

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

(郵送調査)

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。
- 4 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 調査結果の分析」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している。調査票ごとの設問番号を〔A：問○〕などと表記している。各調査票の詳細は、「参考資料：調査票」を参照のこと。

## 目次

<b>第1章 調査概要</b> .....	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
<b>第2章 調査結果の分析</b> .....	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	
(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	
<b>第3章 自由意見</b>	<b>69</b>
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	
<b>参考資料 調査票</b>	<b>93</b>

## 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

配布件数 3,000件（無作為抽出）

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、郵送もしくはインターネットによるオンライン回答のミックスモード方式（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 1,316件（うち有効回答数 1,308件）、不明返戻数 7件

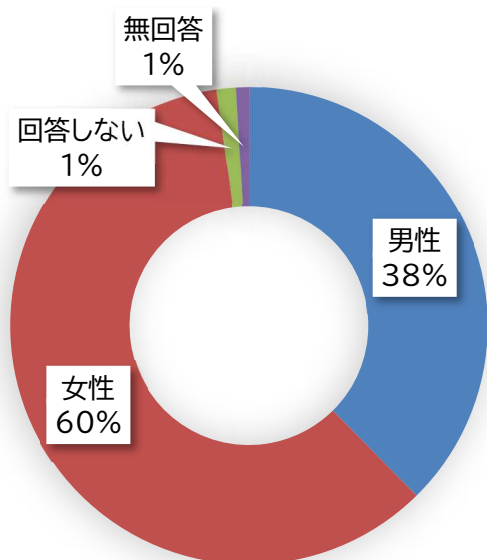
配布数	回収方法	有効回答数	有効回答率※	回収割合 (対回収数)	
3,000件	(計)	1,308件	43.37%		
	郵送回答	1,052件	34.83%	郵送	79.94%
	オンライン回答	256件	8.30%	オンライン	19.45%

※有効回答率…有効回答数÷(発送数-不明返戻数)×100

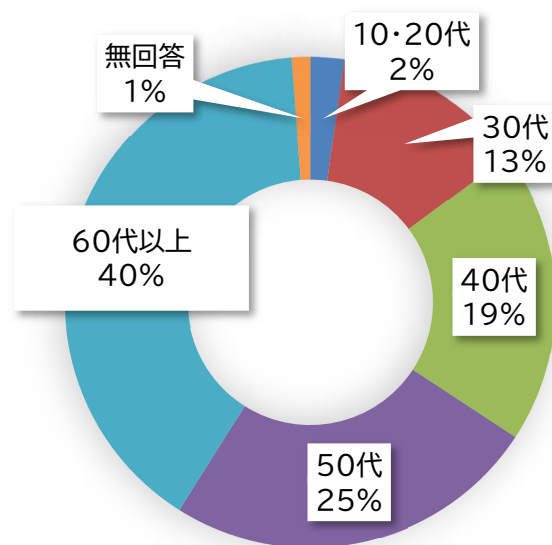
## 1-6 回答者属性

有効回答を得た 1,308 人についての属性は、以下の通りです。

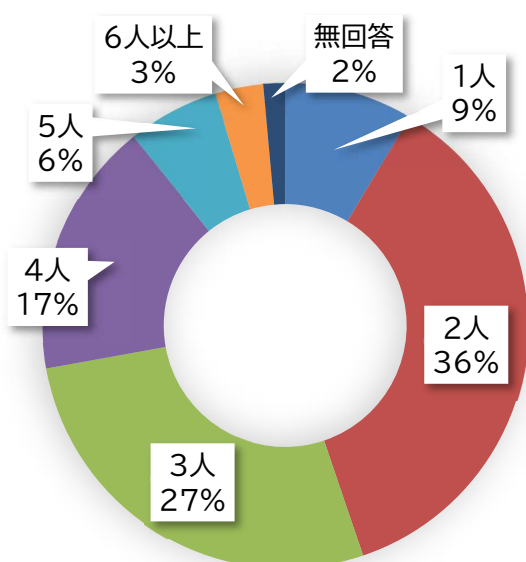
### (1) 性別



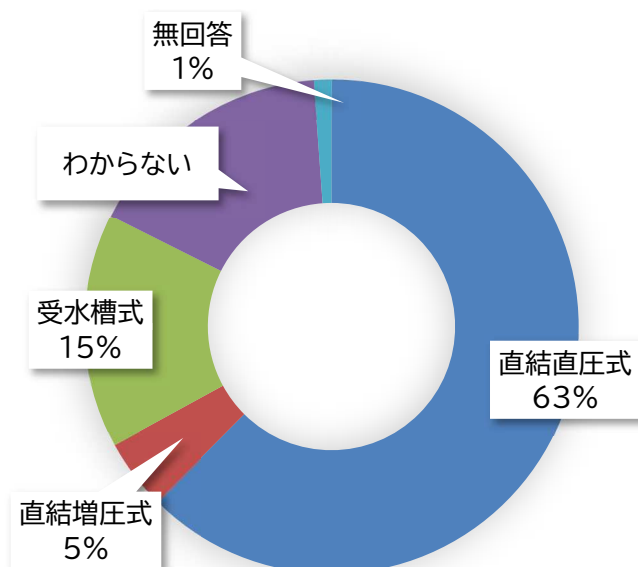
### (2) 年齢



### (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

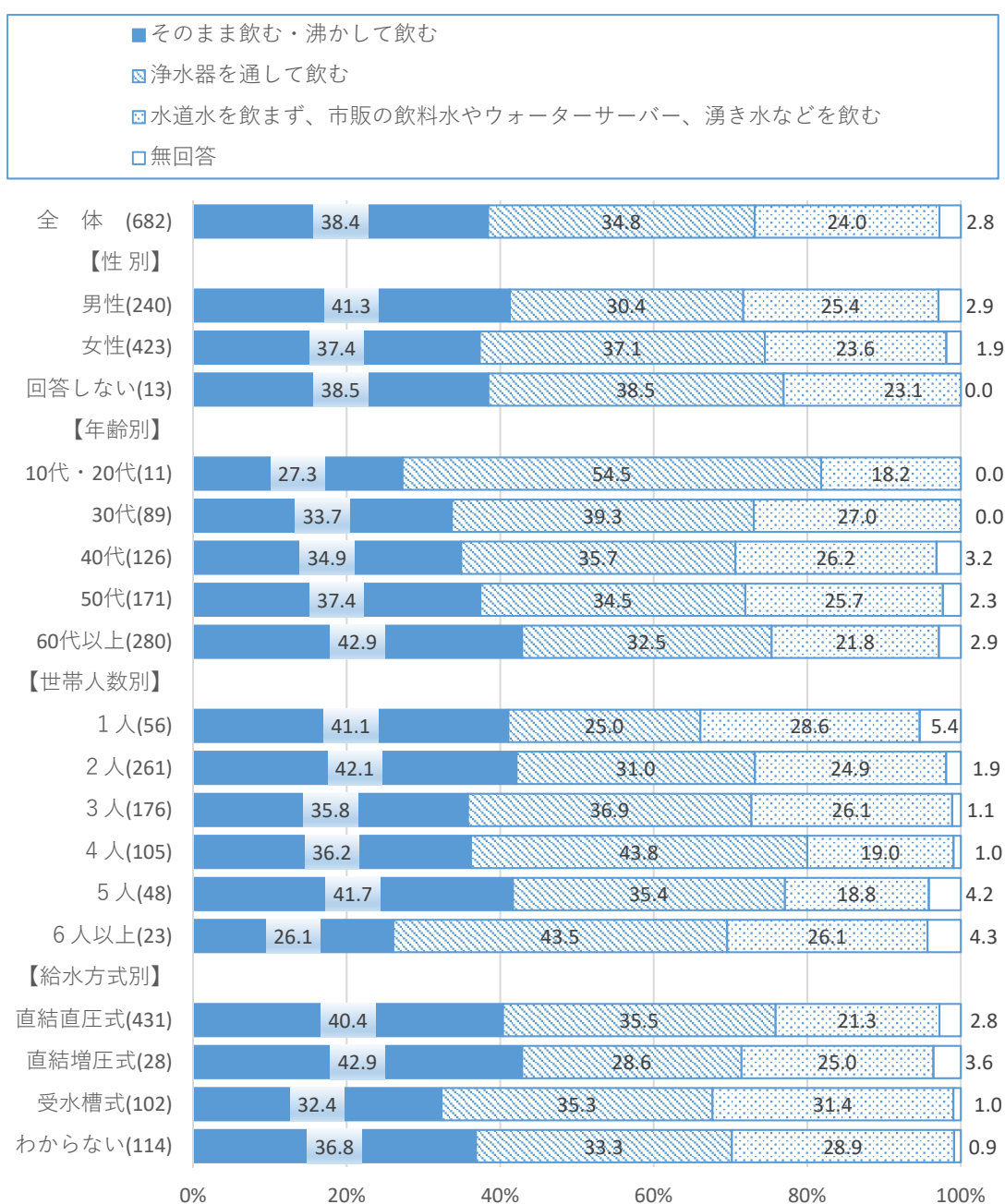
#### (1) 水の飲み方

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

〔B：問8〕

#### ① 水の飲み方（属性別）〈図表2-1-1〉

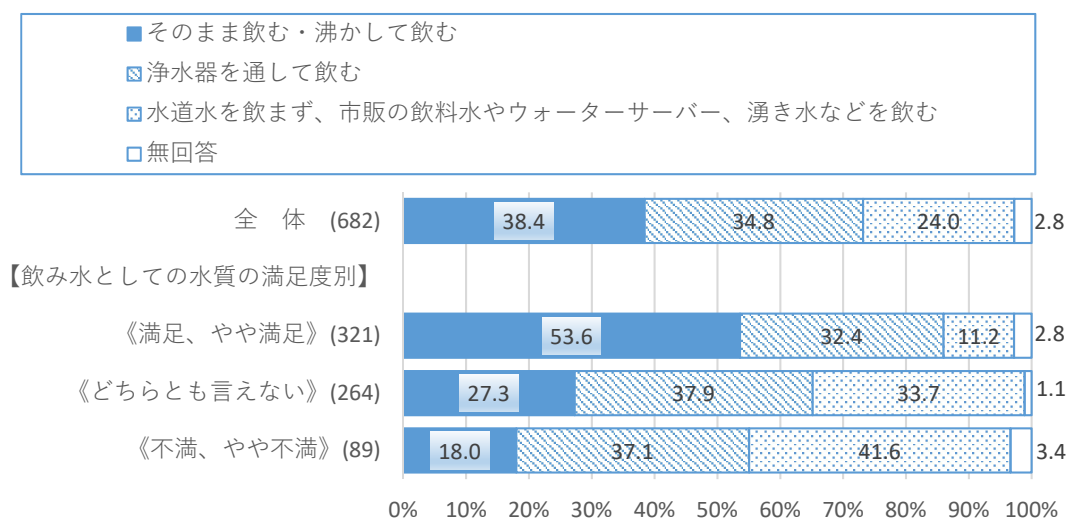


<特徴>

- 全体では、「そのまま飲む・沸かして飲む」が 38.4%、「浄水器を通して飲む」が 34.8%、「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 24.0%となっている。
- 年齢別では、年齢が上がるほど「そのまま飲む・沸かして飲む」の割合が高く、60代以上で（42.9%）と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、該当数の少ない6人以上世帯でばらつきが見られるが、「そのまま飲む・沸かして飲む」は、2人世帯（42.1%）で最も高く、最も低いのは3人世帯（35.8%）となっている。
- 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（42.9%）で最も高く、最も低い受水槽式（32.4%）より 10.5 ポイント高くなっている。

[詳細分析]

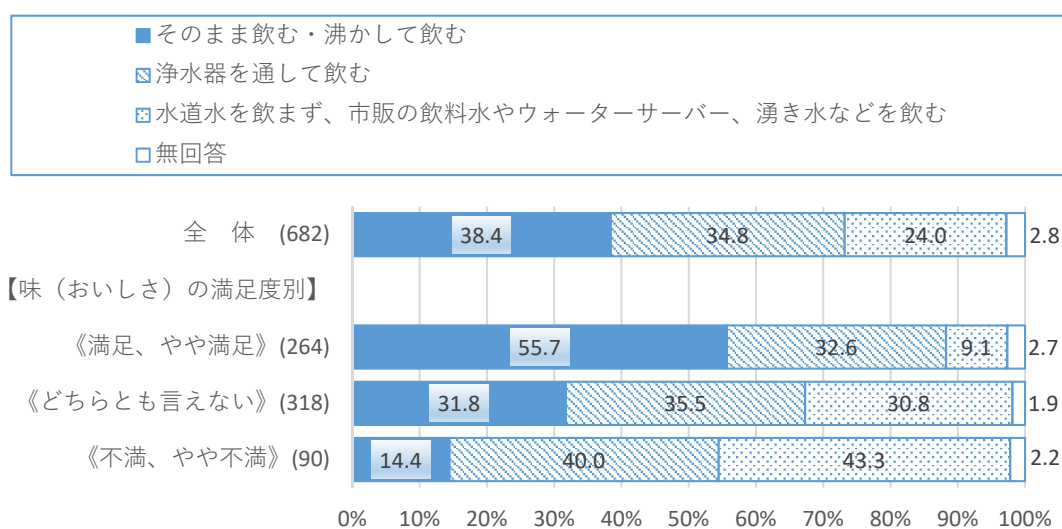
② 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-1-2〉



<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（53.6%）のほうが《不満、やや不満》な人（18.0%）より 35.6 ポイント高くなっている。
- これは、令和3年10月～11月に実施した前回の調査（以下、前回調査）の結果でも同様の傾向が見られた。

### 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（55.7%）のほうが《不満、やや不満》な人（14.4%）より41.3ポイント高くなっている。

これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

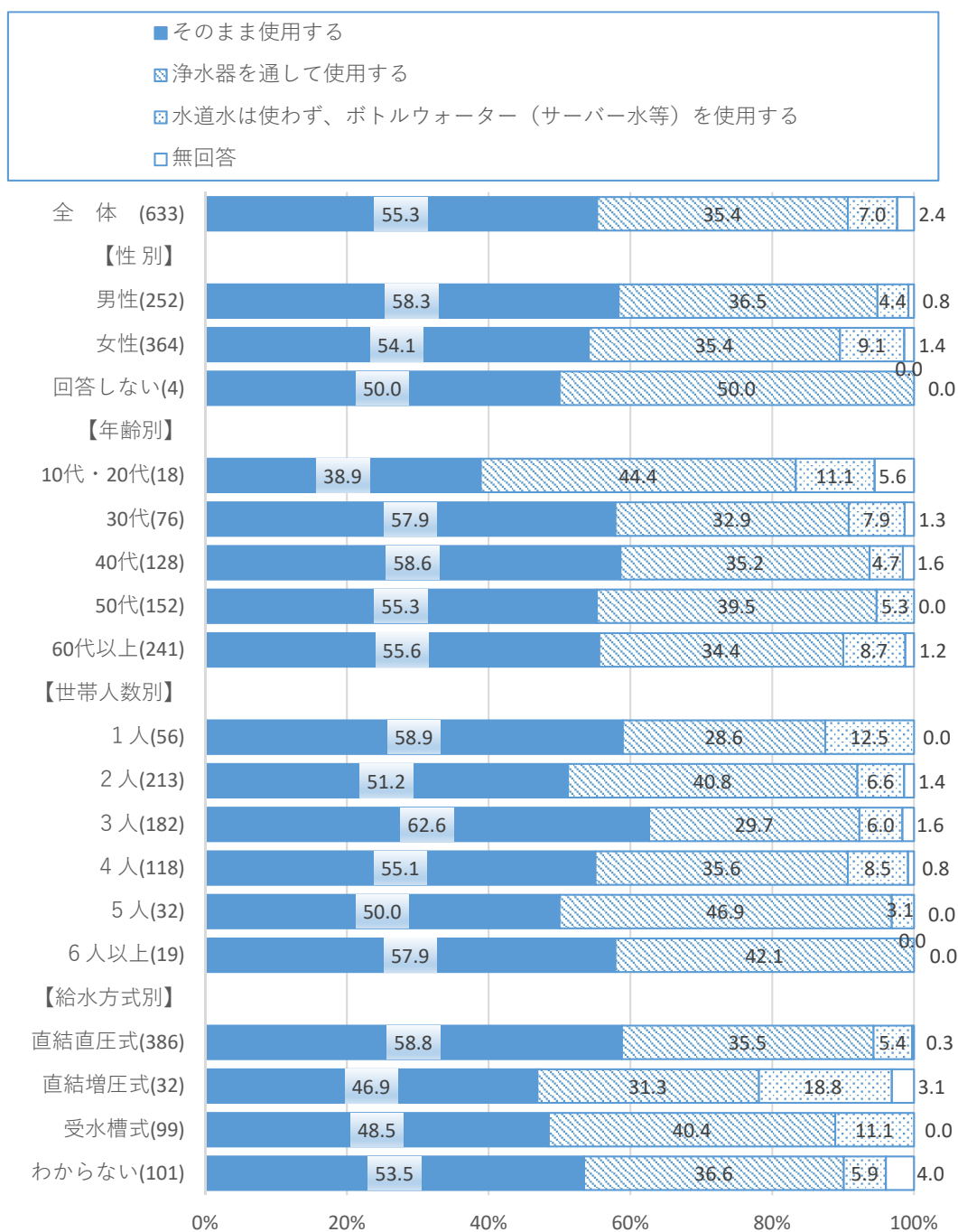
## (2) 調理に使用する場合の水の使用状況

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

〔A：問8〕

### ① 調理に使用する場合の使用状況（属性別）〈図表2-1-4〉

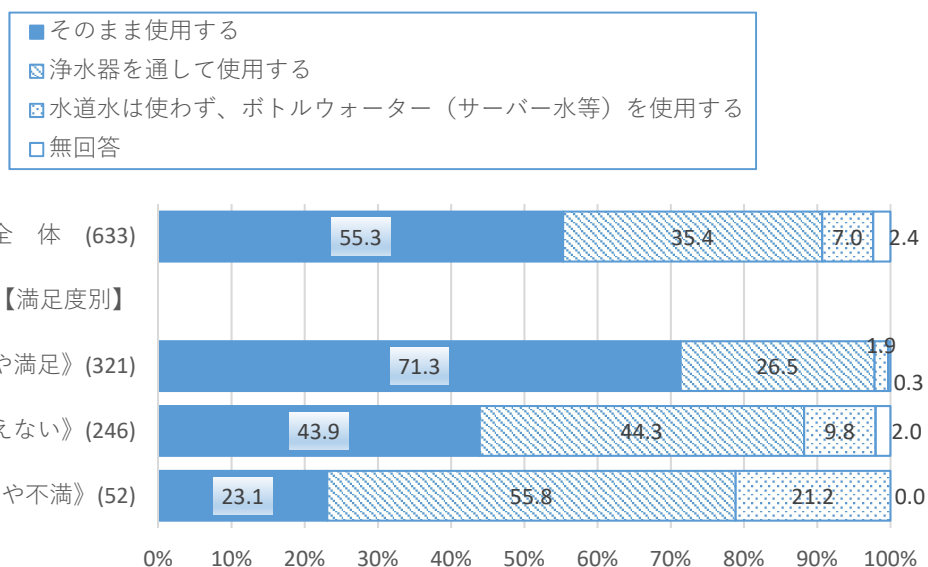


<特徴>

- 全体では、「そのまま使用する」が55.3%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、3人世帯(62.6%)で最も高く、最も低いのは5人世帯(50.0%)となっている。
- 給水方式別では、「そのまま使用する」は、直結直圧式(58.8%)で最も高く、最も低い受水槽式(46.9%)より11.9ポイント高くなっている。

[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(71.3%)のほうが《不満、やや不満》な人(23.1%)より48.2ポイント高くなっている。
- これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

## 2-2 水道水の水質

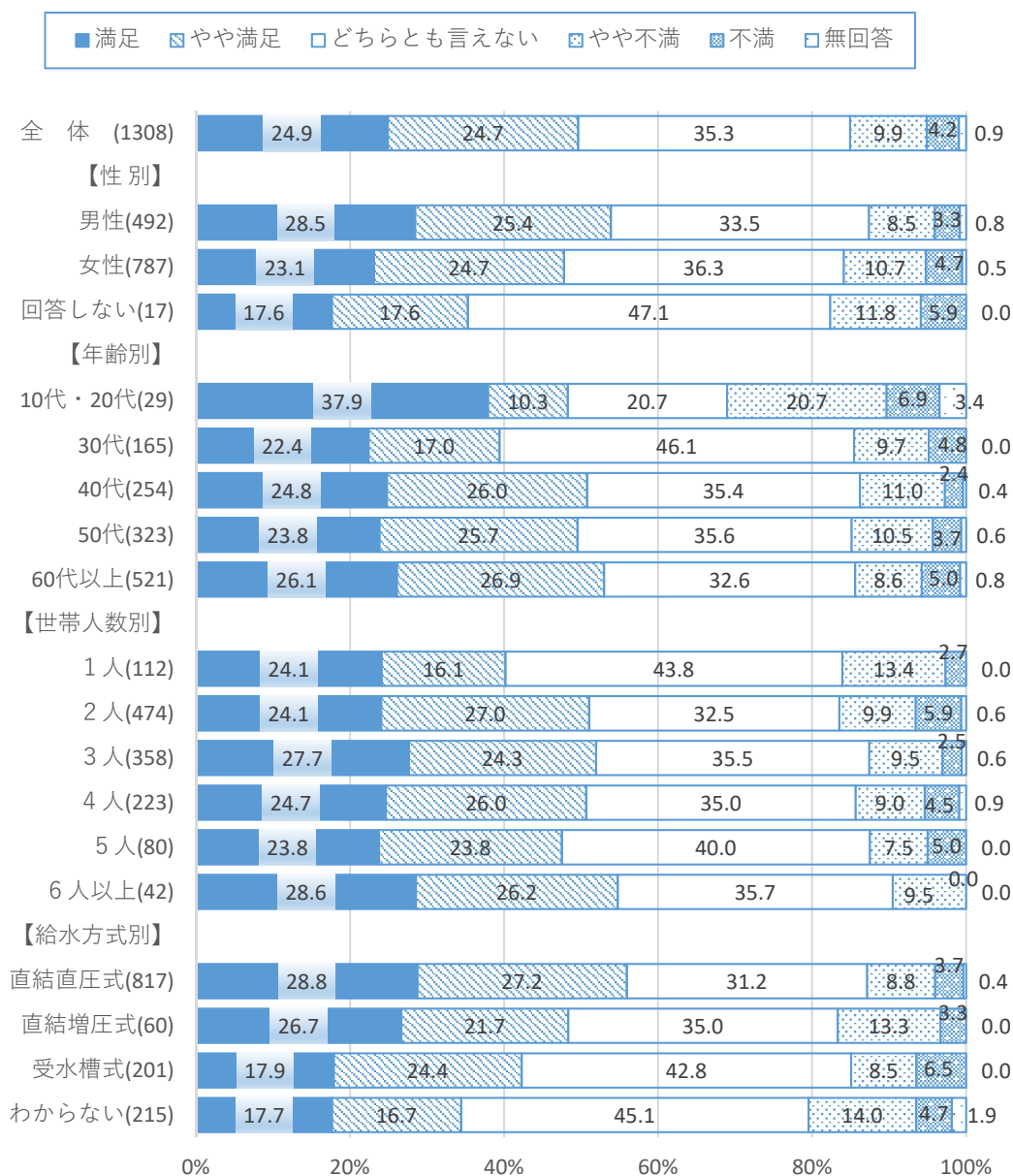
### (1) 飲み水としての水質の満足度

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〉

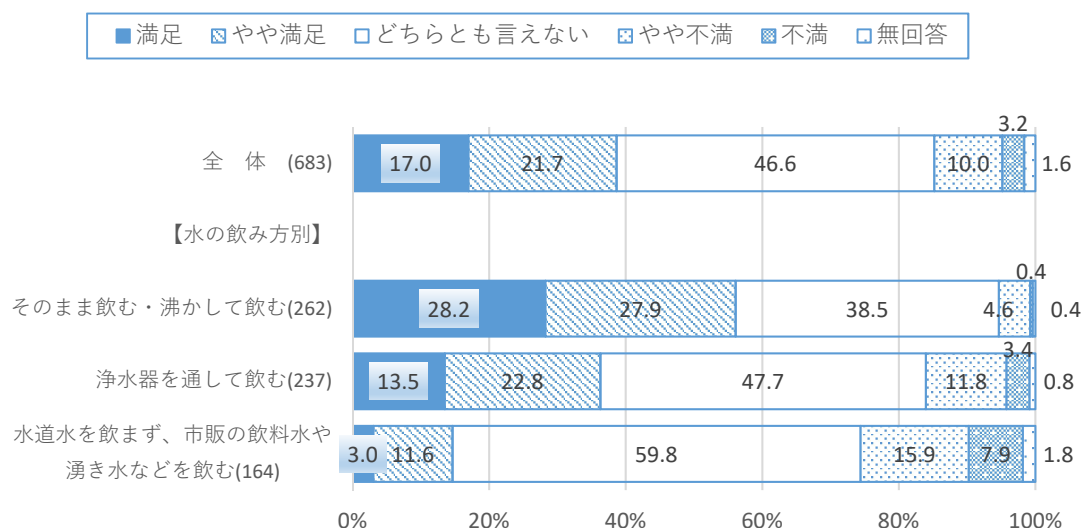


<特徴>

- 全体では、「どちらともいえない」が 35.3%と最も高いが、「満足」(24.9%)と「やや満足」(24.7%)を合わせた割合は 49.6%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(53.0%)で最も高く、最も低い30代(39.4%)より13.6ポイント高くなっている。前回調査結果でも最も低いのは30代であった。
- 世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、6人以上世帯(54.8%)で最も高く、最も低い1人世帯(40.2%)より14.6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、直結直圧式(56.0%)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(34.4%)より21.6ポイント高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

