

くらしを支え、  
環境を守り、  
未来へつなぐ

# 川崎市 上下水道事業中期計画 2026~2029



# 目次

## 第1章 中期計画とは

① 策定趣旨	1
② 位置づけ	1
③ 計画推進の考え方	2

## 第2章 経営の現状分析

① 水道事業	3
② 工業用水道事業	5
③ 下水道事業	7

## 第3章 施策及び取組

施策体系	9
各施策・取組ページの見方	10
【施策 1】 水道水・工業用水の水質管理	11
【施策 2】 最適な水道システムの構築	17
【施策 3】 老朽化対策	20
【施策 4】 上下水道施設の維持管理	29
【施策 5】 地震対策	36
【施策 6】 浸水対策	43
【施策 7】 危機管理対策	48
【施策 8】 水環境の保全	52

【施策 9】 地球温暖化対策	58
【施策10】 資源の有効利用	62
【施策11】 世界の水環境改善に向けた国際事業	64
【施策12】 お客さまとの信頼関係の構築	67
【施策13】 お客さまの利便性の向上	72
【施策14】 持続可能な経営基盤の確保	75

## 第4章 財政収支見通し

① 水道事業	84
② 工業用水道事業	86
③ 下水道事業	88

## 第5章 中期計画の進捗管理

90

# 第1章 中期計画とは

## 1 策定趣旨

川崎市上下水道局では、これまで、本市の水道事業、工業用水道事業及び下水道事業(以下「上下水道事業」という。)が進むべき方向性を示す「川崎市上下水道ビジョン(平成29(2017)年度～令和7(2025)年度)」及びその実施計画である「川崎市上下水道事業中期計画(2022～2025)」(以下、「前中期計画」)に基づき着実に事業を推進してきました。しかしこの間、経年による上下水道施設の老朽化の進行や物価高騰による事業費の増加、今後見込まれる人口減少局面への転換、技術職員の採用難に伴う人材不足など、事業を取り巻く環境は急速に変化してきています。

こうした事業環境の変化を的確に捉えながら、上下水道事業の置かれた現状と課題を改めて整理するとともに、課題解決に向けた今後4年間の施策及び取組を定めるものとして、「川崎市上下水道事業中期計画(2026～2029)」を策定するものです。

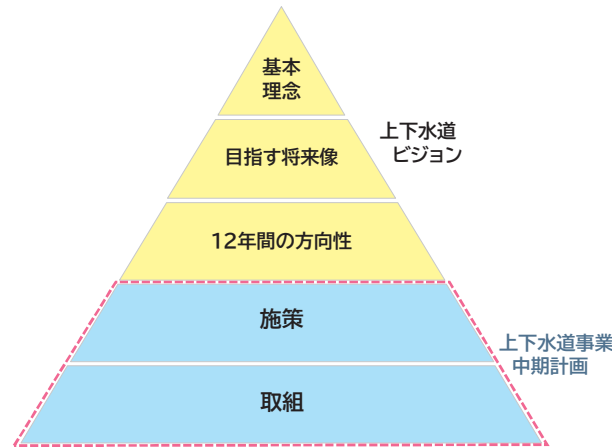
## 2 位置づけ

「川崎市上下水道事業中期計画」は、本市上下水道事業の根幹をなす計画である「川崎市上下水道ビジョン」の実現に向けた実施計画であり、水道、工業用水道、下水道、それぞれの事業における現状と課題を踏まえた上で施策を設定するとともに、財源などに裏付けられた実効性の高い具体的な取組内容を取りまとめたものです。

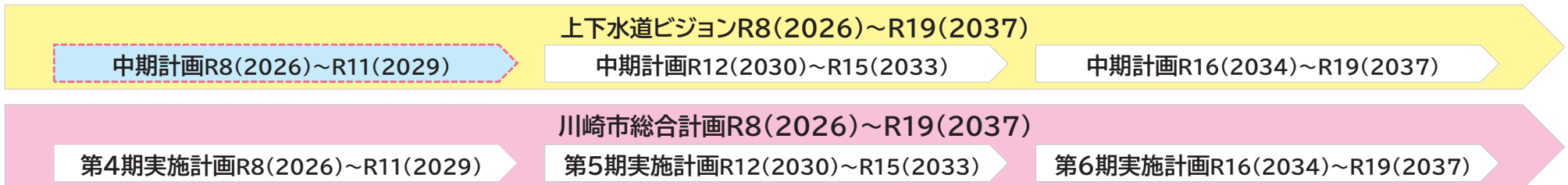
計画期間は、「川崎市総合計画」の第4期実施計画に合わせて、令和8(2026)年度から令和11(2029)年度の4年間とします。

なお、川崎市上下水道事業中期計画は、川崎市上下水道ビジョンとともに、総務省が策定を要請している公営企業の中長期的な経営の基本計画である「経営戦略」に位置づけます。

上下水道ビジョンと中期計画の関係



上下水道ビジョン・中期計画と川崎市総合計画の計画期間



### 持続可能な開発目標(SDGs)

本計画の施策及び取組を推進することで、次のSDGsの達成に寄与します。



### 3 計画推進の考え方

#### 課題を踏まえた施策・取組の設定

上下水道ビジョンでは、事業を取り巻く環境と課題を整理するとともに、その課題解決に向けた方向性を示しており、本中期計画では、ビジョンの実現に向けた施策及び取組を設定しました。

特に、近年全国で発生している老朽化に伴う水道管破裂や道路陥没事故、気候変動により頻発化している大雨・台風等の自然災害については、市民生活に多大な影響を及ぼすことから、ライフライン事業者としての対策が求められています。また、今後、人口減少局面への転換が見込まれる中で、将来にわたり安定した上下水道サービスを提供していくためには、市民理解の醸成が欠かせないことや、事業環境の変化に対しても持続可能な経営基盤を確保していく必要があることから、本計画期間においては、これらに対する取組を「重点取組」と位置づけることとします。

