

牧之原市水道事業に対するアンケート調査

報 告 書

平成 31 年 3 月
牧之原市水道事業

目 次

1. 調査概要	1
1 調査の目的	
2 調査項目	
3 調査対象・方法等	
4 回収状況	
2. 調査結果	2
3. その他の回答	12
4. ご意見欄の回答	15
5. 調査票	19

1.調査概要

1 調査の目的

この調査は、水道水の利用意識や今後の施設更新・耐震化事業の実施について、市民意識の傾向を把握・分析し、現在策定中の『牧之原市水道事業ビジョン及び経営戦略』や将来の事業運営に役立てることを目的としています。

2 調査項目

- ・ 使用者の利用形態について
- ・ 水道水の利用意識について
- ・ 水道料金について
- ・ 工事や災害対策について
- ・ 水道の広報について
- ・ お客様サービスについて
- ・ 水道事業全般について
- ・ 自由意見（ご意見欄）

3 調査対象・方法等

- ・ 調査対象：牧之原市水道事業の使用者 500 件（相良地区・榛原地区 各 250 件）
 - ・ 調査方法：無作為抽出による郵送配布・郵送回収
 - ・ 調査期間：平成 31 年 1 月 11 日～平成 31 年 1 月 25 日
- ※なお、期間以降の到着分についても可能な限り集計結果に反映しました。

4 回収状況

配布数	回収数	回収率
499 件※	296 件	59.32%

※対象者数は 500 件であるが、あて先不明により返戻された者が 1 件あった。

◎報告書を見る際の注意事項

- ・ 回答は、各質問の回答数（N）を基数とした百分率（%）で示しています。
- ・ 複数回答の質問の場合は、回答数が異なる場合があります。
- ・ 各質問の構成比の百分率は、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出しましたが、百分率の合計が 100%にならない場合は、任意の箇所を切上げ、切下げしている場合があります。
- ・ 各質問のグラフは、整数表記としているため、構成比と違う場合があります。

2. 調査結果

【はじめに、お客様のことについておたずねします。】

(1) あなたの性別について教えてください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 男性	173	58.5%	
② 女性	122	41.2%	
③ 回答無し	1	0.3%	
合計 (N)	296	100.0%	

・回答者の割合は、男性が約59%、女性が約41%でした。

(2) あなたの年代について教えてください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 10代	0	0.0%	
② 20代	7	2.4%	
③ 30代	14	4.7%	
④ 40代	28	9.5%	
⑤ 50代	45	15.2%	
⑥ 60代	89	30.0%	
⑦ 70代	87	29.4%	
⑧ 80代以上	26	8.8%	
⑨ 回答無し	0	0.0%	
合計 (N)	296	100.0%	

・回答者の約68%が60代以上のユーザー様でした。

(3) あなたのお住まいの形態について教えてください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 一戸建て	262	88.5%	
② アパート・マンション	30	10.1%	
③ その他	4	1.4%	
④ 回答無し	0	0.0%	
合計 (N)	296	100.0%	

・回答者の約89%が一戸建て住宅でした。

(4)あなたを含めて何人でお水をお使いですか？ 1つだけ選んでください。



・2人でお使いの方が、約30%と最も多く、続いて3人(約24%)、4人(約15%)の順でした。

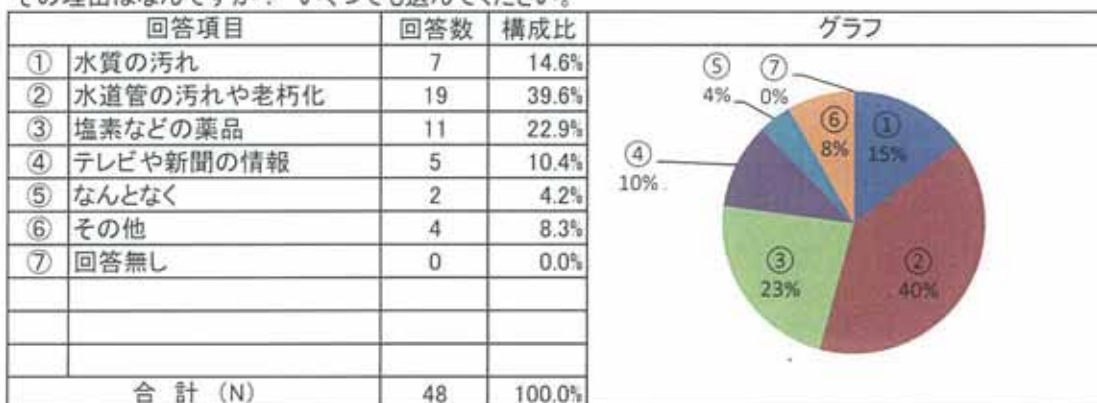
【水道水についておたずねします。】

(5)水道の安全性についてどのように感じますか？ 1つだけ選んでください。



・「①安心」と「②まあまあ安心」を合わせた『安全』と感じている割合は約81%と高い割合となっています。一方、「④どちらかといえば不安」と「⑤不安」を合わせた約9%の方が、何らかの不安を感じています。

(6)前記(5)の質問で、「4.どちらかといえば不安」・「5.不安」を選んだ方に伺います。その理由はなんですか？ いくつでも選んでください。



・不安に感じている方の中で、約40%の方が「②水道管の汚れや老朽化」に不安を感じており、また「③塩素などの薬品」(約23%)や「①水質の汚れ」(約15%)にも不安を感じている方が多い結果となりました。

