

上下水道インターネットモニター2021年度第2回アンケート結果

(令和3年11月8日～令和3年11月22日)

はじめに

2021年第2回アンケートは、以下の5つの区分にて全33問で行った。

第1区分「利用している水道について」は、水道水を利用している意見や水道トラブルについて調査した。

第2区分「利用している下水道について」は、下水道利用の注意点や下水道トラブルについて調査した。

第3区分「災害対策について」は、家庭での災害対策や災害対策設備について調査した。

第4区分「水源保全について」は、水源の働きや保全活動について調査した。

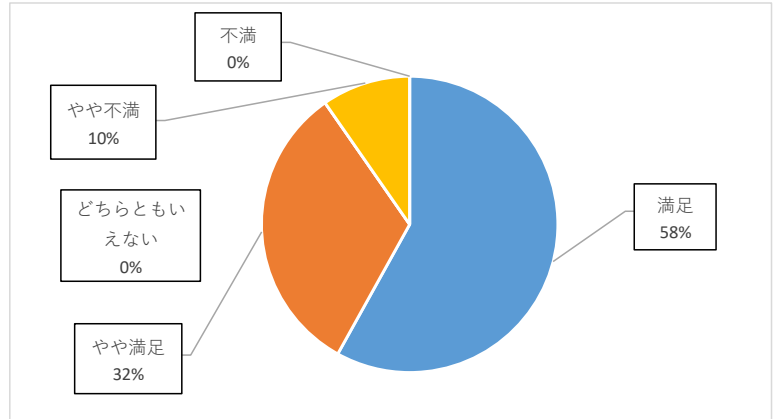
第5区分「上下水道の抱える課題」は、老朽化や耐震といった上下水道の抱える課題について調査した。

回答結果と分析について

○第1区分 利用している水道について 設問1～11

・設問1 ご利用いただいている水道水についてどのように感じていますか？（味、におい、にごり、水圧、出具合など）

満足	58%
やや満足	32%
どちらともいえない	0%
やや不満	10%
不満	0%



・90%の方が、甲府市上下水道局の提供する水道水の品質について「満足」、「やや満足」と回答している。

・設問2 設問1の水道水の味、におい、にごり、水圧、出具合などに対して不満な点があればご意見をお聞かせください。

<ご意見>

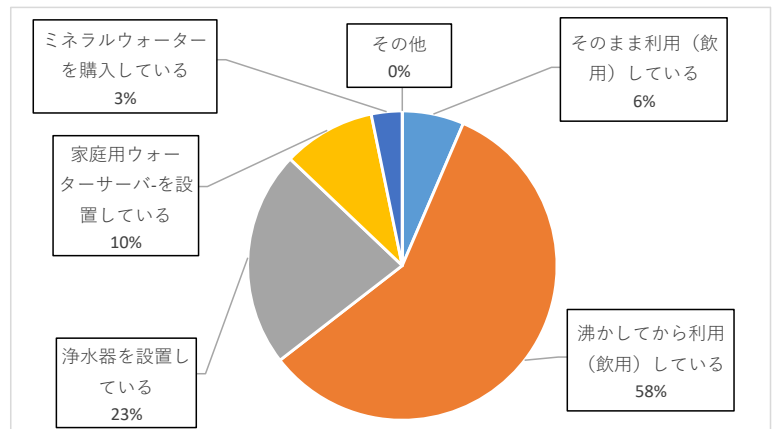
・特に気にせずにご利用しています。
・雨が降った時に臭いがする。
・甲府市の水は、美味しいと思います。10年くらい前、山梨から引っ越したら、水で当たり大変な思いをしました。それ以来、水道水は甲府市以外飲みません。

<考察>

- ・悪天候や気温の高い日には不満な部分があるという意見が見られた。
- ・意見をいただいたうちの半数以上は特に気になる点はないという意見であった。

・設問3 水道水の利用についてお聞きます。水道水をそのまま利用（飲用）されていますか？

そのまま利用（飲用）している	6%
沸かしてから利用（飲用）している	58%
浄水器を設置している	23%
家庭用ウォーターサーバーを設置している	10%
ミネラルウォーターを購入している	3%
その他	0%



・約90%の方が水道水を利用している。

・その内、蛇口から出た水道水をそのまま利用している方は、水道水を利用している方の10%未満に留まっている。

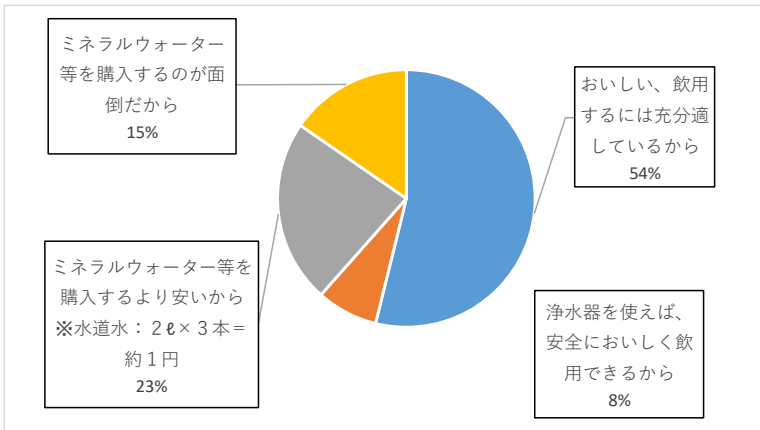
・設問4 設問3で「その他」と回答された方は、具体的にどのようなお水を利用しているかお聞かせください。

回答なし

・設問5 設問3で「水道水を利用（飲用）している」と回答された方にお聞きます。

ウォーターサーバーやミネラルウォーターでなく水道水を利用（飲用）する主な理由はなんですか？

おいしい、飲用するには充分適しているから	54%
浄水器を使えば、安全においしく飲用できるから	8%
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	23%
ミネラルウォーター等を購入するのが面倒だから	15%

