

## 徳島市水道事業の現状分析及び将来予測

## 目 次

	頁
1 事業・経営分析 .....	1
1.1 分析に用いる業務指標値及び経営指標値 .....	1
1.2 類似事業体の抽出 .....	1
1.3 判断基準 .....	1
1.4 事業分析結果 .....	2
1.5 経営分析結果 .....	5
2 アンケート調査の分析 .....	8
2.1 アンケート調査の分析方法 .....	8
2.2 アンケート調査の分析結果 .....	9
3 将来予測 .....	10
3.1 水需要予測 .....	10
3.1.1 行政区域内人口予測 .....	10
3.1.2 給水人口予測 .....	10
3.1.3 水需要予測結果 .....	11
3.2 更新需要の予測 .....	12
3.2.1 構造物・設備と管路の取得時期の把握 .....	12
3.2.2 法定耐用年数に基づく更新需要予測 .....	13
3.2.3 更新基準年数に基づく更新需要予測 .....	14
4 分析から見える課題 .....	15
(参考) アンケート集計結果 .....	16
(参考) アンケートクロス集計結果一覧 .....	25

平成 30 年 5 月 11 日

徳 島 市 水 道 局



# 1 事業・経営分析

## 1.1 分析に用いる業務指標値及び経営指標値

業務分析に使用する指標値は、「水道事業ガイドライン（平成 28 年度版）」（公益社団法人日本水道協会規格 JWQA Q 100）に示された業務指標（以下「PI」という。）を用い、公益財団法人水道技術研究センター「現状分析診断システム」（以下「診断システム」という。）で採用された一般的な水道事業の目標である「安全」、「安定」、「持続」の各区分の課題をはかり取ることができる 33 指標（重複含め 38 指標）を採用しました。なお、「安定」については、厚生労働省の新水道ビジョンを踏まえ「強靱」と言い換えることとします。

経営分析に使用する指標値は、総務省「水道事業経営指標」で用いられている各種経営指標を採用します。

## 1.2 類似事業体の抽出

PI は平成 28 年度に大幅な規格改正があったことから、類似事業体及びその指標平均値の抽出についても診断システムを採用することとしました。

類似事業体の条件を「給水人口が 15 万人以上 30 万人未満」かつ「浄水受水率が 0 %」と設定し、抽出した結果が表 1.1 になります（表 1.1 参照）。

## 1.3 判断基準

判断基準については、本市の実績値の推移や類似事業体平均との比較をもとに分析を行い、本市水道事業の問題点・課題を抽出します。その際、表 1.2 に示す判断基準で分析を行いました（表 1.2 参照）。

表 1.1 抽出された類似事業体

類似事業体					
1	函館市	9	長岡市	17	米子市
2	釧路市	10	上越市	18	下関市
3	苫小牧市	11	甲府市	19	宇部市
4	盛岡市	12	長野市	20	山口市
5	岩手中部水道企業団	13	長野県	21	徳島市
6	石巻地方広域水道企業団	14	富士市(富士)	22	佐世保市
7	日立市	15	沼津市	23	都城市
8	小田原市	16	鳥取市		

表 1.2 判断基準

	本市の改善度 (H21→H28)	類似事業体平均との比較 (H27)
高評価	A (近似直線の傾きが0.05 超)	A (偏差値が60 点超)
普通	B	B
低評価	C (近似直線の傾きが-0.05 超)	C (偏差値が40 点未満)

## 1.4 事業分析結果

### (1) 事業分析結果【安全面】

表 1.3 安全面における改善度及び類似事業体との比較結果

区分	業務指標 (PI)	優位性	徳島市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業体との比較 (H27)				
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業体 平均値 (H27)	徳島市		A 高評価		
													B 横ばい	H27	偏差値	B 普通	
									C 悪化					C 低評価			
原水・浄水	事故	A301 水源の水質事故数(件)	↓	0	0	0	0	0	0	0	0	0	B	0	0	52.1	B
	原水由来の臭気	A102 最大カビ臭物質濃度水質基準比率(%)	↓	30.0	20.0	30.0	30.0	60.0	20.0	27.0	26.0	C	19.4	27.0	47.0	B	
	地下水汚染	A105 重金属濃度水質基準比率(%)	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	B	5.0	0.0	56.6	B	
		A107 有機化学物質濃度水質基準比率(%)	↓	4.3	5.7	5.7	4.3	2.9	0.0	0.0	0.0	A	0.2	0.0	53.8	B	
配水	塩素処理による 水質課題	A108 消毒副生成物濃度水質基準比率(%)	↓	2.5	3.9	5.7	4.3	2.9	0.0	15.4	5.4	C	11.6	15.4	47.0	B	
		A101 平均残留塩素濃度(mg/L)	↓	0.64	0.59	0.54	0.57	0.57	0.56	0.47	0.48	B	0.37	0.47	42.2	B	
	赤水・濁水	B504 管路の更新率(%)	↑	1.51	1.32	1.20	1.18	1.07	0.9	0.76	0.65	C	0.65	0.76	53.4	B	
	施設老朽化	B502 法定耐用年数超過設備率(%)	↓	31.3	45.2	44.8	47.1	18.2	17.4	17.4	17.4	A	45.8	17.4	62.4	A	
		B503 法定耐用年数超過管路率(%)	↓	10.3	10.2	10.6	10.8	11.9	12.5	13.3	13.5	C	18.5	13.3	54.7	B	
給水	貯水槽水道	A204 直結給水率(%)	↑	90.9	90.8	91.3	91.2	91.4	90.9	90.0	89.5	C	-	90.0	-	-	
	鉛製給水管	A401 鉛製給水管率(%)	↓	28.0	26.8	18.4	12.7	11.8	11.0	10.2	9.2	A	10.3	10.2	50.1	B	

※「A301 水源の水質事故数」の偏差値について、徳島市のH27値は0件ですが類似事業体平均値は0件以上の値（記載している平均値は小数点以下四捨五入しています）であるため50以上の数値となります。

※「A204 直結給水率」の類似事業体平均について、診断システムで10%以下の値になっており、算出方法が違っていると考えられるため比較は行いません。

#### 「原水・浄水」における課題

どの項目も類似事業体平均と同程度ですが、今後の原水水質に対する監視強化が必要です。

#### 「配水」における課題

どの項目も類似事業体平均と同程度ですが、残留塩素濃度がやや高くなる地区があり、管内での消毒副生成物濃度の上昇が懸念されます。また、老朽管の増加に伴い、赤水・濁水の発生や漏水・管路事故の増加が懸念されます。

#### 「給水」における課題

鉛製給水管については、類似事業体と同程度であり、改善傾向を示しているものの、なお9.2%（平成28年度）と多くの鉛製給水管が残存していることから、早期解消を目指す必要があります。

(2) 事業分析結果【強靱面】

表 1.4 強靱面における改善度及び類似事業体との比較結果

区 分	業 務 指 標 (PI)	優 位 性	徳 島 市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業体との比較 (H27)			
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業体 平均値 (H27)	徳島市		A 高評価	
													B 横ばい	H27	偏差値	B 普通
									C 悪化					C 低評価		
老朽化対策	管路・施設更新	B502 法定耐用年数超過設備率(%)	↓	31.3	45.2	44.8	47.1	18.2	17.4	17.4	17.4	A	45.8	17.4	62.4	A
		B503 法定耐用年数超過管路率(%)	↓	10.3	10.2	10.6	10.8	11.9	12.5	13.3	13.5	C	18.5	13.3	54.7	B
		B504 管路の更新率(%)	↑	1.51	1.32	1.20	1.18	1.07	0.94	0.76	0.65	C	0.65	0.76	53.4	B
	給水管・給水用具最適化	B208 給水管の事故割合(件/1000件)	↓	15.4	14.9	13.0	10.4	9.6	9.7	6.1	8.5	A	5.0	6.1	47.0	B
災害対策	管路・施設耐震化	B605 管路の耐震化率(%)	↑	26.3	28.0	29.2	30.3	31.5	32.7	33.7	34.4	A	12.0	33.7	75.5	A
		B602 浄水施設の耐震化率(%)	↑	18.5	18.5	18.5	18.5	18.5	18.5	18.5	18.5	B	25.5	18.5	47.7	B
		B604 配水池の耐震化率(%)	↑	14.9	8.4	8.4	8.4	8.4	8.4	8.4	8.4	C	35.9	8.4	38.9	C
	災害時給水量の確保	B113 配水池貯留能力(日)	↑	0.81	0.82	0.83	0.85	0.85	0.87	0.86	0.88	B	0.89	0.86	48.4	B
		B203 給水人口一人当たり貯留飲料水量(L/人)	↑	159	159	159	158	159	159	159	159	B	153	159	51.9	B
施設規模の適正化	普及率向上	B116 給水普及率(%)	↑	91.9	91.9	91.8	92.4	92.4	92.4	93.1	93.2	A	98.6	93.1	20.3	C
	適正な予備力	B114 給水人口一人当たり配水量(L/日・人)	↑	390	387	381	371	372	365	368	362	C	341	368	58.3	B

「老朽化対策」における課題

管路更新率が減少傾向にあることから、老朽管の増加に伴う管路事故や漏水の増加が懸念されます。

「災害対策」における課題

管路や配水池の施設耐震化を計画的に進めていく必要があります。

「施設規模の適正化」における課題

普及率の向上に努めるとともに、水需要の減少に合わせた施設規模の見直しが必要です。

### (3) 事業分析結果【持続面】

表 1.5 持続面における改善度及び類似事業体との比較結果

区分	業務指標 (PI)	優位性	徳島市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業体との比較 (H27)			
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業体 平均値 (H27)	徳島市		A 高評価	
													B 横ばい	H27	偏差値	B 普通
ヒト	人材確保	C124 職員一人当たり有収水量 (m <sup>3</sup> /人)	↑	245,000	244,000	248,000	250,000	257,000	249,000	257,000	269,000	A	352,000	257,000	44.8	B
	効率性	C108 給水収益に対する職員給与費の割合 (%)	↓	30.9	23.5	23.3	21.6	21.0	21.1	22.9	22.7	A	17.2	22.9	40.2	B
	技術力	C205 水道業務平均経験年数 (年/人)	↑	19.0	19.3	18.7	18.5	18.2	18.1	18.7	19.7	B	13.7	18.7	58.0	B
モノ	投資	B504 管路の更新率 (%)	↑	1.51	1.32	1.20	1.18	1.07	0.94	0.76	0.65	C	0.65	0.76	53.4	B
		B110 漏水率 (%)	↓	3.0	2.8	3.1	2.5	2.9	3.1	3.9	1.9	B	7.2	3.9	57.2	B
	効率性	B104 施設利用率 (%)	↑	60.2	59.8	58.6	57.6	57.7	56.5	56.7	55.7	C	59.8	56.7	46.2	B
		B301 配水量1m <sup>3</sup> 当たり電力消費量 (kWh/m <sup>3</sup> )	↓	0.40	0.40	0.41	0.41	0.42	0.40	0.38	0.37	B	0.45	0.38	54.3	B
カネ	収益性	C102 経常収支比率 (%)	↑	97.3	108.0	106.9	106.4	107.0	117.5	117.1	117.9	A	116.7	117.1	50.4	B
	料金	C113 料金回収率 (%)	↑	95.9	106.8	105.0	105.5	106.2	118.9	118.2	118.6	A	110.7	118.2	56.9	B
		C114 供給単価 (円/m <sup>3</sup> )	↑	121.7	142.6	143.8	143.1	142.9	141.7	141.2	141.3	A	167.3	141.2	43.5	B
	効率性	C115 給水原価 (円/m <sup>3</sup> )	↓	126.9	133.5	136.9	135.7	134.6	119.3	119.5	119.1	A	151.2	119.5	59.2	B
	他会計依存	C106 繰入金比率 (資本的収入分) (%)	↓	2.2	9.2	8.2	8.2	22.7	10.3	9.2	6.9	C	8.6	9.2	49.2	B
	財務の健全性	C119 自己資本構成比率	↑	46.5	48.1	49.5	50.9	52.4	51.5	53.4	55.1	A	61.9	53.4	42.3	B
		C121 企業債償還元金対減価償却費比率 (%)	↓	57.3	60.7	61.3	64.8	52.8	77.2	83.6	89.6	C	85.1	83.6	50.7	B
	財源・職員 の適正化	C103 総収支比率 (%)	↑	97.2	108.0	106.9	106.4	107.0	92.2	117.4	118.1	A	117.8	117.4	49.4	B
C108 給水収益に対する職員給与費の割合 (%)		↓	30.9	23.5	23.3	21.6	21.0	21.1	22.9	22.7	A	17.2	22.9	40.2	B	

#### 「ヒト」における課題

今後の更新需要増加に対応できる体制、技術継承について検討する必要があります。

#### 「モノ」における課題

老朽管の増加に伴う管路事故や漏水の増加が懸念されるほか、水需要減少に合わせた施設規模の見直しが必要です。

#### 「カネ」における課題

現状では特に問題ありませんが、将来の更新需要の増加に備えた財源の確保が課題となる可能性があります。また、一定の内部留保資金は確保していますが、今後の更新需要の増加に備える必要があります。

## 1.5 経営分析結果

### (1) 経営分析結果【収益面】

表 1.6 収益面における結果

指 標 値	指 標 方 向	徳 島 市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業者との比較 (H27)			
		H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業 体平均値 (H27)	徳島市		A 高評価	
										B 横ばい		H27	偏差値	B 普通	
営業収支比率 (%)	↑	111.5	123.8	120.6	120.6	120	119.3	117.8	117.8	A	112.8	117.8	55.9	B	
★ 経常収支比率 (%)	↑	97.3	108.0	106.9	106.4	107.0	117.5	117.1	117.9	A	116.7	117.1	50.4	B	
★ 累積欠損金比率 (%)	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	B	0.0	0.0	50.0	B	
不良債務比率 (%)	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	B	0.0	0.0	50.0	B	
★ 料金回収率 (%)	↑	95.9	106.8	105.0	105.5	106.2	118.9	118.2	118.6	A	110.7	118.2	56.9	B	
★ 給水原価 (円/m <sup>3</sup> )	↓	126.9	133.5	136.9	135.7	134.6	119.3	119.5	119.1	A	151.2	119.5	59.2	B	
自己資本回転率 (回)	↑	0.16	0.19	0.18	0.17	0.17	0.16	0.16	0.16	B	0.15	0.16	52.6	B	
総資本回転率 (回)	↑	0.08	0.09	0.09	0.09	0.09	0.08	0.08	0.08	B	0.09	0.08	43.3	B	
固定資産回転率 (回)	↑	0.08	0.10	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	B	0.10	0.09	45.9	B	
未収金回転率 (回)	↑	7.81	11.93	10.83	10.54	9.69	9.23	9.67	10.40	B	8.94	9.67	51.7	B	
総資本利益率 (%)	↑	-0.2	0.7	0.6	0.5	0.6	1.4	1.4	1.5	A	1.3	1.4	52.2	B	

