

4. 上下水道局の取組

調査結果の概要

テーマ	上下水道局の取組
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、今後の事業等に反映させるため実施するものです。</p>
調査結果	各設問のページを御覧ください。
調査結果に係る 担当課の所見	<ul style="list-style-type: none">・問 31 では、水道水の安全性に関して「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した方の合計が 87.1%で、令和 6 年度と比較して 8.7 ポイント増加しました。・問 33 では、飲料水を 7 日以上備蓄していると回答した方が 13.2%に留まり、令和 6 年度から 11.8 ポイントと大幅に減少しました。一方で「備蓄をしていない」と回答した割合が 20.9%と、令和 6 年度から 6.4 ポイント増加しています。・問 41 では、局が発信する情報のうち特に知りたい内容として「水道・下水道の老朽化対策」が最も多い結果となりました。 <p>以上の結果から、市民意識の変化や情報ニーズに応じて、上下水道の安全・安心や災害への備え、今後の事業運営の課題等に関して、広報紙や SNS 等の媒体を用いて効果的で分かりやすい情報発信に取り組みます。</p>

(1) 水道水の飲み方

問30. 水道水をどのようにして飲んでいますか。

【1つ選択】

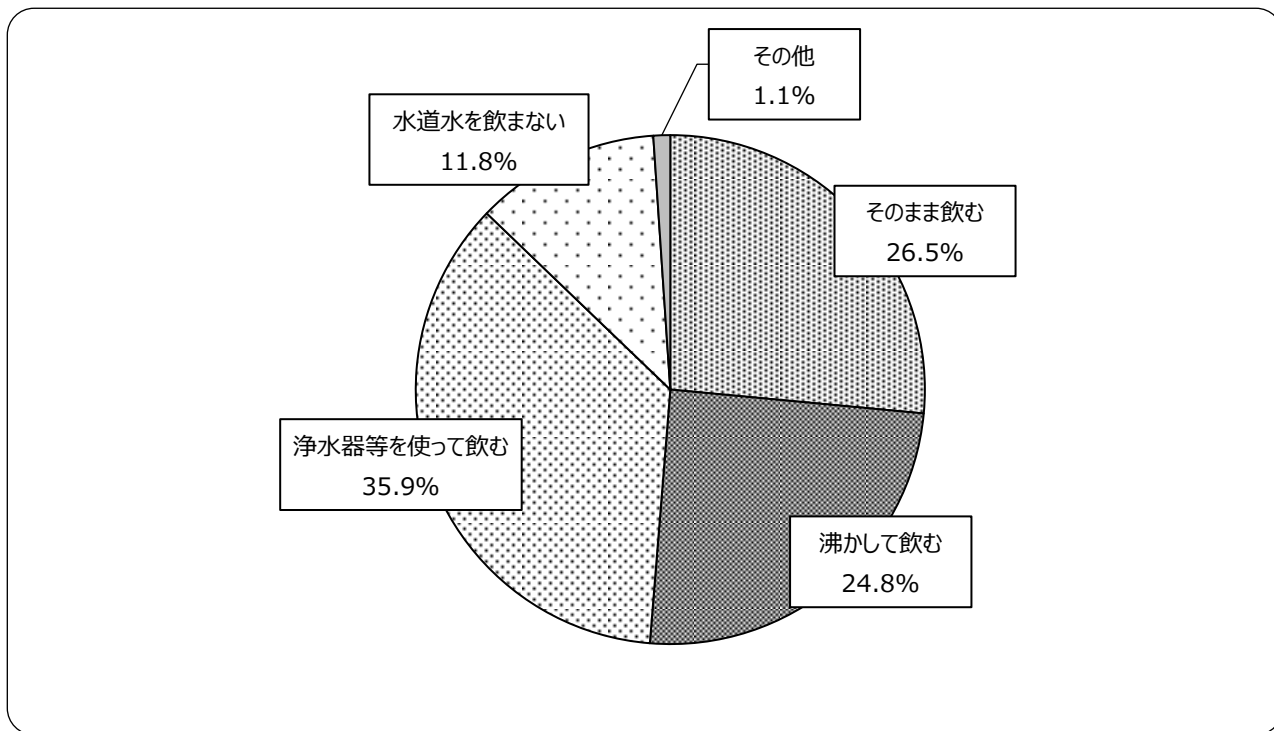
「そのまま飲む」と回答した方は26.5%で令和6年度より2.6ポイント減少、「沸かして飲む」は24.8%で2.6ポイント減少、「浄水器等を使って飲む」は35.9%で7.1ポイント増加した。

	選択項目 (n=468)	回答数	構成比
1	そのまま飲む	124	26.5%
2	沸かして飲む	116	24.8%
3	浄水器等を使って飲む	168	35.9%
4	水道水を飲まない	55	11.8%
5	その他	5	1.1%
	計 (回答総数)	468	100.0%

[5 その他]

【主な回答】

- 沸かしてお茶にして飲む
- 浄水器を使って、更に沸かして飲む
- 浄水器を使った水を沸騰させ、お茶にして飲む



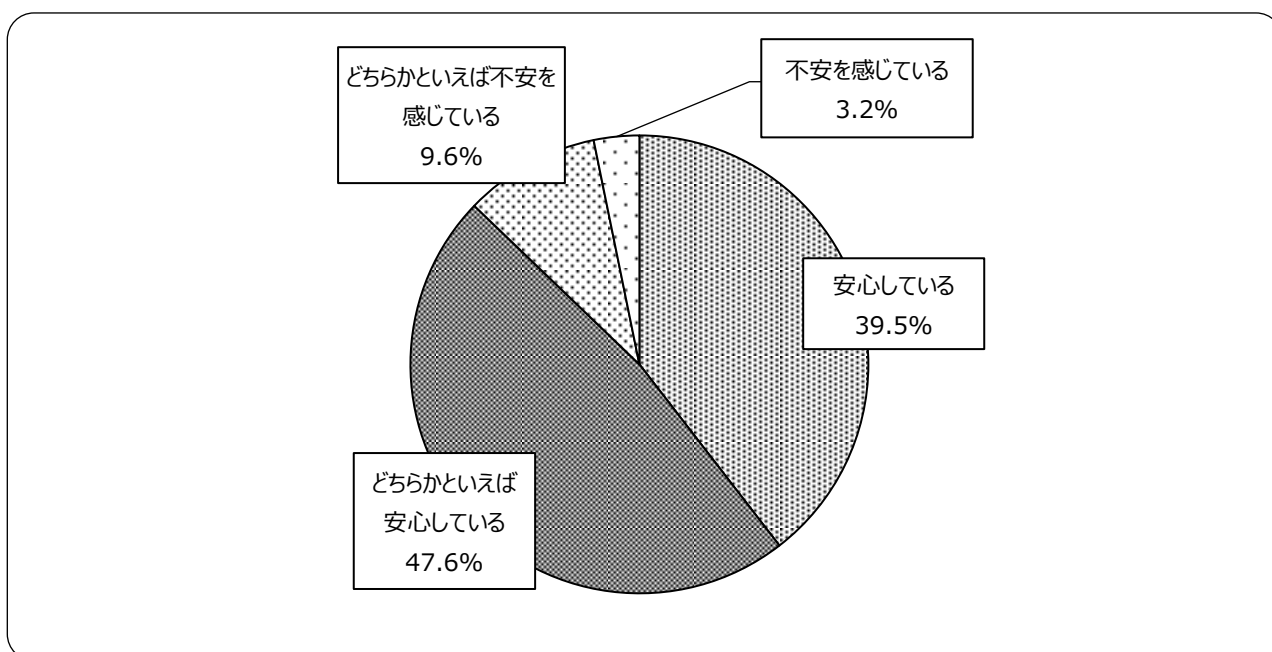
(2) 水道水の安全性

問31. 本市の水道水の安全性を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」と回答した割合が87.1%で、令和6年度と比較して8.7ポイント増加した。

