

### 3. 上下水道局の取組について

#### (1) 水道水の安全性やおいしさについて

《水道水の飲み方》

問 55. 水道水をどのようにして飲んでいきますか。

【選択は1つ】

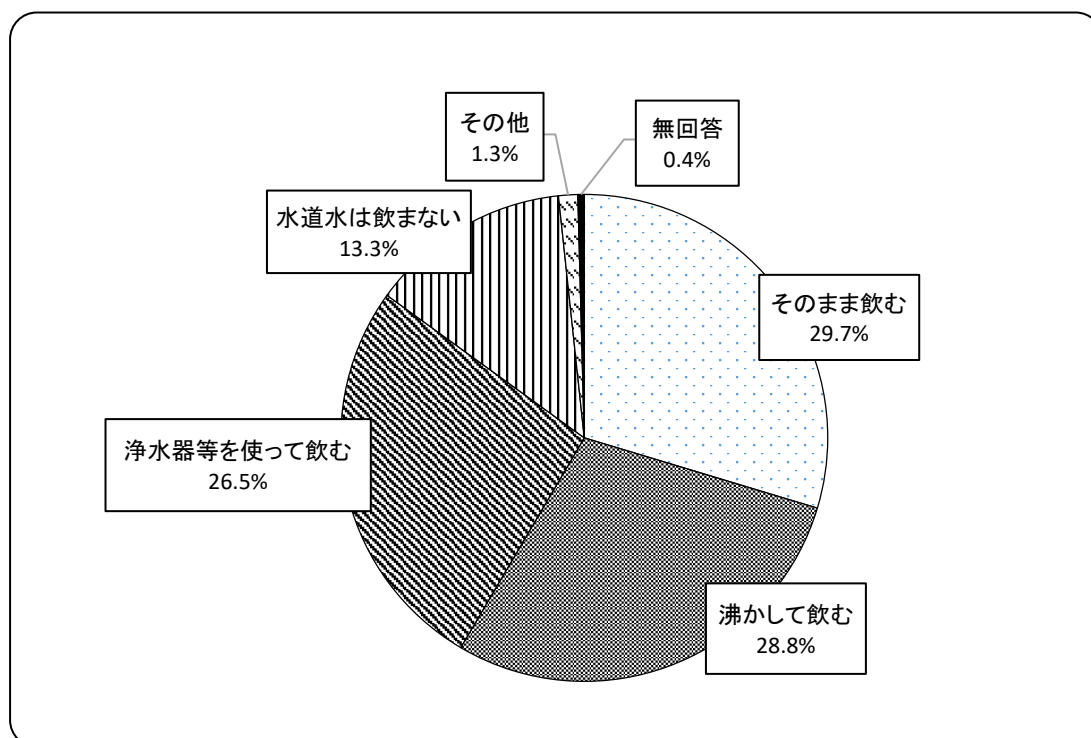
「そのまま飲む」が 29.7%と最も割合が高く、次いで「沸かして飲む」が 28.8%、「浄水器などを使って飲む」が 26.5%であり、合わせると「水道水を飲んでいる（直接飲用率）」割合が 85.0%となる。一方、「水道水を飲まない」と回答した割合は 13.3%であった。平成 28 年度（86.4%）から昨年度（85.4%）まで、「水道水を飲んでいる」割合は横ばいとなっている。毎年イベントに加え、令和 2 年度はポスターや Twitter で水道水の安全性などの PR をしてきたが、行動変容にまでは至っていない。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	そのまま飲む	140	29.7%
2	沸かして飲む	136	28.8%
3	浄水器等を使って飲む	125	26.5%
4	水道水は飲まない	63	13.3%
5	その他	6	1.3%
	無回答	2	0.4%
	計 (回答総数)	472	100.0%

[5 その他]

【主な回答】

- そのまま飲むことも、沸かして飲むこともある。
- 夏は冷やし、冬は沸かして飲む。



《水道水の安全性やおいしさ》

問 56. 問 55 で 2～5 と回答された方に伺います。

本市の水道水は、平成 10 年から高度浄水処理（従来の浄水処理と比べ、カビ臭、有害物質等について高い除去能力を持つ。）により、安全性やおいしさが向上しています。

また、水道水は、水道法により 51 項目にわたる厳しい水質検査を行っており、安心して飲んでいただけます。このことを知っていますか。 【選択は 1 つ】

「内容まで知っている」が 18.2%、次いで「聞いたことがある」が 37.0%であった。一方、「知らない」と回答した割合は 43.6%であった。「内容まで知っている」「聞いたことがある」と回答した割合は昨年度(67.0%)と比べ、55.2%と 11.8%も減少している。

特に、「聞いたことがある」の割合は平成 29 年度から横ばいで 45%以上あったところ、37.0%まで減少している点については、令和 2 年度は新型コロナウイルスの影響によりイベント等で PR できなかったことが要因のひとつと考えられる。

一方、「知っている・聞いたことがある」割合は減少しているのに対し、問 55 の結果において直接飲用率は横ばいとなっていることから、水道水の安全性についての認識の有無は、直接飲用に影響していないと考えられる。

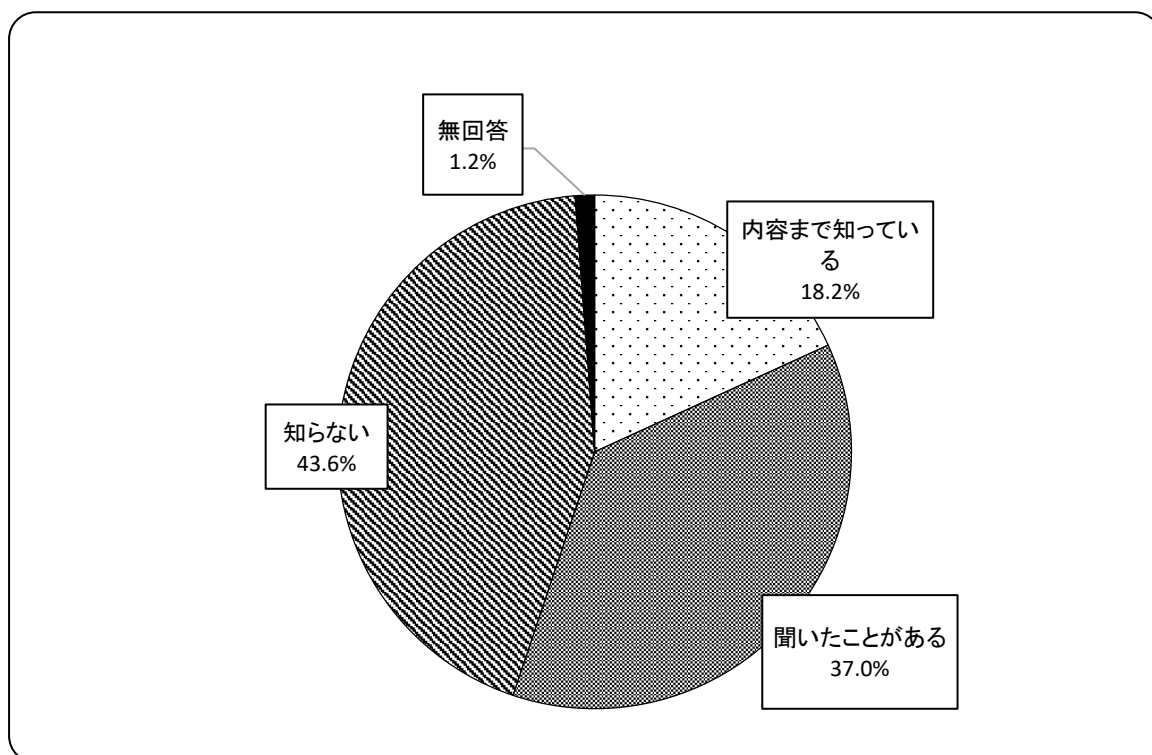
厳しい水質検査をしていることを知っていても水道水をそのまま飲まない理由としては、「昔からの習慣」「なんとなく」「水道管や蛇口等がきれいと思わない」「臭いが気になる」が多く挙げられた。習慣やなんとなくという理由で水道水を飲まない方を減らす対策の一つとして、幼少期の環境や教育が影響していると考えられるため、出前教室や上下水道まなび隊などのイベントで子どもとその親に対して水道水の安全性と美味しさについての PR を強化する。