★…経営比較分析表に用いる指標

平成 22 年度の料金改定以降、給水に係る費用を料金収入で賄い、累積欠損金も生じていないことから現在は経営の健全性が保たれています。ただし、未収金の推移には注意が必要です。

(2) 経営分析結果【資産面】

表 1.7 資産面における結果

指標値	指標方向	徳島市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業体との比較 (H27)			
		H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業体平均値 (H27)	徳島市		A 高評価	
										B 横ばい		H27	偏差値	B 普通	
資産の状態	企業債償還元金対減価償却費比率(%)	↓	57.3	60.7	61.3	64.8	52.8	77.2	83.6	89.6	C 悪化	85.1	83.6	50.7	B
	当年度減価償却率(%)	↑	3.5	4.0	4.1	4.2	4.3	4.2	4.3	4.3	A	4.0	4.3	59.0	B
	★有形固定資産減価償却率(%)	↓	34.4	35.8	37.6	39.2	40.9	42.1	43.5	44.8	C	47.1	43.5	61.3	A
	★管路経年化率(%)	↓	10.3	10.2	10.6	10.8	11.9	12.5	13.3	13.5	C	18.5	13.3	54.7	B
	★管路更新率(%)	↑	1.51	1.32	1.20	1.18	1.07	0.94	0.76	0.65	C	0.65	0.76	53.4	B

★…経営比較分析表に用いる指標

類似事業体平均と比較し経年化資産が少ないものの、増加する傾向にあるため、今後計画的な更新が必要です。

(3) 経営分析結果【財務面】

表 1.8 財務面における結果

指標値	指標方向	徳島市									指標値変化 (H21→H28)	類似事業体との比較 (H27)			
		H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業体平均値 (H27)	徳島市		A 高評価	
										B 横ばい		H27	偏差値	B 普通	
財務状態	★流動比率(%)	↑	392.2	723.0	961.1	1,030.2	1,279.5	269.0	305.9	294.6	C	247.8	305.9	54.3	B
	流動資産回転率(回)	↓	0.86	1.19	1.15	1.02	0.91	0.83	0.83	0.82	B	0.93	0.83	54.2	B
	固定資産構成比率(%)	↓	92.3	92.8	92.0	91.2	90.0	89.9	89.9	89.4	A	89.4	89.9	51.3	B
	固定比率(%)	↓	198.7	192.8	185.7	179.0	171.6	174.8	168.3	162.4	A	152.6	168.3	43.7	B
	固定負債構成比率(%)	↓	51.6	50.9	49.6	48.2	46.8	44.8	43.3	41.3	A	34.9	43.3	41.2	B
	★企業債残高対給水収益比率(%)	↓	692.4	584.1	574.4	568.7	555.9	553.7	535.8	511.2	A	392.3	535.8	40.9	B

★…経営比較分析表に用いる指標

企業債借入残高は減少しているものの、なお多額な状態であるため、関連指標の数値が類似事業体平均に比べて高いことから、引き続き企業債借入残高を縮減する必要があります。



(4) 経営分析結果【施設面】

表 1.9 施設面における結果

指 標 値		指 標 方 向	徳 島 市								指標値変化 (H21→H28)	類似事業者との比較 (H27)			
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業者 体平均値 (H27)	徳島市		A 高評価
											B 横ばい		H27	偏差値	B 普通
										C 悪化			C 低評価		
施設 の 効 率 性	最大稼働率 (%)	↑	67.3	65.1	65.8	64.0	64.0	62.5	69.0	61.2	C	74.2	69.0	46.2	B
	★ 施設利用率 (%)	↑	60.2	59.8	58.6	57.6	57.7	56.5	56.7	55.7	C	59.8	56.7	46.2	B
	負荷率 (%)	↑	89.4	91.9	89.1	89.9	90.1	90.5	82.2	91.1	C	81.7	82.2	50.6	B
	★ 有収率 (%)	↑	94.8	95.0	94.7	95.3	94.9	94.7	93.9	95.9	B	88.3	93.9	64.2	A
	固定資産使用効率 (m³/万円)	↑	7.5	7.5	7.4	7.3	7.4	7.3	7.4	7.4	B	7.0	7.4	51.4	B
	取水量対水利権 (%)	↑	63.9	62.7	61.1	60.1	60.0	58.7	58.5	57.9	C	97.3	58.5	46.1	B
	取水量対取水能力 (%)	↑	60.7	59.6	58.0	57.1	57.0	55.7	55.5	55.0	C	58.8	55.5	46.6	B
	配水管100m当たりの給水人口 (人/100m)	↑	22.3	22.1	21.9	21.8	21.7	21.6	21.5	21.5	C	17.0	21.5	60.6	A

★…経営比較分析表に用いる指標

有収率や配水管 100m当たりの給水人口など類似事業者平均と比較すると優れた面があるものの、経年的に施設の利用率が低下しています。

(5) 経営分析結果【生産面】

表 1.10 生産面における結果

指 標 値		指 標 方 向	徳 島 市								指標値変化 (H21→H28)	類似事業者との比較 (H27)			
			H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	A 改善	類似事業者 体平均値 (H27)	徳島市		A 高評価
											B 横ばい		H27	偏差値	B 普通
										C 悪化			C 低評価		
生 産 性	職員給与費対営業収益比率 (%)	↓	29.8	22.9	22.7	21.0	20.5	20.3	21.9	21.5	A	17.1	21.9	41.5	B
	有収水量1万m³/日当たり(損益勘定)職員数(人/1万m³/日)	↓	16.1	16.2	16.0	15.9	15.5	15.9	15.6	14.8	A	13.0	15.6	44.2	B

改善の傾向にあるものの、類似事業者平均と比較すると低いため、技術継承のあり方を踏まえて適宜見直しを行う必要があります。

## 2 アンケート調査の分析

### 2.1 アンケート調査の分析方法

平成 28 年度、平成 29 年度のアンケート調査における質問「今後、水道局に望むこと」と他の質問とのクロス集計を行い、「今後、水道局に望むこと」の各選択肢において他の質問のどのような選択肢に関心が高いかを分析します。

平成 28 年度と平成 29 年度の「今後、水道局に望むこと」の回答割合はそれぞれ図 2.1、図 2.2 となっており、どちらも災害対策や水質に関する回答割合が高くなっています(図 2.1 及び図 2.2 参照)。

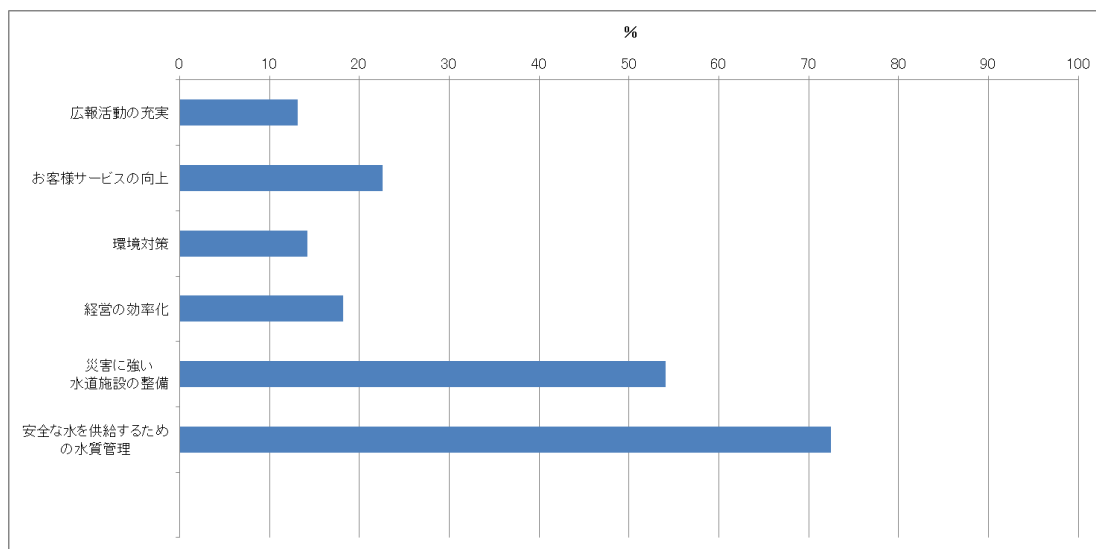


図 2.1 平成 28 年度「今後、水道局に望むこと」の結果

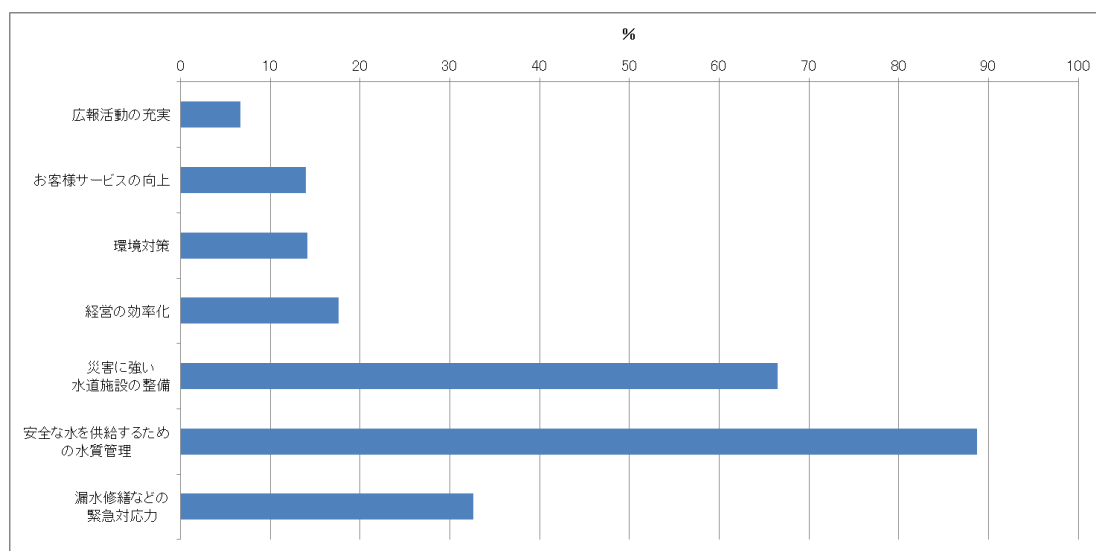


図 2.2 平成 29 年度「今後、水道局に望むこと」の結果

## 2.2 アンケート調査の分析結果

「今後、水道局に望むこと」について回答数が多いものをお客様の関心が高いものとしてまとめると表 2.1 のようになり、耐震化や災害対策、水質、水道料金、節水、幅広い広報媒体による情報提供への関心が高いことが分かります（表 2.1 参照）。

表 2.1 「今後、水道局に望むこと」に対する他の回答の傾向

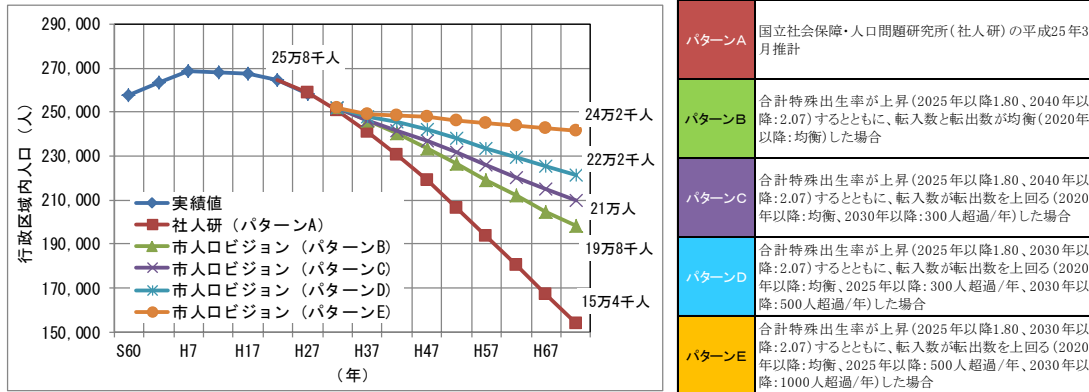
<b>(1) 広報活動の充実</b>	
	災害対策に関心を持っている。
	核家族が多く、使用水量の少ない回答者が多い。
	節水に関心が高い回答者が多い。
	幅広い広報媒体の活用を望んでいる。
<b>(2) お客様サービスの向上</b>	
	水質に関心があり、水道水を「浄水器使用」又は「飲んでいない」という回答が多い。
	他都市との比較や家計に占める割合から水道料金が高いと感じている。
	災害時の水の確保をしていない割合が高い。
	水道事業や災害時の情報を知りたいと考えている。
<b>(3) 環境対策</b>	
	平成 28 年度では水道水飲用割合が高く、水道料金が安いと感じている回答者が多いが、平成 29 年度ではその逆の回答者が多い。
	災害対策や水質に関心があり、幅広い広報媒体の活用を望んでいる。
<b>(4) 経営の効率化</b>	
	水道水を飲用している割合が高い。
	水道料金の計算方法を知っており、他都市との比較や他の公共料金との比較から料金設定が高いと感じている。
	使用料が本市で最も多い 31m <sup>3</sup> ～40m <sup>3</sup> の利用者が多い。
	節水に関する意識が高い。
	耐震化の必要性を感じない利用者が多い。
	ホームページを広報媒体として活用を望む利用者が多い。
	局員の対応に不満を感じている利用者が多い。
<b>(5) 災害に強い水道施設の整備</b>	
	6人以上の家族構成で使用水量も多い（41m <sup>3</sup> ～60m <sup>3</sup> ）。
	水道料金を安く感じている。
	節水に関しては少し心がけている。
	耐震化が必要と感じおり、浄水場や配水場等の施設の耐震化を望んでいる。
<b>(6) 安全な水を供給するための水質管理</b>	
	水道料金について普通と感じている。
	シャワーのみ利用者が多い。
<b>(7) 漏水修繕などの緊急対応</b>	
	水質に関心が高く、浄水器を使用して水道水を飲用している割合が高い。
	水道料金について普通と感じている
	節水に関しては少し心がけている
	災害対策に関する情報を望んでいる。

### 3 将来予測

#### 3.1 水需要予測

##### 3.1.1 行政区域内人口予測

行政区域内人口の見通しは、「徳島市人口ビジョン」における人口推計を採用します。ただし、いくつかあるパターンのうち、本市における人口減少対策の効果を最低限見込むものと考え、パターンBの結果を採用します(図 3.1 参照)。



(出典) 徳島市人口ビジョン(平成27年12月)

図 3.1 行政区域内人口の推計(各年10月1日現在)

##### 3.1.2 給水人口予測

「徳島市人口ビジョン」の行政区域内人口は各年10月1日現在の値であるため、年度末現在の値へと変換し、「徳島市まちづくり総合ビジョン」(平成29年度版)での目標である平成38年度の水道普及率94%との整合を図り給水人口を算出しました。

結果は図 3.2 に示すとおりであり、後段の「更新需要の把握」における予測期間との整合を図るため、平成79年度までの値を算出すると、約18万人まで減少する見通しとなります(図 3.2 参照)。

