

The page features a decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One large circle is at the top center, a smaller one is below it to the right, and a very large circle is at the bottom right. Two thin lines intersect at the top left and extend towards the circles.

令和元年度（2019年度） 豊中市上下水道モニタ一 年間活動報告書

豊中市上下水道局

令和2年（2020年）3月31日

目 次

- I. 上下水道モニター年間活動概要 P.2
- II. 上下水道モニター会議内容 P.3
- III. アンケート結果 P.6

(全 17 ページ)

I. 上下水道モニター年間活動概要

① 令和元年度（2019年度）上下水道モニター数・・・36名

② 年間活動表

月 日	行 事	内 容
4月24日(水)	第1回上下水道モニター会議	上下水道事業の概要説明、 意見交換、オリエンテーション
5月9日(木) 5月11日(土)	第2回上下水道モニター会議	施設見学 ・柴原浄水場（給水体験）
7月5日(金) 7月6日(土)	第3回上下水道モニター会議	工事現場見学 ・野畑配水池耐震補強工事現場
10月	第1回アンケート	局広報誌「とよなかの上下水道」 No.48 に関するアンケート
10月8日(火) 10月19日(土)	第4回上下水道モニター会議	施設見学 ・猪名川流域下水道原田処理場 ・スカイランド HARADA
11月21日(木)	第5回上下水道モニター会議	・災害に備えよう「そのとき水は！」 ・意見交換
2月21日(金)	第6回上下水道モニター会議	・「第2次とよなか水未来構想」と今後の 取り組みについて ・年間活動報告、意見交換
2月	第2回アンケート	局広報誌「ミズトキ」 Vol.10 および モニター活動に関するアンケート

II. 上下水道モニター会議内容

① 第1回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席者数
4月24日(水) 10:00~12:00	上下水道局庁舎 4階 会議室 (豊中市北桜塚4-11-18)	・上下水道事業の概要説明 ・上下水道モニターの自己紹介 と意見交換	26名

■パワーポイントを用いて上下水道事業の概要を説明し、「とよなか水物語」(DVD)で市内の上下水道施設を紹介しました。また、上下水道モニターの皆さんに自己紹介および意見交換をしていただきました。

◆意見・質問(一例)

[意見] 停電したときに、なぜ、マンションなどでは断水するのか。

[答え] 受水槽式のマンションなどの場合、ポンプを使って給水しているので、停電すると断水することがある。直結式のマンションであっても、ポンプを使って給水している上層階では、停電すると断水してしまう。

[意見] 水道水は時間帯によって、カルキの臭いが強かったり弱かったりするように感じるが、塩素濃度が違うのか。

[答え] 浄水場から水道水を送り出すときの塩素濃度はほとんど変わらないが、マンションなどの場合、受水槽に貯められている間に、塩素が消失して塩素濃度が低い水道水が蛇口から出ることがある。

[意見] 猪名川の伏流水からつくられている水道水(自己水)は、淀川の水からつくられる水道水(企業団水)と味が違うのか。

[答え] 水道水の味の違いは、水の硬度の違いによるが、自己水と企業団水を飲み比べても、味にほとんど違いはないと思う。

② 第2回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席者数
5月9日(木) 5月11日(土) 13:00~16:00	柴原浄水場 (豊中市宮山町3-20-1)	・浄水場の概要説明および 施設見学 ・仮設給水栓からの給水体験	モニター 31名 同伴者 7名

■柴原浄水場の概要を説明した上で、浄水場内を見学しました。また、実際に沈殿実験やろ過実験をしていただくことで、浄水過程を説明しました。さらに、災害時を想定して、仮設給水栓から給水袋への給水体験をしました。

◆「沈殿実験・ろ過実験があったので、浄水過程がよく理解できた」、「中央監視室を見学して、施設を遠隔監視している様子がよく分かった」などの感想をいただきました。

③ 第3回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席者数
7月5日(金) 7月6日(土) 13:00~15:30	野畑配水池耐震補強工事現場 (豊中市西緑丘2-198-5)	野畑配水池耐震補強工事の 概要説明および配水池内部 の見学	モニター 24名 同伴者 4名

■野畑配水池耐震補強工事の概要を説明した上で、工事現場で配水池の中に入り、コンクリートを増し打ちしている様子などを見学しました。また、古くなった水道管や耐震管の説明をしながら、実物の水道管を見学しました。

◆「普段、立ち入ることのできない配水池内部を見学できて、よかった。また、耐震補強工事が思っていたよりも大規模で驚いた」、「豊中市だけでなく、他の事業者の水道事業にも共通した課題があることが分かった」などの感想をいただきました。

