（仮）水道局コンタクトセンター機器仕様書

1　はじめに

本仕様書は、横浜市水道局（以下「委託者」という。）が委託する「水道局コンタクトセンター業務」における、業務受託者（以下「受託者」という。）が用意する機器の詳細を示すものである。委託業務実施においては本書を準拠し、不明点がある場合は委託者と協議の上、業務を実施すること。

2　コールセンターシステム要件

コールセンターシステムを構築するにあたり、コールセンターシステムの要件を満たす機器を用意すること。なお、委託者が指定する電話番号を利用可能なクラウドサービスとして構築すること。

（1）　電話交換機（以下「PBX」という。）の要件

ア　基本仕様

（ア）　PBX はクラウド型とし、委託業務専用の論理環境として構築すること。尚、他利用者との環境分離が確保されていること。

（イ）　安定稼働するための必要な対策を施し、常時 24 時間稼働可能な運用を行える機器とする。

（ウ）　管理者によりシステム設定変更、監視及び保守対応が可能であること。

イ　PBX 基本性能

（ア）　１時間あたり 800 件以上の受電を処理できる能力を有すること。

（イ）　100 回線以上のコールセンター業務で導入した実績を有すること。

ウ　PBX 機能

（ア）　外線機能

a　光回線、及び IP 電話回線（SIP トランク、ひかり電話オフィス等）を外線として収容できること。また、必要に応じてデジタル回線及びアナログ回線との接続が可能であること。

b　外線は、ナンバーディスプレイ及びダイヤルイン対応であること。

c　外線電話を外部転送できること。

d　ナビダイヤル（0570 番号）からの着信を収容できること。

e　ナビダイヤル着信時において、保留、転送、着信振分、グループ着信及び通信録音機能が利用できること。

f　ナビダイヤル着信について、自動音声応答（IVR）機能及び各オペレーターの着信分配機能と連携できること。

g　ナビダイヤル及びその他外線について、着信数、応答率、放棄呼数等の統計情報を取得できること。

（イ）　内線機能

内線通話、内部転送、外線へのダイヤル発信、短縮ダイヤル、通話保留機能を有すること。

エ　着信制御

（ア） 時間帯等の条件により、入電処理が振り分け可能であること。また、手動による切り替えも可能であること。

（イ） 時間やオペレーターの状態を基に着信制御を切り替えることができること。

（ウ） 祝日など特定日や時間帯による着信の切り替えが可能なこと。

（２） コールセンターシステムの要件

ア 着信呼自動分配装置（以下「ACD」という。）機能

（ア） 着信した通話を ACD 機能により、スキル別グループ内のオペレーターへ均等配分できること。

（イ） ACD 機能により、スキル別グループごとに着信処理優先順位が付けられること。

（ウ） ACD 機能により、複数のスキル別グループを制御できること。

（エ） 業務毎のスキル別グループが作成できること。

（オ） 時間帯、着信電話番号等の条件により、着信する ACD グループを振り分け可能であること。

（カ） 複数のスキルを有するオペレーターを複数のグループへ登録でき、優先度を付けることが可能であること。

イ フリーシーティング機能

オペレーターを ID 管理により、オペレーターが着台する席に縛られることなくコールセンターシステムを運用することが可能であること。

ウ IVR 機能

（ア） IVR の振り分け番号の設定が可能であること。

a 使用開始、中止関連の問合せに対して、「１」を設定すること。（固定設定）

b 料金関連の問合せに対して「２」を設定すること。（固定設定）

c その他の問合せに対して「３」を設定すること。（固定設定）

d 委託者の必要に応じた問合せに対して「４」を設定すること。（変動設定）

e 災害用 SMS 送信サービス利用時に対して「５」を設定すること。（固定設定）

（イ） IVR に設定するアナウンスパターンを５種類以上設定が可能であること。

a 通常時（8：00 から 20：59 まで）のアナウンス（固定設定）

b 通常時（21：00 から 7：59 まで）のアナウンス（固定設定）

c 委託者の指示により使用する緊急時のアナウンス（変動設定）

d 災害・事故・システム障害発生時のアナウンス（変動設定）

e 委託者が任意に設定可能な臨時アナウンス（変動設定）

（ウ） IVR で使用するアナウンスは、委託者が指示する内容で随時変更が可能であること。

（エ） あふれ呼制御・キューイング機能

a オペレーター数以上の入呼に対して、適切なアナウンスを流してオペレーターに空きができるまで待たせることが可能であること。

b オペレーターの状況に応じて、空き次第即座に着信させることが可能なこと。

エ コールマネージメントシステム（以下「CMS」という。）機能

（ア） CMS 用 PC 端末に表示する情報

a スキル別グループの稼働状況やあふれ呼がリアルタイムで表示できること。

b コールセンターのリアルタイム着信状況を表示できること。

ｃ　コールセンター全体及びオペレーター別の通話時間、保留回数、保留時間が表示できること。

ｄ　コールセンターの待ち呼、放棄呼、応答率、サービスレベル内応答率が表示できること。

ｅ　管理者がオペレーターの通話内容をモニタリングする際、CMS 用 PC 端末から操作が可能であること。

（イ）　管理機能

ａ　コールセンター全体管理機能

（ａ）　コールセンターの着信状況（着信数、あふれ呼数等）をリアルタイムレポート等で管理すること。

（ｂ）　コールセンターの応対状況（総応対数、平均応対時間等）をヒストリカルレポート等で管理すること。

（ｃ）　上記、着信状況及び応対状況の表示は電子ファイル及び紙帳票として、出力可能であること。

ｂ　オペレーター管理機能

（ａ）　オペレーターの状況により、状態変更（受付可・後処理・離席等）が可能であること。

（ｂ）　管理者がログインしているオペレーターの状態をリアルタイムに確認できる機能を有すること。

（ｃ）　オペレーターごとの応対状況（応対数、平均応対時間等）をリアルタイム／ヒストリカルレポート等で確認できる機能を有すること。

オ　通話モニタリング機能

（ア）　どの席からでも管理者がオペレーターの会話をモニタリングできる機能を有すること。

（イ）　管理者が、モニタリングしている通話をオペレーターから管理者へ即時エスカレーション対応を行うための機能を有すること。

（ウ）　管理者が、通話中のオペレーターへアドバイスを伝える機能を有すること。

カ　通話録音機能

（ア）　すべての通話記録を録音でき、通話録音の内容を随時確認可能であること。

ただし、電気設備点検等の理由により一時的に電源供給ができない場合に通話録音が不能と委託者が判断した場合は、この限りではない。

（イ）　通話録音データは管理者により検索・再生・ダウンロードが可能であること。

（ウ）　通話録音データの確認方法として、委託者より指定した受付システムの受付情報番号を基に通話録音データの記録日時から検索して突合できる機能を有すること。

（エ）　通話録音データはクラウド環境に保存し、委託者が指定する保存期間で保持出来ること。

（~~ウ~~オ）　委託者より指定した日に通話録音データを消去できる機能を有すること。

（３）　システムは 365 日 24 時間利用可能であり、冗長化されたデータセンターにおいて運用されること。

ア　障害発生時においてもサービス継続が可能な構成であること。

イ　~~湿度~~計画停止を除き、高い可用性を確保すること。

（４） 受付業務等に必要なクラウドサービス、ライセンス、ソフトウェア、接続回線及び端末を含む一切の環境を受託者の負担により用意すること。

３　コールセンター内電話回線網等の要件

（１） 局線回線数等

ア　電話回線（光回線）として、100 回線（受付用 80 回線、発信用 20 回線）

イ　発信用電話回線を使用する場合は、発信者番号「0570 番号」を通知すること。

ウ　委託者と受託者が連絡用で使用する、一般電話回線（光回線）を２回線

エ　FAX 専用回線（光回線）として、２回線以上（委託業務監督者が所属する部署との連絡用１回線、委託者の組織と連絡用１回線）

オ　緊急対策用（IP 電話回線）20 回線（主センター用および副センター用）

（２） コールセンター内内線数

ア　オペレーターのスキル別に内部転送する際に使用する内線数を必要に応じて用意すること。

イ　主センターと副センターで使用する内部転送に必要な内線数を必要に応じて用意すること。

（３） 電話機等の仕様

ア　主センター及び副センター

（ア） 光回線用電話機 100 台以上

（イ） ヘッドセット 100 台以上

（ウ） IP 電話回線用電話機 20 台以上

（エ） 電話機設置に必要な配線作業

（オ） IP 電話回線用 IVR の設置

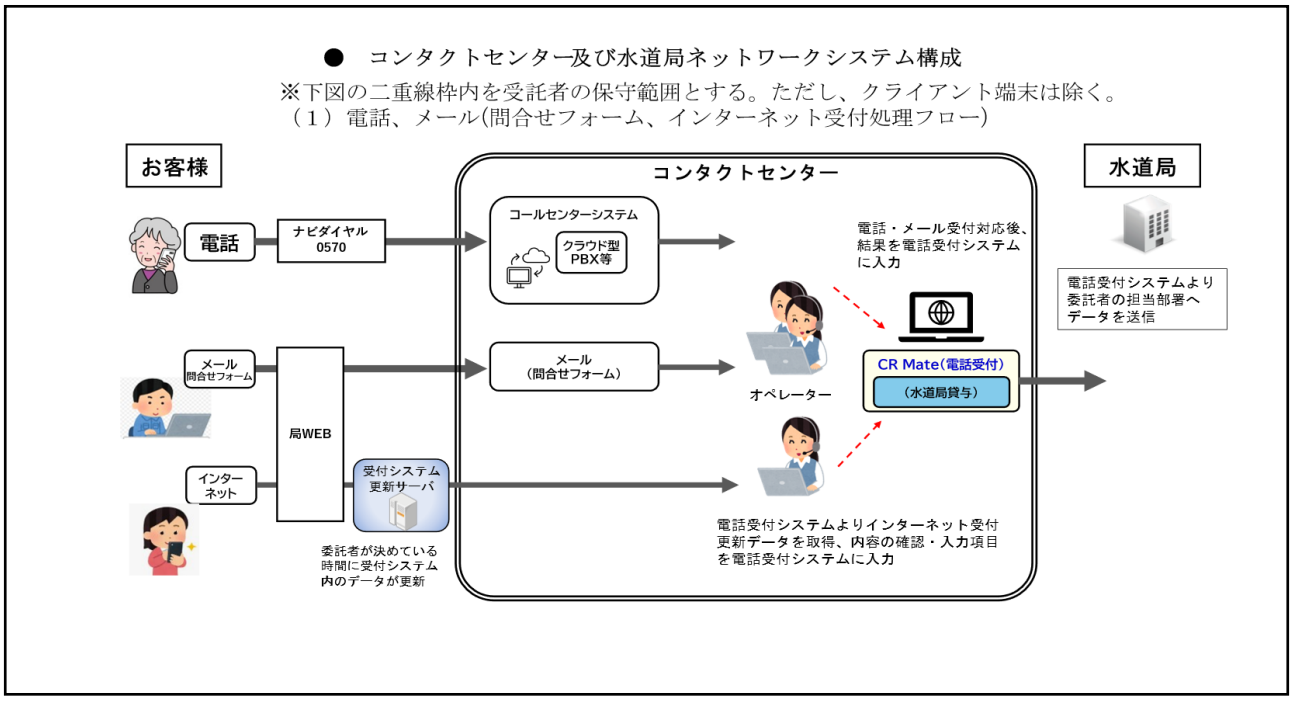
イ　（ア）から（オ）に示す数量は、主センター及び副センターに配備する機器等の総数であり、両センターの合計数量を満たすこと。

（４） 電話受付業務で必要な電話機等の機器類を受託者の負担により用意すること。

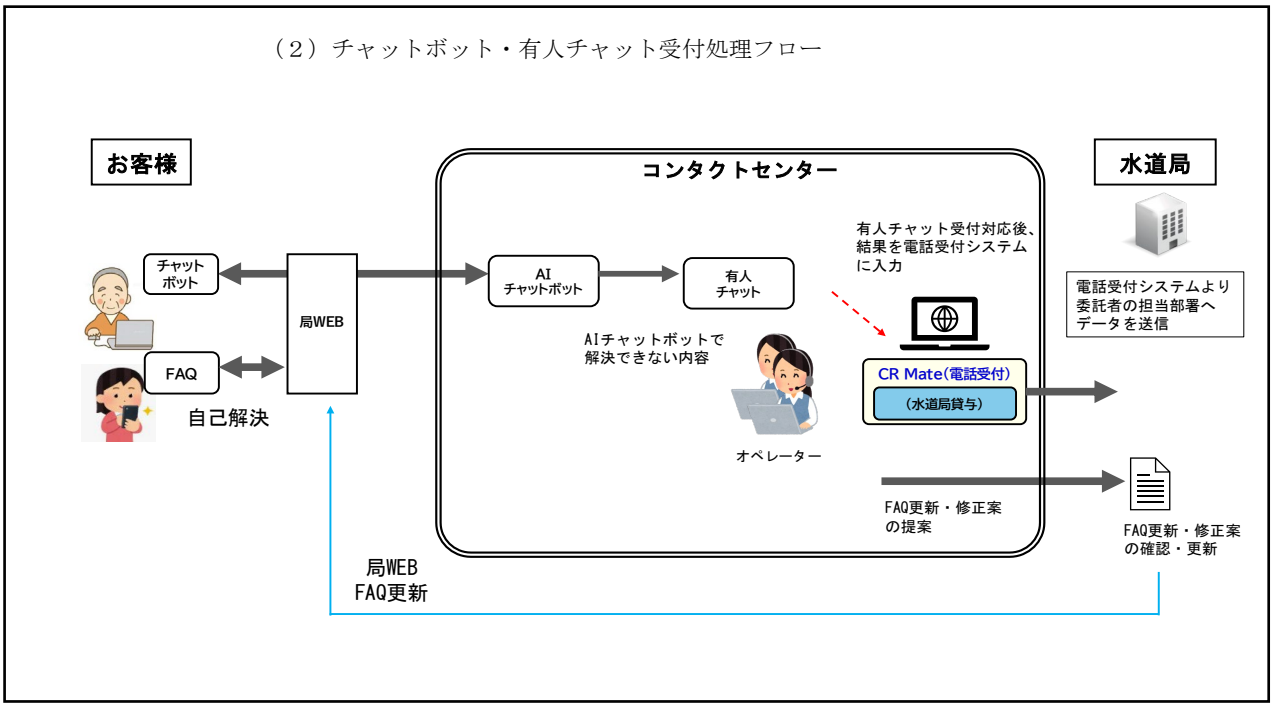
4　コンタクトセンター及び水道局ネットワークシステム構成

※下図の二重線枠内を受託者の保守範囲とする。ただし、クライアント端末は除く。

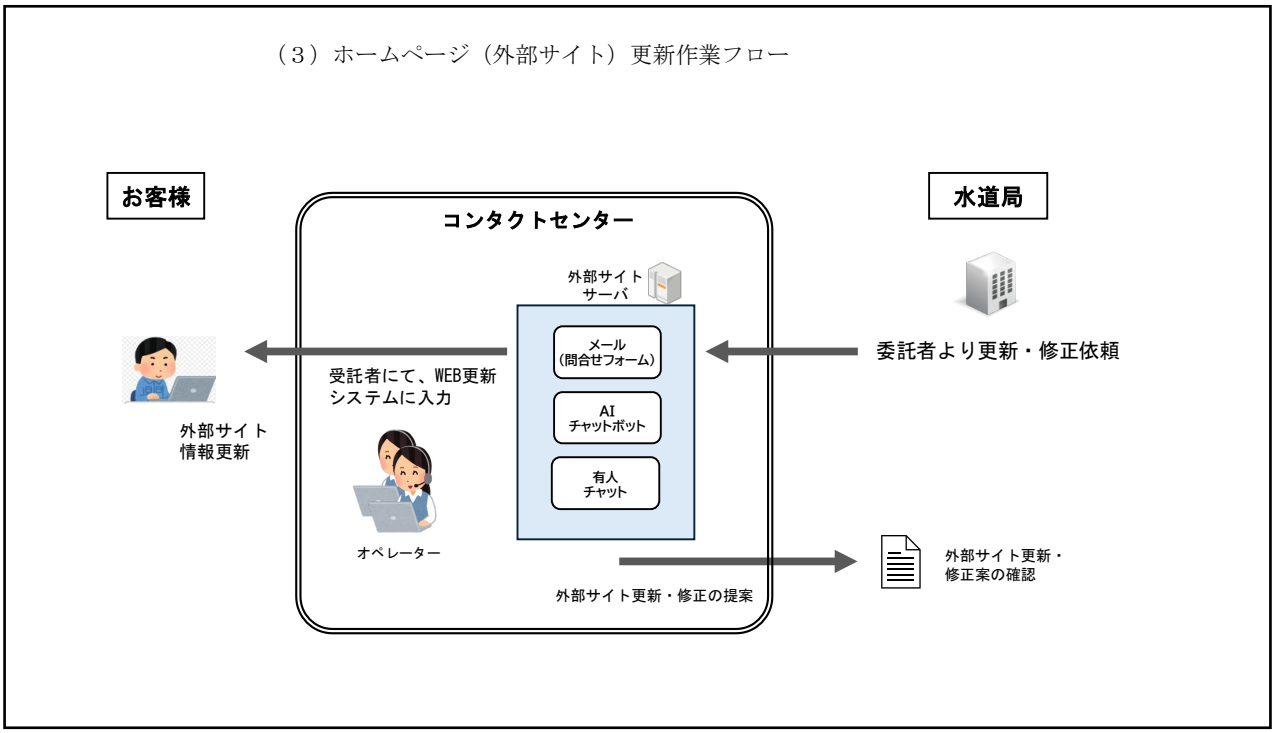
（1）　電話、メール（問合せフォーム、インターネット）受付処理フロー



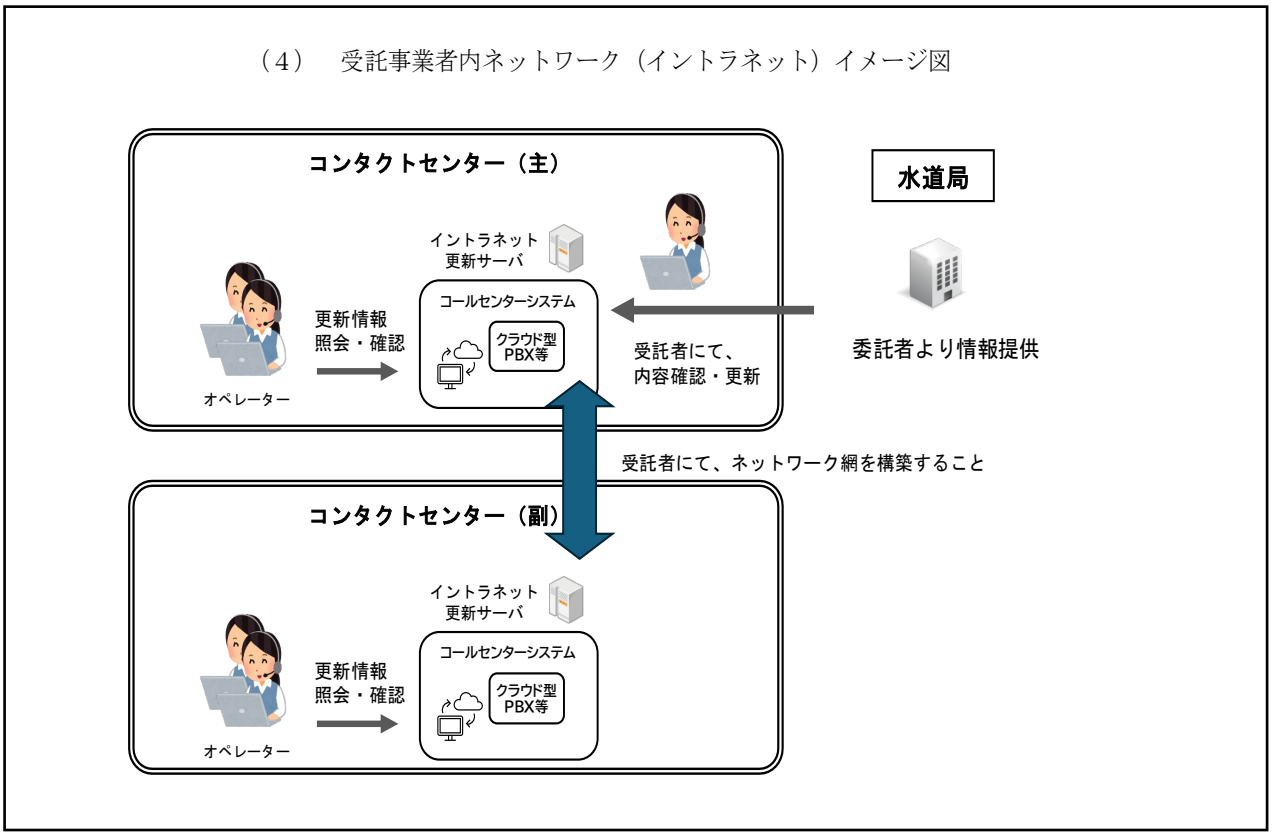
（2）　チャットボット・有人チャット受付処理フロー



（３） ホームページ（外部サイト）更新作業フロー

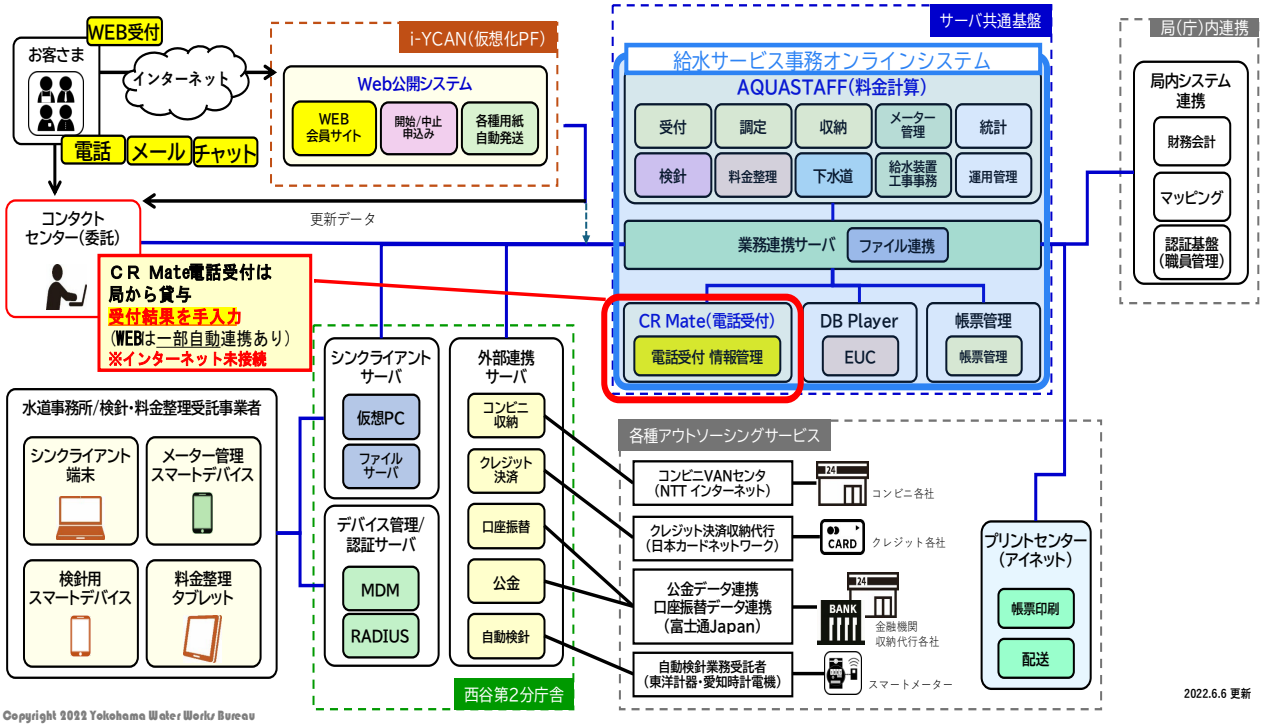


（４） 企業内ネットワーク（イントラネット）イメージ図



（５） 給水サービス事務オンラインシステムネットワーク

（５）給水事務オンラインシステムネットワーク全体概要図



（６） コンタクトセンターネットワーク機器要件

ネットワーク機器は、SNMP、VLAN、QoS 制御に対応可能な機器を選定すること。

（７） コンタクトセンターネットワーク環境要件

ア 受託者が用意する料金システム及び受付システムのネットワークについては、WAN 回線を利用して接続すること。

イ コールセンター内のネットワークは、100BASE-T 以上の回線速度を持つ LAN を利用して接続すること。

ウ 受託者は、委託者の料金オンラインシステム通信網（広域イーサ／ビジネス VPN）に参加すること。

なお、通信費等の費用は委託者が負担する。

エ ウ以外の受託者で用意するネットワーク通信網及びシステム接続に係る必要な費用は、受託者の負担とする。

5　クライアント端末仕様

（1）　管理者及びオペレーター用端末

【パソコン本体】

項　目	仕　様
形状	デスクトップ型パソコン（ウルトラスモール型）
OS	Windows11 25H2 update 適用モデル
CPU	Intel®　Core(TM) 3 プロセッサー 100U 以上搭載
メモリ	8GB 以上実装
ストレージ	内臓フラッシュメモリディスク 250GB(NVMe)以上
インターフェース	1000BASE-T/100BASE-TX 標準(Wake on LAN 対応)×1 USB3.2(Type-A)準拠×4、USB3.2(Type-C)準拠×1、HDMI×1 以上の各ポートを要すること
セキュリティチップ	TCG Ver2.0 準拠
消費電力	最大 73W 以内
外形寸法 (W×D×H)	本体：55×191×186mm 以内 ※設置環境条件により横置が可能であること。
その他要件	・セキュリティワイヤが装着できるセキュリティスロットがあること ・キーボード（OADG109A 準拠)、USB 光学式マウスが添付されていること ・リカバリー（ドライバーズ）ディスクを添付すること ・国際エネルギースタープログラム対応モデルであること ・グリーン購入法適合品であること ・接続に必要となる電源ケーブル等が添付されていること

【液晶ディスプレイ】

項　目	仕　様
サイズ	19.5 型以上
パネル種類	ノングレア液晶
最大表示色	約 1,677 万色以上
信号入力コネクタ	HDMI×1
その他要件	・RGB ケーブル/HDMI ケーブル/電源ケーブルが添付されていること ・3 年保障対応(LCD パネル･バックライト)であること

※委託者にて給水サービス事務オンラインシステム内の利用権限を設定し、デスクトップ等の仕様を管理者用とオペレーター用にカスタマイズした形で貸与する。

また、導入する時期及び機種により、クライアント端末仕様は変更する場合がある。

（2） ソフトウェア等

No.	製品名
1	Microsoft Excel 2024
2	JUST Office 6 JL
3	SKYSEA Client View (GL) Light Edition
4	SIMPLIA INSTANTCOPY Standard
5	Interstage Charset Manager クライアントライセンス（入力機能付き）
6	JEF　拡張漢字サポート　1　ライセンス V9
7	Infobarrier V11 Control Client

6　イントラネット構築機器類

（1） コールセンター内で情報共有するために必要なイントラネットを構築するにあたり、情報等を格納するサーバを設置し、サーバには、ファイルやメール、ホームページの情報を格納し管理すること。また、サーバには社内ネットワーク以外からのアクセスはできないように情報を厳重に管理すること。

（2） イントラネット更新用サーバ ２台（バックアップ用１台含む）

（3） イントラネット情報更新用 PC 端末として、３台程度

（4） イントラネット情報閲覧用デバイス（タブレット端末等） 100 台

（5） 社内ネットワークを利用して、デバイス等から印刷できるようにプリンタを設定する。

（6） セキュリティ対策について

更新用 PC 端末は、管理者のみアクセス権限を付与し、権限がない人が更新を行えないよう対策を講じること。また、危機管理上データのバックアップの構築も行うこと。

7　緊急対策用機器類

受託者は、停電その他の電源障害発生時においても業務運営に必要な機器類を継続又は安全に停止できるよう、全ての機器類に緊急時の電源補償対策として無停電電源装置（以下「UPS」という。）を設置すること。

（1） UPSにて３時間以上の稼働を必要とする機器類

ア　インターネット接続回線終端装置及びネットワーク機器類（ルータ、スイッチその他これらに類する機器）

イ　コールセンターの運営に必要な管理端末その他受託者が設置する業務用機器類

ウ　WEBサイト情報更新専用簡易サーバ及び専用PC端末

（2） UPSにて５分以上の稼働を必要とする機器類

クライアント端末機器用

8　受電状況等表示ディスプレイの要件

（1） 大型ディスプレイの設置

コンタクトセンター内において、入電件数、応答率等のデータをリアルタイムで表示できる大型ディスプレイ（65 インチ程度）を従事者がいつでも確認できる場所に設置すること。

内訳：お客さまサービスセンター２台、お客さまサービスセンター以外の事務所１台

（2） 大型ディスプレイに表示する項目を編集するシステム機器

ディスプレイ画面全体のレイアウトや表示情報の更新など、環境に適したシステムを構築すること。

9 プリンタ機器仕様

コンタクトセンターのクライアント端末（オペレーター端末）からの印刷を行うプリンタの仕様を下記に示す。

※「5 クライアント端末仕様」に規定する Windows11 搭載端末からネットワーク経由で利用可能であり、特別な追加ソフトウェアを必要とせず印刷できることを条件とする。

なお、主たるコンタクトセンター及び副センターへ設置し、プリンタが故障、災害その他の事由により利用できなくなる等、緊急時の対策としてバックアップ用のプリンタを設置し、速やかに印刷業務を継続できる体制を確保すること。

プリンタ参考仕様

No.	項　目	仕　様
1	製品種別	モノクロレーザプリンタ又は LED プリンタ
2	形状	フロア設置型
3	印刷方式	電子写真方式又は同等以上の印刷方式
4	データ処理解像度	1200dpi×1200dpi 以上
5	用紙サイズ	A3、B4、A4、B5、A5、B6、A6、レター、リーガル、郵便はがき、往復はがき、各種封筒に対応すること
6	印刷速度	A4 片面印刷時 45.0 枚/分以上
7	給紙容量	標準構成で 1,100 枚以上、拡張時 2,300 枚以上
8	排紙方式	500 枚以上
9	拡張給紙ユニット	増設により A3～A6 及びユーザー定義サイズに対応可能であること
10	対応ネットワーク	IPv4 及び IPv6 に対応し、TCP/IP、SNMP、IPP、HTTP/HTTPS、RAW、LPR による通信が可能であること
11	インターフェース	LAN インターフェース（1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T）を有すること。USB 接続に対応すること
12	対応 OS	Windows11 からの印刷に対応すること
13	内臓メモリ	印刷処理に必要な容量を標準搭載すること
14	消費電力	国際エネルギースタープログラム又は同等の省エネルギー基準に適合すること
15	稼働音	執務室での利用に支障のない静音性能を有すること

16	セキュリティ	パスワード管理、通信暗号化(TLS)、管理者認証その他不正利用防止機能を有すること
17	監視機能	SNMP 等による稼働状況及び障害監視が可能であること
18	保守要件	契約期間中の保守部品及び消耗品の供給が可能な機種であること

10　入退室管理システムの要件

（1）　入退室用電子錠の設置

コンタクトセンターの事務所入口、オペレーション室及びコンタクトセンターシステム等の機器類を設置する機器室の入退室用ドアは全て電子錠を使用すること。

（2）　事務所の入退室用認証システム

受託者は、入退室認証を行うシステムとして IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により、電子錠の施錠及び解除ができるシステムを構築すること。

（3）　オペレーション室及びサーバ等の機器類を設置する機器室の入退室用認証システム

受託者は、入退室認証を行うシステムとして IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により、電子錠の施錠及び解除ができるシステムを構築すること。

（4）　入退室用管理システム

受託者は、認証システムと連動し入退室の記録を管理できるシステムを構築すること。

（5）　監視カメラ及び管理システム

ア　受託者は、訪問者の管理を行うための監視カメラ等を事務所の入口に設置して、記録画像等で管理が行えるシステムを構築すること。

イ　受託者は、オペレーション室内に従事者の管理を行うための監視カメラ等を設置して記録画像等で管理が行えるシステムを構築すること。

11　セキュリティ要件

（1）　基本要件

ア　本システムは、委託者が定める情報セキュリティ関連規程及び個人情報保護に関する法令等を遵守できる構成であること。

イ　本システムで取り扱う情報について、機密性、完全性及び可用性を確保するための必要な措置が講じられていること。

ウ　受託者は、情報漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止に必要な管理体制を整備すること。

（2）　クラウドサービス要件

ア　クラウドサービスは、他利用者の利用環境と論理的に分離された環境で提供されること。

イ　データセンターは日本国内に設置され、日本国内の法令が適用されること。また、受託者はデータ保存場所及び利用リージョンを委託者へ報告すること。

ウ　委託者の指示によらない限り、本業務に係る情報資産を日本国外へ持ち出してはならない。利用者がアクセス可能な部分を除き、国外から情報資産へアクセスする場合も国外持出しとみなす。

エ　障害発生時、災害対策又はフェールオーバー及びフェールバック時においても、情報資産が日本国外のデータセンターへ移管されないこと。

オ　情報資産の所有権がクラウドサービス事業者へ移転されないこと。また、委託者が必要と認めた場合には、任意の時点で情報資産を他の環境へ移行できること。

カ　クラウドサービス上で取り扱う情報について、機密性、完全性及び可用性を確保するため、アクセス制御、通信及び保存データの暗号化並びに暗号鍵の保護及び管理を適切に実施すること。

キ　クラウドサービスへのアクセスログ、操作ログその他監査証跡を取得及び保存し、委託者の求めに応じて提出できること。

ク　本業務において取り扱う情報資産について、本業務の履行以外の目的で利用しないこと。また、生成 AI その他の機械学習の学習データとして利用しないこと。

ケ　利用するクラウドサービスは、ISMAP 又は ISMAP-LIU 登録サービスであること。又は ISO/IEC27017 若しくは CS ゴールドマーク認証を取得し、かつ ISO/IEC27018 認証を取得しているサービスであること。上記以外のクラウドサービスを利用する場合は、「個人情報取扱特記事項」のとおり、委託者の事前承認を得ること。

コ　システムの構築にあたり、ASP サービスを利用しての構築でない場合、構築にあたり必要なクラウドサービスサーバは受託者にて手配し、その費用を本業務委託費用に含めること。

サ　導入システムは冗長構成をとるなど、システムの一部に障害が発生した際でもシステム全体の機能を維持し続けることが可能な仕組みを導入すること。

シ　受託者は、クラウドサービスの障害、保守その他サービス提供に影響を及ぼす事象について速やかに把握し、委託者へ報告できる体制を有すること。

（3）　認証及びアクセス管理

ア　利用者ごとに ID を付与し、認証機能を有すること。

イ　管理者及びオペレーターごとに利用権限を設定できること。

ウ　利用者の職務に応じて必要最小限の権限設定ができること。

エ　利用者認証記録及び操作履歴を取得できること。

（4）　通信の保護

ア　システムへの接続及び管理操作に係る通信は暗号化されていること。

イ　音声データ、通話録音データ及びシステム管理情報について、盗聴及び改ざんを防止するための措置が講じられていること。

（5）　ログ管理

ア　利用者の認証記録、操作記録及びアクセス記録を取得できること。

イ　ログは委託者が指定する期間保存できること。

ウ　委託者の求めに応じてログを出力できること。

（6）　脆弱性対策

ア　システムを構成するソフトウェア等について、脆弱性情報を継続的に収集し、必要な対応を実施すること。

イ　セキュリティパッチ等を適切に適用する運用体制を有すること。

ウ　不正アクセス、マルウェア感染その他のセキュリティ脅威への対策が講じられている

こと。

（７）　バックアップ及び障害対策

ア　障害発生時においても業務継続が可能な冗長構成であること。

イ　システムデータ及び通話録音データについて、定期的なバックアップを実施すること。

ウ　障害発生時において、データの復旧が可能であること。

（８）　通話録音データの保護

ア　通話録音データは適切なアクセス制御を行い、安全に保存すること。

イ　通話録音データは委託者が指定する方法により検索、再生及び出力できること。

ウ　保存期間を経過した通話録音データについては、委託者の指示により確実に削除できること。

（９）　情報セキュリティ認証

ア　受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）認証、プライバシーマーク認証その他これらと同等以上の情報セキュリティ認証を取得していること。

イ　クラウドサービスを利用する場合は、ISMAP 登録サービス又は同等以上のセキュリティ水準を有するサービスを利用すること。

(10)　インシデント対応

ア　情報漏えい、不正アクセスその他の情報セキュリティインシデントが発生した場合は、受託者は速やかに委託者へ報告すること。

イ　受託者は、被害拡大防止、原因調査及び再発防止措置を実施すること。

ウ　緊急時の連絡体制及び対応手順を整備し、委託者へ提示できること。

12　その他

受託者は、コンタクトセンター業務を開始するうえで、業務上必要な機器類については、受託者の負担で全て用意すること。

別紙１

水道局コンタクトセンター受付業務詳細

１　使用開始、中止に関するインターネット届出の処理業務

インターネットによる届出の内容を確認し、必要に応じてデータ修正を行い、受付システムに保存し当該の事業所へ依頼を送信すること。なお、届出内容に不備又は確認事項等がある場合は、受託者がお客様へ電話発信等を行い確認するものとし、お客様に確認ができない場合は当該の事業所へ対応の依頼を送信すること。

（１）　受付処理件数（過去実績）

令和５年度　81,853　件

令和６年度　108,723 件

令和７年度　128,701 件

（２）　運用

ア　委託者により受付システムサーバ内に受付データが投入される。

イ　受付データ更新日時は、毎日、午前８時40分から午後４時40分まで稼働し、１時間ごとにデータが追加更新する。なお、最終更新時間後のデータは翌日（午前８時40分）の更新時に反映する。

ウ　受託者は、受付システムの更新データを随時取得し、届出情報の確認を行い、委託者が定める業務マニュアルの処理基準に沿って処理を行うこと。

エ　受託者は、お客様の届出内容に不備がある場合、電話等により申込者に内容確認を行い、確認した内容に基づき受付システムへ入力処理を行ったのち担当部署へ依頼データを送信すること。

オ　受託者が処理を行う時間は、原則としてコンタクトセンター営業時間とする。なお、処理期限については、原則、受信日（コンタクトセンター営業日）に処理を行うこととし、問合せ内容により緊急を要しない案件については、受託者が問合せを受信した日より２営業日（コンタクトセンター営業日）以内に処理を行うこと。

カ　インターネット受付データの保存期間

受付システムで取得したデータを記録媒体（USBメモリー等）及び紙データとして保管する場合は、保存期間を５か月とし保存期間を経過したデータについては、記録媒体からの完全消去や溶解処分など受託者の責任において適切に管理を行うものとする。

２　問合せフォームよる各種受付業務

コンタクトセンターで受信した問合せの内容を確認し、受付システムに入力、E メールにてお客さまに回答すること。なお、受付内容に応じてコンタクトセンターでの回答が難しい場合は担当課に回答を依頼すること。

（１）　受付処理件数（FAX 及び局職員でのメール対応過去実績）

令和５年度　190,166　件（FAX：189,972 件 メール：194 件）

令和６年度　216,256　件（FAX：215,996 件 メール：260 件）

令和７年度　208,404　件（FAX：207,926 件 メール：478 件）

（２）構築及び運用開始

契約締結日から令和９年７月 31 日までに問合せフォームを構築し、令和９年 10 月１日から運用開始とする。

（３）受付処理作業

ア　受託者は、お客様から受信した問合せの内容を確認し、委託者が定める業務マニュアルの処理基準に沿って処理を行うこと。

イ　緊急を要する案件は、受付システムへ情報を入力し、担当部署へ依頼データを送信すると共に担当部署へ電話にて報告すること。

ウ　受託者は、受信した問合せの内容に不備がある場合、Eメール又は電話により送信者に内容の確認を行い、確認した内容に基づき処理を行うこと。

エ　受託者が処理を行う時間は、原則としてコンタクトセンター営業時間とする。なお、処理期限については、原則、受信日（コンタクトセンター営業日）に処理を行うこととし、問合せ内容により緊急を要しない案件については、受託者が問合せを受信した日より２営業日（コンタクトセンター営業日）以内に処理を行うこと。

オ　受託者は、お客様等へメールを送信する場合、個人情報の漏えい防止対策を徹底し、誤送信等が発生しないよう十分に注意し送信を行うこと。

カ　コンタクトセンターで受信した問合せ等の保存期間は５か月とし、保存期間を経過したものについては、データ削除処理を行った後、受託者の責任において適切に管理を行うものとする。

３　チャットボット・有人チャットによる各種対応業務

お客さまからの問い合わせに対して自動回答可能なチャットボットを構築し、チャットボットで解決しない内容については有人チャットにて問い合わせを受け付け、受付システムに入力、お客さまに回答すること。なお、受付内容に応じてコンタクトセンターでの回答が難しい場合は担当課に回答を依頼すること。

（１）　構築及び運用開始

契約締結日から令和９年７月 31 日までに構築し、令和９年 10 月１日から運用開始とする。

（２）受付処理作業

ア　チャットボットに関して、委託者が事前に用意したＱＡを読み込ませ、ＱＡの範囲内で自動回答が行えることとする。

イ　有人チャットに関して受託者は、お客様から受信した問合せの内容を確認し、委託者が定める業務マニュアルの処理基準に沿って処理を行うこと。

ウ　受託者が有人チャットにて対応を行う時間は、原則としてコンタクトセンター営業時間とする。

エ　コンタクトセンターで受信した問合せ等の保存期間は５か月とし、保存期間を経過したものについては、データ削除処理を行った後、受託者の責任において適切に管理を行うものとする。

４　通話録音データ消去作業

受託者は、履行開始後、受託者が保存する通話録音データの保存期間を５か月間とし、その期間を経過した１か月単位のデータを委託者が承認を行い、委託者と受託者で協議し定めた作業日に受託者が用意したシステムを用いて完全消去する。なお、履行完了月まで保存している通話録音データは、履行完了日をもって完全消去する。また、消去作業完了後、作業報告書を完了検査対象月の翌月10 日までに委託者に提出しなければならない。

５　ＳＭＳ送信サービス構築作業及び運用業務

コンタクトセンターに電話で問合せいただいたお客さまに、水道局ホームページ（外部サイトを含む）で手続きが可能な内容について、音声自動応答装置（以下、ＩＶＲという。）で案内し、希望されたお客さまに着信または入力された電話番号へホームページのＵＲＬを添付したショートメッセージ（以下、ＳＭＳという。）を送信するシステム（以下、ＳＭＳ送信サービスという。）の構築と運用をする。

（１）　構築及び運用開始

契約締結日から令和９年７月 31 日までに構築し、令和９年 10 月１日から運用開始とする。

（２）　構築要件

ア　ＰＢＸのＩＶＲで案内する「水道の使用開始、中止の手続き（選択番号１）」と「料金に関する問合せ（選択番号２）」を選択した全員を、ＳＭＳ送信サービスの対象者とする。

イ　ＳＭＳ送信サービスで添付し送信する水道局ウェブページは次のページとする。

① 対象ページ：水道の使用開始・中止、口座振替・クレジットカード払いの申し込み

②　ＵＲＬ：https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/shokai-menu.html

ウ　ＳＭＳ送信サービスで添付する対象の水道局ウェブページが変更となった場合、システムの修正が速やかに可能とすること。

エ　ＳＭＳ送信サービスで使用するＰＢＸのＩＶＲの案内内容及びコールフローについて、委託者の指示により適宜変更可能であることとする。

（３）　運用

ア　お客さまサービスセンターに電話連絡いただいたお客さまに、ＩＶＲでＳＭＳ送信サービスを案内すること。

イ　お客さまが発信した携帯電話番号を自動判定し、SMS を送信すること。なお、電話番号非通知や固定電話からの発信の場合、SMS 送信先電話番号を入力するよう IVR にて案内すること。

ウ　ＳＭＳ送信サービスの案内はコンタクトセンター営業時間内に行うこととする。
なお、ＳＭＳ送信サービスのメンテナンス期間を除く。

エ　受託者は、常にＳＭＳ送信サービスが適正に運用できるよう、保守及びシステム調整を行うこと。

オ　委託者からの指示または、協議により、緊急 IVR のアナウンス内容へ変更した場合は、SMS 送信サービスの利用を停止する。ただし、緊急の対応が終了した際には速やかに復帰すること。

カ　ＳＭＳ送信サービスを同時に着信及び送信する通信回線数は、受託者で算定し送信漏れがないよう運用すること。

キ　ＳＭＳ送信サービスを選択した件数は応答呼とみなし、応答率、サービスレベル内応答率に含めるものとする。

6　災害用SMS送信サービス構築作業及び運用業務

（１）　構築及び運用開始

契約締結日から令和９年７月 31 日までに構築し、令和９年 10 月１日から運用開始とする。

（２）　構築要件

ア　災害用 SMS 送信サービスで使用する IVR の案内について、委託者の指示により適宜変更可能であること。

イ　IVR の災害用 SMS 送信サービス選択番号として「５」を設定すること。

ウ　災害用 SMS 送信サービス内でお客様情報を取得するための音声案内を用意し、お客様が入力した情報を正しく判定するシステムを構築すること。

エ　委託者より指定したウェブサイトの URL をお客様に送信する URL として、設定すること。

なお、受託者は委託者の指示により、水道局が指定する水道局ウェブサイトの URL が変更になった場合は、設定を変更すること。

※URL：水道局ウェブサイトの【重要なお知らせ】にリンクする URL

https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/oshirase/

（３）運用

ア　必要に応じて年間を通して 24 時間行える体制を整え、委託者の指示に従い、IVR を災害用 SMS 送信サービス用に切り替えること。

イ　受託者は、毎月、常時災害用 SMS 送信サービスが使用できるよう保守及びシステム調整を行うこと。

7　視察等対応業務

受託者は、委託者が受け入れる視察等対応に対し、委託者の依頼に基づき視察の受入及びコンタクトセンター受付業務内容、事業概要説明等の対応を行わなければならない。

8　品質管理のための研修業務

受託者は、委託者の指示のもと、年１回以上スーパーバイザー及びオペレーターに対し研修を実施しなければならない。

（１）各年度当初に受託者は、業務上必要とされる項目及び内容をあらかじめ準備したうえで、委託者と協議し実施内容を計画する。

（２）委託者は、受託者との協議の末、決定した内容を準備し実施する。

（３）受託者は、講習会終了後すみやかに受講者の意見等を取りまとめた報告書を作成し委託者へ提出する。

9　運用詳細

（1） 受託者の不備による、お客様へ確認を要する事項等

ア　受託者は、受託者から送信した依頼データに入力された連絡先等の相違に伴う、通話内容確認又は、お客様への電話等による確認を行う。

イ　受託者に起因する確認及び処理漏れがあった場合、受託者からお客様への電話等による確認を行う。

ウ　受託者の誤案内があった場合、受託者からお客様への電話等による訂正案内を行う。

（2） 対応内容確認及び対応内容確認書

委託者から受託者への通話録音データ及び問合せフォーム、チャット内容の確認方法

ア　当日受付の内容確認依頼は、至急確認し依頼先へ回答する。

イ　前日以前に受付した対応内容の確認については、委託者が緊急に回答を求める場合において、対応内容確認書（様式３）は不要とし、原則として２日以内に回答すること。また、委託者が対応内容確認書（様式３）を必要とする場合については、サービス推進課が作成し、原則として３日以内に回答すること。

10　コンタクトセンター内で情報共有が必要な周知事項

些細な情報であっても緊急連絡情報、その他電話対応に必要がある周知事項、受付内容及びFAQ内容に関係する情報であれば必ず周知を行うこと。受付内容及びFAQ内容に変更、追加事項が発生したときは、委託者から受託者に提供した情報を受託者内で周知を行うこと。また、受託者が委託者へ提供すべき情報を把握したときは、委託者に報告し確認する。なお、受託者は、受託者内で周知を行う事項については、イントラネットに登録し更新内容を委託業務従事者へ確認するよう徹底する。

【別紙２】

ネットワーク環境構築業務仕様書

１ 目的

本業務は、次期水道局コンタクトセンターにおいて使用する業務システム及び関連システムの利用にあたり、水道局既存ネットワーク（ＹＣＡＮネットワーク）から分離した独立性及び安全性の高い閉域ネットワーク環境を構築し、安定した通信環境を確保することを目的とする。

２ 基本要件

受託者は、水道局コンタクトセンター業務を実施するために必要となる閉域ネットワーク環境を構築するとともに、その運用及び保守を行うこと。

なお、閉域ネットワークは、水道局のＹＣＡＮネットワークから論理的及び物理的に分離された構成とし、委託者が指定する接続方式により水道局ネットワークとの連携を行うこと。

３ 閉域ネットワークの構築

（１）回線の整備

受託者は、コンタクトセンターと水道局の拠点を接続する閉域ネットワーク回線を整備すること。回線の敷設、開通手続、各種申請及び設定作業は受託者の責任において実施すること。

（２）ネットワーク構成

ア　閉域ネットワークは、水道局のＹＣＡＮネットワークから分離した独立構成とすること。

イ　コンタクトセンターから西谷第２分庁舎まで閉域回線を構築すること。

ウ　閉域回線は、西谷第２分庁舎内の委託者が指定する設置場所まで敷設すること。

エ　水道局ネットワークとの接続に必要となるネットワーク機器直前までの配線工事及び接続準備を受託者が実施すること。

オ　水道局ネットワーク機器への最終接続作業については、委託者又は委託者が指定する事業者が実施するものとする。

カ　受託者は、コンタクトセンターと水道局ネットワークとの接続先として次の拠点へ接続できる構成とすること

・西谷第２分庁舎

・北部データセンター（契約締結後、別途場所を提示）

キ　通常時は西谷第２分庁舎を経由して水道局ネットワークと通信する構成とし、障害等により、西谷第２分庁舎側の回線又はネットワーク機器を介して水道局ネットワークと通信ができない場合は、北部データセンター経由して通信を継続で

きる構成とすること。

ク　受託者は、本仕様書４（４）に定める回線及び機器の冗長化要件を満たす構成とし、単一障害点が発生しないネットワークを構築すること。

ケ　受託者は、コンタクトセンターから委託者のネットワークへの通信に必要となるネットワーク情報、経路情報及び接続条件について、委託者及び委託者が指定する関係事業者と協議の上、設計及び設定を行うこと。

