

「京都市上下水道局手続専用ホームページ作成・運用保守業務」に係る  
質問に対する回答について

No.	質問	回答
1	<p>お問合せ・申込フォームの設置範囲について</p> <p>委託仕様書 6(1)の業務内容に基づき、手続きの申込みは既存の「京都市上下水道局アプリ」にて完結する想定であり、本業務のホームページには個人情報を取り扱うフォーム（お問合せフォーム、各種申込フォーム等）の設置は含まれないものと理解しておりますが、この理解で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
2	<p>現状のお問合せ傾向について</p> <p>委託仕様書 2「業務趣旨」に記載の電話問合せ削減という目的に関連し、提案のため現状のお問合せ傾向を把握したく、差し支えない範囲で以下をご教示いただけますでしょうか。</p> <p>(1) お問合せの主な内容区分とおおよその割合</p> <p>(2) 月間・年間のお問合せ件数の規模感</p> <p>(3) お客さまが自己解決できずお問合せに至る典型的なケース</p>	<p>(1) 水道の使用開始・中止に関する問い合わせが過半数を占め、次いで支払方法の変更や料金のお支払いに関するご相談、その他、名義変更や漏水、工事関係の問合せとなっています。</p> <p>(2) 年間約 16 万件（令和 6 年度実績）</p> <p>(3) ネットを介した各種手続きには「京都市上下水道局アプリ」の利用者登録を行う必要があり、煩雑さから電話での問い合わせにつながると考えています。</p>