④ 第4回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席者数
10月8日(火) 10月19日(土) 13:00~16:00	猪名川流域下水道 原田処理場 (豊中市原田西町1-1)	・原田処理場の概要説明および 施設見学 ・スカイランド HARADA 見学	モニター 26名 同伴者 8名

■原田処理場の概要を説明した上で、1系水処理施設（標準活性汚泥法）を見学しました。また、実験を交えながら、不織布などの流入により下水処理施設で起きる機械故障について紹介し、下水道に流してはいけない物があることを説明しました。

◆「下水が処理されていく過程が理解できた」、「微生物が汚れを分解する能力やティッシュペーパーの水の溶けにくさに驚いた」「溶けない紙はごみ箱に捨てるように気を付けたい」などの感想をいただきました。

⑤ 第5回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席数
11月21日(木) 10:00~12:00	上下水道局庁舎 会議室 (豊中市北桜塚4-11-18)	・災害に備えよう 「そのとき水は！」 ・意見交換	19名

■各自でできる災害への備えや上下水道局の取り組みについて説明した後、災害対応に関する意見や、これまでの会議に関する質問などをうかがいました。

◆意見・質問（一例）

[意見] 停電した場合でも、下水処理場を稼働しないといけないと思うが、電力のバックアップなどの対策は行われているのか。

[答え] 原田処理場・庄内下水処理場ともに、変電所から専用の電線を使って電気が送られているので、停電のリスクは低いが、万が一の場合に備えて、自家発電装置を配備している。また、自家発電装置を動かすための燃料を確保するために、大阪府を通じて全国石油協会と協定を結んでいる。

⑥ 第6回上下水道モニター会議

実施日	場 所	主 な 内 容	出席者数
2月21日（金） 10:00～12:00	上下水道局庁舎 4階 会議室 (豊中市北桜塚4-11-18)	・「第2次とよなか水未来構想」と今後の取り組みについて ・年間活動報告、意見交換	16名

■パワーポイントを用いて、「第2次とよなか水未来構想」と今後の取り組みについて説明し、上下水道モニターの皆さんからご質問やご意見をいただきました。また、1年間の上下水道モニター活動を振り返り、意見交換をしていただきました。

◆意見・質問（一例）

[意見] 水道管・下水道管の更新費用を抑制し、平準化するために、法定耐用年数ではなく、豊中市独自の基準を設けているとのことだったが、独自基準の根拠は何か。

[答え] 水道管について、豊中市では独自に、「物理的評価」を行っている。評価のファクターとしては、事故の履歴、土壌の性質、管の材質などを係数にし、点数化して評価している。コンクリート製の下水道管は、水道管と違い、管の中から腐食するため、敷設後40年を超えた管でカメラ調査を実施し、腐食を発見した管では管更生を行っている。管更生とは、コンクリート製の下水道管の内側を、新たに塩化ビニル製の樹脂で覆うことである。管更生を行うと、管の寿命を50年伸ばすことができるので、管の入替え（更新）よりもコストを低減することができる。

[意見] 市内の小学校に飲み水栓を設置しているとのことだったが、将来的には、全校に設置するのか。

[答え] 小学生の子どもたちに水道水を飲む習慣をつけてもらうことを目的に、飲み水栓を設置している。受水槽式給水の学校から設置しているが、将来的には、全校に設置することを目標にしている。

III. アンケート結果

① 第1回アンケート

実施日	アンケート内容	回答者数
9月30日～10月15日	局広報誌「とよなかの上下水道」No.48 に関するアンケート	29名

② 第2回アンケート

実施日	アンケート内容	回答者数
2月21日～3月1日	局広報誌「ミズトキ」Vol.10 およびモニター活動 に関するアンケート	28名

第1回アンケート結果

1. 実施期間

令和元年（2019年）9月30日（月）から令和元年（2019年）10月15日（火）まで

2. 実施方法

パソコン、スマートフォンから豊中市電子申込システムのアンケートフォームにアクセスし、選択操作および文字入力により回答する。

3. 実施目的

広報誌の内容や見やすさについて、お客さまの視点による評価・意見を集約し、広報誌の改善を図っていくことを目的とする。

4. 回答率

80.6%（36名中29名が回答）

5. 質問内容及び調査結果

質問 1. 記事の内容について

A. 水道・下水道を未来につなげるために—こんな取り組みをしています—（P.1～P.3）

Q.1 記事の内容は、わかりやすいですか。

選択肢	回答数	割合
① わかりやすい	24	83%
② どちらでもない	4	14%
③ わかりにくい	1	3%

③と答えた理由・改善点

◆1 ページの写真について、モニター会議で野畑配水池を見学した人は、配水池の内部の写真だとわかると思うが、一般の人には何の写真かわからないのではないか。高さや規模についても記載すべきだ。また、「とよなか水未来構想」は概ね理解できるが、2018年からの進捗率や概算金額も記載する必要があるのではないか。

