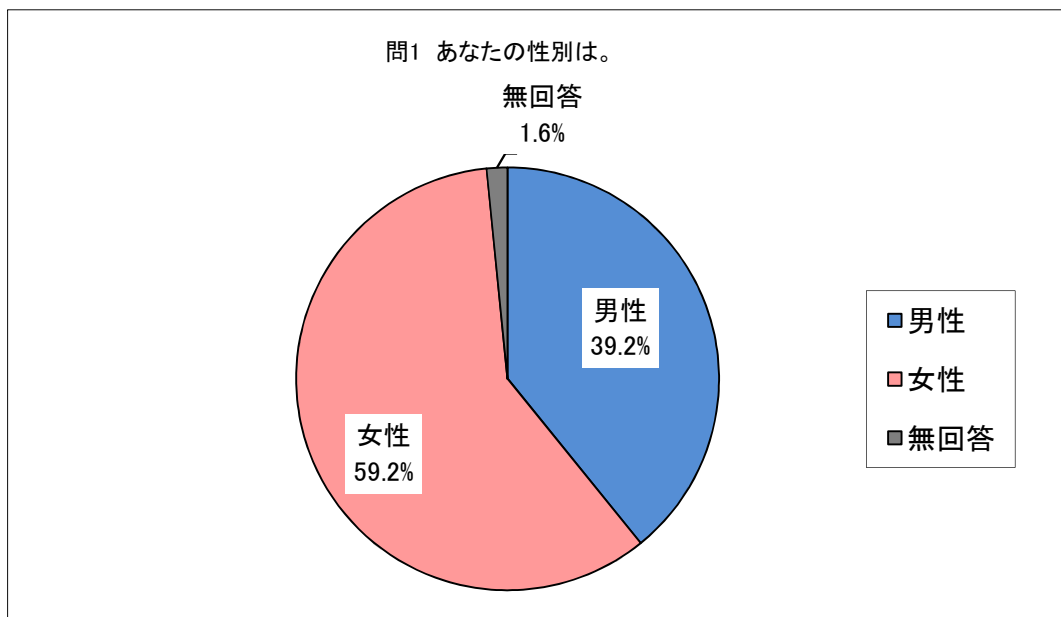


## 平成27年度 水道事業に関するアンケート結果

- 調査対象 徳島市民1,500人
- 調査期間 平成27年11月16日～平成27年12月15日
- 回収数 503人
- 回収率 33.5%

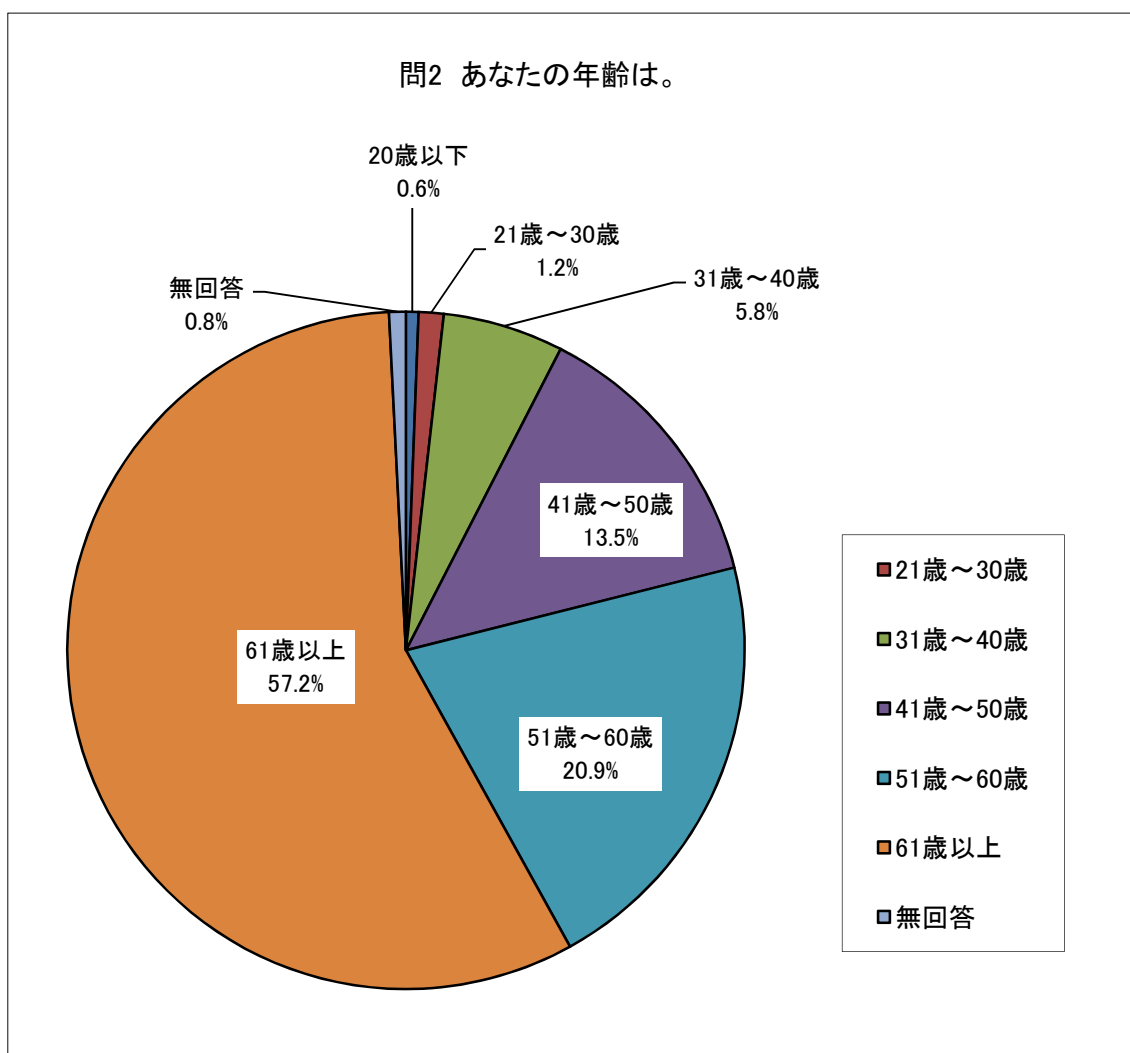
### 問1 あなたの性別は。

		回答数	構成比
(1)	男性	197	39.2%
(2)	女性	298	59.2%
	無回答	8	1.6%
	計	503	100.0%



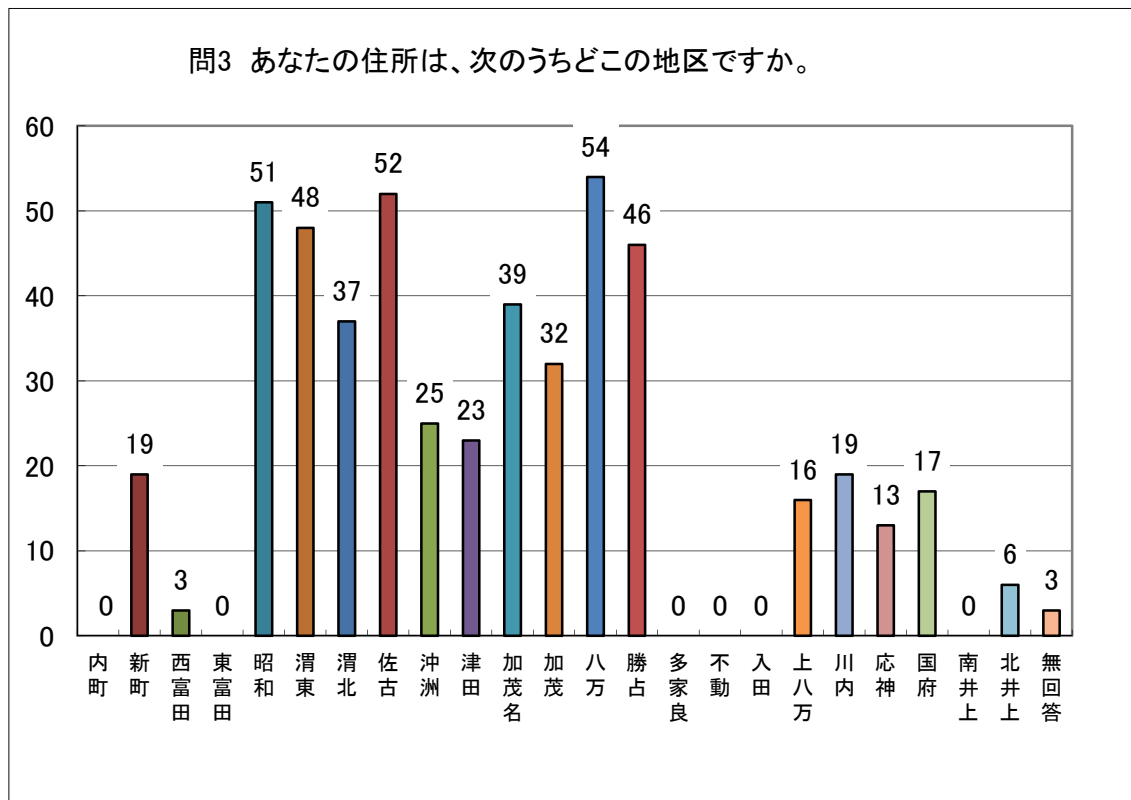
## 問2 あなたの年齢は。

		回答数	構成比
(1)	20歳以下	3	0.6%
(2)	21歳～30歳	6	1.2%
(3)	31歳～40歳	29	5.8%
(4)	41歳～50歳	68	13.5%
(5)	51歳～60歳	105	20.9%
(6)	61歳以上	288	57.2%
	無回答	4	0.8%
	計	503	100.0%



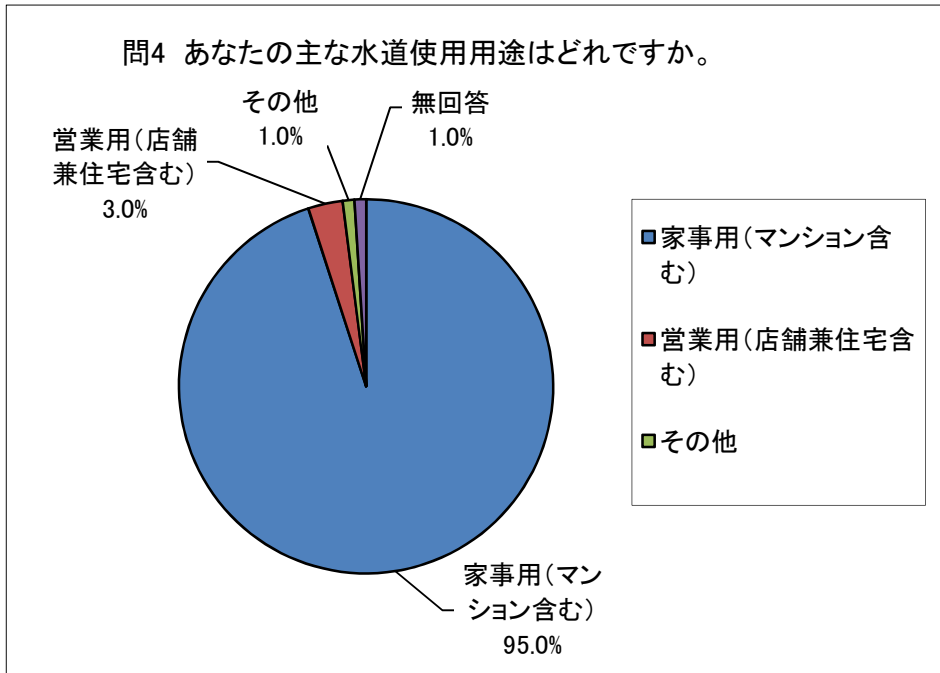
問3 あなたの住所は、次のうちどこの地区ですか。

	回答数
(1) 内町	0
(2) 新町	19
(3) 西富田	3
(4) 東富田	0
(5) 昭和	51
(6) 渭東	48
(7) 渭北	37
(8) 佐古	52
(9) 沖洲	25
(10) 津田	23
(11) 加茂名	39
(12) 加茂	32
(13) 八万	54
(14) 勝占	46
(15) 多家良	0
(16) 不動	0
(17) 入田	0
(18) 上八万	16
(19) 川内	19
(20) 応神	13
(21) 国府	17
(22) 南井上	0
(23) 北井上	6
無回答	3
計	503



#### 問4 あなたの主な水道使用用途はどれですか。

	回答数	構成比
(1) 家事用 (マンション含む)	478	95.0%
(2) 営業用 (店舗兼住宅含む)	15	3.0%
(3) その他	5	1.0%
無回答	5	1.0%
計	503	100.0%

