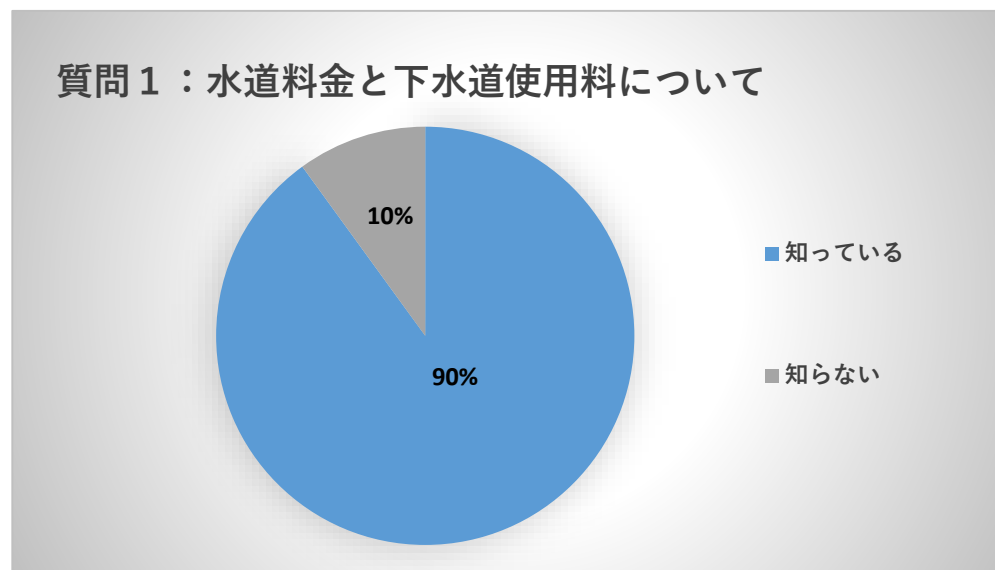


令和4年度 伊丹市上下水道インターネットモニター第2回アンケート調査結果

- ◆調査期間：令和4年11月10日～11月25日
- ◆兵庫県電子申請共同運営システムによる回答
- ◆回答者の年齢別

20代	30代	40代	50代	60代	70代
15%	20%	35%	15%	10%	5%

質問1：料金のお支払いは、水道料金だけでなく、下水道の使用にかかる下水道使用料金も併せていただいていることをご存知ですか。



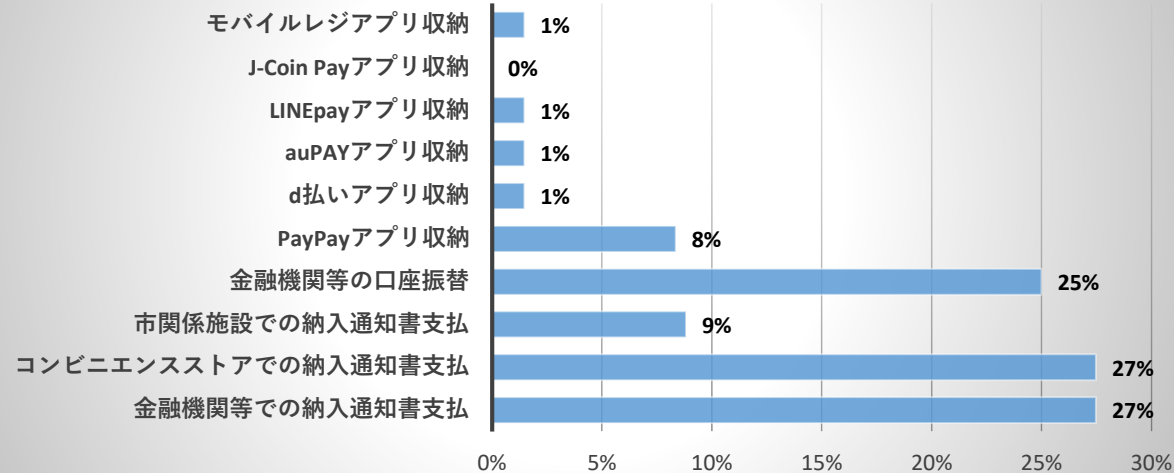
知っている	90%
知らない	10%

質問1 料金のお支払いに水道料金だけでなく下水道使用料も含まれていることの認知度は9割

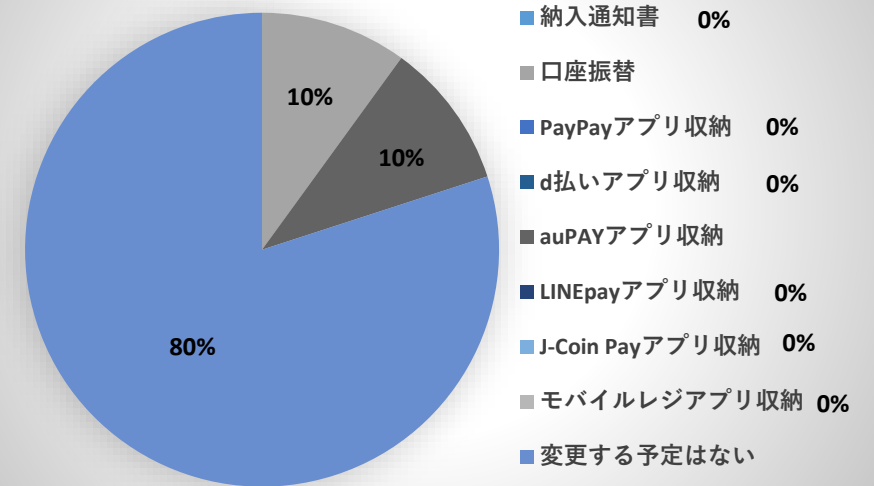
質問2：上下水道料金の支払いについてお伺いします。上下水道料金のお支払方法としてご存知のものを全て、次の選択肢からご回答ください。（複数回答可）

質問3：上下水道料金の支払い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。

質問2：料金支払方法として知っているもの



質問3：現在から変更したい支払方法



金融機関等での納入通知書支払	27%	d払いアプリ収納	1%
コンビニエンスストアでの納入通知書支払	27%	auPAYアプリ収納	1%
市関係施設での納入通知書支払	9%	LINEpayアプリ収納	1%
金融機関等の口座振替	25%	J-Coin Payアプリ収納	0%
PayPayアプリ収納	8%	モバイルレジアプリ収納	1%

