第3次 富山市上下水道事業 中長期ビジョン(案) ＜別冊＞

○政策 1 水道水の安全性の向上
【主要施策の具体の取組】

基本方針1 安全・安心

① 適切な水質検査の実施

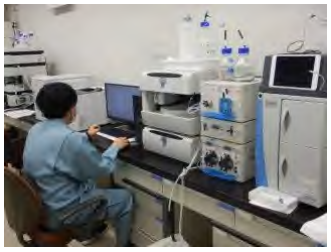
これまでも これからも

○水源から給水栓に至るまでの水質管理

水質検査計画で定めた検査項目、頻度、地点などに沿って、定期的に適切な検査を実施し、水源から給水栓(蛇口)に至るまで安全でおいしい水道水を届けます。

○検査体制の充実

国が実施する水道水質検査精度管理に関する研修会などに積極的に参加することで、検査技術の向上に努め、検査体制の充実を図ります。



水質検査



水源の採水

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
適切な水質検査の実施	継続実施		

② 鉛製給水管の布設替えの計画的な推進

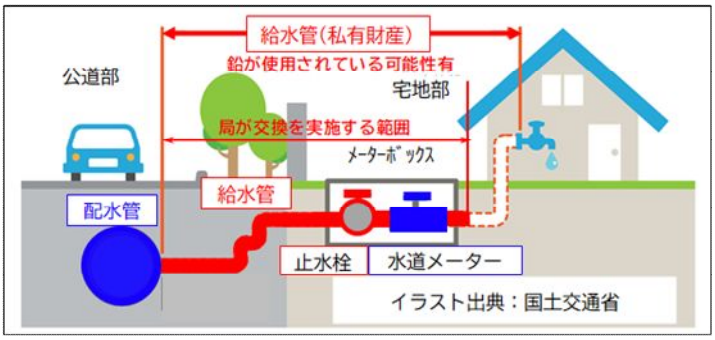
新たに 挑戦

○鉛製給水管とは？

鉛でできた給水管のことで、以前は全国的に使用されており、閉栓を含む市内の総給水栓数約22万件のうち、令和7年度末において約3万2千件存在しています。

○布設替えの推進

令和9年3月に国が公表する予定としている「布設替えに関する手引きの改定」を踏まえた「鉛製給水管布設替え計画」を令和10年度末までに策定し、令和11年度以降は計画に基づいた鉛製給水管の布設替えを実施します。



＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
鉛製給水管布設替え	R10末計画策定・推進	継続実施(新たに強化)	

○政策 2 下水道による水環境の向上
【主要施策の具体の取組】

③ 水環境の保全

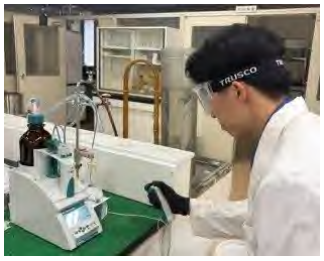
これまでも これからも

○放流水質の法定基準遵守

施設ごとの下水の特性や流入水量・流入水質に応じた運転管理を行い、海や川への放流水質基準を遵守します。

○下水道施設の老朽化対策

汚水処理が機能不全に陥らないよう老朽化した施設の計画的な更新を進めます。



電動ビュレットを用いた水質分析



中央監視制御装置による運転管理

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
放流水質の法定基準遵守率	100%	100%	100%

○政策 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

【主要施策の具体の取組】

④ 老朽水道管の更新

これまでも
これからも

○ビニル管の更新

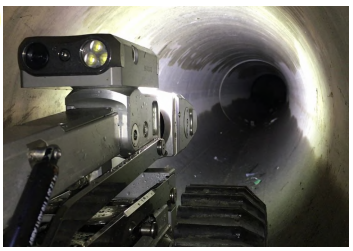
漏水が多くなるとされる水道管の法定耐用年数である40年を経過した硬質塩化ビニル管の中でも、特に破損や漏水が多発している昭和53年以前（管路継手部の規格改定前）の水道管の更新を重点的に進め、老朽化した水道管路の効率的かつ効果的なマネジメントを推進します。

