

## 基本目標Ⅲ



## 市民サービスの充実と持続可能な経営基盤の確保

(1) 市民サービスの充実 持続

## 施策20 お客さまとの信頼関係の構築

お客さまとの信頼関係を築いていくため、お客さまとの対話の機会を大切にし、上下水道に関する様々な情報の発信を行うとともに、お客さまの上下水道へのニーズを的確に把握していきます。

また、お客さまとの信頼関係を損なうことがないように、適正な給水装置・排水設備工事の確保及び水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収に向けた取組を引き続き推進します。

## 効果

- 上下水道事業の仕組みや取組を分かりやすく広報することで、上下水道事業に対する理解、認知度を向上させるとともに、シティプロモーションに貢献することができます。
- 市民意識調査等を通じて、お客さまのニーズ等を的確に把握することができます。
- 適正な給水装置・排水設備工事により、水道水の安全確保や良好な下水道機能の確保が図られます。
- 公平かつ適正な水道料金・下水道使用料の徴収を行うことができます。

## 現状と課題

## お客さまとの信頼関係を築く取組

## 現 状

公営企業として、お客さまには相互の信頼関係の下で適切なサービスを提供し、納得した上でその対価を負担していただくことが望ましい姿であり、そのために様々な広報・広聴活動や適正な給水装置・排水設備工事の確保、水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収に向けた取組を行っています。

また、工業用水道事業では、お客さまである工業用水道利用者と相互の信頼関係を築くため、工業用水道利用者協議会、上下水道局ウェブサイト等を通じて、財政状況などを積極的に広報するほか、ニーズの把握などの取組を行っています。

さらに、水道メーターの検針業務等を通じて、地域見守りネットワーク事業に協力しています。

これまでの取組

- ・広報紙、上下水道局ウェブサイト、SNS、広報施設などによる情報発信
- ・上下水道局市民意識調査の実施
- ・上下水道事業に関する広報イベントの実施
- ・神奈川県及び山北町との協働による交流事業の実施
- ・指定給水装置工事事業者・排水設備工事責任技術者に対する適切な講習等の実施
- ・上下水道料金等業務システムの再構築の実施
- ・徴収に関わる職員等への研修会の実施
- ・工業用水道利用者協議会で、施設更新計画や財政状況報告などを実施
- ・工業用水道施設の適正な施設規模による更新に向けた調査について、工業用水道利用者との対話を実施

## 課 題

- ・3年ごとに実施している市民意識調査の結果等を踏まえ、お客さまが求める情報を効果的に伝えることができる広報の検討を進め、上下水道に関する情報発信を行う必要があります。
- ・適正な給水装置・排水設備工事の確保、水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収などを目的に、指定給水装置工事事業者・排水設備工事責任技術者、水道料金・下水道使用料の徴収に係る業務の受託会社に対し、定期的な講習会実施や指導、職員の徴収業務の知識向上に向けた研修会を引き続き実施する必要があります。
- ・工業用水道利用者協議会等と連絡調整を密に取りながら、工業用水道利用者への情報提供やニーズの把握を引き続き行う必要があります。

## 取組48 川崎の上下水道の魅力の情報発信

水道 工水 下水

## 計画期間の取組内容

- ・広報紙「かわさきの上下水道」、上下水道局ウェブサイト、SNSなどにより広く上下水道に関する情報を発信します。



広報紙「かわさきの上下水道」



上下水道局ウェブサイト

- ・長沢浄水場及び入江崎水処理センターの広報施設により広く上下水道に関する情報を発信します。

水ビジョンマップ(長沢浄水場)  
(水とかがやく未来館)タブレットを使ったAR体験(入江崎水処理センター)  
(ワクワクアクア)

- ・上下水道事業への関心と理解を深めていただくため、夏休み水道・下水道教室等各種広報イベントを実施します。また、水源地域に対する理解の促進等を目的として、神奈川県及び山北町と協働して交流事業を実施します。



夏休み水道教室



夏休み下水道教室



山北町交流事業

- ・市民意識調査等を実施し、お客さまのニーズや意見等を分析しながら、今後の事業運営に生かします。
- ・工業用水道利用者協議会等を通じて、工業用水道利用者への情報提供やニーズの把握を引き続き行います。

| 年次計画                       |       |    |    |       |
|----------------------------|-------|----|----|-------|
|                            | R4    | R5 | R6 | R7    |
| 広報紙「かわさきの上下水道」等による<br>情報発信 | 継続実施  |    |    |       |
| 各種広報イベント                   | 継続実施  |    |    |       |
| 市民意識調査                     | 調査の実施 |    |    | 調査の実施 |

