

## 【施策9】 地球温暖化対策 【取組 29】



### 現状と課題

- 温室効果ガスの増加に伴う気候変動が大雨や短時間強雨のような自然災害の激甚化・頻発化などを及ぼすことから、2050年のカーボンニュートラル・脱炭素社会の実現に向けて、川崎市地球温暖化対策推進基本計画などと整合を図りながら温室効果ガス排出量の削減に継続して取り組む必要があります。【➡取組29】
- 水道・工業用水道事業では、貴重な水資源を有効に利用し、市民や事業者へ水を安定的に供給しています。また、下水道事業では、市民や事業者で使用した水をきれいにして、東京湾や多摩川などに戻しています。しかし、その事業活動の過程においては、多くの電力を消費します。そのため、地形や水位の高低差を利用した小水力発電や、浄水場や水処理センター等の施設上部などを利用した太陽光発電による再生可能エネルギーの有効利用を図るとともに、ポンプ設備等の更新に合わせた高効率機器・省エネルギー機器の導入など、更なる省エネルギー対策を進めていく必要があります。【➡取組29】
- 下水処理過程において温室効果の高い一酸化二窒素(N<sub>2</sub>O)などが排出されていることから、汚泥焼却施設の高温焼却化による一酸化二窒素(N<sub>2</sub>O)の削減などの取組を進めていく必要があります。【➡取組29】

### 施策の効果

- ◆2050年の温室効果ガス排出量実質ゼロの達成を目指すため、地球温暖化対策となる各取組を推進することで、気候変動に伴う自然災害の激甚化・頻発化などを抑え、市民生活における影響を最小限にできます。
- ◆再生可能エネルギーの有効利用や省エネルギー機器の導入などにより、エネルギー起源の温室効果ガス排出量を削減することで、カーボンニュートラル・脱炭素社会の実現に貢献できます。
- ◆一酸化二窒素(N<sub>2</sub>O)の削減に向けた取組を行うなど、非エネルギー起源の温室効果ガス排出量を削減することで、カーボンニュートラル・脱炭素社会の実現に貢献できます。

# 【取組29】地球温暖化対策

水道

工水

下水

## ●創エネルギーに向けた取組

再生可能エネルギーの利用は、経済的な面での効果に加えて、発電の段階で温室効果ガスを排出しないことから、カーボンニュートラル・脱炭素社会の実現に大きく貢献します。

現在、水道事業、工業用水道事業及び下水道事業では、それぞれの施設の特徴に着目し、次の取組を実施しています。



上下水道局における再生可能エネルギー設備の位置図

今後は、PPAモデル※などを活用することで、施設上部への太陽光発電設備の導入を着実に進めます。また、古くなった江ヶ崎制御室や鷺沼配水池における小水力発電設備について、地域新電力との連携など、最適な手法に関して調査・検討し、継続的に創エネルギーに向けた取組を行います。

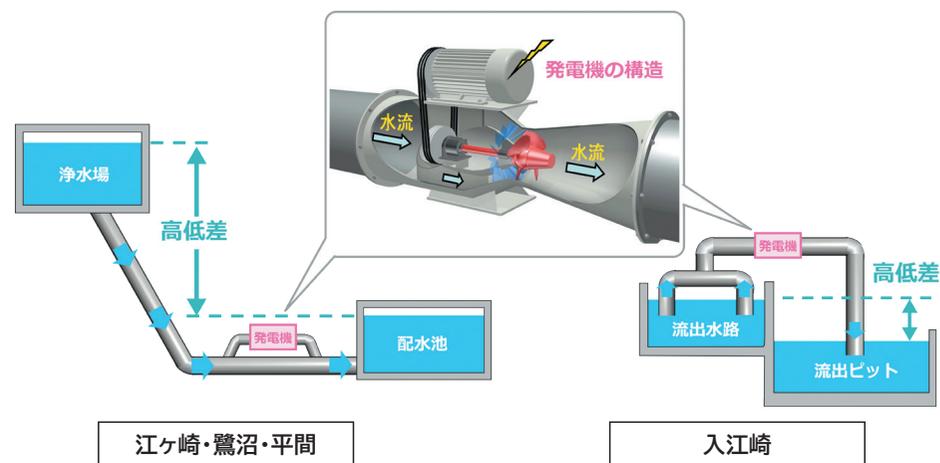
※需要家が発電事業者と契約を結んで太陽光発電設備を設置してもらい、再生可能エネルギーの電力を購入する方法



