

# 上下水道インターネットモニター2019年度第2回アンケート結果

(令和元年11月27日～令和元年12月9日)

## はじめに

2019年度第2回目のアンケートについては、日常の水道水の使用に関する満足度や使用状況、また水道水や上下水道施設に関する認知度を問う調査を実施した。

設問は全部で24項目、以下の3つの区分で調査した。

第1区分(設問 1～5)は、水道水の満足度について。

第2区分(設問 6～15)は、水道水の使用状況や安全基準などの認知について。

第3区分(設問 16～24)は、上下水道施設の担う役割や取り組みについて。

## 回答結果と分析について

### ○第1区分 水道水の満足度について

設問1～5ではそれぞれ水道水の①味・②におい・③にごり・④水圧、出具合について尋ねたが、「満足」「やや満足」と回答したのは、それぞれ①70%・②75%・③81%・④89%と、大多数が満足している傾向にあった。

一方、味に関して「やや不満」が11%、においに関して「やや不満」が8%、にごりに関して「やや不満」が3%、水圧、出具合に関して「不満」が3%という結果であった。

具体的には、子どもが水道水をマズいと言って飲みたがらない。時々生臭いニオイ、気になるほど塩素、他臭を感じる。時々水が白っぽく濁っている※、水が出にくい時間帯があるような気がする、といった意見があった。

※水が白っぽく濁ることについては、水道管中の空気が含まれて一時的に濁ることがあります。コップに入れて時間を置いても透明にならない場合は上下水道局へお問い合わせください。

### ○第2区分 水道水の使用状況、安全基準の認知について

設問6で水道水の使用状況について尋ねたところ、「そのまま使用(飲用)している」と50%が回答しており、次いで「浄水器を設置している」が25%、「沸かしてから使用(飲用)」が19%、「ミネラルウォーターを購入している」「家庭用ウォーターサーバを設置している」は3%という結果であった。

設問6で「そのまま使用」「沸かしてから使用」と回答した方に水道水を使用する理由を尋ねたところ、「おいしい、飲用に充分適する」が44%、「ミネラルウォーター等を購入するよりも安い」36%「ミネラルウォーター等を購入するのが面倒」が20%という結果であった。

設問6で「浄水器を設置」「家庭用ウォーターサーバを設置」「ミネラルウォーターを購入」と回答した方に水道水を使用しない理由を尋ねたところ、「浄水器を使ったほうがおいしくなる、安全になるイメージがある」が46%、次いで「塩素などが身体に悪そう」が27%、「味が気になる」が18%、「その他」が9%であった。

その他の内容として、料理をしたときの味に違いが出るためとのこと。味が不満で使用しないというよりも、浄水器や塩素に対するイメージから水道水を使用されない割合が高いことが伺えた。

設問11では水道水の残留塩素濃度に関して認知度と満足度について尋ねたところ、「知らなかったが、特に気にならない」が最も多く44%、次いで「知っており、安全のためなら必要である（塩素のにおいを気にしていない）」が28%、「知っていたが、不満である（においが気になる）」が22%、「知らなかったし、不満である」は6%という結果であった。

この結果から、残留塩素濃度について「知っている」「知らない」という割合はそれぞれ50%と分かれ、普段の水道水の使用のなかで塩素のにおいを「気にしていない」が72%、「気になる（不満）」という割合は28%ということが分かった。

設問12では塩素のにおいが気になるという人のために、水道水を美味しく飲むために各ご家庭で実践されていることについて尋ねたところ、沸騰させる、冷やす、麦茶にするなどそれぞれの方法について意見をいただいた。

設問13では水道水がミネラルウォーターよりも水質基準が厳しいことを知っているか尋ねる内容であったが、「知らなかった、ミネラルウォーター等の基準の方が安全だと思っていた」が53%と半数を超えており、「知らなかったが、水道水の基準の方が安全だと思っていた」が30%、「知っている」が17%という結果であった。

設問14ではボトルドウォーター「甲府の水」が2018・2019年モンドセレクションの金賞を2年連続受賞したことの認知度について、「知っている」が31%、「知らなかった」が69%であった。

