

## 4. 上下水道局の取組

### 調査結果の概要

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>テーマ</b>                | 上下水道局の取組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>担当課</b>                | 上下水道局 経営企画室 危機管理・広報広聴担当                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>設問数</b>                | 13 問                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>趣旨・目的</b>              | <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、水道水の利用状況、災害に関する情報や備え、事業・サービス等に対する意向や評価を把握し、今後の利用者サービスの向上等に活用したいと考えています。</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <b>調査結果</b>               | 各設問のページをご覧ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>調査結果に係る<br/>担当課の所見</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・問 35 では、水道水の安全性に関して、「安心している」「どちらかと言えば安心している」と回答した方の合計が約 8 割となりました。問 36 では、水道水への不満に関して、「特にない」が約 5 割となりましたが、残りの方は何らかの不満があり、特に「におい」や「敷地内の水道管や集合住宅のタンクの状態」に関してはそれぞれ約 2 割を占めました。問 44 の結果を参考に、「広報さかい」等で水道水の安全性の取組を積極的に広報します。</li> <li>・問 37 では、8 割以上の方が災害に備えて飲料水を備蓄している結果となりました。しかし、1 週間分の備蓄を行っている方は 25%に留まっています。引き続き紙と電子双方の媒体を活用して、災害への備えの重要性を啓発し、市民の具体的な行動につながる広報を実施します。</li> </ul> |

### (1) 水道水の飲み方

問 34. 水道水をどのようにして飲んでいますか。

【1つ選択】

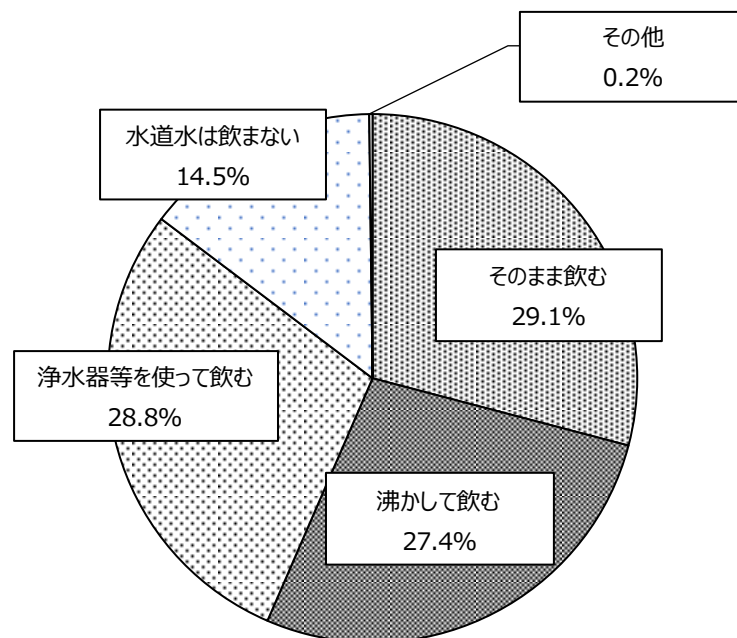
「そのまま飲む」「沸かして飲む」「浄水器等を使って飲む」と回答した方がそれぞれ約 3 割であった。年齢別では 30 歳代で「浄水器等を使って飲む」が多く、70 歳以上で「そのまま飲む」が他年代に比べ多かった。

|   | 選択項目 (n=468) | 回答数 | 構成比    |
|---|--------------|-----|--------|
| 1 | そのまま飲む       | 136 | 29.1%  |
| 2 | 沸かして飲む       | 128 | 27.4%  |
| 3 | 浄水器等を使って飲む   | 135 | 28.8%  |
| 4 | 水道水は飲まない     | 68  | 14.5%  |
| 5 | その他          | 1   | 0.2%   |
|   | 計 (回答総数)     | 468 | 100.0% |

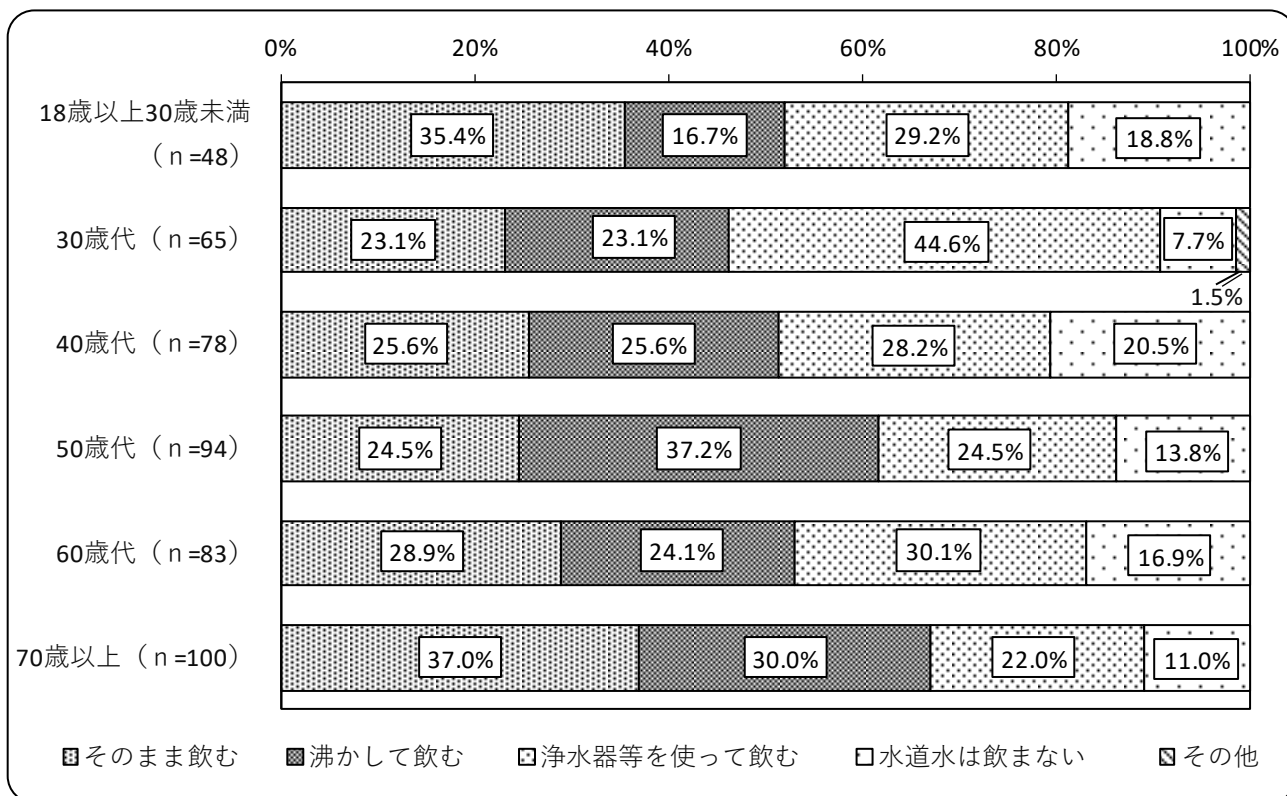
[5 その他]

