

## 2. 上下水道局の取組について

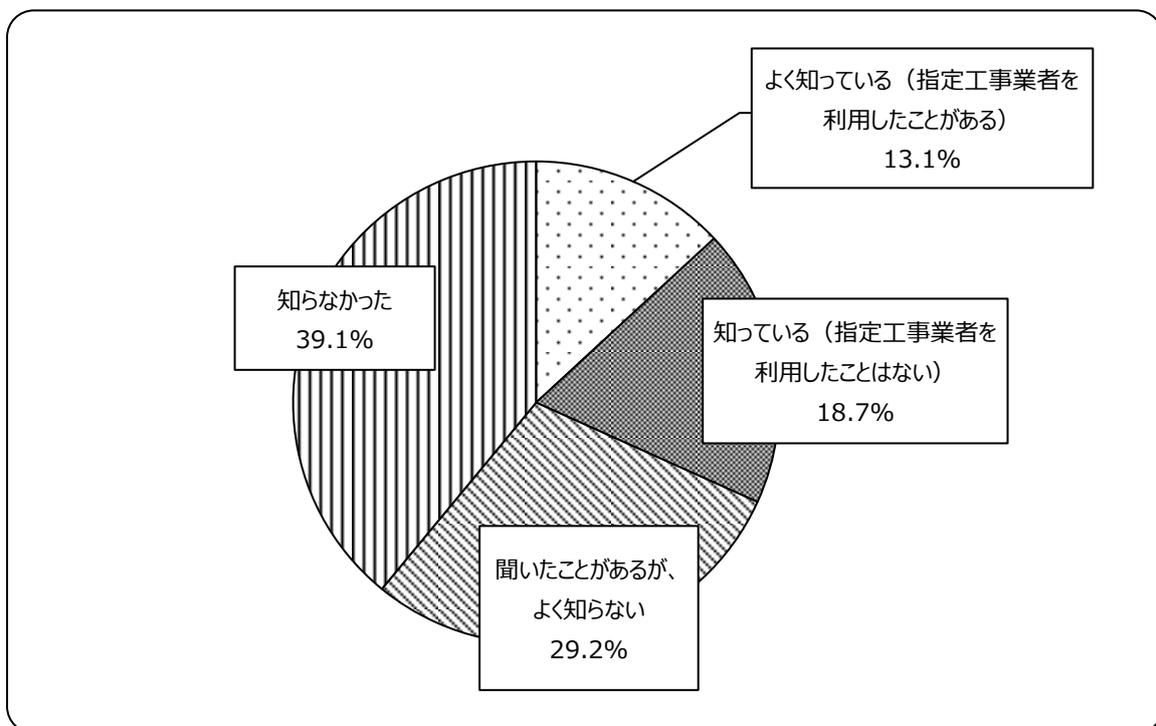
### (1) 身近な上下水道について

#### ◀堺市指定工事業者▶

問 11. 敷地内で、水道工事や排水設備工事を行う場合、市の指定を受けた工業者に施工させなければならないと法律や条例で定められていることを知っていますか。 【選択は1つ】

「知らなかった」及び「聞いたことがあるが、よく知らない」の合計が 68.3%であり、認知度向上のために様々な媒体を活用して広報する必要がある。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	よく知っている (指定工事業者を利用したことがある)	61	13.1%
2	知っている (指定工事業者を利用したことはない)	87	18.7%
3	聞いたことがあるが、よく知らない	136	29.2%
4	知らなかった	182	39.1%
	計 (回答総数)	466	100.0%



## (2) 災害・地震対策について

### 「災害・地震対策の認知度」

問 12. 次の (1) ~ (4) は、上下水道局が地震などの災害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。

#### (1) 上下水道施設の耐震化

地震発生時でも指定避難所の水道や下水道を使用できるようにするため、病院や指定避難所までの水道管やその下流の下水道管、及び配水場や下水処理場などの基幹施設の耐震化を優先的に進めていること。

#### (2) 避難所でのトイレ機能の確保

災害発生時における指定避難所のトイレ機能の確保のため、市内すべての小学校にマンホールトイレを整備していること。

#### (3) 避難所での給水設備

給水タンク車から水道水を一時的に貯留し配布するため、組立式簡易給水タンクを市内すべての小学校に整備していること。

#### (4) 災害時給水栓（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置

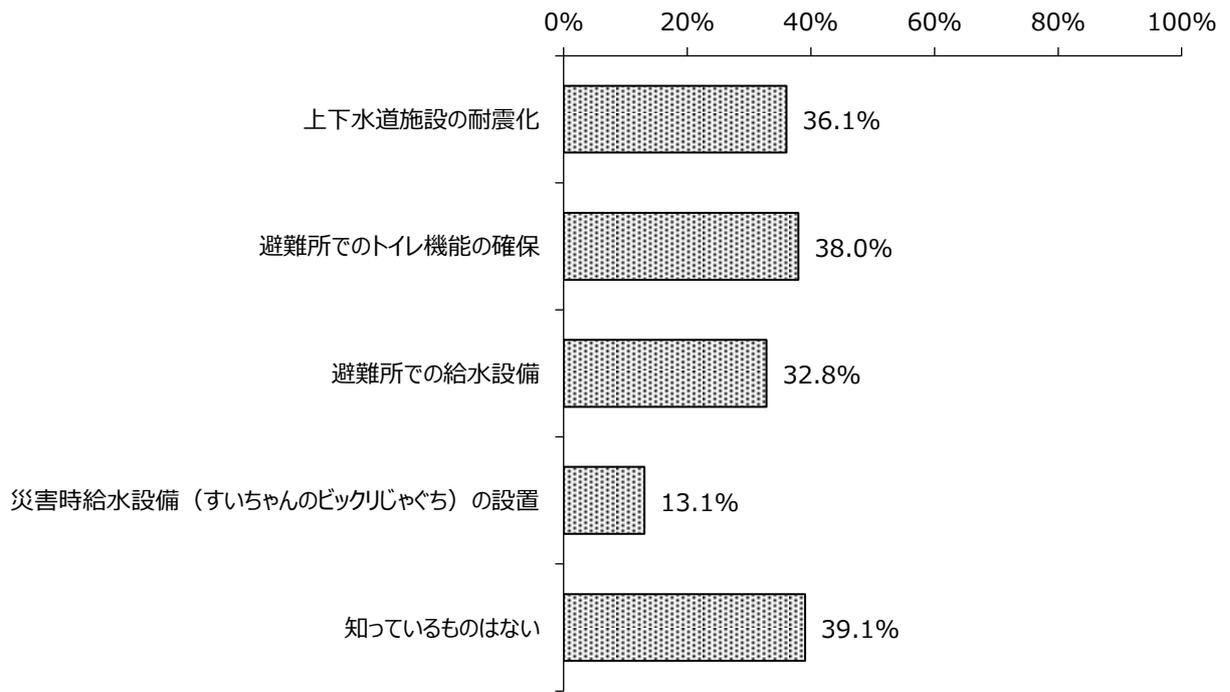
指定避難所となる小学校に、災害発生による避難所内の水道設備の破損や停電などに備え、すいちゃんのビックリじゃぐち（ベンチ型の収納ボックスに、仮設蛇口や給水ホースなどを格納している災害時用の給水設備）を設置していること。

【複数選択可：いくつでも】

各項目の「知っている」と回答した割合は「避難所でのトイレ機能の確保」が 38.0%、「上下水道施設の耐震化」が 36.1%、「避難所での給水設備」が 32.8%、「災害時給水栓（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置」が 13.1%となっている。

各項目とも継続して積極的に広報を進める必要があるが、比較的新しい施策である「4.災害時給水栓（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置」については特に認知度が低いため、今後も校区防災訓練などへの積極的な支援や、広報マンガ、Twitter、YouTube などを活用して重点的に広報する必要がある。

	選択項目 (N=466)	回答数	回答数/N
1	上下水道施設の耐震化	168	36.1%
2	避難所でのトイレ機能の確保	177	38.0%
3	避難所での給水設備	153	32.8%
4	災害時給水設備（すいちゃんのビックリじゃぐち）の設置	61	13.1%
5	知っているものはない	182	39.1%