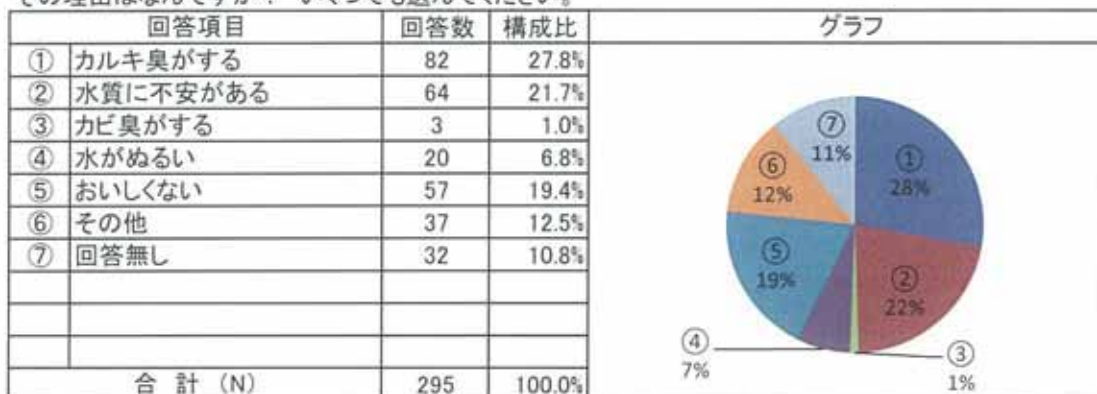
(7)いつも飲む水は、主にどのようにしていますか？ 1つだけ選んでください。



・飲み水については、「①水道水をそのまま飲む」と回答された方が約26%を占める一方、「④浄水器を通した水を飲む」(約26%)、「③一度沸騰させて飲む」(約25%)、「②冷やして飲む」(約4%)と水道水にひと手間かけて飲む方が多いようです。ただ、水道水を飲んでいる(①～④)方の割合は約81%と高く、多くの利用者が飲用されている事がわかります。

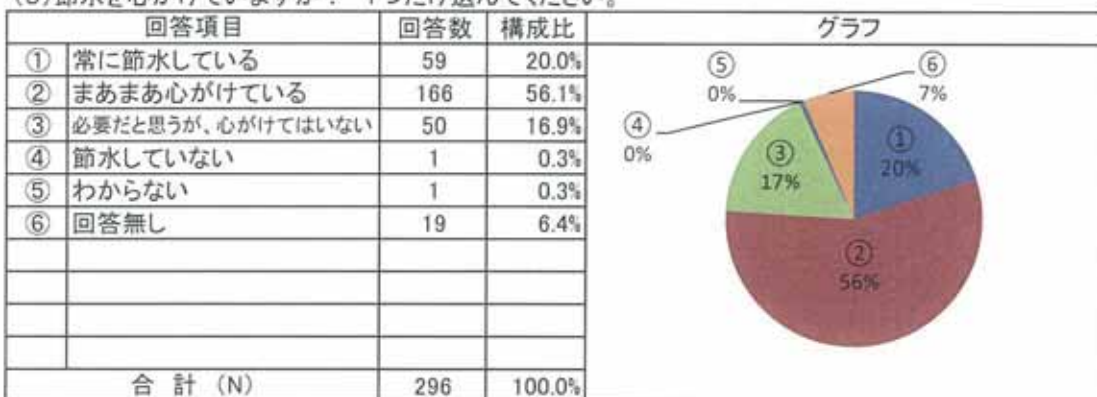
(8)前記(7)の質問で、「1.水道水をそのまま飲む」以外を選んだ方に伺います。

その理由はなんですか？ いくつでも選んでください。



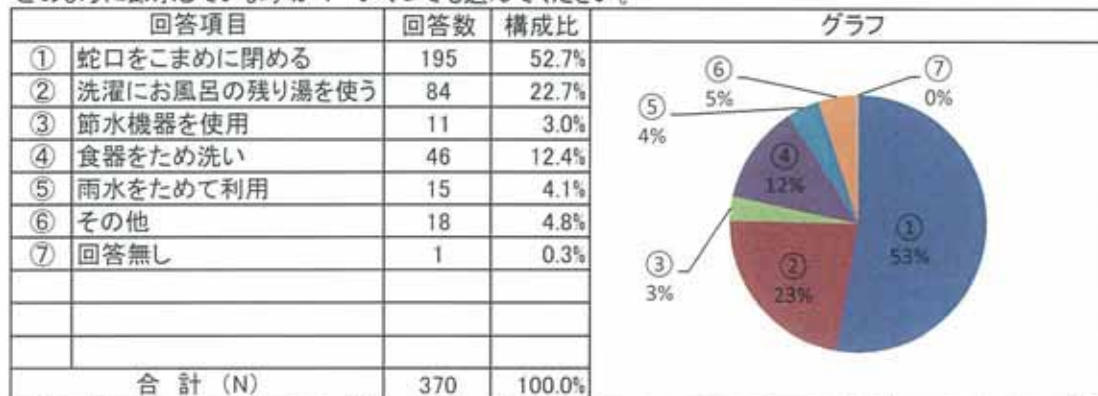
・そのまま水道水を飲まない理由として、「①カルキ臭がする」と回答された方が約28%と高く、次いで「②水質に不安がある」(約22%)となっており、水道水の安全性が求められる結果となりました。また、「⑥その他」で『お茶を入れるため』と答えた方が多く、特徴的でした。

(9)節水を心がけていますか？ 1つだけ選んでください。



・「①常に節水している」と「②まあまあ心がけている」を合わせた約76%の方が何らかの節水を心がけており、節水が必要だと思っている「③必要だと思うが、心がけてはいない」方も含めると、約93%の方が、節水意識を持っている結果となりました。

(10) 前記(9)の質問で、「1.常に節水している」・「2.まあまあ心がけている」を選んだ方に伺います。どのように節水していますか？ いくつでも選んでください。



・節水を心がけている方のうち、約53%の方が「①蛇口をこまめに閉める」ことを実践しており、次いで「②洗濯にお風呂の残り湯を使う」(約23%)と簡単に出来る節水を実践しているようです。また、「⑥その他」では、『井戸水を使う』と回答された方もいらっしゃいました。

(11) 地震などの災害に備えて、飲料水を確保していますか？ 1つだけ選んでください。



・災害時の備えとして、「②市販のペットボトルなどを買置きしている」と回答された方が約56%と、半数以上の方が備えをしています。一方、「④なにもしていない」(約23%)と回答された方も比較的多くなっています。

