

1 資産の状況

(1) 水道・工業用水道の管路・施設の状況

水道・工業用水道の管路については、耐震化率は高いものの、市民生活や社会活動に大きな影響を与える基幹管路(導水管、送水管、給水管の分岐の無い口径400mm以上の配水管)で法定耐用年数40年の超過が多く見られ、漏水等による断水リスクが高まっていることから、対策が必要となっています。また、水道の施設については、浄水施設の更新・耐震化は平成28(2016)年3月に、配水池・配水塔についても令和6(2024)年度に耐震化を完了し、工業用水道の施設についても、平成30(2018)年度に浄水施設の耐震化を完了しましたが、一部の施設は整備完了後、相当の年数が経過し老朽化が進行していることから、長寿命化に向けた調査・検討が必要となっています。

基幹管路や施設の更新や維持管理には多くの費用や労力が必要となることから、近年の経済・社会状況の変化や人件費・物価の高騰などを考慮したアセットマネジメントにより、計画的な更新や長寿命化などを行うとともに、DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進などにより効果的な維持管理に取り組む必要があります。

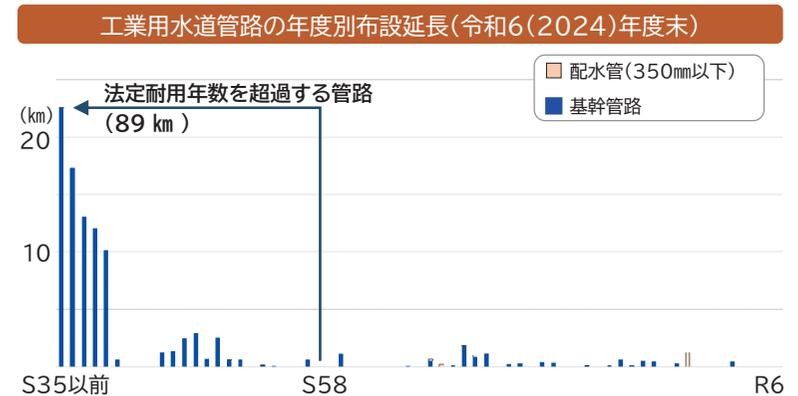
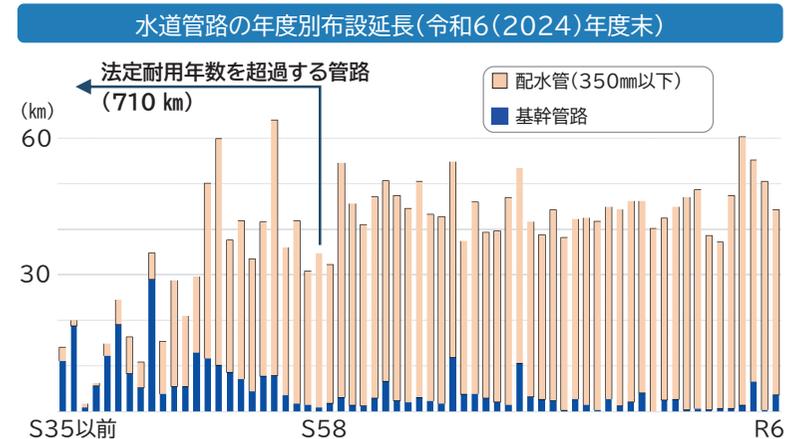
下線：法定耐用年数 60 年経過

水道施設		整備年度
長沢浄水施設		平成27年
長沢配水池	1号池	平成24年
	2号池	平成24年
生田配水池	1号池	平成26年
	2号池	平成27年
鷺沼配水池(1・2号池)		昭和42年
黒川配水池	1号池	昭和52年
	2号池	平成29年
潮見台配水池(1・2号池)		昭和45年
末吉配水池	1号池	平成29年
	2号池	平成31年
黒川高区配水池(1~3号池)		昭和59年
高石配水塔	1号塔	昭和39年
	2号塔	昭和63年
百合丘配水塔 ※鋼板製のため、耐用年数20年		昭和44年
細山配水塔		昭和55年
千代ヶ丘配水塔	1号塔	令和9年(予定)
	2号塔	令和6年
宮崎配水塔(1・2号塔)		平成30年

工業用水道施設		整備年度
長沢浄水施設		昭和29年
生田浄水施設		平成22年
長沢調整池(1・2号池)		昭和31年
生田調整池(1・2号池)		平成22年
平間調整池(1・2号池)		平成28年



長寿命化工事完了後の配水塔内部



(2) 下水道の管きょ・施設の状況

下水管きょについては、昭和50年代から平成初期に集中的に整備を進めてきており、今後、標準耐用年数50年を迎える下水管きょ(以下、老朽管きょという。)が急増します。令和6(2024)年度末における本市の老朽管きょは、総延長約3,167kmのうち約11%であり、布設時期の古い入江崎処理区及び加瀬処理区の一部に集中しています。今後は他の処理区の老朽管きょが急激に増加し、10年後(令和16(2034)年)の老朽管きょの割合は約32%となる見込みです。また水処理センター・ポンプ場については、整備を始めてから既に90年以上が経過しており、建物や設備の老朽化が課題となっており、令和6(2024)年度末時点で標準耐用年数50年を経過している施設のあるポンプ場は19施設中11施設となります(再構築実施中を除く)。

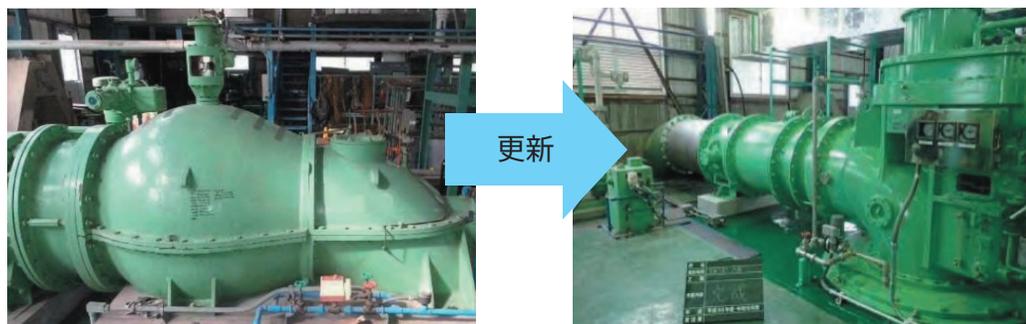
老朽化が進行すると、道路陥没や設備故障による下水道機能の停止リスクがあるため、下水道の管きょ・施設については、点検・調査を通して状況を的確に把握し、維持管理情報及び施設管理情報を起点とした、中長期的なリスクとコストのバランスを踏まえた老朽化対策を推進するとともに、アセットマネジメントにより計画的に適切な下水道施設の更新を実施し、下水道機能の確保を持続していく必要があります。

下線：標準耐用年数50年経過

ポンプ場施設名	供用開始	ポンプ場施設名	供用開始
六郷ポンプ場 ※再構築中	昭和 10 年	登戸ポンプ場	昭和 39 年
渡田ポンプ場 ※再構築中	昭和 18 年	戸手ポンプ場	昭和 42 年
京町ポンプ場	昭和 27 年	天王森ポンプ場	昭和 48 年
古市場ポンプ場	昭和 28 年	等々力ポンプ場	昭和 48 年
観音川ポンプ場	昭和 28 年	渋川ポンプ場	昭和 50 年
大師河原ポンプ場 ※再構築中	昭和 30 年	江川ポンプ場	昭和 63 年
小向ポンプ場	昭和 31 年	久未ポンプ場	平成 3 年
大島ポンプ場	昭和 36 年	蟹ヶ谷ポンプ場	平成 3 年
加瀬ポンプ場	昭和 36 年	踊場ポンプ場	平成 3 年
丸子ポンプ場	昭和 37 年		

水処理センター名	供用開始	汚泥処理施設名	供用開始
入江崎	東系：昭和 52 年	入江崎総合 スラッジセンター	1系：平成 7 年 (焼却炉更新中)
	西系：平成 31 年		2系：平成 7 年
加瀬	北系：昭和 48 年		3系：平成 7 年
	南系：平成元年		4系：平成 16 年
等々力	昭和 57 年		
麻生	平成元年		

下水管きょの年度別管理延長(令和6(2024)年度末)



老朽化した水処理センターの設備更新

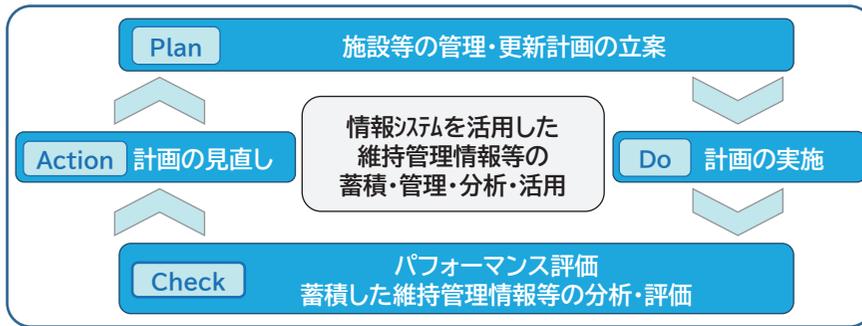
コラム アセットマネジメント

上下水道事業は、地震・浸水・地球温暖化対策などのさまざまな事業を推進するのみならず、施設・管路・管きょ(以下、施設等)の老朽化対策を進める必要があります。施設等については、計画的に更新や長寿命化を行うことで老朽化対策を進めていますが、過去に集中的に整備を進めてきた施設等が耐用年数を経過し、今後、更新需要の急増が見込まれます。今後も安定して事業を継続するためには、限られた予算や人員を効率的・効果的に活用して各種対策を進める必要があります。

