

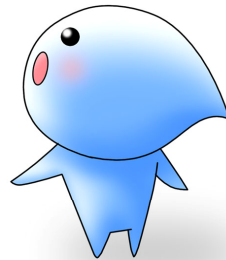
「水道に関する意識調査」 結果概要

本市では、お客さまの水道の利用実態と水道に関する意見・希望等をお伺いし、今後一層水道事業を充実させるため「水道に関する意識調査」を実施しました。
調査結果の概要について、下記のとおりお知らせします。

実施概要

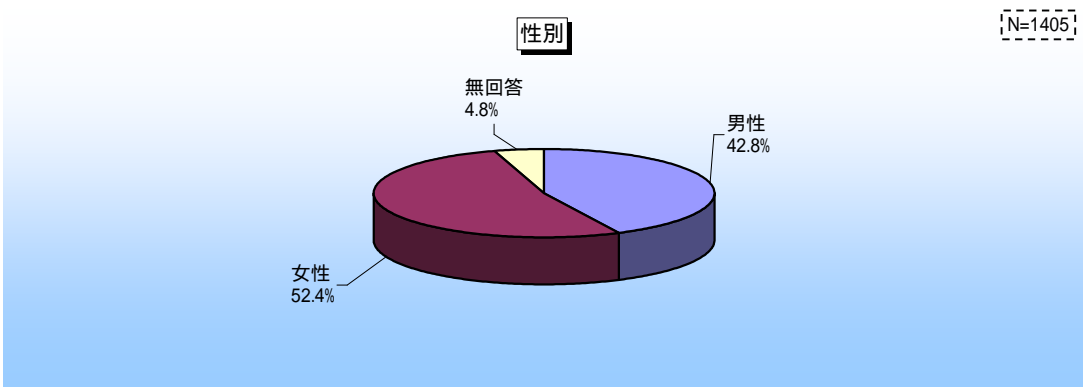
- 1 調査の目的
お客さまの水道の利用実態と水道に関する意見・希望等をお伺いし、今後一層水道事業を充実させるための基礎資料とすることを目的とする。
- 2 調査対象
無作為抽出した3,000人
- 3 調査方法
郵送による調査票の配布、回収(無記名による)
- 4 調査期間
平成24年3月9日(金)から3月30日(金)まで
- 5 調査項目
 - (1)水道サービスについて
 - (2)水道水について
 - (3)水道の広報について
 - (4)災害対策について
 - (5)水道料金について
 - (6)水道事業への要望について
- 6 回収結果
 - 発送数 3,000件
 - 回答総数 1,405件
 - 不明戻数 22件
 - 有効回収率 47.2パーセント

有効回収率 = 回答総数 ÷ (発送数 - 不明戻数)

