

「新水道ビジョン推進のための地域懇談会」  
平成25年11月25日(木)いわて県民情報交流センター



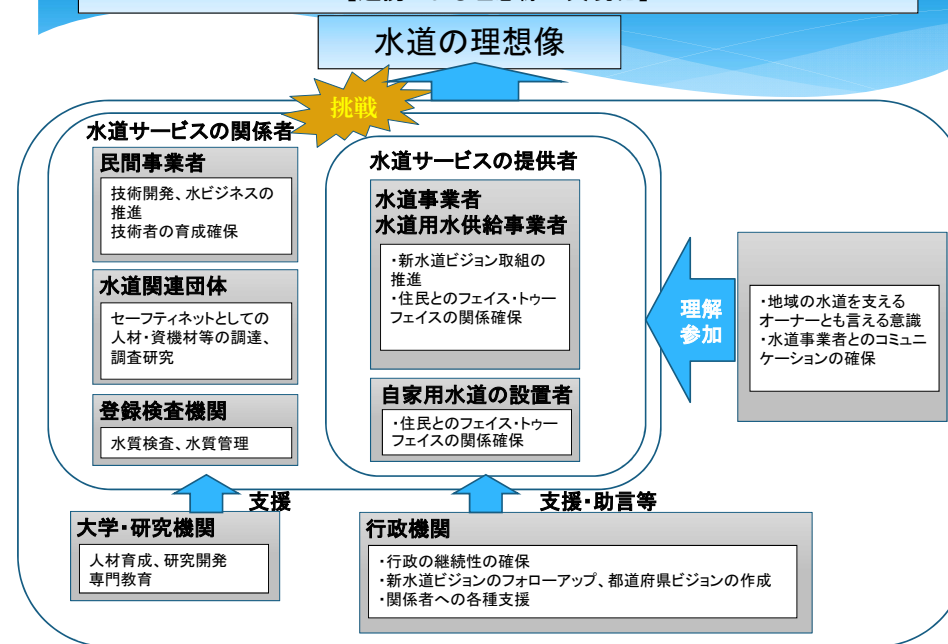
## 「新水道ビジョン」で何故 連携が必要なのか！

連携から考える持続的な水道事業



岩手県矢巾町上下水道課  
主査 吉岡 律司  
(新水道ビジョン策定検討会構成員)