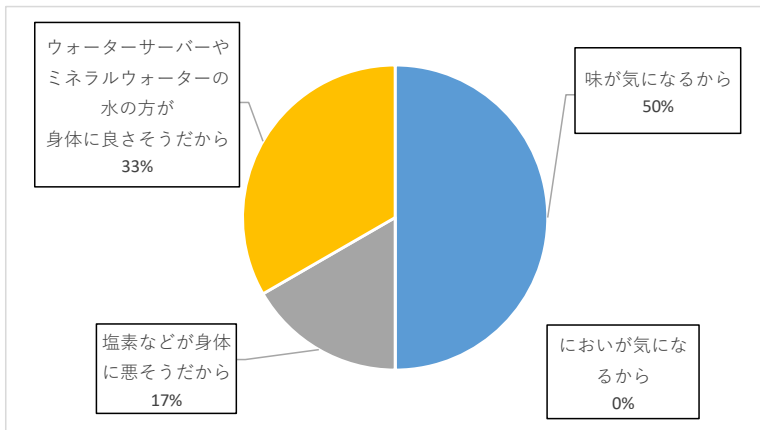


半数以上の方が水道水をおいしいと感じて利用している。

ミネラルウォーターと比べて、金額的に安いから、購入が面倒だからという回答の方が40%近くに上る。

・設問6 設問3で「水道水を利用（飲用）しない」と回答された方にお聞きます。水道水を利用（飲用）しない主な理由はなんですか？

味が気になるから	50%
においが気になるから	0%
塩素などが身体に悪そうだから	17%
ウォーターサーバー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	33%

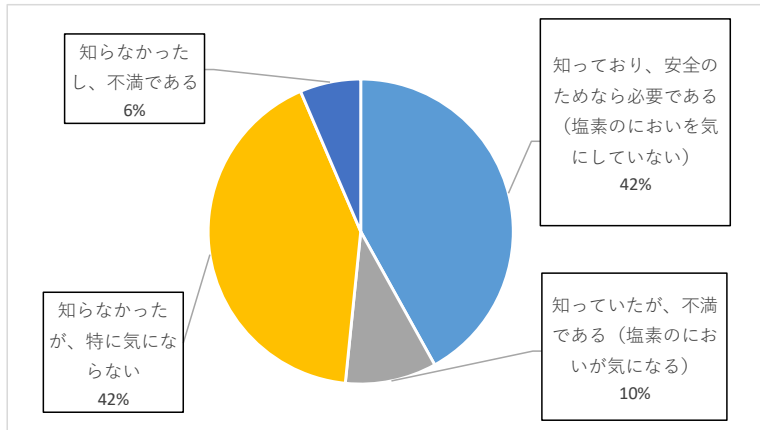


・ご意見としてよくいただく塩素臭(におい)が理由で水道水を利用しない方はいなかった。

・味が気になるため水道水を利用しないという回答が一番多くなっている。

・設問7 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法令等で定められています。全ての蛇口から出る水道水が基準を満たす必要があります。しかし、時間が経つにつれ、塩素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が異なることをご存知でしょうか？※においは塩素以外にもその他様々な条件によって感じ方が変わります。

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）	42%
知っていたが、不満である（塩素のにおいが気になる）	10%
知らなかったが、特に気にならない	42%
知らなかったし、不満である	6%



・塩素濃度が時間の経過とともに減少することの認知度は約半数である。

・塩素臭を気にしていないという回答が80%を上回っている。

・設問8 「塩素のにおいが気になる」というご意見をいただくことがあります。上下水道局のホームページではよりおいしく水道水を飲む方法として、冷やして飲む、沸騰させてから飲む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などありましたらお聞かせください。

<ご意見>

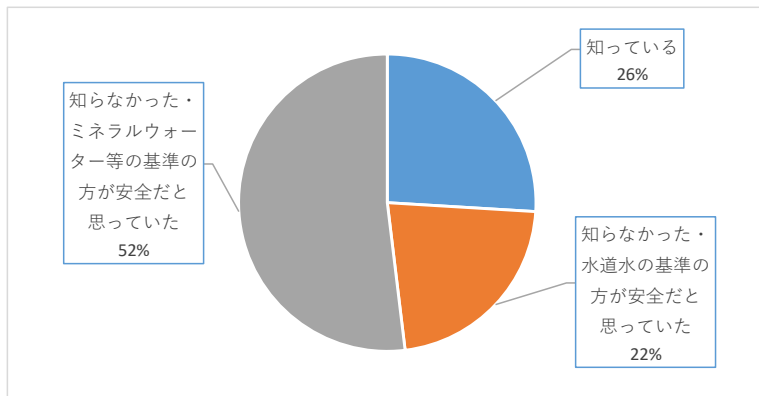
・沸騰させて白湯を飲むか、一年中麦茶を作っています。
・以前は10分間沸騰させて飲用していた。冷水よりも常温が体に良いと思うためです。
・気になってはいませんが、乳幼児には煮沸させたものを与えています。

<考察>

・一度煮沸させるという意見が多く見られた。煮沸すると塩素が抜けてしまい、保存が効かなくなる注意点をこれからも周知していく。

・設問9 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）に比べ基準が厳しいことをご存知でしょうか？※平瀬浄水場での水質検査体制は水質基準項目51項目全てで「水道水質検査優良試験所規範」に認定されています。

知っている	26%
知らなかった・水道水の基準の方が安全だと思っていた	22%
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	52%

