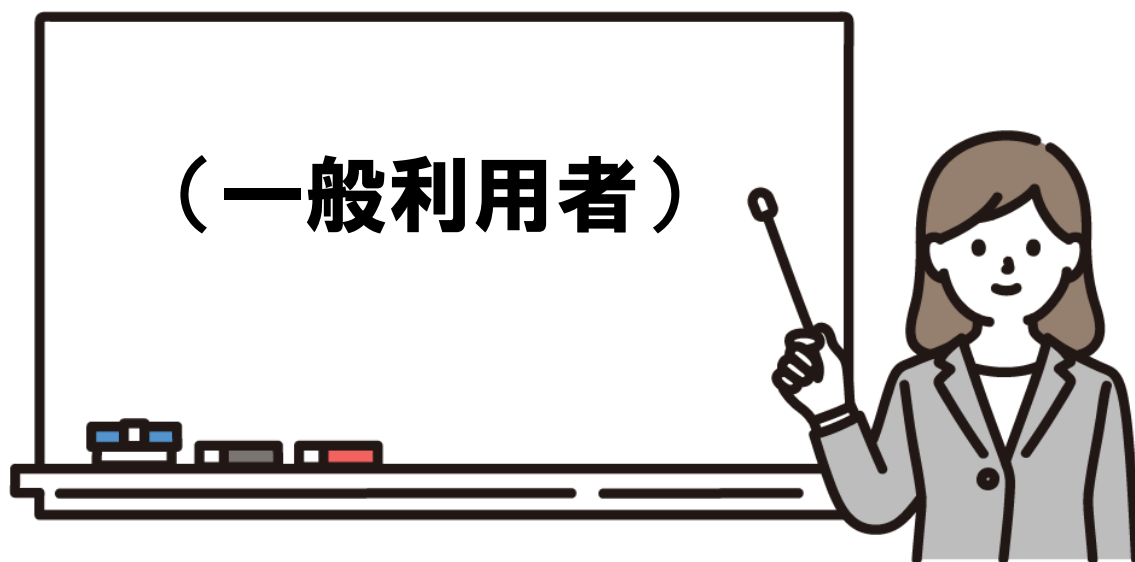


令和4年度

# 水道利用者意識調査報告書



いわき市水道局

令和5年3月

## 目次

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| I   | 調査概要             | P1  |
| II  | 調査結果の分析と考察       |     |
| 1   | 基本事項             | P2  |
| 2   | 水道水についての質問       | P5  |
| 3   | 節水についての質問        | P15 |
| 4   | 水源保全についての質問      | P16 |
| 5   | 水道料金についての質問      | P18 |
| 6   | 災害時の対策・対応についての質問 | P25 |
| 7   | 施策と料金の関係についての質問  | P29 |
| 8   | 広報活動についての質問      | P30 |
| 9   | 水道事業についての質問      | P41 |
| III | 自由意見             | P46 |

# I 調査概要

## 1 調査目的

水道事業の運営や施策の策定にあたり、お客さまの意識や満足度、ニーズ、さらには水道使用の実態を把握し、それらを反映させるため、水道に関する一般利用者(事業者分は別途実施)の意識調査を実施しました。

この調査は、平成15年度・平成21年度・平成25年度・平成30年度にも同様の調査を実施しております。

## 2 調査対象及び方法

- (1) 調査対象及び対象者数 いわき市内の給水区域に在住する18歳以上の男女1,000人(無作為抽出)
- (2) 調査方法 郵便調査法(郵便配布－郵便回収)及びweb調査法(郵便配布－web回収)
- (3) 調査期間 令和4年11月1日(火)～12月23日(金)

## 3 調査内容

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| (1) 基本事項(回答者自身)について | (2) 水道水について       |
| (3) 節水について          | (4) 水源保全について      |
| (5) 水道料金について        | (6) 災害時の対策・対応について |
| (7) 施策と料金の関係について    | (8) 広報活動について      |
| (9) 水道事業について        |                   |

## 4 回収結果

- |           |        |                 |
|-----------|--------|-----------------|
| (1) 標本数   | 1,000件 |                 |
| (2) 有効回答数 | 452件   | ※ 前回調査(H30)376件 |
| (3) 有効回答率 | 45.2%  | 37.6%           |

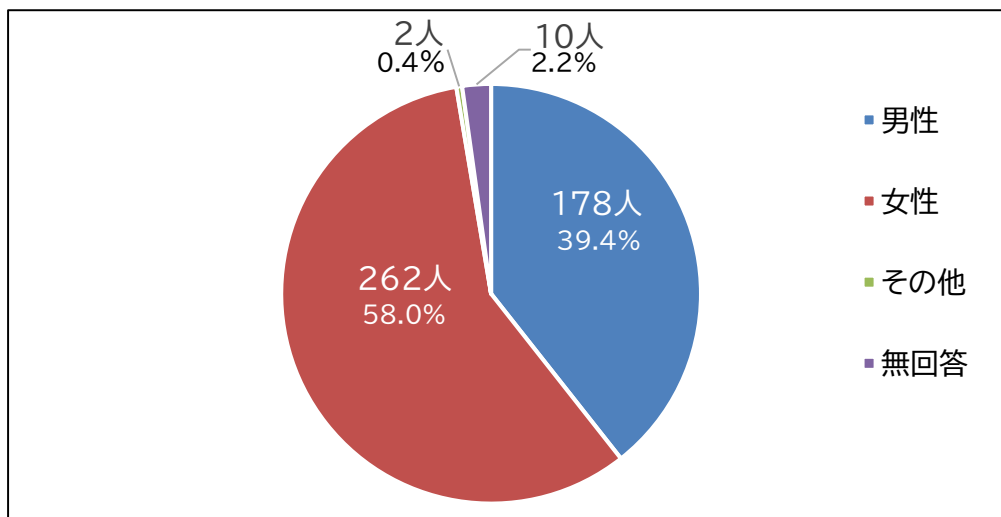
## 5 報告書の見方

- (1) 比率算出の基数(N)は、図表中に数値を示していない場合は452となります。  
ただし、条件を限定した項目については、図表中にNを示しました。また、小数第二位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。
- (2) 複数回答可の場合の表中の率は、有効回答数に対する各項目の回答数の割合を示しています。
- (3) アンケート分析に無回答を記載していない場合は、必ずしも100%にはなりません。
- (4) 図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合があります。

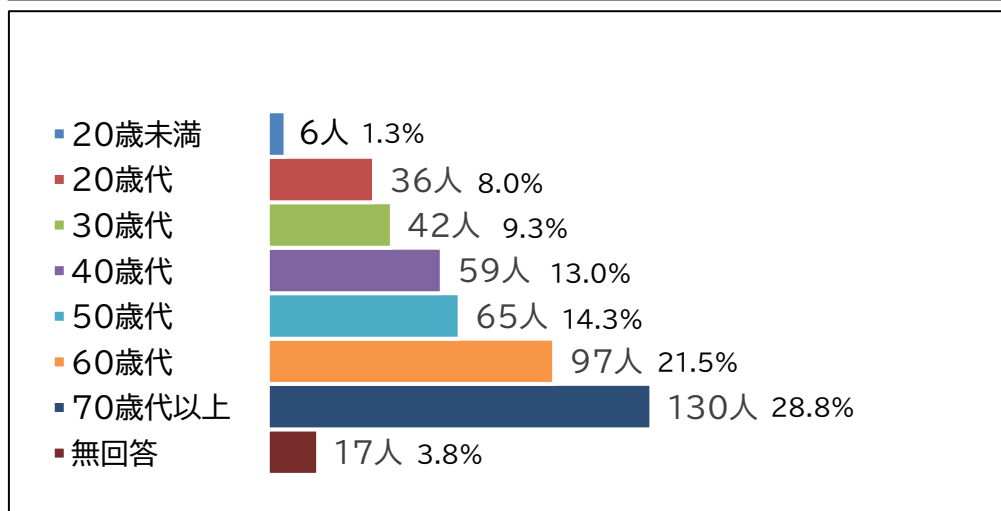
## Ⅱ 調査結果の分析と考察

### 1 基本事項

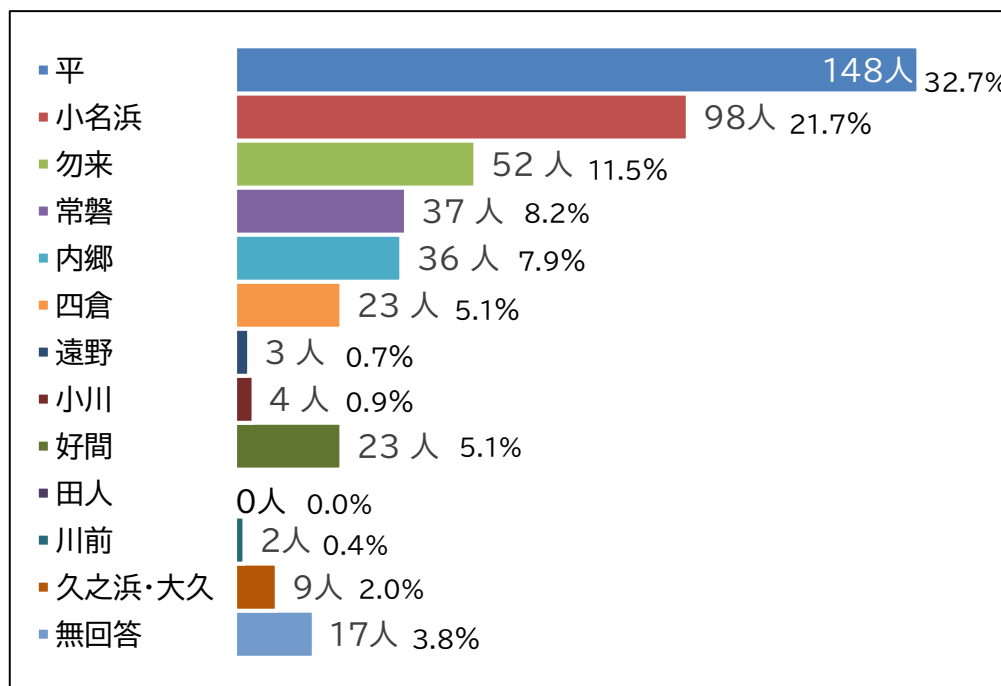
(1)  
性別



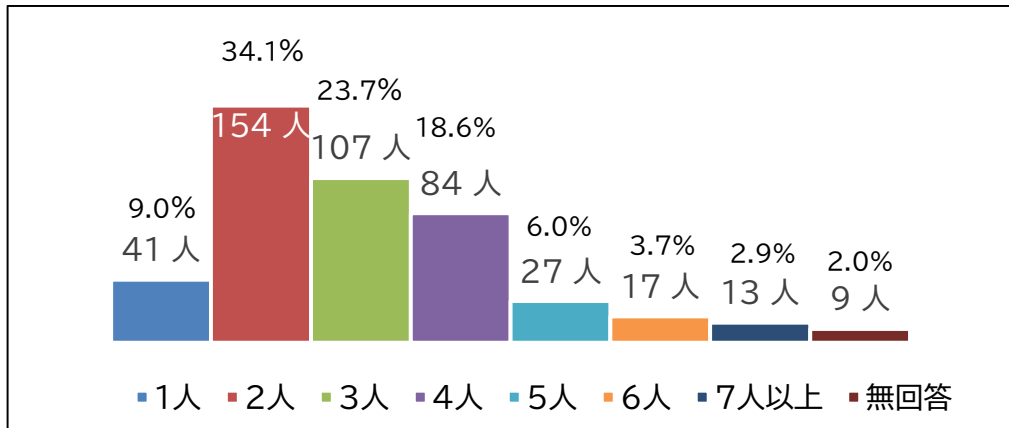
年代



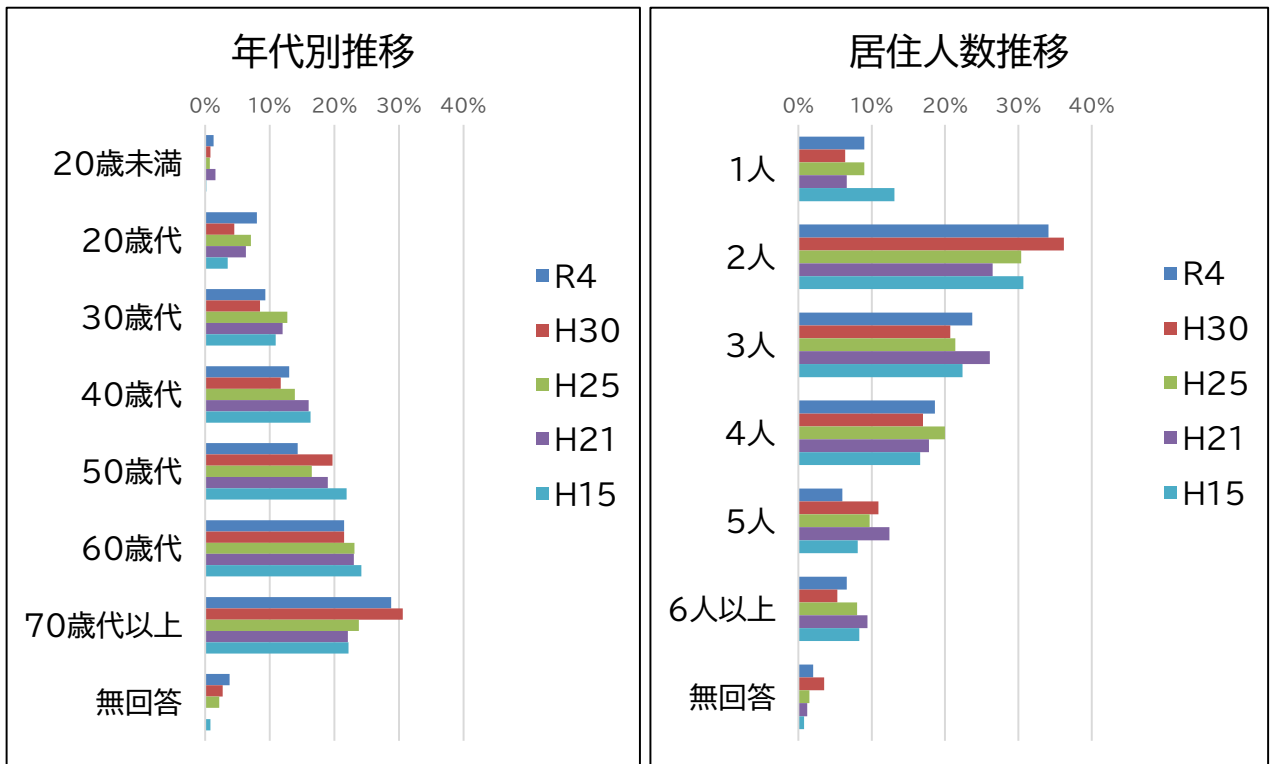
地区別



(2)  
居住  
人数



▶過去の調査結果との比較(N= H15:603人 H21:426人 H25:411人 H30:376人 R4:452人)



### 女性の回答が多く、年代は50歳代以上が全体の6割半ば

性別は、女性が58.0%、男性が39.4%と前回(平成30年度 女性57.2%、男性38.8%)とほぼ同数の割合で、女性の回答数が多い結果となりました。

年代は、「70歳代以上」が28.8%と最も多く、次いで「60歳代」21.5%、「50歳代」14.3%、「40歳代」「30歳代」と続き、「20歳代」は36人、「20歳未満」は6人と少数で、50歳代以上が全体の64.6%(前回71.8%)と6割半ばを占めました。

