

上下水道アンケート調査結果報告書

(令和3年10月実施)

池田市上下水道部

はじめに

市民の皆様には、日頃から上下水道事業にご協力いただき、誠にありがとうございます。また、貴重な時間を割いて、アンケートにご協力していただいた皆様には感謝申し上げます。水道事業と下水道事業が組織統合してから4回目の調査を多くの皆様のご協力を得て行うことができました。

近年、新型コロナウイルス感染症の拡大や頻発化・激甚化する集中豪雨や気候変動の影響による冬場の渇水など災害への対応は予断を許さない状況となっています。また、節水機器の普及や人口減少が予測されるなか、上下水道施設の老朽化が進み、莫大な維持管理費や更新費が見込まれており、長期的に健全な上下水道事業の運営が求められています。市民の皆様には安全で安価な水道水を安定的に供給することを目的とする水道事業と、市民生活を水害等から守る治水、浸水の防除、水質の保全を目的とする下水道事業は、その役割がますます重要となっています。

社会・経済情勢や防災意識は大きく変化し、ライフスタイルや水道水、下水処理に対する意識も変化しているものと考えられます。そこで、今回のアンケート調査は、皆様の上下水道のご利用状況と上下水道に関する率直なご意見をお伺いし、今後の事業運営の基礎資料とすることを目的として実施したものです。

今回の調査結果を参考に、将来の上下水道事業のあり方を模索し、市民の皆様の求める声を反映しながら、事業の改善とサービスの向上に努めてまいります。

池田市上下水道アンケート 調査結果報告書

[目次]

アンケート結果概要

結果まとめ 1

基本属性

問 1 性別 3
問 2 年齢 3
問 3 同居人数 3
問 4 在住年数 3
問 5 住居形態 4

水源

問 6 池田市の水源 5
問 7 水源汚染への関心 6
問 8 大阪広域水道企業団について 6

水道水の安全性

問 9 水道水の飲用方法 7
水道水の味 8
直接飲まない理由 8
問 10 高度処理と水道料金 9

水道水の使用状況

問 11 入浴状況 10
湯船の使用状況 10
問 12 洗濯状況 11
問 13 食洗機の利用状況 11

下水道の役割やしきみ

問 14 下水道の役割やしきみ 12

災害対策

問 15 ボトルウォーターの購入 13
購入量・目的 13
問 16 災害時の備えと対策 14
飲料水のくみ置き 14
お風呂での水の確保 14
問 17 断水対策 15

渴水・浸水について

問 18 渴水時の節水状況 16
節水方法 16
問 19 浸水時の準備状況 17
準備方法 17

水道料金・下水道使用料

問 20 水道料金の独立採算制 18
問 21 下水道使用料のしくみ 18
問 22 水道料金の値ごろ感 19
高いと回答した理由 19
問 23 値上げ・値下げについて 21
問 24 逡増型料金体系 22

民間委託

問 25 検針委託の認識 23
問 26 夜間・休日委託の認識 23
問 27 水道事業の全面委託 23
問 28 下水道事業の全面委託 23

資源の有効利用について

問 29 下水処理水の有効活用 24

広報・PRについて

問 30 上下水道に関する情報源 25
問 31 情報入手媒体 26
問 32 広報紙「水だより」の閲覧 27
未読と回答した理由 27
問 33 上下水道で知りたい情報 28
問 34 イベントの認識 29
問 35 ぴちよりの認識 30

上下水道サポーター会議

問 36 サポーター会議の認識 31
問 37 サポーター会議の参加意欲 31
不参加と回答した理由 31

これからの上下水道に望むこと

問 38 上下水道事業に望むこと 32
調査票 34

【アンケート概要】

調査目的	上下水道使用者の適切な顧客ニーズを把握し、今後の上下水道事業の運営に資する。
調査対象	池田市の水需要家
抽出方法	無作為抽出法
実施期間	令和3年10月15日～10月31日
調査方法	郵送方式
依頼件数	1000世帯
回収数	450件
回収率	45.0%

結果まとめ

・今回のアンケートの回答者は450名、回収率は45.0%（平成30年度44.2%、平成26年度51.0%、平成22年度54.1%）と前回とほぼ同程度であり、多くの市民の協力を得ることができた。

・回答者の特徴としては、性別は女性が52.0%、男性が46.9%、無回答1.1%となり、池田市の男女の人口比率とほぼ同等であった。一方で年齢は「50歳代」以上の合計が76.4%となり、若年層からの回答が少ない傾向となった。

・水道水の飲用方法について、「直接飲む」が32.6%、「浄水器を通して飲む」が29.3%となり、平成30年度調査時と比較して「直接飲む」割合が減り、「浄水器を通して飲む」が増える結果となった。また、水道水をそのまま飲まない理由としては「安全性が気になる」が62.2%と多く、平成30年度調査時より水道水の安全性を気にする回答が増加した。

・下水道の役割について、最も知られていたのは「水洗トイレが使用できること」で94.0%であった。また、「大雨による浸水から街を守ること」は78.7%となり、平成30年度調査時と比較し認知度が高くなった。一方で、処理水や汚泥の活用については認知度が低い結果となった。

・災害時の飲料水の備蓄について、「している」と回答した割合は52.2%であり、近年増加傾向であったが減少に転じた。平成30年度は災害が多かったため、災害への備えの意識が高まっていたと考えられる。また、断水対策については、「使用者自身が対策を行うが、上下水道部にも対策は求める」が74.2%と最も多くなり、「使用者のみ対策する」6.2%と合わせると80.4%となり、自助の意識の高さが伺える。

・水道料金、下水道使用料については、「やや高い」、「高い」と回答された方の合計は26.3%、「やや安い」、「安い」と回答された方の合計は8.4%であった。普通と回答した方63.3%と最も多かったものの、安く感じる方よりは高く感じる方が多い結果となった。また、水道料金、下水道使用料の値上げ・値下げについては、「高くなってもよいので、老朽化施設の更新や災害対策を早急に進めてもらいたい」が38.4%と「安くできるのであれば、老朽化施設の更新や災害対策を先延ばししても構わない」の5.6%を大きく上回り、早急な施設更新を求める声が多いことが分かった。

・上下水道事業の情報源については、「広報いけだ」が67.1%と最も高く、次いで「水だより」が50.4%と高かった。若い世代の方がウェブページやSNSから情報を収集する人の割合が増えることが分かった。

また、上下水道部広報紙「水だより」を「いつも読んでいる」が18.9%、「読んだことがある」が55.6%、その合計が74.5%となり、平成30年度調査時と比較して読んでいる方の割合が多くなった。

【総括】

今回、水道事業と下水道事業との組織統合後4回目となるアンケート調査を行い、市民の意見を伺った。今回のアンケートでは、水道の安全性や安定性への期待が以前よりも高まっており、施設更新や災害時の対策が求められていることが分かった。一方で飲料水の備蓄について減少に転じていることから、災害から時間が経つと市民の災害に対する備えへの意識の低下がみられたので、引き続き広報を行う必要がある。その他の事項についても、今後の上下水道事業運営方針の一助とし、市民の意見を取り入れた上下水道事業をめざしたい。

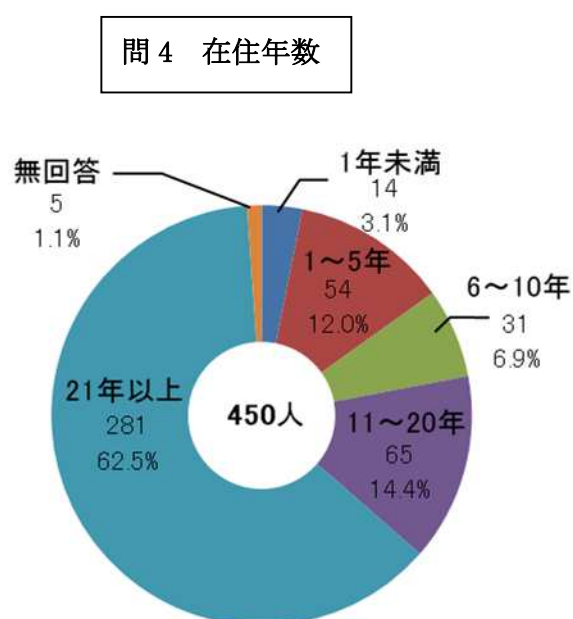
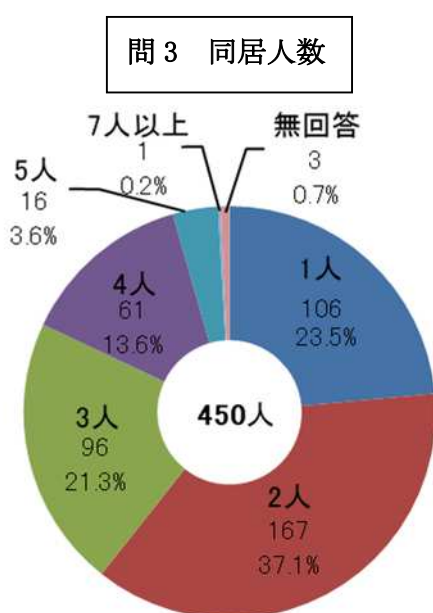
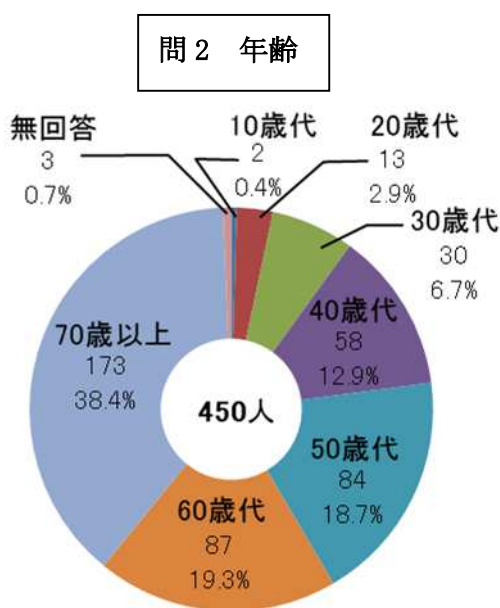
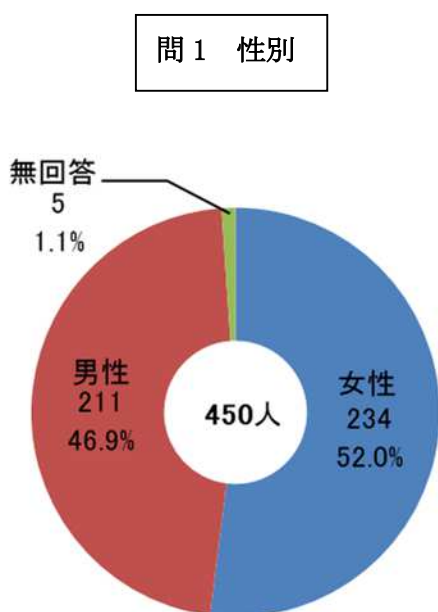
回答者基本属性

性別は、女性が 52.0%、男性が 46.9%、無回答 1.1% となり、池田市の男女の人口比率（女性 52.2%、男性 47.8%（R3.10 時点））とほぼ同等であった。

年齢は「70 歳以上」が 38.4% と最も多く、次に「60 歳代」が 19.3% を占め、「50 歳代」、「40 歳代」、「30 歳代」と続いた。「50 歳代」以上の合計が 76.4% となり、若年層からの回答が少ない傾向となった。

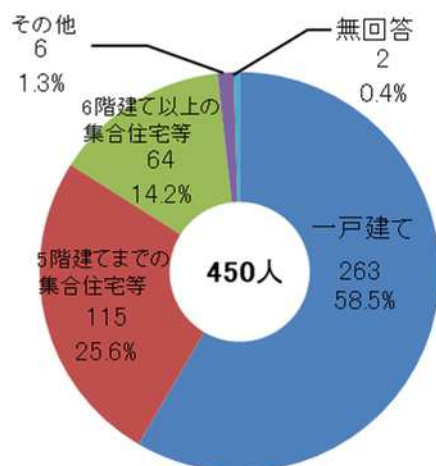
同居人数は、「2 人」が 37.1% と最も多く、「1 人」が 23.5%、「3 人」が 21.3%、「4 人」が 13.6% と続いた。

池田市の在住年数は、「21 年以上」が 62.5% を占めた。



住居形態については、「一戸建て」が 58.5%と多かった。次いで、「5 階建てまでの集合住宅等」が 25.6%、「6 階建てまでの集合住宅等」が 14.2%となった。

