

令和元年度大分市水道事業に関する市民意識調査報告書

【本報告書を読む際の注意及び用語の説明】

- 1 nは設問に対する回答者数で、比率算出の基数を示す（number of case の略）。
- 2 グラフの結果数値（％）は、小数点以下第2位を四捨五入し、結果を小数点以下第1位まで表示しているため、内訳の合計が全体の計に一致しないことがある。
- 3 クロス集計における分析の軸（＝表側）が対になっている項目（例 性別、地域別など）の比較では、比率の差を中心に記述している。その表現は％ではなく、ポイントで表すこととし、小数点以下第2位を四捨五入している。
また、nの大きさと回答比率の違いにより標本誤差が生じるが、便宜的に3.0ポイント以上差があるものについて触れている。
- 4 調査回答者の属性別のクロス集計によっては、回答者数（n）の少ないもの（20未満）がある。このような場合は1件の回答により回答比率が大きく変化する、標本誤差が大きくなるため、参考として表示するにとどめ、本文中のコメントでは触れていない場合がある。
- 5 調査は、AとBの2種類の調査票を用いて実施している。「第2章 調査概要」では、「大分市水道事業に関する市民意識調査」における設問順に、できる限り並べて掲載するようにした。調査票ごとの設問番号を図の下段に〔A：問○、B：問△〕などと表記している。各調査票の詳細は、「参考資料1：調査票」を参照のこと。

目次

第1章 調査概要	1
1-1 調査目的.....	2
1-2 分析方針.....	2
1-3 調査内容.....	2
1-4 調査設計.....	2
1-5 回収結果.....	2
1-6 回答者属性.....	2
第2章 調査結果の分析	4
2-1 水道の使用状況.....	5
(1) 水の飲み方<B-8>	
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況<A-8>	
2-2 水道水の水質.....	11
(1) 飲み水としての水質の満足度<A,B-6>	
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因<A,B-7>	
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度<A-9>	
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度<A-11>	
(5) 味(おいしさ)の満足度<B-9>	
(6) におい(カルキ臭・かび臭等)の少なさの満足度<A-10>	
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度<B-10>	
(8) 安全性の満足度<A-12>	
(9) 水道水の出具合(水量・水圧)の満足度<B-11>	
(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析	
(11) 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<B-12>	
(12) 県や国、関係自治体との連携についての認知度<A-20>	
(13) 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無<A-13>	
2-3 危機管理対策.....	37
(1) 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組みの認知度<A-14>	
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度<B-19>	
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況<B-13>	
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由<B-14>	
2-4 給水装置.....	45
(1) 給水管の修繕等に関する認知度<A-16>	
2-5 お客さまとのコミュニケーション.....	47
(1) 水道事業に関して提供してほしい情報<A,B-21>	
(2) 電話や窓口での対応の満足度<B-16>	
(3) 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度<B-15>	

(4) 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度<B-17>	
(5) 給水管等の修繕工事における対応の満足度<A-15>	
(6) 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触<B-20>	
2-6 水道料金	60
(1) 基本的には使用量が多くなるほど単価(従量料金)が上がることの認知度<B-18>	
(2) 上下水道局が、水道料金により独立採算制で事業運営していることの認知度<A-17>	
(3) 水道料金水準の満足度<A-18>	
(4) 水道料金が高いと思う要因<A-19>	
第3章 自由意見	69
3-1 ご意見・ご要望の全体表	70
3-2 ご意見・ご要望の分野別の割合	71
3-3 ご意見・ご要望の分野別の評価	73
3-4 各分野別のご意見・ご要望	74
(1) 水質	
(2) 給水装置・水量	
(3) 水道管・浄水場	
(4) 料金	
(5) 水源	
(6) 災害対策	
(7) 検針・修繕	
(8) 運営・広報	
(9) 本アンケート	
(10) その他	
参考資料 調査票	100

第 1 章 調査概要

第1章 調査概要

1-1 調査目的

「大分市水道事業に関する市民意識調査」の実施に併せて、水道事業の取組みに対するご意見やご要望をお伺いすることで、お客さまニーズを適切に把握し、サービスの充実と向上を図るなど、今後の施策に反映することを目的とする。

1-2 分析方針

クロス集計及び満足度等に関する詳細な分析

第2章において、調査結果について設問の性質に応じて給水方式別、性別、年齢別、配水池系別にクロス集計及び分析を行う。

また、水質や水道局の取組みに対する満足度を詳細に分析するため、関連すると考えられる設問間のクロス集計を行う。

1-3 調査内容

本調査の設問内容は、次のとおりである。

- (1) 水道の使用状況に関する設問
- (2) 水道水の水質に関する設問
- (3) 危機管理対策に関する設問
- (4) 給水装置に関する設問
- (5) お客さまとのコミュニケーションに関する設問
- (6) 水道料金に関する設問
- (7) 水道事業に関するご意見・ご要望（自由記述）

1-4 調査設計

対象地域及び対象者 大分市内の5つの配水池系（三芳、太平寺、森岡山、石川、横尾）の給水エリアの一般家庭

配布件数 3,000件

調査方法 上下水道局経営企画課からアンケート用紙を郵送し、郵送回収及びウェブ回収により実施

調査時期 令和元年12月から令和2年1月まで

1-5 回収結果

有効回収数 1,044件

配布数	回収方法	回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
3,000	(計)	1,044件	34.80%	100.00%
	郵送回収	1,013件	33.77%	97.03%
	ウェブ回収	31件	1.03%	2.97%

1-6 回答者属性

(1) 給水エリア

総数	三芳系	大平寺系	森岡山系	石川系	横尾系
1,044件	212件	197件	188件	246件	201件
100.0%	20.3%	18.9%	18.0%	23.6%	19.3%

(2) 性別

総数	男性	女性	無回答
1,044件	337件	705件	2件
100.0%	32.3%	67.5%	0.2%

(3) 年齢

総数	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	無回答
1,044件	76件	156件	214件	245件	352件	1件
100.0%	7.3%	14.9%	20.5%	23.5%	33.7%	0.1%

(4) 世帯人数

総数	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上	無回答
1,044件	150件	332件	305件	168件	55件	30件	4件
100.0%	14.4%	31.8%	29.2%	16.1%	5.3%	2.9%	0.4%

(5) 給水方式

総数	直圧直結式	直結増圧式	受水槽式	わからない	無回答
1,044件	562件	12件	189件	265件	16件
100.0%	53.8%	1.1%	18.1%	25.4%	1.5%

第2章 調査結果の分析

第2章 調査結果の分析

2-1 水道の使用状況

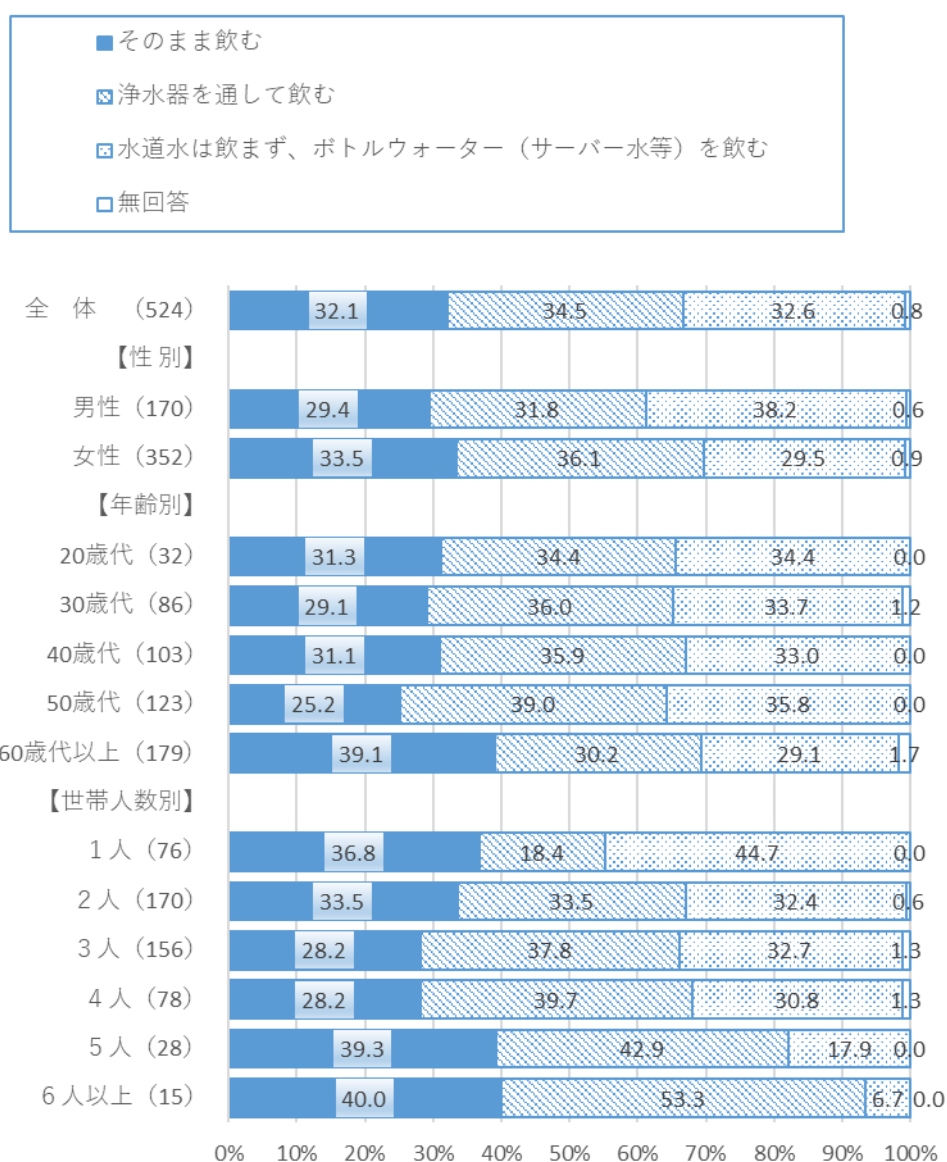
(1) 水の飲み方

問 普段、水道水をどのようにのまれていますか。

- 1 そのまま飲む
- 2 浄水器を通して飲む
- 3 水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む

[B：問8]

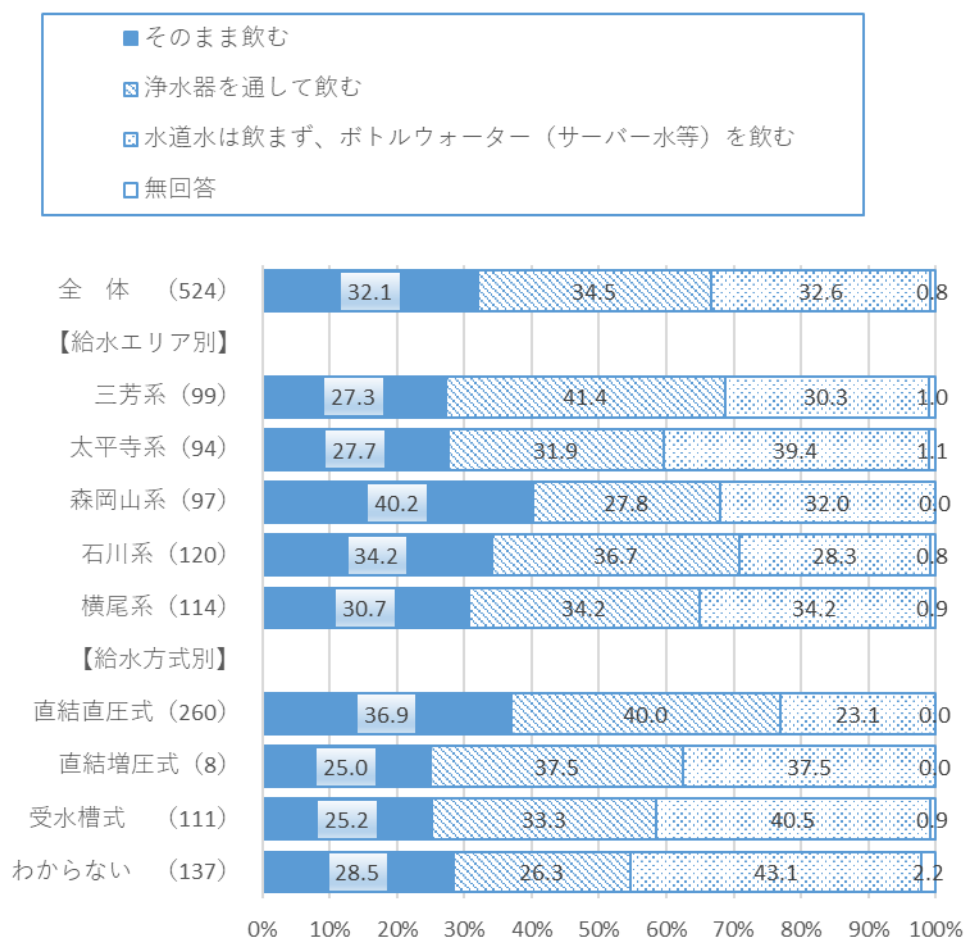
① 水の飲み方（属性別）〈図表2-1-1〉



<特徴>

- 全体では、「そのまま飲む」が 32.1%、「浄水器を通して飲む」が 34.5%、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」が 32.6%と、おおむね均等になっている。
- 性別では、女性（33.5%）のほうが男性（29.4%）より 4.1 ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「そのまま飲む」は、50 歳代で 25.2%と最も低くなっている。
- 世帯人数別では、「そのまま飲む」は 5 人で 39.3%、6 人で 40.0%と、多人数世帯で高くなっている。

② 水の飲み方（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-1-2〉

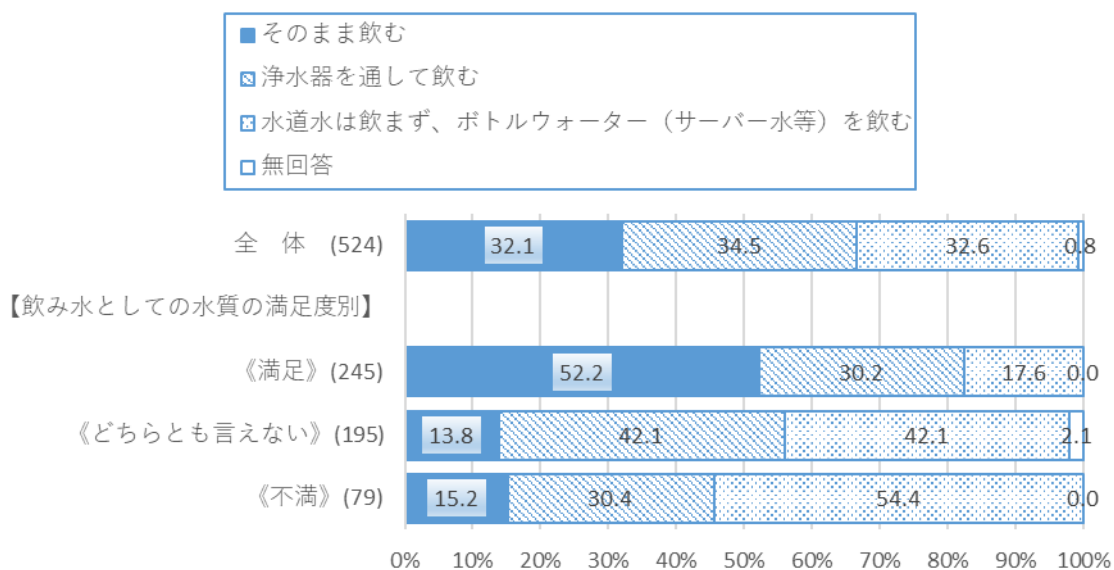


<特徴>

- 給水エリア別では、「そのまま飲む」は、森岡山系（40.2%）が最も高くなっている。
- 給水方式別では、「そのまま飲む」は、直結直圧式（36.9%）が最も高くなっている。

【詳細分析】

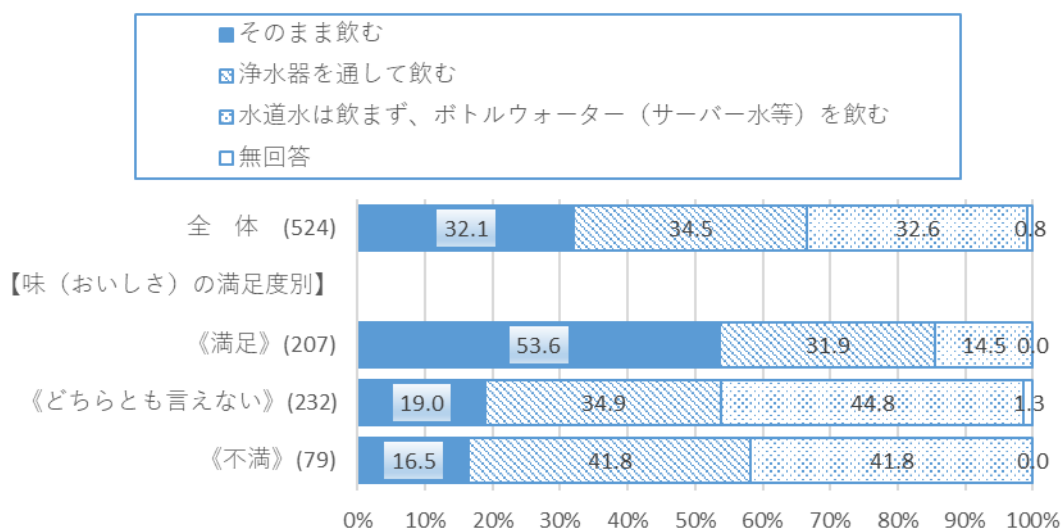
③ 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2-1-3〉



<特徴>

○飲み水としての水質の満足度別では、「そのまま飲む」は、飲み水としての水質に《満足》な人（52.2%）の方が《不満》な人（15.2%）より 37.0 ポイント高くなっている。

④ 水の飲み方（味（おいしさ）の満足度別）〈図表 2-1-4〉



<特徴>

○味（おいしさ）の満足度別では、「そのまま飲む」は、味（おいしさ）に《満足》な人（53.6%）の方が《不満》な人（16.5%）より 37.1 ポイント高くなっている。

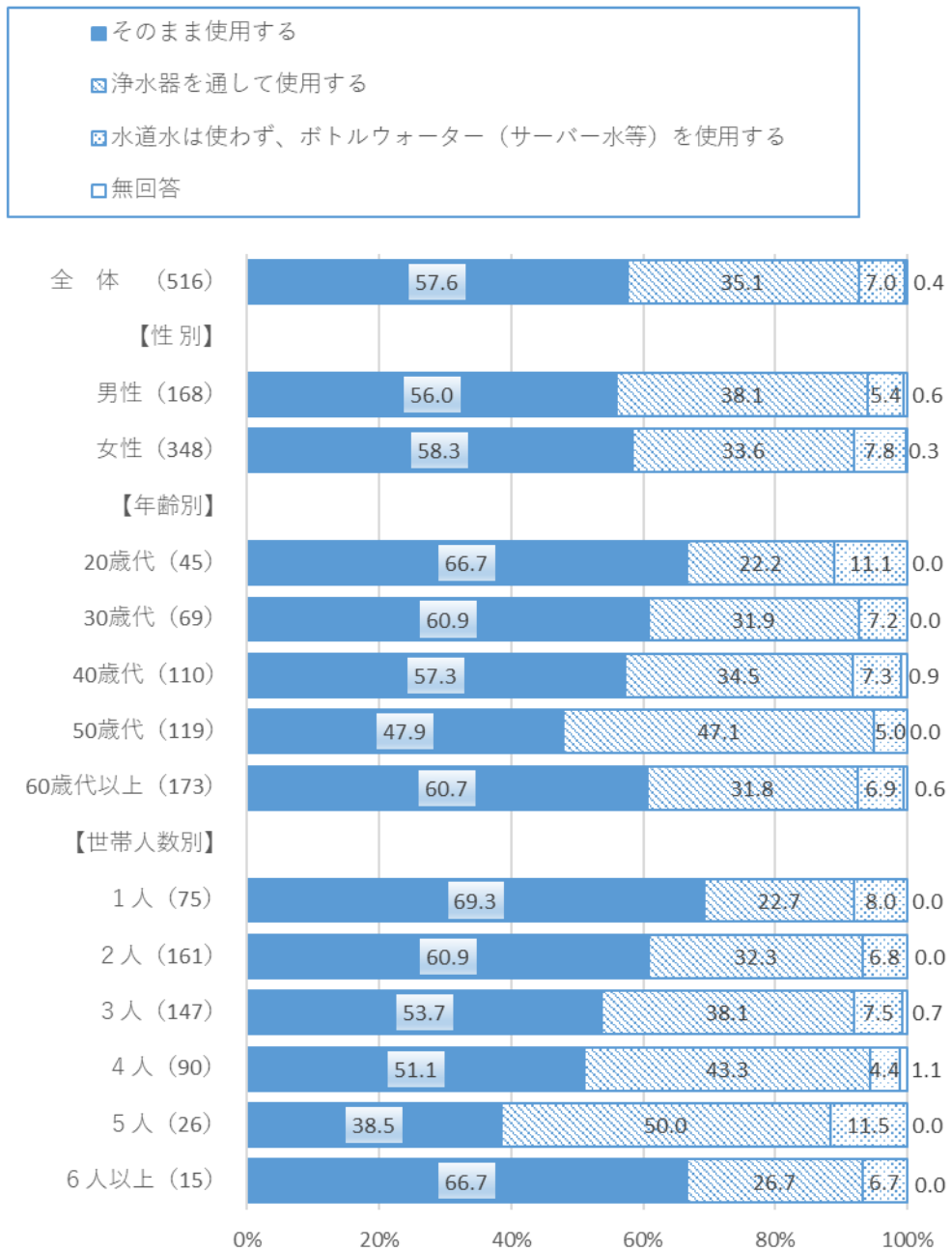
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況

問 普段、調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

- 1 そのまま使用する
- 2 浄水器を通して使用する
- 3 水道水を使わず、ボトルウォーター（サーバー水等）を使用する

[A：問8]

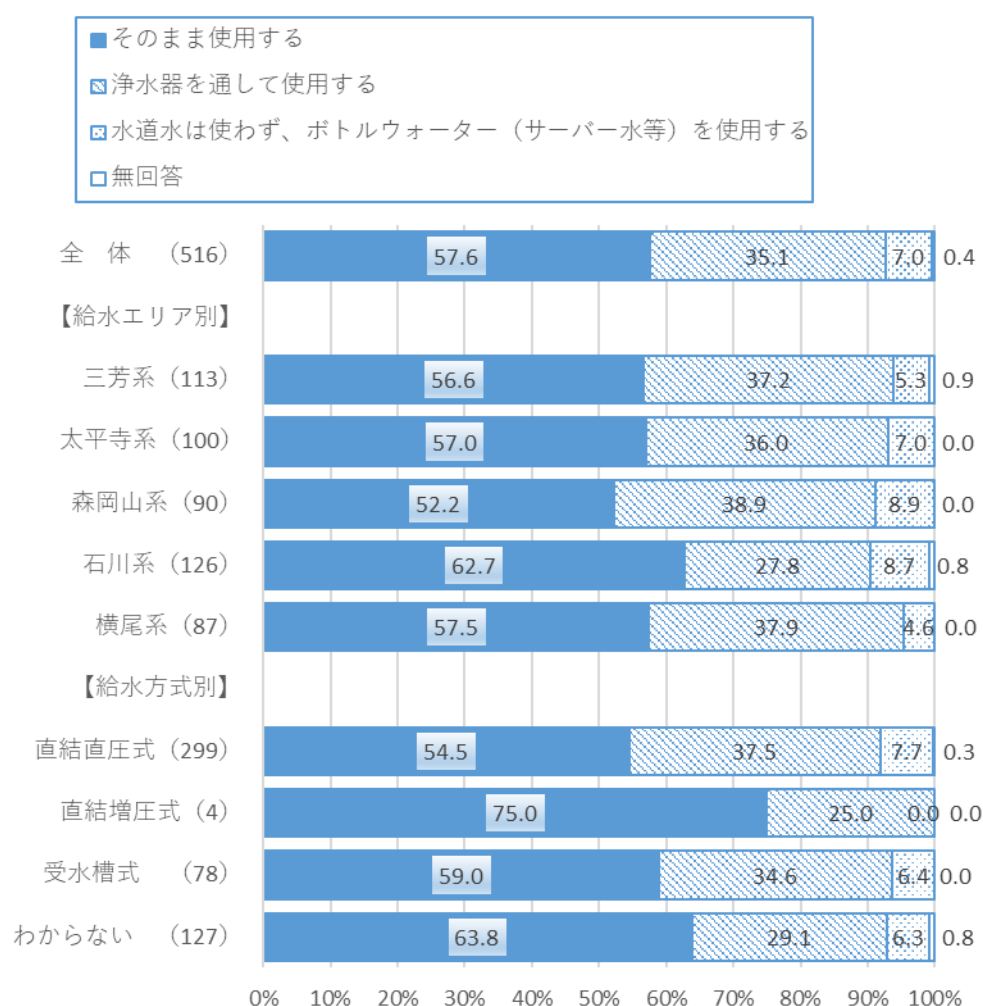
① 調理に使用する場合の使用状況（属性別）〈図表2-1-5〉



<特徴>

- 全体では、「そのまま使用する」が57.6%で最も高くなっている。
- 性別では、男女において大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「そのまま使用する」は、20歳代（66.7%）が最も高く、年齢が上がるにつれて低下し、50歳代（47.9%）が最も低くなっている。
- 世帯人数別では、「そのまま使用する」は、1人（69.3%）が最も高く、世帯人数が増えるにつれて低下し、5人（35.8%）が最も低くなっている。

② 調理に使用する場合の使用状況（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-1-6〉

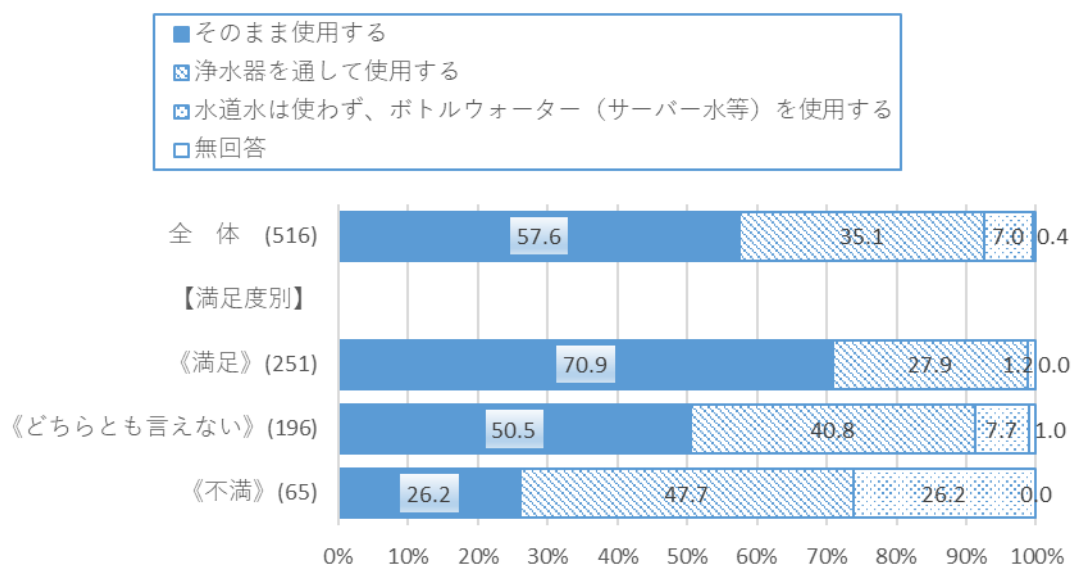


<特徴>

- 給水エリア別では、「そのまま使用する」は、石川系（62.7%）で最も高くなっている。
- 給水方式別では、該当数の少ない直結増圧式以外では、大きな違いは見られない。

【詳細分析】

③ 調理に使用する場合の使用状況（調理に使用する水としての水質の満足度別）〈図表 2-1-7〉



<特徴>

○調理に使用する水としての水質の満足度別では、「そのまま使用する」は、料理に使用する水としての水質に《満足》な人（70.9%）のほうが《不満》な人（26.2%）より 44.7 ポイント高くなっている。

2-2 水道水の水質

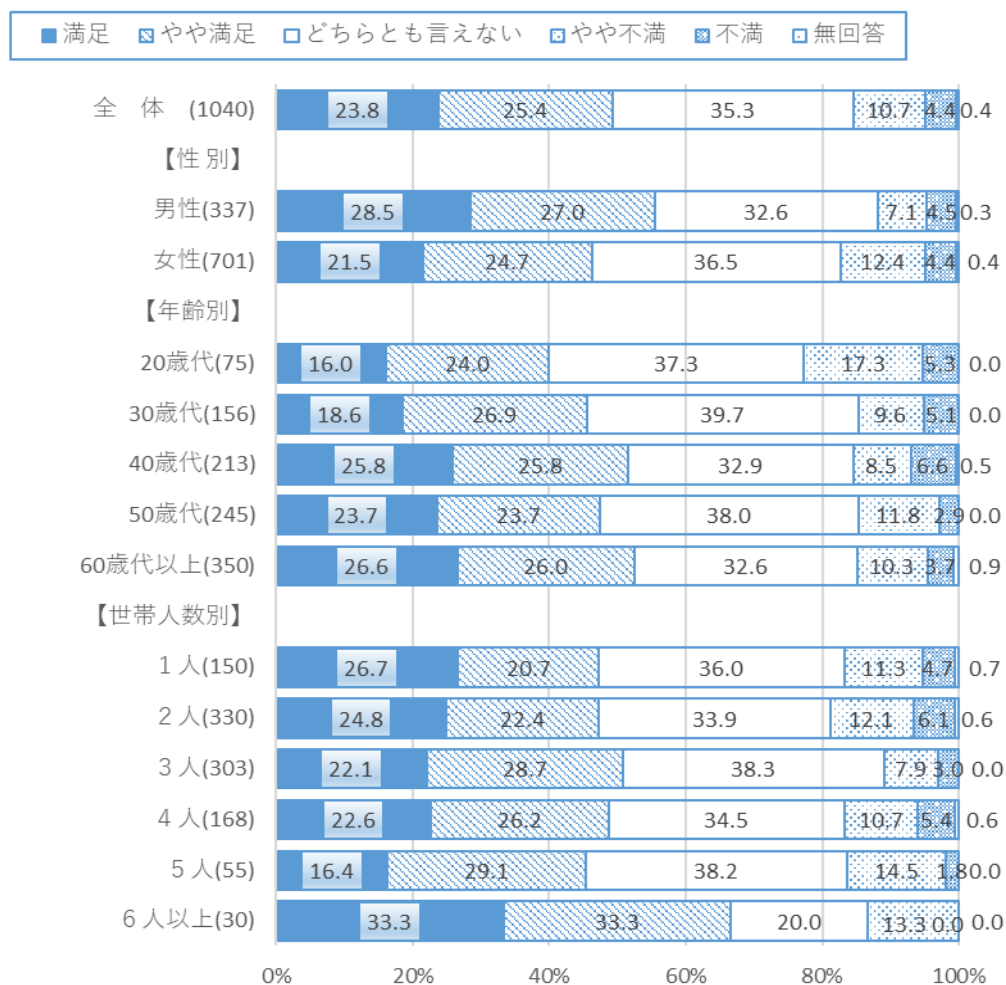
(1) 飲み水としての水質の満足度

問 大分市の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[A、B：問6]

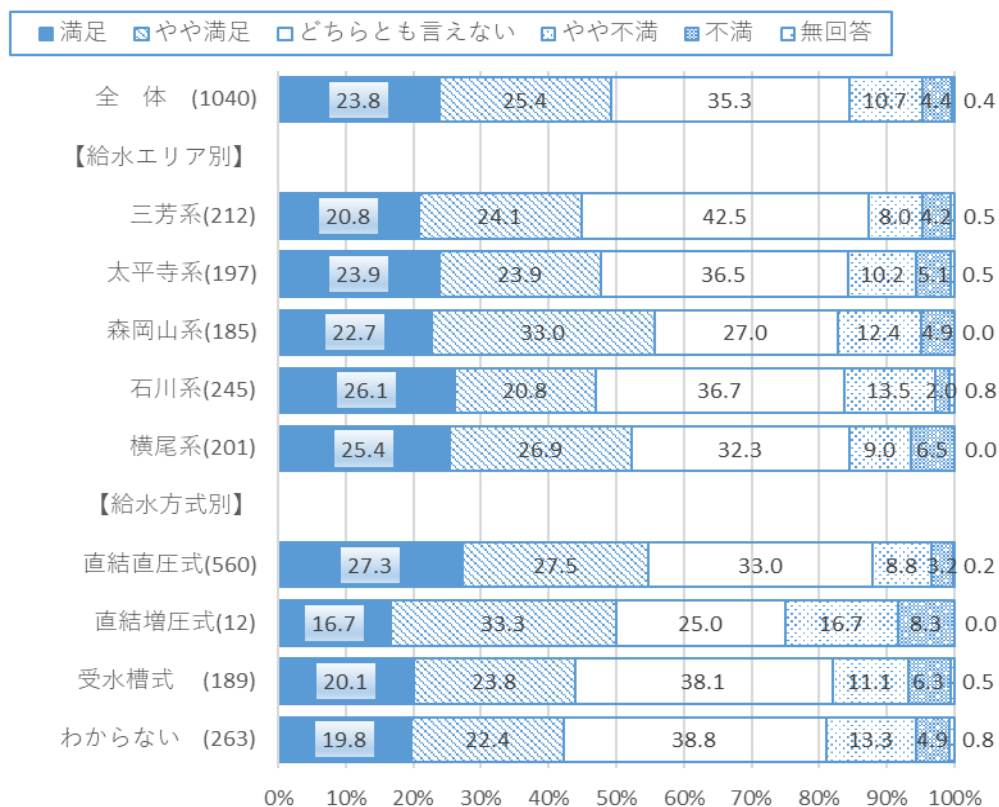
① 飲み水としての水質の満足度（属性別）〈図表2-2-1〉



<特徴>

- 全体では、「どちらともいえない」が35.3%と最も高く、「満足」(23.8%)と「やや満足」(25.4%)を合わせた割合は49.2%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性(55.5%)の方が女性(46.2%)より9.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、おおむね年齢が高い方が「満足」と「やや満足」を合わせた割合は高く、60歳代以上(52.6%)が最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない6人以上で「満足」と「やや満足」を合わせた割合が66.6%と高くなっているが、そのほかの世帯では、大きな違いは見られない。

② 飲み水としての水質の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-2〉

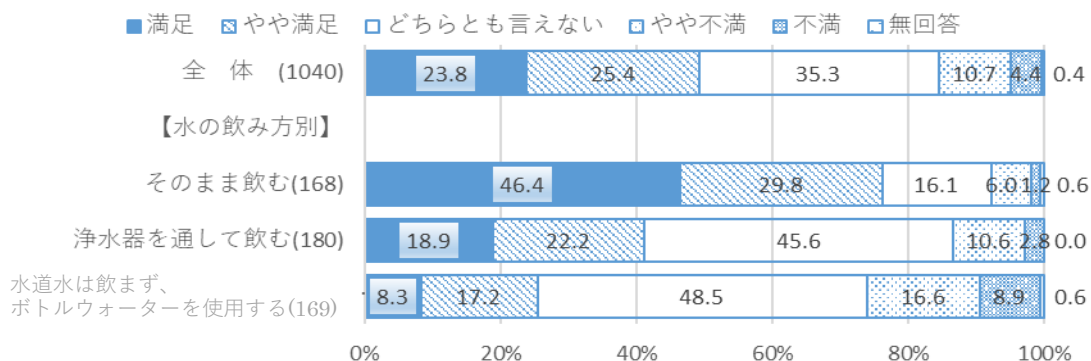


<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、森岡山系（55.7%）が最も高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式（54.8%）が最も高くなっている。

【詳細分析】

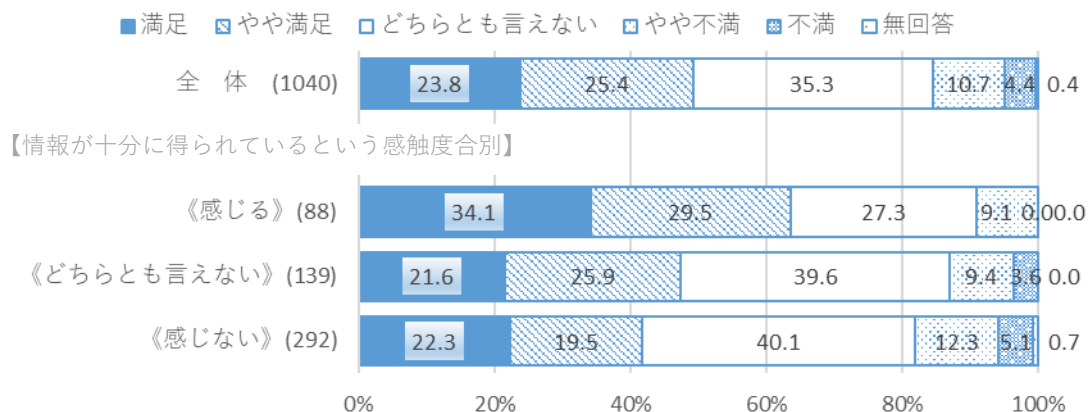
③ 飲み水としての水質の満足度（水の飲み方別）〈図表 2-2-3〉



<特徴>

- 水の飲み方別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、水をそのまま飲む人（76.2%）で最も高くなっている。

