

# 「水道・下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・下水道の利用実態と意見・希望等をお伺いし、今後一層水道・公共下水道事業を充実させるため「水道・下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・下水道の利用実態と意見・希望等をお伺いし、今後一層水道事業・公共下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）

### 4. 調査期間

平成30年10月29日（月）から11月30日（金）まで

### 5. 調査項目

- （1）水道水に関する意識について
- （2）公共下水道に関する考え方について
- （3）水道料金・下水道使用料について
- （4）広報について
- （5）工事について
- （6）災害対策について
- （7）上下水道事業に対する満足度と重要度について

### 6. 回収結果

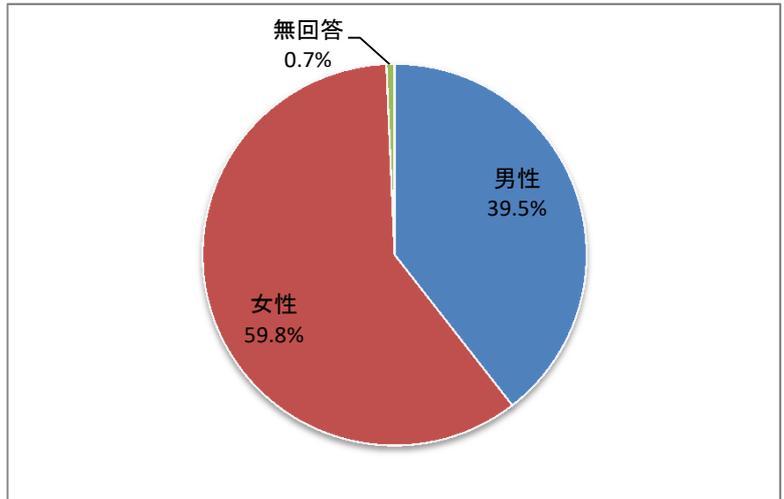
- ▶発送数 3000件
- ▶回答総数 1304件
- ▶不明戻数 19件
- ▶有効回収率 43.7%

※有効回収率＝回答総数÷（発送数－不明戻数）×100

# 回答者の属性

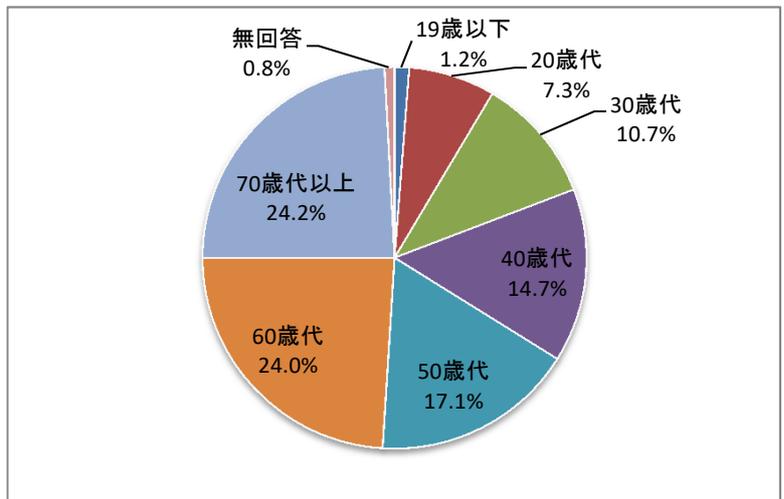
## 1. 性別

区分	人数	率
男性	515	39.5%
女性	780	59.8%
無回答	9	0.7%
計	1304	



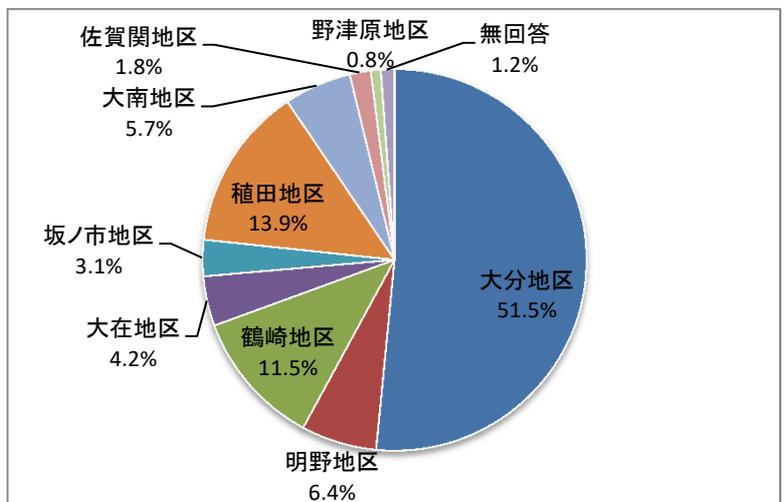
## 2. 年代別

区分	人数	率
19歳以下	16	1.2%
20歳代	95	7.3%
30歳代	139	10.7%
40歳代	192	14.7%
50歳代	223	17.1%
60歳代	313	24.0%
70歳代以上	315	24.2%
無回答	11	0.8%
計	1304	



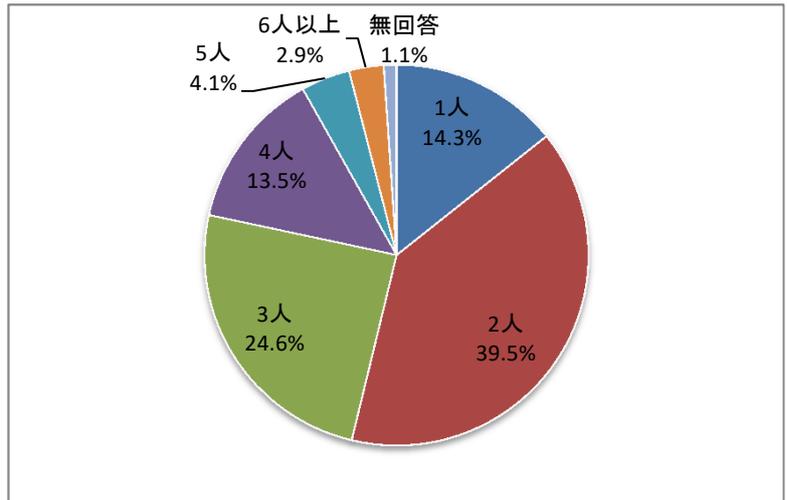
## 3. 居住地区

区分	人数	率
大分地区	672	51.5%
明野地区	83	6.4%
鶴崎地区	150	11.5%
大在地区	55	4.2%
坂ノ市地区	40	3.1%
植田地区	181	13.9%
大南地区	74	5.7%
佐賀関地区	23	1.8%
野津原地区	11	0.8%
無回答	15	1.2%
計	1304	



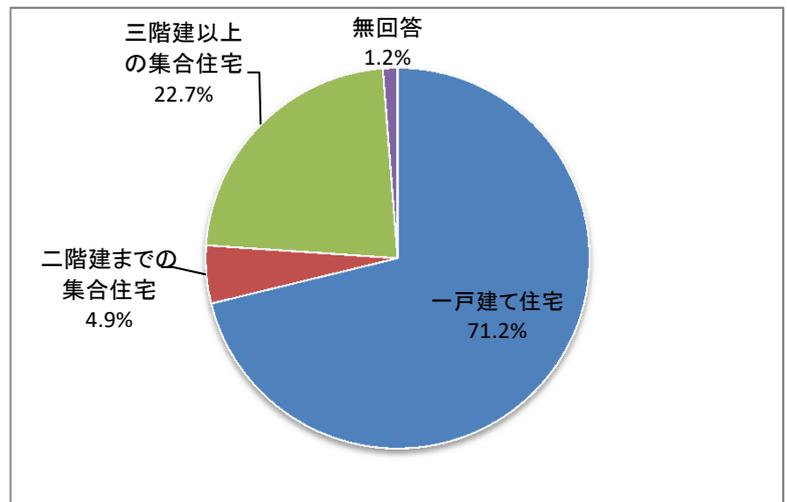
#### 4. 世帯人数

区分	人数	率
1人	186	14.3%
2人	515	39.5%
3人	321	24.6%
4人	176	13.5%
5人	54	4.1%
6人以上	38	2.9%
無回答	14	1.1%
計	1304	



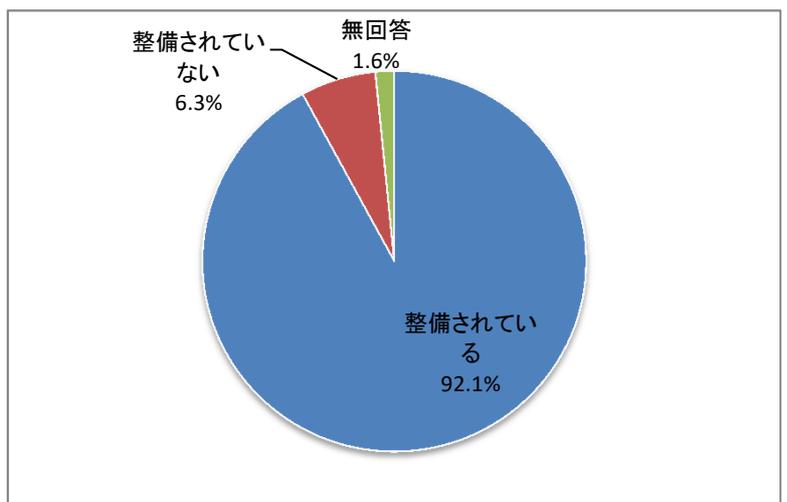
#### 5. お住まいの住宅の種類

区分	人数	率
一戸建て住宅	928	71.2%
二階建までの集合住宅	64	4.9%
三階建以上の集合住宅	296	22.7%
無回答	16	1.2%
計	1304	



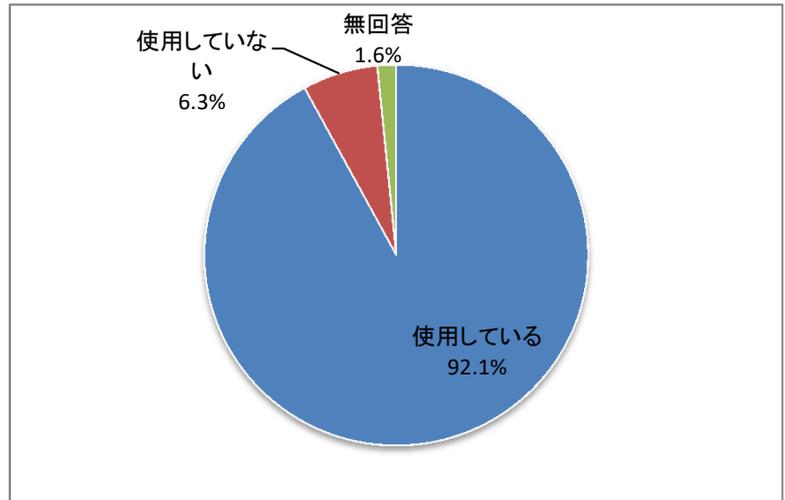
#### 6. 公共下水道の整備状況

区分	人数	率
整備されている	928	71.2%
整備されていない	64	4.9%
無回答	16	1.2%
計	1008	



## 7. 公共下水道の使用状況

区分	人数	率
使用している	928	71.2%
使用していない	64	4.9%
無回答	16	1.2%
計	1008	



## 調査結果の概要

### (1) 水道水のおいしさの認識

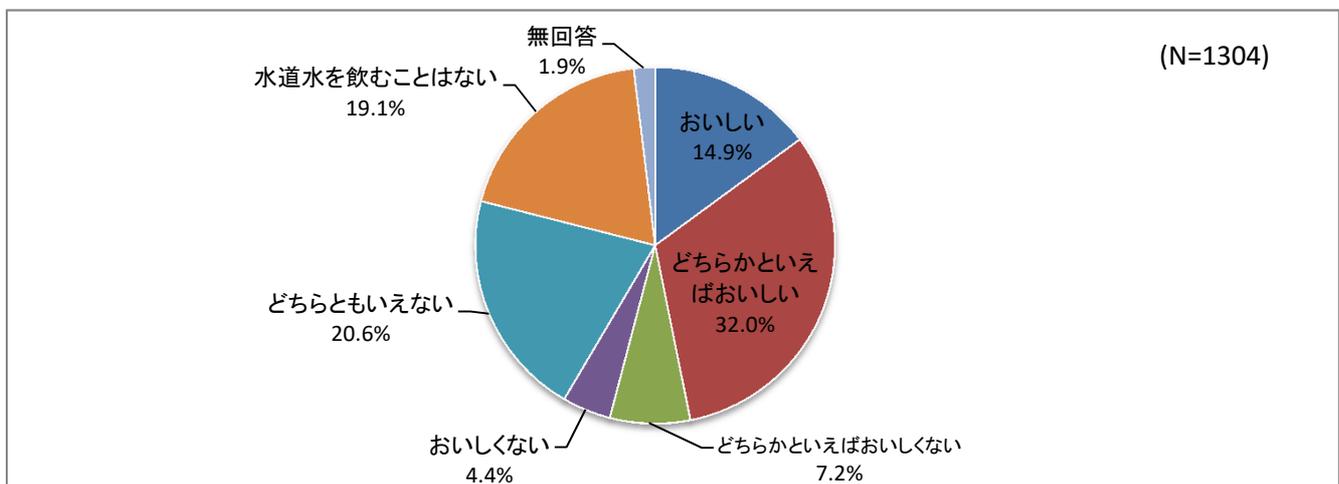
◇「おいしい」「どちらかといえばおいしい」が46.9%、「どちらかといえばおいしくない」「おいしくない」は11.6%となっている。

◇「水道水を飲むことはない」は19.1%であり、約2割が水道水を口にしていない。

問1 上下水道局では、安全でおいしい水道水をお届けするために、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=1304】

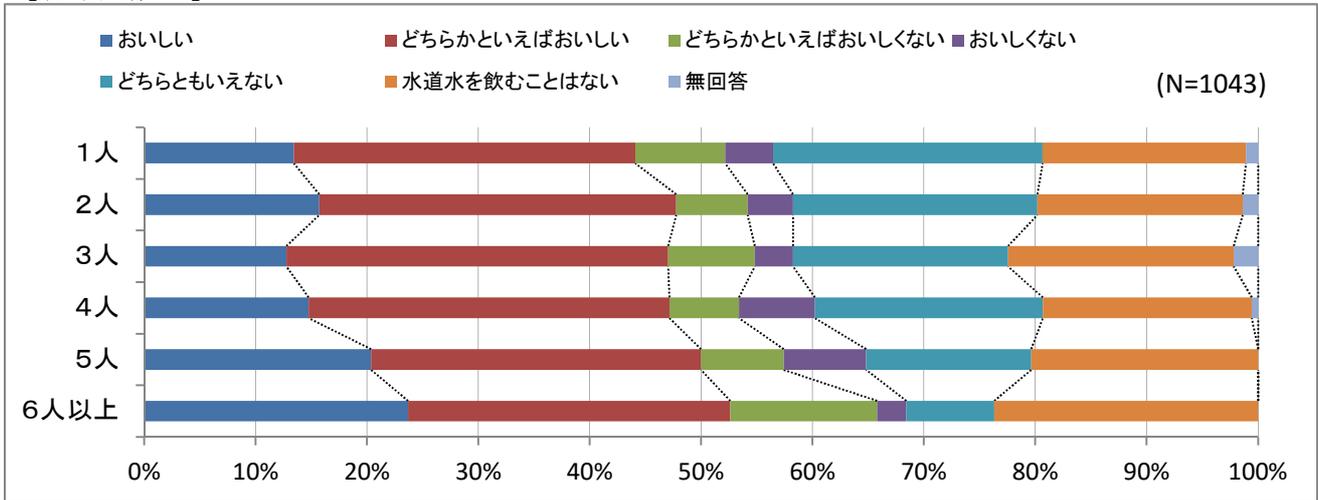
区分	人数	率
おいしい	194	14.9%
どちらかといえばおいしい	417	32.0%
どちらかといえばおいしくない	94	7.2%
おいしくない	57	4.4%
どちらともいえない	268	20.6%
水道水を飲むことはない	249	19.1%
無回答	25	1.9%
計	1304	



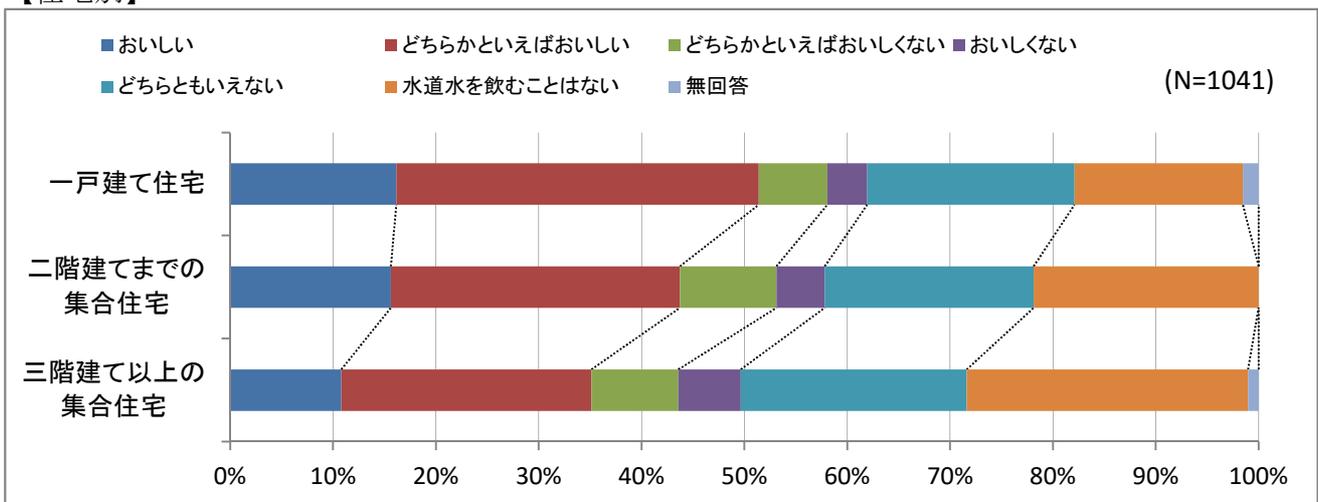
<属性別特徴>

- ・世帯人数別にみると、人数が多いほど「おいしい」「どちらかといえばおいしい」の割合が高くなる傾向にある。
- ・住宅別では、「おいしい」「どちらかといえばおいしい」の割合が一戸建て住宅で高く、集合住宅でも三階建て以上の方が割合が低い。その理由の一因として、三階建て以上は受水槽方式を採用している箇所が相対的に多いことが考えられる。

【世帯人数別】



【住宅別】



(1-1) 水道水の飲み方について

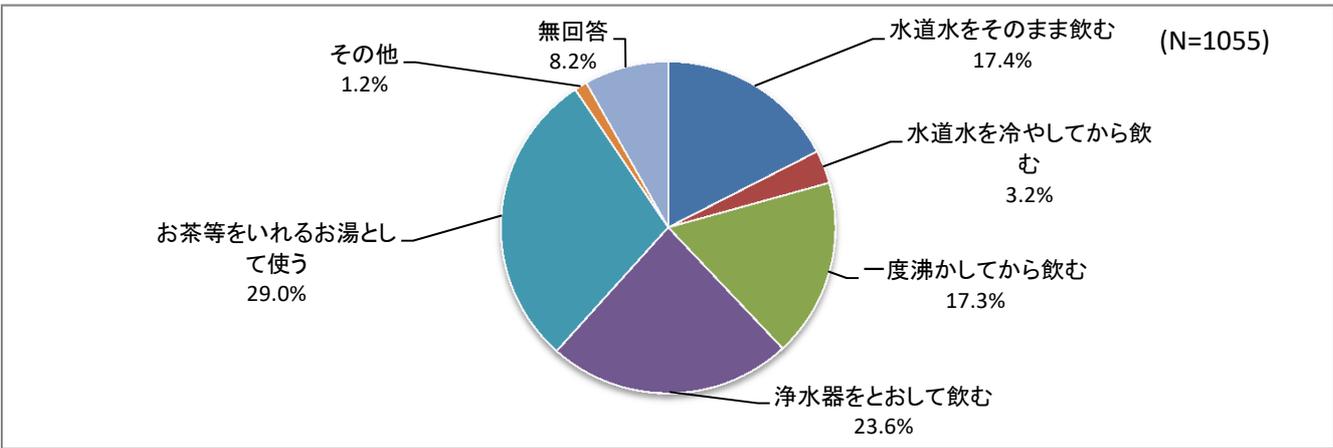
◇「お茶等をいれるお湯として使う」(23.5%)、「浄水器をとおして飲む」(19.1%)が「そのまま飲む」(14.1%)を上回っている。