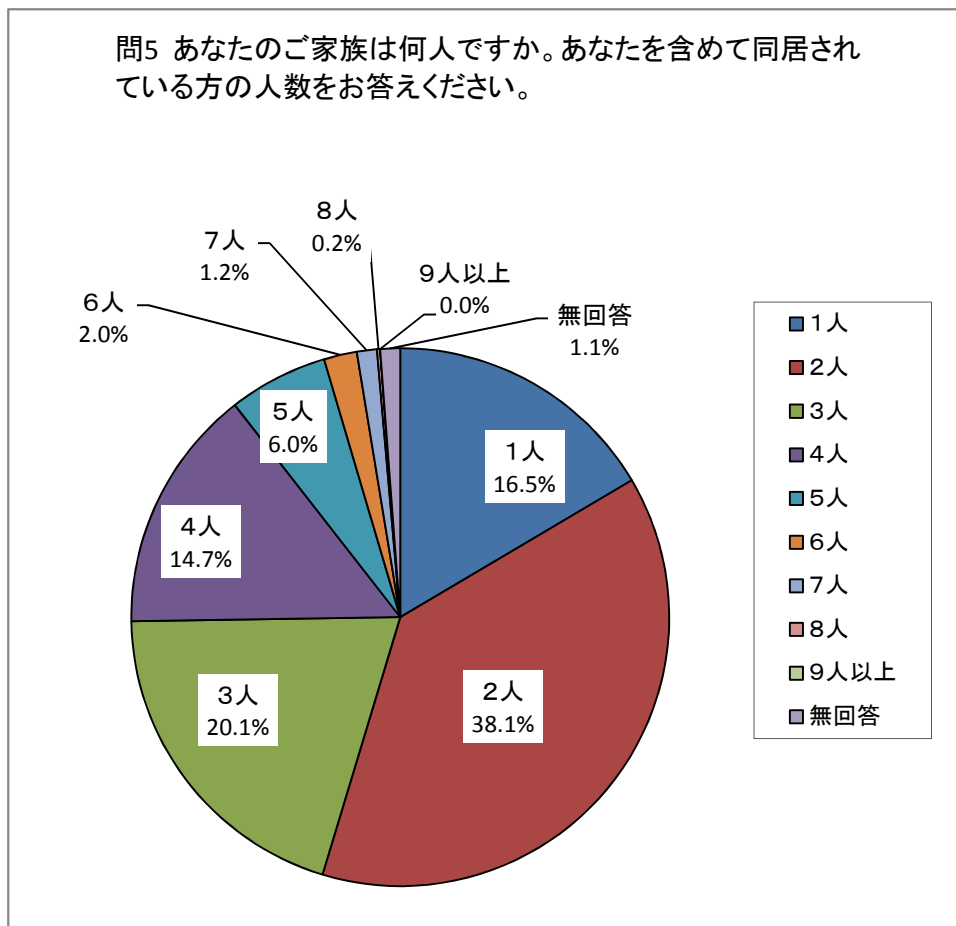


#### (その他の記述)

- 県営
- 井戸水の使用
- 現在、くみ上げポンプによる地下水を使用しています。  
10数年前近くに水道管が布設されたのを機に我が家にも水道を引きました。  
したがって、メーターを設置し、基本料金のみ2箇月分1,478円を支払っています。

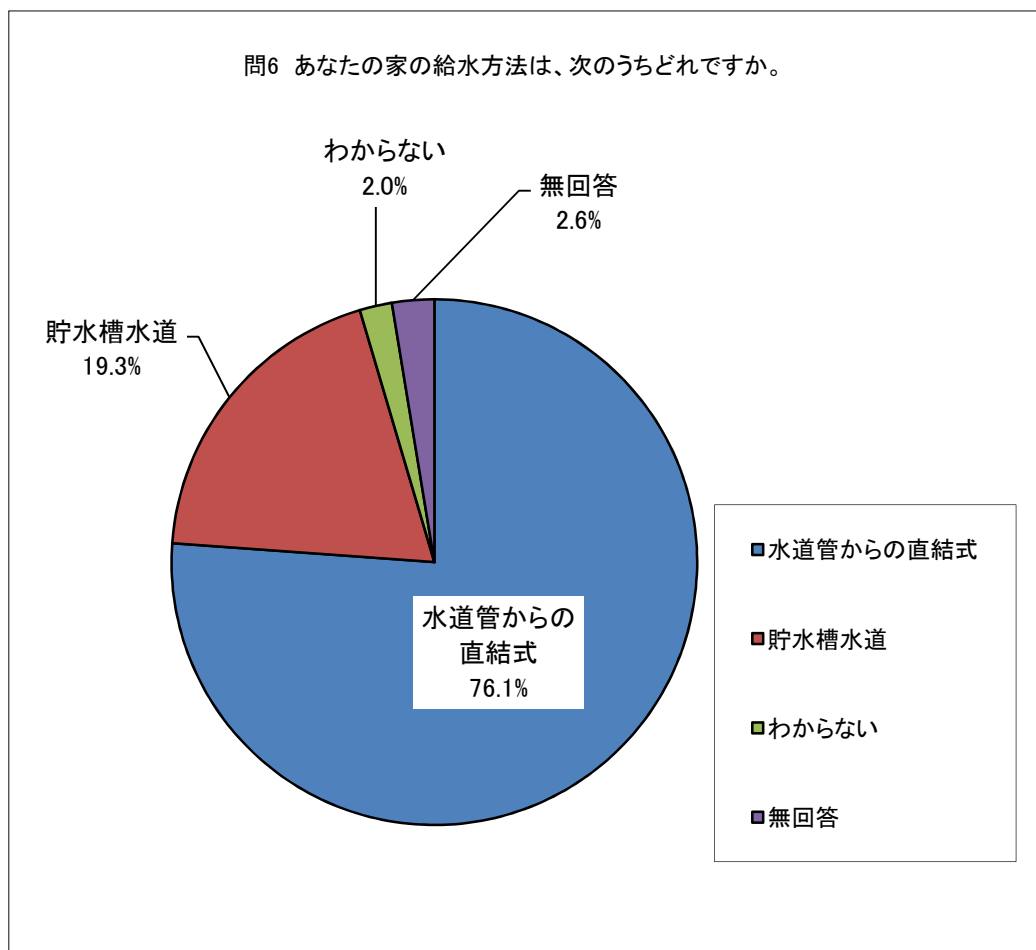
問5 あなたのご家族は何人ですか。あなたを含めて同居されている方の人数をお答えください。

	回答数	構成比
(1) 1人	83	16.5%
(2) 2人	192	38.1%
(3) 3人	101	20.1%
(4) 4人	74	14.7%
(5) 5人	30	6.0%
(6) 6人	10	2.0%
(7) 7人	6	1.2%
(8) 8人	1	0.2%
(9) 9人	0	0.0%
(10) 10人	0	0.0%
無回答	6	1.2%
計	503	100.0%



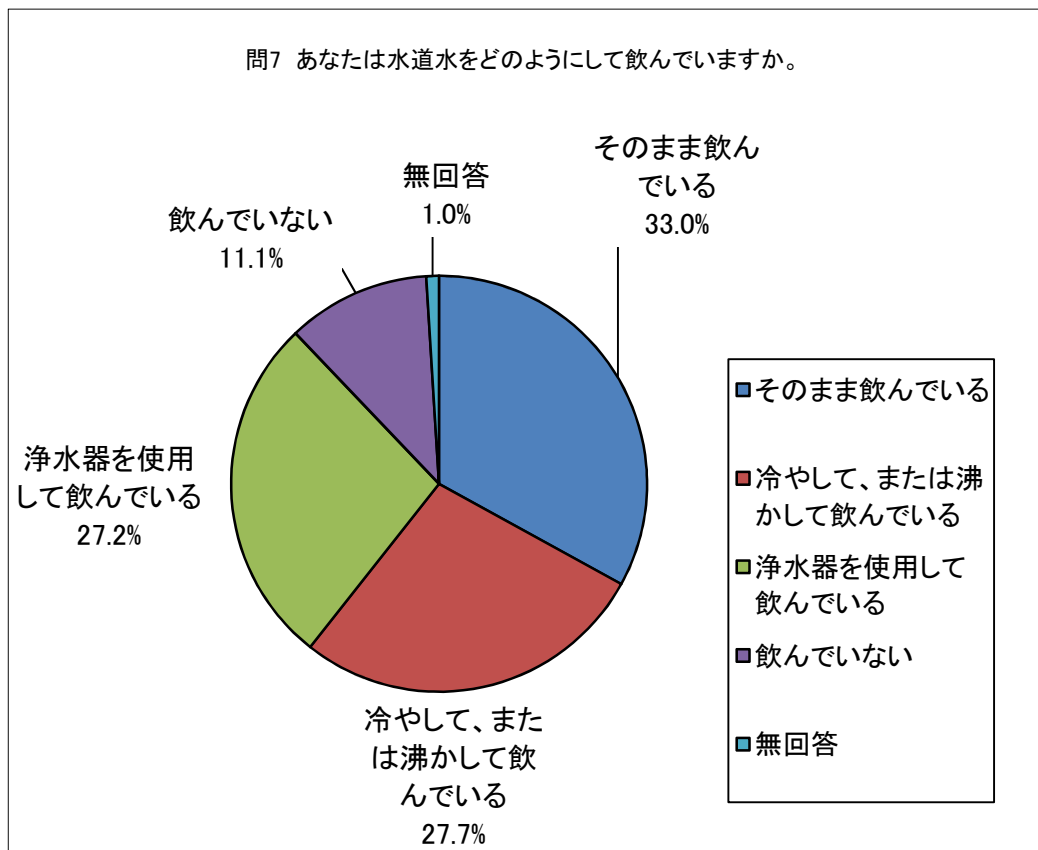
## 問6 あなたの家の給水方法は、次のうちどれですか。

	回答数	構成比
(1) 水道管からの直結式	383	76.1%
(2) 貯水槽水道	97	19.3%
(3) わからない	10	2.0%
無回答	13	2.6%
計	503	100.0%



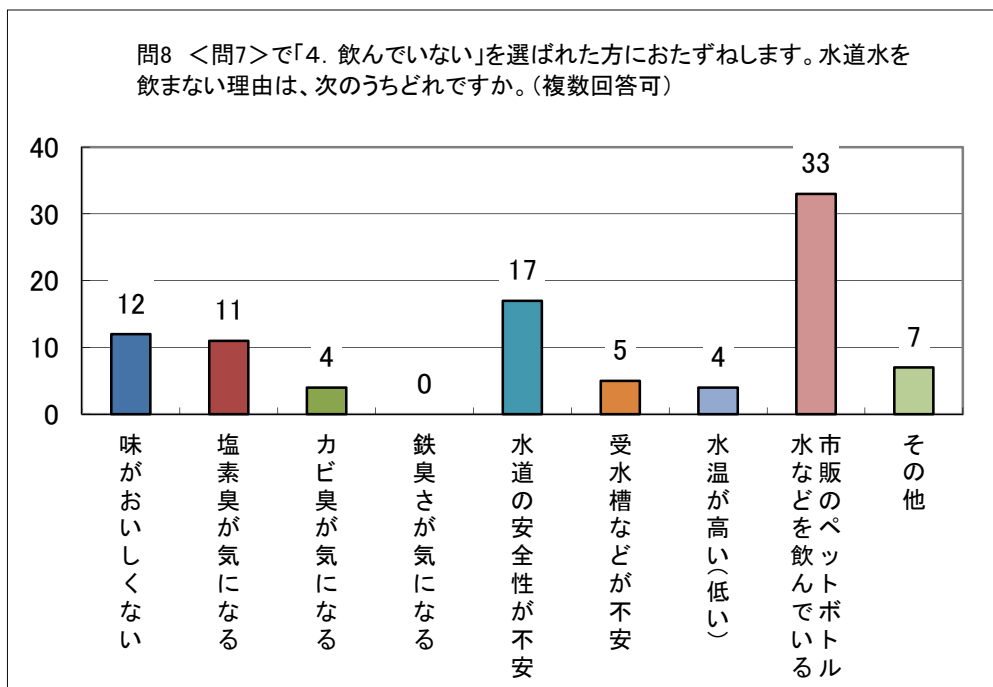
## 問7 あなたは水道水をどのようにして飲んでいますか。

	回答数	構成比
(1) そのまま飲んでいる	166	33.0%
(2) 冷やして、または沸かして飲んでいる	139	27.7%
(3) 浄水器を使用して飲んでいる	137	27.2%
(4) 飲んでいない	56	11.1%
無回答	5	1.0%
計	503	100.0%