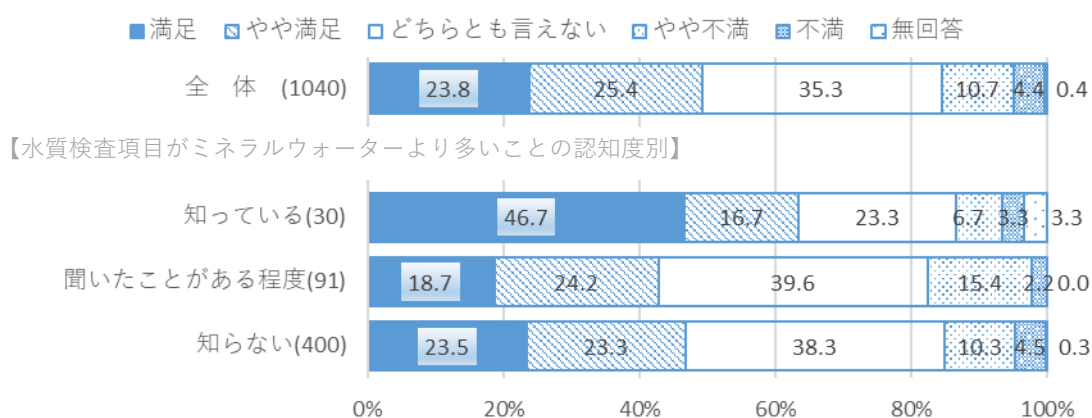
④ 飲み水としての水質の満足度（情報が十分に得られているという感触度合別）〈図表 2-2-4〉



<特徴>

○情報が十分に得られているという感触度合別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、感触を感じる人（63.6%）で最も高くなっている。

⑤ 飲み水としての水質の満足度（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別）〈図表 2-2-5〉



<特徴>

○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別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、知っている人（63.4%）で最も高くなっている。

(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因

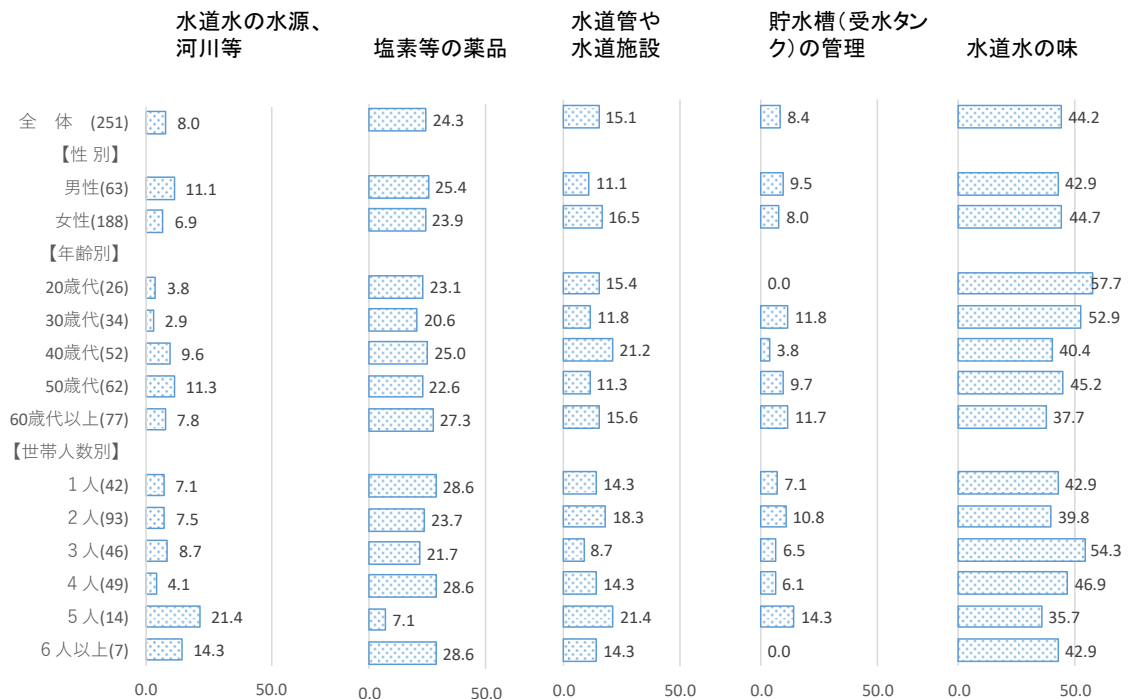
問 <問6（前問）で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。>

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

- 1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品 3 水道管や水道施設
4 貯水槽（受水タンク）の管理 5 水道水の味

[A、B：問7]

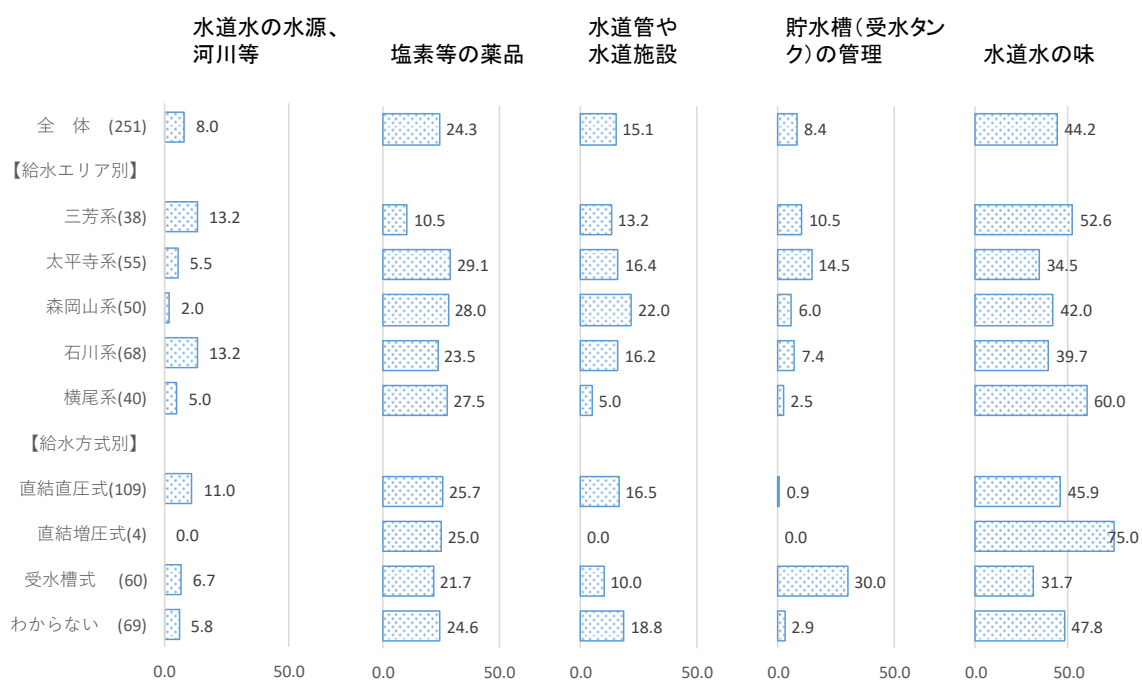
① 飲み水としての水道水を不満と思う要因（属性別）〈図表2-2-6〉



<特徴>

- 全体では、「水道水の味」が44.2%で最も高く、次に「塩素等の薬品」が24.3%となっている。
- 性別では、男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「水道水の味」を理由とした年代は、20歳代（57.7%）や30歳代（52.9%）の若い年代で高くなっている。
- 世帯人数別では、「水道水の味」を理由とした世帯は、3人世帯（54.3%）や4人世帯（46.9%）で高くなっている。

② 飲み水としての水道水を不満と思う要因（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-7〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「水道水の味」の割合は、三芳系（52.6%）や横尾系（60.0%）で高くなっている。また、「塩素等の薬品」の割合は、三芳系（10.5%）で著しく低くなっている。
- 給水方式別では、受水槽式において、「貯水槽（受水タンク）の管理」が30.0%と高くなっている。

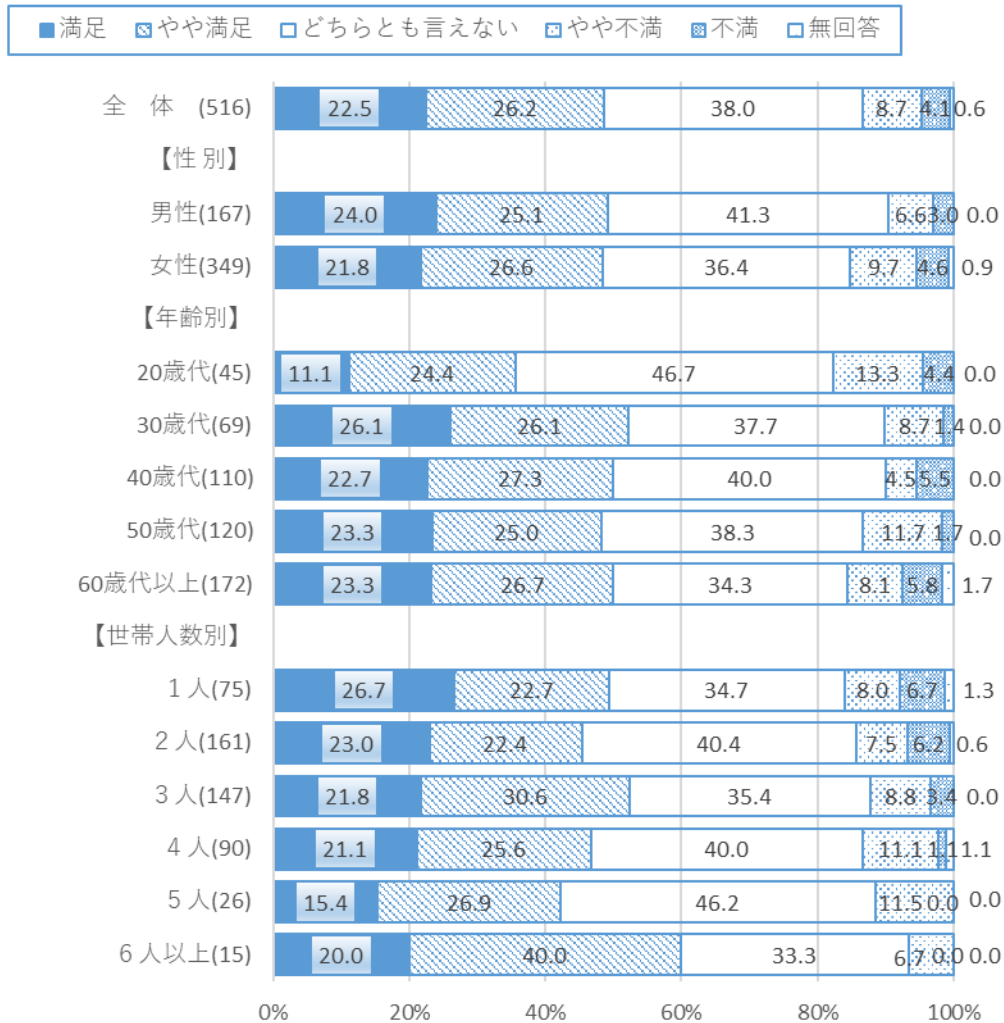
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度

問 大分市の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[A：問9]

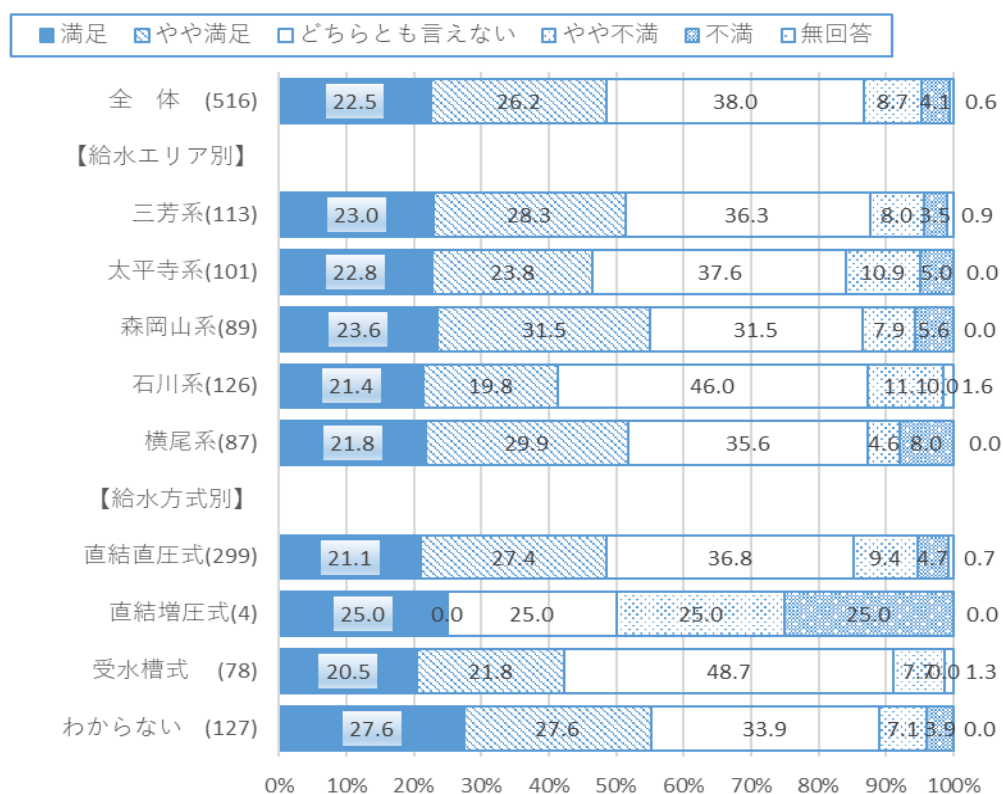
① 調理に使用する水としての水質の満足度（属性別）〈図表2-2-8〉



<特徴>

- 全体では、「どちらとも言えない」が38.0%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、48.7%となっている。
- 性別では、「不満」と「やや不満」を合わせた割合は、女性（14.3%）の方が男性（9.6%）より4.7ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、20歳代で35.5%と最も低くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない5人世帯及び6人以上世帯でばらつきがみられるが、そのほかの世帯では、大きな違いは見られない。

② 調理に使用する水としての水質の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-9〉

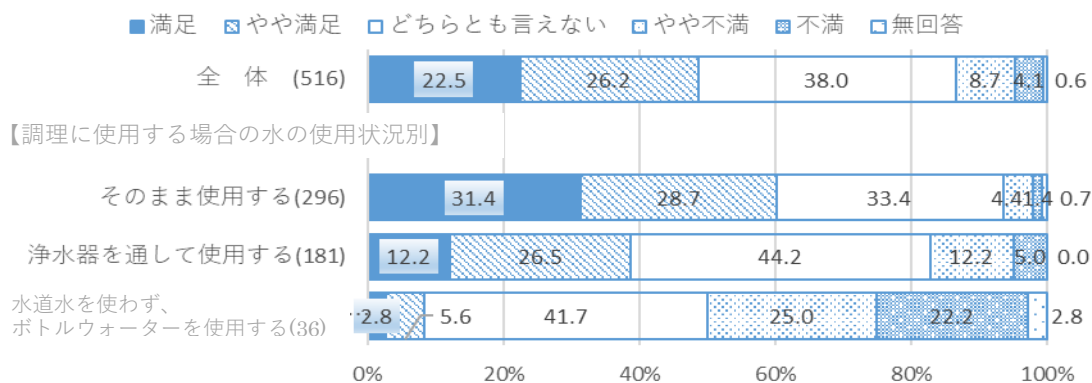


<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、最も高い森岡山系（55.1%）では、最も低い石川系（41.2%）より 13.9 ポイント高くなっている。
- 給水方式別では、該当数の少ない直結増圧式を除くと、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、受水槽式で 42.3%と低くなっている。

【詳細分析】

③ 調理に使用する水としての水質の満足度（調理に使用する場合の水の使用状況別）〈図表 2-2-10〉



- 調理に使用する場合の水の使用状況別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、水をそのまま使用する人（60.1%）で最も高くなっている。

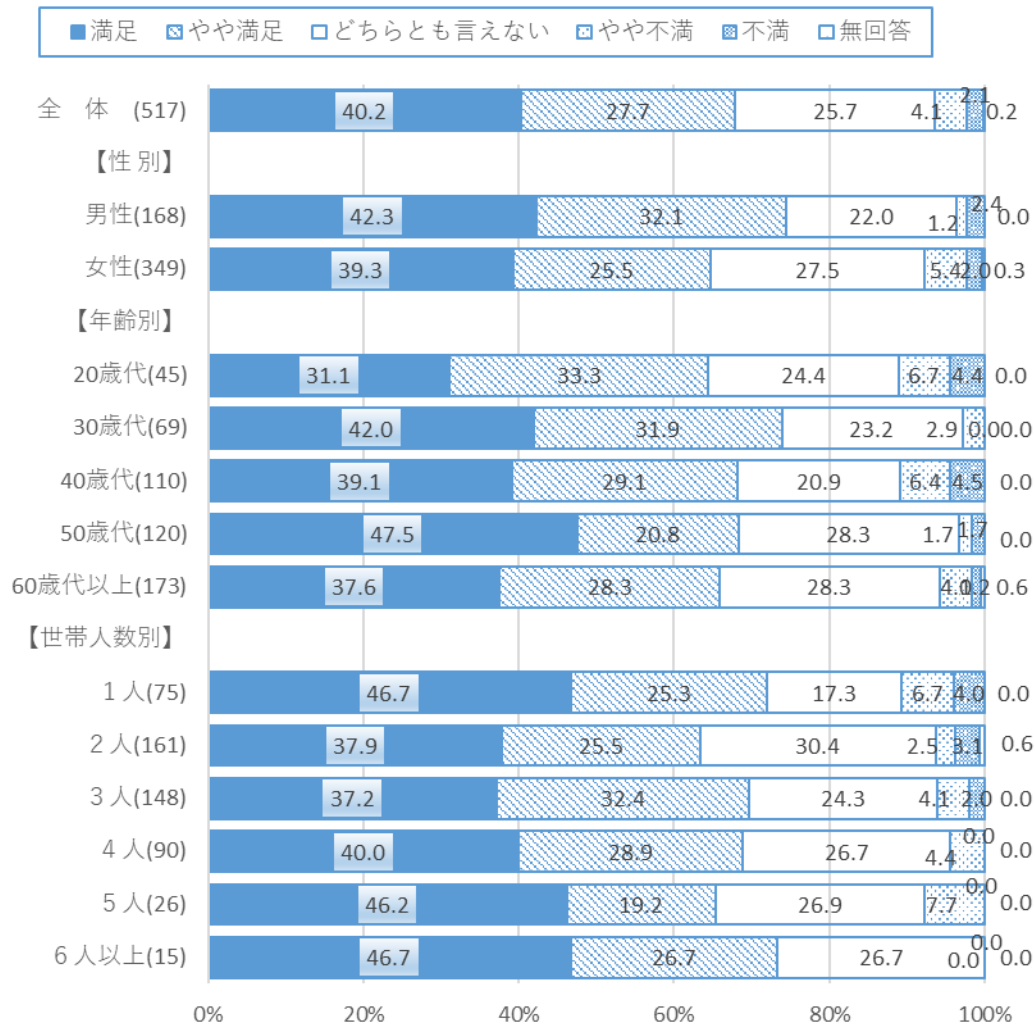
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

問 大分市の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[A : 問11]

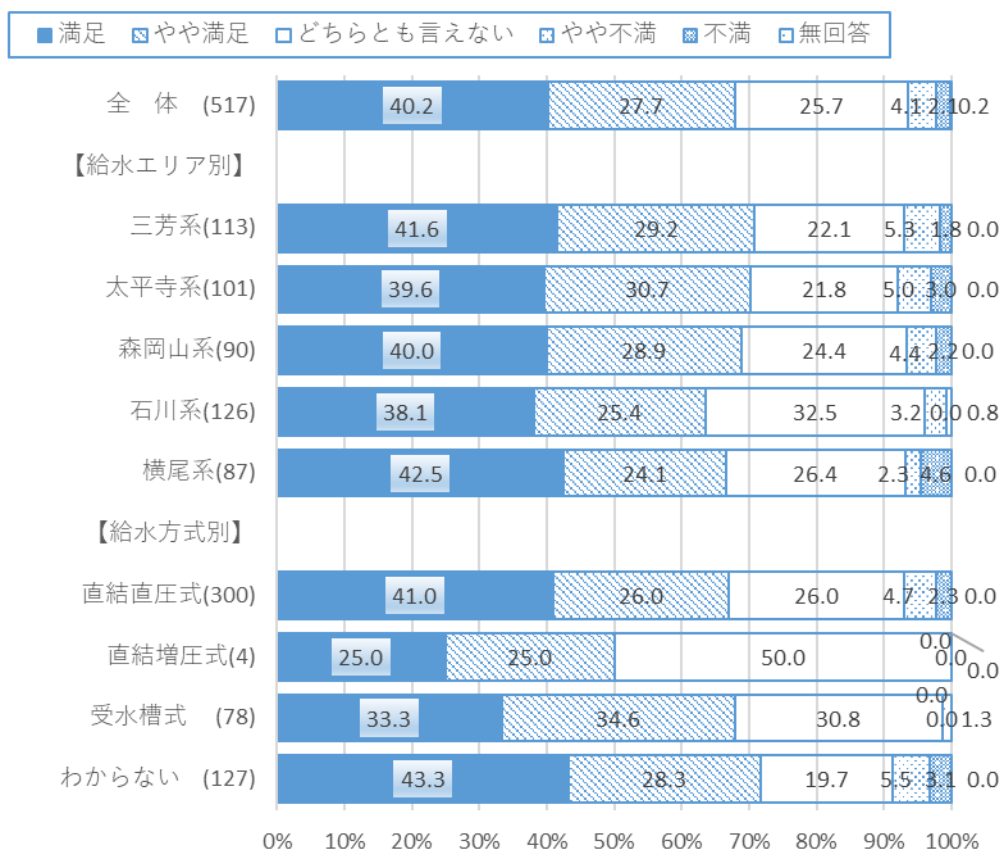
① 洗面・風呂等としての水質の満足度（属性別）〈図表2-2-11〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が40.2%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、67.9%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性（74.4%）の方が女性（64.8%）より9.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」は、最も高いのは50歳代（47.5%）で、最も低い20歳代（31.1%）より16.4ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、「不満」と「やや不満」を合わせた割合は、1人世帯で10.7%と最も高くなっている。

② 洗面・風呂等としての水質の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-12〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、石川系が63.5%で最も低くなっている。
- 給水方式別では、該当数の少ない直結増圧式でばらつきが見られるものの、その他で大きな違いは見られない。

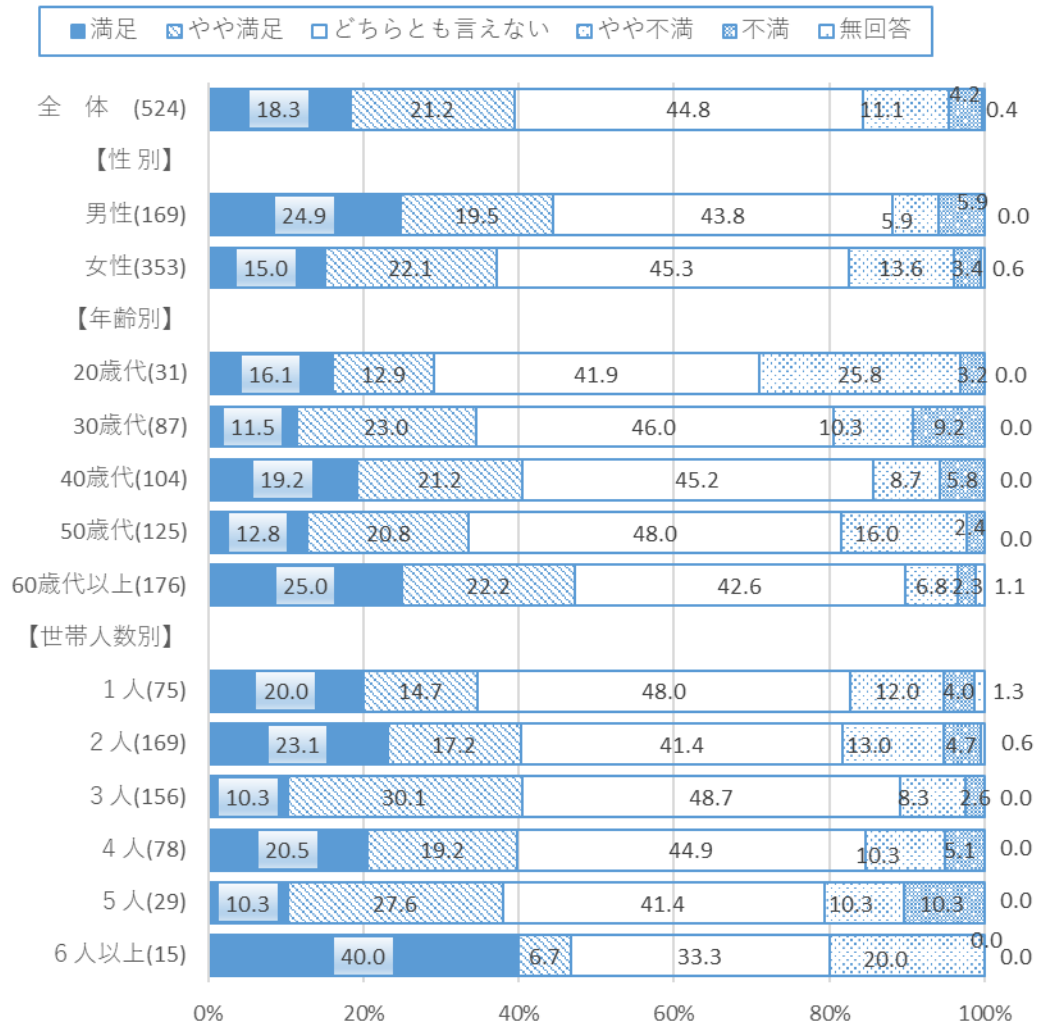
(5) 味（おいしさ）の満足度

問 大分市の水道の味（おいしさ）を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[B : 問9]

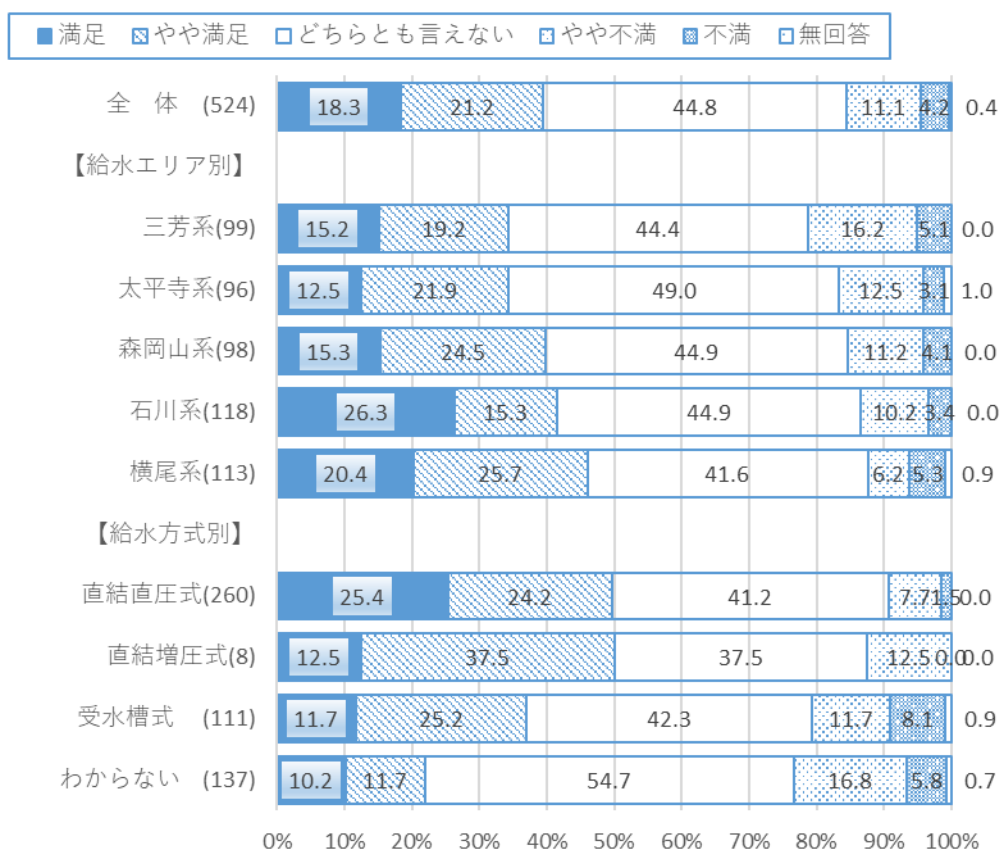
① 味（おいしさ）の満足度（属性別）〈図表2-2-13〉



<特徴>

- 全体では、「どちらとも言えない」が44.8%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、39.5%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性（44.4%）の方が女性（37.1%）より7.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60歳代以上で47.2%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当者の少ない6人以上の世帯でばらつきが見られるが、そのほかでは大きな違いは見られない。

② 味（おいしさ）の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-14〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、横尾系で46.1%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、受水槽式で36.9%と最も低くなっている。

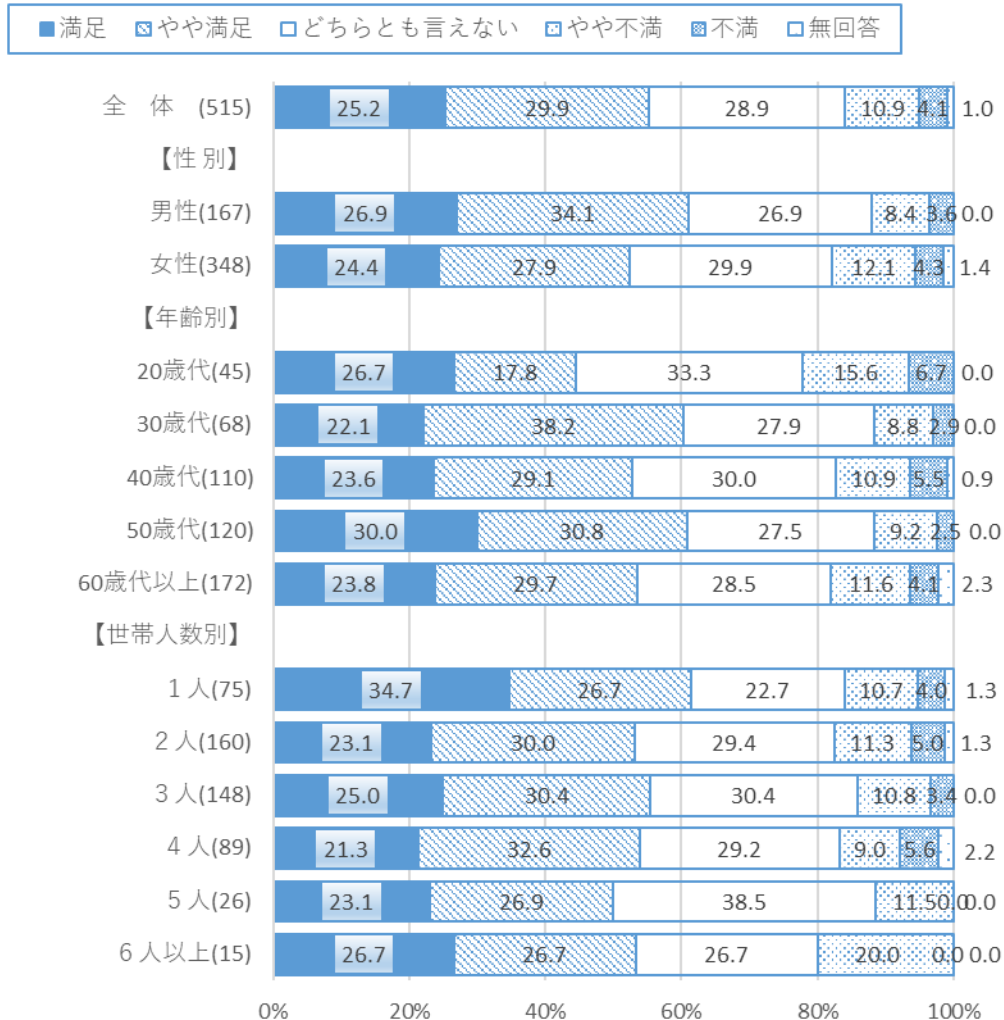
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度

問 大分市の水道のにおい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[A : 問10]

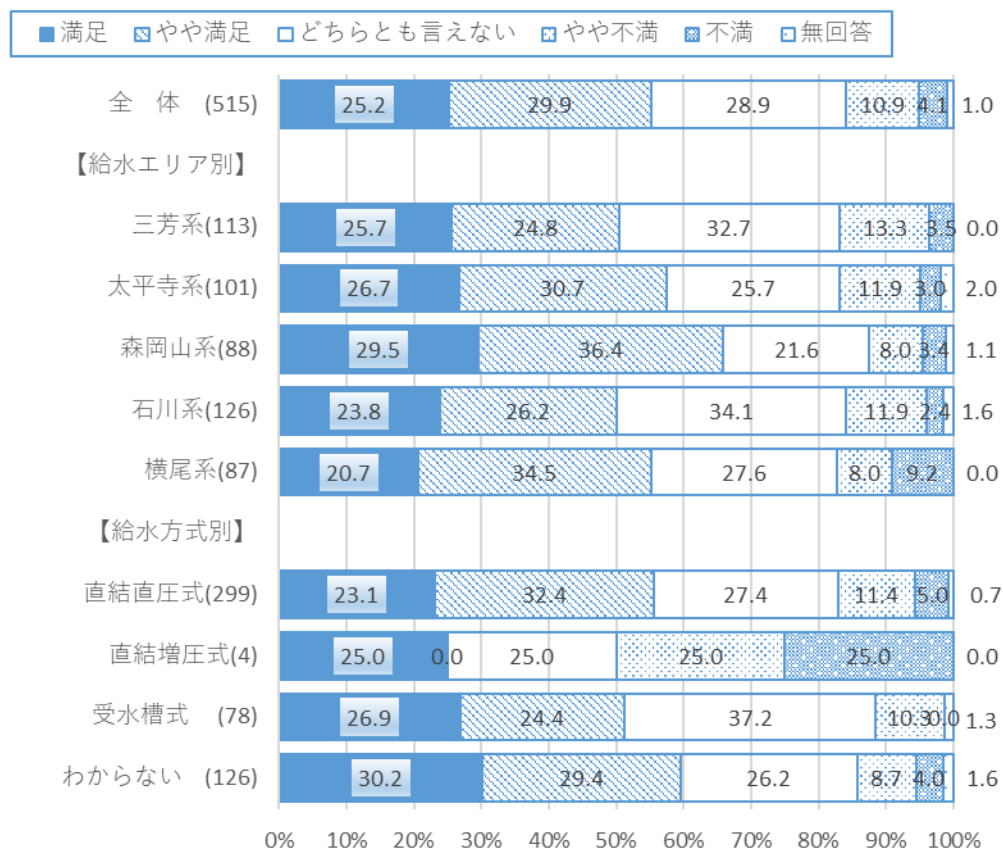
① におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（属性別）〈図表2-2-15〉



<特徴>

- 全体では、「やや満足」が 29.9%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、55.1%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性（61.0%）の方が女性（52.3%）より 8.7ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、50歳代で 60.8%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、1人世帯で 61.4%と最も高くなっている。

② におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-2-16〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、森岡山系で64.9%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式で55.5%と最も高くなっている。

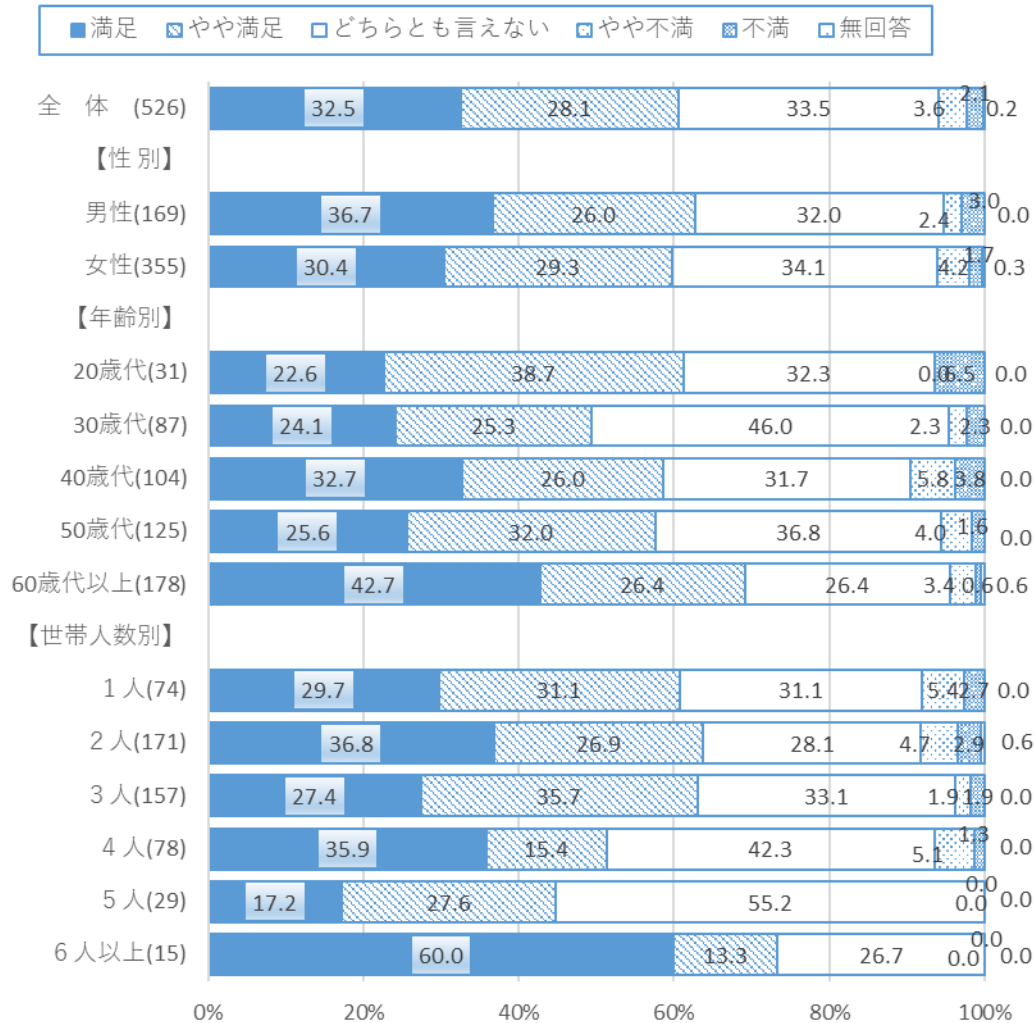
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度