#### ●本中期計画期間における重点取組(17取組)

##### 上下水道施設の老朽化に対応

- 取組6 水道・工業用水道管路の更新
- 取組7 水道・工業用水道施設の更新
- 取組8 下水管きよの再整備
- 取組10 水処理センターなどの再構築
- 取組11 水道・工業用水道管路の維持管理
- 取組14 下水管きよの維持管理

##### 大雨や台風などの自然災害の脅威に対応

- 取組16 水道管路の耐震化
- 取組17 水道・工業用水道基幹管路の強化
- 取組18 下水管きよの耐震化
- 取組19 水処理センターなどの地震対策
- 取組21 重点化地区などにおける浸水対策
- 取組23 災害対応能力の強化
- 取組24 防災・減災に向けた連携と啓発

##### 市民理解の醸成に対応

- 取組33 効果的な広報活動の推進
- 取組36 お客さまへの応対における品質の向上

##### 水需要の減少に伴う料金等収入減少への対応

- 取組41 資産・施設の有効活用
- 取組42 財政基盤の強化

#### その他策定のポイント

前中期計画では23の施策、60の取組で構成しており、施策単位で事業ごとに分けていましたが、本計画では、分かりやすさを重視して施策・取組項目を統合等することで、14の施策と42の取組で構成しました。

また、全体のボリュームを減らし、よりシンプルな内容にすることで、市民の皆様や職員などがより理解しやすく、近年の急速な事業環境の変化にも柔軟に対応できる計画となるよう策定をしました。

# 第2章 経営の現状分析

本市上下水道事業の経営の現状を「見える化」するため、「経営の健全性」及び「経営の効率性・老朽化の状況」の視点から、全国の統一的な指標である「経営比較分析表（総務省公表資料）」を用いて、過去5年間の指標値の推移や類似団体平均との比較から読み取れる経営状況について、分析を行いました。

なお、団体ごとに置かれている条件が異なるため、当該指標値との比較結果をもって本市の良否の判定や優劣を競うことを目的とするものではありません。

## 1 水道事業

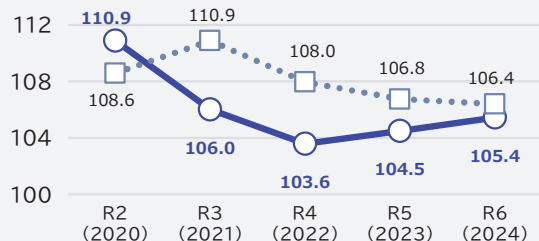
### 経営の健全性

○ 川崎市 □ 類似団体平均(※)

※水道事業の類似団体平均は、東京都及び政令指定都市(相模原市を除く)の平均

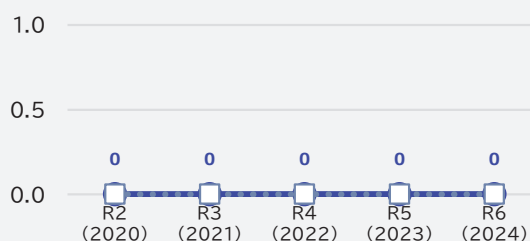
#### 経常収支比率(%)

経常的にかかる費用が料金収入等の収益でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



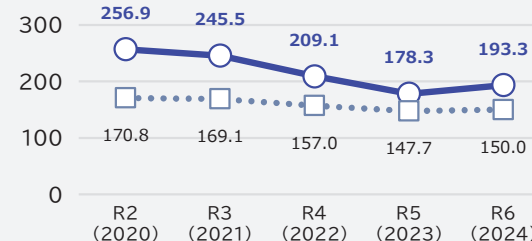
#### 累積欠損金比率(%)

累積欠損金が料金収入等の営業収益に対してどの程度を占めているかを示す指標(0%が望ましい)



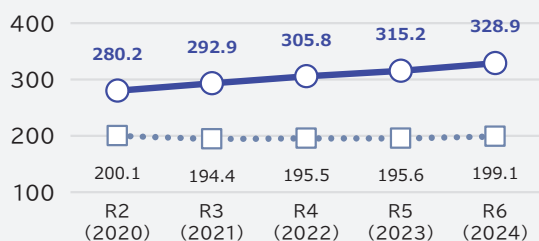
#### 流動比率(%)

短期的な支払に対して現金化できる資産がどの程度あるかを示す指標(100%以上が望ましい)



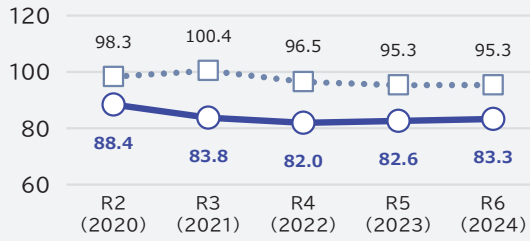
#### 企業債残高対給水収益比率(%)

企業債(借金)の残高が水道料金収入の何倍あるかを示す指標(低いほど健全であるといえる)



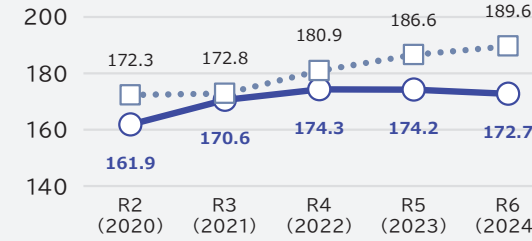
#### 料金回収率(%)

給水に係る費用(原価)が水道料金収入でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



#### 給水原価(円)

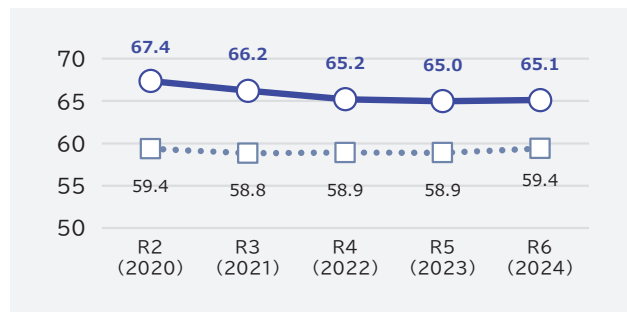
水道水1m<sup>3</sup>を給水するのにどれだけ費用がかかっているかを示す指標(各団体の状況により異なる)



