

水道に関するアンケート調査

報告書

平成22年8月

丸亀市上下水道部経営課

1. 調査の概要

(1) 調査目的

水道利用者の現在の意識や満足度、水道事業に望む事柄等を的確に把握し、今後の各種計画・施策の立案と事業の効率的な運営に役立てる。

(2) 調査対象

市内在住の水道利用者の方から、無作為に抽出した 1 0 0 0 世帯

(3) 調査方法

郵送によるアンケートの配布、回収（無記名）

(4) 調査期間

平成 22 年 7 月 1 日（木）～7 月 20 日（火）（7 月末までの到着分を集計）

(5) 配布数・回収数

配布数	1 0 0 0 件
回収数	4 4 0 件
郵返数	2 件
回収率	4 4 %

(6) アンケート調査項目

回答者の基本属性	4 問
水道水の利用状況	7 問
水道水の味への満足度	2 問
水道水の水質への満足度	2 問
水道料金について	4 問
サービス・施策について	5 問
合計	2 4 問

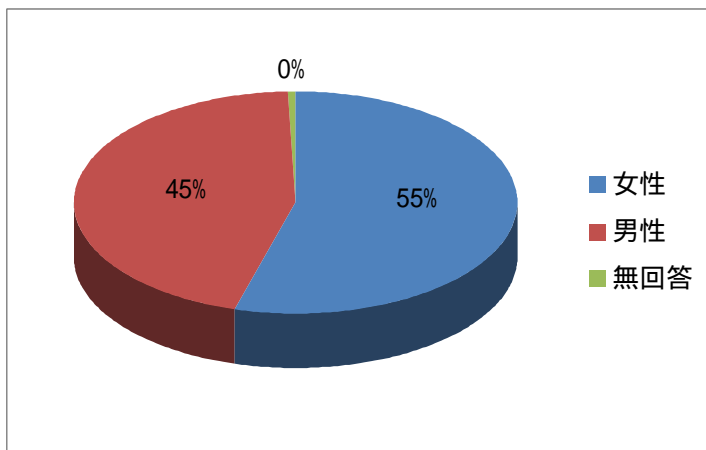
2. アンケート調査の集計結果

回答は、特に指定がない場合は、設問ごとに一つだけ 印をつけて頂いたものです

《問1》 あなたの性別は。

- 1.女性 2.男性

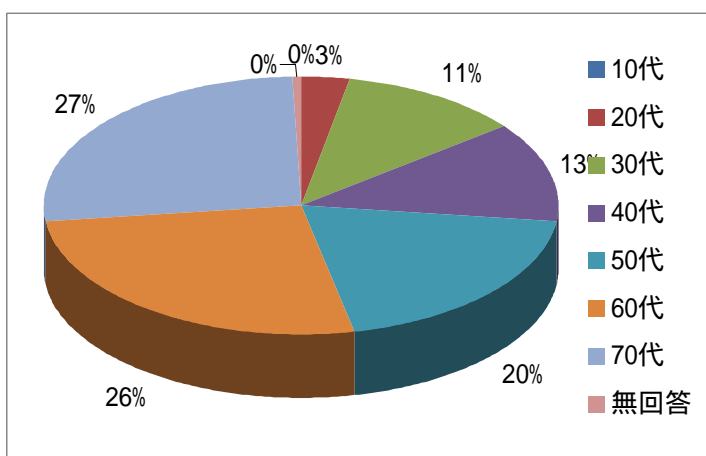
女性	男性	無回答	回答者数
239人	199人	2人	440人



《問2》 あなたの年齢は。

- 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代 7.70代以上

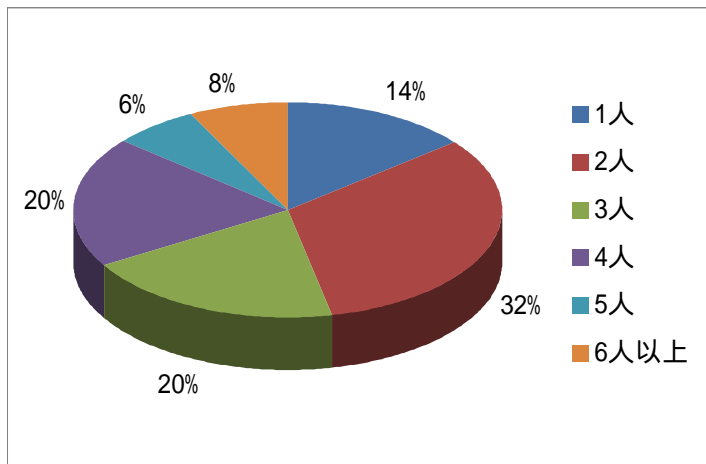
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	無回答	回答者数
0人	14人	50人	55人	86人	116人	117人	2人	440人



《問4》 あなたのご家族は何人ですか。

()人

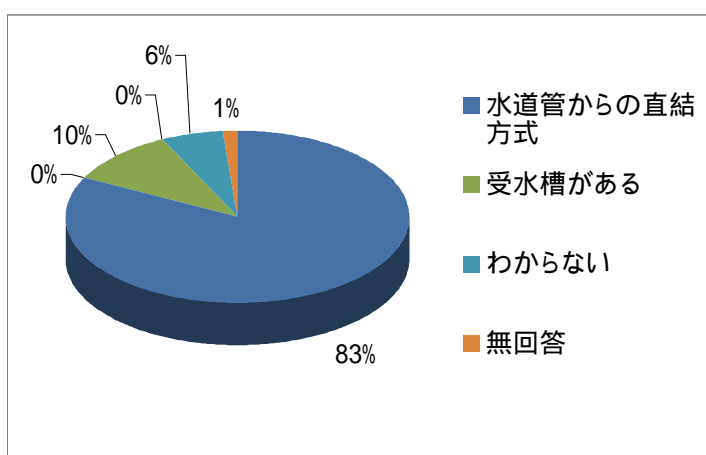
1人	2人	3人	4人	5人	6人以上	回答者数
62人	143人	87人	87人	28人	33人	440人



《問5》 あなたの家の給水方式は次のどれですか。

1. 水道管からの直結方式 2. 受水槽（水道水の貯水タンク）がある 3. わからない

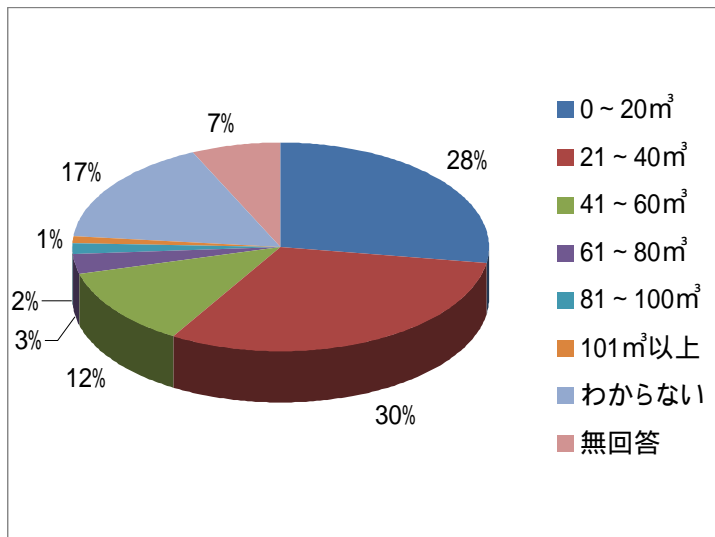
水道管からの直結方式	受水槽がある	わからない	無回答	回答者数
363人	45人	26人	6人	440人