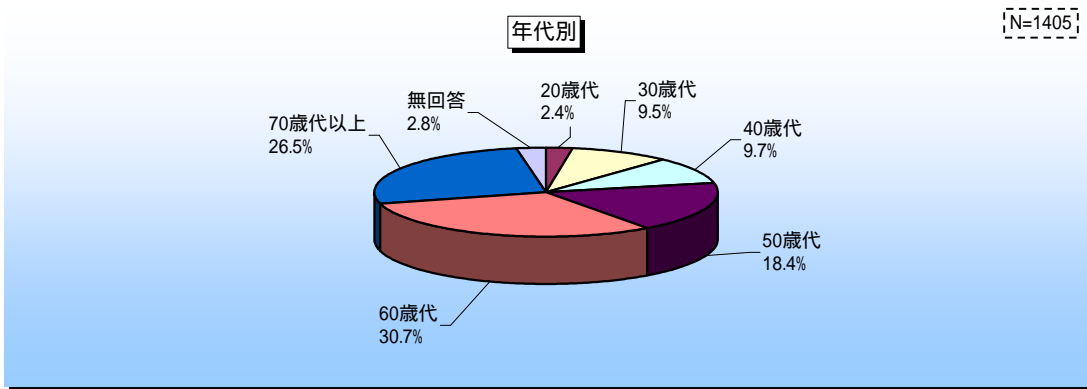


回答者の属性

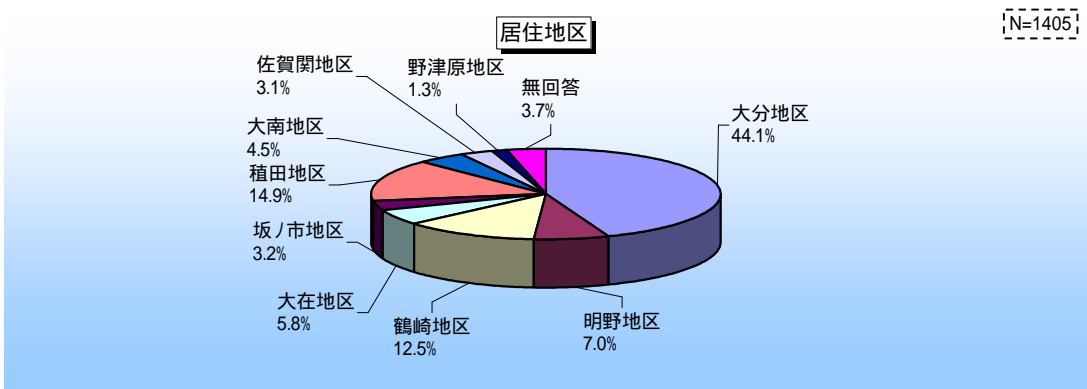
1 性別



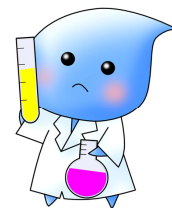
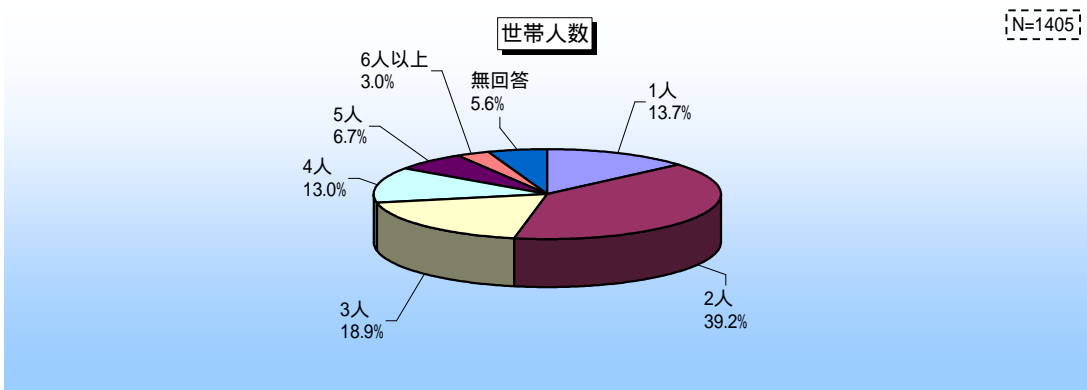
2 年代別