問 大分市の水道のごりの少なさを、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[B : 問10]

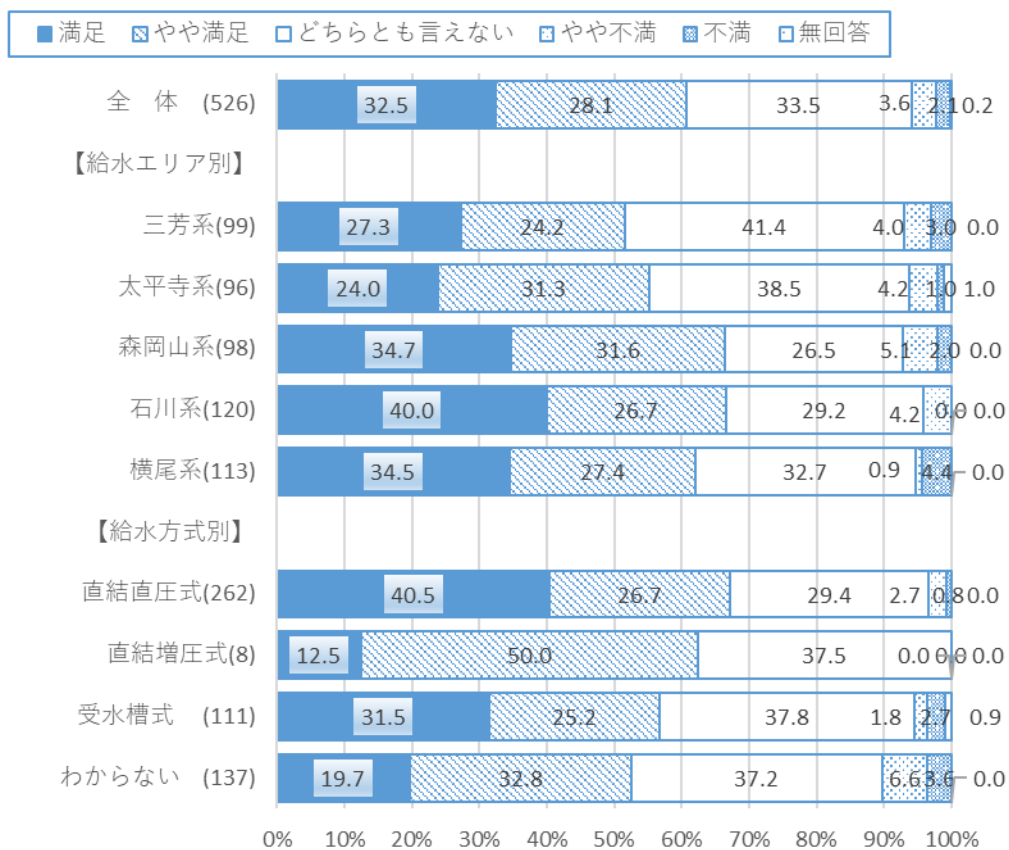
① にごりの少なさ・透明度の満足度（属性別）〈図表2-2-17〉



<特徴>

- 全体では、「どちらとも言えない」が33.5%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60.6%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性（62.7%）の方が女性（59.7%）より3.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60歳代以上で69.1%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当者の少ない6人以上の世帯を除くと、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、2人世帯で63.7%と最も高くなっている。

② にごりの少なさ・透明度の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-2-18〉



<特徴>

○給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、石川系で66.7%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式で67.2%と最も高くなっている。

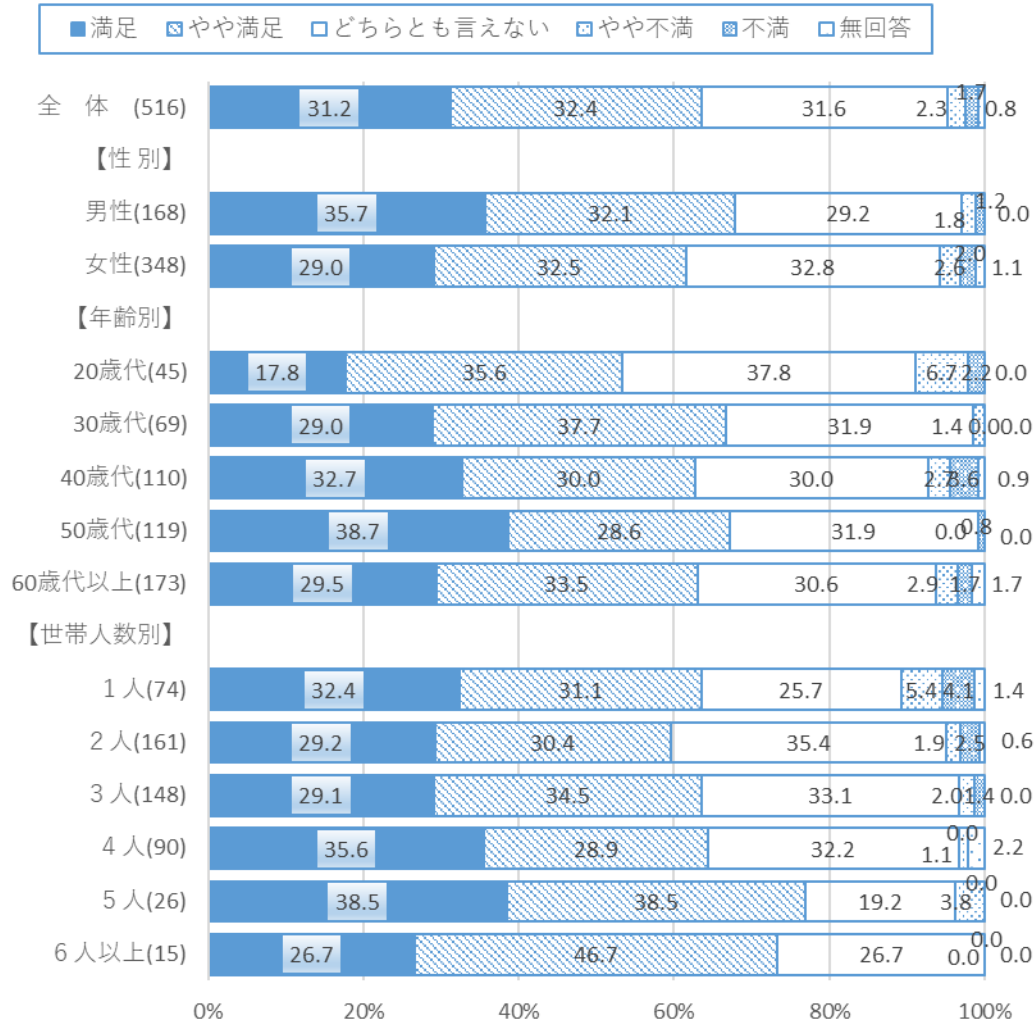
(8) 安全性の満足度

問 大分市の水道の安全性を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[A : 問12]

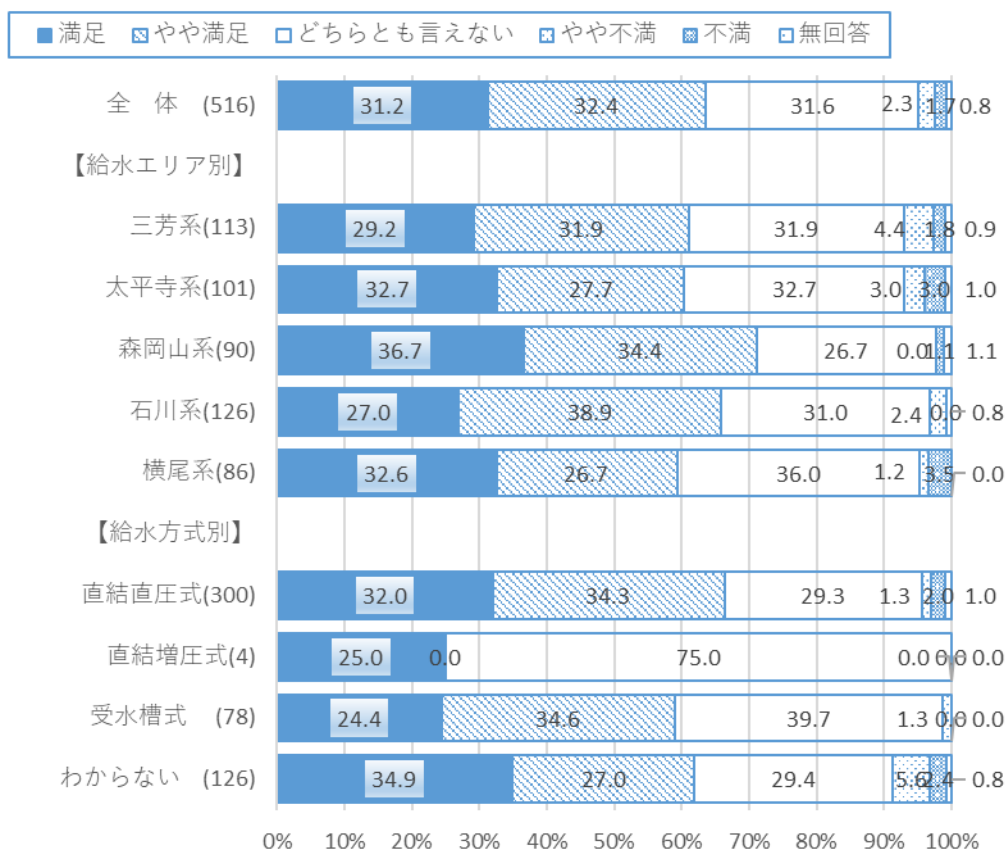
① 安全性の満足度（属性別）〈図表2-2-19〉



<特徴>

- 全体では、「やや満足」が32.4%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、63.6%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男性（67.8%）の方が女性（61.5%）より6.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、50歳代で67.3%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当者の少ない5人及び6人以上の世帯を除くと、その他の世帯で大きな違いは見られない。

② 安全性の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-20〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、森岡山系で71.1%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式で66.3%と最も高くなっている。

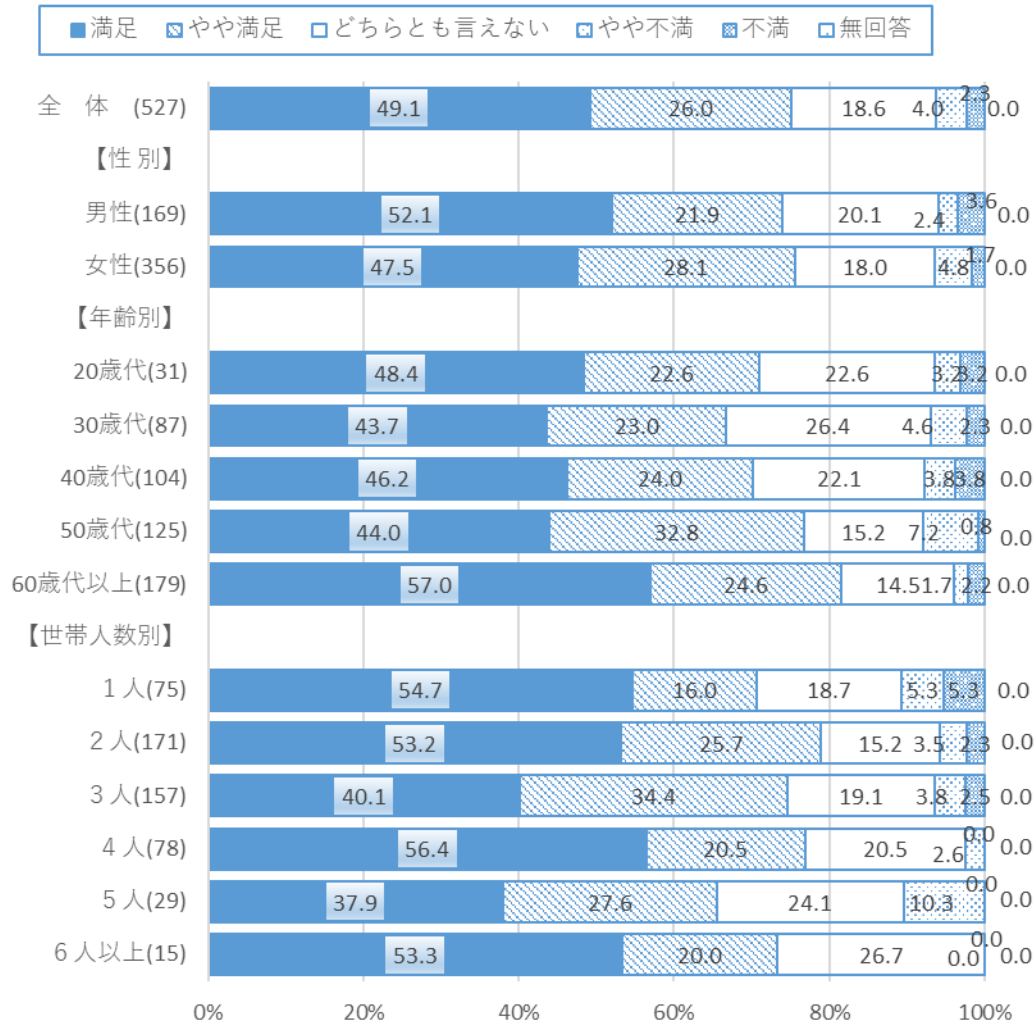
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

問 大分市の水道水の出具合（水量・水圧）を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
4 やや不満 5 不満

[B : 問 1 1]

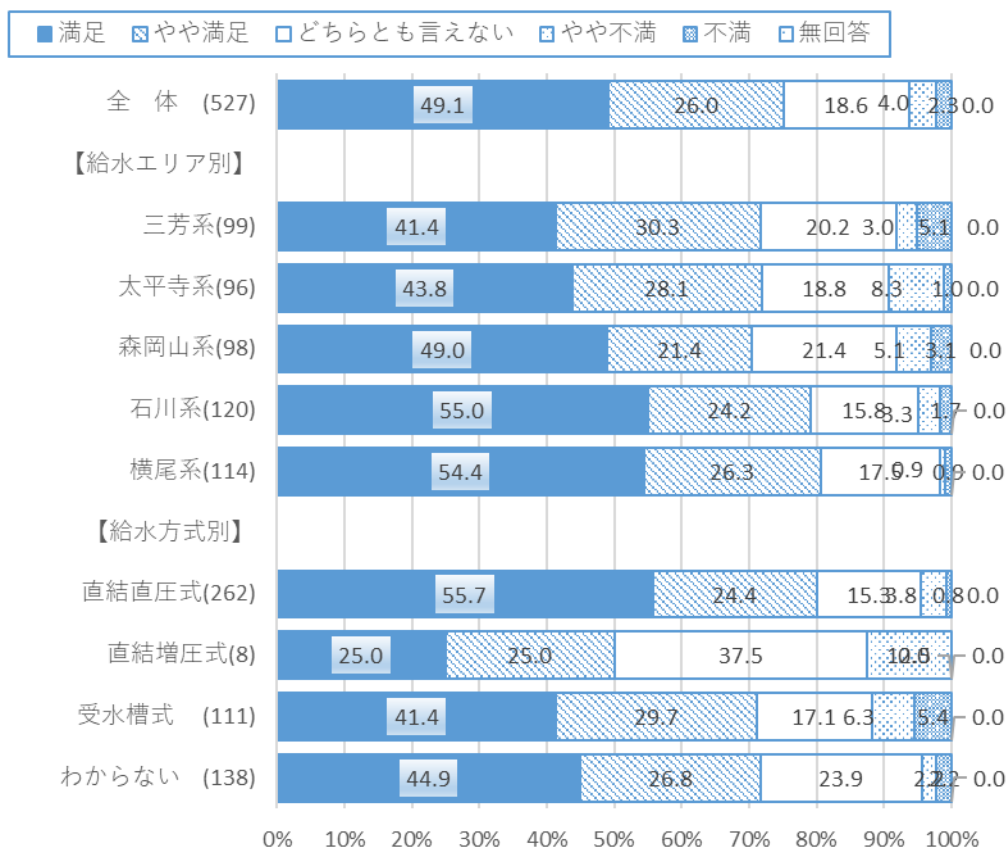
① 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（属性別）〈図表 2-2-21〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が49.1%と最も高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、75.1%となっている。
- 性別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、男女間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60歳以上で81.6%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、2人世帯で78.9%と最も高くなっている。

② 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-2〉



<特徴>

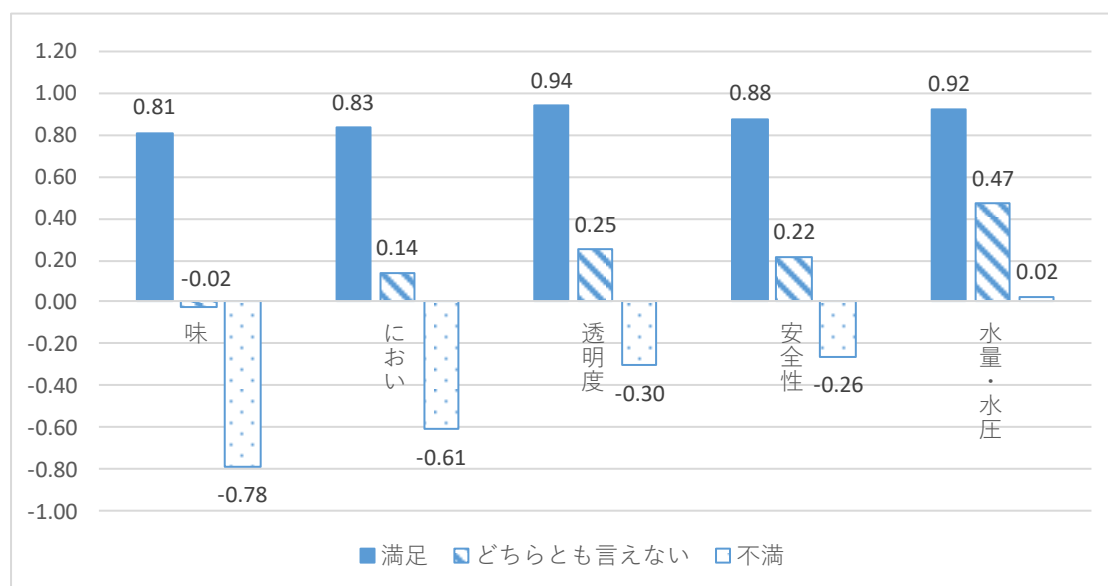
- 給水エリア別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、横尾系で 80.7%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式で 80.1%と最も高くなっている。

(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析

① 飲み水としての水質の満足度と味やにおいなどの満足度との関係〈図表2-2-23〉

「味」、「におい」、「にごりの少なさ・透明度」、「安全性」、「出具合(水量・水圧)」の項目ごとの満足度を、満足2点・やや満足1点・どちらとも言えない0点・やや不満-1点・不満-2点で評価し、以下の式で平均点を算出し、「飲み水としての水質の満足度」毎に比較した。

$$\text{平均点} = \frac{\text{満足} \times 2 \text{点} + \text{やや満足} \times 1 \text{点} + \text{やや不満} \times -1 \text{点} + \text{不満} \times -2 \text{点}}{\text{回答者数} - \text{無回答}}$$



この算出方法では、平均点は-2.00点から2.00点の間に分布し中間点が0.00点となり、2.00点に近いほど、各項目の満足度が高いことを表す。

<特徴>

味、においなど5つの項目すべてにおいて、各項目で満足と答えた人の水質に対する満足度が1.00点未満となっており、全体的に水質に対する満足度が高くないと言える。

また、水量・水圧においては、水質に対する満足度において不満と回答した人であっても平均点が0.02点とプラスであり、水量・水圧の水質に対する満足度への影響は低いと言える。

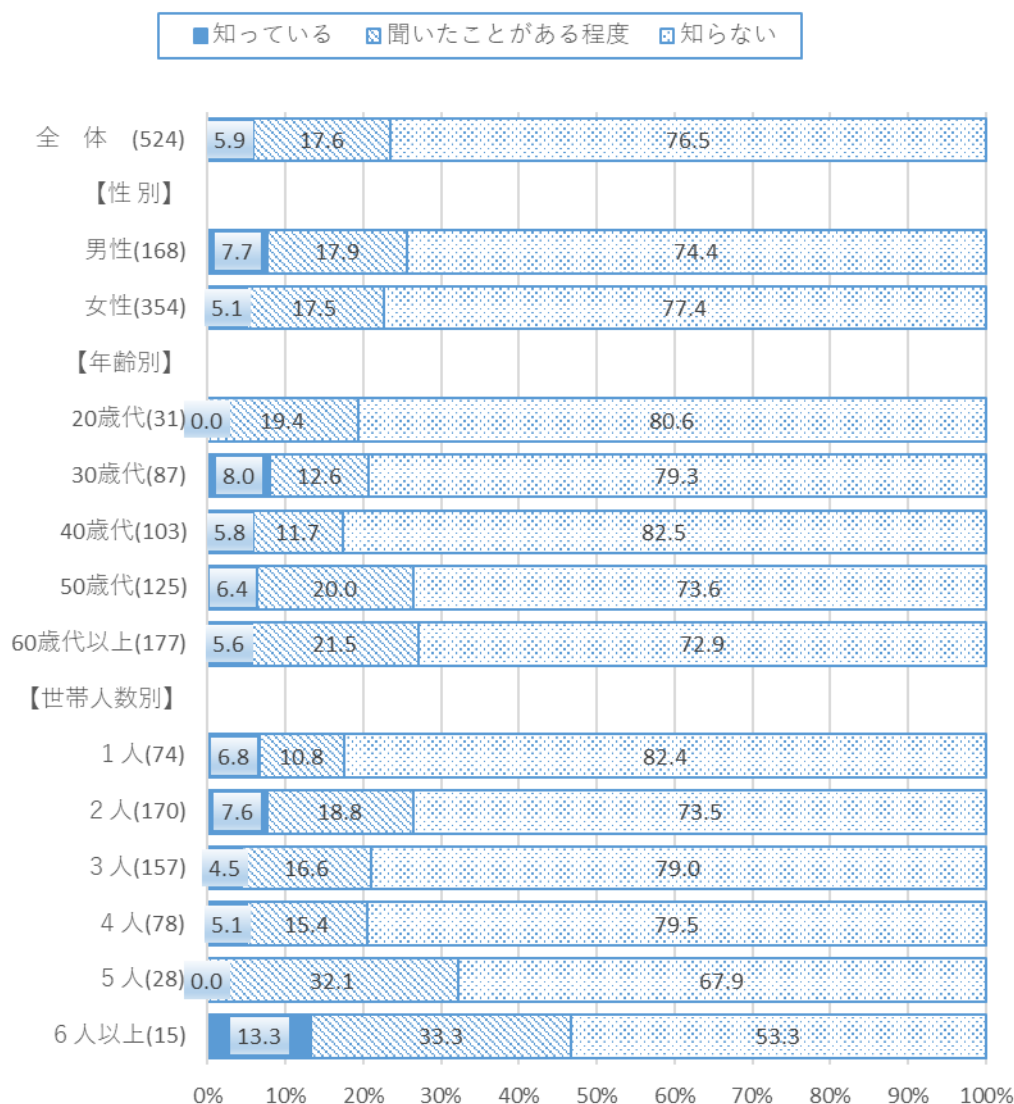
(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

問 水道水に関して、法令で安全のため水質検査項目（51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（39項目）より多いことを知っていますか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[B：問12]

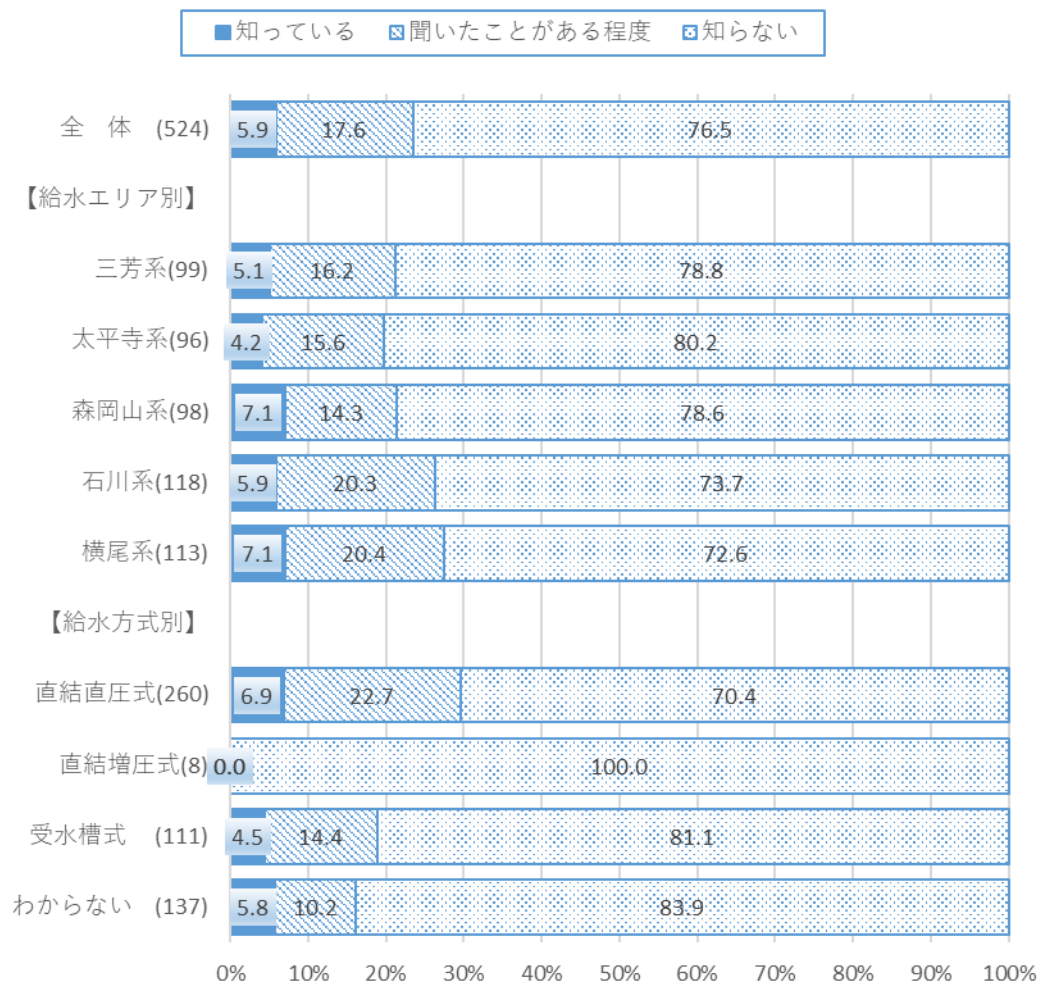
① 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（属性別）〈図表2-2-24〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が76.5%と最も高くなっている。
- 性別では、男性、女性とも「知らない」が大半を占めており、大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「知らない」割合はおおむね年齢が高くなるほど低下し、60歳代以上（72.9%）で最も低くなっているが、それでも高い割合となっている。
- 世帯人数別では、「知らない」は、1人世帯で82.4%と最も高くなっている。

② 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（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-2-25〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「知らない」は、全てのエリアで70%を超えている。
- 給水方式別では、「知らない」は、全ての方式で70%を超えている。

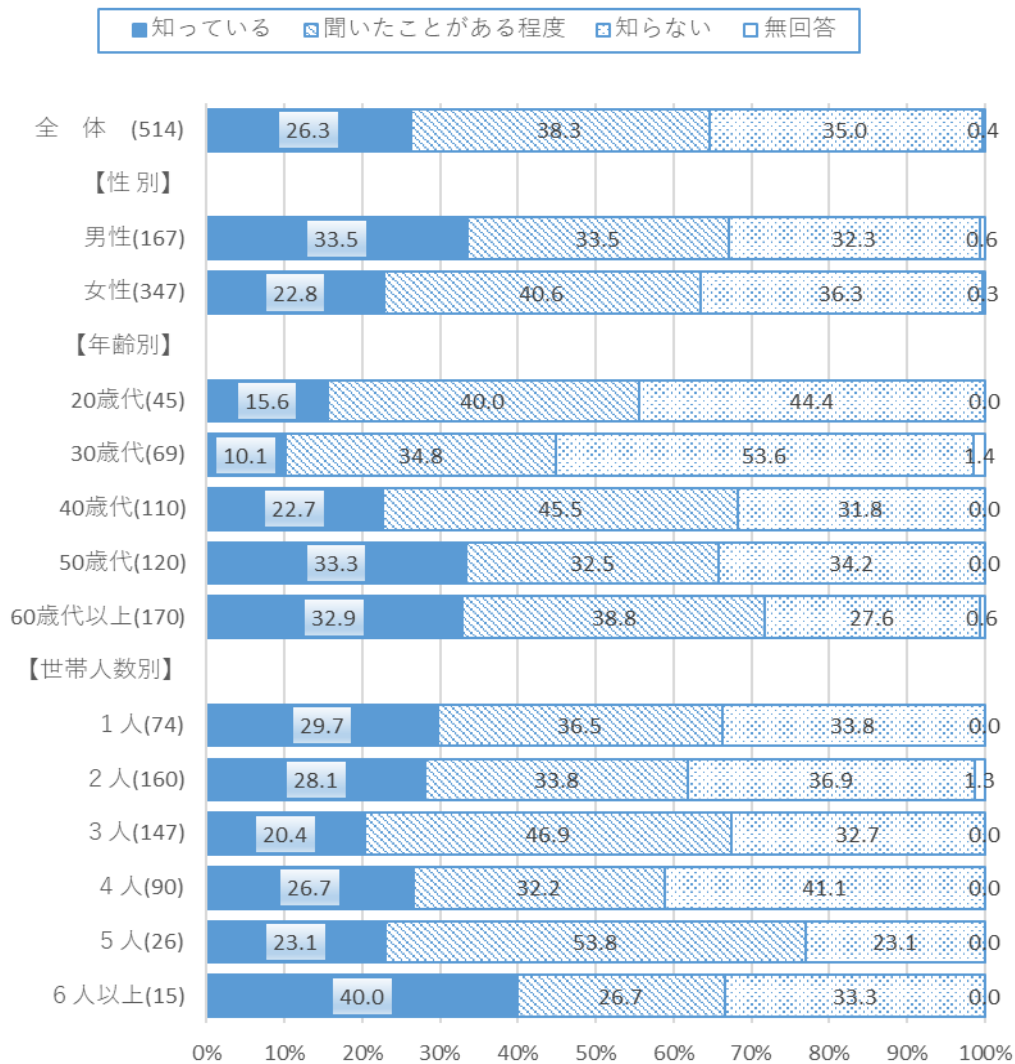
(12) 県や国、関係自治体との連携についての認知度

問 上下水道局では、取水する河川の上流域においてもきれいな水が守られ、良質な飲み水となってお客様のもとに届けられるよう、県や国、関係自治体などと連携を図り、良好な水源の確保と水源水質の保全に努めていることを、ご存知ですか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[A : 問20]

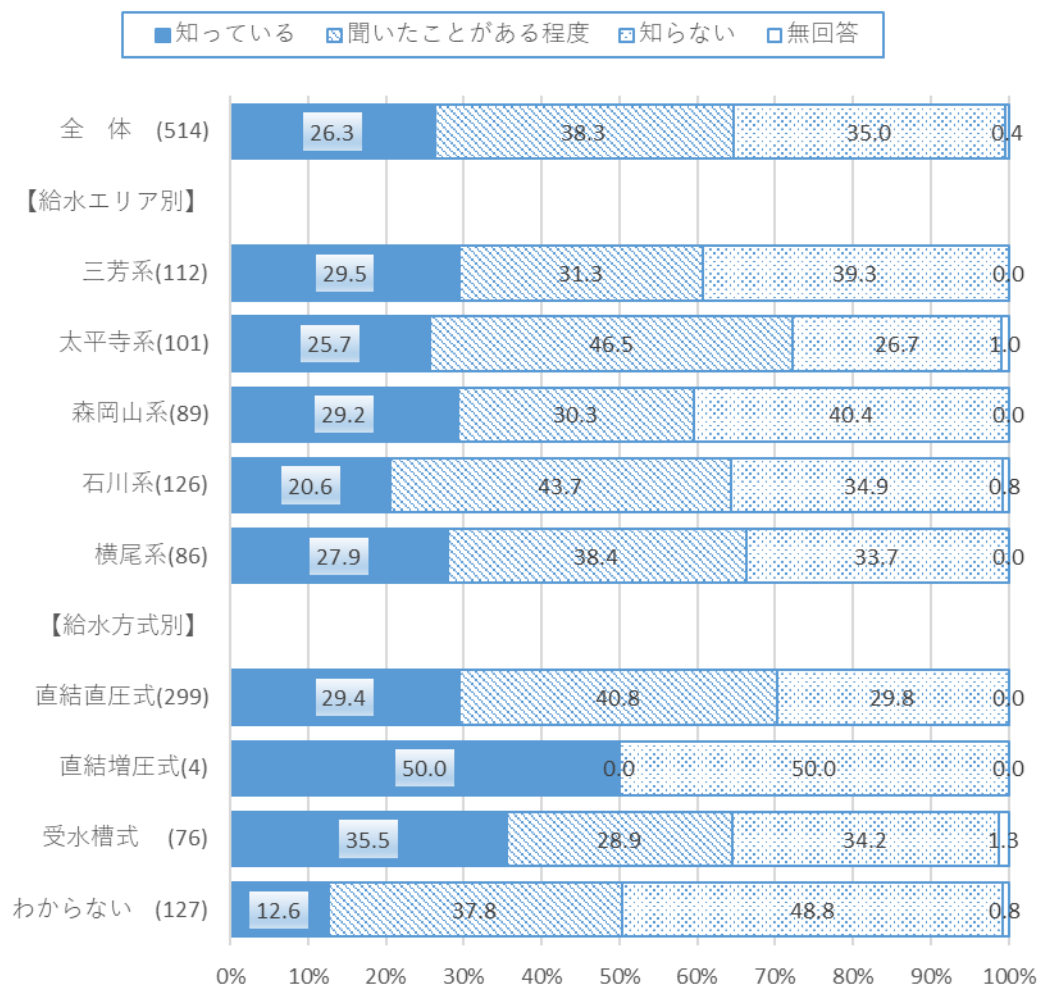
① 県や国、関係自治体との連携についての認知度（属性別）〈図表2-2-26〉



<特徴>

- 全体では、「聞いたことがある程度」が38.3%と最も高く、「知らない」は、35.0%となっている。
- 性別では、「知らない」は、女性（36.3%）の方が男性（32.3%）より4.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「知らない」は、30歳代は53.6%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「知らない」は、4人世帯で41.1%と最も多くなっている。

② 県や国、関係自治体との連携についての認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-2-27〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「知らない」は、森岡山系で40.4%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、方式による大きな特徴は見られないが、「わからない」と回答した人の「知らない」割合が、48.8%と高くなっている。

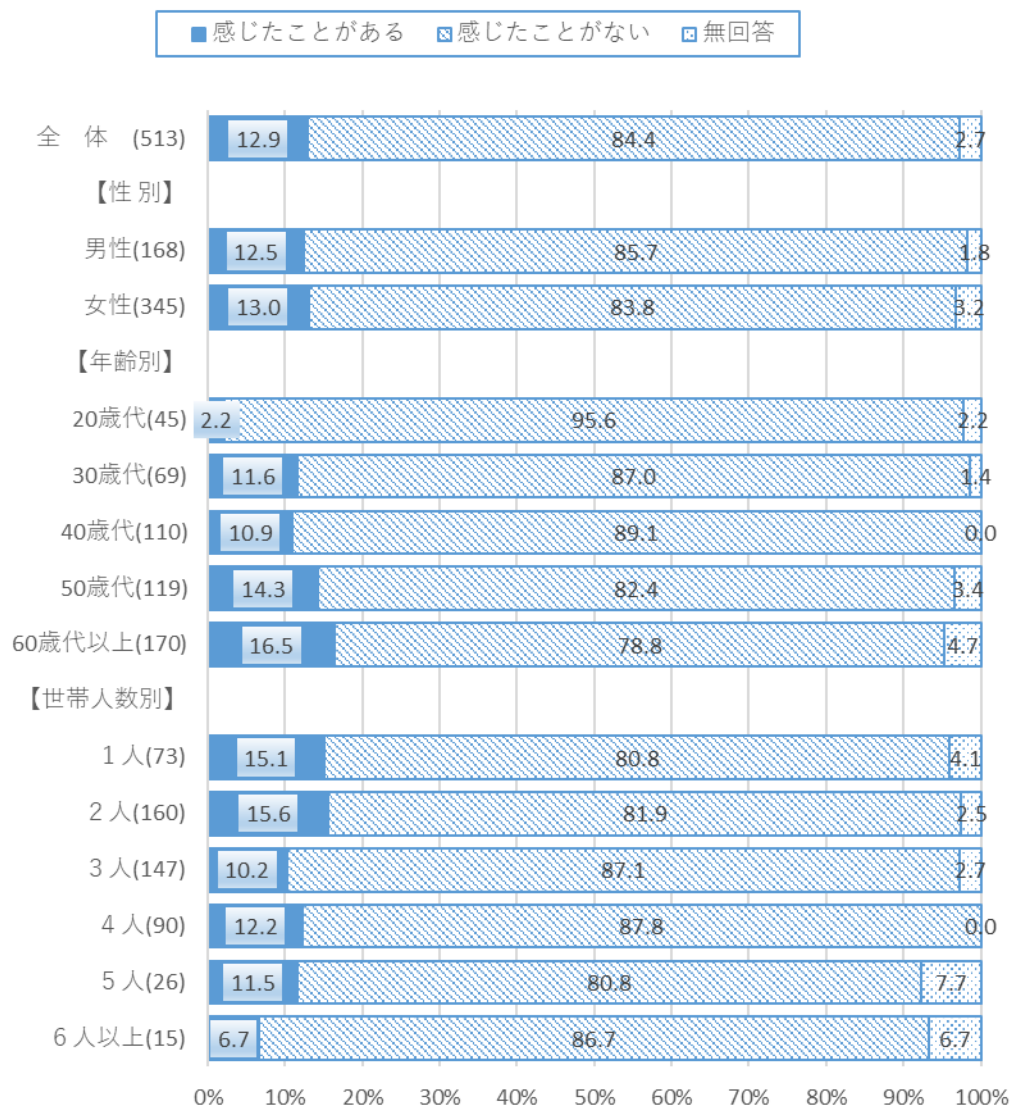
(13) 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無