４ ネットワーク機器

（１）機器調達

受託者は、閉域ネットワークの構築及び運用に必要となる全ての機器を調達すること。

（２）機器設定

受託者は、ルータ、ファイアウォール、Ｌ２／Ｌ３スイッチその他必要となるネットワーク機器について、設計、設定及び導入作業を実施すること。

（３）機器管理

受託者は、導入したネットワーク機器について、適切な管理及び監視を行い、障害発生時には速やかに原因調査及び復旧対応を行うこと。

（４）回線及び機器の冗長化

受託者は業務継続性を確保するため、閉域ネットワークにおいて回線及び主要ネットワーク機器の冗長化を実施すること。なお、本冗長化は、回線冗長及び接続拠点冗長の双方を考慮した構成とし、障害発生時に継続して水道局ネットワークと通信できる構成とすること。

ア　コンタクトセンターと西谷第２分庁舎間を接続する閉域ネットワークは、主回線及び副回線による冗長構成とすること。

イ　通常時の接続先は西谷第２分庁舎とし、西谷第２分庁舎側回線又はネットワーク機器に障害が発生した場合は、北部データセンター経由で水道局ネットワークと通信を継続できる構成とすること。

ウ　主回線に障害が発生した場合は、手動操作を要することなく副回線を自動的に切り替わる構成とすること。

エ　ルータ、ファイアウォールその他通信継続に必要な主要機器は、単一障害点（Single Point of Failure）が生じない構成とすること。

オ　冗長構成の切替試験を本稼働前に実施し、その結果を試験結果報告書として提出すること。

カ　通常時は主回線を優先経路として利用する冗長構成をとすること。

キ　次のいずれかの障害を検知した場合は、副回線へ自動的に切り替わる構成とすること。

（ア）主回線側 WAN 回線障害

（イ）西谷第２分庁舎側 LAN 回線障害

（ウ）コンタクトセンター側 LAN 回線障害

ク　前号の障害を検知した場合は、主回線側インターフェースを自動的に停止し、副回線側経路へ切り替えること。

ケ　障害復旧後は、主回線側インターフェースを自動的に有効化し、主回線側経路へ自動的に復帰すること。

コ　フェールオーバー及びフェールバックは、原則として手動操作を伴わない自動切替方式とすること。

サ　受託者は、本稼働前に主回線障害及び副回線への切替試験を実施し、自動切替及び自動復旧が正常に行われることを確認すること。

シ　冗長化構成に必要となる機器、回線、ライセンス及び保守費用は全て受託者の負担とすること。

（５）ネットワーク設計

ア　受託者は、コンタクトセンター側ネットワークについて、IP アドレス設計、ルーティング設計及び冗長化設計を実施し、委託者の承認を得ること。

イ　ネットワーク機器の設定変更を行う場合は、変更履歴を記録し、委託者から求められた場合は提出できること。

ウ　ネットワーク機器及び通信に関連する装置の時刻は、NTP 等により同期すること。

（６）責任分界について

委託者及び受託者の責任分界点は、水道局既設ネットワーク機器の接続ポートとを境界とし、それよりコンタクトセンター側を委託者の責任範囲とする。詳細は成果物として提出する責任分界図によるものとする。

ア　受託者は、コンタクトセンター側の回線、ネットワーク機器及び経路制御について、上記の技術要件を満たすよう設計、構築、保守を実施すること。

イ　受託者は、コンタクトセンター側の回線及びネットワーク機器を用意し、委託者と協議の上、コンタクトセンター側の必要なネットワークを構築すること。

ウ　受託者は、西谷第２分庁舎及び北部データセンターにネットワーク機器等の設置（ケーブルの敷設を含む）が必要となる場合、それらの機器及びケーブルを調達し、委託者の立会いの下で、所定の場所に設置すること。受託者は、所定の設置場所について、水道局情報システム課と別途調整すること。また、当該機器及びケーブルの調達及び設置に要する費用は受託者が負担し、設置後の保守及び障害対応についても受託者が行うこと。

エ　費用負担については、５（３）保守費用の定めによるものとする。

オ　受託者は、コンタクトセンター側の回線、ネットワーク機器及び経路において障害が発生した場合、障害の切り分けを行い、迅速に復旧すること。

カ　コンタクトセンター以外の水道局の既設ネットワーク機器の設定変更は水道局情報システム課が委託する保守事業者が行うものとする。

キ　受託者は、コンタクトセンターと水道局ネットワークとの通信のために必要な試験及び打合せに参加し、コンタクトセンター側で必要な技術的対応を実施すること。なお、試験では、通常時の通信、対象障害発生時の冗長経路への自動切替及び障害復旧後の主回線への自動復帰を確認すること。

5 運用及び保守

（1）運用管理

受託者は、閉域ネットワークの安定運用を確保するため、回線及び機器の稼働状況を常時監視できる体制を整備すること。

（2）障害対応

障害発生時は、速やかに影響範囲の特定、原因究明及び復旧対応を実施すること。また、重大障害が発生した場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、復旧見込み及び対応状況を継続的に報告すること。

（3）保守費用

閉域ネットワークの構築、運用及び保守に要する費用は、回線利用料、通信費、ネットワーク調達費用、ライセンス費用、設計構築費用、保守費用その他本業務に必要な一切の費用を含め、全て受託者の負担とすること。

（4）サービスレベル(SLA)

受託者は、本業務で構築する閉域ネットワークについて、次のサービスレベルを満たすこと。

ア　閉域ネットワークの月間稼働率は 99.9%以上とすること。

イ　障害受付窓口は 24 時間 365 日対応とすること。

ウ　重大障害発生時は、委託者からの連絡又は監視システムによる検知から 30 分以内に対応を開始すること。

エ　障害発生時は、一次切り分け結果を２時間以内に報告すること。

オ　回線又は機器障害が発生した場合は、冗長化構成により通信継続を確保すること。なお、通信断が発生した場合は、原則として４時間以内の復旧を目標とすること。

カ　計画停止を実施する場合は、原則として実施日の 14 日前までに委託者へ通知し、承認を得ること。

キ　SLA の達成状況について、四半期ごと又は委託者が求める時期に報告書を提出すること。

（5）監視要件

受託者は、閉域ネットワーク及びネットワーク機器について、24 時間 365 日体制で監

視を行うこと。監視項目には、回線状態、通信量、死活監視、機器稼働状況、CPU 使用率、メモリ使用率、インターフェース状態、装置異常及び障害発生状況を含むこと。

ア　異常を検知した場合は、速やかに原因調査及び復旧作業を開始すること。

イ　監視ログは１年以上保管し、委託者から求められた場合は提出できること。

（６）災害時対応

受託者は、災害、停電又は通信障害等の緊急事態が発生した場合においても、可能な限りサービス継続を図るための体制及び手順を整備すること。

また、災害発生時の連絡体制、復旧手順及びエスカレーション手順を運用手順に記載し、委託者へ提出すること。

６ セキュリティ要件

（１）通信の安全性

閉域ネットワーク内の通信については、不正アクセス、情報漏えい及び通信傍受を防止するため、適切なセキュリティ対策を講じること。

（２）アクセス制御

委託者が許可した機器及び利用者のみが接続できる構成とし、不正接続防止対策を実施すること。

（３）脆弱性対策

ネットワーク機器のファームウェア及びソフトウェアについては、適切な脆弱性管理を実施し、必要に応じて更新すること。

（４）通信制御

ア　受託者は、ファイアウォールその他のセキュリティ機器により必要最小限の通信のみを許可すること。

イ　通信先、通信プロトコル及びポート番号を明確に管理し、ホワイトリスト方式による通信制御を実施すること。

（５）ログ管理

ア　受託者は、ネットワーク機器及びセキュリティ機器の通信ログ、操作ログ及び障害ログを取得すること。

イ　取得したログは１年以上保管し、委託者から求めがあった場合は速やかに提出できること。

（６）管理者認証

ア　ネットワーク機器の管理者権限は個人単位で付与すること。

イ　共用アカウントの利用は原則として認めないものとする。

（７）管理通信の暗号化

ア　ネットワーク機器の設定変更及び保守作業は、SSH、HTTPS その他暗号化された通信方式を利用すること。

イ　Telnet 及び HTTP による管理アクセスは原則として禁止すること。

7 成果物

受託者は、ネットワーク環境構築後、次の資料を提出すること。

1. ネットワーク設計書
2. 論理ネットワーク構成図
3. 物理ネットワーク構成図
4. 通信経路構成図
5. IP アドレス管理表
6. 機器一覧表
7. ファイアウォール設定一覧表
8. ルーティング設定一覧表
9. 通信要件一覧表
10. 監視項目一覧表
11. 試験結果報告書（冗長化試験を含む）
12. 運用手順書
13. 障害対応手順書
14. 設定変更及管理手順書
15. 冗長化構成説明書
16. 責任分界図

8 その他

受託者は、本業務の実施に当たり、委託者及び委託者が指定するネットワーク管理事業者と十分な調整を行うこと。

また、ネットワーク構築に伴う停電作業、機器設置作業及び回線切替作業については、委託者と協議のうえ業務への影響を最小限に抑える計画を策定し実施すること。

別紙３

受付処理積算の詳細

１　受付処理件数

受付処理件数は、「水道局コンタクトセンター業務委託仕様書」第５項第１号から第６号、第 10 号及び第 13 号に規定する業務において、受付システムに登録処理を行った件数をいう。なお、受付処理件数には、電話のみでなくインターネット、問合せフォーム及び有人チャットによる申込み等を受付システムに登録処理を行った件数を含むものとする。また、受付項目内訳表（別紙３－１）の分類により、受付項目別に受付登録した件数を受付処理件数として積算する。

２　受付処理件数に積算しない件数

（１）　受付履歴を作成しない受付件数

ア　受付未了分　　受付として成立（完了）していない件数

イ　ワンコール切電　　入電直後に切電された件数

ウ　間違い電話　　間違えて入電された件数

（２）　受付処理件数から除外する受付件数

受付誤り等により受付システムで「統計対象外」を選択した案件は、受付処理件数から除外する。

（３）　同一の受付情報（インシデント）番号で届出・問合せ情報（アクション）番号を追加して、受付システムに登録処理を行った件数

ア　使用開始に伴う、次の(ア)から(エ)までの受付内容

(ア) 納入通知書送付先変更

(イ) お知らせ異送

(ウ) 水出ず

(エ) メーター取り付け

イ　他の受付に伴う「お知らせ投函不要」の受付

ウ　他の受付に伴う「口座振替予定のお知らせ送付依頼」の受付

エ　その他、委託者が判断する受付案件

（４）　受付項目内訳表の変更等

委託者は、必要に応じて受付項目内訳表の項目変更及び項目追加を行うものとする。

なお、受付項目の変更によって、受付処理件数の積算条件に変更が生じた場合は、委託者と受託者で協議し委託者より指示する。

３　受付処理基準時間

各種受付業務に掛かる１件あたりの平均処理時間について

（１）　電話受付業務の処理基準時間は、９分 00 秒とする。

（２）　インターネット届出情報処理業務の処理基準時間は、３分 00 秒とする。

（３）　問合せフォームの処理基準時間は、４分 30 秒とする。

（４）　有人チャットの処理基準時間は、９分 00 秒とする。

なお、処理基準時間は仕様上の積算基準であり、実処理時間の基準として扱うものではない。

４　過去の統計実績

（１） 時間別着信件数（日別）　　（別紙３－２）
（２） 受付内容別処理件数、受付種別件数及び処理件数　（別紙３－３）

受付項目内訳表

別紙３－１

受付項目	小分類
開始関連	開始受付
	その他
	オンライン不可
中止関連	中止受付
	その他
	オンライン不可
請求先変更	請求先
	オンライン不可
登録情報関連	使用者名義
	データ修正
	その他
	精算なし名変
料金関連	使用料金関連
	未納停水関連
	支払報告
	支払予定
	減免関連
	家事用集合
	Ｗｅｂ会員サイト
	収入証明書発行
	重納関連
	その他
納入通知書関連	再発行依頼
	納入通知書関連
	不着問合せ
	誤送付・誤投函
	その他
口座関連	口座継続
	申込み関連
	差止め・組込み
	口座解約
	口座領収書関連
	引落し日関連
	依頼書郵送受付
	その他
クレジット関連	申込み関連
	クレジット変更
	クレジット継続
	クレジット解約
	引落し日関連
	申込書郵送受付
	その他
お知らせ関連	印字希望
	お知らせ不着
	送付先変更
	誤投函
	その他
修繕関連	道路漏水
	き損
	宅地内修繕
	メーターボックス内漏水
	補助不良関連
	量水器ふた破損関連
漏水修繕・調査	漏水調査
	漏調キャンセル
	漏調問合せ
	水質調査
	メータ下流修繕
	水圧問合せ
	その他

受付項目	小分類
水出ず	断水（計画）
	断水（突発）
	その他
濁り	濁水（計画）
	濁水（突発）
	その他
施設見学関連	施設見学受付
	施設見学問合せ
イベント関連	水道教室問合せ
	その他
水缶・ペットボトル関連	ペット問合せ
	ペット注文
	水缶問合せ
	水缶注文
その他問合せ	開始関連
	中止関連
	請求先関連
	検針関連
	下水関連
	漏水通報
	給水装置工事等
	所有者変更
	水道工事関連
	埋設管関連
	メーター据替関連（50mm以上）
	メーター据替関連（40mm以下）
	鉛管関連
	給湯器等機器関連
	水まわり相談
	記者発表
	施設/部署問合せ
	水道局職員問合せ
	個人情報照会
	不審者情報
	その他
水道事務所情報関連	★水道事務所情報★
お客さまＳＣ情報関連	★重要事項★
サービス推進課情報関連（受付支援係）	集計用１
	集計用２
	集計用３
自然災害関連（寒波・台風・停電等）	水出ず
	メーター破損関連
	漏水通報
	その他
緊急・災害関連（地震）	道路漏水
	漏水（宅内破裂）
	断水（水出ず）
	濁水（にごり）
	水質問合せ
	料金関連
	下水関連
	その他
不着登録	納入通知書
	お知らせ
	口座振替依頼書
	クレジット申込書
	その他
変更/取消	変更
	取消

令和5年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

4月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
時間別入電件数（件）	00－01時	113	4	6	4	1	3	4	0	3	2	3	4	2	1	10	5	2	3	3	5	8	5	3	1	3	2	3	5	11	4	3	0
	01－02時	94	4	0	0	1	2	0	1	5	2	1	2	2	2	4	2	1	3	2	3	6	4	1	34	2	1	0	2	3	2	2	0
	02－03時	25	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	0	1	3	1	0	4	1	2	1	0	0	1	0	0
	03－04時	12	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	04－05時	19	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	1	2	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	0
	05－06時	40	1	0	1	3	1	2	0	0	0	0	6	1	0	3	0	0	2	2	3	1	5	1	3	0	0	1	1	2	1	0	0
	06－07時	151	9	2	6	6	4	4	5	1	4	2	4	5	4	8	5	2	6	5	5	6	4	4	4	4	8	8	13	6	5	2	0
	07－08時	292	13	4	9	5	16	12	8	16	4	6	10	7	18	12	13	12	7	12	11	5	13	11	7	8	10	11	11	10	9	2	0
	08－09時	1,153	46	20	55	35	56	26	31	37	25	36	29	45	52	53	35	15	43	42	50	39	44	37	16	43	49	41	57	48	31	17	0
	09－10時	4,632	153	56	220	184	156	161	140	112	51	209	207	139	242	200	114	62	242	192	171	193	200	97	78	191	189	176	179	179	95	44	0
	10－11時	5,445	202	84	264	214	186	168	166	127	77	220	204	190	266	258	109	84	286	224	214	216	197	124	85	244	254	209	207	211	100	55	0
	11－12時	5,314	173	90	231	204	153	159	166	118	85	216	196	191	227	249	144	101	276	210	195	211	205	120	89	255	242	216	218	207	100	67	0
	12－13時	4,918	139	76	191	184	152	167	173	117	66	184	179	177	219	225	117	72	211	181	204	220	170	102	77	369	202	173	189	181	121	80	0
	13－14時	4,824	133	84	195	198	162	168	175	87	70	175	203	201	216	190	102	69	248	206	209	225	185	109	65	249	216	160	192	185	77	70	0
	14－15時	4,841	144	83	197	178	184	148	176	101	57	207	200	191	233	204	109	70	217	218	170	229	185	103	64	243	195	170	188	202	102	73	0
	15－16時	4,812	123	84	211	171	187	160	213	106	68	185	187	198	190	206	101	67	254	218	155	194	186	96	61	254	204	176	186	208	88	75	0
	16－17時	4,893	117	67	224	183	186	153	182	88	61	210	211	226	224	220	97	71	261	204	186	199	180	99	66	259	189	197	208	190	94	41	0
	17－18時	3,415	84	67	134	120	108	122	109	64	45	147	124	159	130	142	101	52	157	127	130	132	140	76	58	172	149	121	148	178	64	55	0
	18－19時	2,152	69	38	78	59	68	70	53	42	33	83	63	124	93	89	77	57	121	80	67	88	90	66	35	102	74	74	104	75	46	34	0
	19－20時	1,324	24	25	54	54	41	31	29	22	13	56	42	64	56	65	42	16	73	58	53	62	52	35	26	50	52	48	55	67	38	21	0
	20－21時	852	20	18	19	26	31	27	18	9	20	41	24	51	37	32	25	32	45	32	43	58	30	26	19	34	27	30	30	33	10	5	0
	21－22時	619	9	15	20	29	31	22	20	9	13	12	19	37	23	16	15	16	33	25	24	38	14	18	15	30	26	32	25	20	8	5	0
	22－23時	408	5	10	14	19	18	17	15	1	8	7	11	24	20	12	3	20	13	19	30	13	14	12	17	17	18	12	10	15	9	5	0
	23－24時	244	7	4	11	14	8	11	6	3	9	6	9	16	17	5	8	6	5	9	14	14	8	7	1	8	4	9	13	8	2	2	0
	合計	50,592	1,484	833	2,139	1,889	1,754	1,633	1,686	1,071	714	2,007	1,934	2,051	2,272	2,206	1,226	830	2,510	2,069	1,944	2,163	1,933	1,149	826	2,539	2,113	1,868	2,042	2,039	1,008	660	

5月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
時間別入電件数（件）	00－01時	103	2	2	1	4	0	2	2	1	3	1	4	2	3	3	1	3	7	1	3	3	3	2	25	2	2	3	5	6	1	4	2
	01－02時	56	1	3	1	1	1	3	1	0	1	3	5	2	5	2	0	5	2	3	3	2	0	3	0	0	1	3	0	1	2	1	1
	02－03時	23	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	2	0	2	0	1
	03－04時	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0	0	1
	04－05時	18	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0	2
	05－06時	55	0	5	4	5	1	0	0	2	1	2	10	0	1	5	0	4	2	3	4	0	0	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0
	06－07時	200	6	3	4	2	1	5	2	3	2	7	87	3	5	2	2	5	3	5	2	3	1	3	2	11	6	4	4	6	3	1	7
	07－08時	346	6	6	7	6	3	13	2	8	5	9	73	9	7	3	11	14	14	12	10	14	12	10	7	10	12	6	19	7	6	10	15
	08－09時	1,049	53	34	15	15	15	18	8	36	33	32	40	42	27	15	24	64	57	53	35	25	14	52	38	37	45	51	37	25	41	28	40
	09－10時	4,431	210	176	39	27	32	53	23	226	141	162	148	153	82	52	234	256	237	200	212	96	45	243	163	208	177	178	97	47	155	185	174
	10－11時	5,034	232	206	70	53	42	72	57	233	190	168	187	176	82	38	251	219	223	232	207	119	61	240	202	209	236	219	108	63	214	225	200
	11－12時	4,725	225	202	49	55	31	72	44	262	156	152	162	172	102	49	210	210	203	209	189	125	81	232	199	194	200	189	103	64	225	200	159
	12－13時	4,216	216	163	58	38	42	55	39	207	149	147	141	137	89	57	189	215	195	176	166	105	59	179	197	165	174	190	91	53	175	185	164
	13－14時	4,348	214	161	52	37	51	46	37	203	170	119	159	162	83	46	195	206	179	190	211	100	44	226	147	216	209	193	66	73	219	162	172
	14－15時	4,540	201	187	62	38	51	42	41	193	168	177	149	204	98	50	211	202	206	182	193	100	75	240	184	214	170	205	77	60	203	198	159
	15－16時	4,641	167	197	59	33	26	49	45	190	173	187	160	197	70	54	279	228	173	189	217	128	53	222	170	195	229	240	106	50	192	184	179
	16－17時	4,465	203	189	43	47	35	53	33	188	168	161	167	155	68	55	254	215	209	227	218	72	50	180	177	218	190	189	90	63	192	193	163
	17－18時	3,005	116	112	23	28	24	38	24	111	112	107	102	132	40	28	184	142	146	145	128	62	50	153	119	133	133	120	63	53	143	132	102
	18－19時	1,955	88	53	31	27	24	26	21	64	54	73	59	71	35	27	183	103	90	72	66	39	36	78	87	109	101	61	56	35	59	61	66
	19－20時	1,125	19	25	18	12	14	15	12	46	51	62	37	38	21	20	96	56	46	39	34	33	21	65	52	52	50	46	19	15	30	42	39
	20－21時	831	17	11	10	8	12	7	10	53	29	28	22	16	16	13	83	43	36	38	34	19	35	36	32	32	70	27	11	12	17	35	19
	21－22時	556	15	13	8	7	11	7	9	16	18	14	21	9	8	7	55	47	21	35	26	17	24	21	31	18	18	20	7	4	14	20	15
	22－23時	340	4	10	7	5	3	2	4	17	9	10	14	11	12	3	22	20	11	14	6	7	11	36	14	11	14	10	7	7	13	16	10
	23－24時	199	3	6	3	1	5	2	2	4	7	4	7	6	4	3	13	12	13	8	9	6	3	14	11	15	6	3	1	6	1	13	8
	合計	46,276	1,999	1,765	566	450	424	582	416	2,065	1,641	1,626	1,758	1,701	860	534	2,497	2,273	2,073	2,034	1,977	1,075	681	2,237	1,860	2,052	2,045	1,957	973	654	1,908	1,895	1,698

6月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
時間別入電件数（件）	00－01時	108	1	6	4	3	0	3	1	1	1	7	3	1	0	5	6	13	5	4	3	6	4	3	3	1	3	3	3	8	3	4	
	01－02時	49	2	2	0	3	0	0	4	0	0	2	5	3	2	2	3	1	3	2	0	1	0	2	2	1	1	1	1	2	1	3	
	02－03時	14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2	
	03－04時	26	3	1	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	2	3	1	1	1	0	0	0	1	4	1	1	0	0	0	1	
	04－05時	13	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	
	05－06時	47	0	1	1	0	0	1	1	4	1	3	1	1	2	1	4	1	1	0	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	3	0	
	06－07時	115	3	1	4	3	6	3	2	4	2	5	1	3	2	2	4	4	9	4	12	4	4	6	2	2	4	3	5	5	3	3	
	07－08時	238	8	7	7	6	11	5	9	6	4	9	1	2	7	12	8	8	8	8	25	10	16	9	7	5	8	5	6	11	3	7	
	08－09時	1,063	45	24	30	22	28	42	36	42	24	20	14	21	31	28	79	43	47	15	42	43	54	42	40	23	19	52	31	51	33	42	
	09－10時	4,239	199	146	71	45	180	160	123	131	127	71	41	144	167	138	266	195	104	50	193	174	185	171	162	85	51	224	186	158	145	147	
	10－11時	4,897	194	151	81	61	187	164	148	153	169	92	62	208	165	160	246	235	103	61	256	215	208	168	216	115	71	241	194	222	181	170	
	11－12時	4,748	197	136	89	50	173	155	168	167	156	83	69	174	165	175	226	239	117	68	231	198	167	178	221	101	65	247	186	175	184	188	
	12－13時	4,323	165	126	94	58	152	145	115	143	212	94	61	189	120	160	211	210	85	56	173	225	180	175	175	77	56	229	170	153	153	161	
	13－14時	4,329	151	107	76	44	151	140	158	147	188	93	43	185	149	158	238	204	80	55	211	177	188	176	177	75	63	219	163	147	191	175	
	14－15時	4,403	174	148	88	62	182	156	132	124	153	94	52	156	146	205	222	182	88	66	206	175	166	165	231	106	63	211	164	169	177	140	
	15－16時	4,512	175	157	69	44	184	151	129	147	183	82	45	192	167	216	243	214	69	60	186	206	184	186	172	96	60	223	152	174	163	183	
	16－17時	4,517	186	157	74	47	166	146	135	144	181	60	53	205	151	201	207	209	94	53	220	201	150	165	221	81	62	222	189	180	162	195	
	17－18時	2,924	120	95	78	37	115	82	88	96	100	60	41	130	88	165	136	122	73	51	130	128	115	102	120	69	54	147	90	96	111	85	
	18－19時	1,824	63	59	59	22	67	47	48	49	71	42	24	60	87	124	92	75	55	43	79	74	63	66	60	43	31	76	58	87	52	48	
	19－20時	1,183	27	27	17	11	53	45	33	32	40	39	27	43	47	96	53	50	40	39	38	65	43	36	36	17	26	37	36	43	40	47	
	20－21時	668	25	13	11	12	22	12	15	16	22	17	14	12	37	63	32	28	27	15	31	31	25	26	25	15	8	31	18	24	22	19	
	21－22時	480	19	9	12	11	16	8	9	6	13	9	4	10	22	42	21	29	12	12	13	19	30	11	21	16	11	19	28	27	13	8	
	22－23時	308	7	7	8	6	12	13	14	7	12	3	8	15	10	21	11	20	7	3	12	15	11	8	5	6	5	15	18	13	9	7	
	23－24時	175	5	6	3	2	5	4	7	2	9	1	2	7	8	19	13	8	4	5	3	3	2	8	12	2	6	6	9	3	2	9	
	合計	45,203	1,769	1,386	876	550	1,712	1,482	1,379	1,423	1,668	889	574	1,761	1,575	1,993	2,324	2,094	1,034	672	2,068	1,972	1,799	1,704	1,914	943	670	2,216	1,710	1,750	1,652	1,644	

令和5年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

7月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	火
時間別入電件数（件）	00－01時	103	4	1	0	7	3	1	3	3	0	4	1	0	3	4	7	3	1	2	1	8	7	2	3	3	1	9	5	6	10	1	0
	01－02時	56	1	2	1	5	1	2	0	1	0	1	3	1	1	0	3	0	1	0	0	6	2	2	2	4	1	4	1	7	2	1	1
	02－03時	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	1	0	0	1	2	1	2	0	0	0	2	1	0	2	2	0
	03－04時	15	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0
	04－05時	22	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4	1	1	0	0	0	1	0	1
	05－06時	52	2	0	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	4	2	2	0	0	4	0	4	0	3	3	2	4	3	2	2	1	6	0
	06－07時	162	6	7	7	7	7	2	4	5	2	4	5	6	7	6	10	2	4	6	3	3	4	4	4	9	9	4	4	7	4	5	5
	07－08時	294	9	1	8	11	6	3	10	7	5	7	11	10	10	2	12	4	8	9	16	16	13	4	8	9	14	17	10	15	8	13	18
	08－09時	1,096	29	20	38	35	32	29	27	22	12	42	29	46	45	45	39	22	29	48	39	31	35	28	19	40	38	62	44	50	38	23	60
	09－10時	4,362	86	40	200	163	169	123	146	78	38	171	142	150	223	209	113	46	44	247	210	186	174	92	59	211	176	171	180	157	83	48	227
	10－11時	4,998	117	53	192	197	161	163	175	95	54	203	172	179	218	237	107	55	66	271	221	228	180	94	66	300	218	196	199	167	126	57	231
	11－12時	4,510	108	69	172	154	183	134	152	99	47	187	157	146	204	175	87	74	86	246	199	170	189	92	61	220	221	185	162	176	89	56	210
	12－13時	3,933	74	46	156	143	135	122	115	77	41	171	132	152	206	157	110	52	63	175	181	147	165	77	61	182	159	170	171	156	80	59	198
	13－14時	4,211	113	63	169	161	132	157	166	66	53	172	162	161	198	170	91	53	60	200	166	161	170	81	57	201	178	165	163	172	91	53	206
	14－15時	4,264	88	62	190	157	135	159	168	73	52	194	161	156	193	195	75	41	66	234	170	184	154	80	56	201	205	161	149	188	70	45	202
	15－16時	4,374	105	56	191	156	126	174	152	63	38	183	132	160	251	187	87	48	50	190	187	214	184	91	57	201	198	167	153	211	100	47	215
	16－17時	4,275	89	48	178	145	117	178	130	59	38	186	150	178	203	212	101	47	69	222	157	201	193	71	55	213	188	136	138	200	86	61	226
	17－18時	2,740	53	37	115	92	95	94	79	61	37	96	81	140	125	123	55	38	41	135	100	124	119	40	40	142	133	94	107	112	71	34	127
	18－19時	1,689	40	28	52	59	48	67	47	29	30	56	41	115	75	81	51	15	30	73	73	70	53	43	45	94	55	65	53	54	43	33	71
	19－20時	1,021	16	15	47	32	16	34	17	13	24	38	34	58	41	45	17	13	24	33	60	63	43	24	25	44	50	51	45	29	20	15	35
	20－21時	651	14	15	22	24	21	15	10	23	10	33	19	39	31	31	10	15	18	28	43	21	18	10	11	28	47	26	12	14	12	11	20
	21－22時	414	6	9	17	10	11	13	10	5	4	14	28	19	24	17	7	6	11	16	24	14	18	4	8	17	24	24	9	10	7	15	13
	22－23時	262	4	6	12	9	11	6	4	5	14	4	7	16	12	2	2	2	16	11	7	18	4	5	6	12	12	16	11	8	4	4	12
	23－24時	158	1	4	6	2	4	4	8	2	2	5	6	5	10	3	0	4	3	7	5	13	9	3	1	4	14	8	5	5	5	6	4
	合計	43,681	967	582	1,774	1,572	1,414	1,482	1,425	788	504	1,773	1,475	1,739	2,091	1,904	989	542	690	2,158	1,863	1,885	1,735	853	651	2,138	1,947	1,736	1,625	1,746	955	596	2,082

8月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
時間別入電件数（件）	00－01時	89	7	2	1	5	2	2	0	2	5	2	2	0	1	1	3	6	5	5	4	1	2	2	5	1	4	7	1	1	3	2	5
	01－02時	55	5	1	1	1	1	2	1	1	2	0	2	0	1	0	1	1	3	6	4	0	2	1	1	3	6	2	1	1	0	3	2
	02－03時	24	4	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	1	0	3	1	2	0	0	1	2	0	0
	03－04時	17	3	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	04－05時	27	4	0	0	3	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0	3	0
	05－06時	50	8	1	1	0	0	3	1	1	2	0	6	0	0	1	2	2	0	1	3	0	3	0	0	2	3	2	1	1	2	2	2
	06－07時	145	15	7	3	7	1	7	2	4	4	3	4	7	2	3	3	5	7	5	3	7	4	4	4	4	6	2	2	2	6	7	5
	07－08時	290	21	14	13	10	10	10	6	6	9	3	9	4	5	7	13	8	16	16	10	6	9	6	7	4	12	8	6	5	13	15	9
	08－09時	1,154	50	45	35	38	26	12	36	31	45	49	33	23	9	36	70	57	61	47	34	14	42	31	25	34	43	37	16	41	51	51	32
	09－10時	4,325	148	162	125	157	83	46	175	160	134	143	78	47	37	127	237	188	220	206	95	44	198	172	141	129	149	108	31	235	195	204	151
	10－11時	4,915	189	173	165	160	77	48	204	175	135	174	78	63	49	183	249	238	264	217	90	45	226	228	199	178	186	126	68	229	164	182	153
	11－12時	4,590	173	155	138	159	100	46	180	159	130	157	72	68	36	156	176	170	234	232	101	64	210	196	176	173	186	111	59	231	194	163	185
	12－13時	3,814	144	139	143	125	74	35	150	111	117	135	52	40	35	144	140	145	188	165	110	54	196	153	144	152	170	73	71	186	143	142	138
	13－14時	4,054	139	131	142	144	65	50	171	149	133	162	49	48	31	154	163	167	172	213	79	49	177	201	148	152	171	73	54	203	153	160	151
	14－15時	4,463	157	146	145	154	87	52	174	137	153	177	67	51	27	176	237	159	245	185	81	54	196	167	164	195	182	119	62	219	168	162	165
	15－16時	4,238	165	138	135	126	85	43	181	140	163	150	55	56	29	150	177	188	226	185	83	47	195	171	154	190	197	89	58	191	167	157	147
	16－17時	4,308	168	141	154	134	85	61	153	128	162	158	57	52	23	148	176	153	221	178	76	60	203	193	180	197	213	69	52	197	190	157	169
	17－18時	2,645	87	89	83	95	60	31	105	95	77	84	42	44	29	133	108	104	118	125	37	35	140	94	89	107	121	60	49	107	100	79	118
	18－19時	1,494	46	48	51	53	34	25	64	44	47	40	25	17	18	81	70	53	68	53	44	14	86	48	67	72	66	43	25	67	51	36	38
	19－20時	825	37	17	26	26	19	17	23	19	42	19	9	14	5	33	55	40	31	30	18	8	40	26	41	48	35	20	16	25	33	16	37
	20－21時	536	47	11	20	15	16	5	17	9	12	15	11	8	14	22	16	20	28	20	13	16	20	18	30	25	19	10	7	22	16	19	15
	21－22時	427	19	8	16	21	8	7	19	13	10	12	8	6	4	27	10	19	30	18	8	7	17	10	18	21	12	4	18	14	14	11	18
	22－23時	273	13	5	5	7	11	3	17	6	11	7	15	2	2	8	5	12	14	11	6	8	8	9	7	13	6	7	7	20	6	8	14
	23－24時	170	4	7	5	3	9	3	3	3	6	5	2	1	0	2	4	5	12	6	4	5	2	11	14	10	4	2	5	5	5	11	12
	合計	42,928	1,653	1,441	1,407	1,446	855	509	1,683	1,393	1,400	1,498	678	552	358	1,593	1,920	1,743	2,166	1,927	904	538	1,978	1,743	1,617	1,712	1,796	973	609	2,003	1,676	1,590	1,567

9月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
時間別入電件数（件）	00－01時	89	2	3	2	2	6	1	1	2	5	1	2	5	2	5	2	2	1	1	2	6	1	4	3	2	2	5	3	5	5	6	
	01－02時	42	1	1	0	0	3	0	1	1	3	3	1	1	0	3	0	4	1	2	0	2	2	1	2	0	1	5	0	1	2	1	
	02－03時	21	2	0	0	2	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	3	1	0	1	1	2	0	0	0	
	03－04時	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	
	04－05時	22	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	2	2	2	1	0	1	7	
	05－06時	28	1	1	0	1	1	2	2	0	0	0	1	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	4	1	2	0	1	
	06－07時	116	4	1	1	5	5	2	2	4	6	7	9	5	4	7	3	2	2	5	2	5	3	3	4	2	6	4	2	3	4	4	
	07－08時	216	11	16	7	4	12	2	7	4	3	6	8	4	8	6	7	7	6	0	5	6	18	7	8	3	5	3	13	9	10	11	
	08－09時	1,005	30	44	16	35	31	29	32	13	27	17	52	29	24	57	65	24	20	19	38	38	38	42	30	15	41	41	37	40	46	35	
	09－10時	4,176	170	68	39	146	153	174	143	119	65	41	207	162	149	226	226	81	34	63	245	223	161	161	75	50	186	205	159	176	164	105	
	10－11時	4,866	161	112	57	205	201	169	165	164	97	44	196	162	177	255	235	110	57	83	259	206	204	187	86	69	273	238	204	199	183	108	
	11－12時	4,543	145	78	51	200	200	138	164	156	87	55	203	169	160	213	199	100	57	71	237	192	188	185	92	60	252	227	192	193	163	116	
	12－13時	3,988	133	78	37	151	128	127	132	125	78	45	174	161	158	207	180	84	65	79	208	153	161	197	73	60	198	194	179	165	171	87	
	13－14時	4,277	162	97	62	194	137	173	140	161	74	61	164	170	178	166	204	78	39	58	230	166	179	194	95	62	231	167	181	179	175	100	
	14－15時	4,410	178	62	46	171	154	223	162	141	77	45	166	176	181	207	210	79	60	77	245	196	152	186	81	43	236	202	209	170	187	88	
	15－16時	4,277	193	70	61	142	146	134	149	160	79	42	188	186	173	189	211	80	59	55	186	184	195	201	80	43	236	195	192	190	169	89	
	16－17時	4,278	151	65	40	147	136	144	163	130	89	49	185	166	194	213	188	81	48	62	223	196	191	206	82	48	269	169	167	157	225	94	
	17－18時	2,548	93	45	28	84	90	67	66	86	64	35	106	88	128	135	92	70	43	53	140	92	112	114	44	50	134	119	104	89	111	66	
	18－19時	1,254	41	32	24	34	44	41	34	18	20	15	57	41	93	68	55	39	14	22	72	32	65	44	29	28	71	54	37	49	44	37	
	19－20時	736	26	13	17	32	26	16	19	16	9	10	25	24	45	33	38	16	14	20	32	26	33	33	17	13	29	32	36	40	33	13	
	20－21時	481	20	5	7	22	12	16	12	12	9	7	27	21	29	16	14	11	11	8	33	18	14	12	8	15	24	19	15	20	28	16	
	21－22時	325	16	8	2	19	10	8	12	11	2	3	7	17	14	17	6	7	4	17	9	11	11	12	7	8	11	27	18	17	8	6	
	22－23時	254	5	6	1	8	6	5	9	10	8	2	4	15	14	8	18	10	7	6	15	8	4	10	7	3	16	9	7	14	11	8	
	23－24時	122	5	3	3	4	1	5	3	2	0	1	5	1	8	5	8	1	6	3	2	3	5	5	3	2	2	12	4	8	8	4	
	合計	42,084	1,550	808	501	1,608	1,502	1,476	1,419	1,337	802	491	1,788	1,606	1,740	2,037	1,962	889	550	711	2,184	1,764	1,740	1,809	829	579	2,227	1,934	1,764	1,726	1,749	1,002	

令和5年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

10月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
時間別入電件数（件）	00－01時	68	1	0	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	0	1	3	1	4	4	3	1	2	2	2	6	8	6	5	1	0
	01－02時	35	0	1	0	1	5	0	0	0	5	0	0	0	2	2	1	0	1	4	1	3	0	0	2	1	2	1	1	2	0	0	0
	02－03時	23	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	2	1	1	0	1	0	2	2	0	0	2	0	1	0	0	1	1	0	0	2	3
	03－04時	22	1	0	4	0	0	0	0	2	1	1	1	0	1	3	1	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
	04－05時	14	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0
	05－06時	29	1	1	0	1	0	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	2	2	0	1	2	2	1	0	2	0	0	2
	06－07時	139	2	3	3	1	5	4	7	3	4	1	8	3	6	5	2	3	5	6	9	8	2	1	10	1	9	7	5	4	2	5	5
	07－08時	262	9	9	5	4	5	13	12	2	6	4	10	6	10	11	1	6	8	9	20	12	17	6	10	6	9	10	10	14	3	7	8
	08－09時	1,251	34	47	25	36	42	30	44	9	12	34	32	46	69	39	8	45	44	35	106	84	61	18	46	50	47	42	34	30	14	43	45
	09－10時	5,421	50	211	171	143	176	134	83	32	55	174	215	194	249	110	16	225	199	159	486	389	125	64	291	270	257	173	227	92	40	206	205
	10－11時	6,294	74	288	193	168	185	182	100	47	66	197	219	204	272	106	76	265	259	229	496	390	167	84	345	295	329	206	202	128	43	247	232
	11－12時	5,742	68	221	175	150	165	152	104	52	55	192	189	219	224	100	60	261	211	249	442	332	153	90	264	310	239	221	230	116	67	237	194
	12－13時	4,782	73	175	157	127	140	136	83	42	62	184	152	173	195	83	52	208	201	221	315	277	112	71	208	242	218	173	184	87	63	192	176
	13－14時	5,098	71	181	163	159	160	162	72	42	42	192	152	185	243	103	49	244	188	278	329	267	111	64	216	241	263	201	211	96	52	203	158
	14－15時	5,382	43	165	190	166	153	160	82	41	53	179	192	223	215	80	63	238	176	336	366	310	100	43	246	281	251	254	212	80	46	223	215
	15－16時	5,533	63	172	181	148	150	171	92	32	47	176	183	209	234	96	64	238	170	386	396	283	117	66	337	304	222	217	197	85	61	220	216
	16－17時	5,583	59	178	180	133	133	148	70	39	47	191	133	240	209	74	67	217	180	477	407	251	96	66	397	189	265	251	258	92	53	260	223
	17－18時	2,923	33	117	95	80	85	80	42	22	34	97	80	154	108	46	26	110	85	342	179	118	47	45	163	92	110	123	111	48	40	100	111
	18－19時	1,381	20	45	39	40	39	32	26	11	22	47	38	73	48	19	21	49	45	170	77	76	32	22	48	49	65	39	57	31	19	43	39
	19－20時	908	29	30	22	20	25	29	19	7	11	32	23	61	34	16	13	54	28	92	47	31	28	8	21	35	48	31	33	15	11	23	32
	20－21時	622	8	20	19	15	14	21	11	8	8	34	19	53	20	9	10	35	15	56	28	25	19	12	14	34	19	15	16	10	10	23	22
	21－22時	376	7	7	9	6	9	8	8	2	8	11	6	29	18	2	10	16	10	31	19	21	6	10	18	13	5	14	14	15	9	19	16
	22－23時	247	5	12	8	5	12	6	2	1	8	8	8	12	8	3	5	3	9	19	21	16	4	5	5	9	10	7	8	7	3	14	4
	23－24時	159	5	11	7	3	4	4	1	1	4	9	1	11	10	2	2	5	6	6	7	8	5	4	5	5	6	7	2	5	2	5	6
	合計	52,294	658	1,896	1,646	1,407	1,508	1,478	859	399	552	1,764	1,666	2,098	2,183	912	548	2,226	1,847	3,108	3,758	2,910	1,209	682	2,650	2,432	2,379	2,003	2,021	967	543	2,073	1,912

11月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
時間別入電件数（件）	00－01時	72	0	2	0	2	4	0	1	2	1	2	2	3	1	1	0	3	4	3	4	1	5	4	5	0	4	3	0	10	5	0	
	01－02時	25	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	2	5	1	1	2	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	0	1	0	1	0	
	02－03時	21	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	0	1	0	2	1	0	0	1	1	1	1	0	0	2	0	1	2	2	0	0	
	03－04時	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	3	0	0	0	0	1	2	0	
	04－05時	16	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1	1	0	0	0	1	
	05－06時	23	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	3	1	0	1	0	2	2	0	1	0	0	0	1	0	2	
	06－07時	77	2	6	0	3	6	1	3	3	2	2	2	1	1	4	2	5	0	5	4	2	6	2	1	2	4	3	1	1	2	1	
	07－08時	181	4	9	2	4	2	4	8	9	6	5	9	1	0	6	4	14	7	5	3	15	11	9	3	6	6	1	7	6	10	5	
	08－09時	931	31	33	26	12	12	31	27	37	17	21	17	10	31	57	46	37	60	28	5	42	44	41	20	34	25	18	34	49	44	42	
	09－10時	4,500	173	144	80	52	35	205	138	144	117	150	72	26	186	245	216	179	319	111	55	259	214	187	73	215	76	43	243	195	174	174	
	10－11時	5,437	181	152	78	73	44	248	176	133	195	207	92	39	279	266	267	203	406	124	66	291	224	227	98	253	97	58	354	211	210	185	
	11－12時	5,151	170	142	89	72	50	240	198	157	174	160	105	47	270	274	213	203	328	121	48	281	215	214	117	214	106	59	256	221	220	187	
	12－13時	4,301	142	164	94	71	49	172	145	165	134	123	67	54	192	204	175	221	230	86	63	213	192	188	92	200	93	56	218	182	158	158	
	13－14時	4,625	147	139	55	65	35	164	153	132	159	174	59	64	269	222	193	250	280	107	66	232	197	207	88	235	98	51	236	191	196	161	
	14－15時	4,715	166	174	70	69	59	186	141	157	142	173	61	54	260	222	169	256	281	98	48	230	222	182	70	248	85	48	252	194	199	199	
	15－16時	4,850	156	167	66	74	38	172	144	150	194	177	65	50	272	253	146	277	284	85	70	253	174	249	64	274	85	56	260	187	235	173	
	16－17時	4,802	157	169	51	59	33	193	147	134	170	175	47	50	255	244	185	312	285	95	59	264	187	191	69	272	81	42	238	236	207	195	
	17－18時	2,370	62	93	38	33	32	85	58	60	75	70	36	32	130	84	98	191	131	41	24	143	97	121	36	128	43	37	120	103	80	89	
	18－19時	1,249	26	33	16	13	26	37	47	29	40	38	26	25	90	49	54	112	66	31	23	59	60	45	25	46	28	21	61	38	42	43	
	19－20時	808	23	21	12	9	12	31	25	33	44	17	6	11	74	36	25	59	31	9	9	34	35	23	14	49	12	27	30	38	33	26	
	20－21時	569	7	18	8	12	8	21	24	18	14	25	18	11	41	18	22	38	29	17	11	23	25	16	15	22	9	18	33	14	25	9	
	21－22時	369	9	5	9	8	7	17	7	7	8	9	5	8	18	13	16	27	18	8	3	11	31	17	16	10	8	11	25	10	13	15	
	22－23時	208	4	9	7	2	5	6	8	7	6	5	4	6	13	4	10	13	6	6	2	8	14	10	3	7	3	5	12	7	11	5	
	23－24時	153	7	0	3	3	2	4	6	3	3	8	5	2	4	10	2	12	4	5	4	6	8	5	6	5	1	6	12	9	5	3	
	合計	45,465	1,470	1,481	704	640	463	1,817	1,460	1,385	1,501	1,543	703	500	2,388	2,216	1,846	2,416	2,772	987	569	2,372	1,967	1,943	819	2,226	866	565	2,395	1,906	1,872	1,673	

12月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
時間別入電件数（件）	00－01時	97	6	2	0	1	2	1	3	6	3	2	0	6	1	5	6	4	2	1	2	14	4	2	2	1	1	5	2	5	2	3	3
	01－02時	42	1	2	1	1	1	2	1	2	0	3	0	1	3	1	1	1	1	0	1	4	1	1	5	0	0	1	3	2	1	0	1
	02－03時	27	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	3	1	0	1	1	3	7	0	0	0	1	0	0	1	0
	03－04時	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	4	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	04－05時	18	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	4
	05－06時	25	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	0	1	1	0	1	0	0	4	2	0	1	1	6	0	1	0	1
	06－07時	85	4	3	5	2	1	2	2	5	2	2	1	1	3	3	3	5	4	1	5	2	2	4	3	2	2	1	5	2	1	3	4
	07－08時	173	5	10	1	5	6	7	3	6	5	3	3	3	5	6	6	8	7	4	6	5	9	7	6	5	9	10	6	8	2	7	0
	08－09時	944	35	23	8	40	29	15	33	27	29	16	28	32	28	38	35	43	30	42	45	38	55	47	33	18	26	40	39	30	23	10	9
	09－10時	4,369	167	68	45	193	184	143	165	159	81	32	189	158	185	296	190	98	33	235	198	209	214	166	100	45	199	183	173	118	101	28	14
	10－11時	5,261	194	126	69	259	215	175	206	180	115	57	193	189	196	219	247	134	70	248	282	283	231	174	105	55	241	222	226	163	108	50	29
	11－12時	5,051	193	104	64	206	227	183	182	177	93	50	234	172	200	226	258	113	68	282	252	209	238	179	109	66	223	228	172	142	130	44	27
	12－13時	4,474	183	98	72	180	168	163	149	179	88	52	165	166	159	225	239	122	53	210	220	208	196	182	121	53	211	180	156	128	98	32	18
	13－14時	4,606	180	89	47	201	163	148	175	175	72	51	202	183	185	274	232	104	56	244	213	211	203	179	115	58	216	178	162	143	82	41	24
	14－15時	4,744	169	83	45	171	165	204	158	184	76	55	220	179	185	241	267	98	59	289	234	194	228	202	105	73	199	193	176	146	94	37	15
	15－16時	4,719	178	69	53	205	158	136	168	157	88	46	212	197	194	244	214	96	60	226	251	226	245	200	81	49	265	210	172	144	89	52	34
	16－17時	4,666	179	79	35	183	160	167	193	153	80	51	222	203	223	187	247	94	59	264	236	188	202	229	83	45	235	241	165	152	63	37	11
	17－18時	2,319	87	52	29	62	87	70	75	96	36	30	101	81	116	127	132	56	35	135	104	97	122	110	51	29	107	109	50	68	31	26	8
	18－19時	1,252	45	26	19	44	40	35	43	33	18	21	52	47	75	71	63	59	14	78	71	46	65	44	22	19	50	50	37	28	19	10	8
	19－20時	835	37	21	8	28	24	36	35	22	14	11	51	32	59	44	39	25	25	51	45	26	36	32	9	5	46	24	14	13	15	5	3
	20－21時	562	21	9	9	16	24	18	27	11	6	10	19	31	30	28	32	11	23	23	28	34	24	13	8	10	19	15	16	22	7	11	7
	21－22時	341	9	3	12	13	2	11	15	7	7	4	16	11	28	19	15	6	7	18	22	30	11	12	4	9	12	9	11	4	3	7	4
	22－23時	240	3	2	6	7	3	16	9	10	6	9	8	6	15	14	18	8	10	7	15	12	4	9	2	3	3	8	10	7	7	2	1
	23－24時	135	4	1	3	6	4	2	1	4	1	1	5	0	11	10	5	4	1	4	11	10	9	11	4	1	2	5	6	1	3	2	3
	合計	45,002	1,701	871	532	1,825	1,665	1,535	1,645	1,594	821	507	1,921	1,699	1,902	2,280	2,256	1,098	623	2,363	2,244	2,049	2,100	1,811	978	547	2,067	1,913	1,609	1,327	880	409	230