問8 <問7>で「4. 飲んでいない」を選ばれた方におたずねします。水道水を飲まない理由は、次のうちどれですか。(複数回答可)

理由	回答数
(1) 味がおいしくない	12
(2) 塩素臭が気になる	11
(3) カビ臭が気になる	4
(4) 鉄臭さが気になる	0
(5) 水道の安全性が不安	17
(6) 受水槽などが不安	5
(7) 水温が高い(低い)	4
(8) 市販のペットボトル水などを飲んでいる	33
(9) その他	7



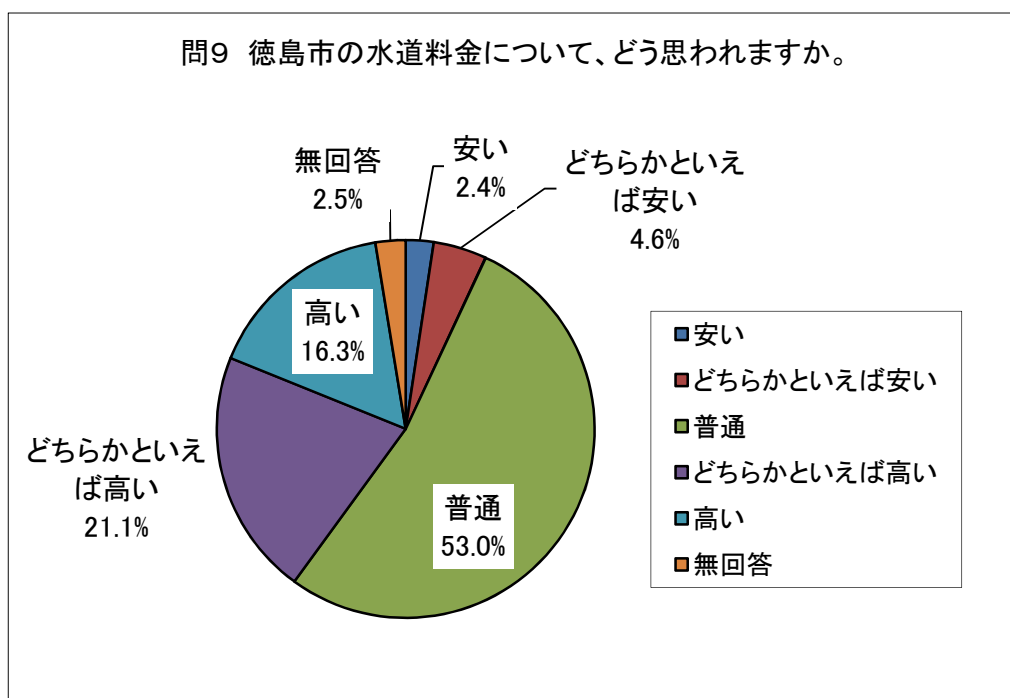
(その他の記述)

- お茶をわかして飲んでいきます
- 水をくみに行っている
- 特に夏期ににおいがきつい時がある
- 眉山の湧き水を利用
- ウォーターサーバー利用



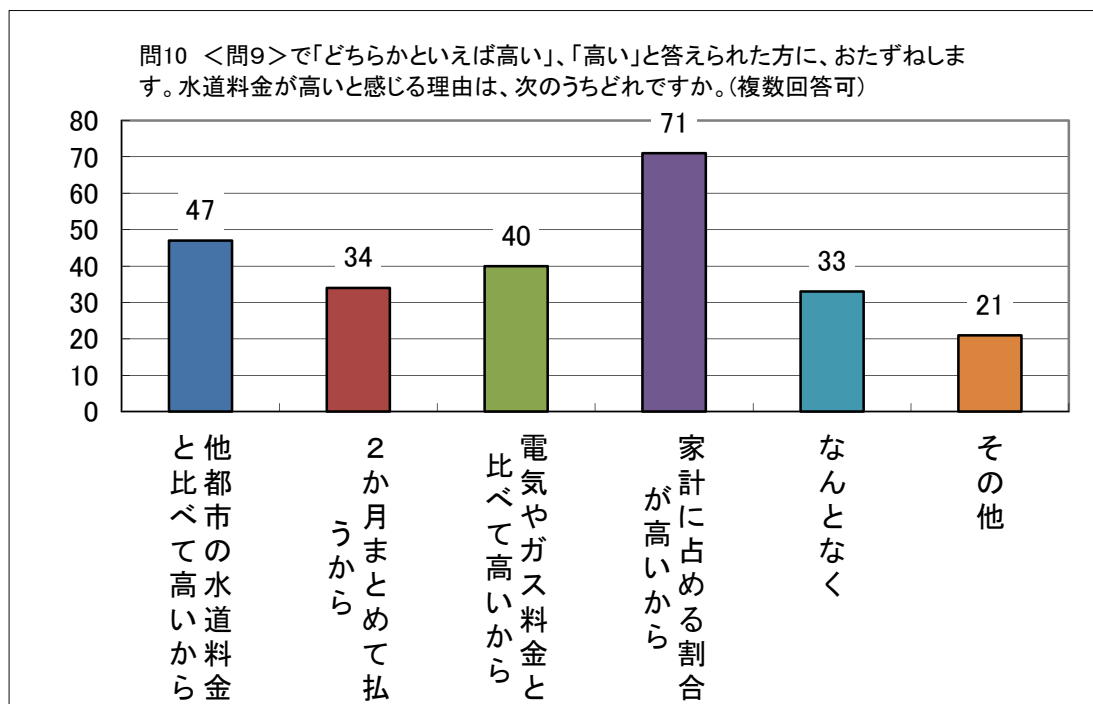
### 問9 徳島市の水道料金について、どう思われますか。

	回答数	構成比
(1) 安い	12	2.4%
(2) どちらかといえば安い	23	4.6%
(3) 普通	267	53.0%
(4) どちらかといえば高い	106	21.1%
(5) 高い	82	16.3%
無回答	13	2.6%
計	503	100.0%



問10 <問9>で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えられた方に、おたずねします。水道料金が高いと感じる理由は、次のうちどれですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 他都市の水道料金と比べて高いから	47
(2) 2か月まとめて払うから	34
(3) 電気やガス料金と比べて高いから	40
(4) 家計に占める割合が高いから	71
(5) なんとなく	33
(6) その他	21

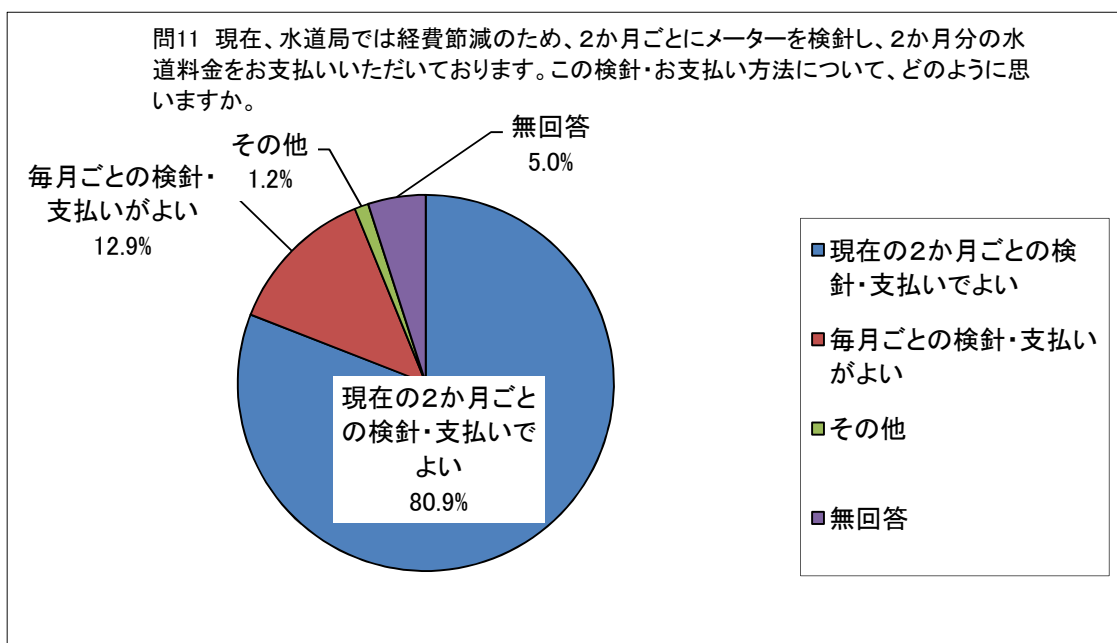


**(その他の記述)**

- 水都といわれている恵まれている環境からすれば高い
- 下水道料金が高い
- 下水道使用料が水道使用料が高いのはいかなものか
- 家計が苦しいから
- 下水道料金が高い
- 基本料金より使っていないから
- 草花をプランターで育てていて、夏場水やりに使うため、どうしても使用量が多くなる
- 安いにこしたことはないから
- 水は生きるために必要
- 下水道料金を含めるから
- 下水にしてから倍かかる
- 下水道料金が高い
- 下水道料金が加算されてから
- 下水料金をもう少しさげてほしいです
- 以前は地下水利用で料金は不要でした。
- 下水道使用料が含まれるから
- 下水料金が高い
- 水量はあるのだから
- 下水道使用料が高すぎるように思う
- 下水道を使ってもいないのに負担を払っているから
- 下水道料金もあわせて請求される
- 下水道料金と引っしよに払うから

問11 現在、水道局では経費節減のため、2か月ごとにメーターを検針し、2か月分の水道料金をお支払いいただいております。この検針・お支払い方法について、どのように思いますか。

	回答数	構成比
(1) 現在の2か月ごとの検針・支払いでよい	407	80.9%
(2) 毎月ごとの検針・支払いがよい	65	12.9%
(3) その他	6	1.2%
無回答	25	5.0%
計	503	100.0%



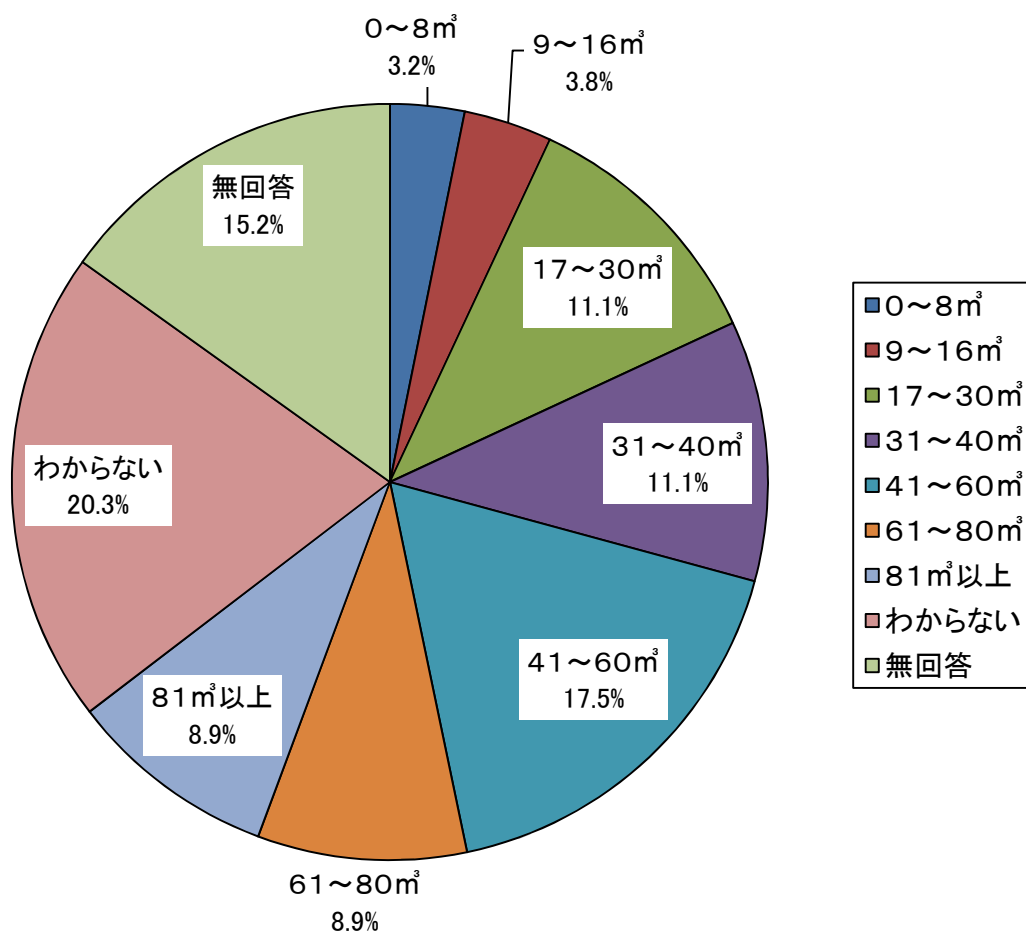
**(その他の記述)**

- わからない。どちらともいえない。
- どちらでもよい
- 経費がかからない月毎でOK
- できるなら15日引き落としがよい。日を固定して欲しい。
- マンションのため関係ない

