

上下水道インターネットモニターH30第4回アンケート結果

(平成31年1月8日～平成31年2月1日)

はじめに

平成30年度第4回目のアンケートについては、広報活動と取り組みについて調査を実施した。

設問は全部で23項目、以下の2つの区分で調査した。

第1区分（設問1～7）は、甲府市上下水道局ホームページについて。

第2区分（設問8～20）は、について

21～23については

回答結果と分析について

○第1区分 甲府市上下水道局ホームページについて

設問1～7では甲府市上下局ホームページについて尋ねた。

設問1では掲載されている内容について、「分かりやすい」が58%と最も多く、「どちらとも言えない」が40%、「分かりにくい」が2%であった。

設問2では設問1「分かりにくい」という具体的な理由について、「キッズページの閲覧にあたり、フラッシュのダウンロードという表示が出たため閲覧が出来なかった」という操作的な問題と「字が多い。見出しは易しい言葉で簡潔に。項目が多すぎて、かなりの量を読む必要がある」という掲載内容やレイアウトに対する指摘があった。

設問3では掲載されている情報量について、「適度な情報量」が75%と最も多く、「どちらとも言えない」が16%、「情報が多すぎる」7%、「情報が少ない」2%という結果であった。

設問4では設問3「情報が少ない」という方にどのような情報が必要か尋ね、「水道メーター交換の案内がHPにあれば良い」とのことであった。

設問5ではホームページ全体（掲載情報、デザイン、構成、見やすさ、改善点など）について意見を尋ねたところ、見やすいデザイン、知りたい情報にたどり着けた、整然としているという意見もあったがその真逆で、知りたい情報の見出しが分かりづらい、どこに何があるのか分かりにくい、形式が古くて見たいと思わないという意見も見受けられた。また文字が多くて堅苦しい感がある、デザイン性やレイアウトに工夫があると見やすい、イラスト・写真があった方が良いといった意見をいただいた。

設問6ではホームページの閲覧について、「インターネットモニター回答時以外閲覧しなかった」が58%と最も多く、「新着情報など日頃よりチェックしている」「上下水道について知りたいことがあって閲覧した」が14%、「テレビや新聞などに上下水道事業が取り上げられたときに閲覧した」「広報こうふに上下水道事業の記事が掲載されたときに閲覧した」が7%という結果であった。

全体的に掲載内容や情報量については半数以上が分かりやすい・適度といった感想を持っていたが、設問5で不満や改善点の指摘が「分かりにくい」と回答された人数よりも多かったことや設問6での半数以上が閲覧することがなかったということからホームページの情報発信について改善の必要性があると思われる。

○第2区分 について

第2区分においては、取り組みについて尋ねた。

設問8では上下水道局が水源保全、水源かん養林保護活動を行っていることについて、「知ってはいたが、参加したことはない」が47%、「知らなかった」が44%、「知っており、参加したことがある」は9%であった。

設問9では「参加したことがある」「知ってはいたが、参加したことはない」の回答者のうちご存知のものについて、「水源林植樹の集い」が28%、「水源観察会」「水道水源地クリーン作戦」が26%、「具体的な活動はよく知らなかった」が15%、「水源林保護看板の設置」については5%という結果であった。

水源保全等の活動の有無については半数以上が認知されていたが、実際の参加については対象や募集人数等も限られているためか割合は低い傾向にあった。活動自体を知らない、内容を知らないという割合は半数を超えているため水環境を次世代に継承していくためにも活動についての理解を広めていく必要がある。

設問10では安全でおいしい水道水の利用促進と非常用飲料水の備蓄意識向上を目的にボトルドウォーター「甲府の水」を製造・販売していることについて、「知っていた」が84%、「知らなかった」が16%という結果であった。

設問11ではボトルドウォーター「甲府の水」が5年間の長期保存が可能であることについて、「知らなかった」が53%、「知っていた」が47%という結果であった。

設問12ではボトルドウォーター「甲府の水」がふるさと納税の返礼品として登録されていることについて、「知らなかった」が72%、「知っていた」が28%という結果であった。

ボトルドウォーターの認知度については8割を超えていたが、長期保存が可能であることやふるさと納税の返礼品であることなど特徴や取り組みについては今後もPRの必要性があることがわかった。

設問13ではボトルドウォーターの今後の有効活用方法について、「災害発生時の非常用飲料水として備蓄」が81%と最も多く、「市内イベント等でPR用として配布」が58%、「他県等で災害発生時に非常用飲料水として提供」が56%、「市外県外に向け広くPRに用いる」40%、「夏季の熱中症予防対策に活用」が37%という結果であった。

設問14ではその他の有効活用方法について、配布・販売場所を増やす、イベントを設ける、他市町村や企業と協力して県外へのPRなど甲府の水の良さを押していく、災害備蓄用としての活用をPRしていくといった意見があった。