令和5年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

1月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
時間別入電件数（件）	00－01時	77	6	1	0	0	1	3	0	1	3	1	5	2	6	1	0	0	1	0	3	2	2	3	3	3	5	6	2	2	4	4	7
	01－02時	30	3	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	4	6	2	0	0	2
	02－03時	28	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	18	0	0	1	1	0
	03－04時	12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	2
	04－05時	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1
	05－06時	19	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	2	0	1	2	1	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	2
	06－07時	72	3	2	1	2	2	5	1	2	3	3	1	2	2	1	1	3	4	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	2	3	5
	07－08時	153	1	0	1	1	7	8	5	4	6	2	3	6	1	3	3	3	6	10	7	4	2	10	2	7	8	11	6	4	4	4	14
	08－09時	872	2	5	5	32	24	27	15	12	30	25	36	34	16	7	31	54	48	53	37	25	7	43	35	32	35	39	33	16	40	22	52
	09－10時	4,287	2	15	13	129	150	70	35	47	202	160	159	162	105	36	174	334	218	225	186	91	55	221	168	170	197	207	98	40	221	187	210
	10－11時	5,151	9	20	15	171	177	78	49	72	288	184	172	168	104	41	233	311	229	249	212	116	52	284	246	220	210	258	121	61	294	267	240
	11－12時	4,983	7	13	22	172	175	84	55	80	226	194	164	184	99	49	250	274	206	240	213	99	75	269	227	224	213	232	111	67	253	275	231
	12－13時	4,205	13	6	21	133	125	78	32	54	180	170	157	154	81	54	212	222	188	179	185	91	65	213	203	174	207	175	97	57	219	212	248
	13－14時	4,557	8	17	23	150	167	76	48	41	227	163	154	165	74	43	251	235	215	187	242	105	70	222	213	194	223	201	89	66	232	221	235
	14－15時	4,583	6	17	17	179	182	60	48	47	229	168	176	172	69	54	248	234	221	221	216	83	53	222	223	193	232	198	99	59	254	192	211
	15－16時	4,607	10	15	23	117	157	84	40	68	205	151	214	179	81	50	284	241	197	215	203	65	62	249	219	181	222	220	97	58	263	229	208
	16－17時	4,915	6	10	21	136	165	56	41	41	222	197	227	201	71	33	297	281	195	190	225	95	68	282	254	202	278	244	107	73	288	233	176
	17－18時	2,634	2	7	17	87	81	41	19	38	98	73	98	108	40	48	159	137	125	98	127	60	62	144	122	101	124	120	50	35	143	143	127
	18－19時	1,335	2	8	13	31	28	25	12	26	41	26	34	44	19	25	92	69	74	59	54	39	30	51	63	52	69	62	28	30	85	74	70
	19－20時	874	5	8	3	26	15	12	13	11	41	24	25	21	17	13	74	44	36	41	32	15	23	40	48	37	63	32	18	10	63	45	19
	20－21時	643	2	5	4	16	15	14	4	11	17	19	23	21	11	7	68	45	27	24	25	7	13	57	23	25	37	18	13	7	33	36	16
	21－22時	331	0	2	1	9	13	4	4	8	11	9	13	11	3	2	41	21	8	17	21	2	9	23	10	10	17	15	4	5	16	16	6
	22－23時	209	0	0	1	6	6	7	5	2	3	5	6	9	4	3	18	6	6	13	8	3	7	10	13	10	13	10	7	3	10	8	7
	23－24時	137	0	1	2	3	3	3	5	1	5	4	4	6	2	1	7	5	7	8	9	0	2	9	5	5	17	4	8	3	3	2	3
	合計	44,721	87	152	203	1,402	1,493	737	435	567	2,038	1,580	1,673	1,655	807	472	2,443	2,522	2,011	2,035	2,014	904	658	2,356	2,084	1,848	2,176	2,081	995	599	2,428	2,174	2,092

2月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
曜日			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
時間別入電件数（件）	00－01時	114	2	5	2	2	1	2	2	0	5	1	4	5	0	1	4	15	4	5	2	4	5	6	7	3	3	2	7	10	5		
	01－02時	42	2	0	1	1	1	0	2	0	3	0	1	1	0	1	2	2	0	2	1	1	4	2	1	0	4	0	1	4	5		
	02－03時	20	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	2	3	1	1	1	0	1	1	0	1	3	0	0	0	0		
	03－04時	15	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3	1	1	1	0	0	1	1	1		
	04－05時	19	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	4	1	1		
	05－06時	39	1	0	1	0	1	3	0	1	3	0	0	0	0	9	3	1	0	0	3	0	2	2	0	2	0	1	4	1	1		
	06－07時	99	2	2	1	4	3	7	2	1	2	5	2	2	1	8	5	7	2	2	3	2	2	4	5	4	4	3	4	7	3		
	07－08時	173	3	6	4	5	6	2	4	6	7	1	4	2	6	3	8	14	10	5	6	10	4	11	7	6	0	8	7	8	10		
	08－09時	944	42	19	36	12	32	21	24	29	33	33	5	12	41	31	34	65	36	19	35	62	32	36	18	29	12	54	50	52	40		
	09－10時	4,276	171	159	85	48	172	120	110	143	154	70	50	59	182	188	200	267	125	50	246	187	182	194	72	84	54	253	261	205	185		
	10－11時	5,350	211	175	102	59	200	166	160	176	197	111	56	78	230	215	237	310	140	87	272	275	238	212	123	126	60	347	275	272	240		
	11－12時	5,202	190	185	114	53	205	177	148	177	167	107	56	91	223	196	240	255	129	89	285	253	227	223	124	131	75	351	278	227	226		
	12－13時	4,658	162	167	80	77	165	139	138	158	204	71	54	69	191	177	231	233	125	78	249	211	182	204	107	133	65	261	281	254	192		
	13－14時	5,023	185	168	88	51	162	160	150	196	205	91	53	70	201	197	243	286	110	84	273	268	249	213	82	99	66	301	321	226	225		
	14－15時	5,173	182	167	103	67	171	171	165	167	180	93	52	75	220	198	262	272	123	72	270	278	272	245	111	117	68	309	292	238	233		
	15－16時	5,207	196	201	80	56	172	168	159	168	185	76	48	70	248	201	277	308	112	69	343	246	230	271	111	89	61	296	322	203	241		
	16－17時	5,091	190	183	79	59	153	157	140	149	181	71	54	60	223	175	274	299	135	52	289	270	255	252	85	104	83	318	350	227	224		
	17－18時	3,158	112	103	59	29	96	91	80	90	123	49	39	41	137	96	201	199	83	54	171	157	159	147	65	76	49	198	183	132	139		
	18－19時	1,437	57	46	23	27	34	50	46	45	43	27	19	16	51	44	100	83	52	35	65	52	53	70	46	45	33	79	73	56	67		
	19－20時	821	15	20	13	19	17	28	22	38	22	14	15	10	23	21	66	60	27	10	39	32	45	33	28	17	13	47	52	35	40		
	20－21時	670	20	15	8	6	20	18	22	14	17	5	10	8	18	26	47	47	21	15	13	29	33	32	16	7	8	115	41	25	14		
	21－22時	813	11	13	7	8	15	7	5	17	15	6	4	11	12	37	23	33	18	12	23	17	20	25	12	8	7	400	22	8	17		
	22－23時	342	6	6	6	3	7	7	10	11	7	3	4	3	3	12	6	13	9	3	10	28	10	6	6	4	7	114	10	13	15		
	23－24時	186	5	2	2	2	6	29	4	2	8	4	0	3	6	5	13	7	9	1	3	9	10	4	4	4	8	20	7	6	3		
	合計	48,872	1,765	1,643	896	588	1,641	1,524	1,397	1,588	1,762	840	530	688	2,018	1,841	2,481	2,779	1,271	745	2,604	2,393	2,218	2,194	1,031	1,090	684	3,477	2,846	2,211	2,127		

3月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
時間別入電件数（件）	00－01時	107	0	2	1	2	5	4	4	1	3	3	5	4	4	6	5	4	4	4	4	0	2	3	10	2	3	2	3	4	7	3	3
	01－02時	61	1	1	0	2	3	1	1	3	1	0	2	0	1	2	3	5	5	0	3	3	1	1	3	3	2	1	7	2	1	2	1
	02－03時	31	1	1	0	0	1	1	4	2	0	0	0	1	1	1	0	2	1	3	0	2	1	1	1	1	2	0	2	2	0	0	0
	03－04時	13	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	2	0
	04－05時	13	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	1	0
	05－06時	26	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	1	1	2	2	3	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	2	1	2	0	0	2
	06－07時	106	2	3	2	1	3	2	6	2	3	3	4	2	3	7	6	4	3	1	3	6	3	3	6	4	2	2	8	2	3	4	3
	07－08時	245	8	6	3	5	5	2	5	4	9	10	6	6	8	6	19	15	6	12	8	16	14	8	3	8	4	6	11	4	10	10	8
	08－09時	1,199	23	25	23	44	24	35	25	39	25	26	43	34	37	61	47	38	24	55	59	45	58	45	32	26	60	28	52	51	35	45	35
	09－10時	5,240	178	91	54	230	162	141	153	164	77	51	225	167	148	331	271	141	67	284	213	134	230	233	109	67	274	231	227	216	186	117	68
	10－11時	6,602	211	130	69	273	238	205	181	167	113	83	311	228	222	358	332	162	94	341	260	157	296	303	141	94	327	293	286	258	246	145	78
	11－12時	6,528	229	133	74	276	221	189	198	209	151	78	290	230	242	308	299	165	86	332	286	137	265	266	161	105	376	285	240	214	259	149	75
	12－13時	5,694	225	109	69	234	192	181	176	202	94	65	223	201	195	261	274	166	82	271	207	133	235	263	114	92	273	249	225	232	226	133	92
	13－14時	5,961	250	124	90	209	181	178	187	191	123	77	264	196	249	272	244	137	81	311	270	107	262	259	125	97	317	228	246	248	240	121	77
	14－15時	6,077	214	101	67	230	189	178	228	193	101	57	234	229	255	244	256	151	77	337	264	129	323	269	131	102	336	252	232	236	231	153	78
	15－16時	6,311	214	96	72	237	210	191	171	252	98	86	257	208	244	280	276	130	115	335	291	119	307	293	141	87	364	267	230	275	256	119	90
	16－17時	6,277	214	117	55	212	208	205	198	201	100	62	246	187	300	335	332	138	86	299	291	104	286	305	164	92	303	282	263	221	284	113	74
	17－18時	4,112	140	90	54	145	123	112	131	122	62	57	172	135	189	200	234	101	64	195	157	95	159	164	84	69	196	174	167	151	212	98	60
	18－19時	1,986	46	62	26	70	39	51	62	41	45	19	69	62	108	95	90	44	49	108	83	51	96	89	58	44	86	74	92	59	78	52	38
	19－20時	981	28	18	14	31	20	40	28	24	22	8	28	32	58	49	59	24	17	57	47	13	42	55	28	11	40	34	51	29	32	24	18
	20－21時	666	21	8	7	19	13	15	20	18	11	6	16	18	53	44	27	17	28	31	30	16	24	17	30	15	27	30	24	21	21	22	17
	21－22時	469	12	11	9	11	6	23	8	4	9	10	10	16	21	42	28	11	13	36	16	11	21	17	13	6	17	16	18	8	14	24	8
	22－23時	334	8	3	3	5	8	13	9	4	5	5	6	4	30	22	25	13	8	10	21	8	10	26	8	5	7	20	12	10	9	10	7
	23－24時	197	7	4	3	10	5	4	3	4	3	2	3	9	13	11	8	7	4	7	6	2	8	26	6	4	7	5	3	4	9	4	6
	合計	59,236	2,033	1,136	695	2,247	1,857	1,772	1,801	1,847	1,056	708	2,415	1,971	2,384	2,938	2,842	1,477	914	3,031	2,522	1,289	2,643	2,647	1,368	935	3,024	2,483	2,400	2,249	2,363	1,351	838

令和6年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

4月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
時間別入電件数（件）	00－01時	107	1	火	4	4	5	3	1	1	6	2	3	3	4	1	2	3	5	12	6	6	1	2	4	2	5	8	3	5	1	1
	01－02時	40	3	0	3	0	0	1	1	1	0	1	0	2	2	0	1	3	1	1	0	3	1	0	3	2	3	4	3	0	0	1
	02－03時	23	0	3	1	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	0	0	0	0	2	1	1	2	1	1	0
	03－04時	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
	04－05時	18	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	0
	05－06時	32	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	0	1	0	1	1	1	2	1	3	0	1	1	0	1	1	0	1	1	4	4
	06－07時	131	4	3	3	1	2	3	4	3	8	4	4	5	7	2	6	7	6	5	4	6	3	7	4	6	6	8	6	2	1	1
	07－08時	233	10	6	5	2	12	9	7	3	6	10	5	8	16	8	6	12	10	7	12	11	6	8	7	8	8	6	8	4	5	8
	08－09時	1,089	46	44	36	15	38	27	8	47	26	32	36	24	38	22	54	51	38	49	40	38	20	60	37	39	53	30	24	25	31	61
	09－10時	4,510	227	177	159	135	147	73	42	179	144	145	163	176	139	54	314	231	183	157	182	105	53	203	150	181	174	188	80	52	62	235
	10－11時	5,312	281	180	174	194	193	125	72	214	180	176	180	160	138	77	360	256	205	183	190	131	78	226	212	199	194	218	149	57	73	237
	11－12時	5,162	254	208	170	174	194	140	73	188	168	155	154	215	148	76	332	223	205	196	203	107	79	241	186	199	195	188	109	62	87	233
	12－13時	4,570	213	152	147	169	173	88	58	179	164	135	175	155	124	77	240	225	180	194	194	95	82	198	155	167	184	198	105	56	57	231
	13－14時	4,558	201	143	159	177	168	80	69	182	151	183	134	188	108	75	252	217	185	165	176	102	67	196	164	182	194	182	99	72	72	215
	14－15時	4,689	212	172	156	158	152	103	72	221	191	152	153	176	115	73	233	216	183	199	176	93	58	218	176	170	219	206	91	62	58	225
	15－16時	4,896	215	184	173	162	193	82	55	218	156	160	170	210	112	64	267	187	198	170	207	89	53	270	198	180	241	250	116	43	68	205
	16－17時	4,779	201	184	153	165	180	96	69	195	137	167	153	214	117	71	276	171	196	183	224	89	68	218	145	219	229	230	75	62	66	226
	17－18時	3,159	148	114	84	108	118	68	50	109	87	116	123	155	94	50	178	125	152	114	142	50	41	147	110	109	150	147	68	30	49	123
	18－19時	1,746	62	42	46	67	47	40	35	59	50	53	56	150	58	52	75	63	64	71	62	30	26	82	64	79	65	76	31	26	27	88
	19－20時	1,142	45	48	35	33	37	14	25	47	41	33	26	67	49	30	58	72	48	48	60	25	10	46	37	42	52	39	16	10	19	30
	20－21時	695	23	25	19	15	32	13	5	17	23	14	20	47	15	13	52	36	34	46	34	5	9	30	31	31	32	22	8	12	10	22
	21－22時	512	21	18	24	13	14	9	7	18	14	22	17	29	12	3	32	13	36	36	23	11	10	10	28	20	28	10	8	6	5	15
	22－23時	281	6	7	12	14	8	9	7	7	9	10	11	22	5	5	15	15	10	11	14	4	6	6	17	7	13	11	4	9	2	5
	23－24時	168	11	4	10	5	10	6	0	7	2	2	3	9	3	3	5	8	9	5	9	3	2	9	10	3	4	12	4	3	2	5
	合計	47,860	2,185	1,718	1,573	1,614	1,724	994	661	1,898	1,563	1,573	1,587	2,018	1,306	757	2,764	2,138	1,953	1,856	1,962	1,003	675	2,179	1,738	1,849	2,053	2,035	1,010	601	702	2,171

5月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
時間別入電件数（件）	00－01時	106	3	2	1	3	3	3	0	4	3	3	5	3	2	1	4	7	3	5	3	1	2	2	9	3	8	0	2	6	9	3	3
	01－02時	48	4	3	0	1	0	0	0	3	0	2	0	1	0	7	1	0	1	1	0	2	0	0	2	3	1	2	2	4	3	1	4
	02－03時	21	0	1	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	2	0	0	1	1	1	1	0	2	0	1
	03－04時	9	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	04－05時	20	3	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	0
	05－06時	31	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	5	0	1	0	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	2	3	2	1	4
	06－07時	113	3	4	2	8	2	2	5	2	1	5	2	5	2	3	2	6	4	6	4	2	7	3	6	4	3	3	3	3	2	5	4
	07－08時	222	7	5	8	5	4	4	3	5	4	3	5	2	3	11	8	9	8	9	3	4	9	13	11	14	20	6	11	8	11	5	4
	08－09時	965	56	34	25	8	13	9	38	34	22	38	30	7	36	43	45	52	42	30	18	35	23	40	38	32	33	20	35	41	39	25	24
	09－10時	4,246	183	155	51	38	24	31	193	194	147	138	71	38	176	227	230	166	198	80	43	208	153	157	174	180	77	34	194	211	160	161	154
	10－11時	5,028	217	162	77	39	36	46	215	202	169	181	93	50	225	235	250	227	210	102	54	222	225	172	215	241	100	70	231	200	178	213	171
	11－12時	4,775	200	146	61	45	35	50	213	162	159	170	90	54	222	201	182	230	196	129	73	207	204	186	210	206	113	62	227	195	164	177	206
	12－13時	4,062	143	146	45	33	34	41	159	144	127	161	62	53	158	181	192	155	169	92	58	199	163	173	178	151	112	60	219	153	159	150	192
	13－14時	4,372	149	157	49	30	29	53	187	144	145	169	79	43	219	218	187	211	190	78	67	178	191	174	187	181	65	65	228	187	154	179	179
	14－15時	4,462	182	148	51	39	31	52	165	139	152	146	68	44	198	221	178	240	188	78	56	230	204	169	189	175	85	56	221	189	196	179	193
	15－16時	4,485	142	169	48	39	19	43	216	168	176	181	73	42	195	213	196	226	191	87	43	198	176	202	181	191	84	47	215	159	148	215	202
	16－17時	4,496	146	169	34	36	30	42	162	153	170	154	61	65	228	192	178	248	175	91	59	225	196	193	207	176	73	46	236	173	176	196	206
	17－18時	2,999	86	137	46	20	24	22	118	86	94	99	55	40	166	182	149	115	143	54	36	140	124	122	123	124	60	48	122	114	116	127	107
	18－19時	1,650	36	54	21	16	13	13	42	48	43	65	32	21	111	82	84	77	63	31	31	64	84	60	89	72	33	37	65	60	68	73	62
	19－20時	994	16	26	8	5	10	11	21	30	17	40	24	14	35	67	46	57	41	15	22	31	53	61	50	41	18	21	47	44	34	45	44
	20－21時	584	14	13	9	4	3	5	14	13	25	14	11	11	27	40	29	18	23	3	6	26	26	54	37	25	16	8	20	21	21	19	29
	21－22時	408	6	21	6	8	6	4	10	10	15	15	6	7	21	21	21	22	16	3	4	9	15	30	19	21	7	7	10	27	14	5	22
	22－23時	230	4	5	2	0	4	1	7	11	5	7	5	1	9	15	10	13	7	6	7	9	11	16	11	9	2	7	9	7	11	12	7
	23－24時	141	5	2	1	2	2	2	6	11	3	5	3	1	7	7	4	7	6	1	1	5	9	6	14	8	3	7	3	3	3	3	1
	合計	44,467	1,606	1,560	547	385	324	434	1,774	1,564	1,477	1,599	781	502	2,042	2,168	1,998	2,092	1,876	905	591	1,995	1,878	1,836	1,950	1,859	917	609	2,105	1,809	1,670	1,795	1,819

6月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
時間別入電件数（件）	00－01時	95	2	0	2	4	1	0	4	1	0	1	0	2	8	9	4	2	1	0	4	2	4	5	2	6	0	6	7	6	8	4
	01－02時	37	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	2	0	3	3	1	2	0	0	0	1	0	4	0	0	2	4	1	3	4	0
	02－03時	14	1	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
	03－04時	12	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
	04－05時	24	0	1	1	0	0	1	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	10
	05－06時	35	0	1	0	1	0	2	3	0	0	1	0	1	1	2	5	1	2	1	2	3	0	0	2	1	0	4	0	0	0	2
	06－07時	139	4	5	3	3	2	5	3	4	1	3	4	9	6	3	3	1	6	3	2	6	6	3	1	3	4	7	24	3	5	7
	07－08時	227	5	10	7	8	5	9	11	7	4	4	5	7	5	17	15	7	10	4	1	7	5	11	1	8	6	5	22	4	15	2
	08－09時	965	35	12	36	21	31	40	33	40	16	31	33	37	52	56	38	9	42	29	46	29	32	34	18	32	43	25	36	38	31	10
	09－10時	4,266	85	39	152	147	175	158	160	84	29	175	203	167	215	218	95	53	271	172	136	171	150	94	44	201	219	229	160	142	77	45
	10－11時	4,882	90	47	197	187	176	189	205	90	44	205	160	187	224	253	118	64	242	183	172	188	189	107	63	217	223	309	189	198	95	71
	11－12時	4,527	101	55	183	170	157	160	165	77	39	208	155	168	220	222	105	57	208	183	161	182	183	99	61	225	202	234	191	182	97	77
	12－13時	3,934	94	52	175	134	122	131	128	77	51	163	132	151	208	171	84	51	205	161	153	184	146	73	63	192	179	189	163	156	88	58
	13－14時	4,231	95	49	180	136	135	126	138	85	50	192	161	188	224	177	102	66	199	156	177	184	162	96	63	193	179	185	190	187	99	57
	14－15時	4,359	63	63	179	143	152	134	151	56	47	212	152	164	200	237	91	70	224	135	218	190	189	60	51	266	170	176	195	197	108	66
	15－16時	4,108	83	48	185	135	136	150	160	73	41	164	145	166	216	195	94	53	196	151	152	159	187	79	56	217	190	182	183	188	74	50
	16－17時	4,213	79	40	184	163	143	132	154	89	34	205	146	181	218	221	77	62	199	182	170	170	164	69	50	211	193	192	156	189	83	57
	17－18時	2,839	42	34	105	79	100	89	96	43	30	117	113	164	147	148	72	54	133	85	114	160	119	56	39	128	127	107	115	113	62	48
	18－19時	1,645	42	19	64	49	58	51	50	39	23	46	43	127	89	72	44	29	75	57	66	62	66	37	32	76	70	53	64	55	40	47
	19－20時	1,060	10	13	28	33	28	54	30	18	11	47	32	119	66	31	37	22	47	33	52	35	60	13	22	35	34	45	33	23	36	13
	20－21時	595	14	4	16	21	16	20	17	10	6	12	17	69	33	20	14	23	37	12	19	25	20	14	9	25	28	32	27	15	10	10
	21－22時	379	6	4	9	6	18	17	11	7	7	12	7	37	13	17	4	11	13	12	17	19	13	5	6	10	25	28	15	12	8	10
	22－23時	255	1	5	4	4	6	15	3	9	3	3	3	25	12	13	6	11	10	4	13	13	5	3	1	12	26	13	10	7	6	9
	23－24時	150	4	1	2	4	5	4	2	3	3	4	4	11	4	2	5	2	4	4	7	11	9	3	4	4	9	7	7	4	12	5
	合計	42,991	857	503	1,712	1,449	1,468	1,489	1,531	816	440	1,806	1,517	1,981	2,164	2,087	1,015	651	2,127	1,570	1,685	1,802	1,711	866	588	2,062	1,929	2,033	1,789	1,723	959	661

令和6年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

7月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	火
時間別入電件数（件）	00－01時	95	1	2	2	1	3	3	7	1	2	0	5	1	3	1	5	1	3	0	4	2	2	2	1	3	5	10	9	1	4	6	5
	01－02時	43	1	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	2	0	1	0	2	3	3	3	1	1	1	1	4	2	3	2	4	2	1
	02－03時	33	0	0	3	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	3	2	0	3	0	1	4	3	1	1
	03－04時	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0
	04－05時	18	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	2	0	0
	05－06時	47	1	1	1	3	2	1	2	2	0	1	3	3	2	0	0	0	4	0	1	2	0	3	3	5	2	1	1	1	0	0	2
	06－07時	138	1	3	4	5	5	3	5	3	4	5	2	3	7	1	2	2	5	4	7	9	2	5	10	6	5	6	2	4	5	9	4
	07－08時	262	10	9	5	8	9	6	11	7	2	7	7	9	14	2	8	11	9	5	15	10	2	14	7	18	10	12	8	4	7	11	5
	08－09時	959	30	24	26	24	26	21	25	26	23	29	24	21	32	18	28	48	27	39	40	40	15	48	33	26	35	52	33	16	61	38	31
	09－10時	4,360	170	176	128	158	135	75	36	156	149	148	113	159	116	64	82	244	172	160	152	94	34	200	182	148	159	211	92	48	227	181	191
	10－11時	4,777	203	188	132	147	160	81	49	178	149	153	170	148	138	53	75	250	203	190	201	88	59	222	193	190	176	205	103	48	249	188	188
	11－12時	4,654	220	158	144	174	153	101	60	186	136	140	160	173	129	59	83	236	194	187	192	88	57	188	188	196	169	190	94	50	196	175	178
	12－13時	3,961	167	153	146	136	127	61	34	152	138	136	137	141	82	52	83	166	185	181	149	64	58	191	173	133	148	179	93	54	161	157	124
	13－14時	4,095	203	159	154	126	123	62	41	159	128	126	150	168	92	51	60	212	182	178	145	72	44	154	184	150	138	194	77	60	211	144	148
	14－15時	4,251	187	151	143	177	142	63	46	146	121	145	132	188	87	53	59	216	181	178	180	89	46	191	170	146	182	160	74	57	184	179	178
	15－16時	4,286	170	144	150	154	159	61	43	147	141	141	151	205	73	62	71	210	158	199	204	84	40	186	188	140	167	178	72	44	218	166	160
	16－17時	4,443	183	173	150	133	138	69	56	143	161	169	159	272	107	59	58	198	164	171	183	74	44	176	192	188	196	175	71	61	197	182	141
	17－18時	2,645	96	68	83	102	76	45	36	107	63	80	89	140	62	46	38	101	113	110	108	58	37	131	112	92	96	126	50	50	138	103	89
	18－19時	1,523	61	41	46	58	60	35	20	45	56	45	44	70	44	20	32	51	56	69	55	23	20	62	57	89	52	64	35	50	78	36	49
	19－20時	961	34	19	34	37	35	18	10	24	23	37	22	84	25	24	19	49	34	53	37	23	22	28	39	32	36	37	29	25	26	20	26
	20－21時	549	18	21	17	16	16	12	8	12	12	21	10	30	14	10	15	30	24	28	36	10	21	24	23	17	11	20	14	13	21	11	14
	21－22時	367	18	14	8	16	8	3	6	13	12	9	10	17	3	2	7	17	17	20	12	7	16	17	15	16	12	15	9	13	22	7	6
	22－23時	242	5	7	4	8	6	6	4	3	8	5	3	13	3	9	8	8	9	9	8	7	6	10	9	11	11	17	4	7	20	7	7
	23－24時	149	4	5	4	1	3	5	1	6	2	8	6	6	1	8	9	4	2	11	4	3	4	4	7	3	12	4	5	7	7	2	1
	合計	42,869	1,784	1,516	1,384	1,487	1,390	734	503	1,517	1,331	1,407	1,397	1,851	1,037	594	744	2,057	1,747	1,796	1,738	851	533	1,861	1,791	1,611	1,629	1,859	881	622	2,041	1,627	1,549

8月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
時間別入電件数（件）	00－01時	104	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	6	4	0	3	3	1	2	2	1	3	9	6	4	3	3	4	7	2	5	5
	01－02時	69	1	3	1	1	4	5	7	0	0	2	0	6	4	1	2	1	0	1	0	2	0	6	3	2	0	3	2	3	2	3	4
	02－03時	23	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	1	1	0	2	2	1	2	0	1	0	0	1	2	0
	03－04時	19	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	5	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
	04－05時	14	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0
	05－06時	26	0	1	2	0	0	0	1	2	1	3	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	1	3	0	3
	06－07時	134	3	5	8	2	5	3	3	7	1	2	3	4	3	6	5	9	4	1	3	7	4	4	8	2	3	3	5	8	5	4	4
	07－08時	261	3	6	12	5	11	7	3	9	9	12	12	10	2	13	6	9	14	3	8	5	7	7	20	5	9	8	6	12	9	11	8
	08－09時	964	35	17	20	14	29	33	29	28	37	33	20	14	55	28	26	36	25	14	44	30	31	42	56	28	15	59	46	43	30	27	20
	09－10時	4,105	136	143	81	32	175	157	151	125	134	76	42	47	173	121	146	177	89	35	235	189	212	138	247	94	51	190	183	171	154	118	83
	10－11時	4,674	165	146	86	48	195	160	164	163	197	75	34	46	168	153	164	214	87	67	238	201	197	199	240	112	60	238	214	210	154	172	107
	11－12時	4,440	150	128	90	49	168	168	134	139	181	91	34	47	145	138	166	165	97	45	263	193	210	177	217	108	69	245	192	164	189	161	117
	12－13時	3,791	156	117	70	50	140	119	121	141	122	57	31	43	118	123	139	149	83	48	238	149	197	185	164	83	55	220	124	154	120	181	94
	13－14時	4,104	158	140	72	36	153	134	130	134	143	77	34	54	145	122	159	188	81	63	223	207	168	194	223	89	56	198	164	168	154	159	78
	14－15時	4,325	156	141	88	48	168	168	118	138	189	65	45	45	139	146	163	195	76	62	244	216	180	195	192	90	52	234	167	166	168	176	95
	15－16時	4,237	184	137	75	42	138	124	138	162	179	59	44	39	144	110	186	214	79	44	223	195	187	186	233	74	43	237	161	199	150	178	73
	16－17時	4,125	154	149	65	44	145	119	136	144	139	45	29	51	126	131	169	204	86	53	208	185	166	195	250	96	49	188	180	152	180	215	72
	17－18時	2,617	106	99	59	33	85	70	77	85	74	41	28	30	72	83	149	112	57	40	127	145	116	116	129	56	36	143	97	110	70	101	71
	18－19時	1,309	48	43	26	15	46	40	38	42	40	29	11	18	39	28	78	55	34	18	62	59	64	66	58	21	30	76	62	53	42	44	24
	19－20時	684	16	16	12	11	26	16	18	21	19	21	8	15	18	21	53	26	9	11	33	28	30	44	35	14	5	25	44	28	33	14	14
	20－21時	484	12	11	12	12	19	17	10	15	19	6	9	5	11	19	29	19	8	9	23	25	19	23	33	13	13	18	25	19	10	15	6
	21－22時	330	15	18	3	5	12	7	7	10	8	8	8	7	6	5	18	17	5	8	10	11	23	19	18	6	7	22	14	7	9	12	5
	22－23時	262	11	4	10	6	4	9	6	4	5	3	7	1	2	7	14	5	8	6	20	13	18	12	5	6	1	29	14	8	8	12	4
	23－24時	123	3	5	0	2	6	1	5	2	2	3	3	3	0	4	6	2	7	2	4	6	8	4	8	3	2	7	4	4	3	8	6
	合計	41,224	1,519	1,334	795	459	1,532	1,362	1,302	1,375	1,502	711	405	497	1,376	1,259	1,682	1,803	853	534	2,214	1,868	1,844	1,824	2,148	911	560	2,149	1,708	1,688	1,498	1,619	893

9月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
時間別入電件数（件）	00－01時	94	1	4	5	2	2	0	4	2	1	5	2	3	3	6	0	2	1	0	8	5	3	4	1	1	8	4	4	8	1	4	
	01－02時	40	2	0	2	1	0	1	1	0	2	0	0	2	1	0	0	2	1	1	4	3	1	2	1	2	1	3	2	1	4	0	
	02－03時	28	0	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	2	1	1	2	0	1	1	1	3	1	2	0	1	1	3	1	0	2	
	03－04時	18	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	0	1	0	1	
	04－05時	11	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	
	05－06時	54	0	3	2	2	2	0	0	2	0	2	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	0	1	1	0	9	2	0	0	
	06－07時	135	2	2	5	2	5	3	5	5	3	1	3	8	5	6	4	5	3	3	11	4	5	2	3	4	5	8	9	2	4	8	
	07－08時	283	5	4	6	9	13	6	9	13	8	6	7	30	19	7	2	4	13	16	12	7	9	4	3	5	18	12	11	7	4	14	
	08－09時	982	15	32	32	38	38	31	31	9	34	26	34	39	64	26	26	10	39	42	40	37	38	14	22	47	35	47	52	26	15	43	
	09－10時	4,328	32	206	150	133	161	146	72	59	183	164	122	151	234	110	42	72	254	246	193	221	91	33	59	234	216	168	189	111	43	233	
	10－11時	4,889	47	210	188	164	164	139	98	44	231	155	179	180	248	141	71	87	282	225	218	220	105	51	82	269	229	205	230	122	65	240	
	11－12時	4,717	65	199	170	145	156	141	101	54	220	167	159	196	241	156	64	82	226	224	211	194	93	70	85	243	212	198	226	126	64	229	
	12－13時	3,869	60	155	117	130	140	134	76	37	183	135	140	140	192	121	41	72	185	181	187	164	110	49	69	193	169	175	165	75	64	210	
	13－14時	4,011	52	181	140	132	156	153	78	37	163	139	135	166	204	103	49	76	230	179	159	159	77	44	63	216	180	183	168	94	64	231	
	14－15時	4,255	59	180	149	135	165	146	81	52	176	155	146	182	216	85	52	60	242	201	162	212	82	69	72	227	174	207	177	90	56	245	
	15－16時	4,244	54	171	153	121	156	154	78	36	183	145	164	206	229	91	46	50	213	179	246	182	76	46	54	220	192	179	200	99	54	267	
	16－17時	4,159	53	177	148	131	145	176	62	43	168	147	150	206	200	80	52	52	185	181	203	191	79	46	81	226	199	206	187	85	36	264	
	17－18時	2,544	43	103	75	91	90	83	38	25	80	105	101	132	117	59	37	44	151	112	108	128	56	38	42	140	111	104	133	48	44	106	
	18－19時	1,292	23	53	36	39	42	48	24	22	43	32	43	98	92	30	13	21	55	66	70	46	55	18	9	54	40	59	54	42	20	45	
	19－20時	850	10	27	18	22	25	30	14	11	38	25	32	72	56	12	22	18	29	34	47	37	32	17	15	38	49	41	18	10	14	37	
	20－21時	523	15	17	17	22	13	24	5	13	16	11	12	51	40	11	11	12	10	28	35	27	14	4	3	31	20	15	13	14	8	11	
	21－22時	419	8	21	15	11	13	9	6	9	20	13	20	31	16	11	9	5	13	20	23	25	7	6	4	19	21	32	7	7	6	12	
	22－23時	214	9	10	6	2	9	2	4	2	7	7	10	19	11	2	5	5	3	10	12	10	5	4	5	7	8	10	11	7	6	6	
	23－24時	148	7	6	0	7	7	3	1	4	6	5	2	8	7	2	6	4	5	9	5	8	2	3	12	9	6	2	3	6	1	2	
	合計	42,107	562	1,762	1,436	1,339	1,503	1,429	793	479	1,767	1,447	1,464	1,927	2,199	1,064	556	687	2,142	1,961	1,957	1,886	949	526	690	2,186	1,897	1,860	1,871	985	573	2,210	

令和6年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

10月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
時間別入電件数（件）	00－01時	79	2	2	1	2	2	3	1	2	1	6	2	2	1	5	1	3	0	2	2	0	4	2	1	2	12	1	4	2	7	3	1
	01－02時	36	3	0	0	2	1	2	0	0	1	3	0	0	1	1	1	1	0	3	2	0	0	0	1	3	5	0	0	2	1	2	1
	02－03時	19	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	3	0	1	0	1	0	2	0	1
	03－04時	10	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0
	04－05時	20	2	0	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	3	0	0	1	0	0	2
	05－06時	14	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0
	06－07時	113	3	3	1	3	3	2	1	3	3	4	6	2	1	10	3	14	3	2	2	2	4	2	6	5	6	6	2	4	3	1	3
	07－08時	203	14	9	7	8	9	9	4	6	4	6	7	6	0	7	3	13	11	5	12	3	2	3	4	9	8	3	7	5	8	4	7
	08－09時	939	40	34	22	36	18	7	34	22	22	29	30	24	7	29	36	62	42	32	21	14	42	33	37	43	34	18	22	44	32	38	35
	09－10時	4,292	167	170	135	157	85	29	158	145	126	139	128	85	46	60	257	282	216	155	90	46	204	176	153	163	182	77	42	196	148	138	137
	10－11時	4,874	230	176	163	191	97	43	193	170	155	163	142	81	46	70	259	226	231	213	93	50	216	194	159	183	215	77	68	221	198	176	175
	11－12時	4,584	198	188	141	175	95	59	179	160	142	153	144	85	46	67	234	228	235	171	97	69	189	164	159	187	191	71	60	224	167	157	149
	12－13時	4,064	162	133	141	133	71	50	179	135	123	131	128	66	52	56	194	218	194	164	89	52	165	144	150	162	192	84	46	176	161	154	159
	13－14時	4,267	152	161	147	145	64	44	172	150	127	151	153	96	43	64	213	216	192	207	81	61	190	145	169	174	176	69	60	184	175	143	143
	14－15時	4,467	205	168	137	164	61	47	173	158	166	174	158	70	54	45	217	226	197	192	94	44	223	166	166	182	181	84	78	182	151	147	157
	15－16時	4,416	151	154	161	148	68	48	166	153	179	173	184	69	45	58	198	197	203	194	73	56	194	162	131	191	210	67	43	178	193	181	188
	16－17時	4,340	151	163	172	163	61	58	185	116	124	145	170	71	42	40	227	206	193	189	84	47	185	175	171	175	183	59	47	207	170	141	220
	17－18時	2,360	93	85	92	88	50	42	83	77	77	100	87	54	29	42	143	94	103	102	49	26	94	77	83	106	83	32	30	106	65	84	84
	18－19時	1,145	39	44	41	32	25	11	39	26	40	29	47	20	13	18	64	58	50	47	24	35	51	33	69	49	38	14	17	51	31	37	53
	19－20時	825	27	28	24	19	8	5	36	18	21	35	27	16	14	13	74	43	41	27	11	11	30	44	49	34	26	15	17	42	28	27	15
	20－21時	531	14	19	12	18	11	6	34	9	13	23	31	8	9	9	51	24	21	17	13	9	21	8	29	21	13	18	9	18	16	14	13
	21－22時	438	9	21	7	12	6	5	16	10	10	9	22	4	4	5	21	21	17	37	7	12	11	14	57	17	13	8	12	10	12	13	16
	22－23時	202	9	3	5	8	5	5	6	5	3	11	7	2	3	1	12	8	14	6	5	3	11	9	11	16	6	1	8	4	7	4	4
	23－24時	129	3	3	4	6	5	3	2	2	4	7	5	0	0	0	5	13	4	3	4	5	7	5	3	6	7	2	3	3	5	5	5
	合計	42,367	1,675	1,564	1,416	1,514	750	481	1,661	1,368	1,341	1,492	1,479	764	457	601	2,214	2,153	1,969	1,769	857	548	1,844	1,557	1,616	1,729	1,787	707	576	1,860	1,581	1,469	1,568

11月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
時間別入電件数（件）	00－01時	75	0	1	1	3	0	5	1	2	1	0	1	2	1	6	1	9	0	3	0	4	5	4	9	1	2	1	1	2	5	4	
	01－02時	40	1	1	1	0	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	5	2	0	3	3	1	5	4	1	0	0	3	2	0	1	0	
	02－03時	21	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	2	2	0	0		
	03－04時	21	5	0	1	0	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0	3	0	0	
	04－05時	19	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	2	2	0	
	05－06時	19	0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	1	2	0	1	2	
	06－07時	79	2	3	5	1	2	4	2	3	1	0	3	6	3	2	5	5	0	2	2	3	2	4	1	2	5	4	1	1	4	1	
	07－08時	191	11	9	4	2	10	4	5	5	1	1	6	10	5	7	8	6	6	7	10	4	4	5	6	3	7	8	10	13	7	7	
	08－09時	781	34	11	11	18	22	21	36	17	23	17	17	28	22	42	36	33	13	37	37	29	22	36	15	16	37	34	27	32	34	24	
	09－10時	3,814	141	59	31	43	162	145	145	120	88	47	173	142	141	213	190	92	37	192	160	139	134	165	72	33	188	178	178	176	139	91	
	10－11時	4,530	162	71	37	49	218	173	153	129	93	44	183	174	169	214	217	100	60	243	230	162	153	194	103	66	226	206	223	194	172	112	
	11－12時	4,529	153	89	41	70	168	157	153	211	94	91	215	150	146	207	235	107	67	202	186	183	164	225	85	67	231	208	178	173	177	96	
	12－13時	3,894	157	71	37	52	148	124	136	143	53	69	159	136	149	171	171	93	44	201	164	152	156	171	78	59	202	175	175	176	161	111	
	13－14時	4,074	131	69	38	68	168	156	142	147	79	52	192	143	184	183	187	71	62	223	181	163	145	175	74	68	248	168	138	164	171	84	
	14－15時	4,215	160	82	46	41	182	147	144	163	64	46	178	139	196	220	210	83	54	207	191	160	185	195	57	51	246	190	156	165	163	94	
	15－16時	4,176	159	66	42	49	170	140	134	156	68	46	175	155	193	248	200	84	60	222	160	131	161	192	72	54	220	213	163	179	193	71	
	16－17時	3,916	136	62	27	54	181	149	134	158	56	41	171	161	212	218	199	77	45	197	151	138	158	205	64	49	186	154	153	131	180	69	
	17－18時	2,013	87	37	16	35	70	75	72	83	37	26	85	73	105	95	90	47	30	87	82	79	80	104	36	36	118	70	70	66	74	48	
	18－19時	1,135	48	25	18	15	37	49	37	32	24	20	38	33	84	65	46	23	29	42	49	44	42	62	16	13	44	55	40	37	43	25	
	19－20時	685	24	9	9	10	24	25	37	20	9	6	25	33	36	45	31	19	9	33	34	29	25	33	16	14	30	27	24	22	17	10	
	20－21時	489	13	5	10	6	19	14	18	6	11	3	26	14	41	27	26	9	7	26	19	30	20	20	11	13	24	10	19	14	19	9	
	21－22時	333	8	2	1	6	9	9	14	6	7	3	15	3	31	9	10	1	6	21	22	16	22	16	12	10	18	19	9	13	7	8	
	22－23時	254	4	4	2	3	8	8	6	1	4	5	13	10	12	25	6	2	3	15	7	10	15	10	11	8	12	10	23	7	4	6	
	23－24時	120	3	1	2	5	1	2	2	0	6	1	6	2	8	7	3	0	3	5	6	9	9	6	0	4	8	6	4	2	3	6	
	合計	39,423	1,441	679	382	530	1,602	1,408	1,374	1,408	721	521	1,684	1,417	1,739	2,009	1,880	864	536	1,969	1,696	1,486	1,510	1,828	742	571	2,053	1,744	1,600	1,574	1,577	878	

12月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
時間別入電件数（件）	00－01時	110	2	2	2	3	8	8	0	0	0	0	2	3	14	7	4	3	3	6	3	5	1	5	1	6	4	4	6	2	0	2	4
	01－02時	48	3	2	1	1	0	0	0	0	2	2	2	1	5	4	1	2	3	0	0	0	2	1	3	4	1	3	2	1	1	1	0
	02－03時	26	0	0	3	2	2	0	1	0	0	0	0	1	2	2	2	0	1	0	2	3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
	03－04時	15	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1
	04－05時	17	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0
	05－06時	24	0	5	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	2	1	0	3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	06－07時	84	3	2	7	3	1	1	3	1	4	1	1	4	4	5	3	3	4	2	0	2	3	2	2	3	3	4	7	1	1	3	1
	07－08時	178	4	6	8	4	7	5	2	5	1	4	7	2	18	9	8	3	6	10	8	8	4	4	3	2	4	8	7	9	5	3	4
	08－09時	850	10	40	34	22	25	30	24	14	38	31	25	20	50	30	30	39	49	40	33	18	34	20	30	29	17	25	31	22	12	16	12
	09－10時	4,007	47	176	145	165	144	140	91	37	168	161	142	156	276	99	56	229	203	156	183	151	88	34	180	160	142	120	182	63	39	54	20
	10－11時	4,643	69	208	214	167	181	178	88	42	194	183	164	163	289	106	61	260	207	199	197	215	96	64	213	168	152	168	181	84	42	57	33
	11－12時	4,532	58	193	141	161	157	156	82	53	178	182	183	174	238	126	75	248	209	180	159	215	109	63	205	198	173	194	175	96	43	68	40
	12－13時	4,135	64	163	142	152	140	140	87	41	169	164	129	166	229	124	60	215	214	165	172	174	96	57	184	187	152	164	157	89	45	63	31
	13－14時	4,161	60	158	171	154	140	151	82	51	177	134	134	181	226	110	77	208	183	180	153	195	94	58	204	180	187	178	160	66	33	50	26
	14－15時	4,298	58	202	174	146	160	127	70	59	194	180	161	201	242	111	70	227	199	189	177	172	79	49	193	160	170	190	173	65	27	46	27
	15－16時	4,300	61	192	160	157	151	165	83	47	204	184	163	213	233	96	52	240	204	173	179	182	94	47	219	170	155	151	164	54	36	49	22
	16－17時	4,065	49	162	149	160	134	154	62	50	178	145	166	206	265	87	47	230	198	180	191	173	72	55	196	165	125	146	161	52	34	55	18
	17－18時	2,146	34	72	69	52	87	86	31	26	94	89	76	111	131	54	32	112	92	106	104	89	50	21	105	88	78	89	91	37	20	12	8
	18－19時	1,072	24	28	29	28	26	44	13	23	55	50	52	70	53	18	17	68	46	63	46	45	23	26	40	34	34	45	25	17	14	7	9
	19－20時	798	16	31	33	20	32	33	5	7	39	30	28	72	47	17	7	49	46	43	36	34	18	13	30	21	14	31	19	5	8	9	5
	20－21時	529	8	17	22	6	20	16	10	15	28	14	20	47	43	18	11	23	19	29	22	17	10	6	10	11	10	10	51	8	2	4	2
	21－22時	365	2	3	9	4	12	10	10	6	15	5	10	28	24	11	12	15	15	18	15	42	11	7	9	8	7	14	24	4	1	12	2
	22－23時	266	3	9	15	8	3	10	3	4	6	8	7	18	15	6	5	16	15	15	22	12	9	4	7	7	10	10	6	3	4	4	2
	23－24時	172	1	2	11	5	7	4	5	8	2	2	8	8	12	5	6	4	13	10	10	7	6	4	11	4	3	4	4	3	1	1	1
	合計	40,841	576	1,675	1,540	1,423	1,437	1,459	753	491	1,746	1,572	1,480	1,845	2,421	1,051	639	2,195	1,931	1,767	1,713	1,760	901	541	1,847	1,611	1,441	1,560	1,627	686	368	516	269

令和6年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

1月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
時間別入電件数（件）	00－01時	77	2	0	0	0	1	0	4	1	5	2	2	2	1	1	3	5	2	4	4	2	2	15	1	3	4	2	2	1	4	0	2
	01－02時	32	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	3	1	1	2	1	0	3	0	2	4	1	0	4	3	1	0
	02－03時	14	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0	2	2	0	1	0	1
	03－04時	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0
	04－05時	19	3	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	2	3	0	0	0	1	1	0	0	0
	05－06時	10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	06－07時	71	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	5	3	1	1	4	2	1	3	2	2	3	2	5	2	4	3	2	4
	07－08時	144	1	1	2	3	4	5	3	3	10	5	2	3	0	5	11	5	7	8	3	5	14	6	3	5	3	4	6	6	5	5	1
	08－09時	852	6	5	1	12	8	23	55	21	23	32	24	11	17	25	51	44	42	21	18	36	46	25	26	32	38	19	46	48	34	36	27
	09－10時	3,737	8	12	13	45	20	210	145	150	138	157	64	31	33	204	217	188	154	105	34	196	183	136	172	154	65	41	230	176	154	144	158
	10－11時	4,656	10	12	11	56	42	217	204	166	202	181	101	54	55	189	249	221	209	120	51	237	229	206	205	207	114	65	235	245	179	197	187
	11－12時	4,678	12	9	13	59	31	213	181	194	161	168	83	53	68	198	272	253	233	120	80	265	207	204	217	226	106	73	228	203	193	170	185
	12－13時	4,004	5	14	17	57	37	181	141	141	133	161	88	54	59	213	201	210	170	95	66	231	178	209	162	197	78	61	187	167	153	165	173
	13－14時	4,351	5	8	17	59	31	179	172	165	166	160	78	58	66	215	238	211	227	101	59	209	200	204	205	172	93	59	223	226	172	182	191
	14－15時	4,375	10	13	10	40	38	181	190	166	165	179	74	48	45	231	217	211	231	87	53	234	177	188	196	214	109	61	242	206	162	196	201
	15－16時	4,459	10	10	29	61	33	202	183	161	173	216	76	35	55	249	208	197	229	102	61	251	198	179	202	210	95	46	232	200	191	173	192
	16－17時	4,483	6	8	18	52	38	176	176	162	165	204	75	36	51	243	230	259	214	88	51	228	177	205	197	218	101	57	233	211	196	187	221
	17－18時	2,403	6	10	9	23	21	70	89	66	101	106	57	27	37	163	110	114	104	45	34	136	117	113	104	115	65	33	108	109	90	100	121
	18－19時	1,130	3	8	3	19	11	40	38	39	38	40	29	11	14	85	59	43	52	25	15	57	50	54	54	50	35	17	47	46	46	47	55
	19－20時	749	3	2	3	9	7	24	18	35	21	29	10	7	11	45	67	42	26	13	21	43	34	26	51	26	13	21	18	33	39	20	32
	20－21時	506	7	3	3	6	10	10	12	18	26	16	3	6	7	36	36	23	23	14	13	19	22	29	19	18	10	9	33	19	15	26	15
	21－22時	394	5	3	2	4	8	6	13	11	21	6	8	8	6	57	16	20	14	15	6	16	11	23	26	9	9	7	13	14	12	16	9
	22－23時	212	3	2	1	4	7	14	6	7	6	11	3	4	3	9	12	5	9	9	6	5	5	7	14	9	6	3	12	12	8	4	6
	23－24時	126	0	1	2	2	2	1	2	0	6	10	2	2	2	15	4	5	3	1	5	4	9	9	1	7	9	3	6	6	2	1	4
	合計	41,492	108	122	158	514	352	1,754	1,636	1,509	1,566	1,687	783	452	532	2,189	2,208	2,061	1,952	979	586	2,178	1,862	1,847	1,860	1,880	959	591	2,107	1,937	1,663	1,673	1,787

