



オンライン申請について

申請者のみなさまへ

浜松市上下水道部
お客さまサービス課
給排水設備グループ



目次

- 1 はじめに 2
- 2 オンライン申請の流れ . . . 3
- 3 オンライン申請の注意点 . . 9
- 4 オンライン申請の申請操作 . . 15

■ はじめに

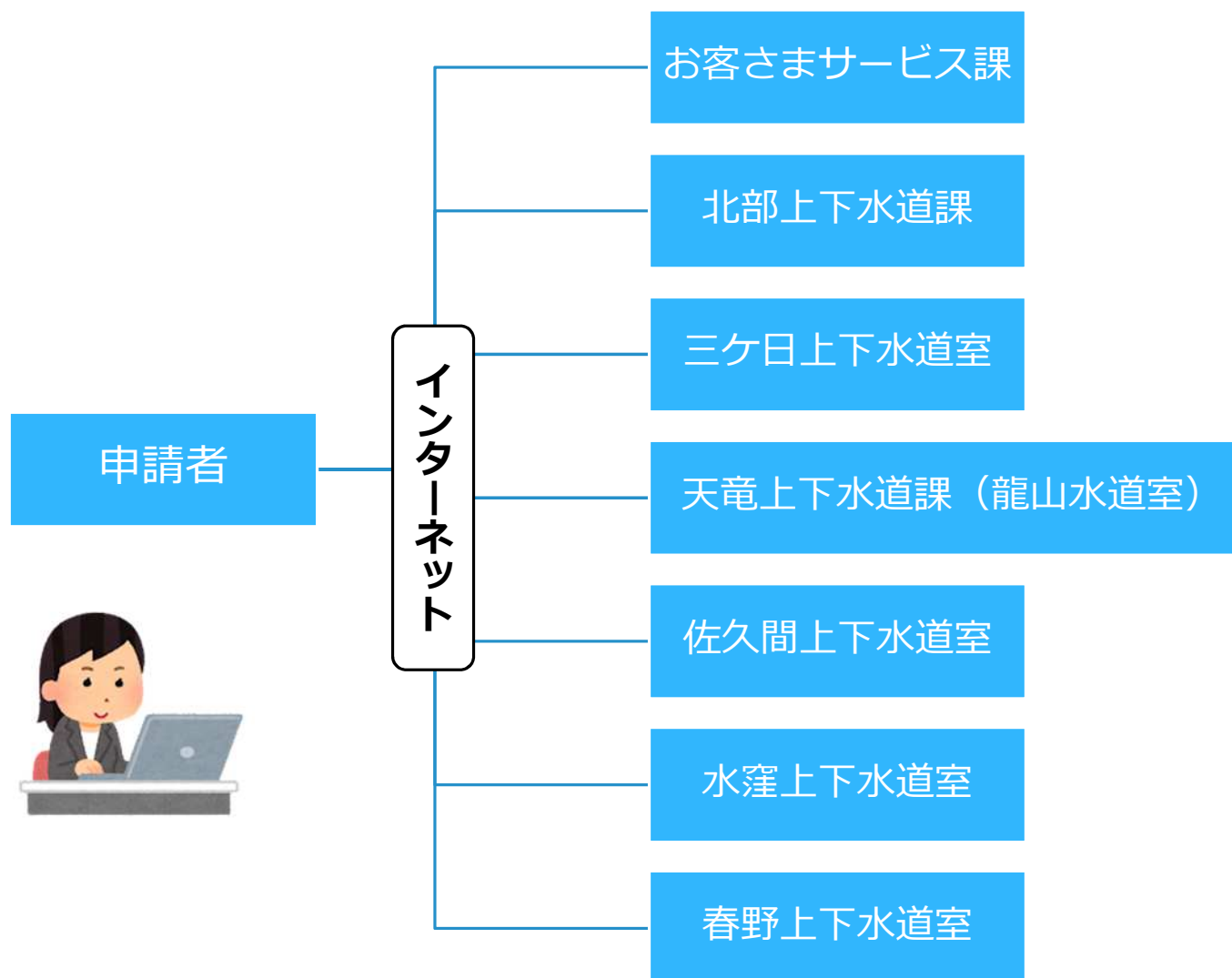
浜松市では、申請者の利便性向上や行政運営の簡素化・効率化を目的に、クレジットカードによる決済機能を組み合わせたオンライン申請を開始しました。



