

令和5年度

大分市水道事業に関する市民意識調査

報告書

(インターネット調査)

令和6年3月

大分市上下水道局

【本報告書における注意点】

- 1 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。
- 2 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。
- 3 調査回答者の属性別のクロス集計によっては、回答者数の少ないものがある。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し、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。

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	3
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	
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況	
2-2 水道水の水質	10
(1) 飲み水としての水質の満足度	
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因	
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度	
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度	
(5) 味（おいしさ）の満足度	
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の度合い（少なさ）の満足度	
(7) にごりの度合い・透明度の満足度	
(8) 安全性の満足度	
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度	
(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	
(12) 県や国、関係自治体との連携についての認知度	
(13) 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無	
2-3 危機管理対策	35
(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	
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度	
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況	
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由	
2-4 給水装置	43
(1) 給水管の修繕等に関する認知度	
2-5 お客さまとのコミュニケーション	45
(1) 水道事業に関して提供してほしい情報	
(2) 電話や窓口での対応の満足度	
(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	

(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	
(5) 給水管等の修繕工事における対応の満足度	
(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	
2-6 水道料金	58
(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	
(2) 水道事業の運営は、お客さまの水道料金に賄われていること（独立採算制）の認知度	
(3) 水道料金水準の満足度	
(4) 水道料金が高いと思う要因	
第3章 自由意見	69
3-1 ご意見・ご要望の全体表	70
(1) 全体表（属性別）	
(2) 全体表（分野・評価別）	
(3) 分野別の割合	
(4) 分野別の評価	
3-2 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) 検針	
(6) 水源	
(7) 災害対策	
(8) 運営・広報	
(9) 本アンケート	
(10) その他	
参考資料1 本調査をどこで知ったのか（回答者へのアンケート結果）	87
参考資料2 調査票	88

第1章 調査概要

1-1 調査目的

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、性別、年齢別、世帯人数別、給水方式別にクロス集計及び分析を行う。

また、水質や上下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 大分市内給水エリアの一般家庭

調査方法 上下水道局経営企画課から市ホームページ及び市公式 SNS（LINE）、上下水道局公式 SNS（X、Facebook）にて調査を周知し、インターネットによるオンライン回答（無記名）

調査時期 令和5年10月から11月まで

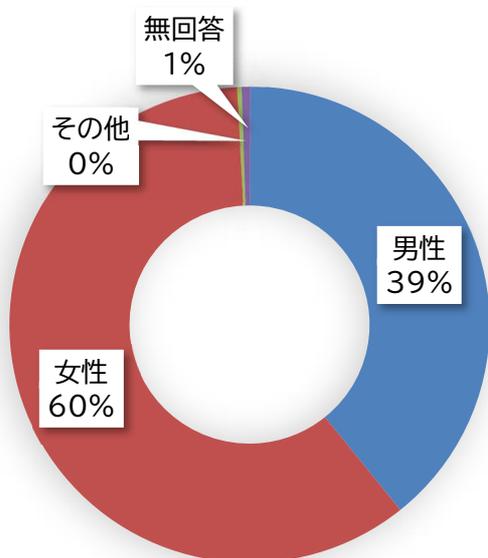
1-5 回収結果

回収数 356 件（うち有効回答数 347 件）

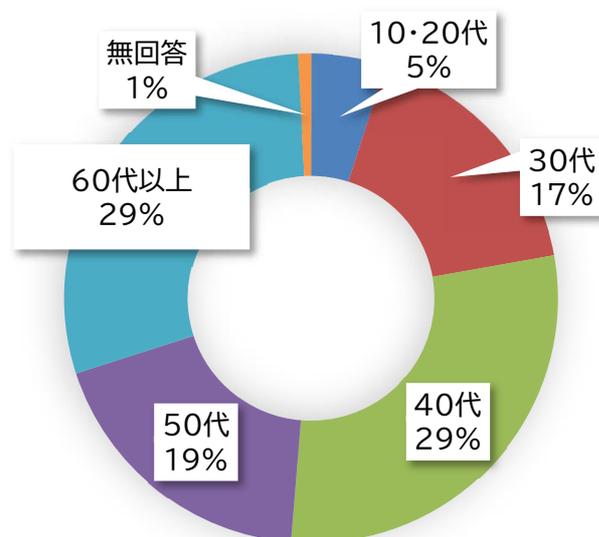
1-6 回答者属性

有効回答を得た 347 人についての属性は、以下の通りです。

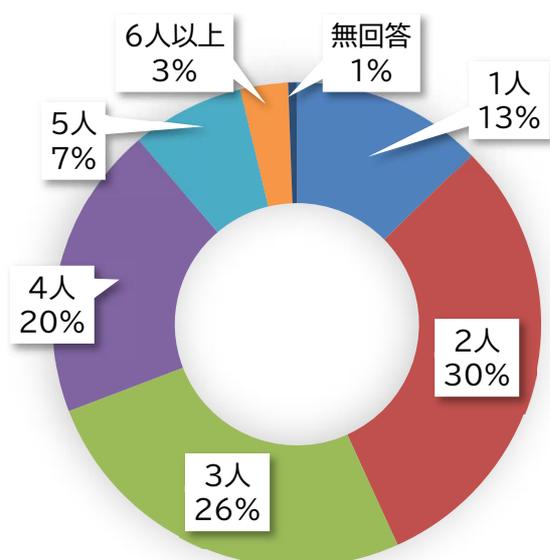
(1) 性別



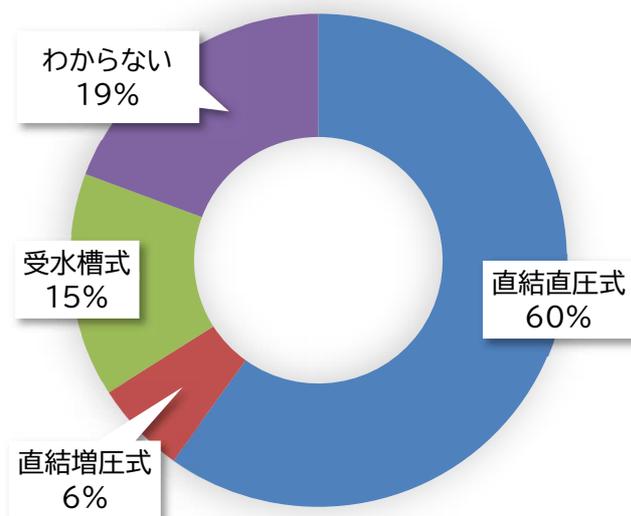
(2) 年齢



(3) 世帯人数



(4) 給水方式



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

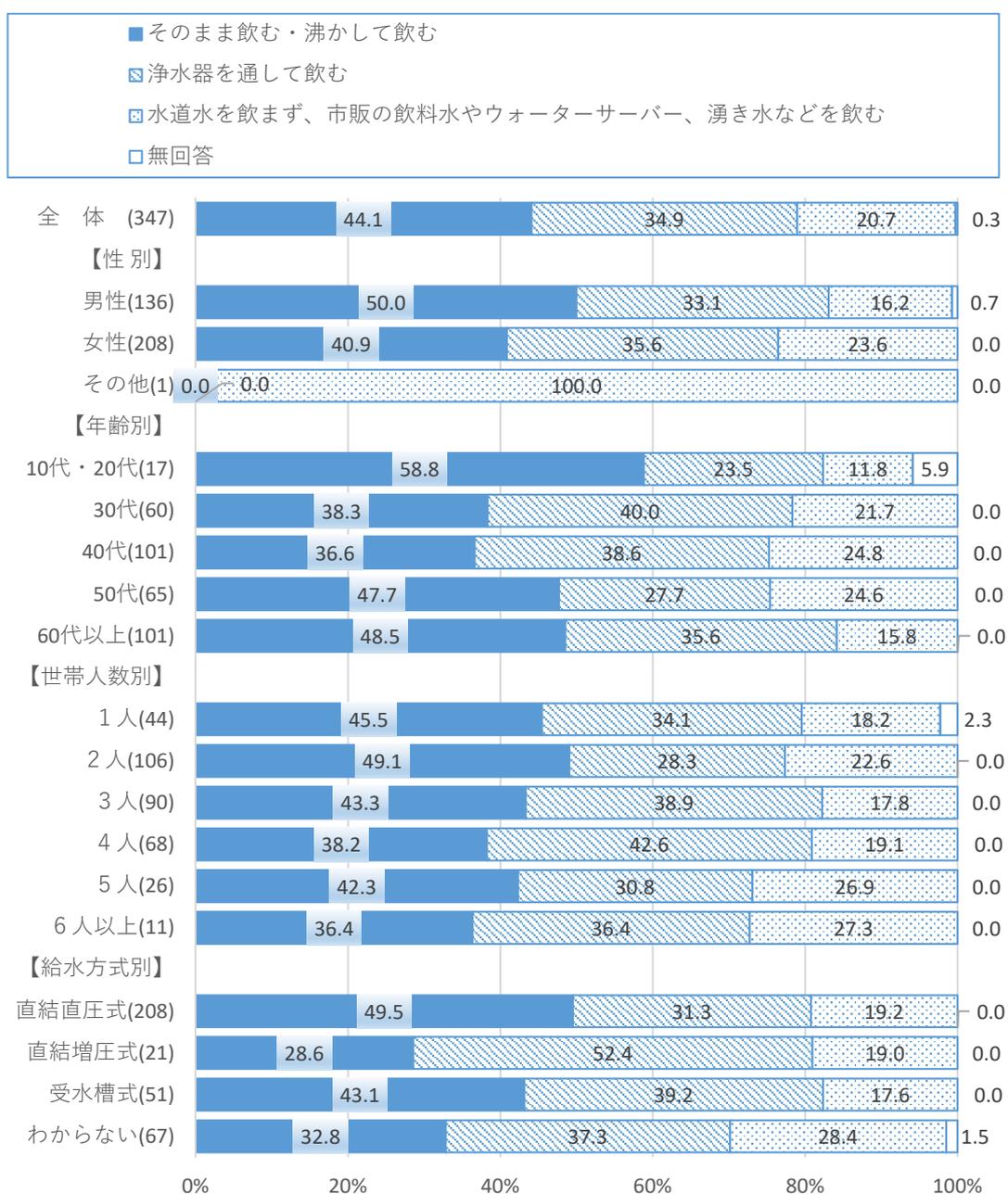
(1) 水の飲み方

問 普段、飲み水として、水道水をどのように飲まれていますか。

- 1 そのまま飲む・沸かして飲む
- 2 浄水器を通して飲む
- 3 水道水を飲まず、市販の飲料水やウォーターサーバー、湧き水などを飲む

〔問7〕

① 水の飲み方（属性別）〈図表2-1-1〉



<特徴>

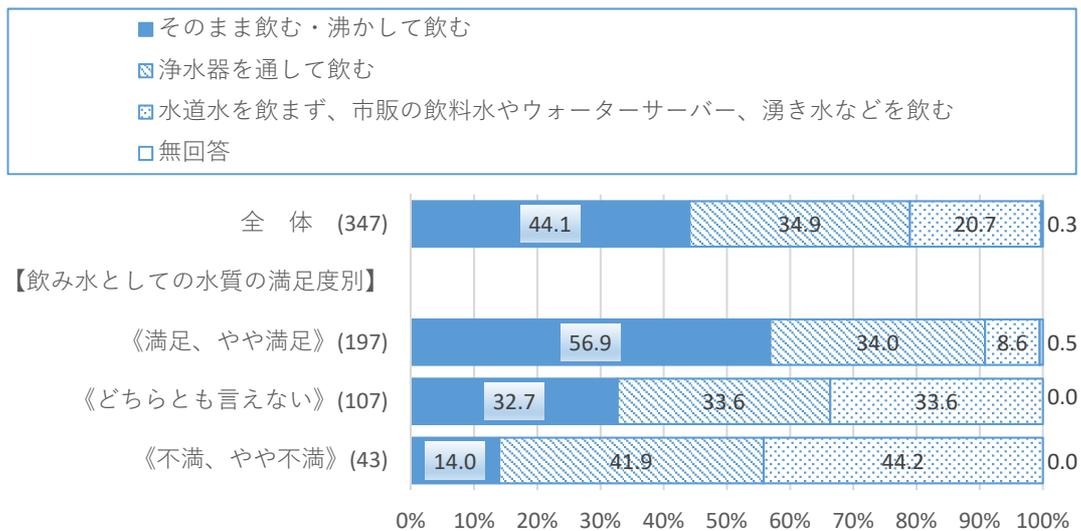
- 全体では、「そのまま飲む・沸かして飲む」が44.1%、「浄水器を通して飲む」が34.9%、「水道水を飲まず、市販の飲料水やウォーターサーバー、湧き水などを飲む」が20.7%となっている。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代を除くと、年齢が高くなるほど「そのまま飲む・沸かして飲む」の割合が高く、60代以上で（48.5%）と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「そのまま飲む・沸かして飲む」は、直結増圧式（49.5%）で最も高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「そのまま飲む・沸かして飲む」（5.7ポイント）、「浄水器を通して飲む」（0.1ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「水道水を飲まず、市販の飲料水やウォーターサーバー、湧き水などを飲む」（3.3ポイント）

[詳細分析]

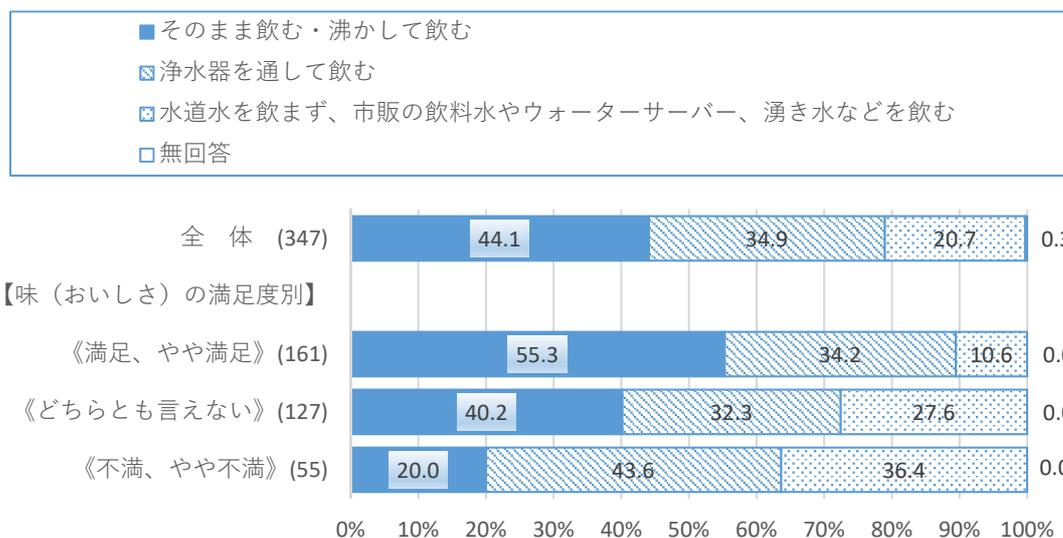
② 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-1-2〉



<特徴>

- 飲み水としての水質の満足度別では、「そのまま飲む・沸かして飲む」は、飲み水としての水質に《満足、やや満足》な人（56.9%）のほうが《不満、やや不満》な人（14.0%）より42.9ポイント高くなっている。
- これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

③ 水の飲み方（味（おいしさ）の満足度別）〈図表2-1-3〉



<特徴>

○味（おいしさ）の満足度別では、「そのまま飲む・沸かして飲む」は、味（おいしさ）に《満足、やや満足》な人（55.3%）のほうが《不満、やや不満》な人（20.0%）より35.3ポイント高くなっている。

これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

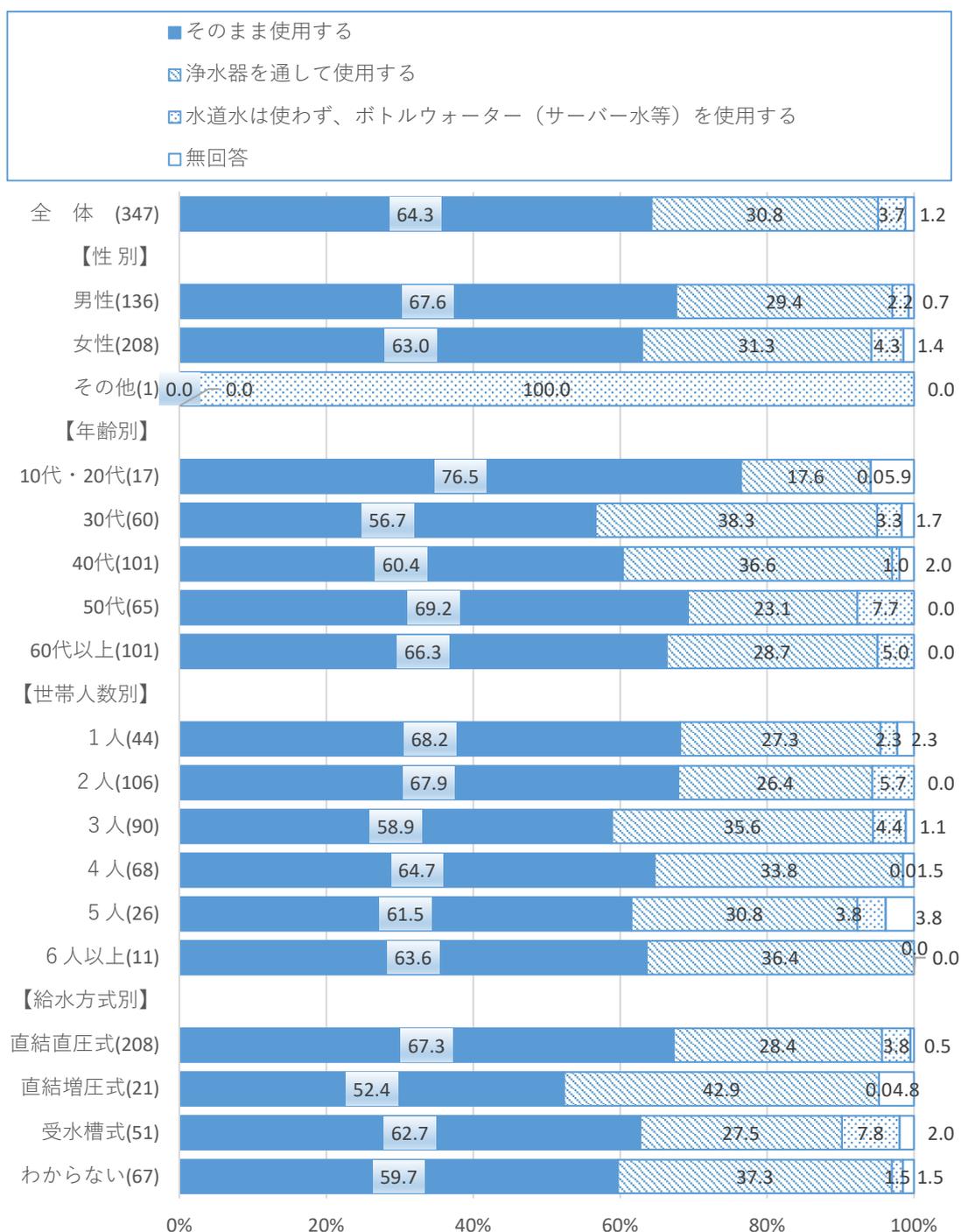
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況

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）や湧き水などを使用する

〔問 8〕

① 調理に使用する場合の使用状況（属性別）〈図表 2-1-4〉



<特徴>

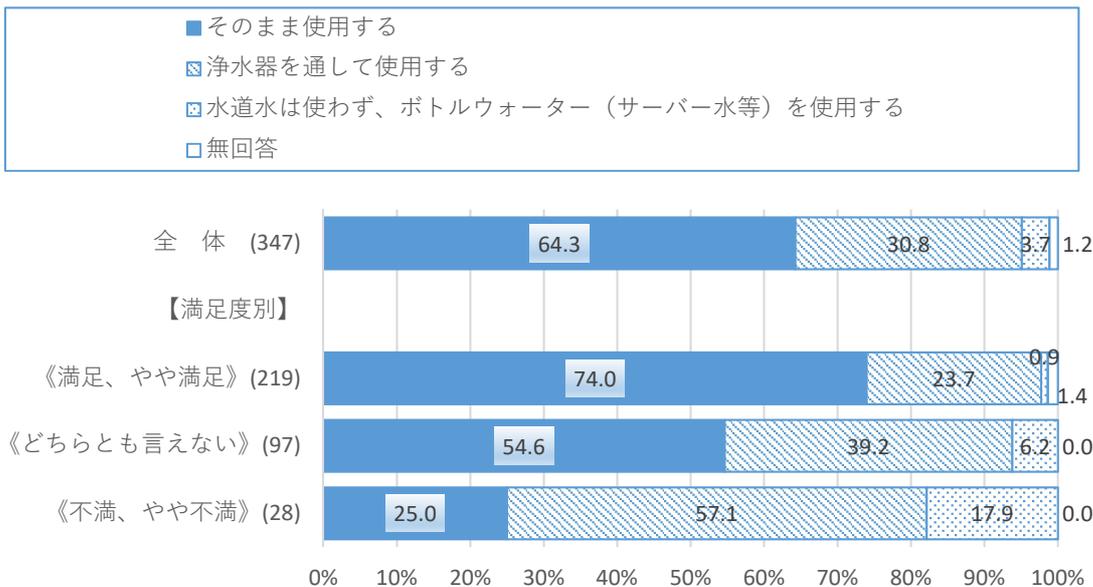
- 全体では、「そのまま使用する」が64.3%で最も高くなっている。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代でばらつきが見られるものの、大きな違いは見られない。
- 世帯人数別では、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「そのまま使用する」は、直結増圧式(52.4%)で最も低くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「そのまま使用する」(9ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「浄水器を通して使用する」(4.6ポイント)、「水道水は使わず、ボトルウォーター(サーバー水等)を使用する」(3.3ポイント)

[詳細分析]

② 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2-1-5〉



<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、調理に使用する水としての水質に《満足、やや満足》な人(74.0%)のほうが《不満、やや不満》な人(25.0%)より49ポイント高くなっている。
- これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

2-2 水道水の水質

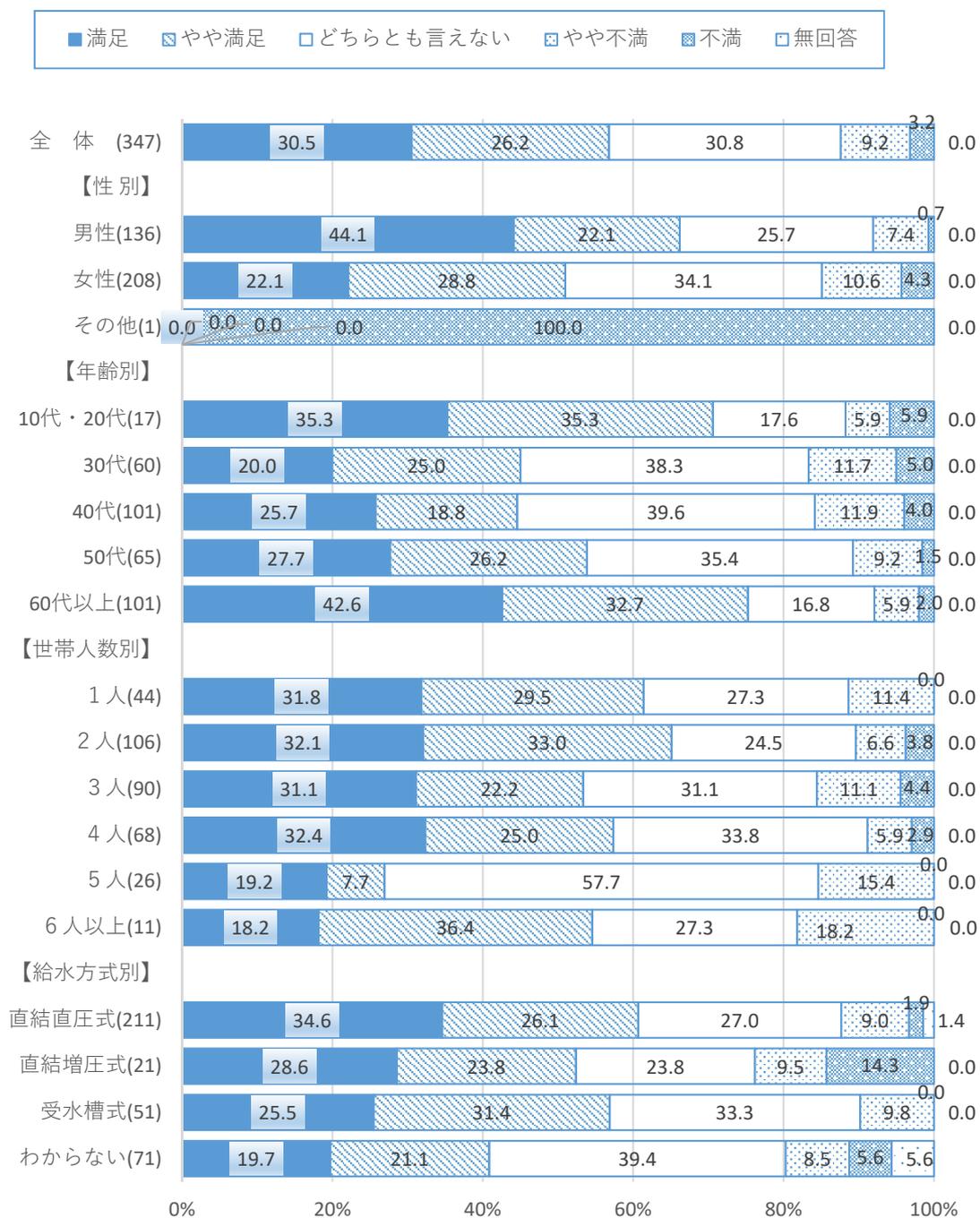
(1) 飲み水としての水質の満足度

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

[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>

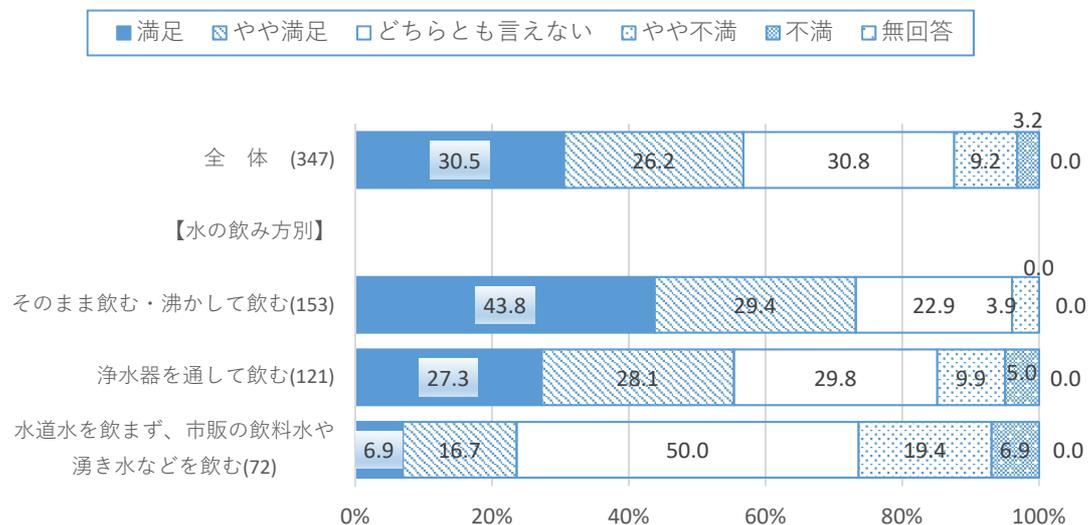
- 全体では、「どちらともいえない」が 30.8%と最も高いが、「満足」(30.5%)と「やや満足」(26.2%)を合わせた割合は 56.7%となっている。
- 年齢別では「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、該当数の少ない 10代・20代を除くと、年齢があがるほど高くなっており、60代以上(42.6%)で最も高くなっている。郵送調査結果でも最も高いのは 60代以上となっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない 5人世帯と 6人以上世帯でばらつきがあるものの、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式(60.7%)で最も高く、最も低い給水方式がわからないと回答した人(40.8%)より 19.9ポイント高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(5.6ポイント)、「やや満足」(1.5ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「どちらとも言えない」(4.5ポイント)、「やや不満」(0.7ポイント)、「不満」(1ポイント)