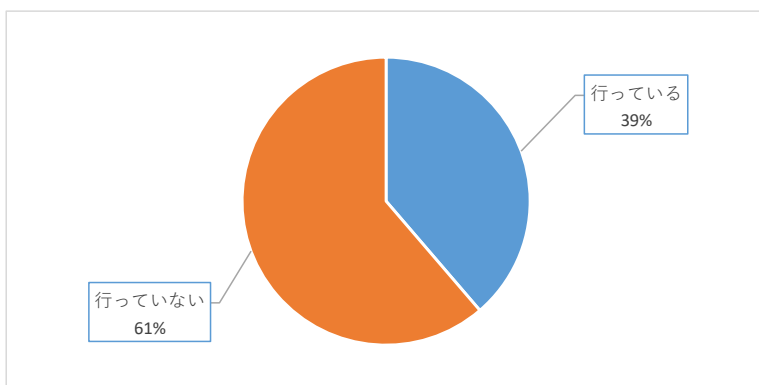


・半数以上の方がミネラルウォーター等の基準の方が安全と思う回答であった。

・昨年度よりもミネラルウォーター等よりも水道水の基準の方が厳しいという認知度は上昇していた。引き続き水道水の安全性について周知していく。

・設問10 水道に関するトラブルについて、冬期になり、気温が-4℃以下になると水道管の水が凍って出なくなったり、水道管が破裂することがあります。ご自宅で水道管に布や毛布を巻くなどの防寒対策を行っていますか？

行っている	39%
行っていない	61%

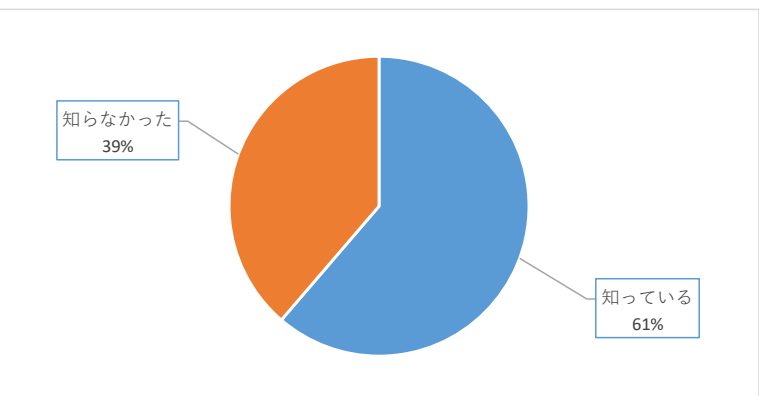


・水道管の防寒対策を実施していると回答した方は半数未満であった。

・マンション等行う必要が無い方もいるが、家族への呼びかけをもらえる等の効果も見込めるため、水道管の凍結防止の呼びかけを行う寒波パトロール等周知活動は続けていく必要がある。

・設問11 水道の給水施設はお客様の財産です。漏水などのトラブルが起きた場合、お客様自身が指定給水装置工事事業者へ修理を依頼しなくてもはいけません。（指定給水装置工事事業者は上下水道局ホームページに掲載してあります）。このことをご存知でしょうか？

知っている	61%
知らなかった	39%

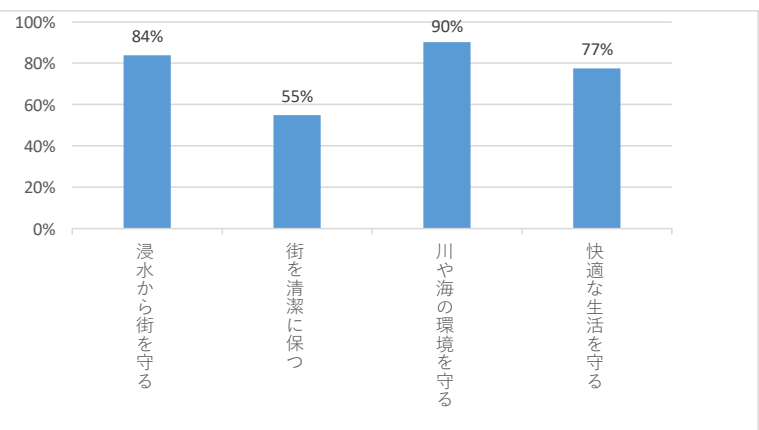


・設問10,11に関して水道修理は自身で対処しなければならないことは認知しているが、対策をとっているという回答は少ない。対策をとっている方が増加するように水道管の防寒対策の重要性の周知を続けていく。

○第2区分 利用している下水道について 設問12～16

・設問12 下水道についてお聞きます。下水道施設には次のような重要な役割があります。ご存知のものを全て次の選択肢からご回答ください。（複数選択可）

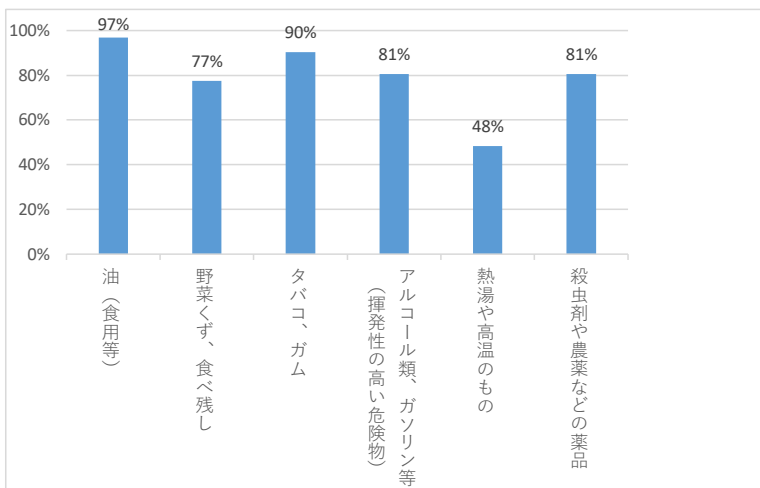
側溝などから雨水を下水道管へ流すことで、大雨による浸水から街を守る	84%
汚水を留めず、地下の下水道管を通過することで臭いや害虫の発生を防ぎ、街を清潔に保つ	55%
下水道処理施設で汚水を浄化してから放流することで、川や海を守る	90%
トイレの水洗浄と雑排水を適切に処理し、快適な生活を守る	77%



