

第 6 章 10 年間の取組姿勢

私たちは「利用者の視点に立つ」という基本理念のもと、「安全で良質な水をいつまでも安定してお届けする」ための取組を進めてきました。

しかし今後は、私たちが利用者の視点に立つだけでなく、利用者の皆さまに蛇口をひねれば安全で良質な水がいつでも出てくることを感じ、安心・満足していただくことを目指して、取組を次のステージへと進めていきます。

そこで、この 10 年間は「**実感できる札幌水道**」をキャッチフレーズに、利用者の皆さまに満足いただけるよう、職員が一丸となって取り組んでいきます。

この「実感」は、「じせだい（次世代）」「つながる（繋がる）」「かんきょう（環境）」の頭文字も表し、10 年間の取組をキーワードとして表現しました。

- **じ** せだい（次世代） …… 次の世代においても安定して水をお届けするために、水源の分散配置や水質の保全、施設の更新・改修、災害対策に取り組みます。また、それらに対応するために財源や技術力の確保に努めます。
- **つ** ながる（繋がる） …… 利用者、共に水道を支える出資団体や民間企業、教育・研究機関とのパートナーシップ、北海道の中心都市として水道事業を発展させる役割を果たすための他水道事業体とのパートナーシップにより、安定した事業運営に努めます。
- **かん** きょう（環境） …… 地形を有効利用した施設づくりなどによって大都市でもトップクラスの環境にやさしい水づくりを行っており、今後も「環境首都・札幌」として、さらなる環境負荷の低減に努めます。

》 じっかんマークについて

第 7 章で示す主要事業名の右に記載しているマークは、次のような取組であることを示します。

次世代 次の世代においても安定して水をお届けするための取組であることを示します。

つながる パートナーシップを重視した取組であることを示します。

環境 環境負荷の低減を推進する取組であることを示します。

じっかん指標の設定

この10年間は「実感できる札幌水道」をキャッチフレーズに「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展開していく」ことについて、利用者の皆さまに実感し、満足していただけているかを確認するため「じっかん指標」を以下のとおり定めます。

じっかん指標

安全で良質な水道水が届いていることの満足度*

目標 96%

実績 平成25(2013)年度 93% 平成30(2018)年度 94%

【水道事業ガイドライン³³に基づく業務指標では】

・水質基準不適合率³⁴

目標0%を維持(実績 平成25(2013)年度 0% 平成30(2018)年度 0%)

お客さまサービス（問い合わせ対応・広報）の満足度*

目標 85%

実績 平成25(2013)年度 70% 平成30(2018)年度 72%

安全で良質な水道水を将来にわたってお届けしていくために必要な取組などの情報を利用者の皆さまと共有し、ご理解をいただくための広報などの満足度を指標とします。

「水道水のおいしさを実感するきき水」の体験者数

目標 平成27(2015)～令和6(2024)年度の10年間で延べ15万人

実績 平成27(2015)～30(2018)年度で体験者数延べ60,022人

利用者の皆さまが普段ご利用いただいている水道水を他の水と比較していただく機会を設け、札幌の水道水のおいしさを実感し、札幌水道の取組に関心をお持ちいただくことが重要と考え、「きき水体験者数」を指標とします。

[2020年3月の改定により、10年間の目標人数を「10万人」から上方修正しました。]

※ 水道に対する満足度の指標は、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」によるものです。

³³ 【水道事業ガイドライン】 水道事業におけるサービス水準を定量化（数値化）して評価するための業務指標として、公益社団法人日本水道協会が定めた規格のこと。

³⁴ 【水質基準不適合率】 1年間に実施した全ての水道水の水質検査のうち水道法に規定する水質基準を1項目でも満たさない回数の割合