[詳細分析]

② 飲み水としての水質の満足度(水の飲み方別)〈図表2-2-2〉

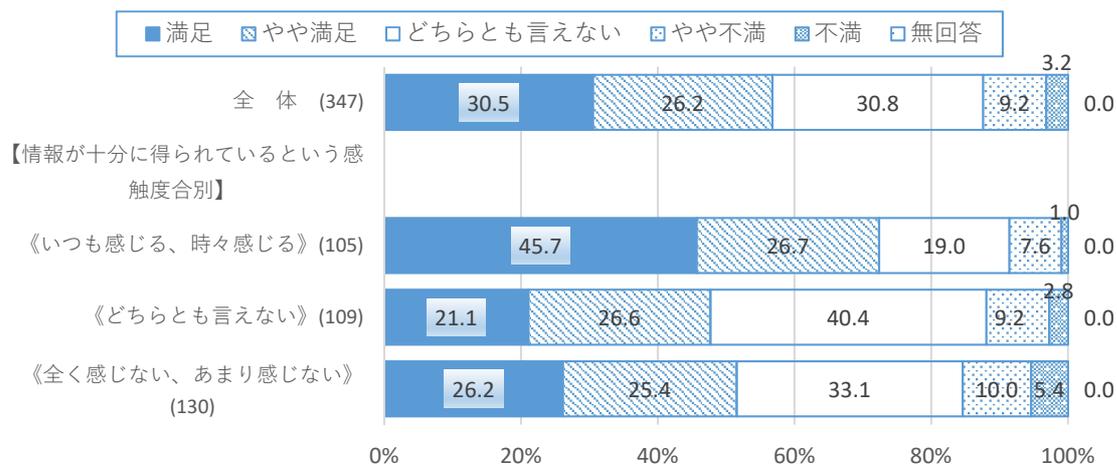


<特徴>

- 水の飲み方別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、そのまま飲む・沸かして飲む人(73.2%)で最も高く、水道水を飲まず、市販の飲料水や湧き水などを飲む人(23.6%)より 49.6ポイント高くなっている。

③ 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2-2-3〉

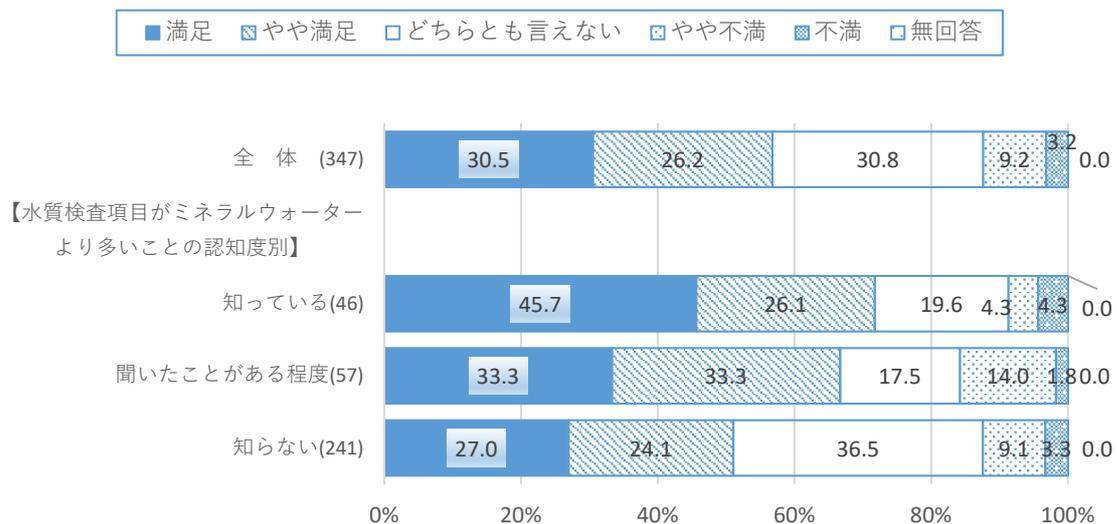


<特徴>

- 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《いつも感じる、ときどき感じる》人（72.4%）で最も高く、《全く感じない、あまり感じない》人（51.6%）より20.8ポイント高くなっている。

④ 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2-2-4〉



<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（71.8%）でもっと高くなっている。

(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因

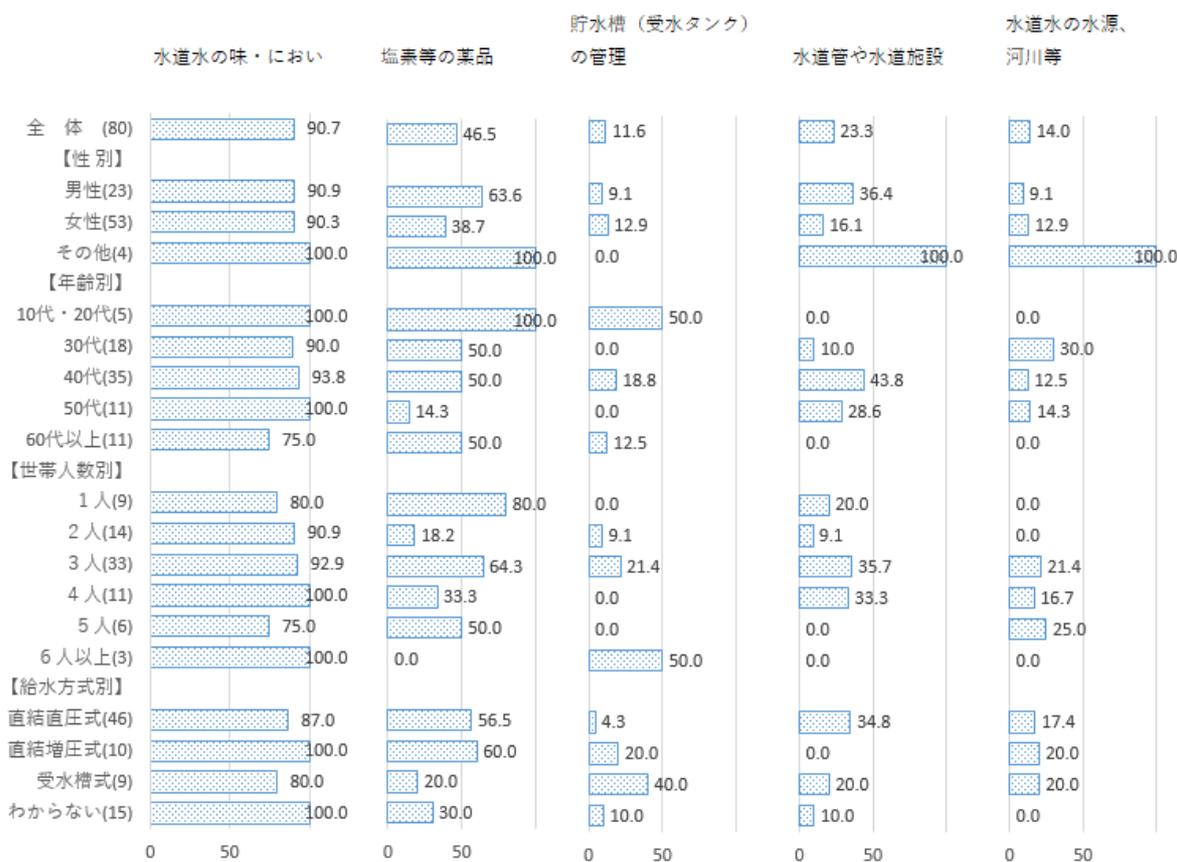
問 問6(前問)で「4.やや不満」または「5.不満」と回答した方にお尋ねします。

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

〔問6-1〕

① 飲み水としての水道水を不満と思う要因(属性別)〈図表2-2-5〉



<特徴>

- 全体では、「水道水の味・におい」が最も高く、全回答者のうち90.7%の人が要因としている。次に、「塩素等の薬品」が46.5%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、60代以上で「水道水の味・におい」(75.0%)が他の年代より低く、40代と50代で「水道管や水道施設」(平均36.2%)と他の年代より高くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 世帯人数別では、1人、5人、6人世帯で該当者が少なく、ばらつきが見られる。
- 給水方式別では、受水槽式で「塩素等の薬品」(20.0%)が他の給水方式より低く、「貯水槽(受水タンク)の管理」(40.0%)が他の給水方式より高くなっている。郵送調査結果でも「貯水槽(受水タンク)の管理」で最も高いのは受水槽式となっている。

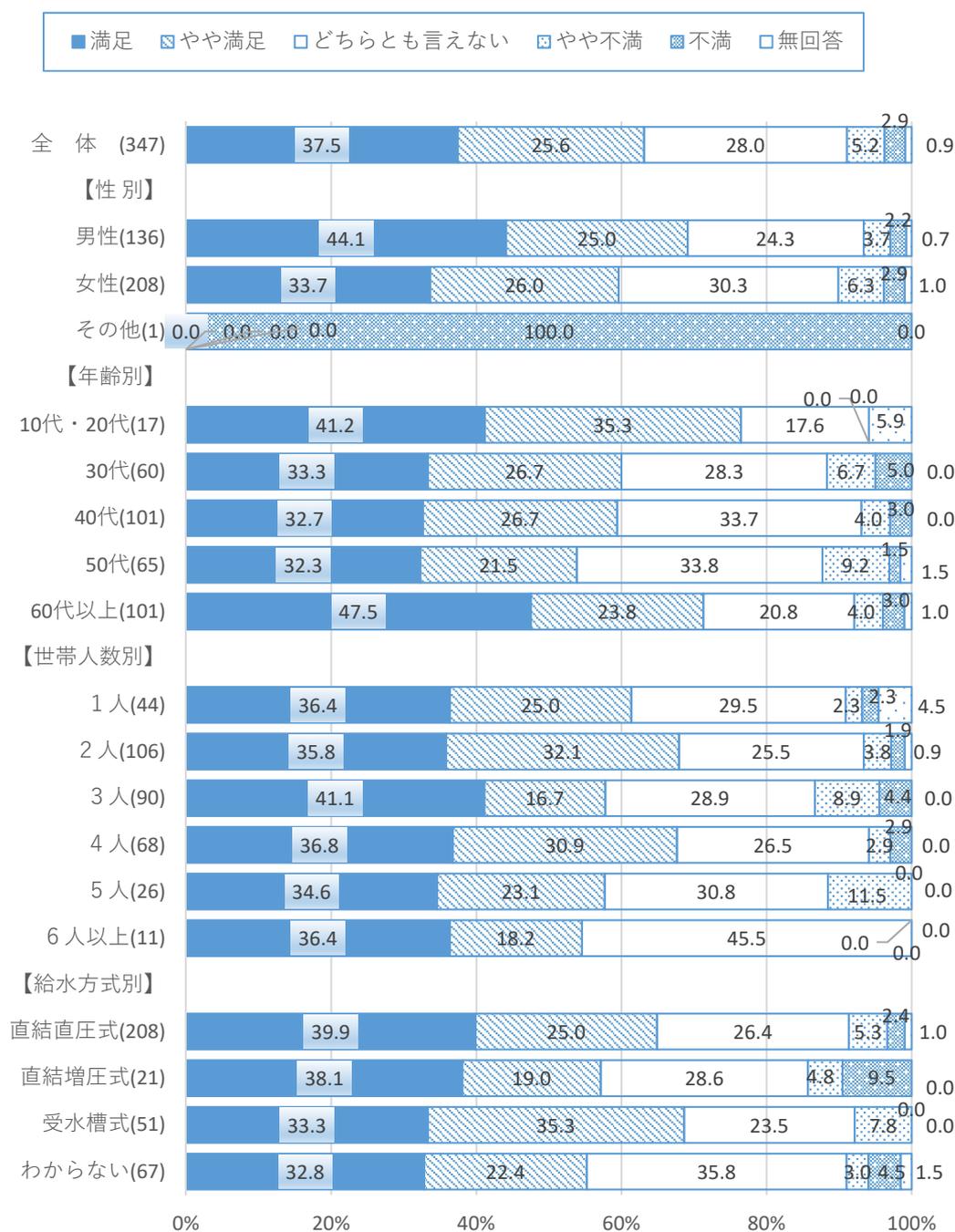
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度

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

〔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2-2-6〉



<特徴>

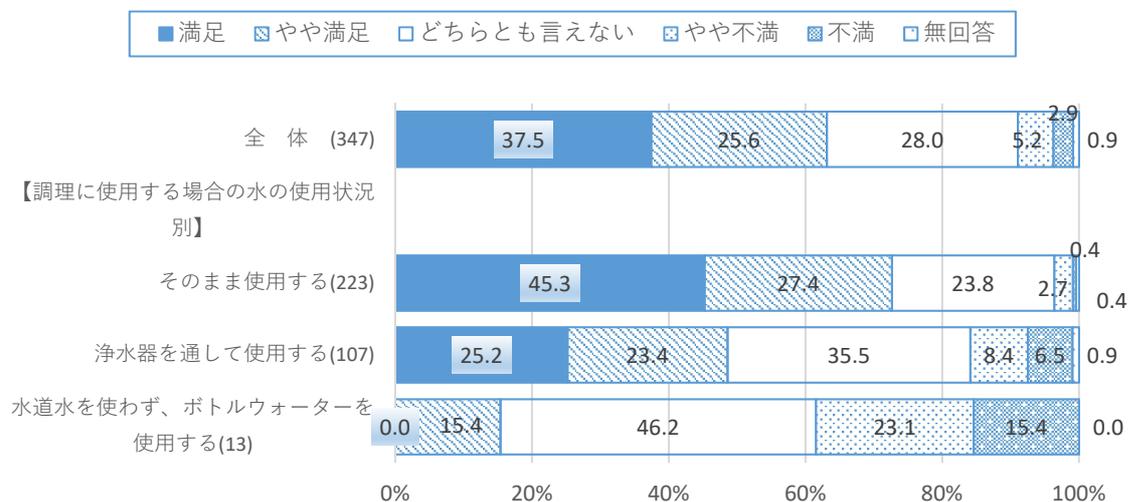
- 全体では、「満足」が37.5%と最も高く、次に「どちらとも言えない」(28.0%)となっている。
「満足」(37.5%)と「やや満足」(25.6%)を合わせた割合は63.1%となっている。郵送調査結果では「どちらとも言えない」が最も高くなっている。
- 年齢別では「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、該当数の少ない10代・20代を除くと60代以上(71.3%)で最も高くなっている。また、最も低い50代(53.8%)でも過半数を超えている。
- 世帯人数別では、「満足」の割合には大きな違いは見られない。3人世帯と5人世帯で、「やや満足」の割合が他の世帯と比べて低く、「やや不満」の割合が他の世帯と比べて高くなっている。
- 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(68.6%)で最も高くなっている。最も低い給水方式がわからないと回答した人(55.2%)でも過半数を超えている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(9.7ポイント)、「やや満足」(2.1ポイント)、「不満」(0.3ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「どちらとも言えない」(11.3ポイント)、「やや不満」(0.6ポイント)

[詳細分析]

② 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2-2-7〉



<特徴>

- 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(72.7%)で最も高く、水道水を使わず、ボトルウォーターを使用する人(15.4%)より57.3ポイント高くなっている。
これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

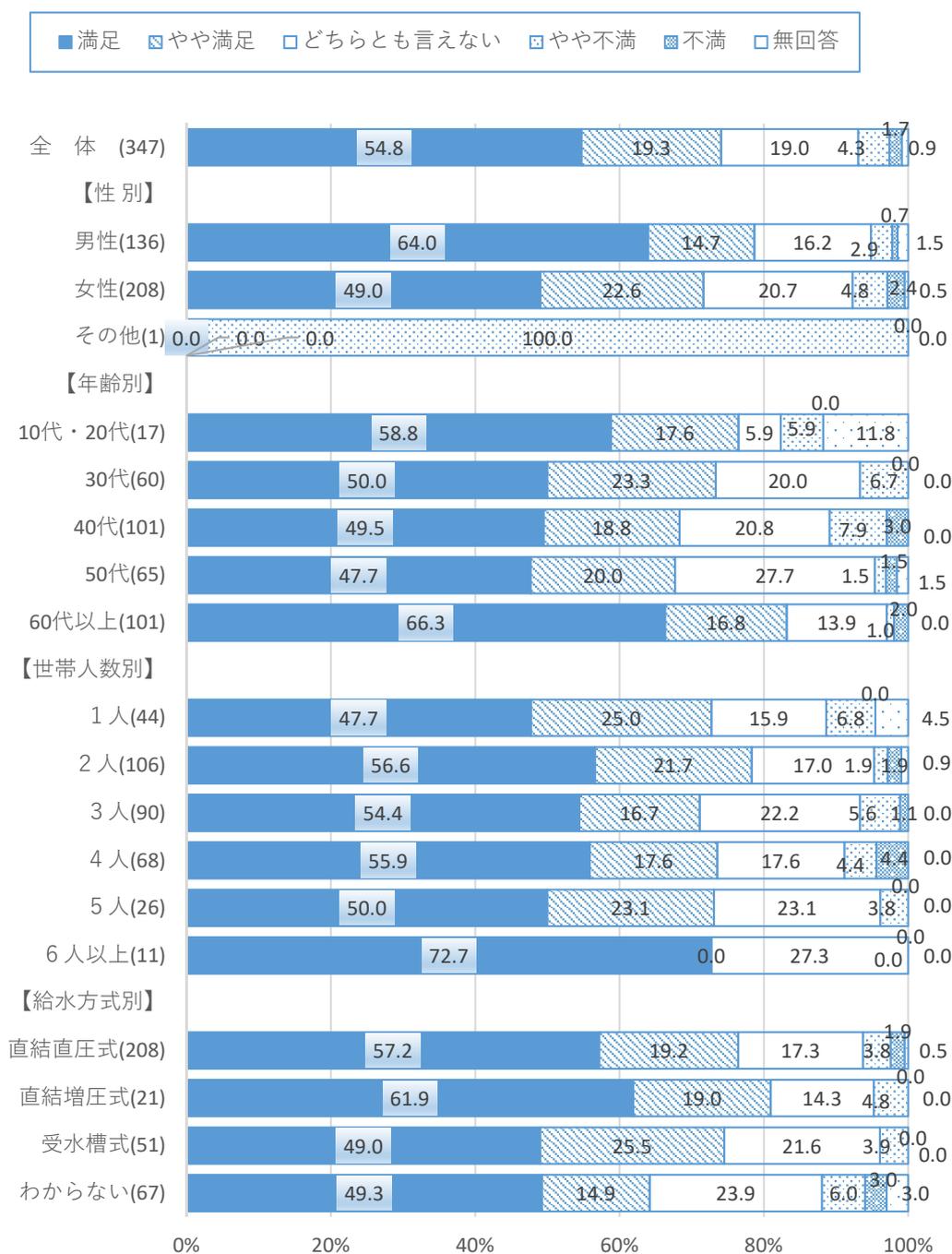
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

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

〔問14〕

① 洗面・風呂等としての水質の満足度（属性別）〈図表2-2-8〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が54.8%と最も高く、「やや満足」(19.3%)と合わせた割合は、74.1%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60代以上(83.1%)で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない60代以上を除くと、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結増圧式(80.9%)で最も高く、最も低い給水方式がわからないと回答した人(64.2%)より16.7ポイント高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(14.2ポイント)、「不満」(0.9ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(9.9ポイント)、「どちらとも言えない」(5ポイント)、「やや不満」(0.7ポイント)

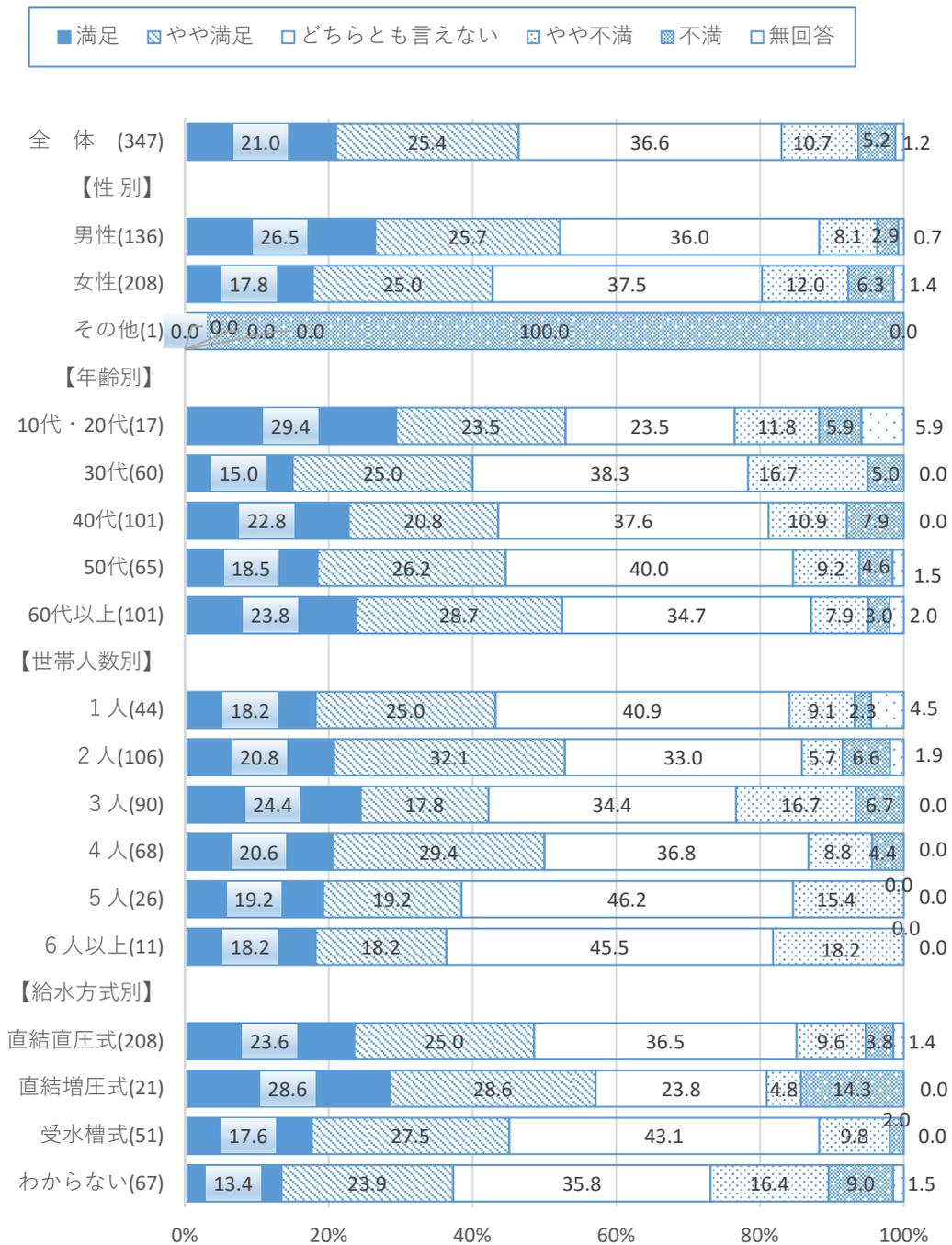
(5) 味(おいしさ)の満足度

問 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〕

① 味(おいしさ)の満足度(属性別)〈図表2-2-9〉



<特徴>

- 全体では、「どちらとも言えない」が 36.6%と最も高いが、「満足」(21.0%)と「やや満足」(25.4%)を合わせた割合は 46.4%となっている。郵送調査結果では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合よりも「どちらとも言えない」の割合が高くなっている。
- 年齢別では、該当数の少ない 10代・20代を除くと、年齢が高くなるほど「満足」と「やや満足」を合わせた割合が高くなっており、60代以上(52.5%)と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は3人世帯で23.4%と最も高くなっており、最も低い1人世帯(11.4%)より12ポイント高くなっている。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結増圧式で57.2%と最も高くなっているが、「不満」も14.3%と最も高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(4ポイント)、「やや満足」(3.7ポイント)、「やや不満」(0.7ポイント)、「不満」(2ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「どちらとも言えない」(10ポイント)