	選択項目 (N=330)	回答数	構成比
1	内容まで知っている	60	18.2%
2	聞いたことがある	122	37.0%
3	知らない	144	43.6%
	無回答	4	1.2%
	計 (回答総数)	330	100.0%

【[1. 内容まで知っている][2. 聞いたことがある]と回答された方が、水道水をそのまま飲まない理由】

- 昔からの習慣
- なんとなく
- ローリングストックの水を飲んでいるから
- 心から安心はできないので、煮沸している。
- 浄水器を通したのものや、買った水のほうがおいしいから（口当たりがいい）
- 水質が良いのは聞いたことがあるが、流れてくる水道管や自分の家の蛇口がきれいとは思えない。
- タンクに貯められている水は安全性に不安があるから
- カルキ（塩素）やにおいが気になるから
- おいしくない

- 蛇口に浄水器が付いているから
- 体のためにも、冷たい水よりも沸かしたお湯のほうが良いと思うから
- コーヒーや麦茶が多く、水だけで飲むことが少ない。
- 電解水素水還元装置を置いている。
- 残留塩素を除去し、美味しく健康にいいお茶として飲む。
- 自分は気にしないが、家族が飲まないから
- 市販の水が安価で手に入るから
- 浄水場から配管の間に、何十年前の鉛管があるため、水道水に鉛が含まれていると思うから
- できる限り有害物質を除去したいから



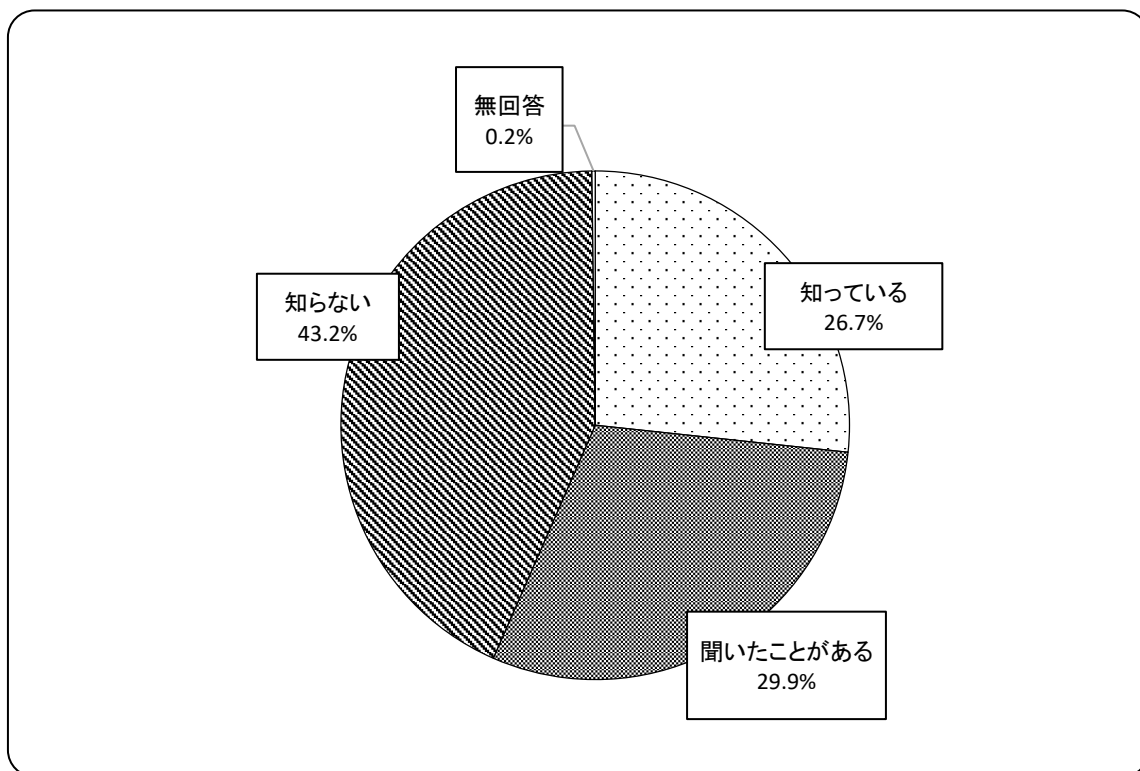
## (2) 上下水道施設の整備について

《下水道整備による水環境の改善》

問 57. 近年、公共下水道の整備を重点的に進め、現在の処理区域内人口普及率は約 98%となっています。下水道の普及が進んだことにより、大和川、石津川にアユがもどってくる等、昔と比べ川や海の水質が大きく改善されています。このことを知っていますか。 【選択は1つ】

「知っている」が 26.7%、「聞いたことがある」が 29.9%、一方「知らない」は 43.2%であった。昨年度(60.2%)に比べ、「知っている」「聞いたことがある」と回答した割合の合計が 56.6%と減少している。令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で例年、下水道事業の PR を中心に開催していた三宝あじさいまつりを中止したことや、下水道の日の活動を縮小するなど市民参加イベントでの広報活動の減少が要因のひとつと考えられる。下水道の役割についての広報機会の拡充や手法の見直しを検討する必要がある。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	知っている	126	26.7%
2	聞いたことがある	141	29.9%
3	知らない	204	43.2%
	無回答	1	0.2%
	計 (回答総数)	472	100.0%



