

# 第3章 施策及び取組

## ◆施策体系

本計画は、上下水道ビジョンの体系に基づき、14の施策と42の取組で構成しています。

□ 内が中期計画(本計画)

重 本中期計画期間における重点取組(17取組)

基本理念	目指す将来像	12年間の方向性	施策 (14)	取組 (42)
暮らしを支え、環境を守り、未来へつなぐ	<b>将来像1</b> 市民の安心なくらしを守るため、安全で安定した水の供給と適切な排水機能の確保を目指します <span style="background-color: white; color: #004a99; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">安全・安心</span>	1 安全で良質な水の安定供給  2 上下水道施設の適切な管理と更新	1 水道水・工業用水の水質管理 2 最適な水道システムの構築  3 老朽化対策  4 上下水道施設の維持管理	1 水源の保全 2 水道水の水質管理 3 工業用水の水質管理 4 直結給水の促進と受水槽の適正管理 5 自然流下と上流取水の推進 6 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水道・工業用水道管路の更新 7 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水道・工業用水道施設の更新 8 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 下水管さよの再整備 9 水処理センターなどの設備更新 10 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水処理センターなどの再構築 11 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水道・工業用水道管路の維持管理 12 水道・工業用水道施設の維持管理 13 給水管の維持管理 14 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 下水管さよの維持管理 15 水処理センターなどの維持管理
	<b>将来像2</b> 災害に対して強くしなやかな上下水道を目指します <span style="background-color: white; color: #ff9900; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">強 韌</span>	3 災害への備え	5 地震対策  6 浸水対策  7 危機管理対策	16 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水道管路の耐震化 17 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水道・工業用水道基幹管路の強化 18 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 下水管さよの耐震化 19 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 水処理センターなどの地震対策 20 水道・工業用水道施設の地震対策 21 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 重点化地区などにおける浸水対策 22 水処理センターなどの耐水化 23 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 災害対応能力の強化 24 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 防災・減災に向けた連携と啓発
	<b>将来像3</b> 環境に配慮した事業を目指します <span style="background-color: white; color: #008000; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">環 境</span>	4 水環境や地球環境への配慮  5 国際事業の推進	8 水環境の保全  9 地球温暖化対策 10 資源の有効利用 11 世界の水環境改善に向けた国際事業	25 水処理センターの高度処理 26 合流式下水道の改善施設の管理 27 大規模土地利用転換等に伴う下水道整備 28 水処理センターの良好な放流水質の確保 29 地球温暖化対策 30 資源の有効利用 31 官民連携による国際展開 32 技術協力による国際貢献
	<b>将来像4</b> 質の高いサービスの提供と持続可能な経営基盤の確保を目指します <span style="background-color: white; color: #e61e00; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 10px;">持 続</span>	6 市民サービスの充実  7 持続可能な経営基盤の確保	12 お客さまとの信頼関係の構築  13 お客さまの利便性の向上  14 持続可能な経営基盤の確保	33 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 効果的な広報活動の推進 34 適正な給水装置・排水設備工事の確保 35 水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収 36 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> お客さまへの対応における品質の向上 37 新たなサービスの提供等に向けた取組 38 人材育成の推進 39 効率的・効果的な執行体制の構築 40 DXの推進 41 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 資産・施設の有効活用 42 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">重</span> 財政基盤の強化