設問15では設問1から14に関して感じたことや詳しく知りたいこと、その他意見等を尋ねた。比較的安全性に関する内容が多く、関心の高さが伺えた。

### ○第3区分 上下水道施設の担う役割や取り組みについて

設問16～18では上水施設である浄水場について尋ねた。

浄水場の認知度について尋ねたところ、「知っているが、浄水場を見学したことはない」が最も多く43%、他の「知っており、浄水場(平瀬・昭和以外も含め)を見学したことがある」「聞いたことはある」「知らなかった」についてはそれぞれ19%という結果であり、8割近くの方が浄水場について認知されていた。

平瀬浄水場が歴史のある施設であり、文化庁登録有形文化財に登録されている建造物があることについては「知っている」は6%、「知らなかった」は94%という結果であった。

平瀬浄水場は施設見学を行っており、市内外の小学校や自治会などの学習の場として利用していただき、施設の役割などを学ばれており、この取り組みについて「知っている」は49%、「知らなかった」は51%という結果であった。

設問 19.20 では下水施設である浄化センターについて尋ねた。

浄化センターの存在については、「知らなかった」が最も多く44%、次いで「知っているが、処理場を見学したことはない」22%、「聞いたことはある」20%、「知っており、処理場を見学したことがある」が14%という結果であった。

また浄化センターでは環境保全のため下水をきれいにして笛吹川に戻し、また発生する汚泥も100%資源化を行っているこのような仕組みについては、「知らなかった」が81%と大半を占め、「聞いたことはある」11%、「知っている」8%という結果であった。

設問 21 では上下水道局の行っている環境負荷の軽減や電気エネルギーの効率化を図る取り組みについて尋ねたところ、「上下水道局庁舎屋上に設置している太陽光発電パネル」は17%、「山宮減圧槽内の小水力発電」「浄化センターでのNAS電池施設」については3%、「どれも知らなかった」が83%という結果であった。

設問 22,23 では上下水道局の災害時に対する備えについて尋ねた。

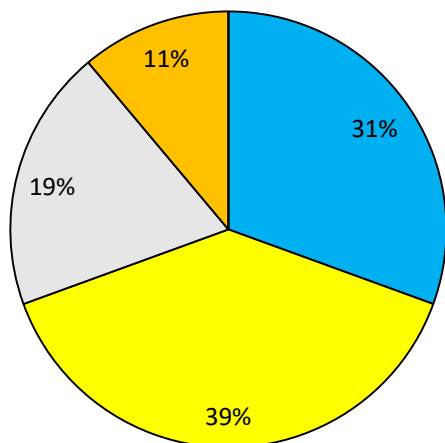
災害発生時の断水等に備えて「非常用貯水槽」が公共施設や小学校に設置されていることについて、「聞いたことはある」が最も多く58%、次いで「知らなかった」25%、「設置場所や仕組みについても知っている」が17%という結果で、75%と認知度としては高いことが分かった。

災害発生時に下水道管に直接接続できる「マンホールトイレ」については、「聞いたことがある」「知らなかった」が45%、「設置場所や仕組みについても知っている」は10%という結果であり、過半数を超える認知度が確認できた。

設問 24 では設問 16~23 に関して印象に残ったことや大勢の方に知ってもらいたいことなどについて尋ねたところ、災害や防災に関する感想や意見が多く見受けられた。普段の水道の利用に関しても満足度は高い傾向にあることから水質面での安全性よりも、近年多発する風水害の影響からか非常時の上下水道の利用について関心が高い状況である。

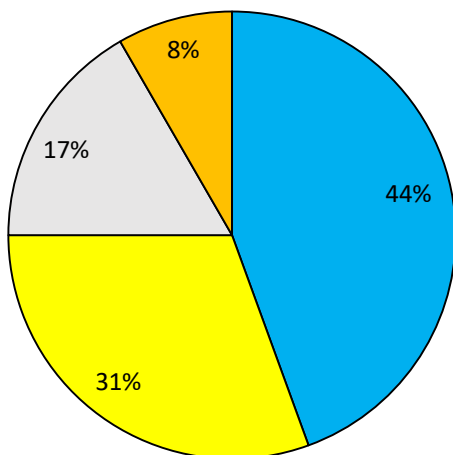
また下水施設については今回のアンケートで知ったことが新鮮だと感じられたのか、興味・関心を持たれた方もおり、災害・防災に関するものに次いで感想や意見が多かった。