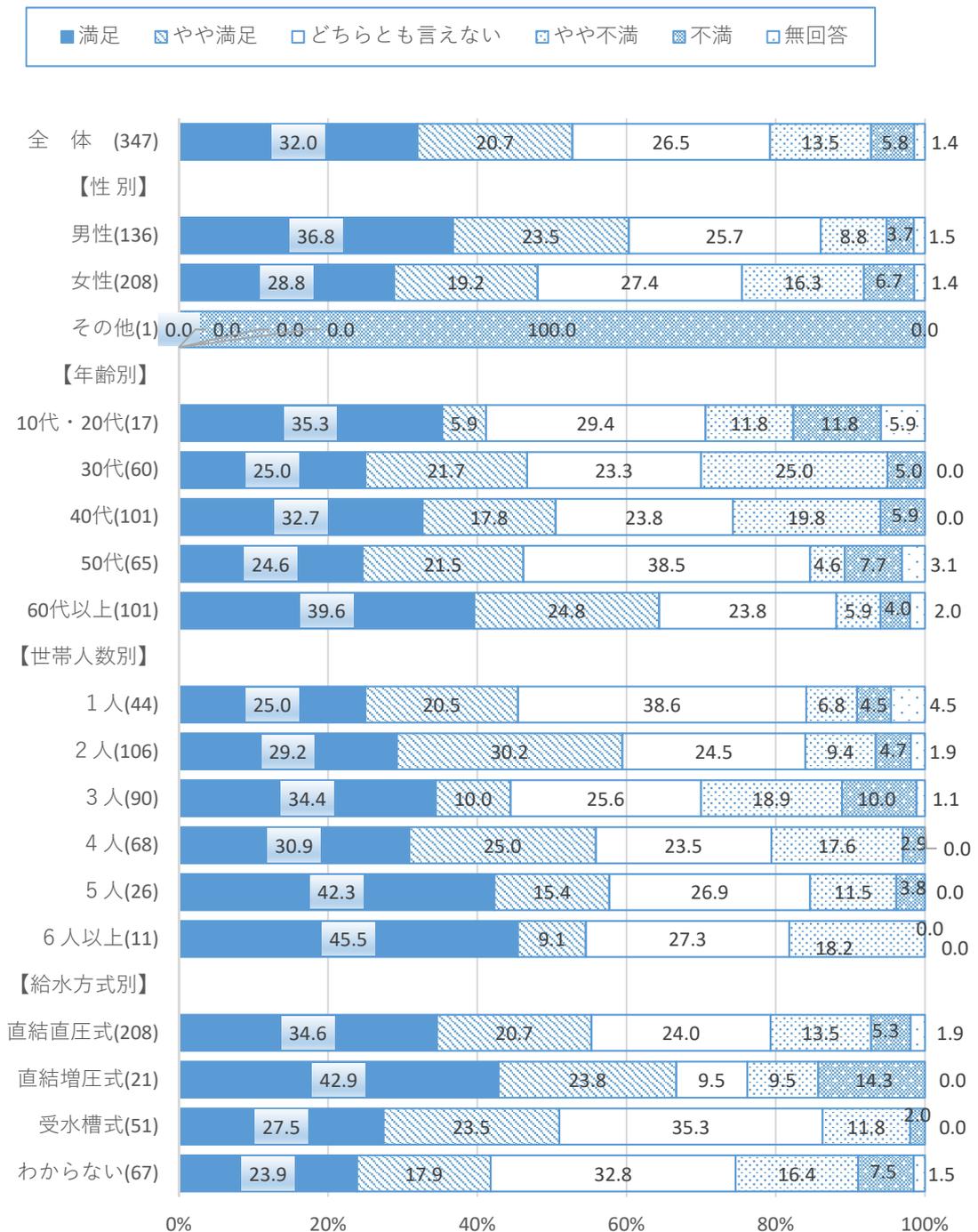
(6) におい(カルキ臭・かび臭等)の度合い(少なさ)の満足度

問 大分市の水道水のおい(カルキ臭・かび臭等)の度合い(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12〕

① におい(カルキ臭・かび臭等)の度合い(少なさ)の満足度(属性別)〈図表2-2-10〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が32.0%と最も高く、次に「どちらとも言えない」が26.5%となっている。
「満足」(32.0%)と「やや満足」(20.7%)を合わせた割合は、52.7%となっている。郵送調査結果では「どちらとも言えない」が最も高くなっている。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、60代以上で69.4%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59.4%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、直結増圧式で66.7%と最も高くなっているが、「やや不満」と「不満」を合わせた割合も23.8%と2番目に高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(6.9ポイント)、「やや不満」(1.7ポイント)、「不満」(2.8ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(7.4ポイント)、「どちらとも言えない」(4.7ポイント)

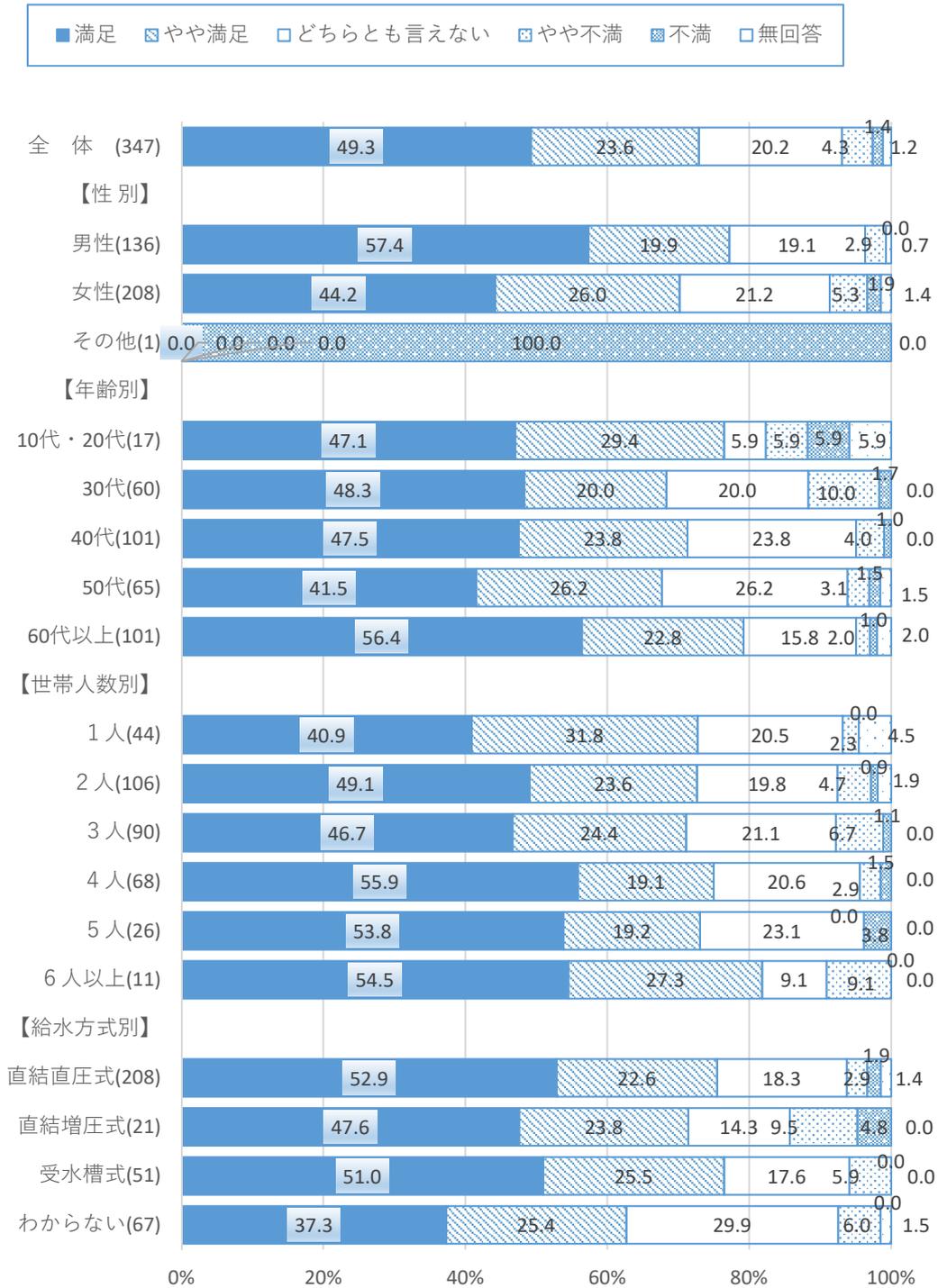
(7) にごりの度合い・透明度の満足度

問 大分市の水道水のごりの度合い・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 1 1〕

① にごりの度合い・透明度の満足度（属性別）〈図表2-2-11〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が49.3%と最も高く、「やや満足」(23.6%)と合わせた割合は、72.9%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は、年齢が低くなるほど高くなっており、10代・20代で11.8%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、給水方式がわからないと回答した人(62.7%)で最も低くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(13.7ポイント)、「やや不満」(0.2ポイント)、「不満」(0.4ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(4.3ポイント)、「どちらとも言えない」(9.6ポイント)

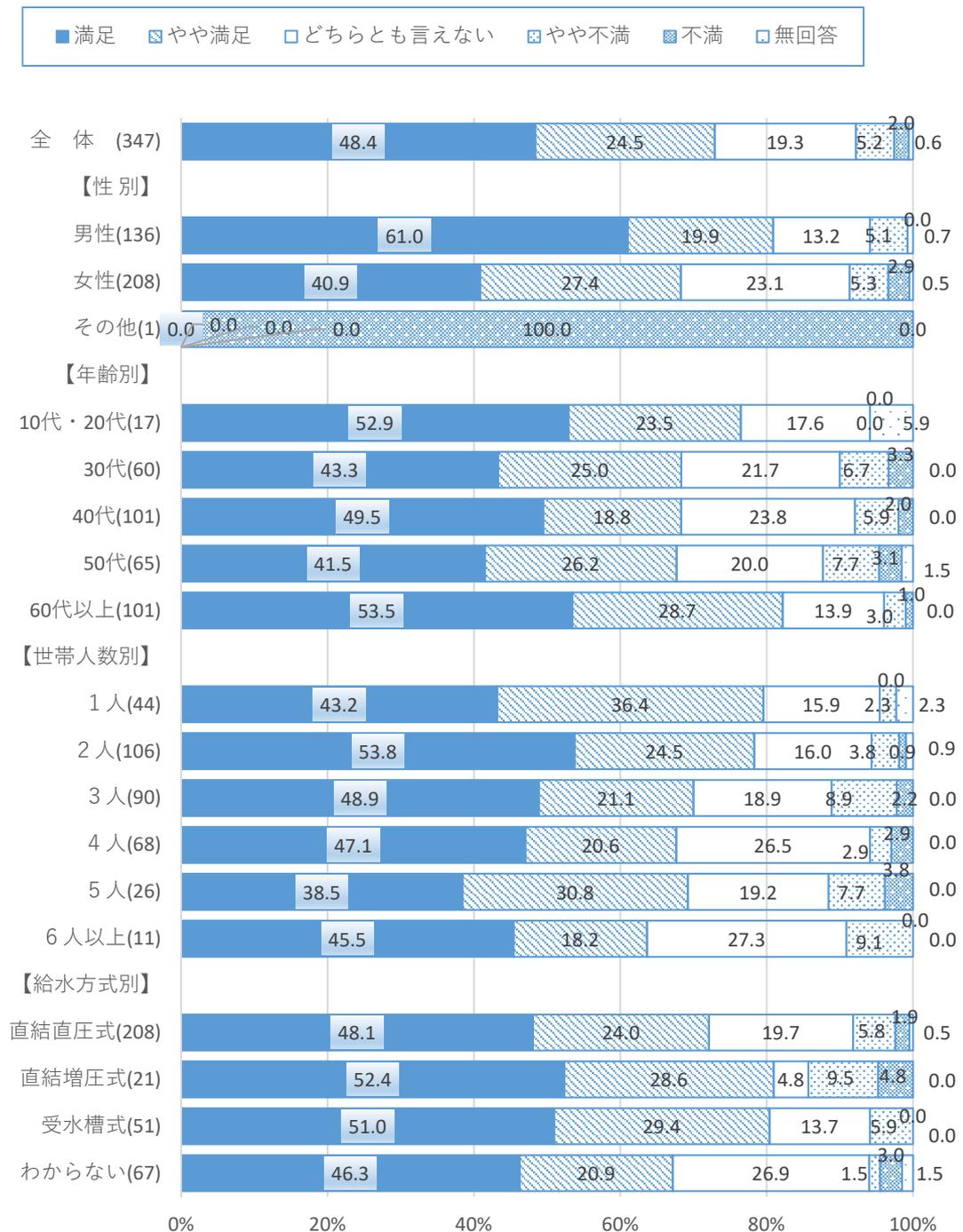
(8) 安全性の満足度

問 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15〕

① 安全性の満足度（属性別）〈図表2-2-12〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が48.4%と最も高く、「やや満足」(24.5%)と合わせた割合は72.9%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は、50代(10.8%)で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い60代以上(4.0%)より6.8ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は、5人世帯で11.5%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、直結増圧式で81.0%と最も高くなっているが、「やや不満」と「不満」を合わせた割合も14.3%と最も高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(14.4ポイント)、「やや不満」(0.9ポイント)、「不満」(0.4ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(7.3ポイント)、「どちらとも言えない」(8.2ポイント)

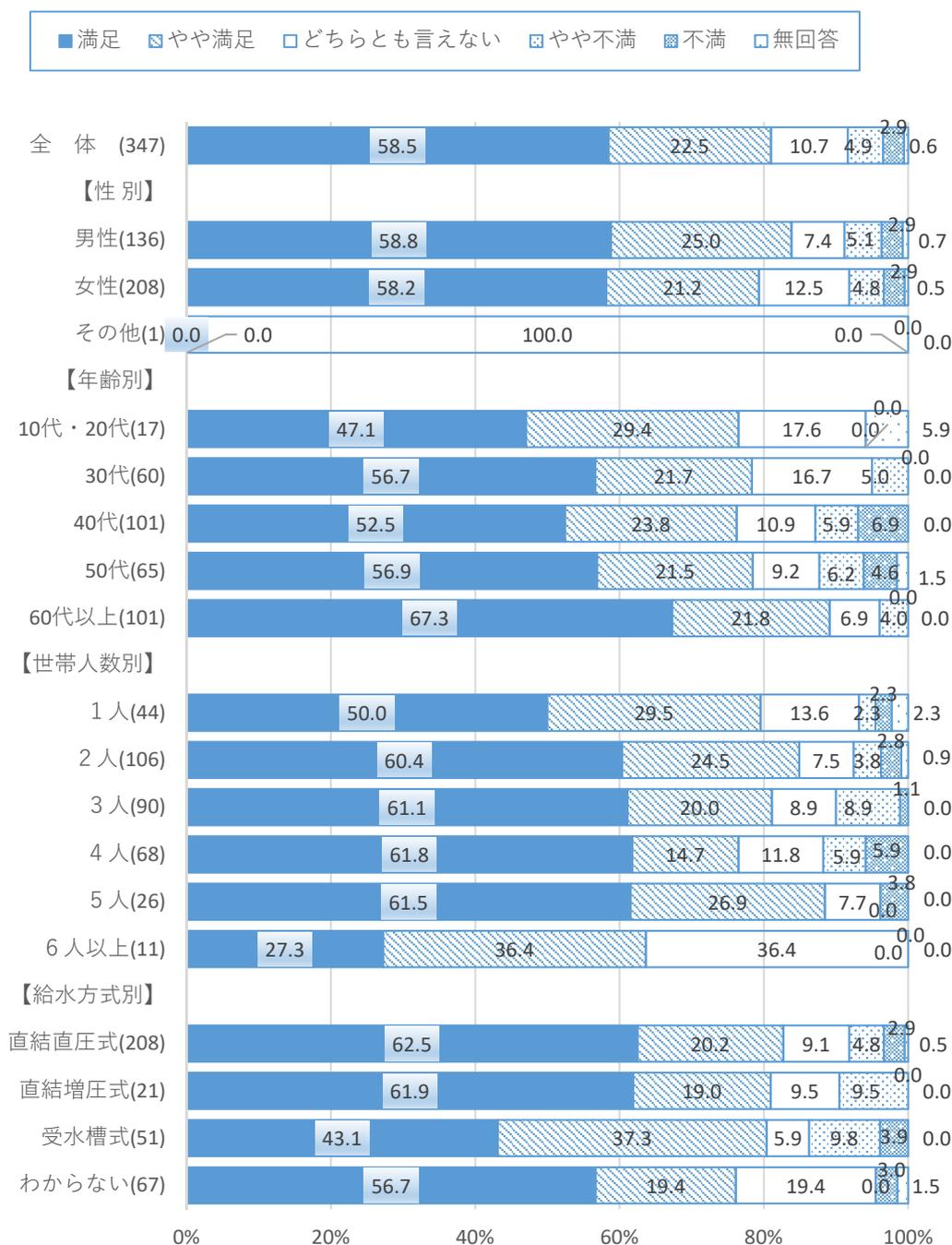
(9) 水道水の出具合(水量・水圧)の満足度

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

〔問13〕

① 水道水の出具合(水量・水圧)の満足度(属性別)〈図表2-2-13〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が58.5%と最も高く、「やや満足」(22.5%)と合わせた割合は、81.0%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、40代で、「やや不満」と「不満」を合わせた割合(12.8%)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60.7%と最も低くなっているが、それ以外の世帯では大きな違いは見られない。
- 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82.7%と最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

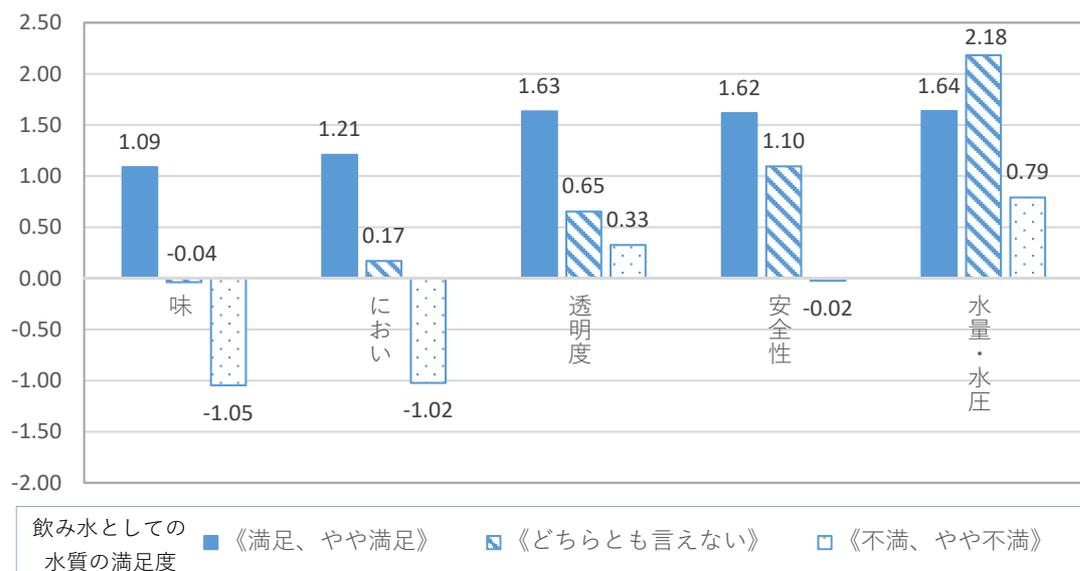
- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(8.8ポイント)、「やや不満」(1.1ポイント)、「不満」(0.7ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(2.9ポイント)、「どちらとも言えない」(7.2ポイント)

(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2-2-14〉

- 「味やにおいなどの満足度」とは、「味（おいしさ）」、「におい（カルキ臭・かび臭等）の度合い（少なさ）」、「にごりの度合い・透明度」、「安全性」、「水道水の出具合（水量・水圧）」の5項目での満足度をいう。
- 「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」の関係性をみるに当たって、下式のとおり、「味やにおいなどの満足度」の評価に応じて点数を設定し、「飲み水としての水質の満足度」ごとに平均点を算出し比較した。
- 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。

$$\text{平均点} = \frac{(\text{満足} \times 2 \text{点}) + (\text{やや満足} \times 1 \text{点}) + (\text{どちらとも言えない} \times 0 \text{点}) + (\text{やや不満} \times (-1 \text{点})) + (\text{不満} \times (-2 \text{点}))}{\text{回答者数}}$$



<特徴>

- 「飲み水としての水質の満足度」に《満足、やや満足》と回答した人では、5項目すべてが1.00点以上になっているが、「味」（1.09）と「におい」（1.21）が他の3項目と比べると低い。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 「飲み水としての水質の満足度」に《不満、やや不満》と回答した人では、「味」（-1.05）と「におい」（-1.02）の満足度が特に低く、「水量・水圧」（0.79）はプラスになっている。「味」と「におい」が「飲み水としての水質の満足度」に大きく影響し、「水量・水圧」の影響は小さいといえる。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

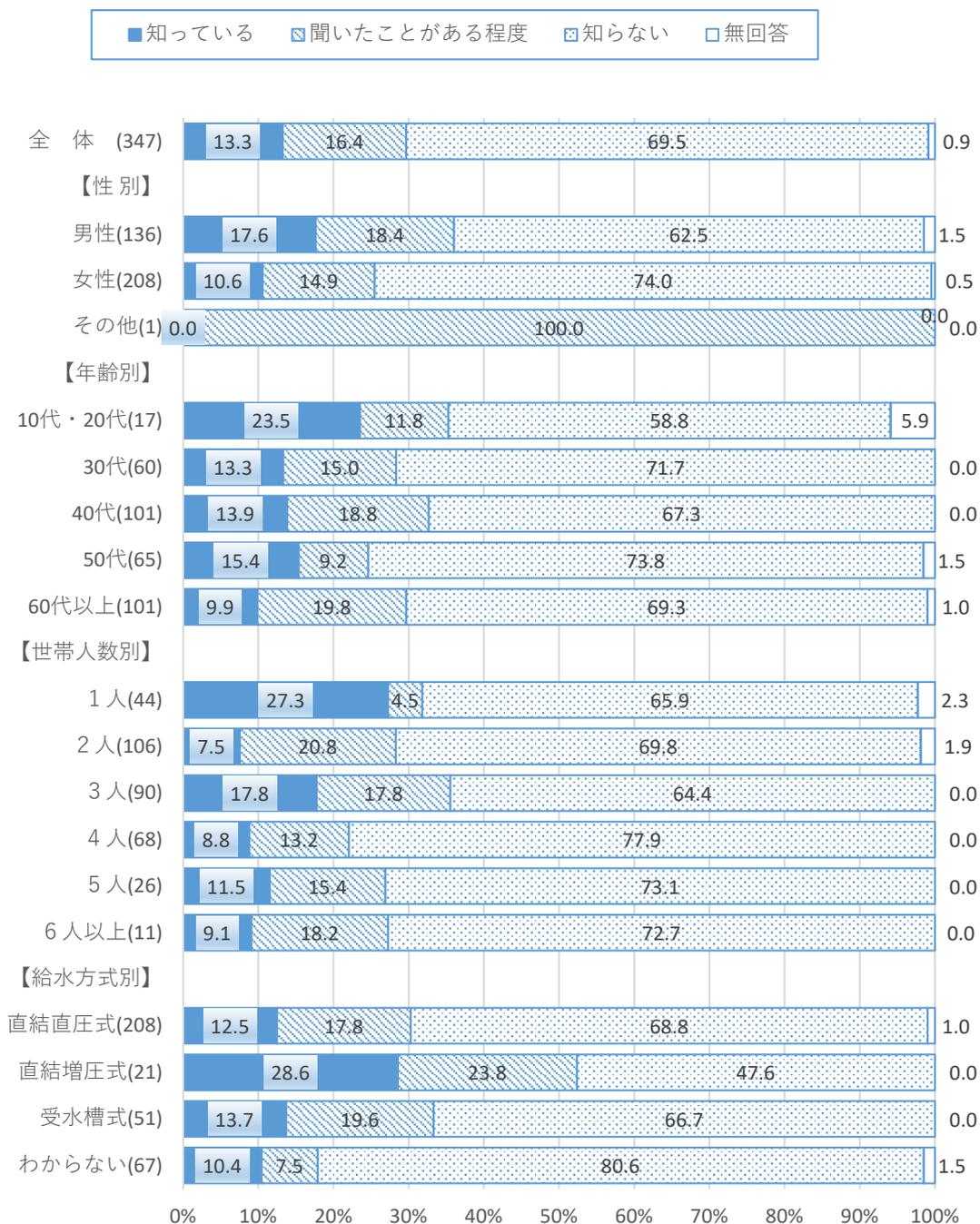
(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

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

〔問17〕

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2-2-15〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が69.5%と大半を占めており、「知っている」(13.3%)と「聞いたことがある程度」(16.4%)を合わせた割合は29.7%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、大きな違いは見られない。
- 世帯人数別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、3人世帯(35.6%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、直結増圧式(52.4%)で最も高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」(8.3ポイント)、「聞いたことがある程度」(2.3ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「知らない」(10.6ポイント)

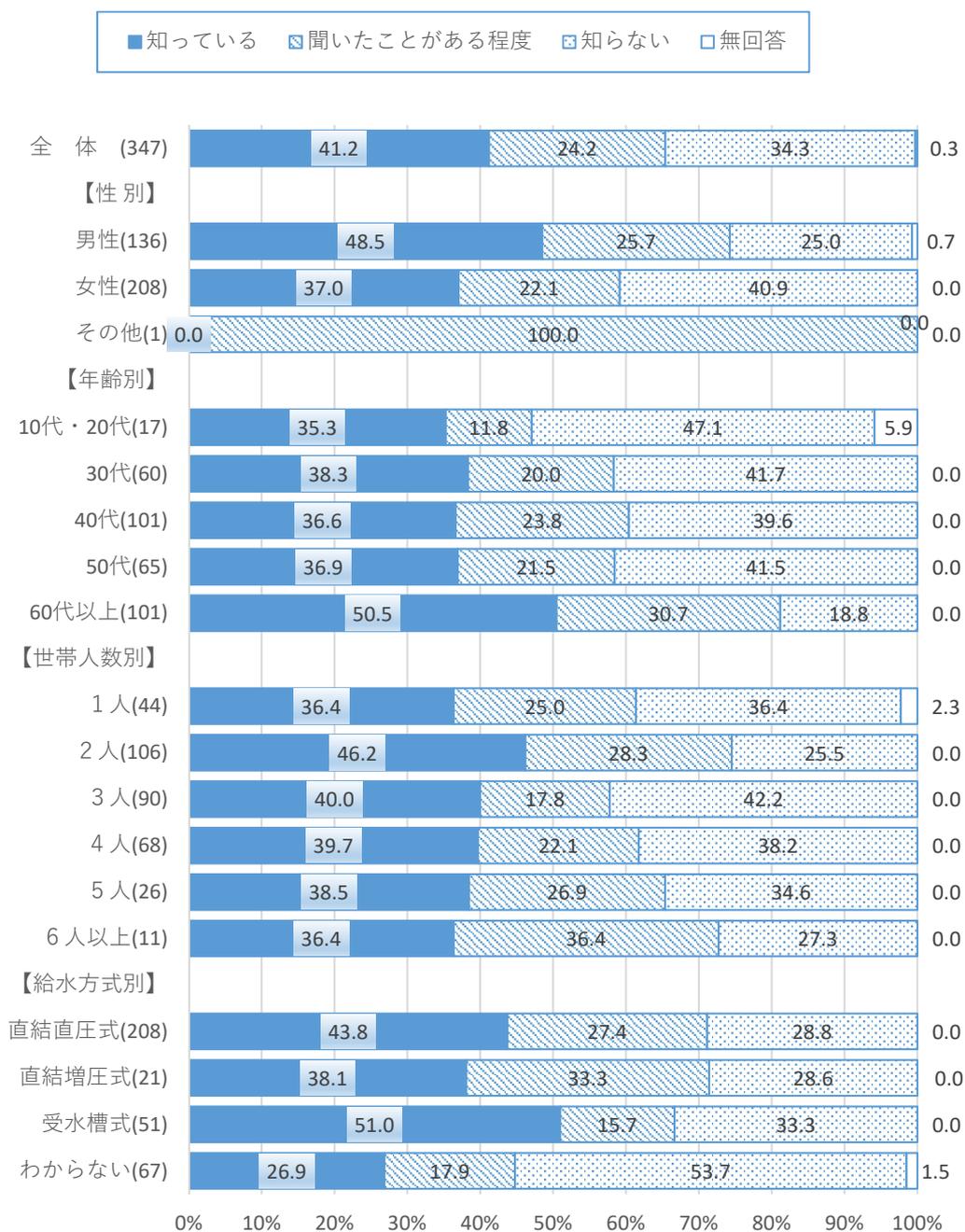
(12) 県や国、関係自治体との連携についての認知度

問 上下水道局では、水道水のもととなる河川上流域の水質についても良好に保つため、県や国、関係自治体などと連携して努力し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30〕

