

# 「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）

### 4. 調査期間

平成28年11月1日（火）から12月16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

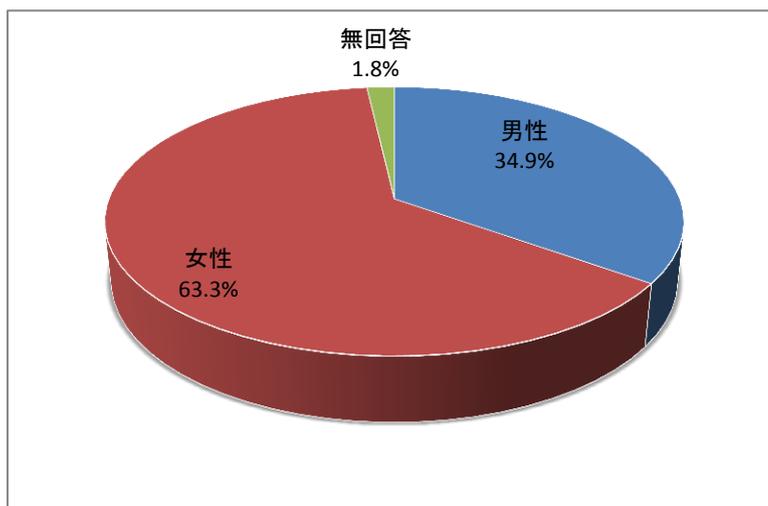
▶発送数	3000件
▶回答総数	1448件
▶不明戻数	27件
▶有効回収率	48.7%

※有効回収率＝回答総数÷（発送数－不明戻数）×100

## 回答者の属性

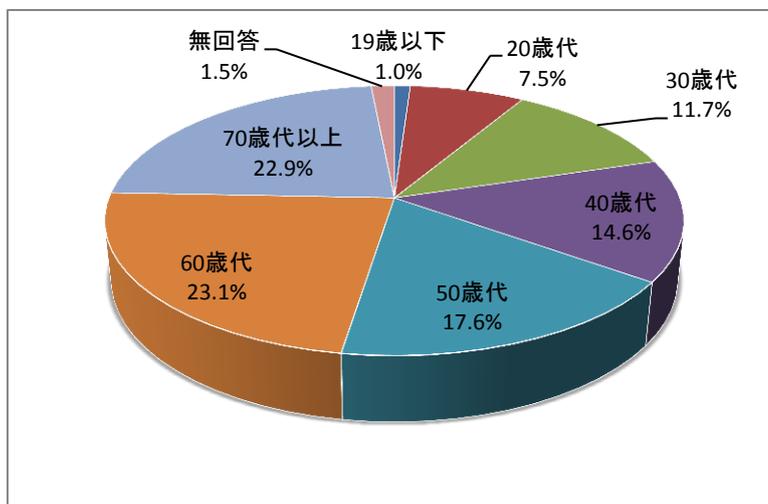
### 1. 性別

区分	人数	率
男性	506	34.9%
女性	916	63.3%
無回答	26	1.8%
計	1448	



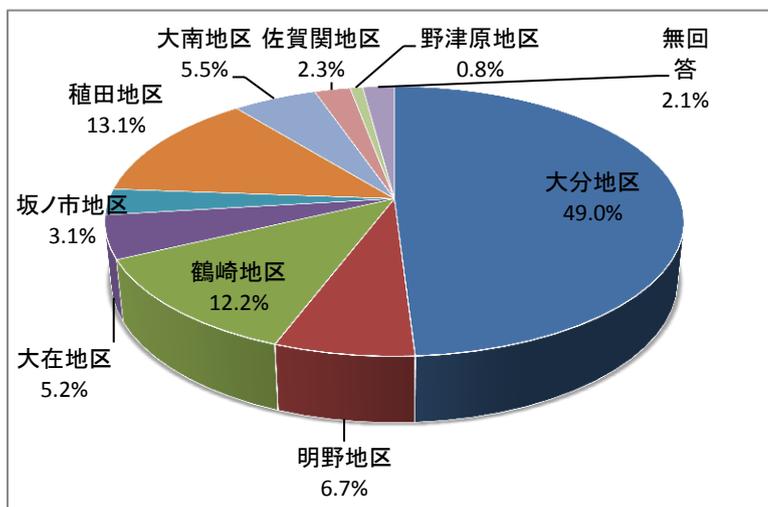
### 2. 年代別

区分	人数	率
19歳以下	15	1.0%
20歳代	109	7.5%
30歳代	170	11.7%
40歳代	211	14.6%
50歳代	255	17.6%
60歳代	335	23.1%
70歳代以上	331	22.9%
無回答	22	1.5%
計	1448	



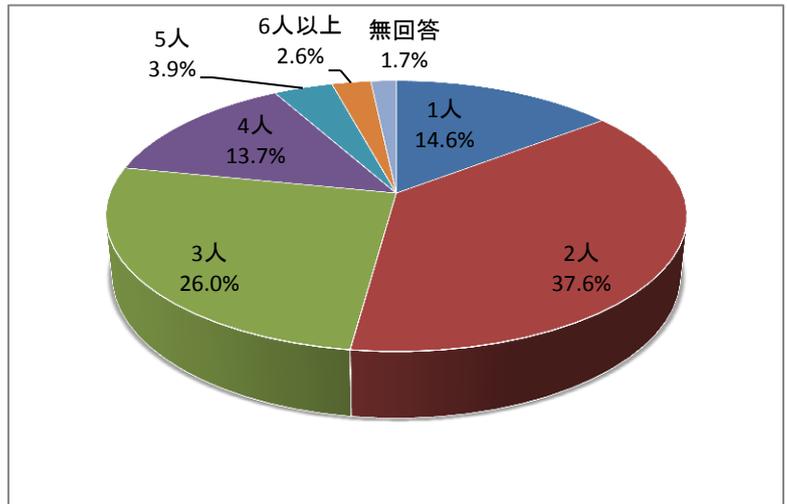
### 3. 居住地区

区分	人数	率
大分地区	710	49.0%
明野地区	97	6.7%
鶴崎地区	176	12.2%
大在地区	75	5.2%
坂ノ市地区	45	3.1%
植田地区	189	13.1%
大南地区	80	5.5%
佐賀関地区	34	2.3%
野津原地区	12	0.8%
無回答	30	2.1%
計	1448	



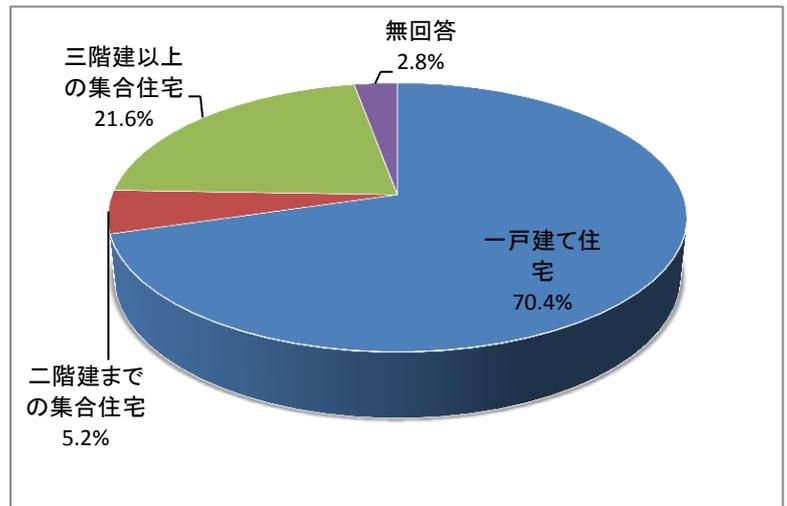
#### 4. 世帯人数

区分	人数	率
1人	211	14.6%
2人	544	37.6%
3人	377	26.0%
4人	199	13.7%
5人	56	3.9%
6人以上	37	2.6%
無回答	24	1.7%
計	1448	



#### 5. お住まいの住宅の種類

区分	人数	率
一戸建て住宅	1019	70.4%
二階建までの集合住宅	75	5.2%
三階建以上の集合住宅	313	21.6%
無回答	41	2.8%
計	1448	



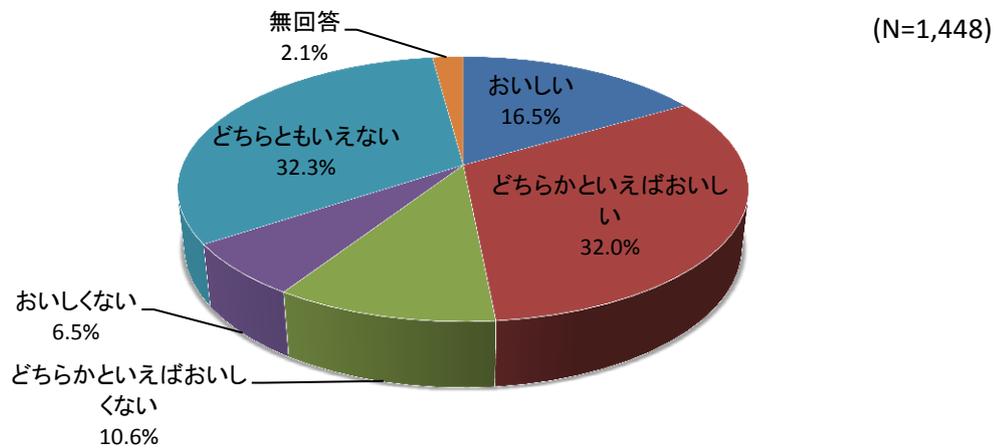
## 調査結果の概要

### (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48.5%、「どちらかといえばおいしくない」「おいしくない」は17.1%

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、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。(〇は1つ)

【n=1448】		
区 分	人 数	率
おいしい	239	16.5%
どちらかといえばおいしい	463	32.0%
どちらかといえばおいしくない	154	10.6%
おいしくない	94	6.5%
どちらともいえない	468	32.3%
無回答	30	2.1%
計	1448	



(2) 水道水の飲み方について

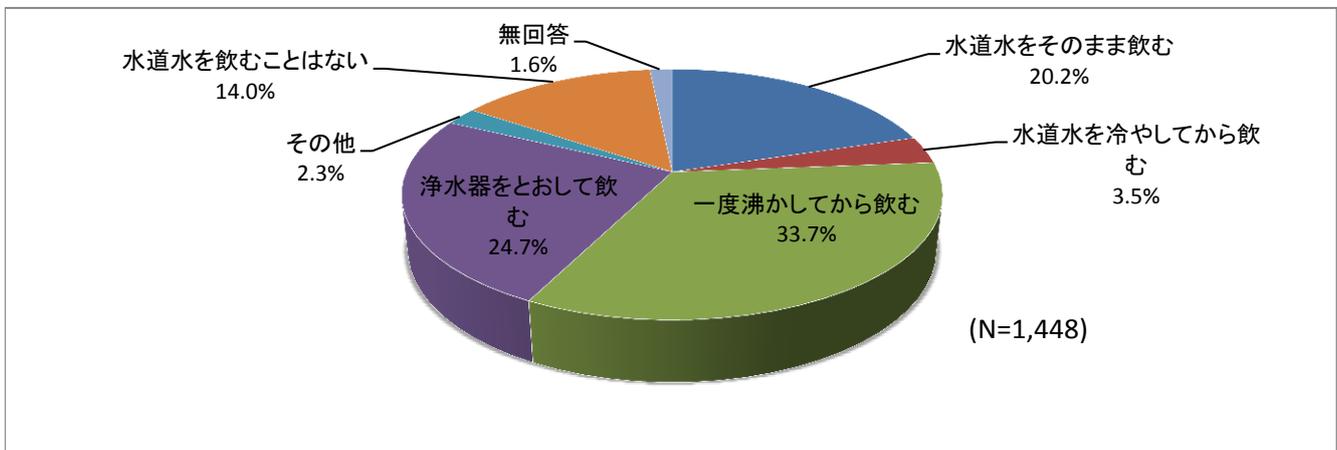
- ◇ 「一度沸かしてから飲む」 (33.7%)、「浄水器をとおして飲む」 (24.7%) が「そのまま飲む」 (20.2%) を上回っている。
- ◇ 「水道水を飲むことはない」 は14.0%。

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=1448】		
区 分	人 数	率
水道水をそのまま飲む	293	20.2%
水道水を冷やしてから飲む	51	3.5%
一度沸かしてから飲む	488	33.7%
浄水器をとおして飲む	358	24.7%
その他	33	2.3%
水道水を飲むことはない	202	14.0%
無回答	23	1.6%
計	1448	

<その他の内容>

- ・お茶や麦茶、コーヒーにして飲んでいる。
- ・浄水器をとおしている。
- ・湧水を汲みに行っている。
- ・薬を飲むときだけ使う。
- ・料理にだけ使う。

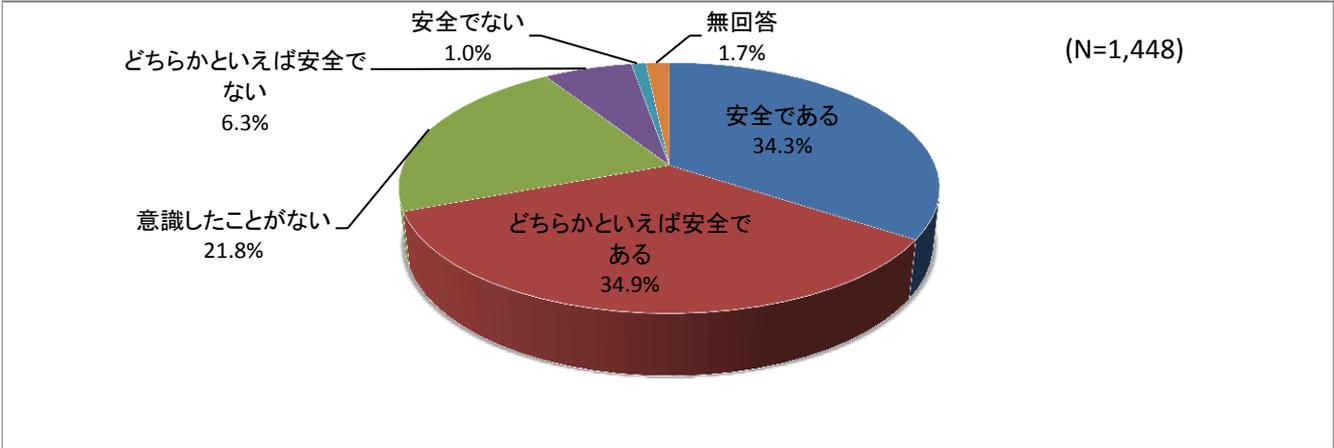


(3) 水道水の安全性について

◇「安全である」「どちらかといえば安全である」が69.2%、「どちらかといえば安全でない」「安全でない」が7.3%。

問3 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=1448】		
区 分	人 数	率
安全である	497	34.3%
どちらかといえば安全である	505	34.9%
意識したことがない	316	21.8%
どちらかといえば安全でない	91	6.3%
安全でない	15	1.0%
無回答	24	1.7%
計	1448	

