
第3次 富山市上下水道事業 中長期ビジョン骨子(案)

第1章 中長期ビジョンの概要／3

- 1 ビジョン策定の趣旨／3
- 2 ビジョンの位置付け／4
- 3 ビジョンの計画期間／4

第2章 富山市の上下水道事業を取り巻く現状と課題／5

- 1 人口減少／5
- 2 上下水道インフラの老朽化／6
- 3 自然災害の激甚化・頻発化／10
- 4 管路マネジメントの強化／12
- 5 物価、エネルギーコスト等の上昇／13
- 6 専門人材の不足／14
- 7 事業者数の減少／15

第3章 2050年の富山市上下水道の理想像(あるべき姿)／16

- 1 現在市民と将来市民に共通する希望・願い／16
- 2 2050年の理想像（あるべき姿）／16

第4章 経営の基本理念と基本方針／17

1 経営の基本理念／17

2 経営の基本方針／17

第5章 主要施策／18

第6章 収支計画／26

第1章

中長期ビジョンの概要

1 ビジョン策定の趣旨

本市は、平成17(2005)年4月に、富山市、大沢野町、大山町、八尾町、婦中町、山田村、細入村の1市4町2村の合併により、現在の富山市となりました。

新富山市の上下水道事業のあるべき姿と目指す方向性を明らかにするため、平成19(2007)年度から平成28(2016)年度までの10年間を計画期間とする「第1次富山市上下水道事業中長期ビジョン」を策定し、施設整備・拡張を中心に事業を推進し、良質な上下水道サービスの提供に努めました。

また、引き続き目指す方向性を明らかにするため平成29(2017)年度から令和8(2026)年度までの10年間を計画期間とする「第2次富山市上下水道事業中長期ビジョン」を策定し、これまでの施設整備・拡張を中心とした事業推進から、施設の維持管理を中心とした事業推進に移行し、水道水の安定供給や快適な生活環境の確保を図ってきたところです。

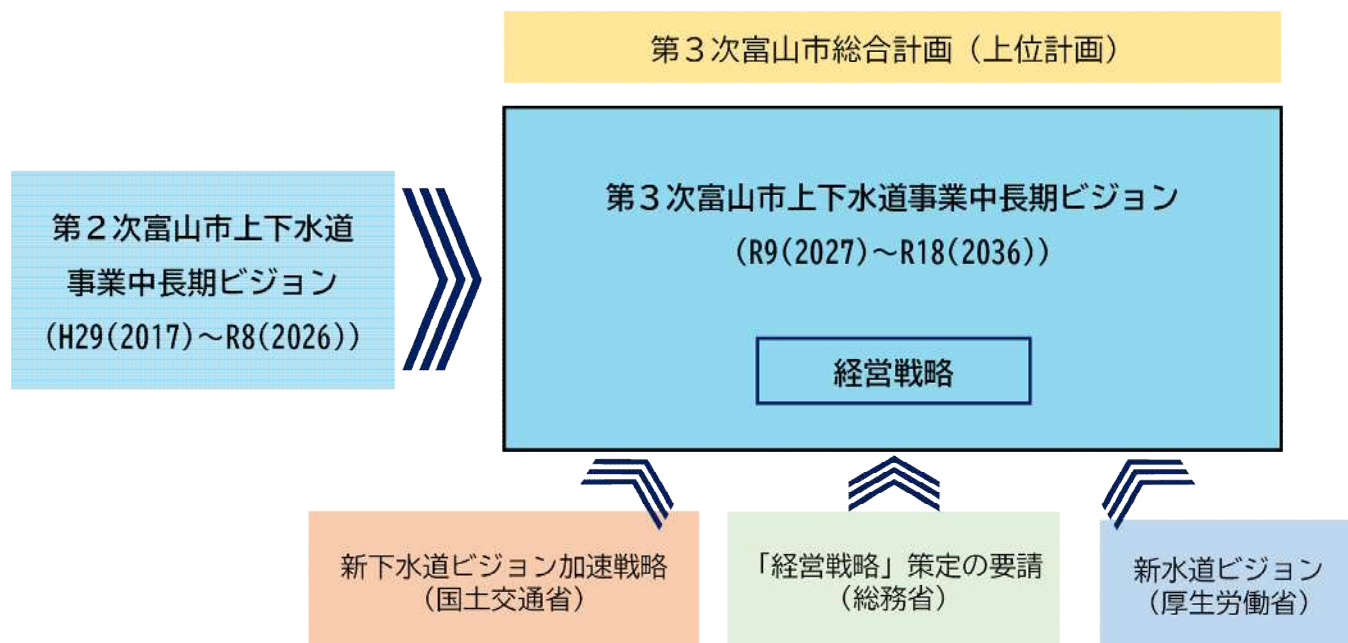
この間、本市上下水道事業を取り巻く環境は大きく変わりました。上下水道施設や管路の老朽化が進み、更新の必要性が高まっていることに加え、能登半島地震などの自然災害への対応も急務となっています。また、今後、本市の人口はいっそう減少することが見込まれ、それによる水需要の減少と水道料金収入等の減少、物価、エネルギーコストの上昇など、課題は多岐にわたります。

こうした時代変化や課題に的確に対応し、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、新たに令和9(2027)年度から令和18(2036)年度までの10年間を対象とした「第3次富山市上下水道事業中長期ビジョン」を策定するものです。



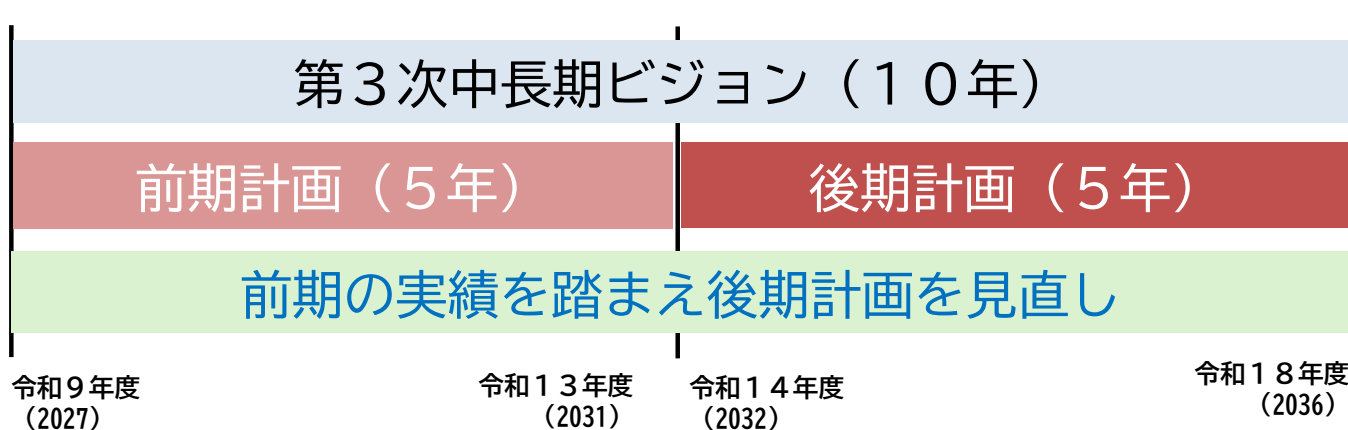
2 ビジョンの位置付け

本ビジョンは、本市の最上位計画である「第3次富山市総合計画（令和9(2027)年度から令和18(2036)年度）」と整合を図りつつ、前ビジョン（第2次ビジョン：平成29(2017)年3月策定）の施策の進捗状況を踏まえ、国の「新水道ビジョン（平成25(2013)年：厚生労働省）」、「新下水道ビジョン加速戦略(改訂)（令和5(2023)年：国土交通省）」の趣旨を考慮して策定するものであり、本市の上下水道事業の根幹を成す計画として位置付けるとともに、総務省が公営企業に策定を要請する「経営戦略」としても位置付けるものです。



3 ビジョンの計画期間

第3次中長期ビジョンの計画期間は令和9(2027)年度から令和18(2036)年度までの10か年とし、前期の実績を踏まえて後期計画を見直し、各事業を着実に推進します。



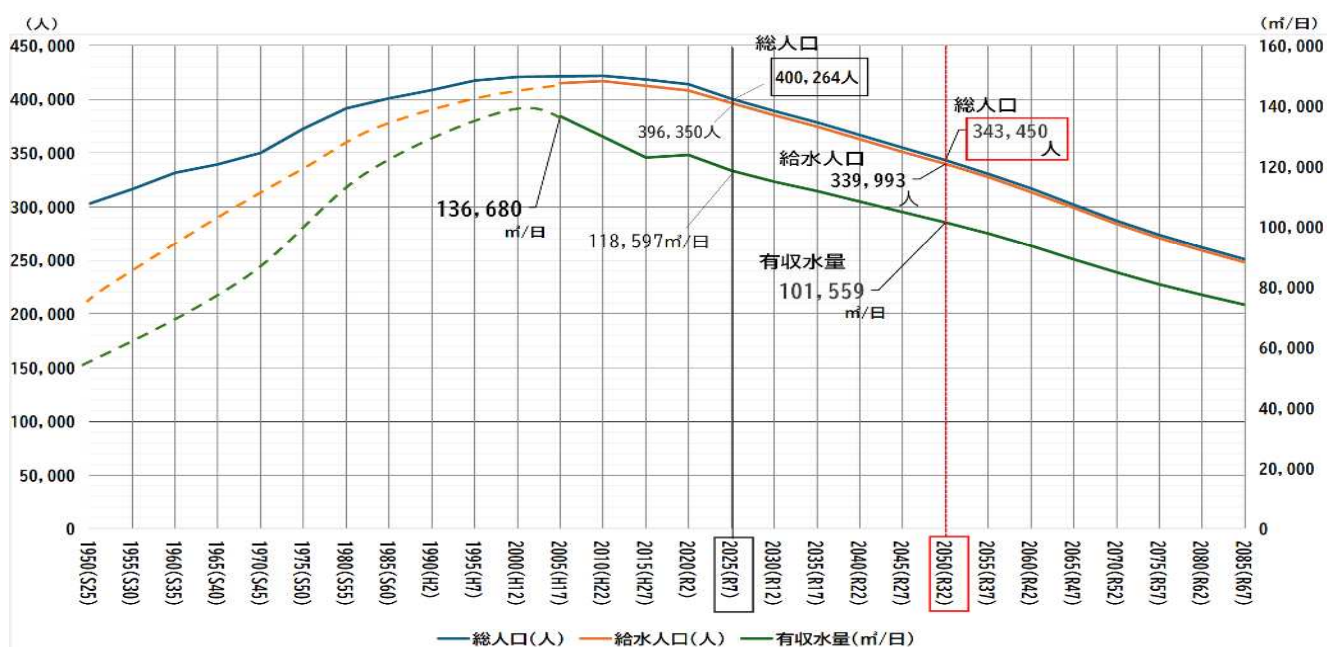
第2章

富山市の上下水道事業を取り巻く 現状と課題

1 人口減少

	R7(2025)年度実績 ※収益はR8(2026)年度予算	R32(2050)年度推計	増減率
人口	400,264人	343,450人	▲14.2%
世帯数	188,456世帯	170,888人	▲ 9.3%
給水収益	約7,295百万円	約5,935百万円	▲18.6%
下水道収益	約8,351百万円	約7,469百万円	▲10.6%

