

1. 上下水道局の取組について

調査結果の概要

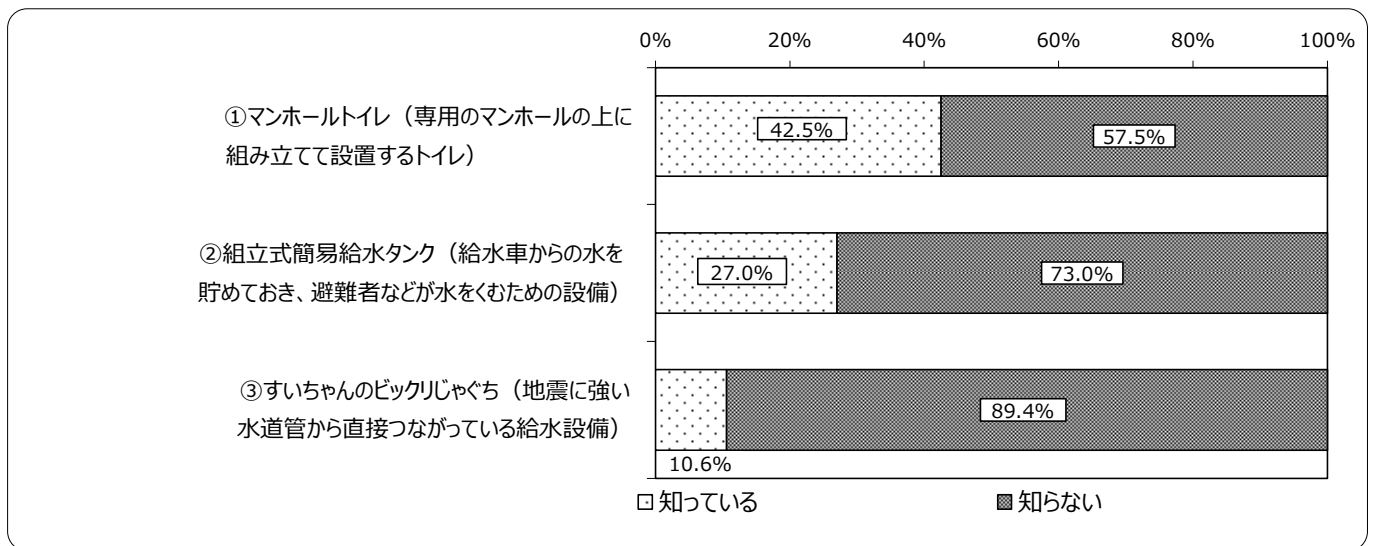
テーマ	上下水道局の取組について
担当課	上下水道局 経営企画室 危機管理・広報広聴担当
設問数	15 問
趣旨・目的	<p>上下水道局では、令和 5 年 2 月に、取り組むべき具体的施策や事業及びそれらのゴールを取りまとめた「堺市上下水道事業経営戦略 2023-2030」を策定し、効果的・効率的で、利用者に信頼される事業運営をめざしています。</p> <p>今回のアンケートは、上下水道事業に関する認知度や満足度を確認し、今後の戦略などに反映させるため、実施するものです。</p>
調査結果	各設問のページをご覧ください。
調査結果に係る 担当課の所見	<ul style="list-style-type: none">・問 1 では、指定避難所にある上下水道の災害対策設備があまり知られていないため、問 14 の結果を参考に、40 歳以上に多く見られている広報さかいや、40 歳未満に多く見られているすいりんを活用した広報を実施します。・問 5 では、スマホアプリ「すいりん」の認知度は、令和 4 年度から 8.1 ポイント上昇したが、まだ認知度は半数を下回っているため、継続した広報を実施します。特に、問 8 では、「ご使用水量のお知らせの裏面」が効果的であるため、引き続き活用します。・問 15 では、どの項目においても、満足していない理由として広報不足が挙げられているため、令和 6 年度は全市民向けの情報誌を発行するなどの広報を実施します。

(1) 災害・地震対策について

問1. 以下の項目は、上下水道局が地震などの災害対策として、指定避難所となる市内すべての小学校に設置している設備です。
これらについて知っていますか。 【各項目：1つ選択】

各項目において、「知っている」と回答した方は、マンホールトイレは 42.5%、組立式簡易給水タンクは 27.0%、すいちゃんのビックリじゃぐち は 10.6%しかいなかった。

選択項目(N=471)	知っている	知らない	計 (回答総数)
①マンホールトイレ (専用のマンホールの上に組み立てて設置するトイレ)	200 42.5%	271 57.5%	471 100.0%
②組立式簡易給水タンク (給水車からの水を貯めておき、避難者などが水をくむための設備)	127 27.0%	344 73.0%	471 100.0%
③すいちゃんのビックリじゃぐち (地震に強い水道管から直接つながっている給水設備)	50 10.6%	421 89.4%	471 100.0%



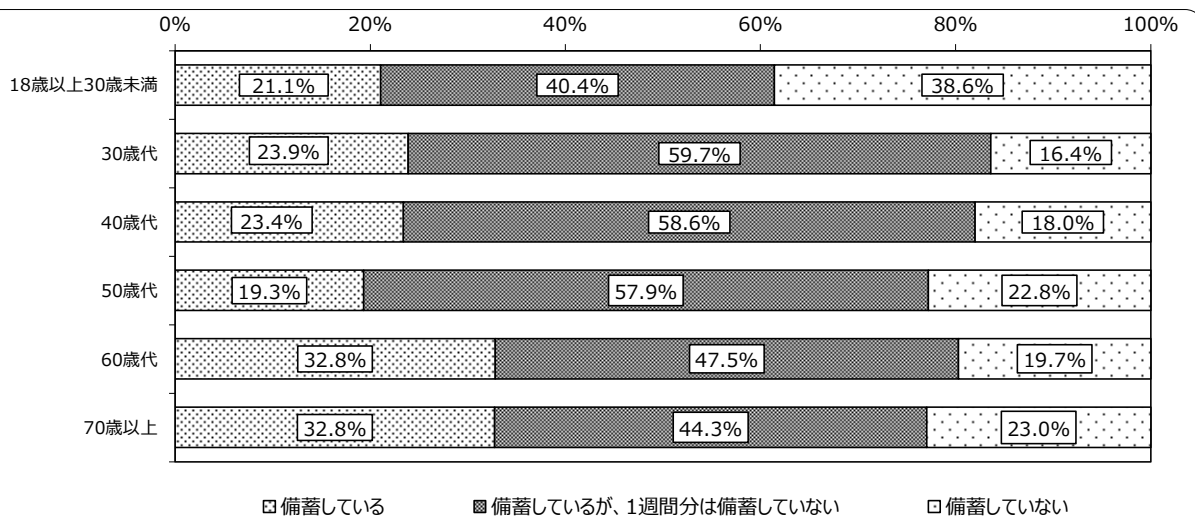
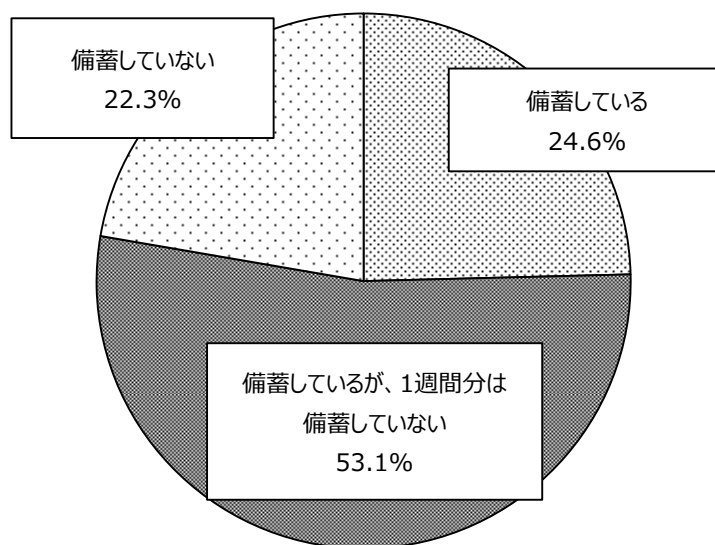
(2) 家庭での備蓄について

問 2. 災害発生に備え、ご家庭で 1 週間程度の飲料水（お茶、ジュースなどを含む）を備蓄していますか。

【1 つ選択】

「備蓄している」と回答した方は 24.6%であり、令和 4 年度の 12.4%から増加した。「備蓄している」と回答した方の割合は 60 歳代と 70 歳以上で一番多く、他年代よりも約 10 ポイント程度高かった。

選択項目 (N=471)		回答数	構成比
1	備蓄している	116	24.6%
2	備蓄しているが、1週間分は備蓄していない	250	53.1%
3	備蓄していない	105	22.3%
計 (回答総数)		471	100.0%



問 3. 問 2 で「2 備蓄はしているが、1 週間分は備蓄していない」または「3 備蓄していない」と回答された方に伺います。

備蓄していない理由は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

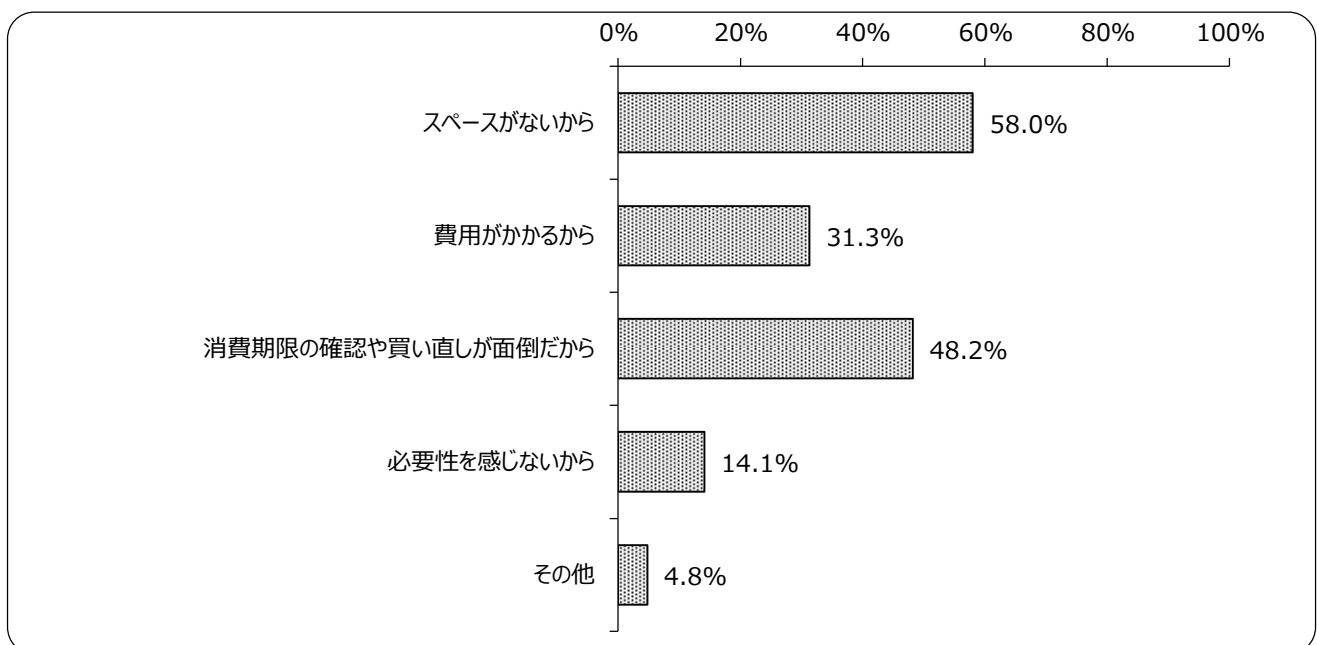
「必要性を感じないから」と回答した方は 14.1%であり、令和 4 年度の 7.1%から増加した。「消費期限の確認や買い直しが面倒だから」と回答した方の割合は 70 歳以上で一番多かった。