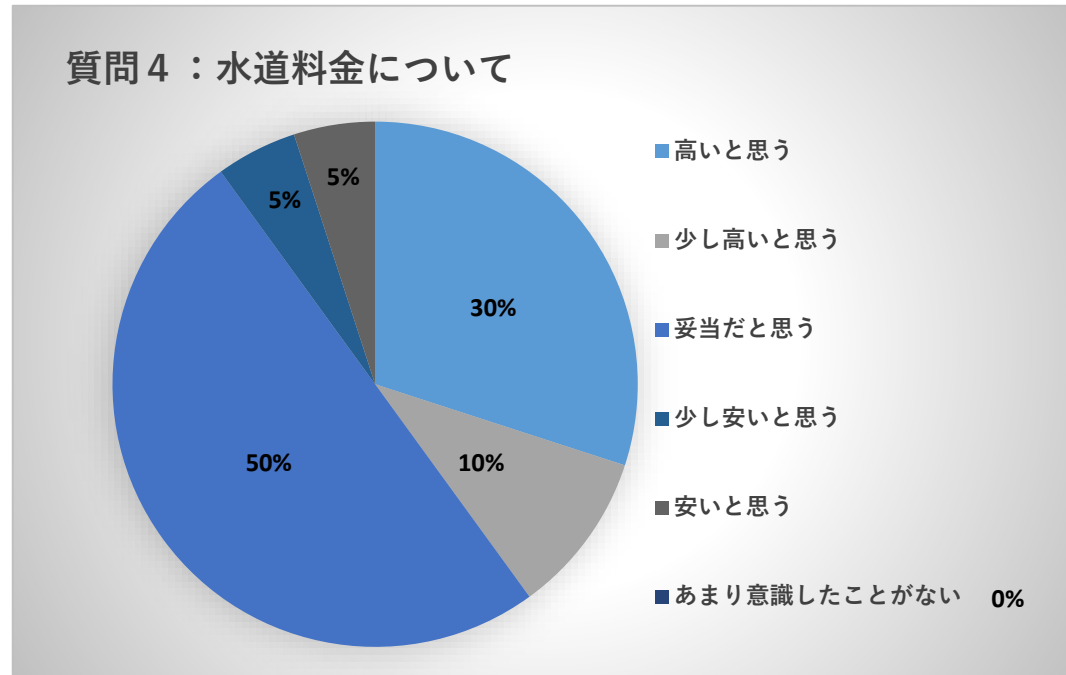
口座振替	10%
auPAYアプリ収納	10%
変更する予定はない	80%

質問2 料金支払い方法の認知度は金融機関・コンビニエンスストアでの納入通知書が同率で最多、次いで金融機関等での口座振替が高い

質問3 現在から変更したい支払方法は「変更する予定がない」が最多で8割

令和4年7月より導入したスマートフォン決済アプリによる収納について市民に周知する必要があります。

質問4：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。

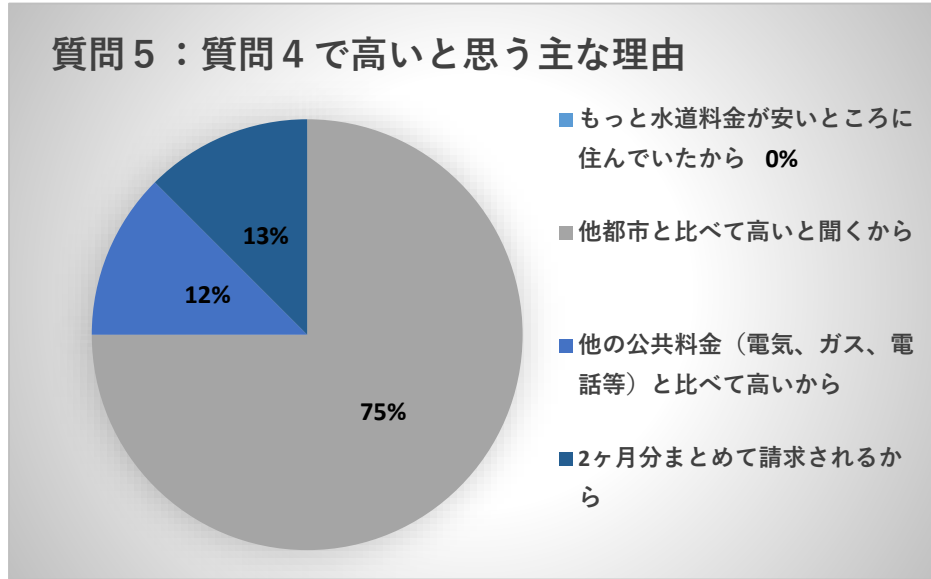


高いと思う	30%
少し高いと思う	10%
妥当だと思う	50%
少し安いと思う	5%
安いと思う	5%

質問4 水道料金の価格については「妥当だと思う」が5割
「高いと思う」「少し高いと思う」の合計が4割

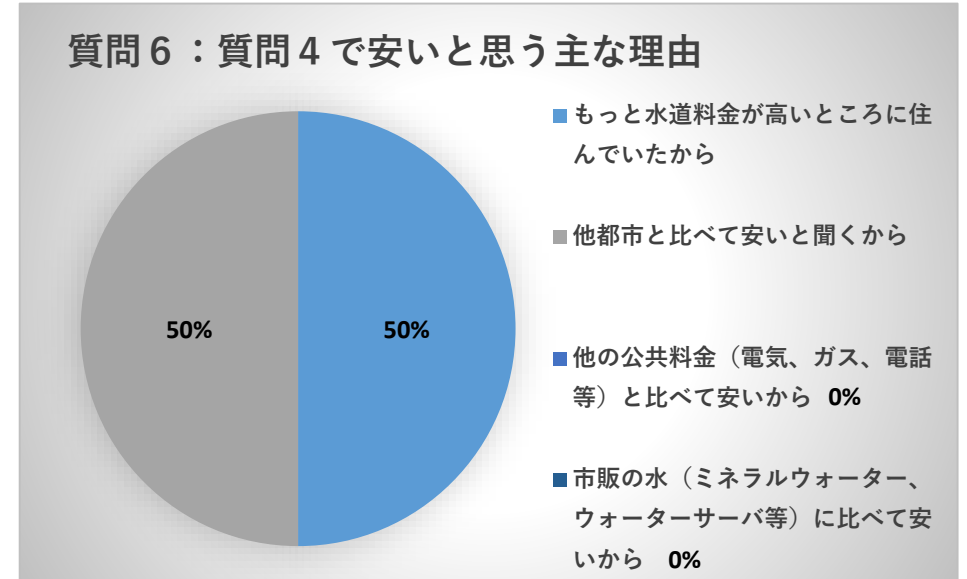
水道料金についてはどちらかと言うと「高い」印象を持たれている結果でした。

質問5：「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。
「高い」「少し高い」と思う理由は何ですか。



他都市と比べて高いと聞くから	75%
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	13%

質問6：「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。
「安い」「少し安い」と思う理由は何ですか。

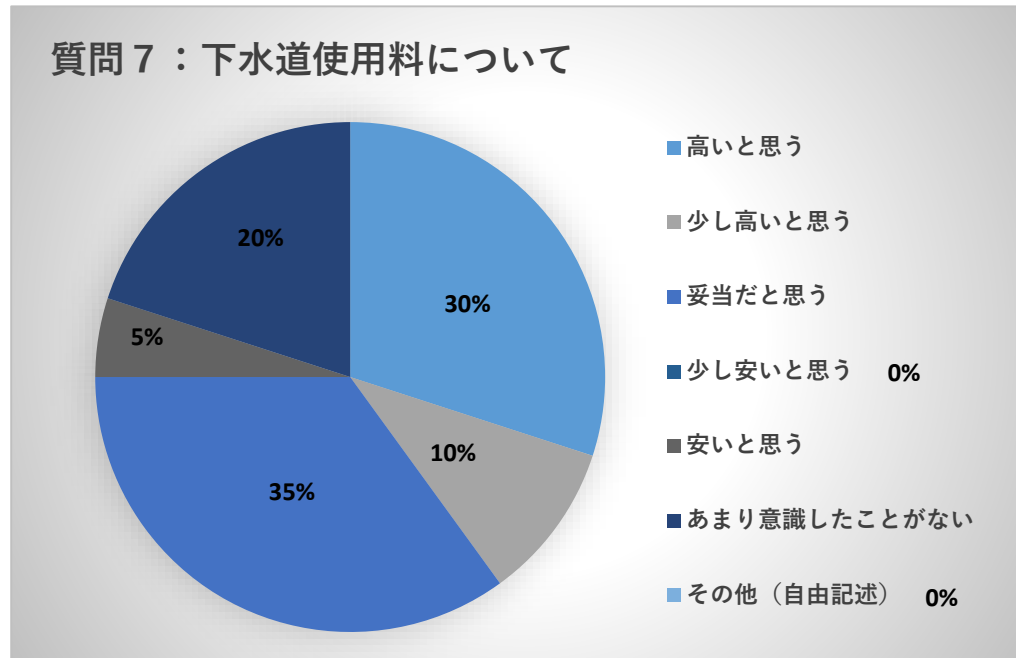


もっと水道料金が高いところに住んでいたから	50%
他都市と比べて安いと聞くから	50%

質問5 「高い」「少し高い」と思う理由は「他都市と比べて高いと聞くから」が最多で約8割

質問6 「安い」「少し安い」と思う理由は「もっと水道料金が高いところに住んでいたから」「他都市と比べて安いと聞くから」がそれぞれ5割

質問7：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。

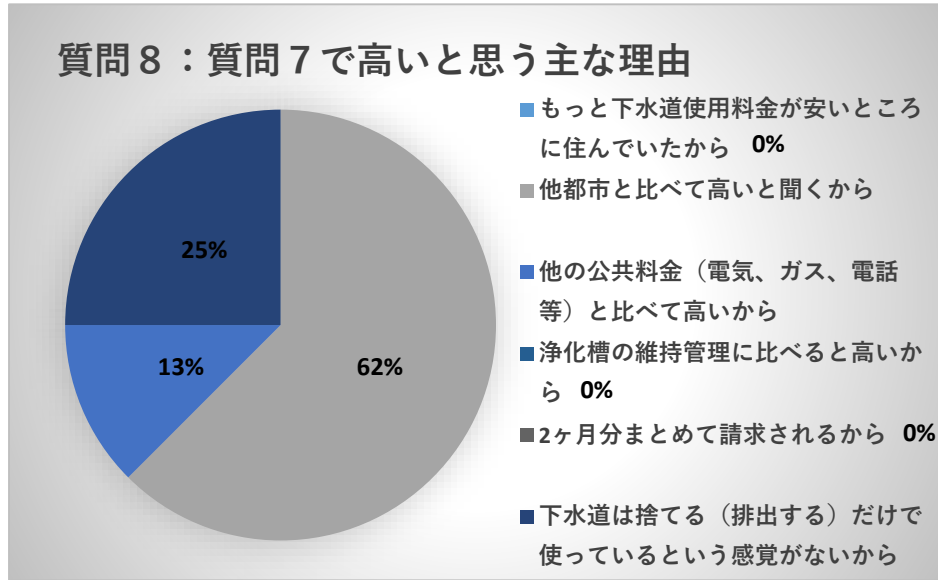


高いと思う	30%
少し高いと思う	10%
妥当だと思う	35%
少し安いと思う	0%
安いと思う	5%
あまり意識したことがない	20%

質問7 下水道使用料の価格については「高いと思う」「少し高いと思う」の合計が4割。「妥当だと思う」が約4割

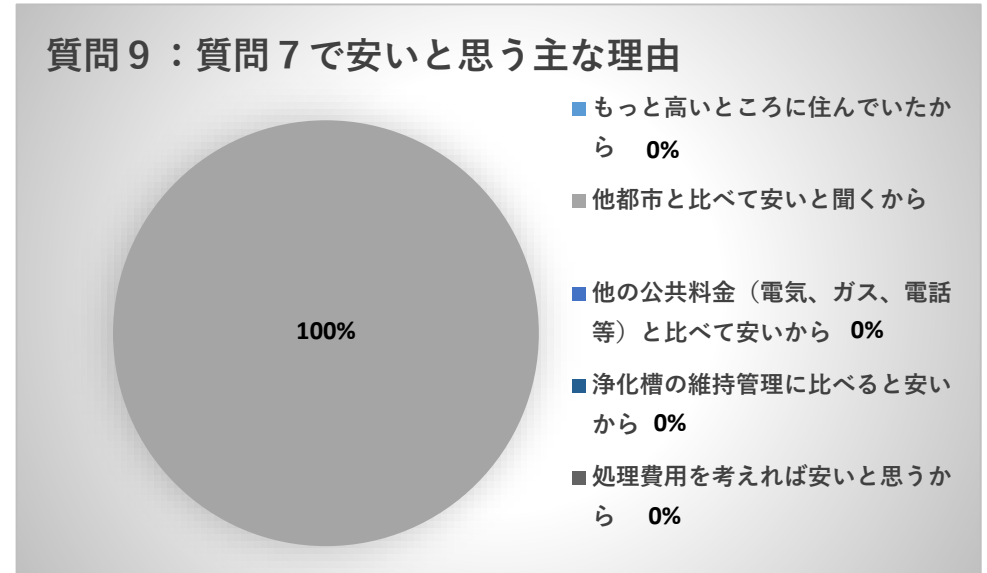
下水道使用料についてもどちらかと言うと「高い」印象を持たれている結果でした。

質問8：「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。
「高い」「少し高い」と思う理由は何ですか。



他都市と比べて高いと聞くから	62%
他の公共料金（電気、ガス、電話等）と比べて高いから	13%
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	25%

質問9：「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。
「安い」「少し安い」と思う理由は何ですか。



他都市と比べて安いと聞くから	100%
----------------	------

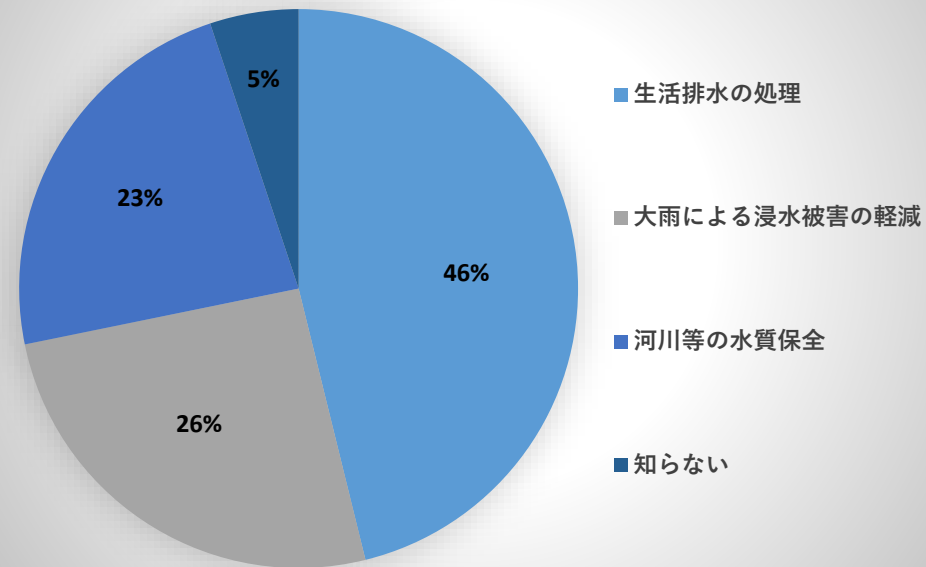
質問8 「高い」「少し高い」と思う理由は「他都市と比べて高いと聞くから」が最多で約6割。次いで「下水道は捨てるだけで使っている感覚がない」が約3割