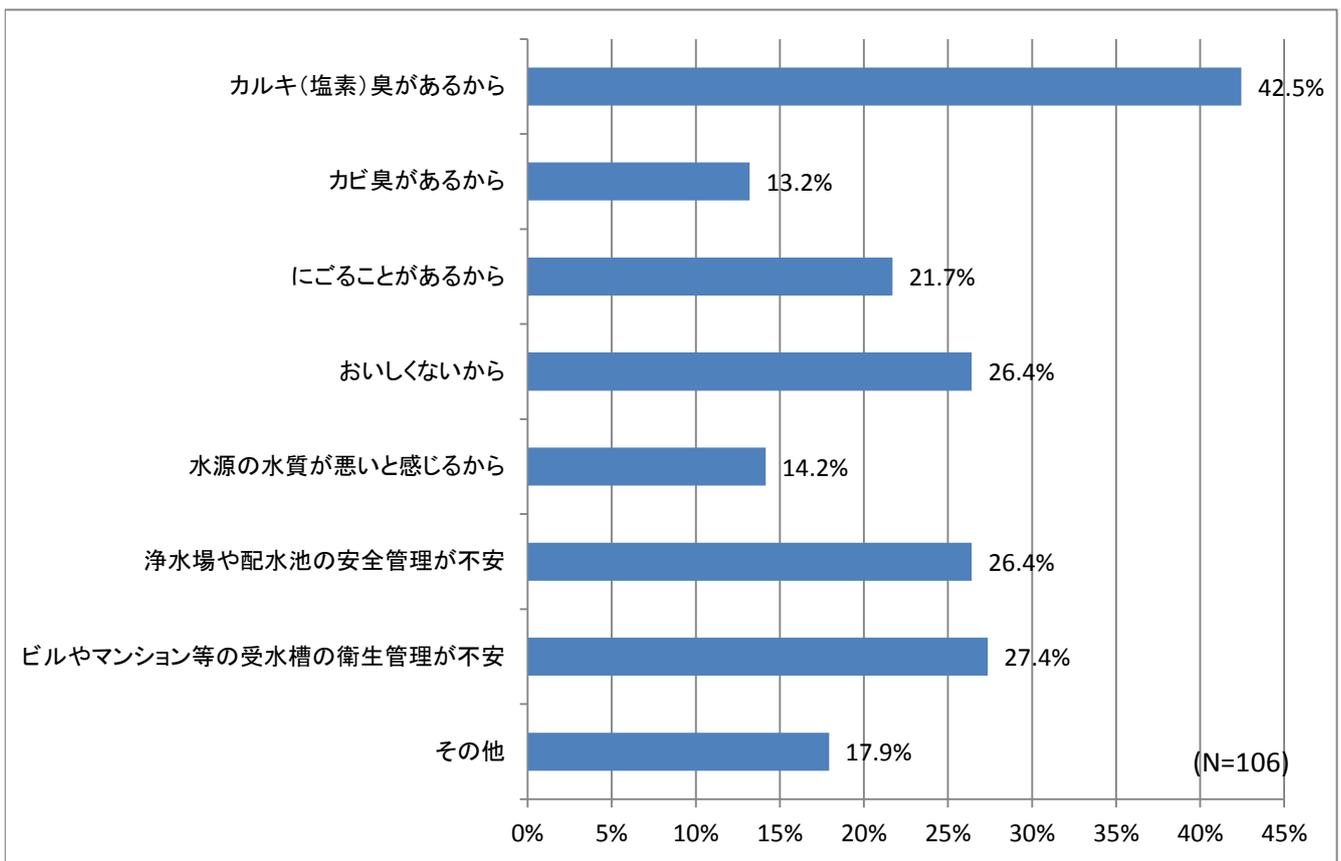


(3-1) 水道水が安全だと思わない理由

◇理由として最も多いのが「カルキ（塩素）臭があるから」（42.5%）、次いで「ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安」（27.4%）、「おいしくないから」（26.4%）、「浄水場や配水池の安全管理が不安」（26.4%）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。(〇はいくつでも)

【n=106】		
区 分	件 数	率
カルキ（塩素）臭があるから	45	42.5%
カビ臭があるから	14	13.2%
にごることがあるから	23	21.7%
おいしくないから	28	26.4%
水源の水質が悪いと感じるから	15	14.2%
浄水場や配水池の安全管理が不安	28	26.4%
ビルやマンション等の受水槽の衛生管理が不安	29	27.4%
その他	19	17.9%
計	201	



<その他の内容>

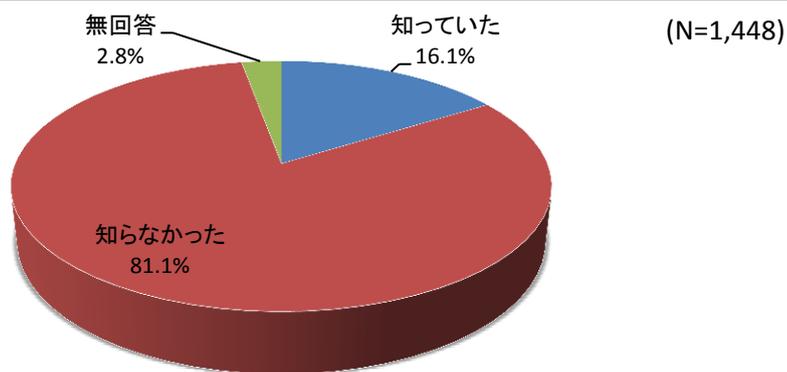
- ・水道管が古いから
- ・サビが出ることがある
- ・沸騰させると白い粉が出るから

(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81.1%で、「知っていた」は16.1%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=1448】		
区 分	人 数	率
知っていた	233	16.1%
知らなかった	1174	81.1%
無回答	41	2.8%
計	1448	



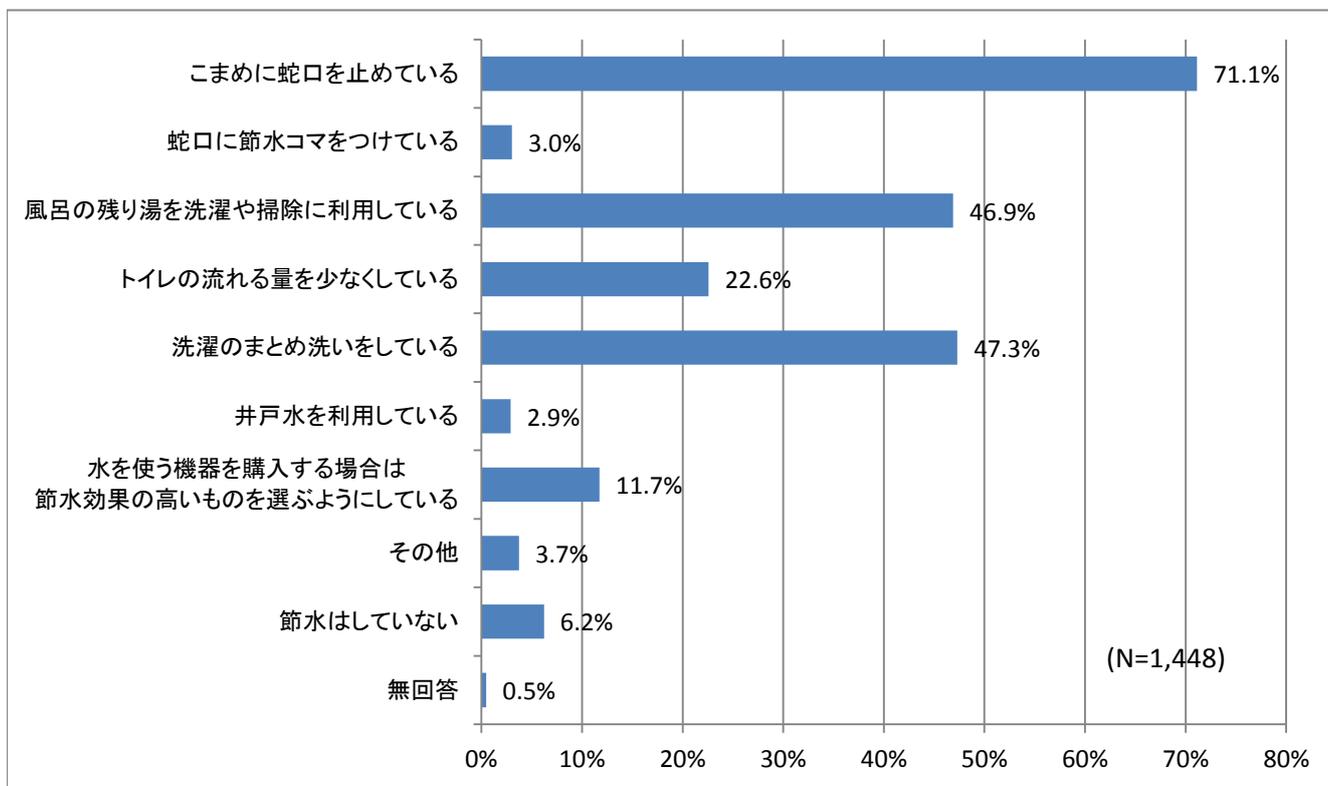
(5) 節水に関する意識

◇「こまめに蛇口を止めている」(71.1%)が最も多く、次いで「洗濯のまとめ洗いをしている」(47.3%)、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している」(46.9%)、「トイレの流れる量を少なくしている」(22.6%)の順となっている。

◇「節水はしていない」は6.2%。

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=1448】		
区 分	件 数	率
こまめに蛇口を止めている	1030	71.1%
蛇口に節水コマをつけている	44	3.0%
風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している	679	46.9%
トイレの流れる量を少なくしている	327	22.6%
洗濯のまとめ洗いをしている	685	47.3%
井戸水を利用している	42	2.9%
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	170	11.7%
その他	54	3.7%
節水はしていない	90	6.2%
無回答	7	0.5%
計	3128	

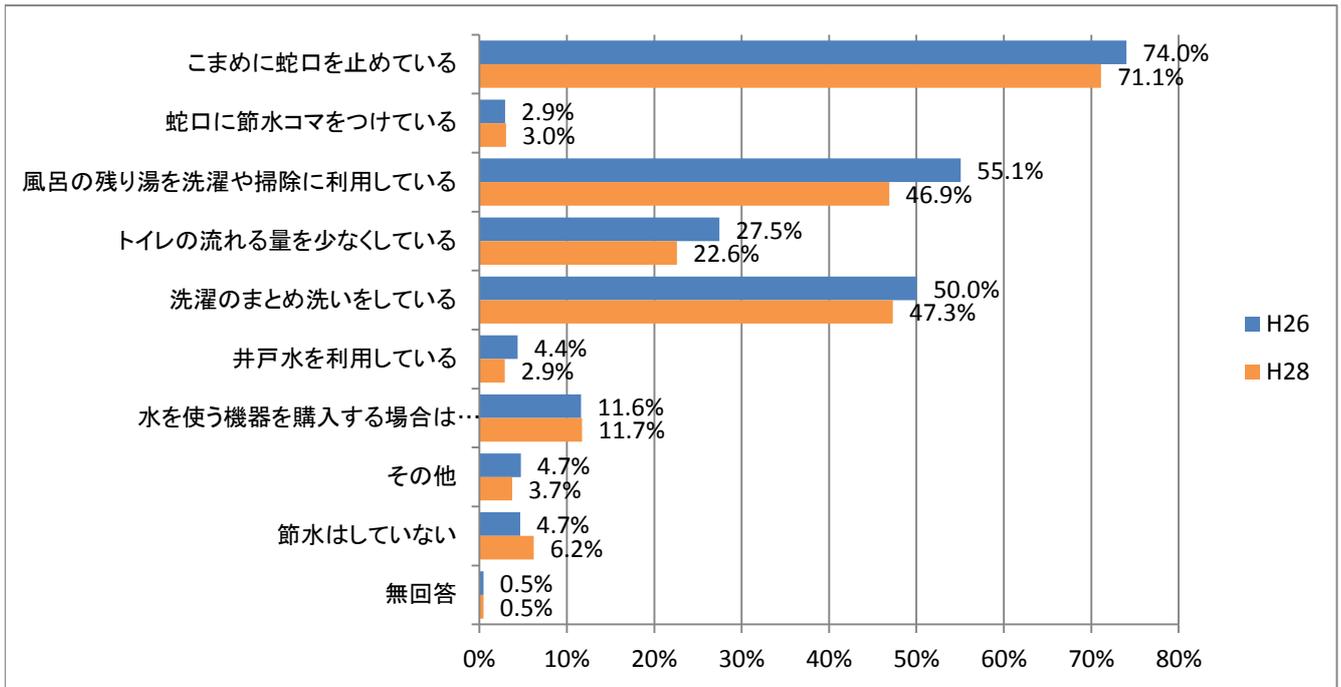


<その他の内容>

- ・メーターで漏水が無いか使用水量を確認している。
- ・雨水をためて庭の水やりを使用している。
- ・洗濯のすすぎ回数を減らしている。
- ・湧水を汲みにいっている。
- ・口径を小さくしている。
- ・食器の油污れは拭いてから水洗いしている。