設問 1. 水道水の満足度に関して「味」についてどのように感じていますか？



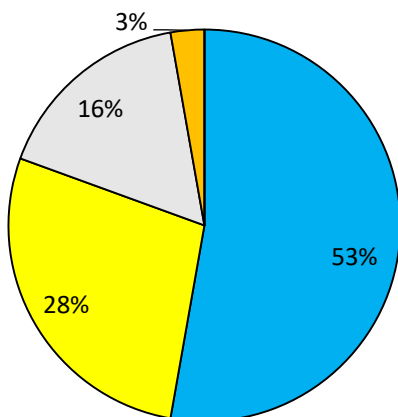
- 1 満足 11
- 2 やや満足 14
- 3 どちらともいえない 7
- 4 やや不満 4
- 5 不満 0

設問 2. 「におい」についてどのように感じていますか？



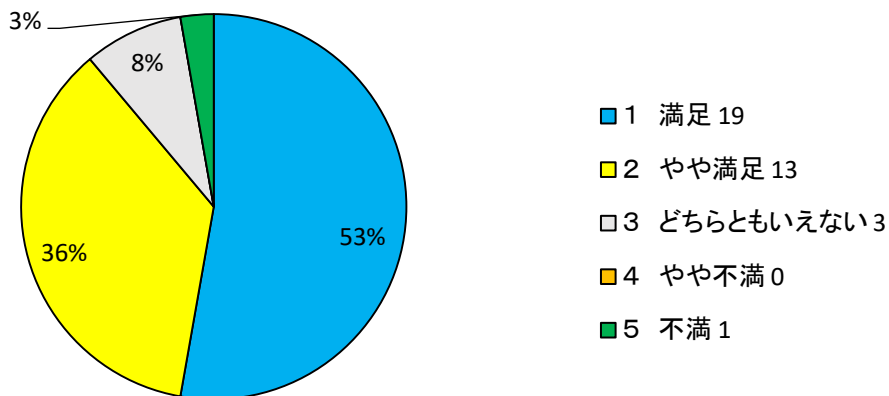
- 1 満足 16
- 2 やや満足 11
- 3 どちらともいえない 6
- 4 やや不満 3
- 5 不満 0

設問 3. 「にごり」についてどのように感じていますか？



- 1 満足 19
- 2 やや満足 10
- 3 どちらともいえない 6
- 4 やや不満 1
- 5 不満 0

設問 4. 「水圧、出具合」についてどのように感じていますか？



設問 5. 設問 1～4 で「4 やや不満」「5 不満」と回答された方に伺います。

具体的にご意見等があればお書きください。

【味について】

- ・子どもが水道水を飲みたがらない。まずいと言う。大人はそのまま飲んでいるが…
- ・昭和町に越して来て、水が美味しくないと感じた

【においについて】

- ・時々、生臭いニオイがある
- ・時より気になるほど塩素、他臭を感じるがあります

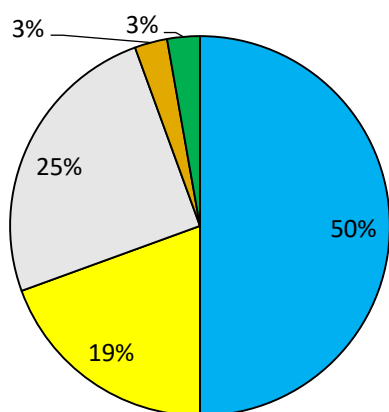
【にごりについて】

- ・時々、水が白っぽく濁っているのが気になる。

【水圧・出具合について】

- ・後から建てた家が、水道管を共有しているせいか、水圧が低く、水量も満足ではない。
- ・設問 4, ですが 時間帯 A M 7 時ごろ水が出にくいような気がします。

設問 6.水道水の使用についてお伺いします。 水道水をそのまま使用（飲用）されていますか？あてはまるものをお選びください。

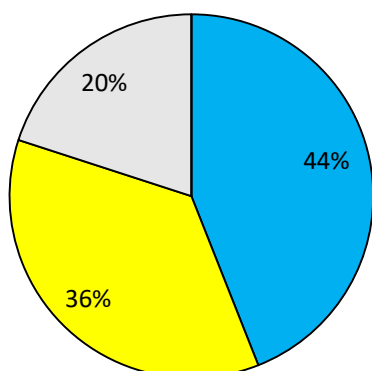


- 1 そのまま使用(飲用)している 18
- 2 沸かしてから使用(飲用)している 7
- 3 浄水器を設置している 9
- 4 家庭用ウォーターサーバを設置している 1
- 5 ミネラルウォーターを購入している 1
- 6 その他 0

