

令和7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7年12月3日(水曜)～令和8年2月2日(月曜)
回答者数	575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	未選択	11	1.9%
2	男性	222	38.6%
3	女性	337	58.6%
4	回答しない	5	0.9%
5	その他	0	0.0%
	合計	575	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	未選択	12	2.1%
2	徳島市内	550	95.7%
3	徳島市外(徳島市内在勤・在学)	13	2.3%
	合計	575	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	未選択	15	2.6%
2	会社員	216	37.6%
3	自営・自由業	46	8.0%
4	パート・アルバイト	90	15.7%
5	公務員	45	7.8%
6	学生	4	0.7%
7	専業主婦・主夫	71	12.3%
8	無職	66	11.5%
9	その他	22	3.8%
	合計	575	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歳	1	0.2%
2	16～19歳	2	0.3%
3	20歳代	27	4.7%
4	30歳代	71	12.3%
5	40歳代	122	21.2%
6	50歳代	153	26.6%
7	60歳代	115	20.0%
8	70歳代	73	12.7%
9	80歳代以上	11	1.9%
	合計	575	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	未選択	12	2.1%
2	満足	279	48.5%
3	やや満足	143	24.9%
4	どちらともいえない	105	18.3%
5	やや不満	32	5.6%
6	不満	4	0.7%
合計		575	100.0%

問2 問1で「やや不満」、「不満」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36人)

上下水道料金が低い。阿南市に比べて高い。一家4人で生活しているが、水道代が高すぎて子育て世代には徳島市内での生活は厳しい。
井戸水の方が美味しい。
カビ臭い(特に夏場)。カルキ臭い。天気が悪い時は特に臭い。
美味しくない。まずい。苦い。
水道の設備、配管が古いと言われているので、衛生面で不安である。朝の水道水はすぐには飲めない。
夏になると水道水の温度が高い。暖かい。
以前は地下水でしたが、水道水に変えてから、髪の毛が傷んできたように思う。
阿南市と比べてあきらかに違う。髪を洗っても感じる。阿南市の方がやわらかい？洗い上がりが違う。
県外に水を売って収益があるのに、地元民から取りすぎだと思う。
市内なのに、山側なので別料金になるのが不服。(八万町上福万)
決済を引き落としではなく、クレジット決済にしてほしい。
水圧が弱い。

問3 主に水道水をどのようにして飲んでいますか。

選択肢		回答数	割合
1	未選択	11	1.9%
2	そのまま飲んでいる	161	28.0%
3	冷やしてまたは沸かして飲んでいる	163	28.3%
4	浄水器を使って飲んでいる	168	29.2%
5	飲んでいない	72	12.5%
合計		575	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	未選択	10	1.7%
2	安い	31	5.4%
3	どちらかといえば安い	107	18.6%
4	普通	272	47.3%
5	どちらかといえば高い	49	8.5%
6	高い	52	9.0%
7	分からない	54	9.4%
合計		575	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101人)

