



令和元年度第3回上下水道モニターアンケート結果について

1. テーマ

「日常の水道・下水道の利用について」

2. 概要

上下水道モニターの経験を通じた現在の意識や認知度等、日常の水道・下水道の利用に関するアンケートを実施。

質問数は24問。(F S除く)

3. 調査期間

2020/1/17～2020/1/30

4. 調査方法など

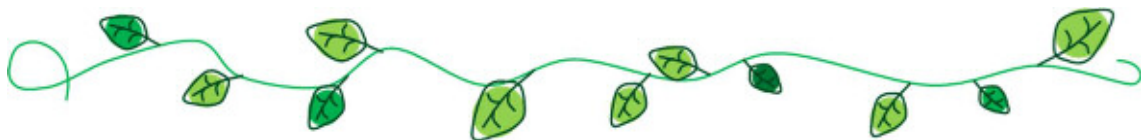
対 象：上下水道モニター422名

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422名に対して、

有効回収数313名

有効回収率74.2%



本アンケートの設問は全 24 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。
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。
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	上下水道局の広報を目にされたことはありますか。
問 5	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。上下水道モニター施設見学会を含めずにお答えください。
問 6	あなたの住居の給水方式はどれですか。
問 7	なごやの水道水をおいしいと思いますか。
問 8	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 9	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。
問 10	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。
問 11	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。
問 12	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。
問 13	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。
問 14	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、道路の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。

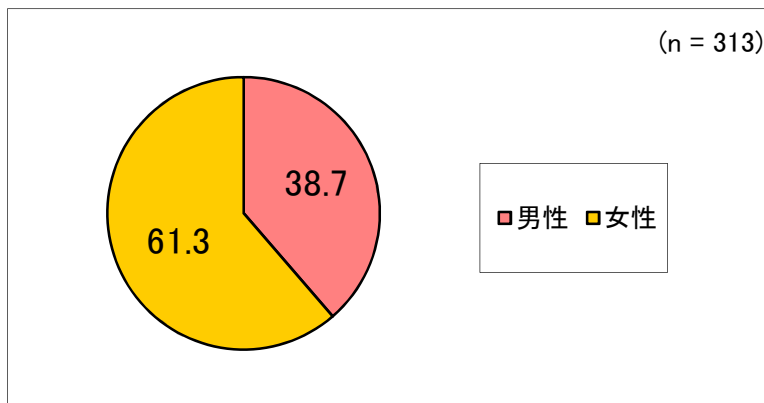
上下水道局では、平成 28 年度から 32 年度までの 5 年間を計画期間とする、中期経営計画「みずプラン 32」を策定し、事業に取り組んでいます。そのなかで、上下水道事業を取り巻く現状と課題について、以下のとおり整理しています。上下水道事業の現状と課題についてご存知でしたか。

(問 15～20 についてそれぞれ一つずつ選んでください)

問 15	<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 16	<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 17	<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 18	<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 19	<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 20	<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>

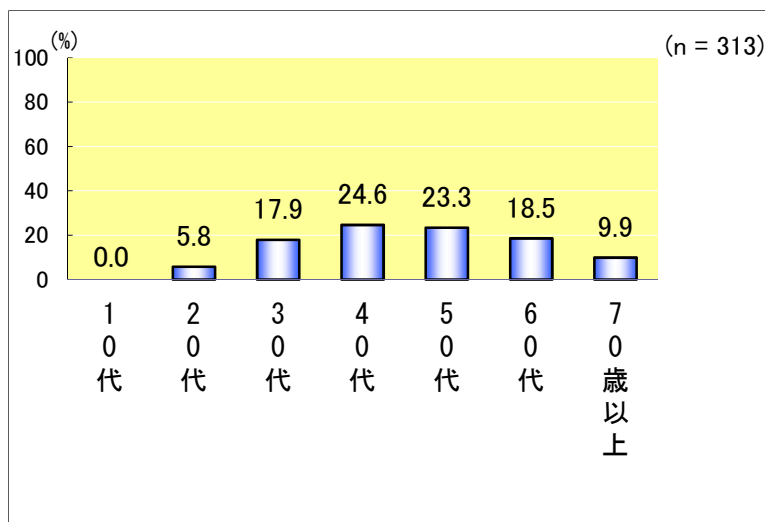
問 21	現在の上下水道事業について、総合的にどの程度満足していますか。
問 22	上下水道モニター活動を通して、上下水道事業への理解は深まりましたか。
問 23	上下水道モニター活動を通じて得た知識の中で、周りの方に伝えたいと思った（または実際に伝えた）ことはありますか。もしございましたら、ご自由にお書きください。
問 24	上下水道モニターをやってみていかがでしたか。ご意見や感想がございましたらご自由にお書きください。