【水道料金についておたずねします。】

(12) 牧之原市の水道料金は、県内で一番高い事をご存知ですか？ 1つだけ選んでください。



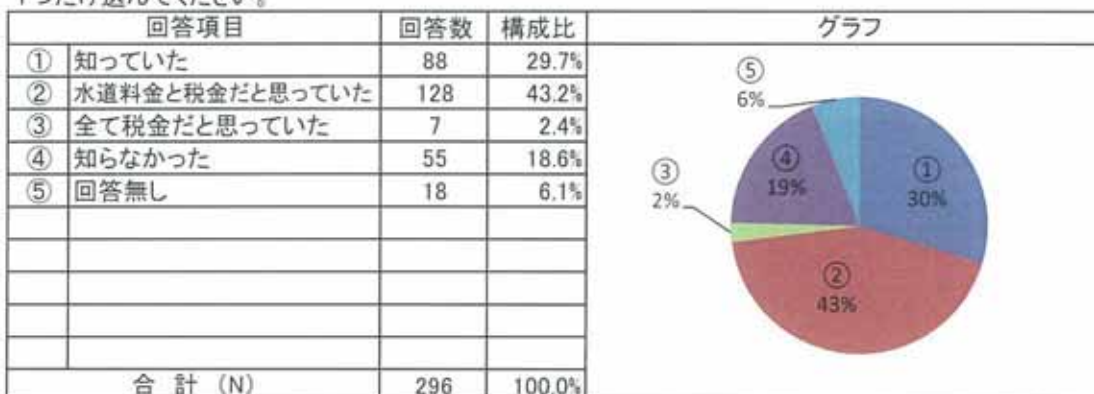
・「②知らなかった」と答えた方が約59%と半数以上の割合となりました。水道料金が低い理由について、近隣市町との原価比較など、使用者の皆様積極的に情報公開をしていく必要があります。

(13)水道料金について、どのようにお感じですか？ 1つだけ選んでください。



・「①高い・不公平」と「②やや高い」を合わせると、約67%と高い割合を示しています。特に隣接している吉田町や御前崎市との差が大きいため、このような結果となったと推測されます。経営改善を進めるとともに、料金算定の仕組みや事業への取組などを積極的に公開し、使用者の皆様のご理解を深める必要があります。

(14)水道事業の運営は、原則、皆さまの水道料金で運営されている事をご存知ですか？ 1つだけ選んでください。



・「②水道料金と税金だと思っていた」と回答された方が約43%と一番多く、水道料金だけで運営されていることを知っている方は約30%となっています。この仕組みの正しい理解を得ることが必要ではないかと考えられます。

(15) 牧之原市では、人口減少などで水の使用が減少しており、料金収入が減少傾向にあります。このことをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。



・「②知らなかった」と回答された方が約68%と高い割合となっています。毎年度の決算の状況など、積極的に情報提供を行う必要があると考えます。また、料金収入の減少と今後の事業運営について理解を深める必要があると考えられます。

【工事や災害対策についておたずねします。】

(16) 水道事業は、配水池や配水管など多くの水道施設を保有しています。今後、これらの施設が老朽化し、更新時期を迎えることをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 知っていた	153	51.7%	
② 知らなかった	142	48.0%	
③ 回答無し	1	0.3%	
合計 (N)	296	100.0%	

・「①知っていた」と回答された方が約52%と半数を若干超える結果となりました。昨今、テレビや新聞などで水道施設の老朽化について報道されることも多くなった結果とも考えられます。

(17) 牧之原市では、老朽化の更新と同時に、災害に備え、水道施設の耐震化も順次行っています。このことをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 知っていた	98	33.1%	
② 知らなかった	198	66.9%	
③ 回答無し	0	0.0%	
合計 (N)	296	100.0%	

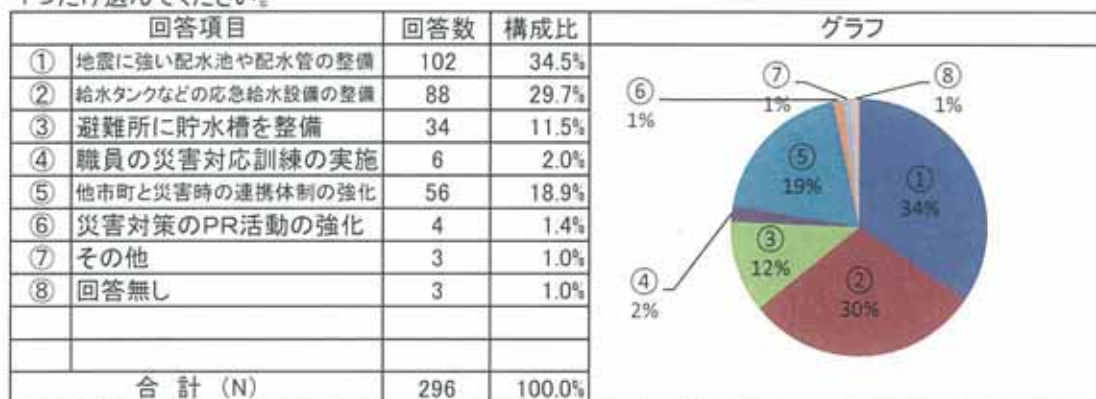
・一方、耐震化については「②知らなかった」と回答された方が約67%と高い割合となりました。災害対策として、耐震化の必要性・重要性も情報提供していく必要があると考えます。

(18) 老朽化した施設を更新したり、災害に備えて耐震化を行うには、多額の費用がかかります。場合によっては、料金の値上げをしなければなりません。これについてどう思われますか？ 1つだけ選んでください。

回答項目	回答数	構成比	グラフ
① 値上げしても実施すべき	79	26.7%	
② 値上げせずに可能な範囲で実施すべき	174	58.8%	
③ 値上げをすればなら実施しなくてよい	6	2.0%	
④ わからない	24	8.1%	
⑤ その他	12	4.1%	
⑥ 回答無し	1	0.3%	
合計 (N)	296	100.0%	

・「②値上げせずに可能な範囲で実施すべき」と回答された方が約59%と半数を超える高い割合となりました。「①値上げしても実施すべき」と合わせると約86%となり、事業の必要性は理解されていると考えられます。しかしながら、水道料金の値上げは市民生活に直結しますので、可能な限り現状のままで実施できるような事業計画や経営計画をたてる必要があると考えます。

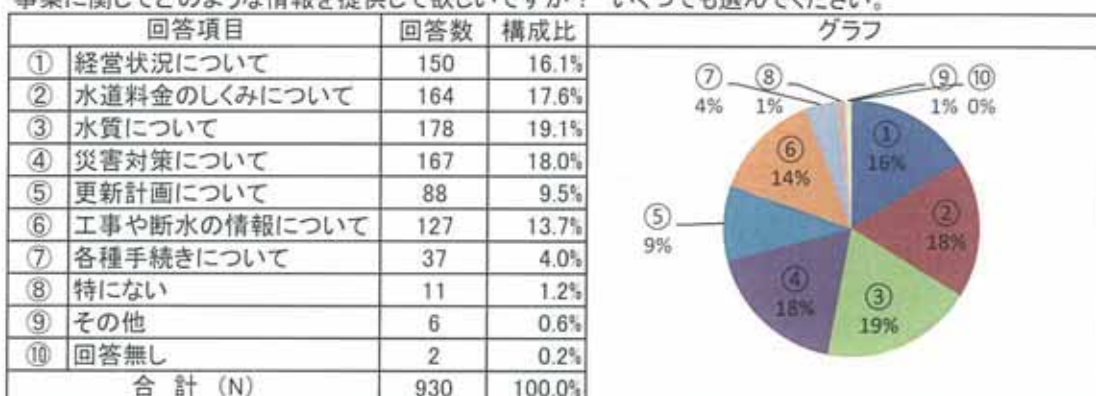
(19) 今後、災害に備えて、水道事業が特に力を入れるべき対策は何だと思えますか？
1つだけ選んでください。



