６．住民との連携（コミュニケーション）の推進

「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）

「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】

水道の理想像

挑戦

水道サービスの関係者

民間事業者
技術開発、水ビジネスの推進
技術者の育成確保

水道関連団体
セーフティネットとしての人材・資機材等の調達、調査研究

登録検査機関
水質検査、水質管理

水道サービスの提供者

水道事業者
水道用水供給事業者
・新水道ビジョン取組の推進
・住民とのフェイス・トゥーフェイスの関係確保

自家用水道の設置者
・住民とのフェイス・トゥーフェイスの関係確保

理解
参加

・地域の水道を支えるオーナーとも言える意識
・水道事業者とのコミュニケーションの確保

支援

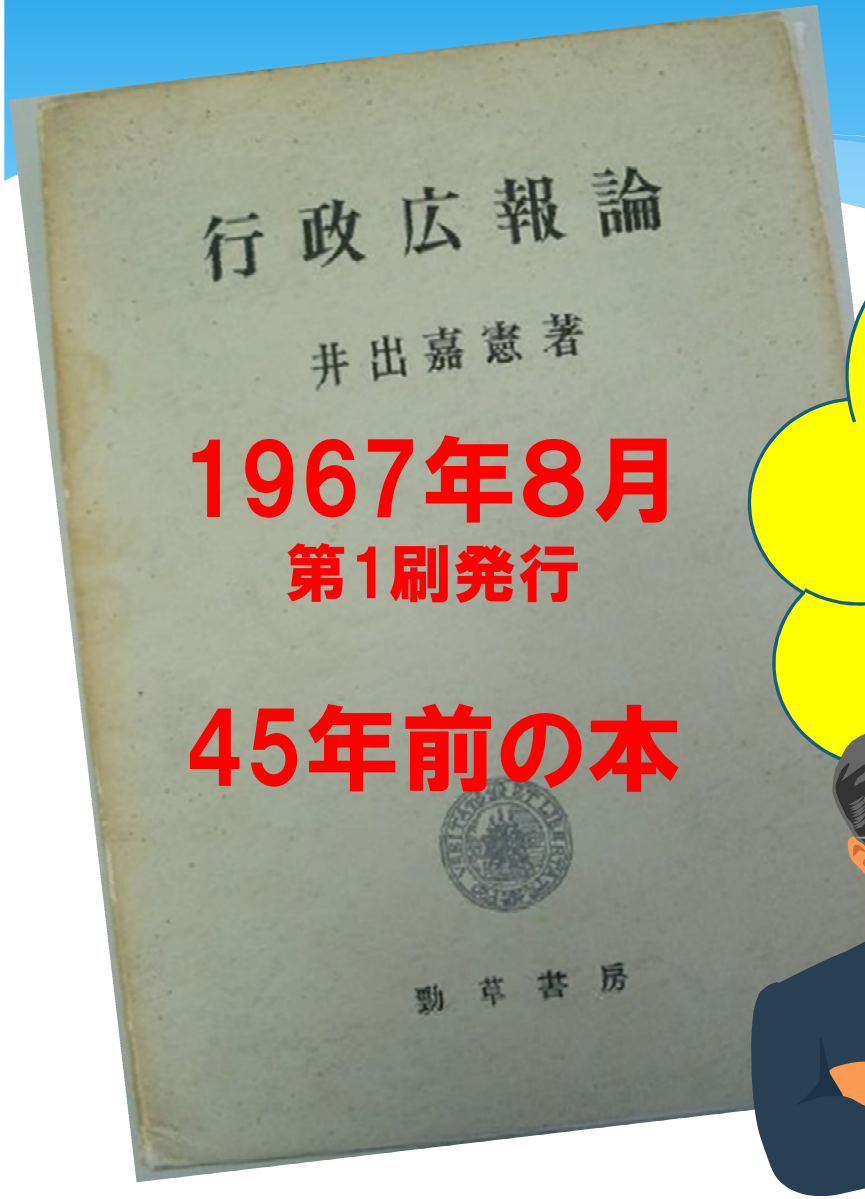
大学・研究機関
人材育成、研究開発
専門教育

支援・助言等

行政機関
・行政の継続性の確保
・新水道ビジョンのフォローアップ、都道府県ビジョンの作成
・関係者への各種支援

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！？



1967年8月
第1刷発行

45年前の本

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

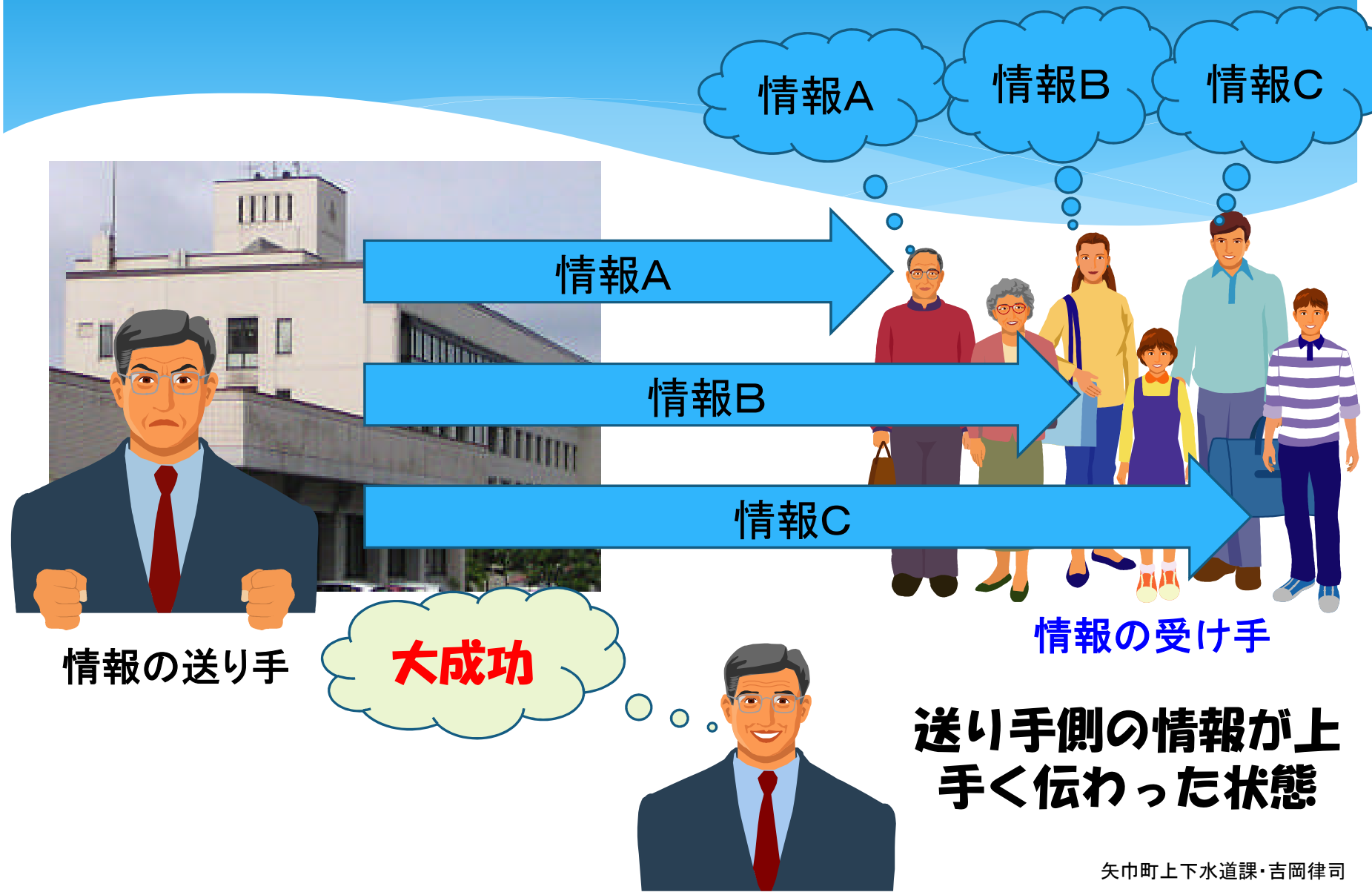
今日的な必要性は何か！

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

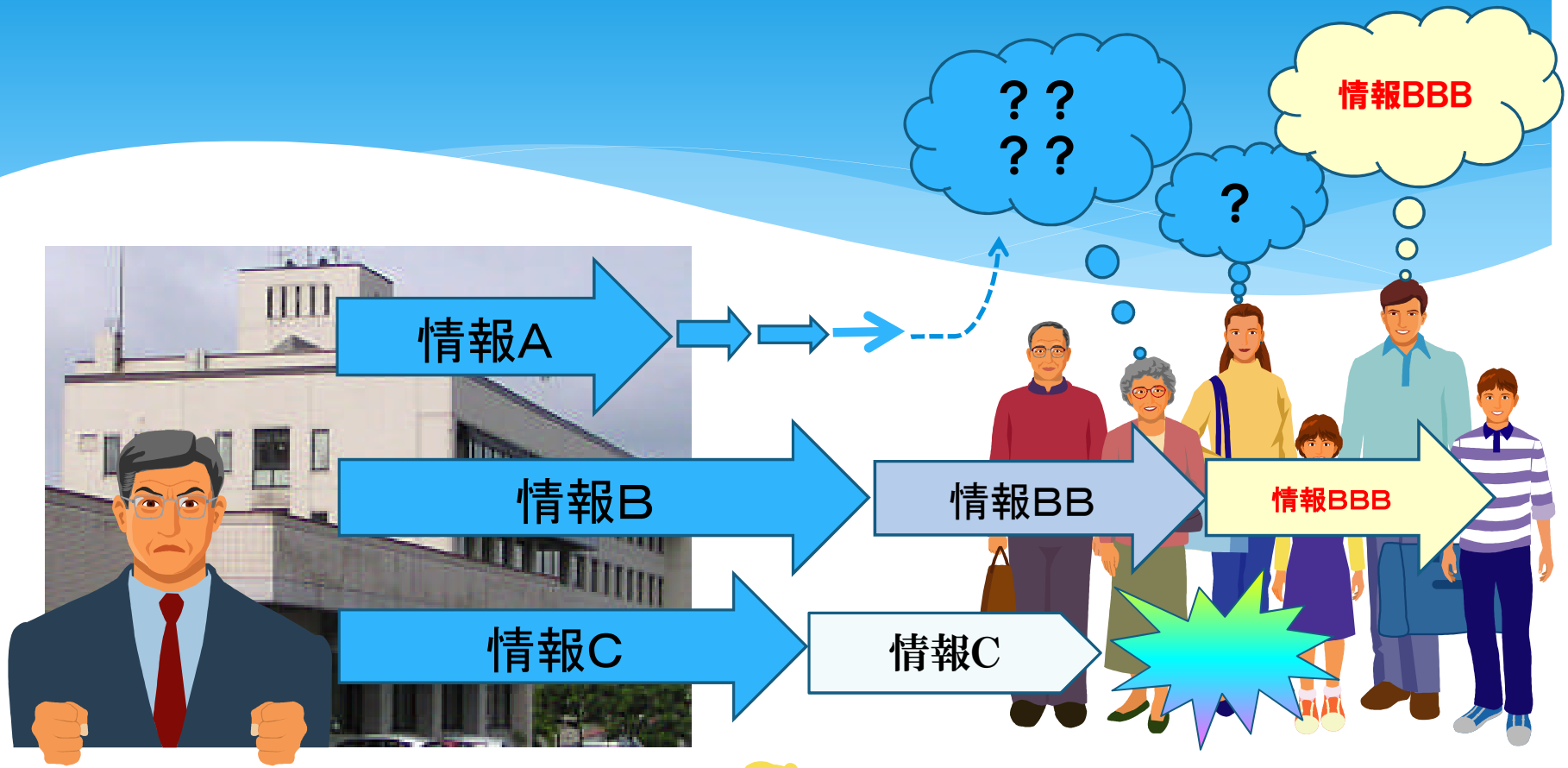
知らせる(伝える)の成功イメージ



