

令和8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
上下水道モニターへの応募動機について	Q 1 ・・・	P 3
豊田市上下水道局のホームページについて	Q 2～Q 5 ・・・	P 3～5
豊田市上下水道局が行っている水道事業の取組等について	Q 6～Q 9 ・・・	P 6～9
上下水道事業へのご意見等	Q 1 0 ・・・	P 9

豊田市上下水道局総務課

令和8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げ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水道事業に関する内容等

(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50名

(4) 実施方法

電子調査（インターネット利用）

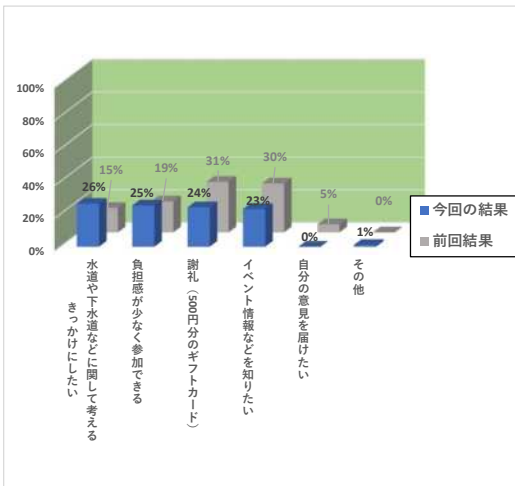
(5) 実施期間

令和8年6月30日（火）～令和8年7月14日（火）

(6) 回収結果

有効回収46名（回収率92%）

Q1 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）



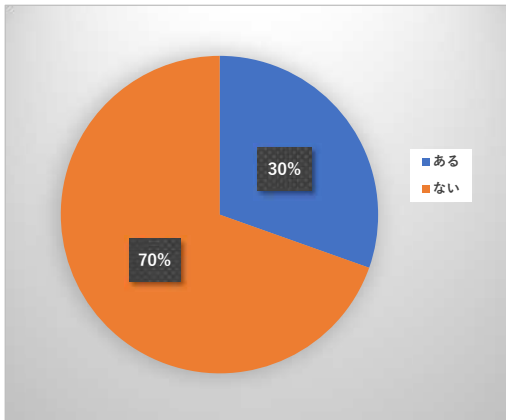
選択肢	回答数	%※	前回結果
水道や下水道などに関して考えるきっかけにしたい	24	26%	15%
負担感が少なく参加できる	23	25%	19%
謝礼（500円分のギフトカード）	22	24%	31%
イベント情報などを知りたい	21	23%	30%
自分の意見を届けたい	0	0%	5%
その他	1	1%	0%
計	91	100%	