設問15では甲府市の6種類のマンホールデザインについて、「いくつかは知っている」が37%、「知らなかった。デザインの違いがあることを意識したことがない」が35%、「見たことはあるが、覚えていない」が26%、「6種類全て知っている」が2%という結果であった。

設問 16 では 6 種類のうち 3 種類が市内に一箇所限定で設置していることについて、「知らなかった」が 81%、「知っていた」が 19%という結果であった。

設問 17 では甲府市のマンホールカードが発行されたことについて、「知らなかった」が 65%、「知っているが、持っていない」が 16%、「知っているが、あまり興味はない」が 12%、「既に持っている」が 7%という結果であった。

マンホールへの関心は 4 割弱であり、3 種類のオリジナルデザインマンホール・マンホールカードの認知度はまだ低い傾向にある。以前のアンケートから下水道に関する認知度自体低いことがわかっており、

設問 18 では甲府市上下水道局の様々な広報活動について、認知度の高い順に「水道だより(6・9・12・3 月配布)」が 72%と最も高く、「中区配水場の開放」が 37%、「水道だより特別号(4 月発行)」が 35%、「各種イベントにおける「甲府の水」利き水体験」が 28%、「夏休み親子上下水道教室」が 26%、「オリジナルデザインマンホールの設置」が 26%、「浄水場、浄化センターの施設見学」が 23%、「マンホールカードの配布」が 21%、「水道週間街頭 PR 活動」が 14%、「下水道の日街頭 PR、相談所開設」は 0%という結果であった。

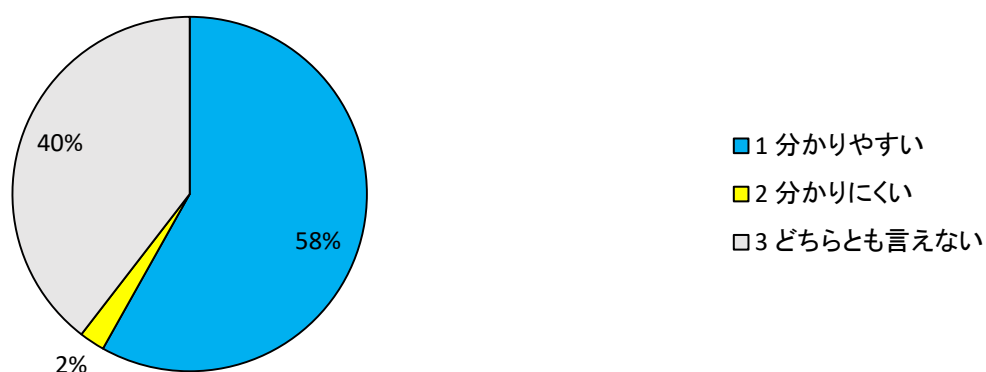
設問 19 ではこれからの水道・下水道事業について知りたい情報を尋ねたところ、「水道水の水質・安全性について」が 77%と最も多く、「水道料金、下水道使用料について」が 67%、「災害対策、危機管理への取り組みについて」が 51%の上位三項目が半数を超えており、多くの方の関心が実生活に関するところであることが伺えた。

「その他」と回答された方においても、水道管の老朽化や地震に強いのかといったことや水道事業の民営化など設問 19 同様実生活に影響が出るのではないかとこのことを気にかけている方がいることが分かった。

設問 21 ではインターネットモニターとしてアンケートにご協力していただく中で、水道・下水道事業に理解が深まったか尋ねたところ、「よく理解できた」が 79%、「どちらとも言えない」が 21%、「あまり理解できなかった」が 0%という結果で、大半の方が理解できたという結果であったが、この設問での理解度については主観的な判断によるものであるからして、より多くの方がより理解できるよう改善に努める。

設問 22 では多くの方に上下水道事業について理解を深めていただくための活動やイベント・企画案について尋ねたところ、【イベント・企画】に関する意見が多く、子育てイベントへの参加やテレビ番組のクイズに取り入れてもらうなど多くの方の目に触れる機会を増やした方が良いとのことであった。またインターネットモニターアンケートで理解が深まり、この制度を PR という意見もあった。

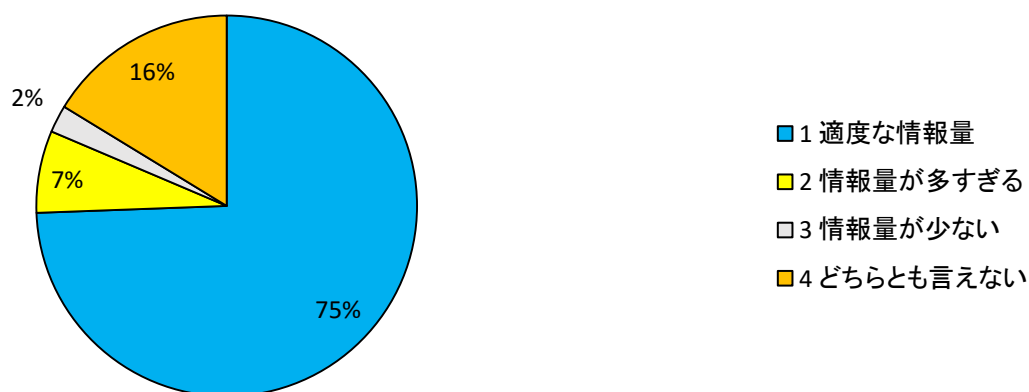
設問 1.甲府市上下水道局のホームページについて伺います。掲載されている情報の「内容」について、当てはまるものをお選びください。



