

業務マニュアル

令和7年10月

神戸市水道局

神戸市建設局下水道部

下水道編

水道修繕受付センターの運営業務

下水道に関する電話受付業務マニュアル

**令和7年10月
神戸市建設局下水道部**

目次

0. 下水道用語集

1. 電話受付対応

1. 1 相談の分類

1. 2 相談の対応

不具合箇所の判定手順

下水道に関する相談受付（対応例）

相談パターン①、②（公共下水道）の対応

相談パターン③（排水設備）の対応

相談パターン④（農業集落排水）の対応

相談パターン⑤（再生水）の対応

相談パターン⑥（工場等における水質事故の）対応

1. 3 対応・出動の依頼（相談パターン①、②）

連絡表

様式

2. 災害時の対応

様式

3. 対応 Q&A

4. マンホール蓋タイプ一覧（下水道）

0. 下水道用語集

公共下水道（こうきょううげすいどう）

主として市街地における下水を排除し、または処理するため神戸市が管理する下水道で、汚水は終末処理場を有するもの、または流域下水道に接続するもの。雨水は公共用水域に排水し下水道管理者が管理するもの。

排水設備（はいすいせつび）

家庭や工場から出る汚水や雨水をすみやかに公共下水道に流すための施設のこと。排水管、ます（汚水ます、雨水ます）など。個人や工場等が管理する施設である。

汚水（おすい）

それぞれの家庭で使った後の汚れた水（生活雑排水）や水洗トイレからのし尿、工場や事業所から出される排水である。

分流式下水道（ぶんりゅうしきげすいどう）

汚水と雨水を別々の管路で排除する方式。神戸市は、基本的に分流式下水道での排除方式である。

合流式下水道（ごうりゅうしきげすいどう）

汚水及び雨水を同一の管渠で集水し、処理する方式。神戸市では、東灘区沿岸部の一部地域のみで採用されている。

下水管路台帳（げすいどうかんろだいちょう）

下水道法で、その作成と保管が義務付けられた管路施設の位置や管路延長、深さ、勾配を記載した台帳である。神戸市ではインターネット公開され、だれでも閲覧可能である。

本管（ほんかん）

公共下水道の基盤となる管で、公道の下に埋設される。一部、公園や私道に埋設されている箇所もある。

汚水取付管（おすいとりつけかん）

各家庭から出る汚水を集める公共ますと、道路に埋設された下水道本管とを接続する管である。基本的な径は 150 mm である。神戸市公共下水道管理者管理である。

雨水取付管（うすいとりつけかん）

道路側溝と下水道管理者が管理する雨水幹線を接続する管である。神戸市道路管理者管理である。

雨水幹線（うすいかんせん）

下水道管理者が管理する雨水管の幹線である。

ます

汚水や雨水を汚水管や雨水管に速く・円滑に流し、点検・掃除を容易にするために設けられるものである。神戸市管理を「公共ます」という。「接続ます」、「第1ます」と呼称されることもある。

インバート

マンホール内に設けられるもので、流れてくる下水をスムーズに流すための溝のこと。

共同排水設備（きょうどうはいすいせつび）

個人や企業などの複数人が共同で使用する排水設備のことである。

再生水（さいせいすい）

下水処理場の高度処理によってきれいになった、再利用に適した下水のこと。散水やトイレ用水に利用される。神戸市は六甲アイランド地区（東灘区）、ポートアイランド地区（中央区）で供給している。

農業集落排水施設（のうぎょうしゅうらくはいすいしせつ）

農村地域の集落を対象に、各家庭のトイレや台所から出る生活排水を集めて処理する施設である。集落ごとに管路と処理施設からなる。神戸市では令和6年から下水道管理者が公共下水道と一体的に管理している。

流域下水道（りゅういきげすいどう）

2つ以上の市町村からの下水を処理するための下水道で、終末処理場と幹線管渠からなる。事業主体は兵庫県である。

浄化槽（じょうかそう）

公共下水道区域以外で各家庭・事業所の敷地内に設置される汚水処理するための個別施設である。神戸市では環境局が所管している。

1. 電話受付対応

1. 1 相談の分類

お客さまからの相談内容は、次のパターンに分類される。

その分類・判定・受付は次項 1. 2 による。

相談パターン	例
① 道路上にある下水道の不具合 その他下水道に関する相談	マンホール蓋のがたつき、陥没、溢水、漏水、臭気、下水道料金等など
② 接続ます・取付管の不具合	つまり、市章入りの蓋割れ、破損など
③ 排水設備の不具合	つまり、破損など
④ 農業集落排水の不具合	マンホール蓋のがたつき、陥没、溢水、漏水、臭気など
⑤ 再生水に関する相談	
⑥ 工場等における水質事故の報告	

