

平成30年度 水道事業に関するアンケート結果

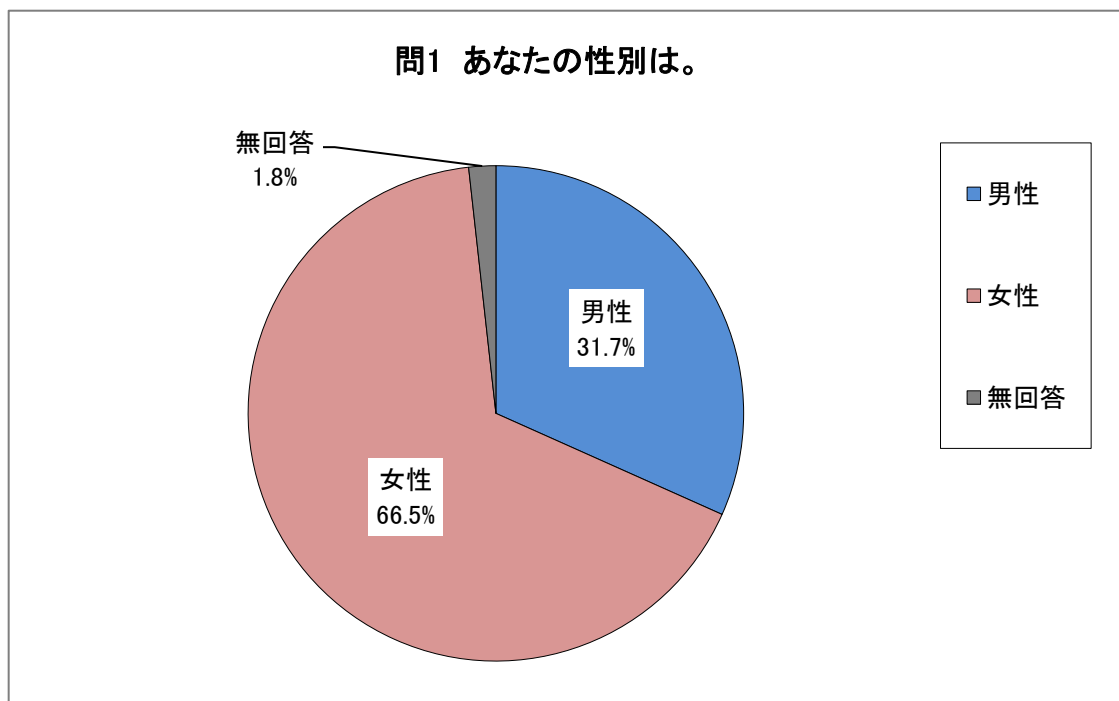
- 調査対象 徳島市民 1,500人（無作為抽出）
- 調査期間 平成31年1月31日（木）～2月14日（木）
- 回答数 510人
- 回収率 34.0%

- 調査対象 出前講座を受講した児童の保護者 493人
- 調査期間 平成30年6月13日（火）～10月25日（水）
- 回答数 329人
- 回収率 66.7%

- 調査対象 徳島市在住の小学3年生から6年生までの児童とその保護者 15人
- 調査期間 平成30年8月1日（水）
- 回答数 13人
- 回収率 86.7%

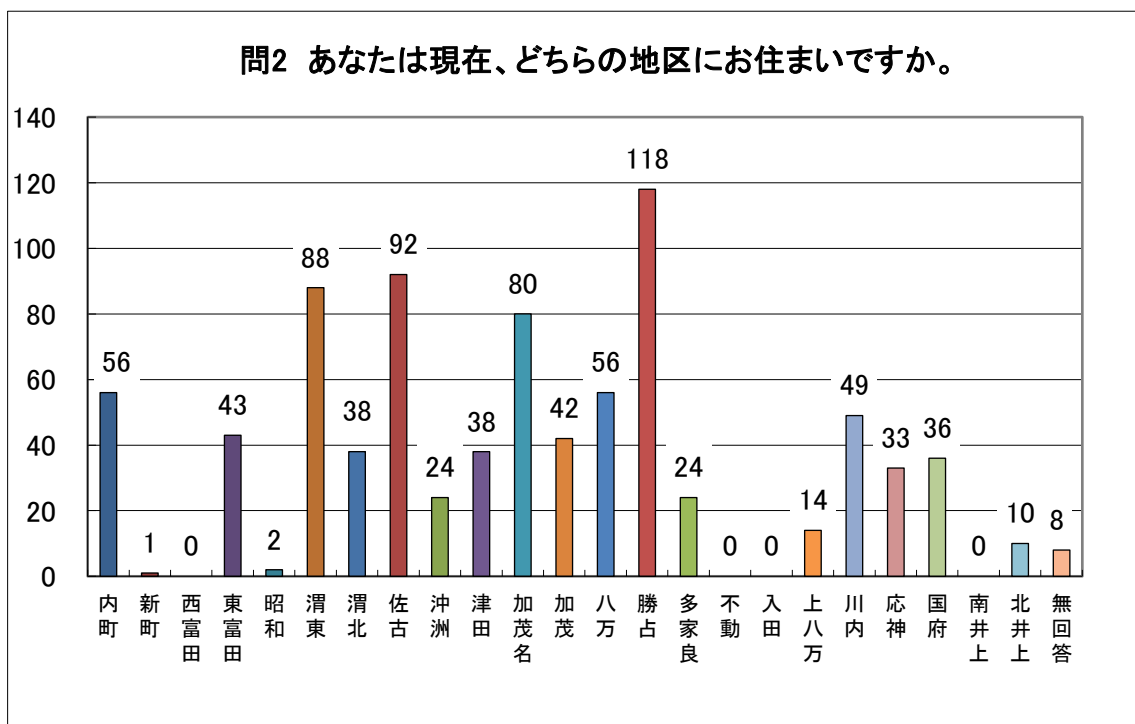
問1 あなたの性別は。

	回答数	構成比
(1) 男性	270	31.7%
(2) 女性	567	66.5%
無回答	15	1.8%
計	852	100.0%



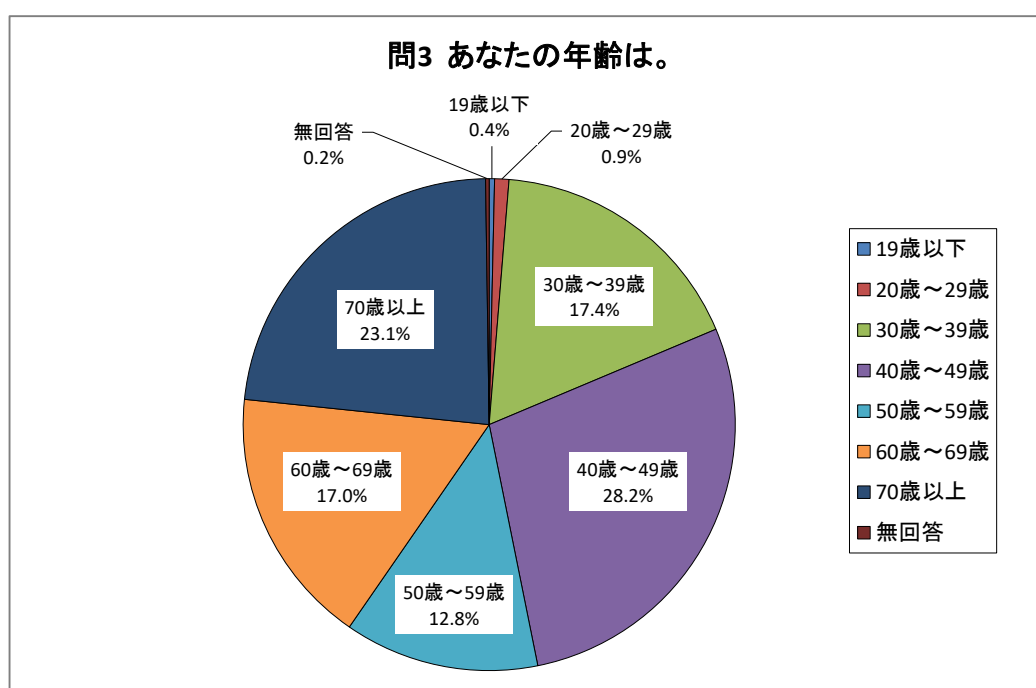
問2 あなたは現在、どちらの地区にお住まいですか。

	回答数
(1) 内町	56
(2) 新町	1
(3) 西富田	0
(4) 東富田	43
(5) 昭和	2
(6) 渭東	88
(7) 渭北	38
(8) 佐古	92
(9) 沖洲	24
(10) 津田	38
(11) 加茂名	80
(12) 加茂	42
(13) 八万	56
(14) 勝占	118
(15) 多家良	24
(16) 不動	0
(17) 入田	0
(18) 上八万	14
(19) 川内	49
(20) 応神	33
(21) 国府	36
(22) 南井上	0
(23) 北井上	10
無回答	8
計	852



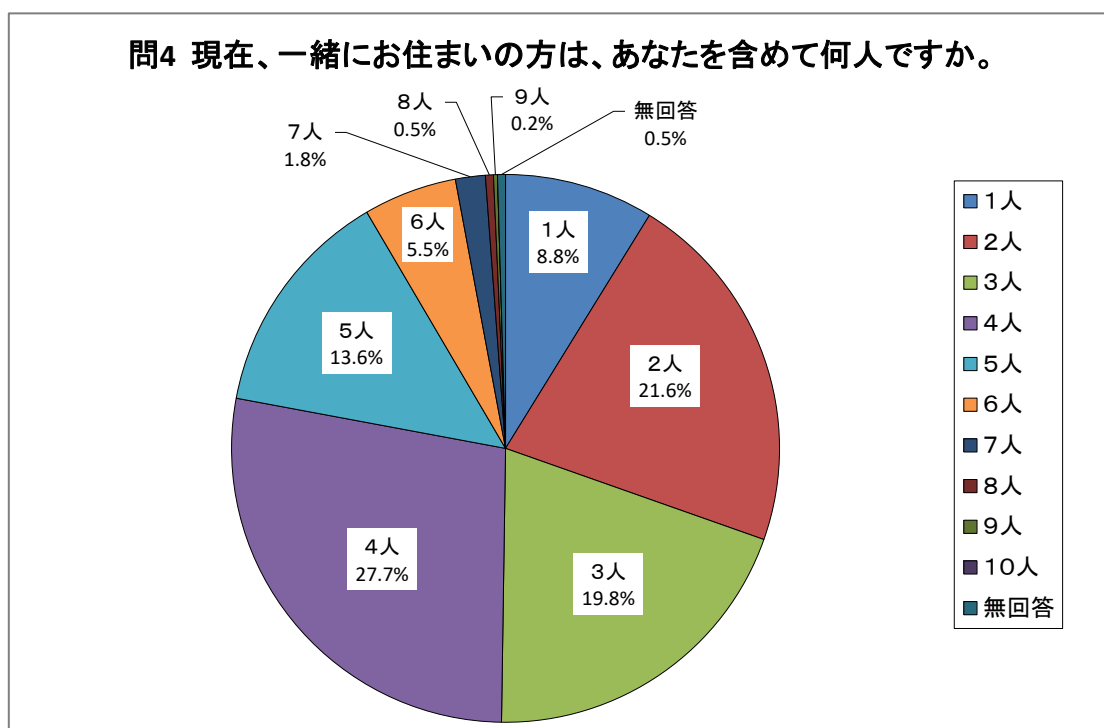
問3 あなたの年齢は。

	回答数	構成比
(1) 19歳以下	3	0.4%
(2) 20歳～29歳	8	0.9%
(3) 30歳～39歳	148	17.4%
(4) 40歳～49歳	240	28.2%
(5) 50歳～59歳	109	12.8%
(6) 60歳～69歳	145	17.0%
(7) 70歳以上	197	23.1%
無回答	2	0.2%
計	852	100.0%



