上下水道インターネットモニター2021年第1回アンケート結果

(令和3年7月1日~令和3年7月15日)

はじめに

- 2021年第1回アンケートは、以下の4つの区分にて全37問で行った。
- 第1区分「インターネットモニター申込について」は、この制度を知ったきっかけ、参加動機を調査した。
- 第2区分「水道下水道料金について」は、料金の支払い方、現在の料金の値段をどう感じているかを調査した。
- 第3区分「上下水道施設について」は、平瀬浄水場、甲府市浄化センターをはじめとした上下水道施設の役割、上下水道局の行う取り組みの認知度を 調査した。
- 第4区分「甲府市上下水道局広報について」は、ホームページ、上下水道局の行っている広報活動についてどのように感じているかを調査した。

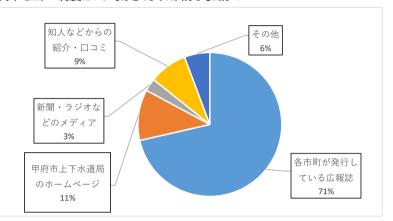
回答結果と分析について

○第1区分 インターネットモニター申込について 設問1~3

・設問1 インターネットモニターへのお申込みありがとうございます。インターネットモニター制度についてはどのように知りましたか?

各市町が発行している広報誌	71%
甲府市上下水道局のホームページ	11%
新聞・ラジオなどのメディア	3%
知人などからの紹介・口コミ	9%
その他	6%

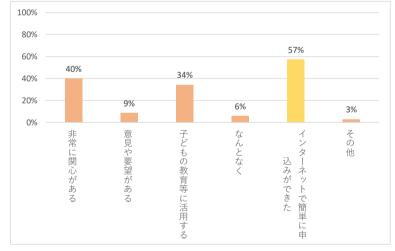
- ・約70%の方が広報誌を見てこの制度を知ったことから、市町の情報収集の方法として広報誌は大きな役割を果たしている。
- ・今後はSNS等、新たな媒体での情報の周知が増えていくので環境の変化に合わせ対応していく必要があると考えられる。



・設問2 インターネットモニターへお申込みいただいた理由を、次の選択肢からご回答ください。(複数選択可)

水道・下水道事業に非常に関心があるから	40%
水道・下水道事業に対して意見や要望があるから	9%
子どもの教育等に活用するため(水道や下水道について 教えられるようにするため)	34%
なんとなく	6%
インターネットで簡単に申込みができたから	57%
その他	3%

・一番多い回答は「簡単に申込みができたこと」であるが、「事業への関心」、「子どもへの教育」といった回答の割合も高く、上下水道について自分で知識を得ようときっかけを探している人がいることがわかる。



・設問3 設問1,2でその他を選ばれた方は具体的にお答えください。

<設問2について>

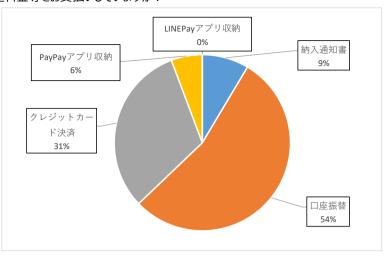
- ・下水道の配管の老朽化問題に関心があり、また、家庭で水道水が出せるありがさを感じていたので、モニターとして協力したかったからです。
- ・転勤族で数年単位で色々な地域の水道を使ってきました。水質や消毒液の濃度など、地域差をとても感じることが多く、水道事業の仕組みが少しでも理解出来たらと思い応募しました。

○第2区分 水道下水道料金について 設問4~13

・設問4 水道料金等のお支払についてお伺いします。現在どのように水道料金等をお支払いしていますか?