年々と高くなっている。猛暑で水を使う機会も増えたのも要因だと思う。
現在住んでいる地域では上下水道で、以前住んでいた地域に比べて水道料金が倍になった。小さい子どもがいると水を使う量が増えるので、すごく負担に感じる。
マンションより一軒家は高く感じたため。
使用料が多いので高く感じる。
上水道はすばらしい。下水道は、利用者・地域を拡大しない上に、規模縮小や使用料値上げなど、既存顧客である住民に対して理不尽でしかない。
豊富な水源がある割には高いと思う。
上下水道を使用しているが、他の市町村と比べて高いように思う。
家族6人。育ち盛りがいるから。子育て世帯割引とか欲しい。
数年前に埼玉県から帰郷した。向こうと比べると高い。同程度のインフラで利用者が少ないので止む得ないとは思っているが。
植木や花の水遣りにも使っており、高いと十分な灌水ができない。
下水道が高い。
以前住んでいた鳴門市が安かったから高く感じる。
品質の割には高いが、老朽化の水道管を早急に調べて直して欲しい。
下水道に変えてから高くなった。
きれいな川が多く、水が豊富なので、もう少し安くできると思う。
値上げしてから基本使用料がかなり上がって生活費を圧迫している。
4人家族で、2ヶ月に一度の支払いだが、多い時は2万円越える。正直高いと感じる。
他県の水道料金は知らないが、単純に支払っている水道料金額が収入に対し負担感を感じるため(高い安いは世帯収入に左右されるのでは)。
小松島市で生まれ育ったが、小松島市に比べてずいぶん高いと思った。
浄化槽関連の費用が高く感じる。
同居している親が高いと言っていたから。
下水道で2倍の料金を取られるので高い。
2人で4,000円近くかかる。冬は特にお湯を使うので、水量も多くなり料金も高くなる。
徳島県内でも、徳島市が一番水が高い。実家は水道をひいているが、基本料金だけで4,200円は高い。今は誰も住んでおらず、水は一滴も使用していない。
ここ数年、物価高が続いており光熱費をはじめ生活費がかさんでいる。水は生活の必需品のため使わざるを得ず節水はできてもそれ以上の節約が難しいから。
河川の水を上手く使えてないのでは。浄水場の運用が上手く出来てないのか。
賃貸住宅の時は安かったが、持ち家になったからなのか、住所が変わったからなのか、下水込みで5倍くらいになった。
生活インフラとして許容範囲を超えている。
家族2人で下水と一緒に請求で7,900円だった。私には負担だった。
物価高で全体的に料金が上がっているのは仕方ないことなので、やや諦めてはいるものの、節水を心がけてはいる。だが、昨年と比較しても、使用量は減っても請求額が高くなっていることは嫌になる。
以前に比べたらどんどん上がっている気がする。上がり幅も大きい。水道水は絶対必要なものであるから、もう少し価格設定を考えてもらえたらと思う。
下水にする前の料金の3倍/月になっている。
基本料が高い。みんながみんな給料が上がるわけではない。物価高でいろんなものが高くなっているから少し考えてもらいたい。
他の地域と比べて高いし、物価高騰救済措置とかしてくれたことない。板野町はコロナ禍の時、2ヵ月分免除になっていたし、北島町は今年5ヵ月間も物価高騰救済措置として基本料金免除となっていた。
他の自治体の水道料金と比べて高いから。
下水道使用料金が加算される地区なので高く感じる。また、徳島県以外の自治体では無料期間もある自治体もあるようだが徳島市は何にもない。他の商品券もない。
県内によってはいくら使っても2,000円程の地域がある。
大阪に住んでた頃の方が安く感じる。
2ヶ月で、1万円近くかかる。水道は、生活に必需品で、節約はなかなか出来ない。
徳島市外で事業を行なっているが、自宅のある市内と比べるとやはり市内は高い。

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分で運営されていることは、ご存じですか。

選択肢		回答数	割合
1	未選択	14	2.4%
2	知っている	322	56.0%
3	知らなかった	239	41.6%
合計		575	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	未選択	15	2.6%
2	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	229	39.8%
3	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	288	50.1%
4	対策の必要はない	5	0.9%
5	分からない	38	6.6%
合計		575	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。

選択肢		回答数	割合
1	未選択	9	1.6%
2	水道水のくみ置き	18	3.1%
3	市販のペットボトル水などの買い置き	374	65.0%
4	風呂のお湯を翌日まで貯めておく	38	6.6%
5	応急給水用のポリタンクなどの確保	22	3.8%
6	していない	103	17.9%
7	その他	11	1.9%
合計		575	100.0%

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11人)

オール電化なので、タンク容量内で少しずつ使うようにしている。
エコキュートを設置している。
地下水を利用出来るようにしている。
市販ペットボトルを買い置きしている。
風呂の水を貯めている。
ポリタンクを用意する。
瑞巖寺の湧き水を週2回10リットル汲んで飲料水として利用している。
もしもの時は、井戸がある。手押しポンプで上がる。夏に草木に掛けている。戦後30年使っていた生水を飲んでいたが、今水検査にだすと煮沸せよとのこと。
長期保管の飲料水の確保と、給水用ポリ袋の準備を両方している。
ペットボトルに水道水を入れて備蓄している。自宅飲み物に使いながら水道水を補充している。
サーバーの水を多めに入れている。
災害に備え、ほとんどはしている。複数選択出来ないのは、答えに対する不備だと思う。
タンク型ミネラルウォーターを常備している。

問10 上下水道局の広報媒体として有効な手段は、次のうちどれですか。(複数選択可)

選択肢		回答数	割合
1	新聞折込チラシ	182	15.2%
2	ホームページ	174	14.5%
3	新聞	154	12.9%
4	テレビ	207	17.3%
5	ラジオ	50	4.2%
6	検針票	166	13.9%
7	SNS(X・Facebook・LINEなど)	252	21.1%
8	その他	12	1.0%
合計		1197	—

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12人)

検針時にチラシをポストインする。
市の広報(広報とくしま)。
市の広報などで工事内容期間道路交通情報地域による広報。工事完了時に赤水出るとか配管工事、バルブ交換等の細かな情報を円滑に。
色んなところでチラシ配布。
動画サイトなどの広告。
イベント、学校などの課外授業。
協力企業を見つけて無料で封筒とかに広告を印刷してもらうなど。

