

令和 7 年度

# 第 1 回 上下水道モニター定例アンケート 集計結果

|                              |                 |         |
|------------------------------|-----------------|---------|
| アンケートの概要について                 | ．．．．．           | P 2     |
| 上下水道モニターに関する基本情報について         | Q 1 ～ Q 2 ．．．．． | P 3     |
| 豊田市上下水道局のホームページについて          | Q 3 ～ Q 7 ．．．．． | P 3 ～ 5 |
| 豊田市上下水道局が行っている災害への備え（対策）について | Q 8 ．．．．        | P 6     |
| 上下水道の災害への備えについて知りたい情報について    | Q 9 ．．．．．       | P 6     |
| 上下水道事業へのご意見等                 | Q 1 0 ．．．．．     | P 6     |

豊田市上下水道局総務課

令和 7 年 9 月

## 1 アンケートの概要

### (1) 目的

豊田市上下水道局では、上下水道モニターの方を対象に、上下水道事業に関するご意見等をいただき、水道・下水道を利用されているお客様の事業への理解を深めることにつながる取組の参考に活用するために、年2回のアンケートを実施しています。

この度、第1回目のアンケートを実施しましたので、集計結果を公表いたします。

### (2) 内容

豊田市上下水道局ホームページに関する内容及び災害への備えに関する内容等

### (3) 対象

豊田市内在住、在勤、在学のいずれかを満たし、年齢が満18歳以上の上下水道モニター48名

### (4) 実施方法

電子調査（インターネット利用）

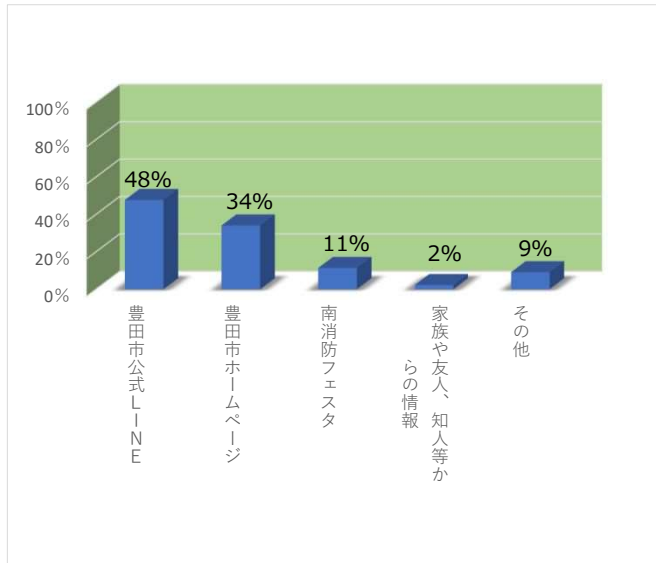
### (5) 実施期間

令和7年6月20日（金）～令和7年7月4日（金）

### (6) 回収結果

有効回収44名（回収率91.6%）

Q1 上下水道モニターの募集情報をどのように知りましたか（あてはまるものすべて）



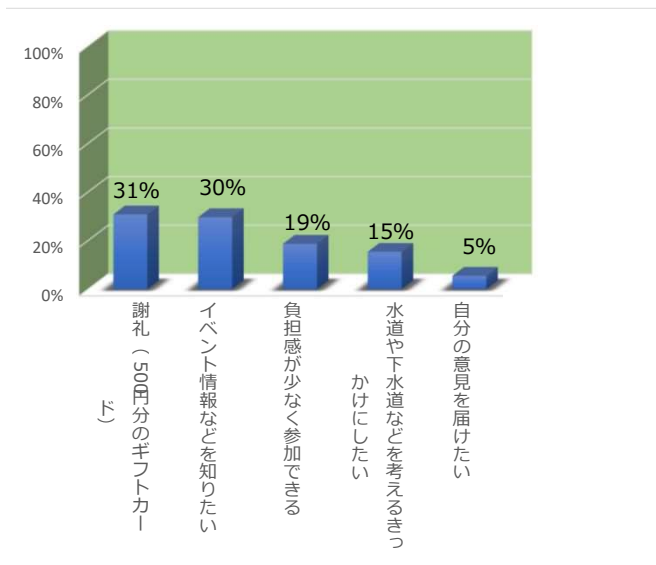
| 選択肢                      | 回答数 | %※ |
|--------------------------|-----|----|
| 豊田市公式LINE                | 21  | 48 |
| 豊田市ホームページ                | 15  | 34 |
| 南消防フェスタ（地域文化広場開催）        | 5   | 11 |
| 家族や友人、知人等からの情報           | 1   | 2  |
| 豊田市公式Facebook            | 0   | 0  |
| 豊田市公式X（旧Twitter）         | 0   | 0  |
| 豊田市役所本庁舎デジタルサイネージ（電子掲示板） | 0   | 0  |
| 豊田市防災学習センター企画展           | 0   | 0  |
| その他施設案内（募集チラシ）           | 0   | 0  |
| その他                      | 4   | 9  |
| 計                        | 46  |    |