	C+70+7(C/)+
納入通知書	9%
口座振替	54%
クレジットカード決済	31%
PayPayアプリ収納	6%
LINEPayアプリ収納	0%

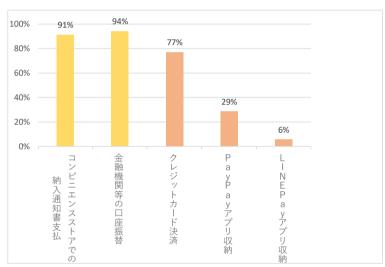
- ・半数以上の方が口座振替で支払をしている。
- ・昨年度はPayPayアプリ収納の利用者はいなかったが、今年度は利用者がでてきている。新たな支払方法の認知や実用が広まっていると考えられる。



・設問5 水道料金等のお支払についてお伺いします。水道料金等のお支払方法としてご存知のものを全て、次の選択肢からご回答ください。 (複数選択可)

コンビニエンスストアでの納入通知書支払	91%
金融機関等の口座振替	94%
クレジットカード決済	77%
Pay Payアプリ収納	29%
LINEPayアプリ収納	6%

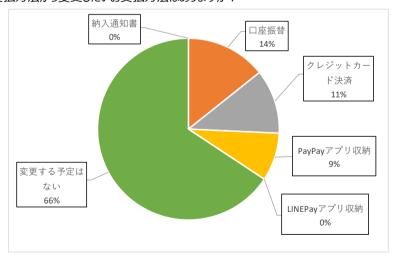
- ・コンビニでの支払いや口座振替の認知度は90%を超えている。
- ・アプリ収納の認知度も増加傾向にある。LINEPayアプリ収納について、利用者はいなかったが、認知度は0%ではない。



・設問6 水道料金等のお支払についてお伺いします。今後、現在のお支払方法から変更したいお支払方法はありますか?

納入通知書	0%
口座振替	14%
クレジットカード決済	11%
PayPayアプリ収納	9%
LINEPayアプリ収納	0%
変更する予定はない	66%

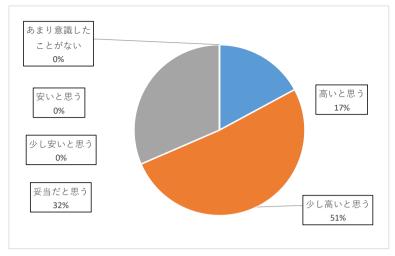
・設問4に関して、昨年度と比べると納入通知書や口座振替のような直接上下水道局へ納めるのではなく、クレジットカードや電子決済を介して料金を納めている回答が増えている。設問6でクレジットカードや電子決済を介した支払方法に変更したい人が、合わせて20%いることから今後も増加すると考えられる。



・設問7 水道料金についてお伺いします。(下水道使用料を除く)現在の水道料金についてどのように思いますか?

高いと思う	17%
少し高いと思う	51%
妥当だと思う	32%
少し安いと思う	0%
安いと思う	0%
あまり意識したことがない	0%

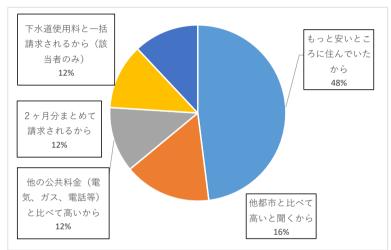
- ・「高い」「少し高い」と思う回答を合わせると70%近くになる。
- ・水道料金を安いと思う回答者はいない状況である。



・設問8 設問7で「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。「高い」「少し高い」と思う理由はなんですか?

もっと安いところに住んでいたから	48%
他都市と比べて高いと聞くから	16%
他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて高いから	12%
2ヶ月分まとめて請求されるから	12%
下水道使用料と一括請求されるから(該当者のみ)	12%

・以前住んでいた都市や他都市と比べて、料金の高さを判断する人は 60%以上にのぼる。



・設問9 設問7で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由はなんですか?