送り手側の情報が上手く伝わった状態

矢巾町上下水道課・吉岡律司

知らせる（伝える）の失敗イメージ



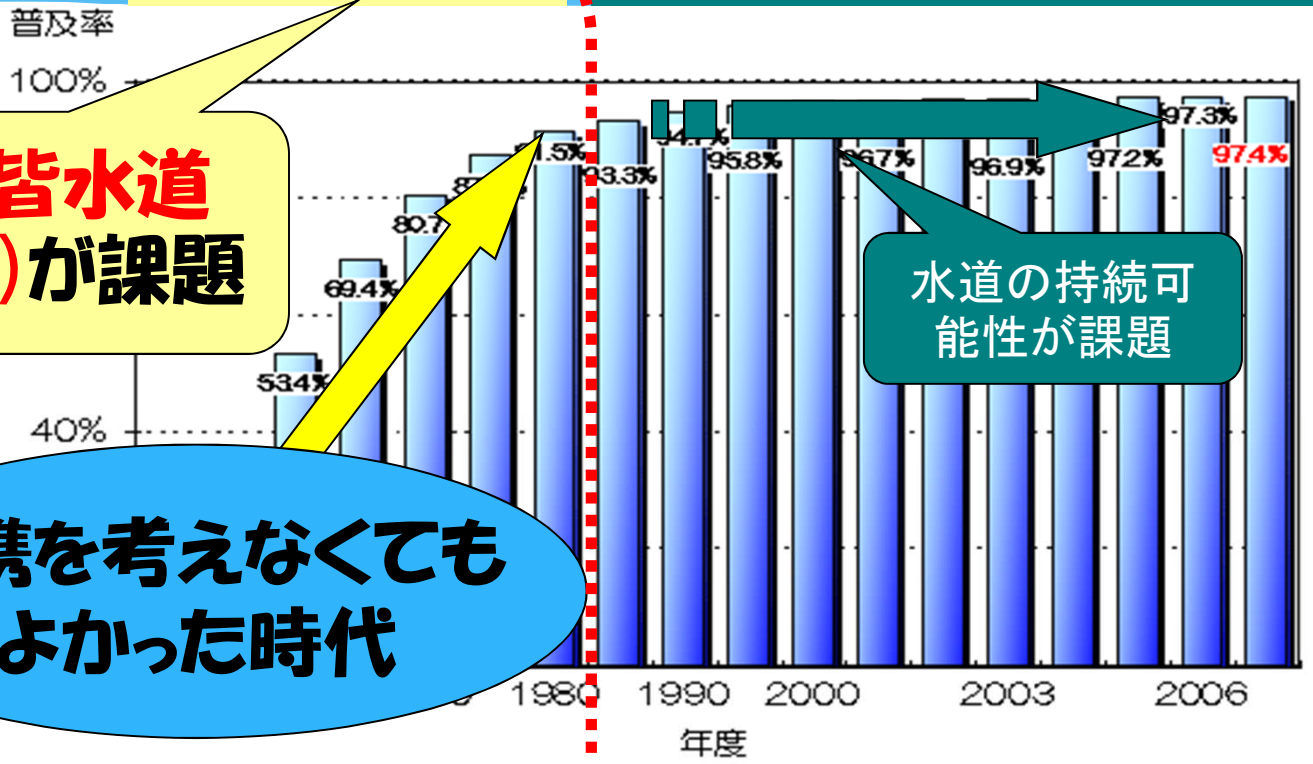
知らせる（伝える）≠伝わる

矢巾町上下水道課・吉岡律司

連携を考えなくて良かった時代

普及拡大の時代

維持管理・再構築の時代



（厚生労働省健康局水道課調べ）

国民皆水道（普及）が課題

水道の持続可能性が課題

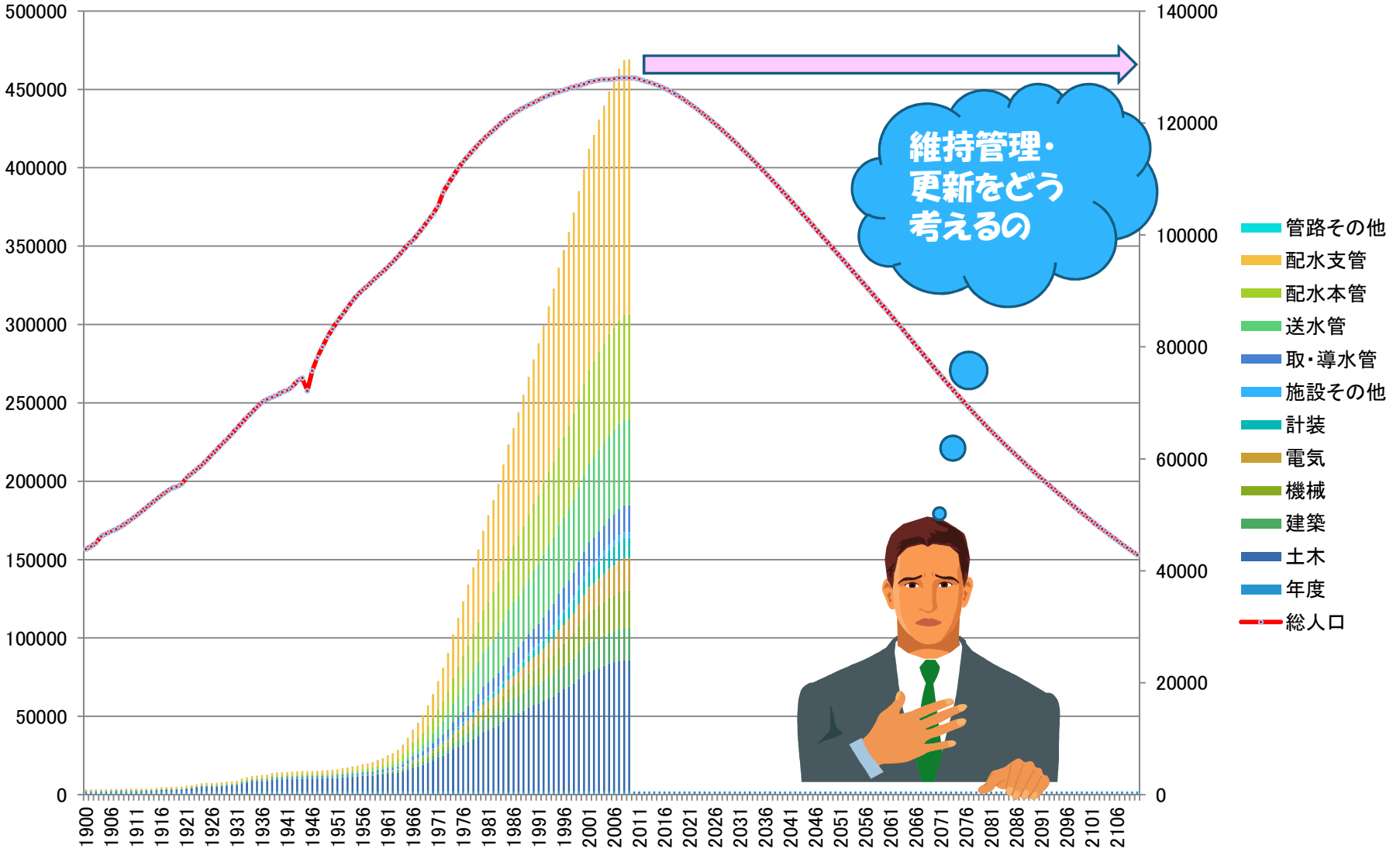
連携を考えなくてもよかった時代

住民のニーズ＝水道を使いたい

役所の仕事＝水を使えるようにする

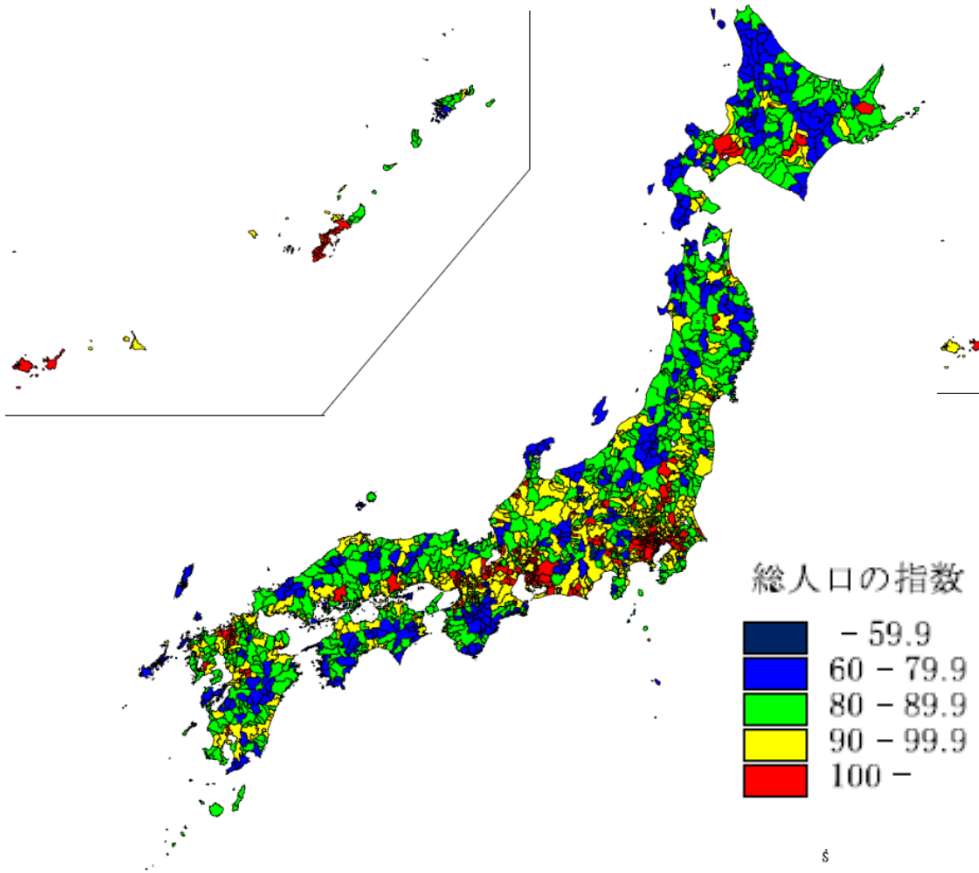
矢巾町上下水道課・吉岡律司

総人口の推移と水道のストック額

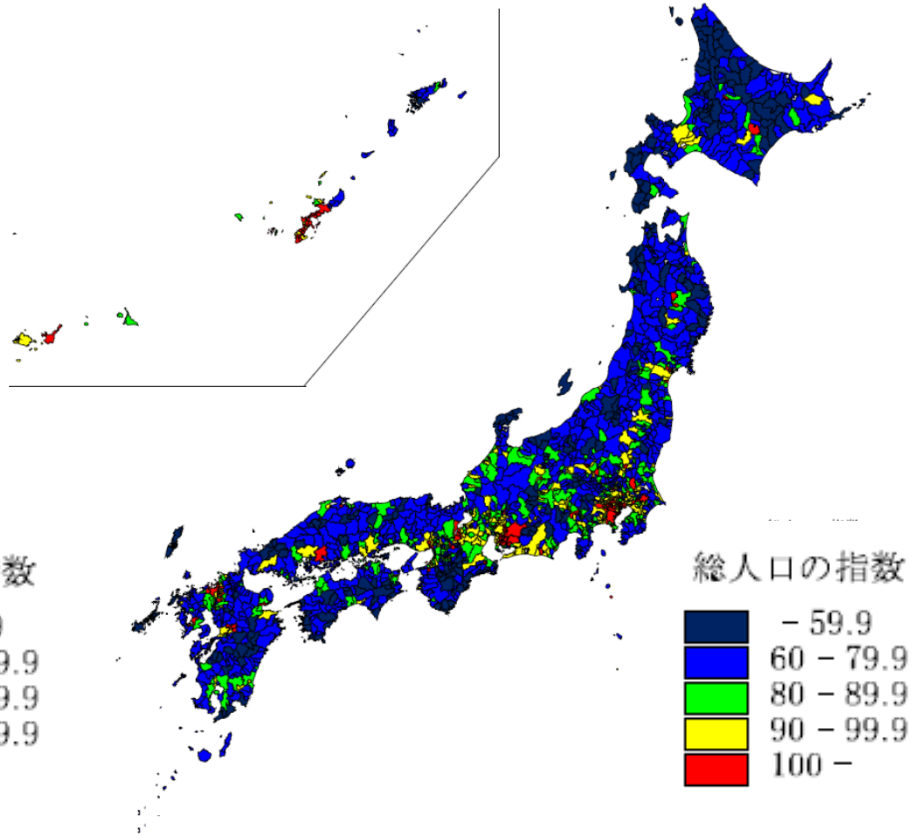