<前回調査との比較>

- ・平成26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26年度（4.7%）と比較して1.5ポイント僅かに増加している。



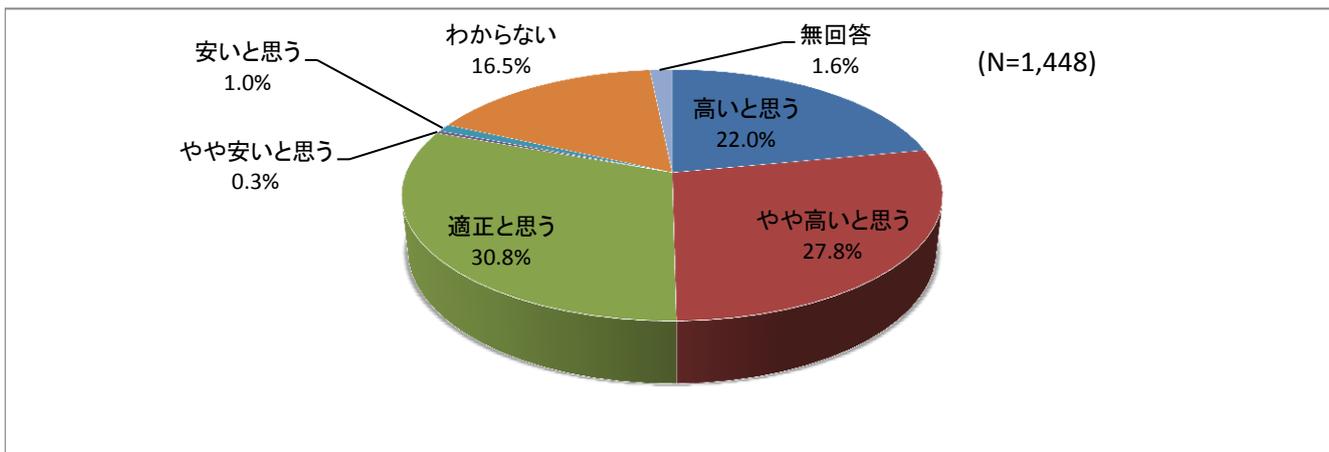
(6) 水道料金について

◇「高い」「やや高い」が合せて49.8%と約半数を占める。次いで「適正」が30.8%、「やや安い」「安い」は合わせて1.3%。

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使用料を合わせて請求)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)

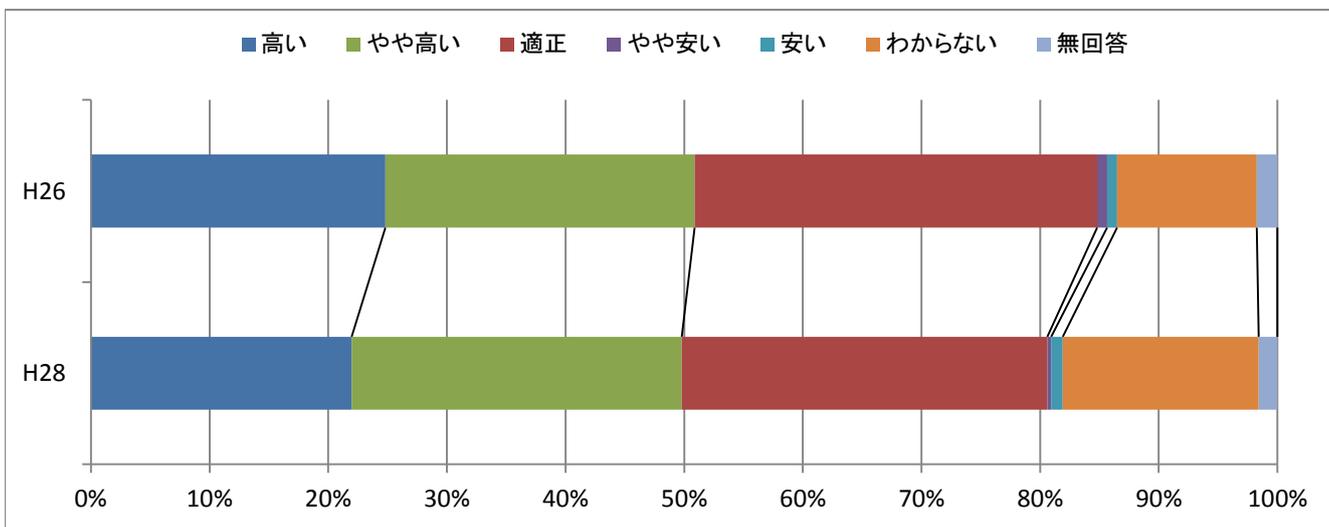
【n=1448】

区 分	人 数	率
高いと思う	318	22.0%
やや高いと思う	403	27.8%
適正と思う	446	30.8%
やや安いと思う	5	0.3%
安いと思う	14	1.0%
わからない	239	16.5%
無回答	23	1.6%
計	1448	



<前回調査との比較>

・「高い」「やや高い」を合わせた割合はほとんど変化していない。「適正である」が減少し「わからない」が増加した。

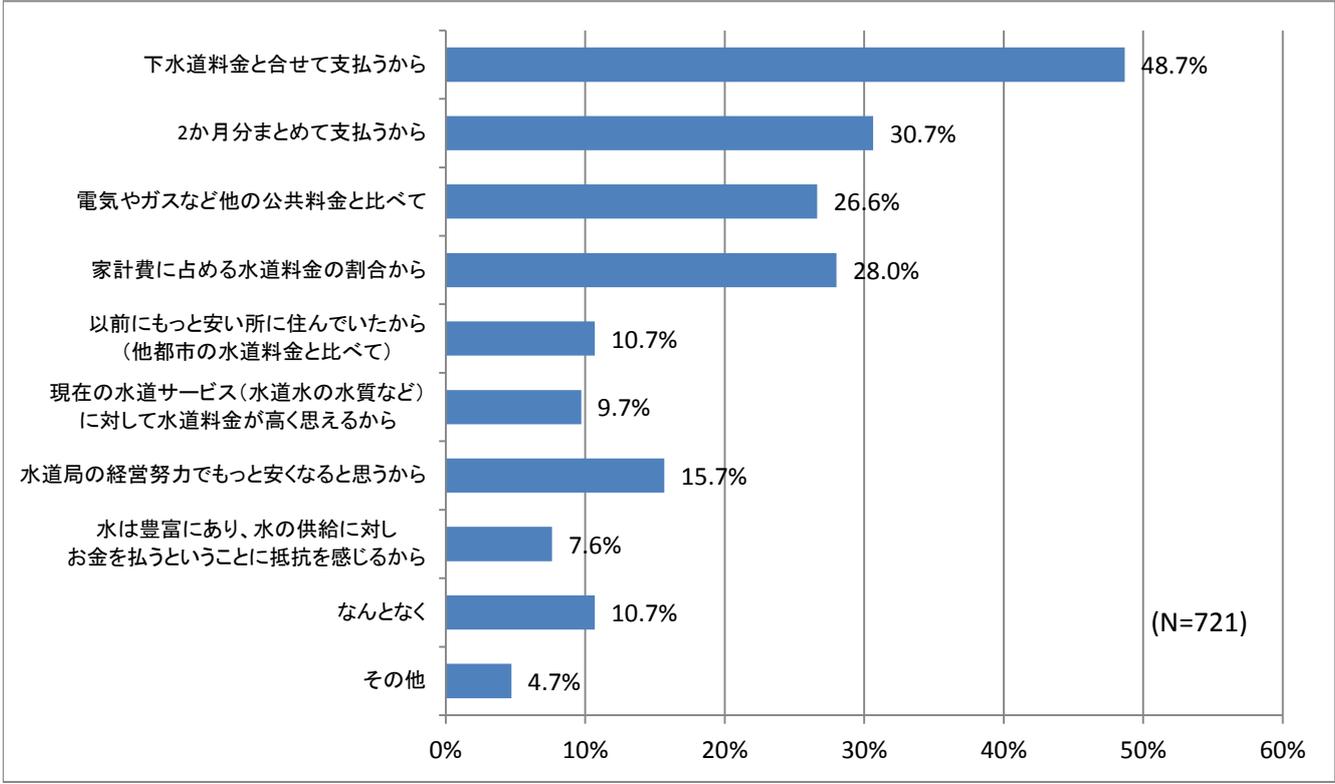


(6-1) 水道料金が高いと感じる理由

◇「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。(〇は3つまで)

【n=721】		
区 分	件 数	率
下水道料金と合せて支払うから	351	48.7%
2か月分まとめて支払うから	221	30.7%
電気やガスなど他の公共料金と比べて	192	26.6%
家計費に占める水道料金の割合から	202	28.0%
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比べて)	77	10.7%
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	70	9.7%
水道局の経営努力でもっと安くなると思うから	113	15.7%
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	55	7.6%
なんとなく	77	10.7%
その他	34	4.7%
計	1392	

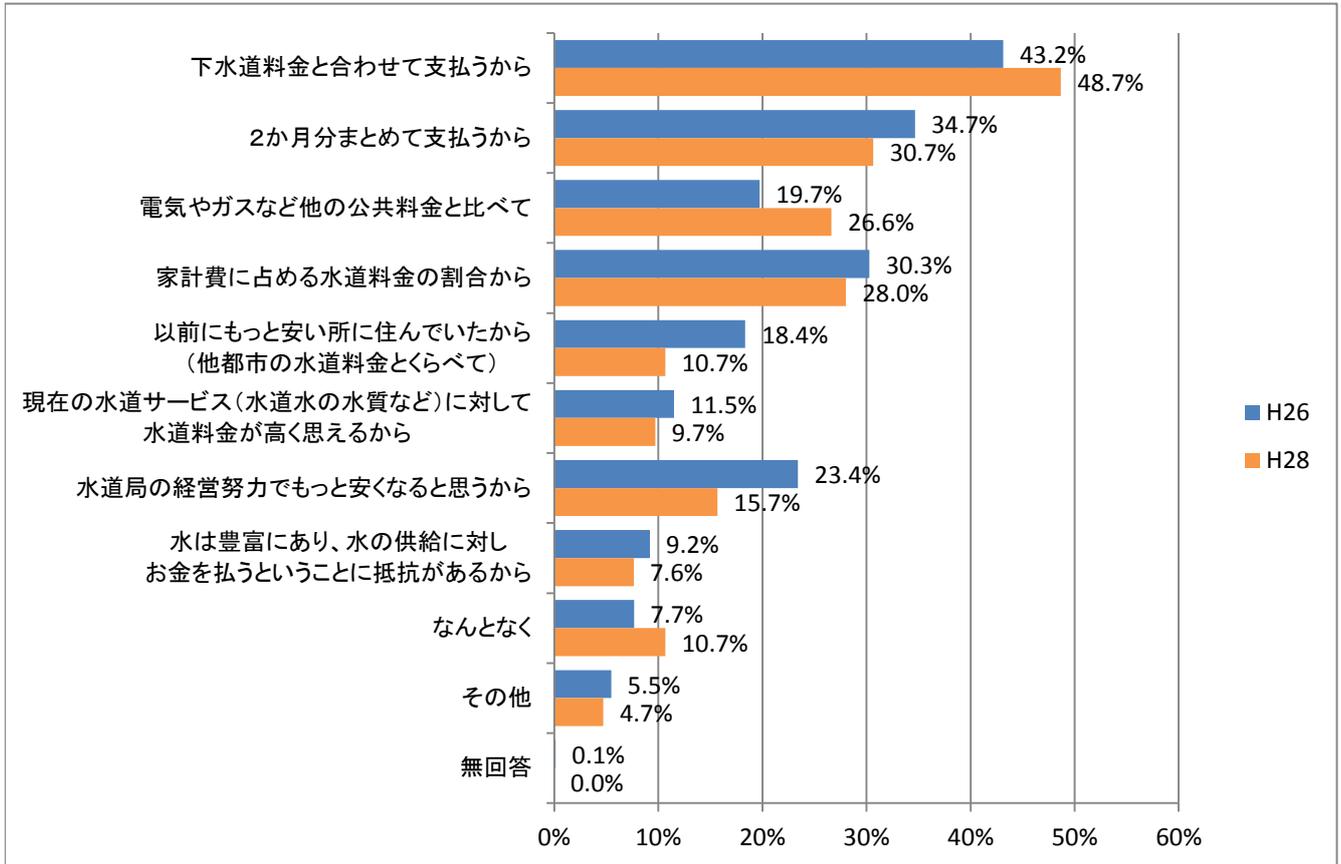


<その他の内容>

- ・夏に雨が少なかったので庭の水やりなどで使用量が増えた。
- ・ほとんど使用しなくても基本料金が高い。
- ・工業用水は家庭用より安いと聞いている。
- ・下水道使用料が高い。
- ・水は自然にあるもの。
- ・節水していても高く感じる。
- ・ある時期から急に高くなった。

<前回調査との比較>

- ・「以前にもっと安い所に住んでいたから」、「水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」がともに前回よりも7.7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「下水道料金と合わせて支払うから」、「電気やガスなどの他の公共料金と比べて」など。

