了した。
- ☐ 漏水箇所を特定したが、構造物の下等で修繕できないため、引替えを説明した(下記①②のとおり)。
  - ①引替えによる修繕はお客様費用負担であり、給水装置工事申請が必要である。
  - ②地付けメーター装置の戸建て住宅又は店舗付き住宅の場合、メーター下流側に鉛管があれば  
老朽管改良工事助成金を受けることができる(ただし、1回限り)。

**<漏水調査>**

- ☐ 漏水箇所調査を行ったが特定に至らず、調査を続けると費用がかかる可能性があり、引替えを提案した。  
その際、上記①②の説明も行った。
- ☐ 漏水箇所調査を行ったが、微量漏水のため特定に至らず、様子をみてもらうことになった。

**<その他>****・旧式メーター装置の場合**

- ☐ セパレート式や伸縮機能のないメーター装置の場合、別紙「旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い」  
にしたがい、申込者(立会者)に説明した。

**・隣の家(戸建住宅)、空家等での漏水**

- ☐ 副止水栓での閉栓作業を行った
- ☐ 副止水栓がない(効かない)ため、他の応急止水(断水コマ等)を行った。

**<漏水修繕完了後>**

- ☐ メーター2次側パッキン漏水の場合は、「水道料金等減免申請書兼修繕工事施行証明書」を発行した。
- ☐ 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した。
- ☐ 「お客様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返送頂くよう説明した。

【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	<input type="checkbox"/> 止 <input type="checkbox"/> 動	修繕完了時のメーター指示数	m <sup>3</sup>	
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・タツプ <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

(様式－１)

水道料金等減免申請書兼修繕工事施工証明書

申請日 年 月 日

神戸市水道事業管理者 あて

漏水に係る料金の減免について申請します。  
なお、減免により還付が発生した場合は、次回以降の料金に充当してください。

申請者(お客様)名

住 所 ( □下記水栓所在地と同じ )

電 話 — —  
□生活保護受給世帯の方

お客様番号									
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

修 繕 工 事 施 工 証 明 書									
神戸市指定給水 装置工事事業者	会社名 住 所  担当者 電 話 (      ) —								
			業者コード						
水 栓 所 在 地	区								
申 込 者 氏 名	電話 — —								
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 <sup>3</sup>				
修 繕 箇 所 (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  
○本申請書を送付する場合は下記までお願いいたします。  
(送付先) 神戸市水道局営業課  
〒６５０－００１６ 神戸市中央区橘通３丁目４番２号

## 旧式メーター装置の漏水修繕の取扱い

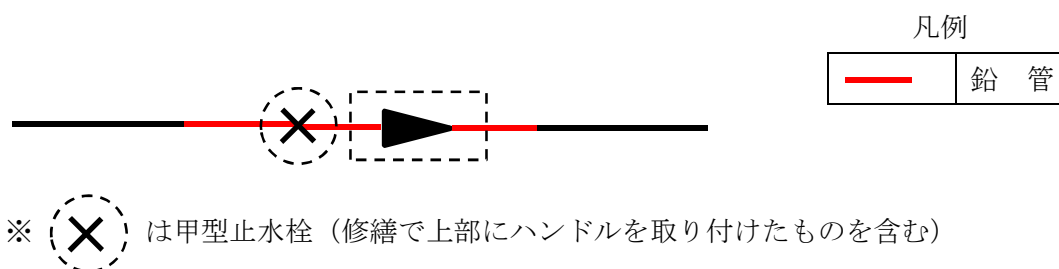
改正 令 7.6.1 令 7.9.4

## 1. 目的

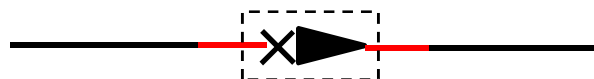
水道修繕受付センター業務で、戸建て住宅及び店舗付住宅における旧式メーター装置での漏水を確認した場合は、鉛管の解消及び期間満了メーター取替困難の解消、緊急時の自主閉止等を目的として、以下の内容で修繕を行う。