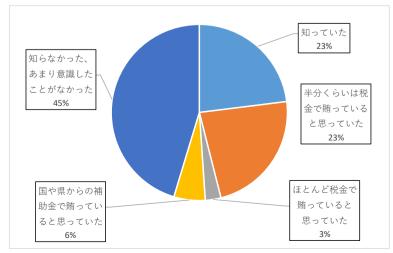
もっと高いところに住んでいたから	0%
他都市と比べて安いと聞くから	0%
他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて安いから	0%
市販の水(ミネラルウォーター、ウォーターサーバ等)に比べて安いから	0%
下水道使用料と一括請求されるから(該当者のみ)	0%

設問7で「安い」「少し安い」と回答した方が0%のため回答者なし。

・設問10 甲府市の水道事業は、公営企業として独立採算で運営しています。その経費のほとんどをお客様からの水道料金で賄っていますが、このことをご存知でしょうか?

知っていた	23%
半分くらいは税金で賄っていると思っていた	23%
ほとんど税金で賄っていると思っていた	3%
国や県からの補助金で賄っていると思っていた	6%
知らなかった、あまり意識したことがなかった	45%

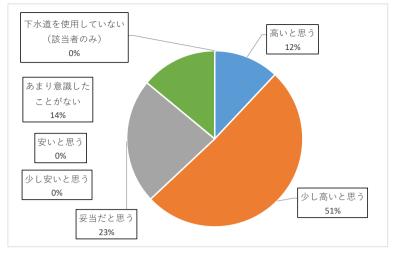
- ・独立採算で運営していることを「知らなかった、意識したことがない」と回答した人が45%に及ぶ。
- ・昨年度に比べ「経費を税金で賄っていると思っていた」という回答は少ない。



・設問11 下水道使用料金についてお伺いします。現在の下水道使用料についてどのように思いますか?

高いと思う	12%
少し高いと思う	51%
妥当だと思う	23%
少し安いと思う	0%
安いと思う	0%
あまり意識したことがない	14%
下水道を使用していない(該当者のみ)	0%

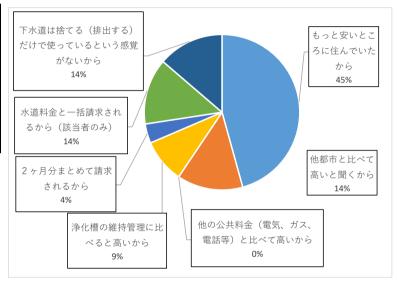
- ・水道料金と比べると下水道料金は「高い」「少し高い」と思う回答は少ない。
- ・使用料金を意識していない人の割合は、水道は「0%」でいないのに対して、下水道は「14%」回答した人がおり、下水道は使っているという感覚がない人もいると考えられる。



・設問12 設問11で「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。「高い」「少し高い」と思う理由はなんですか?

もっと安いところに住んでいたから	45%
他都市と比べて高いと聞くから	14%
他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて高いから	0%
浄化槽の維持管理に比べると高いから	9%
2ヶ月分まとめて請求されるから	4%
水道料金と一括請求されるから(該当者のみ)	14%
下水道は捨てる(排出する)だけで使っているという感覚がないから	14%

・以前住んでいた都市や他都市と比べて、料金の高さを判断する人は 60%近くいる。



・設問13 設問11で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由はなんですか?

もっと高いところに住んでいたから	0%
他都市と比べて安いと聞くから	0%
他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて安いから	0%
浄化槽の維持管理に比べると安いから	0%
処理費用を考えれば安いと思うから	0%
水道料金と一括請求されるから(該当者のみ)	0%

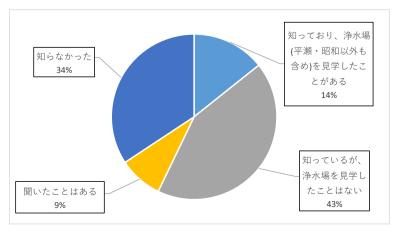
設問11で「安い」「少し安い」と回答した方が0%のため回答者なし。

○第3区分 上下水道施設について 設問14~24

・設問14 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、各ご家庭に安全・安心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ょうか?