### (3) 災害・地震対策について

#### 《災害・地震対策の認知度》

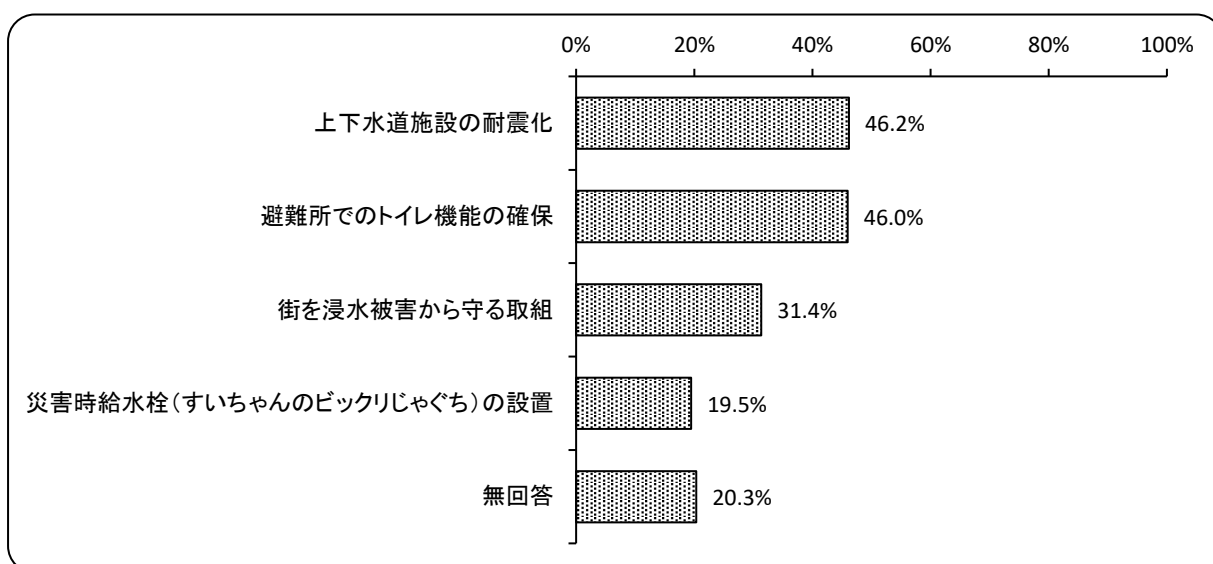
問 58. 次の 1～4 は、上下水道局が災害・地震対策として重点的に取り組んでいる内容です。

これらについて、知っているものはどれですか。以下の文章をお読みいただいたうえでお答えください。 【複数選択可：いくつでも】

各項目「知っている」と回答した割合は、「1. 上下水道施設の耐震化」が 46.2%、「2. 避難所でのトイレ機能の確保」が 46.0%、「3. 街を浸水被害から守る取組」が 31.4%、「4. 災害時給水栓（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置」が 19.5%、一方、無回答（=どれも知らない）が 20.3%であった。

以上より、各項目とも継続して積極的に広報を進めていく必要があるが、比較的新しい施策である「4. 災害時給水栓の設置」については特に認知度が低いため、広報マンガを活用するなど重点的に広報を進める必要がある。

	選択項目（N=472）	回答数	構成比
1	上下水道施設の耐震化	218	46.2%
2	避難所でのトイレ機能の確保	217	46.0%
3	街を浸水被害から守る取組	148	31.4%
4	災害時給水栓（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置	92	19.5%
	無回答	96	20.3%
	計（回答総数）	771	163.3%



《地震時における水の備蓄の重要性》

問 59. 大規模地震が発生し断水した場合は、応急給水車により指定避難所等に水をお配りしますが、本市の職員だけでは人員が不足します。

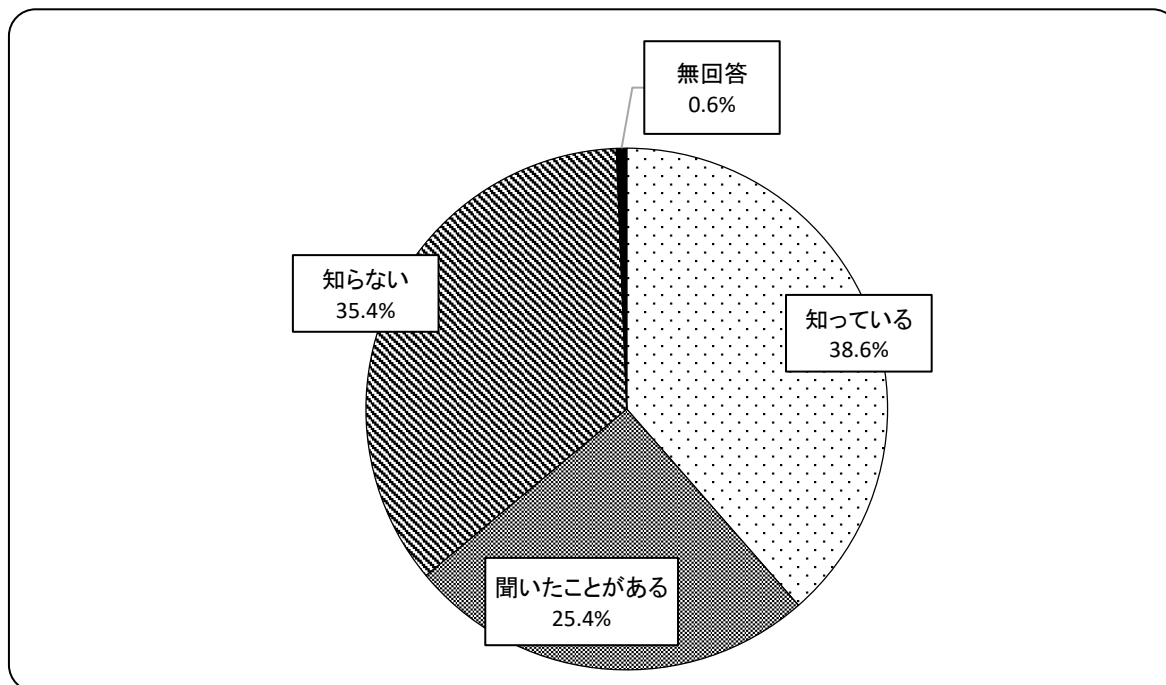
他都市からの応援が到着するまでの間（最大1週間程度）、指定避難所等で水が手に入ることが困難になるため、ご家庭での備蓄が必要となります。このことを知っていますか。

【選択は1つ】

「知っている」が38.6%、「聞いたことがある」が25.4%、一方「知らない」は35.4%であった。「知っている」「聞いたことがある」と回答した割合の合計は昨年度(62.4%)に比べ、64.0%と横ばいである。

災害時には、公助だけではなく、共助、自助の取組みが重要となるため、今後も継続して備蓄の重要性についての広報を進める。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	知っている	182	38.6%
2	聞いたことがある	120	25.4%
3	知らない	167	35.4%
	無回答	3	0.6%
	計 (回答総数)	472	100.0%



