

## <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】

#### Ⅲ-1-(1) 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、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。

#### 取組① 川崎の上下水道の魅力の情報発信

水道 工水 下水

広報紙、上下水道局ウェブサイト、各種イベントを通じ、水道の安全性や水源地の重要性、下水道の役割等と併せて、上下水道の再構築等の先進的な取組や再生可能エネルギーの活用等の環境にやさしい取組等をお客さまにわかりやすく伝えます。併せて、他の水道事業者と連携し、より伝わりやすい広報手法の調査・研究を進めます。

また、各事業における施策の認知度やお客さまニーズを的確に把握するため、市民意識調査、各種イベントでの対話、アンケート等を実施します。

#### 平成28年度末の整備・取組状況

- ・広報紙「かわさきの上下水道」(年間4回発行)、上下水道局ウェブサイト等による広報の充実
- ・夏休み水道・下水道教室、山北町交流事業、みずみずフェア、下水道フェア等各種イベントの実施
- ・上下水道局市民意識調査(3,000人対象)、イベントでのアンケート等による広聴の充実
- ・長沢浄水場広報施設の整備

#### 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による広報  
上下水道事業が直面する課題や災害対策の取組状況、お客さまが知りたい情報等をわかりやすく広報します。



広報紙「かわさきの上下水道」



上下水道局ウェブサイト

### ・各種イベントの実施

こどもたちに上下水道に対する理解を深めてもらうための施設見学会や、水源地域における水源保全体験活動等各種イベントを実施します。



夏休み水道教室



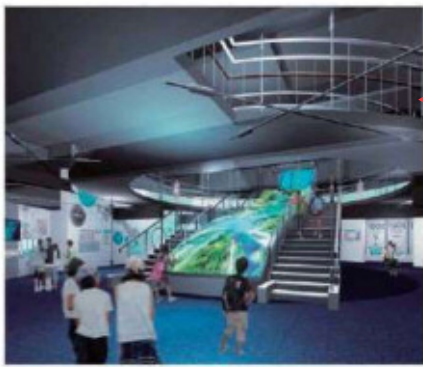
山北町交流事業

### ・広聴の充実

市民意識調査(平成31年度実施)・イベントでのアンケート等を実施し、上下水道に関するお客さまのニーズを分析・把握します。また、その結果を踏まえ、お客さまの知りたい情報をわかりやすくお伝えします。

### ・長沢浄水場広報施設の開設

こどもたちや市民の方が、水道事業への理解をより深めていただくため、川崎の水道の特徴である自然流下の仕組みや水循環等がわかりやすく実感できる広報施設を長沢浄水場内に開設します。



長沢浄水場広報施設イメージ

長沢浄水場全体図



・入江崎水処理センターにおける情報発信

入江崎水処理センターを水環境技術のショーケースと位置付け、本市が導入している最先端の水処理技術を国内外に発信します。

また、沈砂池管理棟内に新設する展示室では模型やパネル等を活用し、実際に稼働している下水道技術の理解を深めるとともにこどもたちの環境教育にも役立てます。



入江崎水処理センター展示室イメージ

項目	H29	H30	H31	H32	H33
入江崎水処理センター展示室 (平成31年度公開予定)	詳細設計				
		製作及び設置			
			情報発信		

事業効果・計画目標

効果

- ◇上下水道の仕組みや取組をわかりやすく伝えることで、お客さまとの信頼関係が構築できます。
- ◇川崎の上下水道の優れた取組を国内外に情報発信することにより、シティプロモーションに貢献することができます。

目標

- ◇上下水道事業の仕組みや先進的な取組をわかりやすく広報し、上下水道事業に対する理解、認知度を向上させます。
- ◇アンケート調査等を通じて、お客さまのニーズ等を的確に把握します。
- ◇市民意識調査における広報広聴活動の満足度 64.0%→69.0%

