

|           |                                             |        |          |
|-----------|---------------------------------------------|--------|----------|
| ■論文題目     | 水道事業の持続性の危機と住民理解の向上策—若年世代へ届く情報発信と住民参加の視点から— |        |          |
| ■氏名(学籍番号) | 菊池航太(0412021032)                            |        |          |
| ■指導教員     | 役重眞喜子                                       | ■所属コース | 法律・行政コース |
| ■キーワード    | 水道事業                                        | 情報発信   | 住民参加     |

## 1. 研究の背景と目的

我が国では水道の普及率は98%を超え、水道が当たり前の存在になったことで、人々にとって「無意識系インフラ」となっている。一方、人口減少による水需要の減少や水道インフラ設備の老朽化、水道技術者の不足などを背景に、水道事業の持続性は困難を迎えている。その抜本的な解決のためには広域化等の合理化と、水道料金の大幅な改定が必要であるが、住民の反対もありいずれも十分には進んでいない。そこで、極めて厳しい状況にある水道事業の適切なあり方について、特に若い世代へのアプローチを中心に住民理解を進めることは不可欠であるが、その具体的な手法や条件は明らかになっていない。

そこで本研究は、住民への情報発信と住民参加に着目し、その充実が住民理解に与える影響を検証するとともに、特に若年世代の水道事業に対する理解と関心を喚起させるための具体的な条件を明らかにする。調査に当たり、岩手県内事業体を対象とした全量調査と相関分析、そして事例調査として、岩手中部水道企業団、岩手県矢巾町及び埼玉県鴻巣市にヒアリング調査とアンケート調査等を実施した。

## 2. 情報発信・住民参加の充実度と住民理解の関係

全量調査では、岩手県の31の水道事業体を対象に広報誌・HPでの発信内容や住民参加の取り組み状況を調査し、その充実度を一定の基準に基づき、得点化した。これを各自治体の行った住民意識調査の結果を用いて比較分析したところ、情報発信・住民参加が充実しているほど水道事業に対する住民満足度が高まる相関関係が見られ、情報発信・住民参加の充実が住民の水道事業の理解につながる可能性が示唆された(図1)。

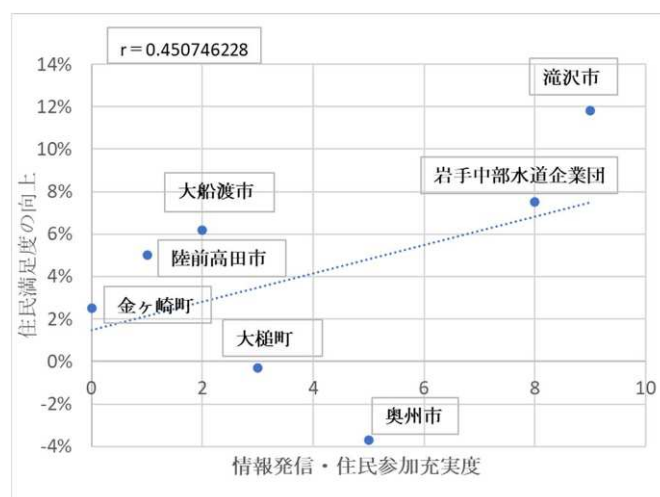


図1 住民満足度の増減と得点との相関分析(N=7)  
出典) 筆者作成

## 3. 事例地におけるケーススタディ

(1) 岩手中部水道企業団は、2014年に用水供給事業を行う岩手中部広域水道企業団及び末端給水を行う北上市、花巻市、紫波町の水道事業体が統合した、広域化の先進事例である。広域化により施設の合理化や経営状況の改善などを果たしたが、給水原価や経常収支比率が年々悪化する等課題もあり、住民理解の取り組みにも力を入れようと考えている(充実度得点は県内4番目)。広報担当者に若手職員を起用し、若者目線からの情報発信を可能にしていたほか、水道職員は専門用語を使いがちになってしまうため、「水道のことが何も分からなかった時を思い出しながら情報発信を行うこと」を心がけていた(図2)。



