



令和2年度第2回上下水道モニターアンケート結果について

1. テーマ
「広報活動について」
2. 概要
広報活動に関する現在の意識やニーズ等に関するアンケートを実施。
質問数は28問。（F S除く）
3. 調査期間
2020/9/24～2020/10/8
4. 調査方法など
対 象：上下水道モニター358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358名に対して、
有効回収数264名
有効回収率73.7%



本アンケートの設問は全28問（F S 除く）です。

F S	性別、年齢
-----	-------

問 1	お客さまが普段接する情報源は何ですか。上下水道事業に限らず、さまざまな情報をどのように入手していますか。
問 2	主に情報を得る端末は何を使用しますか。

問 3 から問11では、上下水道局の発信する広報媒体について、ご覧になったことがあるか、またその頻度についてお尋ねします。	
問 3	上下水道局公式ウェブサイト
問 4	広報なごや特集号（令和 2 年 8 月発行）
問 5	SNS（上下水道局公式Twitter、YouTubeなど）
問 6	「水道ご使用量のお知らせ」の裏面（上下水道局が発行する検針票）
問 7	「水と四季」（上下水道局発行の季刊誌。年 4 回発行。）
問 8	名水レター（メールマガジン。毎月第 3 水曜日配信）
問 9	パンフレット・チラシ（なごやの水道・下水道、水道ってなあに？下水道ってなあに？など）
問10	訪問授業（市立小学校 4 年生を対象に実施）
問11	新聞広告

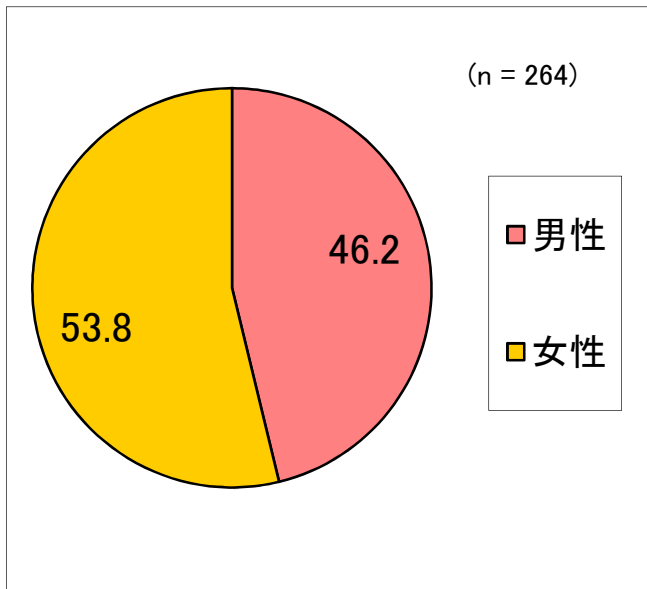
問12から問15では以下の広報媒体についてご覧になる頻度をお尋ねします。	
問12	広報なごや（毎月発行）
問13	名古屋市公式ウェブサイト
問14	市政広報テレビ番組（おもてなし隊なごや、ナゴヤでしょ！）
問15	市政広報ラジオ番組（I LOVE NAGOYA!、名古屋市だより）
問16	その他、問 3 から問15以外のもので、局が発信する情報を見かけたものがあれば教えてください。

問17	上下水道局で実施しているイベントについて知っているものを教えてください。
問18	あなたが参加したことのあるイベントについて教えてください。
問19	上下水道局の広報施設について知っているものを教えてください。
問20	上下水道局の広報施設のうち訪れたことがあるところを全てお選びください。
問21	上下水道事業のPRについて、どのような方法が効果的だと思いますか。
問22	上下水道事業に関する情報のうち、特に知りたいものは何ですか。
問23	上下水道局では、水道事業について身近に感じていただき、水道事業の役割などについて興味関心を持っていただくため、PRに力を入れていきたいと考えています。以下の項目のうち、特に知りたいものは何ですか。
問24	上下水道局では、下水道事業について身近に感じていただき、下水道事業の役割などについて興味関心を持っていただくため、PRに力を入れていきたいと考えています。以下の項目のうち、特に知りたいものは何ですか。
問25	上下水道事業に関するパンフレットやチラシはどこにあると手に取りやすいと思いますか。

問26から問28では、皆さまの災害時の水の確保についてお尋ねします。	
問26	上下水道局では、災害に備えて飲料水の備蓄をお願いしています。災害時に備えて飲料水を備蓄していますか。
問27	問26で「している」を選んだ方にお尋ねします。飲料水は1人当たり何日分用意されていますか。 (災害時には1人当たり1日3リットルを3日以上必要とされています。)
問28	問26で「している」を選んだ方にお尋ねします。飲料水をどのような方法で備蓄していますか。

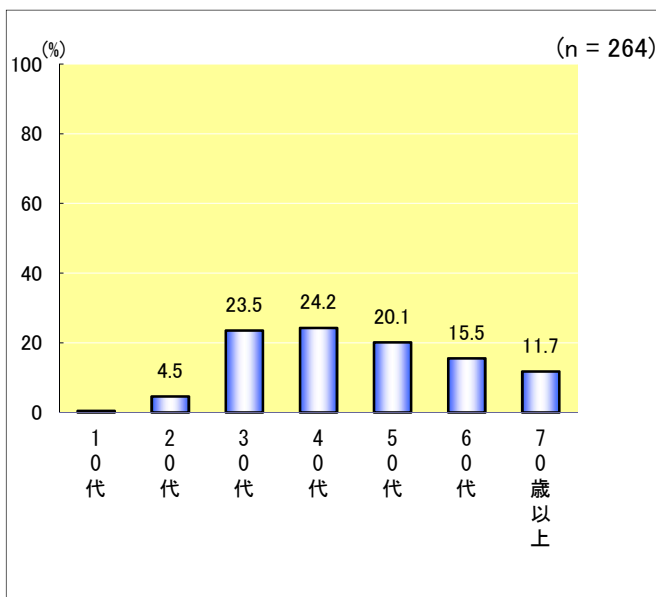
※比率はすべて、各質問の回答者数に対するパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならないことがあります。

■ (F S) 性別



	選択肢	実数	%
1	男性	122	46.2
2	女性	142	53.8
	計	264	100

■ (F S) 年齢

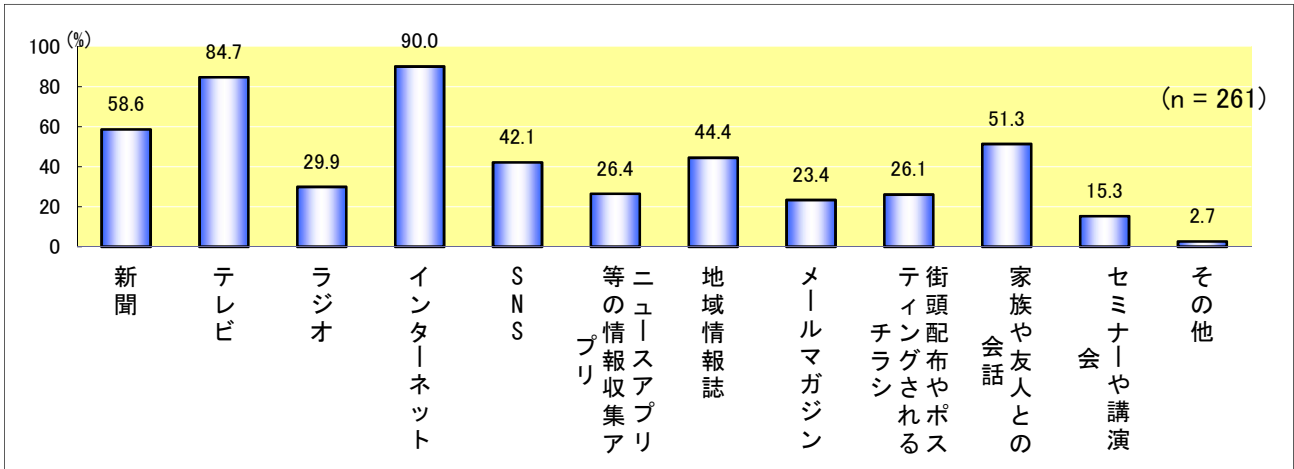


	選択肢	実数	%
1	10代	1	0.4
2	20代	12	4.5
3	30代	62	23.5
4	40代	64	24.2
5	50代	53	20.1
6	60代	41	15.5
7	70歳以上	31	11.7
	計	264	100