・どの項目も昨年度よりも認知度は高くなっている。身近に感じる項目ほど認知度は高くなっている。

・設問13 排水管が詰まらせる、損傷させる、処理場へ影響を与えるおそれがあるため、下水道に流してはいけないものがあります。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）

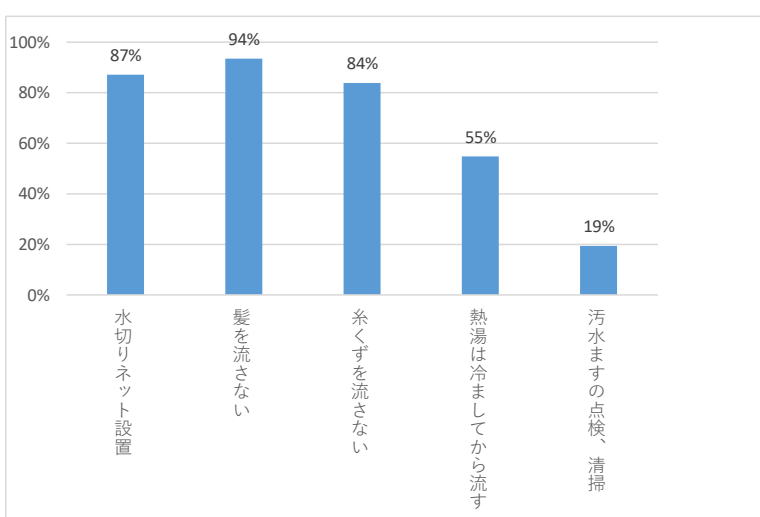
油（食用等）	97%
野菜くず、食べ残し	77%
タバコ、ガム	90%
アルコール類、ガソリン等（揮発性の高い危険物）	81%
熱湯や高温のもの	48%
殺虫剤や農薬などの薬品	81%



・熱湯や高温のものを流してはいけないという認知度は半数を下回っている。しかし、昨年度よりも認知度は上昇しているため、少しずつ理解が広がっていると考えられる。

・設問14 「油（食用等）」の処理以外に、下水道の使用に当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があれば、次の選択肢から全てお答えください。（複数選択可）

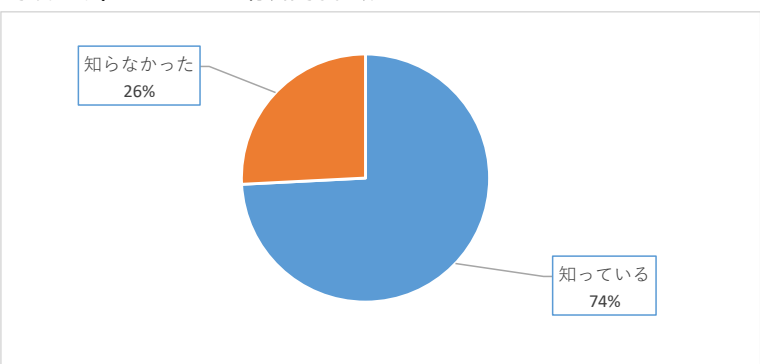
台所の流しの排水口には水切りネットを設置し、野菜くずや食べ残しなどを流さないようにしている	87%
浴室、洗面所の排水口に付着した髪の毛などは、流さず燃えるゴミとして処理している	94%
洗濯排水の糸くずなどは、流さず燃えるゴミとして処理している	84%
熱湯や高温のものは、冷ましながらか流している。 ※熱湯を大量に流すと宅内の排水管の劣化や破損の原因になることがあります	55%
定期的に自宅敷地内の汚水マスの点検、清掃を行っている	19%



・設問13と同じく熱湯や高温なものの処理についての認知度は他のものより低くなっている。

・設問15 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、お客様が直接、下水道工事指定店へ修理依頼を行わなければならない（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）。このことをご存知でしょうか？

知っている	74%
知らなかった	26%



・設問11の水道トラブルの修理を自身で行わなければならないことの認知度よりも、下水道トラブルの修理を自身で行わなければならない認知度の方が高い。

・設問16 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。発生したことがある方は、その際どのように対応したかお聞かせください。

<ご意見>

・トイレが詰まったので、インターネットで情報を集めて対処した。
・トイレが詰まった時、マンションの管理会社に連絡しました。
・トイレが詰まり、ラバーカップで対処した。

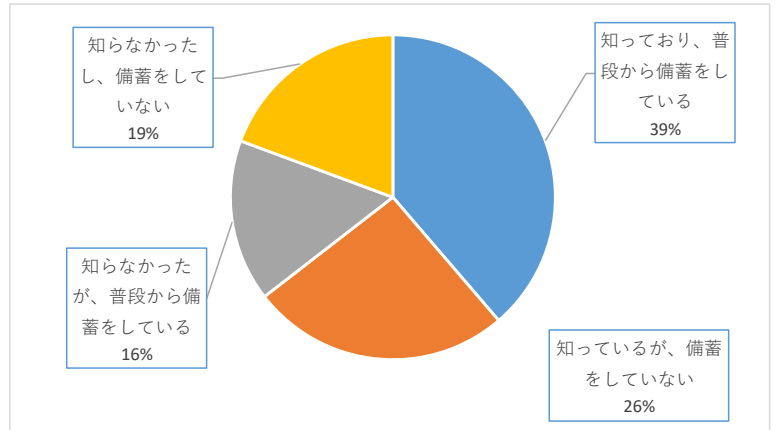
<考察>

・トラブルが起きた場合、自身で解決したという意見の数と管理会社や業者に連絡したという意見の数は同じくらいであった。下水道に関するトラブルが起きた場合、自身で対処せず、下水道工事指定店へ修理依頼を行うことの周知を続けていく。