事業計画期間内の予定事業費

水道事業、工業用水道事業、下水道事業：3億円

**取組② 適正な給水装置・排水設備工事の施行の確保**

水道

工水

下水

お客さまに安心して水道・下水道をご使用いただくためには、給水装置や、排水設備工事が適正に施行されることが必要です。適正な工事の施行を確保するため、本市が新たに指定する給水装置工事事業者に対し、工事の手続きや工事上の条件などについて新規給水装置工事事業者講習会を開催するとともに、すでに指定した給水装置工事事業者に対して、給水装置に関連する規程の再確認、法令の改正等に関する情報提供、給水装置に関する事故を防止するための研修会を実施します。

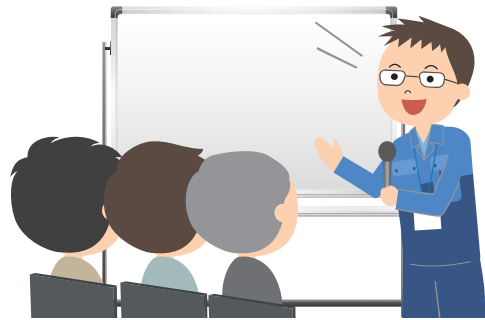
また、排水設備工事責任技術者の技術力を確保するため、神奈川県下水道協会と締結している協定に基づき排水設備工事責任技術者更新講習会を実施します。

**平成28年度末の整備・取組状況**

- ・新規給水装置工事事業者講習会の開催
- ・指定給水装置工事事業者研修会の開催に向けた準備部会の設置
- ・排水設備工事責任技術者更新講習会の開催

**計画期間の取組内容**

- ・新規給水装置工事事業者講習会の内容の充実
- ・指定給水装置工事事業者研修会の開催  
(平成29年度に神奈川県内の水道事業者で共同開催予定)
- ・指定給水装置工事事業者の更新制度への対応
- ・排水設備工事責任技術者更新講習会の継続



事業者等への講習風景イメージ

**事業効果・計画目標****効果**

- ◇指定給水装置工事事業者・排水設備工事責任技術者のスキルアップと人材育成が図られます。
- ◇適正な給水装置・排水設備工事の施行による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。

**目標**

- ◇新規給水装置工事事業者講習会を年4回開催します。
- ◇指定給水装置工事事業者研修会を3年に1回開催します。
- ◇排水設備工事責任技術者更新講習会を毎年開催します。

## 取組③ 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

債権管理条例の施行など、水道料金・下水道使用料の徴収を取り巻く環境変化を踏まえ、平成29年度においては、債権管理上必要な納入通知書と納付書の区別、納期限や時効を管理する機能等を充実するためのシステム改修を行います。

また、平成34年度に予定されている水道料金業務等オンラインシステムの再構築に向け、債権管理機能の更なる充実と関連システムの整理・統合を進めます。

また、水道メーター検針業務等の委託会社に対する指導・監督や職員の徴収業務の知識の向上に向けた研修会を定期的の実施します。

## 平成28年度末の整備・取組状況

- ・水道料金業務等オンラインシステムの再構築に関する調査の実施
- ・徴収に関わる職員等に対する研修の実施

## 計画期間の取組内容

項目	H29	H30	H31	H32	H33
水道料金業務等 オンラインシステム	改修委託の実施				
	再構築調査委託の実施				
			再構築業務委託の実施		
徴収に係る職員等への研修	研修の実施				

## 事業効果・計画目標

## 効果

◇水道料金業務等オンラインシステムの再構築により、債権管理機能を充実することで、水道料金・下水道使用料の適正な徴収の効率化が図られます。

## 目標

- ◇引き続き水道料金・下水道使用料の公平かつ適正な徴収を行います。
- ◇徴収に関わる職員等に対する研修 1回/年→2回/年

## 事業計画期間内の予定事業費

水道事業、下水道事業：9億円

### Ⅲ-1-(2) お客様の利便性の向上

お客様の利便性を向上するため、総合受付窓口である上下水道お客様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の施行等に向けた取組など新たなサービスの提供に向けた取組を推進します。