## 関係者の役割分担 【連携による理想像の具現化】



現代は広報の時代であり、  
パブリック・リレーションズ(PR)の時代

## 現代はこんな時代！？

行政広報論

井出嘉憲 著

1967年8月  
第1刷発行

45年前の本

勤草書房

現代は広報の時代であり、  
パブリック・リレーションズ  
(PR)の時代である、とよ  
く言われる。

出典：井出嘉憲著『行政広報論』1頁、まえがきより



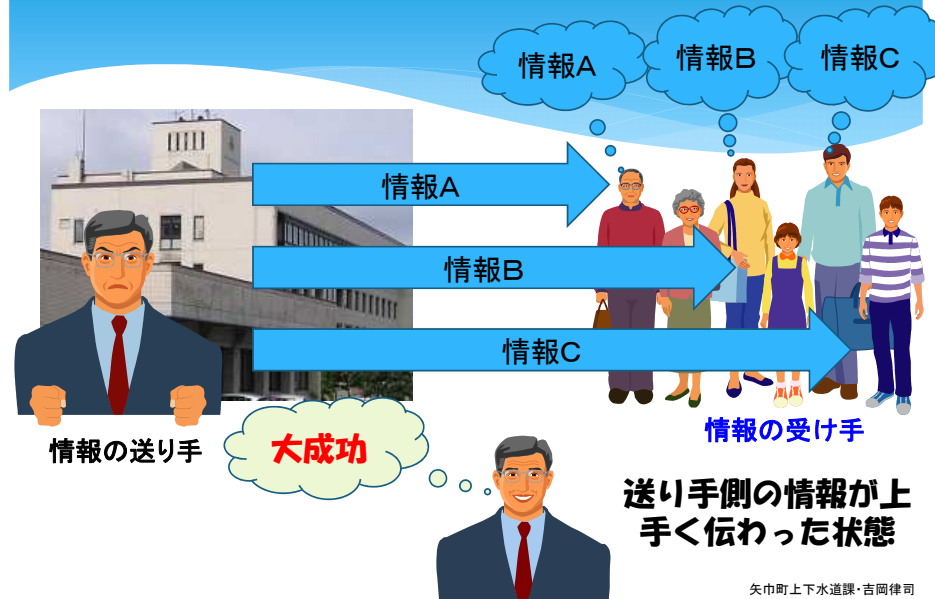
今日的な必要性  
は何か！

矢巾町上下水道課・吉岡律司

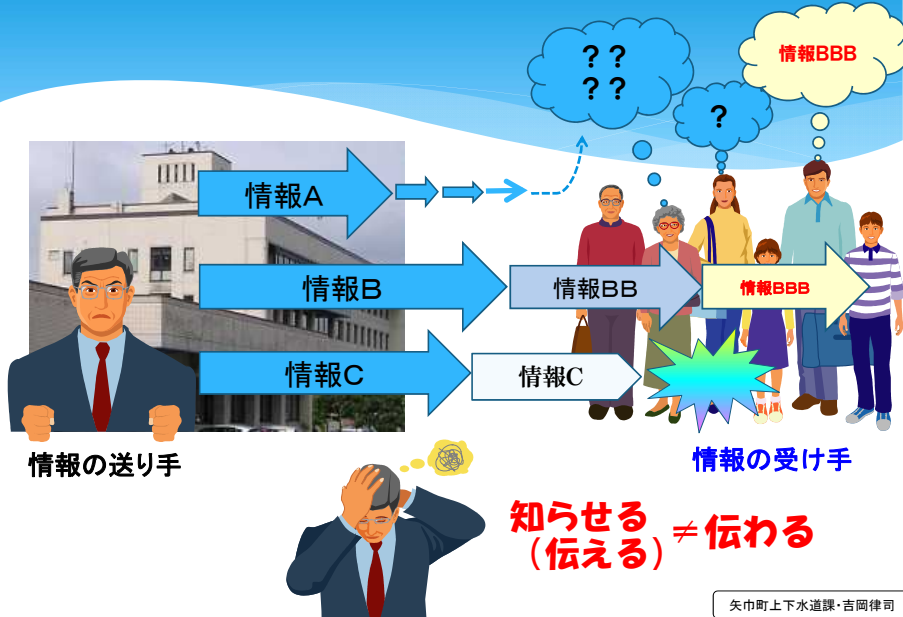
「知らせる」から「参加」  
そして「合意形成」へ

当たり前だけど相手がいる

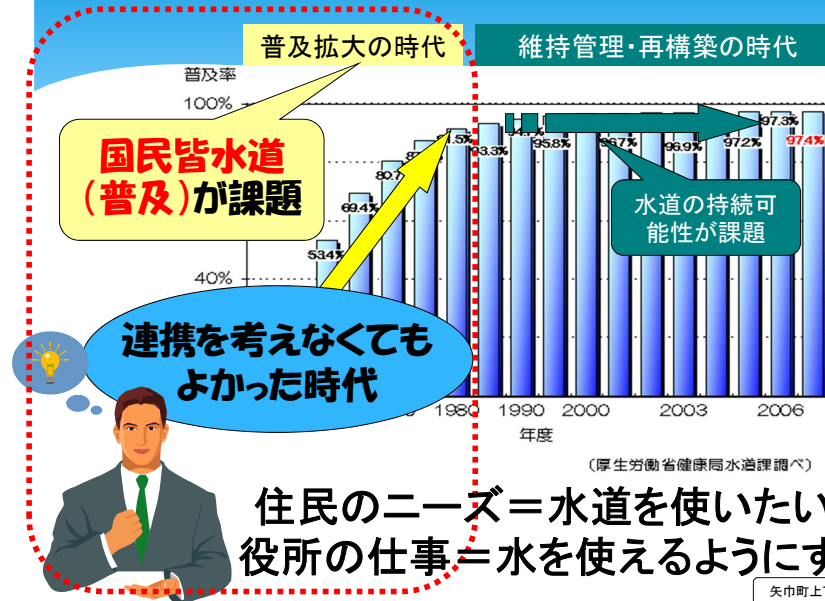
## 知らせる(伝える)の成功イメージ



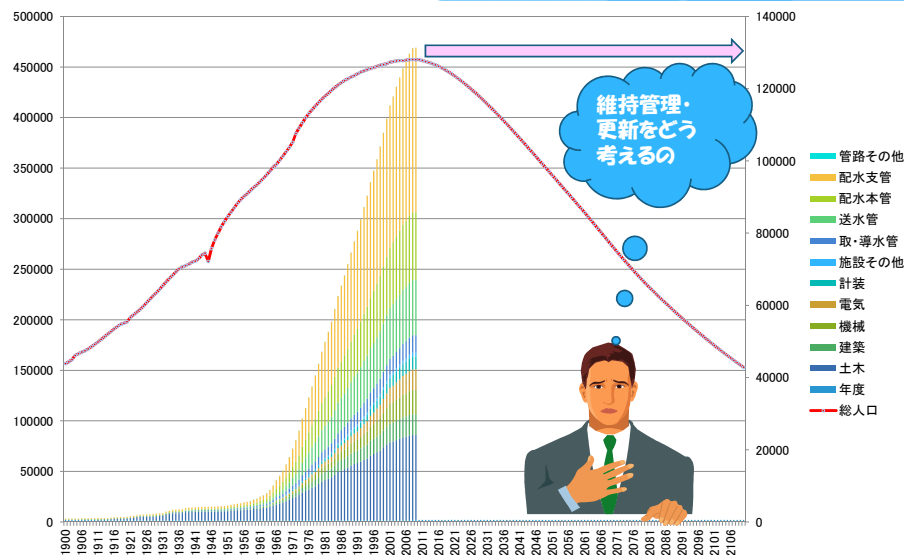