- ◆ オンライン申請で添付した申請書類を原本とします。
- ◆ クレジットカードを利用することができます。

※クレジットカードによる決済機能は、給水装置工事申込のみとなります。支払い方法は「納入通知書（窓口）」か「クレジットカード」を選択することができます。クレジットカード対応ブランドは、VISA、Mastercard、American Express、JCB、Diners Clubです。カードでの支払いに係る手数料の負担はありません。

■ オンライン申請の流れ

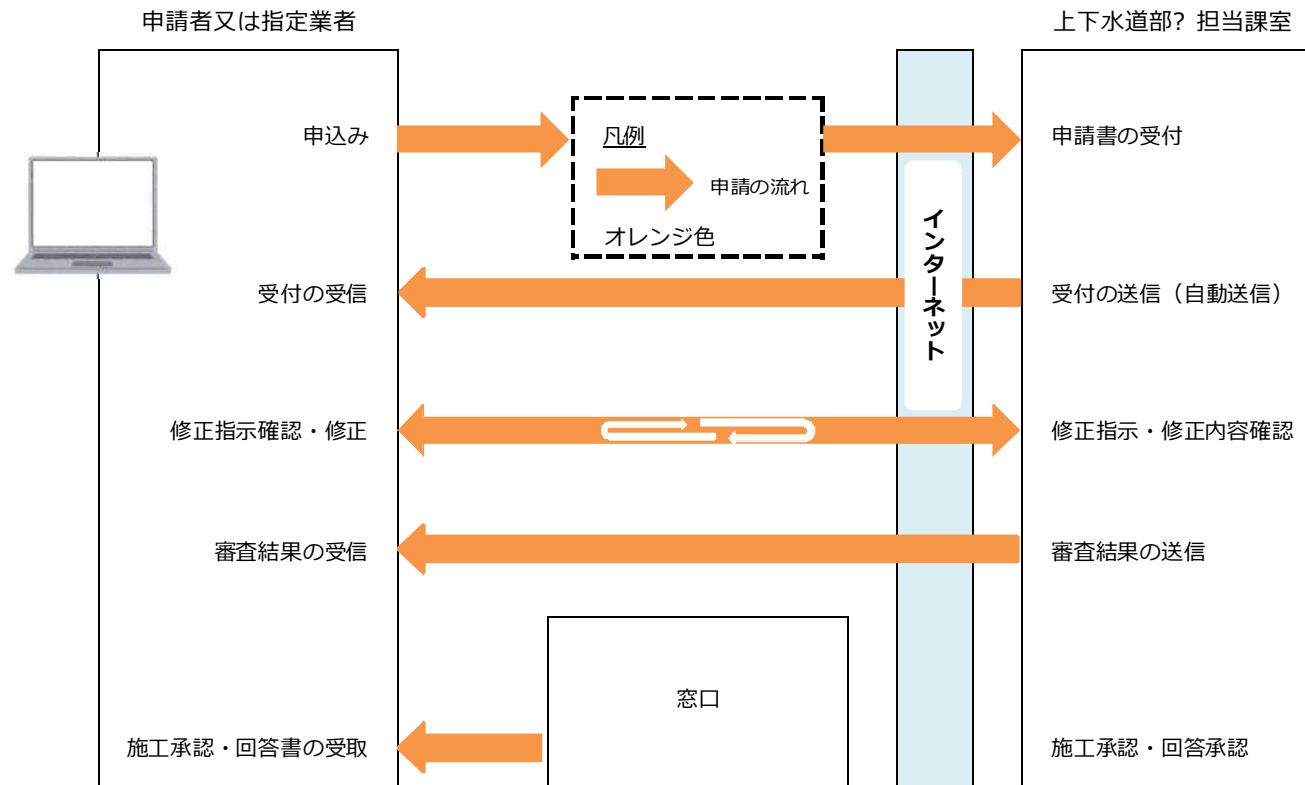


- インターネットで受付後、各課・各室へ振り分けます。

オンライン申請の流れ

給水装置工事（完成届、事前協議、給水装置所有者変更、漏水軽減）

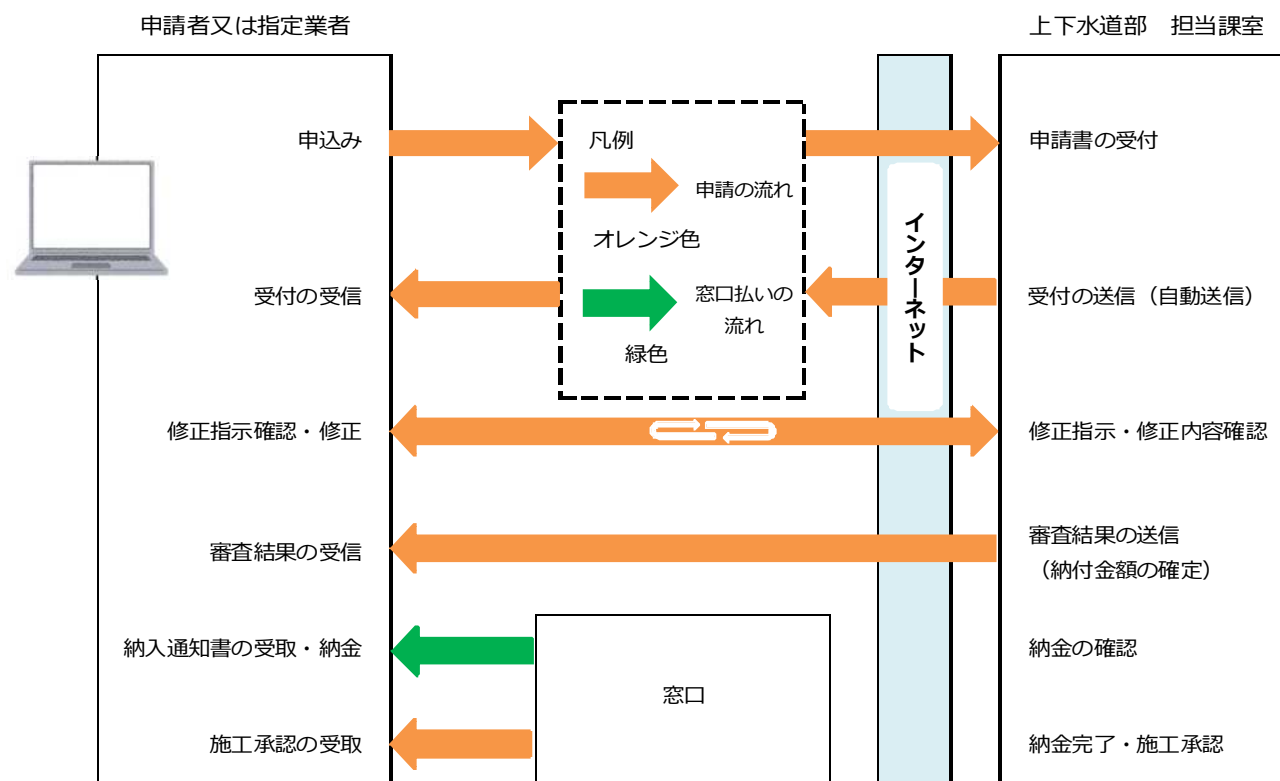
排水設備工事（確認申請、完成届、事前協議、取付管設置申請2・3号、公共下水道使用開始届、完了届、浄化槽廃止届、漏水軽減）