【全回答】

- ウォーターサーバー



《年齢別》



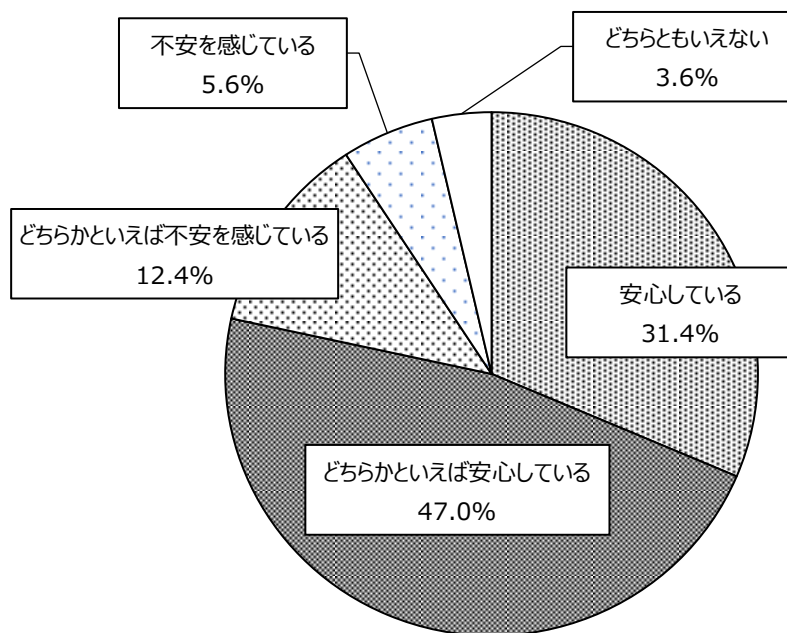
## (2) 水道水の安全性

問 35. 本市の水道水の安全性について、日頃からどのように感じていますか。

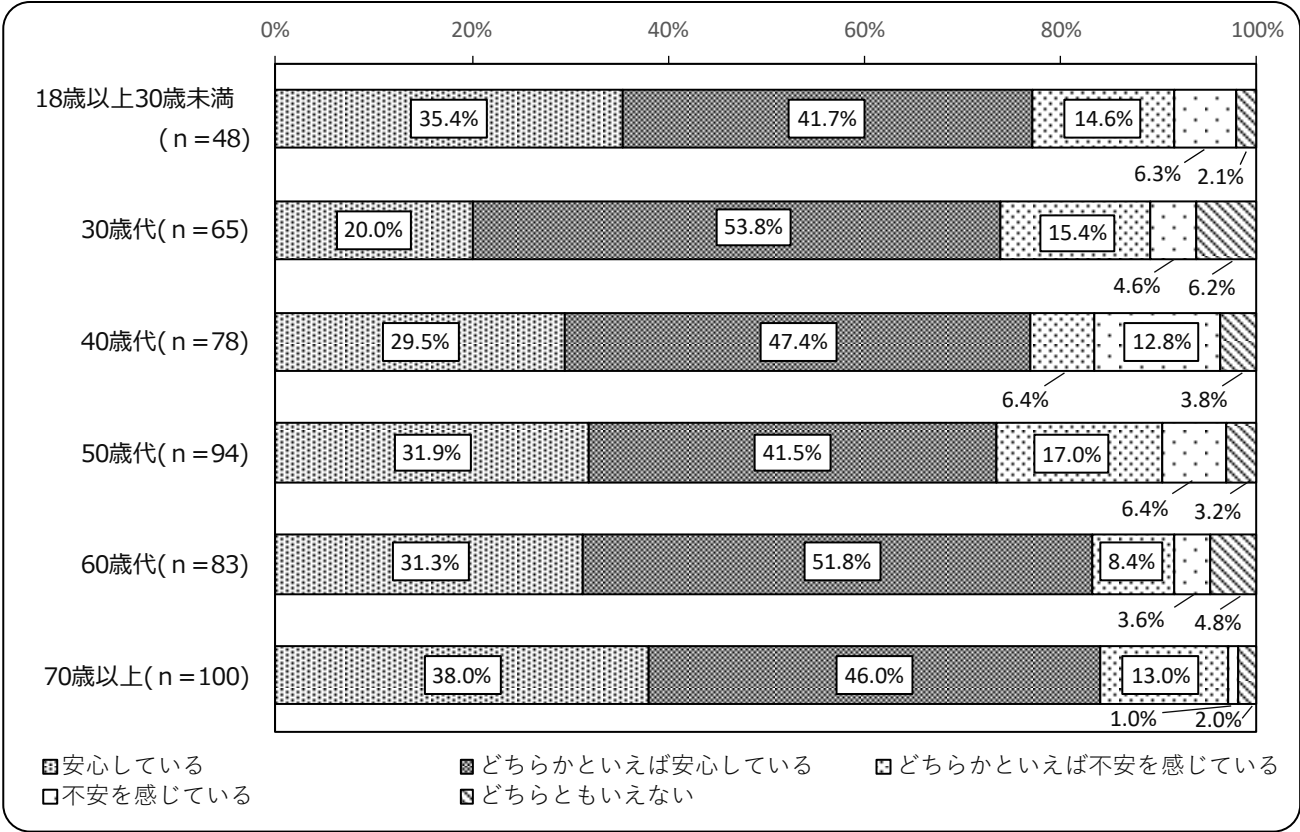
【1 つ選択】

「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計は約 8 割を占めた。年齢別では「安心している」と回答した割合は 70 歳以上で最も多く、30 歳代で最も少なかった。

|   | 選択項目 (n=468)     | 回答数 | 構成比    |
|---|------------------|-----|--------|
| 1 | 安心している           | 147 | 31.4%  |
| 2 | どちらかといえば安心している   | 220 | 47.0%  |
| 3 | どちらかといえば不安を感じている | 58  | 12.4%  |
| 4 | 不安を感じている         | 26  | 5.6%   |
| 5 | どちらともいえない        | 17  | 3.6%   |
|   | 計 (回答総数)         | 468 | 100.0% |