問1-1 あなたは、水道水を主にどのように飲みますか。(○は1つ)

【n=1055】		
区 分	人 数	率
水道水をそのまま飲む	184	14.1%
水道水を冷やしてから飲む	34	2.6%
一度沸かしてから飲む	183	14.0%
浄水器をとおして飲む	249	19.1%
お茶等をいれるお湯として使う	306	23.5%
その他	13	1.0%
無回答	86	6.6%
計	1055	

<その他の内容>

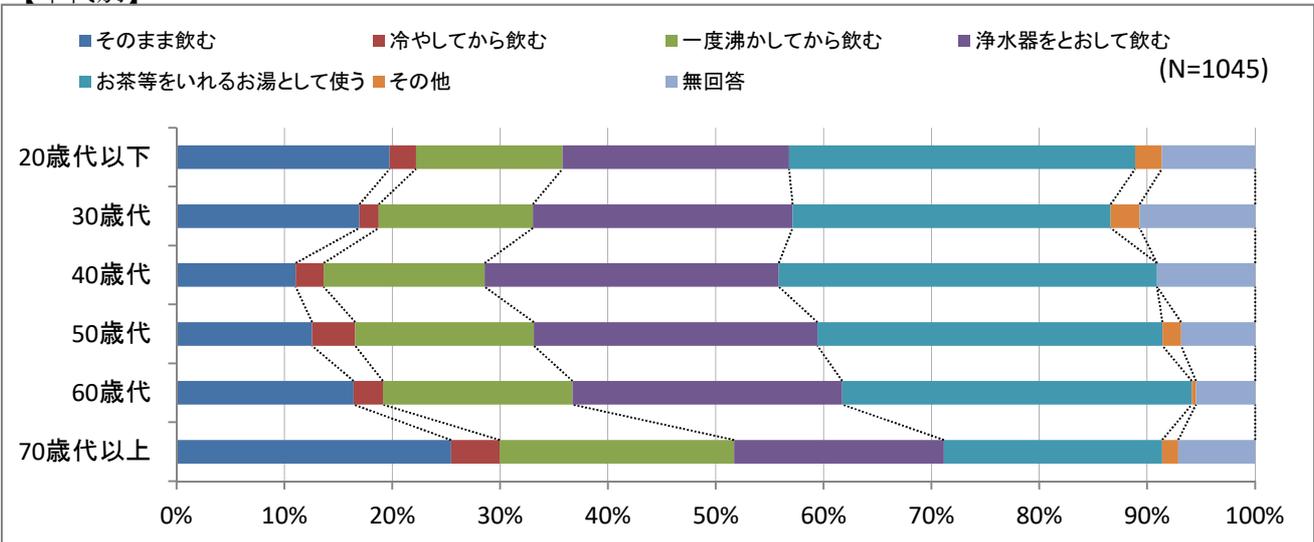
- ・水素水器を通して飲む。
- ・炊飯に使う。
- ・料理に使う。



<属性別特徴>

・年代別にみると、「そのまま飲む」の割合は20歳代以下と70歳代以上で高く、40～50歳代が低いU字型となっている。また、「お茶等をいれるお湯として使う」の割合は70歳代を除く全ての年代で一番高い。

【年代別】

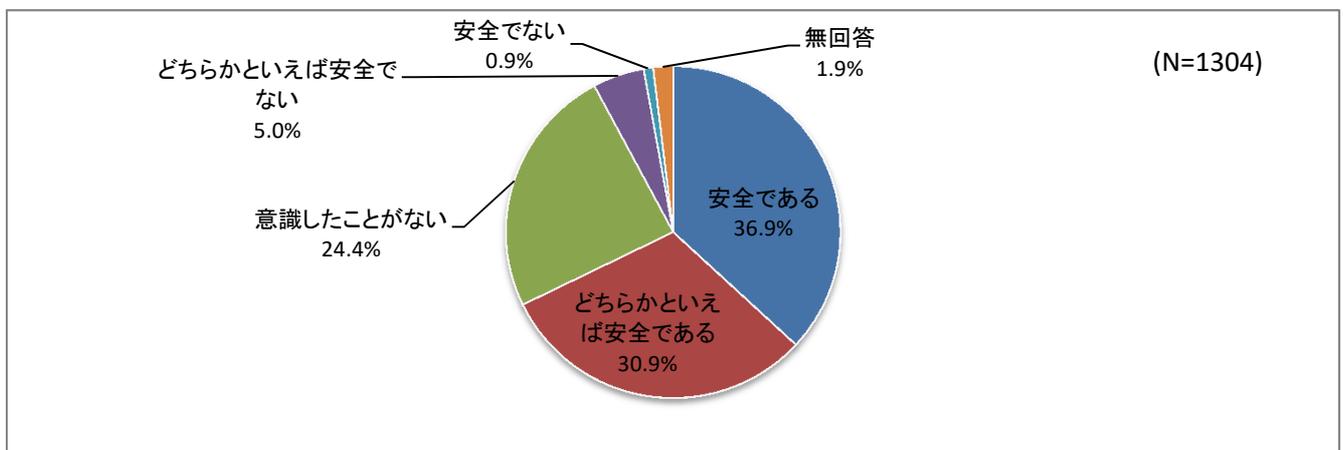


(2) 水道水の安全性について

◇「安全である」「どちらかといえば安全である」が67.8%と「どちらかといえば安全でない」「安全でない」の5.9%を大きく上回っている。

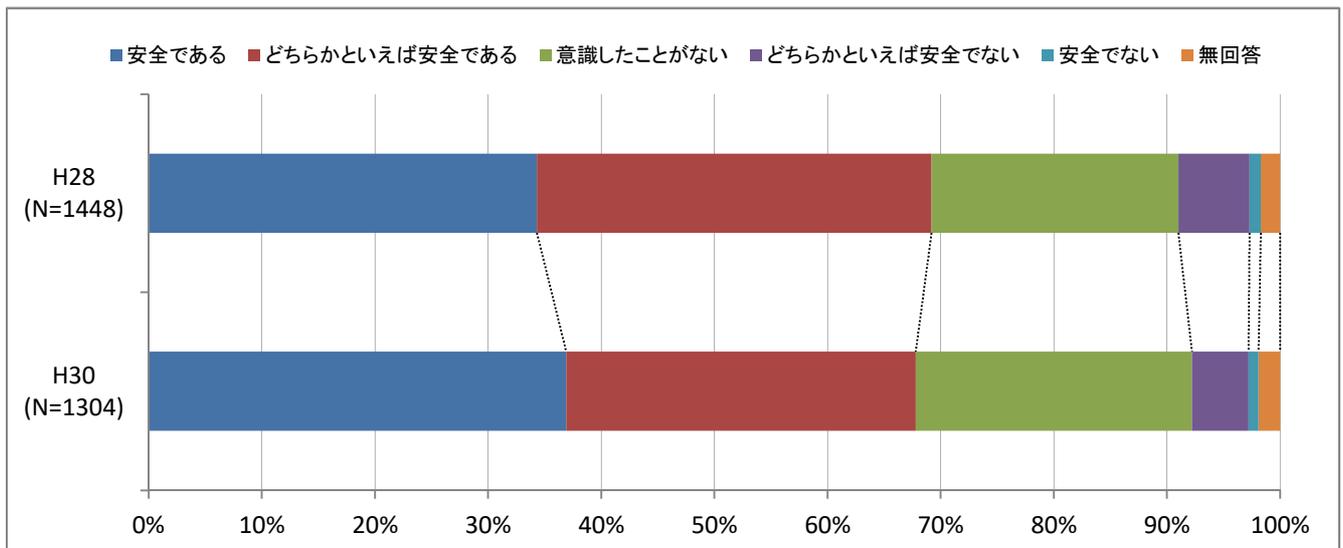
問2 大分市の水道水の安全性について、あなたはどうお考えですか。(○は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
安全である	481	36.9%
どちらかといえば安全である	403	30.9%
意識したことがない	318	24.4%
どちらかといえば安全でない	65	5.0%
安全でない	12	0.9%
無回答	25	1.9%
計	1304	



<前回調査との比較>

・「安全である」「意識したことがない」の割合が増え、「どちらかといえば安全である」「安全でない」「どちらかといえば安全でない」の割合が減っている。

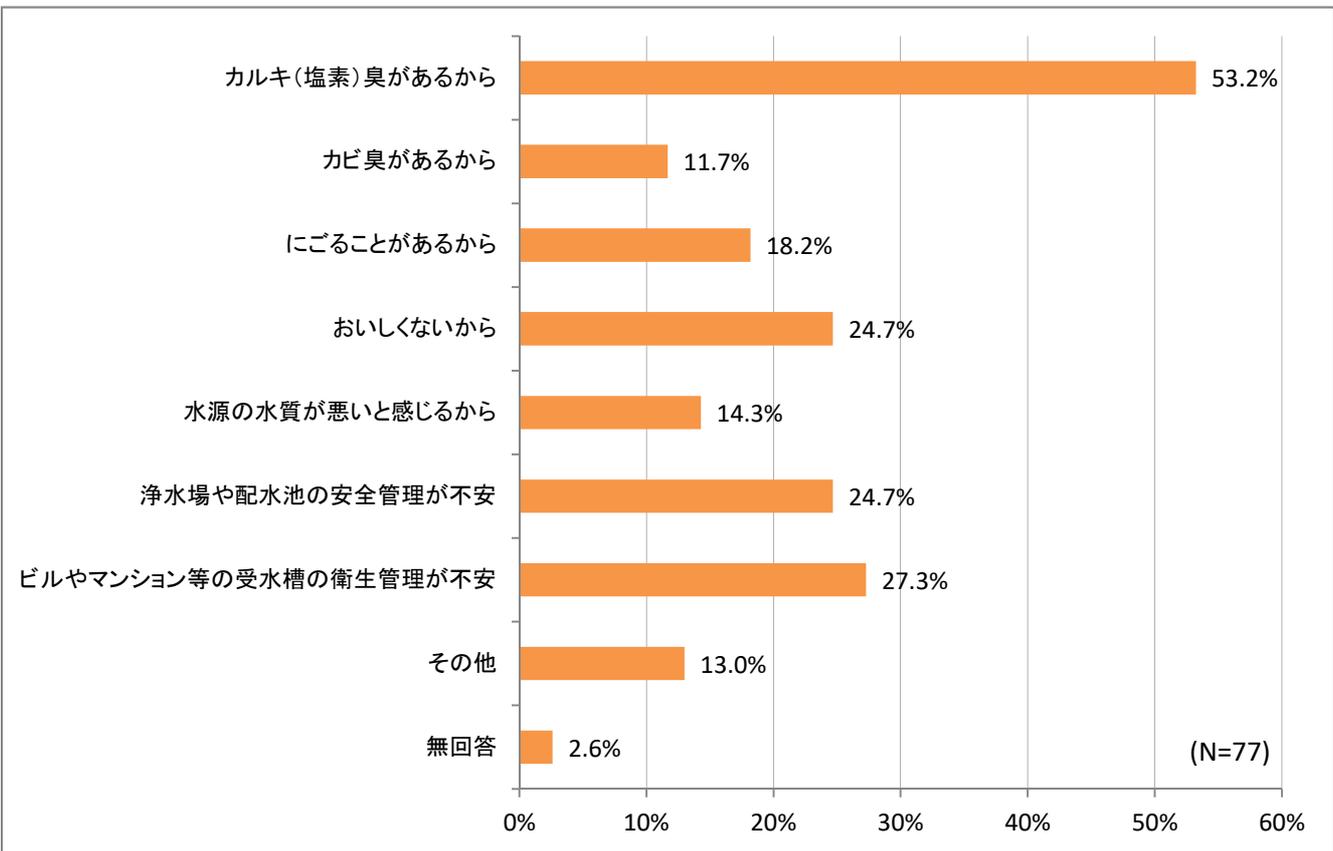


(2-1) 水道水が安全だと思わない理由

◇理由として最も多いのが「カルキ（塩素）臭があるから」（53.2%）、次いで「ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安」（27.3%）、「おいしくないから」「浄水場や配水池の安全管理が不安」（24.7%）の順となっている。

問2-1 水道水が安全だと思わない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

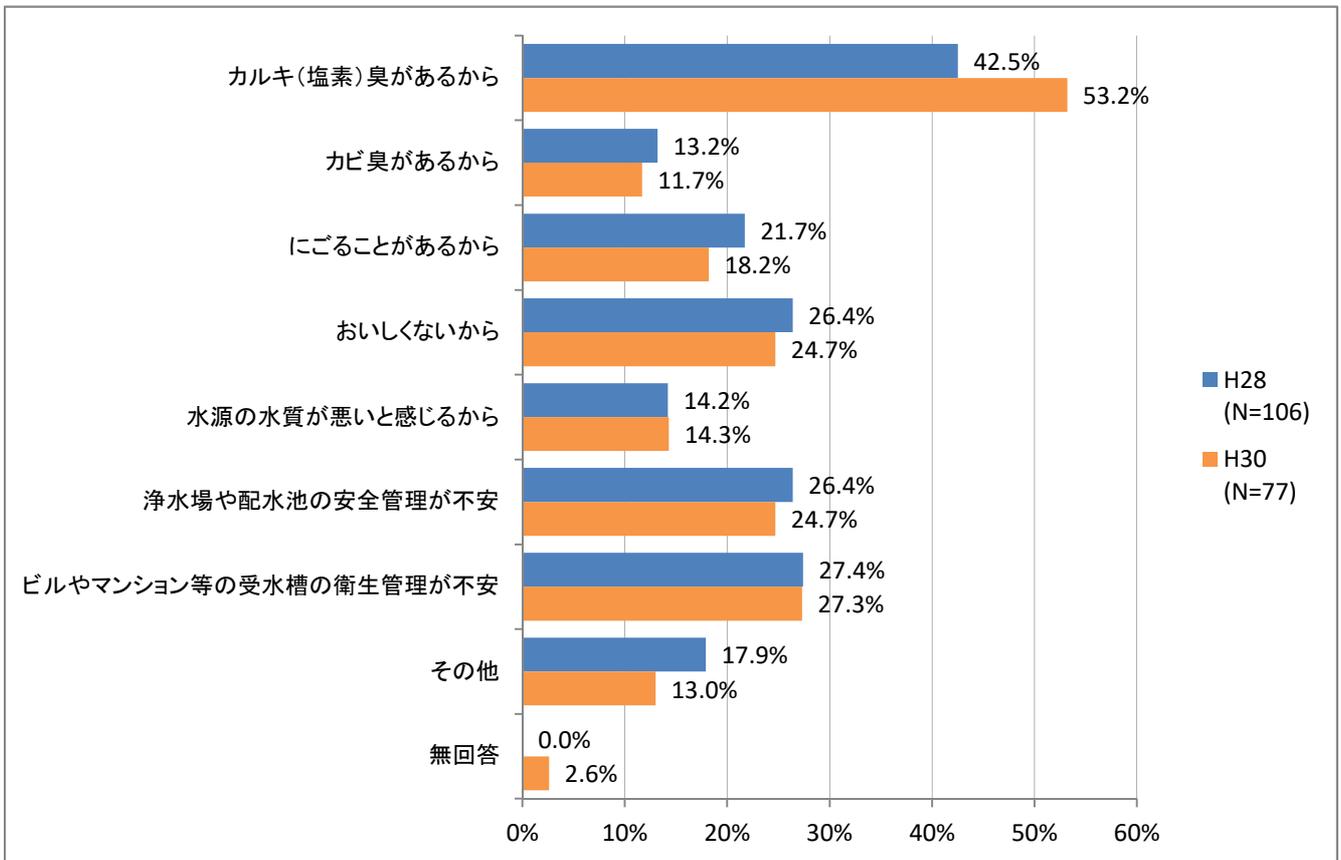
区 分	【n=77】	
	件 数	率
カルキ（塩素）臭があるから	41	53.2%
カビ臭があるから	9	11.7%
にごることがあるから	14	18.2%
おいしくないから	19	24.7%
水源の水質が悪いと感じるから	11	14.3%
浄水場や配水池の安全管理が不安	19	24.7%
ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安	21	27.3%
その他	10	13.0%
無回答	2	2.6%
計	146	



- <その他の内容>
- ・配水管が古いから
  - ・水道管のサビが出る事があるから

<前回調査との比較>

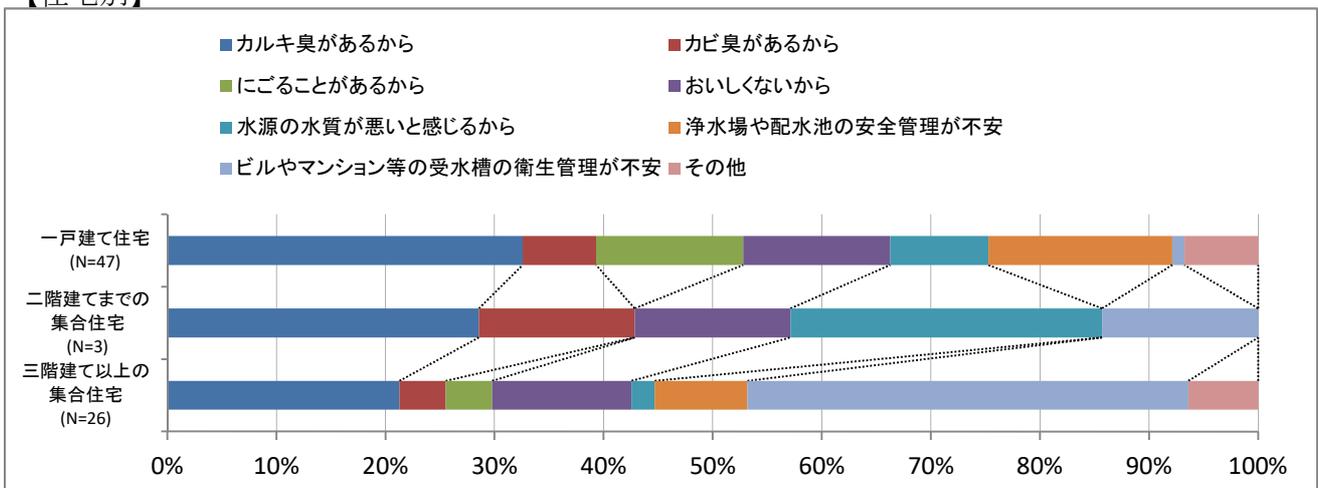
- ・「カルキ（塩素）臭があるから」が10.7ポイント、「水源の水質が悪いと感じるから」が0.1ポイント前回よりも増加している。
- ・前回よりも割合が低くなったのは「おいしくないから」、「浄水場や配水池の安全管理が不安」「にごることがあるから」など。



<属性別特徴>

- ・住宅別にみると、三階建て以上の集合住宅で「受水槽の衛生管理が不安」の割合が一番高く、4割を占めている。一戸建て住宅では「カルキ臭があるから」の割合が1/3を占め、一番高い。