不具合箇所の判定手順

1. 不具合場所の確認（管理区分の確認）

①道路上の場合

道路上で不具合（溢水、マンホール蓋ガタツキや破損等）がある場合、マンホール蓋に市章（おすい・うすい）の有無を確認する。

- ・市章がある場合：公共下水道
- ・市章がない場合：排水設備
- ・わからない場合：公共下水道の不具合と判断する。

②宅地内の場合

不具合箇所が公共下水道（ます）か、排水設備か判断する。

蓋割れなどは、市章の有無を確認する。

つまりの場合、事項により原因箇所の特定する。

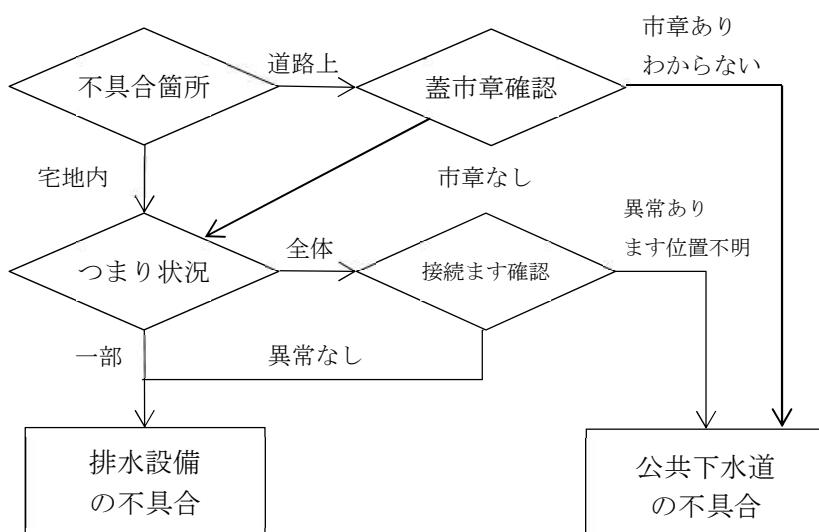
2. つまり原因箇所の特定

①特定の箇所のみ流れない場合

例えば、トイレが流れないと通報を受けた際は、台所や風呂の水が流れるか通報者に確認してもらう。トイレのみ流れない場合はトイレ単独のつまりが疑われる所以、排水設備の不具合と判断する。

②あらゆる排水が流れない場合

排水設備における閉塞か公共下水道における閉塞かを判断するために、神戸市の市章の入った接続ますを市民に確認していただく。接続ますが詰まっている場合は公共下水道の不具合、接続ますに異常がない場合は排水設備の不具合として対応する。接続ますの位置が不明な場合や開閉ができない場合は、公共下水道の不具合と判断する。



相談パターン③：排水設備

相談パターン①：公共下水道：本管など

相談パターン②：公共下水道：ます・取付管など

上記フローによらない対応

相談パターン④：農業集落排水

相談パターン⑤：再生水

相談パターン⑥：水質事故の報告

不具合箇所の判定フロー図

下水道に関する相談受付（対応例）

不具合箇所を聞き取る

（住所、お客様氏名、異常のある箇所、内容の確認を行います。）

次の3つで、どれに当てはまるかを確認します。

- ① 道路上にある公共下水道の不具合、その他下水道に関する相談
- ② 接続ます・取付管の不具合
- ③ 排水設備の不具合

①、②の場合

⇒ 市が管理する公共下水道の不具合が疑われます。

（時間帯に応じて、受付時間別対応表により案内する）

（その他下水道に関する相談の場合、下水道関係 対応 Q&A により案内する）

③排水設備の不具合の場合

接続ますより上流（宅地）側【排水設備】に関するトラブルは、お客様の費用負担で対応していただくことになりますので、ご了承ください。

この場合、トラブルの内容や業者によって費用が異なるため、できるだけ、複数社からお見積もりをとられ、納得いただいたうえで依頼されることをおすすめします。

お客様に十分ご納得いただいたうえでお申し込みいただくため、当センターでは2つの指定工事店の団体を案内しております。

どうしてもお急ぎということでしたら、この電話で受付することも可能ですが、どうされますか。

（組合の紹介を希望する場合）

そうしましたら、神戸市の指定工事店の団体を2つ紹介しますので、メモのご用意をお願いします。

「コウベ水修理受付センター」の電話番号は«**078-241-0705**»、

「神戸市管工事業協同組合」の電話番号は«**078-575-0961**»です。

指定工事店を案内してもらいます。

ご自身で神戸市の指定工事店を調べたい場合は、神戸市のホームページに「指定工事店の一覧表」を掲載しています。神戸市のホームページで「指定工事店一覧」で検索してください。