# ◆各施策・取組ページの見方

【施策1】 水道水・工業用水の水質管理

3

1 100  
6 1000

第3章  
施策及び取組

**現状と課題**

- 水源である相模湖と津久井湖において、生活排水の流入などによる富栄養化によってアオコが異常発生すると、臭気等の浄水処理障害の原因となります。また、上流からの土砂の流入によって堆砂が進行すると、貯水容量の減少や浸水災害のリスクが高まります。このため、県内水道事業者(神奈川県・横浜市・横須賀市・川崎市)等と協力し、水源の保全に向けた取組を進める必要があります。【➡取組1】
- いつでも安心して飲む水道水の供給は水道の最も基本的な役割であり、お客さまの水道水の安全性及び品質への関心は高まっています。近年の気候変動や環境への負荷による水源水質の悪化に対応した水質管理を実施しつつ、最新の科学的知見に基づいて行われる水質基準の見直し等に対応した水質検査の信頼性及び精度の向上が求められます。【➡取組2】
- 近年の気候変動に伴う大雨による急激な濁度の上昇や、藻類の増加によるpH値の上昇等に対応しながら、本市で設定した水質目標値に適合した工業用水を安定的に供給する必要があります。【➡取組3】
- 受水槽は、災害時や断水時に水の確保が必要な場合や多量な供給に適した給水方式ですが、お客さま自身で管理を行っていただくもので、管理状況によっては水道水の水質に影響を及ぼす可能性があるため、直結給水方式の導入促進や受水槽の適正管理に向けての支援などを継続する必要があります。【➡取組4】

**施策の効果**

- ◆エアレーション装置の稼働によるアオコ対策やしゅんせつによる堆砂除去等により、水源の悪化を抑制することができます。
- ◆水源から蛇口まで水質管理を徹底するとともに、信頼性が高く高精度な水質検査により、安全で良質な水道水を供給できます。
- ◆適切な浄水処理、法律に則った水質測定及び水質計器による常時監視により、適正な水質の工業用水を安定的に供給できます。
- ◆直結給水方式の導入や受水槽の適正管理により、水道水の品質が確保され、衛生上の問題が解消されます。

11

## ①現状と課題

施策の現状と課題を整理し、文末に現状と課題に対して実施する取組番号を示しています。

## ②施策の効果

施策の実施により得られる効果を示しています。

## ③SDG sマーク

施策の実施により寄与するSDGsのマークを示しています。

## ④重点マーク

本中期計画期間における重点取組を示しています。

【取組36】 お客さまへの対応における品質の向上

4

5  
水道 工水 下水

第3章  
施策及び取組

**上下水道お客さまセンターへの適切な指導と管理**

お客さまからの問い合わせ等に係る総合受付窓口として「上下水道お客さまセンター」を設置し、正確な情報提供や迅速な対応を確実に継続しながら、より高品質なサービスの提供を目指しています。そのため、スタッフのマニュアルを充実させるとともに研修を実施し、対応品質の底上げを図ります。

**お客さまから寄せられる意見・要望等の活用**

お客さまから寄せられる意見・要望等の傾向や変化を分析することで、サービスや施策の改善すべき点を明らかにします。それを踏まえて、課題を解決するための取組を進めるとともに、多様なニーズに柔軟に対応することで、お客さま満足度の向上を図ります。

**上下水道お客さまセンターの運営におけるAI等の活用**

総合受付窓口である上下水道お客さまセンターにおいて、お客さまから寄せられる多くのさまざまな問い合わせに、AIを含むデジタル技術を活用して対応することで、対応品質の向上及び業務の効率化を図ります。

**上下水道お客さまセンター**

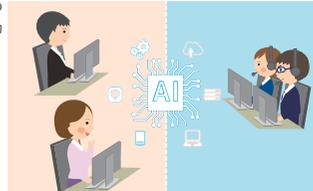
引越し等に伴う使用開始・休止のお申込み、水道からの漏水・下水道の詰まりなどの修繕に関する問い合わせ、その他上下水道に関する一般的な問い合わせ窓口を一元化した「上下水道お客さまセンター」(受託会社)を平成25(2013)年1月に開設し、年中無休で受け付けています。

- ◆上下水道の使用開始・休止のお申込みや各種問い合わせ  
年中無休(8:30 ~ 20:00)
- ◆上下水道の修繕に関する問い合わせ  
年中無休(24時間受付)



お客さまセンターのイメージ

**AI等を活用した対応のイメージ**



取組 / 指標	R6年度	R11年度
お客さまセンターのAI活用	検討	導入 (R10年度~)
その他お客さまへの対応における品質の向上の取組	継続実施	
お客さまセンターにおける電話応答率	80%	85%以上