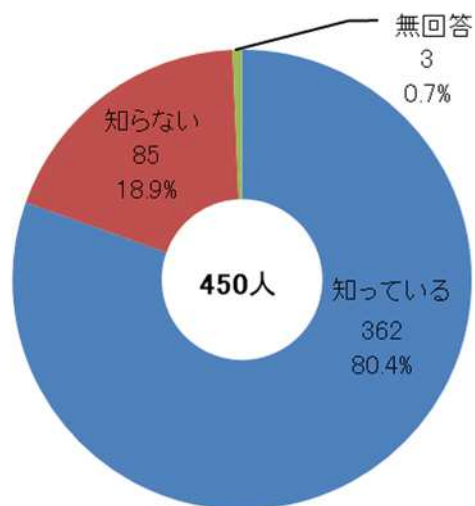
問 5 住居形態



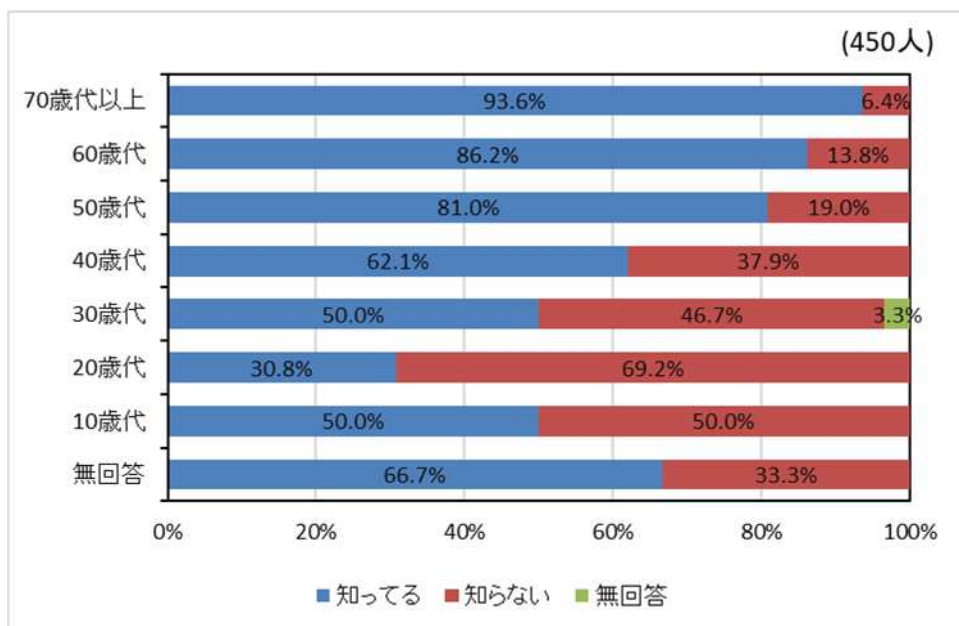
水源について

池田市の水源地が猪名川・余野川であることを80.4%（H26調査時：83.1%）が認識しており、その水源の汚れについては67.3%（H26調査時：73.7%）が「関心がある」という結果となったが、それぞれ平成26年の調査時と比較し割合が低くなる結果となった。また、大阪広域水道企業団からの受水については、「知っている」が22.9%となり、平成26年調査時の32.9%から大きく割合を下げる結果となった。なお、年齢別では回答者の少ない10歳代を除き若い世代ほど認知度が低下する傾向となった。

問6 池田市の水源地は猪名川（一庫ダム）・余野川であることをご存知ですか。

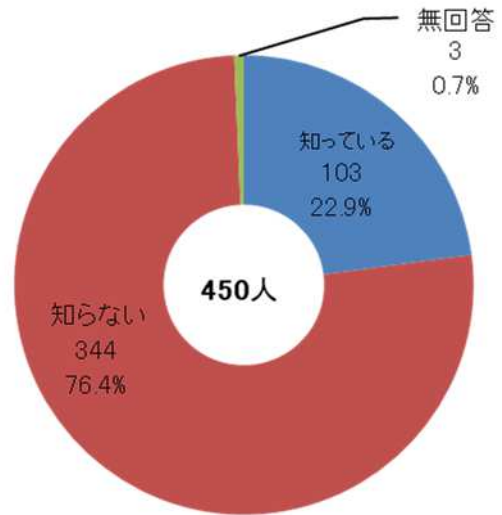
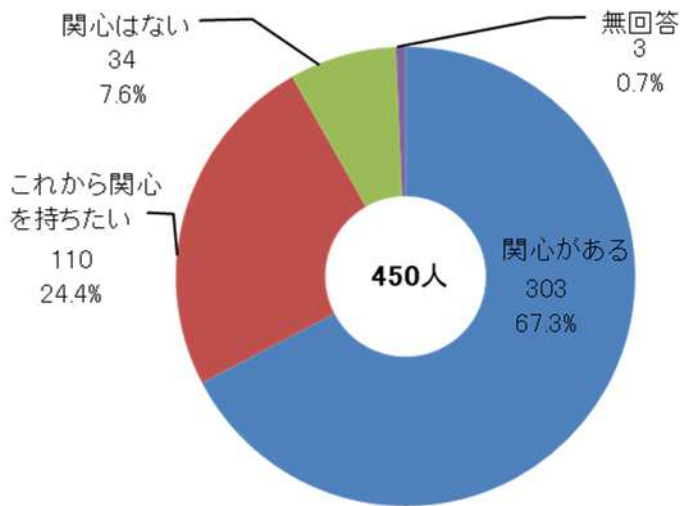


◆ 年齢別



問 7 水源である猪名川・余野川の汚れに関心がありますか。

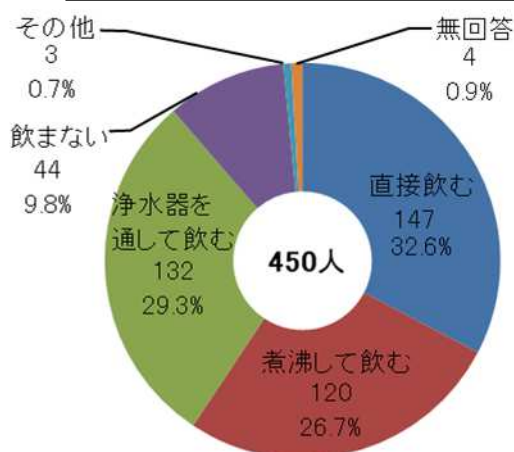
問 8 大阪広域水道企業団から受水していることをご存知ですか。



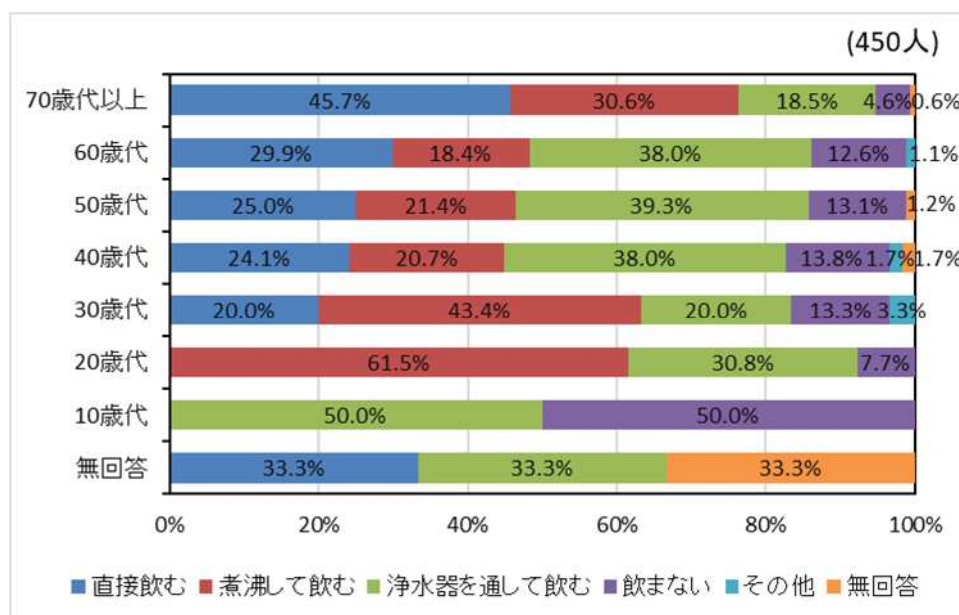
水道水の安全性

水道水の飲用方法は「直接飲む」が32.6%（H30調査時：35.1%）、「浄水器を通して飲む」が29.3%（H30調査時：26.2%）となり、平成30年調査時と比較して「直接飲む」割合が減り、「浄水器を通して飲む」が増える結果となった。また、水道水を飲む人の内、水道水の味については、「普通」が60.7%（H30調査時：60.4%）、「おいしい」が11.9%（H30調査時：10.5%）と平成30年調査時と比較し大きな変化はなかった。なお、年齢別では、若い世代ほど「直接飲む」の割合が減る傾向となった。

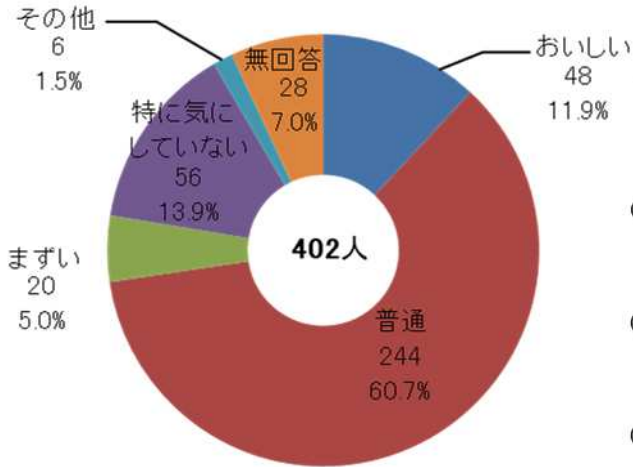
問9 水道水をどのようにして飲みますか。



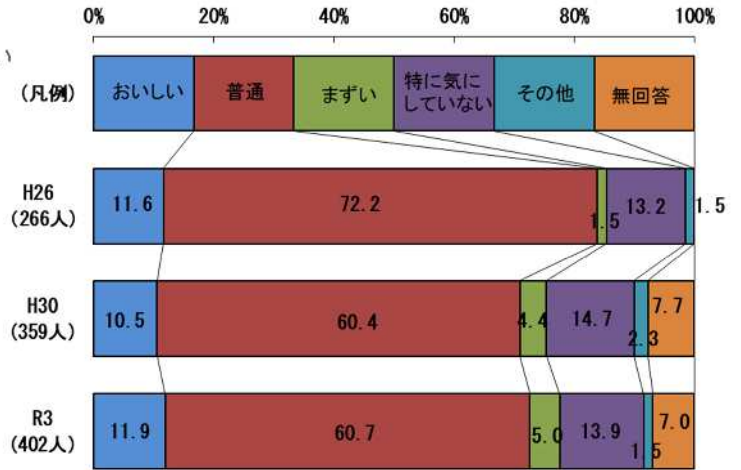
◆ 年齢別



● 水道水の味をどのように感じますか。

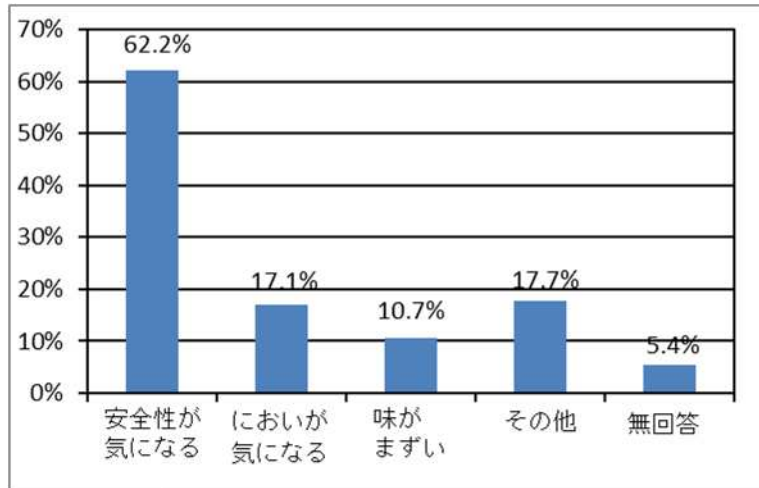


● 水道水の味をどのように感じますか。



水道水をそのまま飲まない理由としては「安全性が気になる」が62.2%（H30調査時：57.8%）と過半数であった。平成30年調査時より水道水の安全性を気にする回答が増加する結果となった。

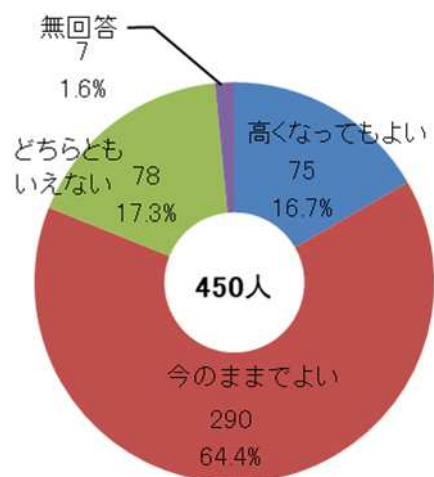
● 水道水をそのまま飲まない理由（複数回答可*）



※複数回答のため、合計が100%を超えています。

高度浄水処理の導入によって水道料金が高くなることについて、「今のままでよい」が64.4%（H30調査時70.3%）と平成30年調査時と比較し減少した。一方、「高くなってもよい」という方は16.7%（H30調査時10.0%）で、増加する結果となった。問9の傾向と合わせ、安全性・水質向上に対する懸念が増加傾向となっている。

問10 現在の浄水処理方法をレベルアップした高度浄水処理方法があります。この高度浄水処理をすれば水道の水質はさらによくなりますが、料金は高くなります。それをどのように思われますか。

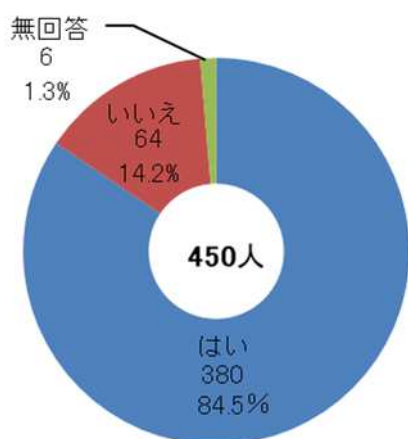


水道水の使用状況

毎日入浴する方は 84.5% で、毎日入浴しない方は 14.2% となった。また、週平均頻度は 6.49 回（H30 調査時：6.30 回）であった。

毎回湯船にお湯を溜める方は 54.2%（H30 調査時：58.6%）で、「いいえ（シャワーのみ）」は 15.1%（H30 調査時：13.4%）となり、シャワーのみの方の割合が増加する結果となった。また、ときどきの方の週平均頻度は 2.53 回（H30 調査時：2.57 回）であった。なお、その他の回答としては、「夏場はシャワーのみ」という意見が多くあった。