	選択項目 (N=355)	回答数	回答数/N
1	スペースがないから	206	58.0%
2	費用がかかるから	111	31.3%
3	消費期限の確認や買い直しが面倒だから	171	48.2%
4	必要性を感じないから	50	14.1%
5	その他	17	4.8%

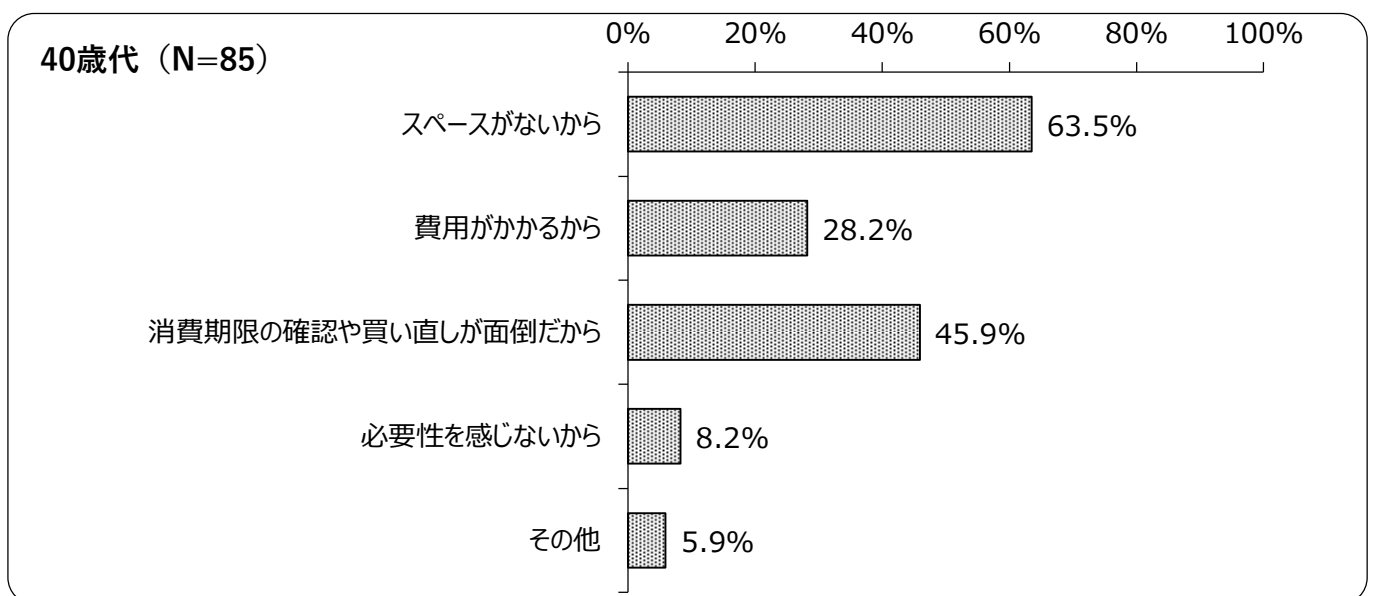
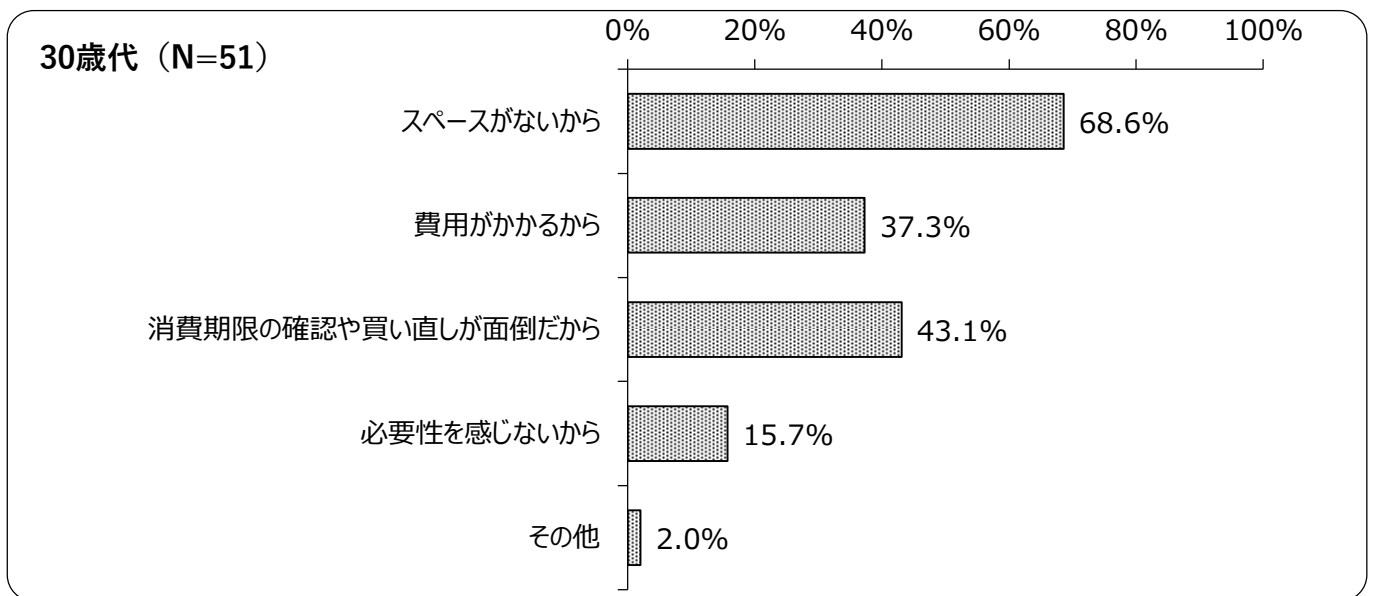
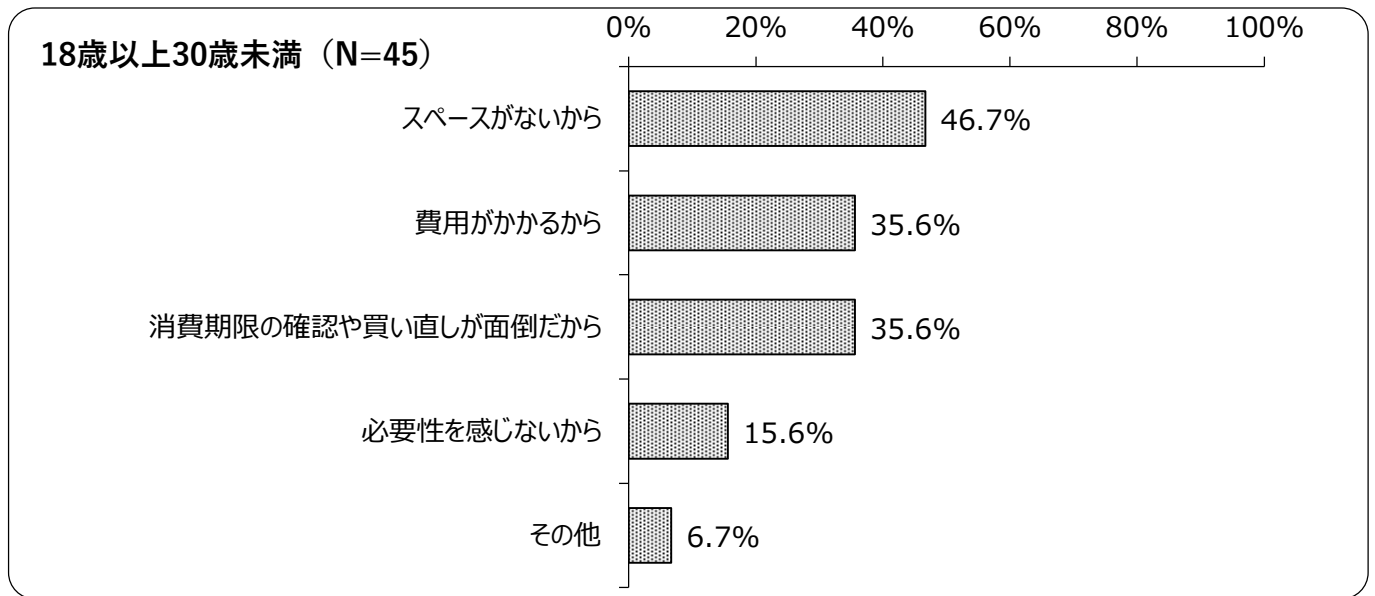
[5 その他]