施設上部を利用した太陽光発電設備



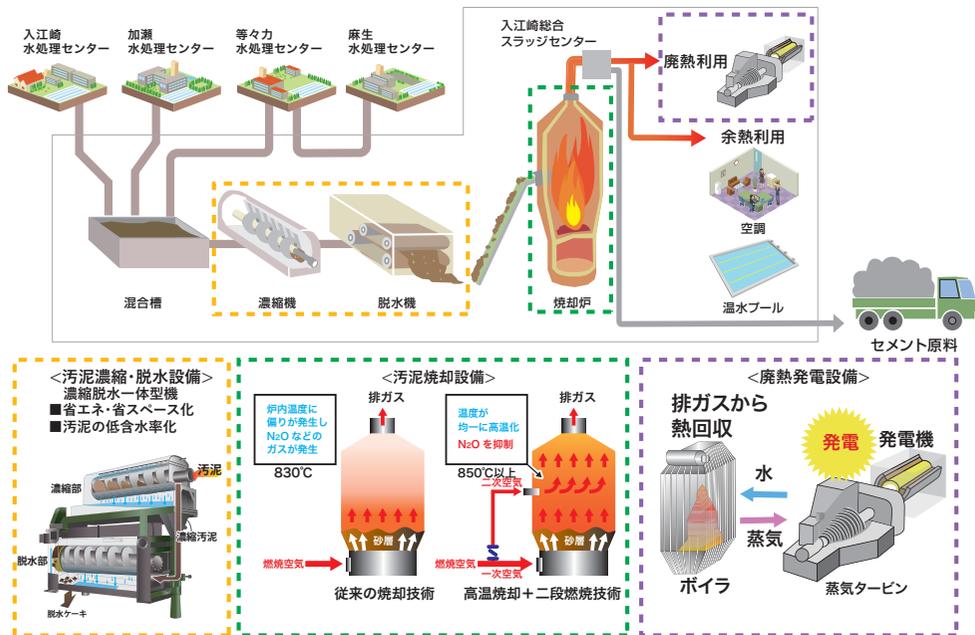
鷺沼配水池小水力発電設備



小水力発電のしくみ

## ●汚泥処理施設の再構築にあわせた温室効果ガスの削減(下水)

汚泥処理施設の再構築にあわせ、省エネルギー機器の導入や汚泥焼却の高度化による温室効果ガス排出量の削減を進めます。また、廃熱発電設備を導入し、焼却設備のエネルギーの自立化を進めます。



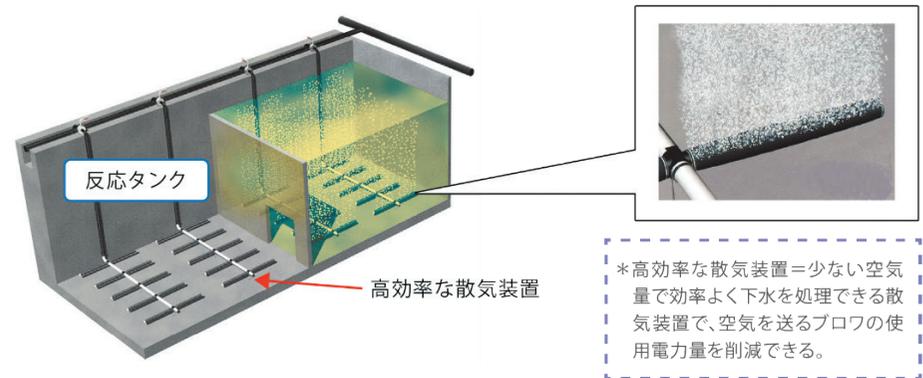
汚泥処理全体フローと汚泥処理技術

## ●下水道における温室効果ガス削減に向けた技術開発(下水)

未利用エネルギーを活用する創エネルギー技術の調査検討、下水処理工程から排出される温室効果ガスの削減の調査・研究などを進めます。また、2050年カーボンニュートラルに向けた革新的技術の開発動向について調査を継続していきます。

## ●省エネルギー機器・高効率機器の導入

設備の更新時に高効率の受変電設備や散気装置等の導入を進めます。また、建物の改築等に合わせてLED照明設備を設置することで省エネルギー化を進めます。さらに、適切な処理水質を維持しながら使用電力を削減する運転など、今後も省エネルギーに取り組めます。



高効率な散気装置のしくみ(イメージ)

## ●デマンド・レスポンスによる温室効果ガスの削減

電力の需給ひっ迫時には、電力会社の発電調整により供給量を増やすなどの対応を行います。多くの温室効果ガスを排出することとなります。そのため、省エネ法に基づき、電力の需要者側でも、需要量を調整し最適化を図る「デマンド・レスポンス」の取組を実施しています。

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
地球温暖化対策	継続実施	
LED 照明設備設置施設数	— (R 8年度~)	55 施設完了

## 脱炭素社会の実現に向けて

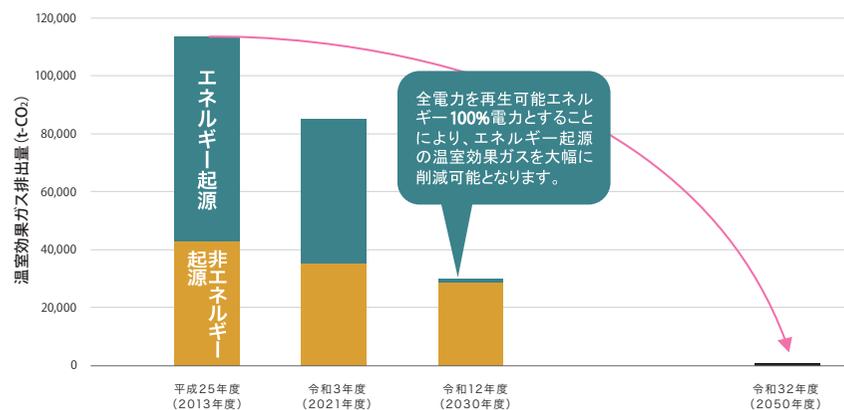
川崎市役所の温室効果ガス排出量の約24%（令和5（2023）年度実績）を占める上下水道事業は、脱炭素社会の実現に向けて、市の取組において重要な役割を担っています。そこで、上下水道局では、自然流下方式による取水・送水・配水だけでなく、温室効果ガス排出量削減に向け、実施すべき取組を可視化し、計画的に取り組むこととしています。