(問6) あなたのご家庭での1か月間の水道使用量に該当するものに 印をつけてください。

1. 0～20³ 2. 21～40³ 3. 41～60³ 4. 61～80³ 5. 81～100³
 6. 101³以上 7. わからない

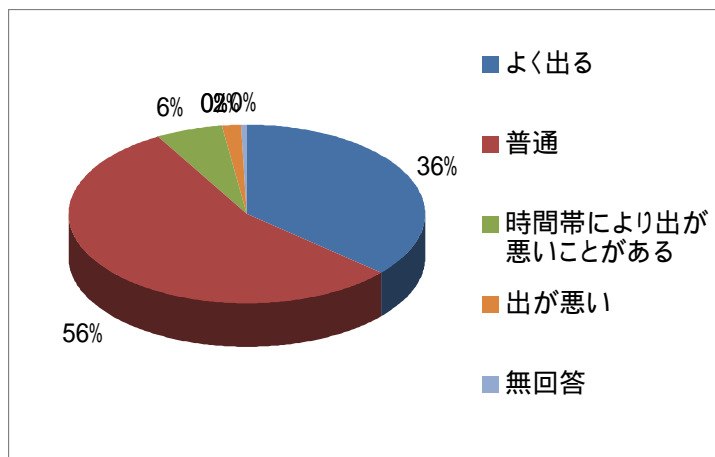
0～20 ³	21～40 ³	41～60 ³	61～80 ³	81～100 ³	101 ³ 以上	わからない	無回答	回答者数
121人	137人	54人	13人	8人	4人	73人	30人	440人



(問7) あなたのご家庭は、水の出具合はどうですか。

1. よく出る 2. 普通 3. 時間帯により出が悪いことがある 4. 出が悪い

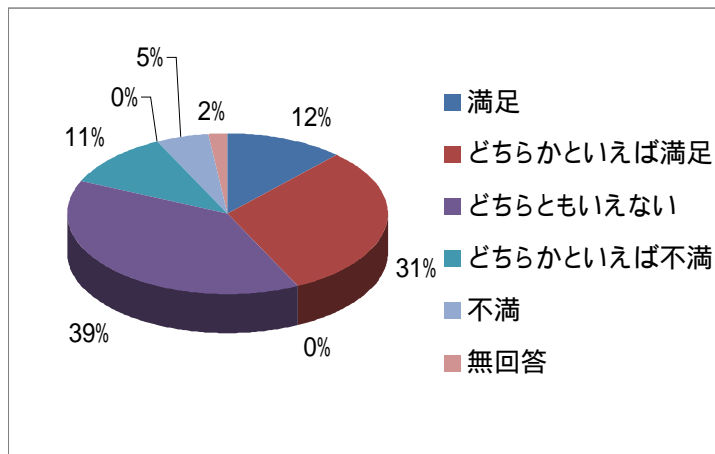
よく出る	普通	時間帯により出が悪いことがある	出が悪い	無回答	回答者数
160人	243人	27人	8人	2人	440人



〔問8〕 あなたは、水道の味にどの程度満足していますか。

- 1.満足 2.どちらかといえば満足 3.どちらともいえない 4.どちらかといえば不満
5.不満

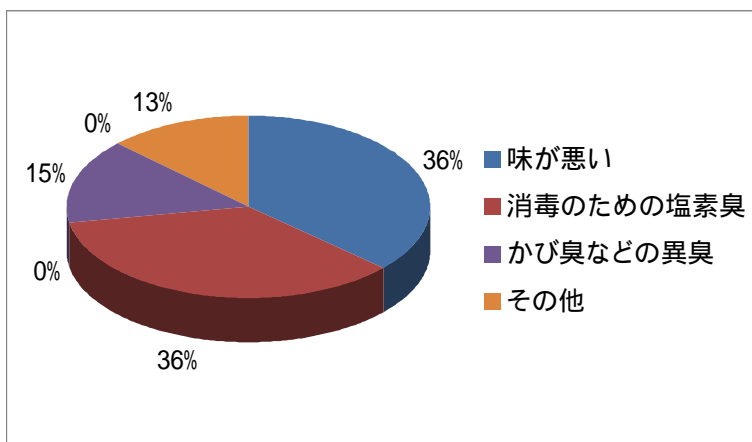
満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	無回答	回答者数
53人	135人	171人	49人	24人	8人	440人



〔問9〕 問8で「どちらかといえば不満」「不満」とお答えの方にうかがいます。あなたが不満と思われる理由は何ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1.味が悪い 2.消毒のための塩素臭 3.かび臭などの異臭 4.その他 ()

味が悪い	消毒のための塩素臭	かび臭などの異臭	その他	回答数	回答者数
37件	36件	15件	13件	101件	73人



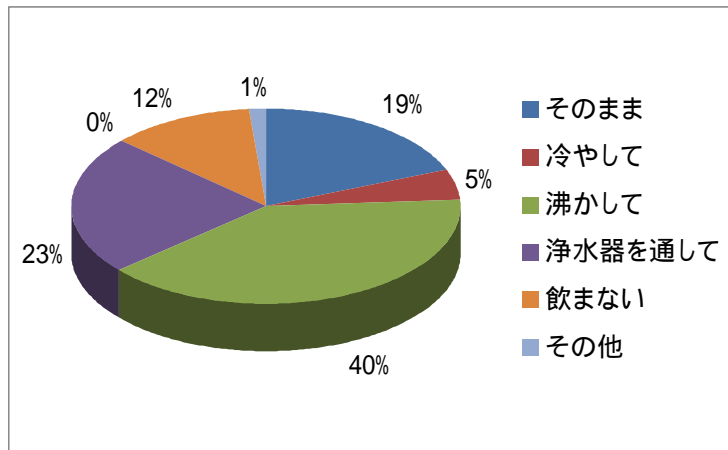
4.その他の主な意見・・・水の濁り、くさい、水道管が汚い、信用できない

〔問10〕 あなたは、水道水をどのように飲んでいきますか。

あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1.そのまま 2.冷やして 3.沸かして 4.浄水器を通して 5.飲まない 6.その他()

