

「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、郵送もしくは Web 回答による回収（無記名）

4 調査期間

平成 26 年 6 月 23 日（月）から 7 月 11 日（金）まで

5 調査項目

- (1) 水道水に関する意識について
- (2) 節水について
- (3) 水道料金について
- (4) 水道の広報について
- (5) 水道工事について
- (6) 災害対策について
- (7) 水道事業に対する満足度と期待することについて

6 回収結果

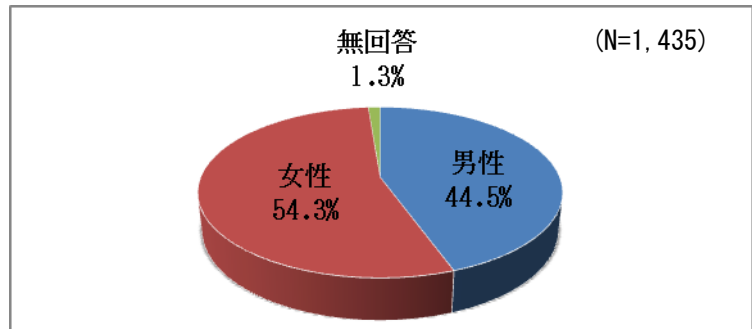
- ▶ 発送数 3,000 件
- ▶ 回答総数 1,435 件
- ▶ 不明戻数 31 件
- ▶ 有効回収率 48.3 パーセント

※有効回収率＝回答総数÷（発送数－不明戻数）×100

回答者の属性

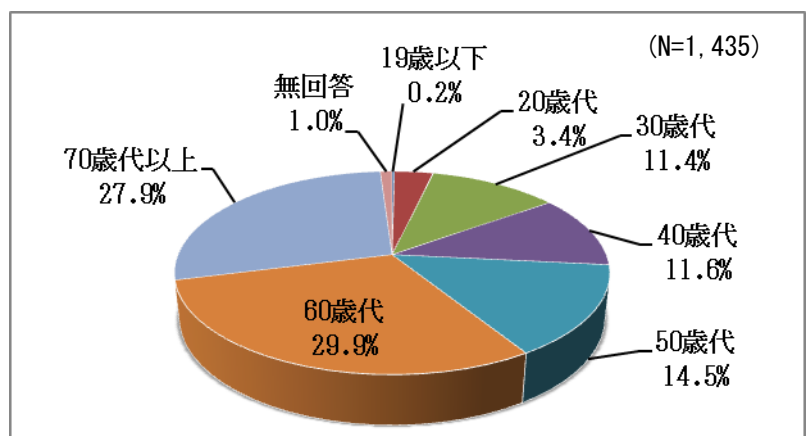
1 性別

区分	人数	率
男性	638	44.5%
女性	779	54.3%
無回答	18	1.3%
計	1,435	



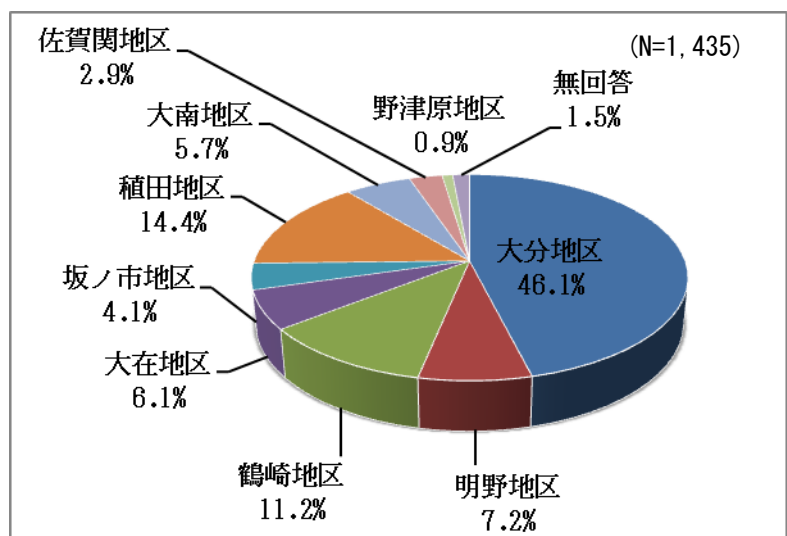
2 年代別

区分	人数	率
19歳以下	3	0.2%
20歳代	49	3.4%
30歳代	164	11.4%
40歳代	166	11.6%
50歳代	208	14.5%
60歳代	429	29.9%
70歳代以上	401	27.9%
無回答	15	1.0%
計	1,435	



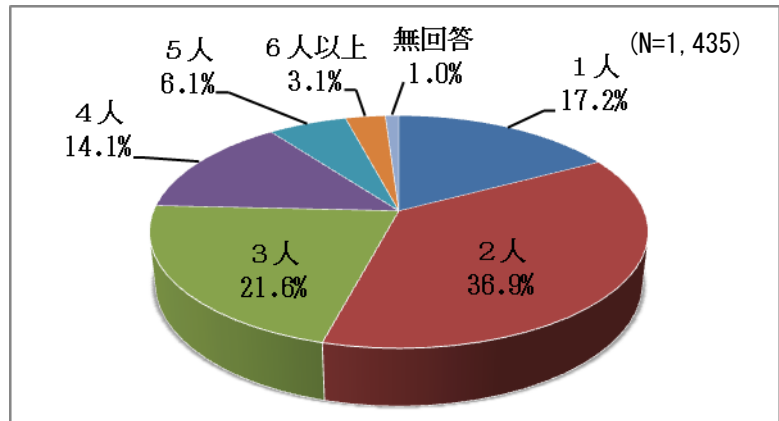
3 居住地区

区分	人数	率
大分地区	661	46.1%
明野地区	103	7.2%
鶴崎地区	161	11.2%
大在地区	87	6.1%
坂ノ市地区	59	4.1%
植田地区	207	14.4%
大南地区	82	5.7%
佐賀関地区	41	2.9%
野津原地区	13	0.9%
無回答	21	1.5%
計	1,435	



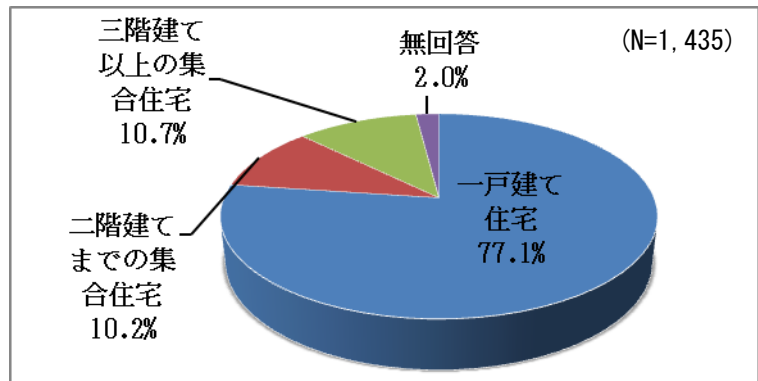
4 世帯人数

区分	人数	率
1人	247	17.2%
2人	530	36.9%
3人	310	21.6%
4人	202	14.1%
5人	87	6.1%
6人以上	44	3.1%
無回答	15	1.0%
計	1,435	



5 お住まいの住宅の種類

区分	数	率
一戸建て住宅	1,107	77.1%
二階建てまでの集合住宅	146	10.2%
三階建て以上の集合住宅	153	10.7%
無回答	29	2.0%
計	1,435	



調査結果の概要

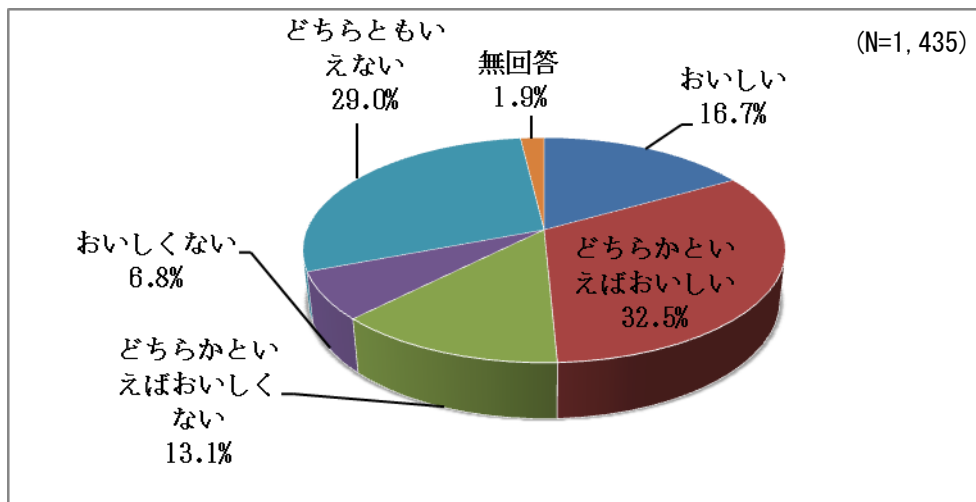
(1) 水道水のおいしさの認識

◇「おいしい」「どちらかといえばおいしい」が 49.2%、「どちらかといえばおいしくない」「おいしくない」は 19.9%。

問1 水道局では、安全でおいしい水道水をお届けするために、消毒用の塩素をできるだけ少なくする取組など、きめ細やかな水質管理に努めています。あなたは、大分市の水道水をおいしいと思いますか。(○は1つ)

【n=1,435】

区 分	人 数	率
おいしい	240	16.7%
どちらかといえばおいしい	467	32.5%
どちらかといえばおいしくない	188	13.1%
おいしくない	97	6.8%
どちらともいえない	416	29.0%
無回答	27	1.9%
計	1,435	



(2) 水道水の飲み方について

◇「一度沸かしてから飲む」(35.0%)、「浄水器をとおして飲む」(24.9%)が、「そのまま飲む」(20.3%)を上回っている。

◇「水道水を飲むことはない」は12.0%。

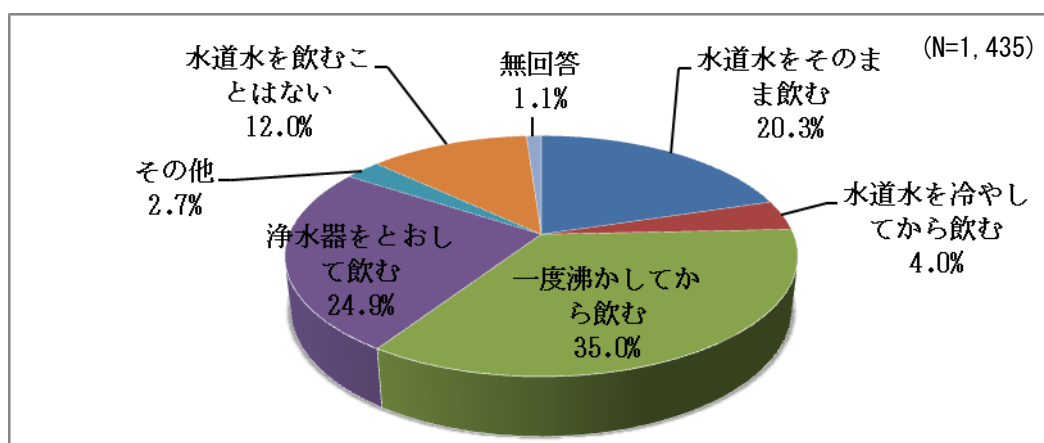
問2 あなたは、水道水を主にどのように飲みますか。(○は1つ)

【n=1,435】

区 分	人 数	率
水道水をそのまま飲む	291	20.3%
水道水を冷やしてから飲む	58	4.0%
一度沸かしてから飲む	502	35.0%
浄水器をとおして飲む	357	24.9%
その他	39	2.7%
水道水を飲むことはない	172	12.0%
無回答	16	1.1%
計	1,435	

<その他の内容>

- ・お茶やコーヒーにして飲んでいる
- ・カルキ抜きのため、一晩置いてから飲む
- ・浄水器をとおす
- ・湧水を汲みに行っている
- ・料理にだけ使う



(3-1) 水道水が安全だと思わない理由

◇理由として最も多いのが「カルキ（塩素）臭があるから」（72.6%）、次いで、「浄水場や配水池の安全管理が不安」（38.5%）、「おいしくないから」（36.8%）、「ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安」（30.8%）の順となっている。

