

待機業務(夜間・休日)における電話対応及び現場対応マニュアル

R3 年 3 月作成

このマニュアルは、「水道施設維持管理業務委託」において、夜間や休日における電話対応や現場対応の基本的な対処方法を定めたものです。

従事者は業務に精通した者で本マニュアルを理解し通報内容や現場状況に応じて臨機応変に対処すること。

○別紙:「待機業務における電話対応及び現場対応」フローチャート」も参照

1. 業務を遂行するにあたっての心構え

本業務は、局職員に代わって行う業務であるため、通報者(使用者)等に対して親切丁寧な言葉使いで、できるだけ情報を聞き取り、通報者の状況(高齢者や女性等)を考慮して、使用者で解決(ゲートバルブでの止水等)できるか、作業員を派遣して現場対応が必要か、臨機応変に判断する。

現場対応する際は名札等を着用し、真摯な姿勢で対応する。また事故やケガ等がないように、安全確保にも留意すること。必要に応じて、速やかに局担当者へ連絡し相談すること。

2. 電話対応

○例:「今晚は、沖縄市上下水道局 待機当番です。」

連絡者の名前・住所・連絡先(電話番号)を聞き取りは必要。

注)公道漏水などを第3者が発見した場合、通報者が名前や連絡先を教えてくれないことが多い、現場に行って場所が複雑で特定できない時などに確認の連絡が必要になるので、可能な限り聞き取りする。

3. 内 容

① 緊急のメーター開栓(新規開栓・滞納開栓)

{聞き取りで、出水不良との違いを判断}

・料金課作成「夜間待機 料金課関連業務対応要領」を参照し開栓する。

○依頼開栓の際は、出張手数料の発生を説明。依頼者立会いで開栓する。

立会時、「営業時間外 依頼開栓(新規開栓)報告書」を記入する。

○滞納開栓の際は、出張手数料の発生を説明。依頼者立会いで開栓する。

(出張手数料は水道料金と違うことを説明する。)

※出張手数料について依頼者から疑義があった場合は、開栓して徴収はせず、翌営業日に管理課及び料金課に報告し対応してもらう。

疑義:(開栓の受付誤解、滞納解除のデーターの不備・その他)

② 出水不良調査（水が出ない。水の出が悪い等）

{住宅の状況を確認で判断必要}

- 一軒家なのか、共同住宅・団地なのか。タンクの有無。
 - ・三階以上なら受水槽から高架水槽へポンプアップしているのか。
 - ・ポンプの故障なら、管理会社か、電気設備業社への依頼をしてもらう。
- 全部の蛇口だけ出ないのか、一部だけ出ないのかを確認してもらう。
 - ・ゲートバルブ等の開閉、ボールタップの膠着の有無を確認してもらう。
- 電話確認によりアパートなどであれば、使用者から管理人または管理会社に連絡してもらう。 ※下記 4.備考（共同住宅について）参照
- 宅地内の給水管のつまりなら、使用者負担の修理になることを説明する。
- ゲートバルブやボールタップ等を確認できないようであれば、メーター二次側の給水管の確認や修理にかかる費用は使用者負担であることを説明する。メーター一次側の出水不良等は局負担で行う。

③ 漏水調査（漏水しています。見に来てください）

{漏水箇所が何処か聞き取り確認}

- 公道の配水管又は給水管のメーター一次側での漏水の場合
「ただちに確認します」と返答し、現場に急行する。
- 給水装置のメーター二次側バルブ以降、宅地内での漏水の場合
 - ・修理にかかる費用は使用者の負担になることを伝える。
- 給水装置で漏水しているところがわからないという場合
 - ・給水装置のメーター一次側の修理については局負担。給水装置のメーター二次側の修理については使用者負担ということを説明する。

④ 備 考（共同住宅及び公共施設等について）

{出水不良調査・漏水調査等で共通}

注：全てについて親メーターから受水槽までの調査は局管理
修繕はゲートバルブまで

それ以降の装置（パイプスペース内メーター周り含む）は下記

- 県営団地については、県住宅公社への連絡を案内
(公社委託 水道業者が対応する)

- 市営住宅については、管理会社への連絡を案内
(市営住宅課 委託指定管理者が対応する)

※H30年4月付け住宅使用者向け通知「市営住宅問合せについて」参照

- 各戸検針の共同住宅については、管理会社への連絡を案内
(市水道メーターは貸与であるが、給水装置は管理会社が管理)
- アパートについては状況により現場確認必要
(子メーターなら連合アパートなので管理人、管理会社を案内)
(屋外メーター {埋設・立上げ式} は局管理が主)

⑤ その他

- ・修理方法等で局に相談する必要があると判断された場合は、応急処置を行い、翌営業日に写真等を携えて局に報告に来ること。
- ・バルブの開閉作業や、メーターを取り外しての出水状況確認などは黒板と一緒に施工写真を撮影すること。
- ・汚水（排水）の対応については、098-921-3125（下水道課）を案内すること。
- ・料金の問合せについては、翌営業日に局へ連絡するよう伝える。
- ・その他の苦情や問い合わせについては適切に対応する。また、緊急な場合は局担当者に連絡をとり協議する。