

# 上下水道インターネットモニター令和2年度第3回アンケート結果

(令和2年11月11日～令和2年11月25日)

## はじめに

令和2年度第3回目のアンケートについては、災害対策と下水道の使用について調査を実施した。

設問は全部で23項目、以下の4つの区分で調査した。

第1区分(設問 1～ 9)は、災害対策について。

第2区分(設問 11～17)は、下水道の役割や家庭での取り組みについて。

第3区分(設問 18～21)は、下水道の仕組みと環境への関心について

第4区分(設問 22～23)は、排水設備のトラブルについて。

設問 10・24はそれぞれ設問 1～9, 11～23をとおしての感想や意見などを記入していただいた。

## 回答結果と分析について

### ○第1区分 災害対策について

設問 1～9では災害への備えとして飲料水と生活水の備蓄を推奨している事と備蓄状況、また昨年度上下水道局で実施したお客様満足度調査の回答結果について感想を尋ねた。

設問 1では飲料水の備蓄とその必要量、状況について尋ね、「知っており、普段から備蓄をしている」が最も多く33%、次いで「知らなかったが、普段から備蓄をしている」「知らなかったし、備蓄をしていない」が共に30%、「知っているが、備蓄をしていない」が7%という結果であり、認知度は40%、備蓄をしている割合は63%という備蓄の知識よりも実践をされている方が多い結果であった。

設問 2では「知っているが、備蓄をしていない」と回答された方の理由について、保管場所がない、危機意識がないという意見があった。

設問 3ではお客様満足度調査内での飲料水の備蓄状況(備蓄割合 59.2%)について、「何もしていない割合が高いと思う」が89%と大半を占め、「十分備蓄をしていると思う」の11%を大幅に上回っていた。約6割の方が備蓄をしているという現状について、モニターの約9割の方が十分ではないとの認識を持っていることが分かった。

設問 5では生活水の推奨される備蓄量とその状況について尋ね、「知っているが、備蓄をしていない」が30%と最も多く、次いで「知っており、備蓄をしている」「知らなかったし、備蓄をしていない(生活水が必要なことを初めて知った)」が共に26%、「知らなかったが、普段から備蓄をしている」が18%という結果であり、認知度は56%、備蓄状況が44%と、飲料水よりも認知度が高い結果であった。

設問 6では「知っているが、備蓄をしていない」と回答された方の理由について、「お風呂の残り湯は、衛生面から残しておきたくないから」が最も多く63%、次いで「保管スペースがないから」「お風呂の残り湯は、小さい子供がいて安全面から残しておけないから」が共に38%、「飲料水でなければすぐに手に入るとするか

ら（飲料水に比べ必要性を感じないから）」が13%、「ウェットティッシュや水を使わないシャンプーや簡易トイレなど水の代用品を備蓄しているから」は0%という結果であった。

設問8ではお客様満足度調査内での生活用水の備蓄状況（備蓄割合38.1%）について尋ね、「何もしていない割合が高いと思う」が85%、「十分備蓄していると思う」が15%という結果であった。

備蓄については保管スペースの有無で備蓄が出来るか出来ないが大きく変わってくるものであることから、保管場所をどのようにしたらよいか、良い備蓄方法について知りたいという声が多かった。また生活用水はお風呂の残り湯を活用することなどが一般的な備蓄方法として挙げられるが、衛生面からそれをしたくないという人も一定数いることがわかった。しかしいつ発生するか分からない地震などの災害に備えるためにはそれぞれのライフスタイルや居住環境に合った備蓄方法などの例示が必要ではないかと思われる。

## ○第2区分 下水道施設の役割や家庭での取り組みについて

第2区分においては、下水道の果たす役割や下水道施設・環境の保全に関する知識や家庭で出来る取り組みについて尋ねた。

設問11では下水道の役割について知っているものを全て選択してもらい、「3 汚水を浄化して放流することで、川や海的环境を守る」と「4 トイレの水洗化と雑排水を適切に処理し快適な生活を守る」が共に81%と最も多く、「2 汚水を留めず、地下の下水道管を通っていくことで臭いや害虫の発生を防ぎ、街を清潔に保つ」が56%、「1 側溝などから下水道管へ流れることで、大雨による浸水から街を守る」が48%という結果であった。3の汚水の浄化については第2回アンケートで浄化センターの説明で触れていたためか認知度は高かったが、1や2の浸水防止や街を清潔に保つといった役割についての認知度が半数ほどであった。

設問12では下水道に流してはいけないものを答えていただくという内容で、「油（食用等）」「アルコール類、ガソリン等（揮発性の高い危険物）」が89%、「タバコ・ガム」が81%、「野菜くず・食べ残し」が78%、「殺虫剤や農薬などの薬品」が78%、「熱湯や高温のもの」は30%という結果であった。熱湯や高温のものを除く全ての項目において高い割合で流してはいけないものの認知はされていた。下水道管や排水設備、浄化施設のトラブルを防ぐためにも更なる認知度の向上を目指し、周知の徹底を図る必要がある。

設問13では下水道の詰まりの原因になる「油（食用等）」の使用後の処理方法や取り扱いについて、「紙、布などに染み込ませたり、凝固剤、吸収剤などを使用し、「燃えるゴミ」として処理」が74%、「大量の油を使用しない調理をしている」が33%、「業者や指定された回収場所に出して処理」が11%、その他の回答は0%、「特に何もしていない」が0%であったので油の処理については全ての方が対応していることがわかった。

設問15では調理器具や食器の油汚れ等をキッチンペーパー等で拭き取るなどしてから洗うことで、洗剤の使用量の削減や時間短縮、環境保全等につながるといわれており普段から実践されているか尋ねたところ、「日常的に実践している」が59%、「特に酷い汚れのみ実践している」が26%、「知ってはいたが実践していない」が11%、「知らなかった、特に何もしていない」が4%という結果であった。全体の8割以上の方が調理器具や食器の洗い方に配慮されていることが分かった。

設問16では下水道の使用にあたり普段から注意していることについて、「台所の流しの排水口には水切りネットを設置し、野菜くずや食べ残しなどを流さないようにしている」が93%と最も多く、「浴室、洗面所の排

