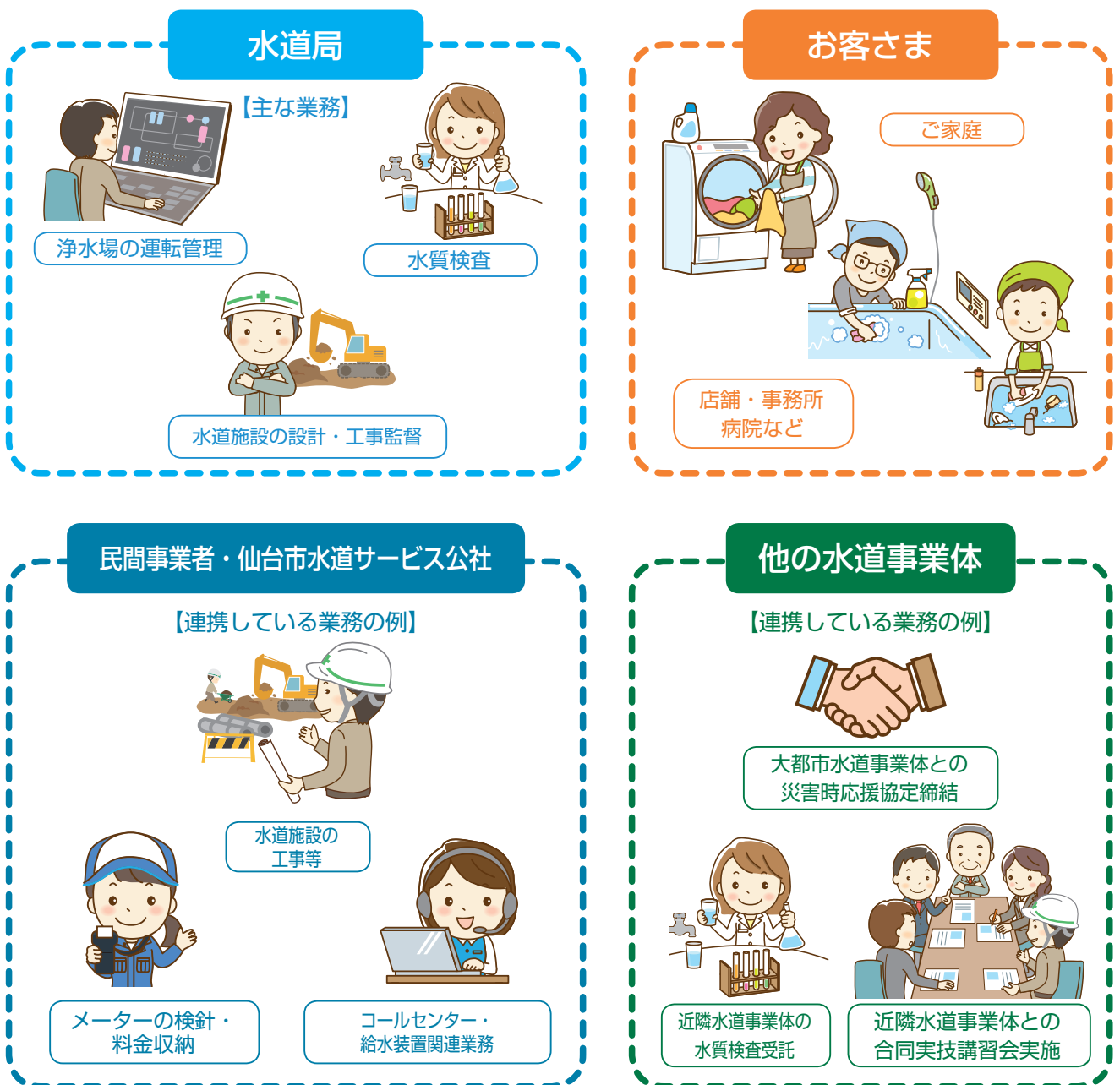


関係者との連携強化

◆水道事業を支える皆さまとの連携強化

仙台市では、根幹となる事業を担っている水道局の職員に加え、水道水をご利用いただいているお客さま、水道施設の工事やメーターの検針・料金収納等を受託している民間事業者・(公財)仙台市水道サービス公社、災害時の応援協定を締結している大都市水道事業体、水質検査の受託や合同実技講習会を実施している近隣水道事業体等、多くの皆さまと連携しながら事業運営を行っています。