《年齢別》



### (3) 水道水への不満

問 36. 本市の水道水で、日頃から気になったり、不満に感じていることはありますか。 【複数選択可：いくつでも】

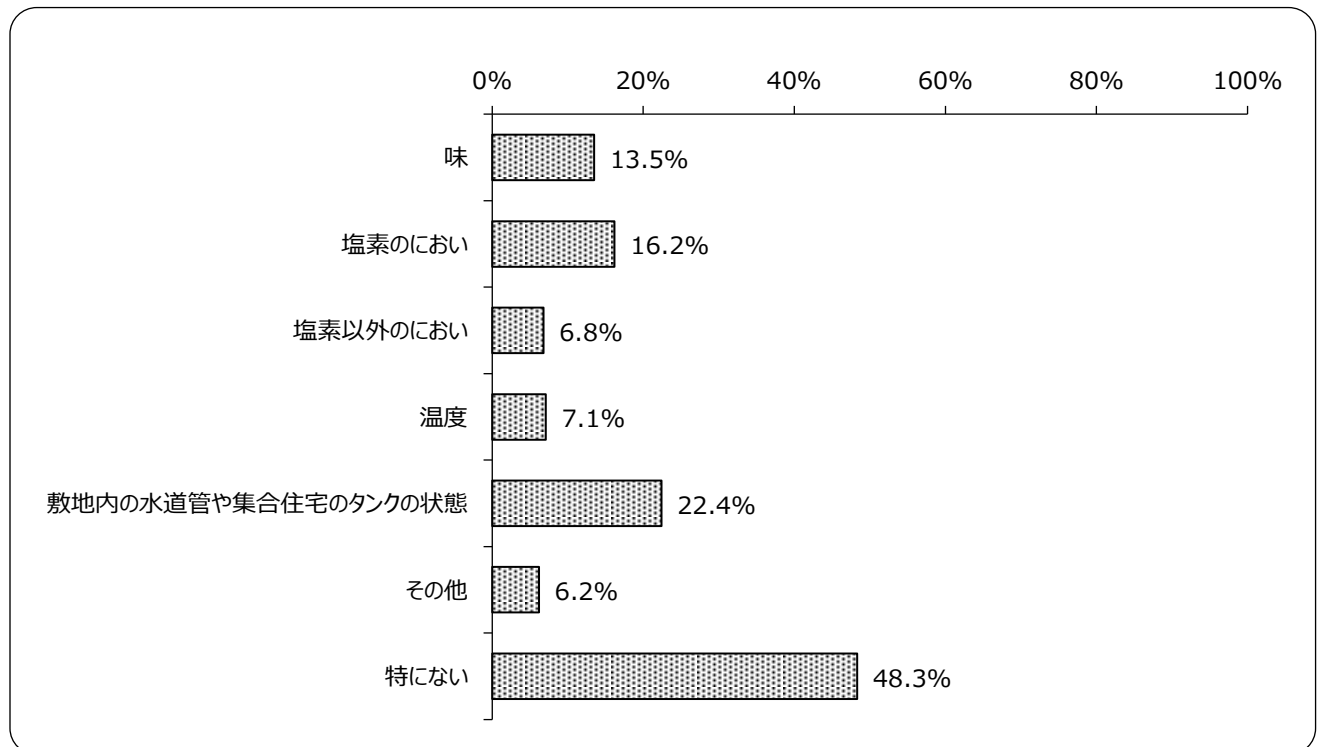
「特にない」と回答した方が約 5 割と最も多かった。また、「塩素のにおい」「塩素以外のにおい」といった「におい」の不満があった。

|   | 選択項目（n=468）         | 回答数 | 回答数/n |
|---|---------------------|-----|-------|
| 1 | 味                   | 63  | 13.5% |
| 2 | 塩素のにおい              | 76  | 16.2% |
| 3 | 塩素以外のにおい            | 32  | 6.8%  |
| 4 | 温度                  | 33  | 7.1%  |
| 5 | 敷地内の水道管や集合住宅のタンクの状態 | 105 | 22.4% |
| 6 | その他                 | 29  | 6.2%  |
| 7 | 特にない                | 226 | 48.3% |

[6 その他]

#### 【主な回答】

- 水道水に PFAS（有機フッ素化合物）等の有害物質が含まれていないか不安
- 水道水の安全性へのアピールが足りない。
- 大阪市や他府県の水道水と味が違う。
- 浄水器をつけているが、生臭いにおいがすることがある。
- 水道管の老朽化
- 集合住宅の貯水槽式を廃止して直圧送水にしてほしい。
- 料金が低い。



#### (4) 家庭での備蓄状況

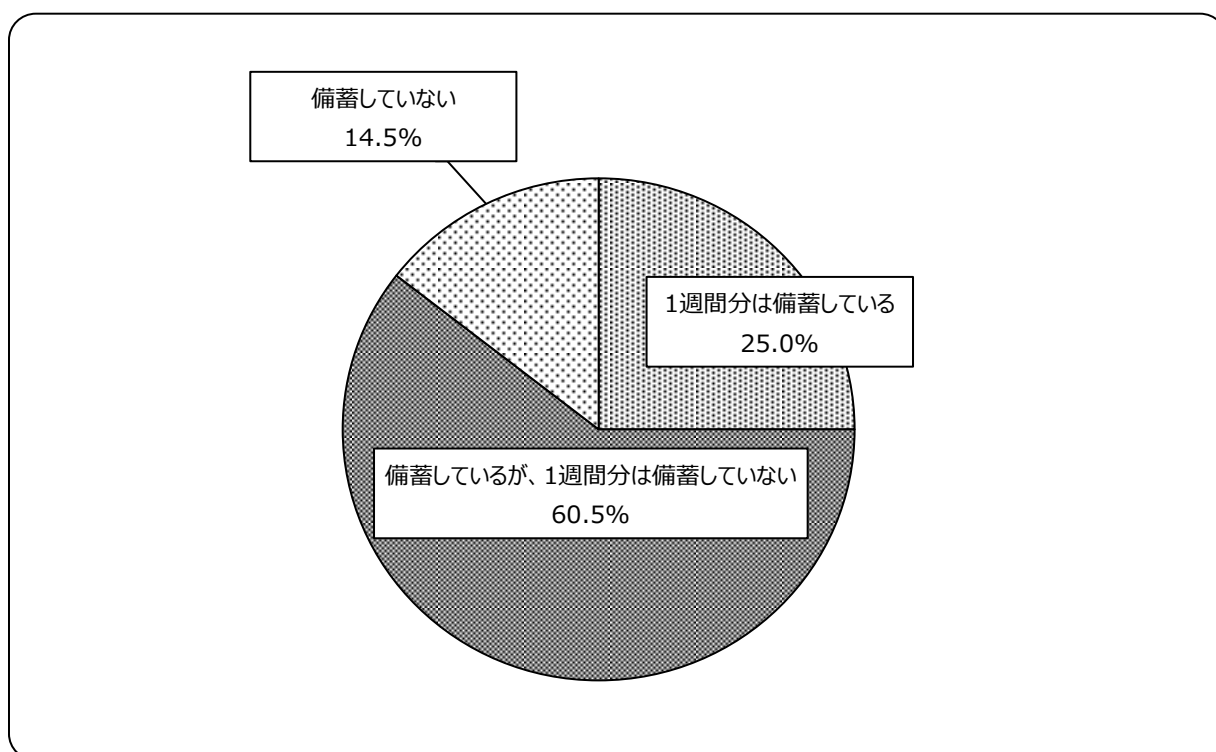
問 37. 地震等の災害発生に備え、ご家庭で 1 週間程度の飲料水（お茶、ジュース等を含む）を備蓄していますか。