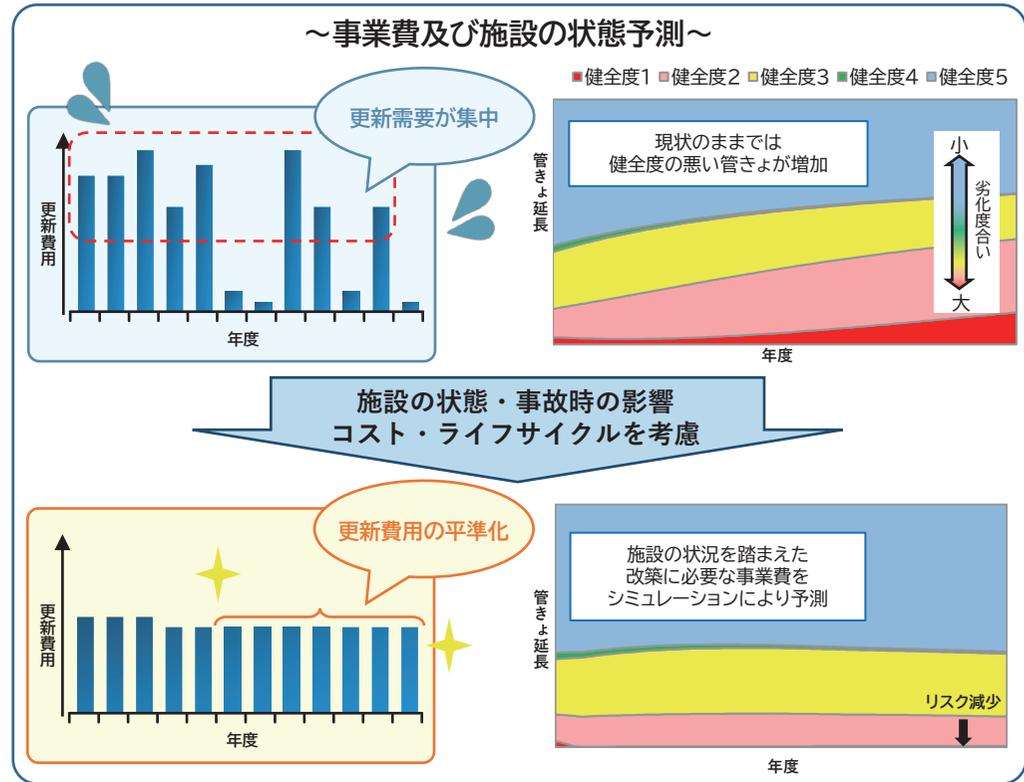
これらの対策を効率的・効果的に進めるためには、中長期的な視点に立ち、膨大な上下水道施設等の状況や財政収支を客観的に見通しながら、施設や資金のマネジメントなどを行う必要があります、これを実践する活動のことを、アセットマネジメントと呼びます。

これらのアセットマネジメントにより、持続可能な上下水道サービスを提供します。

アセットマネジメントのイメージ



- 適切な更新時期を設定 実使用年数 > 法定耐用年数
- 中長期の更新需要の見通しを算出
- 施設の重要度、耐震性、老朽度などを考慮して優先順位を決定



2 自然災害の脅威

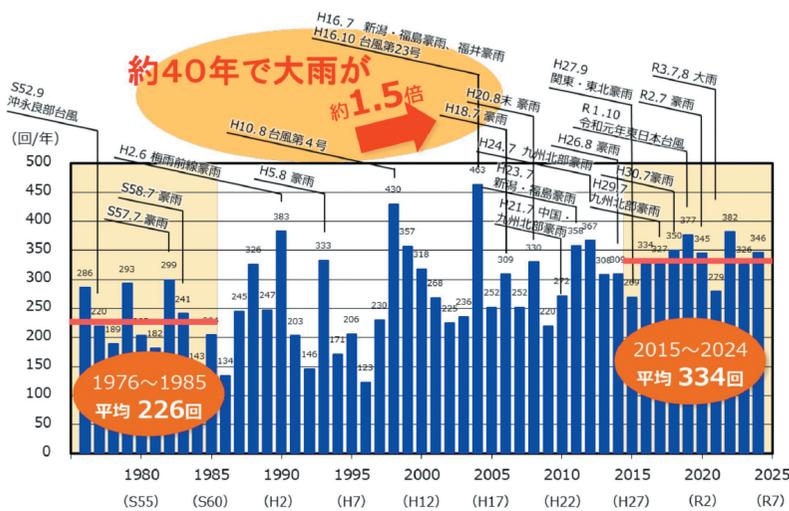
(1)大雨・台風

大雨の増加や勢力の強い台風の襲来、これまでにない河川水位の上昇が発生するなど、気候変動による影響が顕在化している中で、さらに将来の降雨量の増加や東京湾等の海面の水位上昇などが考えられ、今後の大雨などによる浸水リスクがより増大していきます。

本市では、水害に強いまちづくりに向け、浸水リスクの高い地区における下水道施設の整備水準をグレードアップする整備※1や排水樋管ゲート※2の電動化などのハード対策と、内水ハザードマップや浸水実績図の公表による水災害リスク情報の発信などのソフト対策を進めてきました。

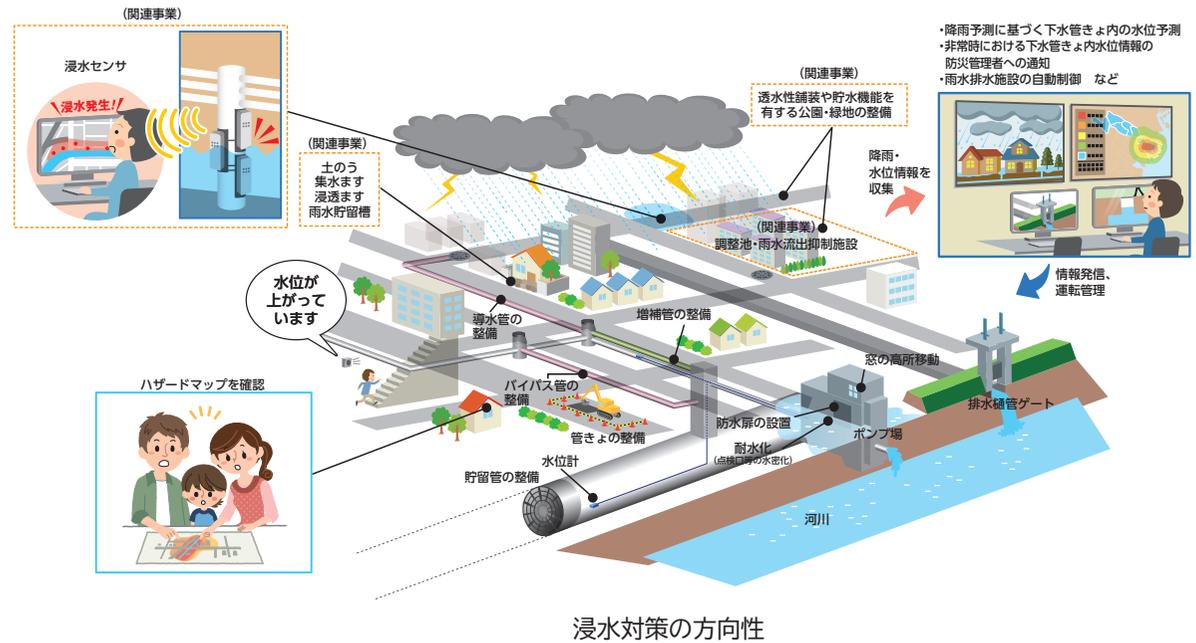
今後の気候変動による影響やこれまでの水災害の教訓を踏まえ、将来起こりうる水災害について、気象情報の把握や河川・下水管きよの水位予測技術の導入、雨水排水施設の自動化などの公助とともに、市民の自助・共助につながる水災害リスク情報の発信の強化や、将来の社会環境の変化に適応した持続可能な維持管理体制の構築など、幅広い視点で総合的な浸水対策を実施していく必要があります。

また、河川氾濫等の災害時の浸水においても上下水道機能を維持するため、引き続き、上下水道施設・設備への耐水化などを実施する必要があります。



1時間降水量50mm以上の年間発生回数
(アメダス1,300地点あたりに換算した値)

出典:水害レポート2024の抜粋(国土交通省HP)



※1 下水道施設によって水を排水することができる能力(排水能力)を、5年に1度の大雨(5年確率降雨:時間雨量52mm)から、10年に1度の大雨(10年確率降雨:時間雨量58mm)にするなど、排水量を強化する整備のこと。