設問 7.設問 6 で「6 その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

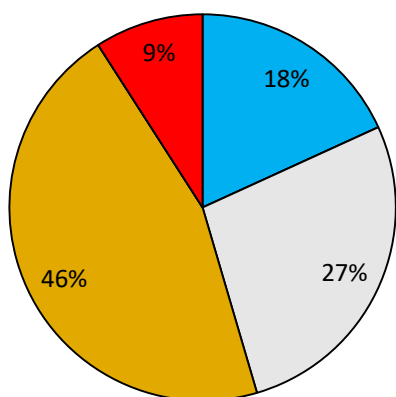
回答なし

設問 8.設問 6 で 1・2 と回答された方に伺います。 水道水を使用（飲用）される主な理由はなんですか？



- 1 おいしい、飲用に充分適するから 11
- 2 ミネラルウォーター等を購入するより安いから ※水道水:2L×3本 =約1円9
- 3 ミネラルウォーター等を購入するのが面倒だから 5
- 4 その他 0

設問 9.設問 6 で 3～5 と回答された方に伺います。 水道水を使用（飲用）されない主な理由はなんですか？

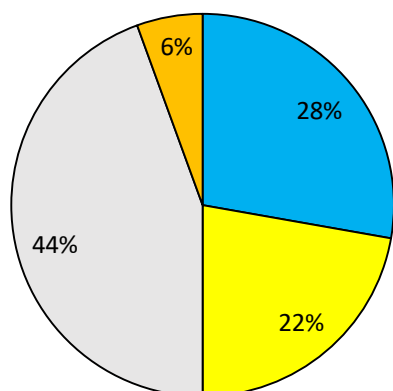


- 1 味が気になるから 2
- 2 においが気になるから 0
- 3 塩素などが身体に悪そうだから 3
- 4 浄水器を使った方がよりおいしくなる、安全になるというイメージがあるから 5
- 5 ウォーターサーバやミネラルウォーターの水の方が身体に良さそうだから 0
- 6 その他 1

設問 10.設問 8で「4 その他」、9で「6 その他」と回答された方は具体的にお答えください。

- ・料理をした際の味が違うから。特に味噌汁は違いを感じます。

設問 11.水道水には安全な水質を保つため残留塩素濃度という項目が定められています。これは全ての蛇口から出る水が基準を満たしている必要がありますが、時間によって濃度は減少するため地域によって塩素のにおいの感じ方も異なります。このことについてご存知でしたか？※においについては塩素以外にもその他様々な条件によって変わります。



- 1 知っており、安全のためなら必要である(塩素のにおいを気にしていない) 10
- 2 知っていたが、不満である(においが気になる) 8
- 3 知らなかったが、特に気にならない 16
- 4 知らなかったし、不満である 2

設問 12.過去の調査の中でも「塩素のにおいが気になる」というご意見がありました。水道水をおいしく飲むために上下水道局のホームページでは冷やして飲む、沸騰させてから飲むなどの方法を紹介していますが、普段ご家庭で実践されている工夫やレシピなどありましたら教えてください。

【沸騰させる】

- ・沸かして飲むことが多々あります。
- ・沸騰も、5分程度では差ほど変わらないので気になるときは10分以上を要するときいています
- ・お茶を作るときは必ず沸かしてから、水出しコーヒーを作るときは沸かして冷ましてからにしている。

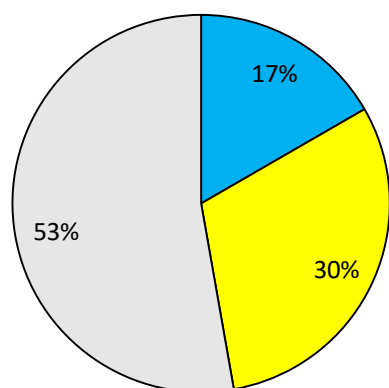
【冷やして飲む】

- ・冷水にして浄水器を使っている。

【味を変える】

- ・麦茶にして飲む

設問 13.水道水の水質基準（水道法）は、ミネラルウォーター等の基準（食品衛生法）に比べ厳しく管理されていることを知っていますか？※平瀬浄水場は水道水質検査優良試験所規範に認定されています。