## 知らせる(伝える)の失敗イメージ



## 連携を考えなくて良かった時代



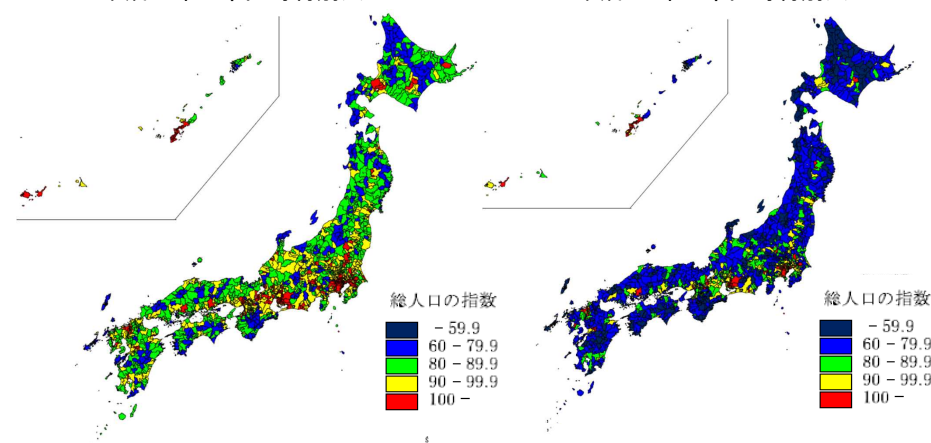
## 総人口の推移と水道のストック額



## 市区町村別将来推計人口

平成32年の市区町村別人口

平成47年の市区町村別人口

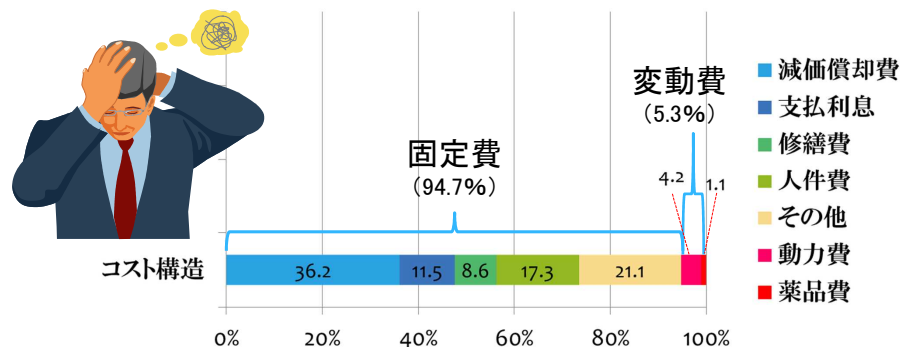


(平成17年=100とした場合)

出典:『日本の市区町村別将来推計』人口国立社会保障・人口問題研究所編集 矢巾町上下水道課・吉岡律司

## 水道事業のコスト(収益的収支のみ)

- ✓ 水を作る量に伴って変わる費用の割合が小さい
- ✓ 施設整備が大きな比率を占める装置産業



熊谷和哉(前厚生労働省水道課水道計画指導室長)氏のスライドを参考に作成した。

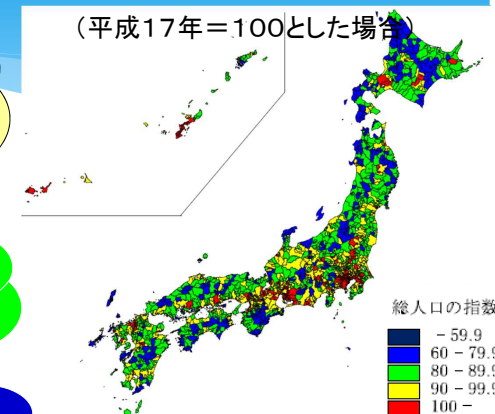
## 平成32年の市区町村別人口指数と料金水準

(平成17年=100とした場合)