上下水道局はこの取組により、2050年における温室効果ガス排出量実質ゼロを目指します。

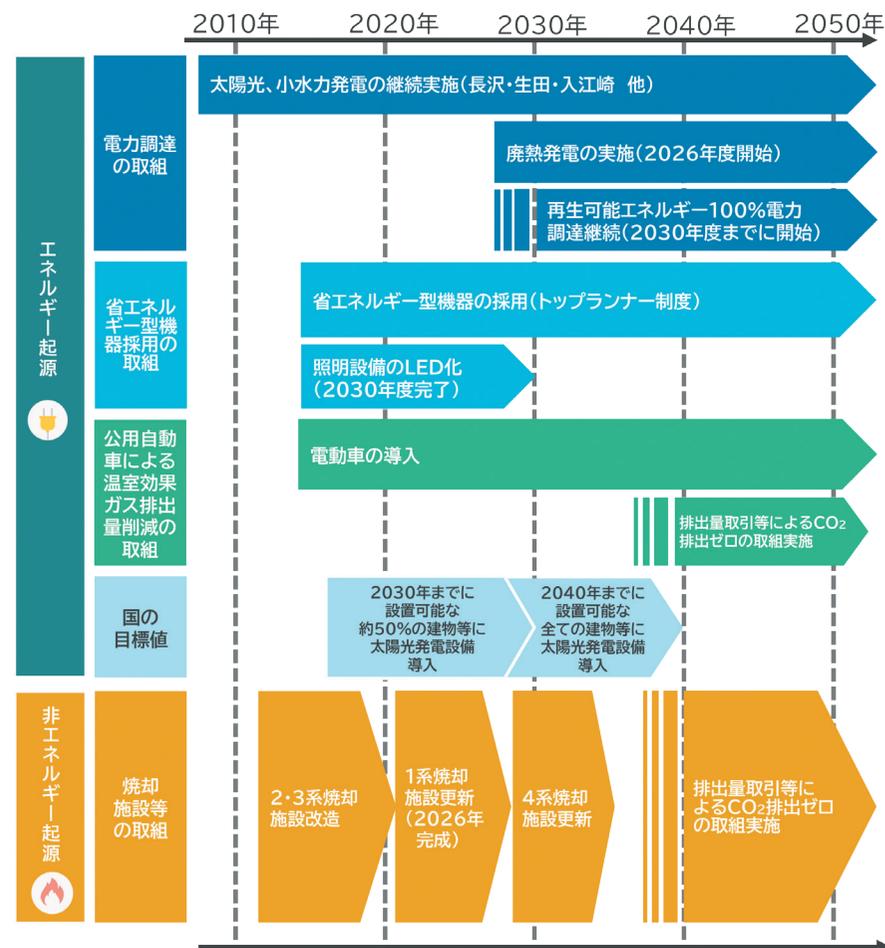
### 上下水道局が2030年度までに実施する具体的取組

- 2030年度までに、浄水場や水処理センターをはじめとする、すべての上下水道局施設に再生可能エネルギー100%の電力を調達
- 2030年度までに、設置可能な上下水道局施設の約半数に、太陽光発電設備の設置を推進（PPAモデルの活用も検討）
- 2030年度までに、すべての上下水道局公用乗用自動車に電動車※を導入

※電気自動車（EV）、ハイブリッド車（HV）、プラグインハイブリッド車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）



### 温室効果ガス排出量実質ゼロに向けた取組の計画



## 【施策10】 資源の有効利用 【取組30】

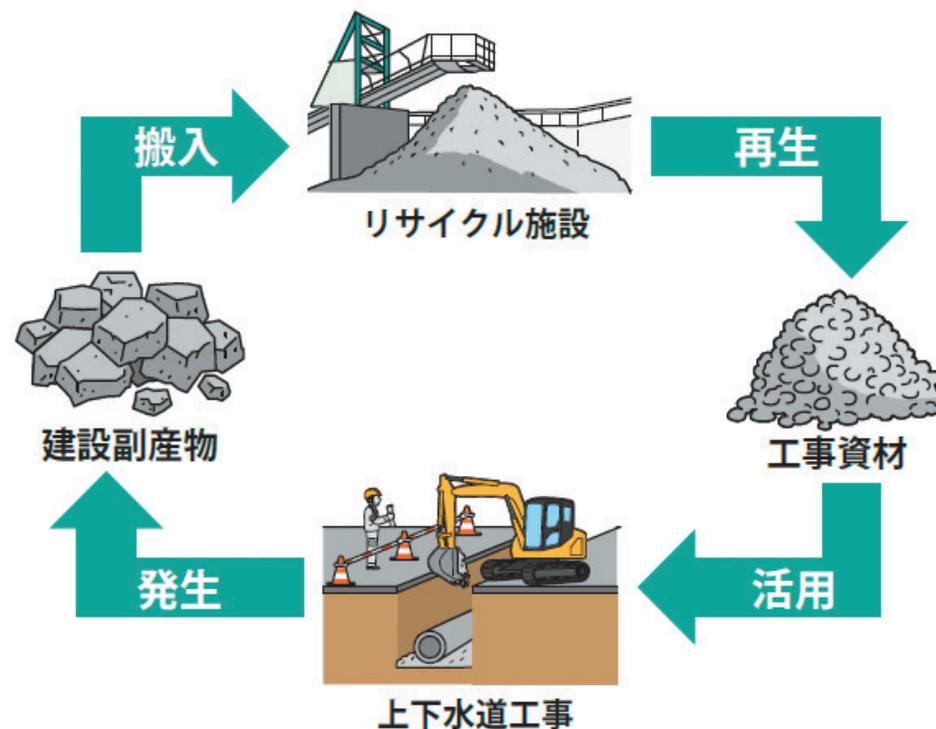


### 現状と課題

- 環境問題は、世界的規模の問題として対策が必要とされ、水道・工業用水道及び下水道事業においても、環境保全に対する社会的責任を果たしていく必要があります。このため、環境負荷が低減できるよう、水道が持つ資源(浄水発生土)や下水道が持つ資源(熱、下水汚泥、水など)の有効利用の取組を継続するとともに、下水汚泥の肥料利用などの新たな有効利用に向けた取組を進める必要があります。【➡取組30】
- 循環型社会の構築に向けて、産業廃棄物の減量化等の対策を積極的に推進する必要があります。このため、上下水道工事で発生した建設副産物のリサイクルや再生資源材料を積極的に活用する取組を継続する必要があります。【➡取組30】

