

施策目標 4 充実した情報とサービス



取組の方向性

- ・市民や事業者の皆様のニーズを踏まえ、ウェブサイトやSNSなどのオンラインによる情報提供や水道を身近に感じていただく施設見学等の充実、横浜の水道水を広くPRする「給水スポット」を設置するなど、今まで以上に「伝わる」広報を展開します。
- ・時代のニーズに合ったサービスを提供するため、ウェブページ申請画面の改善、水道に関する手続きのオンライン申請やAIチャットボット*による問い合わせの拡充、検針票のペーパーレス化に取り組むとともに、スマートメーターの導入に向けたコストの低減化や設置・運用に関する知見の蓄積などに取り組みます。
- ・このように、「伝わる」広報の展開を通じて、本市の水道水が安全で良質であることや、水道施設の更新・耐震化等の取組についてPRするほか、水道サービスの拡充を進めることにより、水道事業へのお客さま満足度の向上に努めます。

※AIチャットボット

人間に代わり、ロボットが会話形式で案内を行うシステムのこと。

指標

指標名	現状値	目標値
お客さま満足度 (水道事業全般)	88.4% (R4年度)	90% (R8年度)

施策及び主要事業

施策11：「伝わる」広報の展開

- 主要事業21 市民ニーズ等を踏まえた情報発信
- 主要事業22 水道施設や工事現場の見学等の充実
- 主要事業23 給水スポット設置による水道水のPR

施策12：時代のニーズを捉えたサービスの推進

- 主要事業24 水道に関する情報照会や手続きのオンライン化の拡充
- 主要事業25 スマートメーターの導入に向けた取組

施策11:「伝わる」広報の展開

現状と課題

令和4(2022)年度に実施した「水道に関するお客さま意識調査」では、本市の水道事業について「満足」、「どちらかといえば満足」と回答した方の合計は88.4%となっています。

一方、水道局の施設や取組の認知度を問う設問では、おおむね3人に1人が「どれも知らない」と回答しており、その割合は年齢層が下がるほど高くなる傾向があります。

厳しい経営状況の中で、将来にわたり水道事業を持続させていくためには、水道料金をお支払いいただいている市民や事業者の皆様のご理解が欠かせないことから、市民ニーズ等を踏まえ、時代に合わせた様々な方法で、本市の水道水が安全で良質であることや、水道施設の更新・耐震化等の水道局の取組をより一層PRするなど、今まで以上に「伝わる」広報を展開していく必要があります。

主要事業21 市民ニーズ等を踏まえた情報発信

事業費 0.9億円

- ・「水道に関するお客さま意識調査」などにより、市民や事業者の皆様のニーズを的確に把握し、関心の高い項目について、様々な媒体・機会を活用してお伝えすることで、水道事業への理解を深めていただけるよう取り組みます。
- ・広報紙等の紙媒体による情報提供はもとより、イベントなどの直接対話の機会を通じて市民の皆様とのコミュニケーションを図るとともに、ウェブサイトやSNSなどオンラインによるタイムリーな情報発信に取り組みます。



水道局の広報印刷物



イベントでの漏水修理体験

想定事業量	現状値	目標値
① 広報印刷物の発行	発行	発行
② ウェブサイト・SNSでの情報発信	310回 (R5年度末見込み)	340回/年

水道局のオンライン広報

● SNS*

市民や事業者の皆様が知りたい情報をタイムリーに得られるよう、SNSを活用してイベント情報や漏水事故・断水等の緊急情報、水道事業に関する魅力の発信をしています。

下記の二次元バーコードからアクセスできますので是非ご覧ください。

※SNS:Social networking serviceの略。利用者同士が交流できる会員制サービスのこと。

・ X(旧ツイッター)