「**応急給水の場所**」

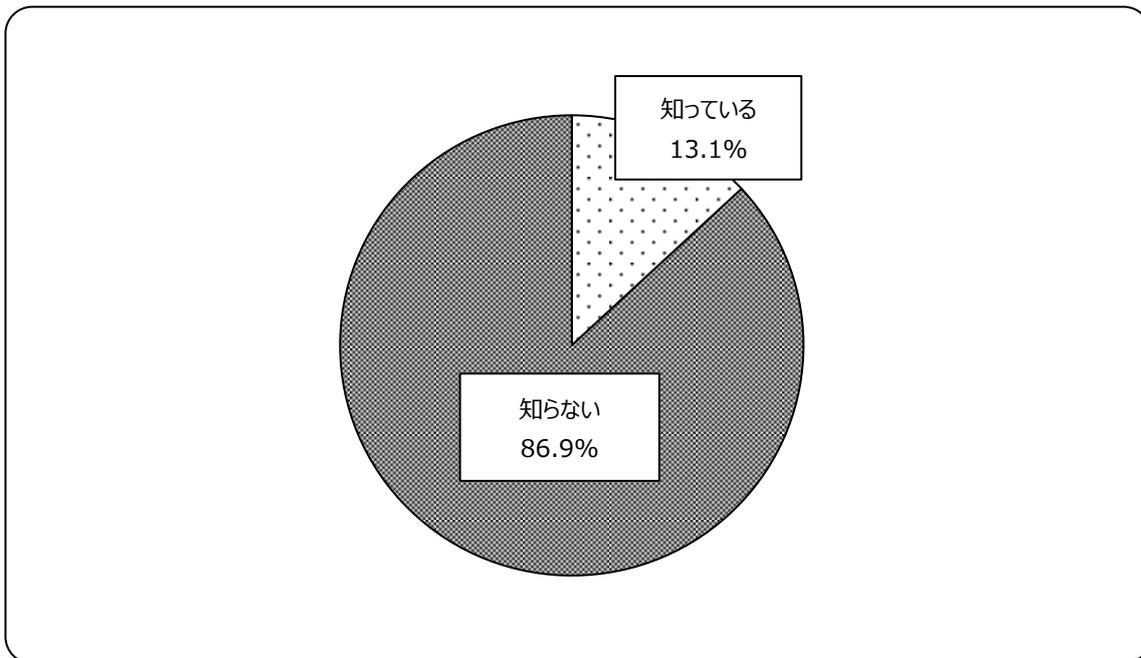
問 13. 大規模地震が発生して市内全域で断水した場合の応急復旧は 25 日を目標としています。

まずは病院などへの応急給水を優先するため、市民の皆様への応急給水は発災から 1 週間程度かかる恐れがあります。その場合、応急給水がどこで行われるか知っていますか。 【選択は 1 つ】

「知らない」が 86.9%となっている。

これまで応急給水が指定避難所で行われることについての広報は、災害対策や水の備蓄の周知の中で行ってきたが、応急給水場所がほとんど認識されていない結果を踏まえ、災害時給水栓と併せて、広報マンガや Twitter などを利用して重点的に広報する必要がある。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	知っている	61	13.1%
2	知らない	405	86.9%
	計 (回答総数)	466	100.0%



「内水ハザードマップ」

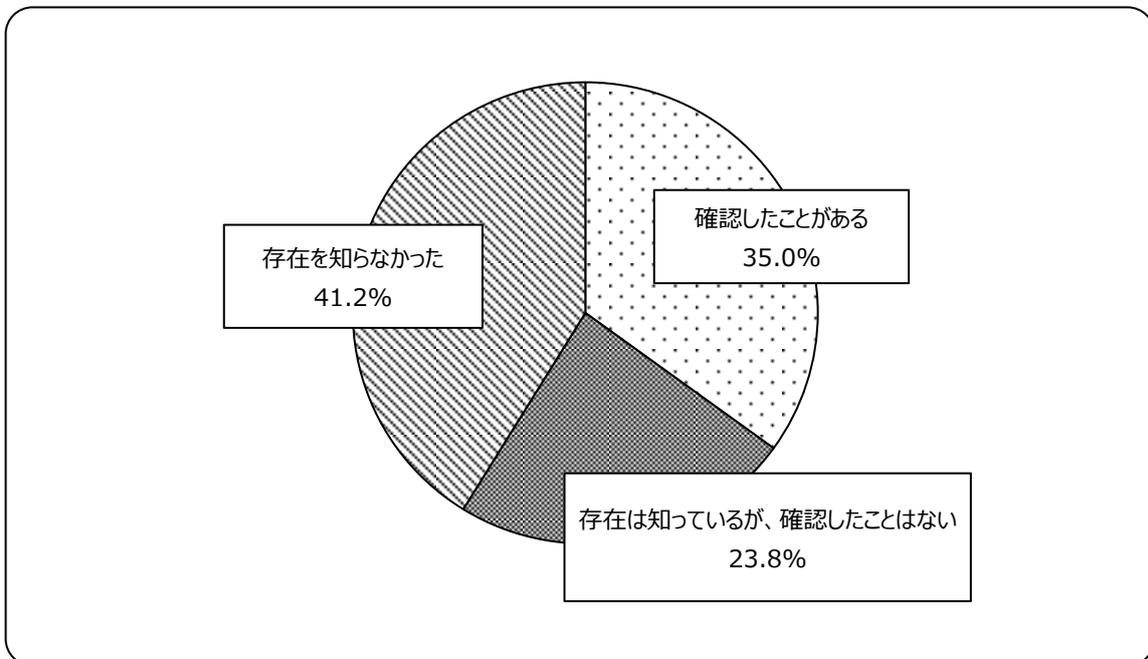
問 14. ゲリラ豪雨などの風水害発生時に、市民の皆様が迅速・的確に避難することができるように「内水ハザードマップ」を作成しています。これを確認したことがありますか。 【選択は 1 つ】

「存在を知らなかった」が 41.2%、「存在は知っているが、確認したことはない」が 23.8%となっている。また、居住区域別に「確認したことがある」と回答した割合は、西区（48.1%）東区（42.0%）堺区（41.8%）美原区（37.5%）中区（30.9%）北区（29.8%）南区（18.8%）となっており、居住区域により風水害への危機意識に差がある。

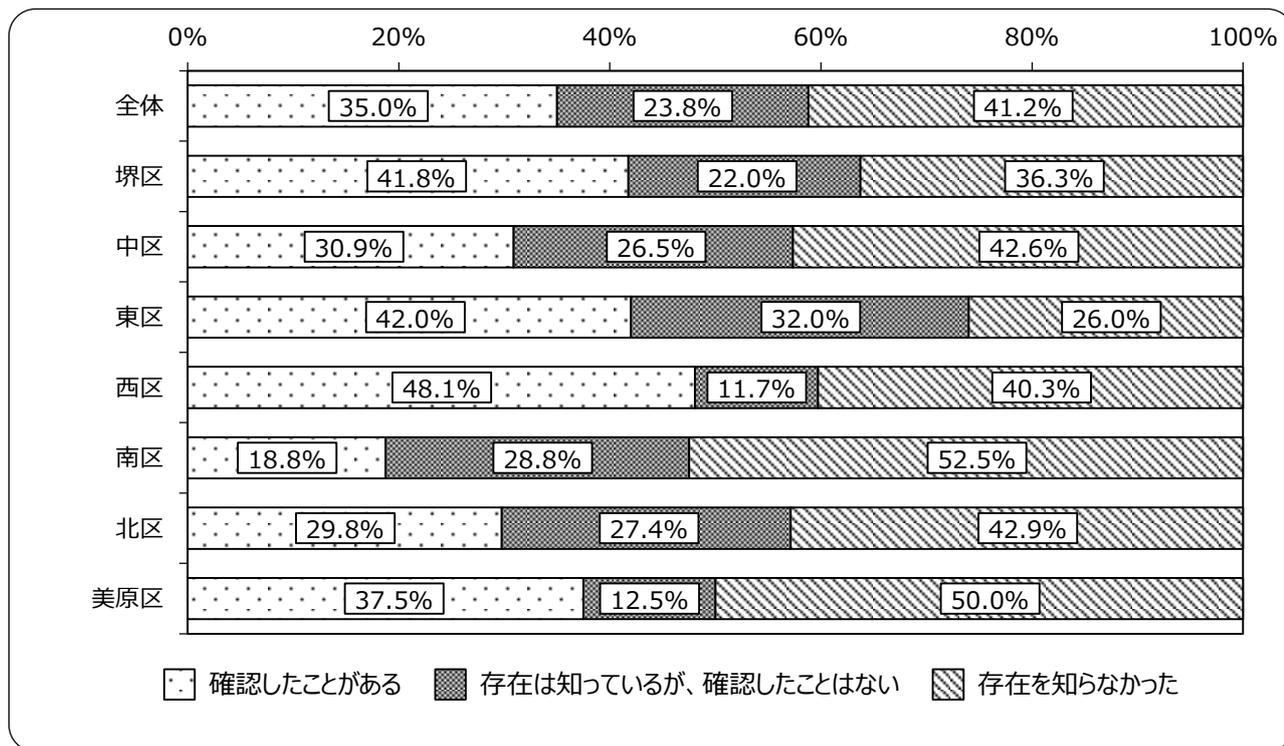
内水ハザードマップの確認した割合が低い区は、特に早めの避難を必要とする高齢者を中心に危機意識を持っていただくための手法を検討し、危機管理室や各区役所とも連携し情報発信する必要がある。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	確認したことがある	163	35.0%
2	存在は知っているが、確認したことはない	111	23.8%
3	存在を知らなかった	192	41.2%
	計 (回答総数)	466	100.0%