水口に付着した髪の毛などは流さず、燃えるゴミとして処理している」が 85%、「洗濯排水の糸くずなどは流さず、燃えるゴミとして処理している」が 70%、「熱湯や高温のものは、冷ましてから流している」が 41%、「定期的に汚水マスの点検、清掃を行っている」が 11%、「特に何もしていない」が 4%という結果であった。台所の排水口に野菜くずや食べ残しを流さないようにされている方が 9 割を超えており、設問 1 2 で流してはいけないものとして「野菜くず、食べ残し」の認知度の 78%を 1 割以上上回っていた。また「浴室等の排水口」「洗濯排水」で生じる髪の毛や糸くずなどの固まりについては 7 割以上が「燃えるゴミ」として処理されている。このことから野菜くず等と併せて固形物については排水口には流してはいけないということがある程度一般認識化されていると見受けられた。

他にも熱湯や高温のものについて、設問 1 2 において流してはいけないものという認知度は 30%であったが、熱湯や高温のものは冷ましながらか流すという割合が 41%と認知度を上回る結果であった。

### ○第 3 区分 下水道の仕組みと環境への関心について

設問 18 から 21 では下水道の仕組みについて尋ねた。

設問 18 では「雨水管」と「污水管」の違いについて、「知っている」は 37%、「知らなかった」は 63%という結果であった。設問 19 では「合流式」(雨水管と污水管が合流し、処理場へ送る仕組み)、「分流式」(雨水管は河川、污水管は処理場へ送る仕組み)の違いについて、「知っている」は 11%、「知らなかった」は 89%という結果であり、下水道の仕組みについての認知度は低い傾向にあった。

設問 20 では道路や側溝への廃棄が雨水管を通り河川などの汚染につながることにについて、「知らなかったが、気を付けている」が 34%、次いで「知らなかったし、気にしていない」が 33%、「知っており、気を付けている」が 22%、「知っていたが、気にしていない」が 11%という結果であった。認知度では 33%と過半数を下回ったものの、環境への配慮について意識されている割合は 56%という結果であった。

設問 21 では設問 20 に関連し、近年問題となっているマイクロプラスチックについて、「知っており、関心がある」が 74%と最も多く、「知っていたが、関心はない」が 15%、「知らなかったが、関心がある」が 11%という結果で、様々なメディアに取り上げられていることからか認知度・関心度共に高い傾向にあった。設問 20 と同じく環境問題に通ずるので、マイクロプラスチックの問題を契機に下水道について関心を持っていたかと思われる。

### ○第 4 区分 排水設備のトラブルについて

設問 22,23 では下水道のトラブルについて尋ねた。

設問 22 では自宅の排水管などが詰まってしまった場合、所有者（もしくは使用者）が下水道工事指定店へ修理依頼をすることについて、「知っている」が 44%、「知らなかった」が 56%という結果であった。

設問 23 では排水設備の不具合とその対応について、不具合が生じたと 9 人が回答。対応については自力で解決が 5 人、工事業者に依頼したケースが 4 人であった。下水道工事指定店のことを初めて知ったという方もいた。

設問 22 の認知度については設問 23 で実際に不具合が生じたことがない人が大半であるため低いと考えられるが、有事の際のためにも引き続き周知をしていく。

## ○まとめ

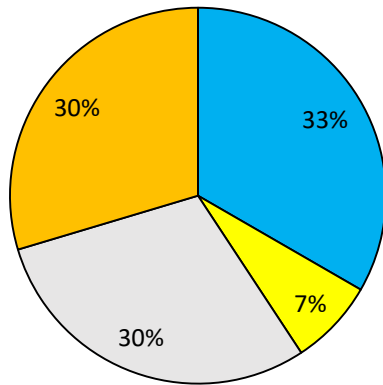
設問10では設問1～9をとおして感じたことや備蓄を推奨するためのアイデアについて尋ねたところ、備蓄方法や保管場所に苦慮されている方が多く、良い対策があれば知りたいという声も見受けられた。人それぞれ家族構成や住宅事情も異なることから、それぞれのライフスタイルに合った備蓄方法や災害時の対策などの情報が求められていると思われる。

設問24では設問11～23に関して下水道について感じたことや多くの人に知ってもらいたいことについて尋ねたところ、下水道事業やその仕組みについて初めて知ることが多かったという感想が見受けられた。今回のアンケートを通し、下水道を大事にしたい、もっと多くの方に知っていただきたいという声があった。

その他にも環境保全の重要性をした、災害時の対策について周知してほしいなどの感想もあった。

今回様々な意見や感想をいただいた中で、災害備蓄や下水道に関することについて、アンケートをとおして知らなかったことを知ることにより、モニターの方それぞれの興味や意識の変化に繋がったものと思われる。生活に関する重要な施設や取り組みであることから知ることにより関心を抱きやすいものと思われる。今後より効果的な周知・広報活動に取り組んでいきたい。

設問 1.災害対策について、大規模災害時には断水の復旧や国からの支援などにある程度の日数を要することが想定されます。1日の最低必要飲料水は一人あたり3リットルといわれており、甲府市では7日分の備蓄を推奨しております。こちらについてご存知でしたか？

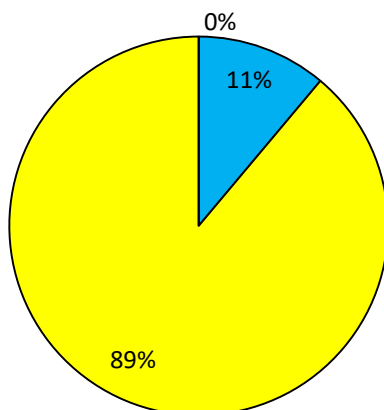


- 1 知っており、普段から備蓄をしている 9
- 2 知っているが、備蓄をしていない 2
- 3 知らなかったが、普段から備蓄をしている 8
- 4 知らなかったし、備蓄をしていない 8