休日・夜間の対応が可能な工事店もありますので、ご確認ください。

（組合の紹介を希望せず、急を要するため、水道修繕受付センターの対応を希望する場合）

料金と支払い方法をあらかじめ説明させていただきます。

（施工条件や作業時間帯によって料金が異なる場合、わかりやすく説明しておく）。

作業の立会可能な時間をお聞かせください。○○という業者を派遣します。

○相談パターン①、②の対応

市が管理する公共下水道の不具合が疑われる旨を伝えた上で、受付時間帯に応じて、下表とおり対応する。

受付時間別対応表（公共下水道）

受付時間帯	対応
平日（お盆期間を含む） (8:45～17:30)	所管する水環境センターに対応を依頼。
平日夜間（17:30～22:00） 土・日・祝日・12/29～1/3 (8:00～22:00)	市が別途委託契約する休日夜間における公共下水道閉塞復旧等処理業務の委託業者「以下、休日夜間緊急修理委託業者」に出動の依頼。
深夜帯 (翌日が平日の場合 ・22:00～8:45) (翌日が土・日・祝日 ・12/29～1/3 の場合 ・22:00～8:00)	上記受付時間帯まで待つ必要があることと、お客さまに使用的な自粛を伝えうえで受付する。ただし、道路上の溢水・陥没等の緊急性のあるものについては緊急処理業者に連絡し、対応を依頼する。所管する水環境センターにメールする。 ■翌日が平日の場合は、8:45 以降に水環境センターに電話で対応を依頼。 ■翌日が土・日・祝日・12/29～1/3 の場合は、8:00 以降に緊急処理業者に電話で出動を依頼。

○相談パターン③の対応

排水設備の不具合の場合は、次の対応をする。

対応手順
1) お客さまの管理物件であることを説明する
2) お客さまの費用負担で修繕になることを説明する 修繕を業者に依頼する場合、複数社から見積もりを徴収し、納得した上で契約することを説明する。
3) 指定工事店を紹介する 神戸市管工事業協同組合・コウベ水修理受付センターの連絡先を紹介する。その他、市ホームページで指定工事店を調べることができること、休日・夜間の対応が可能な工事店もホームページに掲載していることを説明する。 (水道修繕受付センターが自主事業として排水設備の修繕を実施する) ※実施する場合「水道修繕受付センターが実施するお客さま費用負担範囲の修繕に係る協定」を締結すること
2つの指定工事店（「神戸市管工事業協同組合」、「コウベ水修理受付センター」）の団体を案内していることを説明したうえで、お客さまが急を要するため水道修繕受付センターに対応を依頼する場合、同センターの受注者はお客さまと直接契約することができる。 ただし、事前に見積額を提示し、承諾をした方と契約する。なお、排水設備の修繕の場合は、お客さまに説明のうえ、応急的な修繕対応まででもよいが、本格修繕の場合は改めて見積額を提示し、承諾を得たうえで本格修繕を実施する。なお、掘削を伴う修繕は、神戸市下水道条例施行規則に基づき、排水設備計画確認申請を提出すること。

相談パターン⑤の場合

再生水管に関する対応依頼先

中央区ポートアイランド地区、東灘区六甲アイランド地区で再生水事業（高度処理した下水処理水の供給）を実施している。

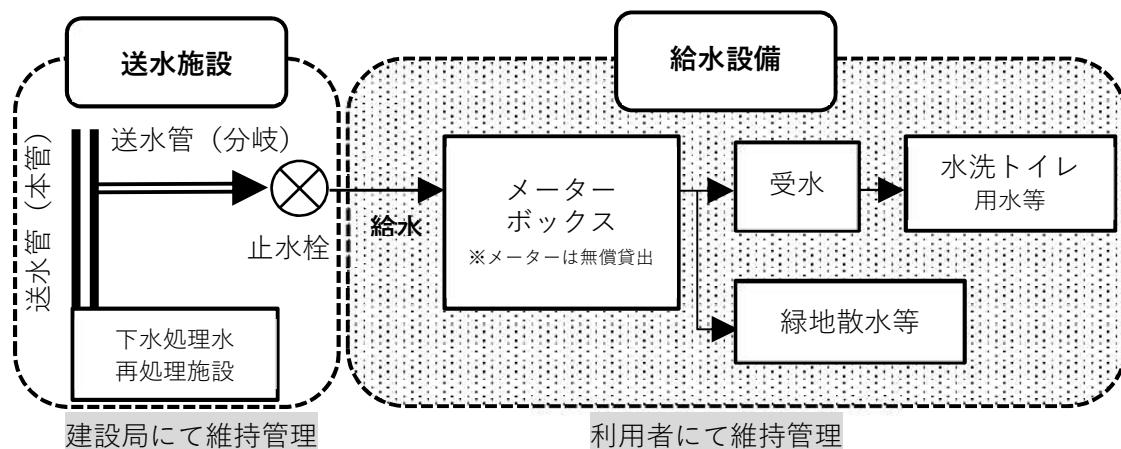
○ 対応連絡先

内容	担当	対応の依頼先
再生水の利用申込・利用計画について	下水道部計画課	(平日時間中) ☎ 078-806-8907
再生水の料金・協定、利用停止について	下水道部経営管理課	(平日時間中) ☎ 078-806-8709
再生水管（公道部）の破損・漏水について	東水環境センター管理課	(平日時間中) ☎ 078-451-0456 (休日夜間) ① ☎ XXX-XXXX-XXXX ② ☎ XXX-XXXX-XXXX
再生水利用の技術的相談、給水設備について 再生水水質・メンテナンス情報について	東水環境センター 施設課	(平日時間中) ☎ 078-451-0456 (休日夜間) ① ☎ XXX-XXXX-XXXX ② ☎ XXX-XXXX-XXXX 委託業者●●● ③ ☎ XXX-XXXX-XXXX