2月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金			
時間別入電件数（件）	00－01時	87	5	0	1	3	1	2	5	3	5	1	3	2	7	11	3	1	3	0	2	8	3	4	2	3	1	3	2	3			
	01－02時	41	2	1	1	0	3	0	2	1	1	1	0	1	0	3	2	0	0	4	1	1	1	6	1	3	1	4	1	0			
	02－03時	24	1	1	0	0	2	2	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3	2	1	0	0	0	1	2	1			
	03－04時	17	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	3	1	0	1			
	04－05時	20	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	4	1	0	2	1	1	1	0	0	0	1	1	2	0			
	05－06時	22	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	2	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2	0	2			
	06－07時	89	3	1	3	3	3	2	5	1	2	3	4	1	4	12	1	1	2	2	5	3	1	5	2	1	3	5	5	6			
	07－08時	193	10	4	2	8	5	7	5	7	7	5	8	7	12	10	7	1	4	2	9	10	5	7	6	7	9	12	8	9			
	08－09時	946	26	13	23	29	38	17	22	25	30	40	28	32	61	60	44	23	25	34	40	44	36	30	21	20	55	46	35	49			
	09－10時	4,330	69	27	166	140	156	156	152	85	38	193	78	227	283	220	118	49	279	225	187	172	177	98	45	69	265	244	213	199			
	10－11時	5,233	103	63	229	202	186	168	186	95	64	230	105	242	297	255	117	87	336	233	221	227	226	119	58	101	334	275	231	243			
	11－12時	4,878	105	64	194	173	171	200	178	87	62	206	82	235	235	279	113	78	289	245	185	226	206	146	73	75	300	235	205	231			
	12－13時	4,359	100	50	189	159	157	155	163	86	59	196	82	211	229	209	97	57	229	228	193	176	175	102	57	76	245	240	226	213			
	13－14時	4,557	83	52	164	162	145	157	160	86	74	201	94	213	278	202	95	73	247	229	215	223	199	116	57	88	288	229	208	219			
	14－15時	4,771	90	55	178	183	154	141	174	88	51	218	70	254	231	208	119	65	283	232	216	215	255	100	72	106	291	231	233	258			
	15－16時	4,943	82	61	196	141	200	195	216	87	57	214	71	212	283	263	122	66	317	224	203	232	249	92	46	71	323	268	231	221			
	16－17時	4,762	78	46	198	149	155	171	195	82	52	197	93	248	231	248	99	57	309	224	226	222	224	88	51	92	287	209	274	257			
	17－18時	2,944	50	35	109	101	98	92	127	60	34	119	45	193	152	131	54	49	174	118	135	134	143	90	38	50	193	123	157	140			
	18－19時	1,326	33	20	36	51	35	25	52	32	23	58	29	106	62	80	26	27	61	51	47	64	58	43	17	26	77	67	50	70			
	19－20時	767	11	10	24	43	26	33	29	19	6	17	23	61	50	25	16	14	45	38	30	38	32	17	12	17	33	38	26	34			
	20－21時	522	9	7	16	26	12	24	13	11	13	9	7	48	28	21	16	10	22	27	27	16	27	17	8	12	39	18	18	21			
	21－22時	408	6	3	10	18	24	10	10	3	8	9	6	23	30	13	8	6	19	24	26	17	19	20	9	10	23	19	17	18			
	22－23時	220	4	6	6	7	10	12	5	1	2	9	3	14	17	10	8	6	7	7	14	9	9	4	0	7	8	9	10	16			
	23－24時	138	5	0	1	2	3	8	5	2	1	3	4	8	9	11	1	5	5	13	9	5	5	3	2	2	5	5	12	4			
	合計	45,597	876	519	1,746	1,607	1,584	1,578	1,705	863	590	1,931	837	2,340	2,501	2,279	1,073	676	2,657	2,162	1,997	2,049	2,054	1,109	578	836	2,784	2,285	2,166	2,215			

3月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
時間別入電件数（件）	00－01時	119	4	0	1	3	2	1	1	5	3	0	4	2	2	5	4	5	0	3	5	5	2	11	2	4	2	11	7	16	1	5	3
	01－02時	63	4	2	0	0	3	1	1	2	1	0	1	0	2	1	5	2	2	2	2	6	1	4	0	1	3	6	1	3	0	2	5
	02－03時	19	2	0	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	0	2	1	2	0	0
	03－04時	18	1	1	0	0	1	0	1	0	0	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	1	2
	04－05時	16	1	0	1	0	0	1	3	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0
	05－06時	26	1	0	0	0	2	1	2	2	0	2	1	0	1	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	1	2	2	0	1	0	1	0
	06－07時	116	1	2	2	4	1	2	5	3	2	1	5	3	6	5	6	1	2	2	4	6	3	7	5	4	3	8	5	3	2	7	6
	07－08時	237	13	5	7	7	3	2	8	3	8	4	3	5	8	3	5	5	13	11	11	9	3	10	10	7	8	13	14	13	12	2	12
	08－09時	1,136	30	29	49	29	17	9	26	23	12	35	33	26	60	32	41	17	44	53	53	28	56	34	25	48	59	57	56	37	28	24	66
	09－10時	5,066	111	42	214	191	138	136	154	73	52	199	169	162	248	214	126	49	262	239	202	102	248	116	67	268	245	239	207	208	108	72	205
	10－11時	6,157	134	66	267	224	195	199	193	107	67	240	241	223	256	247	118	89	322	251	231	123	283	124	71	317	292	267	236	236	150	108	280
	11－12時	6,044	132	65	245	207	171	174	208	111	73	241	197	203	266	238	147	99	312	237	235	169	268	145	90	299	267	219	245	257	134	104	286
	12－13時	5,373	106	78	203	172	167	174	158	90	53	212	175	201	232	225	118	83	271	240	218	131	225	121	71	275	241	220	216	245	106	98	248
	13－14時	5,713	111	87	232	187	182	212	205	125	69	206	205	220	231	241	115	71	295	234	229	121	268	108	82	302	241	215	235	217	104	117	246
	14－15時	5,777	132	60	230	198	201	189	207	87	62	249	202	233	245	212	129	79	292	261	216	106	266	133	89	314	243	228	248	237	109	83	237
	15－16時	5,984	115	57	213	238	179	215	185	123	71	236	200	259	248	274	101	82	287	263	242	113	307	112	73	303	276	218	309	250	121	67	247
	16－17時	6,009	113	71	204	185	167	189	204	122	79	265	226	235	263	280	114	73	322	255	241	117	315	113	67	315	232	244	281	279	107	81	250
	17－18時	3,730	67	47	152	108	96	131	146	61	38	129	104	132	156	189	69	63	195	159	155	56	209	80	65	205	152	132	174	175	72	55	158
	18－19時	1,867	41	40	49	43	49	47	64	39	36	73	55	71	84	83	36	38	82	84	68	58	92	49	29	97	72	63	75	98	45	32	75
	19－20時	1,049	11	11	28	27	22	20	26	33	14	20	41	63	55	50	20	12	50	52	35	37	50	21	13	37	38	50	54	49	22	26	62
	20－21時	627	18	14	17	15	10	21	25	7	4	15	7	32	29	22	11	6	41	34	34	14	25	15	19	21	20	25	31	33	18	20	24
	21－22時	474	10	9	11	12	13	13	11	10	11	7	14	17	18	17	9	12	49	9	14	16	35	18	13	16	13	17	24	13	16	13	14
	22－23時	320	5	4	4	3	9	11	8	4	7	12	5	6	17	24	7	2	15	13	17	12	9	11	3	14	11	12	23	15	16	11	10
	23－24時	209	2	8	2	4	6	4	8	1	3	4	3	5	9	4	7	4	13	10	7	3	11	7	3	3	10	6	32	11	7	4	8
	合計	56,149	1,165	698	2,131	1,857	1,635	1,752	1,850	1,034	666	2,153	1,894	2,101	2,437	2,366	1,190	793	2,870	2,414	2,221	1,236	2,676	1,242	798	2,851	2,431	2,253	2,476	2,399	1,180	936	2,444

令和7年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

4月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
時間別入電件数（件）	00－01時	84	1	1	2	5	2	6	0	4	1	0	1	1	1	1	3	1	11	5	5	1	2	1	5	5	6	3	1	6	3	0	0
	01－02時	43	0	3	2	1	0	0	1	1	1	3	1	2	1	1	2	0	2	6	1	2	0	0	2	2	0	3	3	1	2	0	0
	02－03時	13	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0
	03－04時	17	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0
	04－05時	23	0	1	1	0	0	2	1	0	1	2	0	1	0	0	3	1	1	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0
	05－06時	21	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	0	0	1	2	1	3	0	0	0	1	2	1	3	0	0	1	0	0	0
	06－07時	127	3	4	4	2	6	2	3	2	5	3	5	6	3	2	5	7	7	4	9	1	2	4	6	7	6	6	1	5	2	5	0
	07－08時	216	8	8	5	9	6	5	3	4	11	14	5	11	3	8	11	5	10	8	7	6	3	5	8	6	10	10	5	6	5	11	0
	08－09時	997	26	34	33	34	28	20	39	28	33	36	26	40	12	29	56	48	26	39	36	18	43	42	35	33	29	33	21	48	17	55	0
	09－10時	4,240	143	174	130	142	94	49	165	162	149	141	145	94	27	184	254	176	180	178	101	40	232	194	159	165	178	84	53	191	66	190	0
	10－11時	4,874	176	223	163	182	96	73	208	181	150	163	187	119	66	207	274	237	188	154	91	75	252	196	187	205	170	87	66	224	90	184	0
	11－12時	4,735	191	168	152	168	107	64	193	153	150	166	165	103	51	218	226	195	202	200	104	69	229	218	152	190	177	114	75	243	80	212	0
	12－13時	4,350	177	156	134	151	87	63	180	149	153	168	186	86	36	189	189	174	177	179	113	64	213	190	162	165	182	95	69	211	70	182	0
	13－14時	4,486	171	153	154	157	100	64	207	161	144	149	182	72	55	244	218	164	194	193	94	58	210	156	176	193	196	97	60	205	78	181	0
	14－15時	4,367	177	177	166	153	83	56	159	135	163	185	166	78	38	197	229	186	168	206	82	73	208	150	173	159	166	98	67	219	68	182	0
	15－16時	4,700	209	190	167	174	103	46	210	149	185	178	179	85	52	215	212	185	177	244	94	59	242	162	180	198	222	102	55	210	72	144	0
	16－17時	4,580	181	199	168	167	80	54	153	150	158	185	171	77	40	243	229	229	170	204	77	62	208	158	204	198	231	76	64	201	66	177	0
	17－18時	2,880	106	108	98	95	52	41	114	91	104	106	108	43	40	167	136	148	120	124	63	50	128	102	118	125	111	53	40	117	58	114	0
	18－19時	1,716	61	57	60	56	32	32	60	54	57	87	65	35	17	120	75	88	69	72	38	32	80	71	76	72	57	32	29	44	34	54	0
	19－20時	1,085	33	51	21	43	14	17	62	28	31	25	23	16	13	109	71	56	61	37	29	17	46	60	67	30	26	22	25	19	12	21	0
	20－21時	648	16	19	23	38	6	8	29	21	20	18	16	8	21	35	49	41	31	26	11	20	26	31	29	23	23	9	10	16	10	15	0
	21－22時	434	13	22	12	15	7	8	10	13	14	16	10	6	2	35	16	14	30	28	15	6	7	34	22	8	23	10	8	10	13	7	0
	22－23時	293	9	4	12	12	8	7	10	9	14	3	12	3	2	14	21	19	10	6	14	7	7	23	13	14	12	5	5	6	7	5	0
	23－24時	172	1	7	7	4	1	2	1	5	7	5	5	6	2	14	10	4	8	8	4	0	7	14	7	11	10	4	9	0	6	3	0
	合計	45,101	1,703	1,761	1,514	1,609	912	620	1,809	1,502	1,553	1,654	1,658	897	482	2,233	2,291	1,982	1,846	1,927	989	661	2,146	1,812	1,786	1,811	1,840	946	666	1,988	761	1,742	

5月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
時間別入電件数（件）	00－01時	86	3	1	3	1	0	0	2	2	6	1	1	1	0	2	1	3	7	2	5	2	3	3	7	7	2	1	3	10	2	2	3
	01－02時	42	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	2	1	3	1	0	0	3	1	3	4	3	0	0	4	2	2	4	2
	02－03時	37	1	2	3	1	0	2	1	0	2	1	3	0	1	0	2	1	1	0	0	0	3	0	3	4	1	0	2	0	1	1	1
	03－04時	10	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	04－05時	15	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	3	1	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0
	05－06時	34	3	0	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	7	0	3	1	0	1	0	0	0	1	2	3	0	3	1	1	2
	06－07時	104	5	2	3	1	4	5	4	1	3	2	2	10	3	3	6	4	5	3	4	2	2	3	3	3	1	7	4	2	2	2	3
	07－08時	199	10	5	6	3	4	3	7	6	3	3	4	9	4	3	12	7	8	9	6	9	9	6	9	10	2	2	13	8	13	5	1
	08－09時	852	52	27	23	8	16	9	34	25	46	19	18	31	21	26	54	38	21	11	33	39	38	33	30	27	8	40	27	32	20	22	24
	09－10時	3,969	159	136	67	31	39	33	163	135	121	55	24	179	158	129	283	219	65	41	233	179	161	134	180	71	36	213	161	143	154	171	96
	10－11時	4,630	192	139	64	44	48	53	203	148	151	68	50	227	183	171	263	216	109	45	234	224	188	207	215	110	61	204	187	145	194	193	94
	11－12時	4,458	203	157	47	34	45	48	168	159	180	85	54	186	184	183	219	189	119	61	200	214	173	181	185	100	82	227	169	155	175	190	86
	12－13時	3,786	146	125	39	30	30	48	161	111	125	73	66	178	153	149	183	190	95	45	183	162	157	151	168	90	59	193	166	146	134	146	84
	13－14時	4,060	167	137	33	36	29	35	179	149	178	69	48	185	154	157	184	177	90	48	220	176	175	194	163	84	61	203	164	152	161	166	86
	14－15時	4,163	143	150	44	34	31	51	199	150	151	71	44	158	163	204	196	187	86	61	208	153	186	207	179	74	47	212	207	169	153	148	97
	15－16時	4,210	162	131	45	23	24	51	182	178	164	77	32	195	168	201	205	179	82	46	199	189	164	167	191	77	59	229	158	176	186	191	79
	16－17時	4,142	153	159	55	26	28	44	153	156	147	64	35	163	164	227	217	193	86	57	205	174	152	175	217	78	56	196	163	176	167	180	76
	17－18時	2,660	100	73	33	24	21	25	99	98	85	55	47	130	92	156	117	122	58	34	126	113	96	122	107	63	34	145	120	101	108	110	46
	18－19時	1,577	51	30	35	14	16	14	55	63	35	29	40	65	60	117	77	60	47	26	61	63	56	60	68	36	35	77	76	83	46	51	31
	19－20時	991	39	16	15	11	12	6	23	41	24	12	18	23	35	82	50	54	17	19	35	47	41	38	66	23	16	50	39	51	55	24	9
	20－21時	537	22	6	5	3	3	7	18	19	18	7	6	22	20	69	25	29	10	9	28	20	28	21	29	14	7	22	17	15	11	14	13
	21－22時	362	10	8	6	2	1	4	9	11	17	4	6	5	13	38	20	20	12	7	13	12	24	22	14	5	4	11	15	27	3	15	4
	22－23時	236	8	9	3	5	3	0	5	7	5	5	3	8	5	15	6	20	8	6	10	7	10	16	11	5	6	11	12	11	6	4	6
	23－24時	142	3	3	0	7	2	2	2	9	5	2	2	4	4	6	4	12	0	7	5	6	10	9	10	2	3	3	3	6	8	1	2
	合計	41,302	1,633	1,317	532	338	358	440	1,670	1,469	1,466	703	505	1,782	1,587	1,941	2,133	1,923	933	539	2,011	1,797	1,677	1,754	1,861	888	583	2,049	1,711	1,613	1,603	1,641	845

6月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
時間別入電件数（件）	00－01時	112	1	2	2	1	1	3	3	9	2	0	2	0	6	6	4	5	4	6	9	13	1	1	1	2	7	11	4	6	0	0	
	01－02時	51	0	0	0	2	1	3	2	0	0	3	1	0	1	9	1	0	0	0	2	1	3	1	0	4	5	3	2	4	1	2	
	02－03時	25	1	1	0	1	2	0	1	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	2	1	0	1	2	0	1	3	1	3	0	0	0	
	03－04時	14	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	
	04－05時	24	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	3	3	1	2	1	1	
	05－06時	58	0	1	0	0	3	1	3	0	0	2	4	1	2	3	3	1	0	2	6	2	2	3	3	1	2	2	3	6	1	1	
	06－07時	124	1	5	3	6	7	1	3	1	3	2	2	2	6	8	3	5	5	6	4	7	2	2	6	2	4	9	9	4	2	4	
	07－08時	247	6	15	5	6	6	5	9	4	1	3	2	6	23	12	7	11	6	12	15	15	11	6	5	8	8	13	10	8	2	7	
	08－09時	1,001	28	35	17	24	24	23	28	15	34	24	27	32	53	53	20	44	41	38	37	45	35	24	40	41	24	45	42	35	24	49	
	09－10時	4,177	51	169	149	156	131	148	59	37	166	143	125	149	243	136	54	255	165	163	162	173	92	45	229	155	152	168	159	85	44	214	
	10－11時	4,784	71	194	183	150	148	162	84	44	201	177	147	140	262	139	76	233	185	188	176	183	108	53	268	193	200	187	180	121	80	251	
	11－12時	4,564	61	195	176	157	144	172	91	45	184	151	166	157	201	112	76	214	165	162	192	185	108	59	201	204	174	188	189	102	90	243	
	12－13時	4,140	64	167	138	141	127	137	74	34	160	154	140	145	193	118	49	213	151	166	178	159	74	57	206	171	168	200	172	80	49	255	
	13－14時	4,205	61	174	131	146	134	150	71	44	175	150	144	178	215	119	55	224	195	158	147	153	88	40	195	179	179	150	176	103	68	203	
	14－15時	4,315	66	179	169	155	140	146	69	39	205	158	138	156	210	89	57	228	183	146	184	184	60	47	194	188	197	184	182	88	59	215	
	15－16時	4,428	50	172	143	142	173	157	66	38	213	197	142	171	251	92	55	192	226	129	183	190	88	56	182	212	183	182	225	70	41	207	
	16－17時	4,303	41	172	147	150	147	126	61	48	170	157	125	209	187	76	52	218	221	147	185	187	75	47	235	226	174	180	212	70	67	191	
	17－18時	2,723	43	105	90	90	81	91	43	39	102	83	84	175	146	57	64	161	92	99	90	119	58	35	115	110	97	99	114	50	44	147	
	18－19時	1,732	34	62	40	45	45	47	29	16	57	50	44	141	92	50	50	91	53	68	83	65	45	38	63	84	59	74	80	43	24	60	
	19－20時	1,251	17	34	24	51	35	24	16	13	54	43	39	147	105	25	41	56	39	54	48	41	30	12	52	44	49	38	32	19	21	48	
	20－21時	714	6	23	24	23	15	19	3	6	19	17	11	83	37	13	21	33	34	40	30	27	20	12	47	35	35	16	15	13	17	20	
	21－22時	467	9	19	10	21	11	16	5	7	14	18	6	44	31	6	21	16	15	19	33	13	2	10	22	29	21	15	7	3	9	15	
	22－23時	297	7	9	5	8	10	13	7	4	7	10	4	31	24	7	7	16	12	5	15	4	8	7	6	19	20	13	7	2	3	7	
	23－24時	179	3	5	5	10	4	5	4	2	4	4	2	8	11	6	5	6	3	14	12	1	4	7	4	7	13	8	12	1	5	4	
	合計	43,935	622	1,738	1,463	1,485	1,394	1,450	732	446	1,771	1,547	1,355	1,975	2,304	1,141	721	2,222	1,797	1,625	1,794	1,769	915	565	2,075	1,915	1,778	1,789	1,836	915	652	2,144	

令和7年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

7月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	火
時間別入電件数（件）	00－01時	84	1	2	3	3	4	1	1	4	3	4	5	2	0	2	0	5	2	4	2	1	1	2	5	5	5	5	4	1	3	3	1
	01－02時	47	1	2	1	2	5	0	1	0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	0	0	0	1	0	3	2	3	0	3	4	3	1
	02－03時	30	2	1	0	4	3	1	2	2	0	5	0	0	1	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0
	03－04時	33	0	0	0	9	8	1	0	0	2	0	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
	04－05時	27	0	0	4	0	2	1	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	4	0	2	1	1	1	1	1	0	0	2
	05－06時	53	1	5	3	2	2	3	1	1	1	2	0	3	2	1	1	0	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2
	06－07時	133	6	3	3	4	11	1	3	7	4	5	2	2	2	3	2	1	4	3	8	2	3	4	4	4	2	9	6	11	5	3	6
	07－08時	217	6	4	8	11	7	1	6	6	6	14	2	4	4	7	13	8	3	8	14	2	7	3	6	8	6	13	8	7	8	10	7
	08－09時	961	42	37	45	33	26	8	37	36	31	29	28	20	13	29	37	36	32	28	30	18	18	39	37	28	39	29	21	36	46	38	35
	09－10時	4,168	164	140	138	136	101	40	178	115	131	143	140	79	21	176	223	172	188	143	70	50	78	213	170	167	178	95	49	174	162	173	161
	10－11時	4,784	169	161	143	131	110	53	175	159	151	155	165	83	41	212	269	161	181	209	105	46	78	220	199	184	200	115	53	241	234	184	197
	11－12時	4,543	158	169	161	141	82	47	172	159	122	140	174	85	63	205	206	163	198	164	87	61	51	188	206	217	207	104	61	228	201	158	165
	12－13時	4,088	143	148	162	121	75	48	162	146	115	142	144	89	43	176	197	152	180	169	109	52	56	182	158	151	143	78	64	210	165	151	157
	13－14時	4,082	139	131	137	142	66	41	123	131	133	142	156	71	46	185	187	167	154	189	90	68	67	168	163	171	174	82	46	186	168	167	192
	14－15時	4,240	125	151	164	149	70	38	156	137	101	139	151	109	50	213	159	164	177	171	81	48	45	197	179	198	194	84	48	207	193	161	181
	15－16時	4,438	163	145	132	152	75	28	172	145	157	175	160	85	53	189	145	192	165	193	66	56	84	221	204	201	185	83	62	188	195	182	185
	16－17時	4,396	149	120	144	138	71	42	168	171	152	166	147	63	53	229	183	147	181	241	81	53	63	199	162	208	182	66	61	212	187	149	208
	17－18時	2,541	76	82	88	80	53	19	76	83	80	77	87	42	32	136	102	109	101	109	77	21	35	91	116	122	103	50	36	135	110	101	112
	18－19時	1,499	44	64	39	37	26	18	45	58	54	42	40	17	27	103	56	62	67	70	28	27	18	81	60	61	56	31	30	69	57	54	58
	19－20時	995	44	35	40	27	8	15	32	33	32	18	25	13	9	79	52	55	43	47	18	14	21	31	33	37	32	25	11	53	44	26	43
	20－21時	599	17	28	27	10	3	8	8	16	24	21	18	6	10	51	35	20	29	27	8	6	6	19	35	29	19	21	12	17	27	19	23
	21－22時	408	5	15	18	14	7	4	8	9	10	11	9	4	6	30	26	15	26	22	2	4	5	18	25	15	21	9	14	15	12	14	15
	22－23時	245	3	9	7	7	3	3	3	6	3	2	4	7	3	22	14	14	22	10	1	4	7	7	11	15	16	2	7	15	9	5	4
	23－24時	143	6	7	8	6	2	1	3	5	6	2	0	0	1	3	7	7	7	6	1	3	3	5	6	12	1	7	2	6	7	6	7
	合計	42,754	1,464	1,459	1,475	1,359	820	422	1,532	1,431	1,321	1,435	1,461	788	481	2,054	1,919	1,652	1,765	1,820	880	537	652	1,893	1,782	1,840	1,769	914	599	2,018	1,838	1,609	1,765

8月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
時間別入電件数（件）	00－01時	100	5	1	2	0	5	3	3	1	6	5	1	0	4	1	2	4	2	3	1	8	2	7	3	2	5	3	6	3	8	4	0
	01－02時	37	0	0	1	0	1	2	0	2	2	0	0	0	2	0	3	2	1	0	1	0	1	5	1	1	1	1	3	3	1	3	0
	02－03時	27	1	1	0	1	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	2	1	4	1	1
	03－04時	17	8	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	04－05時	14	1	0	3	0	0	2	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	05－06時	52	1	1	1	0	2	0	3	1	5	1	5	3	2	1	0	1	3	6	0	2	3	4	2	1	0	0	0	2	1	0	1
	06－07時	129	7	7	2	7	7	7	4	6	8	3	1	2	2	5	4	5	1	5	5	4	3	2	4	3	2	1	2	7	2	4	7
	07－08時	229	9	3	8	10	11	9	7	6	10	5	5	6	0	6	12	8	3	7	7	5	13	12	5	3	9	8	6	13	7	11	5
	08－09時	996	44	26	15	29	27	31	29	42	25	17	13	33	36	19	60	24	13	54	46	38	33	37	26	16	44	41	46	49	33	25	25
	09－10時	3,972	168	82	40	170	134	133	134	145	94	40	48	155	140	120	223	74	37	229	183	176	175	126	71	38	214	195	149	174	177	80	48
	10－11時	4,619	162	99	57	199	170	161	182	145	76	59	64	212	143	146	202	88	48	276	196	216	186	178	98	68	234	249	197	185	199	68	56
	11－12時	4,367	154	86	62	206	183	163	136	157	81	49	53	184	150	154	200	94	60	245	225	204	163	161	95	63	191	172	152	162	198	101	63
	12－13時	3,782	142	82	33	152	135	126	146	124	78	48	37	137	112	143	156	97	51	217	174	157	159	182	85	59	161	190	135	136	182	82	64
	13－14時	3,892	137	74	43	157	138	136	151	167	73	44	41	145	122	142	187	72	44	204	159	132	184	187	66	63	185	170	165	168	206	63	67
	14－15時	3,897	160	88	43	156	140	136	139	156	69	29	46	145	134	139	177	68	50	188	156	165	190	215	65	46	186	156	160	165	185	85	60
	15－16時	4,048	182	63	43	151	146	158	191	135	71	38	47	124	141	136	169	73	39	185	173	172	196	220	86	62	198	181	179	175	175	76	63
	16－17時	4,073	165	47	34	168	179	142	151	170	63	39	35	156	140	188	148	62	58	225	155	149	212	200	75	53	217	163	183	197	162	93	44
	17－18時	2,514	101	47	32	89	88	84	80	113	40	32	23	87	64	120	93	53	44	117	123	109	100	108	55	41	116	107	120	100	98	62	68
	18－19時	1,369	59	30	41	53	41	40	45	43	32	9	16	46	34	69	48	39	28	57	54	58	65	53	32	23	63	66	54	57	59	25	30
	19－20時	825	65	17	22	19	11	23	42	25	18	14	10	21	18	39	27	23	15	36	41	38	38	30	10	10	39	44	38	31	26	20	15
	20－21時	470	18	10	9	19	17	8	7	13	8	3	6	10	13	28	11	7	11	30	29	15	25	19	11	4	18	26	22	31	20	10	12
	21－22時	358	11	12	8	11	8	14	5	18	8	9	3	9	8	16	13	8	8	12	16	27	14	14	10	9	15	14	16	17	8	10	7
	22－23時	235	2	8	0	6	6	6	10	9	6	4	4	10	7	7	14	2	3	14	15	15	10	10	7	3	6	15	17	9	3	4	3
	23－24時	158	10	3	3	3	4	9	4	3	0	6	2	5	6	6	8	6	4	1	6	10	9	3	0	6	5	6	9	11	5	2	3
	合計	40,180	1,612	787	502	1,606	1,457	1,395	1,471	1,481	774	456	460	1,491	1,282	1,486	1,757	811	524	2,112	1,765	1,701	1,782	1,777	809	575	1,909	1,809	1,661	1,697	1,759	829	643

9月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	
時間別入電件数（件）	00－01時	92	0	5	3	1	0	8	1	2	2	2	1	0	4	5	1	0	10	3	11	6	1	0	2	0	9	6	1	4	1	3	
	01－02時	38	0	0	3	1	0	4	0	1	0	1	0	3	1	0	1	1	0	4	4	0	1	2	0	0	4	1	4	0	2	0	
	02－03時	21	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2	1	0	1	1	0	2	0	3	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0	
	03－04時	16	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	1	0	2	1	
	04－05時	23	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	4	0	1	0	0	0	4	1	1	3	1	
	05－06時	26	2	0	0	1	6	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	5	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	
	06－07時	152	5	6	4	6	28	4	3	3	7	6	3	1	6	3	3	6	8	6	6	1	1	1	2	3	3	10	2	5	4	6	
	07－08時	257	11	10	13	6	20	7	8	5	11	4	6	4	18	6	6	7	11	13	8	9	6	8	5	7	3	10	5	13	8	9	
	08－09時	933	44	40	19	22	28	20	24	43	18	42	35	32	32	17	20	37	54	37	31	22	10	54	15	41	25	37	31	14	40	49	
	09－10時	4,268	231	145	111	129	115	79	44	183	168	141	146	170	93	40	69	266	235	190	156	68	38	224	78	205	169	184	92	43	258	198	
	10－11時	4,755	228	177	169	142	163	76	41	167	181	165	178	178	102	59	79	258	228	173	183	106	51	248	129	224	216	192	95	76	276	195	
	11－12時	4,712	182	184	181	152	160	90	38	200	153	139	165	227	108	65	83	230	194	198	200	103	69	219	97	238	166	201	105	77	297	191	
	12－13時	3,876	157	147	136	143	106	77	50	155	144	131	127	149	83	58	68	219	202	167	160	92	40	190	74	183	152	148	83	68	215	152	
	13－14時	4,189	203	154	132	131	107	60	49	176	152	136	152	200	95	53	73	201	168	206	193	83	64	216	76	183	182	208	76	71	233	156	
	14－15時	4,150	185	173	115	131	135	57	40	185	144	134	169	189	87	54	78	218	171	198	179	74	37	196	80	190	177	185	98	40	239	192	
	15－16時	4,460	183	146	153	181	138	64	46	172	165	146	132	193	97	52	75	199	216	213	196	75	35	250	77	223	217	203	89	66	256	202	
	16－17時	4,286	183	140	138	150	141	63	50	191	139	132	134	183	85	60	53	224	219	222	197	86	57	240	73	195	227	191	68	41	228	176	
	17－18時	2,621	109	80	79	72	83	52	43	101	100	95	94	142	46	36	33	128	115	128	144	68	33	114	53	124	116	101	45	35	141	111	
	18－19時	1,210	39	39	26	33	55	16	23	57	50	50	47	65	31	19	27	63	62	63	38	30	17	54	17	51	48	48	28	18	53	43	
	19－20時	681	28	16	29	19	22	9	13	25	21	25	29	48	25	13	6	34	35	24	22	25	13	25	17	28	26	34	13	8	33	16	
	20－21時	485	20	13	15	15	9	6	12	22	26	12	18	29	14	12	11	26	23	21	8	9	18	19	9	23	26	14	11	6	23	15	
	21－22時	359	16	13	14	15	8	5	7	20	4	18	10	27	10	5	10	21	17	18	12	2	4	3	6	15	40	10	6	7	11	5	
	22－23時	190	6	5	5	4	2	7	1	9	6	4	5	14	9	3	2	13	8	14	6	3	8	5	2	8	11	7	8	3	9	3	
	23－24時	154	7	5	3	3	4	2	1	0	2	5	2	6	6	7	5	7	10	16	7	2	5	5	1	8	10	8	4	4	6	3	
	合計	41,954	1,841	1,499	1,349	1,359	1,332	706	498	1,717	1,493	1,388	1,455	1,863	955	568	706	2,160	1,986	1,926	1,762	872	508	2,077	815	1,950	1,829	1,805	868	600	2,340	1,727	

令和7年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

10月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
時間別入電件数（件）	00－01時	95	7	4	2	3	3	2	3	6	1	3	4	0	0	2	2	5	4	7	1	4	3	2	2	4	2	4	3	5	1	4	2
	01－02時	44	1	0	0	1	0	1	0	2	2	2	1	1	1	1	0	1	5	3	1	3	1	2	3	5	0	1	0	2	1	3	0
	02－03時	18	1	0	0	1	1	0	0	1	5	0	2	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
	03－04時	16	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0	3	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	04－05時	22	1	0	0	3	1	0	2	4	0	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	05－06時	37	2	4	1	1	1	1	0	2	3	0	1	1	1	0	2	1	0	2	1	2	1	1	0	2	3	0	0	2	0	1	1
	06－07時	111	3	4	6	3	5	8	5	3	0	3	3	1	2	1	2	6	4	4	2	5	5	2	4	5	2	4	3	2	3	4	7
	07－08時	213	4	12	6	7	2	10	6	9	8	10	9	3	3	7	7	8	4	9	16	7	5	5	7	7	2	5	5	7	6	6	11
	08－09時	917	25	31	30	36	9	49	42	26	29	28	24	15	13	31	54	41	35	25	19	48	21	33	26	32	17	17	39	38	32	22	30
	09－10時	4,052	166	173	169	90	42	197	162	137	121	142	69	43	42	199	205	169	189	72	39	185	176	132	120	157	60	26	185	173	111	155	146
	10－11時	4,859	171	182	161	93	48	211	161	148	181	162	109	52	65	211	221	216	215	98	72	246	189	166	181	210	85	56	219	202	157	183	188
	11－12時	4,565	181	180	188	80	47	211	143	150	135	168	95	46	73	185	229	171	201	92	62	226	212	151	166	176	80	49	193	177	160	176	162
	12－13時	3,819	117	136	144	85	44	143	136	134	117	130	77	53	66	165	174	180	163	88	62	167	150	117	139	158	88	48	183	125	135	142	153
	13－14時	3,992	157	113	154	65	47	141	137	150	140	137	65	49	35	203	172	189	172	85	35	204	176	138	162	170	71	56	167	146	149	141	166
	14－15時	4,272	170	137	147	60	43	182	148	158	149	155	61	41	43	192	205	196	168	61	50	227	158	157	192	154	84	62	205	170	154	176	167
	15－16時	4,395	164	161	190	61	48	179	152	165	204	159	44	29	51	223	188	181	202	74	46	205	151	147	168	162	76	53	194	153	172	179	214
	16－17時	4,330	152	143	179	45	45	192	131	168	189	161	46	26	62	215	219	208	196	69	49	183	158	152	187	209	70	55	199	139	157	172	154
	17－18時	2,253	83	110	88	29	38	85	62	77	85	96	35	32	28	110	109	84	94	39	25	80	76	107	92	91	48	31	92	74	84	90	79
	18－19時	1,075	38	29	37	32	22	44	28	31	38	22	18	17	9	69	53	52	50	23	14	47	39	31	48	38	24	24	52	44	29	30	43
	19－20時	769	22	21	28	13	9	25	20	25	24	23	22	8	9	34	47	27	45	21	9	39	27	28	66	21	11	11	30	23	25	26	30
	20－21時	440	13	10	6	13	11	14	18	12	11	12	8	9	6	29	13	26	30	12	7	17	23	16	23	14	6	9	14	19	15	13	11
	21－22時	344	3	11	4	3	9	3	12	11	6	11	2	5	3	14	20	21	16	10	17	10	7	14	18	14	9	7	14	13	21	19	17
	22－23時	187	5	6	4	3	1	4	8	8	3	8	0	3	3	17	11	11	16	4	4	7	6	6	5	7	3	7	5	3	5	5	9
	23－24時	136	5	6	7	5	0	2	2	3	9	5	2	4	2	5	11	2	10	3	2	5	9	3	6	4	2	4	6	4	1	5	2
	合計	40,961	1,491	1,473	1,551	732	477	1,704	1,378	1,431	1,460	1,441	698	439	520	1,915	1,946	1,798	1,820	804	534	1,917	1,596	1,410	1,616	1,642	744	530	1,809	1,521	1,418	1,552	1,594

11月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
曜日			土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
時間別入電件数（件）	00－01時	72	3	1	1	0	0	2	2	2	0	3	3	3	5	4	2	0	1	2	2	2	2	5	0	1	2	10	4	4	4	2	
	01－02時	36	0	2	0	0	1	4	1	0	1	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	3	1	0	2	1	1	0	1	0	4	4	
	02－03時	20	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	
	03－04時	9	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	
	04－05時	12	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	
	05－06時	24	1	0	1	0	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	
	06－07時	87	4	3	4	2	3	5	9	0	1	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	5	3	7	1	2	
	07－08時	180	5	2	2	5	5	5	6	8	2	7	18	4	7	9	9	6	6	8	5	5	7	6	3	5	8	7	5	4	6	5	
	08－09時	876	24	18	13	35	34	18	27	22	9	33	27	28	38	48	29	13	38	25	38	24	38	34	15	25	55	54	28	41	23	22	
	09－10時	3,817	71	37	44	200	151	158	131	63	27	182	153	162	241	178	94	40	212	195	160	170	142	66	36	40	221	190	144	180	77	52	
	10－11時	4,396	98	58	63	206	183	152	156	65	43	196	191	174	218	201	92	72	271	225	175	170	179	100	56	69	239	210	181	197	109	47	
	11－12時	4,180	77	36	60	204	138	165	142	76	38	186	149	196	213	214	115	55	196	185	189	171	191	104	52	75	238	213	178	178	95	51	
	12－13時	3,684	79	56	44	156	140	124	140	69	54	146	124	160	184	168	108	61	192	150	137	143	171	86	51	59	213	181	160	181	87	60	
	13－14時	3,915	67	41	56	175	131	155	144	73	33	172	143	200	166	202	92	64	208	171	183	158	185	98	52	47	212	179	196	173	78	61	
	14－15時	3,993	81	44	56	151	141	165	167	84	41	175	160	161	212	203	58	61	219	180	157	183	192	84	41	73	221	176	217	162	66	62	
	15－16時	3,930	66	36	64	179	157	164	132	52	51	165	140	190	204	175	91	49	209	189	150	177	207	75	42	69	235	186	154	183	91	48	
	16－17時	3,872	81	43	47	161	135	182	152	54	42	188	167	208	169	207	79	64	189	173	164	150	191	89	50	62	217	136	150	180	84	58	
	17－18時	1,937	39	23	20	73	57	84	74	31	24	76	66	106	86	102	40	31	100	70	92	91	97	43	29	41	105	82	81	92	54	28	
	18－19時	1,028	17	15	22	31	34	44	38	26	15	33	39	53	61	39	26	14	46	45	55	44	55	23	10	16	57	51	40	41	17	21	
	19－20時	683	14	13	7	26	23	34	9	12	11	23	27	43	34	30	11	8	33	39	34	22	46	32	8	10	28	39	12	26	14	15	
	20－21時	442	8	1	10	16	11	22	3	8	11	18	17	31	27	16	14	9	18	8	21	28	21	8	8	5	31	21	10	15	11	15	
	21－22時	341	8	4	1	7	12	20	1	7	9	7	12	42	17	18	6	3	13	15	9	16	9	11	6	8	11	24	15	15	11	4	
	22－23時	207	2	7	3	4	9	13	0	2	3	9	6	13	9	7	4	2	2	6	19	10	9	7	2	2	14	11	10	7	13	2	
	23－24時	134	6	4	0	2	4	8	2	2	1	2	6	10	3	3	1	1	3	9	8	8	6	7	4	3	8	6	2	9	5	1	
	合計	37,875	753	444	519	1,635	1,374	1,527	1,336	658	417	1,626	1,453	1,793	1,899	1,829	878	559	1,959	1,701	1,603	1,582	1,753	882	469	615	2,120	1,783	1,596	1,698	853	561	

12月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
時間別入電件数（件）	00－01時	91	2	2	1	3	2	1	2	3	1	8	2	2	5	2	5	3	2	5	8	5	0	2	1	2	1	1	7	3	4	3	3
	01－02時	51	0	0	2	3	0	1	3	0	0	0	0	2	6	3	1	2	2	2	7	0	1	0	3	2	2	3	3	1	2	0	0
	02－03時	19	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	4	0	1	0	3	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
	03－04時	20	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	2	1	0	1	0	0	1	2	2	1	0	0	0
	04－05時	22	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3	2	3	1	0	0	0	1	0
	05－06時	22	1	0	0	2	0	3	0	0	0	0	1	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0
	06－07時	91	4	5	2	8	2	4	0	3	6	4	6	5	5	1	3	2	1	2	4	2	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3
	07－08時	139	3	6	8	4	3	5	1	4	5	7	2	2	10	0	10	6	2	7	3	8	2	4	4	5	1	7	5	7	4	2	2
	08－09時	823	34	25	24	24	26	22	9	24	20	31	29	37	38	12	44	49	36	28	32	28	6	27	27	27	34	31	18	27	32	12	10
	09－10時	3,883	207	178	142	142	136	61	33	166	135	137	184	142	107	39	246	222	168	133	158	83	44	196	141	127	121	142	66	52	108	44	23
	10－11時	4,571	255	176	160	181	164	76	46	203	169	142	208	193	114	46	240	223	180	199	154	93	68	227	182	187	165	180	103	58	101	53	25
	11－12時	4,512	238	184	165	163	172	84	53	191	166	167	167	171	107	54	259	222	175	200	178	114	61	191	186	161	177	177	85	46	89	69	40
	12－13時	3,974	193	164	167	149	148	67	54	151	133	132	163	160	101	65	243	170	146	193	162	89	41	166	174	155	174	165	69	35	75	46	24
	13－14時	4,167	182	148	147	169	165	73	52	193	150	186	169	164	100	64	222	203	191	197	191	70	53	203	162	152	128	155	66	39	93	59	21
	14－15時	4,206	169	162	158	172	160	83	54	200	149	160	192	191	108	59	240	217	170	150	196	91	65	175	160	134	154	164	77	36	84	47	29
	15－16時	4,191	186	166	157	140	168	66	41	187	148	166	153	182	82	55	260	178	176	167	209	77	59	196	174	191	182	170	65	37	85	45	23
	16－17時	4,210	197	168	151	160	153	62	36	184	151	165	155	243	82	56	240	170	186	194	200	66	30	219	151	160	207	199	50	40	66	40	29
	17－18時	2,182	82	69	79	66	68	38	26	64	71	101	93	114	60	32	124	113	111	95	97	41	30	97	84	89	88	111	41	20	37	23	18
	18－19時	1,065	45	27	35	28	30	26	12	49	34	57	40	61	22	25	65	46	56	55	45	17	24	49	33	36	35	39	18	10	20	18	8
	19－20時	745	31	36	32	23	22	12	9	17	19	26	27	45	16	18	43	43	40	43	38	19	14	20	22	27	22	20	24	4	16	13	4
	20－21時	506	19	13	8	15	26	13	8	12	22	24	18	52	12	14	28	23	20	21	17	14	12	12	19	13	16	11	18	8	5	11	2
	21－22時	362	15	14	5	18	10	1	5	12	11	14	22	34	5	9	18	20	13	15	20	15	4	21	8	7	10	10	4	5	7	6	4
	22－23時	232	8	6	3	10	6	2	2	11	4	13	11	20	7	8	10	9	16	17	9	11	7	7	5	3	6	5	2	7	2	2	3
	23－24時	141	3	6	3	1	7	2	1	3	3	5	5	10	7	3	6	5	11	5	9	2	0	7	4	5	6	7	0	4	2	7	2
	合計	40,225	1,875	1,557	1,449	1,481	1,471	703	449	1,677	1,399	1,545	1,647	1,836	998	566	2,309	1,930	1,709	1,733	1,740	847	525	1,822	1,549	1,489	1,537	1,602	725	443	836	503	273

令和7年度　時間別入電件数（日別）

別紙３－２

1月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
時間別入電件数（件）	00－01時	83	0	0	1	0	0	1	2	3	0	0	4	1	1	4	1	7	3	3	4	2	0	7	2	3	4	1	9	9	4	2	5
	01－02時	45	0	0	0	3	0	1	0	1	2	0	3	1	0	0	1	4	2	1	4	0	1	1	3	3	1	2	1	4	2	4	0
	02－03時	24	0	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	1	0	3	0	1	1	1	1	2	1
	03－04時	19	0	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0
	04－05時	16	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	5	0	0	0	0	1
	05－06時	24	1	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	2	1	0	0	2	0	1	3	0	2	0	0	3	1	2	0
	06－07時	69	1	1	4	1	1	3	2	2	1	0	1	1	1	2	2	5	2	1	3	2	3	6	10	1	2	2	1	1	2	4	1
	07－08時	153	0	1	5	0	1	3	3	8	7	3	5	6	8	4	6	13	4	6	4	2	1	8	14	3	4	3	5	2	8	13	3
	08－09時	829	2	5	5	4	40	24	19	27	20	13	11	18	29	30	29	50	33	17	55	39	36	30	46	29	17	29	46	47	35	23	21
	09－10時	3,819	4	9	13	21	202	163	112	180	135	59	33	53	200	185	137	195	99	48	220	183	169	139	144	86	43	211	209	171	144	150	102
	10－11時	4,765	4	19	21	30	242	202	159	190	184	90	53	69	230	191	182	241	131	61	269	223	195	201	202	132	53	263	227	190	198	193	120
	11－12時	4,608	12	11	10	36	233	196	158	193	168	101	61	75	216	191	199	224	108	69	261	225	154	185	255	113	77	251	207	165	164	179	111
	12－13時	3,952	8	14	14	36	155	136	147	162	159	86	37	54	196	164	165	203	100	58	217	168	175	160	168	90	72	204	184	167	158	191	104
	13－14時	4,256	9	8	17	20	216	170	151	160	171	83	46	64	190	181	177	229	114	62	207	178	167	201	214	97	76	238	176	170	188	182	94
	14－15時	4,311	12	13	12	18	173	169	153	155	163	93	55	68	199	187	209	237	117	61	221	195	192	205	215	91	68	216	212	185	175	170	72
	15－16時	4,492	4	5	12	23	189	162	169	166	187	80	43	79	227	178	214	224	103	67	240	215	188	200	202	85	67	270	240	150	181	221	101
	16－17時	4,339	14	12	18	30	182	146	162	148	164	94	41	53	200	156	206	242	76	63	225	184	170	225	233	82	73	247	237	161	187	185	123
	17－18時	2,318	7	4	12	23	83	66	96	79	87	49	24	21	110	105	118	113	58	37	112	85	119	106	113	58	46	132	112	81	110	98	54
	18－19時	1,177	5	3	6	14	37	38	46	46	56	32	16	11	51	45	56	49	28	18	52	54	52	49	51	34	32	47	61	50	45	53	40
	19－20時	697	10	3	6	13	19	30	16	22	27	9	9	10	28	26	41	33	15	10	45	35	28	30	27	18	14	32	46	23	25	22	25
	20－21時	471	1	2	4	5	12	16	13	19	19	13	6	8	14	13	33	17	10	8	21	16	17	27	23	8	16	43	12	19	26	20	10
	21－22時	336	3	1	4	1	7	10	12	12	12	6	5	10	9	6	33	19	11	7	14	10	16	14	12	6	16	22	11	14	14	11	8
	22－23時	244	5	2	1	4	10	7	11	8	11	9	7	8	8	9	8	12	10	6	12	3	3	7	15	12	6	17	5	8	9	4	7
	23－24時	149	2	3	0	3	8	4	4	5	6	5	2	2	5	4	8	9	9	7	4	3	5	8	6	4	2	6	1	7	3	7	7
	合計	41,196	105	120	167	286	1,813	1,549	1,436	1,587	1,583	827	464	613	1,923	1,682	1,828	2,130	1,036	611	2,191	1,824	1,693	1,815	1,960	959	691	2,243	2,003	1,628	1,680	1,739	1,010

2月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土			
時間別入電件数（件）	00－01時	104	3	1	3	1	2	4	0	1	2	12	7	2	7	3	1	0	2	4	6	7	7	6	1	0	9	3	4	6			
	01－02時	48	0	0	1	0	2	2	0	1	0	6	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	3	0	2	3			
	02－03時	31	0	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	3	2	0	0	0	1	1	4	0	2	1	3	4	3	0	0	1			
	03－04時	24	2	0	1	0	0	0	1	0	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	3	1	0	1	0	2	2	0			
	04－05時	26	1	0	1	0	0	0	0	0	3	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0	0	1	7			
	05－06時	48	2	0	3	1	1	1	0	0	15	5	3	0	1	0	0	1	0	3	1	0	1	0	2	0	3	2	1	2			
	06－07時	140	2	3	4	2	2	2	1	1	54	6	2	1	6	7	4	2	11	1	4	3	3	2	1	4	4	2	4	2			
	07－08時	366	2	3	4	5	1	4	4	2	182	23	10	6	13	7	7	7	9	4	4	5	15	8	4	7	9	6	7	8			
	08－09時	1,178	9	37	33	37	37	28	19	14	181	81	22	50	66	27	39	53	27	41	43	44	48	13	19	45	54	47	40	24			
	09－10時	4,643	42	225	165	124	161	134	69	31	374	344	146	248	283	112	58	305	217	143	170	157	90	62	68	255	210	184	188	78			
	10－11時	5,446	58	222	227	156	147	173	94	36	471	227	141	280	326	129	67	324	229	204	209	273	110	54	105	321	242	253	239	129			
	11－12時	5,322	84	216	177	155	188	177	102	35	520	208	145	253	295	136	98	297	222	183	194	229	109	83	85	299	219	250	229	134			
	12－13時	4,526	59	189	187	154	124	146	86	41	411	167	104	241	245	108	68	244	218	181	213	195	91	60	80	224	196	194	209	91			
	13－14時	4,818	47	191	149	155	151	165	81	50	445	185	116	232	248	127	73	264	245	209	203	229	107	58	106	266	203	205	211	97			
	14－15時	4,951	56	194	148	158	182	167	78	46	474	171	151	260	269	111	58	242	206	233	227	237	103	55	86	253	194	242	237	113			
	15－16時	4,952	54	200	166	151	174	161	73	62	395	159	143	349	264	109	68	262	238	192	243	212	98	72	73	238	216	219	232	129			
	16－17時	5,018	62	226	160	162	178	179	73	34	410	190	151	319	275	98	61	250	228	249	218	252	109	55	77	238	214	225	216	109			
	17－18時	2,925	41	119	94	88	101	100	68	35	227	94	77	182	142	54	51	144	107	129	152	141	76	58	48	129	114	139	125	90			
	18－19時	1,422	22	43	44	35	29	48	30	13	119	55	31	110	68	39	44	65	60	52	71	55	24	37	35	58	50	57	83	45			
	19－20時	902	15	26	27	22	30	25	9	13	80	24	32	130	30	16	19	43	22	38	37	34	28	21	11	40	37	37	25	31			
	20－21時	623	10	21	22	13	15	24	15	7	61	22	27	52	22	13	9	31	18	26	24	19	20	12	16	22	39	14	24	25			
	21－22時	403	6	14	9	10	9	14	14	11	36	17	8	49	27	11	7	14	14	20	11	14	7	6	5	21	13	15	10	11			
	22－23時	285	4	10	3	12	7	6	5	7	25	22	8	16	11	12	2	19	6	6	11	6	10	3	6	16	17	11	8	16			
	23－24時	190	2	1	5	7	6	7	4	4	21	15	4	4	10	4	6	6	5	7	9	9	2	7	4	6	7	11	5	12			
	合計	48,391	583	1,941	1,633	1,449	1,548	1,567	829	444	4,511	2,037	1,333	2,789	2,613	1,125	744	2,578	2,087	1,928	2,056	2,129	1,067	675	836	2,450	2,056	2,118	2,102	1,163			