そのまま	冷やして	沸かして	浄水器を通して	飲まない	その他	回答数
99件	26件	207件	120件	62件	7件	521件



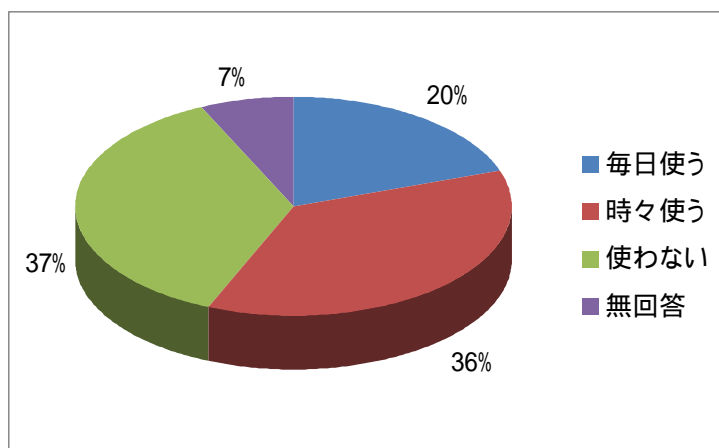
6. その他の主な意見・・・お茶として沸かす、氷にする

〔問11〕 あなたは、市販のボトルウォーターを使いますか。

*ボトルウォーターとはペットボトル、紙パック等の容器に封入して販売されているミネラルウォーター等のことをいいます。

- 1.毎日使う 2.時々使う 3.使わない

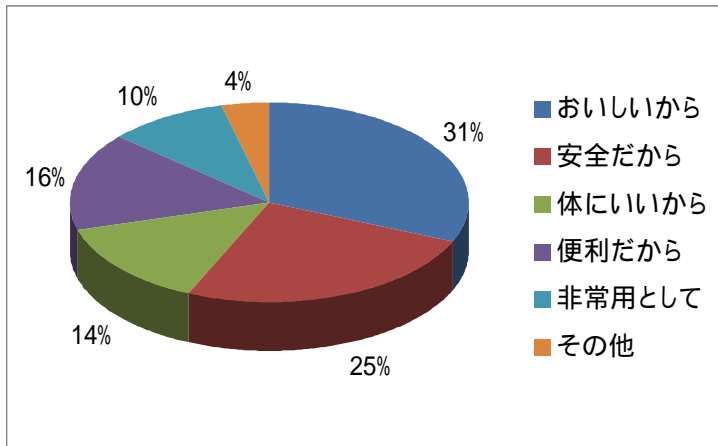
毎日使う	時々使う	使わない	無回答	回答者数
87人	161人	161人	31人	440人



(問12) 問11で「毎日使う」「時々使う」とお答えの方にうかがいます。それはどのような理由からですか。
 あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1.おいしいから 2.安全だから 3.体にいいから 4.便利だから
 5.非常用として 6.その他()

おいしいから	安全だから	体にいいから	便利だから	非常用として	その他	回答数	回答者数
115件	93件	51件	58件	36件	14件	367件	248人

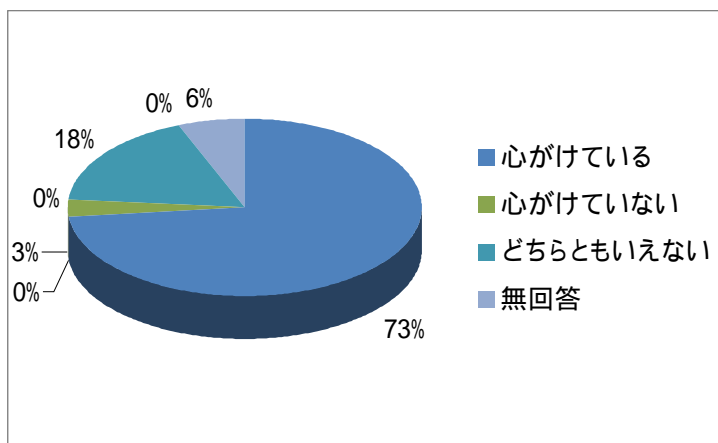


6. その他の主な意見・・・外出時に飲み物がほしい時、アレルギー-体質に効く飲料水を求めて

(問13) あなたのご家庭では、節水を心がけていますか。

- 1.心がけている 2.心がけていない 3.どちらともいえない

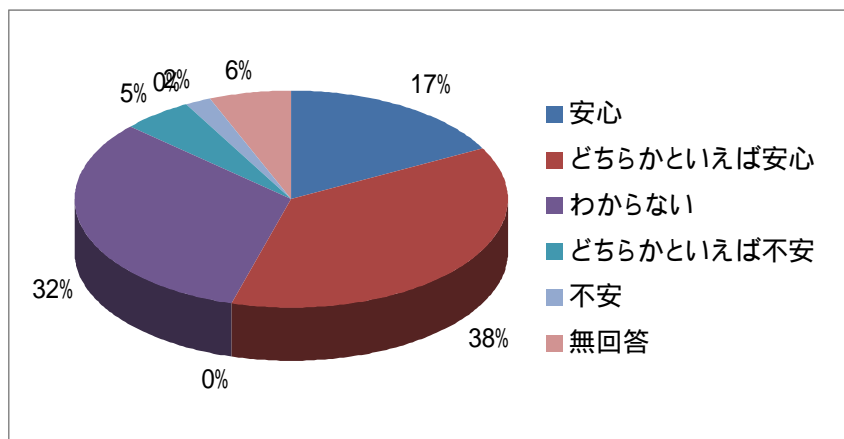
心がけている	心がけていない	どちらともいえない	無回答	回答者数
323人	13人	77人	27人	440人



〔問14〕 あなたは、丸亀市の水道水の安全性についてどのように思われますか。

- 1.安心 2.どちらかといえば安心 3.わからない 4.どちらかといえば不安 5.不安

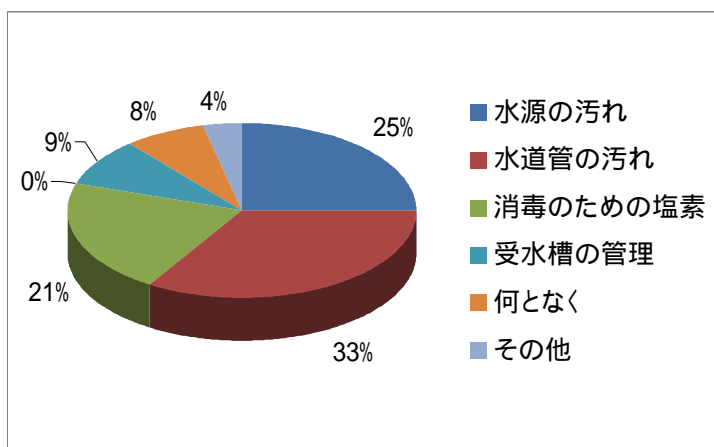
安心	どちらかといえば安心	わからない	どちらかといえば不安	不安	無回答	回答者数
76人	164人	141人	24人	8人	27人	440人



〔問15〕 問14で「どちらかといえば不安」「不安」とお答えの方にうかがいます。あなたが、水道水について不安に思うことは何ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1.水源の汚れ 2.水道管の汚れ 3.消毒のための塩素 4.受水槽の管理 5.何となく 6.その他()