計画期間の予定事業費

水道事業、工業用水道事業、下水道事業：3億円

取組49 適正な給水装置・排水設備工事の確保

水道 工水 下水

計画期間の取組内容

- ・指定給水装置工事事業者新規指定時の講習の実施  
給水装置工事は、上下水道局からの指定を受けた事業者が行う必要があります。新規に指定を受けた事業者には、工事を行う上での注意点や手続方法等の講習を実施します。
- ・指定給水装置工事事業者指定更新時の講習の実施  
指定を受けた事業者が5年ごとに行う指定更新の際には、近年の給水装置関連法や基準の改正等を中心とした講習を実施します。
- ・指定給水装置工事事業者研修会の開催  
指定を受けた事業者の技術力の維持向上等を目的として、研修会を3年ごとに実施しています。この研修会は、神奈川県内の水道事業者と共同開催により実施します。
- ・排水設備工事責任技術者更新講習の実施  
排水設備工事責任技術者の技術力を確保するため、県内の市町村等で構成する神奈川県下水道協会との協定に基づき、5年ごとに行う資格更新に合わせて排水設備工事責任技術者更新講習を実施します。

| 年次計画                    |      |        |    |    |
|-------------------------|------|--------|----|----|
|                         | R4   | R5     | R6 | R7 |
| 指定給水装置工事事業者<br>新規指定時の講習 | 継続実施 |        |    |    |
| 指定給水装置工事事業者<br>指定更新時の講習 | 継続実施 |        |    |    |
| 指定給水装置工事事業者<br>研修会      |      | 研修会の開催 |    |    |
| 排水設備工事責任技術者<br>更新講習     | 継続実施 |        |    |    |

## 取組50 水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収

水道

工水

下水

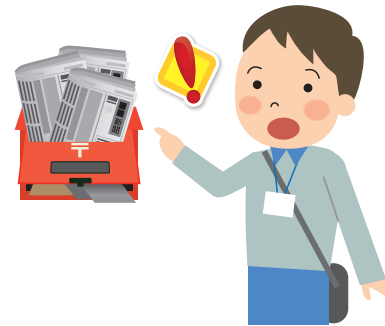
## 計画期間の取組内容

- ・水道料金・下水道使用料の徴収に係る業務の受託会社に対する適切な指導及び管理  
水道料金・下水道使用料の検針業務及び集金業務を業務委託により実施していますが、お客さまと接する機会も多い業務であるとともに、事業運営の根幹をなす業務であることから、受託会社に対し、適宜指導等を行います。
- ・次期委託者の選定に向けた取組
- ・上下水道料金等業務システムの安定的かつ効率的な運用  
水道料金・下水道使用料の徴収などの各種業務について、引き続き適切に業務を執行するため、再構築後の上下水道料金等業務システムを安定的かつ効率的に運用します。
- ・徴収に関わる職員等への研修会の実施
- ・水道メーターの検針業務等を通じた地域見守りネットワーク事業への協力



徴収に関わる職員等への研修会イメージ

地域見守りネットワーク事業イメージ



水道メーター検針業務等の受託会社が異常を発見し、通報

## 年次計画

|                              | R4   | R5 | R6    | R7 |
|------------------------------|------|----|-------|----|
| 水道料金等の徴収業務の受託会社に対する適切な指導及び管理 | 継続実施 |    |       |    |
| 次期委託者の選定                     |      |    | 選定の実施 |    |
| 上下水道料金等業務システムの安定的かつ効率的な運用    | 継続実施 |    |       |    |
| 徴収に関わる職員等への研修会               | 継続実施 |    |       |    |
| 地域見守りネットワーク事業への協力            | 継続実施 |    |       |    |

## 計画期間の予定事業費

水道事業、下水道事業：54億円

## 施策21 お客様の利便性の向上

総合受付窓口である上下水道お客さまセンターの品質向上を図るとともに、ICT（情報通信技術）を活用した適正かつ効率的な給水装置工事の確保や料金徴収業務などお客さまの利便性の向上を図る取組を推進します。

### 効果

- オペレーターがお客さまからの問い合わせに対する確かつ迅速に対応することで、お客さまの利便性が向上します。
- 上下水道お客さまセンター等に寄せられる意見、要望等を活用することで、市民サービスの向上が図られます。
- 新たなサービスの検討やICTの活用を適切に行うことで、お客さまの利便性及び市民サービスの向上が図られます。
- 工業用水の使用水量に関するお客さまからの問い合わせに迅速な対応ができます。



## 現状と課題

## お客さまの利便性を向上させる取組

## 現 状

上下水道お客さまセンターの品質向上や水道料金・下水道使用料の支払方法の多様化、工業用水道事業における検針の自動化など、お客さまの利便性を向上させる取組を実施しています。