3月

日付		合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
曜日			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
時間別入電件数（件）	00－01時	111	1	0	3	2	4	6	3	1	2	2	2	0	5	5	4	1	2	6	4	4	5	4	4	4	9	5	6	5	2	1	9
	01－02時	50	3	1	3	2	1	2	0	0	1	0	1	1	4	4	2	0	2	2	2	3	1	0	0	3	3	3	0	3	1	1	1
	02－03時	29	0	2	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	2	0	6	2	0	3	1
	03－04時	27	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	1	2	0	2	1	1	3	0	1	1	0	2	1	1
	04－05時	17	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1
	05－06時	21	1	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	2	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2
	06－07時	110	4	3	2	4	2	3	5	5	1	2	2	3	7	2	2	2	2	3	6	8	3	2	2	2	9	5	7	3	2	4	3
	07－08時	221	6	4	3	16	5	6	9	2	4	3	4	12	9	7	4	7	6	8	8	4	6	4	6	17	6	6	9	18	5	3	14
	08－09時	1,046	18	33	23	36	30	23	23	14	26	30	30	23	53	33	15	37	46	39	32	31	47	17	50	47	36	40	43	57	21	41	52
	09－10時	5,038	62	216	197	153	146	141	89	49	226	149	129	158	228	94	69	258	210	216	196	87	77	56	308	246	185	196	218	129	73	276	201
	10－11時	6,089	79	252	217	145	159	201	117	56	236	203	196	192	251	118	78	262	267	261	256	138	116	92	420	266	259	220	259	137	73	311	252
	11－12時	6,137	87	287	220	185	192	159	131	72	265	213	167	210	270	132	85	285	256	218	233	126	120	89	344	253	236	293	243	156	95	272	243
	12－13時	5,273	71	215	165	165	179	169	97	50	224	160	165	181	203	127	96	240	217	198	200	136	127	84	285	203	229	225	224	115	82	239	202
	13－14時	5,618	67	259	187	182	167	160	93	62	243	199	205	202	235	138	85	298	215	204	246	105	116	77	312	238	213	189	248	114	91	214	254
	14－15時	5,840	63	260	203	203	198	184	108	50	215	187	204	226	255	141	77	269	262	232	228	124	88	72	342	276	224	233	253	97	99	262	205
	15－16時	5,860	71	261	173	149	187	196	82	66	206	176	204	266	294	112	90	297	257	236	276	104	114	79	324	234	233	247	252	106	67	309	192
	16－17時	5,846	64	221	193	165	161	203	92	40	226	179	178	290	283	110	78	292	228	249	319	113	111	72	361	214	252	257	240	102	81	259	213
	17－18時	3,865	52	129	111	126	147	131	66	51	125	124	117	182	162	93	50	174	167	171	173	82	82	80	206	153	151	171	143	60	71	175	140
	18－19時	1,805	37	65	42	53	47	46	39	30	63	48	53	89	81	32	35	86	83	79	80	38	50	29	86	68	46	80	88	55	42	71	64
	19－20時	950	15	22	30	18	24	36	13	14	34	24	24	50	50	27	21	49	47	52	36	29	19	23	34	31	30	41	35	37	20	37	28
	20－21時	604	15	21	14	14	13	19	17	6	28	12	17	29	21	16	15	33	41	29	37	16	15	8	26	18	12	19	17	12	17	25	22
	21－22時	454	4	17	17	13	15	12	6	7	7	4	18	23	17	16	11	28	15	28	17	12	6	7	24	20	15	27	25	9	6	14	14
	22－23時	311	2	6	5	8	7	16	1	12	14	4	6	7	17	9	5	4	27	14	9	6	12	7	9	18	9	17	12	12	3	17	16
	23－24時	229	3	8	11	3	4	1	5	2	5	4	5	7	10	8	7	8	14	12	13	8	6	4	8	7	8	14	15	12	9	5	3
	合計	55,551	726	2,283	1,823	1,644	1,689	1,718	1,000	590	2,153	1,724	1,727	2,157	2,459	1,226	832	2,630	2,365	2,264	2,377	1,176	1,124	807	3,153	2,322	2,168	2,289	2,346	1,242	862	2,542	2,133

別紙３－３

お客さまサービスセンター受付内容別処理件数

令和5年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開始関連	20,190	16,629	16,583	16,136	14,817	15,982	16,238	15,516	15,566	16,276	20,437	32,751	217,121
中止関連	14,677	13,096	13,396	12,893	12,177	12,694	13,221	12,816	12,590	13,607	15,823	20,698	167,688
請求先変更	813	695	615	620	649	574	693	716	640	622	679	758	8,074
登録情報関連	2,246	2,153	2,048	1,821	2,110	1,935	2,180	1,928	1,960	2,281	2,167	2,345	25,174
料金関連	9,787	9,748	9,437	8,981	9,391	9,155	9,332	9,206	10,194	9,469	9,664	9,350	113,714
納入通知書関連	3,199	2,972	3,234	2,989	3,200	2,823	3,151	2,850	3,237	3,115	3,189	2,977	36,936
口座関連	8,099	7,368	6,682	5,947	5,926	5,953	6,344	5,619	5,948	6,411	7,186	8,863	80,346
クレジット関連	7,311	6,368	6,187	5,763	5,732	5,260	9,964	8,617	6,923	6,592	6,684	8,423	83,824
お知らせ関連	723	571	603	572	543	999	3,866	4,233	3,609	3,281	3,890	4,200	27,090
修繕関連	687	722	910	1,115	1,214	1,213	1,135	897	997	885	651	626	11,052
漏水修繕・調査	1,294	1,525	1,512	1,585	1,903	2,124	1,919	1,796	2,017	2,174	1,907	1,354	21,110
水出ず	341	352	316	415	420	303	319	307	301	262	482	350	4,168
濁り	45	31	34	49	69	37	15	40	28	29	31	29	437
施設見学関連	7	2	2	10	28	7	8	9	4	9	10	5	101
イベント関連	5	1	2	4	0	1	1	2	0	0	0	0	16
水缶・ペットボトル関連	62	115	93	86	114	120	59	48	34	125	86	105	1,047
その他問合せ	7,066	6,910	6,546	6,491	6,117	6,252	6,300	6,211	6,251	6,301	6,942	8,555	79,942
計	76,552	69,258	68,200	65,477	64,410	65,432	74,745	70,811	70,299	71,439	79,828	101,389	877,840

令和6年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開始関連	20,283	17,397	17,585	18,092	15,645	17,266	17,337	16,137	16,812	17,161	21,282	34,236	229,233
中止関連	14,933	13,202	13,354	13,915	12,120	13,277	13,219	12,741	12,900	13,754	15,924	20,884	170,223
請求先変更	897	758	701	728	634	541	692	636	550	586	574	728	8,025
登録情報関連	2,315	2,306	1,949	2,042	2,161	2,037	2,164	2,026	1,858	2,225	2,122	2,260	25,465
料金関連	9,630	9,491	9,120	9,317	9,342	9,247	9,697	9,033	9,438	9,532	9,751	10,215	113,813
納入通知書関連	3,358	3,117	3,256	3,127	3,145	3,050	3,108	2,923	3,377	2,835	3,087	2,792	37,175
口座関連	7,715	6,893	6,274	6,386	6,117	5,980	6,577	6,029	5,827	6,288	6,920	8,826	79,832
クレジット関連	7,285	6,431	6,030	6,044	5,547	5,593	5,948	5,377	5,412	5,647	6,149	8,229	73,692
お知らせ関連	3,753	3,135	3,227	3,337	2,897	2,791	3,148	2,885	2,822	3,038	2,873	3,500	37,406
修繕関連	620	752	805	1,013	1,074	1,202	910	901	1,017	805	811	588	10,498
漏水修繕・調査	1,271	1,428	1,576	1,500	1,670	1,861	1,710	1,821	1,980	2,064	2,012	1,200	20,093
水出ず	308	270	307	363	358	406	361	282	328	298	293	341	3,915
濁り	19	10	8	22	32	31	19	25	26	19	42	20	273
施設見学関連	29	11	6	12	9	10	6	7	1	6	6	7	110
イベント関連	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
水缶・ペットボトル関連	52	50	43	58	213	68	31	28	27	44	38	44	696
その他問合せ	7,119	6,532	6,416	6,841	6,271	6,295	6,643	6,224	6,267	6,218	7,044	8,688	80,558
計	79,588	71,784	70,658	72,798	67,235	69,655	71,570	67,076	68,642	70,520	78,928	102,558	891,012

令和7年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開始関連	20,977	17,414	18,457	17,575	15,245	17,403	17,615	15,997	16,355	17,255	21,335	34,763	230,391
中止関連	14,558	13,164	13,801	13,666	11,948	13,481	13,021	12,860	13,039	13,812	16,129	20,911	170,390
請求先変更	834	689	692	638	629	685	637	482	598	530	535	690	7,639
登録情報関連	2,179	2,123	1,900	1,910	1,794	1,957	1,940	1,779	1,860	2,005	1,867	2,044	23,358
料金関連	9,721	9,406	9,069	8,929	9,108	8,874	9,569	8,769	9,399	8,958	9,324	9,848	110,974
納入通知書関連	2,856	2,774	2,961	2,448	2,685	2,537	2,620	2,395	2,749	2,297	2,501	2,428	31,251
口座関連	7,420	6,354	5,961	5,678	5,285	5,408	5,449	4,959	5,196	5,654	5,701	7,357	70,422
クレジット関連	6,425	5,381	4,759	4,266	4,017	4,061	4,166	3,964	4,141	4,622	4,703	6,411	56,916
お知らせ関連	3,281	2,764	3,087	2,901	2,671	2,826	3,119	2,541	2,772	2,860	2,928	3,688	35,438
修繕関連	571	747	777	1,041	1,127	1,128	966	928	842	959	988	745	10,819
漏水修繕・調査	1,112	1,419	1,532	1,432	1,797	1,677	1,501	1,703	1,745	2,106	2,870	1,285	20,179
水出ず	309	238	292	412	374	384	284	312	285	338	704	304	4,236
濁り	26	11	21	19	17	12	22	11	11	26	167	15	358
施設見学関連	26	10	16	20	6	13	3	3	6	4	11	7	125
イベント関連	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
水缶・ペットボトル関連	43	38	72	60	60	73	52	40	48	48	38	59	631
その他問合せ	6,625	6,301	6,560	6,366	5,474	5,916	5,995	5,482	5,918	5,957	6,862	8,056	75,512
計	76,965	68,833	69,957	67,362	62,237	66,435	66,959	62,225	64,964	67,431	76,663	98,611	848,642

※ペットボトル・水缶の受付処理件数は、その他に含む。

別紙３－３

お客さまサービスセンター受付種別件数及び処理件数

令和5年度　受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	47,301	42,983	42,415	40,843	40,058	39,687	43,189	40,565	41,216	40,833	44,125	54,427	517,642
FAX	6,865	5,981	5,669	5,319	5,477	6,241	6,973	6,174	6,329	7,465	9,179	10,738	82,410
インターネット	6,075	5,285	5,727	5,502	5,060	5,683	6,368	6,400	5,976	6,794	8,721	13,890	81,481
計	60,241	54,249	53,811	51,664	50,595	51,611	56,530	53,139	53,521	55,092	62,025	79,055	681,533

令和6年度　受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	44,793	40,993	39,634	40,419	38,797	39,402	40,198	37,180	38,224	38,470	41,310	51,543	490,963
FAX	7,737	6,526	7,173	7,414	6,320	6,793	7,299	6,587	6,660	7,500	9,307	11,741	91,057
インターネット	8,321	7,484	7,909	7,719	6,640	7,745	7,730	7,865	7,803	8,257	11,038	15,968	104,479
計	60,851	55,003	54,716	55,552	51,757	53,940	55,227	51,632	52,687	54,227	61,655	79,252	686,499

令和7年度　受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	41,903	38,105	39,931	39,705	38,548	39,891	39,046	36,078	38,404	39,032	43,123	52,856	486,622
FAX	7,983	7,093	6,755	6,796	5,535	6,731	6,766	6,282	6,421	7,024	9,124	11,099	87,609
インターネット	8,876	7,939	9,505	8,739	8,151	9,151	8,807	9,006	8,358	9,555	11,574	17,796	117,457
計	58,762	53,137	56,191	55,240	52,234	55,773	54,619	51,366	53,183	55,611	63,821	81,751	691,688

令和5年度　処理件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	62,690	57,209	56,252	53,951	52,876	52,761	60,361	57,534	57,218	56,669	60,263	73,218	701,002
FAX	7,646	6,739	6,388	6,198	6,435	7,081	8,071	7,043	7,278	7,969	11,014	13,124	94,986
インターネット	6,216	5,310	5,560	5,328	5,099	5,590	6,313	6,235	5,803	6,801	8,551	15,047	81,853
計	76,552	69,258	68,200	65,477	64,410	65,432	74,745	70,812	70,299	71,439	79,828	101,389	877,841

令和6年度　処理件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	61,797	56,613	54,645	55,552	52,892	53,619	55,489	51,685	52,331	53,217	56,629	69,822	674,291
FAX	9,041	7,711	8,097	9,265	7,653	8,069	8,164	7,567	8,119	8,741	10,595	14,976	107,998
インターネット	8,750	7,460	7,916	7,981	6,690	7,967	7,917	7,824	8,192	8,562	11,704	17,760	108,723
計	79,588	71,784	70,658	72,798	67,235	69,655	71,570	67,076	68,642	70,520	78,928	102,558	891,012

令和7年度　処理件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	57,911	52,735	51,455	49,844	47,183	48,993	49,183	45,412	47,926	48,959	52,706	63,683	615,990
FAX	9,343	7,548	8,408	7,986	6,741	7,815	8,257	7,162	7,816	8,194	10,907	13,786	103,963
インターネット	9,711	8,550	10,094	9,532	8,313	9,639	9,519	9,651	9,222	10,278	13,050	21,142	128,701
計	76,965	68,833	69,957	67,362	62,237	66,447	66,959	62,225	64,964	67,431	76,663	98,611	848,654

別紙４

水道局コンタクトセンターにおいて想定される緊急事態

１　総則

水道事業の責務から、いかなる場合においても事業を継続する必要が求められるため、横浜市水道局において想定する、全ての緊急事態に対し、電話受付業務等の業務継続計画（以下「BCP」という。）を受託者にて作成し委託者に提出すること。

２　全ての緊急事態に共通する事項

（１）　予測課題

業務の中断又は停止

（２）　事前対策

BCP を策定し、必要に応じた対策の事前確認

（３）　発生時の対応

安全を確保し、発生状況を確認したうえで BCP に基づき対応

３　履行場所に影響する火災

（１）　予測課題

ア　コンタクトセンター施設の火災に伴う通信回線、クラウド PBX、受付システムその他業務システムの利用停止

イ　電話機、端末、ネットワーク機器その他業務に必要な設備及び情報媒体の焼失又は利用不能

ウ　コンタクトセンター施設の利用不能による電話受付業務の中断

（２）　事前対策

ア　消火方法、通報手段、避難経路及び避難場所の確認、指定及び把握

イ　コンタクトセンター内防火対策の取り決め

ウ　防火責任者の選定及び訓練

（３）　発災時の対応

ア　避難方法の指示

イ　初期消火、消防署への通報

ウ　委託者が所属する部署及びシステム関連部署への連絡・通報

エ　被害状況の把握

オ　コンタクトセンターが使用できない状態の場合は、代替拠点（副センターを含む）で受付業務を継続

４　大規模停電

（１）　予測課題

ア　通信回線、クラウド PBX、受付システムその他業務に必要なシステムの利用停止

イ　執務環境の悪化（空調停止等）

ウ　交通手段の途絶及び受託者職員の出勤率低下

エ　入電数の集中が発生

（2）　事前対策

ア　停電時の電話受付及びコンタクトセンター運営マニュアル作成

イ　停電時の対応をオペレーターに事前研修及び想定訓練

ウ　手書き用対応履歴帳票の準備

エ　紙媒体の FAQ 作成

オ　非常時用電話回線及び電話機の必要数確保

カ　代替拠点（副センターを含む）を確保

キ　複数の出勤経路を確認

（3）　発生時の対応

ア　委託者が所属する部署及びシステム関連部署への連絡及び通報

イ　非常時用電話回線に切り替え電話受付業務を継続

ウ　受付システム停止後は、手書き用対応履歴帳票により対応履歴を残し、停電復旧後にデータを受付システムに入力し、受付履歴データを補完する。

エ　紙媒体の FAQ を参照し対応

オ　必要に応じて、コンタクトセンター近隣の受託者職員へ緊急出勤の要請

カ　コンタクトセンターが使用できない状態の場合は、代替拠点（副センターを含む）で受付業務を継続

キ　必要に応じて、委託者職員に応援を要請

5　地震、台風、大雪等の自然災害

（1）　予測課題

ア　受託者職員の出勤率低下

イ　通信回線、クラウド PBX、受付システムその他業務に必要なシステムの利用停止

ウ　被害状況により、入電の集中が発生

（2）　事前対策

ア　出勤経路一覧表の作成

イ　複数の出勤経路を確認

ウ　地震、気象情報等のニュースソースの準備

エ　受託者職員連絡網の整備

オ　必要に応じて、コンタクトセンター近隣の受託者職員へ緊急出勤の要請

カ　FAQ を作成

（3）　発生時の対応

ア　必要に応じて、コンタクトセンター近隣の受託者職員へ緊急出勤の要請

イ　災害復旧見込判断と BCP に基づく対応等を委託者と受託者で調整

ウ　必要に応じて、委託者職員に応援を要請

※委託者で定めている地震による参集条件に達している場合は除く。

6　人為的災害による交通事故

（1）　予測課題

受託者職員の出勤率低下

（２） 事前対策

ア　出勤経路一覧表の作成

イ　複数の出勤経路を確認

ウ　交通情報に基づく出勤方法の手配

（３） 発生時の対応

ア　必要に応じて、コンタクトセンター近隣の受託者職員へ緊急出勤の要請

イ　途絶している交通手段以外で出社できる受託者職員へ緊急出勤の要請

ウ　災害復旧見込判断及びBCPに基づく対応等を委託者と受託者で調整

エ　必要に応じて、委託者職員に応援を要請

７　伝染病（感染症含む）等の大規模流行

（１） 予測課題

ア　健康管理

イ　受託者職員の出勤率低下

（２） 事前対策

ア　衛生的職場環境の保持

イ　受託者職員への衛生管理啓発

（３） 発生時の対応

ア　患者の隔離及び二次感染の予防

イ　委託者及び受託者関連部署への情報提供

ウ　関係機関（福祉保健センター等）との連携

エ　待機職員の状況等の情報収集

オ　コンタクトセンターが使用できない状態の場合は、代替拠点（副センターを含む）で受付業務を継続

カ　必要に応じて、委託者職員に応援を要請

８　水道に関する突発事故（水質汚染、破裂、大規模断水等）及び渇水に伴う給水制限

（１） 予測課題

ア　入電数の集中

イ　着信応答率等の低下

（２） 事前対策

ア　案内の原稿及び処理手順変更のマニュアル化

イ　委託者からの情報収集方法のマニュアル化及び情報連絡帳票の準備

ウ　委託者とステータス変更の調整

エ　コンタクトセンター内情報共有ツールの確保

（３） 発生時の対応

ア　運用変更による応答呼の処理時間短縮

イ　委託者からの情報収集及びオペレーターへの速やかな周知徹底

※委託者から情報が提供されない場合は、受託者が関連部署からの情報収集を行う。

ウ　「お客さまの声」を把握し委託者へ報告
エ　必要に応じて、委託者職員に応援を要請

9　個人情報の漏えい、損失又はき損

（1）　予測課題
ア　委託者が被るお客さまからの信用失墜及び監督責任
イ　委託者への損害が発生

（2）　事前対策
ア　オペレーター等への教育
イ　オペレーション室等への入退室管理の徹底
ウ　物品の持込、持出制限及び禁止の徹底
エ　紙媒体等の管理の徹底
オ　情報適正利用管理者等の設置
カ　内部監査の実施

（3）　発生時の対応
ア　委託者への報告
イ　状況の調査
ウ　損害の復旧
エ　再発防止策の検討と実施

10　業務上必要な物品等の盗難及び不審者の侵入

（1）　予測課題
防犯上必要な措置

（2）　事前対策
ア　オペレーター等への教育
イ　オペレーション室等への入退室管理
ウ　物品の持込、持出制限及び禁止
エ　紙媒体等の管理
オ　情報適正利用管理者等の設置
カ　内部監査の実施

（3）　発生時の対応
ア　委託者への報告
イ　警察等へ通報
ウ　状況の調査
エ　損害の賠償
オ　再発防止策の検討と実施

11　サイバー攻撃、ランサムウェア感染その他情報システム障害

（1）　予測課題
ア　クラウドPBX、受付システムその他業務システムの利用停止

イ　電話受付履歴、対応履歴その他業務データへのアクセス不能又は消失
ウ　電話受付業務の中断又は処理能力の低下
エ　個人情報その他業務上取り扱う情報の漏えい
オ　サイバー攻撃に伴う入電の集中及び応答率の低下
カ　委託者及び関係機関との連絡手段の制限

（２）　事前対策

ア　業務継続計画（BCP）及び情報セキュリティインシデント対応手順書の整備
イ　クラウドPBX、受付システムその他業務システムの障害発生時における代替受付手段及び代替連絡手段の確保
ウ　電話受付内容を記録するための代替帳票及び代替運用手順の整備
エ　利用する端末、サーバ及びネットワーク機器に対するセキュリティ対策の実施
オ　システム事業者及び通信事業者との緊急連絡体制の整備
カ　データの定期的なバックアップ及び復旧手順の整備
キ　従事者に対する情報セキュリティ教育及び訓練の実施
ク　不正アクセス、マルウェア感染等を想定した対応訓練の実施

（３）発生時の対応

ア　委託者及び関係事業者へ速やかに連絡及び報告
イ　感染端末又は障害機器の切離しその他被害拡大防止措置の実施
ウ　影響範囲及び原因の調査
エ　電話受付業務への影響を最小限とするため、代替受付体制へ切替え
オ　受付システムが利用できない場合は、代替帳票等により受付内容を記録し業務を継続
カ　復旧作業及び復旧状況の継続的な確認
キ　委託者への状況報告及び復旧見込みの共有
ク　復旧後は、代替帳票等に記録した内容を受付システムへ入力し、受付履歴データを補完
ケ　原因分析を行い、再発防止策を策定及び実施

別紙５

積算及び積算上の注意点

費用の積算については、「水道局コンタクトセンター業務委託仕様書（以下「業務委託仕様書」という。)」、「機器仕様書」及び「業務マニュアル」等を熟読したうえで積算して下さい。
「内訳書」の各項目について、以下の点に注意して下さい。

１　電話受付処理費用

電話による受付において、オペレーター等により受付システムへの登録処理業務に係る１件あたりの費用（単価）×2,590,766 件（概算数量）

２　インターネット受付情報処理費用

インターネット受付情報において、オペレーター等により受付システムへの登録処理業務に係る１件あたりの費用（単価）×900,179 件（概算数量）

３　メール問い合わせフォーム受付処理費用

メール問い合わせフォームによる受付において、オペレーター等により受付システムへの登録処理業務に係る１件あたりの費用（単価）×668,587 件（概算数量）

４　メール問合せフォーム利用費用

メール問い合わせフォームを利用するにあたり、必要となる通信回線基本利用料、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

５　チャットボット利用費用

チャットボットを利用するにあたり、必要となる通信回線基本利用料、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

６　チャットボット管理費用

チャットボットを利用するにあたり、回答精度向上のためのチューニング費用（単価）×履行期間（60 か月）

７　有人チャット受付処理費用

有人チャットによる受付において、オペレーター等によるお客さま対応業務に係る１件あたりの費用（単価）×63,015 件（概算数量）

８　運営管理者費用

管理者がコンタクトセンターを運営するにあたり必要となる、ひと月あたりの費用
（単価）×履行期間（60 か月）

（１）　運用責任者

運用責任者が行う業務指示及び指揮監督業務等で発生する費用

（２）　副運用責任者

副運用責任者が行うセンター運営業務及び管理業務等で発生する費用

（３）　スーパーバイザー

オペレーターの管理監督及び指導育成等で発生する費用

９　管理費用

管理者が行う業務以外で発生するコンタクトセンターの管理及び運営に必要となる、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

（1） 配置人員の運用体制管理に係る内容
（2） 顧客対応に必要となる品質管理に係る内容
（3） 委託者が主催する講習会等に係る費用
（4） 個人情報に伴うセキュリティ管理に必要となる費用
（5） 使用機器類のシステムセキュリティ管理に必要となる費用
（6） その他（管理業務上、必要となる事務費用等）

10 事務所費用

コンタクトセンターの開設及び維持管理にあたり必要となる、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

（1） 事務所費用
ア コンタクトセンター事務所の賃料
イ コンタクトセンター以外の事務所の賃料
（2） 事務所内に設置する什器類（机、椅子、書棚、ロッカー、パーテーション等）の費用
（3） 事務所のセキュリティ対策で必要となる防犯設備の費用
（4） 業務開始前に必要となる機器及び設備の設置費用
ア 電話機、ヘッドセット、通信機器、ネットワーク機器その他業務に必要な機器費用
イ 設備の搬入、設置、配線、回線開通工事その他これらに附帯する作業に要する費用
（5） 法令停電及び緊急事態を想定した対策に必要となる機器及び設備費用

11 引継ぎ費用

委託契約期間の終了に伴う、引継ぎ等に係る費用
（1） 引継ぎ書類等で発生する費用
（2） 引継ぎ研修で発生する費用
（3） 統計資料等の作成に必要となるデータ抽出方法等の引継ぎで発生する費用

12 通話録音データ消去作業費用

受託者が保存する通話録音データを委託者の指示により消去する際に必要となる、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

13 機器費用

コンタクトセンター業務で使用する使用機器類の使用料について、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）
なお、コンタクトセンター業務で使用する機器類については、「機器仕様書」を参照。

14 保守費用

コンタクトセンター業務で使用する機器・設備に関する保守に必要となる、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

15 コンタクトセンターシステム構築作業費用

業務履行開始前に必要となるコンタクトセンターシステムの設計、構築、設定、試験調整及び導入に要する費用。なお、当該費用には、クラウド PBX、IVR、ACD、CTI、通話録音機能、音声対応品質管理機能、SMS 連携機能、FAQ システム連携機能その他本委託業務の履行に必要なシステム及びネットワークの論理設定、各種パラメータ設定、利用者設定並びに試験環境の構築に要する費用を含むものとする。

16 SMS 送信サービス構築作業費用

履行開始時に必要となる、SMS 送信サービスネットワーク網の構築、設定、試験等の作業に必要となる費用

17　災害用 SMS 送信サービス構築作業費用

履行開始時に必要となる、災害用 SMS 送信サービスネットワーク網の構築、設定、試験等の作業に必要となる費用

18　SMS 送信サービス利用費用

SMS 送信サービスを利用するにあたり、必要となる通信回線基本利用料、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

19　SMS 送信サービスデータ通信料

SMS 送信サービスからデータ送信する際に発生する、１件あたりの通信費（単価）×200,000 件（概算数量）

20　災害用 SMS 送信サービス利用費用

災害用 SMS 送信サービスを利用するにあたり、必要となる通信回線基本利用料、ひと月あたりの費用（単価）×履行期間（60 か月）

21　災害用 SMS 送信サービスデータ通信料

災害用 SMS 送信サービスからデータ送信する際に発生する、１件あたりの通信費（単価）×200,000 件（概算数量）

22　その他

10 項（４）号は、機器及び設備の設置校維持等に要する費用、15 項から 17 項まではシステムサービスの構築、設定並びに試験調整に要する費用とし、同一内容の費用を重複して計上してはならない。

また、15 項から 17 項に定める構築作業費用は、履行開始時に必要となる初期構築に係る費用とし、履行期間中に発生するシステム利用料、クラウドサービス利用料、回線利用料、SMS 送信料、保守費用及び機器更新費用は含まないものとする。

【別紙 6】

水道事務所受電環境構築業務仕様書

１ 目的

本業務は、水道局コンタクトセンター業務で利用するクラウド型コンタクトセンターシステム及び業務端末を、委託者が指定する各水道事務所において利用可能とするネットワーク環境を構築し、コンタクトセンターの営業時間外に発生する道路漏水等の対応並びに災害その他の緊急事態が発生した場合における業務継続対策として受付業務ができる体制を構築することを目的とする。

２　構築範囲

受託者は各水道事務所において受付業務を実施するため、次に掲げる機器及びネットワーク環境を整備しなければならない。

（１）業務用ＰＣ
（２）ＩＰ電話機又はソフトフォン
（３）ヘッドセット等の周辺機器
（４）閉域ネットワーク回線
（５）ネットワーク機器
（６）無停電電源設備（ＵＰＳ）
（７）業務運用に必要なソフトウェア及び設定

２ ネットワーク要件

（１）閉域ネットワーク

受託者は、クラウド上のコールセンターシステムと各水道事務所との間を、安全性及び可用性を確保した通信環境により接続すること。通信方式は、閉域ネットワーク又はIPsec-VPN 等により暗号化通信とし、第三者による不正アクセスを防止する措置を講じること。なお水道局の庁内ネットワークとは論理的に分離された閉塞環境として構築すること。

（２）通信性能

受託者は、音声通話及び業務システムの利用に支障のない通信帯域を確保すること。また、通信の遅延、音声途切れ及び品質低下が発生しないよう設計すること。

（３）冗長化

受託者は通信障害に備え、予備回線又は代替通信手段を確保すること。

（４）通信の安全性

通信経路は暗号化し、不正アクセス防止対策を講じること。

（５）クラウドネットワーク環境

受託者は、コンタクトセンターシステムを収容するための専用仮想ネットワーク（VPC）を構築すること。

VPC は本業務専用の論理分離環境とし、本業務で利用する設定情報、管理権限データについて、他団体又は他業務と論理的に分離されていること。

また、次の要件を満たすこと。

ア 業務用通信と管理用通信を分離すること。

イ 将来的な席数増減に対応可能なアドレス設計とすること。

ウ ネットワーク機器及びサーバ機器は冗長化構成を考慮すること。

エ 通信経路は暗号化すること。

オ 分離構成について委託者へ説明できる資料を提示できること。

（６）VPN 接続

受託者は各水道事務所に配置する業務端末からコンタクトセンターシステムまでの通信について VPN 接続を行うこと。

VPN は次の要件を満たすこと。

ア IPsec VPN 又は同等以上のセキュリティを有する VPN であること。

イ 利用者ごとに認証を実施できること。

ウ VPN 接続ログを取得できること。

エ 多要素認証に対応できること。

オ 通信内容を暗号化すること。

３ 端末要件

（１）機器配置台数

各水道事務所に配置する業務用 PC、IP 電話機又はソフトフォン、ヘッドセットその他本業務で使用する機器の配置台数等は、別表 1「設置場所一覧」及び別表 2「事務所設置場所」のとおりとする。

（２）業務用ＰＣ

各水道事務所には、コンタクトセンターと同様な業務が実施可能なＰＣ端末を設置すること。ＰＣ端末から次のシステムを利用できること。

ア CTI システム

イ FAQ システム

ウ その他受付業務に必要なシステム

（３）業務用 PC の調達区分

本仕様書に定める業務用 PC は、水道事務所受電環境で利用するために受託者が調達

し、委託者に貸与するものとする。

（4）IP 電話機又はソフトフォン利用環境

受託者は業務用 PC 上で動作する IP 電話機又はソフトフォン環境を提供すること。

次の要件を満たすこと。

ア 委託者が指定する電話番号による受発信が可能であること。

イ ソフトフォン利用者ごとの認証管理が可能であること。

ウ 音声品質監視機能を有すること。

エ 通話録音機能と連携可能であること。

オ 将来的な各水道事務所の再編・統合など業務環境の変更に対応できること。

4 回線要件

受託者は、各水道事務所とコンタクトセンターシステムを接続するための通信回線を調達すること。通信回線は閉域網又はインターネット VPN その他本仕様書で求めるセキュリティ要件及び通信品質要件を満たす構成とすること。

また、次の要件を満たすこと。

ア 帯域不足による通話品質低下が発生しないこと。

イ 業務用通信を優先制御できること。

ウ 障害発生時の原因調査が可能であること。

5 セキュリティ要件

受託者は次のセキュリティ対策を実施すること。

ア ネットワーク境界に UTM 又は次世代ファイアウォールを設置すること。

イ 不正アクセス対策を実施すること。

ウ ウイルス対策ソフトウェアを導入すること。

エ 通信ログ及び認証ログを取得すること。

オ セキュリティインシデント発生時の追跡が可能であること。

カ 脆弱性管理及びセキュリティパッチ適用を実施すること。

6 水道事務所対応

受託者は、コンタクトセンターの営業時間外の緊急案件時の対策として、各水道事務所から業務が実施できる環境へ拡張可能な構成とし、利用時においては以下を満たすこと。

ア VPN による暗号化通信

イ 利用者認証

ウ 通話録音

エ 操作ログ取得

オ 情報漏えい対策

７　ネットワーク機器

受託者は、本業務で利用するルータ、スイッチ、無停電電源装置（UPS）等を調達し、正常な運用を維持できる構成とすること。
障害時には迅速な交換又は代替機器の提供が可能なサポート体制を有すること。

８　保守運用要件

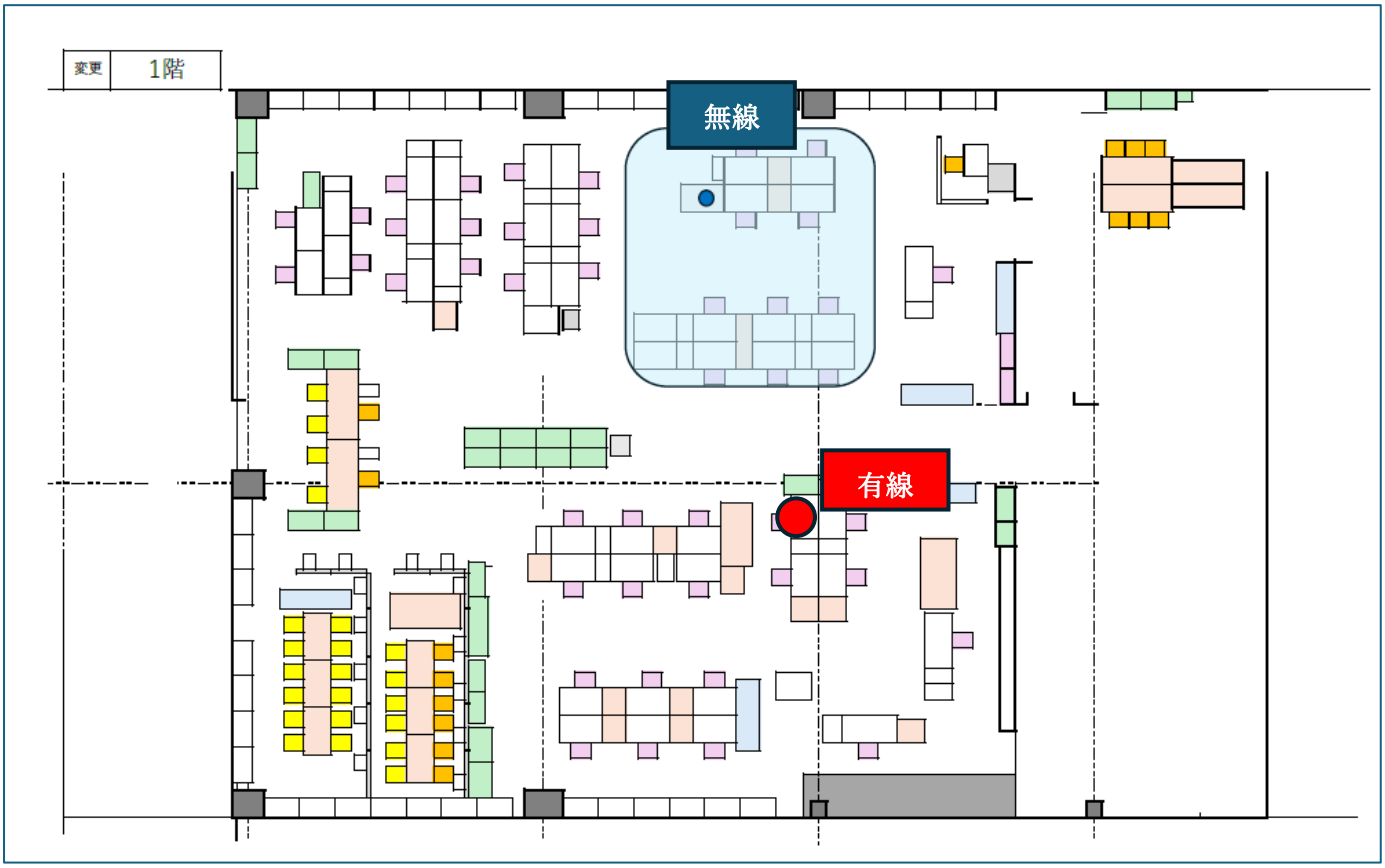
受託者は本業務で使用する機器及びネットワークの保守及び障害対応を実施しなければならない。障害発生時には速やかに原因調査及び復旧を行い。その結果を委託者へ報告しなければならない。

水道事務所受電環境構築場所内訳

事務所	所在地	設置台数	場所
サービス推進課	横浜市中区本町6丁目50番地の10市庁舎20階	2	20階執務室（有線）１か所
給水維持課	横浜市中区本町6丁目50番地の10市庁舎20階	1	21階執務室（有線）１か所
菊名水道事務所	横浜市港北区大豆戸町155番地菊名ウォータープラザ2階	2	
鶴見水道事務所	横浜市鶴見区鶴見中央三丁目4番12号	4	２階執務室（無線）１か所 夜間対策室２か所、３階休憩室１か所の計３か所（有線）
三ツ境水道事務所	横浜市瀬谷区二ツ橋町553番地	2	執務室（有線）２か所
青葉水道事務所	横浜市青葉区大場町41番地1	2	執務室（無線）２か所
中村水道事務所	横浜市南区中村町4丁目305番地中村ウォータープラザ1階・2階	3	１階執務室（有線）１か所 ２階執務室（有線+無線）２か所（有線２カ所＋無線１か所で、執務室と仮眠室で移動しながら使用を想定）
洋光台水道事務所	横浜市磯子区洋光台六丁目10番1号	2	執務室（有線）２か所
戸塚水道事務所	横浜市戸塚区上倉田町418番地	2	執務室（無線）２か所
	計	20	

事務所設置場所（イメージ）

※PC端末設置場所は● になります。
Wi-Fiによる接続を希望します。受信可能エリアは　　です。
LAN配線による施工の場合は● に配線をお願いします。



別紙７

コンタクトセンターにおけるAI利用について

1　AIを活用した運用支援体制の構築

受託者は、コンタクトセンターの応対品質の向上及び業務効率化を図ることを目的として、AIを活用すること。

(1)　オペレーター業務の効率化

受託者は、電話音声のリアルタイムテキスト化、電話内容の要約生成、FAQレコメンデーション、FAQお気に入り登録等の機能を活用し、オペレーターの応対効率化及び応対品質の向上を図ること。

なお、コンタクトセンターで受け付けた内容はCRMへ入力するが、AI機能を利用する端末とCRM端末は物理的に分離された環境で運用するため、AIが生成した要約等をCRMへ直接連携又はコピーアンドペーストにより転記することはできないことを前提として、必要な運用体制及び要員を見込むこと。

(2)　スーパーバイザー（管理者）業務の効率化

受託者は、オペレーター管理機能(ステータス管理等)、通話テキストによるリアルタイムでの複数通話同時モニタリング機能、ヘルプ要請チャット、キーワード抽出等のスーパーバイザー向け機能を活用し、効率化を図ること。

また、管理業務の効率化のため、オペレーターの評価機能を備えるとともに、応対履歴、問合せ傾向、各種対応実績及びFAQ利用状況等コンタクトセンターの管理に際し効率化のために必要な情報を確認及び分析できる仕組みを備えること。

(3)　AI品質の維持及び向上

受託者は、市民サービスの向上及びオペレーター・管理者業務の効率化に資するよう、AIによる回答品質及び応対支援機能の精度向上を図ること。

コンタクトセンター運営によって得られたノウハウ、特に実際にお客さま対応を行っている者の知見を活かし、FAQメンテナンス、学習データ、辞書情報及び設定の見直しその他必要なチューニングを継続的に実施すること。なお、チューニング内容の反映に当たっては、事前にスーパーバイザーにより確認を行うとともに、実施したチューニング内容及びその効果を委託者へ報告すること。

また、AIの利用状況及び利用効果を分析し、運用方法、業務フロー、ナレッジ管理等の改善提案を行うなど、AIを活用するための継続的な改善活動を行うこと。

受託者は、応対業務を通じて得られた知見、対応事例、FAQ改善内容その他のノウハウについて継続的にナレッジ化を行い、オペレーター間の応対品質の平準化、属人化の防止及び新任オペレーターの早期習熟を図ること。

(4)　局職員応対支援

AIによるオペレーター支援機能(電話音声のリアルタイムテキスト化、電話内容の

要約生成、FAQ レコメンデーション等)は、コンタクトセンター営業時間外における局職員の電話対応時にも利用できることとし、局職員が利用する環境においても利用できるようにすること。なお、具体的な内容は委託者との協議により決定する。

ア　PC 及び応対を行うにあたって必要な周辺機器の貸与及び局員用アカウントの付与を行うこと。

イ　FAQ レコメンデーション機能において、局職員用の FAQ を委託者の指示により追加できること。また、局員の電話対応時に表示される FAQ の範囲を指定できること。

ウ　局職員の業務効率化につながるよう、FAQ の追加、AI 機能のチューニングその他必要な改善活動及び技術的支援などを実施すること。

エ　局職員向けの操作マニュアル及び操作方法が確認できる動画を提出すること。また、システム操作等に関する局員からの質疑応答に対応すること。

(5)　報告

受託者は、AI の導入効果及び改善状況を把握するため、委託者へ定期的に運用状況を報告すること。具体的な提出内容は、委託者との協議により決定するものとするが、以下の内容を想定している。

ア　AI によるオペレーター支援機能の利用件数及び利用状況(ポップアップ及びクリックされた FAQ の表示回数等)

イ　AI の回答品質、応対支援機能の有効性等に関する分析結果

エ　問合せ傾向、頻出キーワード、応対内容等の分析結果

オ　AI の回答精度向上及び応対品質向上に資する改善提案

カ　FAQ の追加、修正又は削除の提案、報告

キ　AI 機能のチューニング内容及び実施結果

ク　運用上の課題及び対応策の提案

ケ　その他、発注者と協議の上必要と判断したもの

2　基本用件

(1)　機能要件

ア　利用者ごとに権限を設定し、ナレッジの登録、更新及び削除等の操作を制御できること。

イ　各種機能において、ナレッジの登録、更新及び削除の履歴を記録し、確認できること。

ウ　各種機能において、契約期間中に蓄積されたナレッジ、学習データ、辞書情報、チューニング内容その他運用に必要な情報を、第三者が利用可能な形式で出力できること。

エ　FAQ レコメンデーション機能は、通話のテキスト化結果その他関連情報に基づ

き、FAQ を自動で提示できること。

オ　FAQ 及びチャットボットで利用するナレッジを一元的に管理できること。また、ナレッジごとに公開可否その他必要な制御を設定できること。

カ　FAQ は、タイトル、カテゴリ、キーワード等により検索できること。

キ　FAQ の参照状況、検索キーワード、ヒット件数その他利用状況を集計及び分析できること。

ク　文字起こし、要約、FAQ その他 AI 機能による出力結果について、委託者の指示により調整できること。

ケ　地名、施設名、組織名その他業務に特有の用語について、学習又は辞書登録できること。

コ　各種機能について、利用者の操作性に配慮したユーザーインターフェースを有し、必要な情報の検索、参照及び各種機能の利用を容易に行えること。

サ　以下の機能については、次表に示す要求水準を満たすこと。なお、受託者は当該要求水準を満たした場合であっても、継続的なチューニング及び改善活動を実施し、更なる精度向上及び品質改善を図ること。

機能	指標	要求水準
リアルタイム 文字起こし	認識率 ※文字誤り率(Character Error Rate）＝（挿入語数＋置換語数＋削除語数）／会話文の総語数	90%以上
FAQ レコメンデーション	適合率 ※適合率=適切な FAQ が提示された件数／提示された FAQ 総数	80%以上

(2)　システム要件

ア　本業務において調達するクラウドサービス上にシステムを構築すること。

イ　外部 AI サービスや外部 API を利用する場合は事前承認を得ること。

ウ　データは国内データセンターで保管すること。また、外部 LLM が国外で処理を行う場合、国外サーバにはデータが一切保存されないことを条件とする。

エ　AI によるオペレーター支援が追加料金なく定額で対応でき、回線数・席数を柔軟に増減できること。

(3)　セキュリティ要件

ア　情報セキュリティを確保するため、AI 機能を利用するシステムを導入する端末と、委託者が貸与する端末は、物理的に分離された別端末として設置すること。

イ　システムは、利用者が入力した内容が AI に学習されない仕組みとなっているものの中から、十分なセキュリティ対策が行われているものを選定すること。

ウ　利用者端末／管理者端末と本システム間の通信について、SSL 暗号化通信を施し、セキュリティを確保すること。複数の外部サービスを利用する場合は、外部サービス間のインターネット通信についても通信を暗号化すること。

エ　本システムへの通信はポート番号及びプロトコルで通信を制限し、必要最小限な通信のみを許可すること。

オ　WAF 及びマルウェア対策ソフトを導入するなど、外部からの攻撃・改ざんリスクなどに対して検知・保護等の対策を講じること。

カ　本システムは定期的にオンラインバックアップを取得し、データ保全を行うこと。バックアップの詳細（取得対象、取得方式、取得頻度、保持期間、保管先、暗号化等）については協議の上決定すること。

キ　本業務で生成 AI を利用する場合において、学習した AI モデルは、本業務のみの使用に限定し、学習した AI モデルについては、委託者との協議し、委託者の指示に従い削除すること。

ク　その他、生成 AI に関するルールは、「新コンタクトセンター生成 AI 導入ルール」を参照すること。

問合せフォーム(外部サイト)構築及び電子メール対応について

1　趣旨

本業務は、市民等からの多様な問合せに対し、市民サービスの向上を図ることを目的とし、問合せフォームの構築及び電子メール対応を実施するものである。

あわせて、全ての利用者へ情報やサービスへのアクセスのしやすさはもちろん、高齢者や障害者なども含めたあらゆる人が、どのような環境においても柔軟にWEBサイトを利用できるよう横浜市ウェブアクセシビリティ要件に基づいたWEBページを作成し、ウェブアクセシビリティ試験を実施するものである。

2　問合せフォーム構築

問合せフォームは、局と協議の上で構築するものとし、少なくとも以下の要件は満たすこと。

(1)　基本要件

ア　横浜市公式ホームページとは別の独自ウェブサイト上に、問合せフォームを構築すること。

イ　お客さまへのメール送信に使用する送信元メールアドレスは、委託者が払い出すサブドメインを使用し、送信元メールアドレスは委託者の指定に従うこと。

※なお、以下の２つのサービスの利用にあたっては注意が必要である。

・Cloudflare(令和８年９月時点)

Cloudflareにおいて「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用したサイトを追加することによって、既に開設済のサイトに影響を及ぼすことを確認している。この問題が解消していることを確認できない限りCloudflareは利用できないことに注意すること。

・エックスサーバー(令和５年７月時点)

エックスサーバーは、１つのドメインを利用できるのは１アカウントのみに制限されていることが判っている。このため「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは１アカウントのみとなるが、本市ではエックスサーバーを利用したWebサイトが既に開設済みであり、そのアカウントを本市が有していないことから、エックスサーバーにおいて「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用したサイトを追加することができない。この制限が解消していることを確認できない限りエックスサーバーは利用できないことに注意すること。

ウ　本市が払い出したサブドメインを利用したメールシステムを、受託者が用意する

こと。

エ　委託者との連絡専用のメールアドレスとして、前号とは別に電子メールアドレスを１つ以上用意すること。ただし、該当メールアドレスは、お客さま応対業務には利用しないこと。

オ　お客さま対応用のメールアドレスは、送信専用アドレスであること。また、メール本文中に送信専用アドレスであることが明記できること。

カ　Gmail や Yahoo Mail などの「メール送信者ガイドライン」に準拠し、メールの送受信を行えること。

キ　本市サブドメインを使用するには、本市デジタル統括部門に DNS 登録依頼を提出する必要があるため、その申請内容を作成すること。

ク　受託者は、電子メールを送受信するために必要な機器（端末、LAN 機器、LAN 配線その他関連設備）を設置すること。なお、メール対応は、委託者が提供するシステムが導入された端末及び PBX 等とは分離した環境で実施するものとする。また、メール対応に使用する端末においては、インターネット閲覧環境を併せて利用できるものとする。

ケ　問合せフォームの構築、運用、保守に必要な回線使用料、サービス利用料及び電子メール送受信に必要な回線使用料、サービス利用料、その他一切の費用は、受託者の負担とする。

コ　受託者は、運用開始前に動作確認作業を実施すること。

(2)　表示要件

ア　問合せフォームは、横浜市公式ホームページのうち水道局ページ内に掲載するリンクから遷移できること。

イ　本問合せフォームでは、個人情報及び契約に関する情報を取り扱うため、SMS 認証を実施できること。利用者が電話番号を入力した際、当該電話番号宛に認証コードを自動送信し、利用者が正しい認証コードを入力した場合にのみ、問合せフォームの入力画面へ遷移できること。