設問 2.設問 1で「2 分かりにくい」と回答された方は、どのような部分が分かりにくいのか具体的にお答えください。

- ・スマホページからキッズページを開いたが、フラッシュをダウンロードと言われて、そこをクリックしたが、英語が多く不安でダウンロードできず、結局みれない。フラッシュを使わなくても見れる内容にならないものか？
- ・字が多い！ 各見出しはもっと易しい言葉で簡潔に。はじめから項目が多すぎて、どれを選択するのか決めるまでに、かなりの量を読まなければならない。

設問 3.ホームページに掲載されている「情報量」について、当てはまるものをお選びください。



設問 4.設問 3で「3 情報量が少ない」と回答された方は、どのような情報が必要か具体的にお答えください。

- ・現在実施されている水道メーター交換の案内がＨＰにあれば良いと思います。

設問 5.ホームページ全体（掲載情報、デザイン、構成、見やすさ、改善点など）について、ご自由にご意見をお聞かせください。

【見やすい、良い点など】

- ・スマートフォン用と PC 用共にみやすいデザイン構成になっていると思います。「一般向け情報」など利用者向けが分かれているのも、知りたい情報を閲覧しやすくよいと思います。
- ・構成は整然としており、欲しい情報を見つけやすい。
- ・過度な演出もなく、見やすいと思います。知りたい情報に辿りつけました。
- ・情報量が適当で見やすく大変良いと思います。
- ・デザインがきれいでひきつけるものがあって良い
- ・なかなか、よいと思います。
- ・少し控えめな感じは受けますが、上下水道局と思えばちょうど良いと思います。分類も私には分かりやすいです。
- ・見やすいと思う。
- ・見やすいので特に改善の必要はないと思います。子供向けのキッズページがあってとても良い
- ・キッズページの掲載が良いと思う

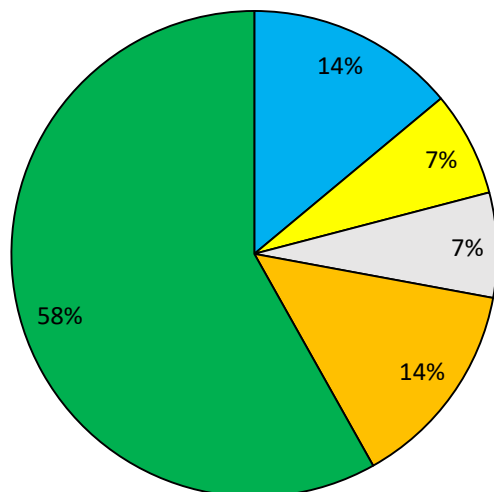
【見づらい、不満など】

- ・知りたい情報の見出しが分からずくて毎回苦戦します
- ・どこに何があるかパッと見て分かりにくい。
- ・形式が古くて見たいと思わないので、もう少し興味を引くホームページにした方が良いと思います。

【改善案など】

- ・文字が多くて堅苦しい感があり、より若年層に興味を持ってもらうには、イラストやカラーを多用したら親しみ易くなると思う
- ・スマホ用の HP しか見た事ありませんが、殺風景な感じがします。もう少しキャラクターなど子供が見て楽しめるような水道を身近に感じるようにするといいいのではないかと感じました。
- ・もう少しポップな感じにすると読みやすい。
- ・もっとイラストを使ってわかりやすくして
- ・どの年代にも見出しなどわかりやすく良いと思いますが、もう少しデザイン性があるホームページでも良いと思います。
- ・写真とかが多いほうがいい
- ・華美ではないが、もう少しレイアウトに工夫があると、見やすい。あとこのホームページは誰をターゲットとしているのか。
- ・もう少しイラスト等があると良いと思います。