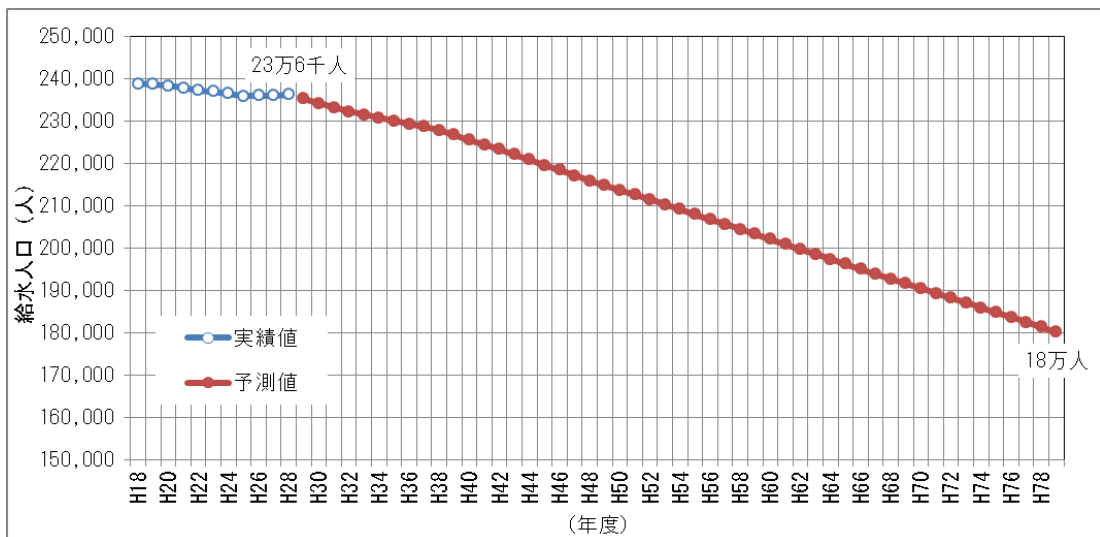


図 3.2 給水人口の見通し

### 3.1.3 水需要予測結果

給水人口の減少に加え節水型水使用機器の普及等により、給水量は今後も減少を続ける見通しです。平成 29 年度の 1 日最大給水量の予測値は、石井町への分水を含む場合で 73,900m<sup>3</sup>/日、分水を含まない場合で 68,400m<sup>3</sup>/日と予測しています。

施設の効率性を示す、施設利用率及び最大稼働率については、現在でも類似事業体平均を下回っていますが、現状の施設規模を維持した場合は、平成 29 年度に 40%前後の低い値となる見込みです（図 3.3 及び図 3.4 参照）。

そのため、今後の水需要予測を考慮した施設規模の適正化の検討が必要です。

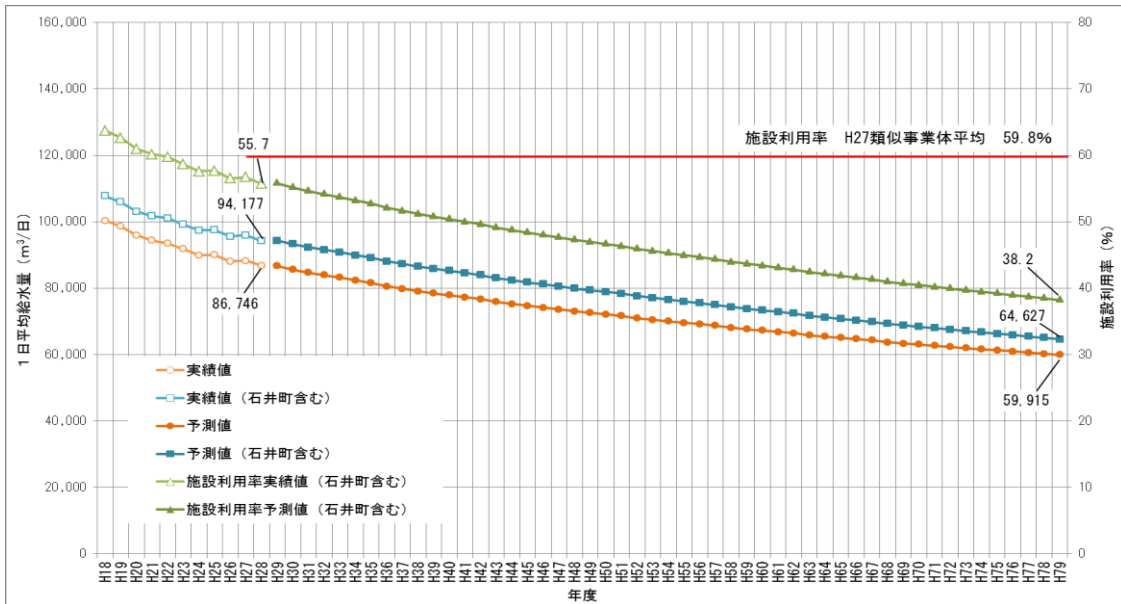
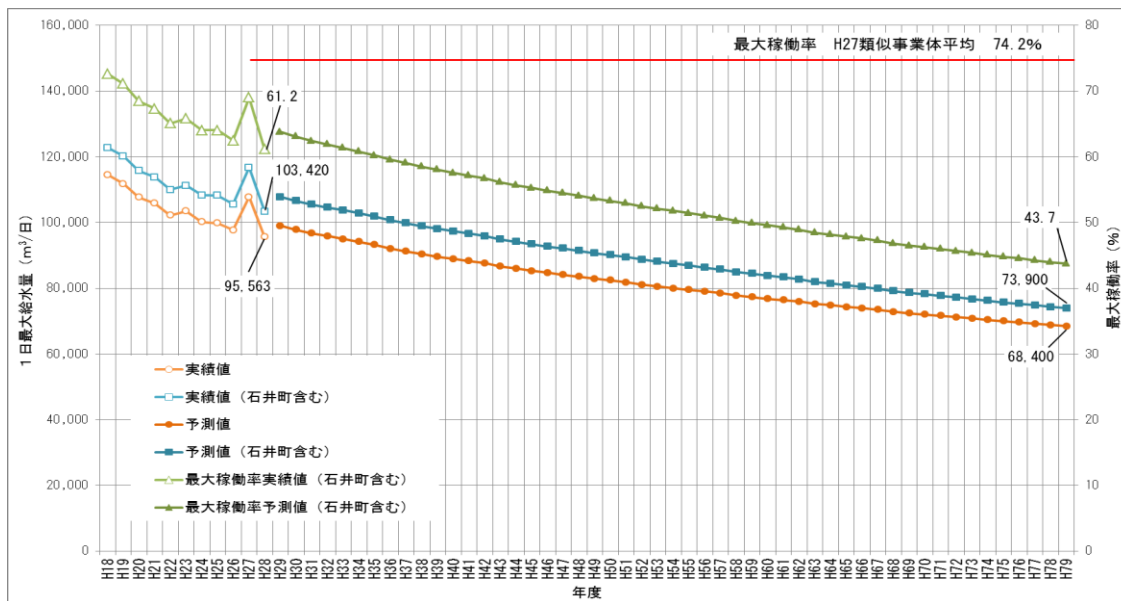


図 3.3 1日平均給水量及び施設利用率の見通し



※平成 27 年度は寒波による管路事故多発によるもの

図 3.4 1日最大給水量及び最大稼働率の見通し

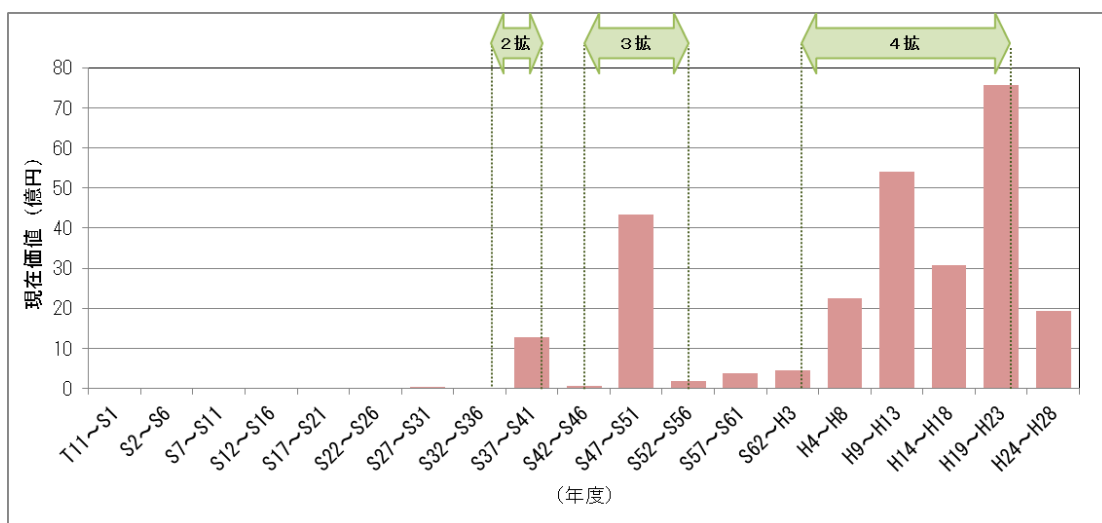
### 3.2 更新需要の予測

#### 3.2.1 構造物・設備と管路の取得時期の把握

現在、水道局が保有している資産を構造物・設備と管路にわけて、平成 28 年度末時点での取得時期を整理します。

構造物・設備については、昭和 50 年度の第十浄水場整備工事、平成 9 年度の法花谷配水場整備工事及び、平成 22 年度の第 4 期拡張事業における第十浄水場整備工事等に伴い、高い数値となっています（図 3.5 参照）。

管路については、第 4 期拡張事業における管路の布設により、平成 4 年度から平成 13 年度にかけて管路延長が非常に高い数値となっています（図 3.6 参照）。



※現在価値への換算は、国土交通省の建設工事費デフレーターを使用

図 3.5 構造物・設備の取得時期における現在価値（取得金額を現在価値に換算）

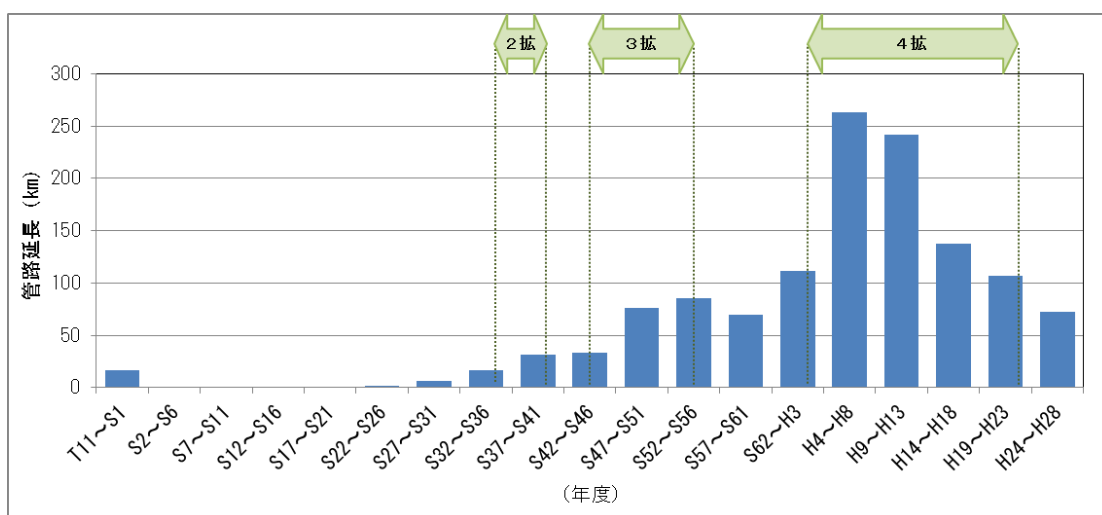


図 3.6 管路の取得時期に対する管路延長

### 3.2.2 法定耐用年数に基づく更新需要予測

現在、水道施設の更新基準としましては、地方公営企業法施行規則に定められた基準である耐用年数（以下、「法定耐用年数」という。）を採用しています（表 3.1 参照）。

この基準に基づき構造物・設備及び管路の更新需要予測を行うと、5年間の投資が 500 億円を超える部分が2箇所、300 億円前後が2箇所あり、50 年間の累計で約 2,666 億円の投資見込みとなり、年間約 53 億円の投資が必要となります（図 3.7 及び図 3.8 参照）。

表 3.1 法定耐用年数

構造物・設備	
種別	法定耐用年数
建築	50
土木	60
電気	15
機械	15
計装	10
管 路	
種別	法定耐用年数
鑄鉄管	40
ダクタイル鑄鉄管	40
ダクタイル鑄鉄管(耐震)	40
鋼管	40
塩化ビニル管	40
ポリエチレン管	40
ステンレス管	40
その他の管	40

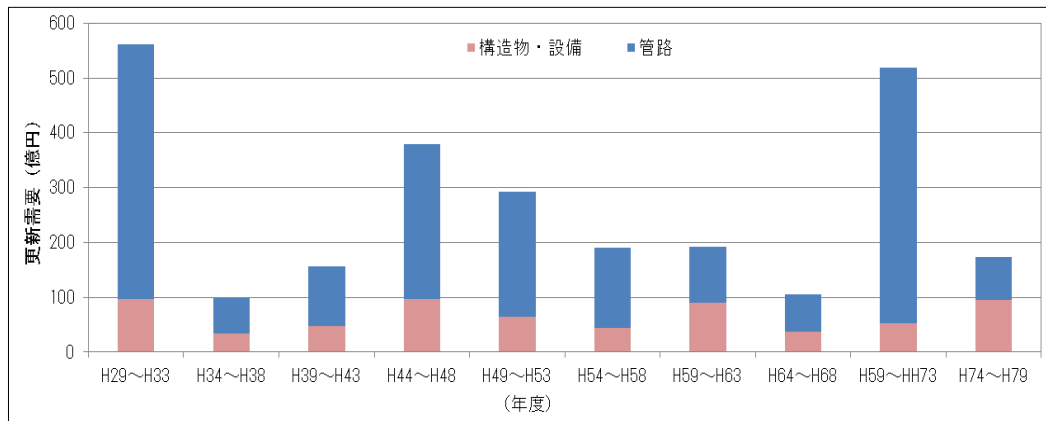
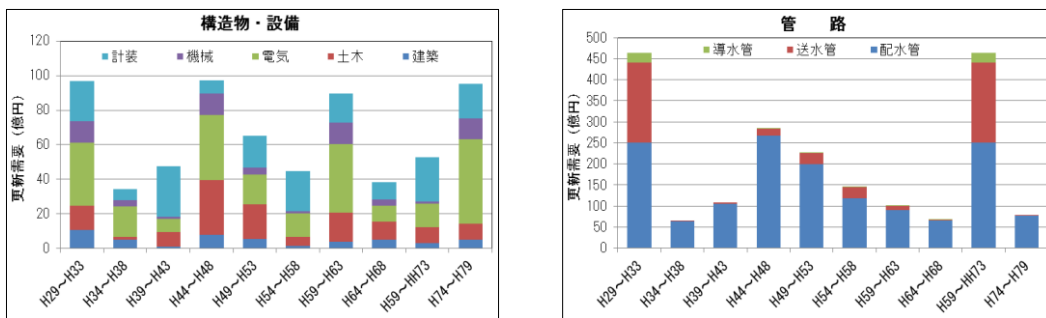


