



平成30年度第1回上下水道モニターアンケート結果について

1. テーマ

「意識調査（初回）」

2. 概要

現在の上下水道事業に関する意識や、認知度等に関するアンケートを実施。
質問数は23問。（F S除く）

3. 調査期間

2018/5/22～2018/6/5

4. 調査方法など

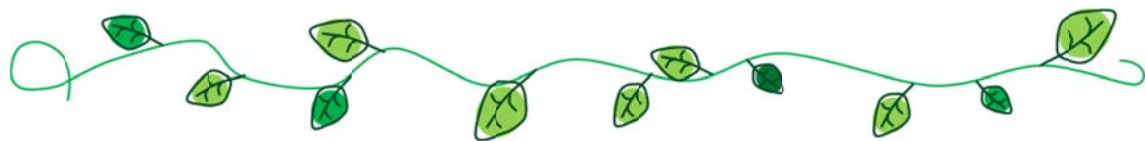
対 象：上下水道モニター427名

調査方法：インターネットを通じてアンケートに回答

回 収 率：調査対象427名に対して、

有効回収数411名

有効回収率96.2%



本アンケートの設問は全 23 問（F S 除く）です。

F S	性別、年齢、家族の人数
問 1	あなたは他都市に居住し、日常的に水道を利用したことはありますか。(一つ選んでください)
問 2	あなたが名古屋市にお住まいになって、何年になりますか。(一つ選んでください)
問 3	現在、小学生以下の方が同居していますか。(あてはまるものを全て選んでください)
問 4	上下水道モニターの募集をどこでご覧になりましたか。(あてはまるものを全て選んでください)
問 5	上下水道モニターに応募された理由は何ですか。(あてはまるものを全て選んでください)
問 6	上下水道局の広報を目にされたことはありますか。(一つ選んでください)
問 7	上下水道局で実施しているイベントや施設見学に参加したことがありますか。(一つ選んでください)
問 8	あなたの住居の給水方式はどれですか。(一つ選んでください)
問 9	名古屋の水道水をおいしいと思いますか。(一つ選んでください)
問 10	水道水の安全性について、日頃から感じていることを一つ選んでください。
問 11	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。(一つ選んでください)
問 12	地震などの災害に備えて1人9リットル(1日分3リットルの3日分)の飲料水の備蓄をお願いしています。このことをご存知でしたか。(一つ選んでください)
問 13	災害時に上下水道局職員などが仮設給水栓を設置し、応急給水を行う「応急給水施設」をご存知ですか。(一つ選んでください)
問 14	名古屋市内の全ての市立小中学校には、災害時に地域の皆さまが自ら操作して飲料水を確保するための設備である「地下式給水栓」が設置されていることをご存知ですか。(一つ選んでください)
問 15	名古屋市内の全ての市立小中学校には、災害時に地域の皆さまが自ら設置してご利用いただける「下水道直結式仮設トイレ」が設置されていることをご存知ですか。(一つ選んでください)
問 16	道路のわきには雨水が下水道に流れていく入口である雨水ますがあります。この雨水ますの上に落ち葉やゴミが溜まると、雨水が下水道に流れていかず、道路冠水が起こることがあります。このことをご存知でしたか。(一つ選んでください)

アンケートにご協力いただき

ありがとうございました！



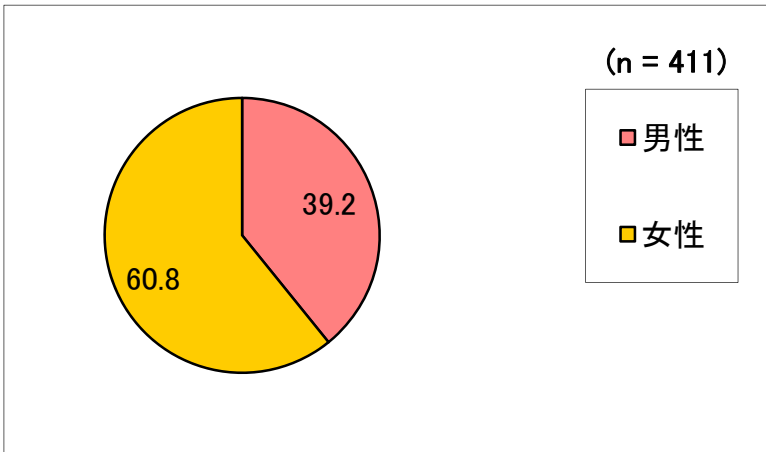
上下水道局では、平成28年度から32年度までの5年間を計画期間とする、中期経営計画「みずプラン32」を策定し、事業に取り組んでいます。

そのなかで、上下水道事業を取り巻く現状と課題について、以下のとおり整理しています。上下水道事業の現状と課題についてご存知でしたか。

(質問17～23についてそれぞれ一つずつ選んでください)