水源の汚れ	水道管の汚れ	消毒のための塩素	受水槽の管理	何となく	その他	回答数	回答者数
20件	27件	17件	7件	6件	3件	80件	32人

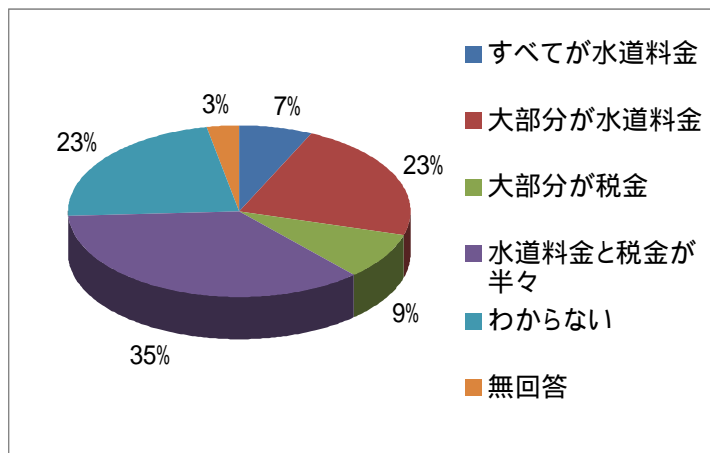


6. その他の主な意見・・・マンションの貯水槽の管理、水道管等の老朽化による不純物の溶け込み

〔問16〕 あなたは、水道の経費は何でまかなわれていると思いますか。

- 1.すべてが水道料金
- 2.大部分が水道料金
- 3.大部分が税金
- 4.水道料金と税金が半々くらい
- 5.わからない

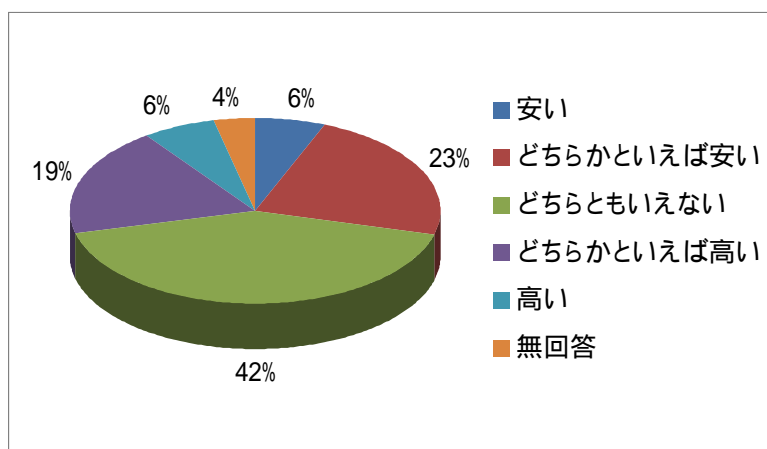
すべてが水道料金	大部分が水道料金	大部分が税金	水道料金と税金が半々	わからない	無回答	回答者数
30人	100人	39人	157人	101人	13人	440人



〔問17〕 あなたは、水道料金についてどのように思われますか。

- 1.安い
- 2.どちらかといえば安い
- 3.どちらともいえない
- 4.どちらかといえば高い
- 5.高い

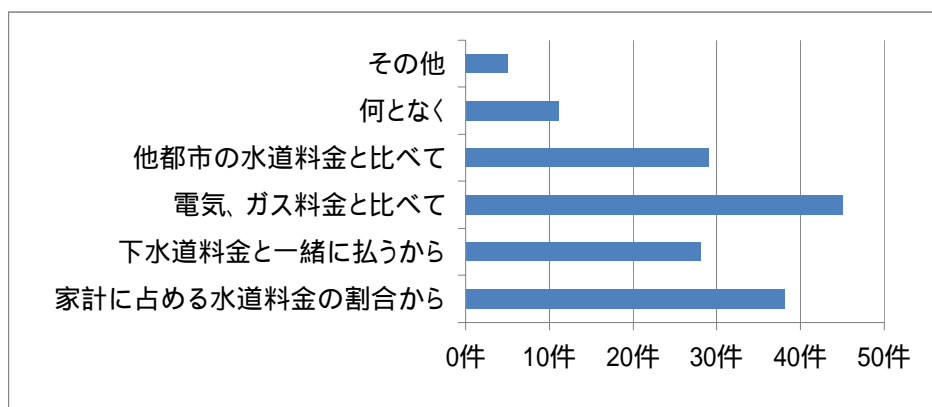
安い	どちらかといえば安い	どちらともいえない	どちらかといえば高い	高い	無回答	回答者数
27人	101人	185人	83人	28人	16人	440人



(問18) 問17で「安い」「どちらかといえば安い」とお答えの方にうかがいます。あなたが、水道料金が安いと思われる理由は何ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

1. 家計に占める水道料金の割合からして
2. 下水道料金と一緒に払うから
3. 電気、ガス料金と比べて
4. 他都市の水道料金と比べて
5. 何となく
6. その他 ()

家計に占める水道料金の割合から	下水道料金と一緒に払うから	電気、ガス料金と比べて	他都市の水道料金と比べて	何となく	その他	回答数	回答者数
38件	28件	45件	29件	11件	5件	156件	128人

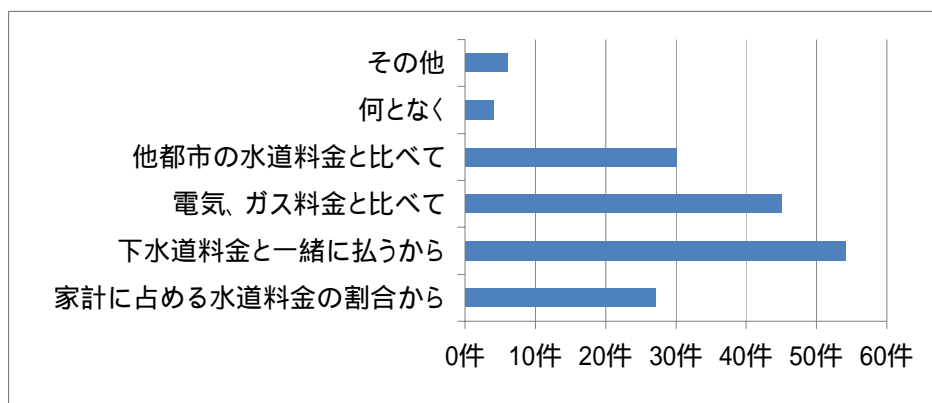


6. その他の主な意見・・・日本の水の品質基準が高いから・ペットボトルの値段と比較したら

(問18) 問17で「高い」「どちらかといえば高い」とお答えの方にうかがいます。あなたが、水道料金が高いと思われる理由は何ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

1. 家計に占める水道料金の割合からして
2. 下水道料金と一緒に払うから
3. 電気、ガス料金と比べて
4. 他都市の水道料金と比べて
5. 何となく
6. その他 ()

家計に占める水道料金の割合から	下水道料金と一緒に払うから	電気、ガス料金と比べて	他都市の水道料金と比べて	何となく	その他	回答数	回答者数
27件	54件	45件	30件	4件	6件	166件	111人