### 施策の効果

- ◆浄水発生土を改良土の原材料等としての有効利用や汚泥焼却時の廃熱を利用した発電など、上下水道の資源の有効利用により、環境負荷が低減されることで、快適な地域環境の創造に貢献できます。
- ◆上下水道工事で発生した建設副産物のリサイクルや再生資源材料の積極的な活用により、循環型社会の構築に貢献できます。



建設副産物リサイクル概念図

## 【取組30】資源の有効利用

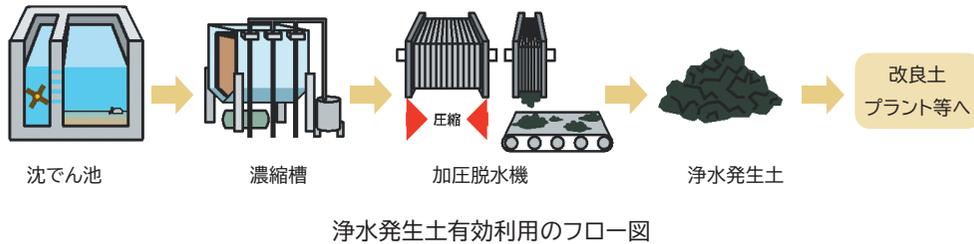
水道

工水

下水

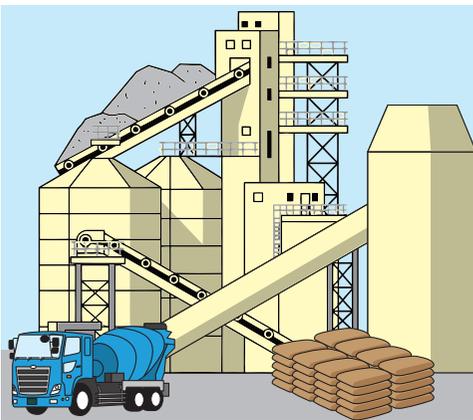
### ●浄水発生土の有効利用(水道・工水)

長沢浄水場及び生田浄水場の水処理過程で発生する浄水発生土を改良土の原材料などとして有効利用を継続します。



### ●下水汚泥焼却灰や焼却熱などの有効利用(下水)

下水汚泥を焼却した際に生じる灰を、セメント原料として継続利用するほか、焼却熱を発電などに利用する取組を進めます。また、下水汚泥の肥料化などの新たな有効利用に向けた調査・検討を進めます。



セメント製造への下水汚泥利用



下水汚泥の肥料利用

### ●処理水の有効利用(下水)

水処理センターで処理した高度処理水をせせらぎ水路で有効利用し、水や緑にあふれた憩いの空間を市民に提供するほか、近隣事業者を提供する取組を継続します。



江川せせらぎ水路



洗車用水

### ●再生資源利用の推進

上下水道工事で発生するコンクリートなどの建設副産物のリサイクルを推進するとともに、再生資源材料を工事に積極的に活用します。

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
資源の有効利用	継続実施	

## 【施策11】 世界の水環境改善に向けた国際事業 【取組 31・32】



### 現状と課題

- 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。【➡取組31・32】
- 国際社会では、DXやGXといった世界が直面している社会変革から質の高いインフラ整備が求められており、我が国の技術を活かした協働により新たな価値を創造するとともに、我が国に還流していく必要があります。そのため水環境に問題が生じている国外の地域に対して、市内事業者の海外展開支援を主体的かつ継続的に行い、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きます。【➡取組31】
- 我が国の上下水道は、施設整備や管理・運営体制等が世界的に高い水準にあり、本市においても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。これらの活動を通して職員の人材育成を図るとともに、国際社会における川崎市の存在感向上につなげる必要があります。【➡取組32】

### 施策の効果

- ◆官民連携による国際展開と技術協力による国際貢献の取組から、世界の水環境への改善(SDGsの達成への貢献)、市内事業者の国際競争力強化、人材育成による組織力の向上、川崎市の存在感向上が図られます。

## 【取組31】官民連携による国際展開

### ●かわBizネット会員の海外での水ビジネス案件実施に向けた支援

かわBizネットを通じ、会員が関心を持つ事業主体(JICA、環境省等)に対して、プロポーザル応募等の個別支援の強化に取り組み、会員の海外での水ビジネス案件形成に向けた協力等を進めていきます。

また、G to G※の取組の更なる強化を目指し、東南アジアや南アジア等への展開を検討し、その地域に対する情報提供をしつつ、調査団による合同調査等について検討を進めます。

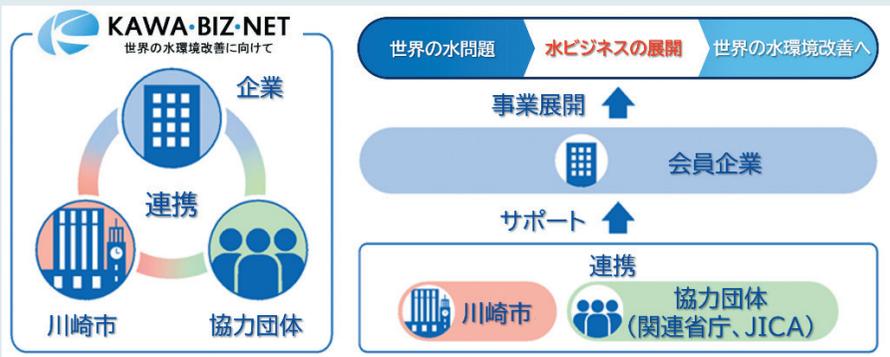
※Government to Government の略称。日本政府と現地政府の協力や連携のこと。