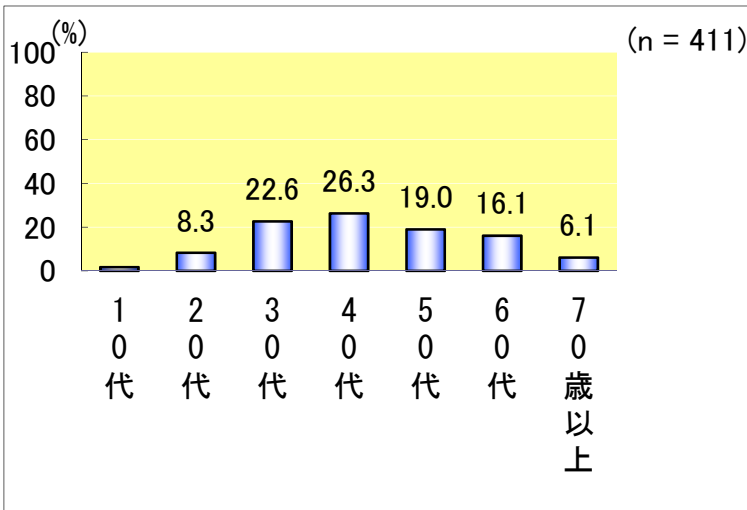
問 17	<p>＜老朽化施設への対応＞</p> <p>昭和40年代から昭和50年代にかけて整備された施設が多く、老朽化による施設の改築・更新時期が集中することが見込まれます。施設規模の適正化を見据えながら、維持管理や改築・更新にかかるトータルコストの縮減と改築・更新費用の平準化に取り組んでいく必要があります。</p>
問 18	<p>＜災害への備え＞</p> <p>南海トラフ巨大地震をはじめとする大規模地震や集中豪雨などへの備えとして地震対策・浸水対策を着実に推進していく必要があります。地域のみなさまとの連携を深め、「自助」「共助」を加えた総合的な災害対応力をさらに強化していく必要があります。</p>
問 19	<p>＜安全でおいしい水道水の安定供給＞</p> <p>上中流域の森林を守り、きれいな水源を維持するなど、水環境の保全に取り組むとともに、水道水の品質管理などさらなる努力を続けていく必要があります。近年はじゃ口から水道水を飲む方の割合が減りつつあり、なごやの水道水の安全性やおいしさを積極的に発信していく必要があります。</p>
問 20	<p>＜環境保全への取り組み＞</p> <p>市内河川や伊勢湾などの水環境のさらなる向上のため、合流式下水道の改善対策などを引き続きすすめていく必要があります。また、環境への負荷を低減するため、温室効果ガス排出削減対策の推進や再生可能エネルギーの有効利用に向けた新たな取り組みが必要とされています。</p>
問 21	<p>＜お客さまの信頼の確保＞</p> <p>わかりやすい情報発信につとめ、お客さまの事業への理解を深めていただくとともに、あらゆる機会をとらえてお客さまの声をしっかり伺い事業に活かしていくなど、お客さまとのコミュニケーションを通して、一層の信頼関係を築いていく必要があります。</p>
問 22	<p>＜経営の持続性の確保＞</p> <p>節水機器の普及などにより今後も収益の減少傾向は続くものと見込まれるため、経営改善の取り組みを一層すすめる必要があり、さらなる効率化をはかるとともに、収益の確保に向けた取り組みをすすめる必要があります。また、貴重な経営資源である知識・技術の継承の強化をはかり、次の世代を担う職員の育成や、職務遂行能力の向上をはかる必要があります。</p>
問 23	<p>現在の上下水道事業について、総合的にどの程度満足していますか。(一つ選んでください)</p>

■ (F S) 性別



No.	選択肢	実数	%
1	男性	161	39.2
2	女性	250	60.8
	計	411	100

■ (F S) 年齢



No.	選択肢	実数	%
1	10代	7	1.7
2	20代	34	8.3
3	30代	93	22.6
4	40代	108	26.3
5	50代	78	19.0
6	60代	66	16.1
7	70歳以上	25	6.1
	計	411	100

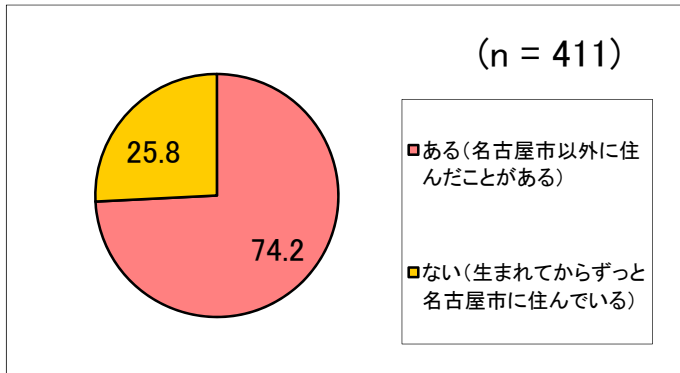
■ 構成比

	男性	女性
10代	3	4
20代	10	24
30代	29	64
40代	36	72
50代	30	48
60代	39	27
70歳以上	14	11
計	161	250