問 最近「大分の水がおいしくなった」と感じたことがありますか。

- 1 感じたことがある 2 感じたことがない

[A : 問13]

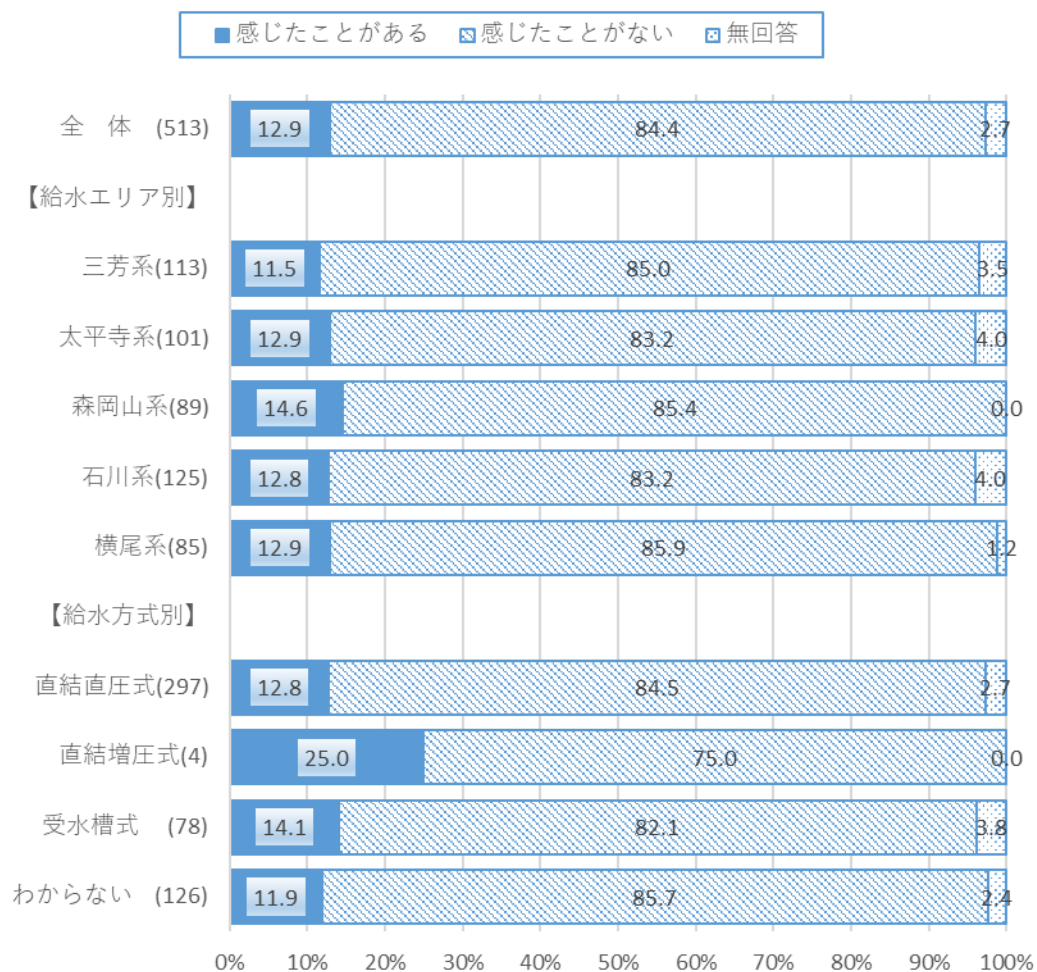
① 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無（属性別）〈図表2-2-28〉



<特徴>

- 全体では、「感じたことがない」が84.4%と、非常に高い割合となっている。
- 性別では、男女で大きな違いは見られないが、「感じたことがない」は、いずれも80%を超える高い割合となっている。
- 年齢別では、「感じたことがない」は、いずれの年代も80%前後の高い割合となっており、20歳代(95.6%)で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「感じたことがない」は、いずれの世帯も80%を超える高い割合となっている。

② 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-29〉



<特徴>

○給水エリア別では、エリアにおいて大きな違いは見られず、全てのエリアにおいて「感じたことがない」が80%を超える高い割合となっている。

○給水方式別では、方式において大きな違いは見られず、全ての方式において「感じたことがない」が80%前後の高い割合となっている。

2-3 危機管理対策

(1) 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組みの認知度

問 上下水道局では、震災や事故などに備えて浄水場や水道管の耐震化（※1）、管路のネットワーク化（※2）などを進めています。この取組みについて、ご存知ですか。

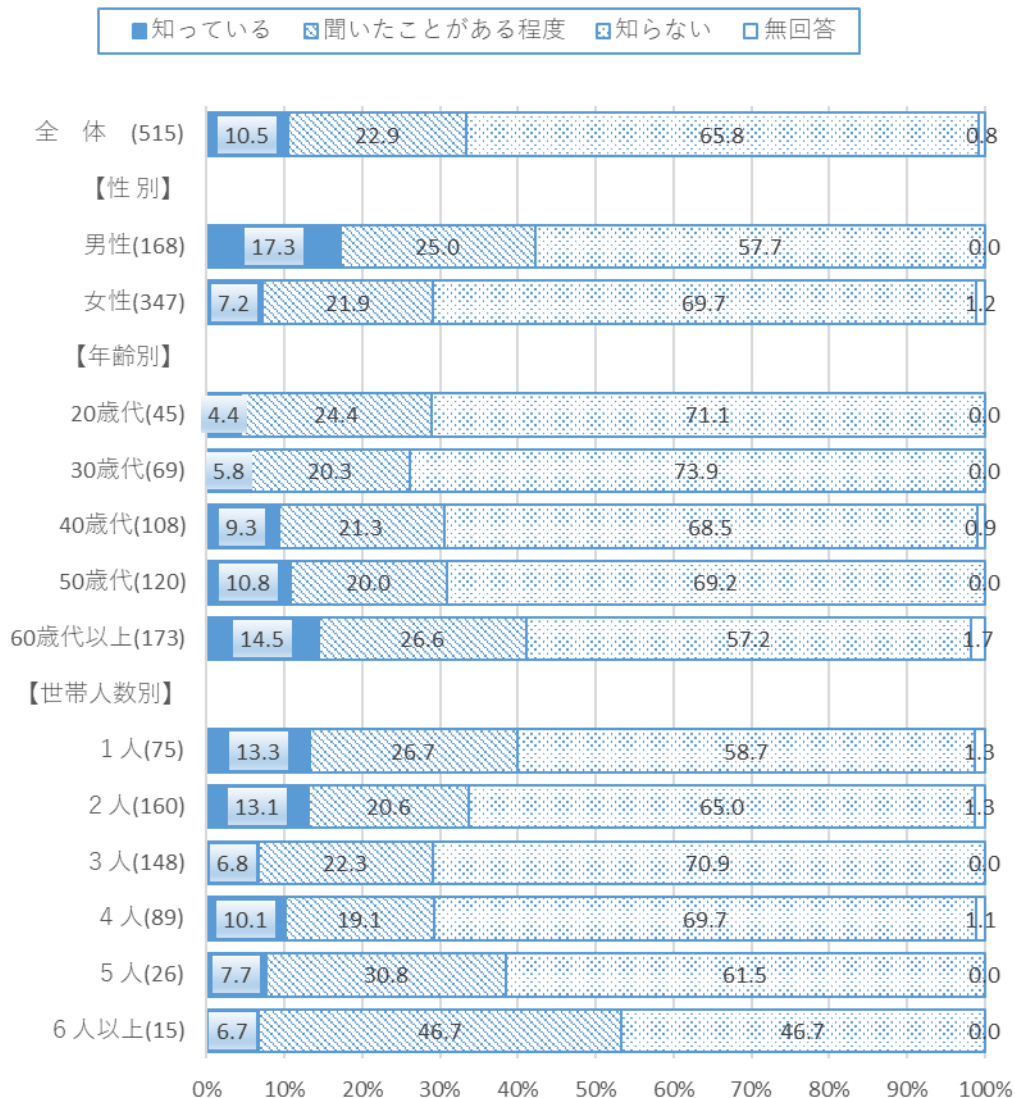
※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り替えています。

※2 震災等により水道管路に異常があった場合でも、断水・濁水を最小限に抑えるため他の系統からの給水を可能にするための連絡管路の整備拡充を図っています。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[A : 問14]

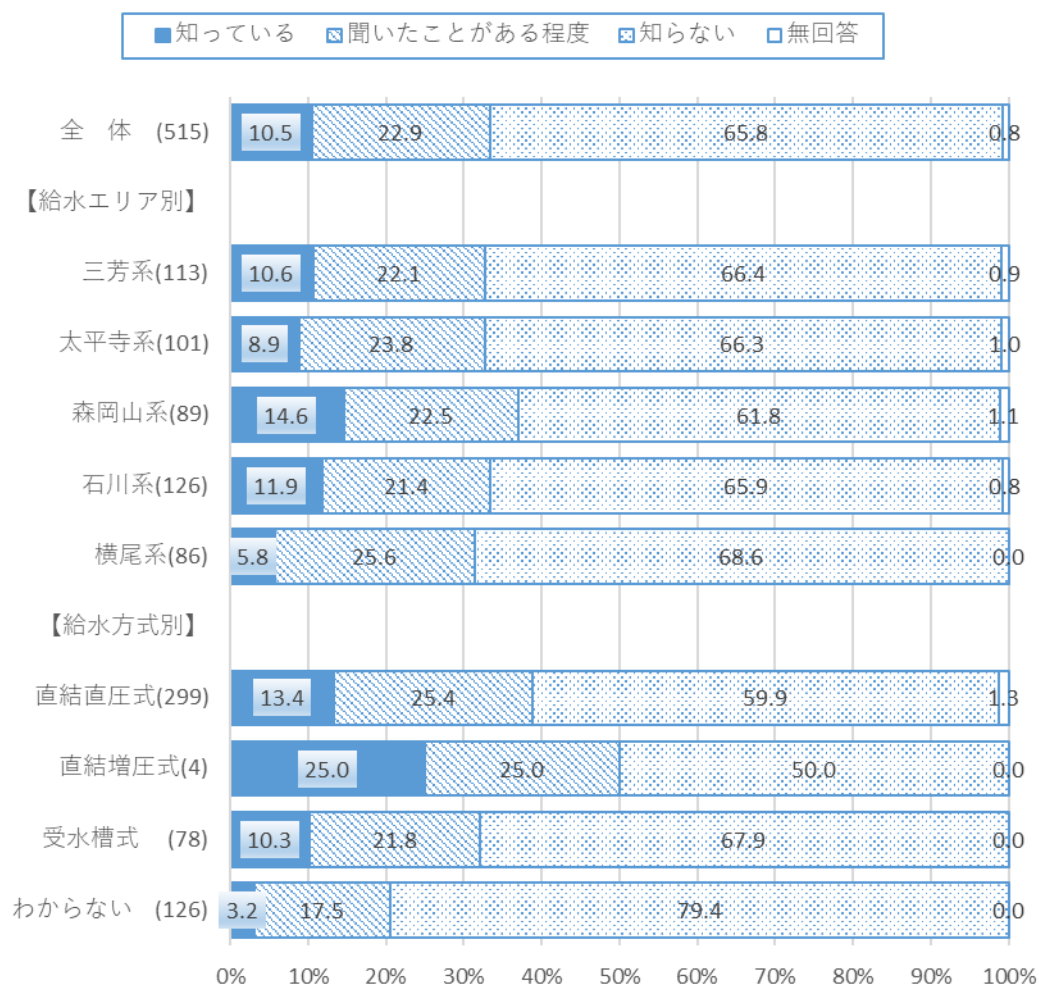
① 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組みの認知度（属性別）〈図表2-3-1〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が65.8%で最も高くなっている。
- 性別では、「知らない」は、女性（7.2%）の方が男性（17.3%）より10.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「知っている」は20歳代が4.4%と最も低く、年齢が上がるにつれて認知度は高くなっている。
- 世帯人数別では、「知らない」は3人世帯が70.9%と最も高くなっている。

② 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組みの認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-3-2〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「知らない」はいずれのエリアにおいても、60%を超える高い割合となっている。
- 給水方式別では、「知らない」は給水方式がわからないと答えた方で79.4%と最も高くなっている。

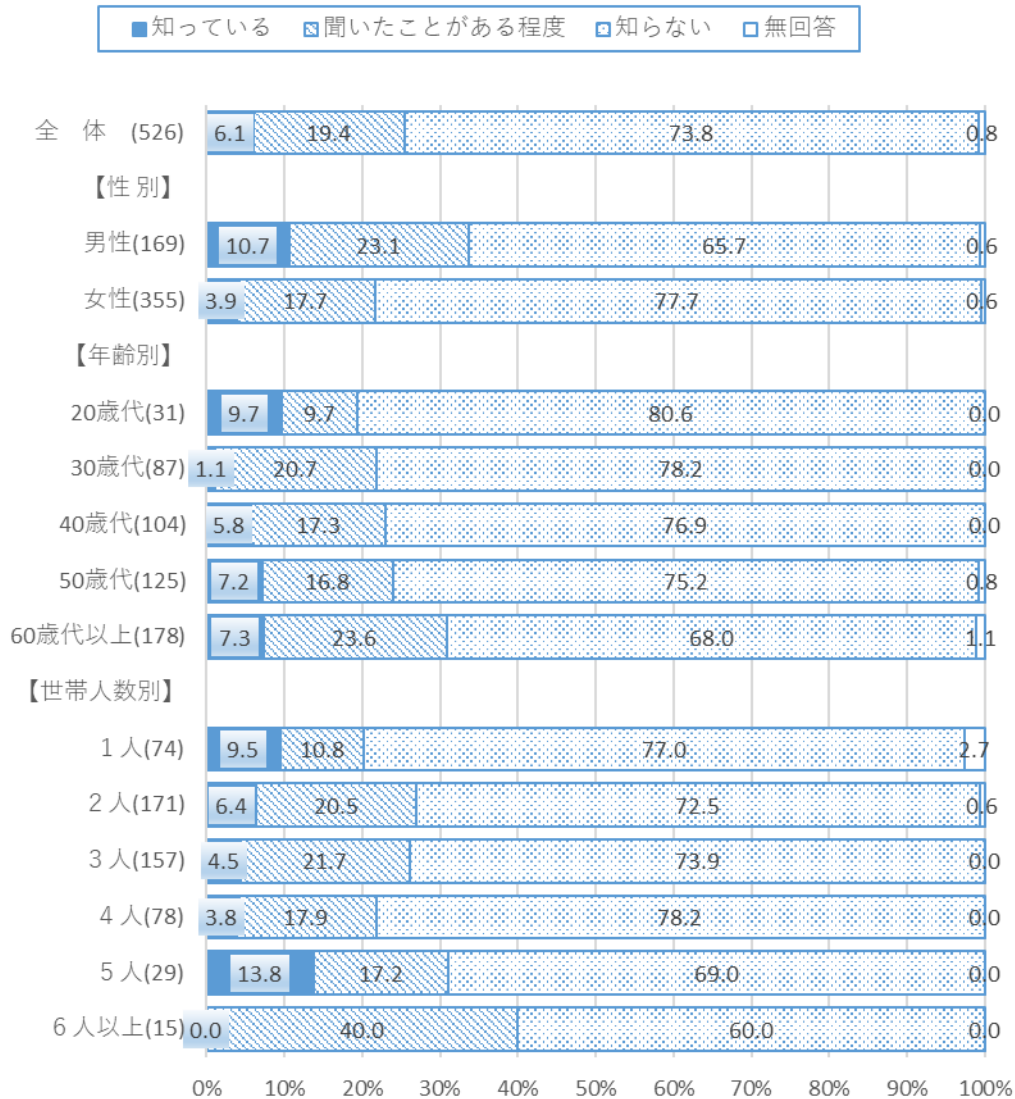
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度

問 大分市の大規模浄水場は、今後更新が必要となる施設が増大していくことをご存知ですか。

- 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[B : 問19]

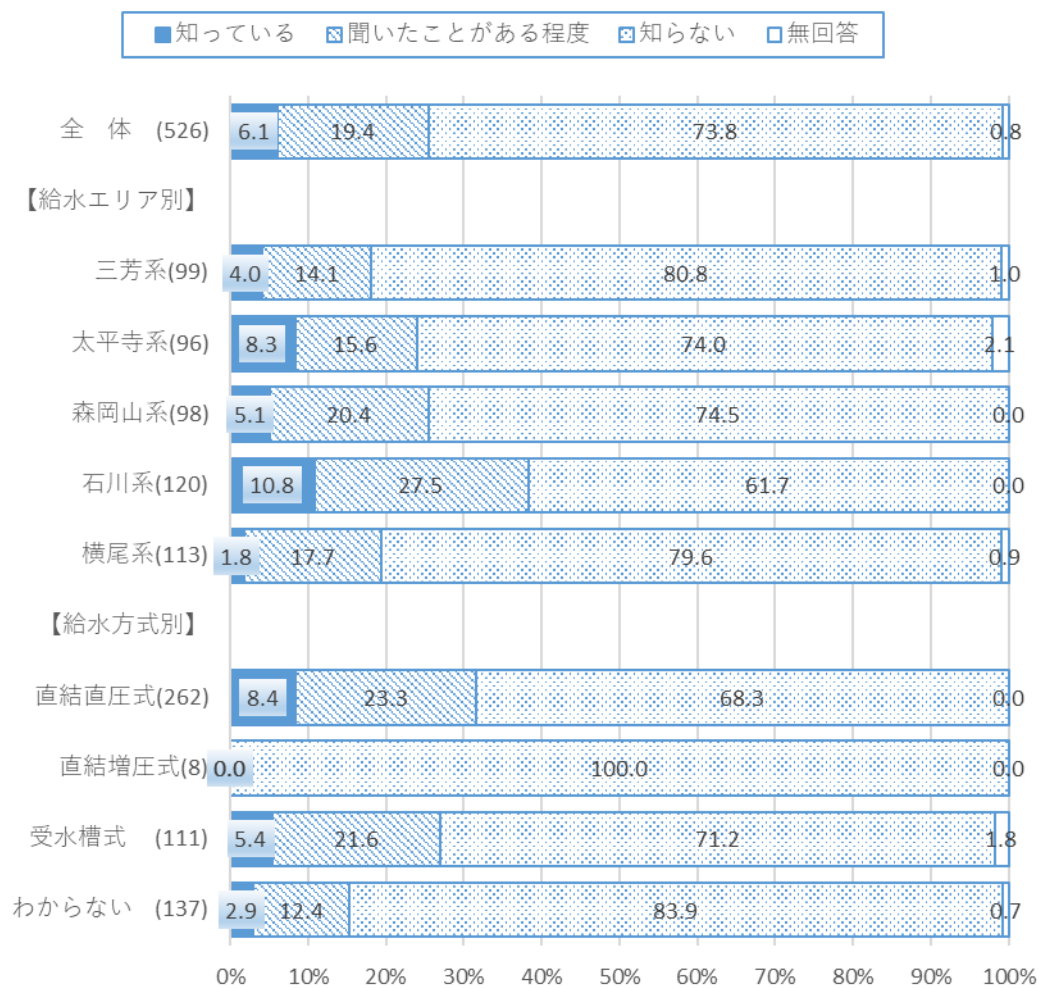
① 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（属性別）〈図表2-3-3〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が73.8%で最も高くなっている。
- 性別では、「知らない」は、女性（77.7%）の方が男性（65.7%）より12.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「知らない」は20歳代が80.6%と最も高く、年齢が上がるにつれて割合が低くなっている。
- 世帯人数別では、「知らない」は4人世帯が78.2%と最も高くなっている。

② 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-3-4〉



<特徴>

○給水エリア別では、「知らない」は三芳系で80.8%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「知らない」は給水方式がわからないと答えた方で83.9%と最も高くなっている。

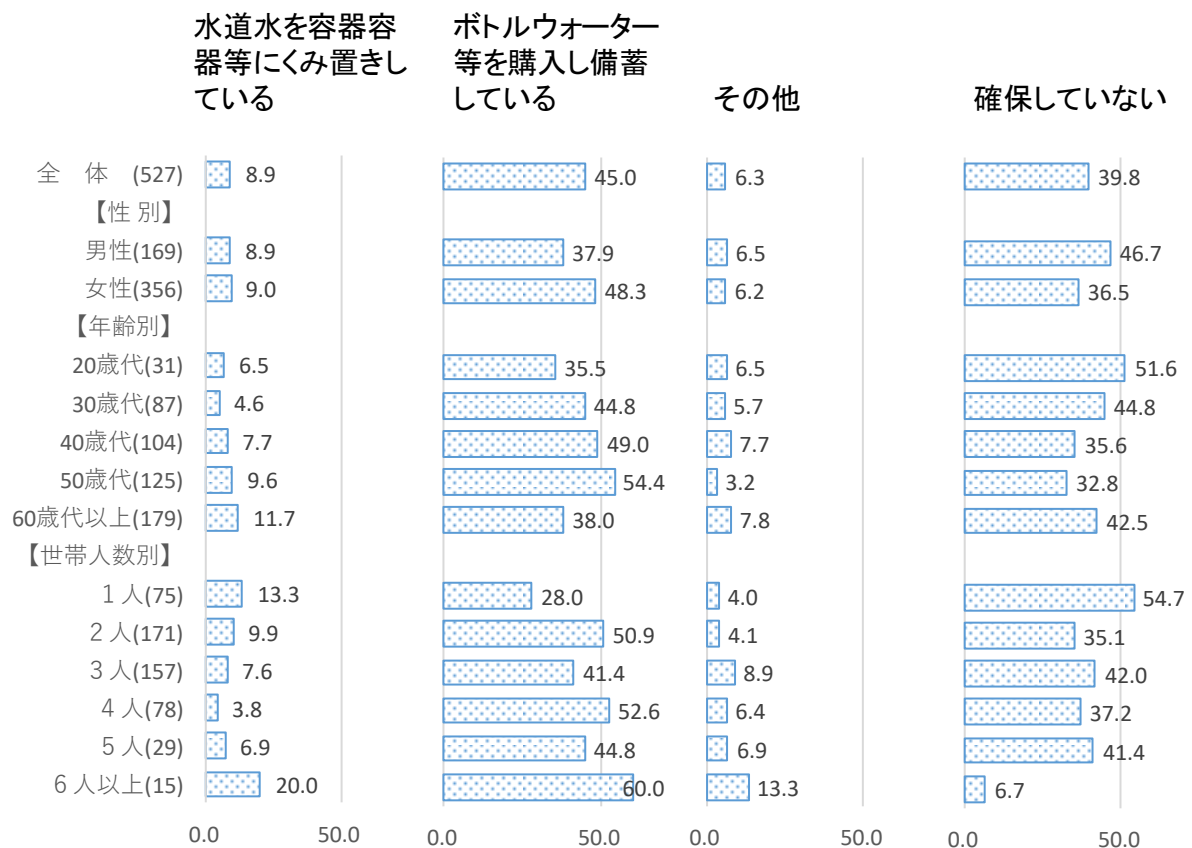
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況

問 日ごろから震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。

- 1 水道水をポリタンクやペットボトルの容器等にくみ置きしている
- 2 ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し備蓄している
- 3 その他
- 4 確保していない

[B : 問 1 3]

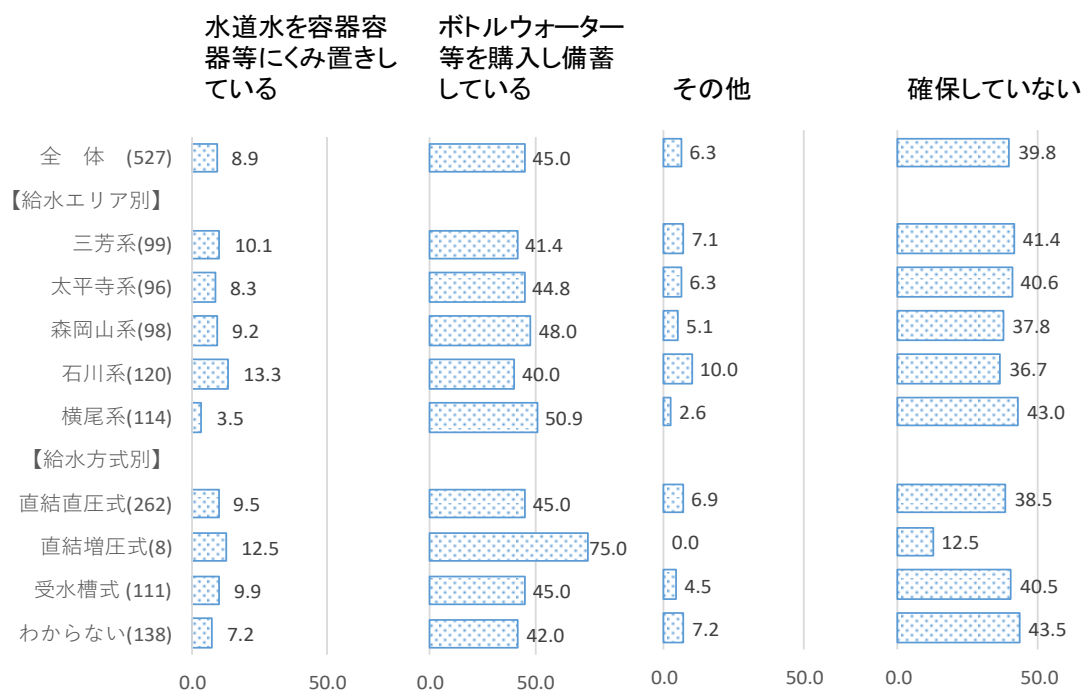
① 震災に備えた「飲料水」の確保状況（属性別）〈図表 2-3-5〉



<特徴>

- 全体では、「ボトルウォーター等を購入し備蓄している」が 45.0%で最も高くなっている。
- 性別では、「確保していない」は男性（46.7%）の方が女性（36.5%）より 10.2 ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「確保していない」は 20 歳代で 51.6%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「確保していない」は 1 人世帯で 54.7%と最も高くなっている。

② 震災に備えた「飲料水」の確保状況（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-3-6〉

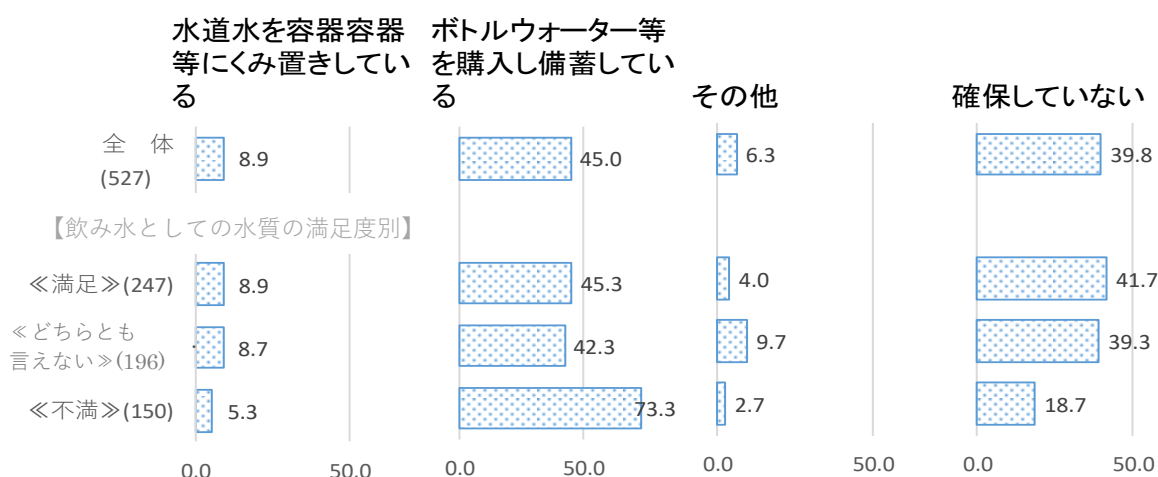


<特徴>

- 給水エリア別では、エリアによる大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、該当者の少ない直結増圧式でばらつきがみられるが、その他の方式で大きな違いは見られない。

【詳細分析】

③震災に備えた「飲料水」の確保状況（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2-3-7〉



<特徴>

- 「ボトルウォーター等を購入し備蓄している」は、飲み水としての水質に不満のある人で 73.3% と最も高い割合になっている。

(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由

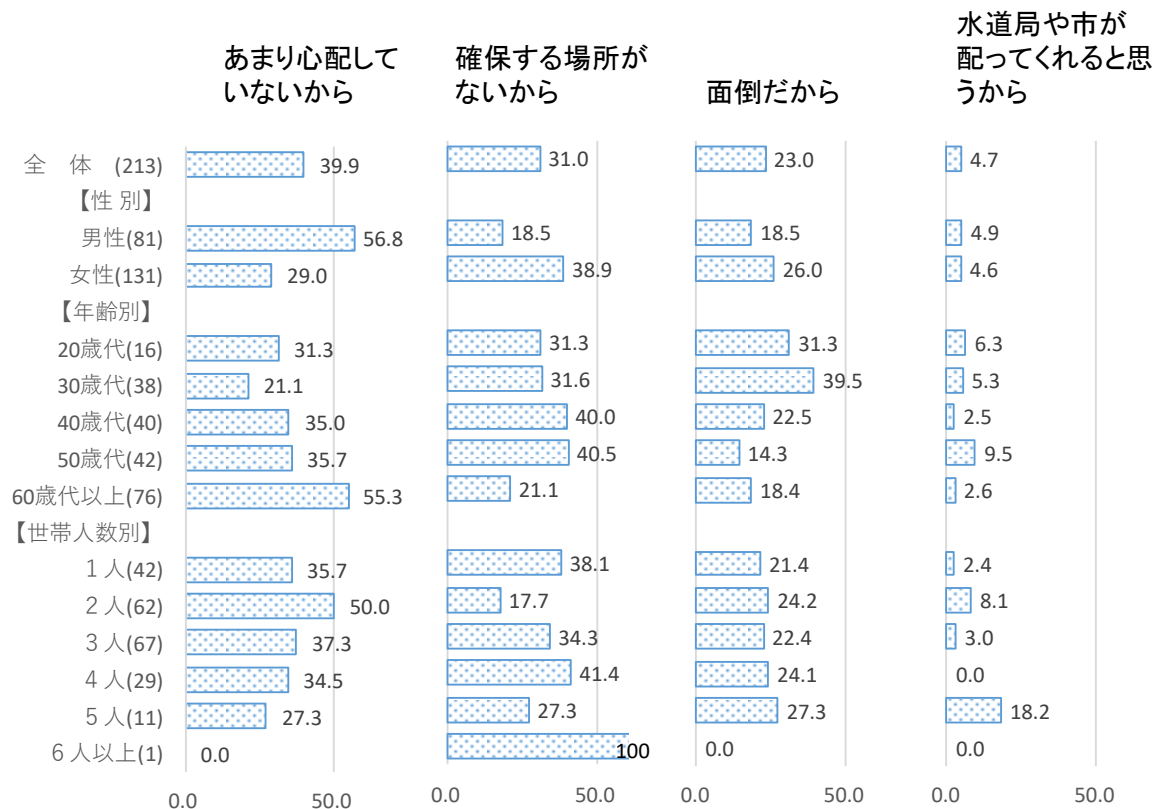
問 <問13（前問）で「4」と回答した方のみにお尋ねします。>

飲料水を確保しない理由は何ですか。

- 1 あまり心配していないから 2 確保する場所がないから
3 面倒だから 4 上下水道局や市が配ってくれると思うから

[B：問14]

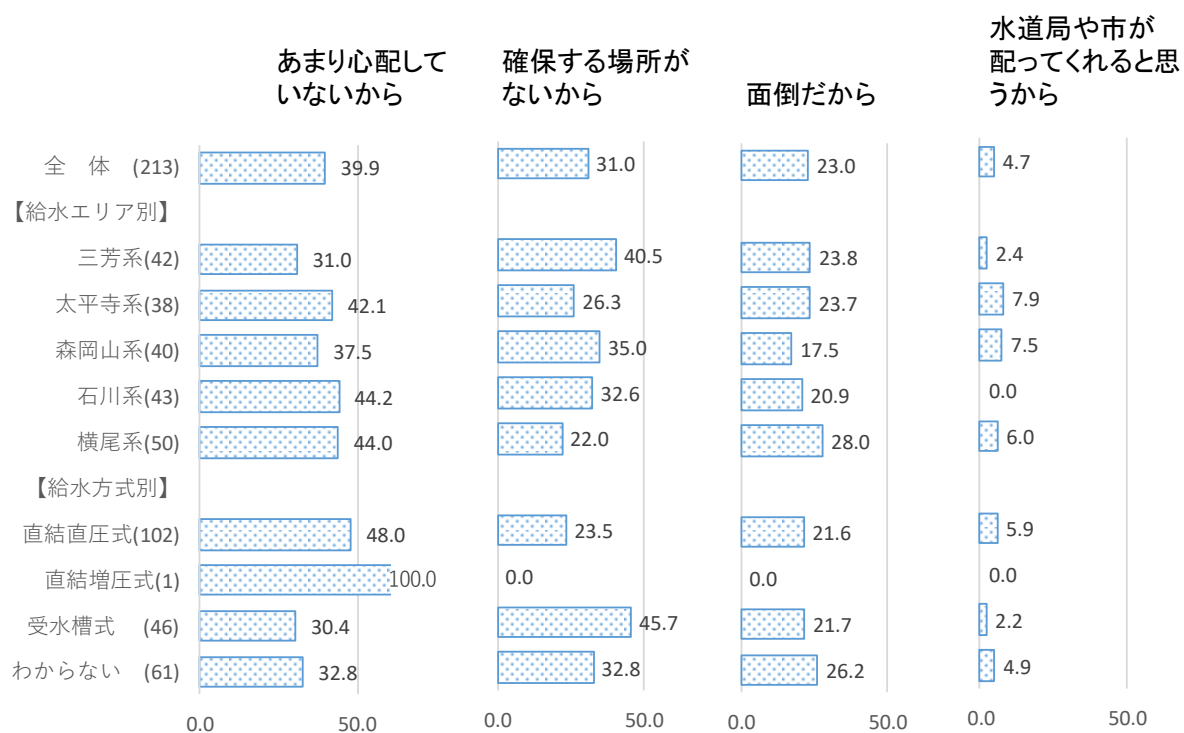
① 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（属性別）〈図表2-3-8〉



<特徴>

- 全体では、「あまり心配していないから」が39.9%で最も高くなっている。
- 性別では、男性では「あまり心配していないから」が56.8%で最も高いが、女性では「確保する場所がないから」が38.9%で最も高くなっている。
- 年齢別では、「あまり心配していないから」は60歳代以上（55.3%）で最も高くなっている。また、「面倒だから」が20歳代（31.3%）と30歳代（39.5%）の若い年代で高くなっている。
- 世帯人数別では、「あまり心配していないから」は2人世帯（50.0%）で最も高くなっている。

②震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-3-9〉



<特徴>

- 給水エリア別では、エリアによって大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「確保する場所がないから」は受水槽式（45.7%）で最も高くなっている。

2-4 給水装置

(1) 給水管の修繕等に関する認知度

問 給水管(※1)はお客様の財産であり、修繕等はお客様が水道工事事業者に依頼して行うこと(※2)についてご存知ですか。

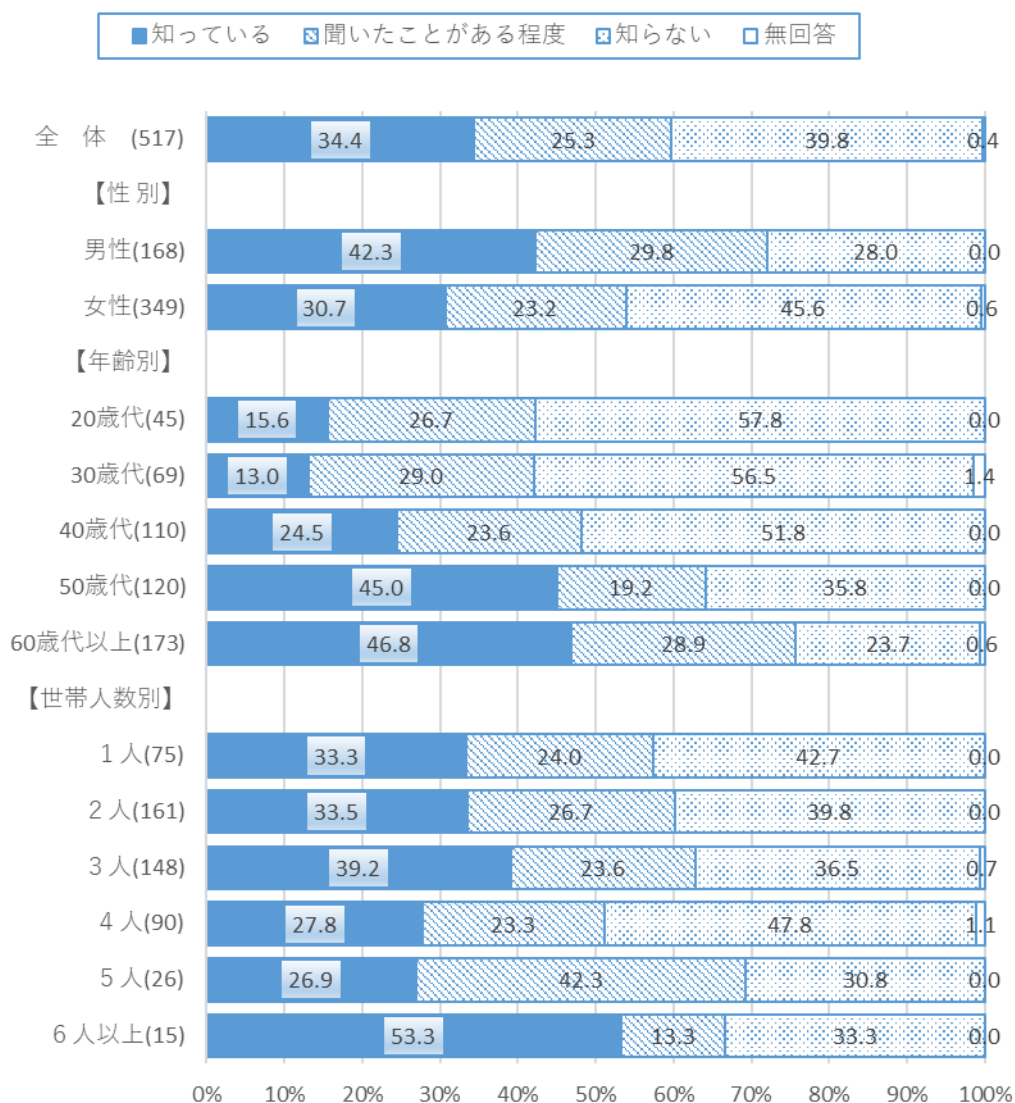
※1 お客様が、水道水を利用するために、配水支管または他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。