[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〉

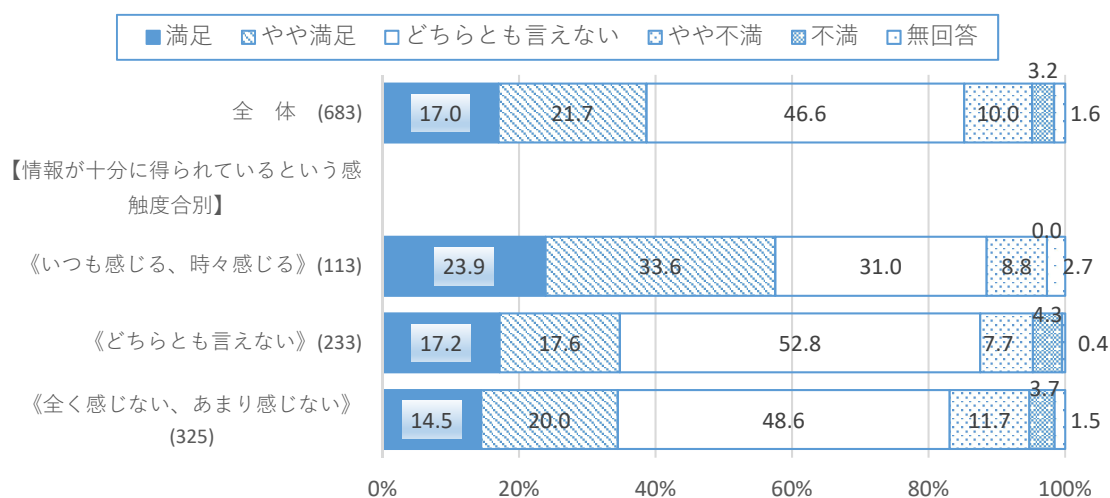


<特徴>

- 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(56.1%)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(14.6%)より41.5ポイント高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

### 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〉

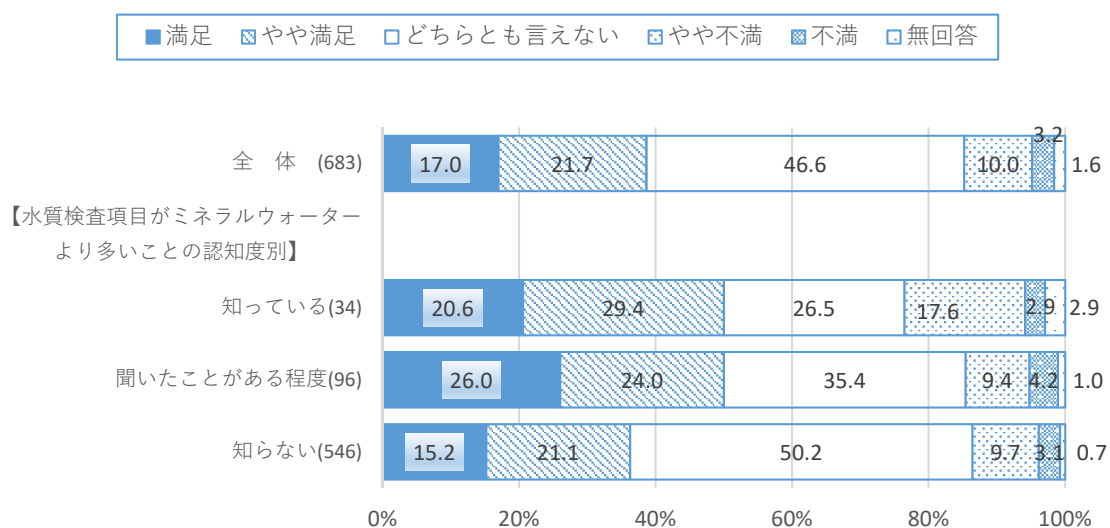


#### <特徴>

- 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（57.5%）で最も高く、《全く感じない、あまり感じない》人（34.5%）より23ポイント高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

### 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、知っている人と聞いたことがある程度の人（50.0%）で同率となっている。



## (2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因

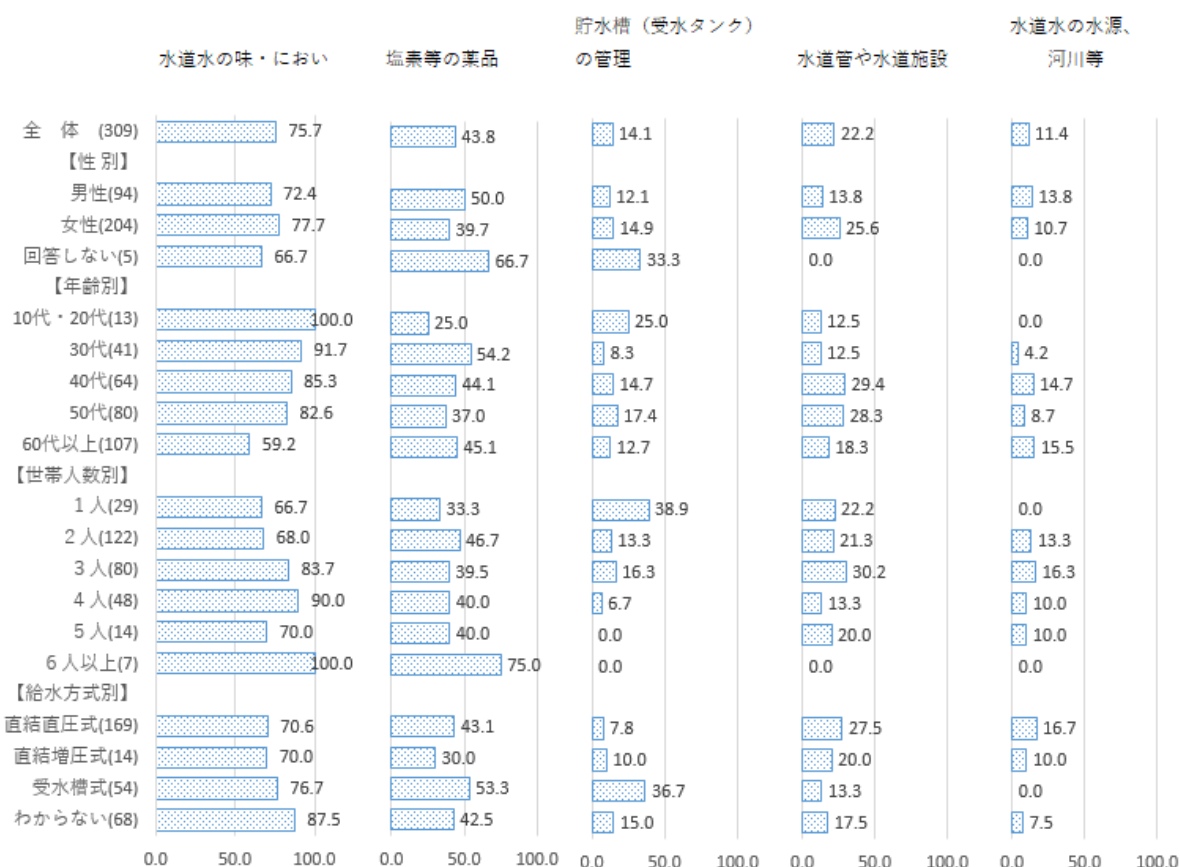
問 問6(前問)で「4.やや不満」または「5.不満」と回答した方にお尋ねします。

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

〔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2-2-5〉



#### <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75.7%の人が要因としている。次に、「塩素等の薬品」が43.8%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、60代以上で「水道水の味・におい」(59.2%)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28.9%)と他の年代より高くなっている。
- 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」(53.3%)と「貯水槽(受水タンク)の管理」(36.7%)が他の給水方式より高くなっている。前回調査結果でも「貯水槽(受水タンク)の管理」で最も高いのは受水槽式であった。

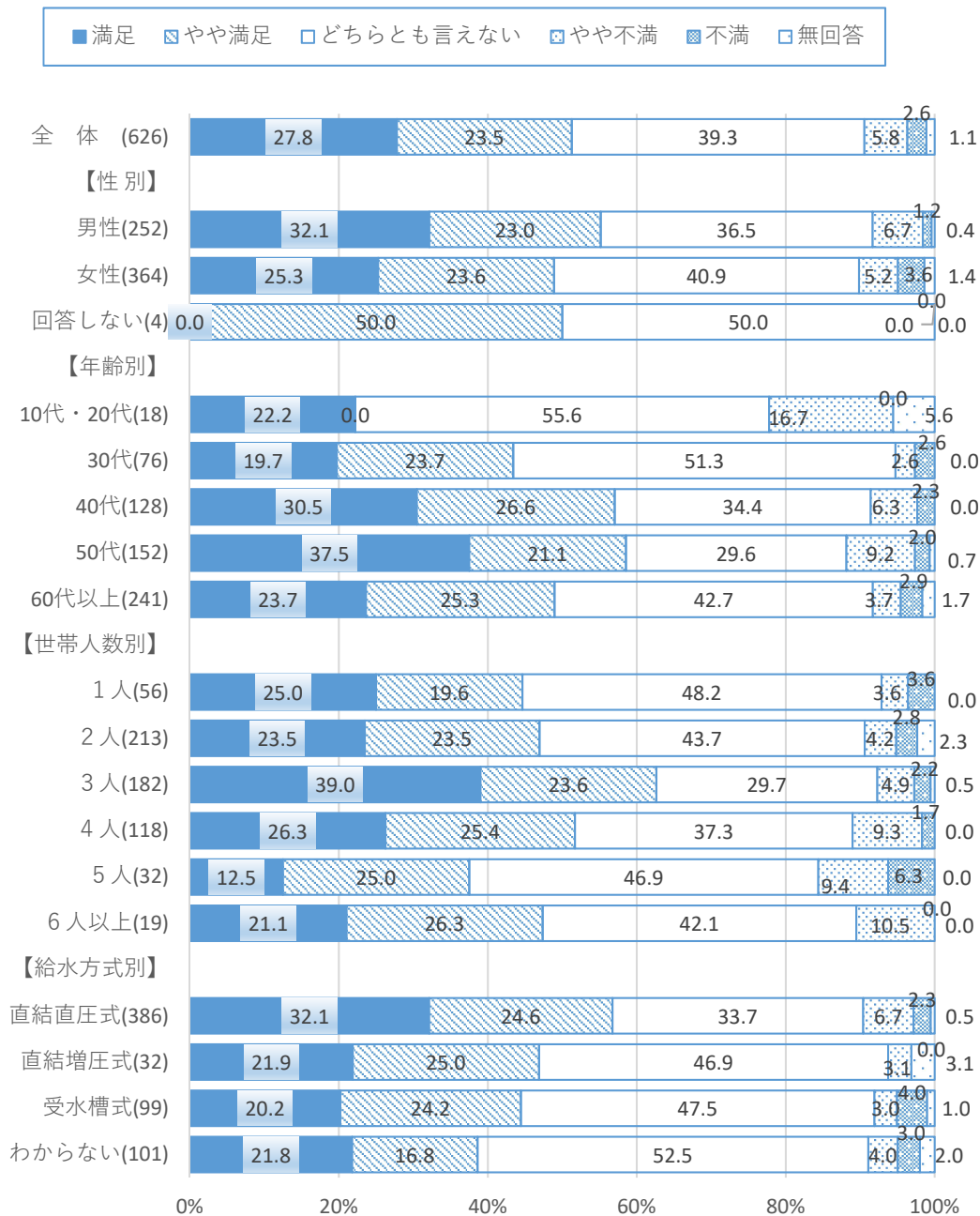
### (3) 調理に使用する水としての水質の満足度

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2-2-6〉



<特徴>

○全体では、「どちらとも言えない」が 39.3%と最も高く、「満足」(27.8%)と「やや満足」(23.5%)を合わせた割合は 51.3%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

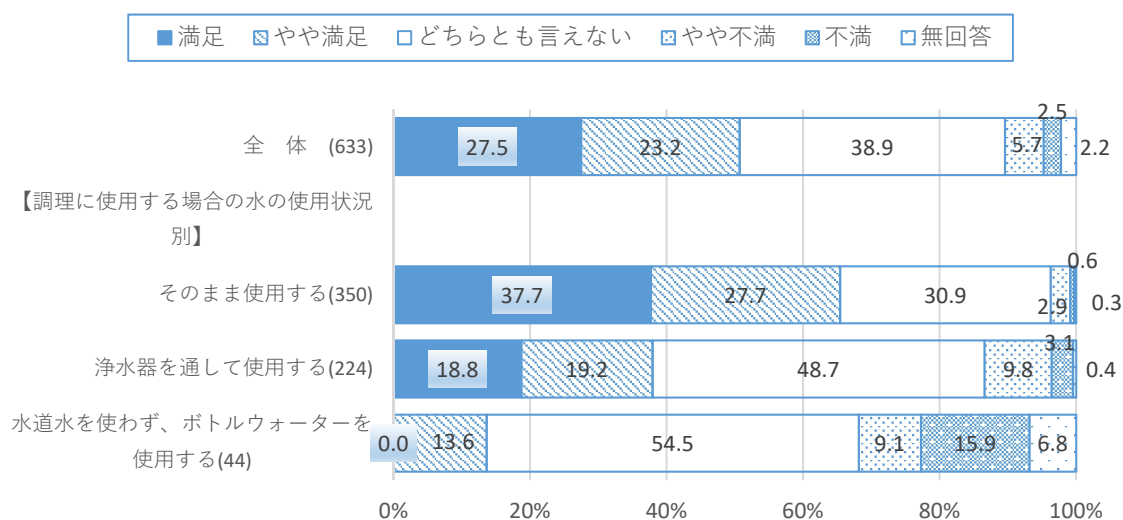
○年齢別では「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、50代(58.6%)で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い30代(43.4%)より15.2ポイント高くなっている。

○世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、3人世帯(62.6%)で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(56.7%)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(38.6%)より18.1ポイント高くなっている。

[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(65.4%)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(13.6%)より51.8ポイント高くなっている。

これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

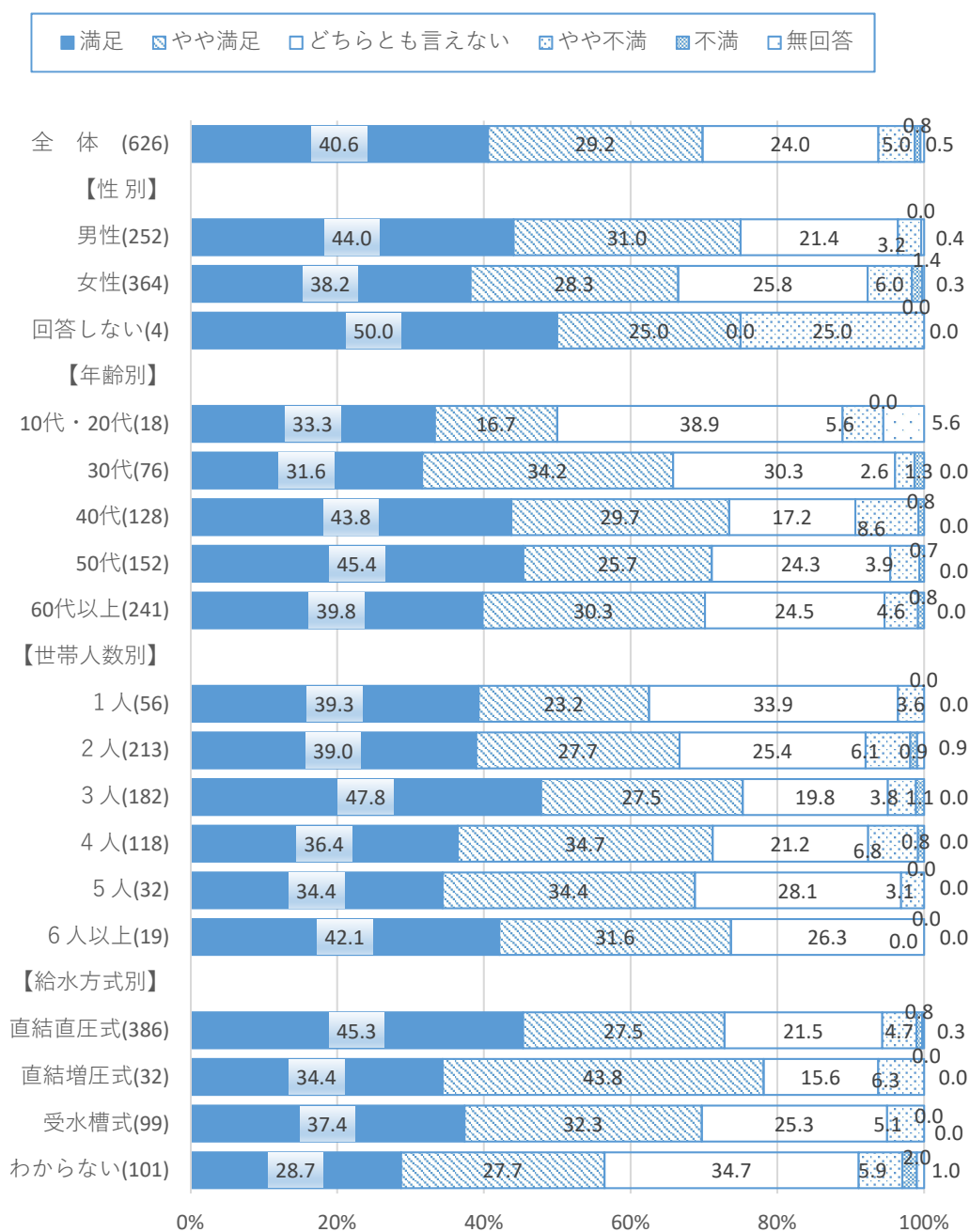
#### (4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

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2-2-8〉



<特徴>

- 全体では、「満足」が40.6%と最も高く、「やや満足」(29.2%)と合わせた割合は、69.8%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代を除くと「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、40代(73.5%)で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、3人世帯(75.3%)で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(78.2%)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(56.4%)より21.8ポイント高くなっている。前回調査結果でも、直結増圧式が最も高く、最も低いのは給水方式がわからないと回答した人であった。

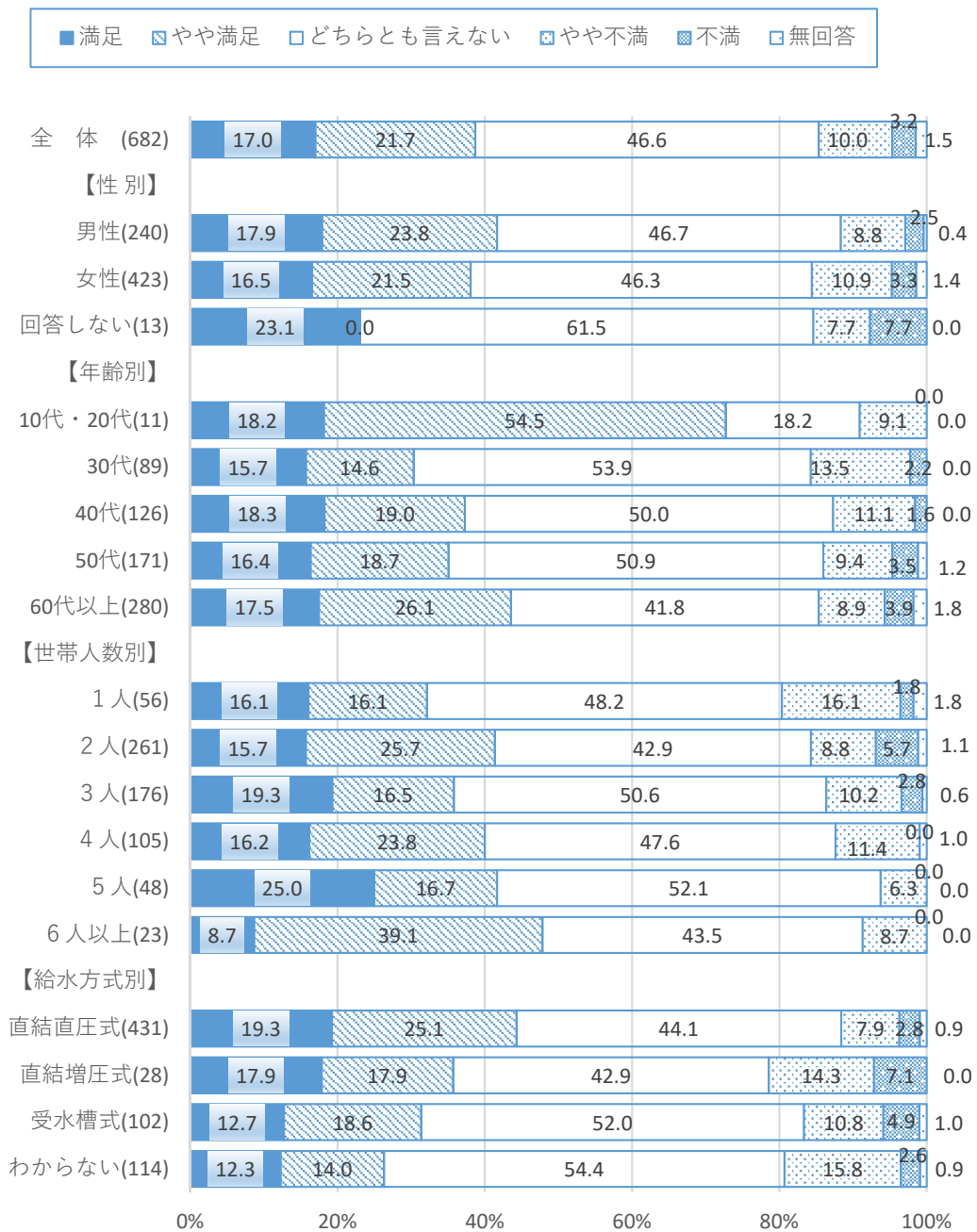
(5) 味(おいしさ)の満足度

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

[B:問9]

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46.6%と最も高く、「満足」(17.0%)と「やや満足」(21.7%)を合わせた割合(38.7%)よりも高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代を除くと、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は30代(30.3%)が最も低く、最も高い60代以上(43.6%)よりも13.3ポイント低くなっている。
- 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32.2%と最も低くなっている。
- 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44.4%と最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

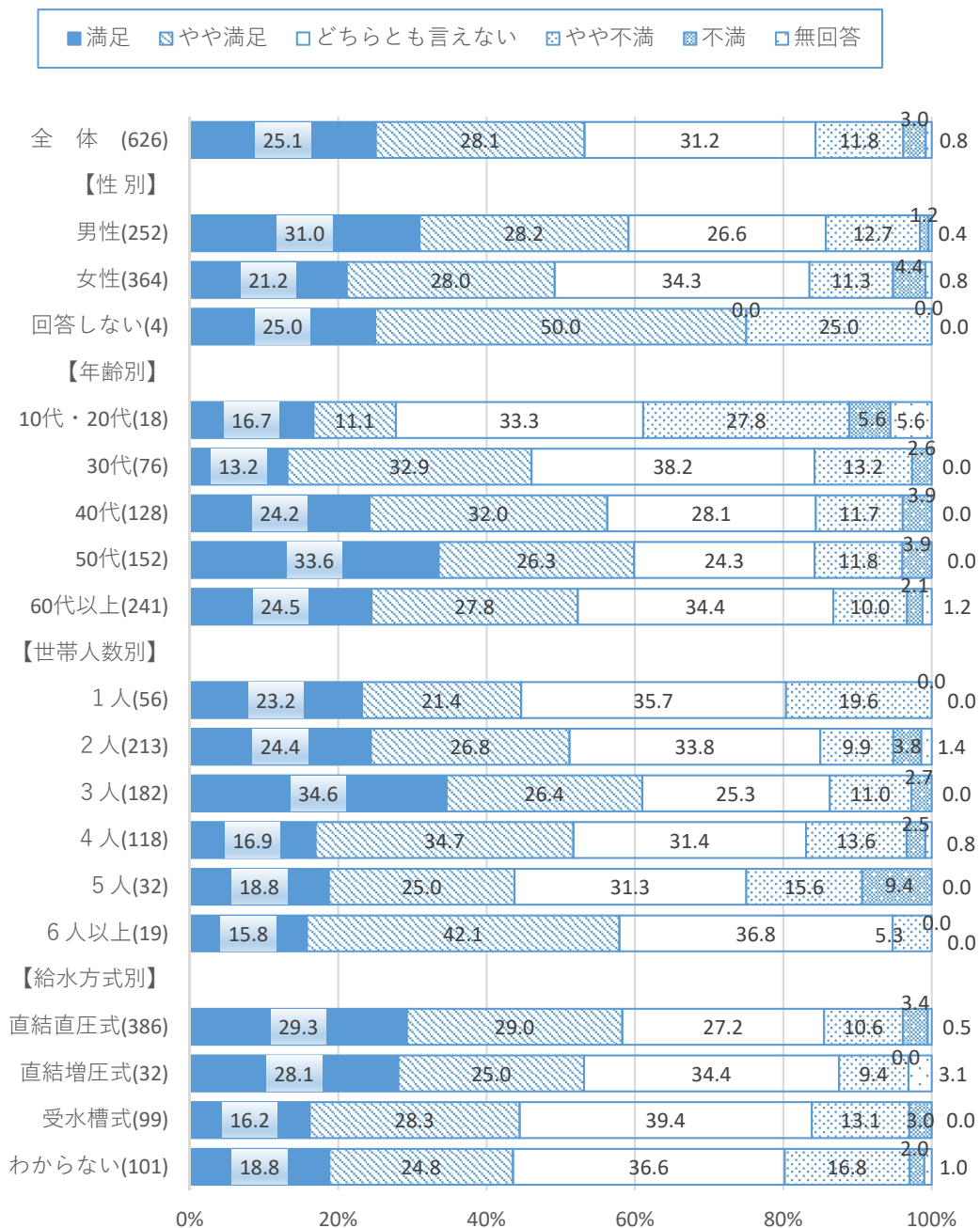
(6) におい(カルキ臭・かび臭等)の度合い(少なさ)の満足度

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

[A:問10]