※契約締結後開示

※ 利用者が維持管理する範囲でのトラブルは、利用者で対応する。

○ 責任分界点



○想定Q&A

漏水している
<ul style="list-style-type: none">・漏水箇所が止水栓より送水管（本管）の場合（止水栓含む） 市の補修範囲となる。・メーターBOXが破損している場合 メーターの破損等による漏水の場合は市が代わりの再生水メーターを用意する。・漏水箇所が止水栓より宅地側の場合 利用者側での管理になる。 メーターに直結しているバルブを閉止すれば水は止まるので調査・復旧願いたい。

相談パターン⑥の対応

工場等における水質事故の報告

工場（特定事業場）等において有害物質又は油が公共下水道に流入する事故が発生した場合は、応急措置及び下水道管理者への届出が義務付けられている。

工場等には事故発生時の連絡先を下記のとおり案内している。

連絡先：

（平日 8：45～17：30） 建設局下水道部計画課水質指導担当 ☎ 078-806-8916
（上記以外の休日・夜間） 水道修繕受付センター ☎ 0120-976-194

工場等で休日・夜間に水質事故が発生した場合に、水道修繕受付センターに連絡がある。万が一、平日時間中に連絡があった場合は、計画課水質指導担当を案内する。

休日・夜間に工場等から水質事故の報告を受けた場合の手順

1. 事故概要の聞き取り

＜聞き取り内容＞

- ① 会社・工場名
- ② 住所
- ③ 担当者名
- ④ 連絡先
- ⑤ 事故の内容（流出した物質、流出先）

2. 対応依頼先

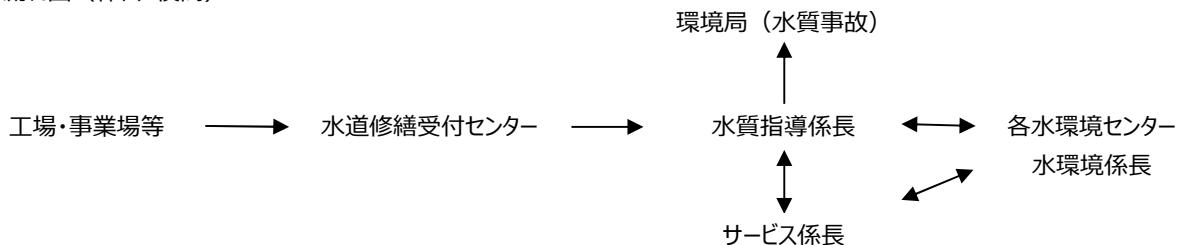
下水道部計画課水質指導 ①●●係長 ☎ XXX-XXXX-XXXX (公用携帯)

②●●課長 ☎ XXX-XXXX-XXXX (公用携帯)

※契約締結後開示

参考

流れ図（休日・夜間）



1. 3 対応・出動の依頼（相談パターン①、②、④）

（1）公共下水道の不具合

住所・氏名・電話番号・内容を聞き取った上で、**電話相談受付票（兼 対応依頼報告書）**を記入し下記の連絡先に対応・出動を依頼する。

○平日昼間（お盆期間を含む）（8:45～17:30）

		対応の依頼
東灘・灘・中央区	東水環境センター サービス係	078-451-0456 higashimizu_service@office.city.kobe.lg.jp
兵庫・長田・須磨区	中央水環境センター サービス係	078-641-2711 chuomizu-s-doboku@city.kobe.lg.jp
北区	ーーー 北下水道係	078-581-6250 kitagesui@city.kobe.lg.jp
垂水・西区	西水環境センター サービス係	078-752-1700 nishimizu_service@city.kobe.lg.jp

- 受付票データを所管の水環境センターにメールする。
- トラブル防止のため、つまり等緊急的に対応が必要な案件や詳細の引継ぎが必要な案件は重ねて電話で対応依頼する。

○平日夜間（17:30～22:00）

土・日曜日・祝日・12/29～1/3（8:00～22:00）

出動の依頼先		
緊急処理委託業者 (●●●●●)	① 専用直通電話 ② 専用携帯	※契約締結後開示 〃

○22:00～翌日 8:00（緊急の場合）

出動の依頼先		
緊急処理委託業者 (●●●●●)		※契約締結後開示 〃

※平日昼間以外でも電話相談受付票（兼 対応依頼報告書）を所管の水環境センターにメールで送付する。

○休日夜間における下水道工事等に関する苦情の対応

市の発注している下水道工事のうち夜間工事等に関する苦情の電話を受けた場合は相手の電話番号を聞き取った上で、下記の連絡先に対応を依頼する。（市民に電話番号を案内しないこと）