### 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、水ビジネス分野の事業者と本市が参画し、官民が連携・協調しながら水ビジネスを推進することで世界の水環境改善を目指すプラットフォームです。

平成24(2012)年8月に設立され、令和7(2025)年4月時点において、本市を含む96会員、12協力団体が参画しています。



### ●セミナーの開催等によるかわBizネット会員への情報提供

会員の水ビジネスの機会創出に向けて、関係機関の事業スキームなど役立つ情報をセミナーやビジネスマッチング、メールマガジンの配信で提供します。

### ●国際展示会への出展等による情報発信

国内外へかわBizネットをPRするため、国際展示会にブースを出展し、情報発信を実施します。



インドネシア(バンドン・マカッサル)セミナー



川崎国際環境技術展

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
官民連携による国際展開	継続実施	

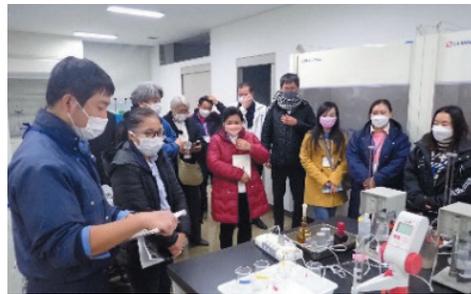
## 【取組32】技術協力による国際貢献

### ●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)(水道)

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。中でもラオスでは、継続的に技術協力を行っており、平成24(2012)年からJICAの技術プロジェクトに参加しています。これまで長期専門家や短期専門家を派遣するなど、ラオスの水道部門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おり、引き続き、令和10(2028)年2月まで継続して取り組みます。



短期専門家 活動の様子



市内での研修の様子

### ●JICA草の根技術協力事業の推進(水道・下水)

開発途上国の経済及び社会の開発又は復興に協力することを目的とした国際協力活動である「JICA草の根技術協力事業」に、インドネシアのマカッサル市(水道)、バンドン市(下水)で取り組んできました。

今後も世界の水環境改善に貢献するため、これらの技術協力事業に積極的に取り組み、上下水道分野における国際事業を推進します。



漏水修理等の現場指導  
(インドネシア・マカッサル市)



小学生・保護者へのセミナーの様子  
(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

海外からの研修生・視察者を受入れ、本市の上下水道施設の視察対応やニーズに応じた講義を実施します。また、視察にあわせて、施設内の「かわBizネットコーナー」において、かわBizネットをPRします。



視察者の受入れ

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
JICA技術協力プロジェクト	実施	完了 (R9 年度)
その他技術協力による国際貢献の取組	継続実施	

## 【施策12】お客さまとの信頼関係の構築 【取組 33・34・35】



### 現状と課題

- 上下水道局では、広報紙、ウェブサイトなどによる情報発信や、みずみずフェアなどの各種イベントの開催に取り組んでいますが、令和6(2024)年度に実施した市民意識調査結果や社会のデジタル化を踏まえ、お客さまニーズを分析した上で、より効率的・効果的な広報手法を検討し、それに基づく情報発信を行うことにより、お客さまの理解醸成を図る必要があります。【➡取組33】
- 工業用水道事業では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や上下水道局ウェブサイト等を通じて、財政状況、施設の更新計画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。令和6(2024)年度には、自動検針記録計のICT化が完了し利便性が向上していますが、更なるサービス向上や利用者との信頼関係を構築していくため、引き続き利用者との対話や情報発信などを推進していく必要があります。【➡取組33】
- 水道使用者が使用する給水装置の構造及び材質が構造材質基準に適合すること、並びに下水道使用者が使用する排水設備の設置及び構造が排水設備技術基準に適合することを確保するため、給水装置工事は指定給水装置工事事業者、排水設備工事は排水設備指定工事店による施行が必要です。そのため、適正な給水装置工事及び排水設備工事を実施することを目的に、指定給水装置工事事業者や排水設備工事責任技術者に対して、引き続き定期的な講習や研修会を実施していきます。また、将来の働き手不足の課題に備え、上下水道局においても、限られた職員で庁内業務を適正に遂行するために、業務のDXを推進していく必要があります。【➡取組34】
- 水道料金等の徴収業務は、検針・集金業務や上下水道料金等業務システムの運用保守など関連する業務が多岐にわたることから、確実に業務を遂行するためには、職員の業務知識を継承していく必要があります。【➡取組35】

### 施策の効果

- ◆より効率的・効果的な広報広聴活動を実施することにより、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。
- ◆工業用水道利用者協議会の総会や幹事会など、直接、利用者に対話する機会などを通じて、事業への取組状況の説明やご意見・ご要望を把握することにより、更なる相互信頼関係を構築することができます。
- ◆適正な給水装置・排水設備工事を実施することにより、水道水の安全確保や下水道機能の確保が図られます。また、業務のDXにより、適正で効率的な業務体制を確保することができます。
- ◆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により、持続可能な経営基盤の確保に寄与し、市民の安心安全な暮らしに貢献します。

## 【取組33】効果的な広報活動の推進

重点

水道

工水

下水

### ●職員一人ひとりの意識改革と広報技術力の向上

職員の広報活動に対する意識の醸成と技術力の向上を図り、職員一人ひとりの情報発信力の向上に努めます。

これにあたっては、eラーニング等による研修を実施するとともに、総務企画局が作成した手引き書等を活用し、局全体で広報技術の底上げを推進します。

### ●広報体制の整備と連携

局内の広報体制を整備し、部署の横断的な連携を強化します。

また、総務企画局シティプロモーション推進室をはじめ関係局区とも連携して、効果的かつ効率的な情報発信に取り組みます。

### ●広報媒体の効果的活用

広報紙「かわさきの上下水道」、局ウェブサイト、局公式X、局YouTubeチャンネルなど、局の広報媒体において、お客さまに適切なタイミングで分かりやすく情報が伝わるように、媒体の強みや弱みなどを理解し、各特性を活かした効果的な手段を選択していきます。