※2 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、上下水道局が修繕します。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[A: 問16]

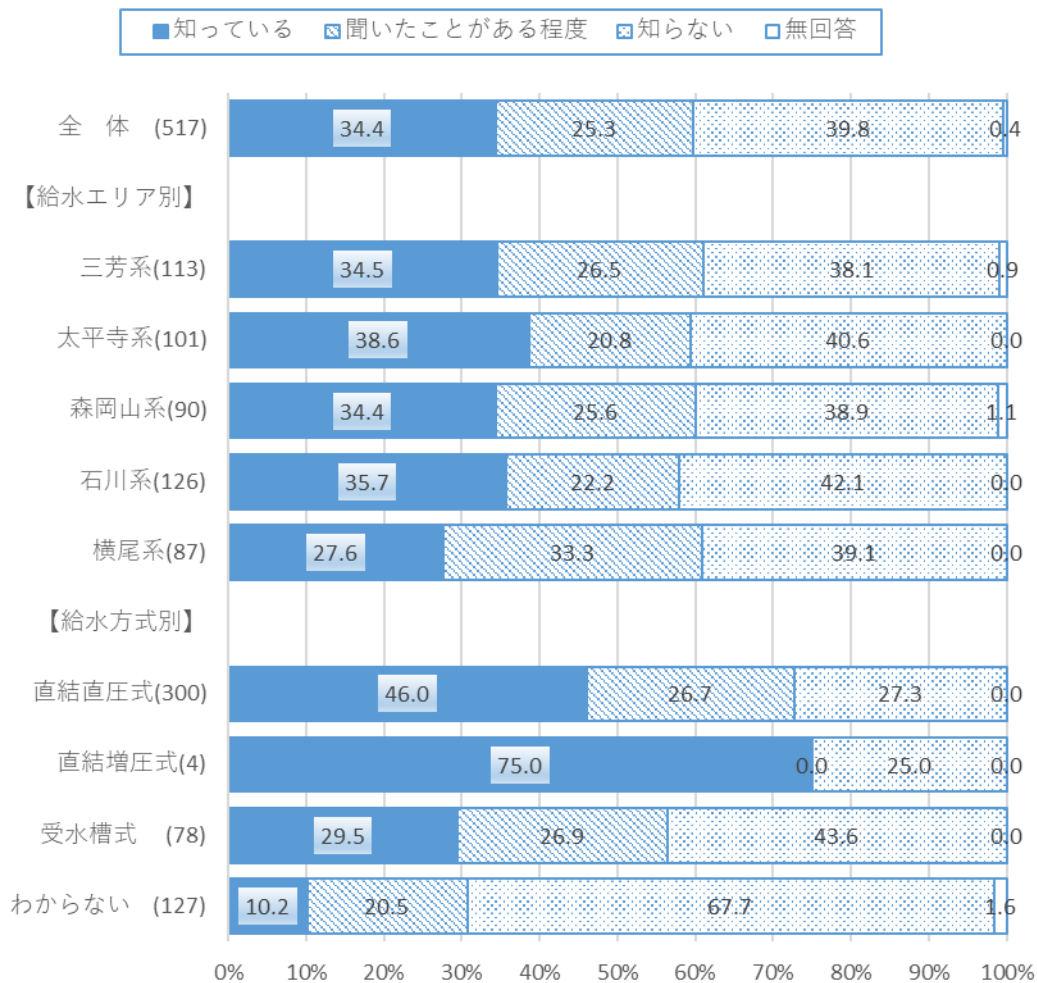
① 給水管の修繕等に関する認知度(属性別)〈図表2-4-1〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が 39.8%で最も高くなっている。
- 性別では、「知っている」は男性（42.3%）の方が女性（30.7%）より 11.6 ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「知っている」は 60 歳代以上で 46.8%と最も高くなっており、年齢が若くなるほど知っている割合が低い傾向にある。
- 世帯人数別では、「知っている」は 3 人世帯で 39.2%と最も高くなっている。

② 給水管の修繕等に関する認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-4-2〉



<特徴>

- 給水エリア別では、エリアにおいて大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、該当者の少ない直結増圧式を除くと、「知っている」は直結直圧式で 46.0%と最も高くなっている。

2-5 お客さまとのコミュニケーション

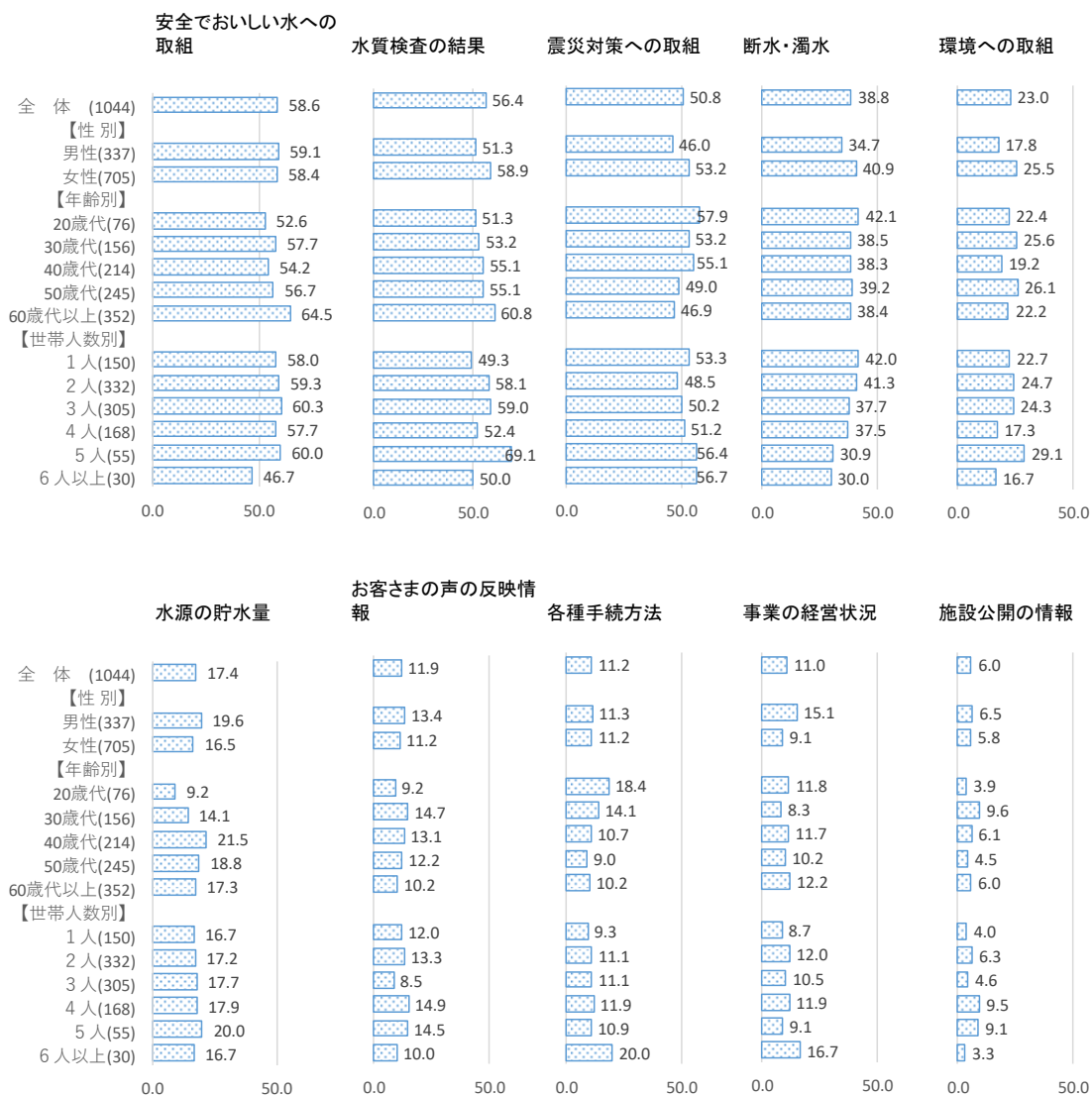
(1) 水道事業に関して提供してほしい情報

問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

- | | | |
|------------------------|-------------------|-----------|
| 1 水道の貯水量情報 | 2 水源や水道水の水質検査の結果 | |
| 3 断水・濁水の情報 | 4 安全でおいしい水への取組み | 5 環境への取組み |
| 6 震災対策への取組み | 7 事業の経営状況 | |
| 8 水道に関する各種手続方法 | 9 浄水場見学の水道施設公開の情報 | |
| 10 お客さまの声が事業に反映されている情報 | | |

[A、B：問21]

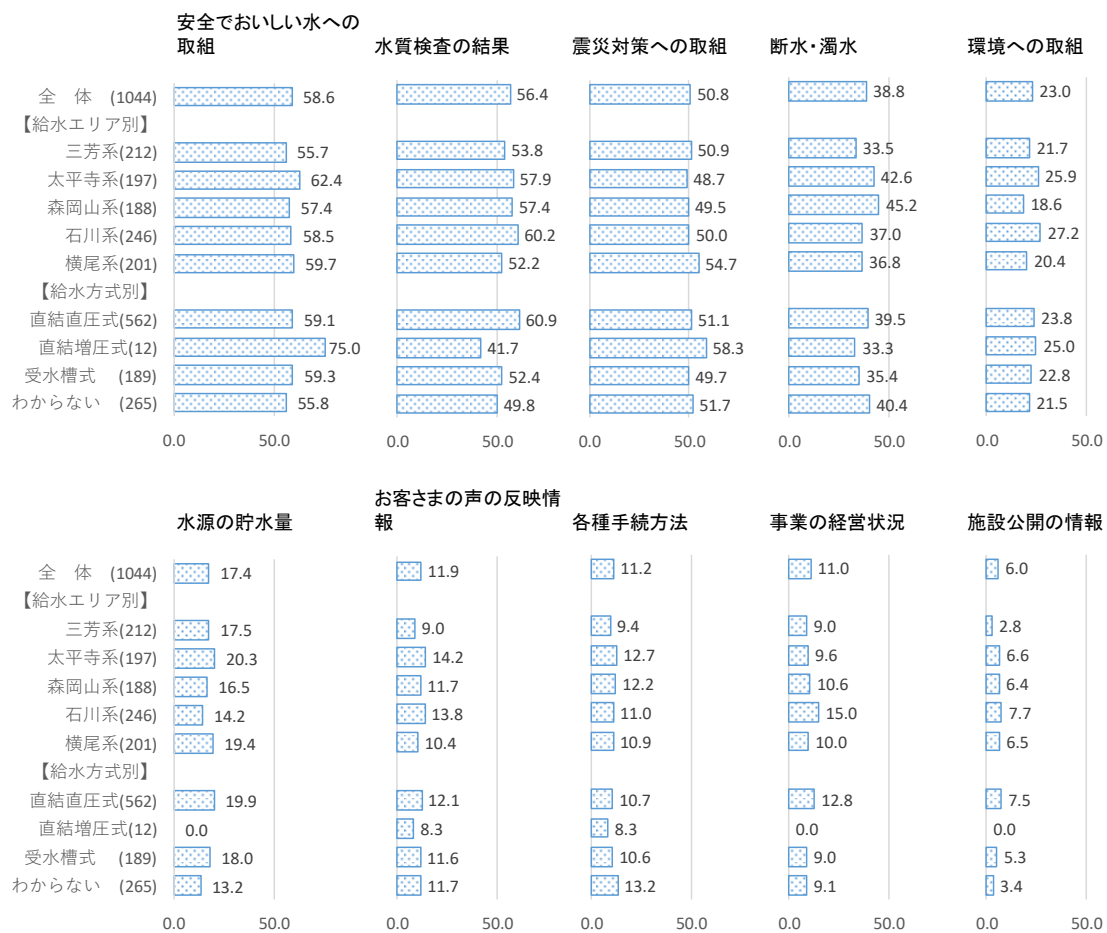
① 水道事業に関して提供してほしい情報（属性別）〈図表2-5-1〉



<特徴>

- 全体では、「安全でおいしい水への取組」が58.6%で最も高く、「水源や水道水の水質検査の結果」(56.4%)、「震災対策への取組」(50.8%)と続いている。
- 性別では、「水源や水道水の水質検査の結果」や「震災対策への取組」では女性の方が高くなっているが、「水源の貯水量」や「事業の経営状況」では男性の方が高くなっている。
- 年齢別では、「安全でおいしい水への取組」は60歳代以上(64.5%)で最も高くなっている。また、「水道に関する各種手続き方法」は20歳代(18.4%)で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「水源や水道水の水質検査の結果」で世帯人数によるばらつきが見られるが、他の項目では大きな違いは見られない。

② 水道事業に関して提供してほしい情報(給水エリア別、給水方式別)〈図表2-5-2〉

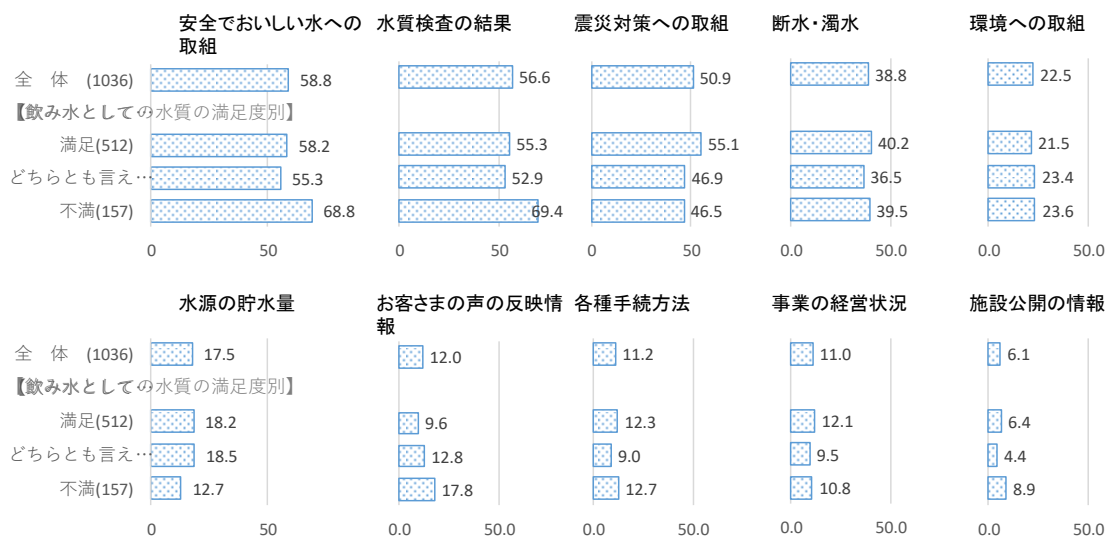


<特徴>

- 給水エリア別では、「断水・濁水の情報」は森岡山系(45.2%)と太平寺系(42.6%)で高くなっている。
- 給水方式別では、「水源や水道水の水質検査の結果」は直結直圧方式(60.9%)で最も高くなっている。

【詳細分析】

③ 水道事業に関して提供してほしい情報（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-5-3〉



<特徴>

○飲み水としての水質の満足度別では、水質に不満な人において「安全でおいしい水への取組」（68.8%）や「水源や水道水の水質検査の結果」（69.4%）の項目の割合が高くなっている。

(2) 電話や窓口での対応の満足度

問 上下水道局の電話や窓口での対応（この1～2年間）をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
 4 やや不満 5 不満 6 対応を経験したことはない

[B：問16]

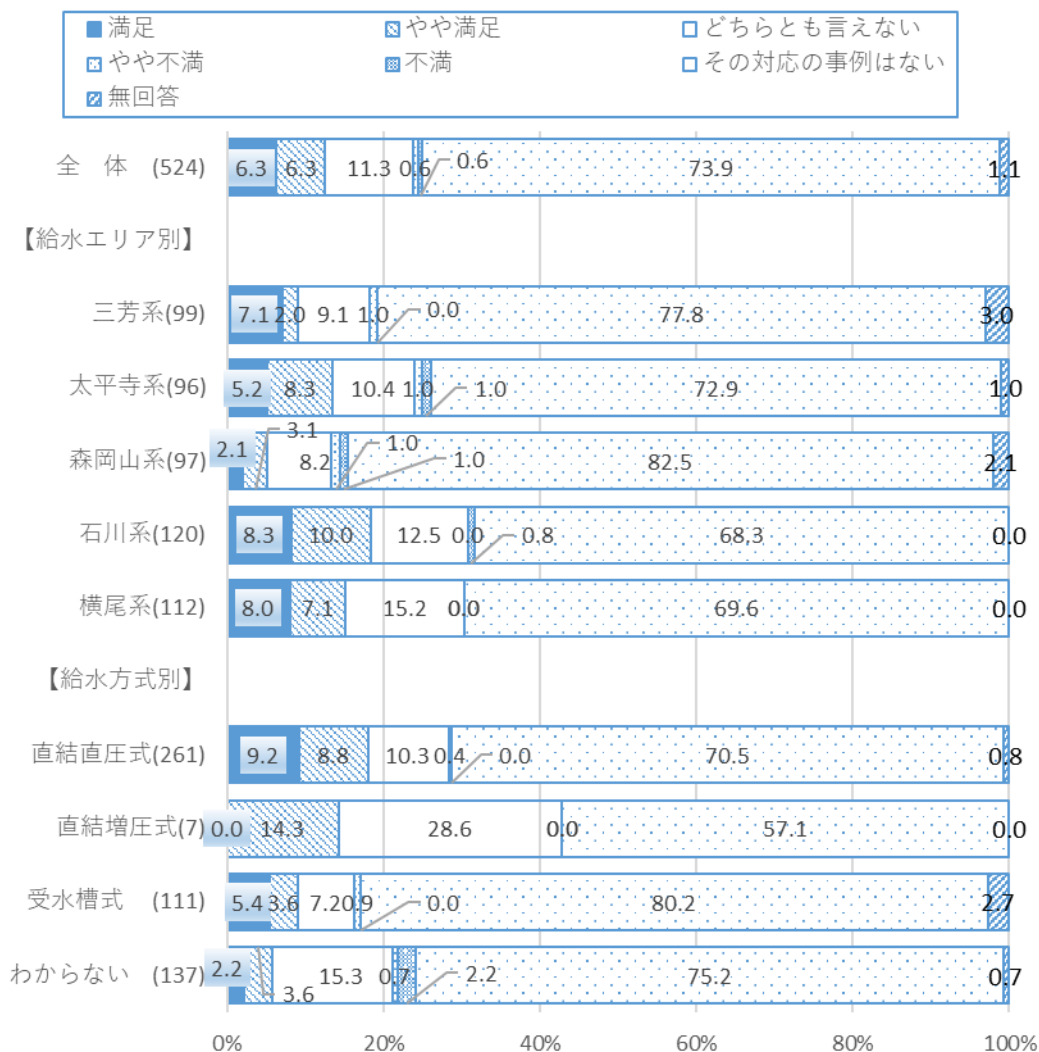
① 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表2-5-4〉



<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が73.9%で最も高くなっている。
- 性別では、男女間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、応対の経験がある人の中では、全ての年代で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 世帯人数別では、応対の経験がある人の中では、全ての世帯で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

② 電話や窓口での応対の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-5-5〉



<特徴>

- 給水エリア別では、応対の経験がある人の中では、全てのエリアで「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 給水方式別では、応対の経験がある人の中では、全ての方式で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

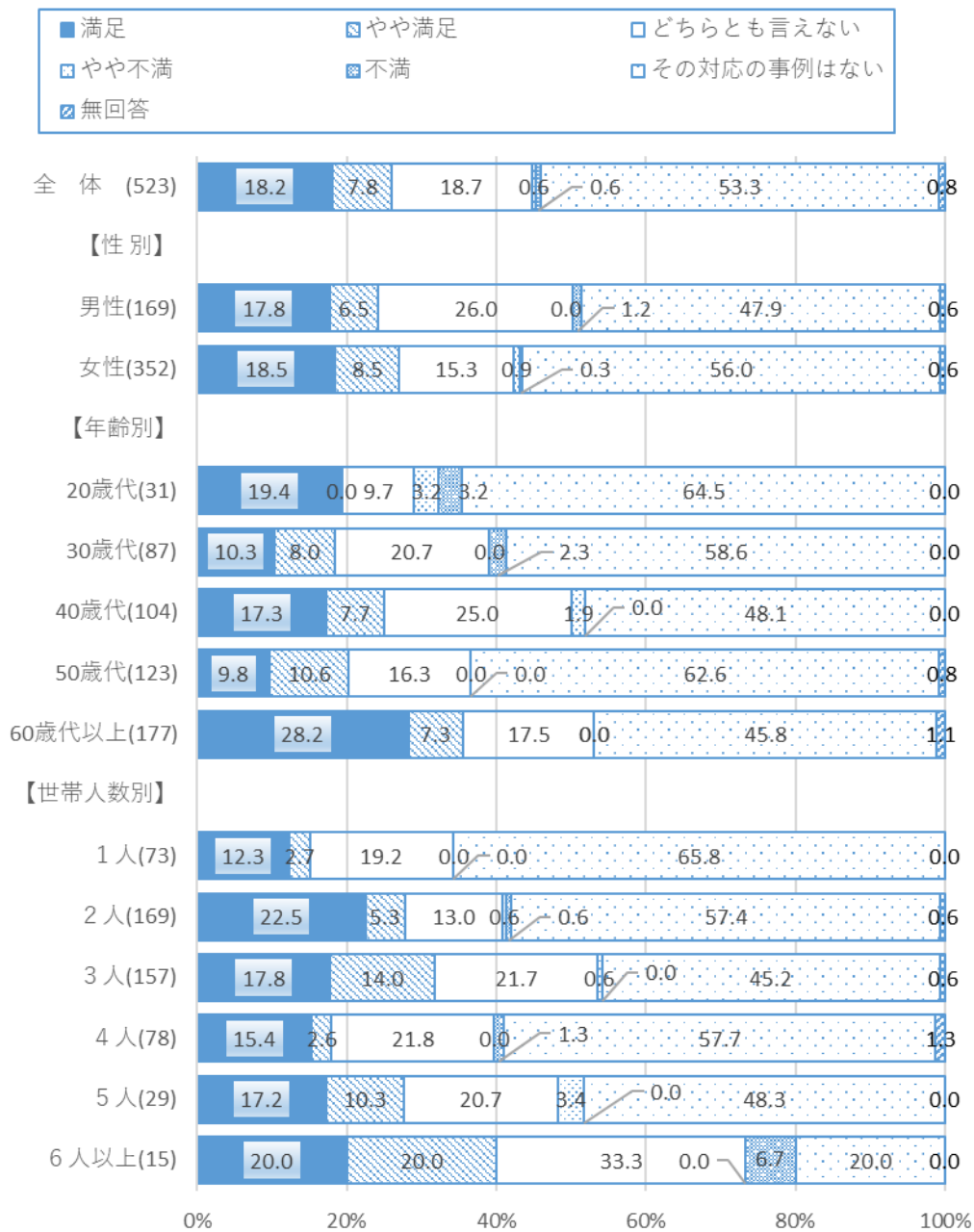
(3) 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度

問 水道メーターの検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
 4 やや不満 5 不満 6 対応を経験したことはない

[B : 問15]

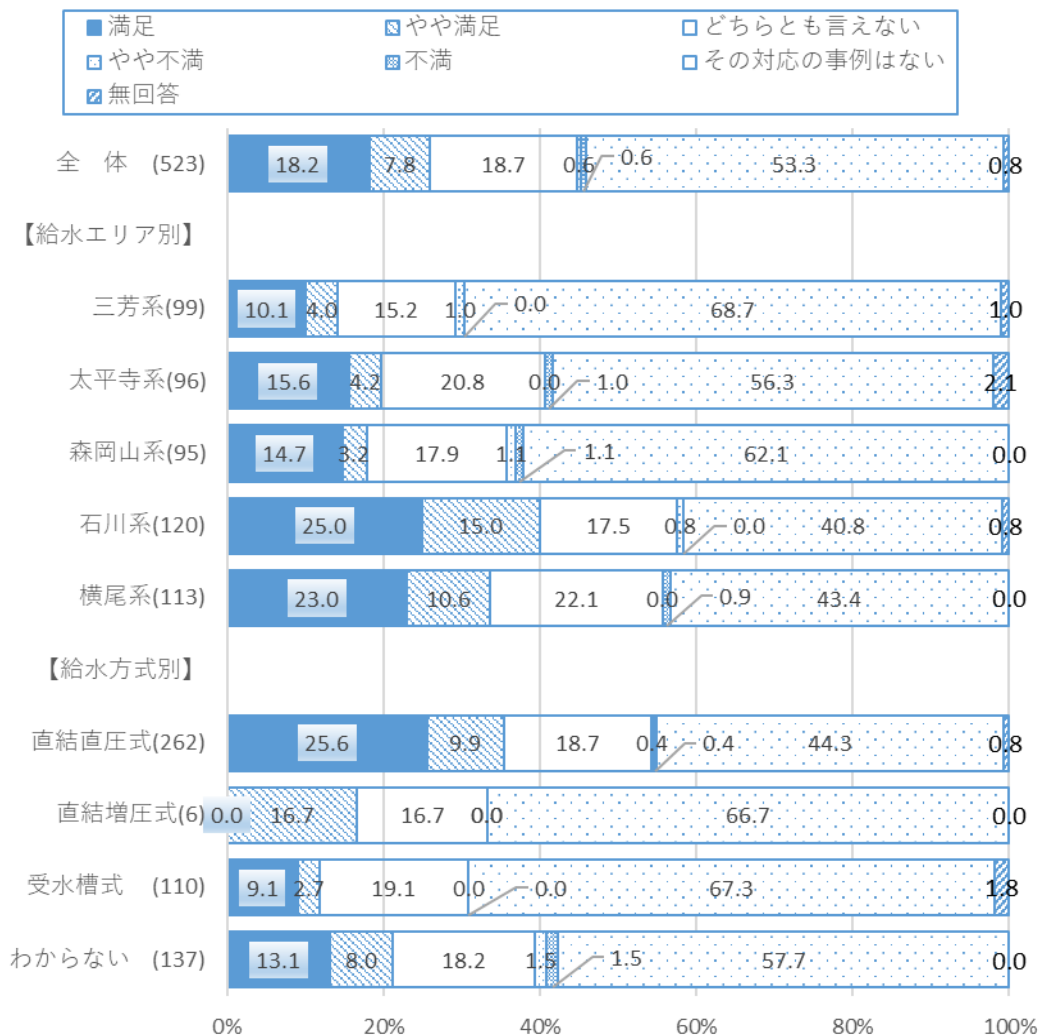
① 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度（属性別）〈図表2-5-6〉



<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が53.3%で最も高くなっている。
- 性別では、応対の経験がある人の中では、男女とも「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 年齢別では、応対の経験がある人の中では、全ての年代で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 世帯人数別では、応対の経験がある人の中では、全ての世帯で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

② 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-5-7〉



<特徴>

- 給水エリア別では、応対の経験がある人の中では、全てのエリアで「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 給水方式別では、応対の経験がある人の中では、全ての方式で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

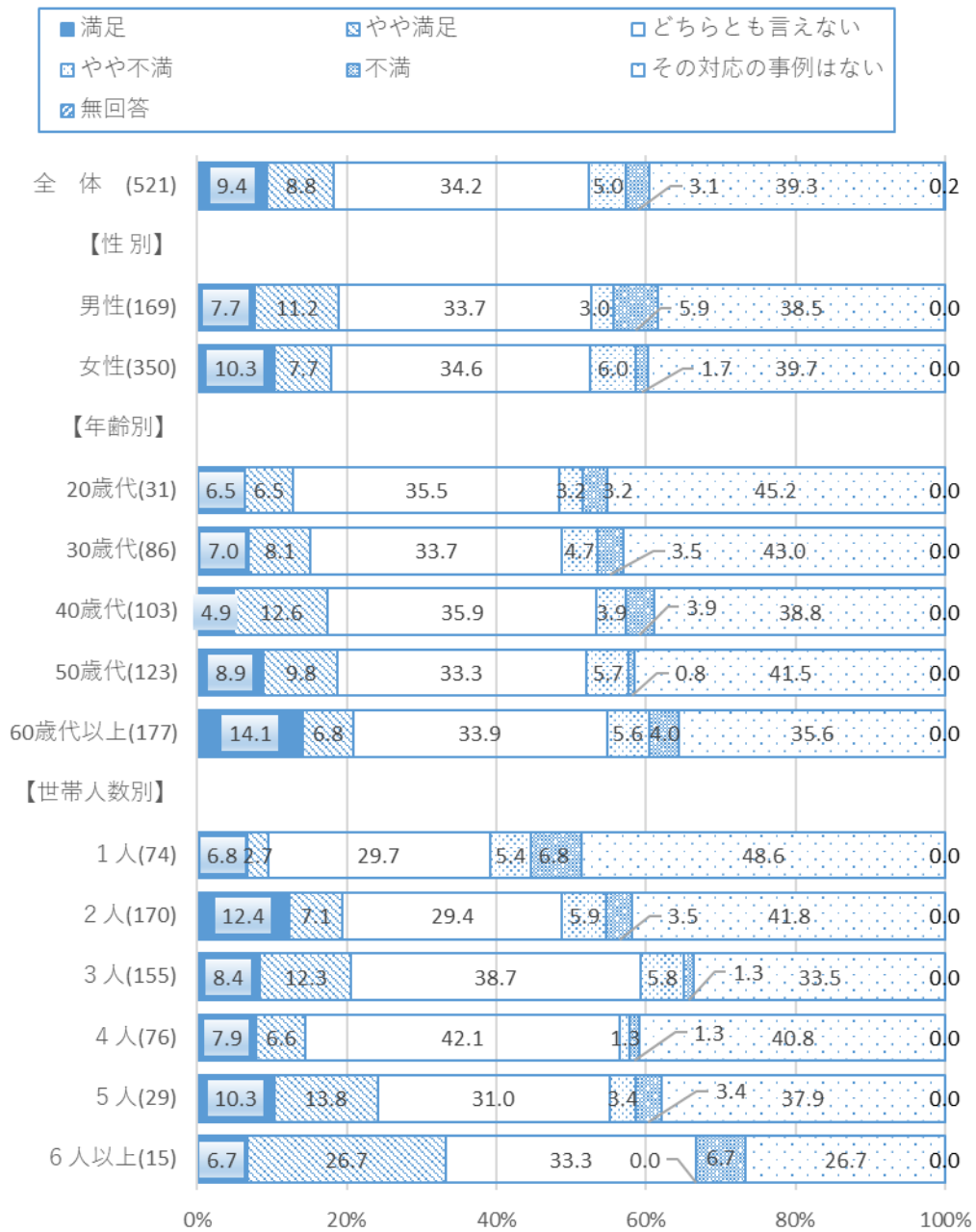
(4) 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度

問 道路などで行われる水道管取替工事についての対応(この1~2年間)をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
 4 やや不満 5 不満 6 対応を経験したことはない

[B:問17]

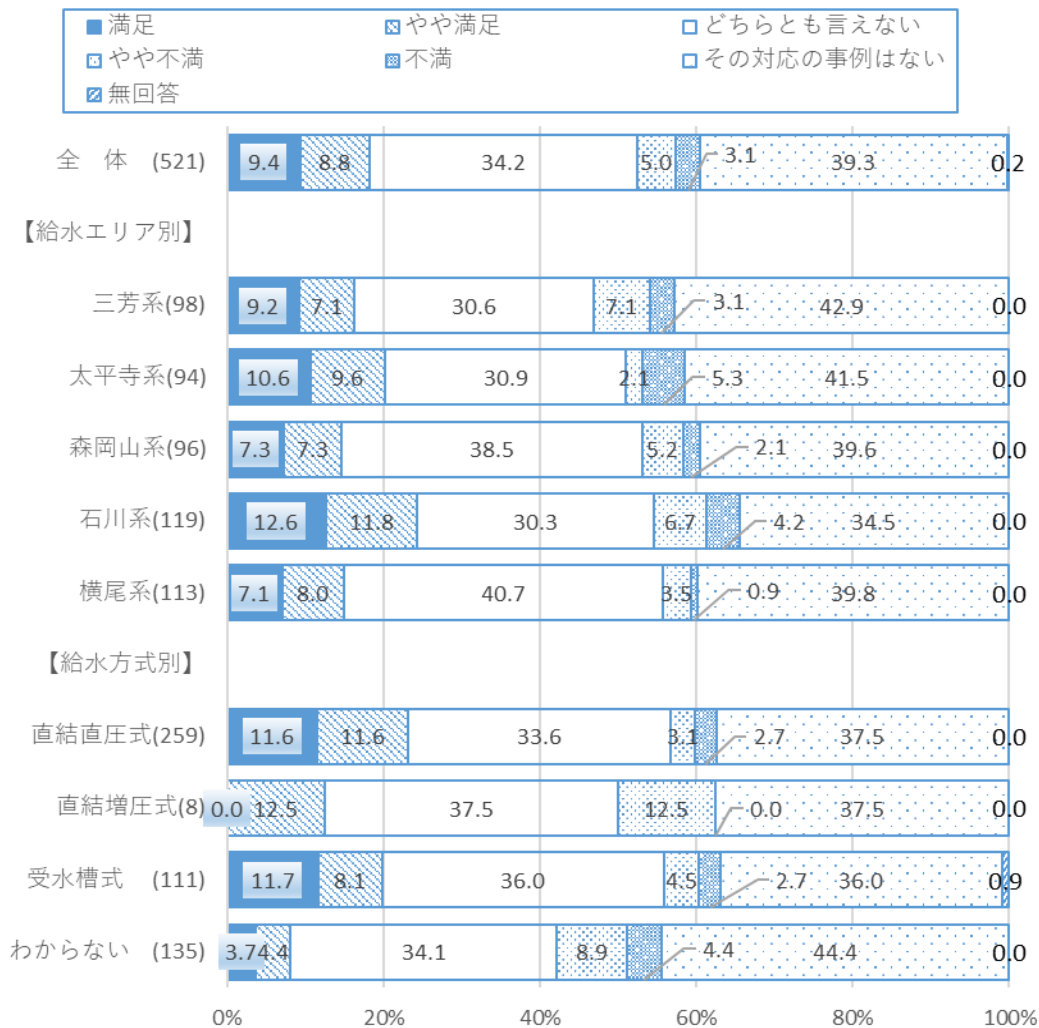
① 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度(属性別)〈図表2-5-8〉



<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が39.3%で最も高くなっている。
- 性別では、男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、応対の経験がある人の中では、全ての年代で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 世帯人数別では、応対の経験がある人の中では、1人世帯で「不満」「やや不満」の割合(12.2%)の方が「満足」「やや満足」の割合(9.5%)より2.7ポイント高くなっている。

② 道路などで行われる水道管取替工事についての応対の満足度（給水エリア別、給水方式別）
 〈図表2-5-9〉



<特徴>

- 給水エリア別では、応対の経験がある人の中では、全てのエリアで「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 給水方式別では、応対の経験がある人の中では、給水方式がわからないと答えた人で「不満」「やや不満」の割合(13.3%)の方が「満足」「やや満足」の割合(8.1%)より5.2ポイント高くなっている。

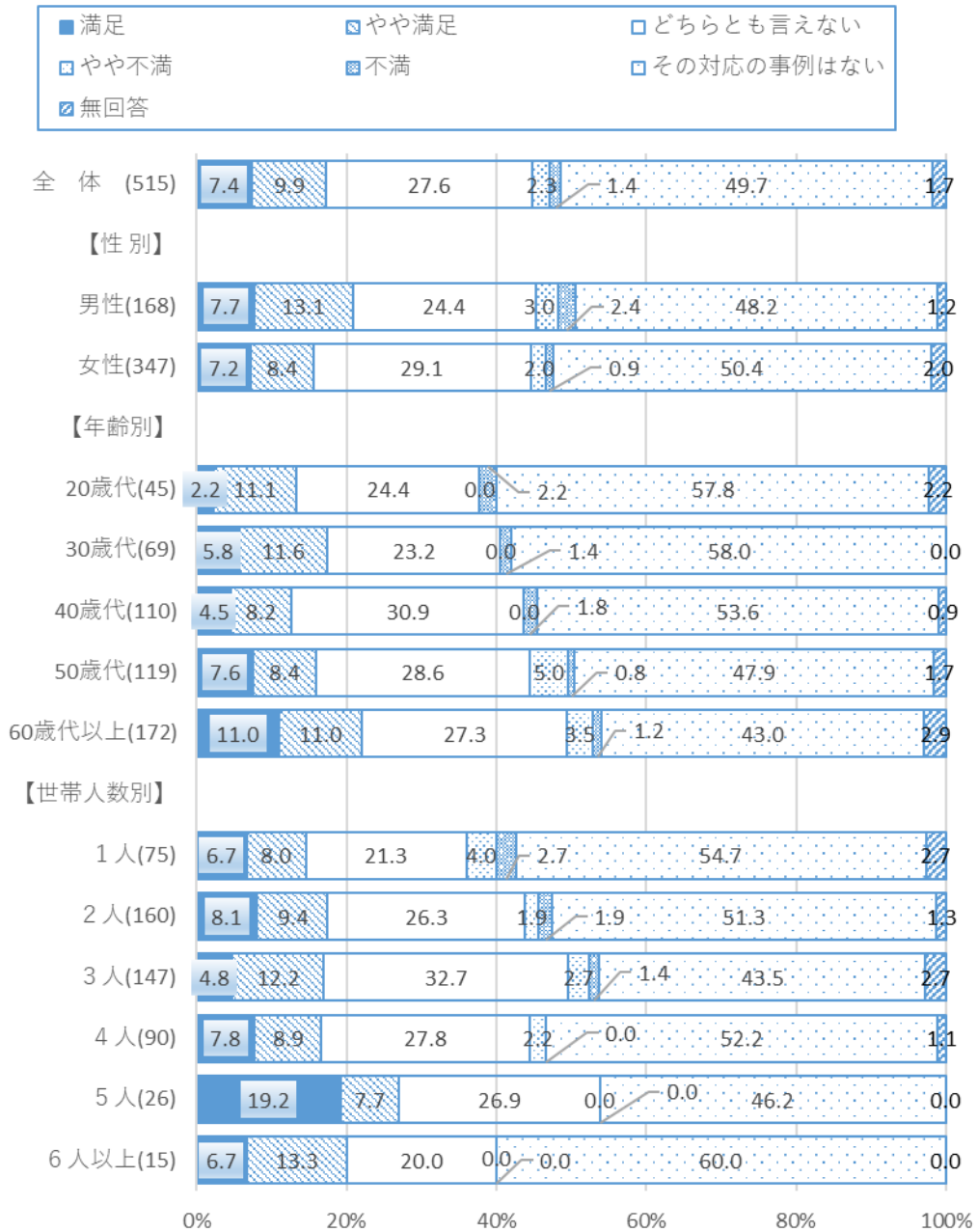
(5) 給水管等の修繕工事における対応の満足度

問 ご自宅または事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
 4 やや不満 5 不満 6 対応を経験したことはない

