

令和3年度 お客様の声に対する対応一覧



お客様センターやホームページ、各課に寄せられたご提案やご意見の中から、「問い合わせの多いもの」や「市民の皆さまに広く知っていただきたいもの」「直接回答できなかったもの」に対する局の考え方を掲載します。

受付日	項目	ご提案・ご意見	局の考え方・対応等	担当課
4月12日	クレジット決済の登録方法	クレジット決済のために、すいりんアプリへ個人情報を入力するのに抵抗がある。 口座用紙のように、紙で手続きできるように検討してほしい。	令和3年6月から水道料金等のクレジット決済を導入するにあたり、事務経費を最小限に抑えるため、アプリへの登録を前提とさせていただきます。 ホームページ「よくあるご質問」にも掲載しました。 https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/keieikikaku/customer/faq/ryoukin/1622447361444.html	事業サービス課 250-9110
4月20日	メーターボックス蓋のひび割れ	メーターボックスの蓋がひび割れていて、完全に破損するおそれがあります。 この場合、修理等についてはどのような対応になりますか。	メーターボックスはお客様の所有のため、お客様で修繕していただくこととなります。修理・取替は、最寄の堺市指定給水装置工事事業者に相談してください。（有償です）	給排水設備課 250-4697
5月19日	職員の交通ルール	中央環状線（堺区北安井町）の横断歩道にて、自転車を降りて横断していた際、まだ歩行者が渡っているにもかかわらず、公用車が停止せずに曲がってきて危なかった。 しっかり注意してほしい。	この度は、ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。 所属長を通じて運転者に指導しました。 また、局内全職員に改めて安全運転及び交通法規の遵守について徹底すること周知しました。	事業サポート課 250-9108
5月22日	水道工事後の片づけと清掃	水道工事後の後片付けと清掃ができていない。	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 お声をいただいた後、現場代理人に連絡し、清掃等の対応を行いました。受注者には、後片付けと清掃を徹底するよう指導しました。 また、局内各課に対しても、再度指導と注意喚起を行いました。	水道サービスセンター 250-7494
5月31日	すいりんの使用量の出力	過去の使用量はいつまで表示されますか？ また、データでダウンロードできるようにしてほしい。	過去の使用量は最大2年間分表示されます。 データダウンロードにつきましては、申し訳ありませんが、現在非対応となっております。 いただいたご意見は局内で共有し、今後改善に一層取り組んでまいりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。 https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/srvsuishin/jigyoservice/okyakusama/suirin.html	事業サービス課 250-9110

6月1日	クレジット決済の手数料	クレジット決済に手数料はかかりますか。かかる場合、いくらですか。	クレジット決済での手数料はかかりません。 https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/srvsuishin/jigyoservice/okyakusama/ryoukin/ryoukin/siharai/1621313547295.html	事業サービス課 250-9110
6月15日	口座振替の取扱金融機関	イオン銀行で口座振替を利用したい。堺市にも支店があるのだから、取り扱いできるように検討してほしい。	イオン銀行は、地方公共団体の市税等の口座振替を取り扱っていないため、現時点では、本市側から収納取扱金融機関に指定すること自体が不可能となっています。 ただし、令和3年6月より導入したクレジット決済では、イオンカードが利用可能です。 https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/srvsuishin/jigyoservice/okyakusama/ryoukin/ryoukin/siharai/1621313547295.html	事業サービス課 250-9110
6月15日	職員の喫煙マナー	上下水道局の近隣の商業施設で、作業服を着用した職員7～8人が集団で喫煙しており、副流煙や匂いが迷惑である。	この度は、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 昼休憩時等における喫煙マナーの遵守について、改めて局内全職員に周知徹底しました。	事業サポート課 250-9108
7月26日	すいりんの取り扱い決済方法	すいりんアプリの中で、au PAYを利用したい。	すいりんをご利用できるモバイル決済は、現在のところPayPayのみとなっていますが、今後取り扱いを拡大できるよう収納代行業者に要望いたします。 参考： 上下水道局が発行する納入通知書のバーコードを読み込むことで、水道料金等の支払いができるサービスには、「LINEPay」、「PayB」、「楽天銀行コンビニ支払サービス」、「PayPay」、「ゆうちょPay」、「au PAY」の6社が対応しています。 https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/srvsuishin/jigyoservice/okyakusama/ryoukin/ryoukin/siharai/mobilekessai.html	事業サービス課 250-9110

8月10日	給水開始の申込	引っ越しをして水道を使用したいが、インターネットから申し込むことは可能か。	<p>水道の停止・開始は、インターネット申込が可能です。</p> <p>https://water.city.sakai.lg.jp/customer/jogesuidonotetsuzuki/1645506071923.html</p> <p>お申込みより5日後までが最短の停止日または開始日として選択可能です。お申込み日より5日未満の停止日もしくは再開日をご希望の場合は、お客様センターまでご連絡ください。</p> <p>0570-251-1132（ナビダイヤル） または 072-251-1132 FAX 072-252-4132</p>	事業サービス課 250-9110
8月24日	戸建て住宅の給水圧について	エコキュートを設置するにあたり、水道圧を教えてください。 また、各地域で圧は異なるのか	各地域によって水圧は異なりますので、担当課までお問い合わせください。	給排水設備課 250-4697
8月24日	すいりんの機能について	すいりんからデータを印刷ができるようにする、毎月の支払金額がPDFとして落とせる等、何かしら出力できる機能を付けていただきたい。	<p>「ご使用水量のお知らせ」はすいりんアプリに表示されますが、データのダウンロード又はPDF化による印刷は、現時点で対応できていません。ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>いただいたご意見は局内で共有し、今後改善に一層取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>	事業サービス課 250-9110
9月8日	工事中の排水について	現在、工事計画中であり、工事中の排水を公共下水へ流したいと考えている。 その場合、事前届け出は必要か？また地下水は雨水扱いと考えてよいのか？下水使用料は発生するか？	<p>建設工事で発生する工事排水については、事前に申請が必要となり、原則、汚水管へ排出します。汚水排出量を認定し、下水使用料が必要となります。</p> <p>また、申請から許可施行まで約1週間の期間が必要となります。</p>	給排水設備課 250-4697
10月5日	災害井戸について	災害用として、井戸の掘削と雨水の保管を考えている。井戸の掘削・使用には下水道局の許可があるそうですが、1.手続きはどのように行うのか。2.美原区で災害井戸としての活用事例はあるか。3.その他注意点はありますか。	<p>井戸掘削にあたって上下水道局への届出は不要ですが、井戸を利用し、排水設備を設置する場合は届出が必要です。</p> <p>また、補足ですが、使用用途など状況に応じて大阪府等届出が必要となる場合がありますのでご注意ください。</p>	給排水設備課 250-4697