図 3.7 法定耐用年数で更新する場合の更新需要（構造物・設備＋管路）



※金額については、厚生労働省「水道事業の再構築に関する施設更新費用の算定の手引き 平成 23 年 12 月」に基づき算定

図 3.8 法定耐用年数で更新する場合の更新需要

### 3.2.3 更新基準年数に基づく更新需要予測

法定耐用年数による更新需要予測では、多額の費用が必要となることから、厚生労働省が目安として示している実使用年数に基づく更新基準年数により更新需要予測を行いました（表 3.2 参照）。

この基準に基づくと、5年間の投資が200億円を超える部分が1箇所、その他は100億円前後であり、50年間の累計で約1,024億円の投資見込みとなり、年間約20億円の投資が必要となります（図 3.9 及び図 3.10 参照）。

なお、健全度については、構造物・設備は老朽化資産の割合は低い状態で推移しますが、管路については老朽化管路が一定の割合で増加する見込みとなります（図 3.11 参照）。

法定耐用年数で更新した場合と比較すると大きな投資抑制効果が見られる予測となりますが、長期的に投資が不均衡となることから投資の平準化を図る必要があります。

表 3.2 更新基準年数

構造物・設備		
種別	更新基準年数	
建築	70	
土木	73	
電気	25	
機械	24	
計装	21	
管路		
種別	更新基準年数	
	導・送・配水管 φ 300mm以上	配水管 φ 250mm以下
鑄鉄管	40	50
ダクタイル鑄鉄管	60	80
ダクタイル鑄鉄管(耐震)	80	80
鋼管	40	70
塩化ビニル管	40	60
ポリエチレン管	40	60
ステンレス管	40	60
その他の管	40	40

※更新基準年数は、厚生労働省「実使用年数に基づく更新基準の設定例」を参考にして設定。

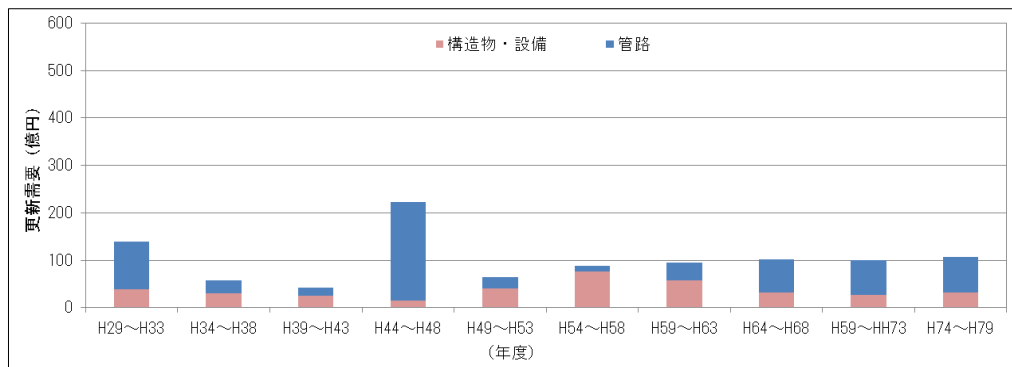


図 3.9 更新基準年数で更新する場合の更新需要（構造物・設備＋管路）

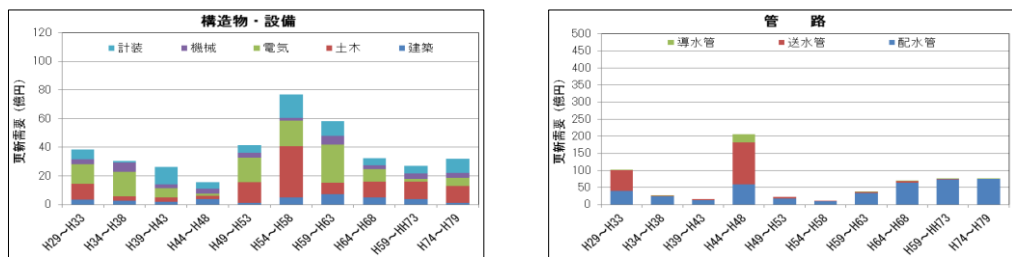
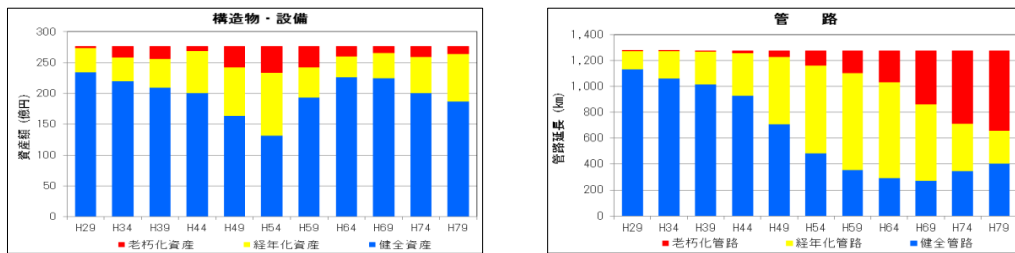


図 3.10 更新基準年数で更新する場合の更新需要



※金額については、厚生労働省「水道事業の再構築に関する施設更新費用の算定の手引き 平成 23 年 12 月」に基づき算定

図 3.11 更新基準年数で更新する場合の健全度



## 4 分析から見える課題

現状分析及び将来予測から見えてきた課題について、厚生労働省「新水道ビジョン」に示された「安全」「強靱」「持続」の視点で分類してまとめると表 4.1 のようになります(表 4.1 参照)。

表 4.1 分析から見える課題

	分析から見える課題	項 目
安 全	原水水質の監視強化	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (1) 事業分析結果【安全面】
	残留塩素濃度の適正化	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (1) 事業分析結果【安全面】
	給水栓における水質の向上	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (1) 事業分析結果【安全面】 2 アンケート調査の分析 — 2.2 アンケート調査の分析結果
	鉛製給水管の解消	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (1) 事業分析結果【安全面】
強 靱	施設・管路の耐震化	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (2) 事業分析結果【強靱面】 2 アンケート調査の分析 — 2.2 アンケート調査の分析結果
	老朽管の更新	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (2) 事業分析結果【強靱面】 (3) 事業分析結果【持続面】
	災害対策の強化	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (2) 事業分析結果【強靱面】 2 アンケート調査の分析 — 2.2 アンケート調査の分析結果
	施設規模の適正化	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (2) 事業分析結果【強靱面】
持 続	水需要減少や更新需要に備えた組織体制の構築	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (3) 事業分析結果【持続面】 1 事業・経営分析 ————— 1.5 経営分析結果 ————— (5) 経営分析結果【生産面】
	技術の継承	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (3) 事業分析結果【持続面】 1 事業・経営分析 ————— 1.5 経営分析結果 ————— (5) 経営分析結果【生産面】
	水需要減少や更新需要に備えた経費削減や財源確保	1 事業・経営分析 ————— 1.4 事業分析結果 ————— (3) 事業分析結果【持続面】
	企業債残高の縮減	1 事業・経営分析 ————— 1.5 経営分析結果 ————— (3) 経営分析結果【財務面】
	適正な水道料金の検討	2 アンケート調査の分析 — 2.2 アンケート調査の分析結果 3 将来予測 ————— 3.1 水需要予測 ————— 3.1.3 水需要予測結果
	経年資産増加を見据えた更新	1 事業・経営分析 ————— 1.5 経営分析結果 ————— (2) 経営分析結果【資産面】 3 将来予測 ————— 3.2 更新需要の予測 ————— 3.2.3 更新基準年数に基づく更新需要予測
	水需要減少や更新需要、施設規模の見直し	1 事業・経営分析 ————— 1.5 経営分析結果 ————— (4) 経営分析結果【施設面】 3 将来予測 ————— 3.2 更新需要の予測 ————— 3.2.3 更新基準年数に基づく更新需要予測
	様々な情報提供や幅広い広報媒体の検討	2 アンケート調査の分析 — 2.2 アンケート調査の分析結果

# (参考) アンケート集計結果

平成 21 年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	212 42.1%	279 55.5%	12 2.4%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	0 0%	2 0.4%	29 5.8%	64 12.7%	91 18.1%	309 61.4%	8 1.6%	※60代以上には「60代166名」と「70代以上143名」				1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上 7.無回答	
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)													1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)													1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	440 87.5%	17 3.4%	6 1.2%	40 7.9%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	飲用水に「水道水」を選んだ利用者の水道水の飲み方 (重複あり)	164	28	154	112									1.蛇口からそのまま 2.冷やしてから 3.沸かしてから 4.浄水器を通して
問8	あなたのご家庭での主な飲用水はの質問に「ペットボトル」「その他」を選んだ利用者の理由 (重複あり)	18	18	4	2	24	6	13	12	15				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.おいしくないイメージがある 8.不安なイメージがある 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	14 2.8%	38 7.5%	247 49.1%	121 24.1%	57 11.3%	26 5.2%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらか 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	59	38	31	68	22	32							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)													1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)													1.0~8m <sup>3</sup> 2.9~16m <sup>3</sup> 3.17~30m <sup>3</sup> 4.31~40m <sup>3</sup> 5.41~60m <sup>3</sup> 6.61~80m <sup>3</sup> 7.81m <sup>3</sup> 以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	193 38.4%	262 52.1%	18 3.6%	30 5.9%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く 心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)													1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)													1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)													1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)													1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	60	186	179	181	18								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.し ていない 5.その他
問20	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。 (重複なし)													1.水道施設の被災などの状況 2.水がもらえる場所 3.水道がいつ復旧するのか 4.その他 5.無回答
問21	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われるか。 (重複あり)													1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水 所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自 治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる 放送 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) 7.その他
問22	阪神・淡路大震災のような大きな地震が発生すると、水道管が破裂などして水道が使えなくなる可能性があるが耐震化にはお金がかかります。耐震化は必要でしょうか。 (重複なし)	350 69.6%	31 6.2%	81 16.1%		41 8.1%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	水道局の震災対策として重点的に行っているものは、次のうちどれですか。 (重複あり)													1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能 に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設 (病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.水道 がなくなった時の応急給水に必要な機材等の整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	327	58	4	28	115				※2. 第十浄水場の開放には「第十浄水場見学会48名」+「第十浄水場1日開放10名」				1.広報誌「としま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水 道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	46	76	97	84	182	148		351	5				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ 水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震など の災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時 に緊急給水を行う場所 8.水道水の品質 9.その他
問26	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。 (重複あり)													1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票による お知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	68	83	66	136	264	358	36						1.積極的な情報公開 2.お客様サービスの向上 3. 環境対策の推進 4.経費の節減 5.災害に強い水 道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質 管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 3.2%	5 1.0%	3 1.2%	4 5.8%	5 6.5%	6 10.9%	7 9.9%	8 4.8%	9 3.6%	10 4.4%	11 6.5%	12 7.5%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清 東 7.渭北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

平成 22 年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	202 43.0%	255 54.2%	13 2.8%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	0 0%	2 0.4%	28 6.0%	42 8.9%	107 22.8%	289 61.5%	2 0.4%						※60代以上には「60代162名」と「70代以上127名」 1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)													1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)													1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	398 84.7%	42 8.9%	7 1.5%	23 4.9%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	飲用水に「水道水」を選んだ利用者の水道水の飲み方 (重複あり)	230	41	172	112	4	51							1.蛇口から出た水をそのまま 2.冷やしてから 3.沸かしてから 4.浄水器を通して 5.その他 6.無回答
問8	水道水について不満があるを選んだ利用者の理由 (重複あり)	22	28	7	6	24	11	22		5				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い/低い 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	3 0.6%	9 1.9%	209 44.5%	125 26.6%	103 21.9%	21 4.5%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	<問10>で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	74	47	41	68	35	29							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道料金の支払いは2か月に1回ですがこのことについてどう思いますか。 (重複なし)	292 62.1%	124 26.4%	32 6.8%	22 4.7%									1.現在の2か月ごとの支払いでよい 2.毎月ごとの支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)													1.0~8m³ 2.9~16m³ 3.17~30m³ 4.31~40m³ 5.41~60m³ 6.61~80m³ 7.81m³以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	183 38.9%	263 56.0%	16 3.4%	8 1.7%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	<問14>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。 (重複あり)													1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめて洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)													1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)													1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)													1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	49	145	138	218	12								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複なし)													1.水道施設の被災などの状況 2.水がもらえる場所 3.水道がいつ復旧するのか 4.その他 5.無回答
問21	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われるますか。 (重複あり)													1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	阪神・淡路大震災のような大きな地震が発生すると、水道管が破裂などして水道が使えなくなる可能性があるが耐震化にはお金がかかります、耐震化は必要でしょうか。 (重複なし)	323 68.7%	27 5.8%	101 21.5%		19 4.0%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)													1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.水道がなくなった時の応急給水に必要な器材等の整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	259	54	3	26	164	※2.第十浄水場の開放には「第十浄水場見学会48名」+「第十浄水場1日開放6名」						1.広報誌「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない	
問25	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 (重複あり)	46	84	89	82	171	175		345	10				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水质 9.その他
問26	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。 (重複あり)													1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)													1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	84	75	57	157	276	351	31						1.積極的な情報公開 2.お客様サービスの向上 3.環境対策の推進 4.経費の節減 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 6.0%	2 3.4%	3 5.1%	4 8.9%	5 6.2%	6 5.7%	7 13.0%	8 3.6%	9 4.0%	10 4.7%	11 7.7%	12 2.1%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