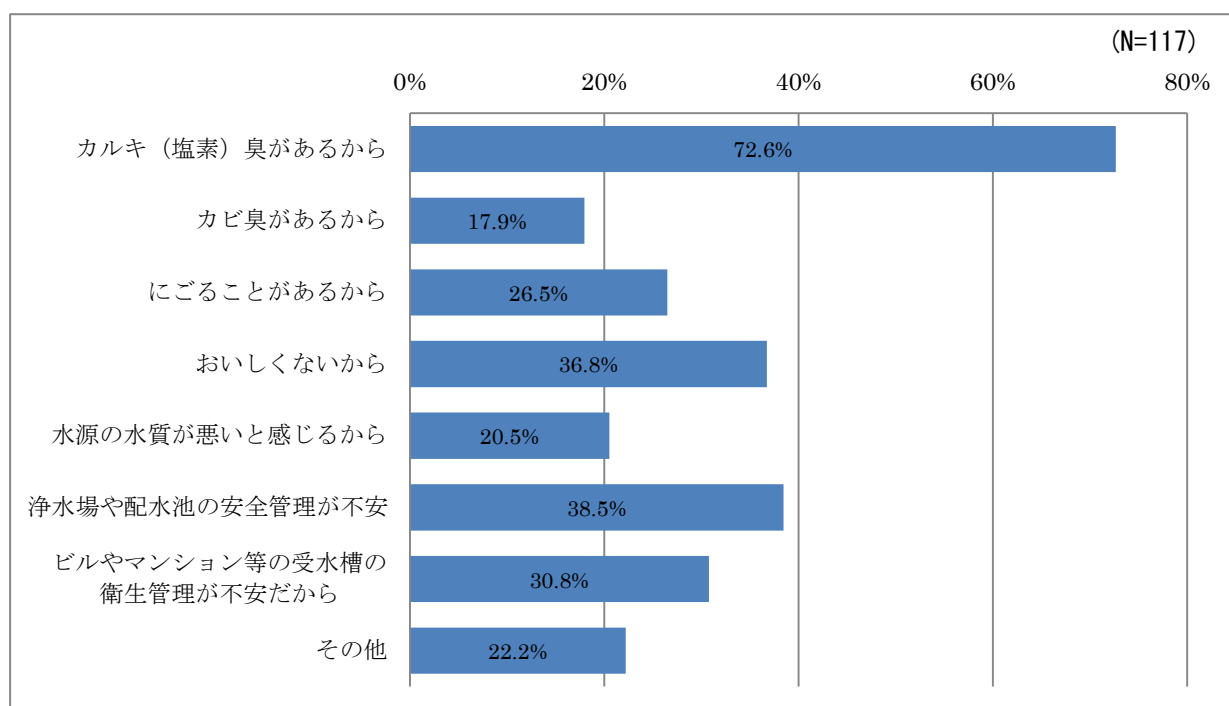
問3-1 水道水が安全だと思わない理由は何ですか。（○はいくつでも）

【n=117】

区分	件数	率
カルキ（塩素）臭があるから	85	72.6%
カビ臭があるから	21	17.9%
にごることがあるから	31	26.5%
おいしくないから	43	36.8%
水源の水質が悪いと感じるから	24	20.5%
浄水場や配水池の安全管理が不安	45	38.5%
ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安だから	36	30.8%
その他	26	22.2%
件数	308	

<その他の内容>

- ・鉄臭い
- ・生臭い
- ・PM2.5が入っていないか心配
- ・水道水をそのまま飲んでお腹を壊したから
- ・大分川上流に大型産廃場が出来て安全管理が不明
- ・配管が古い
- ・手が荒れるから
- ・生温かいから
- ・黒い粉が混ざっていたことがあった



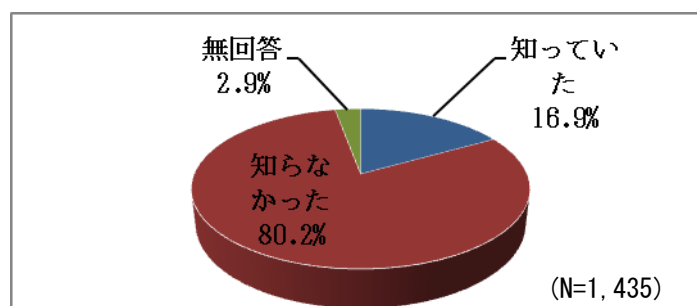
(4) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

◇「知らなかった」が80.2%で、「知っていた」は16.9%にとどまる。

問4 水道水は、法令により安全のための水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーター（市販のペットボトル水）より多いことを知っていますか。（○は1つ）

【n = 1, 435】

区 分	人 数	率
知っていた	242	16.9%
知らなかった	1, 151	80.2%
無回答	42	2.9%
計	1, 435	



(5) 節水に関する意識

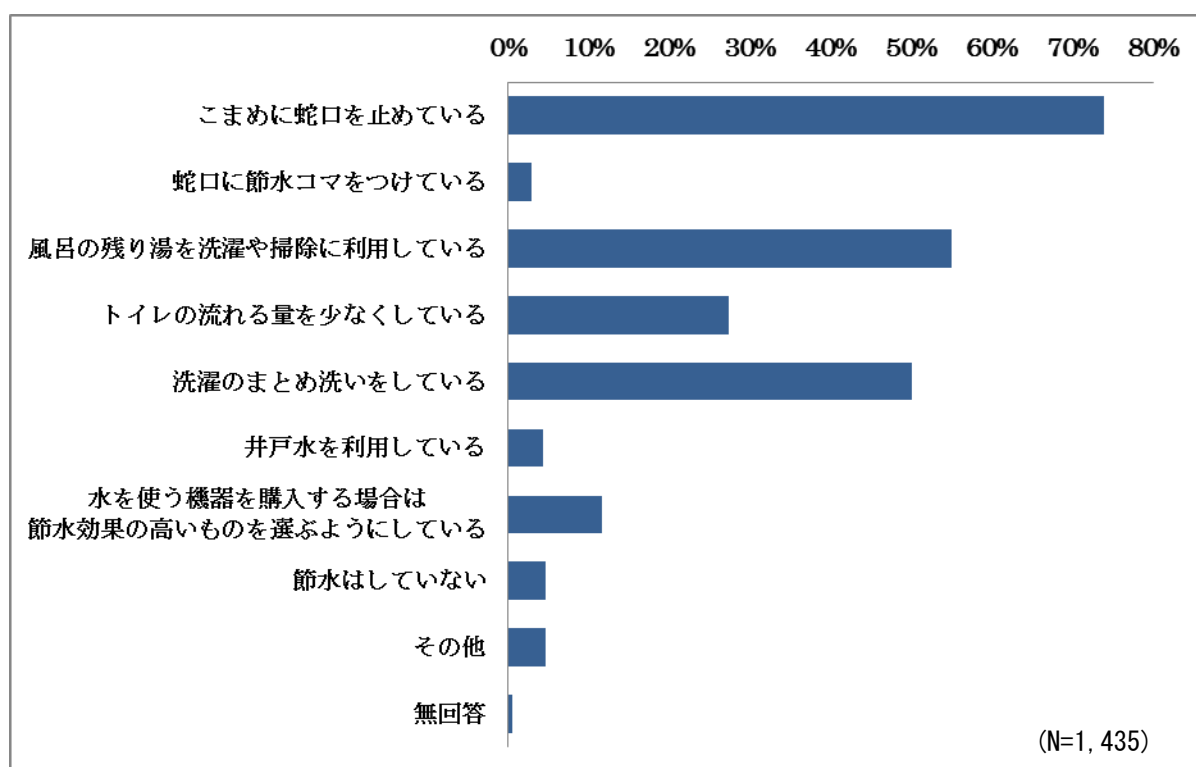
◇「こまめに蛇口を止めている」(74.0%)が最も多く、次いで「風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している」(55.1%)、「洗濯のまとめ洗いをしている」(50.0%)、「トイレの流れる量を少なくしている」(27.5%)の順となっている。

◇「節水はしていない」は4.7%。

問5 あなたは、どのような節水に心がけていますか。(〇はいくつでも)

【n=1,435】

区 分	件 数	率
こまめに蛇口を止めている	1,062	74.0%
蛇口に節水コマをつけている	42	2.9%
風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している	790	55.1%
トイレの流れる量を少なくしている	394	27.5%
洗濯のまとめ洗いをしている	718	50.0%
井戸水を利用している	63	4.4%
水を使う機器を購入する場合は 節水効果の高いものを選ぶようにしている	167	11.6%
節水はしていない	67	4.7%
その他	68	4.7%
無回答	7	0.5%
計	3,378	

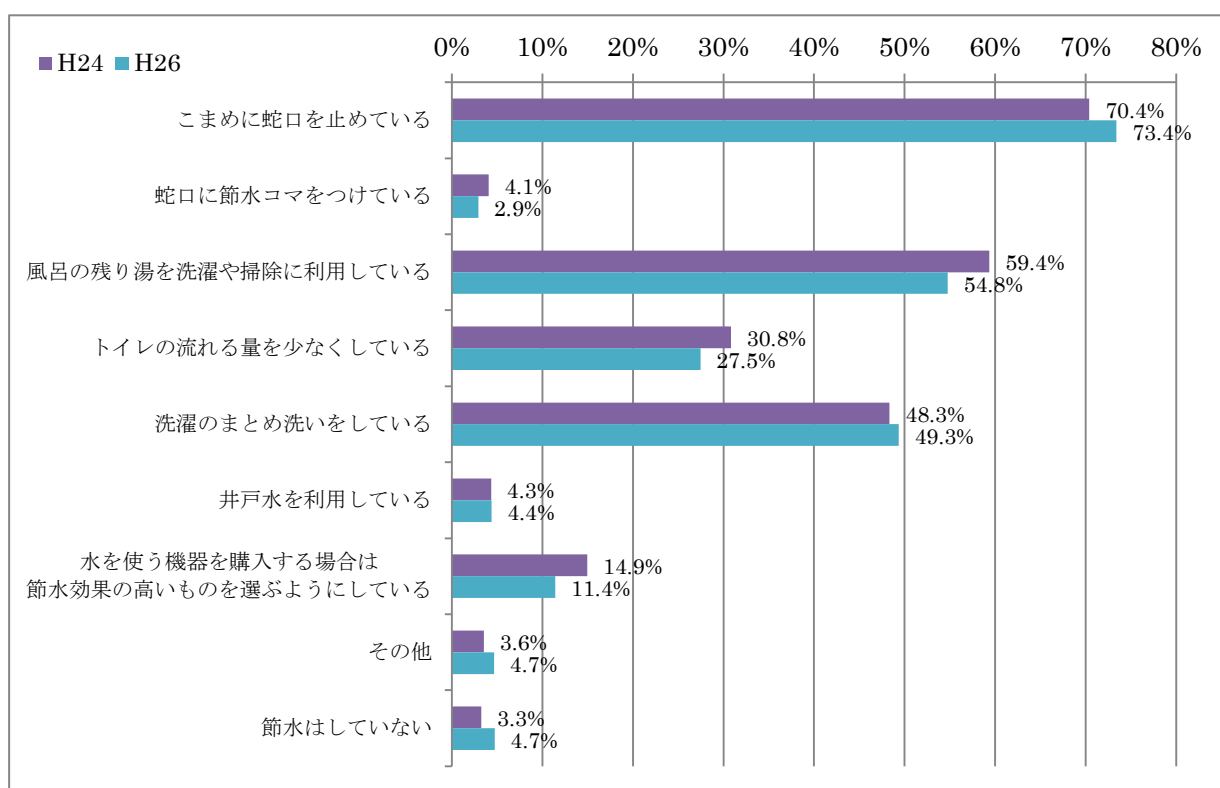


<その他の内容>

- ・湧水を利用している
- ・洗濯機の元栓を閉める
- ・お風呂はシャワーのみ
- ・雨水を利用している（庭、畑、トイレ、洗車）
- ・洗濯はすすぎ一回だけ
- ・川の水を利用している（庭）

<前回調査との比較>

- ・平成 24 年調査時と全体的に大幅な変化は見られなかった。
- ・「節水はしていない」と回答した割合が、平成 24 年度（3.3%）と比較して 1.4 ポイント僅かに増加している。



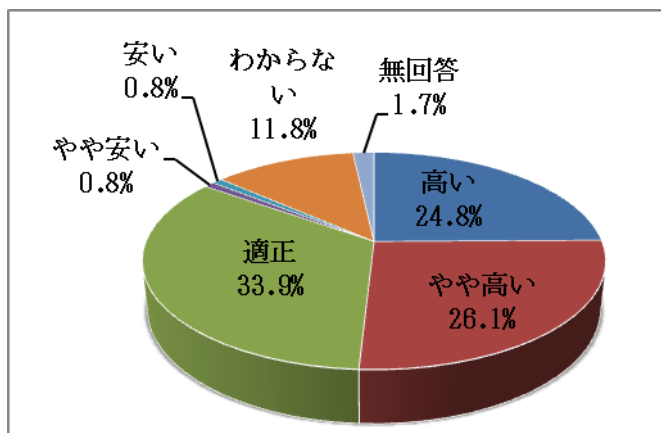
(6) 水道料金について

◇「高い」「やや高い」が合わせて50.9%と過半数を占める。次いで「適正」が33.9%、「やや安い」「安い」は合わせて1.6%。

問6 大分市では、水道料金は2か月に1度、料金を請求（下水道に接続している場合は下水道料を合わせて請求）しています。あなたは水道料金についてどう感じますか。（○は1つ）