【主な回答】

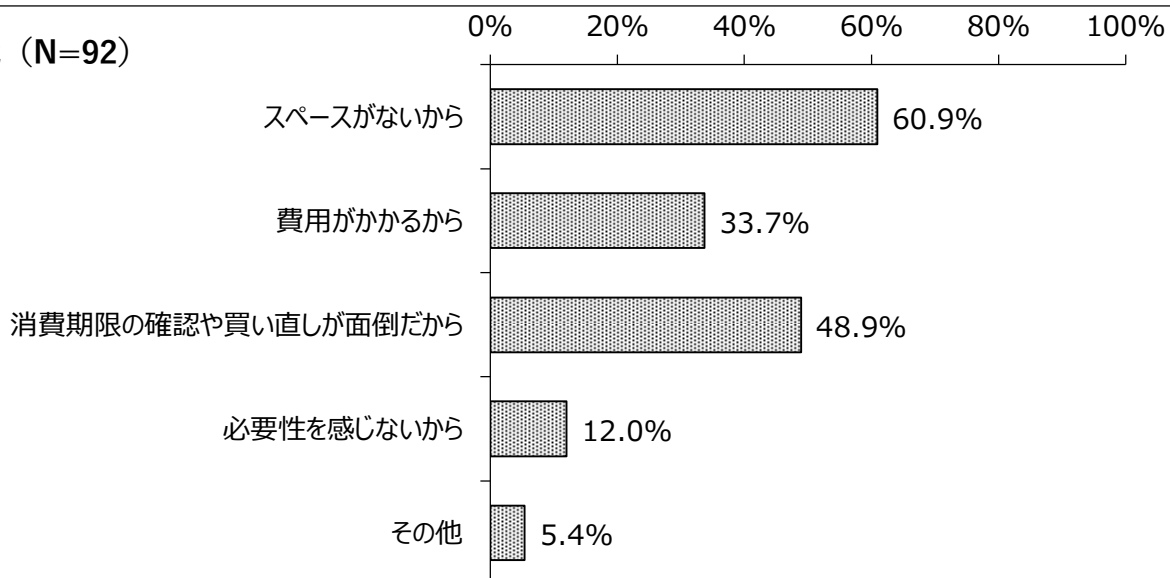
- 一週間以上用意するが、段々と減ってきて、補充するまでの間に不足していることがある。
- 何をどれくらい準備すればいいかわからない。
- 特に何も考えていなかった。
- 市街地に住んでいるので、救援がくる日までの量で良いと考えている。



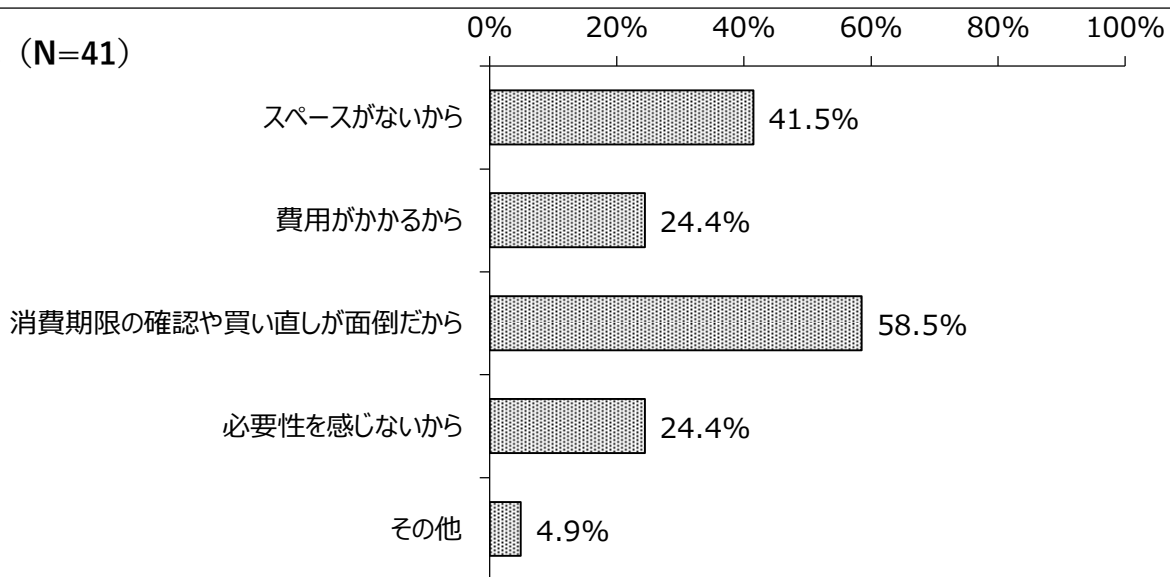
《年齢別》



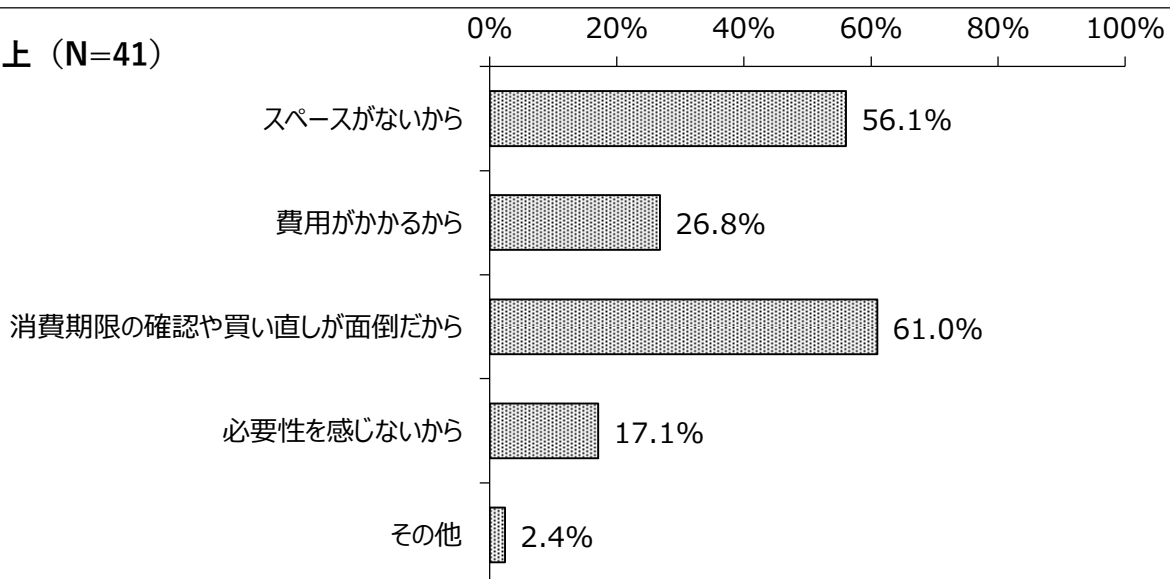
50歳代 (N=92)



60歳代 (N=41)



70歳以上 (N=41)



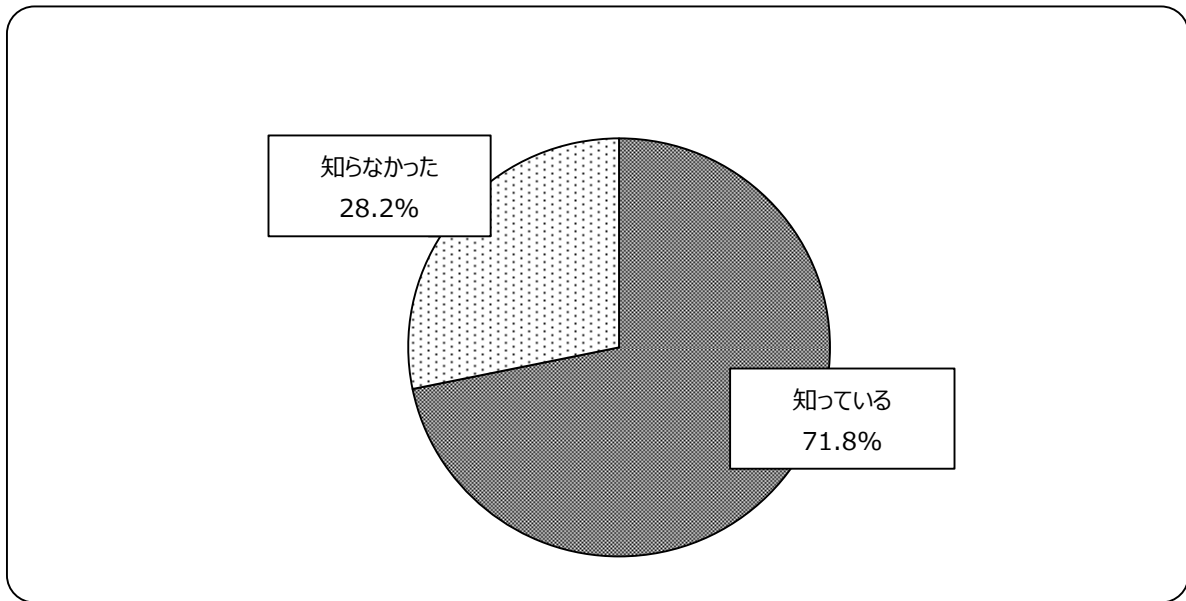
問 4. ローリングストック（※）を知っていますか。

※ローリングストックとは、普段から少し多めに飲料水（お茶、ジュースなどを含む）、食材、加工品を買っておき、使ったら使った分だけ新しく買い足していくことで、常に一定量の食料や飲料水を家に備蓄しておく方法

【1つ選択】

「知っている」と回答した方は 71.8%であり、令和 4 年度の 68.7%から増加した。

	選択項目 (N=471)	回答数	構成比
1	知っている	338	71.8%
2	知らなかった	133	28.2%
	計 (回答総数)	471	100.0%

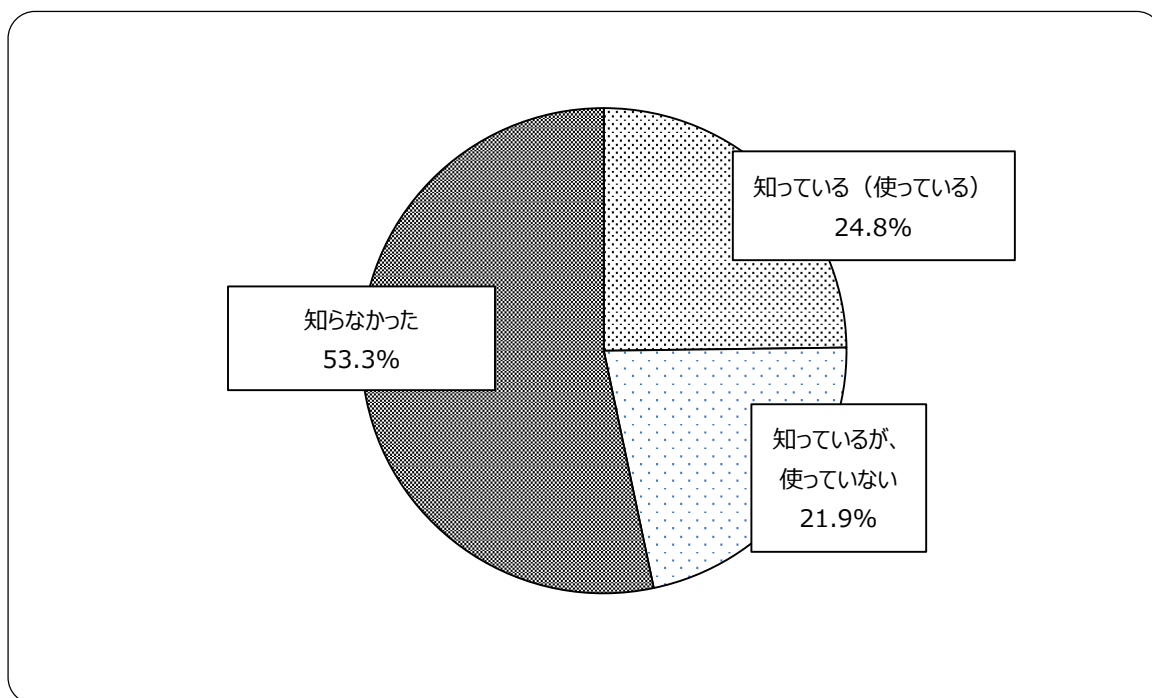


(3) 上下水道局スマホアプリ「すいりん」について

問 5. 令和 3 年 2 月から運用を開始した上下水道局スマホアプリ「すいりん」は、過去 2 年分の水量や水道料金などの確認、ペーパーレス決済、クレジット決済の申込みができる便利なアプリです。
「すいりん」を知っていますか。 【1 つ選択】