	選択項目 (n=468)	回答数	構成比
1	安心している	185	39.5%
2	どちらかといえば安心している	223	47.6%
3	どちらかといえば不安を感じている	45	9.6%
4	不安を感じている	15	3.2%
	計 (回答総数)	468	100.0%



(3) 水道水への不満

問32. 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】

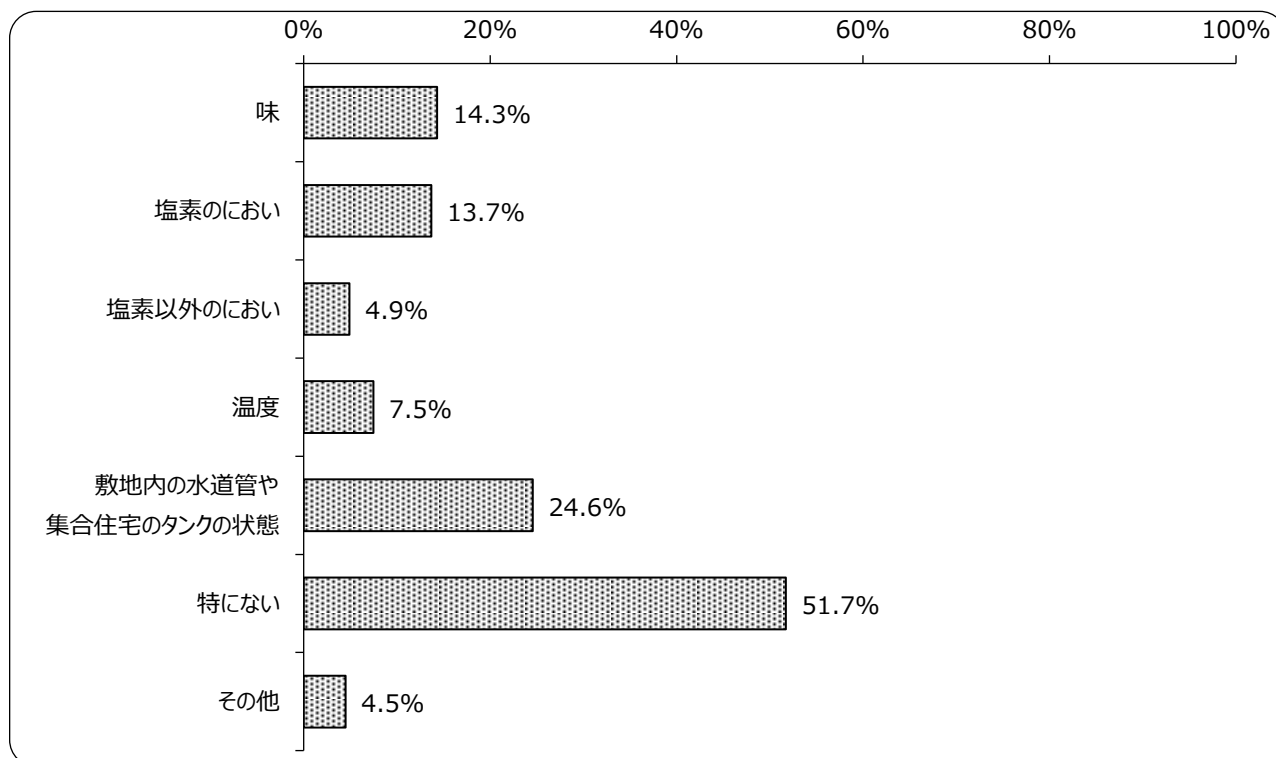
「特にない」と回答した方は51.7%であり、令和6年度から3.4ポイント増加した。

	選択項目 (n=468)	回答数	回答数/n
1	味	67	14.3%
2	塩素のにおい	64	13.7%
3	塩素以外のにおい	23	4.9%
4	温度	35	7.5%
5	敷地内の水道管や集合住宅のタンクの状態	115	24.6%
6	特にない	242	51.7%
7	その他	21	4.5%

[7 その他]

【主な回答】

- 水道水に PFOS・PFOA・PFAS（有機フッ素化合物）等の有害物質が含まれていないか
- 水道水に含まれる H₂O 以外の物質（塩素、サビ、ゴミ、マイクロプラスチック等）
- 水道管の老朽化
- 水道料金が課税対象であること
- 料金が安い
- レンジで温めると塩素臭がする
- 夏は湯のようになり赤い色がついていることがある
- 水道配管のほぼ末端と思うため、配水場から自宅までの水道管の安全性
- 時期により下水のにおいが混じりまじりを感じる



(4) 家庭での備蓄状況

問33. 地震等の災害発生に備え、ご家庭で次の物資等を備蓄していますか。

【飲料水の備蓄目安】

3リットル×3日分×世帯人数

例) 2人世帯の場合 18リットル (3リットル×3日分×2人)

【携帯トイレの備蓄目安】

5回分×3日分×世帯人数

例) 2人世帯の場合 30回分 (5回分×3日分×2人)