・災害対策について、「①地震に強い配水池や配水管の整備」と「②給水タンクなどの応急給水設備の整備」に力を入れるべきとの回答が多い結果となりました。この2つは水道料金に影響することですので、計画性を持って行っていく必要があります。また、「⑤他市町と災害時の連携体制の強化」を回答された方も約19%となっています。特に牧之原市は水源が無く、災害時に断水が生じた場合などの連携体制は、早急に強化すべき課題であると考えられます。

【水道の広報についておたずねします。】

(20) 牧之原市では、広報やホームページで水道事業に関して情報を掲載しています。今後、水道事業に関してどのような情報を提供して欲しいですか？ いくつでも選んでください。



・今後の広報やホームページの情報提供については、①～⑥まで同じような割合で希望されている結果となりました。これは、今までの情報提供が少なすぎたとも考えることも出来ます。今後は、積極的に提供して行く必要があると考えます。情報の提供は水道事業の理解を深めることにつながります。

(21) 今後、水道事業に関する情報の掲載を充実させるべきだと思いますか？ 1つだけ選んでください。



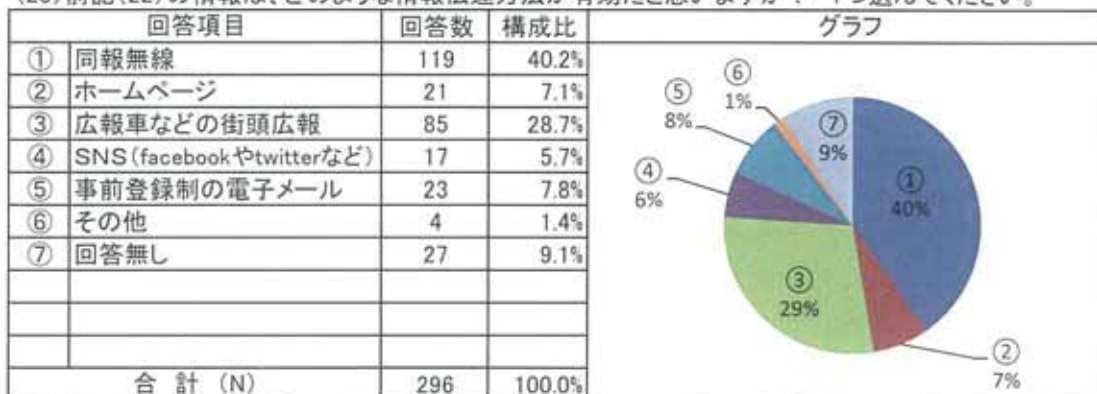
・約84%の方が、「①充実させるべき」と回答しており、早急に充実させる必要があります。

(22)大規模災害発生時には、一時的な断水が生じる可能性があります。このような場合、一番早く知りたい情報は何か？ 1つ選んでください。



・「②給水できる場所の情報」を知りたいと回答された方が約72%と大多数を占めました。災害時、特に水は必要不可欠のものです。正確な情報の提供が求められていると考えております。

(23)前記(22)の情報は、どのような情報伝達方法が有効だと思いますか？ 1つ選んでください。



・伝達方法については、「①同報無線」と回答された方が約40%、次いで「③広報車などの街頭広報」(約29%)となり、合わせて約69%が誰でも情報を得ることが出来る伝達方法が有効だと考えています。災害時に正確な情報提供を行うことは、ご使用者様に対して当然のことと考えております。防災関係部局と協議して、情報提供の方法を検討していく必要があります。

【お客様サービスについておたずねします。】

(24)水道に関するお問い合わせや手続き、水道の工事などで「対応した者」に対する満足度はどの程度でしょうか？ 1つだけ選んでください。



・「③普通」と回答された方が約35%、次いで「⑥対応されたことがない」と回答された方が約34%となりました。また、「①満足」や「②やや満足」と回答された方も合わせて約17%となっており、「対応した者」に対する満足度はまずまずと言えるかと考えられます。

(25)前記(24)の質問で、「4.やや不満」・「5.不満」を選んだ方に伺います。ご用件は何でしたか？
いくつでも選んでください。



・一方、「不満」と回答された方からは、工事現場の対応やお手続の対応への不満があると回答されました。

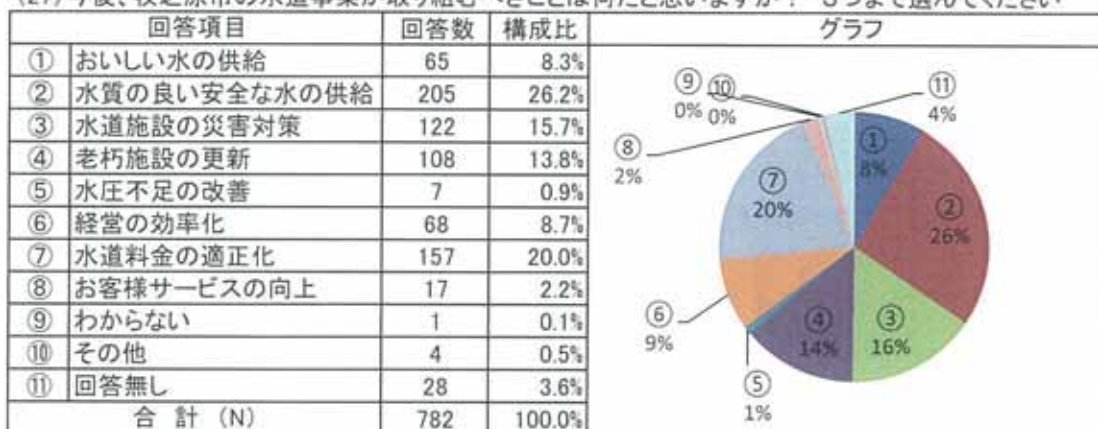
(26)同じく(24)の質問で、「4.やや不満」・「5.不満」を選んだ方に伺います。その理由は何でしたか？
いくつでも選んでください。