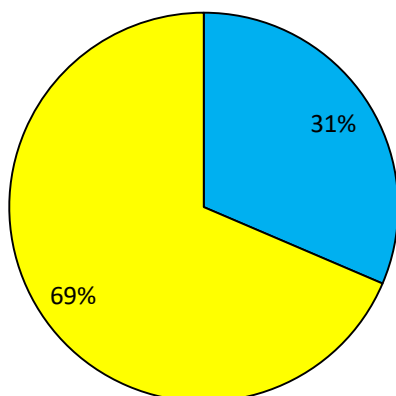


■ 1 知っている 6

■ 2 知らなかったが、水道水の基準の方が安全だと思っていた 11

□ 3 知らなかった、ミネラルウォーター等の基準の方が安全だと思っていた 19

設問 14.上下水道局で製造している水道水を原水とした、ボトルドウォーター「甲府の水」が2018年モンドセレクション金賞を受賞したことはご存知でしたか？



■ 1 知っている 11

■ 2 知らなかった 24



設問 15.設問 1 から 1 4 に関して水道水の満足度に関して感じたことやもっと詳しく知りたいこと、満足度の向上に必要なことなどご意見等ご記入ください

【安全性に関して】

- ・ミネラルウォーターの基準よりも水道水の方が厳しい事をもっと詳しく、わかりやすくメディア等を利用して発信していくべきだと思います。
- ・安心安全な水をこれからも提供して欲しいです。
- ・飲むのに特に問題を感じたことがないので、現状維持をお願いします。
- ・甲府では蛇口からの水を何の疑問ももたずにそのまま飲めること、本当に感謝しています。
- ・安全基準点検の結果を市民にもわかるように提示されたり、環境により注意が必要なときはお知らせをしてほしい
- ・水道水をそのまま飲めることが結局安心安全なのか、身体への影響どう知りたい。
- ・安全、安心に飲めることを知っていきたいと思う。

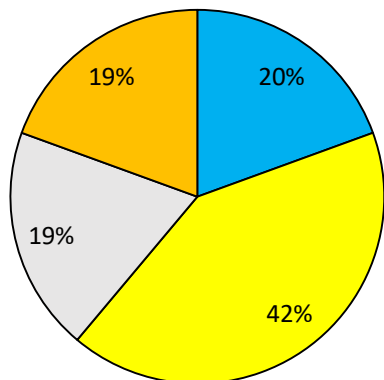
【水道水の味やにおいに関して】

- ・甲府は、水が美味しい
- ・子どものころ、雨が降ると水道水で塩素のにおいが気になる思い出があった。今はあまり感じないが、改善された点があれば、知りたい。

【その他】

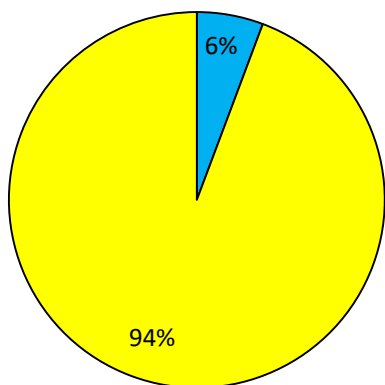
- ・甲府の水は浄水器と同じくらいすごい！レベルになってくれると嬉しい。
- ・甲府の水道水の水源は 2 種類あり、味や硬水度など違いが大きいのをきちんと PRしないとダメ。
- ・モンドセレクションを受賞したことを知らなかったので、もっと大々的に県内外に宣伝・アピールしたほうが良いと思う。
- ・不満がある人はよっぽどお金持ちだと思ってしまうので、ブルジョアはブルジョアの生活をしていれば良いと思う。だから相手にしないのが良いと思う。
- ・ボトルドウォーターになっていることは知りませんでした。全国区で、おいしい水ランキングがあれば見てみたいです。市町村別の水道代も、どのくらい違うのか知りたいです。

設問 16.上下水道施設についてお伺います。 甲府市の水道事業は明治 42 年に国の認可を受け、大正元年から給水を開始しており 100 年以上にわたって給水区域内に住む人々の生活を支えてきました。浄水場（平瀬と昭和の 2 カ所）では河川や地下から取水し、各ご家庭に安心・安全な水道水を給水していますが、こちらの施設についてご存知でしたか？