【住宅別】

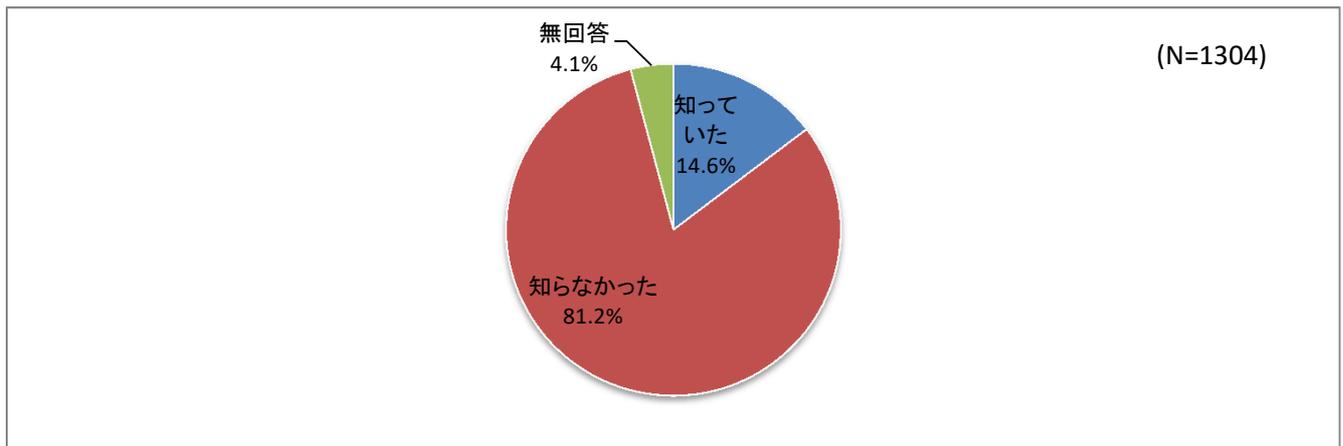


(3) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

◇「知らなかった」が81.2%で、「知っていた」は14.6%にとどまる。

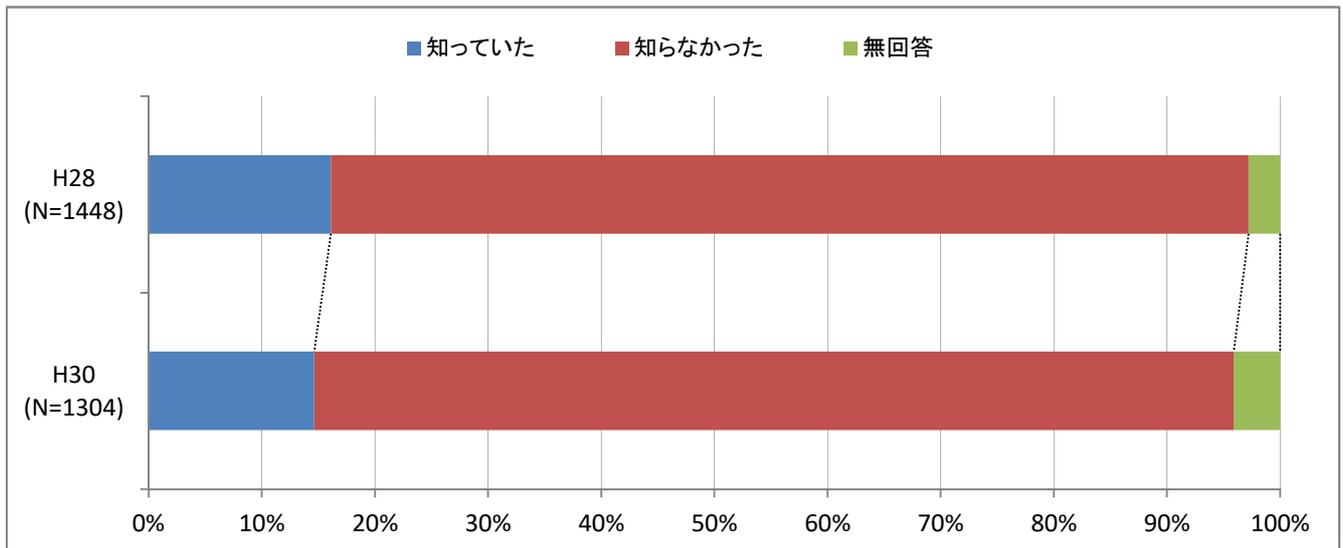
問3 水道水は、法令により安全のための水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーター(市販のペットボトル水)より多いことを知っていますか。(○は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
知っていた	191	14.6%
知らなかった	1059	81.2%
無回答	54	4.1%
計	1304	



<前回調査との比較>

・「知らなかった」の割合はほとんど変化していない。「知っていた」が減少し、「無回答」が増加している。

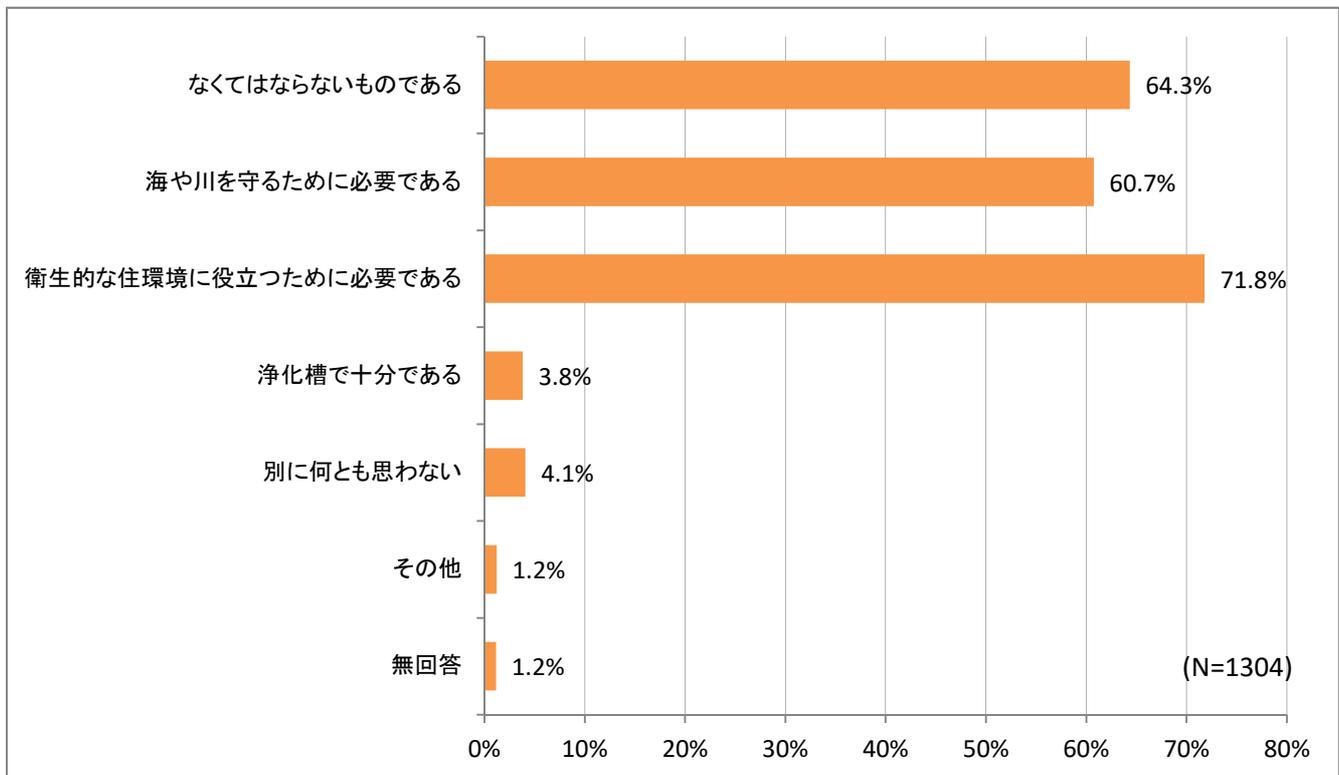


(4) 公共下水道に対する考え方

- ◇「衛生的な住環境に役立つために必要である」(71.8%)が最も多く、次いで「なくてはならないものである」(64.3%)、「海や川を守るために必要である」(60.7%)の順となっている。
- ◇「浄化槽で十分である」は3.8%。

問4 あなたは、公共下水道について、どのようにお考えですか。(〇はいくつでも)

区 分	件 数	率
なくてはならないものである	839	64.3%
海や川を守るために必要である	792	60.7%
衛生的な住環境に役立つために必要である	936	71.8%
浄化槽で十分である	50	3.8%
別に何とも思わない	53	4.1%
その他	16	1.2%
無回答	15	1.2%
計	2701	



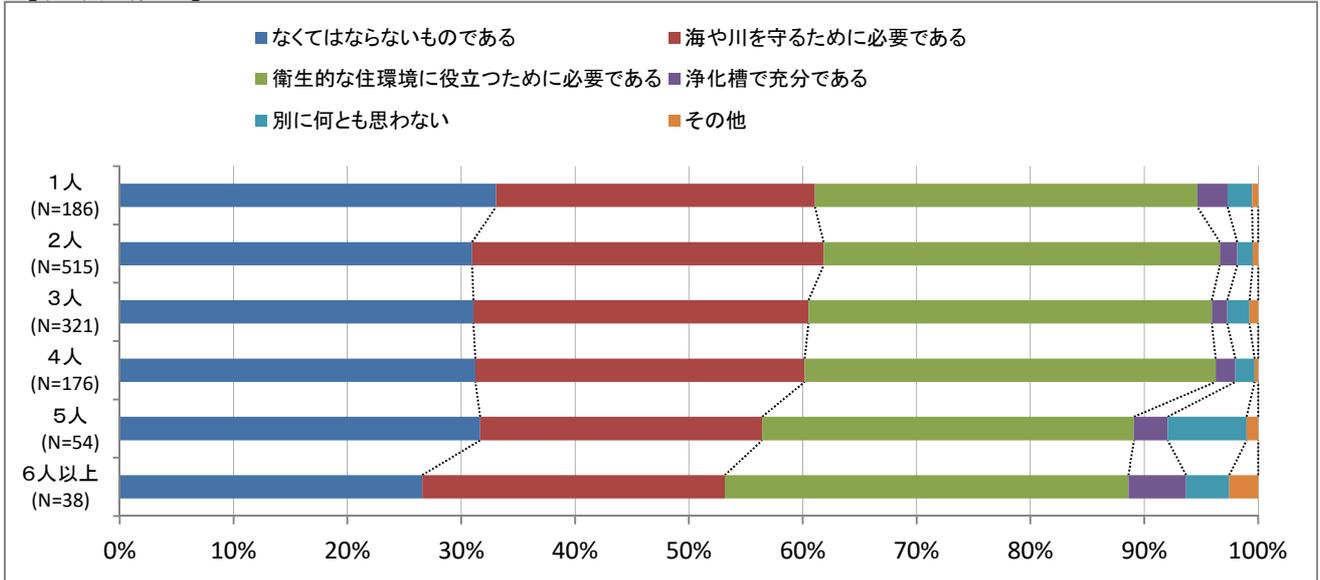
<その他の内容>

- ・早く公共下水道を整備してもらいたい。                      ・あれば便利だなと思う。
- ・下水道が整備されていないので、必要性は正直わからない。
- ・くみ取りでも良いと思う。
- ・何げなく使っている水の安全を考えてくれる方々がいる事がとてもありがたい。

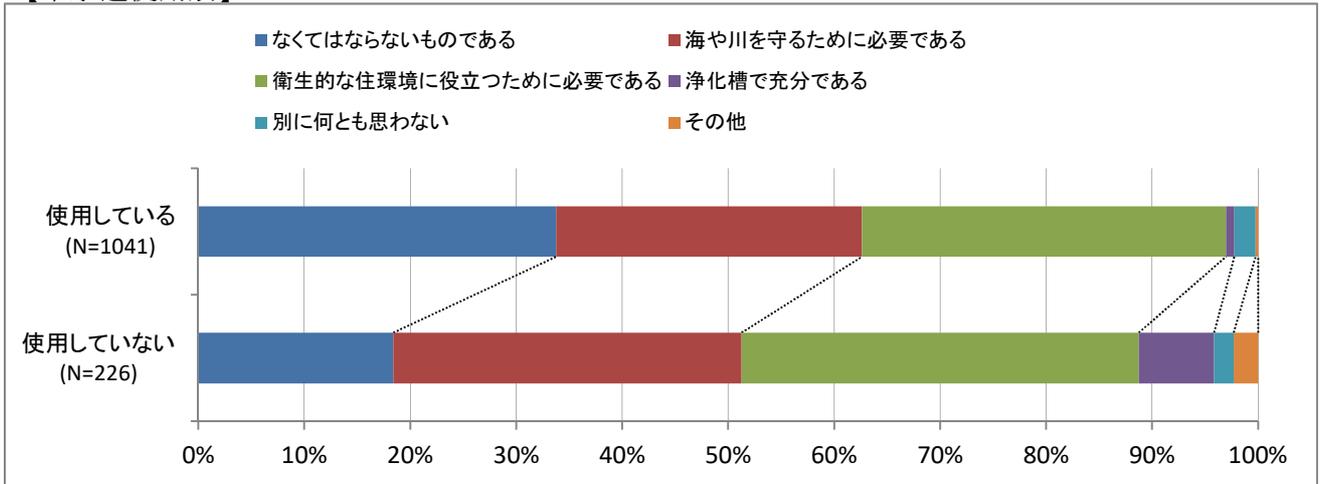
<属性別特徴>

- ・世帯人数別にみると、2～4人で「浄化槽で充分である」の割合が低くなっている。
- ・下水道使用別では、使用していない人の「浄化槽で充分である」の割合が使用している人比べて高い。「海や川を守るために必要である」と「衛生的な住環境に役立つために必要である」の割合は同程度である。

【世帯人数別】



【下水道使用別】

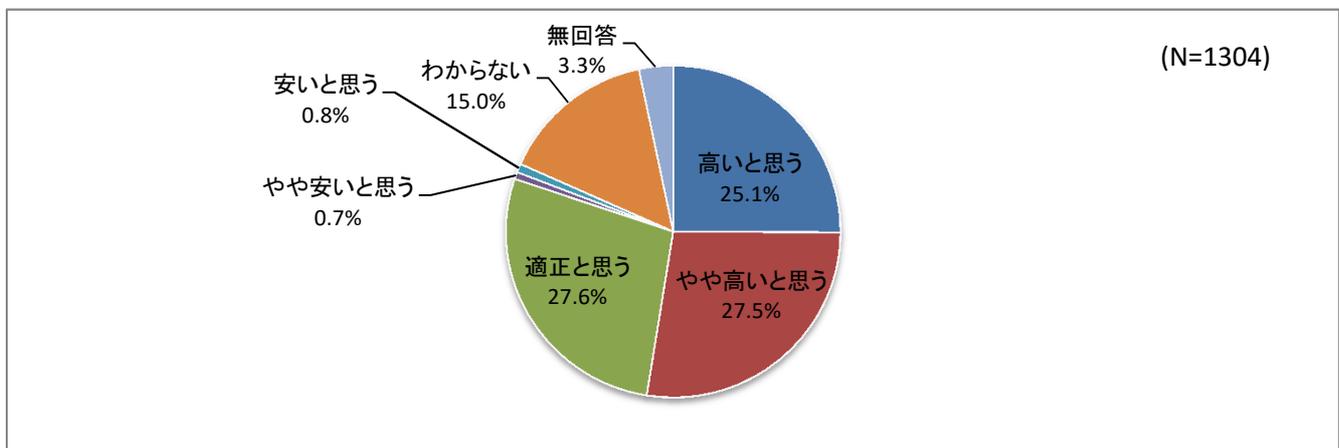


(5) 水道料金・下水道使用料について

◇「高い」「やや高い」が合わせて52.5%と半数以上を占める。次いで「適正」が27.6%、「やや安い」「安い」は合わせて1.5%。

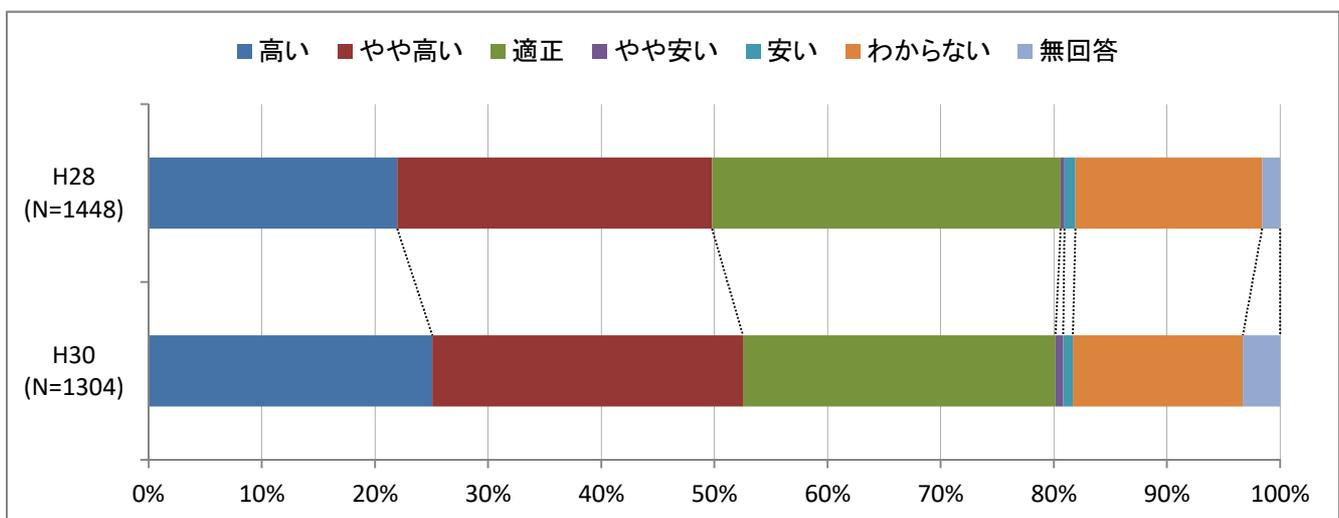
問5 大分市では、水道料金・下水道使用料は2か月に1度、料金を請求(下水道をご使用されていない場合は水道料金のみ請求)接続している場合は下水道使用料を合わせて請求)しています。あなたは水道料金・下水道使用料についてどう感じますか。(○は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
高いと思う	327	25.1%
やや高いと思う	358	27.5%
適正と思う	360	27.6%
やや安いと思う	9	0.7%
安いと思う	11	0.8%
わからない	196	15.0%
無回答	43	3.3%
計	1304	



<前回調査との比較> ※前は水道料金についてのみ

・「高い」「やや高い」を合わせた割合は2.8ポイント増加している。「適正である」「わからない」が減少し、「安い」「やや安い」はほとんど変わっていない。

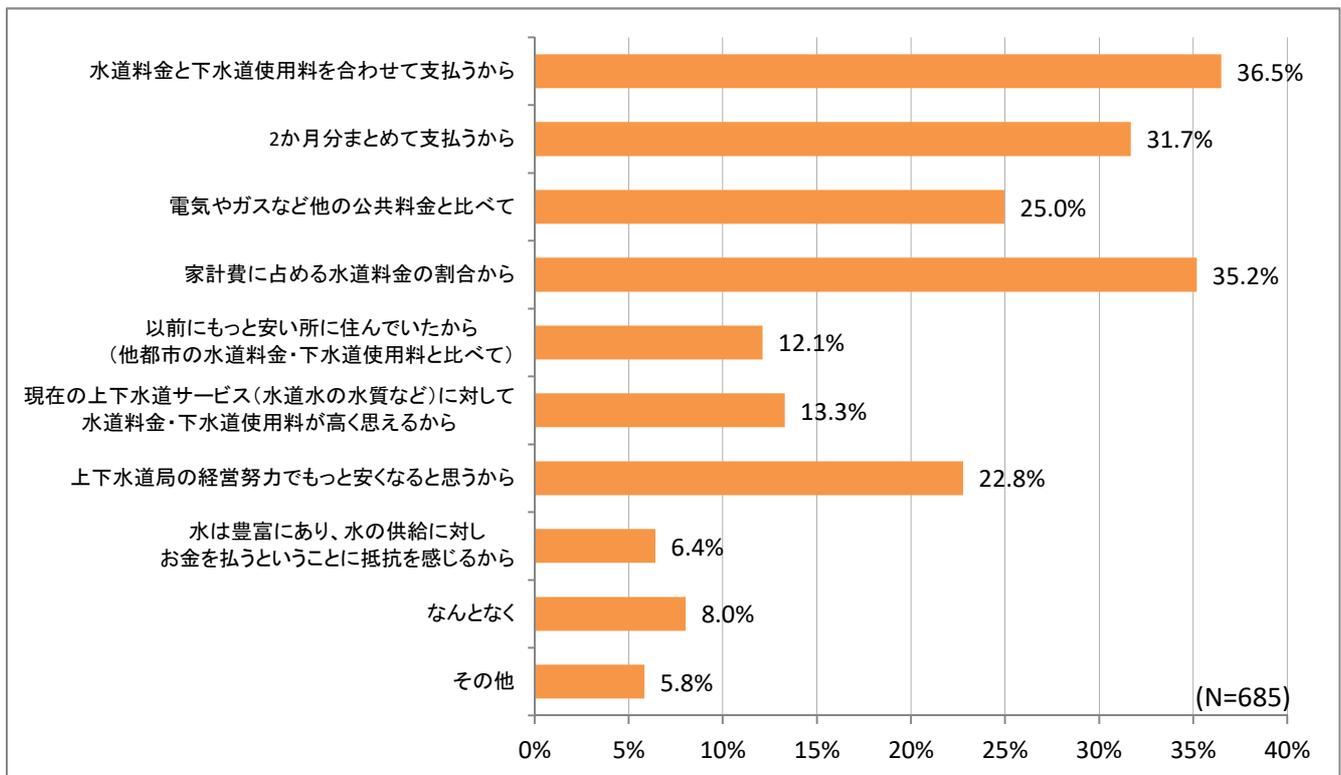


(5-1) 水道料金・下水道使用料が高いと感じる理由

◇「下水道と合わせて支払うから」が48.7%で最も高く、次いで「2か月分まとめて支払うから」(30.7%)、「家計費に占める水道料金の割合から」(28.0%)、「電気やガスなど他の公共料金と比べて」(26.6%)の順となっている。