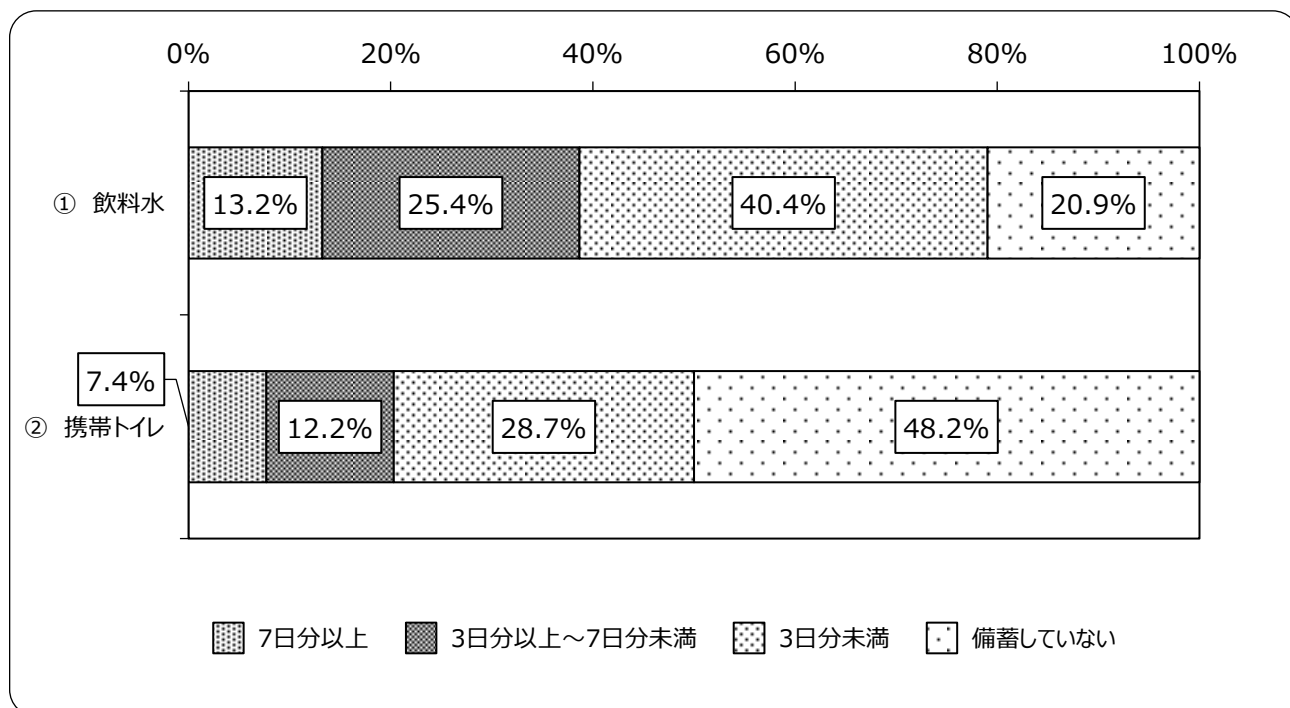
【各項目:1つ選択】

飲料水の備蓄を「7日分以上」と回答した方は13.2%であり、令和6年度から11.8ポイント減少した。一方で「備蓄をしていない」と回答した割合が20.9%と、令和6年度から6.4ポイント増加した。

選択項目 (n=468)	7日分以上	3日分以上～7日分未満	3日分未満	備蓄していない	合計
① 飲料水	62 13.2%	119 25.4%	189 40.4%	98 20.9%	468 100.0%
② 携帯トイレ	36 7.4%	59 12.2%	139 28.7%	234 48.2%	485 100.0%

上段：回答数

下段：構成比

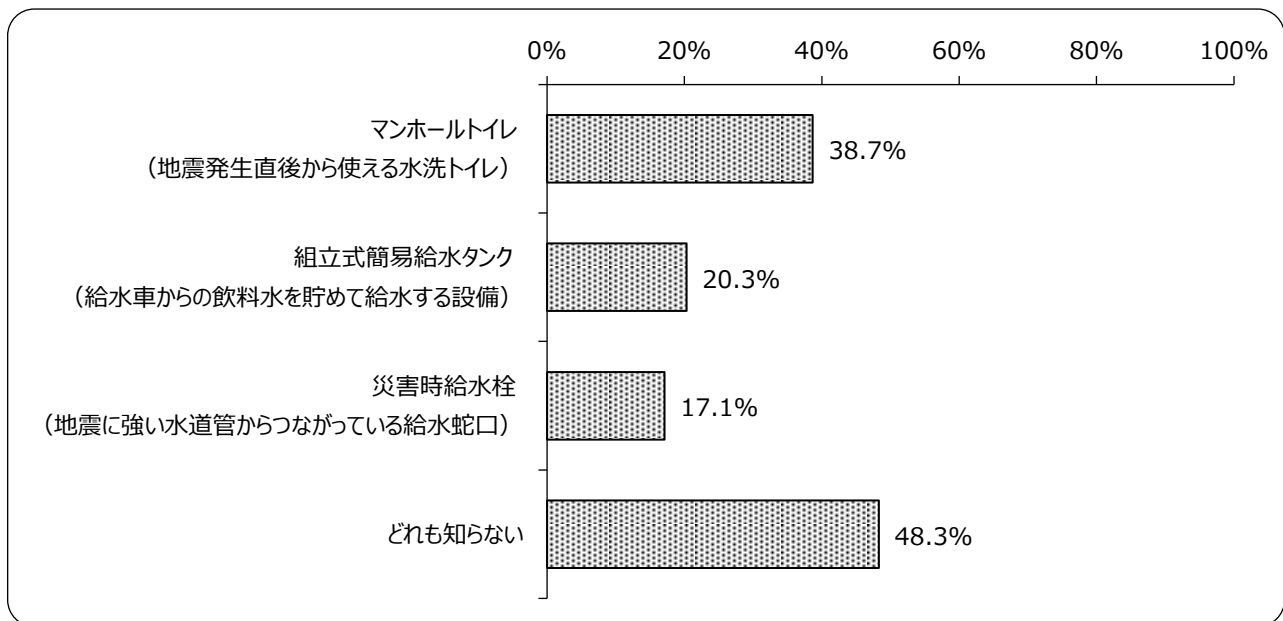


(5) 災害・地震対策

問34. 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。これらの設備で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】

「どれも知らない」と回答した方は48.3%であり、令和6年度から0.2ポイント増加した。

	選択項目 (n=468)	回答数	回答数/n
1	マンホールトイレ (地震発生直後から使える水洗トイレ)	181	38.7%
2	組立式簡易給水タンク (給水車からの飲料水を貯めて給水する設備)	95	20.3%
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蛇口)	80	17.1%
4	どれも知らない	226	48.3%

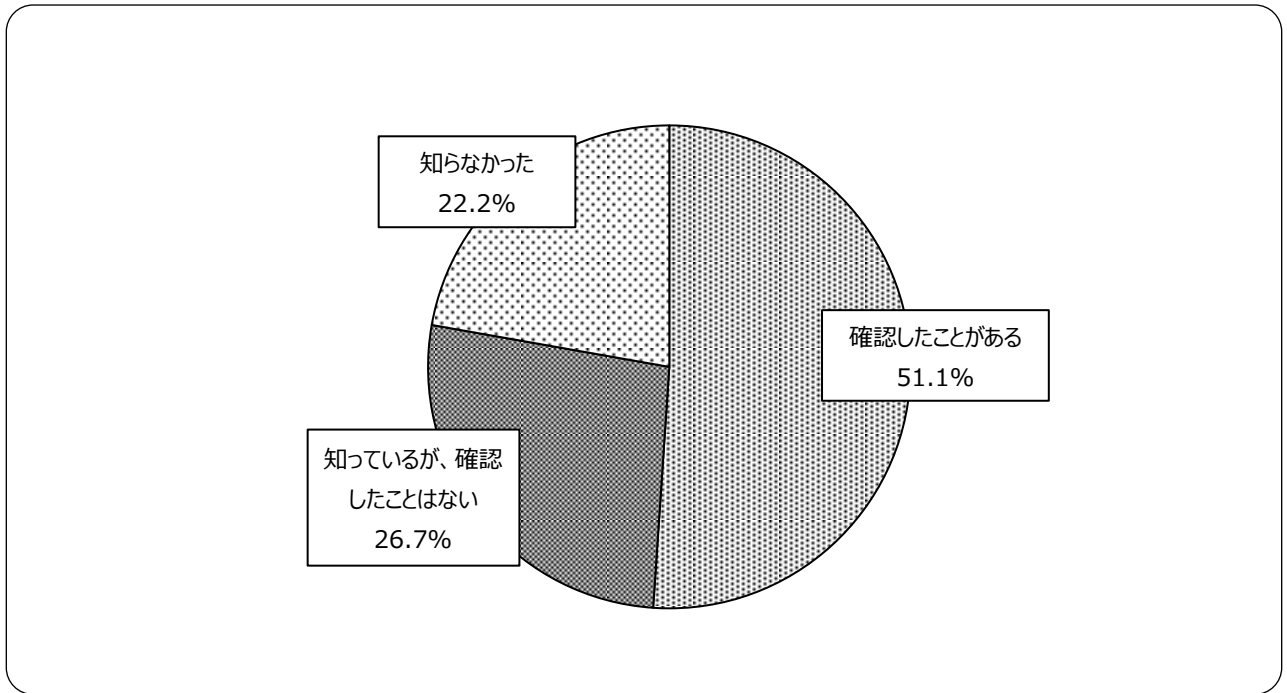


(6) 内水ハザードマップ

問35. 本市では、大雨が降った時に避難等の参考にしていただくために浸水しやすい場所を地図上に示した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。 【1つ選択】