		対応の依頼
東灘・灘・中央区	東水環境センター 保全係 ☎ 078-451-6427	①●●保全担当係長 ☎ 090-6730-5422 ②●●保全担当課長 ☎ 090-3679-0549
兵庫・長田・須磨区	中央水環境センター 保全係 ☎ 078-641-2422	①●●保全担当係長 ☎ 070-2299-3576 ②●●保全担当課長 ☎ 070-2299-3577
北区	— リー 北下水道係 ☎ 078-581-6250	●●北下水道係長 ☎ 070-2299-3578
垂水・西区	西水環境センター 保全係 ☎ 078-752-0722	●●保全係長 ☎ 080-3246-3462

※契約締結後開示

下水道工事の看板には、水環境センターの電話番号が書かれている。お客さまには、水環境センターに電話をかけて、留守番電話で修繕受付センターを案内されたか確認しておくこと。

下水道工事であることが明確でない場合は、下記の建設局開設「休日夜間緊急連絡センター」を案内する。

(2) 農業集落排水の不具合

農業集落排水の不具合対応は神戸市から別途委託している委託対応業者を案内する。

委託対応業者 : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (※契約締結後開示)

連絡先 : ☎ XXXXXXXXXXXXXXXXXX (※契約締結後開示)

(3) 休日夜間における下水道以外（道路・公園）に関する苦情の対応

休日夜間緊急連絡センター ☎ 0120-806-106

2. 災害時の対応

委託業務仕様書に定めるとおり、災害時も水道修繕受付センターの窓口を継続すること。

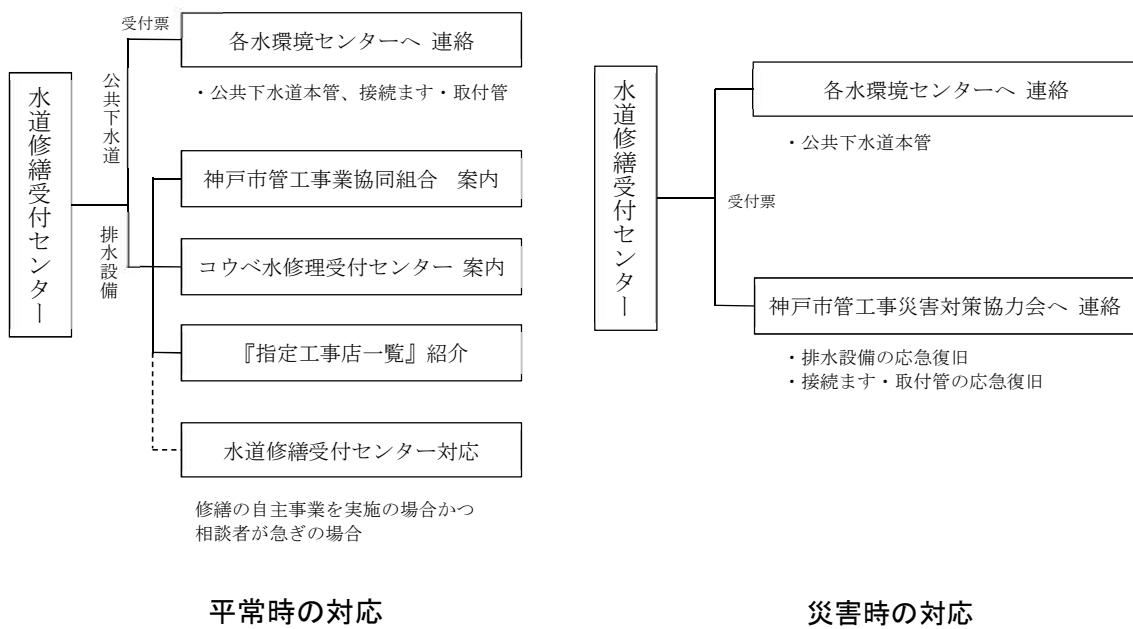
建設局下水道部は、神戸市管工事災害対策協力会（事務局：神戸市管工事業協同組合）と災害時の排水設備に関する修繕等の協力協定を締結している。

（協力内容）

- ・排水設備に関する市民相談窓口の開設
- ・排水設備に関する応急復旧活動
- ・その他応急復旧活動に必要な事項

災害時において電話受付した相談は、「1. 2 相談の対応」によらず、災害時電話受付票に基づき被災状況等の聞き取りを行うものとする。また排水設備の修繕依頼は、下図のとおり直接、神戸市管工事災害対策協力会に修繕依頼するものとする。

契約当初に本業務受託者、建設局下水道部、神戸市管工事災害対策協力会の3者で発災時の体制を確認する。変更の必要があれば、体制を図示して書面で市に提出すること。



電話相談受付票（兼 対応依頼報告書）

(1) 受付内容

受付日時	令和 年 月 日 時 分		
住 所	<input type="checkbox"/> 東灘 <input type="checkbox"/> 灘 <input type="checkbox"/> 中央 <input type="checkbox"/> 兵庫 <input type="checkbox"/> 長田 <input type="checkbox"/> 須磨 <input type="checkbox"/> 垂水 <input type="checkbox"/> 西 <input type="checkbox"/> 北		
	町 丁目 番 号 (号室)		
お客様氏名		電話番号	
内 容	<input type="checkbox"/> つまり <input type="checkbox"/> 溢水 <input type="checkbox"/> 蓋（破損・がたつき） <input type="checkbox"/> 蓋周辺舗装 <input type="checkbox"/> その他		