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、「どちらとも言えない」が31.2%と最も高く、「満足」(25.1%)と「やや満足」(28.1%)を合わせた割合は、53.2%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、50代で59.9%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、3人世帯で61.0%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58.3%と最も高くなっている。

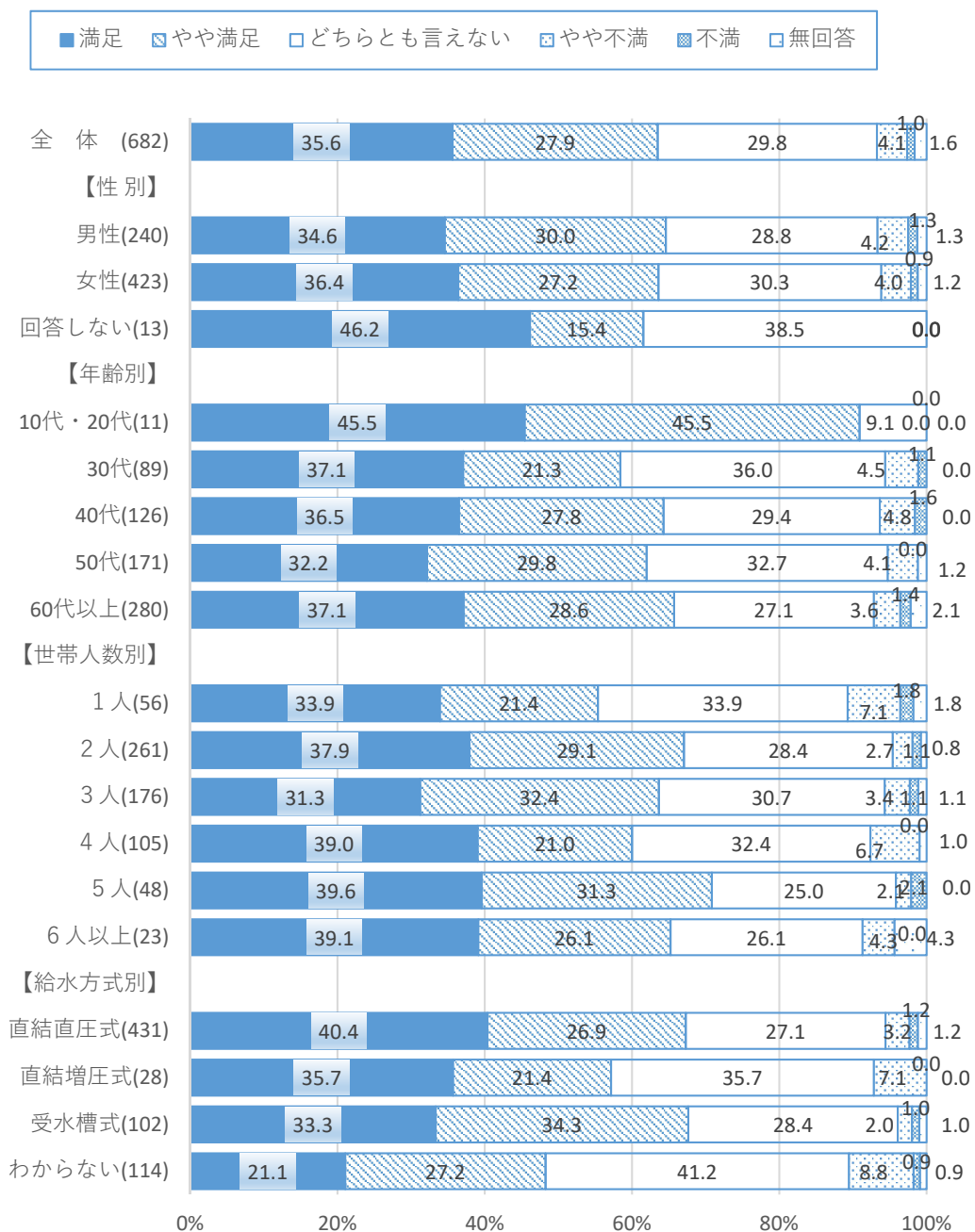
(7) にごりの度合い・透明度の満足度

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

〔B：問10〕

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35.6%と最も高く、「やや満足」(27.9%)と合わせた割合は、63.5%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(65.7%)で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、5人世帯(70.9%)で最も高く、次に2人世帯(67.0%)となっている。
- 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(67.6%)で最も高く、次に直結直圧式(67.3%)となっている。

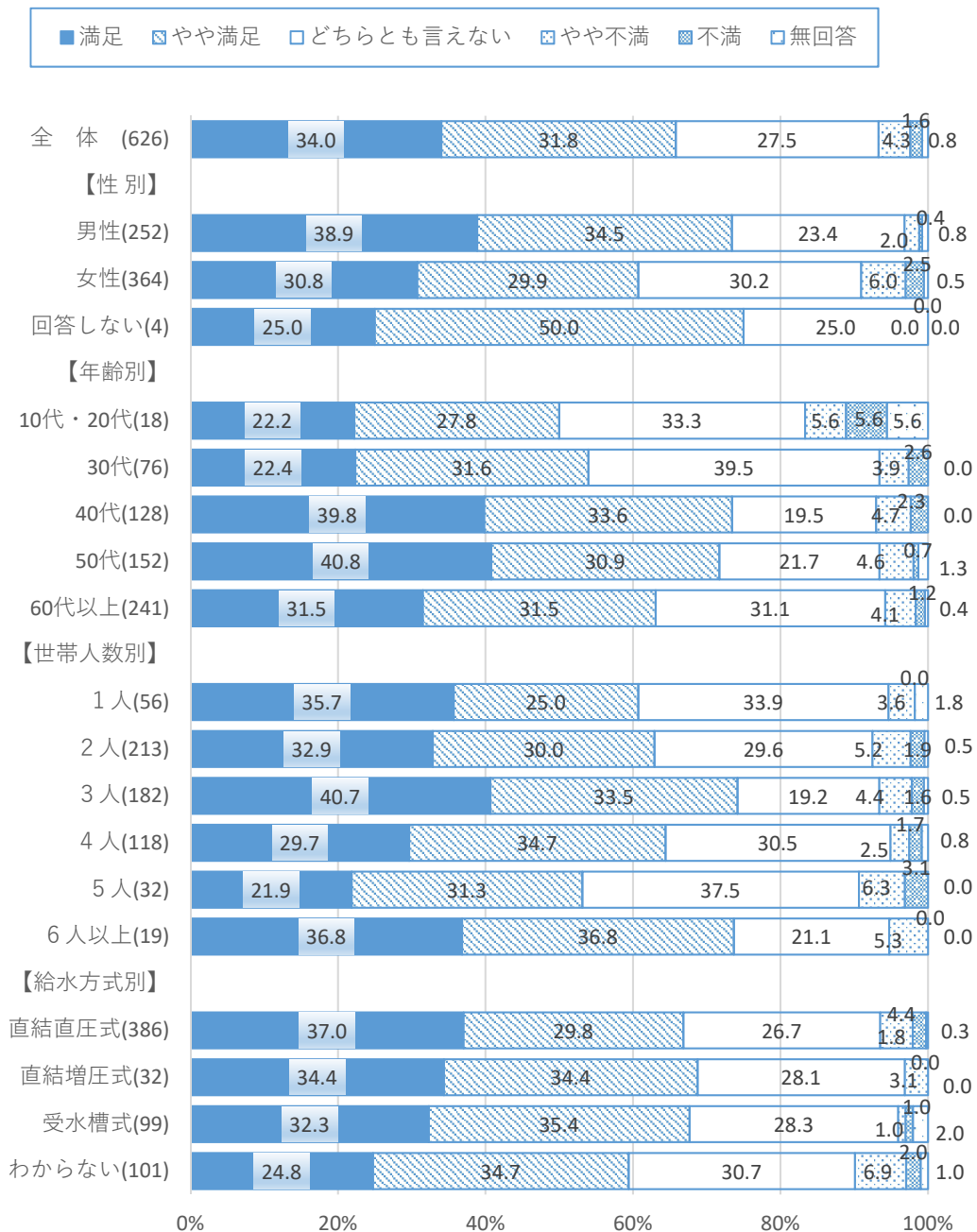
## (8) 安全性の満足度

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

[A : 問12]

### 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34.0%と最も高く、「やや満足」(31.8%)と合わせた割合は65.8%となっている。前回調査結果では「やや満足」が最も高く、次に「満足」が高くなっていた。
- 年齢別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、40代(73.4%)で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い30代(54.0%)より19.4ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、3人世帯(74.2%)で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、給水方式がわからないと回答した人以外では大きな違いは見られない。

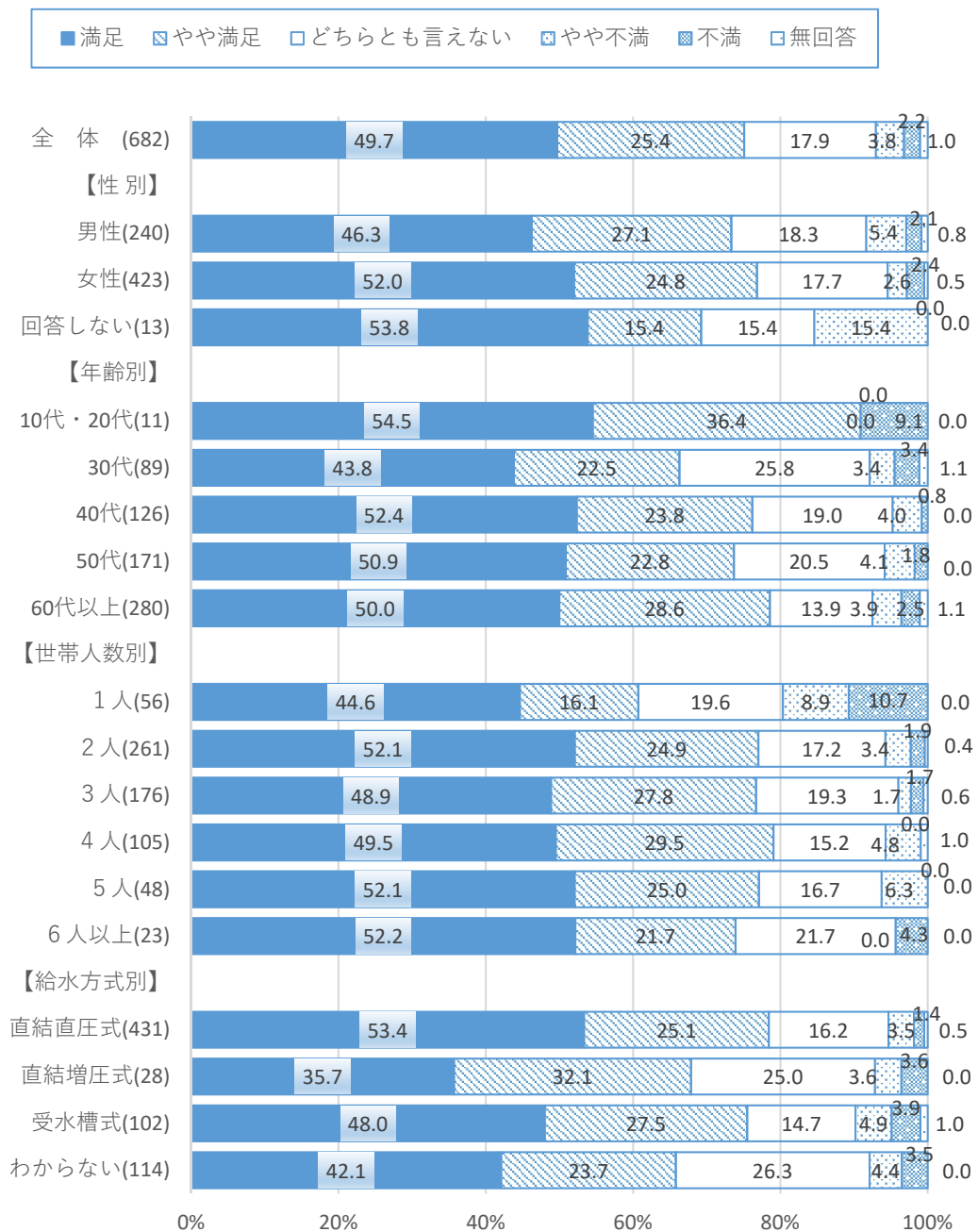
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

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11〕

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>

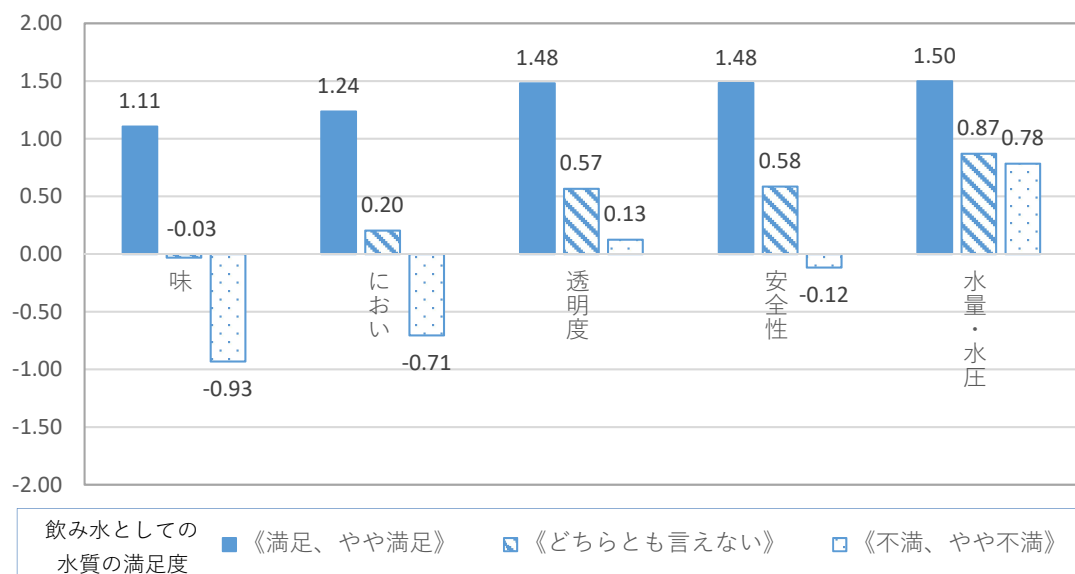
- 全体では、「満足」が49.7%と最も高く、「やや満足」(25.4%)と合わせた割合は、75.1%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代を除くと60代以上で、「満足」と「やや満足」を合わせた割合(78.6%)が最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 世帯人数別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、1人世帯で60.7%と最も低くなっているが、それ以外の世帯では大きな違いは見られない。
- 給水方式別では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、直結直圧式で78.5%と最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

## (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」(1.11)と「におい」(1.24)が他の3項目と比べると低い。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 「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」(-0.93)と「におい」(-0.71)の満足度が特に低く、「水量・水圧」(0.78)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。これも前回調査結果でも同様の傾向が見られた。



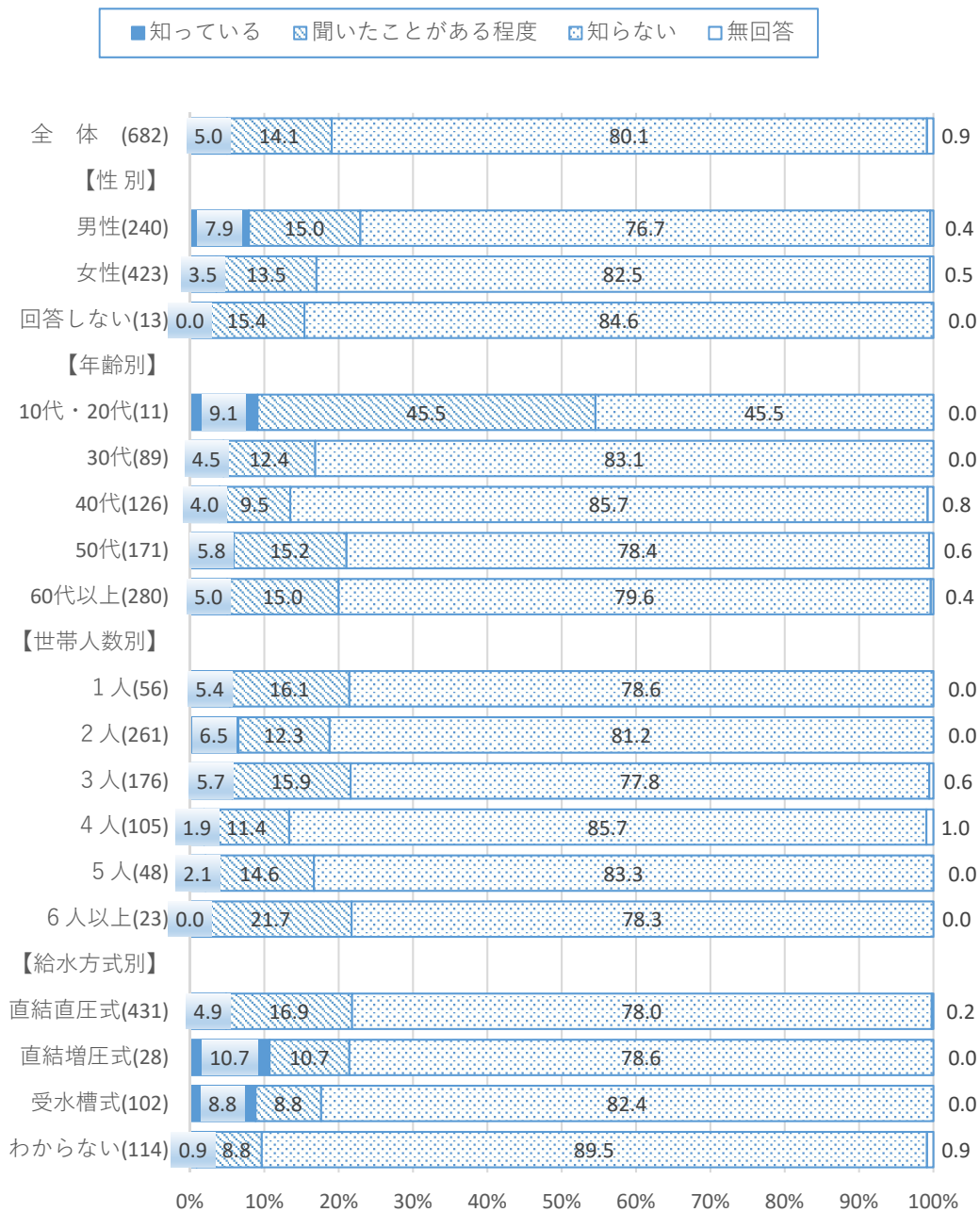
(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

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2-2-15〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が 80.1%と大半を占めており、「知っている」(5.0%)と「聞いたことがある程度」(14.1%)を合わせた割合は 19.1%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「知らない」は、40代(85.7%)で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(85.7%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、給水方式がわからないと回答した人以外では大きな違いは見られない。

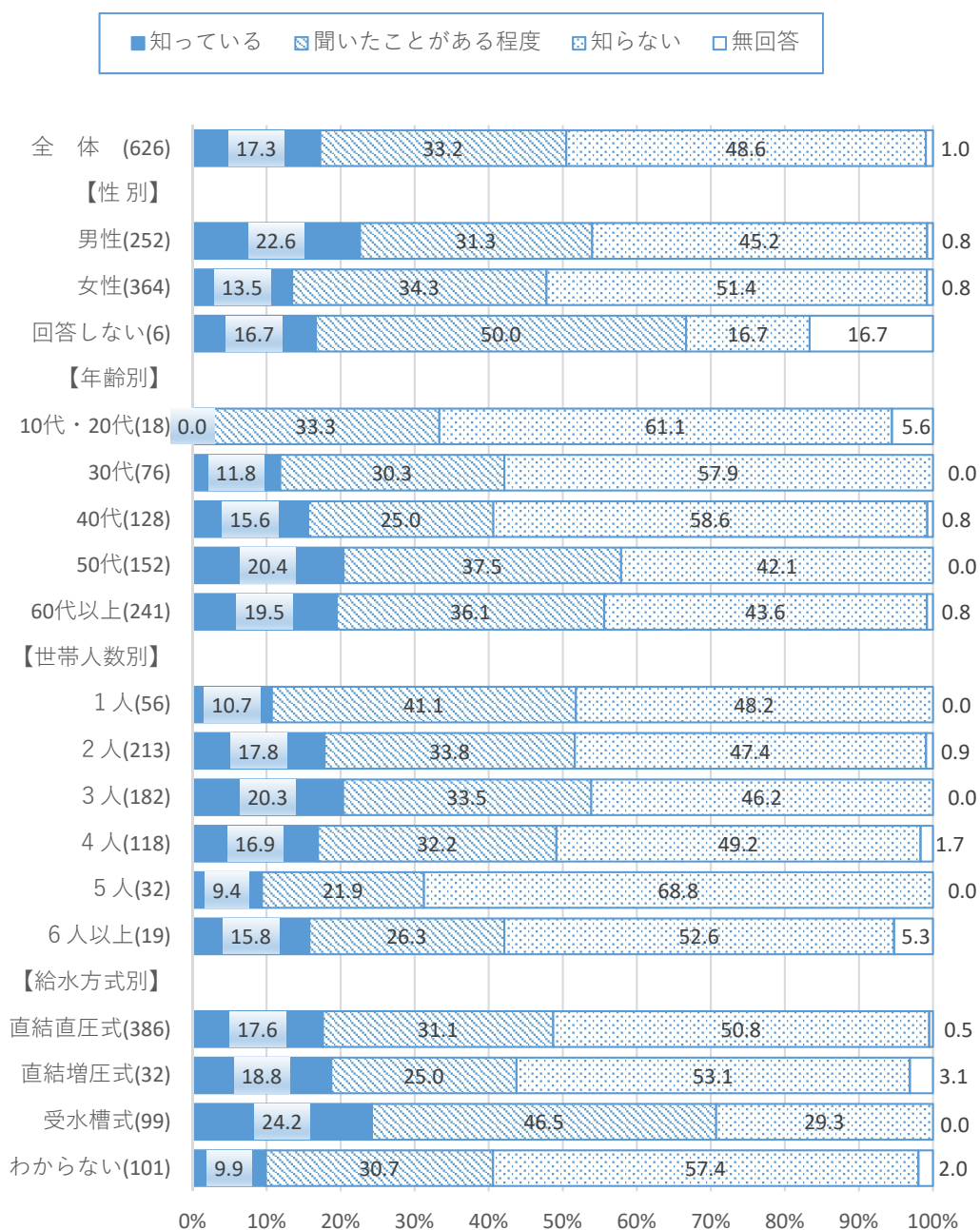
(12) 県や国、関係自治体との連携についての認知度

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

[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2-2-16〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が48.6%と最も高く、次に「聞いたことがある程度」が33.2%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「知らない」は、該当数の少ない10代・20代を除くと、40代（58.6%）が最も高く、最も低い50代（42.1%）よりも16.5ポイント高くなっている。
- 世帯人数別では「知らない」は5人世帯（68.8%）で最も高い。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、「知らない」は、受水槽式（29.3%）で最も低くなっている。

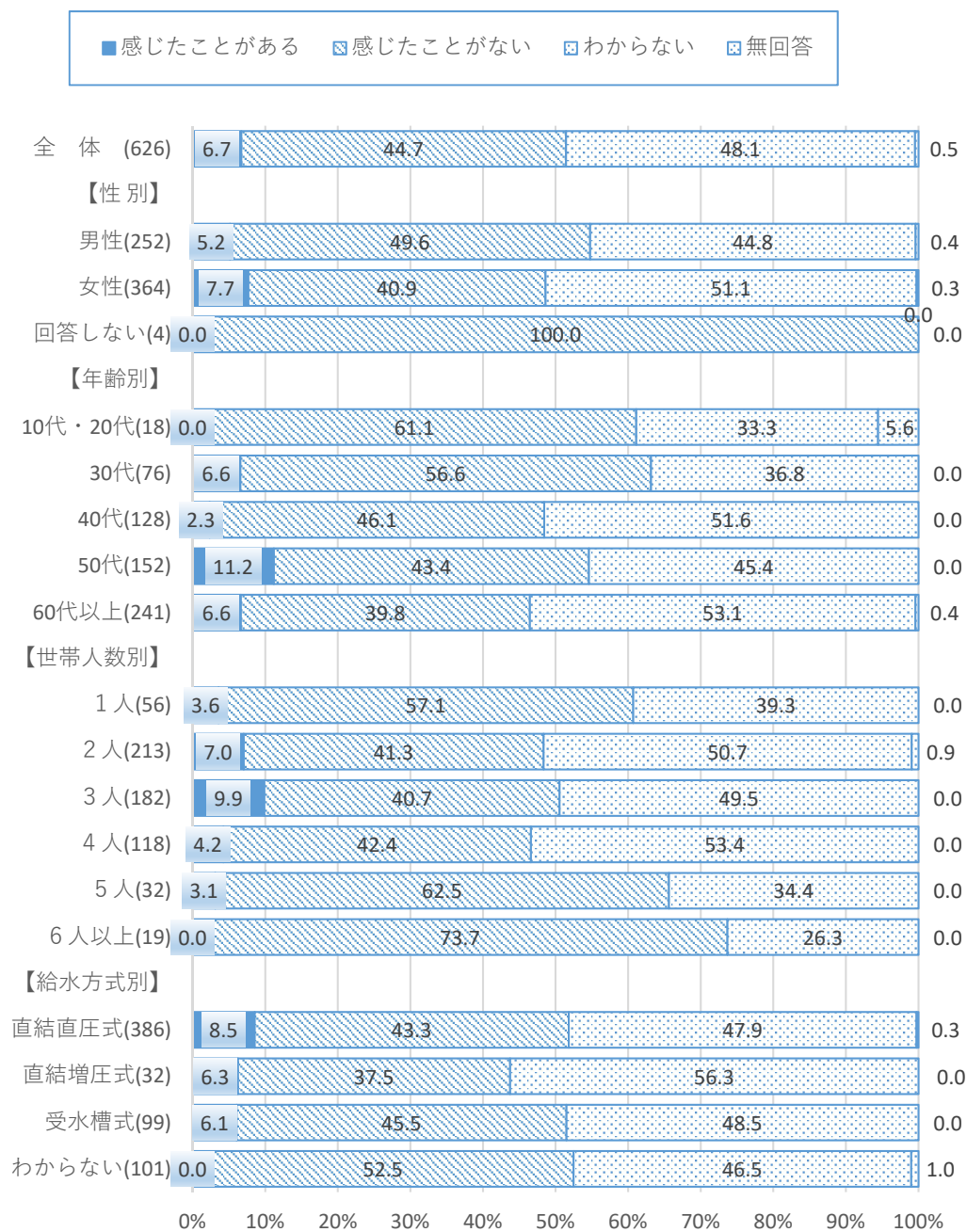
(13) 「大分の水がおいしくなった」と感じたことの有無

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    3 わからない

〔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2-2-17〉



<特徴>

- 全体では、「わからない」が48.1%と最も高く、次に「感じたことがない」が44.7%、「感じたことがある」は6.7%となっている。前回調査結果でも「感じたことがある」については同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「感じたことがある」は、50代（11.2%）で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「感じたことがある」は、3人世帯（9.9%）で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「感じたことがある」は、直結直圧式（8.5%）で最も高くなっている。