市区町村別将来推計人口

平成32年の市区町村別人口



平成47年の市区町村別人口

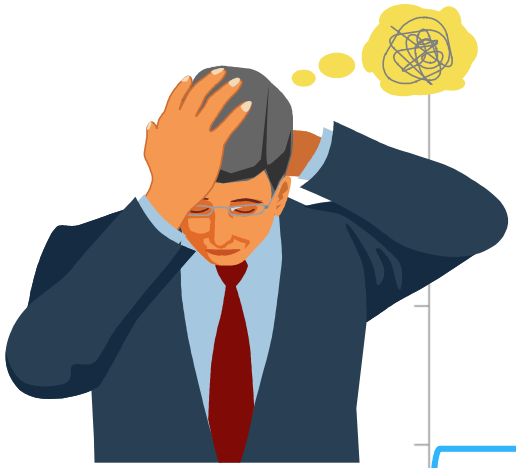


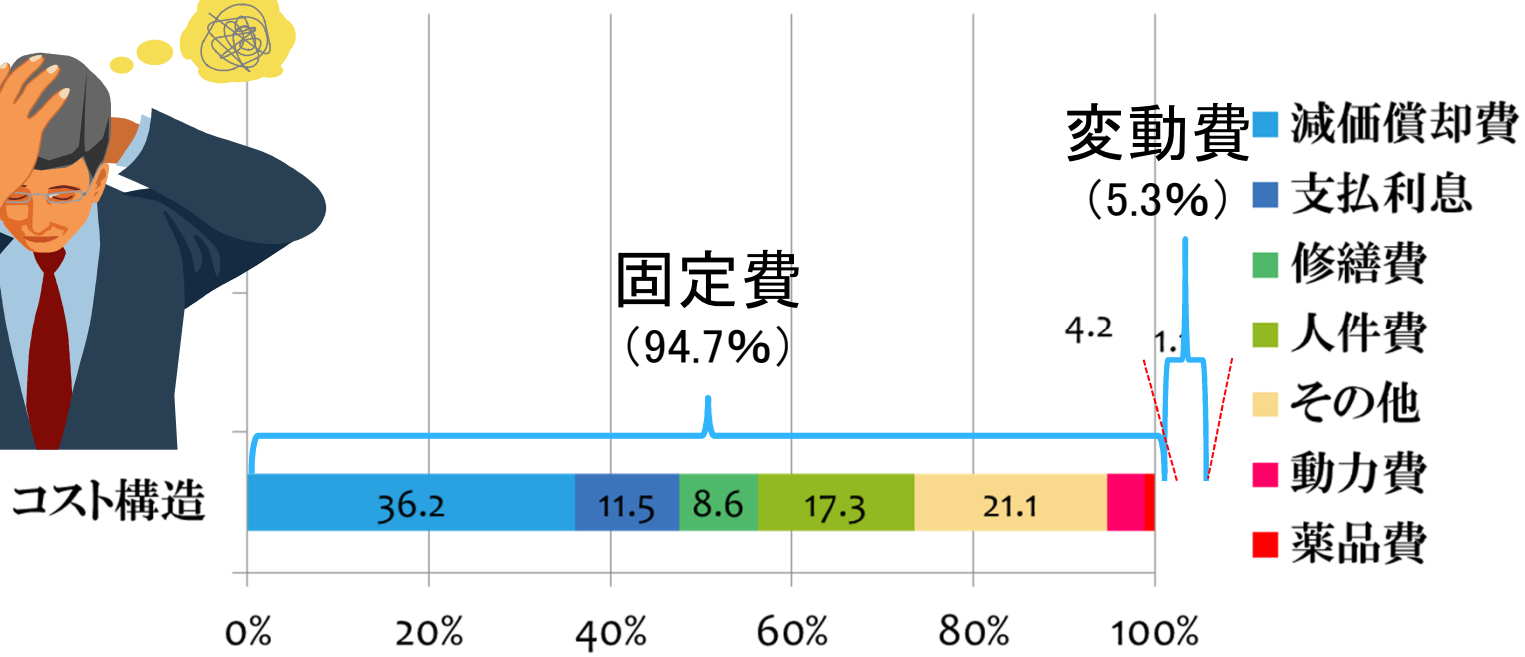
（平成17年＝100とした場合）

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

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。

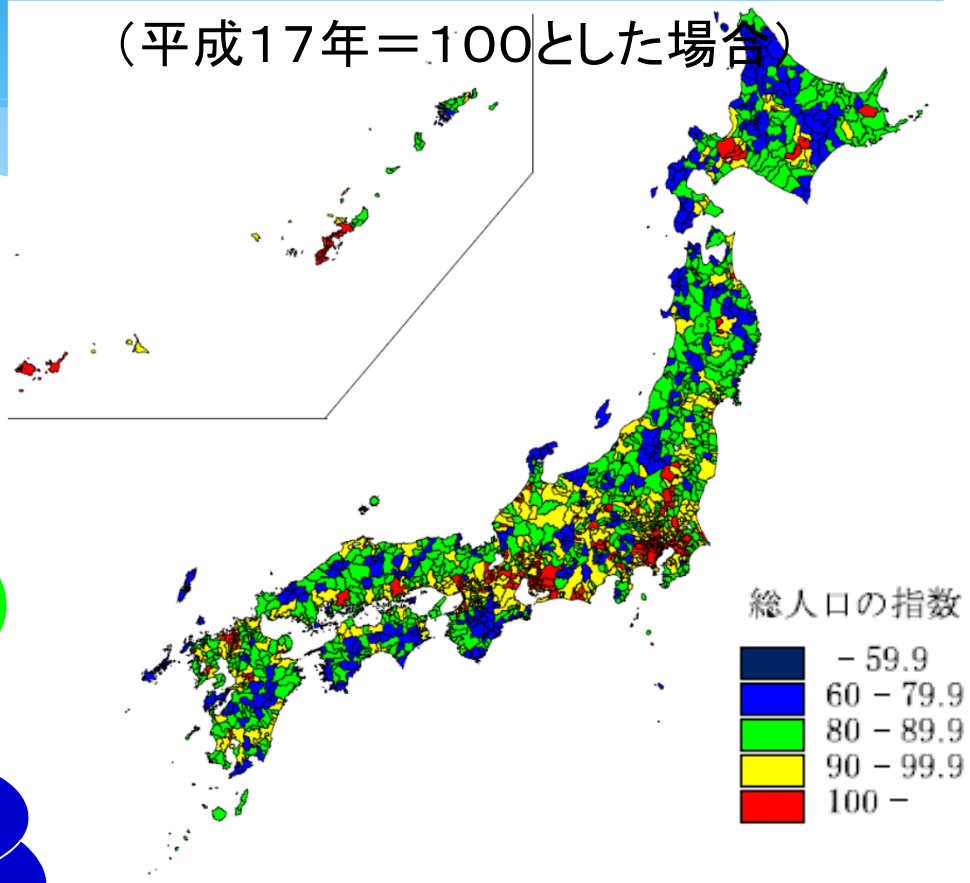
平成32年の市区町村別人口指数と料金水準

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2割減の800世帯になると
1000／800＝125
125%