※回答数/回答総数

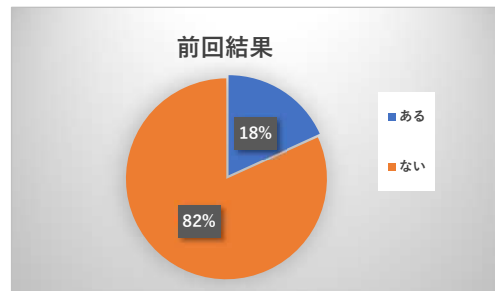
その他 回答

昨年もモニターで色々意見を伝えた。今年は何か変化があるかなと応募してなりました。

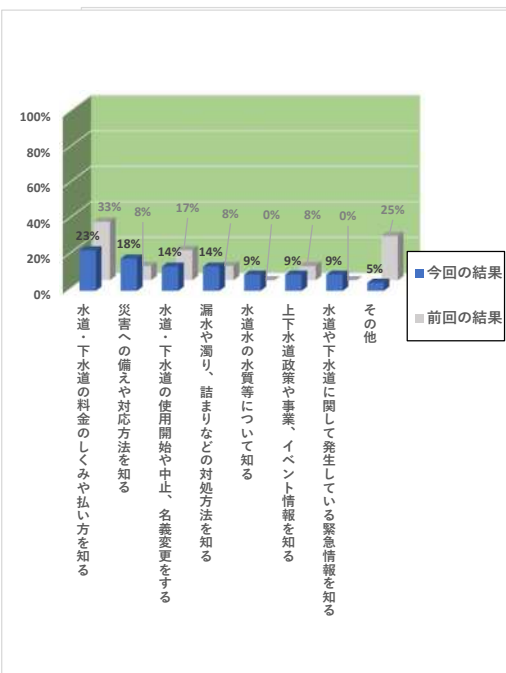
Q2 上下水道局のホームページをご覧になったことがありますか



選択肢	回答数	%	前回結果
ある	14	30%	18%
ない	32	70%	82%
計	46	100%	



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）



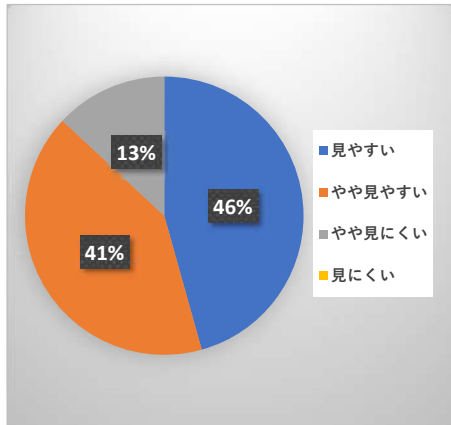
選択肢	回答数	%※	前回結果
水道・下水道の料金のしくみや払い方を知る	5	23%	33%
災害への備えや対応方法を知る	4	18%	8%
水道・下水道の使用開始や中止、名義変更をする	3	14%	17%
漏水や濁り、詰まりなどの対処方法を知る	3	14%	8%
水道水の水質等について知る	2	9%	0%
上下水道政策や事業、イベント情報を知る	2	9%	8%
水道や下水道に関して発生している緊急情報を知る	2	9%	0%
その他	1	5%	25%
合計	22	100%	

※回答数/回答総数

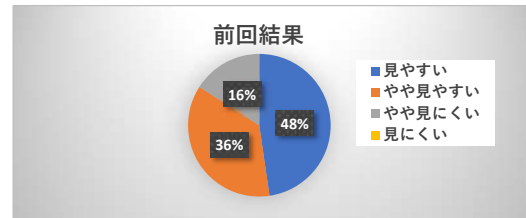
その他 回答

昨今の他市での天災、人災による断水が多く、豊田市の情報を得るため。

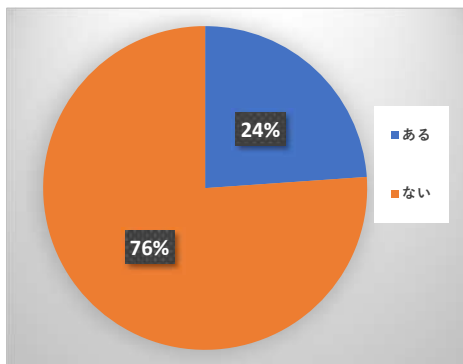
Q3 上下水道局HPは見やすいと思われますか



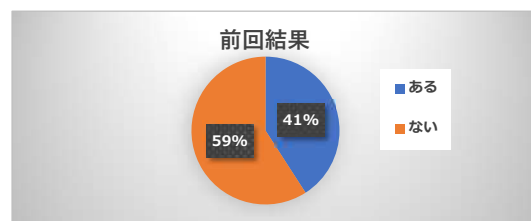
選択肢	回答数	%	前回結果
見やすい	21	46%	48%
やや見やすい	19	41%	36%
やや見にくい	6	13%	16%
見にくい	0	0%	0
合計	46	100%	