質問9 「安い」「少し安い」と思う理由は「他都市と比べて安いと聞くから」

質問10：下水道の役割をご存知ですか。（複数回答可）

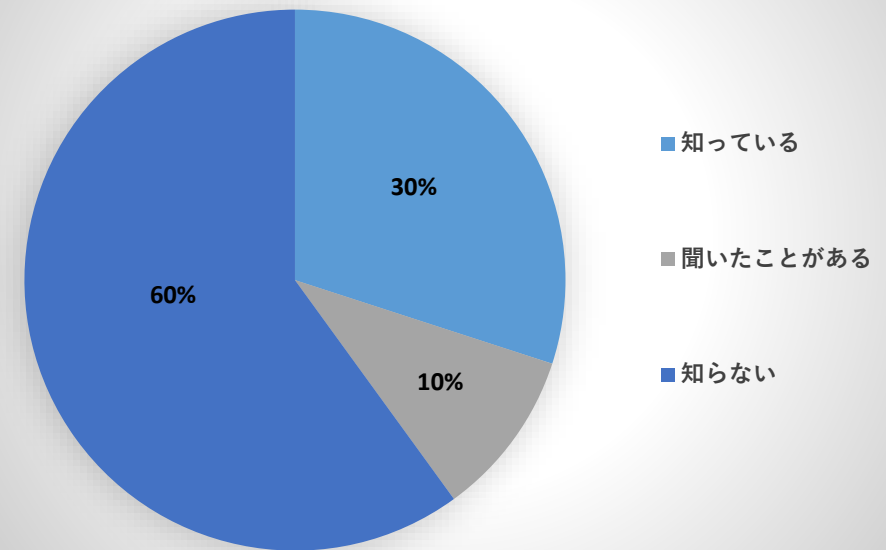
質問11：降った雨は雨水ますから側溝などを通して雨水管に集め街中の浸水を防ぎます。また、ご家庭やお店、工場から出る汚水は汚水管を通じ処理場へ送られています。下水道に『雨水管』と『汚水管』があることをご存知ですか。

質問10：下水道の役割について



生活排水の処理	46%
大雨による浸水被害の軽減	26%
河川等の水質保全	23%
知らない	5%

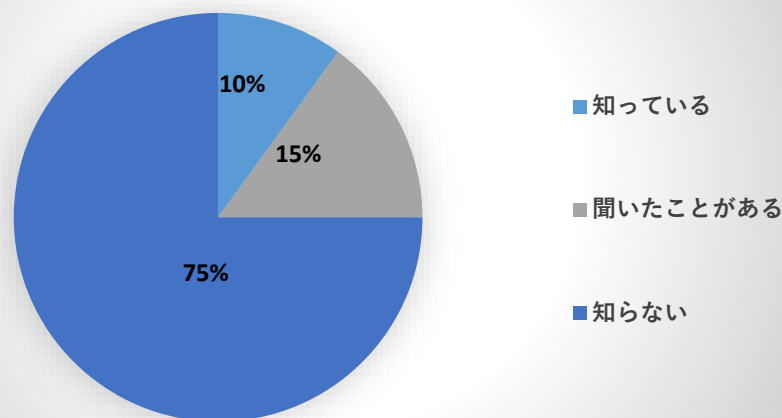
質問11：下水道の『雨水管』と『汚水管』について



知っている	30%
聞いたことがある	10%
知らない	60%

質問12：下水道には、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『合流式』と、雨水管は河川へ、汚水管は処理場へそれぞれ送る『分流式』があります。伊丹市では南部地域の一部を除き、分流式を採用しています。このような違いや仕組みをご存知ですか。

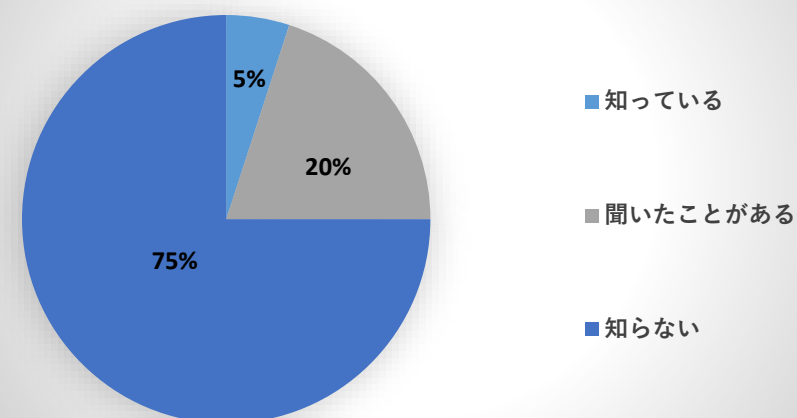
質問12：下水道の『合流式』と『分流式』について



知っている	10%
聞いたことがある	15%
知らない	75%

質問13：伊丹市には下水処理場がなく、伊丹市の下水は東側では猪名川流域下水道、西側では武庫川下流流域下水道へ流入し処理されていることをご存知ですか（猪名川流域下水道は大阪府および兵庫県、武庫川流域下水道は兵庫県が管理しています）。

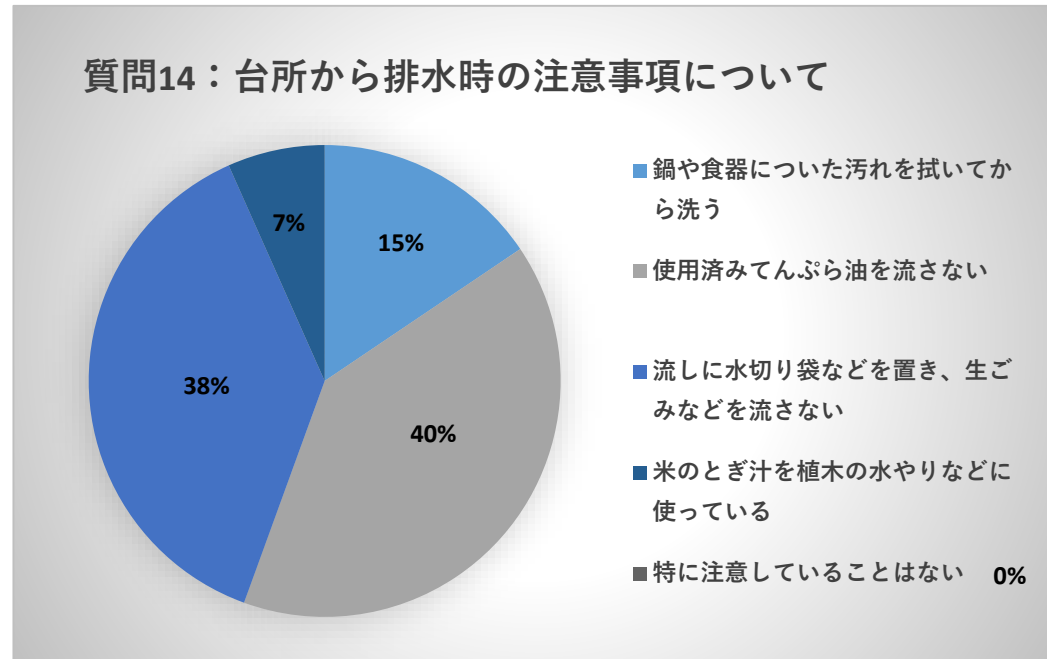
質問13：伊丹市に下水処理場がないことについて



知っている	5%
聞いたことがある	20%
知らない	75%

質問10～13 下水道の役割についての認識は「生活排水の処理」が最多で約5割。下水道の『雨水管』と『汚水管』については6割が、『合流式』と『分流式』については約8割が「知らない」。また、伊丹市に下水処理場がないことについても約8割が「知らない」。

質問14：台所から排水するとき、注意していることは何ですか。（複数回答可）

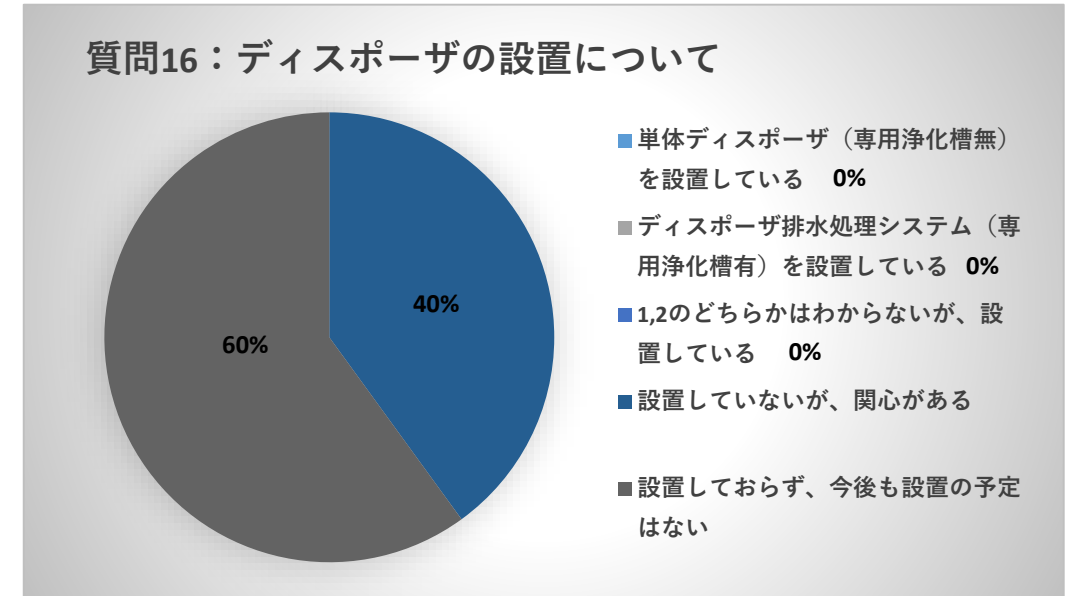
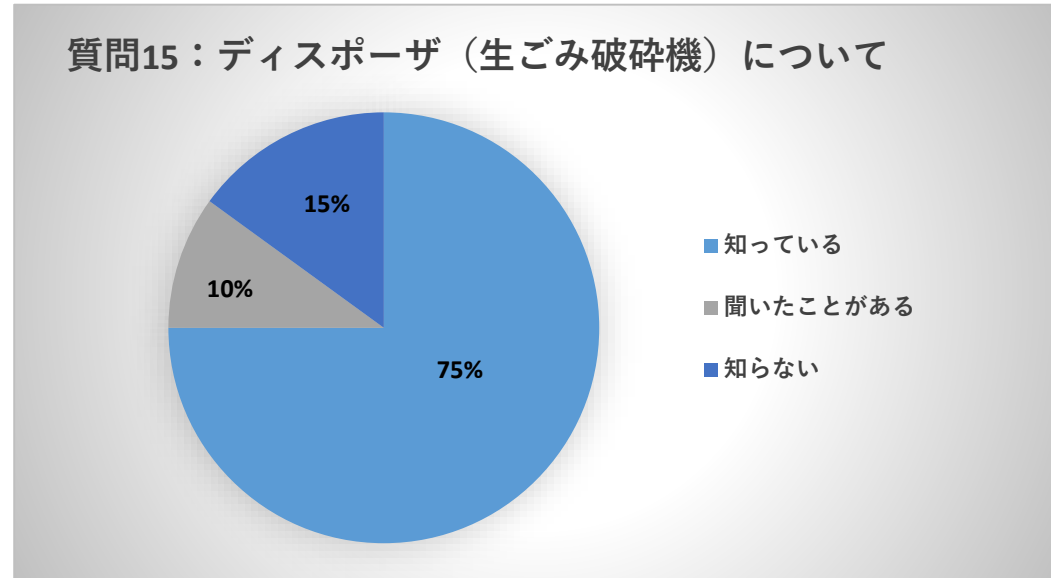