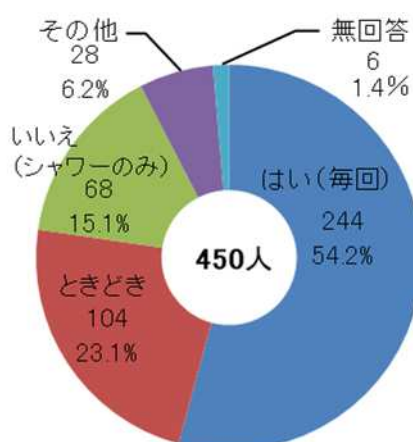
問 11 お風呂（シャワーを含む）は毎日入りますか。



毎日入らない方の入浴頻度(64人)

	人数	%
週に1回	3人	4.7%
週に2回	10人	15.6%
週に3回	25人	39.1%
週に4回	16人	25.0%
週に5回	5人	7.8%
週に6回	0人	0.0%
無回答	5人	7.8%

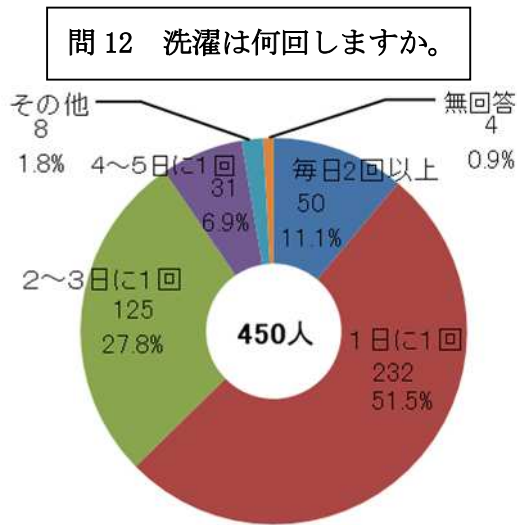
● 湯船にお湯は溜めていますか。



ときどきの方の頻度(104人)

	人数	%
週に1回	18人	17.3%
週に2回	26人	25.0%
週に3回	31人	29.8%
週に4回	13人	12.5%
週に5回	3人	2.9%
週に6回	0人	0.0%
無回答・その他	13人	12.5%

洗濯回数は、「毎日1回」が51.5%（H30調査時：49.5%）と約半数を占め、増加傾向にあった。次に「2～3日に1回」が27.8%と多かった。

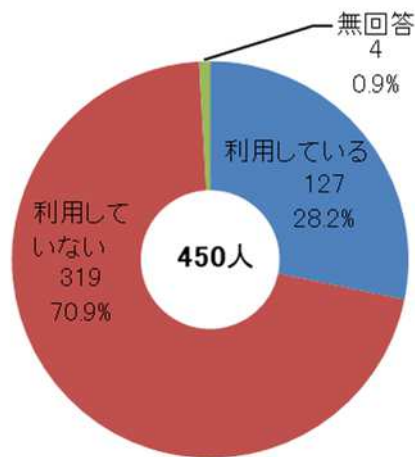


毎日2回以上の方の頻度(50人)

	人数	%
2回	19人	38.0%
3回	9人	18.0%
4回	1人	2.0%
5回	1人	2.0%
6回	0人	0.0%
7回	1人	2.0%
無回答	19人	38.0%

食洗器の利用は、「利用している」が28.2%となった。

問13 食器洗いの際に食洗器は利用していますか。

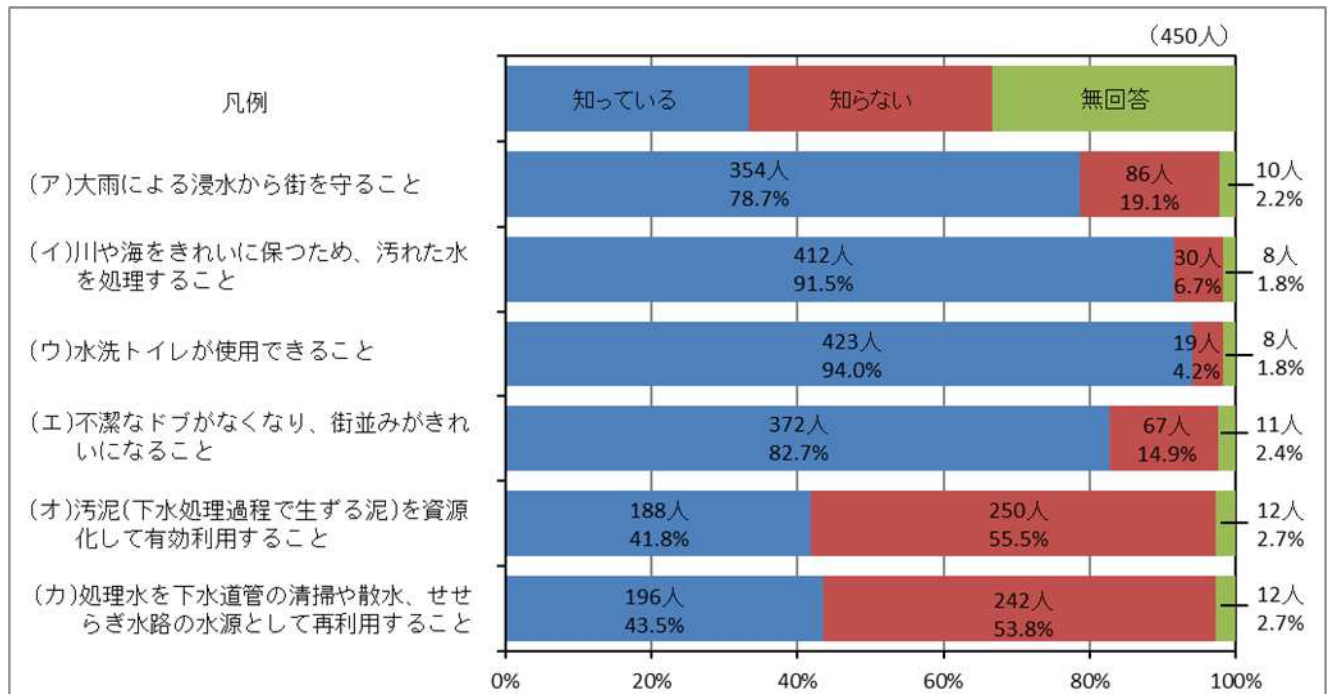


下水道の役割やしぐみ

下水道の役割として最も知られていたのは「水洗トイレが使用できること」で94.0%（H30 調査時：94.1%）であった。生活に身近なところでの下水道の役割は理解されているようである。また、「大雨による浸水から街を守ること」は78.7%（H30 調査時：68.8%）となり、平成30年調査時と比較し認知度が高くなった。

一方、「処理水を下水道管の清掃や散水、せせらぎ水路の水源として再利用すること」の認知度は43.5%（H30 調査時：41.2%）、「汚泥を資源化して有効活用すること」の認知度は41.8%（H30 調査時：42.8%）と大きな変化はなかった。下水から高度処理されて処理水となる工程や再利用状況を市民の方々に伝えていく必要がある。

問14 あなたは次のような役割やしぐみをご存知ですか。

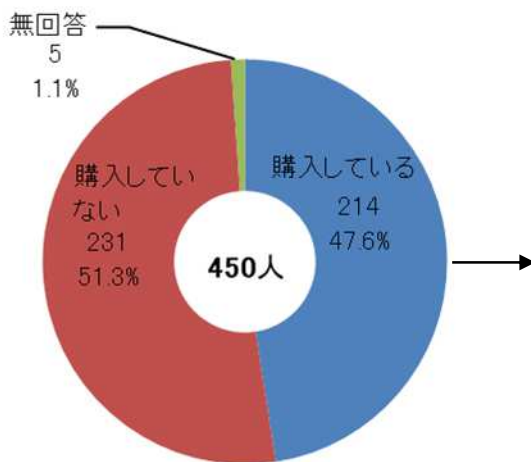


災害対策

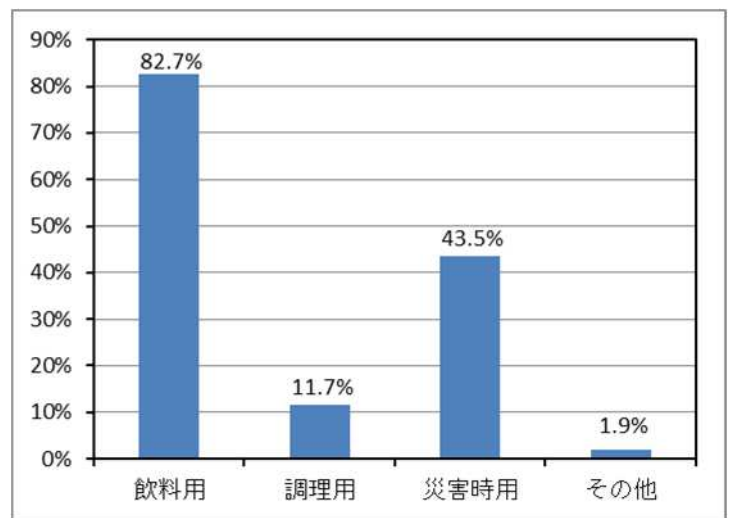
ボトルウォーターを「購入している」と回答した割合は47.6%（H30調査時：52.5%、H26調査時：60.2%）と年々減少している。ボトルウォーターを買っている方は、「飲料用」として利用している方が82.7%（H30調査時：74.6%）と大多数であった。次に「災害時用」が43.5%（H30調査時：46.6%）と多かった。

1ヶ月の購入量は「11～20L」が27.1%と最も多かったが、他の選択肢と大きな差はなく、各家庭によってそれぞれという結果となった。

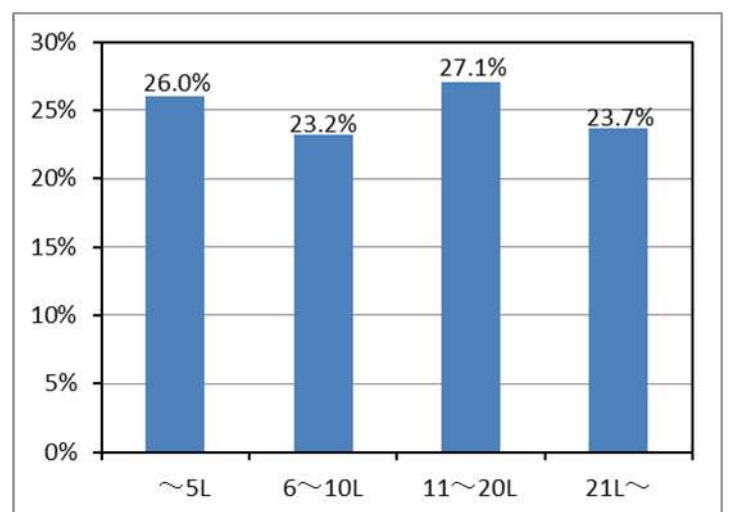
問15 ボトルウォーター（ミネラルウォーター）を購入されていますか。



●どのような目的で購入されていますか。
（複数回答可）



●1ヶ月の購入量はどれくらいですか。



災害時の飲料水の備蓄を「している」と回答した割合は52.2%（H30調査時：60.4%・H26調査時：42.5%）であり、近年増加傾向であったが減少に転じた。なお、平成30年はアンケート調査前に大阪府北部地震や全国的な豪雨被害（平成30年7月豪雨）があり、災害直後には災害への備えの意識が高くなる傾向があると考えられる。

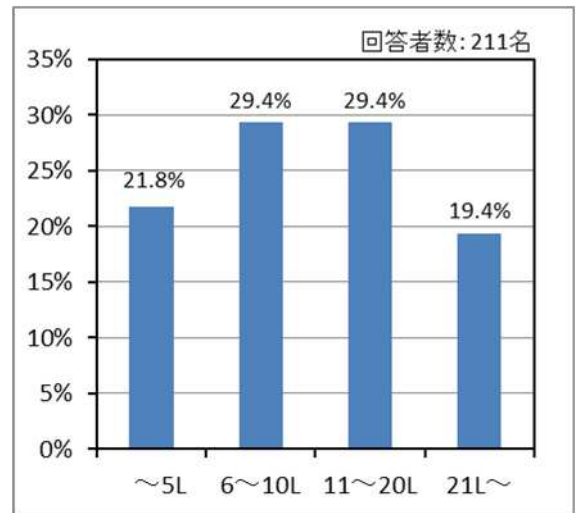
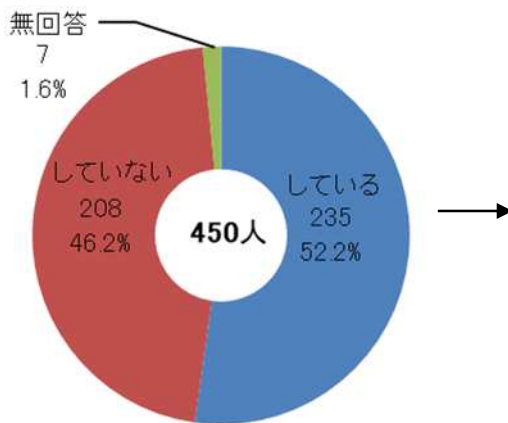
1ヶ月の量は「6～10L」、「11～20L」が29.4%と最も多く、「～20L」が約8割を占める結果となった。

お風呂に水をためている（「常時ためている」・「たまにためている」）割合は38.9%（H30調査時：50.9%）と平成30年調査時と比較して大きく減少した。平成30年調査時と比較して災害への備えの意識が低くなりつつあると考えられる。

