

「静岡市上下水道事業の情報発信及び防災」に関するアンケート調査

静岡市では、イベント等の広報活動により「水道事業」と「下水道事業」の役割などを市民の皆様へ周知し、ご理解いただく取組を実施しています。

市民の皆様の「水道事業」と「下水道事業」に関するご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、市民アンケートモニター調査を実施しました。

●調査の概要

調査対象	市政アンケートモニターとして委嘱した市内在住の150人
調査方法	インターネットによるアンケート調査
調査期間	令和5年10月20日（金）～令和5年10月26日（木）
回収件数	145人（回収率：96.7%）
担当課	上下水道危機管理課

回答者の居住地

回答者の居住地は、「葵区」36.6%、「駿河区」30.3%、「清水区」32.4%となっています。

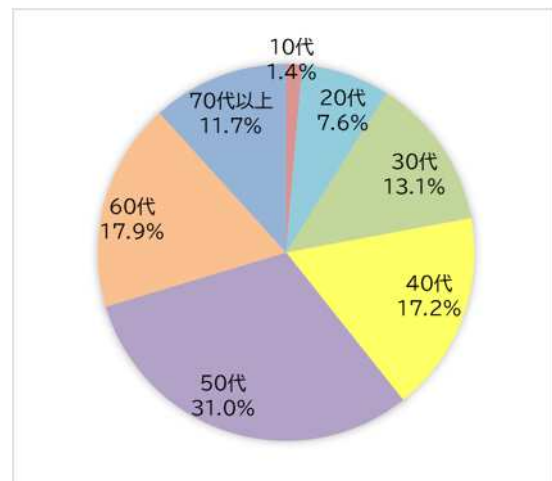
項目	回答数	割合
葵区	53	36.6%
駿河区	44	30.3%
清水区	47	32.4%
未回答	1	0.7%
合計	145	100.0%



回答者の年代

回答者の年代は、「50代」が31.0%と最も多く、次いで「60代」17.9%、「40代」17.2%となっており、幅広い年代から回答を得られています。

項目	回答数	割合
10代	2	1.4%
20代	11	7.6%
30代	19	13.1%
40代	25	17.2%
50代	45	31.0%
60代	26	17.9%
70代以上	17	11.7%
合計	145	100.0%

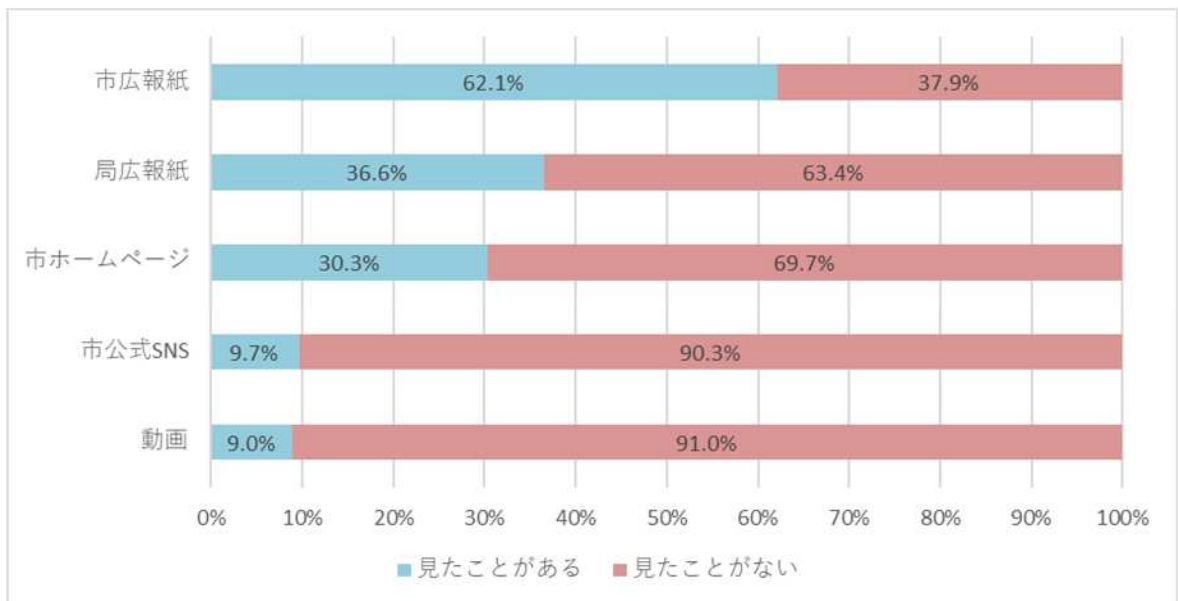


問 1

静岡市上下水道局が発行・掲出している以下の広報媒体について、見たことがありますか。

「静岡市広報紙『静岡気分』内の水道事業や下水道事業に関する記事」を「見たことがある」方が 62.1%と最も多く、次いで「上下水道局広報紙『くらしと水』」を「見たことがある」方が 36.6%となっています。

項目	市広報紙 静岡気分	局広報紙 くらしと水	市ホーム ページ	市公式 SNS	動画 「下水道の 豆知識」
見たことがある	62.1%	36.6%	30.3%	9.7%	9.0%
見たことがない	37.9%	63.4%	69.7%	90.3%	91.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

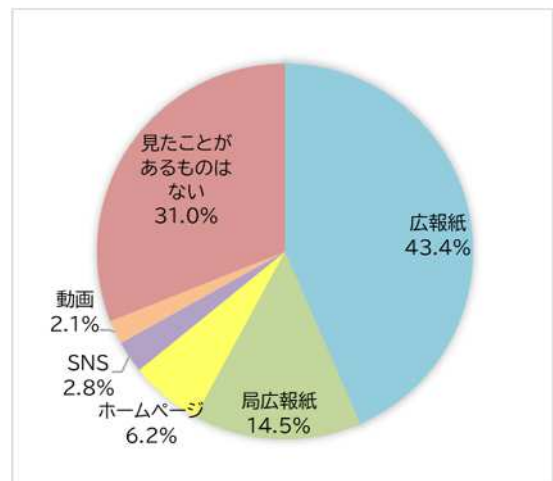


問 1-2

静岡市上下水道局が発行・掲出している広報媒体の中で、特に印象に残っているものは何ですか。

「静岡市広報紙『静岡気分』内の水道事業や下水道事業に関する記事」が 43.4%と最も多く、次いで「この中に見たことがあるものはない」が 31.0%となっています。

項目	回答数	割合
市広報紙 静岡気分	63	43.4%
局広報紙 くらしと水	21	14.5%
市ホームページ	9	6.2%
市公式 SNS	4	2.8%
動画 「下水道の豆知識」	3	2.1%
この中に見たことがあるものはない	45	31.0%
合計	145	100.0%