これまでの取組

- ・お客さまの利便性向上を図るため、オペレーターがお客さまからの問い合わせに的確かつ迅速に対応できるよう、業務マニュアル・FAQ(よくある質問)の見直しを実施
- ・オペレーターを指導するスーパーバイザー等への研修を実施
- ・既存の給水装置工事台帳の電子化及び給水装置工事台帳管理システムの導入に向けた検討
- ・給水装置工事の申請手続のオンライン化に向けた検討
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による「新たな生活様式」への対応として、非接触型支払方法の拡充及びお客さまの利便性向上を図るため、令和2(2020)年度からモバイル決済を導入
- ・水道スマートメーターについては、公益財団法人水道技術研究センターのA-Smartプロジェクトに参画し、様々な情報を取得しながら導入に向けた課題等の整理を進め、水道スマートメーターの導入可能性を検討
- ・工業用水道事業において適正かつ効率的な料金算定業務等を行うため、自動検針記録計及び料金システムの更新を実施

## 課 題

- ・上下水道お客さまセンターがお客さまからの問い合わせに的確かつ迅速に対応することは、お客さまの利便性向上を図る上で極めて重要なことであり、継続的にお客さま対応の品質向上を図る必要があります。
- ・適正かつ効率的な給水装置工事の確保や料金徴収業務など、お客さまの利便性の向上に向けてICTを活用し、行政手続のオンライン化や水道スマートメーターなどの導入を検討する必要があります。
- ・ICTを活用し、工業用水道事業の自動検針記録計の更新を行う必要があります。

取組51 上下水道お客さまセンターの品質向上

水道 工水 下水

計画期間の取組内容

- ・業務マニュアルの更新、FAQ（よくある質問）の充実
- ・オペレーターを指導するスーパーバイザー等への局職員による定期的な研修の実施
- ・お客さまから寄せられる意見、要望等の活用
- ・ICT活用による各種届出の効率的な受付の実施
- ・局職員の知識継承のための継続的な研修の実施
- ・次期委託者の選定に向けた取組

年次計画

|                    | R4    | R5 | R6 | R7 |
|--------------------|-------|----|----|----|
| 上下水道お客さまセンターの適正な運用 | 継続実施  |    |    |    |
| 次期委託者の選定           | 選定の実施 |    |    |    |

計画期間の予定事業費

水道事業、工業用水道事業、下水道事業：13億円

コラム

上下水道お客さまセンター

引越し等に伴う使用開始・休止の受付、水道からの漏水・下水道の詰まりなど修繕に関する問い合わせ、その他上下水道に関する一般的な問い合わせについて、電話等による受付窓口を一元化した「上下水道お客さまセンター」（受付業務受託会社）を平成25（2013）年1月に開設し、年中無休で受付を行っています。

- ◆上下水道の使用開始・休止の申込みや各種問い合わせ  
年中無休（午前8時30分から午後8時で対応）
- ◆上下水道の修繕に関する問い合わせ  
年中無休（24時間対応）