Q.2 この記事は、あなたが知りたいことの参考になりましたか。

選択肢	回答数	割合
① 参考になった	22	76%
② どちらでもない	5	17%
③ 参考にならなかった	2	7%

③と答えた理由・改善点

- ◆将来像が抽象的な表現だったので、具体的に「耐震化がどの程度、進むのか」、「合理的で公平な料金・使用料体系とはどのようなものなのか（今は公平ではないということか）」という説明があった方がよいと感じた。
- ◆昭和 50 年頃に敷設された水道管・下水道管を順次、取り替える計画や予算措置などがわからない。また、他の自治体との連携が必要なのかわからない。
- ◆雨水貯留設備の将来像や下水処理場の将来像なども解説してほしい。また、老朽化に伴う更新や耐震化工事の結果、どのくらいの漏水が改善されたのか、今後どのくらいの費用と時間をかけて更新していく予定なのかも知りたい。情報量が少なすぎる。

B. 4 ページ

Q.3 記事の内容はわかりやすいですか。

選択肢	回答数	割合
① わかりやすい	22	76%
② どちらでもない	6	21%
③ わかりにくい	1	3%

③と答えた理由・改善点

(回答なし)

C. 広報誌全体

Q.4 デザインは見やすいですか。

選択肢	回答数	割合
① 見やすい	25	86%
② どちらでもない	3	10%
③ 見にくい	1	3%

③と答えた理由・見にくい箇所

(回答なし)

Q.5 文字の大きさについて、見にくいと思う箇所がありましたら、入力してください。

- ◆見やすく、問題ないと思う。
- ◆4 ページ下部の「上下水道局へのお問い合わせ・ご相談は」は、文字の大きさがもっと大きい方が読みやすいと思う。

Q.6 わかりにくい単語や表現がありましたら、入力してください。

- ◆特に、分かりにくいところはない。理解しやすく、読みやすかった。
- ◆雨水貯留施設、耐震性貯水槽、配水ブロック化について知りたい。
- ◆単語ではないのですが、ふりがなが全くないのは気になる。外国人などには、ふりがなも必要かと思う。
- ◆「消費税率改定に伴うー」(4 ページ)の「法の経過措置を適用」の意味がわかりにくい。
- ◆「水道・下水道を未来につなげるためにーこんな取り組みをしていますー」(2・3 ページ)について、将来像 1 から 6 まで、ひとつひとつはわかりやすい文章で説明されているため、理解しやすいが、読み終わると全体的にぼんやりした印象で、とよなか水未来構想のはっきりした方向性が印象に残らない。

Q.7 今回の広報誌の内容で、興味を持った記事はどれですか。(複数回答可)

選択肢	回答数
水道・下水道を未来につなげるために ―こんな取り組みをしています―	22
消費税率改定に伴う水道料金および下水道使用料のお知らせ	12
池田市で「マンホールサミット」が開催されます	11
下水道の詰まり、トラブルが起きた場合は	15
工事にご協力をお願いします	2

Q.8 ご意見・ご感想がありましたら、自由に入力してください。

- ◆市立小学校への飲み水栓の設置に関して、私が学生の頃は、水道水やウォーターサーバーから水を飲むこともあったが、現在は、ペットボトルの水でないと衛生的に抵抗を感じているので、安全・安心であることを詳しく説明してほしい。
- ◆水道・下水道施設の整備に関して、豊中市内で、どの施設が整備中であるか、どの施設は整備が完了しているか、などが一目でわかるマップをホームページに掲載すると、理解や関心が深まり、また安心感が高まると思う。
- ◆環境に優しい事業に関して、海や川を汚さないようにする下水処理場の設備の増強とは、具体的にはどういったことを行うのか、詳しく説明してほしい。
- ◆上下水道に関する出前講座や施設見学は、あらゆる世代にとって必要な事業だと思う。理解を深め、多くのことを学べる機会なので、事業を展開していることはありがたい。
- ◆3 ページの将来像 5 では、取組みへの安心感よりも、将来の料金体系への不安を感じた。
- ◆1 ページの配水池の写真は、一般の人には大きさが想像できないと思うので、何か比較するものがあるとよいと思う。2・3 ページは、写真やイラストが目をひき、読みやすくできていると思う。4 ページは、情報がたくさん掲載されていたが、知りたい情報がコンパクトに1枚にまとめられているので、ファイルしておくと思えば役立つと思う。
- ◆原田処理場の見学時に、トイレに流せるウェットティッシュや猫砂の話があったが、そういった内容の記事があってもよいと思った。
- ◆広報でこういうことを知らせてくれると分かりやすいのでとてもよい。日々、市民のために、色々考えて行動していることがよく分かった。