## 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。

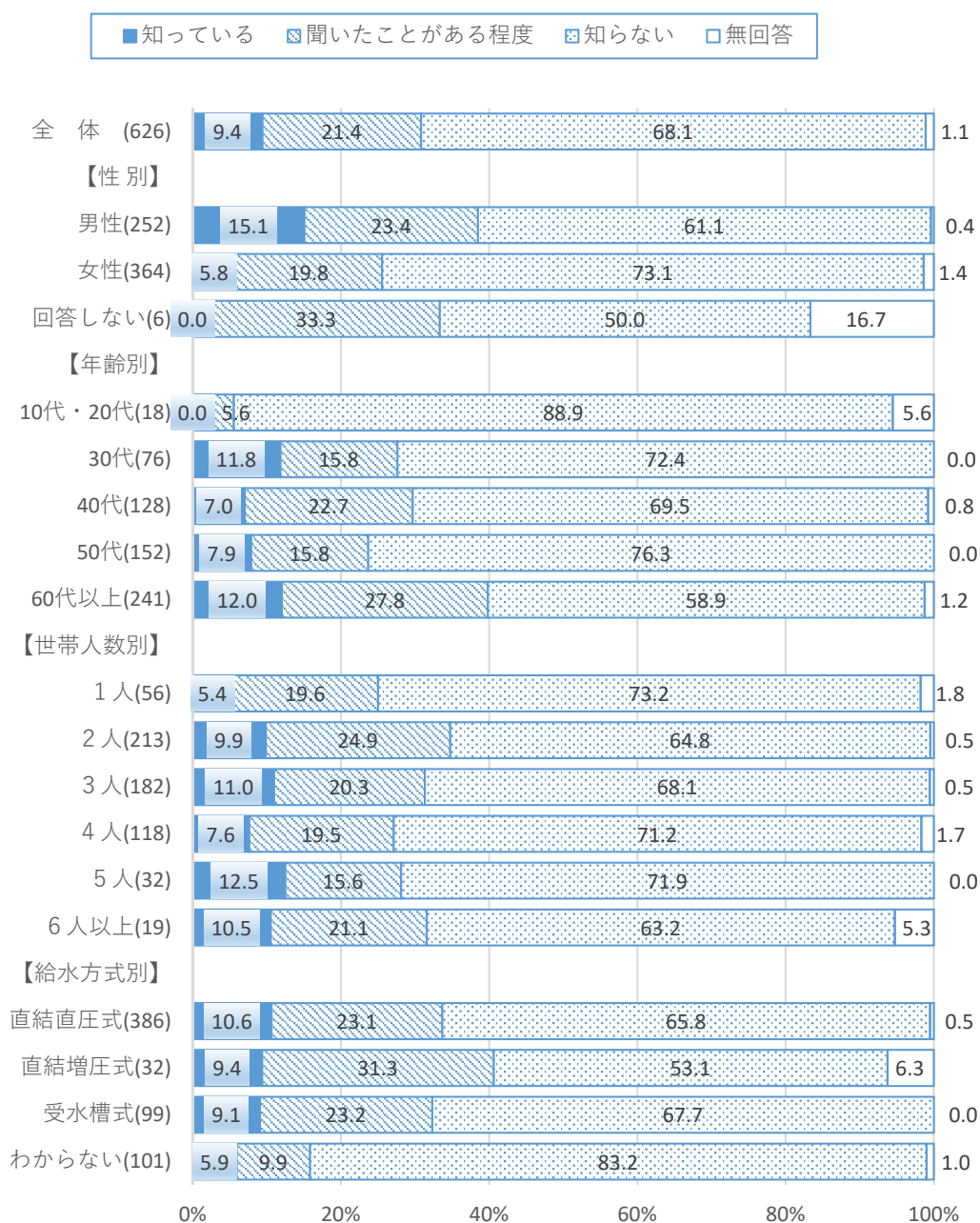
※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り換えています。

※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

[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 68.1%で最も高く、「知っている」(9.4%)と「聞いたことがある程度」(21.4%)を合わせた割合は 30.8%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(39.8%)で最も高く、該当数の少ない10代・20代を除くと最も低い50代(23.7%)より16.1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、1人世帯(25.0%)と低くなっているが、世帯人数による大きな違いは見られない。
- 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(40.7%)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(15.8%)より24.9ポイント高くなっている。前回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た。



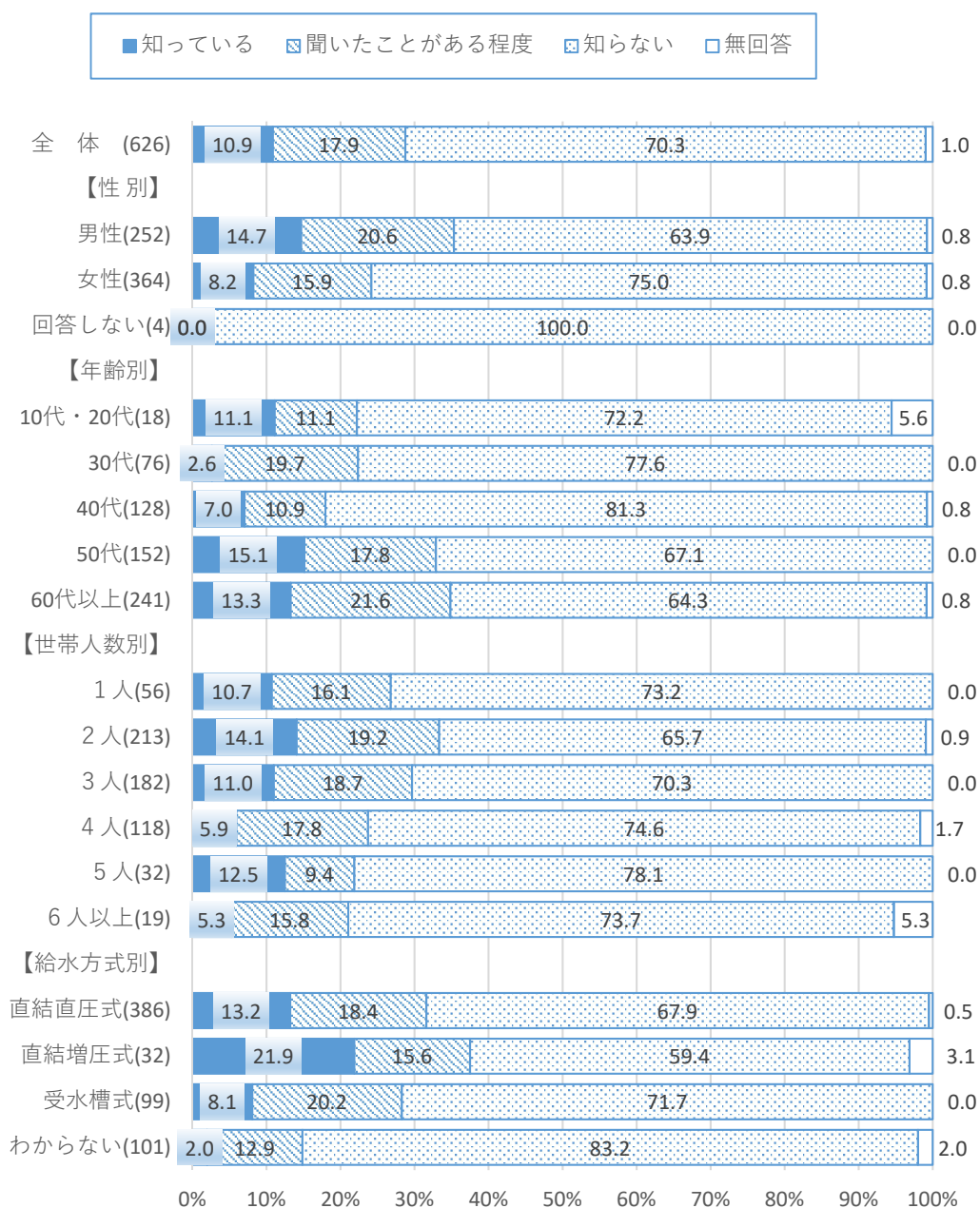
## (2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度

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

[A : 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2-3-2〉



<特徴>

- 全体では、「知らない」が70.3%で最も高く、「知っている」(10.9%)と「聞いたことがある程度」(17.9%)を合わせた割合は28.8%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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、50代(32.9%)と60代以上(34.9%)が高く、それ以外の世代で低い傾向となっている。
- 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、2人世帯(33.3%)で最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(14.9%)で最も低くなっている。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

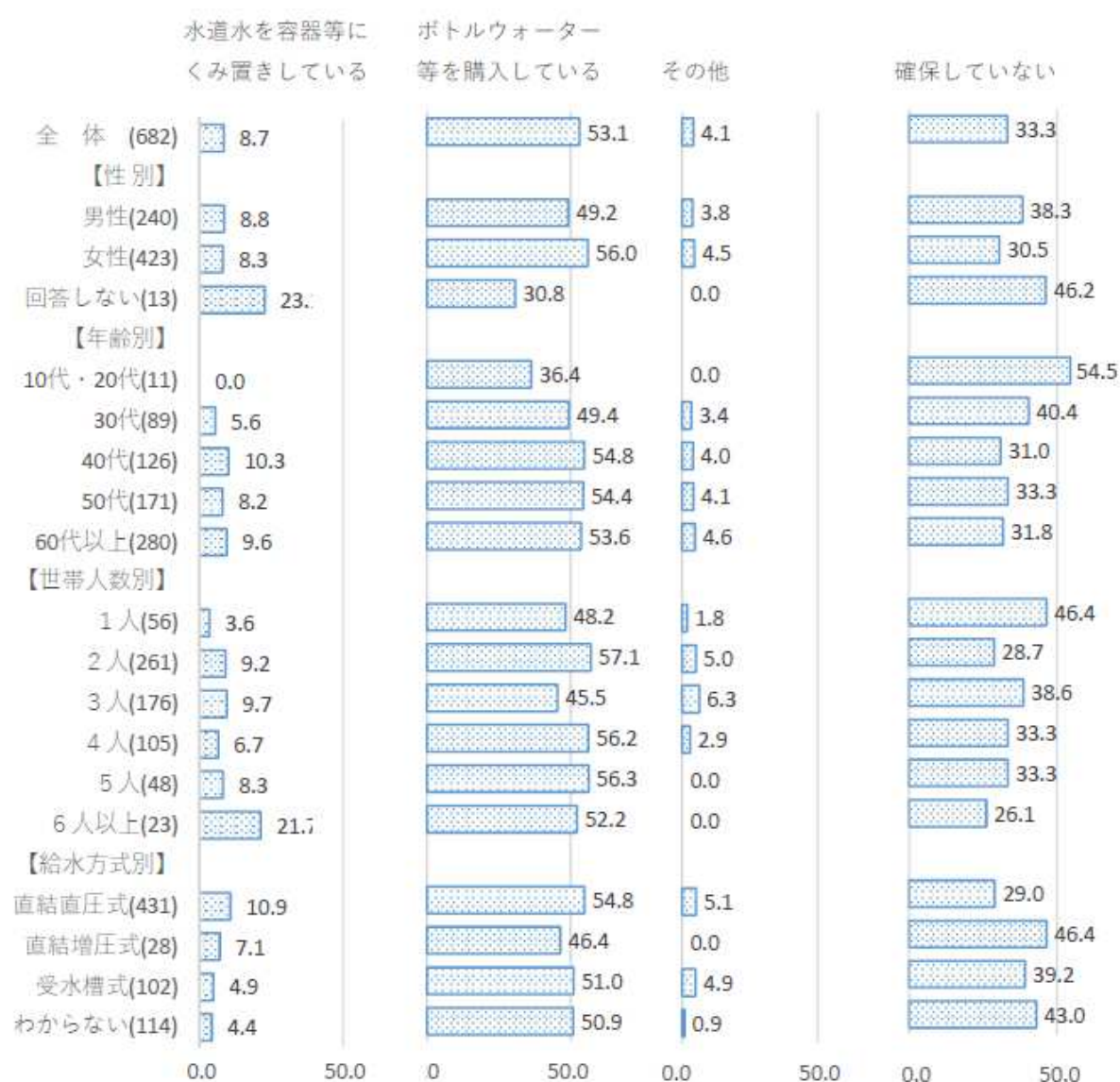
### (3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況

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

[B:問13]

#### ① 震災に備えた「飲料水」の確保状況(属性別)〈図表2-3-3〉

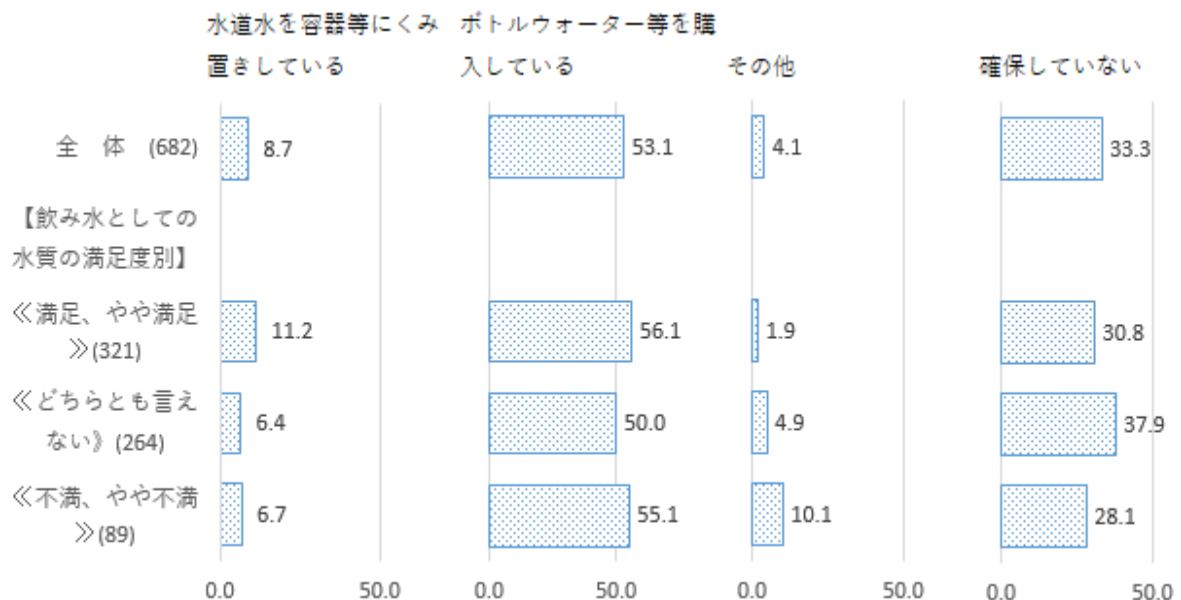


<特徴>

- 全体では、「ボトルウォーター等を購入備蓄」が53.1%で最も高く、「水道水を容器等にくみ置き」(8.7%)、「その他」(4.1%)となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、該当数の少ない10代・20代を除くと大きな違いは見られない。
- 世帯人数別では、「確保していない」は1人世帯で46.4%と最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 給水方式別では、直結直圧式で、「水道水を容器等にくみ置き」(10.9%)が他の方式に比べて高く、「確保していない」(29.0%)が低い。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

[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、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

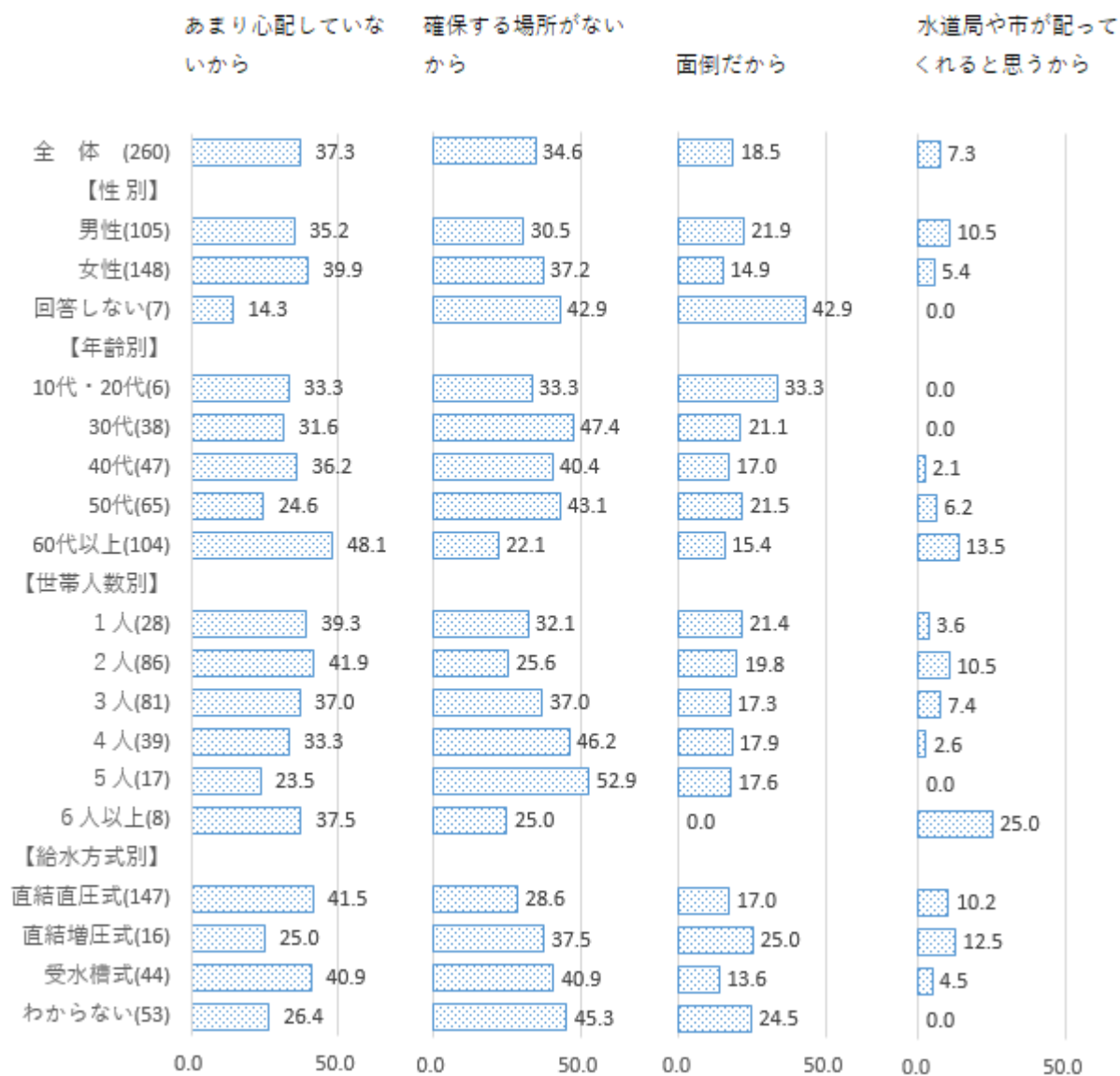
問 問13(前問)で「4.確保していない」と回答した方にお尋ねします。

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

[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2-3-5〉



<特徴>

- 全体では、「あまり心配していないから」が 37.3%、「確保する場所がないから」が 34.6%、「面倒だから」が 18.5%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「あまり心配していないから」は、60 代以上（48.1%）で最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。また、「確保する場所がないから」は、30 代（47.4%）で高くなっている。
- 世帯人数別では、該当者の少ない 6 人以上世帯でばらつきがみられるが、「確保する場所がないから」が 4 人世帯（46.2%）と 5 人世帯（52.9%）で高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 給水方式別では、「あまり心配していないから」は、直結直圧式（41.5%）と受水槽式（40.9%）で高い傾向になっている。

## 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。

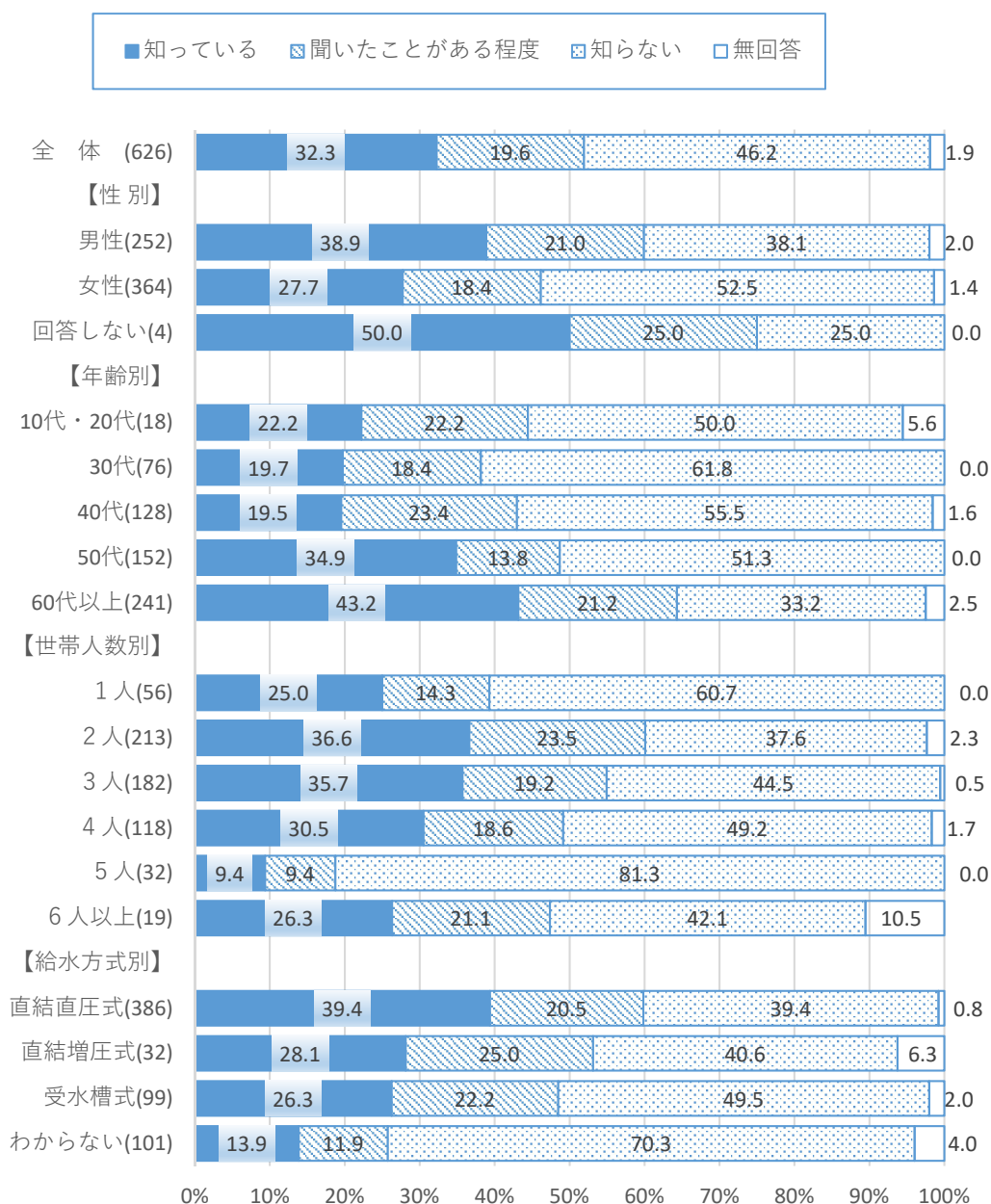
※1 水道水を、配水支管または他の給水装置から家屋内等に引き込むための管です。

※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

[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46.2%で最も高く、「知っている」(32.3%)と「聞いたことがある程度」(19.6%)を合わせた割合は51.9%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(64.4%)で最も高く、最も低い30代(38.1%)より26.3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、5人世帯(18.8%)で最も低く、最も高い2人世帯(60.1%)より41.3ポイント低くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」は、直結直圧式(59.9%)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(25.8%)より34.1ポイント高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。