問12 今後、水道事業に望むことは、次のうちどれですか。(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	453	29.5%
2 災害に強い水道施設の整備	379	24.7%
3 老朽化した水道施設の更新	374	24.4%
4 経営の効率化	126	8.2%
5 環境対策	73	4.8%
6 広報活動の充実	38	2.5%
7 お客様サービスの向上	81	5.3%
8 特にない	3	0.2%
9 その他	8	0.5%
合計	1535	—

問13 問12で「その他」と回答された方は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者8人)

安価な水道料金の維持。
水の再利用に取り組むベンチャーも徳島発で存在するようなので、環境負荷をかけないリサイクルを市としても取り組んでほしい。
職員教育の徹底。
バーコード決済ができれば良い。
料金の見直し。
鉛製給水管の取り換え(宅地内)子供向けの定期的なイベント。
水道工事後にアスファルト凹凸が無い事。
これは水道局だけの責任ではないだろうが、下水道？側溝？が臭う。この夏、実家のある埼玉に帰って、そこから戻ってきた初日には、悪臭で不快な思いをした。市民は何とも思っていないのだろうか。不思議である。

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。(回答対象者122人)

雨水や下水などの水利用も考えていかなければいけない。また、地中の水道管の管理を徹底してほしい。他県で起こった道路の陥没などを見ると不安なので安心できる環境づくりに尽力してほしい。
地震等で断水しないよう安心安全の確保に努めていただきたい。
徳島市内に住んでいるが、下水道の工事は家の前の市道まではしていたが、それからまったく、自宅の方までは進んでこない。難しいとは思いますが、できるだけ早く下水道が使用できるようにお願いしたい。
観光地や自販機で徳島の水を販売したらよいと思う。
人件費を下げる、民間委託をするなど、安全とコストのバランスをよりよくしてほしい。
いつも安心安全で利用している。マンホールを子供たちに見せてあげたらとても喜んでいたので、街中のマンホールが可愛くなればもっと親しみも興味も湧き、街並みも活性化されとても良いと思う。
各家庭の水道料金は大体いくらなのか、広報紙などで示して欲しい。
安定した供給ありがとうございます。重要インフラ、ライフラインとして、引き続き現状確保できるよう、維持管理をお願いしたい。
前に夜遅くに水が濁って連絡した時に、すぐに直しに来てもらい本当に助かった。寒い季節も暑い季節も大変だが、水道局の方のおかげで不自由なく過ごせてありがたい。
徳島市民への供給に必須の物なので、老朽化対策を考えて頂きたい。
以前は、徳島市住吉に住んでいた。今は北田宮に住んでいるが、住吉の時は、下水道料金が引かれていたが、北田宮は下水道料金が引かれていない。なぜなのか疑問。
Instagramで情報発信してくれたら、タイムリーな情報を得ることができるから助かる。
料金が下がれば嬉しい。

