

高知市上下水道事業経営審議会

(令和7年度 第2回審議会資料)

(仮称)高知市上下水道ビジョン2027 基本目標【持続】について

令和8年3月24日
高知市上下水道局

■(仮称)高知市上下水道ビジョン2027施策体系(案)

基本目標		基本方針		基本施策		概 要		取組内容	
安全	安全	I.蛇口まで安全で おいしい水をお届けします	水道	① 水質管理の充実	(1) 水道GLPの運用による水質検査体制の維持向上、(2) 水安全計画に基づくリスク管理の徹底、 (3) 給水装置及び貯水槽水道の適正管理	上下水道DXの推進			
			水道	② 水道システムの再構築	(1) 最適な水運用の検討、(2) 老朽管路の効果的な更新、(3) 情報の一元管理の推進				
		水道	③ 水道施設の適正な維持管理の推進	(1) 施設設備の最適な保全方法の運用、(2) 管路の調査・維持管理の充実					
		II.安全な下水道で 暮らしの安心を支えます	下水	① 下水道システムの再構築	(1)水再生センターの再構築、(2)情報の一元管理の推進、(3)汚水処理施設の統廃合				
下水	② 下水道施設の適正な維持管理の推進		(1)水再生センター・ポンプ場の改築更新や長寿命化対策、(2)老朽管路の点検・調査の強化、 (3)老朽管路の改築更新や長寿命化対策						
強靱	強靱	III.災害に強い まちづくりをめざします	水道	① 水道施設の耐震化	(1) 急所施設の耐震化、(2) 重要施設管路の耐震化、(3) バックアップ機能の強化				
			下水	② 下水道施設の耐震化	(1)老朽化した雨水ポンプ場の建替え、(2)河川事業と連携した浸水対策、(3)住民への情報提供				
			下水	③ 浸水対策の推進	(1)水再生センターにおける土木施設の耐震・耐津波化、(2)下水道システムの急所施設となる下水道管路の耐震化、 (3)重要施設に接続する管路の耐震化、(4)雨水ポンプ場の耐震・耐津波化、(5)マンホールトイレの整備				
		IV.地域や市民と連携し いざという時に備えます	共通	① 応急活動体制の強化	(1)BCP(水道・下水道)のブラッシュアップ、(2)防災訓練の実施、(3)自主防災組織との協力体制の確立				
環境	環境	V.めぐる水を大切に、 健全な水環境を守ります	水道	① 水源の水質監視と環境保全	(1) 水源の水質保全、(2) 水源の分散配置と環境保全				
			下水	② 健全な水環境の創出	(1)下水道の概成に向けた整備、(2)水洗化率の向上				
		VI.地球にやさしい選択で 気候変動の緩和に貢献します	水道	① カーボンニュートラルの推進 (水道)	(1)エネルギーの有効活用、(2)廃棄物の抑制と有効利用				
			下水	② カーボンニュートラルの推進 (下水道)	(1)水再生センターにおける省エネ対策の推進、(2)水再生センターにおける創エネ対策の推進				
持続	持続	VII.お客さまの声に 組織をめざします	共通	① お客さまサービスの向上	時代とともに多様化するお客さまニーズを把握し、双方のコミュニケーションを充実させて、 信頼の向上を図ります。		(1)お客さまの利便性と満足度の向上 継続 (2)料金お客さまセンターによるサービスの向上 継続 (3)デジタル技術を活用した申請サービスの向上 挑戦! PICK UP! (P.2)		
			共通	② 広聴広報活動の充実	お客さまと上下水道の必要性と課題を共有し、 これからの上下水道事業運営について共に 考える機会を増やしていきます。		(1)広報紙やホームページの充実 継続 (2)市民参加・体験型イベントの充実 継続 (3)学習の場の提供 継続 (4)多様な媒体を活用した情報発信 継続 (P.3)		
		VIII.人材と技術を育み 堅実な運営を続けます	共通	① 経営基盤の強化	人口減少等による収入の減少が見込まれ、 財政状況が厳しくなることから、経営の健全 化に取り組みます。		(1)経営戦略に基づく堅実な事業運営 継続 (2)将来を見据えた料金体系の構築 継続 (P.4)		
			共通	② 人材育成と技術継承	技能・知識の継承のための取組の推進や、職 員自らの能力向上への意識や意欲を引き出 し、支援するための環境を整備します。		(1)OJT・課内研修の推進 継続 (2)内部研修の充実 継続 (3)外部研修機関の積極的な活用 継続 (4)資格取得計画の更新 継続 (P.5)		
			共通	③ 発展的な広域連携	他の事業体と連携・支援し、管理の一体化な どの広域化施策を進め、経営基盤や技術基 盤の強化を図ります。		(1)水質管理の広域化 継続 (2)発展的広域化による連携推進 挑戦! PICK UP! (3)広域的な人材育成の推進 継続 (P.6)		