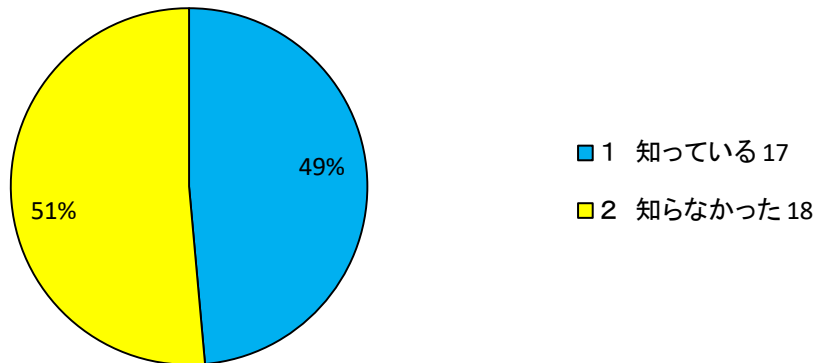
- 1 知っており、浄水場(平瀬・昭和以外も含め)を見学したことがある 7
- 2 知っているが、浄水場を見学したことはない 15
- 3 聞いたことはある 7
- 4 知らなかった 7

設問 17.平瀬浄水場は明治 42 年に建てられた歴史ある施設であり、山梨県内では一番大きな浄水場です。施設内には文化庁の登録有形文化財に指定されている大正・昭和時代の建造物があることをご存知でしたか？（登録施設：①旧事務所（現在：水交庵）、②旧ろ過池整水井、③旧片山隧道上口、④旧片山隧道下口、⑤第 2 隧道上口、⑥旧取水口門部）

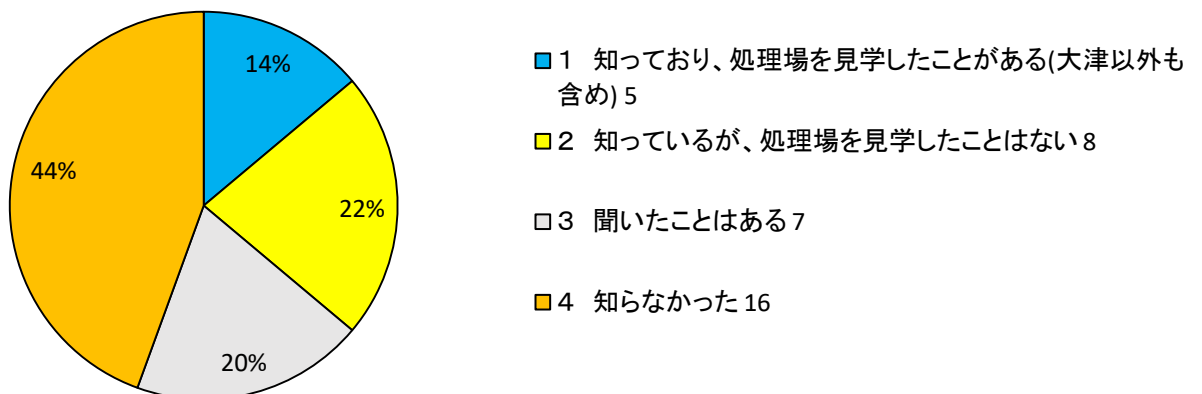


- 1 知っている 2
- 2 知らなかった 33

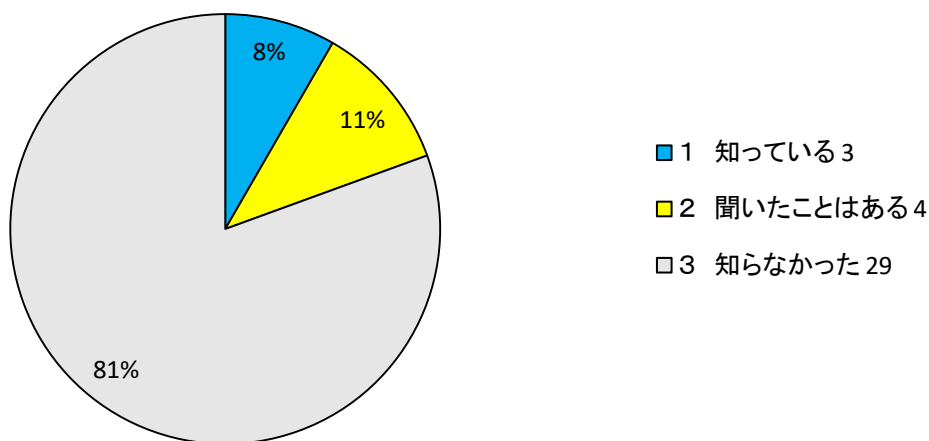
設問 18.平瀬浄水場は、市内外の小学校や自治会などの団体が施設見学に訪れており、毎年大勢の方々が浄水場の役割や水道水が出来るまでの過程を学ばれていますが、こういった取り組みについてご存知でしたか？