■ (F S) 性別



No.	選択肢	実数	%
1	男性	121	38.7
2	女性	192	61.3
	計	313	100

■ (F S) 年齢

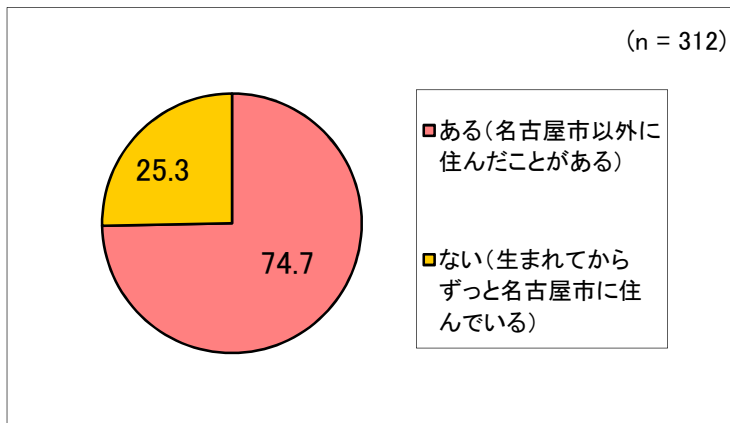


No.	選択肢	実数	%
1	10代	0	0.0
2	20代	18	5.8
3	30代	56	17.9
4	40代	77	24.6
5	50代	73	23.3
6	60代	58	18.5
7	70歳以上	31	9.9
	計	313	100

■ 構成比

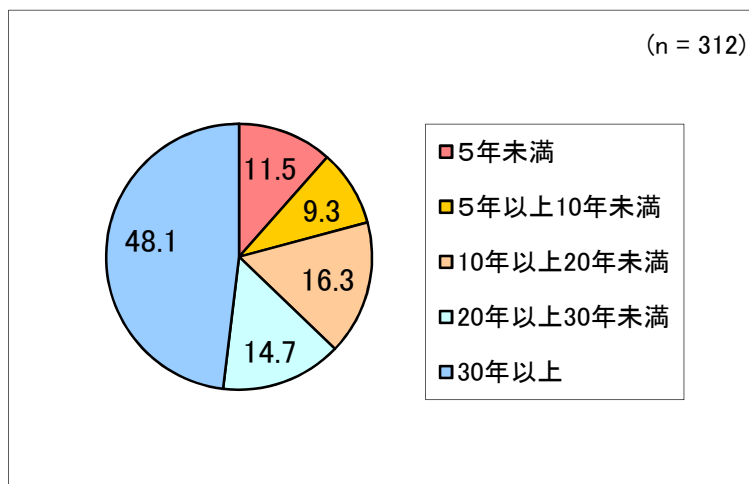
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	全体
男性	0	6	12	23	31	32	17	121
女性	0	12	44	54	42	26	14	192
全体	0	18	56	77	73	58	31	313

■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。



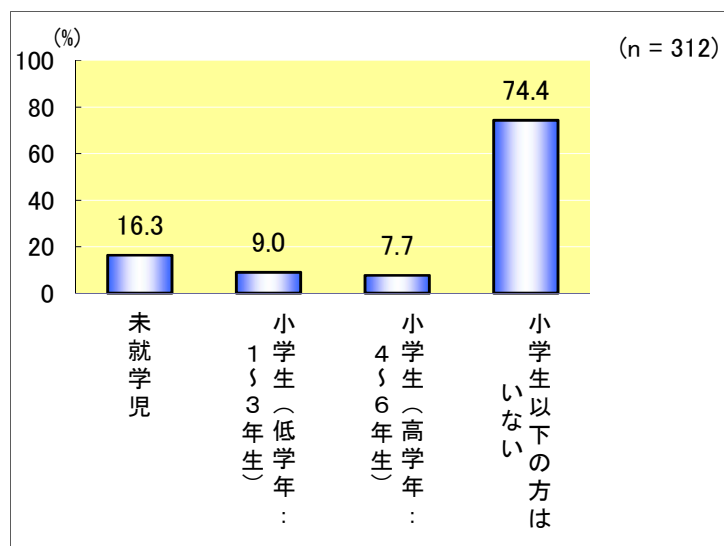
No.	選択肢	実数	%
1	ある(名古屋市以外に住んだことがある)	233	74.7
2	ない(生まれてからずっと名古屋市に住んでいる)	79	25.3
	計	312	100