問12 あなたのご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。検針票または納付書を参考にお答えください。

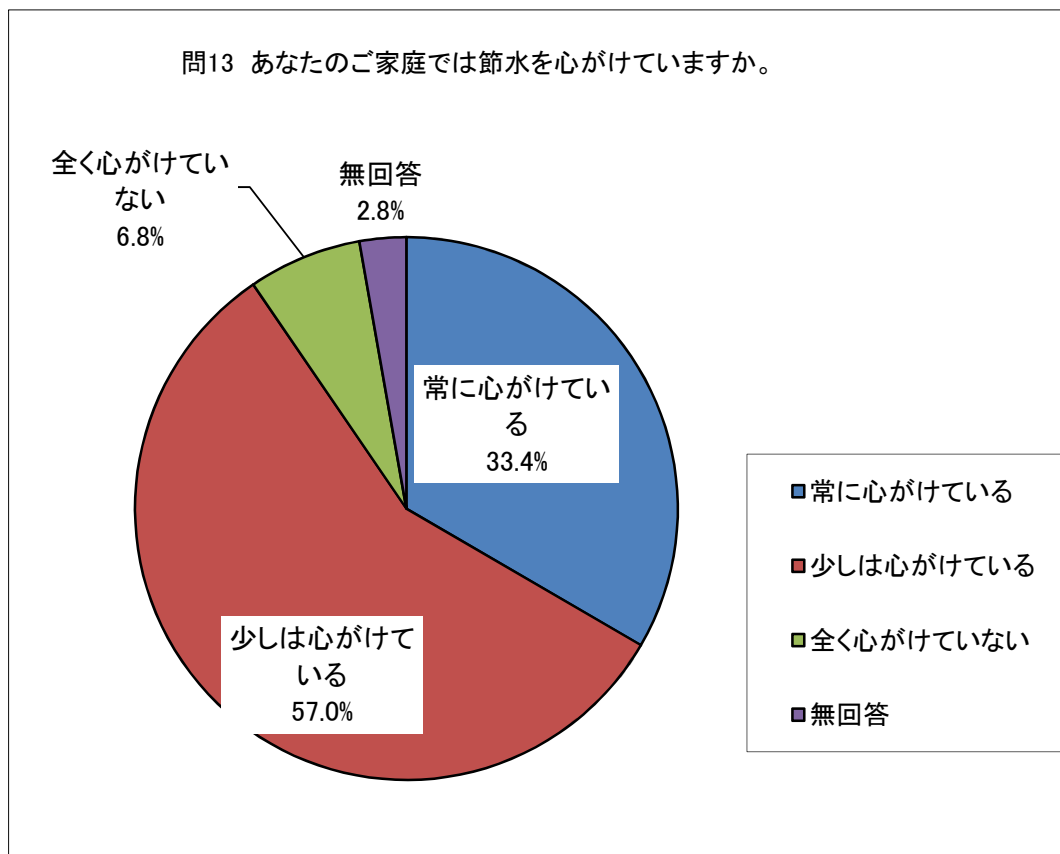
		回答数	構成比
(1)	0～8 m <sup>3</sup>	16	3.2%
(2)	9～16 m <sup>3</sup>	19	3.8%
(3)	17～30 m <sup>3</sup>	56	11.1%
(4)	31～40 m <sup>3</sup>	56	11.1%
(5)	41～60 m <sup>3</sup>	88	17.5%
(6)	61～80 m <sup>3</sup>	45	8.9%
(7)	81 m <sup>3</sup> 以上	45	8.9%
(8)	わからない	102	20.3%
	無回答	76	15.2%
	計	503	100.0%

問12 あなたのご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。検針票または納付書を参考にお答えください。



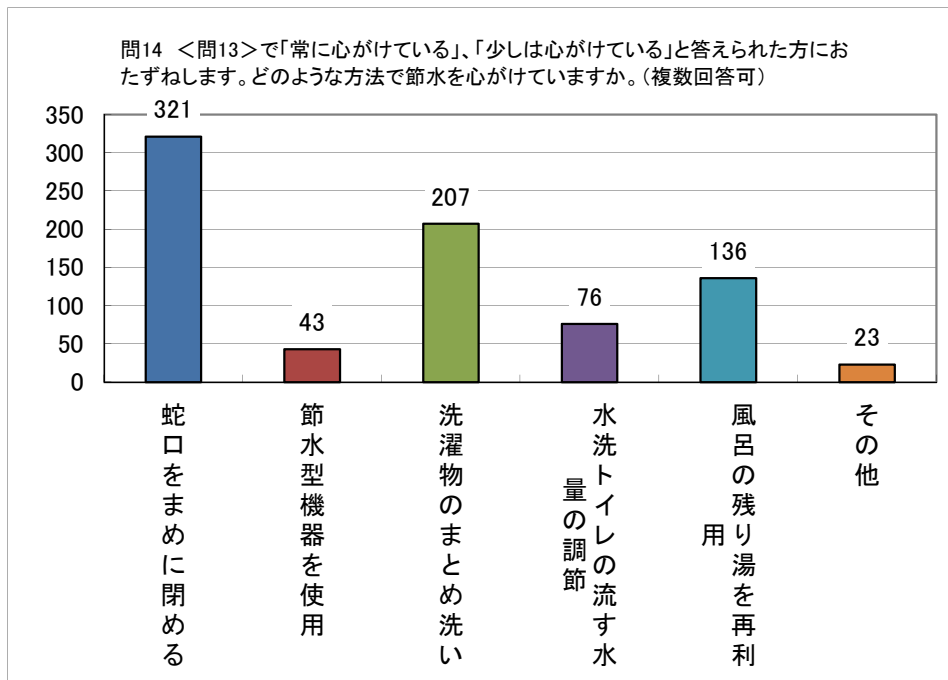
### 問13 あなたのご家庭では節水を心がけていますか。

	回答数	構成比
(1) 常に心がけている	168	33.4%
(2) 少しは心がけている	287	57.0%
(3) 全く心がけていない	34	6.8%
無回答	14	2.8%
計	503	100.0%



問14 <問13>で「常に心がけている」、「少しは心がけている」と答えられた方におたずねします。どのような方法で節水を心がけていますか。(複数回答可)

	回答数
(1) 蛇口をまめに閉める	321
(2) 節水型機器を使用	43
(3) 洗濯物のまとめ洗い	207
(4) 水洗トイレの流す水量の調節	76
(5) 風呂の残り湯を再利用	136
(6) その他	23

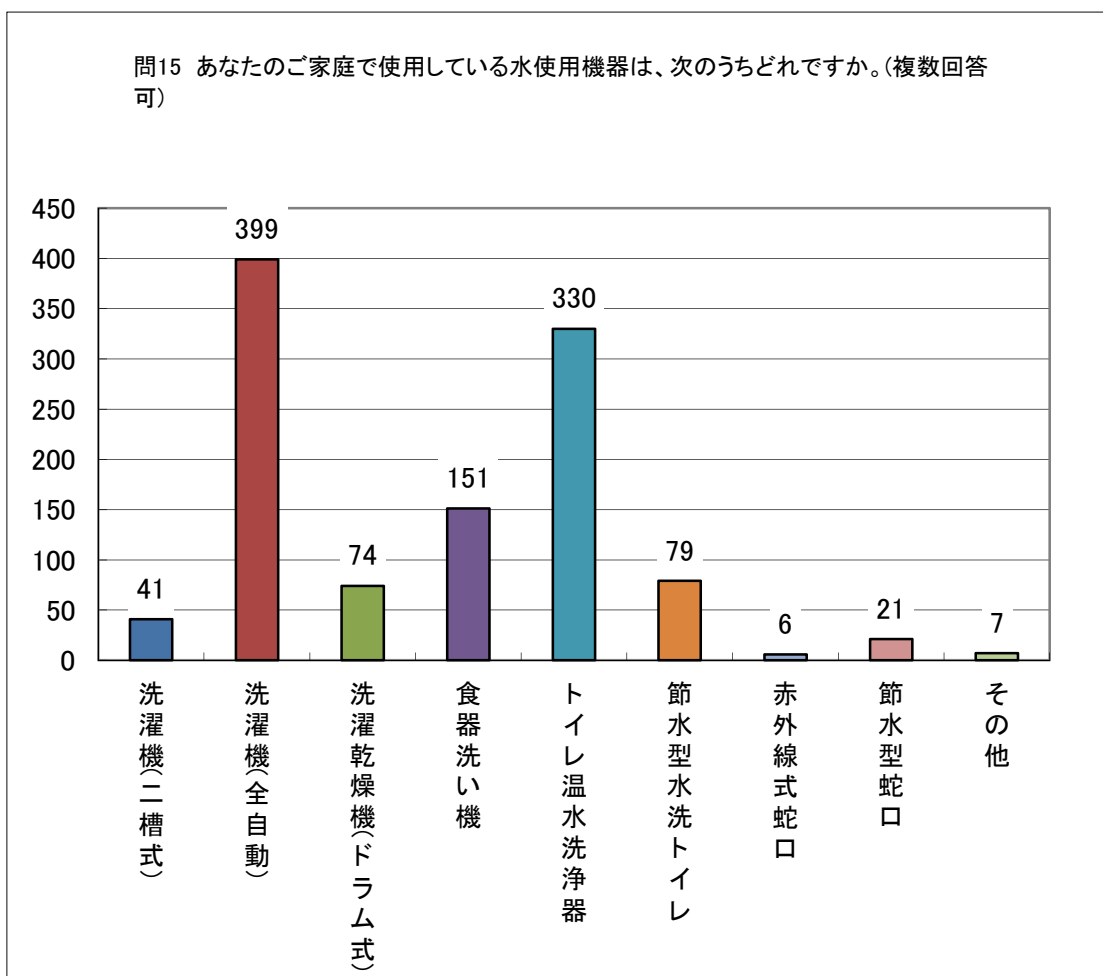


**(その他の記述)**

- 灌木・洗濯物等は地下水が使えます
- 花の水やりなどは雨水を貯めて使用している
- シャワーの調節
- 別にこれといってはなし
- 暖かい時はシャワー
- 必要以上に使わない
- 流水量の調整
- マルナカなどで水をもらっている、山から水をもらっている(近所の人より)
- トイレを変えた
- 水をいきおいよく出さない
- 節水型トイレ使用、風呂はシャワー
- ムダな使用をしない
- 大でも小レバーを
- 雨水を利用して花、木にやっている
- 水の出す量を少しずつ
- 勢いよく水を出さない
- 洗濯のすすぎの回数を減らしている
- 庭の水やりは雨水のため水を使用
- 風呂水は毎日かえない
- 風呂2度だき
- 風呂追いだき
- 普通
- 大きなタンクを利用して水をくみおきしている
- 山の水をポリタンクにためる

問15 あなたのご家庭で使用している水使用機器は、次のうちどれですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 洗濯機(二槽式)	41
(2) 洗濯機(全自動)	399
(3) 洗濯乾燥機(ドラム式)	74
(4) 食器洗い機	151
(5) トイレ温水洗浄器	330
(6) 節水型水洗トイレ	79
(7) 赤外線式蛇口	6
(8) 節水型蛇口	21
(9) その他	7