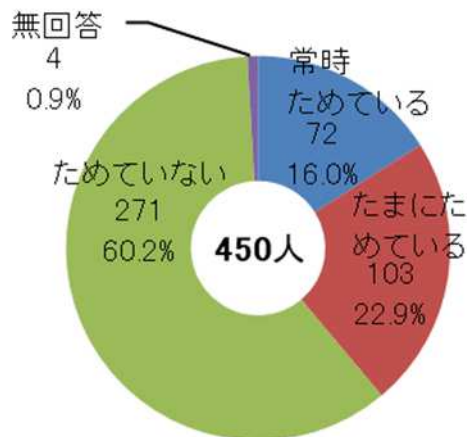
その他の災害への備えとしては、非常食や防災グッズの常備を行っているという回答が多く見られた。

問 16 あなたは災害時に備えて飲料水のくみ置きやボトルウォーターの買い置きをしていますか。

●1ヶ月の量はどれくらいですか。

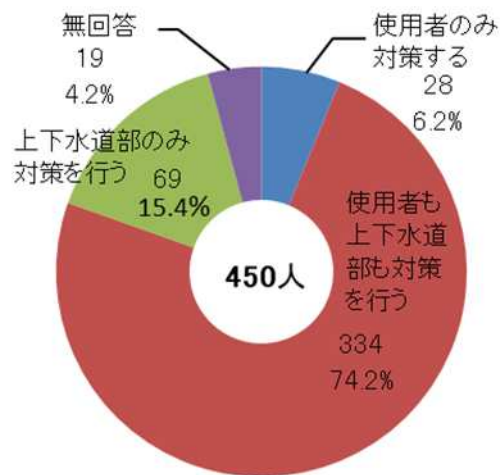


●お風呂に水をためていますか。



断水対策については、「使用者自身が対策を行うが、上下水道部にも対策は求める」が74.2%と最も多くなり、上下水道部の対策だけでなく使用者自身も断水に備えるといった意識が多くあることが分かった。一方、「使用者自身は対策を行わず、上下水道部に対策を求める」も15.4%あり、断水対策は上下水道部にゆだねるといった声も一定数あることが分かった。

問17 地震や停電により水道水が使用できなくなる（断水する）ことがあります。上下水道部が積極的に断水対策を実施すると、応急給水が充実するメリットがありますが、その分コストが増大するデメリットがあります。断水対策について、どのようにお考えですか。

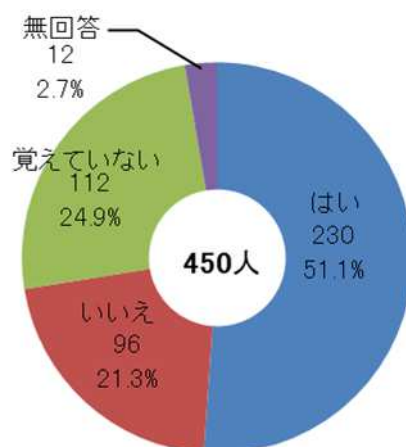


漏水・浸水について

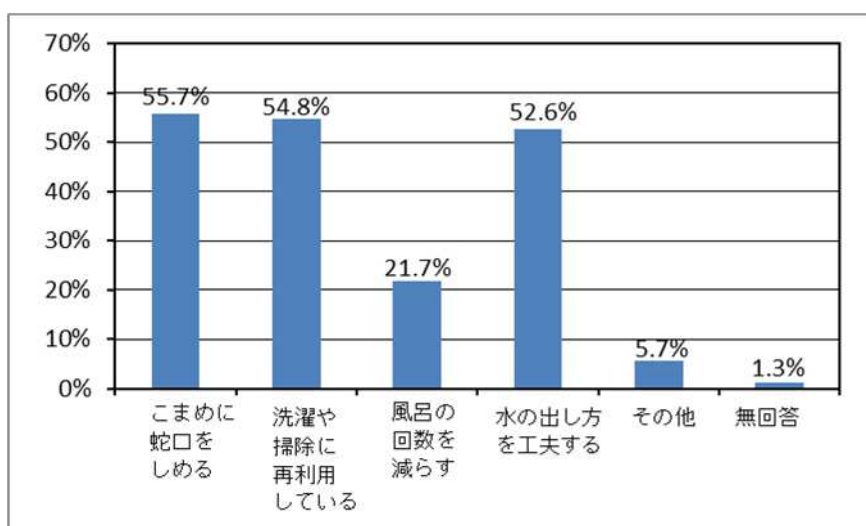
漏水を知ったときには51.1%（H30調査時：56.1%・H26調査時：68.4%）の方が何らかの節水を行っていた。しかしながら、漏水時の節水意識は減少傾向となっている。

漏水時の節水方法としては、「こまめに蛇口をしめる」が55.7%と最も多く、「お風呂の残り湯を洗濯や掃除に再利用している」が54.8%、「水の出し方を工夫する」が52.6%となった。

問 18 これまで新聞やテレビ、広報誌などで漏水を知ったとき、何らかの節水を行いましたか。



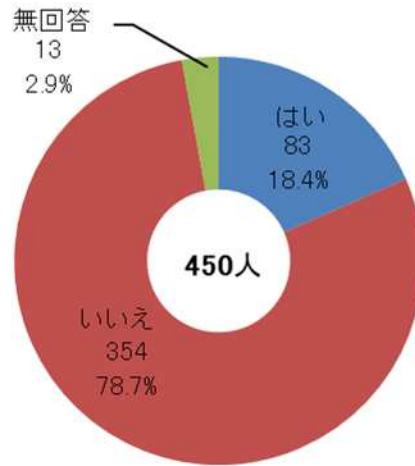
●「はい」とお答えになった方で、どのようにして節水していますか。
（複数回答可）



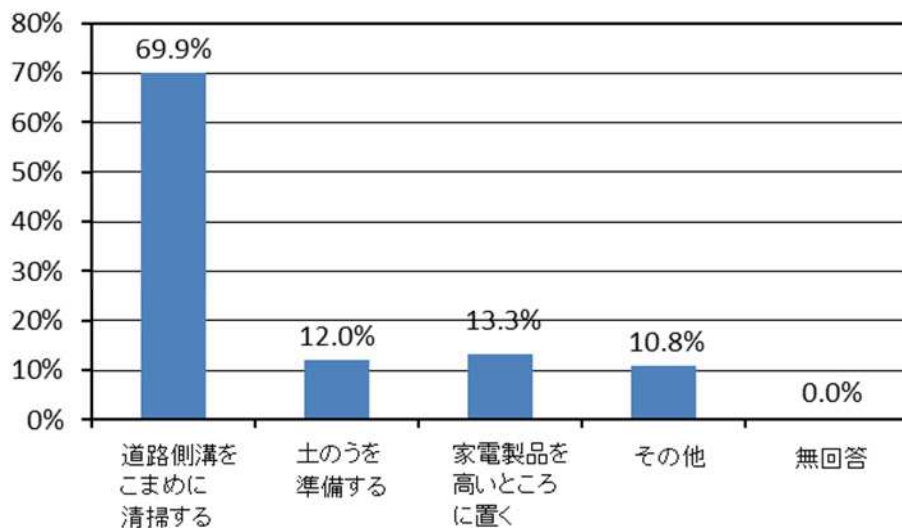
浸水時の対策として18.4%（H30調査時：20.8%）の方が何らかの準備をするよう心掛けていた。池田市内では、浸水の恐れがある地域が限られているため、浸水の恐れがある地域に住んでいる方に限定すると割合は高くなると推測される。

浸水対策として実施していることとしては、「道路側溝をこまめに清掃する」が69.9%と大半を占め、「家電製品を高いところに置く」が13.3%と続く。

問19 ここ数年、局地的な豪雨が頻発していますが、浸水時の対策として何らかの準備をするよう心掛けていますか。



●「はい」とお答えになった方で、どのような対策をしていますか。（複数回答可）

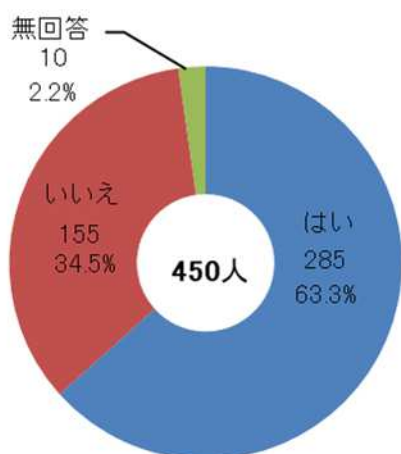


水道料金・下水道使用料

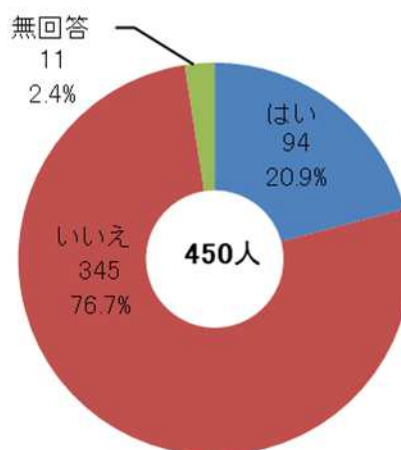
水道料金のしくみについて独立採算制であることを認識している方は63.3%（H30調査時：57.0%）となり、平成30年度調査時と比較し増加した。

下水道使用料のしくみについて「知っている」のは20.9%（前回22.2%）で、水道料金と比べてかなり低い結果となった。雨水は税金で、汚水は下水道使用料といった区別があるため、複雑で理解しがたいものと推察される。今後、下水道使用料の広報の仕方に工夫が必要である。

問 20 水道事業は税金ではなく、水道料金で運営していることをご存知ですか。



問 21 雨水を排除する費用は公費(税金)があてられ、汚水処理費には下水道使用料があてられることをご存知ですか。

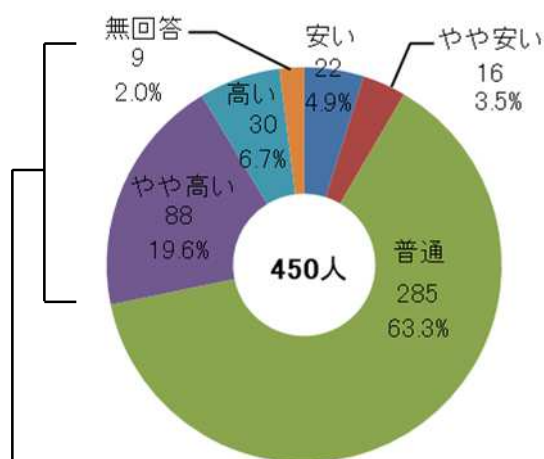


水道料金について、「普通」という意見が 63.3% (H30 調査時：60.9%、H26 調査時：54.1%) で最も多かった。「やや高い」、「高い」と回答された方の合計は 26.3% (H30 調査時：30.8%、H26 調査時：38.0%)、「やや安い」、「安い」と回答された方の合計は 8.4% (H30 調査時：7.4%) であった。普通と回答した方が最も多かったものの、安く感じる方よりは高く感じる方が多い結果となった。しかしながら、高いと感じる人は年々減少傾向である。

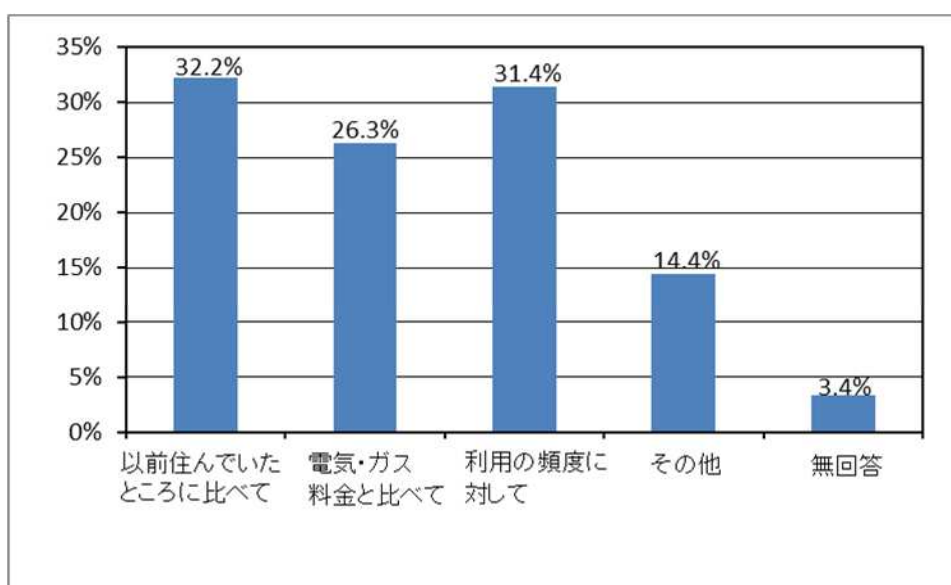
水道料金が「やや高い」、「高い」の方にそう感じる理由を聞いたところ、「以前住んでいた場所と比べて」、「利用の頻度に対して」と回答した方が多かった。