・「不満」の理由では、「④対応が遅かった」ことが一番多く、迅速に適切な対応が必要であると考えられます。

【水道事業全般についておたずねします。】

(27) 今後、牧之原市の水道事業が取り組むべきことは何だと思えますか？ 3つまで選んでください



・「②水質の良い安全な水の供給」が約26%で一番多い回答があり、次いで、「⑦料金の適正化」(約20%)、「③水道施設の災害対策」(約16%)となりました。水質については、法定基準の供給を行っていることの情報提供を行っていくこと、料金の適正化は、近隣市町との比較や分析を行い、検証結果を情報提供するなどとして、ご使用者様のご理解を深めるように努めるべきだと考えております。また、災害対策や老朽管の更新等は、計画性をもって行っていくよう努めていきます。

(28)現在の牧之原市の水道事業全体に対して、どのくらい満足していますか？
1つだけ選んでください。

回答項目		回答数	構成比	グラフ
①	満足	15	5.1%	
②	やや満足	40	13.5%	
③	普通	165	55.8%	
④	やや不満	38	12.8%	
⑤	不満	11	3.7%	
⑥	回答無し	27	9.1%	
合計 (N)		296	100.0%	

・「③普通」と回答された方が、約56%と半数を超えました。また、「①満足」と「②やや満足」を合わせた約18%に対し、「④やや不満」、「⑤不満」と回答された方も約17%おりました。近隣市町との比較して料金が高いことや、水道事業としての情報提供の少なさが現れていると考えます。今後も水道事業の現状を伝え、ご理解いただけるように努めていくべきと考えます。

3. その他の回答

(6)前記(5)の質問で、「4.どちらかといえば不安」・「5.不安」を選んだ方に伺います。
その理由はなんですか？

- ・エコキュートが壊れた。会社の人に水質と相性が悪いと言われた。
- ・洗濯機の水の入り口に石がついている。水道管の途中にフィルターが欲しい。
- ・民営化した時の料金の値上げ。
- ・台所の水が白く見える。

(7)いつも飲む水は、主にどのようにしていますか？

- ・元栓のところに機器を付けてある。
- ・電子水にして飲む。
- ・浄化する石等を使用する。

(8)前記(7)の質問で、「1.水道水をそのまま飲む」以外を選んだ方に伺います。
その理由はなんですか？

- ・沸騰させると安心だから。
- ・お茶かコーヒーなので。
- ・お茶を入れるため。
- ・小さな石が入っている為と薬品臭。
- ・習慣的にお茶を飲む。
- ・なんとなく浄水器を通したほうが不純物が取れると思うから。
- ・サビが出る。
- ・孫が小さいので沸騰させて冷ます。
- ・浄水器を常用している習慣。
- ・特に理由は無い。
- ・麦茶で飲むため。
- ・お茶を飲むため。
- ・健康に良い水にするため。
- ・朝一番の水がバケツ一杯くらい少し茶色い時がある。
- ・知人の方からの勧め。
- ・単に温かい飲み物が良いだけ。
- ・特にお茶を飲むことが多い。
- ・安心。
- ・衛生上。
- ・購入した水のほうがおいしい。
- ・イオン水にしている。
- ・時々、茶色の水が出る(朝に多い)。
- ・購入時、子供が小さく、少しでも不安要素を取り除いておきたかった。
- ・家で飲むことが少ない。お茶・コーヒー等。
- ・沸騰させて飲む習慣。
- ・鉄サビがでる。
- ・お茶を淹れるため。
- ・サビ水が出た。
- ・ペットボトルを飲んでいる。
- ・おいしい水の方が良いから。水道水がおいしくないわけではないが・・・。
- ・水道管の老朽化が心配。
- ・ウォーターサーバーを入手した。
- ・浄水したほうがおいしいから。
- ・お茶を飲む。

(10)前記(9)の質問で、「1.常に節水している」・「2.まあまあ心がけている」を選んだ方に伺います。どのように節水していますか？

- ・自家水を使用。
- ・風呂一日おきに入浴。
- ・自家水を使う。
- ・井戸水をくみあげ。
- ・掃除や車を洗う水は、汚れた水(風呂や軽い掃除の後)の水を使う。
- ・各元栓をしぼっている。
- ・家庭菜園には井戸水を使用。
- ・自家水道有り。
- ・風呂の水を草花に使う。
- ・風呂の水位を低くしている。
- ・井戸水を利用。
- ・沸騰させて使用しなかった水は、ペットボトルで保管し、食器洗いに利用。
- ・井戸利用。
- ・散水、風呂、洗車、洗濯は井戸水を使う。

(11)地震などの災害に備えて、飲料水を確保していますか？

- ・温水器に水が貯まっている。
- ・宅配の水を頼んでいる。

(18)老朽化した施設を更新したり、災害に備えて耐震化を行うには、多額の費用がかかります。場合によっては、料金の値上げをしなければなりません。これについてどう思われますか？

- ・国の助成を考えるべき。
- ・そういう事こそ税金を使えばいいのでは？
- ・県内一高い水道料金の説明が先。
- ・市民生活の土台を補償するのだから、どんなことより優先すべきこと。
- ・吉田町・御前崎市・菊川市と連携して共同にする。
- ・金を使わず立派な施設を作って欲しい。
- ・税金を使う。
- ・広域化などにより、経費を減らしたうえで実施。
- ・値上げせず、他の経費をきりつめる。
- ・他からの財源確保の検討。
- ・これ以上高くしないで。
- ・水道事業会計の内容を検討しなければ判断できない。安易は値上げは不可。老朽化は行政としてどう対策をしてきたか、予算等対応が問題。

(19)今後、災害に備えて、水道事業が特に力を入れるべき対策は何だと思えますか？

- ・本当にその事業が必要なのか見直すべき。
- ・配水管がダメになるような大きな地震では、他のものも壊れるので努力をしても無理です。まずは命の確保。
- ・1～6の対策。

(20) 牧之原市では、広報やホームページで水道事業に関して情報を掲載しています。今後、水道事業に関してどのような情報を提供して欲しいですか？

- ・地下配管マップ。
- ・値段を変えるとき、しっかり情報を流す。
- ・ホームページと言うが、全員がパソコンを使っている事でもない。
- ・他市との料金比較。どうすれば水道料が安くなるか。老朽化等問題がある箇所、水道管の耐用年数を越えそうに対策が必要な箇所の情報。
- ・どうすれば水道料が平均になるのか。
- ・安全で安ければ良い(広報やホームページの作成経費はもったいない)。