(2) 異常箇所の確認

異常箇所	確認内容		判断
<input type="checkbox"/> 道路上			
<input type="checkbox"/> 宅地内	<input type="checkbox"/> あらゆる排水が流れない	<input type="checkbox"/> 接続ますがつまっている <input type="checkbox"/> 接続ますを確認できない	公共下水道
<input type="checkbox"/> その他 ()			

(3) 公共下水道の不具合の場合

<input type="checkbox"/>	平日 8:45~ 17:30	東灘・灘・ 中央区	東水環境C サービス係	078-451-0456 higashimizu_service@office.city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>	兵庫・長田・ 須磨区	中央水環境C サービス係		078-641-2711 chuomizu-s-doboku@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>	北区	一一一 北下水道係		078-581-6250 kitagesui@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>	垂水・西区	西水環境C サービス係		078-752-1700 nishimizu_service@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>	全市 平日 (17:30~22:00) 休日 (8:00~22:00)		夜間・休日 委託業者	契約後連絡先開示
<input type="checkbox"/>	深夜帯 翌日が平日 ■ (22:00~8:45) 翌日が休日 ■ (22:00~8:00)		<input type="checkbox"/> 上記時間帯まで待っていただく <input type="checkbox"/> 道路上の溢水・陥没、等の緊急性のある相談 休日夜間緊急修理委託業者に電話する ※ 契約後 連絡先開示	

依頼完了日時	令和 年 月 日 時 分
依頼後の応答日時	令和 年 月 日 時 分
特記事項	

※排水設備として出動したが公共下水道に原因があった場合は、特記事項に「現地調査費用 要」と記入

災害時 電話受付票（兼 対応依頼報告書）

□処理済み

(1) 受付内容

受付日時	令和 年 月 日 時 分		
住 所	<input type="checkbox"/> 東灘 <input type="checkbox"/> 灘 <input type="checkbox"/> 中央 <input type="checkbox"/> 兵庫 <input type="checkbox"/> 長田 <input type="checkbox"/> 須磨 <input type="checkbox"/> 垂水 <input type="checkbox"/> 西 <input type="checkbox"/> 北		
	町	丁目	番 号 (号室)
お客様氏名		電話番号	
内 容	<input type="checkbox"/> 排水設備破損修繕依頼 <input type="checkbox"/> つまり <input type="checkbox"/> 溢水 <input type="checkbox"/> マンホール飛び出し <input type="checkbox"/> 蓋 <input type="checkbox"/> その他		

(2) 異常箇所の確認

異常場所	確認内容		判断
<input type="checkbox"/> 道路上			公共下水道 (本管)
<input type="checkbox"/> 宅地内	<input type="checkbox"/> 接続ますがつまっている (近隣宅地も異常あり)		
	<input type="checkbox"/> 接続ますがつまっている (近隣宅地は異常なし)		公共下水道 (ます・取付管)
<input type="checkbox"/> その他 ()			
※被災規模記入欄 ()			

排水設備破損修繕依頼	家屋の状況	作業規模（想定）
<input type="checkbox"/> 接続ます・取付管異常なし	<input type="checkbox"/> 半壊（作業可） <input type="checkbox"/> 損傷なし	<input type="checkbox"/> ます 箇所
		□管 m
※その他聞き取り事項 ()		

(3) 対応依頼先

<input type="checkbox"/>	公共下水道 (本管)	東灘・灘・中央区	東水環境 C サービス係	078-451-0456 FAX 078-453-6328 higashimizu_service@office.city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>		兵庫・長田・須磨区	中央水環境 C サービス係	078-641-2711 FAX 078-642-2783 chuomizu-s-doboku@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>		北区	一ノ一 北下水道係	078-581-6250 FAX 078-586-2290 kitagesui@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>		垂水・西区	西水環境 C サービス係	078-752-1700 FAX 078-755-2460 nishimizu_service@city.kobe.lg.jp
<input type="checkbox"/>		排水設備 接続ます・取付管	管工事災害対策協力会	078-575-0961 FAX 078-575-0338

(4) 対応依頼先処理欄

対応業者 ()