富山市の人口と給水人口と有収水量の実績と将来推計

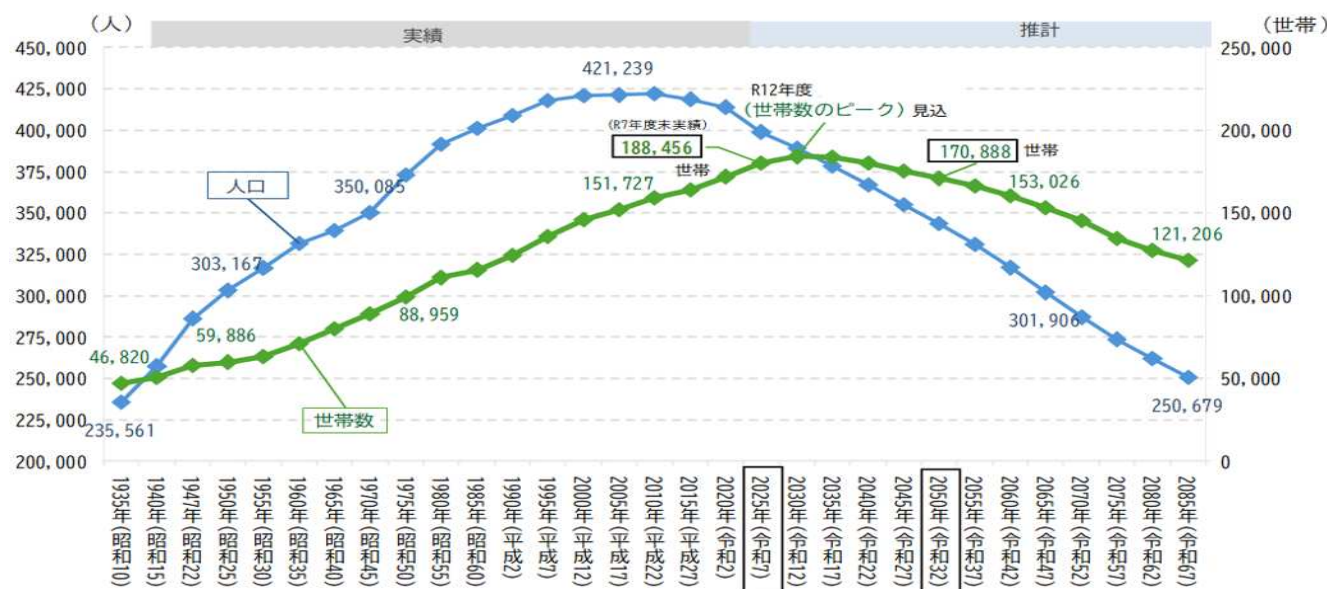


※総人口は富山市将来人口推計報告書に基づき作成。

※給水人口は、富山市上下水道事業年報（H17～R7年度）、R8年度以降は富山市将来人口推計報告書等に基づく推計値

※有収水量は、富山市上下水道事業年報（H17～R7年度）、R8年度以降は富山市将来人口推計報告書等に基づく推計値

（参考）富山市の人口と世帯数の実績と将来推計



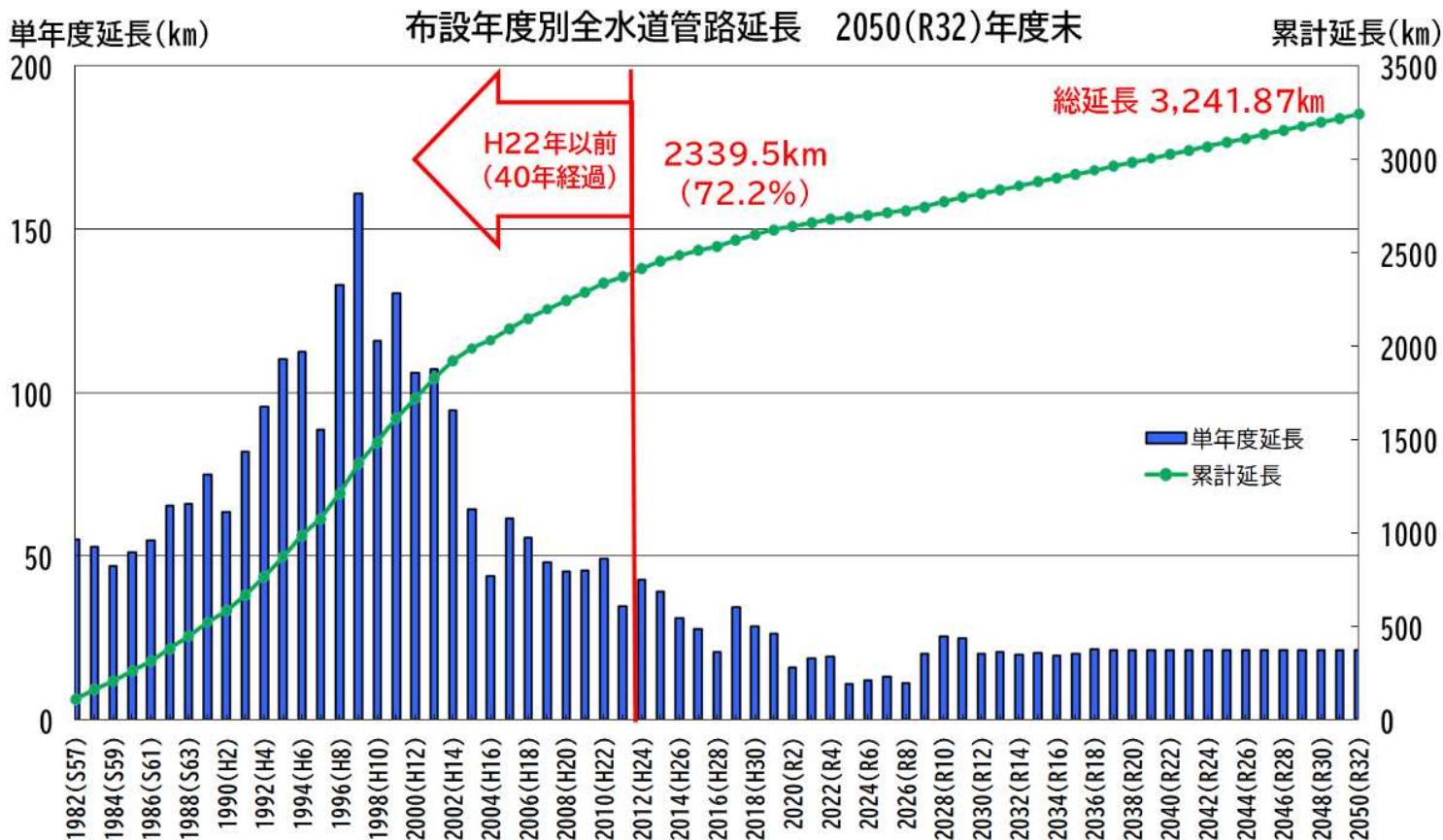
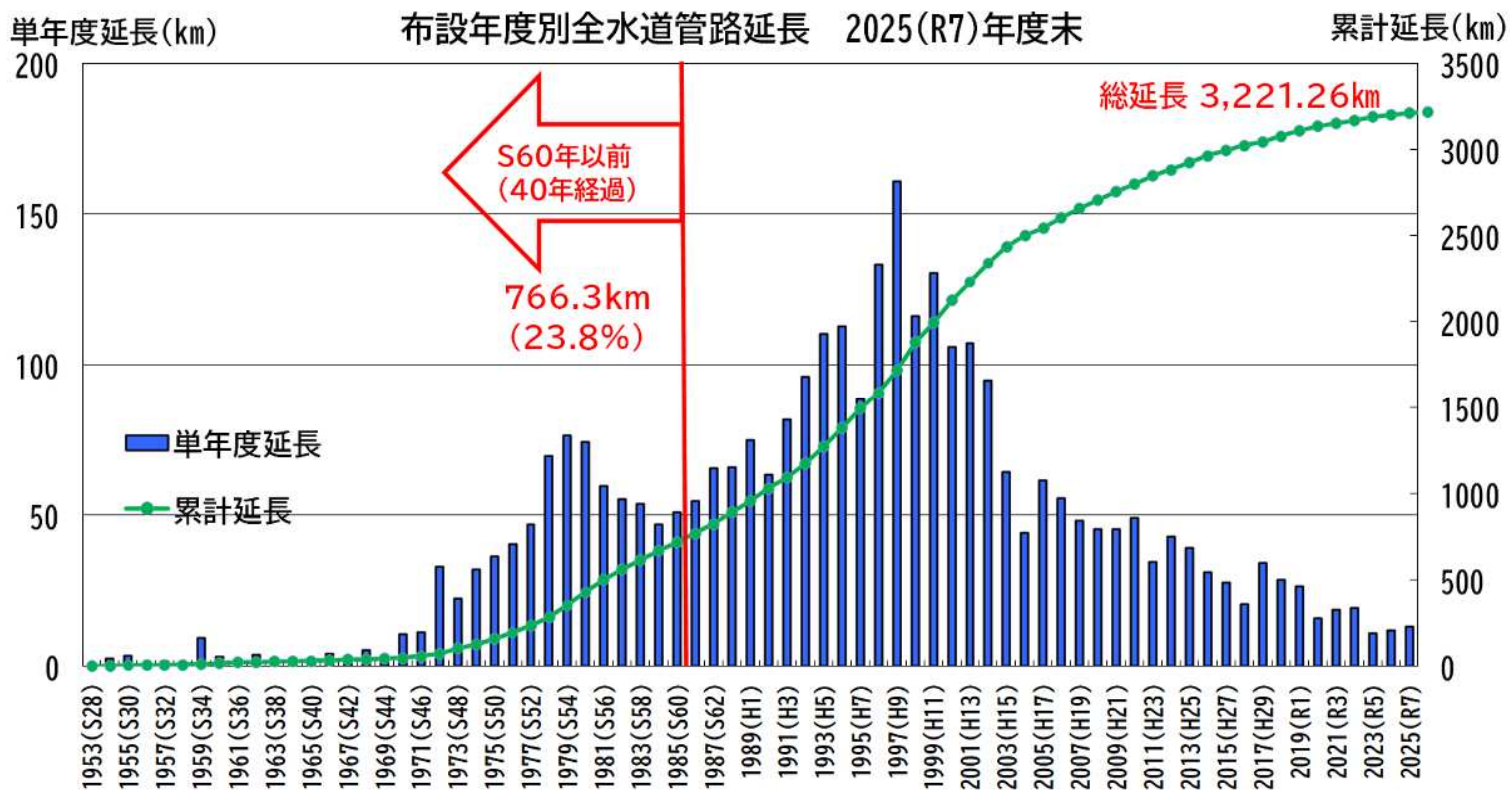
出典：富山市都市マスタープラン（実績値：国勢調査等、推計値：富山市将来人口推計報告書等）