「全体」



《居住区域別》

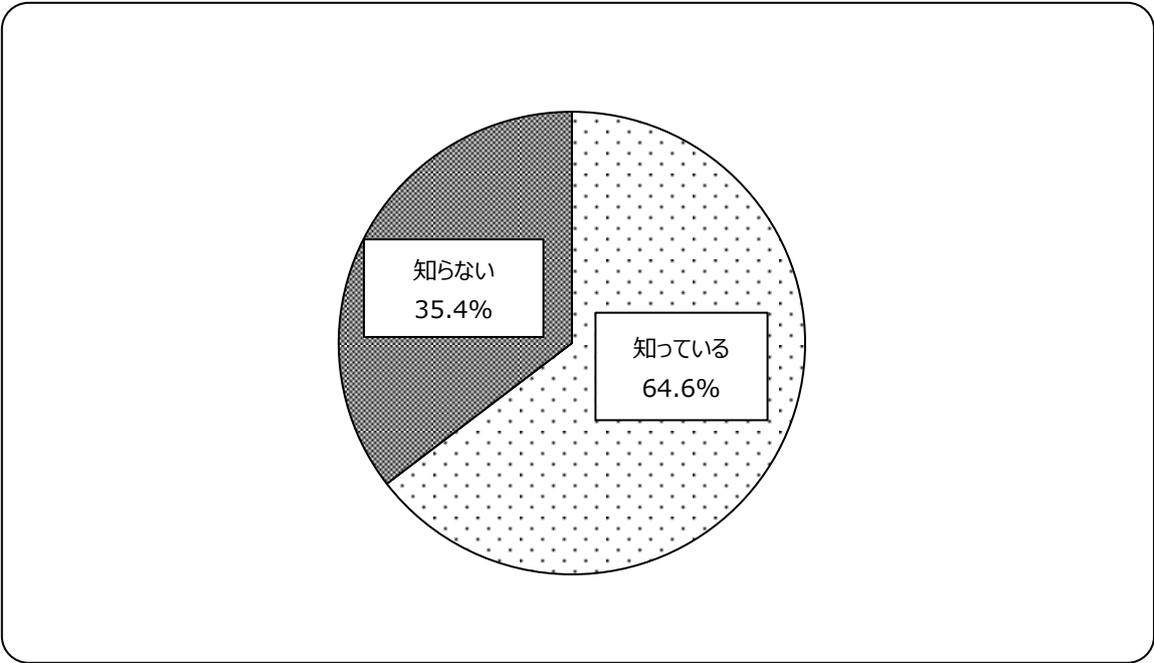


「集合住宅における備蓄の重要性」

問 15. 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、このポンプなどが停止することで、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。ポンプなどの管理は断水対応も含め集合住宅の管理者（管理組合、所有者など）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。停電に備えて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 64.6%、「知らない」は 35.4%となっている。  
停電による断水については、令和 4 年度は広報さかいで周知しなかったが、昨年度から継続して高い認知度となっている。これは台風接近時に Twitter やホームページで情報発信したことが、認知度向上の要因の一つと考えられる。今後も継続して広報を行う。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	知っている	301	64.6%
2	知らない	165	35.4%
	計 (回答総数)	466	100.0%



「家庭での備蓄状況」

問 16. 大規模地震など災害発生に備え、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。

※必要な備蓄量（リットル）：世帯人数×3 リットル×7 日

2 人世帯の場合 42 リットル（2 リットルのペットボトル 21 本）

3 人世帯の場合 63 リットル（2 リットルのペットボトル 32 本）

4 人世帯の場合 84 リットル（2 リットルのペットボトル 42 本）

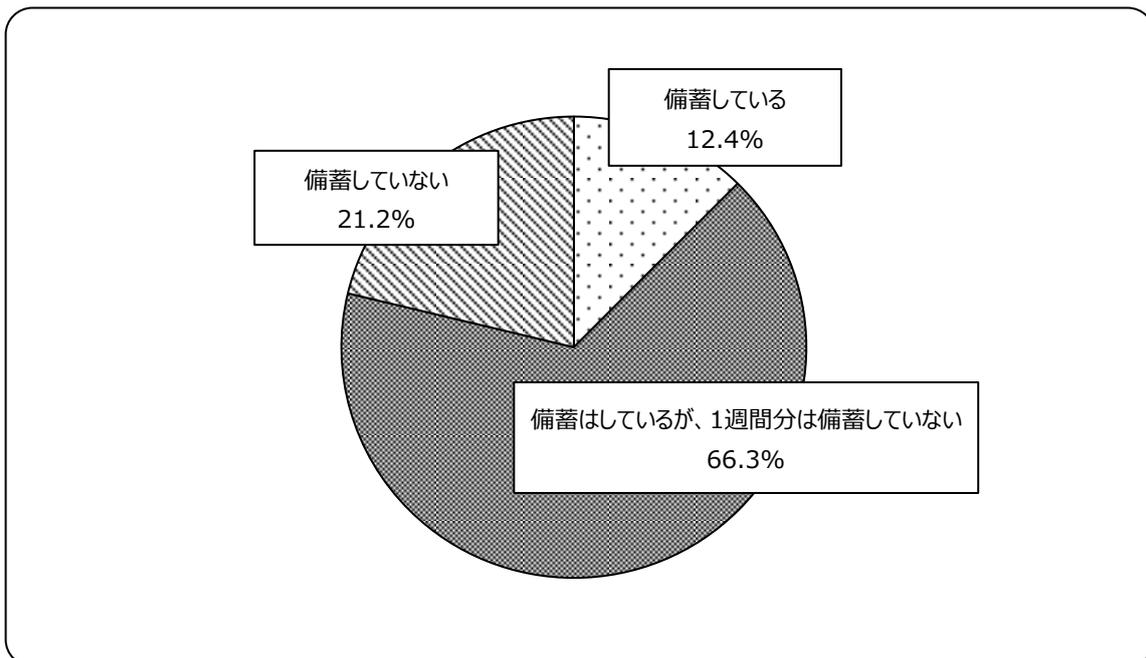
5 人世帯の場合 105 リットル（2 リットルのペットボトル 53 本）

【選択は 1 つ】

「備蓄していない」が 21.2%となっており、令和 2 年度の 27.8%、令和 3 年度の 28.7%に対して、若干減少傾向にある。

令和 4 年度は広報さかいなどで周知しなかったことが減少の一因ではないかと考える。大規模災害の発生から年月が経過することで、防災意識が薄れると考えられるため、今後も継続して局ホームページや Twitter などを活用して備蓄の重要性を伝える。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	備蓄している	58	12.4%
2	備蓄はしているが、1週間分は備蓄していない	309	66.3%
3	備蓄していない	99	21.2%
	計 (回答総数)	466	100.0%