また、社会のデジタル化を踏まえ、広報紙などの紙媒体については、電子化を推進し、SNSによる情報発信をより一層強化します。



広報紙  
「かわさきの上下水道」



上下水道局  
ウェブサイト



上下水道局  
公式X



上下水道局  
YouTubeチャンネル

### ●マスメディアの積極的な活用

より多くのお客さまの目に触れることを意識した広報活動を展開するため、分かりやすくアピール度の高い報道発表資料の作成や、プレスリリース配信代行サービスなどの外部メディアの活用により、広報効果が得られるよう、積極的に情報提供していきます。

### ●その他多様な媒体・手法の効果的な活用

長沢浄水場及び入江崎水処理センターの広報施設における情報発信をはじめ、水源地域への理解促進等を目的とする山北町交流事業などのイベント開催、パンフレット、屋外広告物など、さまざまな広報媒体や手法の特性を踏まえた広報を行います。

### ●重点広報施策の取組

浸水対策や地震対策はライフライン事業者としての責務であり、局の「災害対策のPR」を重点広報施策に位置づけ、大雨や地震への備えなどについて、積極的に発信する取組を行います。

また、厳しさを増す経営環境に対応するため、水道料金・下水道使用料に関するさまざまな情報を適切に周知していきます。

### ●工業用水道利用者との対話や情報発信の推進

工業用水道利用者協議会等を通じて、継続的な情報提供を行うとともに、工業用水道利用者との対話からの意見聴取を行います。

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
効果的な広報活動の推進	継続実施	
局公式 X のフォロワー数	約 1,300	6,000 以上
局公式 X のインプレッション数	約 32 万	120 万以上

## 上下水道局の広報活動について

上下水道局における広報は、「お客さまとのより良い関係を構築するための活動」としての役割を持ち、お客さまのニーズを踏まえた事業運営を目指す上での重要な取組のひとつと位置づけられます。

しかしながら、市民意識調査結果から、当局の広報活動に関するお客さまの満足度が十分でないことなどが課題となっています。

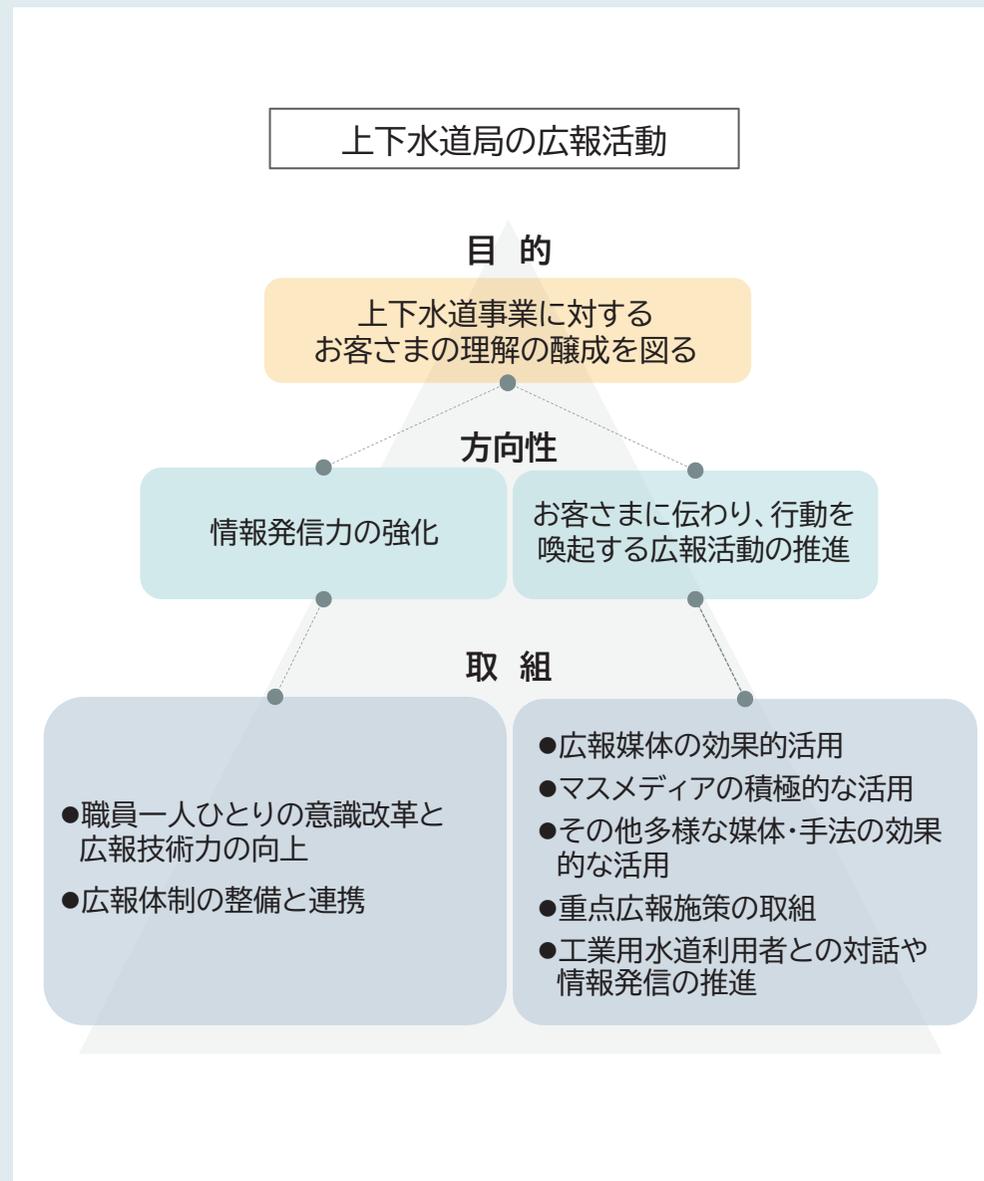
そこで、情報発信を強化し、お客さまが求めている情報を発信することにより、上下水道事業に対するお客さまの理解の醸成を図ることを目的として、次の方向性に沿って取組を行っていきます。