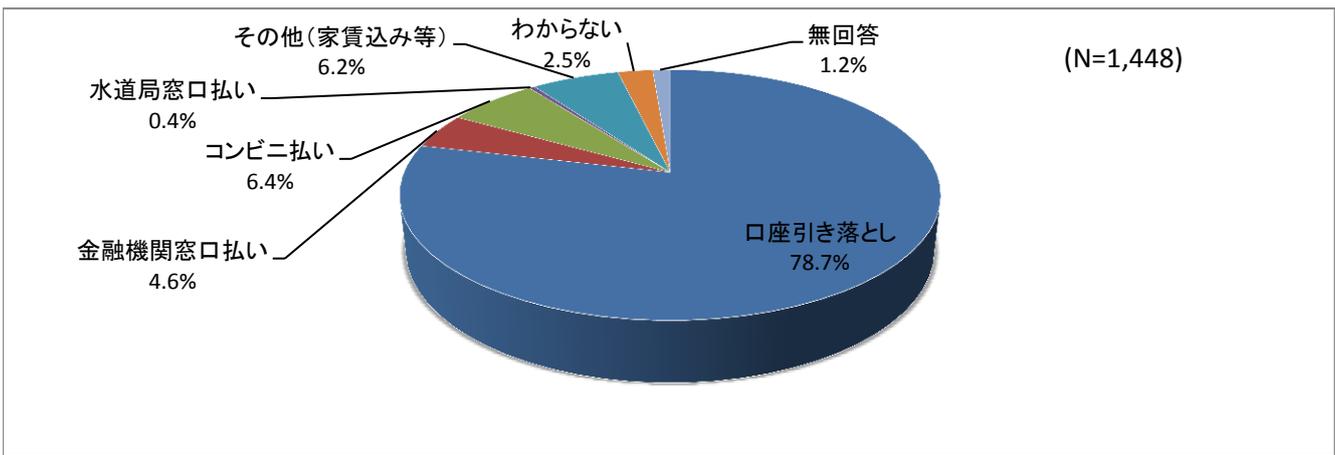


(7) 水道料金の支払方法

◇「口座引き落とし」が78.7%で過半数を占める。

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=1448】		
区 分	人 数	率
口座引き落とし	1139	78.7%
金融機関窓口払い	66	4.6%
コンビニ払い	93	6.4%
水道局窓口払い	6	0.4%
その他(家賃込み等)	90	6.2%
わからない	36	2.5%
無回答	18	1.2%
計	1448	

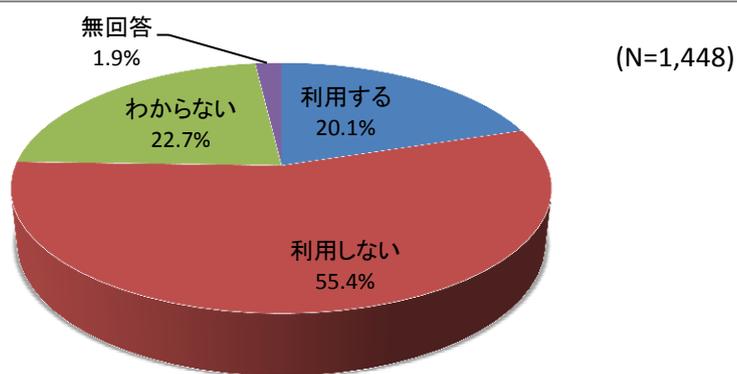


(8) クレジットカードによる水道料金支払いについて

◇「利用しない」が55.4%、「利用する」は20.1%。

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=1448】		
区 分	人 数	率
利用する	291	20.1%
利用しない	802	55.4%
わからない	328	22.7%
無回答	27	1.9%
計	1448	

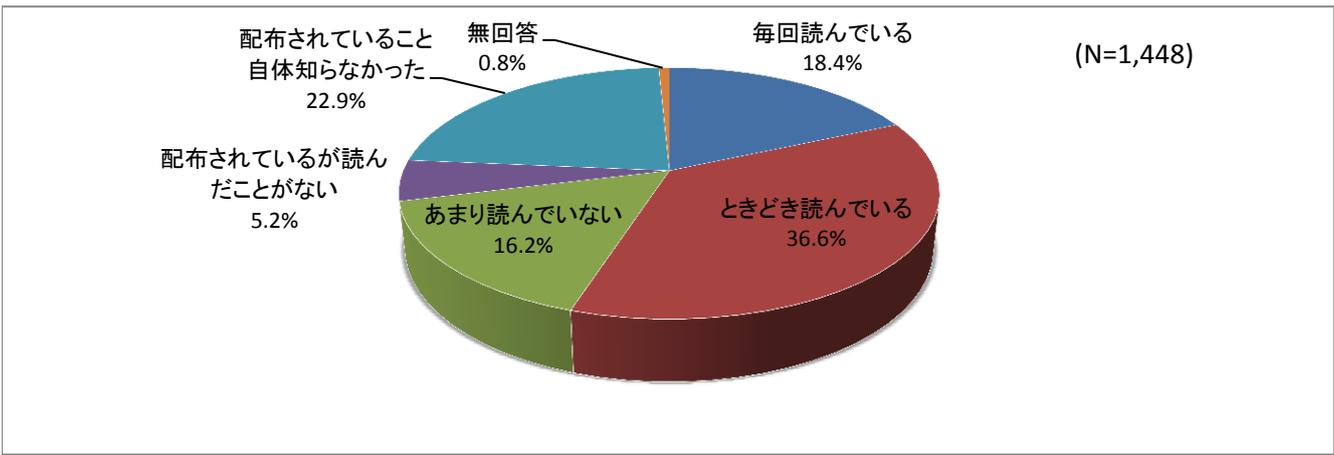


(9) 広報紙「おおいたの水道」について

◇「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。

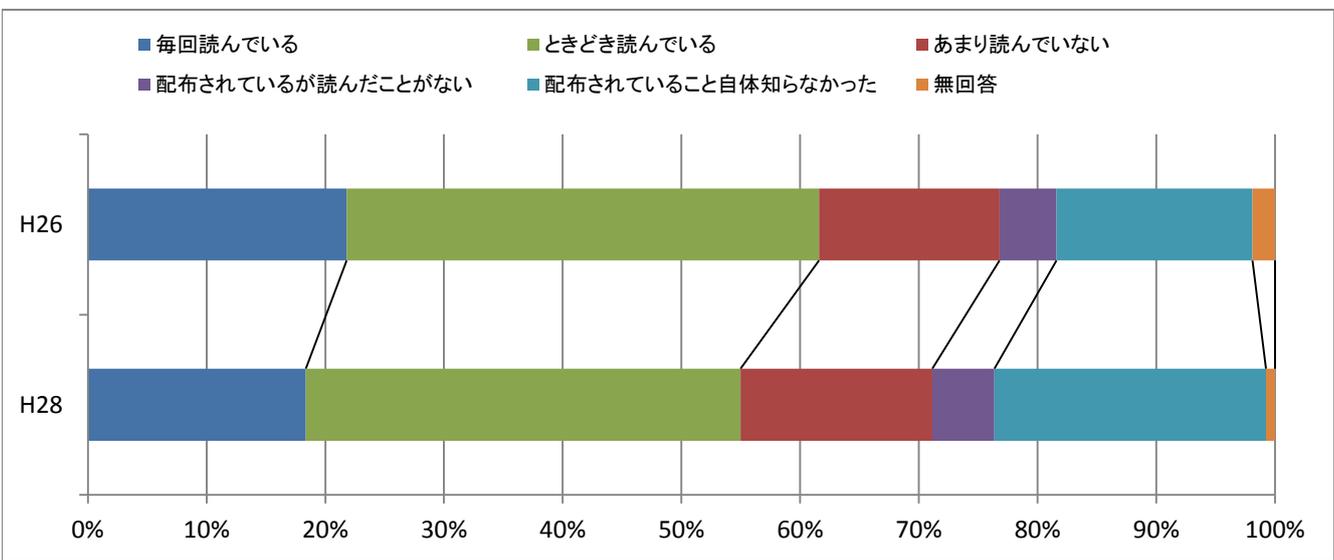
問9 水道局では、広報紙「おおいたの水道」を年3回発行し、市報との同時配布により皆様にお届けしていますが、ご覧になったことがありますか。(○は1つ)

【n=1448】		
区 分	人 数	率
毎回読んでいる	266	18.4%
ときどき読んでいる	530	36.6%
あまり読んでいない	234	16.2%
配布されているが読んだことがない	76	5.2%
配布されていること自体知らなかった	331	22.9%
無回答	11	0.8%
計	1448	



<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55.0%で平成26年度調査(61.6%)より減少している。
- ・「配布されていること自体知らなかった」は、平成26年度調査(16.5%)より6.5ポイント増加した。

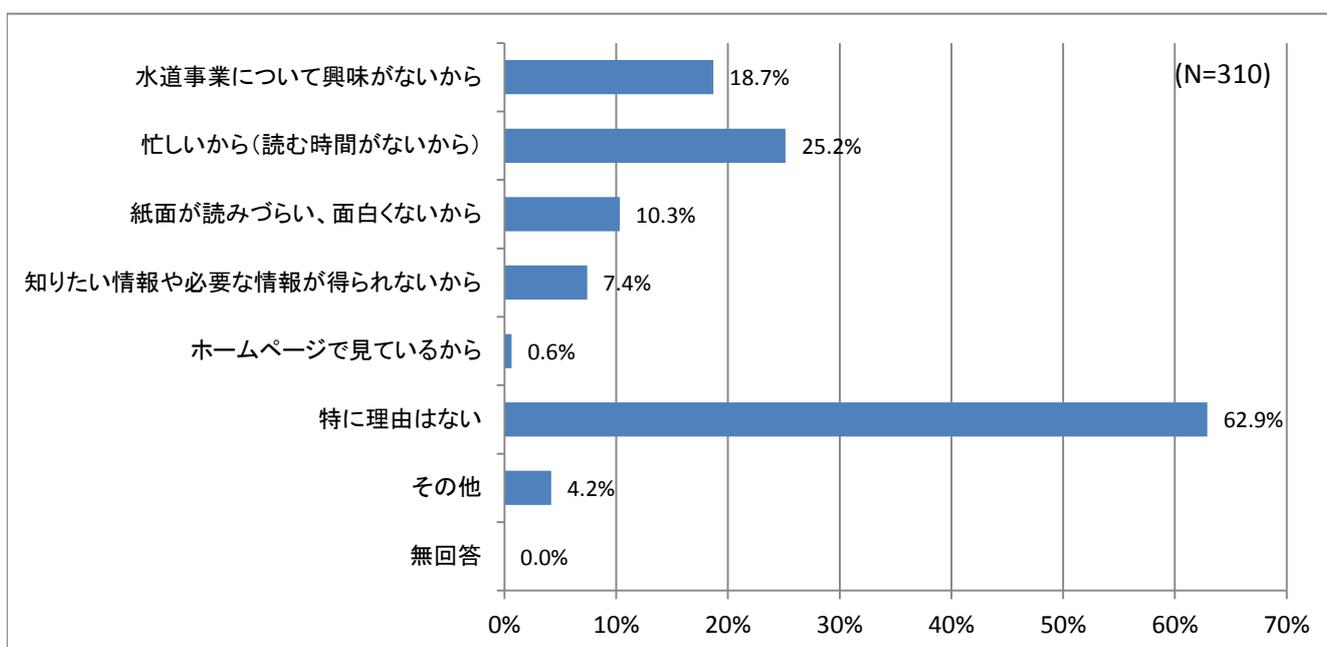


(9-1) 広報紙を読まない理由

◇「特に理由はない」(62.9%)が最も多く、次いで「忙しいから」(25.2%)、「水道事業について興味がないから」(18.7%)、「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」(7.4%)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=310】		
区 分	人 数	率
水道事業について興味がないから	58	18.7%
忙しいから(読む時間がないから)	78	25.2%
紙面が読みづらい、面白くないから	32	10.3%
知りたい情報や必要な情報が得られないから	23	7.4%
ホームページで見ているから	2	0.6%
特に理由はない	195	62.9%
その他	13	4.2%
無回答	0	0.0%
計	401	



<その他の内容>

- ・本当に必要なものですか
- ・目が不自由なため
- ・文字が小さい
- ・広報紙の分だけ水道料金を下げてほしい
- ・年1回程度の発行で良いのでは

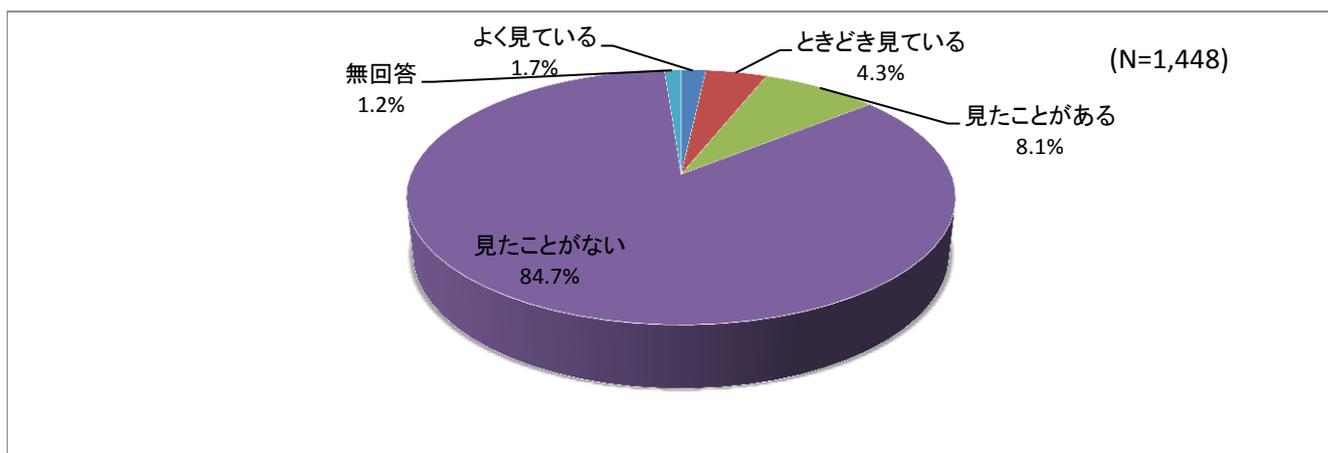
(10) ホームページについて

◇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)