73

## ⑤事業

取組の該当する事業を示しています。

## ⑥取組内容

計画期間で実施する取組内容を示しています。

## ⑦取組 / 指標

■:取組の状況 ■:取組で設定した指標

令和6年度の実績(現状)、令和11年度の達成目標を示しています。

- ・継続の取組は「継続実施」、未実施等は「-」
- ・その他取組の状況や指標値などを記載
- ・( )で開始年度や計画期間中の完了年度などを補足



## 【施策1】 水道水・工業用水の水質管理 【取組1・2・3・4】

### 現状と課題

- 水源である相模湖と津久井湖において、生活排水の流入などによる富栄養化によってアオコが異常発生すると、異臭味等の浄水処理障害の原因となります。また、上流からの土砂の流入によって堆砂が進行すると、貯水容量の減少や浸水災害のリスクが高まります。このため、県内水道事業者（神奈川県・横浜市・横須賀市・川崎市）等と協力し、水源の保全に向けた取組を進める必要があります。【➡取組1】
- いつでも安心して飲める水道水の供給は水道の最も基本的な役割であり、お客さまの水道水の安全性及び品質への関心は高まっています。近年の気候変動や環境への負荷による水源水質の悪化に対応した水質管理を実施しつつ、最新の科学的知見に基づいて行われる水質基準の見直し等に対応した水質検査の信頼性及び精度の向上が求められます。【➡取組2】
- 近年の気候変動に伴う大雨による急激な濁度の上昇や、藻類の増加によるpH値の上昇等に対応しながら、本市で設定した水質目標値に適合した工業用水を安定的に供給する必要があります。【➡取組3】
- 受水槽は、災害時や断水時に水の確保が必要な場合や多量な供給に適した給水方式ですが、お客さま自身で管理を行っていただくもので、管理状況によっては水道水の水質に影響を及ぼす可能性があるため、直結給水方式の導入促進や受水槽の適正管理に向けての支援などを継続する必要があります。【➡取組4】

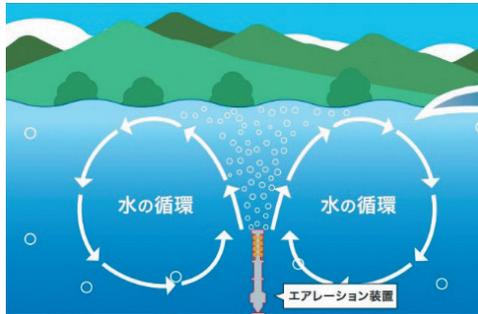
### 施策の効果

- ◆エアレーション装置の稼働によるアオコ対策やしゅんせつによる堆砂除去等により、水源の悪化を抑制することができます。
- ◆水源から蛇口まで水質管理を徹底するとともに、信頼性が高く高精度な水質検査により、安全で良質な水道水を供給できます。
- ◆適切な浄水処理、法律に則った水質測定及び水質計器による常時監視により、適正な水質の工業用水を安定的に供給できます。
- ◆直結給水方式の導入や受水槽の適正管理により、水道水の品質が確保され、衛生上の問題が解消されます。

## 【取組1】水源の保全

### ●アオコ異常発生抑制対策

湖の富栄養化により異常発生するアオコは、異臭味等の浄水処理を阻害する原因となります。エアレーション装置により、湖水の循環を促進し、水温が低く太陽光があまり届かない湖の下層にアオコを沈めることによって異常発生を抑制する取組を、相模湖及び津久井湖において、県内水道事業者（神奈川県・横浜市・横須賀市・川崎市）等と共同で実施します。



エアレーション装置



### ●しゅんせつによる堆砂対策

貯水池は上流から流入する土砂によって堆砂が進行すると、貯水容量の減少や上流域の浸水災害の原因となるため、しゅんせつによって堆砂を除去する必要があります。県内水道事業者等と共同で、相模貯水池で15万m<sup>3</sup>、相模貯水池の下流に位置する城山貯水池では1.2万m<sup>3</sup>を年間計画量として、しゅんせつを実施します。