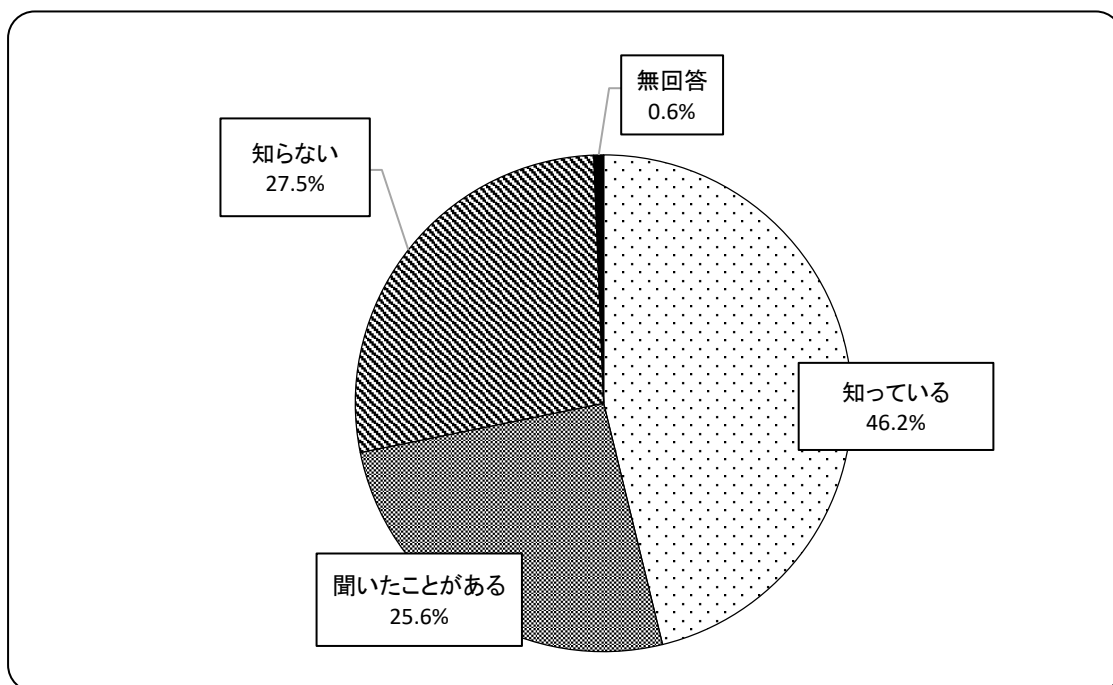
《集合住宅における備蓄の重要性》

問 60. 多くの集合住宅では、電力を使用したポンプを使って各階に水道水を送っています。台風などで停電が発生した場合、このポンプ等が停止することで、水道管に異常がなくても各住戸内の水が出ないことがあります。ポンプ等の管理は断水対応も含め集合住宅の管理者（管理組合、所有者等）が行い、上下水道局は応急給水などの個別対応はいたしませんので、停電対応が完了するまで、水が手に入らないことがあります。

停電時にも水の備蓄が必要であることを知っていますか。 【選択は1つ】

「知っている」が46.2%、「聞いたことがある」が25.6%、一方「知らない」は27.5%であった。「知っている」「聞いたことがある」と回答した割合の合計は、前々年度(67.5%)昨年度(69.1%)に比べ、71.8%と微増している。停電による断水については、平成30年度の台風21号による被害が多数発生したことから重点的に広報を実施してきたが、今後も継続して広報を進める。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	知っている	218	46.2%
2	聞いたことがある	121	25.6%
3	知らない	130	27.5%
	無回答	3	0.6%
	計 (回答総数)	472	100.0%



《家庭での備蓄状況》

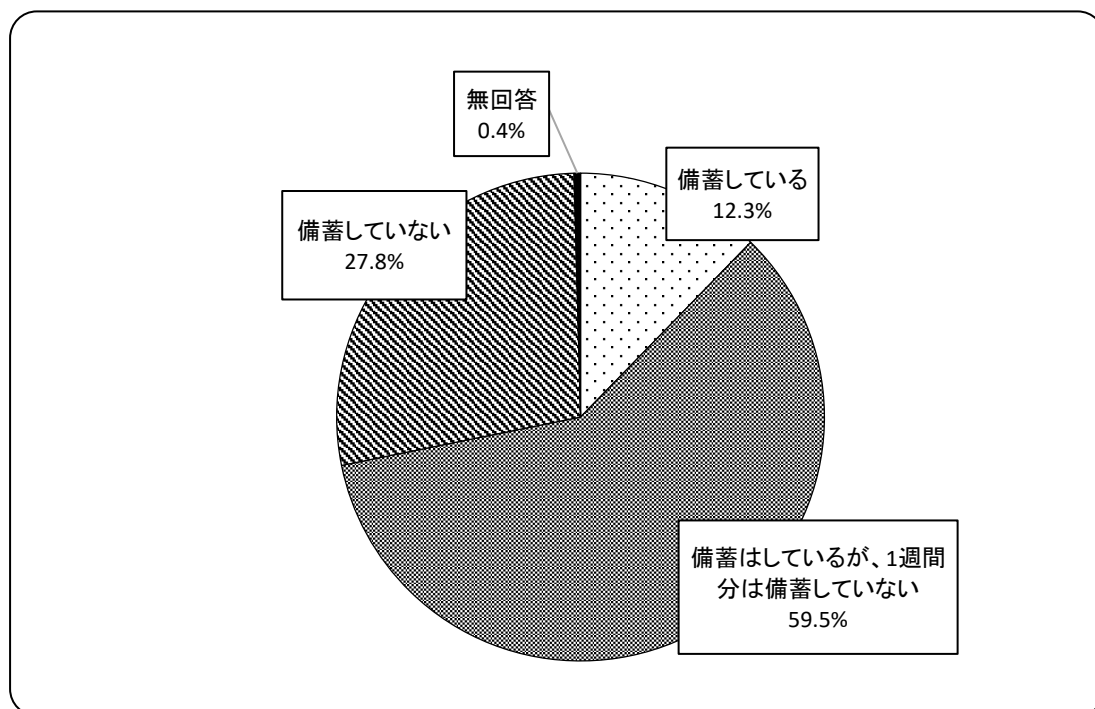
問 61. 大規模地震等災害発生に備え、ご家庭で1週間程度の飲料水を備蓄していますか。

【選択は1つ】

「備蓄している」が12.3%、「備蓄はしているが、1週間分は備蓄していない」が59.5%、「備蓄していない」が27.8%であった。「備蓄していない」が27.8%と昨年度（30.8%）に比べ、減少していることから、市民に備蓄の必要性が浸透してきていると考えられる。

大規模災害の発生からの時間の経過により、防災意識が薄れていくと考えられるため、今後も継続して備蓄の重要性を伝えていく。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	備蓄している	58	12.3%
2	備蓄はしているが、1週間分は備蓄していない	281	59.5%
3	備蓄していない	131	27.8%
	無回答	2	0.4%
	計 (回答総数)	472	100.0%