問5-1 あなたが大分市水道料金・下水道使用料が高いと感じる理由は何ですか。(〇は3つまで)

【n=685】		
区 分	件 数	率
水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから	250	36.5%
2か月分まとめて支払うから	217	31.7%
電気やガスなど他の公共料金と比べて	171	25.0%
家計費に占める水道料金の割合から	241	35.2%
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・下水道使用料と比べて)	83	12.1%
現在の上下水道サービス(水道水の水質など)に対して 水道料金・下水道使用料が高く思えるから	91	13.3%
上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから	156	22.8%
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を感じるから	44	6.4%
なんとなく	55	8.0%
その他	40	5.8%
無回答	7	1.0%
計	1355	

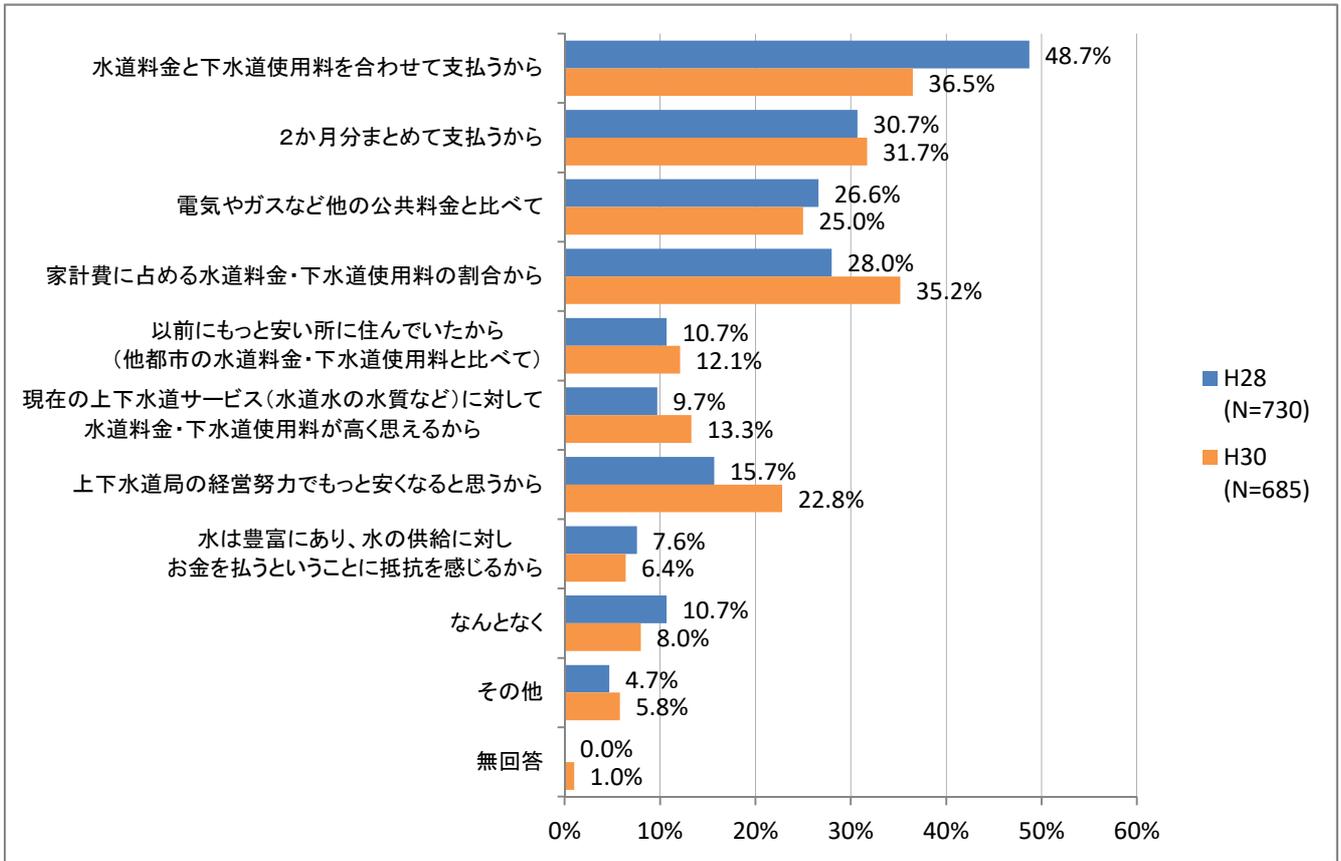


<その他の内容>

- ・水使用量に対して下水道負担比率が高い様に思う。
- ・インターネット等で他都市とくらべた時大分市は高いから
- ・市役所の平均年収が高すぎるので、人件費を減らしてから適正な料金にすべきと思う。

<前回調査との比較>※前は水道料金についてのみ

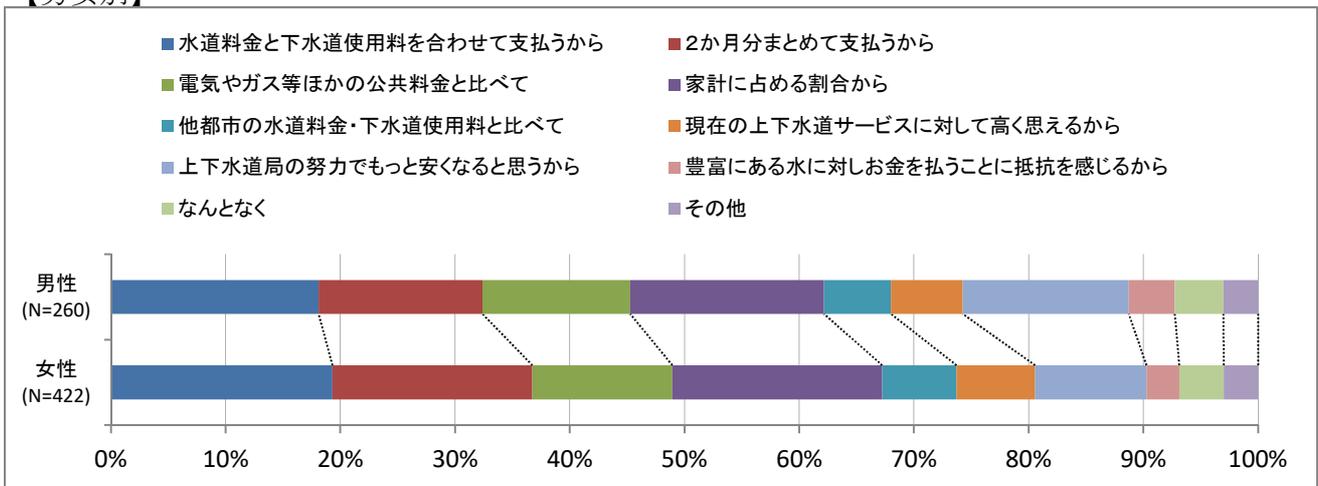
- ・「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」が12.2ポイント、「電気やガスなど他の公共料金と比べて」が1.6ポイント低下している。
- ・前回よりも割合が高くなったのは「家計費に占める水道料金・下水道使用料の割合から」、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」など。



<属性別特徴>

- ・男女別にみると、男性の割合が高いのは「上下水道局の努力でもっと安くなると思うから」であり、女性の割合が高いのは「2か月分まとめて支払うから」となっている。

【男女別】

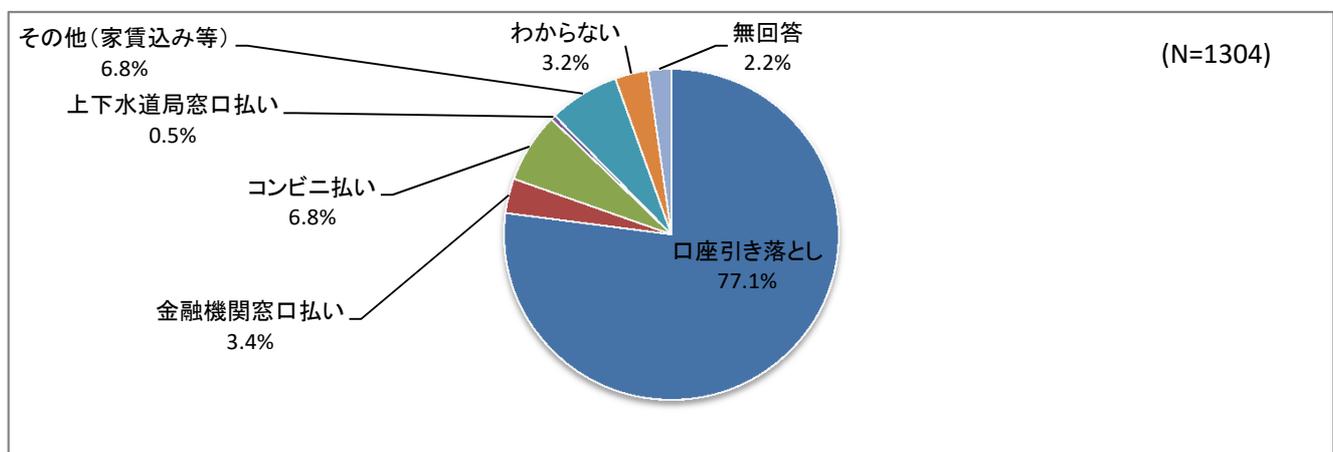


(6) 水道料金の支払方法

◇「口座引き落とし」が77.1%で過半数を占める。

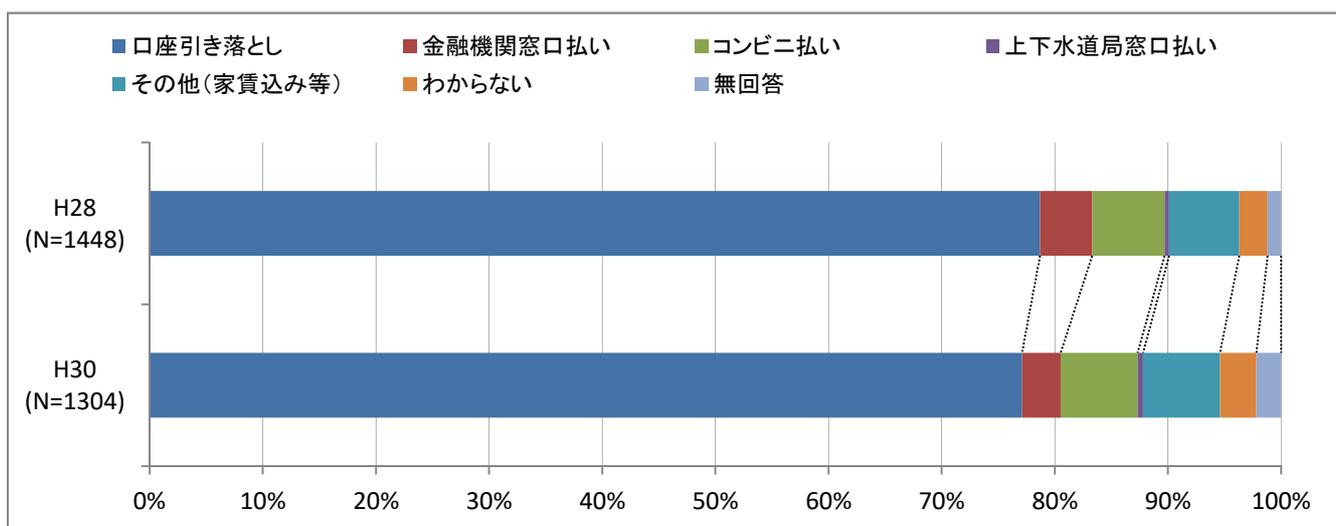
問6 あなたは、水道料金・下水道使用料を主にどのような方法でお支払いいただいていますか。(〇は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
口座引き落とし	1005	77.1%
金融機関窓口払い	44	3.4%
コンビニ払い	89	6.8%
上下水道局窓口払い	6	0.5%
その他(家賃込み等)	89	6.8%
わからない	42	3.2%
無回答	29	2.2%
計	1304	



<前回調査との比較> ※前回は水道料金についてのみ

- ・「口座引き落とし」「金融機関窓口払い」が減少し、「コンビニ払い」「上下水道局窓口払い」「その他(家賃込み等)」はほとんど変わっていない。

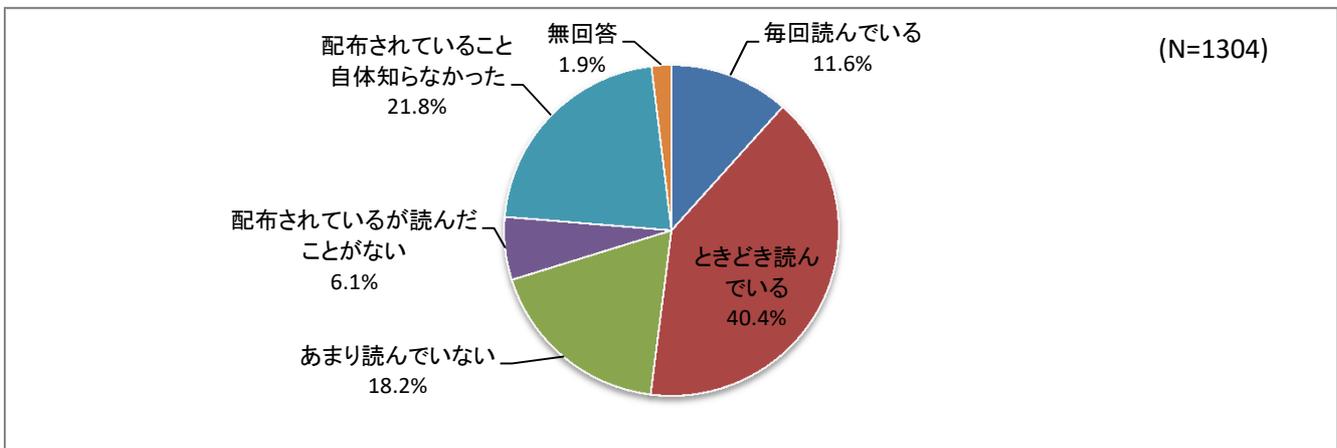


(7) 広報紙「おおいたの水道・下水道」について

◇「毎回読んでいる」(18.4%)、「ときどき読んでいる」(36.6%)を合わせ、半数を超える55.0%が読んでいると回答。

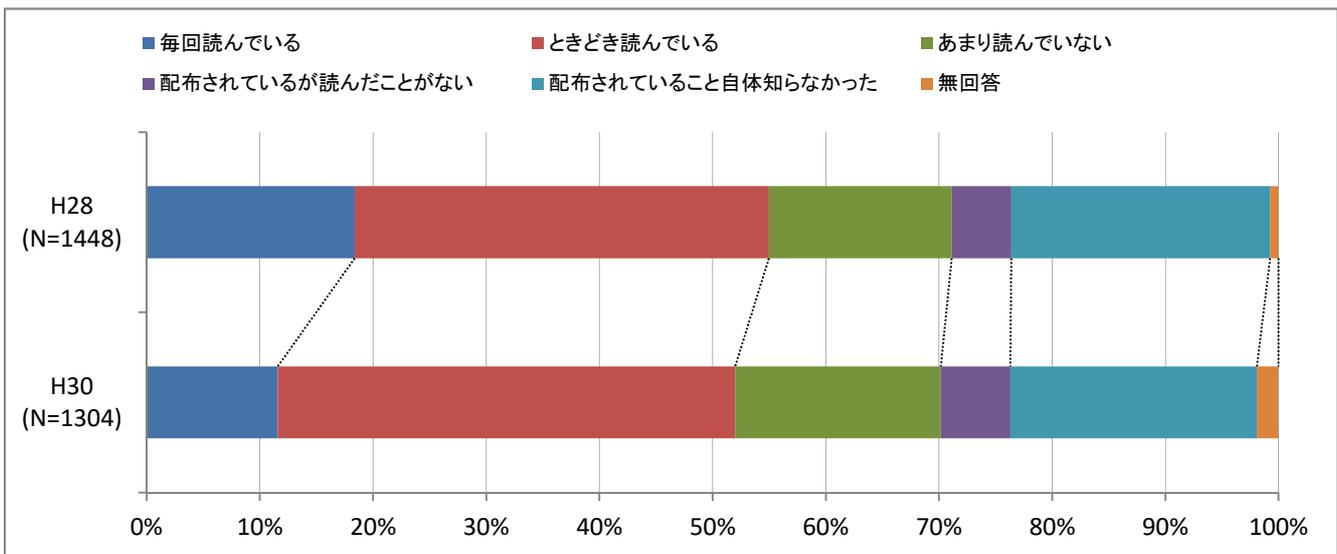
問7 上下水道局では、広報紙「おおいたの水道・下水道」(H29までは「おおいたの水道」)を年3回発行し、市報に挟み込んで皆様にお届けしていますが、ご覧になったことがありますか。(〇は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
毎回読んでいる	151	11.6%
ときどき読んでいる	527	40.4%
あまり読んでいない	237	18.2%
配布されているが読んだことがない	80	6.1%
配布されていること自体知らなかった	284	21.8%
無回答	25	1.9%
計	1304	



<前回調査との比較>

- ・「毎回読んでいる」「ときどき読んでいる」を合わせた割合は減少している。
- ・「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」を合わせた割合は増加している。

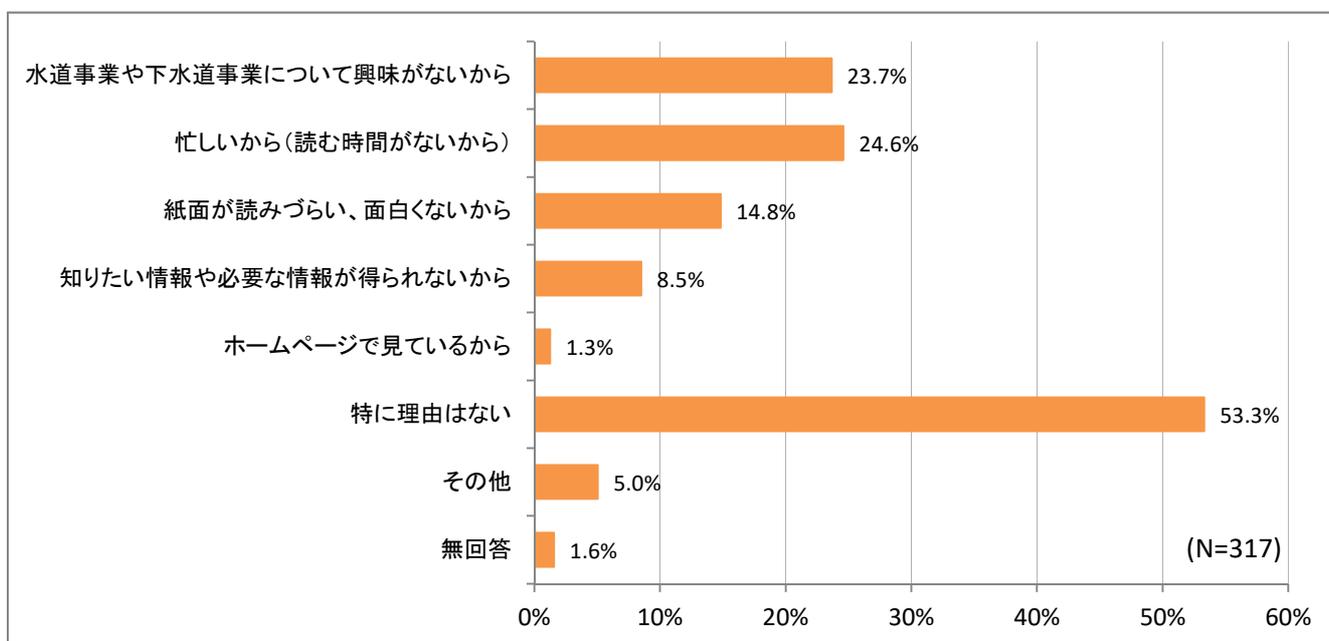


(7-1) 広報紙を読まない理由

◇「特に理由はない」(53.3%)が最も多く、次いで「忙しいから」(24.6%)、「水道事業や下水道事業について興味がないから」(23.7%)、「紙面が読みづらい、面白くないから」(10.3%)、「知りたい情報や必要な情報が得られないから」(14.8%)の順となっている。