設問 2.設問 1で「2 知っているが、備蓄をしていない」と回答の方に伺います。備蓄をされていない（出来ない）理由について教えてください。

- ・ 保管場所がないため
- ・ 危機意識がない

設問 3.昨年度、甲府市上下水道局ではお客様満足度調査（対象は給水区域内住民を無作為に抽出、アンケートを実施）を実施しました。そのなかで、災害対策として「飲料水の備蓄をしている」と回答したのは59.2%、「何もしていない」は39.3%という結果でした。この結果についてどのような印象を受けますか？

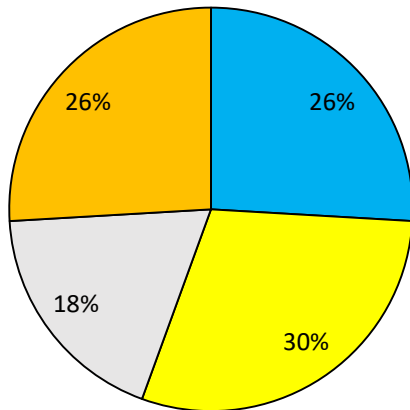


- 1 備蓄をしている割合は高い(十分普及しており、気にならない) 3
- 2 何もしていない割合が高い(もっと意識したほうがいいと思う、不安) 24
- 3 その他 0

設問 4.設問 3で「3 その他」と回答した方は具体的にお答えください。

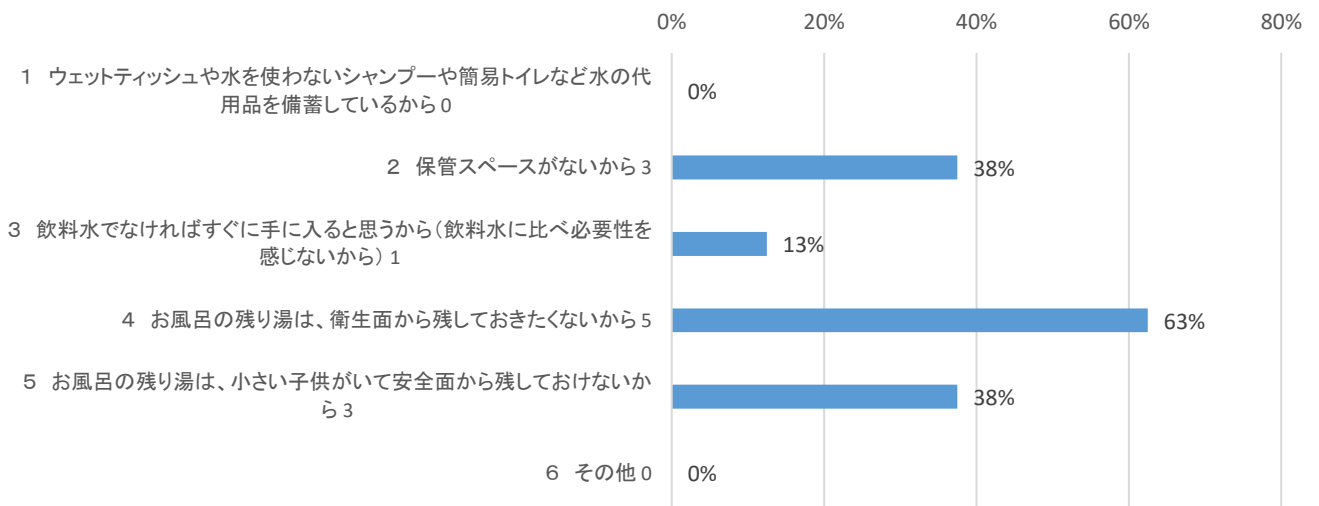
回答なし

設問 5.1 日の最低必要生活用水（飲用以外にものを洗う、トイレを流すなど災害時の衛生状態を守るために必要。風呂の残り湯やタンク等に溜めた水などを用いることが多い）は、一人あたり3日分で15～20リットルといわれています。生活用水についてご存知でしたか？



- 1 知っており、普段から備蓄をしている 7
- 2 知っているが、備蓄をしていない 8
- 3 知らなかったが、普段から備蓄をしている 5
- 4 知らなかったし、備蓄をしていない(生活用水が必要なことを初めて知った) 7

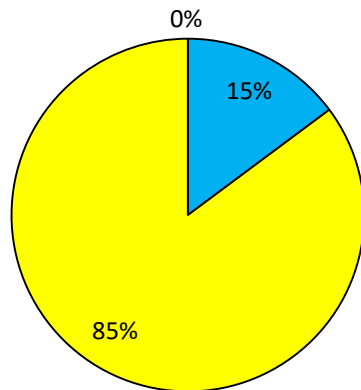
設問 6.設問 5で「2 知っているが、備蓄をしていない」と回答の方に伺います。備蓄をされていない（出来ない）理由について教えてください。



設問 7.設問 6で「6 その他」と回答した方は具体的にお答えください。

回答なし

設問 8.お客様満足度調査で生活用水の備蓄状況について尋ねたところ、「備蓄している」と回答したのは38.1%。「何もしていない」は59.3%という結果でした。この結果についてどのような印象を受けますか？



- 1 備蓄している割合は高い(何もしていないよりは少ないが一定数いると感じる) 4
- 2 何もしていない割合が高い(もっと意識したほうがいいと思う、不安) 23
- 3 その他 0

設問 9.設問 8で「3 その他」と回答した方は具体的にお答えください。

回答なし

設問 10. (回答必須) 設問 1～9 に関して、飲料水や生活用水の備蓄について感じたことなどをご記入ください。また備蓄の推奨をどのようにして行っていくべきか、ご家庭で実践されているアイデアなどありましたらご記入ください。

【備蓄方法について】

- ・消費期限切れのペットボトル飲料水を生活用水用に備蓄している。
- ・備蓄の方法が分からない
- ・分譲マンションに住んでいます。タンク内の水は推定住人 7 日分位と算出しました。しかし水槽は地下にあり、ポンプが動かないと供給出来ません。太陽光発電を考えましたが、動力用三相 3 線の電力が作れないとの事。災害時の水確保は、電力も併せて考える必要があると感じました。
- ・普段の飲み物を多目を買ってきて備蓄用というわけではないが、家に多く置いている。
- ・賞味期限が切れた水を生活用水としている
- ・4 リットルのボトルに常時 2 本用意している
- ・最低 3 日分は確保あとは、配給に頼る