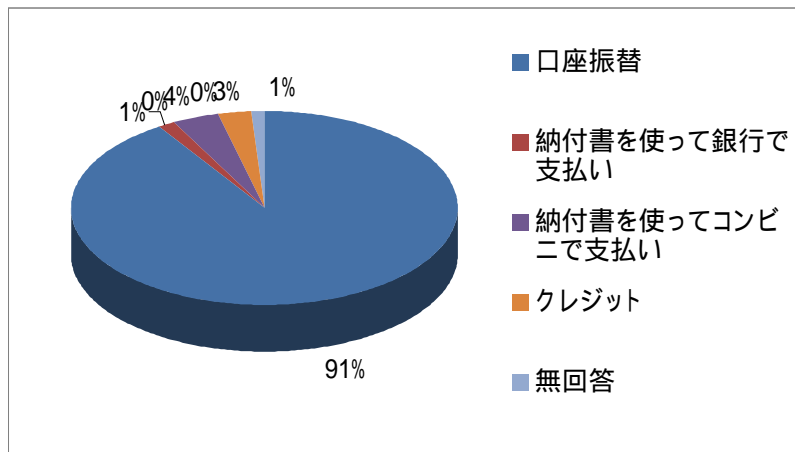


6. その他の主な意見・・・使用量が少ないのに基本料金を支払う必要がある・人件費が高い

(問19) あなたは、水道料金をどのような方法で支払いされていますか。

- 1.口座振替
- 2.納付書を使って銀行で支払い
- 3.納付書を使ってコンビニで支払い
- 4.クレジット

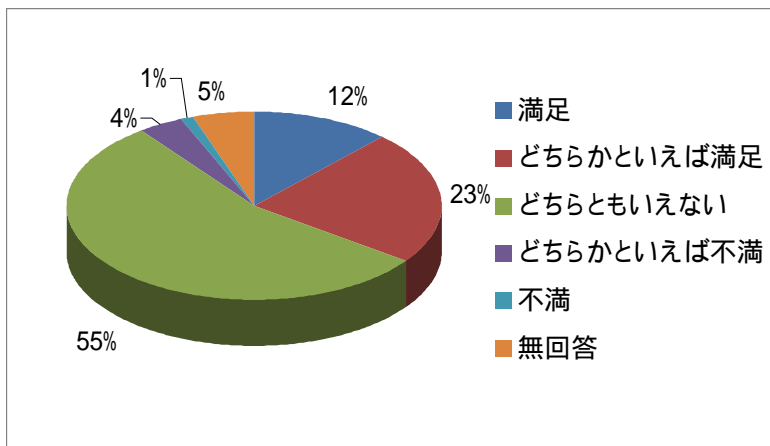
口座振替	納付書を使って銀行で支払い	納付書を使ってコンビニで支払い	クレジット	無回答	回答者数
400人	6人	17人	12人	5人	440人



(問20) 上下水道部の職員や委託業者の対応についてどのような印象をおもちですか。

- 1.満足
- 2.どちらかといえば満足
- 3.どちらともいえない
- 4.どちらかといえば不満
- 5.不満

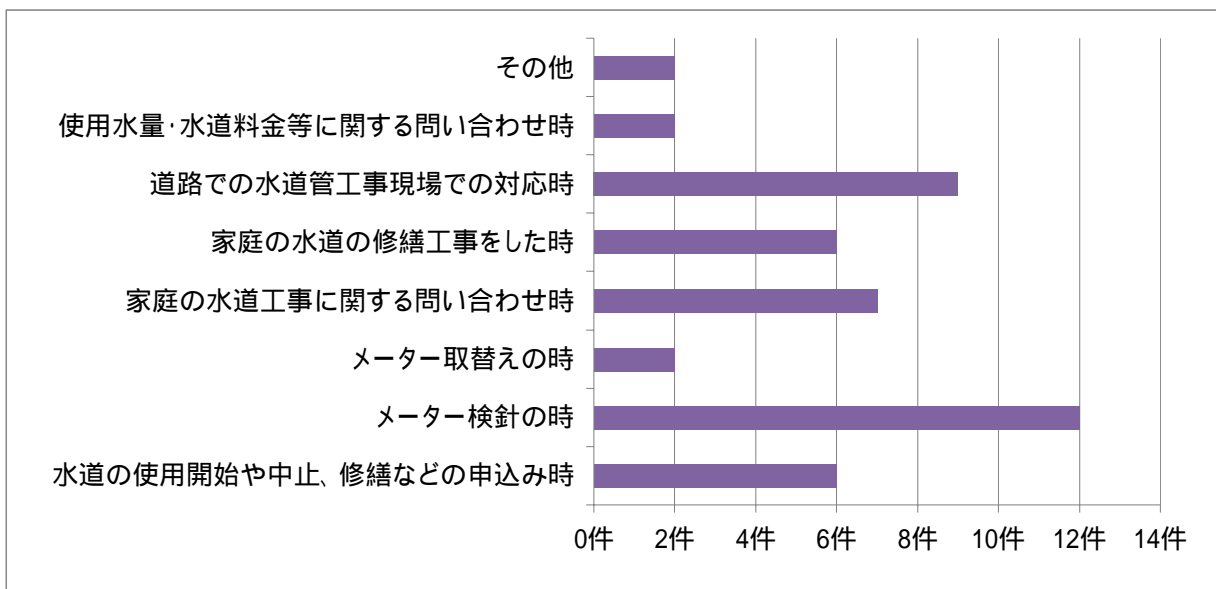
満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	無回答	回答者数
53人	101人	241人	17人	5人	23人	440人



(問21)問20で「どちらかといえば不満」「不満」とお答えの方には、あなたが、不満を感じるのはどのような時ですか。あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1.水道の使用開始や中止、修繕などの申込み時
- 2.メーター検針の時
- 3.メーター取替えの時
- 4.家庭の水道工事に関する問い合わせ時
- 5.家庭の水道の修繕工事をした時
- 6.道路での水道管工事現場での対応時
- 7.使用水量・水道料金等に関する問い合わせ時
- 8.その他()

水道の使用開始や中止、修繕などの申込み時	6件
メーター検針の時	12件
メーター取替えの時	2件
家庭の水道工事に関する問い合わせ時	7件
家庭の水道の修繕工事をした時	6件
道路での水道管工事現場での対応時	9件
使用水量・水道料金等に関する問い合わせ時	2件
その他	2件
回答数	46件
回答者数	22人

