

広報が重要となる背景

目的別戦略広報の展開と 合意形成過程の検証

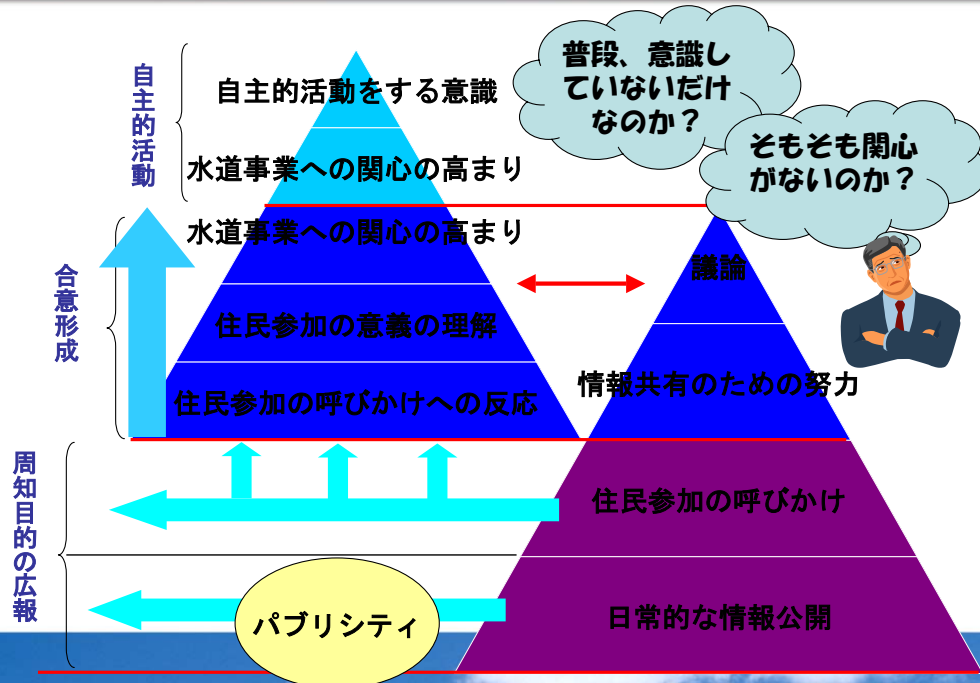
PRESENTATION

岩手県矢巾町上下水道課
主査 吉岡 律司

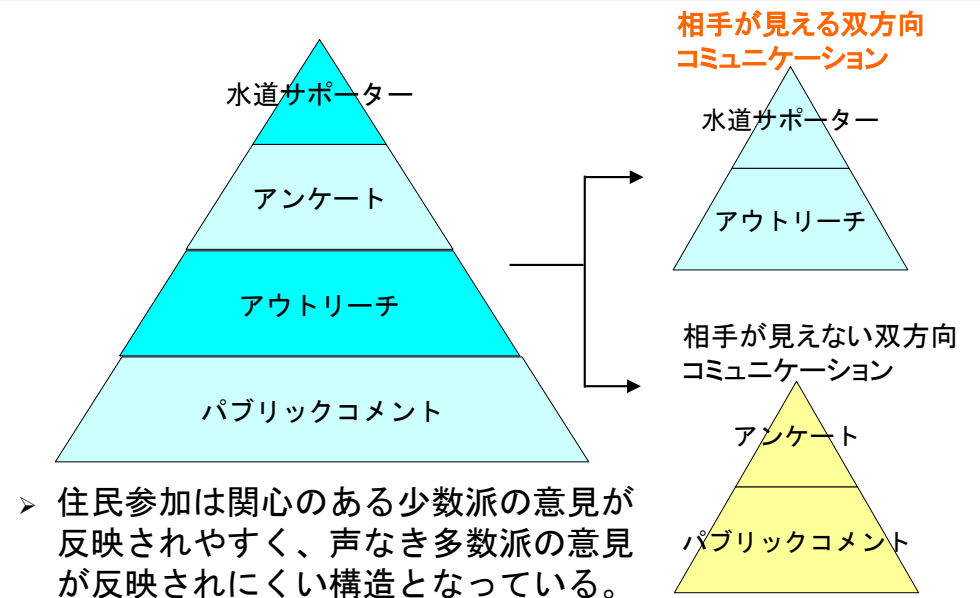
水道はあって当たり前のインフラ
 通常時、意識されない・関心がない存在
 耐震化や更新のような効果が目に見えない政策は理解されにくい
 水道料金の値上げも理解を得るのが難しい
 役所の思いだけではビジョンを達成できない
 水道政策を実効的にするには住民の理解が不可欠

- ▶住民から納得して水道料金を支払ってもらえる環境の整備をする。
- ▶水道政策の内容や負担のあり方について住民と合意形成を図る必要がある。⇒ 地域で支える水道事業