- 「経常収支比率」は、類似団体平均より低い水準にあるものの、過去5年間は100%を上回るとともに、「累積欠損金」は生じておらず、「流動比率」は令和6年度末時点で190%を超えており、類似団体平均と比較して高い水準となっています。なお、「料金回収率」は、100%を下回っている状況が続いていますが、原価の一部は水道料金以外の附帯収入(新規水道利用者に負担していただく水道利用加入金など)により賄われていることから、現状では健全な経営を維持しているといえます。
- しかし、「企業債残高対給水収益比率」及び水道の給水に係る費用である「給水原価」は増加傾向にあり、今後は、企業債残高の増加に伴う支払利息の増加や、物価高騰に伴う維持管理費用の増加、さらには水道料金収入の増加は見込めない状況であることなどにより、経常収支比率や流動比率の悪化が懸念されます。
- このような状況を踏まえ、施設更新に係る新規企業債の計画的な発行や費用削減等の経営効率化の取組を行うとともに、今後の水需要や財政状況を見据えた水道料金制度等のあり方について検討を進める必要があります。

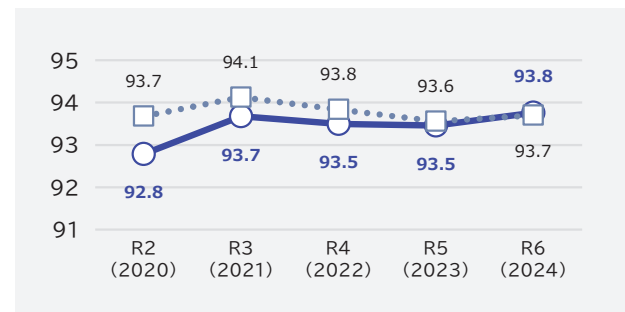
### 施設利用率(%)

給水能力に対して実際にどの程度の配水を行っているかを示す指標 (一般的に高い方が良いとされる)



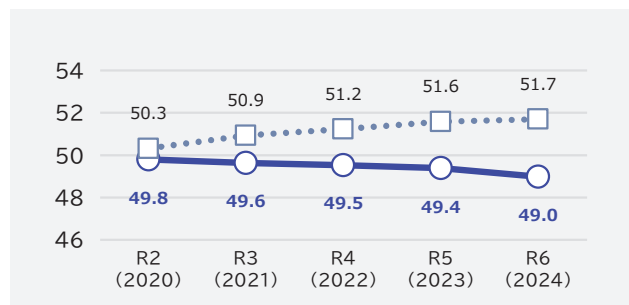
### 有収率(%)

浄水場などを經由して給水した水量のうち、どの程度が料金収入につながったかを示す指標(高いほど効率性が良い)



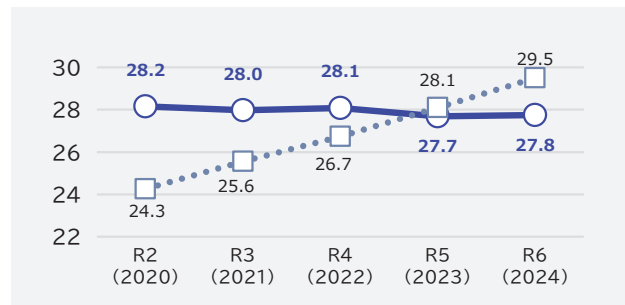
### 有形固定資産減価償却率(%)

水道事業で保有している有形固定資産(償却対象資産)の減価償却がどの程度進んでいるかの全体像を把握する指標 (高いほど老朽化が進んでいるといえる)



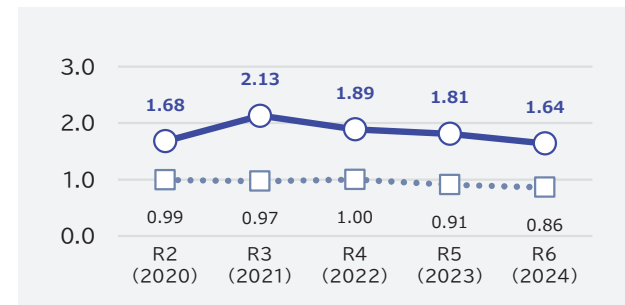
### 管路経年化率(%)

市内のすべての水道管の延長のうち、法定耐用年数を過ぎている管がどの程度あるかを示す指標 (高いほど老朽化が進んでいるといえる)



### 管路更新率(%)

市内のすべての水道管の延長のうち、年間でどの程度更新しているかを示す指標(高いほど更新ペースが速い)



- 本市水道事業は、給水能力の見直しを主軸とした再構築計画に基づき、老朽化した浄水場等の更新に合わせて3つの浄水場を1つに集約することによるダウンサイジングを実施したことから、「施設利用率」は類似団体平均より高い水準で推移しており、施設が効率的に利用されているといえます。
- 本市水道事業の「管路更新率」は類似団体平均を上回る水準で推移しており、「管路経年化率」及び「有形固定資産減価償却率」は、類似団体平均が上昇傾向にある中、本市では、計画的な更新により横ばいから微減傾向で推移しており、現状では資産の老朽化の進行は抑えることができているといえます。また、「有収率」は老朽給水管対策の着実な取組により、近年は改善傾向にあります。
- 今後は、更なる老朽化資産の増加が見込まれることから、老朽化の進行に注視するとともに、アセットマネジメントにより長期的な視点に立ち、適正な投資規模を検討するとともに、平準化を図りながら計画的な更新を進め、水道水の安定供給に努めていく必要があります。

