

## 将来像3 関係者との連携強化

### (背景)

今後、水需要の減少に伴う水道料金収入の減少、施設の更新需要の増大が見込まれる一方で、ベテラン職員の退職者増加により技術継承が更に大きな課題となっていく等、水道事業を取り巻く経営環境はますます厳しくなります。こうした状況の中で、将来にわたって仙台の水道を守り続けていくためには、水道事業を取り巻く関係者の皆さまとともに連携して事業運営を行っていく必要があります。

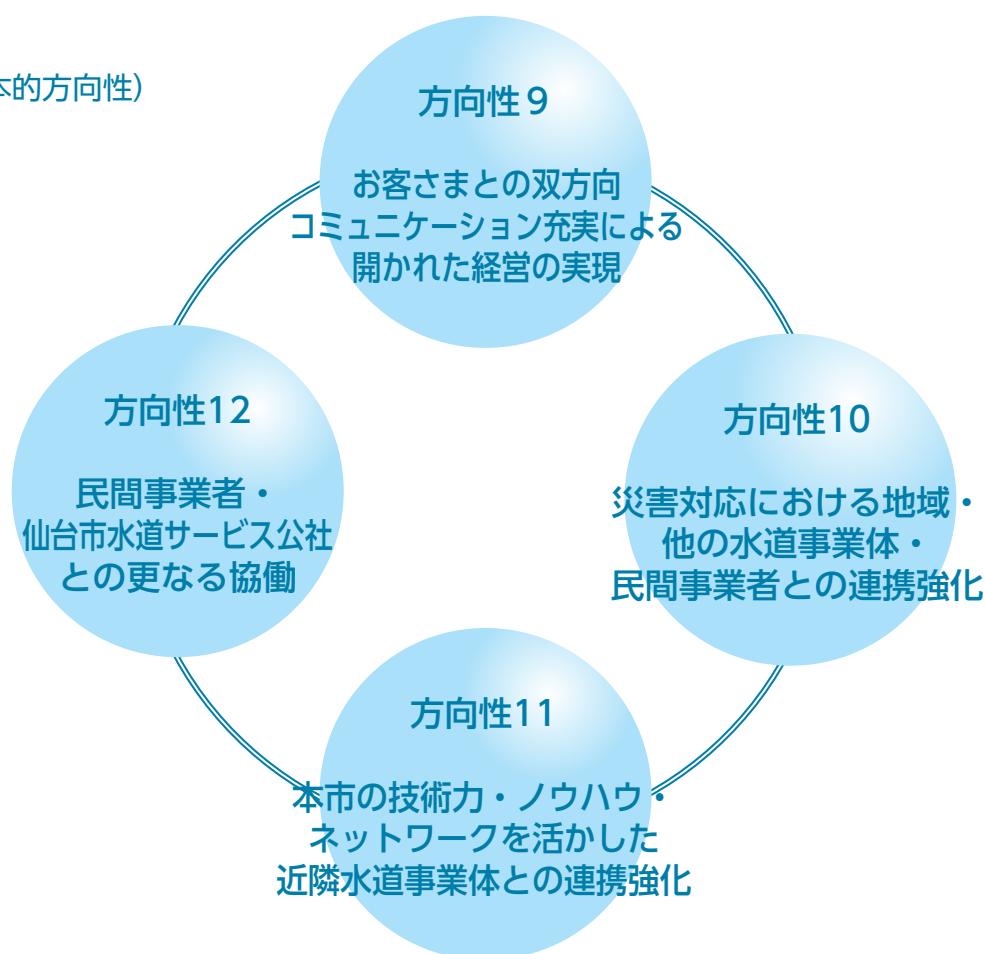
特に、民間事業者や（公財）仙台市水道サービス公社、近隣水道事業体においても、同様に人材不足や技術継承等の課題を抱えている場合があるため、お互いの課題を共有しながら、解決に向けて連携して取り組んでいく必要があります。