#### 取組① 上下水道お客様センターの品質向上

水道

工水

下水

上下水道局の総合受付窓口である上下水道お客様センターについて、応答・応対時間の短縮などお客様センターの品質向上を図るため、業務マニュアルの更新やFAQ(よくある質問)の充実を図るとともに、オペレーターの増員やオペレーターを指導するスーパーバイザー等への定期的な研修を実施します。また、上下水道お客様センター等に寄せられる意見、要望、お褒めの言葉等を局内で共有化し、水道メーターの検針業務等の委託会社の業務改善、ICT(情報通信技術)活用による各種届出の効率的な受付の検討を進めるとともに、職員の意識改革、モチベーションの向上につなげます。

また、上下水道お客様センターの業務を管理する職員の知識を継承するための研修を継続的に実施します。

#### 平成28年度末の整備・取組状況

上下水道お客様センター

- ・上下水道の使用開始・休止の申込みや各種問合せ  
年中無休(午前8時から午後8時30分対応)
- ・上下水道の修繕に関する問合せ  
年中無休(24時間対応)



お客様センターのイメージ

### 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
- ・オペレーターの増員、スーパーバイザー等への定期的な研修の実施
- ・お客さまから寄せられる意見、要望、お褒めの言葉等の活用
- ・ICT(情報通信技術)活用による各種届出の効率的な受付の検討
- ・職員の知識継承のための継続的な研修の実施



応対時間の短縮

### 事業効果・計画目標

#### 効果

- ◇オペレーターがお客さまからのお問合せに的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、要望等を活用した職員の意識改革を進め、市民サービスの向上へとつなげます。

#### 目標

- ◇応答時間、応対時間の短縮等を図ります。

**取組② 給水装置情報の電子化**

水道

工水

下水

お客様の給水装置に関する情報の一部はすでに電子化していますが、お客様の給水装置工事に関する情報の全てが記載されている給水台帳については、現在紙媒体で保管しています。

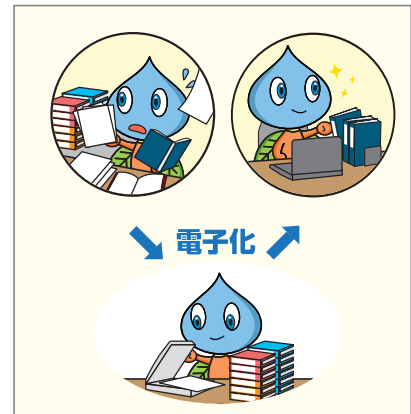
お客様からの給水装置に関するお問合せに対し迅速かつ正確に対応することや給水装置工事の適正かつ円滑な施行、お客様の個人情報である給水装置に関する情報を災害等から守ることを目的に、紙媒体で保管している情報を電子化します。

**平成28年度末の整備・取組状況**

- ・給水装置完成図の電子化(給配水情報管理システムで管理)
- ・給水装置工事施行承認申込書と給水装置完成図を町名番地別に簿冊化して保存

**計画期間の取組内容**

- ・給水装置工事台帳等の紙媒体で管理している情報の電子化
- ・データのバックアップや分散化



大量の紙資料を電子化

**事業効果・計画目標****効果**

- ◇設計審査業務が効率化し、給水装置工事の施行の円滑化が図られます。
- ◇給水装置に関するお客様からのお問合せに迅速な対応ができます。

**目標**

- ◇情報提供サービスの向上、審査業務の効率化等を目指します。
- ◇お客様の個人情報である給水装置に関する情報の管理体制を強化します。

**事業計画期間内の予定事業費**

水道事業：2億円



## 取組③ 新たなサービスの提供に向けた取組

水道

工水

下水

水道料金及び下水道使用料のお支払方法については、口座振替、クレジットカード、金融機関、コンビニエンスストア等でのお支払が可能となっておりますが、今後もお支払方法の利便性の向上に努めます。