問7-1 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)

区分	人数	率
水道事業や下水道事業について興味がないから	75	23.7%
忙しいから(読む時間がないから)	78	24.6%
紙面が読みづらい、面白くないから	47	14.8%
知りたい情報や必要な情報が得られないから	27	8.5%
ホームページで見ているから	4	1.3%
特に理由はない	169	53.3%
その他	16	5.0%
無回答	5	1.6%
計	421	

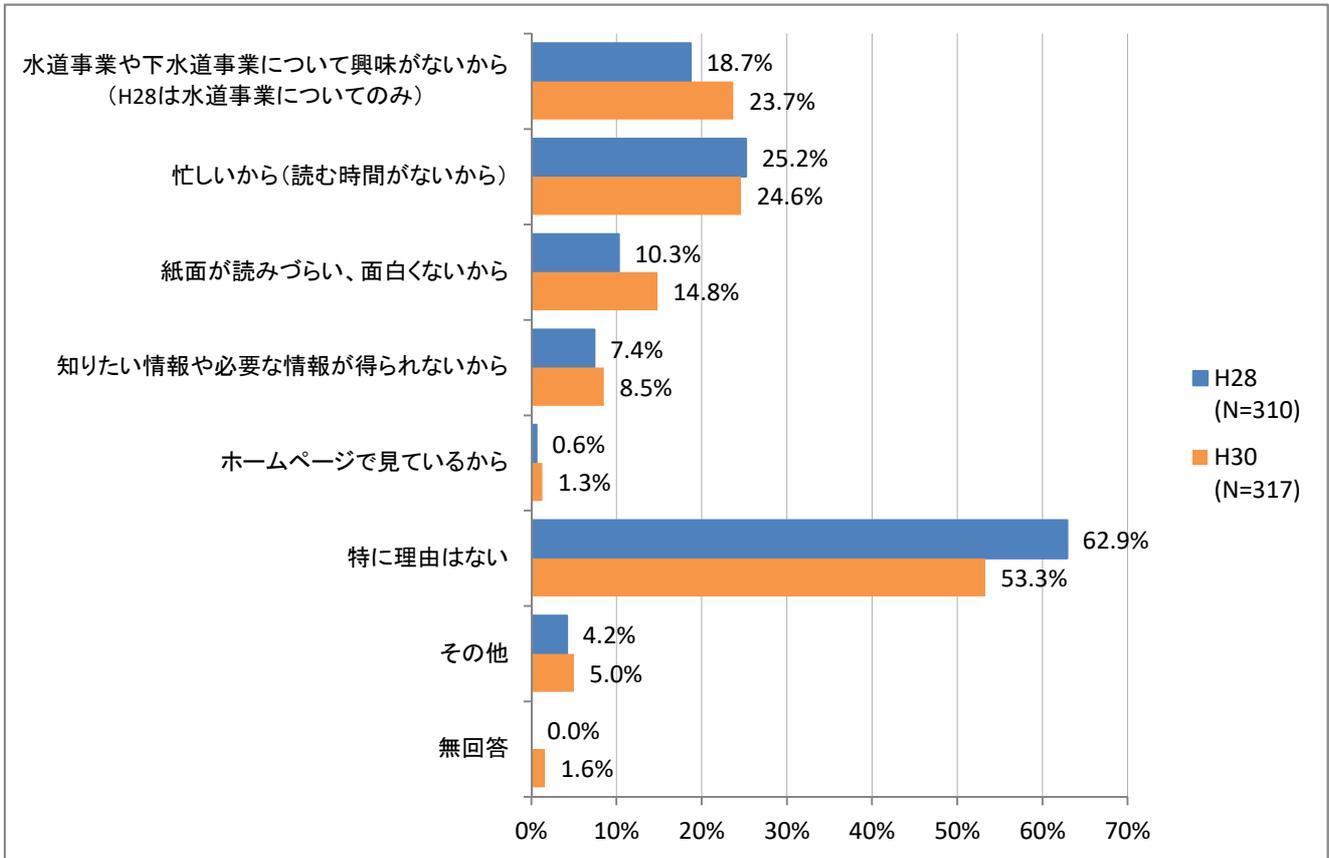


<その他の内容>

- ・同居の親が読んでいるから
- ・老眼のため
- ・市報の中に毎月広報してもらいたい。
- ・上下水道局を信用しているから

<前回調査との比較>

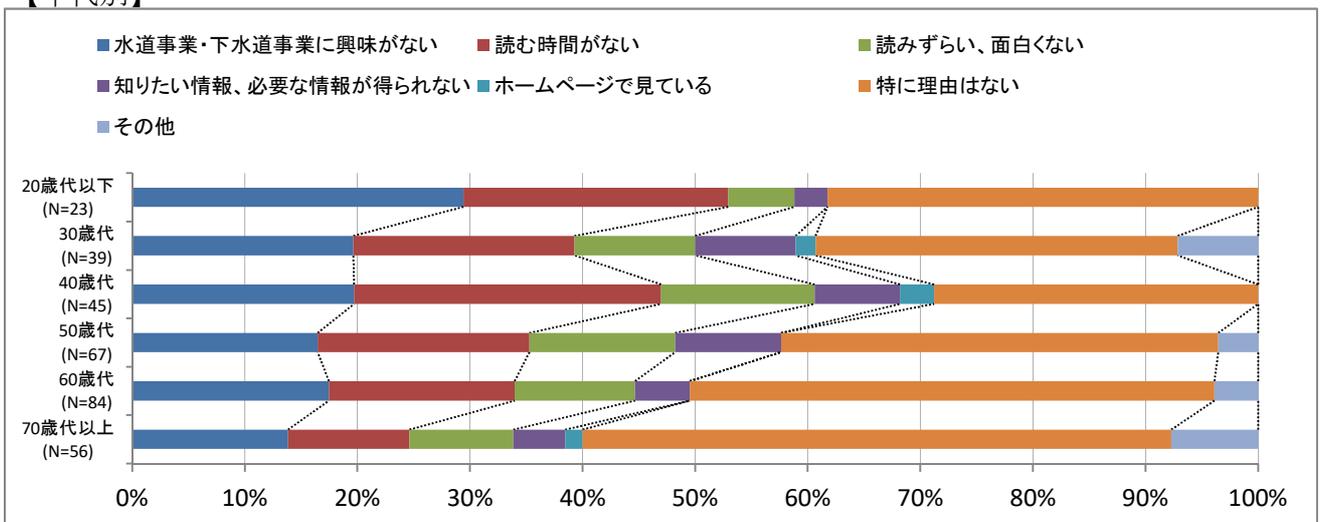
- ・「特に理由はない」が9.6ポイント、「忙しいから（読む時間がないから）」が0.6ポイント低下している。
- ・前回よりも割合が高くなったのは「水道事業や下水道事業について興味がないから」、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」など。



<属性別特徴>

- ・年代別にみると、「水道事業・下水道事業に興味がない」の割合が、年代が上がるにつれて低くなる傾向が見られる。

【年代別】

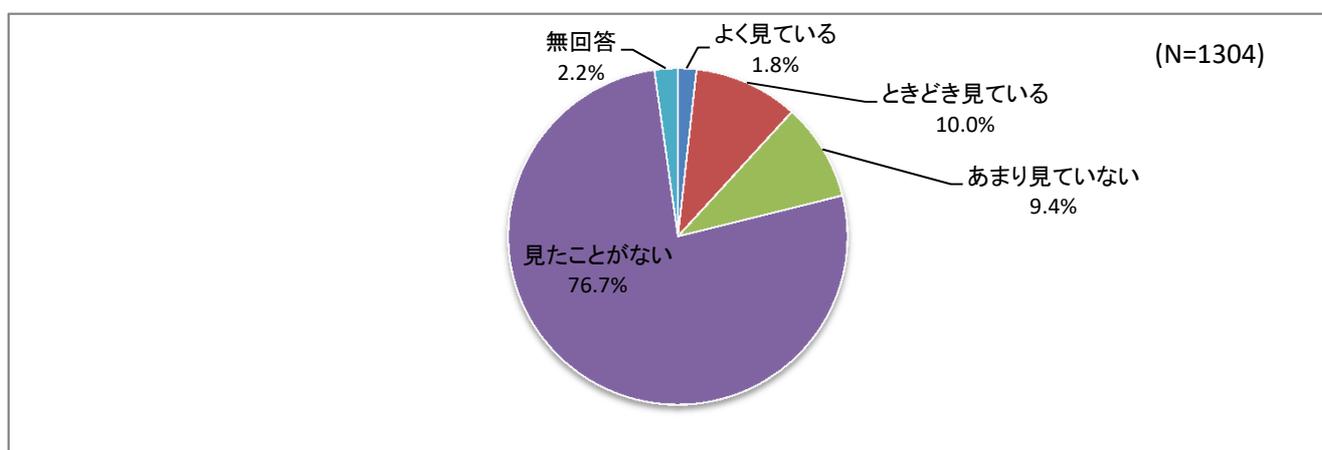


(8) ホームページについて

◇上下水道局ホームページを「見たことがない」が84.7%で大半を占める。「よく見ている」(1.7%)、「ときどき見ている」(4.3%)、「見たことがある」(8.1%)は合わせて14.1%。

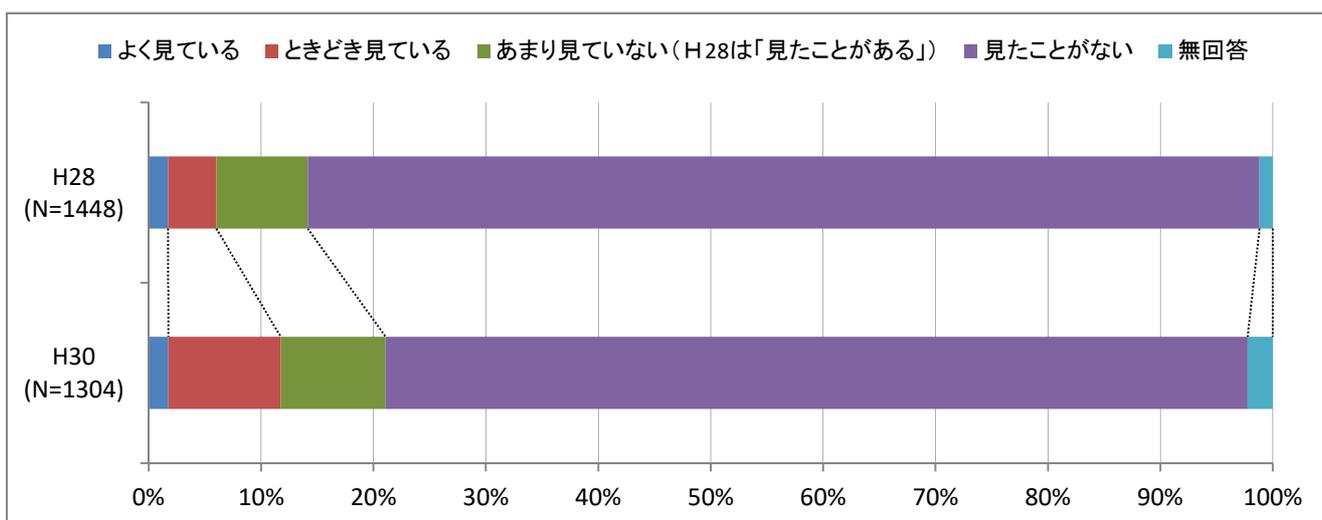
問8 上下水道局では水道管の漏水についてなどの各種情報をホームページに掲載していますが、上下水道局のホームページをご覧になったことがありますか。(○は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
よく見ている	23	1.8%
ときどき見ている	130	10.0%
あまり見ていない	122	9.4%
見たことがない	1000	76.7%
無回答	29	2.2%
計	1304	



<前回調査との比較>

・「ときどき見ている」が増加、「見たことがない」が減少しており、情報機器の普及に伴いホームページを見る機会が増えていると考えられる。

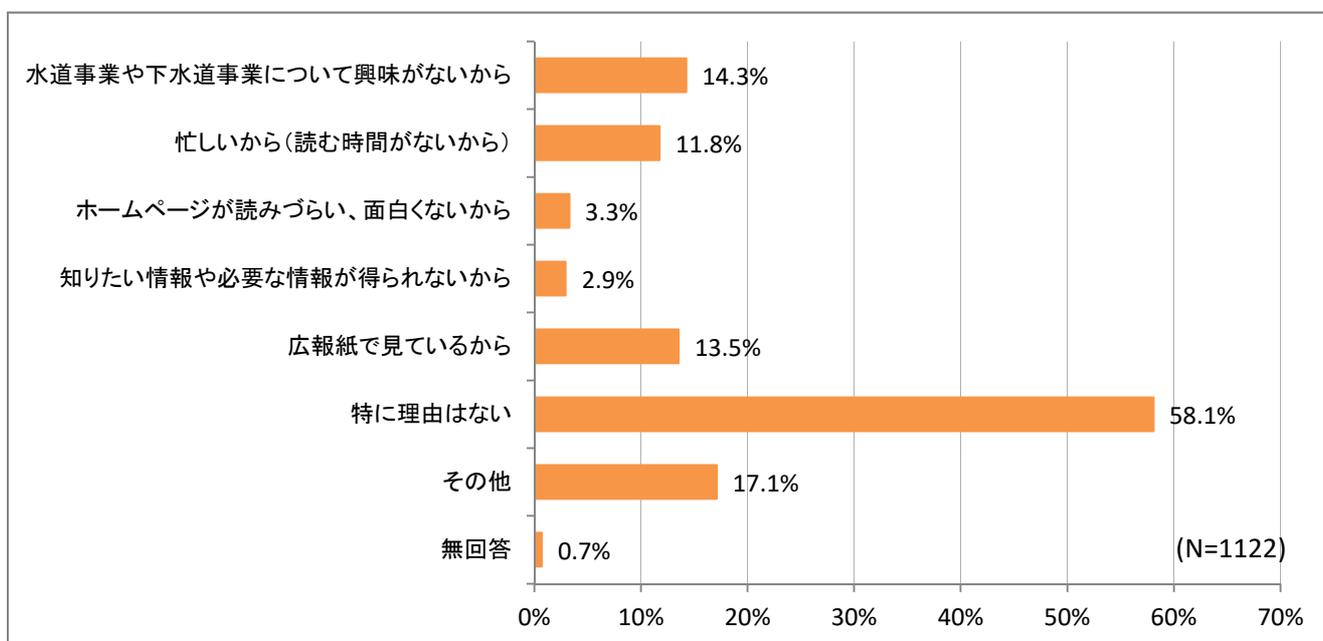


### (8-1) ホームページを見ない理由

◇「特に理由はない」(58.1%)が最も多く、次いで「その他」(17.1%)、「水道事業や下水道事業について興味がないから」(14.3%)、「広報紙で見ているから」(13.5%)、「忙しいから(読む時間がないから)」(11.8%)の順となっている。

問8-1 上下水道局のホームページをご覧にならない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

区分	人数	率
水道事業や下水道事業について興味がないから	160	14.3%
忙しいから(読む時間がないから)	132	11.8%
ホームページが読みづらい、面白くないから	37	3.3%
知りたい情報や必要な情報が得られないから	33	2.9%
広報紙で見ているから	152	13.5%
特に理由はない	652	58.1%
その他	192	17.1%
無回答	8	0.7%
計	1366	



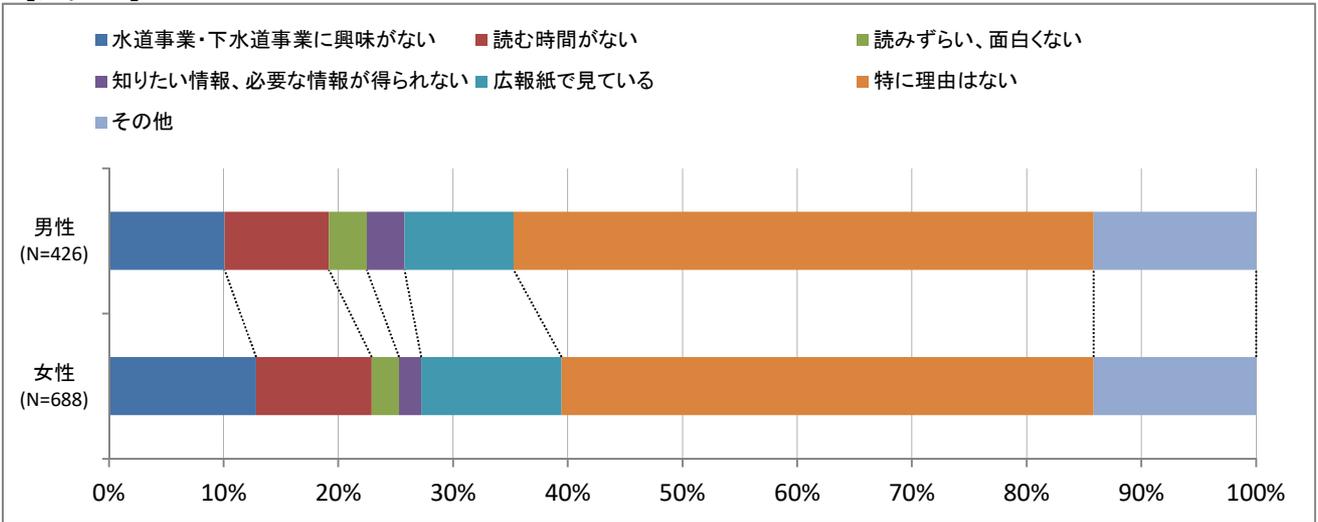
#### <その他の内容>

- ・パソコンを持っていない。
- ・インターネットを利用していない
- ・見る必要性を感じない。
- ・知りたい情報がない
- ・トラブルが発生してないから。
- ・気にした事がないため
- ・すべて安全だと思っているので見たことはない。

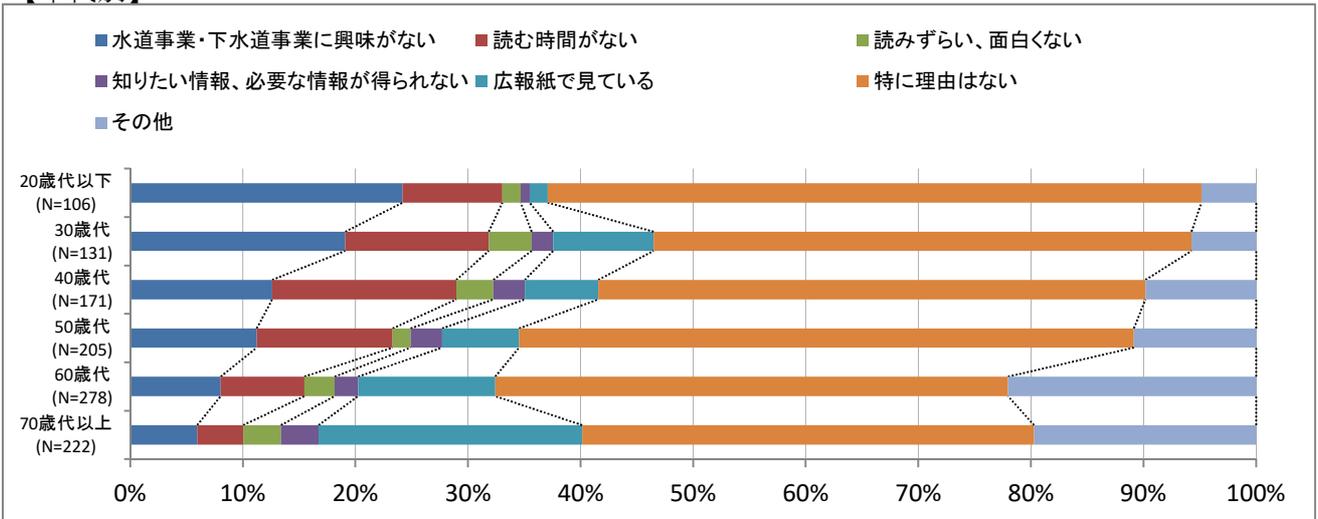
<属性別特徴>

- ・男女別にみると、女性の「水道事業・下水道事業に興味がない」「広報紙で見ている」の割合が高い。
- ・年代別にみると、「水道事業・下水道事業に興味がない」の割合が、年代が上がるにつれて低くなり、「広報紙で見ている」の割合が、年代が上がるにつれて高くなる傾向が見られる。