「知っているが、確認したことはない」「知らなかった」と回答した方の合計は48.9%であった。

	選択項目 (n=468)	回答数	構成比
1	確認したことがある	239	51.1%
2	知っているが、確認したことはない	125	26.7%
3	知らなかった	104	22.2%
	計 (回答総数)	468	100.0%



(7) 下水道の使い方

問36. 下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。

【複数選択可：いくつでも】

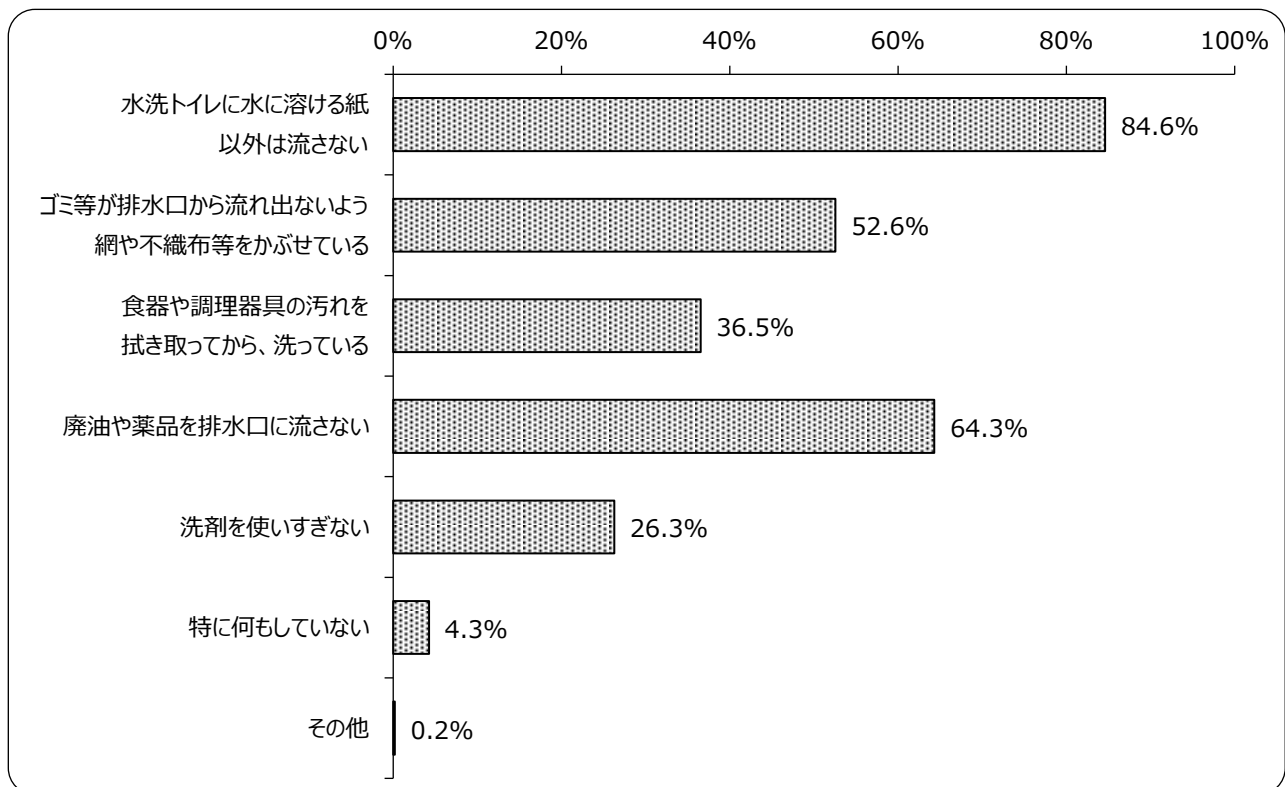
「廃油や薬品を排水口に流さない」と回答した方は64.3%であった。

	選択項目 (n=468)	回答数	回答数/n
1	水洗トイレに水に溶ける紙以外は流さない	396	84.6%
2	ゴミ等が排水口から流れ出ないように網や不織布等をかぶせている	246	52.6%
3	食器や調理器具の汚れを拭き取ってから、洗っている	171	36.5%
4	廃油や薬品を排水口に流さない	301	64.3%
5	洗剤を使いすぎない	123	26.3%
6	特に何もしていない	20	4.3%
7	その他	1	0.2%

[7 その他]