## 2-5 お客さまとのコミュニケーション

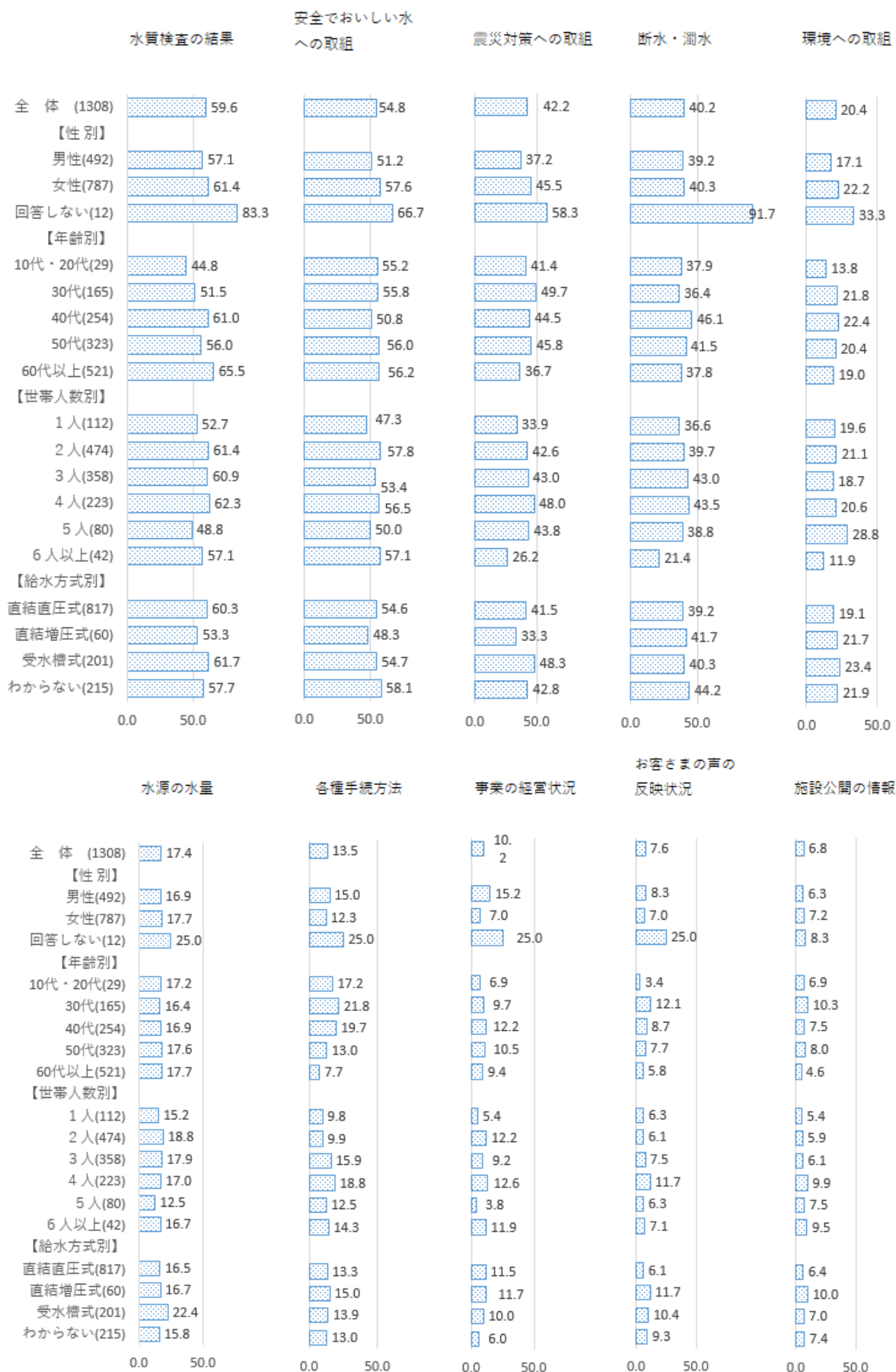
### (1) 水道事業に関して提供してほしい情報

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            |   |          |

〔A、B：問22〕

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 59.6%で最も高く、「安全でおいしい水への取組」(54.8%)、「震災対策への取組み」(42.2%)、断水・濁水の情報(40.2%)と続いている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「水質検査の結果」は 60 代以上(65.5%)で最も高く、「安全でおいしい水への取組」は年齢による大きな違いは見られない。  
また、「水道に関する各種手続き方法」は 30 代(21.8%)と 40 代(19.7%)で高くなっている。
- 世帯人数別では、「環境への取組」は 5 人世帯(28.8%)で最も高いが、「事業の経営状況」は最も低く 3.8%となっている。
- 給水方式別では、「震災対策への取組」は直結増圧式(33.3%)で最も低くなっている。他の項目では大きな違いは見られない。

[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」(64.9%)、「安全でおいしい水への取組」(65.9%)の割合が高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

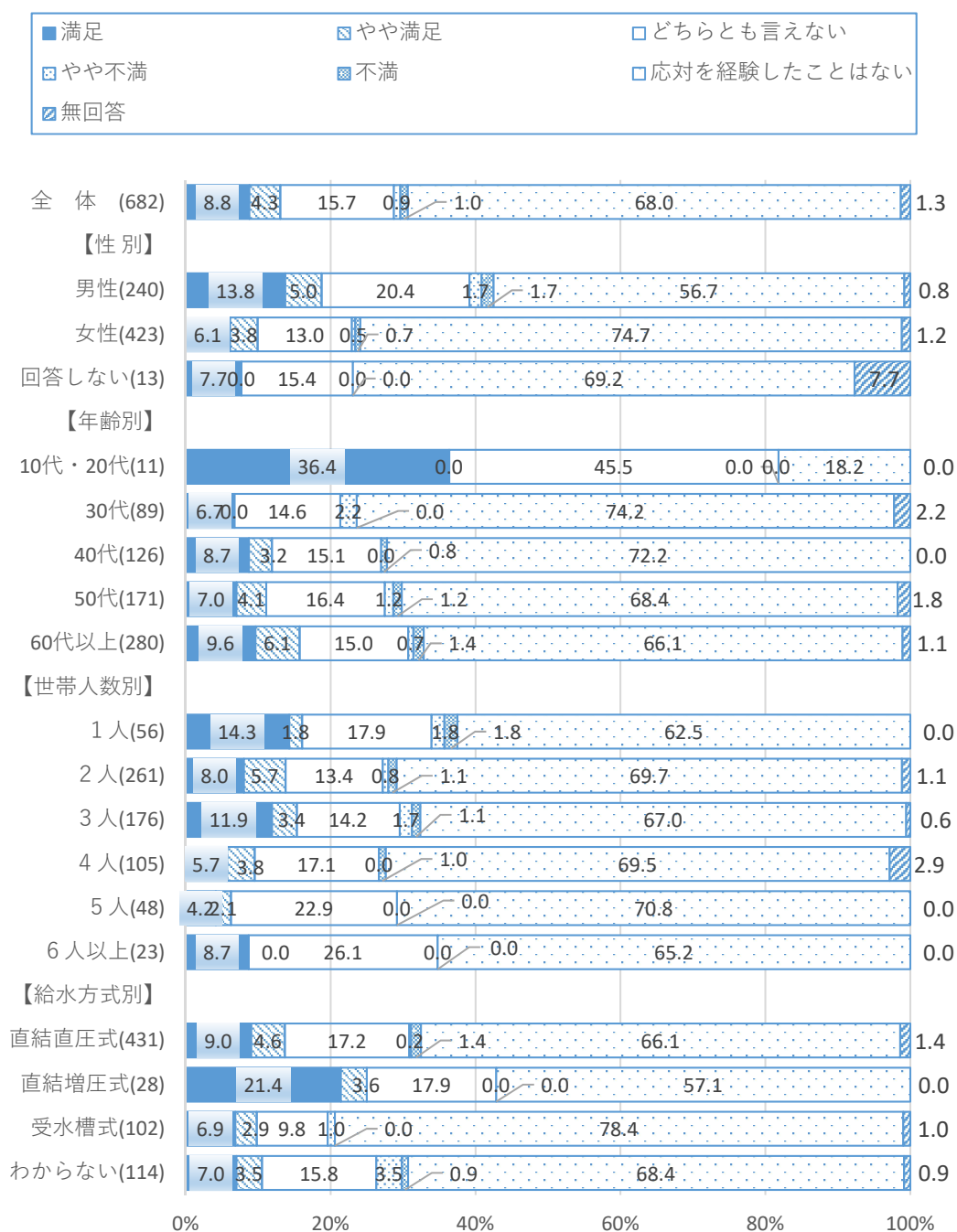
## (2) 電話や窓口での対応の満足度

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2-5-3〉



<特徴>

- 全体では、「対応を経験したことはない」が68.0%と最も高く、「満足」(8.8%)と「やや満足」(4.3%)を合わせた割合が13.1%、「どちらとも言えない」が15.7%、「やや不満」(0.9%)と「不満」(1.0%)を合わせた割合が1.9%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

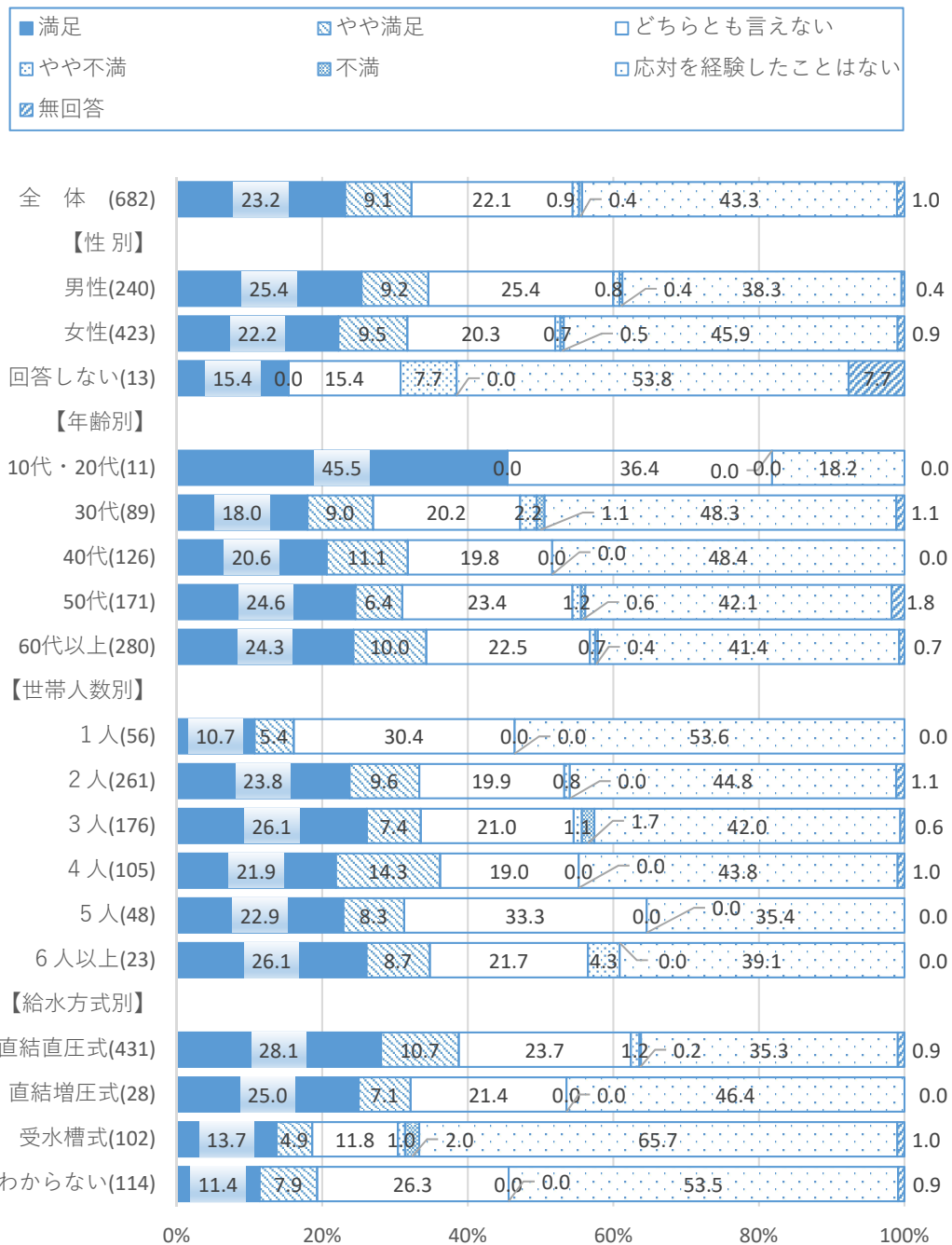
### (3) 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度

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

〔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2-5-4〉



<特徴>

- 全体では、「対応を経験したことはない」が43.3%と最も高く、「満足」(23.2%)と「やや満足」(9.1%)を合わせた割合が32.3%、「どちらとも言えない」が22.1%、「やや不満」(0.9%)と「不満」(0.4%)を合わせた割合が1.3%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

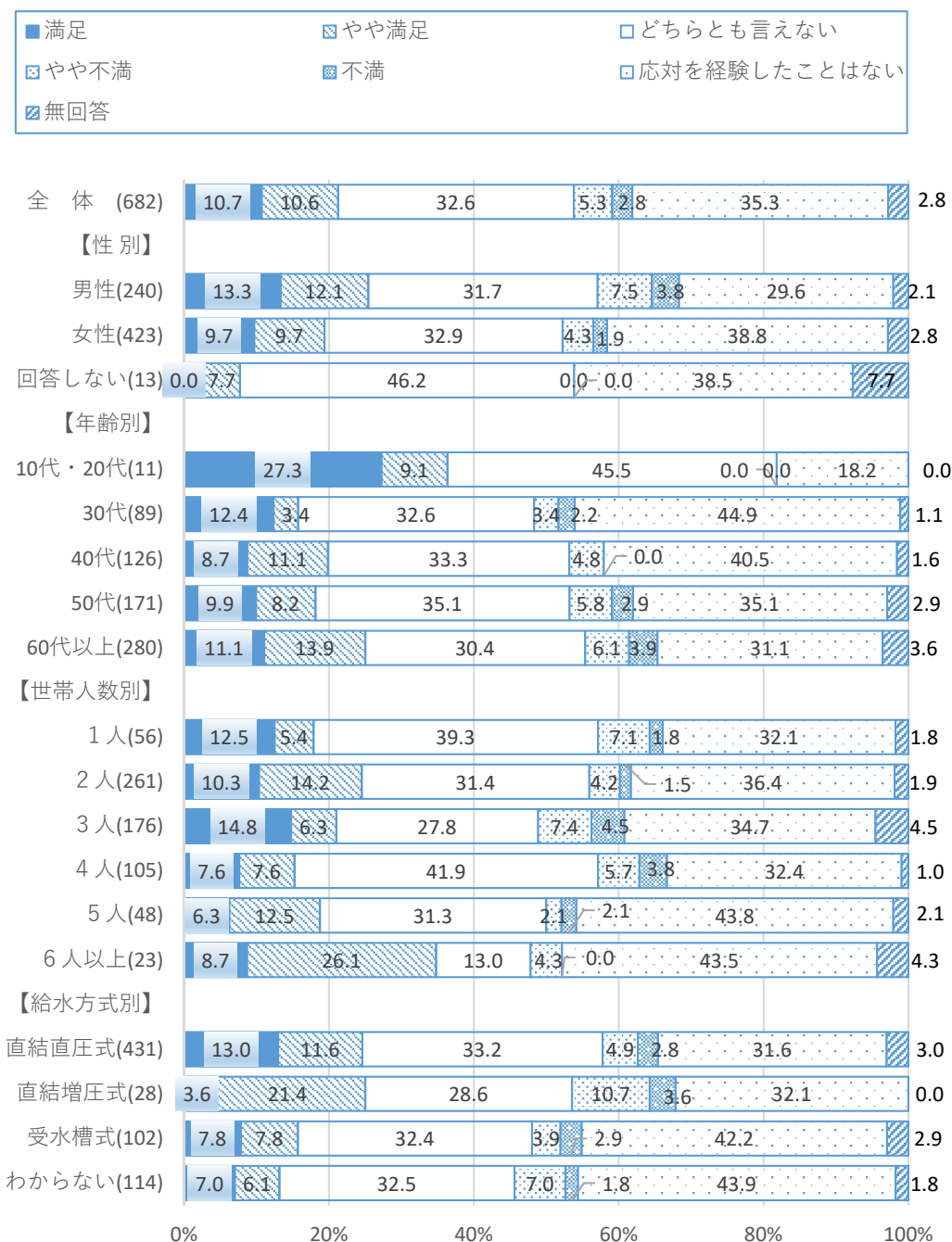
(4) 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度

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2-5-5〉





<特徴>

- 全体では、「応対を経験したことはない」が 35.3%と最も高く、「満足」(10.7%)「やや満足」(10.6%)を合わせた割合が 21.3%、「どちらとも言えない」が 32.6%、「やや不満」(5.3%)と「不満」(2.8%)を合わせた割合が 8.1%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

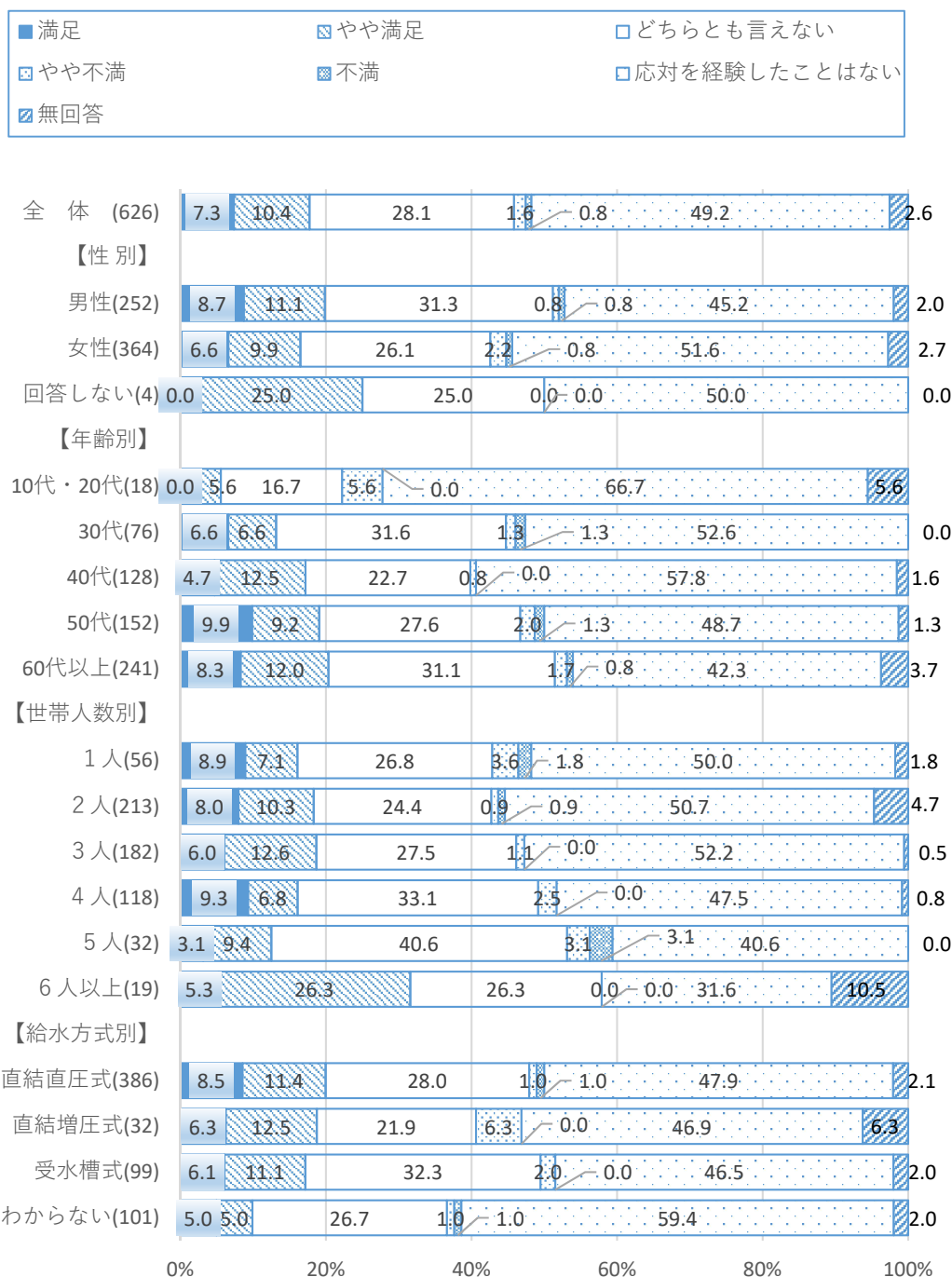
(5) 給水管等の修繕工事における対応の満足度

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2-5-6〉



<特徴>

- 全体では、「対応を経験したことはない」が49.2%と最も高く、「満足」(7.3%)と「やや満足」(10.4%)を合わせた割合が17.7%、「どちらとも言えない」が28.1%、「やや不満」(1.6%)と「不満」(0.8%)を合わせた割合が2.4%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

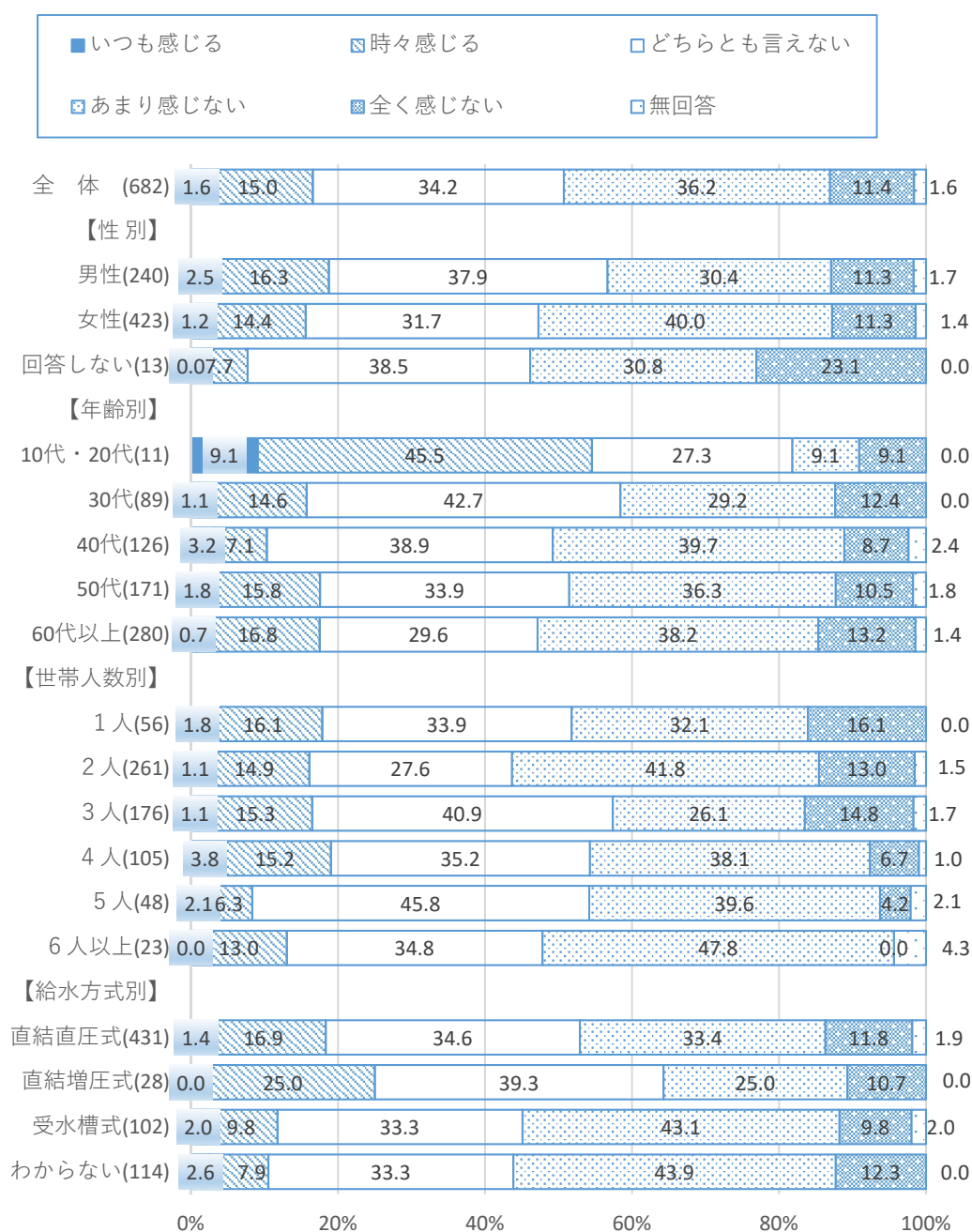
(6) 水道水や上下水道局の取組みなどの情報が十分に得られているという感触

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

〔B：問21〕

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、「あまり感じない」が36.2%で最も高くなっている。  
また、「いつも感じる」(1.6%)と「時々感じる」(15.0%)を合わせた割合が16.6%、「どちらとも言えない」が34.2%、「あまり感じない」(36.2%)と「全く感じない」(11.4%)を合わせた割合が47.6%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、「あまり感じない」と「全く感じない」を合わせた割合は、60代以上(51.4%)で最も高くなっている。該当数の少ない10代・20代を除くと、全ての属性において「あまり感じない」「全く感じない」の割合のほうが「いつも感じる」「時々感じる」の割合より高くなっている。
- 世帯人数別では、「あまり感じない」と「全く感じない」を合わせた割合は、2人世帯(54.8%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「あまり感じない」と「全く感じない」を合わせた割合は、給水方式がわからないと回答した人(56.2%)で最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

