

平成 26 年度 水道局実施プラン 期末報告

平成 27 年 (2015 年) 3 月 31 日
水道事業管理者 (水道局長) 長利 秀則

水道局の使命と目標

札幌水道長期構想に定めた「利用者の視点に立つ」という基本理念のもと

- 安全で良質な水の確保
- 安定した水の供給
- 利用者に満足される水道
- 健全経営のもと自律した水道

これら 4 つの目標の実現に向け、事業に取り組みました。

水道局では、市民生活と都市生活に欠かすことのできないライフラインとして、安全で良質な水を安定して供給する使命を果たすために、「平成 26 年度 水道局実施プラン」として目標と運営方針を定め、事業運営を行いました。

水道局の運営方針

事業運営にあたり、地方公営企業としての経済性を追求しつつ、利用者ニーズを十分把握し、サービスの向上に努めるなど、安全でおいしい水をいつまでもお届けできるよう、将来にわたって持続可能な強い水道システムを実現するための長期的な視点で取り組むという運営方針により、事業運営を進めました。

各部の運営方針

水道局の各 (担当) 部が、職員おのおのが目標とする運営方針を定め、取り組みを進めました。

平成 26 年度の重点取組項目

水道局の運営方針をより具体化するため 5 つの重点取組項目を定め事業を進めました。

- 重点取組項目 1 札幌水道ビジョンの策定
- 重点取組項目 2 事故や災害に強い水道の構築
- 重点取組項目 3 利用者の視点に立ったサービスの充実
- 重点取組項目 4 財務基盤と組織力の強化
- 重点取組項目 5 環境負荷の低減

総務部

総務部は、今後迎える水道施設等の更新に向け、経営基盤の強化と利用者からの信頼向上を目指し、関係部局や他団体等との連携も図りながら、以下の視点で業務に取り組みます。

- ① 中長期的な事業計画の策定
- ② 職員の能力向上と活力ある組織づくり
- ③ 企業債残高の縮減などによる財務基盤の強化
- ④ わかりやすい事業説明などによる利用者とのコミュニケーションの活性化

【取組結果（実績・成果）】

- ① 札幌市営企業調査審議会（水道部会）での 4 回の審議と利用者ワークショップやパブリックコメントなどでの市民意見を踏まえながら、計画期間を 10 年間とする札幌水道ビジョンを平成 27 年 3 月末に策定した。
- ② 局内外の研修・技術講習会への参加などにより職員の能力向上を図るとともに、官民による技術交流として民間水道関連企業や近隣水道事業体等の職員を交えた「水道技術研修会」の開催など、人材・技術の交流と組織の活性化を図った。
また、これまで経験に頼ることの多かった水道技術について、技術継承支援専任スタッフが中心となって映像教材を作成し、技術の見える化に取り組んだ。
- ③ 平成 26 年度の借入額を予算より 10 億円少ない 20 億円に抑制した結果、企業債残高は前年度（平成 25 年度決算 1,074 億円）と比べ 85 億円減となる 989 億円となった。
また、今後の浄水場や配水管等の更新に備え、平成 22 年度から毎年の決算状況を考慮しながら利益の一部を積み立てている水道施設更新積立金について、平成 26 年度も継続して積立てを行う見込み。
- ④ さっぽろ水道フェスタなどの各種イベントでは、水道水のおいしさなどを実感してもらおう「きき水体験」を実施したほか、水道事業のパネル展示なども行い、参加者と直接対話をし、積極的にコミュニケーションを図った。
広報リーフレット「じゃぐち通信」では、読んでいただく工夫としてプレゼント企画を初めて実施し、4,500 通を超える応募があった。同企画で行ったアンケートでは、広報紙を読んだ感想を聞くことができ、今後の広報展開や事業運営の参考となる意見や提案が多数あった。
また、利用者から公募した「水道モニター」に対しては、水道への理解を深めていただくため、浄水場などの見学や事業説明を行った。

営業担当部

営業担当部は、水道財政の根幹をなす水道料金の調定から収納までの一連の役割を担っており、業務の遂行にあたっては、利用者との信頼性の向上を目指し、以下の視点で業務に取り組みます。

- ① 常に利用者の目線に立った親切で丁寧な対応
- ② 職員の意識改革と接遇能力の向上
- ③ 料金算定における正確で迅速な事務処理の徹底
- ④ 利用者の費用負担の公平性を鑑みた料金の確実な回収