鍋や食器についた汚れを拭いてから洗う	15%
使用済みてんぷら油を流さない	40%
流しに水切り袋などを置き、生ごみなどを流さない	38%
米のとぎ汁を植木の水やりなどに使っている	7%

質問14 台所から排水するとき注意していることについては「使用済みてんぷら油を流さない」が最多で、次いで「流しに水切り袋などを置き、生ごみなどを流さない」

質問15：ディスポーザ（生ごみ破砕機）をご存知ですか。

質問16：上記アンケートで「知っている」と回答された方に伺います。ディスポーザを設置していますか。



知っている	75%
聞いたことがある	10%
知らない	15%

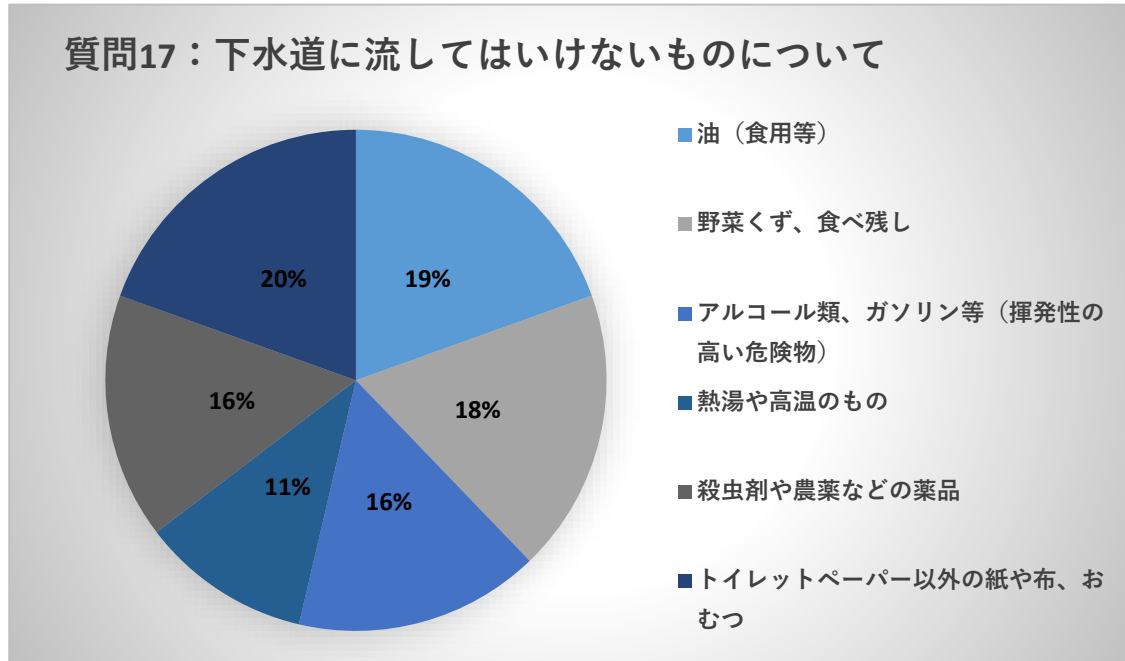
設置していないが、関心がある	40%
設置しておらず、今後も設置の予定はない	60%

質問15・16 ディスポーザについては約8割が「知っている」が、設置している人はおらず、知っている人のうち「関心がある」が4割

※ディスポーザの設置にあたっては申請が必要ですので事前に上下水道局までご相談ください。ディスポーザは便利な反面、設置方法・維持管理が不適切な場合、下水管の詰まり等のトラブルの原因にもなりますのでご注意ください。

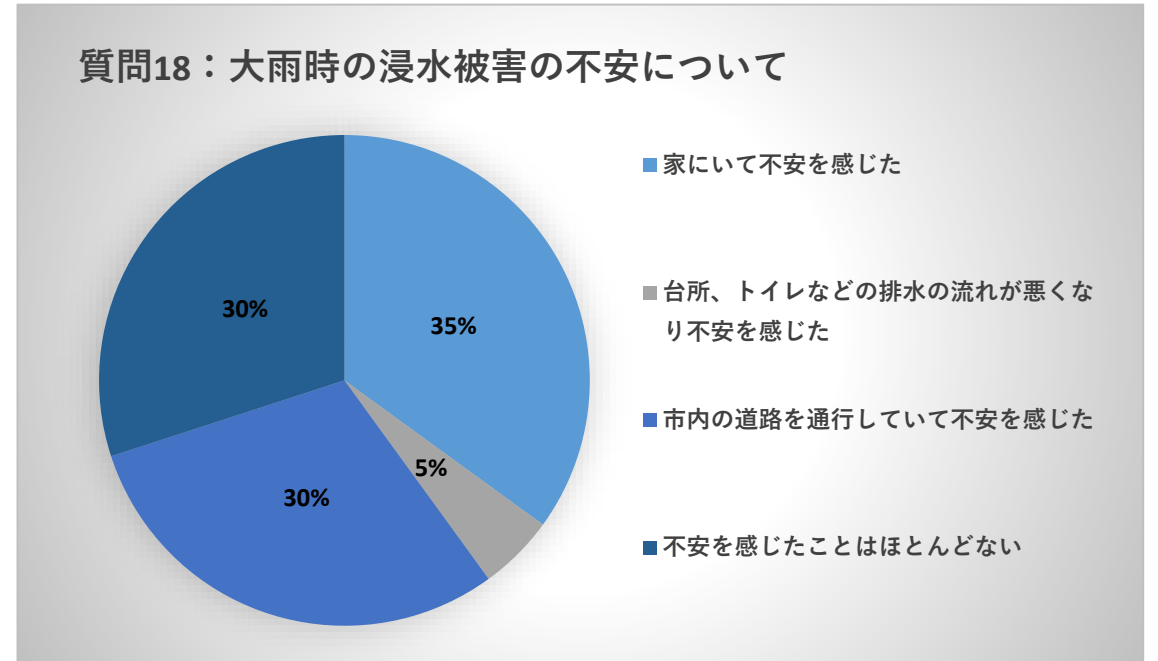
ディスポーザは概ね周知されているものの、実際の使用はありませんでした。

質問17：排水管を詰まらせる、損傷させる、処理場へ下水を運ぶポンプ等の機械に悪影響を与える恐れがあるため、下水道に流してはいけないものがあります。ご存知のものを次の選択肢からご回答ください。（複数回答可）



油（食用等）	19%
野菜くず、食べ残し	18%
アルコール類、ガソリン等（揮発性の高い危険物）	16%
熱湯や高温のもの	11%
殺虫剤や農薬などの薬品	16%
トイレットペーパー以外の紙や布、おむつ	20%

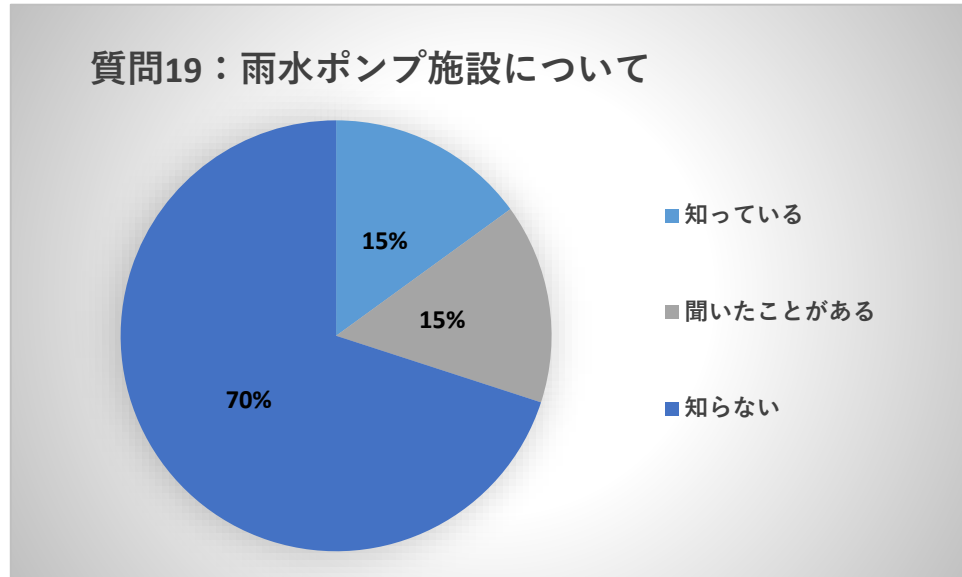
質問18：大雨などのとき、浸水被害に不安を感じたことはありますか。



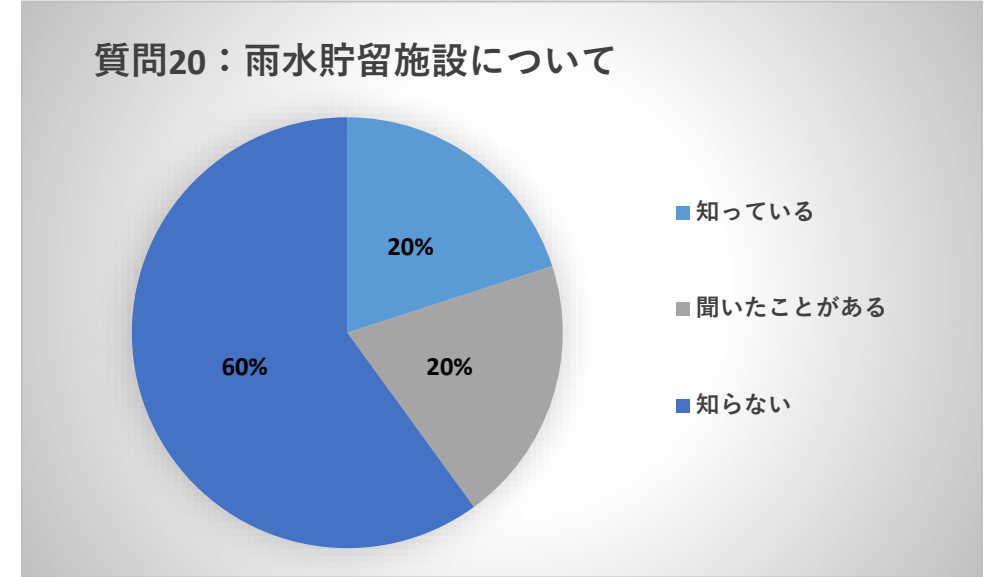
家にいて不安を感じた	35%
台所、トイレなどの排水の流れが悪くなり不安を感じた	5%
市内の道路を通行していて不安を感じた	30%
不安を感じたことはほとんどない	30%

質問19：雨水管の水位より河川水位が高い場合は降雨のとき自然に雨水が流れませんがそこでポンプ設備にて雨水をくみ上げて強制的に河川に流し、街中の浸水被害を軽減させる雨水ポンプ施設が伊丹市内（分流地域）に設置されていることをご存知ですか。

質問20：降雨の際、通常雨水は側溝などを通じ河川に流れますが一定量を超えた雨水を流すと河川があふれてしまうことが考えられます。それを防ぐために雨水を一時的に貯留し、雨が止んでから河川へ貯めた水を流すことができる雨水貯留施設が伊丹市内（分流地域）に設置されていることをご存知ですか。