また、地域包括ケアシステムの構築が進められる中で、水道メーターの検針業務等を通じた川崎市地域見守りネットワーク事業に引き続き協力するとともに、近年、電気事業者などで導入が進んでいるスマートメーターについて、水道技術研究センターが主催する「水道スマートメーターに関する協議会」への参加などを通じ、実用性や課題等について引き続き検証を行い、情報収集など導入に向けた取組を進めます。

## 平成28年度末の整備・取組状況

- ・お支払方法の拡充
- ・スマートメーターについての海外視察
- ・「水道スマートメーターに関する協議会」への参加
- ・地域見守りネットワーク事業への協力



クレジットカードでの支払いも可能

## 計画期間の取組内容

- ・スマートメーターに関する実用性や課題等の検証
- ・新たなサービス導入に向けた情報収集
- ・地域見守りネットワーク事業への協力

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委託会社が異常を発見し、通報

## 事業効果・計画目標

## 効果

◇新たなサービスの導入等により、お客さまの利便性が向上します。

## 目標

◇新たなサービスの導入に向けた取組を進めます。

## 2 国際展開の推進【環境】【持続】

### Ⅲ-2-(1) 官民連携による国際展開

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・ノウハウを有する川崎市が連携し、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Bizネット)」を通じた官民連携による国際展開の活動を進めます。

