

VI 今後の事業展開にあたっての視点

「札幌水道の今後の目指すべき方向」では、4つの目標を掲げましたが、これらの目標を実現するためには、常に「協働」、「先進性」、「効率性・効果性」という考え方を念頭に置きながら、事業を進めていく必要があります。

1 協 働

市民や企業などとの協働によって、地域社会の持続的発展を図っていくためには、それぞれの主体が持つ情報を共有することが必要であり、水道事業においてもその透明性を高めていくことが求められます。

そして、以下に掲げる双方向によるコミュニケーションを深めながら、これからは、水源保全や災害対策をはじめとするさまざまな取り組みにおいて、市民、NPO（民間非営利団体）、企業、水道事業者などが、それぞれの責任と役割を果たしていくことが必要です。

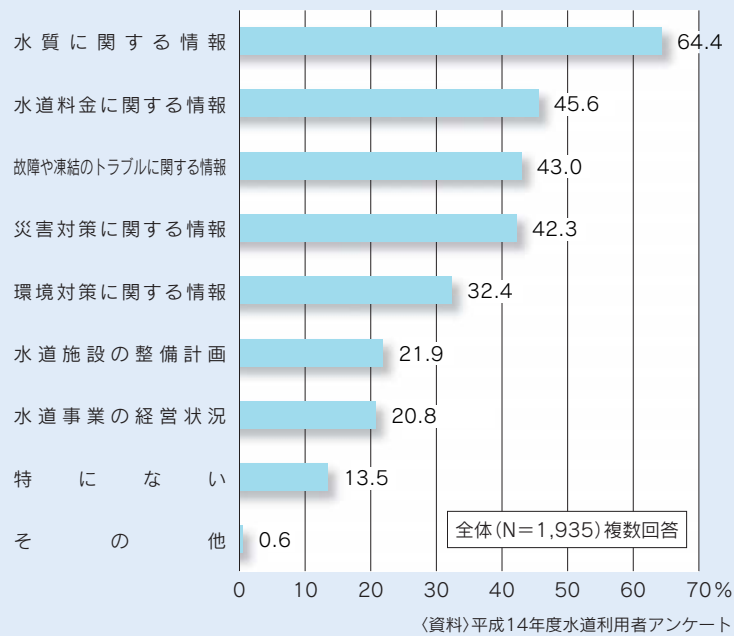
1 情報公開の徹底と積極的な広報

協働型社会において、水道事業者は、水質や経営など利用者の知りたい情報はもとより、水道水の安全性やおいしさ、水の大切さなど利用者に知らせたい情報を積極的に提供するほか、全ての職員が、説明責任を果たすことができる説明能力を身に付けなければなりません。

また、広報誌や新聞、テレビ、ラジオに加えて、IT（情報通信技術）の積極的活用など、情報の種類により提供手段を工夫し、分かりやすい情報公開を進めていきます。

さらに、水道事業に対する理解を深めてもらうため、水道施設の市民見学会をはじめ、水道記念館の整備や緊急貯水槽を使った応急給水体験など、利用者がじかに見たり、触れたりできる機会を広げていきます。特に、将来の札幌市を支える子供たちを対象に、水資源の大切さや水道事業に関する啓発活動を積極的に行います。

市民が知りたい水道に関する情報



2 利用者ニーズの把握

情報公開と並んで、協働型社会で求められることは、利用者の声を吸収し、事業運営に反映することです。

そのため、現在、転入・転出の受付を行っている電話受付センターを水道に関する総合的な窓口に拡充することや利用者の意識調査など、利用者の声を反映させる手段を多様化し、これらの声を集約し、具体的な業務に反映していく広聴体制を充実していきます。

2 先進性

1 産学官連携²⁴による調査研究

技術革新が進む中、業務の効率化を図り安全で良質な水の安定的な供給を維持していくためには、これまでの方法に固執することなく常に新しい知識や技術を集め、積極的に業務に取り入れていく必要があります。