### (目指す姿)

お客さま、地域団体、民間事業者、（公財）仙台市水道サービス公社、近隣水道事業体等の関係者の皆さまとの連携を強化して、人口減少社会における様々な課題の解決に取り組みます。

特に、近隣水道事業体との広域連携では、課題解決に向けて協力しながら、本市の技術力の維持向上を図る等、お互いにメリットのある連携関係を築いていきます。

### (施策の基本的方向性)



## 方向性9 お客さまとの双方向コミュニケーション充実による開かれた経営の実現

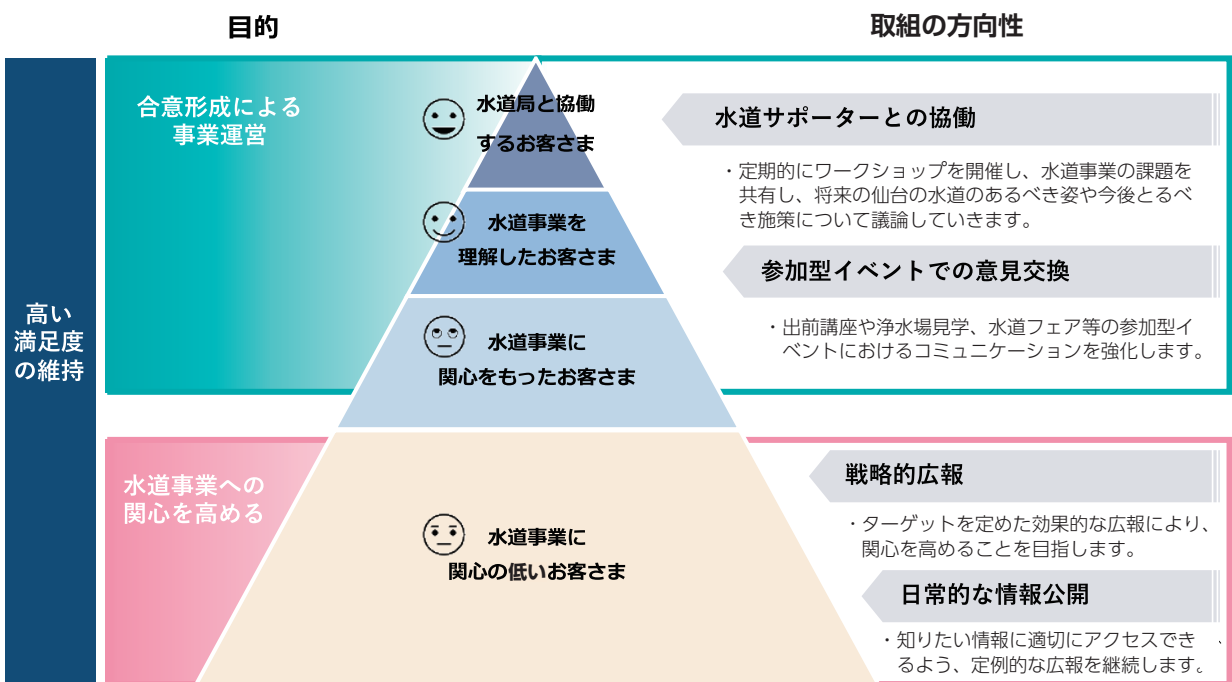
これまでの取組では、お客さま満足度向上のために、水道局が推進する様々な施策について情報発信をしてきました。その結果、お客さまの水道事業への満足度は高い水準となっている一方で、具体的な施策の認知度は低いという課題が残っています。

今後も、現状の高い満足度を維持しながら事業を持続していくためには、水需要減少に伴う水道料金収入の減少や、施設の更新費用の増加等の、水道事業の直面する課題について、お客さまの理解が得られるよう積極的に広報していく必要があります。また、将来の水道事業のあるべき姿をともに考え、その実現に向けた各種施策を、合意形成しながら進めていく取組が必要です。