※必要な備蓄量の目安：3 リットル×7 日分×世帯人数

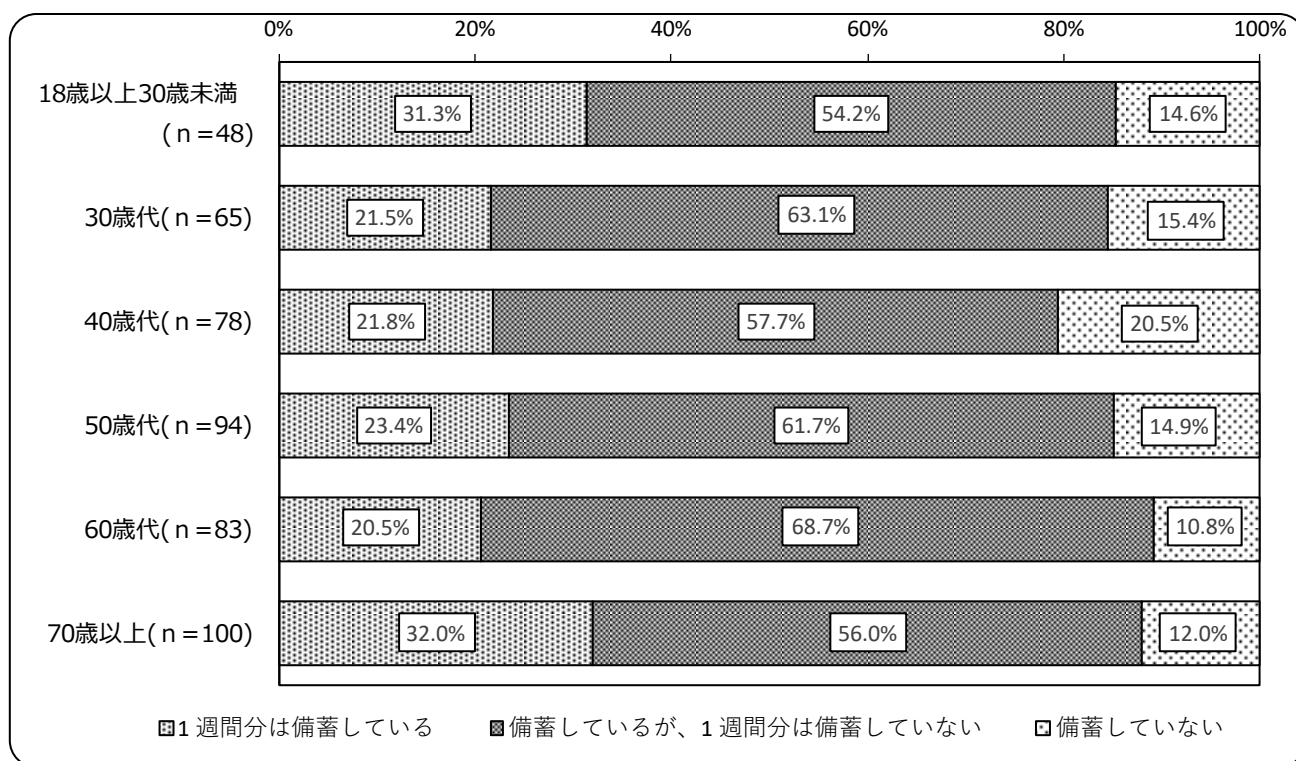
【1 つ選択】

「1 週間分は備蓄している」「備蓄しているが、1 週間分は備蓄していない」の合計は 85.5%で、令和 5 年度の 77.7% から増加した。18 歳以上 30 歳未満と 70 歳以上では「1 週間分は備蓄している」の割合が高かった。

|   | 選択項目（n=468）          | 回答数 | 構成比    |
|---|----------------------|-----|--------|
| 1 | 1週間分は備蓄している          | 117 | 25.0%  |
| 2 | 備蓄しているが、1週間分は備蓄していない | 283 | 60.5%  |
| 3 | 備蓄していない              | 68  | 14.5%  |
|   | 計（回答総数）              | 468 | 100.0% |