矢巾町水道事業の目的別戦略広報



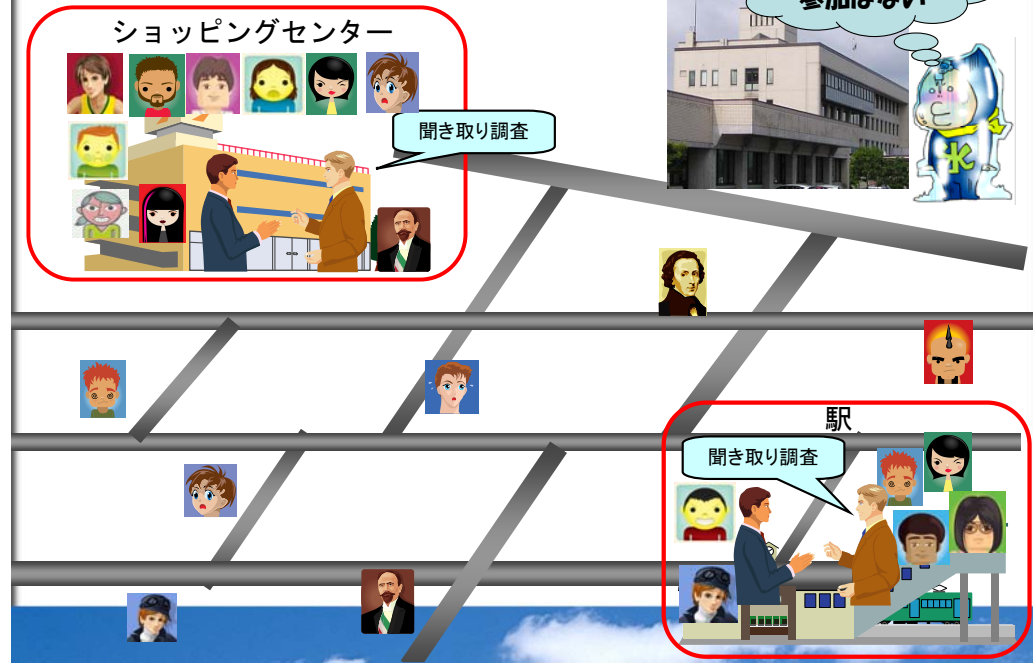
重層的な住民参加（矢巾町の双方向コミュニケーション）



水道サポーターワークショップ



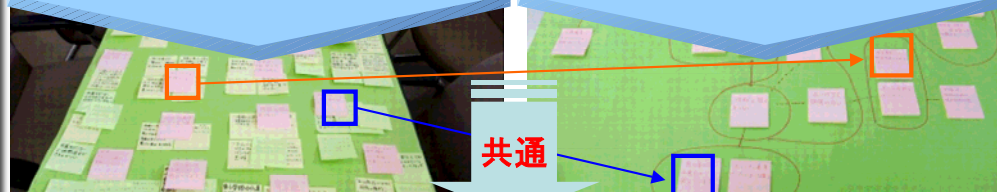
アウトリーチのイメージ



社会的ジレンマの存在

アウトリーチ手法を活用した聞き取り954件で把握したニーズ

初回の水道サポーターワークショップで行ったブレインストーミングで出されたニーズ



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」

水道事業の社会的ジレンマ

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

協力行動

全員がそう考えて行動した場合

公共の利益が追求された結果

水道に関心があり、適正料金が
必要だと思う。

必要な更新を行うための料金改定ができる。

安心・安定な水道が持続的になる。

必要な更新が行える

水道料金の値上げを提案してきた水道サポーター

協力行動へ変容する要因

知識

信頼

道徳意識

Dawes Social dilemmas. Annual Review of Psychology,31



非協力行動をとる住民

- 水道に関する具体的な情報を知ることができたから
- 水道に関する知識を得たから
- 上下水道課が信頼できたから

変容

料金改定が必要
ですよね!



協力行動をとる住民

水道サポーターの意識調査

水道サポーターワークショップの議論の深化

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



住民参加「フェーズ1」

- 定期開催(毎月1回)
- 課題・問題の連続性を考える
- 専門的な内容をわかりやすく変換
- 住民の知りたい情報を把握する

継続

情報共有

フェーズ1

共通認識の醸成

楽しむ

知る

- 利き水の体験
- 知的好奇心を刺激する
- きっかけ「創り」
- 実際に施設を見る

住民参加「フェーズ2」

- サポーターの意識が「参加者」から「当事者」に変化する
- より主体的になる
- 知りたいと思ったらいつでもアクセス可能な状態の整備
- 他の使用者へ情報を伝達

継続

情報共有

フェーズ2

共に学び共に成長

楽しむ

知る

- ビジョン創りに携わる楽しさを実感
- 知的好奇心を刺激する
- 参加者の関心が広がりをみせる
- パートナーの視点で課題・問題を共有

「オヤ、これは何だろう?」と思わせる広報媒体

周知目的の広報 (日常的な情報公開)

検針票(表面)

水道ご使用量等のお知らせ

お名前 様
お住所 お住いの自治体はお住まいの自治体

検針票(裏面)

水道ご使用量等のお知らせ

検針票
メロ

口座振替のお知らせ

水道料金	円	下水道料金	円
合計金額	円	合計金額	円

上記のとおり振替しましたのでお知らせします。

矢巾町長

TEL 019(611)2561-2566

検針票(裏面)



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)

矢巾町水道ビジョン



岩手県矢巾町



やる木 → 方法を探す (やる気)

いや木 → 言い訳を探す (いや気)



第63回全国水道研究発表会「水道フォーラム」

ご清聴ありがとうございました



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