イメージ作成予定
（継手部分からの漏水イラスト）

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
老朽水道管の更新	継続実施		

⑤ 老朽下水道管の更新

これまでも
これからも





自走式ロボットによる点検状況

○リスクの高い重要な下水道管の点検

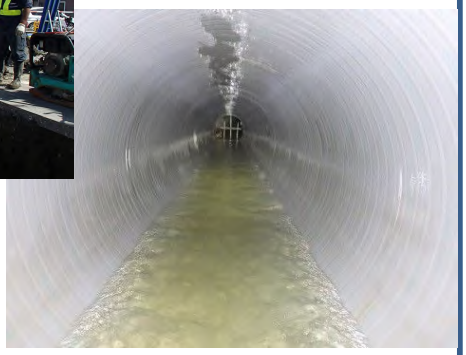
第2次ビジョンに引き続き、老朽化した下水道管の計画的な更新につなげるため、損傷しやすく、かつ、事故発生時に社会的な影響の大きい下水道管の点検を着実に進めます。

○重要な下水道管の老朽化対策

道路陥没や流下能力の低下などを未然に防ぐため、老朽化した下水道管の中でも、損傷の度合いなどにより、優先順位を付けながらメリハリのある更新を進めます。



開削による更新



管更生による改築

○全国特別重点調査に基づく対策

全国特別重点調査において損傷などが確認された下水道管の対策を完了させます。

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
リスクの高い重要な下水道管の点検延長	0km	373km	746km
全国特別重点調査に基づく対策完了率	0%	100%	―

⑥ 流杉浄水場の再整備

新たに挑戦

○流杉浄水場の改築

本市の給水量の約7割を担う流杉浄水場は、昭和50年に供用開始した2系浄水場（施設能力：5万㎥/日）と、平成21年に供用開始した新浄水場（施設能力：10万㎥/日）の2系統で構成されています。

このうち2系浄水場は、稼働から50年以上が経過しており、抜本的な対策の検討が必要となっています。

このため、将来の水需要予測による施設規模の適正化や隣接する流杉工業用水道施設との一体的で効率的な再整備計画を策定し、再整備に着手します。



流杉浄水場

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
再整備	―	計画策定	実施

⑦ 下水処理場の大規模設備の更新

新たに挑戦

○処理場・ポンプ場の設備更新

第2次ビジョンに引き続き、下水処理場等の機能停止を未然に防止するため、重要度を勘案した上で老朽化した設備の計画的な更新を推進します。

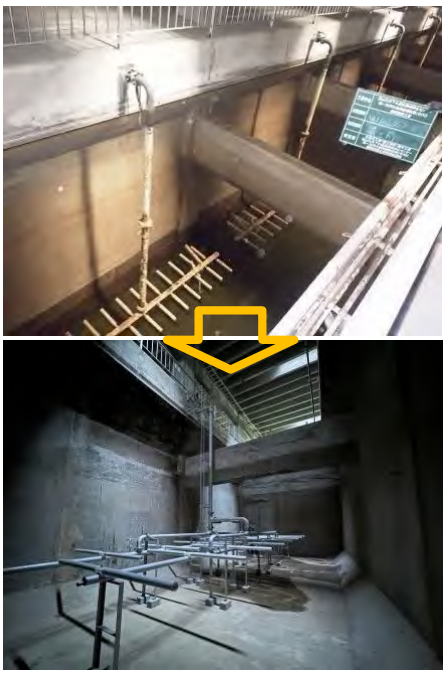
○浜黒崎浄化センターの再整備

市内最大規模の浜黒崎浄化センターは稼働から45年以上が経過しており、抜本的な対策の検討が必要となってきていることから、第4次ビジョンからの事業着手に向け、再整備計画の検討を進めます。

○省エネルギー設備への更新

設備更新時には、省エネルギー化を図り、脱炭素への貢献や処理費用の削減に努めます。


老朽化施設


施設の更新

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
下水処理場等の大規模設備更新率	0%	56%	100%

○政策 4 上下水道管路・施設の適切な維持管理

【主要施策の具体の取組】

⑧ 水道施設の維持管理

これまでも
これからも

○施設の維持管理

施設の日常点検(巡視)、定期点検(月次)を継続して実施します。

○維持管理データの蓄積・活用

施設の運転管理や点検等で得られたデータを蓄積し、それを活用した効率的かつ効果的な維持管理を実施します。



電気設備点検



ポンプ設備点検



水質計器点検



活性炭設備点検

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次 ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～ R18 (3次・後期)
水道施設の 維持管理	継続実施		