※申請書類の原本（紙）の提出不要

オンライン申請の流れ

給水装置工事（工事申込）納入通知書

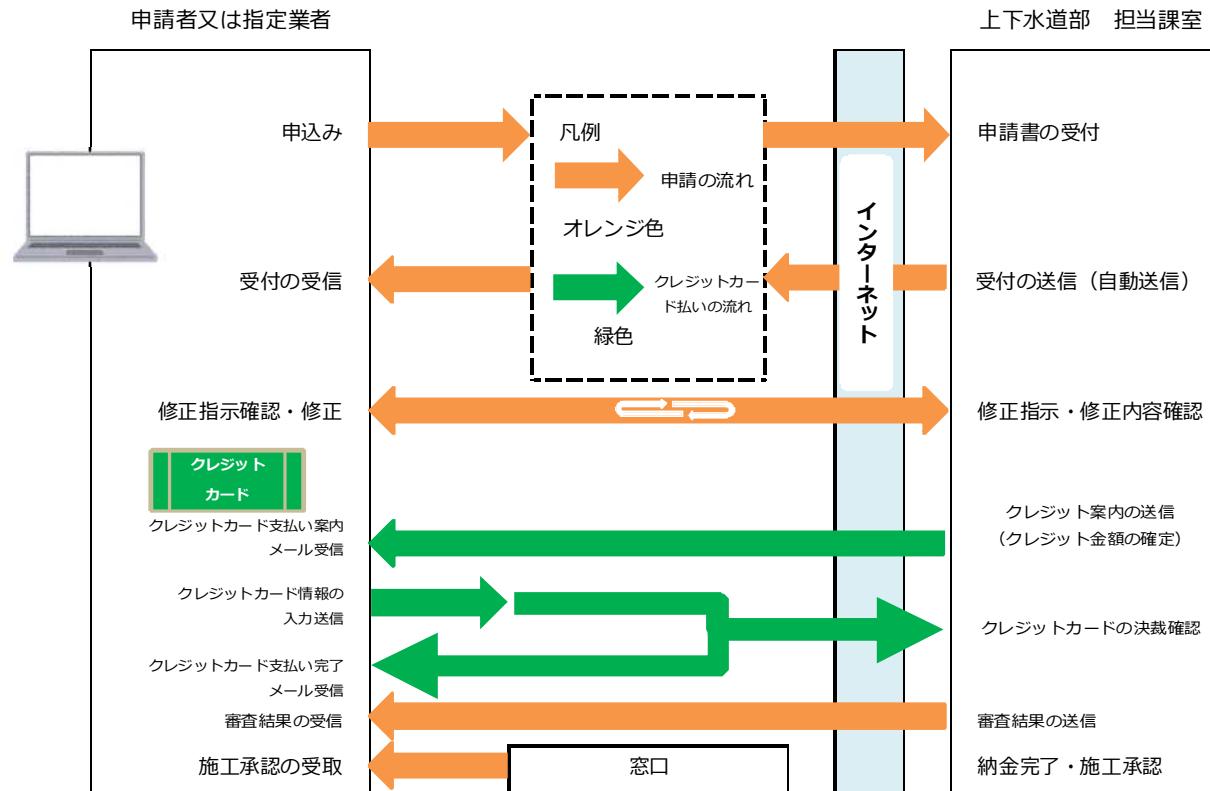


※申請書類の原本（紙）の提出不要

※処理日数は窓口と同日となります

オンライン申請の流れ

給水装置工事（工事申込）クレジットカード



※申請書類の原本（紙）の提出不要

※処理日数は窓口と同日となります

■ オンライン申請の開始日

令和5年5月1日から

■ オンライン申請の効果

- 申請の待ち時間の解消
- 来庁回数の削減
- 正確性の向上
- スマートフォンやタブレットから申請が可能
- 夜間、休日など、24時間いつでも申請が可能



■ 現在取り扱いをしている申請

給水装置に関するもの

- 工事申込
- 工事完成
- 事前協議
- 所有者変更
- 漏水軽減

排水設備に関するもの

- 確認申請
- 工事完成
- 事前協議
- 取付管設置申請 2 号
- 取付管設置申請 3 号
- 公共下水道使用開始届、完了届、浄化槽廃止届
- 漏水軽減

■ オンライン申請の注意点

● 窓口でも対応可能です。[どちらか（窓口申請・オンライン申請）の方法](#)で提出してください。

● 工事内容によっては書類（電子データ）を添付していただく必要があります。簡単な文字入力のみで申請登録を行うことができるものではありません。

● 添付書類は、すべて[PDF形式の電子データを作成したもの](#)を提出してください。※EXCEL、WORD、CAD等で作成したデータもPDF形式への変換が必要となります。

なお、署名又は記名押印がある書類はスキャナ等で読み込みPDFに変換してください。※スマートフォンやタブレットにて撮影したデータもPDF形式への変換が必要となります。

給水装置所有者変更については、PDF形式への変換ができない場合はpng・jpg・jpeg・gif・heif・heic・zip 形式での提出も可能です。

● 添付する各ファイル名は必ず[申請書等の名称](#)としてください。

※例 給水装置工事申込書
 給水装置所有者変更届



■ オンライン申請の注意点

- 1つのファイルサイズは**10MB**を超えないようにしてください。
1手続きあたり100MBまで可能。 **「PDFファイル形式」**以外は添付できません。
- 添付データの容量が多くオンライン申請が行えない場合は、紙にて窓口での申請受付となります。
- 各種書式を浜松市ホームページに公開していますのでご利用ください。
- 申請内容に不備があった場合は担当の課室から電話により連絡をいたします。担当課室の指示に従ってください。
- 差し戻された場合、**どちらか（窓口申請・オンライン申請）の手段で再申請をしてください。**再申請があった日が申請日となり、改めて審査期間が必要となりますので、申請の際には申請書類の入力間違いや入力漏れ、添付漏れがないようご注意ください。



