

### 基本理念：利用者の視点に立つ

水道普及率が100%近くに達し、量的な充足に加えて質的な充実が求められる中、水道事業者は独占事業で利用者へ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、かつ、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事業であることから、地方公営企業<sup>2</sup>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、安全で良質な水を安定して供給していきます。

#### 目標1 安全で良質な水の確保

水源<sup>3</sup>の確保や水源の保全・水質管理の強化を図ることにより、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

水道施設の計画的・効率的な整備・維持管理を進める一方、災害に強い水道システムの構築や緊急貯水槽<sup>4</sup>による給水ストックの確保など危機管理システムを確立し、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。

#### 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。

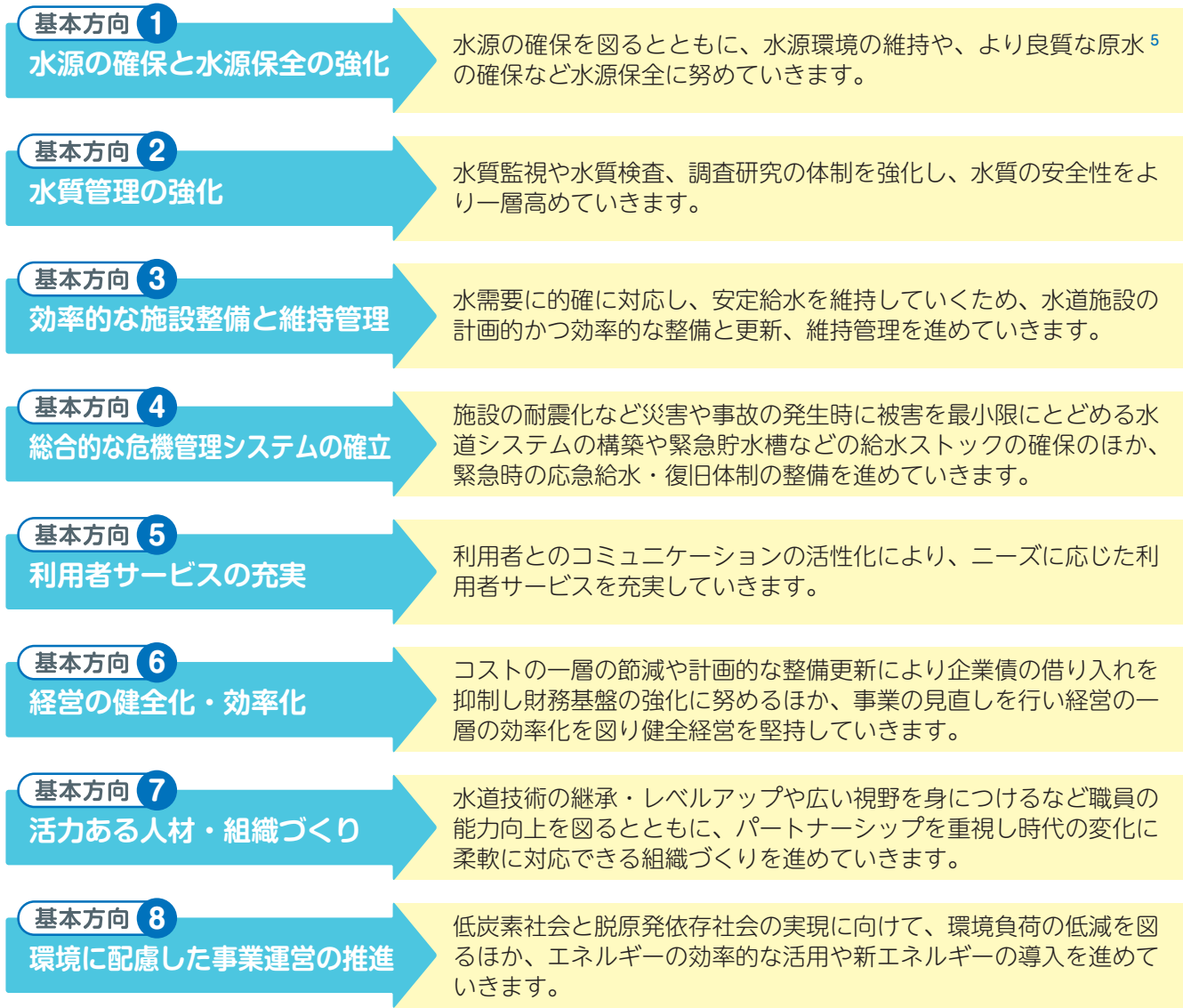
長期構想の基本理念と4つの目標は水道事業にとって普遍であり、50年、100年後の札幌水道においても継続して達成することが重要であることから、これらの理念と目標は札幌水道ビジョンでも継承していきます。