【備蓄の保管場所について】

- ・備蓄が必要なことは承知だが、アパート在住のため、備蓄スペースがない
- ・普段から飲料水のペットボトルをまとめ買いしてるが置き場所に困る
- ・我が家では飲料水など何箱も箱買いして備蓄しておりますがそのスペースがなかなか見つからず悩んでおります。納戸やクローゼットなどにそれぞれ分けて置いていますがやはり備蓄するのに適した場所がないというのが住宅事情からも問題だと思っています。
- ・一人暮らしだと備蓄用スペースの確保が難しい場合があるので 何か対策方法があるとよい。

- ・ 備蓄はしているのですが、アパートで限られているので、まだ足りない気がします。 アパートでも一角を借りて備蓄できるような施設があれば、良い気がします。 広報などで、いいアイデアがあれば、随時掲載して貰えたら勉強になります。

#### 【備蓄の周知について】

- ・ 水の備蓄方法について学校教育などがあるとよい。
- ・ 飲料水の備蓄としては、ペットボトルが一般的である。 また、風呂水を溜めて生活用水として備蓄することも一般的である。 生活用水を溜める方法として雨水を利用しているという人もいると思うが、雨水を溜めるタンクや樋樋から貯水タンクに接続する簡単な方法などの設置方法を紹介する広報などを行ってはどうか？
- ・ どれくらいの量の水を備蓄する必要があるか周知してほしいと感じた。

#### 【生活用水について】

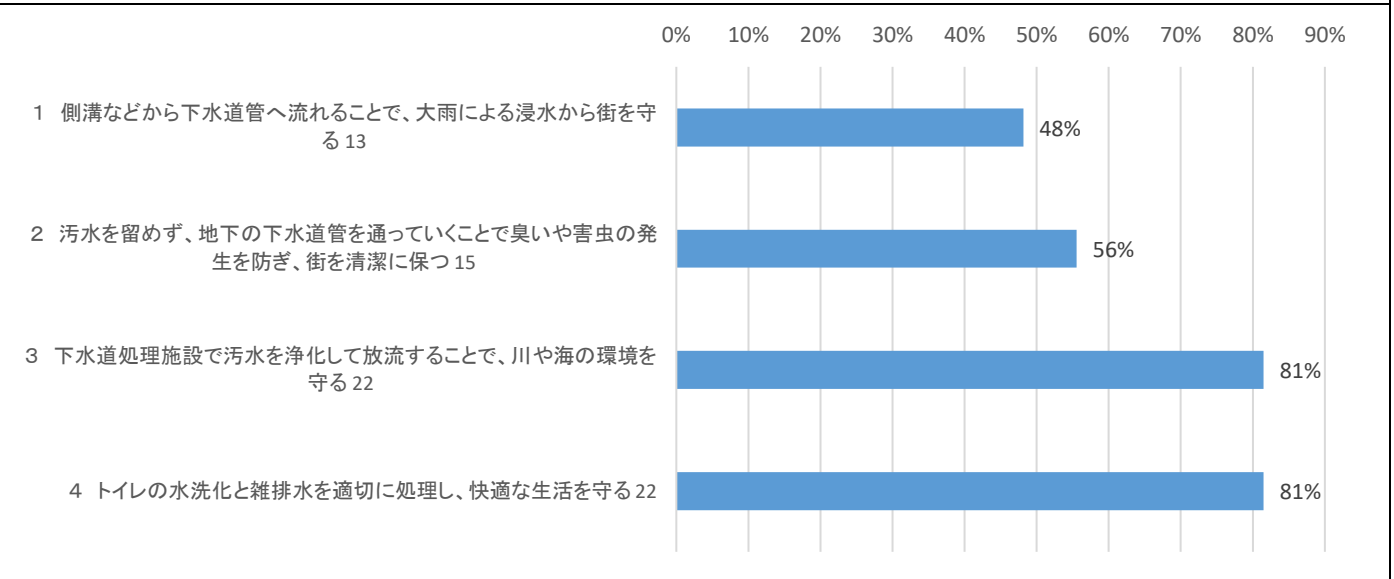
- ・ 生活用水の備蓄は必要だと思う。 良い方法があれば実践したい。
- ・ 1日の最低必要生活用水（飲用以外に、ものを洗う、トイレを流すなど災害時の衛生状態を守るために風呂の残り湯は貯めて置く事は必要だと感じてます。 夏はシャワーだけなので、貯めてましたがその他の季節は風呂の残り湯は、衛生的に貯めて置きたくないと思ってます。
- ・ 飲み水はやはり意識して備蓄しますが、トイレなどの生活に使う水は、何でも良いイメージがあってなかなか備蓄にいたりません。 大量のお水をどのように備蓄したら良いのか知りたいです。