基本施策① お客さまサービスの向上

これまでの取組 評価【A：順調 B：概ね順調 C：やや遅れている D：遅れている】

- 水道料金等のスマートフォン決済サービスを開始しました。
- 漏水の早期発見や見守り事業等につながる自動検針システム（スマートメーター）の導入を検討しました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
料金の支払いに係るサービスの充実	－	検討	スマートフォン決済サービスの導入(R4)	A:順調
新たなサービスの提供に向けた取組	－	検討	スマートメーターの試行導入(R7)	A:順調

- 料金お客さまセンターの窓口サービスの向上のため、メールによる問い合わせを可能としました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
窓口サービスの向上	－	検討	メールによる問い合わせを開始(R7)	A:順調

- お客さま（料金お客さまセンター等への来庁者）を対象とした、満足度アンケートを行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
お客さまアンケートの実施	－	2回以上/年	2回/年実施、窓口対応を改善 (来庁者や上下水道局主催のイベント参加者を対象)	A:順調

現在の課題

- 多様化するお客さまニーズへの対応
- 窓口業務に係る人材の知識とスキルの維持

今後の取組

取組施策

(1)お客さまの利便性と満足度の向上

現在実施している口座振替制度やコンビニ収納、スマートフォン決済アプリによるお支払いなど、これらのサービスの周知を継続しつつ、新たなサービスの導入も検討します。

また、スマートメーターの試行導入結果を検証し、漏水の早期発見を含め、今後の更なる活用方法について検討します。

達成目標

支払方法について新たなサービスの導入検討
スマートメーターの今後の活用方法について検討

取組施策

(2)料金お客さまセンターによるサービスの向上

夜間休日窓口の実施やインターネットでの開閉栓の受付などに加え、メールによるお問い合わせを開始しました。

今後も引き続きお客さまの利便性を高めるサービスの向上に努めます。

また、料金お客さまセンターでの質の高いサービスを提供するため、お客さまから寄せられるご意見やご要望については、料金徴収等包括委託業者と共有し、業務改善や職員の意識改革につなげ、お客さま満足度の向上を図ります。

達成目標

お客さまアンケートの実施及び分析

取組施策

(3)デジタル技術を活用した申請サービスの向上

給水装置及び排水設備工事申請における利便性の向上を図るため、オンライン化システムの導入を検討します。

達成目標

オンライン化システムの導入

基本施策② 広聴広報活動の充実

これまでの取組 評価【A:順調 B:概ね順調 C:やや遅れている D:遅れている】

■ 広報紙の継続的な発行やホームページの掲載内容、レイアウトの刷新を行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
広報紙の発行	—	年4回	年4回実施	A:順調
ホームページの刷新	—	刷新完了	ホームページを刷新(R1)	A:順調

■ 「水のふるさとフェスティバル」や「高知分水体感バスツアー」などの市民参加・体験型イベントを行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
イベントの実施	—	2回以上/年	2回/年	A:順調

■ SNSなどの多様な媒体を活用し、広報を行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
多様な媒体を活用した情報発信	—	検討	Facebookによる広報を開始(R3) H28より開始した、マンホールカードの配布枚数が累計7,000枚を突破(R6未時点)	A:順調

■ 大規模災害等への事前の備えに関する広報活動を行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
下水道施設の被災が市民生活に及ぼす影響や事前の備えについての広報活動	—	広報の実施	「広報すいどう」や「高知市総合防災訓練」による広報活動を実施(毎年)	A:順調

■ 工業高校の学生を対象とした、現場見学会を行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
現場見学会の開催	1回/年	1回以上/年	1回/年実施 工業高校の生徒を対象に現場見学会を実施	A:順調

現在の課題

- 「伝える」広報から「伝わる」広報への改革（まずは「意識」してもらう）
- 上下水道事業への理解の促進（次に「理解」してもらう）
- 情報発信力の強化と利用者満足度の向上（そして「協力」してもらう）

今後の取組

取組施策

(1) 広報紙やホームページの充実

積極的に研修等に参加することで広報担当者のスキルアップを図り、「伝わる」広報への改革を目指します。

大規模災害等への取組など、暮らしに身近で、関心の高い内容を発信し、一人でも多くの方に、上下水道事業に興味を持っていただけるような広報活動に取り組みます。



達成目標

○ 広報紙の発行 4回/年

取組施策

(2) 市民参加・体験型イベントの充実

「水のふるさとフェスティバル」、「高知分水体感バスツアー」を継続して実施します。多くの市民に参加していただき、水循環を含め上下水道事業に興味を持ち、理解を深めていただけるように、工夫を凝らしたイベント内容とします。