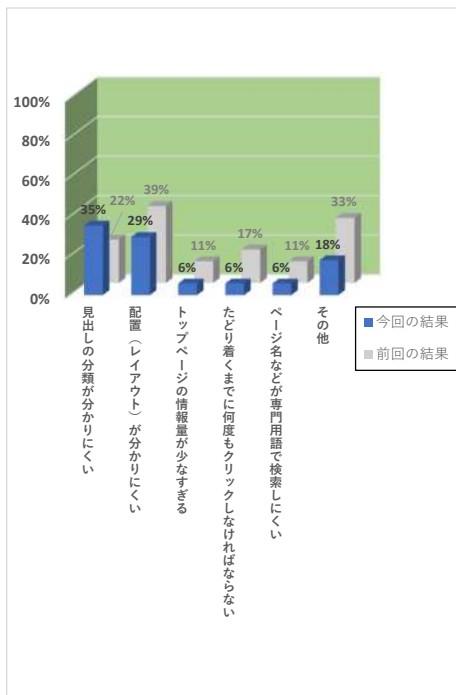
Q4 上下水道局HPで使いにくい点や改善すべき点はありませんか



選択肢	回答数	%	前回結果
ある	11	24%	41%
ない	35	76%	59%
合計	46	100%	



上下水道局HPで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）



選択肢	回答数	%※	前回結果
見出しの分類が分かりにくい	6	35%	22%
配置（レイアウト）が分かりにくい	5	29%	39%
トップページの情報が少なすぎる	1	6%	11%
たどり着くまでに何度もクリックしなければならない	1	6%	17%
ページ名などが専門用語で検索しにくい	1	6%	11%
その他	3	18%	33%
合計	17	100%	

※回答数/回答総数

その他 回答

必要な情報が多く掲載されている一方、それぞれの情報に対して文章での説明が多く項目ごとのスペースがあまり広くない為、文字量に圧倒されるような感覚が少しある。

項目に外国語が英語しか無い。中に進むと日本語。更にポルトガル語は・・・と記載があるが、日本語で多分外国人は読めない。在留外国人のために広報とよた並に多言語化が必要。広報とよたは内容が変わるがこのHPはほぼ更新なしなので一度翻訳すると大丈夫。彼らもGoogle翻訳を活用するのかな？

ネットで豊田市の水道局について検索しようとする、市の組織の上下水道局のページばかりが検索にヒットし、先ほどのくらしの情報の方のページにたどり着かない。

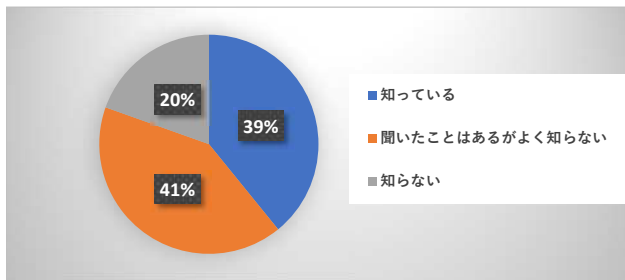
Q5 上下水道局HPにどのような情報があるとよいですか

回答	
災害時の備え	バナーの災害時の説明関連は大変良い。交流会などで印刷した紙面が入手できると良い。ハザードマップと共に家庭に配布した方が良いと思う。ありがとうございます。
	災害時の備えについての情報(既に載っている情報が役立ちそう)
	日本中で大きな地震がある中、水の大切さを実感しています。豊田市は広く断水し復旧までに時間がかかるのではと思ってます。防災についてもっと詳しく注意喚起して欲しいです。
	災害時の備え
子ども向けの情報	災害時のトイレ事情
	イベント。緊急時の対処方法。漏水や断水情報と、その際の水配布などの情報。
子ども向けの情報	私には3歳の娘がいます。水道の有り難みはまったくわかっていません。水道を家に届けるために、どれほどの人が関わっているか、どれくらいのお金がかかっているかをイラストなどで分かりやすく示して頂けると嬉しい。イラストはお金はいくらと言われてもまだ分からないので、子どもに身近なお菓子何個分などと例えてもらえるといいです。
	情報も子ども向けのページを作ってもらえると、それに興味を持ってからイベントなどに参加できるとより学びが深くなると思う。なかなか3歳の子どもにとっては、イベントはただ楽しいだけで終わってしまうことが多いため、予習復習ができるとありがたい。
	上下水道の仕組みや大切さが子供にも伝わる様に情報発信してほしい。 自分が小学生の頃、水源ダムや水道施設の社会見学あり、コップ1杯の水を飲水にするためのろ過がすごく大変な事を知るきっかけになったので、今の子供達にも是非見学してもらいたいと思います。
図や写真の使用	子どもたちが学習できる施設の情報などは、今後子どもたちが大きくなった時に嬉しいかもしれません。
	各課の仕事内容に関して、素人でも理解できるようにするために、文章による説明だけではなく、絵を取り入れる等、分かり易い工夫をしていただきたい。要するに、役所言葉（専門用語）を使用せずに、住民の立場に立って、分かり易い表現で説明してほしい。
	水質検査の結果をもう少しグラフィカルにしてもらえるとわかりやすくていいなと思いました。
その他	工事の内容や写真とか現場状況がみたいです
	水道水が作られるまでの過程を学ぶことができる情報があると良いと思いました。
	水道のpH濃度などを教えてくれる情報や豪雨などの水で水質が変わった事や水不足で節水を呼びかけるなどのお知らせもあると嬉しいです。宜しくお願いします。
	口座振替やその他の届出書の記入例
	水道水になるまでの過程
	水道に流してはいけない物の記載
	上下水道の豆知識 仕組み
	豊田の水道水がどのくらい美味しいのか、何かと比べて教えてください。
	お客様への横のキャラクターの主張が強く、ごちゃごちゃ感があるように思う
	浄水仕組み、浄水場へのリンク
	チャットボットなどでできることがわかると嬉しい
	トラブル毎の連絡先。ケーススタディ。
	今回浄水場見学の案内をいただき、ぜひ行ってみたかったのですが、用事と重なりいけませんでした。子供向けの見学会があるならば、ぜひオトナ版の見学の機会を増やしていただけたら有難いです。行ってみたいです。上下水道は日々の暮らしに直結しますが、自分自身あらためて考える、勉強する機会になればと思いますので、何かそういったイベントがあればHPにアップをお願いいたします。
	子供向けの見学会に、少しのオトナが参加させて貰う形ならご負担もないでしょうか。
	今のところ特に思い浮かばない