※2 住宅地など堤防の内側に降った雨を、堤防の外側の河川に排水するために設置した、堤防内を横断する管きよのことを排水樋管といい、河川水などの逆流を防ぐゲートを排水樋管ゲートという。

(2)大規模地震

我が国は、世界的に見ても地震による危険度が高く、平成23(2011)年の東日本大震災、平成28(2016)年の熊本地震、平成30(2018)年の北海道胆振東部地震、令和6(2024)年の能登半島地震など、頻繁に大規模地震に見舞われ、上下水道施設の被害が発生しています。

また、今後30年間に約70%の確率で発生すると想定されるマグニチュード7クラスの首都直下型地震では、本市にも甚大な被害が及ぶことが懸念されています。こうした大規模地震の際にも安定した上下水道機能を確保するため、消防署・警察署等の重要施設への水道管路の耐震化や施設間及び配水区域間のネットワーク化を図るとともに、避難所や重要な医療機関と水処理センターを結ぶ管きよ、緊急輸送道路下の管きよなどの重要な下水管きよ、施設の耐震化などのハード対策を引き続き推進する必要があります。

さらに、被災した際の迅速な応急給水や上下水道機能の早期復旧を図るためには、職員の災害対応能力の向上が不可欠であることから、市民、他都市や関係機関等との連携を強化し、情報の発信・共有、相互協力体制の実効性を高めるなどのソフト対策を推進する必要があります。

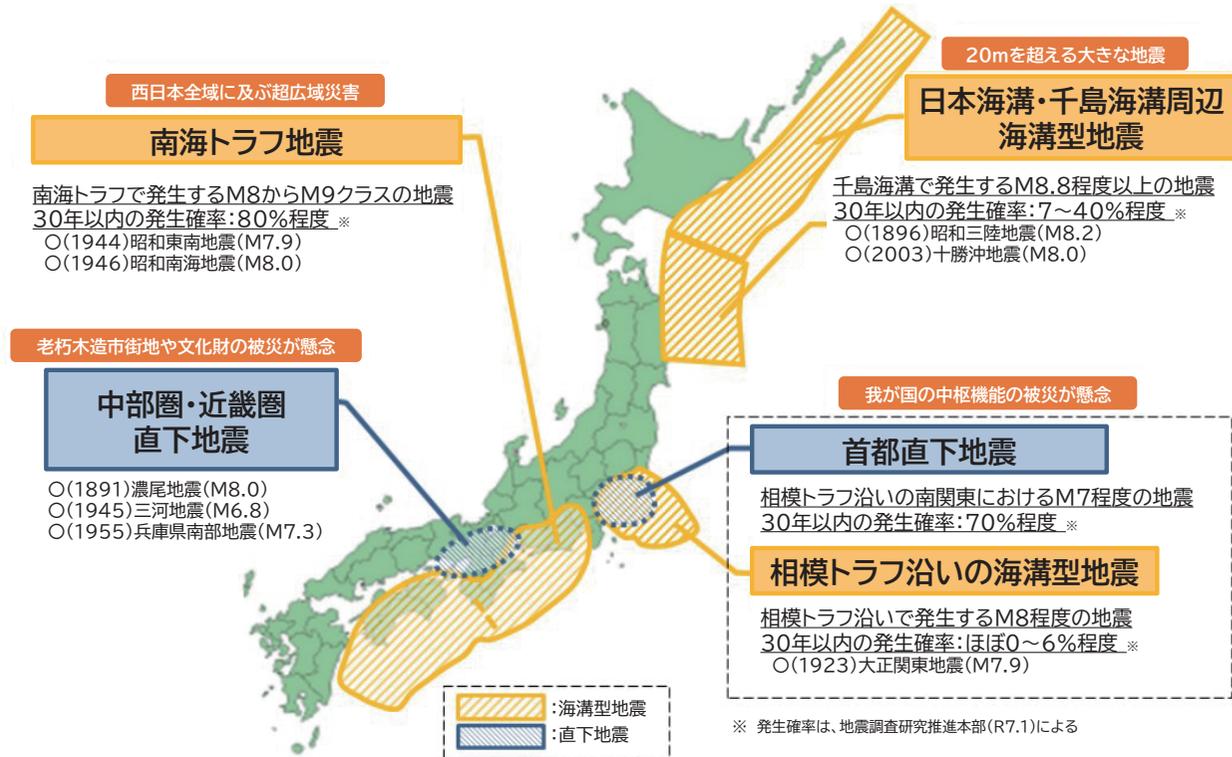


能登半島地震応急給水支援(派遣隊撮影)



能登半島地震下水調査支援(派遣隊撮影)

主な海溝型地震の評価結果(令和7(2025)年7月現在)



出典:地震調査研究推進本部のデータをもとに作成

3 環境保全

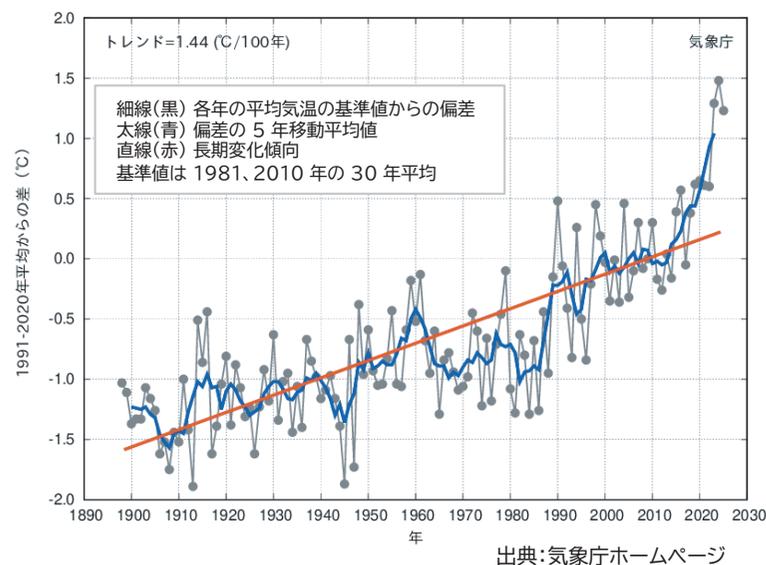
(1) 脱炭素社会の実現

我が国の気温は、温室効果ガスの影響により地球温暖化が進み、10年間で概ね0.14℃の割合で上昇し続けており、加えて、猛暑日や豪雨などの異常気象が増加する気候変動が懸念される状況にあります。この気候変動の脅威に対し、世界的な対応強化を目的として締結されたパリ協定(2015年12月採択)の枠組みのもと、日本は令和2(2020)年10月に、2050年までに温室効果ガスの排出を全体として実質ゼロ※1にする「カーボンニュートラル」を目指すことを宣言しました。

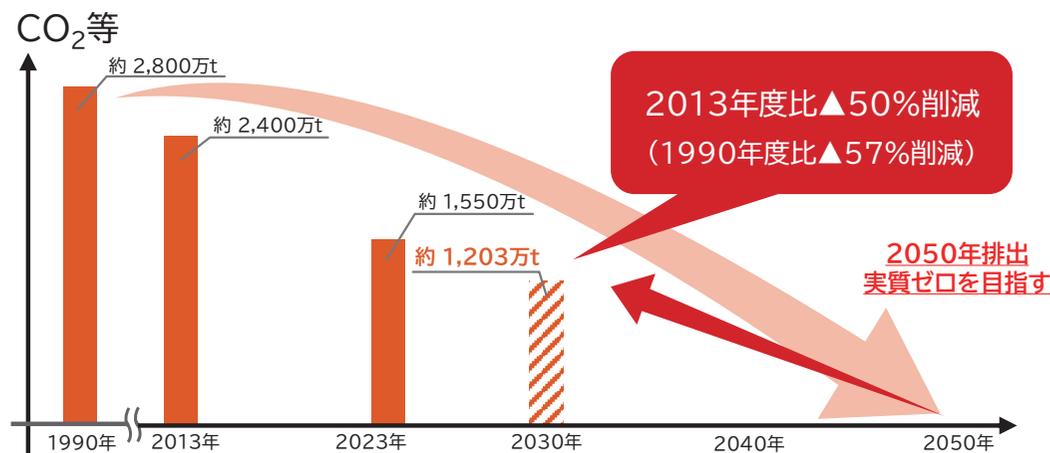
水道事業及び工業用水道事業は、浄水処理工程、配水池や配水塔のポンプ設備など、施設の運転に多くの電力を消費しており、多くの温室効果ガスを排出しています。また、下水道事業は、水処理センターのポンプ設備、送風設備など、施設の運転に多くの電力を消費していることに加え、汚泥の焼却時には、二酸化炭素(CO₂)と比べて温室効果の高い一酸化二窒素(N₂O)を排出しており、こちらも多くの温室効果ガスを排出しています。

川崎市地球温暖化対策推進基本計画※2では、2030年度までに、市役所全体における温室効果ガス排出量を2013年度比で50%以上削減することを目標としており、上下水道局においては、同年度までに、局内で使用するすべての電力を再生可能エネルギーに由来する電力とすることで、温室効果ガスの削減を進めていく必要があります。