お客さまセンターのイメージ

取組52

給水装置関連業務のオンライン化

水道

工水

下水

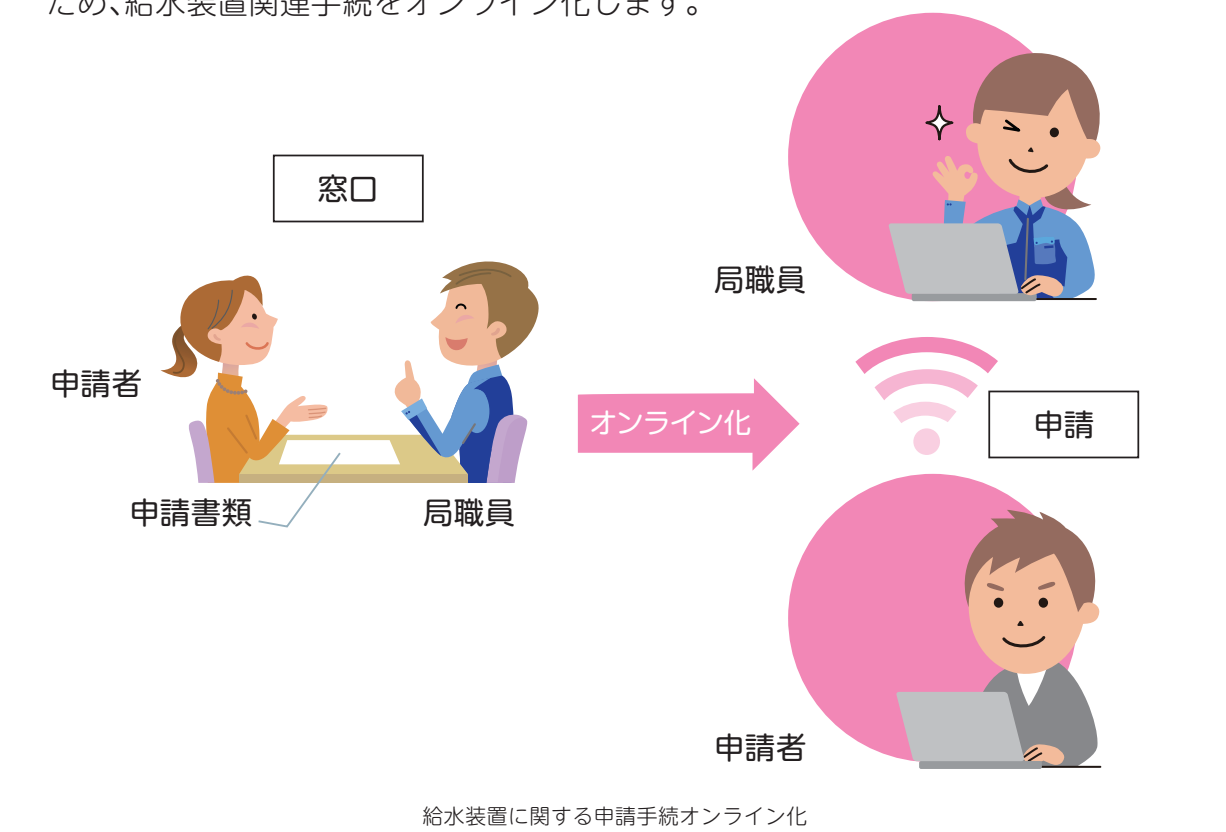
計画期間の取組内容

- 給水装置工事台帳の電子化
 

お客さまからの問い合わせに対し迅速かつ正確に対応することや、適正かつ円滑な給水装置工事を確保すること、お客さまの個人情報等を災害等から守ることを目的に、給水装置工事台帳を電子化します。
- 給水装置工事台帳管理システムの導入及び運用
 

行政区管轄に捉われない窓口対応及び給水装置工事台帳情報の検索性向上による利用者の応対時間の短縮化を図るため、給水装置工事台帳管理システムを導入します。
- 給水装置に関する申請手続のオンライン化及び利用促進
 

新たな生活様式や非接触型社会に対応するとともに、お客さまサービスの向上を図るため、給水装置関連手続をオンライン化します。



年次計画

|                | R4  | R5   | R6 | R7 |
|----------------|-----|------|----|----|
| 給水装置工事台帳       | 電子化 |      |    |    |
| 給水装置工事台帳管理システム | 導入  | 運用   |    |    |
| 申請手続のオンライン化    | 導入  | 利用促進 |    |    |

計画期間の予定事業費

水道事業：0.5億円

取組53 新たなサービスの提供に向けた取組

水道 工水 下水

計画期間の取組内容

- ・料金徴収における新たなサービスの導入に向けた検討  
事業環境の変化やお客さまの利便性の向上などを考慮し、料金徴収における諸手続について新たなサービスの導入に向けた検討を行います。
- ・水道スマートメーターに関する課題や導入効果等の検証  
水道スマートメーターに関する課題や導入効果等の検証を行い、本市における導入のあり方について検討を行います。
- ・ICTの活用による工業用水道事業の自動検針記録計の更新  
各工場に設置している自動検針記録計から通信回線を利用して、使用水量データを庁舎で取得できるように更新します。

年次計画

|                          | R4   | R5 | R6 | R7 |
|--------------------------|------|----|----|----|
| 料金徴収における新たなサービスの導入に向けた検討 | 継続実施 |    |    |    |
| 水道スマートメーターに関する課題等の検証     | 継続実施 |    |    |    |
| 自動検針記録計の更新               | 継続実施 |    |    |    |

計画期間の予定事業費

工業用水道事業：2億円

## (2) 国際展開の推進

環境

持続

### 施策22 世界の水環境改善に向けた国際事業

水関連の技術・製品や海外ビジネスのノウハウを有する民間企業と、上下水道の事業運営の技術・ノウハウを有する本市が連携し、関係省庁・団体の協力を得ながら水ビジネスを推進するプラットフォーム「かわさき水ビジネスネットワーク(かわビズネット)」を通じて、「官民連携による国際展開」の活動を進めます。

また、水環境に問題が生じている国外の地域に対しては、独立行政法人国際協力機構(JICA)等と連携し、開発途上国等への職員派遣や、羽田空港から近い立地である特性を生かした、海外からの研修生や視察者の受入れにより、「技術協力による国際貢献」を行います。

#### 効果

- 世界の水環境が改善し、SDGsの達成に貢献します。
- 市内企業の国際競争力が強化されます。
- 人材育成による組織力の向上が図られます。
- 川崎市のプレゼンスが向上します。

## 現状と課題

## 世界の水環境改善に向けた国際事業

## 現 状

世界の水環境は、人口増加、経済発展等により、水資源の不足や水質汚濁などの問題を抱えています。こうした状況を改善することは、国際社会においてもSDGsのGOAL6に「2030年までにすべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する」を掲げているなど、世界共通の目標となっており、本市においても世界の水環境改善に向けて貢献していくことが求められています。