問1-3 問1-2で回答した理由。(自由記載)

<静岡市広報紙「静岡気分」内の水道事業や下水道事業に関する記事>

- ・広報紙は毎月必ず読む。
- ・地域の情報紙として全部読んでいます。
- ・広報紙は地域の情報が色々載っているの、月に一回必ずチェックしている。
- ・静岡気分は毎月見ているので自然と情報として入ってくる。
- ・静岡市の行政についてできるだけ、情報を得ようとしている。「静岡気分」は定期的に確実に家に届くのがいい。ホームページはなかなか見ることはない。
- ・広報紙にいつもたくさんの情報が載っていて楽しみに読んでいますので、印象に残っている。
- ・市のその他の情報と同時に確認できる。
- ・毎月自宅に配布されることと、掲載してあるものが見やすく興味深い記事なので必ず目を通して読む。
- ・広報紙は世帯に配られるので見やすい。
- ・自宅が井戸のため水道事業に興味がない。下水は使用しているがこれも興味がない。必要に迫られなければ情報を参照しに行かない。貴重な情報が掲載されていて静岡気分は必ず見るため、水道関連の記事も読んでいます。
- ・広報紙はパソコンを使えないお年寄りにも読んでもらえていいので、広報紙に掲載してほしい。
- ・水道料金がなぜ高くなるのか少しは理解が進んだ。
- ・浄水場の見学ツアーや上下水道フェアに行ってみようと思ったことがある。
- ・浄水施設の見学について掲載されており、良い啓蒙活動だと思った。
- ・他はあまり見たことがない。
- ・興味ある記事の時は見るが、じっくり読んで無いかも。令和4年の台風による断水のときは、情報がほしいから目を通した。内容がもっと興味を持てる、ためになる情報がほしいと思う。
- ・閲覧のきっかけや動機は、受け身的性質が高いと思います。たまたま配布されたものをちょっと眺めてみる、というのが実態。

<上下水道局広報紙「くらしと水」>

- ・広報紙とは別にあることによって、内容もわかりやすく目を通す。
- ・イラストもあり見やすい。
- ・わかりやすく説明してあると思う。
- ・他のものをあまり見ていない。
- ・浄水場の見学などに興味を持ったことがある。
- ・水道料金の検針もスマートメーターになったら良いなと思ったから。また、全国初の試みというところが、すごいなと思った。

<静岡市ホームページ内の水道事業や下水道事業に関するページ>

- ・市役所のホームページはよく閲覧する。
- ・引越し時に、緊急連絡先の確認で閲覧したことがある。
- ・水道施設と下水道施設の場所がよく分かった。

<静岡市公式 X (旧 Twitter) や LINE に投稿された水道事業や下水道事業に関する記事>

- ・わかりやすい。
- ・令和4年の台風による断水のときに閲覧した。大きな出来事であったため印象に残っている。
- ・ベルテックス静岡と組んだ静岡市の水のアルミボトルを貰ったから。

<動画「下水道の豆知識（油の正しい捨て方）」>

- ・油の処理は、海を汚さないように各個人が意識してもらわないと、大変なことになる。まず大人たちが子どもたちにしっかり教えるようにしてほしい。

<この中に見たことがあるものはない>

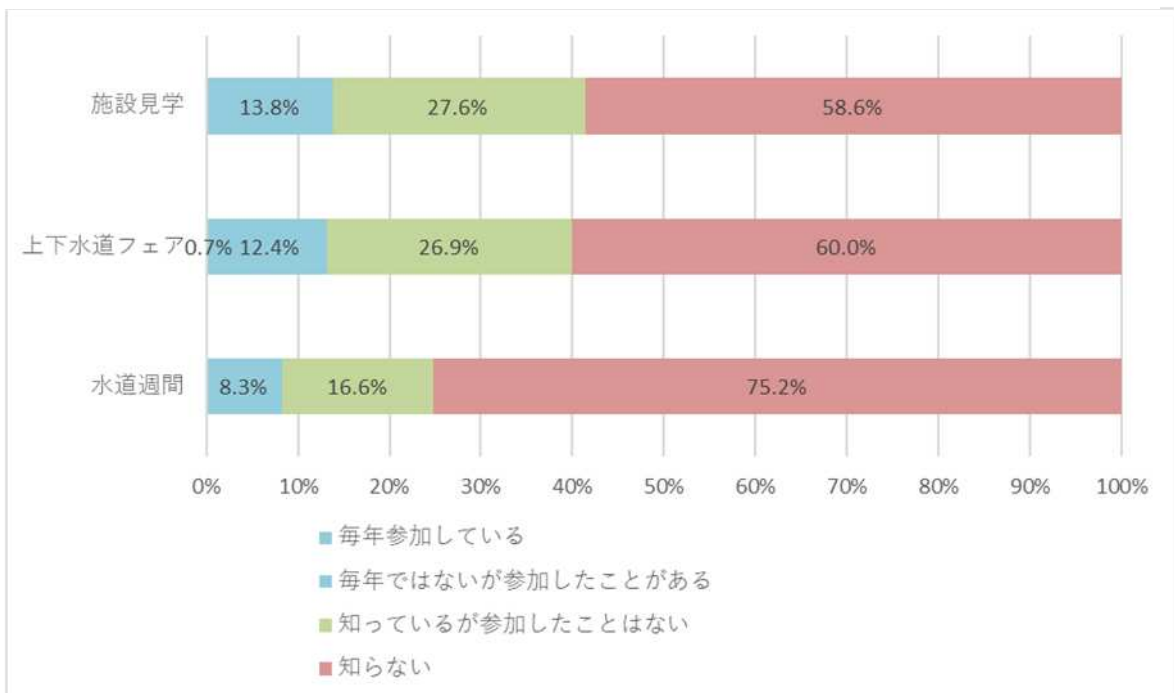
- ・見る機会がなかった。
- ・興味を持ったことがなかった。
- ・特に意識したことがないため、目につかない。
- ・静岡気分は、隅々まで読んでいたつもりでしたが記憶がない。現在、水道や下水道について生活に支障がないので注視していないかもしれない。
- ・今回のアンケート調査で初めてホームページを見た。改めて「大切さ」を認識した。
- ・静岡の水道が古くて工事が必要なのは知っているが、関心ごととはそこだけ。地震に強くて、美味しく安全な水が飲めるかが最大の関心ごとだが、それは私たちにどうにかできることではないと思っている。