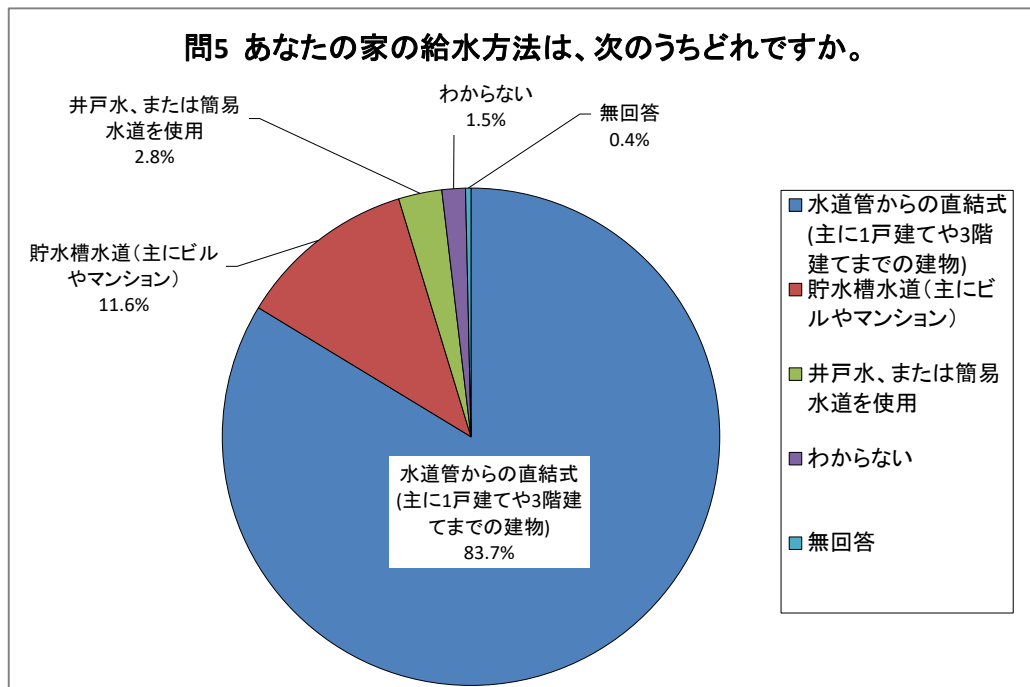
問4 現在、一緒にお住まいの方は、あなたを含めて何人ですか。

		回答数	構成比
(1)	1人	75	8.8%
(2)	2人	184	21.6%
(3)	3人	169	19.8%
(4)	4人	236	27.7%
(5)	5人	116	13.6%
(6)	6人	47	5.5%
(7)	7人	15	1.8%
(8)	8人	4	0.5%
(9)	9人	2	0.2%
(10)	10人	0	0.0%
	無回答	4	0.5%
	計	852	100.0%



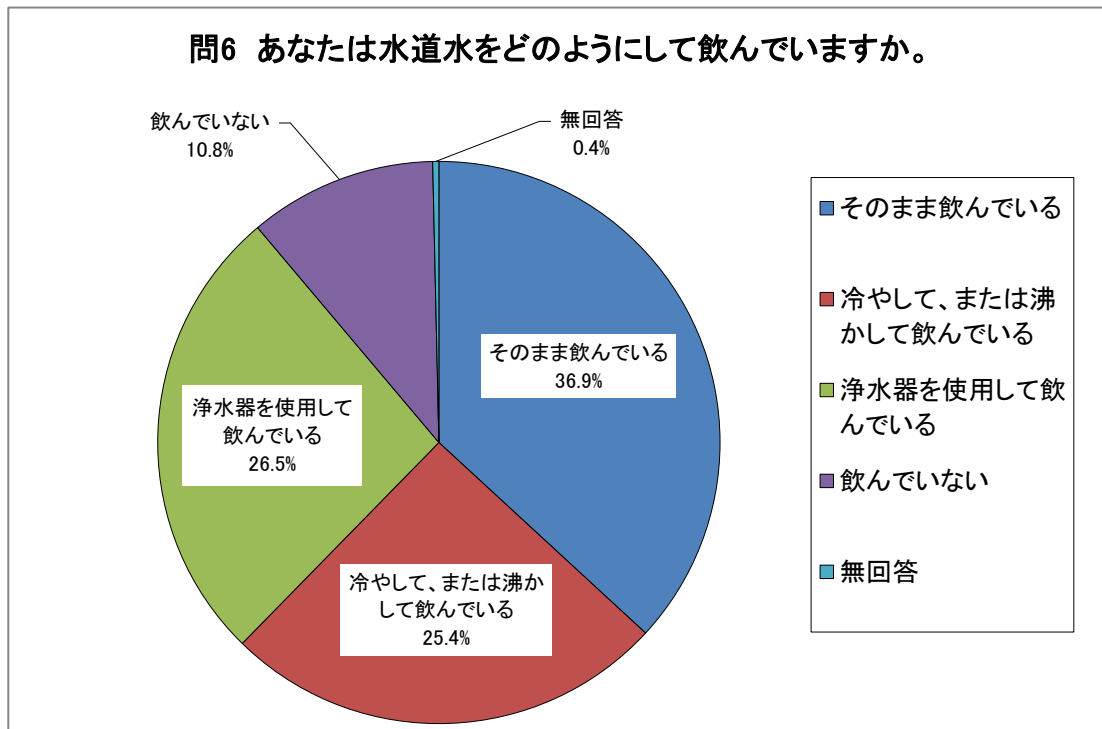
問5 あなたの家の給水方法は、次のうちどれですか。

	回答数	構成比
(1) 水道管からの直結式(主に1戸建てや3階建てまでの建物)	713	83.7%
(2) 貯水槽水道(主にビルやマンション)	99	11.6%
(3) 井戸水、または簡易水道を使用	24	2.8%
(4) わからない	13	1.5%
無回答	3	0.4%
計	852	100.0%



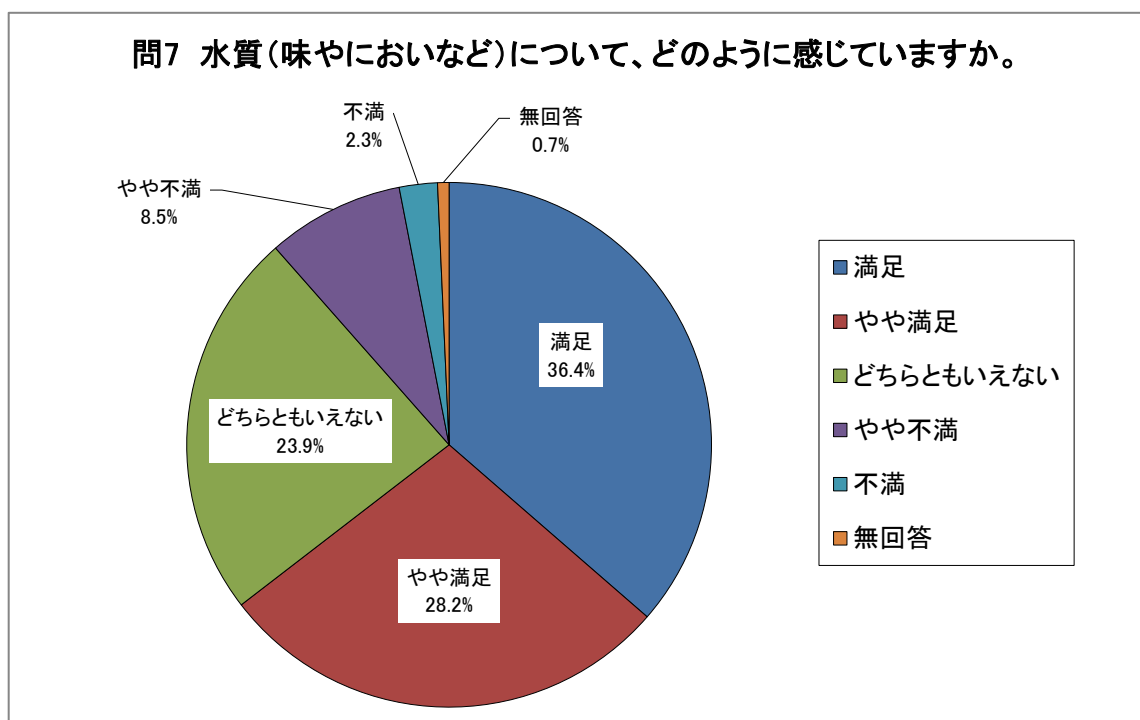
問6 あなたは水道水をどのようにして飲んでいきますか。

	回答数	構成比
(1) そのまま飲んでいる	314	36.9%
(2) 冷やして、または沸かして飲んでいる	217	25.4%
(3) 浄水器を使用して飲んでいる	226	26.5%
(4) 飲んでいない	92	10.8%
無回答	3	0.4%
計	852	100.0%



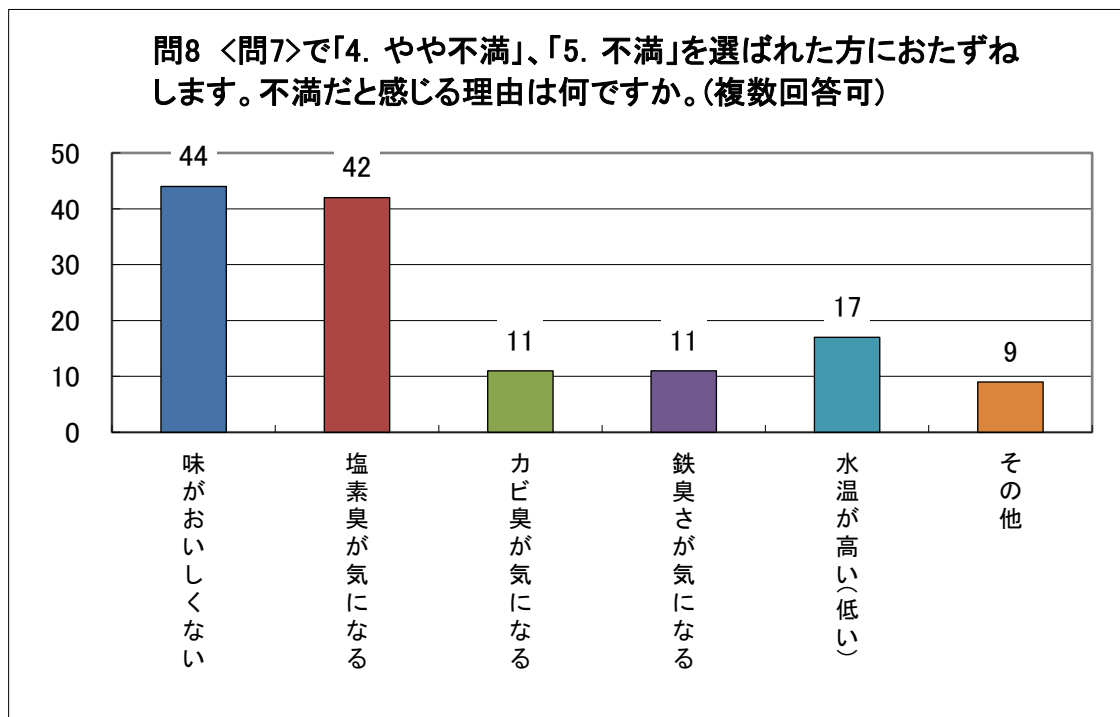
問7 水質（味やにおいなど）について、どのように感じていますか。

	回答数	構成比
(1) 満足	310	36.4%
(2) やや満足	240	28.2%
(3) どちらともいえない	204	23.9%
(4) やや不満	72	8.5%
(5) 不満	20	2.3%
無回答	6	0.7%
計	852	100.0%



問8 <問7>で「4. やや不満」、「5. 不満」を選ばれた方におたずねします。不満だと感じる理由は何ですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 味がおいしくない	44
(2) 塩素臭が気になる	42
(3) カビ臭が気になる	11
(4) 鉄臭さが気になる	11
(5) 水温が高い(低い)	17
(6) その他	9