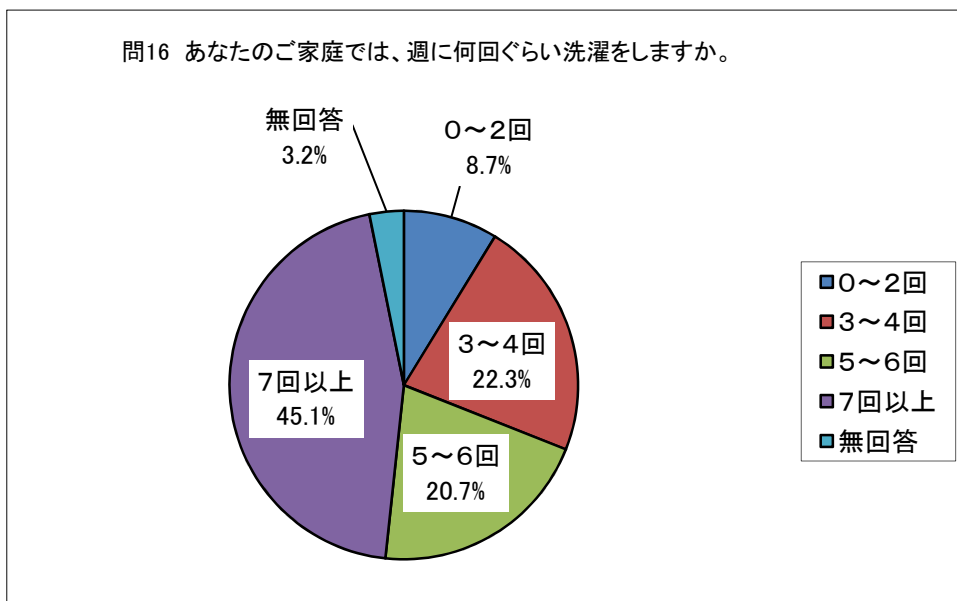


(その他の記述)

- 24時間風呂使用
- 24時間風呂
- 風呂
- 風呂、シャワー

### 問16 あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。

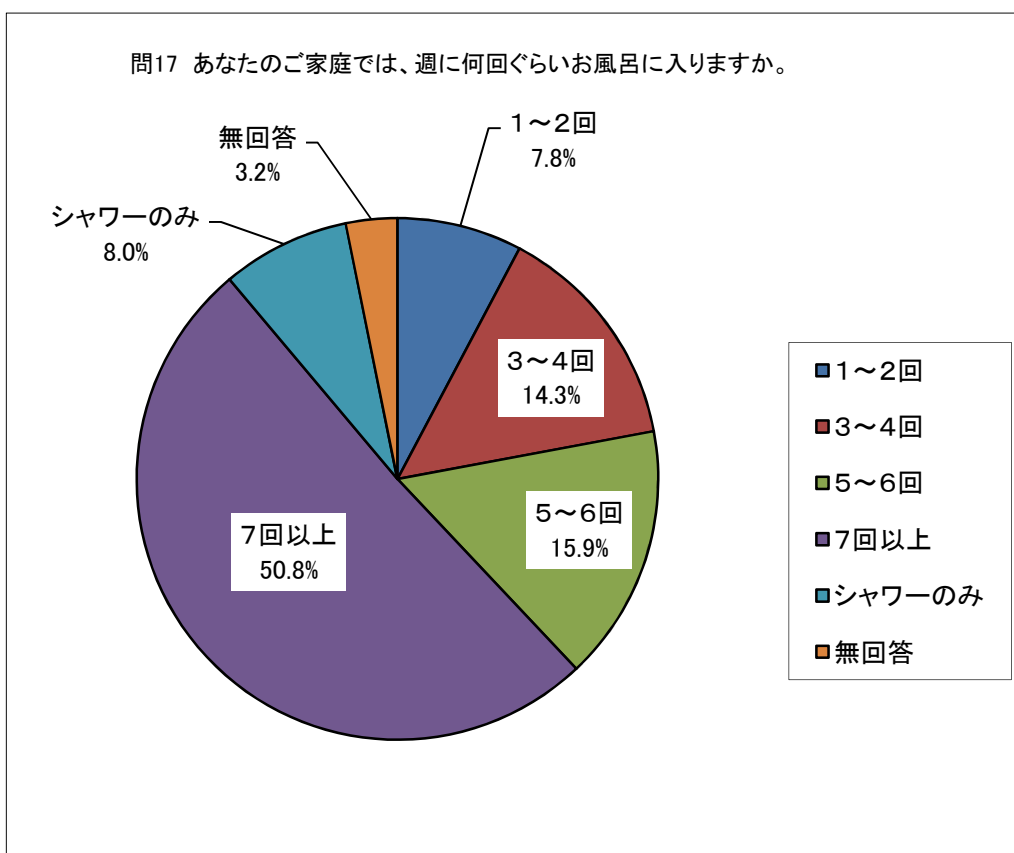
		回答数	構成比
(1)	0～2回	44	8.7%
(2)	3～4回	112	22.3%
(3)	5～6回	104	20.7%
(4)	7回以上	227	45.1%
	無回答	16	3.2%
	計	503	100.0%





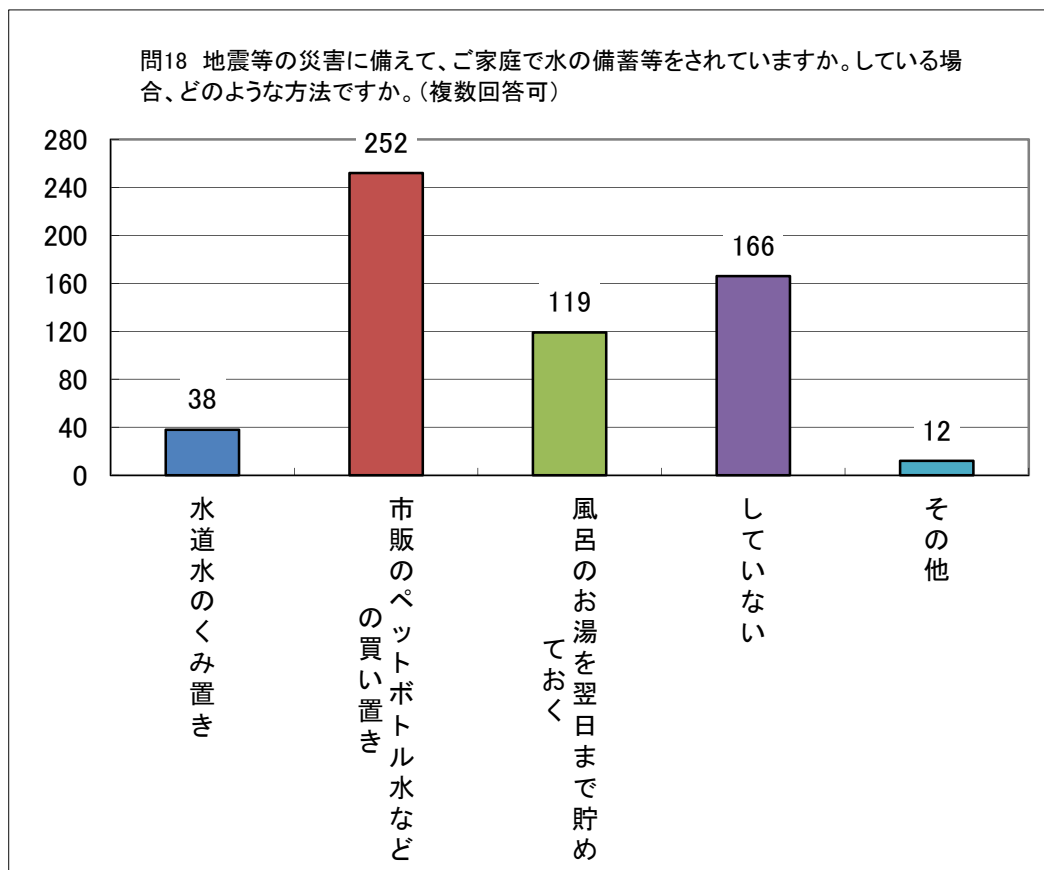
### 問17 あなたのご家庭では、週に何回ぐらいお風呂に入りますか。

		回答数	構成比
(1)	1～2回	39	7.8%
(2)	3～4回	72	14.3%
(3)	5～6回	80	15.9%
(4)	7回以上	256	50.8%
(5)	シャワーのみ	40	8.0%
	無回答	16	3.2%
	計	503	100.0%



**問18 地震等の災害に備えて、ご家庭で水の備蓄等をされていますか。している場合、どのような方法ですか。(複数回答可)**

	回答数
(1) 水道水のくみ置き	38
(2) 市販のペットボトル水などの買い置き	252
(3) 風呂のお湯を翌日まで貯めておく	119
(4) していない	166
(5) その他	12

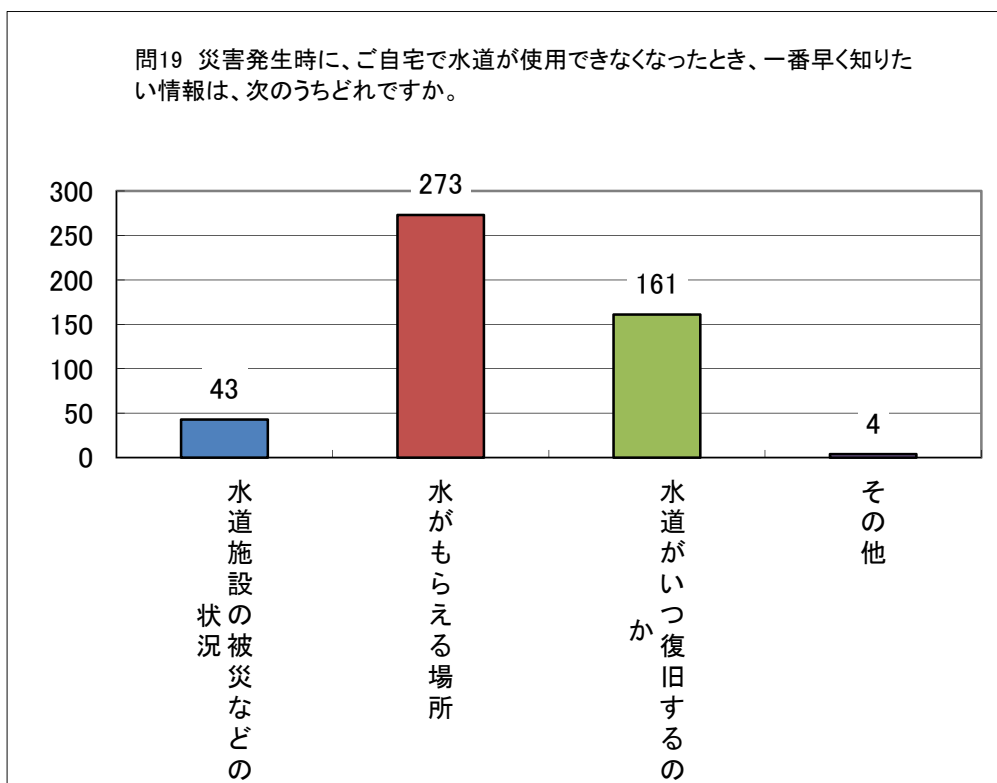


**(その他の記述)**

- 業者に水を持ってきてもらっている。常にある程度ある。
- 電気温水器
- 1. 8ℓビン数本
- 井戸水をくんでいる
- ウォーターサーバー
- ペットボトルのあきに入れて置いてある
- 4ℓ2本、2ℓ4本、還元水5ℓ1本
- エコキュート

**問19 災害発生時に、ご自宅で水道が使用できなくなったとき、一番早く知りたい情報は、次のうちどれですか。**

	回答数
(1) 水道施設の被災などの状況	43
(2) 水がもらえる場所	273
(3) 水道がいつ復旧するのか	161
(4) その他	4
無回答	22
計	503