[A : 問15]

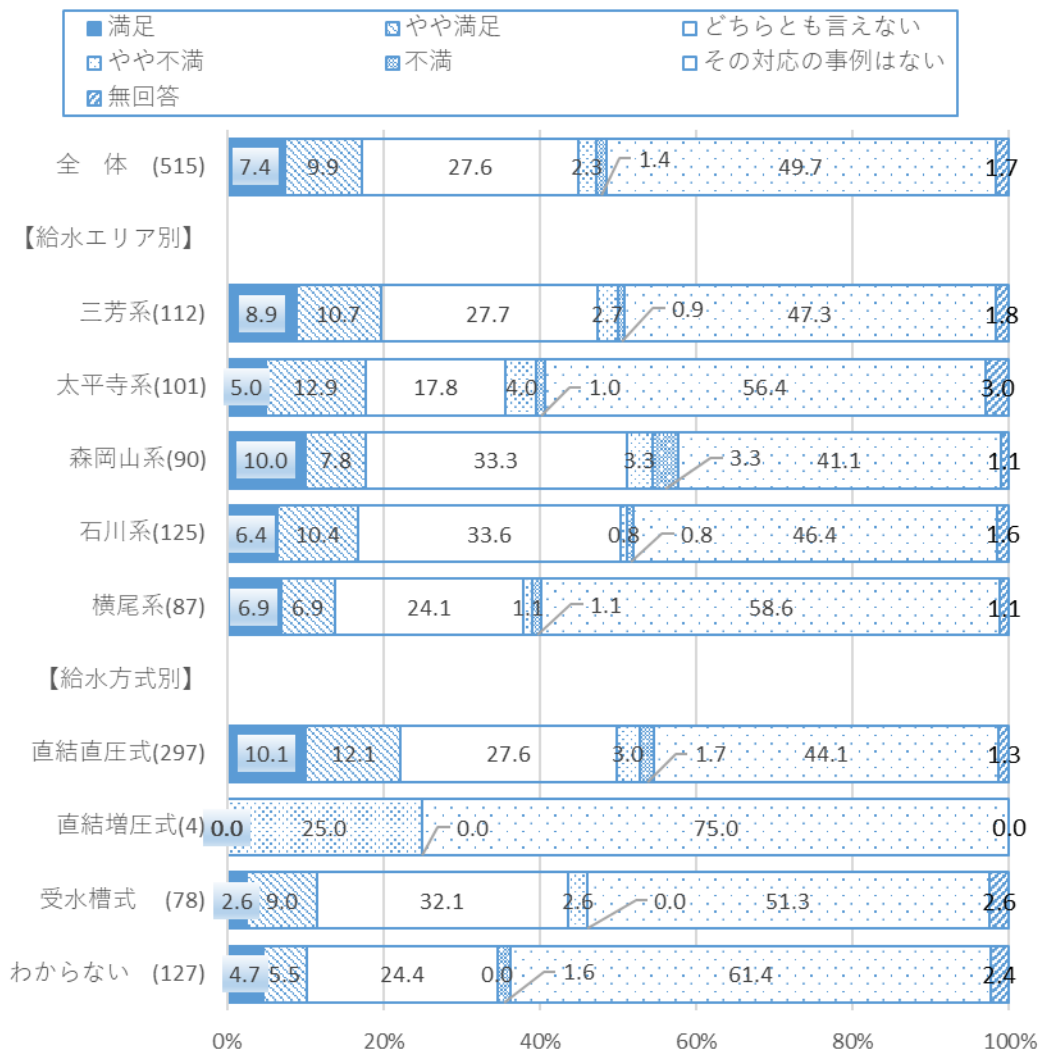
① 給水管等の修繕工事における対応の満足度（属性別）〈図表2-5-10〉



<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が49.7%で最も高くなっている。
- 性別では、男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、応対の経験がある人の中では、全ての年代で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 世帯人数別では、応対の経験がある人の中では、全ての世帯で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

② 給水管等の修繕工事における応対の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-5-11〉



<特徴>

- 給水エリア別では、応対の経験がある人の中では、全てのエリアで「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。
- 給水方式別では、応対の経験がある人の中では、全ての方式で「満足」「やや満足」の割合の方が「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。

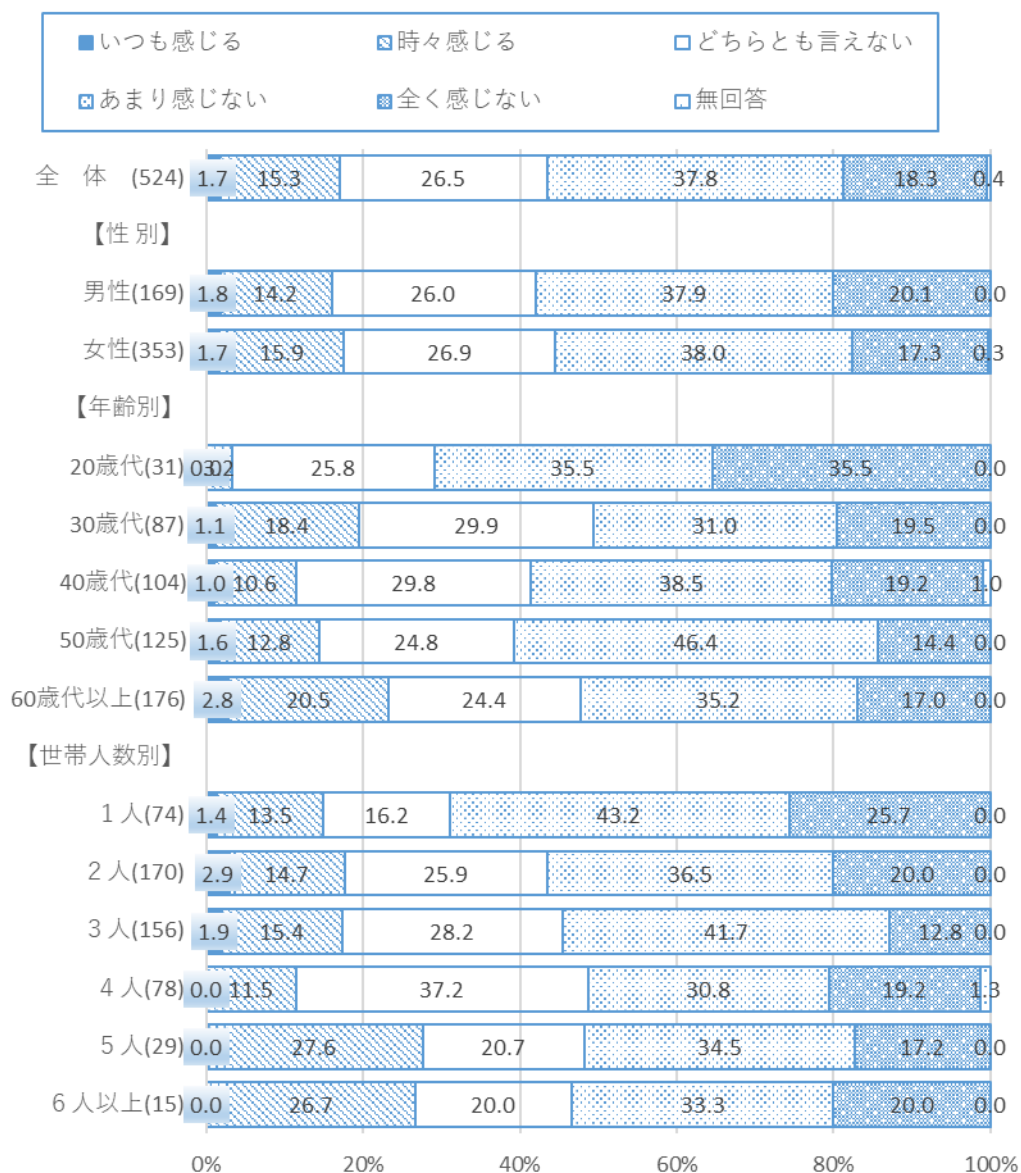
(6) 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触

問 上下水道局では、水道水に関する情報や上下水道局の取組みなどをお客さまに十分お伝えし、事業を進めていきたいと考えています。こうした情報を十分得ていると感じますか。

- 1 いつも感じる 2 時々感じる 3 どちらとも言えない
4 あまり感じない 5 全く感じない

[B : 問20]

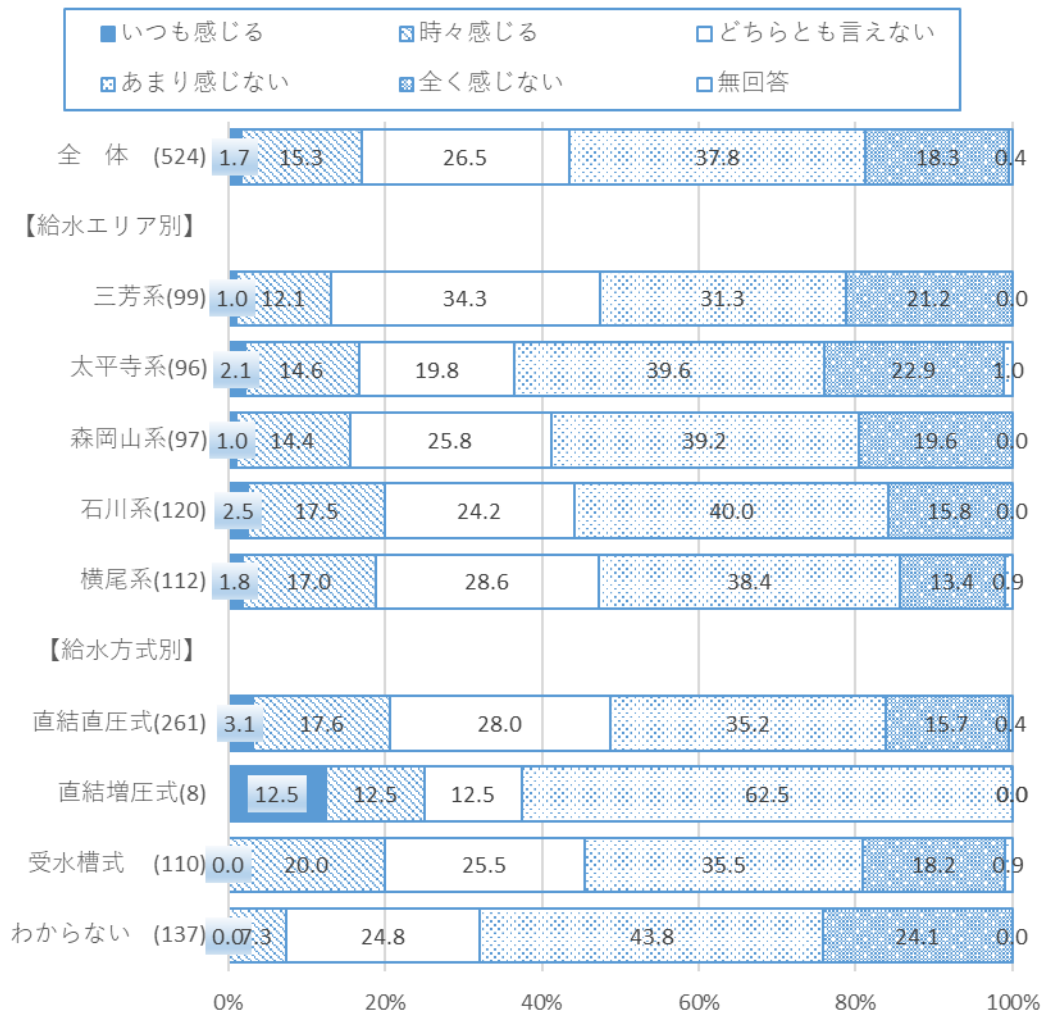
① 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触（属性別）〈図表2-5-12〉



<特徴>

- 全体では、「あまり感じない」が37.8%で最も高くなっている。
- 性別では、男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「全く感じない」は20歳代で35.5%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「全く感じない」は1人世帯で25.7%と最も高くなっている。

② 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-5-13〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「全く感じない」は太平寺系で22.9%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「まったく感じない」は給水方式がわからないと回答した人で24.1%と最も高くなっている。

2-6 水道料金

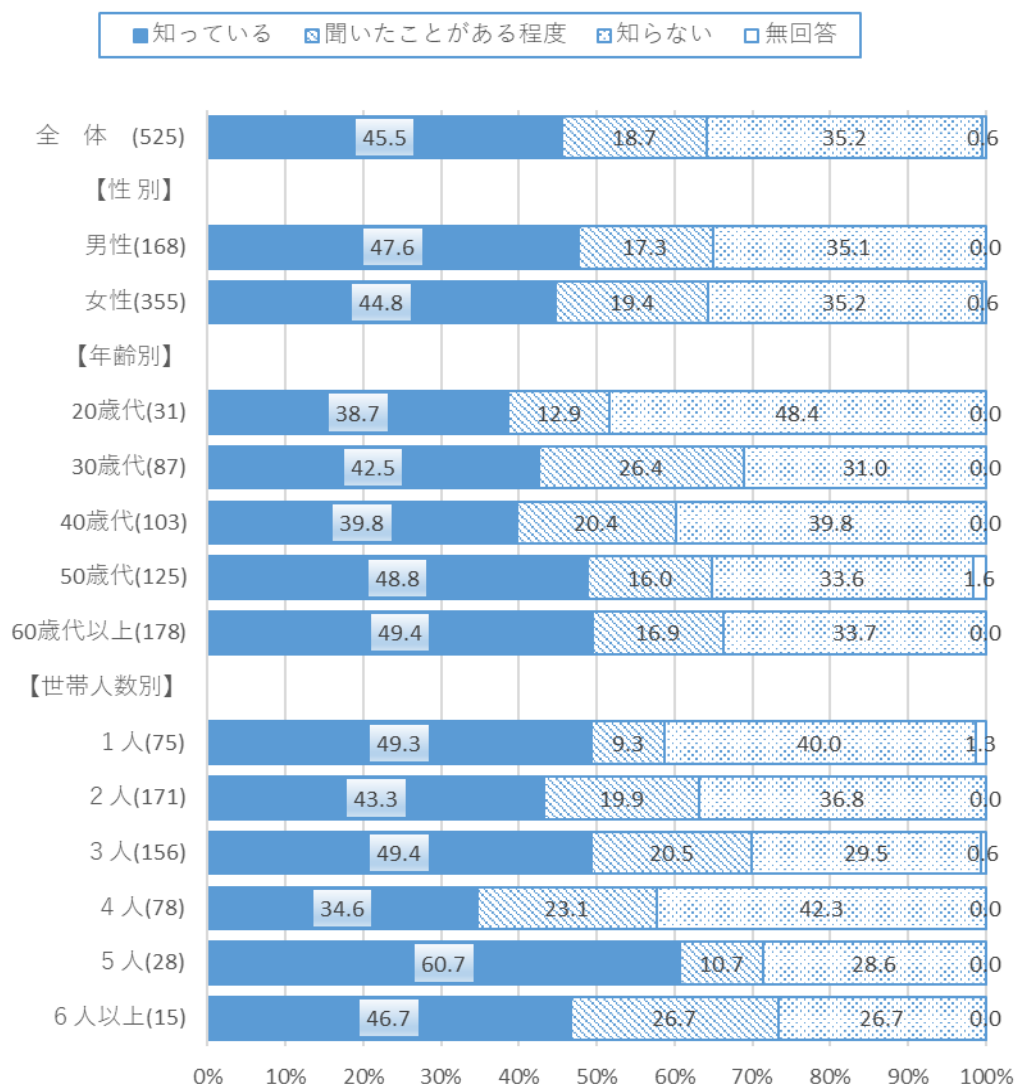
(1) 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度

問 水道料金は、基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることをご存知ですか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[B：問18]

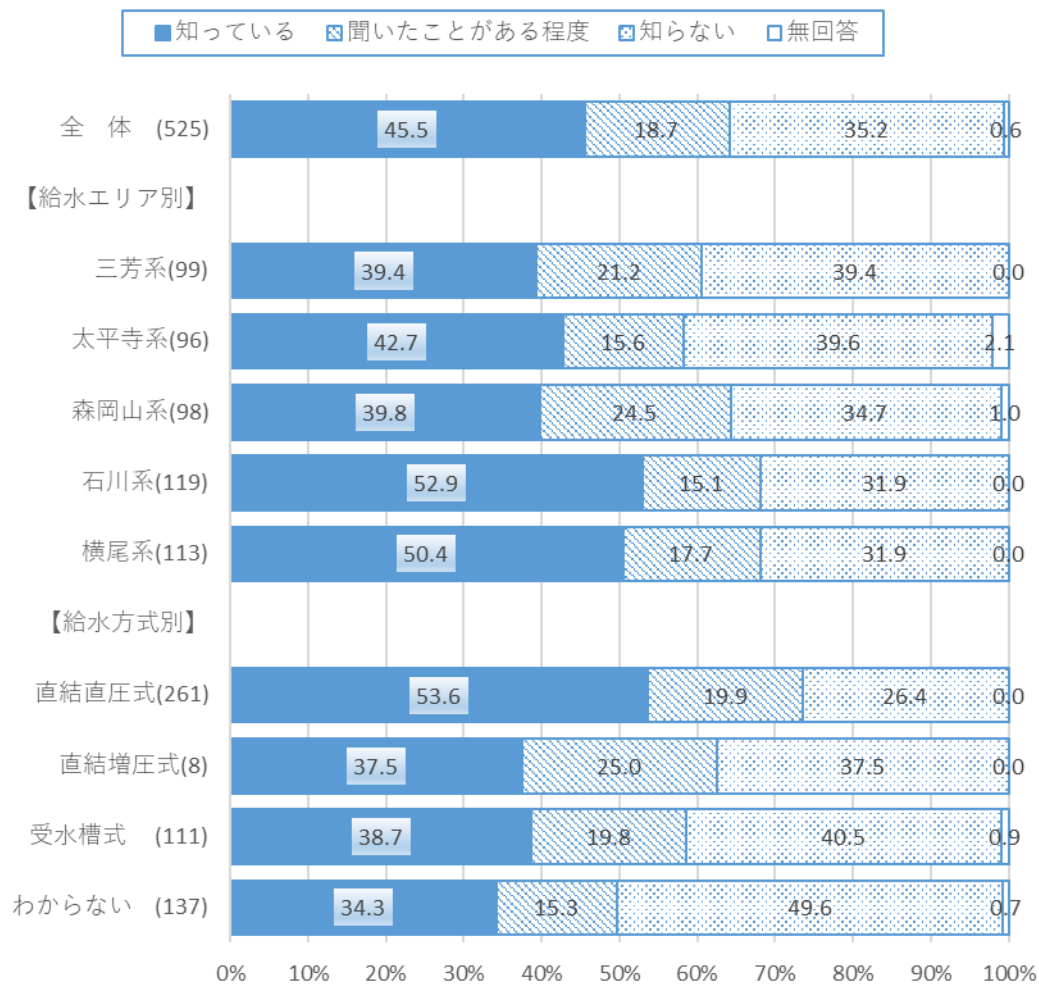
① 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（属性別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体では、「知っている」が45.5%で最も高くなっている。
- 性別では、男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、「知っている」は60歳以上で49.4%と最も高くなっており、年齢が若くなるほど低くなる傾向にある。
- 世帯人数別では、「知っている」は5人世帯で60.7%と最も高くなっている。

② 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-6-2〉



<特徴>

○給水エリア別では、「知っている」は石川系で 52.9%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「知っている」は直結直圧式で 53.6%と最も高くなっている。

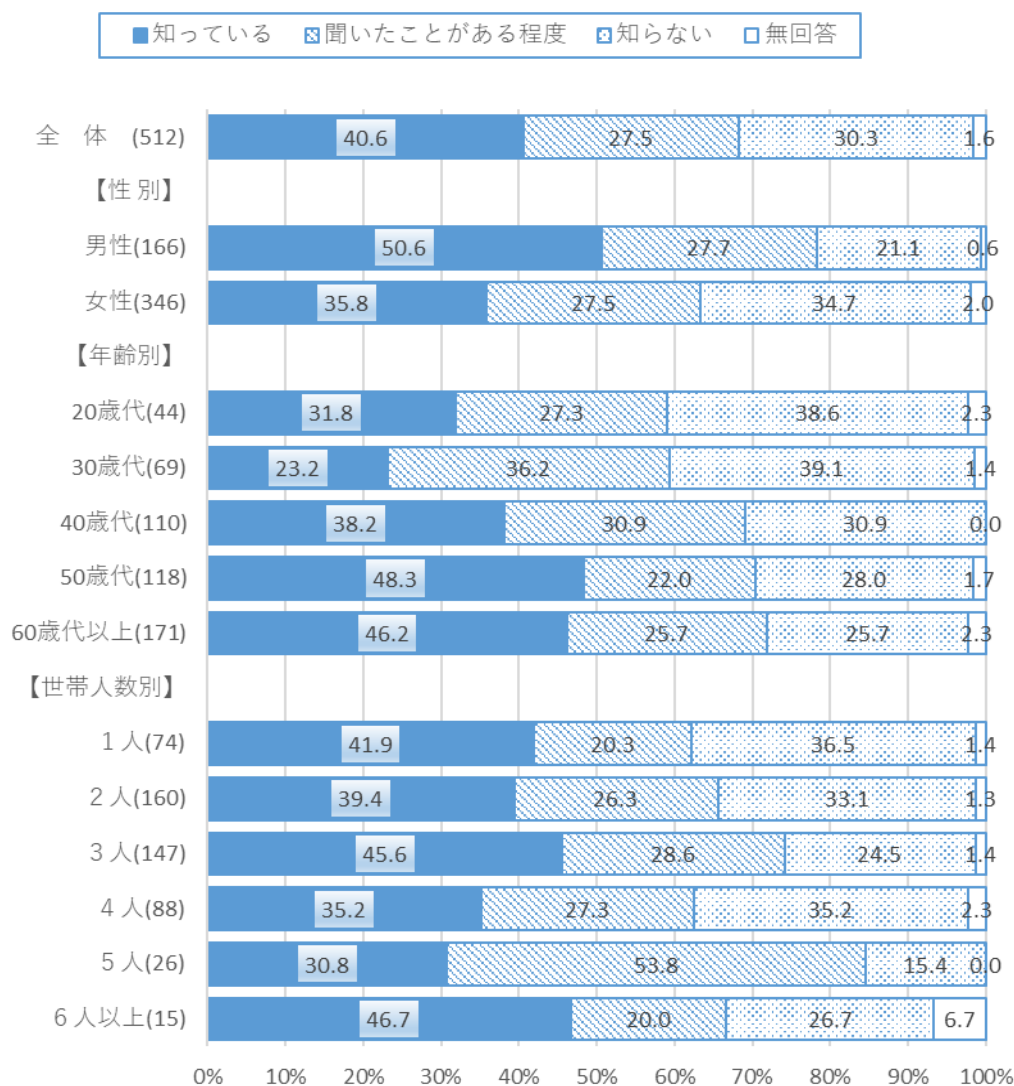
(2) 水道事業の運営は、お客様の水道料金によって賄われていること（独立採算制）の認知度

問 水道事業の運営は、お客さまの水道料金によって賄われていること（独立採算制）をご存知ですか。

- 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[A：問17]

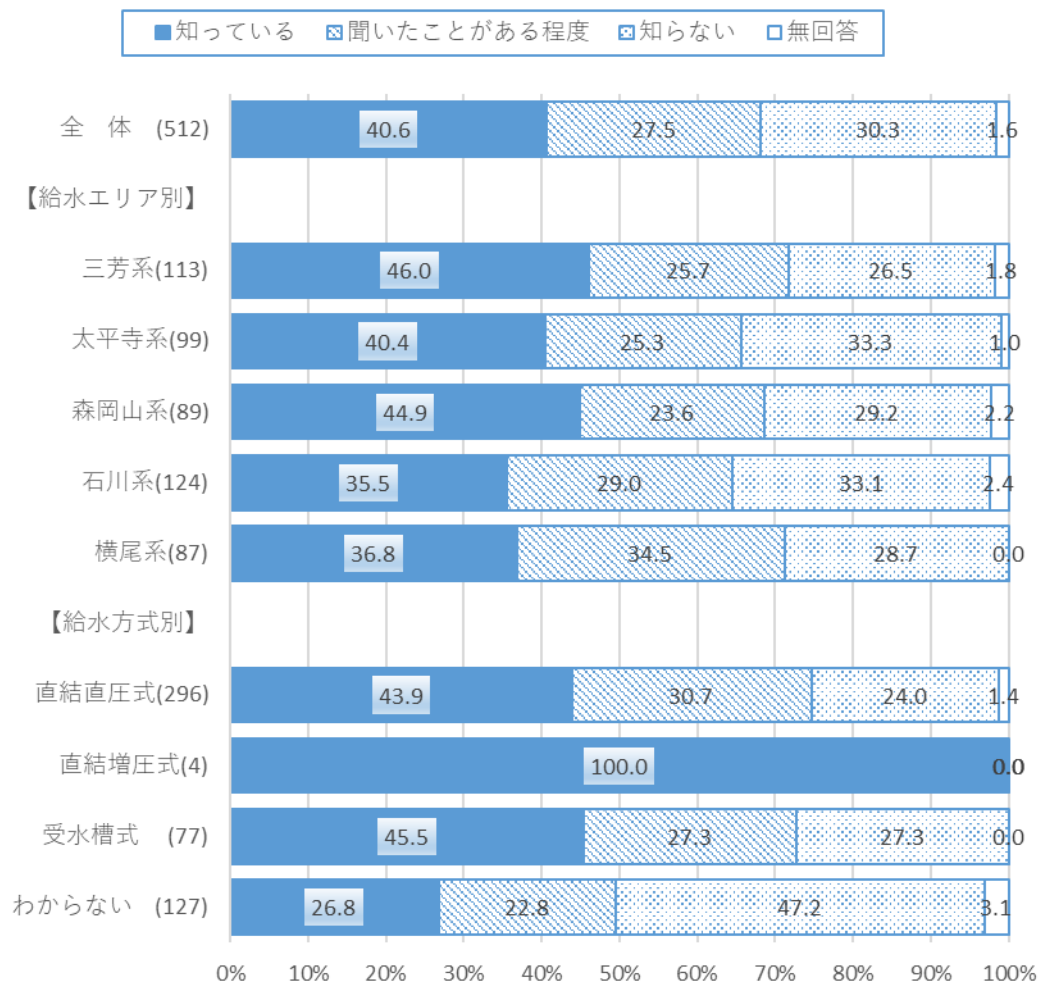
① 水道事業の運営は、お客様の水道料金によって賄われていること（独立採算制）の認知度（属性別）〈図表2-6-3〉



<特徴>

- 全体では、「知っている」が40.6%で最も高くなっている。
- 性別では、「知っている」は男性（50.6%）の方が女性（35.8%）より14.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「知っている」は50歳代で48.3%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当者の少ない6人以上の世帯を除くと、「知っている」は3人世帯で45.6%と最も高くなっている。

② 水道事業の運営は、お客様の水道料金によって賄われていること（独立採算制）の認知度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-6-4〉



<特徴>

○給水エリア別では、「知っている」は三芳系で 46.0%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「知っている」は給水方式がわからないと答えた人で 26.8%と最も低くなっている。

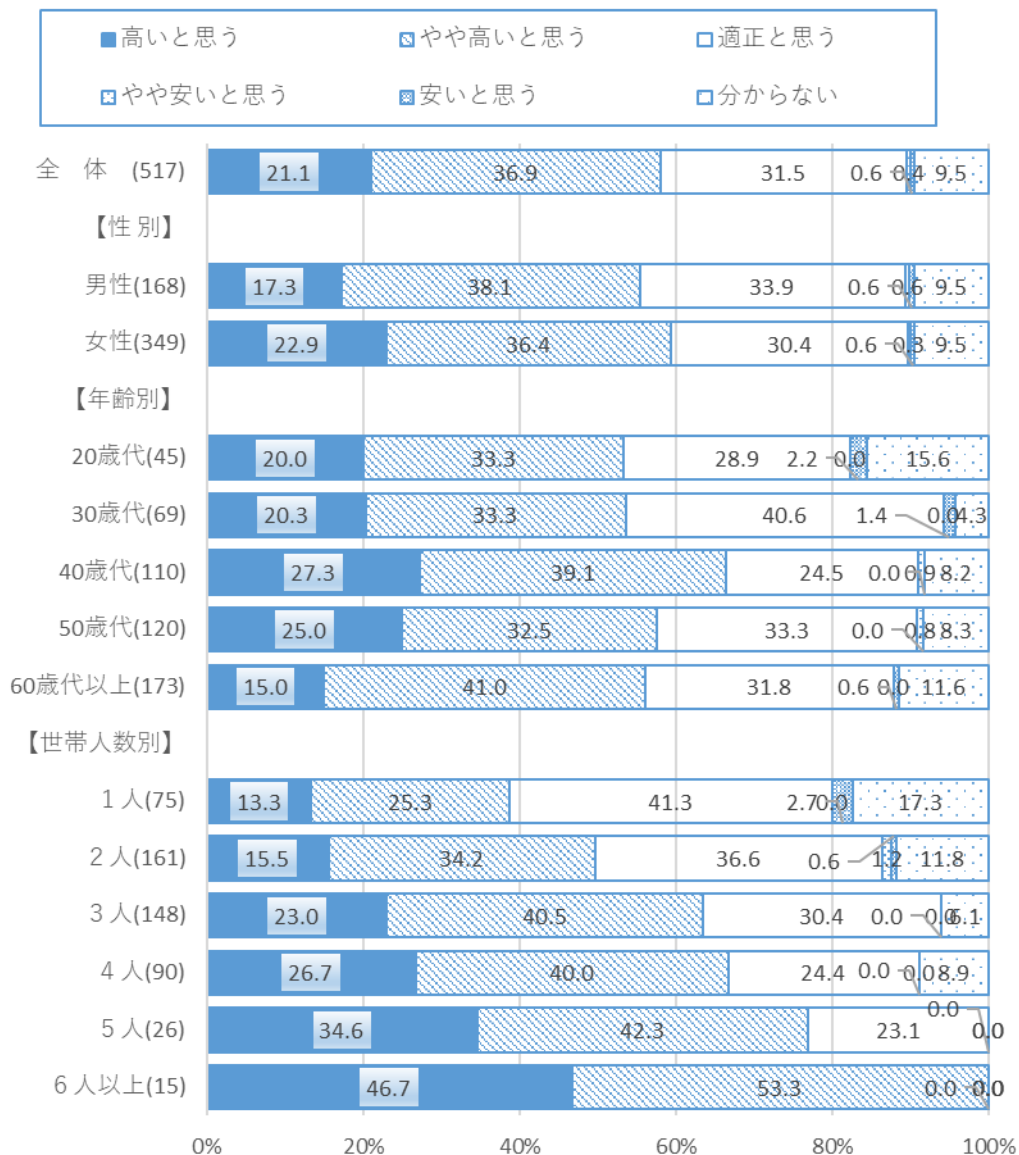
(3) 水道料金水準の満足度

問 大分市では、水道料金は2か月に1度請求(下水道をご使用されている場合は下水道使用料と合わせて請求)しています。水道料金についてどう感じますか。

- 1 高いと思う 2 やや高いと思う 3 適正と思う
 4 やや安いと思う 5 安いと思う 6 わからない

[A : 問18]

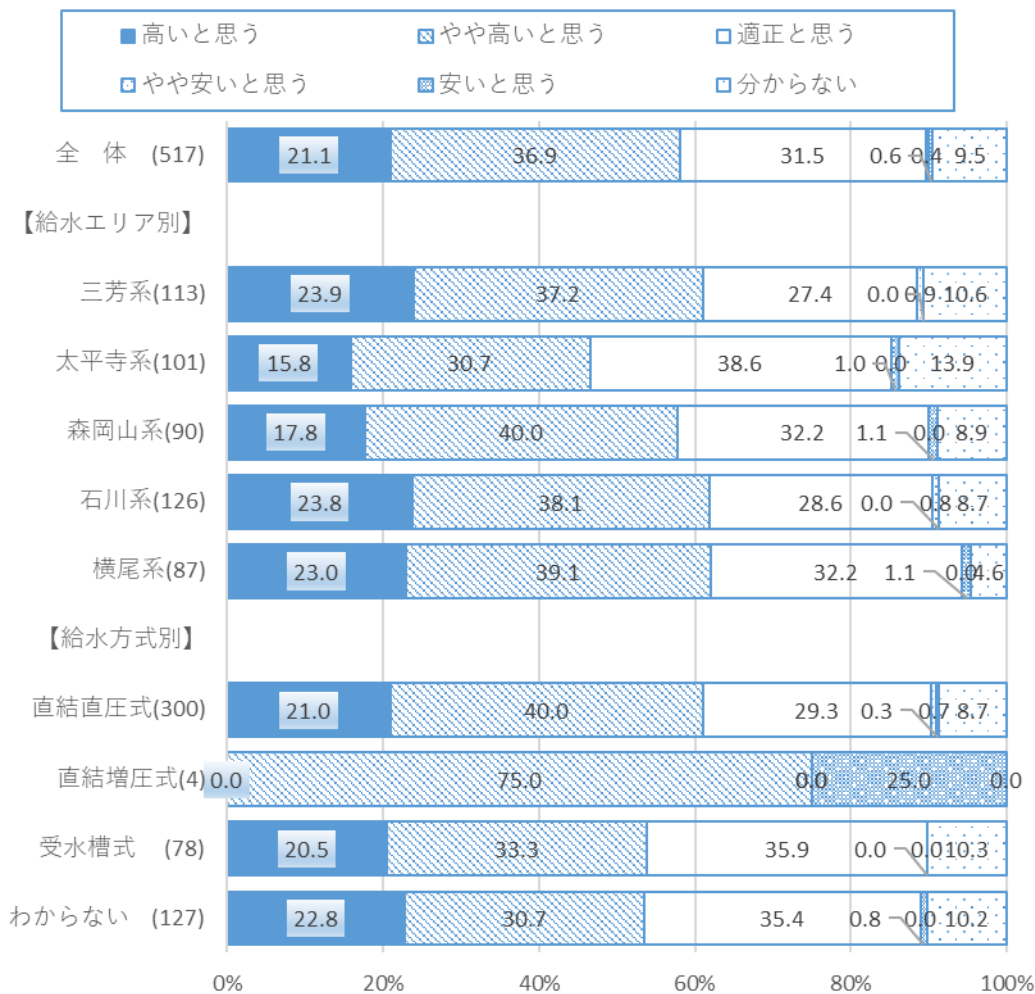
① 水道料金水準の満足度(属性別)〈図表2-6-5〉



<特徴>

- 全体では、「やや高いと思う」が 36.9%で最も高く、「高いと思う」を合わせた割合は、58.0%となっている。
- 性別では、「高いと思う」は女性（22.9%）の方が男性（17.3%）より 5.6 ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合は 40 歳代で 66.4%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「高いと思う」割合は世帯人数が増えるにつれて高くなっている。

② 水道料金水準の満足度（給水エリア別、給水方式別）〈図表 2-6-6〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合は太平寺系で 46.5%と最も低くなっている。
- 給水方式別では、該当者数の少ない直結増圧式を除くと、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合は直結直圧式で 61.0%と最も高くなっている。