しゅんせつ作業



### ●水源水質の保全活動

相模湖・津久井湖の水質汚濁を防止するため、県内水道事業者等と共同で、水源域の工場及び事業場に対し、水質汚濁の原因となる物質の排出抑制の協力を要請します。



界面活性剤による発泡



浮遊物の流出

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
水源の保全	継続実施	

## 【取組2】水道水の水質管理

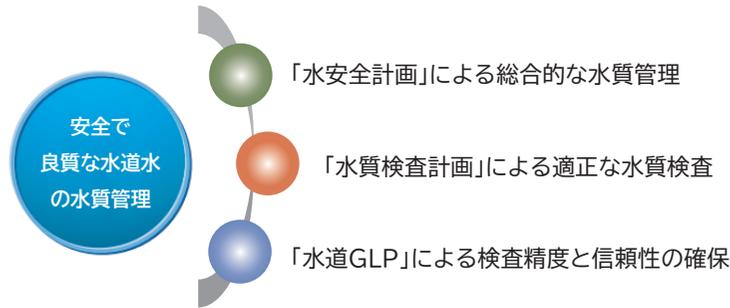
水道

工水

下水

### ●安全で良質な水道水のための水質管理

水源から給水栓に至るまでのリスクを把握して必要な対応をとる「水安全計画」によって、総合的な水質管理を行います。水質検査に関する情報は「水質検査計画」を通じてお客さまに提供し、水質検査の信頼性や精度については「水道GLP（水道水質検査優良試験所規範）」によって確保します。



### 水安全計画

WHO(世界保健機関)が提唱した安全な水のためのマネジメントシステムで、水源から給水栓に至るすべての段階でリスク管理を行います。本市においても水道水の安全性を一層高めるため、水安全計画を策定して運用しています。

### 水質検査計画

水質検査について検査項目、地点、頻度などを示した計画のことです。本市では、この計画に沿って水質検査を行い、その結果を公表することにより、水道水が安全であることをお客さまにお知らせしています。

### 水道GLP

(公社)日本水道協会が定める、試験所が実施する水道水質検査の精度と信頼性保証を確保するための規格です。

審査の結果、試験所がその基準を満たしていることが認められると、水道GLP(水道水質優良試験所規範)の認定検査機関となります。なお、4年に1回、更新審査があります。



### 水源から給水栓までの水質管理(令和8年度)



水源の調査



浄水場での水質管理



●水質自動測定装置

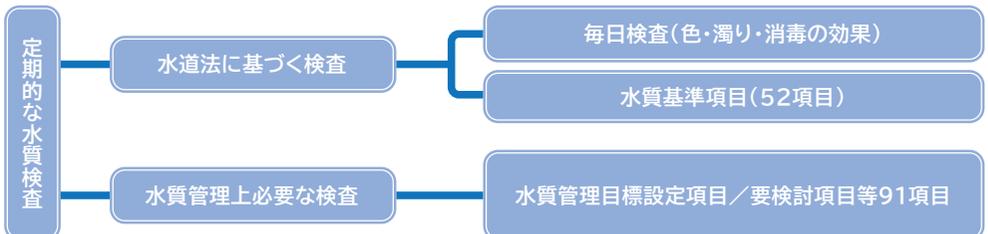
各配水ブロックの水質検査地点数

名称	色別	●	●	名称	色別	●	●
高石	紫	1	1	臨海	緑	1	2
百合丘	紫	-	1	末吉	紫	2	3
細山	緑	-	1	鷺沼	緑	2	2
千代ヶ丘	橙	1	1	生田	黄	1	1
潮見台	黄	-	1	管	紫	-	1
黒川	黄	1	2	宮崎	青	2	2
黒川高区	緑	1	1	長沢	黄	1	1