■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。



No.	選択肢	実数	%
1	5年未満	36	11.5
2	5年以上10年未満	29	9.3
3	10年以上20年未満	51	16.3
4	20年以上30年未満	46	14.7
5	30年以上	150	48.1
	計	312	100

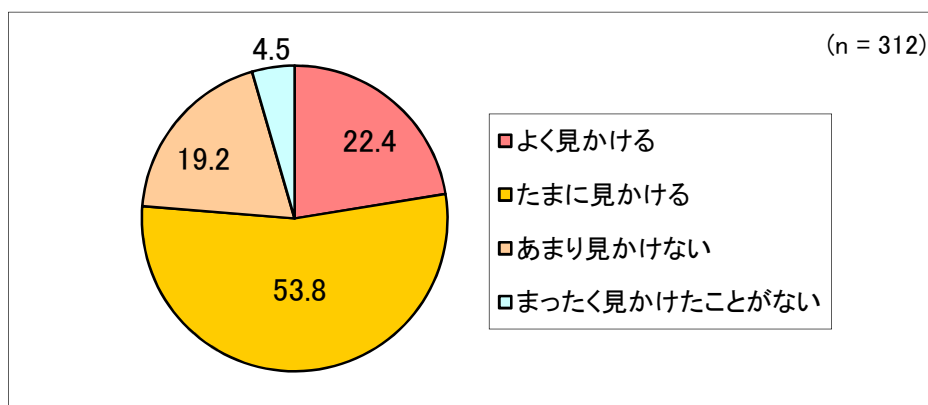
■問3 現在、小学生以下の方が同居していますか。



No.	選択肢	実数	%
1	未就学児	51	16.3
2	小学生 (低学年: 1~3年生)	28	9.0
3	小学生 (高学年: 4~6年生)	24	7.7
4	小学生以下の方はいない	232	74.4

■問4 上下水道局の広報を目にされたことはありますか。

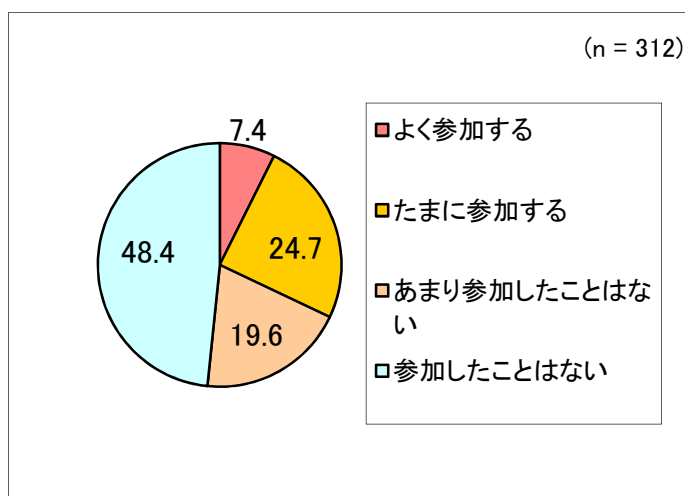
例：広報なごや、上下水道局ウェブサイト、「水道ご使用量のお知らせ」の裏面、パンフレット、季刊誌「水と四季」、新聞やテレビなどの各種メディア など



No.	選択肢	実数	%
1	よく見かける	70	22.4
2	たまに見かける	168	53.8
3	あまり見かけない	60	19.2
4	まったく見かけたことがない	14	4.5
	計	312	100

■問5 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。上下水道モニター施設見学会を含めずにお答えください。

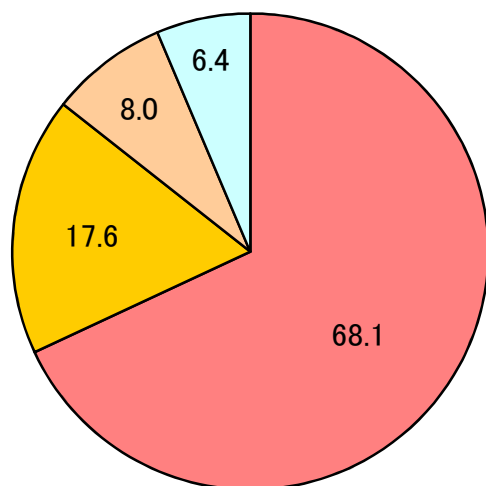
例：なごや水フェスタ（鍋屋上野浄水場の開放）、下水道科学館まつり、配水塔の開放、浄水場・水処理センターの見学、雨水ポンプ所の公開、水道・下水道工事現場見学会