○第3区分 災害対策について 設問17～22

・設問17 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います。甲府市の「わが家の防災マニュアル」では大規模災害への備えとして7日分の備蓄を推奨しています。こちらについてご存知でしたか？

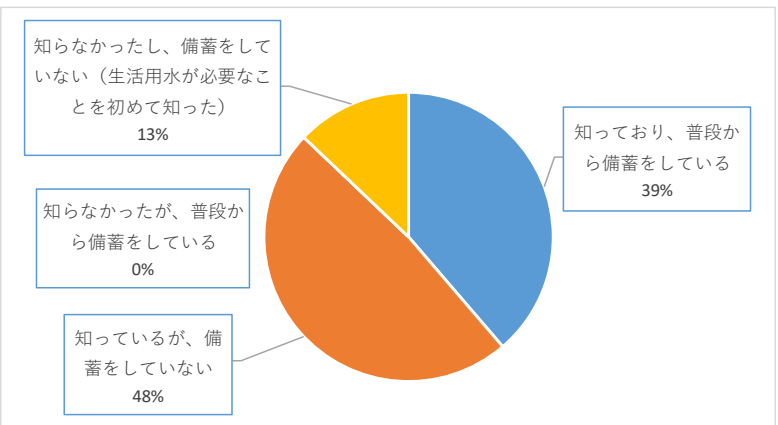
知っており、普段から備蓄をしている	39%
知っているが、備蓄をしていない	26%
知らなかったが、普段から備蓄をしている	16%
知らなかったし、備蓄をしていない	19%



・昨年度よりも備蓄水の認知度は上昇しているが、備蓄を実行している方の割合は横ばいのままである。普段からの備蓄水の重要性を周知する必要がある。

・設問18 飲用以外にも、洗い物、トイレを流すなど生活の衛生状態を守るために必要となる水が必要となり、それを生活用水といいます。（災害時のために風呂の残り湯やポリタンクなどに溜めた水を用いることが多い）。生活用水の備蓄の必要性についてご存知でしたか？

知っており、普段から備蓄をしている	39%
知っているが、備蓄をしていない	48%
知らなかったが、普段から備蓄をしている	0%
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）	13%



・約90%の方が生活用水の備蓄の必要性を理解している。

・必要性を理解しているが、備蓄をできていない方が多い。

・設問19 設問17、18で「知っているが、備蓄をしていない」と回答した方にお聞きます。備蓄をしていない（できない）理由があればお聞かせください。<ご意見>

備蓄するスペースがない
子供が小さいため風呂に残り湯を残せない(溺死対策)
災害がくるという危機感がないから
洗濯水等生活用水として再利用している

<考察>

- ・家庭内の危険箇所を少なくしたい、スペースがないという意見が多く見られた。また、災害への危機意識が無いという意見も一定数見られた。
- ・理由があり、備蓄ができない方に向けた備蓄の工夫等を周知していくことで、備蓄を実行に移す方が増加していくと考えられる。

・設問20 飲料水や生活用水の備蓄について感じたことなどをお聞かせください。また、ご家庭で実践されているアイデアなどありましたらお聞かせください。<ご意見>

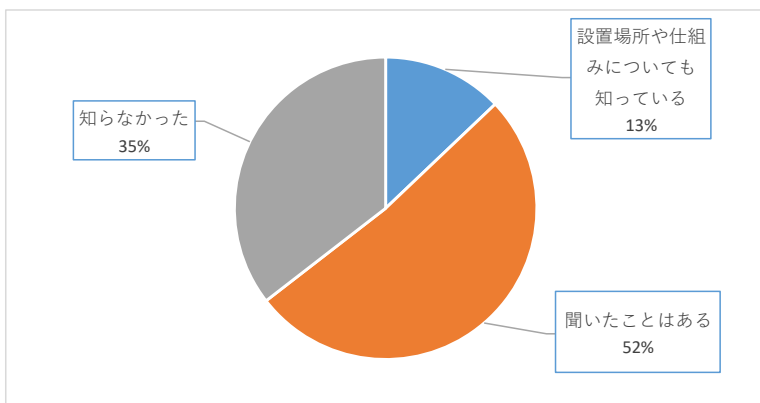
飲料水の賞味期間が切れたら生活用水に備蓄する。
定期的に、飲料水を購入している。
水を備蓄したいが、特に水道水を飲料水に備蓄する場合はどれくらいの期間保管出来るか不安。
風呂の水はすぐに流さずに翌日風呂に入る前に捨てるようにして、万が一の時の生活用水に備える。
飲料水はスーパーのボトルを気持ち多めにストックしています。

<考察>

- ・様々な工夫の意見が挙げられていた。その中で飲料水の備蓄についての工夫は意見が多く見られたが、生活用水については工夫が難しいためか、意見が少なかった。飲料水、生活用水共に備蓄推進を積極的に行っていく必要がある。

・設問21 災害発生時の断水等に備えて「非常用貯水槽」が、避難所である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）※甲府市：29カ所、甲斐市（旧敷島町）：2カ所、中央市（旧玉穂町）：1カ所、昭和町：3カ所