●定期水質検査採水作業

### 定期的な水質検査項目(令和8年度)



## ●おいしい水のための残留塩素の管理

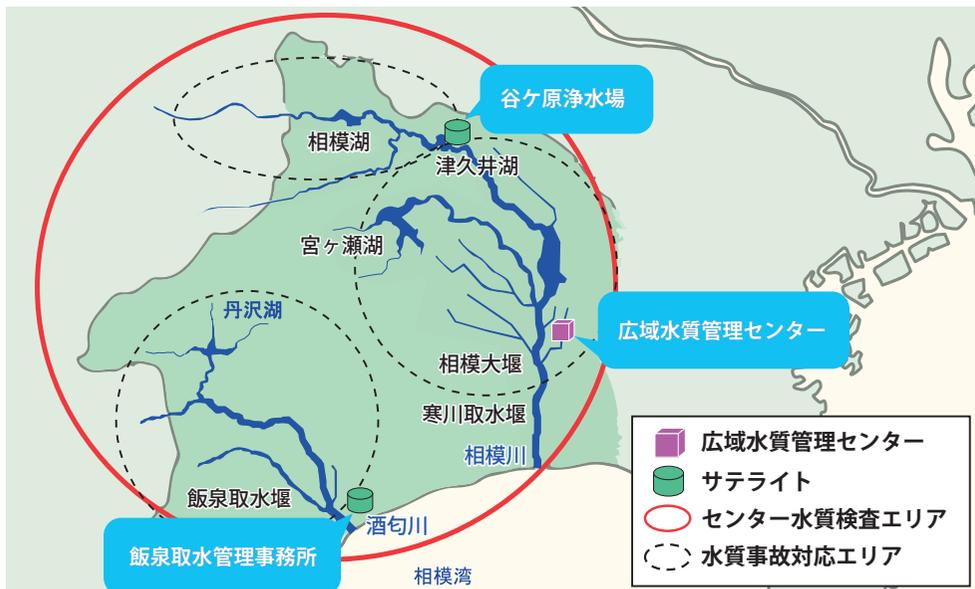
給水区域の水質状況を水質自動測定装置により常時監視し、浄水場から給水栓までの到達時間や水温などを考慮して、水道水の残留塩素が0.3～0.5mg/Lに収まるよう、適切に管理します。

## ●浄水処理・水質等に関する調査・検討

原水(浄水処理を行う前の水)の水質状況に適した効率的かつ効果的な浄水処理方法など、水質に関する調査・検討を行っていきます。

## ●広域水質管理センターによる水源の水質監視

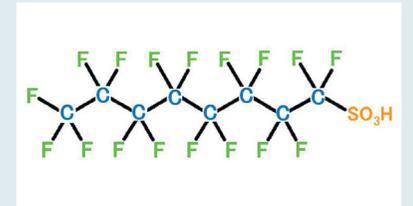
水源を共にする県内水道事業者や神奈川県内広域水道企業団(以下、「企業団」)が、水源水域の水質に係る業務を広域水質管理センターに一元化することにより、水源における水質検査の効率化や水質事故発生時の対応の強化を図っています。また、広域水質管理センターの業務に係る研修や、県内水道事業者との交換派遣等、人材育成・技術継承に資する交流も行っています。



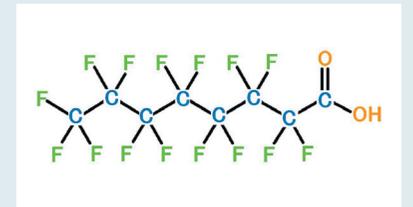
## コラム

### 有機フッ素化合物(PFAS)について

PFASは、炭素(C)とフッ素(F)の結合を持つ有機フッ素化合物の総称です。PFASのうち、「PFOS(ペルフルオロオクタンスルホン酸)及びPFOA(ペルフルオロオクタン酸)」は、撥水剤、消火剤、コーティング剤等に幅広く用いられてきましたが、環境中で分解されにくく、人体に蓄積しやすい性質があります。



PFOS



PFOA

令和8(2026)年度から「PFOS及びPFOA」は水質基準項目となり、定期的な水質検査が義務付けられます。本市では平成22(2010)年度以降、浄水場の原水及び水道水の検査を継続しており、これまで水質基準値(合算で50ng/L)を超過したことはなく、近年は不検出(合算で定量下限値5ng/L未満)となっています。今後も、最新の科学的知見に基づいて行われる水質基準等の見直しに対応していきます。



分析機器による水質検査

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
水道水の水質管理	継続実施	
水道水質基準適合率	100%	100%