≪飲料水を備蓄していない理由≫

問 17. 問 16 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】

「スペースがないから」が一番多く 62.0%となり、続いて「消費期限の確認や買い直しが面倒だから」が 49.5%、「費用がかかるから」が 27.7%、「必要性を感じないから」が 7.1%となっている。

「必要性を感じないから」と回答した割合は、令和 2 年度の 10.7%、令和 3 年度の 8.8%と比べ、徐々に減少している。

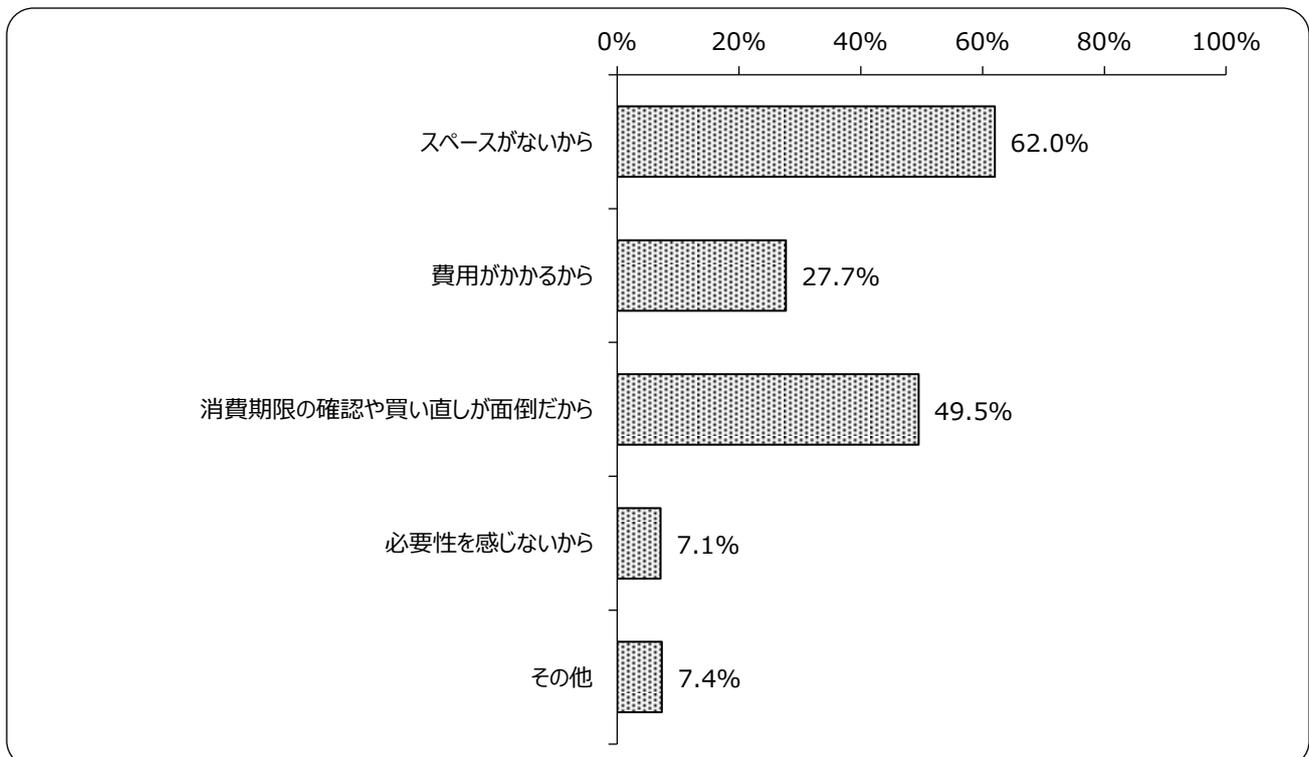
今後も、「スペースがないから」「消費期限の確認や買い直しが面倒だから」という点を補えるローリングストックの有効性を局ホームページや Twitter などを活用して積極的に伝える。

	選択項目 (N=408)	回答数	回答数/N
1	スペースがないから	253	62.0%
2	費用がかかるから	113	27.7%
3	消費期限の確認や買い直しが面倒だから	202	49.5%
4	必要性を感じないから	29	7.1%
5	その他	30	7.4%

[5 その他]

【主な回答】

- 1 週間分を備えることが重要だと把握していなかったから
- 必要性は感じているが、食料と違って水はつい後回しにしてしまうから
- 水は重い、買いに行くのが負担だから



「ローリングストック」

問 18. ローリングストック※を知っていますか。

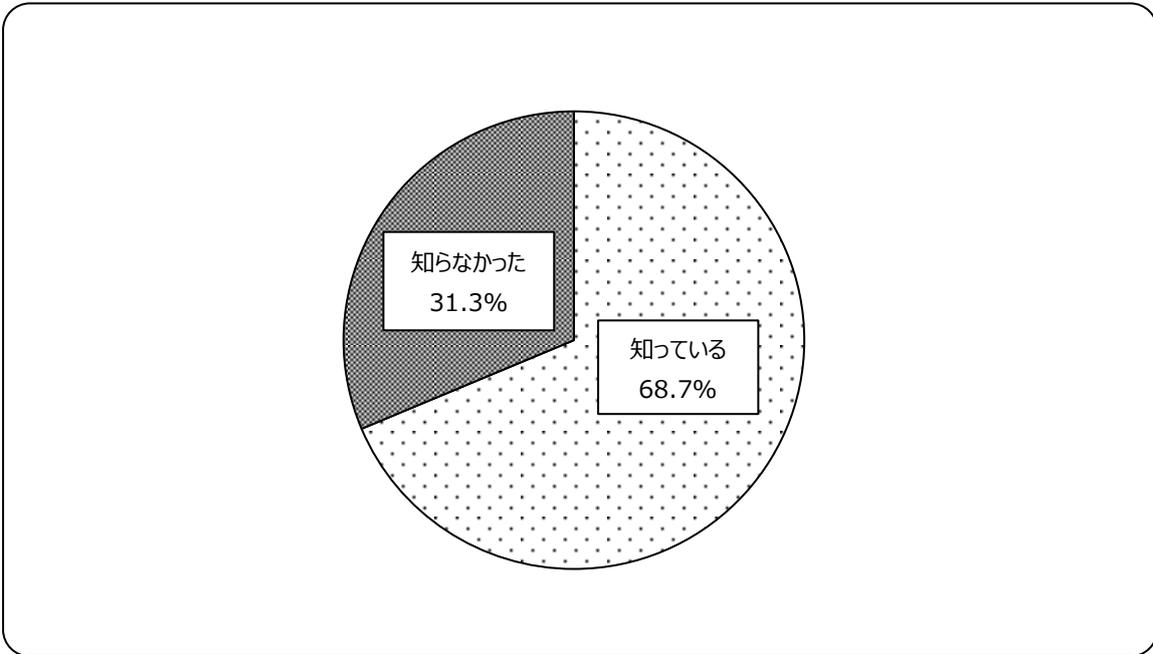
※ローリングストックとは、普段から少し多めに飲料水（お茶、ジュースなどを含む）、食材、加工品を買っておき、使ったら使った分だけ新しく買い足すことで、常に一定量の食料や飲料水を家に備蓄しておく方法

【選択は 1 つ】

「知っている」が 68.7%、「知らなかった」が 31.3%となっている。

令和 3 年度と比べ、「知らなかった」と回答した割合が 34.3%から 31.3%に減少した。これは台風接近時や全国で過去に起きた災害発生日に併せて Twitter やホームページなどで情報発信したことに加え、区民まつりなどの対面イベントで積極的に周知したことが、認知度向上の要因の一つになったと考えられる。今後も引き続き Twitter やホームページなどを活用して広報する。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	知っている	320	68.7%
2	知らなかった	146	31.3%
	計 (回答総数)	466	100.0%