No.	選択肢	実数	%
1	よく参加する	23	7.4
2	たまに参加する	77	24.7
3	あまり参加したことはない	61	19.6
4	参加したことはない	151	48.4
	計	312	100

■問6 あなたの住居の給水方式はどれですか。

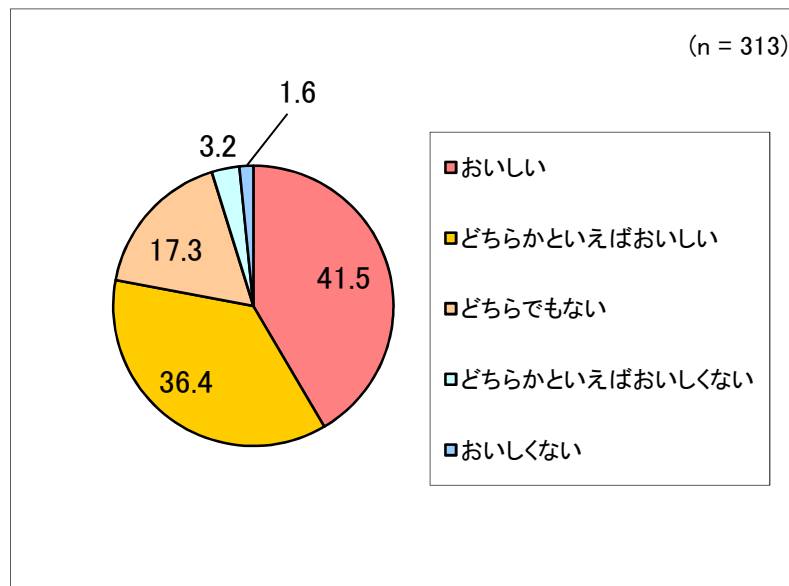
(n = 313)



- 直結方式（一戸建住宅やマンションなどで、配水管から各ご家庭まで直接給水する方法）
- 受水槽方式（主に高層マンションなどで、配水管から引き込んだ水道水を受水槽にいったん貯め、ポンプや高架水槽などを経由して給水する方法）
- 直結加圧方式（マンションなどで、給水にブースターポンプを利用する方法）
- 分からない

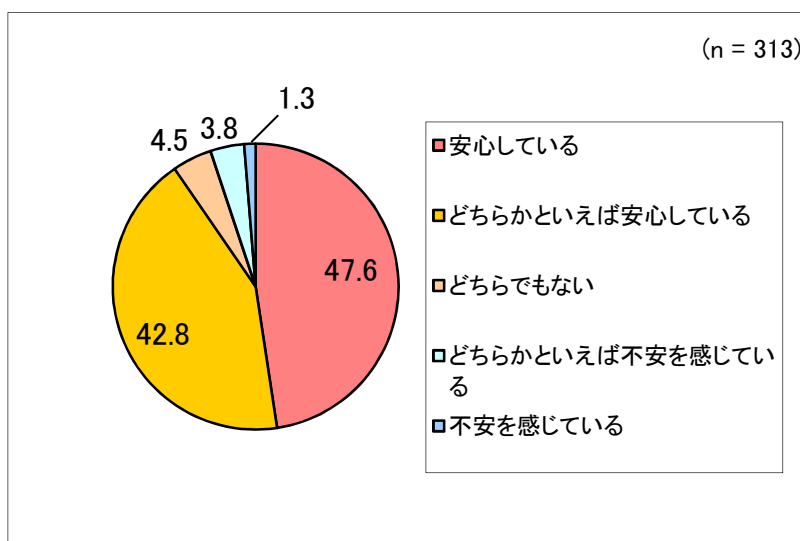
No.	選択肢	実数	%
1	直結方式（一戸建住宅やマンションなどで、配水管から各ご家庭まで直接給水する方法）	213	68.1
2	受水槽方式（主に高層マンションなどで、配水管から引き込んだ水道水を受水槽にいったん貯め、ポンプや高架水槽などを経由して給水する方法）	55	17.6
3	直結加圧方式（マンションなどで、給水にブースターポンプを利用する方法）	25	8.0
4	分からない	20	6.4
	計	313	100