■ 構成比

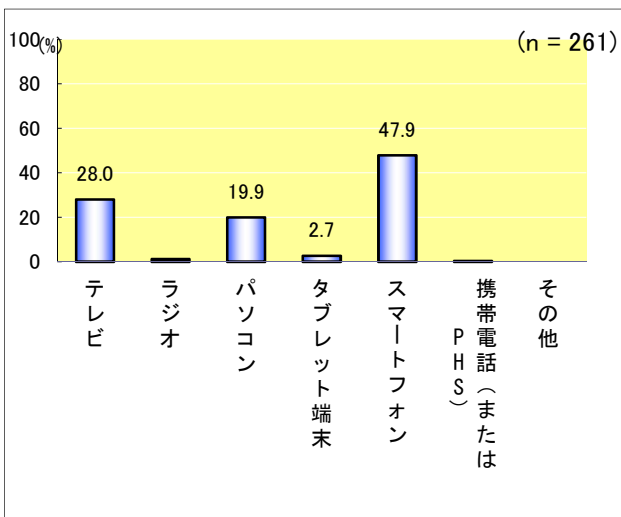
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	全体
男性	1	7	23	22	25	25	19	122
女性	0	5	39	42	28	16	12	142
全体	1	12	62	64	53	41	31	264

■問1 お客さまが普段接する情報源は何ですか。上下水道事業に限らず、さまざまな情報をどのように入手していますか。当てはまるものを全てお選びください。



	選択肢	実数	%
1	新聞	153	58.6
2	テレビ	221	84.7
3	ラジオ	78	29.9
4	インターネット (ネットニュースなど)	235	90.0
5	SNS (Twitter、Instagram、YouTubeなど)	110	42.1
6	ニュースアプリ等の情報収集アプリ	69	26.4
7	地域情報誌	116	44.4
8	メールマガジン	61	23.4
9	街頭配布やポスティングされるチラシ	68	26.1
10	家族や友人との会話	134	51.3
11	セミナーや講演会	40	15.3
12	その他	7	2.7

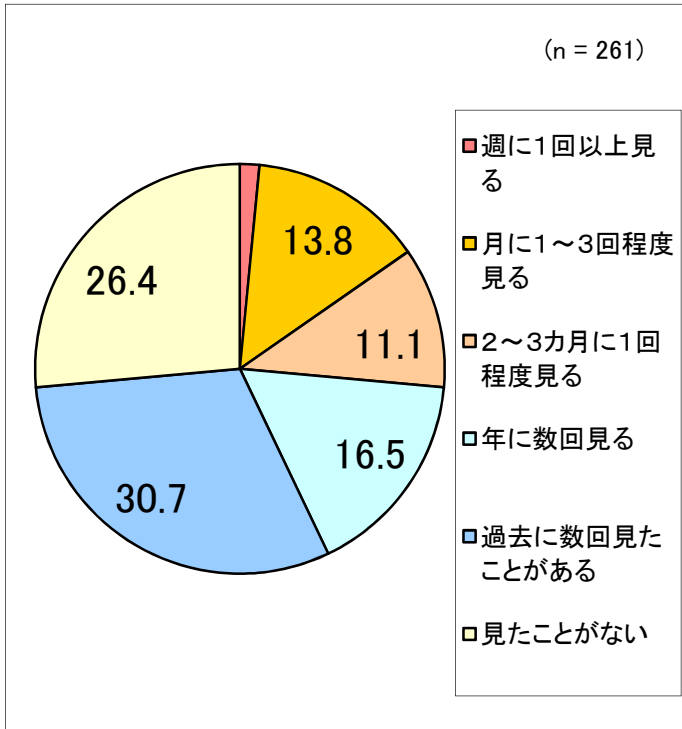
■問2 主に情報を得る端末は何を使用しますか。当てはまるものを1つお選びください。



	選択肢	実数	%
1	テレビ	73	28.0
2	ラジオ	3	1.1
3	パソコン	52	19.9
4	タブレット端末	7	2.7
5	スマートフォン	125	47.9
6	携帯電話 (またはPHS)	1	0.4
7	その他	0	0.0
	計	261	100

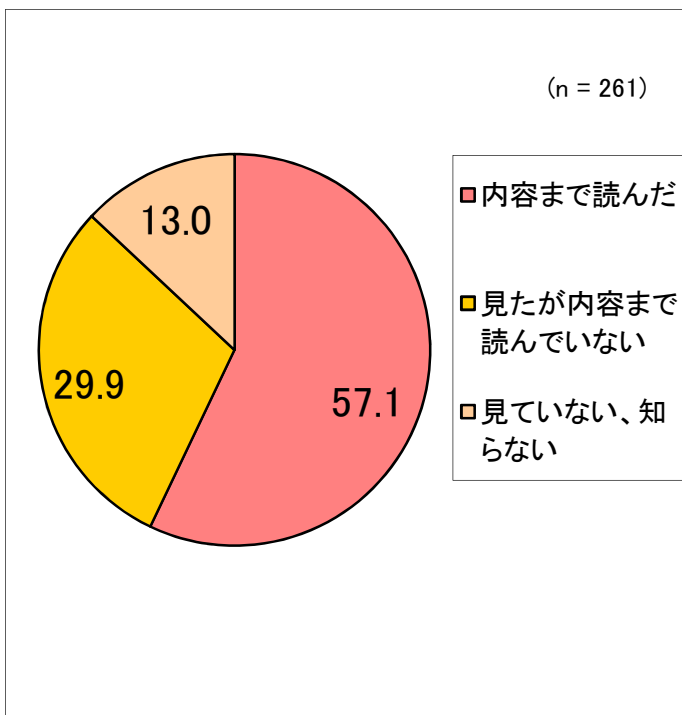
問3から問11では、上下水道局の発信する以下の広報媒体について、ご覧になったことがあるか、またその頻度についてお尋ねします。

■問3 上下水道局公式ウェブサイト



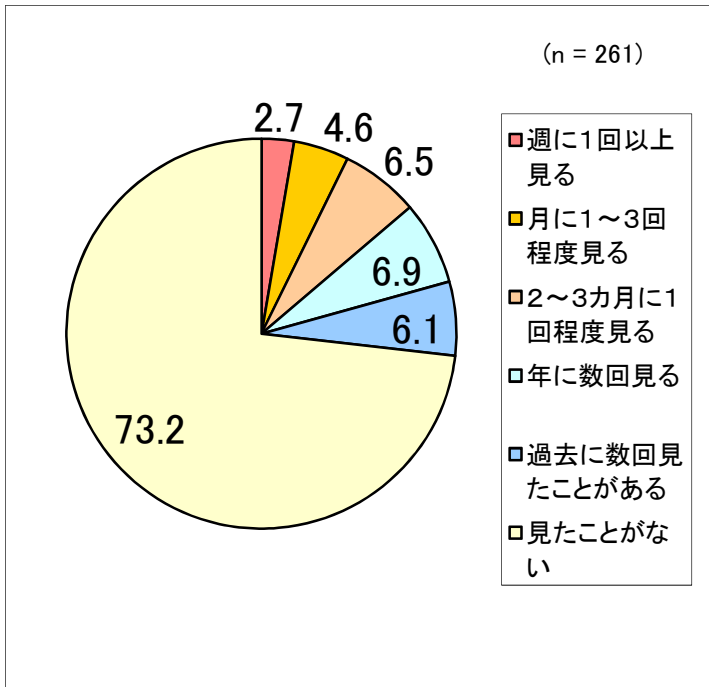
	選択肢	実数	%
1	週に1回以上見る	4	1.5
2	月に1~3回程度見る	36	13.8
3	2~3カ月に1回程度見る	29	11.1
4	年に数回見る	43	16.5
5	過去に数回見たことがある	80	30.7
6	見たことがない	69	26.4
	計	261	100

■問4 広報なごや特集号 (令和2年8月発行)



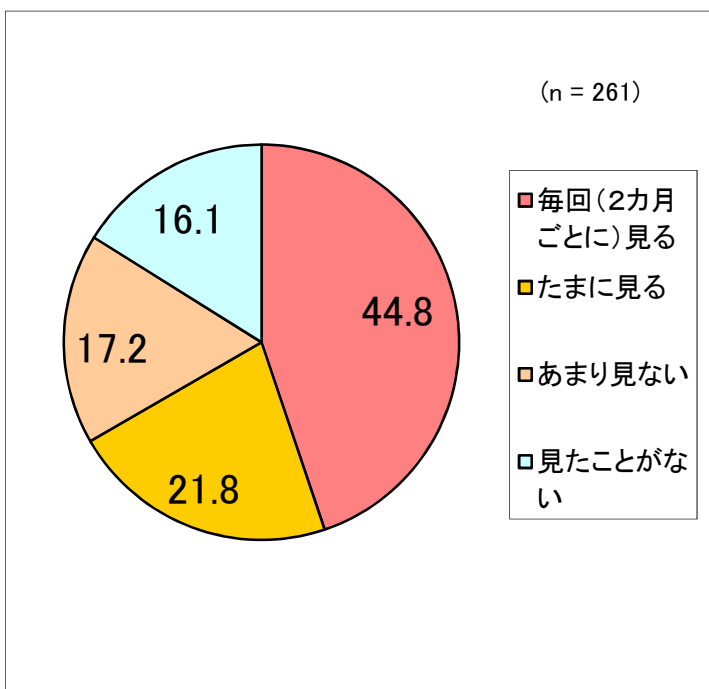
	選択肢	実数	%
1	内容まで読んだ	149	57.1
2	見たが内容まで読んでいない	78	29.9
3	見ていない、知らない	34	13.0
	計	261	100