(4) 水道料金が高いと思う要因

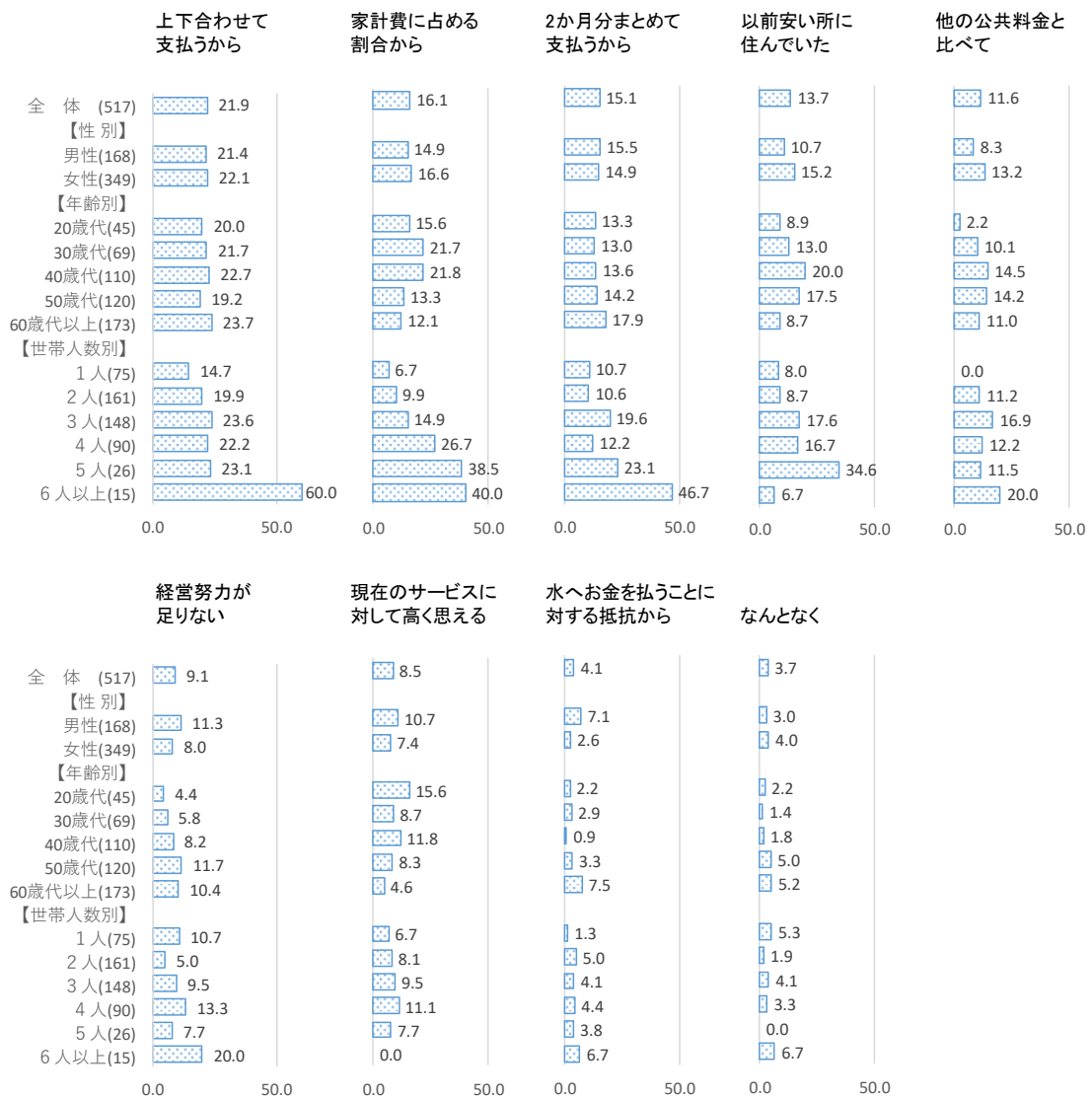
問 <問18(前問)で「1」または「2」と回答した方のみにお尋ねします。>

大分市の水道料金が高いと思う要因は何ですか。(複数回答可)

- 1 水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから
- 2 2か月分まとめて支払うから
- 3 電気やガスなど他の公共料金と比べて
- 4 家計費に占める水道料金の割合から
- 5 以前にもっと安いところに住んでいたから(他都市の水道料金と比べて)
- 6 現在の上下水道サービス(水道水の水質など)に対して、水道料金が高く思えるから
- 7 上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから
- 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
- 9 なんとなく

[A: 問19]

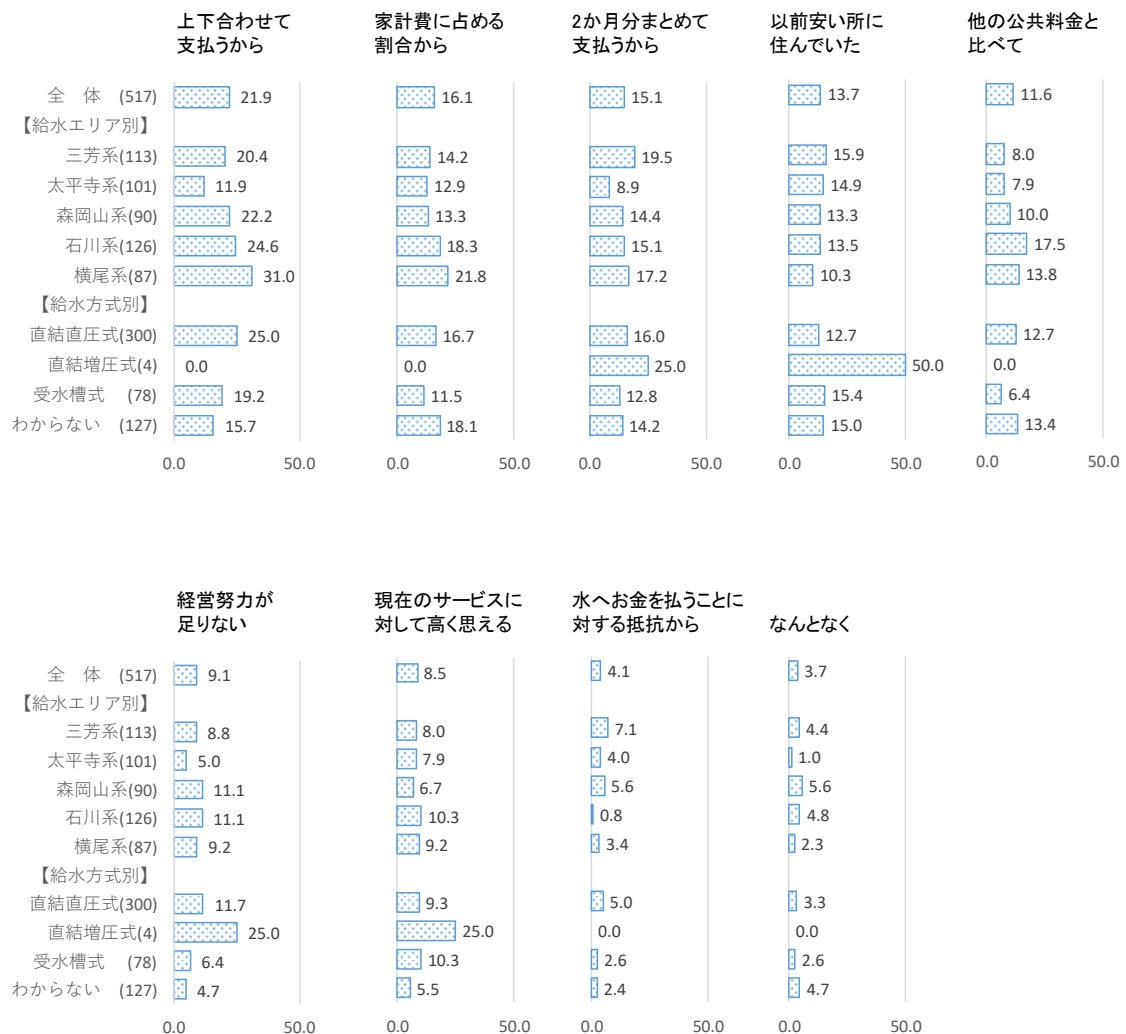
① 水道料金が高いと思う要因(属性別)〈図表2-6-7〉



<特徴>

- 全体では、「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」が21.9%で最も高く、ついで「家計費に占める水道料金の割合から」(16.1%)、「2 か月分まとめて支払うから」(15.1%)となっている。
- 性別では、上位の理由に男女の間で大きな違いは見られない。
- 年齢別では、40歳代では「以前にもっと安い所に住んでいたから」が20.0%、20歳代では「現在の上下水道サービスに対して、水道料金が高く思えるから」が15.6%と、それぞれ他の年代に比べ高くなっている。
- 世帯人数別では、「家計費に占める水道料金の割合から」の割合は、人数が増えるにつれて高くなっている。

② 水道料金が高いと思う要因（給水エリア別、給水方式別）〈図表2-6-8〉



<特徴>

○給水エリア別では、太平寺系では全体における上位の3つの要因「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」「家計費に占める水道料金の割合から」「2か月分まとめて支払うから」において、いずれも他のエリアに比べて低くなっている。

○給水方式別では、「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」は直結直圧式で25.0%と4人に1人が要因に選んでいる。

第3章 自由意見

第3章 自由意見

水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

3-1 ご意見・ご要望の全体表

水道事業に関するご意見・ご要望を自由記述で伺ったところ、276人の方から延べ346件のご意見・ご要望を頂いた。

ご意見・ご要望を分野ごとに分類し、その内容を「満足・良い」、「いずれでもない・評価外」、「不満・不足」、「質の向上、対策に期待」の4つの評価に分けた。

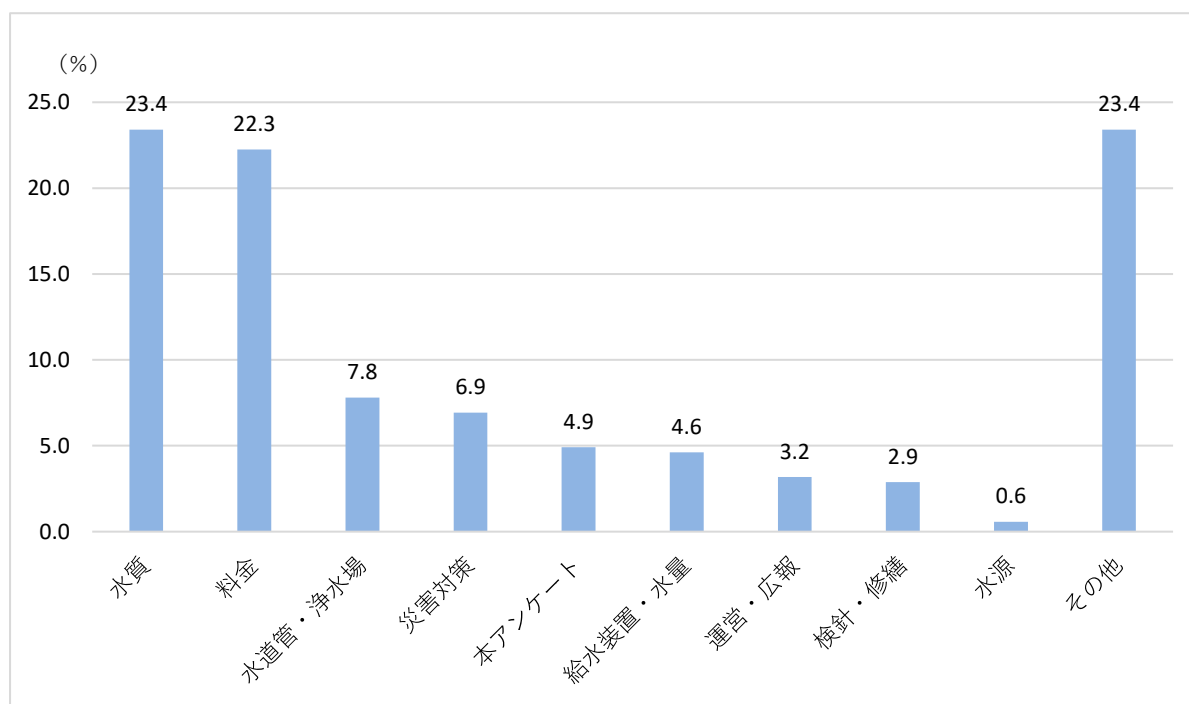
大分類	中分類	評価等										
		1. 満足・良い		2. いずれでもない・評価外		3. 不満・不足		4. 質の向上・対策に期待				
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)			
1	水質	1 安全・安心	38	12.8	18	47.4	6	15.8	11	28.9	3	7.9
		2 味	23	7.7	14	60.9	1	4.3	7	30.4	1	4.3
		3 カルキ	8	2.7	2	25.0			5	62.5	1	12.5
		4 臭い	7	2.4	1	14.3			6	85.7		
		5 濁り	5	1.7	1	20.0			4	80.0		
		81	23.4	36	44.5	7	8.6	33	40.7	5	6.2	
2	給水装置・水量	1 給水方法	4	1.3			4	100.0				
		2 水漏れ	4	1.3	3	75.0			1	25.0		
		3 給水管	6	2.0			4	66.7	2	33.3		
		4 その他	2	0.7			2	100.0				
		16	4.6	3	18.8	10	62.5	3	18.8			
3	水道管・浄水場	1 水道管の劣化・工事	24	8.1	4	16.7	9	37.5	8	33.3	3	12.5
		2 浄水場の管理	1	0.3							1	100.0
		3 その他	2	0.7					2	100.0		
		27	7.8	4	14.8	9	33.3	10	37.0	4	14.8	
4	料金	1 料金水準	59	19.9	1	1.7	12	20.3	46	78.0		
		2 制度(課金・支払等)	16	5.4			2	12.5			14	87.5
		3 その他	2	0.7			1	50.0	1	50.0		
		77	22.3	1	1.3	15	19.5	47	61.0	14	18.2	
5	水源	1 水源(林)の確保・管理	1	0.3			1	100.0				
		2 その他	1	0.3			1	100.0				
		2	0.6			2	100.0					
6	災害対策	1 情報の提供	9	3.0			3	33.3			6	66.7
		2 断水・災害時給水ステーション	4	1.3			2	50.0			2	50.0
		3 基盤の整備	2	0.7							2	100.0
		4 その他	9	3.0							9	100.0
		24	6.9			5	20.8			19	79.2	
7	検針・修繕	1 検針・検針員	3	1.0	3	100.0						
		2 修繕・修繕員	7	2.4	1	14.3			4	57.1	2	28.6
		10	2.9	4	40.0			4	40.0	2	20.0	
8	運営・広報	1 広報の内容	6	2.0			1	16.7			5	83.3
		2 運営・取組み	1	0.3					1	100.0		
		3 その他	4	1.3			3	75.0			1	25.0
		11	3.2			4	36.4	1	9.1	6	54.5	
9	本アンケート	1 アンケートの内容	15	5.1	11	73.3	4	26.7				
		2 アンケートの方法	2	0.7			2	100.0				
		17	4.9	11	64.7	6	35.3					
10	その他	1 感謝・激励等	38	12.8	34	89.5	3	7.9			1	2.6
		2 窓口・職員への対応	17	5.7	8	47.1			7	41.2	2	11.8
		3 その他	26	8.8			23	88.5			3	11.5
		81	23.4	42	51.9	26	32.1	7	8.6	6	7.4	
総計			346	100.0	101	29.2	84	24.3	105	30.3	56	16.2

(注) 割合(%)の見方: 「大分類」は中分類別延べ回答数(346件)に対する割合、「中分類」は回答者数(276人)に対する割合、「評価等」は中分類別回答人数に対する割合(合計は大分類別延べ回答数に対する割合)。

3-2 ご意見・ご要望の分野別の割合

1 全体的なご意見の傾向

ご意見・ご要望で最も多かったのは「水質」に関するもので 23.4%であった。以下「料金」(22.3%)、「水道管・浄水場」(7.8%)、「災害対策」(6.9%)、「本アンケート」(4.9%)、「給水装置・水量」(4.6%)、「運営・広報」(3.2%)、「検針・修繕」(2.9%)、「水源」(0.6%)であった。また「その他(日頃の事業への感謝・激励等を含む)」は 23.4%であった。



n=276(M.T=346)

ご意見・ご要望の分野	回答数	%
水質	81	23.4
料金	77	22.3
水道管・浄水場	27	7.8
災害対策	24	6.9
本アンケート	17	4.9
給水装置・水量	16	4.6
運営・広報	11	3.2
検針・修繕	10	2.9
水源	2	0.6
その他	81	23.4

(注) 割合 (%) は延べ回答件数 (M.T=346) に対する割合

2 配水池別の傾向

配水池別に見てみると「水質」と「料金」は全ての配水池で高い割合であった。

(上段：件数 下段：%)

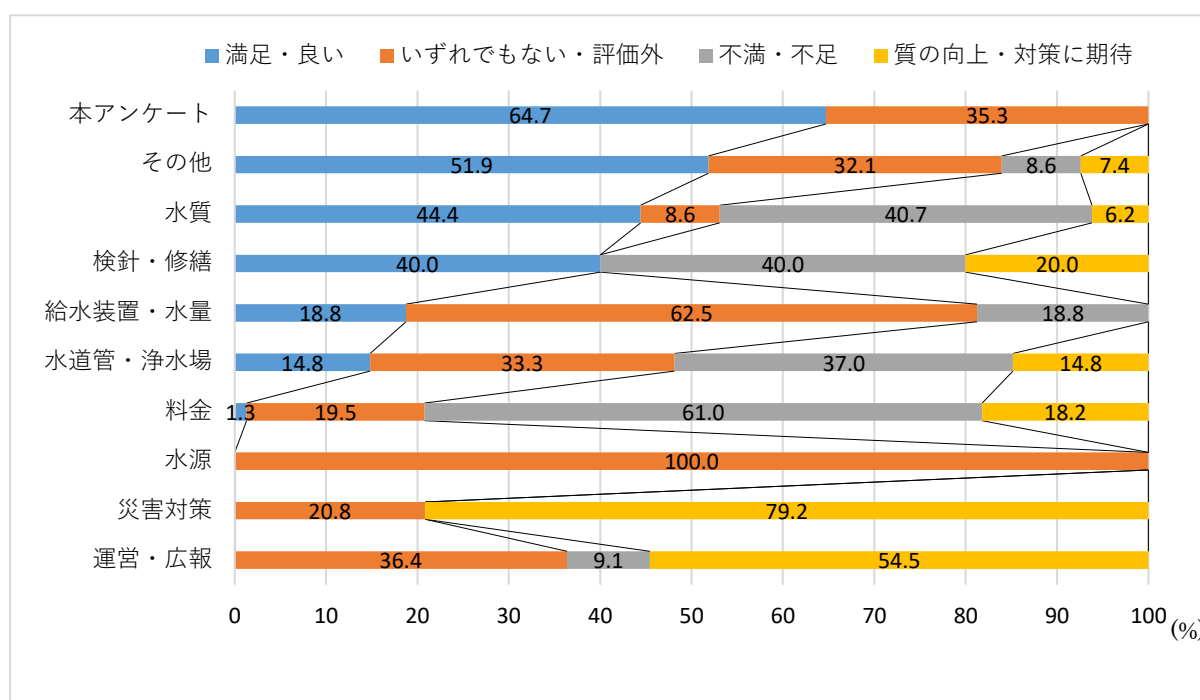
		回答者数	延べ回答数	1 水質	2 給水装置・水量	3 水道管・浄水場	4 料金	5 水源	6 災害対策	7 検針・修繕	8 運営・広報	9 本アンケート	10 その他
全体		276	346	81	16	27	77	2	24	10	11	17	81
		100.0	123.9	29.3	5.8	9.8	27.9	0.7	8.7	3.6	4.0	6.2	29.3
配水池別	三芳	58	74	20	4	4	15	1	6	1	4	5	14
		21.0	127.1	34.5	6.9	6.9	25.9	1.7	10.3	1.7	6.9	8.6	24.1
	太平寺	50	67	15	2	9	11		3	4	2	1	20
		18.1	131.5	30.0	4.0	18.0	22.0		6.0	8.0	4.0	2.0	40.0
	森岡山	46	59	15	3	5	13		6	1		4	12
	16.7	126.0	32.6	6.5	10.9	28.3		13.0	2.2		8.7	26.1	
石川	72	84	19	2	5	23	1	6	2	1	4	21	
	26.1	117.1	26.4	2.8	6.9	31.9	1.4	8.3	2.8	1.4	5.6	29.2	
横尾	50	62	12	5	4	15		3	2	4	3	14	
	18.1	120.7	24.0	10.0	8.0	30.0		6.0	4.0	8.0	6.0	28.0	

(注) 割合 (%) は対回答者数

3-3 ご意見・ご要望の分野別の評価

ご意見・ご要望を分野別に分け、その内容を評価等で仕分けしたところ、「満足・良い」については、具体的な分野では「本アンケート」が64.7%で最も高く、次いで「水質」(44.4%)、「検針・修繕」(40%)、「給水装置・水量」(18.8%)、「水道管・浄水場」(14.8%)などとなった。一方「不満・不足」については、「料金」が61%で最も高く、次いで「水質」(40.7%)、「検針・修繕」(40%)などとなった。

また「質の向上・対策に期待」については、「災害対策」が79.2%で最も高く、次いで「運営・広報」(54.5%)、「検針・修繕」(20%)などとなった。



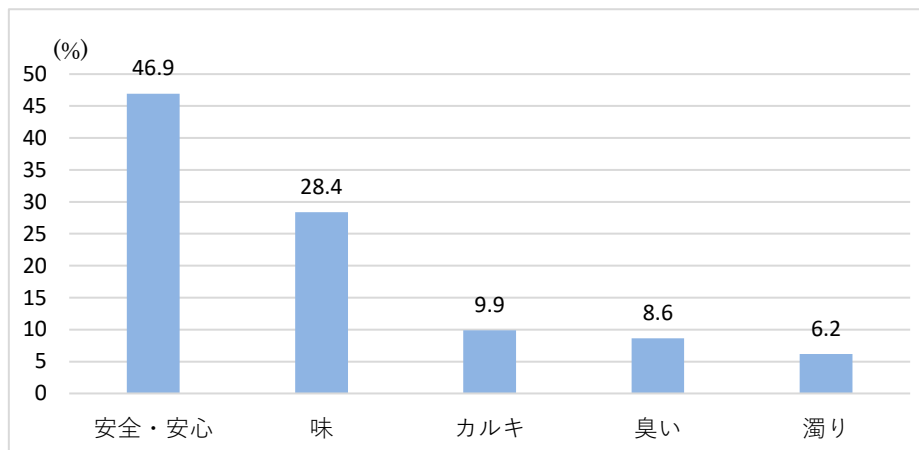
3-4 各分野別のご意見・ご要望

それぞれの分野で、具体的にどのようなご意見・ご要望を頂いたのかを見てみる。

(1) 水質

1 「1 水質」に対する全般のご意見の傾向

「水質」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「安全・安心」で46.9%となった。次いで、「味」(28.4%)、「カルキ」(9.9%)、「臭い」(8.6%)、「濁り」(6.2%)となっている。



【安全・安心】

●満足・良い

- ・24時間366日安心安全な水が届いている。
- ・蛇口から出てくる水は安全な水だと思っている。
- ・他都市より質が良くおいしい。
- ・外国に比べ安全安心ですばらしい。
- ・あたりまえのように安全な水だと思って飲んでいる。

●いずれでもない・評価外

- ・東京の水がおいしいと聞くのでその仕組みをまねてほしい。
- ・家では浄水器を通した水を飲んでいるが、学校や公園などでは特に気にすることなく水道水をそのまま飲んでいる。

●不満・不足

- ・夏季に薬品量が増すのか、手が荒れる気がして安全性に不安を抱く。
- ・塩素消毒した時の副産物に何となく不安を感じる。
- ・カルキや塩素が多く感じる。
- ・数年前の異臭がした時のイメージが取れず、不安を感じる。
- ・河川からの水を使っているので心配になる。

●質の向上・対策に期待

- ・体質は個人差があり、できるだけ薬品を使わず万人に害のない水を希望する。
- ・年に1回など水道水の点検に来てもらえると安心できる。
- ・飲み水なので安全に配慮した水を提供してほしい。

【味】

●満足・良い

- ・最近水道水がおいしくなったように感じる。
- ・おいしくて安心して飲めるので浄水器は不要。
- ・そのまま飲んでもおいしい。
- ・都市圏の水より大分の水がおいしいと思う。

●いずれでもない・評価外

- ・子どものほうが大人より味覚や嗅覚が優れているからなのか、子どもが水道水をそのまま飲むことを嫌がる。

●不満・不足

- ・鉄（さび）や塩素の臭いや味がする。
- ・飲み水・調理用にはウォーターサーバーを利用している。
- ・引っ越し前よりおいしくなく感じ、浄水器をつけるようになった。
- ・味には不満があるが、人体や環境的に良いのであればいいと思う。

●質の向上・対策に期待

- ・おいしい水を提供してほしい。

【カルキ】

●満足・良い

- ・県外から引っ越してきたが、カルキ臭がなくうれしい。
- ・カルキ臭がなく安全だと思う。

●不満・不足

- ・衛生上薬品を使うのは仕方ないがカルキ臭が気になる。
- ・カルキ臭があるので浄水器を使用している。
- ・カルキ臭を取り除くため一度沸かしてから飲んでいる。
- ・カルキが強く感じる。

●質の向上・対策に期待

- ・沸かさないで飲める水道水にしてほしい

【臭い】

●満足・良い

- ・臭いなどに問題を感じず、安心して使用している。

●不満・不足

- ・数年前の異臭の件など、水質検査に不安がある。
- ・夏の降水量が少ない時期に少しにおいを感じるので改善してほしい。
- ・たまに水道水の臭いが気になることがある。

【濁り】

●満足・良い

- ・以前は赤く濁った水が出ていたが、水道管の取替工事後、出なくなった。

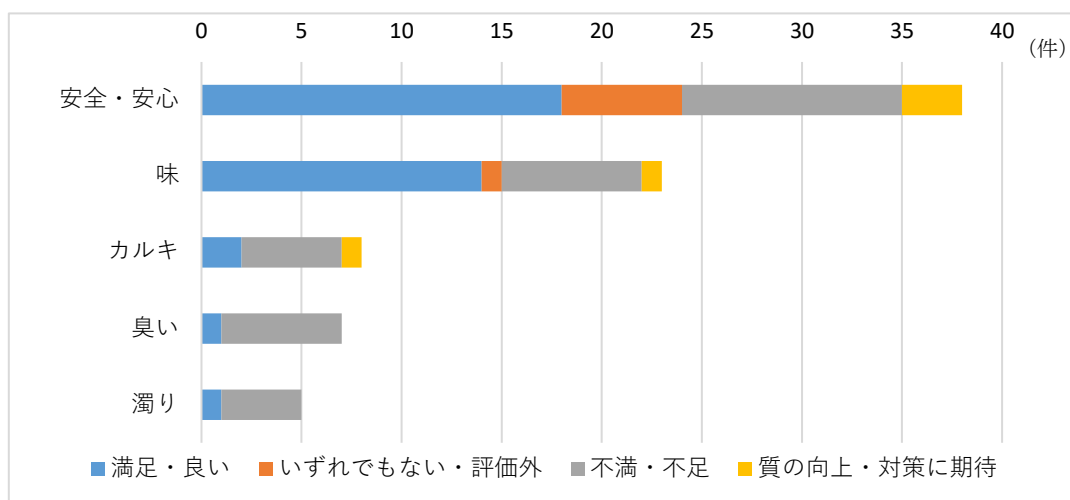
●不満・不足

- ・不純物等でお風呂の水が茶色くなる。
- ・朝一番に出す水や、蛇口をひねった最初の水に濁りがある。
- ・1か月留守にすると錆びた水がでてくる。
- ・時々水道に錆のようなものが混ざり、水質に不安を感じる。

2「1 水質」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

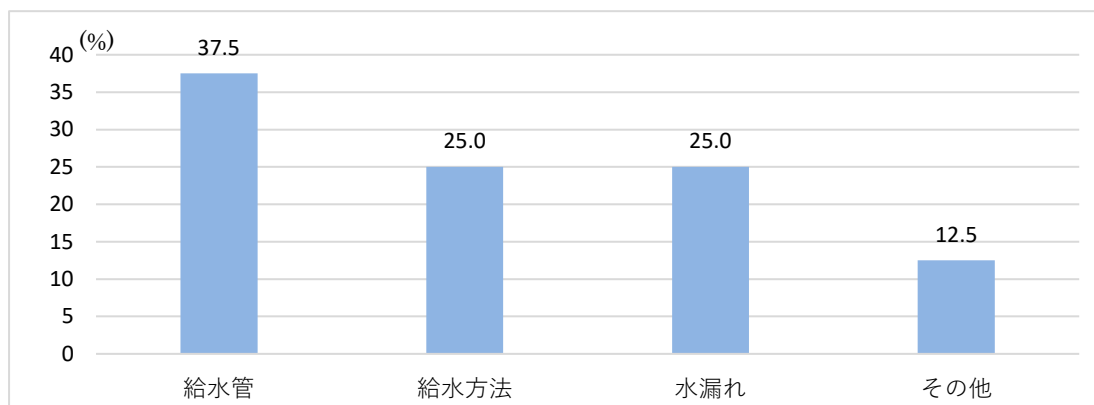
水質		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・ 対策に期待
合計	81 100.0	36 44.4	7 8.6	33 40.7	5 6.2
安全・安心	38 46.9	18 47.4	6 15.8	11 28.9	3 7.9
味	23 28.4	14 60.9	1 4.3	7 30.4	1 4.3
カルキ	8 9.9	2 25.0		5 62.5	1 12.5
臭い	7 8.6	1 14.3		6 85.7	
濁り	5 6.2	1 20.0		4 80.0	



(2) 給水装置・水量

1 「2 給水装置・水量」に対する全般的なご意見の傾向

「給水装置・水量」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「給水管」で37.5%となった。次いで「給水方法」(25%)、「水漏れ」(25%)、「その他」(12.5%)となっている。



【給水管】

●いづれでもない・評価外

- ・宅地内の鉛給水管の取替工事の助成金制度を検討してほしい。
- ・宅地内の給水管の老朽化対策が気になる。

●不満・不足

- ・家を建てる前に、鉛給水管に関する助成制度や工事費などの指導をしてほしかった。
- ・自宅の給水管を大きくしたいが、市の本管からの引込工事代金が高くてできない。市民生活のストレスが消えない。

【給水方法】

●いづれでもない・評価外

- ・マンションに住んでいると貯水タンクに管理会社が塩素を添加しているようで、夏は塩素くさくて不安になるので、指導してほしい。
- ・アパートの4階に住んでおり、水圧が弱いので貯水するのに時間がかかるうえ、大家が受水タンクを一度も見えていないのが気になる。
- ・築20年のマンションに住んでいるので、貯水タンクの問題で水道の味が悪いのか、水道水自体の味が悪いのかわからない。マンションの貯水タンクの水質検査も管理会社やオーナーに指導してほしい。
- ・公共住宅に住んでいるが、受水槽式のタンクの点検・清掃の情報があるのかわからない。

【水漏れ】

●満足・良い

- ・料金が高額になった際、漏水を疑いすぐに連絡をくれたおかげで早期の対処ができた。
- ・検針員から料金が急に上がっているとの連絡をもらったおかげで、早期に対応できた。
- ・検針の結果で使用量が増えているので水漏れしている可能性がありますと連絡を受け、温水器の漏水が判明したことがある。自分たちでは全く気が付かなかったので助かった。

●不満・不足

- ・過去の水漏れの際にきちんと調査してもらえなかった。修理後あまりにも料金が少なくなったので、それまではかなりの漏れがあったと思う。

【その他】

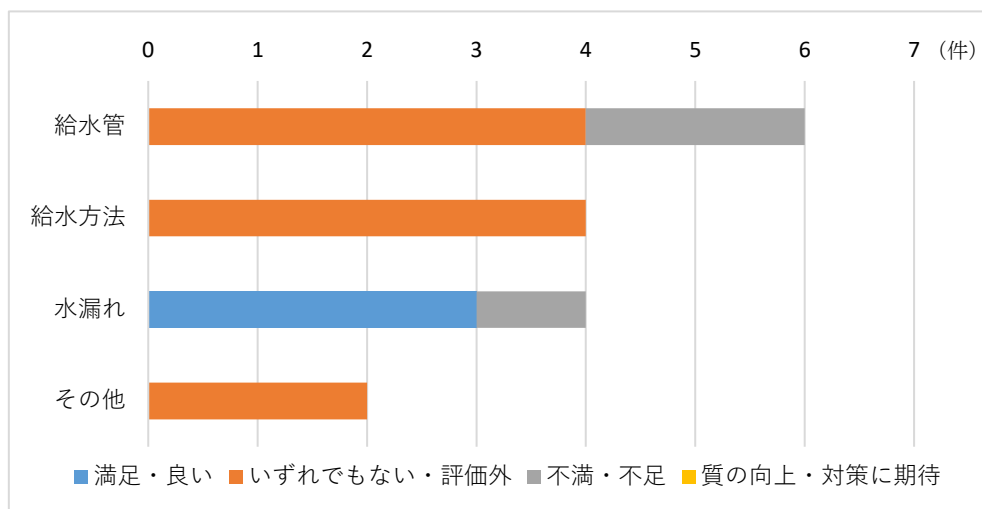
●いずれでもない・評価外

- ・給水塔の中の掃除はしなくても大丈夫か。
- ・駐車場を広げたいが水道メーターがあるため広げをやめている。メーターを動かす工事にいくらかかるか心配している。

2「2 給水装置・水量」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

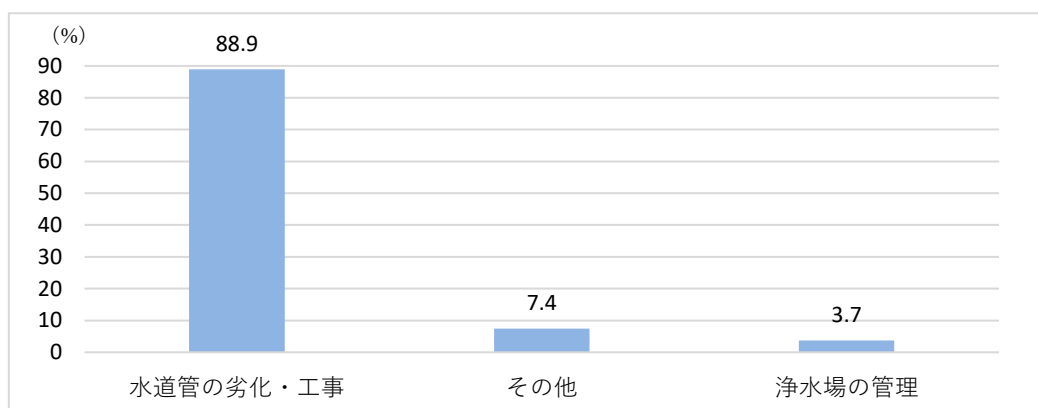
	給水装置・水量	評価			
		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・対策に 期待
合計	16 100.0	3 18.8	10 62.5	3 18.8	
給水管	6 37.5		4 66.7	2 33.3	
給水方法	4 25.0		4 100.0		
水漏れ	4 25.0	3 75.0		1 25.0	
その他	2 12.5		2 100.0		



(3) 水道管・浄水場

1 「3 水道管・浄水場」に対する全般なご意見の傾向

「水道管・浄水場」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「水道管の劣化・工事」で88.9%となった。次いで「その他」(7.4%)、「浄水場の管理」(3.7%)となっている。



【水道管の劣化・工事】

●満足・良い

- ・漏水の工事対応が迅速でよかった。
- ・水道管工事の職員の対応が良かった。
- ・以前は赤く濁った水が出ていたが、水道管をかえてもらい水がきれいになった。
- ・道路内水道管が破損して一時断水した際の対応が迅速で良かった。

●いずれでもない・評価外

- ・普段目に見えないところにある水道管の老朽化が気になる。
- ・管の経年劣化や汚染、埋設配管の腐食状況が気になる。
- ・水道管の老朽化が進んでいると聞くが、どのように新管への取替が進んでいるのか、今後の修繕計画などの情報を知りたい。
- ・工事があるまで鉛管であることを知らなかった。

●不満・不足

- ・工事後の道路の舗装が悪かった。
- ・古い水道管だと、水道水をそのまま使うのが不安に思う。
- ・水道水が鉄くさくさく浄水器を使用している。水道の引込管が悪いのかどうか調べてほしい。
- ・自宅の給水管を大きくしたいが、市の本管からの引込工事代金が高くてできない。市民生活のストレスが消えない。

●質の向上・対策に期待

- ・古い水道管の交換を早く対応してほしい。
- ・水道設備の老朽化対策をしてほしい。

【その他】

●不満・不足

・夏の真夏日はお湯のような水が出てくるので、しばらく水を出し続けてからでないと使えない。

【浄水場の管理】

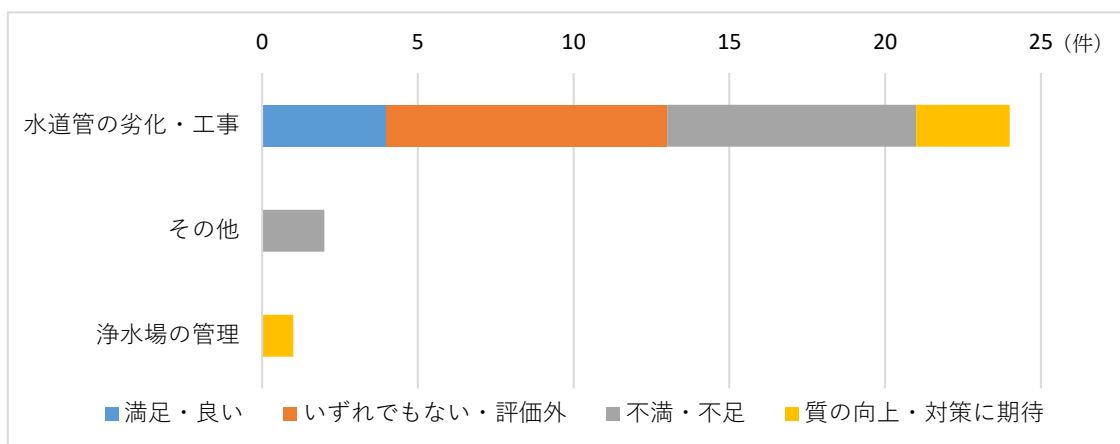
●質の向上・対策に期待

・河川が氾濫した際に浄水場が被害を受けないような対策をしてほしい。

2「3 水道管・浄水場」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

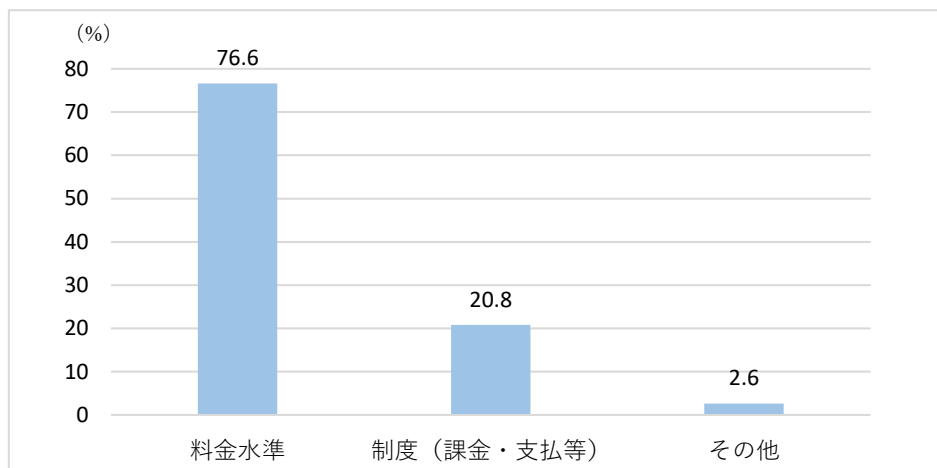
水道管・浄水場		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・ 期待 対策に
合計	27 100.0	4 14.8	9 33.3	10 37.0	4 14.8
水道管の劣化・工事	24 88.9	4 16.7	9 37.5	8 33.3	3 12.5
その他	2 7.4			2 100.0	
浄水場の管理	1 3.7				1 100.0