■問7 なごやの水道水をおいしいと思いますか。



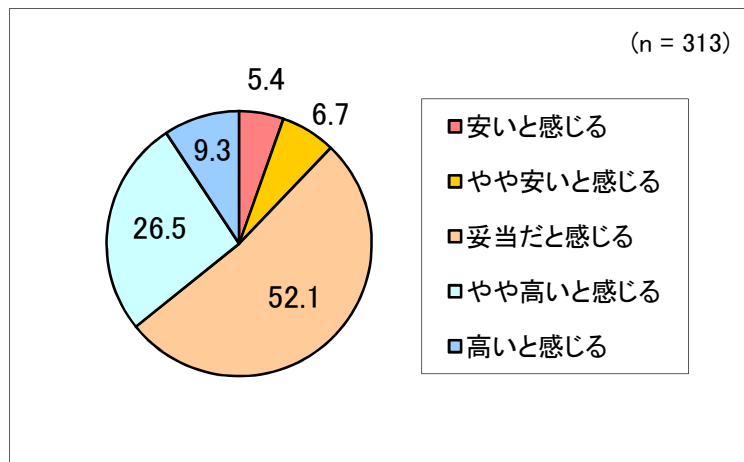
No.	選択肢	実数	%
1	おいしい	130	41.5
2	どちらかといえばおいしい	114	36.4
3	どちらでもない	54	17.3
4	どちらかといえばおいしくない	10	3.2
5	おいしくない	5	1.6
	計	313	100

■問8 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。



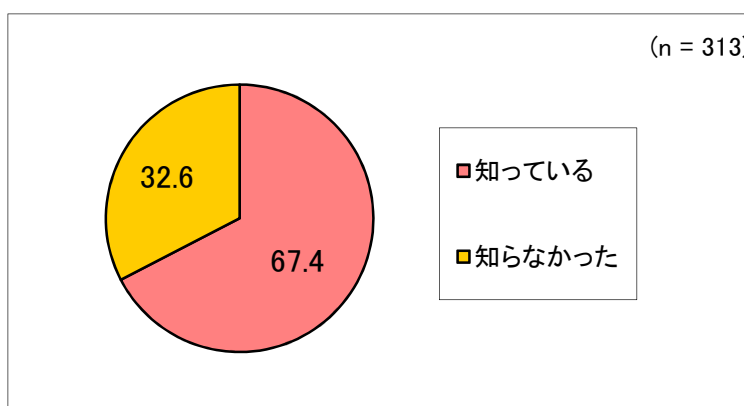
No.	選択肢	実数	%
1	安心している	149	47.6
2	どちらかといえば安心している	134	42.8
3	どちらでもない	14	4.5
4	どちらかといえば不安を感じている	12	3.8
5	不安を感じている	4	1.3
	計	313	100

■問9 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。



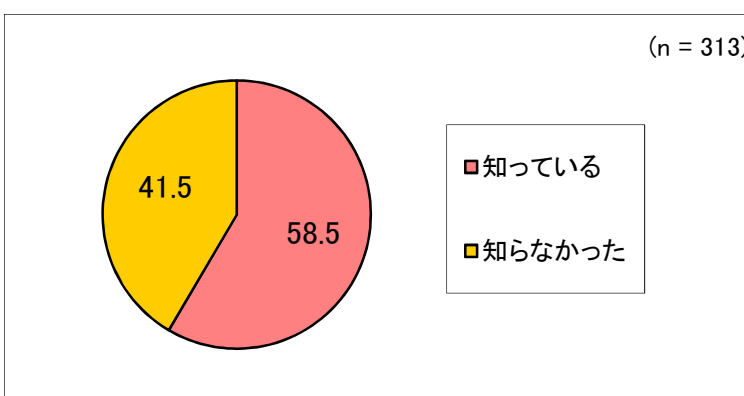
No.	選択肢	実数	%
1	安いと感じる	17	5.4
2	やや安いと感じる	21	6.7
3	妥当だと感じる	163	52.1
4	やや高いと感じる	83	26.5
5	高いと感じる	29	9.3
	計	313	100

■問10 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。



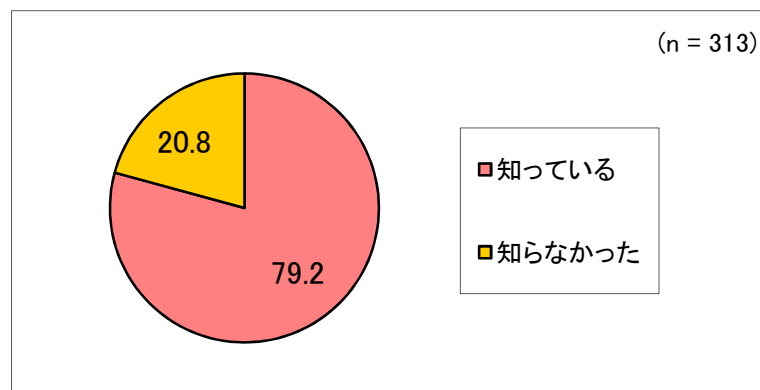
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	211	67.4
2	知らなかった	102	32.6
	計	313	100