■ (F S) 家族の人数

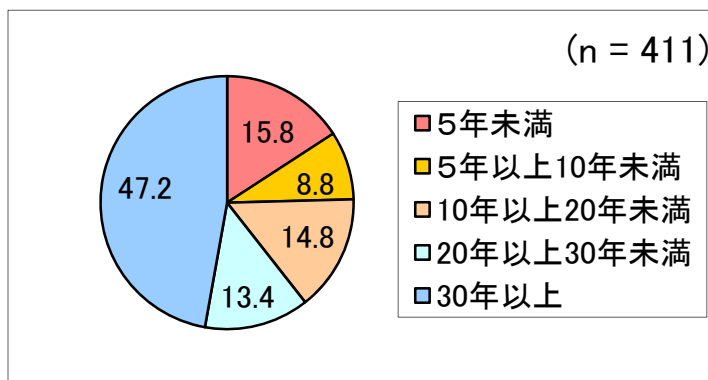
No.	選択肢	実数	%
1	1人	34	8.3
2	2人	115	28.0
3	3人	119	29.0
4	4人	107	26.0
5	5人	19	4.6
6	6人	16	3.9
7	7人	1	0.2
8	8人	0	0.0
9	9人	0	0.0
10	10人	0	0.0
	計	411	100

■問1 あなたは他都市に居住し、日常的に水道を利用したことはありますか。
(一つ選んでください)



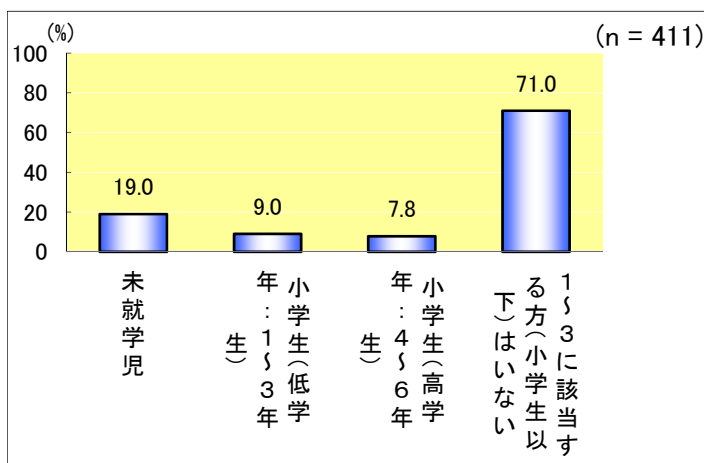
No.	選択肢	実数	%
1	ある(名古屋市以外に住んだことがある)	305	74.2
2	ない(生まれてからずっと名古屋市に住んでいる)	106	25.8
	計	411	100

■問2 あなたが名古屋市にお住まいになって、何年になりますか。(一つ選んでください)



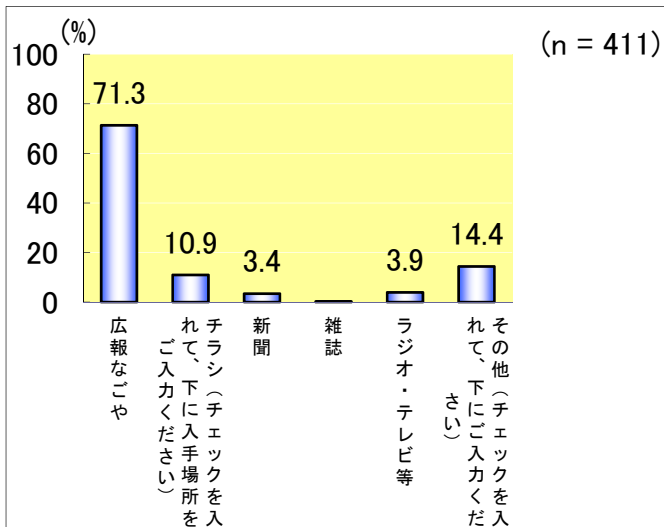
No.	選択肢	実数	%
1	5年未満	65	15.8
2	5年以上10年未満	36	8.8
3	10年以上20年未満	61	14.8
4	20年以上30年未満	55	13.4
5	30年以上	194	47.2
	計	411	100