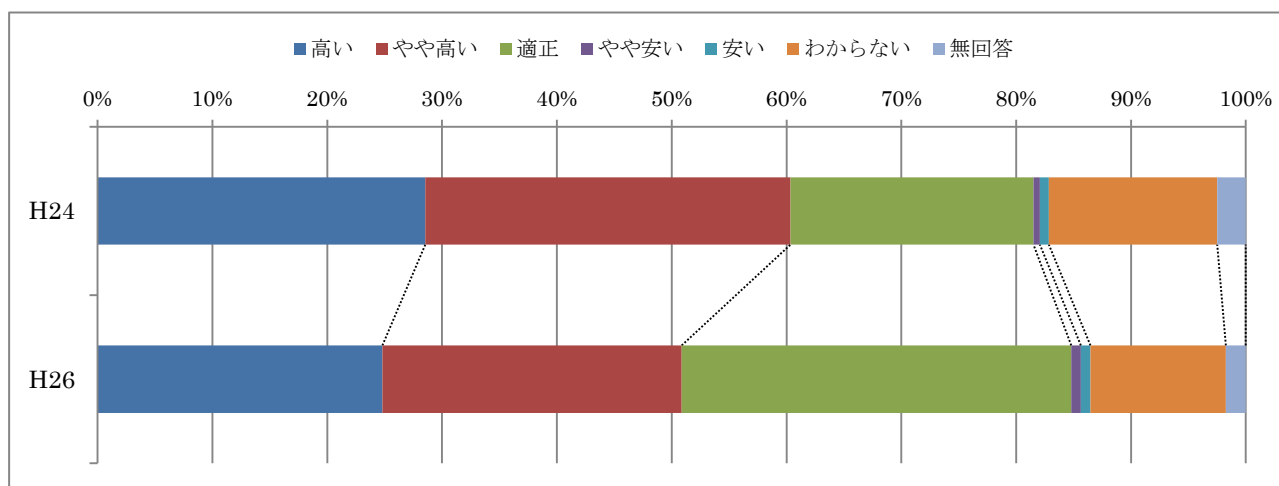
【n=1,435】

区分	人数	率
高い	356	24.8%
やや高い	374	26.1%
適正	487	33.9%
やや安い	12	0.8%
安い	12	0.8%
わからない	169	11.8%
無回答	25	1.7%
計	1,435	



<前回調査との比較>

・「高い」、「やや高い」ともに平成24年調査より割合が低下し、一方で「適正である」が増加した。



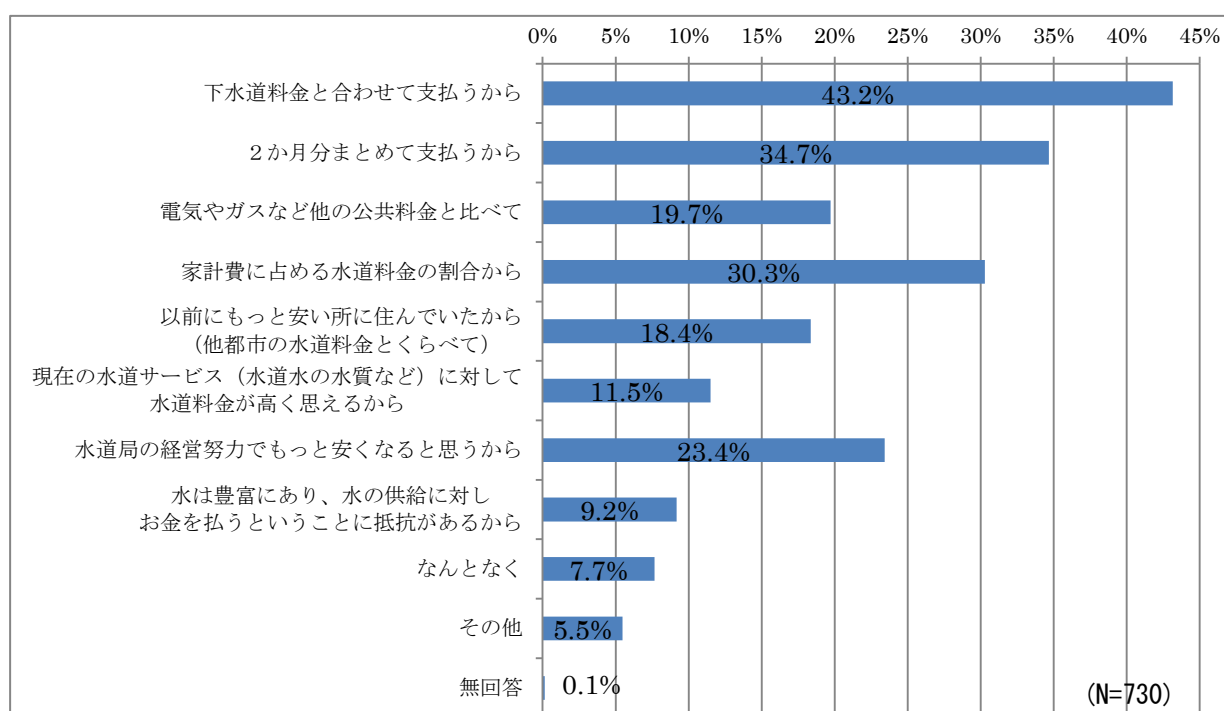
(6-1) 水道料金が高いと感じる理由

◇「下水道と合わせて支払うから」(43.2%)が最も高く、次いで「2か月分まとめて支払うから」(34.7%)、「家計費に占める水道料金の割合から」(30.3%)、「水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」(23.4%)の順となっている。

問6-1 あなたが大分市の水道料金が高いと感じる理由は何ですか。(○は3つまで)

【n=730】

区 分	件 数	率
下水道料金と合わせて支払うから	315	43.2%
2か月分まとめて支払うから	253	34.7%
電気やガスなど他の公共料金と比べて	144	19.7%
家計費に占める水道料金の割合から	221	30.3%
以前にもっと安い所に住んでいたから (他都市の水道料金とくらべて)	134	18.4%
現在の水道サービス(水道水の水質など)に対して 水道料金が高く思えるから	84	11.5%
水道局の経営努力でもっと安くなると思うから	171	23.4%
水は豊富にあり、水の供給に対し お金を払うということに抵抗があるから	67	9.2%
なんとなく	56	7.7%
その他	40	5.5%
無回答	1	0.1%
計	1,486	

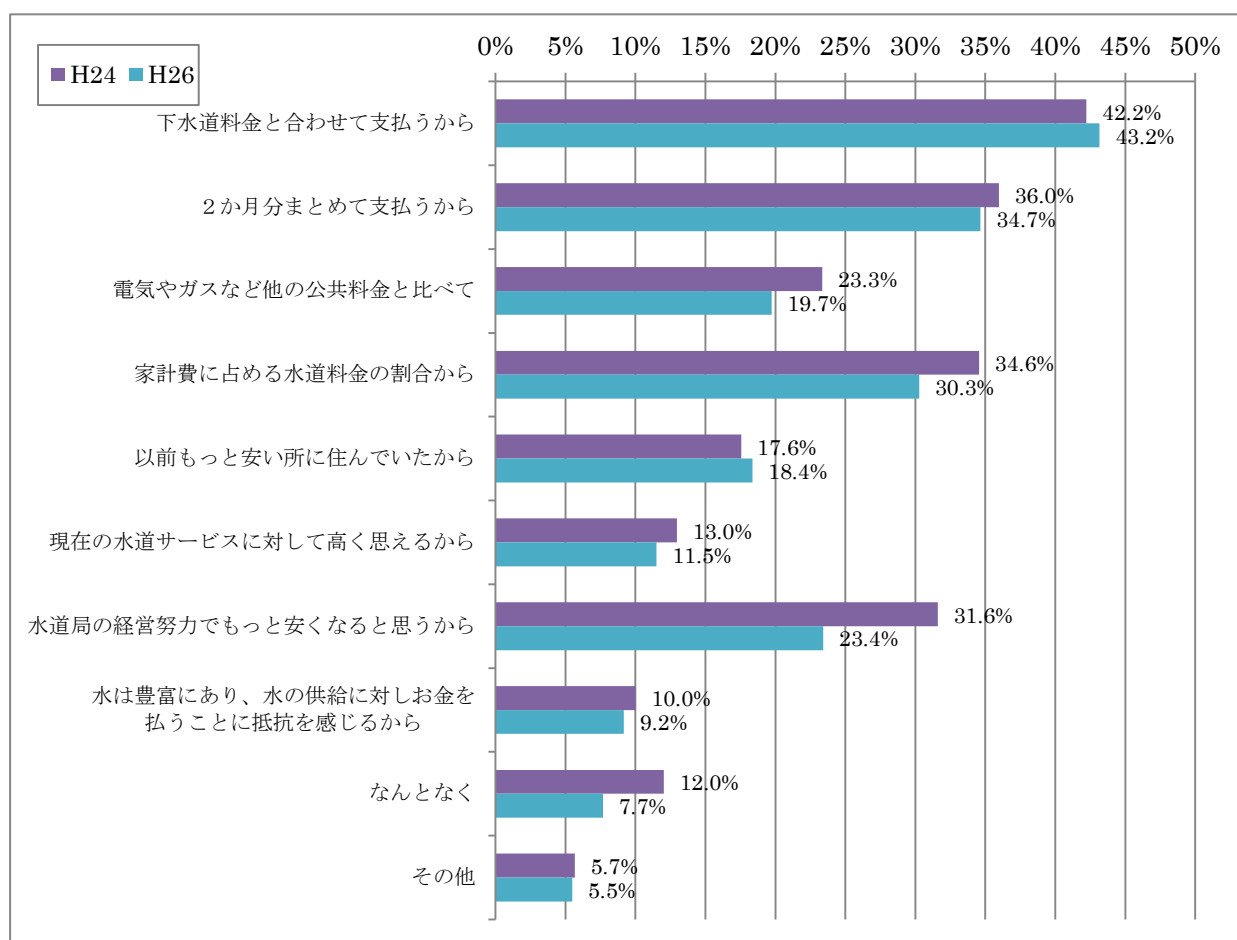


<その他の内容>

- ・簡易水道とくらべて高い
- ・ライフラインは安くするべき
- ・水道局職員が多すぎる
- ・下水道料金が高い
- ・計算方法が分かりづらい
- ・月 2,000 円くらいが妥当
- ・節約しても、しなくても変わらない
- ・他の家庭とくらべて
- ・基本料金が高い
- ・ダム負担金は不要
- ・大分市との合併で高くなった
- ・大企業には安く提供していると聞いたから

<前回調査との比較>

・水道料金を高いと感じる理由の回答割合は、全体的に平成 24 年時点とほぼ変化していないが、「水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」(23.4%) は、平成 24 年調査 (31.6%) から 8.2%低下している。

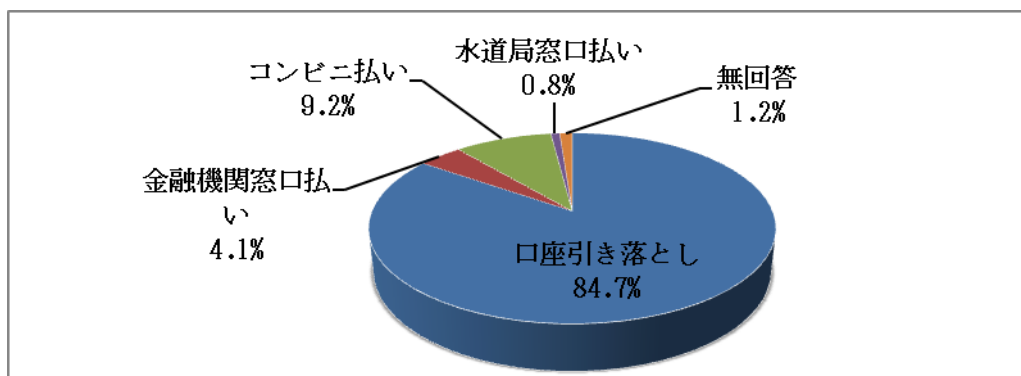


(7) 水道料金の支払方法

問7 あなたは、水道料金を主にどのような方法でお支払いいただいていますか。(○は1つ)

【n=1,435】

区 分	人 数	率
口座引き落とし	1,215	84.7%
金融機関窓口払い	59	4.1%
コンビニ払い	132	9.2%
水道局窓口払い	12	0.8%
わからない	0	0.0%
無回答	17	1.2%
計	1,435	