「知らなかった」と回答した方は 53.3%であり、令和 4 年度の 61.4%から減少した。また、「知っているが、使っていない」と回答した方は 21.9%であり、令和 4 年度の 18.7%から増加した。

	選択項目 (N=471)	回答数	構成比
1	知っている (使っている)	117	24.8%
2	知っているが、使っていない	103	21.9%
3	知らなかった	251	53.3%
	計 (回答総数)	471	100.0%



問 6. 問 5 で「1 知っている（使っている）」と回答された方に伺います。

上下水道局スマホアプリ「すいりん」を使っている理由は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

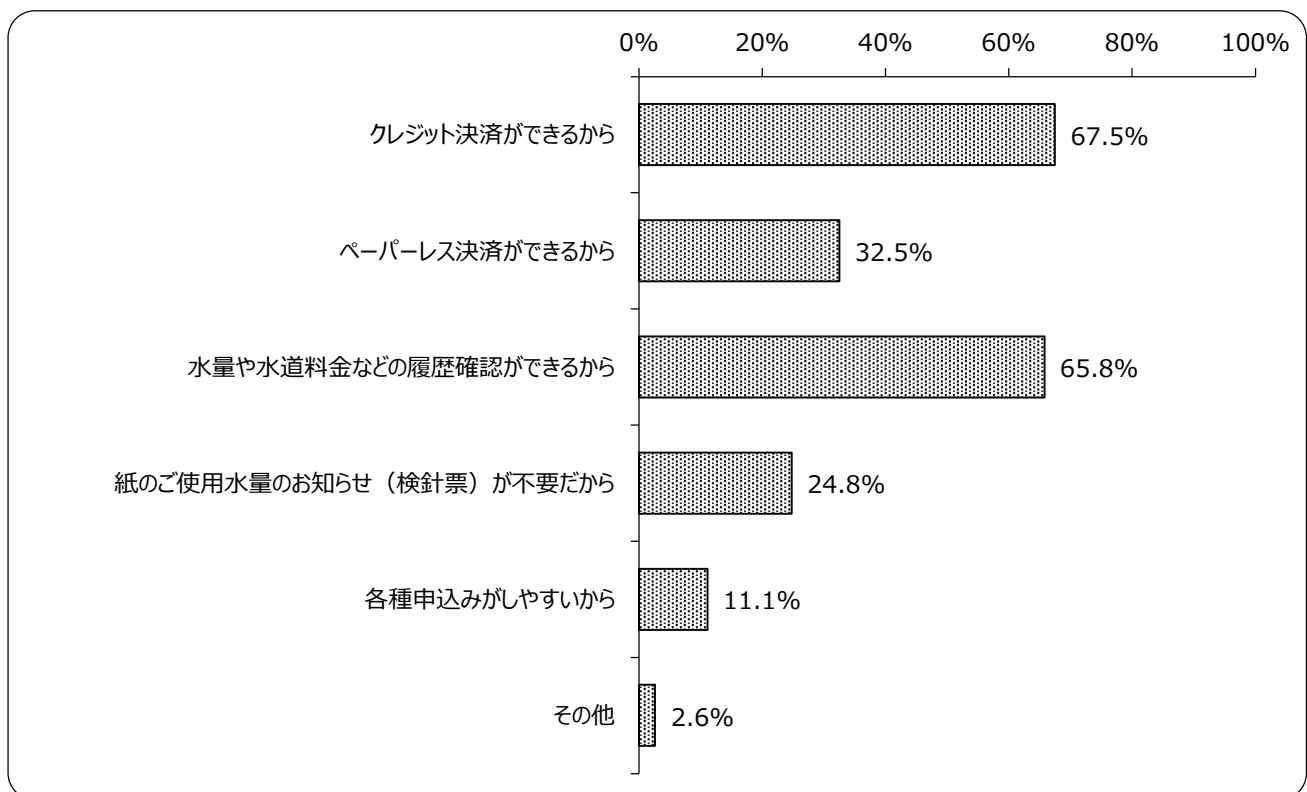
「クレジット決済ができるから」と回答した方は 67.5%であり、令和 4 年度の 73.1%から減少した。「ペーパーレス決済ができるから」と回答した方は 32.5%であり、令和 4 年度の 21.5%から増加した。

	選択項目 (N=117)	回答数	回答数/N
1	クレジット決済ができるから	79	67.5%
2	ペーパーレス決済ができるから	38	32.5%
3	水量や水道料金などの履歴確認ができるから	77	65.8%
4	紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が不要だから	29	24.8%
5	各種申込みがしやすいから	13	11.1%
6	その他	3	2.6%

[6 その他]

【主な回答】

- 大規模漏水等の時に上下水道局から連絡が届くのが良い。



問 7. 問 5 で「2 知っているが、使っていない」と回答された方に伺います。

上下水道局スマホアプリ「すいりん」を使っていない理由は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

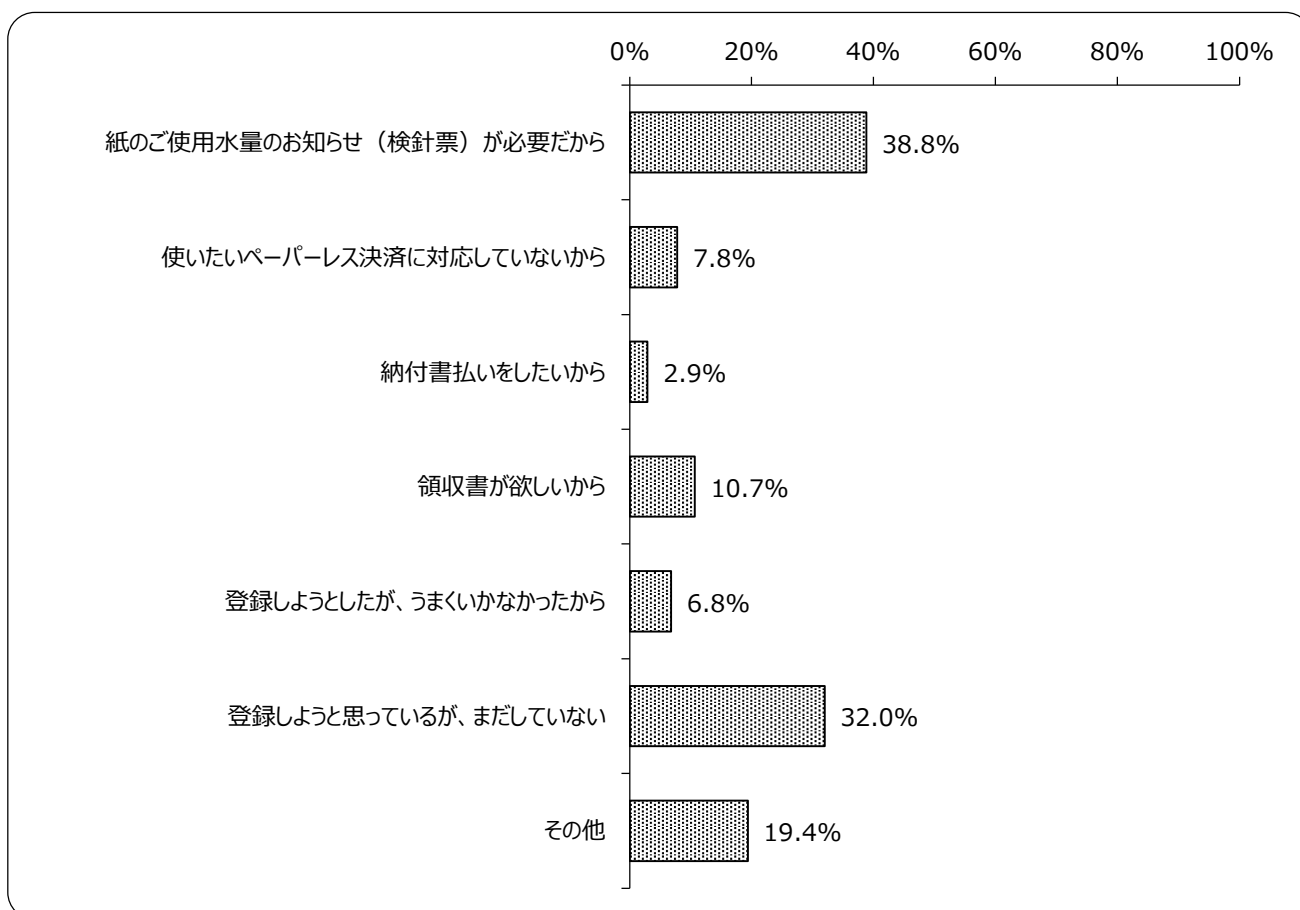
「紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が必要だから」と回答した方は 38.8%であり、令和 4 年度の 29.9%から増加した。

	選択項目 (N=103)	回答数	回答数/N
1	紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が必要だから	40	38.8%
2	使いたいペーパーレス決済に対応していないから	8	7.8%
3	納付書払いをしたいから	3	2.9%
4	領収書が欲しいから	11	10.7%
5	登録しようとしたが、うまくいかなかったから	7	6.8%
6	登録しようと思っているが、まだしていない	33	32.0%
7	その他	20	19.4%

[7 その他]