■問5 SNS（上下水道局公式Twitter、YouTubeなど）



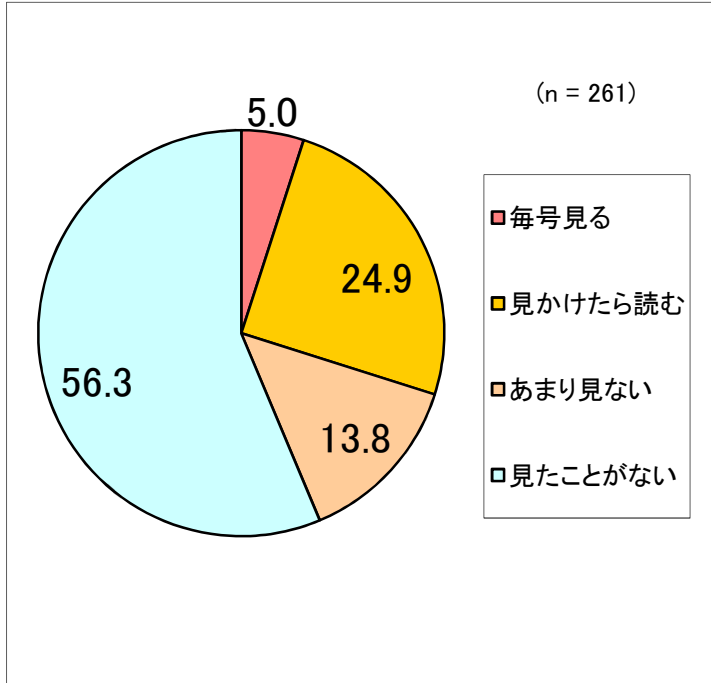
選択肢	実数	%
1 週に1回以上見る	7	2.7
2 月に1～3回程度見る	12	4.6
3 2～3カ月に1回程度見る	17	6.5
4 年に数回見る	18	6.9
5 過去に数回見たことがある	16	6.1
6 見たことがない	191	73.2
計	261	100

■問6 「水道ご使用量のお知らせ」の裏面（上下水道局が発行する検針票）



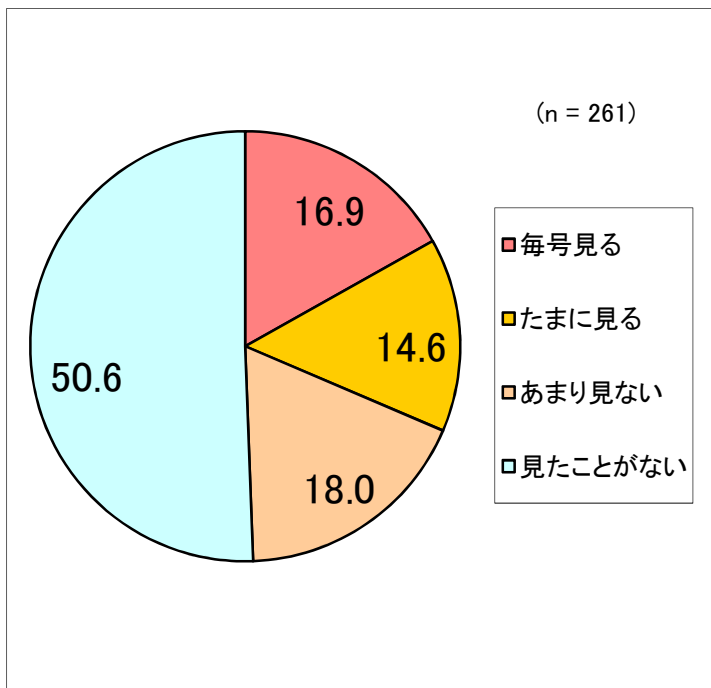
選択肢	実数	%
1 毎回（2カ月ごと）に見る	117	44.8
2 たまに見る	57	21.8
3 あまり見ない	45	17.2
4 見たことがない	42	16.1
計	261	100

■問7 「水と四季」（上下水道局発行の季刊誌。年4回発行。）



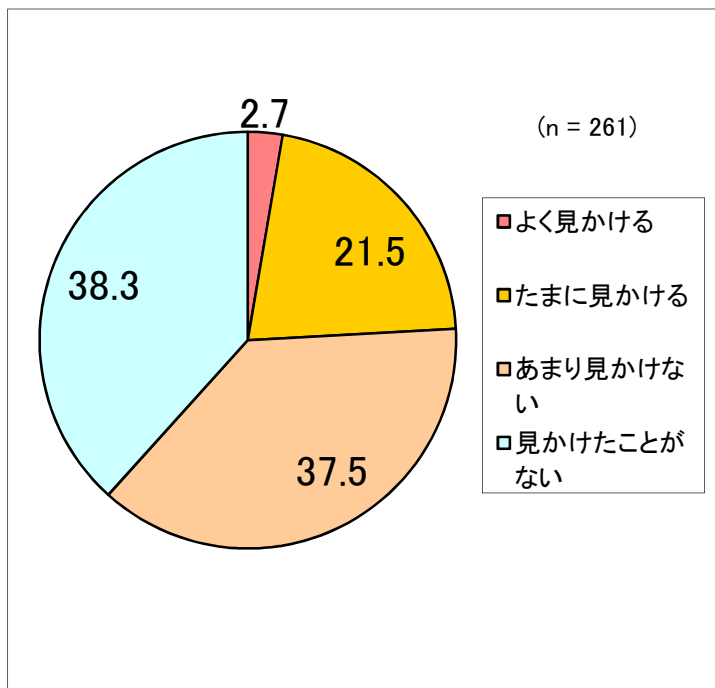
	選択肢	実数	%
1	毎号見る	13	5.0
2	見かけたら読む	65	24.9
3	あまり見ない	36	13.8
4	見たことがない	147	56.3
	計	261	100

■問8 名水レター（メールマガジン。毎月第3水曜日配信）



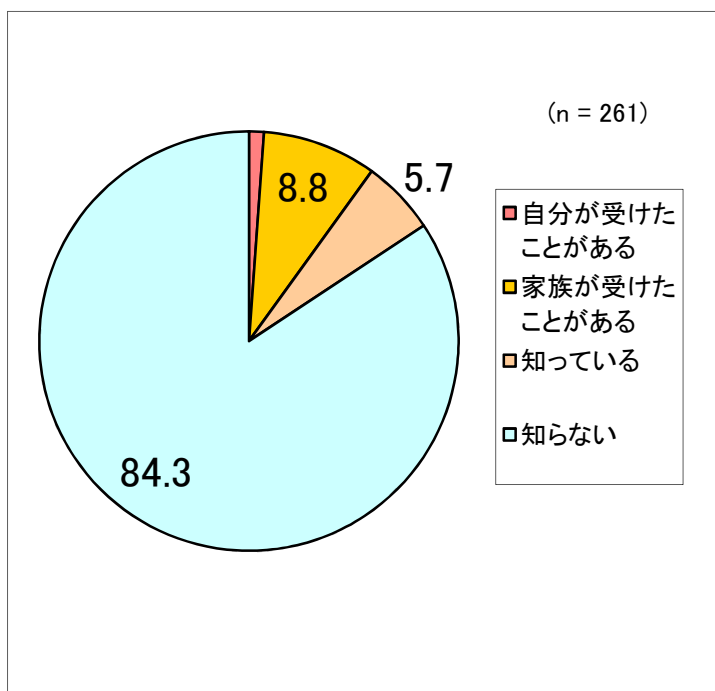
	選択肢	実数	%
1	毎号見る	44	16.9
2	たまに見る	38	14.6
3	あまり見ない	47	18.0
4	見たことがない	132	50.6
	計	261	100

■問9 パンフレット・チラシ（なごやの水道・下水道、水道ってなあに？下水道ってなあに？など）



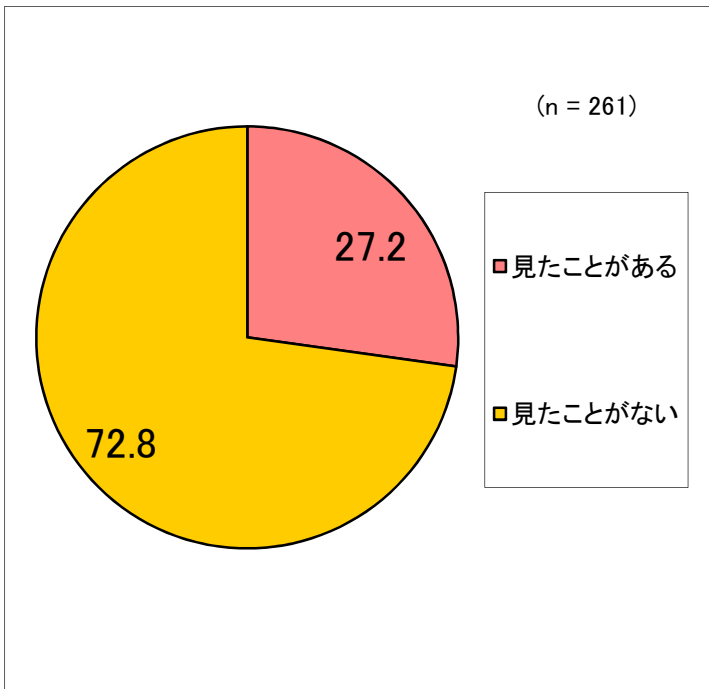
	選択肢	実数	%
1	よく見かける	7	2.7
2	たまに見かける	56	21.5
3	あまり見かけない	98	37.5
4	見かけたことがない	100	38.3
	計	261	100