### (3) 水道・下水道事業の経営・料金について

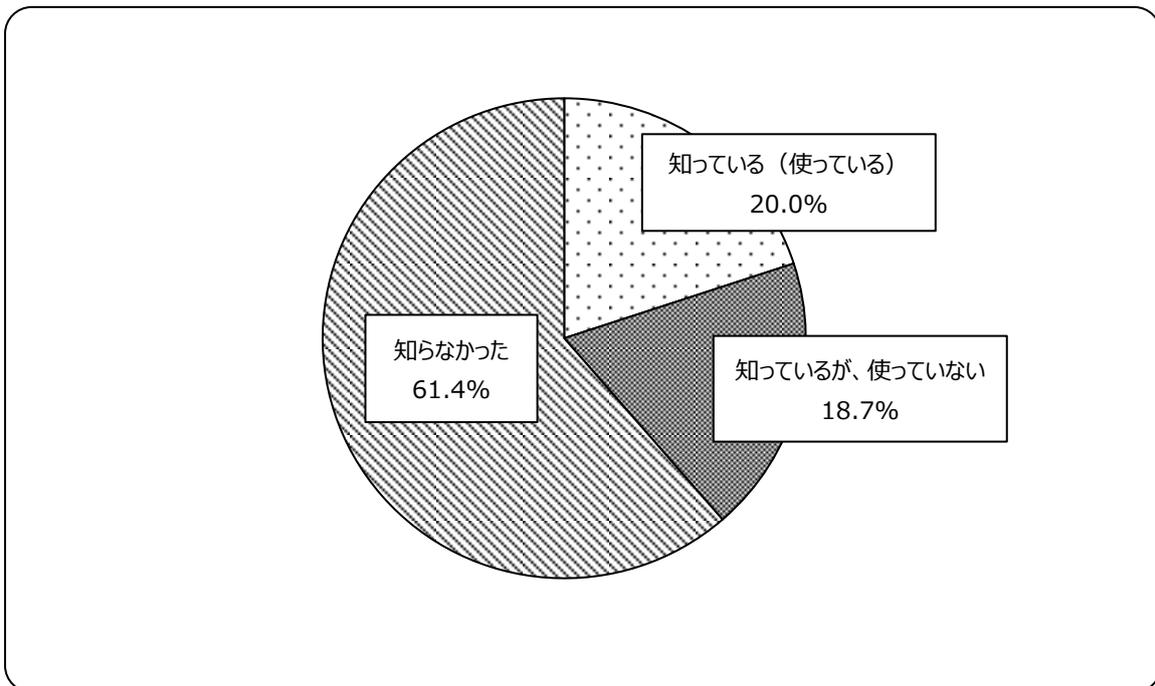
#### 「上下水道局スマホアプリ「すいりん」」

問 19. 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。 【選択は 1 つ】

「知らなかった」が 61.4%となっており、認知度が低い状況となっている。

様々な媒体を活用した広報を強化する必要がある。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	知っている (使っている)	93	20.0%
2	知っているが、使っていない	87	18.7%
3	知らなかった	286	61.4%
	計 (回答総数)	466	100.0%



「上下水道局スマホアプリ「すいりん」を使っている理由」

問 20. 問 19 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」が 73.1%、「水量や水道料金などの履歴確認ができるから」が 58.1%、「紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が不要だから」が 28.0%、「ペーパーレス決済（すいりんに表示される請求データでのコンビニ払いやモバイル決済）ができるから」が 21.5%、「各種申込みがしやすいから」が 12.9%となっている。

キャッシュレスやペーパーレスを希望している利用者に対しては、サービスの向上につながっていることがわかる。

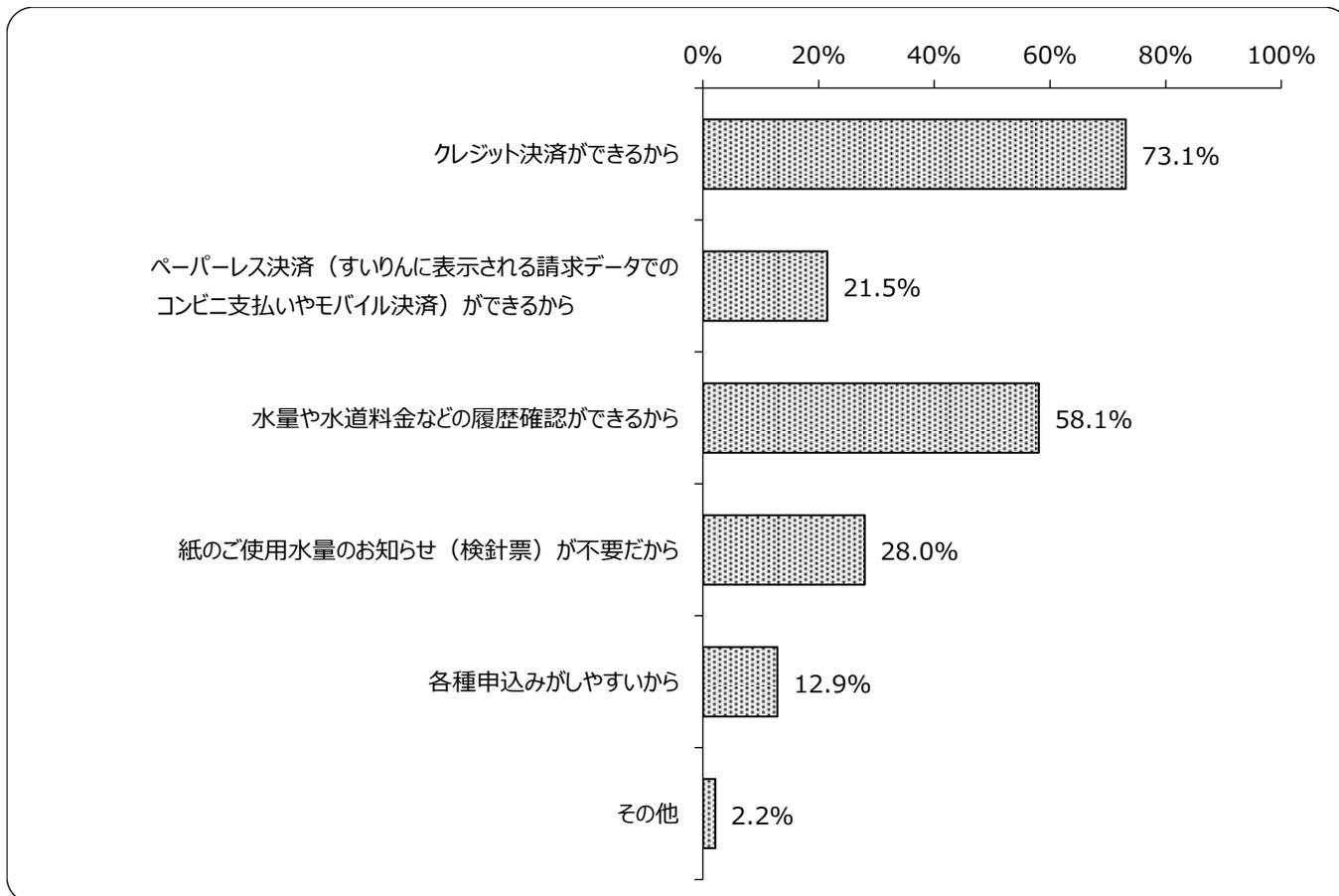
「各種申込みがしやすいから」と回答した割合は、令和 3 年度の 5.9%と比べ上昇しており、名義変更などの申込機能拡充の成果と考えられる。より魅力的なアプリになるよう、さらなる機能拡充を検討する。

	選択項目 (N=93)	回答数	回答数/N
1	クレジット決済ができるから	68	73.1%
2	ペーパーレス決済（すいりんに表示される請求データでのコンビニ支払いやモバイル決済）ができるから	20	21.5%
3	水量や水道料金などの履歴確認ができるから	54	58.1%
4	紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が不要だから	26	28.0%
5	各種申込みがしやすいから	12	12.9%
6	その他	2	2.2%

[6 その他]

【主な回答】

- キャラクターが可愛くアプリ管理に不具合がないから
- 登録により、クレジットカード会社からポイント還元があるため



「上下水道局スマホアプリ「すいりん」を使っていない理由」

問 21. 問 19 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」が 29.9%、「使いたいペーパーレス決済が対応していないから」が 12.6%となっている。