人口減少の時代に入って1000世帯の水道料金の現状の総額を維持しようとした時の水道料金水準

人口が2割減の800世帯になると  
 $1000 \div 800 = 125$   
125%

人口が1/3減の666世帯になると  
 $1000 \div 666 = 150$   
150%



- の地域は7年後には125%の水準になるかも……。
- の地域は7年後には150%の水準になるかも……。

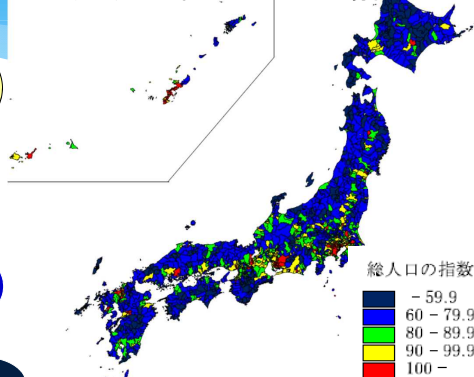
## 平成47年の市区町村別人口指数と料金水準

人口減少の時代に入っ  
て1000世帯の水道料  
金の現状の総額を維  
持しようとした時の水  
道料金の水準

人口が1/3減の666  
世帯になると  
 $1000/666=150$   
**150%**

人口が5割減の500  
世帯になると  
 $1000/500=200$   
**200%**

(平成17年=100とした場合)



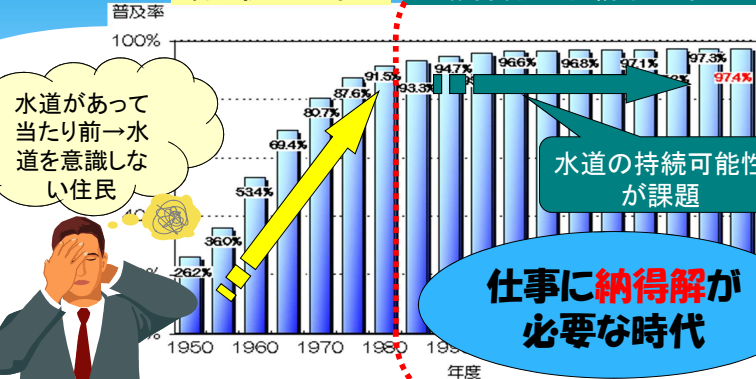
■ の地域は22年後には**150%**  
の水準になるかも……。

■ の地域は22年後には**200%**  
の水準になるかも……。

## 参加や合意形成が必要となる時代

普及拡大の時代

維持管理・再構築の時代



- 現状維持でさえ、料金が倍増する時代に突入
  - 現時点でも、進まない更新や耐震化をどうするのか？
  - 意識していない住民にどう納得してもらうか……
- それ以前にどうコミュニケーションを図るのか？