できる限り多くのお客さまに参加していただくために、現在は水道事業に関心の低いお客さまを対象として、関心を高めるための戦略的広報を実施します。コンテンツや媒体の工夫等の既存の広報の充実に加え、特に関心の低い傾向にある若年層をメインターゲットとした、SNS<sup>\*1</sup>等を通じた水の利活用を促す新たな広報も実施していきます。

そして、水道事業に関心を持ち、理解してくださったお客さまと、双方向コミュニケーションを深める中で、仙台の水道をともに支える水道サポーターを養成し、将来の仙台の水道のあるべき姿や、そのために取り組むべき施策等について、合意形成を図りながら、協働して考えていくことを目指します。

こうした取組を通して、お客さまの水道事業に対する満足度を高い水準で維持することを目標とし、その推移を確認するために、定期的なお客さまアンケートを実施します。



\*1 【SNS】 Social Networking Serviceの略で、個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネットを利用したサービスのこと。

## 方向性10 災害対応における地域・他の水道事業者・民間事業者との連携強化

本市では、これまでの災害の経験から、水道局職員のマンパワーだけでは早期復旧に限界があるという課題が顕在化しました。そのため、東日本大震災以降は、BCP（業務継続計画）を策定したほか、町内会等の地域コミュニティや、地理的に同時被災のリスクが少ない大都市水道事業者、（公財）仙台市水道サービス公社や検針業務受託業者等の民間事業者との連携による災害時対応の充実を図ってきました。

これまでの取組を更に発展させるため、災害時給水栓の認知度を上げ、災害時には地域住民の皆さまにご協力いただき、応急給水の中核的な役割を担っていただけるよう取り組んでいきます。

また、他都市との連携については、災害時に大都市に求められる役割が、従来の応急給水活動や漏水調査等から、被災都市の本部機能支援へと移行しているため、これまでの災害の経験を踏まえて必要な支援体制の構築や情報発信を行っていきます。



地域住民への災害時給水栓の説明



小学校での防災訓練



平成30年の西日本豪雨での漏水調査支援



地域住民や他水道事業者との合同訓練



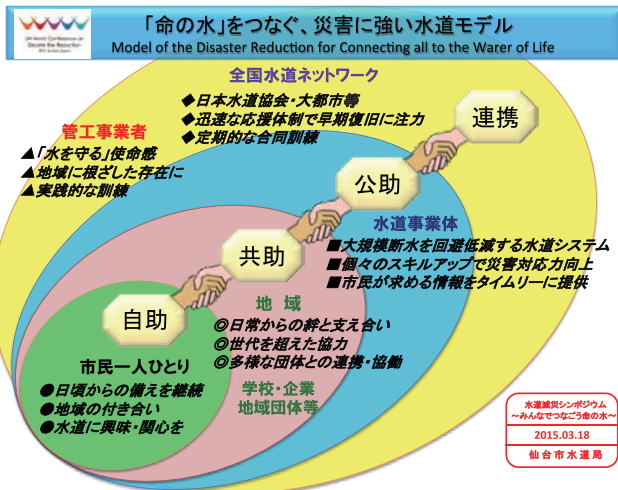


## 近年頻発する災害への本市の対応

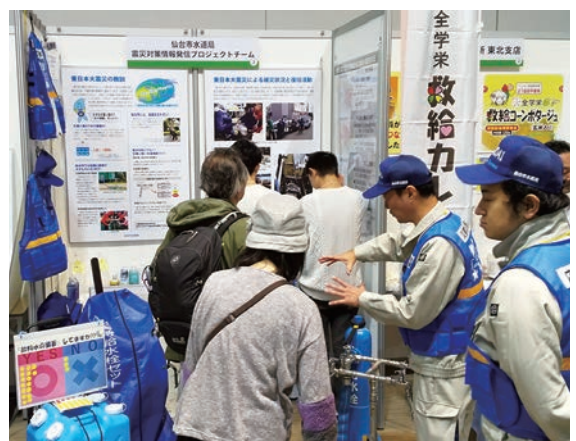
熊本地震 (H28.4/25~5/11)	熊本県熊本市	漏水調査 (延べ174名)
岩手豪雨 (H28.9/6~9/14)	岩手県野田村	応急給水 (延べ44名)
新潟寒波 (H30.1/29~2/2)	新潟県新潟市	応急給水 (延べ49名)
西日本豪雨 (H30.7/14~8/8)	愛知県宇和島市	漏水調査・技術支援 (延べ117名)
台風19号 (R1.10/14~11/12)	宮城県丸森町、福島県いわき市、相馬市	応急給水 (延べ194名)