※回答数/回答者数

その他 回答

- ・覚えていない
- ・広報とよた

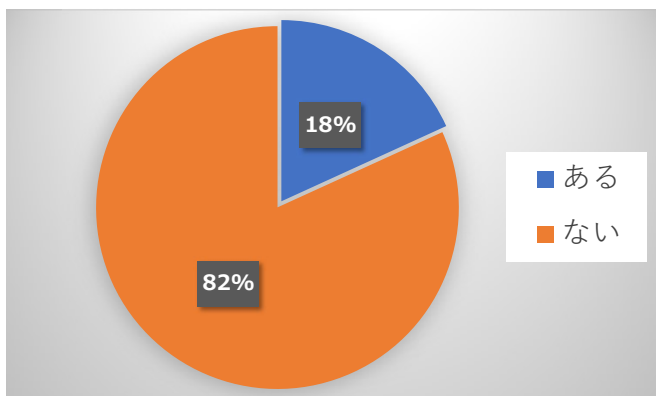
Q2 上下水道モニターに応募しようと思った理由を教えてください（主な選択肢を3つまで）



| 選択肢                                   | 回答数 | %※ |
|---------------------------------------|-----|----|
| 謝礼（500円分のギフトカード）が魅力的だったから             | 28  | 31 |
| 水道や下水道などに関するイベント情報などを知りたいと思ったから       | 27  | 30 |
| インターネットを使ったアンケート形式で負担感が少なく参加できると思ったから | 17  | 19 |
| 水道や下水道などに関して考えるきっかけにしたいと思ったから         | 14  | 15 |
| 上下水道局に対して、自分の意見を届けたいと思ったから            | 5   | 5  |
| その他                                   | 0   | 0  |
| 計                                     | 91  |    |

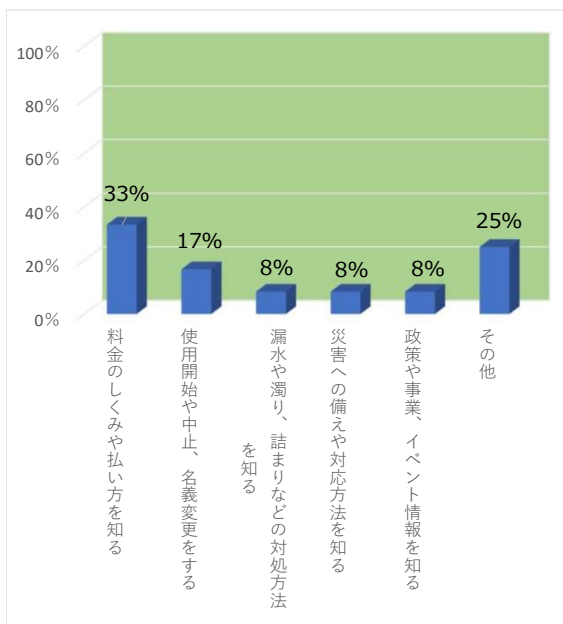
※回答数/回答総数

Q3 上下水道局のホームページをご覧になったことがありますか



| 選択肢 | 人数 | %   |
|-----|----|-----|
| ある  | 8  | 18  |
| ない  | 36 | 82  |
| 計   | 44 | 100 |