水のふるさとフェスティバル

達成目標

○ イベントの開催 2回以上/年

取組施策

(3) 学習の場の提供

小学生を中心に、上下水道に親しんでもらうため、学校教育と連携して施設（浄水場、水再生センター）の見学や水の教室（水を使った実験）を行います。

また、高校生や大学生を対象とした、現場見学会やインターンシップの受け入れを行うことで、上下水道事業への理解を深めていただくとともに、将来の道として、上下水道分野が選択肢の1つとなるよう、学習の場の提供に取り組みます。



高校生の現場見学会

達成目標

○ 学習の場の提供 2回以上/年

取組施策

(4) 多様な媒体を活用した情報発信

今後も、幅広い世代への情報発信を目的として、広報紙やホームページに加えて、SNSなどの複数メディアを融合するとともに、各課に広報委員を配置するなど、職員全員が「広報担当者」とであるという意識づけを図ることで、情報発信力の強化に取り組みます。



達成目標

○ Facebookによる 2週間に1回以上の投稿

基本施策① 経営基盤の強化

これまでの取組 評価【A：順調 B：概ね順調 C：やや遅れている D：遅れている】

水道

■当年度黒字経営の継続、企業債残高の抑制、事業運営資金等の確保に取り組みました。

目標項目	R3(2021)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
経常収支比率(追加指標)	124.6%	100%以上維持	114.58%	A:順調
料金回収率(追加指標)	120.2%	100%以上維持	109.78%	A:順調

下水

■経営の健全化を図るため、施設整備を効率的に進める「投資の合理化」と、経費縮減や収益確保による「経営の効率化」に取り組みました。

目標項目		H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
純利益(黒字)の確保	累積欠損金	17.2億円	解消(R6)	0.6億円(R7解消見込み)	B:概ね順調
	補てん財源残高	▲0.6億円	30億円確保	30.0億円	B:概ね順調
水洗化率の向上		84.0%	87.4%	85.8%	B:概ね順調
企業債残高の削減(水洗化人口1人当たり)		21.9万円	20万円未満	19.1万円	A:順調

行政人口の減少に伴い処理区域内人口が減少しているが、処理区域内における水洗化人口の減少がそれを上回っており、水洗化率は戦略値を下回り推移している。【R6戦略:86.3%→R6実績:85.8%】

現在の課題

- 人口減少や節水機器の普及による料金・使用料収入の減少
- 施設の老朽化・災害対策による設備投資の増加
- 人件費・物価の高騰、金利の上昇等による経費の増加

今後の取組

取組施策

(1)経営戦略に基づく堅実な事業運営 **継続**

効率的な事業運営と経費削減について、引き続き取組を進めます。

達成目標

○経営戦略に定める経営目標の達成

取組施策

(2)将来を見据えた料金体系の構築 **継続**

人口減少等による料金・使用料収入の減少に対応するため、水需要の変動に左右されない固定的な使用料収入（基本料金）について検討を行います。

達成目標

○上下水道サービスを安定的に提供するための料金体系の検討

水道



経営目標（水道事業）

下水



経営目標（下水道事業）

基本施策② 人材育成と技術継承

これまでの取組 評価【A：順調 B：概ね順調 C：やや遅れている D：遅れている】

■OJTを支援する取組として、業務単位ごとのマニュアル作成や課内勉強会等を行いました。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
OJTによる計画的な人材育成(水道・下水道共通)	—	OJTの実施	業務単位ごとのマニュアル作成 課内勉強会や関係課共同の研修の実施など	A:順調

■部局内研修や外部研修機関を活用した人材育成に取り組みました。

目標項目	当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
部局内研修開催件数(水道)	8.8件(R3)	6件以上	6件	A:順調
部局内研修の開催(下水道)	6件(H29)	6件以上	6件	A:順調
外部研修機関等への派遣人数(水道)	24.8人(R3)	13人以上	19人	A:順調
外部研修機関等への派遣人数(下水道)	6人(H29)	6人以上	10人	A:順調

■上下水道事業で必要となる資格者の確保に取り組みました。

目標項目	H30(2018)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
資格取得計画の目標達成率(水道・下水道共通)	96%	90%以上	93% (有資格者の人事異動等が課題)	A:順調