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2-2-16〉



<特徴>

- 全体では、「知っている」が41.2%と最も高く、次に「知らない」が34.3%、「聞いたことがある程度」が24.2%となっている。郵送調査結果では、「知らない」が最も高く、次に「聞いたことがある程度」となっている。
- 年齢別では、「知っている」は、60代以上（50.5%）と最も高くなっている。
- 世帯人数別では「知っている」は、2人世帯（46.2%）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回答した人（26.9%）で最も低くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」（23.9ポイント）、
- 郵送調査結果よりも低い：「聞いたことがある程度」（9ポイント）、「知らない」（14.3ポイント）

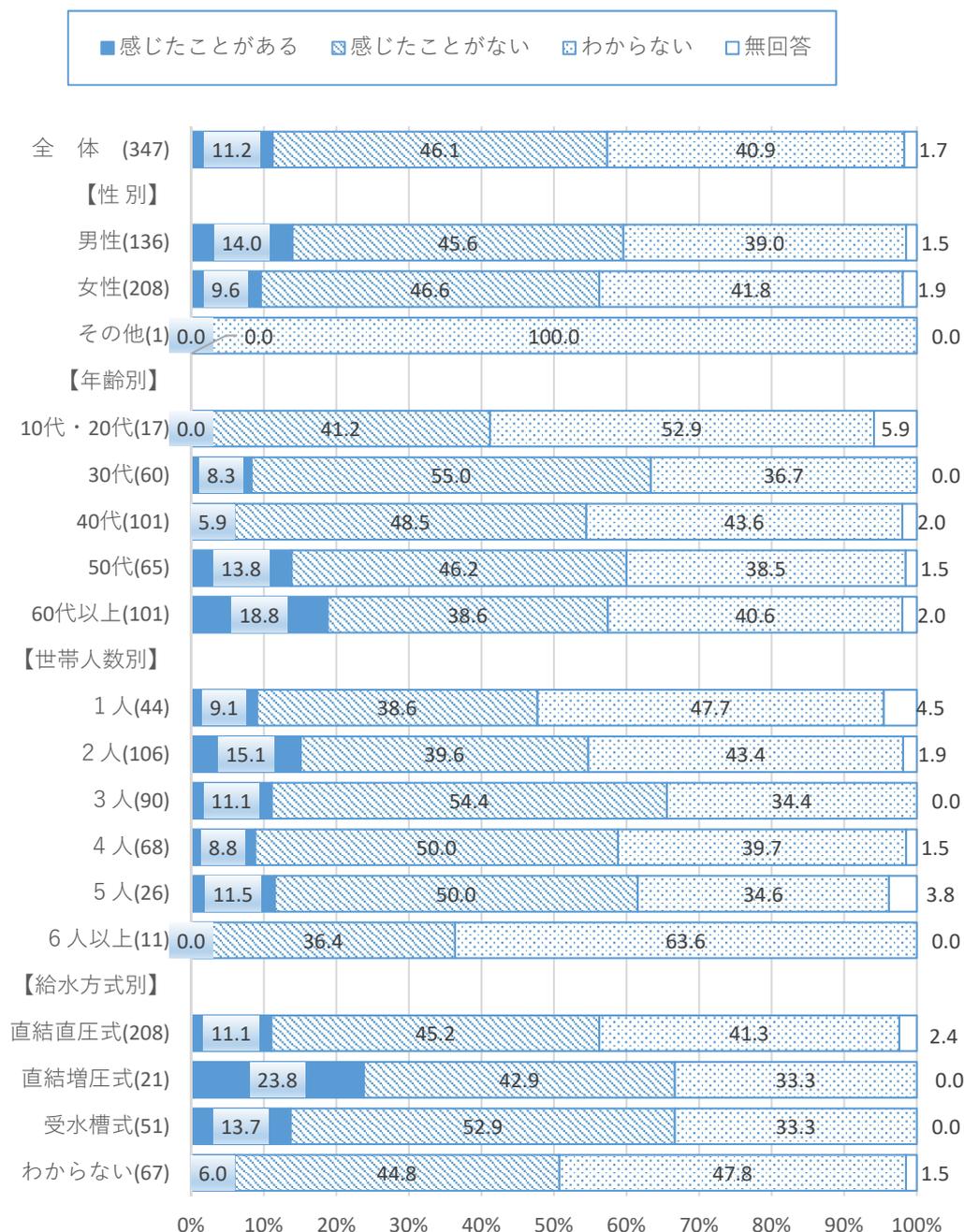
(13) 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無

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 3 わからない

〔問16〕

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2-2-17〉



<特徴>

- 全体では、「感じたことがない」が46.1%と最も高く、次に「わからない」が40.8%、「感じたことがある」は11.2%となっている。郵送調査結果では「わからない」が最も高く、次に「感じたことがない」となっている。
- 年齢別では、「感じたことがある」は、50代（13.8%）と60代以上（18.8%）で他の年代よりも高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない6人以上世帯を除くと、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「感じたことがある」は、直結増圧式（23.8%）で最も高くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「感じたことがある」（4.5ポイント）、「感じたことがない」（1.4ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「わからない」（7.2ポイント）

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。

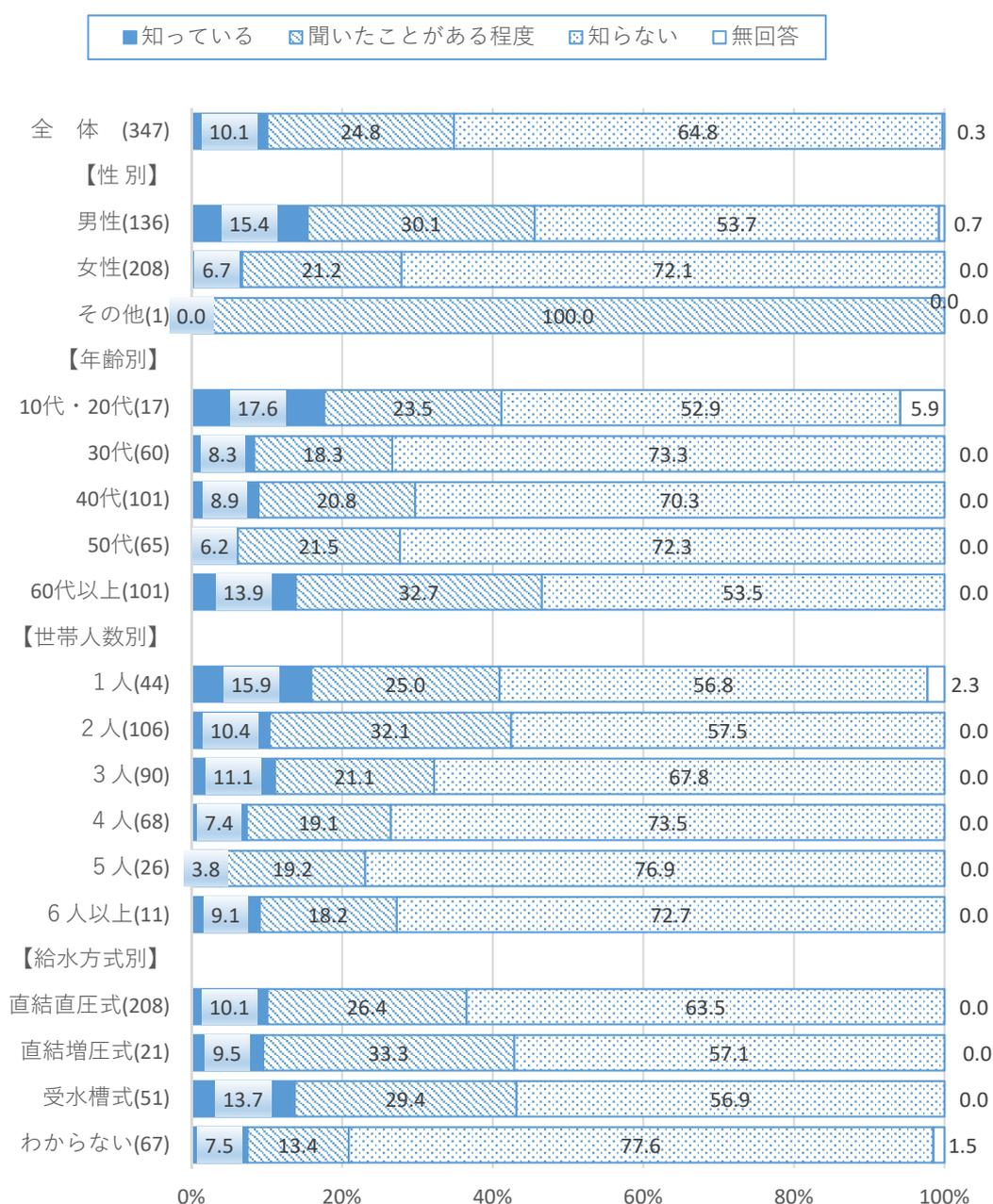
※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り換えています。

※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19]

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64.8%で最も高く、「知っている」(10.1%)と「聞いたことがある程度」(24.8%)を合わせた割合は34.9%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、60代以上(46.6%)で最も高く、最も低い30代(26.6%)より20ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、2人世帯(42.5%)で最も高くなっており、最も低い5人世帯(23.0%)より19.5ポイント高くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、給水方式がわからないと回答した人(20.9%)で最も低くなっており、最も高い受水槽式(43.1%)より22.2ポイント低くなっている。郵送調査結果でも給水方式がわからないと回答した人が最も低くなっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」(0.7ポイント)、「聞いたことがある程度」(3.4ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「知らない」(3.3ポイント)

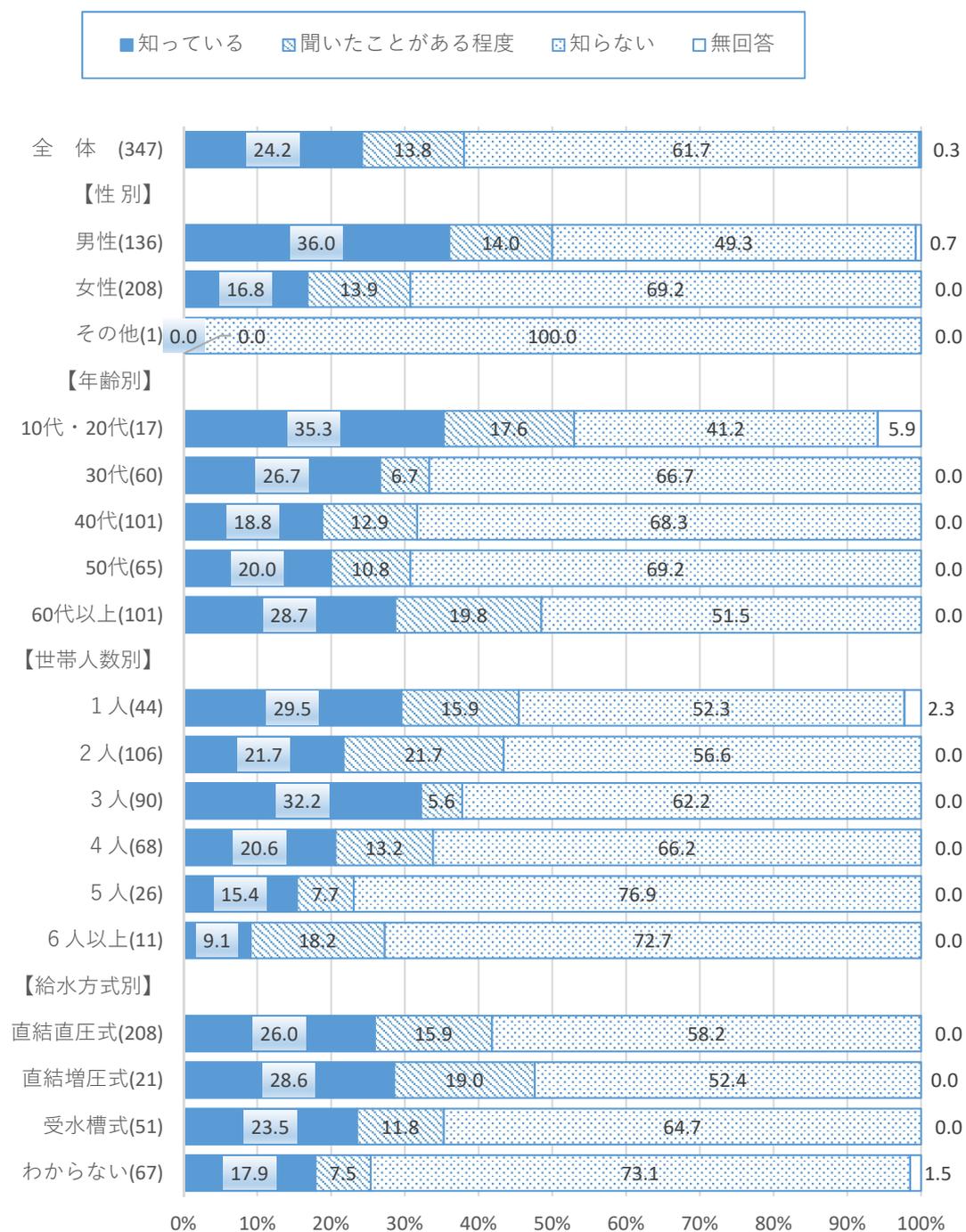
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度

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

〔問29〕

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2-3-2〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が61.7%で最も高く、「知っている」(24.2%)と「聞いたことがある程度」(13.8%)を合わせた割合は38.0%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、該当数の少ない10代20代を除くと60代以上(48.5%)で最も高く、最も低い50代(30.8%)より17.7ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない6人以上世帯を除くと、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、世帯人数が少ないほど高くなっており、1人世帯(45.4%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、給水方式がわからないと回答した人(25.4%)で最も低くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」(13.3ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「聞いたことがある程度」(4.1ポイント)、「知らない」(8.6ポイント)

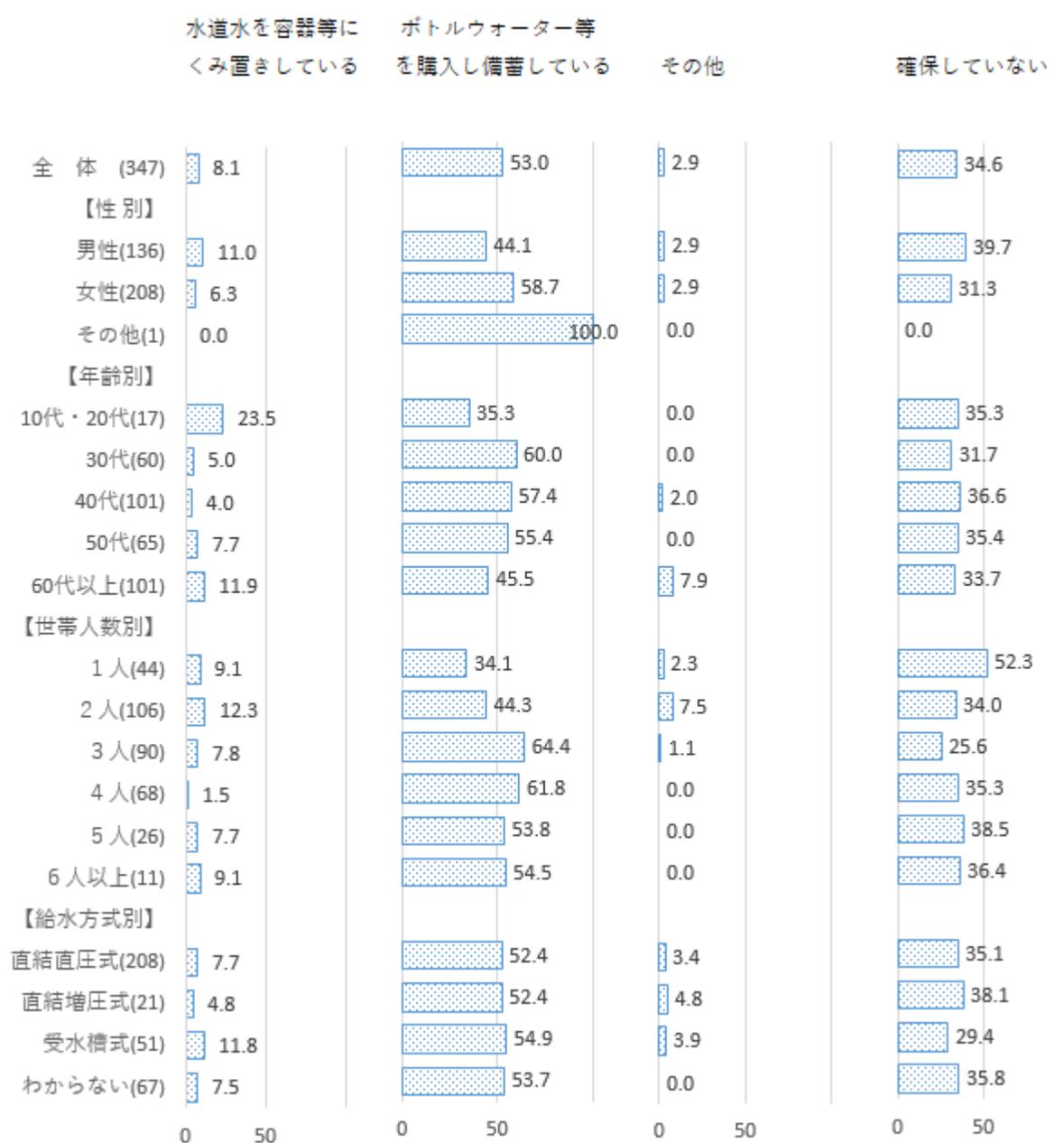
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況

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。(複数回答可)

- 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

[問18]

① 震災に備えた「飲料水」の確保状況(属性別)〈図表2-3-3〉

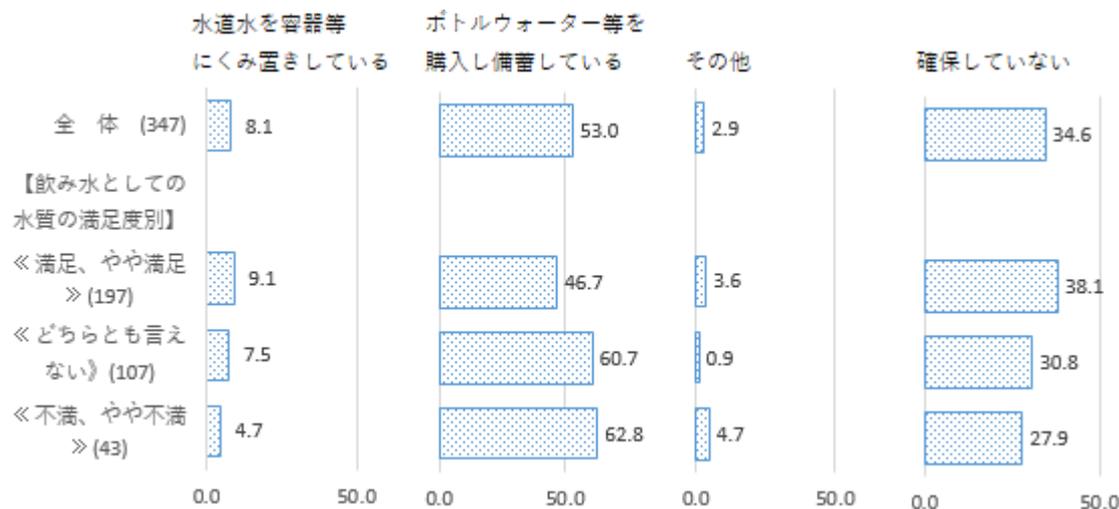


<特徴>

- 全体では、「ボトルウォーター等を購入備蓄」が53.0%で最も高く、「水道水を容器等にくみ置き」(8.1%)、「その他」(2.9%)となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、10代・20代と60代以上で「水道水を容器等にくみ置き」が他の年代より高く、「ボトルウォーター等を購入備蓄」が他の年代よりも低くなっている。
- 世帯人数別では、「確保していない」は1人世帯で52.3%と最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 給水方式別では、大きな違いは見られない。

[詳細分析]

② 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2-3-4〉



<特徴>

- 飲み水としての水質の満足度別では、水質に《満足、やや満足》な人において、「水道水を容器等にくみ置きしている」(9.1%)の割合がやや高く、「ボトルウォーター等を購入し備蓄している」(46.7%)の割合が低くなっている。
- 郵送調査結果では、飲み水としての水質の満足度別では大きな違いは見られない。

(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由

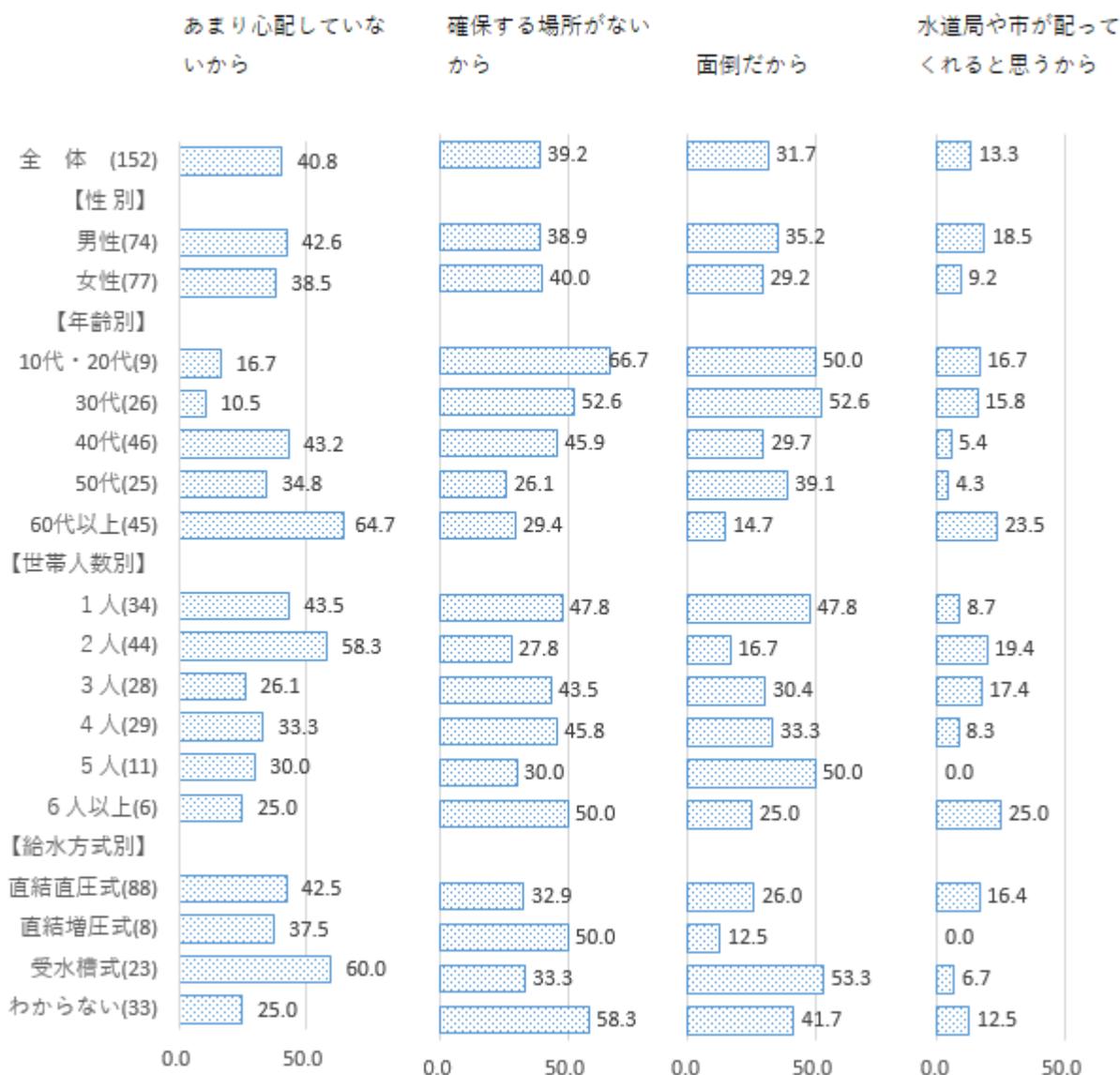
問 問18(前問)で「4.確保していない」と回答した方にお尋ねします。

飲料水を確保してい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

〔問18-2〕

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2-3-5〉



<特徴>

- 全体では、「あまり心配していないから」が40.8%、「確保する場所がないから」が39.2%、「面倒だから」が31.7%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっているが、「面倒だから」の割合は、郵送調査結果より13.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、60代以上において「あまり心配していないから」(64.7%)と「水道局や市が配ってくれると思うから」(23.5%)で最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。また、「確保する場所がないから」は、50代(26.1%)から10代・20代(66.7%)で年齢が低いほど高くなっている。
- 世帯人数別では、「あまり心配していないから」が2人世帯(58.3%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「あまり心配していないから」は、受水槽式(60.0%)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)はお客さまの財産であり、修繕等はお客さま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。