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	14%
知っているが、浄水場を見学したことはない	43%
聞いたことはある	9%
知らなかった	34%

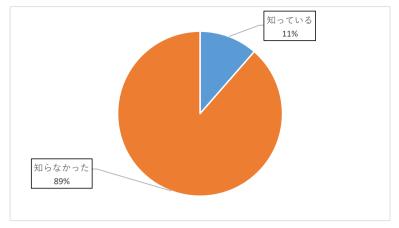
- ・昨年度と比べると「知っている」と回答をした人数は増えており、半数以上の人に認知されている。
- ・実際に見学に行ったことのある人は20%未満に留まっている。



・設問15 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ょうか?(登録施設:①旧事務所(現在:水交庵)、②旧ろ過池整水井、③旧片山隊道トロ、④旧片山隊道下口、⑤第2隊道トロ、⑥旧取水口門部)

知っている	11%
知らなかった	89%

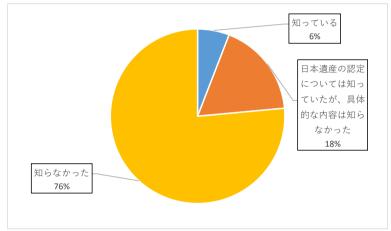
・昨年度に比べ「知っている」という回答をした人数は増えている。しかし、認知度は高くはない状況は続いている。



・設問16 令和2年8月に昇仙峡を中心とした甲府市・甲斐市の史跡や伝統芸能が、文化庁によって日本遺産に認定されました。水道近代化の歴史的なシンボルとして設問15の登録有形文化財も日本遺産に含まれたことをご存知でしょうか?

知っている	6%
日本遺産の認定については知っていたが、具体的な内容は知らなかった	18%
知らなかった	76%

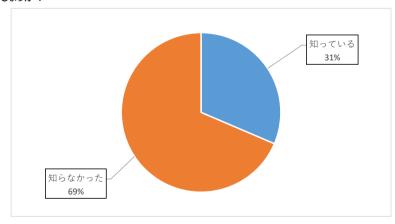
・前問と同じく、昨年度に比べ「知っている」という回答をした人数は増えている。しかし、認知度は高くはない状況は続いている。



・設問17 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、施設開放を実施していることについてご存知でしょうか?

知っている	31%
知らなかった	69%

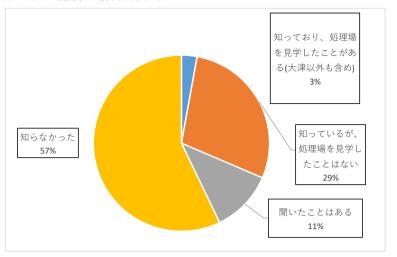
- ・設問14で実際見学したことのある割合は14%だったが、見学を行っていることを認知している人は30%を超えている。
- ・小学校4年生の学習で多くの学校が見学をしていることから見学を行っている認知は広がっていると思われる。



・設問18 甲府市の下水道事業は昭和29年から始まりました。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㎡(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ょうか。

知っており、処理場を見学したことがある(大津以外も含め)	3%
知っているが、処理場を見学したことはない	29%
聞いたことはある	11%
知らなかった	57%

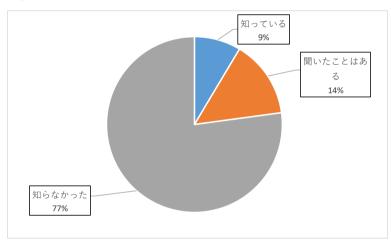
- ・過半数が甲府市浄化センターを「知らなかった」と回答している。
- ・施設見学が工事のため停止しているので、見学をしたことがある回答 も低くなっていることも考えられる。



・設問19 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。処理によって発生する一日約50 t 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ょうか?