水道修繕受付センター 下水道関係 対応Q & A

対応の依頼等が必要なもの	Q1 下水道があふれている（宅地内） <p>① 1. 2「不具合箇所の判定手順」に基づき、場所が公共下水道か排水設備を判断する。 ② • 公共下水道は、所管水環境センター（休日夜間緊急処理委託業者）に対応を依頼する。 • 下水道に関する相談受付対応例③排水設備の不具合の場合を参考。</p>
	Q2 下水道があふれている（道路上のマンホール）または マンホールに異常がある（がたついている） <p>通常 神戸市の下水道マンホール蓋には、「おすい」「うすい」と表記がある。 (丸型で神戸市章が入っているのが標準。)</p>
	<p>例外 道路側溝は次を案内する。</p> <ul style="list-style-type: none">平日昼間（8：45～17：30）は「道路公園 110 番」（☎ 078-771-7498）を案内する。休日夜間は「建設局休日夜間緊急連絡センター」（☎ 0120-086-106）を案内する。 <p>関西電力、大阪ガス管理のものは、それぞれの窓口に連絡してもらう。</p>
	Q3 排水設備の不具合 <p>1. 2「下水道に関する相談受付（対応例）」による。</p> <ul style="list-style-type: none">お客様の管理であることの説明をする。お客様の費用負担で修繕になることを説明する。下水道に関する相談受付対応例③排水設備の不具合の場合を参考。
	Q4 一度電話相談を受付け、公共下水道の不具合と判断し、水環境センターを対応依頼（または休日夜間緊急処理業者に出動依頼）したが、現地確認の結果、原因が排水設備の不具合であった場合 Q3の対応手順 ③下水道に関する相談受付対応例③排水設備の不具合の場合を参考 する。
	Q5 お客様に「水環境センター」から「水道修繕受付センター」を案内されたと告げられた場合 排水設備の不具合という前提で、Q3の対応手順 ③下水道に関する相談受付対応例③排水設備の不具合の場合を参考 する。
	Q6 (市民から) 大きな溝に薬品や汚れた水（油・塗料）・泡が流れている 平日昼間（8：45～17：30）は水環境センターに対応を依頼。 休日・夜間は、状況をヒアリングし、急を要するかを聞きとる。判断に迷う場合は、連絡先を聞き取り、水質指導係長から連絡してもらう。 <ul style="list-style-type: none">急を要する場合は、水質指導係長に確認を依頼する。急を要しない場合は、平日昼間に水環境センターへ聞き取り内容を報告する。
	<p>流れ図（休日・夜間）</p> <pre>graph LR A[工場・事業場等] --> B[水道修繕受付センター] B --> C[水質指導係長] C <--> D[各水環境センター] C <--> E[水環境係長] C <--> F[環境局 (水質事故)]</pre>
	Q7 須磨海岸（須磨浦通の海の家など）で下水道の不具合が起きた場合 海水浴シーズンに須磨海岸（須磨浦通2丁目～5丁目の海岸沿い）の休憩施設（旧・海の家）から下水道の不具合の相談があった場合は、管理区分をヒアリングでよく確認すること。なお、須磨海岸の大部分は排水設備である。ただし、公共下水道に起因する不具合である場合は、所管水環境センター（休日夜間緊急処理委託業者）に対応を依頼する。
	Q8 雑排水が側溝を流れている 雑排水は、公共下水道（汚水）に接続の必要がある。

Q9 公園内のマンホールから水があふれている

公園内の下水管は下水道台帳記載の公共ます以外は、市章があっても排水設備となる。

- 平日昼間（8：45～17：30）は「道路公園 110 番」（☎ 078-771-7498）を案内する。
- 休日夜間は「建設局休日夜間緊急連絡センター」（☎ 0120-086-106）を案内する。

Q10 農業集落排水施設からの水のあふれ等（市街化調整区域）

西区・北区の一部では、公共下水道ではなく農業集落排水施設で下水処理をしている。

農業集落排水施設の不具合は、農業集落は排水施設管理者（委託業者）に連絡する。

排水設備の修理は指定工事店を紹介する。

- 接続ます・取付管（市が管理するもの）の不具合は、

委託業者：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

☎ XXXX-XXXX-XXXX を案内。

- 新たに接続ます・取付管を設置する場合は…

建設局中央水環境センター（北下水道係）

☎ 078-501-6250 を案内。

○農業集落排水施設のある地域

西区		北区	
地区	住所	地区	住所
和田地区	押部谷町和田	淡河地区	淡河町淡河
黒田地区	平野町黒田	大沢地区	大沢町上大沢、中大沢、日西原
常本地区	平野町常本	萩原地区	淡河町萩原、木津、行原
細田地区	押部谷町細田	屏風地区	八多町屏風
小寺地区	伊川谷町小寺	勝雄地区	淡河町勝雄
田井地区	神出町田井、宝勢、北	僧尾地区	淡河町北僧尾、南僧尾
新々田地区	神出町池田、宝勢、新々田	中山野瀬地区	淡河町中山、野瀬
神出西地区	神出町池田、紫合		
神出東地区	神出町東、小東野		
平野印路地区	平野町印路		
野中地区	岩岡町野中、岩岡		
神出南地区	神出町南		
岩岡地区	岩岡町岩岡、印路		
西脇地区	岩岡町古郷		
北古地区	神出町宝勢		
広谷地区	神出町広谷、小東野、古神、勝成		
平野中村地区	平野町中津		
吉生地区	神出町紫合、北		
寺谷地区	櫛谷町寺谷		

- 農業集落排水処理施設管路台帳

<https://www.city.kobe.lg.jp/a78445/shise/kekaku/kezaikankokyoku/haisuishorishisetsu/kanrodaicyou.html>