■問3 現在、小学生以下の方が同居していますか。(あてはまるものを全て選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	未就学児	78	19.0
2	小学生 (低学年：1～3年生)	37	9.0
3	小学生 (高学年：4～6年生)	32	7.8
4	1～3に該当する方 (小学生以下)はいない	292	71.0
	計	411	100

■問4 上下水道モニターの募集をどこでご覧になりましたか。
(あてはまるものを全て選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	広報なごや	293	71.3
2	チラシ	45	10.9
3	新聞	14	3.4
4	雑誌	1	0.2
5	ラジオ・テレビ等	16	3.9
6	その他	59	14.4
	計	411	100

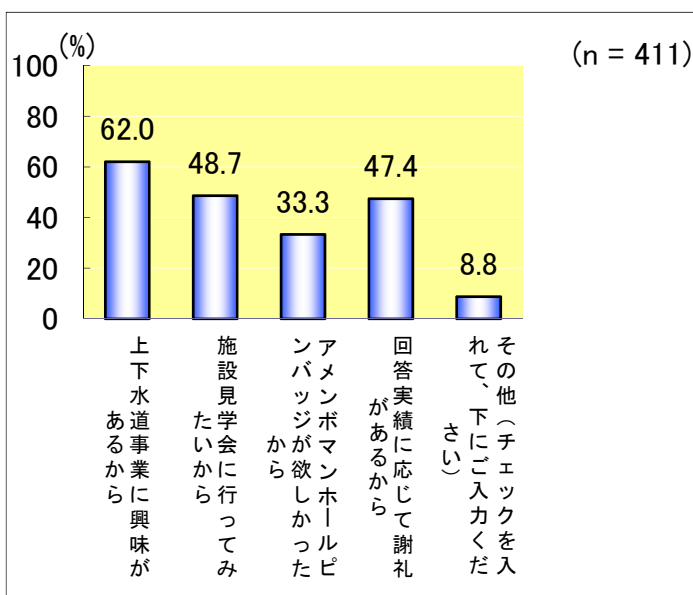
・チラシの入手場所

図書館 (24)、区役所 (10)、758 キッズステーション (3)、家族や知人から (3)、市役所 (2)、生涯学習センター (1)、鍋屋上野浄水場 (1) など

・その他

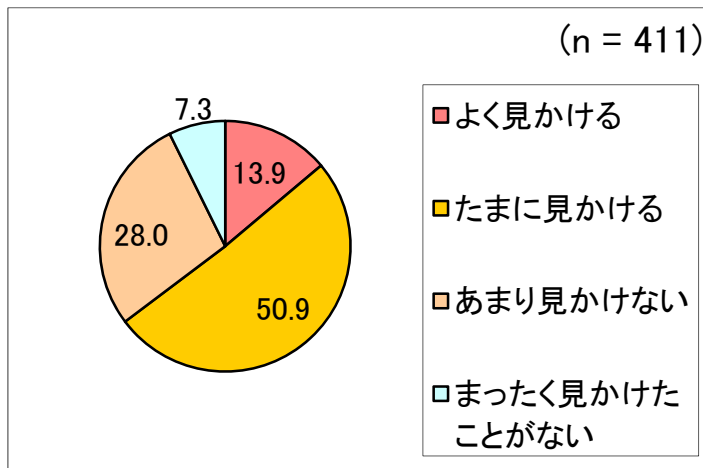
インターネット (22)、家族や知人から (20)、SNS (10)、雑誌 (2) など

■問5 上下水道モニターに応募された理由は何ですか。(あてはまるものを全て選んでください)



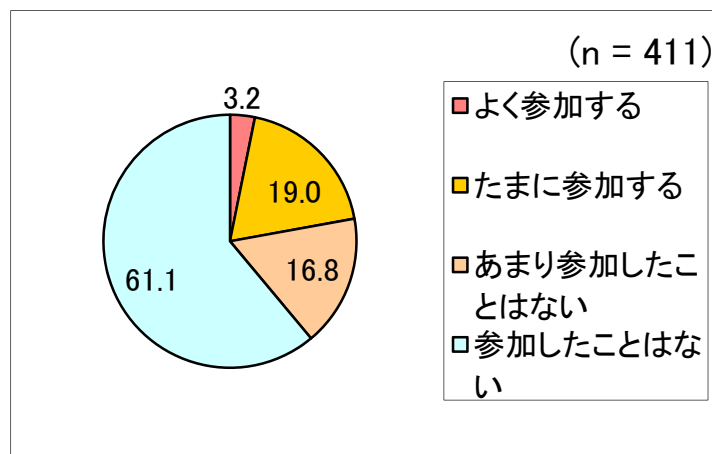
No.	選択肢	実数	%
1	上下水道事業に興味があるから	255	62.0
2	施設見学会に行ってみたいから	200	48.7
3	アメンボマンホールピンバッジが欲しかったから	137	33.3
4	回答実績に応じて謝礼があるから	195	47.4
5	その他	36	8.8
	計	411	100