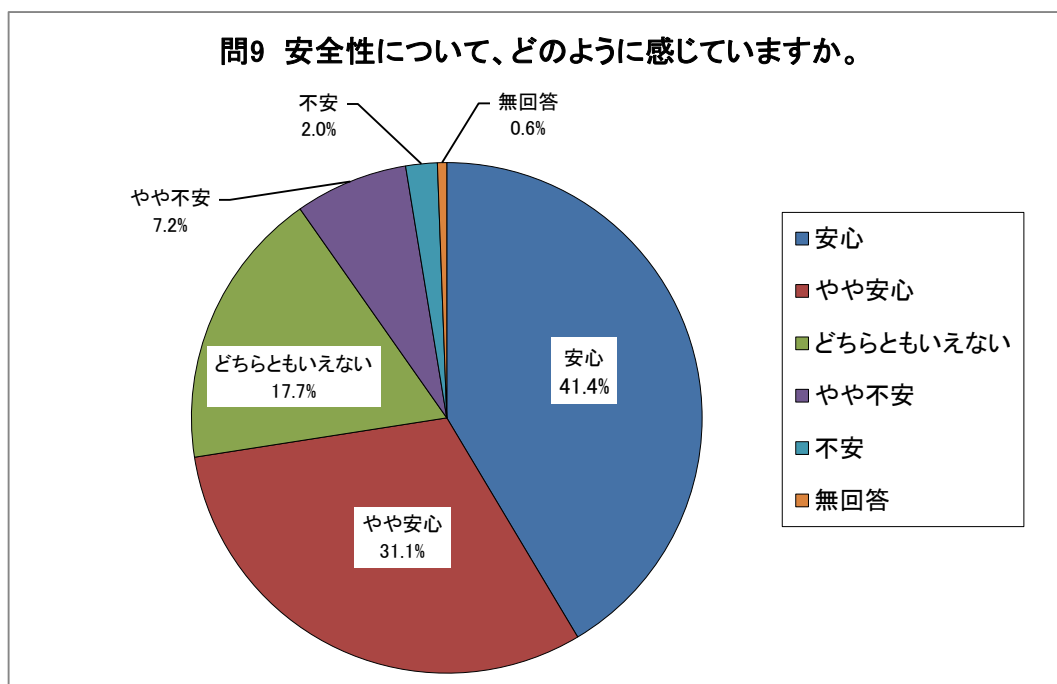


(その他の記述)

- 水道管内が汚れているのではないかと。
- 6月頃はくさい。
- 冬は満足、夏はカビ臭が気になる。
- 黄色に濁っている。
- 公営住宅に引っ越してから、お風呂やシャワーを利用後かゆみを感じる。
- 生臭い。
- 貯水槽が見えないため不安。
- 臭いが気になる。
- 有害物質。

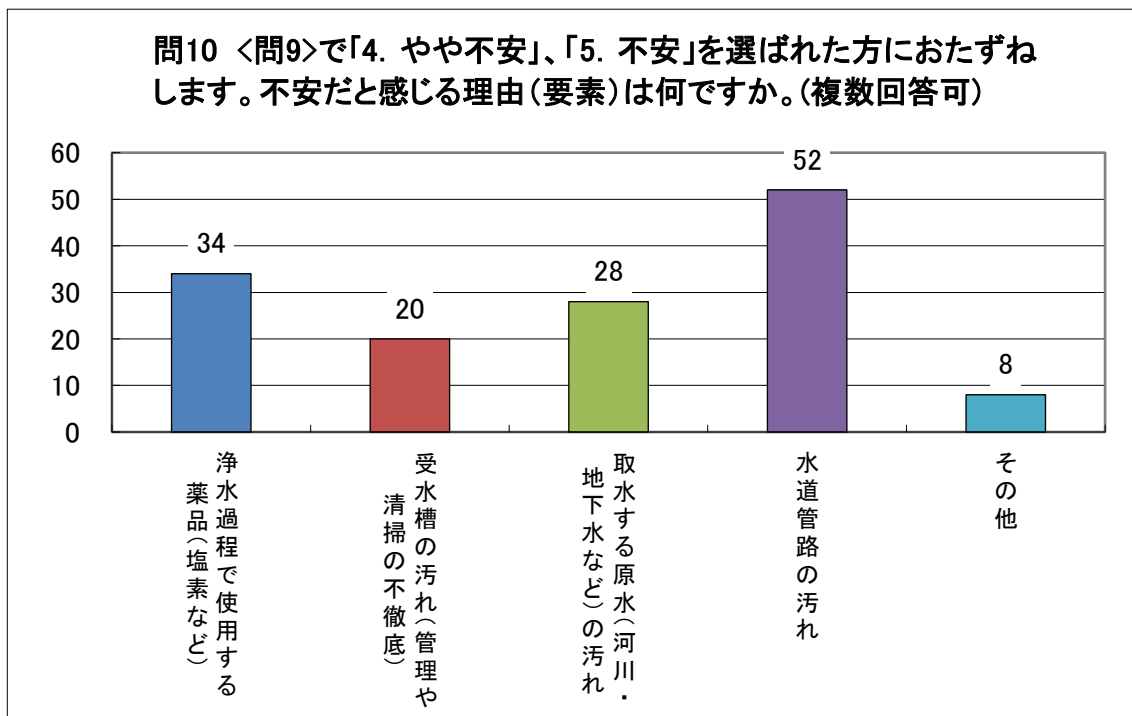
問9 安全性について、どのように感じていますか。

	回答数	構成比
(1) 安心	353	41.4%
(2) やや安心	265	31.1%
(3) どちらともいえない	151	17.7%
(4) やや不安	61	7.2%
(5) 不安	17	2.0%
無回答	5	0.6%
計	852	100.0%



問10 <問9>で「4. やや不安」、「5. 不安」を選ばれた方におたずねします。
不安だと感じる理由(要素)は何ですか。(複数回答可)

	回答数
(1) 浄水過程で使用する薬品(塩素など)	34
(2) 受水槽の汚れ(管理や清掃の不徹底)	20
(3) 取水する原水(河川・地下水など)の汚れ	28
(4) 水道管路の汚れ	52
(5) その他	8

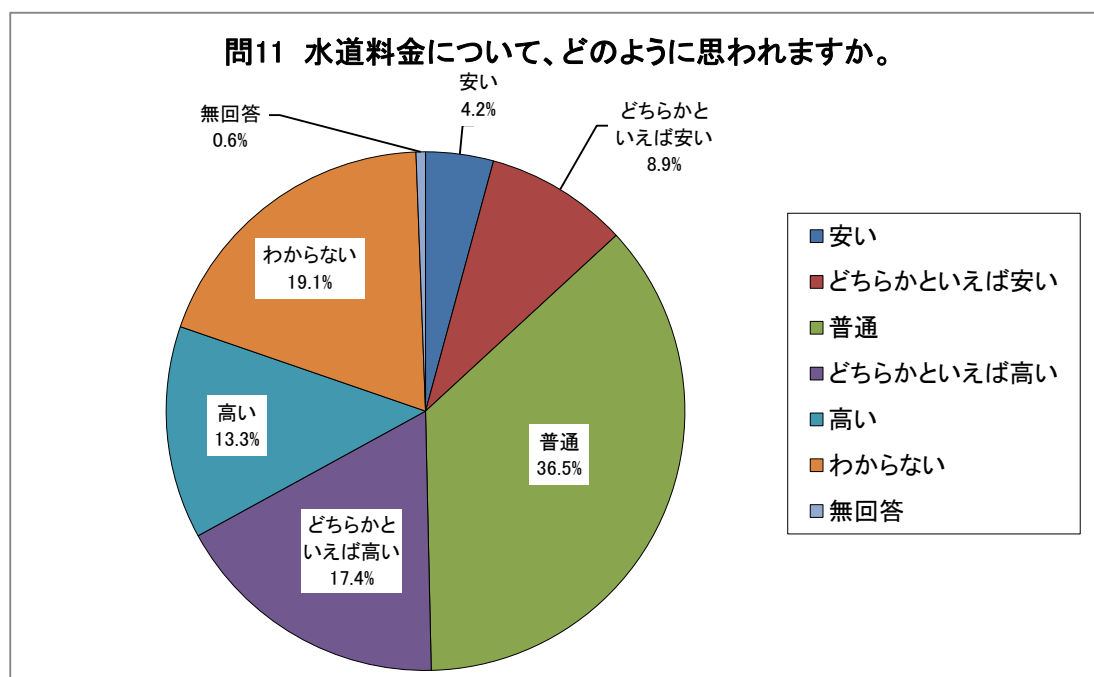


(その他の記述)

- 汚そうなイメージ。
- 鉛製給水管。
- 民営化。
- 市水道ではないため、災害等で破損した場合はどうなるのか。近所皆不安がっている。
- 管理されていない。
- 味が気になるので。
- 味が悪く、質にも不安を感じる。

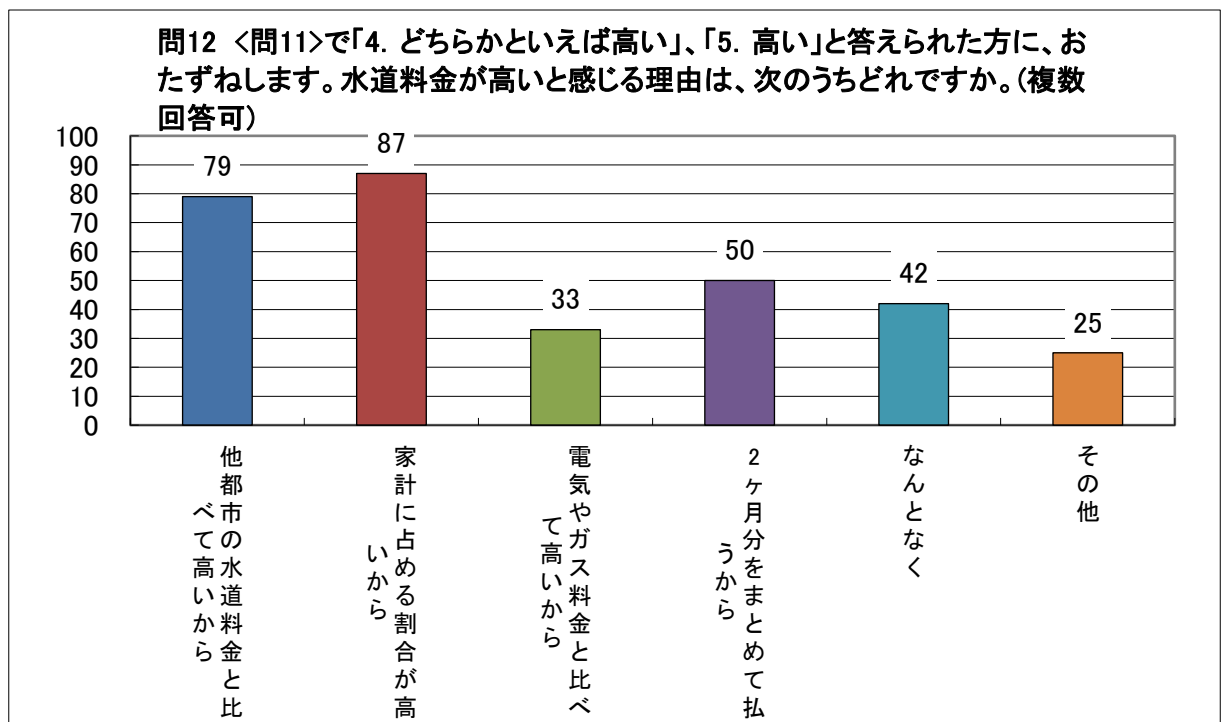
問11 水道料金について、どのように思われますか。

	回答数	構成比
(1) 安い	36	4.2%
(2) どちらかといえば安い	76	8.9%
(3) 普通	311	36.5%
(4) どちらかといえば高い	148	17.4%
(5) 高い	113	13.3%
(6) わからない	163	19.1%
無回答	5	0.6%
計	852	100.0%



問12 <問11>で「4. どちらかといえば高い」、「5. 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	79
(2) 家計に占める割合が高いから	87
(3) 電気やガス料金と比べて高いから	33
(4) 2ヶ月分をまとめて払うから	50
(5) なんとなく	42
(6) その他	25