【主な回答】

- スマートフォンアプリを増やしたくない。
- スマートフォンアプリが苦手。
- 水道代込みで家賃を払っているため



**問 8. 問 5 で「1 知っている（使っている）」、「2 知っているが、使っていない」と回答された方に伺います。
 上下水道局スマホアプリ「すいりん」を何で知りましたか。 【複数選択可：いくつでも】**

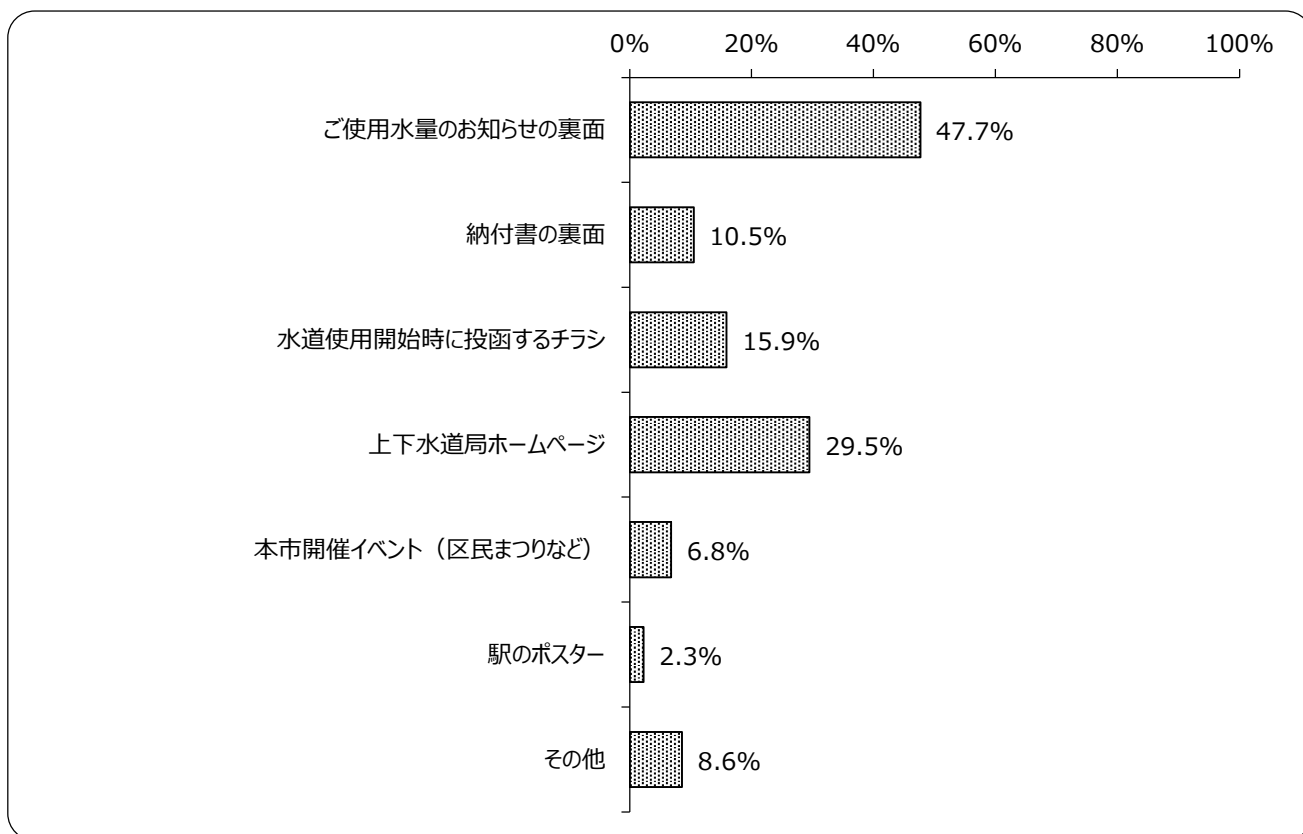
「ご使用水量のお知らせの裏面」と回答した方は約 5 割であった。「水道使用開始時に投函するチラシ」についても、水道開始時のみ投函しているという限定的な条件であることを加味すると、高い効果があったと考える。

	選択項目 (N=220)	回答数	回答数/N
1	ご使用水量のお知らせの裏面	105	47.7%
2	納付書の裏面	23	10.5%
3	水道使用開始時に投函するチラシ	35	15.9%
4	上下水道局ホームページ	65	29.5%
5	本市開催イベント（区民まつりなど）	15	6.8%
6	駅のポスター	5	2.3%
7	その他	19	8.6%

[7 その他]

【主な回答】

- 広報さかい
- スーパーマーケット等のキャンペーン
- 知人からの情報



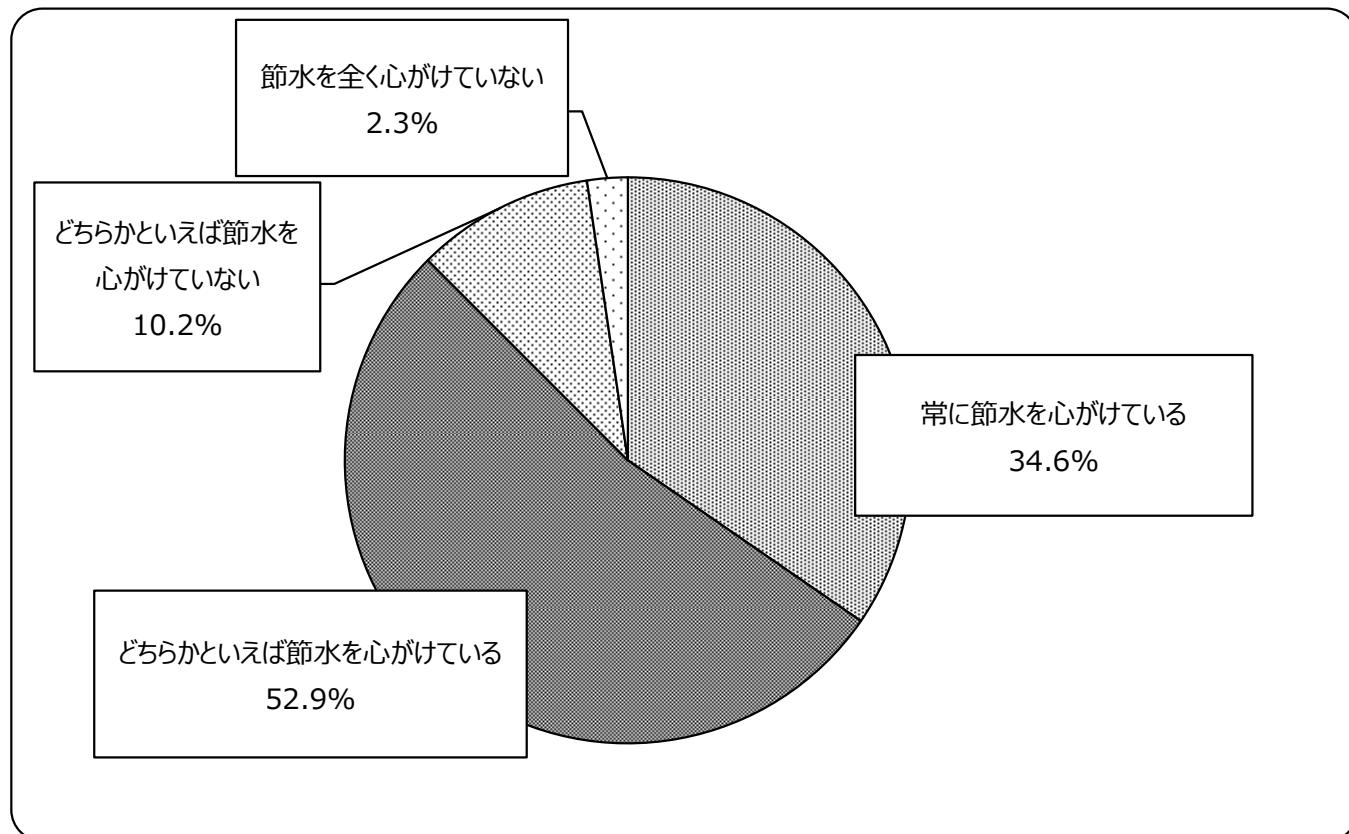
(4) 節水意識について

問 9. 節水についてどの程度心がけていますか。

【1つ選択】

「常に節水を心がけている」、「どちらかといえば節水を心がけている」と回答した方の合計は 87.5%であり、節水を心がけている方が大部分となった。

	選択項目 (N=471)	回答数	構成比
1	常に節水を心がけている	163	34.6%
2	どちらかといえば節水を心がけている	249	52.9%
3	どちらかといえば節水を心がけていない	48	10.2%
4	節水を全く心がけていない	11	2.3%
	計 (回答総数)	471	100.0%



**問 10. 問 9 で「1 常に節水を心がけている」、「2 どちらかといえば節水を心がけている」と回答された方に伺います。
 節水に心がけている理由は何ですか。 【複数選択可：いくつでも】**

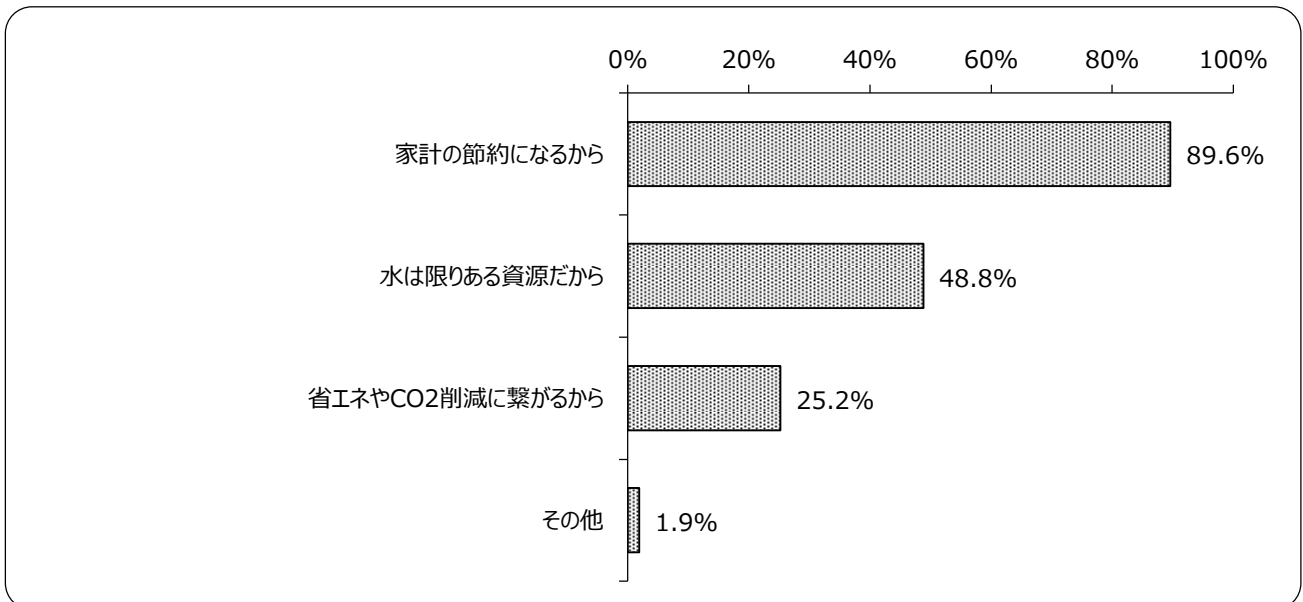
「家計の節約になるから」と回答した方は約 9 割であり、家計の節約を意識し、節水に取り組まれている方が大部分となった。