⑨ 水道管の維持管理

これまでも
これからも

○配水幹線の計画的な点検・調査

水道の基幹管路である配水幹線において、管路付属物（空気弁・仕切弁等）も含めた点検・調査を定期的に行い、健全度を確認します。



配水幹線の点検

○水道管の漏水調査・修繕

漏水事故やそれに伴う道路陥没等を未然に防止するため、市内の水道管について危険性に応じた漏水調査を実施し、発見した漏水は速やかに修繕を実施します。



水道管の漏水調査

○維持管理データの蓄積・活用

水道管の点検結果や、漏水等の事故履歴を蓄積し、それらを活用した効率的な維持管理を計画・実施します。

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次 ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～ R18 (3次・後期)
水道管の 維持管理	継続実施		

⑩ 下水道施設の維持管理

これまでも
これからも

○リスクと点検結果に基づく修繕サイクルの確立

適切な点検及び修繕計画を策定し、効率的に点検及び修繕を実施することで、「事後保全」から「予防保全」への移行を目指します。

○官民協働での技術継承

人材不足が深刻化するなか、安定した運転管理・モニタリング力の質の向上を目指し、官民が相互協力し合い、定期的な勉強会とＯＪＴを実施し技術の継承と質の向上を図ります。

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
下水処理場・ポンプ場の維持管理	継続実施		



振動器を用いた設備点検



内製化によるポンプ部品交換

⑪ 下水道管の維持管理

これまでも
これからも

○計画的な点検･巡視の実施

管口カメラを用いた下水道管の点検およびマンホール蓋の巡視を計画的に実施します。

○計画的な清掃の実施

下水道管の流下能力を確保するため、計画的に清掃を実施し堆積物等を除去します。

○維持管理データの蓄積･活用

下水道管の点検結果や、つまり等の通報履歴を蓄積し、それらを活用した効率的な維持管理を計画･実施します。

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
下水道管の維持管理	継続実施		



下水道管の点検



下水道管の清掃

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

○冗長性の高い水道システムの維持

引き続き、水道管のループ化を進めることで、災害時においても安定して水が供給できる冗長性の高い水道システムの維持に努めます。

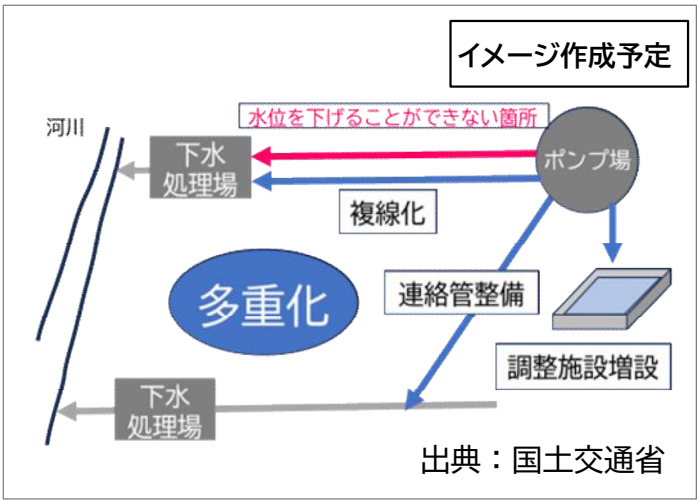
○災害時相互支援体制の強化

本市ではこれまで2自治体と相互応援給水の覚書を締結し、災害連絡管を整備しています。今後も、隣接自治体と相互支援体制の拡充に努めます。

○冗長性確保計画の策定

事故発生時に迅速な機能の復旧が困難である大口径下水道管路などを対象に、下水道システムの冗長性を確保することを目的とした冗長性確保計画を策定し、計画に位置付けた対策を推進します。

※冗長性の用語解説はP26参照



出典：国土交通省

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
冗長性の高い水道システムの維持	継続実施		

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
冗長性の確保に関する対策	―	R9年度 計画策定	対策実施