10月11日	堺市における水のトラブルについて	<p>水のトラブルになったとき堺市が指定している業者はあるか。</p> <p>24時間連絡ができる連絡先がありましたらそれも教えていただきたい。</p>	<p>宅内の水漏れやトイレのつまりなどの修繕にも対応できる工事業者「宅内漏水修繕対応業者名簿」・「宅内排水修繕対応業者名簿」は、上下水道局のホームページに掲載しています。</p> <p>https://water.city.sakai.lg.jp/soshikikarasagasu/srvsuishin/haisetsusuisetsubi/okyakusama/1611808235345.html</p> <p>堺市上下水道局では、にごり水・赤水など水質に関するお問い合わせ、道路上での水道管の水もれや下水管のつまりなどを発見されたときの受付、水道管破裂事故等に関するお問い合わせ（断水・赤水等）については、お客様センターで24時間受けております。連絡先は次のとおりです。</p> <p>0570-251-1132（ナビダイヤル） または 072-251-1132 FAX 072-252-4132</p>	給排水設備課 250-4697
10月12日	震災時の汚水対策について	<p>震災等で汚れ水が発生した場合、堺市本管からマンションの受水槽へのバルブを閉めた方が良いのか。</p> <p>また、濁水をマンションの配管に通すと、配管を清掃する必要があるか。下水設備に異常がなければ、濁水をトイレの水として使っていいのか。</p> <p>阪神大震災・大阪北部地震の時は、復旧までのどのくらい日数かかったのか。濁水に関しては、どの程度だったのか。</p> <p>当マンションでは、受水槽が2つあるので、1つはバルブを閉めて非常用飲料水として使用している。この場合、どのくらいの日数使用可能か。</p>	<p>・濁り水の原因は一般的に水道管内の鉄さび（鉄分）によるものと考えられます。濁った水を飲料水として使用するのは適切ではありませんので、地震等によって濁り水が発生した時は、濁り水が受水槽に入るのを防ぐためバルブを閉められることを推奨します。</p> <p>・建物内の配管に濁り水が入った場合、復旧後（市から水道水の使用できる旨の広報をします）に、建物内の配管の汚れが無くなるまで水を流し続けて清掃すれば、飲料水として使用できます。</p> <p>・濁り水をトイレなど生活用水として使用することは問題ありません（汚水に流しても大丈夫です）。ただし、市内の下水管の被害状況によっては、水を流した場合、市中で汚水が溢れることがあります。その際は市から下水道の使用自粛の広報をいたしますので、使用自粛の解除後（解除についても別途広報します）に使用をお願いします。</p> <p>・阪神淡路大震災における水道の復旧期間は、42日後に仮復旧、90日後に全戸通水が完了しました。大阪北部地震の水道の復旧は2日後です。</p> <p>・災害時などに受水槽のバルブ（流出側）を閉めて水を確保される場合、その受水槽の設置場所や季節などの環境で、水を消毒している塩素（残留塩素）の消費が異なり、飲料水として使用できる期間が大きく変わりますので、局から具体的な日数をお示しすることはできません。</p>	経営企画室 250-9208

11月9日	水漏れの可能性があるとの通知について	委託業者から水漏れの可能性あるとの連絡があった。 管工式拾壹共同組合072-245-0045に連絡するようとのことだが、これは正規の業者か。	検針を委託している業者が水道メーターの検針を行った際、水道メーターのパイロットが回転していたため、水漏れの可能性あると連絡いたしました。 案内した業者（管工式拾壹共同組合）は、現在道路修繕業務の受注者で、利用者が水漏れを修理する水道業者をご存じでない場合の参考として記載しています。 ご自身で水漏れを修理できる水道業者を知っておられる場合は、そちらの業者に依頼されても問題ありません。 なお、宅内の水漏れに係る修繕費用は利用者負担となります。事前に工事業者から見積もりを取られることをお勧めします。	給排水設備課 250-4697
2月7日	水道利用の停止と再開について	水道利用の停止、再開はインターネットでできるか。	水道の停止・開始はインターネット申込が可能です。 https://water.city.sakai.lg.jp/customer/jogesuidonotetsuzuki/1645506071923.html また、お申込みより5日後までが最短の停止日または開始日として選択可能となっておりますので、ご了承ください。 お申込み日より5日未満の停止日もしくは再開日をご希望の場合は、下記お客様センターまでご連絡ください。 0570-251-1132（ナビダイヤル） または 072-251-1132 FAX 072-252-4132	事業サービス課 250-9110
3月24日	クレジットカード払いの手数料について	クレジットカード払いの手数料は上下水道局の負担ですか。	クレジットカード払いにかかる手数料は、上下水道局負担となります。	事業サービス課 250-9110