図2: 若年層の興味を引く表紙

出典) 「Water Works」第23号より引用

(2) 矢巾町では、公募制で 2000 円程度の報酬を支給して水道サポーターワークショップを開催しており、幅広い住民の参加を進めている。参与観察では、錆びついた水道管の写真を見せたり、職員自らが住民の目の前で熱心に水道の情報を伝えたりする姿が見られた（図 3）。こうした積極的なリスクコミュニケーションにより住民理解が徐々に進み、過去には水道料金の値上げも実現している。



図 3：ワークショップの様子  
出典) 矢巾町 HP より引用

(3) 鴻巣市では、料金値上げを抑える中で、「まず水道を知ってもらいたい」「自分たち職員が表に出て水道の情報を発信したい」という思いから、昨年度より上下水道フェアを開催し、上下水道のことを遊びながら楽しんで学べる体験コーナーを充実させている。フェア会場にてアンケート調査を実施したところ（図 4）、実際水道に興味を持って来場したのは来場者全体の 15%程だったにもかかわらず、親子連れなど子育て世代の呼び込みに成功していた。また関心度が上昇した来場者 45 人について年代別で分析した結果、20代以下の来場者において関心度の上昇が顕著であり、若年層への効果が示された（図 5）。



図 4 アンケート調査・イベントの様子  
出典) 指導教員撮影

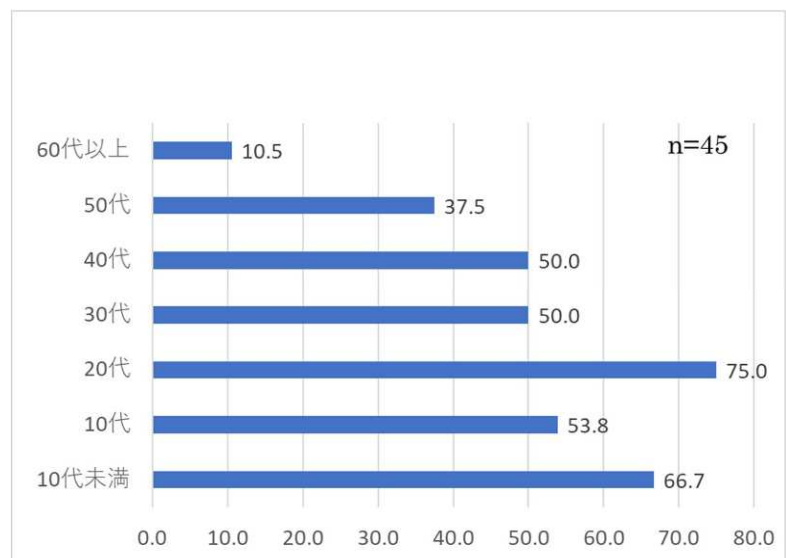


図 5 上下水道フェアにおいて年代別の関心度が上昇した割合(%)

出典) アンケート結果より筆者作成

#### 4. 結論と考察

以上の調査から、情報発信・住民参加への取り組みの充実が住民理解ひいては水道事業の持続性につながる可能性が示唆された。さらに、若者や女性の目線に寄りそった分かりやすい情報発信と水道の危機的状況をありのまま住民に伝えることが、水道事業を「自分ごと」として捉えるきっかけになること、子育て世代へのアプローチ、体験型の住民参加が若年世代の関心を高めるために有効な手段であることなども明らかになった。今後は若手や女性職員を中心に広報人材の育成に取り組み、専門性・技術力と住民コミュニケーション力の両方の力を持ち合わせる職員を増やしていくことが望ましいと考えられる。

#### <主な参考文献>

- ・吉岡律司 (2019)「日本における小規模水道事業経営のあり方ー水道事業における住民参加の研究ー要約」
- ・秋山憲治 (2019)「日本の水道事業の持続可能性の危機」『神奈川大学アジア・デビュー』vol. 6、124-125