平成23年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	148 37.7%	237 60.3%	8 2.0%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	0 0.0%	6 1.5%	20 5.1%	56 14.3%	90 22.9%	219 55.7%	2 0.5%						1.20歳未満 2.20歳から29歳 3.30歳から39歳 4.40歳から49歳 5.50歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)													1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	28 7.1%	131 33.3%	97 24.7%	68 17.3%	34 8.6%	23 5.9%	9 2.3%	0 0.0%	1 0.3%	0 0.0%	2 0.5%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	298 75.8%	30 7.6%	8 2.1%	57 14.5%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水を飲用していますか。 (重複なし)	261 65.8%	74 18.8%	58 14.8%										1.飲用している 2.飲用していない 3.無回答
問8	「水道水を飲んでいない」利用者の理由 (重複あり)	24	34	8	4	34	9	7					14	1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)													1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)													1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)													1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用量はどのくらいですか。 (重複なし)		19 4.8%		60 15.3%	80 20.3%	47 12.0%	40 10.2%	64 16.3%	83 21.1%				※81m <sup>3</sup> 以上には「81~100m <sup>3</sup> 25名」と「101m <sup>3</sup> 以上15名」 2.0~16m <sup>3</sup> 4.17~40m <sup>3</sup> 5.41~60m <sup>3</sup> 6.61~80m <sup>3</sup> 7.81m <sup>3</sup> 以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	107 27.2%	208 52.9%	20 5.1%	58 14.8%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	236	12	151	55	140	20							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	44	318	66	115	286	62	1	18	4				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)	18 4.6%	77 19.6%	82 20.8%	211 53.7%	5 1.3%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)	18 4.6%	49 12.5%	68 17.3%	233 59.3%	21 5.3%	4 1.0%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	39	171	145	132	20								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複あり)	99 23.8%	186 44.7%	130 31.3%	1 0.2%									1.水の出る地域またはでない地域の情報 2.浄水場、給水所などの給水地点の場所および給水状況 3.水道の復旧時期の見込み 4.その他
問21	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われるですか。 (重複あり)	284	94	205	103	394		13						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	東日本大震災のような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、耐震化には多額の費用が必要かかります。水道施設の耐震化について、どう思われますか。 (重複なし)	282 71.8%	12 3.0%	76 19.3%	18 4.6%	5 1.3%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	171	148	96	119		5							1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.給水タンク車や水をくばるための道具の整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	224	8	4	18	92								1.広報誌「とくま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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。 (重複あり)	43	55	60	56	133	138		251	11				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.その他
問26	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。 (重複あり)	195	44	125	150	34	6	154		9				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	95 24.2%	239 60.8%	9 2.3%	50 12.7%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	86 21.9%	241 61.3%	5 1.3%	61 15.5%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	179 45.5%	185 47.1%	4 1.0%	25 6.4%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	44	70	52		253	321	39						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 6.4%	2 8.6%	3 11.5%	4 15.4%	5 17.3%	6 21.9%	7 25.4%	8 29.0%	9 33.6%	10 37.1%	11 40.6%	12 44.1%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。



平成24年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	112 35.3%	199 62.8%	6 1.9%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	2 0.6%	7 2.2%	25 7.9%	46 14.5%	66 20.8%	168 53.0%	3 1.0%						1.20歳以下 2.21歳から30歳 3.31歳から40歳 4.41歳から50歳 5.51歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	308 97.2%	6 1.9%	2 0.6%	1 0.3%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	39 12.3%	120 37.9%	63 19.9%	64 20.2%	12 3.8%	13 4.1%	2 0.6%	1 0.3%				3 0.9%	1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	187 59.0%	80 25.2%	18 5.7%	32 10.1%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでますか (重複なし)	132 41.7%	64 20.2%	54 17.0%	40 12.6%	27 8.5%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	7	8	1	1	7	8	1	26	11				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)													1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)													1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	238 75.1%	39 12.3%	11 3.5%	29 9.1%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	10 3.2%	19 6.0%	42 13.3%	34 10.7%	53 16.7%	35 11.0%	15 4.7%	67 21.1%	42 13.3%				1.0~8m <sup>3</sup> 2.9~16m <sup>3</sup> 3.17~30m <sup>3</sup> 4.31~40m <sup>3</sup> 5.41~60m <sup>3</sup> 6.61~80m <sup>3</sup> 7.81m <sup>3</sup> 以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	138 43.6%	169 53.3%	8 2.5%	2 0.6%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	222	19	124	54	119	12							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	17	250	56	75	186	46	2	9	2				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)	29 9.1%	66 20.8%	72 22.7%	146 46.1%	4 1.3%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)	14 4.4%	44 13.9%	62 19.5%	168 53.0%	24 7.6%	5 1.6%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	28	150	103	110	4								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複あり)	74 23.3%	147 46.4%	90 28.4%	1 0.3%	5 1.6%								1.水の出る地域またはでない地域の情報 2.浄水場、給水所などの給水拠点の場所および給水状況 3.水道の復旧時期の見込み 4.その他 5.無回答
問21	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われるですか。 (重複あり)	187	66	135	74	186	51	0						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	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ず。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。 (重複なし)	211 66.6%	23 7.3%	42 13.2%	7 2.2%	34 10.7%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	157	149	123	157	33	4							1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.給水タンク車や災害対策用給水袋などの整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	193	6	2	21	85								1.広報誌「としま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	11	35	37	54	100	129	196	211	2				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.その他
問26	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。 (重複あり)	162	50	133	139	41	7	129	9	3				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	89 28.1%	186 58.7%	2 0.6%	40 12.6%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	78 24.6%	188 59.3%	4 1.3%	47 14.8%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	136 42.9%	148 46.7%	6 1.9%	27 8.5%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	22	54	63	69	209	240	20						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 4.4%	2 6.0%	3 9.1%	4 12.1%	5 15.2%	6 18.2%	7 21.2%	8 24.2%	9 27.3%	10 30.3%	11 33.4%	12 36.4%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多良良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

平成 25 年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	148 31.5%	314 66.8%	8 1.7%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	0 0.0%	18 3.8%	40 8.5%	60 12.8%	94 20.0%	257 54.7%	1 0.2%						1.20歳以下 2.21歳から30歳 3.31歳から40歳 4.41歳から50歳 5.51歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	455 96.8%	7 1.4%	4 0.9%	4 0.9%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	86 18.3%	152 32.3%	106 22.6%	68 14.5%	32 6.8%	16 3.4%	6 1.3%	1 0.2%	0 0.0%	1 0.2%	2 0.4%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	338 71.9%	96 20.4%	14 3.0%	22 4.7%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでいますか (重複なし)	175 37.3%	127 27.0%	93 19.8%	57 12.1%	18 3.8%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	15	11	5	1	12	7	3	31	13				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	18 3.8%	35 7.5%	208 44.2%	101 21.5%	82 17.5%	26 5.5%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	<問10>で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	58	43	27	56	28	23							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	382 81.3%	66 14.0%	8 1.7%	14 3.0%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いがよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	14 3.0%	25 5.3%	54 11.5%	54 11.5%	78 16.6%	49 10.4%	24 5.1%	102 21.7%	70 14.9%				1.0~8m <sup>3</sup> 2.9~16m <sup>3</sup> 3.17~30m <sup>3</sup> 4.31~40m <sup>3</sup> 5.41~60m <sup>3</sup> 6.61~80m <sup>3</sup> 7.81m <sup>3</sup> 以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	153 32.6%	289 61.5%	18 3.8%	10 2.1%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	<問14>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。 (重複あり)	290	30	192	67	170	13							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	37	367	63	108	271	67	0	20	3				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)	50 10.6%	95 20.2%	93 19.8%	219 46.6%	13 2.8%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)	27 5.7%	76 16.2%	87 18.5%	241 51.3%	27 5.7%	12 2.6%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	27	209	133	148	10								1.水道水のくみ置き 2.市販のペットボトル水などの買置き 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複なし)	79 16.8%	212 45.1%	143 30.4%	3 0.6%	33 7.0%								1.水の出る地域またはでない地域の情報 2.浄水場、給水所などの給水拠点の場所および給水状況 3.水道の復旧時期の見込み 4.その他 5.無回答
問21	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われるですか。 (重複あり)	297	96	209	81	242	85	2						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	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が、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。 (重複なし)	316 67.2%	22 4.7%	90 19.2%	10 2.1%	32 6.8%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	252	235	154	245	57	7							1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.給水タンク車や災害対策用給水袋などの整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	307	10	6	41	120								1.広報誌「とくしま市水道だより」(新聞折り込み) 2.第10浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	43	60	95	71	156	156	245	216	4				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.その他
問26	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。 (重複あり)	244	70	173	187	41	9	182	8	3				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)	51 10.8%	398 84.7%	21 4.5%										1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	82 17.5%	300 63.8%	7 1.5%	81 17.2%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	82 17.5%	284 60.4%	7 1.5%	97 20.6%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	163 34.7%	242 51.5%	10 2.1%	55 11.7%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	55	116	59	107	245	315	34						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 16 3.4%	2 0	3 0.0%	4 15 3.2%	5 27 5.7%	6 73 15.5%	7 35 7.5%	8 28 6.0%	9 42 8.9%	10 10 2.1%	11 32 6.8%	12 5 1.1%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

平成26年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	226 40.9%	309 56.0%	17 3.1%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	1 0.2%	10 1.8%	31 5.6%	66 12.0%	104 18.8%	336 60.9%	4 0.7%						1.20歳以下 2.21歳から30歳 3.31歳から40歳 4.41歳から50歳 5.51歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	527 95.5%	21 3.8%	4 0.7%	0 0.0%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	66 12.0%	227 41.1%	122 22.1%	79 14.3%	32 5.8%	18 3.3%	4 0.7%	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.5%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	500 90.6%	6 1.1%	11 2.0%	35 6.3%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでますか (重複なし)	226 40.9%	133 24.1%	116 21.0%	49 8.9%	28 5.1%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	13	6	4	3	10	3	2	30	8				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水を購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	12 2.2%	34 6.2%	257 46.5%	114 20.6%	96 17.4%	39 7.1%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	57	38	46	67	27	28							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	449 81.4%	78 14.1%	9 1.6%	16 2.9%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いがよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	19 3.5%	24 4.3%	56 10.1%	78 14.1%	110 19.9%	41 7.4%	51 9.3%	86 15.6%	87 15.8%				1.0~8m³ 2.9~16m³ 3.17~30m³ 4.31~40m³ 5.41~60m³ 6.61~80m³ 7.81m³以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	201 36.4%	308 55.8%	31 5.6%	12 2.2%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	354	33	247	88	187	21							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	60	429	82	141	363	96	5	22	10				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)	43 7.8%	131 23.7%	91 16.5%	273 49.5%	14 2.5%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)	26 4.7%	87 15.8%	84 15.2%	306 55.4%	36 6.5%	13 2.4%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	46	270	157	169	12								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複なし)	102 18.5%	246 44.6%	162 29.3%	4 0.7%	38 6.9%								1.水の出る地域またはでない地域の情報 2.浄水場、給水所などの給水拠点の場所および給水状況 3.水道の復旧時期の見込み 4.その他 5.無回答
問21	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われるですか。 (重複あり)	330	122	209	145	319	87	5						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	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か。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だと思いますか。 (重複なし)	367 66.5%	33 6.0%	95 17.2%	17 3.1%	40 7.2%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	301	271	183	272	65	9							1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.給水タンク車や災害対策用給水袋などの整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	392	24	8	58	121								1.広報誌「としま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	56	75	105	107	148	165	298	271	12				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の品質 9.その他
問26	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。 (重複あり)	286	83	206	214	54	4	232	9	3				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)	53 9.6%	475 86.1%	24 4.3%										1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	122 22.1%	331 60.0%	11 2.0%	88 15.9%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	103 18.7%	325 58.9%	3 0.5%	121 21.9%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	225 40.8%	261 47.3%	6 1.0%	60 10.9%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	75	139	68	132	270	379	39						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	24 4.4%	0 0.0%	0 0.0%	19 3.4%	21 3.8%	61 11.1%	36 6.5%	46 8.3%	18 3.3%	35 6.3%	29 5.3%	36 6.5%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.浦北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

\*四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。



平成27年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	197 39.2%	298 59.2%	8 1.6%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	3 0.6%	6 1.2%	29 5.8%	68 13.5%	105 20.9%	288 57.2%	4 0.8%						1.20歳以下 2.21歳から30歳 3.31歳から40歳 4.41歳から50歳 5.51歳から60歳 6.61歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	478 95.0%	15 3.0%	5 1.0%	5 1.0%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	83 16.5%	192 38.1%	101 20.1%	74 14.7%	30 6.0%	10 2.0%	6 1.2%	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	6 1.2%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	383 76.1%	97 19.3%	10 2.0%	13 2.6%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでますか (重複なし)	166 33.0%	139 27.7%	137 27.2%	56 11.1%	5 1.0%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	12	11	4	0	17	5	4	33	7				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)													1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	12 2.4%	23 4.6%	267 53.0%	106 21.1%	82 16.3%	13 2.6%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	47	34	40	71	33	21							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	407 80.9%	65 12.9%	6 1.2%	25 5.0%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	16 3.2%	19 3.8%	56 11.1%	56 11.1%	88 17.5%	45 8.9%	45 8.9%	102 20.3%	76 15.2%				1.0~8m³ 2.9~16m³ 3.17~30m³ 4.31~40m³ 5.41~60m³ 6.61~80m³ 7.81m³以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	168 33.4%	287 57.0%	34 6.8%	14 2.8%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	321	43	207	76	136	23							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	41	399	74	151	330	79	6	21	7				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回くらい洗濯をしますか。 (重複なし)	44 8.7%	112 22.3%	104 20.7%	227 45.1%	16 3.2%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	あなたのご家庭では、週に何回くらいお風呂に入りますか。 (重複なし)	39 7.8%	72 14.3%	80 15.9%	256 50.8%	40 8.0%	16 3.2%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	38	252	119	166	12								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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他
問20	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。 (重複なし)	43 8.5%	273 54.3%	161 32.0%	4 0.8%	22 4.4%								1.水道施設の被災などの状況 2.水がもたらえる場所 3.水道がいつ復旧するのか 4.その他 5.無回答
問21	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われるですか。 (重複あり)	319	101	252	139	288	129	7						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	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、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だと思いますか。 (重複なし)	332 66.0%	29 5.8%	107 21.2%	13 2.6%	22 4.4%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	260	258	169	299	49	3							1.浄水場や配水管等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 4.水道がなくなった時の応急給水に必要な器材等の整備 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他
問24	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。 (重複あり)	335	16	12	43	147								1.広報誌「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第10浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	46	84	90	103	165	185	283	250	6				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.その他
問26	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。 (重複あり)	269	87	210	217	61	11	210	17	6				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)													1.知っている 2.知らない 3.無回答
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)	45 8.9%	442 87.9%	16 3.2%										1.知っている 2.知らない 4.無回答
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	62 12.3%	313 62.2%	6 1.2%	122 24.3%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	72 14.3%	299 59.4%	7 1.4%	125 24.9%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	193 38.4%	239 47.5%	8 1.6%	63 12.5%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	69	122	58	103	271	344	42						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	0 0.0%	19 3.8%	3 0.6%	0 0.0%	51 10.1%	48 9.5%	37 7.4%	52 10.3%	25 5.0%	23 4.6%	39 7.8%	32 6.4%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.滑北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。