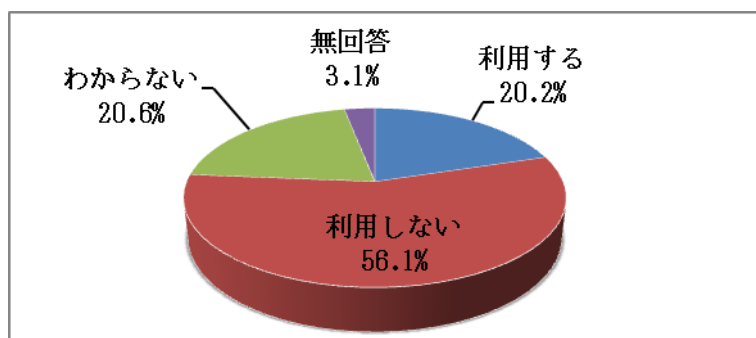
(8) クレジットカードによる水道料金支払いについて

◇「利用しない」が56.1%、「利用する」は20.2%。

問8 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、あなたは利用すると思いますか。(○は1つ)

【n=1,435】

区 分	人 数	率
利用する	290	20.2%
利用しない	805	56.1%
わからない	296	20.6%
無回答	44	3.1%
計	1,435	



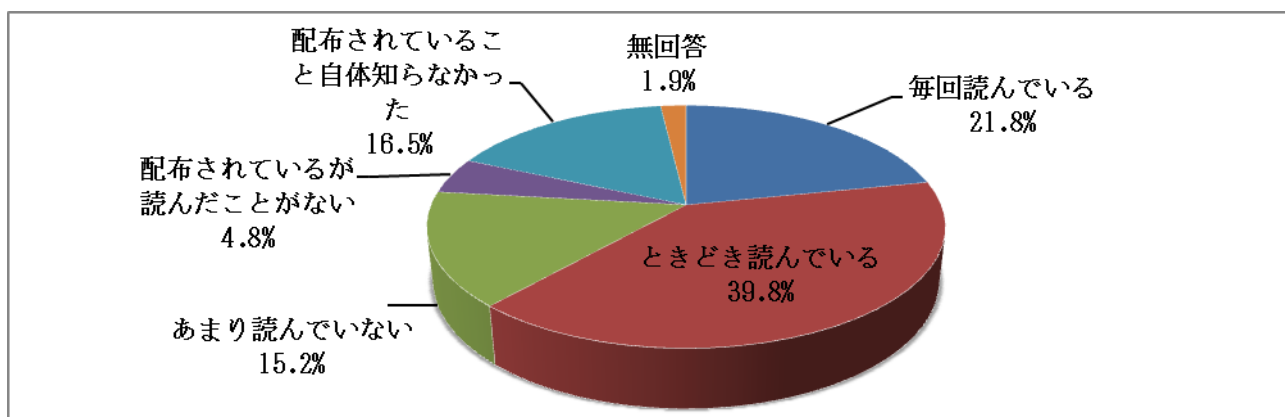
(9) 広報紙「おおいたの水道」について

◇「毎回読んでいる」(21.8%)、「ときどき読んでいる」(39.8%)を合わせ、半数を超える61.6%が読んでいると回答。

問9 水道局では、広報紙「おおいたの水道」を年3回発行し、市報との同時配布により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。(○は1つ)

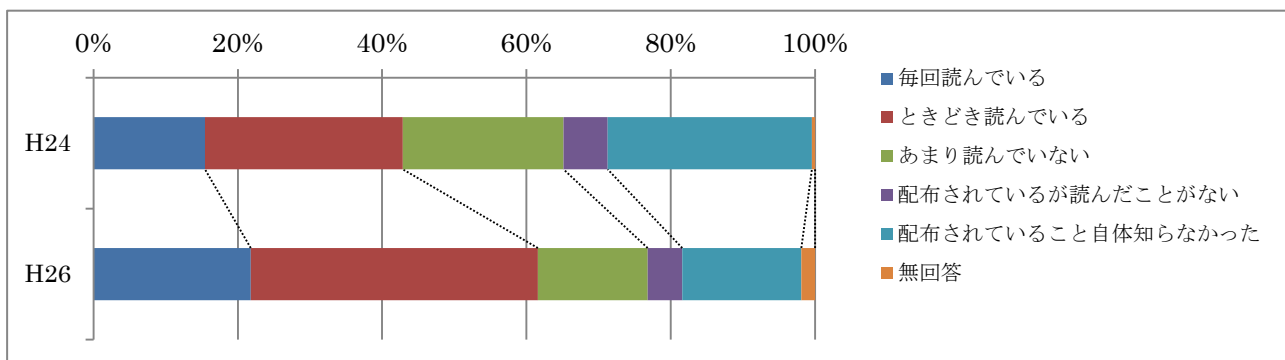
【n=1,435】

区 分	人 数	率
毎回読んでいる	313	21.8%
ときどき読んでいる	571	39.8%
あまり読んでいない	218	15.2%
配布されているが読んだことがない	69	4.8%
配布されていること自体知らなかった	237	16.5%
無回答	27	1.9%
計	1,435	



<前回調査との比較>

- ・「毎回読んでいる」「ときどき読んでいる」を合わせた割合が、平成24年調査(42.8%)よりも18.8ポイント上昇している。
- ・「配布されていること自体知らなかった」は、平成24年調査(28.3%)より11.8ポイント減少した。



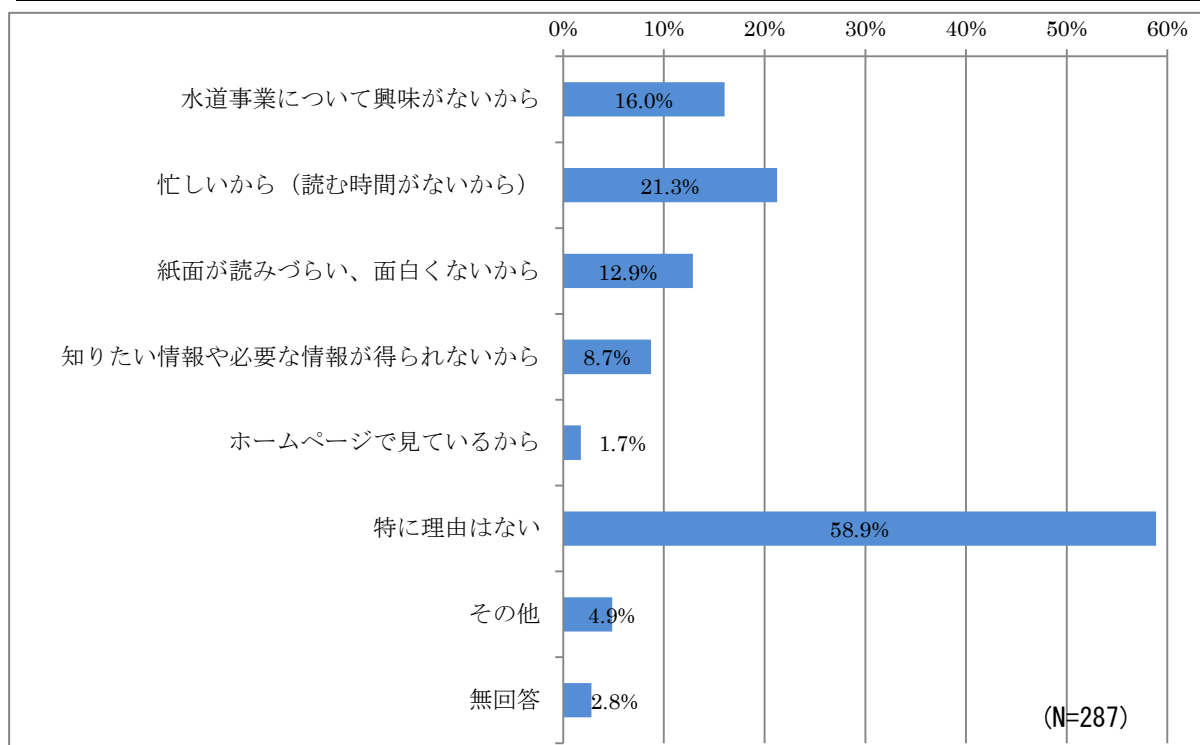
(9-1) 広報紙を読まない理由

◇「特に理由はない」(58.9%)が最も多く、次いで「忙しいから」(21.3%)、「水道事業について興味がないから」(16.0%)、「紙面が読みづらい、面白くないから」(12.9%)、「知りたい情報や必要な情報が得られないから」(8.7%)の順となっている。

問9-1 広報紙をご覧にならない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

【n=287】

区 分	件 数	率
水道事業について興味がないから	46	16.0%
忙しいから (読む時間がないから)	61	21.3%
紙面が読みづらい、面白くないから	37	12.9%
知りたい情報や必要な情報が得られないから	25	8.7%
ホームページで見ているから	5	1.7%
特に理由はない	169	58.9%
その他	14	4.9%
無回答	8	2.8%
計	365	



<その他の内容>

- ・引っ越したばかりで知らなかった
- ・広報紙を作る費用がもったいない (ホームページやテレビでよい、A4用紙1枚でよい、年一回でよい)

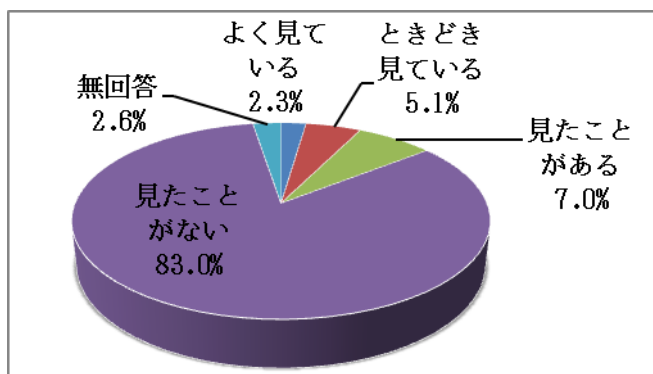
(10) ホームページについて

◇水道局ホームページを「見たことがない」が 83.0%で大半を占める。「よく見ている」(2.3%)、「ときどき見ている」(5.1%)、「見たことがある」(7.0%) は合わせて 14.4%。

問 10 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。(○は1つ)

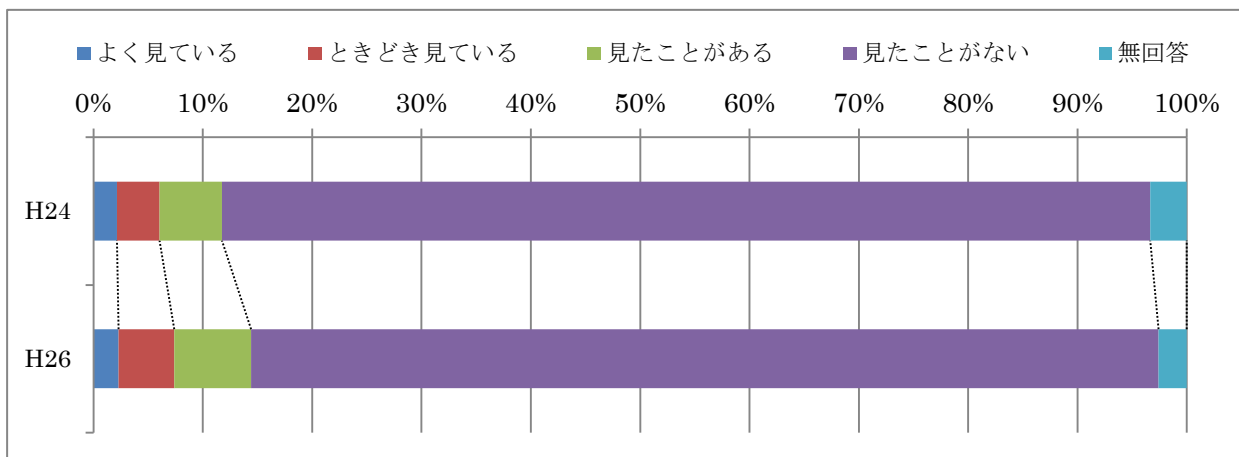
【n = 1,435】

区 分	人 数	率
よく見ている	33	2.3%
ときどき見ている	73	5.1%
見たことがある	101	7.0%
見たことがない	1,191	83.0%
無回答	37	2.6%
計	1,435	