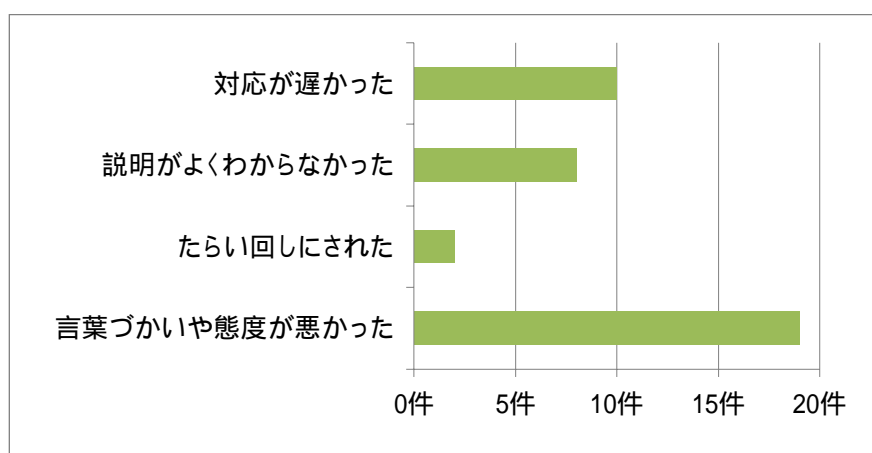


8. その他の主な意見・・・屋上の受水槽へ送るポンプの警報が鳴って、市役所へ連絡した時の対応が悪かった

〔問22〕問20で「どちらかといえば不満」「不満」とお答えの方にうかがいます。あなたが、不満に感じた理由としてあてはまるものすべてに 印をつけてください。

1. 言葉づかいや態度が悪かった
2. たらい回しにされた
3. 説明がよくわからなかった
4. 対応が遅かった

言葉づかいや態度が悪かった	19件
たらい回しにされた	2件
説明がよくわからなかった	8件
対応が遅かった	10件
回答数	39件
回答者数	22人

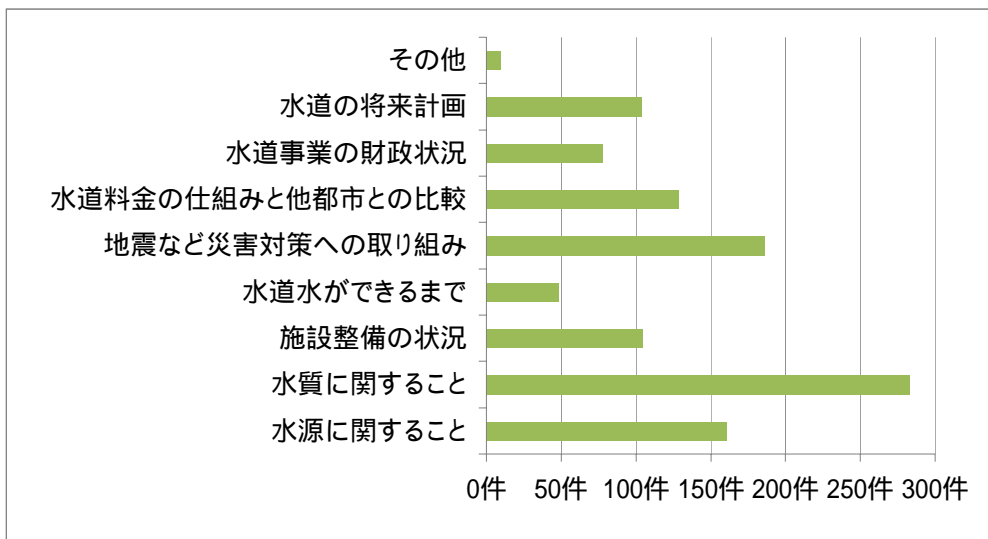


〔問23〕 今後、どのような情報が、ご要望かうかがいます。

知りたいことにすべて 印をつけてください。

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1．水源に関すること | 2．水質に関すること |
| 3．施設整備の状況 | 4．水道水ができるまで |
| 5．地震など災害対策への取り組み | 6．水道料金の仕組みと他都市との比較 |
| 7．水道事業の財政状況 | 8．水道の将来計画 |
| 9．その他（ ） | |

水源に関すること	161件
水質に関すること	283件
施設整備の状況	105件
水道水ができるまで	49件
地震など災害対策への取り組み	186件
水道料金の仕組みと他都市との比較	129件
水道事業の財政状況	78件
水道の将来計画	104件
その他	10件
回答数	1,105件

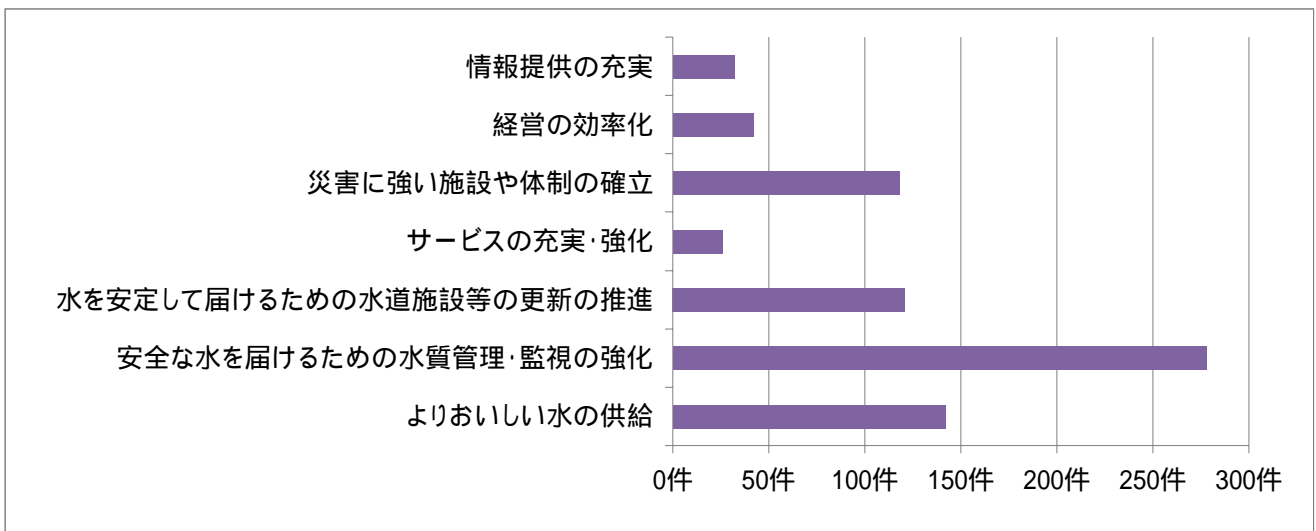


9．その他の主な意見・・・湧水対策・料金に値下げに関すること・安全のPR
塩素に変わる薬はあるのか？

(問24) 今後、丸亀市の水道事業の取り組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきことをうかがいます。

1. よりおいしい水の供給
2. 安全な水を届けるための水質管理・監視の強化
3. 水を安定して届けるための水道施設等の更新の推進
4. サービスの充実・強化
5. 災害に強い施設や体制の確立
6. 経営の効率化
7. 情報提供の充実

よりおいしい水の供給	142件
安全な水を届けるための水質管理・監視の強化	278件
水を安定して届けるための水道施設等の更新の推進	121件
サービスの充実・強化	26件
災害に強い施設や体制の確立	118件
経営の効率化	42件
情報提供の充実	32件
回答数	759件



意見・要望

【水道料金について】

- ・がんばって下さい。料金値下げして下さい。
- ・基本料金がいまいで高すぎる。10 m³までは1,050円となっているが、1 m³でも10 m³でも一律はおかしい。もっと小刻みにしてほしい。
- ・満足しておりますが、料金が少しでも安くなればいつも思っています。
- ・下水道料金が高いと思います。水道料金と同じくらいかかり、2倍とられているような感じ です。
- ・水道料金が他の光熱費と比較すると高く、家計の負担が大きいのので、安くしてほしいです。
- ・下水道ができてから、水道料金が非常に高くなった。
- ・以前、高松市内に住んでいましたが、水道料金（上・下水道）は丸亀市よりかなり安かった。
- ・アンケート結果により、水道料金の値上げにつながらないように望む。
- ・水道料金、下水道料金が同じ位かかるのは少々高いのではないか。節水のため、雨水タンクを取り付けています。労力はしていますが、水道料金が1万円位かかります。少し高いと思います。

【水質管理について】

- ・昔（40年～30年前）に比べ、水道水は格段に美味しくなりましたので、私は安心して蛇口から水を飲んでいますが、ただ心配なのは水質だけです。どうかペットボトルの水を買わなくてすむように・・・。
- ・数十年前はコップに水を入れると白くなっていましたが、最近、それはなくなりましたが、風呂場、台所（ステンレス）等に白くかたが残るのが気になります。安全性に問題はないと思うが・・・。
- ・7、8月になると水道水がぬくい時がときどきあります。
- ・できるなら、以前のように飲める水の供給を。
- ・水の安全と良質の水を安定して届けるよう、お願いします。
- ・時々カビ臭い（ドブのような）匂いがする時がある。使用するのが怖いです。（中府町）
- ・常に水質管理（安全で良質）に心がけてほしい。より一層安い料金をお願いします。
- ・オール電化にした時、業者にここの水道水は沸かしても飲めないと言われました。非常に悪いと言われて、水道水はそのままでは飲んでいません。
- ・夏になると、匂いが気になります。