## 2. 形態（代表的なもの）

## （１）副止水栓なし（セパレート）



## （２）伸縮機能のない副止水栓（タブチ式）



## 3. 改良工事

- （１）鉛管が残存する場合は、メーター上流、及びメーター下流の伸縮機能としての鉛管（50cm 以内）をビニル管に取替える。
- （２）お客様の同意が得られる場合は、現行規定のメーター装置に改良する。同意が得られない場合は、メーターボックスを再利用の上、甲型止水栓又は副止水栓（タブチ式）を原状復旧する。

## 4. 対応方法

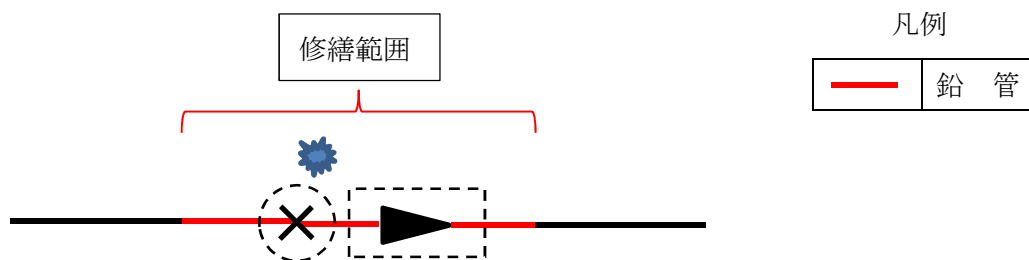
お客さまからの修繕依頼に対し対応可能か判断する。不可能な場合（上流に第 1 止水栓がない等）は所轄水道管理事務所に連絡する。可能であれば、工事内容・費用負担・助成金制度について説明し修繕する（「5. 修繕例」参照のこと）。

助成金交付履歴については、修繕前に所轄水道管理事務所に確認する。

## 5. 修繕例

### (1) 2. 形態(1)の場合

( — 部が、一部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 設置当時と現在では材料仕様が異なるため、原状復旧が困難なこと、及び現行規定のメーター装置に改良することで、緊急時の自主閉止が容易になること等を説明する。
- 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 30,000 円の助成金（副止水栓設置工事助成金）が交付されるので、お客さまの負担は無い（※または負担が少ない） こと。
- ④ 無料修繕範囲（メーター下流の 50cm 以内）より更に下流側に残存する鉛管を改良する場合は、お客さま費用負担による引替え工事になること。ただし、無料修繕日より半年以内に工事する場合に限り、最大 30,000 円の助成金（老朽給水管改良工事助成金）を重複申請できることを説明する。

#### <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。

(お客さま費用負担)「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 最大 30,000 円 (30,000 円未満の場合はその金額)

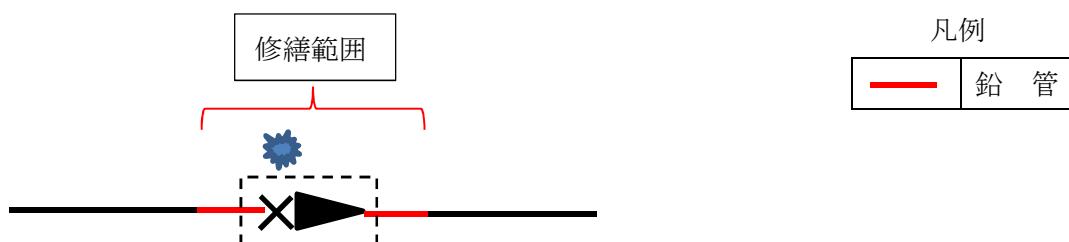
#### <完成報告等>

- ・修繕報告書の代わりに「給水装置工事簡易設計書」及び「工事写真」を提出する。
- ・助成金申請書類（給水装置工事助成金交付申請書兼決定書、工事費の内訳が分かる書類（領収書等の写し））は、お客さまからの提出となる。



## (2) 2. 形態 (2) の場合

( — 部が、一部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 設置当時と現在では材料仕様が異なるため、原状復旧が困難であり、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 30,000 円の助成金（副止水栓設置助成金）が交付されるので、お客さまの負担は無い（※または負担が少ない） こと。
- ④ 無料修繕範囲（メーター下流 50cm 以内）より更に下流側に残存する鉛管を改良する場合は、お客さま費用負担による引替え工事になること。ただし、無料修繕日より半年以内に工事する場合に限り、最大 30,000 円の助成金（老朽給水管改良工事助成金）を重複申請できることを説明する。

