

<参考>

(1) 水道局組織一覧

令和7年4月1日現在

名 称		電話番号 FAX番号	所 在 地
経 営 部	経 営 企 画 課	(671) 3127 (212) 1157	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	経 理 課	(671) 3324 (212) 1157	〃
	情 報 シ ス テ ム 課	(337) 4132 (520) 3354	〒240-0046 保土ヶ谷区仏向西4番1号
総 務 部	総 務 課	(671) 3105 (212) 1155	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	人 事 課	(671) 3110 (212) 1156	〃
	人 材 開 発 課	(671) 3114 (212) 1156	〃
	(技 能 継 承 係)	(261) 4842 (261) 7331	〒232-0033 南区中村町4丁目305番地
事 業 推 進 部	資 産 活 用 課	(671) 3660 (212) 1169	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	広 報 課	(671) 3108 (212) 1169	〃
	国 際 事 業 課	(671) 3080 (212) 1169	〃
給 水 サ ー ビ ス 部	サ ー ビ ス 推 進 課	(671) 3073 (212) 1168	〃
	(料 金 シ ス テ ム 係)	(337) 0831 (337) 0835	〒240-0046 保土ヶ谷区仏向西4番1号
	給 水 維 持 課	(671) 3069 (212) 1167	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	(水 道 メ ー タ ー 係)	(261) 4800 (241) 8791	〒232-0033 南区中村町4丁目305番地
	給水工事受付センター	(489) 3085 (461) 9713	〒240-0001 保土ヶ谷区川辺町5番地の1
	菊 名 水 道 事 務 所	(531) 4181 (531) 9933	〒222-0032 港北区大豆戸町155番地
	鶴 見 水 道 事 務 所	(521) 2321 (504) 4927	〒230-0051 鶴見区鶴見中央3丁目4番12号

名 称		電 話 番 号 F A X 番 号	所 在 地
給 水 サ ー ビ ス 部	三ツ境水道事務所	(363) 1541 (365) 0915	〒246-0021 瀬谷区二ツ橋町553番地
	青葉水道事務所	(974) 2331 (974) 3127	〒225-0023 青葉区大場町41番地の1
	中村水道事務所	(252) 9001 (241) 2570	〒232-0033 南区中村町4丁目305番地
	洋光台水道事務所	(833) 7491 (831) 0679	〒235-0045 磯子区洋光台6丁目10番1号
	戸塚水道事務所	(871) 6461 (864) 4182	〒244-0816 戸塚区上倉田町418番地
配 水 部	配 水 課	(671) 3064 (212) 1167	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	(漏 水 管 理 係)	(331) 1838 (332) 1442	〒240-0046 保土ヶ谷区仏向西4番1号
	(管 路 情 報 係)	(331) 6520 (332) 1442	〃
	北 部 方 面 工 事 課	(531) 4341 (531) 4352	〒222-0032 港北区大豆戸町155番地
	南 部 方 面 工 事 課	(252) 7081 (241) 1070	〒232-0033 南区中村町4丁目305番地
	北部方面配水管理課	(542) 0551 (542) 0564	〒222-0032 港北区大豆戸町155番地
	南部方面配水管理課	(252) 8130 (241) 1051	〒232-0033 南区中村町4丁目305番地
浄 水 部	浄 水 課	(671) 3544 (212) 1158	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	(水 運 用 係)	(371) 5515 (373) 7642	〒240-0045 保土ヶ谷区川島町522番地
	設 備 課	(337) 0841 (337) 0847	〒240-0046 保土ヶ谷区仏向西4番1号
	西 谷 浄 水 場	(371) 5335 (371) 8969	〒240-0045 保土ヶ谷区川島町522番地
	川 井 浄 水 場	(921) 1174 (922) 4989	〒241-0802 旭区上川井町2555番地
	(青 山 水 源 事 務 所)	042 (784) 0633 (784) 4058	〒252-0156 相模原市緑区青山3482番地

名 称		電 話 番 号 F A X 番 号	所 在 地
浄 水 部	水 源 林 管 理 所	0554 (52) 2004 (52) 2915	〒402-0217 山梨県南都留郡道志村9020番地
	小 雀 浄 水 場	(851) 1731 (851) 7229	〒244-0004 戸塚区小雀町2470番地
	水 質 課	(371) 5656 (371) 6942	〒240-0045 保土ヶ谷区川島町522番地
施 設 部	計 画 課	(671) 3061 (212) 1158	〒231-0005 中区本町6丁目50番地の10
	技 術 監 理 課	(331) 6600 (332) 5476	〒240-0046 保土ヶ谷区仏向西4番1号
	施 設 整 備 課	(331) 5560 (332) 1494	〃
	工 業 用 水 課	(954) 3331 (953) 4274	〒241-0021 旭区鶴ヶ峰本町3丁目28番2号