Q4 上下水道局HPを利用した際の主な目的は何ですか（主な選択肢を3つまで）



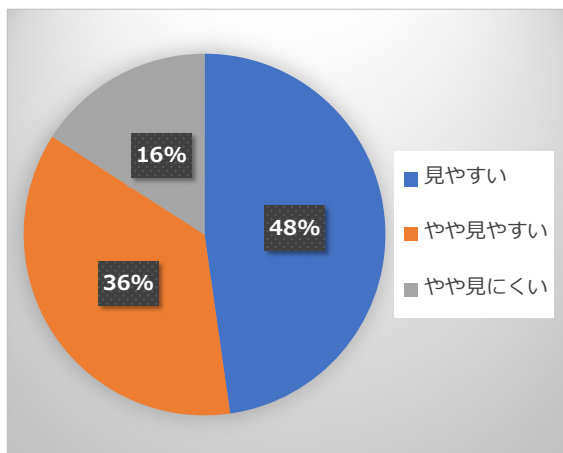
| 選択肢                     | 回答数 | %※ |
|-------------------------|-----|----|
| 水道・下水道の料金のしくみや払い方を知る    | 4   | 33 |
| 水道・下水道の使用開始や中止、名義変更をする  | 2   | 17 |
| 漏水や濁り、詰まりなどの対処方法を知る     | 1   | 8  |
| 災害への備えや対応方法を知る          | 1   | 8  |
| 上下水道政策や事業、イベント情報を知る     | 1   | 8  |
| 水道水の水質等について知る           | 0   | 0  |
| 水道や下水道に関して発生している緊急情報を知る | 0   | 0  |
| その他                     | 3   | 25 |
| 計                       | 12  |    |

※回答数/回答総数

その他 回答(主な意見を抜粋)

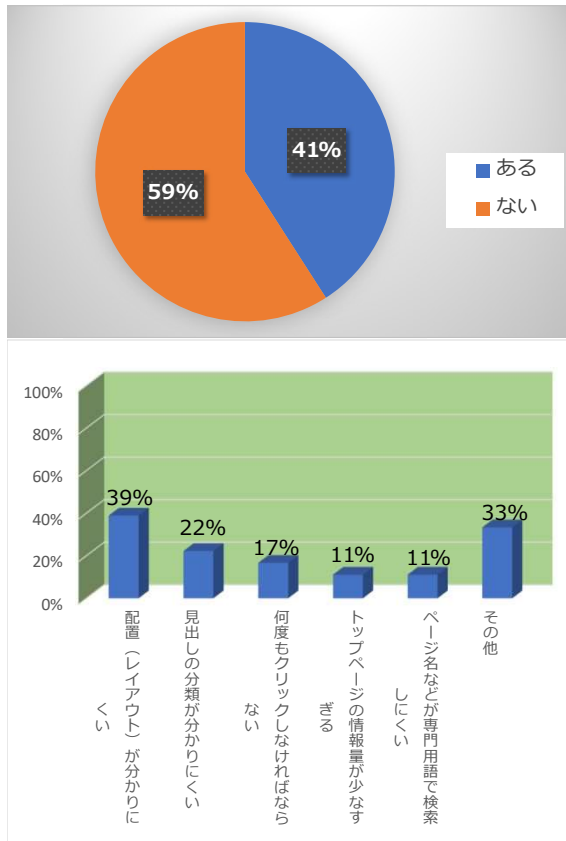
- ・補助金について知るため
- ・給排水のトラブルの際、豊田市給排水指定工事店を探すためにHPを見た。また、凍結で水道管が破裂した時や前月より異常に水道料金が多かったときの連絡先確認のため。
- ・水道メーター口径を20ミリから基本料金が安い13ミリに変更したいと相談する窓口電話番号を調べた

Q5 上下水道局HPは見やすいと思われますか



| 選択肢    | 人数 | %   |
|--------|----|-----|
| 見やすい   | 21 | 48  |
| やや見やすい | 16 | 36  |
| やや見にくい | 7  | 16  |
| 見にくい   | 0  | 0   |
| 計      | 44 | 100 |

Q6 上下水道局HPで使いにくい点や改善すべき点はありませんか



| 選択肢 | 人数 | %   |
|-----|----|-----|
| ある  | 18 | 41  |
| ない  | 26 | 59  |
| 計   | 44 | 100 |

| 使いにくい点や改善すべき点は何ですか(あてはまるものすべて) | 回答数 | %※ |
|--------------------------------|-----|----|
| 配置（レイアウト）が分かりにくい               | 7   | 39 |
| 見出しの分類が分かりにくい                  | 4   | 22 |
| たどり着くまでに何度もクリックしなければならない       | 3   | 17 |
| トップページの情報量が少なすぎる               | 2   | 11 |
| ページ名などが専門用語で検索しにくい             | 2   | 11 |
| その他                            | 6   | 33 |
| 計                              | 24  |    |