#### 取組① かわBizネットによる海外展開

水道

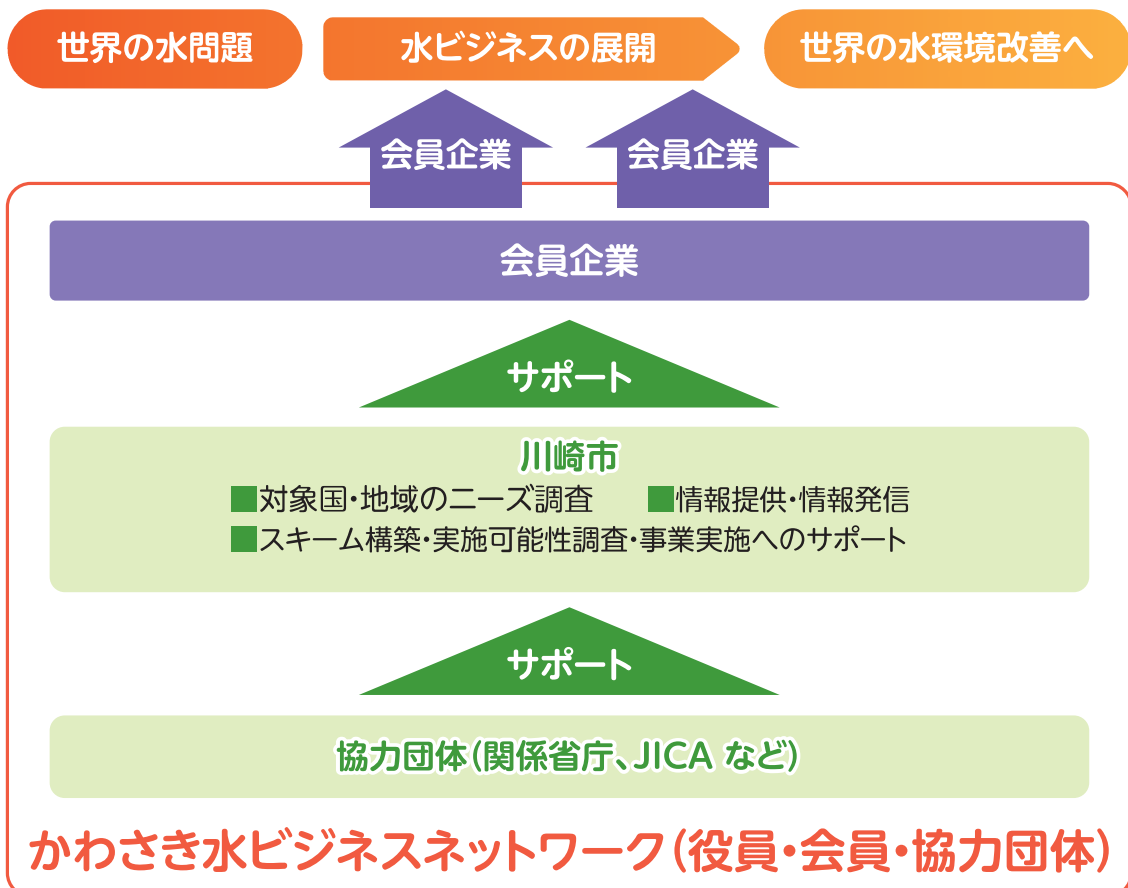
工水

下水

かわさき水ビジネスネットワーク(かわBizネット)会員企業の海外水ビジネス案件形成を目指し、国やJICA等の協力団体と連携しながら、対象国・地域のニーズ調査やスキーム構築・実施可能性調査・事業実施へのサポート、情報提供・情報発信などにより、会員企業の活動を支援します。

#### 平成28年度末の整備・取組状況

- ・対象国・地域のニーズ調査の実施
- ・スキーム構築・実施可能性調査・事業実施へのサポートの実施
- ・情報提供・情報発信の実施





かわビジネスネット総会



官民共同ニーズ調査



かわビジネスネットセミナー



川崎国際環境技術展への出展

### 計画期間の取組内容

- ・かわビジネスネットを通じた水関連企業の海外展開支援の推進

### 事業効果・計画目標

#### 効果

- ◇世界の水環境が改善します。
- ◇市内企業の国際競争力が強化します。
- ◇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。

#### 目標

- ◇世界の水環境改善に貢献します。
- ◇かわビジネスネット会員企業の海外水ビジネスを支援します。
- ◇国際業務を通じた人材育成を行います。

### Ⅲ-2-(2) 技術協力による国際貢献

水環境に問題が生じている国外の地域に対しては、川崎市が長年に亘って培ってきた上下水道の事業運営の技術・ノウハウを生かし、JICA等を通じた技術協力を行い、開発途上国等の水環境改善に貢献します。

また、羽田空港から近い立地である特性を生かし、海外からの研修生や視察者を積極的に受け入れることで、国際貢献を行います。

#### 取組① 川崎の上下水道技術の世界への発信

水道

工水

下水

都市間連携による技術協力やJICAの技術協力プロジェクト等を通じて、上下水道分野の専門家として海外へ職員を派遣し、開発途上国等の水環境改善に貢献します。

また、海外からの研修生・視察者の受入れを行い、川崎市で学んだ知識・技術を自国の上下水道事業のレベルアップに繋げてもらうことで、開発途上国等の水環境改善に貢献します。

#### 平成28年度末の整備・取組状況

##### ≫ 海外への職員派遣

- ・ブラジル・サンパウロ無収水管理プロジェクト  
(JICA:2008-2010)への参画
- ・ベトナム・ホーチミン市下水道管理能力開発プロジェクト  
(JICA:2009-2010)への参画
- ・ラオス国水道公社事業管理能力向上プロジェクト  
(JICA:2012-2017)への参画



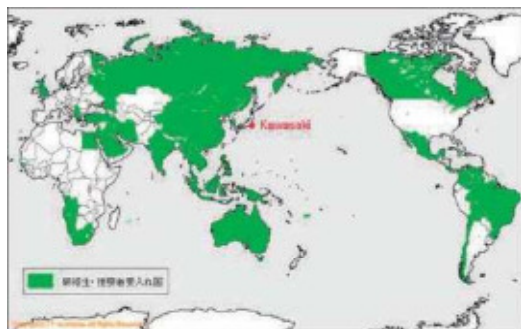
ラオスでの技術協力(水道分野)



ベトナムでの技術協力(下水道分野)