問2

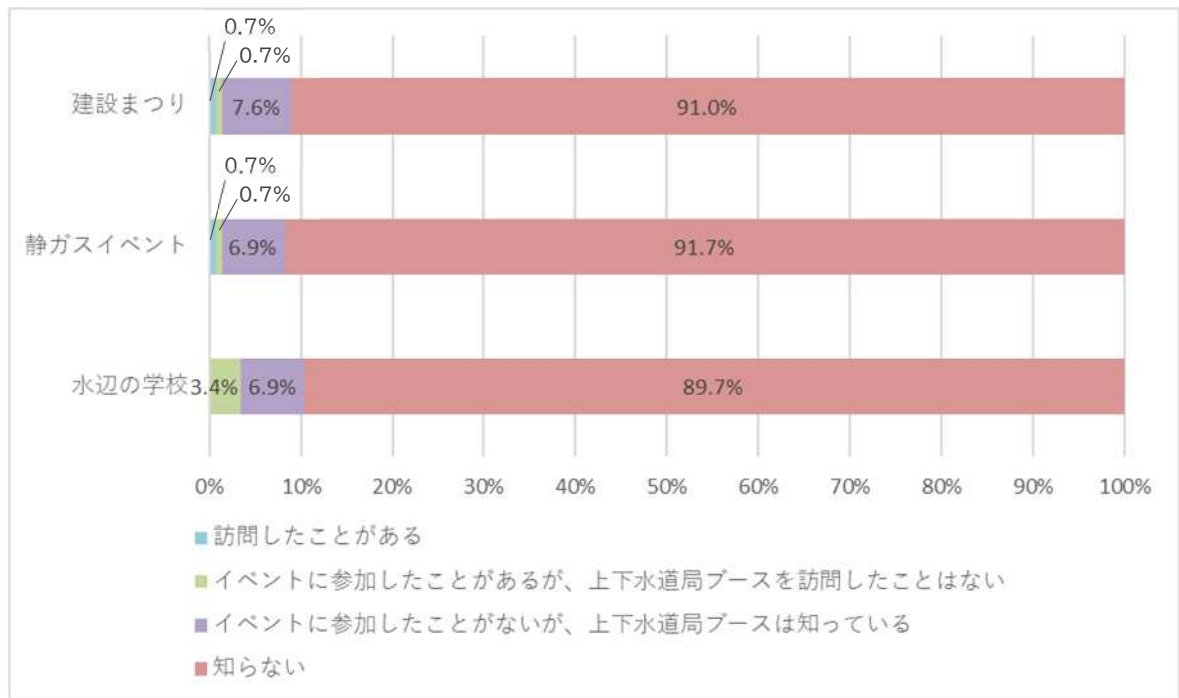
静岡市上下水道局が主催・出展した以下のイベントについて、参加したことがありますか。

「水道施設・下水道施設の見学」に「参加したことがある」方が13.8%と最も多く、次いで「上下水道フェア」に「毎年参加している」または「毎年ではないが参加したことがある」方が13.1%となっています。

項目		施設見学	上下水道フェア	水道週間
参加したことがある	毎年参加している	13.8%	0.7%	8.3%
	毎年ではないが参加したことがある		12.4%	
知っているが参加したことはない		27.6%	26.9%	16.6%
知らない		58.6%	60.0%	75.2%
合計		100.0%	100.0%	100.0%



項目	建設まつり	静岡ガス イベント	水辺の学校
訪問したことがある	0.7%	0.7%	0.0%
イベントに参加したことがあるが、 上下水道局ブースを訪問したことはない	0.7%	0.7%	3.4%
イベントに参加したことがないが、 上下水道局ブースは知っている	7.6%	6.9%	6.9%
知らない	91.0%	91.7%	89.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

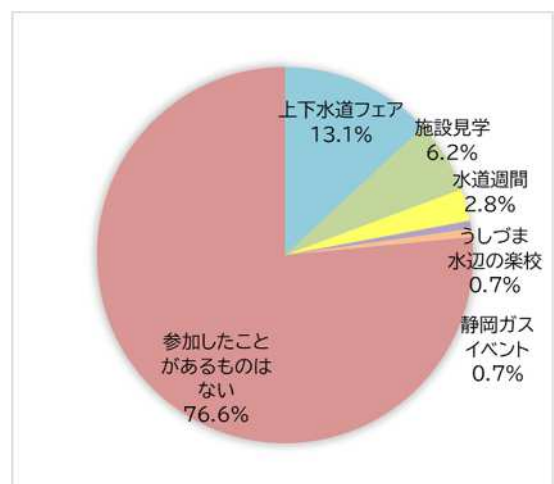


問2-2

静岡市上下水道局が主催・出展したイベントの中で、特に印象に残っているものは何ですか。

「上下水道フェア」が13.1%と最も多く、次いで「この中に見たことがあるものはない」が76.6%となっています。

項目	回答数	割合
上下水道フェア	19	13.1%
施設見学	9	6.2%
水道週間	4	2.8%
うしづま水辺の楽校	1	0.7%
静岡ガスイベント	1	0.7%
この中に見たことがあるものはない	111	76.6%
合計	145	100.0%



問2-3 問2-2で回答した理由。(自由記載)

<上下水道フェア（毎年8月～9月）>

- ・子どもが小さい時に連れて行った。思ったよりも楽しめたので良かった。
- ・近くで開催されていたので、友達に誘われて行ったことがある。子どもが楽しめるイベントがあつてよかった。
- ・分かりやすいように説明されていて良かった。
- ・令和5年度のイベントで、いろいろな絵柄のマンホールを探しながら、静岡の街を歩いて楽しかった。プレゼントもいただいた。
- ・静岡気分でイベントの情報を知った。子どもが小さいときに学ぶ機会がほしくて参加したことが印象的。他のイベントは日時が合わず参加ができないことが多く、情報を見ても認知できていなかった。
- ・ほかに参加したものがないから。

<水道施設・下水道施設の見学>

- ・良い啓蒙活動だと思った。
- ・子どもが小さい時には見学に連れて行ったが、最近には行っていない。きれいな水が蛇口から十分な量が出てくることが当たり前になっていて、(上下水道局のおかげなのですが)、ありがたみとか興味とかが湧かない状態。
- ・中島の下水道施設に行ったはずで、ビオトープのホタルが綺麗だった印象がある。

<水道週間の街頭キャンペーン（毎年6月上旬）>

- ・たまたま、娘と駅に行った時に、水をいただいた。アルミボトル缶だったので、外出時に飲みやすく、娘の飲み物に困っていたので助かった。防災の備蓄にもいいなと思った。
- ・缶入りの水をいただいたことが強く記憶に残っている。災害備蓄用にとっても助かる。