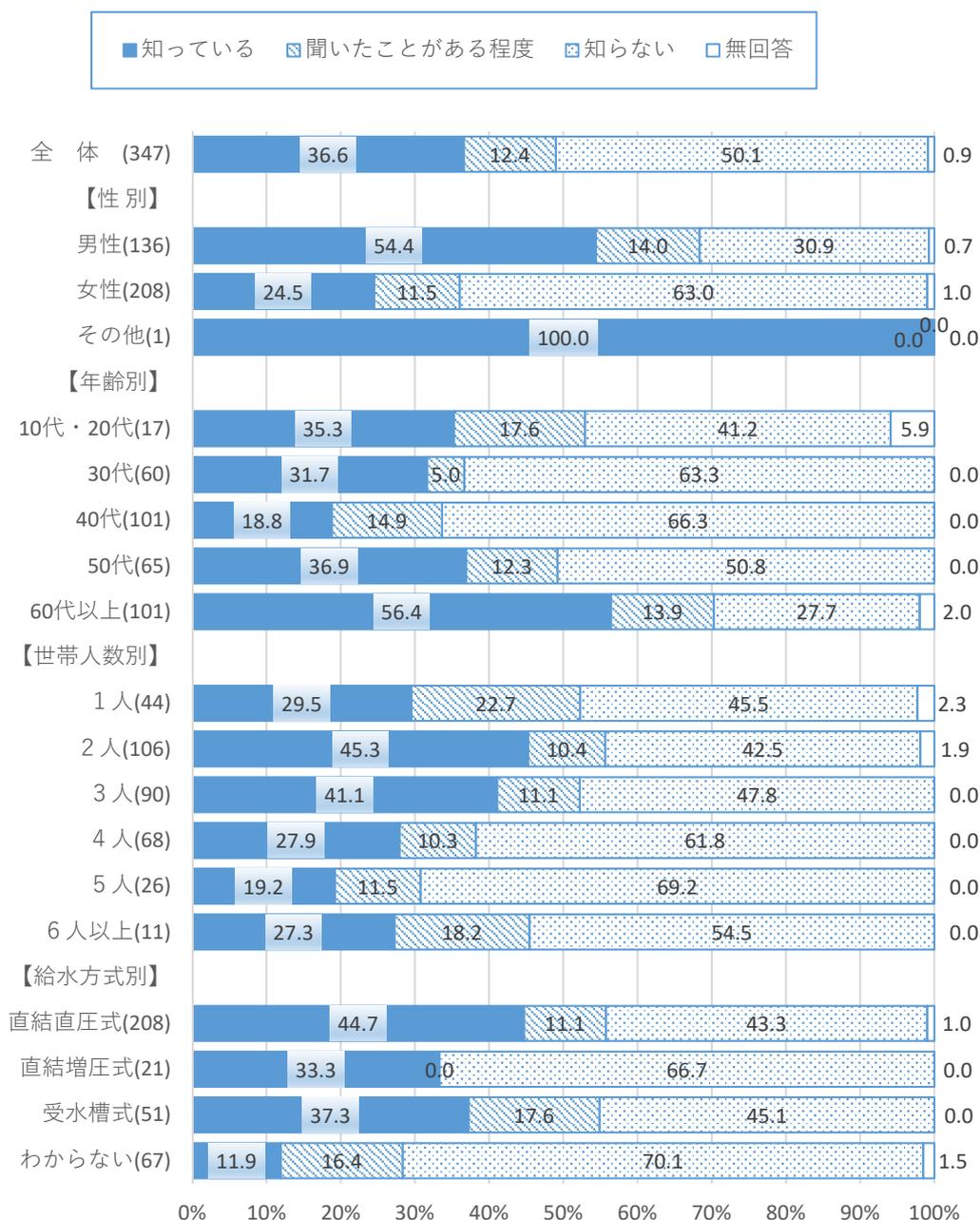
※1 水道水を、配水支管または他の給水装置から家屋内等に引き込むための管です。

※2 道路部分から水道メーターまでの給水管は、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24]

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50.1%で最も高く、「知っている」(36.6%)と「聞いたことがある程度」(12.4%)を合わせた割合は49.0%となっている。郵送調査結果では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は「知らない」よりも高くなっている。
- 年齢別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」の割合は、60代以上(70.3%)で最も高くなっており、最も低い40代(33.7%)より36.6ポイント高くなっている。郵送調査でも最も高いのは60代以上となっている。
- 世帯人数別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、5人世帯(30.7%)で最も低く、最も高い2人世帯(55.7%)より25ポイント低くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 給水方式別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、直結直圧式(55.8%)で最も高く、最も低い給水方式がわからないと回答した人(28.3%)より27.5ポイント高くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」(4.3ポイント)、「知らない」(3.9ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「聞いたことがある程度」(7.2ポイント)

2-5 お客さまとのコミュニケーション

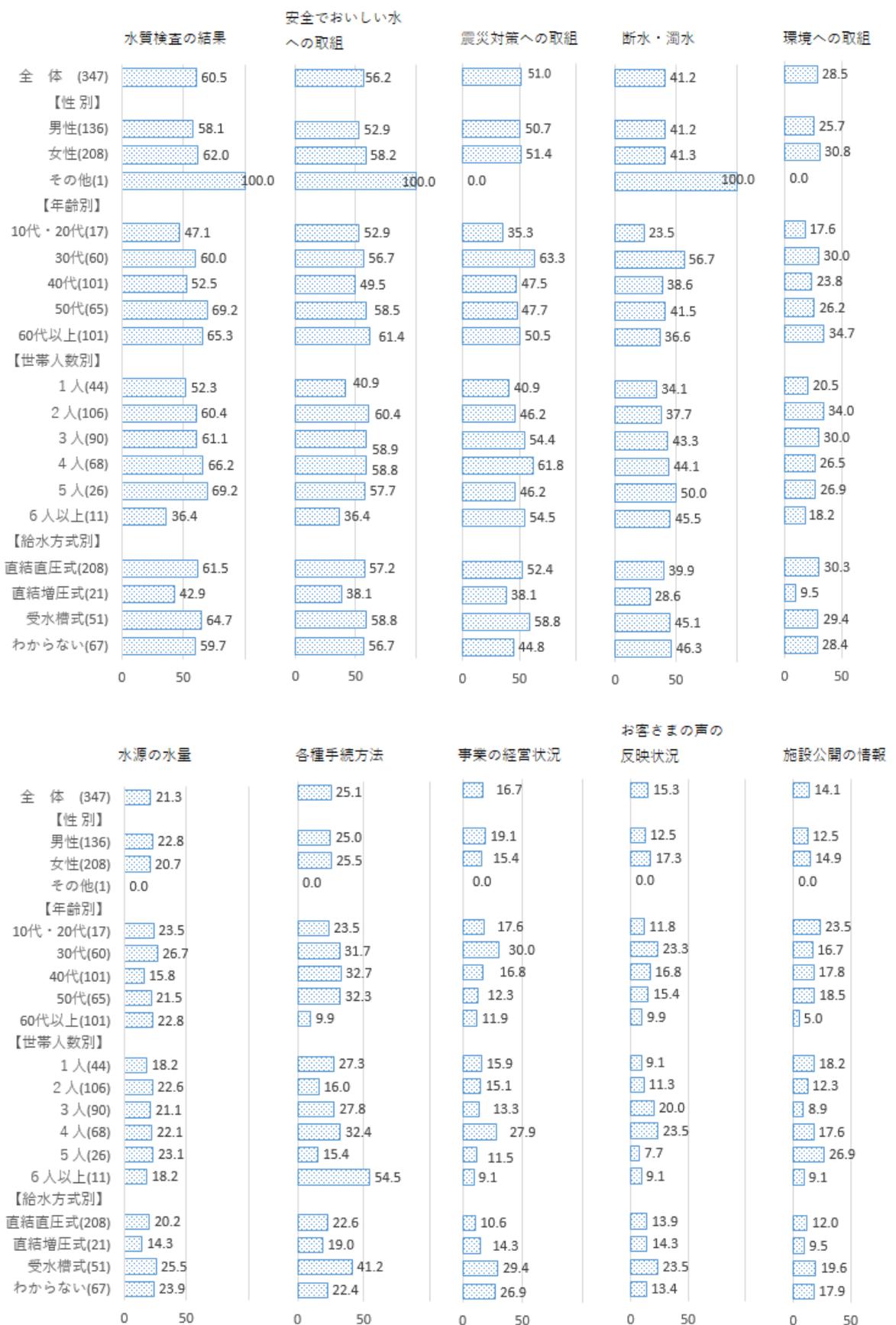
(1) 水道事業に関して提供してほしい情報

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 水源の水量 | 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 浄水場見学などの水道施設公開に関する情報 | | |
| 10 お客さまの声の事業への反映状況 | 11 その他 | |

[問32]

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、「水質検査の結果」が60.5%で最も高く、「安全でおいしい水への取組」(56.2%)、「震災対策への取組」(51.0%)、断水・濁水の情報(41.2%)と続いている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、30代は「震災対策への取組」(63.3%)と「断水・濁水」(56.7%)、「事業の経営状況」(30.0%)、「お客様の声の反映状況」(23.3%)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40代(32.7%)で最も高くなっている。
- 世帯人数別では該当数の少ない6人以上世帯を除くと、上位5項目では大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、直結増圧式は「事業の経営状況」と「お客様の声の反映状況」以外のすべての項目で最も低くなっている。

[詳細分析]

② 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2-5-2〉



<特徴>

- 飲み水としての水質の満足度別では、水質に《不満、やや不満》な人において、「水質検査の結果」(62.8%)、「安全でおいしい水への取組」(67.4%)の割合が高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

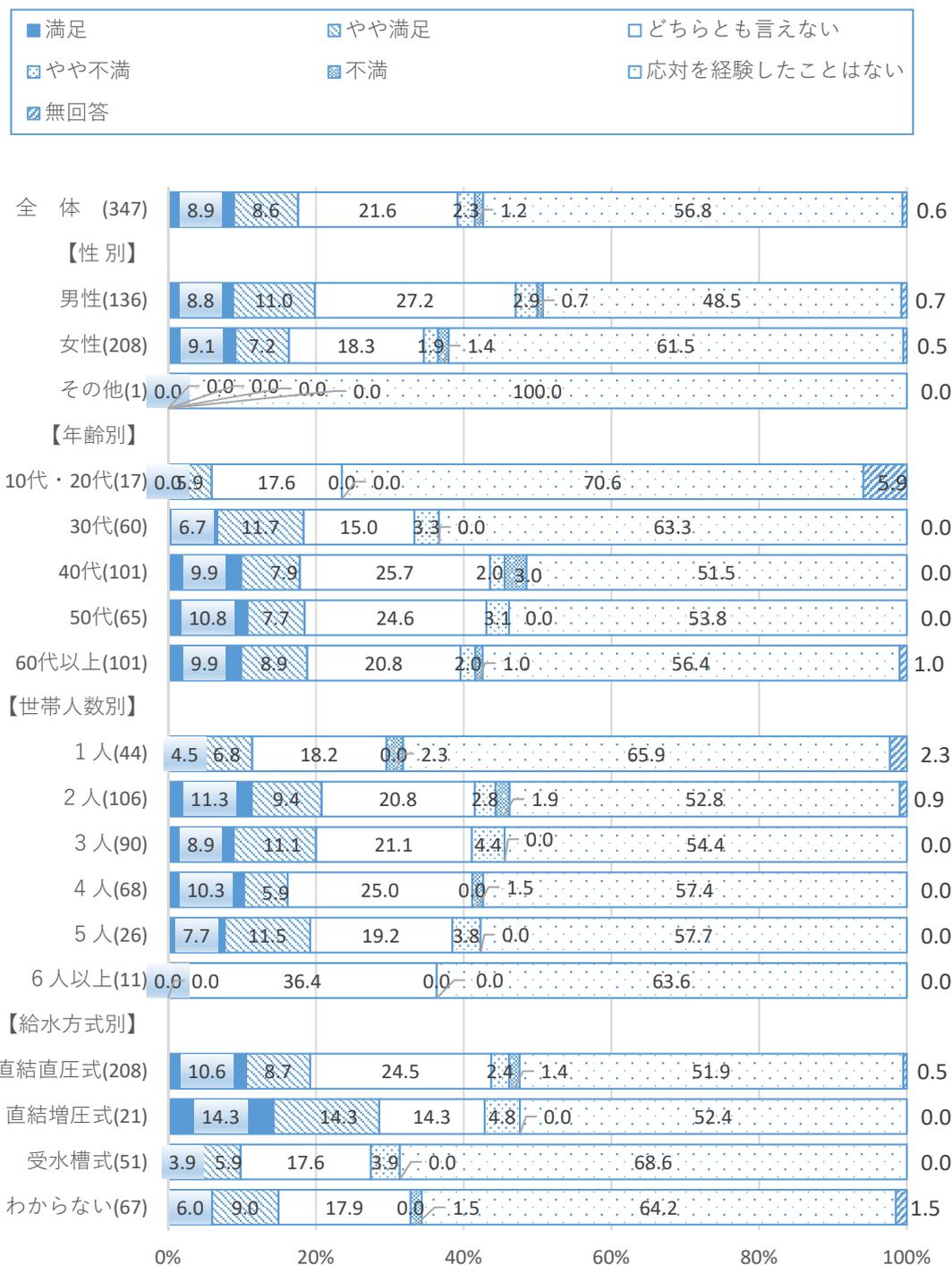
(2) 電話や窓口での対応の満足度

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

〔問22〕

① 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表2-5-3〉



<特徴>

- 全体では、「対応を経験したことはない」が56.8%と最も高く、「満足」(8.9%)と「やや満足」(8.6%)を合わせた割合が17.5%、「どちらとも言えない」が21.6%、「やや不満」(2.3%)と「不満」(1.2%)を合わせた割合が3.5%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 属性別の割合には多少ばらつきが見られるが、全ての属性において「満足」「やや満足」の割合のほうが「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「満足」(0.1ポイント)、「やや満足」(4.3ポイント)、「どちらとも言えない」(5.9ポイント)、「やや不満」(1.4ポイント)、「不満」(0.2ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「対応を経験したことはない」(11.2ポイント)

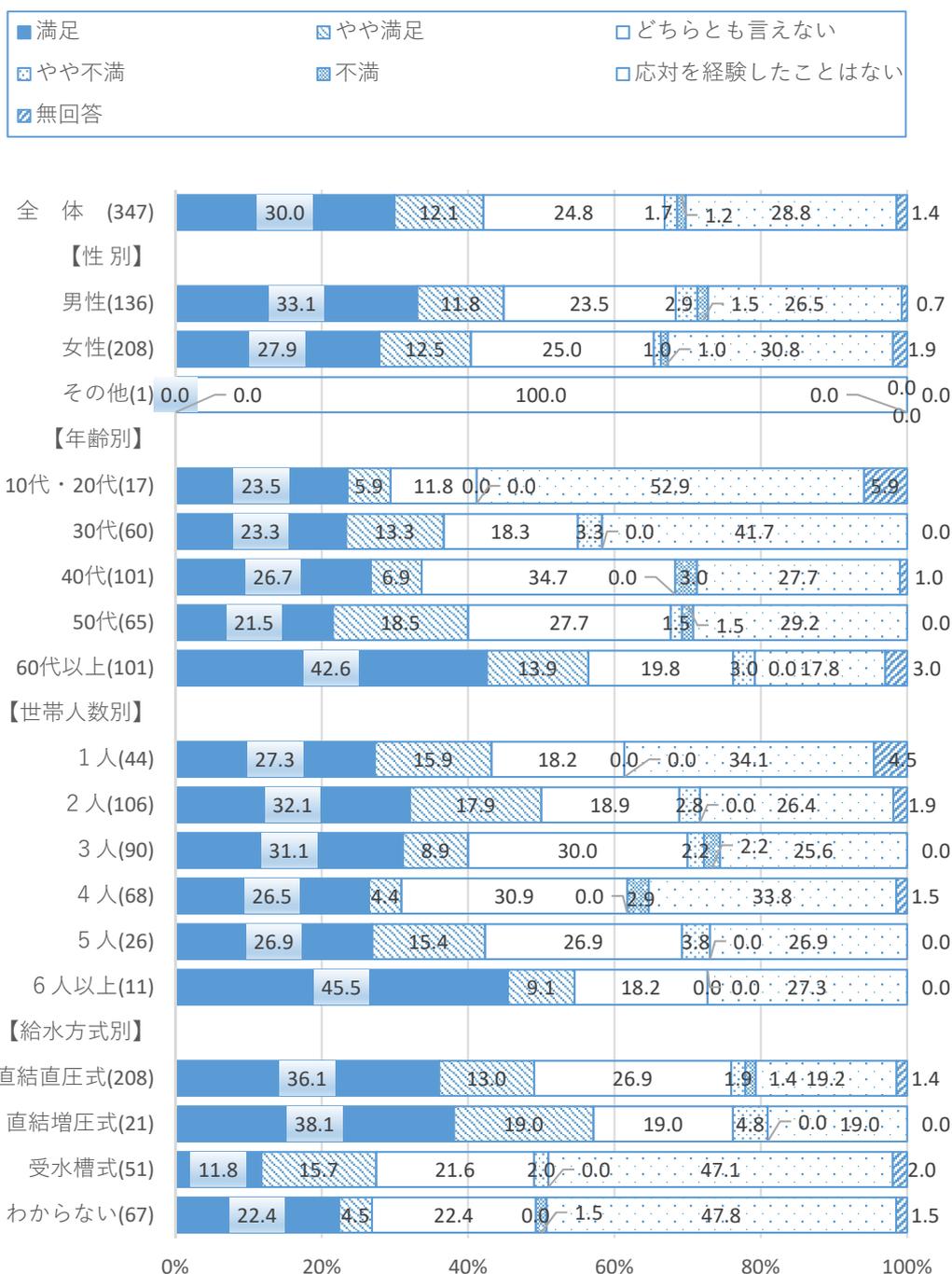
(3) 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度

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

[問20]

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2-5-4〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が 30.0%と最も高く、次に「対応を経験したことはない」が 28.8%となっている。「満足」(30.0%)と「やや満足」(12.1%)を合わせた割合が 42.1%、「どちらとも言えない」は 24.8%、「やや不満」(1.7%)と「不満」(1.2%)を合わせた割合が 2.9%となっている。郵送調査結果では、「対応を経験したことはない」が最も高いが、それ以外は同様の傾向となっている。
- 属性別の割合には多少ばらつきが見られるが、全ての属性において「満足」「やや満足」の割合のほうが「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「満足」(6.8 ポイント)、「やや満足」(3 ポイント)、「どちらとも言えない」(2.7 ポイント)、「やや不満」(0.8 ポイント)、「不満」(0.8 ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「対応を経験したことはない」(14.5 ポイント)

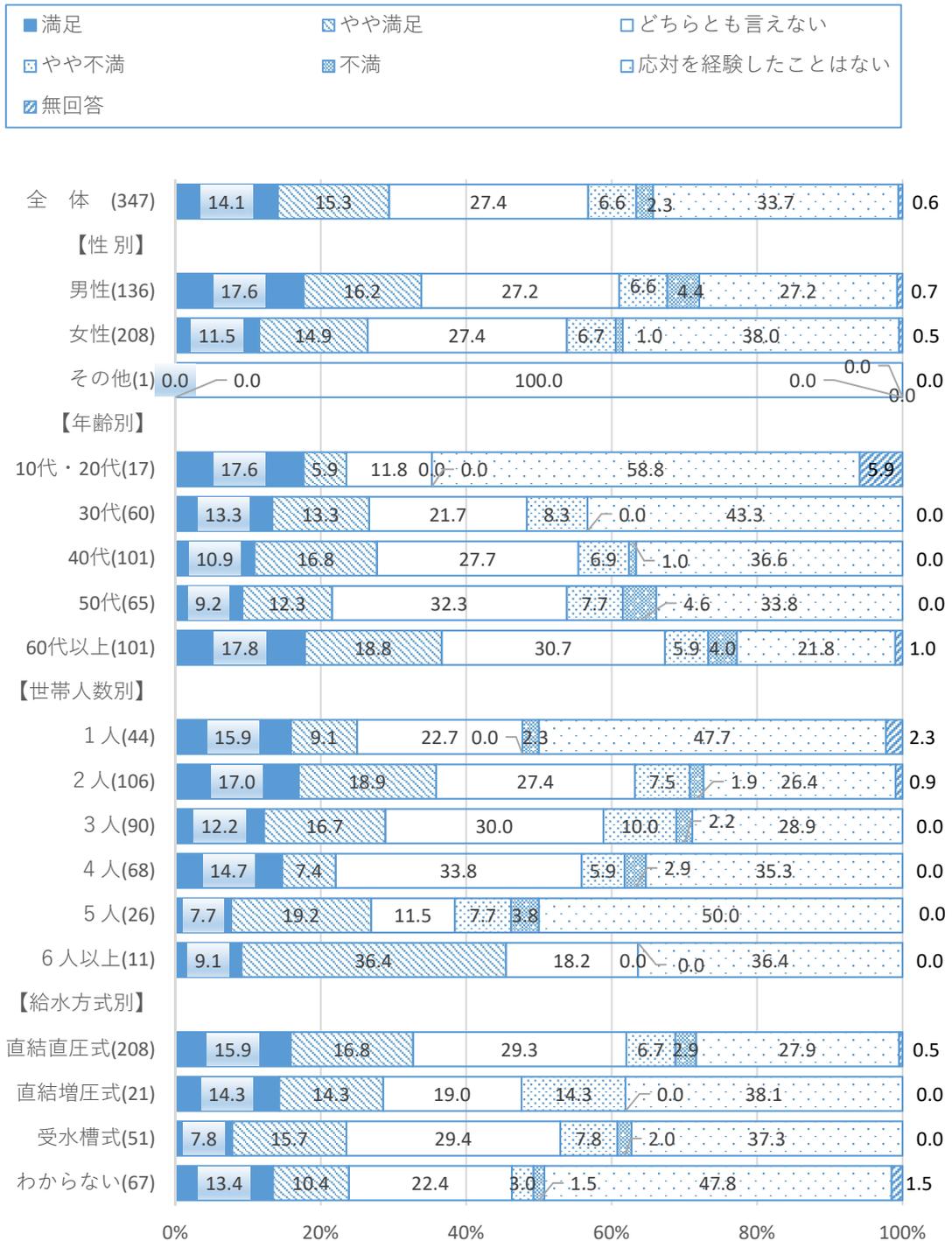
(4) 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度

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

〔問21〕

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2-5-5〉



<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が 33.7%と最も高く、「満足」(14.1%)「やや満足」(15.3%)を合わせた割合が 29.4%、「どちらとも言えない」が 27.4%、「やや不満」(6.6%)と「不満」(2.3%)を合わせた割合が 8.9%となっている。郵送調査結果では「満足」と「やや満足」を合わせた割合は「どちらとも言えない」よりも低くなっている。
- 属性別の割合には多少ばらつきが見られるが、全ての属性において「満足」「やや満足」の割合のほうが「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「満足」(3.4 ポイント)、「やや満足」(4.7 ポイント)、「やや不満」(1.3 ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い：「どちらとも言えない」(5.2 ポイント)、「不満」(0.5 ポイント)、「応対を経験したことはない」(1.6 ポイント)

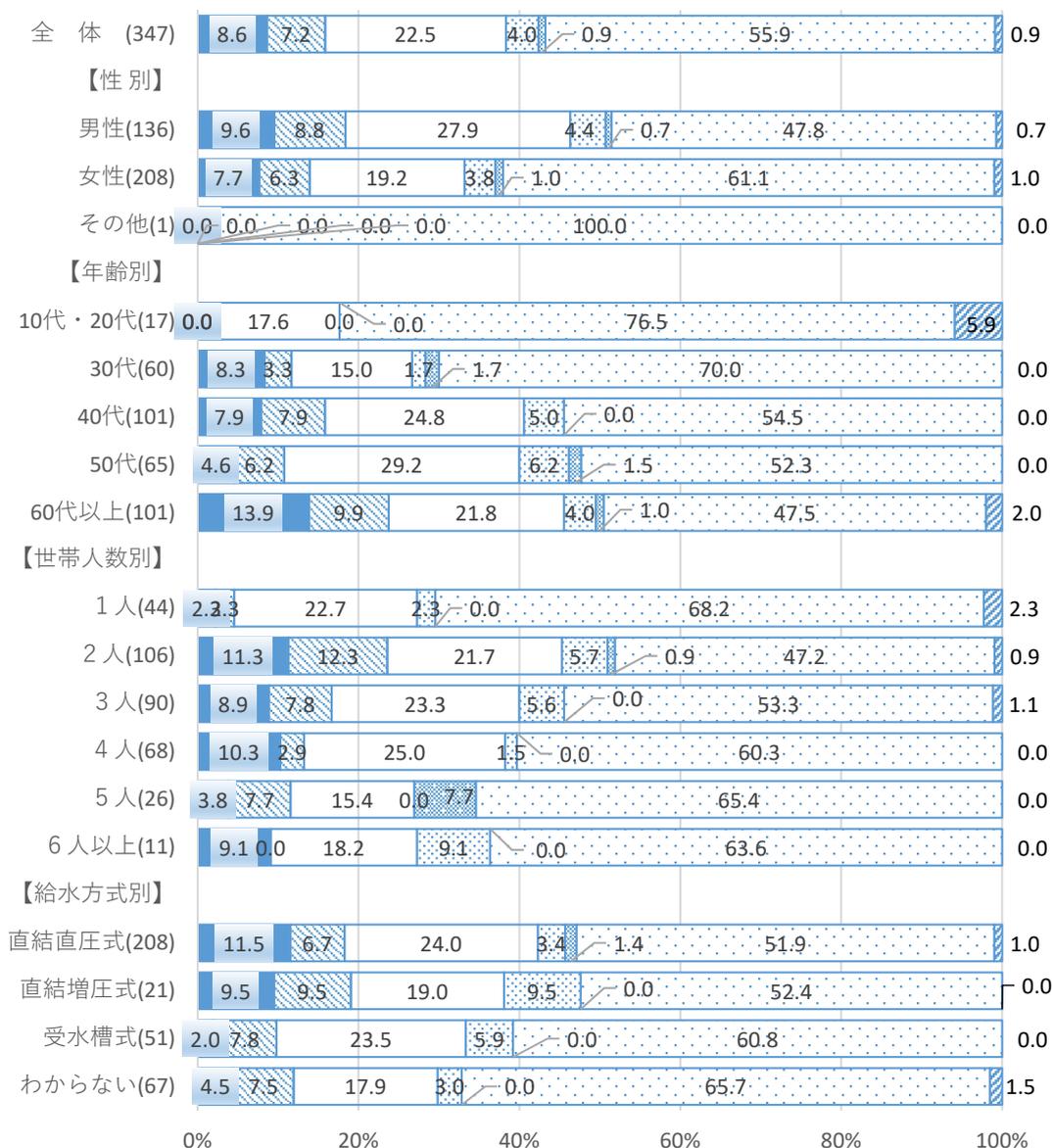
(5) 給水管等の修繕工事における対応の満足度

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

〔問23〕

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2-5-6〉



<特徴>

- 全体では、「対応を経験したことはない」が55.9%と最も高く、「満足」(8.6%)と「やや満足」(7.2%)を合わせた割合が15.8%、「どちらとも言えない」が22.5%、「やや不満」(4.0%)と「不満」(0.9%)を合わせた割合が4.9%となっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 属性別の割合には多少ばらつきが見られるが、該当数の少ない10代・20代を除く、全ての属性において「満足」「やや満足」の割合のほうが「不満」「やや不満」の割合より高くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い:「満足」(1.3ポイント)、「やや不満」(2.4ポイント)、「不満」(0.1ポイント)、「対応を経験したことはない」(6.7ポイント)
- 郵送調査結果よりも低い:「やや満足」(3.2ポイント)、「どちらとも言えない」(5.6ポイント)