設問 6.平成 30 年 4 月から現在までに上下水道局のホームページを閲覧することはありましたか。

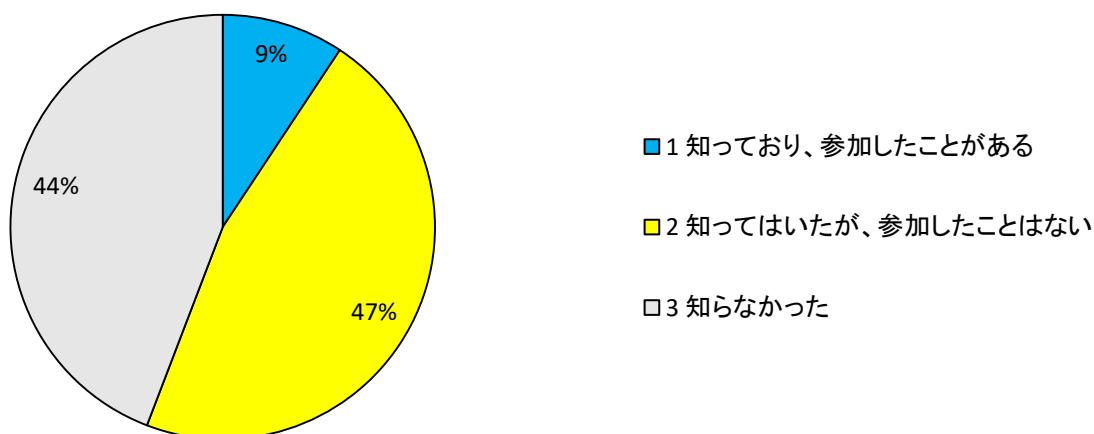


- 1 新着情報など日頃よりチェックしている
- 2 テレビや新聞などに上下水道事業が取り上げられたときに閲覧した
- 3 広報こうふに上下水道事業の記事が掲載されたときに閲覧した
- 4 上下水道について知りたいことがあって閲覧した
- 5 インターネットモニター回答時以外閲覧しなかった

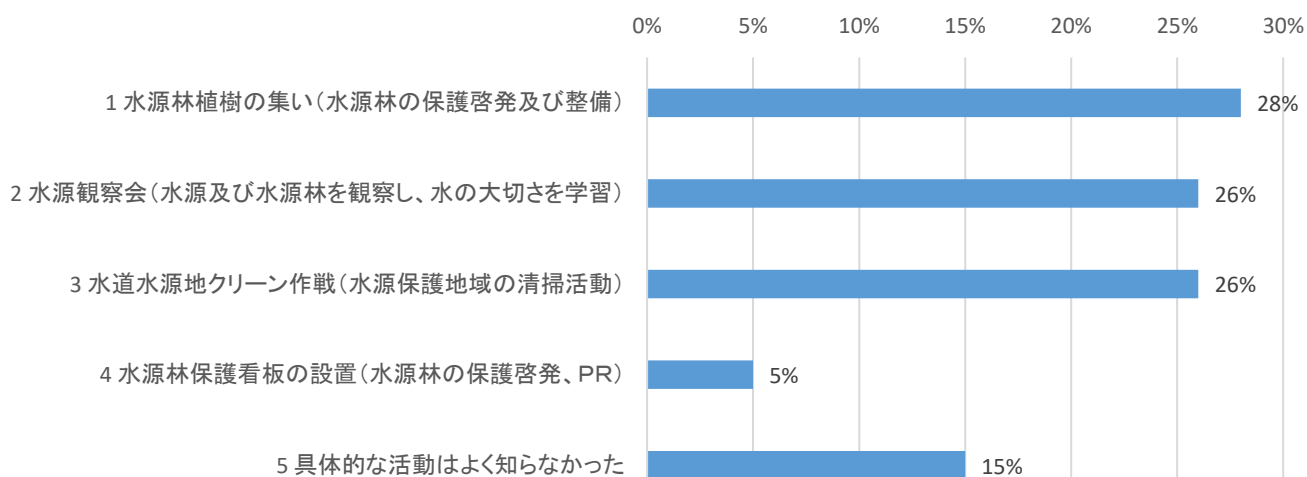
設問 7.設問 6 で 2 ～ 4 と回答された方はどのような情報をお調べになりましたか。具体的にお答えください。

- ・マンホールカード配付と利き水イベントについて調べました。
- ・工事実施に関する情報
- ・クレジット決済が可能か調べた。
- ・水道料金の仕組み、よくある質問に興味があったから
- ・現在の水道料金について
- ・水道の水と市販の水の質の違い。品質管理。
- ・水道料金、処理の仕方など
- ・水道利用の一時停止について
- ・時々、見ました。
- ・子供の自主学習の宿題用にキッズのコーナーをみました。おもしろかったです。

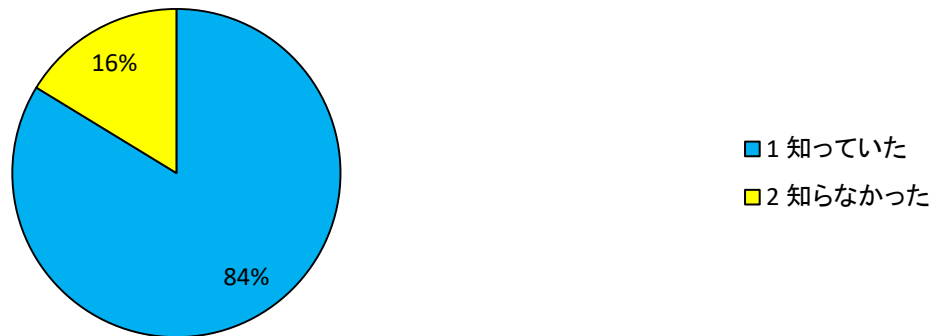
設問 8.甲府市上下水道局では、水環境を次世代に継承するため水源保全、水源かん養林保護活動を行っていますが、ご存知でしたか