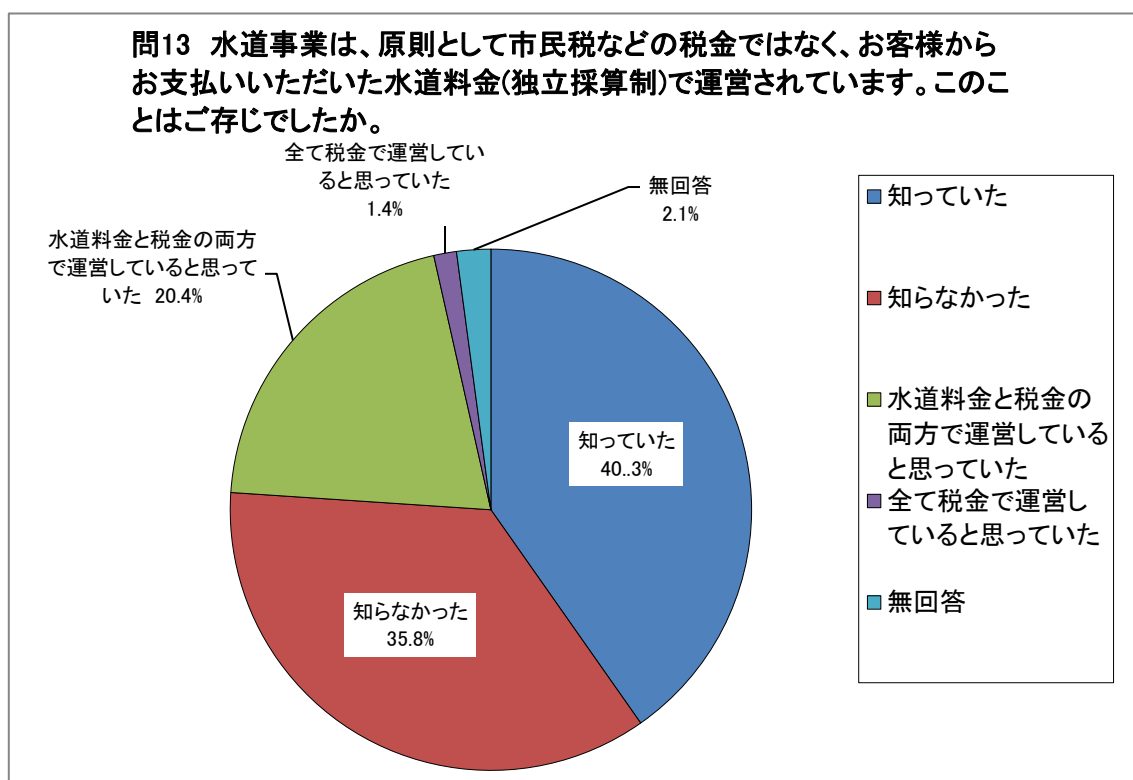


(その他の記述)

- 下水道料金が不明なのに、合算されて請求されているから。
- 何年か前より急に高くなったから。
- 下水道代が高い。庭に水をまくだけでも料金がかかる。
- 下水を使っていないのに、上下水道代を徴収されている。
- 下水道料金が加算され、急に高くなったように感じる。
- 市水道の人と比べて。
- 簡易水道と比べて。
- 料金の内訳がわかりにくい。

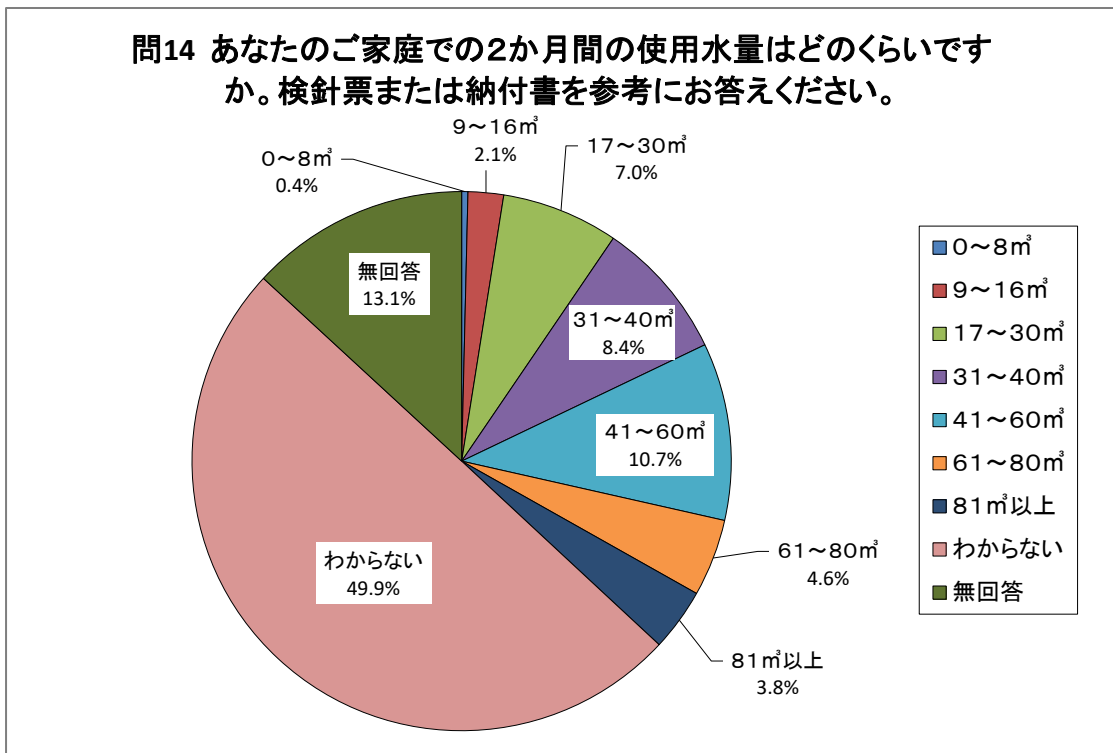
問13 水道事業は、原則として市民税などの税金ではなく、お客様からお支払いいただいた水道料金(独立採算制)で運営されています。このことはご存じでしたか。

	回答数	構成比
(1) 知っていた	343	40.3%
(2) 知らなかった	305	35.8%
(3) 水道料金と税金の両方で運営していると思っていた	174	20.4%
(4) 全て税金で運営していると思っていた	12	1.4%
無回答	18	2.1%
計	852	100.0%



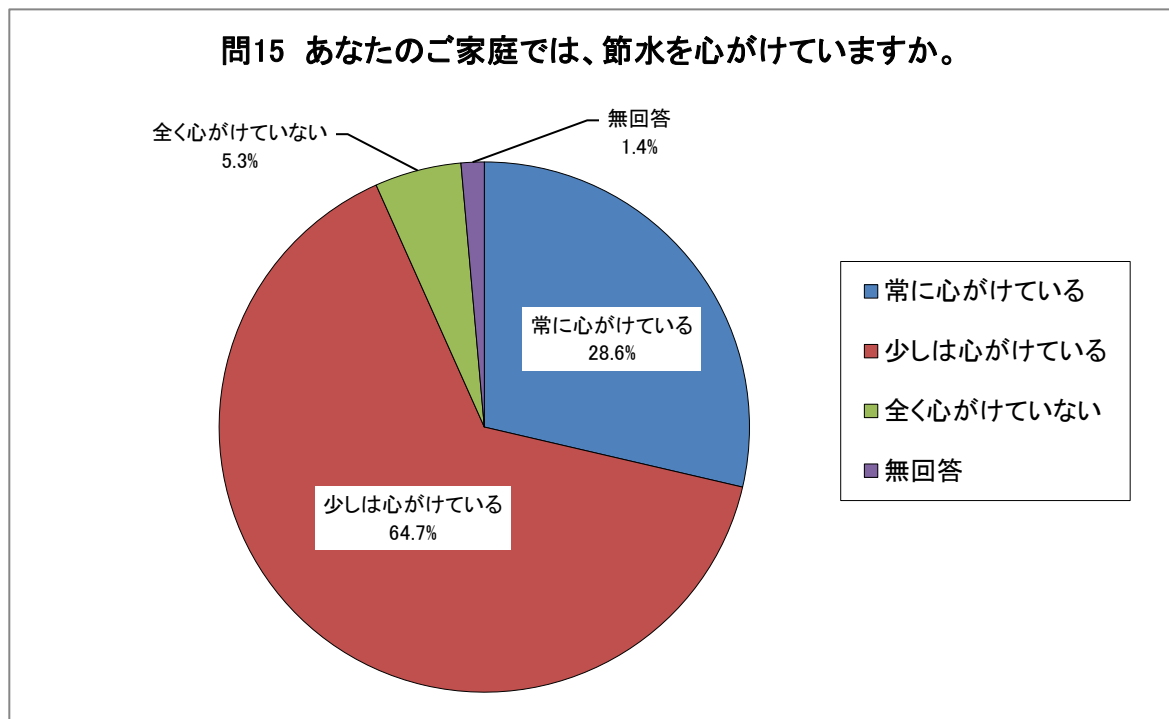
問14 あなたのご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。検針票または納付書を参考にお答えください。

	回答数	構成比
(1) 0～8 m ³	3	0.4%
(2) 9～16 m ³	17	2.1%
(3) 17～30 m ³	56	7.0%
(4) 31～40 m ³	67	8.4%
(5) 41～60 m ³	85	10.7%
(6) 61～80 m ³	37	4.6%
(7) 81 m ³ 以上	30	3.8%
(8) わからない	399	49.9%
無回答	105	13.1%
計	799	100.0%



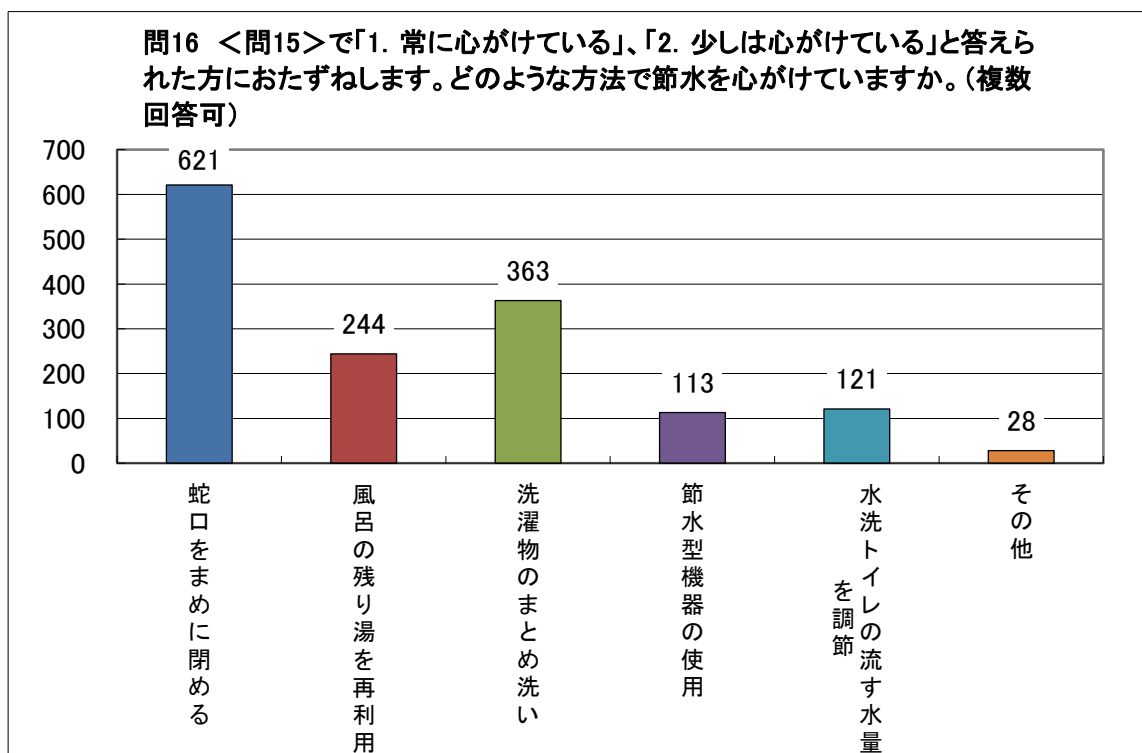
問15 あなたのご家庭では、節水を心がけていますか。

	回答数	構成比
(1) 常に心がけている	244	28.6%
(2) 少しは心がけている	551	64.7%
(3) 全く心がけていない	45	5.3%
無回答	12	1.4%
計	852	100.0%