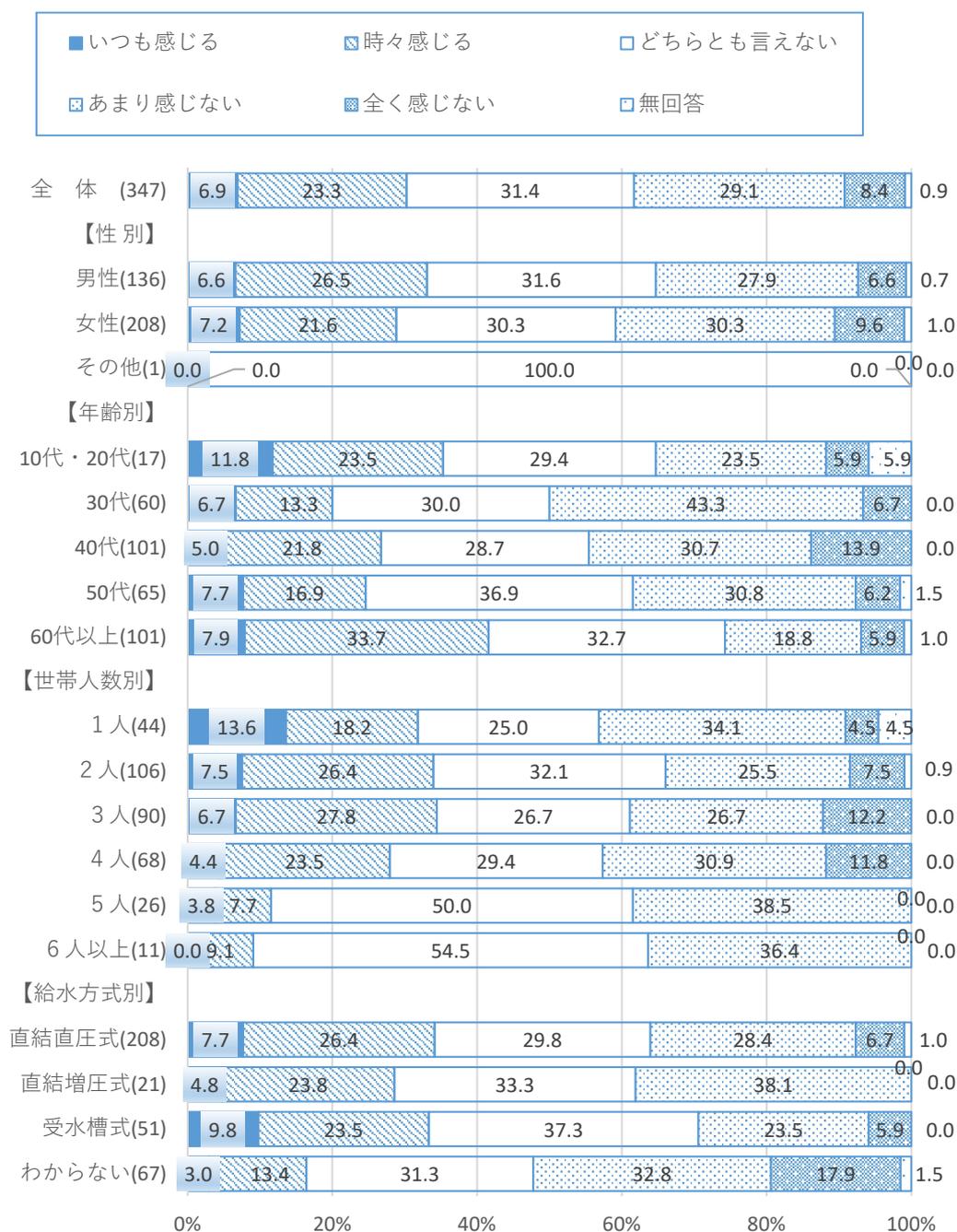
(6) 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触

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、お客さまにお伝えすることに努めています。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

〔問31〕

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2-5-7〉



<特徴>

- 全体では、「どちらとも言えない」が31.4%で最も高くなっている。
また、「いつも感じる」(6.9%)と「時々感じる」(23.3%)を合わせた割合が30.2%、「あまり感じない」(29.1%)と「全く感じない」(8.4%)を合わせた割合が37.5%となっている。郵送調査結果では、「あまり感じない」が最も高くなっている。
- 年齢別では、60代以上は、「いつも感じる」と「時々感じる」を合わせた割合(41.6%)で最も高く、「あまり感じない」と「全く感じない」を合わせた割合(24.7%)で最も低くなっている。郵送調査結果では、「あまり感じない」と「感じない」を合わせた割合は60代以上で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない5人世帯と6人以上世帯にばらつきが見られるが、大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、給水方式がわからないと回答した人は、「いつも感じる」と「時々感じる」を合わせた割合(16.4%)で最も低く、「あまり感じない」と「全く感じない」を合わせた割合(50.7%)で最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

2-6 水道料金

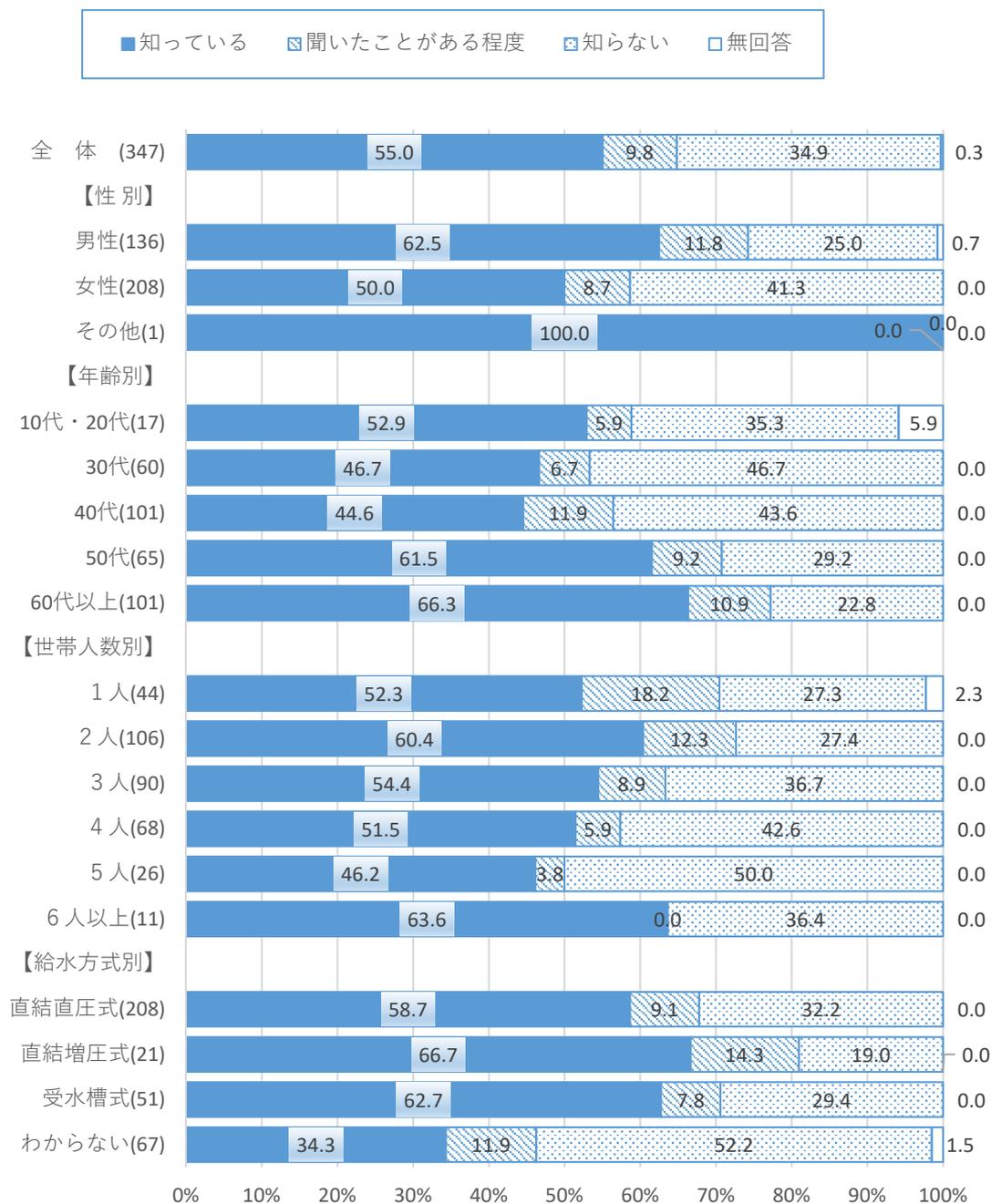
(1) 基本的には使用量が多くなるほど単価(従量料金)が上がることの認知度

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

[問28]

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 55.0%で最も高くなっており、「知らない」が 34.9%となっている。
これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 年齢別では、「知っている」は 40代（44.6%）で最も低く、最も高い 60代以上（66.3%）より 21.7ポイント低くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」は、該当数の少ない 6人以上世帯を除くと 2人世帯で 60.4%と最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。
- 給水方式別では、「知っている」は、給水方式がわからないと回答した人（34.3%）で最も低くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知らない」（7.4ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「知っている」（3.1ポイント）「聞いたことがある程度」（3.6ポイント）

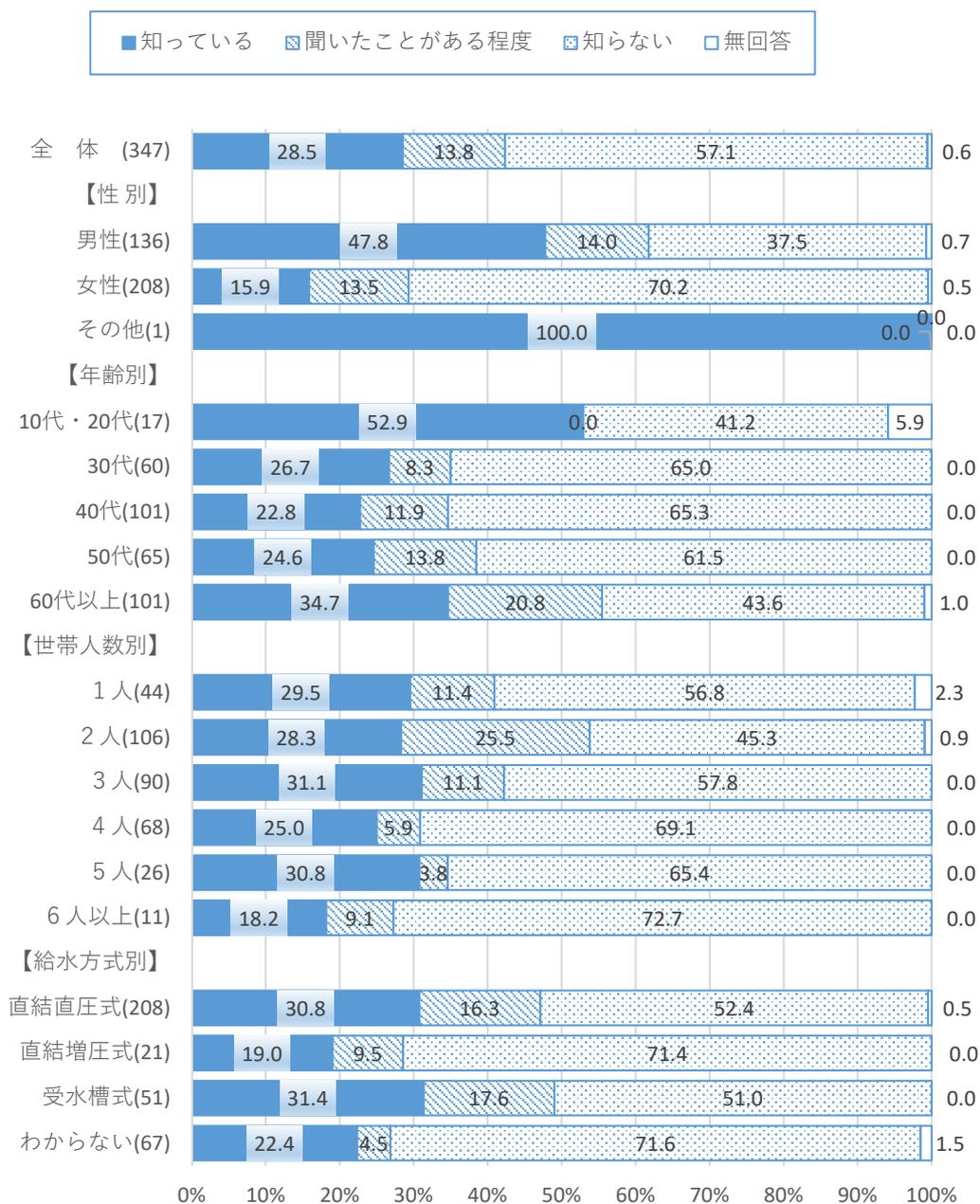
(2) 水道事業の運営は、お客さまの水道料金によって賄われていること（独立採算制）の認知度

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

〔問 27〕

① 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）の認知度（属性別）〈図表 2-6-2〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が57.1%で最も高く、次に「知っている」が28.5%、「聞いたことがある程度」が13.8%となっている。「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は42.3%となっている。郵送調査結果では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は「知らない」よりも高くなっている。
- 年齢別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は40代（34.7%）で最も低くなっており、最も高い60代以上（55.5%）より20.8ポイント低くなっている。郵送調査結果でも、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、60代以上で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、2人世帯（53.8%）で最も高くなっている。これも郵送調査結果でも同様の傾向となっている。
- 給水方式別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、給水方式がわからないと回答した人（26.9%）で最も低くなっている。これも郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知らない」（18.4ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「知っている」（7ポイント）「聞いたことがある程度」（10.8ポイント）

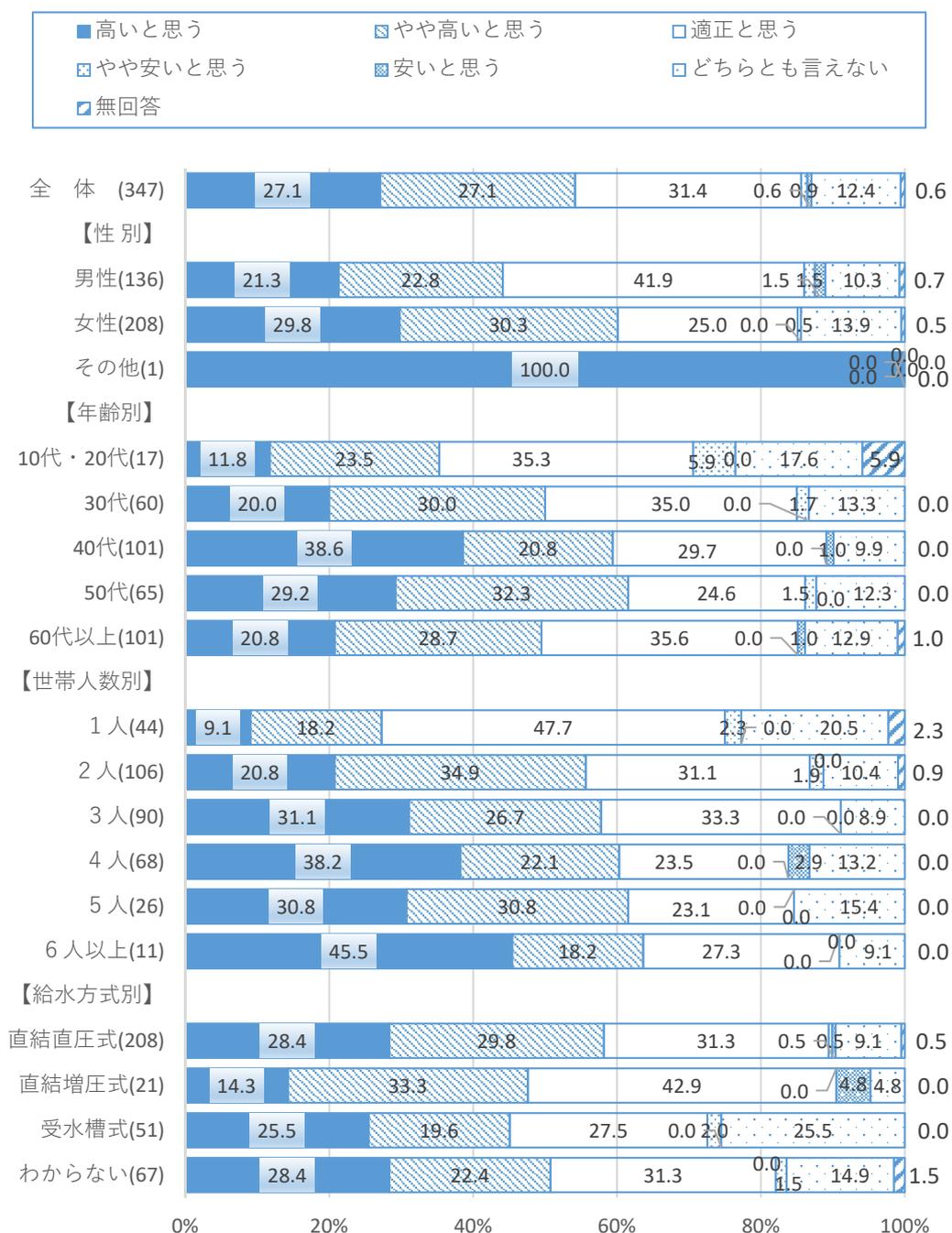
(3) 水道料金水準の満足度

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 どちらとも言えない

[問25]

① 水道料金水準の満足度(属性別)〈図表2-6-3〉



<特徴>

- 全体では、「適正と思う」が31.4%で最も高く、次に「高いと思う」と「やや高いと思う」が同率で27.1%となっている。郵送調査結果では、「やや高いと思う」が最も高く、次に「適正と思う」となっている。「高い」と「やや高いと思う」を合わせた割合は、54.2%となっている。
- 年代別では、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合が50代（61.5%）で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い60代以上（49.5%）より12ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、世帯人数が増えるほど「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合が高くなる傾向があり、6人以上の世帯（63.7%）で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合に大きな違いは見られない。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「高いと思う」（2.3ポイント）、「適正と思う」（4.1ポイント）、「安いと思う」（0.3ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「やや高いと思う」（4.6ポイント）、「どちらとも言えない」（1.5ポイント）
- 郵送調査結果と同一：「やや安いと思う」

(4) 水道料金が高いと思う要因

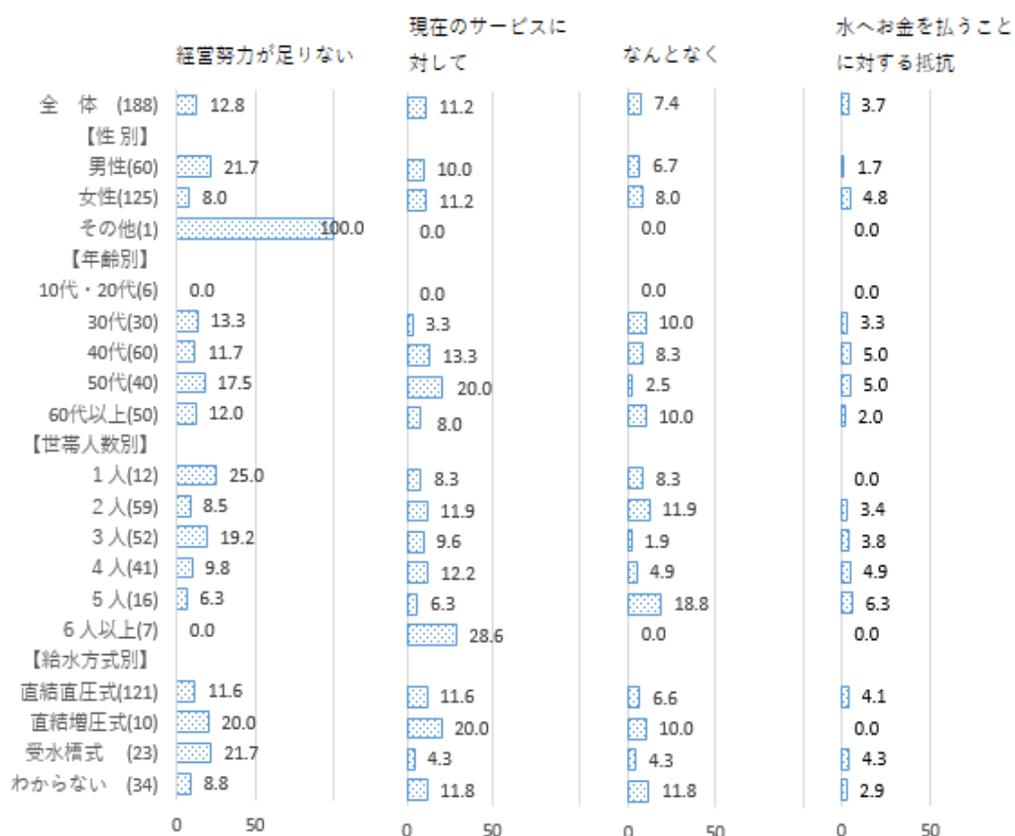
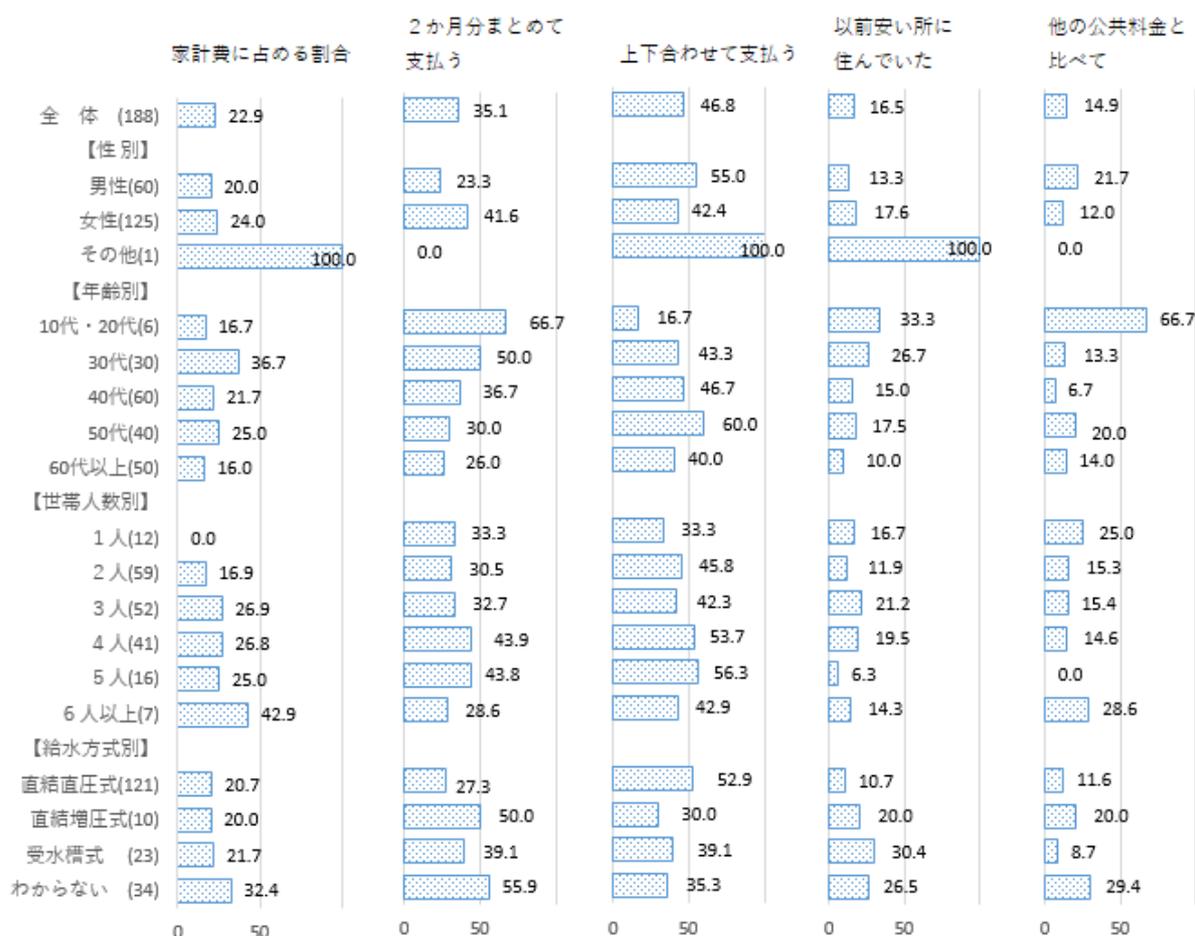
問 問25(前問)で「1.高いと思う」または「2.やや高いと思う」と回答した方にお尋ねします。

