

令和5年度 第2回徳島市インターネットアンケート結果

調査テーマ	水道水の使用状況等に関する調査について
調査期間	令和5年12月11日(月曜)～令和6年1月31日(水曜)
回答者数	197人

注記:割合(%)は複数選択の設問や小数点第2位以下四捨五入のため、割合の合計が100%にならない場合があります。

■ アンケート調査結果

あなたの性別を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	男性	96	48.7%
2	女性	96	48.7%
3	未選択	5	2.5%
合計		197	100.0%

あなたのご住所を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	徳島市内	188	95.4%
2	徳島市外(※徳島市内在勤・在学)	5	2.5%
3	未選択	4	2.0%
合計		197	100.0%

あなたのご職業を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	会社員	66	33.5%
2	自営・自由業(フリーランス)	9	4.6%
3	パート・アルバイト	26	13.2%
4	公務員	18	9.1%
5	学生	0	0.0%
6	専業主婦・主夫	22	11.2%
7	無職	41	20.8%
8	その他	10	5.1%
9	未選択	5	2.5%
合計		197	100.0%

あなたの年齢を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	15～19歳	0	0.0%
2	20歳代	8	4.1%
3	30歳代	33	16.8%
4	40歳代	39	19.8%
5	50歳代	43	21.8%
6	60歳代	40	20.3%
7	70歳代	27	13.7%
8	80歳代以上	7	3.6%
9	未選択	0	0.0%
合計		197	100.0%

問1 徳島市の水道水についてどのように思われますか。

選択肢		回答数	割合
1	満足	102	51.8%
2	やや満足	40	20.3%
3	どちらともいえない	38	19.3%
4	やや不満	11	5.6%
5	不満	4	2.0%
6	未選択	2	1.0%
合計		197	100.0%

問2 問1で「やや不満」、「不満」と回答された人は、理由をお聞かせください。（回答対象者15人）

水道管が古いと手紙が届いた。
飲めない。
浄水器を通さないと飲めたものではない。カルキ味が酷い。電気ポットで沸かしてもカルキ抜きできない。
水道水の臭いが気になり、浄水器をつけて使用している。ペットボトルも購入している、他の市町村はあまり臭いのことは聞かないのか。
竜王団地高層に住んでいるが、水の使用量に下水道処理代が高いので節約しても高いと思う。一軒家において2年に一回か2回のくみ取りに来てもらう方が遥かに安いと思う。
値段が高い。
基本料が高い。
地元が愛媛県で水の硬度の違いのせいもあるかもしれないが水が臭いので飲料水としての利用は躊躇してしまう。
水の都と言われてる割に飲み水に適さない。
水道水が炭っぽいような、土のような味や臭いがしてまずい。
水道水ができるまでをよく理解していないし、どんな所で貯水しているのかなどもよく分からないので飲み水として飲んでいけるものなのか不安がある。

問3 主に水道水をどのようにして飲んでいきますか。

選択肢		回答数	割合
1	そのまま飲んでいる	47	23.9%
2	冷やしてまたは沸かして飲んでいる	65	33.0%
3	浄水器を使って飲んでいる	44	22.3%
4	飲んでいない	38	19.3%
5	未選択	3	1.5%
合計		197	100.0%

問4 徳島市の水道料金について、どう思われますか。

選択肢		回答数	割合
1	安い	15	7.6%
2	どちらかといえば安い	27	13.7%
3	普通	88	44.7%
4	どちらかといえば高い	15	7.6%
5	高い	19	9.6%
6	わからない	29	14.7%
7	未選択	4	2.0%
合計		197	100.0%

問5 問4で「どちらかといえば高い」、「高い」と回答された人は、理由をお聞かせください。(回答対象者34人)

市民に水道事業を通じて、還元できているとは思えないので、高いと思う。もっと効果的な運営が出来る別組織に委託してはどうか。
他都市・他市町村と比べて高い。
「高い」ことに理由を書かせる意味がわからない。「安い」に理由は不要なのか。選択肢や質問が意図的で、このようなアンケートの結果は信用できないのでは。
もっと安くなると助かる。
下水道使用料金が高い。
数年前に関東から帰郷。徳島市は光熱水道費は安いだろうと期待していたら逆だった。インフラの利用者が少ないので高くなると想像するが、年金暮らしの身としては堪える。
申し訳ないが、値段の割に薬臭くてそのまま飲めない。
下水道代が高すぎる。上水道代と同じであることに納得がいかない。
ハウスメーカーの一軒屋だが、口径が20mmとなって勢いが強いからなのか。使用は普通の生活で庭に水をまいたり、家庭菜園もしていない。風呂の使用水も利用している。
上下水の値段が高すぎる安くならないか。