## これまでの取組

- ・官民連携による国際展開として、かわBizネットを通じた水関連企業の海外展開支援を推進

## ●主な実績

- ・ステンレス製配水池の導入に係るかわBizネット会員の提案が、JICA「中小企業・SDGsビジネス支援事業」に採択(ベトナム・バリアブントウ省)
- ・下水管路情報のデータベース化に係るかわBizネット会員2社と本市の提案が採択され、国土交通省「下水道技術海外実証事業」を実施(インドネシア・バンドン市)
- ・かわBizネット総会やセミナーの開催、国際展示会への出展等による情報発信の実施



ベトナム・バリアブントウ省での取組(水道分野)



インドネシア・バンドン市での取組(下水道分野)



かわBizネット総会



川崎国際環境技術展への出展

- ・技術協力による国際貢献として、JICA等を通じた専門家派遣や研修生・視察者の受入れを推進

### ●主な実績

- ・水道事業運営管理能力向上に向けたJICA技術協力プロジェクト「MaWaSU2」への参画（ラオス）
- ・漏水防止対策に係るJICA草の根技術協力事業の採択（インドネシア・マカッサル市）
- ・排水水質改善に係るJICA草の根技術協力事業の採択（インドネシア・バンドン市）
- ・海外からの研修生・視察者の受入れ



長期専門家によるラオス現地職員へのOJT



インドネシア・マカッサル市での事前協議



インドネシア・バンドン市での現地調査



ワクワクアアへの視察者の受入れ

### 課題

- ・官民連携による国際展開の取組では、引き続きかわビジネスネット会員の海外での水ビジネス案件形成に向けた協力などを進めていく必要があります。
- ・技術協力による国際貢献の取組では、水環境に問題が生じている地域に対して、本市が主体的に継続的な技術支援を実施していく必要があります。
- ・官民連携による国際展開の取組と技術協力による国際貢献の取組をより効果的に連携させる必要があります。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響などによる社会情勢の変化を踏まえ、適切に国際事業を推進する必要があります。

取組54 官民連携による国際展開

水道 工水 下水

計画期間の取組内容

- ・かわBizネット会員企業の海外での水ビジネス実現に向けたJICA調査事業等への協力
- ・かわBizネット総会やセミナーの開催、国際展示会への出展等による情報発信の実施

年次計画

|                      | R4                                   | R5 | R6 | R7 |
|----------------------|--------------------------------------|----|----|----|
| かわBizネット<br>会員企業への支援 | JICA調査事業等への協力                        |    |    |    |
|                      | かわBizネット総会やセミナーの開催、国際展示会への出展等による情報発信 |    |    |    |

指標

| 指標名                  | 令和3年度末(見込み) | 令和7年度末 |
|----------------------|-------------|--------|
| 上下水道分野の<br>国際展開活動件数※ | 100件/年      | 100件/年 |

※ 取組55「技術協力による国際貢献」の活動件数を含む。

コラム

かわさき水ビジネスネットワーク(かわBizネット)

かわBizネットは、官民連携による国際展開を推進するため、水ビジネス各分野の民間企業と本市が参画し、関係省庁・団体の協力を得ながら水ビジネスを推進するプラットフォームで、平成24(2012)年8月に設立され、令和4(2022)年1月時点において、本市を含む86会員、13協力団体が参画しています。

かわBizネットの活動を通じて、世界の水環境の改善や会員企業の国際競争力の強化などを図ります。



## 取組55 技術協力による国際貢献

水道 工水 下水

## 計画期間の取組内容

- ・JICA技術協力プロジェクト等への専門家派遣の推進(ラオス)
- ・JICA草の根技術協力事業の推進(インドネシア・マカッサル市、バンドン市)
- ・海外からの研修生・視察者の受入れ

## 年次計画

|                               | R4                         | R5 | R6 | R7 |
|-------------------------------|----------------------------|----|----|----|
| JICA 等を通じた<br>技術協力による<br>国際貢献 | ラオスにおける水道事業運営管理能力向上の取組     |    |    |    |
|                               | インドネシア・マカッサル市における漏水防止対策の取組 |    |    |    |
|                               | インドネシア・バンドン市における排水水質改善の取組  |    |    |    |
|                               | 海外からの研修生・視察者の受入れ           |    |    |    |

## コラム

## ラオスにおけるJICA技術協力プロジェクト

従来より上下水道局では、国やJICA等からの要請に応じて、職員の海外派遣や海外からの研修生受入れなどを実施し、開発途上国等の社会・経済発展に貢献しています。その中でもラオスに対しては継続的に技術協力を行っており、平成24(2012)年からJICAの技術協力プロジェクトに参画しています。

平成24(2012)年8月から平成29(2017)年8月までは、「水道公社事業管理能力向上プロジェクト」(通称:MaWaSU)に、埼玉県、さいたま市、横浜市と共に参画し、本市からは延べ14名の短期専門家を現地に派遣し、配給水管・浄水場施設計画や水質分野等での技術支援を行いました。