#### 【感じたこと】

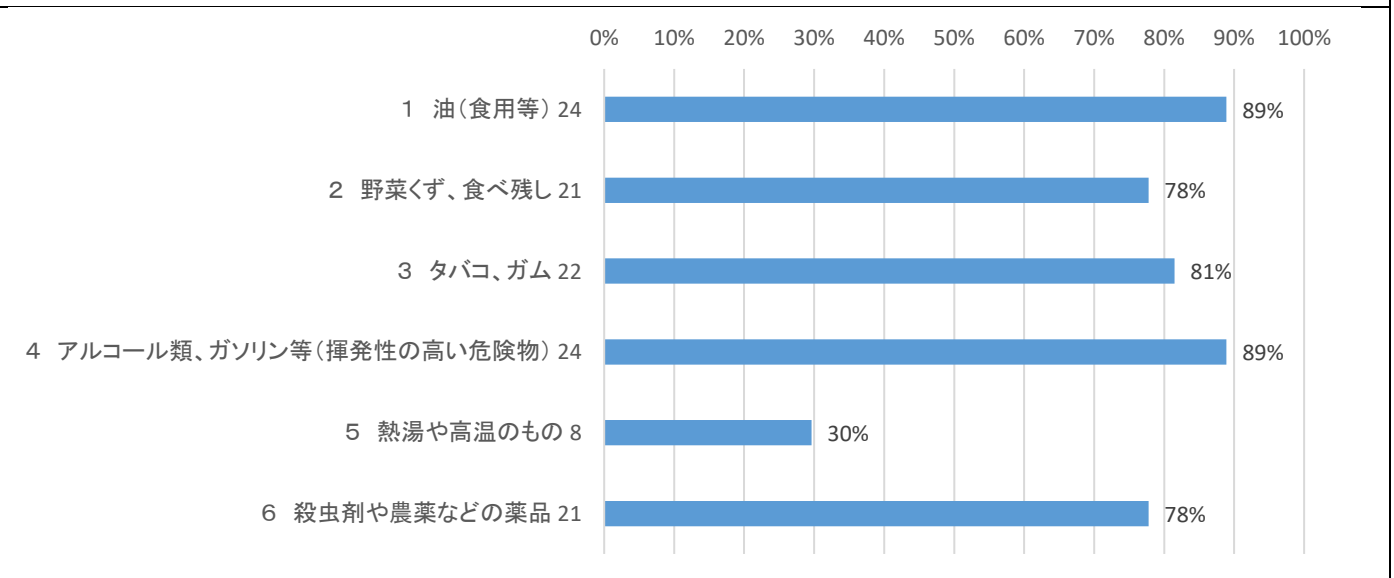
- ・ 近年災害が多く発生しているのに備蓄をしていない家庭が多いことに驚いた。
- ・ 災害時における飲料水、生活用水の備蓄意識は分かっているが実際にはしていない方が多いと思う。 この傾向はマンションといった集合住宅に多いと思う。 置き場所の制約がネックになっていると思う。 我が家では、具体的備蓄水量は分からないが、温水器貯蔵タンクの水量とペットボトルの買い置きでまかなえると思っております。
- ・ 甲府市の水を備蓄用として原価で各家庭に10本配る。 無料だと無駄にするので少額有料がいい。
- ・ 必要とは思いますが、準備できていない。
- ・ ジュースなどであれば、家にありますが水となると、積極的に準備はできていません 台風がくるなど、前もってわかっているときは行いますが…
- ・ 今後、備蓄するようにします。
- ・ 災害時に、備蓄していない人と分け合う余裕があるか不安
- ・ かなりの量を備蓄する必要があるとわかりました



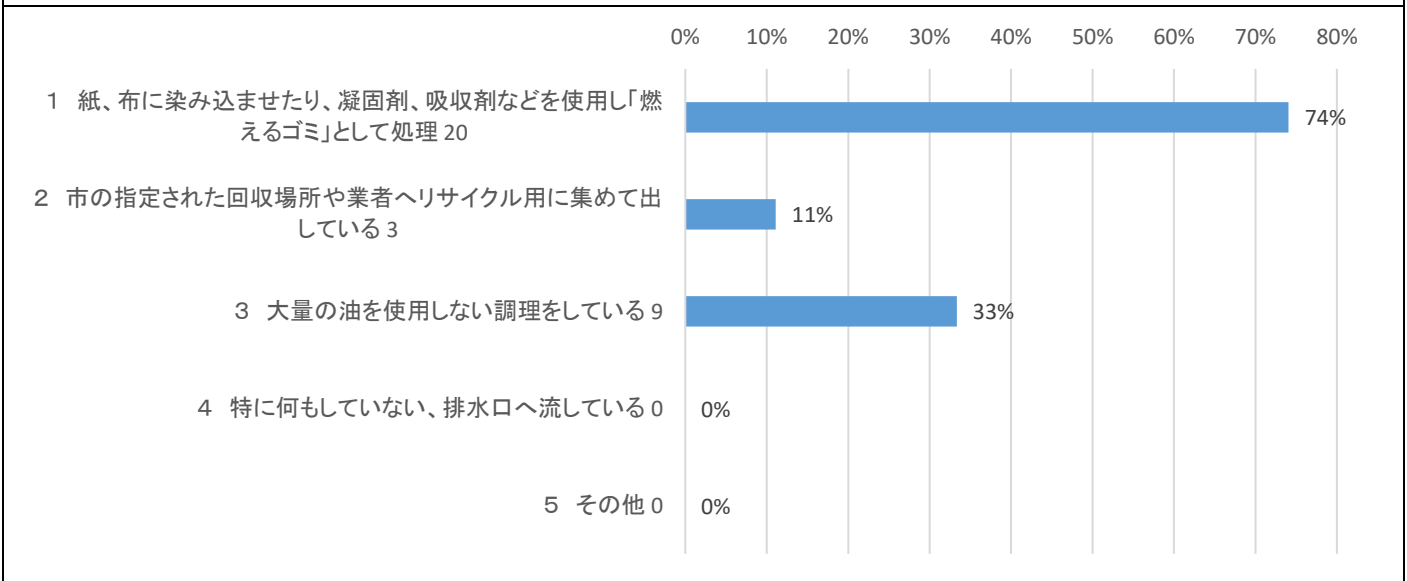
設問 11.下水道についてお伺いします。下水道施設には次のような重要な役割があります。ご存知のものをお選びください。(複数選択可)



設問 12.下水道には、詰まりの誘発やご家庭の排水管を損傷したり、処理場へ影響を与えるおそれがあるため、流してはいけないものがあります。次の中からご存知のものをお選びください。(複数選択可)