平成 28 年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	213 38.8%	326 59.4%	10 1.8%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	0 0%	6 1.1%	27 4.9%	59 10.8%	83 15.1%	371 67.6%	3 0.5%						1.20歳以下 2.21歳から30歳 3.31歳から40歳 4.41歳から50歳 5.51歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	517 94.2%	21 3.8%	6 1.1%	5 0.9%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	84 15.3%	208 37.9%	111 20.2%	79 14.4%	33 6.0%	23 4.2%	5 0.9%	1 0.2%	0 0.0%	1 0.2%	4 0.7%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	461 84.0%	48 8.7%	14 2.6%	26 4.7%									1.水道管からの直結 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでますか (重複なし)	219 39.9%	137 25.0%	132 24.0%	51 9.3%	10 1.8%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	7	4	2	1	12	3	2	26	15				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い(低い) 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)	440 80.1%	90 16.4%	19 3.5%										1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われますか。 (重複なし)	20 3.6%	50 9.1%	267 48.6%	107 19.5%	80 14.6%	25 4.6%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	45	35	36	72	24	28							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.2か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	459 83.6%	67 12.2%	14 2.6%	9 1.6%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	13 2.4%	33 6.0%	63 11.5%	62 11.3%	104 18.9%	64 11.7%	40 7.3%	104 18.9%	66 12.0%				1.0~8m <sup>3</sup> 2.9~16m <sup>3</sup> 3.17~30m <sup>3</sup> 4.31~40m <sup>3</sup> 5.41~60m <sup>3</sup> 6.61~80m <sup>3</sup> 7.81m <sup>3</sup> 以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	199 36.2%	310 56.5%	34 6.2%	6 1.1%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	356	44	207	99	173	24							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	63	438	93	151	362	102	8	23	12				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回くらい洗濯をしますか。 (重複なし)	50 9.1%	108 19.7%	99 18.0%	285 51.9%	7 1.3%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	あなたのご家庭では、週に何回くらいお風呂に入りますか。 (重複なし)	37 6.7%	77 14.0%	90 16.4%	300 54.7%	40 7.3%	5 0.9%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容	
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	52	288	135	169	15								1.水道水のみ置き 2.市販のペットボトル水などの買い置き 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.していない 5.その他	
問20	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。 (重複なし)	47 8.6%	351 63.9%	131 23.9%	0 0.0%	20 3.6%								1.水道施設の被災などの状況 2.水がもらえる場所 3.水道がいつ復旧するのか 4.その他 5.無回答	
問21	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われるですか。 (重複あり)	329	128	254	146	303	122	5						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他	
問22	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、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だと思いますか。 (重複なし)	370 67.4%	29 5.3%	105 19.1%	22 4.0%	23 4.2%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答	
問23	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。 (重複あり)	291	311	189	308	54	6							1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.給水優先度の高い施設(病院など)へ水を送る水道管の耐震化 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 5.災害発生時に備えた防災訓練 6.その他	
問24	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。 (重複あり)	355	19	16	54	158								1.広報誌「とくしまの水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない	
問25	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。 (重複あり)	44	86	102	87	208	163	315	253	8				1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.その他	
問26	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。 (重複あり)	303	100	207	229	73	13	233	23	6				1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.ツイッター・フェイスブック 9.その他	
問27	水道局のある場所を知っていますか。 (重複なし)	337 61.4%	195 35.5%	17 3.1%										1.知っている 2.知らない 3.無回答	
問28	水道局の担当別の電話番号を知っていますか。 (重複なし)	45 8.2%	491 89.4%	13 2.4%										1.知っている 2.知らない 4.無回答	
問29-1	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(窓口対応) (重複なし)	70 12.8%	300 54.6%	7 1.3%	172 31.3%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答	
問29-2	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(電話対応) (重複なし)	87 15.8%	282 51.4%	8 1.5%	172 31.3%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答	
問29-3	水道局職員などの対応について、どのように思いますか。(水道メーター検針・取替・漏水確認) (重複なし)	229 41.7%	241 43.9%	8 1.5%	71 12.9%									1.満足している 2.どちらともいえない 3.不満である 4.無回答	
問30	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	72	124	78	100	297	398	30						1.広報活動の充実 2.お客様サービスの向上 3.環境対策 4.経営の効率化 5.災害に強い水道施設の整備 6.安全な水を供給するための水質管理 7.その他	
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	5 0.9%	0 0.0%	2 0.4%	21 3.8%	21 3.7%	37 6.7%	53 9.7%	53 9.7%	38 6.9%	27 4.9%	48 8.7%	32 5.8%	27 4.9%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

平成 29 年度アンケート集計結果

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問1	性別は。 (重複なし)	293 25.0%	871 74.3%	8 0.7%										1.男性 2.女性 3.無回答
問2	年齢は。 (重複なし)	7 0.6%	9 0.8%	252 21.5%	406 34.6%	90 7.7%	401 34.2%	7 0.6%						1.19歳以下 2.20歳から29歳 3.30歳から39歳 4.40歳から49歳 5.50歳から59歳 6.60歳以上 7.無回答
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	別表参照												
問4	主な水道使用用途は。 (重複なし)	1123 95.8%	34 2.9%	7 0.6%	8 0.7%									1.家事用(マンション含む) 2.営業用(店舗兼住宅含む) 3.その他 4.無回答
問5	何人家族ですか。 (重複なし)	83 7.1%	216 18.4%	194 16.6%	351 29.9%	200 17.1%	80 6.8%	30 2.6%	4 0.3%	1 0.1%	1 0.1%	12 1.0%		1.1人 2.2人 3.3人 4.4人 5.5人 6.6人 7.7人 8.8人 9.9人 10.10人 11.無回答
問6	給水方法は。 (重複なし)	936 79.9%	147 12.5%	55 4.7%	34 2.9%									1.水道管からの直結式 2.貯水槽式 3.わからない 4.無回答
問7	水道水をどのように飲んでますか (重複なし)	372 31.7%	335 28.6%	288 24.6%	163 13.9%	14 1.2%								1.そのまま飲んでいる 2.冷やして、または沸かして飲んでいる 3.浄水器を使用して飲んでいる 4.飲んでいない 5.無回答
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。 (重複あり)	33	29	7	10	12	46	13	94	25				1.味がおいしくない 2.塩素臭が気になる 3.カビ臭が気になる 4.鉄臭が気になる 5.水道水の安全性が不安 6.受水槽などが不安 7.水温が高い/低い 8.市販のペットボトル水などを購入して飲んでいる 9.その他
問9	水道料金の計算方法を知っていますか。 (重複なし)	980 83.6%	143 12.2%	49 4.2%										1.知らない 2.知っている 3.無回答
問10	水道料金について、どう思われるか。 (重複なし)	32 2.7%	105 9.0%	606 51.7%	241 20.6%	149 12.7%	39 3.3%							1.安い 2.どちらかといえば安い 3.普通 4.どちらかといえば高い 5.高い 6.無回答
問11	〈問10〉で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えた利用者が水道料金を高いと感じる理由。 (重複あり)	108	67	43	118	69	40							1.他都市の水道料金と比べて高い 2.か月まとめて払うから 3.電気やガス料金と比べて高いから 4.家計に占める割合が高いから 5.なんとなく 6.その他
問12	水道メーターの検針・水道料金の支払い方法についてどう思いますか。 (重複なし)	931 79.4%	159 13.6%	44 3.8%	38 3.2%									1.現在の2か月ごとの検針・支払いでよい 2.毎月ごとの検針・支払いがよい 3.その他 4.無回答
問13	ご家庭での2か月間の使用水量はどのくらいですか。 (重複なし)	12 1.0%	36 3.1%	106 9.0%	110 9.4%	197 16.8%	113 9.6%	51 4.4%	417 35.6%	130 11.1%				1.0~8m³ 2.9~16m³ 3.17~30m³ 4.31~40m³ 5.41~60m³ 6.61~80m³ 7.81m³以上 8.わからない 9.無回答
問14	ご家庭では節水を心がけていますか。 (重複なし)	295 25.2%	798 68.1%	65 5.5%	14 1.2%									1.常に心がけている 2.少しは心がけている 3.全く心がけていない 4.無回答
問15	〈問14〉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。 (重複あり)	834	103	505	174	293	43							1.蛇口をまめに閉める 2.節水型機器を使用 3.洗濯物のまとめ洗い 4.水洗トイレの流す水量の調節 5.風呂の残り湯を再利用する 6.その他
問16	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。 (重複あり)	56	927	223	469	815	197	12	77	18				1.洗濯機(二槽式) 2.洗濯機(全自動) 3.洗濯機(ドラム式) 4.食器洗い機 5.トイレ温水洗浄器 6.節水型水洗トイレ 7.赤外線式蛇口 8.節水型蛇口 9.その他
問17	あなたのご家庭では、週に何回ぐらい洗濯をしますか。 (重複なし)	35 3.0%	121 10.3%	143 12.2%	843 71.9%	30 2.6%								1.0~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.無回答
問18	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。 (重複なし)	63 5.4%	125 10.7%	205 17.5%	618 52.7%	127 10.8%	34 2.9%							1.1~2回 2.3~4回 3.5~6回 4.7回以上 5.シャワーのみ 6.無回答

質問	質問内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	設問内容
問19	地震などの災害に備えて、ご家庭で水の準備などをされている場合どのような方法ですか。 (重複あり)	82	679	247	134	14	265	11						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 3.風呂のお湯を翌日まで溜めておく 4.応急給水用のポリタンク等の確保 5.応急給水場所の確保 6.していない 7.その他
問20	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。 (重複なし)	44	732	354	6	36								1.水道施設の被災などの状況 2.水がもらえる場所 3.水道がいつ復旧するのか 4.その他 5.無回答
問21	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われるか。 (重複あり)	659	229	585	385	607	389	9						1.広報車による巡回広報 2.水道局や浄水場、給水所などでの情報提供 3.避難所での情報提供 4.自治体の防災無線による放送 5.テレビやラジオによる放送 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) 7.その他
問22	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、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だと思いますか。 (重複なし)	931 79.4%	21 1.8%	170 14.5%	19 1.6%	31 2.7%								1.耐震化は必要 2.耐震化は必要ない 3.わからない 4.その他 5.無回答
問23	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。 (重複あり)	679	674	489	535	172	264	17						1.浄水場や配水場等の施設の耐震化 2.耐震性能に優れた水道管への取替 3.病院や避難所等の重要施設へ水を送る水道管の耐震化 4.応急給水に必要な機材等の整備 5.災害に備えた防災訓練 6.他自治体との協力や連携の強化 7.その他
問24	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。 (重複あり)	760	97	136	131	281								1.広報誌「とくま市の水道だより」(新聞折り込み) 2.第十浄水場1日開放 3.徳島市の水道教室 4.水道局ホームページ 5.知らない
問25	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 (重複あり)	83	149	278	165	363	395	645	645	204	18			1.水道事業の概要 2.水道の将来計画 3.役立つ水道豆知識 4.水道施設の整備状況 5.地震などの災害への取り組み 6.水道料金 7.災害発生時に応急給水を行う場所 8.水道水の水質 9.工事などにおける断水や通行規制 10.その他
問26	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。 (重複あり)	600	302	401	424	125	27	443	83	96	18			1.新聞折り込みチラシ 2.ホームページ 3.テレビ 4.新聞 5.ラジオ 6.メールマガジン 7.検針票によるお知らせ 8.タウン情報誌・フリーペーパー 9.SNS(ツイッター・フェイスブックなど) 10.その他
問27	水道局に電話またはメールをしたことがありますか。 (重複なし)	139 11.9%	987 84.2%	46 3.9%										1.したことがある 2.したことがない 4.無回答
問28	〈問27〉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、どのように思われましたか。 (重複あり)	62 44.6%	28 20.1%	32 23.0%	8 5.8%	3 2.2%	6 4.3%							1.満足している 2.やや満足 3.どちらともいえない 4.やや不満 5.不満 6.無回答
問29	今後、水道局に望むことは、次のうちどれですか。 (重複あり)	1039	779	382	206	165	78	164	42					1.安全な水を供給するための水質管理 2.災害に強い水道施設の整備 3.漏水修繕などの緊急対応力 4.経営の効率化 5.環境対策 6.広報活動の充実 7.お客様サービスの向上 8.その他
問3	住んでいる地区は。 (重複なし)	1 5.2%	2 1.1%	3 1.1%	4 1.1%	5 1.1%	6 1.1%	7 1.1%	8 1.1%	9 1.1%	10 1.1%	11 1.1%	12 1.1%	1.内町 2.新町 3.西富田 4.東富田 5.昭和 6.清東 7.清北 8.佐古 9.沖洲 10.津田 11.加茂名 12.加茂 13.八万 14.勝占 15.多家良 16.不動 17.入田 18.上八万 19.川内 20.応神 21.国府 22.南井上 23.北井上 24.無回答

※四捨五入の関係で合計が100%にならないところがあります。

### (参考) アンケートクロス集計結果一覧

平成 28 年度問 30 及び平成 29 年度問 29「今後、水道局に望むこと」と各問のクロス集計結果一覧にしたもの。

※基準として平成 28 年度、平成 29 年度の比率を明記

※赤表示は基準よりも高い数字=利用者の関心が強い

※基準よりも高い選択肢の順番 (I > II > III まで)

平成28年度		問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	H28年度
1	1	男性	I	45.8	39.5	30.8	47.5	36.0	33.9	38.8
			II	-	-	-	I	-	-	-
1	2	女性	I	52.8	59.7	69.2	48.5	62.3	64.3	59.4
			II	-	-	I	-	III	II	-
2	1	20歳以下	I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	0.0	0.0	3.8	0.0	1.0	1.3	1.1
			II	-	-	I	-	II	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
2	2	21歳～30歳	I	4.2	8.1	7.7	7.1	5.4	4.8	4.9
			II	-	-	I	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	4.2	13.7	12.8	16.2	10.4	11.8	10.8
			II	-	-	III	I	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
2	3	31歳～40歳	I	15.3	18.5	17.9	19.2	16.8	15.3	15.1
			II	-	-	III	I	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	75.0	59.7	57.7	57.6	66.0	66.3	67.6
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
3	1	内町	I	1.4	1.6	1.3	1.0	1.0	1.3	0.9
			II	-	-	III	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	0.0	0.0	1.3	1.0	0.7	0.3	0.4
			II	-	-	I	II	III	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	4.2	7.3	2.6	2.0	2.4	4.3	3.8
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	5.6	6.5	7.7	11.1	6.1	6.8	6.7
			II	-	-	II	I	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	5.6	9.7	5.1	11.1	8.8	8.3	9.7
			II	-	-	II	I	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	4.2	11.3	7.7	10.1	7.7	6.8	8.2
			II	-	-	I	II	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	6.9	4.8	7.7	5.1	9.1	7.8	6.9
			II	-	-	III	-	I	II	-
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	4.2	5.6	2.6	5.1	4.7	5.8	4.9			
II	-	-	-	III	-	I	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	6.9	6.5	10.3	5.1	8.8	9.6	8.7			
II	-	-	I	-	III	II	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	4.2	4.0	11.5	3.0	6.1	6.5	5.8			
II	-	-	I	-	III	II	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	9.7	5.6	6.4	5.1	4.7	5.3	4.9			
II	-	-	II	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	6.9	10.5	5.1	6.1	10.1	8.8	10.4			
II	-	-	I	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	12.5	8.1	10.3	9.1	8.8	8.8	8.6			
II	-	-	II	III	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
II	-	-	-	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	1.4	1.6	1.3	1.0	2.7	1.8	1.8			
II	-	-	-	-	I	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	5.6	6.5	6.4	5.1	4.7	4.0	4.2			
II	-	-	I	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
II	-	-	-	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	8.3	5.6	6.4	13.1	6.4	6.8	6.7			
II	-	-	-	I	-	III	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	4.2	1.6	1.3	1.0	3.4	2.0	2.4			
II	-	-	-	-	II	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	6.9	0.8	3.8	3.0	2.7	3.8	3.3			
II	-	-	II	-	-	II	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.8	0.0	2.0	0.3	0.5	0.7			
II	-	-	-	I	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
II	-	-	-	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	91.8	94.4	92.3	96.0	96.0	95.5	94.2			
II	-	-	-	I	I	II	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	4.1	4.0	6.4	4.0	3.0	3.3	3.8			
II	-	-	I	III	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
5	1	1人	I	15.3	9.7	17.9	4.0	14.8	16.3	15.3
			II	-	-	I	-	-	II	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	47.2	37.9	38.5	39.4	35.0	36.2	37.9
			II	-	-	III	II	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	19.4	26.6	17.9	26.3	21.9	19.1	20.2
			II	-	-	I	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	8.3	13.7	12.8	18.2	13.8	16.1	14.4
II	-	-	-	I	-	II	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	5.6	6.5	9.0	7.1	6.4	6.8	6.0			
II	-	-	I	II	-	III	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	4.2	4.0	2.6	3.0	6.1	3.5	4.2			
II	-	-	-	-	I	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.8	1.3	1.0	0.3	1.0	0.9			
II	-	-	-	-	-	-	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2			
II	-	-	-	-	I	I	-			
III	-	-	-	-	-	-	-			
6	1	水道管からの直結式	I	84.7	85.5	88.5	83.8	83.8	86.9	84.0
			II	-	-	I	-	-	II	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
6	2	貯水槽水道	I	11.1	5.6	9.0	14.1	9.4	8.3	8.7
			II	-	-	-	I	III	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
6	3	わからない	I	0.0	4.8	1.3	1.0	2.7	1.5	2.6
			II	-	-	-	-	II	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
7	1	そのまま飲んでいる	I	41.7	35.8	41.0	40.4	39.1	39.4	39.9
			II	-	-	II	III	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	22.2	22.8	26.9	24.2	26.3	24.4	25.0
7	2	冷やして、または沸かして飲んでいる	I	-	-	I	-	II	-	-
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	23.6	30.1	23.1	27.3	25.3	24.9	24.0
7	3	浄水器を使用している	I	-	-	-	II	III	-	-
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	11.1	9.8	9.0	8.1	8.1	9.8	9.3
7	4	飲んでいない	I	-	-	-	-	-	II	-
			II	-	-	-	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-
			I	-	-	-	-	-	-	-