【取組結果（実績・成果）】

- ① 日頃から朝のミーティングや職場会議等において、利用者に対して、親切で丁寧な対応に心掛けるよう、注意喚起などの働きかけを行った。
- ② 職場研修を通じて、職員の意識改革の高揚を図るとともに、局内研修であるサービスアップ推進研修を受講（営業担当部 15 名）し、接遇能力の向上を進めた。
- ③ 検針委託事業者を含めた会議の開催や、職場会議等を通じて、職員への周知・徹底を図るとともに、管理監督者による業務進捗状況確認の更なる徹底・強化を図った。
- ④ 費用負担の公平性の観点から、これまで同様、料金の確実な回収に努めるとともに、困難案件については、顧問弁護士に相談するなど早期回収に向けた取り組みを進めた。

給水部

給水部は、安全で安心できるおいしい水を安定的に供給することを目標に、各部と連携し、水道施設の計画的な整備や維持管理を進めていきます。また、次の世代へと水道施設・技術を継承し、ライフラインとしての水道を維持していくため、以下の視点で業務に取り組みます。

- ① 更新時期や事業の平準化を考慮した更新計画の策定・実施
- ② 災害に強い水道システムの構築
- ③ 環境にも配慮した大型事業の執行
- ④ 水道を支える技術力の維持向上

【取組結果（実績・成果）】

- ① 将来の水道システム全体を見据えながら、「白川浄水場の改修」、「高区配水施設の再編」等の事業において、更新時期や事業の平準化を考慮した更新計画を検討した。
- ② 送水管の多重化と耐震化を目的とした「白川第 3 送水管の布設」や、「水道施設の耐震化」、「緊急貯水槽の整備」等の事業を継続して実施し、非常時にも各家庭へ水を届けることができるよう、災害に強い水道システムの構築を進めた。
- ③ 事業の実施にあたっては、低騒音・低振動の機械を使用するほか、工事の際に発生する掘削土や廃材等の建設副産物について、リサイクルを積極的に行い、環境に配慮して事業を実施した。
- ④ 局内外での研修への参加や、資格取得を進めることにより、技術力の向上に努めた。また、局職員が「白川第 3 送水管の布設」等の工事現場を視察する機会を設け、実際の施工状況の確認や工事従事者との意見交換を行い、他の事業の執行に役立てた。

配水担当部

配水担当部は、断水や漏水のない水道を目指し、将来にわたって水道管の健全性を維持していく取組を進めていきます。また、利用者との相互理解を深めるとともに、職員間の一体感を強め、より信頼される組織となるため、「心」の対話や「伝わる」情報の発信を心がけながら、以下の視点で業務に取り組みます。

- ① 安定給水を支える現場力の維持向上と迅速かつ的確な維持管理
- ② 優先度と効率性を考慮した配水管の更新と耐震化の着実な推進
- ③ 給配水システムの安定性と信頼性向上に向けた調査研究
- ④ 利用者の満足度を高める窓口対応と見学会等の充実による協働の推進

【取組結果（実績・成果）】

- ① 配管技能講習会や各種研修を通じ、職員の現場力の向上を図るとともに、水道管路の機能保全や事故の未然防止を目的として、弁室・弁きょう・水管橋等の点検や漏水調査等を行い、給配水管の的確な維持管理を進めた。
- ② 配水管更新計画や配水幹線連続耐震化計画等に基づき、配水幹線約 2.2km^{*}、配水枝線等 73.8km^{*}の事業を行い配水管の更新と耐震化を着実に進めた。
- ③ 各配水管理課において、より適正な管網形成のため9つの配水ブロックの管網の見直しを実施した。また、耐食性及び施工性に優れた新管種の採用に向けた検討を行った。
- ④ 利用者の満足度を高めるために、給水装置に関する相談や水質に関する相談について、各配水管理課・給水装置課・水質管理センターが連携して取り組むとともに、緊急貯水槽などの応急給水拠点施設の見学会を 15施設において実施し、その中で市民と協働した応急給水活動訓練を行った。

※ 配水管延長については見込みである

浄水担当部

浄水担当部は、安全でおいしい水をつくることを目標に、その水量・水質の管理を確実に行っていきます。さらに、事故災害時にも安定して供給し続けることを目指し、以下の視点で業務に取り組みます。

- ① 水源の状況や水質の変化への迅速な対応による適切な浄水処理
- ② 水源から蛇口までのきめ細やかな水質の監視・管理による品質確保
- ③ 計画的な維持管理や設備更新による、施設の健全性保持
- ④ 絶え間なく水を供給し続けるための緊急体制・対応の整備