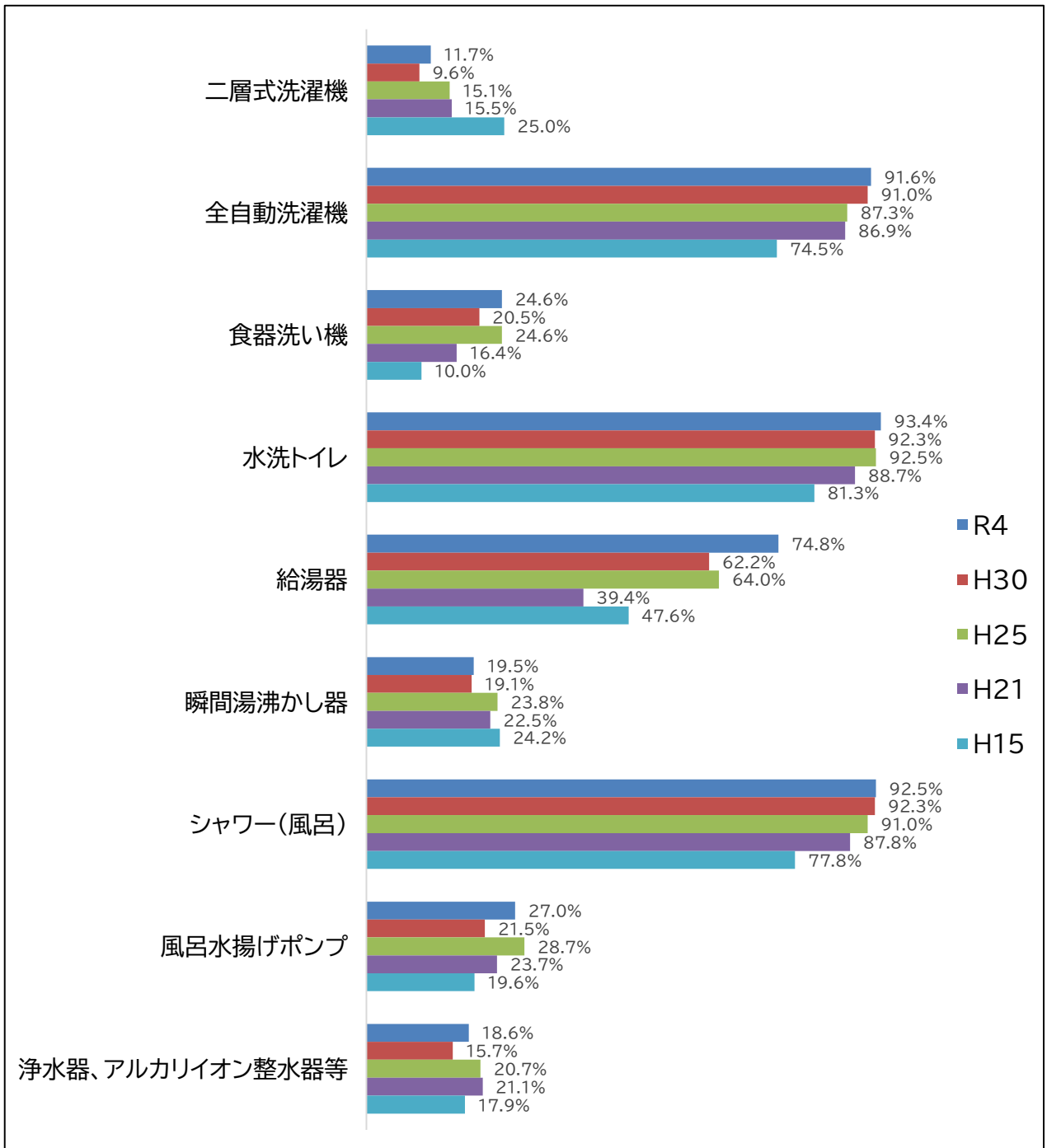
地区別は、「平地区」が最も多く、次いで小名浜、勿来と続き、人口に応じた順番となりました。

居住人数は、「2人」が34.1%と最も多く、「3人」が23.7%、「4人」が18.6%と続き、2~4人家族が76.4%(前回73.9%)と7割を超えました。

家庭にある水道機器類について

(3) ご家庭には、水道水を使用する機器類が何台ありますか。(複数回答可)

▶過去の調査結果との比較



**調査開始時からトップ3は高い普及率**

水道機器のうち普及率が高いのは、「水洗トイレ(93.4%)」、「シャワー(92.5%)」、「全自動洗濯機(91.6%)」となっており、アンケート開始当初より同じ3種が占めており、いずれも高い普及率となっています。

## 2 水道水についての質問

水道水に求めること

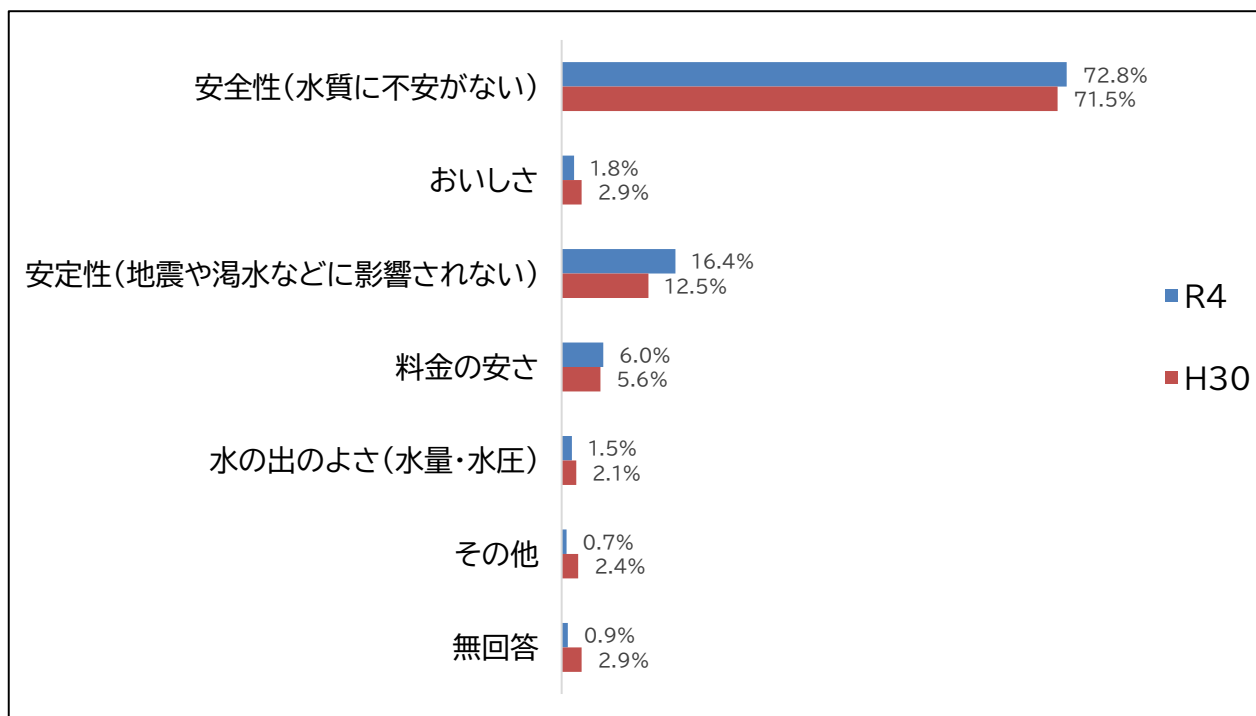
(1) 水道水に対して最も重視するものは何ですか。(○は1つだけ)

| 項目                    | 回答数 | 率     |
|-----------------------|-----|-------|
| ア 安全性(水質に不安がない)       | 329 | 72.8% |
| イ おいしさ                | 8   | 1.8%  |
| ウ 安定性(地震や湧水などに影響されない) | 74  | 16.4% |
| エ 料金の安さ               | 27  | 6.0%  |
| オ 水の出のよさ(水量・水圧)       | 7   | 1.5%  |
| カ その他                 | 3   | 0.7%  |
| 無回答                   | 4   | 0.9%  |

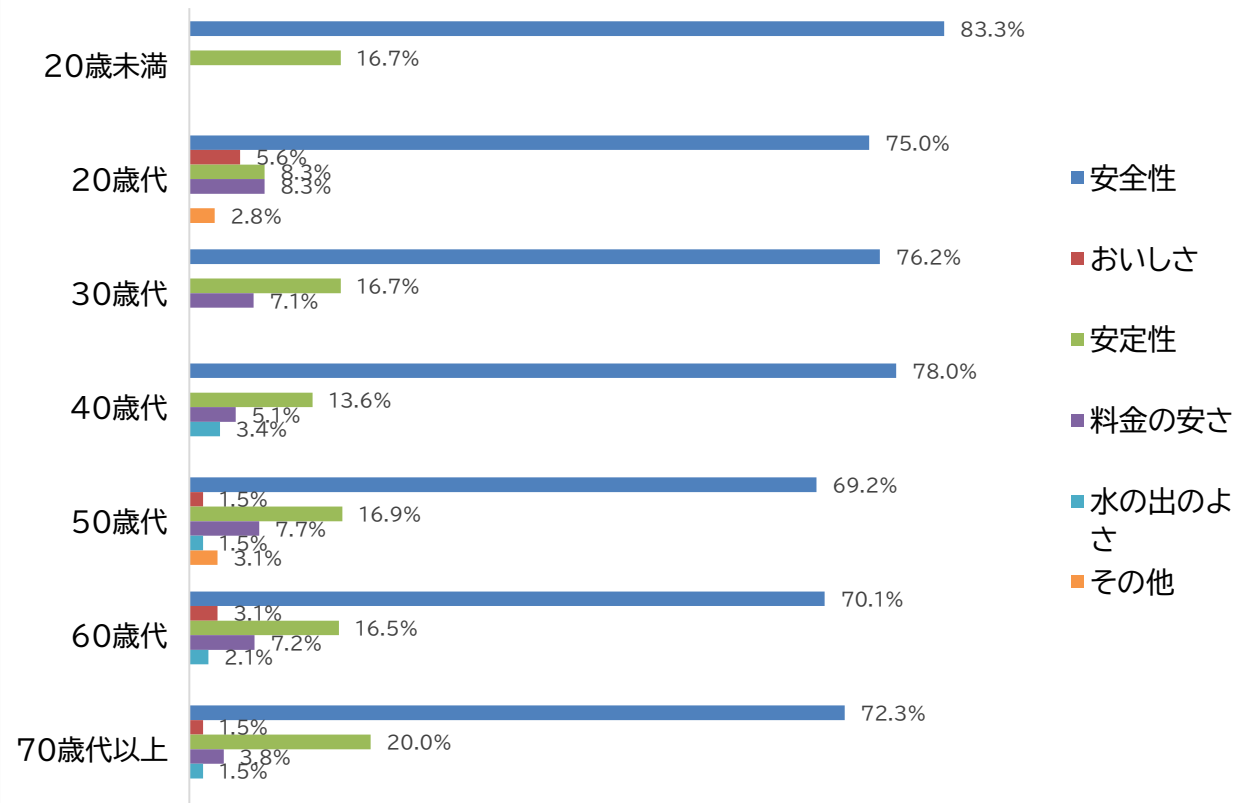
(その他の主な意見)

- ・全て該当する
- ・一つに選べない

▶過去の調査結果との比較



## 年代別の傾向



### 「安全性」を求める人が、すべての年代で最多

水道水に対して最も重視するものは「安全性」が最も多く全体の72.8%となり、次いで「安定性」16.4%、「料金の安さ」6.0%となっています。また、年代別においても、すべての年代で「安全性」が最多となっています。

水道局では、これからも安全な水道水を安定してお届けします。

次の設問2-(2)では、最も重視するものに対する満足度を調査・分析しています。

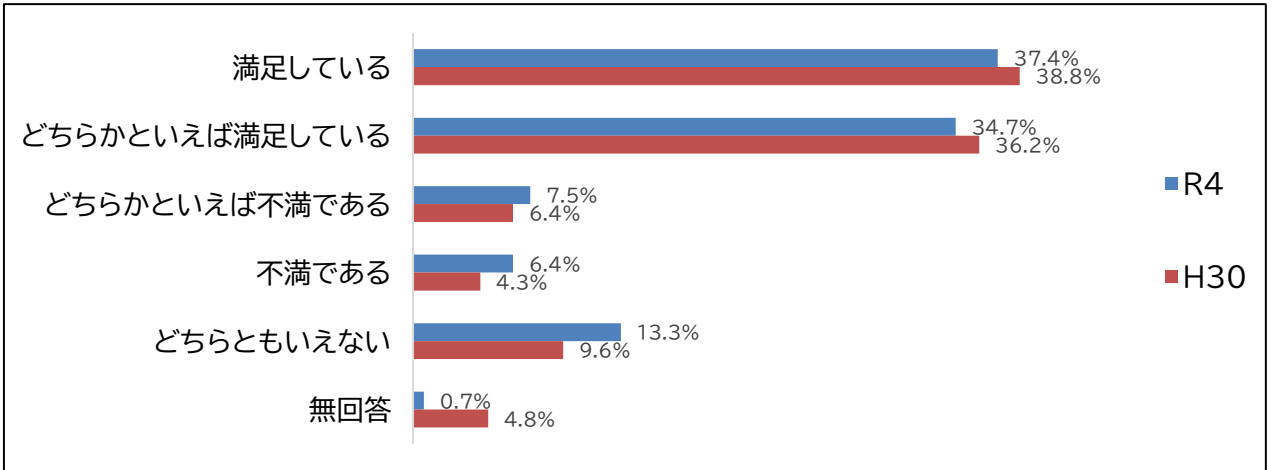
### 水道水の満足度

(2) (1)で選んだものについて、現在、満足していますか。(○は1つだけ)

| 項目               | 回答数 | 率     |
|------------------|-----|-------|
| ア 満足している         | 169 | 37.4% |
| イ どちらかといえば満足している | 157 | 34.7% |
| ウ どちらかといえば不満である  | 34  | 7.5%  |
| エ 不満である          | 29  | 6.4%  |
| オ どちらともいえない      | 60  | 13.3% |
| 無回答              | 3   | 0.7%  |