## 水道事業の場合で考えてみると……

連携を図りたい相手(住民)  
は、水道を普段、意識して  
いないサイレント・マジョリ  
ティ。

普段、意識されない  
究極のインフラ

生まれた時から、水道が当  
たり前になっている時代

1970年頃は高度経済成長、真  
只中！高まる水需要に応え  
拡張が進んだ！



## 水道事業における住民参加論

住民参加の目的

市民ニ  
ーズの的  
確な把握

地域的公  
共課題の  
高度化へ  
の対応

個性かつ  
特色ある  
地域の  
創造

施策・事  
業の優先  
順位の  
明確化

行政や議  
会の独善  
性防止

合意形成



住民参加の手法

アンケ  
ート  
調査

審議会

パブリ  
ック  
コメント

委員会

市民会議

まちづくり現場  
の状況

参加者の  
減少

参加者の  
固定化

目的化



+

水道はさらに難しい  
当たり前の存在で普  
段、意識されない。

新水道ビジョンで言う「連携」をどう図る？

## 水道サポーターワークショップ

フリートーク



施設見学



利き水



個人の考えの発散



集団の中で議論



議論の体系化

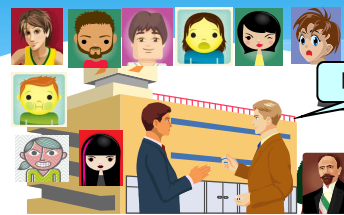


矢巾町上下水道課・吉岡律司

## アウトリーチで意識を把握

机上で考えていても住民の意識は把握できない

ショッピングセンター

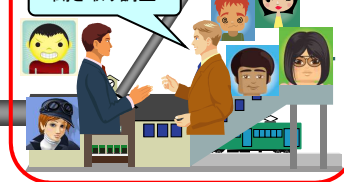


聞き取り調査

1,000件の聞き取りを実施、うち954件の即時的なニーズを把握した。

特徴＝躊躇なく意見を言う

聞き取り調査



## 何気なく使っている 水道に対する意見の特徴

関心があるのは、蛇口からでた水！  
その手前は、あまり意識されていない。



当たり前と思われている分、出てくる意見は批判的なものが大半……。

安全は  
当たり前

一般的な意見

水道料金  
が高い！

水道水は塩  
素臭い！

もっと料金  
が安くな  
らないの！

飲むのは  
スーパーの  
イオン水

おいしく  
ない！

矢巾町上下水道課・吉岡律司

## 社会的ジレンマの存在

ショッピングセンター

聞き取り調査

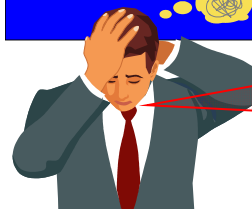
アウトリーチ  
で把握したニーズ

水道サポーターの  
当初のニーズ

共通

水道料金の値下げを主張する  
水道の安全性やおいしさを求める

最後まで残るニーズは、  
「水道料金の値下げ」



## 料金改定の時だけ歩み寄ろうとしても・・・

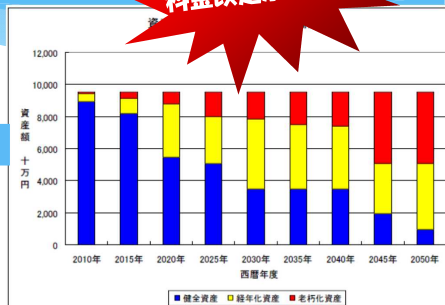
役所(事業体)の都合だけ・・・

料金改定がしたい



住民

- ✓ こんな状態にまで放置するなんて・・・だから役所は信用できない(怒)。
- ✓ 改善するために経費の削減をしたらいいんじゃないの・・・。
- ✓ 突然こんなことを言われても、料金が高くなるのは絶対反対、まず、役所のリストが最初でしょ(怒)



出典: 矢巾町のデータをもとにJW-AMSを活用して作成

コミュニケーションが図られていない  
住民にこんな資料を出したら・・・

## 社会的ジレンマ

非協力行動

全員がそう考えて行動した場合

個人の利益が追求された結果

水道料金は安い方が  
良いと思う。

必要な更新を行うための  
料金改定ができない。

水道にリスクを抱える。  
再構築の負担増になる。

必要な更新が行えない

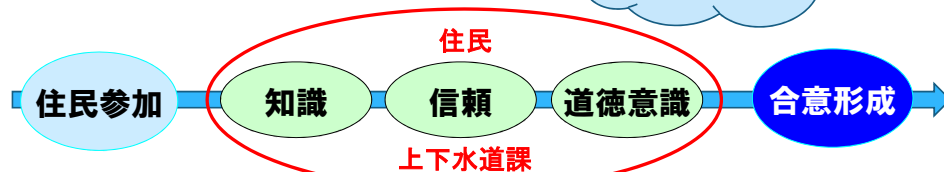
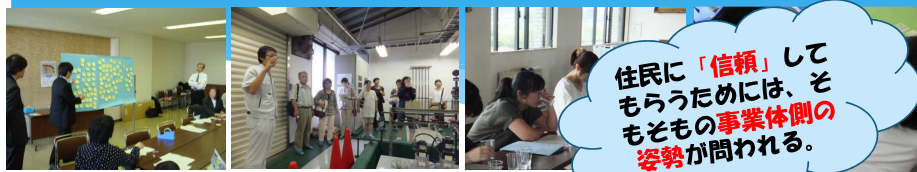
この状況を放置したまま、  
「連携・連携」と言ったところで、  
住民が協力行動をとるはずがない・・・



だまっていたら、いつまでたっても非協力行動のまま

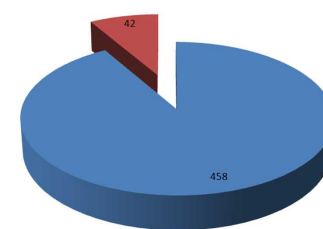
22

## 参加と合意形成は別物そして広報が重要



社会的ジレンマ・総論賛成・各論反対の解消プロセス

## 一般住民のみなさんに伺いました

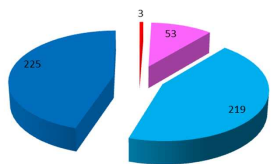


東日本大震災では多くの自治体で長期間にわたって断水が発生しました。地震の対策として施設の耐震化は必要だと思いますか。

調査対象 500人 必要 458人 不要 42人

賛成 91.6%

## 一般住民のみなさんに伺いました



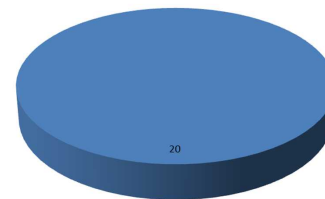
■ 料金値上げに賛成  
 ■ どちらかと言えば料金値上げに賛成  
 ■ どちらかと言えば料金値上げに反対  
 ■ 料金値上げに反対