第2回アンケート結果

1. 実施期間

令和元年（2020年）2月21日（金）～令和元年（2020年）3月1日（日）

2. 実施方法

パソコン、スマートフォンから豊中市電子申込システムのアンケートフォームにアクセスし、選択操作および文字入力により回答する。

3. 実施目的

広報誌の内容や見やすさについて、お客さまの視点による評価・意見を集約し、広報誌の改善を図っていくこと。また、上下水道モニター活動について、お客さまによる意見・要望を集約し、募集・運営方法の改善を図っていくこと。

4. 回答者

77.8%（36名中28名が回答）

5. 質問内容及び調査結果

広報誌「ミズトキ」Vol.10

Q. 「ミズトキ」の中で、興味を持った記事はどれですか（いくつでも選択可）。

選 択 肢	回答数
めざせ！防災マスター！！	18
アクッピのローリングストック講座	9
めざせ！パッククッキングマスター！！	13
その他（特に興味なし）	1

Q. 「ミズトキ」を読んで、どのように感じましたか。

選 択 肢	回答数	割合
おもしろい	13	46%
まずまずおもしろい	8	29%
どちらでもない	3	11%
あまりおもしろくない	3	11%
おもしろくない	1	3%

Q. 今後、どのような記事を読みたいですか。ご自由に入力してください。

- ◆防災時のトイレ。地震などでトイレが使えなかった時の簡易トイレの方法をモニター会議で知ったので、新聞紙とゴミ袋をストックしている。災害時でも、トイレは絶対に必要なので、掲載してほしい。
- ◆水質。ミネラルウォーターの成分表のように、どんなイオンが何パーセント含まれているのか興味がある。
- ◆トイレにトイレットペーパー以外のものを流してはいけないこと。
- ◆水道管等の更新に伴う工事。わかりやすく図解すると、工事で道路を占有することに理解が得られると思う。
- ◆災害時のお役立ち情報。玄関先にまとめておくと役に立つリストや、バッグに入れて持ち歩いているとよいものなど、日頃から心がけることを掲載してほしい。
- ◆水と健康。年齢別、体重別、性別などで一般的な水分摂取量などを知りたい。

Q. 「ミズトキ」について、ご意見やご感想がありましたら、ご自由に入力してください。

- ◆写真や絵が多く使われていて、分かりやすく、読みやすかった。やってみようかなと思うような身近なテーマで、とっつきやすかった。
- ◆わかりやすく、親しみやすい情報提供は大切だ。役に立ち、楽しい冊子であり続けてほしい。
- ◆毎年、楽しく読んでいる。毎号、必ず料理のレシピが掲載されていて、簡単なので作ってみたいと思う。今号でも、ナポリタンがポリ袋を使って作られることは衝撃だった。大人も子供も興味を持てる記事構成になっており、我が家では親子で読んでいる。
- ◆「ミズトキ」は広報誌特有の一方的な押し付け感がないので、読みやすく、市民生活

に役立つ情報を提供されていると思う。子育て世代の市民に、ターゲットを絞った広報誌だと感心している。

- ◆話題性のある事例でいうと、手洗い、うがいには水道水を使うので、新型コロナウイルス感染防止のための手洗い、うがいを取り上げてよかったのではないかな。
- ◆今号は、内容を詰め込みすぎだと思う。もう少し読みやすくまとめて欲しい。毎号、最後のページに、保存版の特集記事をまとめたらどうか。
- ◆「ミズトキ」のターゲットは小学生か。今号は、内容が多すぎると思う。Vol.9の方が読みやすかった。また、小学生は興味をもって読んでいるのか、どのように配布しているのか、を明確にしてほしい。小学生のいる家庭では見慣れているかもしれないが、そうでない家庭では関心が持てない。

上下水道モニター活動

Q. 今年度の上下水道モニター会議では、施設見学を含めて、会議を6回開催しましたが、開催回数について、どのようにお考えですか。

選択肢	回答数	割合
① 多い	1	3%
② ちょうどよい	24	86%
③ 少ない	3	11%

その理由や会議で取り上げてほしい内容を記入してください。

凡例：◆ =理由、◇ =取り上げてほしい内容

回答①の意見

- ◆働いているので、なかなか参加が難しかった。できれば、実施日に、もう少し時間を長くしてほしい。

回答②の意見

- ◆当初は少ないように思ったが、実際には、平日の会議を欠席せざるを得ない状況だったので、6回で精いっぱいだった。取り上げていたテーマは充実していたと思う。
- ◆回数はちょうど良かった。仕事との調整もしやすかった。