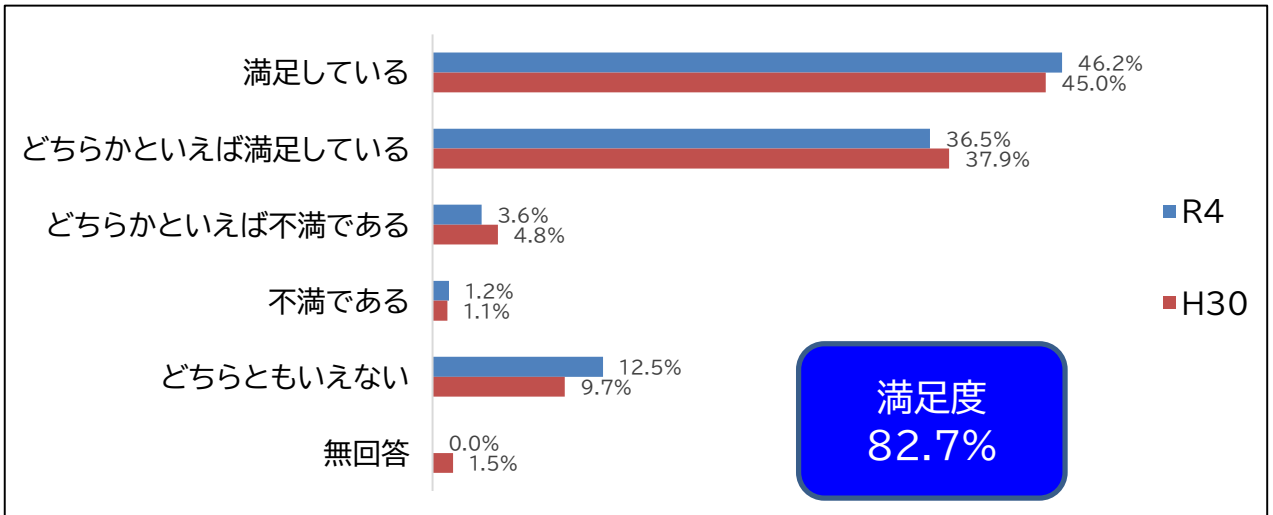
▶過去の調査結果との比較



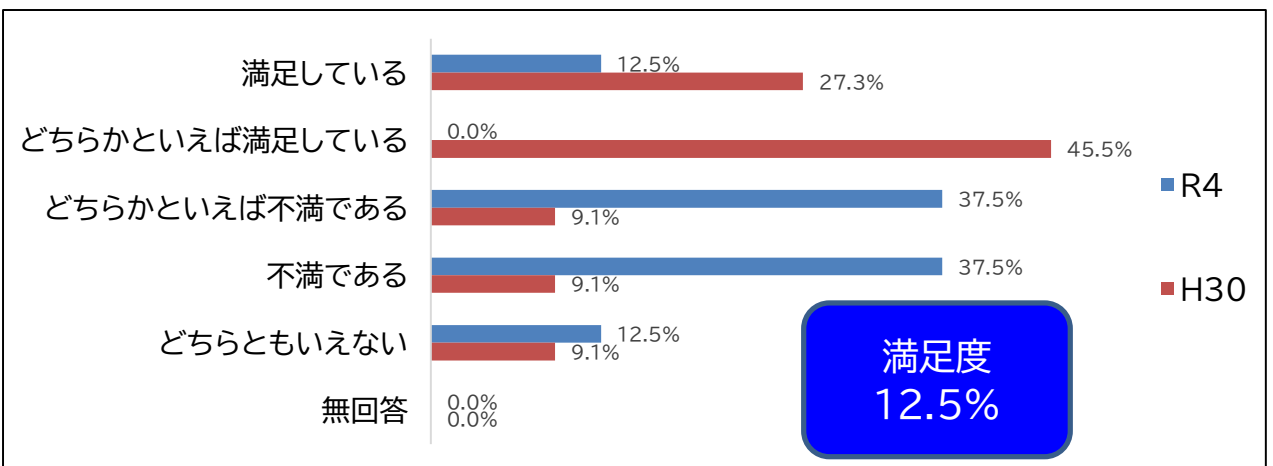
### 各項目ごとの満足度

※ 満足度 = 「満足している」 + 「どちらかといえば満足している」

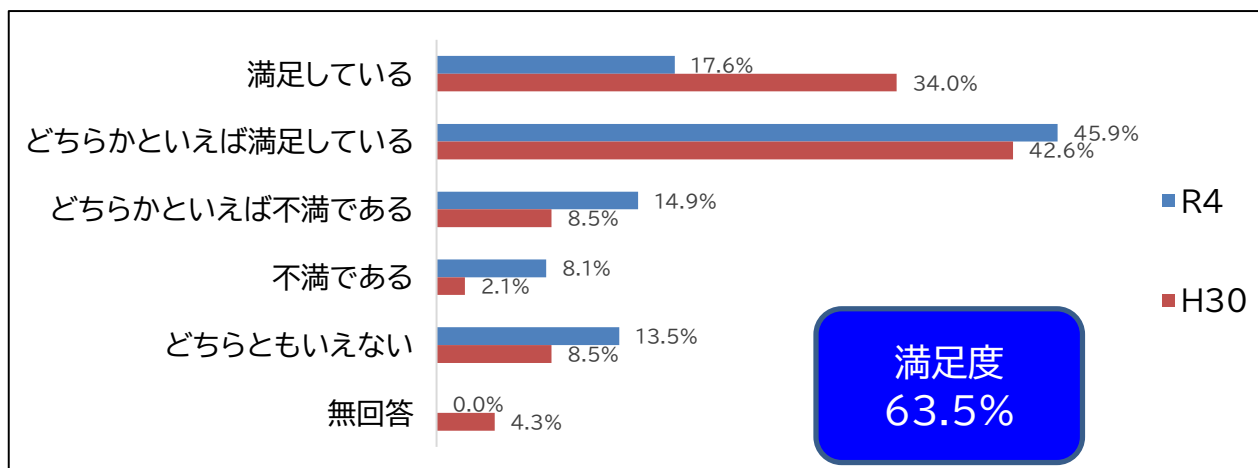
「安全性(水質に不安がない)」を重視する方の満足度



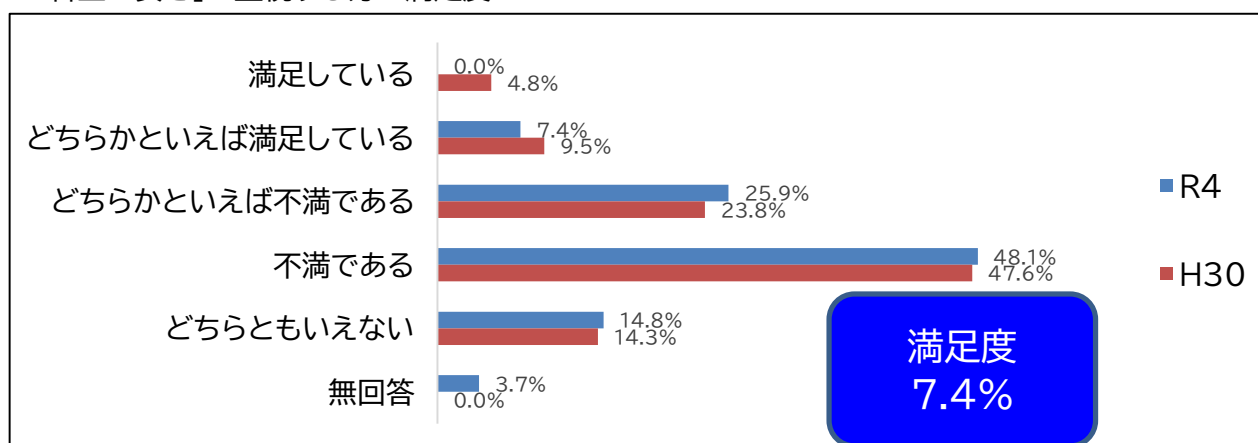
「おいしさ」を重視する方の満足度



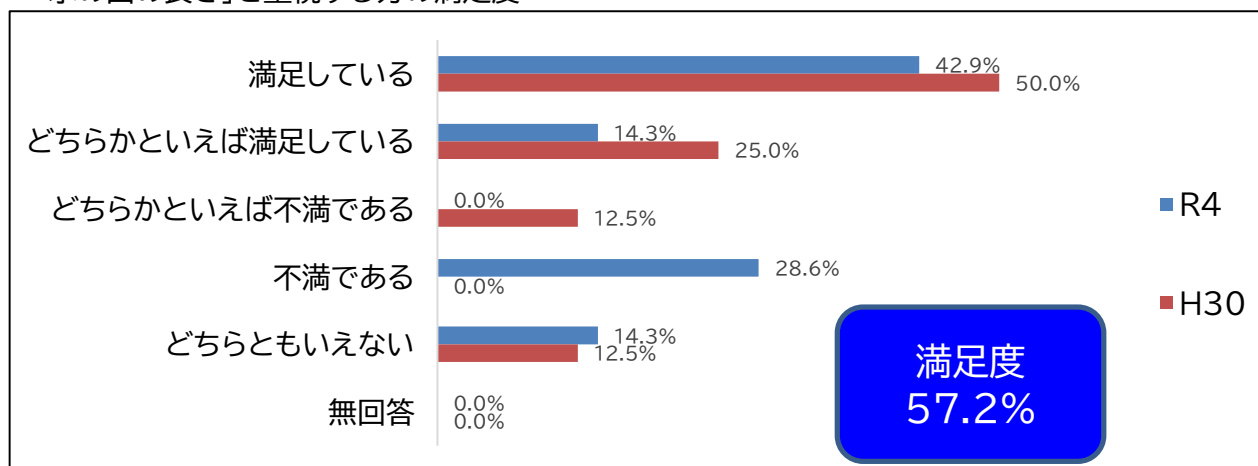
「安定性(地震や濁水などに影響されない)」を重視する方の満足度



「料金の安さ」を重視する方の満足度



「水の出の良さ」を重視する方の満足度



## **「安全性」を重視する方の満足度は約8割。「おいしさ」や「料金の安さ」を重視する方は、不満を感じている方が多い**

各項目の満足度については、「安全性」では82.7%と最も高く、次いで「安定性」が63.5%、「水の出の良さ」が57.2%となっています。

一方、「おいしさ」での満足度は12.5%、「料金の安さ」が7.4%と低く、「おいしさ」や「料金の安さ」を重視する方の多くは不満を感じています。

水道水をおいしく飲む方法をご紹介します。

### **▶冷やして飲む**

清涼感が増えておいしく飲むことができます。水がおいしく感じられる温度は10～15度くらいといわれています。

※冷やして飲む場合でも、消毒用の塩素は徐々に減少しますので、3日ごとに水を交換してください。

### **▶沸とうさせてから飲む**

沸とうさせると、塩素がなくなります。その後、冷やしてお飲みください。

※沸とうさせると消毒効果はなくなりますので、1日くらいで使い切ってください。

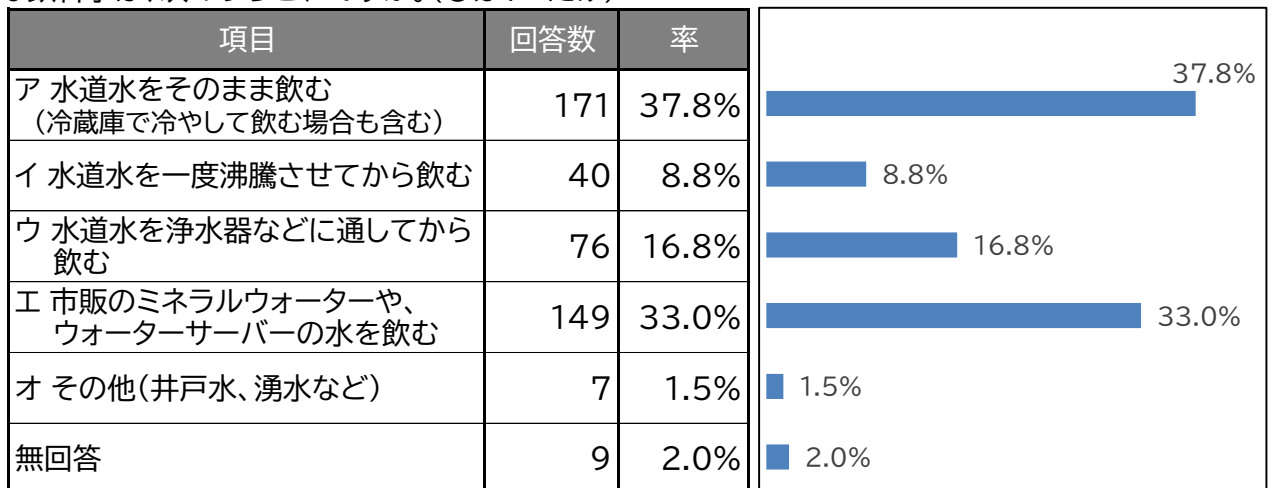
水道料金についてご説明させていただきます。

本市水道事業は、給水区域が広域で起伏に富む地勢になっていることや、市街地が分散しており、また、中山間地域や山間部にも数多く集落が点在しているなどの特殊性により、都市部の事業体に比べ管路や配水池、ポンプ場等の施設が多くなり、水道料金が高くなる傾向にあります。

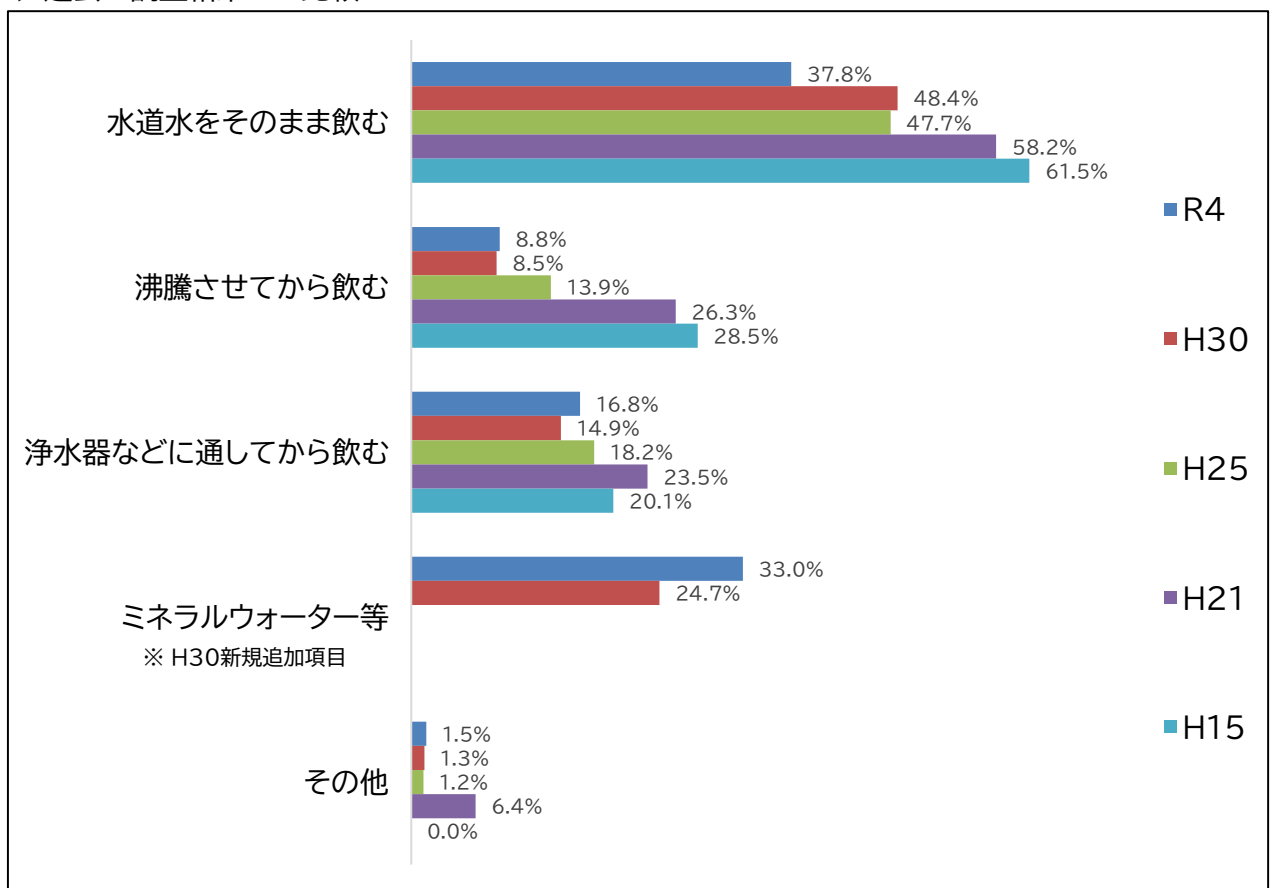
今後は、人口減少に伴う水需要の減少が続いており、水道料金収入が減少する一方、水道施設の老朽化が進み、更新需要の増加が見込まれているなど、経営環境はこれまで以上に厳しい状況となることを見込まれますが、今後も直面する課題に柔軟に対応していくため、より一層の経営の効率化に取り組んでいくこととしておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