■問6 上下水道局の広報を目にされたことはありますか。(一つ選んでください)



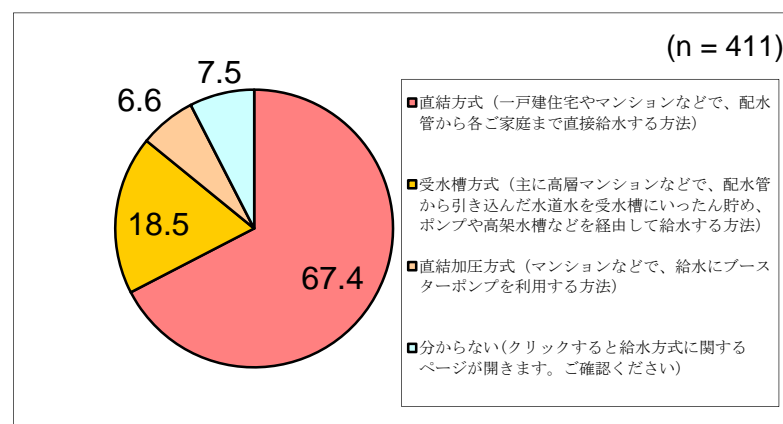
No.	選択肢	実数	%
1	よく見かける	57	13.9
2	たまに見かける	209	50.9
3	あまり見かけない	115	28.0
4	まったく見かけたことがない	30	7.3
	計	411	100

■問7 上下水道局で実施しているイベントや施設見学に参加したことがありますか。(一つ選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	よく参加する	13	3.2
2	たまに参加する	78	19.0
3	あまり参加したことはない	69	16.8
4	参加したことはない	251	61.1
	計	411	100

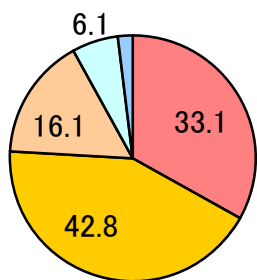
■問8 あなたの住居の給水方式はどれですか。(一つ選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	直結方式	277	67.4
2	受水槽方式	76	18.5
3	直結加圧方式	27	6.6
4	分からない	31	7.5
	計	411	100

■問9 なごやの水道水をおいしいと思いますか。(一つ選んでください)

(n = 411)

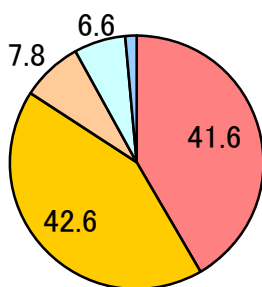


- おいしい
- どちらかといえばおいしい
- どちらでもない
- どちらかといえばおいしくない
- おいしくない

No.	選択肢	実数	%
1	おいしい	136	33.1
2	どちらかといえばおいしい	176	42.8
3	どちらでもない	66	16.1
4	どちらかといえばおいしくない	25	6.1
5	おいしくない	8	1.9
	計	411	100

■問10 水道水の安全性について、日頃から感じていることを一つ選んでください。

(n = 411)

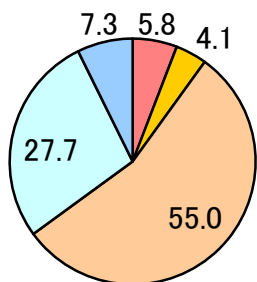


- 安心している
- どちらかと言えば安心している
- どちらでもない
- どちらかといえば不安を感じている
- 不安を感じている

No.	選択肢	実数	%
1	安心している	171	41.6
2	どちらかと言えば安心している	175	42.6
3	どちらでもない	32	7.8
4	どちらかといえば不安を感じている	27	6.6
5	不安を感じている	6	1.5
	計	411	100

■問11 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。(一つ選んでください)

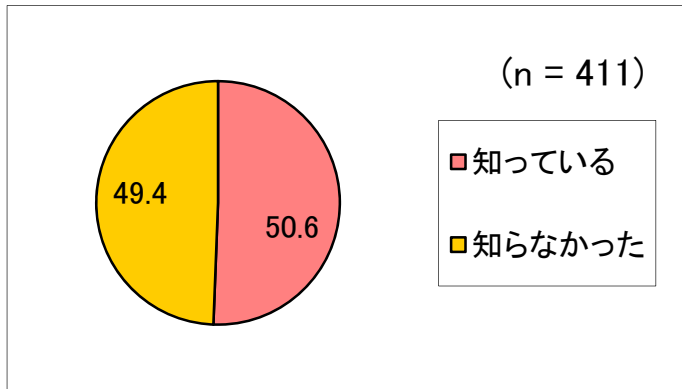
(n = 411)