《年齢別》

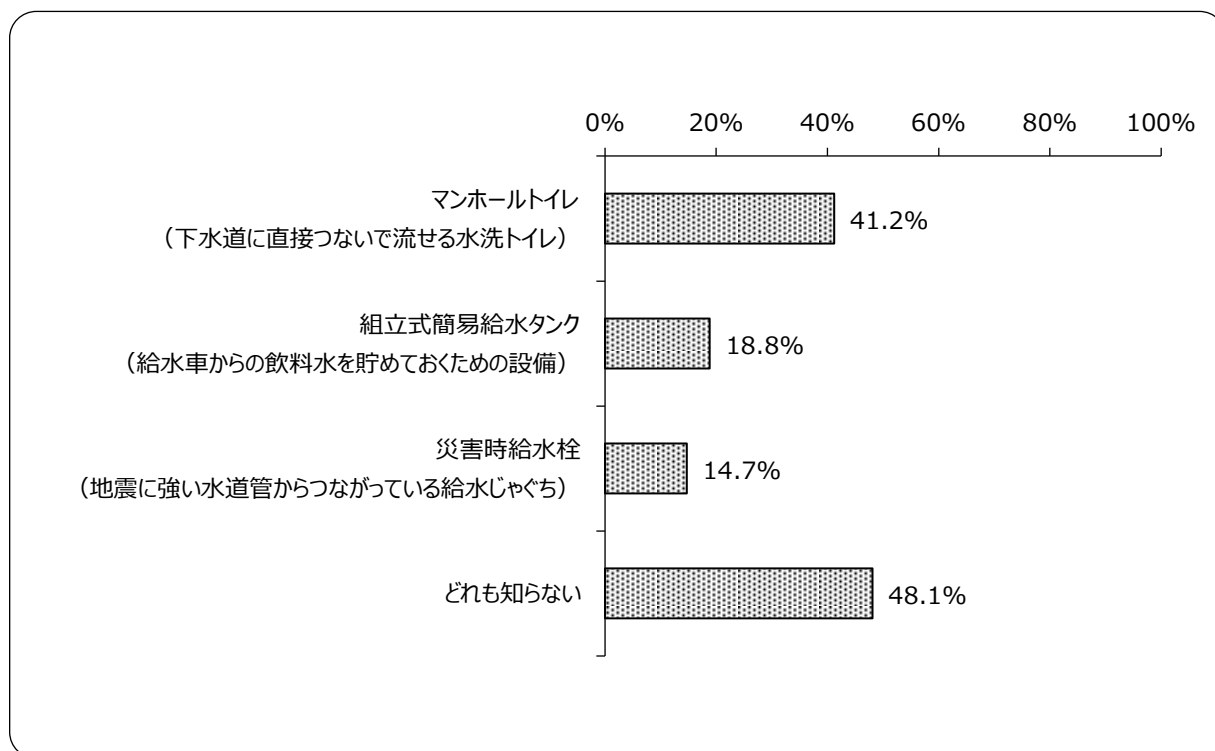


## (5) 災害・地震対策

問 38. 1 から 3 の項目は、上下水道局が地震等の災害対策として、指定避難所となる市内全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るものを選んでください。【複数選択可：いくつでも】

「マンホールトイレ（下水道に直接つないで流せる水洗トイレ）」を知っている方は約 4 割いるが、「組立式簡易給水タンク（給水車からの飲料水を貯めておくための設備）」や「災害時給水栓（地震に強い水道管からつながっている給水じゃぐち）」を知っている方はそれぞれ 2 割以下であった。また、どれも知らない方が半数近くを占めた。

|   | 選択項目（n=468）                      | 回答数 | 回答数/n |
|---|----------------------------------|-----|-------|
| 1 | マンホールトイレ（下水道に直接つないで流せる水洗トイレ）     | 193 | 41.2% |
| 2 | 組立式簡易給水タンク（給水車からの飲料水を貯めておくための設備） | 88  | 18.8% |
| 3 | 災害時給水栓（地震に強い水道管からつながっている給水じゃぐち）  | 69  | 14.7% |
| 4 | どれも知らない                          | 225 | 48.1% |

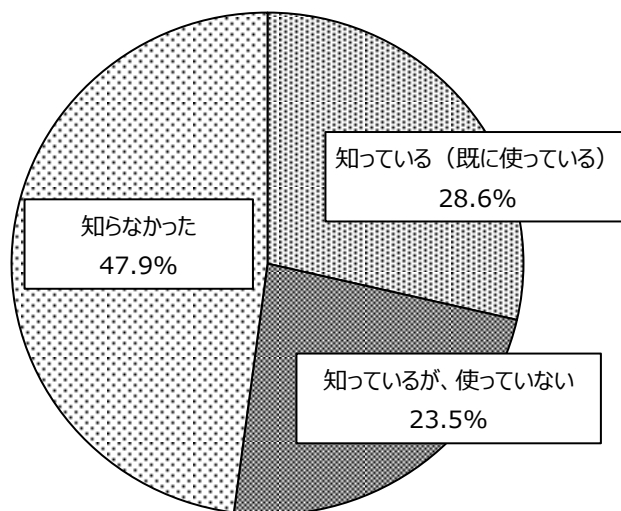


(6) 上下水道局スマホアプリ「すいりん」

問 39. 上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」は、過去 2 年分の水量や水道料金等の確認、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 47.9%であり、令和 5 年度の 53.3%から減少した。「知っている（既に使っている）」と回答した方は 28.6%であり、令和 5 年度の 24.8%から増加した。

|   | 選択項目（n=468）    | 回答数 | 構成比    |
|---|----------------|-----|--------|
| 1 | 知っている（既に使っている） | 134 | 28.6%  |
| 2 | 知っているが、使っていない  | 110 | 23.5%  |
| 3 | 知らなかった         | 224 | 47.9%  |
|   | 計（回答総数）        | 468 | 100.0% |



問 40. 問 39 で「1 知っている（既に使っている）」と回答された方に伺います。

上下水道局スマートフォンアプリ「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】

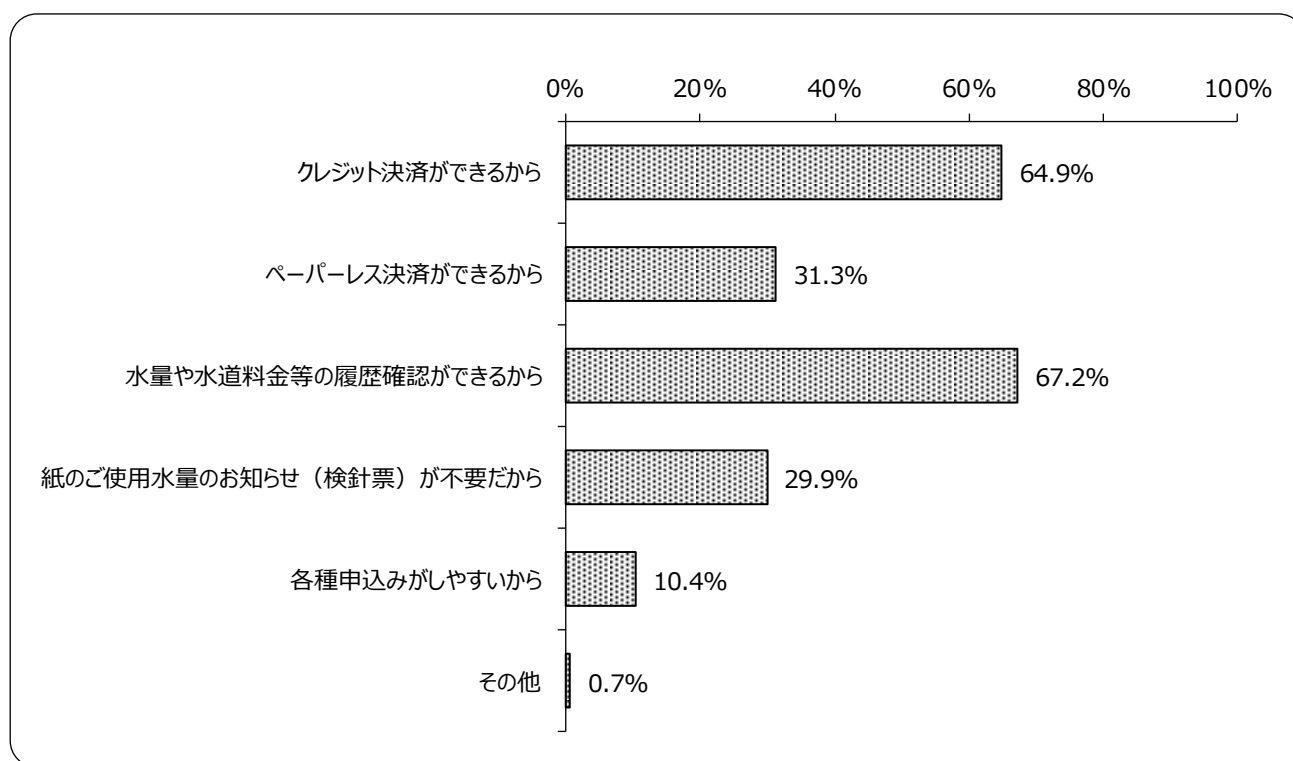
「水量や水道料金等の履歴確認ができるから」と回答した方が最も多く、67.2%であった。次いで、「クレジット決済ができるから」と回答した方が 64.9%であった。