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

〔問25-1〕

① 水道料金が高いと思う要因（属性別）〈図表2-6-4〉



<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46.8%で最も高く、「2か月分まとめて支払うから」(35.1%)、「家計費に占める水道料金の割合から」(22.9%)と続いている。郵送調査結果では、「家計費に占める水道料金の割合から」が最も高く、次に「2か月分まとめて支払うから」、「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」となっている。
- 年齢別では、年齢が低いほど「2か月分まとめて支払うから」が高くなっており、10代・20代(66.7%)で最も高くなっている。「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」は、50代(60.0%)で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い60代以上(40.0%)より20ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない1人世帯と5人世帯でばらつきが見られるが、上位5項目では大きな違いは見られない。
- 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(52.9%)で最も高くなっている。

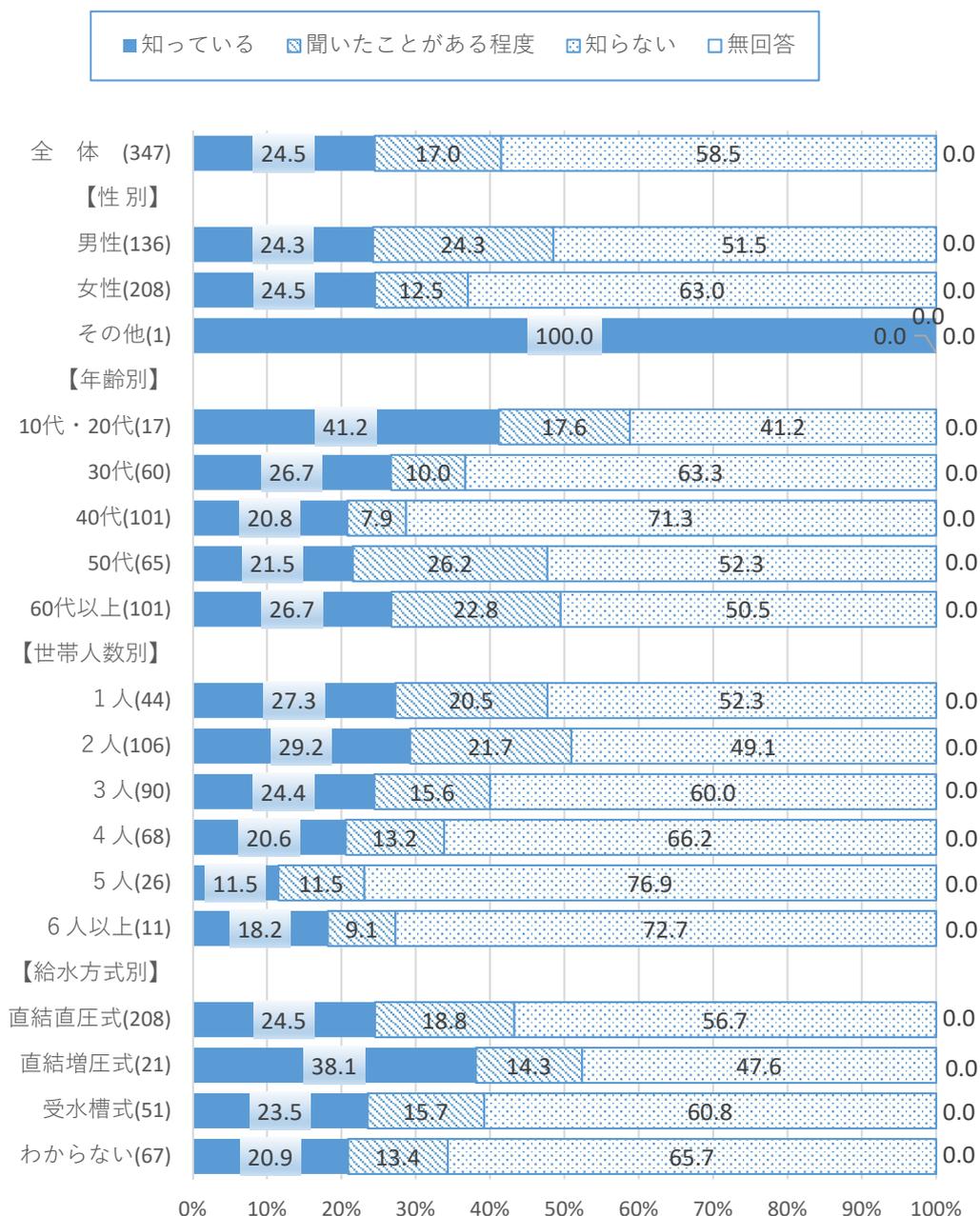
(5) 水道料金等をスマートフォン決済アプリで支払いができることの認知度

問 上下水道局の水道料金等をスマートフォン決済アプリでお支払いでき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26〕

① 水道料金等をスマートフォン決済アプリで支払いができることの認知度（属性別）〈図表2-6-5〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が58.5%と最も高く、次に「知っている」が24.5%、「聞いたことがある程度」が17.0%となっている。郵送調査結果では、「知らない」が最も高く、次に「聞いたことがある程度」、「知っている」となっている。
- 年齢別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、40代（28.7%）で最も低くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合は、2人世帯（50.9%）で最も高くなっており、最も低い5人世帯（23.0%）より27.9ポイント高くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」「聞いたことがある程度」の割合は、直結増圧式（52.4%）で最も高くなっている。これは郵送調査結果と同様の傾向となっている。

<郵送調査結果との比較>

- 郵送調査結果よりも高い：「知っている」（11ポイント）
- 郵送調査結果よりも低い：「聞いたことがある程度」（2.1ポイント）、「知らない」（7.8ポイント）

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。

〔問33〕

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、67人の方から延べ79件のご意見・ご要望を頂いた。

ご意見・ご要望を、その内容により「水質」、「給水装置・水量」、「水道管・浄水場」、「料金」、「検針」、「水源」、「災害対策」、「運営・広報」、「本アンケート」、「その他」の10分野に分類した。

3-1 ご意見・ご要望の全体表

(1) 全体表（属性別）

性別、年齢別、給水方式別のご意見・ご要望の件数及び割合は、下表のとおりとなっている。

(上段：件数 下段：割合(%))

		回答者数	回答件数	水質	給水装置・水量	水道管・浄水場	料金	検針	水源	災害対策	運営・広報	本アンケート	その他
全体		67	79	19	6	6	16	3	1	2	9	2	15
		100.0	117.9	28.4	9.0	9.0	23.9	4.5	1.5	3.0	13.4	3.0	22.4
性別	男性	29	30	5	2	3	2	3	-	1	5	1	8
		43.3	103.4	17.2	6.9	10.3	6.9	10.3	-	3.4	17.2	3.4	27.6
性別	女性	38	49	14	4	3	14	-	1	1	4	1	7
		56.7	128.9	36.8	10.5	7.9	36.8	-	2.6	2.6	10.5	2.6	18.4
年齢別	10代・20代	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
		3.0	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0
	30代	7	9	4	-	1	2	-	-	-	1	-	1
		10.4	128.6	57.1	-	14.3	28.6	-	-	-	14.3	-	14.3
	40代	18	22	4	1	1	4	1	1	1	4	2	3
	26.9	122.2	22.2	5.6	5.6	22.2	5.6	5.6	5.6	22.2	11.1	16.7	
50代	15	16	3	3	-	4	-	-	-	-	2	-	4
	20.9	128.6	28.6	7.1	7.1	21.4	7.1	7.1	-	21.4	14.3	-	14.3
60代以上	25	30	7	2	4	6	2	-	-	1	2	-	6
	37.3	120.0	28.0	8.0	16.0	24.0	8.0	-	-	4.0	8.0	-	24.0
給水方式別	直結直圧式	35	43	9	4	3	8	2	-	2	3	-	12
		52.2	122.9	25.7	11.4	8.6	22.9	5.7	-	5.7	8.6	-	34.3
	直結増圧式	6	8	4	1	1	1	-	-	-	1	-	-
		9.0	133.3	66.7	16.7	16.7	16.7	-	-	-	16.7	-	-
受水槽式	14	18	4	1	1	3	1	1	-	-	3	2	2
	20.9	128.6	28.6	7.1	7.1	21.4	7.1	7.1	-	-	21.4	14.3	14.3
わからない	9	10	2	-	1	4	-	-	-	-	2	-	1
	13.4	111.1	22.2	-	11.1	44.4	-	-	-	-	22.2	-	11.1

(注)「回答者数」における割合は、全回答者数(67人)に対する割合。

その他の割合は、該当する属性の回答者数に対する割合。

(2) 全体表(分野・評価別)

各分野のご意見・ご要望を、その内容によりさらに分類し、「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つの評価に分けた結果は、下表のとおりとなっている。

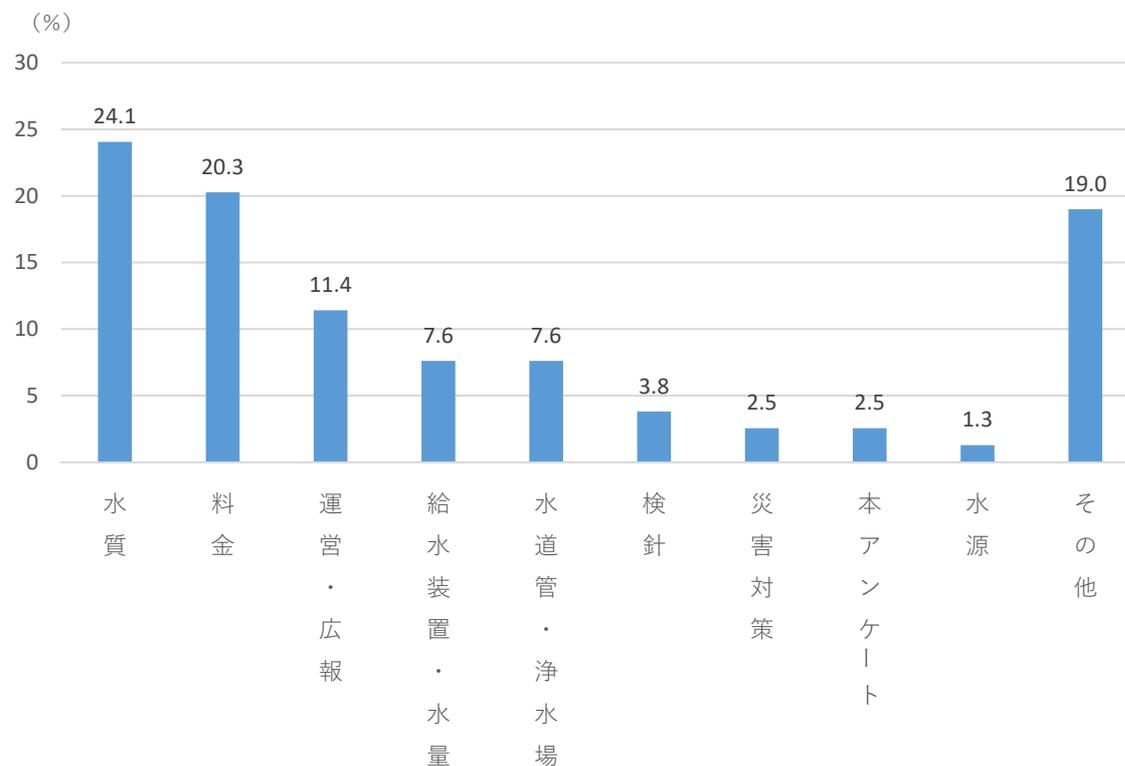
大分類	中分類	評価									
		1. 満足・良い		2. いずれでもない・評価外		3. 不満・不足		4. 質の向上・対策に期待			
		回答 件数	割合 (%)	回答 件数	割合 (%)	回答 件数	割合 (%)	回答 件数	割合 (%)		
水質	安全・安心	7	8.9	3	42.9	3	42.9	-	-	1	14.3
	味・におい	10	12.7	2	20.0	2	20.0	5	50.0	1	10.0
	カルキ	1	1.3	-	-	-	-	1	100.0	-	-
	濁り	1	1.3	-	-	-	-	1	100.0	-	-
		19	24.1	5	26.3	5	26.3	7	36.8	2	10.5
給水装置・水量	給水管	3	3.8	-	-	1	33.3	1	33.3	1	33.3
	水漏れ	1	1.3	1	100.0	-	-	-	-	-	-
	水圧・水量	1	1.3	-	-	-	-	1	100.0	-	-
	給水方法	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他	1	1.3	-	-	-	-	-	-	1	100.0
		6	7.6	1	16.7	1	16.7	2	33.3	2	33.3
水道管・浄水場	水道管の劣化・工事	6	7.6	1	16.7	1	16.7	2	33.3	2	33.3
	浄水場の管理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		6	7.6	1	16.7	1	16.7	2	33.3	2	33.3
料金	料金水準	13	16.5	-	-	-	-	10	76.9	3	23.1
	支払方法等	3	3.8	-	-	-	-	-	-	3	100.0
	その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		16	20.3	-	-	-	-	10	62.5	6	37.5
検針	検針	3	3.8	-	-	-	-	-	-	3	100.0
		3	3.8	-	-	-	-	-	-	3	100.0
水源	水源	1	1.3	-	-	-	-	-	-	1	100.0
		1	1.3	-	-	-	-	-	-	1	100.0
災害対策	災害対策	2	2.5	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0
		2	2.5	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0
運営・広報	運営・取組み	5	6.3	-	-	2	40.0	-	-	3	60.0
	広報	4	5.1	1	25.0	-	-	-	-	3	75.0
		9	11.4	1	11.1	2	22.2	-	-	6	66.7
本アンケート	本アンケート	2	2.5	2	100.0	-	-	-	-	-	-
		2	2.5	2	100.0	-	-	-	-	-	-
その他	感謝・激励等	9	11.4	9	100.0	-	-	-	-	-	-
	窓口・職員の対応	2	2.5	-	-	-	-	2	100.0	-	-
	その他	4	5.1	-	-	4	100.0	-	-	-	-
		15	19.0	9	60.0	4	26.7	2	13.3	-	-
総計		79	100.0	19	24.1	13	16.5	24	30.4	23	29.1

(注) 「大分類」、「中分類」における割合は、延べ回答件数(79件)に対する割合。

「評価」における割合は、該当する「大分類」または「中分類」の回答件数に対する割合。

(3) 分野別の割合

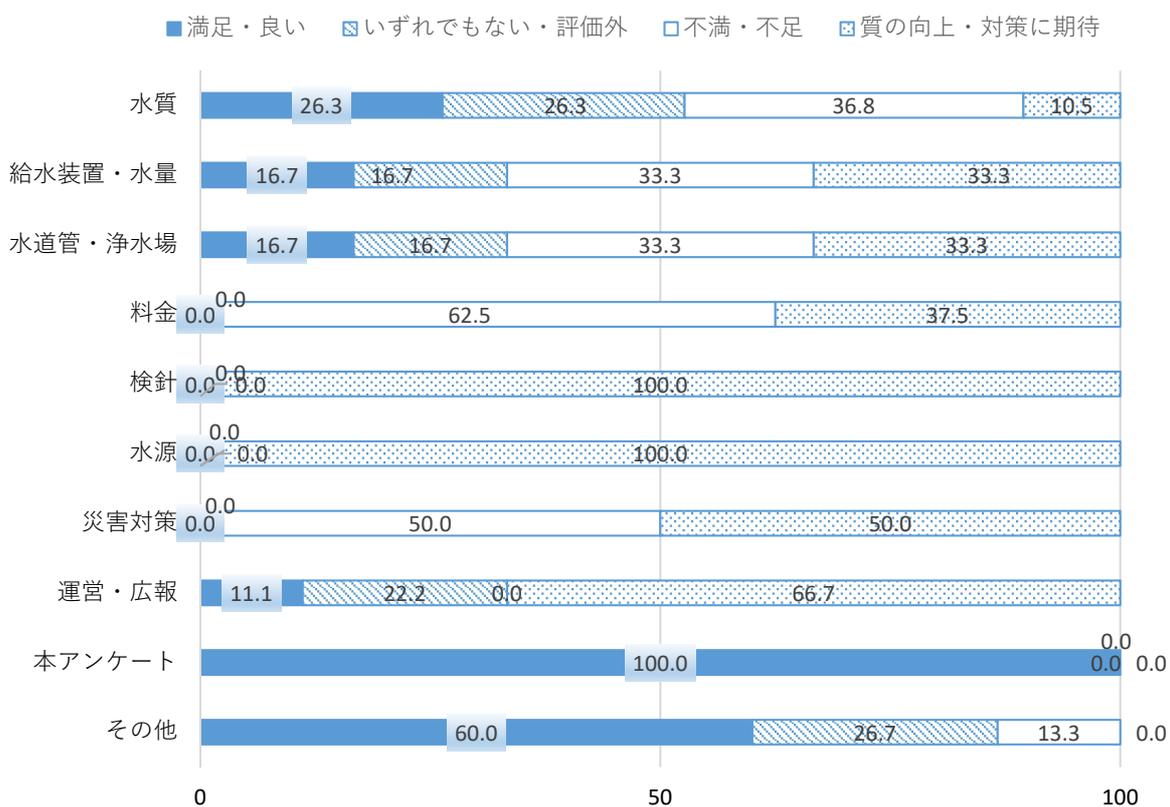
ご意見・ご要望の分野別の割合は、「水質」に関するもの（24.1%）が最も高くなっている。以下、「料金」（20.3%）、「運営・広報」（11.4%）、「給水装置・水量」及び「水道管・浄水場」（7.6%）、「検針」（3.8%）、「災害対策」及び「本アンケート」（2.5%）、「水源」（1.3%）となっている。また、「その他」（日頃の事業への感謝・激励等を含む）は19.0%となっている。



(4) 分野別の評価

「満足・良い」については、「本アンケート」(100.0%)、「その他」(日頃の事業への感謝・激励等を含む)(60.0%)で高くなっている。

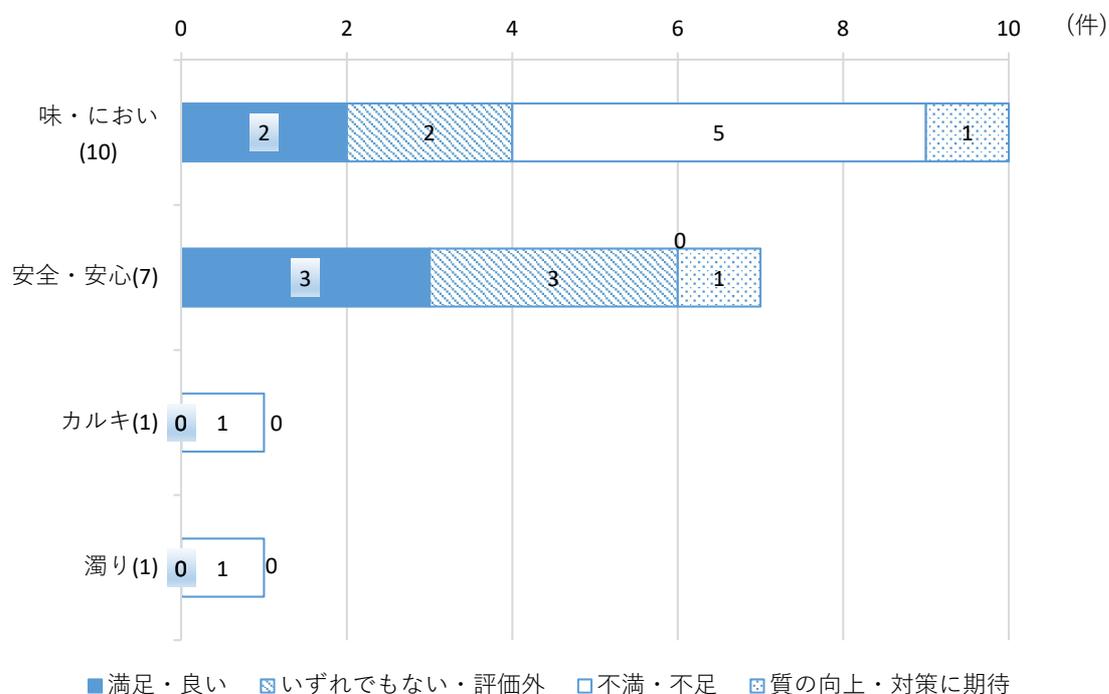
「不満・不足」については、「料金」(62.5%)、「災害対策」(50.0%)で高くなっている。



3-2 分野別のご意見・ご要望

(1) 水質

「水質」に関するご意見・ご要望（19件）では、「味・におい」に関するもの（10件）が最も多くなっており、うち5件は「不満・不足」評価のご意見・ご要望となっている。



【味・におい】

○満足・良い

- ・ 県外から来た時に、水道水のカルキ臭や無味無臭に美味しく感じました。
- ・ お風呂や洗面所に使用する水道水はカルキ臭なく快適に使えています。

○いずれでもない・評価外

- ・ 福岡市の水道水より美味しいが、熊本市の水道水よりは味が落ちます。
- ・ 軟水になると嬉しいです。

○不満・不足

- ・ 水道の品質を上げて欲しいです。塩素臭がひどいです。
- ・ 水道水をそのまま飲むのは、においと味がきつく難しいです。
- ・ 大分県内は美味しい湧水がとれる場所がたくさんあるのに、どうしてこんなに美味しくないのでか疑問です。
- ・ 水道水の味とにおいは県外から引っ越してきて悪い意味でびっくりしました。

○質の向上・対策に期待

- ・ もっと美味しい水が飲みたいです。

【安全・安心】

○満足・良い

- ・安全な水なので信頼があります。
- ・直接水道から水道水が飲めてありがたいです
- ・安心して飲める水、それを公営で提供してくれる安心感が日本の誇りだと常々思っています。民間は利益第一なので信用できません。公営で提供してくれる水だから、毎朝、ペットボトルに水道水を入れて職場に持って行っています。

○いずれでもない・評価外

- ・PFASの検査の実施有無や、検査結果について知りたいです。
- ・他県で水道水からPFAS等が検出されたとあり、気になっています。大分でも詳しく調べていたら教えてほしいです。
- ・PFASが心配です。

○質の向上・対策に期待

- ・今後も、安全安心でお願いします。

【カルキ】

○不満・不足

- ・カルキ臭がひどいのと、お風呂は塩素のにおいがひどくて冬は特に肌が痒くなります。

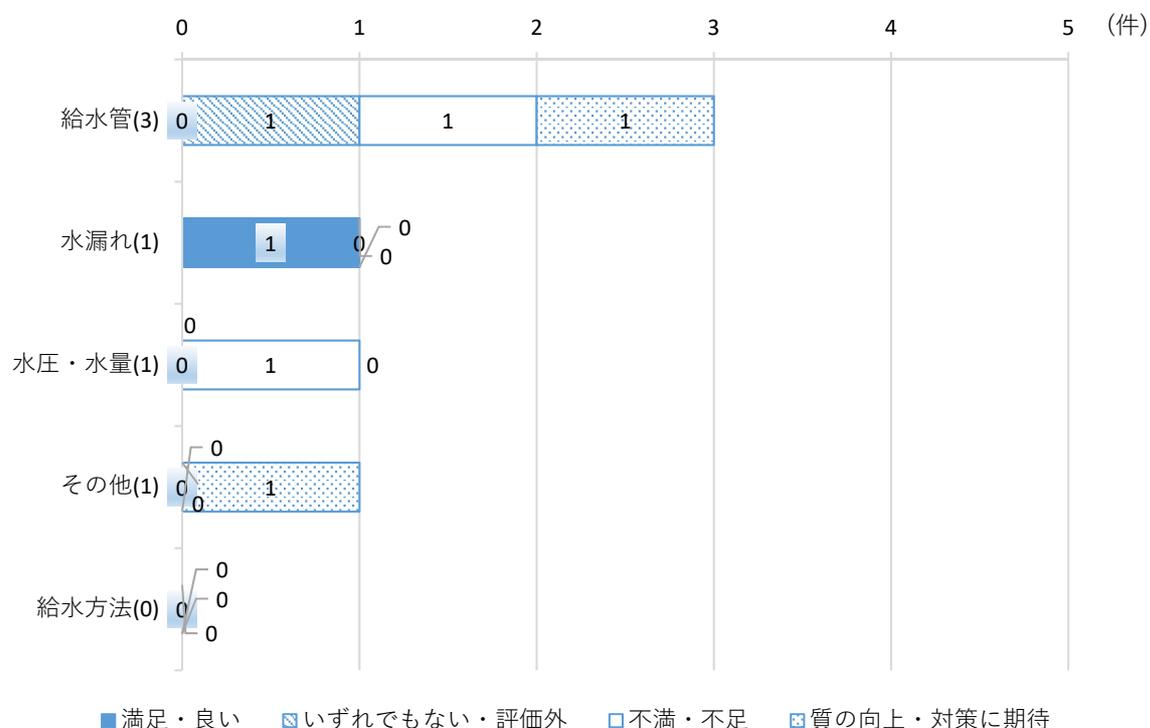
【濁り】

○不満・不足

- ・水道水に、濁りを感じることがあります。

(2) 給水装置・水量

「給水装置・水量」に関するご意見・ご要望（6件）では、「給水管」に関するもの（3件）が最も多くなっている。



【給水管】

○いずれでもない・評価外

・アパートの水道管が凍結したのは大変でしたが、それは不動産会社の問題なので、他に特に水道で気になっていることはないです。

○不満・不足

・夏など暑い日は橋に架かる管がステンレス製の為か、水道水が温かく料理等で使用するのが少し心配です。

○質の向上・対策に期待

・水道の工事がなかなか来ません。2年前に許可の通知が来ましたが…。ここ何年か水が臭い、特に温かい夏場は子ども達が水道水を飲めないと言って飲まないため、水の購入をしています。