- 安いと感じる
- やや安いと感じる
- 妥当だと感じる
- やや高いと感じる
- 高いと感じる

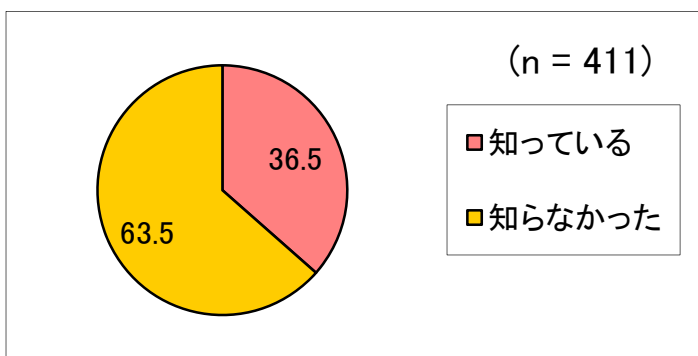
No.	選択肢	実数	%
1	安いと感じる	24	5.8
2	やや安いと感じる	17	4.1
3	妥当だと感じる	226	55.0
4	やや高いと感じる	114	27.7
5	高いと感じる	30	7.3
	計	411	100

■問 12 地震などの災害に備えて1人9リットル（1日分3リットルの3日分）の飲料水の備蓄をお願いしています。このことをご存知でしたか。（一つ選んでください）



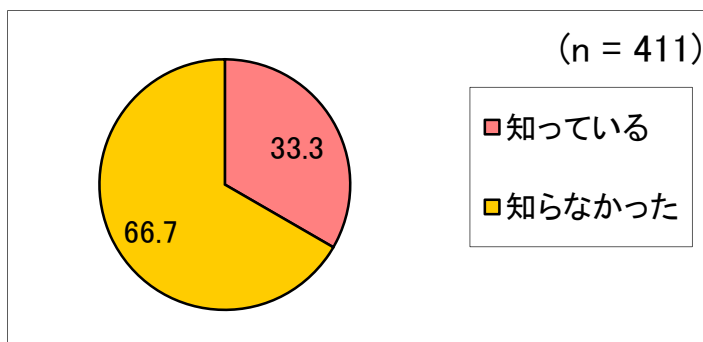
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	208	50.6
2	知らなかった	203	49.4
	計	411	100

■問 13 災害時に上下水道局職員などが仮設給水栓を設置し、応急給水を行う「応急給水施設」をご存知ですか。（一つ選んでください）



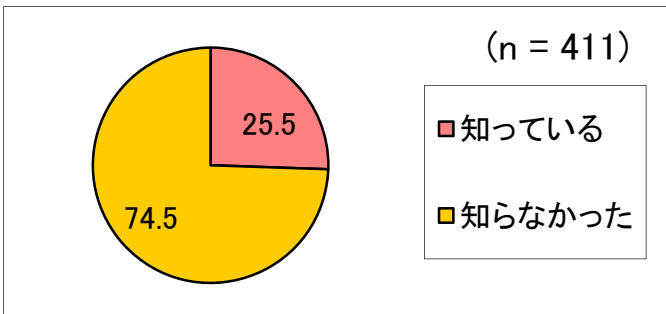
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	150	36.5
2	知らなかった	261	63.5
	計	411	100

■問 14 名古屋市内の全ての市立小中学校には、災害時に地域の皆さまが自ら操作して飲料水を確保するための設備である「地下式給水栓」が設置されていることをご存知ですか。（一つ選んでください）



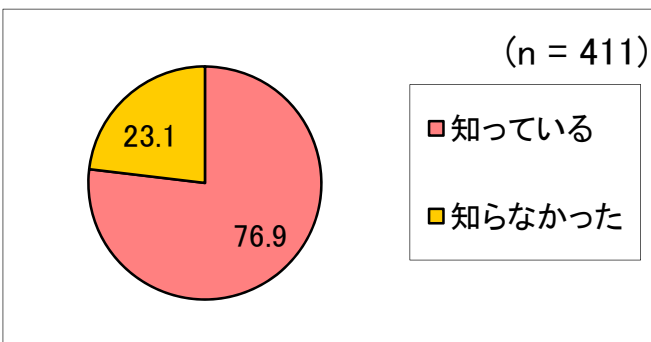
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	137	33.3
2	知らなかった	274	66.7
	計	411	100

■問 15 名古屋市内の全ての市立小中学校には、災害時に地域の皆さまが自ら設置してご利用いただける「下水道直結式仮設トイレ」が設置されていることをご存知ですか。
(一つ選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	知っている	105	25.5
2	知らなかった	306	74.5
	計	411	100