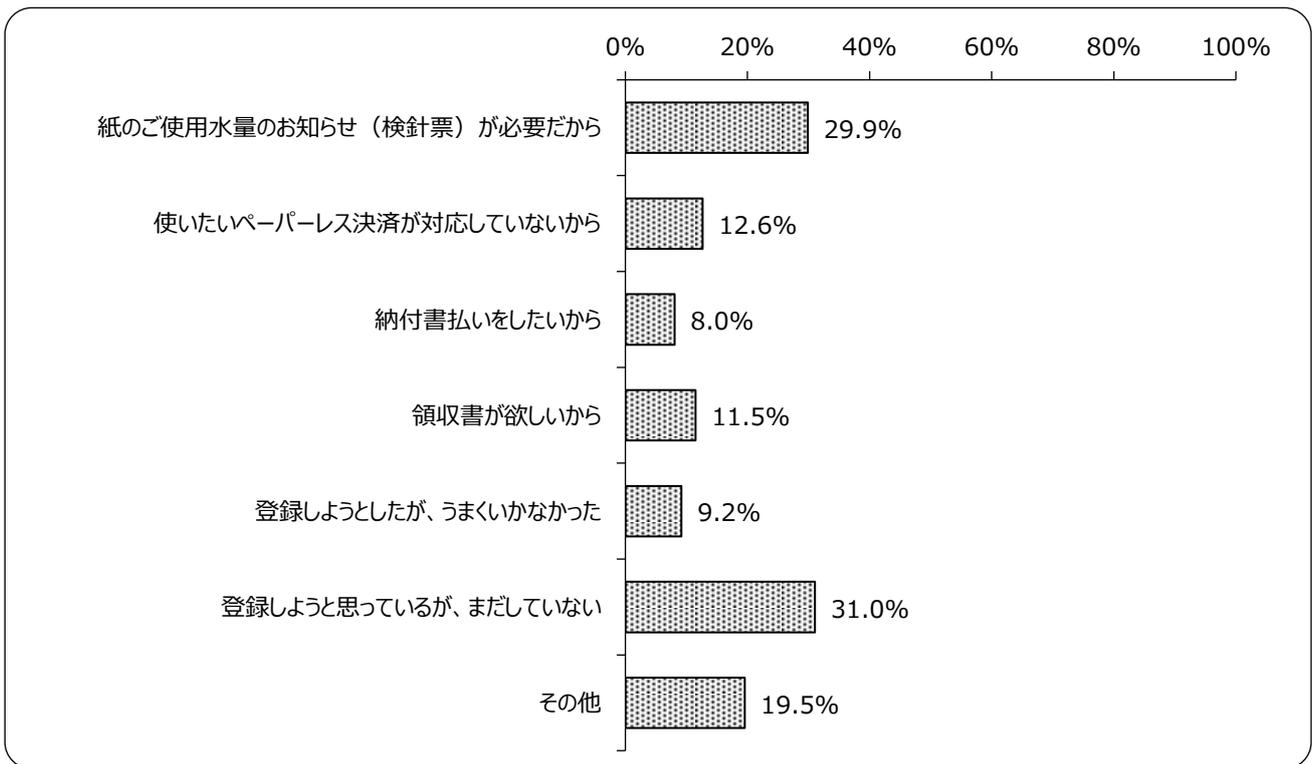
一定の利用者からは、まだまだ紙が必要という声も聞かれますが、将来的にはペーパーレスへと移行するものとする。決済手法の増加に向けて引き続き検討を図り、利用者の獲得に取り組む。

	選択項目 (N=87)	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	26	29.9%
2	使いたいペーパーレス決済が対応していないから	11	12.6%
3	納付書払いをしたいから	7	8.0%
4	領収書が欲しいから	10	11.5%
5	登録しようとしたが、うまくいかなかった	8	9.2%
6	登録しようと思っているが、まだしていない	27	31.0%
7	その他	17	19.5%

[7 その他]

【主な回答】

- パソコンで利用できないため
- 必要性やメリットがわからない。



「上下水道局スマホアプリ「すいりん」の機能について」

問 22. 「すいりん」では、これまでも水道料金・下水道使用料のお支払にクレジット決済機能や、水道の使用開始・休止申込、名義変更・再請求依頼などの機能追加を行ってきました。

そこで、「こんな機能があれば便利」、「すいりんを知らなかったが、こんな機能があれば登録する」などのご意見があれば、ご記入ください。

いただいたご意見をもとに、利用者サービスの更なる向上に努めていきます。

【自由記述】

ポイント還元や割引などのメリット、節水などの情報提供、水量や料金をデータや印刷で確認できる機能がほしいという回答が多かった。より魅力的なアプリになるよう、さらなる機能拡充を検討する。

【ポイント還元や割引など】

- 毎日ログインや支払額に応じてポイント還元サービス、そのポイントを他社ポイントに変更できるサービス
- アプリと連携すると水道料金を割引
- 特典やキャンペーン
- 水道に関するクイズなどのゲームで、ポイントを獲得し、一部を水道料金に還元
- 水道事業啓発グッズプレゼント
- 水道局がやっている啓発イベントを示す機能
- 季節のキャラクターの壁紙に変わる機能
- 前年に比べて節水ができたならポイント還元や割引できるサービス
- 水道料金の割引制度
- 利用してもお得なものはないので何か改善を。
- 関西電力みたいにガチャポンみたいなものをして当たったら少し安くなる仕組み
- クレジットカードへの切り替え時のみの使用で特に問題はありますが、抽選などで割引などがあると見るのが楽しいでしょうし登録する人も増えるかもしれません。

【節水など】

- 節水に関する情報や方法、豆知識、アイデア、アドバイス、コラム、取組事例などの掲載

【使用量や料金の把握】

- 使用料管理が出来るのが便利だと思う。
- 水道使用量、料金の履歴を月別でエクセルにてダウンロードできるサービス
- 2ヶ月毎の水道使用量と下水道使用量の推移のグラフが確認出来るシステムなど
- 水の使いすぎ注意報、使用時間帯のグラフなど
- 月ごとの使用量・費用や推移グラフがわかる機能、昨年との比較できるもの
- 年間合計金額
- 毎月の使用量、料金の表 5 年分がわかる。
- 毎月の使用量、料金の連絡は有るが年間の使用実績グラフを載せてほしいです。データベースを作りたいが難しいです。
- 過去の使用量を CSV などでダウンロードできるようにしてほしい。パソコン版の開発が必要になるのでしょうか。
- 今月の水道料金などが、前月や昨年度同月と比較して見られるようになれば、節水・節約につながるのではないかと思います。
- コロナ対策として基本料金を 0 にしていただけていることがわかれば、より良い。
- 昨年度との比較グラフも分かりやすい。他の家庭と差がどの程度あるのか知れると、自分が使いすぎてるのか、節水できてるのかわかるのではないかと。
- 属性による水道使用量平均と我が家を棒グラフで比較する（4 人家族・マンションなど）

- 一定の使用量が超えたらアラートする。節水のポイントの情報提供。
- 水道料金の上限を入力できて、超過しそうになったら、通知が入る。
- 異常に使用量が増えた時に教えてほしい。
- 出しっぱなしの水がどれくらいの量になるかなどがわかるもの

#### 【支払いについて】

- 他の電子マネー
- PayPay での支払い
- クレジット決済が出来るようになっているようなので、今は特にありません。
- 「あそこも PayPay 払い始めたわ」と聞くので水道代もそういった対応が出来ていくとすいりんなどのアプリに興味が出てきて、水道局の PR に対してもプラスになるかなと思う。
- いつ頃に水道利用料金が確定するのかの記載があればよいと思う。毎月大体同じ頃だとは思いますが、いつからいつまでに確定する、という通知文があれば家計の管理がしやすくなり、安心できる。
- 親の上下水道料金を一緒に払う機能
- アプリができたのは知っていたが、支払いのクレジットカード登録方法について不明点がありそのままにしている。