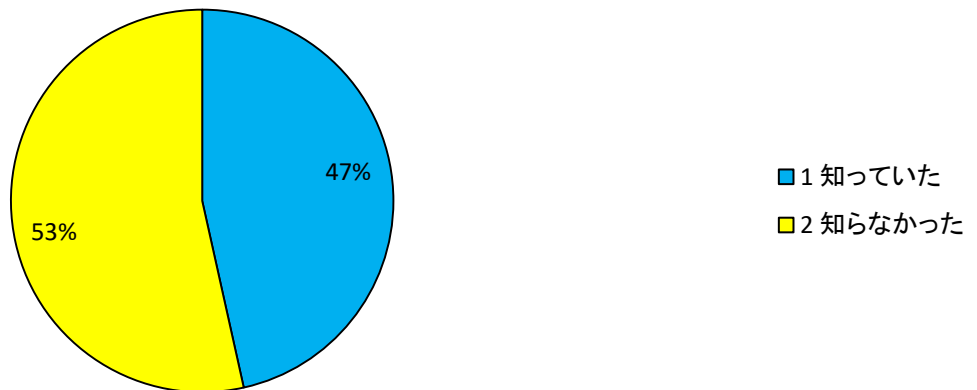
設問 9.設問 6 で 1 ・ 2 と回答された方に伺います。水源保全、水源かん養林保護のため次の活動を行っていますが、ご存知のものをお選びください。（複数回答可）



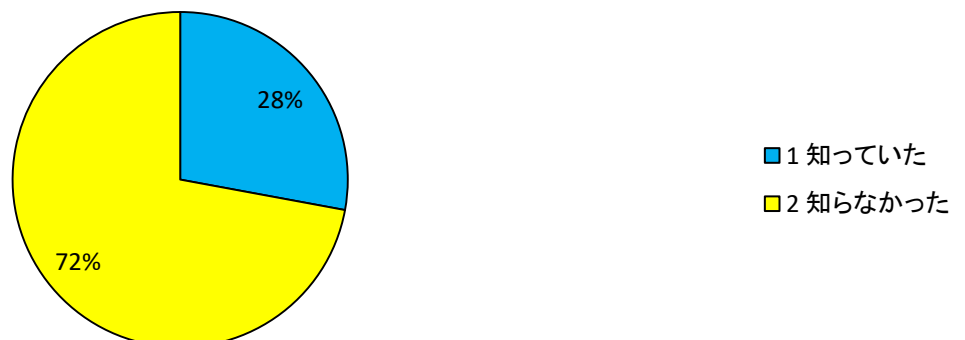
設問 10.甲府市上下水道局では、安全でおいしい水道水の利用促進と非常用飲料水の備蓄意識向上を目的にボトルドウォーター「甲府の水」を製造、販売していますがご存知でしたか



設問 11.ボトルドウォーター「甲府の水」は製造から5年間の長期保存が可能です、ご存知でしたか

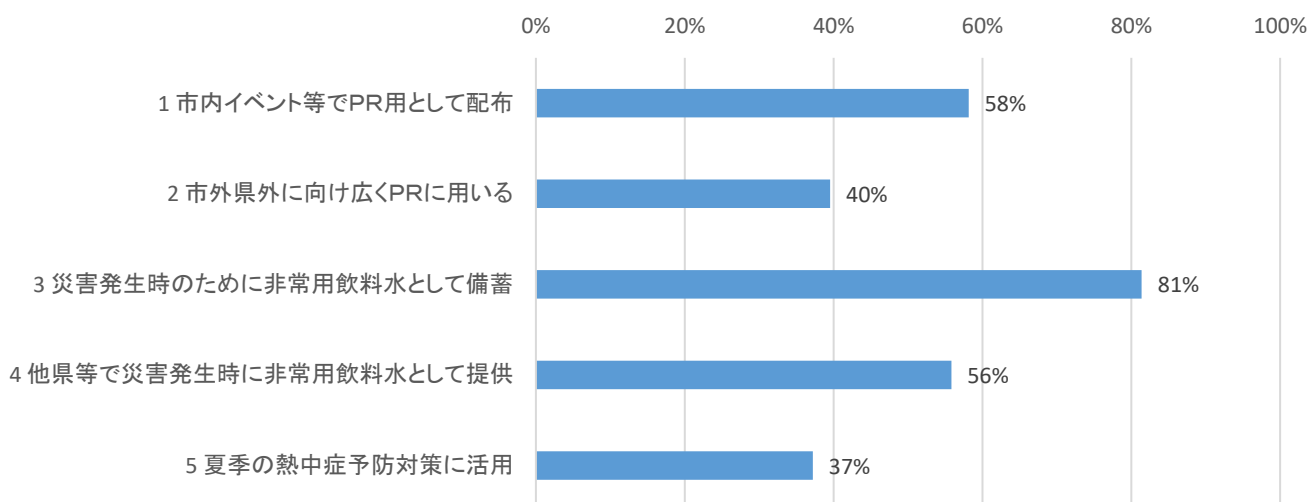


設問 12.ボトルドウォーター「甲府の水」がふるさと納税の返礼品として登録されていることをご存知でしたか



設問 13.今後のボトルドウォーター「甲府の水」の有効な活用方法について、ご意見をお聞かせください。

(複数回答可)