3 居住地区



4 世帯人数



調査結果の概要

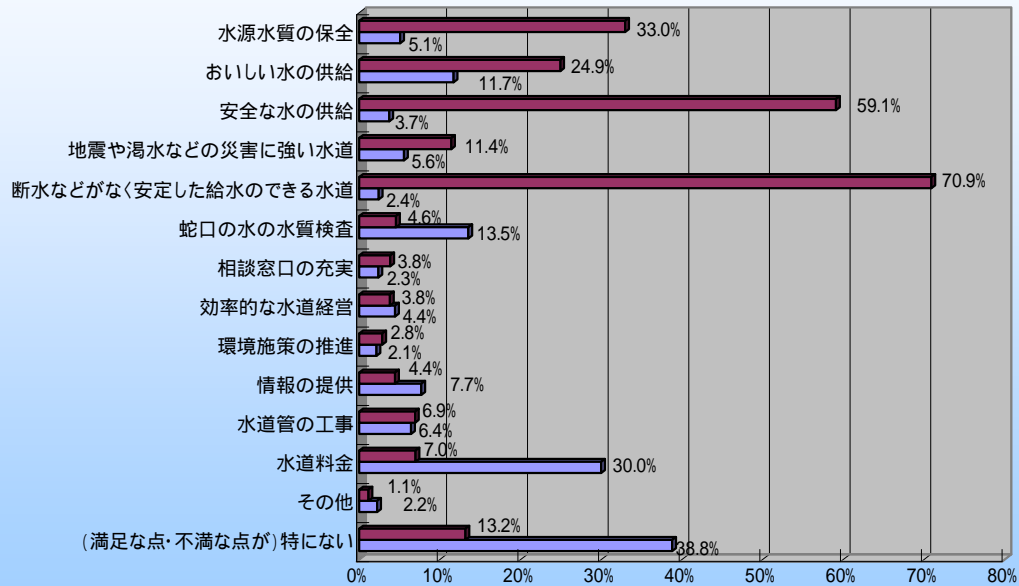
1 水道サービスについて

(問) 大分市の水道サービスについて、満足している点はどのようなことですか？
(問) 大分市の水道サービスについて、ご不満な点はどのようなことですか？

N=1405

大分市の水道サービスに対して満足な点、不満な点は？

■ 不満である ■ 満足している

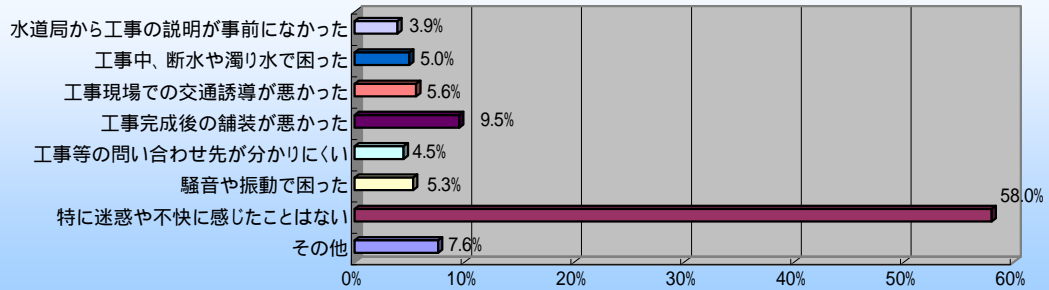


「満足している」は「断水などがなく安定した給水のできる水道」(70.9%)が最も多く、次いで「安全な水の供給」(59.1%)、「水源水質の保全」(33.0%)の順になっています。
一方、「不満である」は、「(不満な点が)特にない」(38.8%)が最も多く、次いで「水道料金」(30.0%)、「蛇口の水の水質検査」(13.5%)の順になっています。

(問) 水道局では、老朽化した管や水の出が悪い地区の水道管を計画的に取り替える工事を行っています。そこで迷惑や不快に感じたことがありますか？

水道工事で迷惑や不快に感じたことは？

N=1405



水道工事で迷惑や不快に感じたことは、「特に迷惑や不快に感じたことはない」(58.0%)が最も多く、次いで「工事完成後の舗装が悪かった」(9.5%)の順になっています。

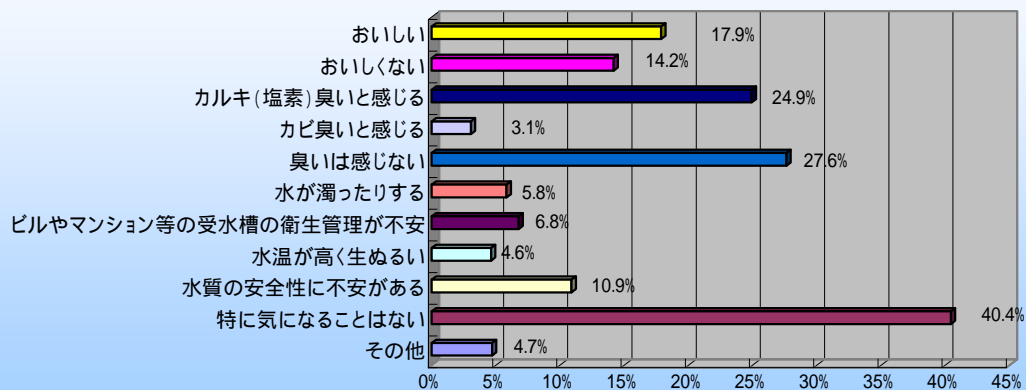


2 水道水について

(問) 大分市の水道水の飲み水としての水質(におい、色、味、安全性)についてどのように感じていますか？

水道水を飲み水としての水質について感じていることは？

N=1405



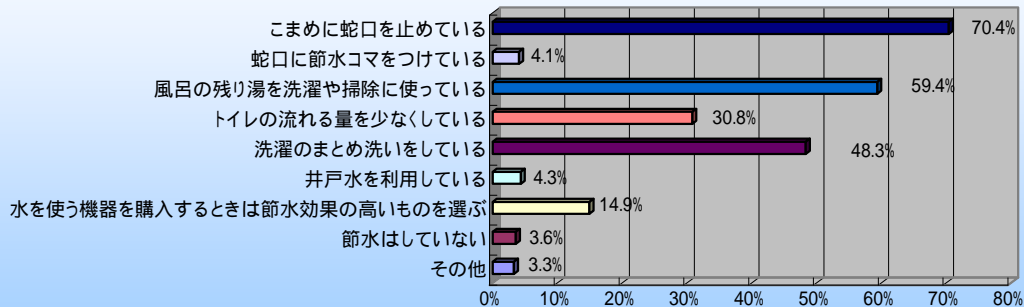


水道水を飲み水としての水質について感じていることは、「特に気になることはない」(40.4%)が最も多く、次いで「臭いは感じない」(27.6%)、「カルキ(塩素)臭いと感じる」(24.9%)の順になっています。
一方、「おいしい」(17.9%)が「おいしくない」(14.2%)を上回っています。