問16 <問15>で「1. 常に心がけている」、「2. 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	621
(2) 風呂の残り湯を再利用	244
(3) 洗濯物のまとめ洗い	363
(4) 節水型機器の使用	113
(5) 水洗トイレの流す水量を調節	121
(6) その他	28

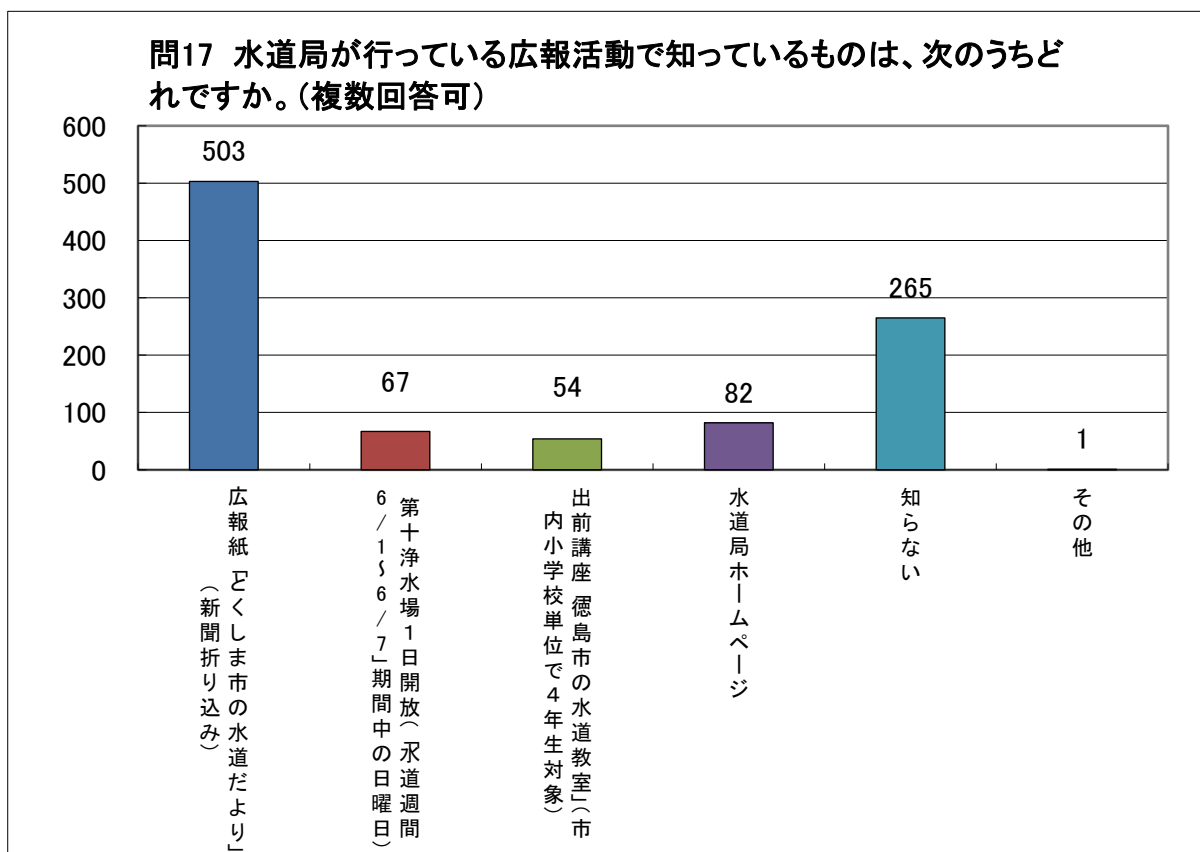


（その他の記述）

- できるだけ地下水を利用するようにしている。
- 飲み水、洗濯だけ上水道を使用、他は地下水。
- 野菜は地下水で先に洗い、花、木も地下水。使い分けている。
- 木の水やりは掃除の水使用。
- 庭の水やりに雨水を利用。
- 植木には米のとぎ汁をかける。食器を洗うとき油物は、古い布で拭いてから洗う。
- 食洗機で食器のまとめ洗いをしている。
- 節水トイレにリフォーム済。
- 水栓を調節して出過ぎないようにしている。
- 夏はシャワーのみ。
- 風呂の湯量を少なく設定している。
- 風呂の湯を追加給水で二回使用。
- 冬は銭湯に行っている。
- オート式に交換。
- すすぎ1回コース対応の洗剤を利用。
- 縦型洗濯機ではなく、ドラム式にしている。

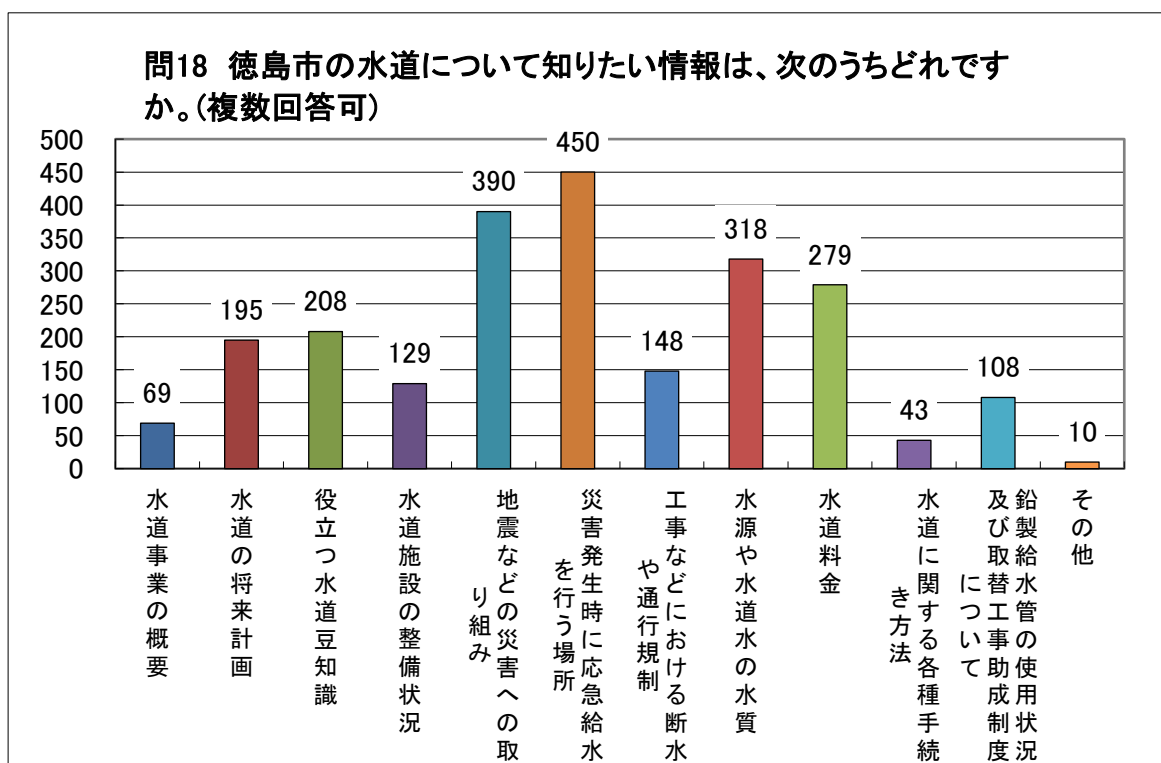
問17 水道局が行っている広報活動で知っているものは、次のうちどれですか。（複数回答可）

	回答数
(1) 広報紙「とくしま市の水道だより」（新聞折り込み）	503
(2) 第十浄水場1日開放（「水道週間6/1～6/7」期間中の日曜日）	67
(3) 出前講座「徳島市の水道教室」（市内小学校単位で4年生対象）	54
(4) 水道局ホームページ	82
(5) 知らない	265
(6) その他	1



問18 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	69
(2) 水道の将来計画	195
(3) 役立つ水道豆知識	208
(4) 水道施設の整備状況	129
(5) 地震などの災害への取り組み	390
(6) 災害発生時に応急給水を行う場所	450
(7) 工事などにおける断水や通行規制	148
(8) 水源や水道水の水質	318
(9) 水道料金	279
(10) 水道に関する各種手続き方法	43
(11) 鉛製給水管の使用状況及び取替工事助成制度について	108
(12) その他	10

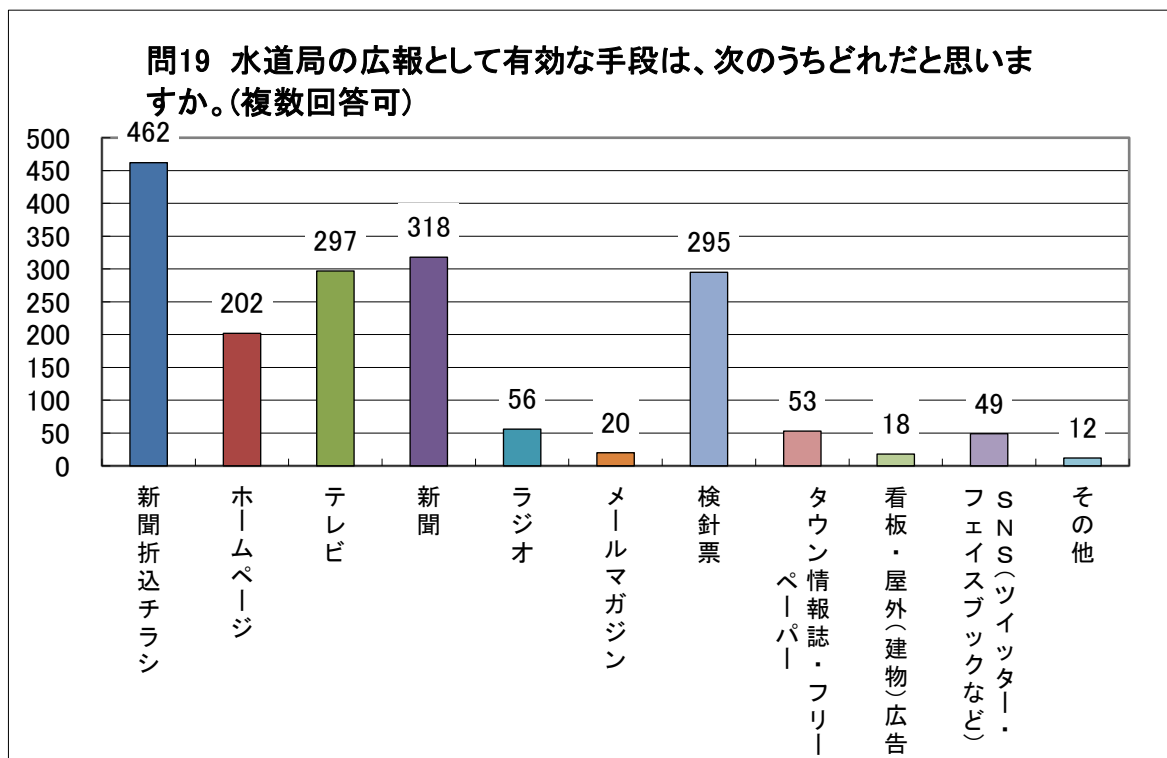


(その他の記述)

- 水道管の取替はどのように進めているのか。
- 下水道の普及率。
- 冬場の凍結防止方法等、日常でのトラブル回避。
- 下水道を早く使用できるように工事の時期など教えて欲しい。接続工事の予定がいつまでたってもないようなので。
- 鉛製給水管の取替工事の時期はいつなのか。
- 将来、民営になるのか。
- お金の使い道。
- 以前、水道の修理で料金が工事店により違っており、不明瞭であった。
- 節水の仕方。

問19 水道局の広報として有効な手段は、次のうちどれだと思いますか。(複数回答可)

	回答数
(1) 新聞折込チラシ	462
(2) ホームページ	202
(3) テレビ	297
(4) 新聞	318
(5) ラジオ	56
(6) メールマガジン	20
(7) 検針票	295
(8) タウン情報誌・フリーペーパー	53
(9) 看板・屋外(建物)広告	18
(10) SNS(ツイッター・フェイスブックなど)	49
(11) その他	12