## 東日本大震災での教訓

- これまで仙台市では、地震による施設被害とそれに伴う断水等の影響を抑えるための施設整備を実施するとともに、地震が発生した場合でも給水をできる限り確保し、より早く復旧するための体制づくりに努めてきました。
- 東日本大震災では、業務量が爆発的に増加したことや、交通渋滞による給水車の遅れ、職員のマンパワー不足により応急給水による給水継続が滞ってしまいました。
- 大規模災害に備え、全ての水道施設を耐震化するには、多くの費用と時間、マンパワーが必要となるため、事前対策では、重要な水道施設を優先的に耐震化することで、被害の軽減化を図り、断水が発生した場合は、地域や他の水道事業者との連携による応急給水等の事後対策で補完していきます。
- 水道局による「公助」の取組だけではマンパワーに限界があることから、**ご家庭における水の備蓄等の「自助」、地域での助け合いによる応急給水等の「共助」と合わせて、他の水道事業者・民間事業者等との「連携」**を行い、効果的で迅速な応急給水体制や災害時対応の充実を進めていきます。



第3回国連防災世界会議公式関連イベントで提起を行った災害に強い水道モデル図



仙台防災未来フォーラムにおける震災対策の情報発信

## 地域の方々との連携

東日本大震災後に市内指定避難所へ整備してきた「災害時給水栓」の認知度は23%と低いことから（詳細はP29参照）、まずは、お住まいの近くにある給水場所を知っていただく取組をします。

また、災害発生の早い段階から迅速な応急給水活動を行うために、地域の方々と合同の応急給水訓練や防災のひろば等のイベントの機会を通して、地域が主体となって応急給水拠点を開設していただける関係を構築します。



## 他の水道事業者との連携

これまでの（公社）日本水道協会の相互応援の枠組み、19大都市水道局災害相互応援に関する覚書による取組、他の水道事業者と合同の災害対応や応援訓練等を今後も継続し、より円滑な相互応援体制を構築します。

東日本大震災の経験やこれまでの被災地支援で培った技術力を活かして、情報発信や被災地支援に取り組めます。また、被災地支援等を通して、震災経験のない職員にも技術を継承します。



日本水道協会主催の訓練



東京都水道局との訓練

## 民間事業者との連携

宮城県管工業協同組合をはじめとする関係団体や、（公財）仙台市水道サービス公社、民間事業者等の協力を得ながら、それぞれの長所を活かせる連携を構築します。また、災害応援に関する協定の実効性を高めるための訓練等を実施し、応急給水活動や応急復旧作業の迅速化に取り組めます。

## 方向性11 本市の技術力・ノウハウ・ネットワークを活かした近隣水道事業体との連携強化

全国の水道事業体が人口減少、施設老朽化、人材不足等の課題に直面し、特に、給水人口5万人未満の小規模水道事業体における経営基盤の強化が急務となっていることから、経営面でのスケールメリットを創出するため、改正水道法において、広域連携の推進が規定されました。

この法改正を受けて、宮城県においては「水道事業広域連携検討会」を設置する等、制度面における取組が行われていますが、広域連携をより効果的なものにするためには、各水道事業体が自らの現状や将来に向けた課題を十分に分析したうえで、それを水道事業体間で共有・議論する中で、広域連携の手法や範囲、相互のメリットを具体化していく、段階的な検討が必要です。