知っている	9%
聞いたことはある	14%
知らなかった	77%

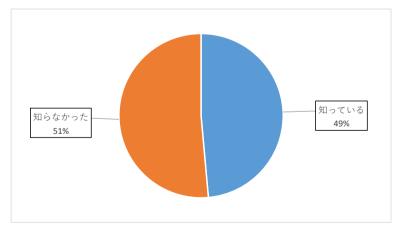
・後の設問の下水道の役割の認知度に比べると下水道処理施設の認知度は低く、重要性や取り組み、役割を広めていく必要性があると考えられる。



・設問20 下水道には「雨水管」と「汚水管」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。「汚水管」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ょうか?

知っている	49%
知らなかった	51%

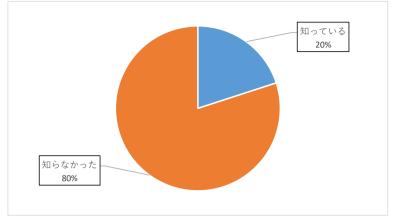
・昨年度は「知らなかった」回答が約70%も占めていたが、今年度は「知っている」回答が増加しており、ほぼ同数の割合になっている。



・設問21 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、雨水管と汚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、汚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ょうか?

知っている	20%
知らなかった	80%

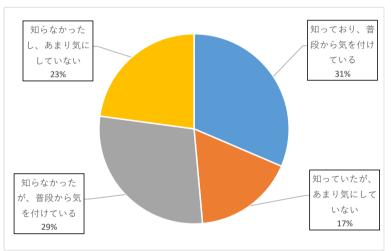
・「雨水管」、「汚水管」の違いの認知度は半数程度あったが、「分流式」、「合流式」の違いの知名度は20%に留まっている。



・設問22 設問21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、雨水以外の液体を捨てることは直接河川や海の汚染につながってしまいますが、このことについてご存知でしょうか?

知っており、普段から気を付けている	31%
知っていたが、あまり気にしていない	17%
知らなかったが、普段から気を付けている	29%
知らなかったし、あまり気にしていない	23%

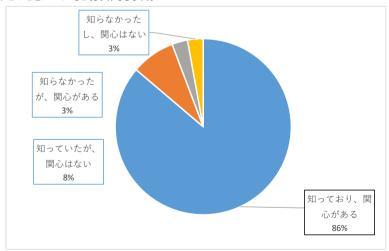
・知っていると回答した人は約過半数に留まるが、気にかけていると回答した人は60%に及ぶ。



・設問23 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砕・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ょうか?

知っており、関心がある	86%
知っていたが、関心はない	8%
知らなかったが、関心がある	3%
知らなかったし、関心はない	3%

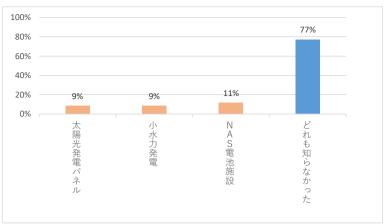
・水質汚染や海洋汚染への関心は、近年広まったSDG'sの影響もあるため非常に高い。



・設問24 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。次の選択肢のうちご存知のものをご回答ください。(複数回答可)