ウ　入力画面の最初に、注意事項等の案内文を表示できること。

エ　具体的なフォームの項目は協議をもって決定するが、主な入力項目は以下を想定している。

(ｱ)　お問合せ項目

「使用開始・中止に関する問合せ」、「水道料金・検針に関するお問合せ」、「その他のお問合せ」の項目を設けて、利用者がクリックで選択できること。

(ｲ)　お問合せ内容

自由入力欄を設けること。

(ｳ)　画像添付

(ｴ)　氏　名

(ｵ)　氏　名(カナ)

(ｶ)　電話番号

最初に入力された電話番号を自動表示できること。

(ｷ)　メールアドレス

(ｸ)　お客様番号

(ｹ)　郵便番号

(ｺ)　住所(「都道府県」「市町村」「町名」「番地」「建物名・部屋番号」)

郵便番号が入力された場合に、対応する住所情報を自動取得し、各項目に反映できること。

(ｻ)　回答可否

必要・不要をプルダウン式で選択できること。

オ　入力例を表示させることができること。

カ　必須項目が入力できていない場合等、修正を行う必要がある入力には、エラーが表示され、確認画面に遷移しないこと。また、エラーか所がわかる表示にすること。

キ　利用者が必要事項を入力した後、入力内容を一覧で確認できる確認画面を表示できること。また、利用者が確認画面において入力内容を確認し、必要に応じて修正したうえで送信できること。

(3)　機能要件

ア　利用者の入力負担軽減及び入力内容の統一を図るため、郵便番号からの住所入力形式チェック、文字種変換その他項目の特性に応じた入力補助機能を備えること。

イ　画像等を添付できるようにすること。少なくとも「jpg」、「jpeg」、「png」、「heic」及び「pdf」は添付できること。添付不可の拡張子のファイルが指定された場合は、その旨を利用者に表示するとともに、添付可能なファイル形式を案内できること。

ウ　受託者は添付ファイルに対し、ウイルスチェックを実施した上で受信できる仕組みを備えること。

エ　添付ファイルは、３つ以上のファイル添付が可能であり、最大容量の計は10MB以上添付可能であること。

オ　添付ファイル容量が上限を超えた場合は、その旨を利用者へ通知できること。

カ　送信後、お客さまが入力したメールアドレスへ送信完了メールが自動送付できること。なお、送信完了メールには、受付日時、問合せ内容その他受託者等が問合せを特定するために必要な情報を記載できること。

キ　委託者は、電子メールの送受信履歴等の対応内容を委託者が確認できる環境を提供すること。なお、委託者の業務用端末は、インターネットと直接接続されているため、当該環境はLGWAN上の構築を想定していない。

ク　運用開始後においても、委託者の要請に応じて、案内文の変更、入力項目の追加・削除、必須設定の変更、選択肢の変更、表示順変更その他の軽微なレイアウト変更を実施できること。

ケ　作成したWEBページが委託者の求めるアクセシビリティに準拠しているか、試験を実施し、委託者が求めるアクセシビリティに準拠していない場合は、試験を繰り返し実施し、委託者が求める基準を満たさなければならない。その場合の費用は、すべて受託者の負担とする。

(4)　セキュリティ要件

ア　WEBページを作成するにあたり、以下の基準等に準拠すること。

(ｱ)　横浜市WEBページ作成基準

(ｲ)　Webアプリケーションの作成基準

(ｳ)　横浜市インターネット情報受発信ガイドライン

(ｴ)　WEB ページのリンク基準

(ｵ)　ウェブアクセシビリティ要件

イ　ウェブサーバー上で公開する全てのページ及び管理サイトにおいて、HTTPS通信により暗号化する常時SSL/TLS構成とすること。ページ内に埋め込む部品についても全てHTTPSとし、混合コンテンツとならないよう注意すること。

ウ　HTTPS通信のために必要となるサーバー証明書は、利用を想定する全てのOSやブラウザにおいて警告なく正常に接続でき、継続的に更新していけるものであれば、有償・無償を問わない。もし有償の証明書を採用する場合は、それにかかる費用を本業務内に含めること。また、ウェブサーバーはQualys SSL Server Test においてA 以上の判定となるよう構成すること。

エ　情報処理推進機構（IPA）の「安全なウェブサイトの作り方」に準拠すること。

■参考：安全なウェブサイトの作り方

https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html

オ　原則、市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」又はそのサブドメイン名を利用すること。また、外部サーバー機器、外部クラウドサービス等を利用する場合、事前にネットワーク管理責任者及び関連する業務所管課の長と必要な協議を行い、承認を得ること。

なお、以下の２つのサービスの利用にあたっては注意が必要である。

・Google Firebase

Google Firebase はカスタムドメインとして「city.yokohama.lg.jp」ドメインを設定しようとすると、「city.yokohama.lg.jp」の上位にあたる「yokohama.lg.jp」ドメインの所有権の証明を要求してしまう。

yokohama.lg.jp ドメインの所有権を本市は保有しないため、利用することができない。この事象が解消していることを証明できない限り Firebase は利用できないことに注意すること。

・エックスサーバー

エックスサーバー上で「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは１アカウントのみであり、本市ではエックスサーバーを利用した Web サイトが既に開設済みであり、これから利用する場合は city.yokohama.lg.jp のサブドメインを利用できない。この事象が解消していることを証明できない限りエックスサーバーは利用できないことに注意すること。

カ　マルウェア対策ソフトの導入その他必要なセキュリティ対策を実施し、不正アクセス、マルウェア感染、改ざん等の脅威に対する検知及び保護措置を講じること。

キ　DDoS 攻撃等によるサービス停止を防止するための対策を講じること。なお、具体的な対策内容については委託者と協議のうえ決定すること。

ク　クラウドサービスを利用する場合は、「水道局コンタクトセンター機器仕様書」に記載の要件を満たすこと。

ケ　インターネットで提供するサービスとして、通常求められる水準以上のセキュリティ対策を実施し、不正アクセス等のサイバー攻撃防止対策を行うこと。詳細は、委託者と受託者で協議し決定する。

３　電子メール対応

受託者が処理を行う時間は、原則としてコンタクトセンター営業時間とする。なお、処理期限については、原則、受信日（コンタクトセンター営業日）に処理を行うこととし、問合せ内容により緊急を要しない案件については、受託者が問合せを受信した日より２営業日（コンタクトセンター営業日）以内に処理を行うこと。

ア　対応内容は、電話応対業務の対応に準じること。所管課での対応が必要な問合せについては、電話対応と同様に対応依頼を行う。なお、メール対応フローのイメージは【別表】を参照。なお、当該フローは、委託者及び受託者間の協議により変更することができる。また、業務所管課が水道局ではないと明確に判断できるもの、内容が不明確なもの等については、コンタクトセンターにてお客様へ一次回答を行うこと。

イ　コンタクトセンターにおける問合せフォームの回答は、原則としてメールでの回答とする。

ウ　受託者は、問合せの受付状況、対応状況及び完了状況を適切に管理し、対応漏れ及び回答遅延が発生しない運用体制を構築すること。また、効率的なメール対応を実現するため、定型的な回答については回答文のテンプレート化等の工夫を行い、対応品質の均一化及び対応時間の短縮に努めること。

エ　個人情報の漏洩防止その他情報セキュリティ確保のため、問合せ内容、利用者情報及び対応履歴を適切に管理し、不正アクセス、情報の滅失、毀損及び漏洩の防止に必要な措置を講じること。

4　疑義

本仕様書に定めのない事項に疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議して決定する。

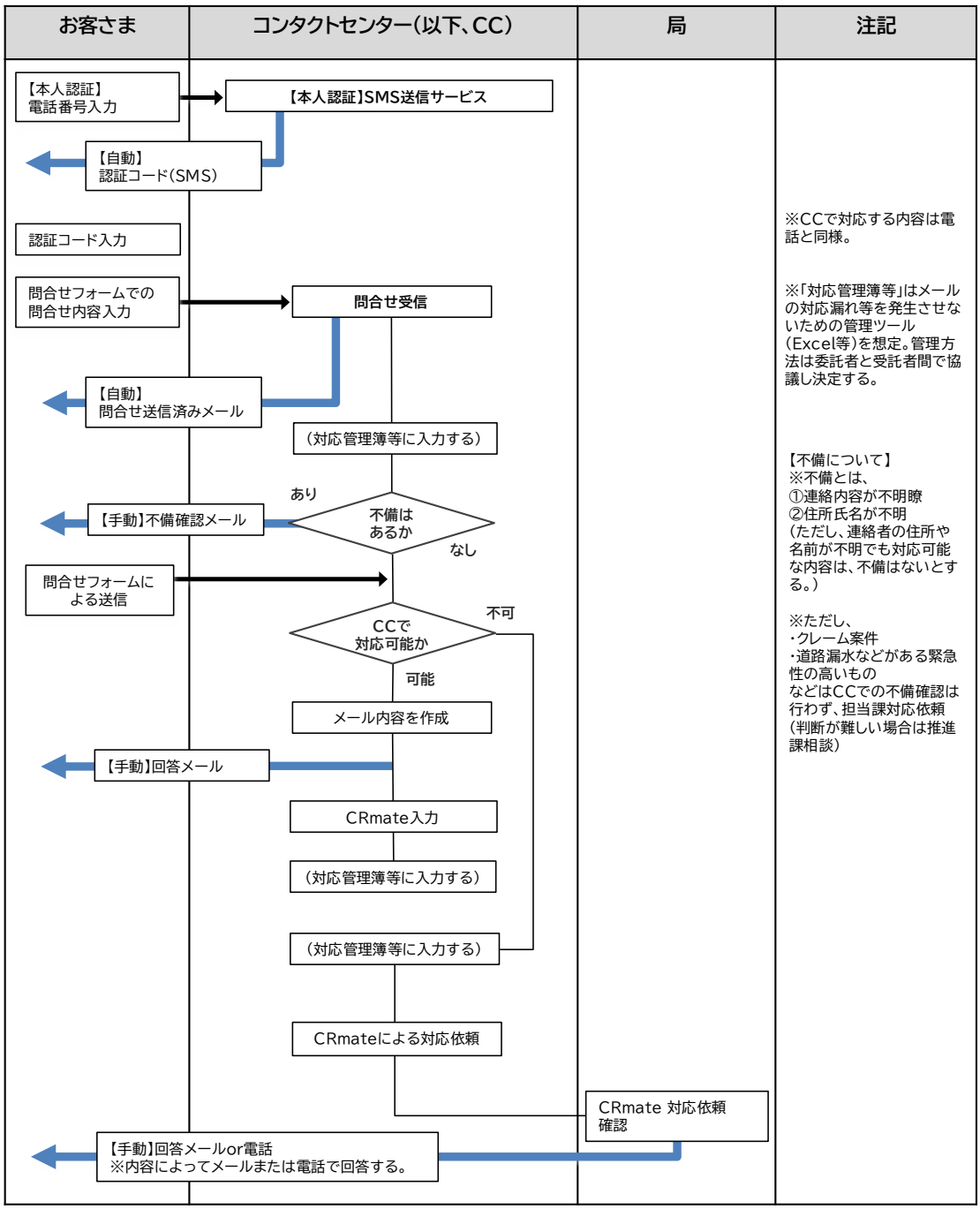
5　成果物の提出

受託者は、システム構築完了までに、導入したクラウドサービス、システム、ネットワーク及び利用機器に関する仕様書を作成し、委託者へ提出すること。なお、提出時期及び提出部数については、委託者との協議の上で決定するものとする。

ア　プロジェクト計画書
イ　システム構成図
ウ　ネットワーク構成図
エ　導入システム仕様書
オ　クラウドサービス利用一覧表
カ　機器及びソフトウェア一覧表
キ　セキュリティ対策実施計画書
ク　テスト計画書及びテスト結果報告書
ケ　データバックアップ及び復旧手順書
コ　障害対応手順書
サ　運用保守手順書
シ　運用開始報告書
ス　操作マニュアル（管理者向け）
セ　操作マニュアル（利用者向け）
ソ　研修実施報告書
タ　その他委託者が必要と認める資料

【別表】

問い合わせフォーム対応フロー



なお、上記フローはメール対応業務の基本的な流れを示したものであり、協議のうえ必要に応じて内容を変更できるものとする。

チャットボット・有人チャット業務について

1　目的

横浜市水道局(以下、「委託者」という。)では、お客さまの求める連絡手段の多様化や労働人口の減少等の社会環境の変化に対応し、市民サービスの充実と持続可能なコンタクトセンター運営との両立を図るため、24 時間 365 日水道事業に関するお客さまからの問合せに自動応答できるＡＩチャットボットシステムを導入する。

本業務では、ＡＩチャットボットの構築及び運用、コンタクトセンター運営の知見を踏まえたＡＩチャットボットのＱ＆Ａデータ作成及びチューニングを実施し、利用者の利便性向上に努めるものとする。

また、個人情報を含む問合せなどＡＩチャットボットで解決できない問合せに対してもチャットにより適切に対応できるよう有人チャットを構築及び運用し、多様な問合せ手段の提供を実現するものとする。

2　業務内容

本委託業務では、以下の業務を行うものとする。なお、受託者は、本業務の実施に当たり、各業務を相互に連携して実施し、システムの導入、運用、改善及び報告その他本業務の履行に必要な作業を行うこと。

(1)　ＡＩチャットボットシステムの構築及びＱ＆Ａデータの作成

受託者は、市ホームページに設置するリンク等を介して利用者がアクセスするウェブサイト上にＡＩチャットボットシステムを構築すること。構築に当たっては、システム設計、環境構築、各種設定、テスト、本番公開その他システムの稼働に必要な作業を実施すること。

また、受託者は、本番公開時点において、主要な問合せ及び委託者が指定する問合せに対応できるよう、委託者が提供する業務資料、ホームページ情報、既存ＦＡＱ、前事業者からの引継ぎ内容等を基に、本番公開前までにＡＩチャットボットで利用するＱ＆Ａデータの作成及び必要なシナリオ設計を行うこと。

Ｑ＆Ａデータの作成には、提供資料及び問合せ傾向の分析、想定問合せの抽出、質問及び回答文案の作成、類義語・表記ゆれへの対応、質問パターン及びシナリオの設計その他ＡＩチャットボットの回答品質を確保するために必要な作業を含むものとする。

作成するＱ＆Ａデータの内容、範囲及び数量については、委託者が提供する資料(ＨＰに掲載されているＦＡＱの一覧を想定)及び構築期間中の分析結果を踏まえ、委託者と協議の上で決定すること。

受託者は、本番公開前に、Ｑ＆Ａデータ一覧その他必要資料及び構築したシステムを委託者へ提示し、構築結果を委託者へ報告すること。確認の結果、回答内容、導線、画面表示その他の事項に委託者が修正の必要があると判断した場合は、本番公開までに必要な改善を行うこと。

ＡＩチャットボットは、当該確認により、主要な問合せに対応できることを委託者が確認した上で、本番公開する。

(2)　ＡＩチャットボットシステムの運用及びチューニング

受託者は、ＡＩチャットボットシステムを安定的に運用するとともに、システム公開後にお

いても、コンタクトセンター運営の知見を活用し、利用状況及び問合せ内容等の分析結果を踏まえ、回答精度及び利用者の利便性向上を目的としたＱ＆Ａデータの追加、修正その他必要なチューニングを継続的に実施すること。

(3)　有人チャットシステムの構築及び運用

受託者は、ＡＩチャットボットで解決できない問合せについても適切に対応できるよう、有人チャットシステムを構築及び運用すること。また、利用者が必要に応じてＡＩチャットボットから有人チャットへ円滑に移行できる仕組みを整備し、問合せ対応品質の向上を図ること。

(4)　利用状況の分析及び報告

受託者は、ＡＩチャットボット及び有人チャットの利用状況を分析し、利用件数、問合せ傾向、回答状況、チューニング実施状況及び結果、有人チャットへの移行状況その他委託者が必要と認める事項について、報告書にて報告すること。また、分析結果を踏まえ、サービス向上に資する改善提案を行うこと。

(5)　他事業者との調整

Ｗｅｂブラウザ上で動作するチャットボットシステムの導入について、必要に応じて本市ホームページの運営保守事業者との調整を行うこと。調整を行う際は委託者を通じて行うこと。

(6)　システム仕様書の提出

ア　受託者は、本システムの構築に着手する前に、システム仕様書及びシステム構成図を作成し、委託者の承認を得ること。

イ　システム仕様書には、次に掲げる事項を記載するものとする。

(ｱ) 利用するクラウドサービス及びソフトウェア名称
(ｲ) システム構成及びネットワーク構成
(ｳ) 認証方式及び権限管理方式
(ｴ) データの保存場所及び保存期間
(ｵ) ログの取得及び保管方法
(ｶ) バックアップ及び復旧方法
(ｷ) 情報セキュリティ対策
(ｸ) 障害発生時の対応体制
(ｹ) その他委託者が必要と認める事項

ウ　受託者は、本システムの構成又は主要機能に変更が生じた場合は、速やかにシステム仕様書及びシステム構成図を更新し、委託者へ提出しなければならない。

エ　受託者は、システム構築完了後、委託者が指定する期日までにシステム仕様書、システム構成図、運用手順書、管理者マニュアル、試験結果報告書その他委託者が必要と認める資料を完成図書として提出すること。

3　基本仕様

(1)　業務要件

ア　サービス提供時間

ＡＩチャットボットは、原則として 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、システム保守等に伴う計画停止を行う場合は、事前に委託者へ通知し承認を得ること。

なお、有人チャットは、コンタクトセンターの営業時間内に対応可能であること。

イ　有人チャット対応

有人チャット対応は、水道事業に関する問合せへ適切に対応できる知識及び技能を有する者を配置し、本業務における電話対応と同等の品質及び回答水準を確保し、サービスレベルを満たし対応を行うこと。ＣＲＭへの記録や局への対応依頼方法等運用については、電話対応と同様の方法で行うこと。

(2)　機能要件

ア　クラウド型（ＳａａＳ／ＡＳＰ型）であること。

イ　利用者が入力したテキスト形式による質問に対し、ＡＩを活用して解析し、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、システムに登録されたＱ＆Ａデータの中から適切な回答又は回答候補の一覧を表示できること。

ウ　回答は、利用者による選択式及び自由記述入力に対応できること。

エ　チャットボットは、利用者からの問合せに対し、原則として３秒以内に応答を開始できること。

オ　利用者が入力したテキストについて、キーワードの不一致、表記ゆれ、誤字脱字、略語又は複数の意味を持つ単語が入力された場合でも、入力内容の文脈及び利用者の意図を理解し、適切な回答又は関連性の高い回答候補を提示できること。また、入力された内容に対する回答の候補が複数ある場合、質問文の候補を選択肢として表示すること。

カ　省略された日本語や曖昧な日本語といった言葉のゆらぎ等に対応するためのコンテンツデータを整備すること。なお、追加が必要な場合は、受託者がデータを作成し、委託者が承認したデータを追加すること。また、システムにおいては修正できる機能を有すること。

キ　固有名詞、水道事業分野等チャットに入力されうる単語は、あらかじめ学習済みであること。

ク　日常生活で使用される一般的な単語、固有名詞、ストップワード及び水道事業分野で使用される用語の表記ゆれ、類義語及び略語等に対応できること。

ケ　有人チャット画面において、画像等添付資料のやり取りができること。添付可能な拡張子及び容量等は、委託者と受託者の協議の上で決定する。

コ　回答が役に立ったかなど、利用者による評価を実施できること。また、利用者からのフィードバック等を活かし継続的に学習させることで、回答精度の向上が図れること。

サ　利用ユーザー数やアクセス数、管理アカウント追加による従量課金がないこと。

シ　利用者がチャットボットを利用する前に、利用に関する案内、注意事項その他必要な情報を表示できること。また、当該表示内容については、委託者の指示により任意で設定、変更及び削除できるものとする。

ス　対応言語として、日本語に対応していること。また、対応しない言語で問合せがあったときは、非対応であることを表示できること。

セ　クラウド環境は日本国内のデータセンターに設置されているものとし、取り扱うデータは日本国内データセンター以外に保存されないこと。

ソ　利用者が入力した内容が、ＡＩの学習に利用されないこと。

タ　チャットボットについては、個人情報の入力を求めない設計とし、個人情報を入力しないことについて、注意喚起を表示できること。

チ　チャットボットによる対応で解決に至らない場合及び利用者が希望する場合は、利用者の

任意のタイミングにより、有人チャットへ円滑に切り替わる機能を有すること。また、有人チャットへ移行する場合は、それまでの対応履歴をオペレーターが確認できること。

ツ　クラウドサービスを利用する場合は、「水道局コンタクトセンター機器仕様書」に記載の要件を満たすこと。

テ　利用者端末及び管理者端末と本システム間の通信について、ＳＳＬ暗号化通信を施し、セキュリティを確保すること。複数の外部サービスを利用する場合は、外部サービス間のインターネット通信についても通信を暗号化すること。

ト　本システムへの通信は、ポート番号及び通信プロトコルに基づき適切に制御し、業務上必要最小限の通信のみを許可すること。

ナ　インターネットを経由した不正アクセス、改ざんその他の攻撃に対する防御措置を講じること。

ニ　障害発生時におけるサービス停止時間及び影響範囲を最小限に抑えられるシステム構成とすること。

ヌ　データ(入力・履歴・ログ)が保存されるサーバが日本国内に限定されること。また、外部ＬＬＭが国外で処理を行う場合、国外サーバにはデータが一切保存されないことを条件とする。

ネ　本システムのデータ保全のため、定期的にバックアップを取得すること。バックアップの取得対象、取得方式、取得頻度、保持期間、保管場所、暗号化その他必要な事項については、委託者と受託者が協議の上決定すること。また、障害発生時には、バックアップデータから復旧できること。

ノ　アップロードファイルの蓄積によるディスク使用量増大の抑止・回避策を講じること。

ハ　一人のオペレーターが同時に複数の質問者に対応ができること。同時対応人数については、協議の上決定すること。

ヒ　有人チャットへの接続時又は接続後に、電話番号その他の情報を用いた本人確認機能を有すること。本人確認の方式は、ＳＭＳによるワンタイムパスワード認証その他これと同等以上の方式を可能とすること。

フ　WEB ページを作成する際の要件は、「問合せフォーム(外部サイト)構築及び電子メール対応仕様書」と同様とする。

(2)　表示機能

ア　本システムはインターネット環境で利用できること。

イ　次のブラウザの最新バージョンにおいて、正常に表示及び作できること。

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Safari
- Mozilla Firefox

ウ　パソコン、タブレット及びスマートフォンのいずれの端末から利用した場合においても、機能の利用、操作手順及び視認性等について同等の使用感を確保するとともに、利用者の端末の画面サイズに応じて最適化されたレイアウトで表示されること。

エ　利用者がチャットボットの表示状態を制御できるよう、閉じるボタン、最小化ボタンその

他同等の機能を備えること。

オ　水道局が提供するチャットボットであることがわかりやすいデザインにできること。少なくとも以下の内容には対応できること。

(ｱ)　チャットボットのヘッダーに「横浜市水道局ＡＩチャットボット」のようにチャットボットの名前を入れられること

(ｲ)　チャットボット専用のヘッダー背景、アイコン、背景画像等にデザイン要素を設定できること。特にアイコンは委託者指定の画像に変更でき、委託者の指示のもと管理画面等から任意のタイミングで変更できること。

カ　チャット画面上に表示するアイコン、画像等を設定できること。また、委託者の指示のもと管理画面等から任意のタイミングで変更できること。

キ　委託者が指定する選択肢、頻出するＱ＆Ａその他利用者に案内する必要がある情報を、チャットボットの初期画面に表示できること。また、管理画面から表示内容、表示順及び表示期間を任意に設定及び変更できること。

ク　利用者及び管理者の操作画面は、直感的で分かりやすいユーザインタフェースを備え、操作性及び視認性に十分配慮した設計であること。

ケ　回答方法に示す３つの回答方法に対応していること。

(ｱ)　シナリオ型

選択肢等を活用し、適切な回答を導き出す回答方法であること。なお、分岐数については、表「サービスレベル」を満たすように設定すること。

(ｲ)　一問一答型

作成したＱ＆Ａのデータを元に、自然言語処理によって、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、最適に一問一答形式で回答する方法であること。

Ｑ＆Ａによっては、Ａの全文を表示するのではなく、該当のページへ誘導する回答方法できること。

(ｳ)　有人チャット

シナリオ型、一問一答型により解決ができなかったときに有人チャットに移行し、オペレーターにより回答ができること。また、一人のオペレーターが同時に複数の質問者に対応ができること。同時対応人数については、協議の上決定すること。

コ　回答が長文となる場合又は詳細な説明が必要な場合は、回答の概要を表示した上で、関連する本市ホームページ等へのリンクを表示できること。リンク先は、別画面又は別タブで表示できること。

サ　システムの構築に当たっては、利用者の利便性及びアクセシビリティの向上に配慮したＵＩ・ＵＸとなるよう設計すること。また、受託者はＵＩ・ＵＸに関する考え方及び検討結果を委託者へ説明し、その内容を報告書として提出すること。

シ　委託者が開発段階においてＵＩ・ＵＸ及びアクセシビリティの観点から確認を行えるよう、デモ環境、画面イメージその他の資料を適宜提供すること。また、確認結果を踏まえ、可能な範囲で改善を行うこと。

ス　システム利用者がチャットボットを利用した結果、求める回答に到達できなかった場合は、有人チャット、問合せフォーム等の問合せ窓口を案内し、利用者が選択した窓口へ遷移又は接続に必要な情報を表示できること。

セ　有人チャットの稼働時間外においては、有人チャットの対応時間外であることを表示し、有人チャットに遷移しないこと。

ソ　有人チャットオペレーターの対応可否状況に応じて、有人チャットへの遷移ボタンの表示又は非表示を制御できること。

　また、チャットボット開始時に、有人チャットへ遷移できない可能性がある旨その他必要な事項について利用者の同意を取得し開始できること。

タ　利用者がチャットボットを介さず、直接有人チャットにアクセスできないように対策を施すこと。

チ　有人チャットでは個人情報を取り扱うことから、本人確認及び対応後に有人チャットの応対履歴を適切に管理できるよう、オペレーター接続前に電話番号を入力させ、SMS に認証コートを送信し、利用者の認証コードの入力をもって有人チャット対応を開始できること。

(3)　管理機能

ア　管理者向け機能は、パソコンから利用可能であり、次のブラウザの最新バージョンにおいて、専用のプラグイン等を必要とせず、正常に動作できること。

　(ｱ)　Microsoft Edge

　(ｲ)　Google Chrome

イ　管理者向け機能へのアクセスについては、多要素認証に対応していることが望ましい。多要素認証を利用できない場合は、ＩＤ及びパスワードによる認証に加え、ＩＰアドレスによるアクセス制御限を設け、市が指定するＩＰアドレスと契約事業者からの通信のみ許可できること。

ウ　ナレッジデータをはじめとする各データは、ＣＳＶ等の汎用的なフォーマットで出力できる機能があること。または同等の形式で納品ができること。

エ　キーワードや分野属性、期間等によりＱ＆Ａを検索し、検索結果を一覧表示できること。

オ　チャットボット及び有人チャットの応対記録（利用者からの問合せ内容、回答内容等）の保存期間は、原則１年間とし、委託者と協議した上で指定された日に削除すること。また、削除する際には、報告書を提出すること。

カ　問合せ件数、チャットボット完結率、有人チャット移行件数等を集計できること。

キ　利用者からの質問を自動的に統計化し、問合せの多い質問や回答できていない質問等を提示又は検索することができること。

ク　システムに登録された以下のデータについて、システム管理者用の画面から新規追加、更新、削除等を簡便にできる機能を有すること。

・抽出（除外）単語
・類義語
・Ｑ＆Ａデータ（質問・回答）
・聞き返しデータ
・雑談データ
・シナリオ

ケ　以下データの分析できる機能を有すること。

・アクセス数の分析機能

・アクセスの多い又は少ないＱ＆Ａの分析機能
・アクセスの多い又は少ない単語の分析機能
・回答に辿り着かなかった問合せの原因分析機能
・アンケートの集計結果

コ　委託者が管理システムのアカウントを保有し、アカウント管理や各種操作ができること。

サ　運用基盤は、継続的な状態監視が可能で、安定稼働を見据えた構成とすること。

シ　通常時の利用状況に加え、断水、災害その他の事象による一時的なアクセス集中及び将来的な利用者の増加を考慮し、安定的にサービスを提供できる性能及び拡張性を確保すること。また、想定を超えるアクセスが発生した場合の対応方針を、委託者へあらかじめ提示すること。

ス　将来的なボイスボットの導入を見据え、既存システムとの連携又は機能拡張により対応可能な拡張性を有すること。

(4)　運用用件

ア　日次及び月次で運用・保守報告書を提出すること。報告書には以下の内容を含めること

(ｱ)　日次

・チャットボット及び有人チャットの受信・処理件数その他運用状況に関する統計データ

(ｲ)　月次

・本システムの利用状況（アクセス数、質問数、有人チャット対応件数等）
・システムリソースの稼働監視結果
・ＡＩチャットボットによる回答件数、回答率、「役に立った」評価件数その他システム導入効果の検証に有用な統計データ
・チャットボット及び有人チャットボットの時間別の問合せ件数
・チャットボットで回答が行えなかった内容及びその発生件数
・Ｑ＆Ａの追加作成及び回答修正の提案
・月間の問合せ傾向分析及び運用上の課題とその対応策の提案

イ　障害状況、障害対応等の履歴を管理する障害管理を行うこと。また、速やかに障害原因、影響範囲、対応方針、復旧見込みを委託者に報告すること。

ウ　システムバージョン、パッチ情報等の変更管理を行うこと。

エ　受託者は、管理画面を利用する委託者の職員向けに、Ｑ＆Ａデータの登録・修正、ログの確認、集計、アカウント管理その他必要な操作を記載した管理者マニュアルを作成し、運用開始前までに提出すること。システムの機能又は操作方法に変更があった場合は、速やかに当該マニュアルを更新すること。また、管理画面の操作方法その他システムの利用に関する委託者からの問合せに対応すること。

オ　有人チャットのサービス提供時間及び対応内容は電話対応と同様とする。

カ　有人チャット遷移時のオペレーターの応答時間は、サービスレベル(別表参照)を満たすこと。

キ　外部サイトの構築等を行う場合には、「問合せフォーム(外部サイト)構築及び電子メール対応について」及び添付資料と同様の基準で作成すること。

(5)　疑義

本仕様書に定めのない事項に疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議して決定する。

（別表）　サービスレベル

項	項目	定義	計算方法等	サービスレベル
1	表示率	チャットボットがユーザーからの質問に対して回答を表示した割合	表示率＝回答数÷問合せ数×100※問合せ数＝回答数+回答不可数 （途中離脱は含まない）	１か月平均で 80%以上
2	解決率	チャットボットが回答した内容のうち、市民の課題を解決できた割合。 チャットボットでの回答が完了した後にアンケートを表示し、「解決しましたか？」に対して「はい」と回答された割合	解決率＝解決したと回答した数÷アンケート回答数×100 ※アンケート回答数＝解決しなかったと回答した件数+解決したと回答した数	１か月平均で 60%以上
3	平均応答時間（有人チャット）	有人チャット問合せにおいて、オペレーターに接続されるまでに要した待ち時間（応答時間）の平均	平均応答時間＝応答時間合計÷総応答呼数	１か月平均で １分以内

添付資料

コンタクトセンター業務委託にかかる生成 AI システム利用ルール

水道局サービス推進課

１　趣旨

本ルールは、「横浜市生成 AI 利活用ガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）に基づき、当課が新コンタクトセンター業務委託の中で、新たに導入するにおける生成 AI システム（**以下「本システム」**という。）を適正に利用するために遵守・留意すべき事項等を定めるものである。

※本ルールに含まれない本市全体の生成 AI の利用ルールについては、ガイドラインのとおり適切に対応すること。

※本規定は、生成 AI 技術の急速な進展、社会情勢の変化、および国等の策定するガイドラインの改定状況を鑑み、適宜、必要な見直しを行うものとする。なお、重大な技術的変化またはリスクが確認された場合は、時期を問わず速やかに改定作業に着手するものとする。

２　定義

この利用ルールにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 通話録音 コンタクトセンターで対応した電話で次に掲げるものの通話録音をいう。また、通話録音には本システムにおいて生成 AI で作成する要約等も含む。

ア 問合せ電話

イ 電話以外による問合せ（メール、問合せフォーム、チャットボット等）対応のための所管する部署との電話

(2) 緊急対応 コンタクトセンターに、横浜市民や横浜市職員に対する脅迫など人命や市民生活の安全を脅かす通話が入った場合の緊急対応をいう。

(3) 応答品質 コンタクトセンターで受け答えを行うオペレーター(担当者)の応答態度、応答時間、応答速度等をいう。

(4) 録音機器 ＩＣレコーダ等、通話録音を行う機器をいう。

(5) 録音機器の運用 録音機器により録音された音声記録の保管、再生、複製、外部提供及び消去を行うことをいう。

(6) 保存用サーバ 録音機器により通話録音をしたデータを保存する機器をいう。

３　管理体制及び利用状況の管理

(1) 管理者の設置

管理者は、当該課等の長をもって充てるものとする。

(2) 管理状況の明示

管理者は、本システムの利用目的や区分等を別表に整理し、利用者に周知する。

利用者は本システムを使用した事務の一部を委託業務受託者に行わせる場合には委託業務受託者を含み、管理者が周知した本システムの利用目的に合致しない場合は、事前に管理者の承認を得ること。

(3) 管理者の責務

管理者は利用者の管理・監督を行い、必要に応じて本ルールの適宜見直しを行うこと。本システムが約款型外部サービス（SaaS 等）の場合、規約変更を適宜確認し、最新の内容を把握したうえで利用を継続すること。

(4) 認証情報の管理

利用者は、ID・パスワード等を適切に管理し、第三者への漏洩や不正な共有（使い回し）を行わないこと。

(5) 入力データ及び出力結果の提供同意

利用者は、デジタル統括本部からの求めがあった場合、可能な範囲で入力データ、出力結果、利用ログ等を提供することをあらかじめ了承する。

４　本システム管理業務の一部委託

管理者は、必要があると認めるときは、本システムの管理・運用に関する事務の一部を、委託業務受託者に行わせることができる。この場合においては、管理者は委託契約等により、個人情報の保護に関し十分な措置を講じるよう求めるとともに、この本ルールの趣旨を遵守するよう義務付けなければならない。

管理者は、事務の一部を委託業務受託者に行わせる場合には必要があると認めるときは、いつでも当該施設を実地に調査し、又は本システムの運用の状況に関し、委託業務受託者に報告を求め、若しくはこれに必要な指示を行うことができる。

委託業務終了後は、通話録音記録の復元ができないよう、データ消去ソフト等を用いて、録音機器、保存用サーバ等からデータを消去しなければならない。

５　本システムの利用に係るルール

(1) 利用前のルール

ア　研修等の受講・確認

利用者は、本市が提供する研修（動画・資料等）を事前に受講・確認し、以下を理解した上で利用すること。

機密情報の流出やハルシネーションなどの不利益を与える可能性があることを理解すること（生成 AI によるリスクについては、ガイドラインの「２.生成 AI の利用ルール（総論)」参照)。

本システムの利用方法、セキュリティ上の留意点、生成 AI の出力についての精

度及びリスクの程度を理解すること。

イ　私用デバイスの利用禁止

利用者は、私用デバイスへ私的にインストールした本システムに、職務上知り得た情報を入力してはならない 。

(2) 利用中のルール

ア　入力データ又はプロンプトにおけるルール

本システムに入力できる情報の範囲は、別表の「入力可能な情報の範囲」に従うこと。原則として要機密情報を取り扱わないこと。

ただし、適切なセキュリティ対策（①オプトアウト設定の確認、②約款型外部サービス（クラウドサービス等）に係る一般的なセキュリティ対策の確認）を実施できている場合はこの限りではない。

保有個人情報を入力する場合には、利用目的の範囲内かつ必要最小限であることを事前に確認し、慎重に取り扱うこと。

イ　本システム利用におけるルール

生成 AI の出力に基づいて行われた判断も説明責任の対象に含まれることに留意すること（例：利用者自身が生成物について説明できることを確かめたうえで業務利用する。必要に応じて生成物を換言して、自身で説明できる表現にする）。

責任を持って生成 AI の出力結果の業務への利用判断を行うこと（例：入力データまたはプロンプト、出力結果に含まれるバイアスに留意して、業務に活用して問題ないかを利用者が判断する。判断に迷う場合は利用しないこととする）。

正確性や根拠・事実関係を必要な範囲内でリスクに応じて確認すること。

安全性・公平性・客観性・中立性等に問題がないことを確認し、問題のある表現は必ず加除修正すること（例：差別用語や倫理に反する表現が含まれていないこと、著作権等第三者の権利を侵害していないこと、第三者の生命・身体・財産等に危害や悪影響を及ぼすことがないこと等を確認する）。

(3) 通話録音記録の管理

ア　通話記録の保管

通話録音記録は日ごとに管理するものとし、通話録音をした日の通話録音記録は現状のまま保存用サーバに移し、通話録音をした日の翌日から加算して５ヶ月保管するものとする。

管理者が特に必要があると認める場合は、通話録音記録を保管する期間を別に定めることができる。

通話録音記録は、通話時の原状により保管するものとし、編集又は加工をしてはならない。

通話録音記録は、これを複製してはならない。ただし、管理者が特に必要と認める場合は、この限りでない。

管理者は、保管用サーバについて、施錠することができる保管庫に保管する等盗難及び紛失の防止のために万全の措置を講じなければならない。

管理者は、通話録音記録を保管する期間の翌月までに、データ消去ソフト等を用い、通話録音記録の復元ができないように消去しなければならない。

管理者は、前各項に定めるもののほか、管理する通話録音記録について、流失、漏えい、盗難、紛失その他の事故が生じないよう必要な措置を講じなければならない。

管理者は、通話録音記録の流失若しくは漏えい又は記録媒体の盗難若しくは紛失があった場合は、速やかにこれを水道局長及び市民局市民情報室長に報告しなければならない。

イ　通話記録提供の制限

管理者は、通話録音記録に係る一切の情報（以下「通話録音記録情報」という。）を、他に提供してはならない。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。

(ｱ) 通話録音記録から識別される特定の個人の同意があるとき。

(ｲ) 刑事訴訟法(昭和 23 年法律第 131 号)第 197 条第 2 項の規定に基づき、捜査機関から公文書により提供を求められたとき。

(ｳ) 前号のほか、法令の規定に基づき文書により提供を求められたとき。

(ｴ) 市民等の生命、身体又は財産に対する危険を避けるため、緊急かつやむを得ないとき。

管理者は、ただし書の規定により通話録音記録情報を提供するときは、このルールの趣旨及び当該提供の目的に照らし必要かつ最小限の範囲にとどめるとともに、当該提供を行う相手方に対し、次に掲げる事項を遵守する旨を伝えなければならない。

(ｵ) このルールの趣旨に照らし、通話録音記録情報を適正に管理すること。

(ｶ) 通話録音記録情報の提供を受けた目的以外への利用及び通話録音記録情報の第三者への無断提供をしないこと。

(ｷ) 通話録音記録情報の提供を受けた目的を達成したとき又は当該目的が達成されないことが判明したときは、速やかに記録媒体を廃棄又は返還すること。

管理者は、ただし書の規定により通話録音記録情報を提供したときは、速やかに水道局長及び市民局市民情報室長に報告しなければならない。

ウ　個人情報保護法及び個人情報保護条例の遵守

このルールに定めるもののほか、管理者、取扱責任者、取扱者その他コールセンターにおける録音機器の設置又はその運用に関する事務を行う者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び横浜市個人情報の保護に関する条例（平成 17 年２月横浜市条例第６号）の趣旨にのっとり、当該録音機器の設置又はその運用が個人情報に係る市民等の基本的人権を侵害することがないよう適切

な措置を講じなければならない。

6　水道局長は、実施細目その他この要綱を実施するために必要な事項を定めることができる。

令和３年４月１日　改正

WEB ページ作成基準

1　趣旨

WEB による情報提供の際に、どのように WEB ページを作成するのかの基準を定める。

2　WEB ページ作成の考え方

WEB ページ作成の考え方の基本は、次のとおりとする。

⑴　インターネットをはじめとする情報技術は、よりよい市民へのサービスを実現するために利用すべきものであり、いたずらにその技術を濫用しないこと。

⑵　全ての利用者へ WEB によるサービスを届けることを目標としたアクセシビリティの高いページづくりを行うこと。より高い市民サービス実現のためには、提供環境や手段の充実及び多様化を図るとともに、WEB ページのアクセシビリティの向上に十分な配慮をすること。

⑶　JIS X 8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第三部:ウェブコンテンツ」適合レベル AA に準拠するよう努めること。

⑷　スマートフォンをはじめモバイル端末の普及に対応した情報発信を行うため、パソコンで閲覧されることを基本に考えるのではなく、先ずはスマートフォン等のモバイル機器で閲覧されることを基本に考えること。

⑸　利用者が安心して本市の WEB ページを利用できるようにするため、原則としてすべて SSL/TLS に対応した HTTPS サイトとすること。

3　デザインの考え方

WEB ページの作成において、視覚を主な手段に利用する点からも、そのデザインは重要な意味を持つため、ただ単に格好のよいデザインであるだけでなく、デザインそのものが、そのページのアクセシビリティの向上に貢献している必要がある。よって、次の ⑴ から ⑹ に掲げる基本的な考え方に沿ってデザインを行うこと。

⑴　どのページを見ても市のページであることがわかること。

⑵　基本的な操作・ユーザインターフェースの統一を図り、わかりやすいデザインとすること。

⑶　基本的な配色を決め、可能な限りその配色を利用すること。

⑷　基本的なデザインの基準、スケールを決め、可能な限りその基準を用いて構成を行うこと。

⑸　デザインにより多様な提供方法の可能性を阻害しないこと。

⑹　全体のデータ転送量について配慮したデザインを行うこと。

4　デザインに関する実施事項

デザインに関する実施事項の具体的項目は、次のとおりとする。

⑴　どのページを見ても市のページであることがわかること。

ア　画面上部デザイン

(ｱ)　画面上部に共通のデザインの市のヘッダを設置すること。

(ｲ)　ヘッダデザインについては全体構成にあわせて検討されたものを用いることとし、横浜市のマーク、名称、トップページへのリンク、検索ページへのリンクなどの機能が包含されたものとすること。

(ｳ)　最終更新日（年から明記すること。)を記載すること。可能であれば、情報作成日も記載すること。なお、デザインやシステム上、画面上部に記載することが困難な場合は、画面下部の表示もよいものとする。

イ　画面下部デザイン

(ｱ)　基本情報

全てのページの下部に以下の項目を掲載する。可能な限り文字を利用し、文字種の指定は行わないこと。

a　業務を所管している又は情報を作成した所属名（区局、部、課、係名等）

b　問合せ先

以下の連絡先情報を掲載すること。

(a)　電話番号（職員向けのページ以外については市外局番から記載すること。海外からの訪問者向けページについては国番号から記載すること。）

(b)　FAX 番号

(c)　電子メールアドレス（mailto 設定をすること。）

問合せ先は、業務を所管する所属とする。業務を所管する所属とは異なる問合せ先を掲載する場合は、その旨を併せて記載すること。

また、各ページのフッタに直接問合せ先を記載するほか、問合せ先をまとめたページを作成しリンクを掲載する等の対応でもよいものとする。

(ｲ)　著作権表示

全てのページに「©横浜市」等の著作権表示を行うこと。

ウ　ページタイトル

TITLE 要素の内容は、ブラウザウィンドウのタイトル表示領域に表示されるほか、検索を行った際にその結果として表示され、また、ブックマーク（お気に入り）登録した場合の見出しとして利用されることから、次の点に留意し、記述すること。

(ｱ)　末尾に「横浜市」とつけること。ただし、既存のページについては先頭でもよいものとする。

(ｲ)　ページの内容を推測できる簡潔な表現（30 字以内を目安）とすること。特定の区役所の業務に関するページの場合は、区名を含むことが望ましい。

(ｳ)　他のページと重複しないこと。

(2)　基本的な操作・ユーザインターフェースの統一を図り、わかりやすいデザインとすること。ページデザインの基準は次の通りとする。

ア　一般的なウィンドウシステムでは、ウィンドウを拡大又は縮小した場合でも、左上部分は確実に表示されるため、重要なナビゲーション等を左上に置くように配慮したデザインとすること。

イ　フォントサイズについては各種ブラウザの標準設定で閲覧されることを想定すること。

ウ　利用者が、個別にフォントサイズを拡大縮小することを考慮して、ブラウザの設定でフォントサイズをひとまわり小さくした場合でも文字が容易に判別できることを確認すること。

エ　ページの本文等、そのページで主要な役割を成す部分についてフォントサイズの指定を行わないこと。

オ　デザイン上フォントサイズの調整が必要な場合、利用者の自由な閲覧環境を阻害するような CSS を用いたポイント (pt) 単位やピクセル (px) 単位での絶対サイズ指定は行わず、%単位を用いた相対的なサイズ指定とすること。指定する場合は、90%以上、最低でも 75%以上を確保すること。

カ　フォントの種類の指定を行わないこと。なお、サイト全体で統一されていれば、フォントを変更しても良いものとする。

キ　文字以外のサイズの指定については、行間のみ単位無しの実数とし、それ以外のボックスの幅や余白等の指定については em 単位か%単位のどちらかを適宜選択すること。

px,pt,mm,cm,in 等の単位は原則禁止とするが、画面表示ではなく印刷のための CSS においてはこの限りではない。また、画像等との位置合わせのためにどうしても em や%ではレイアウトの実現が不可能な場合は px 単位の 使用のみ認めるが、そのような構成はできる限り避けること。

ク　CSS を使ってリンクの下線を消すような指定を行わないこと。なお、ボタンの形状をしている等、見た目でリンクとわかる場合については、下線が無くてもよいものとする。

ケ　リンク以外の部分で下線による装飾を行わないこと。

コ　画像を使ったボタンについては、操作しやすい大きさに設定すること。

(3)　基本的な配色を決め、その配色を利用すること。

画面中で使用する色は 16 進数で指定すること。

また、利用する OS、ディスプレイの環境等によっては発色が異なる場合があることに注意する。

ア　可能な限り背景色は白(#FFFFFF)、文字色は黒(#000000)を使用すること。他のページにリンクしている部分の文字色は青(#0000CC)、訪問済みリンクの文字色は紫(#800080)又はそれぞれの値に近い色を使用すること。

イ　背景画像は、文字と重ならない範囲での利用に止めること。文字と重なる範囲に背景画像を使う場合は、文字が読みにくくならないよう十分注意を払うとともに、背景画像と同系色の背景色を指定し、画像が表示されていない状態でも文字が読めるようにすること。

ウ　一般的なブラウザでリンクを表す場合に使われる青や紫に近い色は、文字の強調色として使用しないこと。

エ モノクロレーザプリンタで出力した際に、内容がはっきり印刷されるよう、色のコントラストに配慮するとともに、色覚に障害のある人でも明確に認識できる配色にすること。

(4) 基本的なデザインの基準、スケールを決め、可能な限りその基準を用いて構成を行うこと。

画面のレイアウト手法は、パソコンやタブレット、スマートフォンなど、それぞれの画面幅に最適化された画面が表示されるレスポンシブデザインを基本とし、想定するすべてのデバイスで横スクロールバーが出ないようにすること。

ブラウザの内容表示領域として、作成時点において、８割以上の市民が利用する端末環境において横スクロールが必要になることのないよう、画像や幅の固定された表など、ピクセルサイズがあらかじめ決まっているものは (複数の物を強制的に横に並ばせる場合は合計で)、余白を含めて上限を一定以下に抑えること。

また、A4 用紙を縦に利用して印刷する場合に右端が切れることのないよう、印刷用スタイルシートを用意する、印刷用ページを設けて不要なナビゲーション要素を印刷対象外とする等の配慮を行うこと。

さらに、ユーザビリティに配慮し、同じ機能を持ったボタンは形状や位置を統一するなどの作成ルールを決めたうえで、全体のデザインを行うこと。

(5)　デザインにより多様な提供方法の可能性を阻害しないこと。

WEB ページの利用者は身体的な障害による制約や、接続環境の制約などにより様々な利用環境が想定されるため、デザインが情報提供の障害とならないように配慮する。

ア　基準とする HTML のバージョンを明記し、それに準じた適切なマークアップを行うこと。

イ　テキスト読み上げやテキストブラウザの表示の妨げにならないよう配慮すること。

ウ　画像ファイルに直接リンクを張ったり、画像だけでページを構成したりしないこと。

エ　デバイスや OS などの環境により表示されない文字や半角カタカナを使用しないこと。

オ　一部の拡張機能や外部プログラム、plug-in アプリケーションを利用しなくても情報伝達が可能なように作成すること。

カ　フレームを使用しないこと。

キ　リンクが新しいウィンドウで開かれるような設定は行わないこと。

WEB アプリケーション内で詳細説明を開くためのリンク等、リンク先を同じウィンドウで開いてしまうと著しく不便であると思われる場合はこの限りではないが、その場合も、新しいウィンドウが開かれることを明示したうえで、サイズを指定しツールバー等が表示されない子ウィンドウとして開く設定とすること。

ク　ブラウザの「戻る」機能が使用できなくなるような構成にしないこと。特に META タグの指定等により、0 秒で別のページに自動ジャンプするような設定は行ってはならない。

(6)　全体のデータ転送量について配慮したデザインを行うこと。

利用者の全てが高速な常時接続網を利用しているとは限らないため、ページ全体のデータ量に配慮し、低速な接続環境でも快適に利用できる構成とする。

ア　画像サイズ、色数等に配慮したものとすること。

不要に大きなサイズの画像や、単なる飾りとしての画像の利用をしないこと。

また、地図などのようにある程度の大きさが必要なものについては、最初にサムネイル（小さな画像）と画像のデータサイズを表示するなど、利用者の利便性に配慮する。色についても、表現に必要な数に抑えること。

イ　装飾のための音声・音楽などは利用しないこと。

ウ　高速な接続環境に特化したコンテンツを提供する場合は、その旨を明示すること。

5　デザイン実現のために使用するソフトウェア

WEB ページは、広報担当課が提供する WEB コンテンツ管理システム（以下「インターネット CMS」という。）を利用して作成・管理することとする。

インターネット CMS を利用できない WEB コンテンツの HTML を直接編集する場合は、適切な HTML を作成する知識を習得したうえで、本ガイドラインに準拠したページを作成すること。 WEB ページ作成専用ソフトウェアは、6(1)に掲げる HTML や CSS の仕様に正しく準拠したものを利用すること。

Word や Excel 等の HTML 作成機能については、本ガイドラインに反した HTML 記述を行う等、アクセシビリティの低いページが作成されるため、使用を避けること。