【取組結果（実績・成果）】

- ① 平成26年9月11日の豪雨時のような著しく水源水質が悪化する条件下においても、適切な浄水処理を行った。
- ② 水質の監視・管理として、水源パトロール、水質管理センターにて毎日・毎週・毎月行う定期的な水質検査、市内 96 か所の消火栓での水質監視、水質自動計器による常時監視を行い、水道水の品質を良好に保った。
- ③ 普段から施設・設備の点検整備などを的確に行うとともに、白川浄水場中央管理棟、山鼻ポンプ場、宮町浄水場などにおいて、計画的な設備更新などを行い、施設の健全性を保った。
- ④ 各課において危機管理訓練等を実施し、緊急体制・対応の見直しを随時行った。

重点取組項目の取組結果

【各取組に記載されている表記】

3次新まち ～施政方針「さっぽろ元気ビジョン第3ステージ」に掲げる「まちづくりの基本的な方向」を実行に移すためのまちづくりのプランとして作成した「第3次札幌新まちづくり計画（平成23年12月策定）」に位置付けられた事業であることを示します。

創造的な工夫～「札幌国際芸術祭2014」に関する取組や、これを契機として行う創造的な工夫を働かせた取組であることを示します。

道内連携 ～「道内連携」に関する取組であることを示します。

企業・市民 ～市役所が民間活動のきっかけづくりを行う役割を果たし、その事業効果が継続し、さらに広く波及するなど、企業・市民が自らまちづくりを進めるような取組であることを示します。

重点取組項目1 札幌水道ビジョンの策定

札幌水道ビジョンの策定

【取組内容】

・有識者や公募市民等で構成する札幌市営企業調査審議会の水道部会での審議のほか、利用者アンケートなどの市民意見を踏まえながら平成26年度中に策定

【取組結果（実績・成果）】

札幌市営企業調査審議会（水道部会）¹での4回の審議と利用者ワークショップやパブリックコメントなどでの市民意見を踏まえながら、計画期間を10年間とする札幌水道ビジョンを平成27年3月末に策定した。

ビジョンでは今後の事業環境に対応していくため、以下の3つの特色を盛り込んでいる。

①水需要減少期への挑戦

次世代に引き継ぐために、今後の施設整備の方向性や財務基盤の強化を示す

②パートナーシップの醸成

取組を効果的・効率的に進めるために、多様な主体とのつながりを重視

③恵まれた自然の活用

水力発電の導入や豊平川扇状地などの自然の地形を生かした施設の配置による省エネルギー化など、世界に誇る環境首都・札幌の実現につながる取組を掲載

また、今後10年間の取組姿勢を示すキャッチフレーズを「実感できる札幌水道」とし、安全で良質な水を供給し、利用者の視点に立った事業運営をしていくことについて、利用者にも実感、満足いただけているかを確認するため、「じっかん指標」を設定している。

●じっかん指標

①安全で良質な水道水が届いていることの満足度 目標：96%

②お客さまサービス(問い合わせ対応・広報)の満足度 目標：85%

③「水道水のおいしさを実感するきき水」の体験者数 目標：10年間で延べ10万人

※①、②は、札幌市が「事業に関する市民意識」をテーマに毎年度調査を行っている「指標達成度調査」によるもの。

¹ 【札幌市営企業調査審議会】札幌市の公営企業に関し、運営管理の方針及び財政に関すること等について調査審議するため「札幌市営企業調査審議会条例」に基づき設置。総会及び交通、水道、下水道、病院の各部会で構成されている。

重点取組項目2 事故や災害に強い水道の構築

① 水源

石狩西部広域水道企業団への参画 道内連携

【取組内容】

- ・ 構成団体の一員として企業団の運営を支援
(札幌市への水道水の供給は平成 37 年度を予定)

【取組結果 (実績・成果)】

- ・ 構成団体の一員として浄水場の運転管理など企業団の運営に協力した。

豊平川水道水源水質保全事業

【取組内容】

- ・ 水管橋の工事を進める
- ・ 約 10km の導水路新設工事に着手

【取組結果 (実績・成果)】

- ・ 水管橋の工事を着実に進めた。
- ・ 全 3 工区の導水路新設工事のうち、2 工区 (約 8km) に着手した。

② 浄水

白川浄水場の改修・整備

【取組内容】

- ・ 浄水場内の施設をつなぐ連絡管 1 ルートの整備を完了
- ・ 具体的な整備や改修の手法の検討に着手

【取組結果 (実績・成果)】

- ・ 浄水場内の施設をつなぐ連絡管 1 ルートの整備を完了し、運用を開始した。
- ・ 新たな浄水場や取水施設の整備に必要な測量・土質調査を行うとともに、取水施設の予備設計を行った。また、新たな浄水場の改修手法の検討を進めた。

③ 送水

白川第 3 送水管の布設

【取組内容】

- ・ 2 期事業のうち約 0.9 km を布設 (平成 26 年度末で約 6.0km の布設を完了する予定)

