

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の提供を図り，利用者に満足され，信頼される水道を目指します。

水道週間（水道展）



施策の基本方向 ⑤ 利用者サービスの充実

直結給水サービスの充実や時代の変化に即した料金体系の調査研究など、多様化する生活様式に対応した利用者サービスの向上を図ります。

① 給水サービスの向上

① 要望度・必要度に応じたサービスの提供

利用者ニーズが多様化していく中、今後、給水サービスは、利用者の要望する度合いや必要性に応じて提供することが求められますが、その際、受益者負担の有無を含めて、利用者が選択できるサービスの提供のあり方について検討していきます。

また、貯水槽水道については、利用者に対し水質相談等に応じていくほか、設置者に対しては、管理意識の普及啓発を引き続き行っていきます。また、中高層建物への直結給水についても、今後も可能区域の一層の拡大を図ります。

② 窓口サービスの充実

これまで、電話受付センターを開設するなど、利用者の利便性向上に努めてきましたが、さらに料金、水質、技術的な相談を一括して対応する総合窓口を設置し、市民にわかりやすく身近な水道局を目指していきます。また、転入・転出の届出など各種申請手続きのIT（情報通信技術）化を進めていきます。

電話受付センター



③ 冬期の水道凍結対策の推進

積雪寒冷地の宿命とも言える水道の凍結対策として、これまで行ってきた凍結に関する調査をもとに、メーター等給水装置の保温をはじめとした技術的な改善を進めます。

また利用者に対しては、より効果的な手段により、凍結防止のための積極的なPRに努めます。

② 検針・収納サービスの向上及び料金体系の見直し

① 検針・収納サービスの向上

積雪等に影響されることなく年間を通して検針が可能となる無線式メーターなどの導入を進めていくほか、毎月収納の検討など、検針・収納サービスについて、利用者の利便性の向上に努めていきます。

無線式メーター



② 時代の変化に即した料金体系の調査研究

人口増加の鈍化や少子高齢化の進展による世帯構成の変化をはじめ、節水型機器の普及などによる節水の広まりや経済情勢の変化により、今後の水需要の伸びは緩やかになることが予想される中、時代の変化に即した利用者にとってわかりやすい料金体系のあり方について調査研究していきます。

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活力ある人材・組織づくりや環境に配慮した事業運営を目指します。

創設当時の藻岩浄水場



施策の基本方向 **6** 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、企業債の借入金を抑制し財務基盤の強化に努めるほか、事業の見直しを行い、民間的経営手法を導入しながら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。

健全財政を長期的に維持していくためには、地方公営企業など公共の関与のもと運営される水道事業の役割を認識するとともに、独立採算制の趣旨を踏まえながら効率的な事業運営により経済性を発揮する必要があります。

1 財務基盤の強化

100%近い高普及率を達成し、今後、収益の大きな増加が見込めないことから、施設の維持管理や建設改良事業については、緊急性や重要性の高い事業に重点を置きながら、維持管理経費をはじめとするさまざまなコストの一層の節減や計画的な整備更新を行うことなどにより、企業債の借入金を抑制し、財務基盤の強化に努めていきます。

2 経営の効率化

事業の見直しを行い民間活力を活用することが適当な事業については、適正な業務運営の確保とサービス水準の維持向上を考慮しながら、民間への業務委託の範囲や方法を含め民間的経営手法の導入を進め、経営の一層の効率化に努めていきます。

また、他の水道事業者における第三者委託²²や地方独立行政法人の状況、水道事業のISO規格化の動向など、水道事業をとりまく環境変化を的確にとらえながら、事業運営の手法などに関する調査研究を進めていきます。

²²第三者委託 平成14年（2002年）4月に施行された改正水道法により新たに制度化されたもので、浄水場の運転管理や水質管理など高い技術力を要する業務を包括的に第三者（他の水道事業者、民間企業等）に委託すること。

施策の基本方向 7 活力ある人材・組織づくり

水道技術の継承・レベルアップや経営感覚を身につけるなど職員の能力向上を図るとともに、時代の変化に柔軟に対応できる活力ある組織づくりを進めていきます。

1 時代の変化に柔軟に対応できる組織の構築

時代の変化に柔軟に対応するため、組織の見直しを行い、総合的・機動的な事業運営が可能となる簡素で効率的な組織を構築していきます。

また、自己決定、自己責任の時代の中で、企業として、経営に関わる重要課題に対して戦略的に対応するため、経営企画部門の強化を図るとともに、意思決定過程の明確化・一元化を図るなど、組織縦割り型の経営から脱皮し、マネジメント（経営管理）機能を強化します。

2 人材の育成

長い年月をかけて培ってきた札幌水道の知識・技術の次世代への継承や高水準の水道の構築のほか、広い視野に立った経営感覚のある人材を育成していくため、実務的な水道技術研修や自己啓発意欲の向上を目的とした研修など多様な研修機会の充実に努めていきます。

また、IT（情報通信技術）を有効に活用しながら、ノウハウの文書化や蓄積を図るなど、知識・技術を職員全員が共有できる環境を整えます。

3 技術力の活用

札幌水道がこれまで培ってきた技術力を、道内をはじめとする水道事業全体の技術力の向上に生かすなど、水道事業の発展に寄与するよう努めていきます。

給配水技術研修所



施策の基本方向 ⑧ 環境に配慮した事業運営の推進

事業の展開にあたって、環境負荷の低減を図るほか、環境マネジメントシステムの運用や環境会計の導入・活用などにより、環境保全施策に関して継続的な改善を図っていきます。

1 環境配慮型経営の推進

環境マネジメントシステムの運用により、取水から給水、一般事務に至る各業務プロセスにおいて包括的な環境管理を行い、環境保全施策に関して継続的な改善を図っていきます。

また、環境保全施策に関して利用者の理解を深めてもらうため、その費用対効果を定量的に評価する手段である環境会計を本格的に導入し、その評価結果を事業運営に活用していきます。

さらに、環境情報を記載した環境報告書を継続的に作成・公表し、利用者とのコミュニケーションに活用します。

環境配慮型経営の概念図



2 新エネルギー²³などの導入

水道事業に伴う環境負荷の低減を図るため、余剰水圧を利用した発電など水力エネルギーの有効利用を進めます。また、浄水場やポンプ場などの水道施設における新エネルギーなどの利用についての検討を行い、事業運営上妥当なものについては、その導入を進めていきます。

3 資源リサイクルの推進

公共工事において発生する建設発生土は、事業者の責任においてリサイクルに努めなければなりません。泥炭など埋め戻しに不向きな土のリサイクル率が低いのが現状です。

そのため、今後は、他部局、民間企業、研究機関と連携しながら、既存リサイクル施設の活用や土質改良による再利用方法の研究などを進め、安定したリサイクル体制を確立します。

また、浄水処理の過程で発生する汚泥の一部は、グラウンド等の土壌材料として利用されてきましたが、現在は産業廃棄物として埋め立て処分されています。そこで、資源リサイクルの一層の推進を図るため、発生汚泥の有効活用について調査研究を行います。

²³新エネルギー 平成9年（1997年）に施行された「新エネルギー利用等の促進に関する特別措置法」（通称「新エネルギー法」）において、「技術的に実用化段階に達しつつあるが、経済性の面での制約から普及が十分でないもので、石油代替エネルギーの導入を図るために特に必要なもの」と定義しています。具体的には、太陽光発電、風力発電、天然ガスコージェネレーション、燃料電池などがあります。