日本の年平均気温の偏差



市域のCO₂等排出量の将来イメージ



出典:川崎市地球温暖化対策推進基本計画のデータをもとに作成

※1 二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出量から、森林などによる吸収量を差し引いてゼロを達成することを意味します(環境省HPより)。

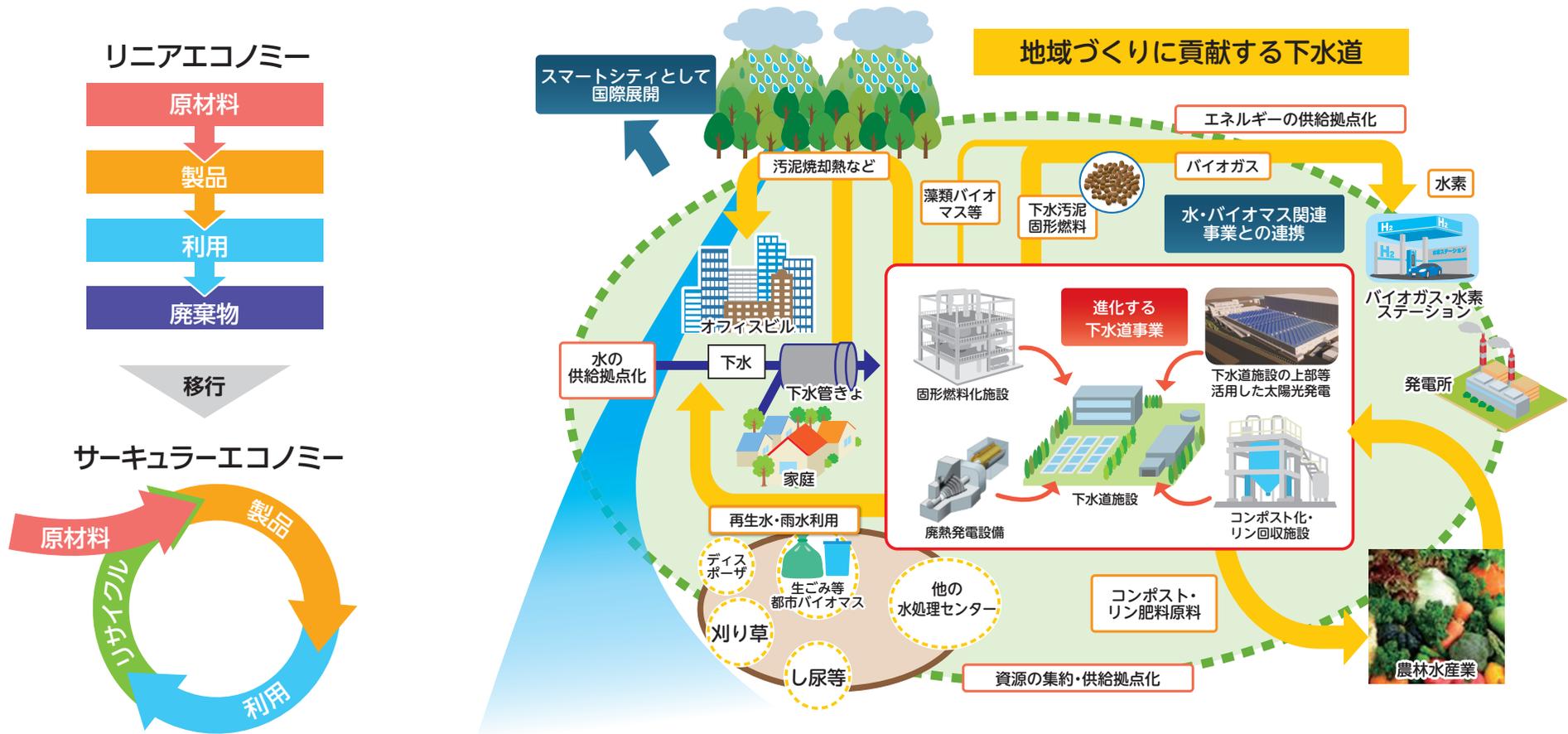
※2 川崎市における、脱炭素社会の実現に向けた施策を一層強化するための基本計画。

(2) 資源の循環

近年、気候変動や天然資源(化石燃料やリン等)の枯渇などのさまざまな環境問題を解決するために、リニアエコノミー※1からサーキュラーエコノミー※2への移行を推進することにより、従来の3Rの取組に加え、限りある資源の効率的な利用等で廃棄物の発生抑止を目指す、資源循環の取組が進んでいます。

上下水道事業では、熱、汚泥、水など、多くの利用可能な資源・エネルギーを有していることから、水の流れる力や下水汚泥の焼却熱を活用し発電する創エネルギー、浄水発生土や下水汚泥焼却灰の有効活用、下水処理水を近隣事業者へ供給する取組などを進めてきました。

なかでも資源の宝庫である下水道では、より一層の資源循環の促進のため、下水汚泥や処理水に含まれる窒素・リンを肥料などとして活用する取組をはじめ、汚泥から得られるバイオガスの有効活用、バイオガスや処理水から水素を取り出す取組など、これまで有効活用が技術的・経済的に困難であった資源についても資源循環が求められているため、本市の特徴を踏まえた活用方策を検討する必要があります。



出典:新下水道ビジョン(国土交通省)のデータを加工

※1 大量生産・大量消費・大量廃棄型の経済・社会様式につながる一方通行型の経済のこと

※2 資源を効率的に循環させ、持続可能な社会をつくるとともに経済的な成長もめざす新たな経済のこと。。

(3)水環境

水道及び工業用水道の水源である相模川上流域では、近年、気候変動に伴って雨の降り方が極端化しており、少雨の年と多雨の年の年変動が大きくなる傾向が認められています。大雨が降ると濁水や流木等の漂着によって水質が悪化し、少雨が続くと濁水による取水制限のほか水温の上昇等の要因で水質悪化のリスクも高まります。また、貯水池である相模湖及び津久井湖では、生活排水の流入や自然由来の影響により、窒素やリンの濃度が環境基準を大きく超過している慢性的な「富栄養化」の状態であり、植物プランクトンの増殖によるアオコの発生のほか、浄水場ではろ過池の閉塞や異臭味などの浄水処理障害の原因となるため、暫定目標値の設定及び達成期間の見直しを行うことで段階的な水質改善を図っています。今後も限りある水資源を有効に利用するとともに、水源の保全に取り組む必要があります。

また、下水道の普及により、川や海の水質改善は大幅に図られ、多摩川に鮎が遡上するほどまでに水環境が改善されてきていますが、閉鎖性水域である東京湾では、窒素やリンを原因とした富栄養化が進み、依然として赤潮被害による生態影響等が発生しています。そのため、処理水を東京湾流域に放流する下水処理場では、富栄養化の原因物質の除去を目的とした高度処理に取り組む必要があります。



相模湖でのアオコの発生



台風による相模湖での濁水・漂着物



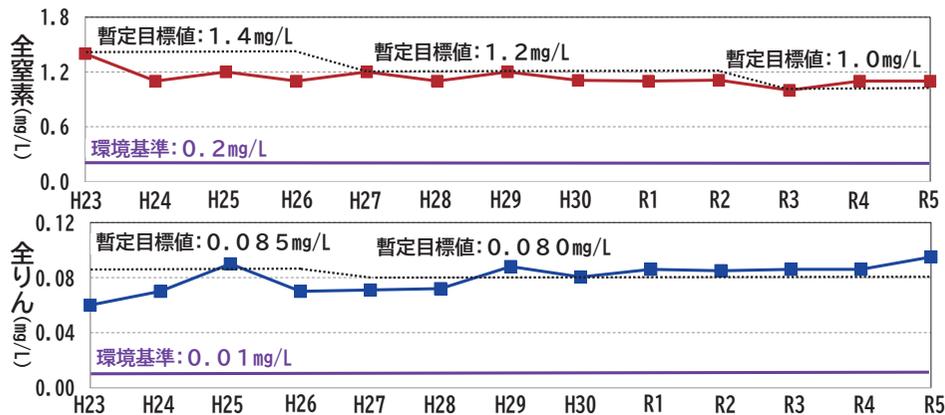
東京湾の赤潮の発生状況



多摩川を遡上する鮎(撮影:とどろき水辺の楽校)