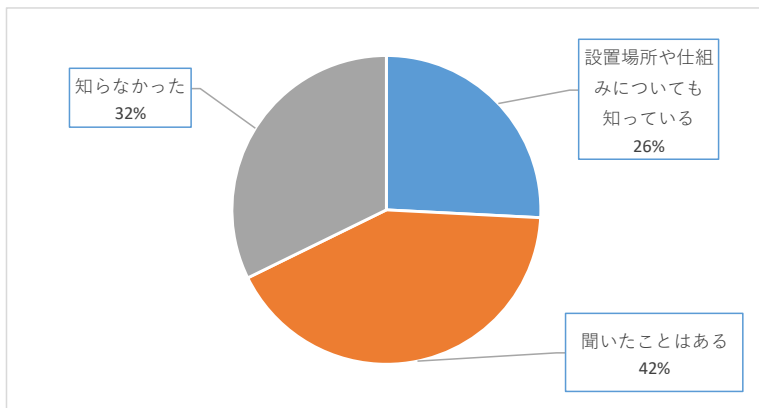
設置場所や仕組みについても知っている	13%
聞いたことはある	52%
知らなかった	35%



・非常用貯水槽の認知度は半数を上回っているが、昨年度と比べると横ばいである。

・設問22 各避難所に設置を進めている、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、下流の汚水管に直接繋がっているので衛生的である。）

設置場所や仕組みについても知っている	26%
聞いたことはある	42%
知らなかった	32%



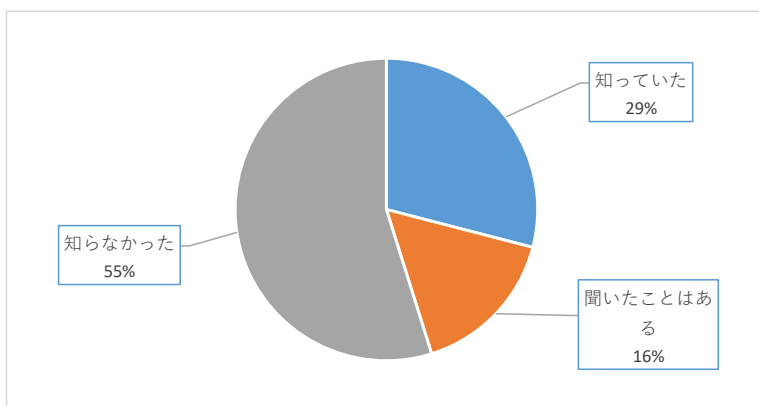
・マンホールトイレの認知度は半数を上回っている。昨年度よりも認知度は上昇している。

・非常用貯水槽とマンホールトイレ共に、災害発生時に重要な役割を担っていることも踏まえ、積極的な周知をする必要がある。

○第4区分 水源保全について 設問23～28

・設問23 水源保全についてお聞きします。甲府市では水道事業を運営するにあたり、重要施策の一つとして、水源保全の推進に早期から取り組んできました。水資源を育み、私たちに様々な恩恵を提供してくれている森林を「水源かん養林」といいますが、ご存知でしたか？

知っていた	29%
聞いたことはある	16%
知らなかった	55%

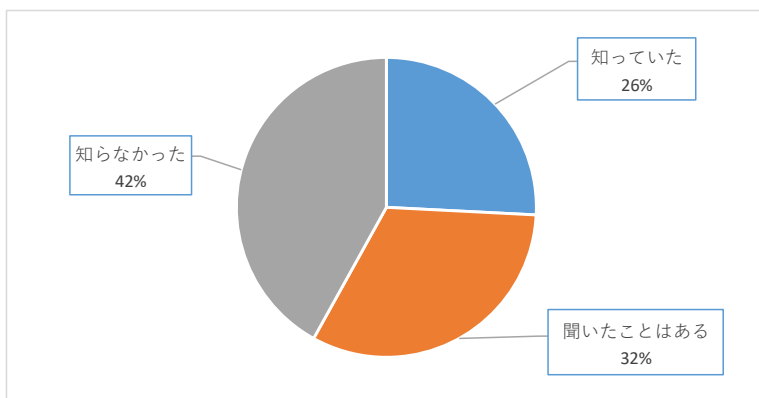


・水源かん養林についての認知度は半数を下回っている。

・昨年度よりも知っていたと回答した方の割合は上昇している。

・設問24 水源かん養林には主に3つの働きがあります。まず1つ目として、森林の地面にはスポンジのような小さな隙間が多く、雨水をその隙間に貯え、時間をかけて川へと送り出します。晴天が続いても川の水がすぐに枯れないのはこの「水を貯える働き」によるものです。この働きをご存知でしたか？

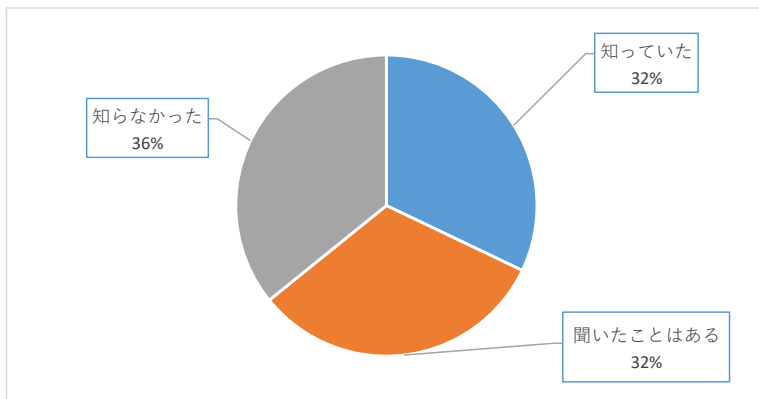
知っていた	26%
聞いたことはある	32%
知らなかった	42%



・水源かん養林という専門的な単語では認知度は半数を下回っていたが、森林の働きの認知度は設問24～26全てで半数を上回っていた。

・設問25 水源かん養林の2つ目の働きとして、森林の地面にしみこんだ雨は川に流れるまでに長い道のりと時間がかかります。そこから川にゆっくりと流れ出るので、川の水量を安定させます。また、降雨時には川の水かさが急に増えるのを遅らせるなど「洪水を調整する働き」があります。この働きをご存知でしたか？