知っている	15%
聞いたことがある	15%
知らない	70%



知っている	20%
聞いたことがある	20%
知らない	60%

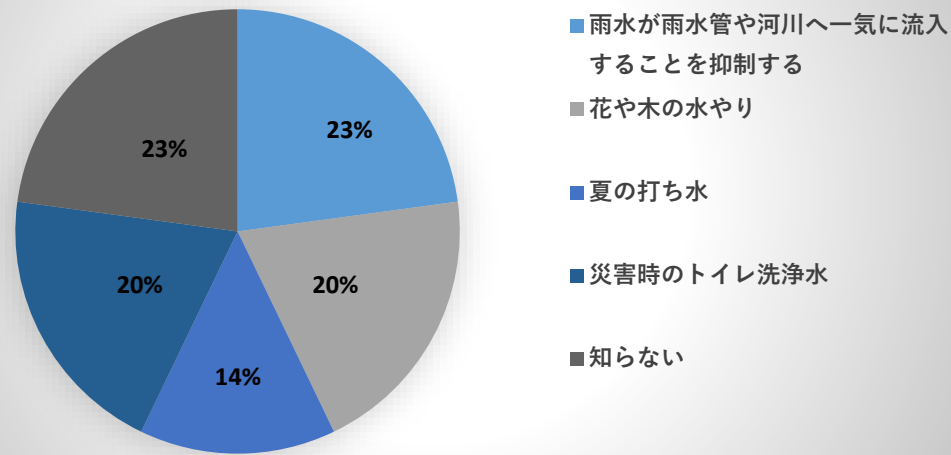
質問17～20 大雨などのときに浸水被害の何らかの不安を感じたことがある人の割合は7割
一方で浸水被害を軽減させる雨水ポンプ施設の設置については「知らない」が7割、
雨水貯留施設についても「知らない」が6割

浸水被害を軽減させる施設および施設に悪影響のある「下水道に流してはいけないもの」について市民に周知する必要があります。

質問21：建物の屋根に降った雨水を雨どいから貯めることのできる雨水貯留タンクの役割や貯まった雨水の使用方法についてご存知ですか。（複数回答可）

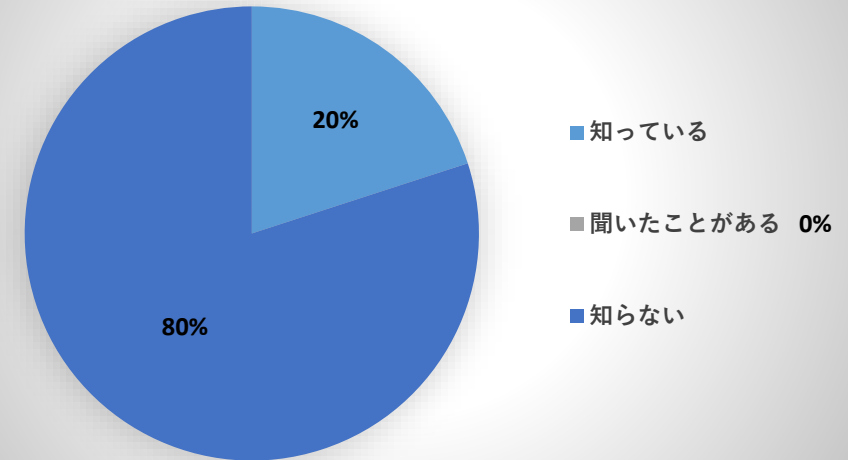
質問22：伊丹市では雨水貯留タンクを新たに設置される方を対象にした助成制度があることをご存知ですか。

質問21：雨水貯留タンクの役割について



雨水が雨水管や河川へ一気に流入することを抑制する	23%
花や木の水やり	20%
夏の打ち水	14%
災害時のトイレ洗浄水	20%
知らない	23%

質問22：雨水貯留タンクの助成制度について

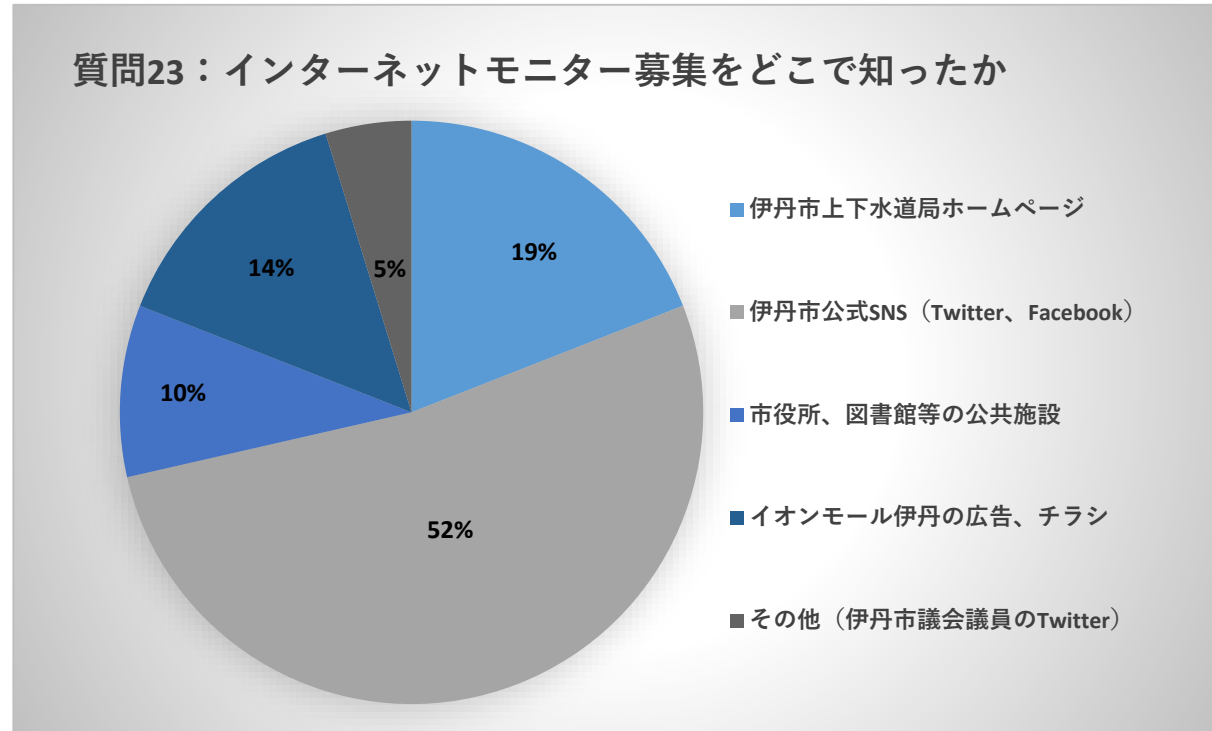


知っている	20%
知らない	80%

質問20・21 雨水貯留タンクの役割については4割が「知らない」と回答しており、助成制度については「知らない」が8割

雨水貯留タンクについては知っているても助成制度については知らない人が多く、周知方法を検討する必要があります。

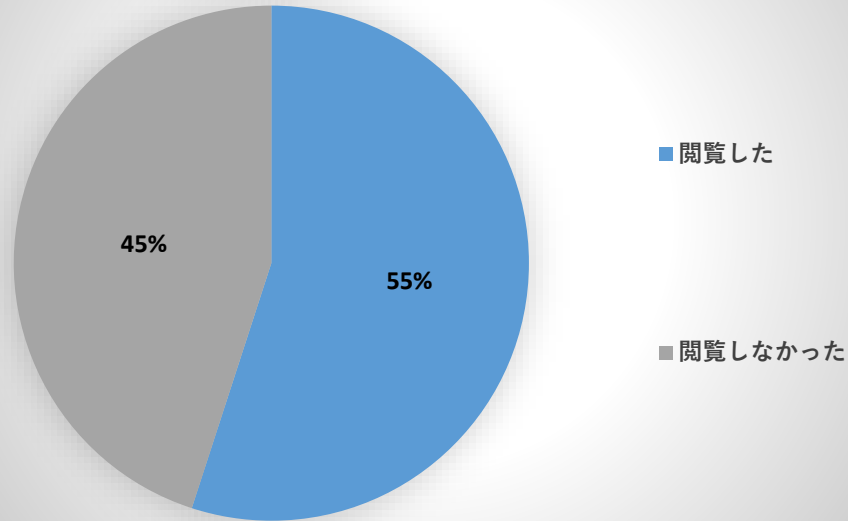
質問23：伊丹市の上下水道インターネットモニター募集についてどこで知りましたか。
(複数回答可)



伊丹市上下水道局ホームページ	19%
伊丹市公式SNS (Twitter、Facebook)	52%
市役所、図書館等の公共施設	10%
イオンモール伊丹の広告、チラシ	14%
その他 (伊丹市議会議員のTwitter)	5%

質問24：伊丹市上下水道局のホームページについて伺います。令和4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に関することは除く）。

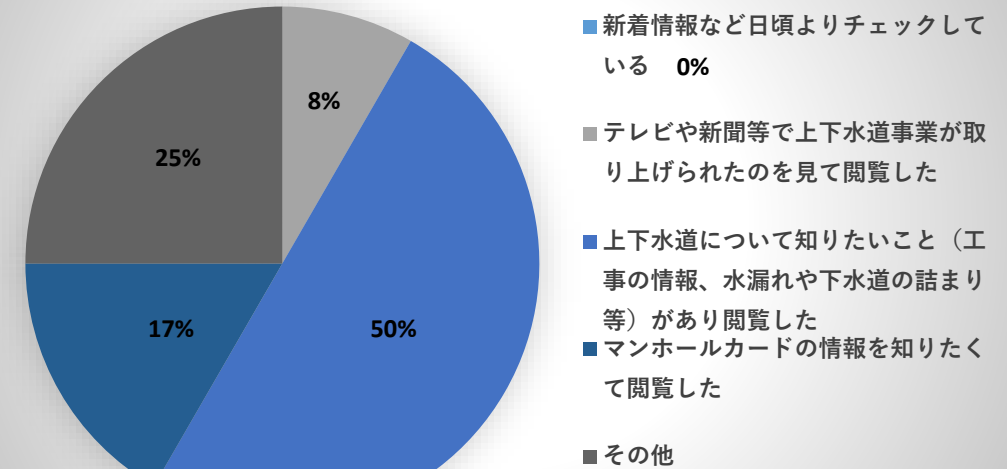
質問24：上下水道局ホームページを閲覧したか



閲覧した	55%
閲覧しなかった	45%

質問25：「閲覧した」と回答された方に伺います。普段どのような際にホームページを閲覧しますか。（複数回答可）

質問25：ホームページ閲覧の理由

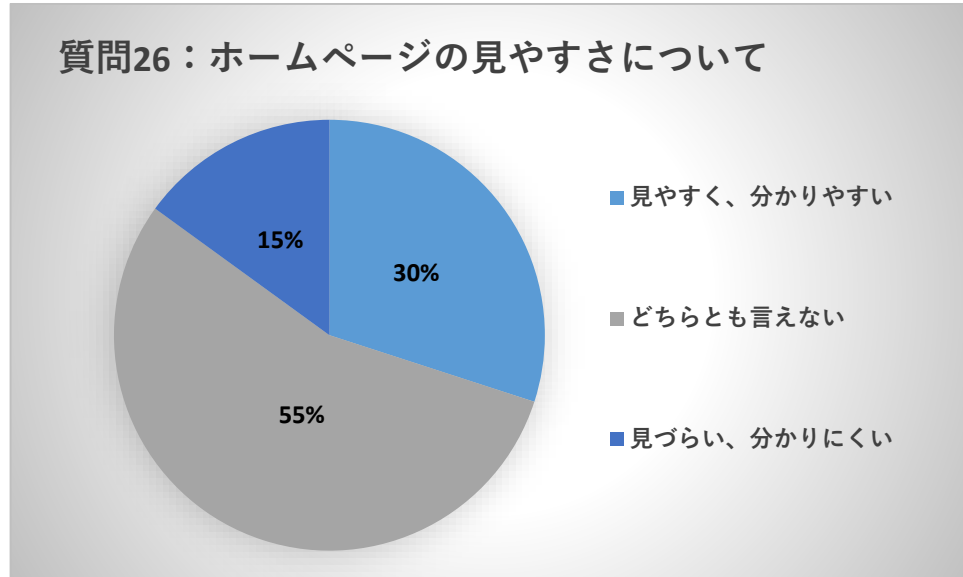


テレビや新聞等で上下水道事業が取り上げられたのを見て閲覧した	8%
上下水道について知りたいこと（工事の情報、水漏れや下水道の詰まり等）があり閲覧した	50%
マンホールカードの情報を知りたくて閲覧した	17%
その他（以下自由記述内容）	25%
水道料金の支払い方法について調べたかった	
普段は忙しくて閲覧していませんが、前回のアンケート結果を知るために閲覧しました。	
市長から水道代減免のアナウンスがありその内容を見るため	