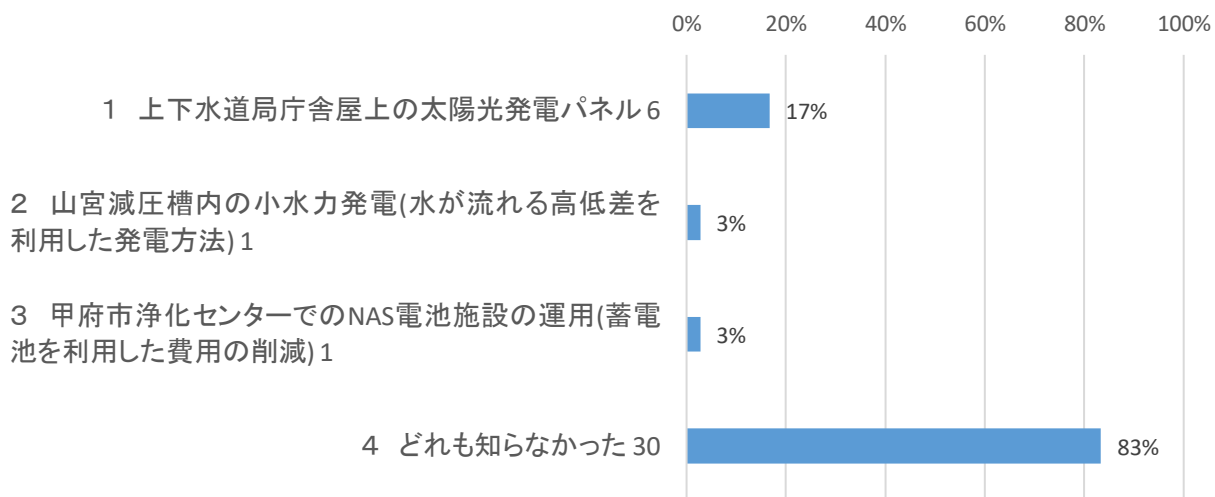
設問 19.甲府市の下水道事業は昭和 29 年から始まっています。下水道は街を清潔に保つ、浸水を防ぐなどの役割を果たしています。大津町にある甲府市浄化センターでは 1 日に 10 万立方メートル(10 万トン)以上の汚水を処理していますが、こちらの施設をご存知でしたか？



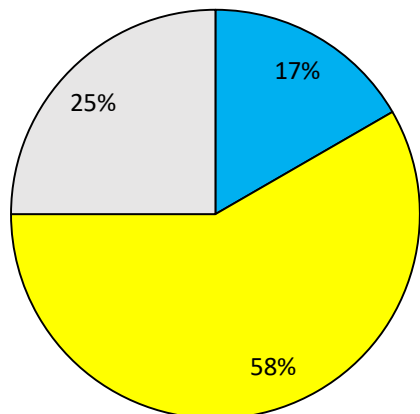
設問 20.甲府市浄化センターでは、笛吹川東側の中道地区を除く処理区域の下水を沈殿や微生物による処理を行い、滅菌消毒したきれいな水を笛吹川に戻しています。また処理によって発生する一日約50トンの汚泥は焼却炉で灰となり、セメント原料等として100%資源化されています。このように自然を守り、清潔で快適な生活環境が保たれていますが、汚水の処理方法についてご存知でしたか？