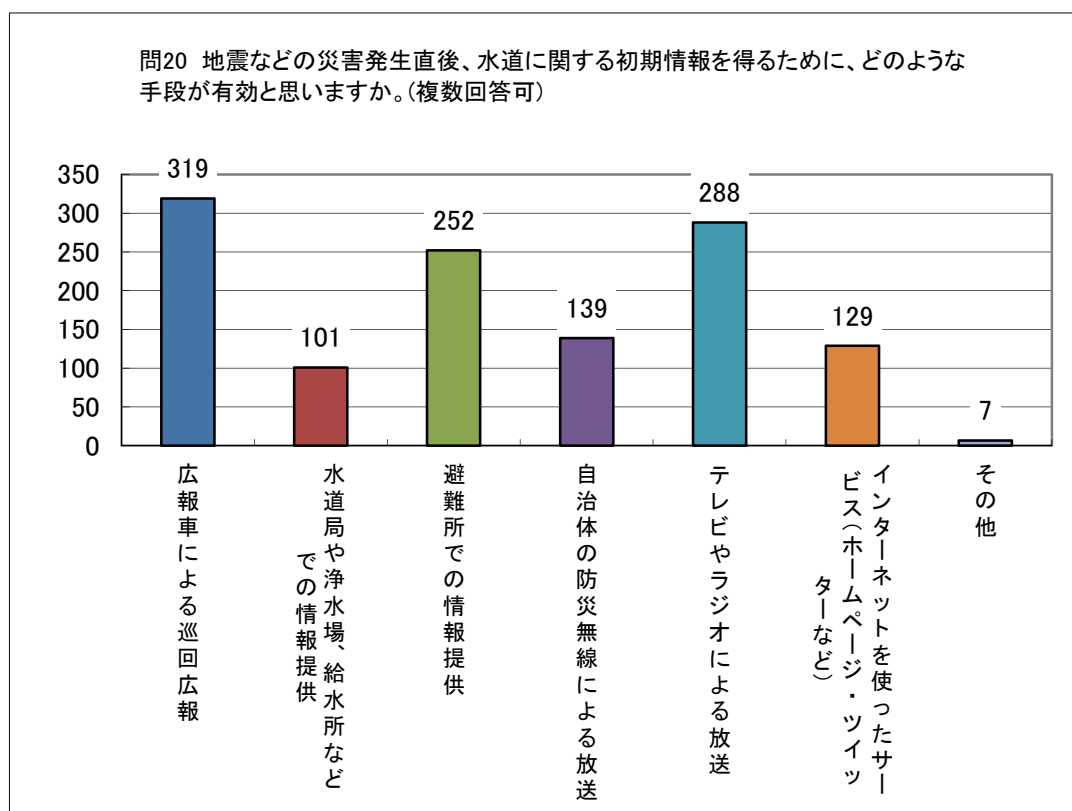


**(その他の記述)**

- 災害時の問い合わせ先

**問20 地震などの災害発生直後、水道に関する初期情報を得るために、どのような手段が有効と思いますか。(複数回答可)**

	回答数
(1) 広報車による巡回広報	319
(2) 水道局や浄水場、給水所などでの情報提供	101
(3) 避難所での情報提供	252
(4) 自治体の防災無線による放送	139
(5) テレビやラジオによる放送	288
(6) インターネットを使ったサービス（ホームページ・ツイッターなど）	129
(7) その他	7

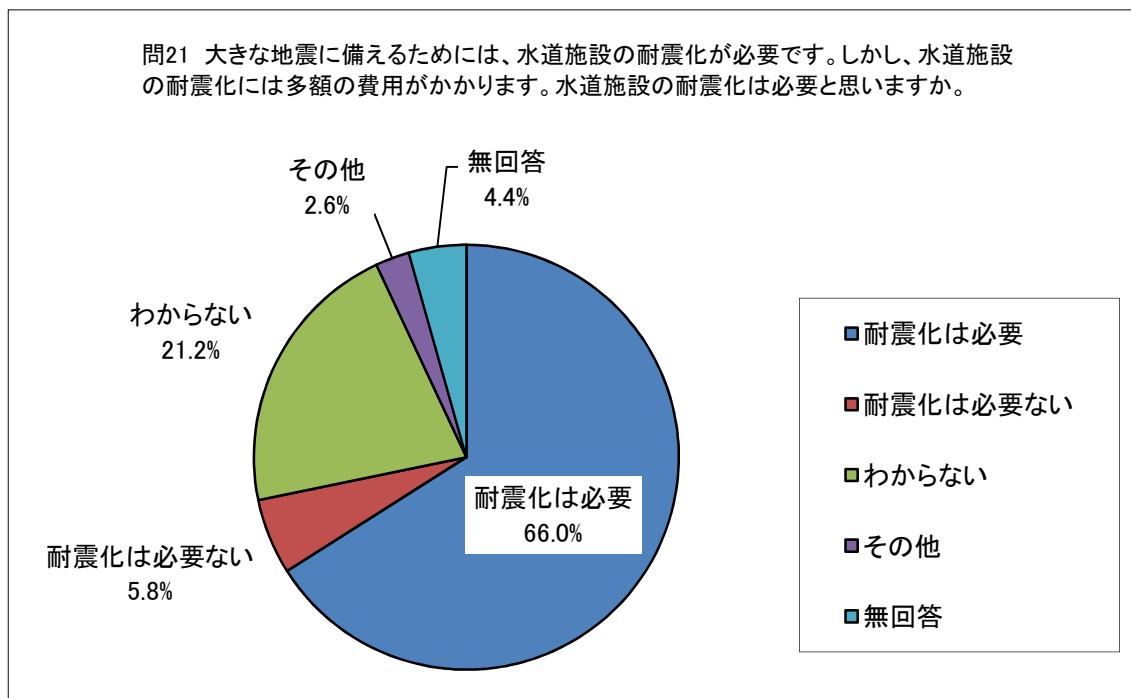


**(その他の記述)**

- 広報誌
- 携帯電話に情報をいれてもらう
- 停電、道路の損壊などで例の初期情報は不可能、ラジオによる放送がダメな場合はどうするのか。
- 身体障害者に対する配慮等
- 携帯メール
- 消防署

**問21 大きな地震に備えるためには、水道施設の耐震化が必要です。しかし、水道施設の耐震化には多額の費用がかかります。水道施設の耐震化は必要と思いますか。**

	回答数	構成比
(1) 耐震化は必要	332	66.0%
(2) 耐震化は必要ない	29	5.8%
(3) わからない	107	21.2%
(4) その他	13	2.6%
無回答	22	4.4%
計	503	100.0%

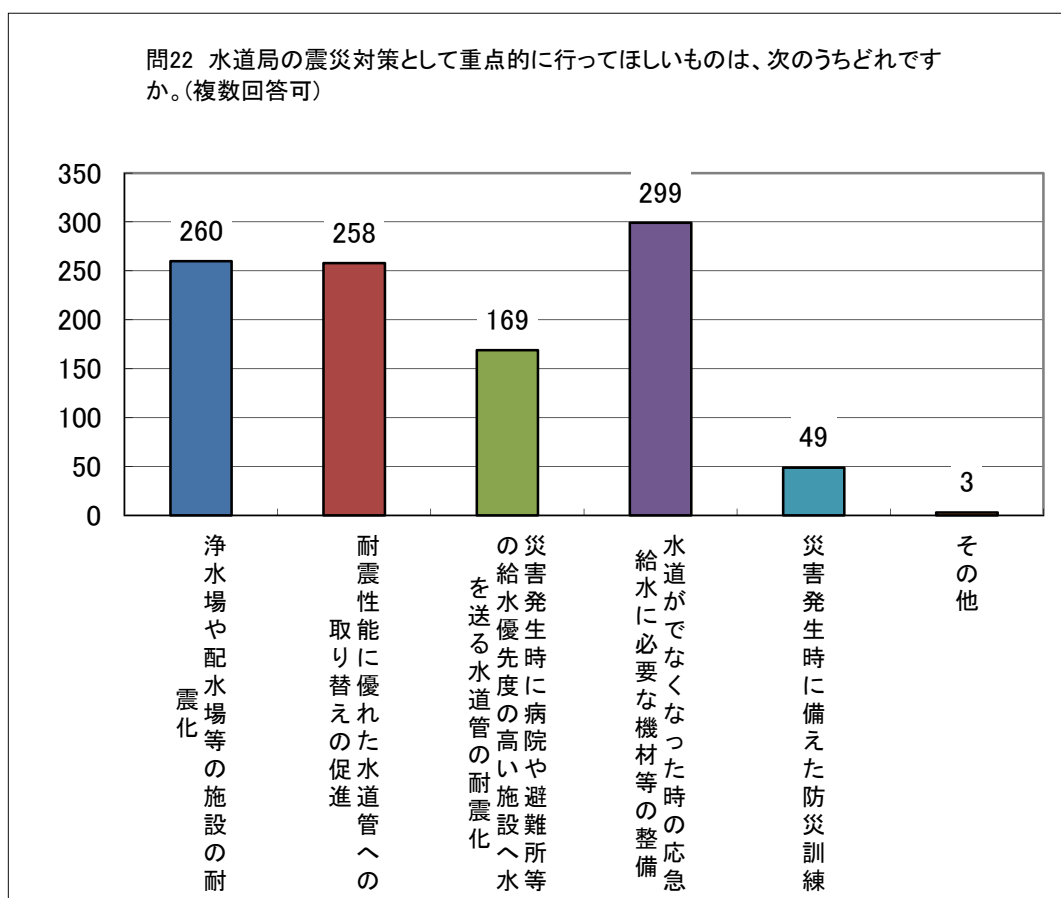


**(その他の記述)**

- 負担金額にもよると思います。耐震化が不必要だとは思わないが、したからといって100%安全が保障される訳でもないので、やみくもに耐震化が必要だとは思いません。
- どんな大型地震でも必ず耐震されるのであれば耐震をのぞむ
- 現在どの程度の強度があるのかによる。また、費用にもよる。
- 費用対効果に依存する
- 耐震化による効果が明確でない
- 耐震化はすごく必要だと思うんですが、料金の値上げなどはちょっとつらいので、なんとも言えないです。
- 多額の費用がかかるという言葉よりむだなことをやめてほしい。耐震化は必要だが、いつもむだな事ばかりがめだつ為その分、水道料金の負担が多い。
- 費用対効果を考えて実施
- 耐震費用を市民に出さすなら必要なし
- 耐震化するのに超したことはないが、他の重要な必要経費を圧迫するようであれば考えざるを得ない(多額の費用の額が明確でないとい何とも言えない)
- 金が余っているなら、やればよい。
- どちらかといえば必要なし

問22 水道局の震災対策として重点的に行ってほしいものは、次のうちどれですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 浄水場や配水場等の施設の耐震化	260
(2) 耐震性能に優れた水道管への取り替えの促進	258
(3) 災害発生時に病院や避難所等の給水優先度の高い施設へ水を送る水道管の耐震化	169
(4) 水道がでなくなった時の応急給水に必要な機材等の整備	299
(5) 災害発生時に備えた防災訓練	49
(6) その他	3

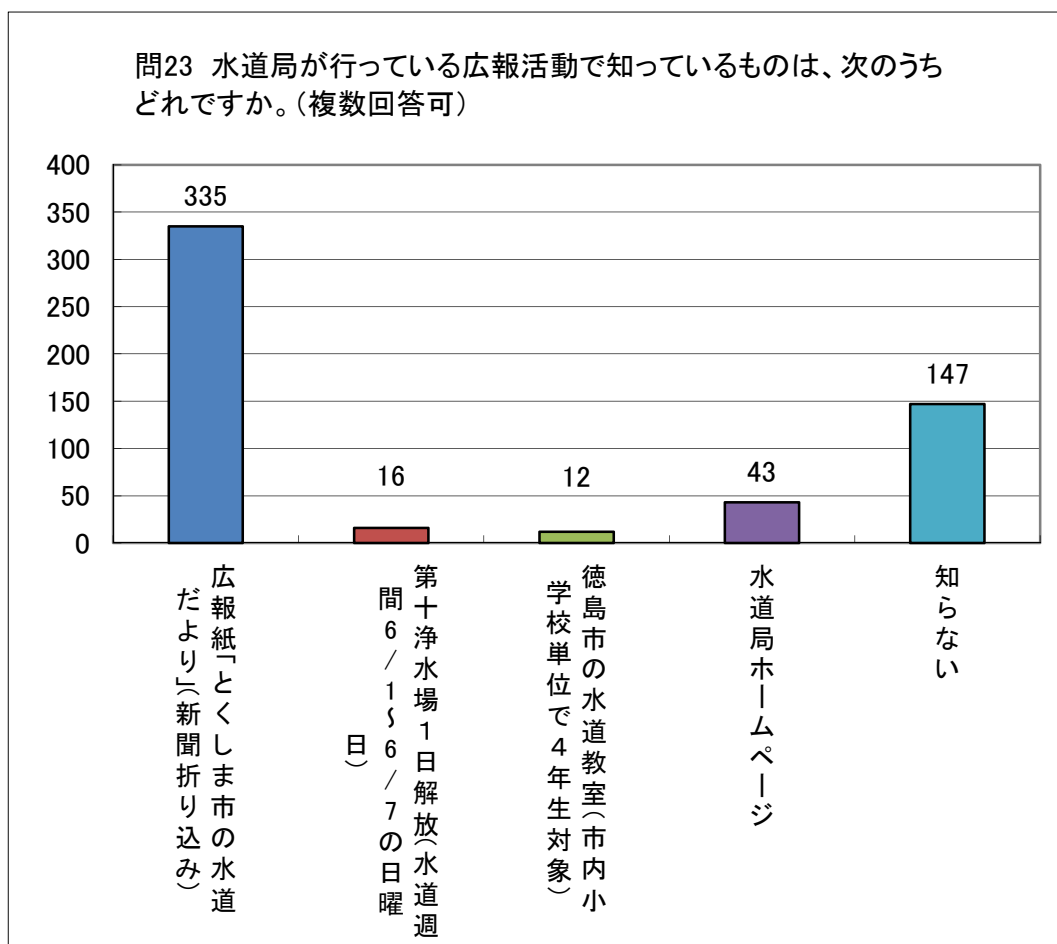


(その他の記述)