上下水道局庁舎屋上の太陽光発電パネル	9%
山宮減圧槽内の小水力発電	9%
甲府市浄化センターでのNAS電池施設の運用	11%
どれも知らなかった	77%

・資源を大切にし、エネルギー消費を抑えることに取り組んでいるが認知 度は低く、さらなる周知を進めていきたい。

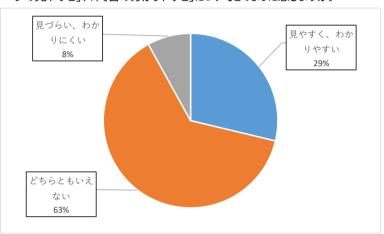


○第4区分 甲府市上下水道局広報について 設問25~37

・設問25 甲府市上下水道局のホームページについて伺います。「ホームページの見やすさ」、「内容の分かりやすさ」についてどのように感じますか。

見やすく、わかりやすい	29%
どちらともいえない	63%
見づらい、わかりにくい	8%

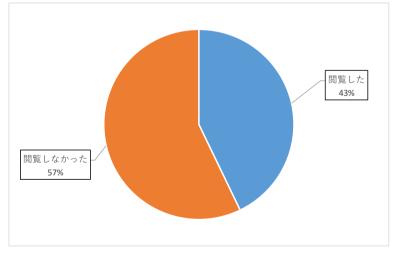
・現在のホームページに不便さを感じている回答は10%未満に留まっている。



・設問26 令和3年1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。(インターネットモニターアンケートに関することは除いて)

閲覧した	43%
閲覧しなかった	57%

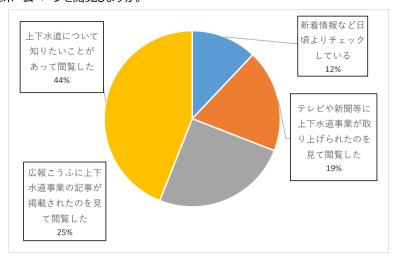
・過半数の方が半年間は上下水道局のホームページを閲覧していない状況である。



・設問27 設問26で「閲覧した」という方に伺います。普段どのような際にホームページを閲覧しますか。

22, 32, 32, 4, 1, 2, 2, 2, 3, 4, 4, 5, 5, 6, 7, 7, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1,	
新着情報など日頃よりチェックしている	12%
テレビや新聞等に上下水道事業が取り上げられたのを見て閲覧 した	19%
広報こうふに上下水道事業の記事が掲載されたのを見て閲覧した	25%
上下水道について知りたいことがあって閲覧した	44%

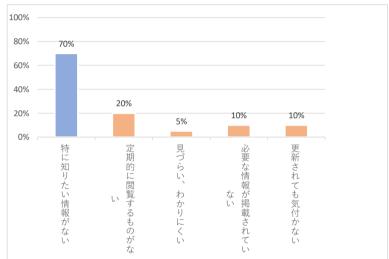
- ・生活の中で必要が生じた場合にインターネットで検索し、その時だけ閲覧される場合が多いと考えられる。
- ・別の媒体で上下水道局の情報を見かけて、さらに知るためにホームページを閲覧する場合も多く見られる。



・設問28 設問26で「閲覧しなかった」という方に伺います。閲覧しなかった理由についてお聞かせください。(複数回答可)

70%
20%
5%
10%
10%

・「見づらい」、「情報が無い」という回答は少ないが、設問27でも必要に応じ閲覧されていた傾向と同じく、必要が生じないと閲覧されない状況ではある。



・設問29 設問25から28に関して、甲府市上下水道局ホームページを総合的に見て、見づらい点、わかりにくい点、掲載情報等、今後より多くの方にご覧いただくための改善点について自由にご意見をお聞かせください。(抜粋して掲載)

くご意見>

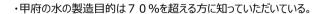
- ・全体的に文字がほとんどで探しにくい。バナーを使った絵を取り入れたり、よくある質問をメインページの上の方にすると良いと思う。
- ・ホームページを開いた時の画面が堅いイメージ。水道なので、ブルーを多様してるのは良いが、長方形など角ばった表示が多く、業務的で一般の人には興味を引きづらい。
- ・簡潔でわかりやすいが、親しみやすい印象はあまりない。もう少し一般向けに親しみを持てる内容にしたら良いと思う。

く考察>

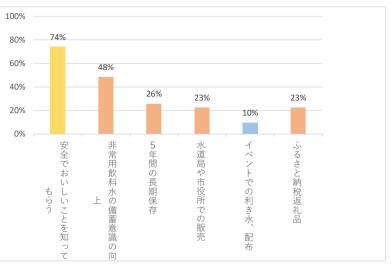
・文字が多く、堅いイメージになってしまっているため親しみや興味を持ちづらいという意見が多く見られた。普段から閲覧しようと思えるホームページが求められていると考えられる。