なお、年齢による大きな傾向の違いは見られなかった。

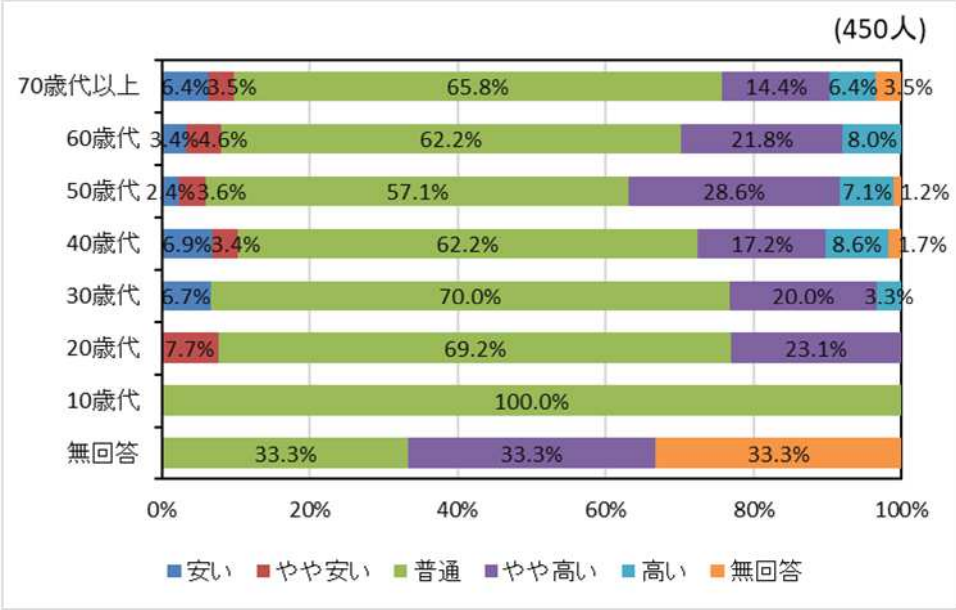
問22 水道料金についてどのように感じられておられますか。



●「やや高い」、「高い」と回答された方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

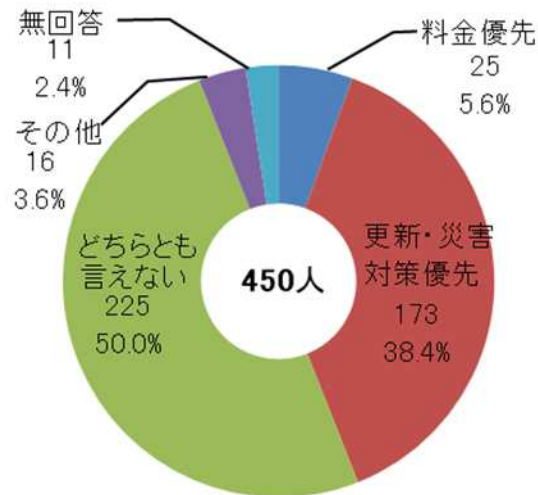


◆ 年齢別

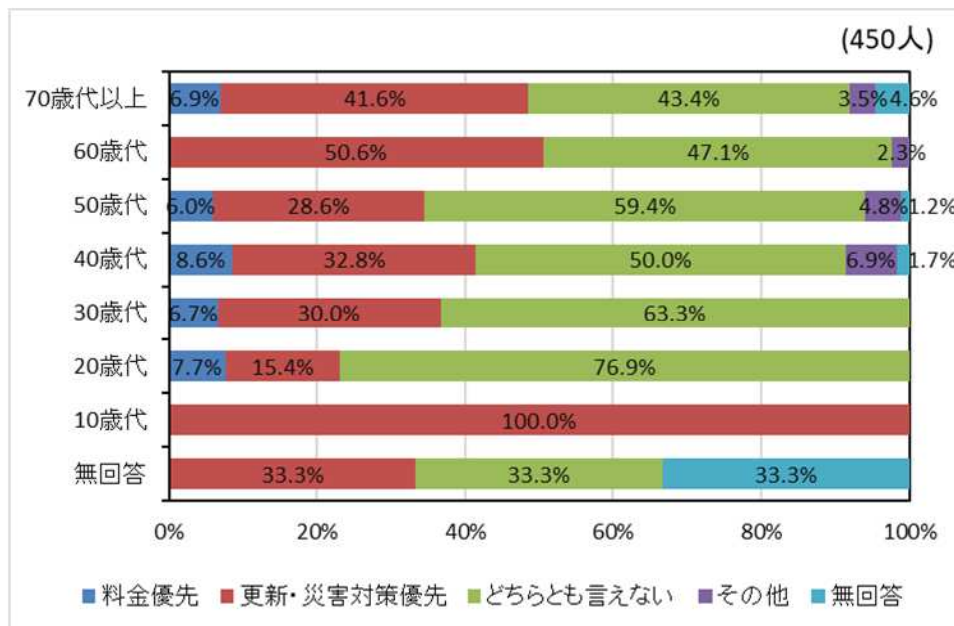


水道料金、下水道使用料の値上げ・値下げについては、「高くなってもよいので、老朽化施設の更新や災害対策を早急に進めてもらいたい」が 38.4%と「安くできるのであれば、老朽化施設の更新や災害対策を先延ばししても構わない」の 5.6%を大きく上回る結果となった。しかしながら、「どちらとも言えない」が 50.0%と半分を占め、多くの方にとって判断しがたい点であると分かった。なお、年齢別では、回答者の少ない 10 歳代を除き若い世代ほど「どちらとも言えない」の割合が増える傾向となった。

問 23 水道料金、下水道使用料の値上げ・値下げについてどのように考えていますか。

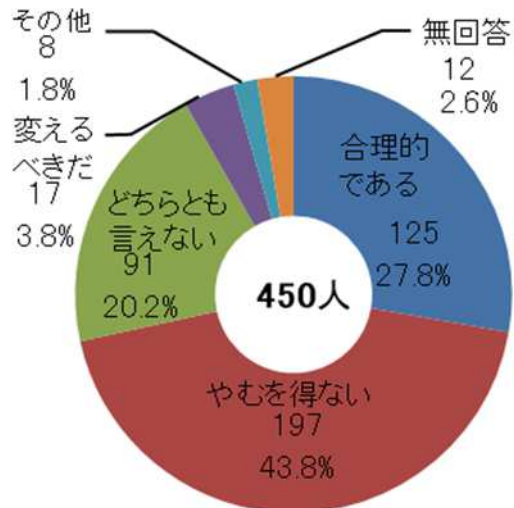


◆ 年齢別



料金体系の「累進使用料制」については、「やむを得ない」が 43.8% (H30 調査時：39.6%) が最も多く、次いで「合理的である」が 27.8% (H30 調査時：30.1%) を占めた。「変えるべきだ」は 3.8% (前回 4.1%) となった。

問 24 現行の料金体系は、使えば使うほど 1 m³あたりの単価が高くなり、工場などの大口利用者ほど多く水道料金、下水道使用料が掛かる仕組みとなっていますが、この料金体系についてどう思いますか。

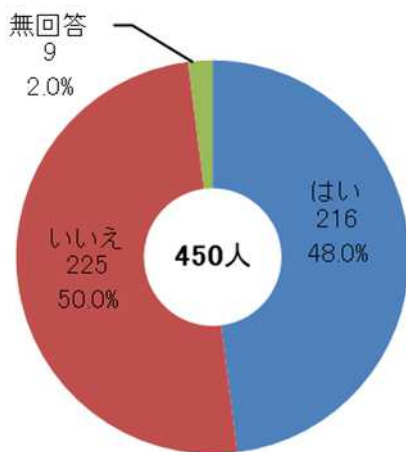


民間委託について

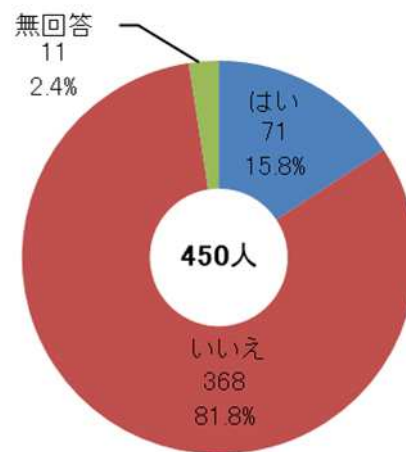
水道メータの検針業務を委託していることを「知らない」と回答した割合は 50.0% (H26 調査時：52.5%) となり半数が知らないという結果となった。なお、また、夜間や休日の業務委託については、「知らない」が 81.8% (H26 調査時：80.0%) とほとんど知られていないことが分かった。

水道事業・下水道事業を全面的に委託するべきかについては、水道事業・下水道事業とも「公営を守ってほしい」がそれぞれ 43.1%、41.1% となり、「委託したほうがよい」を大きく上回った。水道事業・下水道事業を比較すると、水道事業の方が公営の維持に対する意識がやや高い傾向となり、水道事業の安全性・安定性をより重視していると推察される。

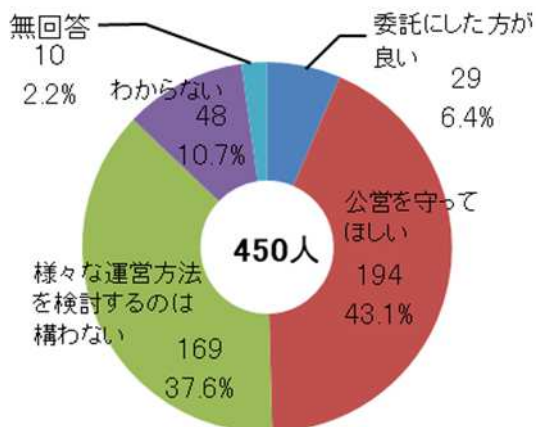
問 25 水道メータの検針を上下水道部の職員が実施せず民間に委託していることをご存知ですか。



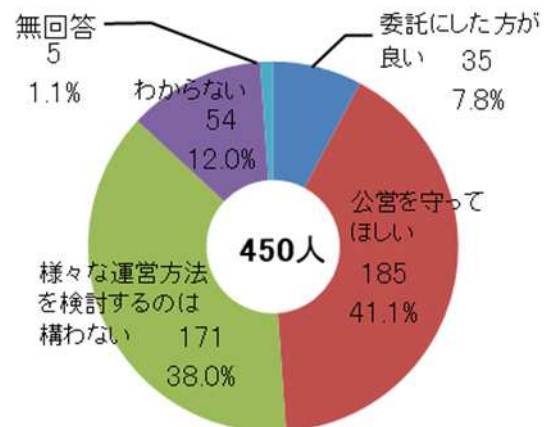
問 26 夜間や休日の業務を上下水道部の職員が実施せず民間に委託していることをご存知ですか。



問 27 水道事業を全面的に民間に委託するべきだと思いますか。



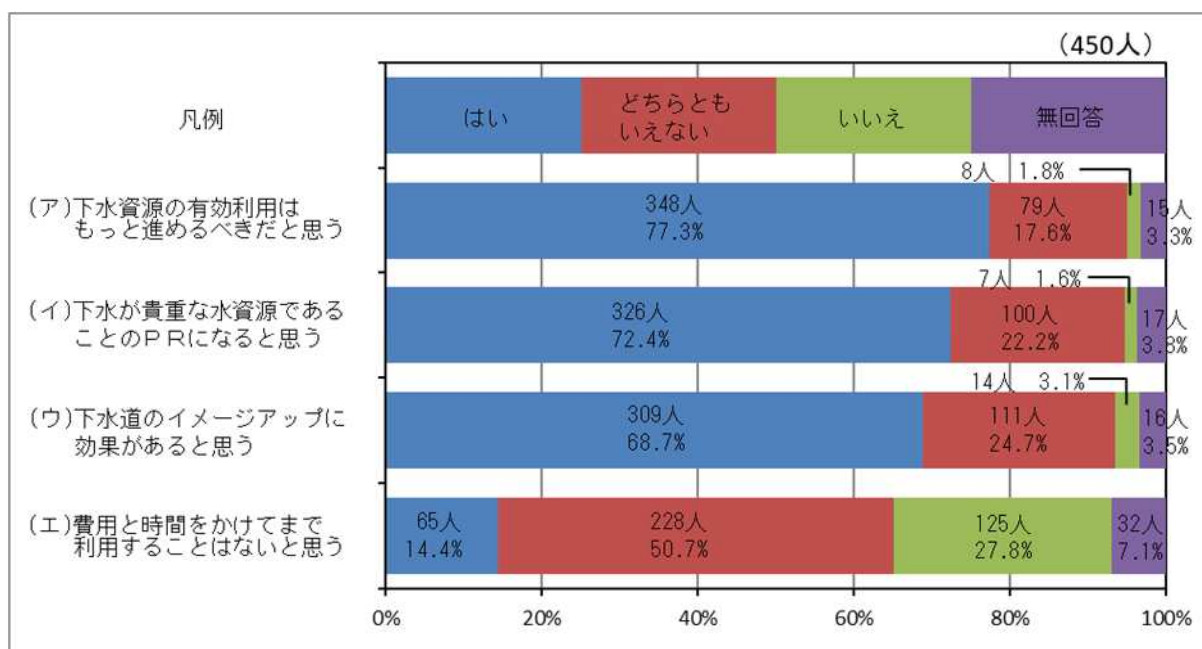
問 28 下水道事業を全面的に民間に委託するべきだと思いますか。



資源の有効利用について

下水の処理水の有効活用する取組みについては、「下水資源の有効利用はもっと進めるべき」が77.3%(H30調査時:73.9%)と最も多く、次に「下水が貴重な水資源であることのPRとなると思う」が72.4%(H30調査時:64.3%)を占めた。また、「下水道のイメージアップに効果があると思う」が68.7%(H30調査時:60.2%)を占め、全体的に平成30年度調査時と比較して、下水道資源の有効活用に関する市民の方々の意識が高くなっていることがわかった。