■問11 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。



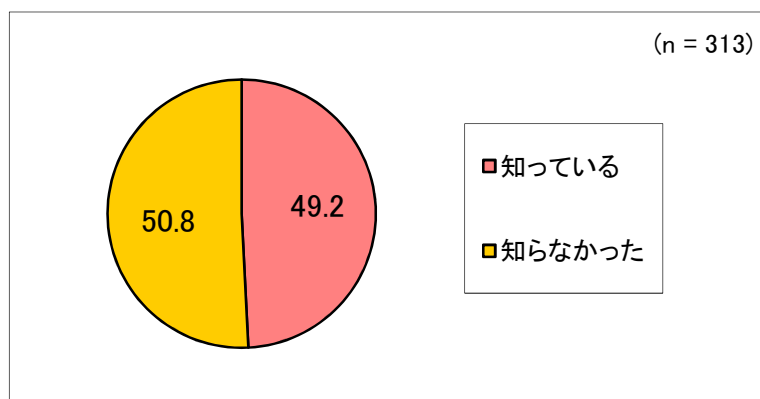
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	183	58.5
2	知らなかった	130	41.5
	計	313	100

■問1 2 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。



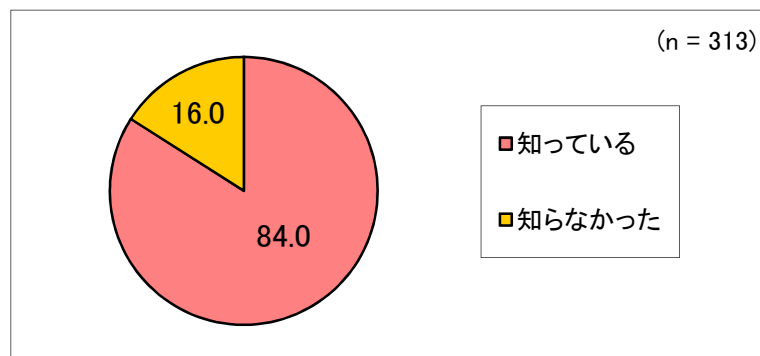
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	248	79.2
2	知らなかった	65	20.8
	計	313	100

■問1 3 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。



No.	選択肢	実数	%
1	知っている	154	49.2
2	知らなかった	159	50.8
	計	313	100

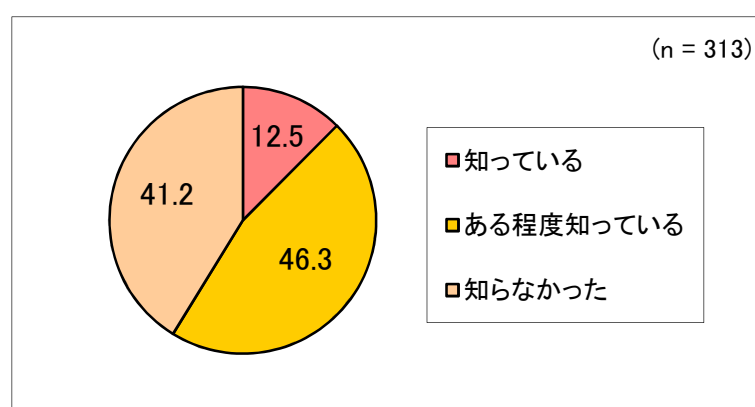
■問1 4 道路のわきには雨水が下水道に流れていく入口である雨水ますがあります。この雨水ますの上に落ち葉やゴミが溜まると、雨水が下水道に流れていかず、道路の冠水が起こることがあります。このことをご存知でしたか。