## 2-6 水道料金

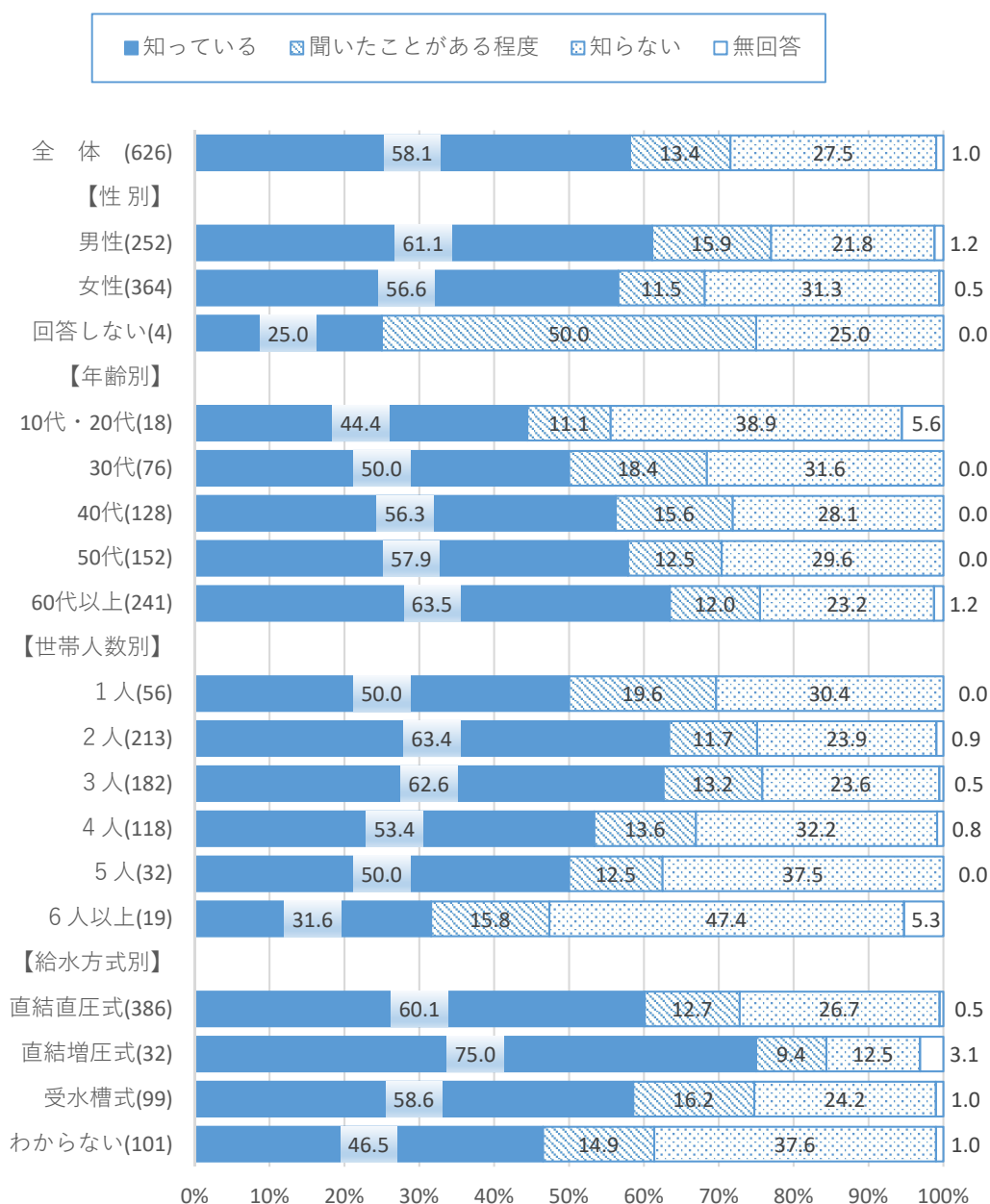
### (1) 基本的には使用量が多くなるほど単価(従量料金)が上がることの認知度

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

[A: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58.1%で最も高くなっており、「知らない」が27.5%となっている。  
これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、年齢が高くなるほど「知っている」の割合が高くなっており、60代以上で63.5%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」は2人世帯で63.4%と最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(46.5%)で最も低くなっている。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

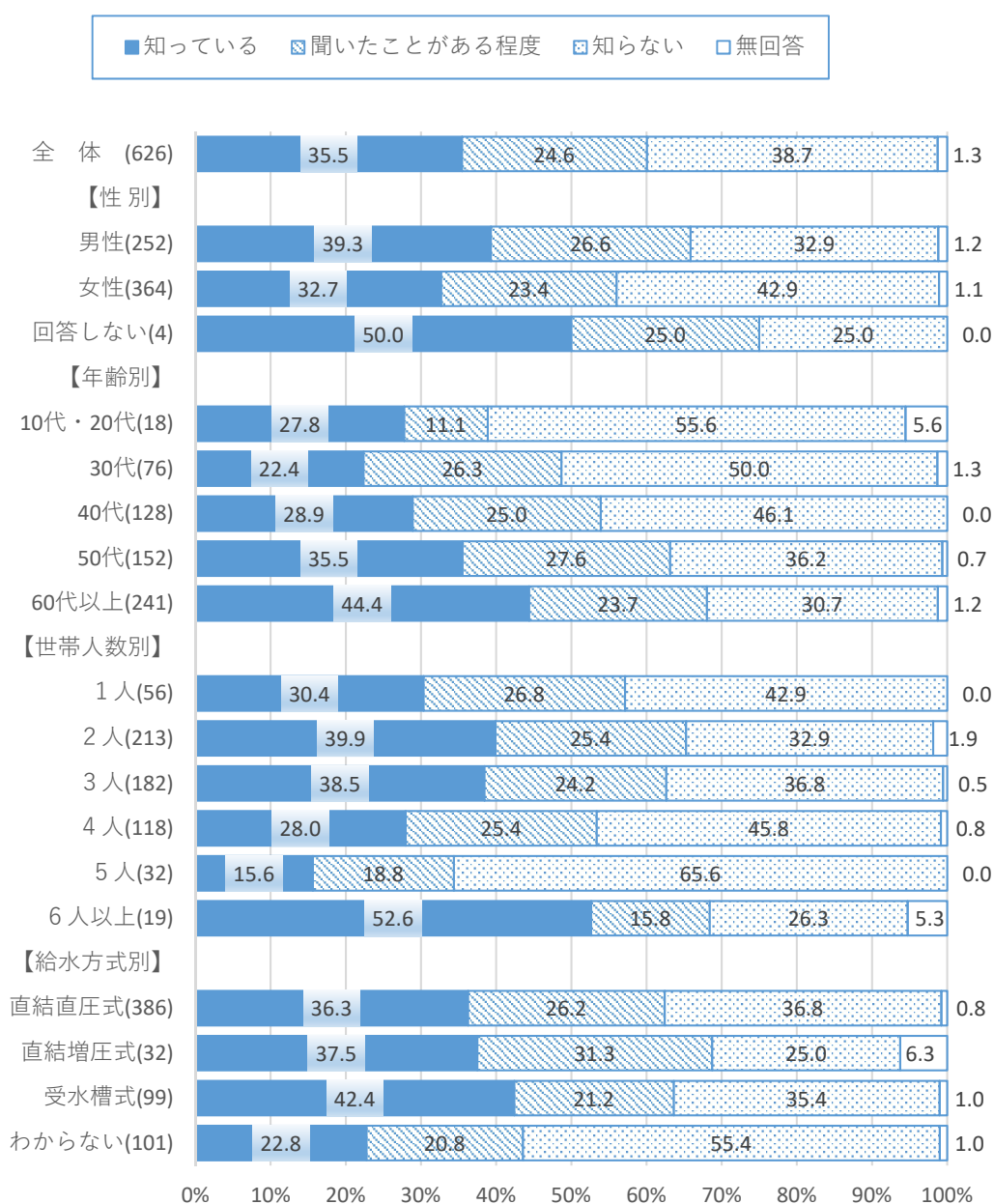
(2) 水道事業の運営は、お客さまの水道料金によって賄われていること（独立採算制）の認知度

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

〔A：問17〕

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38.7%で最も高く、次に「知っている」が35.5%となっており、「知っている」と「聞いたことがある程度」(24.6%)を合わせた割合は60.1%となっている。前回調査結果では、「知っている」が最も高かった。
- 年齢別では、年齢が高くなるほど「知っている」と「聞いたことがある程度」を合わせた割合が高くなっており、60代以上で68.1%と最も高くなっている。
- 世帯人数別では、「知っている」は、該当数の少ない6人以上の世帯を除くと、2人世帯(39.9%)で最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 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(43.6%)で最も低くなっている。これも前回調査結果で同様の傾向が見られた。

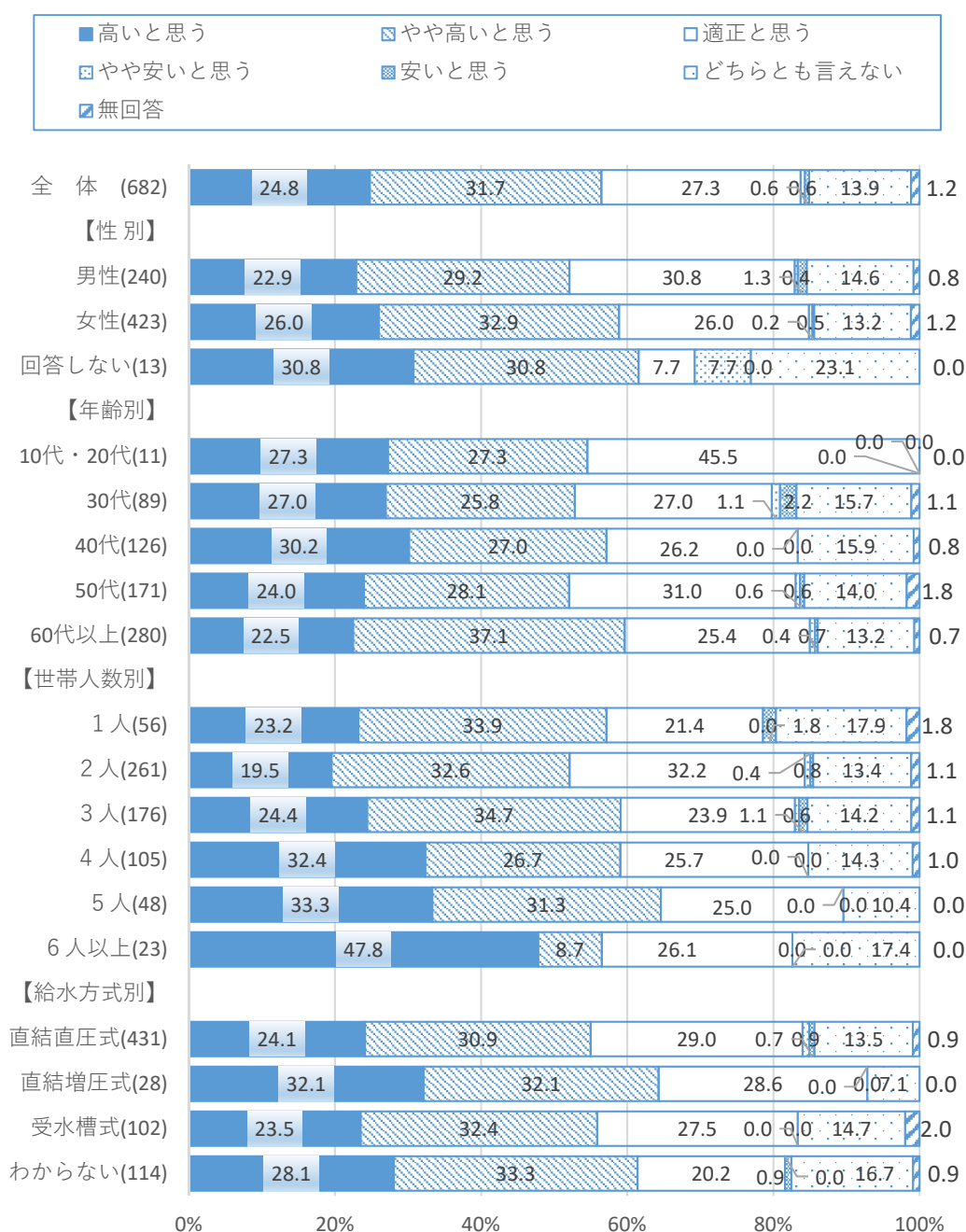
### (3) 水道料金水準の満足度

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

[B : 問18]

#### 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、「やや高いと思う」が31.7%で最も高く、次に「適正と思う」が27.3%、「高いと思う」が24.8%となっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。「高い」と「やや高いと思う」を合わせた割合は、56.5%となっている。
- 年代別では、「高いと思う」の割合が60代以上（22.5%）で最も低くなっているものの、「高いと思う」と「やや高いと思う」を合わせた割合は、60代（59.6%）で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、世帯人数が増えるほど「高いと思う」割合が高くなる傾向があり、6人以上の世帯（47.8%）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。

#### (4) 水道料金が高いと思う要因

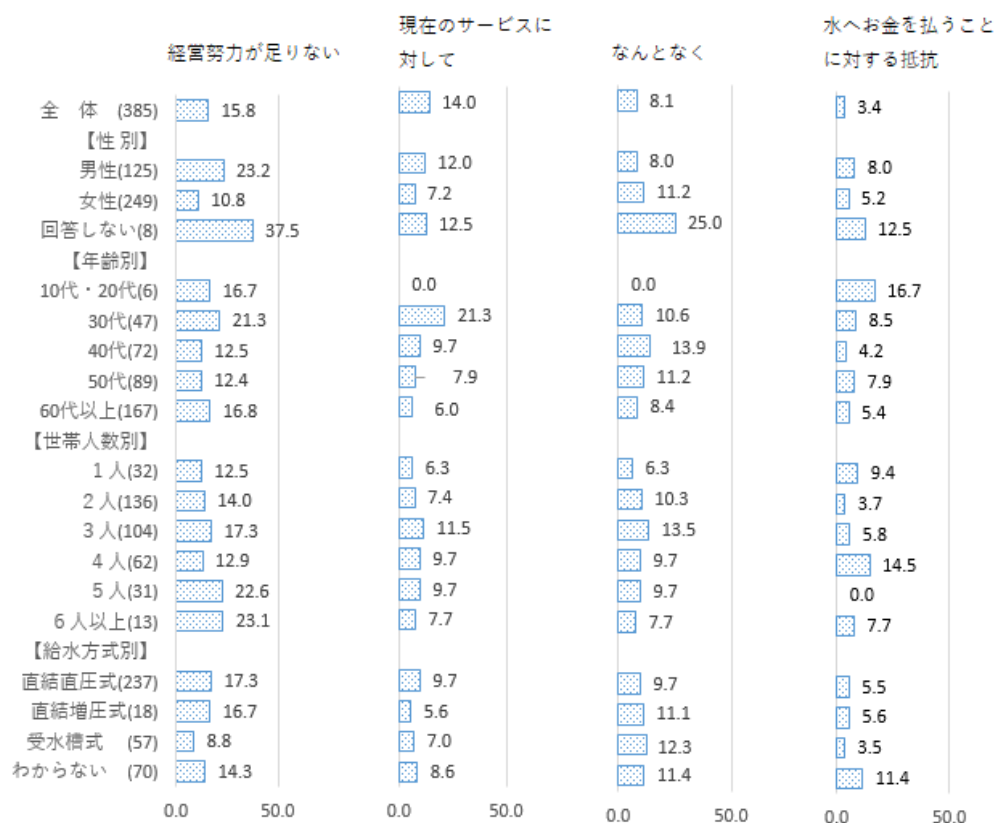
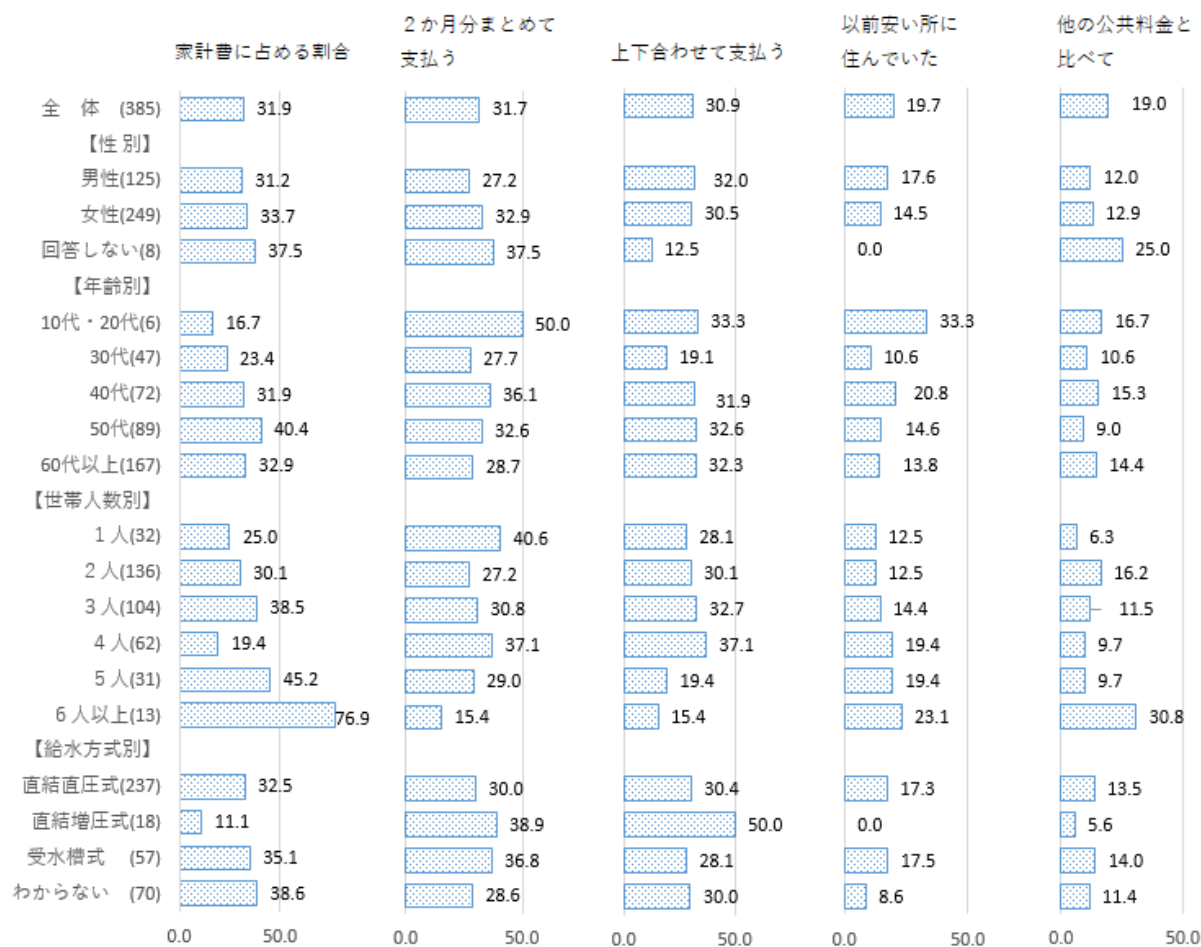
問 問18(前問)で「1.高いと思う」または「2.やや高いと思う」と回答した方にお尋ねします。

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

[B:問19]

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、「家計費に占める水道料金の割合から」が31.9%で最も高く、「2か月分まとめて支払うから」(31.7%)、「水道料金と下水道使用料を合わせて支払うから」(30.9%)と続いている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。
- 年齢別では、30代は「経営努力が足りない」で21.3%、「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」で21.3%と他の年代に比べ高くなっている。
- 世帯人数別では、「以前にもっと安いところに住んでいたから」と「経営努力が足りない」で、人数が増えるほど高くなる傾向がある。また、「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」は4人世帯（14.5%）で他の年代に比べ高くなっている。
- 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見られるが、「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」は、給水方式がわからないと回答した人で11.4%と最も高くなっている。これは前回調査結果でも同様の傾向が見られた。

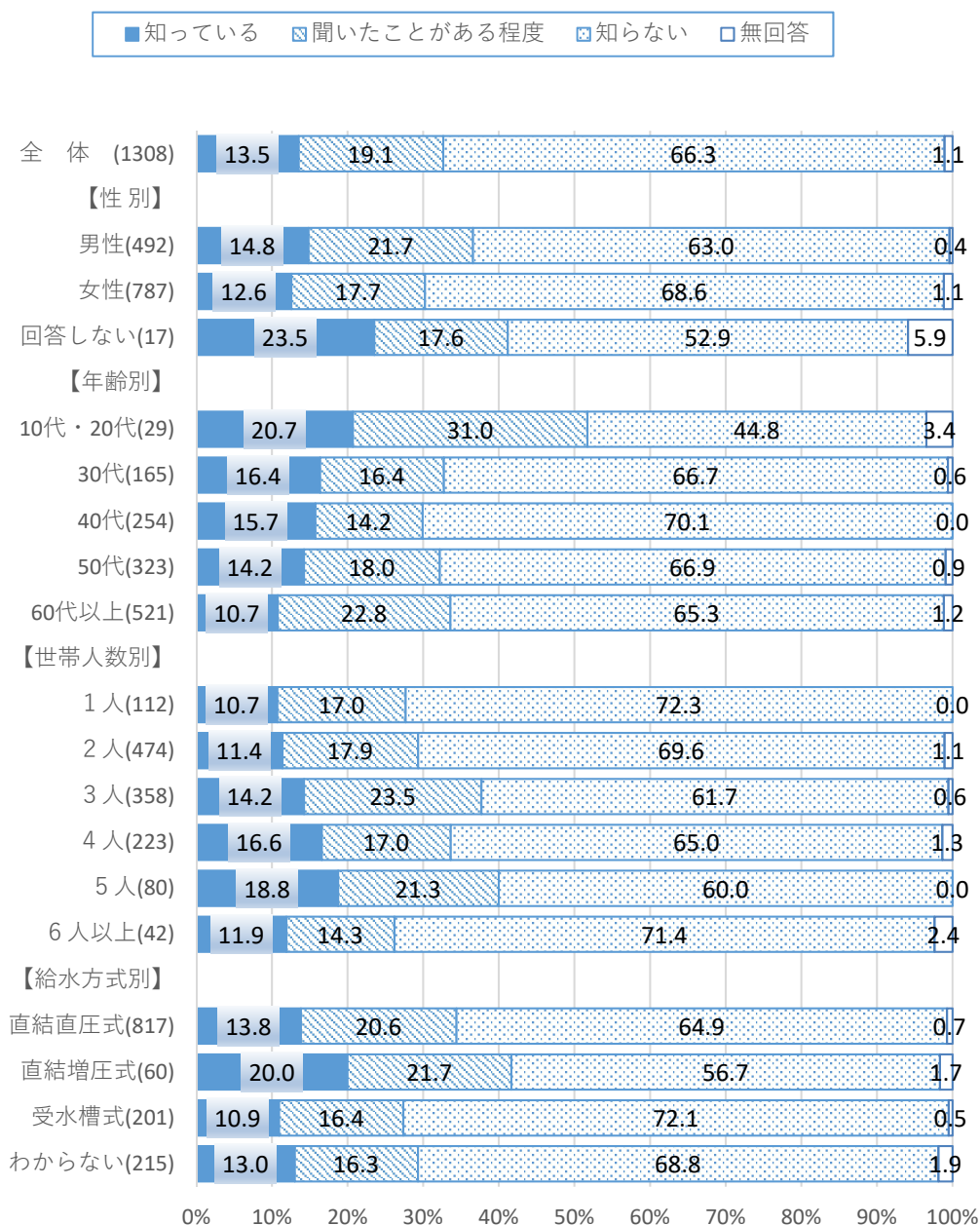
(5) 水道料金等をスマートフォン決済アプリで支払いができることの認知度

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

[A：問21、B：問20]

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>

- 本質問は今回の調査から導入している。
- 全体では、「知らない」が66.3%と最も高く、次に「聞いたことがある程度」が19.1%、「知っている」が13.5%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32.6%となっている。
- 年齢別では、「知っている」の割合は、年齢が低くなるほど高くなっており、10代・20代(20.7%)で最も高くなっている。
- 世帯人数別では、1人世帯(10.7%)から5人世帯(18.8%)で世帯人数が増えるほど「知っている」の割合が高くなっている。
- 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(41.7%)で最も高くなっている。



### 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。

[A、B：問23]

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、289人の方から延べ386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		289	386	102	27	35	86	5	5	24	34	8	60
		100.0	133.6	35.3	9.3	12.1	29.8	1.7	1.7	8.3	11.8	2.8	20.8
性別	男性	95	117	32	4	19	23	1	2	4	12	3	17
		32.9	123.2	33.7	4.2	20.0	24.2	1.1	2.1	4.2	12.6	3.2	17.9
	女性	192	266	69	23	16	63	3	3	20	22	5	42
		66.4	138.5	35.9	12.0	8.3	32.8	1.6	1.6	10.4	11.5	2.6	21.9
	回答しない	2	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1
		0.7	150.0	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	-	50.0
年齢別	10代・20代	7	10	4	1	-	1	-	-	-	2	-	2
		2.4	142.9	57.1	14.3	-	14.3	-	-	-	28.6	-	28.6
	30代	24	33	13	-	2	10	-	-	3	3	1	1
		8.3	137.5	54.2	-	8.3	41.7	-	-	12.5	12.5	4.2	4.2
	40代	49	60	11	3	5	20	1	-	3	6	2	9
	17.0	122.4	22.4	6.1	10.2	40.8	2.0	-	6.1	12.2	4.1	18.4	
50代	85	113	32	8	12	21	2	1	5	9	3	20	
	16.6	114.6	29.2	10.4	6.3	31.3	-	-	8.3	8.3	-	20.8	
60代以上	124	170	42	15	16	34	2	4	13	14	2	28	
	42.9	137.1	33.9	12.1	12.9	27.4	1.6	3.2	10.5	11.3	1.6	22.6	
給水方式別	直結直圧式	178	250	69	15	24	49	4	5	17	24	5	38
		61.6	140.4	38.8	8.4	13.5	27.5	2.2	2.8	9.6	13.5	2.8	21.3
	直結増圧式	14	18	3	-	4	4	1	-	1	-	-	5
		4.8	128.6	21.4	-	28.6	28.6	7.1	-	7.1	-	-	35.7
受水槽式	48	55	14	5	3	15	-	-	4	4	-	10	
	16.6	114.6	29.2	10.4	6.3	31.3	-	-	8.3	8.3	-	20.8	
わからない	45	61	15	7	4	17	-	-	2	6	3	7	
	15.6	135.6	33.3	15.6	8.9	37.8	-	-	4.4	13.3	6.7	15.6	