#### 【すいりんについて】

- 便利で満足している。
- 現在使用していて、年配の方にもわかりやすく、文字も大きめなので使いやすい。
- 定期的な更新をお願いします。
- 何かあったらすいりに聞く。
- もっと便利になって行けばいいなと思う。
- 可愛いキャラ
- 「すいりん」を知りませんでした。使用水量や水道料金の履歴が気になりますし、クレジット決済機能もあるとの事で便利だと思ふ。早速ダウンロードして機能の確認をします。
- スーパーマーケットの窓口ですいりんの手続きはしたがスマートフォンで月額料金は見られるが、口座振替のままです。
- 利用者サービスがある事を知らなかった。まずは知ろうと思う。
- 家族は知っているかわからないので、尋ねて対応します。
- すいりんを知らなかった。一度使ってみようと思った。
- 機能追加をすればするほど操作が難しくなり、ご年配の方などは特にわからなくなってしまうことも多くなると思うので、わかりやすい操作手順を動画にしたらよいと思った。
- 市ホームページで「すいりん」を知りましたが、自宅の上下水道料金は口座振替になっていますので、どうすべきか考慮中です。
- クレジットカード決済にしたいが、その設定をただで他にアプリの使い道なさそうですね。
- 50 代以上だとそもそもスマートフォンアプリを使いこなせない人が多くアプリが本当に有用か若干疑問
- 若者にも何かメリットがあれば利用したいと考える。
- 水道にそれほど関心を持ったことがないので、水道そのものに興味を持てるような、利用者視点のコンテンツがあれば良いと思う。多くの情報は水道局側発信（こんな取り組みしていますという情報）なので、興味を持ってない。
- 使いたいが使えない。
- 特になくとも不便でないため登録していない。
- 年寄りには使いにくいけど。
- すいりんアプリを知らなかった。機能について、イメージが湧きません。

- パスワード忘れてたりして、面倒

#### 【すいりんの登録について】

- 登録の仕方がわからないので、すいりんのスマートフォンアプリのことをもっとわかりやすく提示してもらえると嬉しいです。
- 簡単に登録出来る機能
- 確認番号とかパスワードとか、よくわからないことが多い。また、アプリが見にくいので、使いやすさを重視してほしい。
- 一度チャレンジしたが、あきらめたのでなかなかその気になれない。
- 誰でも使えるようにしてくれれば使うと思う。例えば、水道の番号が解らなくても使えるように。高齢者でも理解できる内容。
- 簡単にダウンロードできる動線
- 二次元コードで、簡単に登録できれば使いたい。登録がうまくいかず、すいりんを使いたいとは思わない。

#### 【すいりんと他サービスの連携について】

- 堺市に関する全ての公共料金を一括で管理できるアプリなら登録したい。これだけのためにアプリを追加するのは非常に面倒だと感じる。
- 多機能にする必要はないと思うが、堺市が提供する様々なサービスをひとつのアプリにまとめて、入口をひとつにすれば使いやすいです。
- 電気、ガス、水道機能の統合
- 公共料金の一元管理ができ、日常よく利用する他のアプリやシステムとの連携が出来るともっと意識出来るかと思う。

#### 【アプリやスマートフォンについて】

- スマートフォンを使ってないので、なんでもかんでもスマートフォンにされるのが一番困る。
- スマートフォンを持っていない。
- スマートフォン以外での利用がないのか。
- なんでもかんでもアプリを携帯にいれるのに抵抗がある。
- 高齢者とまでいなくても、なかなかスマートフォンで手続などをするのは難しい。
- スマートフォンがないと利用できない。高齢者は利用できない。他の方法も検討すべき。
- 全てをスマートフォンで行うことに不安がある。故障、紛失、認知症。
- 携帯にはアプリだけで、もうこれ以上入れたくない。
- スマートフォンアプリではなくパソコンのウェブサイトで確認したい。
- パソコンと同期して必要な資料が直ぐにプリントアウト出来るようにしてほしい。また、プリントアウトする資料は A4 判に収まるようにしてほしい。
- パソコンでの利用や検針票の電子ファイルでの提供
- アプリではなくブラウザで完結すると嬉しいです。
- アプリ「すいりん」の機能は必要十分だと思うが、「すいりん」を公開している媒体形式を増やしてほしいと思う。具体的には、ブラウザで参照できるホームページ形式が望ましいです。アプリは毎日のように使うものですが、水道や電力（関西電力では「はぴ e みる電」）の料金確認は月に 1 度ぐらいしか確認しないものと考えています。
- そもそも専用アプリでやる必要が無いと思う。公式サイトで対応すれば済む話。
- 市のウェブサイトで確認や手続ができれば十分であり、個別のアプリを作成などする必要はないと思う。
- 申し訳ないですが、ほかのアプリからハッキングの被害をうけたことがあるため消極的になります。

#### 【広報活動について】

- すいりんアプリを知らなかった。すでに便利な機能があるようなので、知れば利用者が増えると思う。

- 「すいりん」についてもっと周知していただけると登録する世帯も増えると思う。
- すいりんについての広報活動が必要。
- 検針票にでも記載して貰えれば、周知できると思う。
- 引越の際、水道だけが、電話連絡しかできなかったことを思い出しました。アプリでできるなら便利だし、高齢者にも使いやすいように、アプリの使い方など、教える窓口を、つくる。
- 登録のメリット、デメリットを広報で広めてほしいと思う。そのとき、意見や要望も募集してほしいと思う。
- そもそも存在を知らなかったので、周知を工夫してほしい。
- 口座振替なので初めて知った。
- スマートフォンで出来るので簡単というが老人には簡単でない。地域の回覧などで詳しく説明して頂きたいです。
- 知れわたるようにする必要があると思う。
- 知名度を上げないと、何をしているのかわからないので登録者数が増えないと思う。現に私も一切知らなかった。

#### 【マンション住まいについて】

- マンションで水道料は一括引き落としされているのが困ってます。こちらで支払い方法とか決めたいのに。
- マンションの管理組合経由の契約の為、登録することは無いかと思う。
- 賃貸マンションのため大家さんの口座に水道料金を振り込んでいる。大家さんを介さず直接振込となれば利用する。
- マンションの水道でもそのアプリは有効なのか。
- マンションで水道代の支払い方法を変更出来ない。是非ともすいりんを使って便利な支払い方法を選びたい。
- マンション住まいなので必要性を感じなかった。
- マンション管理のため利用出来ない。
- マンションなのであまり意識していない。
- 分譲マンションにつき具体的なイメージがよくわからない。

#### 【水質について】

- 水道水の品質、成分表
- 水質基準がたまに変更になっていますが、そういうことをお知らせしてほしいと思う。

#### 【修理などについて】

- 敷地内の水漏れ時の指定業者への見積りから修理の依頼

#### 【災害時について】

- 被災時の断水復旧状況

#### 【その他】

- 家族が、水が不味いというので簡易な浄水器を蛇口に付けているが、カートリッジ交換などの費用、面倒さがある。ダスキンは在宅していないとカートリッジ交換はできないので利用していない。水道局で浄水器を販売してもらえたら、アプリで管理などしてもらいたい。
- ミニゲームを作ってほしい。

#### (4) 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 23. 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）などについても情報発信しています。