人口が1／3減の666世帯になると
1000／666＝150
150%

（平成17年＝100とした場合）



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・・・・。

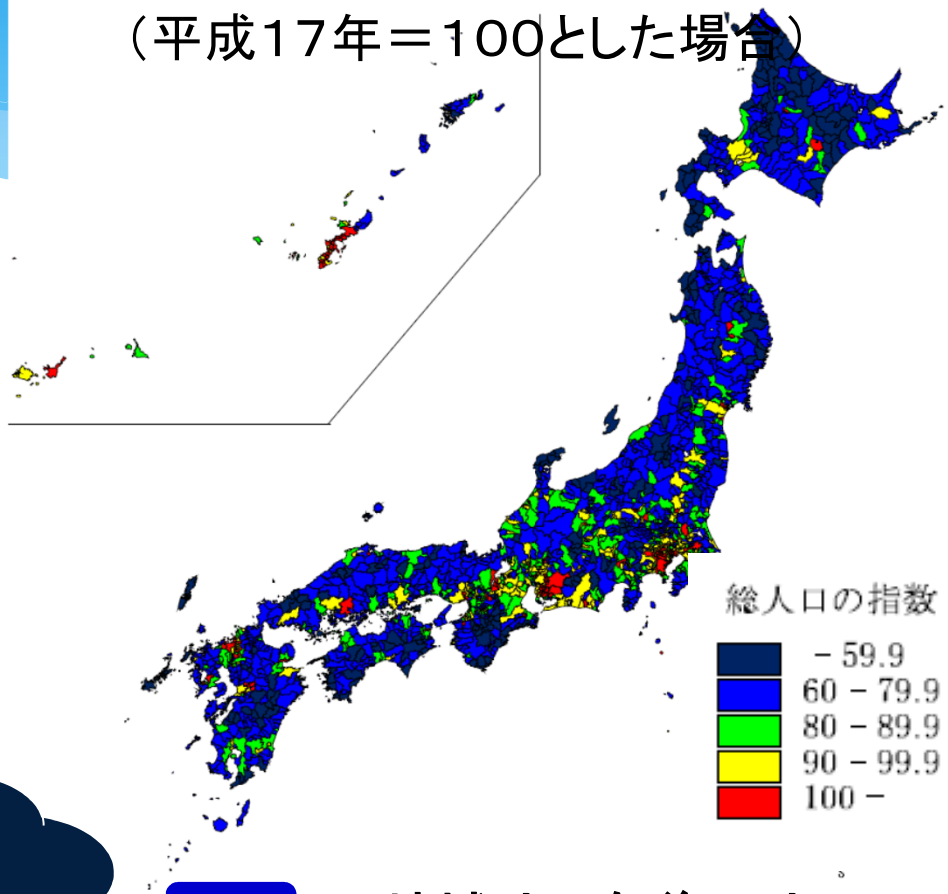
平成47年の市区町村別人口指数と料金水準

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）



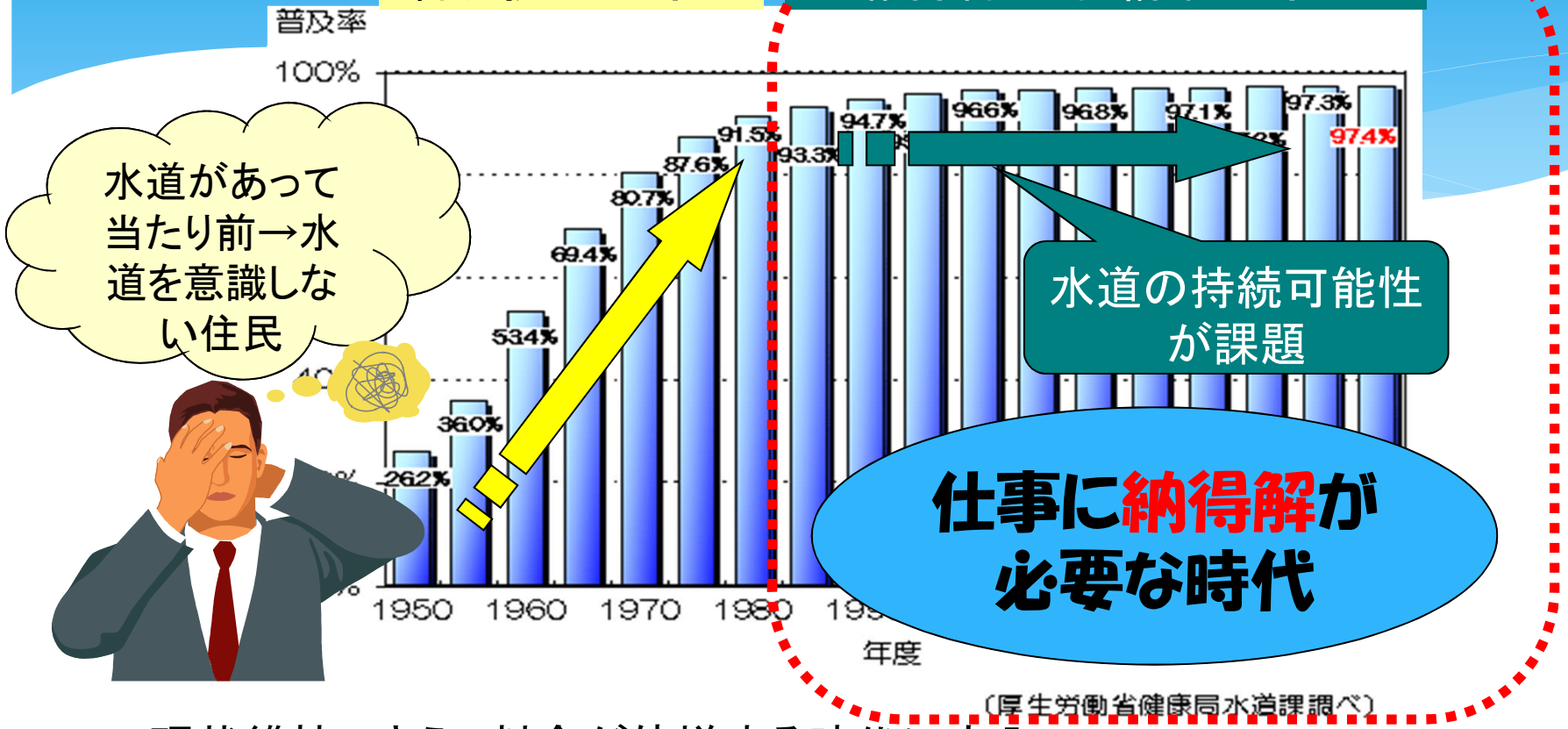
の地域は22年後には150%の水準になるかも・・・・。

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？

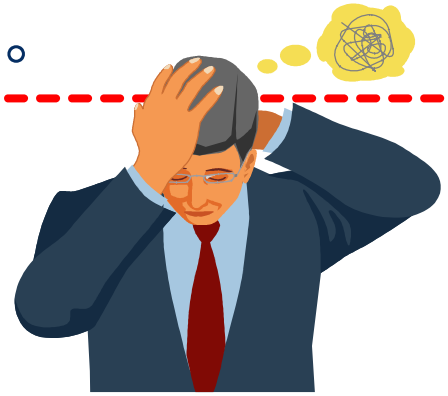
水道事業の場合で考えてみると・・・

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！

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。



水道の恩恵を実感する人々

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

＋

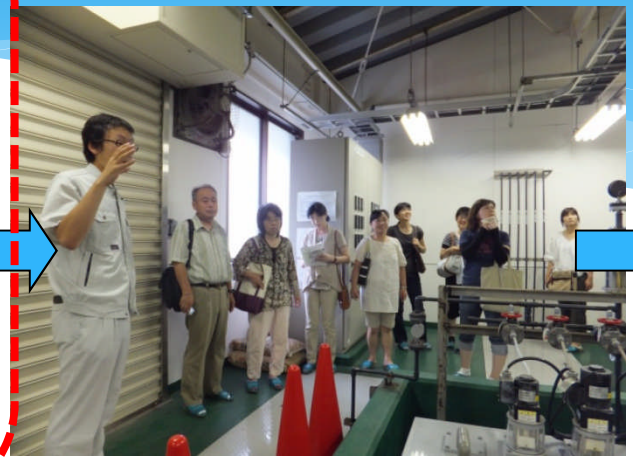
水道はさらに難しい
当たり前の存在で普段、意識されない。

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

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

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

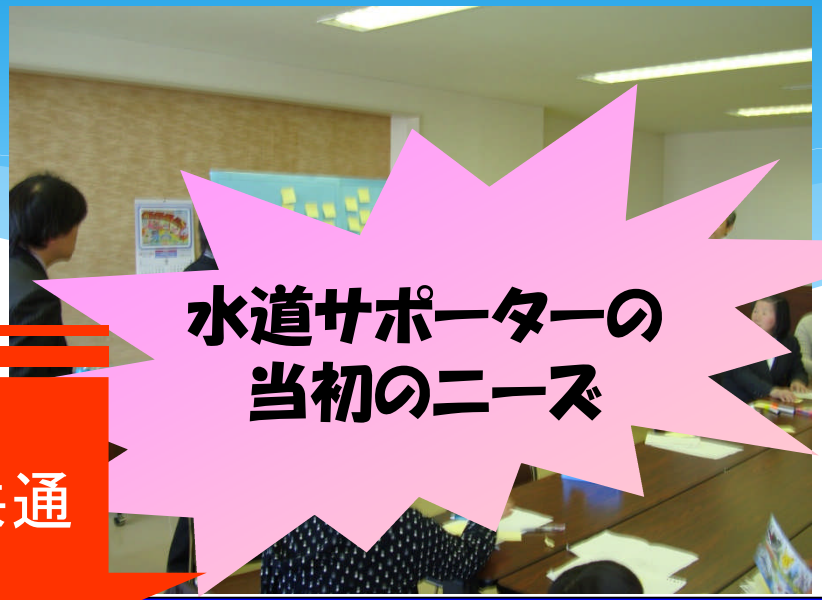
一般的な意見

- 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

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

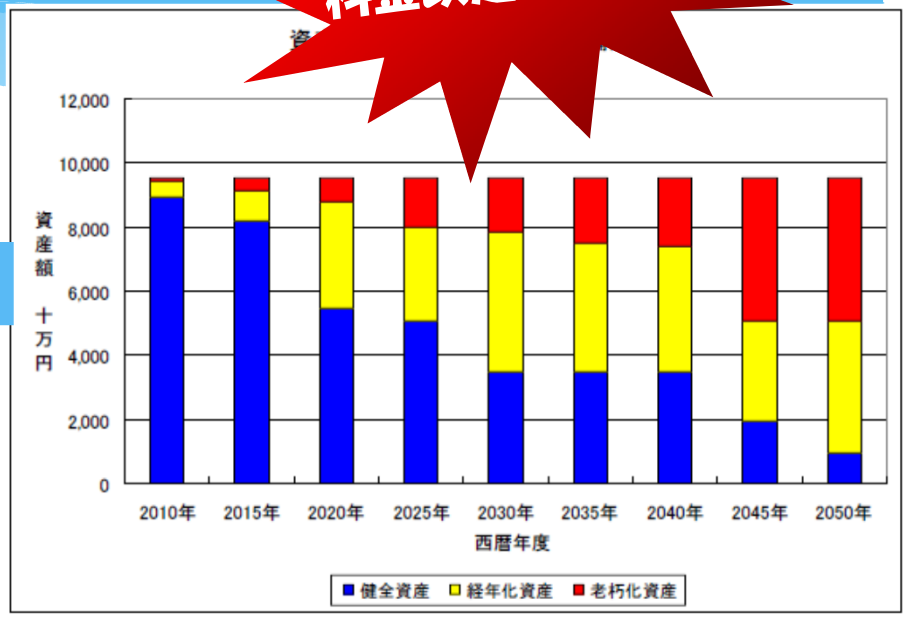
最後まで残るニーズは、
「水道料金の値下げ」

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



出典：矢巾町のデータをもとにJW－AMSを活用して作成

- ✓ 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、役所のリストラが最初でしょ（怒）

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

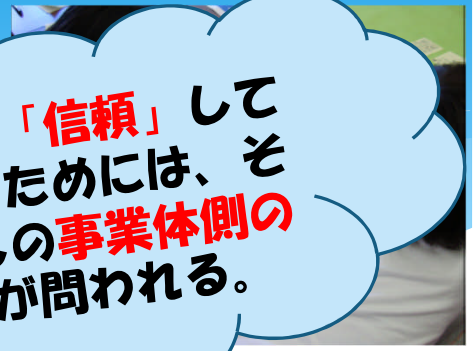
水道料金は安い方が良いと思う。 → 必要な更新を行うための料金改定ができない。 → 水道にリスクを抱える。再構築の負担増になる。