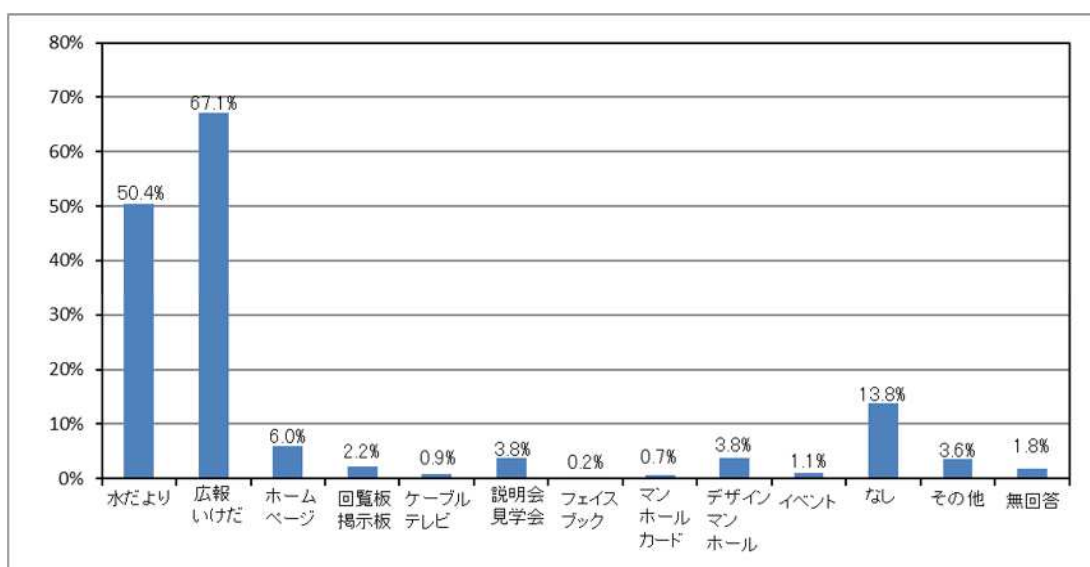
問 29 下水は、処理水を阪急池田駅前のせせらぎ水路に流して修景用水として利用したり、汚泥を建設資材として活用したりしています。このような取組みについてどう思いますか。



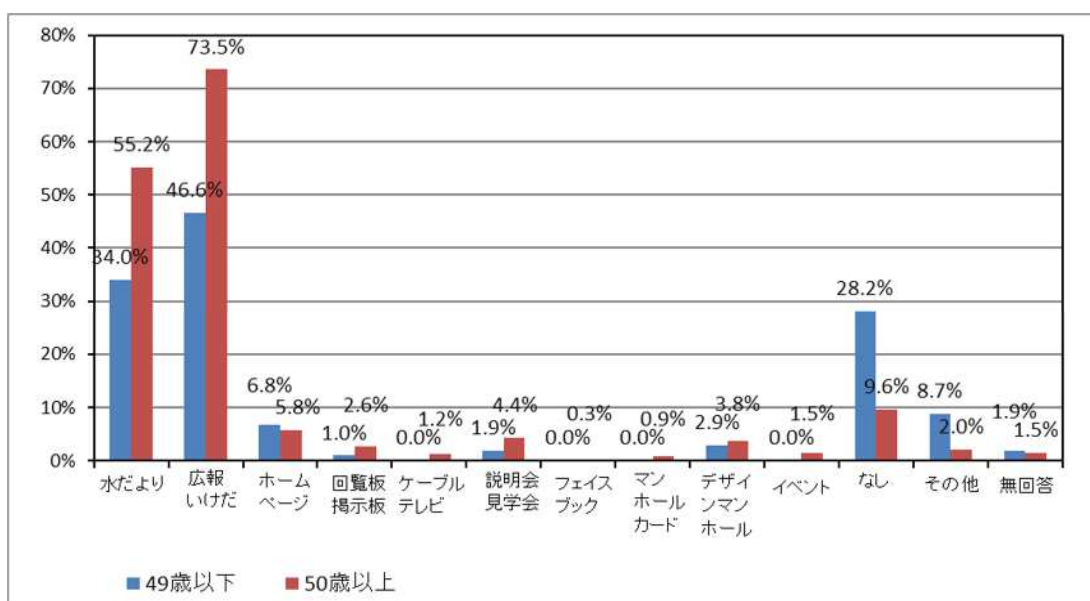
広報・PRについて

上下水道事業の情報源については、「広報いけだ」が67.1%（H30調査時：64.7%）と最も高く、次いで「水だより」が50.4%（H30調査時：52.5%）と高かった。その他の情報源については、どれも極端に低く残念な結果となった。「ホームページ」は、6.0%（H30調査時：2.7%）と平成30年調査時と比較して改善した。しかしながら、「フェイスブック」は0.2%（H30調査時：0.2%）とこれまでと同様に低くなっており、上下水道部フェイスブックの認知度向上と情報の充実が必要である。なお、年齢別では、49歳以下は「なし」が多く、情報収集をしていない人の割合が増える傾向となった。

問30 池田市の上下水道に関する情報を今までどのような手段で収集されましたか。（複数回答可）

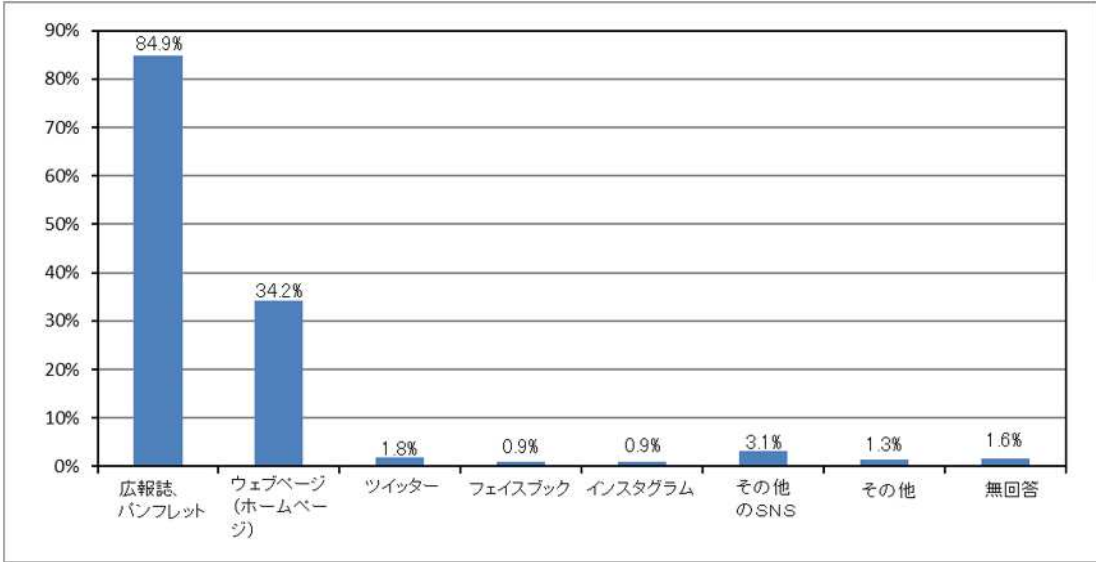


◆ 年齢別

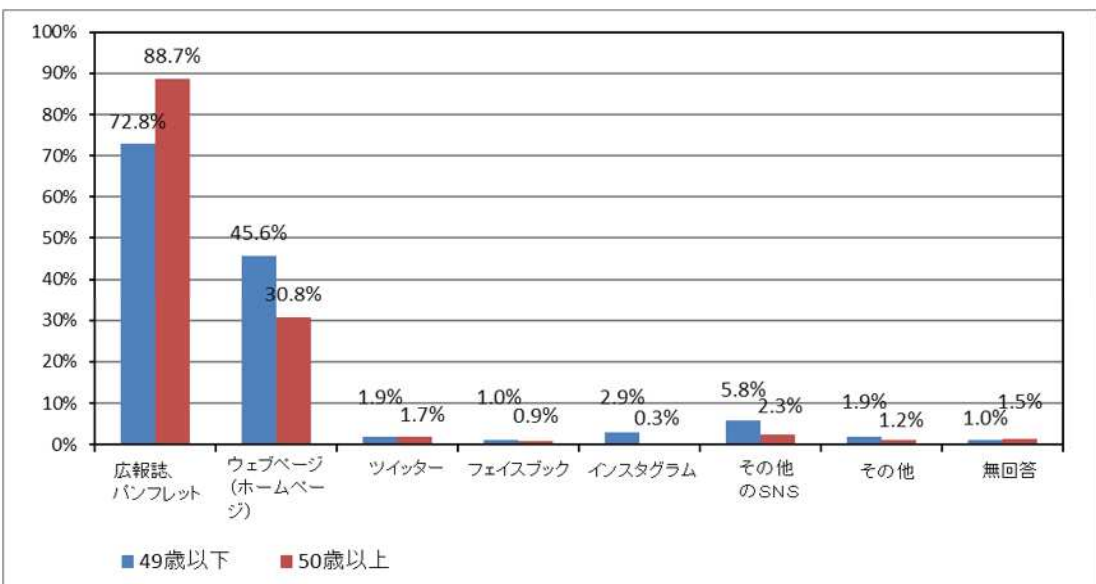


自治体の情報収集によく利用する広報媒体は、「広報紙」が 84.9%と圧倒的に多く、次いで「ウェブページ」が 34.2%で、その他インターネット上での情報収集はあまりされないことがわかった。なお、年齢別では、49歳以下は50歳以上と比較するとウェブページやSNSから情報を収集する人の割合が増えることが分かった。

問 31 普段、池田市や他自治体の情報を入手する際によく利用する媒体は何ですか。(複数回答可)



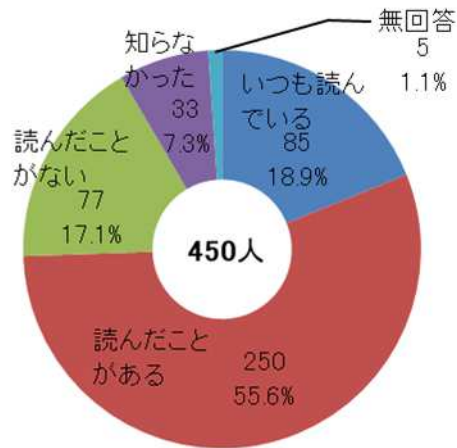
◆ 年齢別



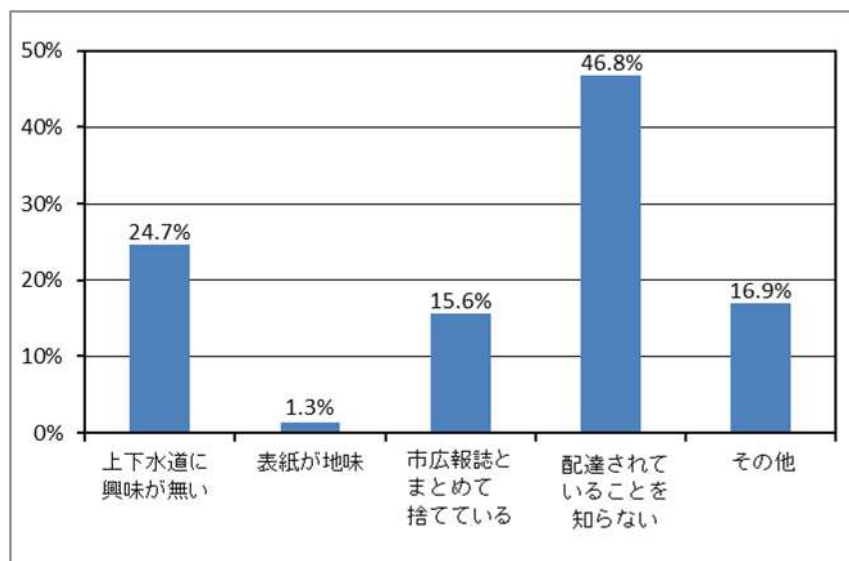
上下水道部広報紙「水だより」を「いつも読んでいる」が 18.9% (H30 調査時:14.0%)、「読んだことがある」が 55.6% (H30 調査時:53.6%)、その合計が 74.5% (H30 調査時:67.6%) となり、平成 30 年度調査時と比較して読んでいる方の割合が多くなった。

水だよりを読んだことがない理由では、「配達されていることを知らない」が 46.8% (H30 調査時:60.7%) と最も多く、次いで「上下水道に興味がない」が 24.7% (H30 調査時:38.2%) と多かった。しかしながら、それぞれの割合は平成 30 年調査時と比較して減少し、「その他」が 16.9% (H30 調査時:4.5%) と増加する結果となった。その他」の内容としては、「興味がない」、「見る時間がない」などがあつた。

問 32 広報紙「水だより」を年 4 回発行していますが、読まれたことがありますか。

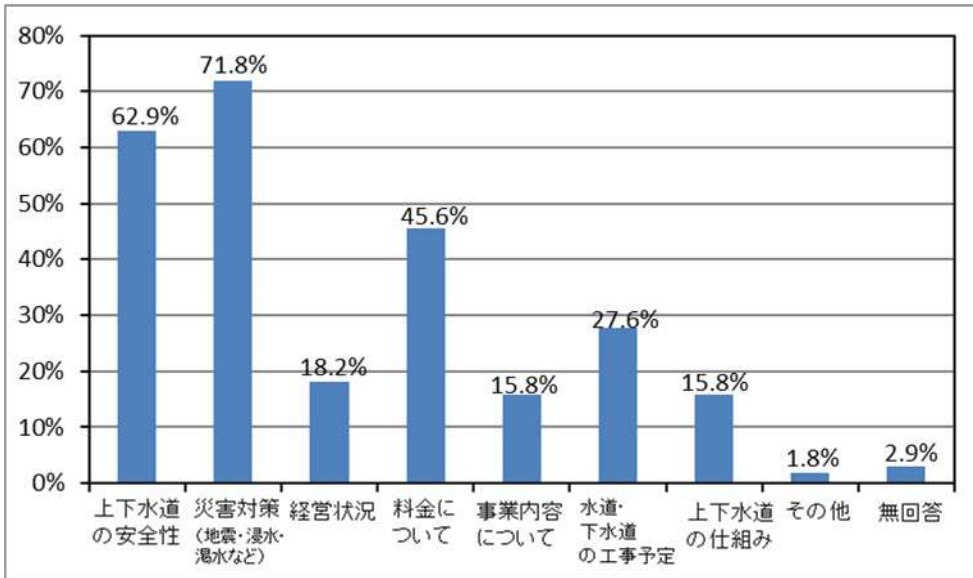


●「読んだことがない」と回答された方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)