■ オンライン申請の注意点

- メールアドレスの入力欄については、ログインアドレスと同一のものを使用してください。
- 迷惑メールフィルターを設定されている方は「@mail.graffer.jp」、「@city.hamamatsu.shizuoka.jp」のメールアドレスが受信できるように設定してください。
- オンライン申請の作成や送信サービス提供時間を、原則として24時間365日、利用可能としています。ただし、システムの保守等のため予告なくサービスを停止することがありますのであらかじめご了承ください。
- 各手続きの申込受付は上下水道部営業日となります。また、17時15分以降の申請は翌営業日扱いとなります。
※給水装置（工事申込）、排水設備（確認申請）は15時以降の申請は翌営業日扱いとなります。
- オンライン申請の利用料はかかりませんが、インターネットの通信料は申請者負担です。

■ オンライン申請の注意点

- 給水装置工事申込についてのクレジットカード決済を選択すると、システム上領収書の発行はできません。領収書が必要な場合は従来通り窓口の手続きをお願いします。支払い方法を料金ごとに変更することはできません。1つの申請のクレジットカード支払い上限は10万円です。支払いの案内メールはログインまたはメール認証が済んだメールアドレスに送付します。現時点ではクレジット決済のみの対応となり、スマートフォンを利用した決済は利用できません。
- 現在、オンライン申請で、すべての手続きに対応していません。各種手続きは、引き続き窓口にて対面手続きや別のオンライン申請での手続きが必要となります。



■ オンライン申請の注意点

- 各オンライン申請のフォーム内容は、システム改良等により予告なく変更されることがありますので、ご了承ください。
- 個人情報の取り扱いについて、入力された個人情報は、暗号化信号により保護されます。
- オンライン申請により収集する個人情報は申請を受け付けるために必要な情報に限っており、目的外での使用及び転用はいたしません。



■ オンライン申請の注意点

- 今後について、その他各種手続きにつきましても順次オンライン化に向けて実施環境を整備する予定です。

現在調整中です。
お待ちください。





申請操作



1 申請を開始する

●浜松市ホームページのサイト内検索より〇〇オンライン申請と入力してください。表示された各種お手続きの中から、ご利用ください。また、下記アドレスよりアクセスしてください。

※お手続きご利用にあたり、迷惑メールフィルターを設定されている方は「@mail.graffer.jp」、「@city.hamamatsu.shizuoka.jp」のメールアドレスが受信できるように設定してください。



【インターネット】浜松市公式ホームページ ホーム > 手続き・暮らし > 浜松市の上下水道 > 事業者の方へ

給水装置工事：URL https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/service/suidou/kyuusui_online-tetsuzuki.html

排水設備工事：URL https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/service/gesui/haisuisetubi_online-tetsuzuki.html

1 申請を開始する

- 申請のトップページにある、「ログインして申請に進む」または「メール認証して申請に進む」を選択して進んでください。

※ログインには、4通りの方法があります。

〇〇のオンライン申請

「〇〇のオンライン申請」のネット申請ページです。

申請前の準備事項

以下の事項を確認・チェックいただくと申請がスムーズです。

ログインして申請に進む

ログインしていただくと、申請の一時保存ができるようになります。

OR

メールを認証して申請に進む

2-1 ログインして申請をする

- 「ログインして申請に進む」場合は、Googleでログイン、LINEでログイン、Grafferアカウントでログインする方法があります。

 Googleでログイン	 LINEでログイン	Grafferアカウントを作成する
Gmailアドレスとパスワードで ログイン	スマートフォンで操作されている場合は、LINEアプリへ自動遷移して認証します ※認証後、通知用メールアドレスを別途設定してください	初めてご利用の場合 、ログイン画面の Grafferアカウントを作成する ボタンからアカウントを作成してください 2回目以降は、メールアドレス、パスワードでログイン

※[Grafferアカウント作成](#)は、お持ちのメールアドレスと任意でパスワードを設定いただく登録方法となりますが、登録すると次回からのログインが簡易になります。