【経費節減について】

- ・ いらぬ役人やむだな経費の使いすぎをなくして、税金や水道を安くしてほしい。他県に比べて、丸亀はそんなことがまったく汚すぎ。
- ・ 水道部の人員のスリム化。
- ・ わざわざ封筒で送らないで、市役所とかでアンケートに答えてもらってください。税金の無駄使いはやめてください。イスに座ってのんびり仕事しないで、体を動かして下さい。
- ・ 年に何回も水道工事、ガス工事、道路整備など、同じ道路を掘り返している場面に出くわすことがあります。役所内、業者内の横の連絡を密にとり、一度に工事が片付けられれば、コストの削減、時間のムダ等、何からでも市の赤字、節約になると思うのですが・・・。
- ・ 我々市民が支払う「水」関係には、浄化槽の定期検診料やメンテナンス代、年に一度の水質調査代など、年間を通し様々なものがあります。水に対する料金は少しでも、余計な税金やムダを省いてもらいたいです。
- ・ クリーン課と水道課は廃止し、職員はすべて解雇。民間に委ねる。公務員は権力を行使するのではなく、給料は税金であるので、国民に奉仕すべきで、できない者は解雇すべきだ。

【水不足・災害対策について】

- ・ 夏になると常に水不足になりますが、貯蔵湖が小さいのではないのでしょうか。使用量を考えて、もう少し大きくすべきだと思います。
- ・ 水不足を心配しなくてすむ香川県にしてほしいです。
- ・ 私は、阪神淡路大震災の時、水道が1か月以上止まり、一番不自由な思いをしました。どうか、地震災害の対策をお願いいたします。
- ・ 早明浦ダムの貯水率を気にしています。
- ・ 毎年、水不足が心配。なんとかありませんか。
- ・ 渇水時に対応できるよう、お願いしたい。私達も節水に協力したいと思っている。
- ・ 早明浦ダムの貯水率が減ってくると心配になる。
- ・ 県が宝山湖を完成させ、渇水や緊急時に活用できると広報に書いていましたが、市は今、どのような対策を考えていますか。
- ・ 夏季、水不足の時の対応を考えてほしい。
- ・ 渇水対策について広報等で市民に周知してほしい。

【下水道関係】

- ・ 水源である満濃池上方（かみがた）に生活する農家数件は便所の汚水を水路に直接放出

すると聞く。近隣の方が「昨夜の雨を利用して流したのだろう。今朝はとても息苦しい。」という話を聞いている。調査し、今後、このようなことがないように、ぜひ、願います。

- ・水源の上流側の下水道整備が遅れている現状では、水道の高度処理をしないと飲用には不適な状況だと思う。
- ・下水道事業は非常に金のかかる公共事業だと聞いている。その必要性和今後の計画について、その経営的見通しも含めて広報等でもっと周知すべきだと思う。

【意見・要望】

- ・水は私達にとってなくてはならない大切な資源です。水がなかったら1日も生活していけないでしょう。健康管理がすべてといってもよいと思います。水は大切です。今後とも良い水を、安心して飲める水をよろしく願います。
- ・雨が降って、水が増水した金倉川を見て下さい。川の中ほどにものすごい草が伸びていて、その草の上ののっているゴミ。この風景を見ると生水は飲みたくないと思う。
- ・2ヵ月に1回の検針で、使用量の増加時は、速やかに、連絡していただきたいと思えます。ハガキ等で確実にお知らせください。
- ・家庭で簡単に水質とか成分チェックができるキッドのようなものがあれば良い。水道部で斡旋してもらえれば購入する。
- ・安心して水を使える幸せを普通に思っているのだろうかこのアンケートで思いました。
- ・郡家町の高速道路の北側ですが、夕方になると水圧がなくなり、出が悪いので改善していただけないでしょうか。
- ・おいしい水がこのまま継続して飲めるように願います。断水だけにはならないでほしいです。(夜中2~4時にお風呂に入ることが多いので)
- ・安全・安心できる水の供給は公共事業の要と考える。
- ・郡家町に住んでいるが、我が家の水道の水圧が低く、水量の出が悪い。本管から支管にくる間の支管が細いか又は末端かはわからないが、水圧をあげてほしい。特に朝、昼、夕方の炊事時間帯の水圧が低い。
- ・最近、他都市で塩素を使っていないと聞いたことがある。
- ・安全だと分かっているが、水道水は飲むのが不安。水道についてよく理解していないと思う。
- ・水道施設等の民間委託を耳にするが、市民の生命に係ることであり、絶対に反対です。
- ・アンケートの結果から今後どのようにしていくのか協議した内容等を各家庭に配って下さい。
- ・浄水器を使用しなくてもおいしく安全な水を。施設が高くてもおいしい水を供給することが長い目でみても市民に評価される。全国的に水道水はまずくなっている。(都市部は特に)

- ・香川は雨が少ないので、夏になるといつも節水を呼びかけています。水の安全も大切ですが、みんなが水を大切に使えるようにする取り組みができればいいと思います。
- ・井戸水の検査無料を。
- ・最近、大深度地下水（地下 200m 以上？）の利用者（病院など）が増えているようですが、このまま放っておいてもいいのでしょうか？何らかの規制が必要ではないか？香川県と連携して地下水の保全と有効利用をお願いします。（大規模施設者が何の負担を負うこともなく、大深度地下水を利用するのはいかがなものでしょうか？）
- ・あまり不満はありませんが、高いところなので水の出方の大小があります。私方では井戸水で確保、また人数が少ないので何とかやっていますが・・・。
- ・家の敷地に入れずメーターの所にいけないのに、水道使用量の数値がでることに不信を感じます。
- ・去年、夏の暑い時期に、予告なしで 3 回断水して困りました。仕事から帰って手も洗えないし、トイレも使えないし、昼食も作れないし。真夏に 4 時間以上の断水は困ります。水道局に問い合わせたら、急な工事と言われました。急な工事も大切なことだと理解できますが、水が出ないとびっくりするので急な時も紙 1 枚入れてください。
- ・丸亀城の堀の水をもっときれいにし、他に使えるようにしては。
- ・安全な水かどうか知る手だてがないのが問題。
- ・水源のない丸亀、一層のご協力をお願いします。
- ・両親の汚れ物の洗濯、父がトイレに頻繁に行く等の理由で、今は節水できていません。

【感謝・激励】

- ・検針の方がいつも声かけしてくれる。大変よい。
- ・毎日、水の心配をすることなく、生活できることを感謝しています。これからも安心して飲める水道事業でありますよう、お願いします。
- ・アンケート調査票に基づき、がんばって下さい。
- ・水のありがたさをもっと実感すべき。限りある資源を守りたい。当然のことと思わないこと。感謝すべきである。
- ・私たちは、絶対的な信頼を丸亀市の水道事業に寄せています。これからもよろしく願いします。
- ・頼りにしています。がんばって下さい。
- ・よりおいしく、より安くできればありがたいです。
- ・コックをひねると水道水が出ることに、ありがたいと思います。
- ・今まですっかり暮らしてきて何も気がつきませんでした。私の手元に来るまでに多くの人々のご苦勞があってできた命の水です。いろいろとありますけれど、これからもよろしく願いします。

- ・おいしい水の供給をお願いします。ありがとうございます。
- ・大変ですが、がんばってください。ありがとう。
- ・安全な水をいつもありがとう。これからもよろしくをお願いします。

質問と回答

- ・水道工事の後、蛇口をひねったら濁った水と何かの部品のようなものが出てきました。大丈夫でしょうか。

回答：水道工事を行った直後には、水道水が濁ることがありますがしばらく様子を見ていただき、それでも収まらない時はご連絡ください。部品に関しては大きさ等にもよりますが、ご心配な時はご連絡ください。