## 2 工業用水道事業

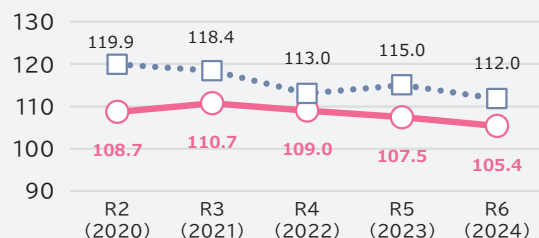
## 経営の健全性

川崎市 ●●●●● 類似団体平均(※)

※工業用水道事業の類似団体平均は、現在配水能力規模200,000m<sup>3</sup>/日以上以上の28団体の平均(令和3年度までは29団体)

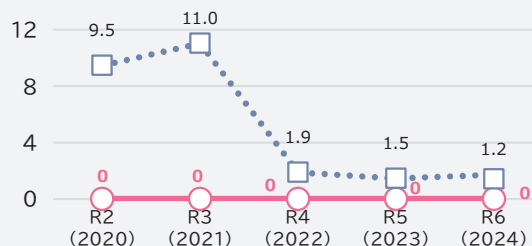
### 経常収支比率(%)

経常的にかかる費用が料金収入等の収益でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



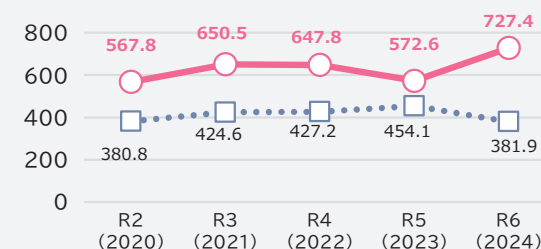
### 累積欠損金比率(%)

累積欠損金が料金収入等の営業収益に対してどの程度を占めているかを示す指標(0%が望ましい)



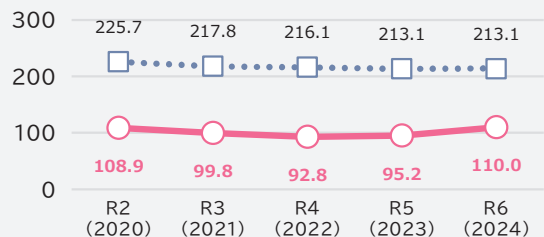
### 流動比率(%)

短期的な支払に対して現金化できる資産がどの程度あるかを示す指標(100%以上が望ましい)



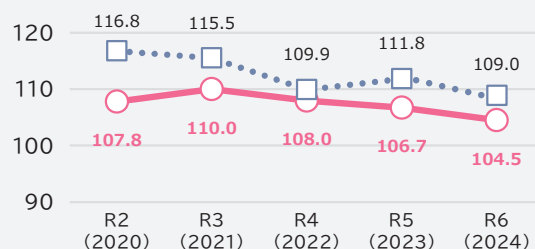
### 企業債残高対給水収益比率(%)

企業債(借金)の残高が水道料金収入の何倍あるかを示す指標(低いほど健全であるといえる)



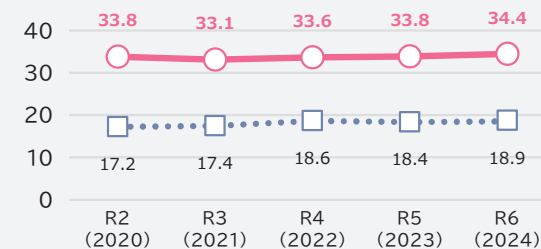
### 料金回収率(%)

給水に係る費用(原価)が水道料金収入でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



### 給水原価(円)

水道水1m<sup>3</sup>を給水するのにどれだけ費用がかかっているかを示す指標(各団体の状況により異なる)



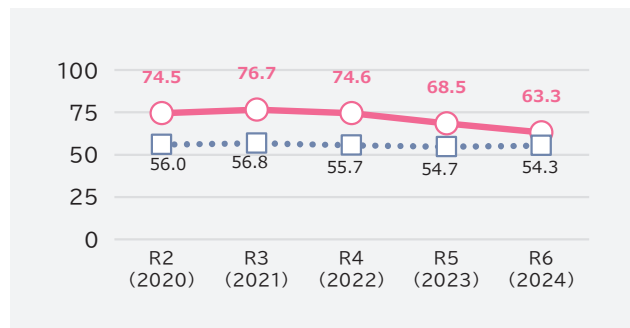
●「経常収支比率」は、類似団体平均より低い水準にあるものの、過去5年間ににおいては100%を上回るとともに、「累積欠損金」は生じておらず、「流動比率」は令和6年度末時点で720%を超えており、類似団体平均と比較して高い水準となっています。また、「料金回収率」は、類似団体平均より低い水準にありますが、100%を上回る状況が続いており、工業用水の給水に係る費用を料金収入で賄えていることから、現状では健全な経営を維持しているといえます。

●「企業債残高対給水収益比率」は、企業債残高の減少により類似団体平均を下回る水準で推移していることから、現状では経営の安定度が高いといえますが、今後は、将来の水需要に見合った施設規模への更新など建設改良費の増加が見込まれており、企業債残高の増加が見込まれます。また、工業用水道料金は契約水量に基づく「責任消費水量制」のため収入は安定していますが、「給水原価」は近年の物価高騰の影響により微増傾向にあることから、今後の事業環境の変化に注視していく必要があります。

●このような状況を踏まえ、健全な経営を持続するために更なる業務の効率化を図るとともに、今後の水需要や財政状況を見据えた適正な料金水準について引き続き検討を行う必要があります。

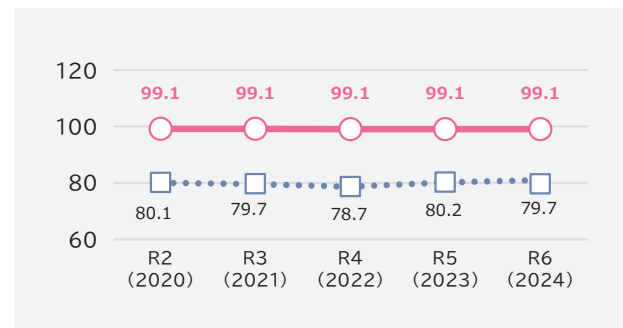
### 施設利用率(%)