2 上下水道インフラの老朽化

(1) 水道管の延長

- 水道管の総延長は3,221kmと中核市で5番目に長く、現在も拡張を続けており、令和32(2050)年度末には3,242kmとなる見込み
- 法定耐用年数(40年)を超えた水道管の割合は、令和7(2025)年度末 24.0%から令和32(2050)年度末 **72.2%**となる見込み

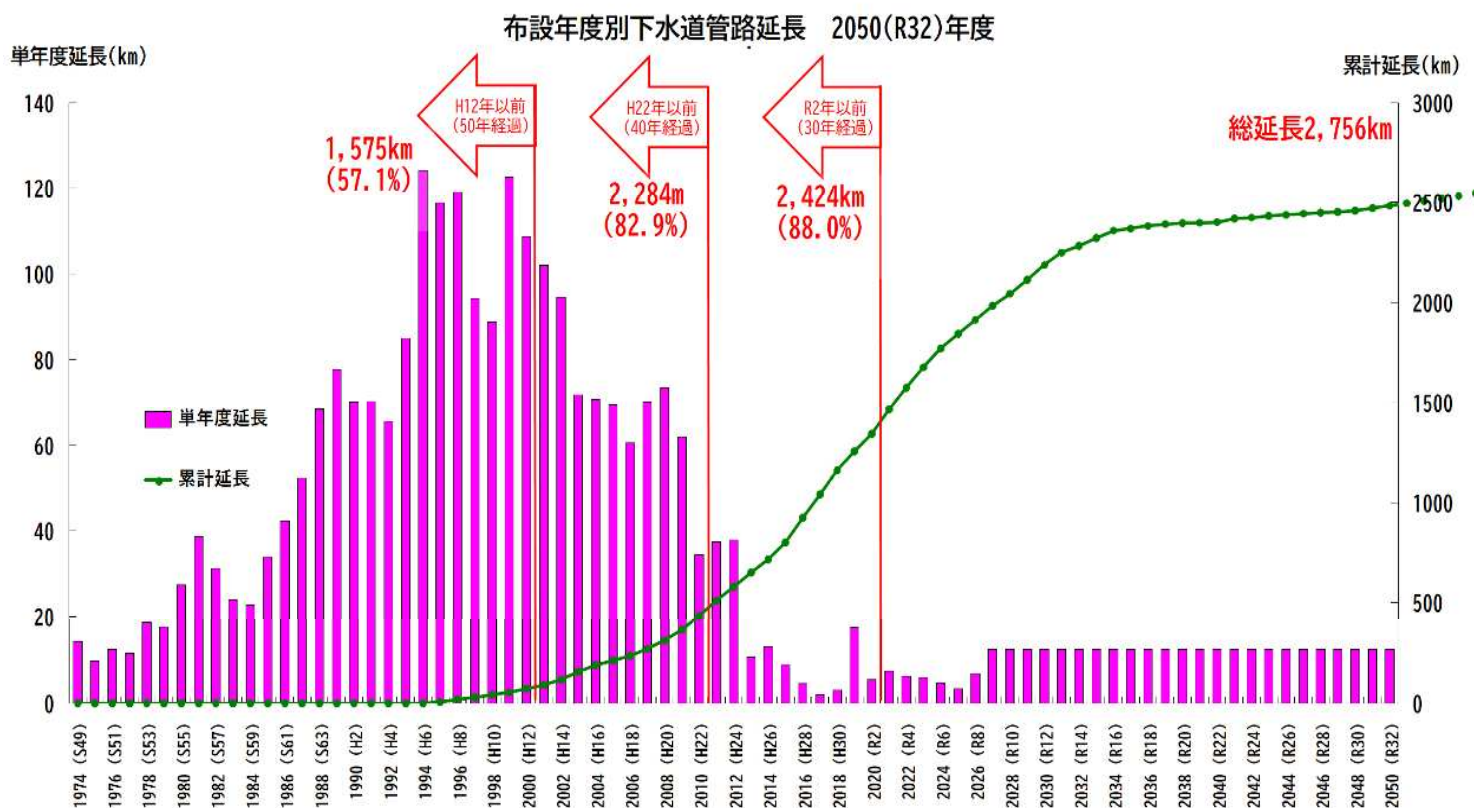
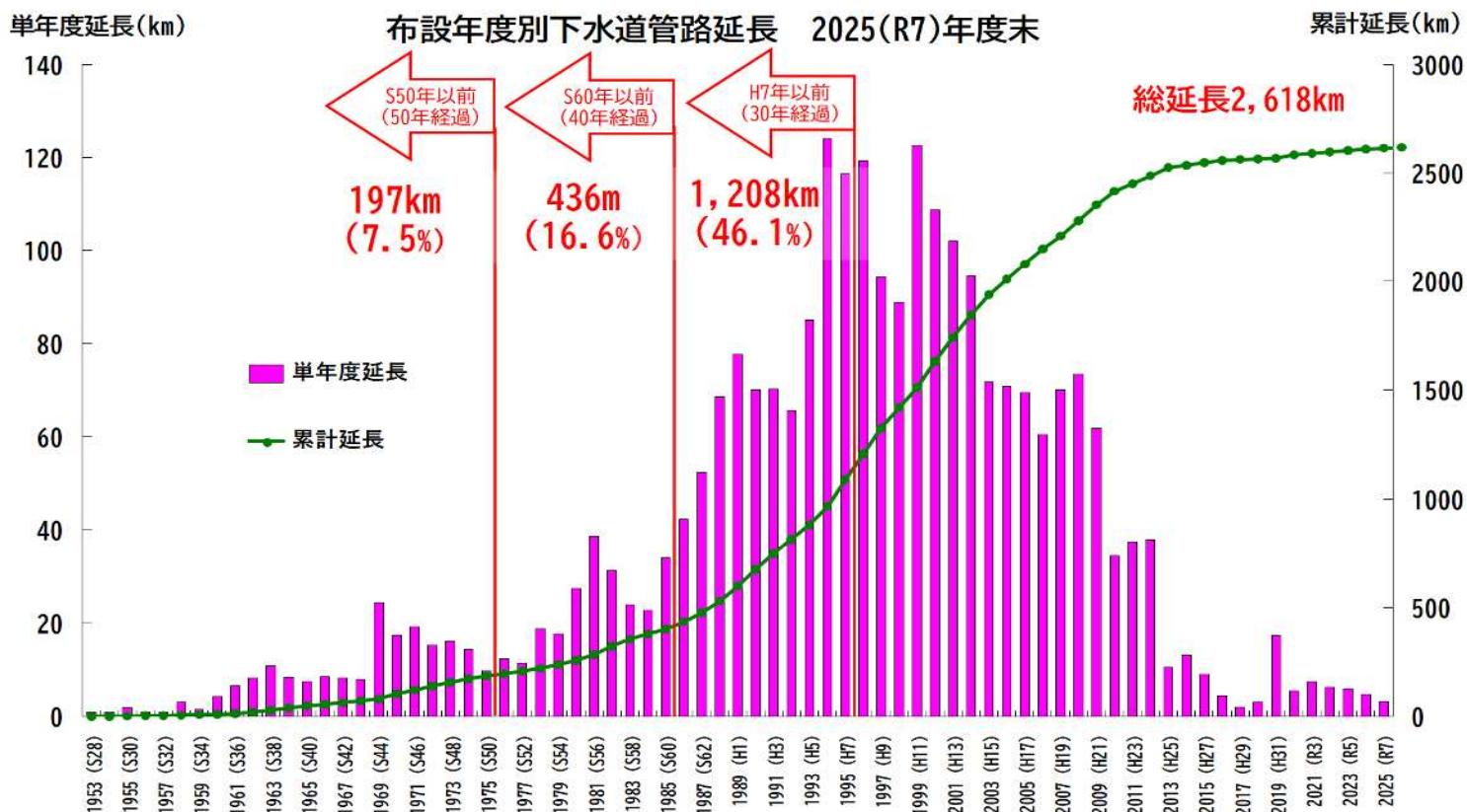
〔富山市の水道管の総延長の現状と今後の見通し〕



(2) 下水道管の延長

- 下水道管の総延長は2,618kmと中核市で2番目に長く、現在も拡張を続けており、令和32(2050)年度末には2,756kmとなる見込み
- 標準耐用年数(50年)を超えた水道管の割合は、令和7(2025)年度末 7.5%から令和32(2050)年度末 **57.1%**となる見込み

[富山市の下水道管の総延長の現状と今後の見通し]