今後迎える人口減少社会において、持続可能な水道事業を実現していくためには、従来以上に、お客さまコミュニケーションの充実を図り、水道事業への理解を深めていただくとともに、関係者の皆さまとの連携を強化していく必要があります。



水道事業を支える皆さまとの連携

◆基本計画における「将来像3 関係者との連携強化」の目指す姿

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。

◆今後5年間の取組

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

お客さまとの双方向コミュニケーション充実に向けた取組を実施し、将来の水道事業のあるべき姿をとともに考え、その実現に向けた各種施策を合意形成しながら進めることを目指します。

- 9-1 戦略的な広報活動
- 9-2 水道サポーターとの協働
- 9-3 お客さま意識調査による効果測定・ニーズ把握

方向性10：災害対応における地域・他の水道事業体・民間事業者との連携強化

地域の皆さまとの協働による応急給水活動の推進や災害対応の周知、他の水道事業体や民間事業者との応援体制充実、国内外への災害経験の発信等、関係者と連携した災害対応の充実を目指します。

- 10-1 関係者と連携した災害対応の充実 **重点**
- 10-2 国内外への災害経験の発信

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

今後の近隣水道事業体との連携強化に向けて、各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、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取組を順次実施することを目指します。

- 11-1 近隣水道事業体との連携推進
- 11-2 広域連携先進事例の調査研究

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

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るため、民間事業者の技術・ノウハウの更なる活用や(公財) 仙台市水道サービス公社との連携の在り方を検討するとともに、民間事業者等と連携した人材確保や技術力向上の取組を実施します。

- 12-1 協働による水道事業の基盤強化
- 12-2 民間事業者・仙台市水道サービス公社の人材確保・技術力の維持向上支援



(取りまとめ：営業課)

施策 9-1 戦略的な広報活動

◆お客さまとのコミュニケーション戦略の策定・推進 (担当：総務課、営業課)

- 今後迎える人口減少社会においても持続可能な経営を実現するためには、お客さまとのコミュニケーション強化が不可欠です。
- お客さまの水道事業への関心を高めるために、アンケート結果等をもとにコミュニケーション戦略を策定し、次世代を担う子ども達や若年層を主なターゲットとして効果的な媒体・手法を組み合わせた広報活動を展開していきます。
- また、小学4年生の浄水場見学や社会科副読本を通して、次世代を担う子ども達やその保護者へ水道局の取組を伝えていきます。

R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
お客さまとのコミュニケーション戦略策定		コミュニケーション戦略の推進		

- 出前講座等の参加・体験型イベントの充実のほか、「おふる部」や「青下の杜プロジェクト」といった、民間事業者等と連携した新規事業も実施することにより、お客さまとのコミュニケーションを強化します。
- お客さまの水道事業に対する認知度を高めていく取組やその効果を測る指標等の設定についても、コミュニケーション戦略策定の中で併せて検討していきます。

おふる部

産学官連携により、健康・癒し・美容等、お風呂の魅力や効能等について、SNSでの情報発信や各種イベントでのPRを行うことで、お客さまに水の持つ様々な魅力を再認識していただき、水道水の有効利用を促す取組を推進していきます。



「おふる部」協定締結式 (令和2年1月)

青下の杜プロジェクト

水道水源の一つである「青下水源地」において、協力企業と連携して水源涵養林の保全に取り組むことで、お客さまや企業の皆さまに水源保全に対する理解を深めていただくとともに、「杜の都・仙台」の豊かな自然の一部を構成する青下水源地を守っていきます。



「青下の杜プロジェクト」協定締結式 (令和2年1月)

