事例No.	756
公表年度	H30
団体の属性	都道府県
団体名	北海道

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・専門人材の確保 ・事務の共同実施

事例種類	都道府県による市町村支援

事例内容・タイトル

道内水道事業者等　相談窓口

出典

地方公営企業の抜本的な改革等に係る先進・優良事例集

○ 事例名等

事例名	「道内水道事業者等 相談窓口」
団体名	北海道環境生活部環境局環境政策課
事業名	水道事業

1．取組の体制（関連する部署、役割分担）



道内水道事業者等　相談窓口の開設について

1　背景

道内の水道は、中小規模水道の割合が高く、「ヒト・モノ・カネ」の問題が懸念される。

これらの問題を解決するためには、道内の水道事業全体の基盤強化を進めている北海道庁と、水道事業全般の技術力を有する札幌市が協力し、道内水道事業者等を支援することが効果的である。

また、札幌水道の技術力を有する（一財）札幌市水道サービス協会についても、その機動力を活用し積極的に道内展開することにより、道内水道の技術力向上に貢献できる。

2　相談窓口開設の目的

北海道、札幌市水道局、(一財)札幌市水道サービス協会が共同で、道内水道事業者等向けの「相談窓口」を開設し、個々の事業者が抱える、老朽施設の更新・耐震化、技術力確保、水道料金収入の減少などの課題に対し、三者が持つ知見や事例を提供することにより、道内水道事業者等の課題解決・経営基盤強化を支援する体制を構築することを目的とする。

3　相談窓口の概要

三者のノウハウを活用し、道内水道事業者等からの相談を受け付け、解決策の提案や事例の紹介等、各種助言を行う。

- 構成メンバー　：　北海道環境生活部環境局環境政策課
  札幌市水道局総務部企画課
  (一財)札幌市水道サービス協会事業推進部経営企画課
- 対象　：　道内上水道事業者、簡易水道事業者及び水道用水供給事業者
- 相談は無料とする。

相談～回答までのフロー

相談依頼（メール送付、様式）

回答作成

（受付窓口）札幌市水道サービス協会 事業推進部経営企画課

北海道環境生活部 環境局環境政策課

札幌市水道局 総務部企画課

相談への回答は３者で協力して実施

サービス協会

相談者へ回答　※再質問も受付ける

事後アンケート

4　相談内容

- 相談内容
  ①技術力の維持向上に関すること
  ②老朽化施設の更新・耐震化に関すること
  ③経営基盤強化に関すること　④水道法改正に関すること
  ⑤事故・災害対応に関すること　⑥その他水道事業全般について

《主な相談内容例》

管路の点検作業や洗管作業のノウハウ、不明配水管の探査方法
漏水調査の手法（こんな漏水を見つけることは可能か）
給水装置工事設計審査・検査における直結増圧給水等の対応
配水池や配水管等の水道施設の更新基準等の考え方
水道施設台帳整備の進め方
応急給水拠点の整備、拠点開設・閉鎖基準等の考え方

5　窓口の開設

- 覚書締結　平成31年2月6日に覚書締結
- 窓口開設　覚書締結後の平成31年2月7日に、相談窓口を開設
- 受付方法　Eメールで受付。(一財)札幌市水道サービス協会 事業推進部経営企画課宛
- ホームページ　サービス協会HPに相談窓口の開設を掲載（水道局HP,道庁HPにリンクを貼付）
  URL：http://www.swsa.jp/soudan/

6　受付窓口・問い合わせ先

(一財)札幌市水道サービス協会 事業推進部経営企画課

- E-mail：kikaku.info@swsa.or.jp　Tel：011-750-6100　FAX：011-750-3057
- 受付時間：月～金曜日（祝日及び12月29日～1月3日は除く）　8時45分～17時15分

2．取組の具体的内容とねらい、工夫した点、効果

(1)取組の具体的内容とねらい

道内の水道事業者等が抱える、老朽化施設の更新・耐震化、技術力の確保、水道料金の減少などの課題に対し、北海道、札幌市、一般財団法人札幌市水道サービス協会（以下、「3者」という）が持つ知見や事例を提供することにより、道内水道事業者の課題解決・経営基盤強化を支援することを目的に、「道内水道事業者等 相談窓口」を本年2月に開設した。

(2)工夫した点等

道内の水道事業全体の基盤強化を進めている北海道と、水道事業全般の技術力を有する札幌市、札幌市の水道を現場で支える一般財団法人札幌市水道サービス協会の異なる立場の3者が連携する形で、より効果的な助言等が可能な体制としたこと。

また、できるだけ相談しやすくなるよう、窓口業務を許認可権限を持つ北海道や大規模事業体の札幌市とはせず、一般財団法人札幌市水道サービス協会としたこと。

(3)効果

本年2月に開設したばかりであり、効果についてはこれから見えてくるものと思われるが、道内水道事業者の課題解決・経営基盤強化につながる支援となるものと考えている。

３．取組の背景、検討を開始した契機・実施過程

(1)取組の背景
　北海道内の水道事業の多くが中小規模であり、少ない職員で事業を運営する中で、「ヒト・モノ・カネ」の課題を抱えており、その課題解決に向けて苦慮している状況。

(2)検討を開始した契機・実施過程
　これまで、北海道は道内最大規模の水道事業者である札幌市などと連携しながら道内水道事業者等を対象とした研修会などを開催してきたところであるが、 様々な課題を抱える水道事業者に対し更なる支援に取り組むべく、札幌市水道サービス協会を加えた3者で、平成29年度末に勉強会を立ち上げ、検討を進めるとともに、先行事例の聞き取りを行うなどして、本年２月の相談窓口開設に至ったもの。

４．今後の課題等

　相談については無料で受け付けることとしているが、遠隔地の現地確認や人の派遣など、今後、無料では対応できない事案に対してどのような対応ができるか検討していく必要がある。

〇問合せ先

担当課	北海道環境生活部環境局環境政策課水道G		
TEL	０１１－２０４－５１９４	MAIL	matsunaga.kazuhiro@pref.hokkaido.lg.jp