【取組結果 (実績・成果)】

- ・ 2 期事業のうち約 0.7 km を布設した (平成 26 年度末で約 5.8km の布設を完了した)。
工事工程の見直しにより、布設延長が減となった。

④ 配水・給水

高区配水施設の再編

【取組内容】

- ・大倉山ポンプ場の新設工事に着手
- ・羊ヶ丘配水池の流入管と流出管工事に着手

【取組結果（実績・成果）】

- ・大倉山ポンプ場の新設工事に着手した。
- ・羊ヶ丘配水池の流入管と流出管工事に着手した。

配水管（枝線）の更新

【取組内容】

- ・第1期配水管更新事業として枝線²約47.2kmを更新

【取組結果（実績・成果）】

- ・第1期配水管更新事業として枝線約48.7km^{*}を更新した。

配水管の新設

【取組内容】

- ・枝線等約11.0kmを新設

【取組結果（実績・成果）】

- ・枝線等約10.8km^{*}を新設した。当初見込みよりも実際の布設要望が少なかったため、布設延長が減となった。

給配水管の改修

【取組内容】

- ・幹線³を約0.2km、枝線・補助管⁴等約8.0kmを改修

【取組結果（実績・成果）】

- ・幹線を約0.2km^{*}、枝線・補助管等約6.9km^{*}の改修を実施した。入札不調により完了しなかった残りの改修については、平成27年度以降の着手に変更とした。

² 【枝線】 口径75～350mmの配水管

³ 【幹線】 口径400mm以上の配水管

⁴ 【補助管】 口径50mm以下の配水管

※ 幹線、枝線および補助管延長については見込みである

⑤ 水質監視・管理

水源の水質検査・監視

【取組内容】

- 水源の巡回パトロールを実施
- 水源の水質検査を実施
- 水質自動計器により水源の水質変化を監視

【取組結果（実績・成果）】

- 水源の巡回パトロールを 365 日毎日実施するとともに、水質悪化・事故の際にも臨時の水質調査を実施した。
- 水源水質の詳細な検査を、計画どおり月 1 回実施した。
- 各浄水場にて、水質自動計器により水源の水質変化を常時監視し、平成 26 年 9 月 11 日に発生した豪雨時のような水源水質悪化時にも適切な浄水処理を行った。

水道水の安全性確認

【取組内容】

- 水道 G L P⁵に基づく信頼性の高い水質検査を実施
- 市内全浄水場の水道水の放射性物質検査を実施
- 水質自動計器により水道水の水質を監視

【取組結果（実績・成果）】

- 水道 G L P に基づく水質検査を月 1 回実施し、水質基準適合率が 100%であることを確認した。
- 水道水の放射性物質検査を週 1 回実施し、全ての浄水場で不検出であることを確認した。
- 配水センターにて、給配水モニタ（水質自動計器）で残留塩素濃度などの水道水質を常時監視し、異常がないことを確認した。

水質検査結果の公表

【取組内容】

- 水質検査結果を水道局ホームページで随時公表

【取組結果（実績・成果）】

- 水質検査結果を毎月水道局ホームページで公表した。また、放射性物質検査結果についても、毎週水道局ホームページで公表した。

⁵ 【水道 G L P】水道水質検査優良試験所規範のことで、水質検査機関における検査の精度と信頼性が確保されていることを、日本水道協会が認定する制度

他の水道事業体との連携 道内連携

【取組内容】

- 他の水道事業体からの視察等の受け入れ
- 全国レベルの専門会議や委員会から得られる最新の知見や情報を道内会議等で提供
- 他の水道事業体の水道水質に係る危機発生時に、札幌市水道局の検査機器や検査能力の活用による支援

【取組結果（実績・成果）】

- 道内の他水道事業体の視察を受け入れるとともに、水質や浄水処理などに関する相談等に応じた（視察受入実績：平成 26 年度 1 件）。
- 日本水道協会北海道地方支部主催の常設水質委員会において、水質に関連する最新の知見や情報を提供した。
- 放射性物質測定器の検査精度を確認することにより、原子力災害発生時に他の水道事業体の検査をどの程度受け入れられるか検討し、その結果について札幌市の近隣事業体を中心に 12 の水道事業体が参加した合同研究会にて情報提供した。

⑥ 水道施設の耐震化

水道施設の耐震化 3次新まち

【取組内容】

- 浄水場：宮町浄水場本体及び定山溪浄水場（原水調整池）の耐震化工事を完了
白川浄水場浄水池（第 1、第 2）の耐震化工事を継続
- 配水池：平岸配水池の耐震化工事を継続
南沢第 3 配水池の耐震化工事を完了
北ノ沢第 3 配水池の耐震化工事に着手
- 幹線：約 1.8km の耐震化を実施