水道局のイベント情報や緊急情報などをお知らせしています。



・ インスタグラム

横浜市の水道事業に関する魅力を発信しています。



● 広報映像

水道の仕組みや水道局の取組などを紹介する広報映像を制作し、YouTubeで公開しています。

・ [広報映像の例]近代水道創設の道のり

近代水道創設から現在までの歴史をコンパクトに振り返る動画です。



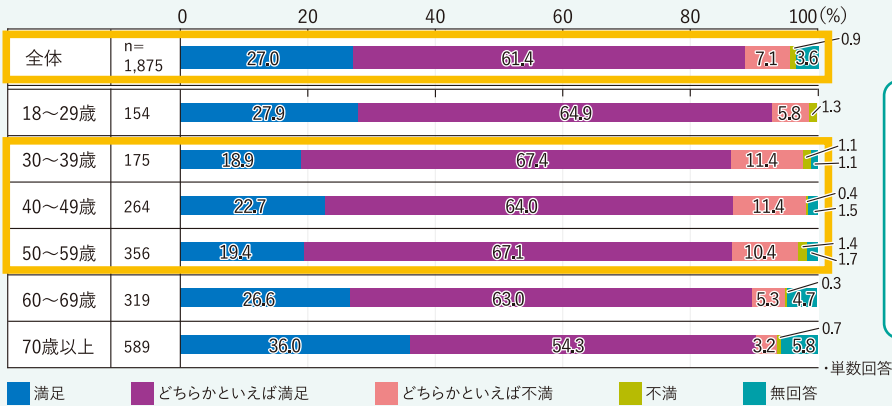
・ その他の広報映像

YouTubeリンク集(ウェブサイト)



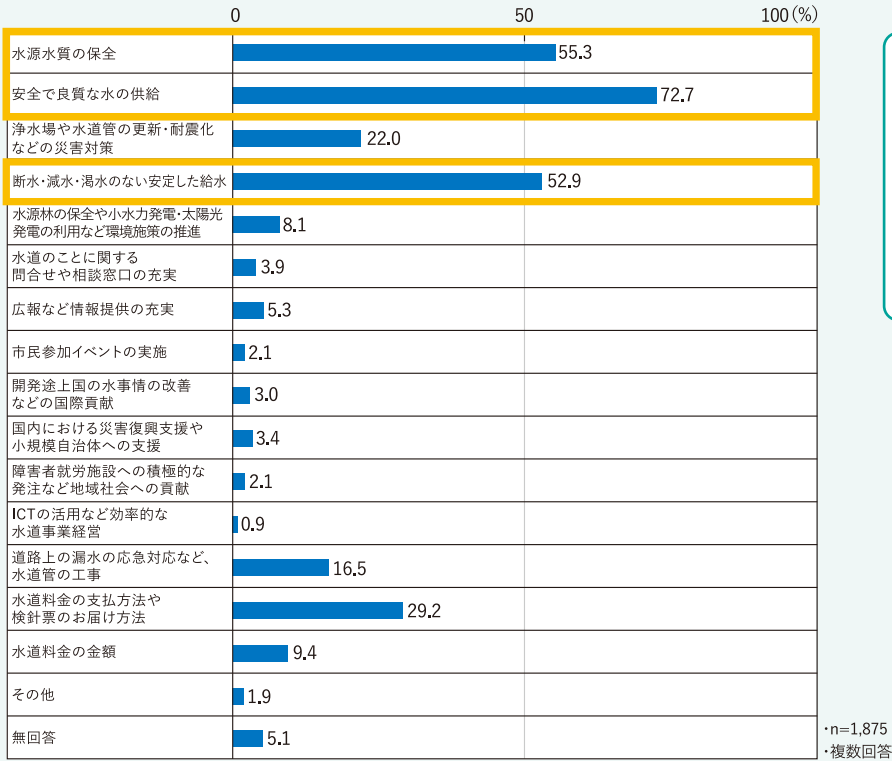
<解説> 令和4(2022)年度お客さま意識調査結果

● 問「横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。」(全体、年齢別)