≫ 海外からの研修生・視察者の受入れ

- ・45か国・地域から615名の研修生・視察者を受入れ(平成23～27年度)
- ・国土交通省から水・環境ソリューションハブ(WES Hub)ハブ都市に認定(平成25年3月)



研修生・視察者の受入れ国・地域



海外からの視察者受入れ

計画期間の取組内容

- ・JICA等を通じた専門家派遣の推進
- ・JICA等を通じた研修生・視察者受入れの推進

事業効果・計画目標

効果

- ◇世界の水環境が改善します。
- ◇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。

目標

- ◇世界の水環境改善に貢献します。
- ◇国際業務を通じた人材育成を行います。

### 3 持続可能な経営基盤の確保【持続】

#### Ⅲ-3-(1) 持続可能な経営基盤の確保

持続可能な経営基盤の確保に向け、簡素で効率的・効果的な執行体制を構築するとともに、市民の生活基盤を支える専門家集団として、職員一人ひとりの能力を最大限発揮できるよう職員の育成を推進します。

また、資産の有効活用による増収策の検討や建設改良の平準化、建設改良の財源である企業債残高の適正管理を行い、健全かつ安定的な経営基盤を確保します。

#### 取組① 組織機構及び職員定数の見直し

水道 工水 下水

これまででも効率的な執行体制の確立に向け、様々な取組を行ってきましたが、今後もより一層の経営の効率化を目指し、大規模災害時等の緊急時における即応体制の確保、技術・技能の継承、お客さまサービスの維持・向上などを前提として、効率化が可能な業務における民間部門の活用を含めた簡素で効率的・効果的な執行体制の整備を推進します。

#### 平成28年度末の整備・取組状況

- ・給・配水工事部門の現場作業の効率化(平成26・27・28年度)
- ・水道・工業用水道事業の施設再構築計画の完了を見据えた水道工事における設計・監督部門の再編による効率化(平成28年度)
- ・水道・工業用水道事業の施設再構築計画による施設規模の縮小・再編を踏まえた浄水施設運転管理部門と水道水質管理部門の再編による効率化(平成28年度)
- ・加瀬水処理センターの運転点検業務の段階的な民間委託化と、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段階的な執行体制の整備(平成28年度)



### 計画期間の取組内容

- ・給・配水工事部門の現場作業については、緊急時などを想定して必要なライフラインを担う職員を確保するとともに、民間部門の活用が可能な業務の請負化などを段階的に推進します。
- ・水道・工業用水道事業の再構築計画の完了に伴い、生田浄水場は、平成27年度末に水道事業の機能を停止したことから、工業用水道専用の浄水場として、将来にわたる安定給水の確保を前提とした効率的・効果的な運転・維持管理業務の執行体制の検討と段階的な整備を推進します。
- ・平成28年度から実施している加瀬水処理センターの運転点検業務の段階的な民間委託化と、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段階的な執行体制の整備を引き続き推進します。
- ・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引き続き推進します。

### 事業効果・計画目標

#### 効果

◇簡素で効率的・効果的な執行体制を確立することにより、経営の効率化が図られます。

#### 目標

- ◇大規模災害時等の緊急時における即応体制の確保や、技術・技能の継承などを前提とした執行体制の再編・整備を推進します。
- ◇効率化が可能な業務における民間部門の活用を推進します。

**取組② 人材育成・意識改革の推進**

水道

工水

下水

上下水道局人材育成計画に基づき、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実施するほか、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します。

また、組織の方針や使命、行動指針等を職員一人ひとりに浸透させ、職員の学ぶ意欲を生かす人材育成環境の整備等により職員の改善・改革意識、意欲向上を図り、専門的な知識・技術・技能を確実に継承しながら、人材育成を効果的に推進します。

**平成28年度末の整備・取組状況**

- ・課題に対応するための具体的かつ専門的な研修プログラムの実施
- ・OJTを発展させた職場研修の実施、育成担当者制度の整備
- ・業務改善・研究発表会等の実施
- ・外部団体が主催する研修への参加
- ・育成型ジョブローテーションによる職員のキャリア形成の推進等