■問10 訪問授業（市立小学校4年生を対象に実施）



	選択肢	実数	%
1	自分が受けたことがある	3	1.1
2	家族が受けたことがある	23	8.8
3	知っている	15	5.7
4	知らない	220	84.3
	計	261	100

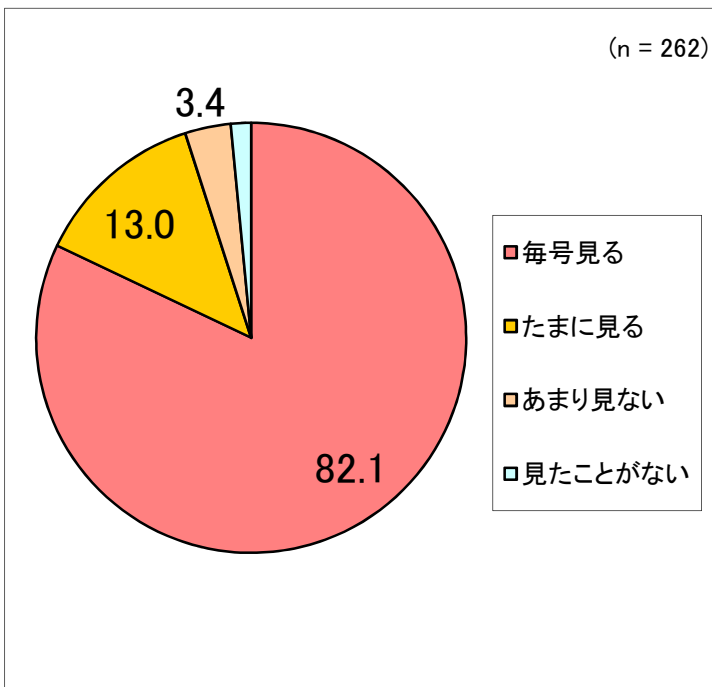
■問 1 1 新聞広告



選択肢	実数	%
1 見たことがある	71	27.2
2 見たことがない	190	72.8
計	261	100

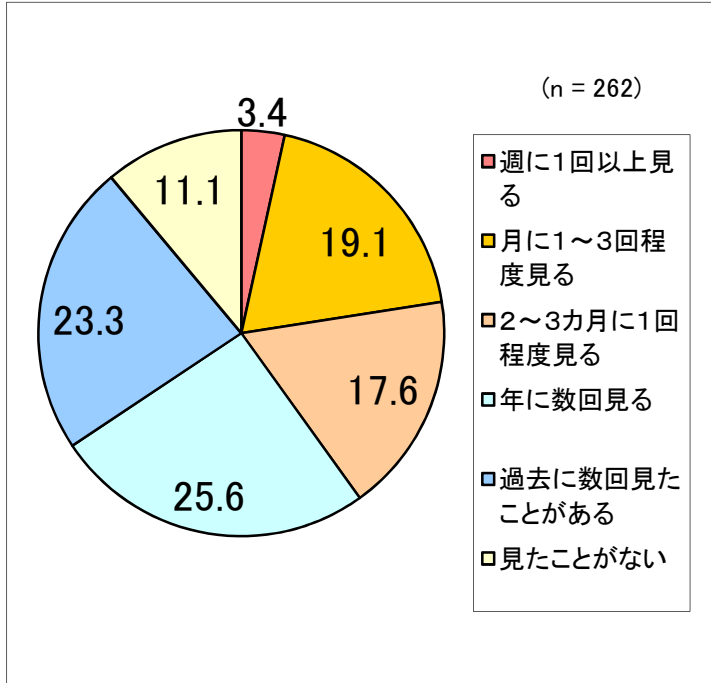
問 1 2 から問 1 5 では、各問の広報媒体についてご覧になる頻度をお尋ねします。

■問 1 2 広報なごや（毎月発行）



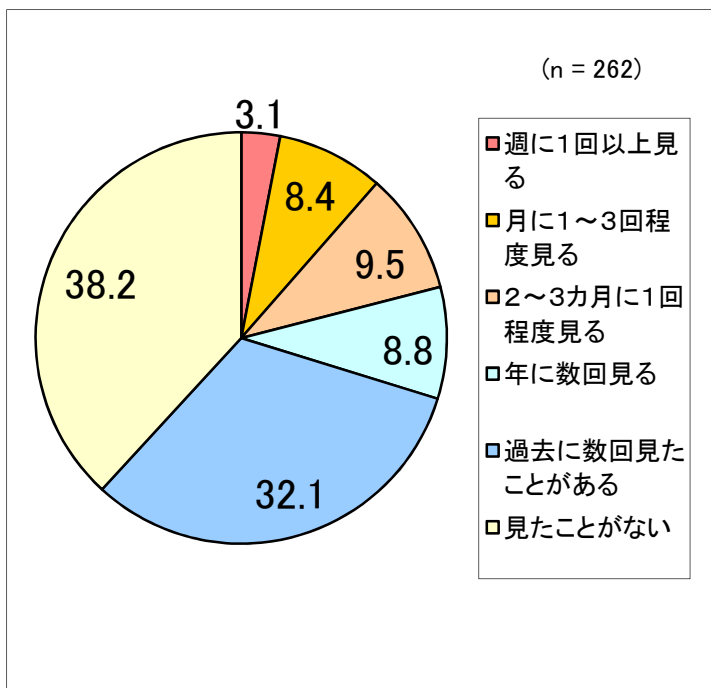
選択肢	実数	%
1 毎号見る	215	82.1
2 たまに見る	34	13.0
3 あまり見ない	9	3.4
4 見たことがない	4	1.5
計	262	100

■問 1 3 名古屋市公式ウェブサイト



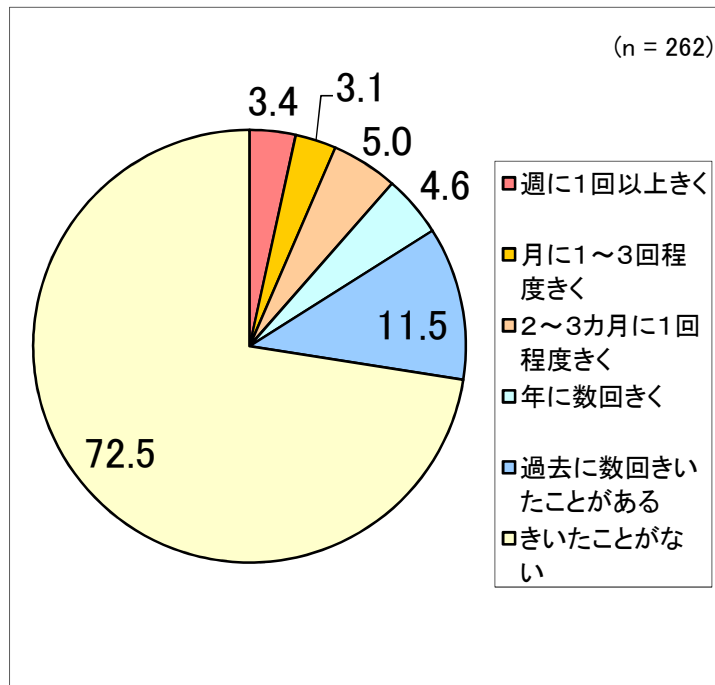
選択肢	実数	%
1 週に1回以上見る	9	3.4
2 月に1~3回程度見る	50	19.1
3 2~3カ月に1回程度見る	46	17.6
4 年に数回見る	67	25.6
5 過去に数回見たことがある	61	23.3
6 見たことがない	29	11.1
計	262	100

■問 1 4 市政広報テレビ番組（おもてなし隊なごや、ナゴヤでしょ!）



選択肢	実数	%
1 週に1回以上見る	8	3.1
2 月に1~3回程度見る	22	8.4
3 2~3カ月に1回程度見る	25	9.5
4 年に数回見る	23	8.8
5 過去に数回見たことがある	84	32.1
6 見たことがない	100	38.2
計	262	100