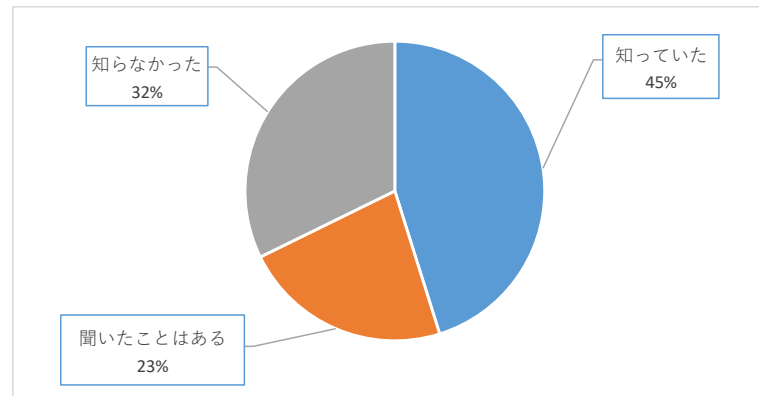
知っていた	32%
聞いたことはある	32%
知らなかった	36%



・この働きに関係した大きな災害も起きたためか、「洪水を調整する働き」の認知度は高い。

・設問26 水源かん養林の3つ目の働きとして、森林から流出してくる水はゆっくりと時間をかけ地中を通過するため、濁りが少なく、適度にミネラルを含むおいしい水を作り出してくれる「水をきれいにする働き」があります。この働きをご存知でしたか？

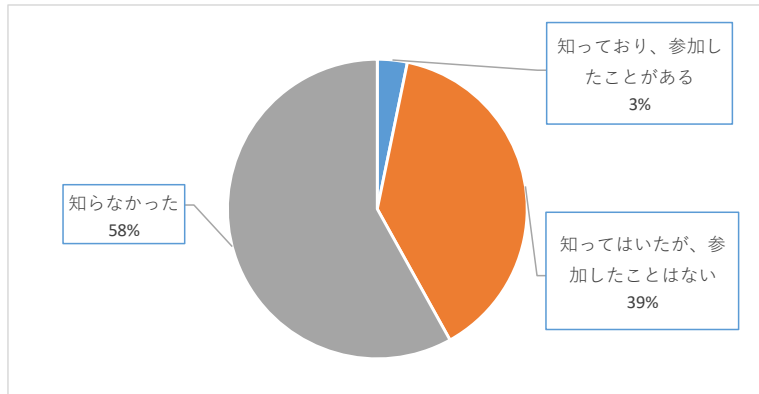
知っていた	45%
聞いたことはある	23%
知らなかった	32%



・3つの働きの中では「水をきれいにする働き」の認知度が一番高い。

・設問27 甲府市上下水道局では、水環境を次世代に継承し、守っていくため、水源保全、水源かん養林保護活動を行っています。ご存知でしたか？

知っており、参加したことがある	3%
知ってはいたが、参加したことはない	39%
知らなかった	58%

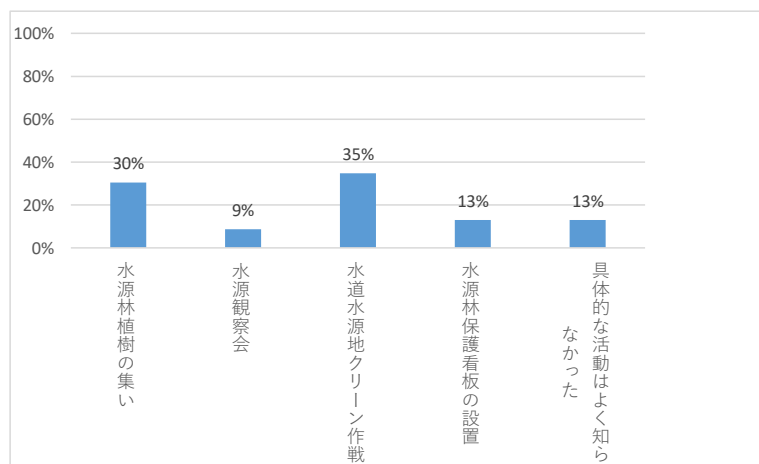


・水源保全の活動の認知度は半数を下回っている。

・昨年度と比べると知っていたと回答した方の割合は上昇している。

・設問28 設問27で「1 知っており、参加したことがある」「2 知ってはいたが、参加したことはない」と回答された方にお聞きします。水源保全、水源かん養林保護活動のうちご存知のものを次の選択肢から全てお選びください。（複数回答可）

水源林植樹の集い（水源林の保護啓発及び整備）	30%
水源観察会（水源及び水源林を観察し、そこに住む生物を通して水の大切さを学習）	9%
水道水源地グリーン作戦（水源保護地域の清掃活動）	35%
水源林保護看板の設置（水源林の保護啓発、PR）	13%
具体的な活動はよく知らなかった	13%