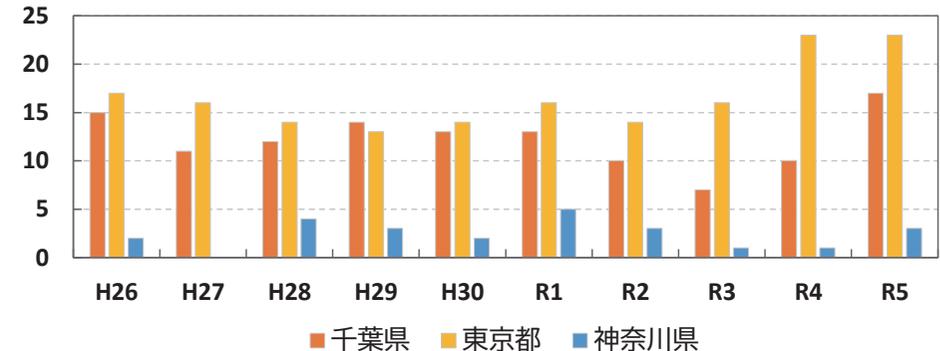
出典:東京湾再生推進会議HP

相模湖(相模湖大橋)における全窒素・全リンの年間平均値の経年変化



出典:相模川・酒匂川水質概況(相模川・酒匂川水質協議会)のデータを加工

(件) 赤潮確認件数の推移



出典:東京湾水質調査報告書(東京湾岸自治体環境保全会議)のデータを加工

4 世界の水と衛生

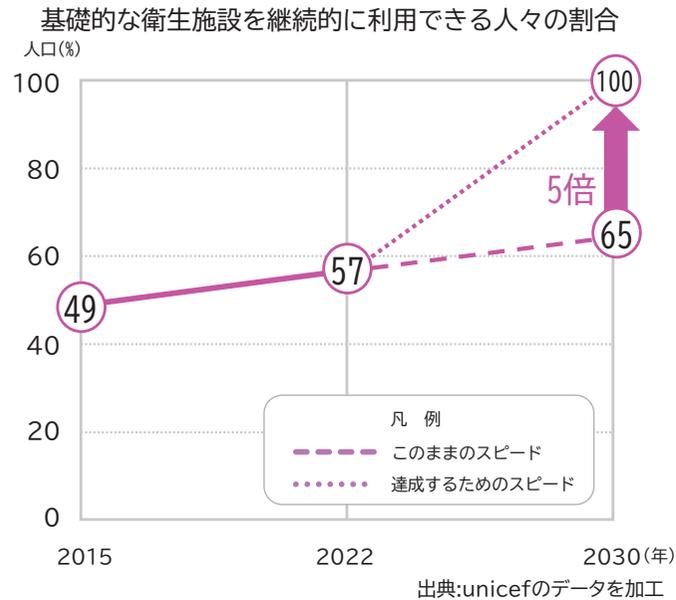
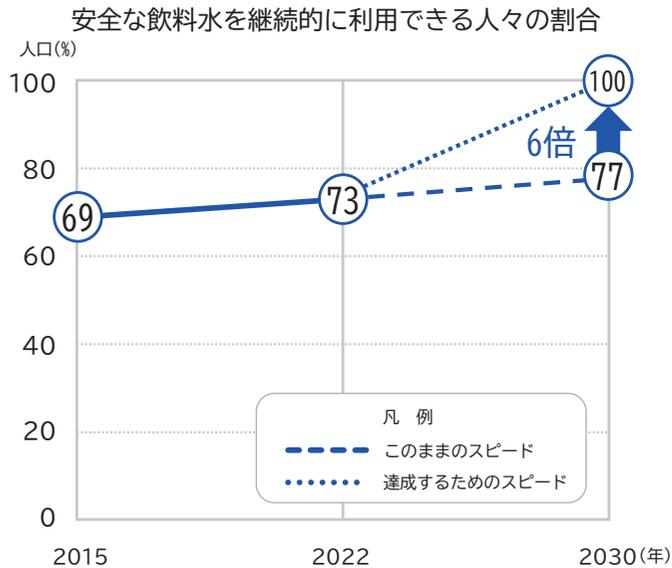
本市の水道普及率は99.99%、下水道処理人口普及率は99.6%に達していますが、世界には安全な水や衛生設備を利用できない人がまだ数多く存在します。

平成27(2015)年9月、「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が国連持続可能な開発サミットにおいて採択され、「持続可能な開発目標」(SDGs)が設定されました。上下水道分野においては、SDGsのGOAL6として、「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」という目標が掲げられました。しかし、新型コロナウイルス感染症などにより目標達成に向けた活動が鈍化しており、令和5(2023)年中間報告では、前進のスピードを5~6倍に加速させる必要があると示されており、依然として厳しい状況となっています。

また、国際社会では、グローバルサウス※と呼ばれる新興国・開発途上国の台頭が著しく、東南アジア等においても経済成長に伴う急速な環境変化が生じており、DXやGX(グリーントランスフォーメーション)といった世界が直面している社会変革とともに、質の高いインフラ整備が求められています。

我が国の上下水道は、世界的に高い水準にあり、DX・GXなどの社会変革を機と捉えた更なる進化が求められています。上下水道事業者は自らの事業エリアにとどまらず、積極的に世界に目を向けるとともに、日本の技術を活かした協働により新たな価値を創造し、日本へ還流するといった観点も踏まえ、国際事業を展開していく必要があります。

持続可能な開発目標(SDGs)の状況



川から生活用水を汲む様子(ラオス)



生活排水を川へ流す様子(インドネシア)

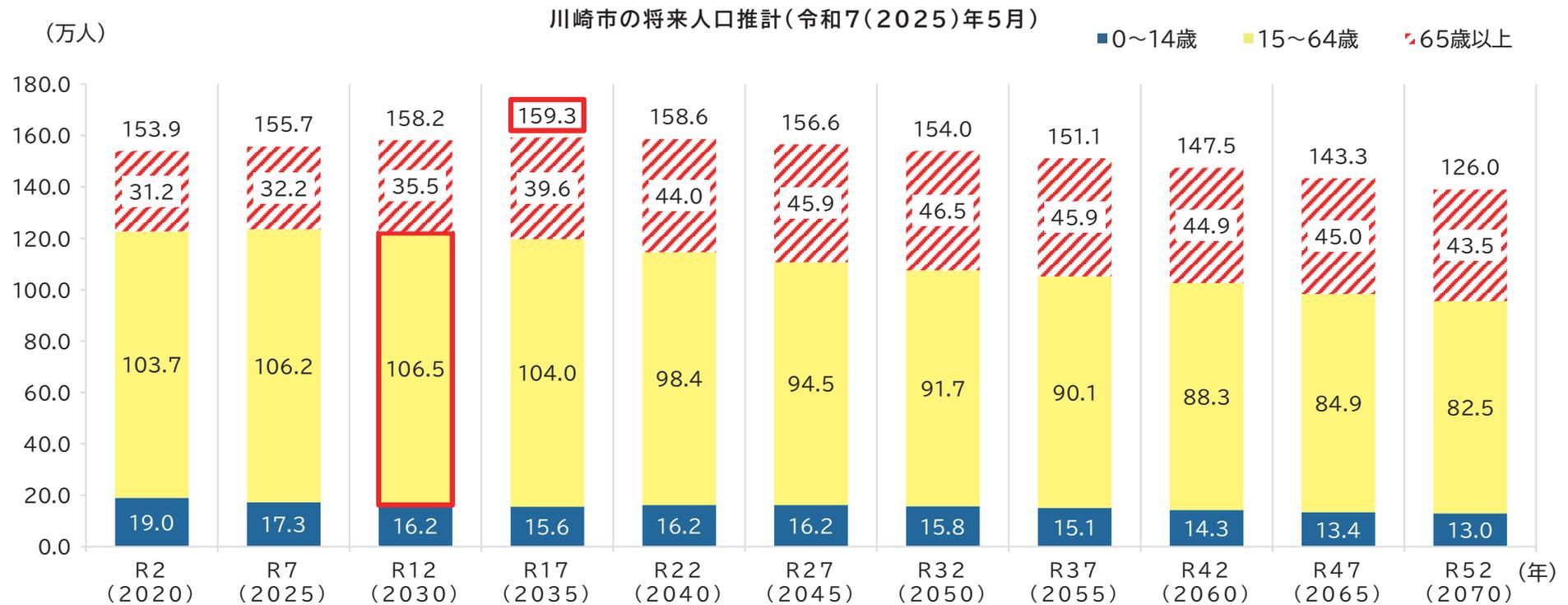
※ インドやブラジル、タイ、南アフリカのような、南半球に多く位置するアジアやアフリカ、中南米地域の新興国・途上国の総称。

5 人口減少への転換

我が国の総人口について、令和5(2023)年の「日本の将来推計人口」(国立社会保障・人口問題研究所)では、令和2(2020)年の1億2,615万人を出発点として以後長期の減少過程に入り、令和27(2045)年の1億880万人を経て、令和38(2056)年には1億人を割るものと推計されています。

令和2(2020)年国勢調査に基づき実施した本市の将来人口推計(令和7(2025)年5月)では、人口は当面増加傾向を示すことが想定され、令和17(2035)年頃に約159.3万人となりピークを迎えますが、以降は自然減が社会増を上回る形で人口減少に転じることが見込まれていることから、水需要や料金等収入の減少が想定されます。

また、少子高齢化の進行により、15～64歳の生産年齢人口は令和12(2030)年頃に約106.5万人となりピークを迎え、その後減少していくと見込まれていることから、今後職員の確保が難しくなっていくなど深刻な人手不足となることが想定されます。このような状況の中で、将来にわたり上下水道サービスを提供していけるよう、施設整備や料金等収入、人材確保などさまざまな側面から持続可能な事業のあり方を検討していく必要があります。



出典:川崎市将来人口推計のデータをもとに作成

6 水需要の減少

我が国の水道事業の水需要は、人口変動や節水機器の普及等による家庭での一人あたりの使用水量の減少により、平成10(1998)年をピークに減少しており、今後も減少傾向が続くものと見込まれています。