(2) 水道局組織・事務分掌概要

水道事業管理者

(1)

水道技術管理者

(1)

経 営 部 (58)

経 営 企 画 課 (21)

事業経営に係る基本計画。重要施策の企画立案。経営資料。

経 理 課 (30)

予算。決算。企業債借入。金銭出納。財務諸表作成。物品（水道メーターを除く。）の出納、保管。契約。

情報システム課 (7)

電算事務総括。情報化推進。電子計算機、ネットワークの企画、調整、維持管理。情報セキュリティ。

総 務 部 (59)

総 務 課 (19)

市会。報道関係。公印の管守。文書。統計。条例。規程。訴訟。危機管理対策。自動車の総管理。

人 事 課 (27) ※他団体等への派遣者を含む

人事及び組織。職員任免。労働協約。職員共済組合。職員給与。退職年金。職員厚生会。

人材開発課 (13)

研修。表彰。人材育成。局内新技術の調査、研究、開発。研修施設の管理。

事業推進部 (47)

資産活用課 (24)

局資産の活用。不動産の総括管理。普通財産貸付。行政財産の使用許可。公舎管理。財産の損害保険。

広報課 (10)

水道事業の広報に係る企画及び総合調整。歴史的資料等の管理。横浜水道史の編さん。公民連携に係る事業の企画、運営及び総合調整。道志の森の整備に係るボランティア活動支援。

国際事業課 (13)

海外の水道事業体との交流。国際事業の実施及び局内外の調整。横浜水ビジネス協議会との連絡、調整。横浜ウォーター株式会社との連絡、調整。

給水サービス部 (597)

サービス推進課 (37)

お客さまサービスの総括。地域との連携の企画、立案、調整及び統括。お客さまサービスセンター業務の総括、支援。広聴。お客さま満足度の向上のための施策の企画、立案、調査、調整。料金事務の総括。下水道河川局からの受任事務の統括。料金システム。水道料金等の債権管理、回収の促進。料金支払等の利便性向上のための調査、企画、実施。委託業務に関する研修の企画、実施。料金体系の見直し。料金改定。料金実務継承。

給水維持課 (28)