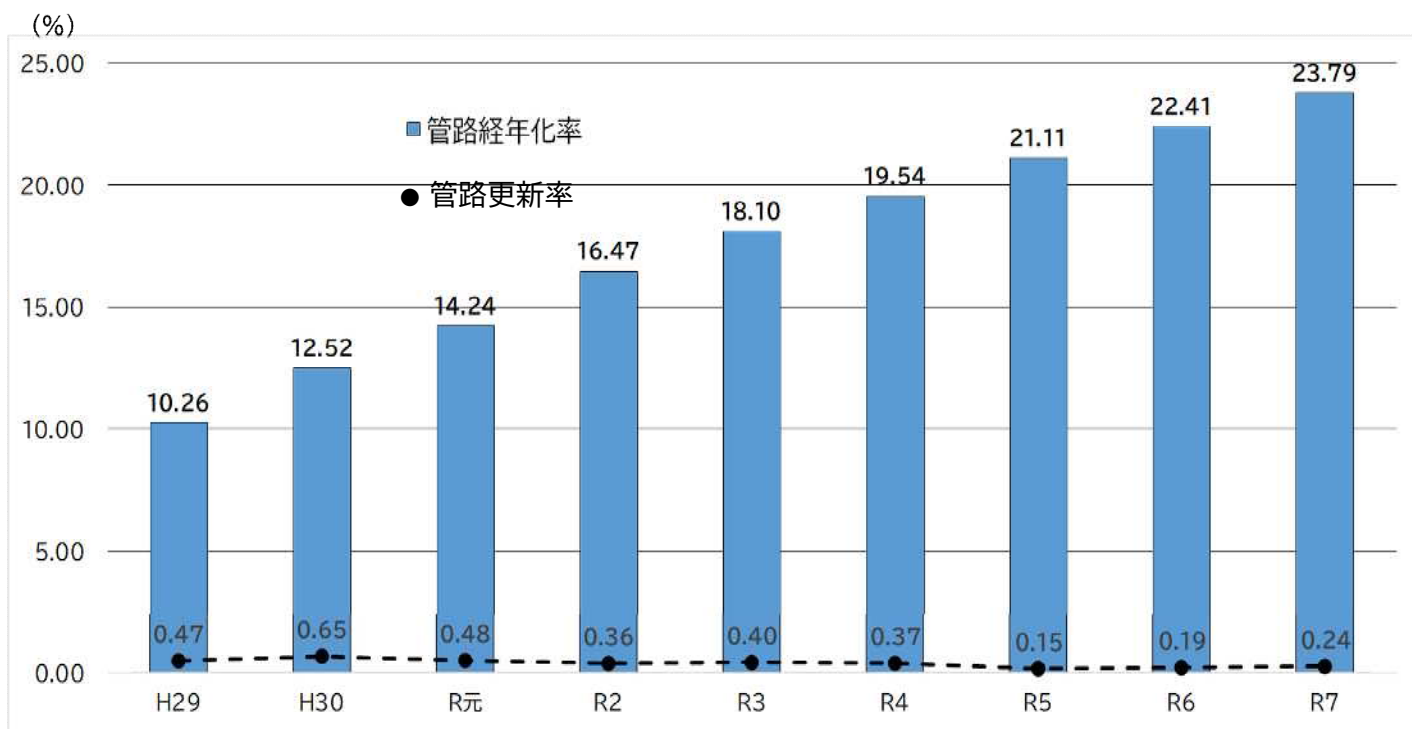


(3) 水道管の経年化率と更新率の推移

- ・ 管路の老朽化が進む一方で、更新があまり進んでいない。

水道管の更新延長 年間約8km（更新率0.24％）（参考：R5全国平均0.61％）

➡ 仮に全管路を更新する場合、約400年かかるペース



管路経年化率：法定耐用年数(40年)を超えた管路の割合

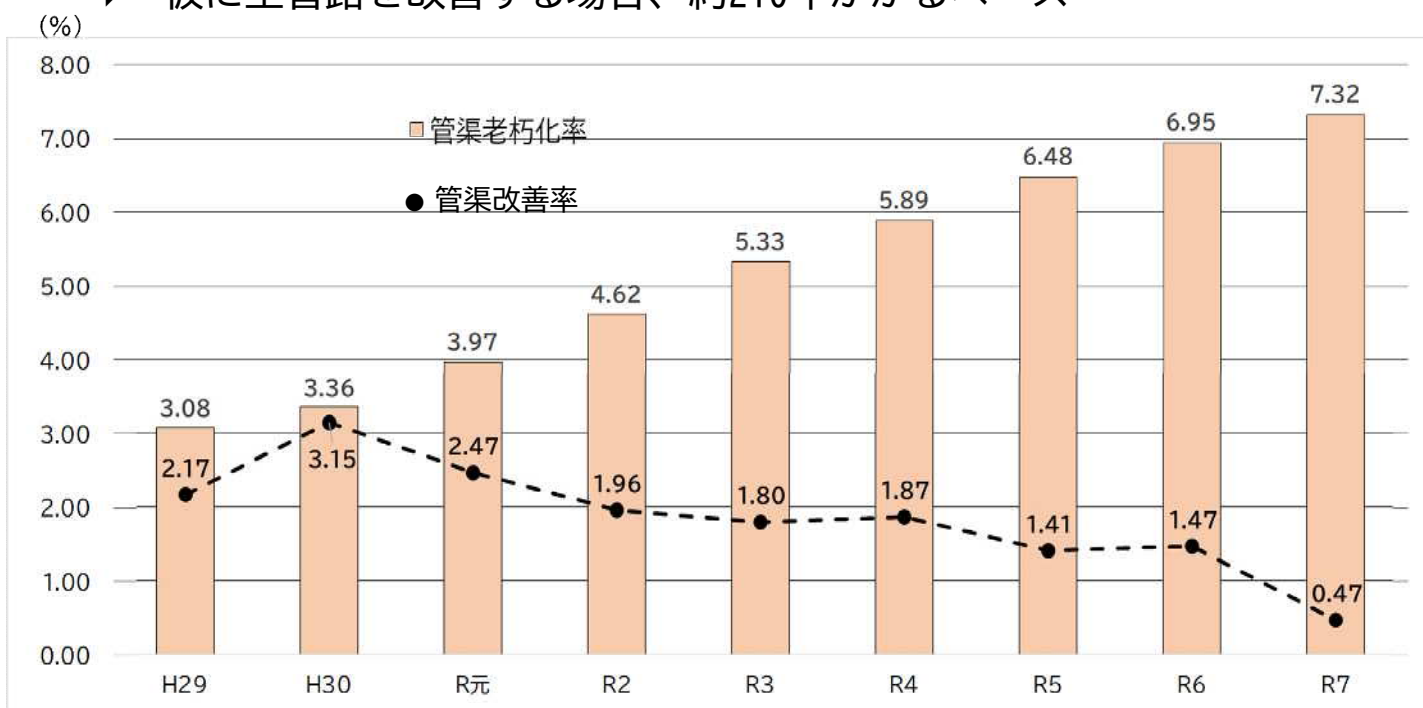
管路更新率：管路延長に対する各年度に更新した延長の割合

(4) 下水道管の老朽化率と改善率の推移

- ・ 水道管と同様、管路の老朽化が進む一方で、改善があまり進んでいない。

下水道管の改善延長 年間約13km（改善率0.47％）

➡ 仮に全管路を改善する場合、約210年かかるペース



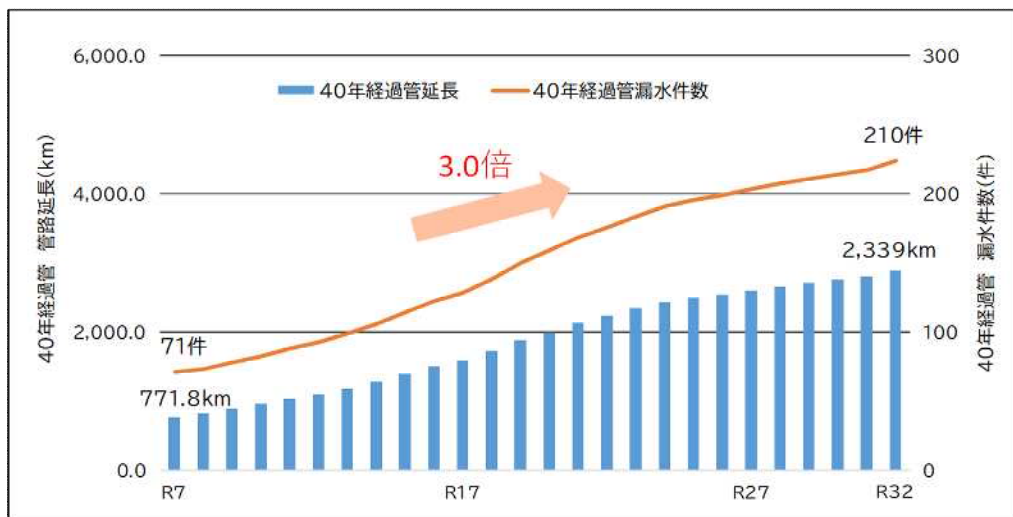
管渠老朽化率：標準耐用年数（50年）を超えた管渠の割合

管渠改善率：管渠延長に対する各年度に更新・改良等の改善対策を行った延長の割合

(5)水道管の老朽化による漏水件数

本市の2050年に想定される漏水件数

- 水道(配水)管は布設後40年を経過すると漏水事故のリスクが高まる傾向
(令和7年度 86件のうち71件)
- 令和7年度末の本市の40年以上経過した水道(配水)管延長は全体(3,221km)の24.0%
- 2050年(令和32年度)には40年経過した水道(配水)管延長は全体(3,421km)の72.2%となる見込み
- これによりこのままのペースで更新を進めた場合の漏水件数は、令和7年度と比較し、**3.0倍**(71件⇒210件)に増加する見込み

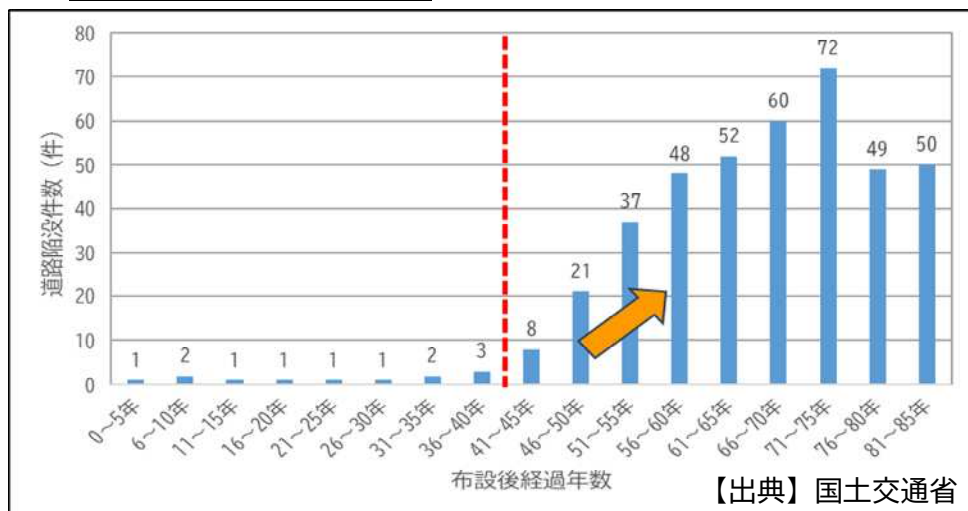


- 平成28年度の漏水件数は255件、令和7年度は342件であり、10年で約1.5倍単純に10年の増加倍率を25年に2.5倍して計算すると、令和32年度は令和7年度の342件の約3.4倍、約1,146件と予測
- 給水栓数は令和7年度の約20万栓から給水人口減少に伴い令和32年度には約17万栓と見込まれ、さらに25年で15%減少し約14.5万栓になると仮定
- 漏水件数が給水栓数に比例すると仮定した場合、1,146件に0.85を掛けて約974件
- 令和7年度の342件と比較すると、給水栓減少を考慮した場合の令和32年度の漏水件数は約2.9倍