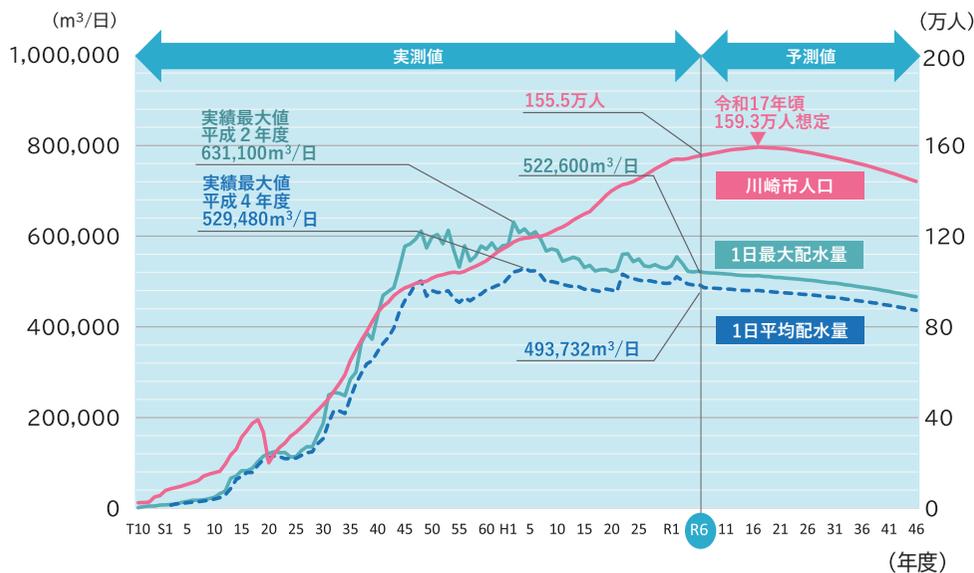
本市の水道事業の水需要は、昭和20年代から40年代にかけて急激に増加、平成2(1990)年には1日最大配水量のピーク(631,100m³/日)を記録しました。それ以降は人口は増加しているものの、商業用水等の大口需要の減少などにより、1日最大配水量及び1日平均配水量は微減傾向で推移しており、今後もその傾向が続く見込みです。

また、下水道事業についても、下水道処理人口普及率が99.6%と概成していることから、水処理センターへの汚水流入量は水道事業の水需要と連動し、今後も微減傾向で推移する見込みです。

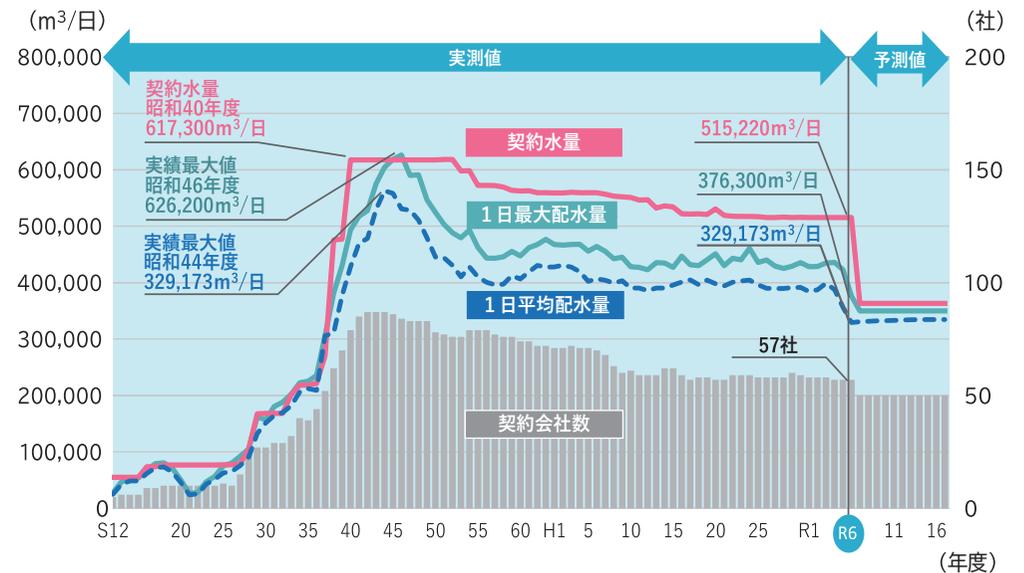
一方、工業用水道事業の水需要については、産業構造の変化、事業者の撤退や回収水の再利用などの影響により、昭和48(1973)年の石油危機以降大きく減少しました。それ以降は横ばいの状況が続いていましたが、近年の臨海部における工場再編等により、さらに水需要が低下しました。

いずれの事業においても、今後の水需要等は横ばいまたは減少傾向で推移する見込みであることから、より効率的に事業を進めていく必要があります。

水道事業 水需要推移及び将来予測



工業用水道事業 水需要推移及び将来予測



7 人材確保の困難化

上下水道局では、これまで経営の効率化に向けて職員配置の見直しなど簡素で効果的な組織へと事業執行体制の見直しを行い、職員定数の削減を進めてきており、令和7(2025)年度の職員定数は1,032人となっています。

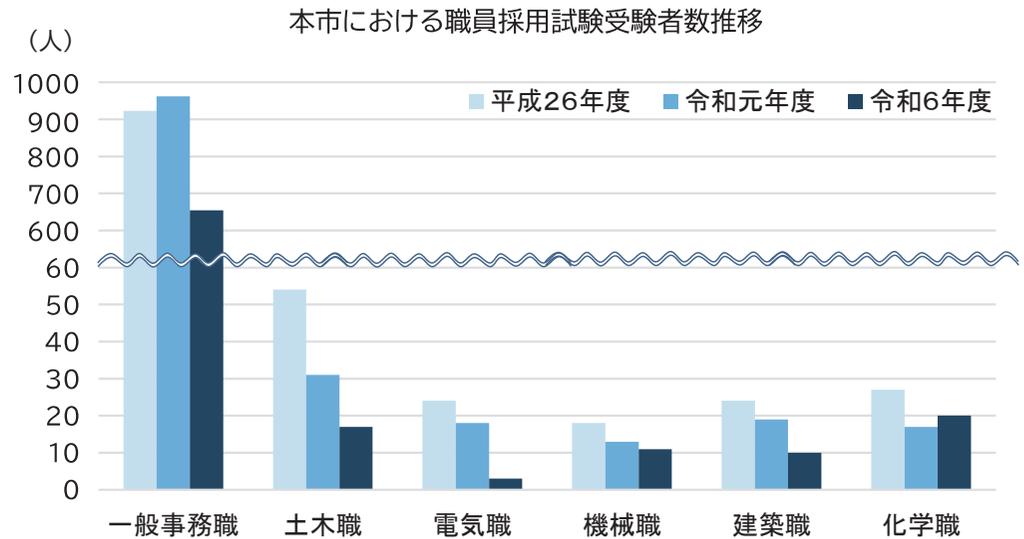
令和15(2033)年度から令和24(2042)年度までの10年間に、局全体のおよそ40%を占める約400人の職員が退職の時期を迎える中で、少子高齢化の進行により、全国的に人口減少が進み、本市においても、令和12(2030)年頃をピークに生産年齢人口の減少が見込まれています。現時点においても、全国的に技術・専門職の採用難やインフラ整備、メンテナンス等の民間業者の人手不足が顕在化し、大きな課題となっており、本市においても、職員採用試験の受験者数は減少傾向にあり、人手不足による影響を受けています。また、転職への意識変化に伴う定年以外での中途退職者の増加等、人材の確保・定着に係る環境は複雑化、多様化しています。

本市においては、これまで以上に人材育成、技術継承や民間との連携等を効果的に実施するとともに、採用説明会やデジタルツールの活用などにより職員の安定的な確保に向けて取り組み、上下水道事業を持続的に運営できる体制を築く必要があります。

また、人材の定着に向けて、職務への満足度を高めることや多様な人材の活躍を可能にする働きやすい環境整備の検討などを行い、職員のエンゲージメント※向上のための取組を推進する必要があります。



◆段階的な定年年齢引き上げによりR7,R9,R11,R13は定年退職者がいない年度となっている
◆R14以降は定年65歳として算出



◆年度によって採用試験が異なることがあるため、毎年度実施している夏試験を抜粋

出典:川崎市「試験・選考実施結果」のデータを加工

※ 職員の働きがい・意欲、組織に対する思い入れ・愛着

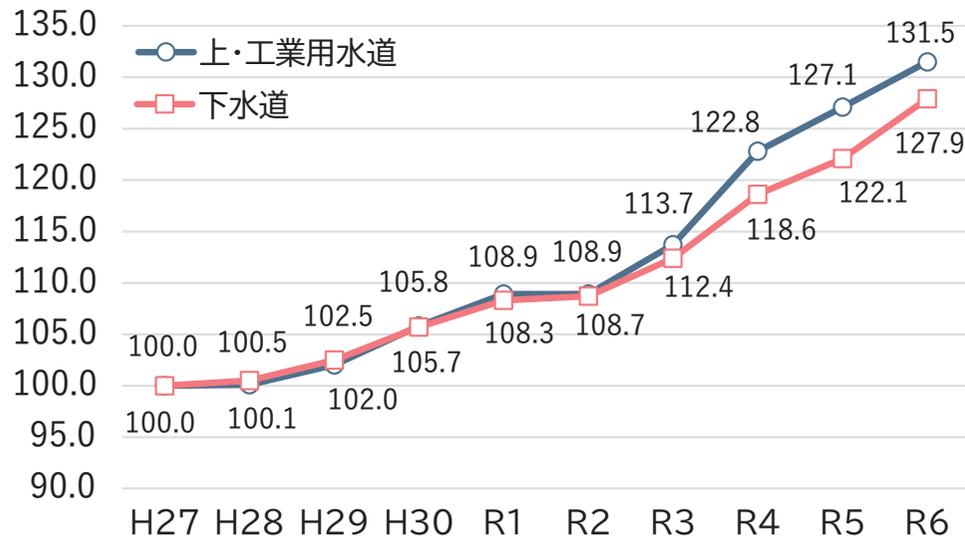
8 物価の高騰

令和2(2020)年の新型コロナウイルス感染症拡大の影響や、令和4(2022)年のウクライナ侵攻による情勢の悪化など、昨今の不安定な世界情勢に伴い、エネルギー価格や資材価格などの物価は急激に高騰しています。