平成29年度		問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	漏水修繕などの緊急対応力	平成29年
1	1	男性	I	37.2	32.5	20.6	36.4	23.2	23.9	24.3	25.0
			II	-	-	-	II	-	-	-	
1	2	女性	I	62.8	66.9	78.8	62.6	76.1	75.6	75.7	74.3
			II	-	-	I	-	II	-	III	-
2	1	19歳以下	I	1.3	1.2	1.2	0.5	0.5	0.6	0.8	0.6
			II	-	-	II	-	-	-	III	-
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
			I	0.0	0.6	0.6	1.0	0.4	0.6	0.5	0.8
			II	-	-	-	I	-	-	-	-
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
2	2	20歳～29歳	I	12.8	21.3	27.9	16.0	23.1	21.5	18.3	21.5
			II	-	-	I	-	II	-	-	
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
			I	37.2	33.5	37.6	33.0	34.5	34.4	34.8	34.6
			II	-	-	I	-	-	-	III	-
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
2	3	30歳～39歳	I	5.1	8.5	7.9	8.7	7.8	8.1	8.1	7.7
			II	-	-	II	-	I	-	III	-
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
			I	43.6	33.5	24.8	40.3	33.4	34.6	37.2	34.2
			II	-	-	-	II	-	-	III	-
			III	-	-	-	-	-	-	-	-
1	1	内町	I	5.1	3.0	2.4	5.8	4.0	4.2	3.9	4.4
			II	-	-	-	I	-	-	-	
1	2	新町	I	0.0	0.0	0.0	0.5	0.1	0.0		

平成28年度

問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	H26年度
8	1 味がおいしくない	25.0	15.4	28.6	50.0	12.5	15.4	13.7
		III	-	II	I	-	-	
	2 塩素臭が気になる	0.0	0.0	0.0	7.7	8.3	5.1	7.8
		-	-	-	-	I	-	
	3 カビ臭が気になる	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	5.1	3.9
		-	-	-	I	-	II	
	4 鉄臭が気になる	12.5	0.0	7.7	7.7	4.2	2.6	2.0
		I	-	II	II	III	-	
5 水道の安全性が不安	25.0	46.2	15.4	15.4	29.2	23.1	23.5	
	III	I	-	-	II	-		
6 受水槽などが不安	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	7.7	5.9	
	-	-	-	I	II	-		
7 水温が高い(低い)	0.0	7.7	0.0	0.0	8.3	5.1	3.9	
	-	II	-	-	I	III		
8 市販のペットボトル水	50.0	53.8	15.4	15.4	54.2	56.4	51.0	
	-	III	-	-	II	I		
9	1 知らない	91.7	74.2	84.6	80.8	79.5	79.9	80.1
		I	-	II	III	-	-	
2 知っている	5.6	22.6	15.4	19.2	16.8	17.6	16.4	
	-	I	-	II	-	III		
10	1 安い	1.4	0.8	3.8	2.0	3.7	2.8	3.6
		-	-	I	-	II	-	
	2 どちらかといえば安い	9.7	12.1	14.1	10.1	8.8	9.0	9.1
		-	II	I	III	-	-	
	3 普通	50.0	46.0	52.6	43.4	53.9	52.0	48.6
	-	-	II	-	I	III		
4 どちらかといえば高い	22.2	23.4	17.9	25.3	18.2	18.8	19.5	
	III	II	-	I	-	-		
5 高い	12.5	12.9	7.7	15.2	11.4	13.1	14.6	
	-	-	-	I	-	-		
11	1 他都市の水道料金と比べて高いから	24.0	15.6	15.0	37.5	25.0	22.8	24.1
		-	-	-	I	II	-	
	2 2か月まとめて払うから	20.0	15.6	25.0	12.5	21.6	19.7	18.7
		III	-	I	-	II	-	
	3 電気やガス料金と比べて高いから	12.0	20.0	10.0	15.0	19.3	16.5	19.3
	-	I	-	-	II	-		
4 家計に占める割合が高いから	48.0	35.6	30.0	27.5	34.1	39.4	38.5	
	I	-	-	-	-	II		
5 なんとなく	8.0	15.6	15.0	7.5	15.9	15.0	12.8	
	-	II	III	-	I	III		
12	1 現在の2か月ごとの検針・支払いがよい	84.7	79.0	89.7	84.8	84.5	84.9	83.6
		-	-	I	III	-	II	
2 毎月ごとの検針・支払いがよい	11.1	19.4	9.0	12.1	11.8	11.6	12.2	
	-	I	-	-	-	-		
13	1 0~8㎡	5.6	4.0	5.2	4.0	2.0	2.0	2.4
		I	III	II	III	-	-	
	2 9~16㎡	11.1	4.8	11.7	3.0	5.7	6.5	6.0
		II	-	I	-	-	III	
	3 17~30㎡	12.5	14.5	9.1	8.1	10.8	11.6	11.5
		II	I	-	-	-	III	
	4 31~40㎡	13.9	12.9	14.3	18.2	10.4	12.3	11.3
		III	-	II	I	-	-	
5 41~60㎡	12.5	18.5	18.2	20.2	22.6	19.1	18.9	
	-	-	-	II	I	III		
6 61~80㎡	9.7	9.7	9.1	12.1	11.4	12.3	11.7	
	-	-	-	II	-	I		
7 81㎡以上	8.3	5.6	5.2	6.1	8.4	7.3	7.3	
	II	-	-	-	I	-		
8 わからない	18.1	20.2	23.4	18.2	16.2	19.1	18.9	
	-	II	I	-	-	III		
14	1 常に心がけている	41.7	32.3	39.7	37.4	34.0	34.4	36.2
		I	-	II	III	-	-	
	2 少しは心がけている	54.2	62.1	56.4	57.6	59.3	57.5	56.5
	-	I	-	III	II	-		
3 全く心がけていない	4.2	4.8	3.8	5.1	5.7	7.0	6.2	
	-	-	-	-	-	I		
15	1 蛇口をまめに閉める	71.0	76.9	77.3	75.5	74.0	68.0	69.9
		-	II	I	-	III	-	
	2 節水型機器を使用	10.1	8.5	12.0	12.8	10.5	9.8	8.6
		-	-	II	I	III	-	
	3 洗濯物のまとめ洗い	49.3	44.4	52.0	41.5	40.8	41.8	40.7
	II	III	I	-	-	-		
4 水洗トイレの流す水量の調節	14.5	30.8	22.7	23.4	16.6	17.5	19.4	
	-	I	III	II	-	-		
5 風呂の残り湯を再利用	33.3	35.9	36.0	37.2	33.2	35.5	34.0	
	-	III	II	I	-	-		
16	1 洗濯機(二槽式)	11.1	9.7	12.8	8.1	9.8	11.3	11.5
		-	-	I	-	-	-	
	2 洗濯機(全自動)	77.8	79.8	93.6	75.8	80.8	80.7	79.8
		-	-	I	-	II	III	
	3 洗濯乾燥機(ドラム式)	19.4	19.4	21.8	22.2	17.2	16.3	16.9
		III	III	II	I	-	-	
	4 食器洗い機	26.4	32.3	42.3	35.4	27.3	28.9	27.5
		-	III	I	II	-	-	
5 トイレ温水洗浄器	61.1	67.7	80.8	63.6	68.0	68.8	65.9	
	-	-	I	-	III	II		
6 節水型水洗トイレ	19.4	20.2	21.8	20.2	19.9	18.3	18.6	
	-	II	I	II	III	-		
7 赤外線式蛇口	4.2	0.8	1.3	1.0	0.7	1.5	1.5	
	I	-	-	-	-	II		
8 節水型蛇口	4.2	3.2	5.1	8.1	4.0	12.1	4.2	
	-	-	III	II	-	I		
17	1 0~2回	13.9	9.7	11.5	6.1	8.1	8.8	9.1
		II	III	I	-	-	-	
	2 3~4回	19.4	16.1	16.7	18.2	17.5	19.3	19.7
		-	-	-	-	-	-	
3 5~6回	22.2	17.7	21.8	14.1	18.5	18.8	18.0	
	I	-	II	-	-	III		
4 7回以上	44.4	56.5	48.7	61.6	54.5	51.8	51.9	
	-	II	-	I	III	-		
18	1 1~2回	5.6	3.2	2.6	6.0	6.4	5.5	6.7
		-	-	-	-	-	-	
	2 3~4回	19.4	8.9	10.3	7.0	13.1	14.8	14.0
		I	-	-	-	-	II	
	3 5~6回	18.1	20.2	12.8	15.0	13.8	17.6	16.4
	II	I	-	-	-	III		
4 7回以上	51.4	57.3	62.8	59.0	58.2	55.3	54.7	
	-	-	I	II	III	-		
5 シャワーのみ	5.6	8.9	10.3	12.0	7.1	6.0	7.3	
	-	III	II	I	-	-		

平成29年度

問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	漏水修繕などの緊急対応力	平成29年
8	1 味がおいしくない	8.3	31.6	20.0	20.8	19.6	24.2	13.0	20.2
		-	I	-	III	-	II	-	
	2 塩素臭が気になる	0.0	21.1	14.3	37.5	18.9	18.2	23.9	17.8
		-	III	-	I	-	-	II	
	3 カビ臭が気になる	0.0	5.3	2.9	4.2	3.5	4.0	4.3	4.3
		-	I	-	-	-	-	II	
	4 鉄臭が気になる	8.3	21.1	8.6	4.2	7.0	8.1	8.7	6.1
		-	I	III	-	-	-	II	
5 水道の安全性が不安	25.0	47.4	31.4	20.8	29.4	23.2	32.6	28.2	
	-	I	III	-	-	-	II		
6 受水槽などが不安	16.7	15.8	14.3	4.2	9.1	8.1	8.7	8.0	
	I	II	III	-	-	-	-		
7 水温が高い(低い)	16.7	5.3	2.9	4.2	8.4	8.1	8.7	7.4	
	I	-	-	-	III	-	II		
8 市販のペットボトル水などを飲んでいる	66.7	42.1	65.7	45.8	55.2	56.6	54.3	57.7	
	I	-	II	-	-	-	-		
9	1 知らない	85.9	84.8	84.8	77.2	84.3	84.6	83.5	83.6
		I	II	II	-	-	III	-	
2 知っている	12.8	12.2	12.1	18.9	11.9	12.3	15.4	12.2	
	III	-	-	I	-	-	II		
10	1 安い	6.4	0.6	1.8	2.4	2.4	1.8	2.7	
		I	-	-	-	-	-		
	2 どちらかといえば安い	9.0	9.8	11.5	7.3	9.5	9.0	7.1	9.0
		-	II	I	-	III	-	-	
	3 普通	43.6	40.9	45.5	46.1	51.5	52.4	52.4	51.7
	-	-	-	-	-	I	I		
4 どちらかといえば高い	23.1	25.6	23.6	22.8	22.1	20.4	23.3	20.6	
	-	I	II	-	-	-	III		
5 高い	12.8	18.9	14.5	20.4	11.3	12.7	12.6	12.7	
	-	II	III	I	-	-	-		
11	1 他都市の水道料金と比べて高いから	25.0	30.1	25.4	31.5	29.2	27.9	22.6	27.7
		-	II	-	I	III	-	-	
	2 2か月まとめて払うから	17.9	11.0	11.1	13.5	16.9	18.3	16.8	17.2
		II	-	-	-	-	I	-	
3 電気やガス料金と比べて高いから	3.6	11.0	7.9	14.6	8.8	10.5	12.4	11.0	
	-	-	-	I	-	-	II		
4 家計に占める割合が高いから	28.6	41.1	34.9	29.2	30.8	30.5	38.0	30.3	
	-	I	III	-	-	-	II		
5 なんとなく	35.7	21.9	20.6	18.0	18.5	18.6	22.6	17.7	
	I	III	-	-	-	-	II		
12	1 現在の2か月ごとの検針・支払いがよい	67.9	74.4	77.6	78.2	79.6	80.4	80.1	79.4
		-	-	-	-	-	III	I	
2 毎月ごとの検針・支払いがよい	24.4	18.9	15.2	15.0	14.6	14.2	16.0	13.6	
	I	II	-	-	-	-	III		
13	1 0~8㎡	1.3	0.6	1.8	1.5	1.2	1.2	0.5	1.0
		III	-	I	II	-	-	-	
	2 9~16㎡	2.6	3.7	3.6	2.9	3.1	3.2	2.1	3.1
		-	I	II	-	-	III	-	
	3 17~30㎡	14.1	6.7	6.7	9.7	8.7	8.6	10.7	9.0
		I	-	-	III	-	-	II	
	4 31~40㎡	6.4	6.1	8.5	10.2	9.6	9.9	10.2</	