### ●方向性1 情報発信力の強化

職員一人ひとりの広報意識や広報技術力を高め、より効果的な広報活動を行うための局内の広報体制の整備や部署間の連携強化を図り、局全体で情報発信力の強化を目指します。

### ●方向性2 お客さまに伝わり、行動を喚起する広報活動の推進

広報活動においては、局の施策等の情報がお客さまにしっかり「伝わる」とともに、発信した情報により、お客さまの「行動を喚起する」ことが重要となるため、災害への備えなど、お客さま自身の行動につながるような効果的な発信を推進します。



## 【取組34】 適正な給水装置・排水設備工事の確保

### ●指定給水装置工事事業者講習の実施

給水装置工事は、上下水道局が指定した事業者が施行します。近年の給水装置関連法や基準の改正等により示された技術的な知識や手続等の習得を目的とした講習用のテキストを毎年作成し、新規及び更新時にオンラインで講習を実施します。

### ●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た研修会を3年ごとにオンラインで実施します。この研修会は、県内の水道事業者と共同開催で実施します。

### ●排水設備工事責任技術者の試験及び更新講習の実施

適正な排水設備工事により良好な下水道機能を確保するとともに、関係法令等の最新動向の周知や技術力の確保等を目的として、神奈川県下水道協会を試験委任機関とする協定を締結し、責任技術者の試験及び更新講習を実施します。

### ●排水設備指定工事店の新規及び更新指定の実施

排水設備工事は、工事に関し技能を有する事業者として、上下水道局が指定した工事店が施行する必要があります。そのため、資格を持った責任技術者が所属している事業者を排水設備指定工事店として指定します。



講習(オンライン・自宅学習)の受講イメージ

### ●給水装置・排水設備工事の適正な執行とDXの推進

働き手不足の課題が深刻化する中、指定事業者及び指定工事店による給・排水設備工事の適正で効率的な施行を確保し、かつ、限られた職員で業務を適正に遂行するために、業務の高度化・効率化に向けたDXの取組を推進していきます。



取組 / 指標	R6 年度	R11年度
適正な給水装置・排水設備工事の確保	継続実施	

## 【取組35】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

### ●徴収業務及びお客さま対応に関わる職員への研修会の実施

変化する社会情勢や法改正等に合わせ、お客さま対応に関わる職員の知識向上を目的とし、料金徴収業務に関連した研修を継続的に実施します。

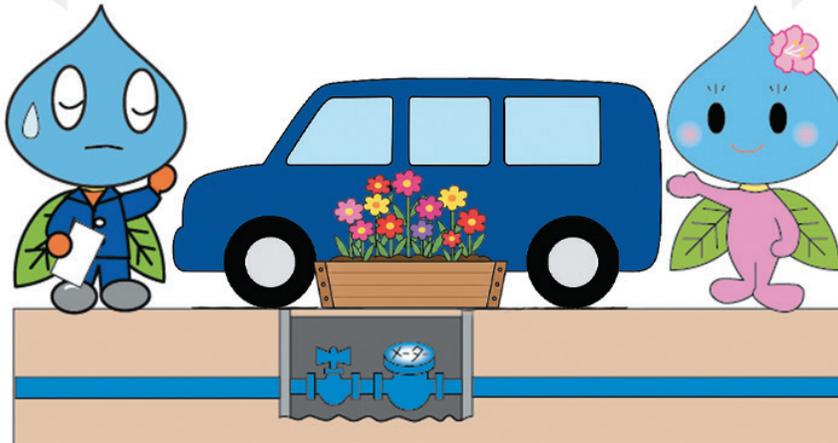
また、お客さま対応に関する業務知識の継承を通じて、将来にわたって持続可能な徴収業務体制の構築に取り組みます。

### ●料金等の徴収業務を担う受託事業者への適切な指導及び管理

水道料金や下水道使用料の検針・集金業務は、事業運営の根幹をなす重要な業務であり、安定的に実施する必要があります。そのため、受託事業者に対して継続的かつ適切な指導・管理を行い、質の高いサービス提供体制を維持します。

水道メーターの周りに物があつたりして検針できないよ～

メーター周辺の整理にご協力ください



メーターボックス上に物が置かれて検針ができない様子

### ●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

上下水道料金等業務システムについて、効率的な運用を継続して確保するため、日々のモニタリングや早急な障害対応を徹底し、安定稼働させることで、信頼性の高い業務基盤を維持します。

### ●次期受託事業者の選定に向けた取組

将来的な徴収業務の効率化を見据え、入札参加者の履行能力や信頼性を考慮しながら、公正性や公平性を確保した受託事業者の選定を行います。

### ●川崎市地域見守りネットワーク事業への協力

水道メーターの検針業務などを通じて、お客さまの異変に気付いた場合には、所管部署に連絡するよう受託事業者に指示することで、「川崎市地域見守りネットワーク事業」に協力します。