本市上下水道事業に与える影響としては、動力費や委託料、修繕費などの維持管理費用、老朽化した施設の更新や耐震化等に伴う建設工事費など、支出が増加していることに加え、建設工事の財源となる企業債の調達においても、借入利率が大きく上昇しており、今後支払利息の増加がさらに経営を圧迫することも懸念されます。また、これにより、施設の更新や耐震化など、本来実施すべき事業を限られた予算内で執行することが困難となり、計画どおり取組が進まなくなる可能性があることも課題となっています。

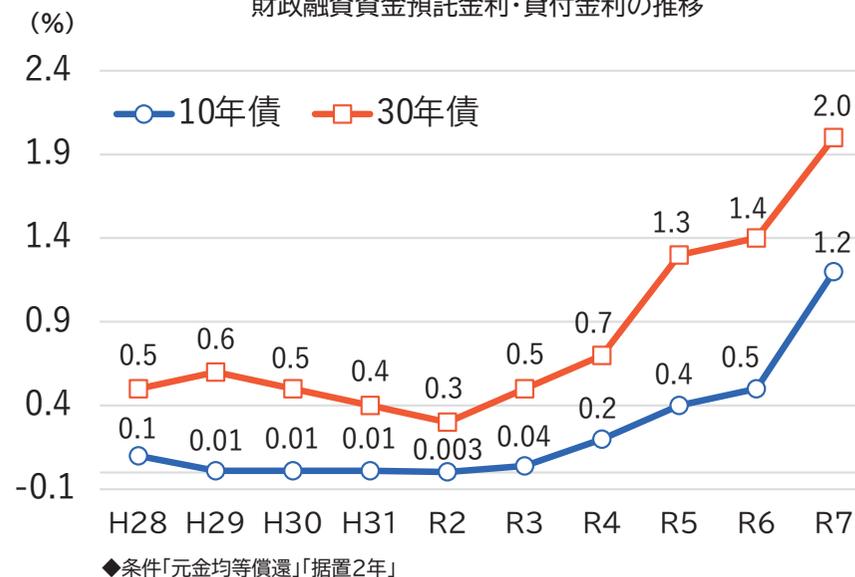
このような厳しい経営環境においても、市民の方に安定した上下水道サービスを提供できるよう、安定した財政基盤を確保する必要があります。

建設工事費デフレーター(物価指数)の推移



出典:国土交通省「建設工事費デフレーター(H27(2015)年度基準)」のデータをもとに作成

財政融資資金預託金利・貸付金利の推移



出典:財務省「財政融資資金預託金利・貸付金利」のデータをもとに作成(各年度3月時点)

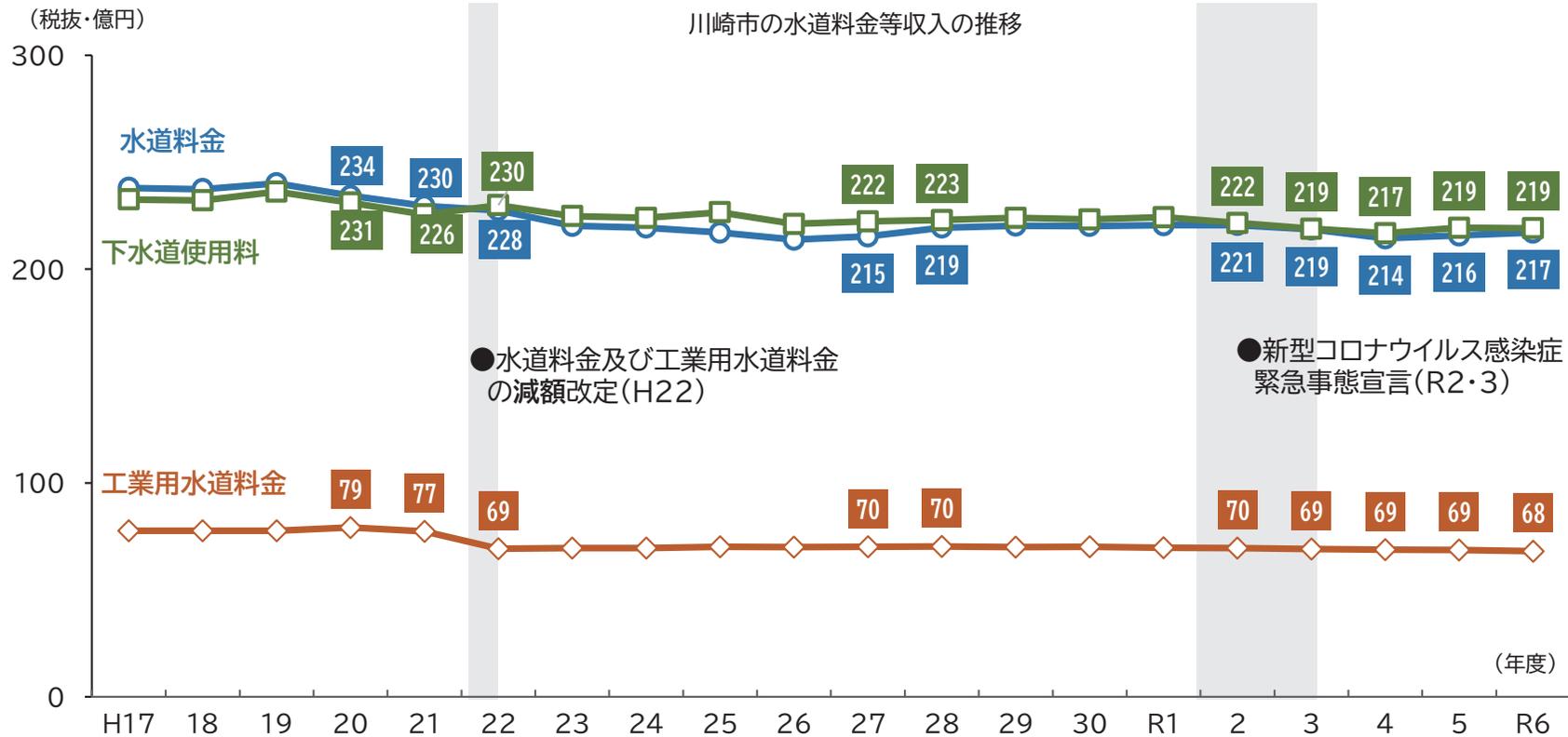
9 料金等収入の推移

全国的な水道料金及び下水道使用料収入の動向は、人口減少社会の到来や産業構造の変化などにより横ばいまたは減少傾向にあります。

本市においては、給水人口及び水洗化人口が増加しているものの、月の使用水量が51㎡以上の大口使用者の需要の減少や小口使用者の節水意識の向上などにより、水道料金収入及び下水道使用料収入は概ね横ばいで推移していますが、今後は、更なる大口使用者の需要の減少や、人口減少への転換、単独世帯の占める割合の増加などにより、微減傾向となることを見込まれます。

加えて、物価高騰に伴う事業費の増加により、今後の経営状況は厳しくなる見通しであることから、安定した経営基盤を確保するため、料金制度等の見直しを検討していく必要があります。

また、工業用水道料金は、今後の水需要を踏まえた契約水量の見直しと、それにより見込まれる料金収入の減少への対応として、令和7(2025)年4月から料金改定を含む新たな料金制度を導入(一部は令和7(2025)年1月に導入)しました。