■問15 市政広報ラジオ番組（I LOVE NAGOYA!、名古屋市だより）



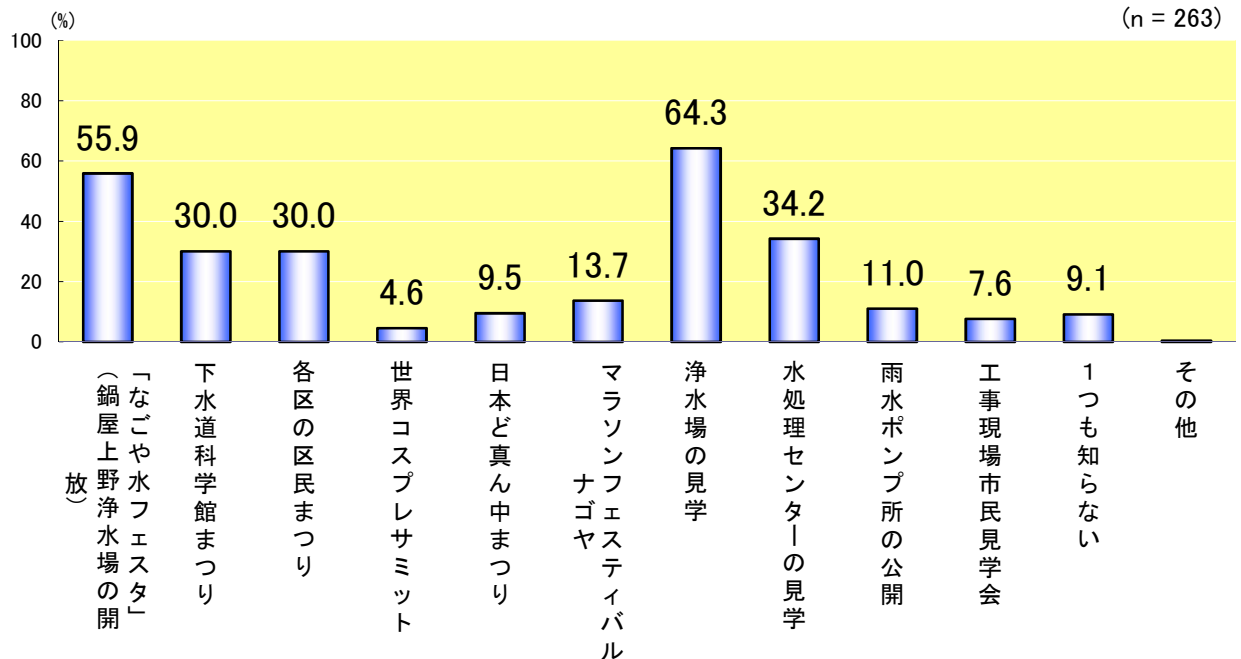
	選択肢	実数	%
1	週に1回以上きく	9	3.4
2	月に1～3回程度きく	8	3.1
3	2～3カ月に1回程度きく	13	5.0
4	年に数回きく	12	4.6
5	過去に数回聞いたことがある	30	11.5
6	きいたことがない	190	72.5
	計	262	100

■問16 その他、問3～問15以外のもので局が発信する情報を見かけたものがあれば教えてください。

(抜粋)

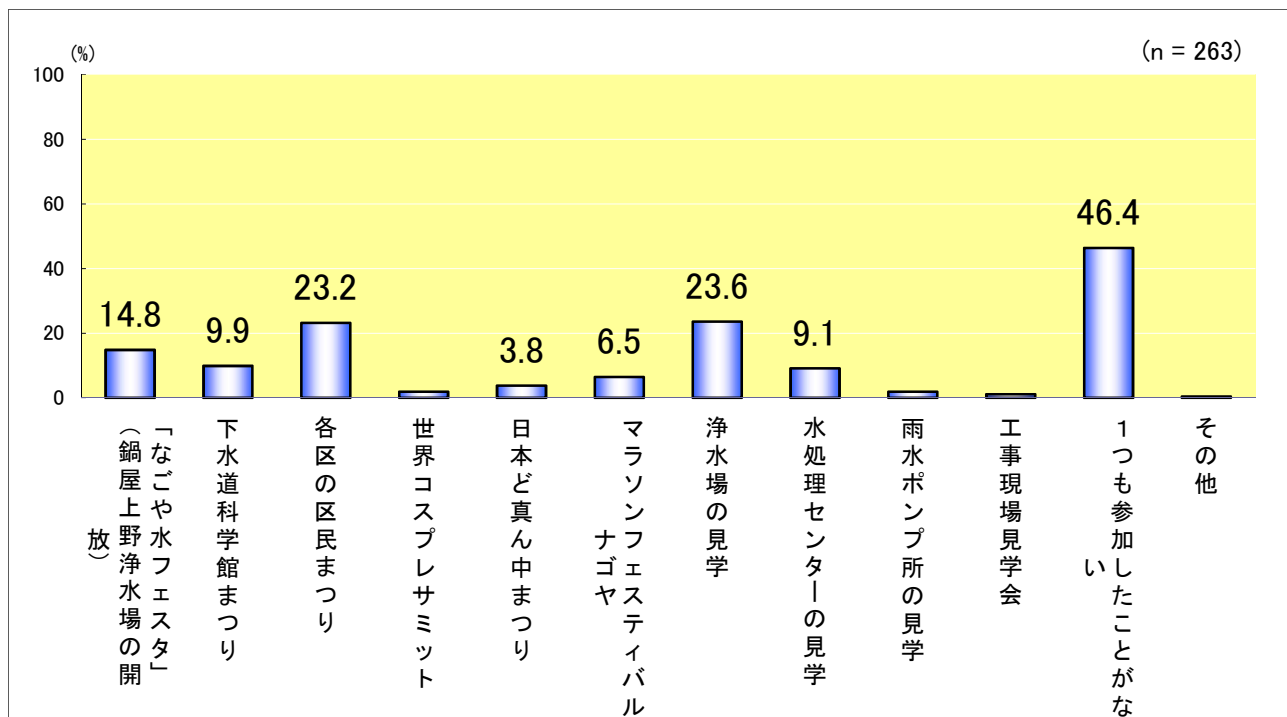
工事情報
料金の口座振替依頼の関係書類
交通機関の車内広告、地下鉄の広告、鉄道（各駅の掲示板）など
防災関連行事（今年は、港防災センターのみ）の会場

■問17 上下水道局で実施しているイベントについて知っているものを教えてください。当てはまるものをすべてお選びください。



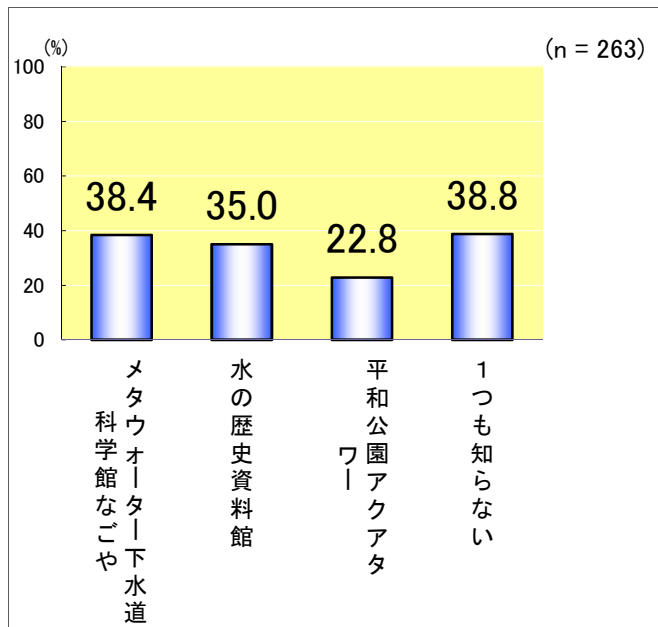
	選択肢	実数	%
1	水道行事週間「なごや水フェスタ」(鍋屋上野浄水場の開放)	147	55.9
2	下水道科学館まつり	79	30.0
3	各区の区民まつりでの水道水の提供など	79	30.0
4	世界コスプレサミットでの水道水の提供など	12	4.6
5	日本ど真ん中まつりでの水道水の提供など	25	9.5
6	マラソンフェスティバル ナゴヤでの水道水の提供など	36	13.7
7	浄水場の見学	169	64.3
8	水処理センターの見学	90	34.2
9	雨水ポンプ所の公開	29	11.0
10	工事現場市民見学会	20	7.6
11	1つも知らない	24	9.1
12	その他	1	0.4