- ◆平日と休日で選べたので、とてもありがたかった。
- ◆進め方もわかりやすく、ちょうどよいと思った。
- ◇水道管更新工事の現場見学。将来に必要な投資の大部分を占める管路更新を、利用者である市民に見てもらうことは、広報活動の一つとして有効ではないかと思う。
- ◇浄水処理、下水処理に関する話題、SDGS。
- ◇琵琶湖疎水の見学会。

回答③の意見

- ◆最後の会議で多くの質問が出て、時間が足りないように感じられた。
- ◆最後の会議では、それまでに出了された意見の紹介や、市の上下水道事業に反映された(検討中も含め)意見の紹介などをするために、もう1回(あるいはもう1時間)あってもよかったと思う。

Q. 今年度の上下水道モニター会議では、アンケートを2回実施しました。アンケートの実施回数について、どのようにお考えですか。

選択肢	回答数	割合
多い	0	0%
ちょうどよい	26	93%
少ない	2	7%

Q. 今年度、上下水道モニターとして活動されて、上下水道局へのイメージは変わりましたか。

選択肢	回答数	割合
良くなった	28	100%
変わらない	0	0%
悪くなった	0	0%

Q.4 モニター活動で、最も印象に残ったことは何ですか。

- ◆柴原浄水場で水質管理がほとんど機械化されていること。あらためて、水の大切さを実感した。
- ◆柴原浄水場で監視室を見学できたこと。24時間・365日、水質を監視している職員がいるということを改めて意識した。日本にいと、安全・安心な水道水の供給が当然のことなので、それを支えている人への感謝の気持ちを失念していた。
- ◆ティッシュペーパーをトイレに流してはいけないということ。友人の前で実験してみると、驚いていたので、認知度を上げる必要性を感じたとともに、さらに広めていこうと思った。
- ◆「トイレに流せる紙」というのも流さない方がよいということ。停電で断水になるより、下水処理が停止する方が大変だということ。
- ◆野畑配水池の内部（地下神殿）を見学したこと。大変貴重な経験で、ありがたかったです。
- ◆野畑配水池耐震化工事の見学。浄水場や下水処理場は見学会を開催していることがあり、実際に見る機会はあるが、水を抜いた状態の配水池の中に入ることはないので貴重な機会だった。
- ◆職員の、上下水道事業に対する熱い思い。普段、見ることのない、裏方のプロフェッショナルな仕事を垣間見ることができて、とても有意義だった。

Q. モニター活動について、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由に入力してください。

- ◆豊中市に在住して10年あまりになるが、市に関する意見を述べたり、質問したりするいい経験を得た。また、モニターの理解度や、知識・経験のレベル差が大きいこともわかった。今後も上下水道については関心持ち続けたいと思う。
- ◆上下水道局職員が真剣に取り組む姿勢がうかがえたことは、とても喜びだった。
- ◆多様な世代の市民と一緒にモニター会議に参加させていただいて、世代ごとに必要な情報が違う場合があることを感じた。
- ◆参加できないことがあり、残念だったが、出席するたびに新しい学びがあり有意義で楽しい時間を過ごすことができた。講座だけでなく、実際に施設を見学できて良かった。
- ◆通常でも声を通る人とそうでない人がいるが、マイクを使わないと、屋外では本当に聞き取りにくく、全体の半分は全く聞こえない状態だったので、改善すべきだと思う。また、部屋の後ろに座っている職員の話し声が大きかったので、気を付けてほしい。

- ◆住民サービスを目的としたものなら現状でよいと思うが、上下水道事業に素人のモニターが集まる会議で、事業の改善点を見つける意図があるのであれば、過去のモニター会議で出された意見をまとめ、年度の早いうちに、配布する方がよいと思う。
- ◆座談会の進め方について、現状では、モニター全員が順番に意見や質問を述べた後に上下水道局の職員がまとめて回答する方式になっているが、モニター1人ごとに回答する方が分かりやすいと思う。時間の関係でなかなか難しいかと思うが、検討してほしい。全体を通して、モニター活動から学ぶことが多く、良い機会を与えていただいたことに、非常に感謝している。豊中市上下水道局のファンになった。なお、豊中市上下水道局の現状と未来を審議するような会議があるならば、市民委員の立場で参画したいと思っている。

以上が上下水道モニター一年間活動報告書です。
1年間、活動いただきまして、ありがとうございました。