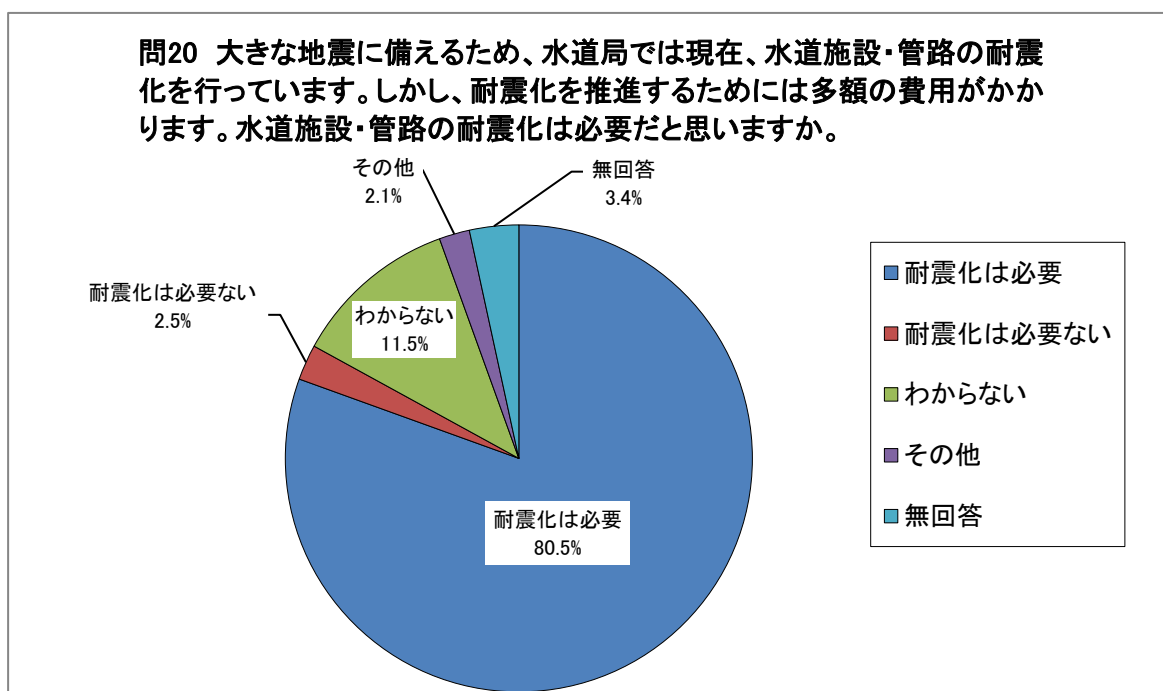


(その他の記述)

- チラシの投函(新聞を取っていないため)。
- 費用をかけない方法。
- ホームページやスマホなどは、特定の人や若者には有効な手段かもしれないが、利用しにくい、できない人が一定数いると思う。
- インターネットをつないでいないので、紙でのお知らせをお願いします。
- 地域へのポスティング。
- DM全戸配布。
- 小中学校を通じて。
- 出前講座の常習化。
- 検針票と一緒に付けていただいたら見ます。新聞はとってませんし、テレビの放送は見なかったりしますし、ポストに入っているのが一番見やすい。

問20 大きな地震に備えるため、水道局では現在、水道施設・管路の耐震化を行っています。しかし、耐震化を推進するためには多額の費用がかかります。水道施設・管路の耐震化は必要だと思いますか。

	回答数	構成比
(1) 耐震化は必要	686	80.5%
(2) 耐震化は必要ない	21	2.5%
(3) わからない	98	11.5%
(4) その他	18	2.1%
無回答	29	3.4%
計	852	100.0%

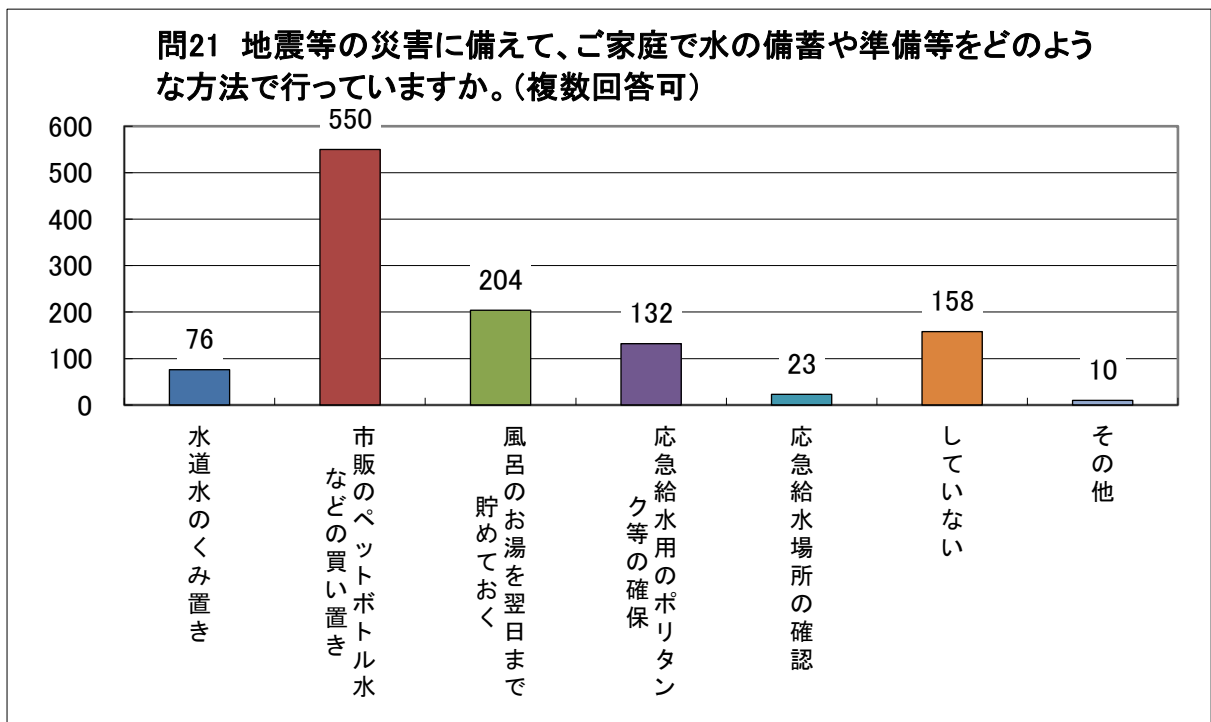


(その他の記述)

- 民営化する前に耐震化はしておくべきだ。
- 必要だと思うけど、それで絶対安全かどうかはわからない。
- 耐震化は必要。ある程度、税金を投入すべき。水は命の源だから。
- 必要だが、これ以上料金が上がると困る。
- 必要だが、費用との兼ね合いもある。
- 耐震化は必要だと思いますが、費用は使用者だけが負担するのではなく、税金も投入して欲しいと思います。
- 耐震化も必要かもしれないが、老朽化の方が現実的に気になる。
- 老朽化施設・管路の更新が優先されるべき。結果として、耐震化にもなる。
- 耐震化は必要ない。利用者に負担がないのであれば必要だが、それは難しいと思う。
- 大きな地震（直下型）に対して本当に耐震できるのか不安である。できないのであれば、耐震化は特に必要ないと考えます。
- 大きな地震に耐える耐震化は無理のように思っています。例えば断層段差に当たればだめ。
- 耐震化は必要ないが、本庁舎は早急に建て替えした方が良い。
- 結局被災地では断水すると思う。耐震化の目的が断水防止か早期復旧かによっても必要度が違う。
- 現在のままで良いと思います。
- 費用対効果や水道料金への反映（値上げ）を考えると軽々返答はできないと思う。
- わからない。自然の力には勝てないから。

問21 地震等の災害に備えて、ご家庭で水の備蓄や準備等をどのような方法で行っていますか。（複数回答可）

	回答数
(1) 水道水のくみ置き	76
(2) 市販のペットボトル水などの買い置き	550
(3) 風呂のお湯を翌日まで貯めておく	204
(4) 応急給水用のポリタンク等の確保	132
(5) 応急給水場所の確認	23
(6) していない	158
(7) その他	10

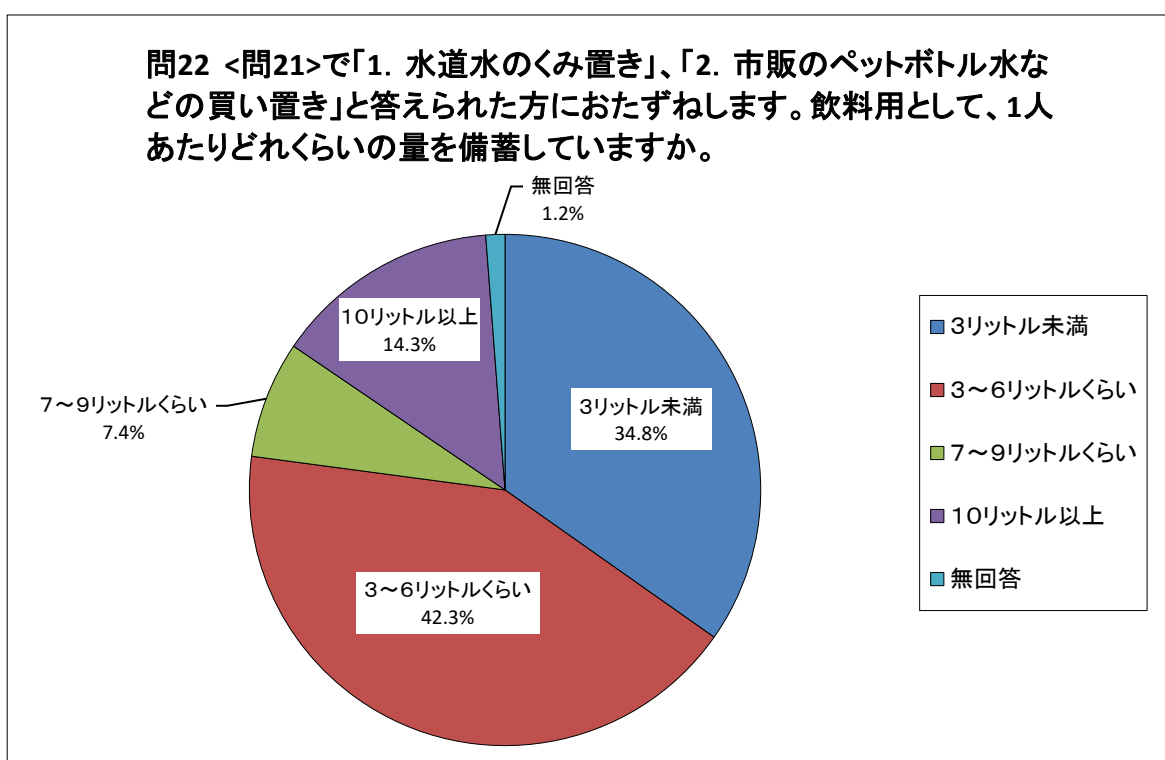


（その他の記述）

- 井戸水。
- ウォーターサーバーで一定量の水保管。1個×120。
- 市販のペットボトルに水道水を入れてトイレ等にある程度置いてある。
- エコキュート。
- 貯水槽の利用。
- 雨水タンク。