■問18 あなたが参加したことのあるイベントについて教えてください。当てはまるものを全てお選びください。



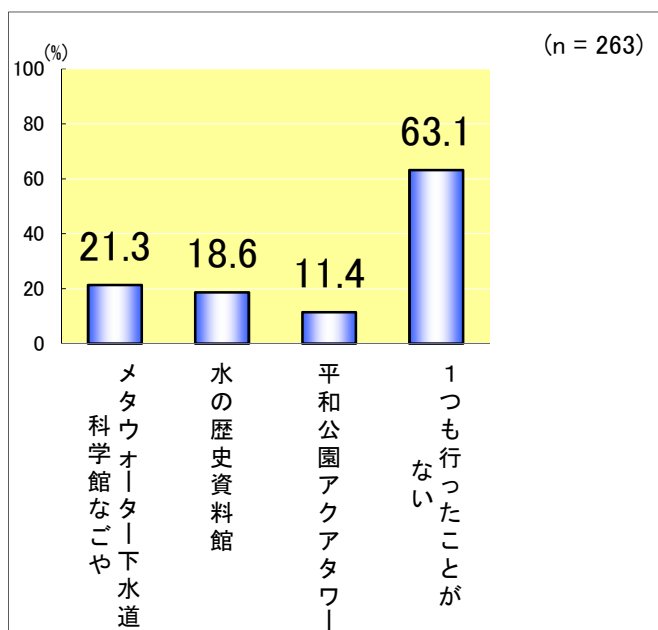
	選択肢	実数	%
1	水道行事週間「なごや水フェスタ」(鍋屋上野浄水場の開放)	39	14.8
2	下水道科学館まつり	26	9.9
3	各区の区民まつりでの水道水の提供など	61	23.2
4	世界コスプレサミットでの水道水の提供など	5	1.9
5	日本ど真ん中まつりでの水道水の提供など	10	3.8
6	マラソンフェスティバル ナゴヤでの水道水の提供など	17	6.5
7	浄水場の見学	62	23.6
8	水処理センターの見学	24	9.1
9	雨水ポンプ所の見学	5	1.9
10	工事現場見学会	3	1.1
11	1つも参加したことがない	122	46.4
12	その他	1	0.4

■問19 上下水道局の広報施設について知っているものを教えてください。当てはまるものを全てお選びください。



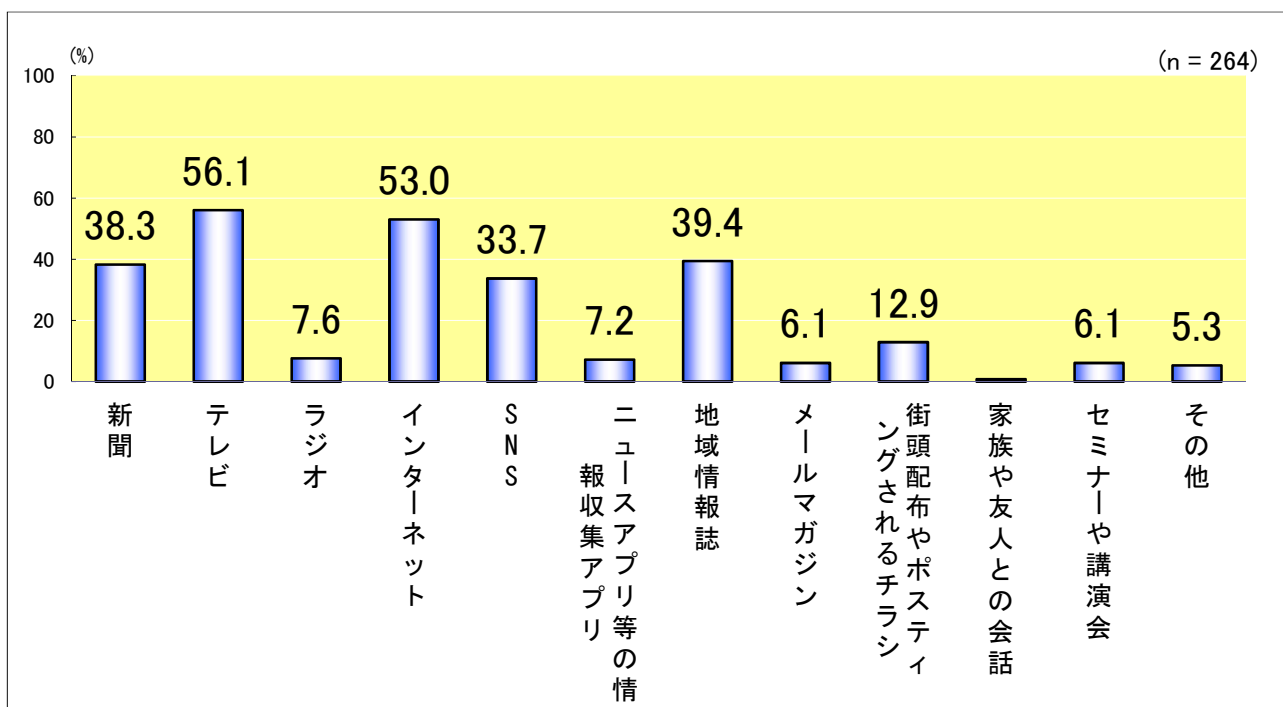
選択肢	実数	%
1 メタウォーター下水道科学館なごや (北区名城一丁目3-3)	101	38.4
2 水の歴史資料館 (千種区月ヶ丘一丁目1-44)	92	35.0
3 平和公園アクアタワー (千種区平和公園一丁目地内、 土日祝のみ開館)	60	22.8
4 1つも知らない	102	38.8

■問20 上下水道局の広報施設のうち訪れたことがあるところを全てお選びください。



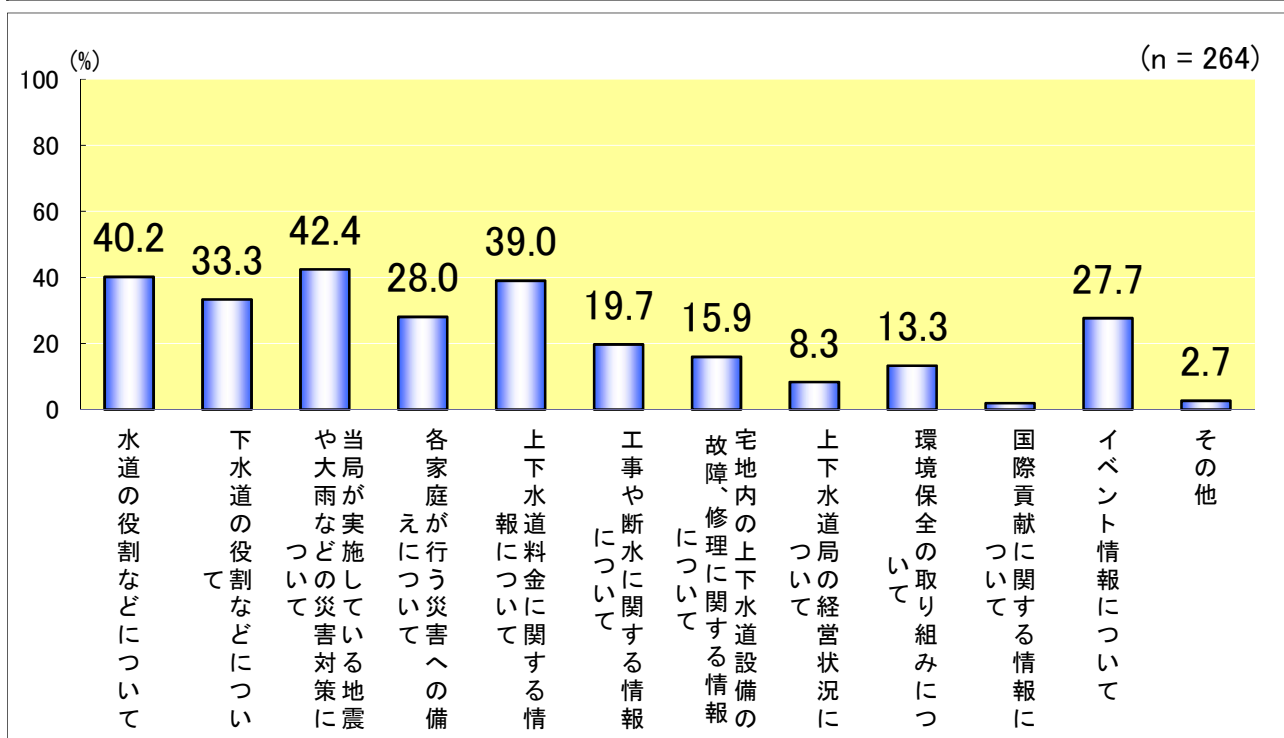
選択肢	実数	%
1 メタウォーター下水道科学館なごや (北区名城一丁目3-3)	56	21.3
2 水の歴史資料館 (千種区月ヶ丘一丁目1-44)	49	18.6
3 平和公園アクアタワー (千種区平和公園一丁目地内、 土日祝のみ開館)	30	11.4
4 1つも行っていない	166	63.1