現在の課題

- 人口減少に伴う職員の減少や経験豊富な職員の退職による人材不足
- 経験等に基づくマニュアル化できない技術力の継承
- 職員ニーズに応じた研修の実施

今後の取組

取組施策

(1)OJT・課内研修の推進

各所属における技術・知識の継承のため、引き続き取組を進めます。

達成目標 ○ OJTによる組織力の向上

取組施策

(2)内部研修の充実

職員自らの能力向上への意識や意欲を高めるため、職員ニーズを踏まえた研修を実施します。

達成目標 ○ 職員の能力開発、課題解決能力及び技術力の向上

水道 6件以上/年

下水 6件以上/年

取組施策

(3)外部研修機関の積極的な活用

内部研修だけでは獲得できない技術や能力を身に付けるため、引き続き職員の派遣を行います。

達成目標 ○ 専門知識や高度な技術等の習得

水道 13人以上/年

下水 6人以上/年

取組施策

(4)資格取得計画の更新

業務で必要となる資格者を確保するため、計画的に更新を行います。

達成目標 ○ 業務執行体制の継続性確保
○ 資格取得計画の5年毎の更新

基本施策③ 発展的な広域連携

これまでの取組 評価【A：順調 B：概ね順調 C：やや遅れている D：遅れている】

■ 県と連携し、県全域を対象とした上下水道局新任研修を開催するなど、広域的な人材育成に取り組んでいます。

目標項目	H29(2017)当初	R8(2026)目標	R6(2024)実績	評価
広域的な人材育成のあり方の検討	—	検討	県全域を対象とした、上下水道局新任職員研修の開催	A:順調

現在の課題

- 県内自治体の上下水道事業に係る人員の減少
- 上下水道事業に係る人材の技術力の維持

今後の取組

取組施策

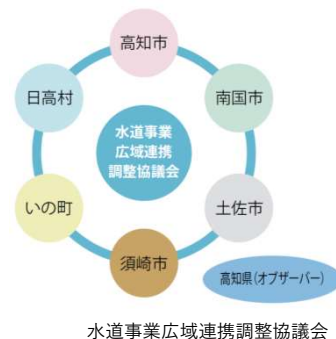
(1)水質管理の広域化

水道

継続

平成28年度に発足させた「水道事業広域連携調整会議」を継続し、水道水質検査を受託するなど、高知県協力のもと、周辺市町村の連携ニーズを見据えながら、必要に応じて技術支援や提言を行ってきました。

今後も安心・安全な水道水の供給のため、広域的な連携により、基盤強化に向けた取組に協力していきます。



達成目標

○ 水道事業広域連携調整協議会の継続開催

取組施策

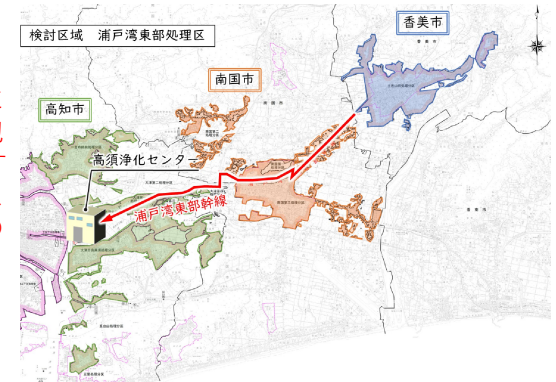
(2)発展的な広域化による連携推進

下水

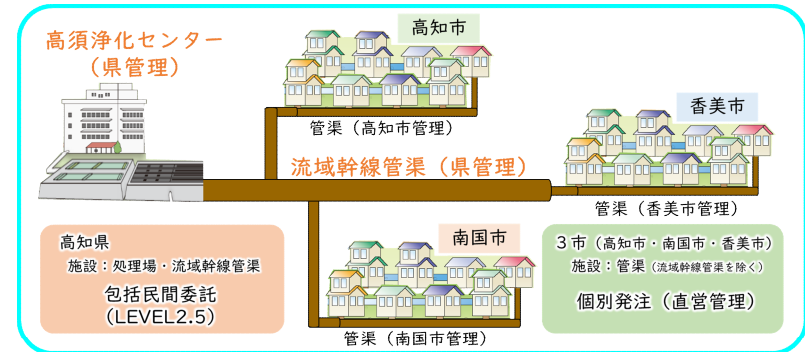
挑戦!

上下水道事業に係る人材の不足等が全国的に課題となっており、民間の力を借りながら効率的に維持管理（点検・調査・計画・更新）を進める包括的民間委託の導入が広がっています。

県と3市（高知市、南国市、香美市）で運営をしている流域下水道においても、一体で処理場・管路の包括的なW-PPP（LEVEL3.5）を導入することで、維持管理の効率化とコスト縮減が可能となることから、その導入について検討を進めます。



浦戸湾東部流域下水道



ウォーターPPP（LEVEL3.5）による一括発注の検討！

W-PPPの枠組み

達成目標

浦戸湾東部流域下水道へのW-PPP（レベル3.5）の導入検討

取組施策

(3)広域的な人材育成の推進

水道

下水

継続

高知市では、周辺事業体への技術支援や研修事業の取組を拡充しております。本市が実施する新任職員研修・技術研修の対象者を他市町村事業体職員にも拡大し、県全体の事業体職員の人材育成、技術継承に努めてきました。今後も引き続き取組を継続するほか、防災訓練などの合同実習についても検討します。

達成目標

○ 他事業体との合同研修・合同訓練 1回以上/年