「満足」、
「どちらかといえば満足」
の合計は88.4%
となっていますが、
年齢別では30～59歳が
他の年齢層と比べて
低くなっています。

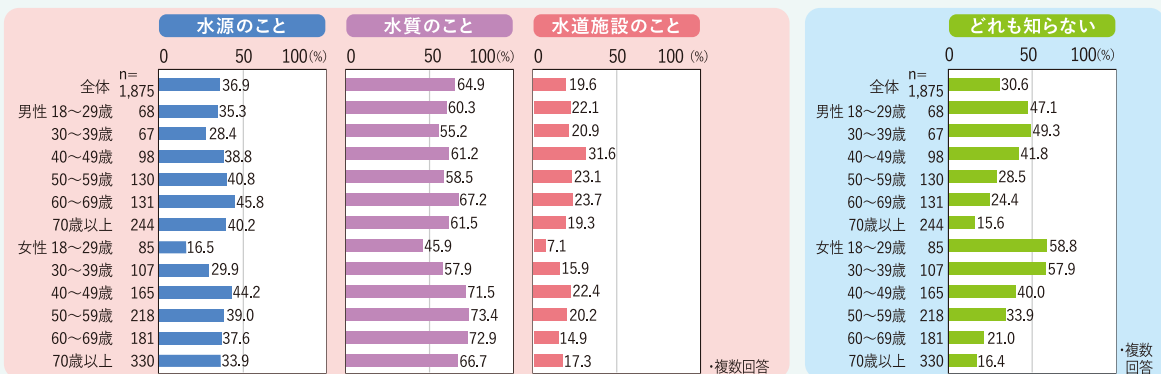
● 問「横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。」



満足項目は、
「安全で良質な
水の供給」72.7%、
「水源水質の保全」55.3%、
「断水・減水・漏水のない
安定した給水」52.9%の
順に割合が
高くなっています。

● 問「水道について知りたいと思う項目はどれですか。」(左)

問「安全で良質な水を安定してお届けするための水道局の施設や取組について、知っていることはどれですか。」(右)



安全で良質な水の供給に関する項目への関心がおおむねすべての年齢層から寄せられる一方、水道局の施設や取組の認知度を問う設問では、おおむね3人に1人が「どれも知らない」と回答しており、年齢層が下がるほどその割合は高くなる傾向があります。

主要事業22 水道施設や工事現場の見学等の充実【拡充】

事業費 60万円

- ・ 市民や事業者の皆様に水道水は安心・安全であると感じていただけるよう、水道水質の安全性に関する情報提供の充実に取り組みます。
- ・ 浄水場等の施設見学により、学校における環境教育に貢献するとともに、水道事業への理解と親しみをもっていただけるよう事業を実施します。また、市外にある水源地の魅力を知っていただくための取組を新たに実施します。
- ・ 水道事業に対して地域の皆様のご理解を得られるよう、水道の仕組みや老朽化した施設の更新・耐震化の必要性をお伝えするため、水道施設の更新工事における現場見学会を実施します。



工事現場見学会の様子

想定事業量	現状値	目標値
① 水道水質の安全性に関する情報提供	ウェブサイト等での情報提供	ウェブサイト等の内容の充実イベント等での安全性のPR
② 浄水場等の見学	現場見学・説明	見学者のニーズを踏まえた見学プログラムの拡充
③ 水道施設の更新工事における現場見学会	10回 (R2年度～R5年度)	34回 (R6年度～R9年度)
④ 水源地の魅力を知ってもらうための取組	実施内容検討	実施に向けた調整 (R6年度) 水源地視察ツアー 1回/年 (R7年度～R9年度)

第3章

施策目標4 充実した情報とサービス

主要事業23 給水スポット設置による水道水のPR【新規】

事業費 0.7億円

- ・子育て世代や子どもたちが多く訪れる市内3動物園に、寒暖を問わず年間を通して横浜の水を飲むことができる「給水スポット」を設置します。横浜の水道水が良質であることを実感していただき、子育て世代に「横浜で子育てをしたい」と思ってもらえる環境を整えます。
- ・また、市内で開催されるGREEN × EXPO 2027(2027年国際園芸博覧会)の会場にも給水スポットを設置します。子育て世代をはじめ、国内外からの来場者の方々に向けて、横浜市固有の水源である道志川から自然流下で給水できる「環境にやさしい水道システム」であること等をPRし、水道事業への理解を深めてもらうとともに、脱炭素化に向けた取組を横浜から世界に発信します。
- ・設置する給水スポットは、資源循環局が取り組む「マイボトルスポット」に登録することで、資源循環局と連携して横浜の水道水をPRします。

【設置する動物園】

- ① 野毛山動物園
- ② 金沢動物園
- ③ よこはま動物園ズーラシア



GREEN×EXPO 2027
略称ロゴ



給水スポット設置例
東京国際フォーラム

想定事業量	現状値	目標値
給水スポットの設置	—	4か所 (R6年度～R9年度)