**質問23～25 インターネットモニター募集を知った媒体は伊丹市公式SNSが最多で約5割
上下水道局の閲覧割合は約6割、そのうち閲覧理由としては「上下水道について知りたい
ことがあり閲覧」が最多で5割**

上下水道局ホームページは、知りたい情報を見るために検索・閲覧する人の割合が多いとの結果であり、上下水道局より積極的に情報を発信したい場合には伊丹市公式SNS（Twitter・Facebook）も活用し、情報発信していきます。

質問26：伊丹市上下水道局のホームページについて「ホームページの見やすさ」、「内容の分かりやすさ」についてどう思いますか。



見やすく、分かりやすい	30%
どちらとも言えない	55%
見づらい、分かりにくい	15%

質問27：ホームページの改善点についてのご意見や、掲載して欲しい内容、知りたい情報を自由に記述してください（既に掲載されている内容でもかまいません）。

●支払方法について検索したらPAYに対応したという記事を見つけたのに、公式サイトTOPからはどこにあるかわからなかった（支払方法についてのページも古かった）。

でも、シンプルで落ち着いたデザインでいいと思います。

●市のハザードマップが見づらいので洪水等に関しては水道局から案内いただいてもいいのではないかと思います。

●（雨水貯留タンク等について）助成措置があるなら、設置することも考えるので知りたいです。

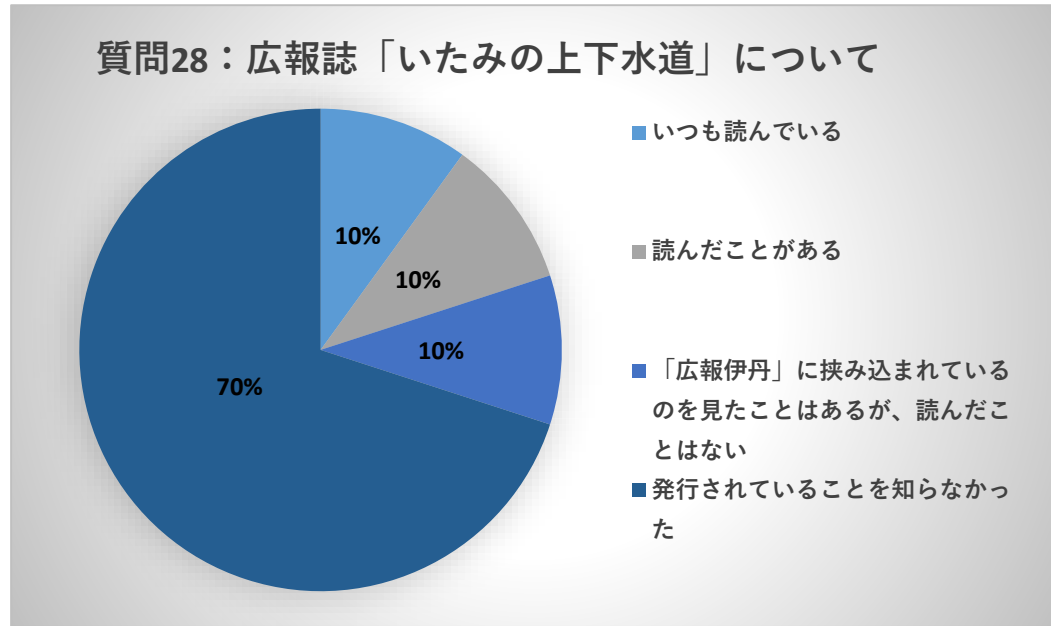
●小中学生が見て楽しめる内容も掲載すると良いと思います。

●みたいと思えるようなホームページ。

質問26・27 ホームページについては「見やすく、分かりやすい」が3割の一方で「見づらい、分かりにくい」が約2割。

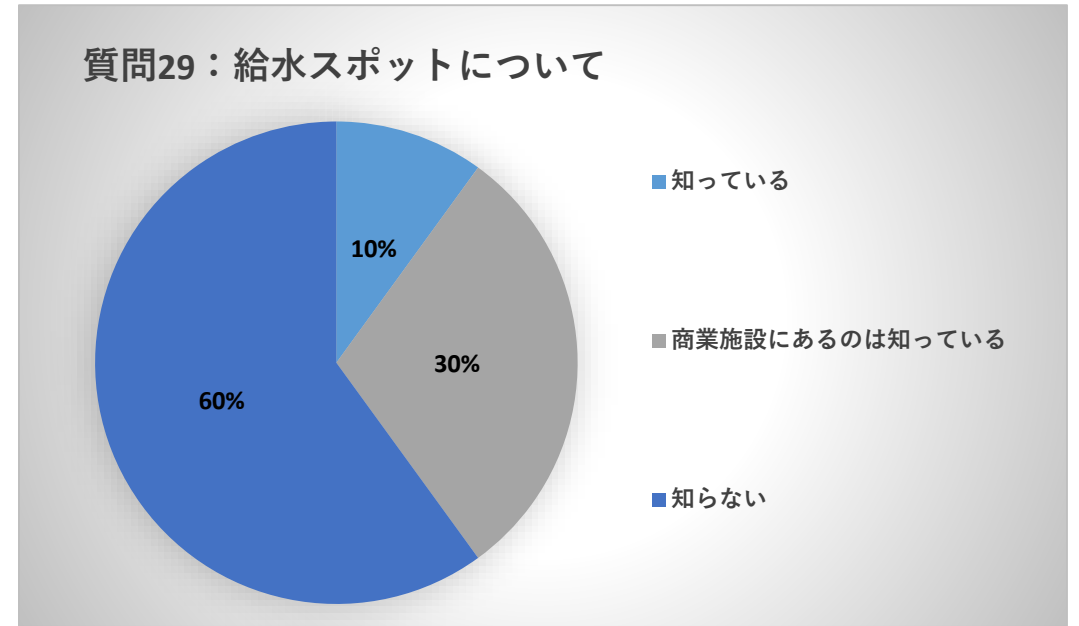
令和3年4月に上下水道局ホームページはリニューアルし、レイアウトや情報の整理を行いました。今後もより「見やすい」「分かりやすい」ホームページ作成に努めるとともに、モニターや市民の方の声を取り入れた情報発信ができるよう努めていきます。

質問28：伊丹市上下水道局の広報紙、「いたみの上下水道」（毎年12月1日発行）について伺います。「いたみの上下水道」を読んだことがありますか。



いつも読んでいる	10%
読んだことがある	10%
「広報伊丹」に挟み込まれているのを見たことはあるが、読んだことはない	10%
発行されていることを知らなかった	70%

質問29：給水スポット（マイボトルなどで自由に水がくめる冷水機）について伺います。給水スポットが市内公共施設に設置されていることをご存知ですか。



知っている	10%
商業施設にあるのは知っている	30%
知らない	60%

質問28 「いたみの上下水道」は「発行されていることを知らなかった」が7割

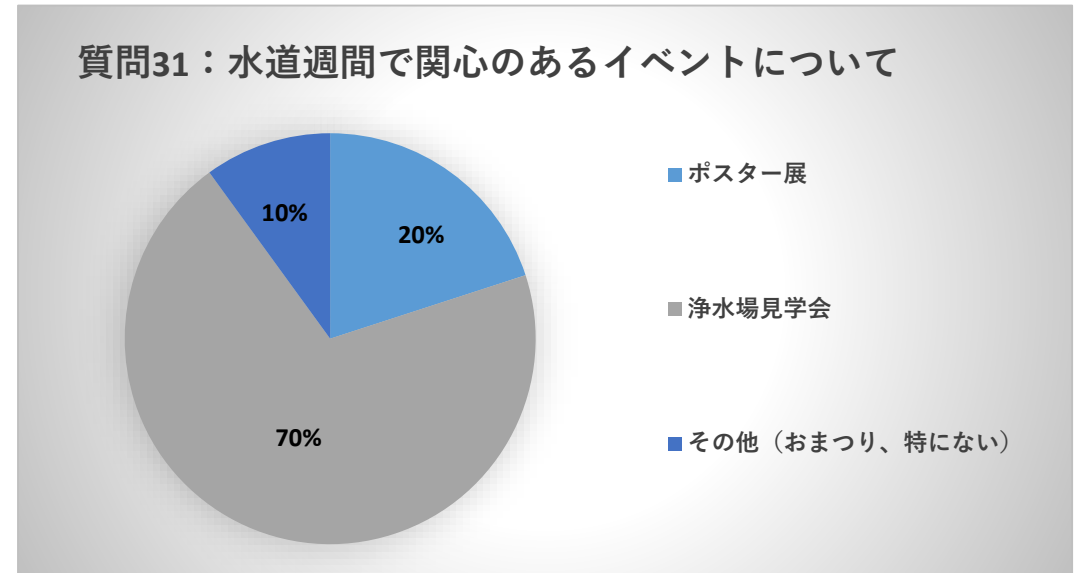
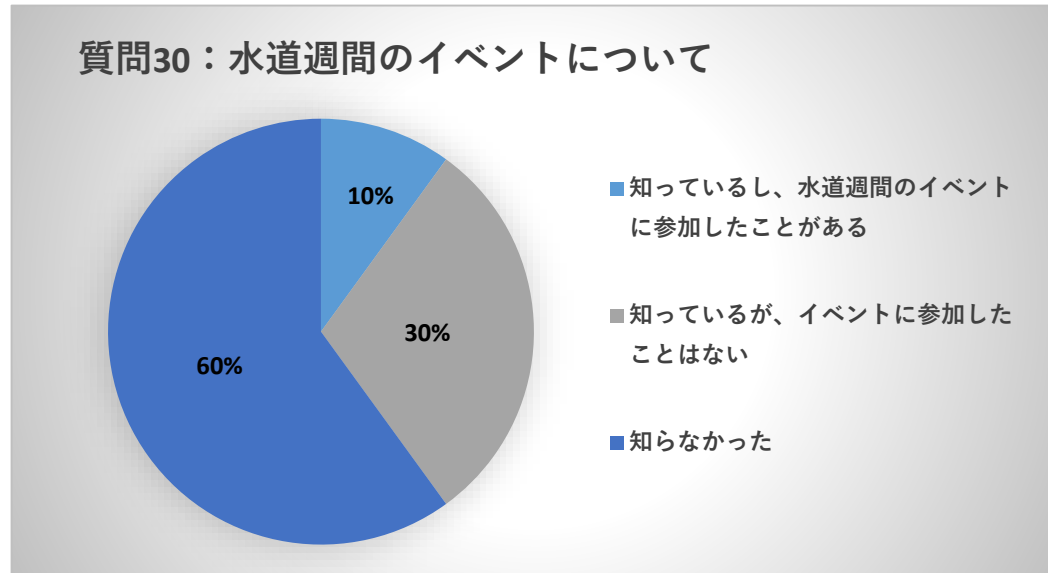
上下水道局ホームページや伊丹市公式SNS等で発行について積極的に広報していきます。