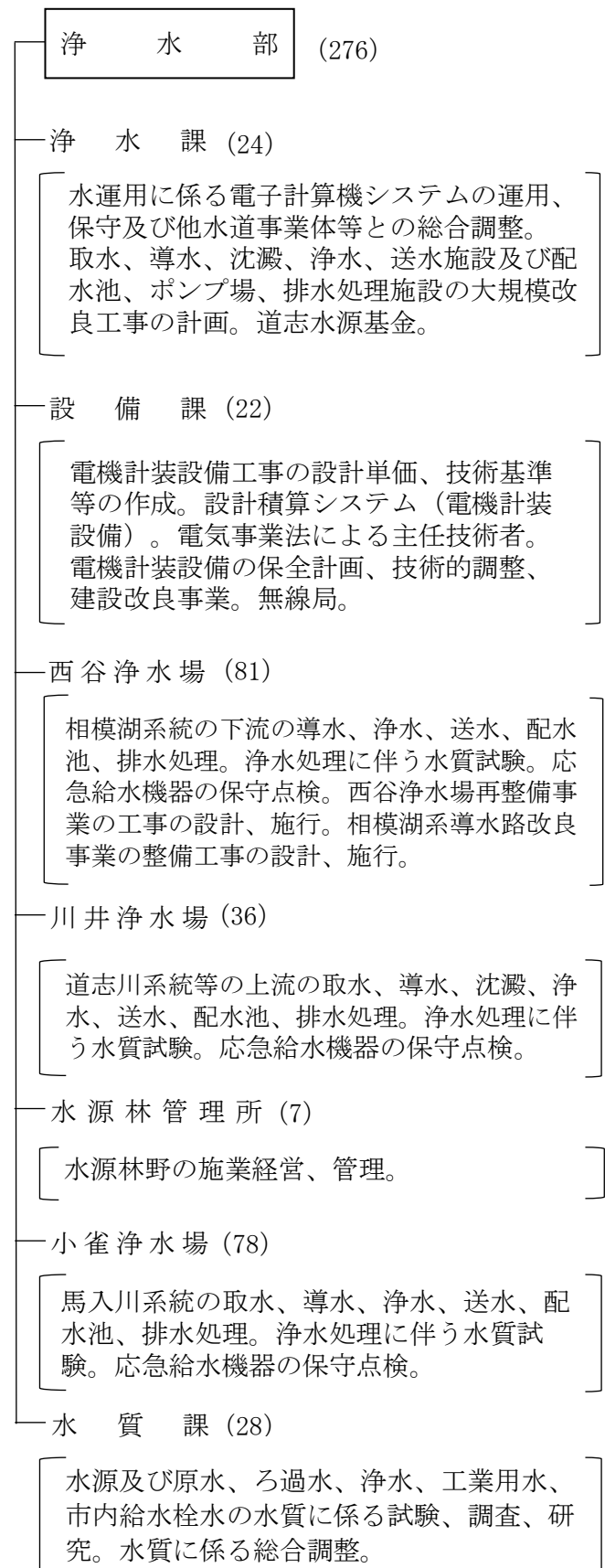
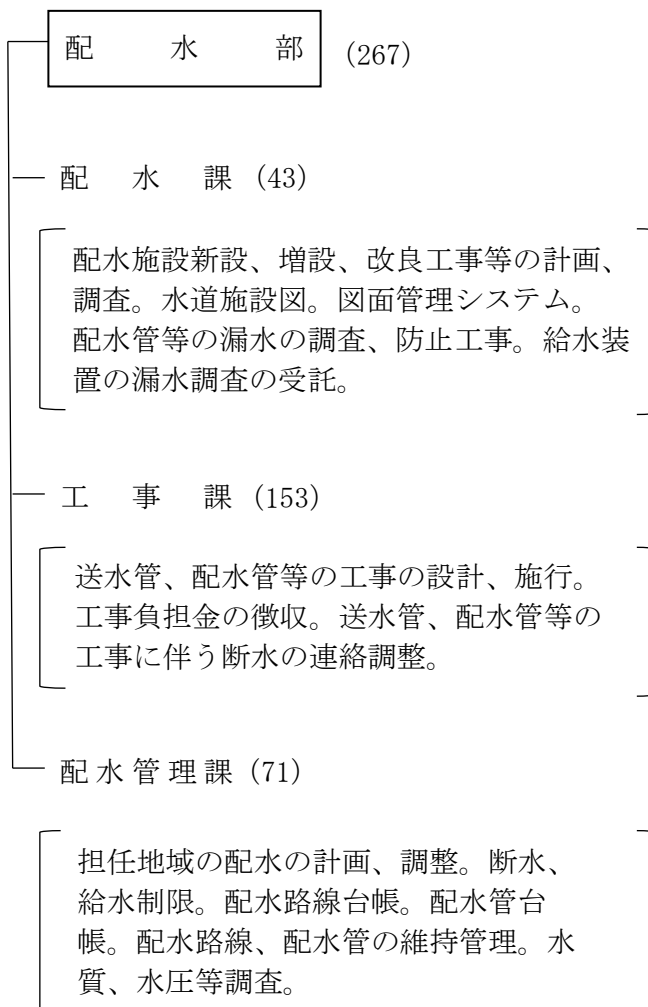
工事事務の調整及び統括。配水施設の管理等に係る総合調整。給水装置等の情報収集。指定給水装置工事事業者。貯水槽水道の巡回点検の企画、実施。宅地内漏水等の調査の総括。水道利用加入金の総括。水道メーターの出納、検査。

