

## 第5部 マスタープランに関する総括関連事項



# 1 総括関連 事項

## 1 協働型社会の構築

札幌市では、市民・企業・行政といった地域の構成員が一緒になり、積極的に地域のことを考え、議論し、自治の担い手となる「協働型社会」の実現を目指しています。

下水道の事業経営においても、施設の構想・計画・整備・維持管理といった各段階や財政面での双方向の情報公開・情報共有を図るPI(パブリック・インボルブメント)<sup>※1</sup>の導入などについて検討し、協働型社会の構築を進めていく必要があります。

また、市民の環境保全活動に関連する専門的な情報提供の要望について、できる限り支援することなどを通じて、協働型社会の実現を一歩一歩進めていく必要があります。

## 2 説明責任向上施策の推進

下水道事業は、利用者からの使用料や税金により、支えられていることから、顧客(市民)サービスの一環として事業内容について説明責任を果たす必要があります。

下水道の高普及により、ほとんどの市民が意識せずに下水道サービスを楽しむことができる現在、今後の下水道事業は魅力的な受益の対象とはなりがたくなってきています。

下水道の仕組み、経営、財政、整備事業、維持管理といった事業全般についての理解を深めることができるよう下水道事業に関する情報を積極的に公開・提供する説明責任向上施策を展開し、市民との信頼・協力関係を構築していく必要があります。

## 3 研修の推進(「人財」の育成)

組織は人によって成り立っており、人材が「人財」といわれるように、組織を担っていく人材が育たなければ組織は崩壊してしまいます。

下水道事業の成熟とあいまって職員の高齢化も進み、組織としての効率性を最大限に発揮するためには、先人がこれまでに培った技術を次世代へ伝承していく「人財」の育成が重要となります。

また、下水道事業を取巻く社会的な環境も大きく変化しており、職員の意識改革も求められています。

このようなことから、人と組織を活性化する職員研修は極めて重要であり、積極的に研修を実施するなど「人財」の育成を継続していく必要があります。

※1 PI  
(Public Involvement :  
パブリック・インボルブメント)  
事業の計画や実施の段階などで、利用者など関係者に情報を公開した上で広く意見を聴取し、それらを反映する住民参加方式のこと。

## 4 技術開発の推進

下水道は、土木、建築、機械、電気、化学、生物など多岐にわたる分野が複合的に関連する総合技術によって支えられています。

札幌市では、これまで積雪寒冷地という地域特性に合致する独自の技術開発を、下水道の各分野で進めてきました。

一方、近年、全国的なフィールドで活躍する民間企業の中には、高度な技術力と専門性を獲得・維持・発展させるため、技術開発への高い投資意欲を持つ企業が増えています。

下水道の役割が多様化していく中、札幌市の下水道の技術開発テーマとしては、次の5分野について全国レベルでの取組みを視野に入れつつ民間企業等との共同研究体制を構築し、本市がこれまでに蓄積してきた経験・ノウハウ等と民間の専門技術を融合させ、実用性に優れ事業化に直結する、言わば札幌ブランドの技術開発を推進していく必要があります。

- 効率的な建設・維持管理に資する技術
- 安全で快適なまちづくりに資する技術
- 健全な水循環・清らかな水環境の創出に資する技術
- 循環型社会の構築に資する技術
- 地域・地球規模での環境保全に資する技術

## 5 IT(情報技術)の活用

IT化は国家施策の一環として急速に進捗しており、電子政府・電子自治体<sup>※1</sup>の実現に向けて基盤整備が加速しています。

下水道の分野では、下水管路網を活用した光ファイバーの敷設により、下水道施設の管理情報の高度化や民間利用の促進が行われています。今後は、施設間ネットワークによる遠方監視・自動制御など維持管理の高度化を図るとともに、ホームページの拡充による市民との双方向の情報交換や電子申請・電子入札などにも、積極的にITの活用を図る必要があります。

## 6 環境負荷の低減を考慮した事業経営

札幌市では、平成13年11月に環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得し、廃棄物の削減やペーパーレス化などの身近な問題はもとより、地球温暖化など地球的規模の課題をも同時に克服し、持続的な発展が可能な札幌を築くため、全庁あげて環境に配慮した事業活動を継続的に実施し発展させていくこととしています。

下水道事業においても、施設の計画・設計・施工・維持管理の各段階において、資源・エネルギーの節約、排出物や廃棄物の発生抑制、エネルギー負荷の低減など、環境への適切な配慮を行う必要があります。

また、環境保全を事業経営の重要な戦略の一つと位置付け、「環境報告書」「環境会計」など環境保全の手法を活用したシステムづくりを検討し、長期的視点に立った環境保全施策の展開を図る必要があります。

※1 電子政府・電子自治体  
中央政府や地方自治体で、インターネットなどのITの活用により行政内部の業務や住民・企業との申請情報などのやり取りを電子化し、簡素化・効率化を図ること。