|   | 選択項目（n=134）             | 回答数 | 回答数/n |
|---|-------------------------|-----|-------|
| 1 | クレジット決済ができるから           | 87  | 64.9% |
| 2 | ペーパーレス決済ができるから          | 42  | 31.3% |
| 3 | 水量や水道料金等の履歴確認ができるから     | 90  | 67.2% |
| 4 | 紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が不要だから | 40  | 29.9% |
| 5 | 各種申込みがしやすいから            | 14  | 10.4% |
| 6 | その他                     | 1   | 0.7%  |

[6 その他]

【全回答】

- マンション入居時に必須だったから。



問 41. 問 39 で「1 知っている（既に使っている）」と回答された方に伺います。

上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」で今後追加してほしい機能や、あれば使いたい機能は何ですか。

【複数選択可：いつでも】

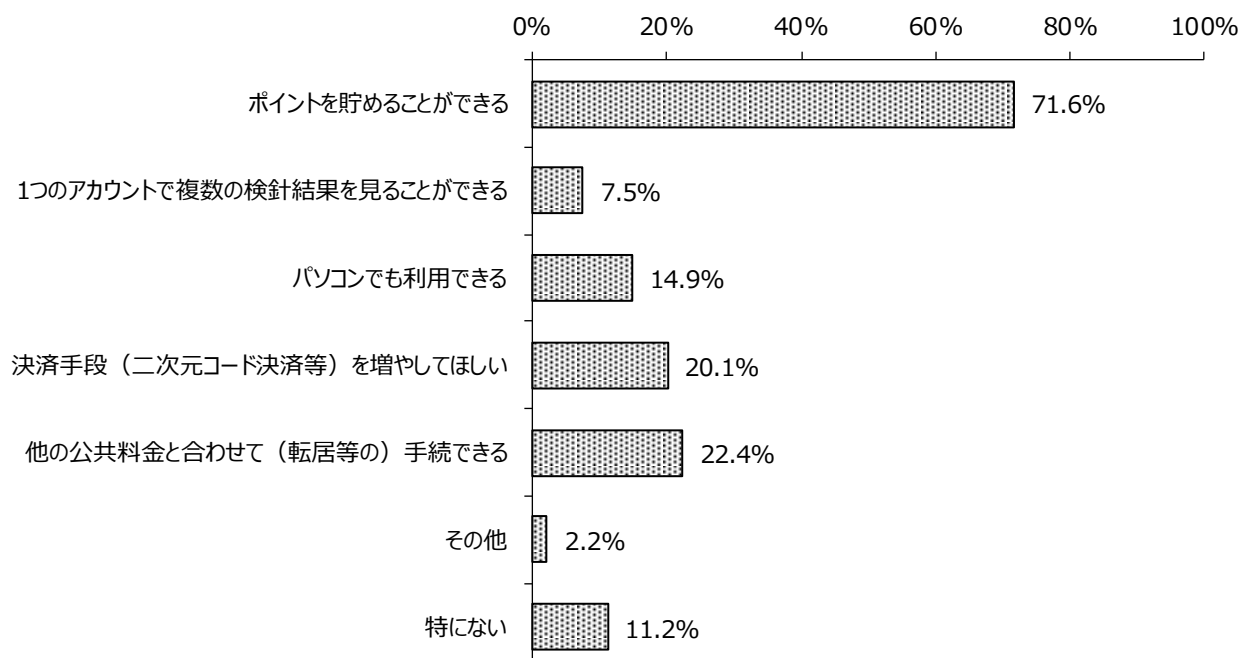
「ポイントを貯めることができる」と回答した方が 71.6%で最も多く、他の選択項目を大きく上回った。次いで「他の公共料金と合わせて（転居等の）手続きできる」「決済手段（二次元コード決済等）を増やしてほしい」と回答した方がそれぞれ約 2 割となった。

|   | 選択項目（n=134）               | 回答数 | 回答数/n |
|---|---------------------------|-----|-------|
| 1 | ポイントを貯めることができる            | 96  | 71.6% |
| 2 | 1つのアカウントで複数の検針結果を見ることができる | 10  | 7.5%  |
| 3 | パソコンでも利用できる               | 20  | 14.9% |
| 4 | 決済手段（二次元コード決済等）を増やしてほしい   | 27  | 20.1% |
| 5 | 他の公共料金と合わせて（転居等の）手続きできる   | 30  | 22.4% |
| 6 | その他                       | 3   | 2.2%  |
| 7 | 特にない                      | 15  | 11.2% |

[6 その他]

【主な回答】

- 使いづらい
- 使用データをダウンロードしたい。
- クレジットカード決済をするだけが目的でアプリを入れるのは非生産的だからアプリを入れなくてもクレカ決済できる環境にするべき。