6　その他実施項目

その他実施項目は、次のとおりとする。

(1)　基準とする HTML 及び CSS のバージョンについて

新規に作成するページについては、W3C 勧告による HTML5 を使用すること。

既設のページで HTML5 以外を使用しているものについては、更新等の機会に HTML5 に移行するよう努めること。

また、レイアウトの定義は CSS 3 に準拠すること。

(2)　HTML タグの適切な使用について

HTML タグは、それぞれの目的に応じて適切に使い分けること。

ア　見出しタグや強調タグ等、検索や音声読み上げソフトでの利用の際に重要な意味を持つタグを適切に活用すること。

イ　ページのレイアウトは CSS によって行うこととし、レイアウトを目的とした TABLE タグの使用は行わないこと。やむを得ず TABLE によるレイアウトを行う場合は、TH や CAPTION 等の要素を使用せず、視覚障害者用の読み上げソフトを使用した際に正しく読み上げられるよう十分注意すること。

(3)　基準とするブラウザについて

ページ作成にあたっては、特定ブラウザでの閲覧を前提とせず、(1)に準じたものを作成すること。そのうえで Internet Explorer、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome それぞれの最新リリース版で具体的な表示等の確認を行うこと。

また、音声ブラウザでも、必要な文字情報には問題なくアクセスできるよう配慮すること。アップロード後には、市が導入している WEB ページ読み上げ･拡大サービスにより読み上げや表示が正常に行われることを必ず確認すること。

さらに、Windows PC だけでなく Macintosh やスマートフォン等、様々な環境で確認を行うよう努めること。外部委託の場合は、macOS 版 Safari の最新リリース版での確認を必須とする。携帯端末向けのページについては、対象とする端末やシミュレータを用いて確認すること。

上記にあげたブラウザ以外についても、公開後に利用者から不具合の指摘があった場合は、可能な限り修正すること。

(4)　DOCTYPE 宣言 (DTD) について

使用する HTML のバージョンに合わせ、DOCTYPE 宣言を適切に記述すること。

(5)　使用する言語の宣言について

ページで使用する言語をHTML要素のLANG属性で宣言すること。日本語の場合はLANG="ja"、英語の場合はLANG="en"、その他の言語についても適宜設定すること。

(6)　文字符号化方式について

新規に作成するページやテンプレートで使用する文字コードは、UTF-8を用いること。ただし、日本語のページについて、利用環境としてUTF-8に対応していないブラウザでの利用も想定される場合や、従前からShift_JISを用いていた場合等は、適宜Shift_JISも利用してよいものとする。

(7)　文法・アクセシビリティチェックについて

インターネットCMS以外で作成したWEBページについて、公開前に以下のチェックを行うこと。

ア　miChecker で「問題あり」が検知されないこと。その他検知された問題についても確認すること。

イ　W3C Markup Validation Service でエラーが検出されないこと

ウ　W3C CSS Validator でエラーが検出されないこと。

(8)　CGI等について

CGIプログラム等WEBアプリケーションの利用については、次のとおりとする。

ア　利用の可否、動作環境について発注前にネットワーク主管課へ個別に相談すること。

イ　装飾、カウンタなど、情報提供に直接関係のない利用はしないこと。

ウ　別に定める「Webアプリケーションの作成基準」に従うこと。

(9)　アクセス数等の統計情報について

アクセス数統計情報は、ネットワーク主管課で毎月集計したものを参照すること。CGI等を利用したアクセスカウンタについては、統計情報と異なる場合があるため、利用しないものとする。

(10)　ファイルとファイルの種類について

ア　６(3)で指定している基準ブラウザで対応しているファイル形式を使うこと

イ　ページデザインを正確に保持した形で情報を掲載する必要がある場合や、大量の情報を迅速に提供する必要がある場合は、PDFも使うことができるが、以下の点に注意し、アクセシビリティ上の理由から、できる限り避けることとする。

PDFを使用する場合は、検索結果の見出しに表示されることを踏まえ、ファイルのプロパティに設定されるタイトルをHTMLページ同様に適切に設定すること。

(ア) 検索エンジンで解析できない場合があること。

(イ) PC以外の端末では見ることができない場合が多いこと。

(ウ) データサイズが大きく、低速回線では閲覧に難があること。

(エ) 音声での読み上げができない、または内容を理解しづらい場合があること。

ウ　Micosoft Officeは、全ての利用者が閲覧・編集できるファイル形式ではないため、それらの形式のファイルを安易に掲載せず、HTMLの使用を原則とすること。また、掲載する場合は、Office Open

XML 方式で保存したファイルを使うこと。また、掲載する場合は、事前にウイルス検知ソフトウェアで十分検査すること。

エ　掲載するすべてのファイルについて、不要なプロパティ情報（「タイトル」、「作成者」、「最終更新者」などの属性情報）を削除すること。プロパティ情報を適切に設定し、誤った情報が庁外に公開されないよう留意すること。

オ アプリケーションソフトウェアに依存したファイルを提供する場合には、ある程度古いバージョンでも読み込める形式で保存するなどの工夫を行うこと。また、無料の閲覧ソフトがメーカーから提供されている場合は、そのダウンロードページへのリンクを行うこと。

カ　PDF、Office 文書、動画等のファイルにリンクする場合は、利用者がクリックする前にそれがわかるような表示を必ず行うこと。

　併せて、リンク先のファイルの大きさ(ストリーミングサーバによる動画配信の場合はビットレートと長さ)を明記すること。

キ　これまでに利用されていない形式のファイルについては、ネットワーク主管課に相談のうえ、取扱いを決定すること。

(11)　ファイル名、ディレクトリ名について

　ファイル名やディレクトリ名に使える文字は、半角英数字、及び「 - 」(マイナス)とする。

　HTML ファイルの拡張子は「.html」とすること。

　編集作業をしているパソコンのみで確認をしていると、ファイル名に大文字を使用しているなどの間違いに気付きにくいため、十分注意すること。

(12)　各ディレクトリで最初に表示されるファイル名について

　必ず index.html とする。ただし、HTML 以外のファイルを置くためのディレクトリは除く。

(13)　Flash を利用したコンテンツについて

　新規に作成するページについては、Flash を使用しないこと。

　既設のページで Flash を使用しているものについては、サポート終了までに HTML5 に移行すること。

(14)　Java、JavaScript 及びその他プラグインについて

　別に定める「Web アプリケーションの作成基準」に従うこと。

(15)　クリッカブルマップ (イメージマップ) について

　クリッカブルマップを使用する場合は、クライアントサイドのクリッカブルマップとすること。

　また、クリッカブルマップに対応しない閲覧環境のために、クリッカブルマップの直後に同様のテキストリンクも設置するなど、必ず代替手段を用意すること。

(16)　ALT 属性について

画像には必ずALT属性を設定すること。

ALT属性は、画像表示機能が無いブラウザや無効化されたブラウザ、視覚障害者用の音声読み上げソフト等で使用されることを意識して設定すること。

設定した結果については、画像表示機能を無効化したブラウザや市が導入しているWEBページ読み上げサービス等を利用し、内容の理解に支障がないことを確認すること。

(17)　文章の表記について

文章の表記については、利用者が容易に理解できるよう配慮するとともに、原則横浜市発行の「文例集(簡易版)」によること。また、漢字は常用漢字を用い、難解な漢字を使用する場合は読み仮名を付ける等、工夫すること。

なお、読み仮名をつける際は、rubyタグを利用すること。なお、システム上rubyタグが使用できない場合は、読み仮名をカッコ書きで追記することとする。

また、キッズページについては、想定される利用者の年齢までに習得した漢字を使用するよう配慮すること。

7　ページの移動について

サイトの構成を変更する場合には、従来のURLで引き続きアクセス可能とすること。やむを得ずページを移動する際には、元のページから個別にリンクを張り、新しいページに案内するか、ディレクトリ単位で移動を行う場合は、ネットワーク主管課が提供する転送機能を使用し、まとめて転送設定を行うこと。

ファイル構成が大幅に変わり、まとめての転送が困難な場合でも、WEBサーバが備えるエラーメッセージカスタマイズ機能(ErrorDocument)を使用し、最低限区局のトップページに戻れるように設定すること。

8　WEBページの作成を外部委託する場合の注意

WEBページの作成を業者に委託する際は、委託仕様書にガイドライン本文及び本作成基準を添付し、遵守させること。

令和５年４月３日　改正

Web アプリケーションの作成基準

この文書では、各種 Web ベースのアプリケーション（Perl 等を利用した CGI プログラムだけでなく、PHP や Servlet 等も全て含む）を作成するにあたっての指針を示す。

本基準に示す内容は、セキュリティ・アクセシビリティ・ユーザビリティの確保を基本的な目的として、個別の要件を具体化するものである。本基準に準拠することによって上記の基本的な目的に反することになると思われる場合は、本来の目的を考慮し適宜判断すること。

１　基本的動作とセキュリティ

アプリケーションを運用するサーバ、利用者の環境にセキュリティホールを作らず、様々なブラウザで正常な動作を行うため、以下の内容を守ること。

(1) 作成を検討するアプリケーションについて、もし同機能または近い機能を備えたアプリケーションが既にある場合は、その既存アプリケーションを共同利用するよう努め、個別開発を極力避けること。特に、申し込みや意見募集等の簡易な送信画面については、外部向けには横浜市電子申請・届出システム、内部向けにはアンケートフォームプログラムが既設で存在するため、それらの利用について最初に検討すること。

(2) HTTP、SMTP 等のプロトコルその他そのアプリケーションが使用する技術について、その仕様に則り適切に処理すること。特に HTTP ステータスコードを適切に使い分けるよう注意を払うこと。

(3) 出力する HTML は、原則として WEB ページ作成基準に準拠すること。

(4) FORM における action 属性として mailto: スキームでの送信先指定は用いてはならない。

(5) Web サーバにファイルをアップロードする機能を備える際、日本語等のマルチバイト文字が含まれるファイルがアップロードされた場合に、サーバ上では英数字のみで構成される別の物理ファイル名で格納するか、DBMS 上に格納し、生のマルチバイト文字がサーバ上で物理ファイル名として保存されないようにすること。また、そのファイルをユーザがダウンロードする際には、できる限り元のマルチバイト文字のファイル名でダウンロードされるように配慮すること。

(6) プログラムの中で意図的に出力する場合や、本当にエラーが発生した場合を除き、通常の正常動作時に Web サーバのエラーログに情報が出力されないようにすること。

(7) 排他制御を適切に行い、同時に複数のアクセスがあっても矛盾のない処理を行うこと。

(8) ユーザが URL を直接入力することによって、非公開のデータ等をプログラムを通さず直接覗けてしまうようなことがない作りとすること。

(9) ユーザがプログラムへパラメータを直接渡すことによって、できてはならない操作ができてしまうようなことがない作りとすること。

(10) その他、ユーザが受信した HTML、JavaScript 等のソースや HTTP ヘッダ等の通信内容を解析しても不正アクセスを行うための手がかりとなる情報を得られない作りとすること。

(11) パスワード等の重要な情報は暗号化して保存すること。暗号化の手法は、特段の理由がない限り不可逆のハッシュとすること。

(12) ブラウザやデータベース等から取り出すパラメータに想定外の文字列が入っていることを前提と

した設計とし、HTML やファイルパス、シェルコマンド、SQL 等で特別な機能を持つ文字は、全て適切にエスケープすること。このエスケープは、入力時ではなく、HTML や SQL 等への埋め込む時等、アプリケーションの外部に渡す時に行うことを原則とすること。

(13) 利用者が電子メールアドレスを入力する欄を設ける場合は、原則として管理者やその本人等、限定されたユーザ以外がそのアドレスを見ることができないようにすること。もしインターネット向けに不特定多数の利用者にも見せる必要がある場合は、アドレスの @ を数値文字参照 @ に変換するか、全角文字の@やその他全く異なる文字列等に変換して出力する等、迷惑メール対策に十分に気を配ること。

(14) 個人情報や ID・パスワード、その他機密性の高い情報を送信する必要があるような FORM を設置する際は、SSL/TLS を利用すること。Web サーバ証明書については、信頼済みルート証明機関として一般的なブラウザに登録済みの認証局を利用すること。

(15) その他本文書に明記のない項目についても、情報処理推進機構（IPA）が提供する「安全なウェブサイトの作り方」および「セキュア・プログラミング講座」また各時点での最新の情勢を踏まえ、セキュリティ対策に十分に気を配って作成したうえで、セキュリティテストを行い、脆弱性が無いことを確認すること。

(16) 初期構築時に存在しなかった、または想定していなかったブラウザでの利用において、サービス稼働後、サービス利用そのものの可否に関わるような大きな問題点が発見された場合は、判明次第プログラムを適切に修正すること。

2　アクセシビリティとユーザビリティ（基本事項）

多様な環境で適切に利用可能なものとするため、以下の内容を守ること。

(1)　アドレスバー、ツールバー、ステータスバー等、ブラウザの基本的操作や情報提供に使用される領域を非表示にしたり、標準と異なる表示・動作をさせないこと。また、マウスボタン右クリック等によるコンテキストメニューの利用を阻害しないこと。ただし、ヘルプ表示を目的としたサブウィンドウ等、開かれた後は読んで閉じさせるだけの利用を想定した小さなポップアップウィンドウについてはこの限りではない。

(2)　著しくユーザが不便を被る等の特殊な事情がない限り、ブラウザの既存ウィンドウサイズや位置をアプリケーション側で操作し変更したり、ユーザによる任意のサイズ変更やスクロールを行えない状態にしないこと。

(3)　著しくユーザが不便を被る等の特殊な事情がない限り、新規ウィンドウのポップアップを行わないこと。やむを得ず行う場合は、メインウィンドウより小さいウィンドウサイズを指定し、既存ウィンドウに覆い被さるようなことがないようにすること。また、モーダルダイアログボックスとして表示することが望ましい。

(4)　日付を選択するためのカレンダーをポップアップさせる場合は、別ウィンドウではなく、同一ウィンドウ内にレイヤーとして表示すること。

(5)　FORM における SUBMIT の種類（METHOD）は GET メソッドを原則とし、サーバ側のデータの変更を伴うものについてのみ POST メソッドとすること。

(6)　ユーザの情報入力を伴わない単なる画面遷移等、A 要素による通常のリンクで実現できる内容は

原則として通常の A 要素でリンクし、無闇に INPUT 要素や BUTTON 要素、JavaScript 等を使わないこと。ボタンのような見た目を表現したい場合は CSS で実現すること。

(7) INPUT 要素や BUTTON 要素以外のリンクを CSS によってボタンのように見せかける時は、文字部分だけでなくボタンとして見せる矩形領域全体をクリッカブルにすること。またマウスオーバー時とクリック時の見た目に変化を与え、それがボタンであることや、押したことが解るようフィードバックすること。

(8) 画像によるボタンはできる限り使用を控えること。もし使用する場合は、マウスオーバー時とクリック時の見た目に変化を与え、それがボタンであることや、押したことが解るようフィードバックすること。

(9) サーバ側に持つセッション情報はログインユーザ情報等セキュリティ上必要最低限のもののみとし、画面遷移にかかわる情報は原則としてサーバ側に保持しないこと。また、Referer によるアクセス制限等も行わないこと。これにより、ユーザが任意に複数のウィンドウを開き、それぞれ並行して別々の操作を行うことを妨げないこと。

(10) ユーザから入力されたデータに URL やメールアドレスと推測される文字列が含まれていた場合、特段の支障がない限り、表示時にハイパーリンクとして加工し出力すること。

(11) 全市の情報をデータベース化し、まとめて一覧・検索等を行えるプログラムを作成する場合は、全市単位だけでなく、区局単位で一覧・検索できる画面を用意すること。それは、ログインユーザにしか見せないようなシステムの場合を除き、特段のセッション Cookie 等を持たないブラウザからでも GET メソッドによる HTTP リクエストで閲覧できる状態にすること。また、その URL には？を含まないこと。

3　アクセシビリティとユーザビリティ（FORM 入力）

(1) 画面設計にあたっては、初めて利用するユーザでも、画面の指示に従って入力していくだけで重大な間違いのない結果が得られるように工夫すること。

(2) 何か補足説明がなければ利用が困難な場合、それは別のマニュアルではなく、入力画面そのものに説明を併記するか、ポップアップするか、補足説明へのリンクを設けること。この補足説明は、後日プログラム本体に手を加えることなく修正できるような設計としておくこと。

(3) 入力不足、不適切な入力、その他利用者が犯すミスで、その誤りを機械的に検出可能な場合は、プログラムが適切な警告を表示し、再入力を促すこと。再入力・修正を促すメッセージは、できる限り早いタイミングでユーザに知らせるように努めること。

(4) ユーザによって半角カナ（JIS X 0201 片仮名）が入力された場合、原則としてプログラムが全角カナ（JIS X 0208 片仮名）に修正して処理すること。

(5) ユーザによって「保土ヶ谷区」「都築区」が入力された場合は、原則としてプログラムが「保土ケ谷区」「都筑区」に修正して処理すること。

(6) ユーザによって機種依存文字（JIS X 0208 で未定義とされている 9～15 区、85～92 区の文字、および JIS X 0213 で新規に定義された 2 面の文字）が入力された場合、理由を提示し入力を拒否（修正を要求）するか、代替となる機種依存でない文字の組み合わせに自動的に変換して処理すること。なお、修正を要求する場合は、具体的にどの文字が機種依存文字なのかを明示すること。

(7)　全角文字、半角文字の区別をユーザに行わせないこと。例えば、メールアドレス等、半角であることが必須であるフィールドに全角アルファベットを入力された場合、「半角文字で入力して下さい」等の表示を行うのではなく、プログラムが自動的に半角に変換すること。

(8)　上記の例以外についても、ユーザに再入力を要求するまでもなくプログラムが自動的に修正することができる問題については、プログラムが自動的に修正すること。(修正したという事実を参考としてユーザに提供する必要がある場合は参考として表示しても構わない)

(9)　テキストボックスでユーザから入力を受けたデータの先頭や末尾に空白文字がついていた場合は、全角・半角問わず自動的に削除すること。ただし、検索以外の用途に用いる複数行入力欄で、各行頭で１つだけ使用されている全角空白文字に限り、削除しなくても良いものとする。

(10) その入力結果が最終的に PRE 要素でフォーマット済みテキストとして表示されることを目的としたものである場合を除き、連続した空白文字は全角半角を問わず１つの半角空白にまとめること。ただし、検索以外の用途に用いる複数行入力欄で、各行頭で１つだけ使用されている全角空白文字に限り、半角に変換しなくても良いものとする。

(11) ふりがな入力欄を設ける場合は、原則としてひらがなで入力させることとし、不必要にカタカナ入力を求めないこと。

(12) 電話番号にハイフンを入れるかどうか等、複数の入力の仕方が想定されるテキストボックスには、どのように入力すべきかユーザが迷わずに済むよう、入力例を添えること。入力例については、読み上げを考慮し、テキストボックスより先に読み上げられる配置とすること。また、ハイフンを含まない数字の羅列を期待する入力欄においてハイフンが含まれていた場合、エラーとするのではなくプログラムが自動的に削除することが望ましい。

(13) 必須項目の入力漏れ等、ユーザに再入力を求めるような場合、「ブラウザの戻るボタンを押して下さい」という旨の画面を表示するのではなく、入力済みの項目があらかじめ埋まった画面を再表示したうえで、どのフィールドにどのような問題があるかを分かり易く表示すること。JavaScript の history.back() や、それに類する機能も使用しないこと。

(14) ユーザの誤りを指摘する・修正するだけでなく、その前段として「どのような画面設計にすればユーザが間違いにくいか」を考慮して設計すること。

(15) FORM の入力に原則として時間制限を設けないこと。何らかの事情により入力時間に制限を設けざるを得ない場合は、あらかじめその旨を明記すること。

(16) FORM の各入力要素、特にチェックボックスとラジオボタンには、LABEL 要素を使い、テキストとの関連を明示すること。

(17) ユーザが情報を POST するための FORM を設置する際は、入力 FORM だけでなく、原則として内容確定前の確認画面、確認結果を訂正する画面、送信が完了したことを通知する画面も用意すること。

(18) 複数画面に渡って流れが進むシステムでは、各画面において、そのフローが全部で何画面あり、今何画面目にいるのかを表示するよう努めること。

(19) テキストボックスを持った FORM を設置する際、それがその画面の主たる機能である場合は、JavaScript を利用し、画面表示時に最初のテキストボックスに自動的にフォーカスさせること。

(20) FORM での入力内容のチェックは、サーバ側でのチェックに加え、SUBMIT 時に JavaScript を

用いて適宜エラーダイアログを表示し、実際にサーバに送信する前にユーザが問題点に気づけるようにするよう努めること。ただし、このような作りとした場合も、サーバ側でのチェックを省いてはならないことに注意すること。

(21) SUBMIT ボタンは、原則としてその FORM の末尾に設置すること。末尾に設置したうえで、中間や上部にも設置することは構わない。

(22) 明確な必要性が認められない限り、RESET ボタンを FORM に配置しないこと。

4　アクセシビリティとユーザビリティ（検索）

(1)　検索機能は、全角と半角の違いや、大文字と小文字の違いを利用者が意識せず利用できるよう、検索語、検索対象双方を正規化して処理すること。

(2)　検索機能を実装する場合において、空白文字が検索キーに含まれていた場合は、全角半角問わずそれを区切り文字として単語を分割し、AND 検索とすることを原則とすること。また、オプションで OR 検索、フレーズ検索等を選択できるようにすることが望ましい。

5　アクセシビリティとユーザビリティ（拡張機能）

(1)　不特定多数のユーザがアクセスするアプリケーション（特にインターネット向けのもの）については、原則として Web 標準技術（HTML、CSS、JavaScript）のみで利用可能なものとし、プラグイン、ActiveX コントロール、Java アプレット等、クライアントがバイナリプログラムをダウンロードし実行する仕組みは使用しないこと。標準技術以外のものを使用しなければ機能要件をどうしても実現できない場合や、使用しなければ著しくユーザビリティを損なう場合は、利用目的を明確にし、使用するという旨とその目的をあらかじめ明示すること。また、利用するプログラム等は、ブラウザが警告を表示しない物を使用すること。

(2)　JavaScript（その他のクライアントサイドスクリプトも含む）の利用は、ユーザの利便性向上やその他付加機能追加等にのみ利用し、それが機能しない、またはその機能を無効化されたブラウザでアクセスした場合、多少使い勝手が悪くなっても基本機能は問題なく使えるよう考慮した作りにすること。

(3)　不特定多数の利用者向けサービスでも、高度なユーザビリティを実現するために JavaScript やプラグイン等の拡張機能の利用を必須とすることについて利用者の理解を得られると考えられる場合は上記の限りではないが、利用者向けの説明の中でその旨を明示するとともに、適切な代替手段を残す等の配慮を行うよう努めること。また、各拡張機能が使えない、または無効化されているブラウザでアクセスされている場合については、アプリケーション側でそれを判定し、有効化するための適切なアドバイスを表示すること。

(4)　内部職員向け等、ユーザが特定される場合は、高いユーザビリティを重視するために、想定するユーザのアクセシビリティを損なわない範囲で Ajax 等の RIA 技術を積極的に活用すること。

(5)　Cookie の利用は最小限に止めること。もし利用する場合は、利用者向けの説明の中でその旨と目的を明示すること。

(6)　各種プラグイン、JavaScript、Cookie 等を利用する場合は、Web ページの作成基準 6-(3)に示す各ブラウザに加え、各ブラウザの 1 世代前のリリース版での動作確認を行い、正常動作することを

確認すること。ただし、使用するユーザ環境が限定される場合においては、その想定されるユーザ環境のみで良いこととする。

6　検索エンジン対応

(1)　市の全文検索システムや庁内の全文検索システム、その他インターネット上の Web ページ検索サービスでの検索でヒットした方が望ましいと思われるページを生成するプログラムについては、以下のように取り扱うこと。

ア　プログラムへのパラメータ受け渡しには、サーバ内部での URL 書き換え機能（mod_rewrite）を活用し、URL の外見上に ? が現れないようにすること。mod_rewrite の利用が困難な場合は、パラメータの受け渡しに PATH_INFO を使用し、QUERY_STRING は使用しないこと。逆に、検索で見つけてもらう意味のないページについては、このような対応を取らず、META 要素や robots.txt 等を用いてロボットによる収集を拒否すること。

イ　レスポンスヘッダで Last-Modified 情報を返すこと。また、If-Modified-Since ヘッダにも対応し、適切に処理することが望ましい。

ウ　TITLE 要素に適切な内容が挿入されるよう特に気を遣うこと。

(2)　利用者にとって意味のある情報が存在しないページにロボットがアクセスし続けることのないように、リンクが無限・または半永久的にループするようなことがないようにすること。カレンダー形式で過去・未来に辿ることができる画面については特に注意すること。

(3)　情報が存在しない、削除された、有効期間が過ぎた情報を指す URL へのアクセス要求があった場合は、単に本文中でその旨を表示するだけでなく、HTTP レスポンスコード 404 や 410 を用いてそれが無効な URL であることを示すこと。

(4)　同一の内容が異なる URL で表示されることをできる限り避けること。利用者の利便性向上その他特別な事情があり、複数の URL で同一コンテンツに案内することを可能としたい場合は、HTTP ステータスコード 301 を用いて 1 つの URL に転送するか、重複したコンテンツのページで META タグ等による検索エンジン避け設定および canonical 属性設定を活用し、最終的には 1 つのアドレスにアクセスが集約されるようにすること。

7　効率的な実装

サーバの負荷やユーザの快適性を保つため、以下の内容を守ること。

(1)　小規模で簡易な物を除き、データ数が増えた場合に、それに比例してサーバ負荷が高くなるようなことがないよう考慮したデータ構造とアルゴリズムを採用すること。RDB を用いる場合は、各列に適切な型を選択、必要十分かつ最小限な範囲でインデックスを付加し、またインデックスが適切に使用されるようなクエリを用いるようにすること。

(2)　プログラムのロジックを記述するファイルと画面表示用テンプレートファイルとをできる限り分離した設計とし、軽易な表示内容の変更は、HTML を理解している人間ならプログラムを理解していなくても行えるようにすること。

(3)　頻繁にアクセスされるページは、ユーザからのアクセス要求がある度に動的にページを生成するのではなく、あらかじめ静的な HTML ファイルとして吐き出しておくか、生成済みの HTML を

キャッシュしておく等の仕組みとし、サーバ負荷軽減に努めること。

(4) 動的にページを生成する場合も、Last-Modified や If-Modified-Since ヘッダを活用し、無駄なトラフィックを避けるよう努めること。

8 プログラム開発を外部委託する場合の注意点

(1) Web アプリケーションの作成を受託した者（受託者）は、本作成基準に準拠した成果物を納めること。なお、Web ページを自動生成する Web アプリケーション（イベントカレンダー・掲示板・ブログ等広義の CMS 全般）については、Web アプリケーション自体が本作成基準に準じるだけでなく、それを用いて作成される Web ページが必然的に本作成基準に準拠したものになるよう、UI やテンプレートを設計しなければならないことに注意すること。

(2) 契約後、業務進行のうえで、本作成基準を満たすことによって逆にアクセシビリティ、ユーザビリティを損なうと思われる状況や、極めて高コストになる、作成基準そのものに疑義がある、その他業務目的を達成するうえで本作成基準を満たすことが好ましくないと思われる状況が発生した場合は、受託者はその理由・根拠を明確にしたうえで委託者に報告し、その是非について、双方に記録の残る通信手段を利用して了承を得ること。

(3) 委託者からの指示内容が作成基準に反する内容であった場合、受託者はその旨を説明し、委託者の意思を確認すること。

２　WEBページのリンク基準

１　趣旨

WEBでの情報発信におけるリンクのあり方について定める。また、この基準を横浜市WEBサイトトップページから容易にたどることのできるページに掲載し、参照できるようにする。

なお、ここでのリンクとは、利用者がクリックすることによって画面遷移する基本的なリンクのほか、画像表示やフレーム機能、スクリプト等により画面内の一部に埋め込み表示するための設定等も含むものとする。

２　他のサイトから横浜市のサイトへのリンクについて

（１）原則

他のサイトから横浜市のサイトへのリンクは自由とする。

なお、横浜市は、各ページの内容変更、移動等があっても、リンクを設定した管理者宛ての連絡は行わない。

（２）リンクの前提条件

リンク元の内容及び団体について、横浜市はいかなる責任も負わないものとする。またリンク元の内容はそのサイトの管理者等に帰属し、横浜市とは関係のないものとする。

（３）リンクの取り消し要求について

次のいずれかの項目に該当するサイトからリンクの設定等が明らかになった場合は、リンクの取り消しを要求する場合がある。また、アクセス拒否のための設定を行う場合がある。

ア　本市又は第三者に対する誹謗中傷や信用失墜を意図する内容を含むもの

イ　本市又は第三者の著作権、商標権等の知的財産権、財産、プライバシーもしくは肖像権その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのあるもの

ウ　選挙の事前運動、選挙運動またはこれらに類似し、選挙の公平性、中立性を侵害するもの。公職選挙法に抵触する内容を含むもの

エ　不正アクセスやシステム停止を引き起こし、サイト等の運営等を妨害するおそれのあるもの

オ　フレームなどにより、本市のページがリンク元サイトの一部のように表示されるなど、情報発信元を誤認させるおそれのあるもの

カ　その他、法律、条例、規則を含む法令又は公序良俗に違反する行為、サイトの運営等を妨害するおそれのあるもの

キ　その他本市が不適当であると判断したもの

３　横浜市のサイトから他のサイトへのリンクについて

（１）原則

横浜市のサイトから他のサイトへのリンクは、以下のリンクの条件を満たしていると各ページの管理責任者が判断した場合に設定できるものとする。

また、他のサイトの管理者から相互リンクなどの希望を受けた場合も、そのサイトが以下の（２）及び（３）の条件を満たしていれば、リンクを設定できる。

ただし、リンク先のサイト内にリンクポリシーや利用規約等が掲載されている場合は、それを尊重すること。

なお、リンクの設定については、特定の組織又は個人の利益となることがないよう、公平性に配慮して行うものとする。

（2）リンクの前提条件

リンク先の団体及び内容等は、横浜市の管理下にはないため、それらについて市はいかなる責任も負わないものとする。また、リンク先のページについては、横浜市がその内容等を推薦するものではない。

なお、他のサイトへリンクを設定したページには、上記の内容と同等の趣旨を理解できるものを掲載すること。

（3）リンクの条件

リンクの条件は次のア～クのすべてを満たすものとする。

ア　下記(ア)～(エ)のいずれかに該当するもの

(ｱ)　横浜市に関連のある内容又は横浜市の行っている事業に関連のある内容を含むもの（検索サービス、地域情報提供サービスを目的としたものを含む）

(ｲ)　公共の施設・サービスのサイト

(ｳ)　国・他の地方公共団体のサイト

(ｴ)　利用者の利便性を向上させる外部サービスと連携するためのもの

イ　公序良俗に反しないもの

ウ　18歳以上を対象としたアダルトコンテンツを含まないもの

エ　犯罪行為に結びつくもの又は違法な内容を含まないもの

オ　第三者の財産・プライバシーを侵害する内容又は第三者への誹謗中傷を含まないもの

カ　選挙の事前運動、選挙運動又はこれらに類似するものや公職選挙法に抵触する内容を含まないもの

キ　不正アクセスやシステム停止を引き起こす内容を含まないもの

ク　閲覧や基本的なサービス利用に利用料金を要求しないもの

（4）広告の掲載

横浜市WEBサイトへの広告掲載（主に、バナー広告）に関する事項は、「横浜市WEBページに掲載する広告の募集等に関する要領」に準ずる。

（5）その他

リンク先のページは常に同じ状態が維持されるとは限らないため、リンク設定後は定期的にリンク先の確認を行うこと。さらに、移動・削除等されていることが判明した場合は、速やかにリンク先アドレスの修正等の対応を行うこと。

4　横浜市のサイトから横浜市のサイトへのリンクについて

横浜市のサイトから横浜市のサイトへのリンクについては、自由とする。

ただし、リンク元とリンク先の管理責任者が、互いにリンク状況を認識している必要があるため、必ず相手側の管理責任者に連絡し、了承を得ること。

リンク先のページは常に同じ状態が維持されるとは限らないため、リンク設定後は定期的にリンク先の確認を行うこと。さらに、移動・削除等されていることが判明した場合は、速やかにリンク先アドレスの修正等の対応を行うこと。

横浜市WEBサイトのURLを記載する場合、原則、外部サービスによる短縮URLを使用しないこと。

５　その他

リンクについては、その責任範囲などが判例等によって変更される可能性があるため、各種の情報を収集し、変更が必要な場合は迅速に対応するものとする。

令和８年４月１日　改正

横浜市インターネット情報受発信ガイドライン

（目的）

第１条　横浜市インターネット情報受発信ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）は、インターネット活用方針（平成 12 年 11 月 24 日制定）に基づき、インターネットを積極的に活用して、業務の効率化及び市民サービスの向上を図るため、インターネットを利用した情報受発信について必要な原則を定めるものである。

（定義）

第２条　本ガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1)　ネットワーク管理責任者　横浜市行政情報ネットワーク運用管理規程（平成 14 年２月達第２号）第３条第１項に定めるものをいう。

(2)　区局　横浜市事務分掌条例（昭和 26 年 10 月横浜市条例第 44 号）第１条に掲げる統括本部及び局、会計室、消防局、区役所、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、議会局、水道局、交通局並びに医療局病院経営本部をいう。

(3)　ネットワーク主管課　横浜市行政情報ネットワーク運用管理規程第２条第１号に規定する行政情報ネットワークを所管する課をいう。

(4)　広報担当課　横浜市事務分掌規則（昭和 27 年 10 月横浜市規則第 68 号。以下「事務分掌規則」という。）に定める広報に係る企画及び連絡調整に関することを所管する課をいう。

(5)　広聴担当課　事務分掌規則に定める市政に関する市民の要望、意見、陳情その他広聴に関することを所管する課をいう。

(6)　報道担当課　事務分掌規則に定める市政報道及び報道機関との連絡に関することを所管する課をいう。

(7)　ソーシャルメディア　インターネット上で誰もが容易に情報発信することができるサービスをいう。

（適用範囲）

第３条　本ガイドラインは、インターネットを利用して横浜市名義で情報受発信を行う職員及び委託業務受託者等（以下「情報受発信者」という。）に適用する。

（情報受発信者の責務）

第４条　情報受発信者は、インターネットを利用して情報受発信を行う場合は、ガイドラインの内容を遵守するとともに、利用しているネットワークの運用管理等を定めた規定類に従って利用しなければならない。

（ウェブページを用いた情報発信）

第５条　情報受発信者は、ウェブページを用いた情報発信については、広報担当課が所管するコンテンツ管理システムを用いて情報を発信しなければならない。ただし、広報担当課の長が当該システムでは実現できないものであると認めた場合は、この限りではない。なお、区局の情報発信については、区局担当課が積極的に情報の発信・更新を行うこととし、可能な限り最新の情報を提供するものとする。

（情報の受発信に用いるドメイン名）

第６条　情報受発信者は、インターネットを利用した情報受発信を行う場合は、市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」又はそのサブドメイン名を利用しなければならない。ただし、当面の間、「city.yokohama.jp」も併用することができる。

２　情報受発信者は、広報担当課が所管するコンテンツ管理システム以外のサーバ機器や情報受発信サービスを利用して情報受発信を行う場合であっても、市のドメイン名又はそれらのサブドメイン名を利用しなければならない。

３　情報受発信者は、ソーシャルメディアおよび、公的機関が GO.JP ドメイン及びLG.JP ドメインで提供しているサービスを利用する場合は、前項の規定に関わらず、外部ドメインによる情報受発信を行うことができる。ただし、横浜市ウェブサイト等に当該サービスへのリンクを掲載する場合は、リンク先の外部組織名とドメイン名を明示するなど、市の公式な情報発信であることを示さなければならない。

４　情報受発信者は、第２項及び第３項の規定が適用できない場合、ネットワーク管理責任者と協議を行い、市のドメイン名又はそれらのサブドメイン名とは異なるドメイン名（以下「外部ドメイン名」という。）による情報受発信について許可を得なければならない。

５　第３項の規定により利用しているソーシャルメディア及び、第４項の規定により外部ドメインを利用している情報受発信サービスについて、市の公式な情報であることを示すため、ネットワーク管理責任者及び関連する業務所管課は当該サービスの一覧を横浜市ウェブサイト上に設けるものとする。

（ソーシャルメディアを利用する場合の手続）

第７条　情報受発信担当課長は、第６条第３項の規定によりソーシャルメディアを利用する場合、事前にネットワーク管理責任者及び関連する業務所管課の長と必要な協議を行い、承認を得なければならない。

２　ネットワーク管理責任者及び関連する業務所管課の長は、ソーシャルメディアについて、利用にあたっての市としての基本要領を定めなければならない。ただし、当該サービスの利用が限定的である場合は、この限りではない。

３　情報受発信担当課長は、第６条第３項の規定によりソーシャルメディアを利用する場合、当該サービスに関する情報収集や前項に規定する要領に必要な項目の洗い出しを行い、それらをまとめた資料をネットワーク管理責任者及び関連する業務所管課の長に提出しなければならない。

４　情報受発信担当課長は、第２項の規定に基づいて要領が定められているソーシャルメディアを利用する場合、当該要領に従うことにより、第１項に定める協議及び第３項に規定する資料の提出について、省略することができる。

（外部ドメイン名の所有権維持）

第８条　情報受発信担当課長は、個別に取得した外部ドメイン名の利用を終了する場合、利用終了後一定の期間、当該ドメイン名の所有権を維持し、第三者が取得できない状態にするとともに、市 WEB ページへの転送を行わなければならない。

２　外部ドメイン名の所有権を維持し、転送を行う期間は、当該ドメイン名を公表してから前項に規定する市 WEB ページへの転送を開始するまでの期間（以下「利用期間」という。）以上とする。ただし、利用期間が１年に満たない場合は１年以上とする。

（情報受発信の調整）

第９条　ネットワーク管理責任者及び広報担当課の長は、インターネットを利用した情報受発信に関する全体調整を行うものとする。

２　前項に定める全体調整について、ネットワーク管理責任者は主に情報受発信の技術に関する調整を行い、広報担当課の長は主に情報受発信の内容に関する調整を行うものとする。

３　ネットワーク管理責任者及び広報担当課の長は、前項の調整に当たっては、互いに連携するものとする。

４　広聴担当課及び報道担当課の長はそれぞれ、インターネットを利用した情報受発信について、それぞれが所管する事項に関する調整を行うものとする。

５　前項に掲げる各課の長は、調整に当たっては相互に連携し、また、ネットワーク管理責任者及び広報担当課の長と連携するものとする。

６　情報受発信担当課長は、インターネットを利用した情報受発信を行う場合は、必要に応じて第１項及び第４項に掲げる課の長と調整を行うものとする。

（インターネット連絡会）

第１０条　情報受発信における共通課題等を検討・調整し、インターネットを活用した情報受発信を充実させるため、インターネット連絡会を設置する。

２　インターネット連絡会の活動は次のとおりとする。

(1)　インターネットを利用して受発信される情報の検討及び調整

(2)　インターネットの利用における問題点の検討及び調整

(3)　新規技術、国及び他の自治体の動向等の情報交換

(4)　その他インターネットの利用に関する事項

３　インターネット連絡会は、幹事会、作業部会で構成するものとし、これらの参加者及び目的等は別表１に定める。

４　幹事会及び作業部会の議長は、会における議論の補完、情報交換又は事務連絡を行うことを目的としたメーリングリストを作成することができる。

５　インターネット連絡会の事務局は、ネットワーク主管課及び広報担当課とし、会の運営及び庶務を行うものとする。

６　幹事会で承認された場合は、必要に応じて別表１に定める参加者以外の職員等の連絡会への参加を認めることができる。

７　幹事会において決定事項がある場合、その周知の方法についても同幹事会で決定するものとするが、全区局に周知しなければならない場合は、区局のインターネットを利用した情報受発信を所管する課の長に通知するものとする。

（インターネット情報受発信ガイドラインに関する細則）

第１１条　インターネットを利用した情報受発信に関して、次の各号について別途細則を定めるものとする。

(1)　削除

(2)　WEB ページのリンク基準

(3)　削除

(4)　削除

(5)　記者発表資料の取扱い

(6)　削除

（ガイドライン及び細則に関する事務）

第１２条　細則を含むこのガイドラインは総務局長及び政策経営・国際戦略局長がこれを定めるものとし、その事務手続はこれを所管するネットワーク主管課において行うものとする。

２　第９条に掲げる課の長がそれぞれ所管する事項に関する細則の内容を定めるものとする。

３　第９条に掲げる課の長は、それぞれが定める細則の内容の変更を検討する場合は、必要に応じて連絡会での検討を行い、変更を決定する場合は必ず連絡会への報告を行うものとする。

附 則

本ガイドラインは平成 19 年 10 月 26 日から施行する。

附 則

本ガイドラインは平成 22 年４月１日から施行する。

附 則

本ガイドラインは平成 23 年８月 26 日から施行する。

附 則

本ガイドラインは平成 25 年４月 10 日から施行する。

附 則

本ガイドラインは令和３年４月１日から施行する。

附 則

本ガイドラインは令和４年４月１日から施行する。

附 則

本ガイドラインは令和６年４月１日から施行する。

附 則

本ガイドラインは令和８年４月１日から施行する。

別表１　インターネット連絡会

	議長	参加者	目的
幹事会	ネットワーク管理責任者	・ネットワーク管理責任者 ・広報担当課長 ・広聴担当課長 ・報道担当課長	・インターネットを利用して受発信される情報の検討及び調整 ・インターネットの利用における問題点の検討及び調整 ・新規技術、国及び他の自治体の動向等の情報交換 ・その他インターネットの利用に関する事項
作 業 部 会	ネットワーク主管課及び広報担当課の係長	幹事会の参加部署の係長	・幹事会から指示された事項又はその他インターネットの利用に関して必要な事項の検討

ウェブサイトの開発、更新の際のウェブアクセシビリティ要件

1　ウェブアクセシビリティの確保について

（1）　適合レベル及び対応度

JIS X 8341－3：2016 のレベル AA に準拠すること。

※本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会（以下、「WAIC」という。）の「ウェブコンテンツの JIS X 8341－3：2016 対応度表記ガイドライン 2021 年 4 月版」で定められた表記による。

（2）　対象範囲

本業務委託で対象としている全てのウェブページ

（3）　アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、委託者は受託者に対して、委託者で策定しているウェブアクセシビリティ方針の説明を行い協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

（4）　試験前の事前確認について

ア　HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール(miChecker 等)による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は委託者へ情報提供すること。

イ　（1）で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を委託者へ提案し、委託者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。

（5）　試験の実施について

ア　「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。

イ　試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行うこと。

ウ　試験内容については、委託者に説明し、承認を得ること。

エ　試験実施の範囲

試験を全ページで実施すること。

・トップページ

・アクセシビリティに関連するページ

（6）　達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠（実装チェックリスト）の作成について

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。

ア　達成基準チェックリストの作成について

WAIC の「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。

イ　実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について

WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして、実装チェックリストを作成すること。

（7） 試験結果の説明及び不備の修正について

達成基準チェックリストの各項目の試験結果について委託者に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、委託者の承認を得るまで対応すること。

（8） ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について

ア ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

「(3)」で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、「(6)ア」で作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

イ ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

「(8)ア」で作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、当該サイトの全画面から２クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※ パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。

２ 参考ページ

（1） JIS 検索

本ウェブページで「JIS X 8341-3」を検索すると規格の閲覧ページに遷移できます。

https://www.jisc.go.jp/app/jis/general/GnrJISSearch.html

（2） みんなの公共サイト運用ガイドライン

https://www.soumu.go.jp/info-accessibility-portal/webaccessibility/guideline/

（3） WAIC の公開しているガイドライン一式

ア ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン

https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/

イ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン

https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/

ウ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン

https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/

エ 達成基準チェックリストの例

https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html

（第１号様式）

安全管理措置報告書

調　査　項　目	内　　容
１　業者名	
２　業務の作業担当部署名	
３　業務の現場責任者役職名	
４　業務の個人情報取扱者の人数	
５　個人情報保護関連資格等	□Ｐマーク　□ＩＳＭＳ □その他の資格（　　） □個人情報関係の損害保険に加入
６　個人情報保護に関する社内規程等	□個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 □個人情報漏えい･紛失･滅失･盗難等事故時の対応規程･マニュアル等 □個人情報保護について従業員との雇用契約や誓約書等に明記 □その他の規程（　　） □規程なし
７　個人情報保護に関する研修・教育	□個人情報保護に関する研修・教育を実施（年__回／従業員１人につき） □その他（　　）
８　個人情報保護に関する点検・検査・監査の方法等	
９　漏えい等の事案の対応規程・マニュアル等の内容	
(1) 対応規程・マニュアル等がある場合	名　称 内　容
(2) 対応規程・マニュアル等がない場合	（漏えい等の事案が発生した場合にどのような対応を取るのかについて、なるべく具体的に記載してください。）

10 個人情報を取り扱う作業場所の管理体制

□ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者が、実施機関所有のＰＣ、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。

□ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(2)のうち電磁媒体の項目、(4)及び(5)を記入してください。

(1) 作業施設の入退室管理	作業期間中の入室可能人数 □上記４の作業者のみ □作業者以外の入室可（□上記外＿＿名　□その他）	
	入退室者名及び時刻の記録 □なし　（施錠のみ、身分証提示のみ等） □あり　□用紙記入 □ＩＣカード等によりＩＤ等をシステムに記録 □カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録 □その他（　　） □その他（　　）	
(2) 個人情報の保管場所	紙媒体	□鍵付き書庫　□耐火金庫　□専用の保管室 □その他（　　）
	電磁媒体	□鍵付き書庫　□耐火金庫　□専用の保管室 □その他（　　）
(3) 作業施設の防災体制	□常時監視　□巡回監視　□耐火構造　□免震・制震構造 □その他（　　）	
(4) 個人情報の運搬方法	紙媒体	
	電磁媒体	
(5) 個人情報の廃棄方法	紙媒体	
	電磁媒体	
(6) 施設外で作業を行う場合の個人情報保護対策（行う場合のみ記入）		

11 電算処理における個人情報保護対策

□ 紙媒体しか取り扱わない業務を行う場合は記入不要です。

□ 実施機関所有のＰＣ、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。

(1) 作業を行う機器	□限定している（ノート型＿＿台、デスクトップ型＿＿台） □限定していない
(2) 外部との接続	□作業機器は外部との接続をしていない □作業機器は外部と接続している ●接続方法：□インターネット　□専用回線　□その他（　　） ●通信の暗号化：□している　□していない
(3) アクセス制限	□ＩＤ・パスワード付与によりアクセス制限をしている ●ＩＤの設定方法（　　） ●パスワードの付け方（　　） □ＩＤ・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	□あり（検知システムの概要：　　） □なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	□あり（検知システムの概要：　　） □なし
(6) ソフトウェアの更新	□常に最新のものに自動アップデートするものとなっている □上記以外（　　）
(7) アクセスログ	□アクセスログをとっている（　　年保存） □アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	□無停電電源装置　□電源の二重化 □その他（　　） □なし
(9) その他の対策	

12 外国における個人情報の取扱いの有無 □ 実施機関所有のＰＣ、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。	□あり □外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない □外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている □なし ※「あり」の場合は、以下も記入してください。
(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

（第２号様式）

年　月　日

（提出先）

横浜市水道事業管理者

（提出者）

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書・誓約書

個人情報の保護に関する法律第66条第２項の規定により準用される同条第１項に定める措置の一環として、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び漏えい等の事故が発生した場合の民事上の責任についての研修を実施しましたので、報告いたします。

個人情報の保護に関する法令等及び個人情報取扱特記事項を遵守し、並びに従事者にも遵守させ、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

（Ａ４）

対応内容確認書

（様式3）

依 頼 内 容			
依頼日		担当者	
受付情報番号	INC	受付日時	
確認事項			
回答期限			

回 答 内 容	
回答内容　※回答欄に記載しきれない場合は、「別紙のとおり」と記載し、別紙を添付してください。	
確認者	

（様式4）

課　長	係　長	主　任	担当者

令　和　　年　　月　　日

サービス推進課長

サ　ー　ビ　ス　推　進　課

給水サービス事務オンラインシステムＩＤ登録(変更）依頼票

給水サービス事務オンラインシステムにおける職員ＩＤ登録（変更）を次のとおり依頼します。

変更内容	所属　＊登録（変更）する所属	所属担当者	ＩＤ登録（変更）者合計
			合計　　名

■局職員のＩＤは職員番号８桁です。

■受託事業者を新規登録する場合は**料金システム係で付番**いたしますので、職員ＩＤ欄は空欄にしてください。

■初期パスワードは「＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊」です。初回ログイン時に新パスワードを**12桁**で設定してください。

※PW設定注意点！：12桁（半角数字、半角英小文字、英大文字は必須、記号は任意）

No.	職員ＩＤ ＊職員番号８桁	フリガナ 氏　名	登録区分	運用開始日	備　考	※システム係記入欄 ＡＤ
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

※料金システム係記入欄			
入力者		処理日	令和　　年　　月　　日

（様式5）

お客さまの声対応経過シート

	【指摘】
	【意見】
	【お礼】

該当する項目に〇を入れて下さい。

課長	係長	担当者

記入日：

受 付 日：　　記入者：

届出・問合せ番号：　　対応完了日：

1	お客さまの声の内容
	別紙 コンタクトセンター連絡票のとおり （内容に変更がない場合は、〇を記載し、課内決裁時のみコピー添付）

2	原因

3	対応結果

4	再発防止のためのアイディア・具体的な取組

5	備考

（様式6）

確認事項一覧表

No.	分類	記入日	記入者	確認事項	回答内容	今後の対応	対応者
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

項目別件数

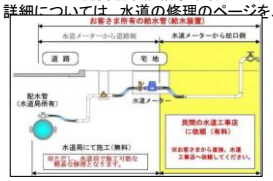
※( )は内数になります。

水道料金のしくみ、支払い方法、手続き方法	26
水道料金の算出	(4)
お客さま番号	(1)
支払い方法	(12)
水道料金の減免	(1)
水道の使用開始、使用中止の手続き(引っ越しする際の手続き)	(4)
水道メーター	(2)
その他	(2)
WEB会員サイトについて	13
水道の故障	6
事故・断水	2
水道管の破損事故を防止するために	3
水道の検針について	2
水質	12
水道局関係者を装った不審な訪問や電話、メールにご注意ください	7
水道局の災害対策	2
水道メーター取替	1
水道施設の見学	1
水道水中の放射性物質について	15
水道水の安全性について	(3)
横浜市の検査体制について	(6)
検査結果について	(3)
浄水発生土について	(3)
水道水中の有機フッ素化合物(PFAS)について	6
パッキンの取り替え方	1
水道管の凍結防止について	6