(問) どのような節水に心がけていますか？

節水に心がけていることは？

N=1405



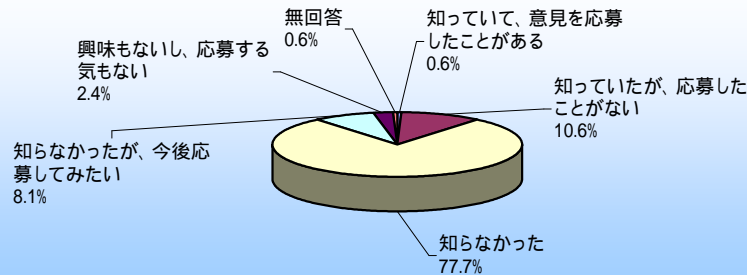
節水に心がけていることは、「こまめに蛇口を止めている」(70.4%)が最も多く、次いで「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」(59.4%)、「洗濯のまとめ洗いをしている」(48.3%)の順になっています。
一方、「節水はしていない」は3.6%でした。



(問) 水道局では安全な水道水を提供するため毎年水質検査計画を策定し、この計画についての意見を募集していますが、この意見募集を知っていましたか？

水質検査計画についての意見募集について知っていますか？

N=1405





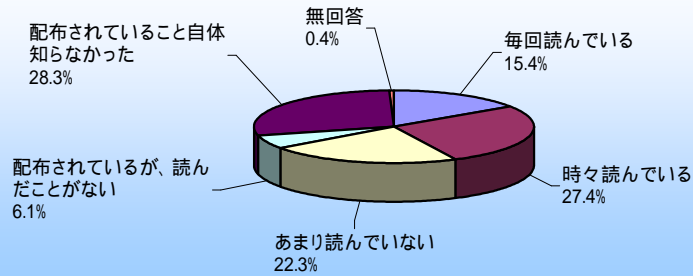
水質検査計画の意見募集を知らなかった人(「知らなかった」と「知らなかったが、今後応募してみたい」の合計)の割合は85.8%で、半数を超えています。

3 水道の広報について

(問) 水道局では、広報紙「おおいたの水道」を年3回発行し皆様にお届けしていますが、ご覧になったことがありますか？

広報紙「おおいたの水道」を読んでいますか？

N=1405



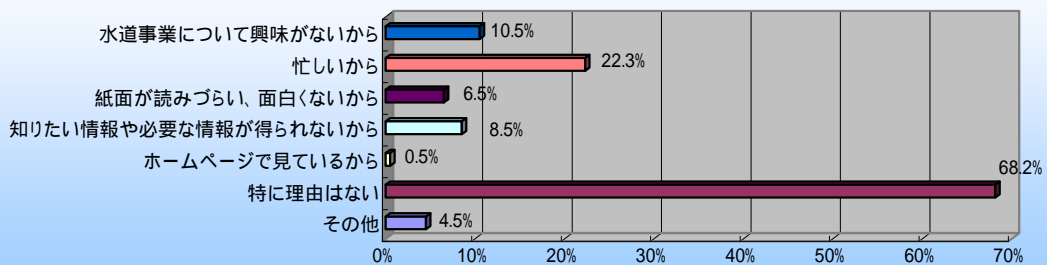
広報紙「おおいたの水道」を読んでいない人(「あまり読んでいない」と「配布されているが読んだことがない」、「配布されていること自体知らなかった」の合計)の割合は56.7%で、読んでいる人(「毎回読んでいる」と「時々読んでいる」の合計)の割合(42.8%)を上回っています。



(問) 広報紙「おおいたの水道」を「あまり読んでいない」、「配布されているが読んだことがない」方で、ご覧にならない理由はどのようなことですか？

「あまり読んでいない」「配布されているが読んだことがない」理由は？

n=399



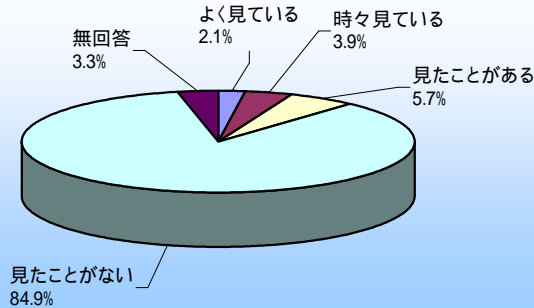


広報紙「おおいたの水道」を読んだことがない理由は「特に理由はない」(68.2%)が最も多く、次いで「忙しいから」(22.3%)の順になっています。

(問) 水道局では水道管の防寒対策などの各種情報をホームページに掲載していますが、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？