(注)「回答者数」における割合は、全回答者数(289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	54	14.0	12	22.2	2	3.7	11	20.4	29	53.7
	味・におい	40	10.4	15	37.5	2	5.0	15	37.5	8	20.0
	カルキ	5	1.3	1	20.0	-	-	4	80.0	-	-
	濁り	3	0.8	1	33.3	-	-	2	66.7	-	-
		<b>102</b>	<b>26.4</b>	<b>29</b>	<b>28.4</b>	<b>4</b>	<b>3.9</b>	<b>32</b>	<b>31.4</b>	<b>37</b>	<b>36.3</b>
給水装置・水量	給水管	17	4.4	-	-	2	11.8	12	70.6	3	17.6
	水漏れ	1	0.3	-	-	-	-	1	100.0	-	-
	水圧・水量	5	1.3	1	20.0	-	-	4	80.0	-	-
	給水方法	1	0.3	-	-	-	-	-	-	1	100.0
	その他	3	0.8	-	-	-	-	2	66.7	1	33.3
		<b>27</b>	<b>7.0</b>	<b>1</b>	<b>3.7</b>	<b>2</b>	<b>7.4</b>	<b>19</b>	<b>70.4</b>	<b>5</b>	<b>18.5</b>
水道管・浄水場	水道管の劣化・工事	27	7.0	-	-	4	14.8	15	55.6	8	29.6
	浄水場の管理	8	2.1	-	-	3	37.5	2	25.0	3	37.5
		<b>35</b>	<b>9.1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>20.0</b>	<b>17</b>	<b>48.6</b>	<b>11</b>	<b>31.4</b>
料金	料金水準	58	15.0	2	3.4	2	3.4	51	87.9	3	5.2
	支払方法等	18	4.7	1	5.6	1	5.6	2	11.1	14	77.8
	その他	10	2.6	1	10.0	5	50.0	2	20.0	2	20.0
		<b>86</b>	<b>22.3</b>	<b>4</b>	<b>4.7</b>	<b>8</b>	<b>9.3</b>	<b>55</b>	<b>64.0</b>	<b>19</b>	<b>22.1</b>
検針	検針	4	1.0	1	25.0	-	-	2	50.0	2	50.0
		<b>5</b>	<b>1.3</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>40.0</b>	<b>2</b>	<b>40.0</b>
水源	水源	5	1.3	1	20.0	-	-	1	20.0	3	60.0
		<b>5</b>	<b>1.3</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>20.0</b>	<b>3</b>	<b>60.0</b>
災害対策	災害対策	24	6.2	2	8.3	8	33.3	4	16.7	10	41.7
		<b>24</b>	<b>6.2</b>	<b>2</b>	<b>8.3</b>	<b>8</b>	<b>33.3</b>	<b>4</b>	<b>16.7</b>	<b>10</b>	<b>41.7</b>
運営・広報	運営・取組み	12	3.1	-	-	9	75.0	1	8.3	2	16.7
	広報	22	5.7	1	4.5	3	13.6	-	-	18	81.8
		<b>34</b>	<b>8.8</b>	<b>1</b>	<b>2.9</b>	<b>12</b>	<b>35.3</b>	<b>1</b>	<b>2.9</b>	<b>20</b>	<b>58.8</b>
本アンケート	本アンケート	8	2.1	5	62.5	2	25.0	1	12.5	-	-
		<b>8</b>	<b>2.1</b>	<b>5</b>	<b>62.5</b>	<b>2</b>	<b>25.0</b>	<b>1</b>	<b>12.5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
その他	感謝・激励等	50	13.0	49	98.0	-	-	-	-	1	2.0
	窓口・職員の対応	6	1.6	4	66.7	-	-	2	33.3	-	-
	その他	4	1.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0	-	-
		<b>60</b>	<b>15.5</b>	<b>54</b>	<b>90.0</b>	<b>2</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>5.0</b>	<b>1</b>	<b>1.7</b>
<b>総計</b>		<b>386</b>	<b>100.0</b>	<b>98</b>	<b>25.4</b>	<b>45</b>	<b>11.7</b>	<b>135</b>	<b>35.0</b>	<b>108</b>	<b>28.0</b>

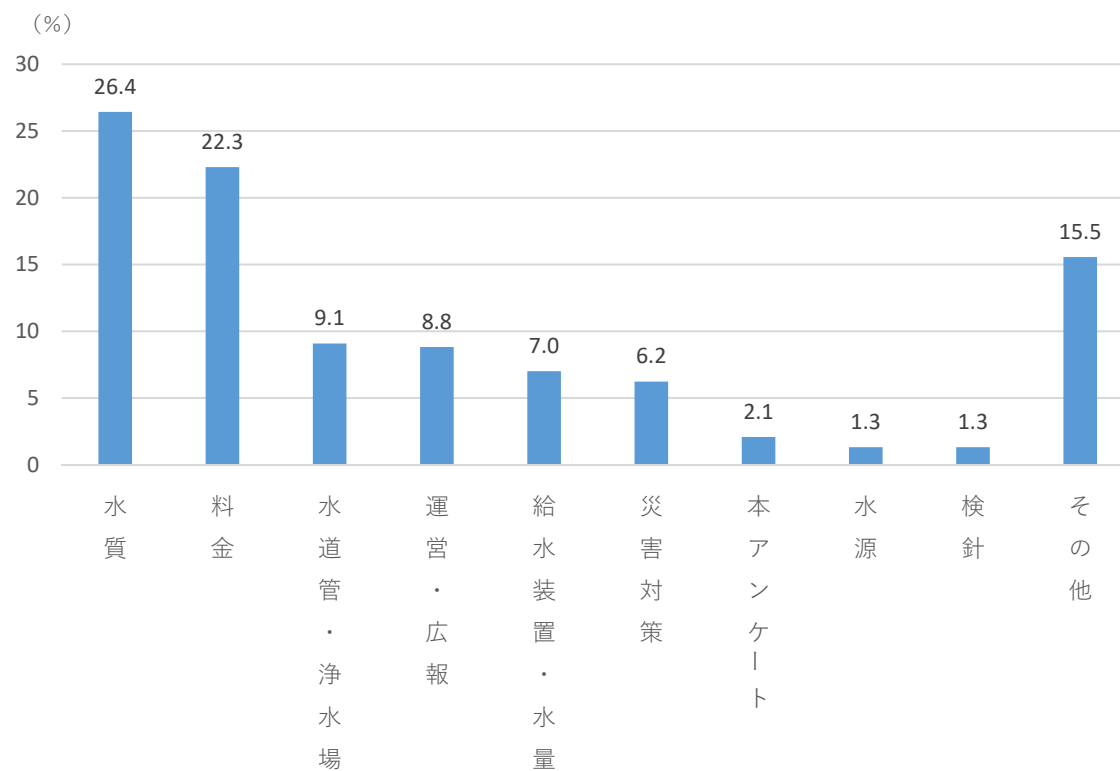
(注)「大分類」、「中分類」における割合は、延べ回答件数(386件)に対する割合。

「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（26.5%）が最も高くなっている。以下、「料金」（22.3%）、「水道管・浄水場」（9.1%）、「運営・広報」（8.8%）、「給水装置・水量」（7.0%）、「災害対策」（6.2%）、「本アンケート」（2.1%）、「水源」（1.3%）、「検針」（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15.6%となっている。

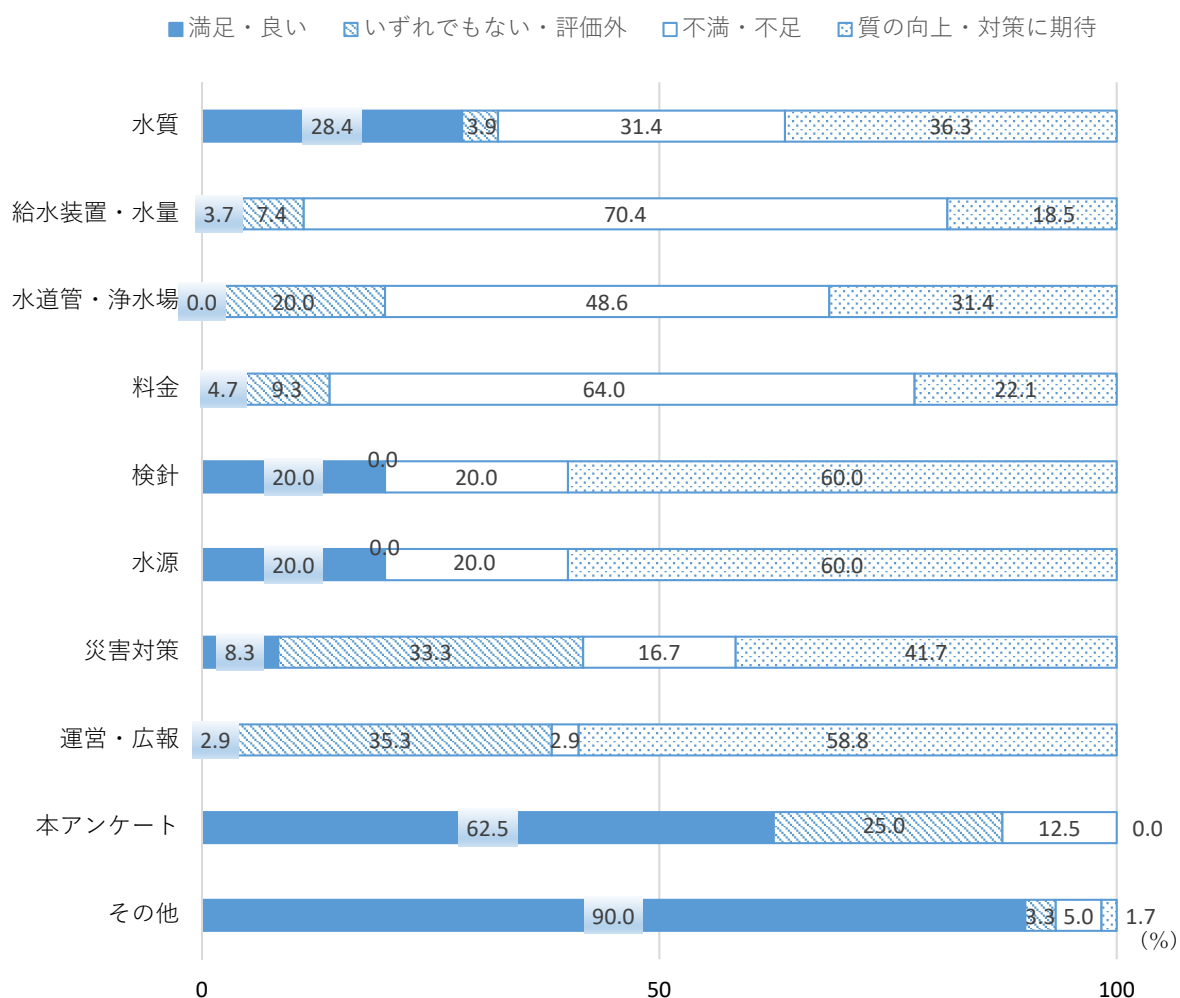


#### (4) 分野別の評価

「満足・良い」については、「その他」(日頃の事業への感謝・激励等を含む)(90.0%)、「本アンケート」(62.5%)、「水質」(28.4%)で高くなっている。

「不満・不足」については、「給水装置」(70.4%)、「料金」(64.0%)、「検針」(60.0%)、「水道管・浄水場」(48.6%)、「水質」(31.4%)で高くなっている。

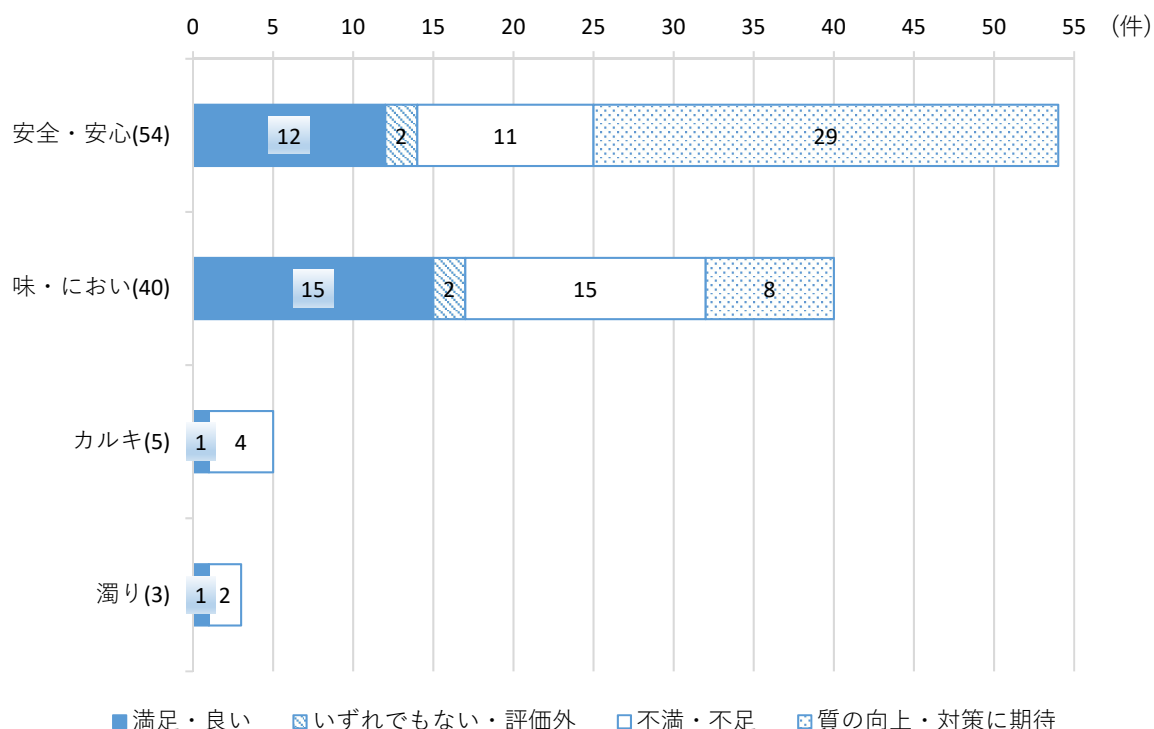
「質の向上・対策に期待」については、「水源」(60.0%)、「運営・広報」(58.8%)、「災害対策」(41.7%)、「水質」(36.3%)で高くなっている。



### 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（102件）では、「安全・安心」に関するもの（54件、うち29件は「質の向上・対策に期待」、12件は「満足・良い」、11件は「不満・不足」評価）が最も多くなっており、次に「味・におい」に関するもの（40件、うち15件は「満足・良い」、同じく15件は「不満・不足」評価）のご意見・ご要望となっている。



#### 【安全・安心】

##### ○満足・良い

- ・水道水の安全性、供給に関しては、とても信頼しています。安全な水の供給をこれからもよろしくをお願いします。
- ・いつもありがとうございます。安心して利用しています。
- ・私は、他県へ引越等をして水が変わると肌荒れし、慣れるまで時間がかかる肌質ですが、大分市へ越して来た時は肌荒れしませんでした。驚きました。水が合っているようです。これも皆様が日頃よりこのような努力を重ねていたからなのですね。本当におつかれ様です、ありがとうございます。
- ・昭和30年代は井戸水や山水などで飲料水として生活していましたが、現在は上下水道事業も整備され、安心して上下水道を活用しています。
- ・安心してお水を使用できるよう定期的な検査等をして頂いているので感謝しております。

#### ○いずれでもない・評価外

- ・100戸以上のマンションに住んでいますが、調理、飲水以外の生活用水のみ水道水を使用しています。各戸で水道水の水質チェックができる方法があれば市報に載せてほしいです。
- ・東京都は、検査項目を51項目から283項目に上げ、安全でおいしい水としてペットボトルにしています。

#### ○不満・不足

- ・薬等色んな物質が多く含まれています。
- ・工場周辺の井戸水から有害物質が検出されている等の報道があり、水道水にも影響があるのではないかと心配しています。
- ・何かあればすぐに住民に報告をしてくれるのか、有害物質に対処されているのか知らせていただきたいです。
- ・水質検査はしっかりやっているとは思いますが、検査結果を詳しく提供していただければ安心です。
- ・全国的に大分の水質がとても悪いと耳にします。水質の悪化等、安全面が気になります。
- ・PFAS、PFOS、PFOA 化学物質が体の中に入っていると思うと、気になってしかたないので常に水質検査をし、結果を示してほしいです。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・安全で衛生的な水道水の供給をよろしくお願いします。
- ・水道料金が自分の両親の住んでいるところと比べると高いので、安く安心して飲める水道水であってくれたらと思います。安心できる水質で、震災にも強いとなればとても心強いです。これからもよろしくお願いします。
- ・今後は、水道管などの設備の更新が必要かと思うので、私たちとしても、それなりに料金が上がったとしても、安全で飲める水が大切だと思います。
- ・飲み水としてそのまま利用した時の安全性を科学的な数値で定期的に知らせてほしい。
- ・水道水には発ガン性物質が使われているとの情報を目にしますが、実際の水道水の成分と割合等を市報などで発表していただきたいです。
- ・日頃から市販の飲料水やウォーターサーバーを利用しているが、水道水が安全でおいしい水になれば水道水だけ利用します。
- ・水源や水道水の水質検査の結果を公表すれば、多くの人が水道水をもっと利用すると思います。

#### 【味・におい】

##### ○満足・良い

- ・私自身は大分市で生まれ育ちましたが、佐伯生まれの主人と結婚して佐伯市の主人の実家に行った時に（35年前）大分市の水道水と比べて佐伯市の水道水は凄く美味しい事に驚いた程でした。それから月日が経ち、大分市の水道水も佐伯市とあまり変わらないと感じています。これも大分市水道事業に関する方々の努力のお陰だと思っています。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。

- ・昔より、においや味が気になる事がなくなっているので安心して使っています。
- ・大分市内に住むようになって30年以上、水は飲めるようになったと思います。初めて住んだ時は水道水なんて飲めたものではなく、とにかくまずく、はっきり言ってプールの味でしたが、今では水道からの水を飲めるになりました。これからも、普通に水道から出る水をコップに入れて飲む水であってほしいと思います。
- ・4月から県外に進学した娘から、水道のお水がまずすぎると聞きました。大分の水道は美味しかったと言っています。
- ・日頃、当たり前のように水道を利用していますが、当たり前のレベルが自治体によって違うことを改めて知りました。難しいかもしれませんが、他の自治体の水道水との比較データなどが目にすることができるといいなと思いました。
- ・浄水器を使っていますが、今回のアンケートを読んで、久しぶりに浄水していない水を飲みました。すると浄水した水よりも甘かったです。おいしいお水をいつもありがとうございます。

#### ○いずれでもない・評価外

- ・日頃から浄水器からの水を飲んでいたので美味しいか美味しくないかがわかりません。
- ・家の使っている水道の水の水質が知りたくなる時があります。

#### ○不満・不足

- ・私の地域では、昔は山から水を引いていたため、水のおいしさという点では、あの時のおいしさは望めません。
- ・お風呂のシャワー等で始めに出す水は、少し臭いがあるのが気になります。
- ・何が悪いのかわからないのですが、水道水がまずいと感じます。夏は特に、カビの臭いがします。
- ・毎年春に薬品の味がするので、改善してほしいです。
- ・水道水を使い始める時に鉄さびの色と臭いが気になります。
- ・東京に住んでいましたが、東京の方が水道の水が美味しかったです。水源は明らかに大分の方が上だと思いましたが、浄水設備がかなり違うのかと思います。
- ・現在居住している所は水道水が臭く、食器を洗っても食器からにおうくらいすごいです。浄水器を通してもおいが取れません。調べてもらいたいと思っています。
- ・常にではないが、時々塩素のような匂いがする時があります。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・安全でおいしい水のご提供に努力をお願いします。
- ・夏場、水道水のおいが気になることがあります。そのような時の情報が欲しいです。

#### 【カルキ】

#### ○満足・良い

- ・以前に比べ、カルキ臭がなくなったようです。



○不満・不足

- ・カルキのおいをもう少しどうにかしてほしいです。
- ・カルキでそうじが大変です。
- ・水を消毒してくれているのだと納得していますが、夏場はにおいが嫌で水を買うときがたまにあります。お茶やコーヒーを淹れると違いがはっきりわかります。
- ・水道水で洗車した際、拭きもれの部分が白い斑点状になるのが不満です。

【濁り】

○満足・良い

- ・以前は、雨が激しく降った後は水が濁っていましたが、現在はそのようなことはないので大分市上下水道局には感謝しています。

○不満・不足

- ・水が多く出すと白くなるので、安全かどうか心配になります。

## (2) 給水装置・水量

「給水装置・水量」に関するご意見・ご要望（27件）では、「給水管」に関するもの（17件）が最も多くなっており、うち12件は「不満・不足」評価のご意見・ご要望となっている。



### 【給水管】

#### ○いずれでもない・評価外

・いつも安全な水道水をありがとうございます。家も古くなり水道管も年数がたっているため、飲水はつつい浄水器を使用してしまいます。

#### ○不満・不足

- ・水道水にサビが入っているようなので、飲み水には使用していません。
- ・毎朝一番の水が黄色く、少し流して使用している。なぜ黄色いのか知りたいと思っています。
- ・夏場、水道水がお湯のようにになっている時期があって、調理する時困ることがあります。
- ・水を購入するのばからしいし、浄水器もお金がかかるため仕方なく水道水を使用しています。
- ・市内全て安全な金属の水道管になっているのかが気になります。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・折々に情報公開をして頂きたいと思います。
- ・集合住宅に住んでいるので、水道局の方と直接何かしたことはありません。アパートの大家さんがタンク清掃をしているかどうか、その水質について決まりがあって、提出する書類は法

令5 1項目をクリアしているか等を、ホームページではなく市報などで教えてくれるような事が1年に1度でも特集としてあるとうれしいです。

#### 【水漏れ】

##### ○不満・不足

・水漏れの時、業者さんが忙しいとのことで都合がつかず、すぐに対処ができなかったことが不満です。

#### 【水圧・水量】

##### ○満足・良い

・水の出はすごくいいので満足です。

##### ○不満・不足

・古いビルのため、配管も古く水圧が低く不備があります。  
・住んでいるアパートだけの事かもしれませんが、水圧が強過ぎて、洗濯する時はたっぷりの水で洗うと爆発音がして困っています。

#### 【給水方法】

##### ○質の向上・対策に期待

・アパート（貯水槽）に住んでいます。直結直圧式の家で水道水を飲んだら美味しかったので、自分のアパートもポンプで各階に給水してくれるとありがたいと思っています。

#### 【その他】

##### ○不満・不足

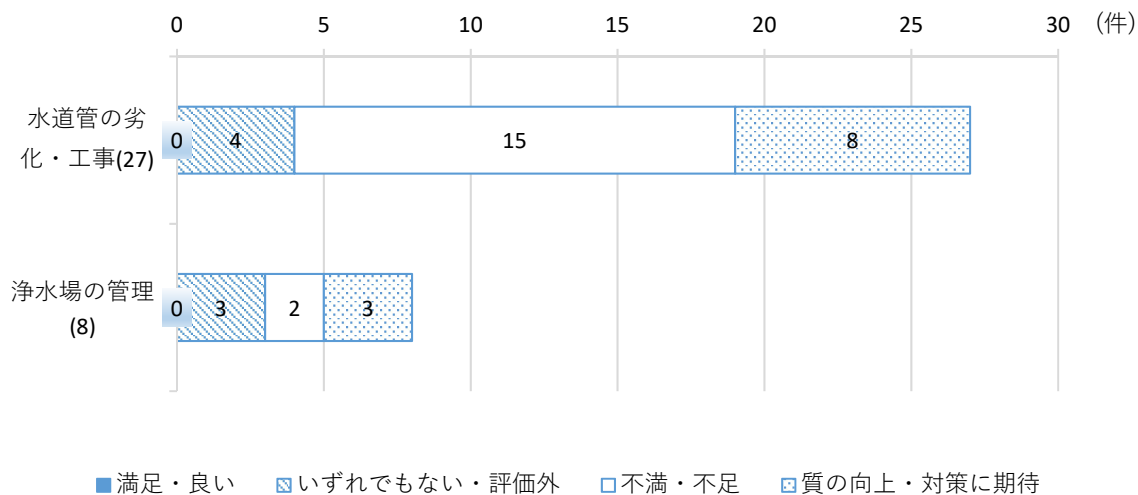
・家の水道管が破裂して工事をした時、床に穴をあけられてしまい、元通りの床にならず仕方なく上からマットで隠しています。  
・水回りのトラブルがあった時にどこの業者に頼めば安心か分からないので困っています。情報提供をしてほしいです。

##### ○質の向上・対策に期待

・浄水器やサーバー等の料金が高いので、水道局が制作（推薦）する浄水器、サーバー等を販売及びレンタル等を行い、より一層な水質の水道水を飲めるようにしてもらいたいです。

### (3) 水道管・浄水場

「水道管・浄水場」に関するご意見・ご要望（35件）では、「水道管の劣化・工事」に関するもの（27件）が最も多く、うち15件は「不満・不足」評価のご意見・ご要望となっている。