また、平成30(2018)年5月からは、その後継となる「水道事業運営管理能力向上プロジェクト(MaWaSU2)」にさいたま市等と共に参画し、上下水道局で初となる長期専門家を派遣するなど、ラオスの水道セクターの管理体制や水道公社の事業運営能力強化等の技術支援を行っています。

今後も世界の水環境改善に貢献するため、これら技術協力プロジェクトなどを通じて、上下水道分野における国際事業を推進していきます。



### (3) 持続可能な経営基盤の確保 持続

#### 施策23 持続可能な経営基盤の確保

緊急時などを想定した即応体制を確保しながら、効率的・効果的な業務執行体制となるよう見直しを実施するとともに、人材育成を効果的に推進し、市民生活を支える専門家集団として必要な知識・技術・技能を確実に継承します。

また、更なるお客さまサービスの向上や業務の効率化、業務継続性の向上等に向けたデジタル化の推進により運営基盤の強化を図るとともに、資産の有効活用による収益確保策の検討や、料金等のあり方などの財政基盤の強化に資する検討を進めます。

#### 効果

- 効率的・効果的な執行体制の確立により、経営の効率化が図られます。
- 人材育成により組織力の向上が図られ、より良いお客さまサービスが提供できます。
- デジタル化の推進により、お客さまサービスの向上や業務の効率化が図られるとともに、新しい生活様式を踏まえた持続可能なサービス提供・事業運営が可能となります。
- 資産の有効活用や適正な水道料金・下水道使用料の体系・水準のあり方の検討などにより、財政基盤の強化につなげることができます。

現状と課題

組織機構の見直し及び職員定数の管理

現 状

上下水道局では、更なる経営の効率化に向けて効果的な事業執行体制を構築するため、組織機構の見直し及び職員定数の管理を継続的に実施しています。

これまでの取組

- ・給・配水工事部門の現場作業について、民間部門の活用が可能な業務の請負化
- ・工業用水道専用の生田浄水場における、安定給水の確保を前提とした効率的・効果的な運転監視・保守点検業務の民間委託化
- ・加瀬水処理センターの運転点検業務の民間委託化と、下水道施設におけるアセットマネジメントの導入に向けた執行体制の整備
- ・その他の事務・業務についても、集約化・効率化を図るとともに、課等の統廃合や民間部門の活用などによる執行体制の見直しを推進

課 題

- ・経営の効率化を推進するため、緊急時の即応体制などを考慮しながら、引き続き適正な職員定数の管理と効率的・効果的な組織整備に取り組む必要があります。

取組56 組織機構の見直し及び職員定数の管理

水道

工水

下水

計 画 期 間 の 取 組 内 容

- ・次期財務会計システムの構築を契機として実施する、財務事務の検証を踏まえた業務の効率化と執行体制の見直し
- ・危機管理業務等における技能職等の役割や必要人員の精査など、効率的・効果的な執行体制の検討
- ・その他の事務・業務についても、執行体制の見直しを引き続き推進

年 次 計 画

|          | R4   | R5 | R6 | R7 |
|----------|------|----|----|----|
| 執行体制の見直し | 継続実施 |    |    |    |

## 現状と課題

## 人材育成の推進

## 現 状

市民生活に必要不可欠な生活基盤を支える専門家集団としての使命を果たすため、専門的な知識や高度な技術等の習得にも積極的な職員を育成するとともに、技術・技能の継承を図り、組織力の向上を図る取組を進めています。

## これまでの取組

- ・職場におけるOJT(職務遂行を通じた教育訓練)を中心に、OJTを発展させた職場研修や局研修を実施
- ・専門的な知識や高度な技術の習得等を図るため、積極的に派遣研修や国内外の貢献活動への職員派遣を実施
- ・職員の意欲の向上や改革意識に関する取組として、業務改善・研究発表会、職場体験研修、オフサイトミーティングなどを実施



エアープラグ研修



排水ポンプ設置研修

## 課 題

- ・令和8(2026)年度から令和17(2035)年度までの10年間に、局全体の43%を占める約450人の職員が一斉に退職の時期を迎える中で、専門的な知識・技術・技能を確実に継承するため、人材の確保・育成を効果的に推進する必要があります。
- ・人口減少など、将来の事業環境の変化にも的確に対応していくためには、職員の改革意識や意欲の更なる向上を図る必要があります。

## 取組57 人材育成の推進

水道 工水 下水

## 計画期間の取組内容

- ・専門的な知識・技術・技能を確実に継承するため、職場におけるOJTを中心に、OJTを発展させた職場研修や局研修を通じた人材育成を推進
- ・職員の意欲の向上に関する取組として、局研修やオフサイトミーティングを実施
- ・職員の改革意識に関する取組として、業務改善・研究発表会や職場提案などを実施
- ・効果的に人材を確保するため、川崎市職員採用説明会やかわさきナビゲーター\*などを通じて、川崎市上下水道局の魅力を積極的に発信する取組を推進