水道局のホームページを見たことがありますか？

N=1405



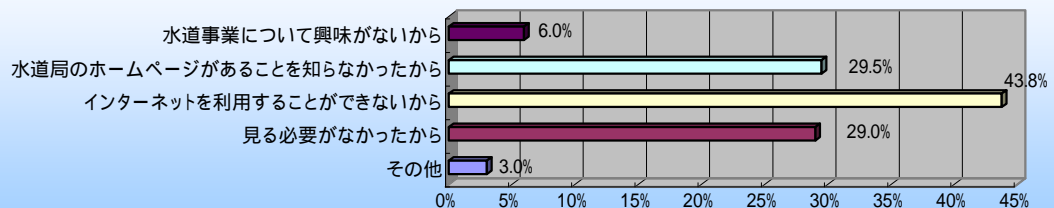
水道局のホームページを見たことがない人の割合は84.9%で、見ている人(「よく見ている」と「時々見ている」、「見たことがある」の合計)の割合(11.7%)を上回っています。



(問) ホームページを「見たことがない」方で、ご覧にならない理由は何のようなことですか？

水道局のホームページを見たことがない理由は？

n=1193

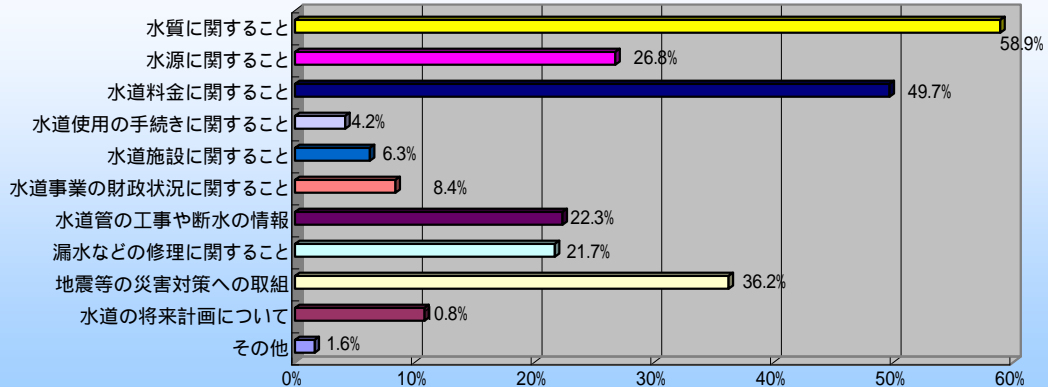


水道局のホームページを見たことがない理由は、「インターネットを利用することができないから」(43.8%)が最も多く、次いで「水道局のホームページがあることを知らなかったから」(29.5%)、「見る必要がなかったから」(29.0%)の順になっています。

(問) 水道に関して、広報紙やホームページ等で特に知りたい情報は何か？

広報紙やホームページで特に知りたい情報は？

N=1405



広報紙やホームページで特に知りたい情報は、「水質に関すること」(58.9%)が最も多く、次いで「水道料金に関すること」(49.7%)、「地震等の災害対策への取組」(36.2%)の順になっています。