水道料金もクレジットカード支払いに対応して欲しい。
公共下水道事業は、普及させない決定(合併処理槽を普及)をしたと承知をしているが、今後、高齢化や人口減少により、加入者が減少し、料金を上げざるを得なくなる。高齢者世帯の負担は重くなる。なんらかの措置をしてほしい。
徳島市の水道水は美味しくて、安心だ。非常に満足している。
税金も導入して料金を安くしてほしい。これ以上物価が上がれば生活できない。
市民の立場に立って考えてほしい。
12月9日の地震での、青森県八戸市の災害対策がSNSで話題になっていた。一部断水はあるものの、日頃から備えておくことで被害を最小に抑えたり災害に強い体制づくりができるのだと思う。
地球温暖化で夏が暑かった、水道は安全性は勿論、災害対策、防災に取り組んでほしい。
鳴門市の一部の区間を、車で走って、汚水がたまつたような臭いがする時がある。徳島市でも何ヶ所かある。完全に取れなくてもいいから臭いの改善に期待したい。
水道施設見学は、良かった。取水施設も知りたい。どんな環境の水から水道水になるのか解れば安心して利用できる。
水道事業の内容をもっと皆んなに知ってもらうように広報したらもっと皆んなが節水に協力したり、水道の大切さが分かんと思う。
配管の老朽化はよく耳にしている。配管がさけるのは時間の問題で、すべて更新するのは無理だと思う。そのため、さけたときの対応に力を入れていくのが効率的かなと思う。
他の町での水道料金は本当に高い。安全かつ低価での安定供給に感謝している。最近まで、我が地域で安全確認工事だった。日常・災害に強い水道事業をお願いしたい。
浄化槽の管理が負担。下水道の整備を望んでいる。
以前利用していた伏流水を利用して欲しい。おいしかったから。
下水道料金が高い。選んだ訳では無いので、もう少し安くしてほしい。水道メーターの検針の人が感じ悪い。怒鳴るのは辞めてほしい。
各家庭の敷地内の配管は自己負担と聞いた。そこもなんとか補助金があれば取り替える気になるので考えてほしい。
徳島県は水質がよく、そのまま飲んでもおいしく、安全。このことは他県より優れていて、徳島に住んでよかった。水道に関わっている方々に感謝。
一度水道水が濁った際の問い合わせにもすぐ対応してもらい、処理の助言があつて安心できた。全国的に老朽化しているので人員育成にも頑張してほしい。
最近できた団地に住んでいる。住んでみると、夏の水がぬるくてなんだか気持ち悪い。夏に蛇口からでてる水がぬるいだけでなんだかガッカリするというのを初めて知った。
水は大切だと思うので衛生面には十分気をつけてほしい。
安全な水道水を、出来るだけ安価に供給してほしい。特別な修繕が必要であれば、期間を決めて、特別に料金の徴収をして、その後、元に戻してほしい。
民営化は反対です。
私たちの日常に必要な水が震災などで困らないように耐震化などを強くしてほしい。来年は水道料金が値上がりするとのだが、17%はもう少し考えてほしい。
7年前埼玉から徳島に移住してきた時、水道水が軟らかく美味しくて感動した。シャンプーしてもごわつかないし、満足している。古い水道管の交換等頑張してほしい。
水道はインフラ整備。老朽化が心配なら政府からしかるべき支援をしてほしい。
地域の大切な役目を担っている部署なのに住民からは距離がある感じがする。
いつも安定した供給に感謝している。
水道を、公共事業として運営いただいているおかげで、継続した安心できる水道が使用できていると思っている。これからも公共事業としての継続を是非ともお願いしたい。
PFASの値を適宜広報してほしい。
マスコミなどの報道から水道管の老朽化に伴い、群馬や沖縄など破損が相次いでいるが、徳島市においては老朽化対策はなされているのか。水道は生活に不可欠のものであるので、予防的に維持管理をお願いしたい。
外国企業や外国人には絶対に経営権、管理を渡さないでほしい。命の水だから。
水道料金の徴収で更新するべき事業の予算は確保できないのか疑問がある。すぐに料金値上げの方向へ走るのをおかしいはず。もしそうするにしても、全て情報を公開して識者や国民との議論が必要だ。
現在は浄化槽だがいつ頃に下水道になるのか知りたい。
経費削減に努めて欲しい。
水道局で下水道マンホールの蓋のステッカーを貰えて嬉しかった。
水道局の広報誌がカラーで印刷しており無駄だと思う。廃止するか白黒にするかにしてほしい。
水道メーター検診時に前回より多かったり、水漏れの恐れがある時など声をかけてくれるから、とても助かっている。
下水道は災害や老朽化を考えると浄化槽に戻ることも視野に入れてはどうか。
災害対策、老朽化対策は必要なので多少の値上がりは仕方ないが、急激な値上げはしないでほしい。
下水道料金が値上げした理由を明示してほしい。
人口が多かった時代に対策を講じず、人口が減ってきており尚且つ生活が逼迫している時期に対策を始めることに疑問しかない。
水道事業の透明化。どんな仕事をしているか。
徳島の水はとても美味しいと思う。県外からの移住者などには充分宣伝した方がいい。
災害時、給水車がやってくる場所を知りたい。また、防災井戸などを公園などに設けることはできないか。南海トラフ巨大地震が迫っていると言われているので、防災への備えに力を入れてくれればありがたい。

<p>上水は特に問題なく使用できており、感謝している。これからも必要な水道設備の強化は行なって欲しい。下水道整備が不十分と思う。県内一とは言わないが、県内トップクラスの普及率になるように取り組んで欲しい。</p>
<p>徳島市は水道代は安いと感じている。他県に住んでいたが、水道代は高く、水不足も頻繁にあった。</p>
<p>家賃と一緒に水道代が引かれるが、月々使っている水道料金と見合っているか分からない。払っている料金が使用料を上回っているのなら使用した分のみの水道料金を支払うようにしてほしいと思う。</p>
<p>民間委託はしないでほしい。</p>
<p>下水道の普及率を早く上げてほしい。</p>
<p>災害に強い水道施設の整備をすすめてほしい。</p>
<p>低所得、障害者割引などの検討をしてほしい。</p>
<p>クレジットカード払いに対応して貰えると、口座残高や払い忘れがなく、助かる。</p>
<p>値上げの情報は、正確に早く届けてほしい。</p>
<p>ライフラインの維持管理には、水道料金だけではなく、一般会計からの繰り入れや、ライフラインの更新や耐震化については、公共工事として、国・県・市の直轄公共工事として、取り組むべきだと思う。</p>
<p>都会で水道水を飲んだ時徳島の水道水の美味しさに驚いた。</p>