地域見守りネットワーク事業イメージ

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収	継続実施	

## 【施策13】 お客さまの利便性の向上 【取組 36・37】



### 現状と課題

- 上下水道お客さまセンターは、お客さまからの問い合わせに対し、的確かつ迅速な対応を継続していく必要がありますが、今後は、人口減少に伴う水道料金・下水道使用料収入の減少や労働力不足といった厳しい環境が見込まれる状況です。そのため、AIなどのデジタル技術を積極的に活用し、サービス品質の向上と業務の効率化を図る必要があります。【➡取組36】
- eL-QR(地方税統一QRコード)や水道スマートメーターの導入の検討など、新たなサービスの提供に向けた取組を実施していますが、時代のニーズや社会環境の変化に合わせ、常に最適なサービス向上を図る必要があります。【➡取組37】

### 施策の効果

- ◆上下水道お客さまセンターの品質を向上させることにより、限られた人員でも安定した対応力を維持でき、問い合わせへの迅速かつ的確な対応が可能になることで、サービスの質が向上し、お客さま満足度の向上が期待できます。
- ◆eL-QRを導入することにより、全国の金融機関窓口での水道料金・下水道使用料等の支払いが可能となるほか、現金による支払いのみであった水道利用加入金等についてもキャッシュレス納付が可能となり、お客さまの利便性が向上します。また、水道スマートメーターの導入を検討し、既存業務への影響など運用面での課題を抽出することで、課題解決に向けた具体的な取組へとつなげることができ、将来的には検針業務の効率化やお客さまの利便性向上が期待できます。

## 【取組36】お客さまへの対応における品質の向上

重点

水道

工水

下水

### ●上下水道お客さまセンターへの適切な指導と管理

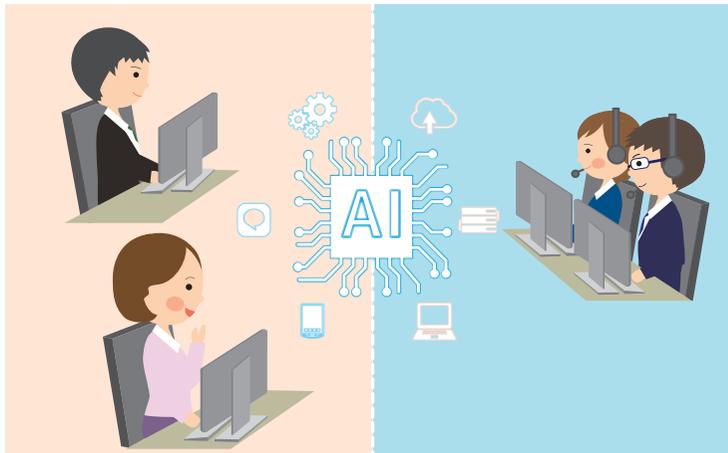
お客さまからの問い合わせ等に係る総合受付窓口として「上下水道お客さまセンター」を設置し、正確な情報提供や迅速な対応を確実に継続しながら、より高品質なサービスの提供を目指しています。そのため、スタッフのマニュアルを充実させるとともに研修を実施し、対応品質の底上げを図ります。

### ●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。



AI等を活用した対応のイメージ

### 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

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
お客さまセンターの AI 活用	検討	導入 (R 10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

## 【取組37】 新たなサービスの提供等に向けた取組

### ●eL-QR(地方税統一QRコード)の導入

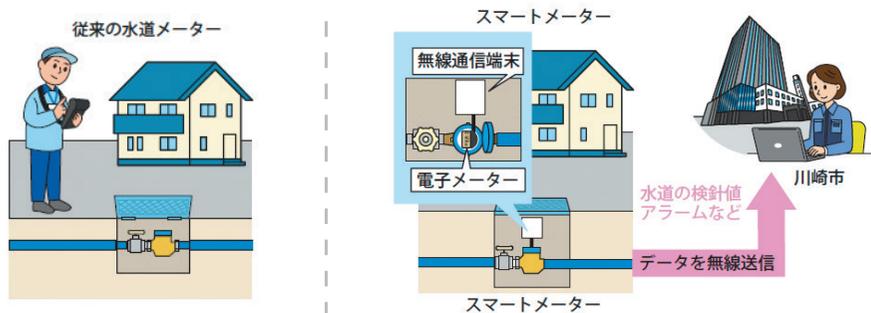
事業環境の変化やお客さまの利便性の向上などを考慮し、上下水道料金等業務システムを改修し、これまでの口座振替や納付書払等に加え、新たな支払方法としてeL-QRの導入に取り組みます。



eL-QRのイメージ

### ●水道スマートメーターの導入に向けた検討

将来の検針員の担い手不足に備え、水道スマートメーターの導入による既存業務への影響を含む運用面の課題の抽出及び解決策の整理を行うとともに、時間ごとの使用水量の可視化など市民サービスの向上につながる新たなサービスについての調査・検討を進めます。



水道スマートメーター導入のイメージ

### ●引越し手続等に関する電子申請率の向上

更なる電子申請率の向上を図るため、利用促進に向けた取組を行います。引越しが多い時期に合わせて局公式Xなどを用いた広報活動を行うとともに、お客さまが電子申請ページにアクセスしやすいよう、局ウェブサイトの構成の見直しなどに取り組みます。

### コラム

#### かわさき上下水道アプリ

お客さまの利便性向上に資する新たなサービスとして、令和6(2024)年9月30日に「かわさき上下水道アプリ」(無料)をリリースしました。

使用水量や水道料金・下水道使用料を簡単に確認できるほか、請求データがアプリに送信されるため、納入通知書の受取りや保管の必要が無く、手続をペーパーレスで行うことができます。

その他にもさまざまな機能が搭載されていますが、お客さまの利便性の向上のため、さらなる機能拡充の検討も進めていきます。



アプリの画面イメージ

取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
eL-QR の導入	検討	導入 (R 10年度)
その他新たなサービスの提供等に向けた取組	継続実施	
引越し手続等に関する電子申請率	34%	40%以上