・設問30 甲府市上下水道局ではボトルドウォーター「甲府の水」を製造、頒布していますが、製造目的や特徴、イベント利用についてご存知のものを次の選択肢よりご回答ください。(複数回答可)

水道水が安全でおいしいことを知っていただき、ご利用いただくた め	74%
災害時の非常用飲料水の備蓄意識向上のため	48%
5年間の長期保存が可能	26%
上下水道局本庁舎や甲府市役所1階コンビニエンスストアでの 販売	23%
イベント等での利き水体験、参加者への配布	10%
ふるさと納税の返礼品として活用	23%



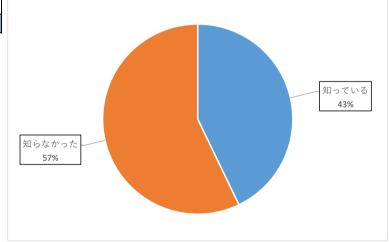
・甲府の水を用いたイベントを開催しているが、その認知度は高くないため、イベントへの参加を促すことで周知が広まると考えられる。



・設問31 ボトルドウォーター「甲府の水」が2020モンドセレクションで最高金賞を受賞したことはご存知でしたか?

知っている	43%
知らなかった	57%

・製造されていることは周知されてきているが、どのように展開されているかをさらに周知する必要があると考えられる。



・設問32 ボトルドウォーター「甲府の水」は販売、ふるさと納税返礼品、市内イベントでの頒布等でPRをしていますが、有効活用方法についてその他の方法、ご意見ありましたらご自由にお聞かせください。(抜粋して掲載)

くご意見>

・小学校に通っている息子が甲府の水を持って帰ってきました。学校の備蓄用の期限が近かった為とのことでした。学校や高齢者施設など備蓄用での利用方法が良いと思いました。

・「甲府の水」を友人に差し上げた時に、こんなのあるのかと驚かれました。 県外から来た友人はお土産にしたいくらいだと述べていました。 高品質かつ甲府でしか手に入らないので、駅などでも販売してはいかがでしょうか? また、水は毎日飲み続けるものですし、移住を考える方へのアピールにもなるのではないでしょうか?

・各種イベントや大会にて頒布すれば県内外の人の手に渡りPRになると思います。

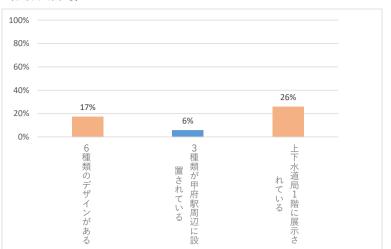
く考察と

- ・飲んでもらう人のターゲットとして「県外の人」に向けた展開の意見が多く見られた。
- ・子どもや学校を通じて利用していく意見も一定数見られた。

・設問33 下水道のマンホールについてお伺いします。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。甲府市のマンホールに関してご存知のものを次の選択肢よりご回答ください。(複数回答可)

現在、甲府市のマンホール蓋には6種類のデザインがあること	17%
うち3種類は甲府駅周辺の歩道上に一箇所限定で設置していること	6%
上下水道局庁舎1階ロビーにマンホール蓋が展示されており、閲 覧可能であること	26%

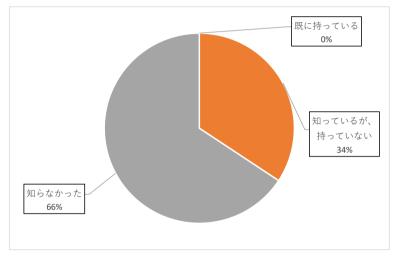
・デザインマンホールについては、どの選択肢も認知度は高くないが、甲府駅周辺に設置してあることについては特に認知が低い状況にある。



・設問34 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H30年8月から「マンホールカード」が発行されていることをご存知でしたか?