## 【取組3】工業用水の水質管理

### ●水質目標値に沿った水質管理

本市の工業用水の水源は、長沢浄水場が相模川水系、生田浄水場が多摩川の表流水及び生田の井戸水です。

浄水場における適切な浄水処理及び水質計器による常時監視の実施により、本市で設定した水質目標値に沿った工業用水の安定供給を確保します。

### ●適正な水質測定

工業用水道事業法に則った測定項目と頻度で工業用水を測定するとともに、水質管理上必要と判断した項目についても測定を行います。

また、選定した工業用水の供給先の工場において、定期的に採水を実施し、水質が適正であることを確認します。



水質計器による常時監視



工業用水の水質測定



工業用水の供給先での採水作業

水温	25℃以下
濁度	10度以下
pH値	5.8～8.6
硬度	120mg/L以下
蒸発残留物	300mg/L以下
塩化物イオン	80mg/L以下
鉄	1.0mg/L以下

工業用水の水質目標値(川崎市)

### コラム

#### 浄水場～工業用水道管路



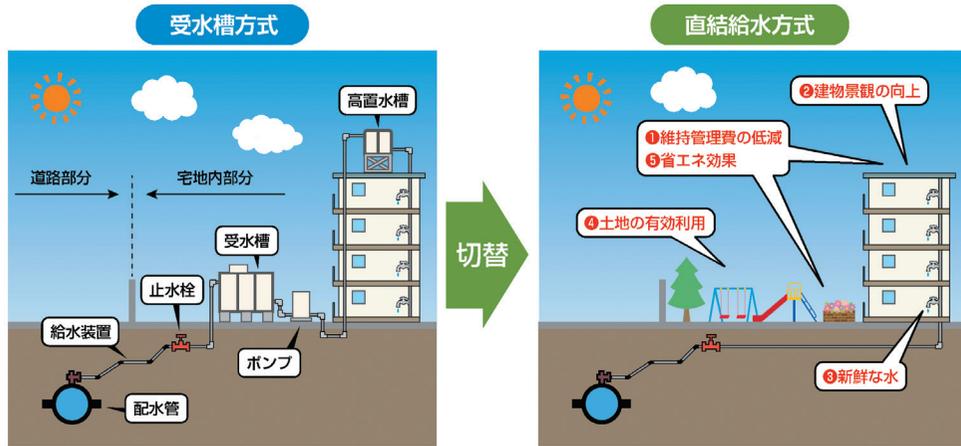
取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
工業用水の水質管理	継続実施	
工業用水水質目標達成率※	100%	100%

※水温については自然影響が大きいため達成率の対象から除く。

## 【取組4】直結給水の促進と受水槽の適正管理

### ●ウェブサイト等による広報の実施

給水装置や受水槽はお客さまの財産であり、直結給水方式の導入には、お客さまの理解が必要です。新鮮な水道水を直接届けることができる直結給水方式のメリットについて、ウェブサイトや広報紙等で情報発信することで、お客さまへの啓発に取り組みます。



直結給水化のイメージ

### ●市立小・中学校の直結給水化に向けた共同推進

直結給水化は、次世代を担うこどもたちに、新鮮でおいしい水を供給することで『蛇口から直接水を飲む文化』の継承を図るとともに、配水管の水圧を有効利用し、ポンプ設備などの消費電力を削減することで環境負荷の低減にも貢献します。市立小・中学校では、教育委員会の計画に基づき、直結給水化を共同で推進していきます。



直結給水化のステッカー



直結給水化のPRポスター

### ●直結給水方式の導入に係る窓口案内の実施

直結給水に関する相談や問い合わせには、個々のニーズを的確に把握し、お客さまにとって最適な給水サービスが提供できるよう、相談窓口の体制を継続していきます。



### ●受水槽の設置状況等の情報提供

水道法及び条例に基づく年1回の定期検査の受検義務のない小規模受水槽(有効容量8m<sup>3</sup>以下)について、庁内関係機関と連携強化を図るとともに、受水槽の設置状況等の情報を庁内関係機関に提供することで、適正管理に向けた支援を行います。

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
直結給水の促進と受水槽の適正管理	継続実施	