<前回調査との比較>

・「よく見ている」「ときどき見ている」「見たことがある」は、合わせて平成 24 年調査 (11.7%) より 2.7 ポイント増加した。



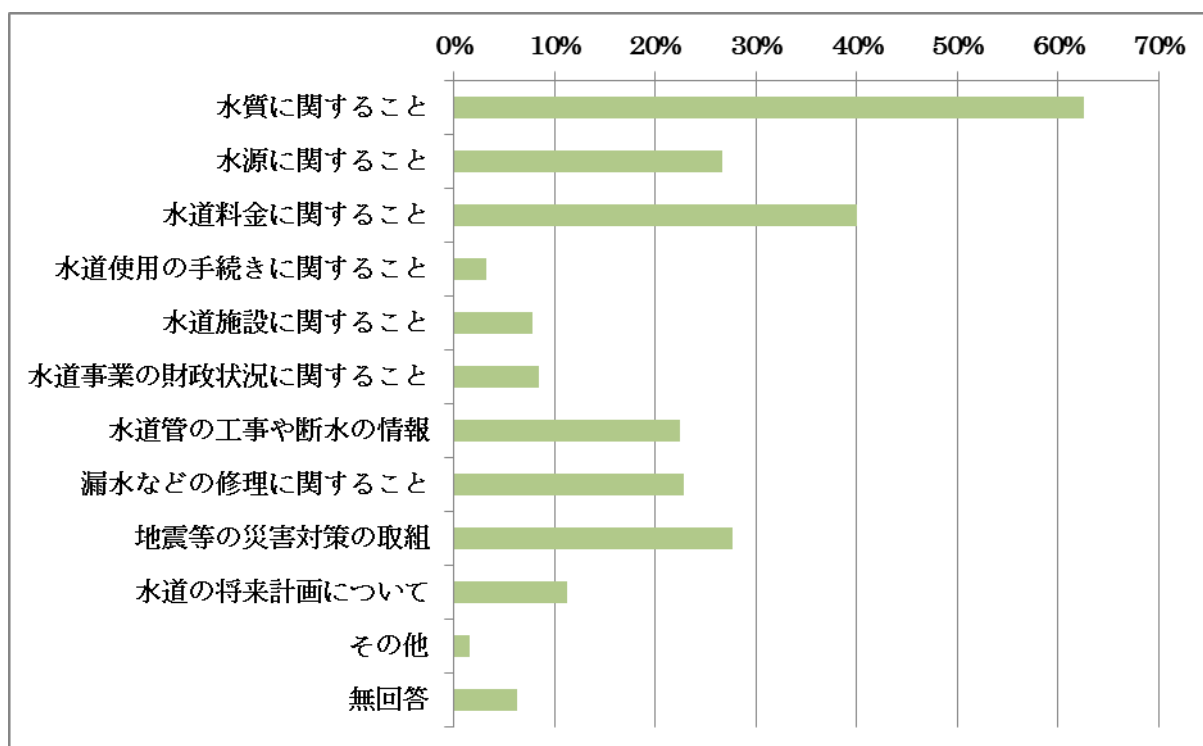
(11) 水道に関して知りたい情報について

◇最も多いのが「水質に関すること」(62.5%)、次いで「水道料金に関すること」(40.0%)、「地震等の災害対策の取組」(27.7%)、「水源に関すること」(26.6%)、「漏水などの修理に関すること」(22.9%)、「水道管の工事や断水の情報」(22.5%)の順となっている。

問 11 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(○は3つまで)。

【n=1,435】

区 分	件 数	率
水質に関すること	897	62.5%
水源に関すること	382	26.6%
水道料金に関すること	574	40.0%
水道使用の手続きに関すること	46	3.2%
水道施設に関すること	112	7.8%
水道事業の財政状況に関すること	122	8.5%
水道管の工事や断水の情報	323	22.5%
漏水などの修理に関すること	328	22.9%
地震等の災害対策の取組	398	27.7%
水道の将来計画について	161	11.2%
その他	22	1.5%
無回答	90	6.3%
計	3,364	



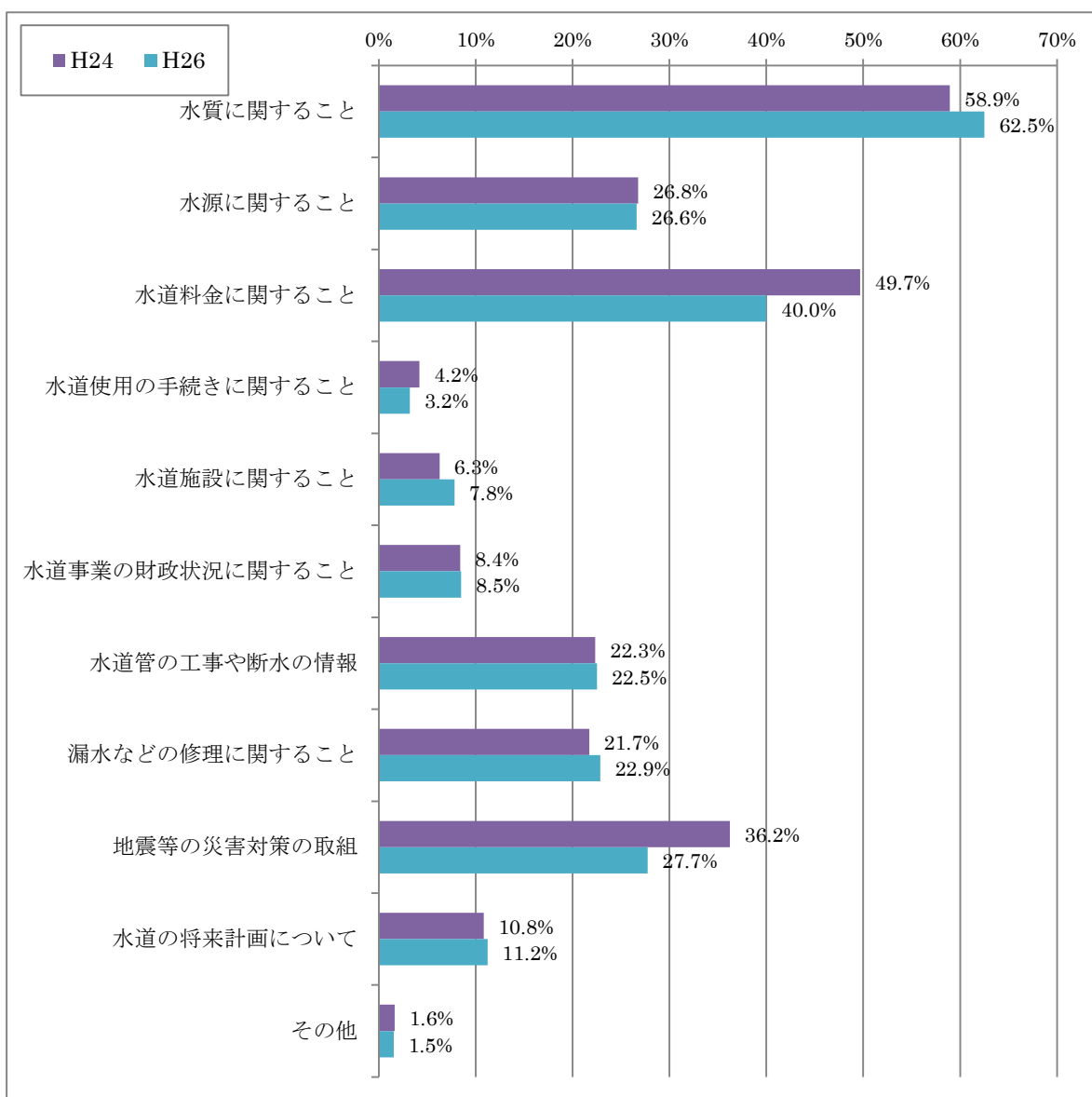
<その他の内容>

- ・水質チェックの結果
- ・効果的な節水方法
- ・トラブル時や異常時の対応や連絡先
- ・水源の安全対策について

<前回調査との比較>

・「水質に関すること」は、前回と同様最も回答割合が高く、平成 24 年度調査（58.9%）と比較すると更に 2.6 ポイント上回った。

・「水道料金に関すること」、「地震等の災害対策の取組」については、前回の割合を下回った。



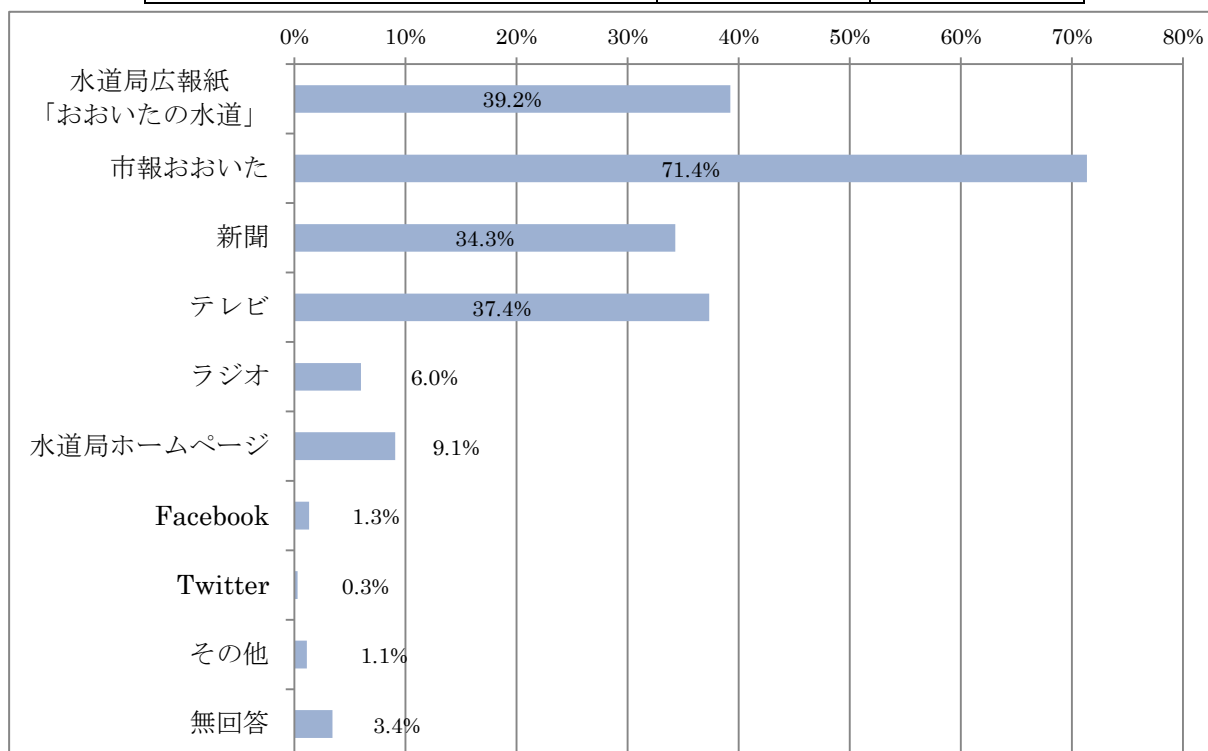
(12) 水道に関する広報手段について

◇「市報おおいた」(71.4%)、「水道局広報紙おおいたの水道」(39.2%)、「テレビ」(37.4%)、「新聞」(34.3%)と、紙媒体やテレビによる広報のニーズが高い。次いで「ホームページ」(9.1%)、「ラジオ」(6.0%)、「Facebook」(1.3%)の順になった。

問12 あなたは、水道に関する情報をどのような方法で伝えてもらいたいと思いますか。(〇は3つまで)。

【n=1,435】

区 分	件 数	率
水道局広報紙「おおいたの水道」	563	39.2%
市報おおいた	1,024	71.4%
新聞	492	34.3%
テレビ	536	37.4%
ラジオ	86	6.0%
水道局ホームページ	130	9.1%
Facebook	19	1.3%
Twitter	4	0.3%
その他	16	1.1%
無回答	49	3.4%
計	3,009	



<その他の内容>

- ・市報に年3回載せる
- ・L I N Eなど
- ・テレビCM
- ・経費削減の為、市報のみで
- ・広報紙を年1回でいい
- ・情報不要

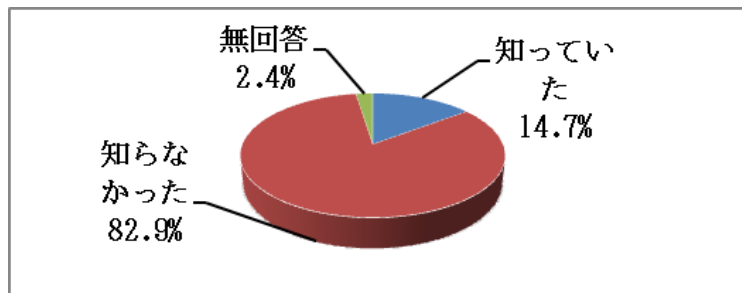
(13) 「みずタン」認知度について

◇「知っていた」は14.7%、「知らなかった」が82.9%。

問13 大分市水道局では、水道事業を身近に感じていただけるよう、広報活動の担い手としてマスコットキャラクター「みずタン」を制定しています。あなたは、「みずタン」のことを知っていましたか（○は1つ）