本市は、宮城県内では突出して規模の大きい水道事業体であり、改正水道法においても地域の中核水道事業体としての役割が求められています。本市では、これまでも水質検査の受託や実技講習会等の取組を行ってきましたが、本市の保有する技術力やノウハウ、ネットワークを活かした近隣水道事業体の支援を更に推進することで、近隣水道事業体においては経営基盤の強化につながるとともに、本市においては技術力の維持向上につながる等、双方にとって、メリットを創出することが期待できます。

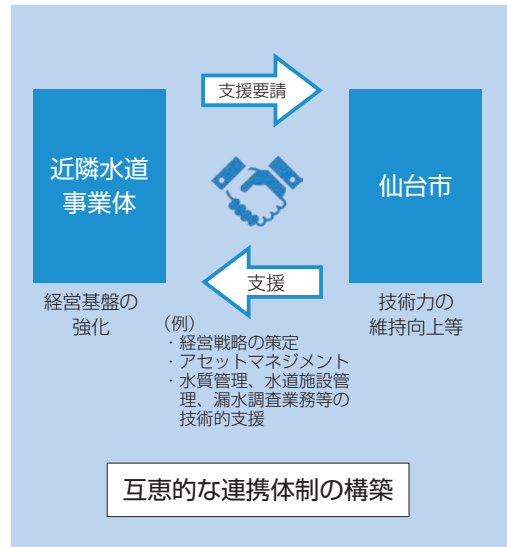
今後の近隣水道事業体との連携強化に向けて、まずは、それぞれの水道事業体との情報共有や意見交換を行う中で、その水道事業体の状況やニーズを把握していきます。その上で、連携に向けた具体的な内容、課題や効果を整理して、実現可能なものから順次取組を実施していきます。

柔軟かつ幅広い検討のために、局内では組織横断的な検討体制を設けるとともに、他都市における広域連携の先進事例調査等も実施しながら、より効果的な連携の在り方を継続的に検討していきます。

### 各水道事業体における取組



### 近隣水道事業体との連携強化に向けた取組





## 方向性12 民間事業者・仙台市水道サービス公社との更なる協働

これまで、民間事業者や（公財）仙台市水道サービス公社とは、工事請負や個別の業務委託（コールセンター・水道修繕受付センター等）、給水装置関連業務の第三者委託等を通して協働による水道事業の運営を行ってきました。しかし、将来的な施設整備事業の増加や人口減少に伴うマンパワー不足に備えていくためには、これまで以上に、水道局単体ではなく、民間事業者等の技術力やマンパワーを活用する等の協働を推進する必要があります。

全国には民間事業者等と様々な形態の協働を行っている事例があります。しかし、それぞれの都市規模や置かれている状況は異なるため、他都市と同一の議論を行うことは難しいですが、今後は、他都市の事例を参考とし、関係者の意向を聞きながら、本市ではどのような手法が可能か継続して検討していくことが重要となってきます。

施設の設計、建設、維持管理等の業務について、PFI<sup>\*1</sup>やDBO<sup>\*2</sup>等の新たな事業手法の導入検討等により、民間事業者等が有するマンパワーやノウハウ等を活用していくことが考えられる一方で、民間事業者等においてもマンパワー不足や技術継承の課題があります。これらの解決に向けた、民間事業者等の人材確保や技術力の維持向上支援のための講習・研修の実施等、更なる協働に向けた検討を継続して行い、持続可能な水道事業を実現していきます。

また、今後拡充していく業務のみではなく、例えば、環境対策における水源保全や、防災、広報等、今まで行ってきた業務に対しても、民間事業者等の力を借りながら更なる協働に向けて取り組んでいくことも必要です。



民間事業者と協働した安全講習



官民連携による青下水源地の水源保全  
「青下の杜プロジェクト」

※1 【PFI】 Private Finance Initiativeの略で、公共施設等の建設・維持管理・運営を、民間の資金・経営能力及び技術力等のノウハウを活用して行うもの。

※2 【DBO】 Design Build Operateの略で、PFIに準じたものであるが、施設整備に伴う資金調達は公共が行い民間資金を利用しないもの。