	選択項目 (N=412)	回答数	回答数/N
1	家計の節約になるから	369	89.6%
2	水は限りある資源だから	201	48.8%
3	省エネやCO2削減に繋がるから	104	25.2%
4	その他	8	1.9%

[4 その他]

【主な回答】

- 最近琵琶湖の水位が気になっているから
- 水道料金が安い。



問 11. 問 9 で「1 常に節水を心がけている」、「2 どちらかといえば節水を心がけている」と回答された方に伺います。
 節水のために、どのようなことに取り組んでいますか。 【複数選択可：いくつでも】

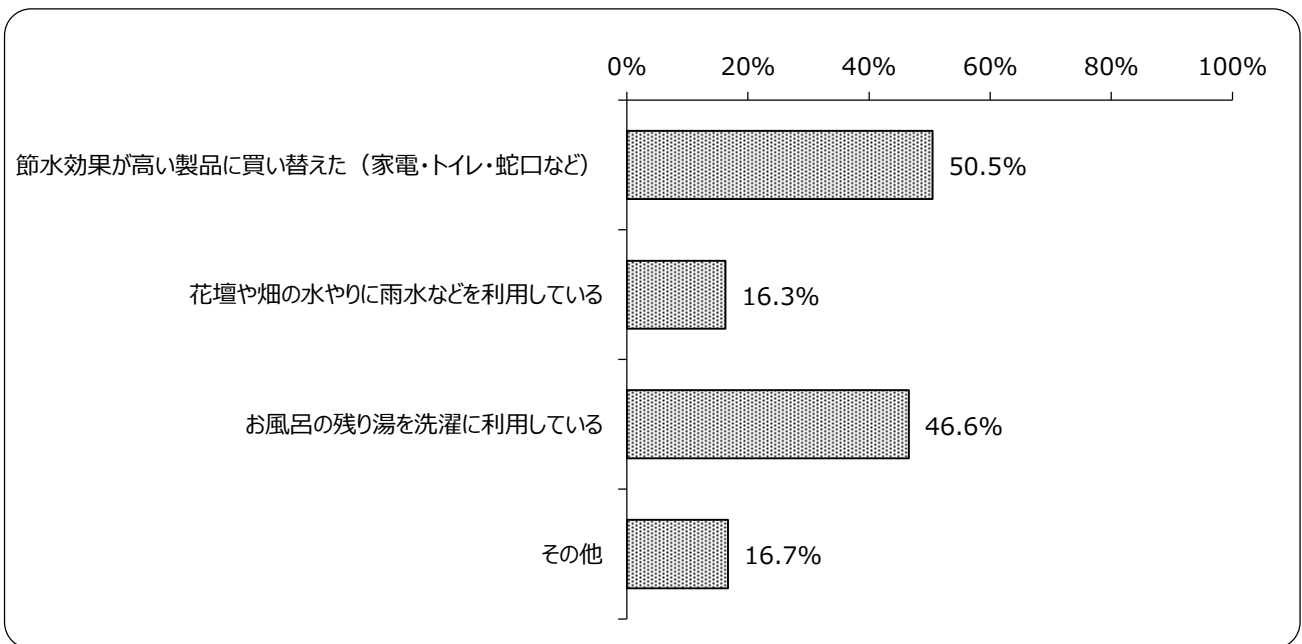
「節水効果が高い製品に買い替えた（家電・トイレ・蛇口など）」、「お風呂の残り湯を洗濯に利用している」と回答した方はそれぞれ約 5 割であり、節水器具の導入や水の再利用に取り組んでいる方が多かった。

	選択項目 (N=412)	回答数	回答数/N
1	節水効果が高い製品に買い替えた（家電・トイレ・蛇口など）	208	50.5%
2	花壇や畑の水やりに雨水などを利用している	67	16.3%
3	お風呂の残り湯を洗濯に利用している	192	46.6%
4	その他	69	16.7%

[4 その他]

【主な回答】

- 水を出しっぱなしにしない。
- こまめに蛇口を閉める。
- 水量を調整して出す。
- シャワーの使用時間を短くする。
- コメのとき汁を水やりに利用している。

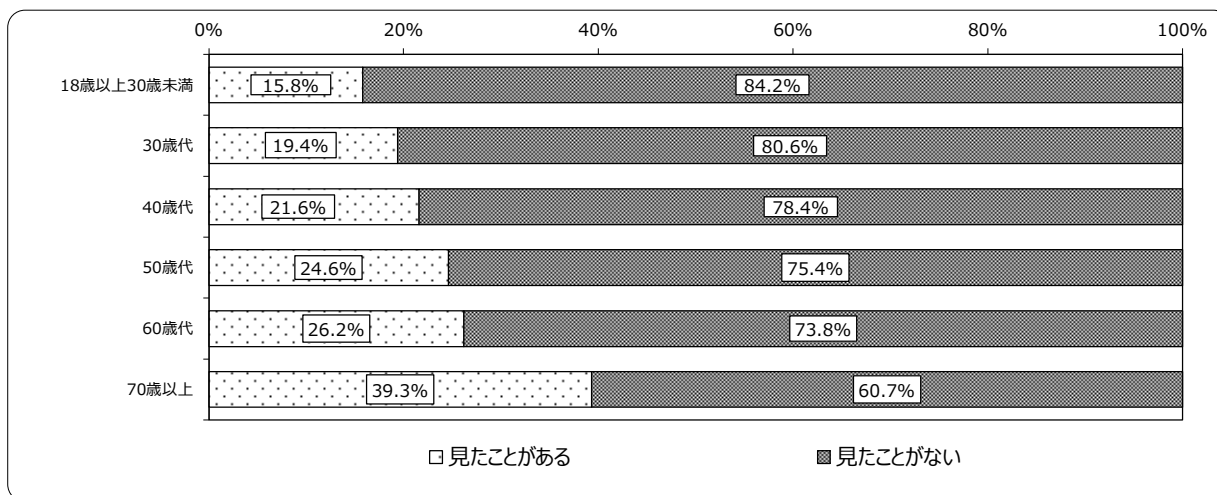
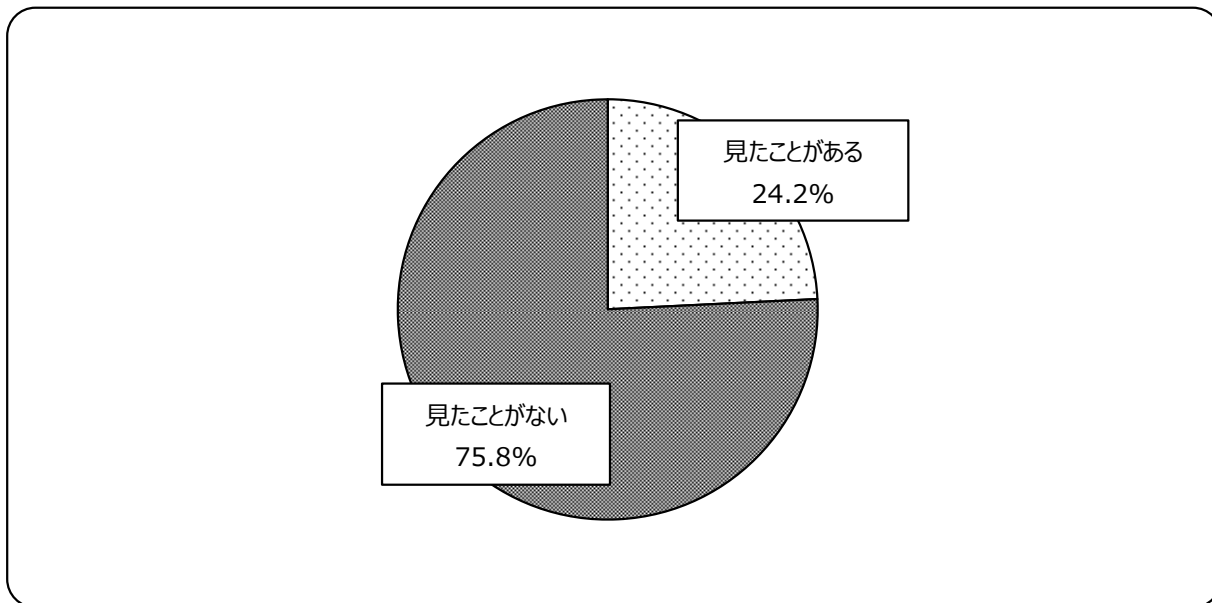


(5) 上下水道局ホームページについて

問 12. 上下水道局のホームページは、市ホームページとは別に独自で運用しており、水道や下水道のご使用に関するお知らせのほか、事故や災害時の緊急情報（断水・濁水の発生、給水拠点の場所）などについて情報発信しています。今までに、上下水道局のホームページをご覧になったことはありますか。 【1つ選択】

「見たことがある」と回答した方は 24.2%であり、令和 4 年度の 20.4%から増加した。「見たことがある」と回答した方の割合は 70 歳以上で一番多く、18 歳以上 30 歳未満で一番少なかった。

選択項目 (N=471)		回答数	構成比
1	見たことがある	114	24.2%
2	見たことがない	357	75.8%
計 (回答総数)		471	100.0%



(6) LINE のメッセージ頻度について

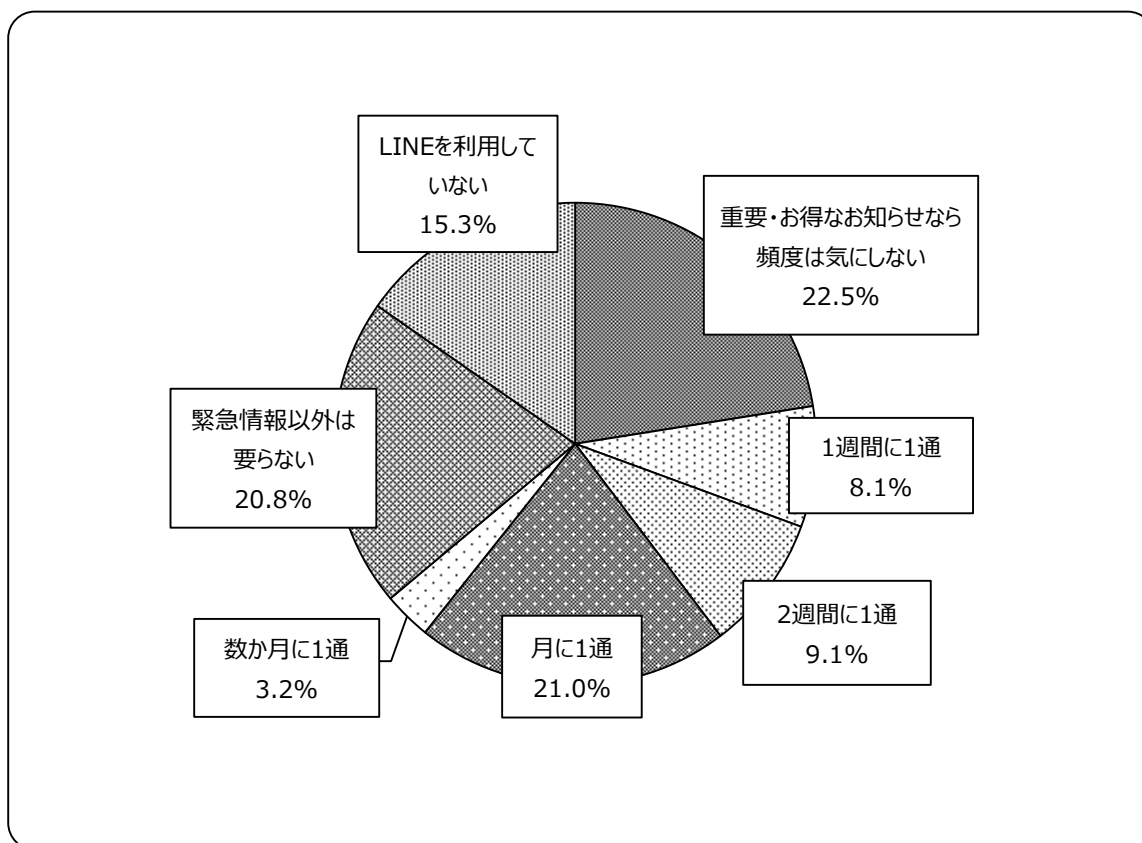
問 13. 上下水道局 LINE では、災害や漏水事故など発生時の緊急情報以外に、取組やイベント、料金に関するお知らせをすることがあります。