主な飲料水

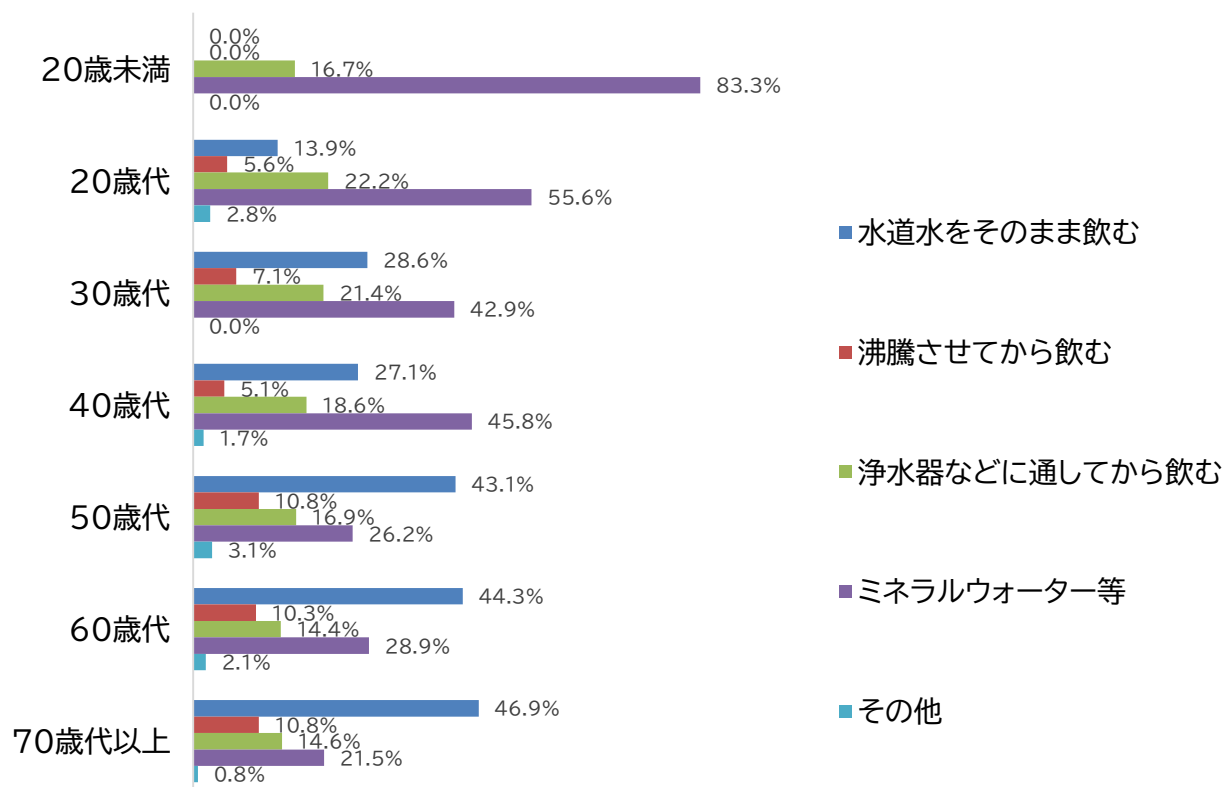
(3) 主な飲料水は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)



▶過去の調査結果との比較



## 年代別の傾向



### 「水道水をそのまま飲む」が最多。次いで「ミネラルウォーター等」

主な飲料水は、「水道水をそのまま飲む」が全体の37.8%と最も多く、次いで「ミネラルウォーター等」が33.0%となりました。

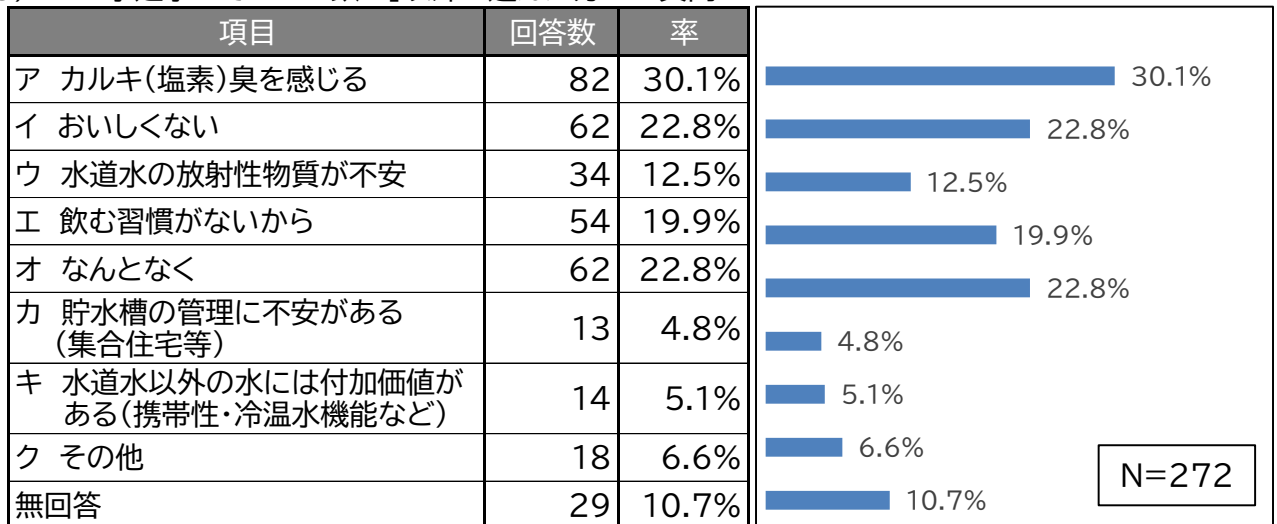
前回調査(H30)と比較して「水道水をそのまま飲む」が10.6ポイント減少し、「ミネラルウォーター等」が8.3ポイント増加しました。

年代別では、20歳未満の83.3%、20代の55.6%が市販のミネラルウォーター等を飲んでおり、若年層の水道水離れが表れています。

直接水道水を飲まない理由

(4) 水道水を直接飲まない理由は何ですか。(複数回答可)

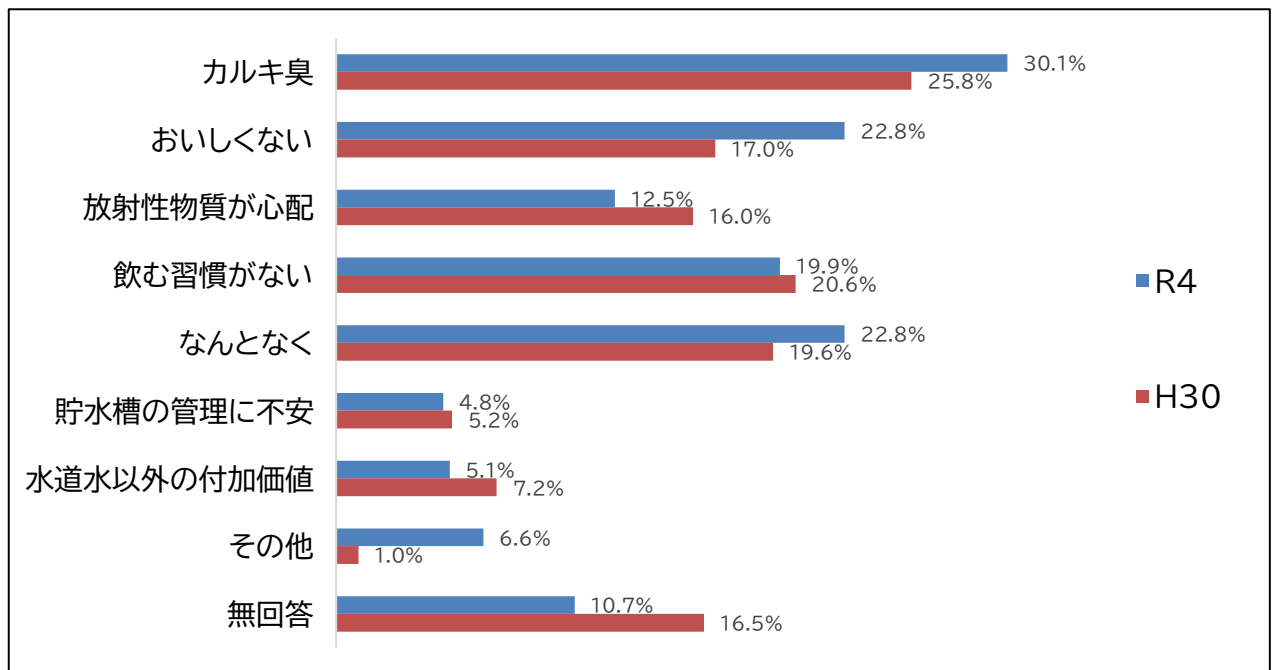
※(3)で「ア 水道水をそのまま飲む」以外を選んだ方への質問



(その他の主な意見)

- ・家の水道管が古くサビが出てくる
- ・浄水器を通した方がおいしい

▶過去の調査結果との比較



## 「カルキ(塩素)臭を感じる」が最多

水道水を直接飲まない理由は、「カルキ(塩素)臭を感じる」が30.1%、「おいしくない」と「なんとなく」がそれぞれ22.8%となりました。

前回調査(H30)と比較して「カルキ(塩素)臭を感じる」が4.3ポイント増加、「おいしくない」が5.8ポイント増加、「なんとなく」が3.2ポイント増加しましたが、「放射性物質が心配」は3.5ポイント減少しました。

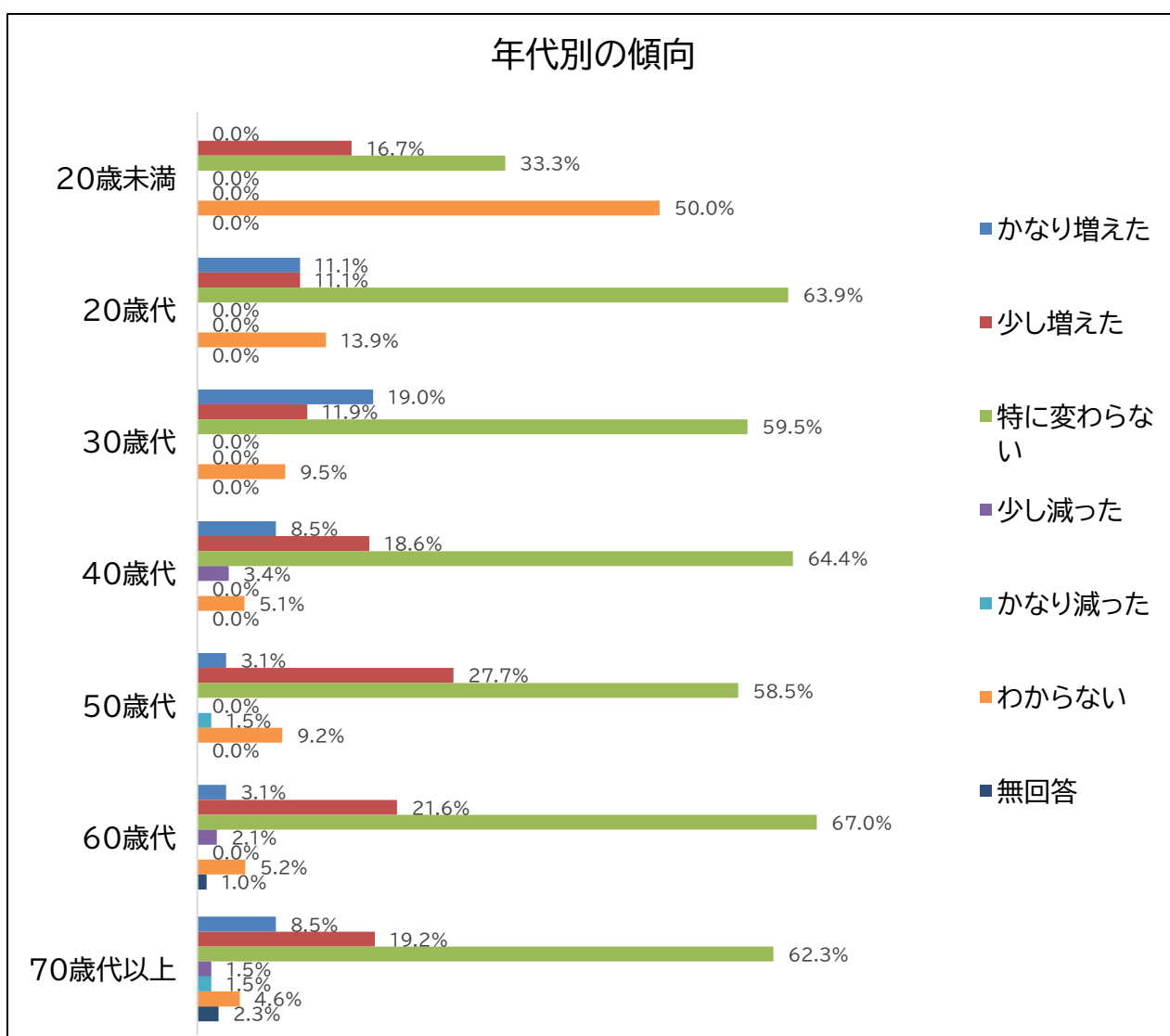
### 「カルキ(塩素)臭を感じる」について

水道水は、塩素によって消毒することが法律で定められています。そのため浄水場では、全ての蛇口で残留塩素濃度が0.1ミリグラム/ℓ以上となるように塩素を注入しています。地域や気候によってはカルキ臭を感じることもありますが、水道水の異常ではありません。残留塩素は、病原菌等には消毒効果がありますが、人体への影響はありません。

## 新型コロナウイルス感染症による影響

(5) 新型コロナウイルス感染症による影響(在宅勤務、在宅時間の増減など)により、あなたのご家庭の水道使用量は変わりましたか。(〇は1つだけ)

| 項目        | 回答数 | 率     |
|-----------|-----|-------|
| ア かなり増えた  | 37  | 8.2%  |
| イ 少し増えた   | 87  | 19.2% |
| ウ 特に変わらない | 281 | 62.2% |
| エ 少し減った   | 6   | 1.3%  |
| オ かなり減った  | 3   | 0.7%  |
| カ わからない   | 33  | 7.3%  |
| 無回答       | 5   | 1.1%  |