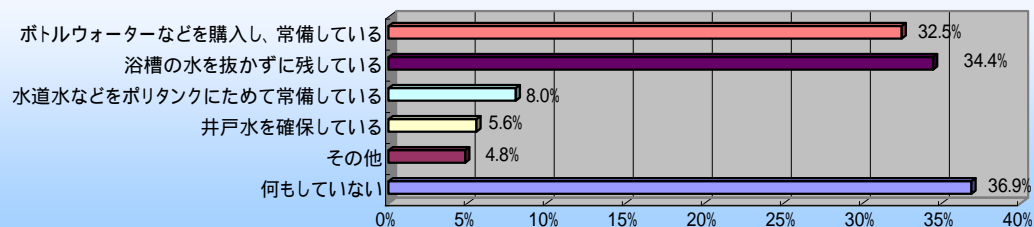


4 災害対策について

(問) ご家庭では地震などの自然災害に備えて、水の確保について対策をしていますか？

地震などの自然災害に備えて、水の確保について対策をしていますか？

N=1405

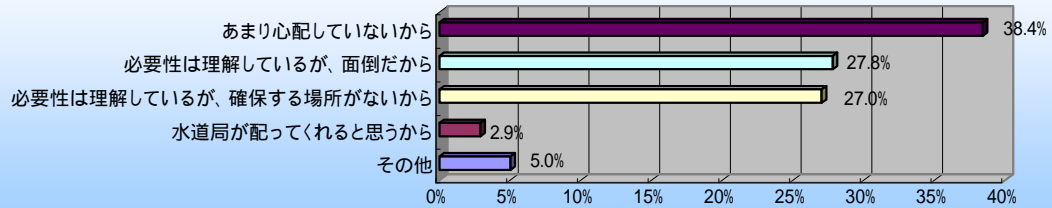


地震などの自然災害に備えて、水の確保についての対策は、「何もしていない」(36.9%)が最も多く、次いで「浴槽の水を抜かずに残している」(34.4%)、「ボトルウォーターなどを購入し、常備している」(32.5%)の順になっています。

(問) 地震などの自然災害に備えて、「何もしていない」方で、何もしていない理由はどのようなことですか？

何もしていない理由は？

n=518



地震などの自然対策に備えて、「何もしていない」理由は、「あまり心配していないから」(38.4%)が最も多く、次いで「必要性は理解しているが、面倒だから」(27.8%)、「必要性は理解しているが、確保する場所がないから」(27.0%)の順になっています。

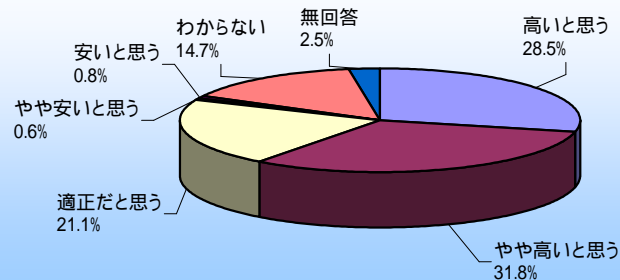


5 水道料金について

(問) 水道料金(下水道使用料を含む。)は2か月に1度料金を請求しています。あなたは水道料金についてどう感じますか？

水道料金についてどう感じていますか？

N=1405

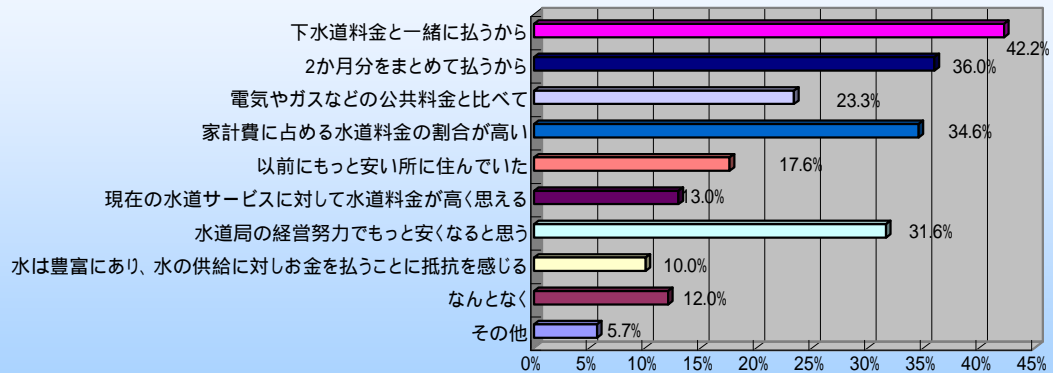


水道料金については、高いと思う人(「高いと思う」と「やや高いと思う」の合計)の割合は60.3%で、半数を超えています。一方、適正だと思う人の割合は21.1%、安いと思う人(「やや安いと思う」と「安いと思う」の合計)の割合は1.4%となっています。

(問) 水道料金が「高いと思う」、「やや高いと思う」方で、水道料金が高いと思う理由はどのようなことですか？

「高いと思う」「やや高いと思う」理由は？

n=848



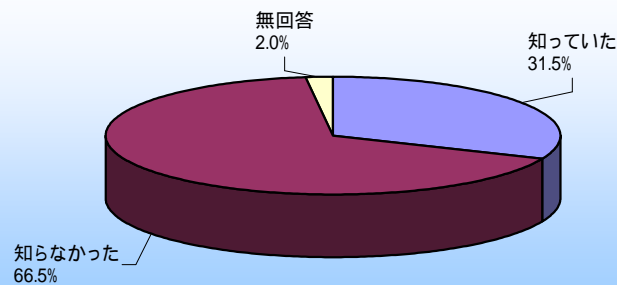
水道料金が高いと思う理由は、「下水道料金と一緒に払うから」(42.2%)が最も多く、次いで「2か月分をまとめて払うから」(36.0%)、「家計費に占める水道料金の割合が高い」(34.6%)、「水道局の経営努力でもっと安くなると思う」(31.6%)の順になっています。