【男女別】



【年代別】

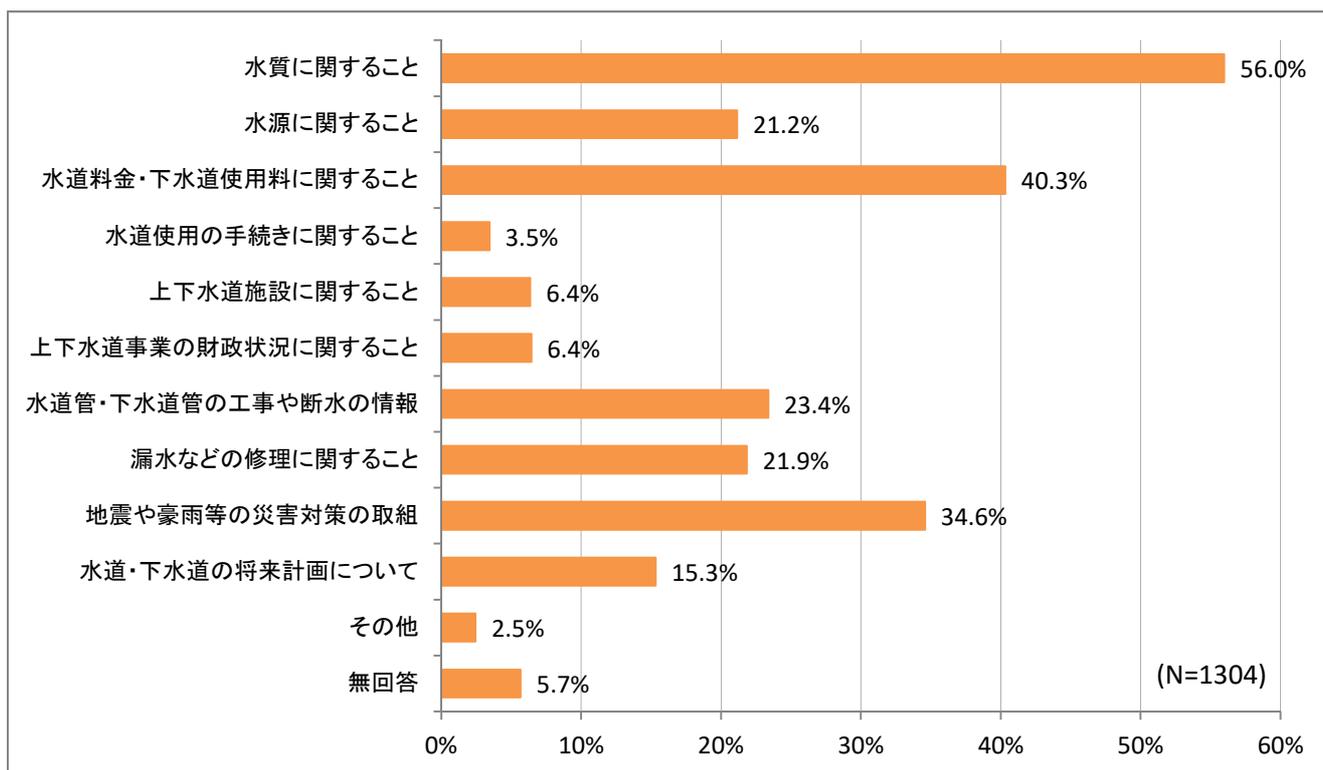


(9) 水道・下水道に関して知りたい情報について

◇最も多いのが「水質に関すること」(56.0%)、次いで「水道料金・下水道使用料に関すること」(40.3%)、「地震等の災害対策の取組」(34.6%)、「水道管・下水道管の工事や断水の情報」(23.4%)の順となっている。

問9 水道・下水道に関して、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=1304】		
区 分	件 数	率
水質に関すること	730	56.0%
水源に関すること	276	21.2%
水道料金・下水道使用料に関すること	526	40.3%
水道使用の手続きに関すること	45	3.5%
上下水道施設に関すること	83	6.4%
上下水道事業の財政状況に関すること	84	6.4%
水道管・下水道管の工事や断水の情報	305	23.4%
漏水などの修理に関すること	285	21.9%
地震や豪雨等の災害対策の取組	451	34.6%
水道・下水道の将来計画について	200	15.3%
その他	32	2.5%
無回答	74	5.7%
計	3091	

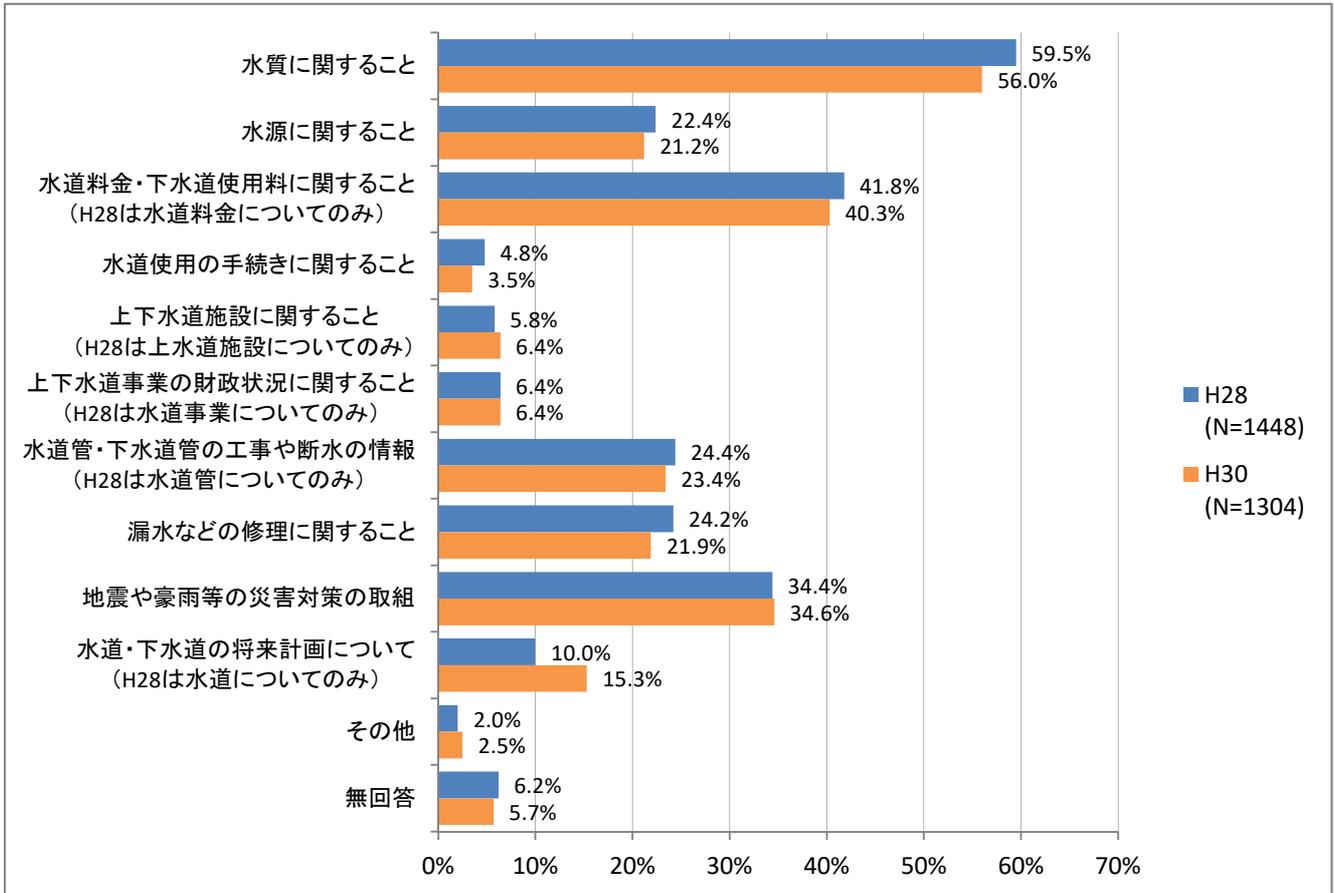


<その他の内容>

- ・排水の際あまりやって欲しくない事例の紹介
- ・塩素に関すること                      ・末端(家や公園)の水質
- ・管の更新ペースや耐用年数
- ・みずタンについて

<前回調査との比較>

- ・「水質に関すること」が3.5ポイント、「水道料金・下水道使用料に関すること」が1.5ポイントなど減少している項目が多い。
- ・「水道・下水道の将来計画について」が5.3ポイント、「上下水道施設に関すること」が0.6ポイント、「地震や豪雨等の災害対策の取組」が0.2ポイント増加した。

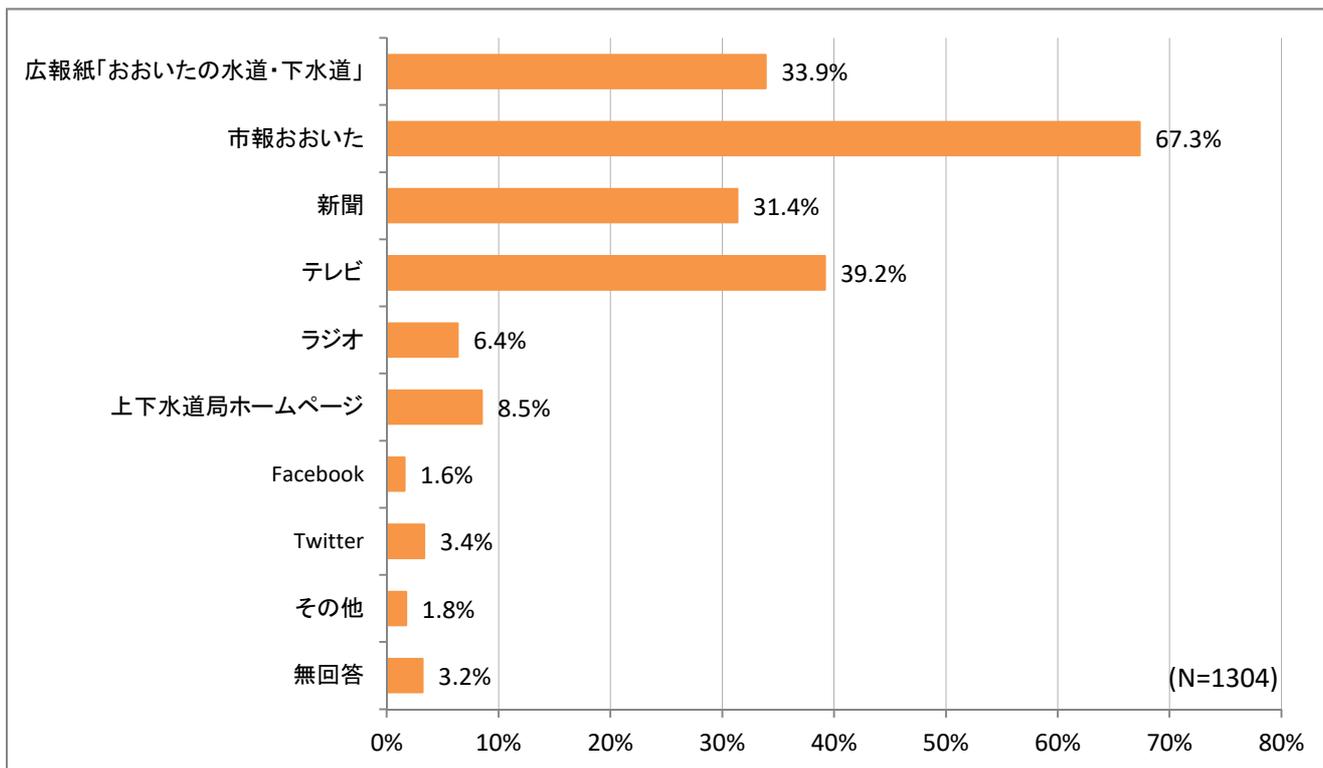


(10) 水道・下水道に関する広報手段について

◇「市報おおいた」(67.3%)、「テレビ」(39.2%)、広報紙「おおいたの水道・下水道」(33.9%)、「新聞」(31.4%)と、紙媒体やテレビによる広報のニーズが高い。

問10 あなたは、水道・下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=1304】		
区 分	件 数	率
広報紙「おおいたの水道・下水道」	442	33.9%
市報おおいた	878	67.3%
新聞	409	31.4%
テレビ	511	39.2%
ラジオ	83	6.4%
上下水道局ホームページ	111	8.5%
Facebook	21	1.6%
Twitter	44	3.4%
その他	23	1.8%
無回答	42	3.2%
計	2564	

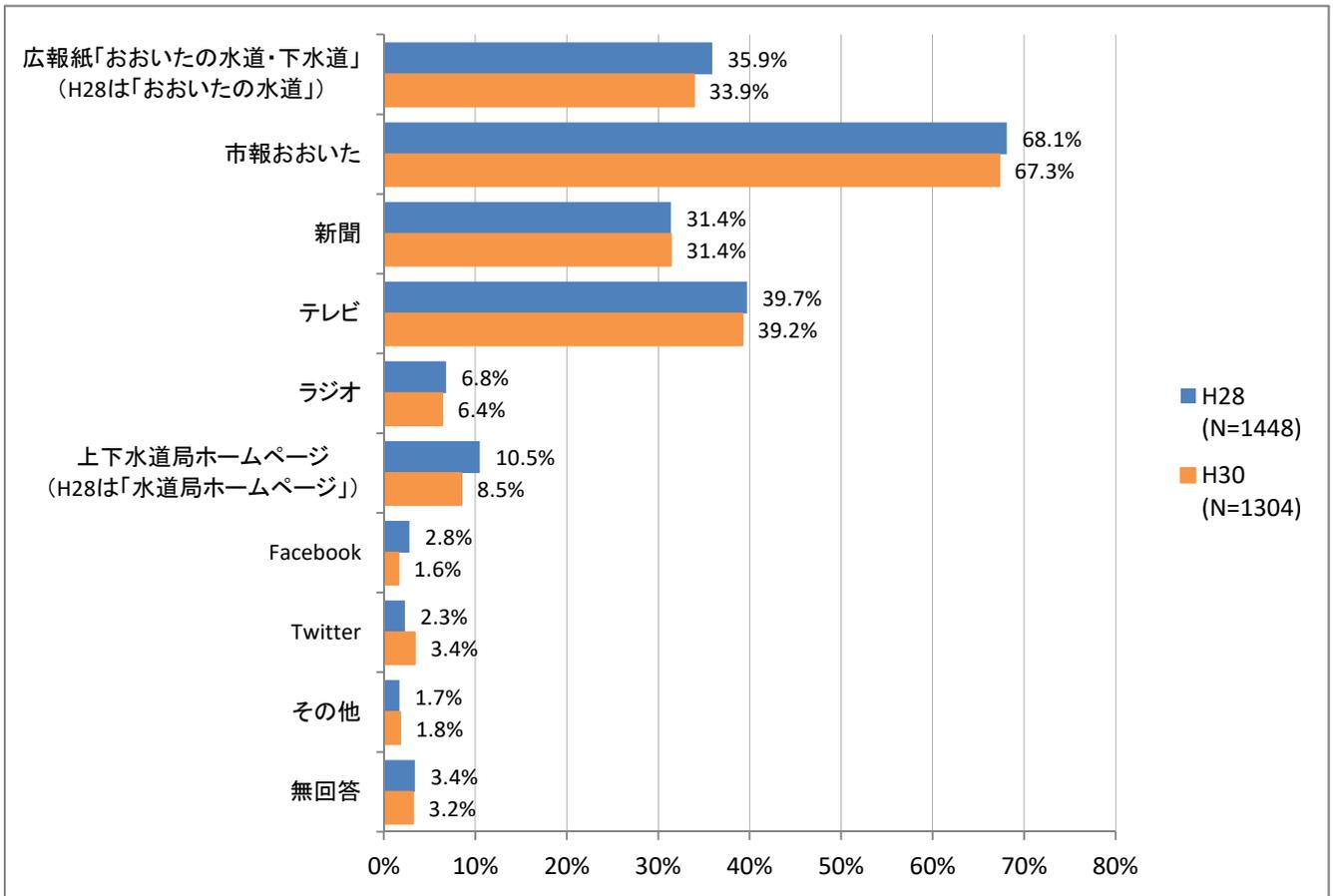


<その他の内容>

- ・ 回覧板
- ・ 防災情報等のアプリ
- ・ 必要ない
- ・ 自治会毎の講演
- ・ 広報紙単体
- ・ 必要な時は直接電話します

<前回調査との比較>

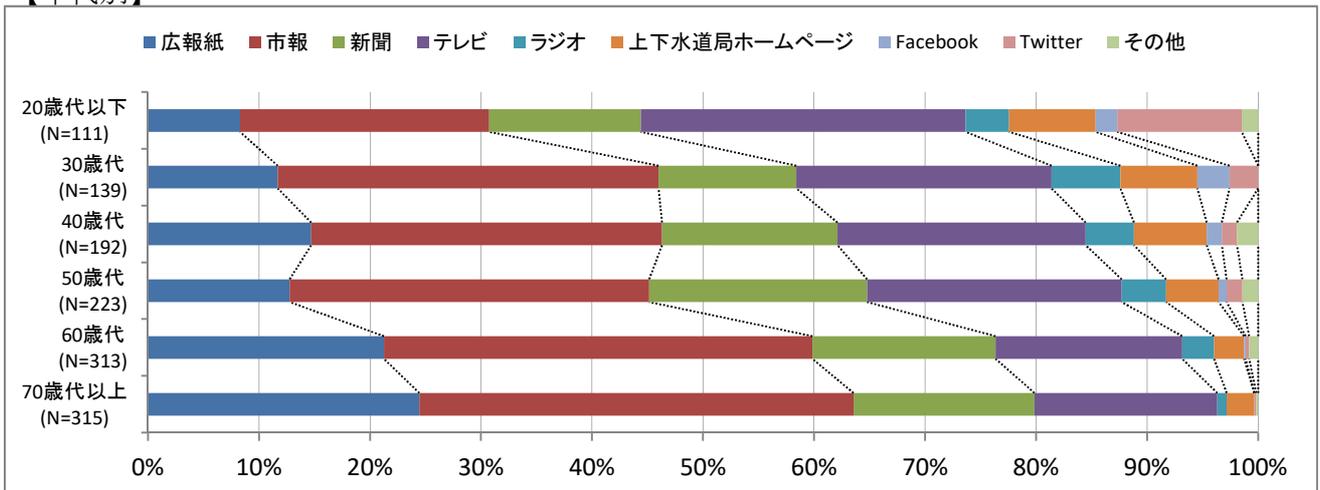
- ・すべての項目で2.0ポイント以内の増減となっており、大きな変化は見られない。



<属性別特徴>

- ・年代別にみると、年代が下がるにつれて、スマートフォンやパソコンなどの情報機器から利用できる「上下水道局ホームページ」「Facebook」「Twitter」の割合が高くなっている。