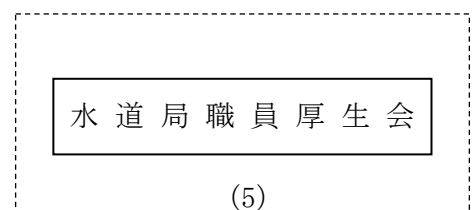
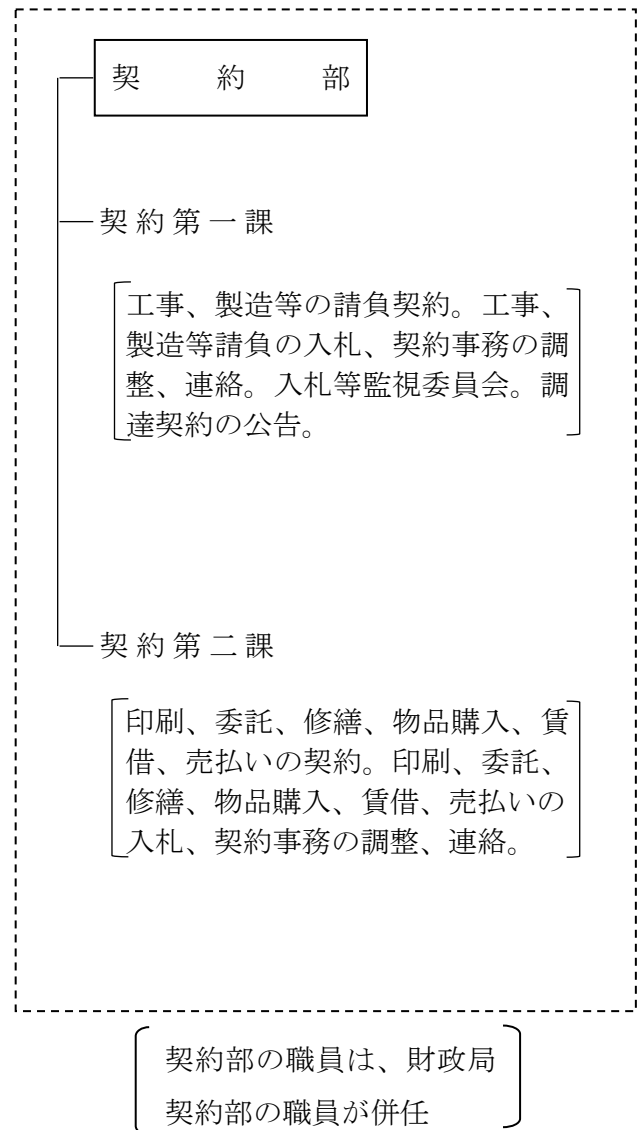
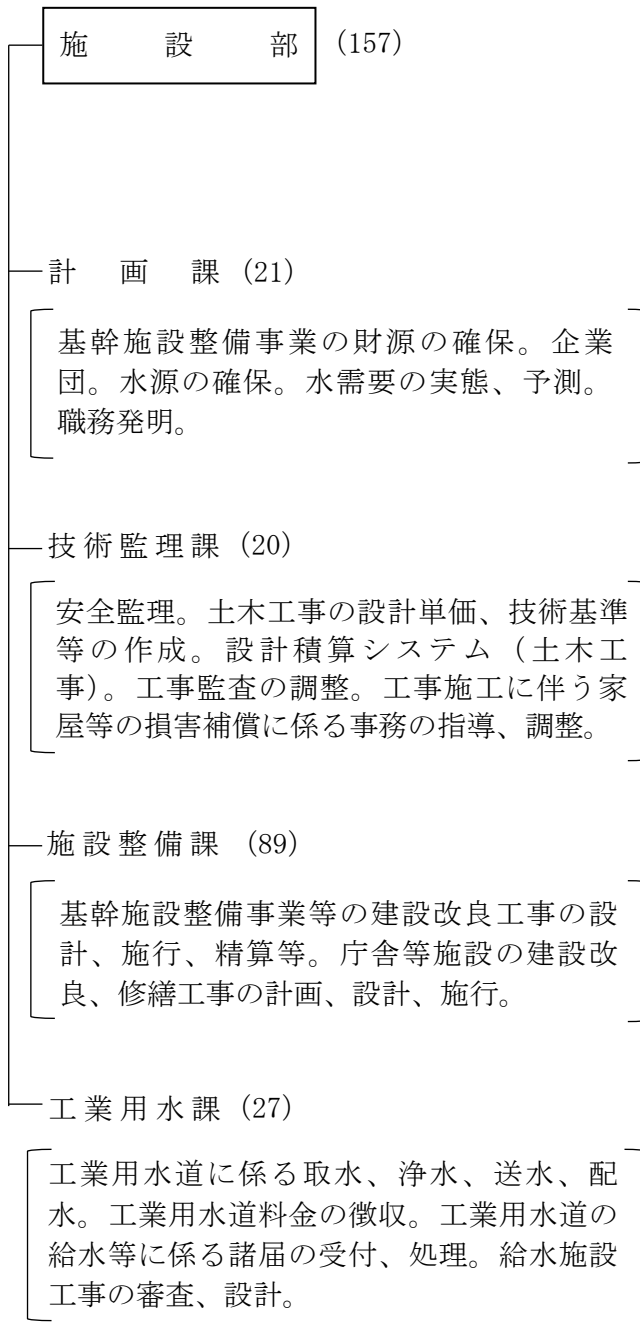
給水工事受付センター (42)