### 「特に変わらない」が最多

新型コロナウイルス感染症が水道使用量に与える影響は、「特に変わらない」が62.2%と最も多く、次いで「少し増えた」が19.2%となりました。



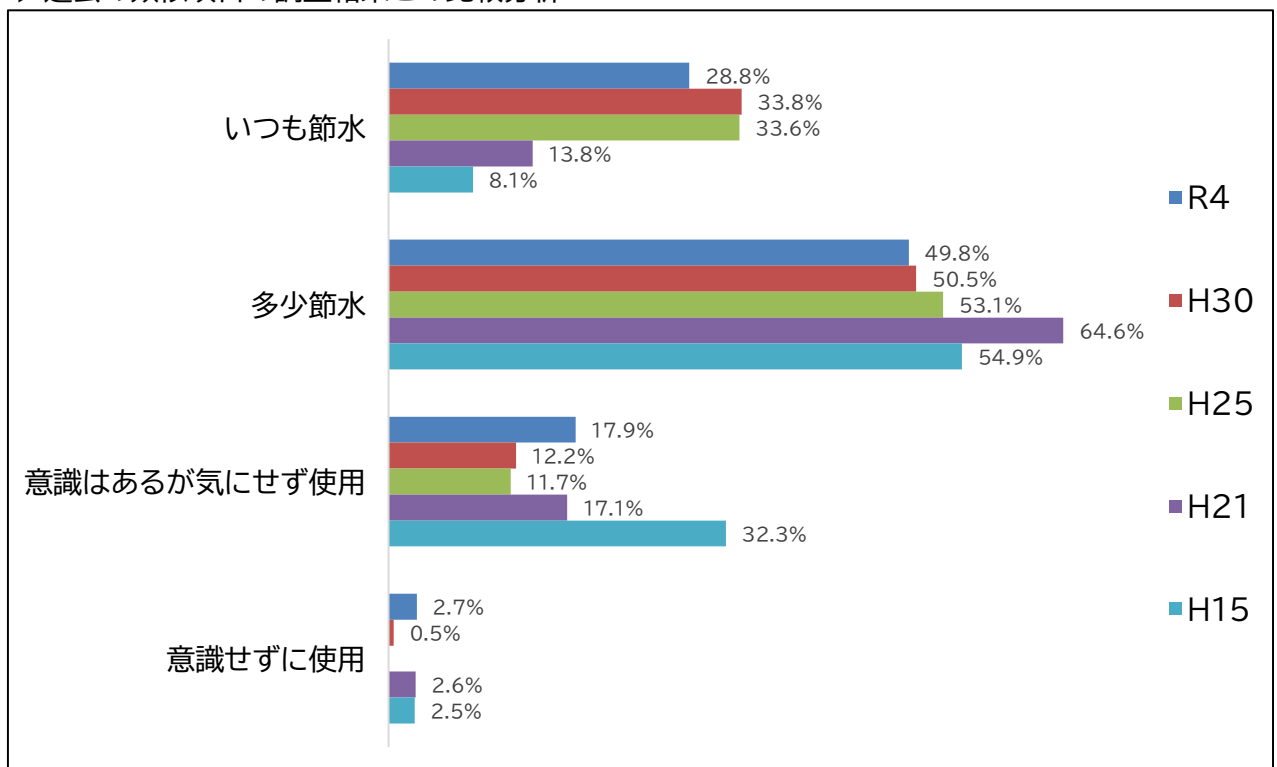
### 3 節水についての質問

#### 節水意識

(1) 普段の生活の中で、節水を意識した使い方をしてますか。(○は1つだけ)

| 項目                        | 回答数 | 率     |
|---------------------------|-----|-------|
| ア いつも節水を心がけている            | 130 | 28.8% |
| イ 多少節水を心がけている             | 179 | 39.6% |
| ウ 気が付いた時だけ節水するように心がけている   | 46  | 10.2% |
| エ 特に節水していないが、節水は必要だと思っている | 81  | 17.9% |
| オ 節水のことは考えていない            | 12  | 2.7%  |
| 無回答                       | 4   | 0.9%  |

#### ▶過去の類似項目の調査結果との比較分析



## 節水方法

(2) 節水方法について、次のうち、あなたに当てはまるものはありますか。(複数回答可)

| 項目              | 回答数 | 率     |
|-----------------|-----|-------|
| ア 蛇口をこまめに閉める    | 344 | 76.1% |
| イ 風呂の残り湯を洗濯等に利用 | 147 | 32.5% |
| ウ 風呂は同じ水を2回以上利用 | 166 | 36.7% |
| エ 飲み水はペットボトル水   | 73  | 16.2% |
| オ 節水型家電を使用      | 104 | 23.0% |
| 無回答             | 10  | 2.2%  |

### 多くの方が節水意識を持っている

節水については、「多少節水を心がけている(39.6%)」、「いつも節水を心がけている(28.8%)」、「特に節水していないが、節水は必要だと思っている(17.9%)」、「気が付いた時だけ節水するように心がけている(10.2%)」など、ほとんどの方が節水を意識した使い方をしています。

前回と比較しても大きな変化はなく、「いつも節水を心がけている」、「多少節水を心がけている」を合わせると7割近くとなり、依然として節水意識が高い結果となりました。

節水方法は、「蛇口をこまめに閉める(76.1%)」、「風呂は同じ水を2回以上利用(36.7%)」、「風呂の残り湯を洗濯等に利用(32.5%)」となり、多くの方が何らかの節水に努めている状況となっています。

## 4 水源保全についての質問

### 水源保全の取組

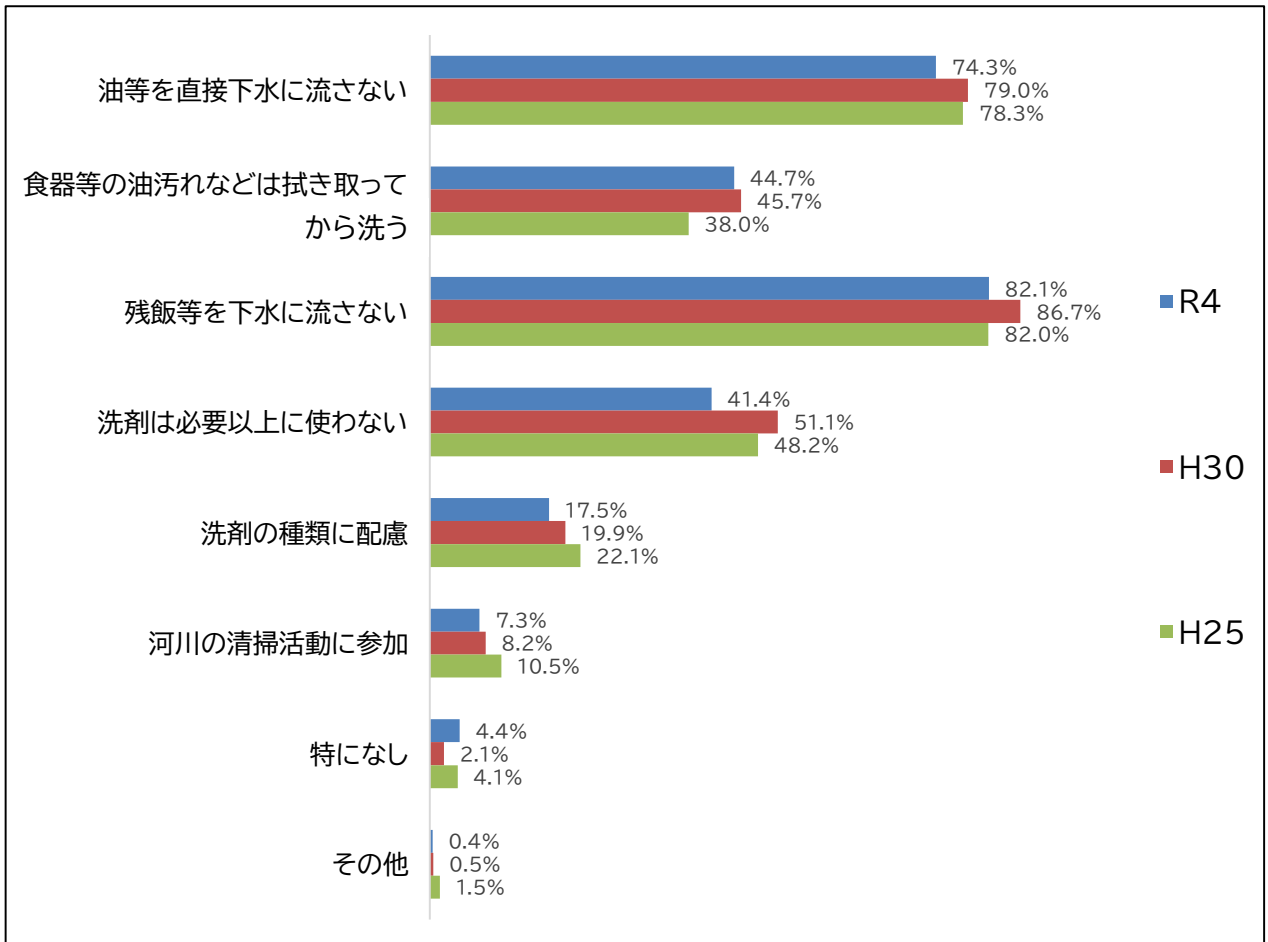
(1) 本市の水道水源は、取水量の約82%が夏井川、鮫川などの中小河川の表流水です。安全で良質な水道水をお届けするためには、河川等の汚濁を防止することが重要です。水源環境を守るために取り組んでいることはありますか。(複数回答可)

| 項目                    | 回答数 | 率     |
|-----------------------|-----|-------|
| ア 油等を直接下水に流さない        | 336 | 74.3% |
| イ 食器等の油汚れなどは拭き取ってから洗う | 202 | 44.7% |
| ウ 残飯等を下水に流さない         | 371 | 82.1% |
| エ 洗剤は必要以上に使わない        | 187 | 41.4% |
| オ 洗剤の種類に配慮            | 79  | 17.5% |
| カ 河川の清掃活動に参加          | 33  | 7.3%  |
| キ 特になし                | 20  | 4.4%  |
| ク その他                 | 2   | 0.4%  |
| 無回答                   | 12  | 2.7%  |

(その他の意見)

- ・油は固めて燃えるごみに出す
- ・洗剤はヤシの実洗剤を使用

▶過去の調査結果との比較



**水源保全の意識を持ち、日常生活の中で取組を行っている**

水源保全の取組は、「残飯等を下水に流さない(82.1%)」が最も多く、次いで「油等を直接下水に流さない(74.3%)」、「食器等の油汚れなどは拭き取ってから洗う(44.7%)」と続きました。

日常生活の中で取り組める内容が高い回答率となり、前回同様水源保全の意識を持っていることが結果に表れています。

多くの方に水源保全の取組を実施していただいていることに感謝申し上げますとともに、今後ともご協力くださいますようお願いいたします。

## 5 水道料金についての質問

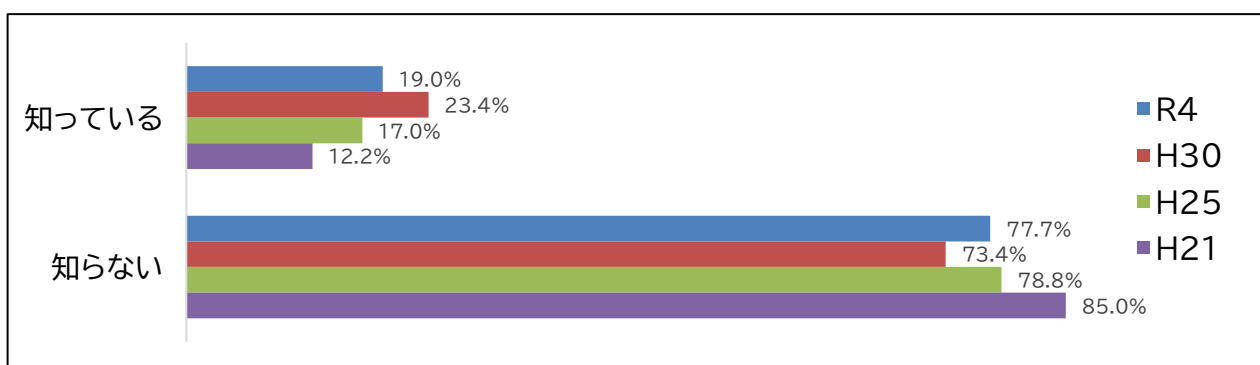
### 水道料金の通増制の認識度

(1) 水道料金は、定額の「基本料金」と、使用した水量に応じた「水量料金」の合計額となっています。そのうち「水量料金」は、水を使うほど料金単価が高くなる通増型の料金体系を採用しています。

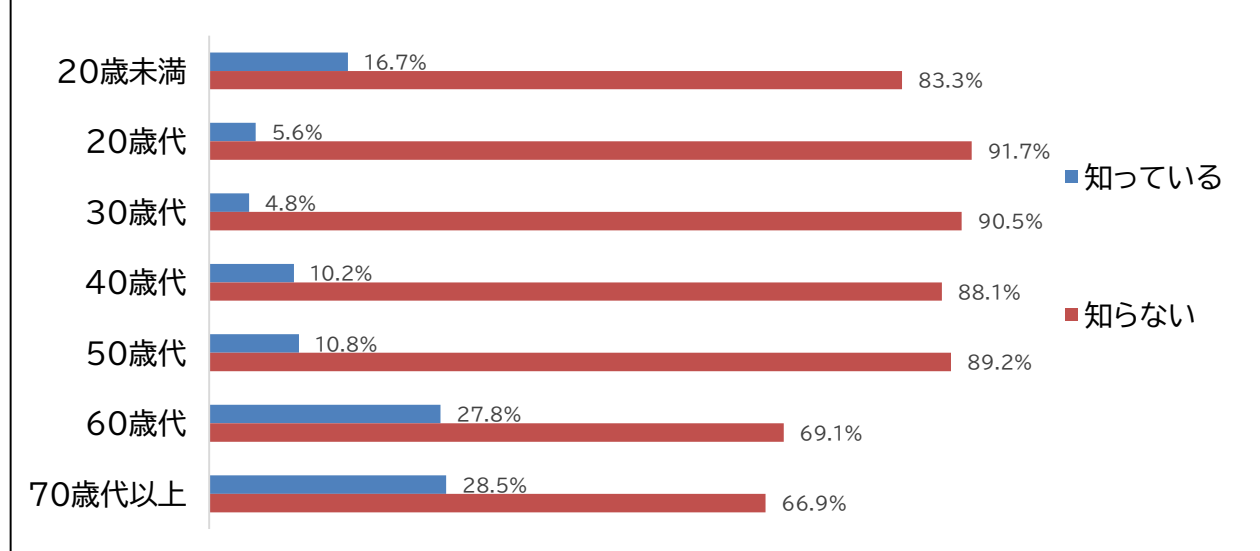
あなたは、生活用水への配慮から、2か月あたり20㎡までの水量料金単価については、特に低くなっていることをご存知ですか。(○は1つだけ)

| 項目      | 回答数 | 率     |
|---------|-----|-------|
| ア 知っている | 86  | 19.0% |
| イ 知らない  | 351 | 77.7% |
| 無回答     | 15  | 3.3%  |

