

令和7年度 堺市上下水道事業懇話会 (第2回)

【補足説明資料】

令和7年7月30日（水）
堺市上下水道局本庁舎本館5階
災害対策会議室A・B

No	構成員名	補足内容
1	畑山構成員 北詰構成員	被害状況等を一元的に管理する仕組みについて
2	北詰構成員	情報発信等の今後の取組方針について

1 被害状況等を一元的に管理する仕組みについて

■ 第1回懇話会でいただいたご指摘・ご意見

頂いたご指摘・ご意見

(計画評価(政策02) 経営診断書 P.56)

- 上下水道の状況を一元的に管理する仕組みを検討することであるが、少し抽象的な印象を受ける。
- 特にどのような情報を収集するかが重要であり、既に暗黙知としてあると思うが、具体的に明文化し共有しておくべき。
- 現在のメンバーだけで災害対策にあたるとも限らないので、明文化することで、受援・支援の双方で有効である。

- 
- 令和7年4月より一元的な情報管理として、上下水道一体となり迅速かつ効果的な復旧計画の作成が出来るよう指定避難所等における上下水道設備の災害状況や災害時給水栓等の設営状況が職員間共通システム(Teams)で共有できる仕組み(上下水道の一元的な情報共有表)を構築した。
 - 上下水道の一元的な情報共有表の中では、応急復旧計画の策定等に必要な情報を明文化しており、今後は一元管理する情報の精査と効果的な情報共有手法を検討する。

■取組の目的・概要

- 上下水道設備の被害、復旧状況の一元的把握
- 上下水道が一体となった迅速かつ効果的な応急復旧計画の策定
- 災害時に求められる有効な情報の整理・発信

■取組詳細（内容）

- ・能登半島地震の教訓を踏まえ、令和7年4月から新たに災害時における「復旧検討プロジェクトチーム」を組成し、上下水道一体で速やかな復旧業務を推進出来るよう、業務継続計画（BCP）を見直し。
- ・併せて、関係部局が被害や復旧の状況をリアルタイムで入力及び確認出来るよう一元的な情報管理システムの仕組みを構築。

★【〇区】避難所運営状況

	避難所	避難所開設	マンホールトイレ設置	給水タンク設置	運搬給水	災害時給水栓設置	ルート確保	本管通水	本管水質	災害時給水栓通水	災害時給水栓水質	下水流下機能	処理ポンプ機能
1	A	○	○	○	○	○	○	可	○			○	○
2	B	○	○	○	○	○	○	可	○			○	○
3	C	○	○	○	○	○	○	通水中	○	○	○	×	○
4	D	○	○	○	×	○	○	不可				○	○
5	E	○	○	○	○	○	○	不可				○	○
6	F	○	○	○	×	○	○	可				×	○
7	G	○	○	○	○	○	○	可	○			×	○
8	H	○	○	○	×	○	○	不可				×	○
9	I	○	○	○	○	○	○	不可				○	○
10	J	○	○	○	○	○	○	不可				×	○

図-1 上下水道の一元的な情報共有表（参考）

■今後の取組

- ・市災害対策本部が運営する災害情報を共有するシステムと効率的に連携することや、記載の項目以外にも集約すべき情報の精査。
- ・他市や民間事業者等からの受援の受け入れも想定した、効果的な情報共有手法の検討。
- ・情報共有表に至るまでの情報を収集する仕組み（「誰が」、「どのように」等）と内容（配水池や処理場等の被害状況等）を明確化し、効率的な上下水道一体となった応急復旧計画の策定に繋げる。

2 情報発信等の今後の取組方針について

■ 第1回懇話会でいただいたご指摘・ご意見

頂いたご指摘・ご意見

(計画評価(政策04) 経営診断書 P.66)

- 料金を含む各種施策を市民の理解を得ながら進めていく必要がある中で、今後は「信頼関係」の構築がより一層重要である。
- 現在設定しているKPI「情報を見たことがある割合」は、実効性の観点から、より適切な指標への見直しを検討すべき。
- 市民の意識やニーズを把握するため、プッシュ型の情報収集姿勢も有効である。



- より適切な指標の設定について、経営戦略の中間改定に向けて検討を進めている。
- 上下水道局が発信する情報に対する市民の受け止め度合いを分析し、市民との信頼関係の構築に向けた取組を検討した上で、それらの取組に対して市民がどのように受け止めているかを適切に評価できる指標の設定を検討する。

■現状の課題整理（各種アンケート結果より）

アンケート種類	実施手法	回答属性の特徴	回答者数
市政モニターアンケート	公募による18歳以上の住民向けオンライン型調査	・市政に関心の高い方が多く、上下水道に特化した関心はあまり高くない。	468人
局独自のWEBアンケート	市広報誌やアプリ「すいりん」、局が発行した情報誌によるアンケート調査	・上下水道局が発信する情報への関心が比較的高い。 ・回答方法が電子申請システムに登録の上回答が必要であるため、デジタルに強い方が多い。	278人