【n=1,435】

区分	人数	率
知っていた	211	14.7%
知らなかった	1,189	82.9%
無回答	35	2.4%
計	1,435	



(14) 水道工事で不満に感じたこと

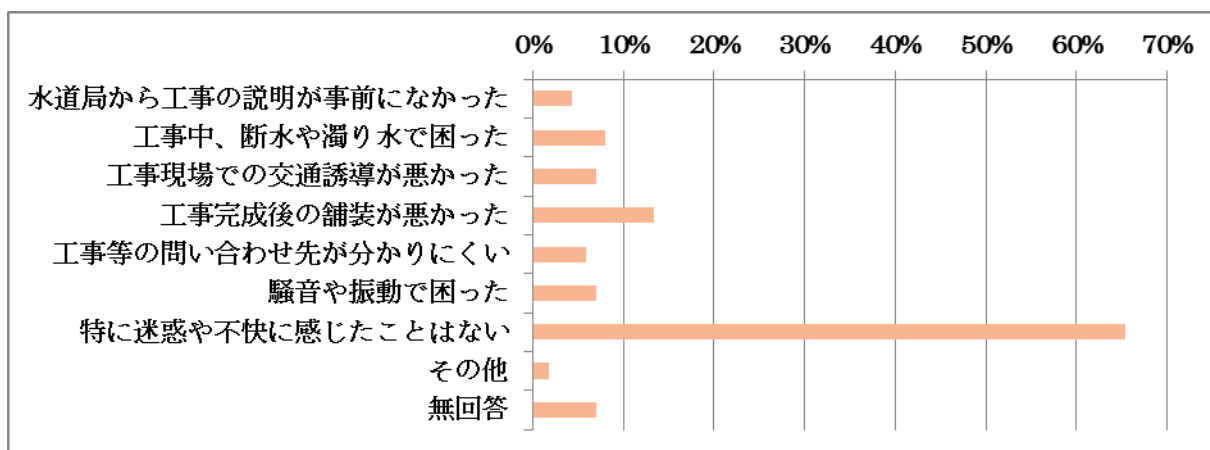
◇「特に迷惑や不快に感じたことはない」(65.4%)が過半数を占める。

◇不満を感じた内容の上位は、「工事完成後の舗装が悪かった」が13.3%、「工事中の断水・濁り水」が7.9%、「工事現場での交通誘導」と「騒音・振動」がともに7.0%となった。

問 14 大分市の水道は、給水を始めてから今年で87年を迎えます。漏水事故などを未然に防ぎ、安定して水をお届けするため、古くなっ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。あなたは、水道工事で迷惑や不快に感じたことがありますか。(〇はいくつでも)。

【n=1,435】

区 分	件 数	率
水道局から工事の説明が事前になかった	63	4.4%
工事中、断水や濁り水で困った	114	7.9%
工事現場での交通誘導が悪かった	100	7.0%
工事完成後の舗装が悪かった	191	13.3%
工事等の問い合わせ先が分かりにくい	85	5.9%
騒音や振動で困った	100	7.0%
特に迷惑や不快に感じたことはない	938	65.4%
その他	26	1.8%
無回答	101	7.0%
計	1,718	

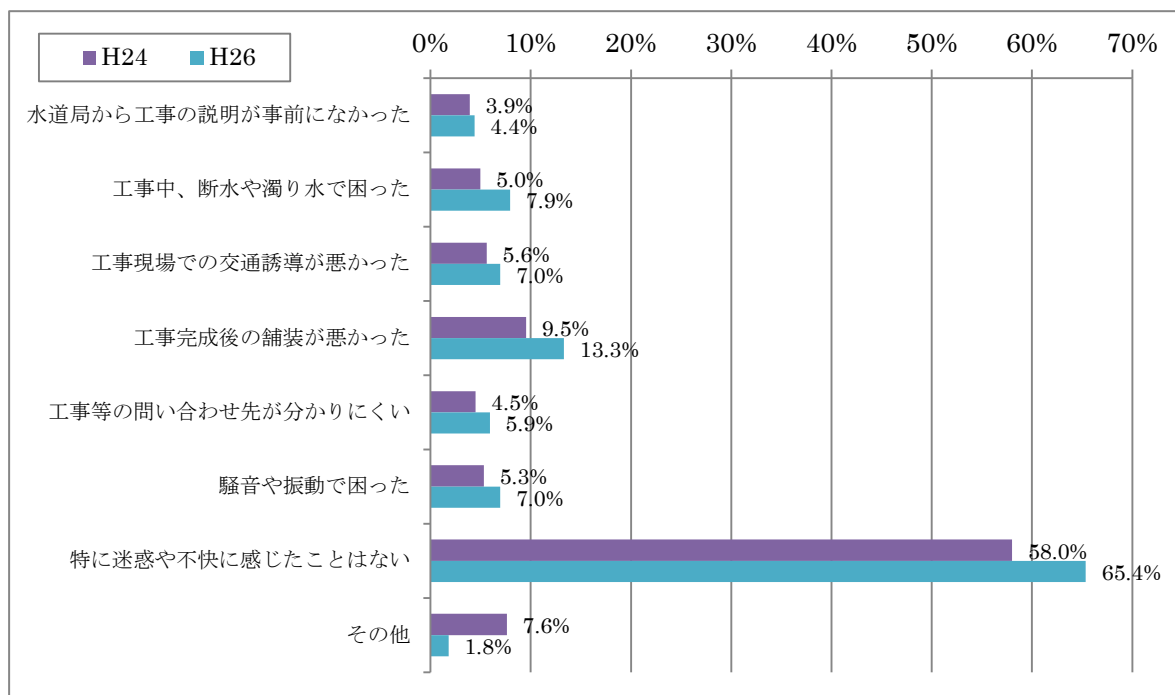


<その他の内容>

- ・ 作業後に片付けをしていない
- ・ 同じ所で何度も工事が続くのをやめてほしい
- ・ 市の水道管なのに費用がかかるのが不快
- ・ 工事後、蛇口フィルタに砂がたまっていた
- ・ 配管の取り違えで家の中が水浸しになった
- ・ 工事期間が長すぎる
- ・ 工事をする人手が多すぎる
- ・ 不快な臭いがする
- ・ 工事の振動で家のタイルにひびが入った
- ・ 業者の選定基準を知りたい
- ・ 工事以外の人への対応が良くない
- ・ 道が通れなくなるのが困る

<前回調査との比較>

- ・「特に迷惑や不快に感じたことはない」が、平成 24 年調査（58.0%）から 7.4 ポイント高くなった。
- ・一方で、不満に感じた割合も各項目でそれぞれ高くなっている。複数の不満を感じた割合が増えたことが示されている。



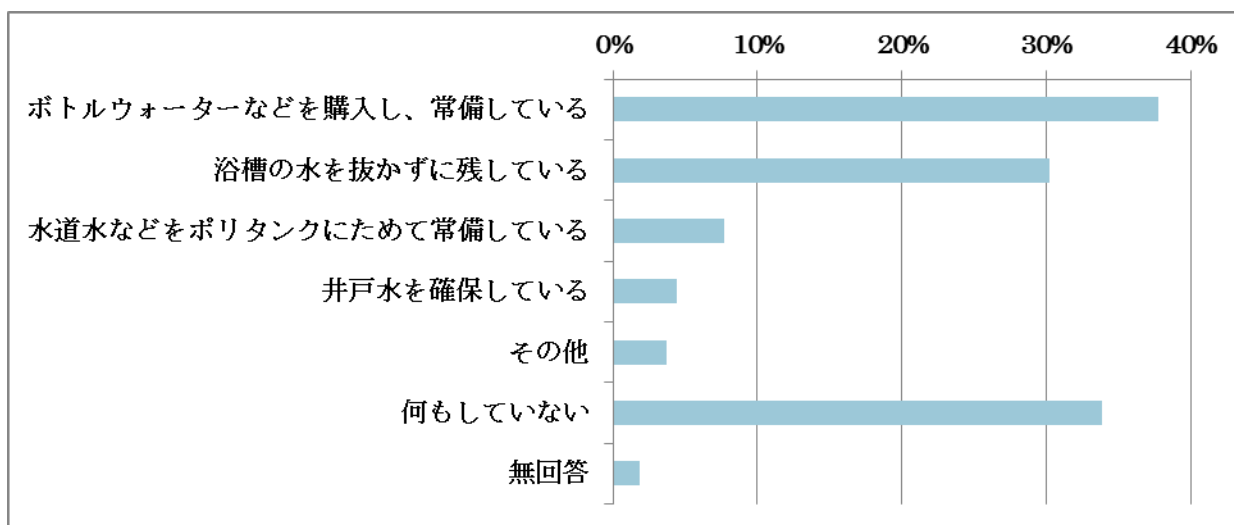
(15) 災害に備えた水の確保について

◇「ボトルウォーターなどを購入し、常備している」が 37.8%、「浴槽の水を抜かずに残している」が 30.2%

問 15 あなたの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。(〇はいくつでも)

【n = 1,435】

区 分	件 数	率
ボトルウォーターなどを購入し、常備している	542	37.8%
浴槽の水を抜かずに残している	433	30.2%
水道水などをポリタンクにためて常備している	111	7.7%
井戸水を確保している	63	4.4%
その他	53	3.7%
何もしていない	486	33.9%
無回答	27	1.9%
計	3,150	

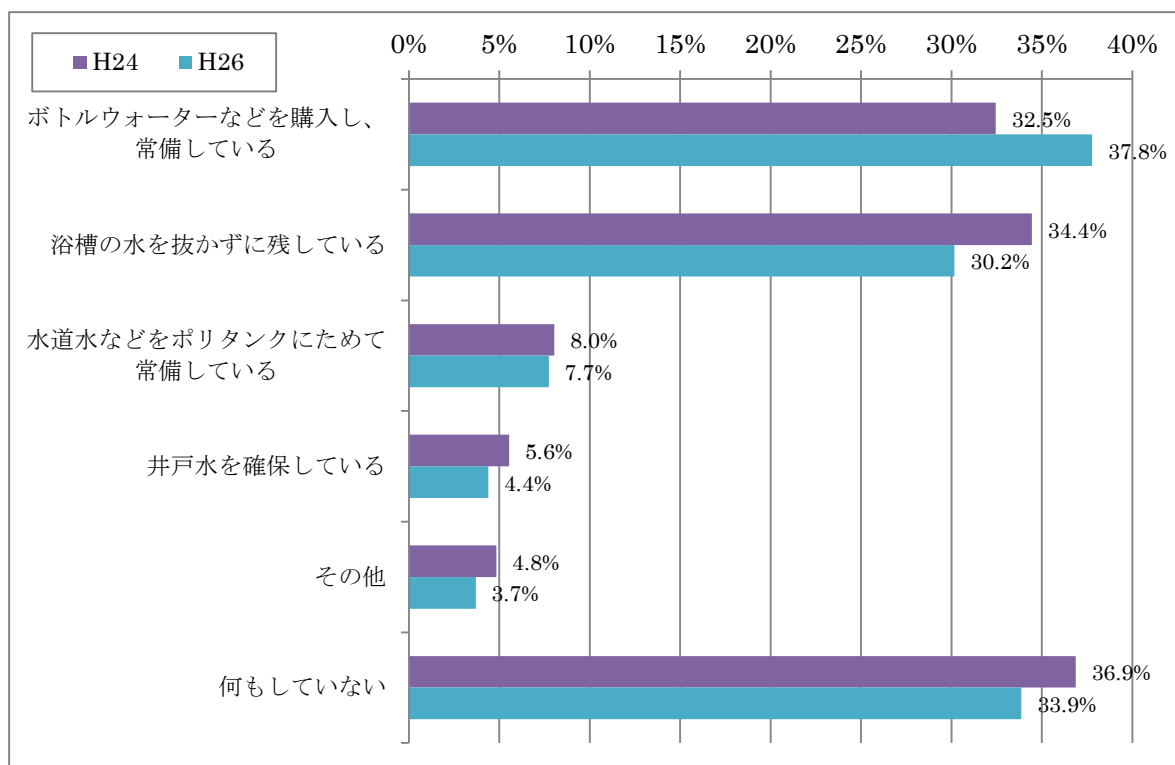


<その他の内容>

- ・湧水を確保している
- ・温水器の残り湯
- ・井戸水
- ・雨水タンクを設置している
- ・知人からもらう

<前回調査との比較>

・「何もしていない」と回答した割合は、平成 24 年度調査（36.9%）より 3.0 ポイント減少した。



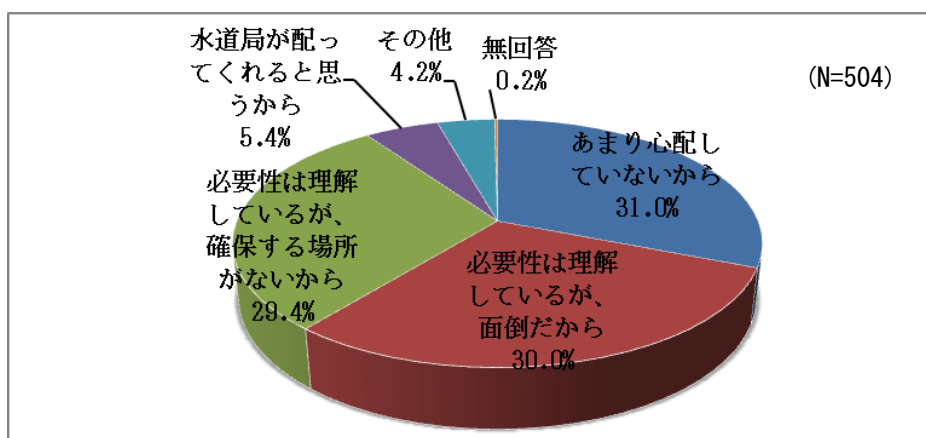
(15-1) 何もしていない理由

◇「あまり心配していないから」(31.0%)が最も高く、次いで「必要性は理解しているが面倒だから」(30.0%)、「必要性は理解しているが、確保する場所がないから」(29.4%)の順となっている。