効果

▶水道局の課題や取組について分かりやすく伝え、水道事業に対するお客様の理解を深めていただくことで、開かれた経営を実現できます。



◆給水開始100周年事業の実施（担当：総務課）

- 仙台の水道は、大正12年に給水を開始し、令和5年度には、給水開始から「100周年」を迎えます。
- この節目に合わせて、これまでの仙台の水道100年の歩みを振り返るとともに、今後100年先の将来にわたっても、安全安心な水道水の安定供給を持続していくため、給水開始100周年事業を実施します。

R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
給水開始100周年事業の検討		給水開始100周年事業の準備				給水開始100周年事業の実施		今後の事業運営への反映	

施策 9-2 水道サポーターとの協働

◆水道サポーター制度の創設（担当：営業課）

- お客様の水道事業に対するご意見をお聴きし、事業運営に反映するために実施してきた「水道モニター制度」をリニューアルし、令和3年度から「水道サポーター制度」を創設します。
- 水道事業の課題を共有し、将来の仙台の水道のあるべき姿や今後の施策について、具体的な提案をいただく等、水道サポーターとの協働による事業を推進していきます。

R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
制度検討・募集		水道サポーター1期生				水道サポーター2期生			
		協働事業計画の検討		協働事業の実施					

施策 9-3 お客様意識調査による効果測定・ニーズ把握

◆お客様意識調査の継続的な実施（担当：経営企画課、営業課）

- 水道局が実施する事業や広報活動の成果を測り、今後の取組にフィードバックするため、お客様意識調査を継続的に実施します。

(取りまとめ：水道危機管理室)

施策 10-1 関係者と連携した災害対応の充実

重点

◆水道サポーターとの協働による災害対策の周知 (担当：水道危機管理室)

- 双方向コミュニケーションを深める中で、水道サポーターになったお客さまと一緒に、本市の災害対策をより多くの方に知っていただく取組を行います。また、ご家庭における水の備蓄等の啓発も併せて行います。



お客さまとの双方向コミュニケーション

◆地域の皆さまによる応急給水活動の実施 (担当：水道危機管理室)

- 災害時に、地域の皆さまに災害時給水栓による応急給水活動の中核を担っていただけるよう、地域における防災訓練での活用啓発を図るほか、説明会や訓練を通じて操作方法の習得が可能となる取組を行います。



地域住民に対する災害時給水栓の操作方法の説明

R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
地域等との協働による災害対応の検討	水道サポーターとの検討	地域等との協働事業の実施・見直し		
災害時給水栓の操作方法の習得に向けた訓練の実施				

効果

▶地域・他の水道事業者・民間事業者との連携を強化することで、災害対応において水道事業を支える体制が充実します。



◆他の水道事業者・民間事業者との応援体制の充実（担当：水道危機管理室）

- 相互応援の関係にある他の水道事業者、応急給水や復旧作業等でパートナーとなる民間事業者との応援体制の充実を図るため、日頃より、合同訓練や意見交換を通じて関係性を深め、災害対応力の維持向上に継続的に取り組みます。また、民間事業者との更なる応援体制構築について検討を進め、その実現を目指します。
- 他の水道事業者で災害が発生した際には、被災地のニーズに合わせて適切な支援を行います。



他の水道事業者との合同訓練

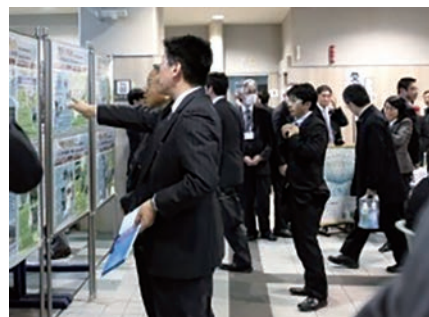
R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
関係者との連携による災害対応検討	関係者との協議・調整	関係者との更なる応援体制の構築		
定期的な合同訓練や意見交換会の実施・マニュアル等の見直し				

施策 10-2 国内外への災害経験の発信

◆災害経験の発信（担当：総務課）

- これまでの災害経験から得た教訓やその後の取組について、国内外で開催される水道関連コンベンションで継続的に発信することによって、他の水道事業者の防災・減災意識の向上に貢献していきます。