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

参加と合意形成は別物そして広報が重要



住民に「信頼」してもらうためには、そもそもの事業体側の姿勢が問われる。

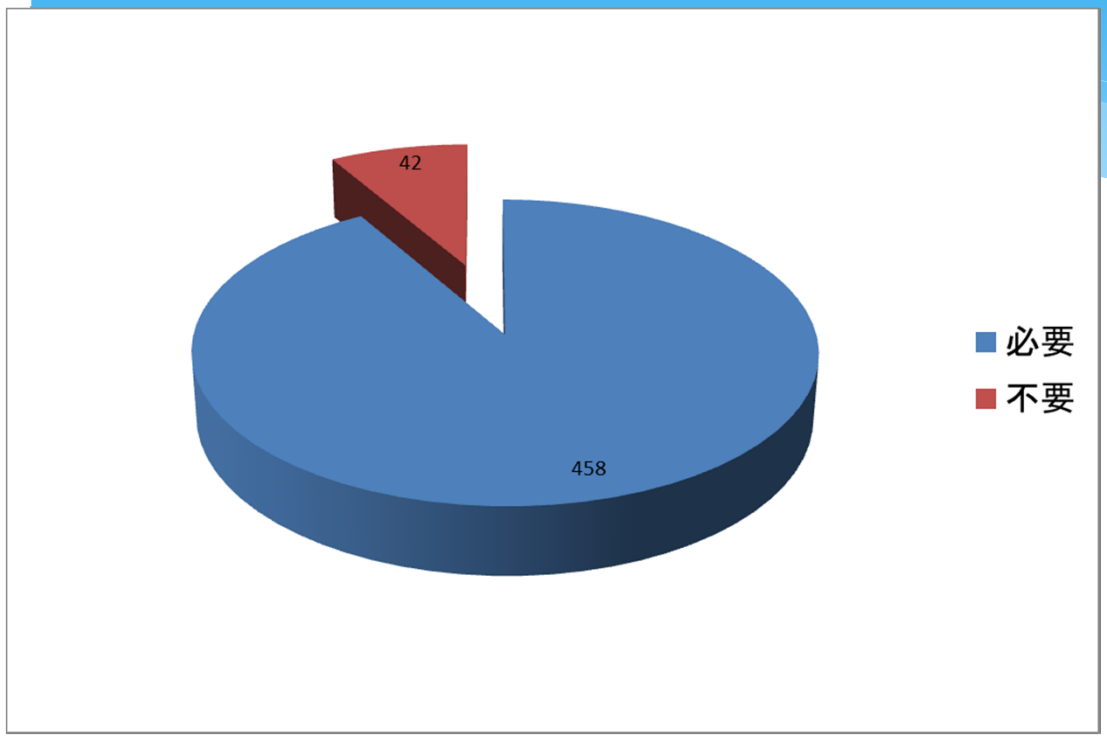
住民

住民参加 → 知識 → 信頼 → 道徳意識 → 合意形成

上下水道課

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

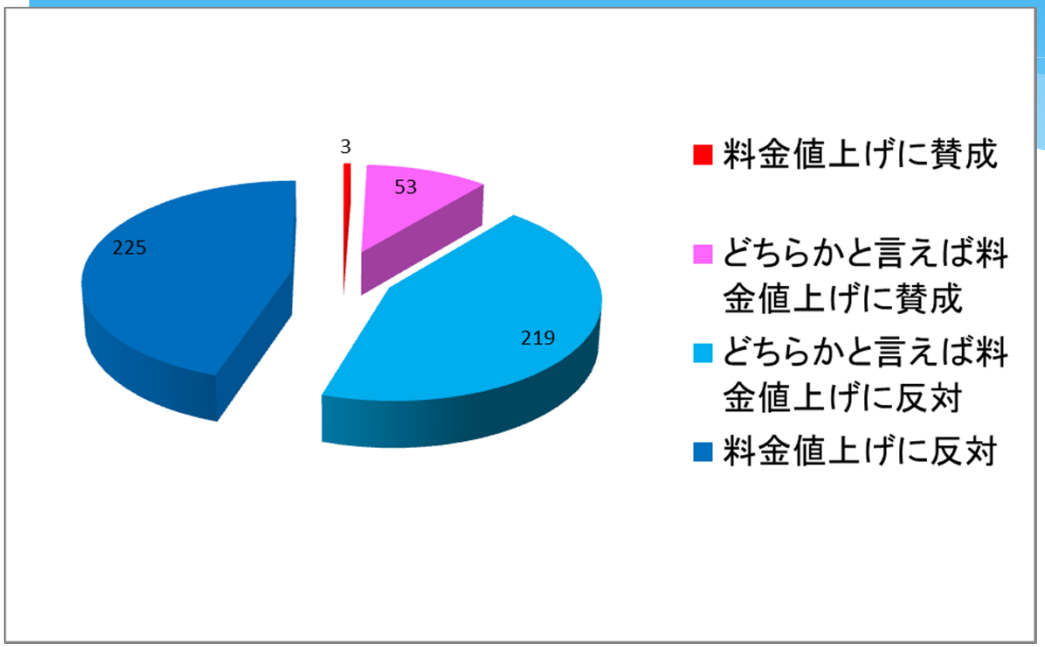


東日本大震災では多くの自治体で長期間にわたって断水が発生しました。地震の対策として施設の耐震化は必要だと思いますか。

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

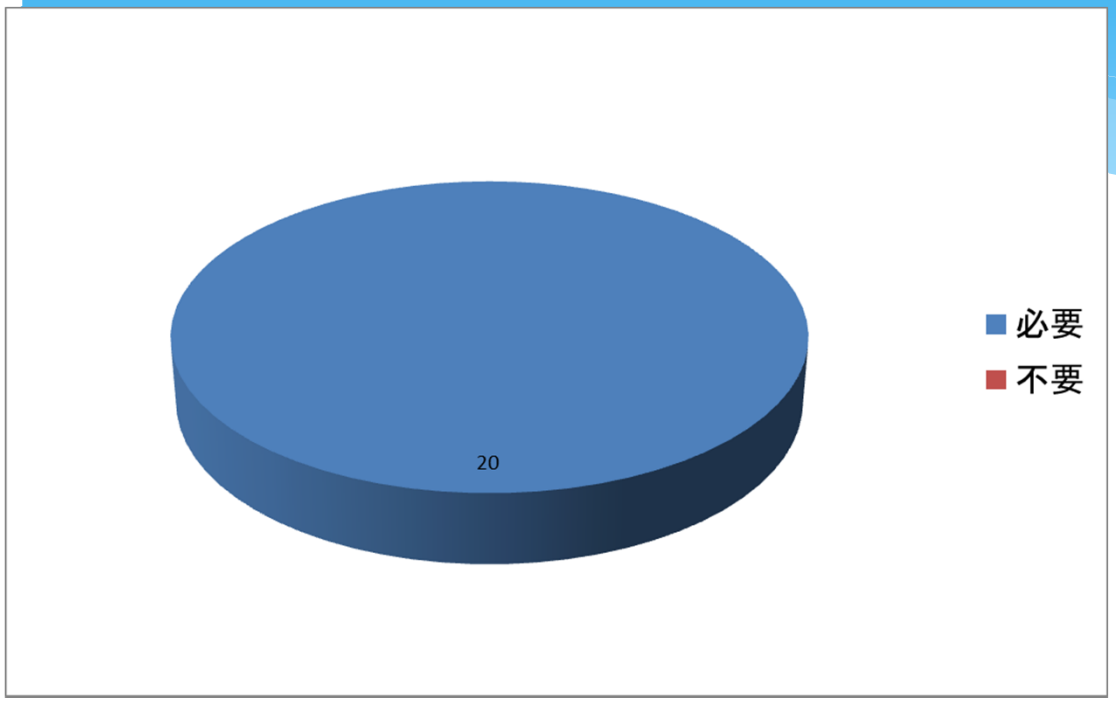


耐震化には多額の費用が必要になりますがそのために料金の値上げは必要だと思いますか。

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

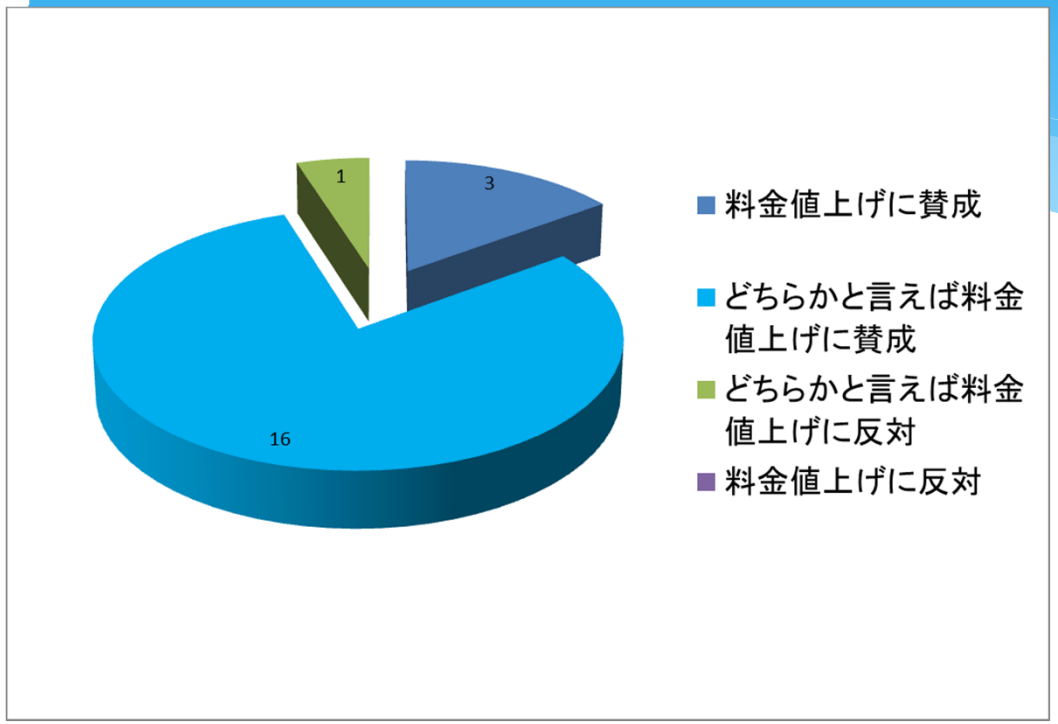


東日本大震災では多くの自治体で長期間にわたって断水が発生しました。地震の対策として施設の耐震化は必要だと思いますか。

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



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」

	事業体が知っている	事業体が知らない
住民が知っている	事業体も住民も知っている 【さらに発展させる】	事業体は知らないが住民は知っている 【参加】
住民が知らない	事業体は知っているが住民は知らない 【知らせる】	どちらも知らない 【合意形成】