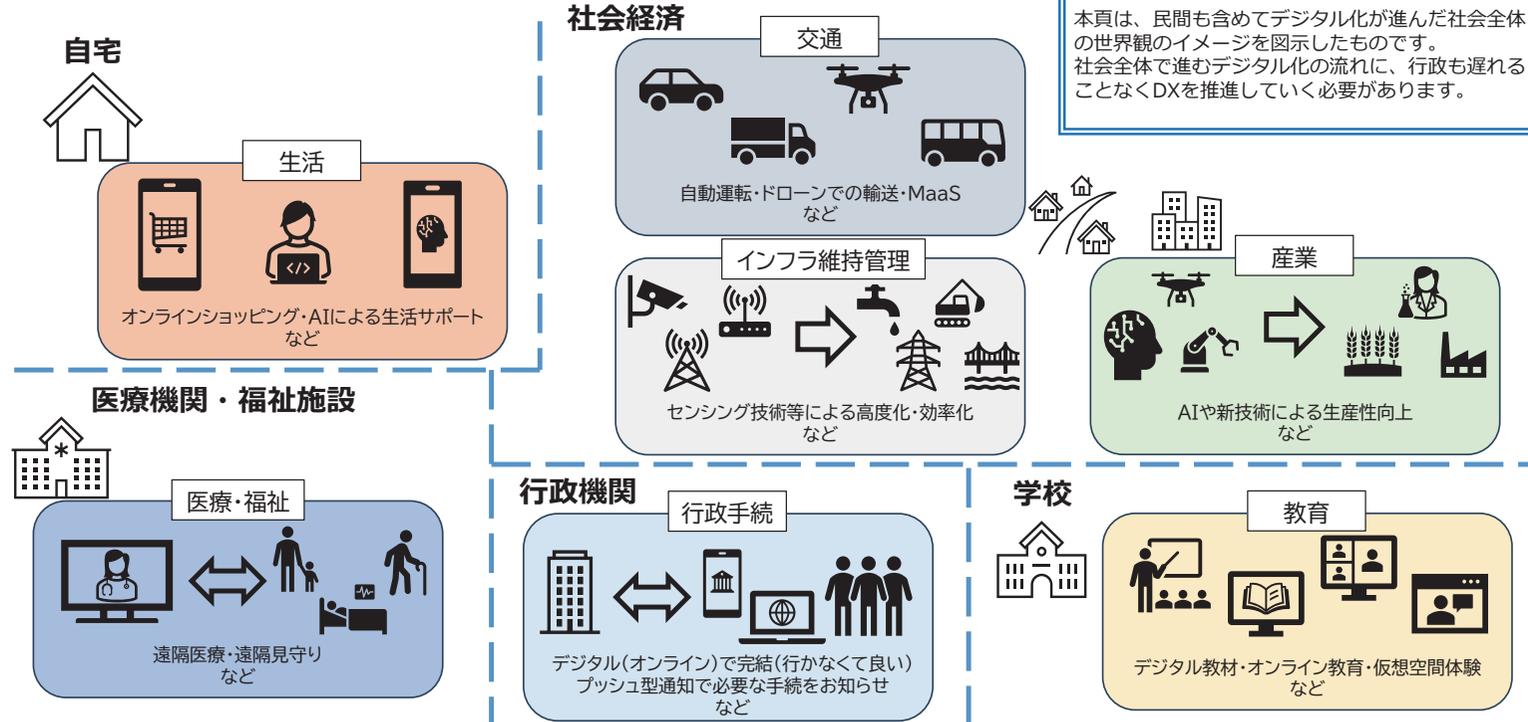
◆平成22(2010)年度以降の水道料金は工業用水道事業の水源として供給する料金約27億円を除く。
 ◆平成22(2010)年4月1日から平成28(2016)年3月31日まで、特例措置として水道料金の月50円(税抜)の軽減を実施

10 社会のデジタル化の進展

人口減少や労働力不足等の直面する課題が深刻化する中で、令和6(2024)年6月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されたことにより、社会のデジタル化の取組が進み、本市においても、「川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン」を策定し、「デジタル技術とデータを活用して「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現」を目指し、取組を推進しています。

上下水道事業においても、今後、施設の老朽化、人口減少や節水型社会の進展に伴う料金等収入の減少が見込まれるとともに、生産年齢人口の減少や職員の大量退職等による担い手不足が深刻化していくことから、限られた人員で将来にわたり安全で安心できる上下水道サービスを提供し続けるためには、AIやセンシング技術※などのデジタル技術とデータを積極的に活用することにより、これまで以上にお客さまの利便性向上や業務の高度化・効率化を図るなど、DXを推進していくことが必要不可欠です。

◆参考 デジタル化が進んだ社会の世界観



川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プランのめざす姿

出典：川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン

※ センサー(感知器)などを使用してさまざまな情報を計測・数値化する技術の総称

11 お客さまとの信頼関係とサービス

本市上下水道局では、サービス向上に向け定期的に市民意識調査※を実施しています。令和6(2024)年度の調査結果では、当局の事業について、概ね7割以上の方に満足いただいておりますが、広報活動に関しては6割程度となっており、イベントなどでアンケートを取ると、上下水道事業が水道料金や下水道使用料でまかなわれていることや、耐震化の取組などが多くのお客さまに知られていません。厳しい社会状況の中、事業を進めるためには、お客さまの理解が欠かせないものとなっていくことから、情報発信を強化するとともに、お客さまが求めている情報を的確に発信することにより、上下水道事業に対する理解の醸成を図ることで信頼関係を深めていく必要があります。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響から、非接触・非対面によるサービスのニーズが高まり、オンライン手続の拡大などデジタル化が急速に進展しました。今後は、生産年齢人口の減少が見込まれる中、安定した上下水道サービスを持続的に提供できるよう、デジタル技術の活用を進展させるとともにお客さまサービスのあり方を見直し、利便性の向上を図りながら事業を推進していく必要があります。

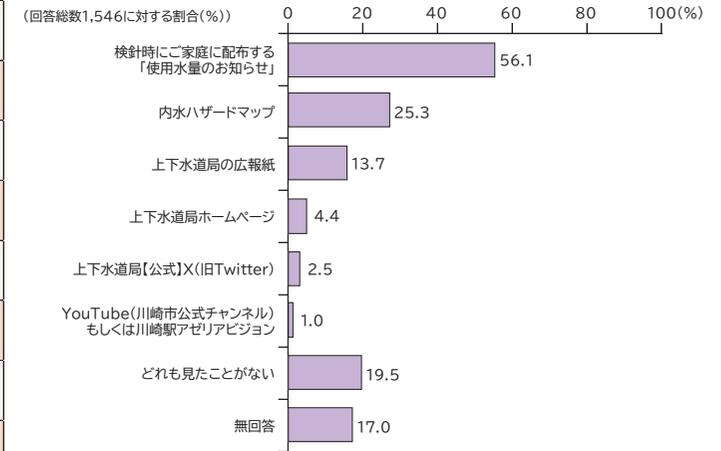
川崎市の水道・下水道事業内容に対する満足度

(回答総数1,546に対する割合(%))		満足している	ほぼ満足している	あまり満足していない	満足していない	無回答
水道	水道水の安全性(水質管理の充実など)	34.7	55.1	5.6	1.4	3.2
	安定した給水(適切な維持管理と老朽施設の更新)	45.7	46.4	3.6	0.8	3.5
	震災時の飲み水確保(施設の耐震化、応急給水拠点の整備など)	14.0	53.4	22.3	2.8	7.4
下水道	浸水対策(台風・集中豪雨対策)	13.5	53.0	23.0	3.6	6.9
	震災時の下水道機能の確保(施設の耐震化など)	11.5	56.0	21.7	2.8	8.0
	公衆衛生の向上(トイレの水洗化など)	22.2	52.8	16.8	2.9	5.4
	安定した下水処理(適切な維持管理と老朽施設の更新)	24.3	56.3	11.7	1.4	6.3
	川や海の水の水質改善(下水処理水の水質の向上など)	16.3	56.6	17.7	2.7	6.7
	資源・エネルギーの有効活用(下水処理水、汚泥、熱等の利活用)	15.3	55.5	19.3	1.7	8.2
水道・下水道共通	環境への配慮(資源・エネルギーの有効活用など)	14.1	57.2	18.2	1.6	8.9
	持続可能な経営基盤の確立(官民連携、コスト削減の取組など)	11.7	54.1	22.4	2.8	9.0
	国際事業(官民連携による水ビジネスの実現に向けた活動、開発途上国等の水環境改善に貢献する活動)	11.1	55.9	21.5	2.1	9.4
	広報・広聴活動	10.5	51.8	26.3	4.2	7.2
	お客さまサービス	13.0	58.7	18.2	2.7	7.5

川崎市の水道・下水道に関して知りたい情報

(回答総数1,546に対する割合(%))	知りたい	特に知りたいくない	無回答
水道施設・下水道施設の仕組み	56.9	39.1	4.1
水道料金・下水道使用料などの事業収入の使い道	70.1	26.3	3.7
水道事業・下水道事業の経営状況	58.0	37.7	4.3
環境対策	71.2	24.8	4.0
国際事業(官民連携による水ビジネスの実現に向けた活動、開発途上国等の水環境改善に貢献する活動)	42.7	52.3	5.0
漏水状況(ダムの貯水量)	75.7	20.6	3.7
水道工事(断水、漏水)情報	83.5	13.3	3.2
給水管からの漏水時の対応	82.1	14.2	3.8
下水道の正しい使い方	73.5	22.4	4.1
下水管が詰まったときの対応	87.6	9.5	2.9

1年以内に見たことがある
川崎市上下水道局が発信している情報



出典:令和6年度川崎市上下水道局市民意識調査のデータを加工

※ 上下水道事業について、市民の皆様の意識と意向を調査し、今後の事業運営の参考資料とすることを目的に、3年に一度行っているアンケート調査。無作為抽出した18歳以上の川崎市民3,000人を対象に実施。