⑬ マンホールトイレの整備

これまでも これからも

○マンホールトイレの整備

「富山市地域防災計画」に位置付られた第１次避難所等において、災害時にも水洗トイレが使用できるよう、防災部局と連携し、マンホールトイレの設置を推進します。




マンホールトイレの整備状況

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
マンホールトイレを整備した１次避難所の数	９箇所	１９箇所	２９箇所

⑭ 内水ハザードマップの作成

新たに挑戦



内水ハザードマップ

○内水ハザードマップの作成

近年の線状降水帯などの大雨による災害リスクに関する情報を事前に周知・発信することで、発災時の適切な行動や活動により浸水による被害の軽減を目的に、内水ハザードマップの作成を推進します。

≪用語解説≫
内水… 市街地や農地など、人が住んでいる場所に降った雨(水)のこと。一方で、河川を流れる水は、外水といいます。

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
浸水想定区域図	―	作成	―

⑮ 上下水道台帳のクラウド化

新たに挑戦

イメージ作成予定

○耐災害性の強化

災害時に点検から復旧まで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。

○上下水道プラットフォームによる情報管理

AIを用いた計画の策定など、維持管理情報を高度利用する観点から、施設情報などをクラウド上の上下水道プラットフォームにより一元的に情報管理するための検討に着手します。

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
台帳のクラウド化	―	導入の検討 システム構築	
上下水道プラットフォーム	―	導入の検討	

⑯ BCPの改定の実施

これまでも
これからも

○BCPの継続的な改定

BCP運用委員会を組織し、大規模災害時における初動体制の早期確立や体制強化を図るため、被害想定や行動マニュアルの見直し等、BCPの改定を継続的に実施します。

○民間事業者等との協定締結・受援強化

災害発生時の迅速な復旧に向け、受援強化のため、民間事業者等との連携協定を締結し、BCPへ反映していきます。



BCP運用委員会

民間企業等との協定締結



＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
BCP改定	定期的な改定	改定	改定
協定締結	継続実施		

