

～持続可能な水道事業へ向けた「官民連携サポーター活動」～

城里町
マスコットキャラクター
ホロル
城里町水道事業



1 抱えていた課題 ～事業体のみでは水道事業の課題を解決しきれない現状～

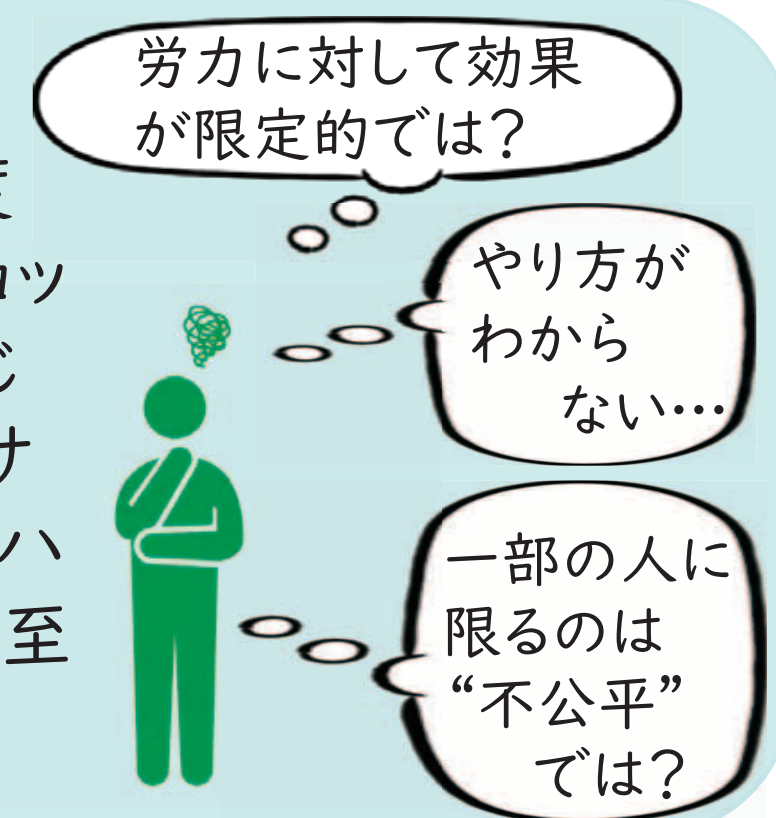
課題①事業体としての課題

城里町水道事業では、他の中小規模事業体同様、人口減少に伴う収入の減少と老朽化施設の更新需要増大といった経営課題に直面しており、また茨城県が推進する広域連携への参画という大きな転換点を迎えています。運営にあたり、使用者でありオーナーでもある住民との合意形成は重要で、こと変革期においては、水道事業の持続性確保のため、逆選択を生まない住民の理解と参画が不可欠ですが、従来の自治体主導による一方的な広報では、住民への周知・浸透が不十分という課題がありました。



課題②取り組み実施にあたっての課題

「事業体」としての課題の解決手法として、令和6年度に開催した城里町水道事業運営審議会でのワークショップ手法の導入を通じ双方向性の手法に手ごたえを感じたことから、岩手県矢巾町の取り組みが有名な「水道サポーター」を検討しましたが、具体的な制度設計やノウハウの不足が課題となり、水道事業体のみでの実施には至れず、庁内での制度化にも難航していました。



2 広報活動概要 ～住民との対話支える「知の蓄積と継承」を伴う官民連携モデル～

水道事業体のみでの実施が困難であったことから、包括連携協定を結んでいる大崎データテック株式会社とともに、官民連携で運営することで、活動を始動しました。

利き水や浄水場見学等の体験活動、講演の拝聴等のインプットと意見交換会等のアウトプットの機会を組み合わせ、サポーターが楽しく活動できること、説得的コミュニケーションとならないようにすることに配慮しながら下記体制にて、全5回の活動を実施しました。

【運営体制】
主 催：大崎データテック株式会社（※）
協 力：城里町上下水道課（城里町水道事業）
アドバイザー：矢巾町上下水道課課長 吉岡氏（経営・財務マネジメント強化事業を活用）
対 象：20代～70代の町民計17名（検針とあわせたポスティングにより公募）
※当町水道事業の窓口業務、水道料金徴収業務、検針業務等を担う「城里町上下水道お客様センター」の運営会社であり、住民と最も密に接し「顔の見える関係」を構築している。

【活動内容】
第1回（R7.8） 水道・水道事業・上下水道お客様センター業務に関する概要説明、利き水体験
第2回（R7.10） 浄水場見学、応急給水活動体験、漏水・漏水調査についての講演、意見交換会
第3回（R7.11） 水道事業の広報に関する講演（水道事業界全般）、経営状況説明、意見交換会
第4回（R8.1） 水道事業の広報に関する講演（自分ごと化を意識した内容）、意見交換会
第5回（R8.2） 意見交換会、意見共有と感想タイム