設問 14.ボトルドウォーター「甲府の水」の有効活用方法について、その他ご意見等ありましたらご自由にお聞かせください。

【配布場所・イベントなど】

- ・スポーツイベントでの配布
- ・サービスエリアや駅などで多くを販売したり，市内のホテルに宿泊する際に配布したりする。
- ・各家庭に一本送る
- ・甲府の良さを知ってもらうきっかけにもなると思うので、県内外のコンビニや自販機で販売すると良いと思います。
- ・2リットル入りを作る。スーパーマーケットなどで売る。
- ・大手ベンダーと組んで、全国に発信してほしい!山梨の水は、ブランドイメージが良いと感じています。その、中心になって欲しい。忍野の水、北杜の水とパッケージして、聴き水の会や、サンプリング用の水ステーションを設けて、酷暑日には適温の水、冬は、白湯を振る舞うなど。常に、格安で美味しい水が飲める場所があると嬉しい。
- ・病院や介護施設に使ってもらうとか、設置されている自動販売機に入れてもらい、兎に角人の目につくようにする。

【災害備蓄としてPR】

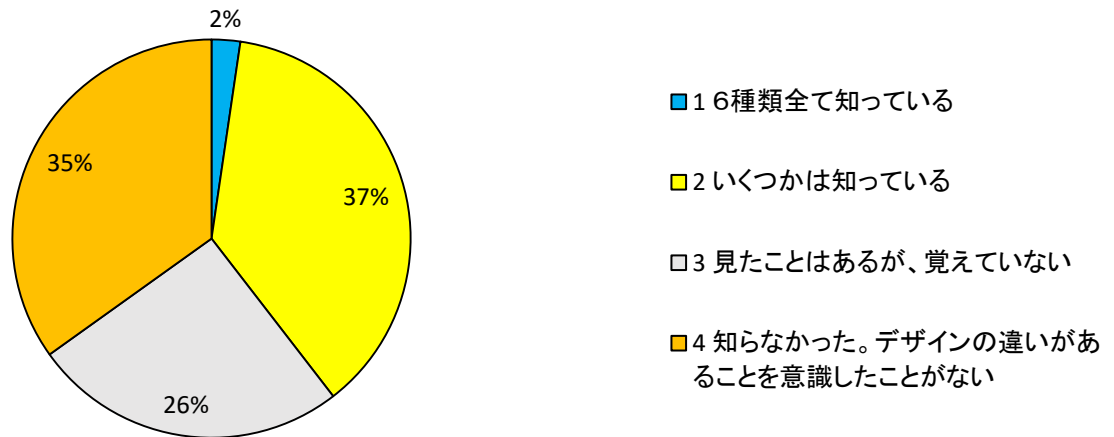
- ・とにかく備えるには抜群です。災害対策にぜひ活用をアピールして欲しい。
- ・備蓄用として5年の賞味期限をアピールするようにすればいいと思います。

【その他】

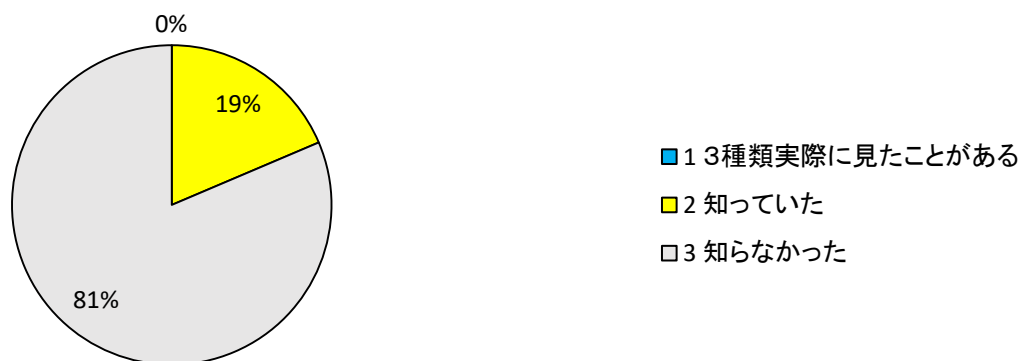
- ・足湯
- ・1のような方法がよいと思います。

・上記の3と4は素晴らしいと思う。

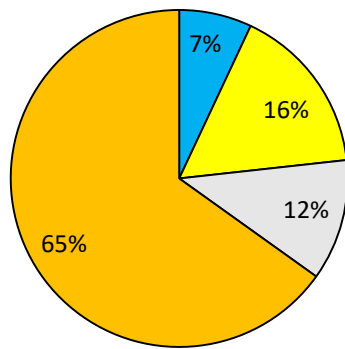
設問 15. 下水道のマンホールについて。全国にはその地域の歴史や文化などモチーフにした「デザインマンホール」が数多く存在しています。現在甲府市のマンホールのデザインも6種類ありますがご存知でしたか