※内容の明確化を目的に、文言の一部を修正しております。

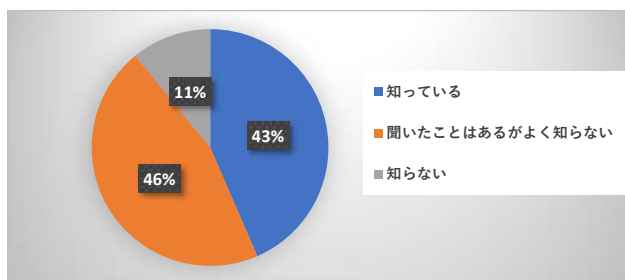
Q6 皆さまに安心して水道を使用していただくため、上下水道局では以下の取組を行っていますが知っていますか

(ア) 24時間・365日、水質や施設の監視、水道管路の漏水修繕対応等を行っていること



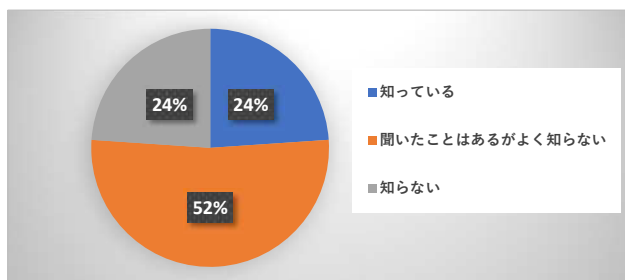
選択肢	回答数	%
知っている	18	39%
聞いたことはあるがよく知らない	19	41%
知らない	9	20%
合計	46	100%

(イ) 老朽化した水道管や浄水場、配水場などの水道施設の更新や改修を計画的に進めていること



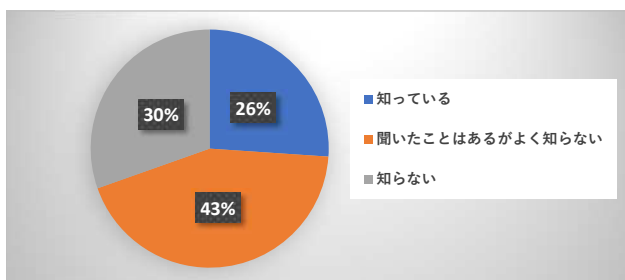
選択肢	回答数	%
知っている	20	43%
聞いたことはあるがよく知らない	21	46%
知らない	5	11%
合計	46	100%