給水能力に対して実際にどの程度の配水を行っているかを示す指標  
(一般的に高い方が良いとされる)



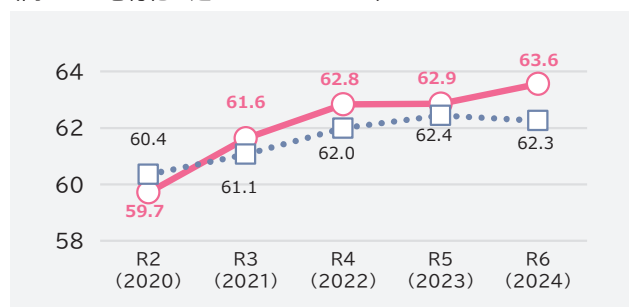
### 契約率(%)

適正な規模の施設を保有しているかを判断する指標  
(高いほど効率性が良いといえる)



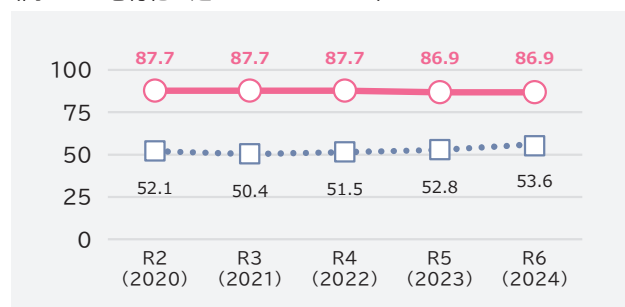
### 有形固定資産減価償却率(%)

工業用水道事業で保有している有形固定資産(償却対象資産)の減価償却がどの程度進んでいるかの全体像を把握する指標  
(高いほど老朽化が進んでいるといえる)



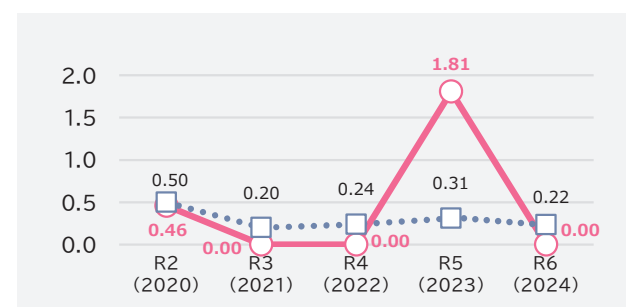
### 管路経年化率(%)

市内のすべての工業用水道管の延長のうち、法定耐用年数を過ぎている管がどの程度あるかを示す指標  
(高いほど老朽化が進んでいるといえる)



### 管路更新率(%)

市内のすべての工業用水道管の延長のうち、年間でどの程度更新しているかを示す指標(高いほど更新ペースが速い)



- 本市工業用水道事業は、適正な事業規模への見直しを主軸とした再構築計画に基づき、将来の工業用水道利用者の需要動向を踏まえ、平成22年に給水能力を縮小したことから、「施設利用率」及び「契約率」は類似団体平均より高い水準で推移しています。「施設利用率」は大口需要の減少により令和5年度以降減少傾向にあります。現状では施設が効率的かつ適正な規模で利用されているといえます。
- 本市工業用水道の送・配水管は昭和30年代に布設されたものが多く、「管路更新率」は類似団体平均並みであるものの低い水準で推移しており、「管路経年化率」は85%を超える高い水準にあるとともに、「有形固定資産減価償却率」は年々上昇傾向にあることから、施設の老朽化が進行しているといえます。
- 老朽化が進行している工業用水道事業の主要施設については、アセットマネジメントにより長期的な視点に立ち、投資費用の平準化を図るとともに、将来の水需要を踏まえた最適な規模に向けて計画的に更新を進めながら、工業用水の安定供給に努めていく必要があります。

### 3 下水道事業

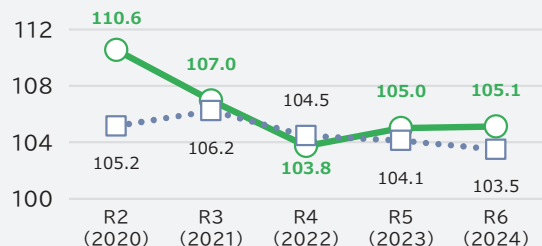
### 経営の健全性

● 川崎市    □ 類似団体平均(※)

※下水道事業の類似団体平均は、東京都及び政令指定都市の平均

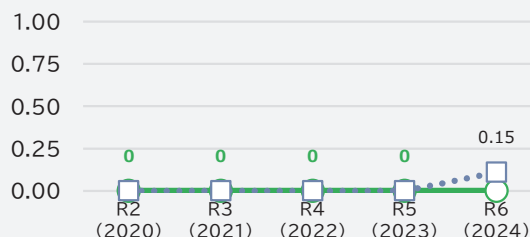
#### 経常収支比率(%)

経常的にかかる費用が使用料収入等の収益でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



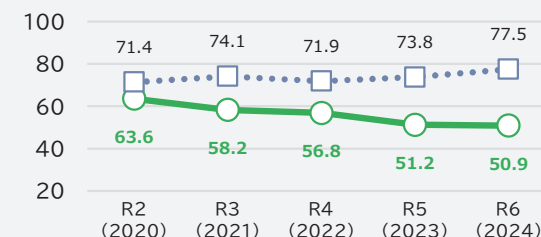
#### 累積欠損金比率(%)

累積欠損金及使用料収入等の営業収益に対してどの程度を占めているかを示す指標(0%が望ましい)



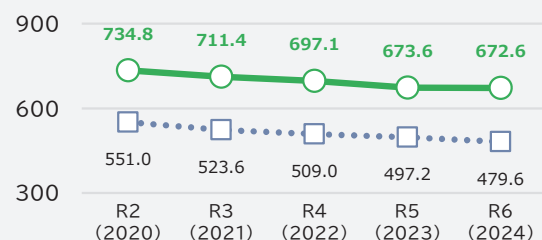
#### 流動比率(%)