技術・技能研修

**計画期間の取組内容**

- ・上下水道局人材育成計画に基づく各種取組及び国内外の貢献活動を通じた人材育成の推進
- ・働きやすい、働きがいのある環境づくりと、職員の意識改革・意欲向上の推進

**事業効果・計画目標****効果**

- ◇職員一人ひとりが組織の中で力を発揮し、主体的に組織目標の達成に向けて取り組むことで組織力を向上させ、より良い市民・利用者サービスの提供が実現されます。

**目標**

- ◇上下水道局人材育成計画を継続します。



**取組③ 収益確保に向けた資産の有効活用**

水道

工水

下水

地方公営企業として収益性を確保するため、固定資産使用許可や資産の一時貸付けを推進します。

平成28年度末の整備・取組状況

- ・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の貸付けによる有効活用を実施



宮前区内保育園  
(鷺沼公舎跡地利用)



麻生区内障がい福祉サービス事業所  
(下水レーダー基地用地利用)



宮前区内フットサル施設  
(配水池上部利用)



中原区内自動販売機及び野立て看板  
(平間16号さく井跡地利用)

- ・水道及び工業用水道事業の再構築完了に伴う用地の有効活用に関する取組を実施

▶▶ 生田浄水場用地の有効活用

生田浄水場は、平成28年度から工業用水道事業専用の浄水場となったため、更新用地として活用するまでの間、一部の用地が未利用となります。このため、用地の有効活用を図るため、当該用地の貸付けに向けた取組を行いました。



生田浄水場

※点線で囲った範囲が有効活用対象用地

### ▶▶ 平岡配水所用地等の有効活用

平成26年度に廃止した平岡公舎の跡地及び平成28年度に施設の更新が完了した平岡配水所の一部に有効活用可能な用地が生じたことから、公共公益施設への貸付けと公共公益施設、民間事業者への貸付けに向けた取組を行いました。



平岡配水所

※点線で囲った範囲が有効活用対象用地

### 計画期間の取組内容

- ・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
- ・水道及び工業用水道事業の再構築完了に伴う用地の有効活用に関する取組を推進