Q11 し尿のくみ取りをしてほしい

環境局の所管となる。

問い合わせは環境局業務課（☎ 078-595-6226）を案内する。

（家庭用）環境局高松事業所（☎ 078-652-1204）を案内する。

（事業用）神戸水質保全協同組合（☎ 078-221-0730）を案内する。

Q12 公共下水道管の配管図・台帳が見たい、処理区域かどうか確認したい

相談の回答	<p>神戸市のホームページ「神戸市情報マップ」に、配管状況と処理区域の告示情報を掲載している。インターネットで「神戸市 下水道台帳」の検索で閲覧可能である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市下水道台帳 <p>https://www.city.kobe.lg.jp/a78445/kurashi/sumai/sewage/daichou/gesuidoudaichou.html</p>
	<p>Q13 廃油の処理はどうすればよいか</p> <p>廃油は管が詰まる原因となるので、管に流さず、布や紙等に染み込ませてごみとして廃棄する。</p>
	<p>Q14 ベランダ排水はどうしたらよいか</p> <p>ベランダの排水は、雨水系統へ接続する。 ただし、洗濯機を設置する場合は、污水系統へ接続。</p>
	<p>Q15 足洗場の排水はどうしたらよいか</p> <p>汚濁の原因となる排水は、原則として污水系統へ接続する。 污水の系統に、雨水が混入する可能性がある場合は、屋根・囲いを設けるなどの対策を講じる。</p>
	<p>Q16 ディスポーザーを使いたい</p> <p>ディスポーザーを設置する場合は、市への事前協議が必要である。 詳しくは、神戸市建設局下水道部管路課排水設備担当（☎ 078-806-8799）まで。</p>
手続きが必要なもの	<p>Q17 処理槽について</p> <p>公共下水道や農業集落排水施設が整備されていない地域での水洗化は合併処理処理槽を設ける。 処理槽に関する問い合わせは、神戸市環境局の電話番号を案内する。 ◇神戸市環境局 業務部 環境保全指導課 水・土壤環境担当 ☎ 078-595-6226</p>
	<p>Q18 住宅のトイレを水洗化したい。どの程度経費がかかるのか。</p> <p>くみ取りまたは処理槽の切り替え工事を手掛けている指定工事店を案内する。 必ず工事金額を見積りし、工事契約後に工事着手の依頼をすることを伝える。</p>
	<p>Q19 家屋等の新築・建替え時に注意すべき点</p> <p>老朽化した接続ますや取付管から、雨水（地下水）混入・土砂流入を防ぐために、家屋等の新築・建替え時に調査を実施し、必要に応じて不良箇所の改善工事を実施する。 指定工事店が調査・工事を実施し、工事に係る給付金の交付手続きまでできる。 指定工事店を紹介する。</p>
その他問い合わせ	<p>Q20 下水道使用料の手続きについて教えて欲しい</p> <p>（基本的に水道料金と一緒に徴収している。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道局開設ホームページを案内する https://kobe-wb.jp/ryoukin/ (井戸水等を使用し、水道料金等の別々の支払いの場合) ・経営管理課業務担当（☎ 078-806-8709）を案内する。
	<p>Q21 水洗化のための助成金や貸付金制度はあるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水洗化のための助成金、貸付金制度はない。
	<p>Q22 排水設備修繕の助成金制度はあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私道に設置された共同排水設備の修繕工事補助制度がある。 https://www.city.kobe.lg.jp/a16804/haisuisetubi_josei.html#shidoukyouhai ・ポンプ排水設備の機器更新の補助制度がある。 https://www.city.kobe.lg.jp/a16804/haisuisetubi_josei.html#ponnpu <p>いずれもホームページで案内が公開されている。 <事前の相談先></p> <p>東灘区、灘区、中央区にお住まいの方 東水環境センター サービス係</p>

☎078-451-0456

兵庫区、長田区、須磨区にお住まいの方

中央水環境センター サービス係

☎078-641-2711

北にお住まいの方

中央水環境センター 北下水道係

☎078-581-6250

垂水区、西区にお住まいの方

西水環境センター サービス係

☎078-752-1700

＜申請書類の問い合わせ＞

管路課

☎078-806-8754

4. マンホール蓋タイプ一覧（公共下水道）

○マンホール蓋タイプ

				
φ 600 污水マンホール鉄蓋	φ 600 雨水マンホール鉄蓋	φ 600 マンホール鉄蓋	φ 420 小型マンホール鉄蓋	φ 900-φ 600 親子蓋

				
φ 350 宅地用 污水公共ます蓋(F.R.P)	φ 350 宅地用 污水公共ます蓋	φ 210 小口径 污水公共ます蓋	化粧蓋	

				
□400×600 角形 雨水蓋	□600×700 角形 雨水蓋	グレーチング 雨水蓋	街渠蓋 雨水蓋	

※但し、雨水の蓋については、公共下水道ではなく、道路管理者の管理物件もあるので注意が必要。

○神戸市のデザインマンホール

<https://www.city.kobe.lg.jp/a78445/kurashi/sumai/sewage/pr/designmanhole.html>