短期的な支払に対して現金化できる資産がどの程度あるかを示す指標(100%以上が望ましい)



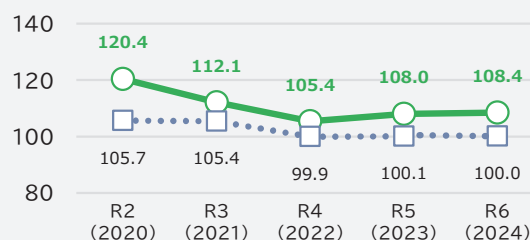
#### 企業債残高対事業規模比率(%)

企業債(借金)の残高が下水道使用料収入の何倍あるかを示す指標(低いほど健全であるといえる)



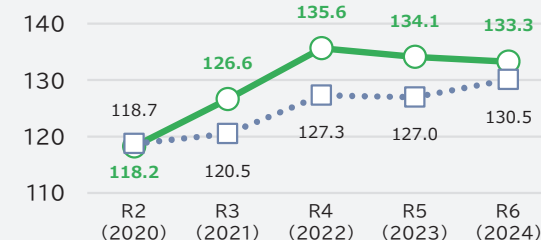
#### 経費回収率(%)

汚水処理に係る費用(原価)が下水道使用料収入でどの程度賄えているかを示す指標(100%以上が望ましい)



#### 汚水処理原価(円)

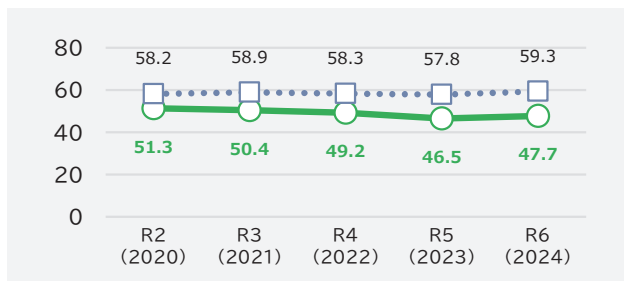
汚水量1㎡を処理するのにどれだけ費用がかかっているかを示す指標(各団体の状況により異なる)



- 「経常収支比率」及び「経費回収率」は、減少傾向にあるものの過去5年間は100%を上回っており、汚水処理費用等の経費は使用料収入等の収益で賄えているとともに、「累積欠損金」は生じていません。また、「流動比率」は、平成26年度に会計制度の見直しに伴い、翌年度に償還する企業債が流動負債に計上されることになって以降、100%を下回っており、令和6年度末時点で50%程度と類似団体平均より低い水準となっていますが、下水道使用料収入等により支払能力は確保されていることから、現状では健全な経営を維持できているといえます。
- 「企業債残高対事業規模比率」は、企業債残高の縮減により改善傾向にあります。類似団体平均より高い水準にあり、依然として企業債への依存度は高い状況にあるといえます。また、汚水処理に係る費用である「汚水処理原価」は、近年の物価高騰に伴い増加傾向にあるとともに、下水道使用料収入の増加は見込めない状況であることなどにより、今後、経常収支比率や流動比率の悪化が懸念されます。
- このような状況を踏まえ、事業の平準化を考慮した適切な投資や、効率的な維持管理等による費用削減など経営効率化の取組を行うとともに、今後の水需要や財政状況を見据えた下水道使用料制度等のあり方について検討を進める必要があります。

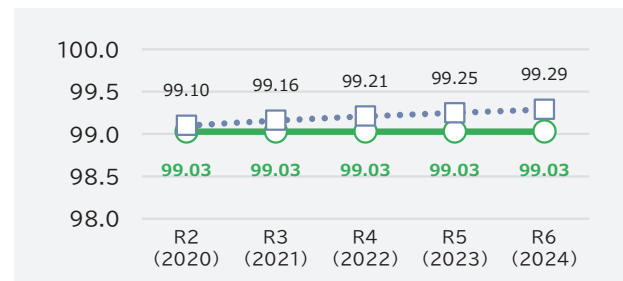
#### 施設利用率(%)

下水道施設の処理能力に対して実際にどの程度の処理を行っているかを示す指標(一般的に高い方が良いとされる)



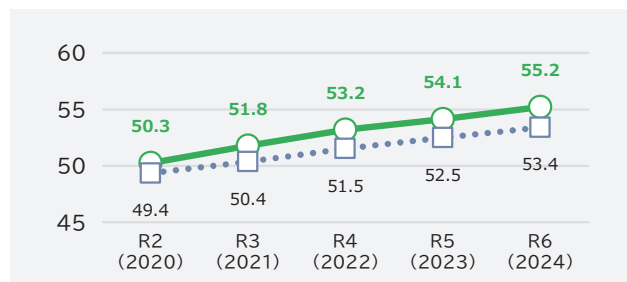
#### 水洗化率(%)

現在処理区域内人口のうち、実際に水洗便所を設置して汚水処理している人口の割合を表す指標(100%に近いことが望ましい)



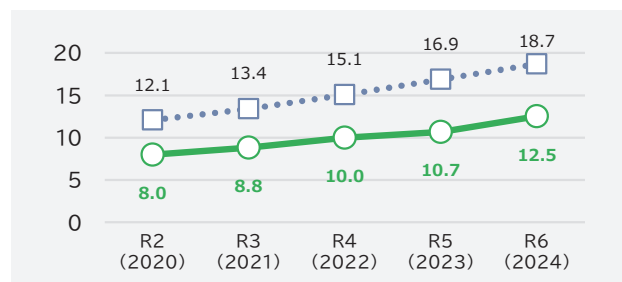
#### 有形固定資産減価償却率(%)

下水道事業で保有している有形固定資産(償却対象資産)の減価償却がどの程度進んでいるかの全体像を把握する指標(高いほど老朽化が進んでいるといえる)