【取組結果（実績・成果）】

- 浄水場：宮町浄水場本体及び定山溪浄水場（原水調整池）の耐震化が完了した。
白川浄水場の浄水池（第 1、第 2）の耐震化工事を引き続き実施した。
- 配水池：平岸配水池は、全 4 池のうち、3 池目までの耐震化が完了し、4 池目の耐震化工事に着手した。
南沢第 3 配水池の耐震化が完了した。
北ノ沢第 3 配水池の耐震化工事は入札不調により平成 27 年度に延期した。
- 幹線：平岸第 1 幹線を含め 5 路線において、約 2.0km[※]の耐震化を実施した。

※ 幹線延長については見込みである

災害時重要施設へ向かう配水管の耐震化 **3次新まち****【取組内容】**

- ・救急告示医療機関などの医療機関へ向かう配水枝線約 4.3km（計 7 ルート）の耐震化工事を実施

【取組結果（実績・成果）】

- ・救急告示医療機関などの医療機関へ向かう配水枝線約 3.8km[※]（計 6 ルート）の耐震化工事を実施した。医療機関の移転により、1 ルートの整備が不要となった。移転先の供給ルートの耐震化は平成 27 年度以降の整備とすることとした。

⑦ 災害応急体制の堅持・強化**緊急貯水槽の整備** **3次新まち****【取組内容】**

- ・緊急貯水槽を、発寒地区・平岸地区・白石地区の 3 箇所に整備（白石地区の供給開始は平成 28 年度以降の予定）

【取組結果（実績・成果）】

- ・緊急貯水槽を発寒地区・平岸地区・白石地区の 3 箇所に整備した（運用に向けた各種調整により、発寒地区・平岸地区の供用開始は平成 27 年度、白石地区の供用開始は平成 28 年度以降の予定である）。

緊急貯水槽見学会の実施 **企業・市民****【取組内容】**

- ・市民を対象とした緊急貯水槽見学会を 14 施設で実施
- ・見学だけではなく、給水活動などの体験を通じて市民との協働による応急給水活動を推進する

【取組結果（実績・成果）】

- ・緊急貯水槽などの応急給水拠点施設の見学会を 15 施設において実施し、説明だけではなく、手動ポンプによる応急給水活動を体験していただいた。
- ・上記見学会のうち、モデルケースとして、地域で行われた夏祭りや小学校の学校開放日に併せて見学会を行うことにより、多くの市民の参加を促した。

※ 配水枝線延長については見込みである

重点取組項目3 利用者の視点に立ったサービスの充実

① 水道利用者とのコミュニケーションの充実

水道モニター制度の活用

【取組内容】

- 水道事業全般に関するアンケート調査により、利用者ニーズを把握する
- 浄水場等の施設見学会を実施
- ワークショップ を開催し、水道モニターと直接意見交換を行う

【取組結果（実績・成果）】

- 水道モニター100名に対し、水道事業に関する様々なアンケートを実施した。
- 水道モニターのうち希望者を対象として、浄水場や水道記念館、配水センター等の見学会を2回開催し、水道事業への理解を深めていただいた。
- ワークショップ形式の意見交換を行うことで、水道モニター（希望者）から多くのご意見やご提案をいただいた。

利用者との直接対話

【取組内容】

- 利用者との直接対話する機会を増やすため、街頭イベントを積極的に実施
- 他局などが開催するイベントにも積極的に参加するなど、利用者との直に接する機会を増やす
- アンケート調査で利用者の生の声を聞き取り、それらを水道事業の運営に反映させる

【取組結果（実績・成果）】

- 地下歩行空間で札幌水道ビジョンフェアや水道凍結防止イベントを開催し、利用者との直接対話のできる機会を積極的に設けた。
- 市民マラソン大会の会場に水道局ブースを出展したり、区主催の子育て世代を対象としたイベントに参加したりするなど、利用者との接する機会を設けた。
- 各種イベントでアンケート調査を行い、利用者の水道事業に対する疑問などを聞き取り、広報紙を利用してそれらの疑問点への回答を広く紹介した。
- 各種イベントにおいて、水道水のおいしさや安全性を実感してもらう取組として、水道水とミネラルウォーターなどを飲み比べる「きき水体験」を実施した。平成26年度は延べ8,000人を超える方に参加いただき、飲んだ感想を直接聞いたり、水道水の良さを呼びかけたりするなど、コミュニケーションの充実を図った。