(ウ) 大規模地震の発生に備え、配水場や浄水場などの施設や、病院など重要施設につながる水道管路の耐震化を進めていること



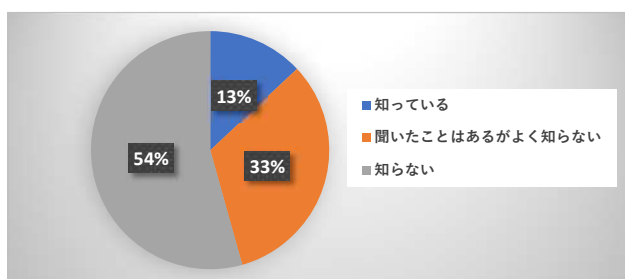
選択肢	回答数	%
知っている	11	24%
聞いたことはあるがよく知らない	24	52%
知らない	11	24%
合計	46	100%

(エ) 災害時などの断水時に、臨時的に利用できる給水施設を整備していること



選択肢	回答数	%
知っている	12	26%
聞いたことはあるがよく知らない	20	43%
知らない	14	30%
合計	46	100%

(オ) 水道の維持管理を効率的に行うためにAIを活用し、水道管の劣化予測診断や、人工衛星を活用した漏水リスク診断を行っていること

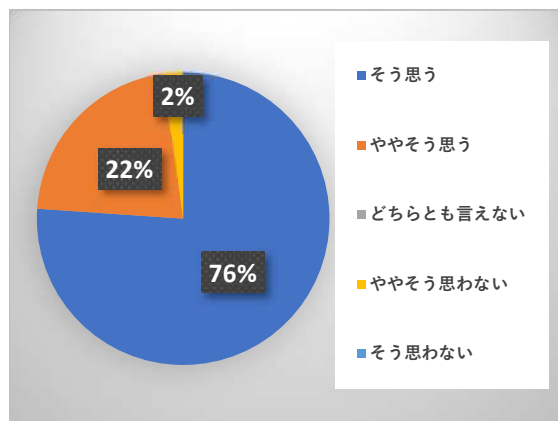


選択肢	回答数	%
知っている	6	13%
聞いたことはあるがよく知らない	15	33%
知らない	25	54%
合計	46	100%

Q7 水道の管路・施設の更新・修繕についての考えをお聞きます

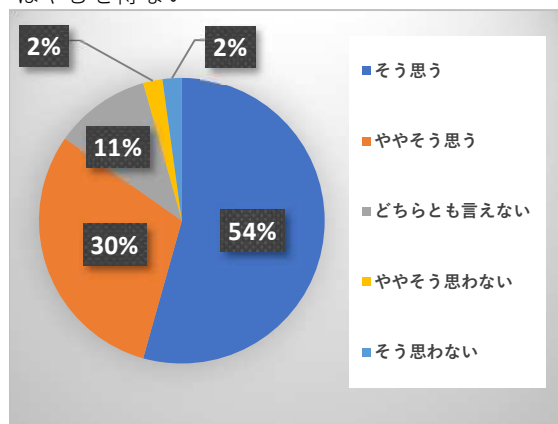
年々老朽化が進む水道管や施設の更新のためには、今まで以上に費用がかかることになります。そのことに対して、次の（ア）～（ウ）についてご自身の考えに近いものを選んでください。

（ア） 漏水や施設の停止によって生活に影響を及ぼす断水が起こらないように、今後増大する老朽化した水道管や施設は計画的に更新するべきだ



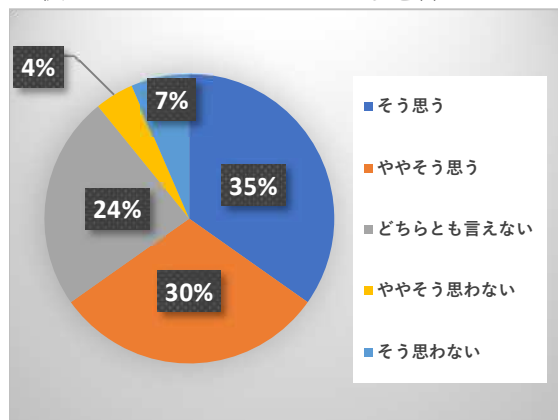
選択肢	回答数	%
そう思う	35	76%
ややそう思う	10	22%
どちらとも言えない	0	0%
ややそう思わない	1	2%
そう思わない	0	0%
合計	46	100%