⑰ 実践的訓練の実施

これまでも
これからも

○職員の災害対応力の強化

大規模災害時における職員の災害対応力の向上のため、BCPの定着を目的とした研修や行動マニュアルに沿った実践的な訓練を継続的に実施します。

○広域的な合同防災訓練への参加

大規模災害における広域的な受援・支援に備え、他事業体や民間関連団体等と合同で実施される訓練に参加し、広域的な連携体制の強化を図ります。



応急給水訓練の様子

合同防災訓練における
応急復旧訓練の様子



＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
BCP研修，訓練	継続実施		
合同訓練	継続実施		

⑱ 落雷への対応強化

新たに
挑戦

○水道施設の落雷対策

落雷等による停電時における大規模断水を防ぐため、加圧ポンプ所などの送配水施設について、計画的な施設の耐震化等の更新に合わせ、落雷対策を推進します。



加圧ポンプ所



自家発電設備

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
落雷対策 実施済施設数	―	1	7

⑲ 上下水道施設の耐震化

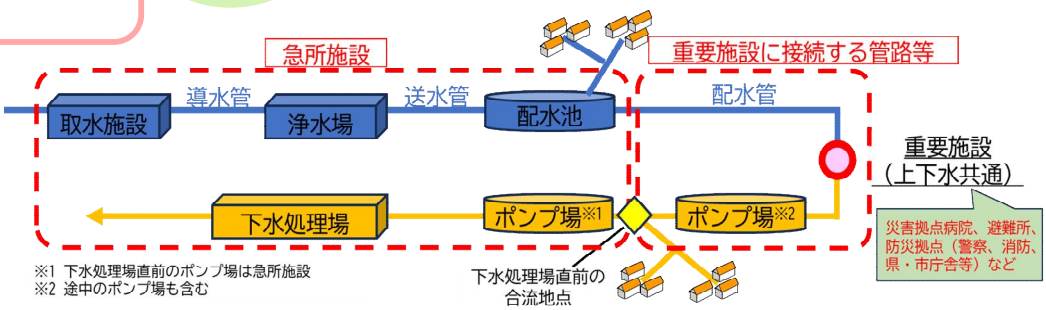
更に前進

○上下水道施設の耐震化

令和6年能登半島地震を教訓に策定した「上下水道耐震化計画」に基づき、引き続き上下水道施設を一体として耐震化を推進します。

浄水場や処理場などの急所施設をはじめ、配水幹線や下水道幹線、避難所等の重要施設に接続する上下水道管路の耐震化を計画的に進めます。

上下水道システム



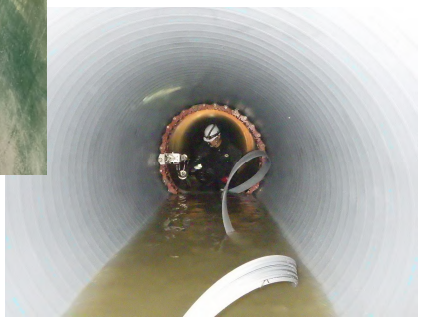
出典：国土交通省



急所施設の耐震化



配水幹線の耐震化



下水道幹線の耐震化

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
上下水道システムの機能が確保されている重要施設の割合	5.9%	14.7%	41.2%
水道の基幹管路の耐震化率	47.0%	56.8%	61.8%

≪用語解説≫

急所施設 … その施設が機能を失えば上下水道システム全体が機能を失う最重要施設
［水　道］取水施設、浄水場、配水池、導水管、送水管、
［下水道］下水処理場、下水処理場直前の合流地点のポンプ場、これらに接続する下水道管

重要施設 … 避難所、防災拠点、災害拠点病院など

（水道管の区分）

導 水 管 … 水源で取水した水道原水（河川水や地下水など）を浄水施設へ導くための水道管
送 水 管 … 浄水施設で浄化処理（消毒等）した浄水（水道水）を配水池へ送るための水道管
配 水 管 … 配水池から家庭などへ水道水を供給するための水道管

基幹管路 … 水道水を供給するうえで重要な管路である導水管、送水管、配水本管（配水幹線：配水管のうち口径350㎜以上で給水管の分岐の無いもの）のこと

⑳ 上下水道施設の耐水化

新たに挑戦

○水道施設における耐水化の推進

浄水場などの急所施設において、耐震化の整備に合わせ、水源の取水ポンプ室・ポンプ盤のかさ上げ等の施設の浸水対策を進めます。

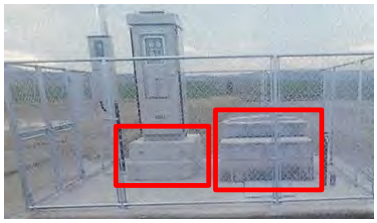
○下水道施設における耐水化の推進

50～80年に1度の頻度で発生する洪水に対し、最低限の下水道機能を確保するため、防水扉の設置などの施設の浸水対策を進めます。

ポンプ室・盤かさ上げ



対策前



対策後



防水扉

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
上下水道施設の耐水化	継続実施（新たに強化）		

㉑ 浸水対策の推進

更に前進

○雨水幹線等の整備

浸水被害の軽減を図るため、大雨時に浸水被害が発生している地域における雨水幹線等の整備を計画的に推進します。





浸水被害の状況

○合流式下水道の改善

合流式下水道区域の浸水被害の軽減を図るため、下水道管の増径により排水能力の向上を図るとともに、老朽化した管渠の更新も合わせて計画的に推進します。



雨水幹線の整備



貯留施設の整備

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
浸水被害の軽減した区域の面積	4.32ha	7.44ha	8.73ha

○政策 6 持続可能な上下水道システムの構築
【主要施策の具体の取組】

㉒ 汚水処理システム全体の最適化

新たに挑戦

イメージ作成予定

○下水道計画区域の適正化

人口減少下における適正な下水道事業計画区域を設定するため、区域外流入制度の見直しや整備困難地区の事業計画の見直しなどの取組みを推進します。

○集合処理から個別処理への転換

将来的な人口動向を踏まえ、個別処理（合併浄化槽）への転換が有利である地域においては、汚水処理のベストミックスによる観点から、転換に向けた制度設計などを市民の皆様と共に考え、進めます。

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
個別処理への転換に向けた制度設計	―	制度設計・合意形成	