(問) 大分市の水道料金が2か月で16㎡までの使用範囲内であれば同一料金(基本料金)であることを知っていましたか？

水道料金が2か月で16㎡までの使用範囲内であれば同一料金(基本料金)であることを知っていましたか？

N=1405



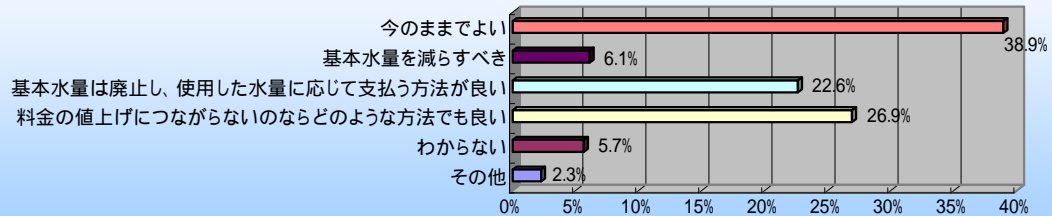


水道料金が2か月で16m³までの使用範囲内であれば同一料金(基本料金)であることは、知らなかった人の割合が66.5%で、半数を超えています。

(問) 水道料金が2か月で16m³までの使用範囲内であれば同一料金(基本料金)であることを「知っていた」方で、このしくみについてどのように思われますか？

「知っていた」で、同一料金(基本料金)の仕組みについてどのように思いますか？

n=442



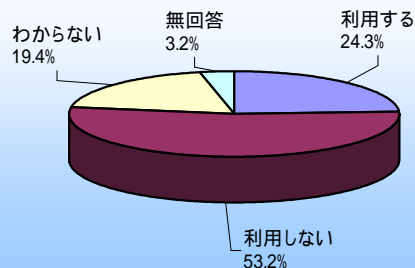
水道料金が2か月で16m³までの使用範囲内であれば同一料金(基本料金)である仕組みは、「今のままでよい」(38.9%)が最も多く、次いで「料金の値上げにつながらないのならどのような方法でも良い」(26.9%)、「基本料金は廃止し、使用した水量に応じて支払う方法がよい」(22.6%)の順になっています。



(問) 今後水道料金がクレジットカードによる引き落としで支払えるようになったら、利用すると思いますか？

将来、水道料金がクレジットカードで支払えるようになったら利用しますか？

N=1405



将来水道料金がクレジットカードで支払えるようになったら利用するかは、利用しない人の割合が53.2%で半数を超えています。

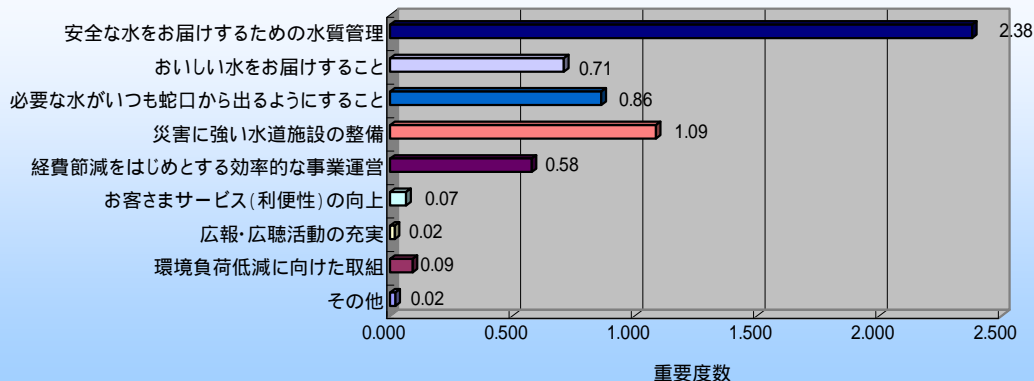
一方、利用する人の割合は24.3%となっています。

6 水道事業への要望について

(問) 水道事業運営において、今後どのようなことに重点的に取り組んでいくべきとお考えですか？

水道事業において、今後どのようなことに重点的に取り組んでいくべきですか？

N=1405



水道事業運営において、今後どのようなことに重点的に取り組んでいくべきかは、「安全な水をお届けするための水質管理」が最も多く、次いで「災害に強い水道施設の整備」、「必要な水がいつも蛇口から出るようにすること」の順になっています。