(22) 大規模災害発生時には、一時的な断水が生じる可能性があります。このような場合、一番早く知りたい情報は何か？

- ・自分の身は自分で守る考えでいる(情報より行動)。
- ・上記全ての情報。
- ・1~4の情報。

(23) 前記(22)の情報は、どのような情報伝達方法が有効だと思いますか？

- ・郵便。
- ・できる限りの連絡を徹底するべきです。
- ・自分の身は自分で守る考えでいる(情報より行動)。
- ・1~5の方法。

(26) 同じく(24)の質問で、「4.やや不満」・「5.不満」を選んだ方に伺います。その理由は何でしたか？

- ・修理箇所が直っていない。
- ・親切でない。

(27) 今後、牧之原市の水道事業が取り組むべきことは何だと思えますか？

- ・他市との連携。
- ・井戸を掘る。
- ・人口が減って収益が無く値上げではなく、安いから減らないようにとか努力すべき。
- ・1~8の事柄。

4. ご意見欄の回答

水道事業に対しまして、ご意見等がございましたら、ご意見欄にご記入ください。
今後の事業運営の参考にさせていただきます。

ご意見欄
民営化により、市民の負担はどうなるのかをあらかじめシュミレーションして欲しい。
牧之原市の水道料金が県内で一番高いことは知らなかった。合併して効率化を図ったのに、合併しない町もあるのに納得がいかない。高い理由を知りたいです。(広報誌等で周知して欲しいです。)
メーター以前の水漏れの修理の個人負担。
洗濯機の水道の入口の網に細かい石が入る為、水道管の途中にフィルターなど入れてほしい。あと、塩素などを除くフィルターを考えて欲しい。
県内一番水道料金が安い理由を知りたい。もう少し安くしてもらいたい。
ほとんど使っていない所の基本料金が高すぎると思います。
なぜ牧之原の料金が安いのか不明。わき水等の活用は？吉田町などはよくあるが。
今後もより安全な水の供給をお願いします。
水道料金が県内で一番高いとは知りませんでした。積極的に情報収集をするようにしたいと思いました。
合併前より合併後の方が、料金高となっているとしたら、その理由を聞きたい。
老朽化心配。
老朽化や災害対策などやむおえないが、できれば県内平均より少し高いくらい(島田市くらい)の水道料金まで下げて欲しいです。
民営化せず、あくまでも公共事業の継続を希望する。
最近、水道事業の民営化が話題に上がっているが、市ではどう考えているのか。水道の安全性から民間による経営は不安を感じるのだが。
Q14について。水道事業の運営は役所は関係ないといっているように聞こえてしまう。 Q18について。多額の費用がかかることを単純な3つのやる、やらない等で答えを求めようとする自体おかしいと思う。現状の詳細を知らせ、その上で水道課としてはこのように考えているのだが、皆様はどう考えるか？と言うことのない、当事者意識が不足していると言わざるを得ないアンケートになってしまった。
水道民営化に対してちゃんと説明をして、市民の声を反映してから決めてもらいたい。(もし民営化をやるとしたらの話です)
水道料金安くならないですか？経営の効率化。
民間へ事業の委託が取りざたされていますが、市民生活に直結した水道事業は気軽に渡してはだめです。利潤優先(スリム化)は考えずに、市民生活重視の公共事業に市は専念すべきです。
自分は、60ですが若い方の考え方、年の方の考え方は違います。
牧之原市の水道料金が近隣市町との差がこんなにあるとは思わなかったので、平均的な料金を望みます。
職員の皆様も大変でしょうけど、がんばってください。

ご意見欄

水道のことで改善改修と言った事をあまり聞いたことが無い。ネットでの連絡・報告はやって欲しくない。

民営化については将来性が不安なので行政管理でずっと行ってもらいたい。料金は上手く税金投入して安くしてもらいたい。

水道事業はとても貴重な関係。民間に移ったりしないよう、又、市民の健康の素を末永く守ってってください。

水道料金の値下げをするにはどの様にすれば良いか検討して欲しい。

いつもありがとうございます。いつも安定した供給があり、H30の断水(停電による)もすぐに復旧し、水を使えるありがたさを実感しました。

牧之原市は税金や公共事業費(水道代、住民税、自治会費など)すべてが高く、水道代に限ったことではありません。1つ1つの無駄を見直すと共に、他市町(近隣)ともっと共同して行うべきことも多いと思います。特に吉田町(いろいろ充実している)とは、近いけれど垣根がある気がします。

水道料金が県内最高と知りビックリしました。県内平均位になればと思います。

水道料金を値下げして欲しい。

朝方、水圧が低い時がある。(毎日ではない)

水道料金が県内で一番高いとは知りませんでした。もう少し安い料金になる様に努力して欲しいと思います。

やはり水道料金が高いことが気になります。

あと、浄水器を通して飲み水を使用していますが、最近、じゃりがフィルターについていることが多くなりました。

牧之原市の水道料金が全国平均に近い事がショックです。

種々と大変な事と思いますが、水は生命の元です。私は、西、東と災害地にボランティアに行って、何がなくても水が有ればかなり生命を保つ事が出来ます。命の元です。水は大切ですから！！

戦後、各自治体との水道事業(上下水道)に関心を寄せましたが、現在は市に依存傾向になってしまいました。併し一般に知らされなかった問題も多くあり、今後、積極的に発信していく必要が有ります(料金、老朽化、災害時問題など)。皆が関心を持つように。

すくなくとも全国平均以内でやってほしい。

人口が減ってというのは市のいかなる市民税であったり、水道料金であったり、提供する税金や子育てへの支援が少ないからでは？その辺りを見直していかないと人口の減少や転出はなくならないと思います。値上げすること前提ではない話です。