R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
水道関連コンベンションへの参加を通じた情報発信				
日本水道協会 全国会議仙台開催	日米台水道 地震対策WS等	日本水道協会 水道研究発表会等	給水開始 100周年事業	国際水協会 世界会議等



第3回国連防災世界会議公式関連イベント（左：パネルディスカッション 右：ポスター発表）

(取りまとめ：経営企画課)

施策 11-1 近隣水道事業体との連携推進

◆近隣水道事業体との対話の推進（担当：経営企画課）

- 様々な課題解決に向けて近隣水道事業体との勉強会等を実施し、その中で各水道事業体の現状について相互理解を進め、対話を通じて連携ニーズの把握に努めるとともに、本市が対応可能な連携形態を模索します。
- 柔軟かつ幅広い検討のために、本市内部では組織横断的な検討体制を設けることで、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。
- 宮城県水道事業広域連携検討会への参画を通じて、より広域的な視点での連携について検討を深めます。

◆近隣水道事業体のニーズに応じた連携（担当：経営企画課）

- 共同導水路^{*1}の管理、県内3市3町の水質検査受託、近隣水道事業体向け実技講習会等における職員研修所の活用等の取組を継続・強化しつつ、近隣水道事業体との対話を通じて把握した連携ニーズについて、実現可能なものから順次実施していきます。

施策 11-2 広域連携先進事例の調査研究

◆他都市先進事例の調査研究（担当：経営企画課）

- 広域連携の先進事例について調査研究を行い、実現に向けた課題を整理する等、取組の拡大に向けた検討を進めます。

R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
他都市先進事例調査、 近隣水道事業体との 勉強会開始	課題検討、今後の対応・方向性協議			

*1 【共同導水路】仙台市と塩竈市が大倉川から取水を行うため、共同で建設や維持管理を行っている導水路のこと。

効果

- ▶ 近隣水道事業体との連携強化を行うことで、互いに技術力の維持向上やノウハウの習得が可能となり、水道事業の基盤強化に繋がります。





(取りまとめ：経営企画課)

施策 12-1 協働による水道事業の基盤強化

◆民間事業者等の技術・ノウハウの活用 (担当：総務課、経営企画課)

- 今後の施設更新等において、民間事業者の技術やノウハウを活用するため、更なる民間活力の導入検討を行います。また、(公財) 仙台市水道サービス公社とは、本市が抱える課題解決に向けたパートナーとして、有効な連携手法や機能強化等について検討を進めていきます。
- 施設の維持管理や運転管理に加え、事務系の業務についても、新たな事業手法の導入を検討することで、業務の見直しや直接水道局が担うべき業務への職員の集中配置等を進め、人的資源の確保を図り、水道事業の基盤を強化していきます。その他、水源保全や広報、防災等の取組についても、官民連携により推進していきます。

	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
民間事業者	事例の収集・分析、 業務の棚卸し	課題・効果の整理		官民連携事業の試行的実施・課題検証 ※導入すべき事業がある場合	
公社	公社の基本計画策定 との連携・情報共有	公社との連携に向けた検討・事業実施			

施策 12-2 民間事業者・仙台市水道サービス公社の人材確保・技術力の維持向上支援

◆民間事業者等と連携した人材確保や技術力向上のための取組 (担当：総務課、経営企画課)

- 民間事業者・(公財) 仙台市水道サービス公社の技術力向上を目的とした研修・講習会や水道業界の人材確保に向けたPR活動等について、民間事業者等と連携しながら、検討及び必要な対策を進めていきます。

	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
既存の取組の整理、 関係者への聞き取り、 他都市事例調査		PR活動等の検討・実施			
		新たな研修・講習会等の検討・実施			

効果

- ▶民間事業者等の技術やノウハウを活用することにより、持続可能な水道事業を実現します。
- ▶民間事業者等の人材確保や技術力向上を支援することで、人口減少社会においても水道事業の担い手を確保することができます。