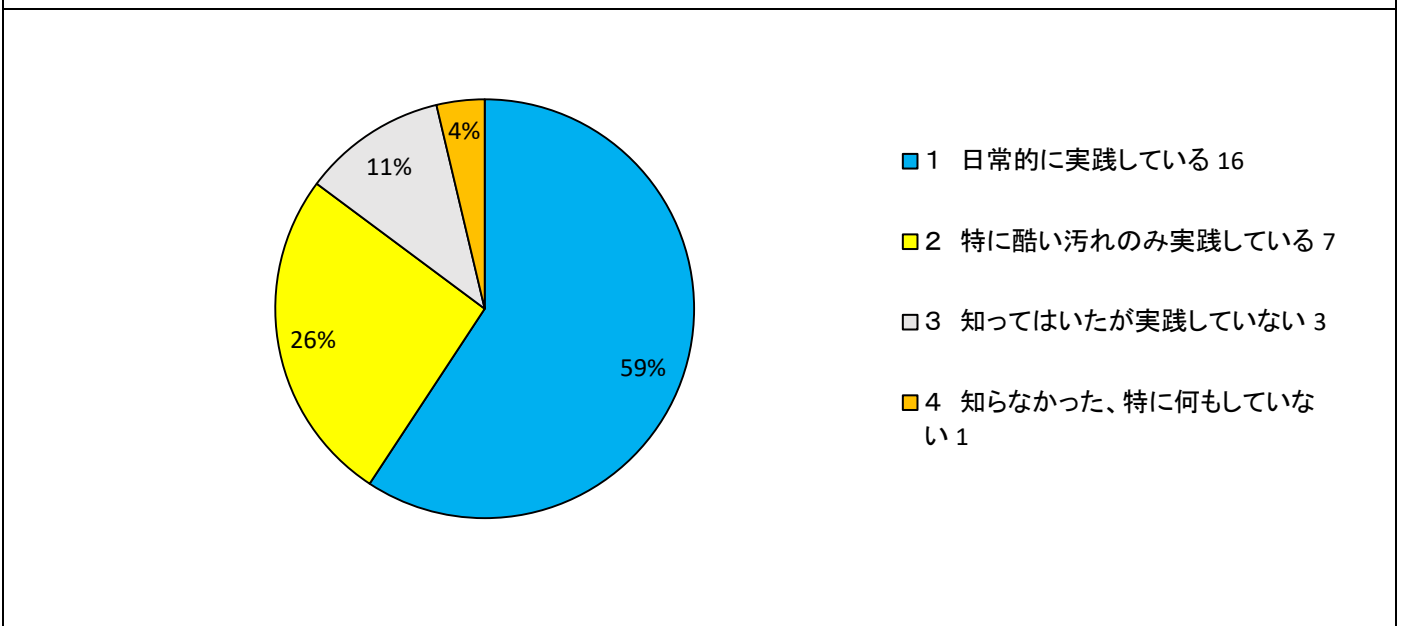
設問 13.特に「油（食用等）」は下水道管やご家庭の排水管の詰まりの大きな原因となりますが、揚げ物などで使用した食用油をどのように処理していますか？次からお選びください。（複数選択可）



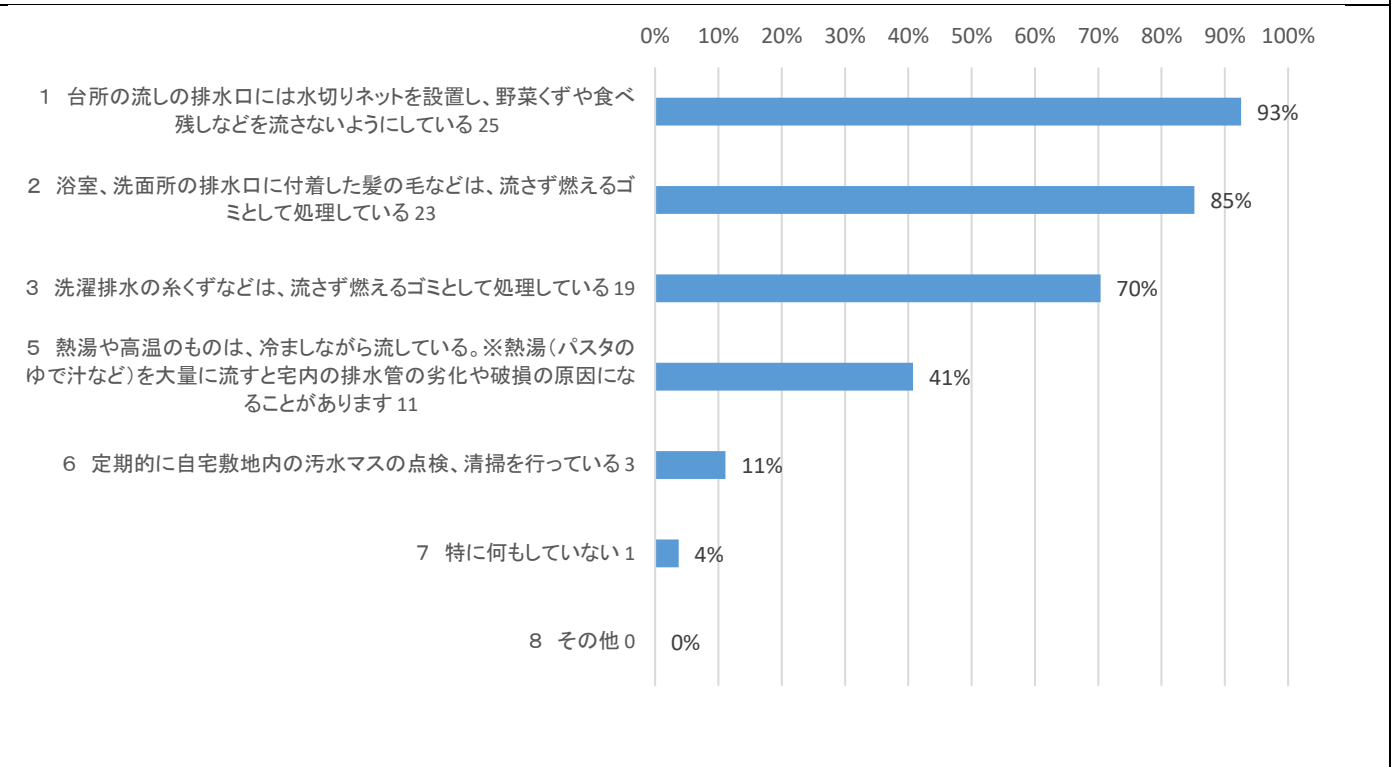
設問 14.設問 13で「5 その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