② 広報活動の充実 ～ 一人ひとりに伝わる広報の展開

広報印刷物の内容充実

【取組内容】

- イラストや写真を効果的に用いた読みやすい広報紙の作成
- 水道モニターやホームページから寄せられる意見を紙面構成にできるだけ反映する
- 水道局が抱える課題が普段の生活にどのような影響を及ぼすかを、利用者の目線でお知らせする

【取組結果（実績・成果）】

- 「札幌の水道」などの広報紙の紙面が興味を持って最後まで読んでいただけるものとなるよう、イラストや写真を効果的に用い、全体のバランスに留意し作成した。
- 「配水管の更新」をメイン記事とした「じゃぐち通信No.19」では、水道モニターで寄せられた意見を紙面構成に取り入れた。また、「じゃぐち通信No.20」でもモニターや街頭イベントなどでの声を反映し、初の試みとなるプレゼント企画を実施し、4,500 通を超える応募があった。同企画で行ったアンケートでは、広報紙を読んだ感想を聞くことができ、今後の広報展開や事業運営の参考となる意見や提案が多数あった。
- 経年化した配水管を更新しない場合、断水や濁水事故が増加し生活に影響が出るおそれがあるなど、水道局の抱える課題が利用者にとっても身近であることを利用者目線でお知らせした。

ホームページの刷新

【取組内容】

- ホームページをより見やすいレイアウトに変更
- 探したい情報にできるだけ短時間でたどり着くよう工夫し、操作性の高いホームページを目指す
- 年代を問わず多くの方にご覧いただける媒体であるという特長を活かし、情報の掲載方法を工夫する

【取組結果（実績・成果）】

- ホームページ内の各ページについて内容の見直しや掲載場所の整理を進めた。
- レイアウトについては、利用者がより見やすく、使用しやすいとすることができるホームページとするため、平成 27 年度に水道局独自のトップページを作成することとした。
- 水道局ホームページに新たに「断水・濁水情報」のページを設け、生活等に影響する計画的及び緊急的な断水・濁水の情報に直接アクセスできるようにするなど、利用者がわかりやすい情報提供を実施した。

事業紹介パネル、ポスターの作成・掲示 **創造的な工夫**

【取組内容】

- ・施設・管路の整備や災害対策への取組など、広く水道事業をPRするパネルやポスターを作成し、水道記念館や水道局本局庁舎、工事現場に掲示する

【取組結果（実績・成果）】

- ・利用者がより身近に感じられると思われる「管路の耐震化」をテーマとしたポスターを作成し、水道局本局庁舎、水道記念館、管路の耐震化に関係する工事現場等に掲示した。

PR用水飲み場の調査研究 **創造的な工夫**

【取組内容】

- ・蛇口から直接多くの人に水道水を飲んでもらうことで水道水の安全性やおいしさを広くPRすることを目的とし、また、災害時においても断水することなく、市民へ水道水を配ることができる応急給水栓としての機能も持つ、新たなシンボルとして市民に親しまれるデザインの「PR用水飲み場」について調査研究を行う

【取組結果（実績・成果）】

- ・すでにPR用水飲み場を設置している都市の設置事例や利用状況の調査、水道水を蛇口から直接飲むことに関する市民へのアンケート、今後市内で実施予定の事業（再開発など）と設置場所等について連携可能かどうかの協議などの調査研究を行なった。

災害に備えた飲料水の備蓄の推進 **企業・市民**

【取組内容】

- ・さまざまなイベントでアンケートを実施し、飲料水の備蓄の現状を把握するとともに、備蓄率向上に向けた効果的な呼びかけを検討する

【取組結果（実績・成果）】

- ・イベントの際にはアンケートを実施し、備蓄状況を調査した。併せて、備蓄量の目安である1人当たり1日3ℓ×3日分を広く浸透させるため、備蓄を呼びかけるリーフレットやノベルティを配布し、備蓄について意識向上を図った。
- ・じゃぐち通信に飲料水の備蓄をお願いする記事を掲載したほか、“さっぽろの水”のプレゼント企画も実施し、備蓄の必要性を呼びかけた。

【取組内容】

- ① 市民の創造性の喚起につながるような取組
 - ・水道施設における写生会や植栽イベントの実施
- ② 札幌国際芸術祭 2014 のPR
 - ・さっぽろ水道フェスタにおける関連ブースの設置
 - ・水道記念館や藻岩浄水場内見学通路でのポスター掲示や資料配布、場内放送による周知
 - ・市内全戸配布リーフレット「じゃぐち通信」への掲載