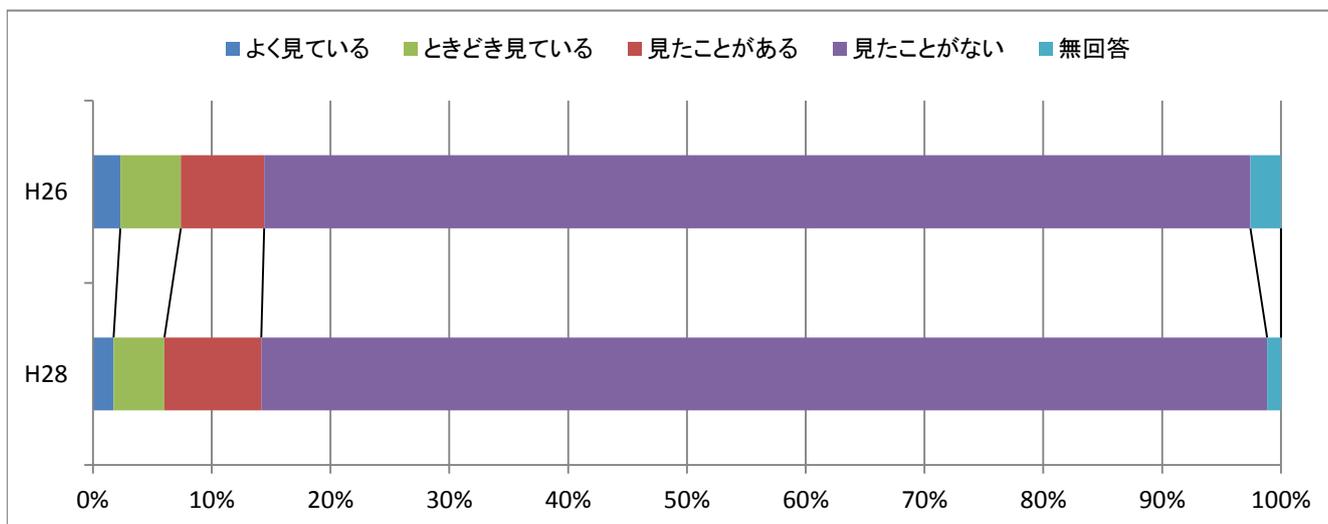
【n=1448】

区 分	人 数	率
よく見ている	25	1.7%
ときどき見ている	62	4.3%
見たことがある	118	8.1%
見たことがない	1226	84.7%
無回答	17	1.2%
計	1448	



<前回調査との比較>

- ・「見たことがない」が平成26年度調査(83.0%)より1.7ポイント増加した。



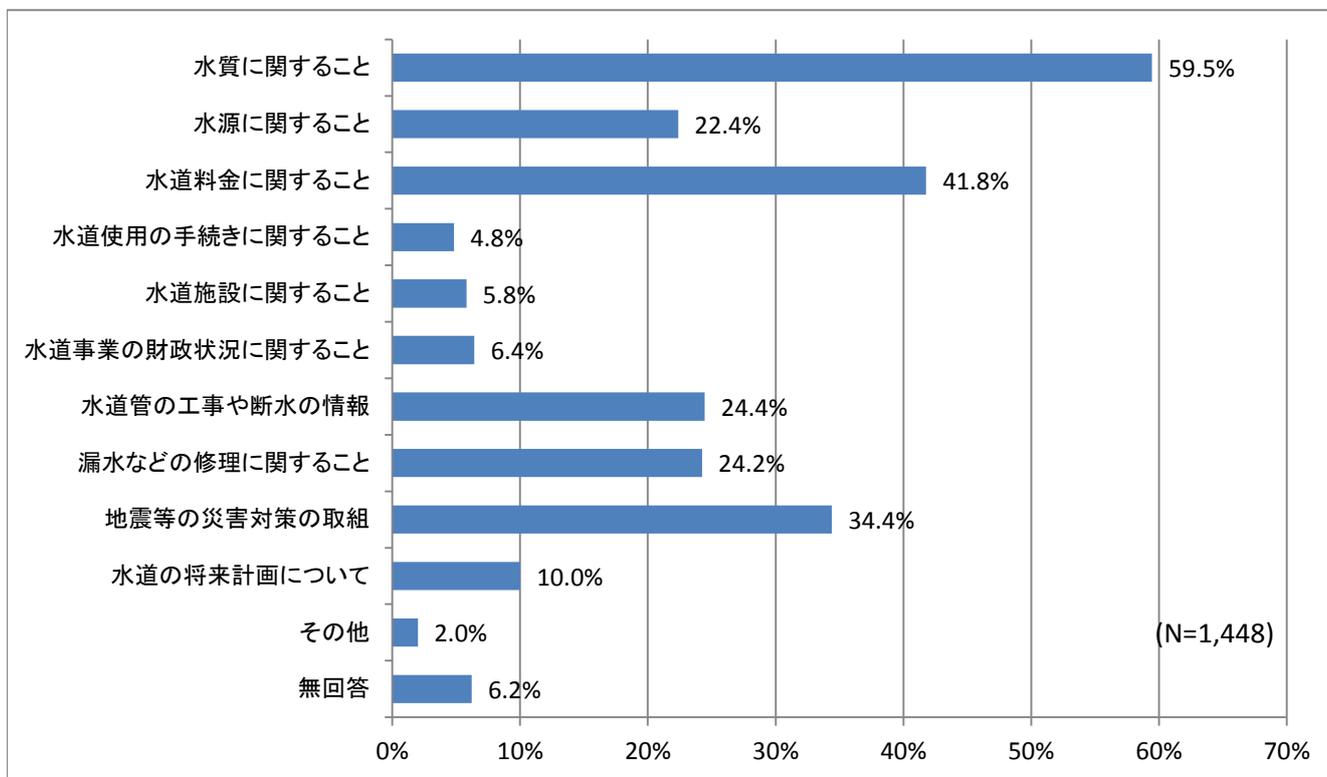
(11) 水道に関して知りたい情報について

◇最も多いのが「水質に関すること」(59.5%)、次いで「水道料金に関すること」(41.8%)、「地震等の災害対策の取組」(34.4%)、「水道管の工事や断水の情報」(24.4%)、「漏水などの修理に関すること」(24.2%)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ですか(○は3つまで)。

【n=1448】

区 分	件 数	率
水質に関すること	861	59.5%
水源に関すること	324	22.4%
水道料金に関すること	605	41.8%
水道使用の手続きに関すること	70	4.8%
水道施設に関すること	84	5.8%
水道事業の財政状況に関すること	93	6.4%
水道管の工事や断水の情報	354	24.4%
漏水などの修理に関すること	351	24.2%
地震等の災害対策の取組	498	34.4%
水道の将来計画について	145	10.0%
その他	29	2.0%
無回答	90	6.2%
計	3504	

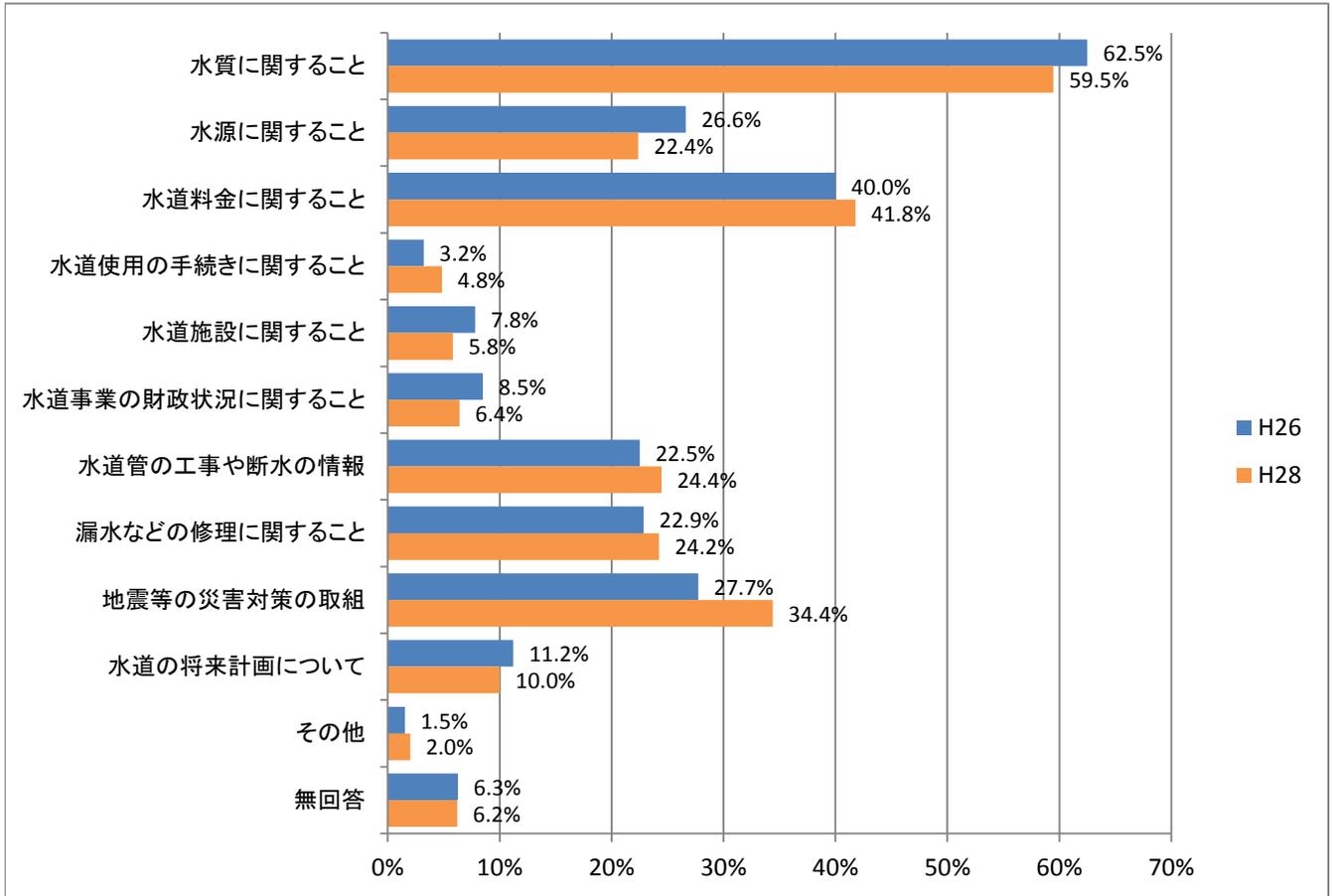


<その他の内容>

- ・ペットボトル水より検査項目が多いこと等アピールしてほしい
- ・大分の水を守ることに専念してほしい
- ・水道管の老朽化対策
- ・節水方法
- ・節水による自然への効果
- ・水道管の劣化による陥没の心配
- ・水道料金の徴収率

<前回調査との比較>

- ・「水質に関すること」は前回も回答割合が高かったが、今回は3.3ポイント減少した。
- ・「地震等の災害対策の取組」については、前回より6.7ポイント増加した。

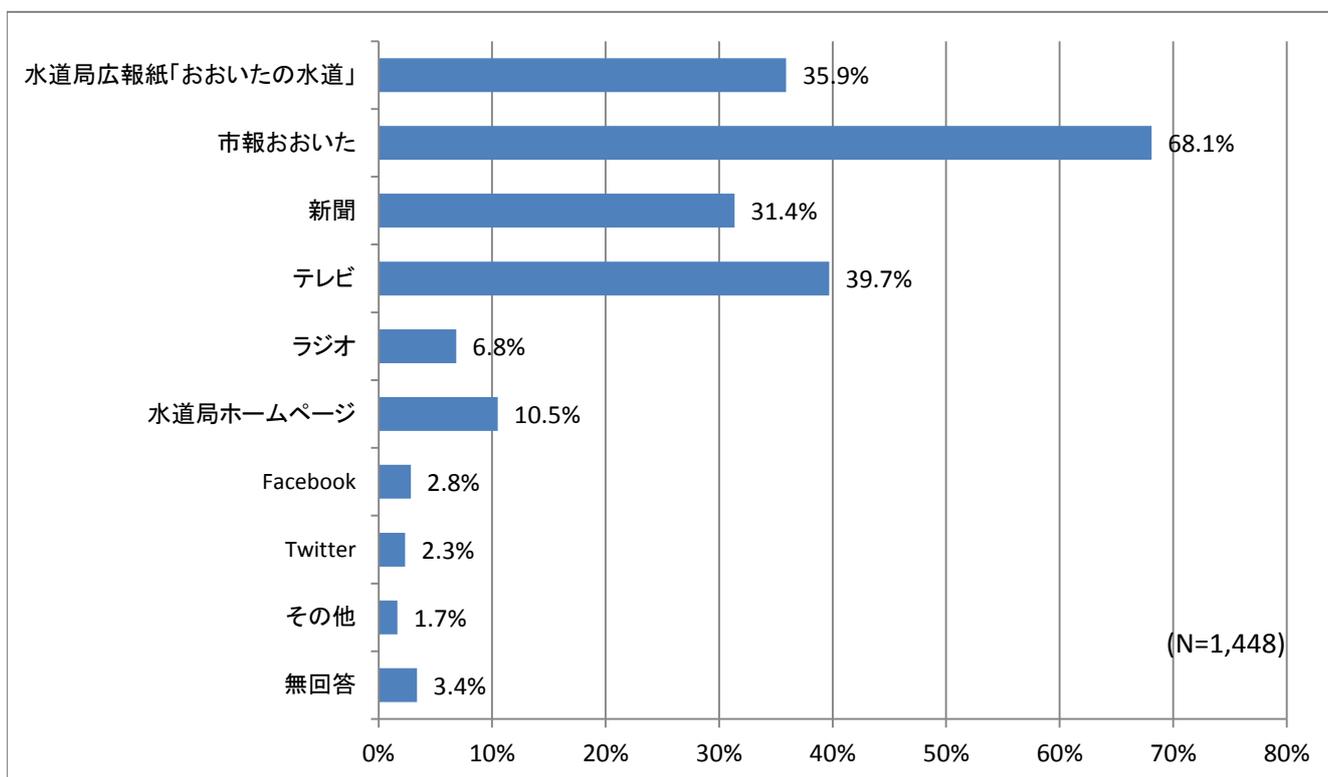


(12) 水道に関する広報手段について

◇「市報おおいた」(68.1%)、「テレビ」(39.7%)、「水道局広報紙おおいたの水道」(35.9%)、「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=1448】		
区 分	件 数	率
水道局広報紙「おおいたの水道」	520	35.9%
市報おおいた	986	68.1%
新聞	454	31.4%
テレビ	575	39.7%
ラジオ	99	6.8%
水道局ホームページ	152	10.5%
Facebook	41	2.8%
Twitter	34	2.3%
その他	24	1.7%
無回答	49	3.4%
計	2934	