《飲料水を備蓄していない理由》

問 62. 問 61 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をお答えください。

【複数選択可：いくつでも】

「スペースがないから」が最も割合が高く 55.8%であり、次いで「消費期限の確認や買い直しが面倒だから」が 50.7%、「費用がかかるから」が 21.6%、「必要性を感じないから」が 10.7%であった。

昨年度(12.1%)と比べ、「必要性を感じないから」と回答した割合は横ばいであるが、平成 28 年度以降のアンケートの結果から経年変化を見ると、問 61 と同様、市民に備蓄の必要性の意識が浸透してきていると考えられる。

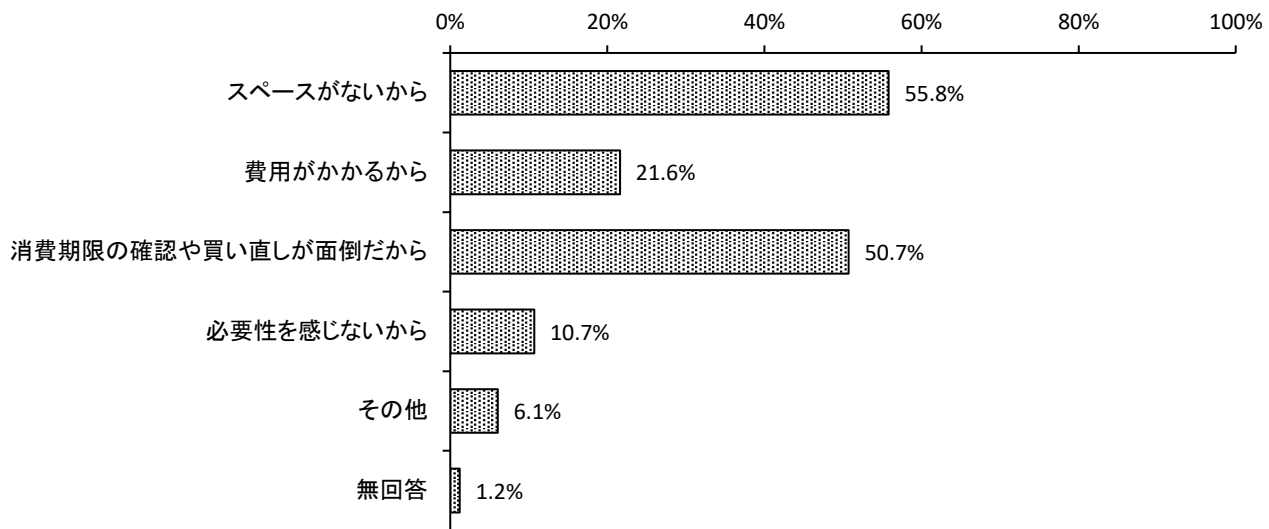
今後も、「スペースがないから」「消費期限の確認や買い直しが面倒だから」という点を補えるローリングストックの有効性を積極的に伝えていく。

	選択項目 (N=412)	回答数	構成比
1	スペースがないから	230	55.8%
2	費用がかかるから	89	21.6%
3	消費期限の確認や買い直しが面倒だから	209	50.7%
4	必要性を感じないから	44	10.7%
5	その他	25	6.1%
	無回答	5	1.2%
	計 (回答総数)	602	146.1%

[5 その他]

【主な回答】

- 備蓄の必要性を感じていなかった。
- 1 週間分も必要であると知らなかった。
- 1 週間分の量を知らなかった。
- 一般的な目安の量が自分には必要と思っていない。
- 必要とは感じているが、ただ何となく行動に移せていない。
- 先のことは考えられない。
- 家族が多く、消費量に実感がわからない。
- 古いものから消費しているが、一時的に不足している時期がある。
- 将来的には雨水タンクやろ過装置で備えたい。



#### (4) 水道・下水道事業の経営・料金について

《将来見込まれる収入減少》

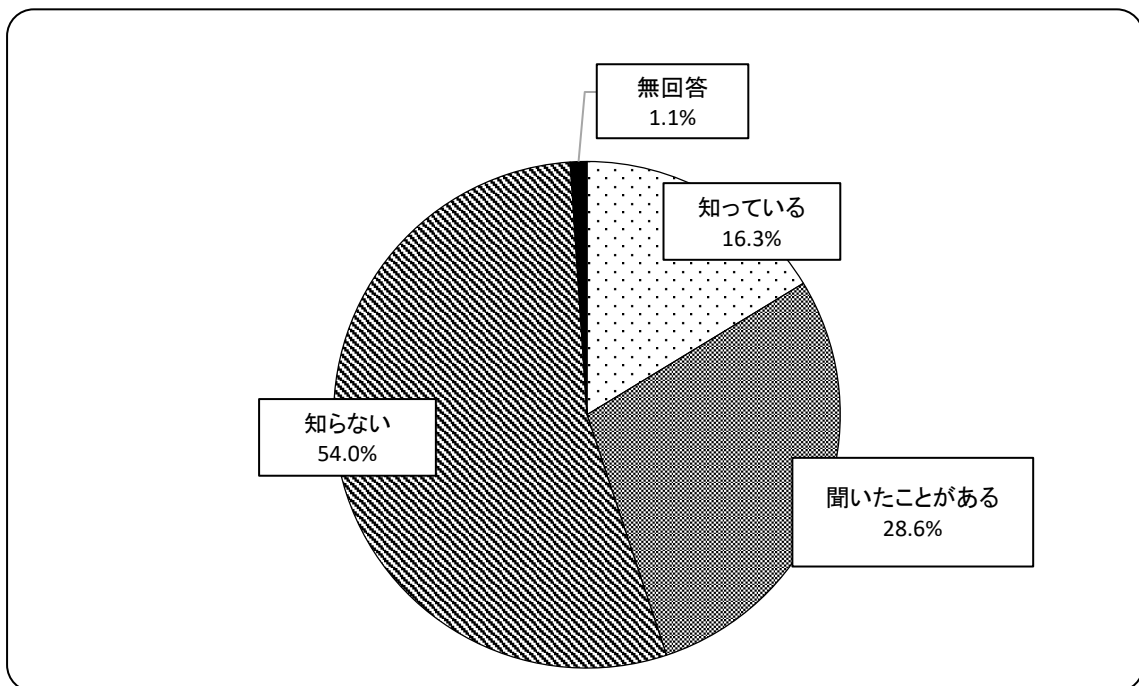
問 63. 公営企業である水道事業・下水道事業は、お客さまからいただいた水道料金・下水道使用料により運営しています。しかし、本市の人口は平成 26 年をピークに今後も減少が見込まれ、水道料金・下水道使用料収入も減収していくことが想定されることから、本市では、支出削減や収入確保等の経営改革を進めています。

人口減少等の社会構造の変化により、本市を含む上下水道事業全体において、将来的に経営が厳しくなる見込みです。このことを知っていますか。 【選択は1つ】

「知っている」が 16.3%、「聞いたことがある」が 28.6%、一方「知らない」は 54.0%であった。「知っている」「聞いたことがある」と回答した割合の合計が昨年度(42.8%)と比べ、44.9%と横ばいである。