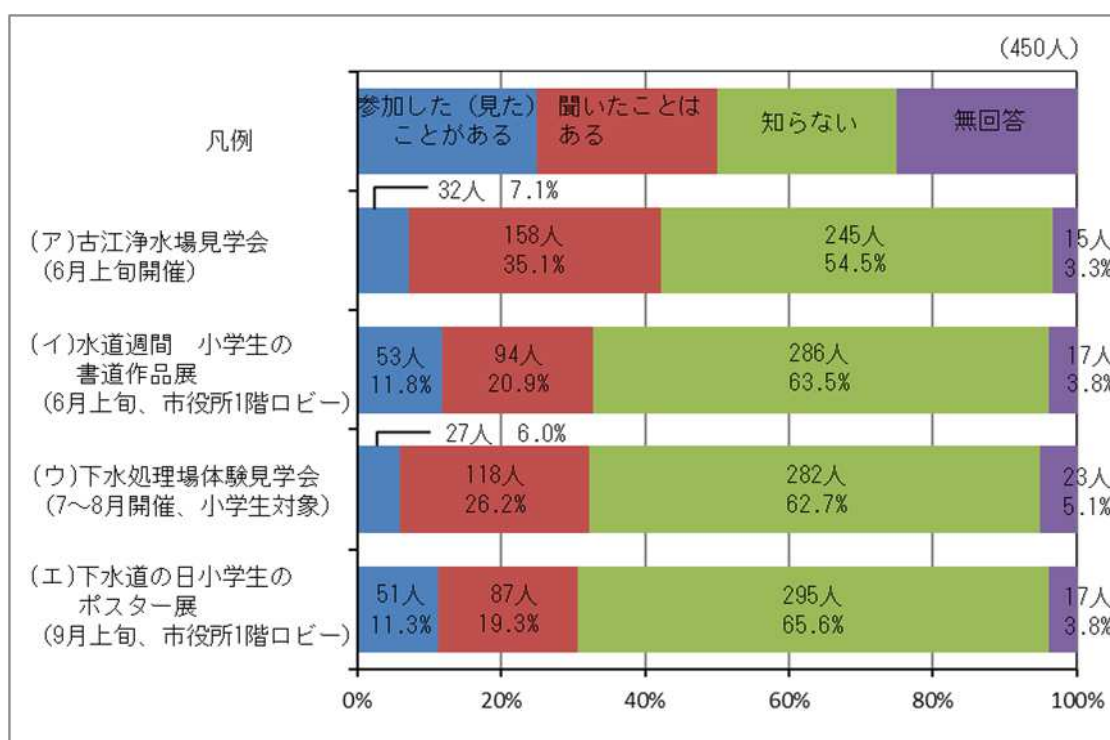
上下水道のことで知りたい情報は「災害対策」・「上下水道の安全性」・「料金について」が上位3項目となり、過年度のアンケート調査と傾向の変化はなかった。

問 33 上下水道のことで知りたい情報は何ですか。(複数回答可)



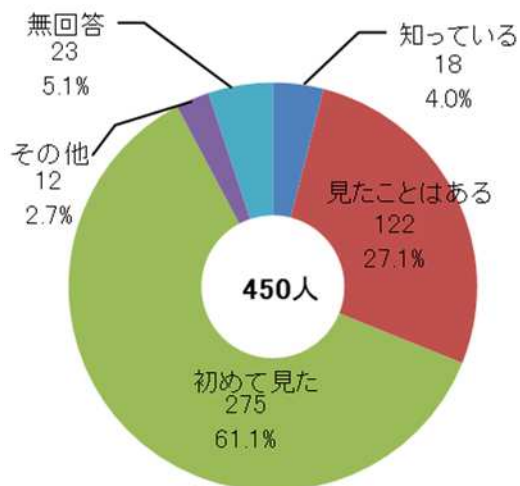
上下水道部が主催している各イベントについて、「古江浄水場見学会」の認知度（「参加したことがある」・「聞いたことはある」と回答された割合の合計）が42.2%（H30調査時：38.9%）と最も多かった。次に、「水道週間小学生の書道作品展」が32.7%（H30調査時：27.9%）と多く、「下水処理場体験見学会」が32.2%（H30調査時：34.9%）、「下水道の日小学生のポスター展」が30.6%（H30調査時：24.7%）と続いた。大半のイベントの認知度が平成30年度調査時と比較して向上する結果となった。各イベントは水だよりで広報しているため、水だよりの読まれている割合が増えていることが影響していると推察される。

問34 上下水道部が主催している各イベントについて、あてはまるものを1つだけ選んでください。



平成 28 年 11 月から上下水道部の公式イメージキャラクターとして、パンフレットや
広報紙、ホームページに「ぴちよりん」を活用している。ぴちよりんの認知度（「知っ
ている」、「見たことはある」と回答された割合の合計）は、31.1%（H30 調査時：26.9%）
となり、平成 30 年度調査時と比較して高くなっている。今後も水だよりに登場させる
など、市民に親しみのあるキャラクターとして広報に生かしていきたい。

問 35 上下水道部では、イメージキャラクター「ぴちよりん」による事業のPR
活動を展開していますが、このキャラクターを知っていますか。



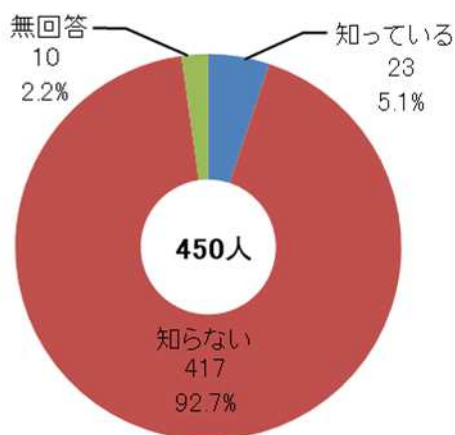
上下水道サポーター会議

上下水道サポーター会議は、池田市在住で上下水道事業に関心のある方をサポーターに任命し、いただいたご意見を上下水道事業の運営に反映させるために開催している。

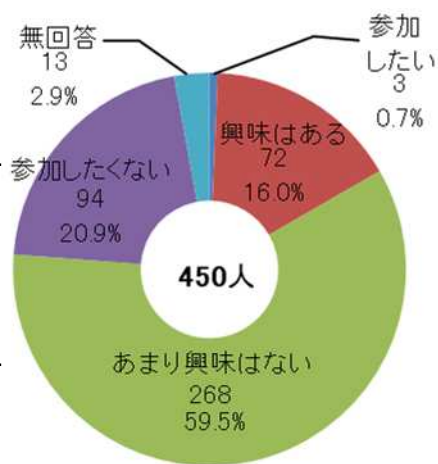
サポーター会議を「知っている」が 5.1% (H30 調査時：3.6%) となり平成 30 年度調査時と比較し少し認知度が向上する結果となった。

「興味はある」の割合は 16.0% (H30 調査時：15.4%) であった。サポーター会議に希望する内容には、「上下水道の現状・未来」や「老朽化施設の状況」、「施設見学」などがあった。サポーター会議に「あまり興味はない」、「参加したくない」理由としては、「現状に満足していて、特に言うことがない」、「日程が合わない」が多かった。その他の意見としては子育てや介護、高齢を理由に参加できないといったものがあった。

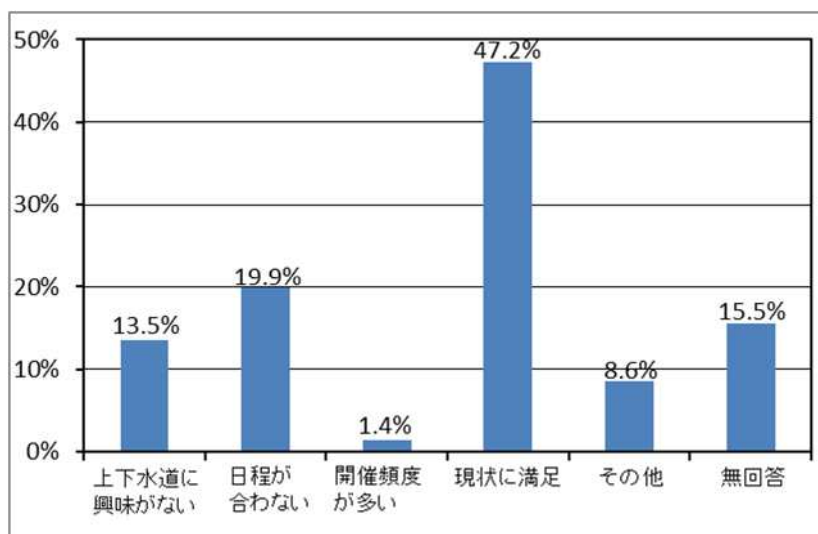
問 36 上下水道サポーター会議をご存知ですか。



問 37 上下水道サポーター会議に参加してみたいと思いますか。



●「あまり興味はない」または「参加したくない」と回答された方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)



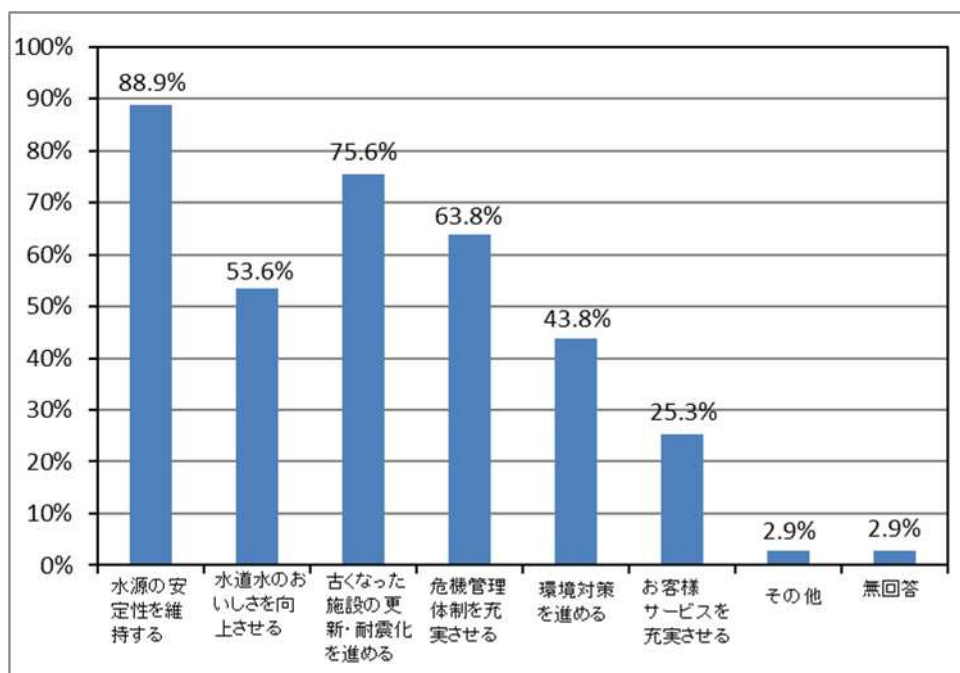
これからの上下水道に望むこと

水道事業の取り組みとして望まれることは、「水源の安定性を維持する」が88.9%と最も多かった。次に「古くなった施設の更新・耐震化を進める」が75.6%、「危機管理体制を充実させる」が63.8%となり、水道事業においては災害時を含め安定的な給水が特に求められる傾向となった。

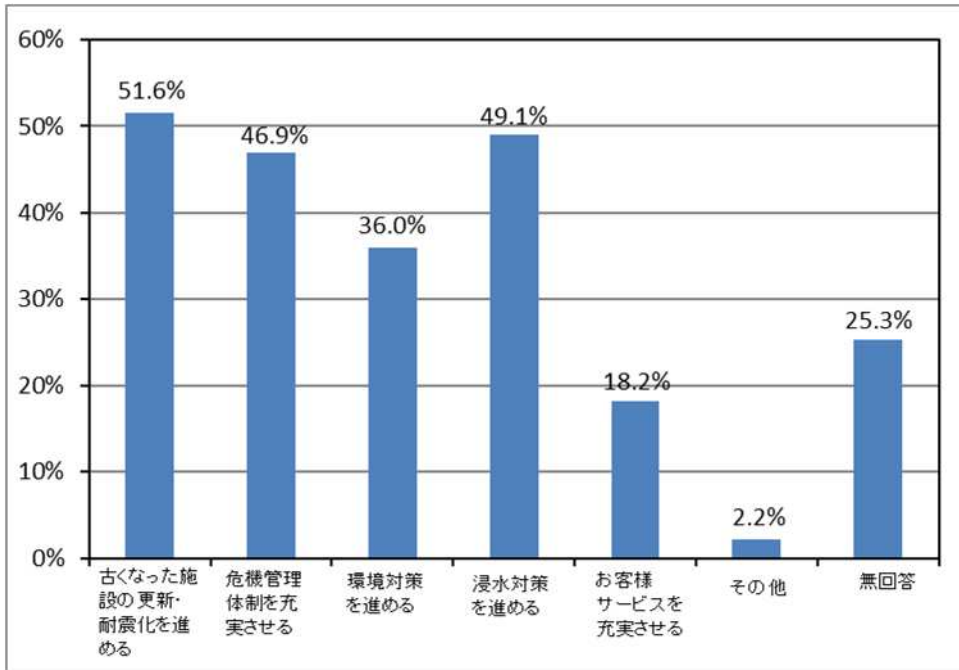
下水道事業の取り組みとして望まれることは、「古くなった施設の更新・耐震化を進める」が51.6%、「浸水対策を進める」が49.1%、「危機管理体制を充実させる」が46.9%と割合が高くなっており、既存施設の更新・耐震化と浸水対策を望む意見が同程度あることが分かった。