【主な回答】

- こまめに清掃すること、使用後は、多めのきれいな水で流すこと

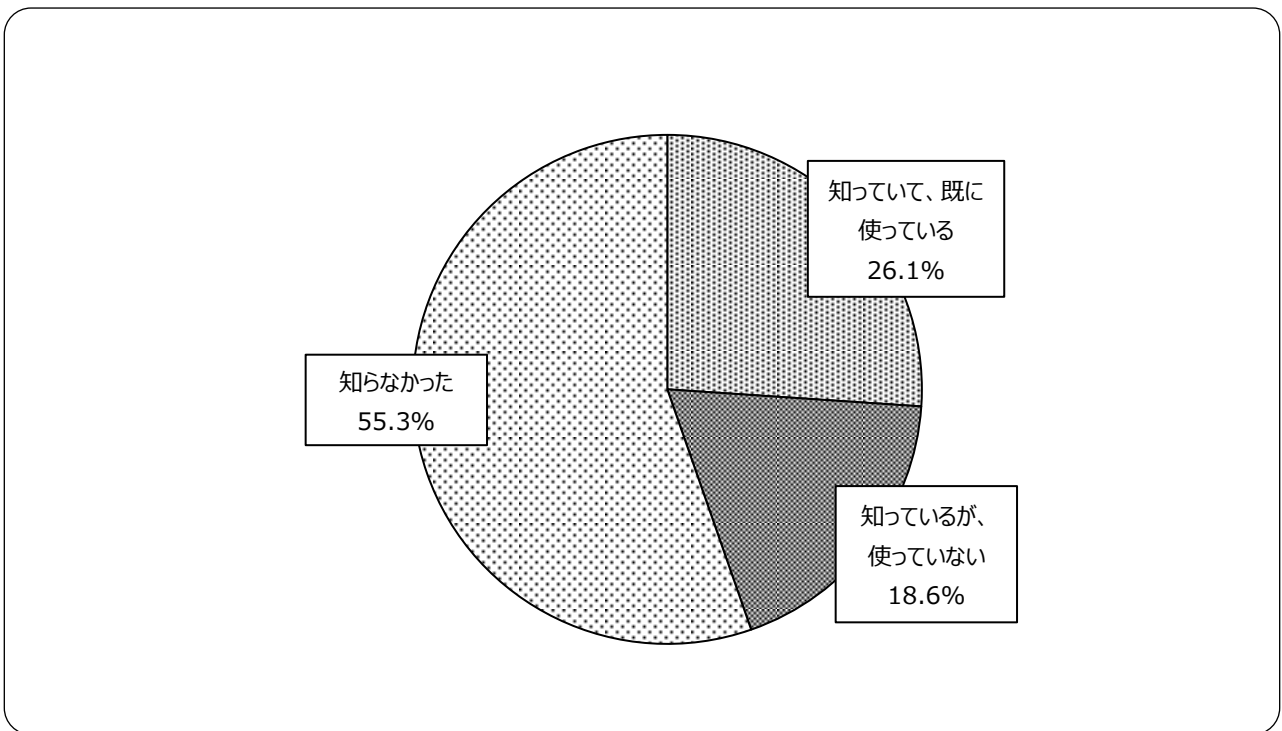


(8) 上下水道局スマホアプリ「すいりん」

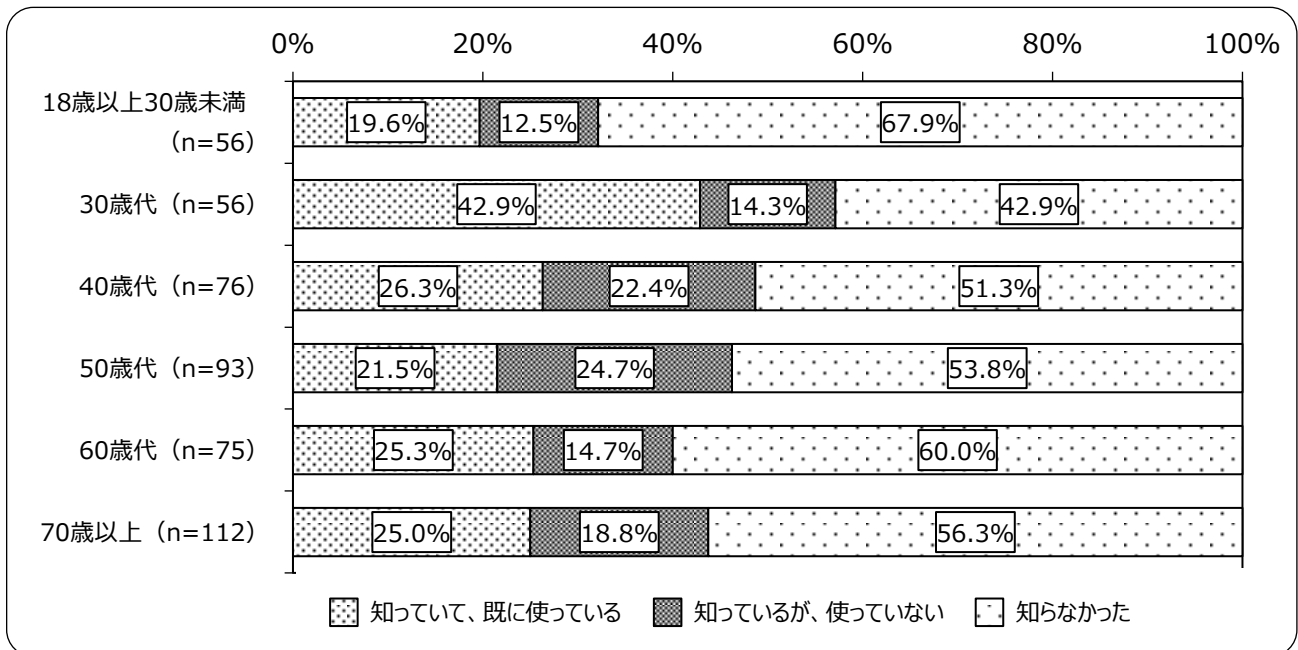
問37. 上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」は、過去2年分の水量や水道料金等の確認、ペーパーレス決済、クレジット決済の申込みができる便利なアプリです。「すいりん」を知っていますか。 【1つ選択】

「知っているが、使っていない」「知らなかった」と回答した方の合計は73.9%であり、令和6年度から2.5ポイント増加した。また、「知っているが、使っていない」と回答した方の年齢層別の内訳は50歳代が最も多かった。

	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	122	26.1%
2	知っているが、使っていない	87	18.6%
3	知らなかった	259	55.3%
	計 (回答総数)	468	100.0%



《年齢層別》



問38. 問37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】

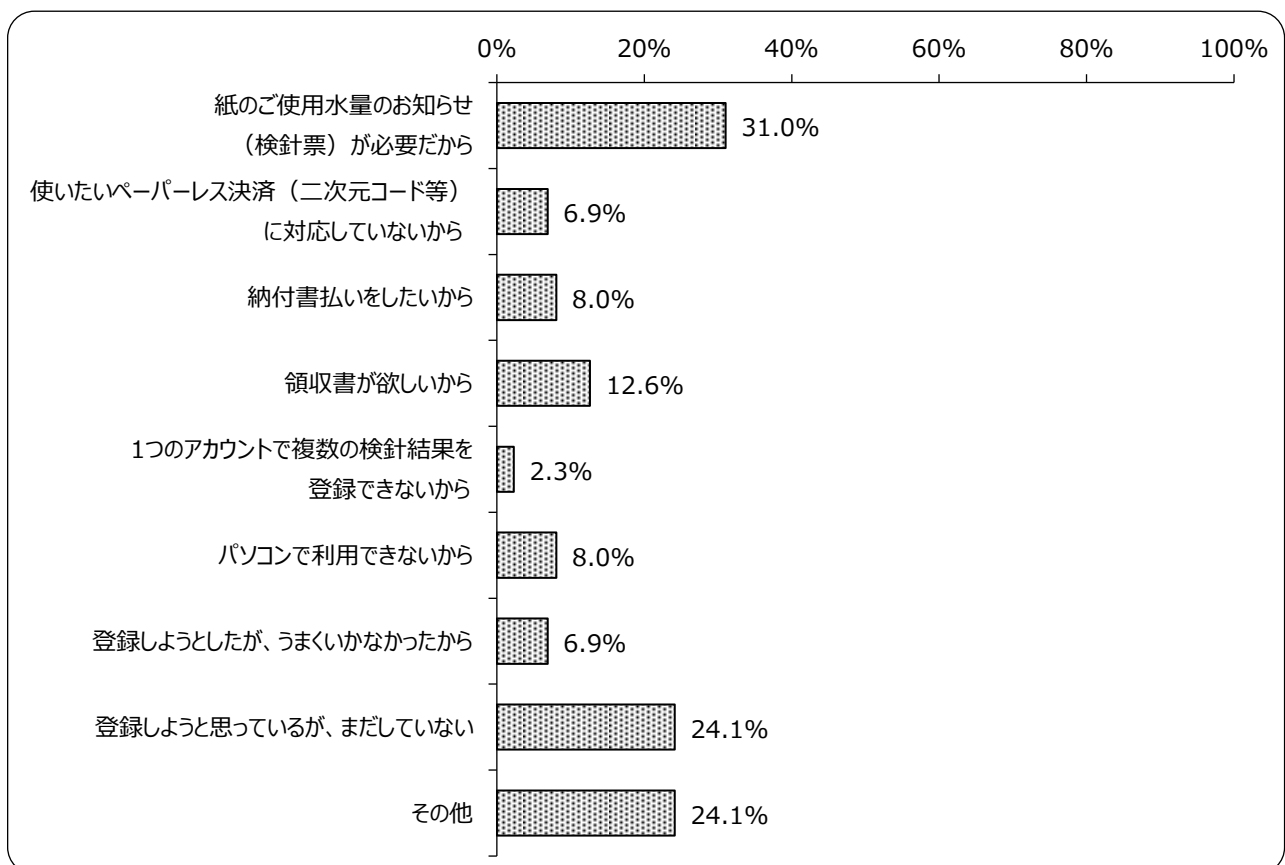
「紙のご使用水量のお知らせ（検針票）が必要だから」と回答した方は31.0%であり、令和6年度から12.6ポイント減少した。