平成28年度

問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	H28年度
19	1 水道水のくみ置き	11.1 I	5.6 -	10.3 II	9.1 -	8.1 -	10.3 II	9.5
	2 市販のペットボトル水などの買い置き	51.4 -	55.6 -	51.3 -	57.6 III	58.9 II	65.1 I	52.5
	3 風呂のお湯を翌日まで貯めておく	27.8 I	20.2 -	24.4 -	27.3 II	25.3 -	25.9 III	24.6
	4 していない	31.9 III	34.7 II	38.5 I	28.3 -	28.3 -	27.9 -	30.8
20	1 水道施設の被災などの状況	11.1 II	8.1 -	12.7 I	10.1 III	9.1 -	8.3 -	8.6
	2 水がもらえる場所	69.4 I	64.5 -	64.6 III	65.7 II	64.3 -	63.8 -	63.9
	3 水道がいつ復旧するのかわからない	18.1 -	26.6 I	21.5 -	24.2 III	24.2 III	24.4 II	23.9
21	1 広報車による巡回広報	66.7 II	75.0 I	62.8 -	61.6 -	64.0 III	61.6 -	59.9
	2 水道局や浄水場、給水所などの情報提供	43.1 I	30.6 II	28.2 III	17.2 -	21.9 -	24.1 -	23.3
	3 避難所での情報提供	56.9 III	58.1 II	67.9 I	52.5 -	50.8 -	50.8 -	46.3
	4 自治体の防災無線による放送	25.0 -	26.6 -	33.3 II	36.4 I	27.9 III	27.9 III	26.6
	5 テレビやラジオによる放送	56.9 -	62.1 II	71.8 I	57.6 -	57.9 III	57.0 -	55.2
	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)	20.8 -	29.8 III	34.6 II	38.4 I	25.6 -	22.4 -	22.2
22	1 耐震化は必要	80.6 I	75.0 -	79.5 III	65.7 -	80.5 II	67.3 -	67.4
	2 耐震化は必要ない	6.9 II	4.8 -	2.6 -	8.1 I	2.7 -	3.8 -	5.3
	3 わからない	8.3 -	16.9 -	10.3 -	17.2 -	11.1 -	20.6 I	19.1
23	1 浄水場や配水場等の施設の耐震化	73.6 I	61.3 -	69.2 II	60.6 -	65.3 III	54.8 -	53.0
	2 耐震性能に優れた水道管への取り替えの促進	69.4 I	39.5 -	69.2 II	63.6 -	67.0 III	58.0 -	56.6
	3 病院や避難所等の重要な施設へ水を送る水道管の耐震化	48.6 II	32.3 -	52.6 I	45.5 III	39.1 -	36.2 -	34.4
	4 水道がでなくなった時の応急給水に必要な器材等の整備	59.7 III	37.9 -	71.8 I	62.6 II	57.6 -	58.5 -	56.1
	5 災害発生時に備えた防災訓練	18.1 II	11.3 -	19.2 I	16.2 III	10.8 -	9.5 -	9.8
24	1 広報紙「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み)	77.8 I	73.4 II	67.9 -	69.7 -	70.0 III	65.8 -	64.7
	2 第十浄水場1日開放(水曜週6/1~6/7の日曜日)	4.2 II	1.6 -	2.6 -	5.1 I	3.0 -	3.8 III	3.5
	3 徳島市の水道教室(市内小学校単位で4年生対象)	4.2 III	2.4 -	5.1 II	7.1 I	3.4 -	3.3 -	2.9
	4 水道局ホームページ	8.3 -	10.5 -	11.5 II	16.2 I	11.4 III	10.3 -	9.8
	5 知らない	18.1 -	21.0 -	24.4 -	25.3 -	25.3 -	28.1 -	28.8
25	1 水道事業の概要	19.4 I	14.5 II	9.0 -	13.1 III	9.4 -	7.5 -	8.0
	2 水道の将来計画	26.4 III	19.4 -	28.2 II	28.3 I	18.9 -	16.6 -	15.7
	3 役立つ水道豆知識	29.2 II	28.2 III	30.8 I	24.2 -	17.2 -	20.6 -	18.6
	4 水道施設の整備状況	27.8 II	24.2 III	35.9 I	23.2 -	20.9 -	16.6 -	15.8
	5 地震などの災害への取り組み	45.8 III	44.4 -	60.3 I	42.4 II	52.9 -	37.9 -	37.9
	6 水道料金	27.8 -	41.9 I	35.9 III	40.4 II	34.3 -	29.6 -	29.7
	7 災害発生時に応急給水を行う場所	62.5 -	66.9 II	66.7 III	53.5 -	67.0 I	63.1 -	57.4
	8 水道水の水質	45.8 -	31.5 -	66.7 I	54.5 III	41.8 -	54.8 II	46.1
26	1 新聞折込チラシ	73.6 I	66.9 II	55.1 -	53.5 -	59.6 III	55.5 -	55.2
	2 ホームページ	18.1 -	20.2 III	30.8 II	33.3 I	17.8 -	16.1 -	18.2
	3 テレビ	51.4 II	41.1 III	52.6 I	34.3 -	40.1 -	39.2 -	37.7
	4 新聞	58.3 I	44.4 III	43.6 -	40.4 -	46.8 II	44.0 -	41.7
	5 ラジオ	11.1 -	15.3 -	28.2 I	17.2 II	16.2 III	13.8 -	13.3
	6 メールマガジン	0.0 -	0.0 -	1.3 -	2.0 -	2.4 -	2.8 I	2.4
	7 検針票によるお知らせ	45.8 -	44.4 -	47.4 II	59.6 I	46.5 III	33.4 -	42.4
	8 ツイッター・フェイスブック	4.2 -	3.2 -	9.0 I	6.1 II	5.4 III	5.3 -	4.2
27	1 知っている	56.9 -	61.3 -	56.4 -	60.6 -	64.6 I	62.8 II	61.4
	2 知らない	41.7 II	37.9 -	42.3 I	38.4 III	35.0 -	36.4 -	35.5
28	1 知っている	9.7 -	10.5 II	10.3 III	11.1 I	8.4 -	7.3 -	8.2
	2 知らない	90.3 III	89.5 -	89.7 -	88.9 -	91.2 II	92.5 I	89.4
29-1	1 満足している	16.7 I	12.9 -	9.0 -	10.1 -	15.8 II	13.3 III	12.8
	2 どちらともいえない	52.8 -	62.9 I	60.3 III	61.6 II	52.2 -	55.3 -	54.6
	3 不満である	1.4 III	1.6 II	1.3 -	2.0 I	1.0 -	0.5 -	1.3
29-2	1 満足している	20.8 I	16.9 -	14.1 -	14.1 -	18.9 II	17.6 III	15.8
	2 どちらともいえない	48.6 -	60.5 I	59.0 II	57.6 III	48.5 -	50.5 -	51.4
	3 不満である	1.4 -	2.4 II	1.3 -	3.0 I	1.3 -	0.8 -	1.5
29-3	1 満足している	40.3 -	36.3 -	42.3 II	34.3 I	47.5 III	44.7 II	41.7
	2 どちらともいえない	45.8 III	52.4 I	44.9 -	46.5 II	40.7 -	43.7 -	43.9
	3 不満である	2.8 II	2.4 III	1.3 -	5.1 I	1.0 -	1.0 -	1.5

平成29年度

問	選択肢	広報活動の充実	お客様サービスの向上	環境対策	経営の効率化	災害に強い水道施設の整備	安全な水を供給するための水質管理	漏水修繕などの緊急対応力	平成29年度
19	1 水道水のくみ置き	11.5 I	3.7 -	7.3 III	9.2 II	6.2 -	7.3 III	6.8 -	7.0
	2 市販のペットボトル水などの買い置き	53.8 -	57.3 -	60.0 III	62.1 II	62.4 I	59.2 -	56.0 -	57.9
	3 風呂のお湯を翌日まで貯めておく	33.3 I	22.0 -	21.2 -	26.2 II	21.2 -	21.0 III	25.7 -	21.1
	4 応急給水用のポリタンク等の確保	11.5 -	9.8 -	12.7 II	14.1 I	11.8 -	10.9 -	12.0 III	11.4
	5 応急給水場の確認	2.6 II	1.2 -	3.0 I	0.5 -	1.7 III	1.1 -	1.6 -	1.2
	6 していない	25.6 II	28.0 I	21.8 -	21.4 -	20.3 -	22.3 -	22.5 -	22.6
20	1 水道施設の被災などの状況	7.7 I	3.7 -	4.8 II	1.9 -	3.2 -	3.3 III	4.2 -	3.8
	2 水がもらえる場所	56.4 -	62.8 II	60.0 -	62.6 III	64.2 I	62.8 II	61.8 -	62.5
	3 水道がいつ復旧するのかわからない	33.3 I	28.7 -	32.7 II	32.0 III	29.7 -	31.6 -	30.6 -	30.2
21	1 広報車による巡回広報	64.1 II	59.8 I	61.2 -	57.8 -	59.9 III	57.7 -	64.7 I	56.2
	2 水道局や浄水場、給水所などの情報提供	32.1 I	29.3 II	26.7 -	21.4 -	22.2 -	20.6 III	27.5 -	19.5
	3 避難所での情報提供	59.0 -	61.0 II	67.3 I	54.9 -	54.3 -	51.6 -	59.7 III	49.9
	4 自治体の防災無線による放送	48.7 I	39.6 III	35.2 -	41.7 II	35.4 -	32.6 -	37.7 -	32.8
	5 テレビやラジオによる放送	66.7 I	64.0 III	61.2 -	65.0 II	54.2 -	53.2 -	59.9 -	51.8
	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)	38.5 -	41.5 III	43.0 I	41.7 II	36.5 -	33.1 -	37.7 -	33.2
22	1 耐震化は必要	80.0 -	74.1 -	81.8 II	81.1 III	86.9 I	81.2 -	80.9 -	79.4
	2 耐震化は必要ない	1.3 II	1.9 -	1.8 III	2.4 I	0.5 -	1.5 -	0.8 -	1.8
	3 わからない	12.5 -	17.3 -	11.5 -	9.7 -	9.5 -	13.7 -	13.1 -	14.5
23	1 浄水場や配水場等の施設の耐震化	79.5 I	58.5 -	61.8 -	63.6 -	65.9 II	61.0 III	64.9 -	57.9
	2 耐震性能に優れた水道管への取替促進	71.8 I	69.5 II	64.8 -	63.1 -	65.7 -	58.6 III	68.8 -	57.5
	3 病院や避難所等の重要な施設へ水を送る水道管の耐震化	53.8 III	47.6 -	57.6 I	50.0 -	48.4 -	43.5 -	54.7 II	41.7
	4 応急給水に必要な器材等の整備	65.4 I	52.4 -	63.6 II	54.4 III	49.0 -	47.2 -	54.2 -	45.6
	5 災害に備えた防災訓練	41.0 I	25.0 III	35.2 II	20.4 -	18.5 -	16.2 -	22.8 -	14.7
	6 他自治体との協力や連携の強化	38.5 II	34.8 III	39.4 I	27.7 -	21.3 -	21.3 -	27.2 -	22.5
24	1 広報紙「とくしま市の水道だより」(新聞折り込み)	67.9 III	65.9 -	66.1 -	70.4 II	67.7 -	66.4 I	71.5 -	64.8
	2 第十浄水場1日開放(水曜週6/1~6/7の日曜日)	5.1 -	6.7 -	8.5 III	11.2 II	8.5 -	8.3 -	11.3 I	8.3
	3 徳島市の水道教室(市内小学校単位で4年生対象)	10.3 -	13.4 -	17.6 I	12.6 III	13.0 -	11.5 -	11.8 -	11.6
	4 水道局ホームページ	11.5 -	11.0 -	16.4 II	12.1 I	10.9 -	11.1 -	12.6 -	11.2
	5 知らない	23.1 -	26.2 -	20.0 -	19.9 -	22.6 -	23.6 -	18.8 -	24.0
25	1 水道事業の概要	26.9 I	11.0 III	13.3 II	10.7 -	8.0 -	7.7 -	10.2 -	7.1
	2 水道の将来計画	33.3 I	18.3 -	20.6 III	25.7 II	14.0 -	12.7 -	14.4 -	12.7
	3 役立つ水道豆知識	44.9 I	37.2 II	35.2 III	27.7 -	25.8 -	24.9 -	30.1 -	23.7
	4 水道施設の整備状況	38.5 I	15.9 -	24.8 II	21.8 III	17.3 -	13.9 -	20.2 -	14.1
	5 地震などの災害への取り組み	46.2 II	36.0 -	47.3 I	34.5 -	38.5 -	31.3 -	35.9 -	31.0
	6 水道料金	55.1 I	51.8 II	48.5 -	49.5 III	35.6 -	34.8 -	42.7 -	33.7
	7 災害発生時に応急給水を行う場所	61.5 II	59.8 -	58.8 -	60.7 III	60.8 -	55.0 -	65.7 I	55.0
	8 水道水の水質	64.1 III	60.4 -	68.5 I	58.3 -	57.9 -	59.0 -	64.9 II	55.0
	9 工事などにおける断水や通行規制	30.8 I	29.3 III	24.8 -	25.2 -	20.3 -	18.7 -	30.1 -	17.4
26	1 新聞折込チラシ	64.1 I	53.7 -	50.9 -	53.9 III	55.2 II	53.2 -	61.8 -	51.2
	2 ホームページ	28.9 -	30.5 III	30.9 II	31.6 I	27.0 -	26.6 -	25.9 -	25.8
	3 テレビ	39.7 -	47.0 I	44.2 II	31.6 -	39.2 -	35.9 -	43.7 III	34.2
	4 新聞	44.9 -	45.1 III	39.4 -	46.6 I	39.7 -	37.2 -	45.8 II	36.2
	5 ラジオ	25.6 I	12.8 -	15.2 II	14.6 III	11.7 -	11.3 -	13.9 -	10.7
	6 メールマガジン	10.3 I	6.7 II	4.8 -	3.4 III	3.1 -	2.1 -	2.4 -	2.3
	7 検針票によるお知らせ	51.3 I	40.9 -	43.6 II	46.6 -	40.8 -	39.2 -	45.5 III	37.8
	8 タウン情報誌・フリーペーパー	10.3 III	8.5 -	12.1 I	6.3 -	7.3 -	7.4 -	10.7 II	7.1
	9 SNS(ツイッター・フェイスブックなど)	16.7 I	11.0 III	13.3 II	9.7 -	8.7 -	7.6 -	9.4 -	8.2
27	1 したことがある	7.7 -	12.2 -	13.3 II	14.1 III	11.6 -	11.5 -	14.4 I	11.9
	2 したことがない	89.7 I	86.0 III	83.6 -	83.0 -	85.1 -	86.1 II	84.6 -	84.2
28	1 満足	50.0 I	50.0 I	40.9 -	34.5 -	37.8 -	45.8 II	43.6 -	44.6
	2 やや満足	33.3 I	20.0 -	27.3 III	27.6 II	24.4 -	20.0 -	21.8 -	20.1
	1 どちらともいえない	16.7 -	25.0 I	22.7 -	24.1 II	23.3 -	22.5 -		