問 38 池田市では、上下水道事業の大きな使命である、「清浄・豊富・低廉・安全な水の安定供給」、「公衆衛生向上・浸水防除」を果たすため、様々な事業に取り組んでいます。将来を考えた場合、あなたはどのようなことを望みますか。(ア)から(ケ)の内、望むものに○をつけてください。(複数回答可)

【水道事業】



【下水道事業】



上下水道についてのアンケート調査

平素は、池田市上下水道事業にご協力いただき、誠にありがとうございます。

上下水道部では、上下水道事業運営の基礎資料とするため、皆様に上下水道のご利用実態や上下水道に関する意識調査等のアンケートをお願いしています。

お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

なお、この調査は、無作為に選ばせていただいた 1000 世帯の皆様をお願いしております。また、回答いただいた内容については調査目的のみに利用し、他の目的には利用いたしません。

令和3年10月

池田市上下水道部経営企画課

回答にあたって

- このアンケートのあて名は、上下水道のご使用者としてお届けいただいている方のお名前になっていますが、ご家族の中で最も上下水道の使用状況について詳しい方に回答いただきますようお願いいたします。
- 回答は、特に指定がない場合は、設問ごとに1つだけ○印をつけてください。
- ご記入いただきました調査票は、10月31日(日)までに同封の返信用封筒に入れて、ご返送下さい。
- 回答にあたりご不明な点がございましたら、上下水道部経営企画課までお問い合わせ願います。
- 結果につきましては、後日ホームページ等で公開する予定です。

ホームページ URL→<https://www.city.ikeda.osaka.jp/jogesuido/index.html>



(電話)072-754-6069 (FAX)072-751-3852 担当：本田、上枝

基本属性

問1 あなたの性別は。

- (1) 女性 (2) 男性

問2 あなたの年齢は。

- (1) 10歳代 (2) 20歳代 (3) 30歳代 (4) 40歳代 (5) 50歳代
(6) 60歳代 (7) 70歳以上

問3 同居人数は、ご自身も含めて何人ですか。

- (1) 1人 (2) 2人 (3) 3人 (4) 4人 (5) 5人
(6) 6人 (7) 7人以上

問4 あなたは池田市に生まれて何年になりますか。

- (1) 1年未満 (2) 1～5年 (3) 6～10年 (4) 11～20年
(5) 21年以上

問5 あなたのお住まいはどのような建物ですか。

- (1) 一戸建て (2) 5階建てまでの集合住宅（マンション、アパート等）
(3) 6階建て以上の集合住宅等 (4) その他（ ）

水源

問6 池田市の水道水源は猪名川（一庫ダム）・余野川であることをご存知ですか。

- (1) 知っている (2) 知らない

問7 水源である猪名川・余野川の水の汚れに関心がありますか。

- (1) 関心がある (2) これから関心をもちたい (3) 関心はない

問8 大阪広域水道企業団から受水していることをご存知ですか。

- (1) 知っている (2) 知らない

水道水の安全性

問9 水道水をどのようにして飲みますか。

- (1) 直接飲む (2) 煮沸して飲む (3) 浄水器を通して飲む (4) 飲まない
(5) その他 ()

●水道水を飲む方(飲み方は問わない)にお聞きします。池田市の水道水の味について、どのように感じますか。

- (1) おいしい (2) 普通 (3) まずい (4) 特に気にしていない
(5) その他 ()

●水道水を煮沸して飲む方、浄水器を通して飲む方、飲まない方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

- (1) 安全性が気になる (2) においが気になる (3) 味がまずい
(4) その他 ()

問10 現在の浄水処理方法をレベルアップした高度浄水処理方法があります。この高度浄水処理をすれば水道の水質はさらによくなりますが、料金は高くなります。それをどのように思いますか。

- (1) 高くなってもよい (2) 今のままでよい (3) どちらともいえない

水道水の使用状況

問11 お風呂(シャワーを含む)は毎日入りますか。

- (1) はい (2) いいえ(週 回)

●湯船にお湯は溜めていますか。

- (1) はい(毎回) (2) ときどき(週 回) (3) いいえ(シャワーのみ)
(4) その他 ()

問12 洗濯は何回しますか。

- (1) 毎日2回以上(回) (2) 1日に1回 (3) 2~3日に1回
(5) 4~5日に1回くらい (6) その他()

問13 食器洗いの際に食洗器は利用していますか。

- (1) 利用している (2) 利用していない

下水道の役割やしぐみ

問14 あなたは、次のような下水道の役割やしぐみをご存知ですか。(ア)から(カ)までの各項目について、あてはまるものをどちらか選んでください。

	知っている	知らない
(ア) 大雨による浸水から街を守ること	1	2
(イ) 汚れた水を処理し、川や海をきれいに保つこと	1	2
(ウ) 水洗トイレが使用できること	1	2
(エ) 汚れた水を街から排除することで、街並みを衛生的に保つこと	1	2
(オ) 汚泥(下水処理過程で生ずる泥)を資源化して有効利用すること	1	2
(カ) 処理した下水を、街路樹への散水や、せせらぎ水路の水源として再利用すること	1	2

災害対策

問15 ボトルウォーター(ミネラルウォーター)をどれくらい購入していますか。

- (1) 購入している(1ヵ月で約 リットル) (2) 購入していない

●購入している方にお伺いします、どのような目的で購入していますか。(複数回答可)

- (1) 飲料用 (2) 調理用 (3) 災害時用 (4) その他()

問16 災害時(震災など)の備えとその対策についてお聞きします。

●あなたは災害時に備えて、飲料水のくみ置き(ボトルウォーターを含む)をしていますか。

- (1) している(約 リットル) (2) していない

●災害対策として、お風呂に水をためていますか。

- (1) 常時ためている (2) たまにためている (3) ためていない

●上記以外に災害に備えて行っていることがあればご記入ください。

- ()

問22 水道料金、下水道使用料についてどのように感じていますか。

- (1) 安い (2) やや安い (3) 普通 (4) やや高い (5) 高い

電気・ガス料金は1カ月毎のお支払いですが、水道料金は下水道使用料と合わせて2カ月分を一度にお支払いいただいております。

●「やや高い」、「高い」と回答された方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

- (1) 以前住んでいたところと比べて (2) 電気・ガス料金と比べて
(3) 利用の頻度に対して (4) その他 ()

問23 水道料金、下水道使用料の値上げ・値下げについてどのように考えていますか。

- (1) 安くできるのであれば、老朽化施設の更新や災害対策を先延ばししても構わない。
(2) 高くなってもよいので、老朽化施設の更新や災害対策を早急に進めてもらいたい。
(3) どちらとも言えない (4) その他 ()

問24 現行の料金体系は、使えば使うほど1㎡あたりの単価が高くなり、工場などの大口利用者ほど多く水道料金、下水道使用料が掛かる仕組みとなっていますが、この料金体系についてどう思いますか。

- (1) 合理的である (2) やむを得ない (3) どちらとも言えない
(4) 変えるべきだ (5) その他 ()

民間委託

問25 水道メータの検針を上下水道部の職員が実施せず民間に委託していることをご存知ですか。

- (1) 知っている (2) 知らない

問26 夜間や休日の業務を上下水道部の職員が実施せず民間に委託していることをご存知ですか。

- (1) 知っている (2) 知らない

問27 水道事業を全面的に民間に委託するべきだと思いますか。

- (1) 民間企業が運営すれば事業の効率化が進むと思うので委託した方がよい
(2) 民間企業は利益を求めため、水道水の安全性・安定性の低下や料金が高くなるのが心配なので公営を守ってほしい。
(3) 水道を使用する市民のためになるのであれば、様々な運営方法を検討するのは構わない。
(4) わからない

問 2 8 下水道事業を全面的に民間に委託するべきだと思いますか。

- (1) 民間企業が運営すれば事業の効率化が進むと思うので委託した方がよい
- (2) 民間企業は利益を求めため、下水処理の安定性の低下や料金が上がるのが心配なので公営を守ってほしい。
- (3) 下水道を使用する市民のためになるのであれば、様々な運営方法を検討するのは構わない。
- (4) わからない

資源の有効利用について

問 2 9 下水は、処理水を阪急池田駅前のせせらぎ水路に流して修景用水として利用したり、汚泥を建設資材として活用したりしています。このような取組みについてどう思いますか。(ア) から (エ) までの各項目について、それぞれあてはまるものを1つだけ選んでください。また、その感想などがありましたら (オ) にご記入ください。

	はい	どちらでもない	いいえ
(ア) 下水資源の有効利用はもっと進めるべきだと思う	1	2	3
(イ) 下水が貴重な資源であることのPRになると思う	1	2	3
(ウ) 下水道のイメージアップに効果があると思う	1	2	3
(エ) 費用と時間をかけてまで利用することはないと思う	1	2	3
(オ) その他 (具体的に記入)			

広報・PRについて

問 3 0 池田市水道・下水道に関する情報を今までどのような手段で収集されましたか。(複数回答可)

- (1) 上下水道広報紙「水だより」
- (2) 池田市広報誌「広報いけだ」
- (3) ホームページ
- (4) 回覧板や掲示板
- (5) ケーブルテレビ
- (6) 説明会や見学会
- (7) フェイスブック
- (8) マンホールカード
- (9) デザインマンホール
- (10) イベント
- (11) なし
- (12) その他 ()

問3 1 普段、池田市や他自治体の情報を入手する際によく利用する媒体は何ですか。

(複数回答可)

- (1) 広報誌、パンフレット (2) ウェブページ (ホームページ)
 (3) ツイッター (4) フェイスブック (5) インスタグラム
 (6) その他の SNS (7) その他 ()

問3 2 広報紙「水だより」についてお聞きします。

●年4回発行していますが、読まれたことがありますか。

- (1) いつも読んでいる (2) 読んだことがある
 (3) 読んだことがない (4) 広報紙があること自体知らなかった

●「読んだことがない」と回答された方にお聞きします。

それはなぜですか。(複数回答可)

- (1) 上下水道に興味がない (2) 表紙が地味 (3) 市広報誌とまとめて捨てている
 (4) 配達されていることを知らない (5) その他 ()

問3 3 上下水道部から発信される情報について、どのような内容を望みますか。

(複数回答可)

- (1) 上下水道の安全性 (2) 災害対策 (地震・浸水・濁水など) (3) 経営状況
 (4) 料金について (5) 事業内容について (6) 水道・下水道の工事予定
 (7) 上下水道の仕組み (8) その他 ()

問3 4 上下水道部が主催している(ア)から(オ)までの各イベントについて、それぞれあてはまるものを1つだけ選んでください。

	こ 参 加 し た あ た る (見 た)	聞 い た こ と は あ る	知 ら な い
(ア) 古江浄水場見学会 (6月上旬開催)	1	2	3
(イ) 水道週間 児童の書道作品展 (6月上旬、池田市役所1階ロビーなど)	1	2	3
(ウ) 下水処理場 体験見学会 (7～8月開催、小学生対象)	1	2	3
(エ) 下水道の日 児童のポスター展 (9月上旬、池田市役所1階ロビー)	1	2	3

問35 上下水道部では、イメージキャラクター「ぴちよりん」による事業のPR活動を展開していますが、このキャラクターを知っていますか。

- (1) 知っている (2) 見たことはある (3) 初めて見た
(4) その他 ()



上下水道サポーター会議

上下水道サポーター会議では、水に関する施設を見学したり、上下水道の疑問や現状と未来などを井戸端会議のような雰囲気です話し合います。毎年2月上旬に広報紙「水だより」等でメンバーを募集しており、任期は5月頃～翌3月末の約1年間で、平日の日に年5回の会議を開催しています。

問36 あなたは、上下水道サポーター会議をご存知ですか。

- (1) 知っている (2) 知らない

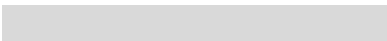
問37 あなたは、上下水道サポーター会議に参加してみたいと思いますか。

- (1) ぜひ参加したい (2) 興味はある (3) あまり興味はない
(4) 参加したくない

● (1) または (2) と回答された方にお聞きします。どのような内容を希望しますか。
()

● (3) または (4) と回答された方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

- (1) 上下水道に興味がない (2) 日程が合わない (3) 開催頻度が多い
(4) 現状に満足していて、特に言うことがない
(5) その他 ()



これからの上下水道に望むこと

問38 池田市では、上下水道事業の大きな使命である、「清浄・豊富・低廉・安全な水の安定供給」、「公衆衛生向上・浸水防除」を果たすため、様々な事業に取り組んでいます。将来を考えた場合、あなたはどのようなことを望みますか。(ア)から(ケ)の内、望むものに○をつけてください。(複数回答可)

	水道事業	下水道事業
(ア) 水源の安定性を維持する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(イ) 水道水のおいしさを向上させる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ウ) 古くなった施設の更新・耐震化を進める	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(エ) 危機管理体制を充実させる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(オ) 環境対策を進める	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(カ) 浸水対策を進める	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(キ) お客様サービスを充実させる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【水道事業】 (ク) その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
【下水道事業】 (ケ) その他 ()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

★その他、上下水道事業についてお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。