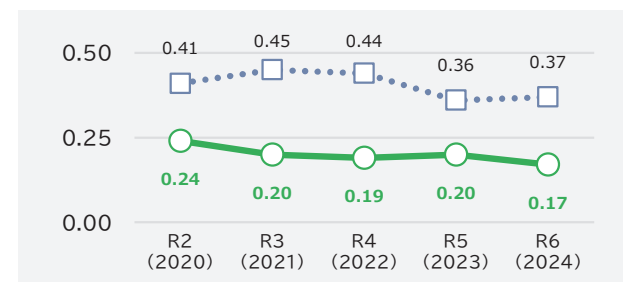
#### 管きょ老朽化率(%)

市内のすべての下水管きょの延長のうち、法定耐用年数を過ぎている管がどの程度あるかを示す指標(高いほど老朽化が進んでいるといえる)



#### 管きょ改善率(%)

市内のすべての下水管きょの延長のうち、年間でどの程度更新しているかを示す指標(高いほど更新ペースが速い)



- 「施設利用率」は類似団体平均より低い水準にありますが、「水洗化率」は99%以上と高く、既存施設を活用した水質向上に取り組むなど、施設を有効に活用しています。
- 「有形固定資産減価償却率」は、近年上昇傾向にあり、類似団体平均より高い水準にありますが、点検・調査を踏まえた適切な維持管理の取組により施設の長寿命化を図りながら、順次更新を進めています。
- 「管きょ老朽化率」は、類似団体平均より低い水準ではあるものの、上昇傾向にあることから、管きょの老朽化が進行している状況といえます。また、「管きょ改善率」は、指標値として低い水準にありますが、現状では法定耐用年数を超過しても健全な管きょが多いことから、適切な維持管理を行うことにより、下水道の機能を維持できています。
- 今後は、施設の耐震化や浸水対策等の必要な整備を進めるとともに、老朽化する施設及び管きょが増加することを考慮し、アセットマネジメントにより、引き続き適切な維持管理と状態把握に基づく設備更新・長寿命化を図りながら、リスクとコストのバランスを踏まえた効果的な更新を行っていく必要があります。

# 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: block; text-align: center;">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: block; text-align: center;">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: block; text-align: center;">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: block; text-align: center;">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 [取組1・2・3・4]

3
6

**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。

## 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

**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)

**AI等を活用した対応のイメージ**

**お客さまセンターのイメージ**

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

## 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きています。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】

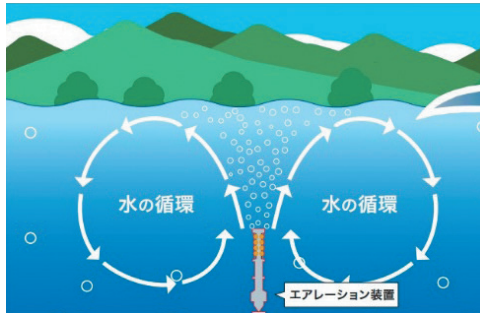
### 施策の効果

- ◆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。

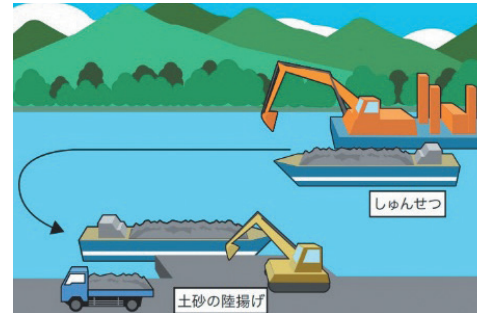


エアレーション装置



### ●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

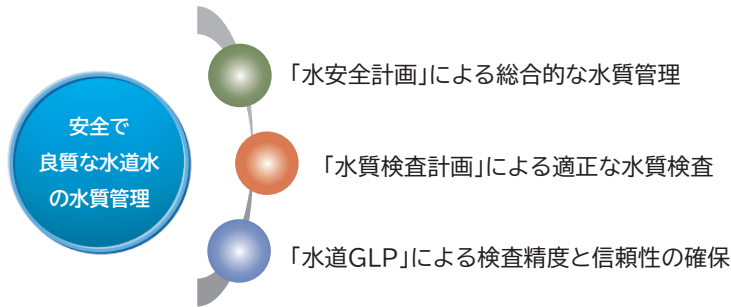
水道

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。



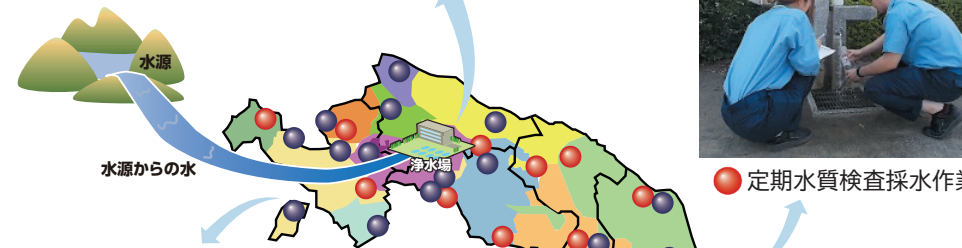
### 水源から給水栓までの水質管理(令和8年度)