耐震化には多額の費用が必要になりますがそのために料金の値上げは必要だと思いますか。

調査対象 500人  
 料金値上げに賛成 3人  
 どちらかと言えば料金値上げに賛成 53人  
 どちらかと言えば料金値上げに反対 219人  
 料金値上げに反対 225人

**反対 88.8%**

## サポーターのみなさんに伺いました



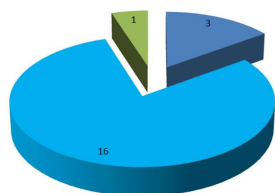
■ 必要  
 ■ 不要

東日本大震災では多くの自治体で長期間にわたって断水が発生しました。地震の対策として施設の耐震化は必要だと思いますか。

調査対象 20人  
 必要 20人  
 不要 0人

**賛成 100%**

## サポーターのみなさんに伺いました



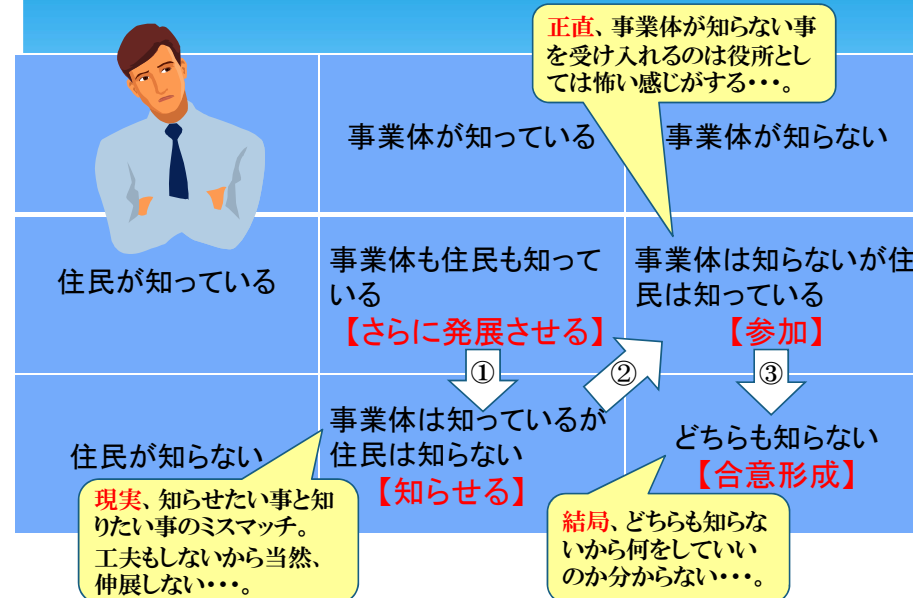
■ 料金値上げに賛成  
 ■ どちらかと言えば料金値上げに賛成  
 ■ どちらかと言えば料金値上げに反対  
 ■ 料金値上げに反対

耐震化には多額の費用が必要になりますがそのために料金の値上げは必要だと思いますか。

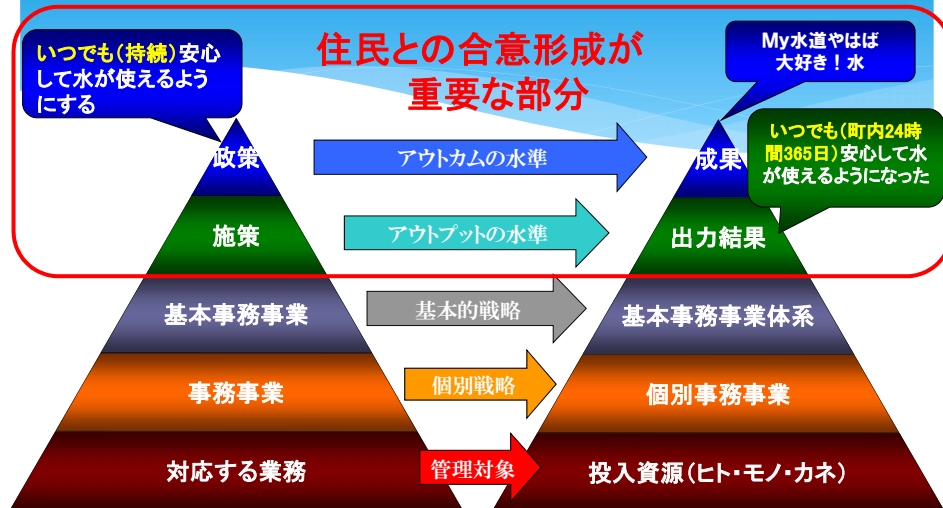
調査対象 20人  
 料金値上げに賛成 3人  
 どちらかと言えば料金値上げに賛成 16人  
 どちらかと言えば料金値上げに反対 1人  
 料金値上げに反対 0人