給水装置工事の審査、設計。給水装置工事に係る申請の受付及び回答。給水装置工事費、加入金の徴収。給水装置台帳。給水装置等に関する条例違反の取締り。

水道事務所 (490)

お客さまサービスの企画、実施。市民協働事業。工事負担金の徴収。応援者受入れ拠点の点検。水道料金の諸届の受付、処理。下水道使用料の算定、徴収、過誤納金の還付。水道料金及び下水道使用料の減免。検針業務等の委託監督。給水装置等に関する条例違反の取締り。給水停止処分。給水装置の開閉。断水実施。小規模配水管等の工事の設計、施行。配水管、消火栓設備等の維持管理。水質、水圧等調査。メーターの取付け、取外し。運搬給水。宅地内漏水等の調査。給水装置工事の検査、施行。給水装置工事に伴う現場調査。給水装置台帳。他機関との連絡調整。





令和7年5月1日現在の職員数
 水道局全体 1,468人
 ()内は、人数
 ※暫定再任用職員 含む

(3)「水道局お客さまサービスセンター」の概要

平成14年8月に開設した「水道局お客さまサービスセンター」*は、お客さまからのお問い合わせや引越し等に伴う水道の使用開始・中止の手続きなど、水道に関するすべての用件について、専門のオペレーターが電話・FAX・インターネットで受付を行っている水道局の総合窓口です。

*平成18年11月に名称変更（開設当初の名称は「水道局インフォメーションセンター」）

1 特徴

- (1) お客さまからの水道に関するお問い合わせ等が1回で済む「ワンストップサービス」を提供しています（現地確認、詳細説明が必要な用件を除く）。
- (2) 専門のオペレーターが、親切かつ分かりやすい応対を行っています。
- (3) 民間事業者運営に委託することで、電話受付件数に応じた人員シフトを組むことができ、効率的な運用となっています。
- (4) お問い合わせの窓口を一か所にすることで、お客さまから寄せられたご意見・ご要望の一元管理ができ、早期のサービス改善に活用することができます。

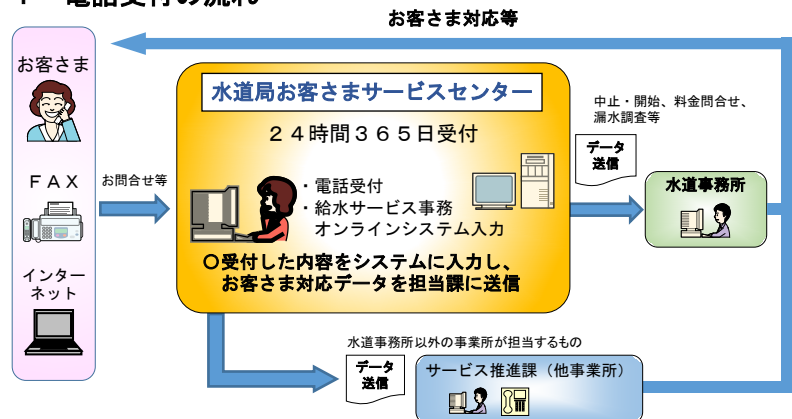
2 主な取扱業務

- (1) 引越しに伴う、水道使用開始・中止の手続き対応
- (2) 使用水量・水道料金のお問い合わせ対応
- (3) 口座振替など、料金支払い方法についてのお問い合わせ対応
- (4) 水道水の水質検査の申込み受付
- (5) その他、水源状況・水道工事・断水などのお問い合わせ対応

3 電話受付体制

- ・24時間、365日受付
- ・回線数 100回線
- ・受付席数 105席
- ・人員配置 3名～120名程度
（曜日や時間帯により変動）

4 電話受付の流れ



令和6年度運用実績

受付処理総件数 891,012 件

<内訳>

受付項目	問合せ(件)	内 指摘・要望(件)	比 率(%)
開始関連	229,233	11	25.7%
中止関連	170,223	61	19.1%
口座関連	79,832	123	9.0%
クレジット関連	73,692	49	8.3%
料金関連	221,884	2,011	24.9%
修繕、漏水調査関連	30,591	50	3.5%
水出ず、濁り等関連	4,188	17	0.4%
その他	81,369	1,124	9.1%
合 計	891,012	3,446	100.0%