問 42. 問 39 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。

上下水道局スマートフォンアプリ「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】

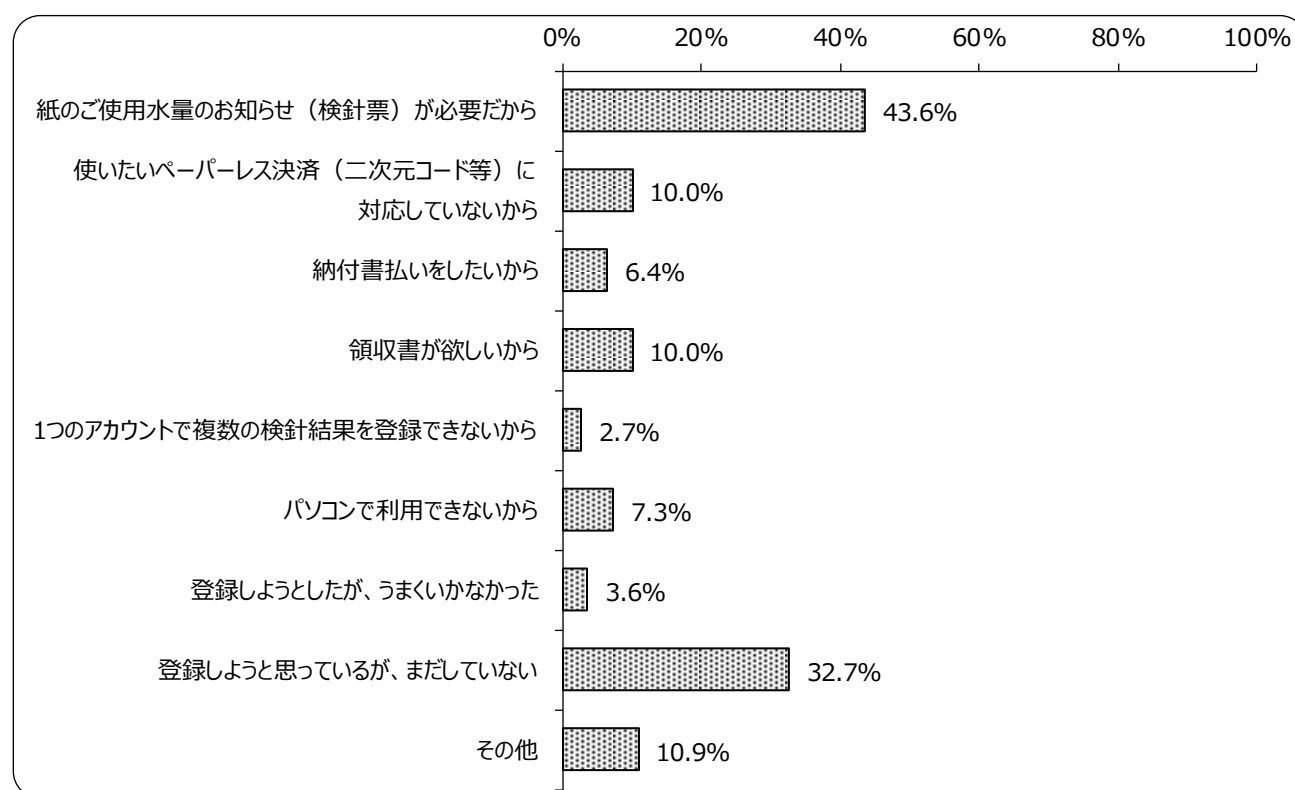
「紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が必要だから」と回答した方が 43.6%と最も多かった。

|   | 選択項目 (n=110)                    | 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         | 48  | 43.6% |
| 2 | 使いたいペーパーレス決済（二次元コード等）に対応していないから | 11  | 10.0% |
| 3 | 納付書払いをしたいから                     | 7   | 6.4%  |
| 4 | 領収書が欲しいから                       | 11  | 10.0% |
| 5 | 1つのアカウントで複数の検針結果を登録できないから       | 3   | 2.7%  |
| 6 | パソコンで利用できないから                   | 8   | 7.3%  |
| 7 | 登録しようとしたが、うまくいかなかった             | 4   | 3.6%  |
| 8 | 登録しようと思っているが、まだしていない            | 36  | 32.7% |
| 9 | その他                             | 12  | 10.9% |

[9 その他]

【主な回答】

- 紙の方がすぐに見られるから
- アプリを増やしたくない。
- アプリは使いにくい。
- 登録が面倒
- 集合住宅で管理会社が一括管理のため
- 必要性がない。

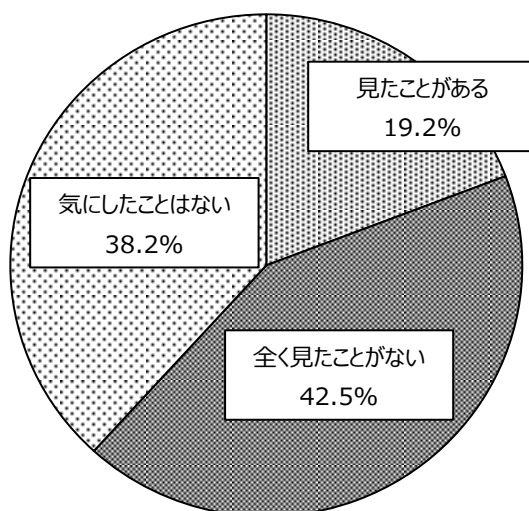


(7) 上下水道局からの情報発信

問 43. 上下水道局では、上下水道事業の取組のほか、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）等について情報発信しています。上下水道局から発信している情報をご覧になったことはありますか。  
【1 つ選択】

「全く見たことがない」「気にしたことがない」の合計が約 8 割を占めた。

|   | 選択項目（n=468） | 回答数 | 構成比    |
|---|-------------|-----|--------|
| 1 | 見たことがある     | 90  | 19.2%  |
| 2 | 全く見たことがない   | 199 | 42.5%  |
| 3 | 気にしたことはない   | 179 | 38.2%  |
|   | 計（回答総数）     | 468 | 100.0% |



