

政策シート

2025年度	(管理番号)					担当課名
	分野	基本政策		政策		主担当課:浄水課 担当課:上下水道総務課、お客さまサービス課、水道工事課、下水道工事課、下水道施設課、北部上下水道課、天竜上下水道課
	03	06	01	02	01	

政策
安全・安心な上下水道サービスの提供

政策の内容

新たな水質リスクを踏まえた管理により、安全・安心な水質を確保します。
中山間地域の水道未普及地域など、地域特性やニーズを考慮した効果的な施策を実施します。

生活満足度に関する指標(個別指標)

指標名	質問文	基準値 2024年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
-	-						

※総合計画基本計画に係る市民意識調査(アンケート)の結果

現状・課題

・人口減少などにより料金収入等が減少する中、上下水道施設の老朽化が進み、今後の事業量も増加する見込み。加えて、資材価格や労務費が上昇しており、さらなる経営効率化や計画的な財政運営が必要になっている。
・自然災害の頻発化と激甚化が進んでおり、特に令和6年能登半島地震では上下水道施設に甚大な被害が生じた。この経験から、浄水場、浄化センター等の上下水道システムの急所施設や避難所等の重要施設に接続する上下水道管路等の耐震化を推進する必要がある。
・デジタル技術の進展は、施設の運営や維持管理、業務管理などの事業運営において大きな変革をもたらすことが期待されており、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進する必要がある。
・国目標の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地球温暖化対策を推進する必要がある。
・今後10年間(2025～2034年度)で本市の上下水道事業が目指す方向や今後の取組などを示す上下水道一体の「浜松市上下水道基本計画」に基づき、取組を進めている。

政策コストの状況(千円)	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
予算	315,542				
決算	312,727				

※「①事業活動(アクティビティ)」の予算・決算の合計

人工	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
正規職員	31.1				
会計年度任用職員	4.8				
暫定再任用職員(31時間勤務)	3.8				
暫定再任用職員(26時間勤務)	0.0				

①事業活動(アクティビティ)

事業名	事業内容	2025年度 予算 (千円)
		2025年度 決算 (千円)
水質管理の強化	○水道事業 【お客さまサービス課】 小規模貯水槽設置への通知 【浄水課】 水道原水の水質監視強化に伴う水質検査機器の整備、浄水処理工程で使用する薬品類及び水質検査で使用する試薬類に要する経費など	268,186
		266,849
問い合わせ対応の強化	○水道事業 ○下水道事業 【上下水道総務課】【お客さまサービス課】 業務マニュアルの活用や業務の習熟を図り、市民に親切丁寧で分かりやすい説明を行う 浜松市LINE公式チャットボットなどによる手続き案内サービスの充実や利用の促進	-
		-
水道未普及地域への支援	○一般会計(衛生費) 【天竜上下水道課】 飲料水供給施設維持管理事業、飲料供給施設整備事業 飲料水供給施設管理助成事業(補助金)、生活用水応援事業	47,356
		45,878

※予算・決算は各事業に係る経費を計上

②活動(アウトプット)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
水安全計画の改定率(%)	64施設の水安全計画の改定率。 ※水安全計画とは、水源から給水栓に至る各段階で危害評価と危害管理を行い、安全な水の供給を確実にするための計画。	近年の水道原水における濁度上昇やかび臭物質の発生、PFAS対策の動向等を踏まえ、水質監視や浄水機能などを強化するとともに、水安全計画の見直しを活動指標として設定。2025年度から改定を開始するため、2024年度の実績値はなし。	目標値	-	20	30	50	70	100
			実績値	-	20				
			達成率	-	100%				

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。

③短期成果(アウトカム)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
かび臭物質濃度の内部管理基準適合率(大原浄水場)(%)	当該年度に行ったかび臭物質の定期水質検査の全検査数に対して内部管理基準(5ng/L)に適合した検査数の割合。	水質管理の強化における短期成果指標として、特にリスクの高いかび臭物質について水質基準(10ng/L)より厳しい内部管理基準(5ng/L)を設定	目標値	-	100	100	100	100	100
			実績値	100	100				
			達成率	-	100%				

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。

④長期成果(アウトカム)指標

指標名	基本計画 指標	指標の定義		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	目標値 2034 年度
水道水の水質基準適合率(%)		当該年度に行った定期水質検査の全検査数に対して水質基準に適合した検査数の割合。	実績値	100	100%					100%
			達成率	100%	100%					

※達成率は2034年度の目標値に対する実績値から算出する。

⑤目的:10年後(2034年)の理想の姿

安全・安心な上下水道が地域社会の中で健全な水循環に貢献している。

【2025年度の評価】

「①事業活動(アクティビティ)」の実施内容と事業改善(2026年度記載)

事業名	実施内容	事業改善の内容や今後の方向性
水質管理の強化	・近年の水道原水(天竜川表流水)における濁度上昇やかび臭物質の発生等を踏まえ、水質監視強化に必要な検査機器を整備し、検査体制を整えた。 ・令和8年4月1日からの「PFOS及びPFOA」の水質基準項目への分類見直しに対応できる検査体制を整えた。	・水道原水の定期検査項目に加え監視項目の検査を行い、水質監視を強化する。 ・「PFOS及びPFOA」の検査を実施する。
問い合わせ対応の強化	・スキルアップ研修として年度当初に新任者向けに業務内容の研修を行うとともに、年度後半では問い合わせの多い漏水減免の計算方法や料金システムの見方など実践的な研修を行った。また、研修講師として業務内容を教えることにより、自分の業務についてより深い理解を得た。 ・LINEチャットボットによる対応項目数を10項目追加した(合計で139項目)	・業務に対する理解度の向上とともに、問い合わせ対応の強化を進める。 ・チャットボットを更新する。
水道未普及地域への支援	・飲料水供給施設への支援として、施設の整備・修繕を行うとともに、維持管理費用に対する補助などを実施した。 ・小規模水道施設への支援として、施設の整備・修繕及び維持管理費用に対する補助などを実施した。 ・従来のインフラ整備手法に代わる新たな水供給システムの検討を委託により実施した。	・安全な生活用水の安定確保のための支援を行い利用者の負担軽減を図る。 ・ロードマップに基づき新たな水供給システムの部内検討を進める。

「②活動(アウトプット)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	否

「③短期成果(アウトカム)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	否

2025年度の政策の評価と2026年度以降の取組の方向性(2026年度記載)

- 水質管理の強化
事業や指標の進捗は概ね順調であった。2026年度以降も水質原水の定期検査項目及び監視項目の検査を実施する。
- 問い合わせ対応の強化
事業の進捗は概ね順調であった。2026年度以降もスキルアップ研修の実施やOJTにより対応強化を実施する。
- 水道未普及地域への支援
事業の進捗は概ね順調であった。2026年度以降も安全な生活用水の安定確保のための支援を行い利用者の負担軽減を図る。