【年代別】

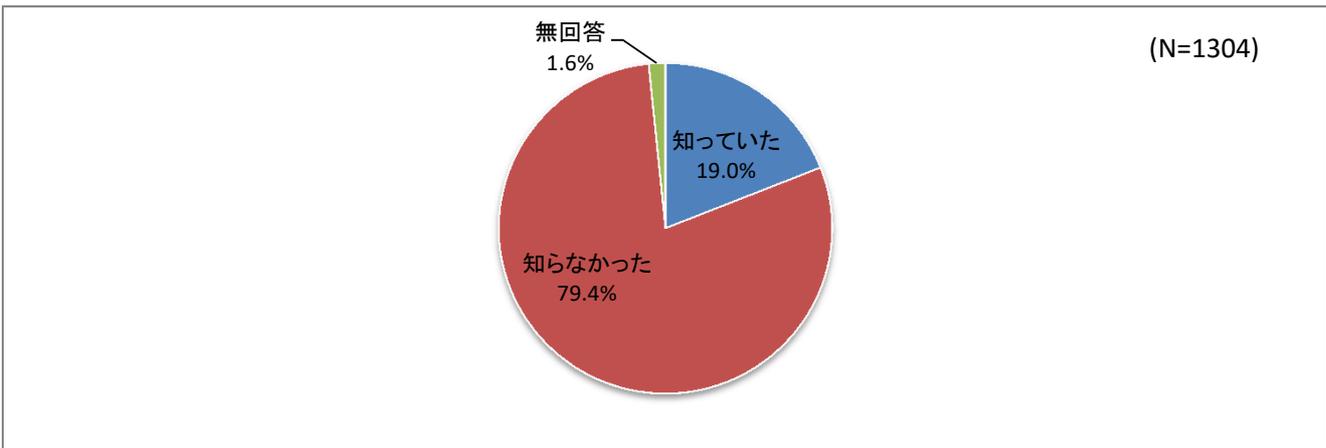


(11) 「みずタン」認知度について

◇「知っていた」は19.0%、「知らなかった」が79.4%。

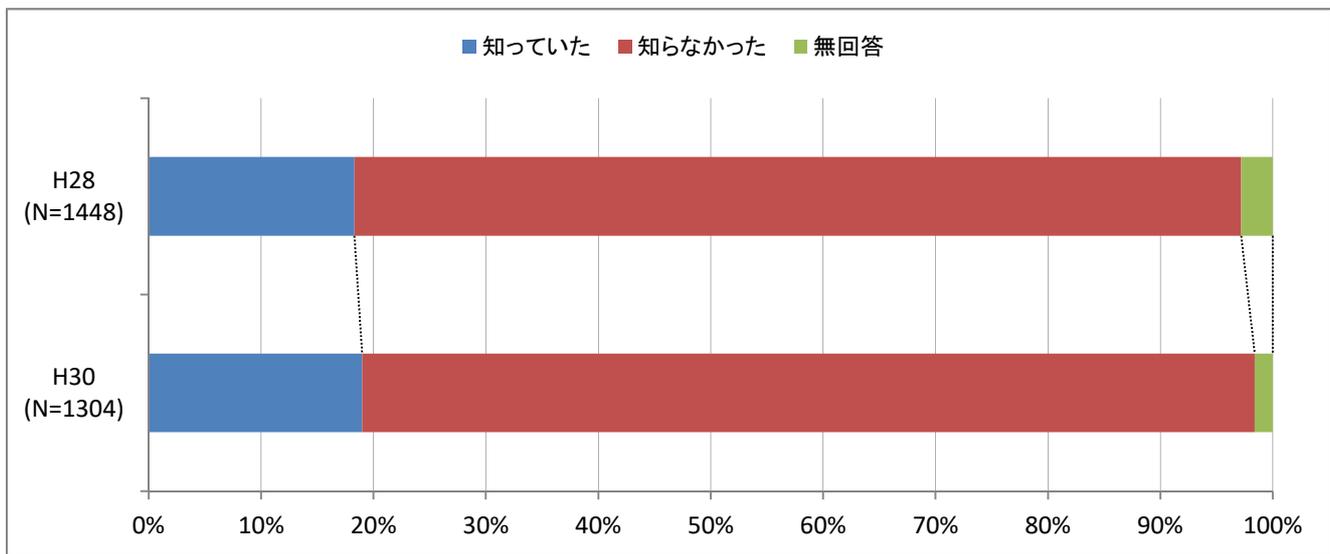
問11 大分市水道局では、水道事業を身近に感じていただけるよう、広報活動の担い手としてマスコットキャラクター「みずタン」を制定しています。あなたは、「みずタン」のことを知っていましたか(○は1つ)

【n=1304】		
区 分	人 数	率
知っていた	248	19.0%
知らなかった	1035	79.4%
無回答	21	1.6%
計	1304	



<前回調査との比較>

- ・「知っていた」「知らなかった」とともに微増しており、大きな変化は見られない。



(12) 工事で不満に感じたこと

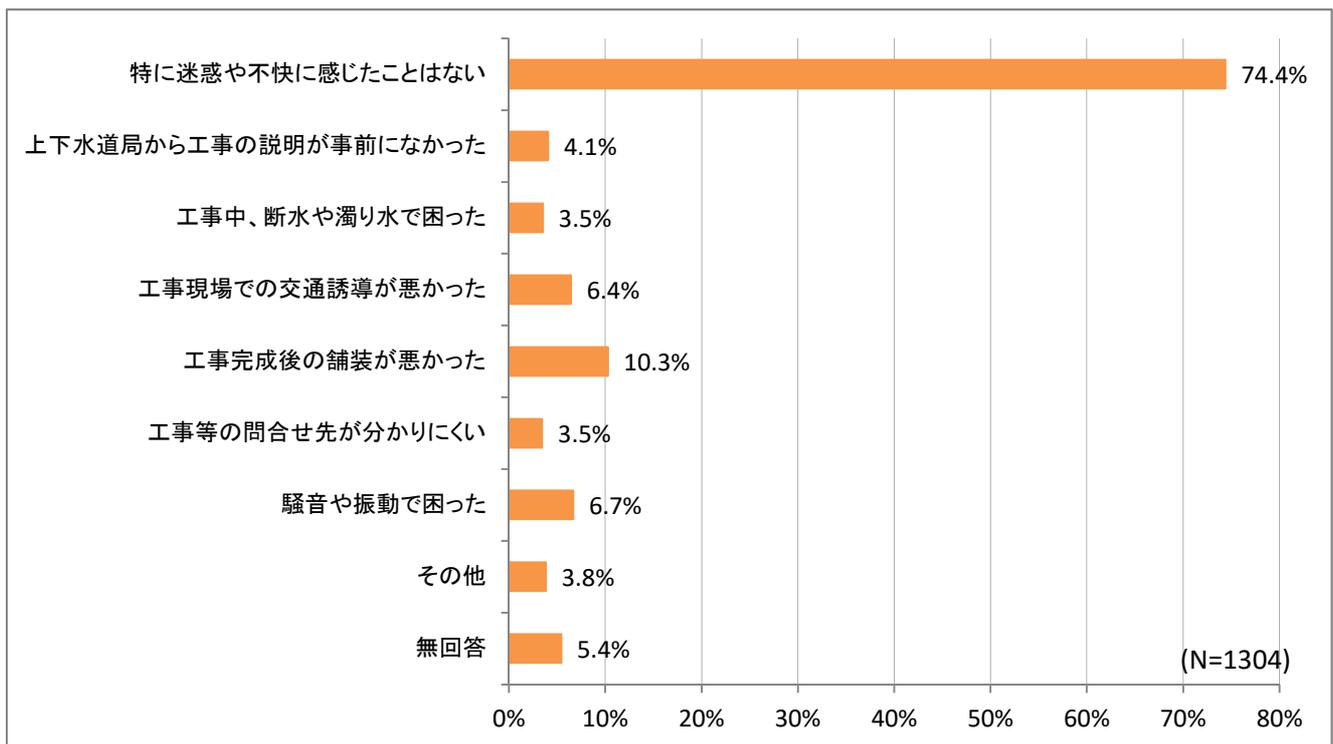
◇「特に迷惑や不快に感じたことはない」(74.4%)が過半数を占める。

◇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10.3%、「騒音や振動で困った」が6.7%、「工事現場での交通誘導が悪かった」が6.4%となった。

問12 大分市の水道は、給水を始めてから今年で91年、公共下水道が使えるようになってから49年を迎えます。水道は古くなった管や水の出が悪い地区の水道管などを、下水道は新規整備を中心に工事を行っています。あなたは、これらの水道・下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=1304】

区分	件数	率
特に迷惑や不快に感じたことはない	970	74.4%
上下水道局から工事の説明が事前になかった	53	4.1%
工事中、断水や濁り水で困った	46	3.5%
工事現場での交通誘導が悪かった	84	6.4%
工事完成後の舗装が悪かった	134	10.3%
工事等の問合せ先が分かりにくい	45	3.5%
騒音や振動で困った	87	6.7%
その他	50	3.8%
無回答	71	5.4%
計	1540	

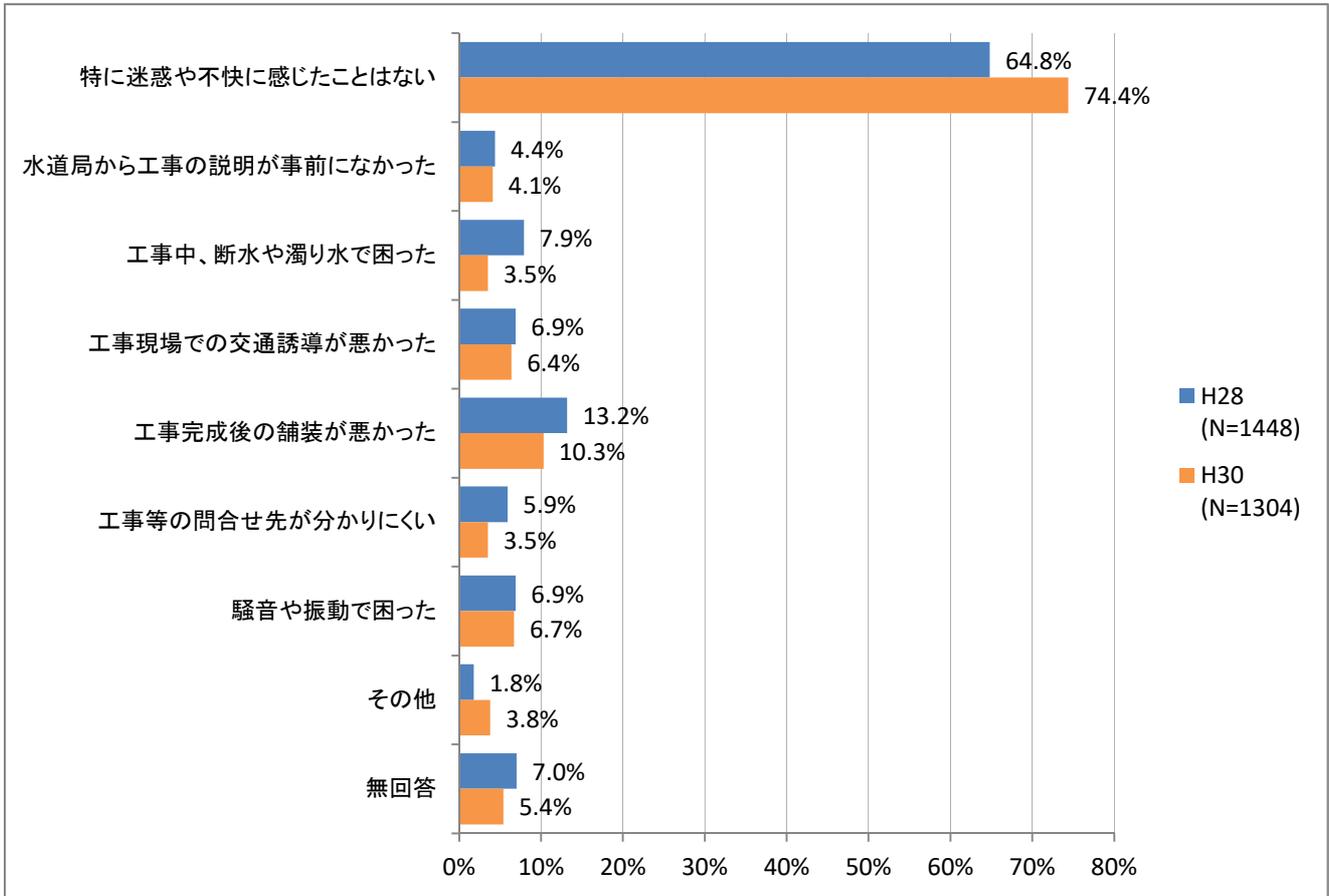


<その他の内容>

- ・工事が多すぎる。
- ・工事期間が長すぎる。
- ・工事中通行止めで困った。
- ・工事が多い。
- ・工事でブロック塀や玄関のタイルなどにヒビが入った。
- ・工事の案内板がわかりにくい。
- ・道路が混雑した。

<前回調査との比較>

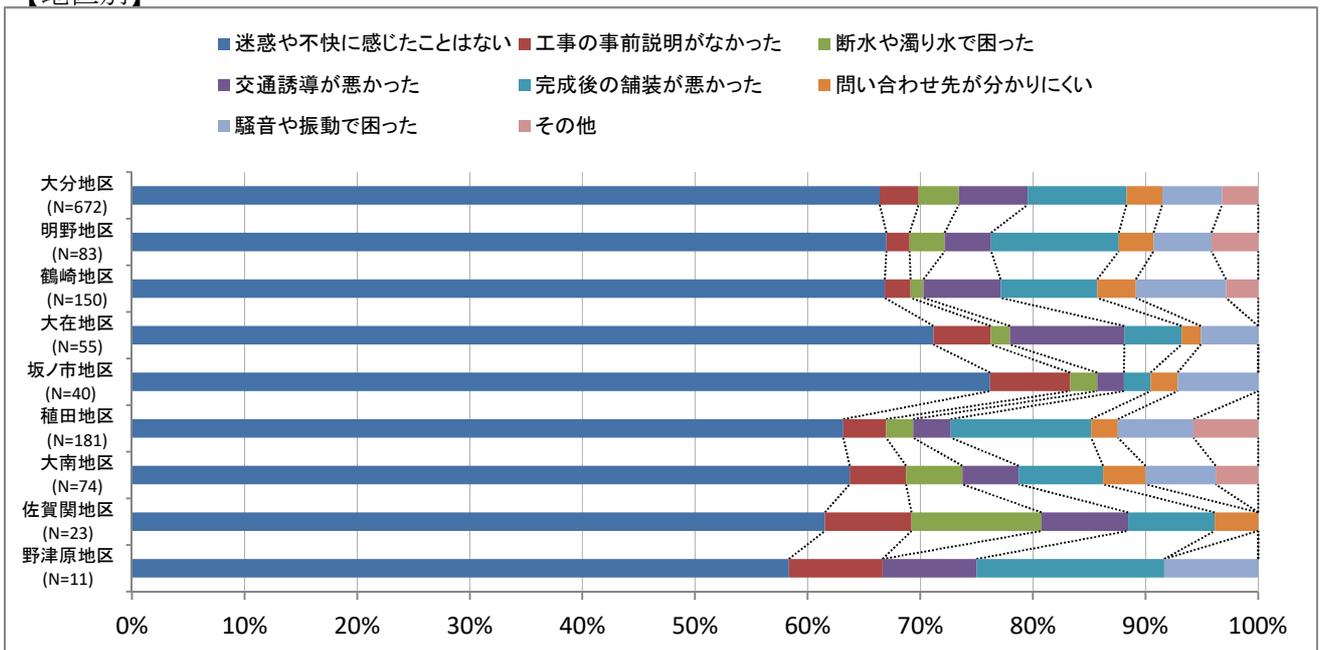
・「特に迷惑や不快に感じたことはない」が9.6ポイント高くなり、不満に感じた項目も「その他」以外は低くなっている。



<属性別特徴>

・地区別にみると、「迷惑や不快に感じたことはない」の割合が、大在・坂ノ市地区でやや高く、佐賀関・野津原地区でやや低くなっている。

【地区別】



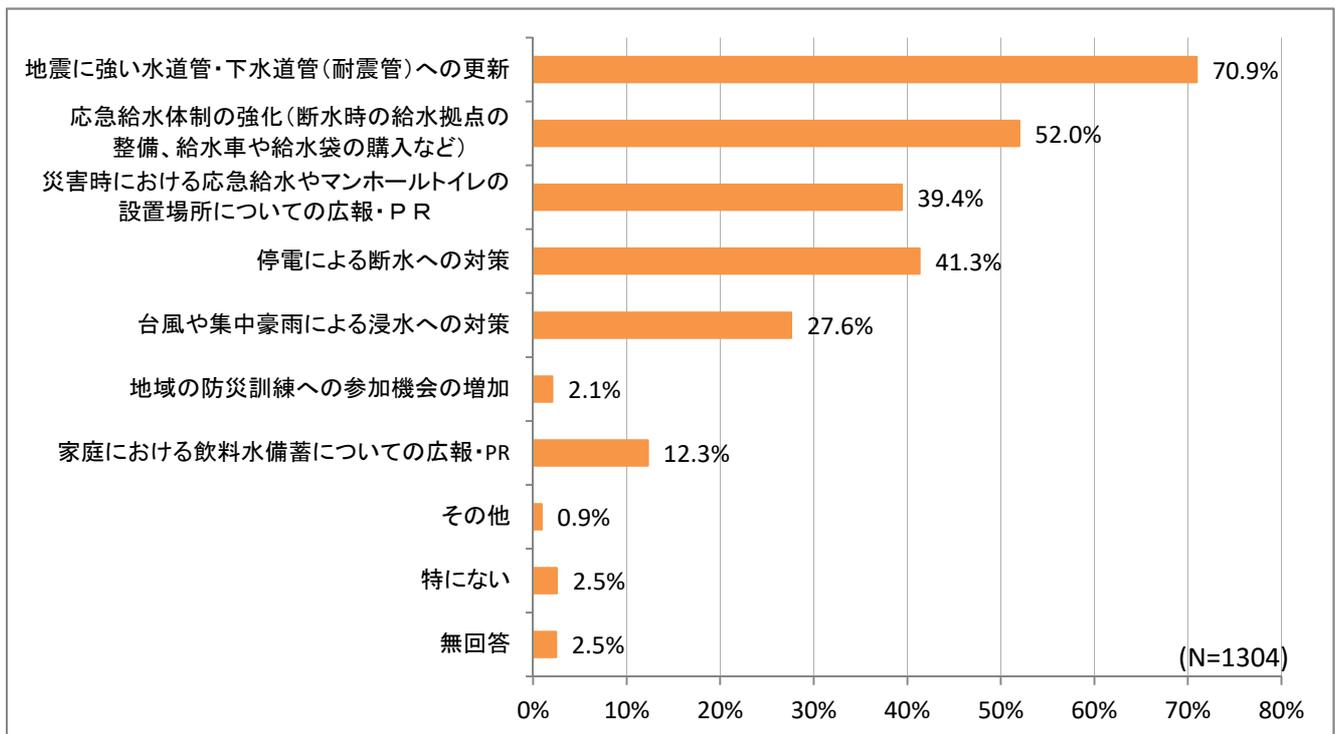
(13) 災害対策として望む取組

◇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」（69.2%）、「応急給水体制の強化」（63.9%）、「災害時における応急給水についての広報・PR」（43.0%）、「停電による断水への対策」（40.4%）の順となっている。

問13 上下水道局では、災害に備え、地震に強い水道管・下水道管への更新や、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準備などを進めています。今後、大規模な災害に備え、大分市上下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=1304】

区 分	件 数	率
地震に強い水道管・下水道管（耐震管）への更新	925	70.9%
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）	678	52.0%
災害時における応急給水やマンホールトイレの設置場所についての広報・PR	514	39.4%
停電による断水への対策	539	41.3%
台風や集中豪雨による浸水への対策	360	27.6%
地域の防災訓練への参加機会の増加	27	2.1%
家庭における飲料水備蓄についての広報・PR	160	12.3%
その他	12	0.9%
特にない	33	2.5%
無回答	32	2.5%
計	3280	