項目	No.	質問	回答	関連ウェブサイト
水道料金の算出	1	水道料金の計算方法を知りたい	横浜市の水道料金は、以下を合わせた金額になります。 1. 水道メーターの口径ごとの基本料金 2. 使用した水量によって単価が変動する逓増制料金 詳しくは関連ウェブサイト（水道料金のしくみ）をご覧ください。	料金のしくみ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/ryokinsikumi.html 水道料金・下水道使用料の早見表 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/hayamihyo.html
	2	これまでと比べて、水道料金が上がった	家族構成の変化や水道器具の変更（トイレ・浴槽など）によって使用水量が多くなることがあります。 そのような変化がない場合は、水漏れがないか確認するために、蛇口を全て閉めたうえで、水道メーターが動くか確認してください。 水道メーターの見方は関連ウェブサイトをご覧ください。	水道メーターの見方 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/mater.html
	3	水道の過去の使用水量を知りたい	WEB会員サイトにおいて、横浜市の水道をご利用のお客さまを対象に、過去2年間の使用水量や水道料金等を照会できるサービスを行っています。 利用の際は、WEB会員サイトにご登録ください。 また、電話での照会も承っておりますので、ご希望の場合は水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください。	WEB会員サイト https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/webkaiin-site/shokai.html お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
	4	漏水した場合の水道料金はどうなりますか	道路の下に埋設されている水道局の配水管から分かれた給水管やご家庭の水道設備などは、お客さまの財産であるため、お客さまご自身で管理していただくものです。 漏水した場合も、原則として水道メーターで計量した水量に応じた水道料金を支払っていただきます。 一定の基準を満たす場合に限り、漏水分を含む当該検針時の水量から一部を減量し、水道料金等の減額を受けることができる場合があります。 詳しくは関連ウェブサイト（水道の修理、漏水（水漏れ）に伴う水道料金等の減額について）をご確認ください。	水道の修理 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/kosyo.html 漏水（水漏れ）に伴う水道料金等の減額について https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/rousuigengaku.html
お客さま番号	5	水道を使用している場所のお客さま番号を知りたい	お客様番号は、水道・下水道使用水量等のお知らせなどに記載の9桁の番号です。例：12-34-56789 番号の問い合わせは、水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください。 ※問い合わせに際し、いくつか質問させていただきますので、ご了承ください。なお、お電話いただく方がご本人様以外の場合に、その関係性によっては開示できない場合があります。	水道・下水道使用水量等のお知らせの見方 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/oshirasehyo.html お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
支払い方法	6	水道料金の支払い方法を知りたい	口座振替支払い、クレジットカード払い、納入通知書支払い（モバイル決済・コンビニエンスストア支払い・金融機関窓口支払い）が選択できます。 各支払い方法の申請方法などは関連ウェブサイト（水道料金のお支払い方法）からご確認ください。	水道料金等の支払い方法 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/index.html
	7	水道料金を口座振替で支払いたい	口座振替の申し込み方法は以下の3つになります。 1. Web口座振替受付サービス（一部の金融機関）で申し込み 2. 口座振替申込書を郵送で取り寄せして申し込み 3. 取扱い金融機関窓口で申し込み 詳細は関連ウェブサイト（口座振替払い）をご覧ください。	Web口座振替受付サービス https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/webkouhuri.html 口座振替払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/kouza.html
	8	水道料金をクレジットカードで支払いたい	クレジットカード払いの申し込み方法は以下の2つになります。 1. WEBクレジット申込みページから申し込み 2. 各カード会社共通申込書を郵送で取り寄せして申し込み 詳細は関連ウェブサイト（クレジットカード払い）をご覧ください。	クレジットカード払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/credit.html
	9	水道料金の支払いに使っているクレジットカードを変更したい	再度申し込みいただくことで、新しく申し込まれたクレジットカードに変更できます。 クレジットカード払いの申し込み方法は以下の2つになります。 1. WEBクレジット申込みページから申し込み 2. 各カード会社共通申込書を郵送で取り寄せして申し込み 詳細は関連ウェブサイト（クレジットカード払い）をご覧ください。	クレジットカード払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/credit.html
	10	水道料金の支払いに使っているクレジットカードの有効期限が到来した場合は、再度の申し込みが必要ですか	クレジットカードを発行している会社によって更新時の取り扱いが異なります。 詳細は関連ウェブサイト（クレジットカード払い）をご確認ください。	クレジットカード払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/credit.html
	11	水道料金をクレジットカード払いにしている場合、領収書は発行されますか	クレジットカード払いは、お客さまに代わってクレジットカード会社が、水道局へ立替払いする支払い方法です。 そのため、水道料金の支払いにクレジットカードを使用する場合は、水道局では領収書を発行していません。 クレジットカード会社からの利用明細書などでご確認ください。	クレジットカード払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/credit.html
	12	水道料金をクレジットカード払いにしているが、納入通知書（払い込み用紙）が届いた	以下の場合が考えられます。 ・クレジットカードの利用可能限度額を超えていた。 ・クレジットカード会社の判断で決済不可やカードが無効になった。 また、一部のクレジットカードでは以下の場合が考えられます。 ・水道料金のクレジットカード払い用に申請したカードの有効期限が切れて、更新されたカードが届いたが、改めて水道料金のクレジットカード払いの申請が漏れていた。 クレジットカードの更新時に、水道料金の支払いも自動継続されるカードかどうかは、関連ウェブサイト（クレジットカード払い）をご確認ください。	クレジットカード払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/credit.html
	13	水道料金の納入通知書（払い込み用紙）を紛失してしまった	納入通知書を再発行しますので、水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください。	納入通知書払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/noutu.html お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
	14	水道料金の領収書を再発行してほしい	領収書の再発行はしておりません。 ただし、お支払い済の証明が必要な場合は、水道事務所の窓口で「収入証明書」を発行（発行手数料￥300）しています。 なお、申請時に、申請者の本人確認書類が必要になります。 また、申請者が使用者および水道料金の支払者（請求先名）以外の場合は委任状が必要になります。 詳しくは水道局お客さまサービスセンターへお問合せください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
	15	水道料金をスマートフォン（モバイル決済）で支払いたい	アプリを利用できるスマートフォン端末等が必要になります。 納入通知書に記載されているバーコードを、アプリのコードリーダーで読み込むことで、支払うことができます。 ただし、各社の利用可能金額を超える場合は、お近くのコンビニエンスストア、または金融機関で支払いをお願いします。 アプリの詳しい利用方法などは各社のホームページをご覧ください。 水道料金の支払いに利用可能なモバイル決済（納入通知書払い）は関連ウェブサイト（納入通知書払い）をご確認ください。	納入通知書払い https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/noutu.html
	16	水道料金をスマートフォン（モバイル決済）で支払った場合、領収書は発行されますか	領収書は発行しておりません。 各社から提供されるご利用明細をアプリを通じてご確認ください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
	17	水道料金の請求先を変更したい	お客さまサービスセンターへご連絡ください。 複数件変更したい場合は、関連ウェブサイト（請求先の変更）にある様式（エクセル）に入力のうえ、FAXでお送りください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html 請求先の変更 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/credit/seikyusakihenkou.html

項目	No.	質問	回答	関連ウェブサイト
水道料金の減免	18	水道料金に減免制度はありますか	一定の条件を満たす場合に、水道料金の基本料金を減免する制度があります。 詳しくは関連ウェブサイト（料金の仕組み）をご覧ください。	料金のしくみ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/ryokinsikumi.html
水道の使用開始、使用中止の手続き（引っ越しする際の手続き）	19	横浜市外から横浜市へ引っ越しした場合の水道の手続きを知りたい	インターネット、またはお客さまサービスセンターで使用開始の手続きを受け付けています。 詳細は関連ウェブサイト（水道の使用開始・中止の申し込み）をご覧ください。	水道の使用開始・中止の申し込み https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/kaishi-cyushi.html
	20	横浜市内で引っ越しする場合の水道の手続きを知りたい	インターネット、または水道局お客さまサービスセンターにて、使用中止・使用開始の手続きを受け付けています。 詳細は関連ウェブサイト（水道の使用開始・中止の申し込み）をご覧ください。	水道の使用開始・中止の申し込み https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/kaishi-cyushi.html
	21	横浜市外へ引っ越しする場合の水道の手続きを知りたい	インターネット、またはお客さまサービスセンターにて使用中止の手続きを受け付けています。 詳細は関連ウェブサイト（水道の使用開始・中止の申し込み）をご覧ください。	水道の使用開始・中止の申し込み https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/kaishi-cyushi.html
	22	インターネットから水道の使用開始・中止の手続きをするためにメールアドレスを登録したが、メールが届かない	インターネットから使用開始または中止の手続きの際は、最初にメールアドレスを入力していただき、登録したメールアドレスに手続き用のURLを自動送信します。 メールが届かない場合、メールが『迷惑メール』や『ごみ箱』フォルダに振り分けられている場合があります。恐れ入りますがご確認をお願いします。 なお、申し込み内容の確認が必要な場合は、入力いただいた電話番号またはFAXに連絡いたします。 メールには連絡しませんので、あらかじめご了承ください。	
水道メーター	23	水道メーターの見方を知りたい	関連ウェブサイト（水道メーターの見方）をご覧ください。	水道メーターの見方 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/mater.html
	24	水道メーターが敷地内のどこにあるのかわからない	水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください ※水道メーターはお客さまに管理いただくことが前提のため、水道局側でも詳細な位置を把握していない場合がありますので、予めご了承ください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
その他	25	水道の使用者の名義を変更したい	水道の使用者を変更する場合は、水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください。 給水装置の所有者を変更する場合は、「給水装置の所有者変更」をご覧ください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html 給水装置の所有者変更 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/guide/kyusuisochihenko.html
	26	水道料金を滞納するとどうなりますか	督促状を送付します。 滞納期間が3～4か月になりますと、水道を止めなくてはならなくなりますので、早めにお支払いください。 なお、納入通知書（払い込み用紙）を紛失してしまった場合には、再発行の手続きが必要になりますので、水道局お客さまサービスセンターへご連絡ください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	WEB会員サイトに登録すると何ができますか	WEB会員サイトとは横浜市の水道をご利用いただいているお客さま向けの登録無料のサービスで、横浜市水道局が運営するサイトです。 会員になられた方は、 1．ご登録いただいた場所の使用水量および水道料金・下水道使用料を、最大で過去2年間分確認できます。（ご利用が2年に満たない場合はご利用期間分を表示します。） 2．クレジットカードによるお支払いのお申し込みがインターネットでできます。 詳細については「WEB会員サイト」をご確認ください。	WEB会員サイト https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/webkaiin-site/shokai.html
2	WEB会員サイトの登録方法	WEB会員サイトをご利用になるには、ログインIDおよびパスワードが必要になりますので、横浜市水道局WEB会員サイト新規会員登録・ログインページ（外部サイト）（外部サイト）からご登録ください。 ご登録の際、お客様番号（検針票等に記載されている2桁－2桁－5桁の番号）をご用意ください。 ご登録後、ログインIDとパスワードが記載されたシーラーはがきが6日間程でお客さまの料金請求先に郵送されます。 ※お申し込み内容確認のため、はがき到着が遅れる場合がございます。 ※「お客様番号」は、水道使用場所に対して付番しているため、お引越しの際は変更となります。	横浜市水道局WEB会員サイト新規会員登録・ログインページ（外部サイト）（外部サイト） https://www.web-suidou.city.yokohama.lg.jp/WaterReception/index.xhtml
3	会員サイトの申し込みURLのメールが届かない。	メールが届かない理由として、下記の可能性が考えられます。 1．迷惑メールフォルダーで受信している。 　メールソフトやウィルス対策ソフトのフィルタ設定、プロバイダーの迷惑メール対策等により、迷惑メールフォルダー等 　でメールが受信されている場合があります。迷惑メールフォルダーやゴミ箱のフォルダーをご確認ください。 2．ドメイン指定受信の設定をしている。 　スマートフォンや携帯電話のメール設定でドメイン指定受信をされているお客さまは、WEB会員サイトからお送りして 　いる以下のメールアドレスのドメインを受信できるように設定をお願いいたします。 　※ドメインとはメールアドレスの「@」以下を示します。 　@city.yokohama.lg.jp 　設定方法につきましては、各社のホームページ等でご確認ください。 3．URLを含むメールを受信拒否にしている。 　本文にURLを含むメールを受信しない設定をされている場合、メールを受信できない場合があります。 　設定・解除方法等につきましては、各社のホームページ等で　ご確認ください。 4．登録メールアドレスが誤っている。	
4	ログインID、パスワードのお知らせはがきが届かない。	WEB会員サイトのお申し込み後、ログインIDとパスワードはシーラーはがきにて6日間程でお客さまの料金請求先にご郵送いたします。ただし、お申し込み内容確認のため、はがき到着が遅れる場合があります。 また、新規登録内容と当局のお客さま情報に相違がある場合、ログインIDおよびパスワードは発行できません。この場合、確認のメールが送信されますので、ご確認いただきますようお願いします。 お客さまの住所と氏名を水道局お客さまサービスセンターへご連絡いただければ、お申し込み状況をお調べすることができます。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
5	パスワードを忘れてしまった。	ログインIDおよびパスワードはセキュリティ上お答えできません。 ログイン画面より、「パスワードを忘れた方はこちら」を選択し、再発行申請をすることで、パスワードを再発行できます。※IDの再発行はできません。	
6	WEB会員サイトに登録したメールアドレスを変更したい。	マイページの「メールアドレス変更」を選択すると手続きに進みます。	
7	WEB会員サイトに登録した名義を変更したい。	水道料金のお支払い請求先氏名が表示されています。請求先氏名を変更する場合は、お客様サービスセンターまでお問い合わせ下さい。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
8	複数の使用場所を1つのログインID、パスワードでまとめることができますか。	はい、1つのログインIDおよびパスワードで複数のご使用場所を登録して、それぞれのご使用水量、水道料金、下水道使用料、ご請求金額などをご覧いただけます。（方法は、Q9をご参照ください。）	
9	複数の使用場所を1つのログインID、パスワードでまとめる方法は。	複数の使用場所を登録するには、お客様番号ごとにログインIDとパスワードが必要になりますので、WEB会員サイト新規登録をお願いします。ログインIDとパスワードのはがきが届きましたら、まとめたいログインIDでログイン後、マイページの「お客様番号の追加」を選択し、登録してください。 ※1 追加できる件数に上限はありません。 ※2 追加したログインIDとパスワードは、追加後に削除しない限りログインが無効になりますので、ご注意ください。 ※3 追加元のログインIDおよびパスワードの紛失または、お忘れになった際に新規登録がされた場合は、追加されていたお客様番号は解除され、お客様番号ごとのログインIDおよびパスワードでログインが可能になります。	
10	料金照会情報の更新時期は。	検針の1～2営業日後に更新されます。 ※システムの都合により、更新が遅れる場合があります。また、お支払い日の日付は、表示（更新）されるまでに2～3週間ほどの時間を要します。	
11	WEB会員サイトを退会したい。	マイページから「退会」を選択すると退会手続きができます。なお、2年間ログインしなければ、自動で退会になります。	
12	誤って複数回、WEB会員登録の申し込みをしてしまった。	WEB会員サイトのお申し込みは、自動で処理が行われているため、一度申し込みされた内容を破棄することはできません。複数回、お申し込みされた場合は、その都度新たにログインIDおよびパスワードが発行されますので、最新のログインIDおよびパスワードでログインが可能となります。なお、最新のログインIDおよびパスワードは、ログインIDの数字が大きいものになります。	
13	同じ水道使用場所における水道契約の更新（精算した名義変更や使用中止後の再開栓等）した場合、継続してWEB会員サイトを利用することは可能か。	自動で引継ぎされないため、更新後もWEB会員サイトをご利用いただくには、再度登録する必要があります。 ※再登録がない場合、更新前の情報のみが表示されます。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	道路から水が漏水している。	水道局お客さまサービスセンターにお電話ください。 特に冬季は、凍結が起こったりして大変危険です。ご協力をお願いします。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
2	蛇口を閉めても止まらない	この場合、パッキンの劣化が原因と考えられます。 一般的な蛇口（13㎜の単水栓）のパッキン交換は、さほど難しいものではありませんので、ホームセンター等でお買い求めになり、交換してみてください。	パッキンの取り替え方 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/faq/packing-torikae.html
3	トイレの漏水について	トイレの水が止まらなくなった場合は、水道局では修繕できませんので、民間の水道工事店へ修繕を依頼してください。 メーター下流側漏水修繕事業者リスト トイレが詰まってしまったときは、水道局では扱えません。トイレの設置・施工業者または横浜市排水設備指定工事店へご相談ください。	メーター下流側漏水修繕事業者リスト https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/karyurisuto-kensaku.html 横浜市排水設備指定工事店 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/kasen-gesuido/gesuido/setsuzoku/koujiten.html
4	ご家庭の水道が故障した場合の修繕事業者と連絡先	連絡先 1．水道メーターから道路側の漏水修理 連絡先：水道局お客さまサービスセンター 2．水道メーターから蛇口側の漏水修理及び漏水調査（漏水場所の特定） 連絡先：メーター下流側漏水修繕事業者 3．漏水の有無の確認（※） 連絡先：水道局お客さまサービスセンター （※）漏水の有無の確認とは、掘削を伴わない目視等による確認のため、漏水場所を特定するものではありません。例として、使用水量がいつもより著しく多くなったが、水道メーターでの漏水の確認方法等が分からないお客さま宅で、水漏れの有無の確認を、お客さま立会いのもと無料で行います。 漏水調査（漏水場所の特定）や漏水修理については、民間の水道工事店（メーター下流側漏水修繕事業者リスト）へ修理を依頼してください。 詳細については、水道の修理のページを、ご確認ください。  漏水修繕の施工者説明図	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html メーター下流側漏水修繕事業者 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/karyurisuto-kensaku.html 民間の水道工事店（メーター下流側漏水修繕事業者リスト） https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/karyurisuto-kensaku.html 水道の修理のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/kosyo.html
5	水道工事のお申込について	給水装置の新設、改造、撤去等の水道工事は、横浜市指定給水装置工事事業者へお申込ください。	横浜市指定給水装置工事事業者リスト https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/suido/kyuusui-souchi/tetsuzuki/shiteikojjigyosha.html
6	水道局職員の出張費はかかるのですか	現在は、漏水調査や水質調査などの出張費はいただいていません。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	水が出なくなったのですが	水道工事や突発的な事故等により断水となっている可能性があります。断水情報をご確認ください。 なお、断水情報にお客さま宅付近での断水が掲載されていない場合は、お手数ですが水道局お客さまサービスセンターまでお問い合わせください。 また、マンションなどの共同住宅で受水槽や高置水槽が設置されている場合、停電や水道装置の故障などの理由で断水となっていることがありますので、建物の所有者・管理者・管理会社にご連絡ください。	断水情報 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/dansui/dansui.html お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html 水道管の凍結防止について https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/faq/kanpa.html
2	断水工事などについて、どのように周知していますか	断水・減水・濁り水を伴う水道工事を行う場合には、影響のある地域の皆さまへ事前に断水工事などをお知らせするチラシを配布しています。（※緊急工事の場合は、広報車などでお知らせする場合もあります。） なお、横浜市水道局が毎月配信しているメールマガジン「よこはま＠水」では、横浜市水道局ウェブサイトの断水情報ページのURLをご案内しています。 ※近年、「大規模断水がおこる」などの記載があり、水道局とは関係のない特定サイトへ誘導する不審メールが届いたとの情報が寄せられていますので、ご注意ください。	断水情報 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/dansui/dansui.html 水道局メールマガジン「よこはま＠水」 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/koho/mailmaga.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	事前調査の徹底	・工事を行う際は、事前に給水工事受付センター（以下「センター」という。）にお越しいただき、水道管の埋設位置の調査をお願いします。 ・水道配管平面図※（管路情報のうち個人情報および給水装置の宅地内部分を除いた情報）については、センター及び市庁舎2階「よこはま建築情報センター」で閲覧や交付（有料）を行っています。※水道局管路情報閲覧システムのWeb利用サービスをご活用ください。 ・給水装置工事完成図の閲覧及び交付については、給水装置の所有者または使用者への情報提供となります。それ以外の方に閲覧及び交付を受ける場合は、所有者または使用者からの委任状が必要となります。なお、図面の交付は有料となります。 ・埋設管の調査については、図面と現地で位置が異なる場合がありますので、水道配管平面図等で現地の状況に照らし合わせて確認をお願いします。	
2	施工の際の注意	・工事前には、作業従事者と水道管の位置を共有したうえで、破損事故が起きないよう慎重に施工してください。 ・事前調査で得た位置や深さに埋設されていない場合もありますので重機などを使用する際には、人力掘削による試験掘削を行うなど、注意して施工してください。	
3	万が一水道管を破損した場合	・水道管を破損した場合は、直ちに水道局まで連絡をお願いします。また、止水栓などで止水が可能な場合は、止水してください。 ・水道局に修理を依頼する場合には下記までご連絡ください。なお、修理は有償となります。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	水道メーターの検針について教えてください	使用水量の検針は、2か月に1度おこなっています。 水道料金は、その使用水量によって計算します。	
2	自分の区の検針員は	お住まいの区の検針員は次のリンクをご参照ください。	水道メーターの検針員 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/kenshin-itaku.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	水道水の安全性はどのようにして確保されていますか	水道水には、国により安全性を十分考慮した水道水質基準が定められており、全国の水道事業者にその遵守と検査が義務付けられています。 水道水の水質基準は水道法第4条により、病原生物に汚染されていないことや有毒物質を含まないことなど6つの要件が挙げられています。具体的な基準項目とその基準値については、水質基準に関する省令で定められています。詳細は環境省ウェブページ（外部サイト）をご覧ください。本市ウェブページでは、水道水質基準のページの「水質基準項目の解説」（PDF）で水質基準項目について解説しています。 横浜市では、国の基準よりも厳しい「水質管理値」を独自に設定するとともに、水源から蛇口まで適切に水質管理を行うことで、安全で良質な水をお客さまに供給しています。	環境省ウェブページ（外部サイト） https://www.env.go.jp/water/water_supply/kijun/kijunchi.html 水道水質基準のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-koumoku.html
2	どの地域でどこの水源から給水されているか知りたい	水源や取水場所などは、横浜市の水源のページをご覧ください。給水区域については、水質検査結果のページの図、又は同ページの給水栓（蛇口）検査結果のファイル（エクセル）の目次シートをご覧ください。	横浜市の水源のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/dekirumade/suigen.html 水質検査結果のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-kekka.html
3	定期的な水質検査はどのように行っていますか	3つの浄水場のそれぞれの入口及び出口、市内の公園などの決まった15か所の蛇口などで定期的に水質検査を行っています。また、市内全域に水道計測設備を43台設置し、「色度」、「濁度」、「残留塩素」を毎日24時間連続で検査しています。詳しくは水質検査計画をご覧ください。	水質検査計画 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-keikaku.html
4	水質検査結果について知りたい	水質検査結果のページにある給水栓（蛇口）と浄水場のそれぞれの検査結果のファイル（エクセル）をご覧ください。	水質検査結果のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-kekka.html
5	検査結果の各検査項目の意味を知りたい	水道水質基準のページにある水質基準項目の解説（PDF）をご覧ください。	水道水質基準のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-koumoku.html
6	水道水の硬度を知りたい	水質検査結果のページにある給水栓（蛇口）検査結果ファイルの40番目「カルシウム、マグネシウム等（硬度）」をご覧ください。	水質検査結果のページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/suishitsu-kekka.html
7	有機フッ素化合物（PFAS）の検査状況を知りたい	検査結果については有機フッ素化合物（PFAS）の検査結果を、よくあるご質問とその回答については有機フッ素化合物（PFAS）についてのページをご覧ください。	有機フッ素化合物（PFAS）の検査結果 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/yuukifussokekka.html 有機フッ素化合物（PFAS）についてのページ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/faq/yuukifussoQA.html
8	水道の水質が気になるのですが、水質検査はしてもらえますか	水道局では、水道の水質に異常を感じるなどにより水質検査をご希望されるお客さまのお宅に出向き、蛇口での水質検査を無料で行います。 お申し込みは水道局お客さまサービスセンターまでお願いします。 なお、大規模なマンション・ビル等で、受水槽の有効容量が100立方メートルを超えるもの等、専用水道に該当する場合は、水道の管理について技術上の業務を担当する水道技術管理者が設置されていることから、この水質検査の対象外となります。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
9	色の付いた水が出る	①水が白い場合、透明な容器に注ぎ、しばらく放置してみて下さい。沈でん物がなく下から透明になっていく場合、水道水に溶け込んだ空気が細かい気泡となり、水が白く見えていると考えられます。この場合、飲用に差し支えありません。沈でん物があり透明にならない場合は、飲用を止めて水質検査をお申し込みください。 ②水が赤や黄色の場合、主に古い鉄管で内面が徐々にさびることで、水に色が付くことがあります。バケツ1杯程度流して無色透明になるようであれば飲用に差し支えありません。ご心配であれば、水質検査申し込みをご検討ください。 ③黒や青に着色した水が出る場合、飲用を止めて水質検査をお申し込みください。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
10	水道水に異物が混じっている	下のような例があります。ご心配であれば水質検査申し込みをご検討ください。 【よくある異物の例1】 特徴 ・黒色で浮遊しやすく、破片状や粒状の異物 原因 ・蛇口周りなどに使用されている黒ゴムパッキンが劣化したものであると考えられます。 主成分はエチレン-プロピレン-ジエンゴム（EPDM）であり、誤って飲み込んでも体に害はありません。 対策 ・暫定的な対策として、蛇口にフィルター等を取り付ける方法があります。 根本的な解決方法としては、パッキンの交換が必要です。 【よくある異物の例2】 特徴 ・茶色または黒色で沈みやすく、破片状や粒状の異物 原因 ・水道管（給水管、配水管）が劣化して発生した鉄さびであると考えられます。 少量を誤って飲み込んでも体に害はありません。 対策 ・暫定的な対策として、蛇口にフィルター等を取り付ける方法があります。 根本的な解決方法としては、水道管の取替え、洗浄等の方法があります。 【よくある異物の例3】 特徴 ・黄緑色・緑白色の異物 原因 ・シャワーヘッド型給水栓等のインナーホース内面の劣化であると考えられます。 破片状、膜状、ひも状のもの等があります。 主成分はポリエチレンやポリプロピレンであり、誤って飲み込んでも体に害はありません。 対策 ・暫定的な対策として、蛇口にフィルター等を取り付ける方法があります。 根本的な解決方法としては、ホースの交換が必要です。	お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
11	鉛製給水管について	ご家庭の給水管に鉛製給水管が使われている場合、滞留した水道水に微量の鉛が溶け出る可能性があります。朝一番の水は飲用以外にお使いください。その後の流水については、飲用しても健康上の問題はありません。	鉛製給水管の対応 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/oishimizu/namari.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
12	集合住宅に住んでいますが、貯水槽等の衛生管理は大丈夫ですか。	マンション・ビルなどにおける受水槽から蛇口までの給水設備に関する管理や水質については、健康福祉局（当時）の所管でした。しかし、管理の不徹底による衛生上の問題も発生していることから、平成13年6月に水道法が改正され、水を供給している水道局でも、貯水槽水道の管理について関与することとなりました。 横浜市では、平成14年12月に水道条例を改正し次のような対応を行っています。 （1）貯水槽水道の利用者（住民の方）からの請求に応じ、水道局が各戸の蛇口で水質検査を無料で行い、その結果をお知らせする。 （2）蛇口での水質検査の結果、水質の安全性に問題がある場合は、医療局と連携し、受水槽での水質検査及び点検を合同で実施、貯水槽水道の管理について必要があると認められた場合は、貯水槽水道の設置者に対して指導、助言及び勧告を行います。水質検査は、水道法施行規則には含まれていませんが、 (i)水質に対する利用者の関心が高いこと (ii)戸建等の利用者とサービスの均等化を図ること (iii)貯水槽水道の管理状況を判断するためには水質検査が必要であることなどを考慮し、本市独自の対応として条例化しました。 なお、水道法や医療局所管の条例（「横浜市簡易給水水道及び小規模受水槽水道における安全で衛生的な飲料水の確保に関する条例」）などに基づく、貯水槽水道設置者の管理責任の内容には、変更ありません。 ただし、大規模なマンション・ビル等で、受水槽の有効容量が100立方メートルを超えるもの等、専用水道に該当する場合は、水道の管理について技術上の業務を担当する水道技術管理者が設置されていることから、この水質検査の対象外となります。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	事例1　「漏水調査」や「配管調査」 「水道局から依頼されて、古い水道管の漏水調査に来ました。」と訪問があった。	水道局では、お客さまからのご依頼のない配管などの調査は行っていません。 （配水課漏水管理係による地下漏水調査や、事前に周知した場合を除きます）	配水課漏水管理係による地下漏水調査 https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/suido/soshiki-gyomu/haisui.html
2	事例2　「水質検査」 水道局や委託事業者を名乗り「コップ１杯の水を用意してもらい水質検査をする。」という電話があり、後日訪問があった。コップの水に機械を入れ、「サビがあり水質が良くない。」と言い、宅内の水道管洗浄を勧められ、費用の見積もりを提示された。	水道局では、お客さまからのご依頼のない水質検査は行っていません。 （事前に周知した場合を除きます） また、浄水器やウォーターサーバーなどの訪問販売・レンタル・あっせんはしません。 商品やサービスの契約トラブルでお困りの場合は、 横浜市消費生活総合センター 電話：045-845-6666 ファクス：045-845-7720	
3	事例2　「水質検査」 「水道局です。水質検査に来ました。」と言って、蛇口の水をコップに入れ、そこに薬品を入れたらピンク色（※1）になった。「この水は良くないから、浄水器を付けたほうが良い。」と言われ、浄水器の購入やリースを勧められ、金額を提示された。	水道局では、お客さまからのご依頼のない水質検査は行っていません。 （事前に周知した場合を除きます） また、浄水器やウォーターサーバーなどの訪問販売・レンタル・あっせんはしません。 （※1）水道水がピンク色になったのは、消毒用の塩素と薬品が反応したためです。水質の異常ではありません。 商品やサービスの契約トラブルでお困りの場合は、 横浜市消費生活総合センター 電話：045-845-6666 ファクス：045-845-7720	
4	事例3　「集金」 「水道局です。今月は水道料金を現金で集金することになりました。」と訪問してきて集金された。	水道局では、原則として訪問による料金徴収はしていません。 未納料金の徴収で訪問する場合は、あらかじめ文書（給水停止のお知らせ等）で連絡しています。	
5	事例4　「メール」 「水道料金が未納のため、給水を停止します。」や「大規模断水を行います。」というメールが送られてきた。	水道局では、メールで「未払いの水道料金の請求」や「断水のお知らせ」などは行っていません。 不審なメールが届いた場合にはメールを開かずに削除してください。 誤ってメール内に記載されているリンクにアクセスした場合には、個人情報やクレジットカード情報等は入力しないでください。 また、不審メール内に記載されているリンクにアクセスしてしまったとのご相談も寄せられています。リンク先にて、誤って個人情報やクレジットカード情報等を入力してしまった場合には、直ちにクレジットカード会社及び警察にご相談ください。	
6	事例5　下水道の「点検・検査」や「洗浄」 「水道局から依頼されて、下水マスの点検に来ました。」と訪問があった。	水道局では、下水道や排水設備に関する訪問は行っていません。 横浜市が行う下水道工事のため、市の職員や委託事業者が宅地内の検査や調査に伺う場合は、身分証明書を提示します。 不審に感じたときは、各区土木事務所にお問合せください。	各区土木事務所一覧 https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/doro/sonota/20140225170306.html 下水・排水設備の点検商法にご注意ください https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/kasen-gesuido/gesuido/setsuzoku/tenken.html
7	職員や事業者の訪問にあたって	水道局職員は、職員証を携帯しています。委託事業者や請負工事事業者等が、水道メーター検針やメーター取替等で訪問する場合には、委託証明書や水道局が発行した身分証明書を携帯しています。 水道に関することで訪問があった場合には、必ず身分証の提示を求め確認してください。 不審な点があったり、少しでも「おかしいな？」と思ったら、水道局お客さまサービスセンターへお問い合わせください。	水道メーター検針員および料金整理員 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/ryokin/kenshin-itaku.html 水道メーター取替について https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/oishimizu/suidometanitsuite.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	災害時にはどのような対応をするのですか	横浜市内各所に配水池(22箇所)、災害用地下給水タンク(134基)を配備しており、配水池は市民1週間分(1人49リットル)の水を確保しています。	
2	家庭で行える災害対策はどんなことがありますか	ポリタンクに水道水を汲み置く場合、必ず冷暗所に保存していただき、冬場で1週間、夏場で3日程度で水を取り替えてください。 水道局では、1日1人3リットル、最低3日分で9リットル以上の飲料水確保をお願いしています。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	水道メーターは、なぜ取り替えるのですか？	水道メーターは、計量法で8年間の検定有効期間が定められています。 水道局では、この検定有効期間が過ぎる前に、新しいメーターへの取替を計画的に行っています。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	浄水場・水道記念館は見学できますか	施設見学については新型コロナウイルス感染症対策として中止していましたが、予約受付を令和5年7月24日（月曜日）から再開します。 安全で良質な水道水が作られる浄水処理工程を実際に見学することで、水道事業に対する理解を深め、水道をより身近なものに感じていただくことを目的としています。 対象施設は次のとおりです。 川井浄水場 小雀浄水場 青山水源事務所 水源林管理所 ※西谷浄水場・水質検査室について 西谷浄水場再整備事業に伴い、場内への立ち入りができなくなるため、工事期間中は中止させていただきます。 ※横浜水道記念館について 西谷浄水場再整備事業に伴い、令和3年9月30日（木曜日）17時をもって全面閉館しました。	浄水場の見学 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/kengaku.html

項目	No.	質問	回答	関連ウェブサイト
水道水の安全性について	1	横浜市の水道水は飲んでも大丈夫ですか。	横浜市の水道水は飲用に支障ありません。 水道水中の放射性物質の管理目標値は、「10ベクレル/kg」（セシウム134と137の合計値）です。 横浜市内3か所の浄水場（川井、西谷、小雀）の水道水および水道原水の放射性セシウムの検査結果は、不検出（検出限界値1ベクレル/kg以下）であり、管理目標値を下回っています。	水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/faq/houshaseiQA.files/0003_20190207.pdf 水道水および水道原水の放射性物質の測定結果（横浜市水道局） https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/houshasei-kensa/20110322sokuteikekka.html 西谷浄水場における浄水発生土の放射性物質の測定結果について（横浜市水道局） https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/houshasei-kensa/jyousuihasseido.html 神奈川県内広域水道企業団の測定結果（神奈川県内広域水道企業団）（外部サイト） https://www.kwsa.or.jp/radio-active/ 食品中の放射性物質に関する情報（横浜市医療局） https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/shoku/yokohamaWEB/gyomu/hoshasei/housyapotal.html 放射線Q＆A（国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構放射線医学総合研究所）（外部サイト） https://www.qst.go.jp/site/qms/1888.html
	2	水道水中の放射性物質の規制はどのようなものですか。	平成24年4月1日から、飲料水を含む食品中の放射性物質について食品衛生法上の新たな基準が設定され、飲料水中の放射性セシウムについてこれまでの200ベクレル/kgから「10ベクレル/kg」に変更されました。 この変更を受け、水道水については、厚生労働省の通知により、水道水中の放射性物質の管理目標値として「10ベクレル/kg」（セシウム134と137の合計値）が設定されました。なお、放射性ヨウ素については、半減期が短い（約8日）ことから、新たな管理目標値は設定されていません。 ※平成24年3月5日付け厚生労働省健康局水道課長通知（「水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について（PDF：172KB）」「詳細（PDF：226KB）」）	
	3	管理目標値を超える放射性セシウムが検出された場合、どうなりますか。	水道水中の放射性物質の濃度が、管理目標値（10ベクレル/kg）を超えても、飲用に適さないという意味ではありません。 ただし、放射性セシウムが目標値を超えた場合には、ただちに原因究明を行うとともに、安心・安全のため、水道利用者にお知らせします。 ※平成24年3月5日付け厚生労働省健康局水道課長通知（「水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について（PDF：172KB）」「詳細（PDF：226KB）」）	
横浜市の検査体制について	4	横浜市水道局の検査体制はどうなっていますか。	横浜市水道局では、平成23年3月19日から横浜市内3か所の浄水場（川井、西谷、小雀）の水道水について、放射性物質の検査を実施しています。 平成24年6月には、より精密な測定が可能なゲルマニウム半導体検出器を導入し、セシウム134及びセシウム137それぞれについて、検出限界値（放射性物質を検査する装置が検出可能な最低濃度）1ベクレル/kg以下の検査を実施してきました。 令和5年度からは同等の精度を有した外部委託によって検査を実施しており、現在は横浜市内3か所の浄水場の水道水及び水道原水を3か月に1回の頻度で検査しています。 ※ゲルマニウム半導体検出器についてはQ5をご覧ください。	
	5	ゲルマニウム半導体検出器とはどのようなものですか。	検出限界値1ベクレル/kg以下の精密な検査が可能な検査機器です。 ゲルマニウム半導体検出器を用いることにより、セシウム134およびセシウム137それぞれについて、検出限界値1ベクレル/kg以下を確保し、精密な検査が可能です。	
	6	検査頻度に基準はありますか。	厚生労働省の通知では、検査頻度は「原則として1ヶ月に1回以上、ただし、降雨、雪解け等の高濁度時における十分な情報が収集されるまでの間は、水道事業者等の検査体制に応じて、1週間に1回以上を目途に検査する」と通知されています。また、「十分な検出感度による水質検査によっても3ヶ月連続して水道水又は水道原水から放射性セシウムが検出されなかった場合、以降の検査は3ヶ月に1回に減ずることができる。」とされています。 ※平成24年3月5日付け厚生労働省健康局水道課長通知（「水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について（PDF：172KB）」「詳細（PDF：226KB）」）	
	7	毎日検査しなくても大丈夫ですか。	平成23年の福島第一発電所の事故を受け、横浜市水道局ではこれまで十分な回数の検査を行ってきましたが、放射性セシウムについては、台風などで水道原水の水質が悪化した時を含めて、横浜市の水道水及び原水から検出されたことは一度もありません。このような状況を踏まえ、厚生労働省の通知に基づいた頻度で定期検査を行うことで、水道水の安全性を確認できると考えています。 なお、厚生労働省の通知に示されているように、平成23年の福島第一発電所の事故から十分な時間が経過した現在では、放射性セシウムの流入は水道原水中の濁りの成分として含まれるものがほとんどであるため、浄水場の浄水処理の過程で濁りとして除去することが可能です。 今後も濁度管理を徹底するとともに、定期検査を行うことで、放射性セシウムに対する安全性を確認していきます。 ※厚生労働省の通知 水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について（平成24年3月5日付け健水発0305第2号）（PDF：393KB）	
	8	今後、検査頻度を変更することはありますか。	横浜市水道局では厚生労働省の通知で示された検査頻度に沿って検査を実施しています。 今後新たに大規模な放射性物質の放出が発生した場合、また浄水場における浄水処理工程に何らかの異常が発生した場合などは、検査頻度を増やして放射性物質への監視を強化します。	
	9	放射性セシウム以外の放射性物質は検査していますか。	放射性セシウムの検査を行うことで、規制の対象となっている放射性物質全ての安全性を確認できるため、放射性セシウム以外の物質の検査は行っていません。 文部科学省などの調査で、放射性セシウム以外に規制の対象となっている放射性物質は、放射性セシウムに比べて非常に濃度が低いことが分かっています。 厚生労働省が定めた放射性セシウムの管理目標値（10ベクレル/kg）は、それ以外の放射性物質も考慮した上で設定されています。放射性セシウムの検査を行うことで、規制の対象となっている放射性物質全てについて安全性を確認できるため、放射性セシウム以外の物質の検査をあらためて行う必要はありません。 ※平成24年3月5日付け厚生労働省健康局水道課長通知（「水道水中の放射性物質に係る管理目標値の設定等について（PDF：172KB）」「詳細（PDF：226KB）」）	
検査結果について	10	これまでの放射性物質の検査結果はどうなっていますか。	平成23年3月25日以降、水道水から放射性物質が検出されたことはありません。 横浜市水道局では、平成23年3月19日から横浜市内3か所の浄水場の水道水について、放射性物質の検査を実施しています。 これまでの結果では、放射性セシウムは全て検出限界値を下回っており、検出されたことはありません。 また、放射性ヨウ素は、震災直後の平成23年3月22日から24日までの3日間、横浜市内に給水している一部の浄水場の水道水から検出されましたが、3月25日以降は検出されていません。	
	11	検査結果の「不検出（検出限界値○○）」とはどういう意味ですか。	「不検出（検出限界値○○）」とは、検査した水道水中の放射性物質濃度が検出限界値（放射性物質を検査する装置が検出可能な最低濃度）を下回っていることを意味しています。 検査結果が「不検出（検出限界値○○）」であれば、放射性物質濃度は「○○未満」です。	

項目	No.	質問	回答	関連ウェブサイト
	12	検出限界値が少しずつ違っているのはなぜですか。	検査機器の状態や周辺環境等で毎回わずかに異なります。 検査は厳密に実施していますが、非常に精密な検査であるため、検査機器の状態や周辺環境等で検出限界値は毎回わずかに異なります。検査のたびに、その時の検出限界値（検出可能な最低濃度）を算出しています。	
浄水発生土について	13	浄水発生土とはなんですか。	水道原水中の土砂や濁りなどの不純物を集めたものです。 水道水は、湖や河川の水をもとにして作られています。この湖や河川の水には、土砂や濁りなどが含まれています。 浄水発生土とは、水道原水（湖や河川の水）を浄化して水道水を作る時に取り除く、土砂や濁りなどの不純物のことです。	
	14	浄水発生土で放射性セシウムが検出されるのはなぜですか。	水道原水中の濁りなどの不純物が高濃度に濃縮されているためです。 放射性セシウムは、そのほとんどが濁りの成分として水道原水の中にあり、浄水場の浄水処理の過程で濁りとともに除去されます。 浄水発生土1kgが発生するまでには、20,000～26,000リットルの水道原水が処理されています（一般家庭が1か月に使用する平均水量は15,000リットル）。つまり、水道原水中の濁りなどの不純物が20,000～26,000倍に濃縮されています。 横浜市水道局では西谷浄水場及び川井浄水場の浄水発生土について、放射性物質の測定を実施してきました。平成24年度以降、人の健康に対する影響が無視できる線量であるクリアランスレベル（100ベクレル/kg）を十分に下回っていることから、令和3年度をもって浄水発生土の放射性物質の測定を終了しました。	
	15	横浜市水道局では浄水発生土をどのように処分していますか。	川井浄水場と西谷浄水場で発生する浄水発生土は、セメント原料や園芸土等として再利用しています。また、小雀浄水場で発生する浄水発生土は、横浜市下水道河川局南部汚泥資源化センターにおいて適正に処理しています。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	有機フッ素化合物（PFAS）とは、どういうものですか	有機フッ素化合物とは、炭素とフッ素の結合を持つ有機化合物です。このうちペルフルオロアルキル化合物とポリフルオロアルキル化合物を合わせてPFASと呼び、PFOS(ペルフルオロオクタンスルホン酸）やPFOA（ペルフルオロオクタン酸）など、一万種類以上の物質が存在するとされています。PFOSやPFOAは、はっ水剤、消火剤、コーティング剤等に用いられており、環境中で分解されにくく、蓄積性が高い物質です。 なお、水質基準項目にある「フッ素及びその化合物」は、フッ素とナトリウムなどの無機物が結合した物質であり、フッ素と炭素（有機物）が結合した有機フッ素化合物とは異なるものです。	
2	PFASを摂取すると健康に影響はありますか	国際的な評価としては、令和5年12月にWHO（世界保健機関）の専門組織であるIARC（国際がん研究機関）が、PFASの発がん性の評価について、PFOAを「発がん性がある」、PFOSを「発がん性の可能性がある」に分類しました。 一方、国内の評価として、令和6年6月に内閣府食品安全委員会がとりまとめた評価によると、「一般的な国民の食生活から食品を通じて摂取される程度のPFOS及びPFOAによっては、著しい健康影響が生じる状況にはない」とされています。	
3	PFASはどのような場所で検出されていますか	報道等によりますと、国内では過去にPFAS含有の泡消火剤を保有・使用していた飛行場の周辺や、PFASの製造・使用実績のある工場周辺の地下水などから検出が報告されています。	
4	水道水においてPFASの基準はありますか	PFASのうち「PFOS及びPFOA」が、令和8年4月1日に水質基準項目に設定されました。基準値は、PFOSとPFOAの合算で50ng/L（1リットル当たり50ナノグラム（注1））以下に設定されています。なお、この基準値を満たしている水であれば、体重50キログラムの人が、毎日2リットルの水を生涯にわたって飲用したとしても、健康に対する有害な影響が現れないとされています。 また、PFOS、PFOA以外では、令和3年4月1日から国の要検討項目（注2）に設定されているPFHxSのほかに7物質を加えた8物質が、「要検討PFAS」（注3）として新たに令和7年6月30日に要検討項目に設定されました。なお、目標値は設定されていません。 1．1ナノグラムとは10億分の1グラムを意味します。 2．要検討項目とは、毒性評価が定まらないことや、浄水中の存在量が不明などの理由から水質基準項目および水質管理目標設定項目に分類できない項目です。 3．要検討PFASとは、PFHxS、PFBA、PFPeA、PFHxA、PFHpA、PFNA、PFBS、HFPO-DAの8物質です。	
5	横浜市における水道水のPFASの検査結果はどうなっていますか	横浜市では、平成23年度以降、市内の3浄水場の水道水及び水道原水（浄水処理を行う前の水）のPFASのうち、PFOS及びPFOAを測定しています。これまで水道水、水道原水ともに水質基準値50ng/Lを超過したことはありません。また、令和7年度からは、「要検討PFAS」の8物質を含めた合計16物質の測定を行っています（現時点で「PFOS及びPFOA」以外の項目に水質基準値等は設定されていません）。 検査結果は水道水中の有機フッ素化合物の検査結果についてのページをご覧ください。	水道水中の有機フッ素化合物の検査結果について https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/yuukifussokekka.html
6	水質事故などで水源にPFASが流入した場合はどのように対応しますか	水質事故に対しては、近隣の事業体と連携し、事故情報を速やかに取得、共有し、対応に当たっています。 万が一、PFASを含む水が浄水場に流入した場合においても、浄水場において活性炭で処理することが可能です。 なお、横浜市では、浄水場の定期水質検査で年に4回（相模川の下流域で取水している小雀浄水場では年に24回）の測定を実施して、平常時から水質の監視に努めています。	浄水場の定期水質検査 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suishitsu/suidosui/yuukifussokekka.html

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	パッキンの取り替え方	①戸外のメーターボックスの中の補助止水栓のレバーを「閉める」の方向にゆっくりたおして水を止めます。（ハンドル式の場合は時計方向に回してください。なお、閉めてから、蛇口を開き、水が止まっていることを確認して下さい。） ②蛇口を全開にして、スパナを蛇口の頭部にかけて、左に回します。 ③蛇口の頭部を取り外します。 ④はし又はピンセット等でコマをつまんで出します。 ⑤コマのナットをはずし、パッキンを取りかえます。ナットは良く締めてください。 ⑥パッキンを取りかえたらコマをもとにもどします。 ⑦蛇口の頭部をはめこみます。 ⑧蛇口のハンドルを少し開いた状態で、スパナを蛇口の頭部にかけて右に回し、しっかり締めつけます。 ⑨最後にメーターボックスの中の補助止水栓のレバーを「開ける」の方向に倒して元に戻します。これで水は出ます。 ※最近の各ご家庭の蛇口は、混合水栓が多く使用されております。混合水栓のパッキン等を取りかえる場合は、横浜市の指定給水装置工事事業者へご依頼ください。	

No.	質問	回答	関連ウェブサイト
1	凍結しやすい水道管	・屋外に露出（むき出し）している管 ・家の北側にあり、陽の当らないところの管 ・風当たりの強い場所にある管 ※特に-4℃以下になるときは、注意が必要です。	
2	一般家庭でできる防寒の仕方	・保温材や毛布、布切れで蛇口の上まで完全に包みます。 ・メーターを保護するためにメーターボックスの中に、使い古しの毛布や布切れ発泡スチロール等を入れ、保温します。 ※凍結を防ぐためには、糸を引く程度の水を蛇口からを出しておくと、水が停滞せずに流れているため、凍りにくくなります。なお、水道料金がかかりますので、浴槽などに貯めて有効にご利用いただくことをお奨めします。	
3	冬期に長期不在となる場合	寒波により水道管が破裂して漏水する可能性がありますので、長期不在となる場合は外出する際、メーターボックス内のバルブ（補助止水栓）を閉めていただきますようお願いします。	
4	水道管が凍ってしまった場合	・蛇口が凍ったときは、自然に溶けるのを待つか、凍ってしまった部分にタオルなどを被せて、ゆっくりとぬるま湯をかけてください。 ※急に熱いお湯をかけると、管や蛇口が破裂したり、給水栓をいためることがありますので注意が必要です。 ・凍結により、蛇口を開けても水が出ない場合、蛇口を開けたままになることがありますが、水が出なくても、必ず蛇口を閉めるようにして下さい。	
5	水道管が破裂してしまった場合	・水道管および水道メーター（メーターガラス）が破裂したときは、できる範囲でメーターボックス内のバルブを閉め、水を止めてください。この際、破裂した個所を布かテープでふさいでから修繕の申込をしてください。ただし、ガラスの破片等でけがをしないように注意して下さい。 ・水道メーターから蛇口までの漏水については、水道局では修理できませんので、民間の水道工事店（メーター下流側漏水修繕事業者リスト）へ修理を依頼してください。ただし、水道メーター（メーターガラス）の破裂は、水道局が無料で交換します。また、水道メーター付近で漏水している場合も、無料修理できる場合がありますので、水道局お客さまサービスセンターにご連絡ください。	民間の水道工事店（メーター下流側漏水修繕事業者リスト） https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/mizumore/karyurisuto-kensaku.html 水道局お客さまサービスセンター https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/toiawase/osc.html
6	横浜市水道局では	・冬季期間中にパトロール班を編成し、スリップ事故等の原因となる漏水の早期発見、早期修理に心がけております。 ・天気予報で、寒波が予想される場合は、放送車による凍結防止の呼びかけをしております。	