①

②

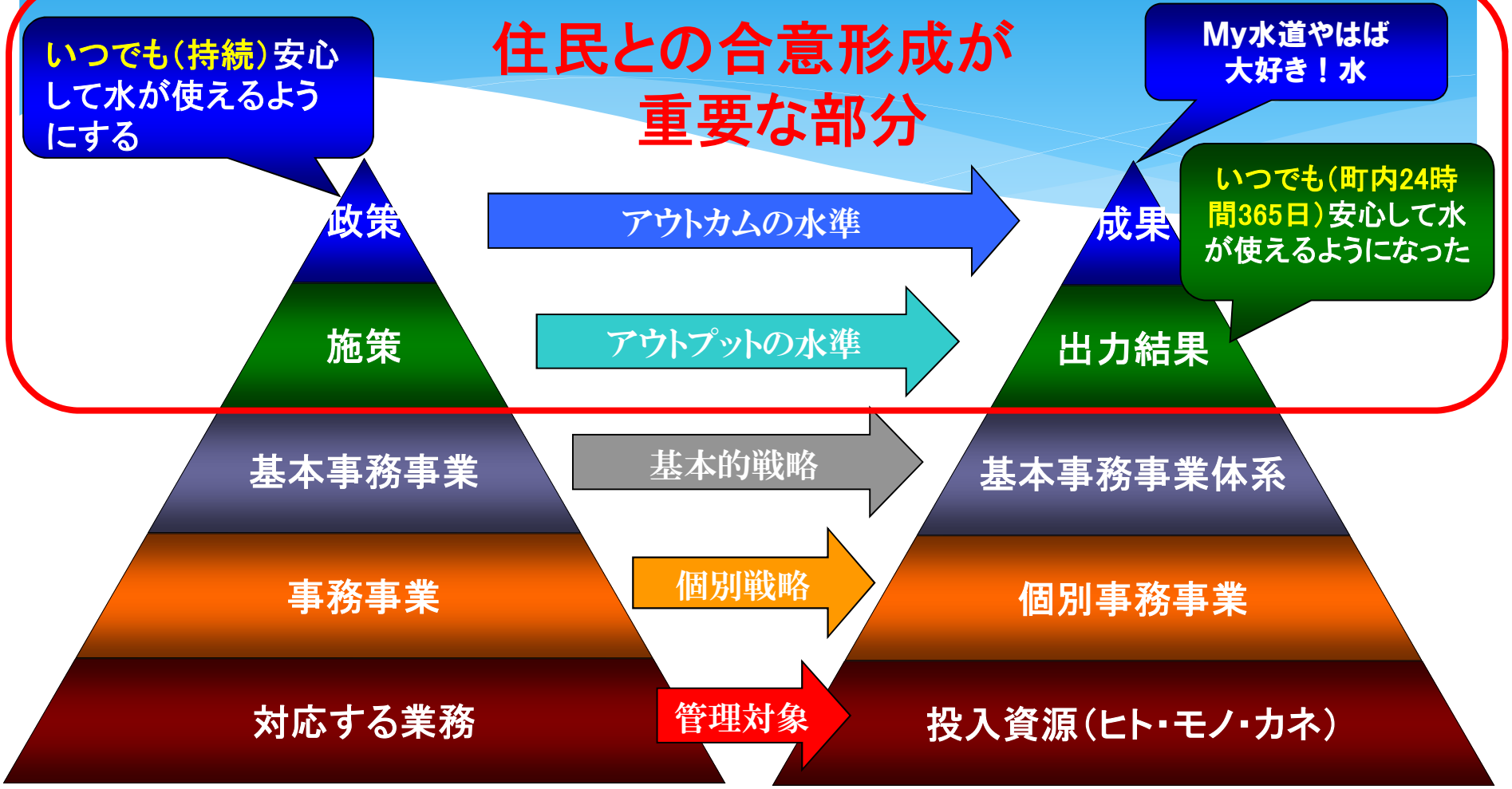
③

正直、事業体が知らない事を受け入れるのは役所としては怖い感じがする・・・。

現実、知らせたい事と知りたい事のミスマッチ。
工夫もしないから当然、伸展しない・・・。

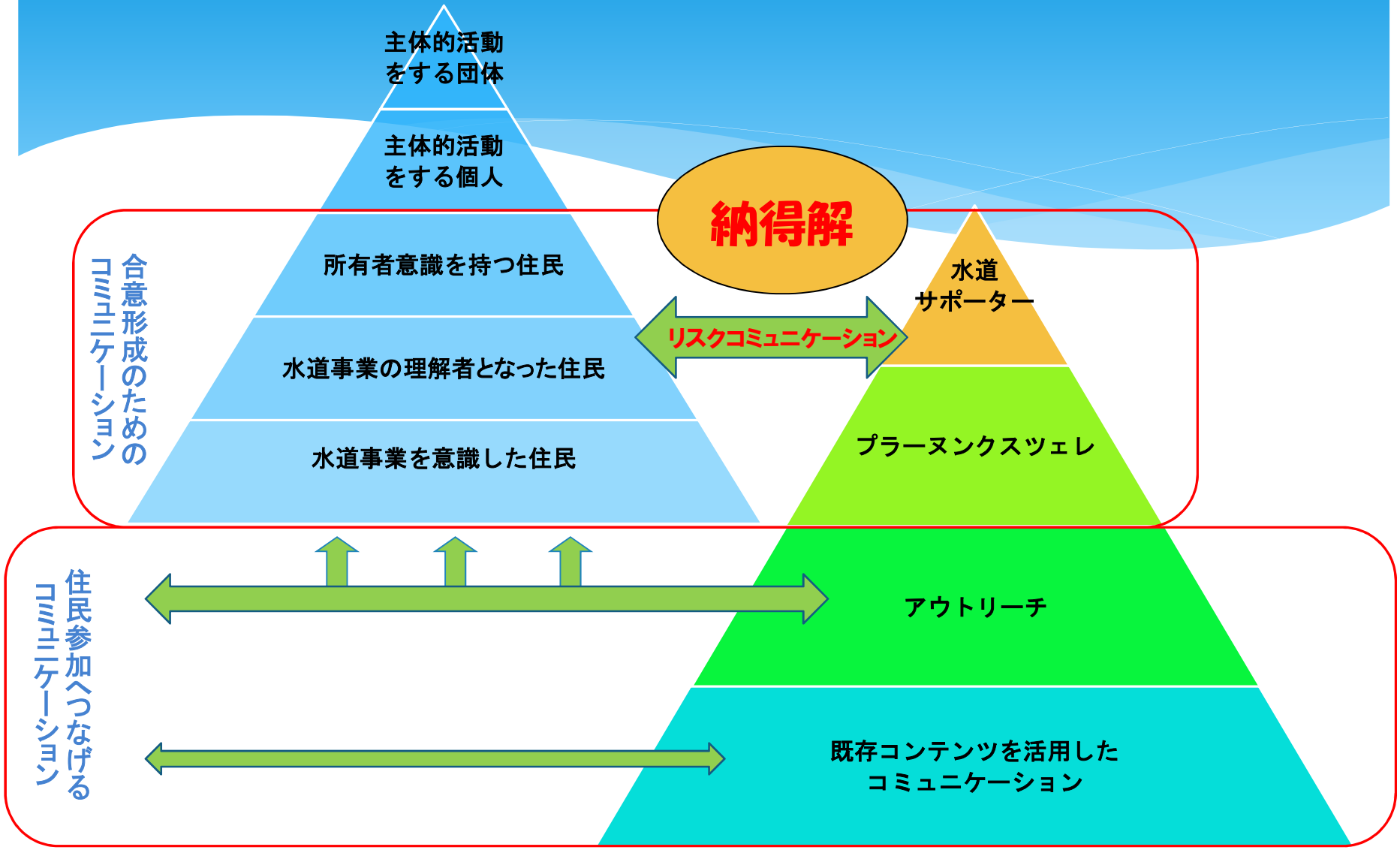
結局、どちらも知らないから何をしていいのか分からない・・・。

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

水道を意識していない人を巻き込む！

①浄水場

↓

②給食センター

↓

③処理場（集排）

↓

④ゴミ処理場

マンガ水道ビジョン全戸配布

周知目的の広報（住民参加の呼びかけ）

水道！何これ珍百景（LAWSON編）

パブリシティの実施

行政のカタい話も〝のみ込み〟やすく

「水道漫画」一読を

冒険物語を小冊子に

方向性や課題を紹介

矢巾町は、水道事業の在るべき姿を示す水道ビジョンを漫画で策定した。この種の計画は硬い文章や箇条書きになりがちだが、そうした部分は1ページだけ。せりふの漢字にはルビを振り、子どものみ込みやすい内容とした。漫画を掲載した小冊子は、検針票と一緒に各戸に配布。町は漫画というユニークな手法で水道事業への関心を高めたい考えだ。

――矢巾町――

漫画の作者は雫石町在住の漫画家そのだつくしさん。矢巾町の水の精「じゃじゃっと君」が中学2年の男子と水道管や浄水場を探検し、悪者を倒しながら水道の仕組み▽水道施設の維持▽人口減少▽経営管理力の低下―など水道事業を取り巻く課題について理解を深めていく内容。

2006年度策定のビジョンを改定したもので、基本理念は「大好き！水」。「将来みんなが水をゴクゴク飲みながら『大好き！水』と言ってもらえるようにしたい」との思いを込めた。

策定には同町の水道を使用する町民ら22人が水道サポーターとして参画。09年度から毎月ワークショップを開いて水道事業の問題点について勉強を重ね、今後の水道事業の方向性を見いだしビジョンに意見を反映させた。