電気等のライフラインが切断されても、最低限の供給ができるよう、発電機設置状況や軽油の備蓄量の可視化をして欲しい。

牧之原市の金額が県内で1番高いと知ってびっくりした。そのうえ、今後値上げされたら非常に困ります。そんな市に住みたくありません。

水道の利用にあたって、契約について水道水を使っても使わなくても基本料金は高くない？

使わなかったりメーターが少なかったら基本料金の半分でも？

検討よろしく願いいたします。貧乏人ですからよろしく。

広報等に毎月掲載され、現在の状態が知りたい。

ご意見欄

県内一高い水道料金を何とかして欲しい。
その為に他からの財源確保と書きましたが、観光産業の充実等の住民から徴収するのではなく、観光客からもらえるような街づくりの検討をしていかないと人口減少による歯止めもきかなくなると感じます。魅力ある街づくりが新たな財源を生み出すチャンスだと考えます。水道事業のみならず、市政を巻き込んだ検討をしていかないと市民の不満・不安は解消されないと考えます。

蛇口を回せばすぐ出る水に慣れ親しんでいる私達です。出なければ、「なぜ？」と疑問を持ち、すぐ電話する私達です。断水にならないよう毎日の設備を怠らないよう努力をお願いします。大変でしょうが、それが水道にかかわる人達の仕事です。今後もよろしく！！

水道料金がなぜ一番高いのか。改善して欲しい。

同じ市民でありながら、市水道使用世帯が使用料が高く公平性を著しく欠いている。工業用水の導入が水道事業の経営悪化(使用料が高い)の要因でもある。早期に是正を望む。
自己水源のない当市は、大地震等の際に断水期間が他市よりも長期になることが懸念されることから、有事に備えての対応策を真摯に考える必要がある。

県内水道料金の均一化。

施設の老朽化は今の問題でなく、今までその対策・対応はわかっていたもの。予算措置(市として)をどうするかを含め対策すべきもの(水はライフライン)。市予算との連携をすべきではないのか。その場しのぎが今の結果を作った。

水道事業を担当されている水道課の皆さんにお任せします。よろしくお願いいたします。

県内で枚之原市の水道料金が一番高いのはなぜか？

県内で一番高い事を知りたいです。なぜですか。全国平均よりも高い。少しは安くしてください。水を高くして税金を取り、そのお金はどこへいくんですか。

水道料金が、県内で一番高いとは、今回初めて知りました。この先人口減少が進んで、もっと高くなるかもと言うことには不安を感じます。今の値段のまま上がらない様にして欲しいです。

切手代を考えると郵送でのアンケート自体、費用がかかってしまうので適切ではないと思います。大阪市内からの移住ですが、金額の高さに驚きます。行政側の努力も必要なのでは。

湯の温度が一定せず、熱くなったり水になったり、流れが多くなったり、細くなったり。来客など、驚きの声が出ます。水圧の関係とは耳にしていますが、日々の生活です。子供は調節が出来ずにいます。

各市町で水道料金が違う理由。なぜ税金は使われないのか。どれくらい水道を出し続けたら〇〇円等、具体的かつ誰でも(子供でも)理解しやすい広告が必要なのでは？いくら親が節水に気をつけていても、子供は水遊びや花の水かけなどに使いたいの、何秒出してたら〇〇円とわかれば気をつけやすいのでは？

老朽化してきているのが現状というのはわかりますが、やはり水道料金が生活にかかわります。市町村の差も気になります。総合的によい方向にしてみたいと思います。

友人達にも水道料金が高いという意識があって、これ以上高くなる事がないようにとの意見が出ました。大変だとは思いますが、よろしくお願いします。

災害時の水の必要性は感じますが、現実的にはどうでしょうか？水のない生活が続くのが想像つきません！見たり聞いたりするのは大違いなのでしょうね。

老朽施設の更新等は、水道料金を上げずに、むしろコストダウンなどして下げるようにすべき。水道料金を上げるのが一番簡単だと思います。

ご意見欄

牧之原市は、水道民営化をどう考えているのか？

ここは吉田町水道ではないかと思えます。

県内で一番高い料金の理由を記載してほしかった。理由次第で納得できるか出来ないかわ変わると思えます。

水質が気になります。生水では飲みたいと思えません。安心して飲める水の提供をお願いします。

地震災害に備えて、老朽施設・配管等の早急の設備交換をお願いします。

水道料金が県下一番高い理由がわからない！人口減が一因だと思うが、もっと少ない市町もあるはず。経営の効率化が不足している？

水道の水漏れがたまにありますが、夜間の事が多く戸惑ってしまいます。放っておくと水道料金がかさんでしまうので。市として、緊急の場合の対応してくれる所があれば市民にとって行き届いたサービスだと嬉しいのですが。私のところは、新築の折の業者が市外で、少し遠いものですから困ってしまいます。

地震は必ず起こるので耐震の配管にだんだん変更する。中水(上水に対して)の考え方が重要。便所の浄化槽への流し水や洗車は中水、井戸水や雨水、使用済みの水でよい(上水の必要はない)。この様な事をアピールして、上水を大切に使うべき。飲める水を雑水として使うので、上水道の規模が大きくなり、コスト高となる。

5. 調査票

牧之原市水道事業アンケート調査票

牧之原市 建設部水道課

【はじめに、お客様のことについておたずねします。】

(1) あなたの性別について教えてください。

1. 男性 2. 女性

(1)

(2) あなたの年代について教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代
7. 70代 8. 80代以上

(2)

(3) あなたのお住まいの形態について教えてください。

1. 一戸建て 2. アパート・マンション
3. その他()

(3)

(4) あなたを含めて何人でお水をお使いですか？ 1つだけ選んでください。

1. 1人 2. 2人 3. 3人
4. 4人 5. 5人 6. 6人以上

(4)

【水道水についておたずねします。】

(5) 水道の安全性についてどのように感じますか？ 1つだけ選んでください。

1. 安心 2. まあまあ安心 3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不安 5. 不安

(5)

(6) 前記(5)の質問で、「4.どちらかといえば不安」・「5.不安」を選んだ方に伺います。
その理由はなんですか？ いくつでも選んでください。

1. 水質の汚れ 2. 水道管の汚れや老朽化 3. 塩素などの薬品
4. テレビや新聞の情報 5. なんとなく
6. その他()

(6)

(7) いつも飲む水は、主にどのようにしていますか？ 1つだけ選んでください。

1. 水道水をそのまま飲む 2. 冷やして飲む 3. 一度沸騰させて飲む
4. 浄水器を通した水を飲む 5. 市販のミネラルウォーターなどを飲む
6. その他()

(7)

(8)前記(7)の質問で、「1.水道水をそのまま飲む」以外を選んだ方に伺います。
その理由はなんですか？ いくつでも選んでください。

1. カルキ臭がする 2. 水質に不安がある 3. カビ臭がする
4. 水がぬるい 5. おいしくない
6. その他()

(8)