2-2 メール認証して申請をする

- 「メール認証して申請に進む」場合は、メールアドレスを入力し、確認メールを送信してください。「noreply@mail.graffer.jp」より届くメールのURLにアクセスし、申請に進んでください。

メールを認証して申請に進む

申請に利用するメールアドレスを入力してください 必須

example@example.com

確認メールを送信

2-3 利用規約に同意する

※凡例

給水装置工事（工事申込）

入力の状況 0%

浜松市の「給水装置工事（工事申込）」のネット申請ページです。

給水装置工事（工事申込）とは
給水装置の新設、増設、変更、修繕又は撤去工事を行う場合の申込です。

☒ 利用規約に同意する
[利用規約を読む](#)

申請に進む

●ログインまたはメール認証が済みましたら、利用規約に同意いただき、申請に進みます。

3 申請に必要な情報を入力する

※凡例

〇〇のオンライン申請

入力状況 34%

申請者の情報

申請者の種別 必須

☒ 個人

☐ 法人

提出者（オンライン申請者）氏名 必須

浜松市上下水道部

電話番号 必須

日中に連絡が取れる電話番号を入力してください

メールアドレス 必須

service@city.hamamatsu.shizuoka.jp

次へ進む

申請者の情報

個人・法人、氏名、電話番号、メールアドレスなどの基本情報を入力してください。

※申請内容に応じて
入力内容が異なります。

別紙、
各対象となる申請手続きマニュアル
をご覧ください。

4 申請に必要な資料を添付する

※凡例

〇〇のオンライン申請

入力状況 67%

届出に必要な書類の添付

給水装置所有者変更届 ※※

間違いや記入漏れがないようご注意ください。

ファイルを選択...

✓ d.pdf 削除

次へ進む

< 戻る

届出に必要な書類を添付してください。

※申請内容に応じて
添付書類が異なります。

別紙、
各対象となる申請手続きマニュアル
をご覧ください。

※凡例

申請内容、支払い金額の確認をして「この内容で申請する」を押したら完了です。

完了メールを登録頂いたメールアドレスに送信しました。また、申請内容は[こちら（申請詳細）](#)からご確認いただけます。

6 申請の取下げ・修正

●申請完了の画面表示後に自動的にメールアドレスに申請受付のお知らせメールが届きます。記載されているURLをクリックすると申請の取下げ・修正も可能です。

※クレジットカード払いを選択された方で対応ステータスが「処理中」になると返金処理を行うことができない場合があります。申込形態・時期によって、決裁機能が利用いただけない場合はクレジット通知のアドレスより直接送信先に相談ください。



7 申請によるステータス通知

ステータス通知は5種類です。「利用者登録アドレスあてにメール通知をします。」

●受け付けいたしました → 申請内容、支払い金額の確認をして「この内容で申請する」を押し、申請が送信されたとき

●差し戻されました → 申請内容に不備があるとして、申請を受付けなかったとき

●完了いたしました → 申請の内容審査に伴う事務処理が完了したとき

●支払い依頼 → クレジット支払いの手続きをしてもらいたいとき

●決済処理完了 → クレジットの決済処理が完了したとき

※申請内容に不備があった場合は担当の課室から電話により連絡をいたします。担当課室の指示に従ってください。

差し戻された場合、どちらか（窓口申請・オンライン申請）の手段で再申請をしてください。

8 よくあるご質問について

● 申請の操作について、ご不明な点は下記アドレスより、よくあるご質問をご確認ください。

URL: <https://graffer.jp/faq/smart-apply>

よくあるご質問

トラブルシューティング

- 間違って申請してしまった
- ファイルの添付ができない
- 申請完了後送られたメールから確認URLに進んでも、「お探しの申請はございません」と表示される申請情報について
- 申請が無事届いたかや、申請の現在の処理状況を確認したい

サービス全般

- Grafferからの認証メールが届きません

Graffer アカウント

- 申請を始めるにはどうしたらいいですか
- ログイン方法を教えてください
- Graffer アカウントの作り方を教えてください
- Graffer アカウントに登録したメールアドレスは変更できますか
- Graffer アカウントを削除・退会したい

■ お問い合わせについて

お問い合わせ先

上下水道局部 お客様サービス課

給排水設備グループ

計量グループ

所在地/〒430-0906

静岡県浜松市中央区住吉五丁目13番1号

電話番号/053-474-7916（給排水設備グループ）

053-474-7813（計量グループ）

E-mail/service@city.hamamatsu.shizuoka.jp