【取組結果（実績・成果）】

- ① 市民の創造性の喚起につながるような取組
 - ・水道記念館において『子ども「水」の絵画展』を開催し、水をテーマに募集した自由な発想で描かれた絵画の展示を行った。
 - ・札幌国際芸術祭のテーマである「都市と自然」につながる取組として、札幌水道創設の記念日である7月28日に、藻岩浄水場において職員による記念植樹を行った。
- ② 札幌国際芸術祭 2014 のPR
 - ・さっぽろ水道フェスタにおいて、市民の創造性の喚起につながるようなアートを取り入れたワークショップを開催した。
 - ・芸術祭のPRステッカーを貼った“さっぽろの水”を2万本用意し、さっぽろ水道フェスタの来場者や藻岩浄水場見学ツアーの参加者に配布し市民周知を図った。
 - ・水道記念館及び藻岩浄水場見学通路でのポスターの掲示やパンフレットの配架のほか、芸術祭開催期間中は水道記念館において館内放送によるPRを行った。
 - ・「じゃぐち通信」に芸術祭のPR記事を掲載し、水道利用者に対し広報を行った（発行部数97万4千部）。

③ 水道記念館の来館促進

水道記念館の魅力向上 企業・市民

【取組内容】

- ・「さっぽろ水道フェスタ」や「秋まつり」などの大規模イベントの開催と内容の充実
- ・幼児や保護者を対象とした「おはなし会」や小学生を対象とした水と藻岩山の自然にちなんだ「工作会」など、気軽に参加できる小規模イベントの開催と内容の充実
- ・子どもを対象とした内容の充実に力を注ぐとともに、来館者層の幅を広げるための取組を検討
- ・体験型を重視し、藻岩浄水場見学ツアーや実験ラボでの、ろ過実験の毎日開催
- ・団体来館者を増やすための取組を実施
- ・年間来館者数は112,330人を、藻岩浄水場見学ツアー参加の小学校数は89校を目標とする（いずれも最多となった昨年度実績値）。

【取組結果】

- ・「さっぽろ水道フェスタ」や「秋まつり」を開催し、ワークショップなどの参加体験型プログラムの充実を図った。また、同イベントにおいても「きき水体験」を実施した。
- ・「おはなし会」や「工作会」を定期的で開催し、どなたでも気軽に楽しく参加できる小規模イベントを開催した。
- ・藻岩浄水場見学ツアーや、ろ過実験は毎日開催し館内において参加を促すアナウンスを積極的に行った。また、イベント時は開催回数を増やすなど、多くの方に参加・体験していただけるよう努めた。
- ・団体来館者を増やす取組として、市内小学校に対して記念館内や藻岩浄水場見学ツアーを紹介する案内文を発送した。
- ・年間来館者数は、107,591人で昨年度の来館者数を上回ることはできなかったが、初めて10万人を超えた昨年度に引き続き、今年度も10万人に達した。藻岩浄水場見学ツアーの参加小学校数は92校となり、目標を達成できた。

広報の強化

【取組内容】

- ・イベント開催の広報を強化
- ・藻岩山散策路を活用した施設のPRや、もいわ山ロープウェイとの連携

【取組結果（実績・成果）】

- ・市内の全市立及び私立小学校、幼稚園、保育園の全児童・園児にチラシを配布し、広報強化を図った。
- ・さっぽろ水道フェスタなどのイベントにおいて、もいわ山ロープウェイのPRブースの設置、散策路ツアーなどでの散策路活用など、連携を強化した。

来館者ニーズの把握

【取組内容】

- 来館者アンケートを積極的に実施

【取組結果（実績・成果）】

- 来館者ニーズを把握するため、大人用と子ども用の2種類のアンケート調査を行った。
- 市内小学校にアンケート調査を行い、ニーズの把握を進めた。

④ 小規模貯水槽水道の衛生管理

小規模貯水槽水道の調査・改善指導

【取組内容】

- 1,400件を目標に調査や改善指導等を実施

【取組結果（実績・成果）】

- 小規模貯水槽水道衛生管理改善指導業務により、1,400件の施設に対する衛生管理の実施状況の確認を行い、管理が不十分な施設に対して書類管理を含め改善指導や助言等を行った。
- パンフレットの配布やホームページ掲載などにより、管理責任者や利用者に対して貯水槽水道の管理方法等の周知を図った。

重点取組項目4 財務基盤と組織力の強化

① 財務基盤の強化

企業債残高の縮減

【取組内容】

- 企業債借入の抑制を継続し、企業債残高は平成25年度予算と比較して75億円減となる1,009億円を目指す（財政状況や予算の執行状況に応じて、更なる企業債残高の縮減に努める）。