<うしづま水辺の楽校の上下水道局ブース（令和5年7月）>

- ・子ども連れなので気になりました。

<静岡ガス主催イベントの上下水道局ブース（令和5年4月、7月）>

- ・参加しやすい日時と開催場所だから。

<この中に参加したことがあるものはない>

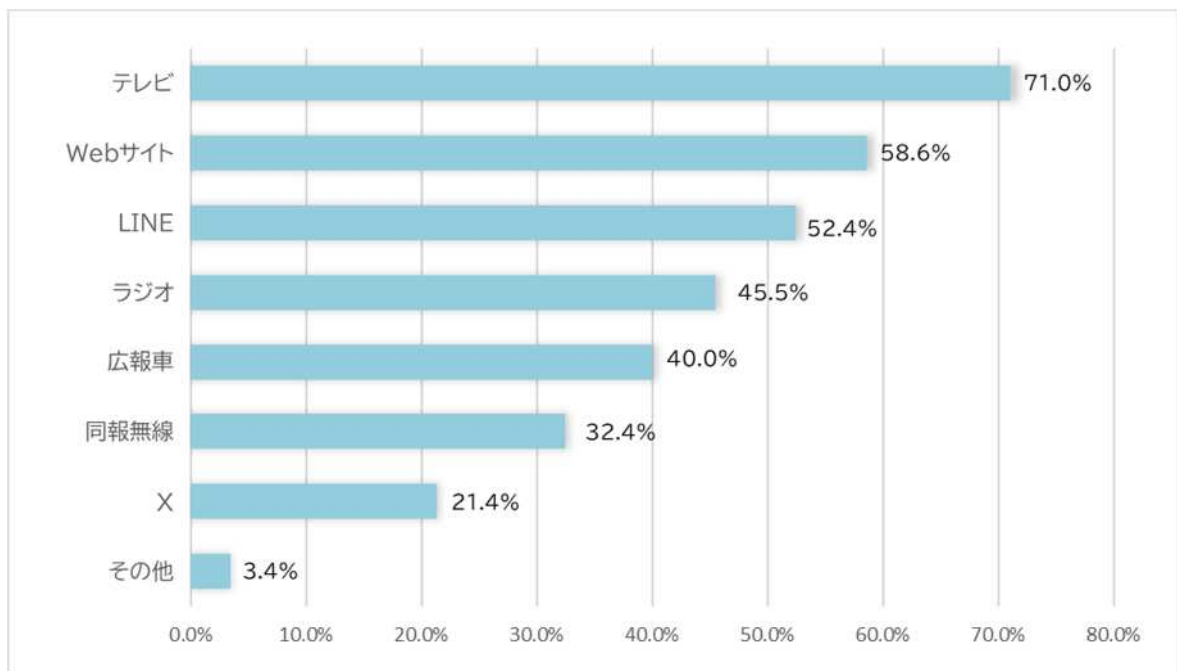
- ・水道や下水道に関するイベントやキャンペーンがあることを全く知らなかった。
- ・関心がなかった。
- ・イベントの開催は知っているが、時間が合わなくて参加できなかった。
- ・平日休みのため、土日のイベントには参加できない。
- ・近くの地域では開催されていない。
- ・子ども連れ向けのイベントのようなので行かない。
- ・子どもがお出かけできる年齢になったら、家族で行きたいなと思った。
- ・一緒に参加できる相手がいない。
- ・これからは広報紙などをよく見てできるだけイベントに参加し、認識を新たにしたいと思う。

問3

地震等の災害が発生した際、どの媒体から水道や下水道の情報を得たいと思いますか。(複数回答可)

回答者のうち 71.0%の方が災害時に「テレビ」から情報を得たいと回答し、次いで 58.6%の方が「Web サイト」から情報を得たいと回答しました。

項目	回答数	割合
テレビ	103	71.0%
Web サイト	85	58.6%
LINE	76	52.4%
ラジオ	66	45.5%
広報車	58	40.0%
同報無線	47	32.4%
X (旧 Twitter)	31	21.4%
その他	5	3.4%

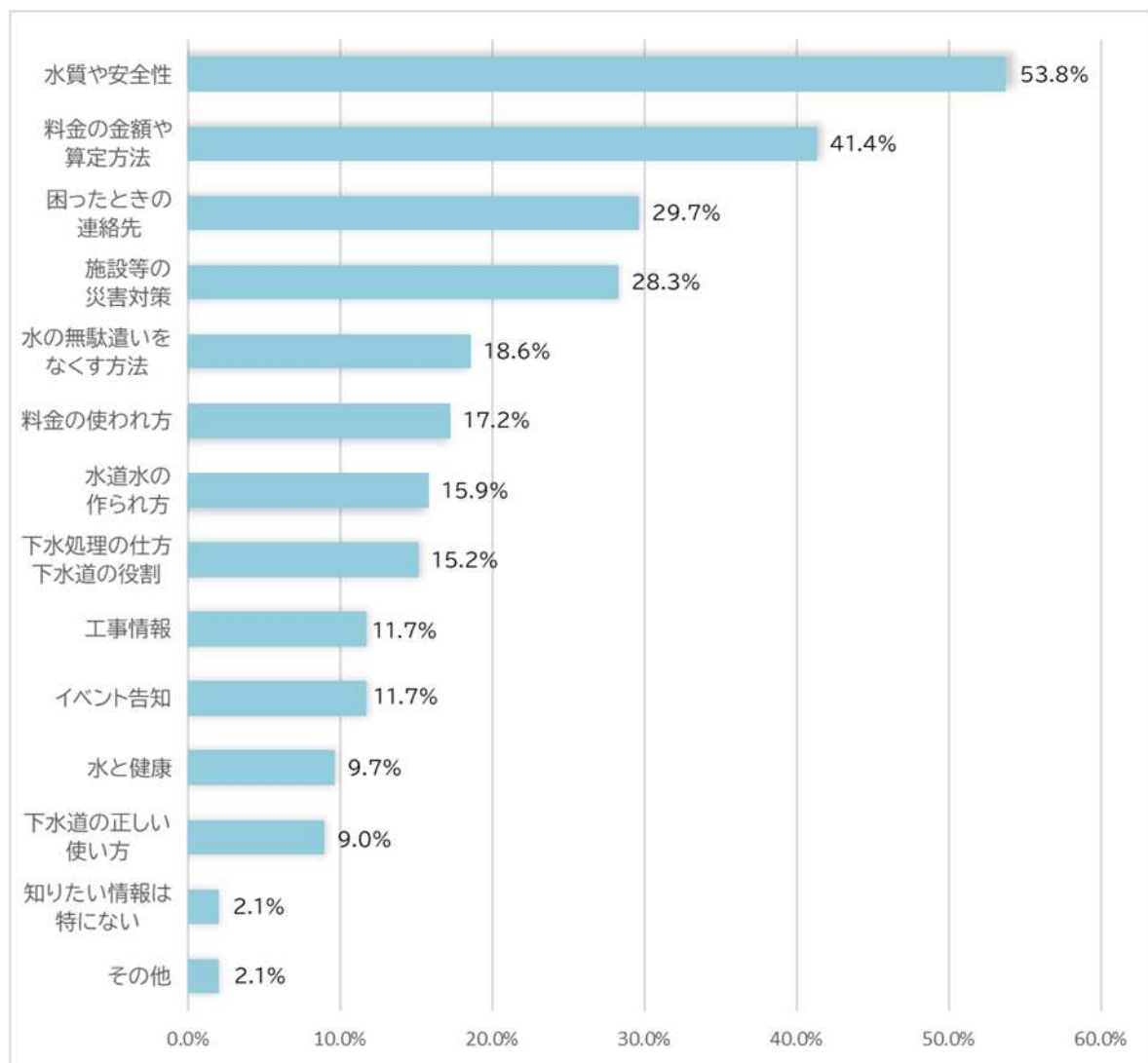


問4

水道や下水道について、知りたい情報や興味がある情報はどのようなものですか。(上位3つを回答)