設問 16. 甲府市の6種類のマンホールのうち3種類が市内に一箇所限定で設置しているオリジナルデザインマンホールですが、ご存知でしたか

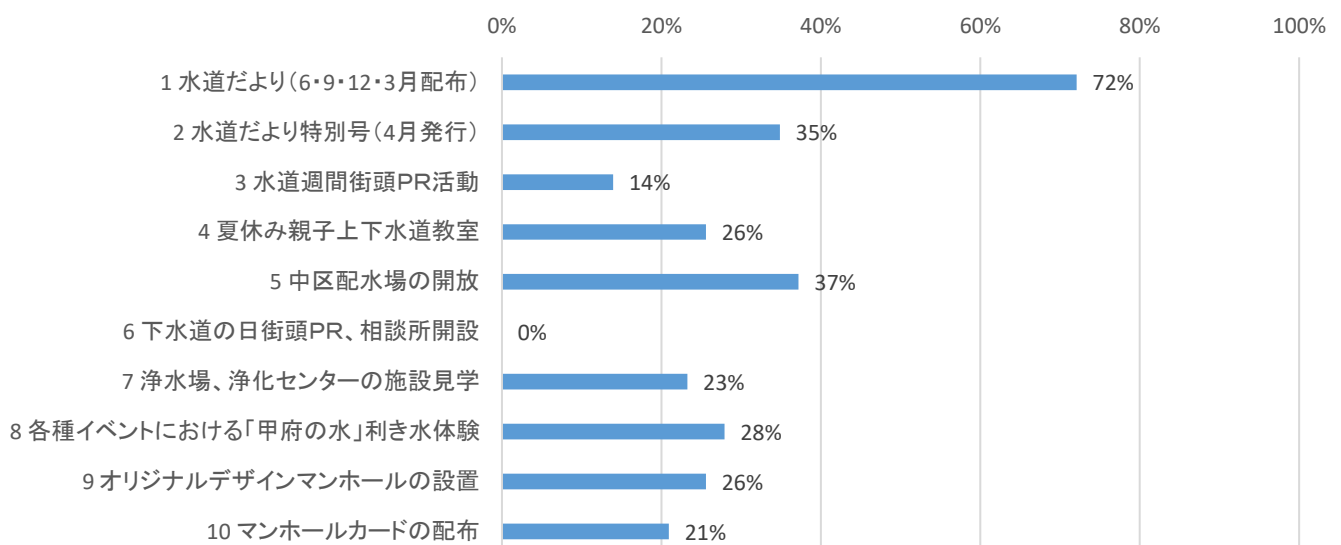


設問 17. 地域ごとの「デザインマンホール」をカード化した「マンホールカード」が全国で話題となり、甲府市においても平成30年8月から「マンホールカード」が発行されましたがご存知でしたか