【トークテーマ】

第5回サポーター活動
ワークショップテーマ

1 班のテーマ
①行政案に留まらない
「多様な水道の在り方（分散型システム等）」の具体策検討
②サポーター発信による
「城里町に適合する第3の選択肢」の提案

2 班のテーマ
①「不可視のインフラ」から「みんなのインフラ」へ
～関心惹起と維持管理効率化手法の検討～
②サポーター活動の浸透と広がり
～正しく伝えるサポーター活動～

3 班のテーマ
①10年後のビジョン
～フューチャーデザインを通じて考える～
②住民目線での広報誌の作成

第1回 自己紹介
第2回 みんなの節水術、今日の感想など
第3回 今日初めて知ったこと、おどろいたこと
第4回 講演内容について、第5回活動で話したいこと
第5回 第4回で設定したテーマ

◀ 第5回で各班が話し合ったテーマを掲載したシート。フリー素材等を活用し楽しい雰囲気になるように工夫した。

第5回の意見交換にて、出た意見を整理したもの。ひとつのテーマに1時間程度時間を取ったが、時間が足りないとの声もあった。

3 広報活動の狙い ～実質的な協力行動へ～

狙い

サポーター

- 自分ごと化による意識変容と行動変容
- 自己利益ではなく地域利益で考える素地
- 持続可能な地域づくりへの参画

水道事業

- 双方向の広報手法と運営ノウハウの獲得
- 限られた人員や予算で継続可能な体制構築
- 前例踏襲でない、世情を反映した柔軟な運営

民間企業

- 持続的な官民連携モデルの形成
- 地域信頼の獲得
- 単なる業務委託の範囲を超えた“新しい”存在価値

アンケートからみる効果

広報紙作成にはサポーターの人を入れた方がよいのでは（第4回）

住民として現状を理解し自分の利益だけを追求せず将来を考えることが重要だなど思いました。（第4回）

将来を考えるきっかけになった（第5回）

双方向コミュニケーションの充実が重要（第4回）

これ迄の受講から、開示データが詳細にわたることや進め方がとても丁寧な事など「水道サポーター活動」に関する取組に驚きと感謝を持ちました。（第3回）

【将来目標】
本取組を単なる形式的な活動に留めず、「実質的な協力行動へとつなげること」と捉え、官民連携を通じて関係者全員の課題解決を図ること

4 PRポイント ～「水道」への関心向上と信頼関係の醸成、水道事業から他分野への広がり可能性～

発信力 ～「楽しい」が生み出す能動性～ ・矢巾町「サポーター制度」の応用 ・半年の活動で8回のメディア掲載 手本とした矢巾町のサポーター制度の生みの親である吉岡氏の助言のもと、内容を都度調整して各回に臨めたことで、「楽しく学べる」雰囲気ができ、参加者が活動を知人に伝えるようになっていきました。活動を公開することで取材に来るメディアも増え、記事化により取組が広く知られる機会となりました。	波及性 ～「城里町方式」という選択肢の提示～ ・「サポーター」運営の新たな選択肢 ・県の陪席者参加・近隣自治体視察 官だけでは実施が困難だった取組が民との連携により、理想に近い形式での企画運営に成功したことで、「城里町方式」という選択肢を提示できました。活動にて、広域化を進める茨城県企業局にオブザーバー参加いただいたこと、近隣自治体の視察や傍聴を受け入れたことで、地域へ手法を共有する機会となりました。	費用対効果 ～「あるもの」を積極的に活用～ ・契約事業者や職員による講演会 ・地中に埋まっていた破損管を教材に 講演は契約事業者等に協力を依頼、説明やファシリテーターは上下水道課や上下水道お客様センターの職員が担いました。体験活動では、浄水場見学や浄水場でつくった水の飲み比べ、漏水現場の写真と共に破損管を見る機会を設ける等、費用を抑えながらも実感を持って学べる内容になるよう工夫しました。	新規性・革新性 ～「“官”だけ」にこだわらない～ ・「官」「民」両方の視点を取り入れる ・「民」の資産を活かす 「全体的な平等性」の重視による制約や異動による経験とスキルの不足が発生しやすい「官」、給水車等の有形資産に加え、窓口業務を通して得た「地域住民との顔の見える関係」という無形資産を持ちながら活かす場の少ない「民」。連携により、相互に補い合えたことが、柔軟な企画・運営に繋がりました。
--	--	---	--

【将来の水道界への貢献】

「活動で得た知識を基に発言する」流れを醸成

- ・楽しく水道について意見を交わす環境の構築
- ・体験や意見交換を盛り込んだ座学に偏らない構成
- ・「発言のしやすさ」を意識したトークテーマの設定

住民からの信頼関係醸成

- ・「官」と「民」双方の視点を反映した取組
- ・安心感のある環境
- ・担当者の正直な思い等が信頼の獲得に

総合戦略への反映

- サポーターの要請から第3期総合戦略の施策として位置づけ
- 政策形成過程における「納得解を導くためのコミュニケーション」手法へ