回答者のうち 53.8%の方が「水道水の水質や安全性」について知りたいと回答し、次いで 41.4%の方が「水道料金や下水道使用料の金額や算定方法」について知りたいと回答しました。

項目	回答数	割合
水道水の水質や安全性	78	53.8%
水道料金や下水道使用料の金額や算定方法	60	41.4%
水道や下水道について困ったとき（漏水や断水、下水道管のつまりなど）の連絡先	43	29.7%
施設や水道管・下水道管の災害（地震や浸水など）対策	41	28.3%
水の無駄遣いをなくす方法	27	18.6%
水道料金や下水道使用料の使われ方	25	17.2%
水道水の作られ方	23	15.9%
下水処理の仕方や下水道の役割	22	15.2%
工事に関する情報（場所や日時、必要性など）	17	11.7%
上下水道局が実施しているイベントの告知	17	11.7%
水と健康との関係性（水の飲み方、お風呂の入り方等）	14	9.7%
下水道の正しい使い方	13	9.0%
知りたい情報や興味がある情報は特になし	3	2.1%
その他	3	2.1%

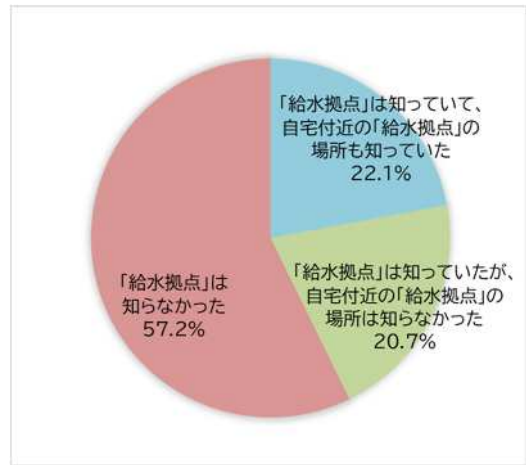


問5

災害などにより断水が起きた際に設置される「給水拠点」があることを知っていますか。

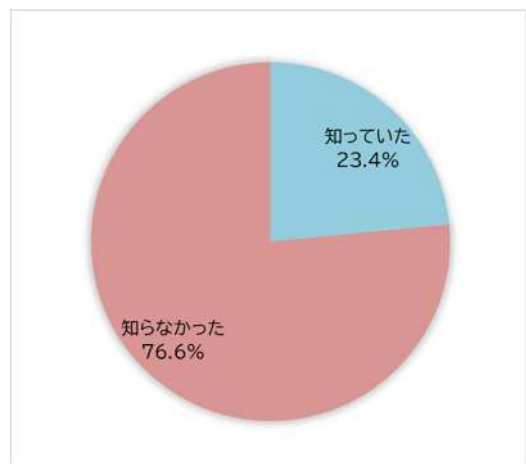
「『給水拠点』は知らなかった」方が 57.2%、次いで「『給水拠点』は知っていて、自宅付近の『給水拠点』の場所も知っていた」方が 22.1%となっています。

項目	回答数	割合
「給水拠点」は知っていて、自宅付近の「給水拠点」の場所も知っていた	32	22.1%
「給水拠点」は知っていたが、自宅付近の「給水拠点」の場所は知らなかった	30	20.7%
「給水拠点」は知らなかった	83	57.2%
合計	145	100.0%