	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	27	31.0%
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	6	6.9%
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	11	12.6%
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	2	2.3%
6	パソコンで利用できないから	7	8.0%
7	登録しようとしたが、うまくいかなかったから	6	6.9%
8	登録しようと思っているが、まだしていない	21	24.1%
9	その他	21	24.1%

[9 その他]

【主な回答】

- 自分以外が料金管理・支払をしているため。
- アプリの必要性・メリットを感じないため。
- アプリの存在や機能を十分に知らないため。
- スマホの容量不足・アプリを増やしたくないため。
- セキュリティへの不安のため。

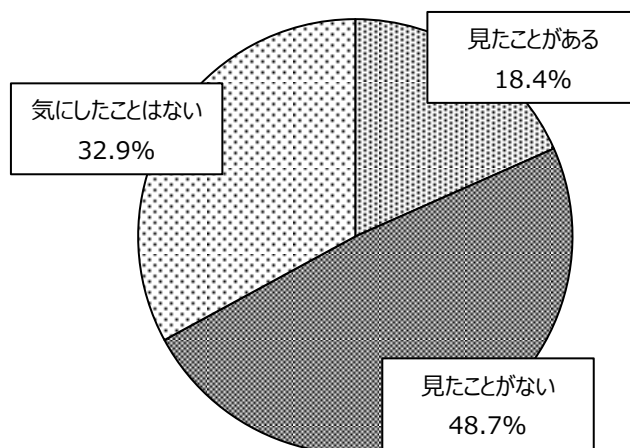


(9) 上下水道局の情報発信

問39. 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（断水の発生、給水拠点の場所、大雨情報）等を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】

「見たことがない」「気にしたことはない」と回答した方の合計は81.6%であり、令和6年度から0.9ポイント増加した。

	選択項目 (n=468)	回答数	構成比
1	見たことがある	86	18.4%
2	見たことがない	228	48.7%
3	気にしたことはない	154	32.9%
	計 (回答総数)	468	100.0%



問40. 問39で「1見たことがある」と回答された方に伺います。

どの広報媒体や機会から上下水道局からの情報を得ましたか。

【複数選択可：いくつでも】

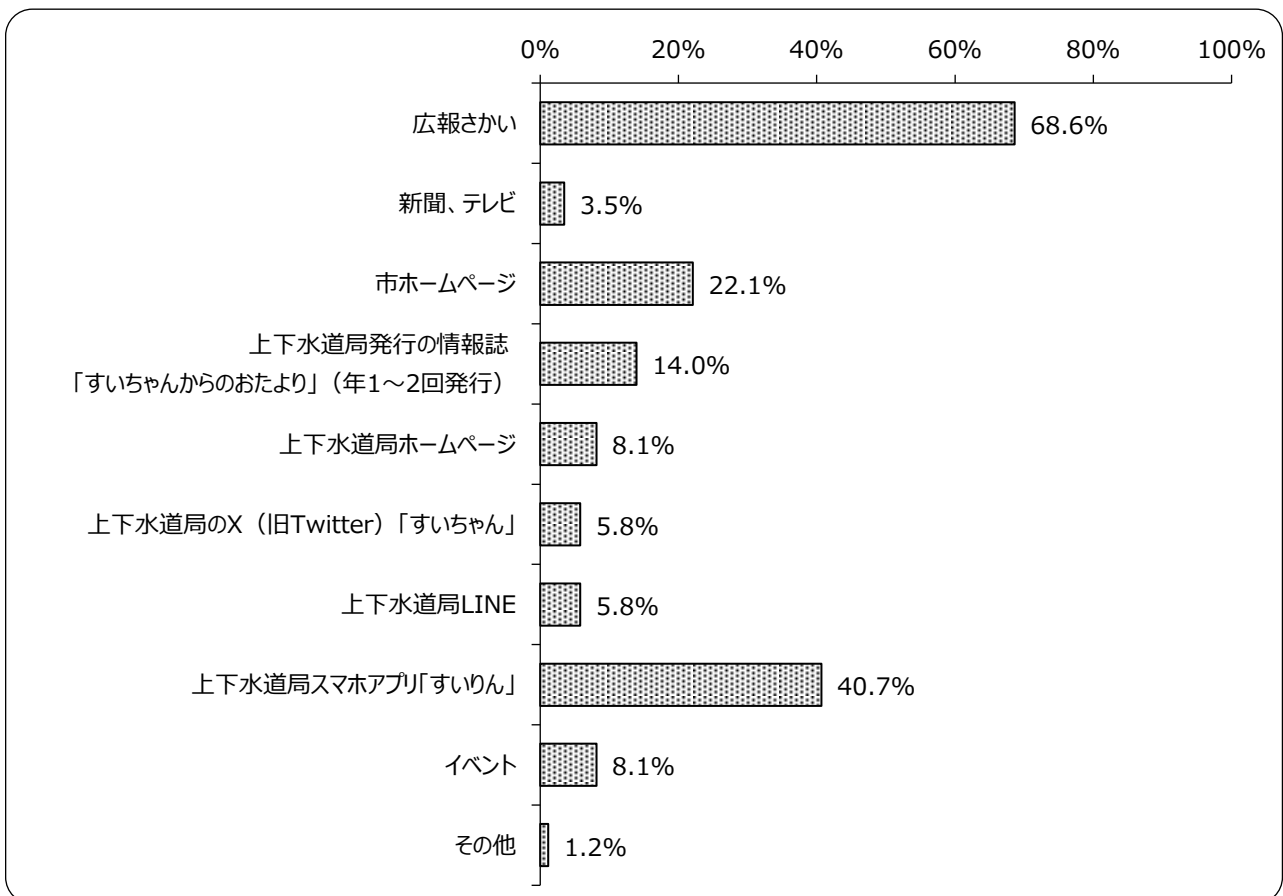
「広報さかい」と回答した方は68.6%で最も多く、次いで「市ホームページ」と回答した方は22.1%であった。

	選択項目 (n=86)	回答数	回答数/n
1	広報さかい	59	68.6%
2	新聞、テレビ	3	3.5%
3	市ホームページ	19	22.1%
4	上下水道局発行の情報誌「すいちゃんからのおたより」(年1~2回発行)	12	14.0%
5	上下水道局ホームページ	7	8.1%
6	上下水道局のX(旧Twitter)「すいちゃん」	5	5.8%
7	上下水道局LINE	5	5.8%
8	上下水道局スマホアプリ「すいりん」	35	40.7%
9	イベント	7	8.1%
10	その他	1	1.2%

[10 その他]