また、長期構想では目標を実現するために8つの施策の基本方向を示し、さまざまな取組を進めてきました。札幌水道ビジョンにおいても施策の基本方向を踏襲しつつ、現状と課題や今後の事業環境を踏まえ、社会経済情勢の変化に対応するため、施設整備とパートナーシップ（連携）の方向性を盛り込んだ取組を進めていきます。

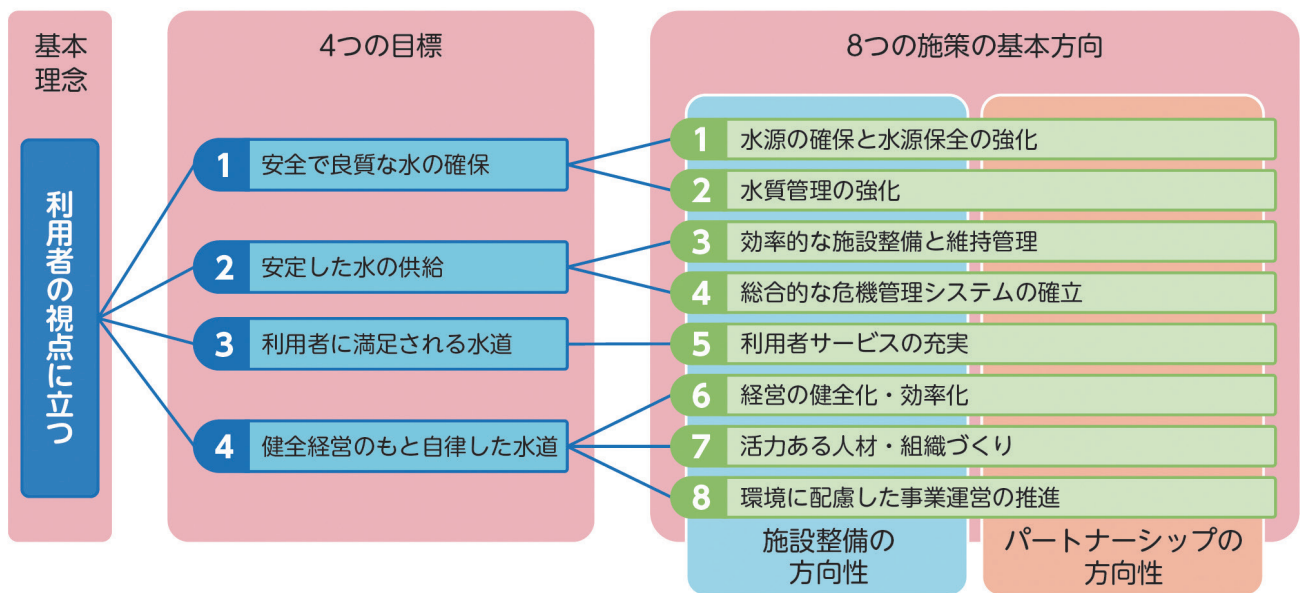
<sup>2</sup>【地方公営企業】地方公共団体が経営する企業のこと。札幌市では水道事業のほか交通事業、病院事業、下水道事業がある。経営の基本原則は常に企業の経済性を発揮するとともに公共の福祉を増進するよう運営することで、その経費は原則としてサービスの対価である料金収入をもって充てることとなっている。

<sup>3</sup>【水源】水道水として利用する水の供給源のこと。

<sup>4</sup>【緊急貯水槽】災害発生時の飲料水を確保するための施設のこと。学校や公園などに設置している。



【図表3】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



<sup>5</sup>【原水】水道水のもととなる、浄水処理をする前の水のこと。