㉓ 上下水道施設規模の最適化（ダウンサイジング）

新たに挑戦

イメージ作成予定

○人口減少等の社会情勢を踏まえた施設計画

将来的な人口減少を踏まえた上下水道施設の規模について最適化を図るため、将来必要となる水量や水質等により、適切な施設計画となるよう引き続き検討を進めます。
（基幹施設や管路のダウンサイジング化など）

○汚水処理施設の統廃合

最適な汚水処理システムの構築を図るため、汚水処理施設の老朽化状況等を踏まえ、効率的に汚水処理施設の統廃合を進めます。

○雨天時浸入水対策

雨天時に下水道施設に流入する雨天時浸入水を抑制するため、効率的かつ効果的な対策を推進します。

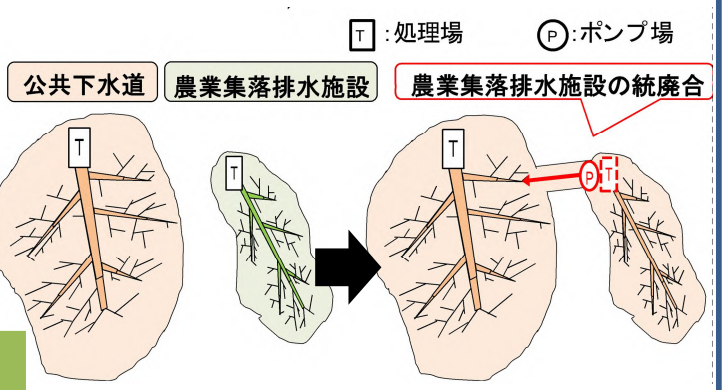
＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
施設規模の適正化	継続実施（新たに挑戦）		
施設の統廃合	継続実施（新たに挑戦）		
雨天時浸入水の削減	継続実施		

㉔ 公共下水道事業と農業集落排水事業との統合(一元化)

これまでも
これからも

○農業集落排水施設との一元化

農業集落の小規模な汚水処理施設の老朽化状況や冗長性、持続可能な資産の最適化の観点を踏まえ、施設の統廃合など、地域特性に応じた最適な汚水処理体制の構築を目指します。



出典：国土交通省

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
施設の統廃合	継続実施		

○政策 7 経営基盤の強化

【主要施策の取組】

㉕ 上下水道料金の適正化

これまでも
これからも

○財源確保に受けた取組の推進

現金預金残高や金利の動向に注視し、計画的かつ効果的な資金調達方法等の取組みを推進します。

○適正な料金体系の検討

人口減少に伴う水需要の減少する中、老朽化した施設の更新などによる事業費の増加が見込まれることから、持続可能な経営基盤の確保に向け、上下水道施設の更新計画等の見直しを踏まえ、水道料金及び下水道使用料について、料金算定期間ごとに経営基盤の変化に対応した料金体系の検討を行い、投資と収益のバランスに配慮した経営を行います。

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
経常収支比率(水道事業)	100.0%以上	各年度 100.0%以上	
経常収支比率(下水道事業)	100.0%以上	各年度 100.0%以上	

㉖ 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

○省人化、効率化につながるDX技術の計画的な導入

技術系職員の減少が見込まれることから、デジタル技術の積極的な導入を進めます。



上下水道DX技術カタログ
（国土交通省発行）


AI搭載ロボットによる下水管路調査
（出典：上下水道DX技術カタログ）

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
DXビジョン策定	―	策定	―
DX技術の導入	―	順次導入	

㉗ 業務執行体制の見直しと官民連携の推進

更に前進

○水道施設の官民連携

人口減少により人的リソースの制限される中、老朽化する水道施設を適正にマネジメントするため、包括的民間委託などの民間活力を活用した事業運営手法の導入に向け、検討を行います。

○下水道施設の官民連携

浜黒崎浄化センターなどで実施している包括的民間委託や令和10年度から導入予定の下水道管路を対象とした水の官民連携（ウォーターPPP）など、官民連携の更なる推進を図ります。

イメージ作成予定

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
水　道	―	包括的民間委託の検討・導入	
下水道	包括的民間委託や水の官民連携（ウォーターPPP）の実施及び検証		