【主な回答】

- メール



問41. 上下水道局から発信する情報で、特に知りたい内容は何ですか。

【複数選択可：いくつでも】

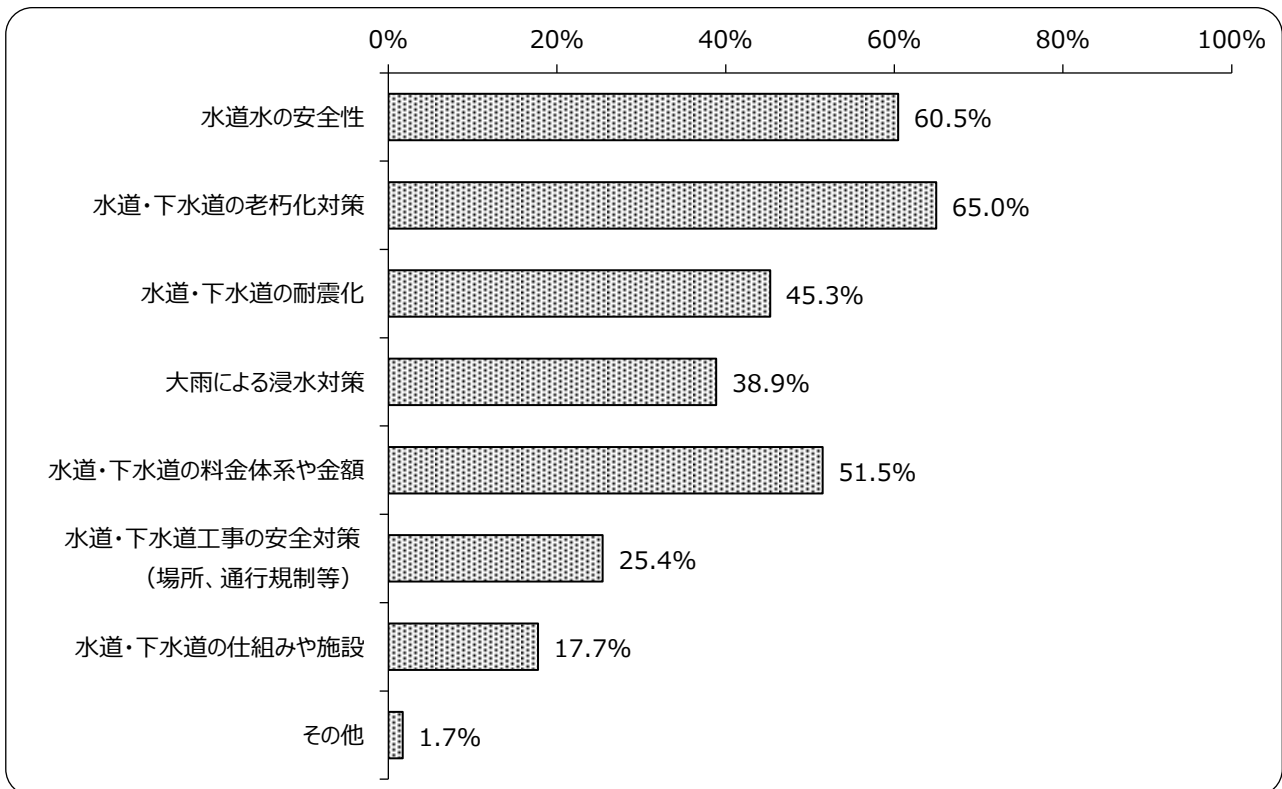
「水道・下水道の老朽化対策」と回答した方が65.0%と最も多く、次いで「水道水の安全性」と回答した方が60.5%、「水道・下水道の料金体系や金額」と回答した方が51.5%であった。

	選択項目 (n=468)	回答数	回答数/n
1	水道水の安全性	283	60.5%
2	水道・下水道の老朽化対策	304	65.0%
3	水道・下水道の耐震化	212	45.3%
4	大雨による浸水対策	182	38.9%
5	水道・下水道の料金体系や金額	241	51.5%
6	水道・下水道工事の安全対策 (場所、通行規制等)	119	25.4%
7	水道・下水道の仕組みや施設	83	17.7%
8	その他	8	1.7%

[8 その他]

【主な回答】

- 大口径の上下水道管の敷設位置
- 水道局開催のイベント情報
- 断水状況
- PFAS の検査の有無と検査結果
- 堺市の自前の水があるのかどうか
- すいりん上での水道料金収納システムの支払方法を多様化してほしい



(10) 料金

問42. 上下水道事業は皆様からの料金等で運営していますが、今後の料金の在り方について、あなたの考えに最も近いものをお答えください。 【1つ選択】

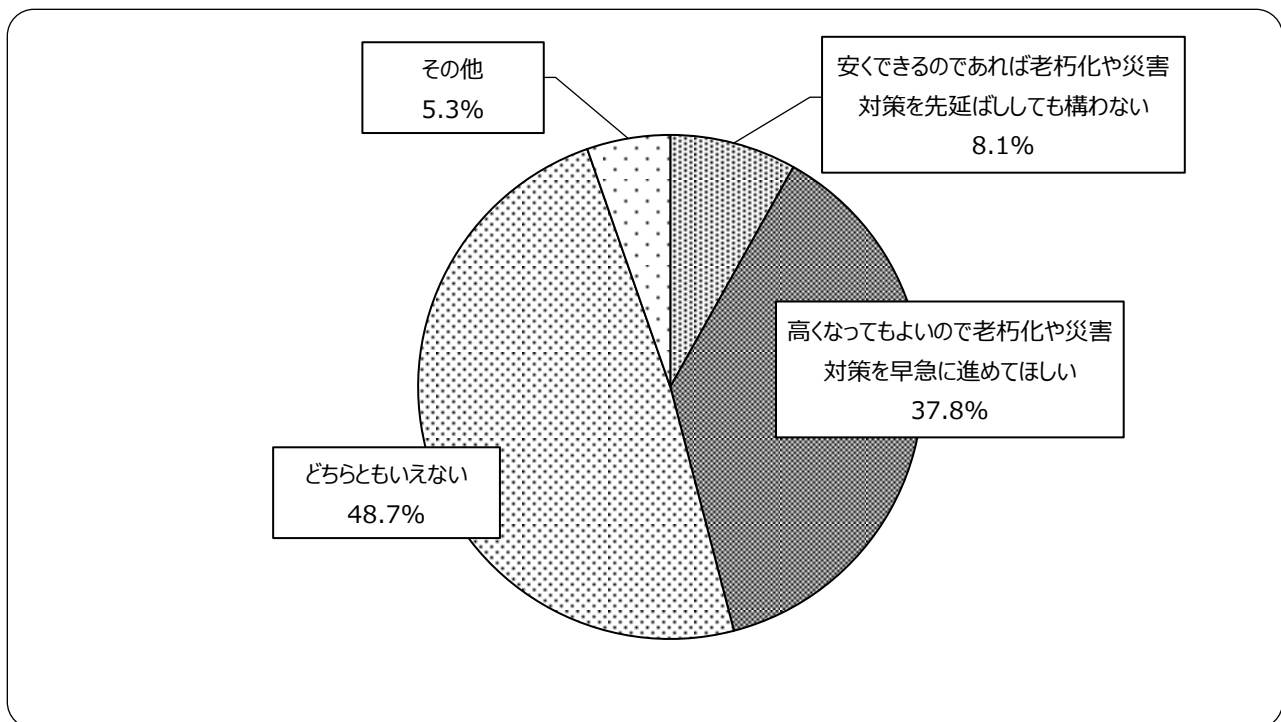
「高くなってもよいので老朽化や災害対策を早急に進めてほしい」と回答した方は37.8%であった。一方で48.7%の方は「どちらともいえない」という回答であった。