<その他の内容>

- ・ 検針票に記載
- ・ メール
- ・ 必要ない
- ・ 地区の回覧板
- ・ グループやサロンで水道局の方から話を聞きたい
- ・ 水道局のアプリを開発

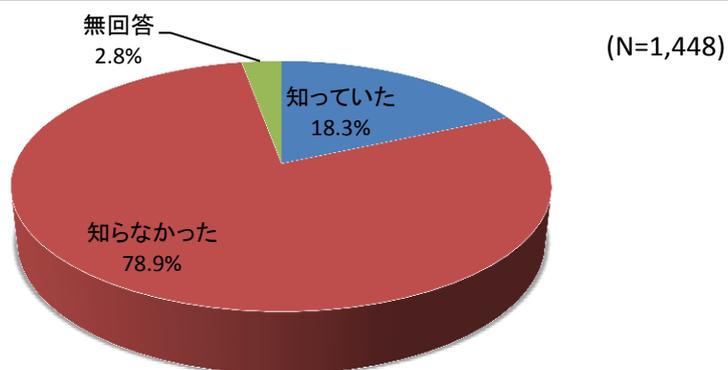
(13) 「みずタン」認知度について

◇「知っていた」は18.3%、「知らなかった」が78.9%。

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=1448】

区 分	人 数	率
知っていた	265	18.3%
知らなかった	1142	78.9%
無回答	41	2.8%
計	1448	



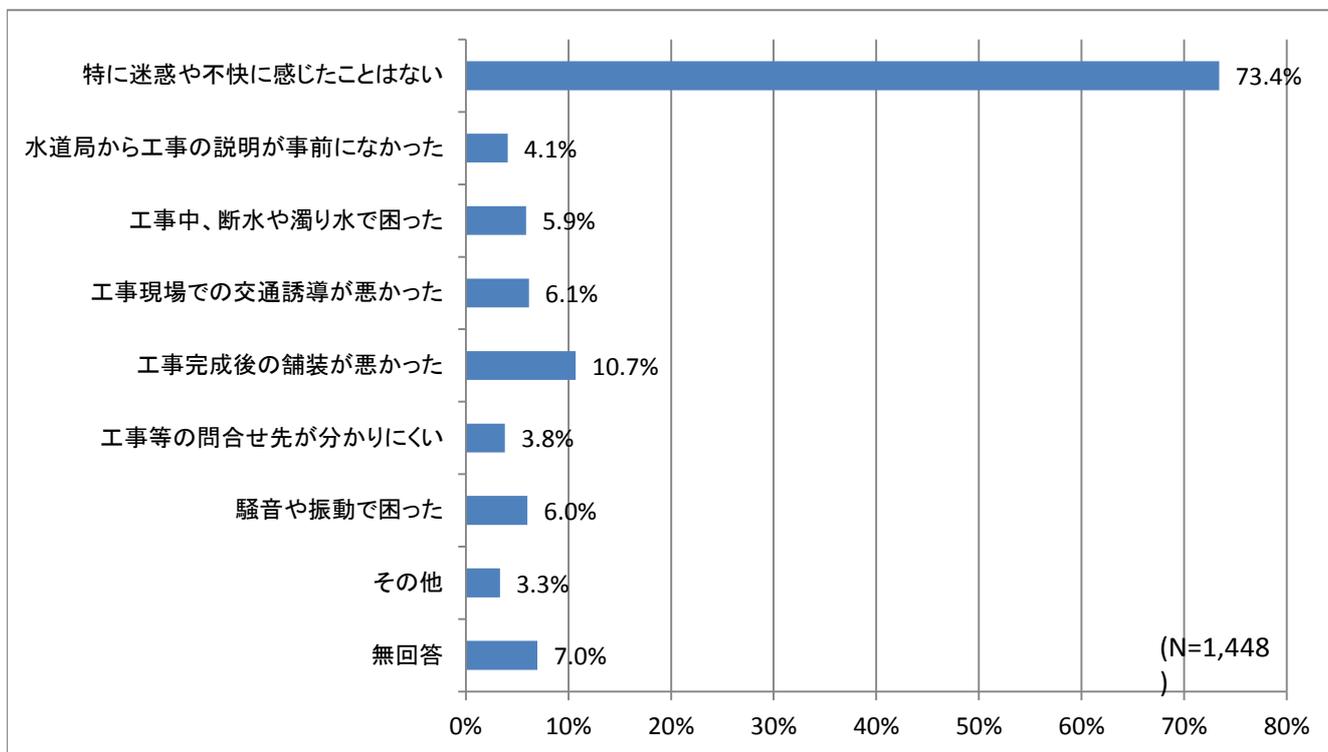
(14) 水道工事で不満に感じたこと

◇「特に迷惑や不快に感じたことはない」(73.4%)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10.7%、「工事現場での交通誘導が悪かった」が6.1%、「騒音や振動で困った」が6.0%となった。

問14 大分市の水道は、給水を始めてから今年で89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=1448】		
区 分	件 数	率
特に迷惑や不快に感じたことはない	1063	73.4%
水道局から工事の説明が事前になかった	59	4.1%
工事中、断水や濁り水で困った	85	5.9%
工事現場での交通誘導が悪かった	89	6.1%
工事完成後の舗装が悪かった	155	10.7%
工事等の問合せ先が分かりにくい	55	3.8%
騒音や振動で困った	87	6.0%
その他	48	3.3%
無回答	101	7.0%
計	1742	

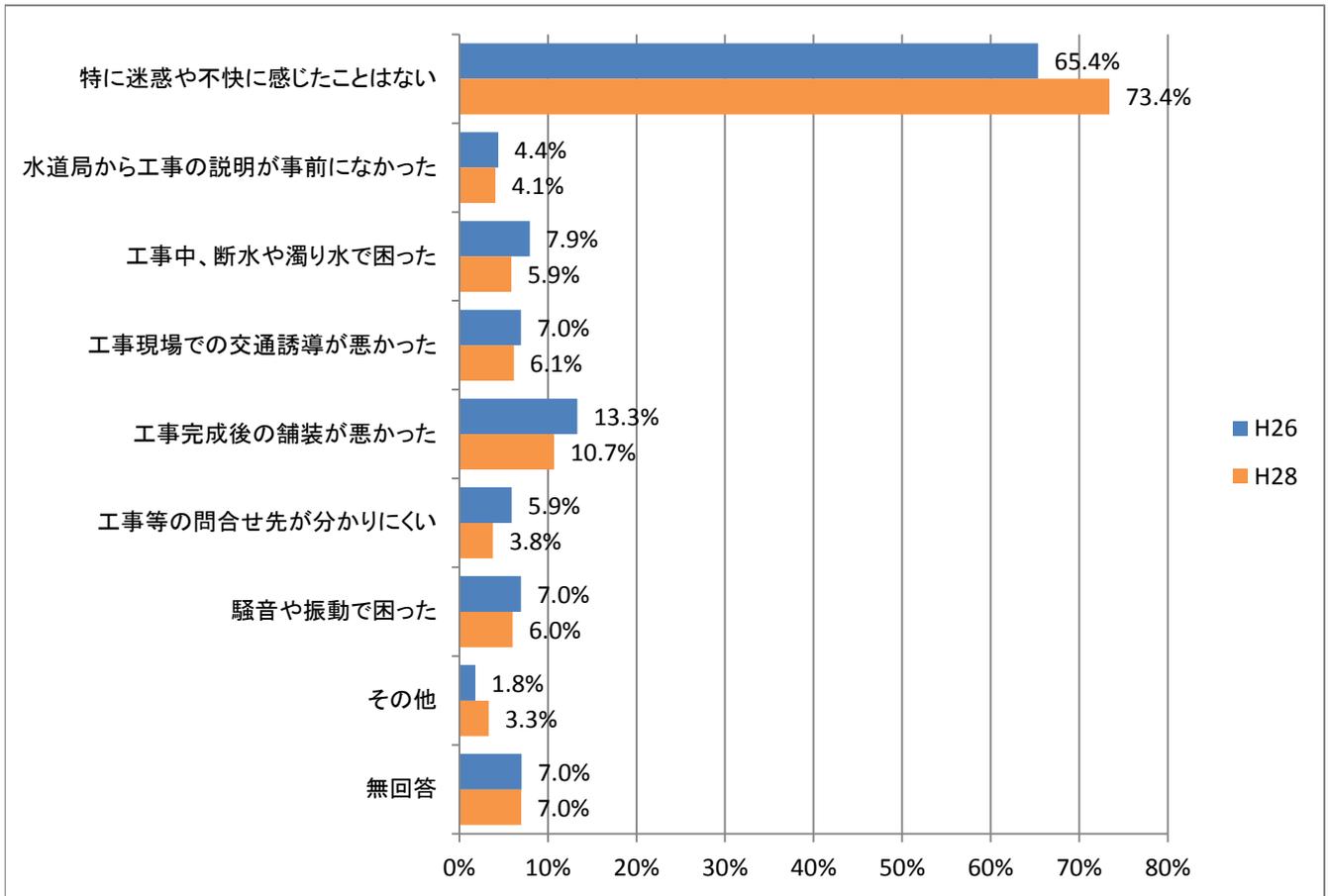


<その他の内容>

- ・ 工事の際にろくな挨拶が無かった。
- ・ 電線地中化や他の部局と連動してほしい。
- ・ 公道に面していないため水道管を取り替えてもらえなかった。
- ・ 通勤時の交通規制。
- ・ 工事の直前ではなく手前で表示が欲しい。
- ・ 工事期間が長かった。
- ・ 工事後の後片付け、小さい水路の掃除をちゃんとしてほしい。
- ・ メーター交換時の説明が足りなかった。
- ・ 工事が多い。
- ・ 交通渋滞。
- ・ 他の地区に知らずに行くと通行止めの時がある。
- ・ 外壁にヒビが入る。

<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26年度調査（61.0%）から8.0ポイント高くなり、不満に感じた割合も各項目で低くなっている。



(15) 災害に備えた水の確保について

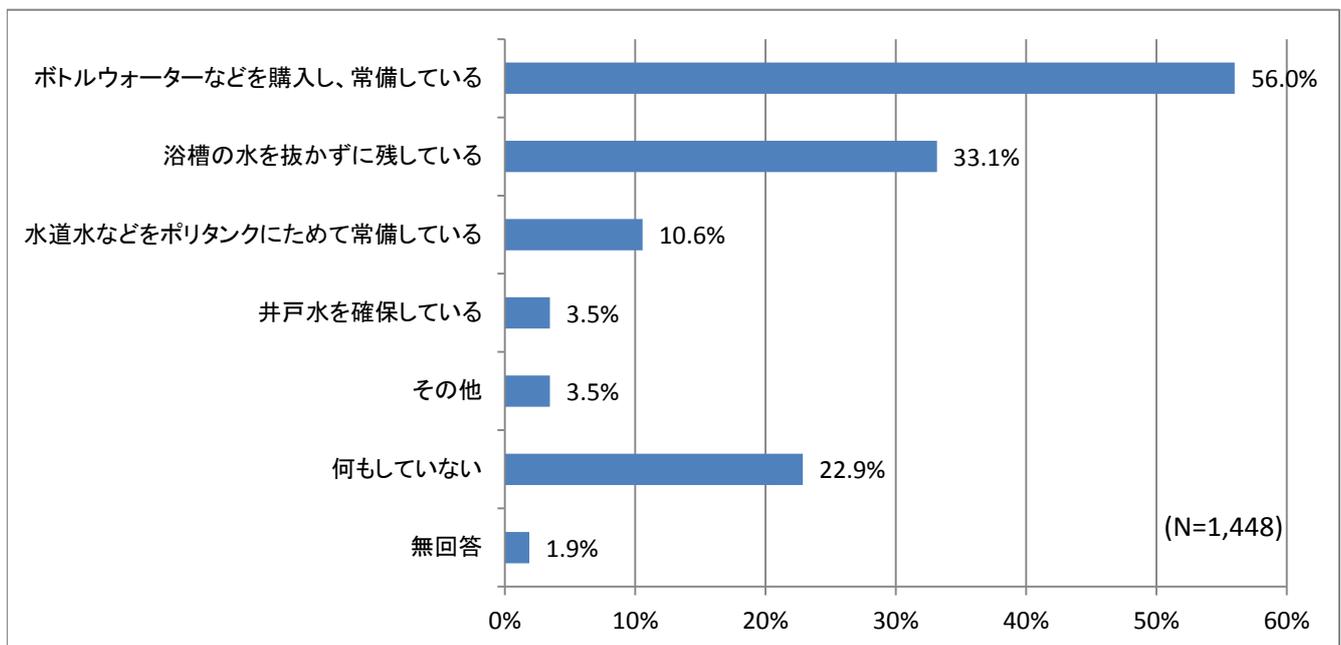
◇「ボトルウォーターなどを購入し、常備している」(56.0%)が最も多く、次いで「浴槽の水を抜かずに残している」(33.1%)、「水道水などをポリタンクにためて常備している」(10.6%)の順となっている。