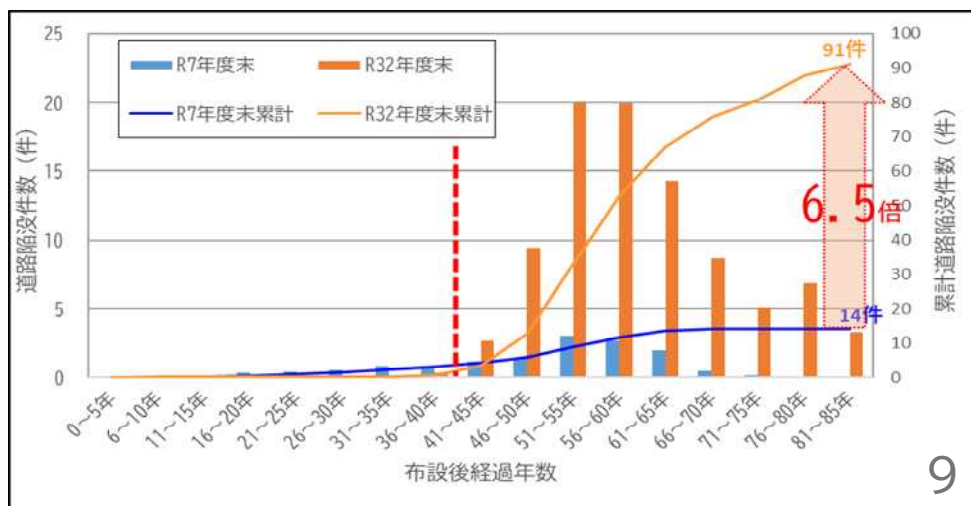
(6)下水道管の老朽化による道路陥没件数

布設後経過年数区別の
管路延長1,000km当たりの道路陥没件数(令和4年度)

- 下水道管は、布設後40年を経過すると道路陥没のリスクが高まる傾向
- 令和7年度末の本市の40年以上経過した下水道管の延長は全体(2,619km)の17%
- 2050年(令和32年度)には40年以上経過した下水道管の延長は全体(2,756km)の84%となる見込み
- これによりこのままのペースで更新を進めて行った場合、道路陥没件数は、令和7年度と比較し**6.5倍**(14件⇒91件)に増加する見込み



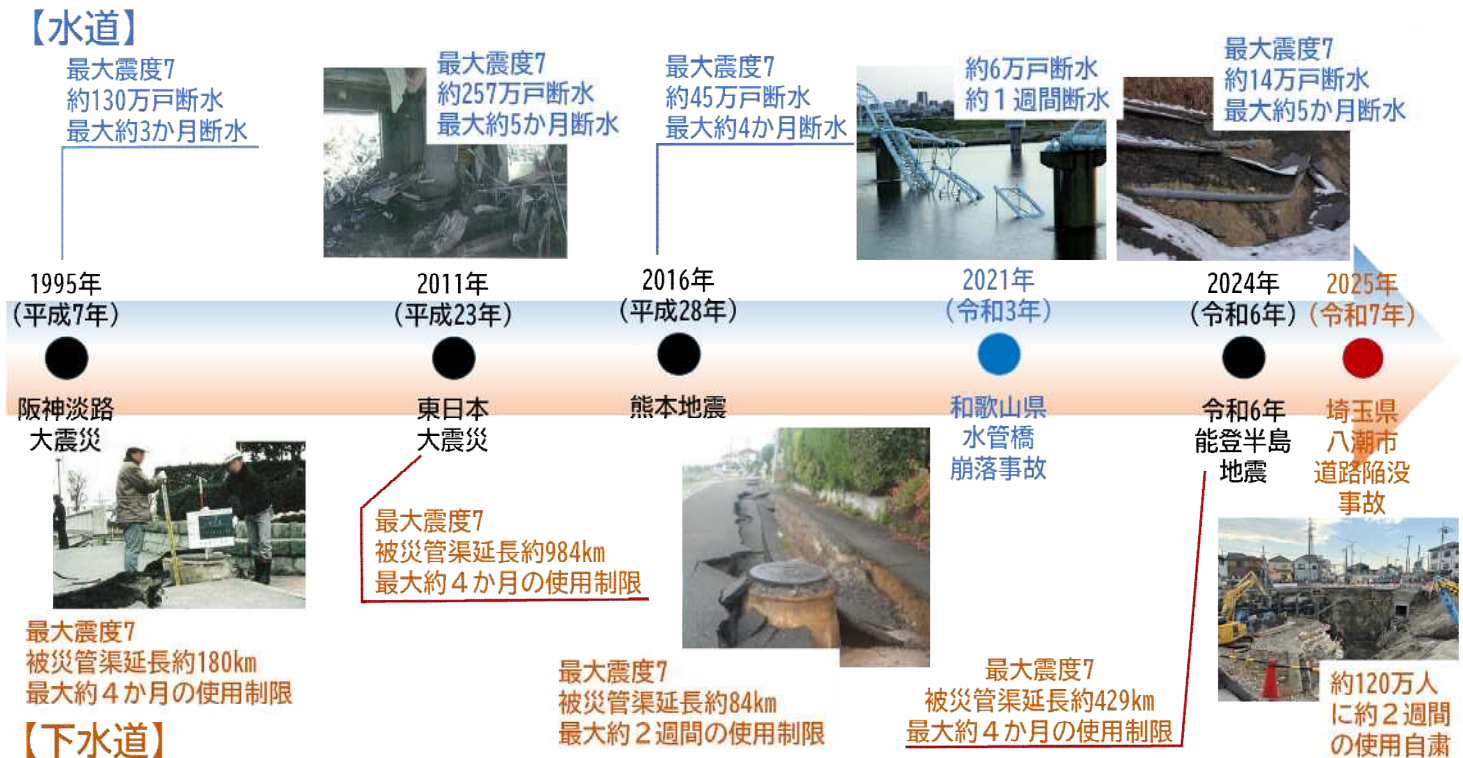
本市の2050年に想定される道路陥没件数



**このままでは・・・
漏水件数・道路陥没件数は
増え続けてしまう**

3 自然災害の激甚化・頻発化

(1) 近年の大規模自然災害や重大事故の発生状況と上下水道への影響



(2) 令和6年能登半島地震における富山市の被害状況と耐震化の効果

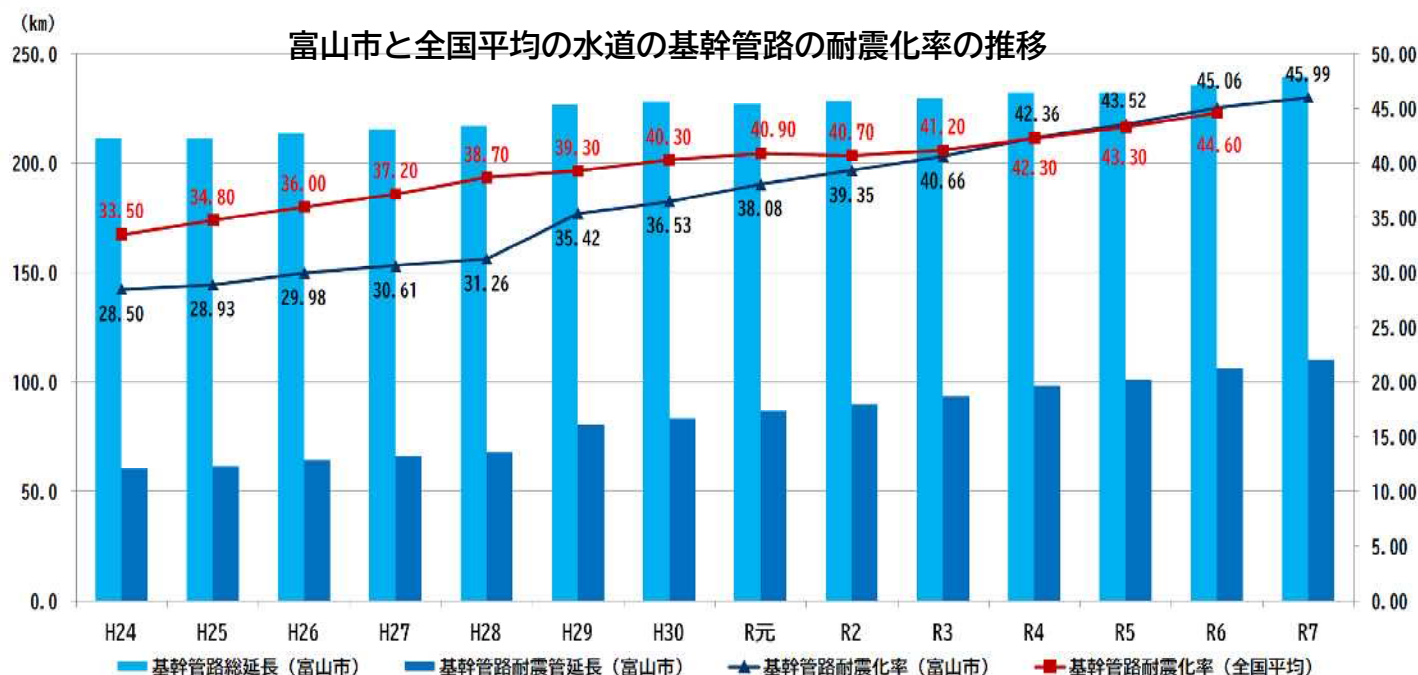
耐震管の有効性(富山県庁 南側市道)