「知らない」と回答した割合がまだ過半数を越えているため、今後も継続して広報を進める必要がある。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	知っている	77	16.3%
2	聞いたことがある	135	28.6%
3	知らない	255	54.0%
	無回答	5	1.1%
	計 (回答総数)	472	100.0%



## (5) 身近な上下水道について

《お客さまが所有する上下水道設備》

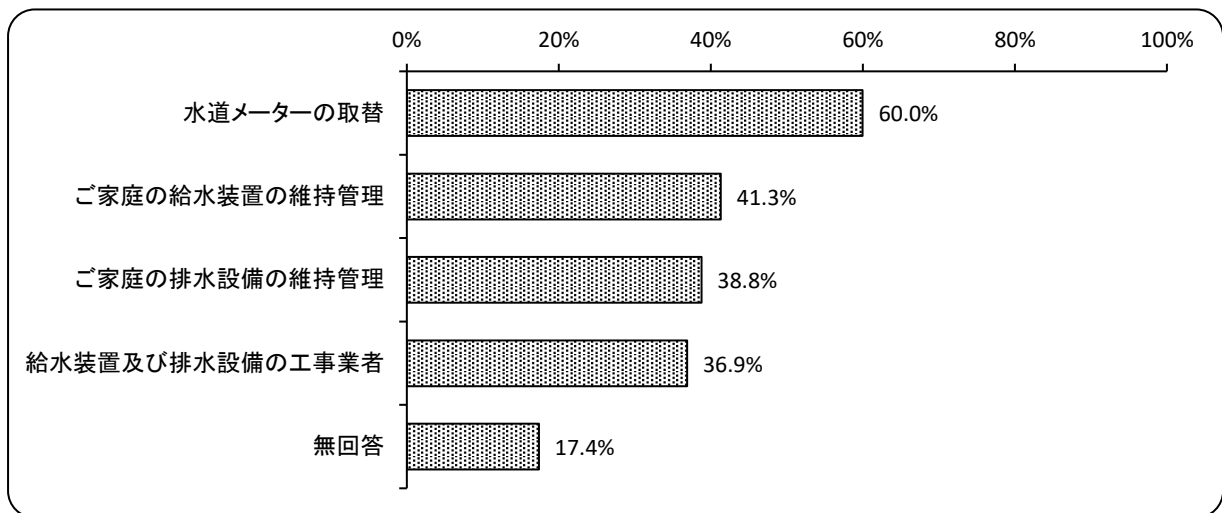
問 64. 次の1~4について、知っているものはどれですか。

以下の文章・イラストをご覧ください。 【複数選択可：いくつでも】

各項目「知っている」と回答した割合は、「1. 水道メーターの取替」が60.0%、「2. ご家庭の給水装置の維持管理」が41.3%、「3. ご家庭の排水設備の維持管理」が38.8%、「4. 給水装置及び排水設備の工事業者」が36.9%、一方、無回答（=どれも知らない）が17.4%であった。

以上より、「2. ご家庭の給水装置の維持管理」「3. ご家庭の排水設備の維持管理」「4. 給水装置及び排水設備の工事業者」については、聞いたことがあっても認識まではされていないことが分かったため、今後の広報ツールや手法の見直しが必要である。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	水道メーターの取替	283	60.0%
2	ご家庭の給水装置の維持管理	195	41.3%
3	ご家庭の排水設備の維持管理	183	38.8%
4	給水装置及び排水設備の工事業者	174	36.9%
	無回答	82	17.4%
	計 (回答総数)	917	194.3%



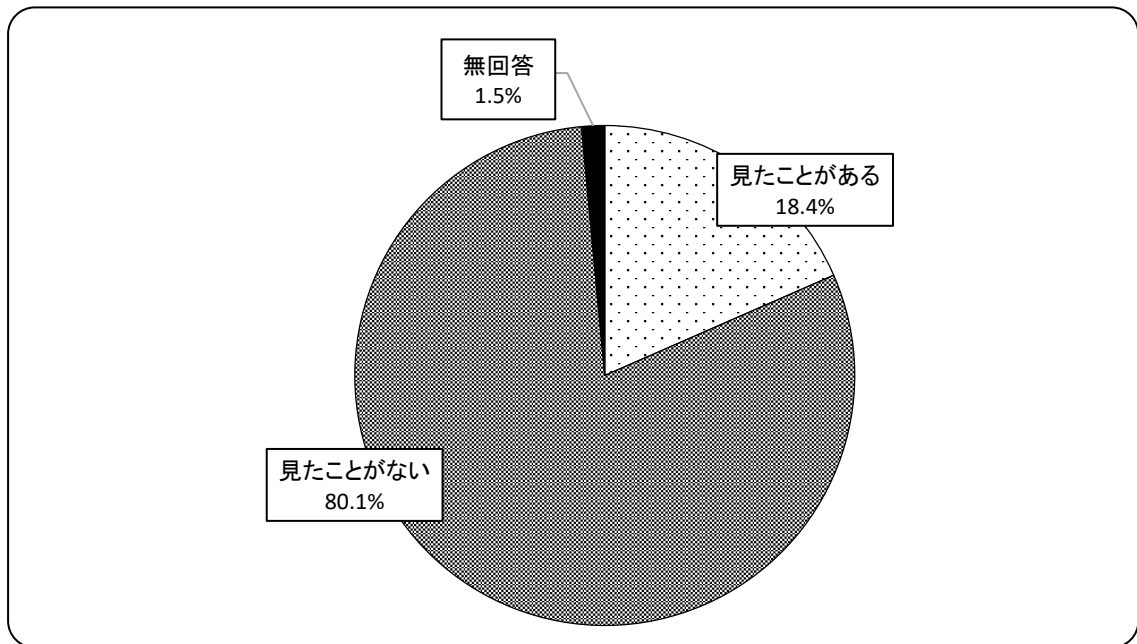
## (6) 上下水道局の広報について

### 《上下水道局のホームページ》

問 65. 上下水道局のホームページでは、水道、下水道のご使用に関するお知らせのほか、事故・災害時の緊急情報（断水・濁水の発生、給水拠点の場所）等についても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。 【選択は1つ】

「見たことがある」が18.4%、「見たことがない」が80.1%であった。「見たことがある」と回答した割合は昨年度(19.5%)に比べ、横ばいとなっている。ホームページを見ていただくため、継続してお客さまへの積極的な情報発信に取り組むとともに、SNSでの発信や印刷物で2次元コードを使用する等の工夫を行っていく。

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	見たことがある	87	18.4%
2	見たことがない	378	80.1%
	無回答	7	1.5%
	計 (回答総数)	472	100.0%