【取組結果（実績・成果）】

平成26年度の借入額を予算より10億円少ない20億円に抑制した結果、企業債残高は前年度（平成25年度決算1,074億円）と比べ85億円減となる989億円となった。平成26年度末における企業債残高は、札幌市水道事業5年計画（H22年度～26年度）の目標値1,039億円と比べ、50億円縮減することができた。

加えて、今後の浄水場や配水管等の更新に備え、平成22年度から毎年の決算状況を考慮しながら利益の一部を積立している水道施設更新積立金について、平成26年度も継続して積立を行う見込みである。

また、今後増加する施設の経年劣化に伴う更新事業や災害対策事業を、企業債に依存することなく自己財源で進めていくため、自己財源の確保や活用策について検討を進め、健全経営の維持に努める。

② 効率的な事業運営と広域展開の推進

業務委託の拡大

【取組内容】

- ・業務委託範囲の拡大を検討

【取組結果（実績・成果）】

給水装置工事の検査業務の委託拡大に合わせ、平成 27 年度から当該業務と関連する新設登録調査業務（北区・東区・白石区・厚別区・手稲区）をサービス協会に委託する。

広域的な事業展開の検討 **道内連携**

【取組内容】

- ・近隣水道事業体の二ズを踏まえ、連携及びその体制について検討する

【取組結果（実績・成果）】

- ・札幌市の近隣事業体を中心に 12 の水道事業体が参加した合同研究会を開催し、水道事業体間の情報共有の必要性や、事務面・技術面での技術継承に向けた取組などについて意見交換を行った。また、平成 27 年 3 月には、江別市、小樽市、北広島市それぞれと、災害時の水の相互融通といった災害対策や研修などによる人材育成など、水道事業の連携強化を目的とした「連携協力に関する基本協定」を締結した。

③ 人材の育成

水道技術の継承

【取組内容】

- ・経験豊富な職員を技術継承支援専任スタッフとして各配水管理課に置き、このスタッフを中心として、事故・緊急時に関する職場研修を実施する

【取組結果（実績・成果）】

- ・技術継承支援専任スタッフを中心として「事故・緊急時に関する職場研修」教材（パワーポイント）を作成し、職場研修を実施し、配水管漏水事故等の緊急時における、自らの役割、任務等を再認識した。

職場研修の充実

【取組内容】

- ・災害時対応研修を各課で 2 回以上実施する

【取組結果（実績・成果）】

- ・「災害時対応研修」教材（パワーポイント）を作成し、各課における職場研修を支援、実施し、全市的な大規模災害発生時における、自らの役割、任務等を再認識した。

研修教材の作成

【取組内容】

- ・配水用ポリエチレン管の施工及び消火栓修理・整備等といった水道技術を映像化した教材を2本作成

【取組結果（実績・成果）】

- ・これまで経験に頼ることの多かった水道施工技術について、技術継承支援専任スタッフが中心となって映像教材（「配水用ポリエチレン管の施工」、「消火栓修理・整備」の2本）を作成し”技術の見える化”に取り組んだ。

関係団体と連携した研修の実施 **道内連携** **企業・市民**

【取組内容】

- ・サービス協会、民間水道関係者及び近隣水道事業体等と連携し、実技を伴う給水装置等に関する研修の実施

【取組結果（実績・成果）】

- ・サービス協会、民間水道関連企業及び近隣水道事業体等の職員を交えた「水道技術研修会」及び「事故・災害対応研修」を開催し、民間の保有する最新の水道技術や事故・災害対応に関する情報を共有し、連携の強化を図った。

④ Hokkaido Water パワーアップ推進会議の開催

道内水道事業体を対象とした研修会の開催 **道内連携**

【取組内容】

- ・道内の水道技術管理者を対象とする「北海道水道技術管理者研修会」及び、水道事業体の担当者を対象とする「北海道水道担当者研修会」を開催

【取組結果（実績・成果）】

- ・北海道と連携して上記2つの研修会を開催し、水道災害対策訓練や技術継承に向けた取組に関する情報共有を他事業体と行った。

重点取組項目5 環境負荷の低減

① 新エネルギーの導入

水力発電の導入検討

【取組内容】

- 平岸配水池への導入に向けた運営手法などの検討を継続して行う
- 豊平川水道水源水質保全事業への水力発電導入に向けた検討を行う

【取組結果（実績・成果）】

- 平岸配水池や白川浄水場、豊平川水道水源水質保全事業への水力発電導入に向け、制度、法手続き、導入事例などの調査・検討を行った。

② 環境に配慮した施設の整備

施設の集約・移設

【取組内容】

- 宮の森第2ポンプ場をより効率的な施設・配置とするため、移設（大倉山ポンプ場の新設）工事に着手

【取組結果（実績・成果）】

- 大倉山ポンプ場の新設工事に着手した。