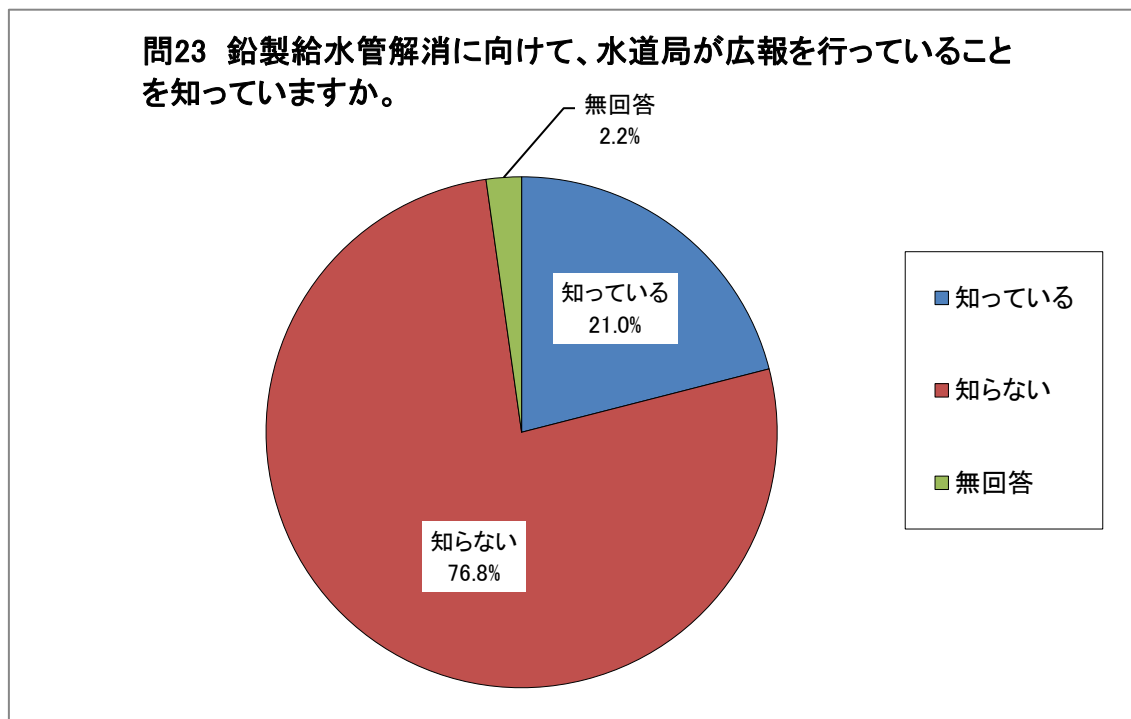
問22 <問21>で「1. 水道水のくみ置き」、「2. 市販のペットボトル水などの買い置き」と答えられた方におたずねします。飲料用として、1人あたりどれくらいの量を備蓄していますか。

		回答数	構成比
(1)	3リットル未満	202	34.8%
(2)	3～6リットルくらい	246	42.3%
(3)	7～9リットルくらい	43	7.4%
(4)	10リットル以上	83	14.3%
	無回答	7	1.2%
	計	581	100.0%



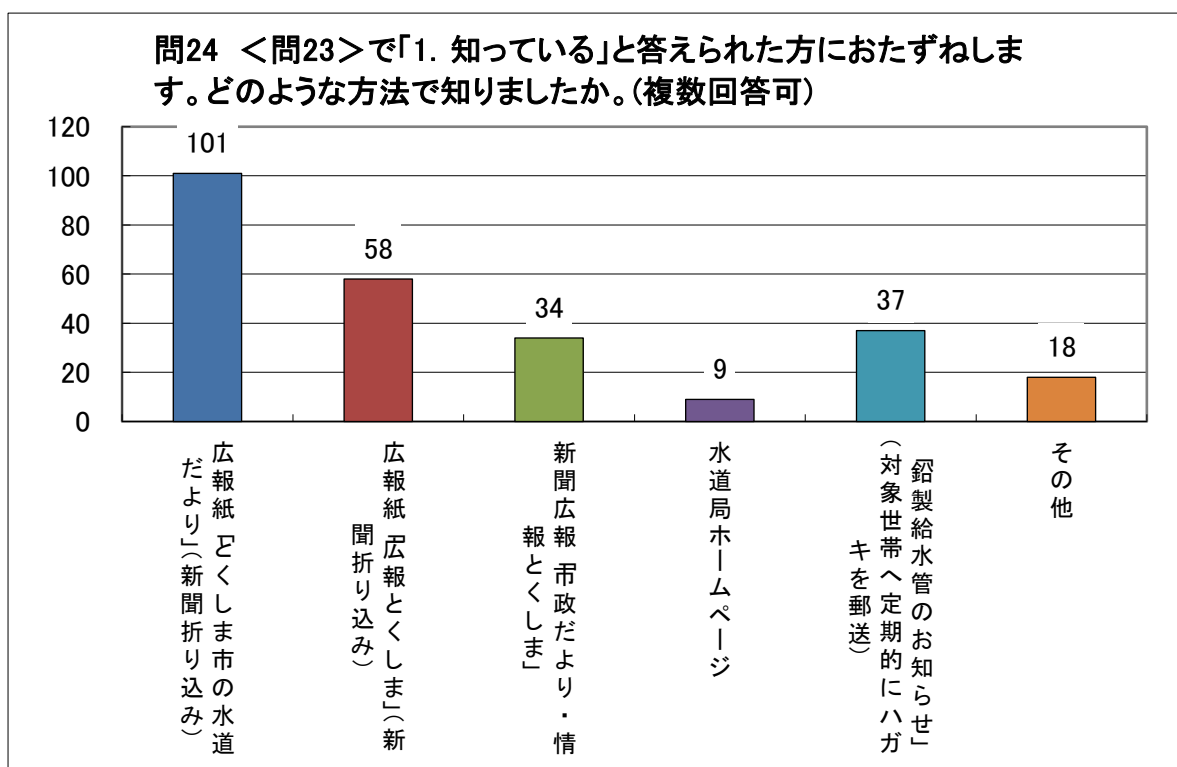
問23 鉛製給水管解消に向けて、水道局が広報を行っていることを知っていますか。

	回答数	構成比
(1) 知っている	179	21.0%
(2) 知らない	654	76.8%
無回答	19	2.2%
計	852	100.0%



問24 <問23>で「1. 知っている」と答えられた方におたずねします。
どのような方法で知りましたか。(複数回答可)

	回答数
(1) 広報紙「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み)	101
(2) 広報紙「広報とくしま」(新聞折り込み)	58
(3) 新聞広報「市政だより・情報とくしま」	34
(4) 水道局ホームページ	9
(5) 「鉛製給水管のお知らせ」(対象世帯へ定期的にハガキを郵送)	37
(6) その他	18

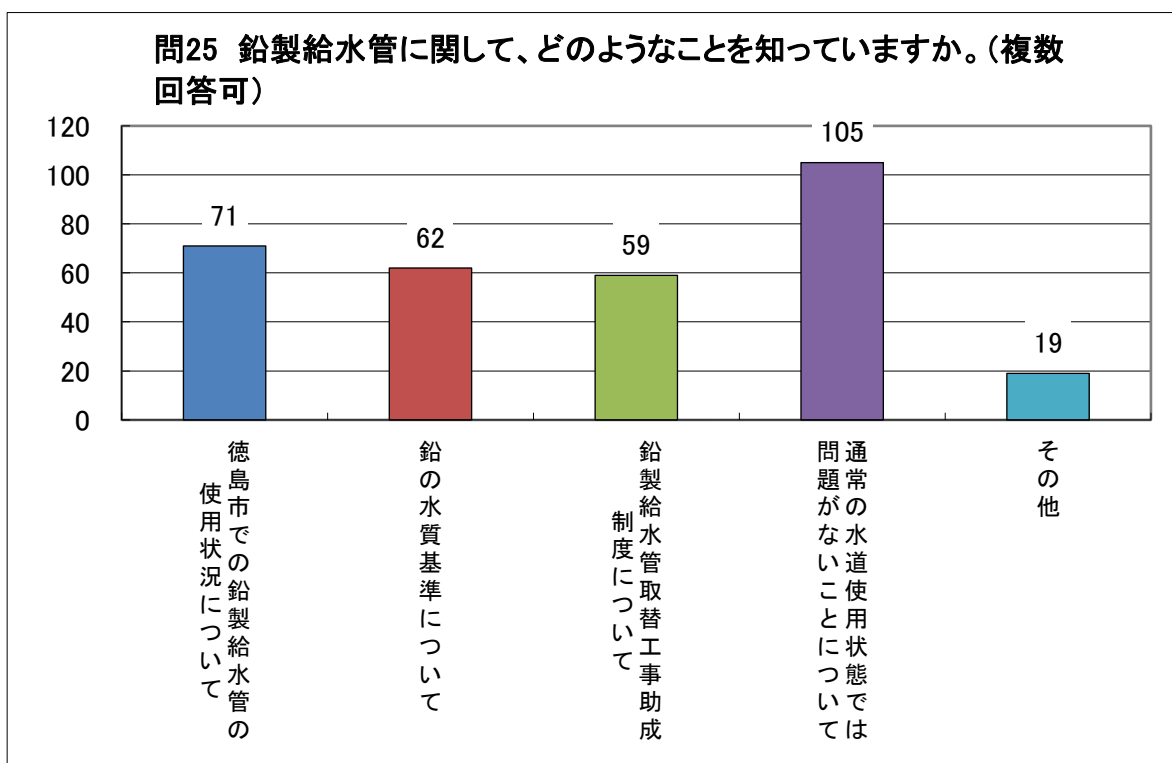


(その他の記述)

- 新築にしたときに。
- テレビ。
- 月刊水道。
- 水道工事業者から。
- 現在接道が鉛管取替工事のため。
- 仕事関係で。
- 一般知識として。
- 水質検査。
- 以前参加した催し事で。
- 一度、調査に来られたのでその時に初めて知りました。

**問25 鉛製給水管に関して、どのようなことを知っていますか。
(複数回答可)**

	回答数
(1) 徳島市での鉛製給水管の使用状況について	71
(2) 鉛の水質基準について	62
(3) 鉛製給水管取替工事助成制度について	59
(4) 通常の水道使用状態では問題がないことについて	105
(5) その他	19

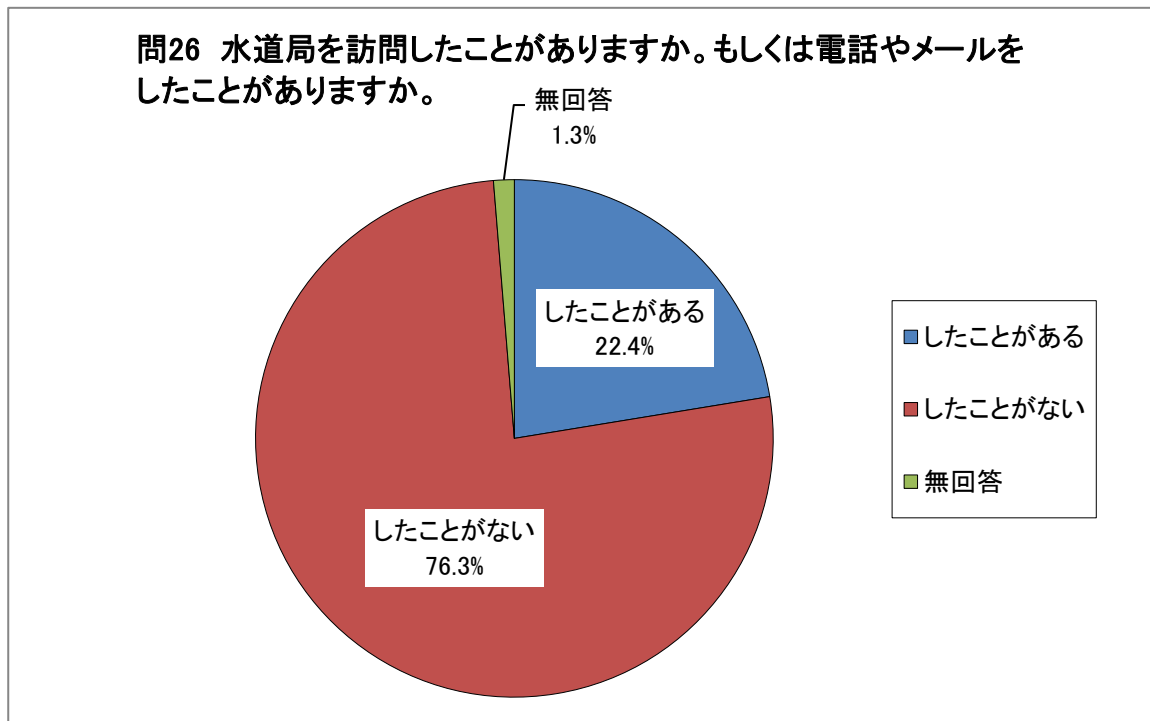


(その他の記述)