(4) 料金

1 「4 料金」に対する全般なご意見の傾向

「料金」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「料金水準」で76.6%となった。次いで「制度（課金・支払等）」(20.8%)、「その他」(2.6%)となっている。



【料金水準】

●満足・良い

- ・基本的に水道代は安いと感じているので料金に対しての不満はない。

●いずれでもない・評価外

- ・このままの料金でいてほしい。
- ・他都市に比べて料金が高い理由がわからない。
- ・将来に向けた料金の安定性が気になる。
- ・自分の水道料金がほかの家と比べた時にどうなのか知りたいので、市内の平均値、最高値、最低値を知りたい。
- ・水道料金と下水道使用料金を合わせて支払うので高く感じる。
- ・今よりもっと料金が高くなることあるのか、値上げをする場合は、その理由を知りたい。
- ・災害対策の財源確保のための水道料金値上げはやむを得ない。
- ・市外の人から料金の高さに驚かれる。

●不満・不足

- ・大分の水をもっと安くおいしい水にしてほしい。
- ・料金が高いので、もう少し下がると助かる。
- ・他都市と比べて料金が高い。
- ・安全でおいしい水への取組みは行ってほしいが、料金が上がるのは困る。
- ・大幅な値上げがないようにしてほしい。
- ・料金に満足していない、見直してほしい。

【制度（課金・支払等）】

●いづれでもない・評価外

- ・クレジットカード支払いをできるようにしてほしい。
- ・基本料金の説明や支払方法などを詳しく説明してほしい。
- ・料金をインターネットやアプリで確認できるようにしてほしい。
- ・口座振替の手続きをもっと簡単にしてほしい。
- ・料金の請求をガス・電気等と同じように1か月に1度にしてほしい。また、2か月に1度の請求にしている理由があれば、その周知もしてほしい。
- ・子供が生まれて使用量が増え料金が倍近くになり負担が大きい。少子化対策として、子育て世帯への割引等をつくってほしい。

【その他】

●いづれでもない・評価外

- ・低コストで運営してほしい。

●不満・不足

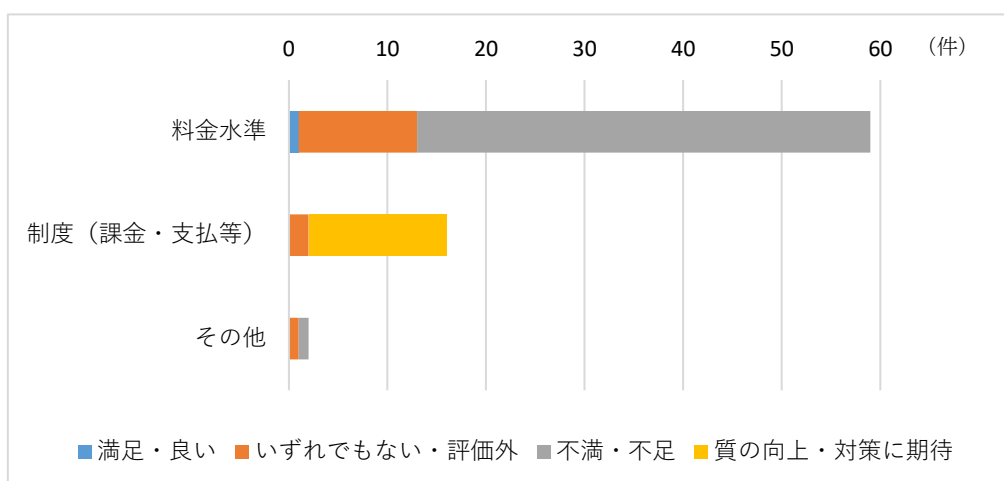
- ・水道水が鉄くさく、使い始めはしばらく水を出してから使うので必要以上に無駄な水を流す必要があり、水道料金が上がる。

2「4 料金」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

水道管・浄水場		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・対策に 期待
合計	77 100.0	1 1.3	15 19.5	47 61.0	14 18.2

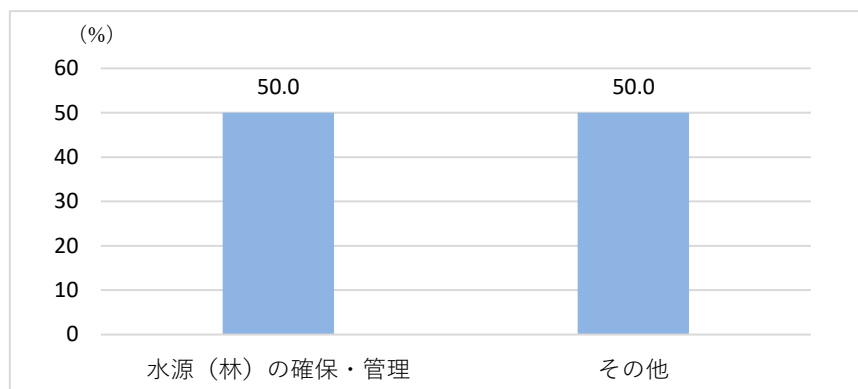
料金水準	59 76.6	1 1.7	12 20.3	46 78.0	
制度(課金・支払等)	16 20.8		2 12.5		14 87.5
その他	2 2.6		1 50.0	1 50.0	



(5) 水源

1 「5 水源」に対する全般なご意見の傾向

「水源」に関するご意見・ご要望では「水源（林）の確保・管理」と「その他」が同数あった。



【水源（林）の確保・管理】

●いずれでもない・評価外

・昨今、各地の水源が外国資本に買収される危険性を報じる記事を目にすることがあるが、そのような事態にならないよう、大切に守ってほしい。

【その他】

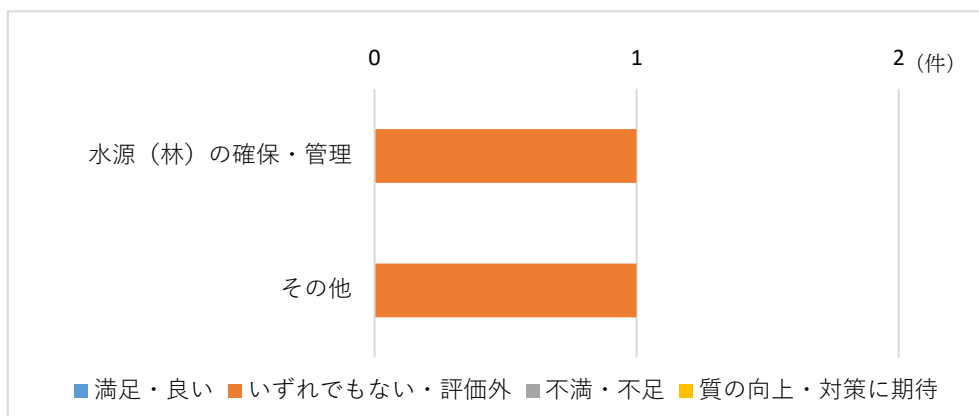
●いずれでもない・評価外

・水源を知りたい。

2「5 水源」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

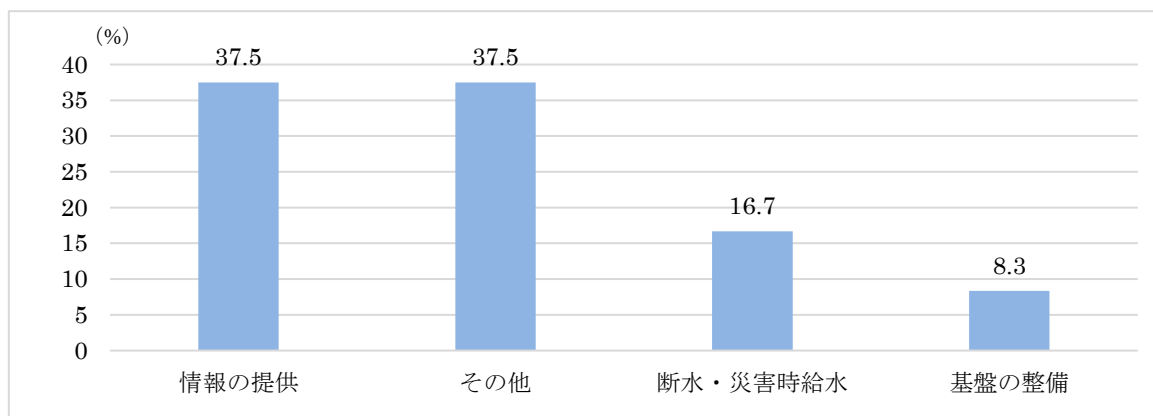
	水源	1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・ 対策に期待
合計	2 100.0		2 100.0		
水源(林)の確保・管理	1 50.0		1 100.0		
その他	1 50.0		1 100.0		



(6) 災害対策

1 「6 災害対策」に対する全般なご意見の傾向

「災害対策」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「情報の提供」と「その他」で37.5%となった。次いで「断水・災害時給水」(16.7%)、「基盤の整備」(8.3%)となっている。



【情報の提供】

●いずれでもない・評価外

- ・震災・断水時にどこで水をもらえるか事前に場所と時間を教えてほしい。
- ・災害時にどのようなことをしてくれるのかわからないので心配。
- ・地区によって震災時の被害状況は異なると思うので、地区別の情報をもっと知りたい。

●質の向上・対策に期待

- ・災害が起きた時に国や市がどんな対応を行うのか、また自分たちはどのような備えや対策をしておいたら良いのかわかりやすく教えてほしい。
- ・震災対策の取組みや情報を知りたい。
- ・震災時の対応に関する情報をどうやって入手するのか知りたい。
- ・最近は大規模自然災害が多発しているため、BCPをしっかりと検討し、公表してもらいたい。
- ・災害時の対策が安全で安心できるものなのかを広く知らせてほしい。

【その他】

●質の向上・対策に期待

- ・災害時の備えの指導を大分市以外の自治体にもしてほしい。
- ・震災時の適切な対応をしてほしい。
- ・災害対策に力を入れてほしい。

【断水・災害時給水】

●いずれでもない・評価外

- ・日ごろお風呂の水はためていないので、震災時の水の確保が一番心配。
- ・震災時に市民に確保できる水道水を用意できているのか知りたい。

●質の向上・対策に期待

- ・防災対策をしっかりと行い、災害時も安定給水してほしい。
- ・断水が長引くことのないような対策をとってほしい。

【基盤の整備】

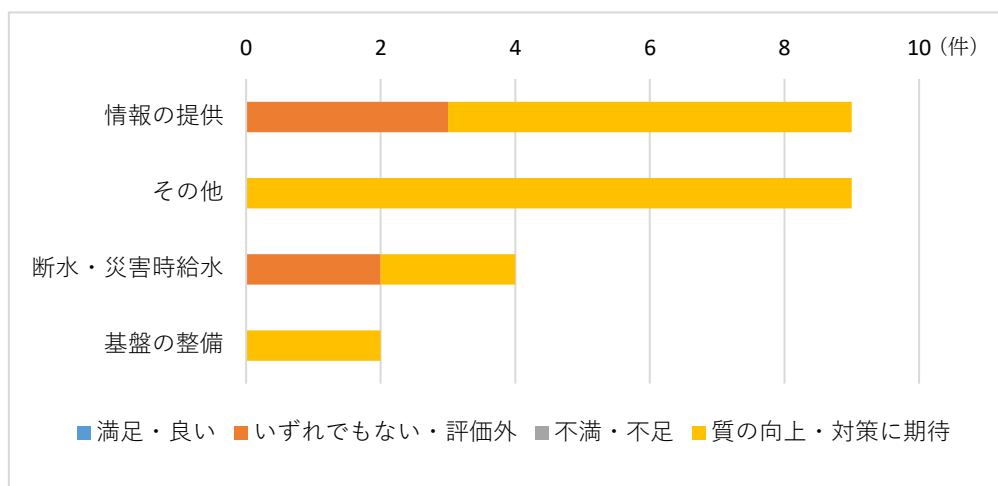
●質の向上・対策に期待

- ・震災に強い水道管を埋設してほしい。
- ・震災時に即時復旧できるような体制を整えてほしい。

2「6 災害対策」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

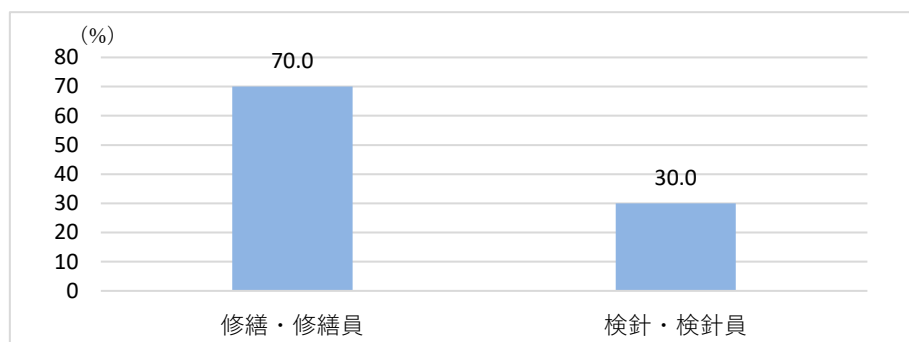
災害対策		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・ 対策に 期待
合計	24 100.0		5 20.8		19 79.2
情報の提供	9 37.5		3 33.3		6 66.7
その他	9 37.5				9 100.0
断水・災害時 給水	4 16.7		2 50.0		2 50.0
基盤の整備	2 8.3				2 100.0



(7) 検針・修繕

1 「7 検針・修繕」に対する全般なご意見の傾向

「検針・修繕」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「修繕・修繕員」で70%となった。次いで「検針・検針員」(30%)となっている。



【修繕・修繕員】

●満足・良い

・修繕工事の職員の対応が良かった。

●不満・不足

・修繕後の路面補修をしっかりとしてほしい。

●質の向上・対策に期待

・修繕や問い合わせをインターネット上でできるようにしてほしい。

・修繕工事の場合の費用目安がわかると安心できる。

【検針・検針員】

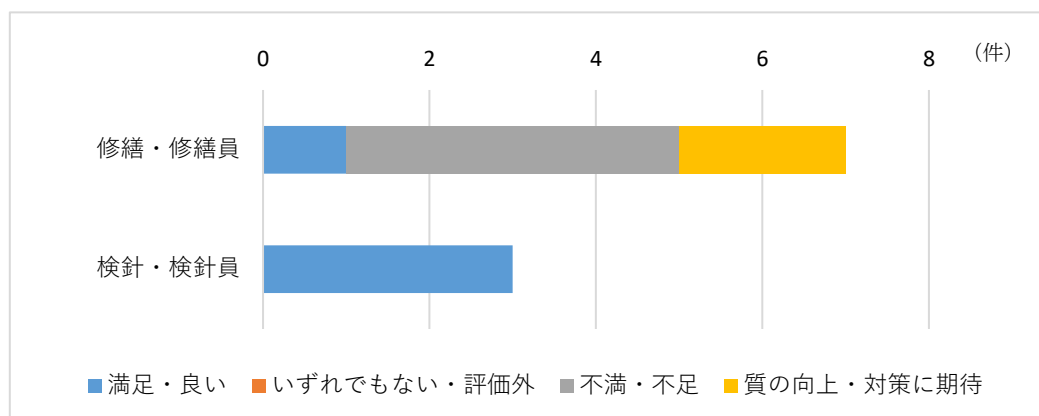
●満足・良い

・料金が高額になった際、漏水を疑い検針員がすぐに連絡をくれたおかげで早期の対処ができた。

2「7 検針・修繕」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

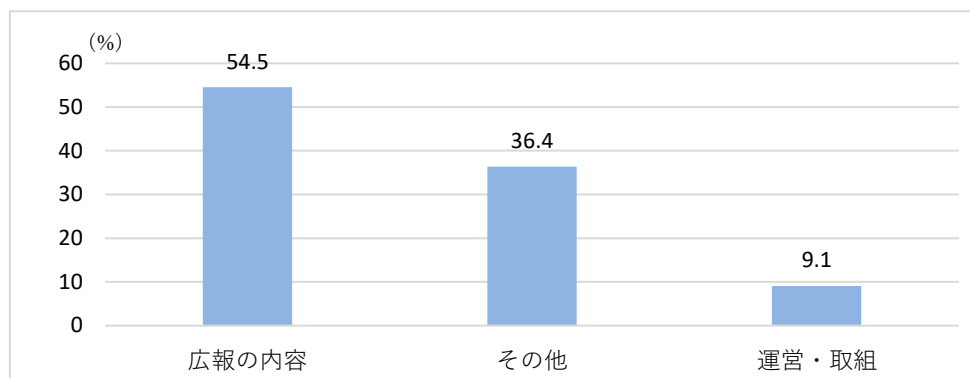
検針・修繕		1 満足・良い	2 いずれでもない・評価外	3 不満・不足	4 質の向上・対策に期待
合計	10 100.0	4 40.0		4 40.0	2 20.0
修繕・修繕員	7 70.0	1 14.3		4 57.1	2 28.6
検針・検針員	3 30.0	3 100.0			



(8) 運営・広報

1 「8 運営・広報」に対する全般なご意見の傾向

「運営・広報」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「広報の内容」で54.5%となった。次いで「その他」(36.4%)、「運営・取組」(9.1%)となっている。



【 広報の内容 】

● いずれでもない・評価外

- ・ もっと情報開示していく必要がある。

● 質の向上・対策に期待

- ・ 水道事業に関する情報提供を広報紙でしているのかもしれないが、目に留まったことがないので知らない。わかりやすく目を引くようなものにしてほしい。
- ・ 水質検査表などがすぐみられるといい。
- ・ 大分の水が他都市と比べてどのくらいおいしいのか情報を知りたい。

【 その他 】

● いずれでもない・評価外

- ・ みずタンの動画やラインスタンプを作るなどみずタンを活用してほしい。
- ・ 雨水の活用方法や節水コマ、蛇口等の紹介をしてほしい。
- ・ 今度からは広報紙をよくみるようにしたいと思う。

● 質の向上・対策に期待

- ・ 防災対策をしっかり行い、災害時も安定給水してほしい。
- ・ より一層わかりやすい情報提供をしてほしい。

【 運営・取組 】

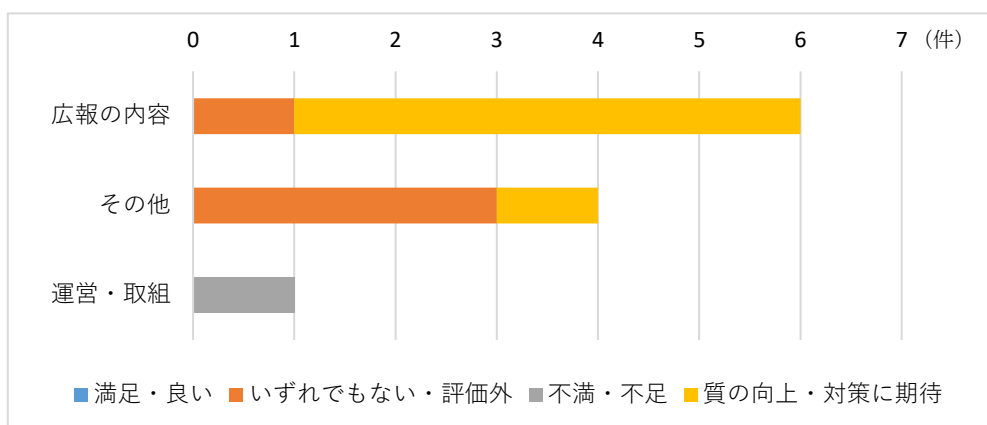
● 不満・不足

- ・ 大半の一般市民は水道事業を理解しておらず、水が出るのを当たり前と思っているので、水道事業の運営の大変さ等を理解してもらえるようもっとPR活動が必要だと思う。広報紙等では不足している。

2「8 運営・広報」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

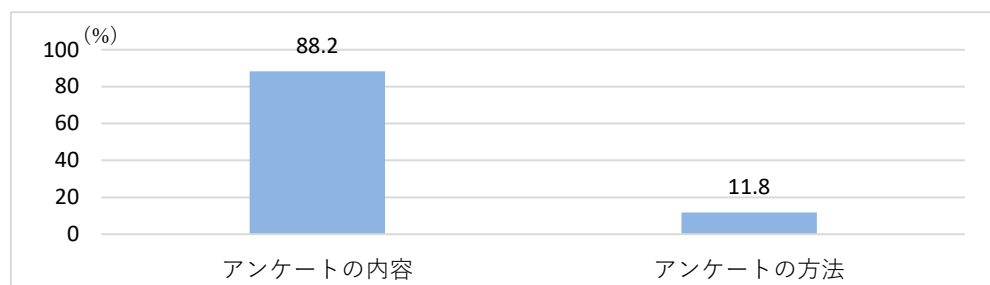
		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・ 期待 対策に
合計	11 100.0		4 36.4	1 9.1	6 54.5
広報の内容	6 54.5		1 16.7		5 83.3
その他	4 36.4		3 75.0		1 25.0
運営・取組	1 9.1			1 100.0	



(9) 本アンケート

1 「9 本アンケート」に対する全般的なご意見の傾向

「本アンケート」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「アンケートの内容」で88.2%となった。次いで「アンケートの方法」(11.8%)となっている。



【アンケートの内容】

●満足・良い

- ・生きていくうえで大切な水とわかっていても知識が不足していたことがアンケートを通じてわかり、もっと水の意識を持とうと思えてよかった。
- ・アンケートがくるまであまり困ったことがなく無関心だったが、アンケートの内容を見るにつけ職員の努力を感じ感謝の気持ちがわいてきた。
- ・水道の大切さをわかっていたつもりだったが、もう一度ありがたさを考えないといけないと思った。
- ・水道事業への関心がなかったが、アンケートを通じてこれからは情報をしっかり受けとめようと思った。
- ・アンケートを通じて災害の多い日本なので水を備蓄しなくてはいけないと思った。

●いずれでもない・評価外

- ・何を目的にしたアンケートなのかわからない。

【アンケートの方法】

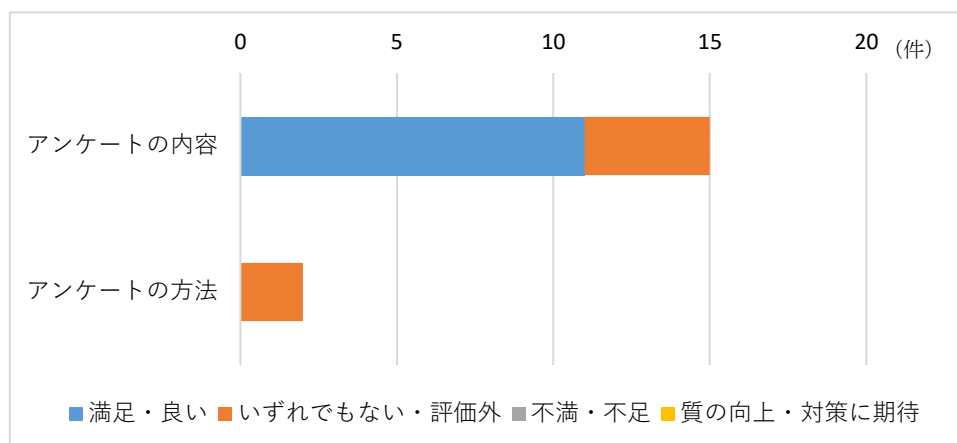
●いずれでもない・評価外

- ・現在の水道事業についての資料が添付していたほうが回答しやすかった。

2「9 本アンケート」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

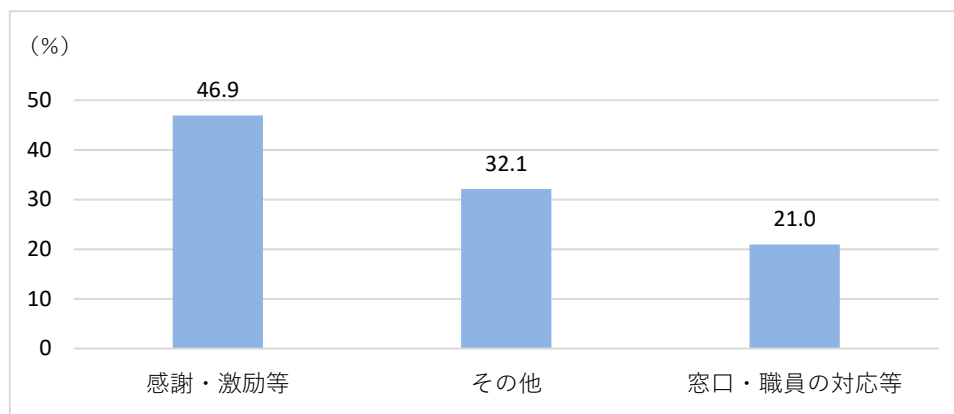
本アンケート		1	2	3	4
		満足・良い	いずれでもない・評価外	不満・不足	質の向上・対策に期待
合計	17 100.0	11 64.7	6 35.3		
アンケートの内容	15 88.2	11 73.3	4 26.7		
アンケートの方法	2 11.8		2 100.0		



(10) その他

1 「10 その他」に対する全般なご意見の傾向

「その他」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは「感謝・激励等」で46.9%となった。次いで「その他」(32.1%)、「窓口・職員の対応等」(21%)となっている。



【感謝・激励等】

●満足・良い

- ・蛇口をひねると飲む水が出てくることをありがたく思っています。
- ・各市町村の水道事業の大変さはよく考えています。安心安全な水の供給に努力されていることに感謝します。
- ・今後も安全でおいしい水の供給を継続して行ってほしい。
- ・給水制限なく使用できるのでありがたい。また、ダム建設により十分水が確保できるので心強い。
- ・東京の人がミネラルウォーターを購入しているのを見ると、水道水を利用できる大分によかったと感じる。
- ・生命にかかわる大切な水を不自由なく使えるようにしていただきありがとうございます。

●いずれでもない・評価外

- ・今後も環境に配慮しながら安心安全な水を供給してほしい。
- ・次世代に引き継げるよう計画的に事業をしてほしい。

●質の向上・対策に期待

- ・今後もおいしい水の改善に取り組んでほしい。

【その他】

●いづれでもない・評価外

- ・宅内の修繕工事を無料にしてほしい。
- ・水道事業を民営化せずに、このまま安心安全なサービスの提供をしてほしい。
- ・民営化になるのではないかと不安。
- ・近所に井戸水を利用している家があり、飲料基準を満たしているか不明。もし災害等で断水した際に、親切心から井戸水を近隣に開放され、何も知らない人が飲む危険があるのではないかと不安。
- ・公園で子供が水を出しっぱなしで遊んだりしているのがもったいなく感じる。
- ・大分川ダムは治水対策に対応する目的なのか。
- ・地域住民が高齢化しているので、水の大切さも含め一人ひとりが意識していくことが大切。

●質の向上・対策に期待

- ・修繕や問い合わせをインターネットでできるようにしてほしい。
- ・水道に関する工事費用の目安がわかると安心できる。
- ・水資源の有効活用や節水対策をしてほしい。

【窓口・職員の対応等】

●満足・良い

- ・水道管が故障した際に対応していただいた職員の対応が良かったです。
- ・窓口の職員の対応が良かった。

●不満・不足

- ・民間が入っているのは悪いことではないが、細分化しすぎて時間がかかりすぎてたらいまわしにされるなど対応が悪かった。
- ・窓口申請に行った際の受付の対応が残念だった。手続きなどわからないことも多いので丁寧に説明してほしい。
- ・水道の調査の人が来た時に声をかけられずに作業をされたので、一言声掛けが欲しかった。

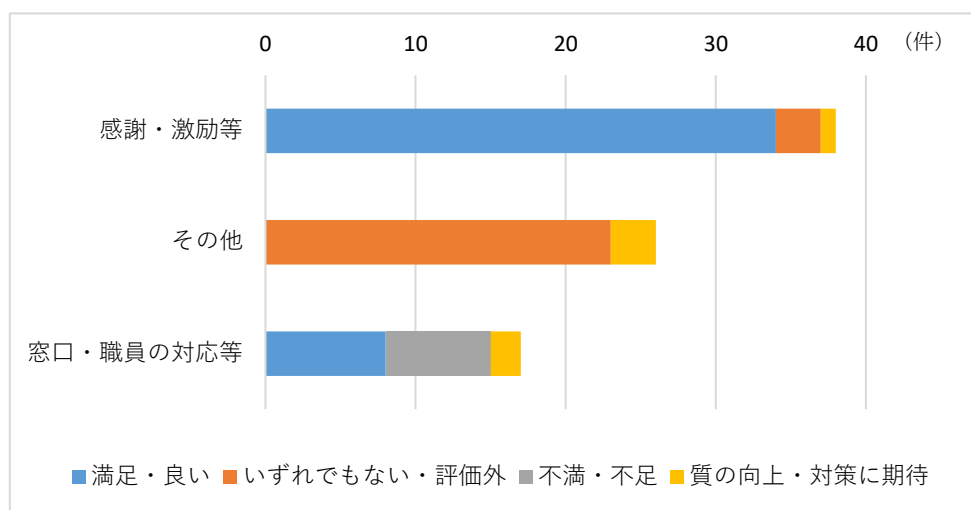
●質の向上・対策に期待

- ・基本料金の説明や支払方法などの対応の際に、説明を詳しくしてほしい。
- ・案内表示がわかりづらい。

2「10 その他」に対するご意見における評価等の傾向

(上段：件数 下段：%)

その他		1 満足・良い	2 いずれでもない・ 評価外	3 不満・不足	4 質の向上・対策に 期待
合計	81 100.0	42 51.9	26 32.1	7 8.6	6 7.4
感謝・激励等	38 46.9	34 89.5	3 7.9		1 2.6
その他	26 32.1		23 88.5		3 11.5
窓口・職員の 対応等	17 21.0	8 47.1		7 41.2	2 11.8



参考資料

◇◆◇◆◇ 大分市水道事業に関する市民意識調査へのご協力について ◇◆◇◆◇

日頃から、大分市上下水道局の事業にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

さて、このたび大分市上下水道局では、皆様のご意見やご要望等をお伺いし、今後の水道サービスを向上させるための基礎資料とすることを目的として、意識調査を実施することとなりました。この調査票は、大分市で水道をご利用いただいている方の中から無作為に選んだ3000名にお送りしています。

本調査結果は、統計的な処理をしたうえで、調査目的にのみ活用いたしますので、個人のデータが公表されることはございません。

より良い水道サービスを未来へ渡すため、是非本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願い申し上げます。

アンケートの回収方法についてのご案内

方法① 郵送による回答

アンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、令和2年1月20日(月)までに、投函してください。

(注)アンケートや封筒にお名前やご住所を記入していただく必要はありません。

方法② インターネット (パソコン、スマートフォン等) による回答

右記QRコードまたは下記URLから、アンケート回答サイトにアクセスし、アンケートにお答えいただけます。

(注)サイトへの接続料及び通信料は、お客さまのご負担となります。

QRコード

◇◆◇◆◇ 以下の設問について、あてはまる番号に○をしてください。 ◆◆◆◆◆

問1 お客さま (回答者) の性別

- 1 男性 2 女性

問2 お客さま (回答者) の年齢

- 1 20歳代 2 30歳代 3 40歳代 4 50歳代 5 60歳代以上

問3 お住まいの地区 (例：城崎町1丁目、大字佐賀関)

()

問4 世帯人数

- 1 1人 2 2人 3 3人 4 4人 5 5人 6 6人以上

問5 建物への給水方式を教えてください。

- 1 直結直圧式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
 2 直結増圧式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
 3 受水槽式…マンション等の高い建物等でみられるような、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
 4 わからない

問6 大分市の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問7 <問6で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。> 飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

- 1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品 3 水道管や水道施設
 4 貯水槽(受水タンク)の管理 5 水道水の味

問8 普段調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

- 1 そのまま使用する 2 浄水器を通して使用する
 3 水道水を使わずボトルウォーター(サーバー水等)を使用する

問9 大分市の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問10 大分市の水道水のおいしさ(カルキ臭・かび臭等)の少なさを、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問11 大分市の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

裏面へ続く →→→

- 問12 大分市の水道水の安全性を、どのように感じますか。**
 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満
- 問13 最近「大分の水がおいしくなった」と感じたことがありますか。**
 1 感じたことがある 2 感じたことがない
- 問14 上下水道局では、震災や事故などに備えて浄水場や水道管の耐震化（※1）、管路のネットワーク化（※2）などを進めています。この取組みについて、ご存知ですか。**
 ※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り換えています。
 ※2 震災等により水道管路に異常があった場合でも、断水・濁水を最小限に抑えるため他の系統からの給水を可能にするための連絡管路の整備拡充を図っています。
 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない
- 問15 ご自宅または事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）をどのように感じますか。**
 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない
 4 やや不満 5 不満 6 対応を経験したことはない
- 問16 給水管（※1）はお客様の財産であり、修繕等はお客様が水道工事業者に依頼して行うこと（※2）についてご存知ですか。**
 ※1 お客様が、水道水を利用するために、配水支管または他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。
 ※2 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、上下水道局が修繕します。
 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない
- 問17 上下水道事業の運営は、お客様の水道料金によって賄われていること（独立採算方式）をご存知ですか。**
 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない
- 問18 大分市では、水道料金は2か月に1度請求（下水道をご使用されている場合は下水道使用料と合わせて請求）しています。水道料金についてどう感じますか。**
 1 高いと思う 2 やや高いと思う 3 適正と思う
 4 やや安いと思う 5 安いと思う 6 わからない
- 問19 <問18で「1」または「2」と回答した方のみにお尋ねします。>
 大分市の水道料金が高いと思う要因は何ですか。（複数回答可）**
 1 水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから 2 2か月分まとめて支払うから
 3 電気やガスなど他の公共料金と比べて 4 家計費に占める水道料金の割合から
 5 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）
 6 現在の上下水道サービス(水道水の水質など)に対して、水道料金が高く思えるから
 7 上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから
 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 9 なんとなく
- 問20 上下水道局では、取水する河川の上流域においてもきれいな水が守られ、良質な飲み水となってお客様のもとに届けられるよう、県や国、関係自治体などとの連携を図り、良好な水源の確保と水源水質の保全に努めていることを、ご存知ですか。**
 1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない
- 問21 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。（複数回答可）**
 1 水源の貯水量情報 2 水源や水道水の水質検査の結果 3 断水・濁水の情報
 4 安全でおいしい水への取組 5 環境への取組 6 震災対策への取組
 7 事業の経営状況 8 水道に関する各種手続方法
 9 浄水場見学の水道施設公開の情報 10 お客様の声が事業に反映されている情報
- 問22 <自由回答欄> 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。
 （例：水道水、料金、工事、職員の対応、震災対策など）**

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆ 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

【お問い合わせ先】大分市上下水道局経営企画課企画担当班 住所：〒870-0045 大分市城崎町一丁目5番20号
 電話：(097) 538-1211 (内線391、392) F A X：(097) 535-1241

◇◆◆◆◇ 大分市水道事業に関する市民意識調査へのご協力について ◇◆◆◆◇

日頃から、大分市上下水道局の事業にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。
さて、このたび大分市上下水道局では、皆様のご意見やご要望等をお伺いし、今後の水道サービスを向上させるための基礎資料とすることを目的として、意識調査を実施することとなりました。この調査票は、大分市で水道をご利用いただいている方の中から無作為に選んだ3000名にお送りしています。
本調査結果は、統計的な処理をしたうえで、調査目的にのみ活用いたしますので、個人のデータが公表されることはありません。
より良い水道サービスを未来へ渡すため、是非本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願い申し上げます。

アンケートの回収方法についてのご案内

方法① 郵送による回答

アンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、令和2年1月20日(月)までに、投函してください。

(注)アンケートや封筒にお名前やご住所を記入していただく必要はありません。

QRコード

方法② インターネット(パソコン、スマートフォン等)による回答

右記QRコードまたは下記URLから、アンケート回答サイトにアクセスし、アンケートにお答えいただけます。

◇◆◆◆◇ 以下の設問について、あてはまる番号に○をしてください。 ◆◆◆◆◇

問1 お客さま(回答者)の性別

- 1 男性 2 女性

問2 お客さま(回答者)の年齢

- 1 20歳代 2 30歳代 3 40歳代 4 50歳代 5 60歳代以上

問3 お住まいの地区(例:城崎町1丁目、大字佐賀関)

()

問4 世帯人数

- 1 1人 2 2人 3 3人 4 4人 5 5人 6 6人以上

問5 建物への給水方式を教えてください。

- 1 直結直圧式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
2 直結増圧式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
3 受水槽式…マンション等の高い建物等でみられるような、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
4 わからない

問6 大分市の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問7 <問6で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。>
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

- 1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品 3 水道管や水道施設
4 貯水槽(受水タンク)の管理 5 水道水の味

問8 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

- 1 そのまま飲む 2 浄水器を通して飲む
3 水道水は飲まず、ボトルウォーター(サーバー水等)を飲む

問9 大分市の水道水の味(おいしさ)を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問10 大分市の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

問11 大分市の水道水の出具合(水量・水圧)を、どのように感じますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

裏面へ続く →→→