友だち登録を継続しようと思う適度なメッセージ頻度はどの程度ですか。

【1 つ選択】

「重要・お得なお知らせなら頻度は気にしない」、「月に 1 通」、「緊急情報以外は要らない」と回答した方が、それぞれ約 2 割となった。

	選択項目 (N=471)	回答数	構成比
1	重要・お得なお知らせなら	106	22.5%
2	1週間に1通	38	8.1%
3	2週間に1通	43	9.1%
4	月に1通	99	21.0%
5	数か月に1通	15	3.2%
6	緊急情報以外は要らない	98	20.8%
7	LINEを利用していない	72	15.3%
	計 (回答総数)	471	100.0%

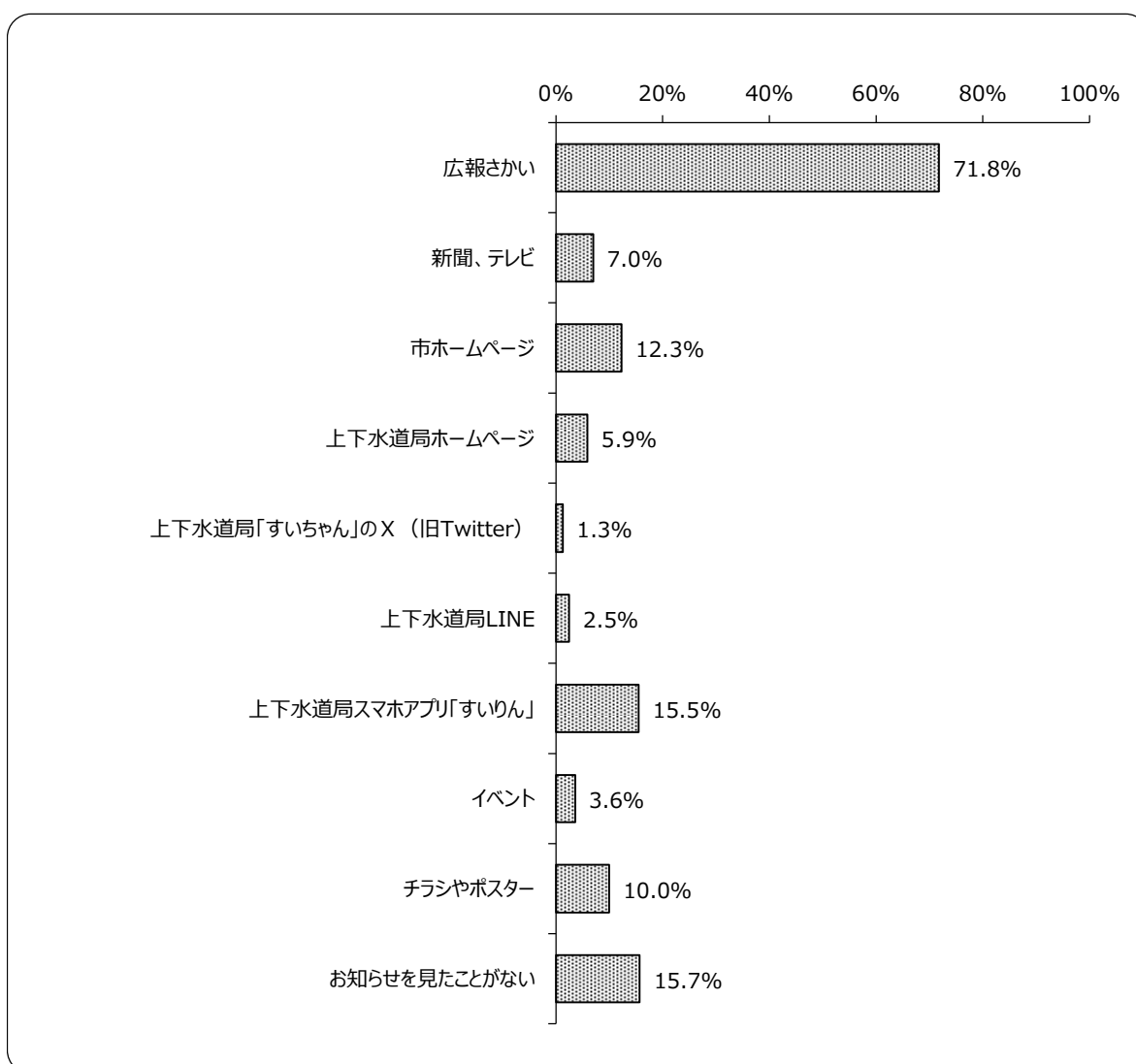


(7) 上下水道局からのお知らせについて

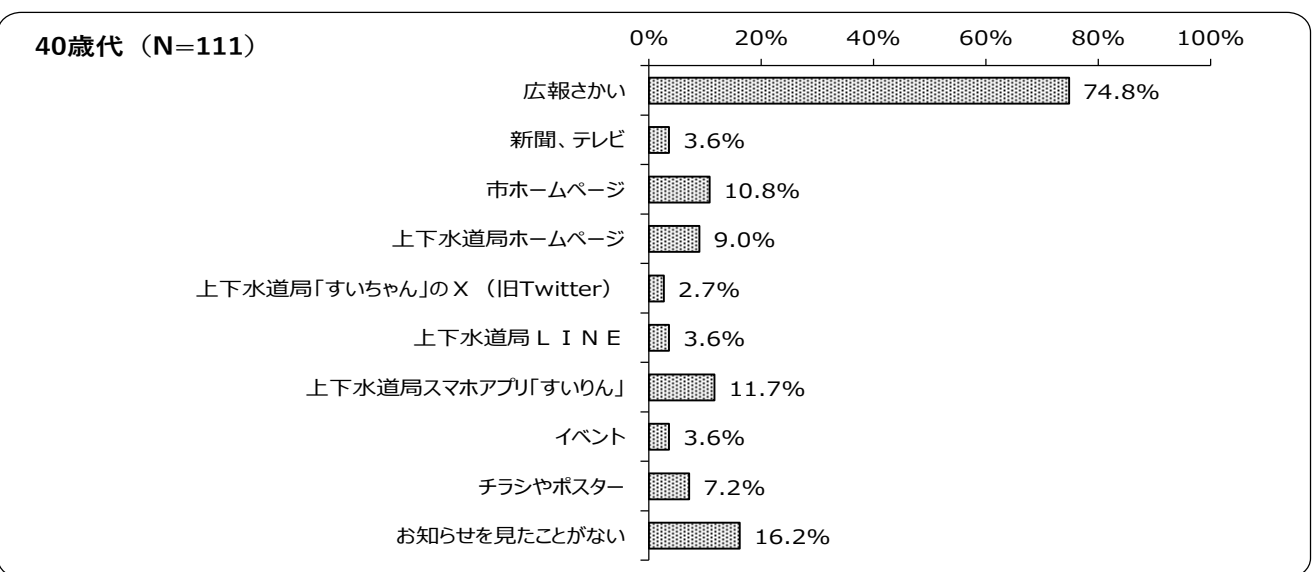
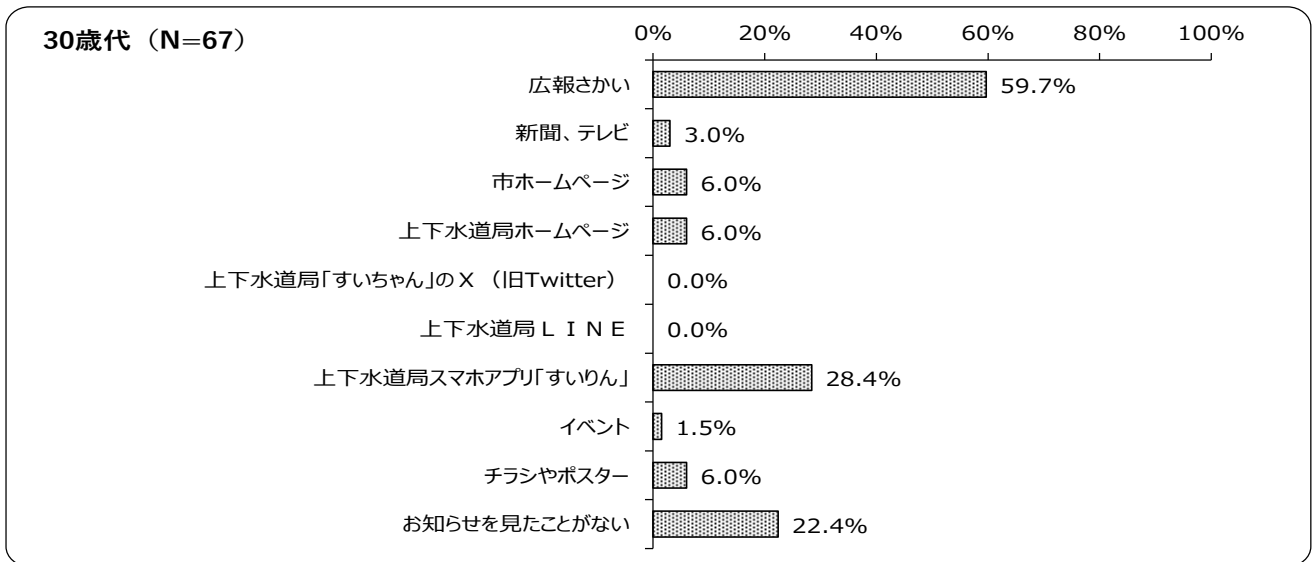
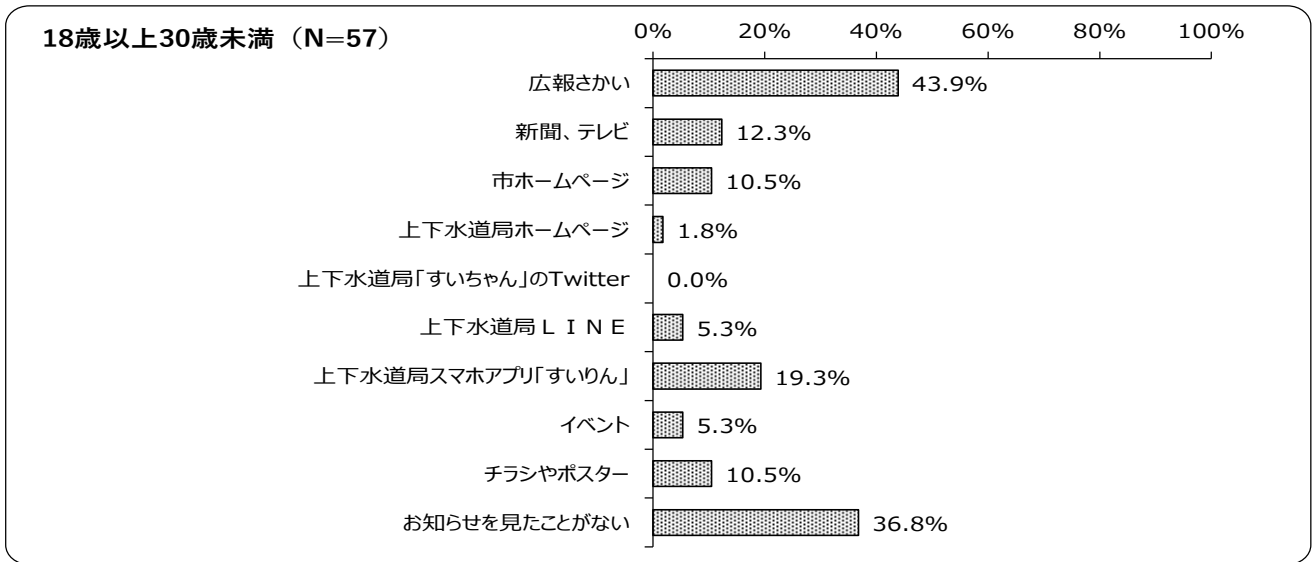
問 14. 上下水道局からのお知らせなどについて、どこから情報を得ていますか。 【複数選択可：いくつでも】