段差が生じるなど道路は通行できない状況となったが、地下に埋設されている配水管(耐震管)については被害がなかった。



(3) 水道管の耐震化率の推移

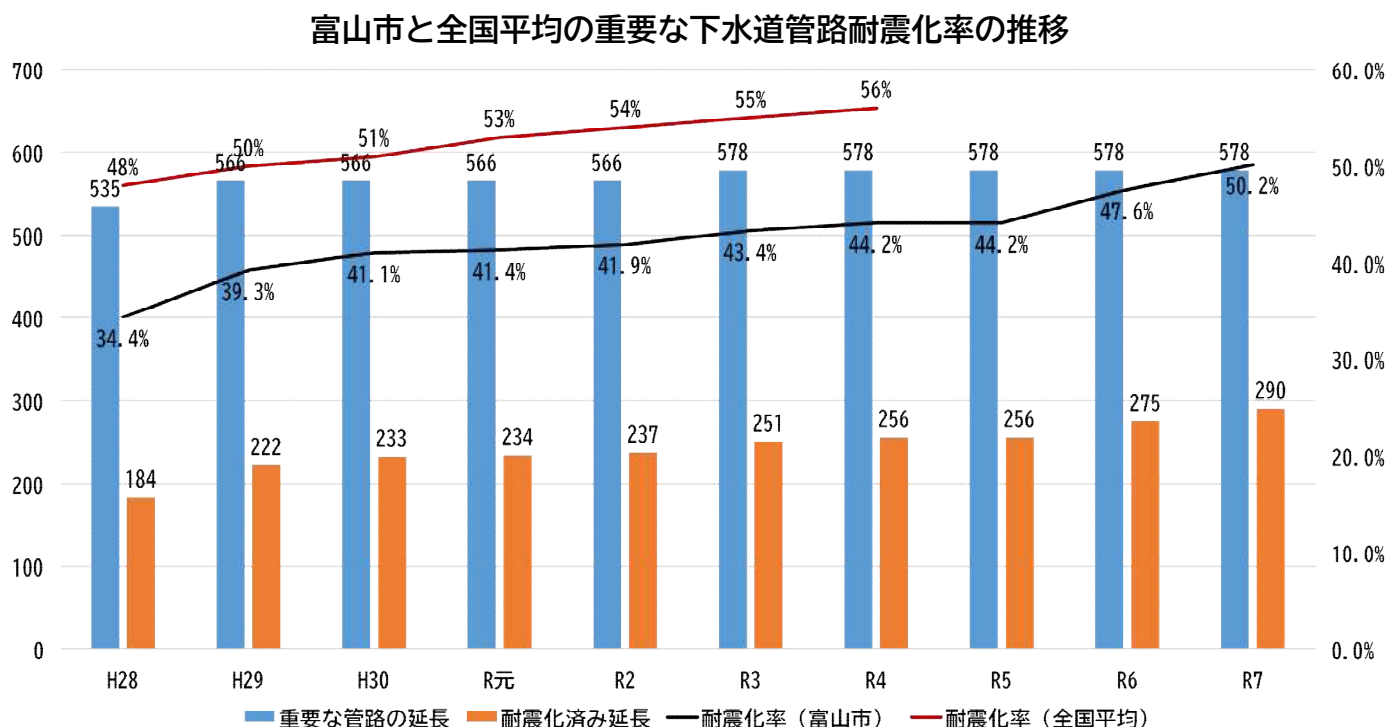
- 富山市の水道管の基幹管路の耐震化率は、全国平均に比べ低く推移していたが、令和4年度からやや上回って推移している。



※ 基幹管路とは、水道水を供給する上で重要な管路である導水管、送水管、配水本管（配水管のうち口径350mm以上で給水管の分岐の無いもの）を指します。

(4) 下水道管の耐震化率の推移

- 一方、富山市の下水道管の重要な下水道管路の耐震化率は、全国平均に比べ**10%以上低く**推移している。



※国の統計は令和4年度末まで公表

※ 重要な下水道管路とは、地域防災計画に定める緊急輸送道路に埋設されている下水道管や避難所などから下水処理場まで接続する下水道管などを指します。

災害対応をしっかりと進めなければ・・・

災害発生時に、上下水道インフラが機能不全となるおそれがある

4 管路マネジメントの強化

- ・令和7年1月に埼玉県八潮市において下水道管が起因する道路陥没事故が発生
- ・国では「下水道管路マネジメントのための技術基準等検討会(委員長：日本大学 森田弘昭教授)」において点検から改築までを一体的に捉える統合的「マネジメント」の実現に向けた技術基準等を検討
- ・下水道法改正案が7月15日に成立し、管路マネジメントの強化に向けた体制構築が義務付け

今後、管路の維持管理のための業務量・事業費が増大する

【管路マネジメント強化の4つポイント】

1. 考え方
 - 重要な項目は国の技術基準等へ引き上げ
 - 戦略的なマネジメントの推進
2. 点検・診断基準
 - 診断区分の見直し
 - 「メリハリ」をつけた点検の推進
3. 構造に関する基準
 - 事故時等への対応として機能の「多重化」
 - 維持管理の容易性を確保
4. 作業時の安全性確保
 - 点検技術の技術開発による高度化
 - 作業時の安全性確保の徹底

【新たな診断区分】

健全度区分		状態
Ⅳ	緊急措置	緊急に措置を講ずべき状態
Ⅲ	早期措置	早期に措置を講ずべき状態
Ⅱ	要監視	措置を講ずることが望ましい状態
Ⅰ	健全	安全性が低下していない状態

【法改正による点検の強化】

	現行	見直し後(法改正後)	
対象施設	腐食の恐れが大きい 下水道管路	腐食の恐れが 大きい下水道管路	重要な下水道管路※1
頻度	5年に1回	5年に1回※2	5年～10年に1回※2
方法	目視による点検	自走式カメラによる点検目視による点検	

※1 下水処理場～処理場直前の最終合流地点までの管路 など

※2 点検により劣化が進行している管路は3年に1回など点検を高頻度化

5 物価、エネルギーコスト等の上昇

昨今の不安定な世界情勢に伴い「物価、エネルギーコスト」は、急激に上昇しており、令和8年度までの約25年間で、富山市の上下水道施設稼働の動力となる電気料金が約**30%上昇**し、公共工事設計労務単価が約**90%上昇**したほか、殺菌消毒品目なども約**40～80%上昇**している。

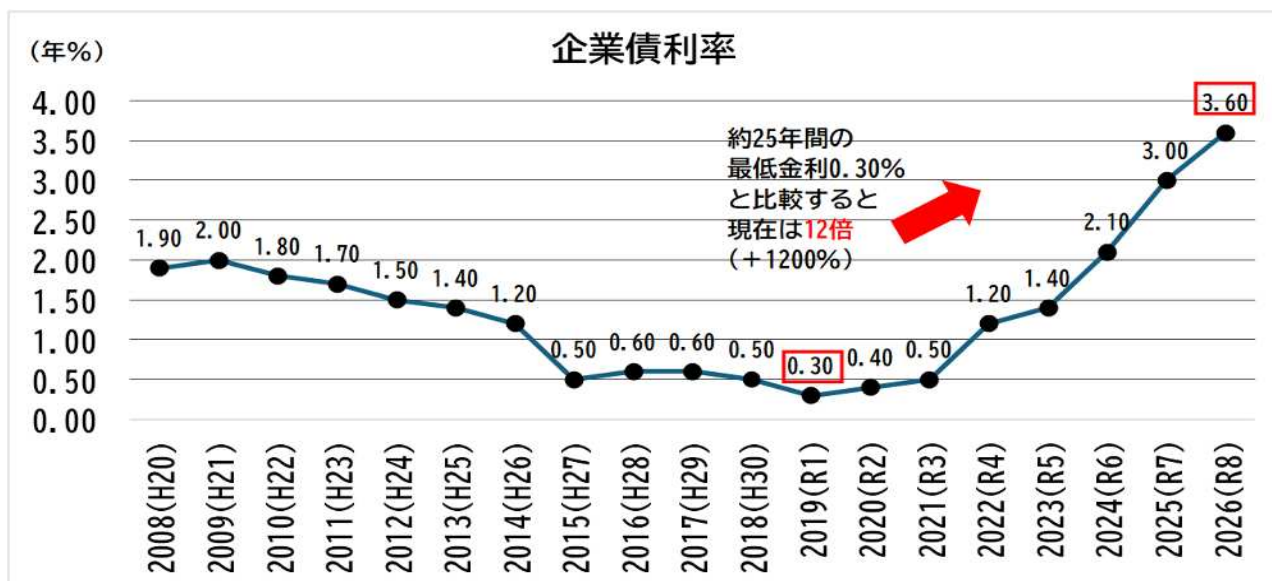
また、企業債の借入利率は令和元年度と令和8年度では、**12倍**(1200%上昇)となっており、今後も上昇する見込みである。

このままでは・・・物価・エネルギーコスト等が継続的に上昇していくと、安定した経営が困難になるおそれがある。

【約25年：平成20年度 ➡ 令和8年度】

～ 水道水供給や下水処理に必要な経費に関する物価状況 ～

品目	H20	R8	増加額 (H20→R8)	上昇率
電気料金 (1か月モデル料金)	5,820円	7,660円	+1,840円	31.6%
ポリ塩化アルミニウム (凝集剤) (円/kg)	30.5円	42.0円	+11.5円	37.7%
次亜塩素酸ナトリウム (殺菌消毒剤) (円/kg)	29.0円	53.5円	+24.5円	84.5%
公共工事設計労務単価 ※全国全職種平均値	13,351円	25,834円	+12,483円	93.5%