（イ） 漏水・断水を未然に防ぎ、発生時には、迅速に対応するために修繕などの維持管理費が増加するのはやむを得ない



選択肢	回答数	%
そう思う	25	54%
ややそう思う	14	30%
どちらとも言えない	5	11%
ややそう思わない	1	2%
そう思わない	1	2%
合計	46	100%

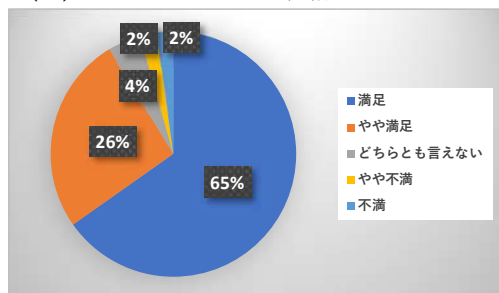
（ウ） 生活に影響を及ぼす断水が起こらないように老朽化した水道管や施設の更新を計画的に進めるために、水道料金※が上がるのはやむを得ない ※水道事業の経営に必要な費用は、基本的に税金ではなく水道をお使いのみなさまからいただく水道料金によってまかなわれています。



選択肢	回答数	%
そう思う	16	35%
ややそう思う	14	30%
どちらとも言えない	11	24%
ややそう思わない	2	4%
そう思わない	3	7%
合計	46	100%

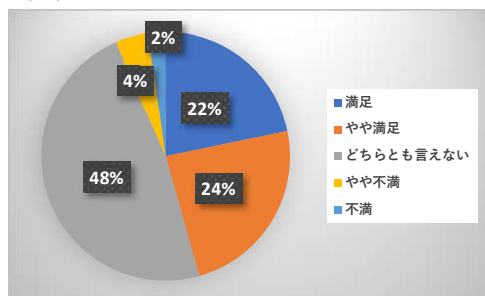
Q8 水道事業について、次の（ア）～（オ）の項目について現状の満足度をお答えください

（ア）安全で安定した水の供給



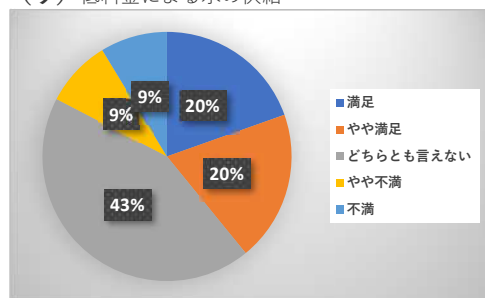
選択肢	回答数	%
満足	30	65%
やや満足	12	26%
どちらとも言えない	2	4%
やや不満	1	2%
不満	1	2%
合計	46	100%

（イ）地震等の災害に強い施設整備



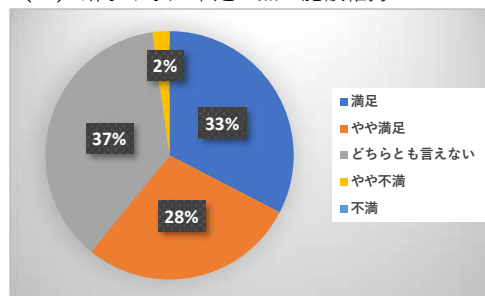
選択肢	回答数	%
満足	10	22%
やや満足	11	24%
どちらとも言えない	22	48%
やや不満	2	4%
不満	1	2%
合計	46	100%

（ウ）低料金による水の供給



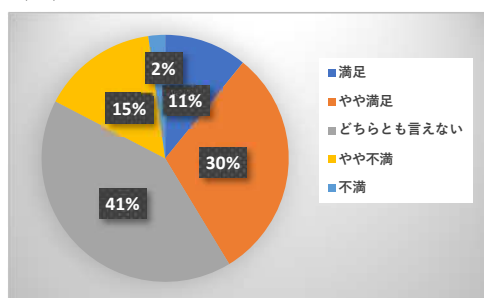
選択肢	回答数	%
満足	9	20%
やや満足	9	20%
どちらとも言えない	20	43%
やや不満	4	9%
不満	4	9%
合計	46	100%

（エ）断水や水圧不足の無い施設維持



選択肢	回答数	%
満足	15	33%
やや満足	13	28%
どちらとも言えない	17	37%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
合計	46	100%