回答なし

設問 15.鍋、フライパン、食器などの油汚れや食べ残しを新聞紙やキッチンペーパーなどで拭き取ってから洗うことで、洗剤の使用量の削減や時間短縮、環境保全等につながりますが普段から実践されていますか？



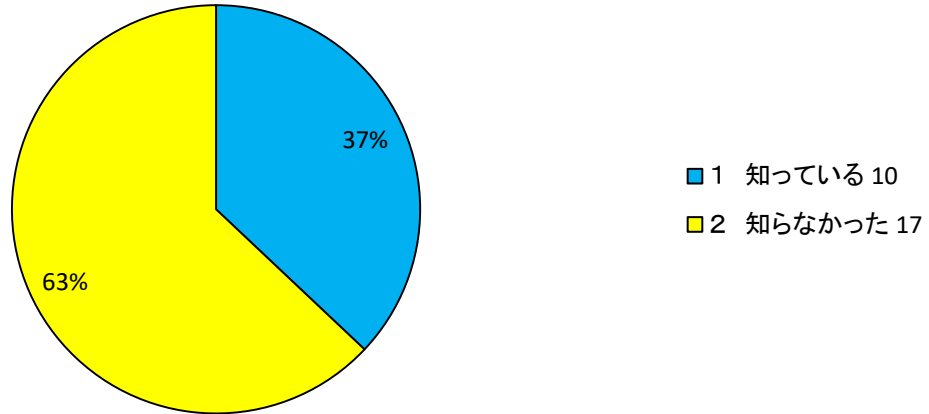
設問 16. 「油（食用等）」の処理以外に、下水道の使用にあたり普段から環境の保全や排水設備の維持等のために注意していることをお答えください。（複数選択可）



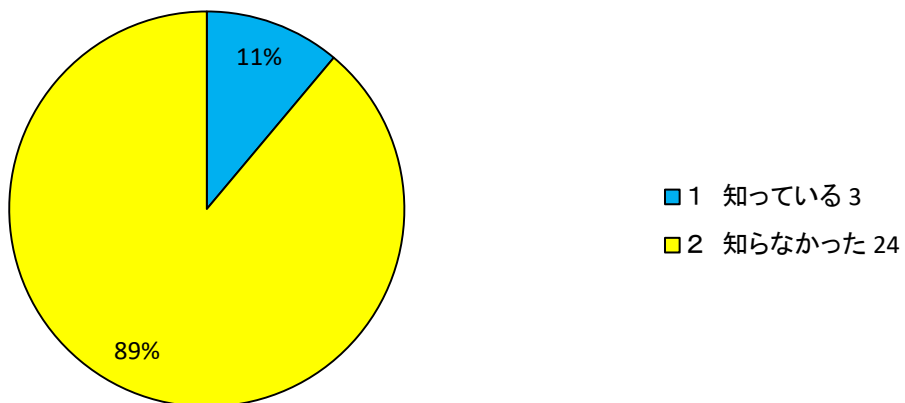
設問 17. 設問 16 で「8 その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

回答なし

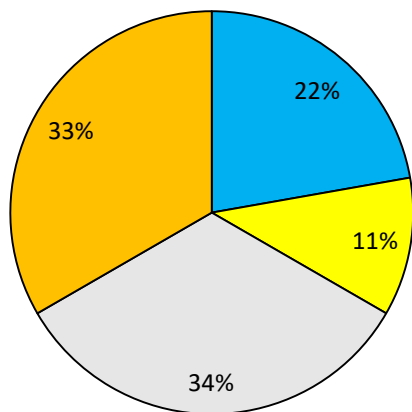
設問 18.下水道には「雨水管」と「污水管」があり、雨水管は雨が降った際に排水をし、街中の浸水を防ぐ役割があります。污水管は家庭や店、工場などから出る生活排水や工業排水などの汚水を地下から速やかに処理場へ送るため、街中を清潔に保ち、悪臭や害虫の発生を防ぐ役割があります。このような違いや役割をご存知でしたか？



設問 19.また下水道には「合流式」と「分流式」があり、合流式は昭和 45 年の下水道法改正以前の下水道に見られ、雨水管と污水管が合流して下水をまとめて処理場へ送る仕組みです。分流式では雨水管は河川へ、污水管は処理場へそれぞれ送る仕組みで、現在新規で敷設されるものは分流式となっています。このような違いや仕組みをご存知でしたか？

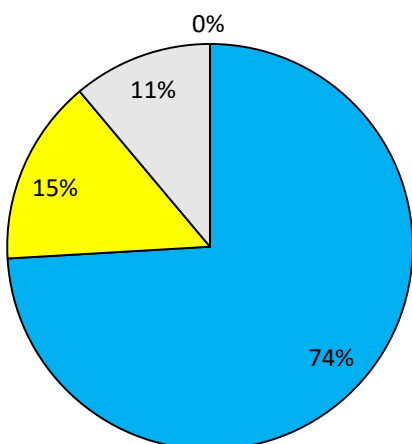


設問 20. 前述のとおり分流式の雨水管は、街中の浸水を防ぐため雨水を河川へ放流しています。そのため道路や側溝へタバコやゴミ、雨水以外の液体などを捨てることは直接河川や海の汚染につながっていますが、このことについてご存知でしたか？（参考：魚が住める水質にするためには、しょう油大さじ一杯（15ml）には 520L(2L ボトル 260 本分)、マヨネーズ大さじ一杯(15ml)には 3,900L(2L ボトル 1,950 本分)の水が必要です）