### ▶過去の調査結果との比較



### 年代別の傾向



### 「知っている」方は約2割

水道料金の通増制の認識度は、「知っている」が19.0%と低い割合で、前回調査(H30)と比較しても4.4ポイント減少しています。

年代別の傾向としては、60歳代以降の認識度が高く、30歳代や20歳代の認識度が低くなっています。

水道料金の通増制について、定期的に広報紙などでお知らせします。

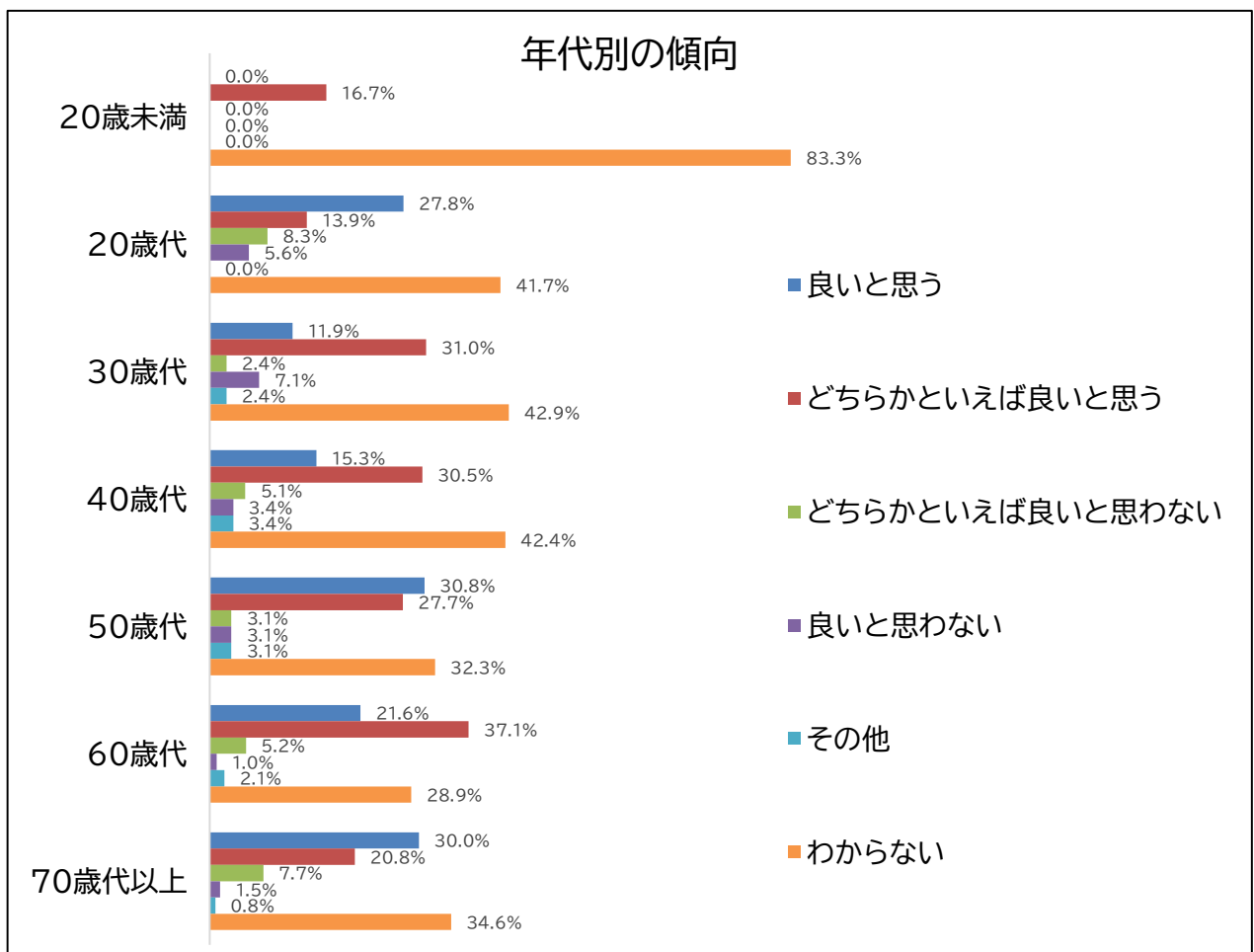
水道料金の仕組みについて

(2) 水道料金の仕組みについて、どのように感じていますか。(〇は1つだけ)

| 項目                | 回答数 | 率     |
|-------------------|-----|-------|
| ア 良いと思う           | 108 | 23.9% |
| イ どちらかといえば良いと思う   | 122 | 27.0% |
| ウ どちらかといえば良いと思わない | 25  | 5.5%  |
| エ 良いと思わない         | 13  | 2.9%  |
| オ その他             | 8   | 1.8%  |
| カ わからない           | 161 | 35.6% |
| 無回答               | 15  | 3.3%  |

(その他の主な意見)

- ・分かりにくい
- ・料金が高い



**「わからない」が最多。次いで「どちらかといえば良いと思う」**

水道料金の仕組みについて、「わからない(35.6%)」が最も多く、次いで「どちらかといえば良いと思う(27.0%)」、「良いと思う(23.9%)」と続きました。

年代別の傾向としては、40歳代から若い年代で「わからない」と回答する割合が高くなっています。

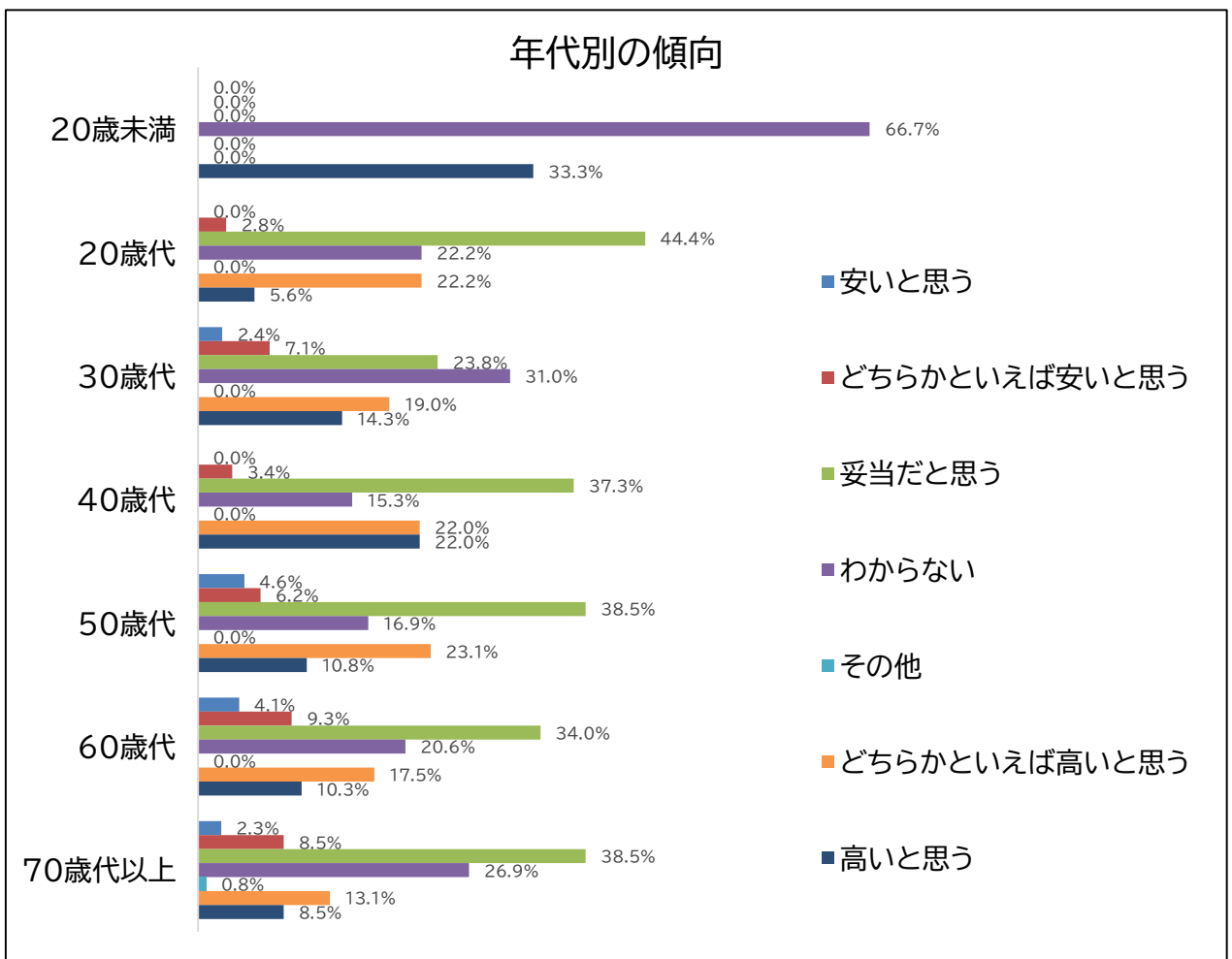
水道料金について

(3) 水道料金について、どのように感じていますか。(〇は1つだけ)

| 項目              | 回答数 | 率     |
|-----------------|-----|-------|
| ア 安いと思う         | 11  | 2.4%  |
| イ どちらかといえば安いと思う | 32  | 7.1%  |
| ウ 妥当だと思う        | 162 | 35.8% |
| エ わからない         | 101 | 22.3% |
| オ その他           | 1   | 0.2%  |
| カ どちらかといえば高いと思う | 82  | 18.1% |
| キ 高いと思う         | 53  | 11.7% |
| 無回答             | 10  | 2.2%  |

(その他の意見)

・1人暮らしの割には高い気がするが、平均はどうか。



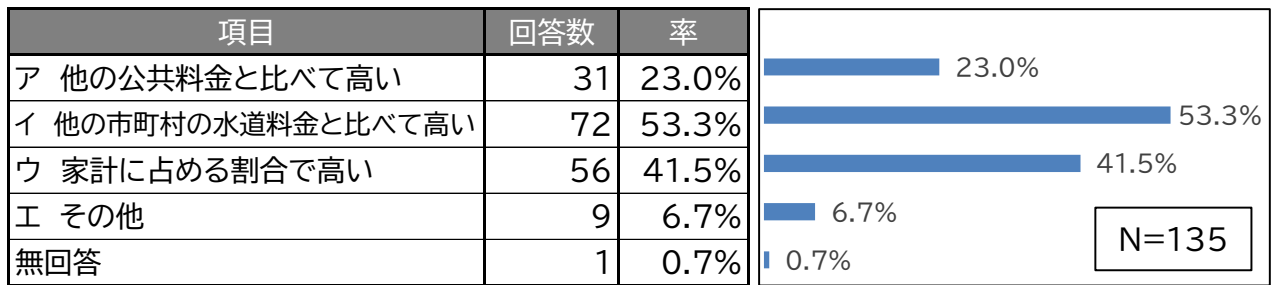
**「妥当だと思う」が最多。次いで「わからない」**

水道料金について、「妥当だと思う(35.8%)」が最も多く、次いで「わからない(22.3%)」、「どちらかといえば高いと思う(18.1%)」と続きました。

年代別の傾向としては、20歳代が「妥当だと思う」と回答する割合が44.4%と高くなっています。

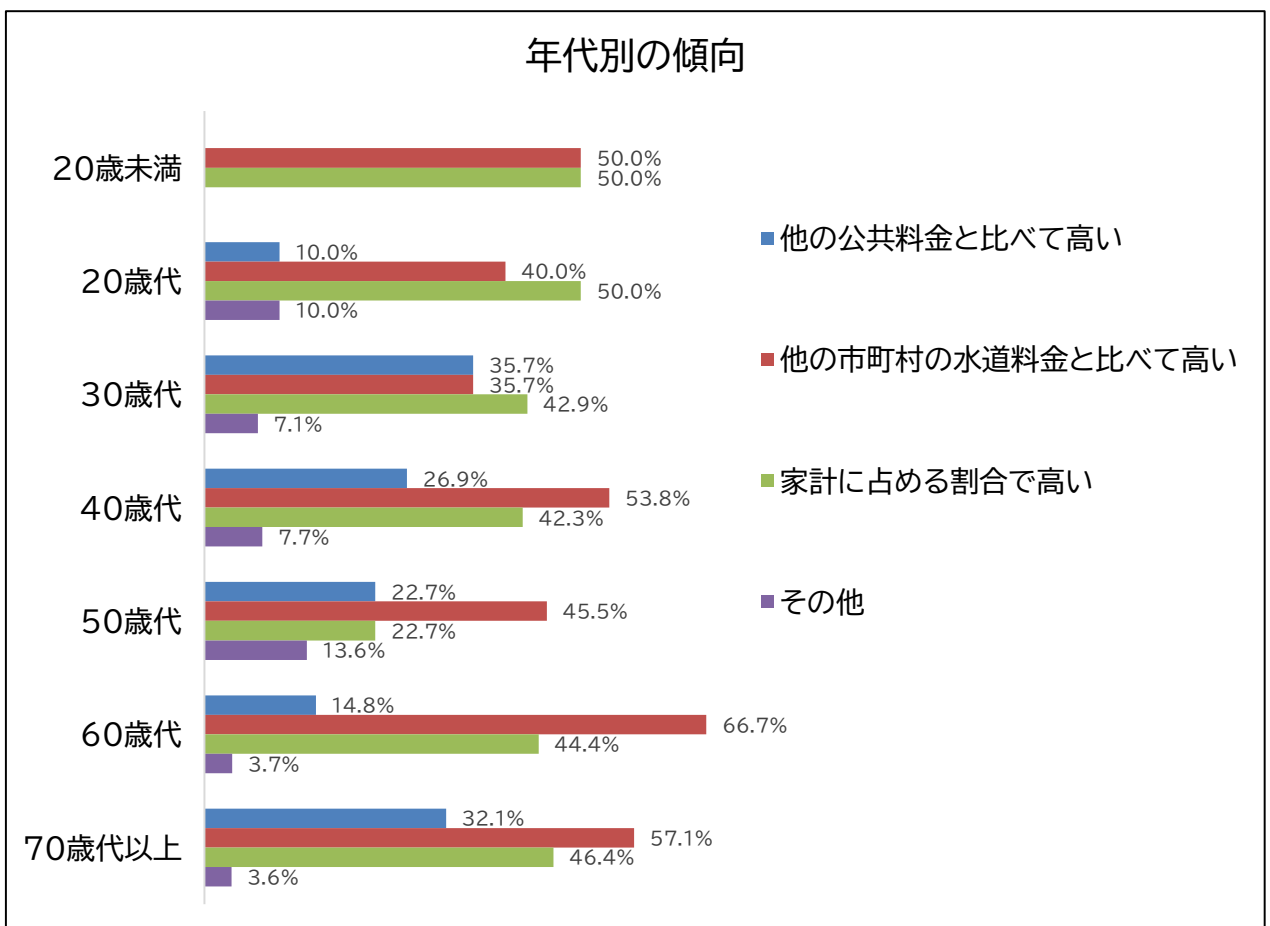
水道料金が高い、どちらかといえば高いと感じる理由

(4) (3)で「カ」または「キ」と回答された方にお伺いします。そのように感じる理由は何ですか。(複数回答可)



(その他の主な意見)

- ・下水道使用料が高い
- ・下水道使用料が合算されているから高く感じる



**「他の市町村の水道料金と比べて高い」が最多。次いで「家計に占める割合が高い」**

水道料金が高い、どちらかといえば高いと感じる理由について、「他の市町村の水道料金と比べて高い(53.3%)」が最も多く、次いで「家計に占める割合が高い(41.5%)」、「他の公共料金と比べて高い(23.0%)」と続きました。