「広報さかい」と回答した方の割合は40歳以上で多く、「上下水道局スマホアプリ「すいりん」と回答した方の割合は30歳代が多かった。

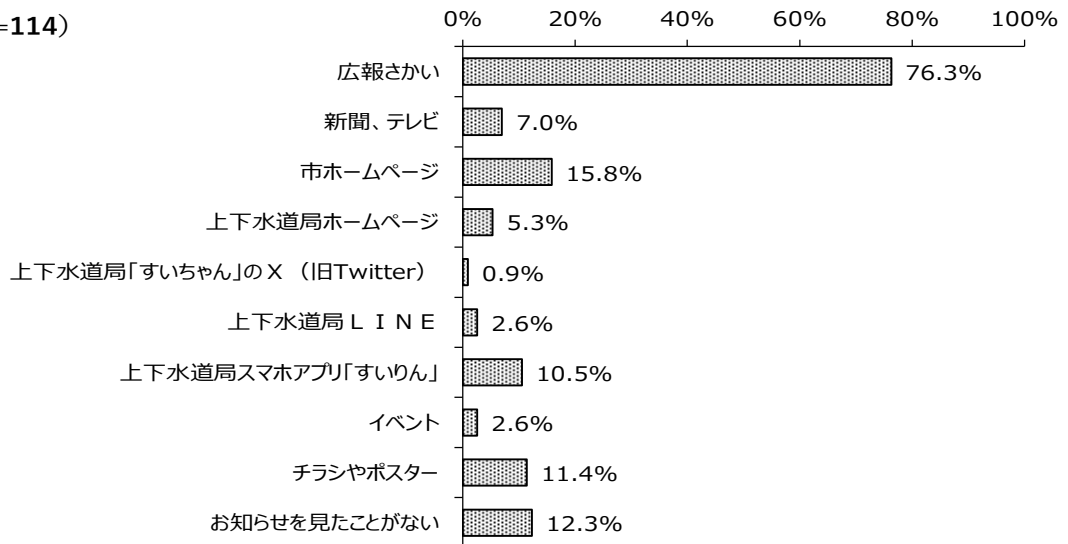
	選択項目 (N=471)	回答数	回答数/N
1	広報さかい	338	71.8%
2	新聞、テレビ	33	7.0%
3	市ホームページ	58	12.3%
4	上下水道局ホームページ	28	5.9%
5	上下水道局「すいちゃん」のX (旧Twitter)	6	1.3%
6	上下水道局LINE	12	2.5%
7	上下水道局スマホアプリ「すいりん」	73	15.5%
8	イベント	17	3.6%
9	チラシやポスター	47	10.0%
10	お知らせを見たことがない	74	15.7%



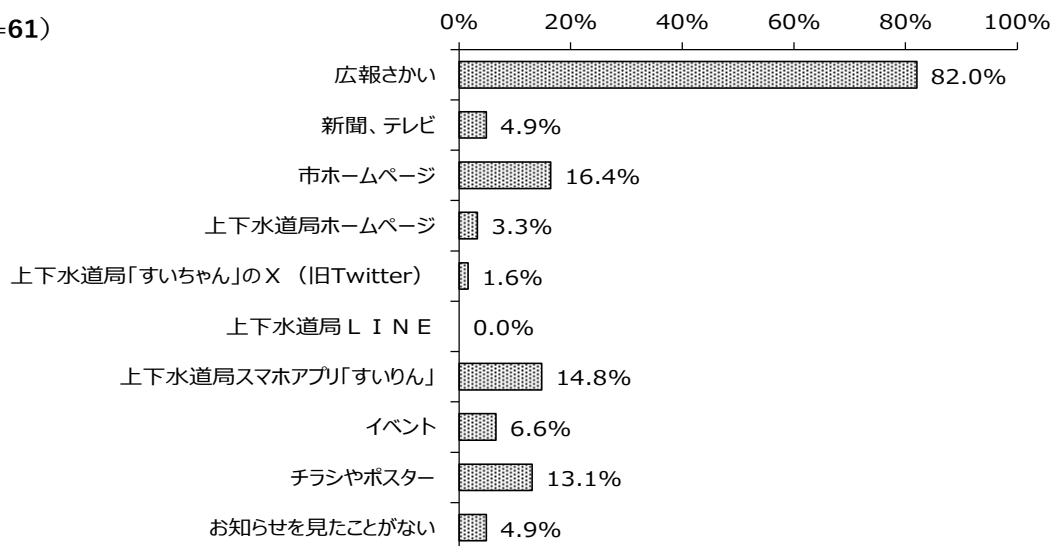
《年齢別》



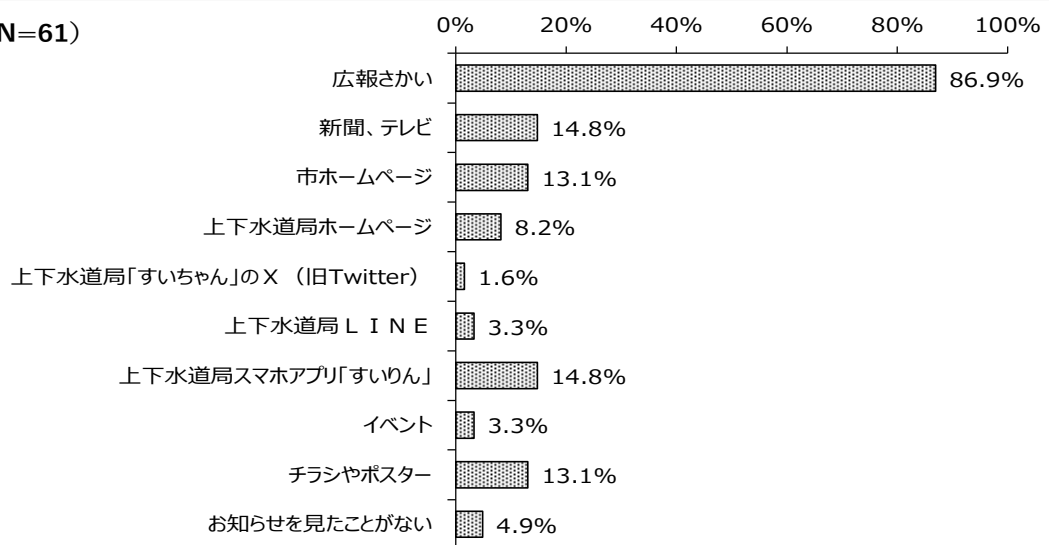
50歳代 (N=114)



60歳代 (N=61)



70歳以上 (N=61)



(8) 上下水道局の取組の満足度について

問 15. 上下水道局では、これまでの設問に記載している取組や啓発を行っていますが、これらの取組などの中で、満足していないものはありますか。
満足していない理由も記入してください。 【複数選択可：いくつでも】

「特にない」と回答した方は 8 割となった。

	選択項目 (N=471)	回答数	回答数/N
1	検針・工事など身近な上下水道	24	5.1%
2	災害・地震対策	21	4.5%
3	経営	42	8.9%
4	広報・広聴	17	3.6%
5	水道水の安全性	24	5.1%
6	特にない	377	80.0%

【主な回答】

〔1 理由〕

- 上下水道管等の老朽化が心配。
- 2 か月分の支払いではなく、毎月がよい。
- 必要な工事を本当に実施しているのか分からない。
- 上下水道配管交換工事の先進技術への研究的取組に挑んでほしい。

〔2 理由〕

- 災害対策として具体的に何をしているのか分からない。
- 上下水道管の耐震化が遅れている。

〔3 理由〕

- 大阪府内の水道事業統合を進めてほしい。
- 経営状況が広く周知されていない。
- 花木への水やりをたくさんしているのに、水道の使用量を下水の排出量とみなして、下水道使用料を請求されることに納得がいかない。
- 水道料金が高い。

〔4 理由〕

- インパクトがない。
- PR が少なく、何も伝わってこない。
- どこから情報を得られるのか分からない。

〔5 理由〕

- 水道水が安全であることをもっと PR してほしい。
- 水道水が美味しくない。
- 水道水の安全性が信じられない。
- 配水場から家までの水道管の劣化や内部塗装による影響が不安。