◇「何もしていない」と回答した割合は22.9%あった。

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=1448】

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	811	56.0%
浴槽の水を抜かずに残している	480	33.1%
水道水などをポリタンクにためて常備している	153	10.6%
井戸水を確保している	50	3.5%
その他	50	3.5%
何もしていない	331	22.9%
無回答	27	1.9%
計	1902	

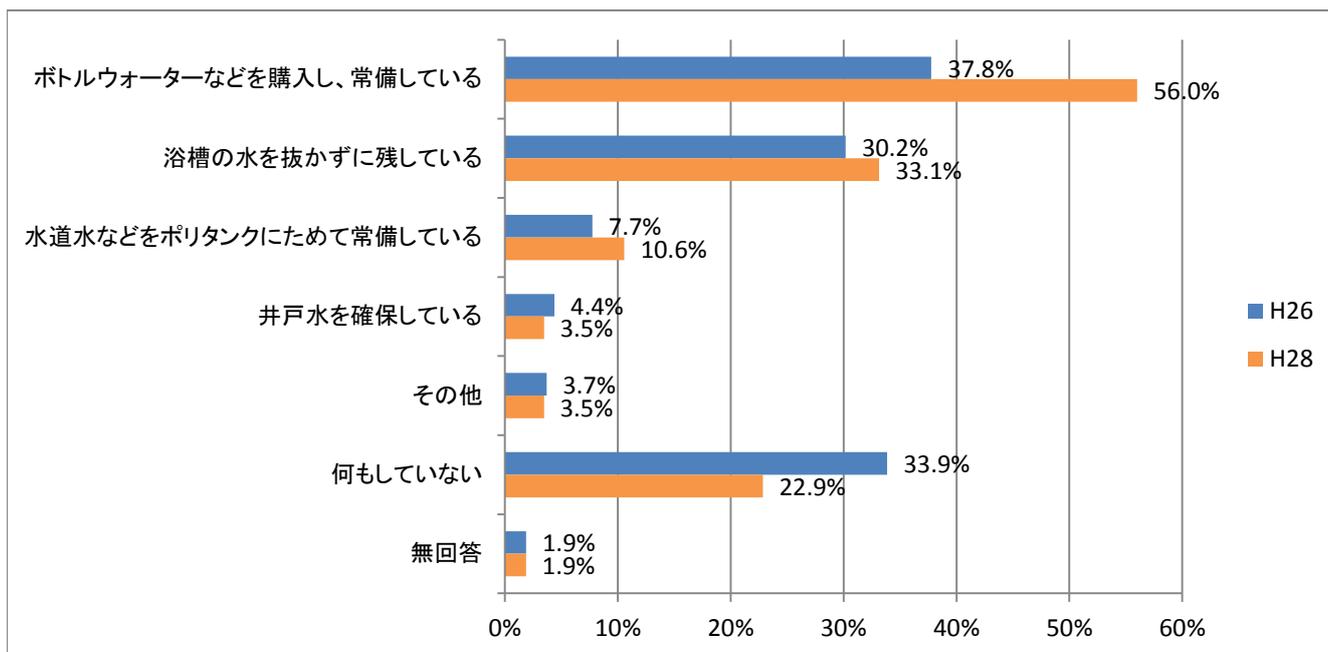


<その他の内容>

- ・湧水を汲んで備蓄している。
- ・温水器のタンク。
- ・雨水を貯めている。

<前回調査との比較>

・「ボトルウォーターなどを購入し、常備している」と回答した割合が、平成26年度調査より大幅に増加した。

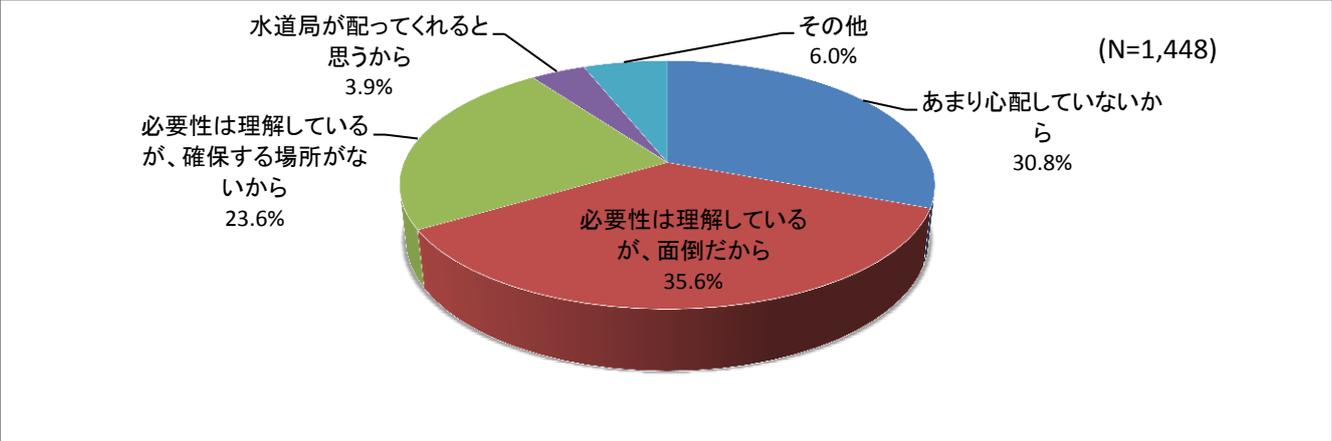


(15-1) 何もしていない理由

◇「必要性は理解しているが、面倒だから」が35.6%で最も高く、次いで「あまり心配していないから」(30.8%)、「必要性は理解しているが、確保する場所がないから」(23.6%)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)

区 分	人 数	率
あまり心配していないから	102	30.8%
必要性は理解しているが、面倒だから	118	35.6%
必要性は理解しているが、確保する場所がないから	78	23.6%
水道局が配ってくれると思うから	13	3.9%
その他	20	6.0%
計	331	

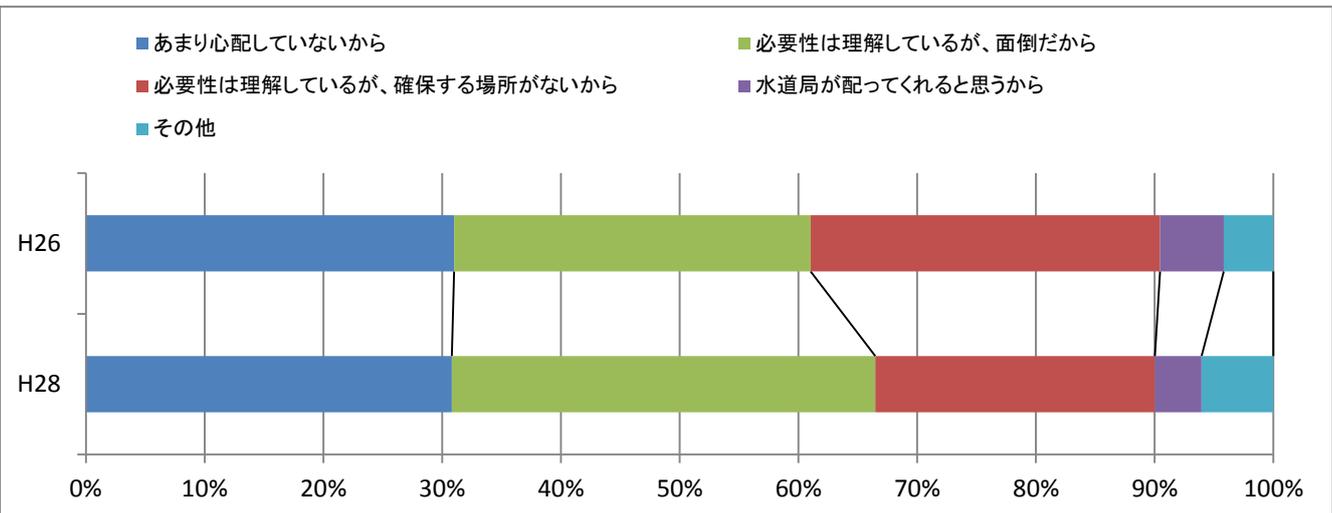


<その他の内容>

- ・地震の時に備蓄するが長続きしない。
- ・期限が過ぎて常備することを忘れる。
- ・水道水を貯めてもいつまでもつかわからない。
- ・重いから。
- ・一人住まいで高齢のため何もできない。
- ・何をどれくらい備蓄すればよいかわからない。

<前回調査との比較>

・「必要性は理解しているが、面倒だから」と回答した割合が5.6ポイント増加した。これと「必要性は理解しているが、確保する場所がないから」を合わせた、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59.2%で、平成26年度調査(59.4%)とほとんど変わっていない。

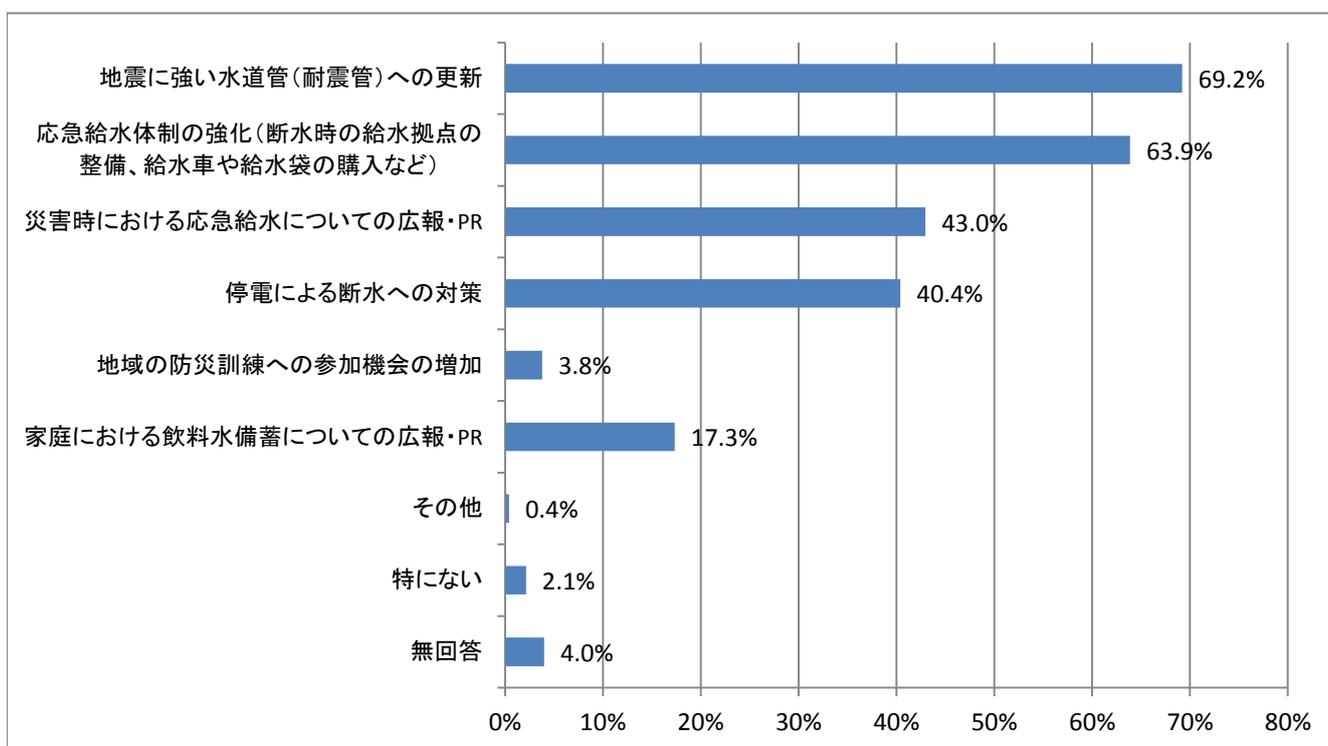


(16) 災害対策として望む取組

◇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」（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16 水道局では、災害に備え、地震に強い水道管への更新や、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=1448】		
区 分	件 数	率
地震に強い水道管（耐震管）への更新	1002	69.2%
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）	925	63.9%
災害時における応急給水についての広報・PR	622	43.0%
停電による断水への対策	585	40.4%
地域の防災訓練への参加機会の増加	55	3.8%
家庭における飲料水備蓄についての広報・PR	251	17.3%
その他	6	0.4%
特にない	31	2.1%
無回答	58	4.0%
計	3535	