設問 21.上下水道局では環境負荷の軽減や電気エネルギーなどの効率化を図るための取り組みを行っていますが、ご存知のものをお答えください。（複数回答可）

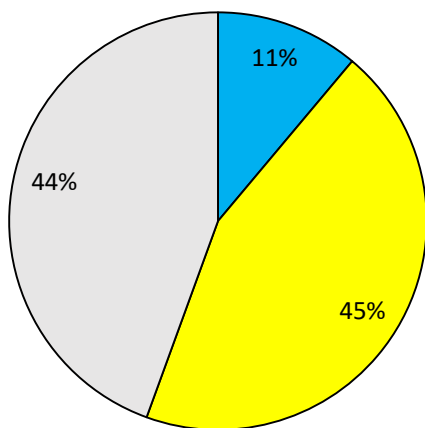


設問 22.災害発生時の断水等に備えて「非常用貯水槽」が、公共施設や小学校に設置されていることをご存知ですか？（校庭の地下などに設置されており、地震などの異常を検知すると緊急遮断弁が閉じて水道水を確保する設備）



- 1 設置場所や仕組みについても知っている 6
- 2 聞いたことはある 21
- 3 知らなかった 9

設問 23.災害発生時に下水道管に直接接続できる「マンホールトイレ」をご存知ですか？（専用のマンホールに簡易トイレを設置。下流の汚水管に繋がっているため、衛生的に用を足すことが可能）



- 1 設置場所や仕組みについても知っている 4
- 2 聞いたことはある 16
- 3 知らなかった 16

設問 24.設問 16～23 に関して、上下水道局の施設・設備や役割についてアンケートのなかで  
ご存知であったこと・知らなかったことがあるかと思いますが、印象に残ったことや大勢の方  
に知っていただきたいことなどご記入ください。

【災害に関して】

- ・災害時に向けた取り組みや、災害時に私たちが知っておくべき水に関する情報をもっとメディア等を通したり自治会等の勉強会等を利用してまんべんなく発信して頂きたいです。
- ・先月、地区の防災訓練に参加しマンホールトイレの存在を知った。地区の人でも知らない人が多いと思う。使い方など自治会を通して知らせて欲しい。
- ・災害時の供給についてもっと知らせて欲しい
- ・マンホールトイレ、初めて知りました！とても衝撃的ですが、素晴らしいと思います。マンホールトイレの設置場所も知りたいです。やはり、避難所付近にあるのでしょうか？
- ・非常用貯水槽の設置場所や仕組みは知ってるが、災害に慣れてない地域なのでハードは良くても運用する連合自治会が上手く仕切れるか不安。
- ・災害時の対応
- ・マンホールトイレについて広めて下さい
- ・非常時の公共施設対策やマンホールトイレなど有難い対応に感謝致します
- ・災害時のマンホールトイレは知らなかったし興味深い。
- ・災害時のことについて、もっと知りたいです。
- ・災害時の対応については実際に見学や体験が必要だと思った。
- ・マンホールトイレについて詳しく知りたくなった。

【水道水に関して】

- ・水は大事だと感じてますが、水道水は安全でも直飲みには抵抗あります。
- ・水道水の水質基準がミネラルウォーター等より厳しいのは知らなかったのも、もっと広まればいいなと 思いました！
- ・水道水の安全性をもう少し改善していただけると未来が安心できそうです
- ・水道水が安全に飲めることを知ることができた。

【下水の処理に関して】

- ・設問 20 の内容。汚泥が資源化されているというのは大きな PR ポイントであると思う。
- ・引き続き小学校、老人クラブなどを対象に施設見学を通して、文化財に指定されていることや汚泥は 100%資源化されている汚水の処理方法などを学んでほしい。

- ・ 笛吹川に処理水を流していることは考えていなかった
- ・ 環境に配慮していること。
- ・ 汚水の処理方法
- ・ 私は下水道についてほとんど知識がないので、大人向けの(家族連れオーケーの)見学体験などがあったら見てみたいです。

#### 【平瀬浄水場について】

- ・ 設問 17 については、もっと「アピール」するべきだと思います。
- ・ 平瀬浄水場が歴史的に文化的価値があること。

#### 【その他】

- ・ 山梨に越してきたので、知らないことばかりでした。アンケートで学べて嬉しいです。
- ・ ほとんど知らなかったので広報で特集してもらいたいです。
- ・ 色々な施設で見学できることや、多くの取り組みがあることを知った。もっとアピールした方が良いと思う