**賛成 95.0%**

## 「知らせる」→「参加」→「合意形成」

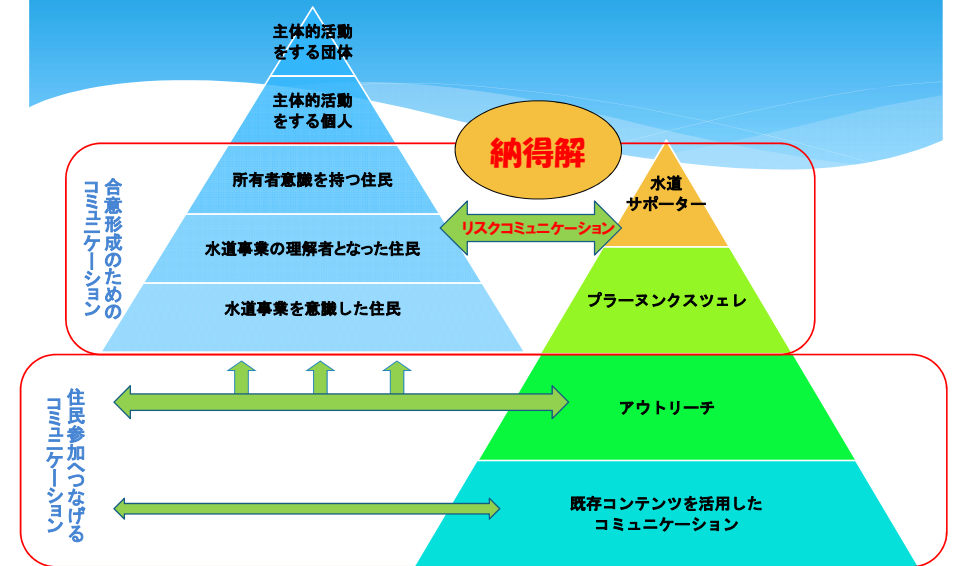


## 合意形成が必要なのは「方向性」



矢巾町上下水道課・吉岡律司

## 矢巾町水道事業広報戦略



矢巾町上下水道課・吉岡律司

## 大人の社会科見学



## マンガ水道ビジョン全戸配布



## 水道！何これ珍百景(LAWSON編)



コンビニに水道ビジョン！

## パブリシティの実施



パブリシティとは

簡単に言うと、マスコミに対して、積極的に情報提供をし、報道されるよう働きかける取り組み。

認知されやすくなる。

多くの住民が読む。



無作為抽出で選抜

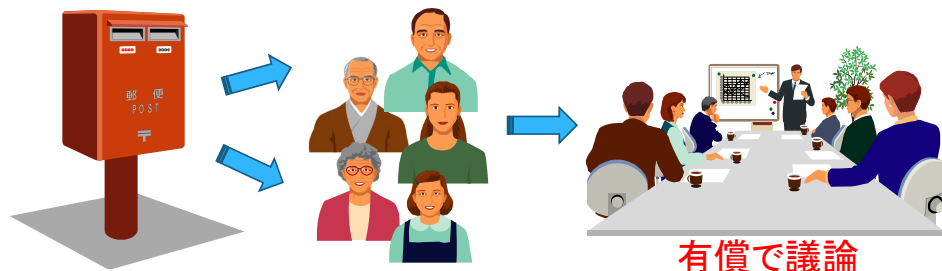
案内状郵送

## プランクスツェレの定義

ディーネルが考案した市民参加の仕組み

「無作為抽出で選ばれ、限られた期間、有償で日々の労働から解放され、進行役のアシストを受けつつ、事前に与えられた解決可能な計画に関する課題に取り組む市民グループ」

出典：篠藤明徳『まちづくりと新しい市民参加』イマジン出版、2006年、p13



有償で議論

## 地域で支える水道事業

水道を起点に住み良い「まちづくり」について考える機会の創出

安全で信頼される水道の供給

My水道やはば  
大好き！水

適正な水道料金

水道料金を納得して支払う意欲

単なる使用者（ユーザー）から  
所有者（オーナー）へ



# 首長は不都合な真実を知っているか

夕日読切新聞2013年(平成25年)7月19日(金曜日) 〇〇県〇〇市

老朽化した水道管が破裂

市によると老朽化した水道管は全体の65%に達する。財政問題に加えて資産管理のあり方が問われる。

すみません…。本当は、わが町の水道は、ボロボロです

こんなばかりです…。

ちゃんとやっているとってたら(怒り)