㉘ 資産の有効活用

更に前進

○資産の整理・有効活用

未利用資産や今後の施設統廃合に伴い新たに未利用となる資産のうち、本市事業での活用見込みがないものについては、売却や貸付などを積極的に進めます。

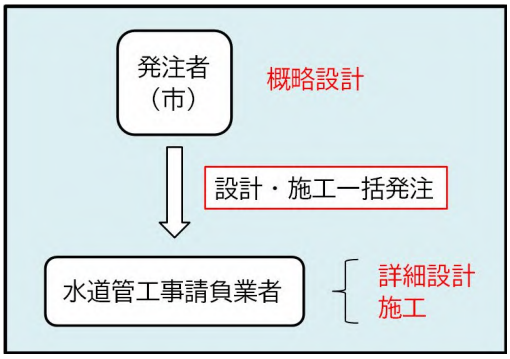
未利用資産を縮減し、適切な資産保有量を目指すことで、より効率的な事業運営に努めます。


遊休地の有償貸付

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
資産の整理	継続及び前進		

㉙ 新しい工事発注方法の導入

新たに挑戦



〇管路更新の加速化

技術職員が減少するなか、老朽化する管路の更新を促進するため、小規模な水道管路の更新工事を対象に、設計･施工一括発注方式（デザインビルド方式【DB方式】）の導入に取り組みます。

〇民間企業の育成

設計から施工までの業務を一体で任せることにより、水道管業者の技術力の維持･向上を図ります。

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
小規模簡易DB方式の導入	―	対象工事の拡大	

㉚ 人材の確保･育成

更に前進

〇人材確保

職員の業務内容・インタビュー動画による魅力発信、プロパー職員採用等によって、継続的に人材確保の推進に取り組みます。

〇人材育成

人材育成を推進するための行動計画を策定するとともに、国や関係団体等に職員を長期派遣（1年以上）し職務能力や資質の向上を図ります。



職員インタビュー

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
人材確保	継続及び前進		
人材育成計画	―	R9年度策定	

㉛ エンゲージメントの向上

新たに挑戦

〇組織力の向上

職員技術コンテストや社内広報などを通じて、組織への愛着･帰属意識の醸成や業務への意識向上を図ることで、組織力の更なる向上を目指します。



職員技術コンテスト

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
職員技術コンテストの開催	2回	5回	5回

○政策 8 脱炭素・資源利用の推進
【主要施策の具体の取組】

㉜ 汚泥等の資源の有効活用

新たに挑戦

○下水処理場における汚泥等の有効活用

下水処理の過程で発生する下水汚泥の有効活用を図るため、下水汚泥の肥料化や燃料化など有効利用に向けた調査・検討を進めます。

○処理水の有効利用

下水処理場で発生する処理水を消雪水として利用することで、資源の有効活用と環境負荷の低減に努めます。


消雪水への利用

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
資源の有効活用	継続実施(新たに挑戦)		

㉝ 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

○温室効果ガスの排出削減

高効率機器への更新や運転管理の最適化による省エネに取り組むとともに、下水処理場での消化ガス発電等の継続的な運用により、温室効果ガス排出量の削減を図ります。

○再生可能エネルギーの有効活用

小水力発電や太陽光発電、下水熱等を計画的に維持・運用し、施設内での再エネ利用率の向上を図り、脱炭素化に貢献します。


流杉浄水場
小水力発電


上下水道局庁舎
太陽光発電

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
温室効果ガスの排出削減	継続実施		
再生可能エネルギーの有効活用	継続実施		

㉞ 双方向のコミュニケーションの推進

更に前進

○タウンミーティングなどの開催

お客さまと対話する上下水道に関するタウンミーティングや市民公開講座等によって上下水道に対する理解を深めていただき、解決すべき課題等について共に考えます。

○ワークショップなどの開催

お客さまが主体的に関わり参加する上下水道ワークショップ等を開催し、上下水道の現状や課題、次世代に引き継ぐための意見交換によって信頼関係を醸成します。



タウンミーティング



上下水道ワークショップ

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
参加人数	300人	各年度 300人以上	

㉟ 積極的な情報発信

更に前進

○広報媒体の効果的活用

上下水道局公式ホームページや公式LINEといったデジタル技術の活用によって、断水や漏水など、生活に関わる情報を即時にお客さまへお伝えするほか、情報紙「上下水道局だより」によって上下水道の役割や注力している取り組みを定期的に発信するなど、適切なタイミングで分かりやすく伝わるように各広報媒体の特性を活かした効果的な情報発信に努めます。