コラム

資源循環局のマイボトルスポットと連携した水道水のPR

本市では、使い捨てとなるプラスチック等のごみを削減するため、マイボトルスポット※事業を推進しています。市内のマイボトルスポットのうち、水道水を飲むことができるスポットに、水道局のオリジナルステッカーを掲出し、横浜の「安全で良質な水」をPRしています。

※マイボトルスポットとは

「横浜マイボトルスポット」として登録した、コーヒー販売などのチェーン系カフェ、無料で給水できる店舗や公共施設等で、外出先でも持参したマイボトルに直接飲み物を入れることができます。



施策12:時代のニーズを捉えたサービスの推進

現状と課題

スマートフォンの普及等による社会全体のデジタル化が急速に進展する中、水道に関する手続きや申請をオンラインで行う機会も増加することから、これまで以上に手続きや申請がしやすくなるようウェブページの改善に取り組む必要があります。

水道に関する手続き等のオンライン化として、インターネット上での「開始・中止受付」や「WEB会員サイト」に登録した市民や事業者の皆様には過去2年間の使用水量や料金の照会サービス等を行っています。更なるサービス向上のため、引き続きオンライン化の拡充に取り組めます。

水道に関するお問い合わせの窓口として「水道局お客さまサービスセンター」を設置し、24時間365日電話等で受付を行っているほか、ウェブサイトでAIチャットボットも利用可能となっています。更なるサービス向上に向けて、AIチャットボットで対応可能な内容を拡充していく必要があります。

市民サービス向上や検針業務の効率化、検針員の担い手不足への対応等のため、スマートメーターの導入に向けて取り組んでいます。これまで、モデル事業として新規開発エリアでのスマートメーターによる自動検針の技術的な検証を進めてきたほか、メーカーとの共同研究によるメーター価格の低減化や、東京都水道局及び大阪市水道局と連携した仕様の共通化等に取り組んできました。将来的な全戸導入に向けて、引き続き自動検針の技術的な検証に加え、メーター価格や通信費などの導入コストの更なる低減化、メーター設置やメンテナンス、検針・料金徴収業務の運用に関する知見の蓄積などに取り組む必要があります。

現在、「水道・下水道使用水量のお知らせ」(検針票)は、水道メーター検針時に、検針員がポスト等に投函しています。将来的なスマートメーターへの移行に向け、検針員による投函に代わる方法として検針票のペーパーレス化(電子化)を検討する必要があります。また、納入通知書(請求書)のペーパーレス化についても環境面や支払い方法の多様化への対応等の観点から検討する必要があります。

主要事業24 水道に関する情報照会や 手続きのオンライン化の拡充【拡充】

事業費 1.5億円

- ・市民や事業者の皆様が今まで以上に利用しやすいサービスを提供するため、ウェブページ申請画面の改善、オンライン申請やAIチャットボットにより対応可能な内容の拡充、検針票等のペーパーレス化等に取り組んでいきます。

想定事業量	現状値	目標値
① ウェブページの申請画面の改善	—	実施 (R6年度完了)
② オンライン申請の拡充	口座振替申込 (R5年度導入予定)	漏水に伴う使用水量認定申請 (R6年度完了) 水道料金減免申請関係(一部) (R7年度完了)
③ AIチャットボットによる問い合わせ	一部の問い合わせのみ	対応可能な内容を拡充
④ 検針票・請求書のペーパーレス化	—	一部試行