- ・今年は水がたくさんあって不安はないのですが、年によって干天の日が続きます。昨年なら冬から春にかけ、十分な降雨があったのにそれを溜めておかず夏場にかけて水が足らなかったように思います。土器川を貯水槽にみたてることは不可能なのでしょうか。

回答：土器川からの取水もしています。ダムとは違い、川ですので、貯水槽とみたてるのは難しいと考えます。

- ・量水器の蓋が割れていて、車が通るので危ないです。無料で交換はできないのでしょうか。

回答：量水器（メーターボックス）の修理、及びその費用は使用者負担となります。道路上の止水栓の破損は市で修理します。メーター故障、メーターボックス内の漏水も市が無償で修理します。

- ・水道水も気になりますが、水道管の中が気になります。浄水器を付けても水道管が汚い場合は意味がないように思います。そのあたりを教えてください。

回答：水道水は水道法に基づく水質検査を定期的に行い、不純物の溶け込みなどについても、全く異常がないことを確認していますので、蛇口の水をそのまま、安心してご使用ください。また、浄水器を使用する際には、適切な管理を行わないと、むしろ水質を悪化させることもありますので、その機能や取扱方法を十分に把握することが重要となります。

- ・塩素に変わる薬はあるのか。

回答：水道水は、水道法で塩素による消毒が義務づけられており、塩素以外の消毒方法は認められていません。塩素は、水中の細菌を殺す働きをしていますが、水道水に含まれる程度の塩素では、人の健康への影響はありません。

- ・下水道の整備はいつ頃になるのか。

回答：下水道事業計画に沿って、順次整備を進めていきます。詳しくは下水道課にお問い合わせください。

3. 調査結果の考察

1. 水道水の利用状況

- ・ 1 か月の水道使用量が 40 m³以下の世帯が約 6 割を占める。
- ・ 水の出具合について、8%の人が「出が悪い」「時間帯により出が悪い」と回答している。
- ・ 水道水の飲み方は、「沸かして飲む」が 40%と最も多く、「そのまま」「冷やして」「浄水器を通して飲む」も合わせると何らかの形で水道水を利用する人の割合は 87%を占める。
- ・ ボトルウォーターを「毎日使う」「時々使う」人は 56%を占め、その主な理由は「おいしいから」31%、「安全だから」25%である。
- ・ 節水については、73%の家庭で心がけている。

- * 近年、一般家庭において、おいしさや健康に対する志向や、様々なニーズを求めてボトルウォーターを使用する割合が高まっているうえ、節水意識の向上、環境への配慮など、ライフスタイルが変化しており、水道水の使用量減少に影響している。
- 今後、水圧の適正化を図るとともに、水道水の品質向上に努め、水道水の安全性とおいしさの PR を強化することが必要である。

2. 水道水の味・水質への満足度

- ・ 水道の味に「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人が 43%、「どちらともいえない」を含めると 82%の人が肯定的にとらえている。一方で、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人は 16%で、その理由として「味が悪い」「塩素臭」をあげる人が多い。
- ・ 水道水の安全性について、「安心」「どちらかといえば安心」と回答した人は 54%と半数以上を占め、「不安」「どちらかといえば不安」と回答した人は 8%で、その理由として「水道管の汚れ」「水源の汚れ」をあげる人が多い。

- * 安全で良質な水道水の供給を行うために、水道法に基づく厚生労働省令において、水道水には水質基準が定められており、現在 50 項目について基準値が設定されている。本市では、水道法等に基づき、水質検査計画を策定するとともに、これら基準項目などについて定期的に水質検査を行い、水道水が安全で良質であることを確認している。

不満の原因の塩素臭に関しては、水道水の安全性を保つために一定量の塩素を添加していることから、給水区域や個人差によって多少においを感じることもある。一度煮沸した後、冷やすことで塩素臭は解消される。またかび臭については平成 20 年度

に旧丸亀市内の水道水でかび臭が発生したため、原因である満濃池の水質監視を強化している。平成21年度夏季以降、かび臭は発生していない。

安全性の不安材料である水道管の汚れについては、定期的な水質検査により不純物の溶け込みなどの異常は全くないことを確認している。また、近年の水源を取り巻く環境の変化に伴い、水源の水質は年々悪化の傾向にある。このため、水質検査などによる監視を行いながら、水源水質に応じた適切な浄水処理をし、安全な水づくりに努めている。

今後、現在の水道水の水質を維持しながら、水道水の味にも気を配った維持管理を行う必要がある。また、市民の不安要素を取り除くため、計画的な老朽管等の更新や貯水槽管理の指導等も必要と考える。

3. 水道料金について

- ・水道事業の経営に必要な経費は「すべて水道料金」でまかなわれている。この質問では、7%の人しか正解しなかった。
- ・水道料金について「安い」「どちらかといえば安い」と回答した人は29%、「高い」「どちらかといえば高い」と回答した人は25%である。「高い」「どちらかといえば高い」と回答した理由として、「下水道料金と一緒に払うから」が最も多く、次いで「電気、ガス料金と比べて」をあげる人が多い。
- ・水道料金の支払い方法については、91%が口座振替を利用している。

* 水道事業の運営は、法律によって独立採算制となっている。つまり、水道施設の日常の運転や維持管理に必要な費用はすべて水道料金収入でまかなわれており、税金が充てられることはない。今後も、公営企業としての経済性を発揮し、業務の見直しや経費の削減に努めながら効率的で健全な運営を行う。

水道料金に関しては、下水道使用料と一緒に請求していることが他の料金と比較して、実際に支払っている水道料金の金額以上の負担感を与えていると考えられる。

下水道使用料は使用した上水使用量に応じて計算されるため、請求を同じとしており、納付書の発送、徴収事務をまとめることで、経費の削減にも役立っている。水道料金に対する負担感は、水道水への満足感や家庭での使用水量にも影響を与えるので、市として「下水道使用料」に対する説明責任も求められる。

また、現行の料金体系は10^mまでの使用であっても基本料金が必要であり、料金体制が細分化されていないため、家庭での節水もあまり料金の減少には結びつかない。料金体系の見直しも視野に入れる必要がある。

料金に対する不満から水道全体への不満につながる傾向があることから、絶えず企業努力による効率的な経営によって現行料金水準の維持に努めるとともに、料金に関わる積極的な情報提供により理解を得ることが重要である。

4. サービス・施策について

- ・上下水道部の職員や委託業者の対応について「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人は5%で、「メーター検針の時」「道路での水道管工事現場での対応時」等、実際顔を合わせた対応時に不満を感じる人が多い。またその理由として「言葉づかいや態度が悪かった」「対応が遅かった」等が多い。
- ・水道に関して知りたい情報は「水質に関する事」が最も多く、「地震など災害対策への取り組み」「水源に関する事」と続いている。
- ・今後、適切なコストをかけて優先的に実施すべきこととして、「安全な水を届けるための水質管理・監視の強化」「よりおいしい水の供給」「水を安定して届けるための水道施設等の更新の推進」の順位となっている。

- * 水道事業に携わる職員や委託業者の接客態度とマナー向上を徹底する。
水質、水源、地震や湧水による災害対策など水道利用者の関心のある情報を積極的に提供していくとともに、安全で安定した水の供給ができるような施策を推進する。