- 地層のズレ等に対応出来る水道管の考察

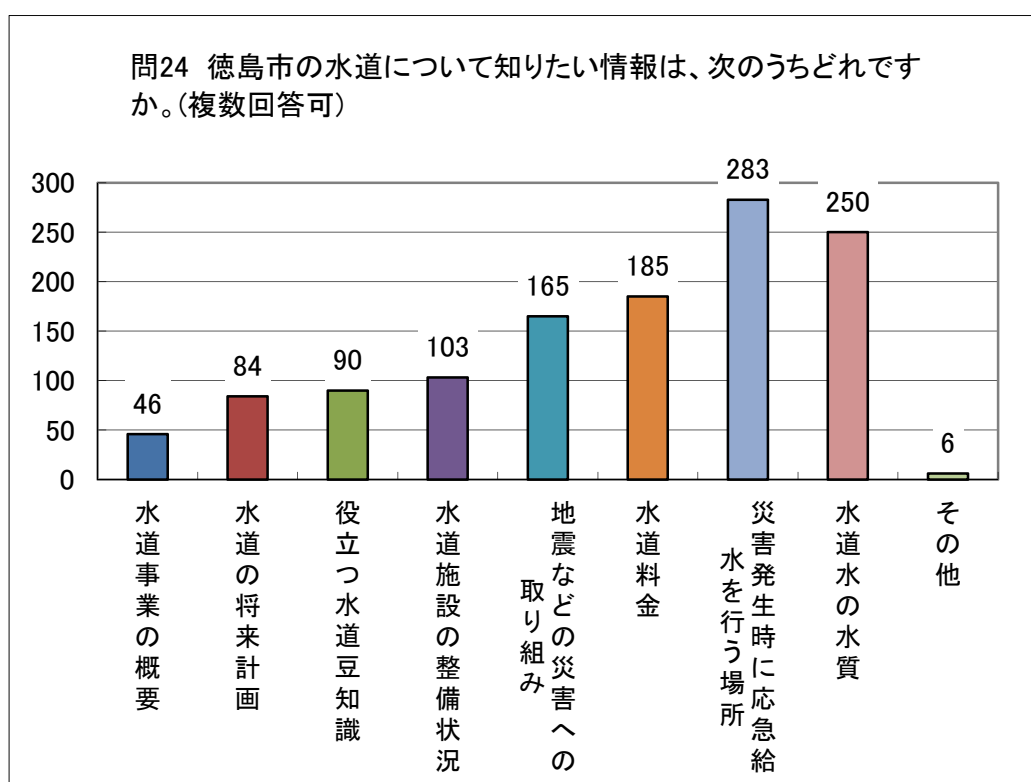
問23 水道局が行っている広報活動で知っているものは、次のうちどれですか。(複数回答可)

回答内容	回答数
(1) 広報紙「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み)	335
(2) 第十浄水場1日解放(水道週間6/1～6/7の日曜日)	16
(3) 徳島市の水道教室(市内小学校単位で4年生対象)	12
(4) 水道局ホームページ	43
(5) 知らない	147



**問24 徳島市の水道について知りたい情報は、次のうちどれですか。  
(複数回答可)**

	回答数
(1) 水道事業の概要	46
(2) 水道の将来計画	84
(3) 役立つ水道豆知識	90
(4) 水道施設の整備状況	103
(5) 地震などの災害への取り組み	165
(6) 水道料金	185
(7) 災害発生時に応急給水を行う場所	283
(8) 水道水の水質	250
(9) その他	6



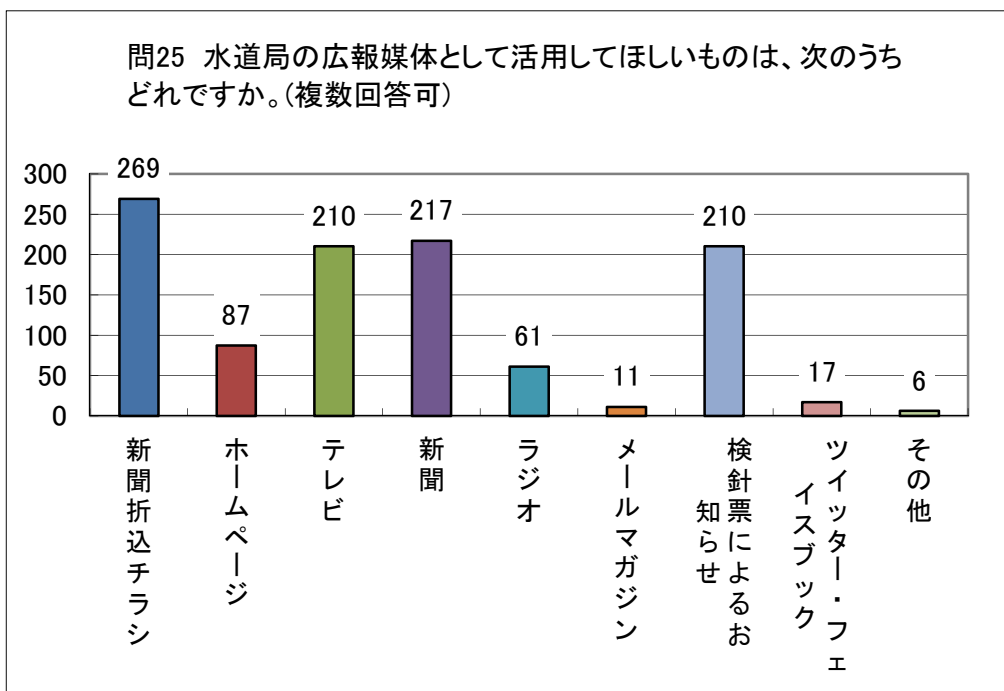
**(その他の記述)**

- 下水道料金の算定基準に問題あり。コンクリ施設の有無の違いがあり、地面吸収差がある。
- 職員の不正のクリーン化
- 下水道の設備や推進の有無
- 孫や子供達が安心して飲める水質の向上
- 水道局事業収支、料金に還付できる可能性はあるか？



問25 水道局の広報媒体として活用してほしいものは、次のうちどれですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 新聞折込チラシ	269
(2) ホームページ	87
(3) テレビ	210
(4) 新聞	217
(5) ラジオ	61
(6) メールマガジン	11
(7) 検針票によるお知らせ	210
(8) ツイッター・フェイスブック	17
(9) その他	6

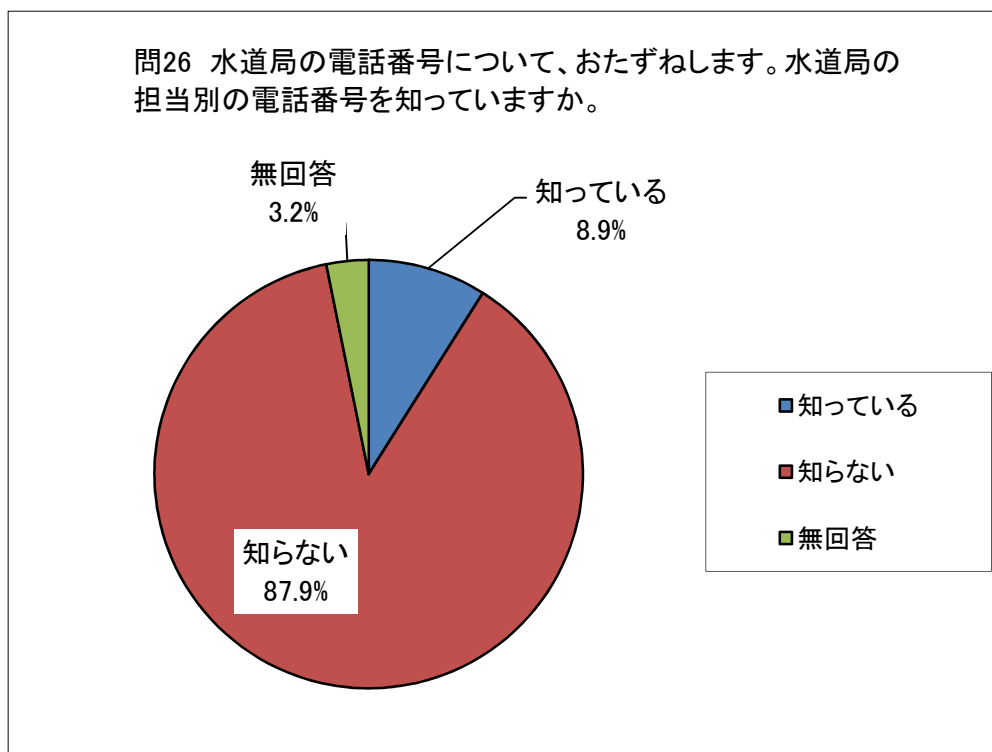


(その他の記述)

- タウン誌
- 広報費などムダな費用を節約して水道料金をもっと安くしてほしい。  
下水にしてから倍いるようになり、困っています。  
水道員の給料に増やした為ではないですか？
- 費用のかからない方法で実施
- 検針票と一緒にパンフレット

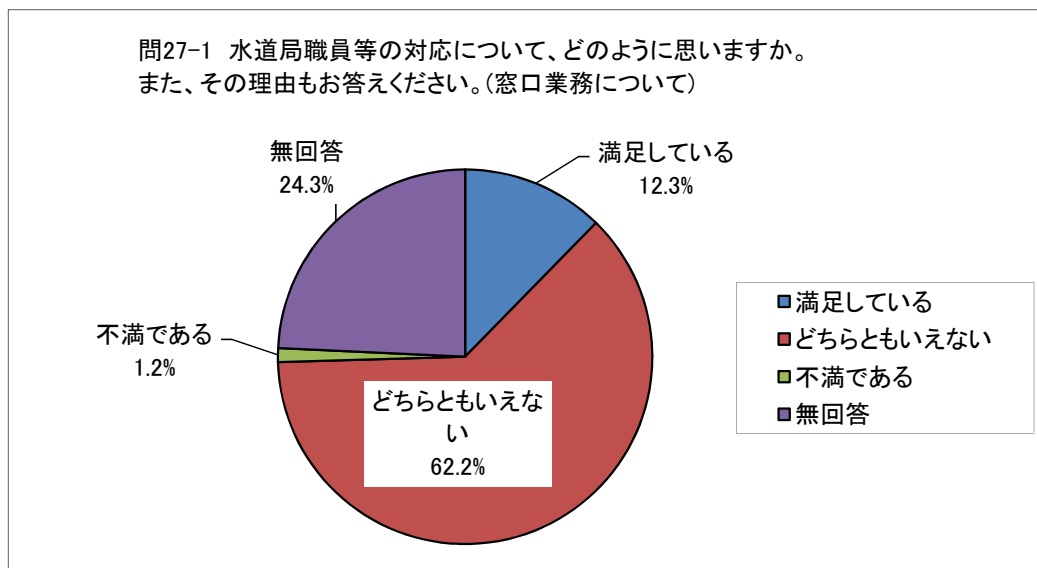
問26 水道局の電話番号について、おたずねします。水道局の担当別の電話番号を知っていますか。

		回答数	構成比
(1)	知っている	45	8.9%
(2)	知らない	442	87.9%
(3)	無回答	16	3.2%
	計	503	100.0%



**問27-1 水道局職員等の対応について、どのように思いますか。  
また、その理由もお答えください。(窓口業務について)**

	回答数	構成比
(1) 満足している	62	12.3%
(2) どちらともいえない	313	62.2%
(3) 不満である	6	1.2%
無回答	122	24.3%
計	503	100.0%



**【理由】**

**(満足している)**

- 親切に話してくれる
- 対応が優しいです
- 大変親切である
- 水道利用料についてお伺いしたとき、大変親切に対応して下さった。
- 職員の態度が良い

**(どちらともいえない)**

- 窓口に行ったことがない
- 知らない
- 水道局に行かないので分からない。行ったこともない。用事がない。職員は必要なの？
- 常時おいしい水を供給してくれているため、職員と接する機会がない。  
しいていけば検針員と話をする程度。  
水道利用料が急に増えた時も漏水のおそれがあると教えてくれる。