水源の調査



浄水場での水質管理



定期水質検査採水作業

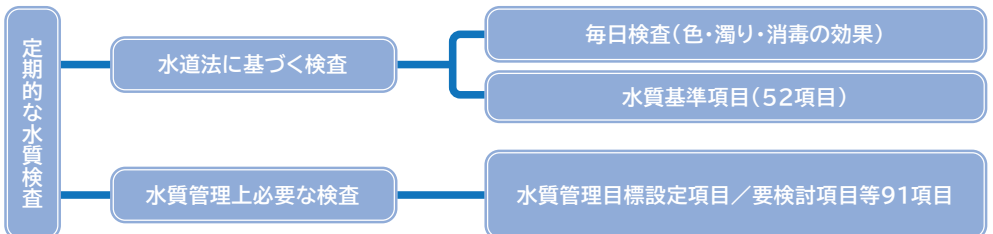


● 水質自動測定装置

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	藍	2	2
黒川高区	緑	1	1	長沢	橙	1	1

### 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

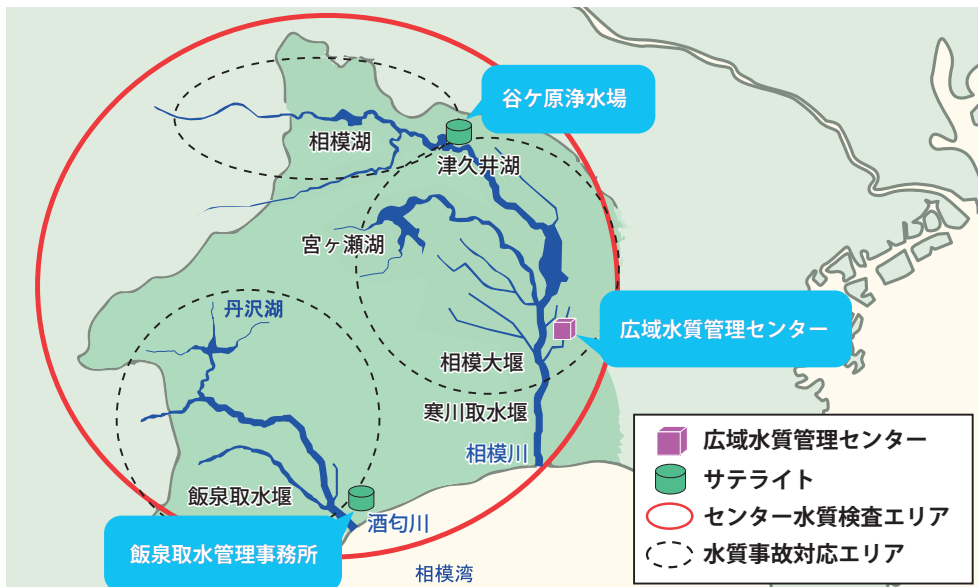
給水区域の水質状況を水質自動測定装置により常時監視し、浄水場から給水栓までの到達時間や水温などを考慮して、水道水の残留塩素が0.3～0.5mg/Lに収まるよう、適切に管理します。

## ●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

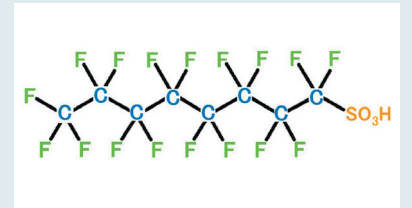
水源を共にする県内水道事業者や神奈川県内広域水道企業団(以下、「企業団」)が、水源水域の水質に係る業務を広域水質管理センターに一元化することにより、水源における水質検査の効率化や水質事故発生時の対応の強化を図っています。また、広域水質管理センターの業務に係る研修や、県内水道事業者との交換派遣等、人材育成・技術継承に資する交流も行っています。



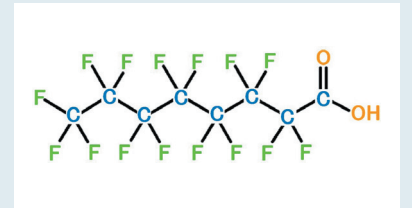
## コラム

### 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



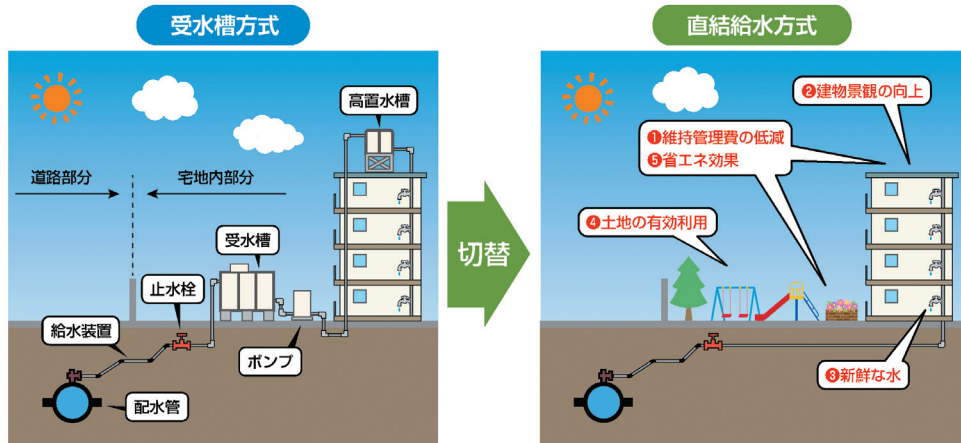
取組 / 指標	R6 年度	R 11年度
工業用水の水質管理	継続実施	
工業用水水質目標達成率※	100%	100%

※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

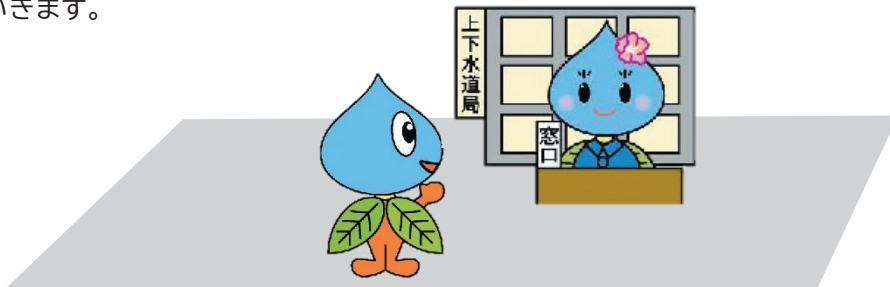
給水装置や受水槽はお客様の財産であり、直結給水方式の導入には、お客様の理解が必要です。新鮮な水道水を直接届けることができる直結給水方式のメリットについて、ウェブサイトや広報紙等で情報発信することで、お客様への啓発に取り組みます。



直結給水化のイメージ

### ●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、お客様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。



### ●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、次世代を担う子どもたちに、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

### ●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8 $\text{m}^3$ 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	