No.	選択肢	実数	%
1	知っている	263	84.0
2	知らなかった	50	16.0
	計	313	100

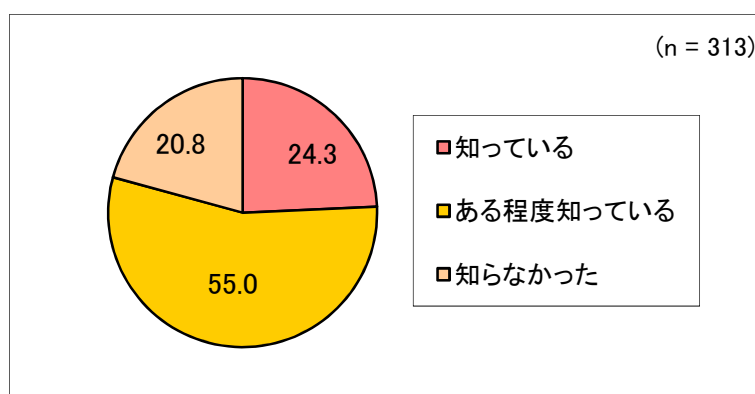
上下水道局では、平成28年度から32年度までの5年間を計画期間とする、中期経営計画「みずプラン32」を策定し、事業に取り組んでいます。そのなかで、上下水道事業を取り巻く現状と課題について、以下のとおり整理しています。上下水道事業の現状と課題についてご存知でしたか。(問15～20についてそれぞれ一つずつ選んでください)

■問15 <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。



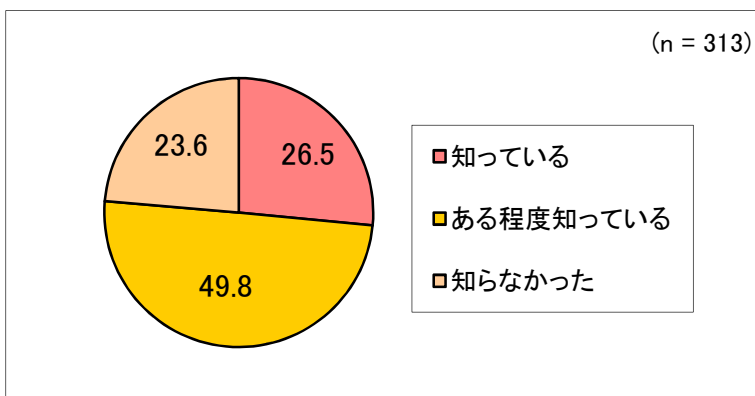
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	39	12.5
2	ある程度知っている	145	46.3
3	知らなかった	129	41.2
	計	313	100

■問16 <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。



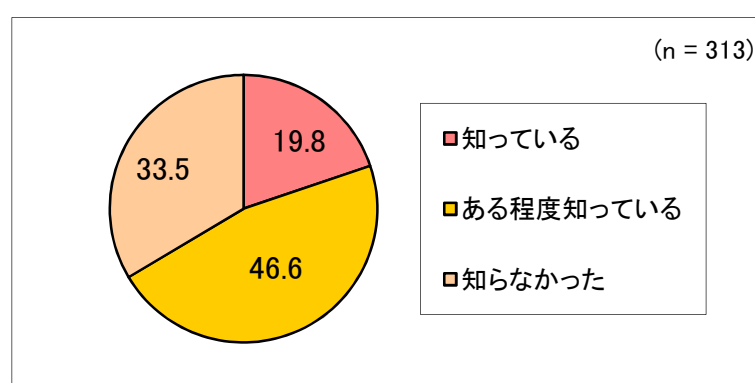
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	76	24.3
2	ある程度知っている	172	55.0
3	知らなかった	65	20.8
	計	313	100

■問 1 7 <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。



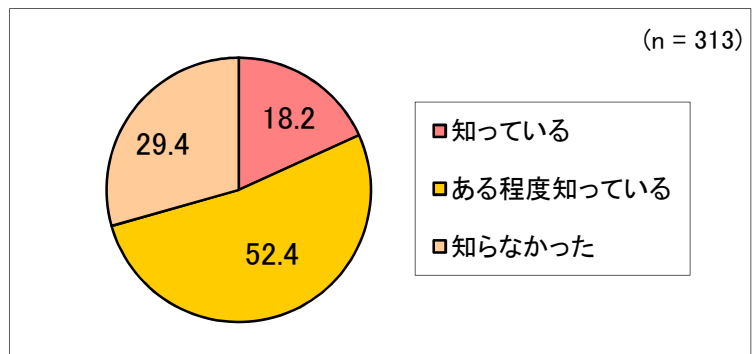
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	83	26.5
2	ある程度知っている	156	49.8
3	知らなかった	74	23.6
	計	313	100

■問 1 8 <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。



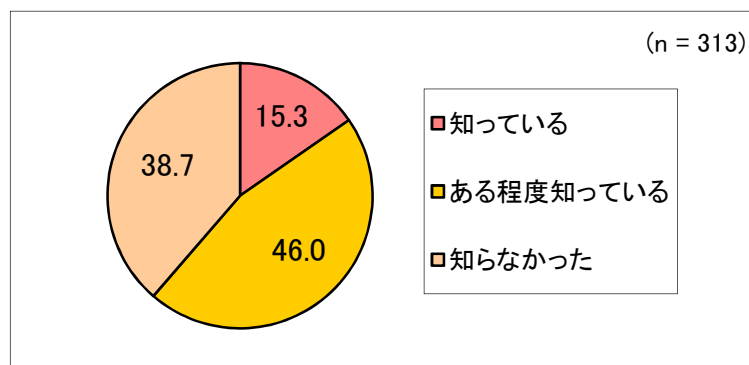
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	62	19.8
2	ある程度知っている	146	46.6
3	知らなかった	105	33.5
	計	313	100