《上下水道局からのお知らせ》

問 66. 上下水道局に関する情報を、どこから得ていますか。

【複数選択可：いくつでも】

「堺市広報紙『広報さかい』」が最も割合が高く71.0%、次いで「ホームページ」が10.8%、「イベント（三宝あじさいまつり、上下水道まなび隊、区民まつりなど）」が8.9%、「新聞、テレビ」が6.1%であった。また、昨年度「お知らせを見たことがない」（20.8%）に比べ、「情報を見たことがない」は22.0%であり、ほぼ横ばいである。昨年度に比べ全体的に横ばいである中、「新聞、テレビ」は昨年度10.1%に比べ、4%減少していることは、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のためイベントや取組等が中止になったことが要因のひとつと考えられる。

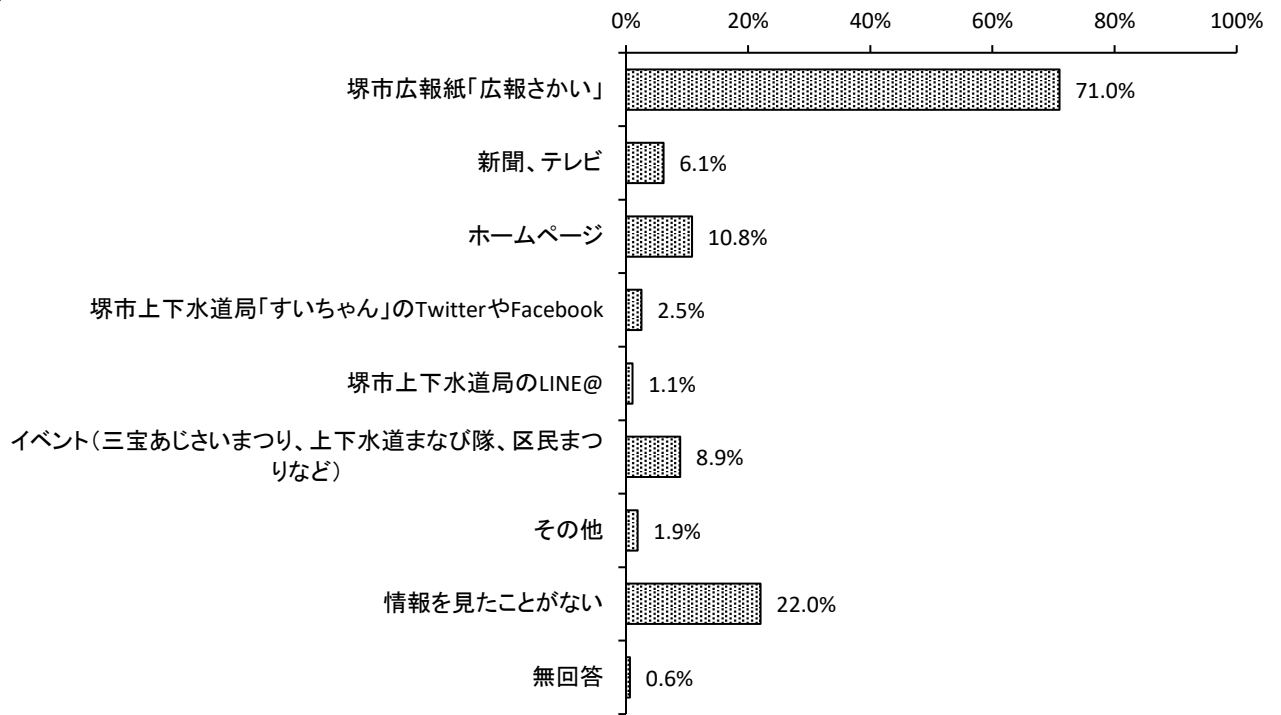
令和3年度も引き続き感染防止対策を実施するため、直接的な広報機会の減少が想定されるが、広報ツールの見直しや興味を持ってもらうための仕掛けづくりが今後の課題である。今後も広報さかいやホームページへの掲載、イベント手法の工夫、新聞等への情報提供を積極的に進めるとともに、SNSを積極的に活用していく方法も検討していく。

	選択項目（N=472）	回答数	構成比
1	堺市広報紙「広報さかい」	335	71.0%
2	新聞、テレビ	29	6.1%
3	ホームページ	51	10.8%
4	堺市上下水道局「すいちゃん」のTwitterやFacebook	12	2.5%
5	堺市上下水道局のLINE@	5	1.1%
6	イベント（三宝あじさいまつり、上下水道まなび隊、区民まつりなど）	42	8.9%
7	その他	9	1.9%
8	情報を見たことがない	104	22.0%
	無回答	3	0.6%
	計（回答総数）	590	125.0%

[7 その他]

【主な回答】

- 市政モニターアンケート
- 市長のTwitter
- 仕事柄知っている
- 家族、知人から
- 自治会の回覧板など
- ご使用水量のお知らせ



## (7) 上下水道局の取組の満足度について

《上下水道局の取組の満足度》

問 67. 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。これらの取組等の中で、満足していないものはありますか。 【複数回答可：いくつでも】

最も割合が高いものは、「経営・料金」の46.4%、次いで「特にない」の35.6%、「水道水の安全性やおいしさ」17.6%、「災害・地震対策」10.0%、「上下水道施設の整備」9.7%であった。

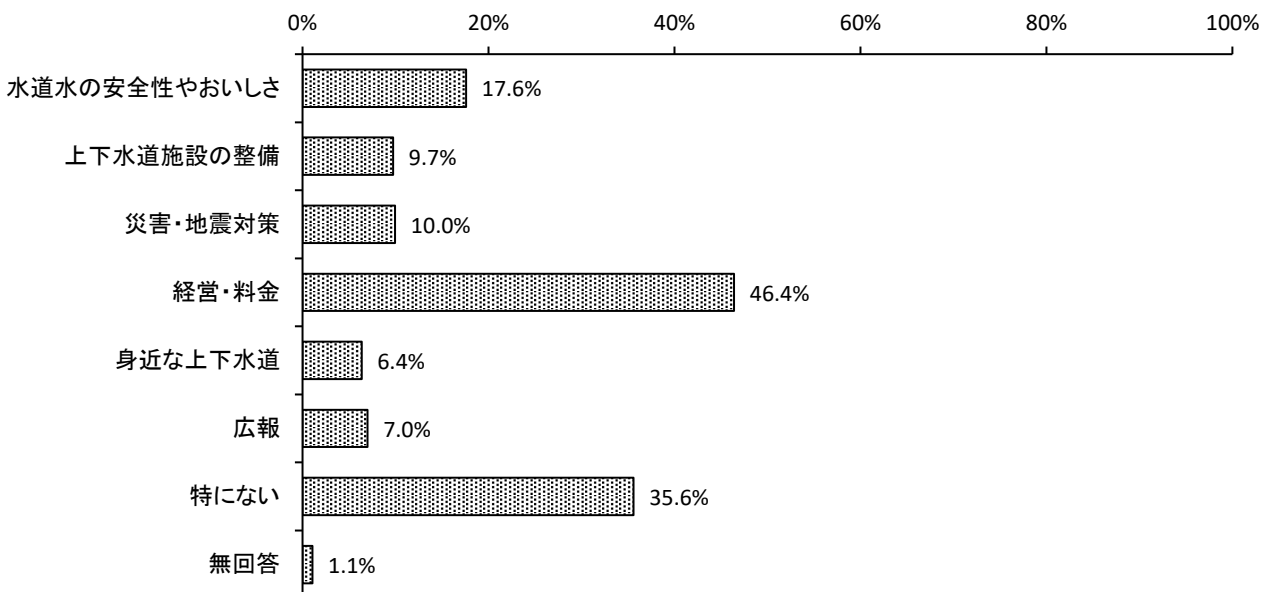
中でも「広報」7.0%という回答は、問 66 の「情報を見たことがない」22.0%と関連していると推測できるため、情報を発信手法の見直しの検討を進めていく。