こうした中、これまで、札幌水道は浄水処理などの分野において、大学との共同研究の成果を業務に取り入れてきています。

今後、新たな汚染物質への対応や環境保全などさまざまな課題に対応していくため、最新の情報を収集することはもとより、大学や民間企業などとの連携を図りながら、新たな技術開発や調査研究に積極的に取り組みます。

2 国内外との交流・連携

JICA（独立行政法人国際協力機構）を通じた職員の海外派遣や海外技術者の受け入れなど国際技術協力の取り組みにより、国際都市札幌としての役割を果たすとともに、新しい考え方を取り入れながら水道事業を運営していくことができる人材の育成がこれからも一層必要になってきています。

そのため、今後も、国際技術協力をはじめ海外との相互交流を進め、より高度な専門性や広い視野に立った考え方ができる人材を育成するとともに、組織の活性化を図ります。

JICA研修



²⁴産学官連携 産業界と大学・研究機関、行政の三者の連携による取り組みのことであり、共同研究開発や情報交換活動が中心となっています。

また、大規模事業体の一つとして、リーダー的な役割を果たしてきましたが、今後も、他の大都市水道事業をはじめ、国内関連団体との交流・連携を深め、水道事業全体の発展に努めていきます。

3 効率性・効果性

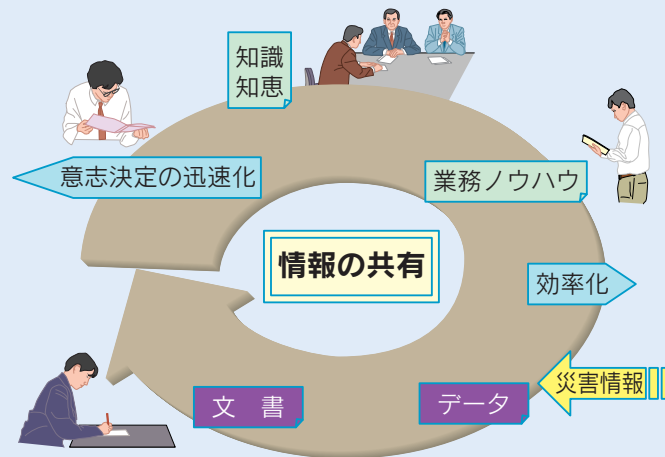
1 ITの積極的・効率的な活用

今後、効率的・創造的な業務を進めていくためには、IT（情報通信技術）の先進性を重視し、実際の業務に活用していくことが必要となります。

そのためには、ソフト・ハード面における情報基盤の整備を進めるとともに、システム障害や外部への漏洩の危険から情報を保護するため、情報セキュリティ対策を講じます。

さらに、各情報システムについて、システム全体の最適化を図るとともに、イントラネット²⁵の活用による局内コミュニケーションの拡充やナレッジマネジメントシステム²⁶の導入を進めていきます。

局内情報の共有化



2 事業運営の継続的な改善

策定した計画や実施している事業について、その必要性や効果性、優先性を常にチェックし、次の改善につなげ、環境の変化に弾力的に対応するとともに、事業運営の透明性を高め、利用者サービスの向上につなげることがますます重要となります。

²⁵イントラネット インターネットの技術を活用した組織内の情報システム。

²⁶ナレッジマネジメントシステム 職員がさまざまな業務経験から得られた専門知識やノウハウ、情報などを組織全体で一元管理、共有し、新しい価値を創造する力に変えていく経営管理手法。

そのため、わかりやすい指標を用いた「目標による管理」など、事業の管理・評価システムの検討を行い、「P（Plan：計画）－D（Do：実行）－C（Check：点検）－A（Action：見直し）」手法による事業運営の継続的な改善を図っていきます。

さらに、効率的かつ柔軟な組織づくりを進める一方、職員が事業の効率性や必要性に関する問題意識を常にもち、その意見や工夫を事業運営に反映させていきます。