課長

首長

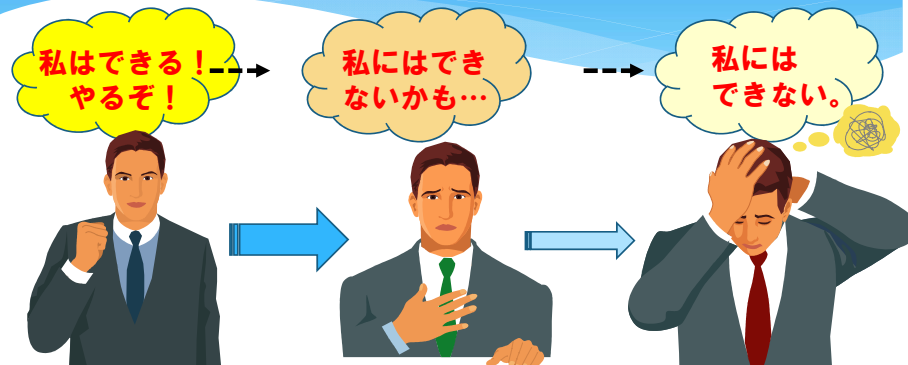
過去の事故例をみると「問題が起きると、すぐ改善されている。」→だったら最初からやればいいのに…。

首長は、強大な権限と裏腹に大きな責任を負っている。

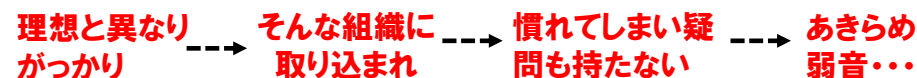
矢巾町上下水道課・吉岡律司

# 自分の中の気持ちと組織の中の自分

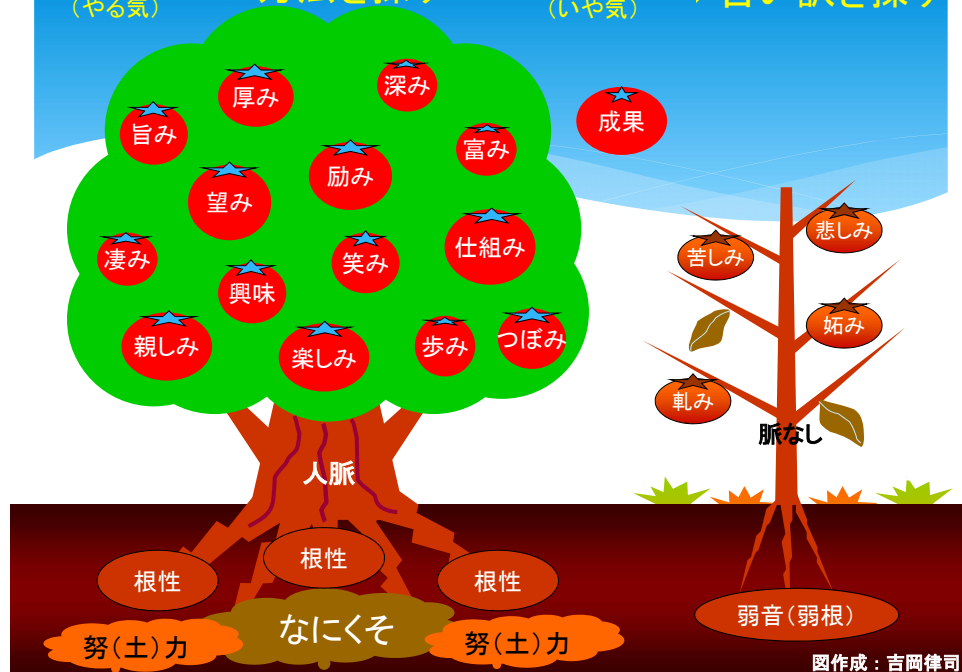
## 自分の中の気持ち



## 組織の中の自分



# やる木 → 方法を探す いや木 → 言い訳を探す



# ご清聴ありがとうございました



みなさんは、水道に携わる事のできる幸せを実感してますか！？私たちが頑張れば頑張るほど住民の生活を支える基盤が強くなります。私たちの頑張りが子供や孫の世代の安全・安心にバトンを繋げる事ができる…。

これほど、やりがいのある仕事ができる私たちは幸せ者です。

岩手県矢巾町上下水道課経営係  
主査 吉岡律司  
E-mail : yoshioka@town.yahaba.iwate.jp  
TEL : 019-611-2561