<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。

(お客さま費用負担)「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 最大 30,000 円 (30,000 円未満の場合はその金額)

<完成報告等>

- ・修繕報告書の代わりに「給水装置工事簡易設計書」及び「工事写真」を提出する。
- ・助成金申請書類（給水装置工事助成金交付申請書兼決定書、工事費の内訳が分かる書類（領収書等の写し））は、お客さまからの提出となる。

## 6. 助成金の種類及び対象

「給水装置工事助成金要綱」第3条のとおり（水道局HPにも掲載あり）。

（助成金の種類及び対象）

第3条 給水装置工事助成金（以下「助成金」という。）の種類及びその対象となる工事は、次の各号に定めるところによる。また、対象となる建物は、神戸市水道条例施行規程第6条第1号に規定する「一般用」のうち、地付けメーター装置の戸建て住宅及び店舗付住宅とする。

- （1）老朽給水管改良工事助成金 老朽した給水装置のうち鉛製給水管の解消をはかる工事。
- （2）副止水栓設置工事助成金 副止水栓が設置されていない又は伸縮機能の無い副止水栓が設置されている既設メーター装置の解消をはかる工事。

## 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）を水道局給水課に提出すること。
- ・漏水を伴わない改造工事の場合は、所轄の水道管理事務所に相談すること。

以 上

様式 1

# 給水装置工事簡易設計書

設計 審査 ・ 検査	所長・課長	係 長	担 当	作業コード <div style="font-size: 2em; color: red; margin: 5px;">37</div> <div style="font-size: 2em; color: black; margin: 5px;">38</div>	工事場所
					申込者  住所  氏名
施 工 日				水栓番号	
受 付 番 号				指定給水装置工事事業	
受 付 日				主任技術者	
決 裁 日				電 話	
既設設計書 転記日				業 者 コード	

助成金交付	老朽給水管改良工事 戸 円	副止水栓設置工事 戸 円
-------	------------------	-----------------

名 称	形質	単位	単 価	数量	合 価
工 費 計					
消費税相当額					
工 事 費					

付近見取図

給水装置は、配水管又は共用給水管の分岐部から記載すること。

新 設 管 <span style="color: red;">-----</span> (赤)	既 設 管 <span style="color: black;">- . - . -</span> (黒)	撤 去 管 <span style="color: black;">/////</span> (黒)	メーター位置 a 点
--	--	--	------------

様式 1（継続紙）

受付番号	工事場所		北を上 作図すること
新 設 管 <span style="color: red;">-----</span> (赤)	既 設 管 <span style="color: black;">- · - · -</span> (黒)	撤 去 管 <span style="color: black;">/////</span> (黒)	メーター位置 a 点 <span style="float: right;">m</span>