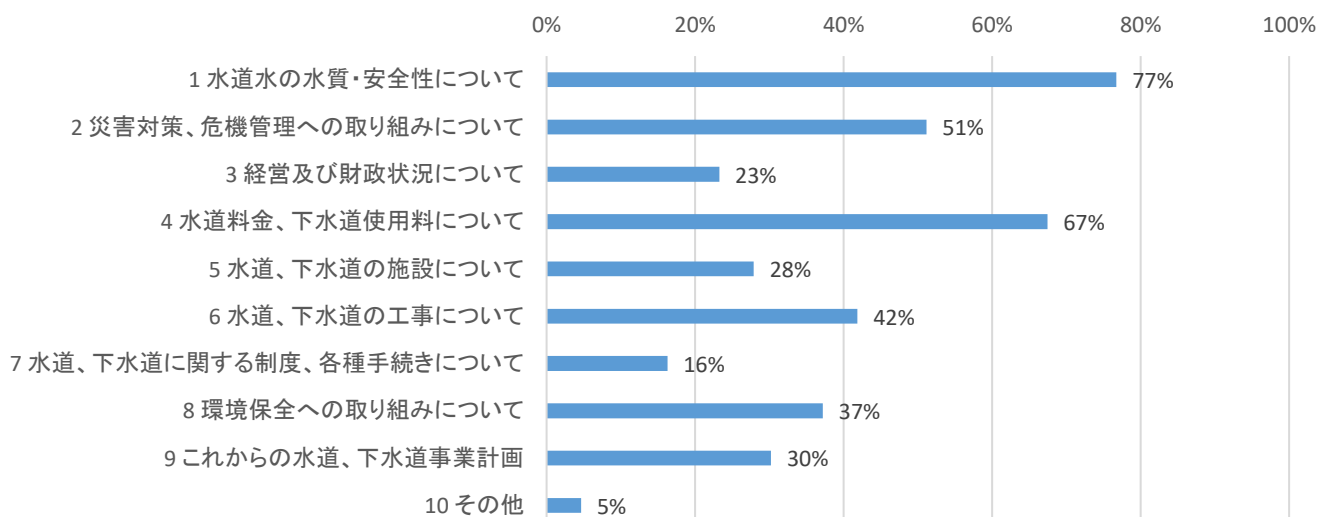


- 1 既に持っている
- 2 知っているが、持っていない
- 3 知っているが、あまり興味はない
- 4 知らなかった

設問 18.甲府市上下水道局では水道、下水道事業について知っていただくため、様々な広報活動を行っています。次の中でご存知のものや参加いただいたものをお選びください。(複数回答可)



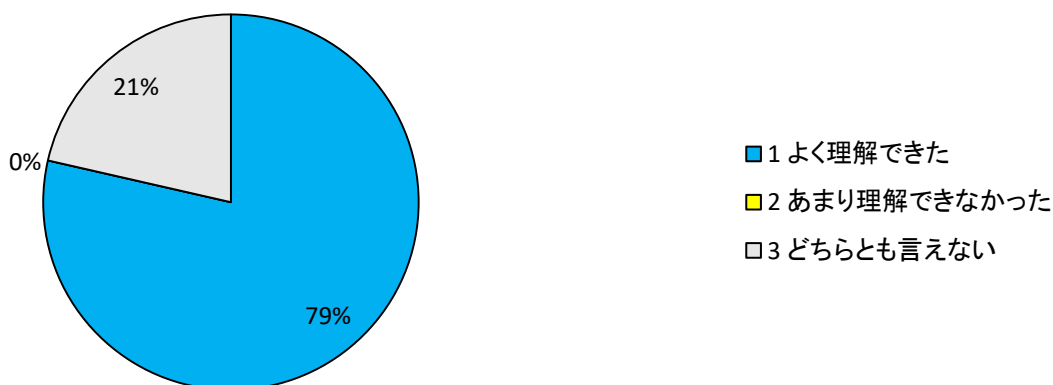
設問 19.これからの水道、下水道事業について、知りたい情報は何ですか？次からお選びください。(複数回答可)



設問 20.設問 19 で「10 その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

- ・ ①水道事業の民営化 ②水道管の老朽化
- ・ 住んでいる地区が地震に強い水道管なのか知りたい。

設問 21.インターネットモニターとしてアンケートにご協力いただく中で、水道、下水道事業について理解が深まりましたか



設問 22.今後、より多くの方々に上下水道事業について理解を深めていただくためにはどのような活動が必要でしょうか、またはこのようなイベントや企画があればよいというものがありましたらご自由にお聞かせください。

【イベント・企画について】

- ・ 子育てイベントへの協賛
- ・ 子育てイベントや子育て支援センターと一緒に楽しく得するイベントを行うと良いと思います。
- ・ 浄水場施設の開放し見学会を設けてはどうでしょうか？
- ・ アンケートへの参加は、質問事項を読んで初めて知る事が多く、大勢の方の目にとまると良いなと思いました。最近テレビ番組でクイズが多いと思うのですが、その中の問題に上下水道の問題を入れてもらうとか、もっと大人の意識付けがなされると良いなと思いました。
- ・ 上下水道について、以前は全く興味がなく、水道だよりも流し読みだったが、このアンケートをきっかけに、色々な取り組みに興味がわいてきた。イベントの利き水体験にも参加してみたいし、マンホールも今後意識して見ると思う。その意味ではこのアンケートは有効だと思う。
- ・ 甲府の水道代タダにする！とか？
- ・ 市民から意見をきくことはよいと思います。

【広報活動の徹底】

- ・いかに興味がない人に知ってもらうかが大切かと
- ・上下水道の維持、管理の重要性を利用者によく理解してもらえるように広報活動をする。料金の値上げはやむを得ない。飲料水で洗車するのはもったいない。

【感想】

- ・理解が深まる良い機会になった
- ・今回のアンケートモニターを受けるに当たり水道事業について関心を持つことができました。

【その他】

- ・広報活動の意見では有りませんが、メータの検針に関してですが検針時にボックスの蓋を開けてメータを確認していると思いますが、そのボックスの蓋がほぼ毎回浮いている状態でしまっていない、ボックスのある場所は新聞、郵便受けの場所にあり毎日数回通ります、高齢者が蓋につまずきケガでもしたら責任問題になると思います。小石や土などが挟まって、きっちり閉められないのは分かりますが、開ける前は蓋がキッチリと閉まっています。(私の家の特有のことかもしれませんが、・・・)