### 事業効果・計画目標

#### 効果

◇資産の有効活用を行うことで収益が確保でき、経営基盤が強化されます。

#### 目標

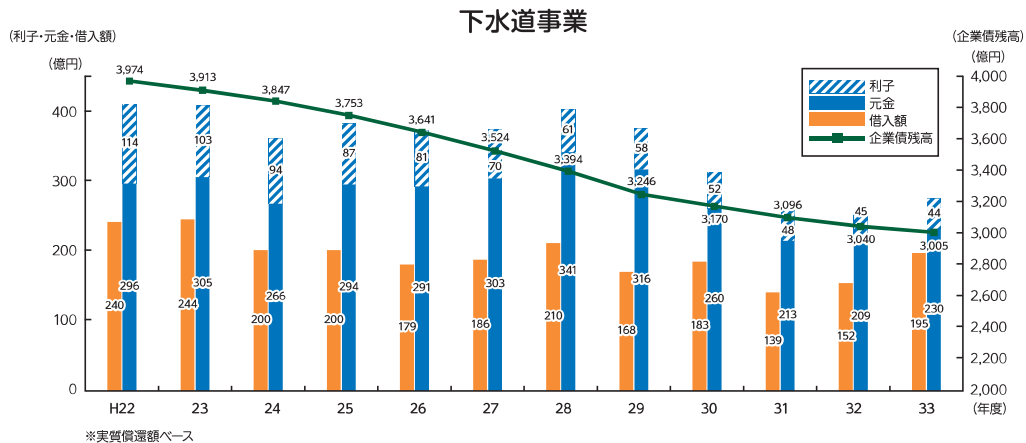
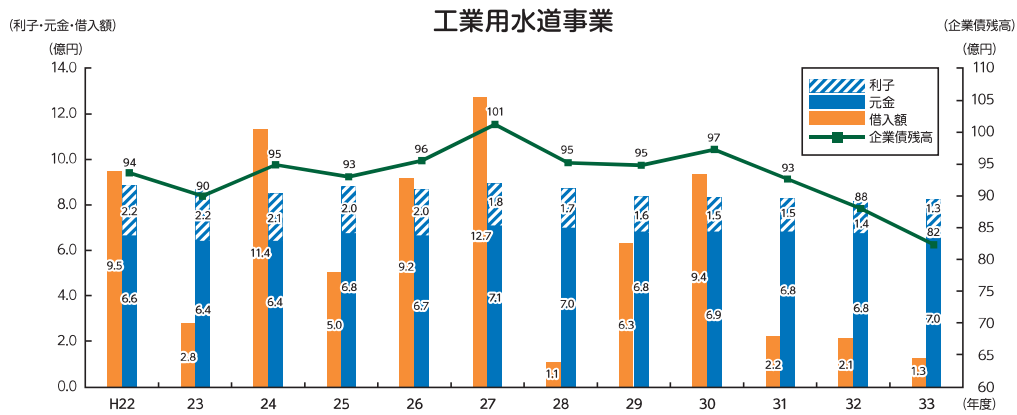
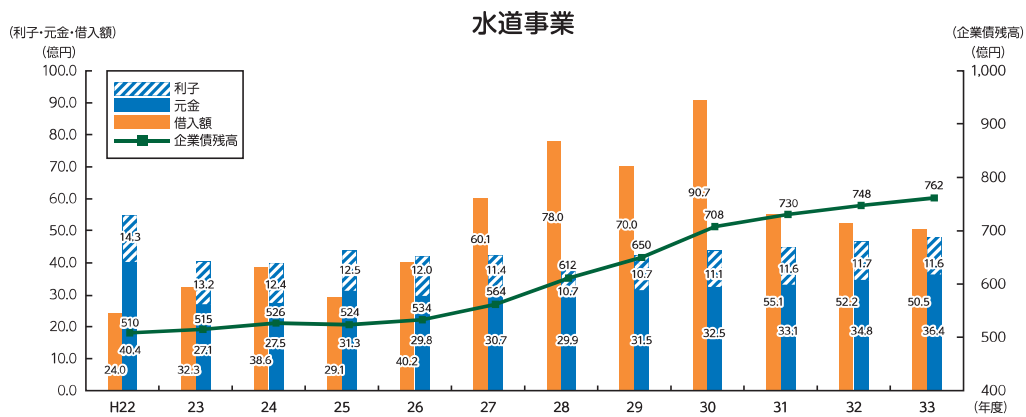
◇資産の有効活用を推進し、増収を図ります。  
資産の有効活用 6.7億円/年→6.7億円以上/年

取組④ 企業債残高の適正管理

水道 工水 下水

施設の耐震化、老朽化対策などの施設整備には多額の投資が必要であるため、世代間の負担の公平性の観点などから企業債の借入を行います。企業債は、その元利償還金の影響が長期にわたり継続するため、後年度に過度な負担とならないよう、建設投資の優先順位や重点化を考慮するなどの事業調整を図りながら、その財源となる企業債残高を適正に管理します。

各事業における企業債残高の推移



## 事業効果・計画目標

## 効果

◇企業債残高を適正な水準に管理することで、長期的にも持続可能な経営が行えます。

## 目標

◇企業債残高の適正管理を図ります。

## 企業債残高

## 水道事業

612億円(H28年度末)→ 762億円(H33年度末)

## 工業用水道事業

95億円(H28年度末)→ 82億円(H33年度末)

## 下水道事業

3,394億円(H28年度末)→3,005億円(H33年度末)

※水道事業については、現時点よりも残高が増高しますが、後年度負担の影響に配慮し、適正な管理を行います。