質問29 給水スポットの設置については「知らない」が6割

上下水道局では令和3年2月から令和4年12月現在までに市内公共施設7箇所に給水スポットを設置しました。今後もホームページの他、市内イベント等も通じて給水スポットについて引き続きPRしていきます。

質問30：「水道週間」について伺います。毎年6月1～7日は水道週間です。水道週間や、水道週間の期間に伊丹市上下水道局が行っているイベント（図書館での小学生によるポスター展、浄水場見学会等）についてご存知ですか。

質問31：水道週間で関心のあるイベントや、実施してほしいイベント等がありますか。



知っているし、水道週間のイベントに参加したことがある	10%
知っているが、イベントに参加したことはない	30%
知らなかった	60%

ポスター展	20%
浄水場見学会	70%
その他（おまつり、特になし）	10%

質問30 水道週間のイベントについては「知らなかった」が6割

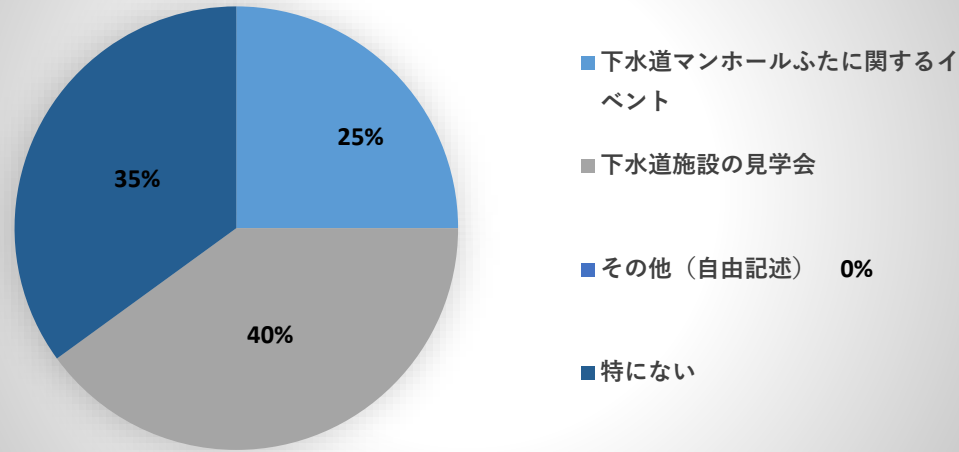
今後も周知方法やイベント内容の改善に努めていきます。

質問31 水道週間で関心のあるイベントについては「浄水場見学会」が7割

浄水場見学会は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から令和2～3年度は中止しておりましたが、令和4年度は実施しました。令和5年度以降も少しでも多くの方に見学いただけるよう見学会開催について検討していきます。

質問32：毎年9月10日は「下水道の日」です。下水道の日に開催してほしいイベント等がありますか。

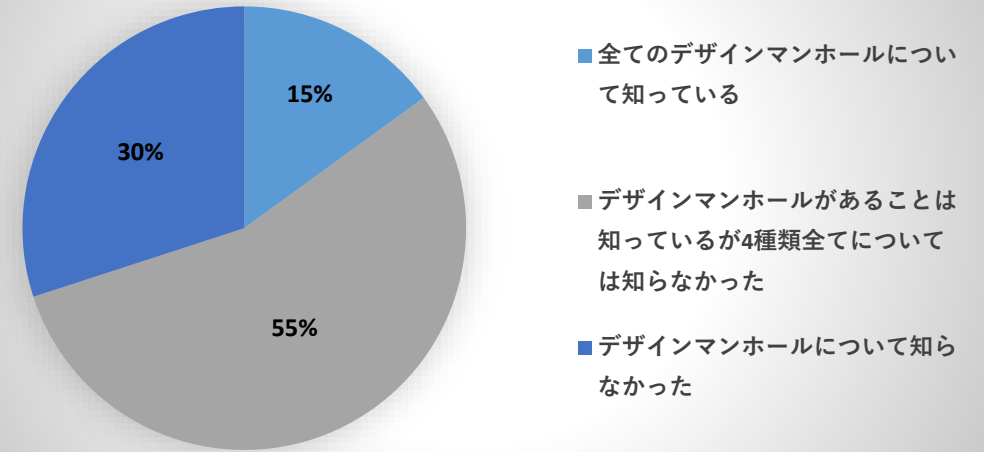
質問32：下水道の日に開催希望のイベントについて



下水道マンホールふたに関するイベント	25%
下水道施設の見学会	40%
その他(自由記述)	0%
特にない	35%

質問33：伊丹市のデザインマンホールについて伺います。伊丹市には4種類のデザインマンホールがあることをご存知ですか。（従来からの「白鳥・カモのデザイン」に加えて、令和2年度に3種類の新しいデザインマンホールを製作しました）。

質問33：伊丹市のデザインマンホールについて



全てのデザインマンホールについて知っている	15%
デザインマンホールがあることは知っているが4種類全てについては知らなかった	55%
デザインマンホールについて知らなかった	30%

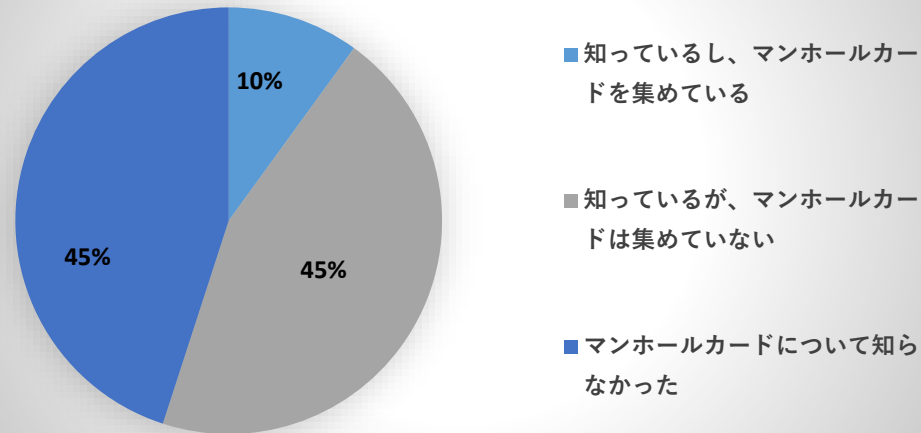
質問32 下水道の日の開催希望イベントは「下水道施設の見学会」が最多で4割

質問33 デザインマンホールについての認知度は7割

下水道の日のイベントについてはモニターや市民の方のご意見を参考に今後実施を検討していきます。

質問34：マンホールカードについてご存知ですか。マンホールカードとはデザインマンホールをカードにしたもので、各地域に足を運び、地域の魅力を感じてもらい、その先にある下水道に関心を持ってもらうことを目的に発行されています（伊丹市では現在4種類のマンホールカードを上下水道局庁舎、スワンホール、伊丹市立観光物産ギャラリー、旧岡田家住宅・酒蔵の4箇所で配布しています）。

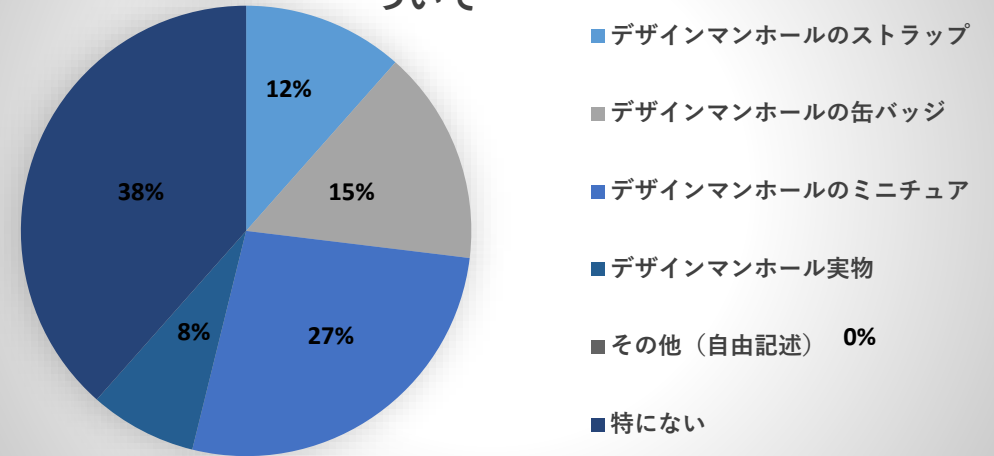
質問34：マンホールカードについて



知っているし、マンホールカードを集めている	10%
知っているが、マンホールカードは集めていない	45%
マンホールカードについて知らなかった	45%

質問35：デザインマンホールについて製作、販売してほしいグッズ等がありますか。（複数回答可）

質問35：デザインマンホールで製作希望のグッズについて



デザインマンホールのストラップ	12%
デザインマンホールの缶バッジ	15%
デザインマンホールのミニチュア	27%
デザインマンホール実物	8%
その他（自由記述）	0%
特にない	38%