<その他の内容>

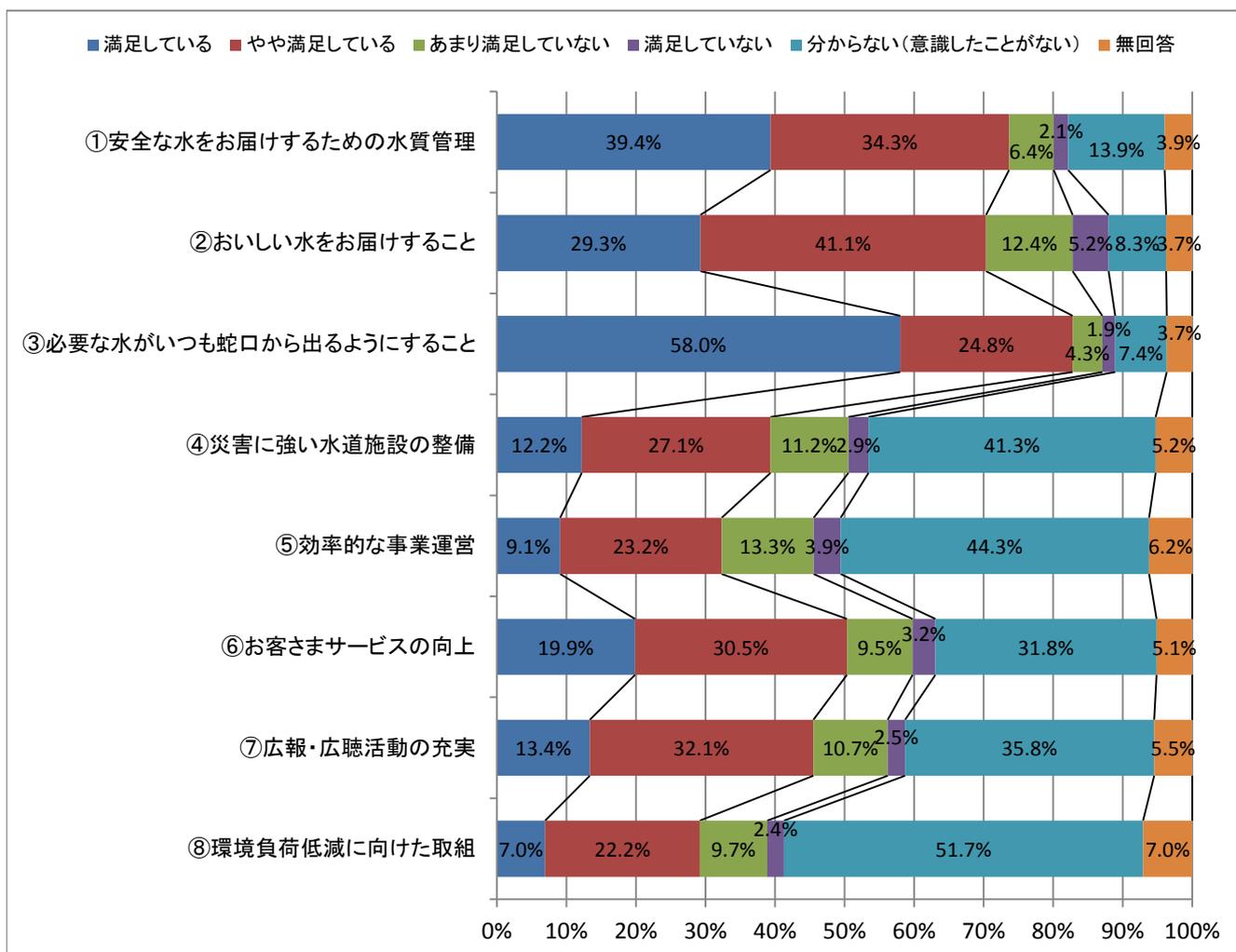
- ・緊急時に自己判断できる人材の育成
- ・災害用造水機などの配備。 ・自衛隊との連携
- ・不要な取組をしない、職員給与の引き下げ

(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・老朽化した水道管の更新など)
- ⑤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)
- ⑥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)
- 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	②おいしい水をお届けすること
2位	①安全な水をお届けするための水質管理	⑤効率的な事業運営
3位	②おいしい水をお届けすること	④災害に強い水道施設の整備
4位	⑥お客さまサービスの向上	⑦広報・広聴活動の充実
5位	⑦広報・広聴活動の充実	⑥お客さまサービスの向上
6位	④災害に強い水道施設の整備	⑧環境負荷低減に向けた取組
7位	⑤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
8位	⑧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

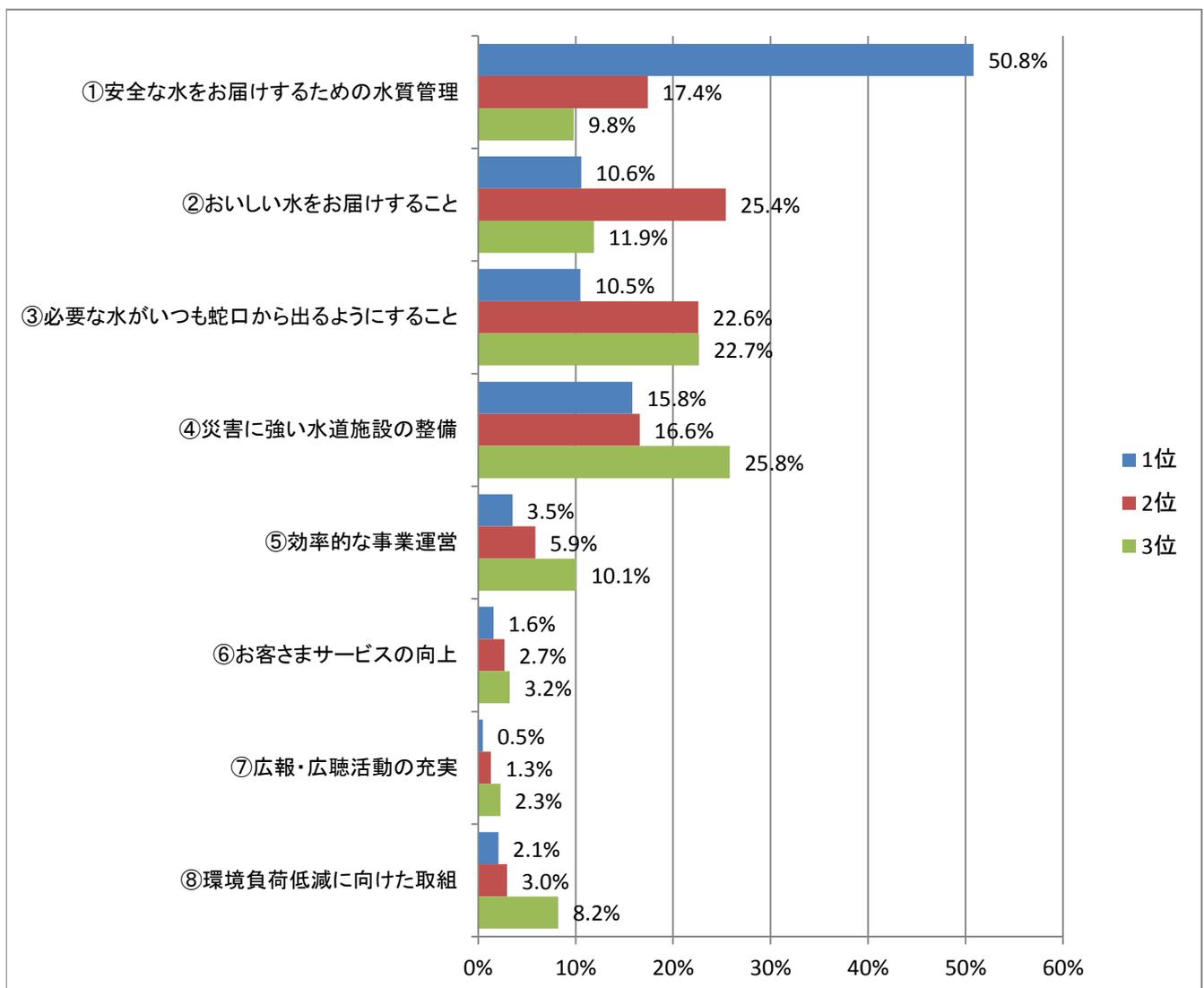


(18) 重点的に取組むべきもの

◇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50.8%となった。以下、「災害に強い水道の整備」(15.8%)、「おいしい水をお届けすること」(10.6%)、「必要な水がいつも蛇口から出るようにすること」(10.5%)となった。

問18 上記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。

区 分	【n=1448】		
	1位	2位	3位
①安全な水をお届けするための水質管理	736	252	142
②おいしい水をお届けすること	153	368	172
③必要な水がいつも蛇口から出るようにすること	152	327	328
④災害に強い水道施設の整備	229	240	374
⑤効率的な事業運営	51	85	146
⑥お客さまサービスの向上	23	39	47
⑦広報・広聴活動の充実	7	19	33
⑧環境負荷低減に向けた取組	30	43	119
無回答	67	75	87



## 水道局に対するご意見・ご要望

### ◇水道水の水質・水源について

- ・おいしくて、安全な水をお願い致します。
- ・月によって水道水の臭いがきついため、お茶まで臭ったりする事がある。特に夏場多いように思う。
- ・水道水の安全性、美味しさへの追及をお願いします。日本一美味しく安全な水道水と自他ともに認められるようお願いします。
- ・浄水場から出てくるお水の水質は信頼しています。ただ、古くなった（おそらく水垢で汚れた）水道管を通して蛇口から出てきた水は、どうだろうと思ってしまう。早く、水道管を更新して欲しいです。
- ・体に良い水、安全に飲める水を今後もお願いします。
- ・夏場、水が臭う。
- ・朝一で、蛇口を開くと鉄サビがしばらくの間出てくるので、水道管が古くなっているのではないかと思います。しばらく水を出し続けなければいけないので、もったいない。
- ・古い管で赤サビとかでないか不安。
- ・水質管理と水源確保に力を入れてください。
- ・たまにですが、とてもカビ臭く、沸かしても臭う事があり大丈夫かなと心配な時があります。
- ・昔に比べ、水質低下していると感じる
- ・雨が続くときには、水道水から土の臭いがするときがあります。
- ・マンションなどは管理人（組合）が水質検査をしていますが、水道局からも定期的に検査をしていただきたい。

### ◇工事について

- ・工事中、市の局員数多すぎでは？
- ・年度末には道路工事が増えるように思うので、できる工事はその時に一緒にして欲しい。
- ・各道路で給水工事を行った後のアスファルト舗装部の段差が目立っている。
- ・横の連携を取って道路を掘返す工事をまとめてほしい。
- ・水道工事完成後の舗装が悪すぎる。

### ◇料金について

- ・水道代が高いです。
- ・クレジットカード払いの導入をしてほしいです。
- ・基本料金が8㎡だが、5㎡位にして欲しい。1人暮らしなので、そんなに使わない。節水しても料金が下がらないので節水の意欲が減退する。
- ・夏は庭に水をまくので、その分は安くして欲しい。
- ・家族の人数や、育児中・介護中・療養中の世帯の水道料金の値下げか割引きを入れてほしい。
- ・料金が高い。上下水道料金を別にしてほしい。
- ・水道料金を毎月支払いにしてほしい。
- ・使用料が少ない世帯は割安に、多い世帯を割高にすれば節水を考える人が増えると思います。
- ・分かりやすい料金表が欲しい。使用していなくても基本料金をとられている気がする。

### ◇水道施設（水道管）について

- ・老朽化になっている箇所を整備等は、時間はかかるが確実にやってほしい。
- ・古くなった水道管を、早く取り替えてほしい。
- ・大分も有名な湧水が多くあるのでそれらの水源をもっと活用して欲しい。
- ・本管から水道メーターまで水漏れがあってもわかりづらい。また、家を建てる時、配管が塩ビである又は鉄パイプのため床下などで水漏れが発生している場合がある。

## ◇災害対策について

- ・水は生活の中で1番なくてはならない大切なものです。被災地を見たときに水の大切さを知り、災害に強い水道施設ができて災害の1つでも解消できると安心です。
- ・今後、災害に強い施設の充実を計ってもらいたい。
- ・とにかく災害に力をそそいでください。耐震化願います。
- ・災害時の給水体制の整備について早急な対応が必要であると考えます。
- ・災害時に断水の無い様に願っています。

## ◇広報・広聴について

- ・野津原のダムの建設状況を時々報告してもらいたい。
- ・ペットボトルの水を買う人が多いようですので、大分の水の良さをアピールしてください。
- ・年3回の広報紙は多すぎると思う。
- ・水道水は普段あまり意識したことがなく、どういった取組をしているのかよく理解していません。
- ・年齢的にホームページ・ツイッターは、すべて苦手です。
- ・街頭でアンケートをするなどしていただき、このように郵送代がかかるアンケートは、控えた方がよいのではないかと感じました。インターネットで解答などでもよいと思います。
- ・あまり普段、水道局の仕事は何をしているのかよく見えてこない。水質管理とかは、大変でしょうが何かあったとき以外は忙しい業務のような感じはしません。
- ・安全な水を届けるのは当然のことだと思うのでわざわざ聞かないでほしい。
- ・アンケートを機会に「おおいたの水」を読みたいと思います。
- ・今回の調査を受けて改めて水道について考えた。広報紙を読んでも頭に残っていない事もあります。
- ・これからは、広報紙を見るように心掛けます。
- ・今後も、このようなアンケートを続けて欲しいです。

## ◇水道事業経営・水道サービスについて

- ・考えられる最大の事は、して下さっていると信じています。古い管の取替え等は、コストのかかる事だと思うが、安心して利用する為には、推進して欲しい。
- ・コスト削減願います。
- ・対応が悪くて、仕事の内容がよく分かりません。
- ・統計上問題点の多い所から解決して行ってください。
- ・水道事業の民営化をやるべきだ。
- ・水道メーターの検針の方がメーターボックスの蓋を閉める時、もう少し丁寧に取扱ってくださればと思う。
- ・ライフラインでガス・電気は、企業がおこなっていますが、なぜ水道だけ市の運営なのでしょう。

## ◇その他

- ・水で困ったことがないので、よく管理・整備されているのだと思う。今後もよろしく願います。
- ・上水道と下水道のつながりが、よくわからない。
- ・水のありがたさ大切に。節水に協力しています。
- ・水道水を美味しく飲みたいと思うので、これからも努力をお願いします。
- ・浄水場、大分川ダムなどの見学をしたものの説明を聞いただけでは細かい理解はできない。
- ・あたり前に出ると思う水ですが何かあった時は本当に困ります。これからも安全な水をお願いします。
- ・このアンケートにより、水道に関してもっと積極的に考えるようにしたい。