※回答数/回答者数

| その他 回答(主な意見を抜粋)                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・文字ばかりか並んでいるので、楽しそうな図やイラストがあると見たい気持ちになります</li> <li>・メインとなるページは和英併記されてるけど、新着情報の欄は英訳されていない</li> <li>・色のせいなのかフォントのせいなのかかわからないがトップページに圧を感じた</li> <li>・各課の業務内容と次のページの仕事の概要が全く同じ文言。仕事の概要は、もう少し分かりやすく、例を挙げて記載があると一般人にも分かりやすい</li> </ul> |

Q7 上下水道局HP上にどのような情報があるとよいですか(自由記述)

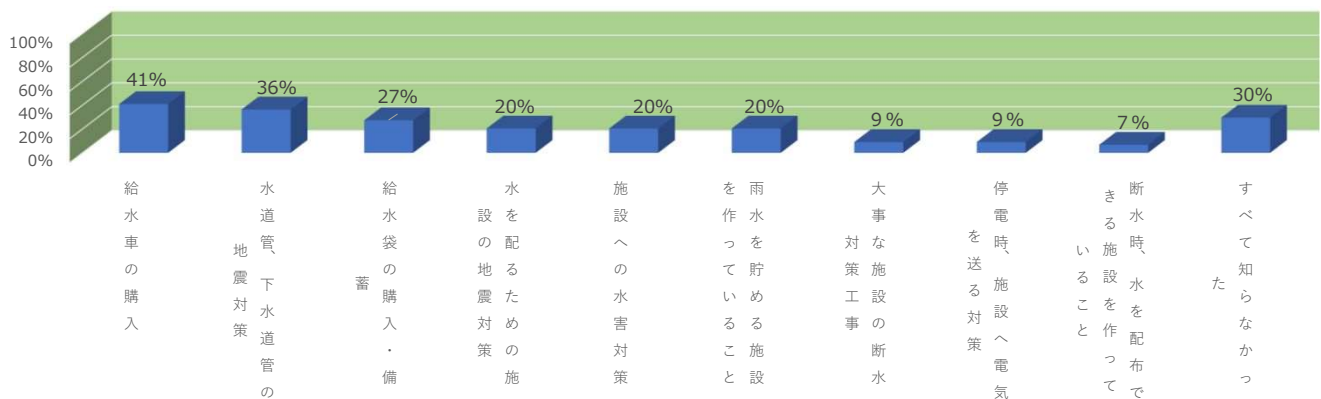
回答(主な意見を抜粋)

- ・子供が水道水がどのように家にきて、汚水はどのように綺麗になるのか わかりやす説明するページがあると良いなと感じた
- ・LINEから道路の漏水を通報出来るのを知らなかったので、トップページにあったらわかりやすいのかなと思った
- ・水質や安全がわかるようなものがあると安心です
- ・前に電話で漏水の報告をしたことがあったのですが、LINEだったらもっと手軽に連絡できるので良い
- ・お客様番号を入力すると、水道使用料がグラフとして見えると、料金の変動の際水漏れなど早く確認できる

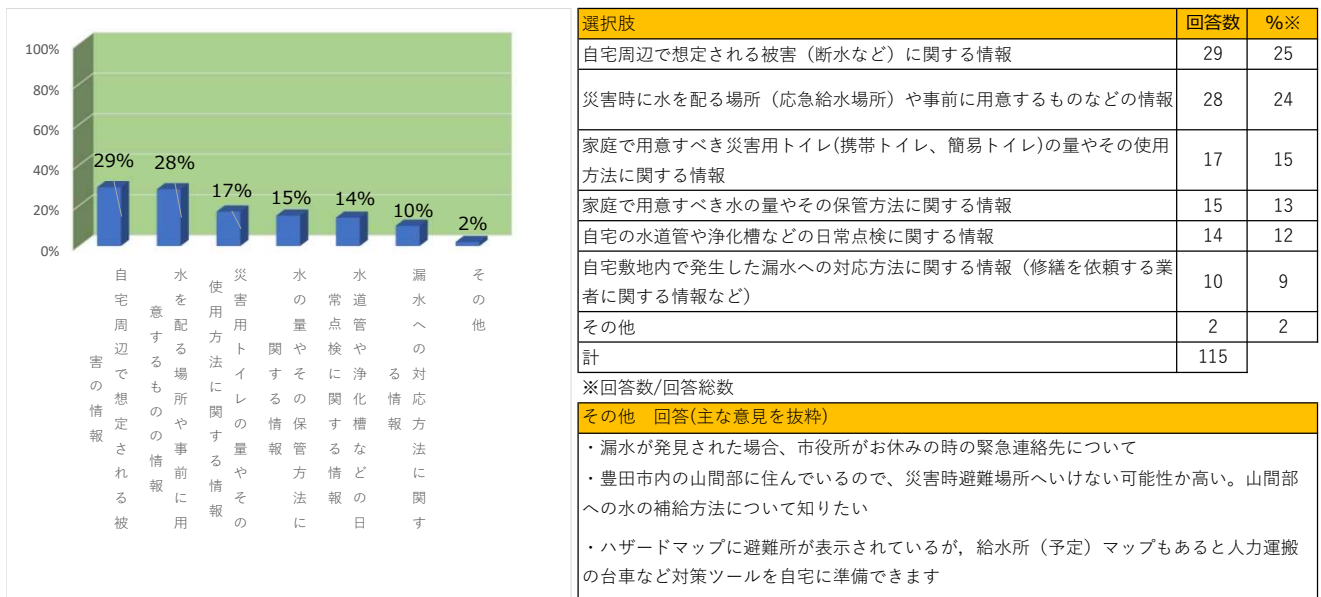
Q8 上下水道局が行っている災害への備え（対策）について(あてはまるものすべて)