■問2 1 上下水道事業のPRについて、どのような方法が効果的だと思いますか。当てはまるものを3つまでお選びください。



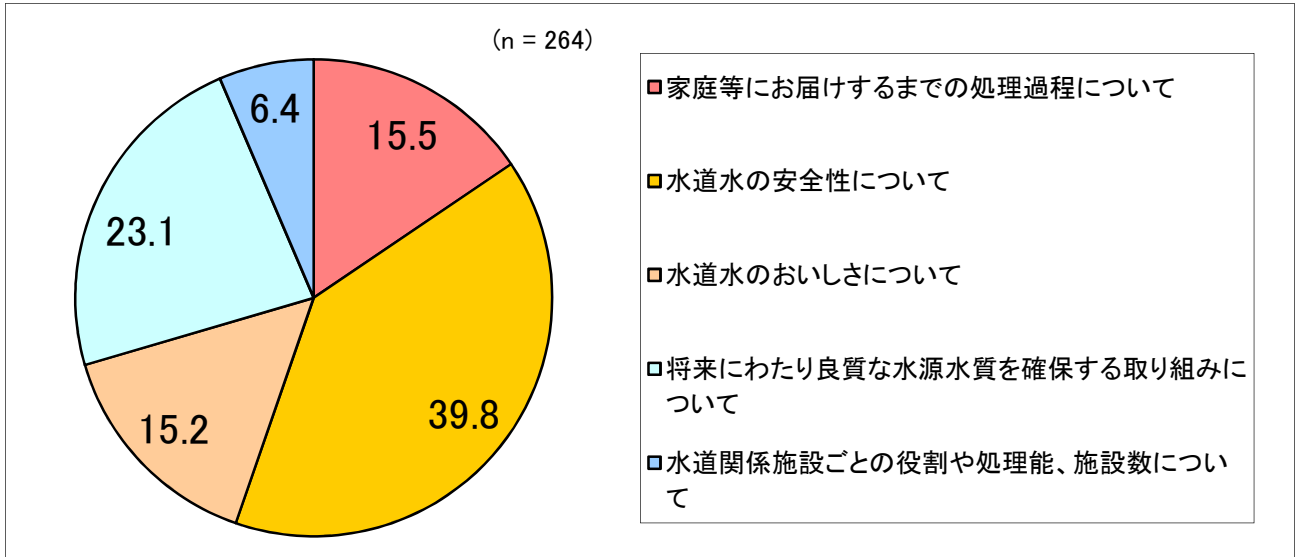
	選択肢	実数	%
1	新聞	101	38.3
2	テレビ	148	56.1
3	ラジオ	20	7.6
4	インターネット (ネットニュースなど)	140	53.0
5	SNS (Twitter、Instagram、YouTubeなど)	89	33.7
6	ニュースアプリ等の情報収集アプリ	19	7.2
7	地域情報誌	104	39.4
8	メールマガジン	16	6.1
9	街頭配布やポスティングされるチラシ	34	12.9
10	家族や友人との会話	2	0.8
11	セミナーや講演会	16	6.1
12	その他	14	5.3

■問22 上下水道事業に関する情報のうち、特に知りたいものは何ですか。当てはまるものを3つまでお選びください。



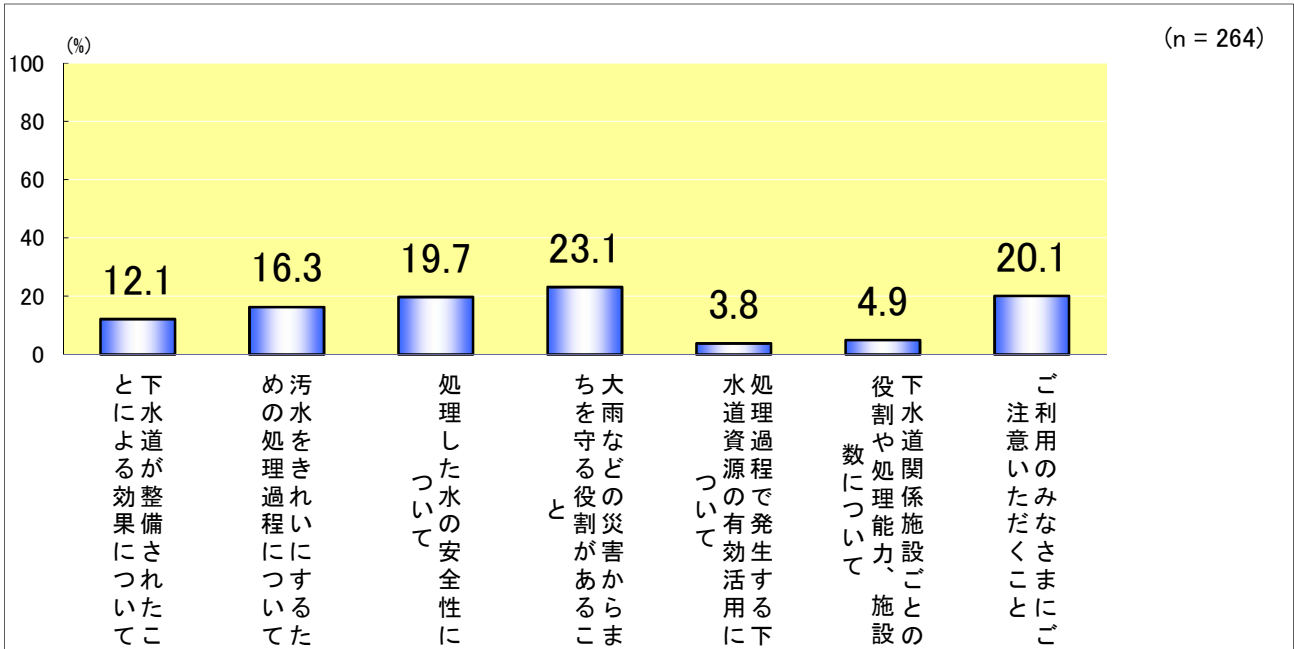
選択肢	実数	%
1 水道の役割などについて (水道水の処理方法、安全性、おいしさなど)	106	40.2
2 下水道の役割などについて (下水の処理方法、処理した水の安全性など)	88	33.3
3 当局が実施している地震や大雨などの災害対策について	112	42.4
4 各家庭が行う災害への備えについて	74	28.0
5 上下水道料金に関する情報について	103	39.0
6 工事や断水に関する情報について	52	19.7
7 宅地内の上下水道設備の故障、修理に関する情報について	42	15.9
8 上下水道局の経営状況について	22	8.3
9 環境保全の取り組みについて	35	13.3
10 国際貢献に関する情報について	5	1.9
11 イベント情報について	73	27.7
12 その他	7	2.7

■問23 上下水道局では、水道事業について身近に感じていただき、水道事業の役割などについて興味関心を持っていただくため、PRに力を入れていきたいと考えています。以下の項目のうち、特に知りたいものは何ですか。



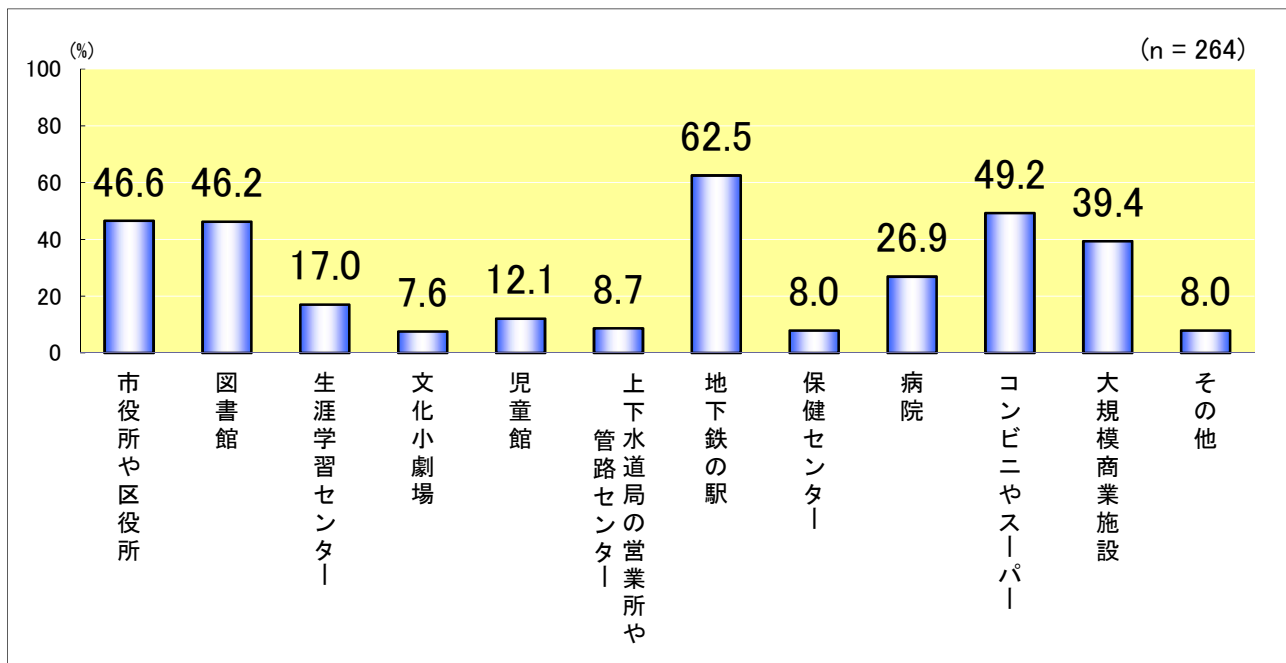
	選択肢	実数	%
1	家庭等にお届けするまでの処理過程について (薬品や砂の層を通すなどの過程やろ過時間など)	41	15.5
2	水道水の安全性について (大腸菌が検出されないことなどの水質基準項目、またその項目がミネラルウォーターよりも多いことなど)	105	39.8
3	水道水のおいしさについて (硬度や塩素濃度などのおいしさの要因)	40	15.2
4	将来にわたり良質な水源水質を確保する取り組みについて (水源地の保全活動など)	61	23.1
5	水道関係施設ごとの役割や処理能、施設数について	17	6.4
	計	264	100