問 15-1 何もしていない理由は何ですか。(○は1つ)

【n=504】

区 分	人 数	率
あまり心配していないから	156	31.0%
必要性は理解しているが、面倒だから	151	30.0%
必要性は理解しているが、確保する場所がないから	148	29.4%
水道局が配ってくれると思うから	27	5.4%
その他	21	4.2%
無回答	1	0.2%
計	504	



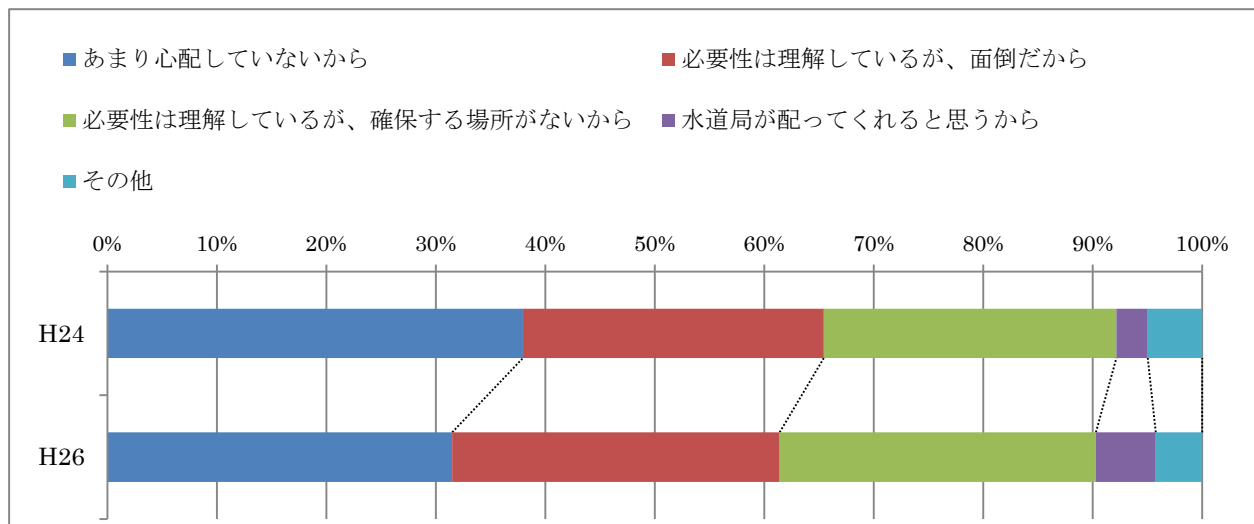
<その他の内容>

- ・川が近いから
- ・頻繁に入れ替えるのは大変
- ・台風の前にだけ準備する
- ・実家に井戸がある
- ・災害用水は高い
- ・水の確保は腐る心配がある、不衛生
- ・余裕がない
- ・大分では水はどこにでもあるから
- ・何をしていたらいいのかわからない
- ・家が倒壊したら無意味

<前回調査との比較>

・「あまり心配していないから」は平成 24 年調査（38.4%）から 7.4 ポイント減少した。一方で、「水道局が配ってくれると思うから」は 2.7 ポイント増加した。

・「必要性は理解しているが、面倒だから」、「必要性は理解しているが、確保する場所がないから」と、必要性は理解しているものの備蓄をしていないと答えた割合は合わせて 5.1 ポイント増加している。



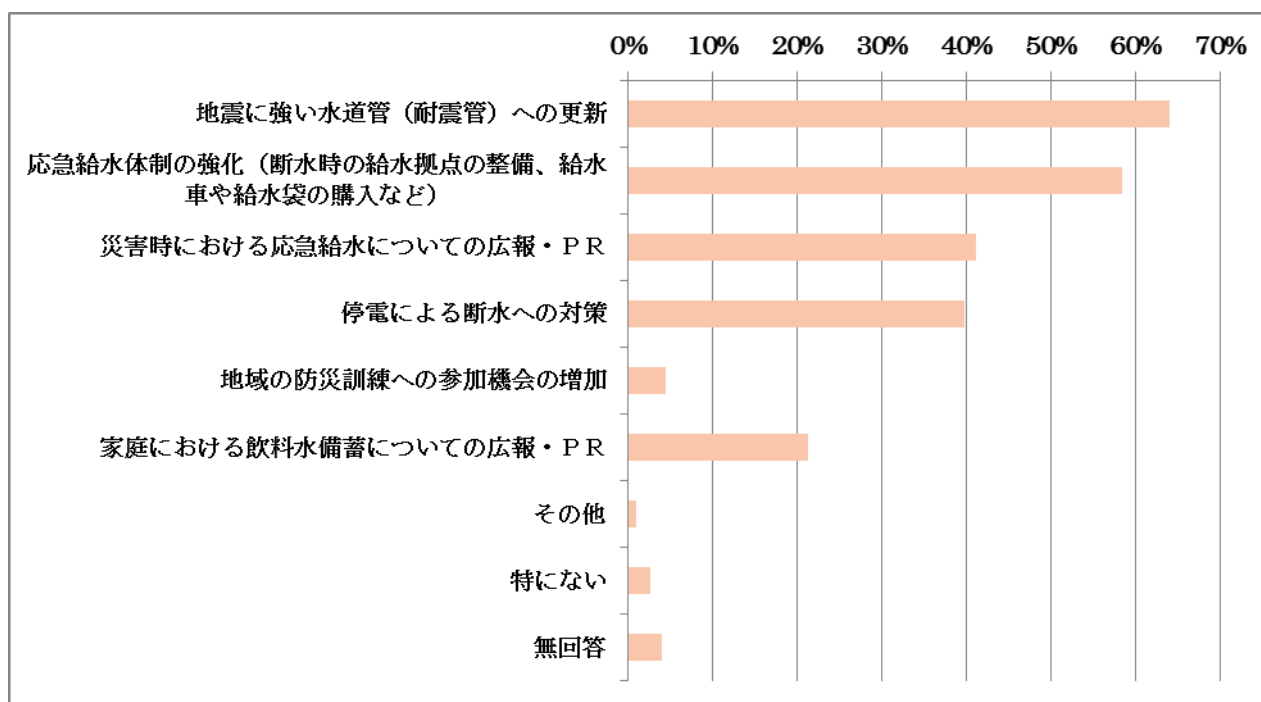
(16) 災害対策として望む取組

◇特に力を入れるべきと考えられている取組は、「地震に強い水道管（耐震管）への更新」（64.1%）、「応急給水体制の強化」（58.5%）、「災害時における応急給水についての広報・PR」（41.2%）、「停電による断水への対策」（39.7%）、「家庭における飲料水備蓄についての広報・PR」（21.3%）の順となっている。

問 16 水道局では、災害に強い水道をめざし、地震に強い水道管への更新※や、断水したときに避難所などの給水拠点で応急給水を行うための資機材の購入などを進めていますが、このような災害対策には多くの費用を要します。今後、大規模な災害に備え、大分市水道局が特に力を入れるべきと思う取組はどれですか。（○は3つまで）

【n=1,435】

区 分	件数	率
地震に強い水道管（耐震管）への更新	920	64.1%
応急給水体制の強化（断水時の給水拠点の整備、給水車や給水袋の購入など）	839	58.5%
災害時における応急給水についての広報・PR	591	41.2%
停電による断水への対策	570	39.7%
地域の防災訓練への参加機会の増加	63	4.4%
家庭における飲料水備蓄についての広報・PR	306	21.3%
その他	13	0.9%
特にない	38	2.6%
無回答	58	4.0%
計	3,398	



<その他の内容>

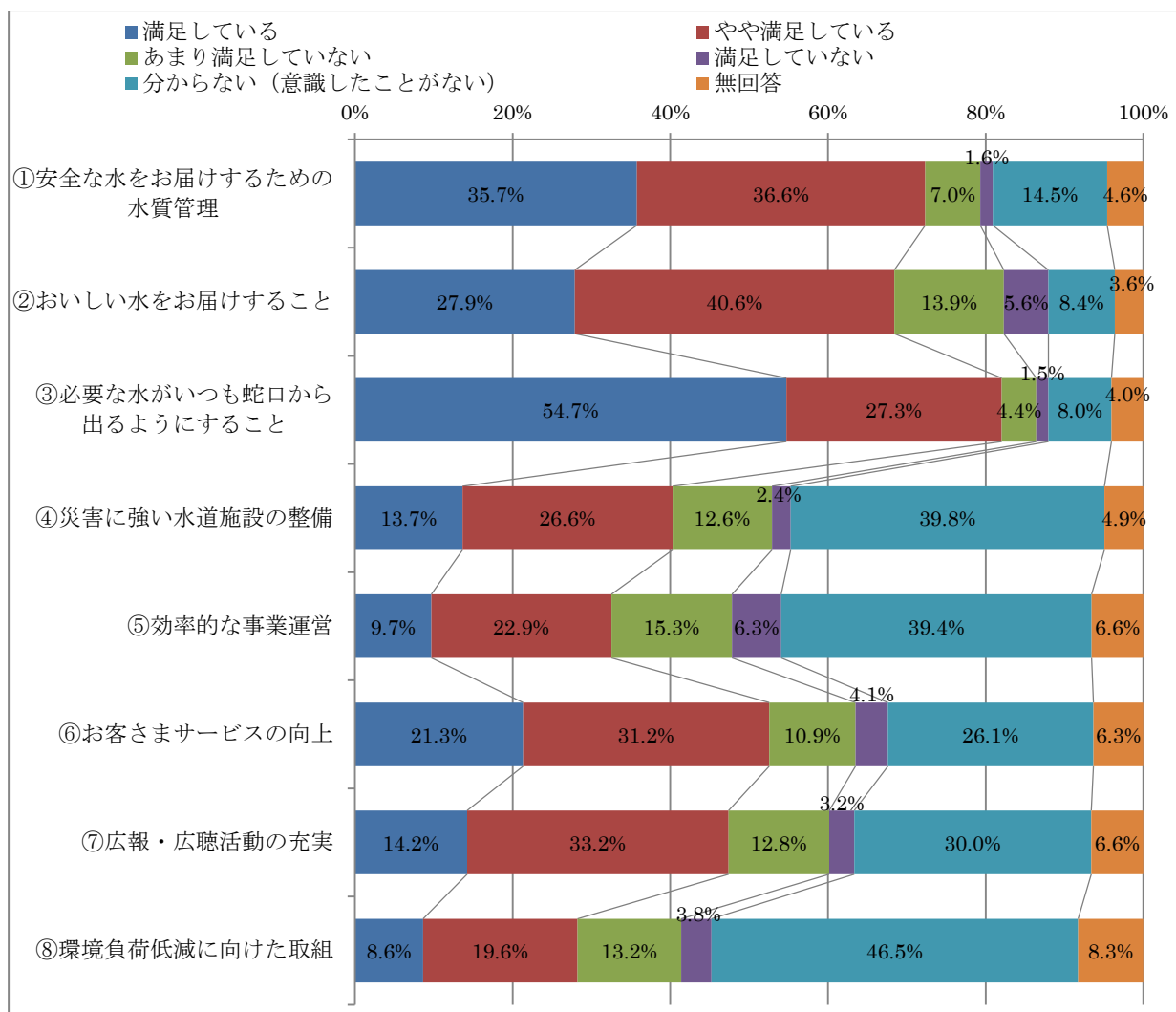
- ・給水車を多く配備したほうがいい
- ・地下水利用など、川や池以外の水を利用できるような設備の確保
- ・地震等で水道管が破裂した場合などの応急処置の仕方など
- ・不要取り組みをしない、職員給与の引き下げ
- ・大分市ではすでに対応が取れている
- ・送水場等の耐震強化

(17) 水道事業に対する満足度

問 17 あなたは、大分市水道局の事業内容について、日ごろどのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。(○は各項目1つずつ)