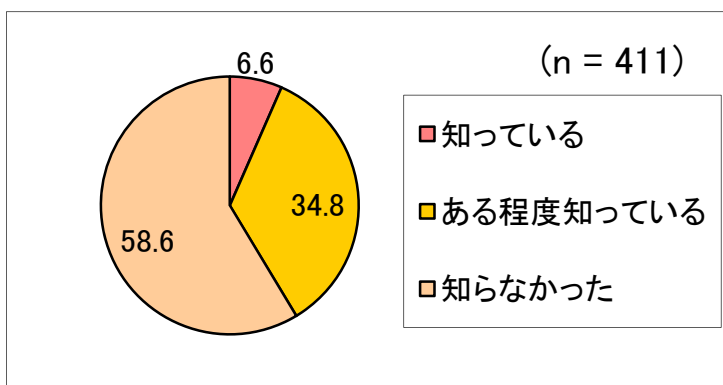
■問 16 道路のわきには雨水が下水道に流れていく入口である雨水ますがあります。この雨水ますの上に落ち葉やゴミが溜まると、雨水が下水道に流れていかず、道路冠水が起こることがあります。このことをご存知でしたか。(一つ選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	知っている	316	76.9
2	知らなかった	95	23.1
	計	411	100

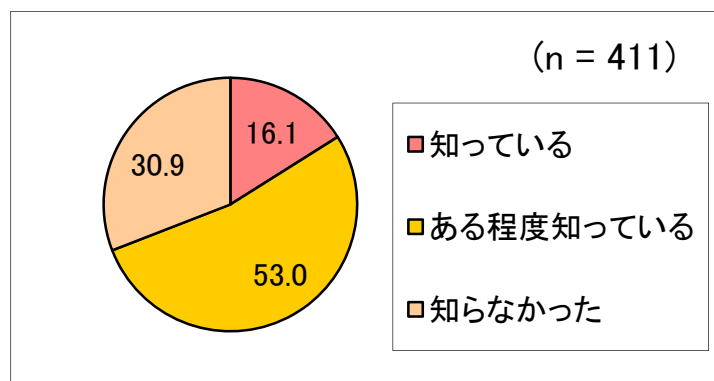
上下水道局では、平成28年度から32年度までの5年間を計画期間とする、中期経営計画「みずプラン32」を策定し、事業に取り組んでいます。そのなかで、上下水道事業を取り巻く現状と課題について、以下のとおり整理しています。上下水道事業の現状と課題についてご存知でしたか。(質問17～23についてそれぞれ一つずつ選んでください)

■問17 <老朽化施設への対応>昭和40年代から昭和50年代にかけて整備された施設が多く、老朽化による施設の改築・更新時期が集中することが見込まれます。施設規模の適正化を見据えながら、維持管理や改築・更新にかかるトータルコストの縮減と改築・更新費用の平準化に取り組んでいく必要があります。



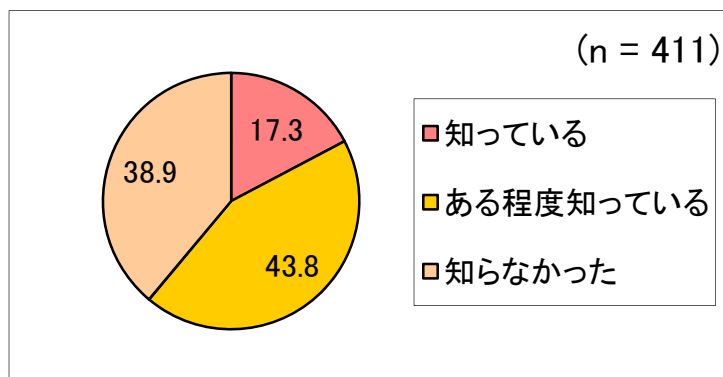
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	27	6.6
2	ある程度知っている	143	34.8
3	知らなかった	241	58.6
	計	411	100

■問18 <災害への備え>南海トラフ巨大地震をはじめとする大規模地震や集中豪雨などへの備えとして地震対策・浸水対策を着実に推進していく必要があります。地域のみなさまとの連携を深め、「自助」「共助」を加えた総合的な災害対応力をさらに強化していく必要があります。



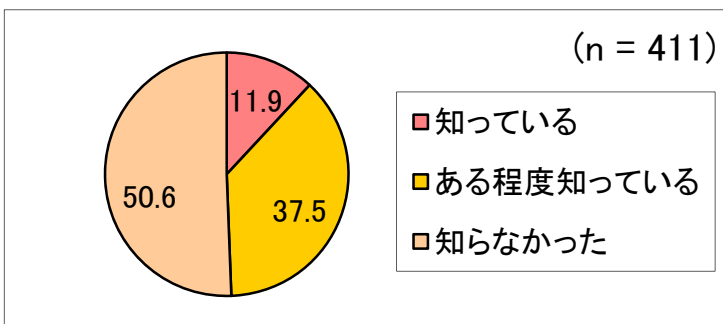
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	66	16.1
2	ある程度知っている	218	53.0
3	知らなかった	127	30.9
	計	411	100