■問24 上下水道局では、下水道事業について身近に感じていただき、下水道事業の役割などについて興味関心を持っていただくため、PRに力を入れていきたいと考えています。以下の項目のうち、特に知りたいものは何ですか。



	選択肢	実数	%
1	下水道が整備されたことによる効果について (くみ取り式や浄化槽がなくなり、側溝に雨水のみが流れることにより、まちがきれいになるなど)	32	12.1
2	家庭から排出される汚水をきれいにするための処理過程について (微生物や化学反応などを用いて、水をきれいに行していることなど)	43	16.3
3	処理した水の安全性について (処理した水は魚がすすめるくらいきれいに行していることなど)	52	19.7
4	大雨などの災害からまちを守る役割があること (雨水排水ポンプや雨水貯留施設などによる浸水対策など)	61	23.1
5	処理過程で発生する下水道資源の有効活用について (下水がもつ熱エネルギーを冷暖房熱源活用や汚泥を燃やした灰のセメント原料活用など)	10	3.8
6	下水道関係施設ごとの役割や処理能力、施設数について	13	4.9
7	ご利用のみなさまにご注意いただくこと (家庭から排出される料理用油などの油脂は、下水管の中で冷え固まって下水道を詰まらせる原因にあることなど)	53	20.1
	計	264	100

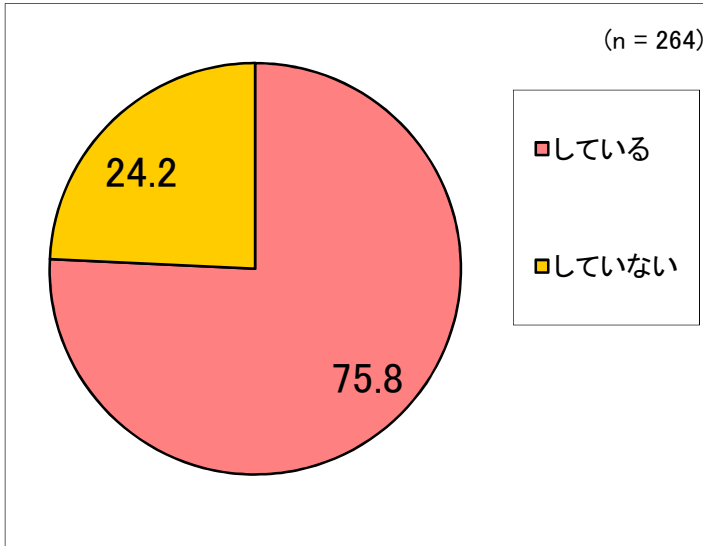
■問25 上下水道事業に関するパンフレットやチラシはどこにあると手に取りやすいと思いますか。当てはまるものを全てお選びください。



	選択肢	実数	%
1	市役所や区役所	123	46.6
2	図書館	122	46.2
3	生涯学習センター	45	17.0
4	文化小劇場	20	7.6
5	児童館	32	12.1
6	上下水道局の営業所や管路センター	23	8.7
7	地下鉄の駅	165	62.5
8	保健センター	21	8.0
9	病院	71	26.9
10	コンビニやスーパー	130	49.2
11	大規模商業施設	104	39.4
12	その他	21	8.0

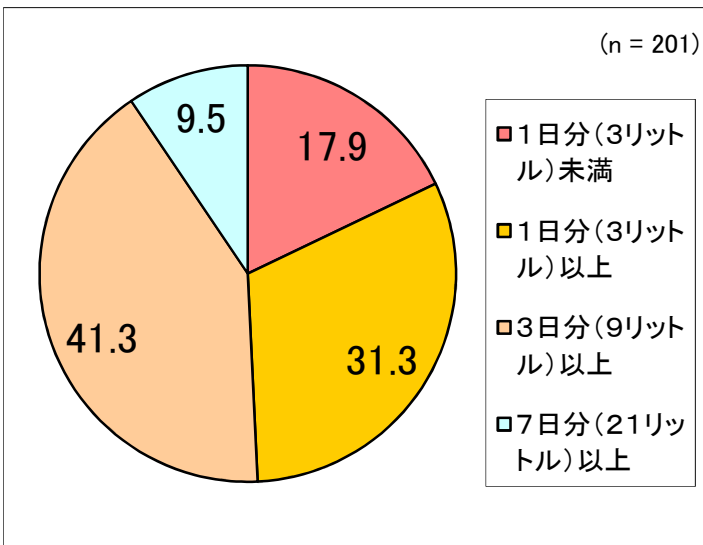
問26から問28では、皆さまの災害時の水の確保についてお尋ねします。

■問26 上下水道局では、災害に備えて飲料水の備蓄をお願いしています。災害時に備えて飲料水を備蓄していますか。当てはまるものを1つお選びください。



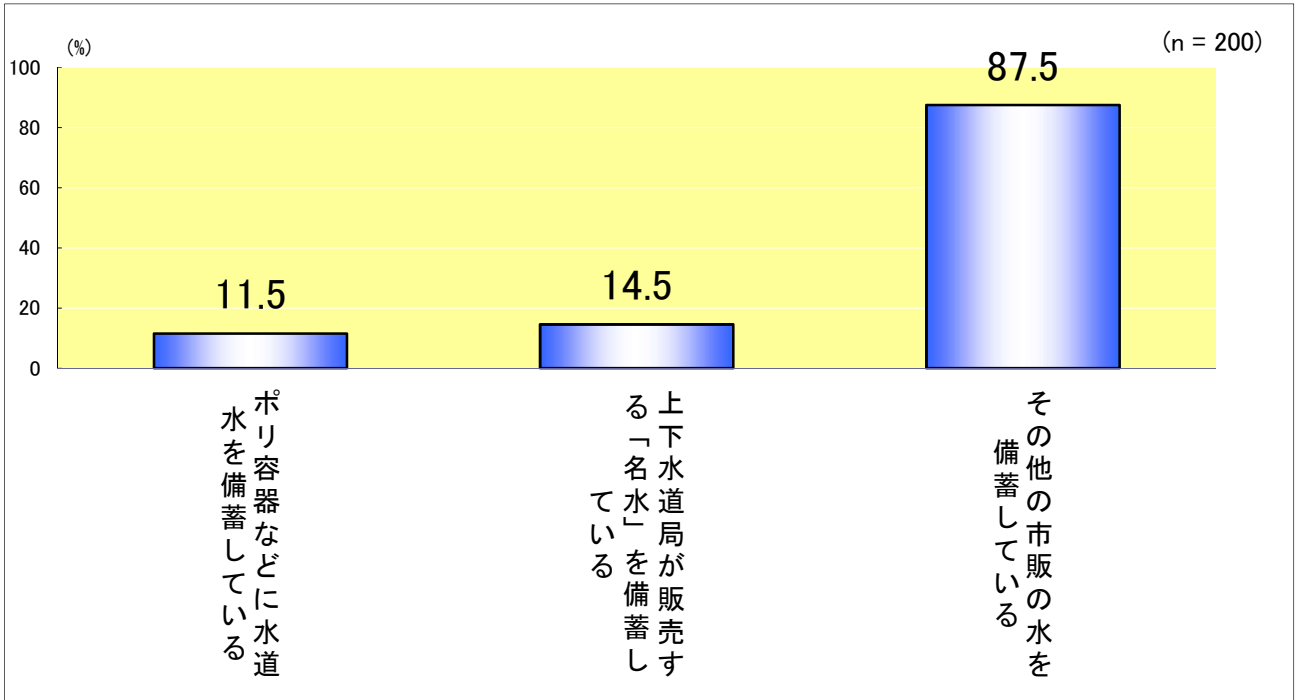
	選択肢	実数	%
1	している	200	75.8
2	していない	64	24.2
	計	264	100

■問27 問26で「している」を選んだ方にお尋ねします。飲料水は1人当たり何日分用意されていますか。当てはまるものを1つお選びください。
(災害時には1人当たり1日3リットルを3日以上必要とされています。)



	選択肢	実数	%
1	1日分(3リットル)未満	36	17.9
2	1日分(3リットル)以上	63	31.3
3	3日分(9リットル)以上	83	41.3
4	7日分(21リットル)以上	19	9.5
	計	201	100

■問28 問26で「している」を選んだ方にお尋ねします。飲料水をどのような方法で備蓄していますか。当てはまるものを全てお選びください。



選択肢	実数	%
1 ポリ容器などに水道水を備蓄している	23	11.5
2 上下水道局が販売する「名水」を備蓄している	29	14.5
3 その他の市販の水を備蓄している	175	87.5