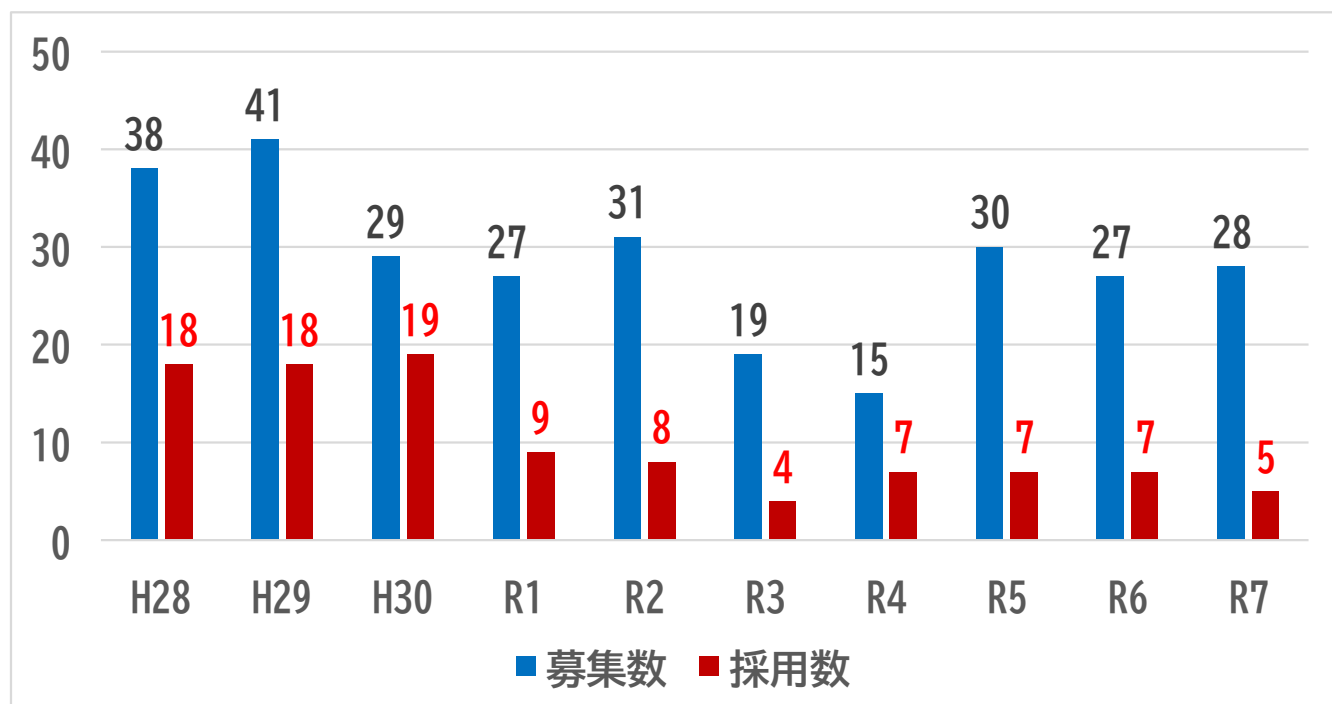
※富山市における地方公共団体金融機構の企業債借入実績利率の推移
 ※2026(R8)年度は現在利率

6 専門人材の不足

富山市の「技術職員（土木・電気・機械・化学職）」の採用数は、募集人数に達しない状態が10年以上続いている。

このままでは・・・専門人材の不足が継続していくと、技術伝承や施設整備の遅れなどが懸念される。

(人数) 【富山市の技術職員の採用状況の推移（土木・電気・機械・化学職）】



(参考) 類似団体平均と富山市上下水道局の職員数と平均年齢の比較

➡ 富山市上下水道局は、類似団体平均と比べ職員数が少なく、平均年齢が若い（ベテラン職員が少ない）。

	職員数(R7. 3. 31)	平均年齢(R8. 4. 1)
富山市	157	40.8
近隣類似団体平均 (金沢市、長野市、岐阜市)	194	44.4

出典：総務省「地方公共団体給与情報等システム」等より作成

7 事業者数の減少

・上下水道事業を施工する業者が10年間で ▲33業者 [▲ 8.5%]

➤水道管業者数

67業者 (H29) ➡ 54業者 (R8) ▲13業者 [▲19.4%]

➤下水道業者数 (土木業種)

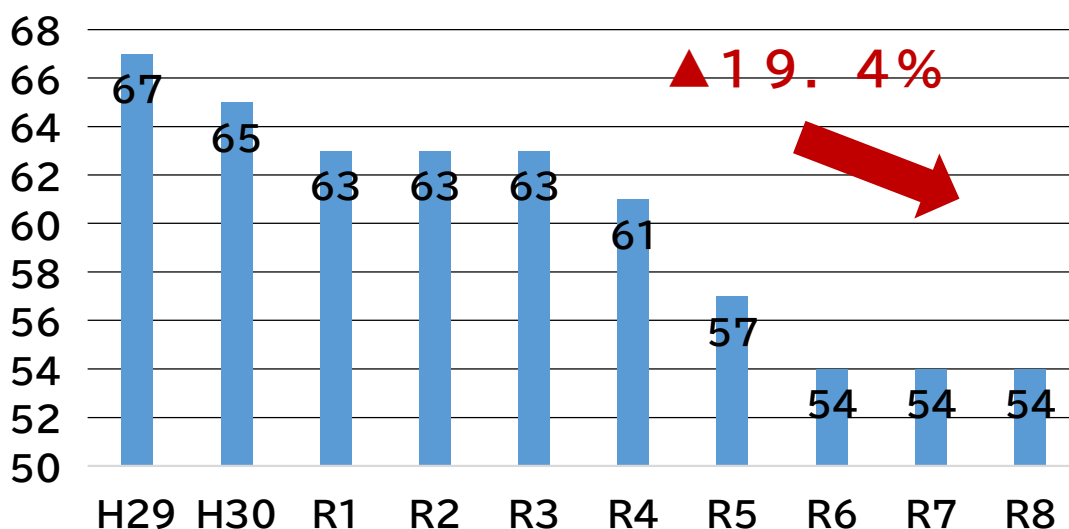
320業者 (H29) ➡ 300業者 (R8) ▲20業者 [▲ 6.3%]

このままでは・・・ 上下水道業者数が減少していくと、施設整備や維持管理に支障がでるおそれがある。

【富山市の上下水道業者数の推移】

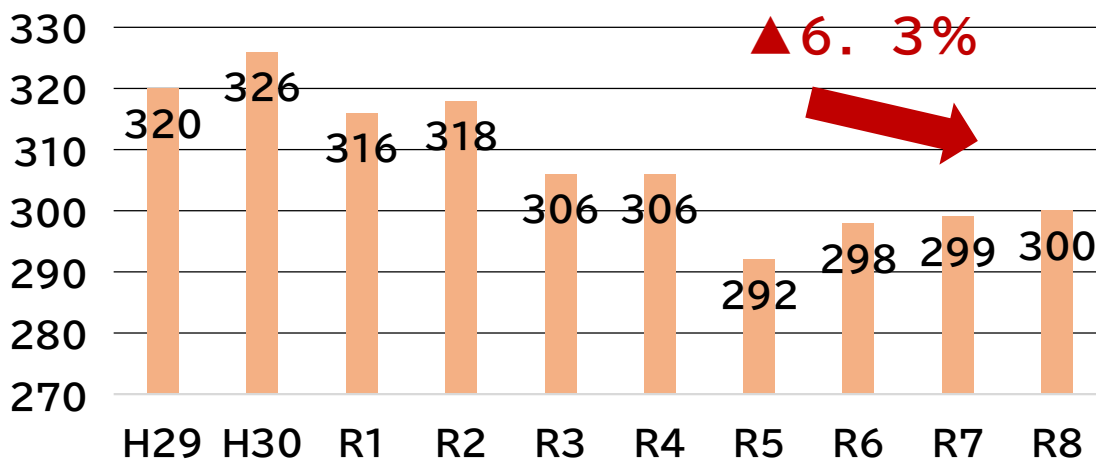
(業者数)

水道管業者数



(業者数)

下水道業者数(土木業種)



上下水道に関するタウンミーティングやワークショップ等の活動を通して、現在市民の「思い」と同時に将来市民が持つであろう「希望」や「願い」などから、2050年における富山市の上下水道の理想像（あるべき姿）を描きました。

1 現在市民と将来市民に共通する希望・願い

- (1) いつでも安全・安心でおいしい水道水を使いたいよね！
- (2) できるだけ料金の値上げをしてほしくないよね！
- (3) 子や孫世代に対しても上下水道サービスがしっかり提供されればいいよね！
- (4) 下水道管の破損に起因した道路陥没等が起きないようにしてもらいたいよね！
- (5) 水道管の破損等による急な断水が起きないようにしてもらいたいよね！
- (6) 地震など大規模な自然災害が発生した時でも上下水道が普通に使えたらいいよね！
- (7) 台風や豪雨などによって住宅などの浸水被害が起きなければいいよね！
- (8) 省エネや資源再利用の推進など環境にやさしい事業運営に努めてもらいたいよね！
- (9) 市民の疑問や困りごとに対していつでも丁寧でわかりやすく答えてもらいたいよね！
- (10) 富山市の水道水の魅力をもっと広くPRしてもらいたいよね！
- (11) AIやデジタル技術を積極的に導入し業務の効率化や改善に努めてもらいたいよね！
- (12) 上下水道を担う人材の育成・確保にしっかり対応してもらいたいよね！

2 2050年の理想像(あるべき姿)

- (1) 現在（2026年）と変わらず、24時間365日いつでも安全・安心で安定した上下水道サービスが提供されている。
- (2) 地震や豪雨など大規模な自然災害に対して強靱な上下水道インフラが整備されている。
- (3) 環境にやさしく低炭素社会の実現にも貢献した事業運営が行われている。
- (4) 健全な経営が維持された状態である。

1 経営の基本理念

かつて経験したことのない人口減少社会が進展する中、戦後、先人が築き上げてきた今日の上下水道システムは大きな転換点に差し掛かっています。2050年の富山市上下水道の理想像（あるべき姿）を追い求めるには、従来からの習慣や固定観念にとらわれず社会経済情勢の変化や時代の潮流に柔軟に対応しながら、知恵を絞り、情熱を傾け、職員が一丸となって、お客さまと共に新たな価値を「創造」する姿勢が重要です。そして、現状に満足することなく自ら課題を把握し、その解決に向けて果敢に「挑戦」し続けることで、お客さまの安全安心な生活を支える上下水道を持続可能なものとして未来へと引き継いでいきます。