- 自分の家が鉛管ではないことだけ知っている。
- 広報では見たが、内容までは覚えていない。
- 鉛が体に入ると危ない。
- 鉛管は体に良くない。
- 昔に聞いたことがあったので、今は鉛製給水管は無いと思っていた。
- 有害だとは思っていた。
- 朝、飲み水使用の場合は、バケツ1杯位 (1ℓと言われているが) を流して (果物、野菜の水洗い等に利用) 飲み水に利用する。
- 古い水道管がたくさんあると聞いています。早く対応して欲しい。
- 鉛管の言葉は知っているが、自分の家がそれかどうか分からない。

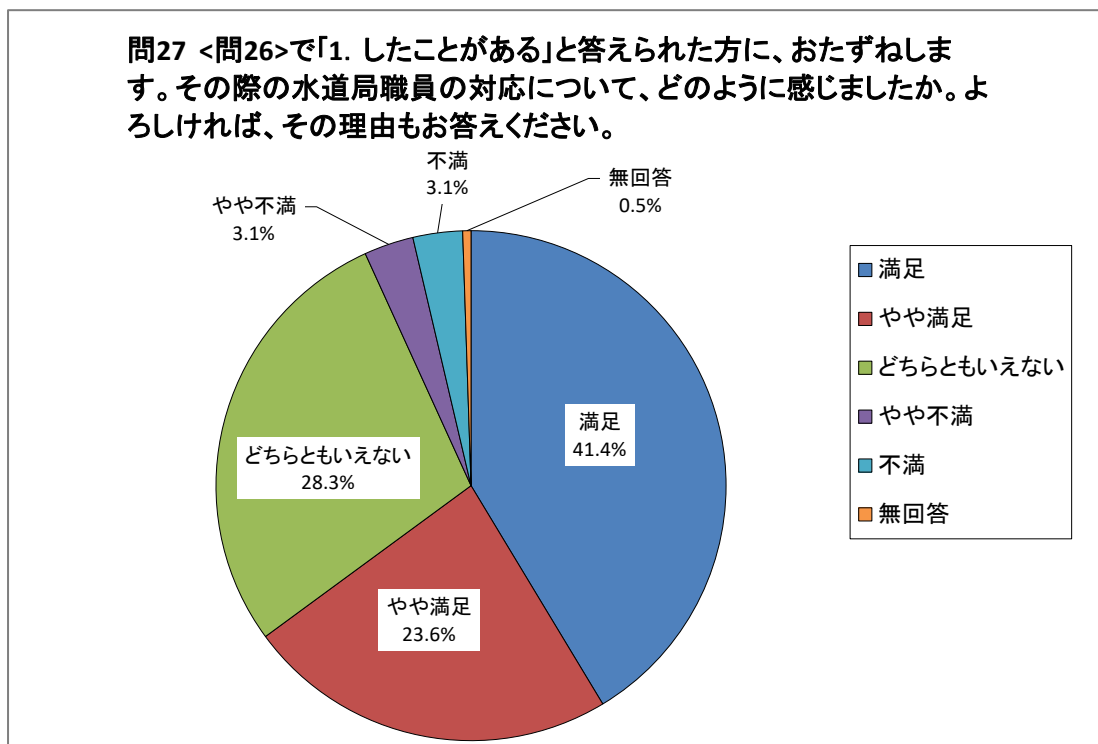
問26 水道局を訪問したことがありますか。もしくは電話やメールをしたことがありますか。

	回答数	構成比
(1) したことがある	191	22.4%
(2) したことがない	650	76.3%
無回答	11	1.3%
計	852	100.0%



問27 <問26>で「1. したことがある」と答えられた方に、おたずねします。その際の水道局職員の対応について、どのように感じましたか。よろしければ、その理由もお答えください。

	回答数	構成比
(1) 満足	79	41.4%
(2) やや満足	45	23.6%
(3) どちらともいえない	54	28.3%
(4) やや不満	6	3.1%
(5) 不満	6	3.1%
無回答	1	0.5%
計	191	100.0%



(理由)

【満足】

- 丁寧に素早く対応してくださって言葉も優しくさわやかでした。
- 年寄りだから優しく教えてくれました。
- スムーズに対応していただきました。
- 支払方法の変更で訪問しましたが、男女共々、丁寧にはっきりと対応していただきました。
- テキパキと即座に答えてくれます。
- 水漏れの質問に対応がよかった。ありがとうございました。
水漏れ検査をお願いしたら、とても丁寧に対応して下さいました。
- マンションの家主ですので、2ヶ月1度の検針、金額の変更がないか何年か前に一度お尋ねをしました。
- 名義変更で電話したがスムーズに行ってくれた。
- 料金について電話で質問しました。優しく丁寧な対応だったので良いイメージです。

- 水道メーターの鉄蓋が、トラックが何度も通る度ういてしまい、割れたため、水道局に持参すると代わりの鉄蓋を渡して頂きました。それ以降ずれたりしなくなりました。
- 対応が親切で丁寧でした。
- 私の質問に対して親切に答えてくれ、事情がよくわかった。
- 検針の方に水漏れを指摘され、水道局に電話したら、翌日に来ていただきました。原因がわかりすぐに直りました。お世話になりました。
- 親切な対応に安心感が得られました。ありがとうございました。色々なことがわかったし、水を出しっぱなしにしないということがわかったから。

【やや満足】

- 知人の知り合いの人に聞いたので、安心しました（30年前）。
- 夜間水道管が破損し、水が流れっぱなしになる事故が発生したが、電話で状況を連絡した後、速やかに修復の対応してもらえた。
- 水道局で対応する案件ではなかったが、きちんと対応してもらったので。
- 引っ越しのために電話したが、対応に関して特に何も感じなかった。
- 丁寧に対応して下さった。

【どちらともいえない】

- 対応する職員について、職務態度にばらつきがある。
- 受け答えのみで終わった。
- 佐古の水道水で茶色の赤サビが出て電話をすると、タンクを掃除しているから何件か電話があったという。赤サビが出るなら先に知らせて欲しかった。風呂の湯が茶色くガス屋を呼んでしまった。後で水道と判明した。
- 事務的回答（答弁）。
- 当たり障りなく普通の対応だった。
- 数年前の引っ越しの際に電話をしました。特に印象に残っていないので、たぶんスムーズなやり取りで、悪い印象はなかったのだと思います。
- 水道メーターのバルブ交換を依頼するために電話したが、丁寧に応対してくれた。
- 昼休憩中と思うが、机に土足のまま足を上げ新聞を見ていた。見苦しいです。行動も注意。
- 故障の時連絡している。その時は現場に来て直して欲しい。

【やや不満】

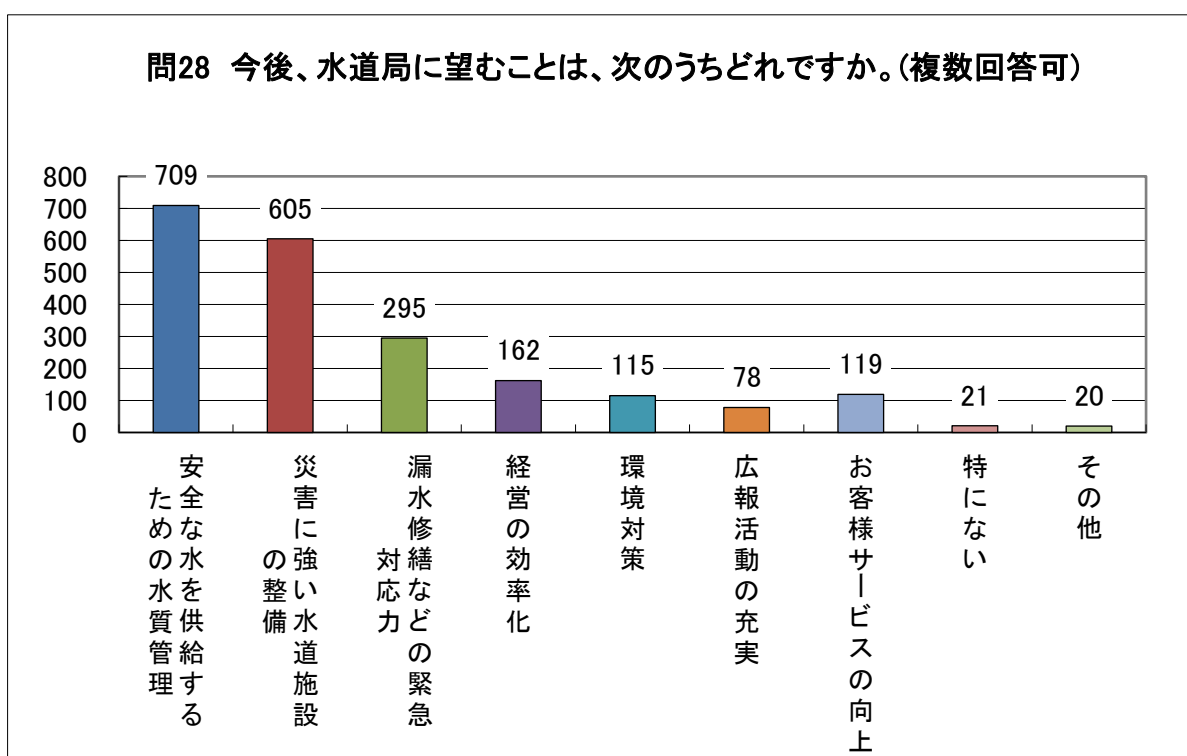
- 中には横柄な態度の人がいますね。言葉遣いもよろしくない。
- 対応が悪い。全てにおいて真摯に対応してもらいたい。
- 応接態度がよくない。
- 案内がとてもしやらしかった。
- 手続きをしたのに、手続きができていないと連絡を受け、再度訪問し手続きをした。1回目の不備についての説明もなく、出来ていないと注意され、その書類がどこへいったのかもわからない。
- 何年も前のことだが、高飛車なような少々乱暴なような態度で… ただし、普段検針に来てくれている係員の人はきちんとした態度で好印象です。

【不満】

- 時間外に電話をしました。対応はして頂き、水漏れの修理店を紹介して頂きましたが、尻切れトンボであったようで、こちらの知っている電気店に電話して対応して頂きました。
- 上から目線、えらそうな電話対応。
- 10年程前に電話した事があり、そのときの対応が不親切。電話するのがためられるような感じ。
電話対応がひどかった（10年くらい前）。雑な言葉遣い、タメ口、声色も悪かった。後でママ友達にも聞いたが、定刻以外に電話するとこんな方が多いと、他の方も言っていた。
- 上下水道の件で尋ねたが、そちらの地域は下水が使えるようになったので、工事は各自が負担せよとの返答で、ハガキ1通で突然水道代が2倍になっていた。納得できない。

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) 安全な水を供給するための水質管理	709
(2) 災害に強い水道施設の整備	605
(3) 漏水修繕などの緊急対応力	295
(4) 経営の効率化	162
(5) 環境対策	115
(6) 広報活動の充実	78
(7) お客様サービスの向上	119
(8) 特にない	21
(9) その他	20



(その他の記述)

- 下水道を早く完備して欲しい。くみ取りの浄化槽ではない方が良いので早くして欲しい。
- 公営の継続。
- 民営化絶対反対、外国の参入にも絶対反対、私物化されるから。
- 災害に対しての対応策の多様化（井戸の管理等）。
- 経年変化、劣化に耐える水道管の実用化と、水道網のネットワーク化によるリダンダンシー（冗長性）の実現とメンテナンス性の向上を図ることが必要。低コストの努力をお願いしたい。
- 水道管理設工事後の道路の原状回復。
- 料金を下げること。
- 料金の値上げはできるだけ避けて欲しい。
- 料金の決め方を教えて欲しい。
- 配管の点検。
- 塩素の臭いをどうにかして欲しい。
- 全地域の私水道から市水道への切り替え。切実な思いです。
- クレジットカードでの支払い。
- 今まで通り優しく、丁寧に仕事を続けて下さい。