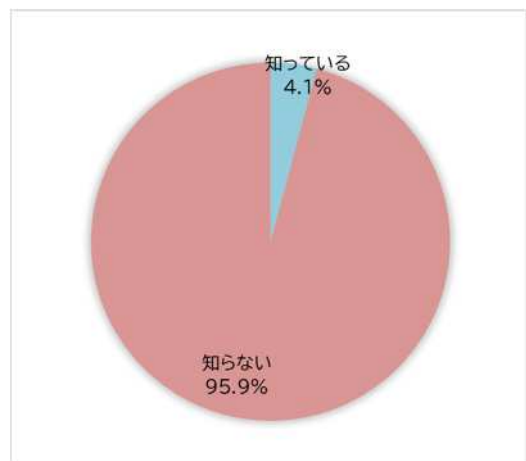
問6-1 断水に備えて設置されている「給水栓付受水槽」を知っていましたか。

項目	回答数	割合
知っていた	34	23.4%
知らなかった	111	76.6%
合計	145	100.0%



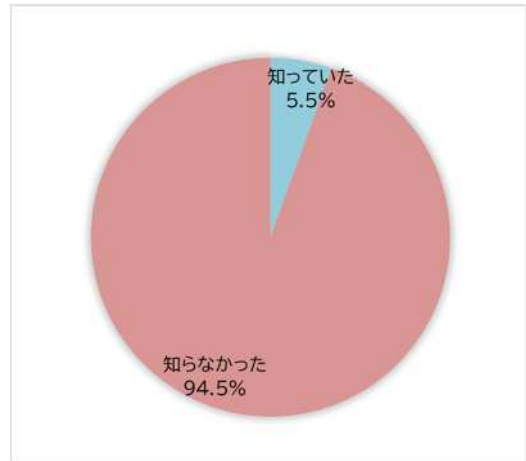
問6-2 「給水栓付受水槽」の使い方を知っていますか。

項目	回答数	割合
知っている	6	4.1%
知らない	139	95.9%
合計	145	100.0%

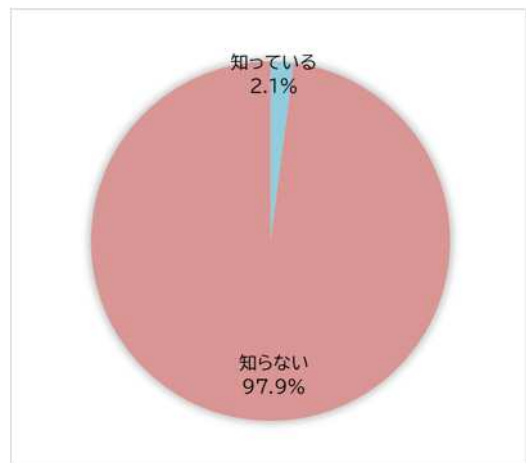


問7-1 断水に備えて設置されている「耐震性貯水槽」を知っていましたか。

項目	回答数	割合
知っていた	8	5.5%
知らなかった	137	94.5%
合計	145	100.0%

**問7-2** 「耐震性貯水槽」の使い方を知っていますか。

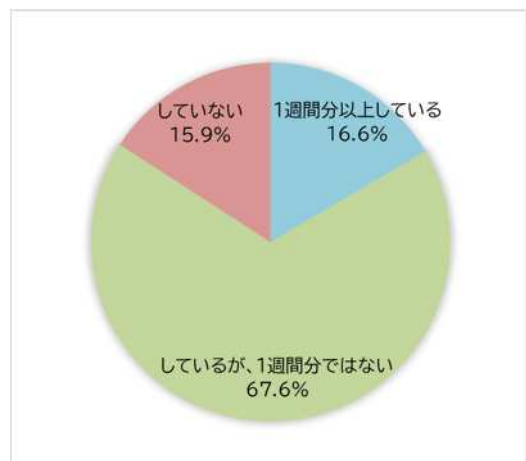
項目	回答数	割合
知っている	3	2.1%
知らない	142	97.9%
合計	145	100.0%

**問8**

災害に備え、飲料水や食料等を1週間分備蓄することが推奨されていますが、家族全員の1週間分の飲料水（一人当たり：1日3ℓ×7日分＝21ℓ）の備蓄をしていますか。

災害に備えた水の備蓄について、「しているが、1週間分ではない」方が67.6%で最も多く、次いで「1週間分以上している」方が16.6%となっています。

項目	回答数	割合
1週間分以上している	24	16.6%
しているが、1週間分ではない	98	67.6%
していない	23	15.9%
合計	145	100.0%



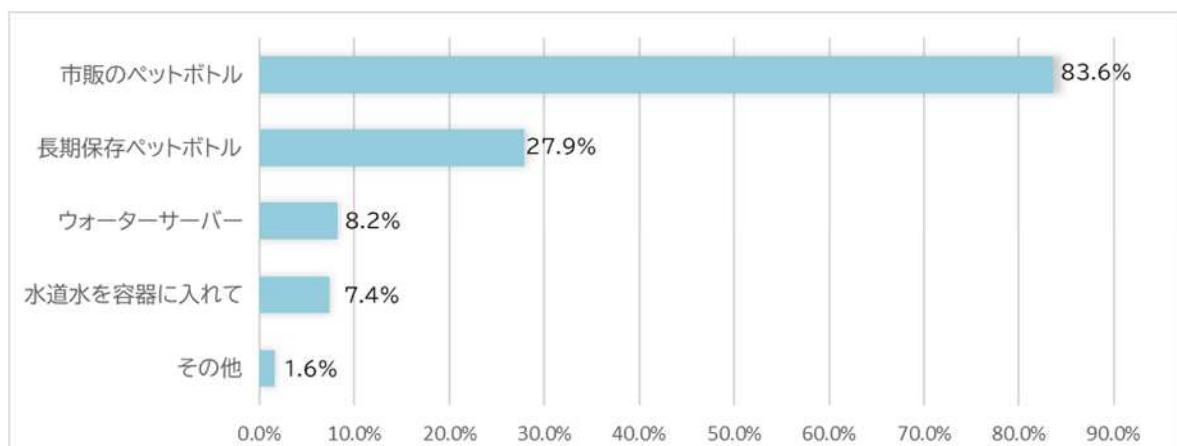
問8-2

(問8で「1週間分以上している」または「しているが、1週間分ではない」と回答した方にお伺いします。)

飲料水をどのように備蓄していますか。(複数回答可、N=122)

回答者のうち 83.6%の方が飲料水を「市販のペットボトルの水(通常の保存期間)」で備えていると回答し、次いで 27.9%の方が「市販のペットボトルの水(3年以上の長期保存)」で備えていると回答しました。

項目	回答数	割合
市販のペットボトルの水(通常の保存期間)	102	83.6%
市販のペットボトルの水(3年以上の長期保存)	34	27.9%
ウォーターサーバーの交換用の水	10	8.2%
水道水を容器に入れて、定期的に中身を入れ替えながら保存している	9	7.4%
その他	2	1.6%



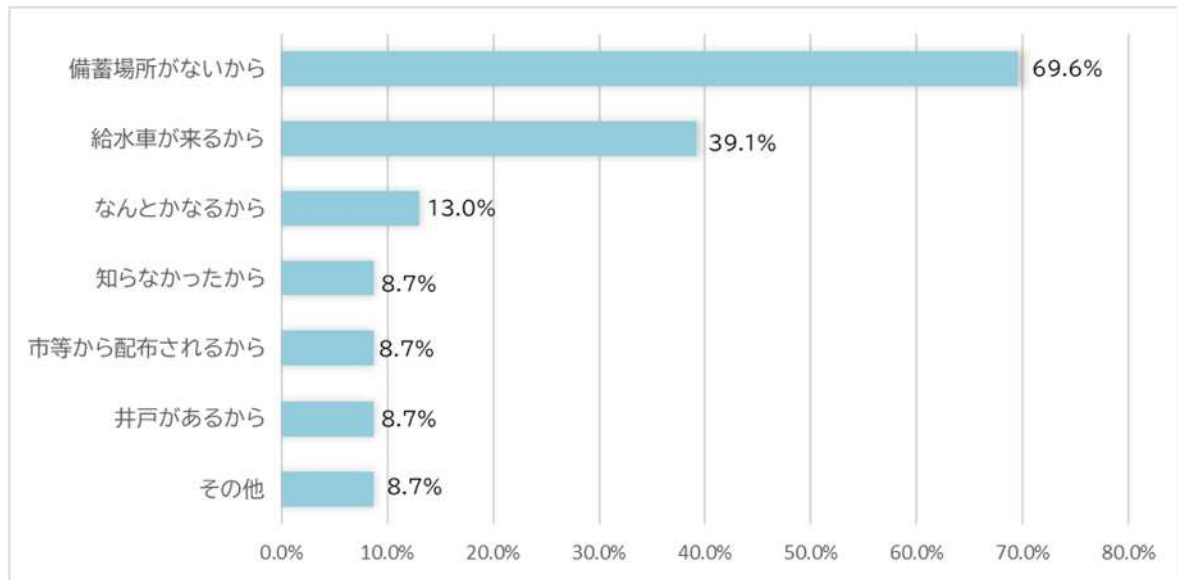
問8-3

(問8で「していない」と回答した方にお伺いします。)