■問 1 9 <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。



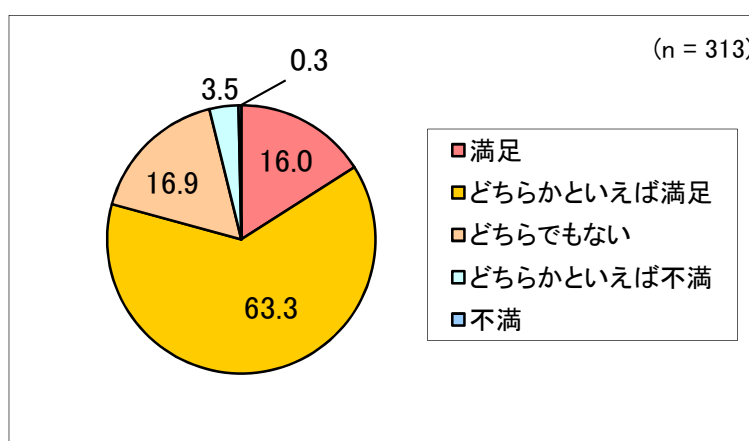
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	57	18.2
2	ある程度知っている	164	52.4
3	知らなかった	92	29.4
	計	313	100

■問20 <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。



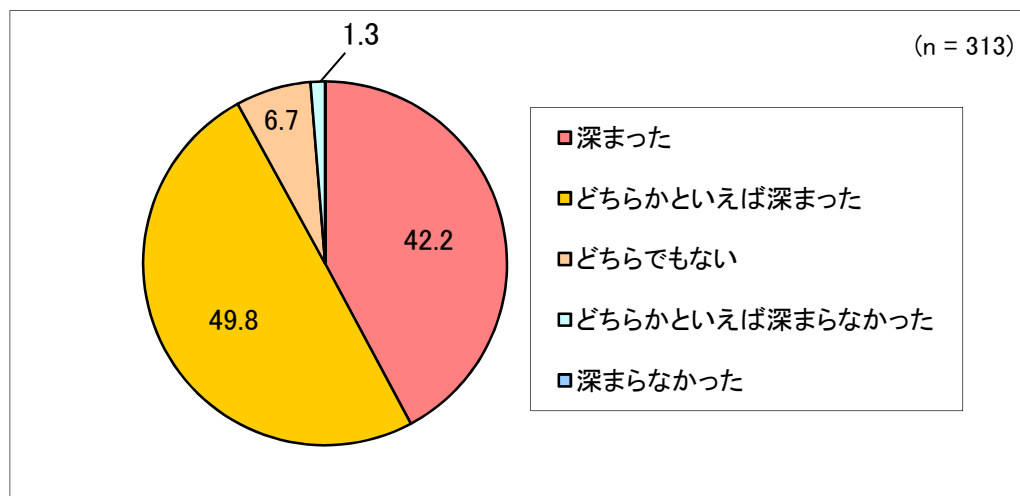
No.	選択肢	実数	%
1	知っている	48	15.3
2	ある程度知っている	144	46.0
3	知らなかった	121	38.7
	計	313	100

■問21 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。



No.	選択肢	実数	%
1	満足	50	16.0
2	どちらかといえば満足	198	63.3
3	どちらでもない	53	16.9
4	どちらかといえば不満	11	3.5
5	不満	1	0.3
	計	313	100

■問 2 2 上下水道モニター活動を通して、上下水道事業への理解は深まりましたか。



No.	選別肢	実数	%
1	深まった	132	42.2
2	どちらかといえば深まった	156	49.8
3	どちらでもない	21	6.7
4	どちらかといえば深まらなかった	4	1.3
5	深まらなかった	0	0.0
	計	313	100

■問 2 3 上下水道モニター活動を通じて得た知識の中で、周りの方に伝えたいと思った（または実際に伝えた）ことはありますか。もしございましたら、ご自由にお書きください。

省略

■問 2 4 上下水道モニターをやってみていかがでしたか。ご意見や感想がございましたらご自由にお書きください。

省略