また、「経営・料金」が高止まりしていることについて、正確な情報を認識していただけるように様々な媒体を用いて情報発信していく必要がある。

※内容の分析については問 68 に示す。

昨年度：「特にない」44.5%、「経営・料金」36.6%、「水道水の安全性やおいしさ」19.9%、「災害・地震対策」16.7%、「上下水道施設の整備」11.6%

	選択項目 (N=472)	回答数	構成比
1	水道水の安全性やおいしさ	83	17.6%
2	上下水道施設の整備	46	9.7%
3	災害・地震対策	47	10.0%
4	経営・料金	219	46.4%
5	身近な上下水道	30	6.4%
6	広報	33	7.0%
7	特にない	168	35.6%
	無回答	5	1.1%
	計 (回答総数)	631	133.7%





《満足していない理由》

問 68. 問 67 で 1～6 と回答された方にお聞きします。選択した番号と、満足していない理由を教えてください。【自由記述】

「経営・料金」と回答された方の割合（46.4%）が昨年度（36.6%）から、9.8%増加している要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響で、①家計が圧迫され、上下水道料金の占める割合が高くなったこと、②在宅機会が増え、単純に水道使用量が増加し、上下水道料金が高くなったこと、③令和2年6月～9月まで実施した水道基本料金減額を受けて通常時との料金差を感じたこと等が考えられる。

全項目について、市民に正確な情報が認識されていない現状を踏まえて、情報を公開することだけを目的とせず、市民に理解していただけることを意識して、広報を実施する必要がある。

【1. 水道水の安全性やおいしさ】

- 安全性のPRが少ない。
- 安全なら、学校で水道水を飲ませることも必要ではないか。
- カルキ臭がするので、おいしくないし、不安に思う。
- 大阪市の水は特に安全でおいしいと聞くことがある。
- そのまま飲むほどの安心感はない。
- 貯水タンクを通してあるので、おいしくないし、不安に思う。

【2. 上下水道施設の整備】

- 整備が遅れているような気がする。耐用年数を超過しているのに、工事がされていない。
- 工事後道路のデコボコがひどくなっていて、通行に不満がある。
- 政令指定都市でありながら、下水普及率が100%でないのは遅れていると感じる。
- 堺市内の上下水道設備などの総合的な交換計画が示されていない。
- 民間に運用を託す話を聞き、安全性には不安を感じている。
- 下水工事費が高い。
- 下水道整備に対する助成がなく、無利子融資制度すらなくなった。
- 排水のふたの穴があいたタイプなので、蚊がわく。

【3. 災害・地震対策】

- 地震などによる配管の破損が一番心配。
- 給水車の稼働がスムーズにできるのか心配。
- 災害発生時において、家庭内対策の案内が不十分。
- 災害時についての詳しい案内が届いていない。
- 家庭で一週間分の備蓄は厳しいので、十分に災害対策をしてほしい。
- 断水などが発生したとき、その付近の住民のスマホにメールがくるようにしてほしい。

#### 【4. 経営・料金】

- 大阪市など他の自治体に比べると水道料金が非常に高い。
- 下水道使用料が高い。
- 使用方法などにより料金が高くなる理由が知りたい。
- 民営化はしないでほしい。
- 毎月支払いにしてほしい。
- 大阪市と合体して効率化を図ってほしい。
- 4か月間の水道基本料金減額はありがたかったが、もっと長期間続けてほしい。
- 民間企業なら当たり前のコスト意識や生産性の向上への取組がない。
- 障がい者、年金生活者、生活保護者に対しての福祉制度を作ってほしい。
- クレジットカードでの支払いができるようにしてほしい。
- 税金で水道料金等を賄ってほしい。
- 水道料金体系や水道事業の取組、予算、決算等が広報されていない。分かりやすく明確にしてほしい。
- 水は生きるために必要不可欠なものであり、その料金の全てを受益者負担にすることに問題がある。
- 経営改善がまだまだ弱い。
- 信用できる行政ではない。
- 広告などを増やして収入を増やし、市民の負担を減らしてほしい。
- 抜本的な経営改善を進めるべきと思うし、それが市民には伝わっていない。
- 居住していないのに、水道料金等がかかる。
- 水道料金や下水道使用料が適正なのか、判断する材料がない。
- 市職員の減給や近隣市町村との共同利用など、市や職員の無駄をなくすべき。
- 世帯収入ごとに基本料金を決めるべき。
- 人口減による収入減を住民の負担増で賄うという発想はおかしい。そもそも人口減は市や国の施策による社会現象にも一因があるので、その責を住民に転嫁するべきではない。
- コロナ対策、景気回復策にも真剣に取り組んでほしい。

#### 【5. 身近な上下水道】

- 「身近な」という印象が薄い。
- 「漏水検知システム」のような装置の開発を検討してほしい。
- 小学校等で水道水を飲むようにすれば、保護者などにも将来的にも安全性が知れ渡ると思う。
- 「ご使用水量のお知らせ」などに豆知識コラムなど載せていけば、ホームページなどにアクセスする必要がない上、身近に感じられるようになると思う。
- 将来に備えたハードウェアの対応も示唆してもらいたい。
- お客様センターはもっと専門的な知識をもってほしい。
- 資金をクラウドファンディングで集め、暑さ対策としてミスト施設を増やすなど、ヒートアイランド、温暖化対策としてもっと水を有効活用してほしい。

## 【6. 広報】

- マスコットキャラクターの大阪弁での表現方法が不快。
- メール配信をしてほしい。
- 情報が少ない。
- 内容が分かりにくく、不親切な記載が多い。
- このアンケートの内容はほぼ知らなかった。重要なことなので、広く周知できる取組をしてほしい。
- スーパーでの無料配布の水などと水道水は変わらないということをもっと広報すべき。
- 大人になってから、上下水道に触れる機会がない。
- 閉鎖的なイメージがあるので、よくわからない。
- 水を汚さないこととゴミを増やさないことが相容れないところを感じている。どうすべきか指針を示し、広げるべき。
- 水道の状況についての広報は面白くないからやめるべき。それより危機管理の方法をもっとPRしてほしい。地域別の対応方法や対策を、個人住宅や集合住宅に一覧表にして知らせてほしい。