小冊子はA5判、約50ページで1万3千部作成。世帯や事業所など約1万の水道使用者や浄水場見学者、町内のコンビニで無料配布している。

サポーターと町が「町民に水道事業を簡単に面白く深く理解してもらうには」と手法を検討し、従来なかった漫画に行き着いた。町上下水道課の藤原道明課長は「今後も住民参加を促し、合意形成しながら事業を進めたい」と強調する。

矢巾町の水道事業の課題を分かりやすく漫画で紹介する小冊子

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。

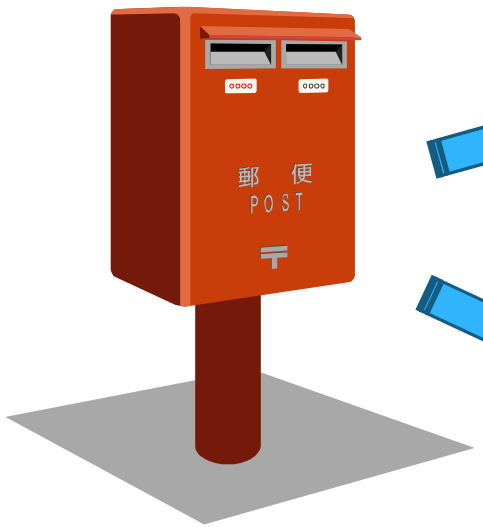
プラーヌンクスツェレの定義

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

案内状
郵送



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

こんなのばかりです・・・。

すみません・・・。本当は、わが町の水道は、ボロボロです

ちゃんとやっていると言ってたろ（怒り）

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。

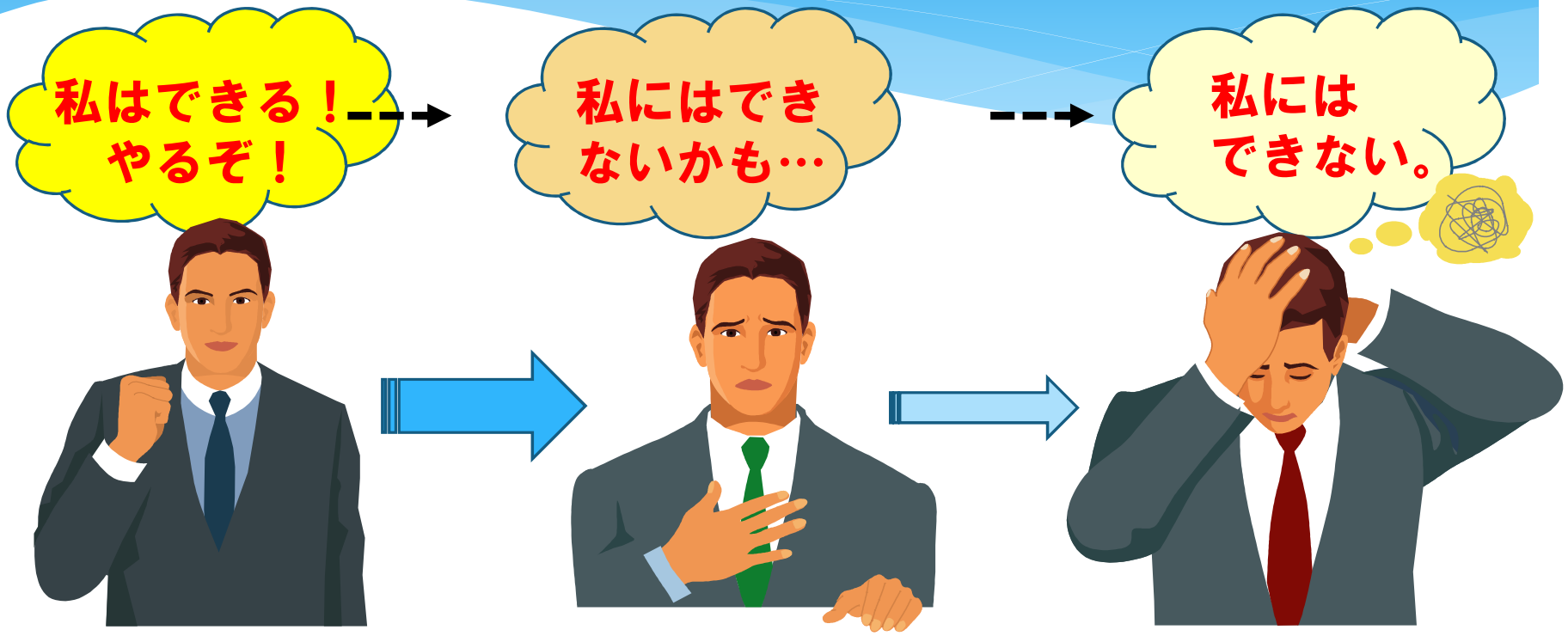
過去の事故例をみると「問題が起きると、すぐ改善されている。」→だったら最初からやればいいのに・・・。

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

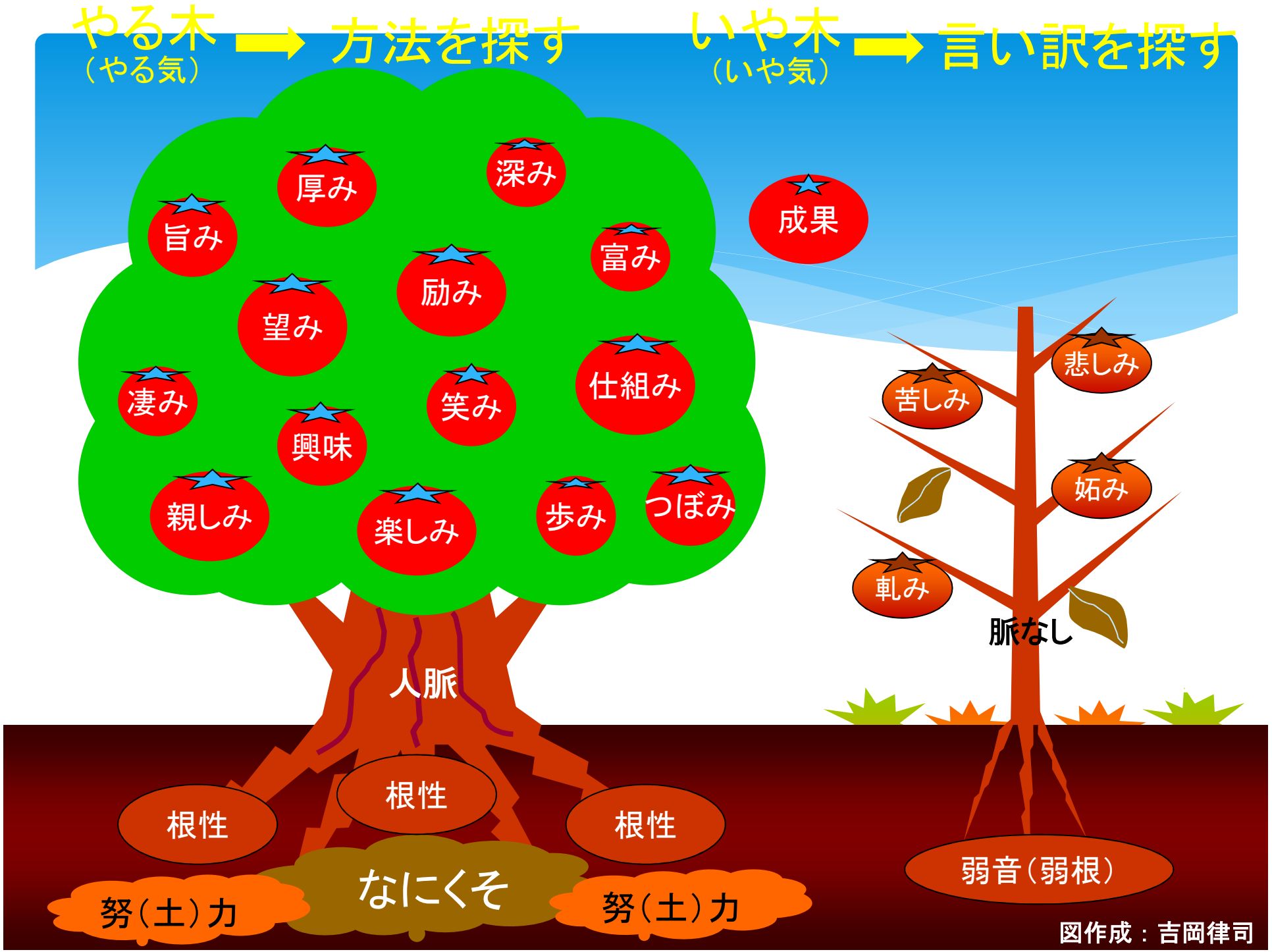
自分の中の気持ちと組織の中の自分

自分の中の気持ち



組織の中の自分

理想と異なり
がっかり
→
そんな組織に
取り込まれ
→
慣れてしまい疑問も持たない
→
あきらめ
弱音・・・


やる木
（やる気）
方法を探す
いや木
（いや気）
言い訳を探す
厚み
深み
旨み
富み
成果
励み
望み
悲しみ
苦しみ
凄み
仕組み
笑み
興味
妬み
親しみ
楽しみ
歩み
つぼみ
軋み
脈なし
人脈
根性
根性
根性
なにくそ
努（土）力
努（土）力
弱音（弱根）
図作成：吉岡律司

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