お客さま
サービス
ステーション
（富山市役所内）



上下水道局公式ホームページ





創刊号Vol.1(2025.7)　最新号Vol.4(2026.6)

情報紙「上下水道局だより」

＼年度 取組指標	H29～R8 （2次ビジョン）	R9～R13 （3次・前期）	R14～R18 （3次・後期）
積極的な情報発信	継続及び前進		

○政策 10 お客さまサービスの向上

【主要施策の具体の取組】

㊱ お客さまニーズの把握

これまでも
これからも

○上下水道に関する市民意識調査（アンケート）の実施（隔年）

お客さまから上下水道に対する評価や要望を把握することを目的に調査を実施し、顧客ニーズに対応した事業運営と、より質の高いサービスの提供に努めます。

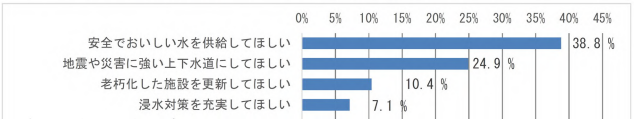
このほか、様々な機会を捉えて幅広くお客さまのニーズを把握し、声をカタチにする事業運営に繋げます。

Q９　上下水道局に期待すること（優先順に３つ）

上下水道局に期待することについては、総合点の上位から次のとおりであった。

1．「安全でおいしい水を供給してほしい」が 38.8%
2．「地震や災害に強い上下水道」が 24.9%
3．「老朽化した施設を更新してほしい」が 10.4%

※　１番目を３点、２番目２点、３番目を１点とした場合の合計点数で比較
※　令和６年度は令和４年度から一部選択肢を見直している。



令和6年度 上下水道アンケート調査結果(抜粋)

＼年度 取組指標	隔年実施					
	R8	R10	R12	R14	R16	R18
お客さまアンケートの実施	継続実施					

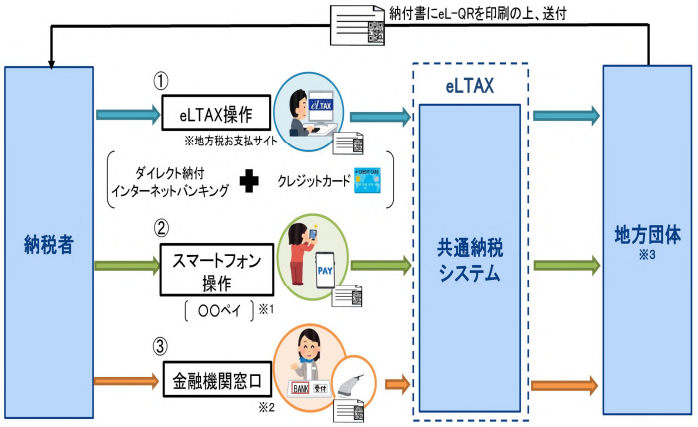
㊲ お客さまの利便性の向上

更に前進

○納付手続きの多様化

eL-QR(エル・キューアール)を導入し、水道料金・下水道使用料、加入金を、全国の金融機関窓口で支払可能とするほか、お客さまからの要望の多いクレジットカード納付やスマートフォンでのキャッシュレス納付の拡充などの多様な納付手段を可能とすることで、お客さまの納付ニーズに応えるとともに利便性の向上を図ります。(R10年1月導入予定)

※eL-QR(エル・キューアール)とは、納付書に印字される地方税統一QRコード。納付手段が多様化し、クレジットカード納付などが可能となる。



出典：総務省

＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
ｅＬ-ＱＲの導入	―	R10.1導入	

㊳ 水道水のPRの推進

新たに
挑戦

○給水スポットの設置

とやまの美味しい水道水を市内外の皆様にＰＲするとともに、歩行者の熱中症対策などにも活用していただくため、誰もが気軽に利用でき、環境に配慮したマイボトル対応型の屋外給水機を、富山駅の南北にそれぞれ1箇所ずつ計2箇所設置します。



＼年度 取組指標	H29～R8 (2次ビジョン)	R9～R13 (3次・前期)	R14～R18 (3次・後期)
新規設置数	―	2	―