■問 19 <安全でおいしい水道水の安定供給>上中流域の森林を守り、きれいな水源を維持するなど、水環境の保全に取り組むとともに、水道水の品質管理などさらなる努力を続けていく必要があります。近年はじゃ口から水道水を飲む方の割合が減りつつあり、なごやの水道水の安全性やおいしさを積極的に発信していく必要があります。



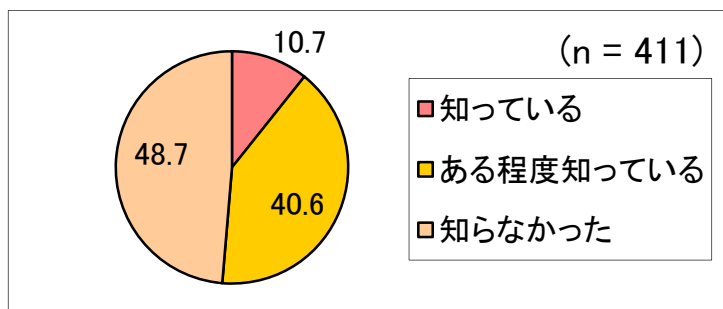
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	71	17.3
2	ある程度知っている	180	43.8
3	知らなかった	160	38.9
	計	411	100

■問 20 <環境保全への取り組み>市内河川や伊勢湾などの水環境のさらなる向上のため、合流式下水道の改善対策などを引き続きすすめていく必要があります。また、環境への負荷を低減するため、温室効果ガス排出削減対策の推進や再生可能エネルギーの有効利用に向けた新たな取り組みが必要とされています。



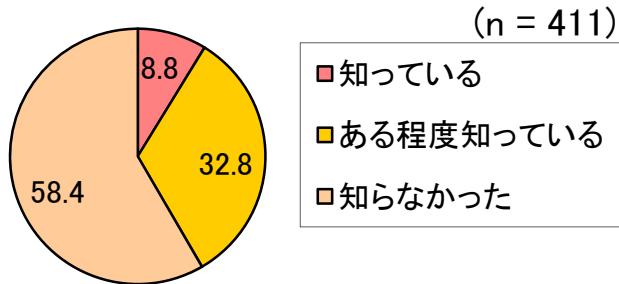
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	49	11.9
2	ある程度知っている	154	37.5
3	知らなかった	208	50.6
	計	411	100

■問 21 <お客さまの信頼の確保>わかりやすい情報発信につとめ、お客さまの事業への理解を深めていただくとともに、あらゆる機会をとらえてお客さまの声をしっかり伺い事業に活かしていくなど、お客さまとのコミュニケーションを通して、一層の信頼関係を築いていく必要があります。



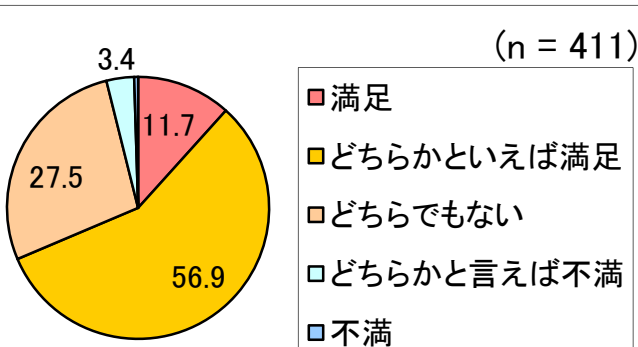
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	44	10.7
2	ある程度知っている	167	40.6
3	知らなかった	200	48.7
	計	411	100

■問 22 <経営の持続性の確保>節水機器の普及などにより今後も収益の減少傾向は続くものと見込まれるため、経営改善の取り組みを一層すすめ、さらなる効率化をはかるとともに、収益の確保に向けた取り組みをすすめる必要があります。また、貴重な経営資源である知識・技術の継承の強化をはかり、次の世代を担う職員の育成や、職務遂行能力の向上をはかる必要があります。



No.	選択肢	実数	%
1	知っている	36	8.8
2	ある程度知っている	135	32.8
3	知らなかった	240	58.4
	計	411	100

■問 23 現在の上下水道事業について、総合的にどの程度満足していますか。
(一つ選んでください)



No.	選択肢	実数	%
1	満足	48	11.7
2	どちらかといえば満足	234	56.9
3	どちらでもない	113	27.5
4	どちらかといえば不満	14	3.4
5	不満	2	0.5
	計	411	100