※ 川崎市役所や公務員の仕事に興味・関心のある方に、「川崎市で働くことの魅力」と「川崎市政の魅力」を伝える係長級以下の職員のことを「かわさきナビゲーター」と呼んでいます。

## 年次計画

|         | R4   | R5 | R6 | R7 |
|---------|------|----|----|----|
| 人材育成の推進 | 継続実施 |    |    |    |

## 指標

| 指標名          | 令和3年度末(見込み) | 令和7年度末 |
|--------------|-------------|--------|
| 人材育成の取組の浸透度* | 52.9%       | 63.0%  |

※ 人材育成の取組に関する局内アンケート調査結果により算出。

現状と課題      デジタル化の推進

現 状

局内の情報化計画及びシステム導入に関する評価・調整を適切に実施した上で、上下水道局情報化推進プログラムを更新し、計画的に情報化を推進しています。

また、新しい生活様式を踏まえたデジタル化の取組については、スピード感を持って取り組んでいます。

これまでの取組

- ・局内における情報化施策の推進
- ・各業務システムの安定的・効率的な運用管理
- ・情報セキュリティ対策の推進

課 題

- ・ICTにおける技術革新の急速な進展等による環境変化を的確に捉え、更なるお客さまサービスの向上や事業運営の効率化、働き方・仕事の進め方改革の推進に向け、適切なシステム導入や情報セキュリティ対策を継続して実施していく必要があります。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、非接触を念頭に置いたお客さまサービスへの転換や業務継続性の向上など、引き続きスピード感を持ってデジタル化を推進していく必要があります。

取組58      デジタル化の推進

水道      工水      下水

計 画 期 間 の 取 組 内 容

- ・局内における情報化施策の推進
- ・各業務システムの安定的・効率的な運用管理
- ・情報セキュリティ対策の徹底
- ・デジタルファーストの行政サービスの提供  
行政手続のオンライン化を推進します。
- ・市役所内部のデジタル化の推進  
テレワークの推進、ペーパーレス環境の実現、庁内会議のオンライン化を推進します。

年 次 計 画

|                                  | R4     | R5 | R6 | R7 |
|----------------------------------|--------|----|----|----|
| 情報化施策の推進、システムの運用管理、セキュリティ対策の徹底   | 継続実施   |    |    |    |
| 行政手続のオンライン化                      | オンライン化 |    |    |    |
| テレワークの推進、ペーパーレス環境の実現、庁内会議のオンライン化 | 継続実施   |    |    |    |

## 現状と課題

## 資産の有効活用

## 現 状

上下水道事業の施設用地、管路用地等の局資産の有効活用を図ることにより、収益の確保に貢献しています。

## これまでの取組

- ・平間配水所用地等の一部用地について、公共公益施設、民間事業者への貸付けを実施
- ・生田浄水場の更新用地について、当該用地を活用するまでの間、民間事業者への貸付けを実施
- ・上下水道局が保有する施設上部や低利用又は未利用の状態にある土地等について、公共公益施設、民間事業者への貸付けを実施

## 課 題

- ・低未利用の状態にある資産については、引き続き、民間企業等への貸付けなどによる有効活用を実施し、収益の確保に貢献する必要があります。
- ・脱炭素社会の実現に向けて、資産を有効に活用し、太陽光発電などによる再生可能エネルギーの創出に向けた検討を進める必要があります。



宮前区内フットサル施設(配水池上部利用)

## 取組59 資産の有効活用

水道

工水

下水

## 計 画 期 間 の 取 組 内 容

- ・収益確保に向けた用地等の貸付けによる有効活用の推進  
施設上部や低未利用の状態にある土地等の貸付けによる有効活用を推進します。また、生田浄水場や入江崎水処理センター用地の有効活用に関する取組を推進します。