（オ）情報提供の充実



選択肢	回答数	%
満足	5	11%
やや満足	14	30%
どちらとも言えない	19	41%
やや不満	7	15%
不満	1	2%
合計	46	100%

Q9 水道事業について、重要だと思う内容について優先順位が高い順にお答えください（上位3つ）

選択肢	1位	2位	3位	合計	上位3位選出率※
安全でおいしい水づくり（良好な水源確保、水道水の安全性の確保など）	16	14	9	39	85%
災害に強いライフライン（水道施設の耐震化、災害時の応急給水施設の充実、老朽化対策の推進など）	13	13	13	39	85%
安心して使える水道（水道施設の監視強化、貯水槽の適正管理の推進など）	14	12	7	33	72%
水道サービスの向上（料金の支払い方法の多様化、わかりやすい情報発信）	2	4	7	13	28%
持続する水道事業（近隣自治体との連携、技術継承のための研修の実施、水道経営の健全化など）	1	2	8	11	24%
環境にやさしい水道（リサイクル製品の使用促進、再生可能エネルギーの活用）	0	1	2	3	7%

※ 1～3位の回答数/回答者数

Q10 上下水道事業へのご意見等がありましたらご記入ください

	回答
見学会等のイベント	安全性が最も大切なため沢山は公開できないと思いますが浄水場の見学会みたいなイベントが多数行われるといいなと感じました。
	老朽インフラの整備に関して、平成の大合併で豊田市になった地域のインフラはどうなっているのか？世間では山間部や過疎地域ではコンパクトな上水道の整備、集中合併浄化槽とバキューム回収と聞く。同じ豊田市だが元のインフラ施工時は町村。老朽更新は重厚長大なシステムで膨大な費用が発生し、私たちの水道料金に反映されないように。昨年、愛知県の浄水浄水場を見学、別機会に宇連ダムと東部浄水場の見学をした。水道月間に近所の梅坪配水場のタンクにその旨の幕があったが、豊田市上下水道局の施設の見学とか開放があると我々市民との距離が近づく。水と下水が一番身近にある存在何に上下水道局とその施設は少し遠い存在です。少し近づけて欲しいです。
	先日、ご案内いただいた浄水の浄水施設見学に参加しました。 この学ぶ機会で県、市の取り組みを知ることができたのでこの様な場を増やして欲しいと思います。
その他	上下水道は、生活に無くてはならないものなのでとても大事だと感じています。他県から引っ越して来ましたが、豊田市の水にはとても苦労しています。美味しく安心安全で飲めるように、使用した水も排出できる様に自分でできることを、これからも行って参ります。これからも安心安全な上下水道を何卒、宜しくお願いいたします。
	自宅や近隣の住宅でも水道管が抜けたりということがあり、交換の目安や調査等があると生活に欠かせない上下水道を安心して使えと感じる
	意識しないと当たり前に見える水道水に感謝したいです。 浄化槽ではなく、下水の方が各家庭への匂いと清掃などの負担もなく、ありがたいです。
	水道事業はなかなか情報が入らないことが多い。 スタジアムなどで体験するイベントなどあるが、年齢別にクイズがあるともっと子供が興味を持つと思う。子供用と言っても小学生と幼児では理解度が全く違うため。
	よく、上下水道の進捗率の数字を耳にしますが、数字が大きいかほど進捗率が高いことは十分理解できますが、限られた予算の中で全てを計画どおりに履行することは困難と考えると、どうしても地域地域に即した整備のプライオリティーが必要となってきます。その考え方の説明も必要であり、それに基づいた整備をどの地区でどの程度進捗しているのか、また、今後どのように整備していくのかを、地図等を利用して、一目瞭然で視覚によりわかるような工夫をしていただきたい。どうも数字だけの進捗率を示されても、ピンとこないと感じられます。あと、事業を進める上でどうしても必要となってくるのは事業費となります。それは無限であるわけでもないことから、計画的に事業を推進していく必要があります。そのために、事業評価としてb/c（費用対効果）は避けては通れないことと考えています。その辺りの数字を、個人的に知りたいと考えています。
	災害時の給水スポットなどのマップを気軽に見れるようにしたいです。

※内容の明確化を目的に、文言の一部を修正しております。