数年前に料金が変わり、以前の倍の金額になった。料金自体は高額ではないと思うが、上がり幅に「高いな」と思う。

少し前の値上げが地味に懐に響いている。あれのせいで15%値上がりした感じ。

他の県や市の料金は分からないが、収入に対する金額が高いと思う。

水道と下水道の料金を払っているが、金額は大切な水であるから妥当であるのかもしれないが、生活費として高価になる。

子育て世代でたくさん使うが、高いと感じてしまう。

勝手に値が上がっているから。

前はもっと安かった。

下水処理代も払わされているから。

問6 水道事業は、原則として税金ではなく、お客様からお支払いいただいた水道料金で運営(独立採算制)されています。このことは、ご存じでしたか。

選択肢		回答数	割合
1	知っていた	99	50.3%
2	知らなかった	92	46.7%
3	未選択	6	3.0%
合計		197	100.0%

問7 水道施設(水道管や浄水場等)の耐震化や水害対策についてどのように思われますか。

選択肢		回答数	割合
1	水道料金が多少上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい	74	37.6%
2	取り組むべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は多少遅れてもかまわない	101	51.3%
3	対策の必要はない	5	2.5%
4	分からない	7	3.6%
5	未選択	10	5.1%
合計		197	100.0%

問8 地震などの災害に備えて、飲料水の備蓄(1人1日3ℓ×3日分が目安)や生活用水(手洗いやトイレなど)の確保など、どのような準備をしていますか。(複数選択可)

選択肢		回答数	割合
1	水道水のくみ置き	18	6.7%
2	市販のペットボトル水などの買い置き	121	44.8%
3	風呂のお湯を翌日まで貯めておく	29	10.7%
4	応急給水用のポリタンクなどの確保	38	14.1%
5	していない	53	19.6%
6	その他	8	3.0%
7	未選択	3	1.1%
合計		270	-

問9 問8で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者8人)

エコ給湯器の利用(貯水タンクが備わっている)
浄水器に入れた分だけはある。
揚水用のタンクに常時約1トンある。
災害で停電や、上水道パイプの破裂などがあっても、太陽光と蓄電バッテリーがあるので、以前からある井戸ポンプを利用できる。また、エコキュートを災害用の生活用水として利用しようと考えている。
父が敷地内の利用していない地下水を引き上げるポンプを整備しているがそのうち使えなくなるだろう。他は今のところ特に準備はない。
ウォーターサーバーの水を利用できる。
防災グッズを保有している。

問10 上下水道局の広報媒体として有効な手段は、何とと思いますか。(複数選択可)

選択肢		回答数	割合
1	新聞折込チラシ	67	16.5%
2	ホームページ	79	19.4%
3	新聞	14	3.4%
4	テレビ	72	17.7%
5	ラジオ	24	5.9%
6	検針票	66	16.2%
7	SNS(X・フェイスブック・ラインなど)	77	18.9%
8	その他	6	1.5%
9	未選択	2	0.5%
合計		407	-

問11 問10で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者6人)

デジタルサイネージ。
電光掲示板の活用。
マンションは検針票が届かない。どうしてか？
本会議での様子で、今回よくわかった。代表質問と同様に思っている市民は多いと思う。
テレビ、新聞、ラジオは見ない、聴かない人がかなり増えている。特に新聞！偏りがひどいと思う。こういうアンケートはとても良いのでどんどん増やしてほしい。

問12 今後、水道事業に望むことは、何ですか。(複数選択可)

選択肢		回答数	割合
1	安全な水を供給するための水質管理	154	27.5%
2	災害に強い水道施設の整備	130	23.2%
3	老朽化した水道施設の更新	112	20.0%
4	経営の効率化	55	9.8%
5	環境対策	30	5.3%
6	広報活動の充実	18	3.2%
7	お客様サービスの向上	53	9.4%
8	特にない	0	0.0%
9	その他	9	1.6%
10	未選択	3	0.5%
合計		561	-

問13 問12で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者9人)