| 選択肢                                            | 回答数 | %※ |
|------------------------------------------------|-----|----|
| 給水車を購入 水を配るための車両（給水車）を購入している                   | 18  | 41 |
| 水道管、下水道管を地震に強いものに取替したり、地震で被害が出ないように補強したりしていること | 16  | 36 |
| すべて知らなかった                                      | 13  | 30 |
| 水を配るための容器（給水袋）を購入・備蓄していること                     | 12  | 27 |
| 水を配るための施設（浄水場、ポンプ場など）を地震に強くするための工事をしていること      | 9   | 20 |
| 矢作川などの河川が決壊した場合に施設への水の侵入を防ぐ工事の実施などを行っていること     | 9   | 20 |
| 矢作川などの河川が決壊しないように雨水を貯める施設を作っていること              | 9   | 20 |
| 停電がおきたとき、施設へ電気を送る対策（自家発電機の設置など）を行っていること        | 4   | 9  |
| 災害により断水が生じても水を配ることができる応急給水施設を作っていること           | 3   | 7  |
| 計                                              | 97  |    |

※回答数/回答総数



Q9 上下水道の災害への備えについて、知りたい情報は何ですか（主な選択肢を3つまで）



| 選択肢                                         | 回答数 | %※ |
|---------------------------------------------|-----|----|
| 自宅周辺で想定される被害（断水など）に関する情報                    | 29  | 25 |
| 災害時に水を配る場所（応急給水場所）や事前に用意するものなどの情報           | 28  | 24 |
| 家庭で用意すべき災害用トイレ(携帯トイレ、簡易トイレ)の量やその使用方法に関する情報  | 17  | 15 |
| 家庭で用意すべき水の量やその保管方法に関する情報                    | 15  | 13 |
| 自宅の水道管や浄化槽などの日常点検に関する情報                     | 14  | 12 |
| 自宅敷地内で発生した漏水への対応方法に関する情報（修繕を依頼する業者に関する情報など） | 10  | 9  |
| その他                                         | 2   | 2  |
| 計                                           | 115 |    |

※回答数/回答総数

その他 回答(主な意見を抜粋)

- ・漏水が発見された場合、市役所がお休みの時の緊急連絡先について
- ・豊田市内の山間部に住んでいるので、災害時避難場所へいけない可能性が高い。山間部への水の補給方法について知りたい
- ・ハザードマップに避難所が表示されているが、給水所（予定）マップもあると人力運搬の台車など対策ツールを自宅に準備できます

Q10 上下水道事業へのご意見等がありましたら、記入ください(自由記述)

回答（主な意見を抜粋）

- ・上下水道管が機能しなくなった時にどのような動き対応すれば良いのかパンフレット作って下さい
- ・水道トラブルがあったときに誰に依頼すればいいのかわからず、事前に信頼できる業者などを紹介いただけると安心です
- ・市内色々な場所で上下水管工事をしている。渋滞緩和、迂回するなどの協力もしたいので豊田市内の工事中マップがあるとうれしいです
- ・未就学児から水は流れてどこに行くの？と聞かれました。それくらい小さな子に説明できるツールがHP内等があると嬉しいのです
- ・水道管の老朽化が問題視されているが、豊田市はどのレベルなのかよく分からない。現状認識と、その対策上での課題、対応方針はどうなっているか知りたい