

基本理念：利用者の視点に立つ

水道普及率がほぼ100%に達し、量的な充足に加えて質的な充実が求められる中、水道事業者は地域独占事業で利用者に選択の余地がないことを謙虚に受けとめるとともに、サービスの内容や質の検討に当たっては、利用者のニーズを十分把握し、サービスの水準とコストのバランスに留意しながら、利用者の視点に立った事業運営を展開していきます。

また、水道事業は市民の生命や健康に直接関わることから、地方公営企業¹⁷など公共の関与のもと、経営の効率化、さらには顧客指向による利用者サービスと信頼性の一層の向上に努め、将来にわたり安全で良質な水を安定して供給していきます。

4つの目標

目標1 安全で良質な水の確保

水源の確保や水源の保全・水質管理の充実を図ることにより、これからも安全で良質な水の供給を目指します。

目標2 安定した水の供給

水道施設の機能を適切に保全し、災害に強い水道システムを構築することで、平常時はもとより事故や災害時においても安定給水の堅持を目指します。

目標3 利用者に満足される水道

利用者との双方向のコミュニケーションを図りながら、利用者ニーズに対応したサービスを提供し、利用者に満足され、信頼される水道を目指します。

目標4 健全経営のもと自律した水道

効率的な事業運営や健全財政を堅持していくほか、時代の変化に柔軟に対応できる人材の育成や環境に配慮した事業運営を目指します。

基本理念と4つの目標は、第1次札幌水道ビジョンの前計画である「札幌水道長期構想」（平成16（2004）年策定）から受け継いでいるものです。これらの理念と目標は水道事業にとって普遍であり、50年、100年後の札幌水道においても継続して達成することが重要であることから、本ビジョンでも継承していきます。

また、目標を実現するために進めていく施策の基本的な考え方として、7つの施策の基本方向を示します。これらの施策の基本方向も、札幌水道長期構想から受け継いできたものですが、状況の変化などを踏まえ、これまでの表現を一部見直しています。

17【地方公営企業】地方公共団体が経営する企業のこと。札幌市では水道事業のほか交通事業、病院事業、下水道事業がある。経営の基本原則は常に企業の経済性を発揮するとともに公共の福祉を増進するよう運営することで、その経費は原則としてサービスの対価である料金収入をもって充てることとなっている。

7つの施策の基本方向

基本方向1 水源の保全と水質管理の充実

水源環境の維持や、より良質な原水¹⁸の確保など水源保全に努めるとともに、水質監視や水質検査、調査研究の体制を充実させ、水質の安全性をより一層高めていきます。

基本方向2 効率的な水道施設の整備・更新と管理

水需要の動向や水道施設の経年劣化に的確に対応し、安定給水を維持していくため、水道施設の計画的かつ効率的な整備と更新、管理を進めていきます。

基本方向3 危機管理対策の強化

事故や災害時においても安定的に水道水を供給するため、施設の耐震化やバックアップ機能の強化、応急給水・復旧体制の確保により、災害に強く強靱な水道システムを構築し、危機管理対策を強化していきます。

基本方向4 利用者サービスの充実

利用者とのコミュニケーションの活性化により、ニーズに応じた利用者サービスを充実していきます。

基本方向5 経営の健全化・効率化

コストの一層の節減や計画的な整備・更新により可能な限り企業債の借入を抑制し、財務基盤の強化に努めるほか、事業の見直しを行うことで経営の一層の効率化を図り、健全経営を堅持していきます。

基本方向6 人材育成と事業運営体制の強化

時代の変化に柔軟に対応するため、水道技術の継承・レベルアップや広い視野を身に付けるなど職員の能力向上を図るとともに、多様な主体と連携しながら事業運営体制の強化を進めていきます。

基本方向7 環境負荷低減の推進

脱炭素社会の実現に向けて、環境負荷の低減を図るため、エネルギーの効率的な活用や再生可能エネルギーの導入を進めていきます。

【図表 2】第2次札幌水道ビジョンにおける基本理念、目標、施策の基本方向の体系図



18 【原水】 水道水のもととなる、浄水処理をする前の水のこと