マンホールカードを作成、配布する。
水道事業を外国企業に渡さないでほしい。フッ素を入れないでほしい。
水道水でも美味しいところもあるが、なぜ徳島市はこんなにも美味しくないのか残念。
安くて安全、出来るならヘルシーな運営をお願いする。
民間企業に委託しないことを望む。水という命のインフラが利益乗せて配給されること、結論値が上がったりサービス低下を懸念。赤字になってもいいので水道事業は市で管理していただきたい。
直接飲めるように味を改良してほしい。
おいしい水道水の追求。
下水処理を整える。

問14 水道事業についてご意見・ご提案がありましたらお聞かせください。(回答者75人)

綺麗なお水をありがとうございます。
上下水道局新庁舎おめでとうございます。今後施設見学などあれば行ってみたい。
問12の選択肢にある最初の五つの事業に専念されることを望む。耐震貯水槽などの準備は危機管理の専門部署に任せるべき。ペットボトルの配布で充分。
水道事業が市民や住人に密着して進めるもので、ちゃんと寄り添い、日々が安全の為であれば税金は使っても良いのでは。
マンホールカードを作成して、配布してほしい。
先日の市議会での指摘の通り、水道事業における市民との意見調整のやり方には疑問がある。また、事業が周辺の道路交通などへ与える危険性への配慮も足りないと思う。とにかく市民としっかり協議し進めてほしい。
先日の代表質問でも見たが、市民や住民の声を聞けていない等、適当に業務をこなしているように感じた。水道事業も市民や住民のためのものなら、実施する地域周辺に危険な事が起こらないよう安全は確保すべき。
中前川町の貯水槽建設だが、この地域に子どもを毎日送り迎えする身として見通しや景観を一番に考え、安全性を優先すべきだ。貯水タンクは威圧感もでるし、利用するものからすれば不安です。建設を考え直すべきでは。

<p>中前川町に建てる予定の耐震性貯水タンクのことですが閑静な住宅地に無機質な物体はあまりに唐突。液状化の可能性がある土地でほんとうに災害時に役に立つか疑問。後悔のないよう、住民の声を聞くべし。</p>
<p>能登半島の地震でライフライン不通が長引いているので災害に強い水道施設の整備を望む。</p>
<p>各種事業するときは市民また近隣市民の声をよく聞いてほしい。</p>
<p>水道料金に関係なくメンテナンスは税金投入されたし。水道関係の施設については、十分に住民の意見を反映されたし。</p>
<p>住民の声を聞いて、通勤、通学、交通量の多い危険な場所。私も通っているが、見晴らしが悪く、子供達が危険な目に合わないよう、安全性が大いに必要である。</p>
<p>議会で質問があったのに、話し合いができてないみたいだ。周辺住民の理解が必要不可欠である。水道局は、もっと話し合うべきだ。</p>
<p>日々、安全でおいしいお水を頂ける幸せを感謝している。さて前川町に建設予定の耐震性貯水槽の件だが、液状化の危険性のある地盤に建ててはイザという時、間に合わないと思う。</p>
<p>災害時、復旧に時間がかからないように災害に強い設備の整備に取り組んでほしい。</p>
<p>下水道を早く通してほしい。</p>
<p>12月市議会でいろんなところで水道局とハレーションが起きていると聞く。水道事業を推進するにあたっては住民説明会等を行って住民の意見を十分に汲み上げること。</p>
<p>計画性のない、計画があっても効率的でない事業展開はすべきでない。市民は知らないと思っているのか、建設ありきで進めていく水道局のやり方や市民の意見に歩み寄らない態度に徳島市民はうんざりしている。</p>
<p>子供の頃「徳島の水道は吉野川の伏流水を使っているから美味しいんだ」と聞かされていた。今はどうか知らないが、他所と違うなら宣伝してみたら？東京都は味を自慢してペットボトルで販売している。</p>
<p>水道料金が値上がりしていることに対して、その都度分かりやすい説明がないのは残念。</p>
<p>水道事業は独立採算性と有るが、必要不可欠な基礎的インフラなので、そんな縛りは無くして市の独自政策として必要な設備管理をお願いします。</p>
<p>徳島市の水道水は非常に美味しい。</p>
<p>徳島は老朽化した水道管の取替が特に大変だと思う。後手後手に回らないように計画的に早急に取り組む必要があると思う。とてつもなく大変でしょうがよろしくお願い致します。</p>
<p>いつもありがとうございます。これからもおいしい水をお願いします。</p>
<p>徳島市の水は他県と比べて美味しいと感じる。そのまま飲んでも安全で衛生的だ。このことも徳島市上下水道局ご担当者のお陰と感謝している。引き続きお願いしたい。</p>
<p>中前川町の水道貯水槽の設置位置を近隣住民の意見も聞きながら、お互い納得した上で位置を決定していただけたら…と思う。色々大変だと思うが、お願いしたい。</p>
<p>水道局が事業を行う時や設備を更新又は新設する時は当該地区住民の意見を聞くことが重要だと思う。</p>
<p>現在、中前川町に倉庫と耐震性貯水槽を建設しているが、事前に地元説明会を行わず反発を受けての事後開催であった。誠に横暴であり遺憾なことである。完成後の運用にあたり、地元住民との摩擦を懸念する。</p>
<p>ガス、電気会社等と協力して、道路の掘り起こし回数が少なるようしてもらいたい。裏道では頻繁な工事で、道がガタガタになっている。</p>
<p>安全・安心に水道水を供給していただいて大変ありがたい。</p>