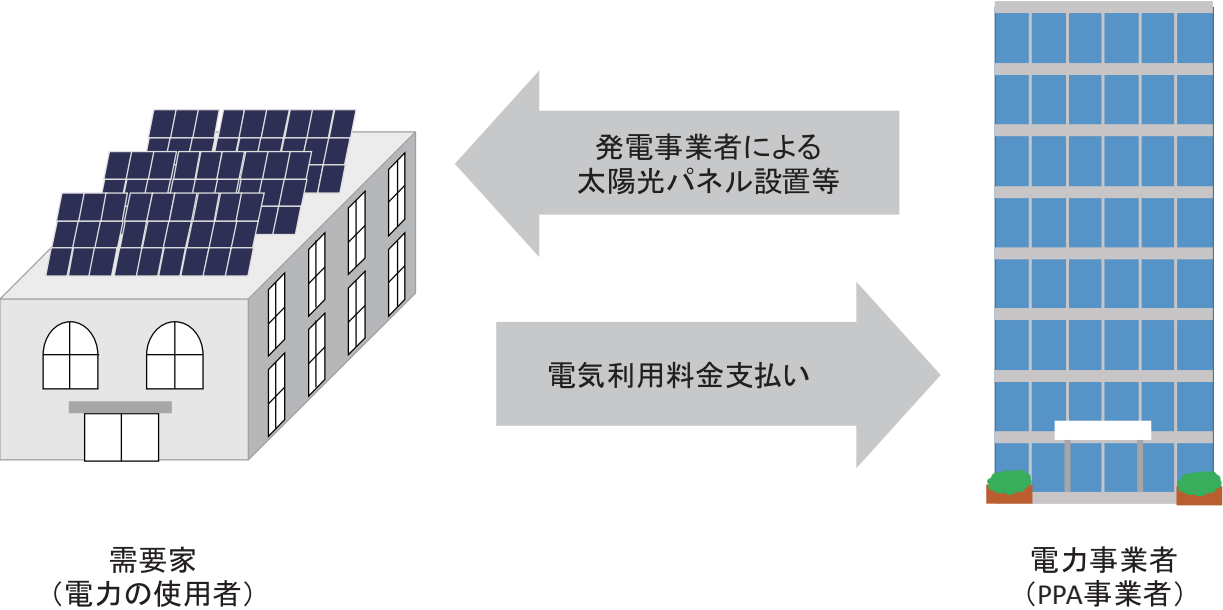


生田浄水場用地の有効利用イメージ図



入江崎水処理センター ※点線で囲った範囲が対象用地

- ・再生可能エネルギー創出に向けた取組の推進  
資産を有効活用するPPAモデル等を適用した太陽光発電などによる再生可能エネルギー電力の導入に向けた検討を進めます。



太陽光パネルを使用した場合のオンサイト型PPAのイメージ

| 年次計画     |      |    |    |    |
|----------|------|----|----|----|
|          | R4   | R5 | R6 | R7 |
| 用地貸付けの実施 | 継続実施 |    |    |    |

| 指標          |             |         |
|-------------|-------------|---------|
| 指標名         | 令和3年度末(見込み) | 令和7年度末  |
| 資産の有効活用の収益額 | 8.6億円/年     | 9.1億円/年 |

## 現状と課題

## 財政基盤の強化

## 現 状

近年、水道、工業用水道、下水道の各事業会計において純利益を計上してきましたが、今後は人口減少などによる水需要の減少や、老朽化した施設の更新などによる事業費の増加が見込まれており、経営環境は厳しさを増していくことが予想されます。

## これまでの取組

- ・財政収支見通しに基づく財政運営
- ・未処分利益剰余金の減債積立金への積立て

## 課 題

- ・厳しさを増していく将来の事業環境を見据え、適正な水道料金・下水道使用料のあり方や適切な資金の活用方法など、持続可能な財政運営に向けた検討が必要です。
- ・老朽化した工業用水道施設の更新には、水需要調査に基づく施設規模等を検討するとともに、財政的な検証を踏まえた効率的・効果的な計画を策定することが必要です。

## 取組60 財政基盤の強化に向けた検討

水道

工水

下水

## 計 画 期 間 の 取 組 内 容

- ・適正な料金・使用料体系や水準のあり方の検討  
特に工業用水道料金について、工業用水道利用者の将来の水需要を把握し、財政基盤の強化に向け、更新計画と料金制度の検討を行います。
- ・財源の確保、資金の活用方法に関する検討  
効果的な資金調達の方法や、累積資金の活用方法を検討します。

## 年 次 計 画

|                 | R4   | R5 | R6 | R7 |
|-----------------|------|----|----|----|
| 料金・使用料に関する検討    | 継続実施 |    |    |    |
| 財源の確保等に関する検討・実施 | 継続実施 |    |    |    |

## コラム

## 上下水道局の経営について

本市の水道、工業用水道、下水道事業に必要な経費は、一般会計で負担すべき経費を除き、当該地方公営企業経営に伴う収入で賄っています。

水道事業及び工業用水道事業の経営に要する費用は、それぞれ主に水道料金及び工業用水道料金などにより賄われています。

下水道事業では、自然現象である雨水の処理に係る経費については、雨水排除による受益が広く市民に及ぶことから、市税収入などの一般会計により賄われ、日常生活や生産活動で生じる汚水の処理経費については、下水道使用料で賄われています（雨水公費・汚水私費の原則）。



雨水は公費(税金)で負担します。



汚水は私費(下水道使用料)で負担します。

また、上下水道局は公営企業として安定した経営を持続していくため、資源・資産の有効活用により収入を確保するとともに、事業運営の効率化やコストの削減により、経営の改善に取り組んでいます。

## 収入の確保

- ・再生可能エネルギーの有効利用→取組25(P86)
- ・高度処理水の利用→取組46(P142)
- ・資産の有効活用→取組59(P164)                      など

## 効率化・コスト削減

- ・アセットマネジメントに基づく施設の長寿命化等によるライフサイクルコストの縮減
- ・施設の改築や維持管理への民間活力の活用
- ・デジタル化の推進                                              など