大分市の水道についての主なご意見やご要望

水道水の水質について

- > おいしい水を供給して欲しい
- > 安心して安全な水を届けて欲しい
- > 水質検査を徹底してほしい
- > 水道水をそのまま飲んでも健康な生活が送れるように水質には十分気をつけて欲しい
- > 残留塩素が高すぎるのではないかな
- > カルキのにおいが強い
- > 水道水は臭くて飲めない。もっと臭いや味が良くなればうれしい
- > 夏は生ぬるく飲めない
- > 知識がなくてもわかりやすく水質検査の結果を公表して欲しい

水源について

- > 安心して水道水が飲めるように、上流に汚水源がない取組をして欲しい
- > 川を汚さない活動をして欲しい
- > 安全でおいしい水を飲むために、森林等を大事にし、守って欲しい
- > 大分川ダムを完成させて、水資源を確保して欲しい
- > 大分川ダム建設を中止して欲しい
- > 夏の水の確保をして欲しい

広報について

- Q&Aを作成してほしい
- 料金表を保存版として広報紙に載せて欲しい
- インターネットは利用できないので、活字で広く広報して欲しい
- ホームページや市報だけではなく、地区ごとに出向いて意見交換の場をつくるなどしてアピールしてはどうか
- 広報活動が市民に伝わっていない
- 広報紙は紙面に魅力というか気を引く工夫がない
- いつでも情報を正しく出して欲しい

工事について

- 工事完成後の舗装工事が悪い
- いつも年度末近くになったら水道管の工事が始まり、出来上がっても、もとの道路よりでこぼこで、つぎはぎの状態である
- 水道、ガス、下水等は連絡を取り合い、計画を立て、一度にやって欲しい
- 給水装置等の修繕工事業者の名簿が知りたいので公表して欲しい

水道施設について

- 40年も経った管の点検をお願いしたい
- 老朽化した管や水の出が悪い地区の水道管を計画的に取り替える工事を行っていると言っているが、取り替える順番と老朽化の基準をはっきり知らせて欲しい
- 水道料金を値上げしても良いので、老朽化した水道管の更新が急務と思う
- 市内の水道管が老朽化して管理も大変と思うが、現在の維持管理が徹底され、適正な料金が長続きできるよう願っている
- 大分市の浄水場をもう少し上流につくり、少しでも薬品を使わず、安全な水を提供して欲しい
- 水圧が低く水の出る量が少ないので、改善して欲しい

災害対策について

- 地震等に強い水道、あるいはこわれても復旧がすぐできる水道であって欲しい
- 災害があったときのためにある程度の水をためておくなりして欲しい
- 災害に備えて、水道局でも水の備蓄をして欲しい
- 災害時の給水対策を住民に説明して欲しい
- 安全でおいしい水がいつでも蛇口から利用でき、特に今回の東日本の震災を教訓とした水事業の施設整備をお願いしたい
- 各家庭で備えられることについての情報発信も続けて欲しい
- 災害等での水道施設の安全性チェックを常に行っておいて欲しい

水道料金について

- 効率よく稼働してこれ以上料金が高くならないようにして欲しい
- 水道料金はこのままで良いと思う
- 水道料金は公共料金の中でも非常に高い。もっと体質改善をし、経費削減をし、一般利用者に還元すべきだ
- 水道料金が他県に比べて高すぎる
- 2ヶ月ではなく、毎月の支払にして欲しい
- 料金をもう少し安くして欲しい
- 一定の使用量まで同一料金なら、節水してもしなくても同じといった気持ちになる
- 中止のタイミングが悪いと1ヶ月しか使用していなくて、使用量が8 m³未満の場合でも2ヶ月分(16 m³)で請求されるのは納得がいかない
- 基本料金が高い
- クレジットカードの制度を是非お願いしたい

窓口対応について

- 水道管が破裂したが休日だったため、どこに電話しても通じなかった。緊急時の対応はどうなっているのか大変不安である
- 経費削減とかで、窓口サービスの質を落とす企業が多いが、窓口サービスは継続して欲しい
- 水道管が破裂した時、あっちこっちたらい回しにされた。もう少し丁寧な対応をして欲しい

水道事業運営について

- 経費削減についてどんなことに取り組んでいるのか、努力している所を知りたい
- 運営資金を細かく見直して欲しい
- 水道事業運営は透明性を持って堅実に行って欲しい

その他

- 検針の際、漏水等が有無の報告欄が伝票があれば安心できる
- あまりにも水道料金が高い時、水道メーターが壊れているのではないかと思う時がある。
検針時にメーターが正しく作動しているか確認して欲しい
- このようなアンケートを2～3年に1回は行って、市民の意見を活かして欲しい