年代別の傾向としては、60歳代以降が「他の市町村の水道料金と比べて高い」と回答する割合が高くなっています。

水道料金の支払方法

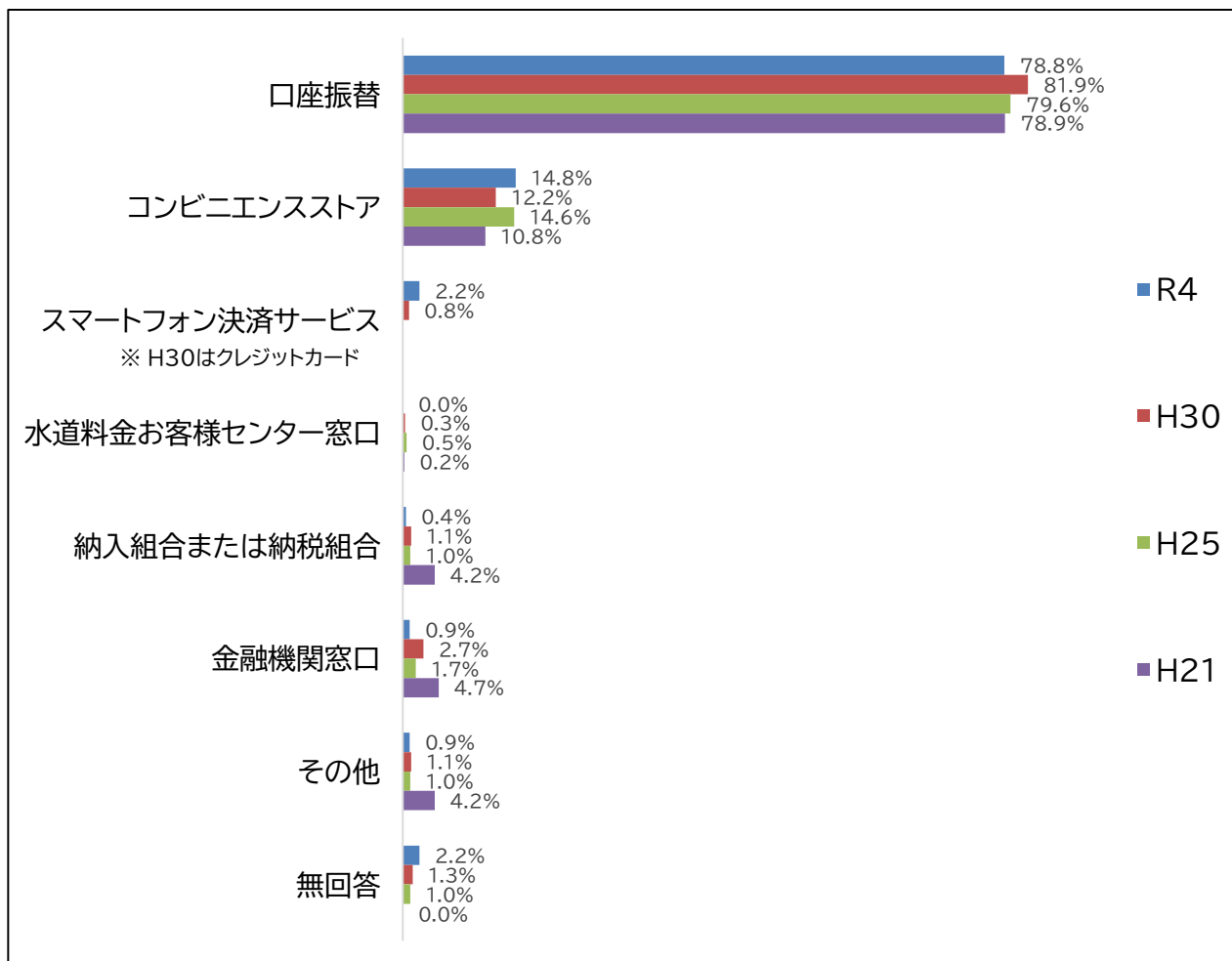
(5) 水道料金の支払方法をお答えください。(複数の水道を使用している方は、複数回答可)

| 項目                            | 回答数 | 率     |
|-------------------------------|-----|-------|
| ア 口座振替                        | 356 | 78.8% |
| イ コンビニエンスストア                  | 67  | 14.8% |
| ウ スマートフォン決済サービス<br>(PayPayなど) | 10  | 2.2%  |
| エ 水道料金お客様センター窓口<br>(水道局1階)    | 0   | 0.0%  |
| オ 納入組合または納税組合                 | 2   | 0.4%  |
| カ 金融機関窓口                      | 4   | 0.9%  |
| キ その他                         | 4   | 0.9%  |
| 無回答                           | 10  | 2.2%  |

(その他の主な意見)

・スーパーでの支払い

▶過去の調査結果との比較





## 「口座振替」が最多。次いで「コンビニエンスストア」

水道料金の支払方法について、「口座振替(78.8%)」が最も多く、次いで「コンビニエンスストア(14.8%)」、「スマートフォン決済サービス(2.2%)」と続きました。

前回調査(H30)と比較して、「口座振替」が3.1ポイント減少し、「コンビニエンスストア」が2.6ポイント増加しました。

### 口座振替を利用しない理由

(6) (5)で「イ」・「エ」・「カ」・「キ」と回答された方にお伺いします。

口座振替を利用しない理由は何ですか。(〇は1つだけ)

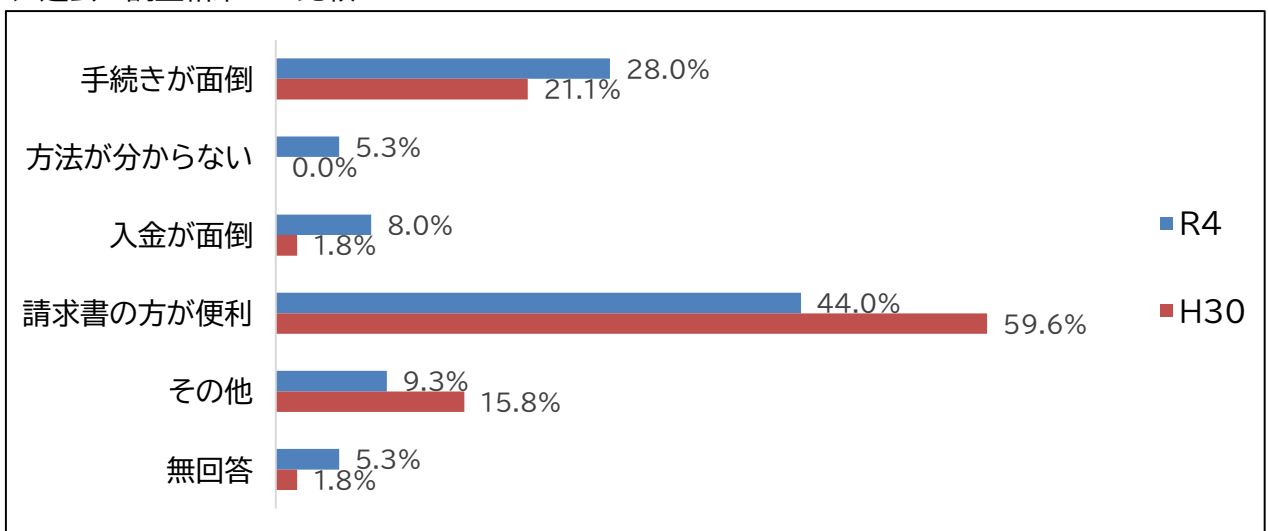
| 項目         | 回答数 | 率     |
|------------|-----|-------|
| ア 手続きが面倒   | 21  | 28.0% |
| イ 方法が分からない | 4   | 5.3%  |
| ウ 入金が面倒    | 6   | 8.0%  |
| エ 請求書の方が便利 | 33  | 44.0% |
| オ その他      | 7   | 9.3%  |
| 無回答        | 4   | 5.3%  |

N=75

(その他の主な意見)

- ・コンビニでの支払いが便利
- ・請求書でその月の水道料金を知りたいから

### ▶過去の調査結果との比較



## 「請求書の方が便利」が最多。次いで「手続きが面倒」

口座振替を利用しない理由について、「請求書の方が便利(42.7%)」が最も多く、次いで「手続きが面倒(24.0%)」と続きました。

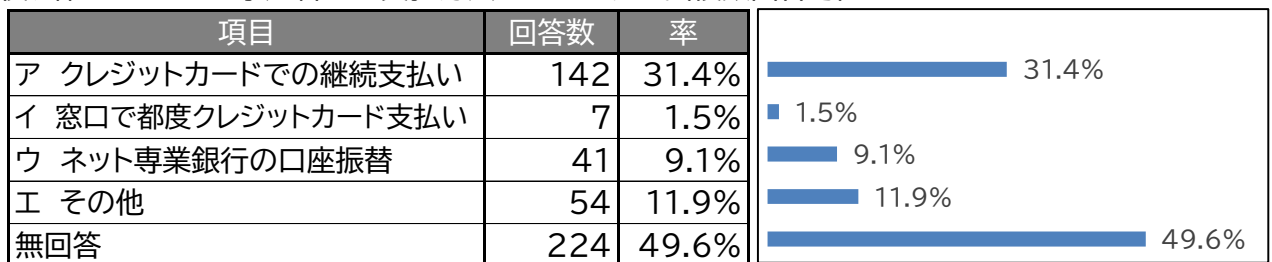
前回調査(H30)と比較して、「請求書の方が便利」が16.9ポイント減少し、「手続きが面倒」が2.9ポイント増加しました。

口座振替のお申込みは、専用の申込書等をダウンロードの上、郵送でも受け付けています。



### 希望する水道料金の支払方法

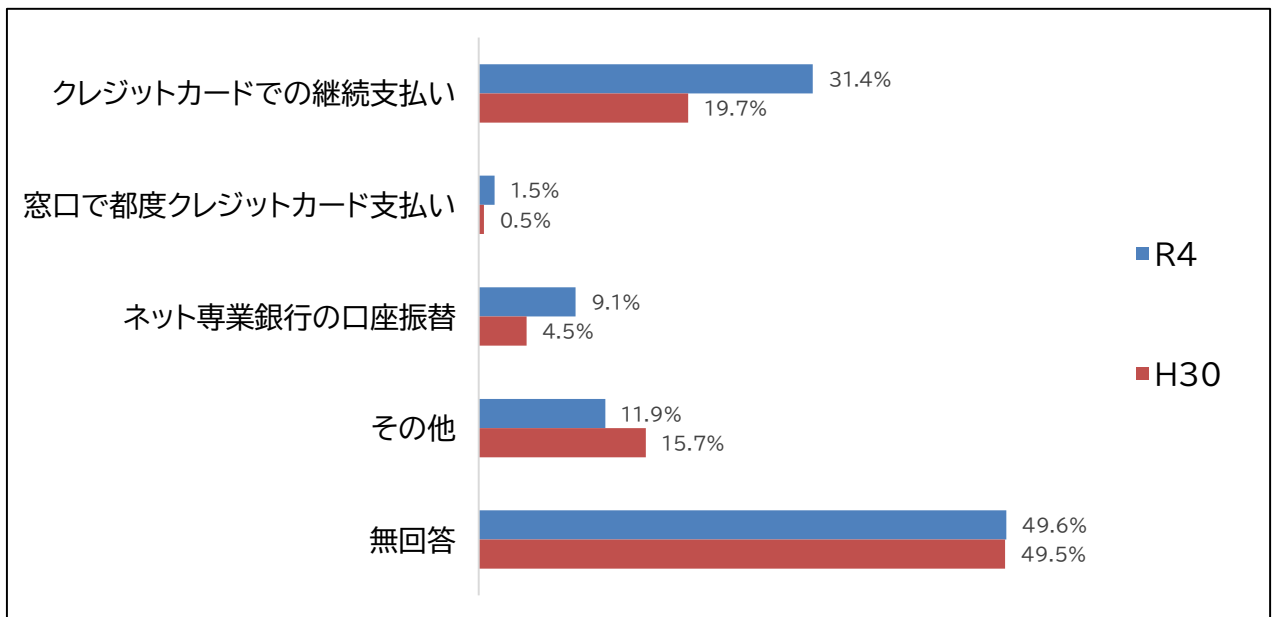
(7) 今後、増やしてほしい水道料金の支払方法はありますか。(複数回答可)



(その他の主な意見)

- ・今のままでよい
- ・特になし

### ▶過去の調査結果との比較



## 「無回答」を除き、「クレジットカードでの継続支払い」が最多

希望する水道料金の支払方法について、「無回答」を除き、「クレジットカードでの継続支払い（31.4%）」が最も多い結果となりました。

前回調査（H30）と比較して、「クレジットカードでの継続支払い」が11.7ポイント増加しました。

クレジットカードでのお支払いについては、「Yahoo!公金支払い」のサービス終了に伴い、令和4年3月30日で取扱を終了しました。なお、令和3年10月1日より、新たな水道料金の支払方法として、スマートフォン決済アプリを使用してお支払いサービスを開始しましたので、ぜひご利用ください。

今後もお客さまの利便性の向上や新たなサービス導入に必要な費用等を踏まえながら、更なるサービスの提供を検討していきますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

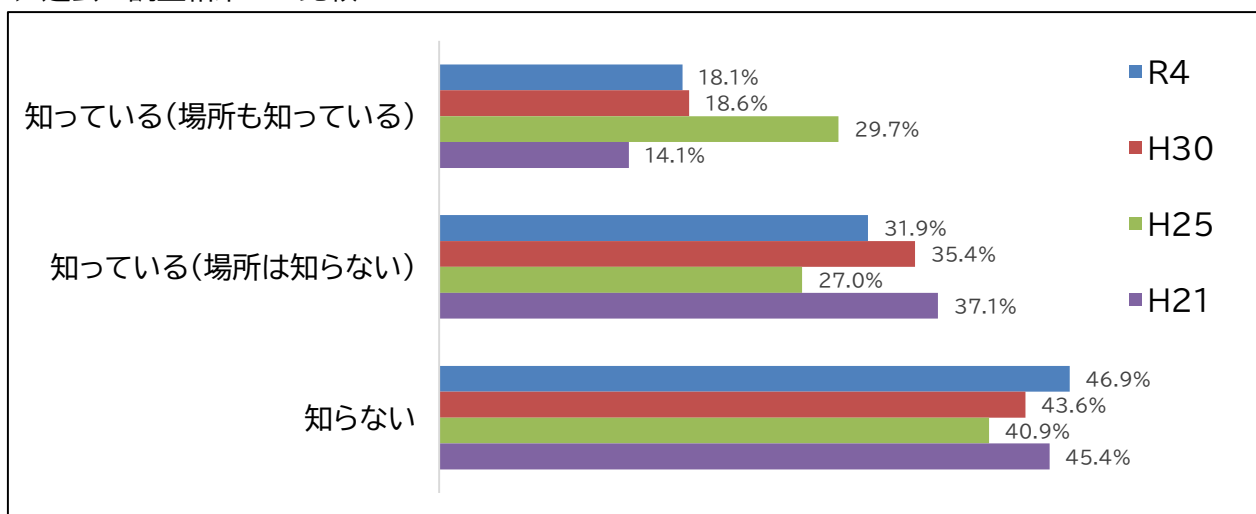
## 6 災害時の対策・対応についての質問

### 耐震性貯水槽の認識度

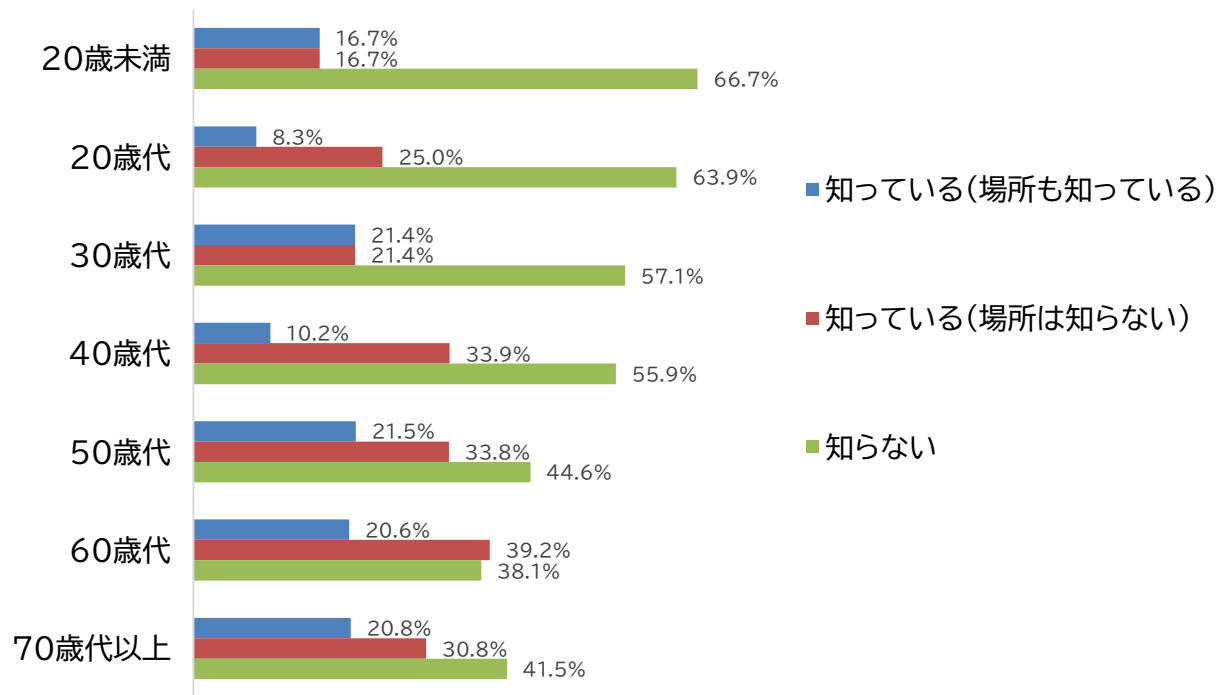
(1) 水道局では、災害時の飲料水を確保するため、市内26か所に耐震性貯水槽を設置していますが、ご存知ですか。(○は1つだけ)