(9)節水を心がけていますか？ 1つだけ選んでください。

1. 常に節水している 2. まあまあ心がけている
3. 必要だと思うが、心がけてはいない 4. 節水していない
5. わからない

(9)

(10)前記(9)の質問で、「1.常に節水している」「2.まあまあ心がけている」を選んだ方に伺います。
どのように節水していますか？ いくつでも選んでください。

1. 蛇口をこまめに閉める 2. 洗濯にお風呂の残り湯を使う
3. 節水機器を使用 4. 食器をため洗い
5. 雨水をためて利用 6. その他()

(10)

(11)地震などの災害に備えて、飲料水を確保していますか？1つだけ選んでください。

1. ポリタンクなどに水道水を保存している 2. 市販のペットボトルなどを買い置きしている
3. 井戸水がある 4. なにもしていない
5. その他()

(11)

【水道料金についておたずねします。】

(12)牧之原市の水道料金は、県内で一番高い(※)事をご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

1. 知っていた 2. 知らなかった

(12)

(※)口径13ミリ・20㎡使用1ヶ月当たりの料金:牧之原市3,618円(県内最高)・長泉町1,120円(県内最低)

近隣市町 菊川市3,570円・島田市2,499円・御前崎市2,376円・吉田町2,224円・県内平均2,351.1円・全国平均3,243.9円

(13)水道料金について、どのようにお感じですか？ 1つだけ選んでください。

1. 高い・不公平 2. やや高い 3. 妥当である
4. しょうがない 5. 安い 6. わからない

(13)

(14)水道事業の運営は、原則、皆さまの水道料金で運営されている事をご存知ですか？
1つだけ選んでください。

1. 知っていた 2. 水道料金と税金だと思っていた
3. 全て税金だと思っていた 4. 知らなかった

(14)

(15)牧之原市では、人口減少などで水の使用が減少しており、料金収入が減少傾向にあります。
このことをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

1. 知っていた 2. 知らなかった

(15)

【工事や災害対策についておたずねします。】

(16) 水道事業は、配水池や配水管など多くの水道施設を保有しています。今後、これらの施設が老朽化し、更新時期を迎えることをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

1. 知っていた 2. 知らなかった

(16)

(17) 牧之原市では、老朽化の更新と同時に、災害に備え、水道施設の耐震化も順次行っています。このことをご存知ですか？ 1つだけ選んでください。

1. 知っていた 2. 知らなかった

(17)

(18) 老朽化した施設を更新したり、災害に備えて耐震化を行うには、多額の費用がかかります。場合によっては、料金の値上げをしなければなりません。これについてどう思われますか？ 1つだけ選んでください。

1. 値上げしても実施すべき 2. 値上げせずに可能な範囲で実施すべき
3. 値上げをするなら実施しなくてよい 4. わからない
5. その他()

(18)

(19) 今後、災害に備えて、水道事業が特に力を入れるべき対策は何だと思いますか？ 1つだけ選んでください。

1. 地震に強い配水池や配水管の整備 2. 給水タンクなどの応急給水設備の整備
3. 避難所に貯水槽を整備 4. 職員の災害対応訓練の実施
5. 他市町と災害時の連携体制の強化 6. 災害対策のPR活動の強化
7. その他()

(19)

【水道の広報についておたずねします。】

(20) 牧之原市では、広報やホームページで水道事業に関して情報を掲載しています。今後、水道事業に関してどのような情報を提供して欲しいですか？ いくつでも選んでください。

1. 経営状況について 2. 水道料金のしくみについて
3. 水質について 4. 災害対策について
5. 更新計画について 6. 工事や断水の情報について
7. 各種手続きについて 8. 特にない
9. その他()

(20)

(21) 今後、水道事業に関する情報の掲載を充実させるべきだと思いますか？ 1つだけ選んでください。

1. 充実させるべき 2. 充実しなくてよい

(21)

(22) 大規模災害発生時には、一時的な断水が生じる可能性があります。このような場合、一番早く知りたい情報は何か？ 1つ選んでください。

1. 断水箇所の情報 2. 給水できる場所の情報
3. 給水場所の混雑状況 4. 断水などの復旧見込
5. その他()

(22)

(23)前記(22)の情報は、どのような情報伝達方法が有効だと思いますか？ 1つ選んでください。

- | | |
|----------------|-----------------------------|
| 1. 同報無線 | 2. ホームページ |
| 3. 広報車などの街頭広報 | 4. SNS (facebookやtwitterなど) |
| 5. 事前登録制の電子メール | 6. その他() |

(23)

【お客様サービスについておたずねします。】

(24)水道に関するお問い合わせや手続き、水道の工事などで「対応した者」に対する満足度はどの程度でしょうか？ 1つだけ選んでください。

- | | | |
|---------|---------|---------------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. 普通 |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | 6. 対応されたことがない |

(24)

(25)前記(24)の質問で、「4.やや不満」・「5.不満」を選んだ方に伺います。ご用件は何でしたか？
いくつでも選んでください。

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. 水道使用などのお手続 | 2. メーターの検針 |
| 3. メーターの交換 | 4. 料金のお支払 |
| 5. 工事の現場対応 | 6. お電話のお問い合わせ |
| 7. ご来庁でのお問い合わせ | 8. その他() |

(25)

(26)同じく(24)の質問で、「4.やや不満」・「5.不満」を選んだ方に伺います。その理由は何でしたか？
いくつでも選んでください。

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1. 言葉遣いや態度が悪かった | 2. たらいまわしにされた |
| 3. 説明がわからなかった | 4. 対応が遅かった |
| 5. 間違った説明をされた | |
| 6. その他() | |

(26)

【水道事業全般についておたずねします。】

(27)今後、牧之原市の水道事業が取り組むべきことは何だと思いますか？ 3つまで選んでください

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. おいしい水の供給 | 2. 水質の良い安全な水の供給 |
| 3. 水道施設の災害対策 | 4. 老朽施設の更新 |
| 5. 水圧不足の改善 | 6. 経営の効率化 |
| 7. 水道料金の適正化 | 8. お客様サービスの向上 |
| 9. わからない | 10. その他() |

(27)

(28)現在の牧之原市の水道事業全体に対して、どのくらい満足していますか？
1つだけ選んでください。

- | | | |
|---------|---------|-------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. 普通 |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | |

(28)

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。なお、水道事業に対しまして、ご意見等がございましたら、下のご意見欄にご記入ください。今後の事業運営の参考にさせていただきます。

ご意見欄