N

4

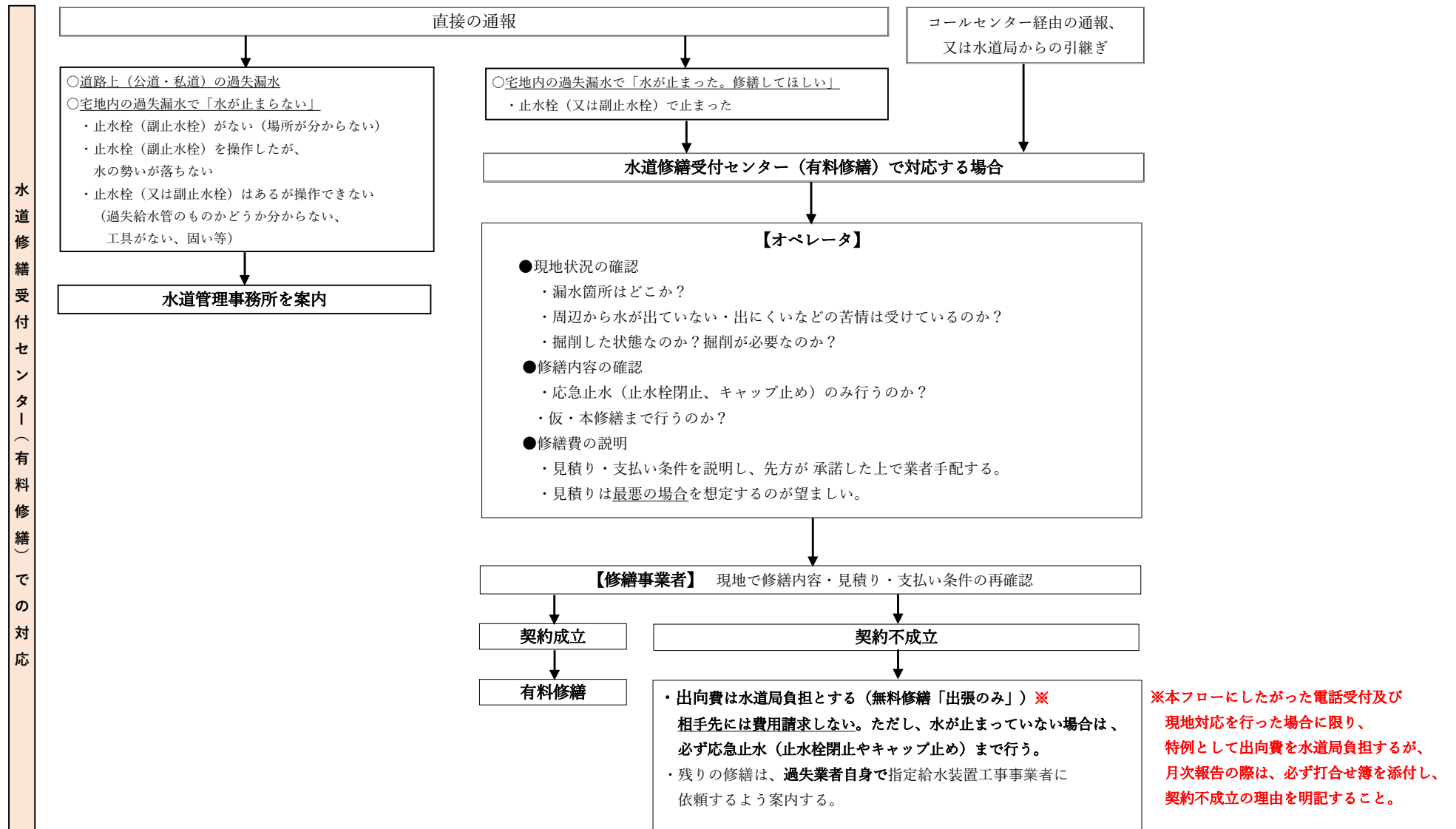
+

## 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 か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業者】
<p><u>メーター付近漏水の問合せが入ったら</u></p> <p>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>◆ 営業オンライン端末で満了取替日を確認する。 ただし、満了取替日が不明な場合は、取替業者に連絡し確認する。</p> <p>◎ <u>取替日から6 か月未満の場合</u> 取替業者へ電話し、お客さまには取替業者から連絡が入ると説明。</p> <p>◎ <u>取替日から6 か月以上の場合</u> 修繕事業者からお客さまへ修繕日程調整の連絡。</p> <p>※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>◎ <u>取替日から6 か月未満の場合</u> お客さまへ連絡し、修繕の日程調整を行う</p> <p>◎ <u>取替日から6 か月以上の場合</u> 修繕受付センターで修理依頼</p> <p>【取替事業者】（R 7.10 現在）</p> <p>（東灘・灘区） ポートスタッフサービス （中央・兵庫区） 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） 神戸市管工事業協同組合</p>
業務毎に、打合せ簿を交わして共有する	

## 過失漏水通報時の対応フロー



## (参考) 修繕受付センターでの対応 Q &amp; 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？	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。
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"> <li>・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うようお願いする。</li> <li>・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</li> </ul>

		<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？	<p>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、場所が分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。</p> <p>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）</p>
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。