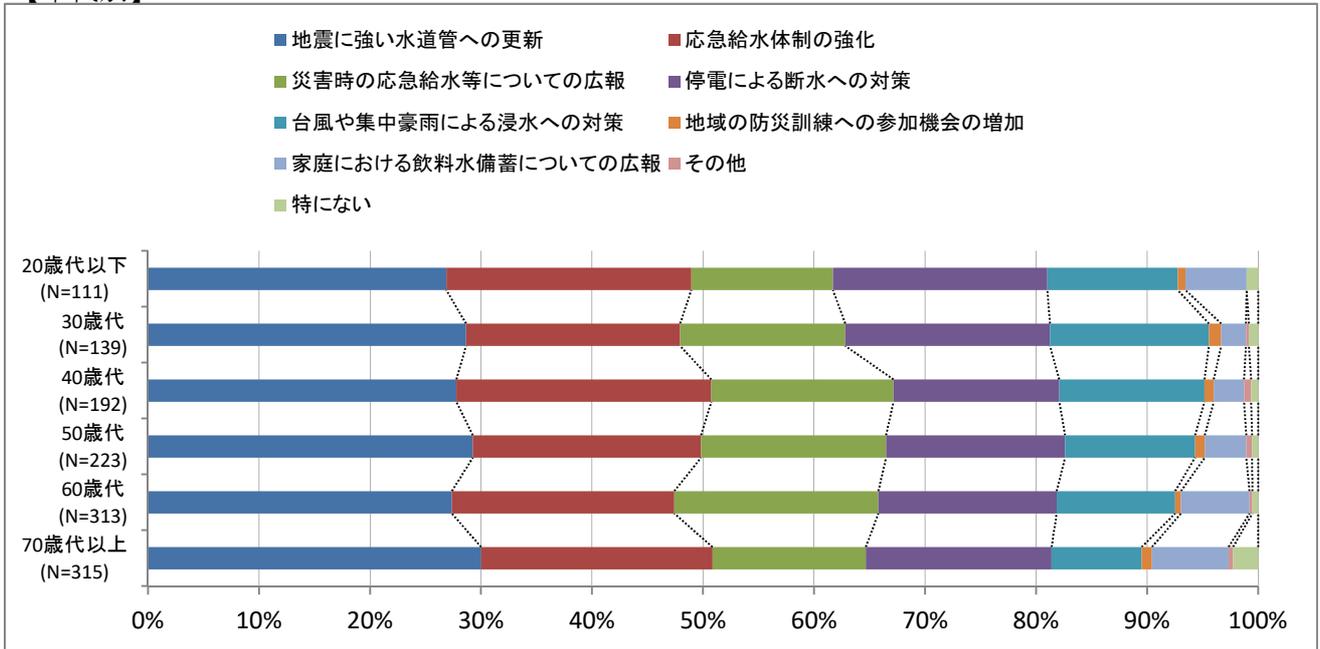
<その他の内容>

- ・ 自宅で使えるマンホールトイレ
- ・ トイレ対策
- ・ 水の供給
- ・ 他機関との連携のPR
- ・ 管やマンホール蓋等の改築

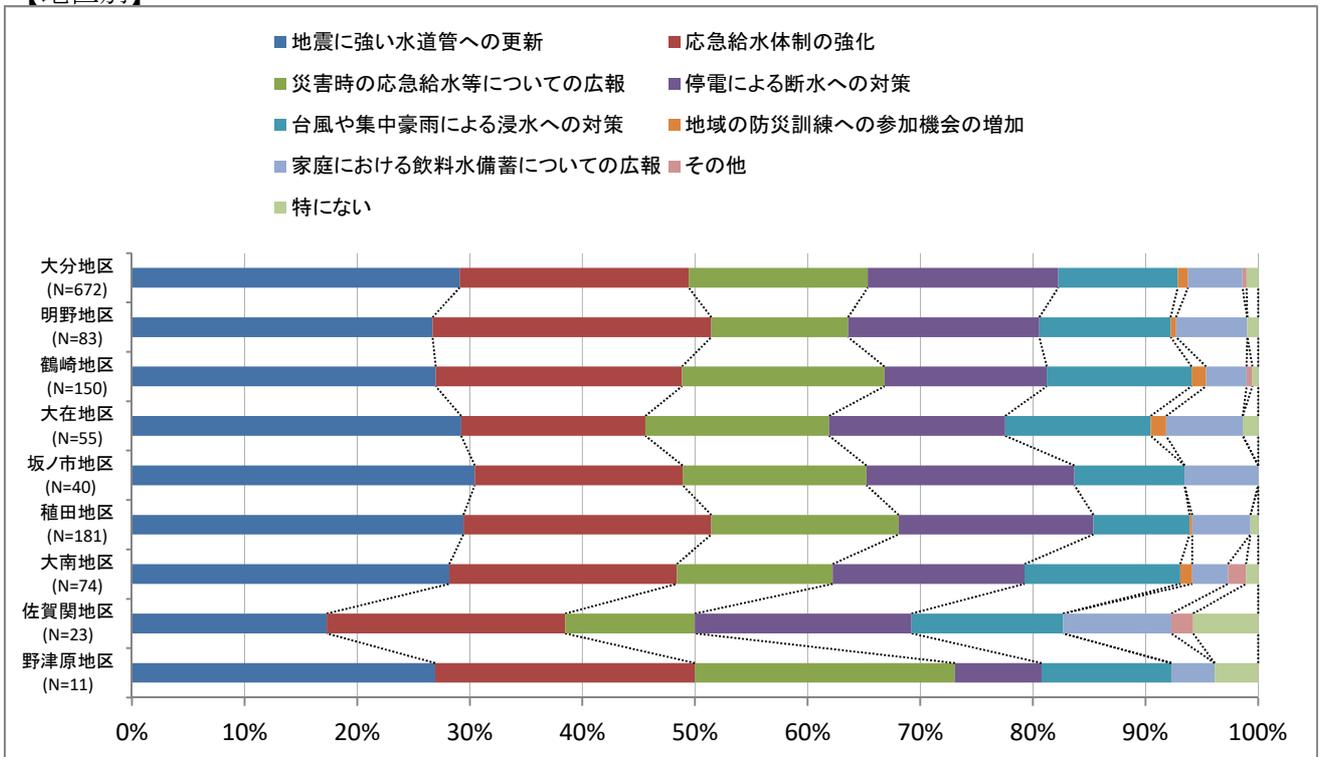
<属性別特徴>

- ・年代別にみると、30～50歳代で「台風や集中豪雨による浸水への対策」の割合がやや高く、「家庭における飲料水備蓄についての広報」の割合がやや低くなっている。
- ・地区別にみると、佐賀関地区で「家庭における飲料水備蓄についての広報」の割合が高く、野津原地区で「停電による断水への対策」の割合が低くなっている。

【年代別】



【地区別】

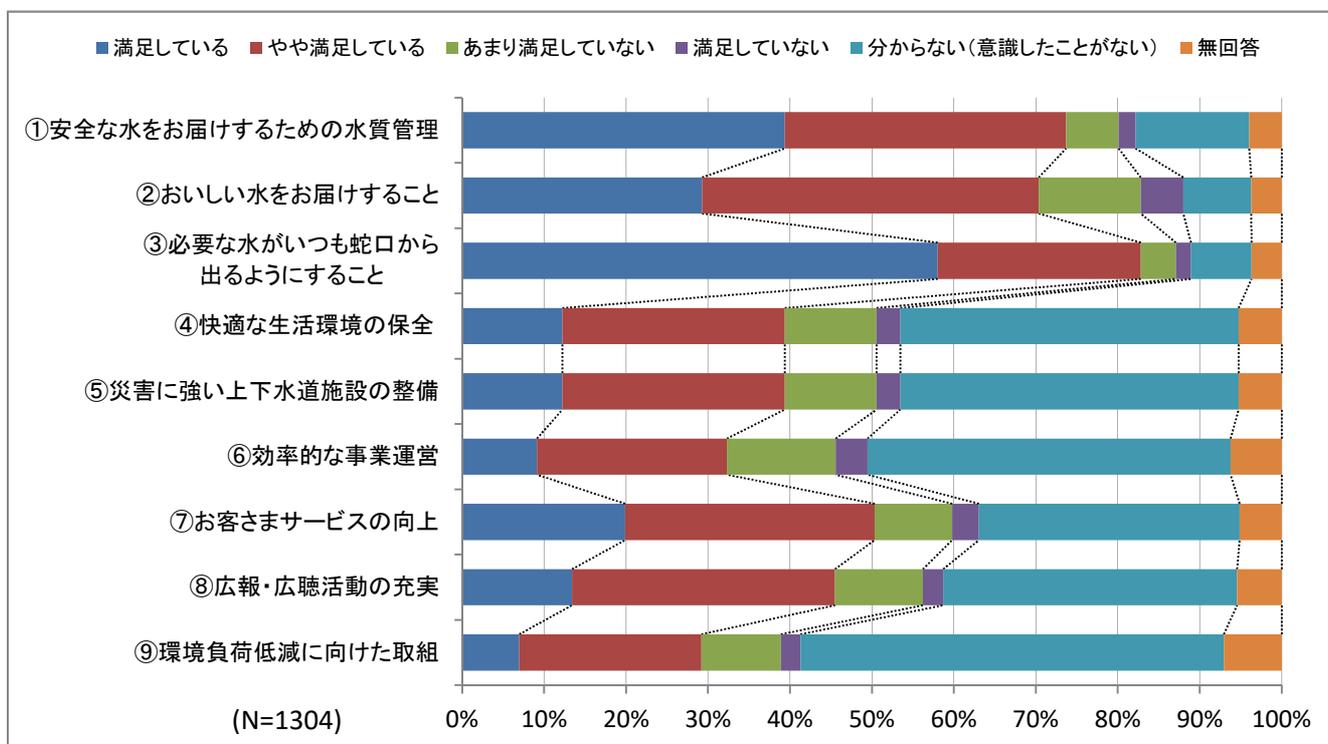


(14) 上下水道事業に対する満足度

問14 あなたは、大分市上下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快適な生活環境の保全
- ⑤災害に強い上下水道施設の整備(上下水道施設の耐震化・老朽化した水道管の更新など)
- ⑥効率的な事業運営(コスト削減、長期計画に基づく施設整備など)
- ⑦お客さまサービスの向上(料金支払い方法の拡充、窓口対応の向上など)
- ⑧広報・広聴活動の充実(広報紙の発行、意識調査の実施など)
- ⑨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	⑥効率的な事業運営
2位	①安全な水をお届けするための水質管理	⑨環境負荷低減に向けた取組
3位	②おいしい水をお届けすること	②おいしい水をお届けすること
4位	④快適な生活環境の保全	⑧広報・広聴活動の充実
5位	⑦お客さまサービスの向上	⑦お客さまサービスの向上
6位	⑤災害に強い上下水道施設の整備	⑤災害に強い上下水道施設の整備
7位	⑧広報・広聴活動の充実	④快適な生活環境の保全
8位	⑥効率的な事業運営	①安全な水をお届けするための水質管理
9位	⑨環境負荷低減に向けた取組	③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること



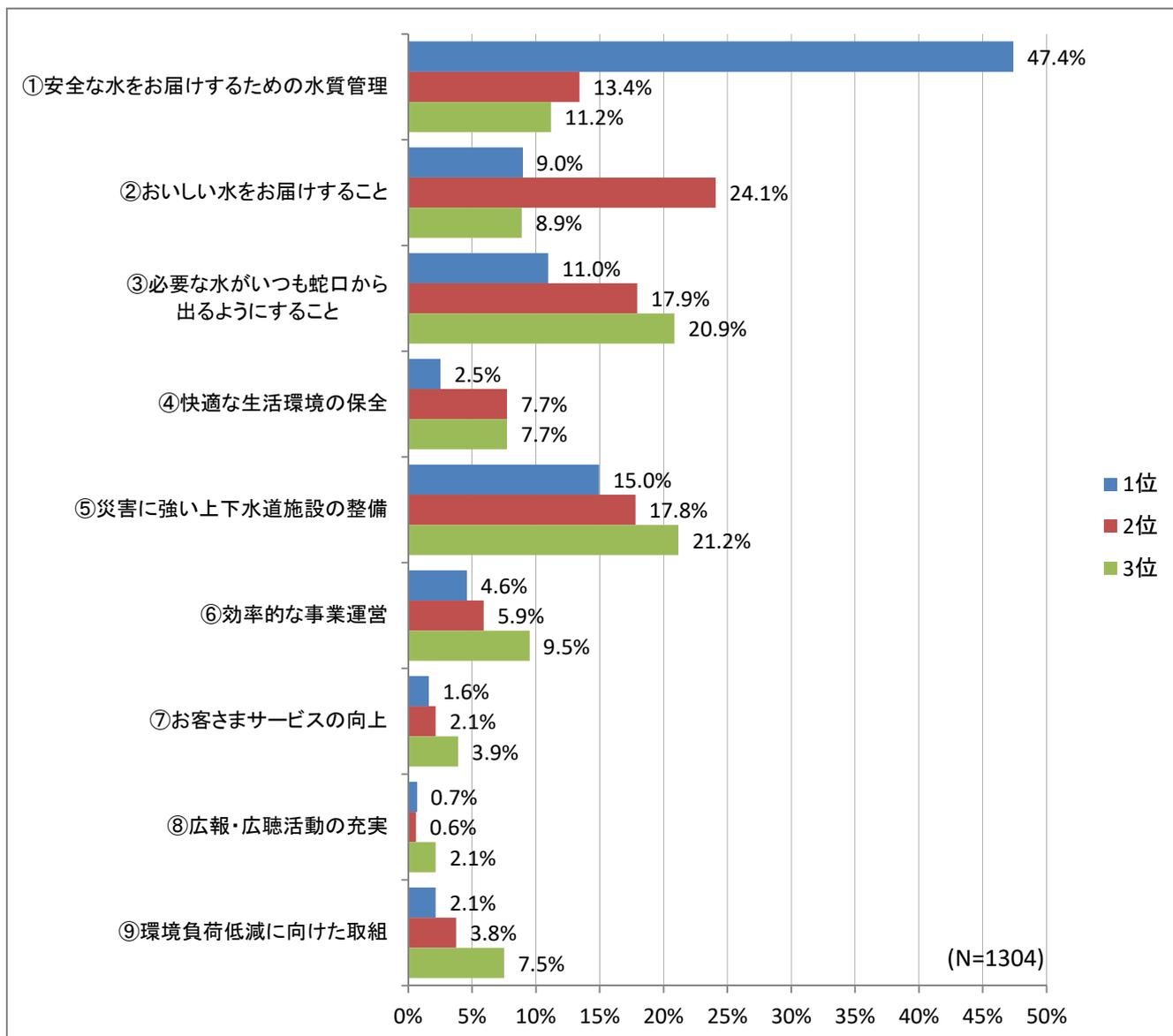
(15) 重点的に取組むべきもの

◇重点的に取組む事業として、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47.4%となった。以下、「災害に強い上下水道施設の整備」(15.0%)、「必要な水がいつも蛇口から出るようにすること」(11.0%)の順となった。

問15 上記①～⑨の事業・取組のうち、上下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。

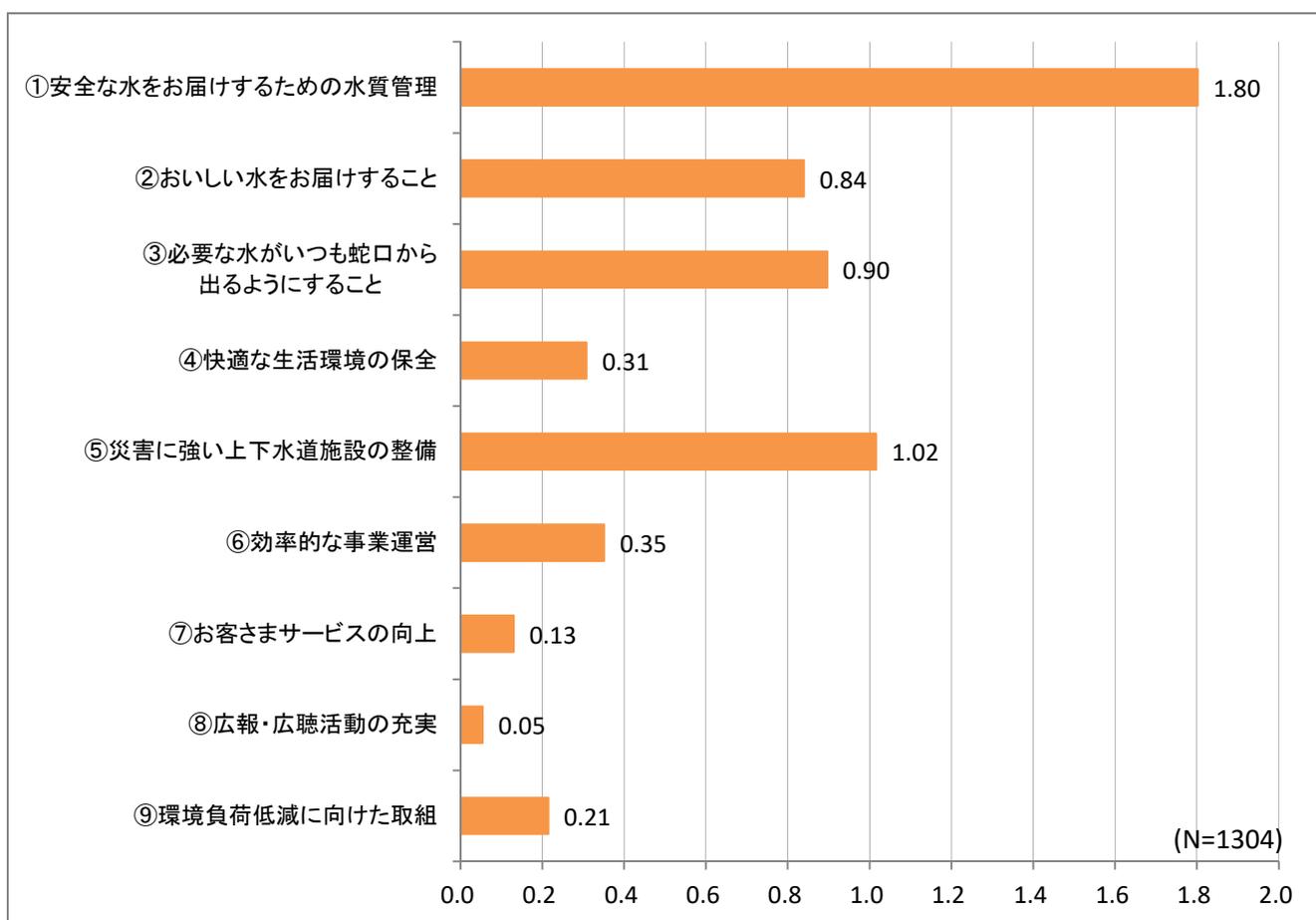
【n=1304】

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	618	175	146
②おいしい水をお届けすること	117	314	116
③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	143	234	272
④快適な生活環境の保全	33	101	101
⑤災害に強い上下水道施設の整備	195	232	276
⑥効率的な事業運営	60	77	124
⑦お客さまサービスの向上	21	28	51
⑧広報・広聴活動の充実	9	8	28
⑨環境負荷低減に向けた取組	28	49	98
無回答	80	86	92



【重要度数】（1位3点、2位2点、3位1点 で点数を付けたものを全回答者数で割ったもの）

区 分	総得点	重要度数	順位
①安全な水をお届けするための水質管理	2350	1.80	1
②おいしい水をお届けすること	1095	0.84	4
③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	1169	0.90	3
④快適な生活環境の保全	402	0.31	6
⑤災害に強い上下水道施設の整備	1325	1.02	2
⑥効率的な事業運営	458	0.35	5
⑦お客さまサービスの向上	170	0.13	8
⑧広報・広聴活動の充実	71	0.05	9
⑨環境負荷低減に向けた取組	280	0.21	7
無回答	504	0.39	



## 総 括

### (1) 水道水に関する意識について

前回調査と比較しても、水道水の安全性が高まっていると認識されず、水質検査項目についても、ミネラルウォーターより多いことの認知度も低下している。

そのため、水質を含めた水道水の安全性について、積極的かつ効果的な広報活動を行い、市民の理解度を高めていくことが必要である。

### (2) 公共下水道に関する考え方について

下水道使用別で比較すると、使用していない人の「浄化槽で充分」と考えている割合が使用している人の約8.4倍と高くなっている。

そのため、公共下水道の新規整備における説明会などの機会を通して、浄化槽と比較しても経済的で便利であること、接続費用に対する新たな助成制度の活用について伝えていくことが必要である。

### (3) 水道料金・下水道使用料について

前回調査と比較すると、高いと感じている人の割合がやや増えており、その理由をみると、「家計費に占める割合」と「上下水道局の経営努力で安くなると思うから」の割合が増えている。

そのため、他の公共料金と比べて高くないこと（1月当たり：電気8,507円、ガス3,441円、携帯電話8,304円、上下水道料金4,163円【H29家計調査年報 大分市数値】）やH31～H40を期間とする経営戦略で値上げせずに経営努力していくことを広報活動を通じて伝えていく必要がある。

### (4) 広報について

前回調査と比較すると、ホームページを見る人の割合が増えており、今後も同様の傾向が続くことが想定される。

そのため、これまで以上にタイムリーな情報の迅速な発信や見やすく、わかりやすいコンテンツ作りなどホームページのさらなる充実を図る必要がある。

### (5) 工事について

前回調査と比較すると、工事に対する迷惑感や不快感は改善しており、業者への指導を含めた施工管理の向上がこの結果に繋がっていると考えられる。

今後も、工事に対する不満を低減するために、より一層の施工管理の充実に努める必要がある。

### (6) 災害対策について

総じて、耐震管への更新や応急給水拠点の強化などのハード面と、応急給水やマンホールトイレ設置場所の広報などのソフト面の両面で強化した取組みが求められている。

そのため、水道管の耐震化率の向上や公共下水道の整備促進を着実に推進していくとともに、応急給水拠点（指定避難所125ヶ所）の周知のほか、家庭においてペットボトル水を確保したり、浴槽に水を溜めるなどの災害時の備えや行動に関する啓発を進めていく必要がある。

### (7) 上下水道事業に対する満足度と重要度について

水道水の水質・おいしさ・安定供給に対する満足度と重要度がともに高いのに対して、災害に強い施設の整備については重要度は高いが、満足度は低い。

そのため、施設の耐震化を推進していくとともに、経営戦略の取組み項目でもある、こうした取組みを広報紙やホームページはもとよりSNSなどの広報媒体も活用して周知していく必要がある。