※「利用したことがない」など50件以上

**(不満である)**

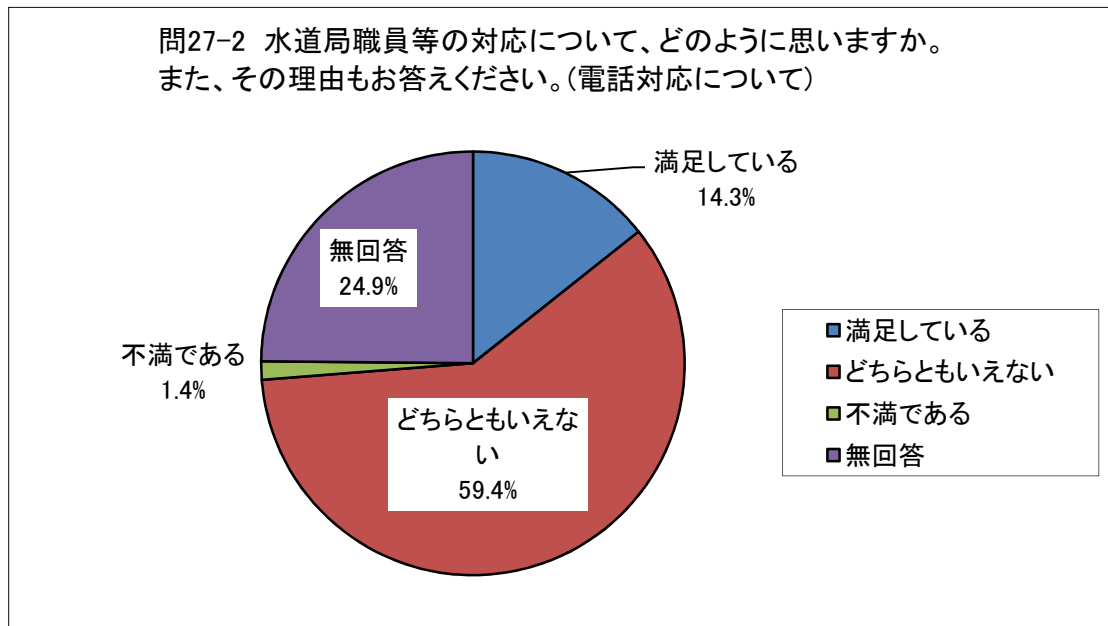
- 一般のサービス業に比べ、電話対応等しゃべり方や対応が雑で敬語ができていない。外部委託の方が良い。
- あくまでも役所仕事な対応
- 愛想が悪い

**(無回答)**

- 行ったことがないのでわからない
- 窓口に行かないので分からない
- 対応したことがない
- 行ったことがないのでわからない
- 窓口へ行かない

問27-2 水道局職員等の対応について、どのように思いますか。  
また、その理由もお答えください。(電話対応について)

	回答数	構成比
(1) 満足している	72	14.3%
(2) どちらともいえない	299	59.4%
(3) 不満である	7	1.4%
無回答	125	24.9%
計	503	100.0%



【理由】

(満足している)

- 以前、水道工事を含む工事の必要があった時、電話をしたらていねいにおしえてくれたので。
- 良い感じに対応して下さった
- 礼儀正しい
- 整理ができています

(どちらともいえない)

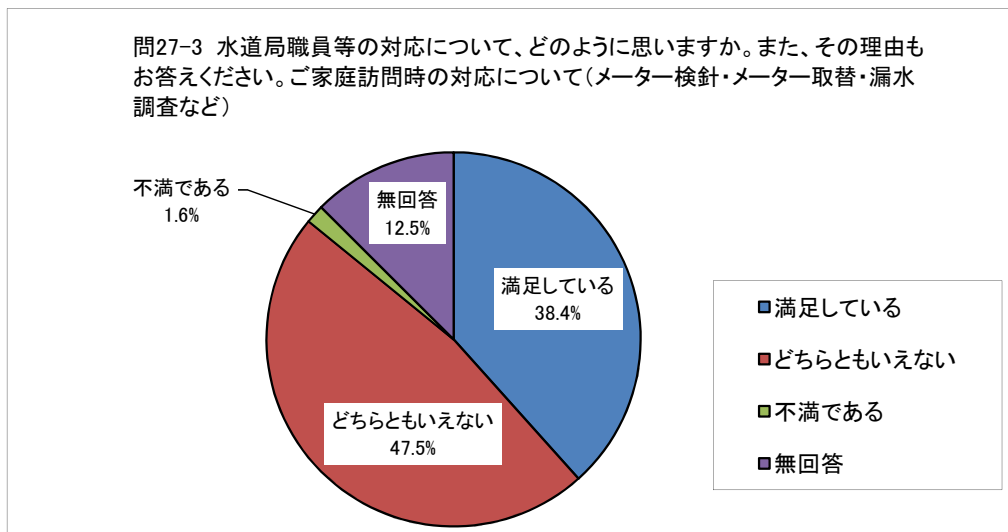
- 電話するときがないのでわからない
  - 電話したことがない
- ※「電話をかけたことがない」など50件以上

(不満である)

- 一般のサービス業に比べ、電話対応等しゃべり方や対応が雑で敬語ができていない。外部委託した方が良い。
- 愛想が悪い
- 一度だけだが対応した頂いた男性の口調と雰囲気が悪かった。

**問27-3 水道局職員等の対応について、どのように思いますか。また、その理由もお答えください。ご家庭訪問時の対応について(メーター検針・メーター取替・漏水調査など)**

	回答数	構成比
(1) 満足している	193	38.4%
(2) どちらともいえない	239	47.5%
(3) 不満である	8	1.6%
無回答	63	12.5%
計	503	100.0%



**【理由】**

**(満足している)**

- メーターの異常時に伝えてもらった
- 大変親切です
- 漏水があったときに検針の係の方が今回とその前に多いので何か異常があるのではと言ってくれて漏水が判明した
- 以前、漏水特にメーター流量が多いと教えてくれた。
- 漏水は、個人では発見が遅くなる場合が多いので、前月の検針と比較してアドバイスしてくださって正常になってよかったのを思い出しました。ありがとうございました。
- メーターに変動がある時、水モレしていないかメモ等残して下さり心づかいに感謝しております。
- きちんと声かけして敷地内に入ってきている
- 犬がいるので、ほえてもイヤな顔をなさらずありがたいです。

**(どちらともいえない)**

- いつ検針しているか知らない
- ここ何年も来ていないのでは？メーター用紙だけ。
- 直接会ったことがないので
- 検針のお知らせがポストに入っているだけですので分かりません。
- 管理人が対応しているので不明

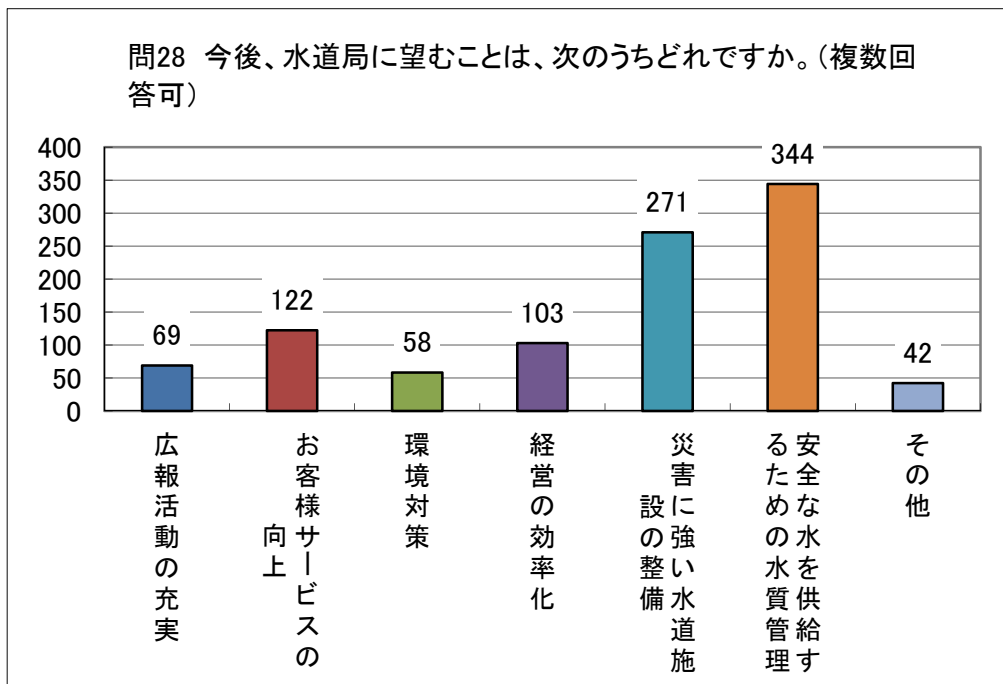
※「会ったことがないので分からない」など30件以上

**(不満である)**

- メーター検針の方が家に勝手に黙って入ってきて不審者のようでドキッとします。おじぎくらいしてほしいものです。
- メーター取替の時、電話でも案内して欲しかった。わからなかった。水の流し方を私は失敗した。(検針のときがわからなかった。)
- 最近会った方々には満足だが、ずいぶん前、家の前の工事の時、職員の方がとても感じ悪く、ケンカの様になった。工事の方たちと市民との橋渡しができない人だったので、あの当時の事が忘れられず、未だに良い印象がない。
- 私語が多い
- 何でもスムーズにいかないと面倒くさそうに対応している。おもむろにいやそうな顔をする。
- 今回とても不満でした。

**問28 今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。(複数回答可)**

	回答数
(1) 広報活動の充実	69
(2) お客様サービスの向上	122
(3) 環境対策	58
(4) 経営の効率化	103
(5) 災害に強い水道施設の整備	271
(6) 安全な水を供給するための水質管理	344
(7) その他	42



**その他の記述  
(感謝)**

- 水は無料だとは思っていません。おいしい水をありがとうございます。料金は少し高くても質の良い水をひきつづき希望します。

**(要望)**

- 水道料金を支払う際に近所の人と一緒に請求書なので水道使用量の事とか知られるし、水道料金(1つの貯水槽が近所の方と共有の為)を集めに行っても不在の家があったり、いろいろな問題があり、集金も大変です。メーターの検針も山際で老人にはきついです。どうかしてほしいです。水道局から個別に集金して頂けないのでしょうか？
- 質問とか問い合わせのできる部門がわかるようにしてもらいたい。
- 良い水を低価格で送ってくれることが一番と思います。その上で災害に強かったらなおいい。
- 生活する上で一番重要なのが水です。安さと水質がバランスよく供給してください。
- 新聞折り込みや新聞に無駄な経費を使用しないこと
- 団体でなくとも、水源地等気軽に見学させて欲しい。
- 地域の水道管がいつ作られたものか知らないの、いつ作られたものか表示してもらいたい。そして何年以内は大丈夫だよというエビデンスをどこかに表示してもらいたい。
- 工事業者を選ぶ際、悪かろう、安かろうの競争入札ではなく、しっかりした業者に指定入札をしてほしい
- メーター検針時の対応とか指導
- 水道水が飲めるレベルへ
- 経費削減。前回料金値上げをした理由に、全体の使用量が減ったためと書かれていた。これから考えるとみんなで節水すればするほど、料金単価が上がるしくみになっていることがわかり、ゾツとした。

### (料金・支払いについて)

- 料金の値下げ
- クレジット決済ができるようにしてほしい。強く望む。
- 料金を下げることで、人員削減。効率化。

### (不満・疑問)

- 6月～8月頃水道水から臭いがするときがある。
- 水道管は安全か知りたい。希望すれば調査してくれるのでしょうか。
- 数年前に水道管取り替え工事行ってから(道路の管)冬あたたかく、夏冷たい水が出ていたのに工事後まったく逆になり大変不満である。塩素の臭いも気になりだした。

### (下水道)

- 下水道が完備していないところが市内にも多く、その人達との料金の差を不公平と思っている。不公平是正のためにも下水道を全域装備してほしい。
- 下水道サービスの広報
- 下水道使用者が少ないので、割高感がある、不公平。

### (その他)

- 浄化槽の普及。新しい浄化槽にしても隣近所がそうでなければ意味がない。
- 上水道に変えた場合、料金が高くなるので検討してください。困っております。家計にひびきます。
- 現在の通りでOK
- 水道局に言うことではないと思うんですが、古い県営などでは水道管がさびたりしていて、人によっては黄色の水が出たりします。なので、余り安心して飲めません。
- 水道水は他県に比べるとおいしいと思いますので、維持して欲しいです。
- 吉野川があるため他都市に比べて安価でおいしい水を供給してくれると思う。しかし、人口が減少し、また配水管が腐食する等過去の水道管の維持管理が心配。テレビで見たが、埼玉県秩父市は面積が広いにも関わらず、人口が減少し、従来の水道管を維持するため、水道料金を値上げせざるを得ないといっていたと思う。徳島市もそのようにならないか心配。