# (8) 上下水道局からの情報をご覧になった広報媒体や機会

問 44. 問 43 で「1 見たことがある」と回答された方に伺います。

上下水道局からの情報を、どの広報媒体や機会から得られましたか。

【複数選択可：いくつでも】

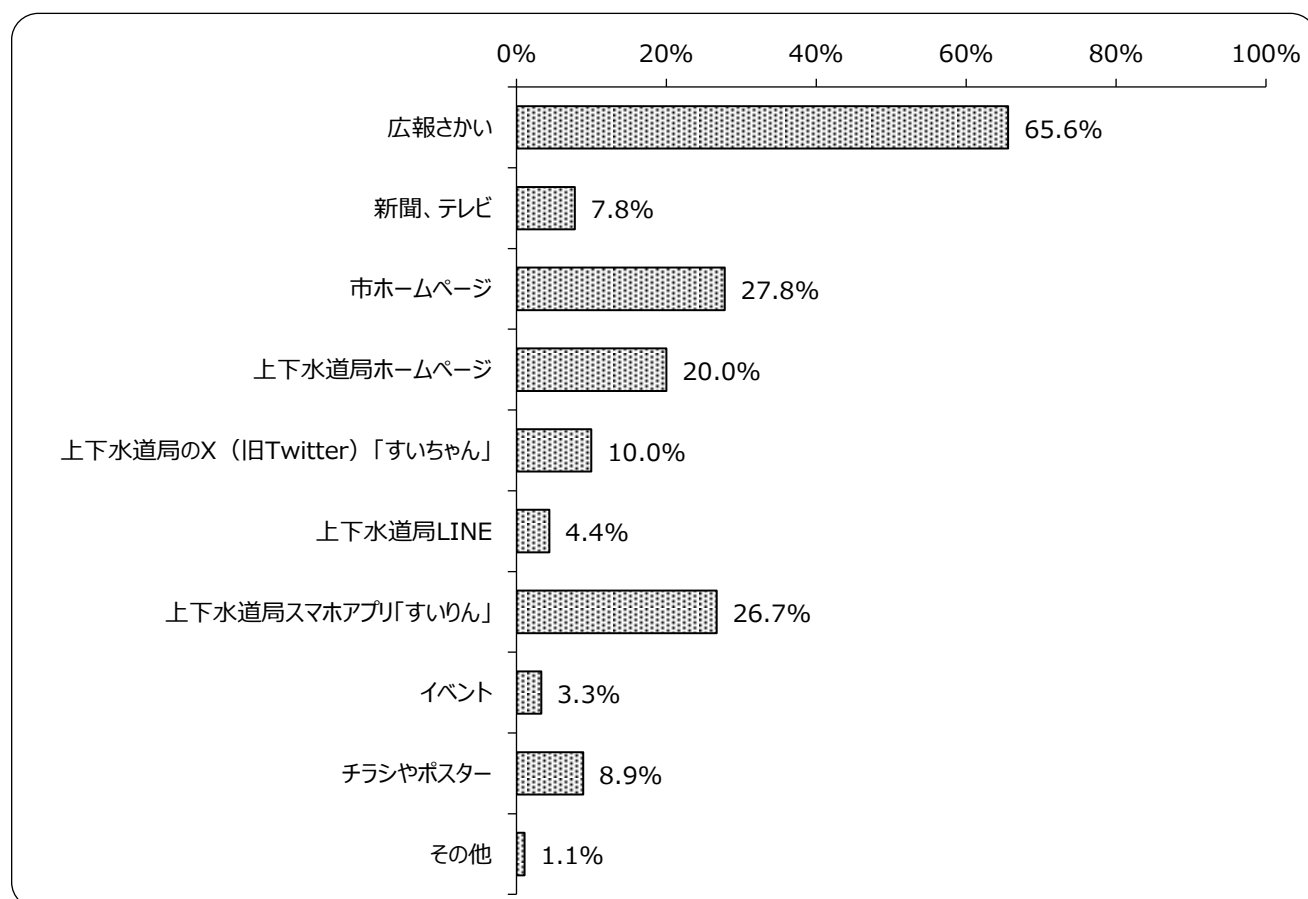
「広報さかい」と回答した方が最も多く 65.6%であった。次いで「市ホームページ」が 27.8%、「上下水道局スマホアプリ「すいりん」」が 26.7%であった。

|    | 選択項目（n=90）               | 回答数 | 回答数/ n |
|----|--------------------------|-----|--------|
| 1  | 広報さかい                    | 59  | 65.6%  |
| 2  | 新聞、テレビ                   | 7   | 7.8%   |
| 3  | 市ホームページ                  | 25  | 27.8%  |
| 4  | 上下水道局ホームページ              | 18  | 20.0%  |
| 5  | 上下水道局のX（旧Twitter）「すいちゃん」 | 9   | 10.0%  |
| 6  | 上下水道局LINE                | 4   | 4.4%   |
| 7  | 上下水道局スマホアプリ「すいりん」        | 24  | 26.7%  |
| 8  | イベント                     | 3   | 3.3%   |
| 9  | チラシやポスター                 | 8   | 8.9%   |
| 10 | その他                      | 1   | 1.1%   |

[10 その他]

【全回答】

● インターネット



(9) 上下水道局の情報発信の満足度

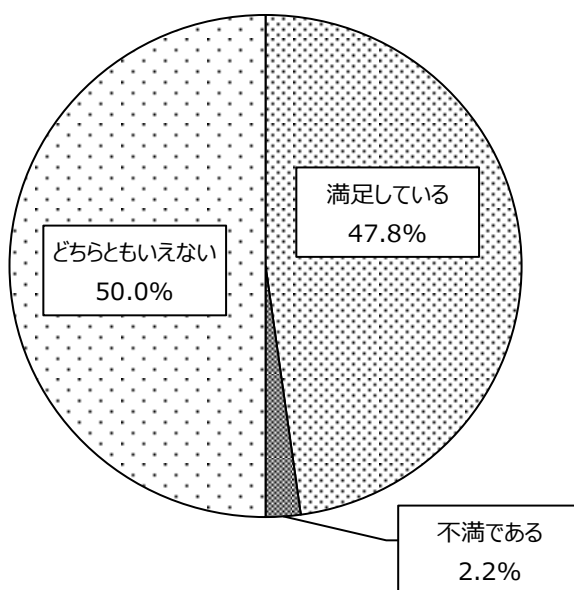
問 45. 問 43 で「1 見たことがある」と回答された方に伺います。

上下水道局の情報発信等広報活動の満足度を教えてください。

【1 つ選択】

「満足している」「どちらともいえない」と回答した方がそれぞれ約 5 割で同程度となった。

|   | 選択項目 (n=90) | 回答数 | 構成比    |
|---|-------------|-----|--------|
| 1 | 満足している      | 43  | 47.8%  |
| 2 | 不満である       | 2   | 2.2%   |
| 3 | どちらともいえない   | 45  | 50.0%  |
|   | 計 (回答総数)    | 90  | 100.0% |



# (10) 上下水道局から知りたい情報

問 46. 上下水道局から発信する情報で、知りたい内容は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

「水道水の安全性」と回答した方が最も多く、61.3%であった。次いで「水道・下水道の料金体系や金額」が 54.9%、「災害対策の取組（断水・地震・浸水・濁水等）」が 48.9%であった。

|   | 選択項目（n=468）           | 回答数 | 回答数/ n |
|---|-----------------------|-----|--------|
| 1 | 水道水の安全性               | 287 | 61.3%  |
| 2 | 水道・下水道の仕組みや施設         | 90  | 19.2%  |
| 3 | 水道・下水道の工事予定           | 142 | 30.3%  |
| 4 | 災害対策の取組（断水・地震・浸水・濁水等） | 229 | 48.9%  |
| 5 | 水道・下水道の料金体系や金額        | 257 | 54.9%  |
| 6 | 公営企業としての経営状況          | 51  | 10.9%  |
| 7 | その他                   | 12  | 2.6%   |

[7 その他]

## 【主な回答】

- イベント情報
- 次回のマンホールカードの作成に関する情報
- 民営化を検討する場合は、検討段階から市民へ進捗状況を周知してほしい。