検針の方が水道使用について玄関先で大声で利用状況話すのをやめてほしい。利用料で自宅不在にしていたことを周囲に聞こえるように大声でプライバシーなことをあからさまにいうのはどうかと思った。

12月市議会本会議での事業管理者の失態は上下水道事業において市民の信用・信頼が失われる。職員の皆さんは、市民のために日夜頑張っているのに同様に批判にさらされることは職員がかわいそう。

上水道の良さを理解していない高齢者(地域による)が多いので地下水の危うさや、上水道の安全性などを周知してほしい。

なぜ市町村によって値段の格差があるのか。吉野川の水が元と思うが？無駄をなくしてほしいです。水は生活ライフの根幹と思う。電気代より高く感じる。

広報活動が弱い。情報の発信量が圧倒的に少ない。

安直にならず、より良い水道運営を望んでいる。先だっても水道が濁った時に問い合わせた際も夜遅くにも関わらず分かりやすく説明対応して頂いた。ありがとうございました。

ネットでの受付、申し込み、変更など、引越手続きなど速やかにできるようにしてほしい。コストと品質は非常に重要であり、老朽度合いやかかる費用を市民に見える化できるものはしてほしい。

今後とも、安心・安全な水の提供をお願いしたい。

施設の耐震化、災害時の備蓄など災害時対応を急いでほしい。

下水道設備がない地域は水道料金は安いと思うが、下水道がある場合は高いと思っている。災害発生時に備えて、老朽化した水道管の交換など、推進していただきたい。

自分の地位は浄化槽の為早く下水道にしてほしい。

水道事業について、経営の効率化と称し民間に委託している所もあるが、徳島市に於いては市が行ってほしい。また、下水道事業の遅れたなどもあることから上下水道一体化の事業運営を行うことが望ましいかと感じる。

できるだけ飲める水を供給してほしい。

クレジットカード払いできるようにしてほしい。

水道管の老朽化対策を公費をかけずにやるのは厳しいと思う。

水道代下げてほしい。

安定した価格と、安定供給を維持してほしい。

物価高の今、水道の節約の方法があれば、公告で流れてきたら嬉しいです。

飲料水として安心して飲める浄水を望む。我が家は実家の地下水のお水を飲んでいる。お茶やコーヒー、味噌汁が美味しい。

維持管理に掛かる経費を折りに触れ周知すれば良い。

下水道を早く進めてほしい。地域ごとに進み具合を知らせてほしい。

マンションには、検針票は届かないのはどうしてか教えてほしい。管理費と一緒に請求されるから、信じられない。

物価は上がり、また予算は先細りだと思うので、優先順位をつけて設備の更新などやっていく必要があると思う。一方、おいしい水道水の追求など、堅苦しくなく、市民の関心をひくことも行ってもらえたらと思う。

老朽化した施設の更新と耐震化を優先的に進めて災害時の長期断水が無い事が第一だと思う。水質はある程度基準を満たしていれば構わない。

市民に意見を聞かず水道局を移動させたことを腹立たしく思う。

老朽化をニュースで見て、災害時に不安があります。自宅に汲み置きしておくのは衛生的に不安があったり、経済的に難しいので、災害時に使える災害用井戸や備蓄がもっと増えれば良いと思う。