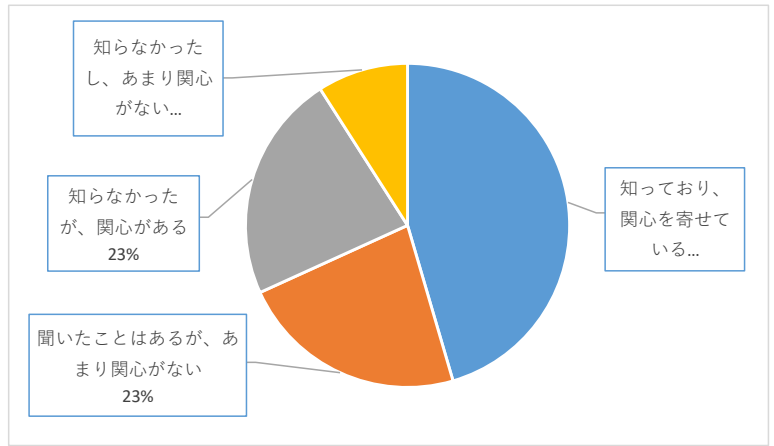
・どの活動も水源保全に興味を持ってもらうための貴重な活動であるので、多くの方に参加していただけるように周知を継続していく。

○第5区分 上下水道の抱える課題 設問29～33

・設問29 全国的に上下水道施設の老朽化対策と、水道管・下水道管の耐震化率向上が課題となっていますが、その整備、改修には多額の費用を必要とすることをご存知でしたか？

知っており、関心を寄せている	45%
聞いたことはあるが、あまり関心がない	23%
知らなかったが、関心がある	23%
知らなかったし、あまり関心がない	9%

・近年の災害の増加もあり、知っている方の割合、関心のある方の割合が共に半数を上回っている。

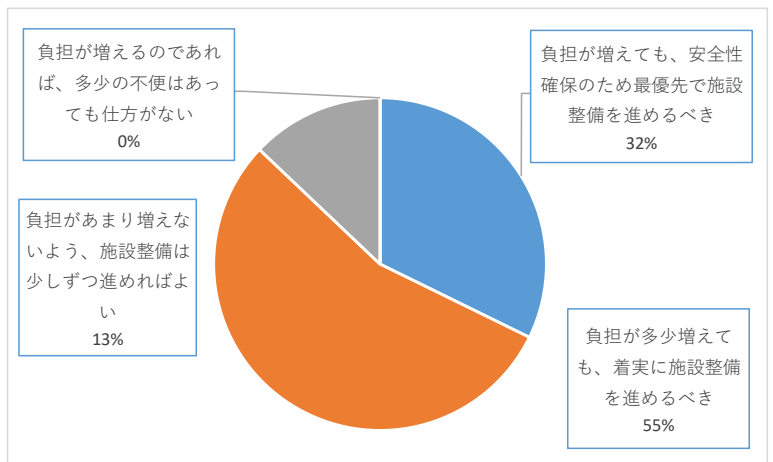


・設問30 設問29に記載した莫大な費用を要する施設の老朽化対策と水道管・下水道管の更新、耐震化等について、負担の増加等と向き合わなければならない場合、どのように整備を進めて行くのが良いと思いますか？

負担が増えても、安全性確保のため最優先で施設整備を進めるべき	32%
負担が多少増えても、着実に施設整備を進めるべき	55%
負担があまり増えないよう、施設整備は少しずつ進めればよい	13%
負担が増えるのであれば、多少の不便はあっても仕方がない	0%

・負担が増えてもインフラの確保を優先してもらいたい。と考える方は80%を上回っている。

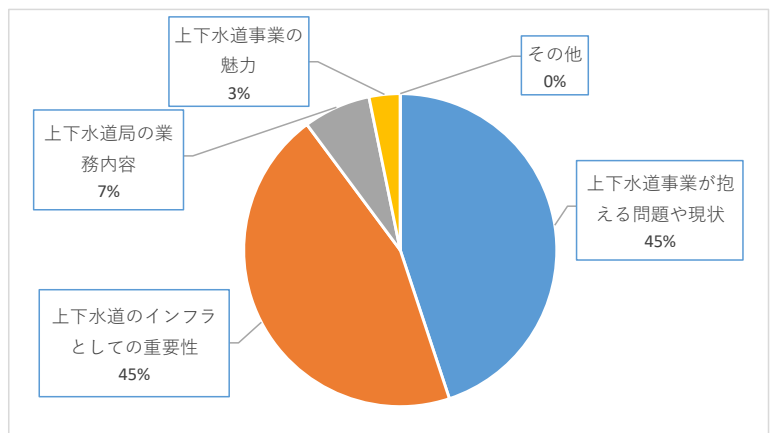
・昨年度と比べ、「少しずつ進めればよい」という回答が低下し、「最優先で進めるべき」という回答が上昇した。



・設問31 安全、安心な上下水道事業を継続させていくためには、利用者の方々にごどのようなことを知ってもらうことで継続していく意識を持ってもらえると思いますか？

上下水道事業が抱える問題や現状	45%
上下水道のインフラとしての重要性	45%
上下水道局の業務内容（上下水道のしくみ、工事や処理等の効果とかかる時間についてなど）	7%
上下水道事業の魅力（甲府の水のおいしさや安全性、モンドセレクション受賞、マンホールカードなど様々な取組について）	3%
その他	0%

・上下水道事業の問題や現状、災害時のようなインフラの重要性を感じる場面のような自分にも関係がある点を周知していくことを重要と考える方が多い。



・設問32 設問31で「その他」と回答された方は、具体的にどのようなことを知ってもらうことが大切かお聞かせください。
回答なし

・設問33 第2回のアンケートのご回答ありがとうございました。最後にアンケートに回答中でのご意見、普段上下水道に関して感じていること等ご自由にお聞かせください。

衛生的な上下水道施設は生活に必須であり、その維持管理は最優先事項と考えている。
知らなかった事が多いので、ホームページをもう少し読もうと思った。
下水道はどこも当たり前にあると思っていただけ、違っていたことに気付きました。
学校を卒業すると上下水道について学ぶことがほとんどありません。もっと身近に学べる場が欲しいと思います。
新聞等で、もっと上下水道の役割、大切さを取り上げてもらいたい。災害時の役割はかなり重要だと思っているので、特に取り上げてもらいたい。