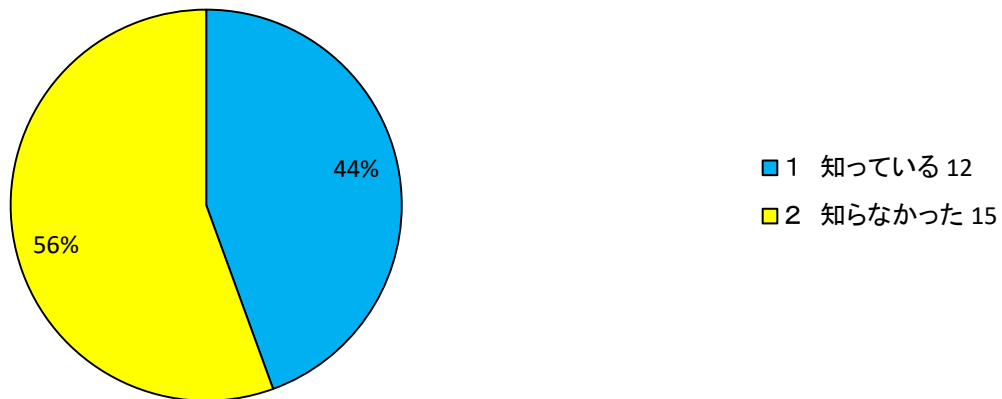
- 1 知っており、普段から気を付けている 6
- 2 知っていたが、あまり気にしていない 3
- 3 知らなかったが、普段から気を付けている 9
- 4 知らなかったし、あまり気にしていない 9

設問 21. 設問 20 に関連しゴミのポイ捨てについて、廃棄されたプラスチック製品が自然環境の中で破碎・細分化されてマイクロプラスチックになり、水生生物の体内に取り込まれたりするなど海洋汚染の原因として近年国際問題にもなっていますが、このことについてご存知でしたか？



- 1 知っており、関心がある 20
- 2 知っていたが、関心はない 4
- 3 知らなかったが、関心がある 3
- 4 知らなかったし、関心はない 0

設問 2 2 .下水道に関するトラブルについて、ご自宅の排水管やトイレが詰まってしまった場合、排水設備の所有者（もしくは使用者）が直接、下水道工事指定店へ修理依頼を行わなければなりません（甲府市上下水道局の管理範囲は公設マスまで、下水道工事指定店は上下水道局ホームページに掲載してあります）。このことについてご存知でしたか？



設問 2 3 .実際に排水管が詰まったり、排水設備に不具合が発生したことがありますか？また、どのように対応されましたか？具体的にご回答ください。

- ・業者に依頼して対応してもらった
- ・新築のため今のところない。排水溝にはネットで流さないようにし、こまめに多めの水で流すようにしている
- ・知り合いの水道工事業者にきてもらい修復した。
- ・これまで配水管の詰まりは一度もありません。簡易なトイレの詰まりは数回ありますが、専用用具で対応解決しております。
- ・自宅のトイレが詰まってしまった時に、排水設備の使用者が直接、下水道工事指定店へ修理依頼を依頼して直して頂きました。
- ・持ち家の時に2階のトイレがつまり、カップのような吸引機で対処しました
- ・業者を呼ぶほどひどい詰まりになった事はない。トイレが流れずゴム製吸引棒を使ったり、何度も水を流したことはある。
- ・以前、詰まりそうな気配があった時に業者さんに洗浄してもらった。
- ・今回のアンケートで下水道工事指定店があることを知りました。
- ・詰まったときは市販の洗浄液や、圧をかけて流した。
- ・トイレが詰まり、吸引ゴムで対処した

設問 2 4. (回答必須) 設問 1 1 ~ 2 3 に関して、下水道について普段感じていたことやアンケートを通して印象に残ったこと、また多くの人に知ってもらいたいことなどありましたら記入ください。

【下水道について】

- ・下水道って当たり前にありますが、役目までは理解していませんでした。
- ・雨水と汚水を分けて下水管があることは知らなかった。 今後も川などにゴミなどを捨てないようにしていきたいと思う。
- ・合流式、分流式の違いなど初めて知ることが多かった。 日頃から水道管に不要なものを流さないよう意識しているが、浸透しているかは微妙な部分が多いので自らも知人等に情報を共有していきたい。
- ・下水道の事についてより深く理解し、学ぶ事が出来て良かったと思います。
- ・重要な仕組みだけど、詳細はわからない事が多い
- ・熱湯や高温は殺菌されるから、良いと思っていました。 たかが少しの汚れも、出来るだけ出さないように、ぼろ布などを活用して水を守りたいと思いました。
- ・熱湯・高温な物は冷まして捨てなければいけないと初めて知りました。 アンケート(設問)で知り得た事が多いので、山梨県の多くの方に知って頂きたいと思います。
- ・配管は見えないので、老朽化がわかりません。 普段の使い方は、注意しますが急に壊れたら恐ろしいです
- ・「分流式」の仕組みや、生活の中で気をつけなければならない点
- ・流れないものは流さない
- ・最近、ふと姑に聞き、同居している家の庭隅での、下水をプールしている仕組みを知りました 家族もなぜそんな仕組みかはよくわからないらしいけれど、わが家は詰まらせないように気をつけています

【環境保全について】

- ・環境について意識していこうと感じました。
- ・環境のために実践しなければならない事がたくさんある事を知りました。
- ・マイクロプラスチックの問題は一人一人がゴミを所定の捨て方をするだけで防げる問題なので、これからも意識啓発を頑張ってもらいたい。 また、自分も子供に伝えてそこからの広がりにも期待したい。

【事業の周知について】

- ・マンションの公設マスがどこにあるのかわかりません。 国民全体が関心なさすぎと思います。 もっと下水道について、教育が必要と感じました。

【感じたこと】

- ・勉強になります。
- ・水を丁寧に使用しようと思った
- ・私が住んでいる地区は基本的に下水道ですが、戸建て貸し住宅では汲み取り式のところがあります。 この差について疑問を持っています。

【災害対策について】

- ・災害時の飲料水、生活水の備蓄の必要性について、さらなる意識の高揚を図る必要性を感じました。
- ・生活水の備蓄の仕方が分からない。何をどのように保管するか、方法がわかればぜひ取り組みたい
- ・災害時は何でも用意されると思っている人が多いので、自分で備蓄することの必要性をもっと周知して欲しい。
- ・水の備蓄の必要量が思っていた以上に多く、正しい知識を持って災害に備える事が重要だと感じた。