#### 【水道管の劣化・工事】

##### ○いずれでもない・評価外

- ・家の前で耐震工事を行っており、大変そうでした。工事をこれからもよろしくお願いします。
- ・水道管の老朽化などのニュースを見ると家の近辺は大丈夫かと気になります。
- ・暑い真夏の水道工事は、作業員さんが心配ですのでもなくて良いと思います。

##### ○不満・不足

- ・毎年同じところを工事しているような気がします。税金の無駄遣いを感じます。明確化したらもっと料金減額につながるのではないかと考えます。
- ・工事の時、工事区間や迂回路の表示がない事が多く、困っています。また、近いところで複数工事をして全面通行止めはやめてほしいです。
- ・市道などが舗装されて間もないのに水道工事をして道路がつぎはぎになったりしています。もう少し色々なところと協議をして工事の時期などを考えてほしいです。
- ・工事することは悪いわけではないが、近隣への挨拶、誘導、お知らせをきちんとして下さい。
- ・断水の事前連絡が無かったです。
- ・配水管取替工事の際、振動・騒音がひどかったです。
- ・工事後の道路の舗装工事をきちんとしていないから、排水が悪くなっています。それを伝えたところ、道路表面の舗装は担当部署が違えと言われ、責任のなさを感じました。水道工事は地中のことだけでなく、地上の道路の排水まで考えて行ってほしいです。災害の多さを考えれば、道路表面の形状・傾斜は防災上大切です。
- ・水はきれいかもしれないが、通ってくる水道管の中の汚れがありそうで気になります。水道管の現状を見る機会がないから不安です。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・水道管にどのような管材を使用しているかなど、安全に対する情報を公開してほしいです。
- ・敷地外の給水管（道路等）の経過年数や更新時の劣化状況（サビ、つまり、汚れ）を文書、写真でチェックできると転居、家購入時の参考になります。
- ・水道管の老朽化がすすんでいると聞いたことがあります。我が家も築50年を迎えようとしており、大分市や国で水道管の取り替え工事をして頂けると助かります。個人で負担するのは金額が大きいのではと心配しています。
- ・自分達が使用している水道管はどうなっているのか知りたいです。
- ・水道管について、着実に長寿命化してほしいです。

#### 【浄水場の管理】

##### ○いずれでもない・評価外

- ・一般人でも浄水場の見学を行うことができるなら、子どもを連れて見学に行きたいです。

##### ○不満・不足

- ・浄水場の貯水池等の安全管理は十分かと心配になります（毒液の投入等）。
- ・賀来浄水場は常に工事をしているが、具体的な工事内容（何の目的で何を、いつまで、結果どうなるなど）が不明です。あまり知らされていないのかもしれませんが。

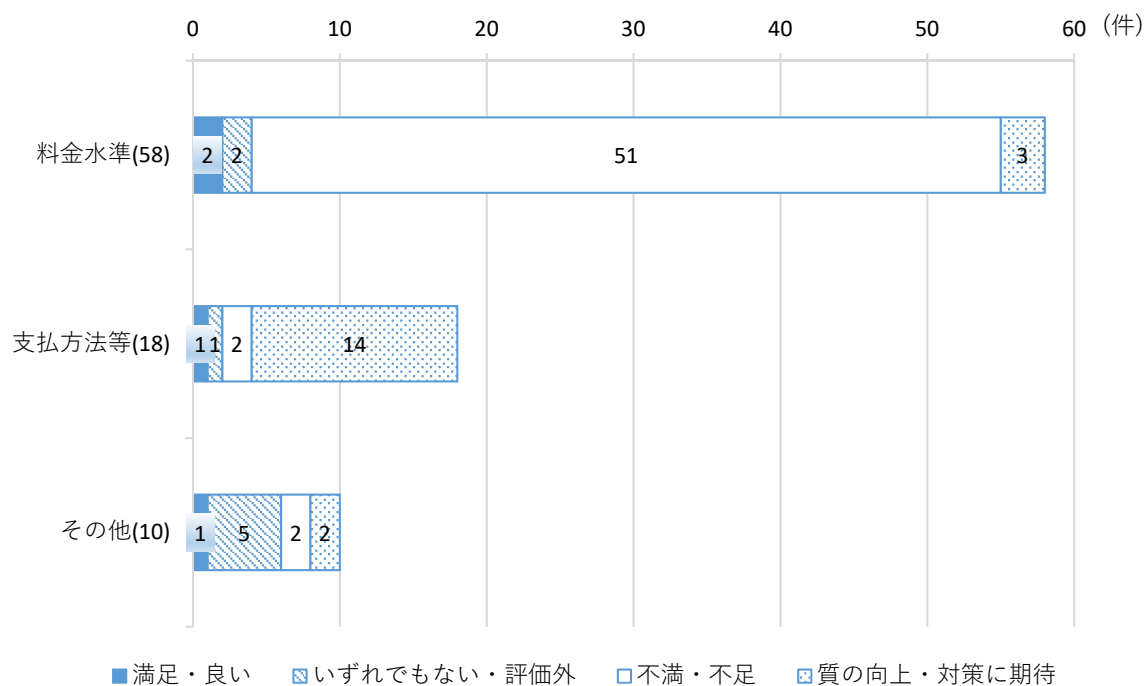
##### ○質の向上・対策に期待

- ・保安上難しいのかもしれませんが、浄水場の更新時に、いつでも見学できるガラス張りの通路や小さな広報施設を併設して、広報に努めたらどうでしょうか。市報に水道のことも混ざっており貴重な情報源としていますが、テレビニュースで水質検査とか何か情報を流すといいと思います。なかなか自分から水道局にアクセスすることはないかなと思います。一度は聞いても忘れるので何度も広報することが望ましいです。
- ・なにかと物騒な世の中なので、水源地や浄水場の安全管理が気になります。

#### (4) 料金

「料金」に関するご意見・ご要望（86件）では、「料金水準」に関するもの（58件）が最も多く、次に「支払い方法等」に関するもの（18件）となっている。

「料金水準」に関するものでは「不満・不足」評価が51件と最も多く、「支払い方法等」に関するものでは「質の向上・対策に期待」するものが14件と最も多くなっている。



#### 【料金水準】

##### ○満足・良い

- ・ 料金は大変安くて、助かっています。
- ・ 下水道料金は高すぎるが、水道料金はよいと思います。

##### ○いずれでもない・評価外

- ・ 水道料金が従量制であることを初めて知りました。
- ・ 上下水道料金が安いかわからないので、他県の料金との比較を公表してほしいです。

##### ○不満・不足

- ・ 単身でお風呂を使用していないのに、水道料金が高いと感じています。
- ・ 2人世帯ですが、水道料金がやや高いように感じます。もう少し料金が安くなると助かります。
- ・ 水道料金が高いので、安くなる様に検討して頂きたいです。
- ・ 大分市は所得が低いので良心的な価格にしてほしいです。
- ・ 基本料金が高いと感じます。

・電気やガスと比べると高く感じます。

○質の向上・対策に期待

・庭木が多いので、夏は水やりで大量の水を使用しているが、庭木は地球温暖化防止に役立つものなので、そうした家庭では水道料金を安くしてもよいのではないかと（水やりの水は下水道も使用しないし、地球環境のため）と思います。

・今後、設備の老朽化等の諸問題もあろうかと思いますが、水道料金が家計にやさしい料金になるよう更なる努力をよろしくお願いします。

【支払方法等】

○満足・良い

・口座振替、指定日に引き落としできなかった時に再度引き落とししてくれるのでありがたいです。

○不満・不足

・水道料金を1度に2カ月分支払うのは、電気代高騰の今きつく感じます。この先も1カ月払いに変わることはないのでしょうか。

・スマートフォンでの支払い等での情報流出に不安を感じます。

○質の向上・対策に期待

・クレジットカードで決済できるようにしてほしいです。平日、銀行に行く暇がなく、口座引き落としの手続きに行けず不便を感じています。スマートフォンやコンビニ決済だと、払い忘れてしまうことがあります。

・水道料金の通知～決済までをすべてインターネット上で完結できるようなシステムを作してほしいです。

・年配者でスマートフォンの扱いが難しいため、支払いや料金の通知は紙でお願いします。

【その他】

○満足・良い

・水道料金表（早見表）の数字が大きくなり、以前より見やすくなっているのが良いです。

○いずれでもない・評価外

・他の自治体の料金がわからないので、平均的な料金を知らせてほしいです。

・大分市の水道料金がなぜこの金額なのか、わかりやすく説明してほしいです。

○不満・不足

・私の住んでいるところでは、水道料金の請求はマンションの管理組合からきますが、使用量の表示が無く、請求額のみです。使用量に応じて請求がきているか不安です。

○質の向上・対策に期待

・他の県ではひとり親世帯に対して水道料金の免除があるので大分市でもぜひその取り組みをしてほしいです。

## (5) 検針

「検針」に関するご意見・ご要望（4件）では、「不満・不足」評価のものと「質の向上・対策に期待」するものが各2件、「満足・良い」評価のものが1件となっている。



### 【検針】

#### ○満足・良い

・数年前、検針担当者が「料金が倍増しているのに、水漏れの可能性はありませんか」というメモを郵便受けに入れてくれました。そのおかげで水漏れ箇所が判明して修理することができ、とてもありがたかったです。

#### ○不満・不足

・水道メーター検針員が、自宅前で会っても知らん顔をします。こんにちはくらい言ってほしいです。  
・検針の方が持っている長い棒が駐車場の車に当たりかけたことが何回もあり、毎回ヒヤヒヤします。

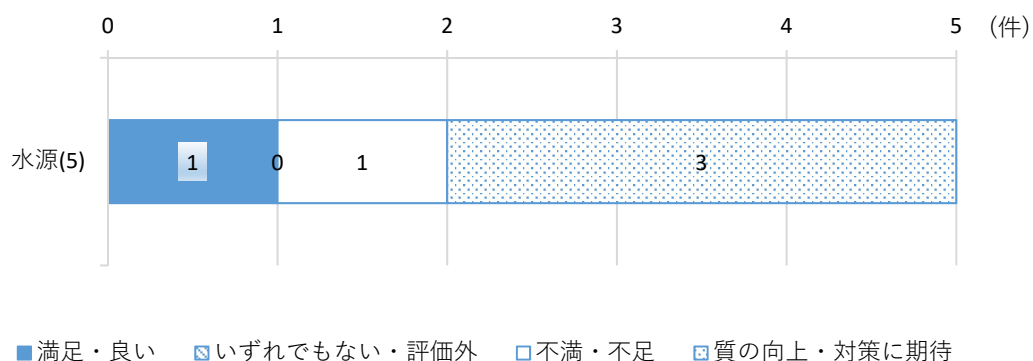
#### ○質の向上・対策に期待

・水道使用料がガス、電気のエコメーターのように、前日あたりの比較などもっと目に見える化できれば節水意識が高まってよいと思います。  
・水道メーター検針票をじっくり見たことがないのですが、見たくなるような工夫や情報を掲載していただくと良いかなと思います。



## (6) 水源

「水源」に関するご意見・ご要望（5件）では、「質の向上・対策に期待」するものが3件、「満足・良い」評価のものと「いずれでもない・評価外」のものが各1件となっている。



### 【水源】

#### ○満足・良い

・大分県は水が豊富に恵まれているので感謝しています。生活水は有料なので無駄遣いしないように心がけています。

#### ○不満・不足

・なにかと物騒な世の中なので、水源地の安全管理が気になります。

#### ○質の向上・対策に期待

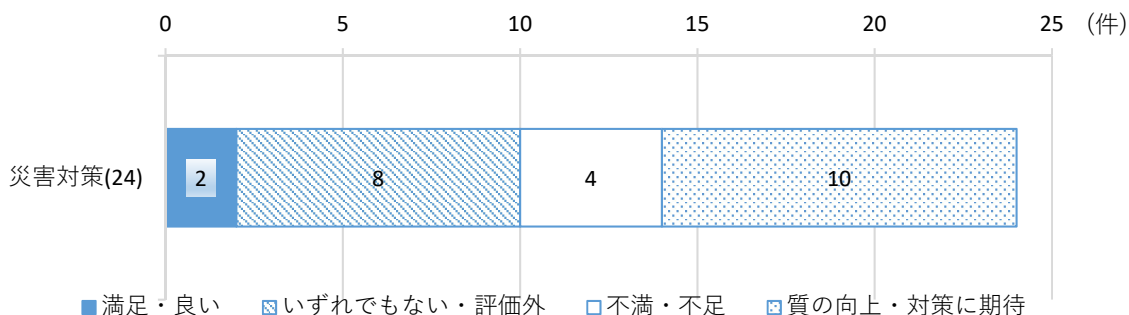
・地域ごとにどこ水源を使用しているのかという情報を公開してほしいです。

・ダムからの水を供給してほしいです。

・料金は少し高くなっても美味しい水を飲みたいと思っています。

## (7) 災害対策

「災害対策」に関するご意見・ご要望（24件）では、「質の向上・対策に期待」する評価が10件、「いずれでもない・評価外」のものが8件、「不満・不足」評価が4件となっている。



### 【災害対策】

#### ○満足・良い

- ・断水時などは、とても水のありがたさを感じます。

#### ○いずれでもない・評価外

- ・震災等による断水時に、給水場はどこになるのでしょうか。そこに行けない場合は、どうすればよいのでしょうか。

- ・災害で断水等の状況になった時、復旧に何日かかるのか見通しなどの情報が早めにほしいと思います。

- ・濁った水をろ過して飲むの方法などを知る機会があればいいなと思います。

- ・停電時には水洗トイレが使用不能になるので、その備えは各々個人が考えるべきであると思います。

#### ○不満・不足

- ・震災時の対策が一番不安に感じています。

- ・高台なので、震災等で断水になったときに水の供給があるか心配です。震災対策として公園地下に地下貯水タンクを作り長期・大規模断水に備える対策を考えてほしいです。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・安心できる水質で、震災にも強いというふうになればとても心強いです。これからもよろしくをお願いします。

- ・震災時の水の供給方法などを定期的にテレビで知らせて頂ければ、いざという時の安心につながると思います。

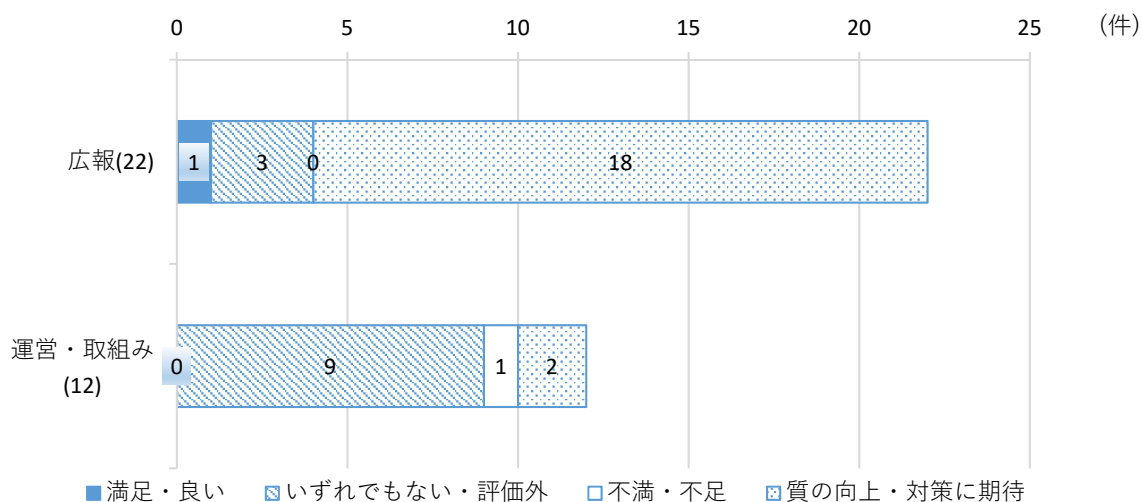
- ・災害時に水道のライフラインが断たれないように対策を強固にしてほしいと思います。

- ・水道事業として水源を守るため、生活排水をなるべくおさえるような他県の取組などを紹介してみたいかがでしょうか。お風呂の水を温かいまま排水することが環境に悪い事を知らない人も多いです。

- ・災害時の対応策、今後の浄水場整備のあり方などについて早めに提案することで、予算確保の理解をすすめていくことができれば市民も納得できると思います。
- ・断水の時はどこに行けばいいかなど、早めの情報をお願いします。

## (8) 運営・広報

「運営・広報」に関するご意見・ご要望（34件）では、「広報」に関するもの（22件）と「運営・取組み」に関するもの（12件）があり、「広報」のうち18件は「質の向上・対策に期待」、「運営・取組み」のうち9件は「いずれでもない・評価外」のご意見・ご要望となっている。



### 【広報】

#### ○満足・良い

- ・ SNS で時々見ており、みずタンが好きです。

#### ○いずれでもない・評価外

・ 数年前に東京から大分へ転入しましたが、大分市の水道事情(どのくらい安全かなど)についてはほとんど知りません。これまで調べてみようと思ったこともありませんでした。市報などに情報を載せることで、受動的に、大分市の水道に対する知識や関心も増えていくと思います。

- ・ 節水方法を教えてほしいです。
- ・ 上下水道局の情報によく目を通してないことを反省しています。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・ 情報発信をこれからもよろしくお願いします。
- ・ 水道もそうだが、インフラ関係の大分市の公式アプリの運用があれば嬉しいです。
- ・ 私は、どこに取水場があり、どこに浄水設備があり、どこを通過して水が市内に運ばれているのかも知りません。多くの市民も私と同じで何も考えてないと思うので、もっと積極的に情報発信をしていっていただきたいと思います。
- ・ みずタンはかわいいので、もっと PR に使ったらいいと思います。
- ・ 水道局の方々の日ごろの苦勞は我々に見えにくく仕事内容も市民にはわかりにくいです。ライフラインは大切なので何かしらの発信でアピールしていくといいかと思っています。

- ・大切な水道水に関する情報をもっと知ることが出来るように当局・市の対応をお願いします。
- ・時々、新聞記事等で拝見すると水道に関するイベント等を行っているようですが、1年に1回はみんなが楽しめるイベントの開催を希望します。
- ・水道管凍結の予防方法がわからない。外、屋内すべての水道管について行うのか1個でよいのか、市報にも詳しく記述してほしいです。
- ・年配者のためにもインターネットではなく、紙（市報）で詳しく説明してほしいです。

#### 【運営・取組み】

##### ○いずれでもない・評価外

- ・トイレなど節水機能がついている設備が多くなったことで各戸の使用量が減り、水道事業（料金等）の維持が難しくなっていると聞いた事があります。
- ・安心安全に使いやすい料金で使用するために、水道は民営化せずに公営の継続をお願いします。
- ・水道事業にいいイメージも悪いイメージもないです。

##### ○不満・不足

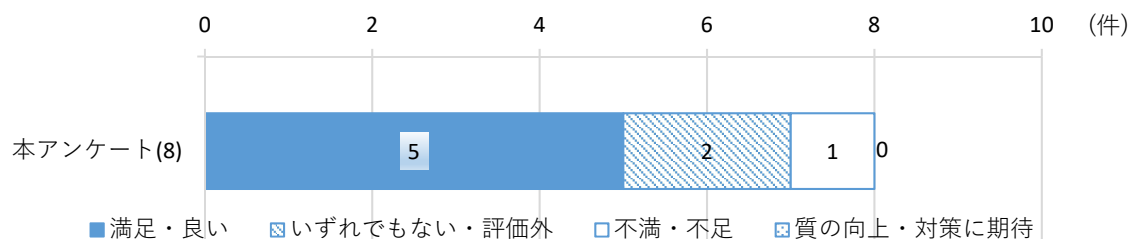
- ・維持管理は民間委託業者であると聞いたことがありますが、大丈夫かなと思います。

##### ○質の向上・対策に期待

- ・安全、安心の水を今後も供給してほしいので、そのための安定的財源の確保に努めてください。

## (9) 本アンケート

「本アンケート」に関するご意見・ご要望（8件）では、「満足・良い」評価のものが5件と最も多くなっている。



### 【本アンケート】

#### ○満足・良い

- ・このアンケートで水の事、上下水道のことに興味を持ちたいと思いました。アンケートを送って下さりありがとうございました。
- ・アンケートで初めて知ることが多くありました。生活に欠かせない水ですが、蛇口を開くだけで簡単に出てくるので、その大切さを忘れていました。

#### ○いずれでもない・評価外

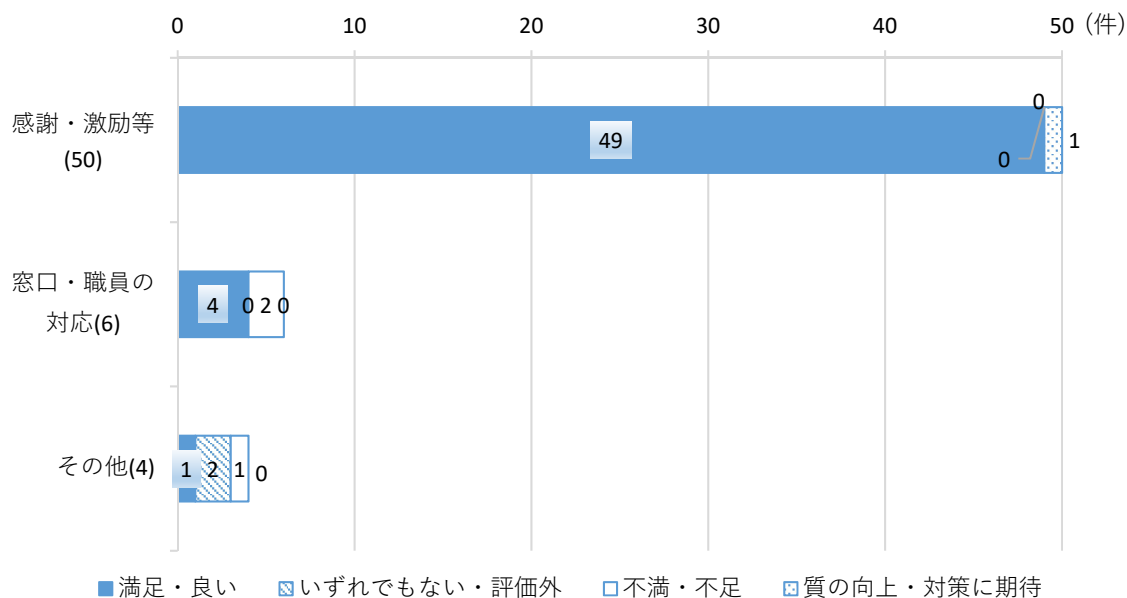
- ・このアンケートの質問で初めて知ったことが多く、日頃水道に関する知識が薄かったことを申し訳なく思っています。
- ・アンケートの質問を市報に掲載し、回答者の母数を増やしてほしいです。

#### ○不満・不足

- ・匿名調査なのに、お住まいの町名や地区を記入すれば誰が回答をしたかが推察できるのではないかと思います。

## (10) その他

「その他」のご意見・ご要望（60件）では、「感謝・激励等」（50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、「満足・良い」評価のものが4件、「不満・不足」評価のものが2件、となっている。



### 【感謝・激励等】

#### ○満足・良い

- ・水道局の努力により、市民に安全安心な水を届けて頂いて感謝します。
- ・水道水をそのまま飲む生活に感謝しています。いつもおいしい水を供給していただきありがとうございます。
- ・現状維持で良いと思います。
- ・夜勤のある職員の方も、24時間いつも命を守る仕事をされている皆さんに感謝しています。
- ・これからも水道事業の皆様よろしく願います。コロナやインフルエンザ等に気を付けて頑張ってくださいね！
- ・学生の時に浄水場の見学に行き皆さんの努力と大変さを感じました。きれいな水でお風呂に入り料理を作ることができるのは皆さんのお陰です。これからも私たち市民のためにご尽力ください。

#### ○質の向上・対策に期待

- ・これからもしっかりと働くようにお願いしたいです。

### 【窓口・職員の対応】

#### ○満足・良い

- ・何年か前に水が少し茶色をおびた時、職員がよく説明をしてくれたので安心しました。
- ・電話対応はいつも良くてステキだと思いました。テキパキと声が聞き取りやすいです。
- ・以前水道メーターの使用量が通常より多いことから水漏れを指摘していただき、水漏れを解消することが出来ました。そのうえ水道料金も通常との差額分を返却してもらえたのですが、その手続き方法も詳しく説明いただきました。親切で、丁寧な対応に感謝しています。

#### ○不満・不足

- ・水道管の移動が必要であったので上下水道局に電話をしたら、とても感じの悪い対応をされた事があります。
- ・時間外の電話対応が悪く、威圧的な態度で同じことを何度も聞かれました。

### 【その他】

#### ○満足・良い

- ・悪い点はありません。

#### ○いずれでもない・評価外

- ・農業をされており水をたくさん使いたいのですが、きれいな水を使うのはなんだか気もひけるし（夏場の水不足の折など）高額になるので、井戸を掘るしかないのかなあと一度相談してみたく思います。



## 参考資料 調査票



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 |

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 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17 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)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 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19 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20 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じですか。

- |          |               |         |
|----------|---------------|---------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことがある程度 | 3. 知らない |
|----------|---------------|---------|

問21 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じですか。

- |          |               |         |
|----------|---------------|---------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことがある程度 | 3. 知らない |
|----------|---------------|---------|

問22 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. お客様の声の事業への反映状況 |             |
| 11. その他 ( )             |                    |             |

問23 <自由回答欄> 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。  
 (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)

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆ 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。 ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆



問15 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 |

問16 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 |

問17 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応(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 |

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. どちらとも言えない |

問19 <問18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じですか。

- |          |               |         |
|----------|---------------|---------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことがある程度 | 3. 知らない |
|----------|---------------|---------|

問21 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. どちらともいえない |
| 4. あまり感じない | 5. 全く感じない |              |

問22 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23 <自由回答欄> 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。  
(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)

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆ 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。 ◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