- ①安全な水をお届けするための水質管理 (水源・浄水場・じゃ口の水の水質管理など)
- ②おいしい水をお届けすること (カルキ臭・カビ臭の低減化など)
- ③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること
(渇水期にも安定給水するための水源確保・老朽化した水道管の更新など)
- ④災害に強い水道施設の整備 (水道施設の耐震化、応急給水体制の構築など)
- ⑤効率的な事業運営 (コスト削減、長期計画に基く施設整備など)
- ⑥お客さまサービスの向上 (料金支払方法の拡充、窓口対応の向上など)
- ⑦広報・広聴活動の充実 (広報紙の発行、意識調査の実施など)
- ⑧環境負荷低減に向けた取組 (省エネルギー対策、再生可能エネルギー導入など)

	「満足している」「やや満足している」		「あまり満足していない」「満足していない」	
1位	③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	82.0%	⑤効率的な事業運営	21.5%
2位	①安全な水をお届けするための水質管理	72.3%	②おいしい水をお届けすること	19.5%
3位	②おいしい水をお届けすること	68.4%	⑧環境負荷低減に向けた取組	17.0%
4位	⑥お客さまサービスの向上	52.5%	⑦広報・広聴活動の充実	16.0%
5位	⑦広報・広聴活動の充実	47.4%	⑥お客さまサービスの向上	15.1%
6位	④災害に強い水道施設の整備	40.3%	④災害に強い水道施設の整備	15.0%
7位	⑤効率的な事業運営	32.5%	①安全な水をお届けするための水質管理	8.6%
8位	⑧環境負荷低減に向けた取組	28.2%	③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	5.9%



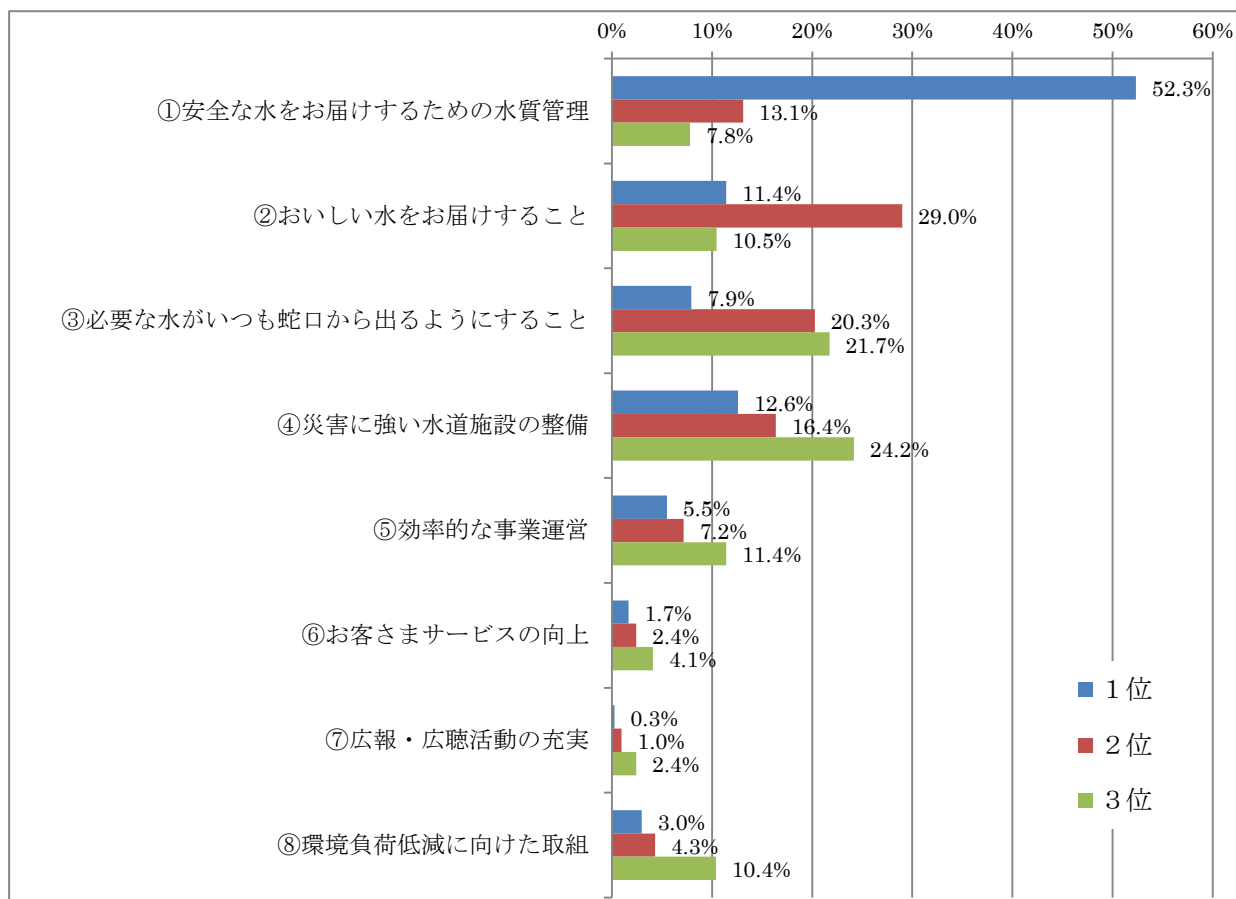
(18) 重点的に取組むべきもの

問 18 前問①～⑧の事業・取組のうち、水道局が今後特に重点的に取組むべきと考えるものを3つ選び、順位をつけてお答えください。

【n = 1, 435】

区 分	1 位	2 位	3 位
①安全な水をお届けするための水質管理	751	188	112
②おいしい水をお届けすること	164	416	150
③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	114	291	312
④災害に強い水道施設の整備	181	235	347
⑤効率的な事業運営	79	103	164
⑥お客さまサービスの向上	24	35	59
⑦広報・広聴活動の充実	4	14	35
⑧環境負荷低減に向けた取組	43	62	149
無回答	75	91	107

・重点的に取組むべき事業として、最も重視されたのは「安全な水をお届けするための水質管理」で52.3%となった。以下、「災害に強い水道の整備」(12.6%)、「おいしい水をお届けすること」(11.4%)、「必要な水がいつも蛇口から出るようにすること」(7.9%)となった。



水道局に対するご意見・ご要望

◇水道水の水質について

- ・いつまでもおいしい水が飲める事を願っています。
- ・放射性物質も含め、きちんと水質管理をしてもらいたい。
- ・オゾン処理も導入して欲しい。
- ・飲み水はおいしい水をお届けするには金がかかっても良い。
- ・どのくらいの期間でカルキを入れているのか、薬を入れて臭い時の対応を教えて欲しい。
- ・黄砂、また PM2.5 など大気汚染の強い時に水源には害が及ばないのでしょうか。
- ・水道水の安全性など知らないことが多いので、水に関する情報がもっと身近なものになるようにしてほしい。
- ・カルキ臭、カビ臭がある。
- ・病弱な体質でも市の水道水は安全なのか、どの程度の所に基準を置いているのか知りたい。
- ・大分市の水道水がどれだけ安全なのか分からず、先入観のまま今まで過ごしていたため、安全性、おいしさをアピールしていくと良いのではと思います。
- ・水質検査の結果を分かるようにして欲しい。
- ・水道局側から家庭の水について定期的説明が欲しい。
- ・蛇口からそのままでもおいしく飲めるようにしてほしい。
- ・安全で塩素の少ないおいしい水道水。

◇工事について

- ・道路工事に合わせて水道管の取換、補修を担当者同士で横の連絡を十分にやってほしい。
- ・年末になると工事をし始めるのをやめるべき。
- ・水道工事埋め戻し後、舗装工事を丁寧にしてもらいたい。
- ・漏水工事への職員の立会人数が多いのでは。
- ・漏水事故で一日中水が出ていた。相当な損失（金）と思われるので迅速な対応を望む。

◇料金について

- ・料金をもっと安くしてほしい。
- ・水道料金が他市と比べると高い。
- ・料金支払の通知が届いてから支払期限までの日数が短い。
- ・下水道料金に対して水道料金が高すぎるのでは。
- ・水道事業は黒字経営を続けているようだが、水道料金を安くする話はないのか。
- ・水道料金未納者へ取り立ての強化を図ってもらいたい。真面目な人が損をする事は不公平。
- ・水道料金と下水道料金をこれ以上値上げが無い様をお願いします。
- ・コスト削減を行い、料金の見直しを行うこと。
- ・水道料金（下水含む）は他の公共料金（電気、ガス等）に比べて安いと思います。

- ・入金が遅れた時に窓口払いしかないのが非常に不便。
- ・水道料金をクレジットカード払い出来るようにしてほしい。
- ・下水道料金を別にして欲しい。
- ・水道料金は1ヶ月ごとに払うようになれば良いと思います。
- ・新しく水道設備をつくる時に、高額な加入金等をなぜ払わなければいけないのか。

◇水道施設について

- ・大分ダム建設による水の確保は必要ないのでは。大分市の将来人口はどれだけと考えているのか。
- ・朝等はサビが出るので、水道管の維持管理を強化してほしい。
- ・水道管の破損を見つける努力をしてください。
- ・古くなった管の取り替えを積極的に行ってほしい。
- ・各家庭の給水管の耐用年数はどれくらいなのか、広報紙などで知らせて欲しい。
- ・家庭の蛇口の定期点検も実施してもらいたい。蛇口の交換等もやって欲しい。(有料可)
- ・水道(家庭内)の故障の際、良心的な水道工事店を紹介して欲しい。あるいは価格の目安が欲しい。
- ・マンションのオーナーや管理会社へ給水装置の維持管理について指導してほしい。
- ・水道トラブルの際の連絡先がどこなのか、広報紙等で市と業者の範囲等実例を挙げて知らせてほしい。
- ・配水(給水管)の老朽化など、前もって点検など十分しておいてもらいたい。
- ・水圧が低いので解消してほしい。

◇災害対策について

- ・大規模災害に備え、地区ごとに水道局から住民に災害対策参加説明と指導をするべきだと思う。
- ・コスト削減よりも災害に強い送水管を研究して欲しい。
- ・災害発生時の応急給水体制のPR活動をお願いします。
- ・応急給水体制を計画的に整備して欲しい。水道施設の耐震化も必要だが、給水できなくなった時の対応が大事だと思います。
- ・災害時の近くの給水場所が分からないので周知を。
- ・南海トラフ大地震で海水の逆流がどの辺まで達するか、堤防は大丈夫か、浄水場の破壊はないのか、検証する必要があるのでは。
- ・災害対策について、使用者側の料金負担、施設側の設備更新、投資の健全性、透明性を保ちつつPRする必要を感じます。
- ・南海地震が予想される現在、水道施設の耐震化の強化が急務と思われます。
- ・消火による対策(消火栓)等も必要。
- ・災害等については迅速な対応が必要。

◇広報について

- ・浄水場一般公開では、水について分かりやすく説明を受け、楽しいイベントもあり、普段よりも水道が身近に考えられました。今後も分かりやすく楽しいイベント企画をお願いします。
- ・水道の広報紙はムダな気がします。市報などでのお知らせで充分ではと思います。
- ・広報紙年3回を増やしてほしい。
- ・みずタングッズを作してほしい。
- ・広報紙等をもっと上手く活用し、水道事業について周知して頂きたいです。
- ・テレビやネットを使用して水質の広報、PRを行い、市民への意識改革をしていったらより一層水道に対する興味、案が生まれるのではないのでしょうか。
- ・広報活動が伝わってこない。
- ・節水に関することを広報で具体的に知らせてほしい。どうしたらよいか、市民のアイデア等。

◇水道事業経営・水道サービスについて

- ・民間企業と同様の改善活動、サービス向上を期待します。
- ・下水道との組織統一を早く進めて、効率的な事業運営を図るべきです。
- ・全国的に老朽化した水道管の更新整備は財政的な課題です。長期的な視野で現在の利用者から未来の利用者に対して公平な負担となるよう、しっかりとした計画を立てていってください。
- ・水道管など設備の老朽化が進んでいると思われませんが、耐災害や省エネを長い目で考え、高品質の材料を使用して、更新工事をして頂きたいです。
- ・今回の意識調査の結果を生かした市民のための水道事業に取り組んでいただきたい。
- ・今後とも、災害対策など考慮した水道の将来ビジョンの設定を引き続き宜しくをお願いします。

◇その他

- ・水道施設の整備にあたり個別案件で自己負担が発生しているのが現状だと思われませんが、市全域でのバランスが取れているのか、またその基準はどうなっているのか知りたい。
- ・取水場所周辺の自然環境が気になります。
- ・「自然豊かで水は豊富でおいしく、思う存分に安心して使える」といった事が大分市の特色となるようになってほしいです。大企業への提供が優先ではなく、常に市民が一番であるという姿勢が市民に感じられる水道局であってほしいです。
- ・自分の家（地区）の水はどこ浄水場から送られてきているのか見学をしたい。
- ・節水に取り組む為の機器を購入する際の補助金があれば助かるし設置するきっかけになると思います。