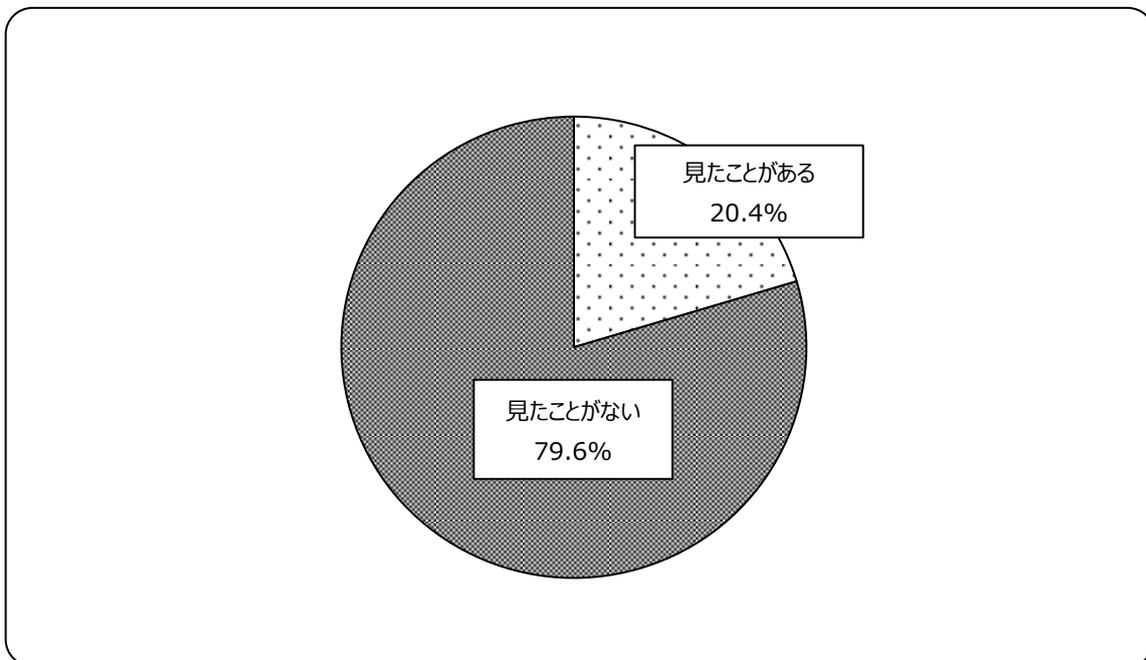
今までに、上下水道局のホームページをご覧になったことはありますか。

【選択は 1 つ】

「見たことがある」が 20.4%となり、令和 3 年度の 21.2%に対して微減している。

令和 5 年度に上下水道局ホームページをリニューアルすることから、今後も上下水道局ホームページでの積極的な情報発信や見やすいホームページへとリニューアルした後も、利用者が求める情報に簡単にたどり着けるよう検索性などの改善に取り組む。また、SNS での発信や印刷物で 2 次元コードを使用するなどの工夫を行う。

	選択項目 (N=466)	回答数	構成比
1	見たことがある	95	20.4%
2	見たことがない	371	79.6%
	計 (回答総数)	466	100.0%



「上下水道局からのお知らせ」

問 24. 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】

「上下水道局スマホアプリすいりん」が 10.1%となり、「すいりん」から情報を得る割合が令和 3 年度の 9.6%に比べ向上している。

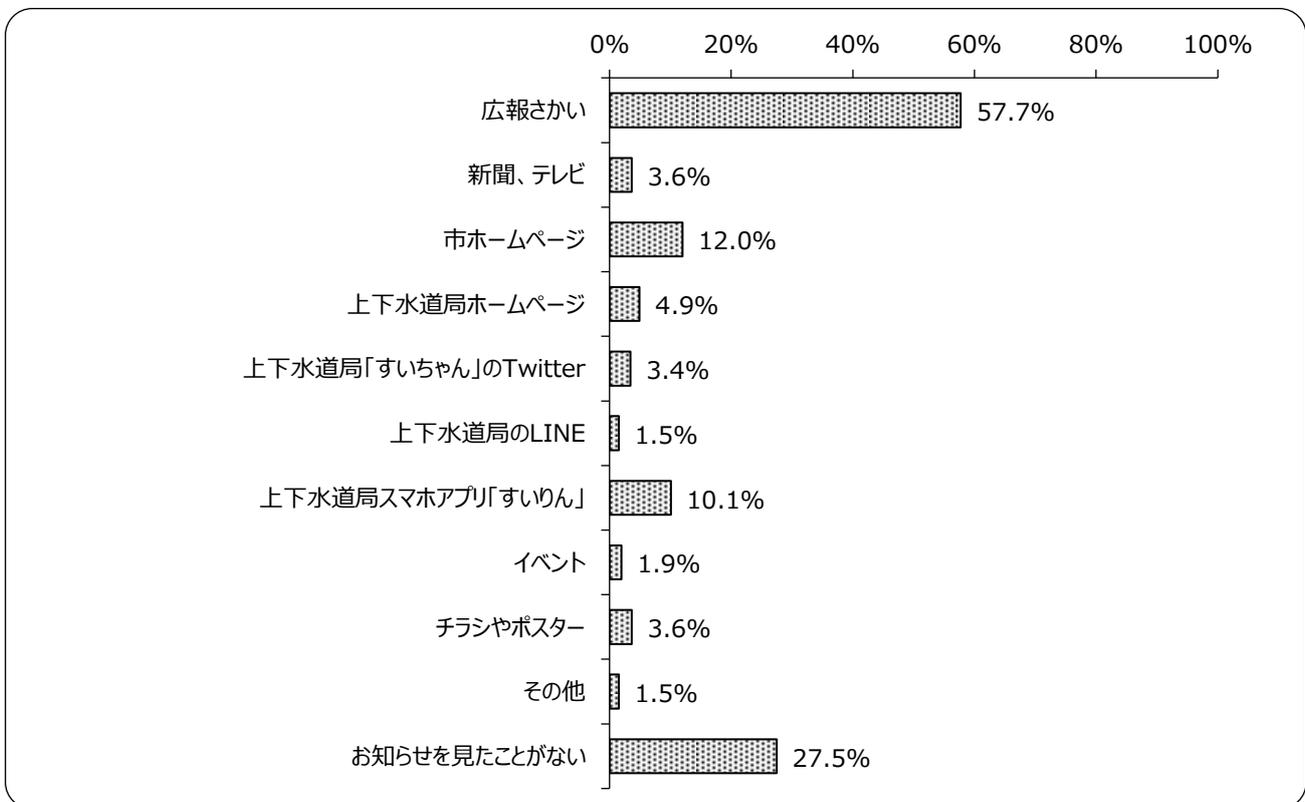
今後も広報さかいやホームページへの掲載、新聞などへの情報提供、SNS や動画での情報発信を積極的に進める。また、「上下水道局スマホアプリすいりん」の PR をさらに進める。さらに、令和 5 年度からは各区区民まつりや、企業イベントへのブース出展など対面広報を行う機会の増加が見込まれるため、その機会を積極的に活用し、ターゲットに応じた情報発信を展開する。

	選択項目 (N=466)	回答数	回答数/N
1	広報さかい	269	57.7%
2	新聞、テレビ	17	3.6%
3	市ホームページ	56	12.0%
4	上下水道局ホームページ	23	4.9%
5	上下水道局「すいちゃん」のTwitter	16	3.4%
6	上下水道局のLINE	7	1.5%
7	上下水道局スマホアプリ「すいりん」	47	10.1%
8	イベント	9	1.9%
9	チラシやポスター	17	3.6%
10	その他	7	1.5%
11	お知らせを見たことがない	128	27.5%

[10 その他]

【主な回答】

- 自治会などの回覧物
- 利用明細と一緒にポスティングされているお知らせ



## (5) 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 25. 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。 【複数選択可：いくつでも】

「特にない」が 44.6%となり、令和 3 年度の 65.7%に対して減少した。この要因としては、令和 3 年度に配布した情報誌の効果が薄れてきているものと考えられる。

今後も正確な情報を認識していただけるよう様々な媒体を用いて情報発信する。

	選択項目 (N=466)	回答数	回答数/N
1	身近な上下水道 (検針・工事など)	42	9.0%
2	災害・地震対策	41	8.8%
3	経営・料金	186	39.9%
4	広報・広聴	39	8.4%
5	水道水の安全性	47	10.1%
6	特にない	208	44.6%

#### 【「1 身近な上下水道 (検針・工事など)」の主な回答一覧】

- 上下水道工事について道路工事・ガス工事などと連携した工事を進めてほしい。
- 目先の低価格よりも、安定した経営を希望

#### 【「2 災害・地震対策」の主な回答一覧】

- 耐震の対策ができていないか不安
- 災害、地震対策についての PR が不足している。
- 災害時の復旧日数
- 実感が無い。

#### 【「3 経営・料金」の主な回答一覧】

- 水道料金が安い。

#### 【「4 広報・広聴」の主な回答一覧】

- 上下水道局が行っていることの情報が届いてこない。
- 取組・啓発をほぼ目にする機会がない。
- 十分に市民に伝わっていない。

#### 【「5 水道水の安全性」の主な回答一覧】

- 安全とは知っているがアピールがない。
- 水道本管の腐食による水質悪化が心配