飲料水を備蓄していない理由は何ですか。(複数回答可、N=23)

飲料水を備蓄していない理由について、回答者のうち 69.6%の方が「備蓄しておく場所や収納スペースがないから」と回答し、次いで 39.1%の方が「給水車が来て、水をもらえと思っているから」と回答しました。

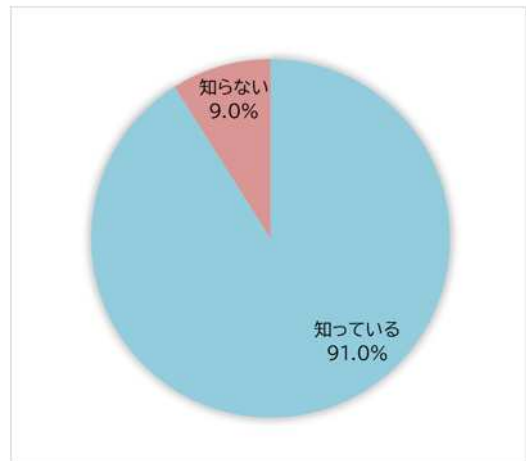
項目	回答数	割合
備蓄しておく場所や収納スペースがないから	16	69.6%
給水車が来て、水をもらえと思っているから	9	39.1%
水がなくてもなんとかなると思っているから	3	13.0%
備蓄しなければならないことを知らなかったから	2	8.7%
市や自治会・町内会から配布されと思っているから	2	8.7%
自宅等に使用可能な井戸があるから	2	8.7%
その他	2	8.7%



問9

大規模な地震が発生すると、下水道管の破損等により下水が流れず、下水道が使用できない（トイレなどが使えない）場合があることを知っていますか。

項目	回答数	割合
知っている	132	91.0%
知らない	13	9.0%
合計	145	100.0%

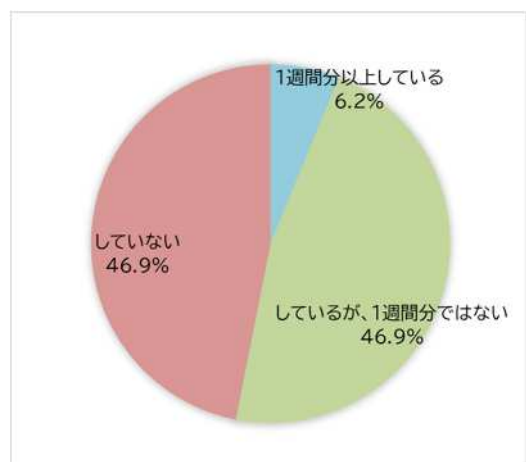


問10

下水道が使用できない場合に備え、「凝固剤を使用し、悪臭が気にならない携帯トイレ」等（一人当たり：1日5回×7日分＝35回分）の備蓄をしていますか。

災害に備えた携帯トイレ等の備蓄について、「しているが、1週間分ではない」方と「していない」方がともに46.9%となっています。

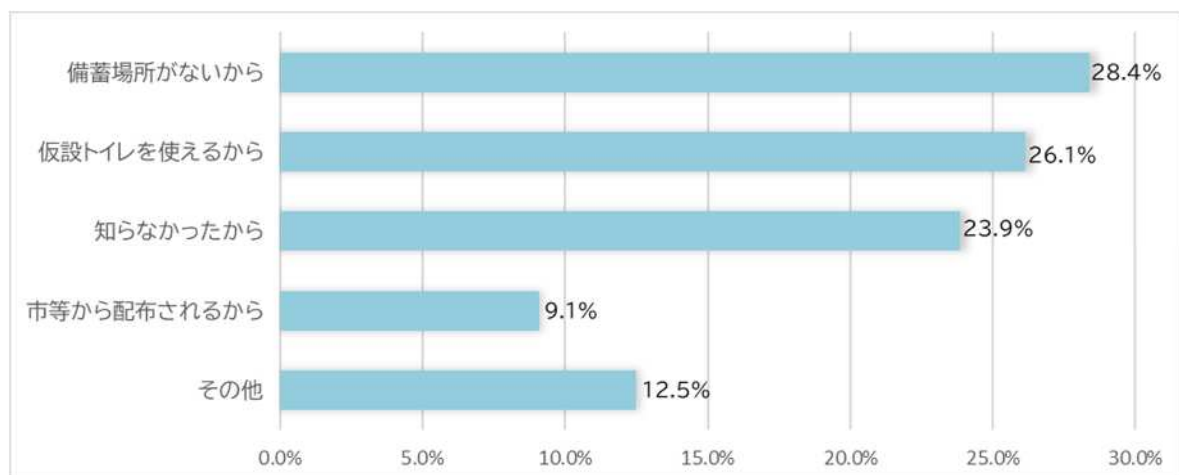
項目	回答数	割合
1週間分以上している	9	6.2%
しているが、1週間分ではない	68	46.9%
していない	68	46.9%
合計	145	100.0%



問 10-2 (問 10 で「していない」と回答した方にお伺いします。)
携帯トイレ等を備蓄していない理由は何ですか。(複数回答可、N=68)

飲料水を備蓄していない理由について、回答者のうち 36.8%の方が「備蓄しておく場所や収納スペースがないから」と回答し、次いで 33.8%の方が「避難所等の仮設トイレを使えると思っているから」と回答しました。

項目	回答数	割合
備蓄しておく場所や収納スペースがないから	25	36.8%
避難所等の仮設トイレを使えると思っているから	23	33.8%
備蓄しなければならないことを知らなかったから	21	30.9%
市や自治会・町内会から携帯トイレが配布されると思っているから	8	11.8%
その他	11	16.2%



問 11 水道事業や下水道事業について、ご意見やご要望があれば教えてください。(これからも続けてほしいことや不便に思うこと、改善してほしいこと等) (自由記載)

<情報発信の内容、方法、時期に関すること>

- ・水の大切さを子どもたちに教えてほしい。[60代]
- ・水道料金が高いので安くなる方法を知りたい。[60代]
- ・普段水道水を平然と大量に無駄使いする人を沢山見かける。水資源の無駄をなくす啓発宣伝活動を実施するほうがいい。[70代以上]
- ・水道料金については使った分だけの料金が請求されるのが理解できるが、下水道使用料が何に使われているのかを知りたい。[70代以上]
- ・イベントや見学、動画配信で、水道に関心を持てるようにしてほしい。[50代]
- ・これからも楽しいイベントを開催してほしい。[40代]
- ・東京都水道歴史館のような大人でも楽しめる水道専門施設があると、情報発信拠点として訪れやすい。[20代]
- ・アンケートに出てくるほとんどの情報を知らなかったもので、もっと知る機会（親子や家族で参加できるようなイベント）が増えると良い。[40代]
- ・広報紙などで定期的に知識を得られるようにしてほしい。[70代以上]
- ・静岡市ホームページや上下水道局広報紙は見にくく、内容が薄い。今は専門の方が専門的な知識を発信した方が受け入れられることが多い。濃い内容の情報発信をしてほしい。[20代]