【水漏れ】

満足・良い

・水漏れだと思われる時にすぐに対応してもらえました。水道水の使用量が増えた時に連絡を頂いて漏水がないか教えてもらえました。

【水圧・水量】

不満・不足

・時間によって、水圧が低いことがあります。

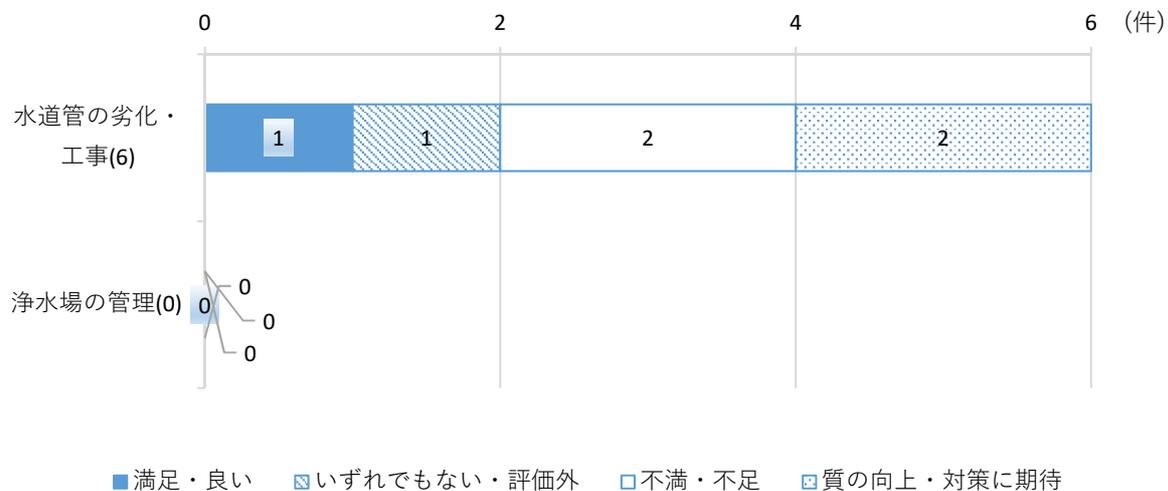
【その他】

質の向上・対策に期待

・家庭への引き込み水道管工事費の助成を希望します

(3) 水道管・浄水場

「水道管・浄水場」に関するご意見・ご要望（6件）では、「水道管の劣化・工事」に関するもの（6件）となっている。



【水道管の劣化・工事】

○満足・良い

・今ちょうど近所の水道管工事をしています。住宅地で道幅も狭く車で通るのが大変な事もありますが、徒歩で通りがかった際は必ず作業員の方から挨拶をされ、とても感じが良く丁寧に誘導してもらっています。ありがとうございます。

○いずれでもない・評価外

・50年経過のため大がかりの工事が必要と知っています。

○不満・不足

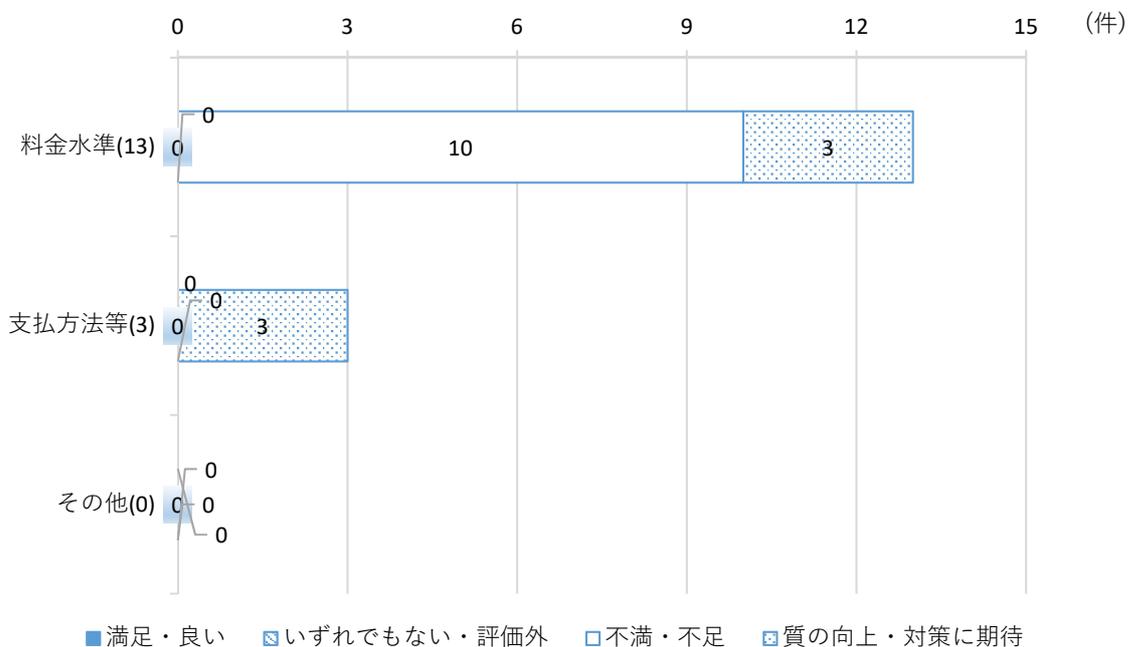
- ・同じ箇所を何回も掘ったり埋めたりせずに、1回で済ませほしいです。時間の無駄です。
- ・工事の際の、挨拶や説明は業者ではなく、役所の人に来てほしいです。

○質の向上・対策に期待

・埋設している水道管が古くなって取り換えが必要になっているが、各地域の工事計画を示して市報などに掲載して知らせてほしいです。

(4) 料金

「料金」に関するご意見・ご要望（16件）では、「料金水準」に関するもの（13件）が最も多く、うち10件は「不満・不足」評価のご意見・ご要望となっている。



【料金水準】

○不満・不足

- ・水道は生活必需品なインフラなので、もっと価格を抑えてほしいです。水道を独立採算方式賄っているということだが、税金を投入するなどして価格を抑えることを検討してほしいです。
- ・料金は市町村で違うのは知っているが、大分市は高い気がします。世帯数は他の市より多いのに何故でしょう。
- ・せっかく水道管が綺麗になるならぜひ水道料金の値下げも検討して欲しいです。少額でも助かります。値上げばかりで気が滅入ります。
- ・市からの補助は1回だけ。補助は継続してほしいです。市民を思う大分市であって欲しい。
- ・2ヶ月に1度なので余計に利用料が高く感じます。水にこんなに払わなくてはならないのが本当に理解出来ません。
- ・以前より単価が上がって家計が苦しいですが、水道管の老朽化など修繕も必要なので仕方がないのかなとも思います。
- ・なぜ軽減税率の適用がなくて消費税が10%なのでしょう。お店で販売されているミネラルウォーターには軽減税率の適用があり消費税が8%なので理解に苦しみます。水がないと人は生きていけません。命に関わる家庭への水道水には軽減税率の適用が求められるのではないかと思います。

○質の向上・対策に期待

- ・物価高が続くなか、料金を安く上げる方法を考えていただきたいです。
- ・水道料金は安価であるが、これから先、管の修理や取り換えに費用が掛かると思うので前もって水道料を上げておいたほうが良いと思います。

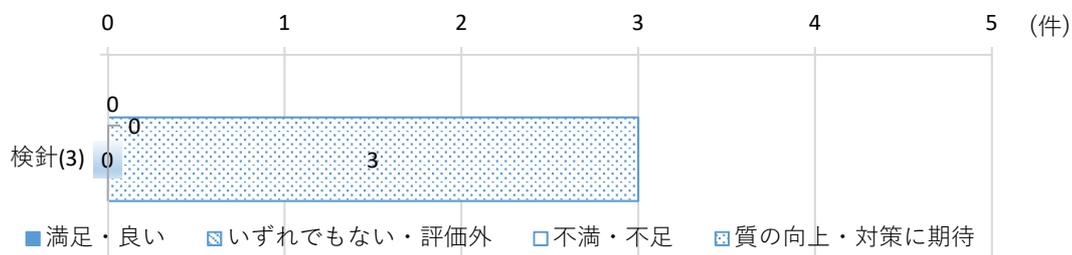
【支払方法等】

○質の向上・対策に期待

- ・クレジットカード決済をできるようにしてほしいです。水道料金のための口座にお金を入れておかなければならないのでとても不便です。しかも口座振替の金融機関が地元銀行とゆうちょ銀行のみというのはありません。paypayなどは使えますが、普段使うのはクレジットカードがいちばん多いという方は大多数だと思われます。他県はやっているところもあると聞きます。大分市だけが出来ないことはないと思います。
- ・手数料支払う方が負担なのでクレジットカード払いはしないでください。
- ・水道料金の請求を隔月から毎月にしてほしいです。

(5) 検針

「検針」に関するご意見・ご要望 (3 件) は、すべて「質の向上・対策に期待」するもの (3 件) となっている。



【検針】

○質の向上・対策に期待

- ・スマートメーターを導入し遠隔検針ができるようにすることで、分譲マンションにおいても各戸検針・集金を実施してほしいです。
- ・料金の通知を携帯電話等インターネット上ではじめてはどうでしょうか。また支払い方法も携帯電話等のようにインターネット上で変更出来るよう仕組みを検討することもいいと思います。

(6) 水源

「水源」に関するご意見・ご要望（1件）は、「質の向上・対策に期待」するもの（1件）となっている。



【水源】

○質の向上・対策に期待

・河川環境保全に関する子どもたちへの教育をもっと積極的にする必要があります。

(7) 災害対策

「災害対策」に関するご意見・ご要望は2件となっている。



【災害対策】

○不満・不足

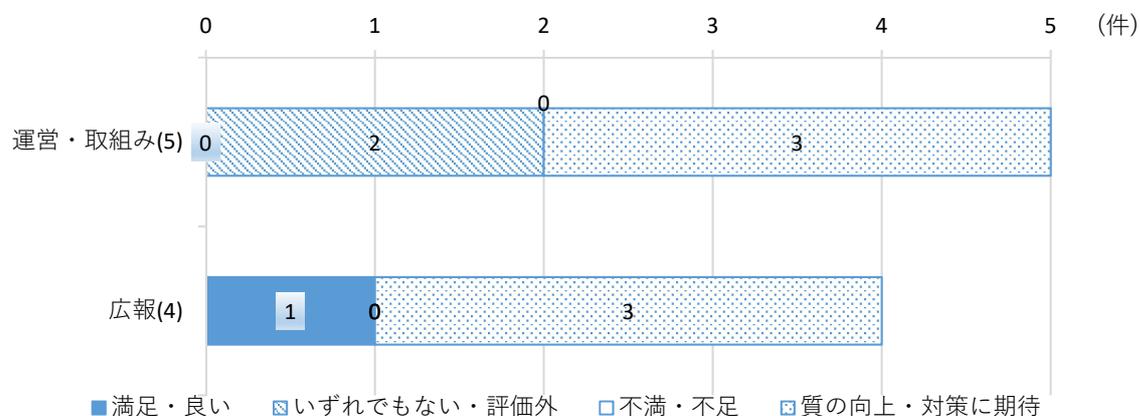
・震災時の対応の仕方がはっきりその時にならないと分からないので知りたいです。

○質の向上・対策に期待

・水圧が低いので震災時は直ぐに水道が止まり復旧は遅いのだろうなど不安になります。日頃から災害用飲料水の使用と備蓄を繰り返していきたいです。

(8) 運営・広報

「運営・広報」に関するご意見・ご要望（9件）では、「運営・取組み」に関するもの（5件）が最も多くなっている。



【運営・取組み】

○いずれでもない・評価外

- ・水道事業が公営から民間へとの流れはやめてほしいです。保守や管理は委託して良いと思うが、母体は公営にするべきだと思います。
- ・料金収入の使い道をきちんと公に出してほしいです。
- ・民営化に絶対ならないような経営、国等への働きかけを期待します。

○質の向上・対策に期待

- ・今後少子高齢化に伴い、人口減少社会になり極端に水道の受給世帯が減り、効率が悪い状況がどの地域でも発生すると考えられますので、その対策を早く取って欲しいと思います。
- ・人口減少社会を見据えた適切な料金設定であればよいです。

【広報】

○満足・良い

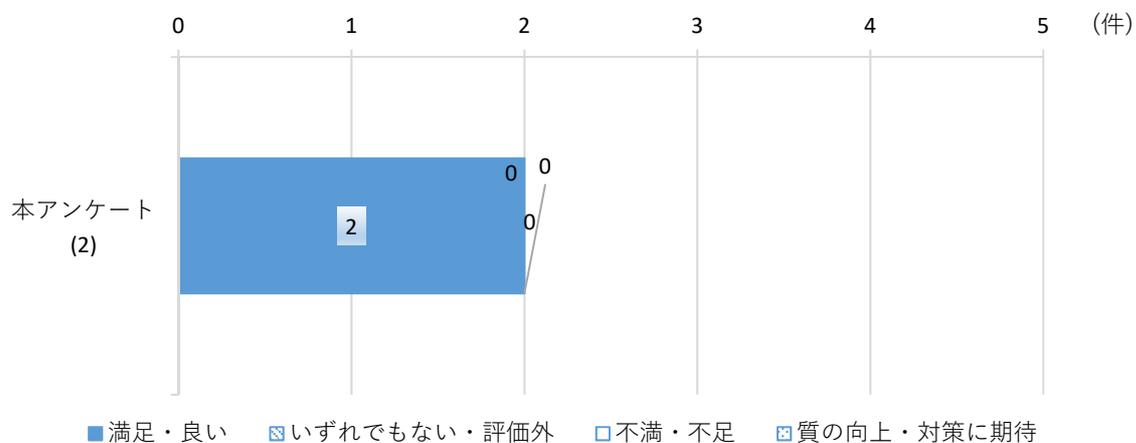
- ・X（旧 Twitter）の発信がとてもいいなと思います。

○質の向上・対策に期待

- ・こちらも知る努力をしますが、もっと SNS やインターネットなどを使って発信しても良いかと思っています。情報を知りたいです。
- ・水道がないと生活が成り立ちません。水道事業の必要性をアピールする機会をもっと設けて、関心を高めていってほしいと思います。

(9) 本アンケート

「本アンケート」に関するご意見・ご要望（2件）では、「満足・良い」評価のものが7件、「不満・不足」評価のものが2件となっている。



【本アンケート】

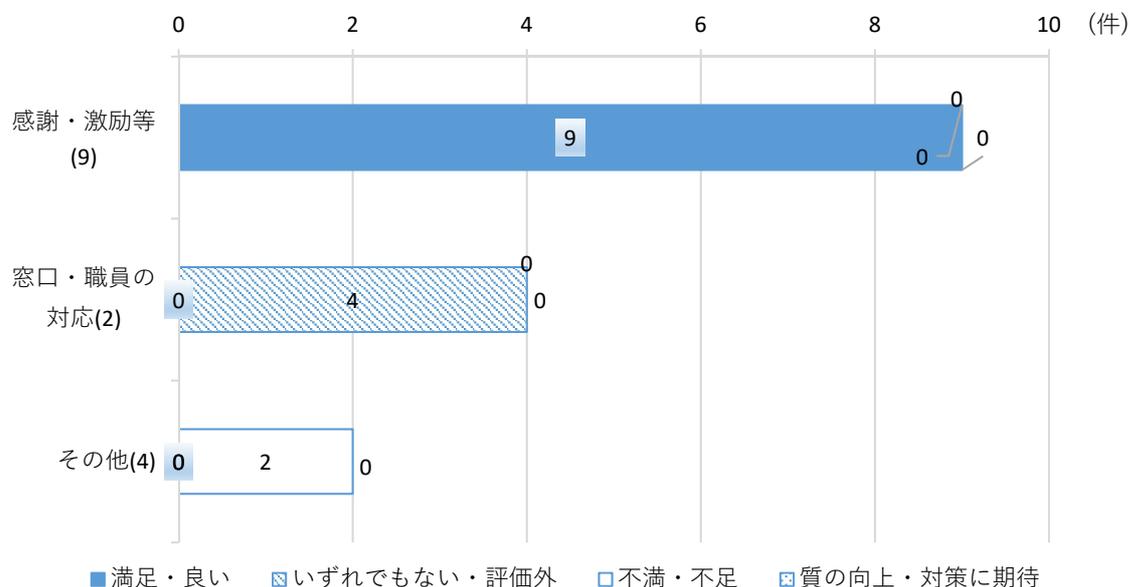
○満足・良い

・当たり前のようにある水に関しての水道局の取組みを全く知らないことに、このアンケートで気付かされました。

・水道事業について、正直なところこれまであまり考えたことのない内容でした。そのため、今回の調査では知らないことも多く勉強になりました。

(10) その他

「その他」のご意見・ご要望（36件）では、「感謝・激励等」（27件）が最も多くなっている。「窓口・職員の対応」に関するご意見・ご要望（6件）は、「不満・不足」評価のものが3件、「満足・良い」評価のものが2件、「いずれでもない・評価外」のものが1件となっている。



【感謝・激励等】

○満足・良い

- ・災害による断水のニュースを見て、毎日水道を使える幸せを実感します。水道の通っていない田舎を知っているので、大分市の上下水道は有難いです。お仕事頑張ってください。
- ・お陰様で不便なく美味しいお水をいただけます。ありがとうございます。
- ・日頃から、職員のみなさんは市民の水の安全の確保、持続に鋭意取り組んでおられるので非常に高い評価をします。今後も水行政のより一層の充実を目指して取り組んでいかれるようにお願いします。
- ・縁の下の力持ちの皆さまには、いつも御礼を言う機会がありません。「当たり前」を日々休まず提供して頂き、ありがとうございます。
- ・災害時の迅速な対応も存じ上げています。いつも感謝の気持ちを忘れません。大分市上下水道局の皆さん、いつも本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします！
- ・いつも安定供給ありがとうございます。これからも美味しい水をよろしくお願いします。

【窓口・職員の対応】

○不満・不足

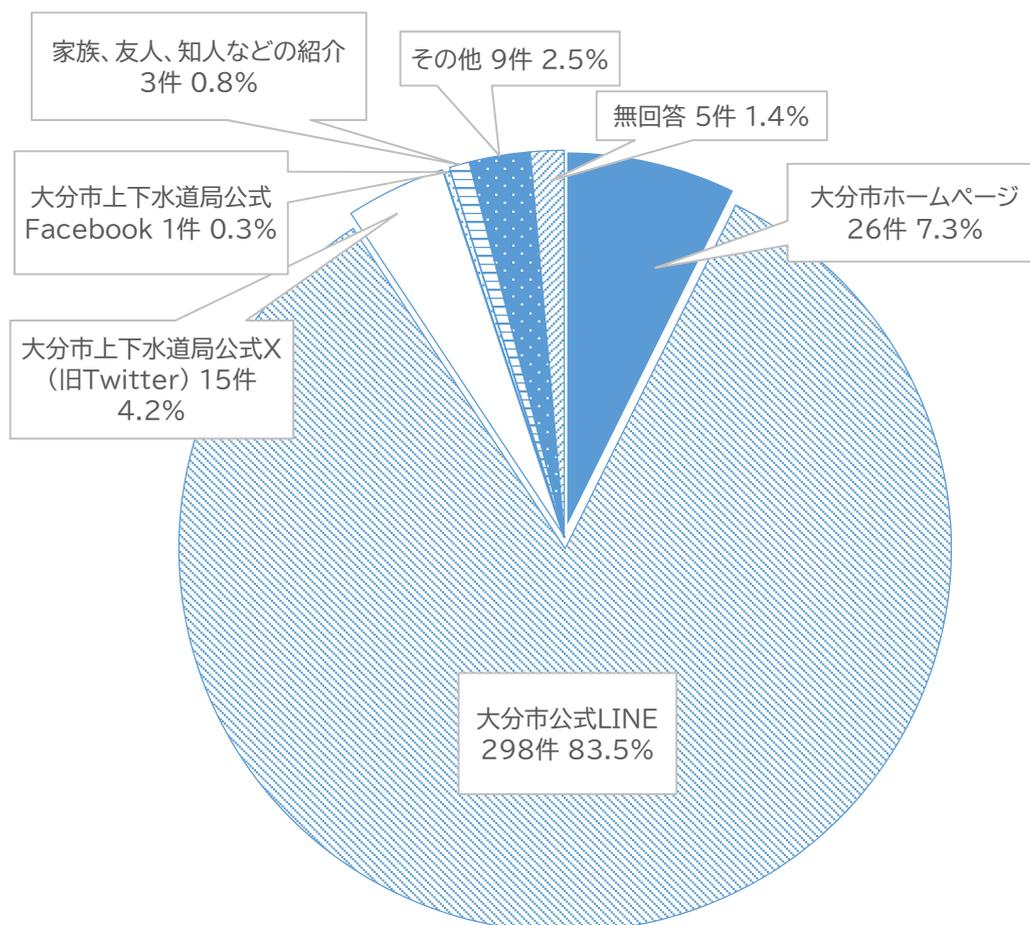
- ・窓口の職員の対応に不満があります。
- ・窓口で名札をつけていない職員がいるので、名札をちゃんとつけてほしいです。

参考資料1 本調査をどこで知ったのか（回答者へのアンケート結果）

本調査のことをどこで知りましたか。(複数回答可)

- 1 大分市ホームページ
- 2 大分市公式LINE
- 3 大分市上下水道局公式X（旧Twitter）
- 4 大分市上下水道局公式Facebook
- 5 家族、友人、知人などの紹介
- 6 その他

本調査のことをどこで知ったのか伺ったところ、346人の方から延べ357件の回答を頂いた。



參考資料 2 調查票

令和5年度大分市水道事業に関する市民意識調査

お客さま（回答者）の性別 任意

1. 男性

2. 女性

3. その他

4. 回答しない

お客さま（回答者）の年齢 任意

1. 10代・20代

2. 30代

3. 40代

4. 50代

5. 60代以上

お住まいの町名・地区名 任意

例：城崎町1丁目、大字佐賀関（50文字まで）

大分市上下水道局の水道を使用されていますか。 必須

1.大分市上下水道局の水道を使用している

2.大分市上下水道局の水道を使用していない

世帯人数 任意

1. 1人

2. 2人

3. 3人

4. 4人

5. 5人

6. 6人以上

建物への給水方式を教えてください。 任意

1. 直結直圧式・・・一軒家等で、配水管の水圧のみで給水する方式

2. 直結増圧式・・・アパート・マンション等で、貯水槽を用いずに、ポンプにより各階へ給水する方式

3. 受水槽式・・・アパート・マンション等で、いったん貯水槽に水を貯めて給水する方式

4. わからない

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。

任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

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）

任意

※上の設問で「4. やや不満」または「5. 不満」と回答した方にお尋ねします。

1. 水道水の味・におい

2. 塩素等の薬品

3. 貯水槽（受水タンク）の管理

4. 水道管や水道施設

5. 水道水の水源、河川等

普段、飲み水として、水道水をどのように飲まれていますか。

任意

- 1. そのまま飲む・沸かして飲む
- 2. 浄水器を通して飲む
- 3. 水道水を飲まず、市販の飲料水やウォーターサーバー、湧き水などを飲む

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。

任意

- 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）や湧き水などを使用する

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。

任意

- 1. 満足
- 2. やや満足
- 3. どちらともいえない
- 4. やや不満
- 5. 不満

水道水の味（おいしさ）をどのように感じますか。

任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

水道水のにごりの度合い・透明度をどのように感じますか。

任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

水道水のおい(カルキ臭・かび臭等)の度合いをどう感じますか。

任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

水道水の出具合(水量・水圧)をどのように感じますか。

任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

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。 任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

水道水の安全性をどのように感じますか。 任意

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

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。

任意

1. 感じたことがある

2. 感じたことがない

3. わからない

水道水の水質検査項目数はミネラルウォーター以上と知っていますか。

任意

水道水は法令で安全のため51項目の水質検査が定められており、ミネラルウォーターの39項目より多く定められています。

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

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。

任意

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

飲料水を確保していない理由は何ですか。（複数回答可）

任意

※上の設問で「4. 確保していない」と回答した方にお尋ねします。

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

上下水道局が進めている最新の様々な取り組み(※)をご存知ですか。

任意

※震災や事故などに備えて浄水場や水道管の耐震化(耐震性の高い管への交換作業)、管路のネットワーク化(震災等で水道管路に異常があった場合、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)などを進めています。

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

水道メーター検針員などの検針・点検（※）をどのように感じますか。

任意

※この1～2年の対応について回答ください

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

6. 対応を経験したことはない

道路等の水道管取替工事の対応（※）をどのように感じますか。

任意

※この1～2年の対応について回答ください

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

6. 対応を経験したことはない

上下水道局の電話や窓口対応(※)をどのように感じますか。 任意

※この1~2年の対応について回答ください

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

6. 対応を経験したことはない

給水管等の修繕工事の対応(※)をどのように感じますか。 任意

※この1~2年の対応について回答ください

1. 満足

2. やや満足

3. どちらともいえない

4. やや不満

5. 不満

6. 対応を経験したことはない

給水管の修繕等はお客さまが業者に依頼して行うことをご存知ですか。

任意

※給水管とは、水道水を配水支管または他の給水装置から家屋内等に引き込むための管です。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

大分市の水道料金についてどう感じますか。

任意

大分市上下水道局では、水道料金を2カ月に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。

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. どちらともいえない

水道料金等をスマホ決済アプリでお支払いできることをご存じですか。

必須

上下水道局の水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金、給水装置工事分担金、審査・検査手数料はPayPay、LINE Pay、楽天銀行、PayB、au Pay、d払い、FamiPay、楽天Pay、銀行Pay（ゆうちょPay等）の決済アプリでお支払いができます。

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

上下水道事業の運営は独立採算方式であることをご存知ですか。 **任意**

※独立採算方式とは、上下水道事業の運営がお客様の水道料金によって賄われていることです。

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

水道料金は使用量が多くなるほど単価が上がることをご存知ですか。

任意

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

大規模浄水場は今後更新が必要な施設が増大することをご存じですか。

任意

※大分市の大規模浄水場には古国府浄水場、横尾浄水場、えのくま浄水場があります

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

上下水道局では水源確保と水質保全に努めていることをご存知ですか。

任意

上下水道局では、水道水のもととなる河川上流域の水質においても、県や国、関係自治体などとの連携を図り、良好な水源確保と水源水質の保全に努めています。

1. 知っている

2. 聞いたことがある程度

3. 知らない

水道水に関する情報や取組みの周知は十分だと感じますか。 任意

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、市報・上下水道局広報紙・SNS・大分市ホームページなどを通じて、お客様にお伝えすることに努めています。

1. いつも感じる

2. 時々感じる

3. どちらともいえない

4. あまり感じない

5. 全く感じない

8. 水道に関する各種手続方法

9. 浄水場見学などの水道施設公開に関する情報

10. お客様の声の事業への反映状況

11. その他

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。

任意

※複数回答可

1. 水源の水量

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. 浄水場見学などの水道施設公開に関する情報

10. お客様の声の事業への反映状況

11. その他

水道事業に関するご意見・ご要望をぜひお聞かせください。 任意

(例) 水道水、料金、工事、職員の対応、震災対策などの良い点、悪い点(300文字まで)

0/300

アンケート

本調査のことをどこで知りましたか（複数回答可） 任意

1. 大分市ホームページ

2. 大分市公式LINE

3. 大分市上下水道局公式X（旧Twitter）

4. 大分市上下水道局公式Facebook

5. 家族、友人、知人などの紹介

6. その他