主要事業25 スマートメーターの導入に向けた取組

事業費 0.7億円

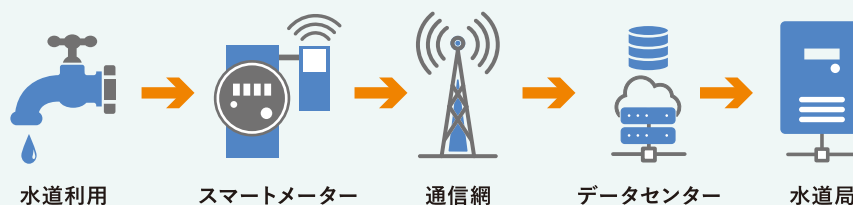
- ・ 令和2(2020)年度から緑区十日市場町で実施している第1次モデル事業では、自動検針による水道料金調定をメーターの検定満期(8年間)まで継続し、電池寿命の検証など、引き続き運用・保守に関する知見と実績を蓄積していきます。
- ・ 新たに開始する第2次モデル事業では、導入コストの低減化に向け、一般送配電事業者(電力会社)との「共同検針(電力会社が電力の自動検針用に構築した『電力スマートメーター通信ネットワーク』を水道の自動検針に共用すること)」による通信費の低減化を検証します。将来的な市内全戸導入に向けてメーターの設置・運用に関する知見の蓄積や多様な通信環境での検証を行うため、既成市街地やタワーマンション等(スマートメーター1,000個程度)で実施していきます。
- ・ 令和元(2019)年7月に協定を締結した東京都水道局及び大阪市水道局との3都市での連携を継続し、メーターの仕様や導入方法等について検討します。また、スマートメーターの導入による市民サービス向上を図るため、利活用等に関する知見を共有していきます。あわせて、県内の水道事業者などと連携し、スマートメーター導入に向けた取組に関する情報共有を行っていきます。

想定事業量	現状値	目標値
① 第1次モデル事業	運用開始・効果検証	自動検針の効果検証
② 第2次モデル事業	方針策定	準備(R6年度)、運用開始(R7年度～)、効果検証(R8年度～)
③ 東京都・大阪市との3都市連携	仕様の共通化と利活用の検討	仕様の共通化と利活用の検討

<解説> 「スマートメーター」とサービスの向上

「スマートメーター」とは、無線通信等により遠隔で使用水量データを取得できるメーターです。検針員による現地での直接検針ではなく、遠隔で自動的に検針を行い、今までより高い頻度で使用水量を計測し、データを蓄積・分析することが可能となります。

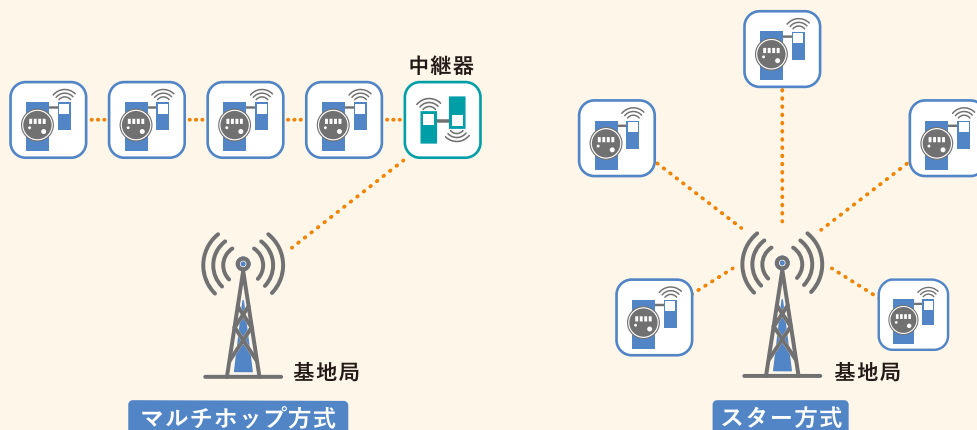
また、計測データを将来的にオンライン等で提供することにより、市民や事業者の皆様が知りたいタイミングで日々の使用量を確認できるようになるほか、漏水の早期発見などサービスの向上に活用できる可能性があります。



スマートメーターによるデータ通信のイメージ

モデル事業で検証している 「スマートメーター」の通信方式

自動検針を行うには、スマートメーターで収集した検針データを水道局のシステムまで通信網を使って安定かつ正確に伝達させる必要があります。通信方式は大まかに、建物が密集した環境で有効な「マルチホップ方式」と郊外や山間部などで有効な「スター方式」に分類されます。将来的にスマートメーターを導入する際、最適な通信方式を選択できるよう、モデル事業では様々な通信方式を採用し、技術的な検証や知見の蓄積を行っています。



マルチホップ方式：データをスマートメーター間でパケツリレーのようにホップし、中継器を経由して基地局と通信を行う方式。通信距離は短いが、建物などの障害物を回り込んでの通信が可能。

スター方式：携帯キャリアなどの基地局と複数のスマートメーターが通信する方式。広い範囲で安定的に通信可能な一方、基地局とメーターの間に建物などの障害物がある場合や建物の高層階で通信が困難な事例がある。