既に持っている	0%
知っているが、持っていない	34%
知らなかった	66%

・昨年度に比べ認知度は高くなっているが、マンホールカードを持っている人は0%であった。コロナ終息後に県内外関わらず、訪れてもらえる周知の方法を考えていく。



・設問35 マンホーラーと呼ばれる愛好家の方達がメディアで取り上げられ、近年ではその地域に縁のある著名な作品やキャラクターなどをデザインに取り入れたマンホールも増えるなど観光資源としても注目されつつありますが、このことについてどう思われますか。(抜粋して掲載)

<ご意見>

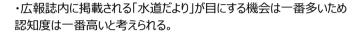
- ・観光資源としては良いと思う。フルーツやワインをモチーフとしたマンホールだと山梨らしさが出ると思う。
- ・普段は車移動が多いので、マンホールをじっくりと見ることはないのですが、情報があればイベントとして見に行くのも良い。
- ・甲府市の有名人や名産を広める為にマンホールにデザインがされるのは嬉しい。市立動物園の動物たちのものができたら良い。

く考察>

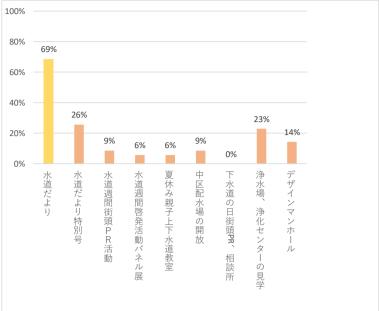
- ・観光資源になることに注目する、甲府に縁のあるという点を大事にしてもらいたいという意見が多く見られた。
- ・イベント形式による下水道の啓発活動に注目した意見も見られた。

・設問36 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。次の選択肢のうち、ご存知のものや参加いただいたものをご回答ください。(複数回答可)※イベントに関しては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止したものもあります。

水道だより(6・9・1 2・3 月配布。甲府市・昭和町は広報 誌の一部掲載、旧玉穂町・旧敷島町は単独チラシ)	69%
水道だより特別号(4月発行。給水区域全戸配布、リーフレット式)	26%
水道週間街頭 P R 活動(毎年 6 月 1 日~ 7 日)	9%
水道週間啓発活動 パネル展「ぐるぐる回る水のしくみ」	6%
夏休み親子上下水道教室(毎年7月~8月に実施)	6%
中区配水場の開放(桜の開花時期)	9%
下水道の日街頭 P R、相談所開設(毎年 9 月 1 0 日前後)	0%
浄水場、浄化センターの施設見学	23%
オリジナルデザインマンホールの設置	14%



・イベントに関して上下水道事業を知っていただくとても良い機会になる。認知度を高め、参加者が増加する工夫が必要である。



・設問37 第1回のアンケートのご回答ありがとうございました。最後にアンケートを回答する中でのご意見、普段感じていること等ご自由にお聞かせください。 (抜粋して掲載)

くご意見>

- ・アンケートを通して学ぶことも多かった。限られた予算でどうPRしていくかが課題になると思われる。
- ・子供向けのイベントを積極的に開催して欲しいです。
- ・10年前に山梨に越してきました。子供のころから住んでいないので、浄水場のことなどは全く知る機会がありません。転勤族は自治会などにも属していないことが多いので、利用料金のお知らせなどに水道のことやホームページのことがもっとPRされるといい。
- ・知らないことが多かったため、モニターを通して勉強になりました!
- ・食器洗剤のCMで、拭き取らず洗剤で洗ったりしているが、下水道的には良くないのでは?と思いました。そう思ったのは、前に住んでいたところで生活に関する市民文化祭で、水道局が食器を拭き取る使い捨てシートを配り、下水道汚染についての映像を流して説明してくれたのがきっかけでした。能動的に水道のことを知ろうとはしないので、何かイベントがあれば意識すると思いました。