質問34 マンホールカードの認知度は約6割

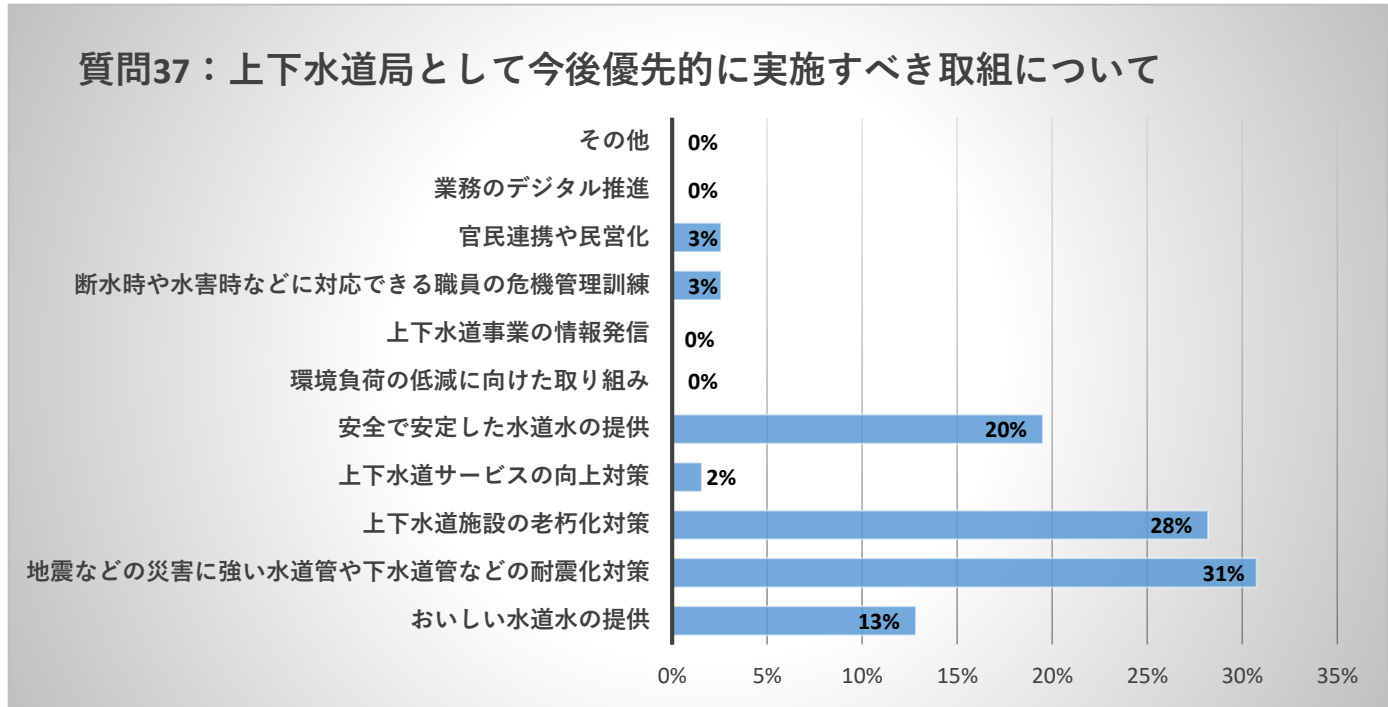
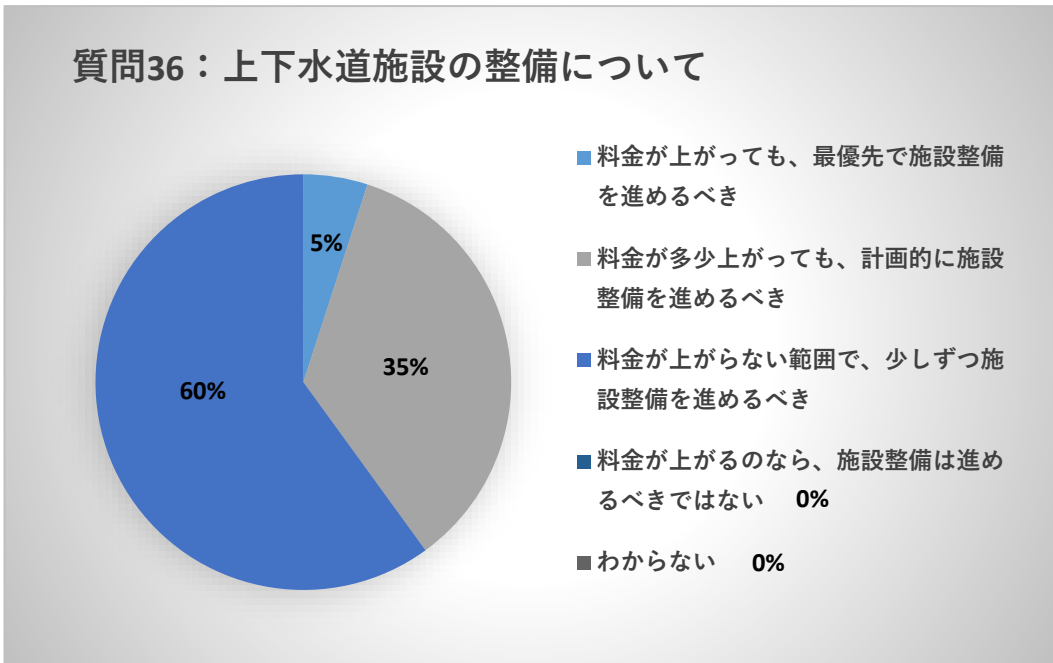
令和5年1月28日より「旧岡田家住宅・酒蔵」デザインのマンホールカードの配布を開始しました。

質問35 デザインマンホールの製作希望グッズはミニチュアが最多

グッズ製作についてはグッズ製作による伊丹市下水道事業のPR効果も含めて今後検討していきます。

質問36：将来にわたり安定的な水道水の提供や、公共下水道の基盤整備など、市民の皆さまの安全で安心な暮らしを支えるためには、上下水道施設の老朽化対策や水道管・下水道管の耐震化が必要です。そのためには多額の経費が必要となりますが、どのように整備を進めていくべきだと思いますか。

質問37：伊丹市上下水道局として、今後優先的に実施すべき取り組みは何だとお考えですか。（2つまで）



料金が増える範囲で、最優先で施設整備を進めるべき	5%
料金が多量に上がっても、計画的に施設整備を進めるべき	35%
料金が増えない範囲で、少しずつ施設整備を進めるべき	60%

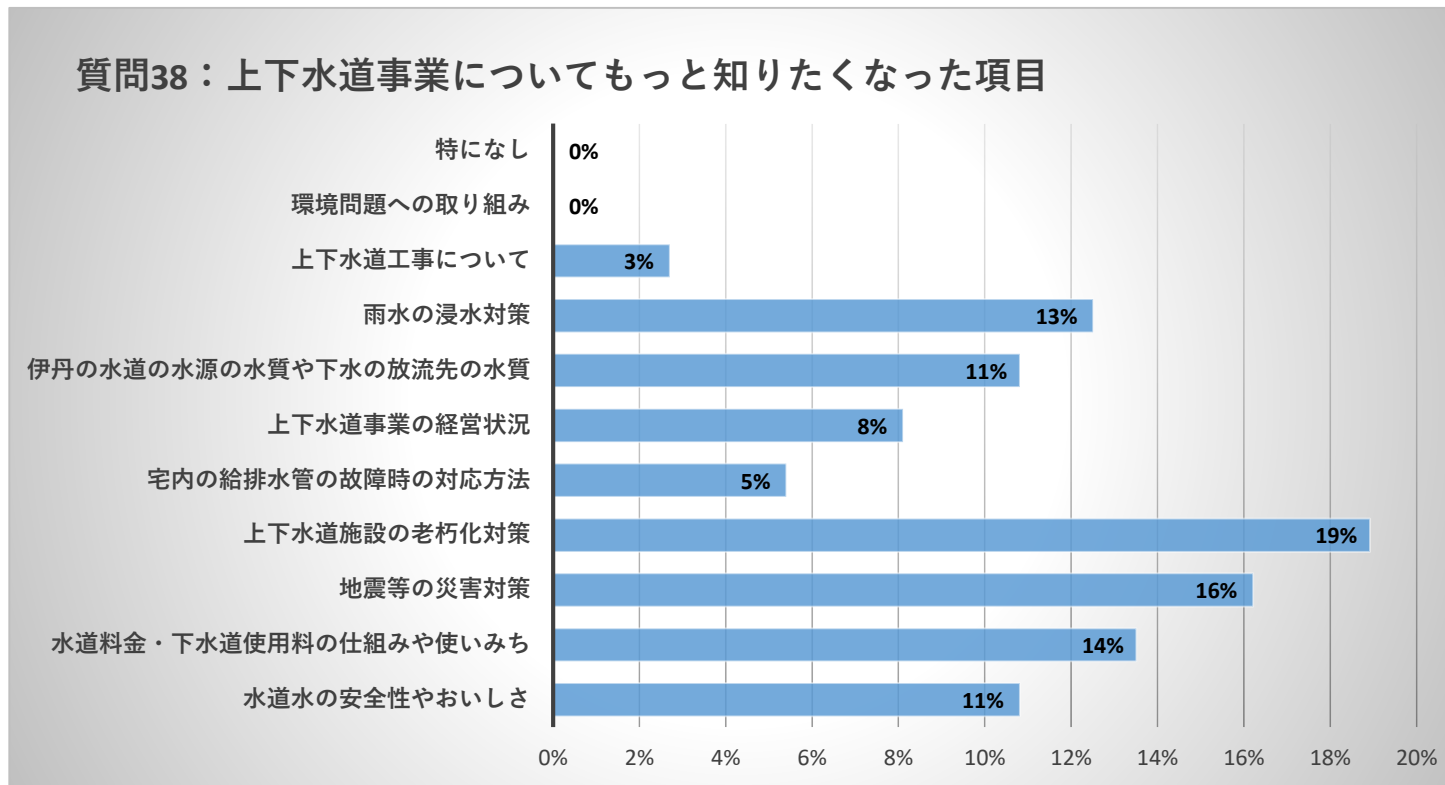
おいしい水道水の提供	13%	安全で安定した水道水の提供	20%
地震などの災害に強い水道管や下水道管などの耐震化対策	31%	断水時や水害時などに対応できる職員の危機管理訓練	3%
上下水道施設の老朽化対策	28%	官民連携や民営化	3%
上下水道サービスの向上対策	2%		

質問36 上下水道施設の整備については「料金が増えない範囲で少しずつ進めるべき」が最多で6割

質問37 上下水道局で優先的に実施すべき取組については最多は「耐震化対策」で次いで「老朽化対策」

水道施設や管路の耐震化には多くの時間と費用を要します。上下水道局では基幹施設である浄水場の耐震化を推進しつつ、管路の耐震化にも積極的に取り組んでいきます。

質問38：今までアンケートにお答えいただき、上下水道事業についてもっと知りたくなった項目ありますか。
 (2つまで)



水道水の安全性やおいしさ	11%	上下水道事業の経営状況	8%
水道料金・下水道使用料の仕組みや使いみち	14%	伊丹の水道の水源の水質や下水の放流先の水質	11%
地震等の災害対策	16%	雨水の浸水対策	13%
上下水道施設の老朽化対策	19%	上下水道工事について	3%
宅内の給排水管の故障時の対応方法	5%		

自由記述

アンケートを回答中でのご意見やご感想、普段感じていること等

- 答えやすいアンケートでした。回答する中で、ほとんどが「知らない」ことだったのに少しショックです。もう少し、興味をもって知ろうとしなければなと思いました。
伊丹の水は、おいしいです。そのまま飲んでいきます。これからも、どうぞよろしくお願いします。
- アンケートに回答することで、普段気づかないままだった点を意識するようになりました。
ありがとうございました。
- 雨水に関することが全くわからなかったことに驚きました。小学生などだけではなく一般向けに処理施設の見学会があればいいなと思います。社会見学に行った子どもから聞いた処理施設に関する話がとても興味深かったので、実際に自分でも見てみたいなと思いました。
- 知らなかったことが多く、答えるだけで勉強になりました。
雨水貯留タンクの助成について少し調べようかなと思いました。
- アンケートに参加させていただきありがとうございます。安定的なサービス提供は難しいかとは思いますが、感謝しています。他の地方では老朽化を放置せざるを得ない状況もあると聞きます。若干の料金増は仕方ないと思いますので、改修を進めてください。
- 上下水道の施設は生活の基本なので、安定した事業運営ができるようにしてほしいです。
- 我が家には雨水タンクがあります(助成金対象外のメーカーで、そもそも助成金の受付も混んでおり間に合いませんでしたが)。雨水タンクを使用することで少しでも環境のための行動ができているのかなと改めて感じました。