2 経営の基本方針

本市の上下水道事業を取り巻く現状と課題を踏まえ、基本理念である「創造と挑戦」を実践していくため、次の4つの経営の基本方針を定めます。

(1) 安全・安心

安全・安心でおいしい水道水の安定供給と健全な水環境の創出

(2) 強靱

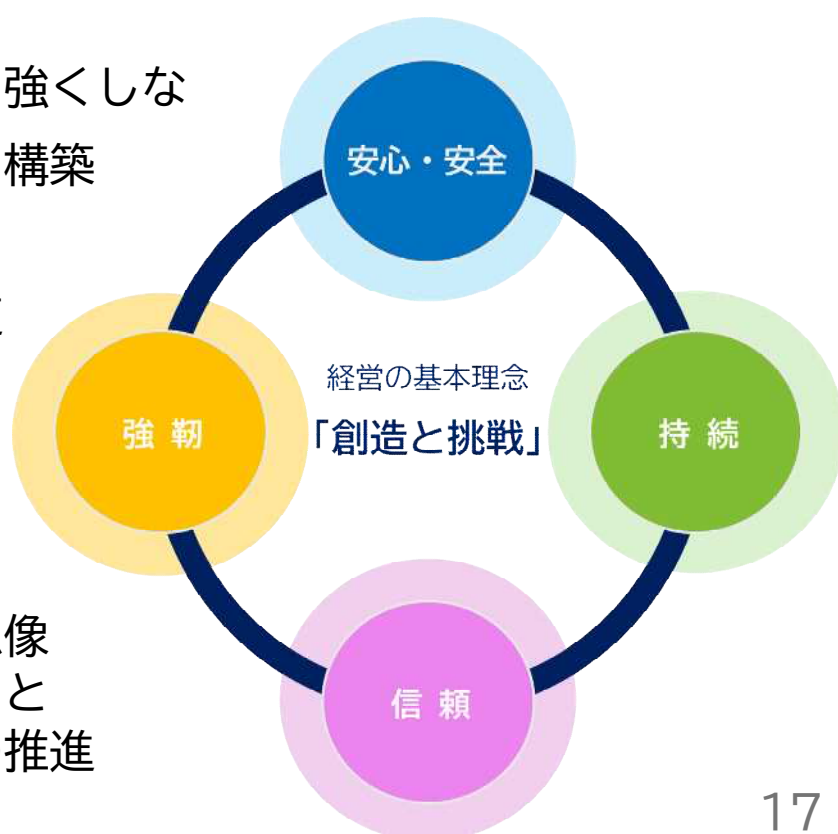
災害等の危機事象に対して強くしなやかな上下水道インフラの構築

(3) 持続

健全経営の維持と上下水道サービスの未来への継承

(4) 信頼

上下水道のユーザーでありオーナーでもあるお客さまとの上下水道の課題や理想像についての共有とお客さまとの信頼関係に基づく事業の推進



第5章 主要施策

基本方針1 安全・安心

目指すべき
2050年
の姿

安全・安心でおいしい水道水の安定供給と健全な水環境の創出が具現化されている。

○施策の「方向性」 1 水道水の安全性の向上

【主要施策】

① 適切な水質検査の実施

これまで
これからも

安全な水道水を利用者へ提供するため、水質検査計画で定めた水質検査を着実に実施します。

② 鉛製給水管の布設替えの計画的な推進

新たに
挑戦

平成4年ごろまで使用されていた鉛製給水管を計画的に安全なポリエチレン管に交換します。

○施策の「方向性」 2 下水道による水環境の向上

【主要施策】

③ 水環境の保全

これからも
これまで

家庭などから流れ着いた汚水を処理場できれいにし、海や川へ返します。

基本方針1 安全・安心

○施策の「方向性」 3 上下水道管路の改築及び上下水道基幹施設の計画的な更新

【主要施策】

④ 老朽水道管の更新

これまでも
これからも

老朽化する膨大な水道管に対し、優先順位を定めたメリハリの利いた更新計画を策定することにより効率的かつ効果的な更新を実施します。

⑤ 老朽下水道管の更新

これまでも
これからも

老朽化する膨大な下水道管に対し、優先順位を定めたメリハリの利いた更新計画を策定することにより効率的かつ効果的な更新を実施します。

⑥ 流杉浄水場の再整備

新たに
挑戦

本市最大規模の水道基幹施設である流杉浄水場の再整備を進めます。

⑦ 下水処理場の大規模設備の更新

新たに
挑戦

浜黒崎浄化センターなど下水処理場の大規模設備更新事業を計画的に推進します。

○施策の「方向性」 4 上下水道管路・施設の適切な維持管理

【主要施策】

⑧ 水道施設の維持管理

これまでも
これからも

水道水の安定供給のため、浄水場などに設置されている機器や設備の適切な点検及び修繕を行います。

⑨ 水道管の維持管理

これまでも
これからも

水道水の安定供給、漏水による道路陥没を防ぐため水道管の適切な点検及び修繕を行います。

⑩ 下水道施設の維持管理

これまでも
これからも

汚水処理を着実にを行うため処理場などに設置されている機器や設備の適切な点検及び修繕を行います。

⑪ 下水道管の維持管理

これまでも
これからも

汚水処理を着実にを行うほか、下水道管破損による道路陥没等を防ぐため下水道管の適切な点検及び修繕を行います。

目指すべき
2050年
の姿

災害等の危機事象に対して強くしなやかな
上下水道インフラの構築が具現化されている。

○施策の「方向性」 5 災害対応力の強化

【主要施策】

⑫ 上下水道システムの冗長性の確保

これまでも
これからも

災害発生等の非常時に備え、上下水道管のループ化や複線化など、冗長性がある上下水道システムの構築を進めます。

⑬ マンホールトイレの整備

これまでも
これからも

災害時にも避難所等においてトイレが使用できるよう、避難所等へのマンホールトイレの設置を進めます。

⑭ 内水ハザードマップの作成

新たに
挑戦

激甚化する集中豪雨への備えとして、豪雨時に危険箇所や避難施設を示した内水ハザードマップを作成します。

⑮ 上下水道台帳のクラウド化

新たに
挑戦

災害時に上下水道施設の点検から復旧までの情報を一元的に管理することで、復旧に向けて迅速に対応できるよう、上下水道台帳のクラウド化を進めます。

⑯ BCPの改定の実施

これまでも
これからも

災害発生時における業務継続計画（BCP）のアップデートを行います。

⑰ 実践的訓練の実施

これまでも
これからも

大規模な自然災害に直面しても、市民の命と生活を支える上下水道インフラの機能維持や早期復旧ができるよう、他の事業体等や地域住民と連携した実践的訓練を実施します。

⑱ 上下水道施設の耐震化

更に前進

能登半島地震の教訓を踏まえ、上下水道システムの「急所」や避難所等の「重要施設」に接続する管路など上下一体での耐震化を推進します。

⑲ 上下水道施設の耐水化

新たに
挑戦

河川氾濫等が発生し、上下水道施設が浸水した際にも、最低限の機能を確保するため、上下水道施設の耐水化を推進します。

⑳ 浸水対策の推進

更に前進

大雨の際にも浸水しない強靱なまちづくりを支えるため、「富山市浸水対策基本計画」に基づき、雨水幹線の整備や合流式下水道の改善など、浸水対策を推進します。

目指すべき
2050年
の姿

健全経営の維持と上下水道サービスの
未来への継承が具現化されている。

○施策の「方向性」 6 持続可能な上下水道システムの構築

【主要施策】

- | | | | |
|---|------------------------------------|------------------------|--|
| ⑳ | <p>汚水処理システム全体の最適化</p> | <p>新たに
挑戦</p> | <p>人口減少やまちづくり等の実情を踏まえ、将来の下水道区域から浄化槽区域への転換や処理場の統廃合など持続可能な汚水処理を実現するための計画策定を進めます。</p> |
| ㉑ | <p>上下水道施設規模の最適化
(ダウンサイジング)</p> | <p>新たに
挑戦</p> | <p>将来の水需要の減少に適応した上下水道基幹施設や管路のダウンサイジング化に向けた検討を進めます。</p> |
| ㉒ | <p>公共下水道事業と農業集落排水事業との統合(一元化)</p> | <p>これからも
これまでも</p> | <p>資産の合理的な再編や、汚水処理システムの冗長性の観点から、公共下水道施設と農業集落排水施設との統廃合を推進します。</p> |

○施策の「方向性」 7 経営基盤の強化

【主要施策】

②④ 上下水道料金の適正化

これまでも
これからも

将来にわたり上下水道を安定的に維持するため、上下水道施設の更新計画等の見直しに合わせた料金の見直しなど投資と収益のバランスに配慮した経営を行います。

②⑤ デジタル技術の活用による上下水道DXの推進

新たに
挑戦

人口減少による人的リソースなどの制限に加え、上下水道施設のマネジメントを強化していくため、デジタル技術を活用した上下水道DXを推進します。

②⑥ 業務執行体制の見直しと官民連携の推進

更に前進

上下水道サービスの安定的な提供を支える職員の減少等の課題に対応するため、下水道分野(公共下水道及び農業集落排水等の管路施設)における「水の官民連携」(ウォーターPPP)の導入や、汚水処理場の包括的民間委託の拡大など民間活力の導入を進めます。

②⑦ 資産の有効活用

更に前進

施設の統廃合等により現在使用せず、また今後も活用の見込みのない不動産について、売却等の整理を具体的に進めます。

②⑧ 新しい工事発注方法の導入

新たに
挑戦

設計・施工一括発注方式などの効率的な工事発注方法の導入の検討を進めます。

②⑨ 人材の確保・育成

更に前進

人材の確保に努めるとともに新たに人材育成方針を定め、次代を担う上下水道技術者の育成を図ります。

○施策の「方向性」 **8** 脱炭素・資源利用の推進

【主要施策】

③⑩ 汚泥等の資源の有効活用

新たに挑戦

浄水の過程で発生する浄水発生土や下水処理の過程で発生する下水汚泥を資源と捉え、有効活用し環境負荷の低減を図ります。

③⑪ 温室効果ガスの排出削減と再生可能エネルギーの有効活用

これまでも
これからも

小水力や消化ガス、太陽光などの再生可能エネルギーを有効活用しCO2の排出量を抑制し、ゼロカーボンシティ政策に貢献します。

目指すべき
2050年
の姿

上下水道のユーザーでありオーナーでもあるお客さまと上下水道の課題や理想像(あるべき姿)が共有され、お客さまとの信頼関係に基づき事業が推進されている。

○施策の「方向性」 9 お客さまとの信頼関係の構築

【主要施策】

③② 双方向のコミュニケーションの推進

更に前進

上下水道に関するタウンミーティングやワークショップ等を通じて、お客さまに上下水道の理解を深めていただくとともに、将来にわたり持続可能な上下水道とするために解決すべき課題等について共に考え、信頼関係を醸成します。

③③ 積極的な情報発信

更に前進

上下水道局公式ホームページや公式LINE、情報紙「上下水道局だより」などを活用し、わかりやすい情報発信に努めます。

○施策の「方向性」 10 お客さまサービスの向上

【主要施策】

③④ お客さまニーズの把握

これからも
これまでも

上下水道アンケートの実施など、様々な機会を捉えて幅広くお客さまのニーズを把握し、事業運営に活かします。

③⑤ 申請手続きの簡素化

これからも
これまでも

お客さまの利便性向上のため、オンライン申請等による手続きの簡素化等を推進します。

(別紙 財政計画 参照)