- ・ SNS などでわかりやすくいろんな情報を流してほしい。[50 代]
- ・ 水道料金の明細書の裏面を有効に使うって情報発信したり、イベントの情報をポスティングしたりしてほしい。[50 代]
- ・ このアンケートで水道と下水道の知識が何もない事に気づいた。もっと、簡単にわかりやすく身近に情報を得られるようになったら良いと思う。[40 代]
- ・ 日常でふと疑問に思ったり知りたいことがあっても、調べるまでは行かなかったりするので、イベントがあれば参加して知識や情報を仕入れたいと思っている。イベントも土日のみだけでなく、金曜や月曜を追加で拡大していただけたら平日休みの方も参加できる。[40 代]
- ・ 水道や下水道のチラシを見つけたら、読んでみようと思う。[60 代]
- ・ もっとベルテックス静岡と組んで、広く PR してほしい。[50 代]
- ・ 中央卸売市場のイベントの際、上下水道局のブースに行った。今回のアンケートで知らないことばかりだったので、身近な大型店舗ともコラボして、これからも周知してほしい。[40 代]
- ・ 小学校で水道施設や下水処理場を見学したり、出前授業でいろいろお話を聞かせてくださったと思うので、ありがたいと思っている。[50 代]

<災害対策や令和4年度 台風15号による断水に関すること>

- ・ 災害に備えて万全の対策をとってほしい。[60 代]
- ・ 災害対策についてももっと詳しく知りたいと思った。[50 代]
- ・ 災害が来ないことに慣れてしまっている自分も悪いと思うが、情報を丁寧に教えてほしい。[60 代]
- ・ イベントなどの実施を増やし、地震など災害時の対応を知らせてほしい。[70 代以上]
- ・ このアンケート調査で給水栓付受水槽や耐震性貯水槽を初めて知り、心強いと思った。[60 代]
- ・ 断水に備えて、今ある貯水設備などを事前にあらゆるメディアで市民に情報発信してほしい。[60 代]
- ・ 防災の日や防災訓練の際に、給水栓付受水槽や耐震性貯水槽の使い方を学べるとよい。[20 代]
- ・ 災害時の給水場所であることを、その場所にあらかじめ表示しておいてほしい。[70 代以上]
- ・ 今回のアンケート調査で給水拠点の場所や携帯トイレの備蓄量目安など、勉強になった。災害時の情報について今後も発信を続けてほしい。[30 代]
- ・ 断水の時にどうすれば水が手に入るのか、正直なところ全然頭で分かっていないし、身体の訓練もできていない。静岡市の LINE で告知するほか、定期的に配布される町内会の新聞のようにポストに投函される形で防災情報がほしい。[20 代]
- ・ 令和4年の台風による断水以降、水道の災害対策に予算が割かれていると広報紙で読んだが、今後の計画も含めて、具体的にどう安心できるようになったのか知りたい。[30 代]
- ・ 令和4年の台風による断水の時、提供される情報の正確性や迅速性が欠けていた。緊急時の情報発信を見直してほしい。[30 代]
- ・ 令和4年の台風による断水の時、飲料水などの確保にとっても困ったため、普段から地域や町内へ災害への備えに関する情報発信をしてほしい。[50 代]
- ・ 令和4年の台風による断水の時、給水車がたくさん駆けつけてくれて本当に助かった。お風呂で使う水の量の多さや水の大切さを痛感した。ただ、タンクがないと水をもらいに行けないが、ポリタンクがどこの店にもなくて困った。[40 代]
- ・ 令和4年の台風による断水の時、子連れで近所の給水へは行けずに、車で行ける給水所を利用した。[40 代]
- ・ 令和4年の台風による断水の時、車椅子ユーザーなので給水所まで行けなかった。[50 代]
- ・ 令和4年の台風による断水により、知らなかったことを知ることができた。事前に知っていれば良かったと思ったこともあったので情報は必要だと感じた。[50 代]

- ・最近は訓練にも参加することもあまりないので、災害があったときに少し怖いなと思っている。[40代]

<水道事業と下水道事業に関するご要望など>

- ・安全に飲める水を届けてほしい。[50代]
- ・きれいな水を手軽に得られるため、申し訳ないがありがたみを感じられない。これからも安心して利用できるようにしてほしい。[60代]
- ・管が破裂してからでは困るので、水道管や下水道管の修理や交換を急いでほしい。[30代]
- ・予算の関係上困難な事は分かるが、古い設備の更新について気を緩めずに進めてほしい。[70代以上]
- ・静岡市には法定耐用年数を超えている古い水道管が多く存在することをニュースで知った。このままでは破裂による断水が起こるのではないかと心配している。[20代]
- ・茶色い水が出ないようにしてほしい。[30代]
- ・水道管が古くて茶色の水が出て、鉄さびが原因なのか血のにおいと味がする。古い水道管の工事の予算、取り換え時期の目安などを紹介してほしい。[50代]
- ・下水道管の清掃や悪臭対策など、どのように対応すればよいのかわからない。[40代]
- ・家庭の下水が詰まったとき、信頼できる業者を紹介してほしい。[50代]
- ・川が溢れたとき、便所などが逆流しないように対策してほしい。[50代]
- ・水道料金や下水道使用料の支払方法にクレジットカード払いも加えてほしい。[50代]
- ・料金支払いなどの申請を Web で完結できるようにしてほしい。[50代]
- ・水道料金や下水道使用料が他県より高いと思うので、料金の値下げを検討してほしい。[60代]
- ・他の行政が行なっている水道事業の民営化はやめてほしい。[50代]

●所感

静岡市上下水道局が発行・掲出している広報媒体や主催・出展したイベントについて、認知度があまり高くないことが判明し、課題を再認識することができました。回答者の属性（特に年代）によって利用する情報収集媒体や知りたい内容が様々なので、適切な情報を適切な手段で発信していくことが重要だと考えます。

また、災害に備えた飲料水や携帯トイレの備蓄をしている方は多い一方、給水拠点について詳しく知っている方は少ないため、給水拠点をいかに知っていただくかが今後の課題だと感じました。

今回の市政アンケートモニター調査の結果を参考に、「水道事業」と「下水道事業」について効率的かつ効果的に情報発信ができるよう努めてまいります。