## 7 下水道整備指標

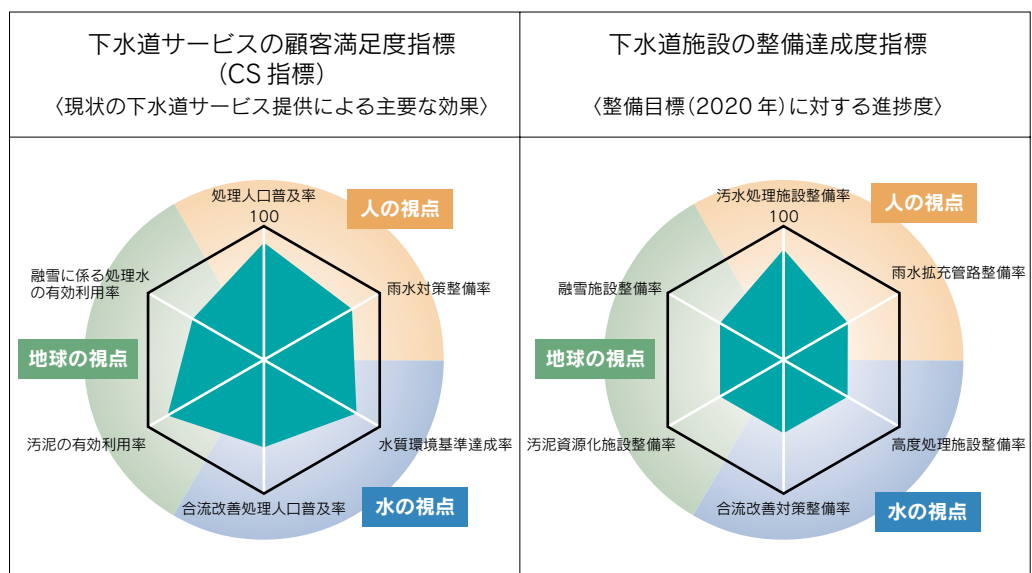
下水道整備に関する代表的な指標に「処理人口普及率」(処理人口／総人口)があります。近年、下水道が担う役割は多様化・高度化してきていることから、多くの役割を果たすための整備事業について「処理人口普及率」を代表とすることでの確に示すことは困難となっており、今後の整備事業の実施にあたり説明責任を果たすための新たな指標を提示する必要があります。

また、近年、社会経済システムの抜本的な転換期を迎え、公共事業のあり方についても社会資本の適正な管理・活用に基づく効率的な整備が求められており、事業の評価はインプット(予算をどれだけ整備事業に使ったかなど)・アウトプット(整備事業をどれだけしたかなど)による評価だけでなく、アウトカム(整備事業により市民生活にどのような成果をもたらしたか)を重視する成果指標による評価が求められています。

その一方で、多様な役割を果たすために必要となる整備事業について、「今後どのくらいの整備が必要なのか」というアウトプットによる達成度で示しておく必要もあります。

このようなことから、今後の下水道整備の指標として、下水道サービスの提供による現状の効果(受益度)を示す「下水道サービスの顧客満足度指標(CS<sup>※1</sup>指標)」と、将来の整備目標に対する達成度を示す「下水道施設の整備達成度指標」という、受け手・送り手の両面から対比して示す必要があります。

下水道整備指標の概念図(イメージ)



※1 CS  
(Customer Satisfaction :  
カスタマー・サティスファクション)  
顧客満足度のこと。顧客の企業  
サービスに対する満足度を数値  
化し、それによりサービスの質  
の向上を図る。

## 8 国・北海道・その他関連機関との連携

下水道事業は、地球規模で広がる環境問題の解決や循環型社会の構築のために大きな役割を発揮する国家施策としての事業の一つであり、下水道事業を適切に進めるためには、財源の確保や国庫補助制度の運用改善、関係法令の整備等について、国・北海道をはじめとする関連機関との連携を図っていく必要があります。

## 9 国際協力への貢献

日本の近代下水道は明治初期に欧米の技術者の指導により始まりましたが、今や世界の中でも我が国の技術水準や研究水準は高く、日本の技術支援は世界的に期待されています。

処理人口普及率が100%に達しようとする本市にとって、これまで培った下水道に関する実務経験や技術的知見を、未だ良好な下水道環境の整っていない国々へ伝えることは、下水道先進都市としての使命であると言えます。

第4次札幌市長期総合計画の中でも、「世界の都市の一員としての役割を果たすため、札幌の特性を生かした国際協力を推進する」ことが謳われています。

下水道局においても平成4年度から国際協力事業団（JICA）の研修受入機関として「下水道維持管理コース」研修を実施しており、今後も多様な国際交流や国際協力を推進していく必要があります。



JICA研修(下水道維持管理コース)

## 表紙デザイン .....



表紙の写真は、整備マスタープランと管理マスタープランの視点である、「人」・「水」・「地球」を表しています。

なお、宇宙から見た地球の写真は「宇宙開発事業団(NASDA)」からの提供です。

## 札幌市下水道マスタープラン

平成15年3月発行

市政等資料番号	01-U01-02-784
関係部局保存期間	20年

編集・発行 札幌市下水道局総務部経営管理課  
〒062-8570 札幌市豊平区豊平6条3丁目2番1号  
TEL (011)818-3411  
FAX (011)812-5203

Eメール [ge.somu@gesui.city.sapporo.jp](mailto:ge.somu@gesui.city.sapporo.jp)

下水道局ホームページアドレス  
<http://www.city.sapporo.jp/gesui/>



印刷 株式会社アイワード

この冊子は古紙100%の再生紙を使用しています。



環境にやさしい大豆油インクで印刷しています。



人



水



地球