	選択項目 (n=468)	回答数	構成比
1	安くできるのであれば老朽化や災害対策を先延ばししても構わない	38	8.1%
2	高くなってもよいので老朽化や災害対策を早急に進めてほしい	177	37.8%
3	どちらともいえない	228	48.7%
4	その他	25	5.3%
	計 (回答総数)	468	100.0%

[8 その他]

【主な回答】

- 水道料金・下水道料金を安くしてほしい
- 老朽化対策を行いつつ、水道料金を安くしてほしい
- 料金と老朽化・災害対策、どちらのバランスもとれた案を実施してほしい
- 料金は据置きで、老朽化対策や防災を進めてほしい
- 無駄な支出を減らし、余剰を緊急的な対策費として使用してほしい
- 上水料金と下水料金を分けてほしい
- 私道に対するの対策
- 安全で安心な供給が大事である
- 料金の精査と老朽化・災害対策、どちらも必要だが適度実施してほしい
- 料金構造と市の予算・計画を開示してほしい



(11) 上下水道局のサービス

問43. 上下水道局が実施している事業やサービスについて、満足度をお答えください。

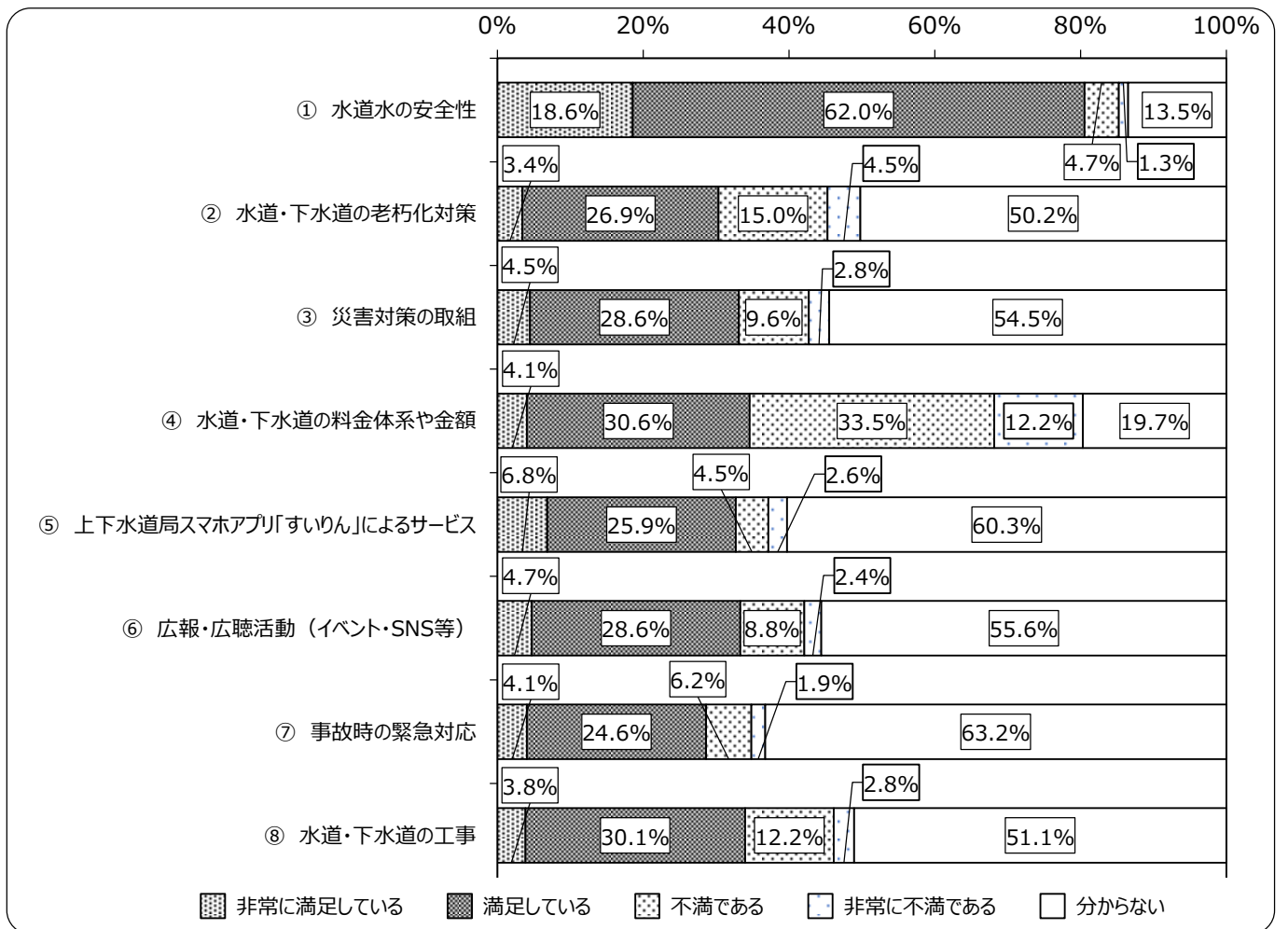
【各項目:1つ選択】

「①水道水の安全性」は80.6%の方が「非常に満足している」「満足している」と回答した。一方で「④水道・下水道の料金体系や金額」は45.7%の方が「不満である」又は「非常に不満である」と回答した。

選択項目 (n=468)	非常に満足している	満足している	不満である	非常に不満である	分からない	合計
① 水道水の安全性	87 18.6%	290 62.0%	22 4.7%	6 1.3%	63 13.5%	468 100.0%
② 水道・下水道の老朽化対策	16 3.4%	126 26.9%	70 15.0%	21 4.5%	235 50.2%	468 100.0%
③ 災害対策の取組 (断水時の応急給水・耐震化や浸水を防ぐ取組等)	21 4.5%	134 28.6%	45 9.6%	13 2.8%	255 54.5%	468 100.0%
④ 水道・下水道の料金体系や金額	19 4.1%	143 30.6%	157 33.5%	57 12.2%	92 19.7%	468 100.0%
⑤ 上下水道局スマホアプリ「すいりん」によるサービス	32 6.8%	121 25.9%	21 4.5%	12 2.6%	282 60.3%	468 100.0%
⑥ 広報・広聴活動 (イベント・SNS等)	22 4.7%	134 28.6%	41 8.8%	11 2.4%	260 55.6%	468 100.0%
⑦ 事故時の緊急対応	19 4.1%	115 24.6%	29 6.2%	9 1.9%	296 63.2%	468 100.0%
⑧ 水道・下水道の工事	18 3.8%	141 30.1%	57 12.2%	13 2.8%	239 51.1%	468 100.0%

上段：回答数

下段：構成比



問44. 上下水道局が実施している事業やサービスについて、問43の①から⑧の項目以外に満足していると感じるものがあれば、ご記入ください。 **【自由記述】**

- ・安全できれいな水が供給されていること
- ・断水等がなく、安定して水道水が供給されていること
- ・水道料金が安価なこと
- ・職員・検針担当者の対応が誠実であること
- ・漏水対応が迅速なこと
- ・三宝水再生センターあじさい一般公開や、上下水道まなび隊等のイベント
- ・三宝水再生センターの施設見学
- ・アンケートにより、市民の意見を広く聞こうとする姿勢
- ・水道・下水道の工事通知や、「すいりん」を活用した局事業の紹介等の広報活動
- ・すいちゃんがかわいい
- ・請求額の確定時にすいりんでも通知してくれること