Q.上下水道局から発信している情報をご覧になったことはありますか。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	見たことがある			90	19.2%	86	30.9%
2	全く見たことがない			199	42.5%	107	38.5%
3	気にしたことはない			179	38.2%	85	30.6%
	全体			468	100.0%	278	100.0%

⇒市民の約8割が情報を「見た・受け取った」と感じていない。

Q.上下水道局から発信する情報で、知りたい内容は何ですか。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	水道水の安全性			287	61.3%	170	61.2%
2	水道・下水道の仕組みや施設			90	19.2%	77	27.7%
3	水道・下水道の工事予定			142	30.3%	125	45.0%
4	災害対策の取組（断水・地震・浸水・渇水など）			229	48.9%	178	64.0%
5	水道・下水道の料金体系や金額			257	54.9%	170	61.2%
6	公営企業としての経営状況			51	10.9%	70	25.2%
7	その他			12	2.6%	4	1.4%
	全体			468		278	

⇒市民が局から知りたい情報は、1位：水道水の安全性、2位：災害対策の取組、3位：料金

水道水の安全性

Q.水道水をどのようにして飲んでいますか。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	そのまま飲む			136	29.1%	78	28.1%
2	沸かして飲む			128	27.4%	54	19.4%
3	浄水器などを使って飲む			135	28.8%	112	40.3%
4	水道水は飲まない			68	14.5%	30	10.8%
5	その他			1	0.2%	4	1.4%
	全体			468	100.0%	278	100.0%

Q.本市の水道水の安全性について、日頃からどのように感じていますか。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	安心している			147	31.4%	252	90.6%
2	どちらかといえば安心している			220	47.0%	12	4.3%
3	どちらかといえば不安を感じている			58	12.4%	6	2.2%
4	不安を感じている			26	5.6%	0	0.0%
5	どちらともいえない			17	3.6%	8	2.9%
	全体			468	100.0%	278	100.0%

⇒市民の約2割が、水道水の安全性に不安を感じておられる。

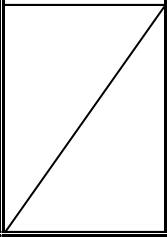
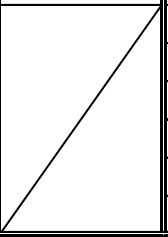
災害への備え、飲料水の備蓄等

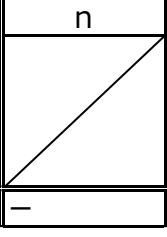
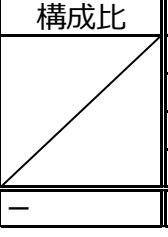
Q.ご家庭で1週間程度の飲料水を備蓄していますか。				市政モニター		WEBアンケート	
回答				n	構成比	n	構成比
1	1週間分は備蓄している			117	25.0%	50	18.0%
2	備蓄しているが、1週間分は備蓄していない			283	60.5%	184	66.2%
3	備蓄していない			68	14.5%	44	15.8%
全体				468	100.0%	278	100.0%

Q.「内水ハザードマップ」を確認したことがありますか。				市政モニター		WEBアンケート	
回答				n	構成比	n	構成比
1	確認したことがある					157	56.5%
2	存在は知っているが、確認したことはない					71	25.5%
3	存在を知らなかった					50	18.0%
全体				—	—	278	100.0%

⇒情報発信が行動変容に結びついていない現状で、局の発信方法が市民に訴求できていない。

料金への印象、受け止め度合い

Q.毎日使う水道・下水道の料金に対する印象について教えてください。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	高い					106	38.1%
2	やや高い					96	34.5%
3	おおむね適正					62	22.3%
4	やや安い					0	0.0%
5	安い					2	0.7%
6	気にしたことがない					12	4.3%
	全体			—	—	278	100.0%

Q.今後の料金について考えにあてはまるものはどれですか。				市政モニター		WEBアンケート	
	回答			n	構成比	n	構成比
1	安くできるのであれば老朽化や災害対策を先延ばししても構わない					20	7.2%
2	高くなってもよいので老朽化や災害対策を早急に進めてほしい					106	38.1%
3	どちらともいえない					140	50.4%
4	その他					12	4.3%
	全体			—	—	278	100.0%

⇒料金見直しの理解を得るためには、まずは市民の皆様「上下水道インフラへの安心感」を持っていただき、当たり前で使用でき、安全・安心を享受するための様々な取組や必要性を知っていただくことが重要である。

現経営戦略は、市民が上下水道局の発信する情報をどのように受け止めているのか適切に評価する指標が不足

■ 中間改定に向けた検討スキーム

政策ごとに、上下水道局の発信する情報に対する市民の受け止め度合いを分析し、分析結果を踏まえて、市民との信頼関係の構築に資する取組や妥当な指標の設定に向けて検討する。