| 項目                | 回答数 | 率     |
|-------------------|-----|-------|
| ア 知っている(場所も知っている) | 82  | 18.1% |
| イ 知っている(場所は知らない)  | 144 | 31.9% |
| ウ 知らない            | 212 | 46.9% |
| 無回答               | 14  | 3.1%  |

### ▶過去の調査結果との比較



## 年代別の傾向



### 身近な設置場所まで知っている方は約2割

耐震性貯水槽の認識度については、「知らない(46.9%)」、「知っている(場所は知らない)(31.9%)」、「知っている(場所も知っている)(18.1%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「知っている(場所も知っている)」が0.5ポイント減少、「知っている(場所は知らない)」が3.5ポイント減少し、「知らない」が3.3ポイント増加していることから、身近な設置場所の認識度が低下していることが分かります。

年代別では、「知っている(場所も知っている)」方の割合はすべての年代で低く、特に20歳代、40歳代の方の認識度が低い結果となりました。

耐震性貯水槽の設置場所について、定期的に広報紙などでお知らせします。

なお、耐震性貯水槽の設置場所は、水道局ホームページに載せていますので、自宅や勤務先、学校などに近い場所をご確認ください。

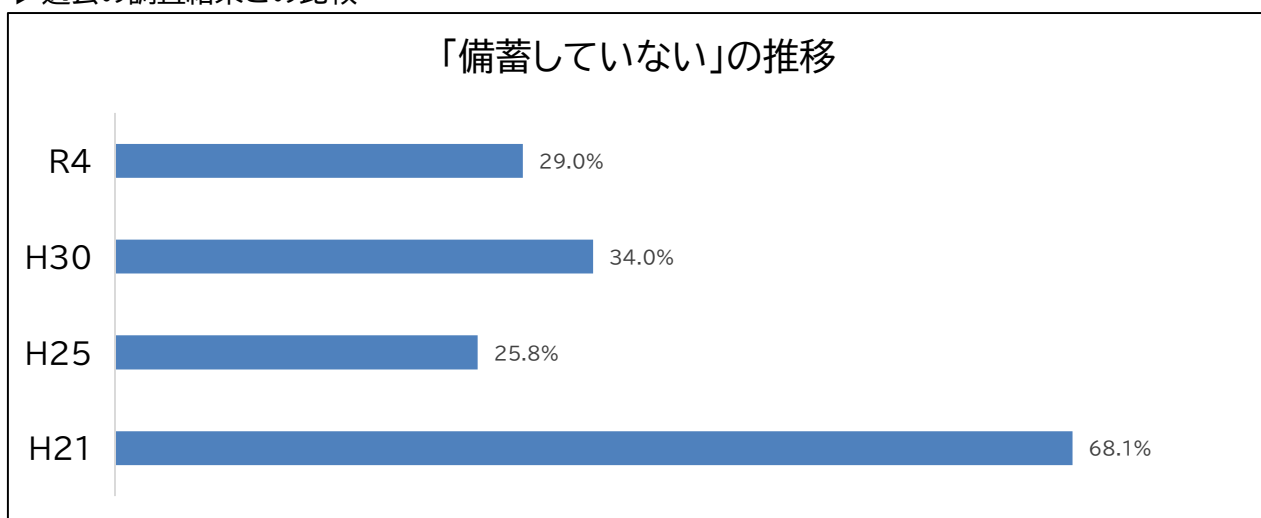


## 飲料水の備蓄状況

(2) 本市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(〇は1つだけ)

| 項目          | 回答数 | 率     |
|-------------|-----|-------|
| ア 9リットル以上   | 156 | 34.5% |
| イ 6～8リットル程度 | 43  | 9.5%  |
| ウ 3～5リットル程度 | 48  | 10.6% |
| エ 3リットル未満   | 53  | 11.7% |
| オ 備蓄していない   | 131 | 29.0% |
| 無回答         | 21  | 4.6%  |

### ▶過去の調査結果との比較



### 「9リットル以上」が最多。次いで「備蓄していない」

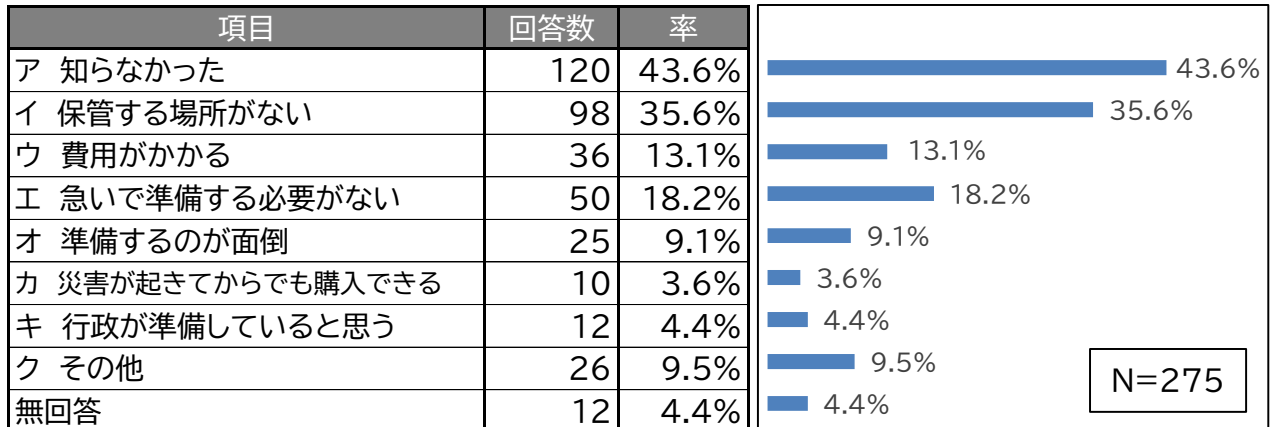
飲料水の備蓄状況については、「9リットル以上(34.5%)」、「備蓄していない(29.0%)」、「3リットル未満(11.7%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「備蓄していない」が5ポイント減少しました。

9リットル以上の備蓄をしていない理由

(3) (2)で「イ」から「オ」と回答された方にお伺いします。

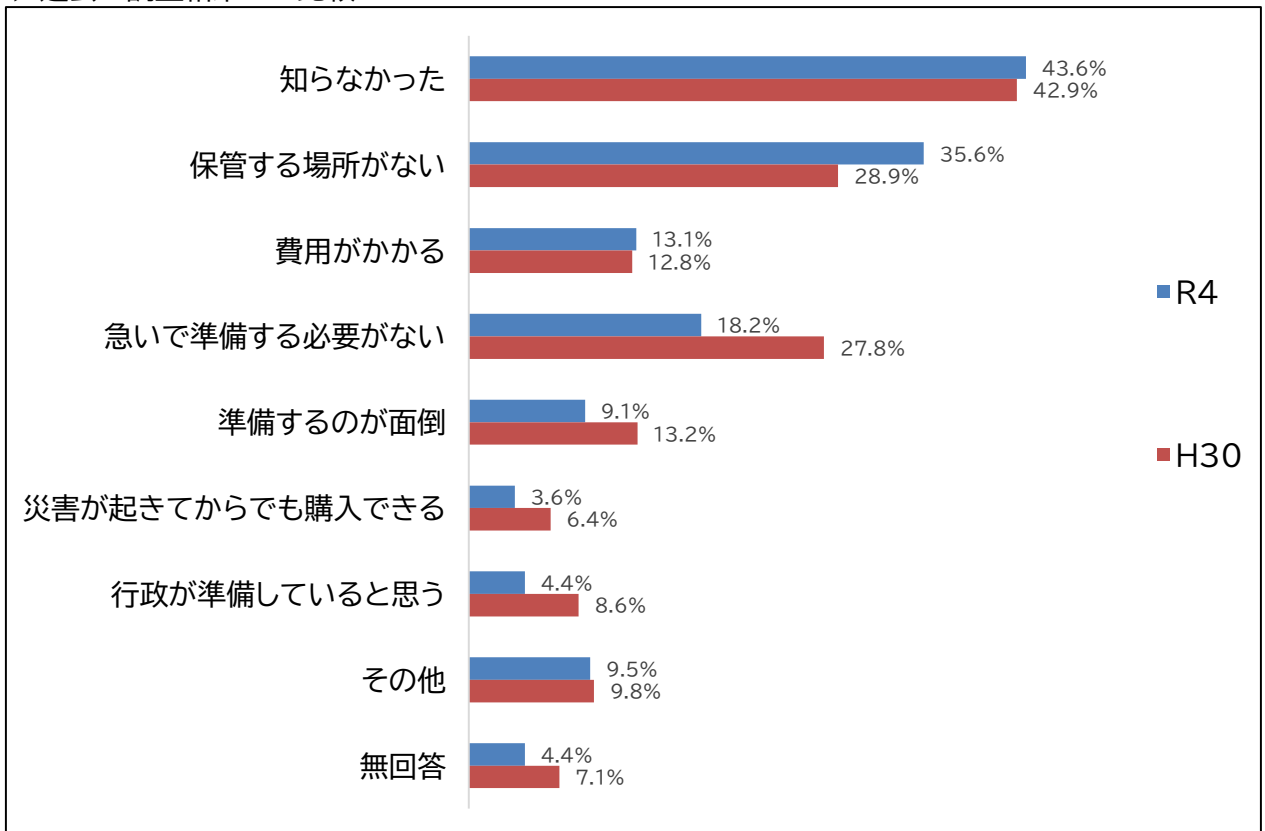
9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(複数回答可)



(その他の主な意見)

- ・井戸水があるから
- ・賞味期限の管理が大変だから

▶過去の調査結果との比較



**「知らなかった」が4割半ば。次いで「保管する場所がない」**

9リットル以上の備蓄をしていない理由は、「知らなかった(43.6%)」が最も多く、次いで「保管する場所がない(35.6%)」、「急いで準備する必要がない(18.2%)」となりました。

飲料水備蓄の重要性について、定期的に広報紙などでお知らせします。

## 7 施策と料金の関係についての質問

### 安定給水のための施策と料金の関係

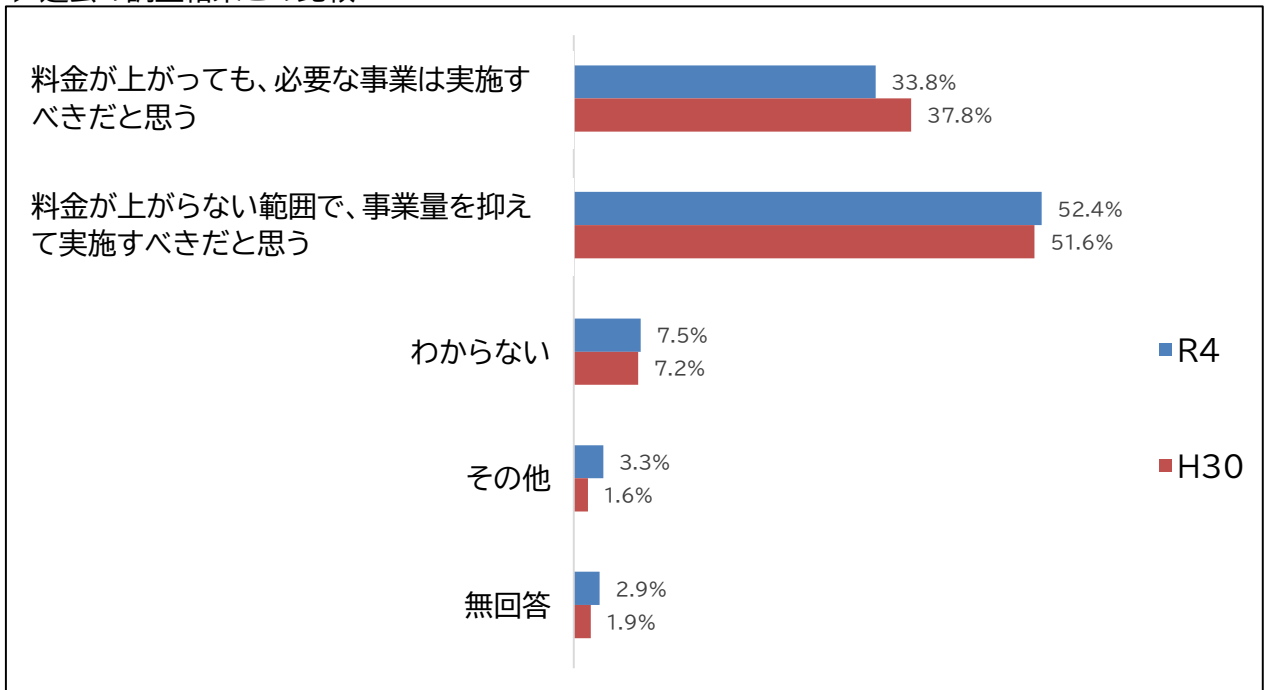
(1) 水道局では、将来にわたり安定的に給水できるよう、古くなった水道管を地震に強い耐震管に取り替えたり、漏水防止対策を行うなど、水道管の維持管理に努めていますが、こうした取組には多額の経費が必要となります。あなたは、このことについてどう考えますか。(〇は1つだけ)

| 項目                             | 回答数 | 率     |
|--------------------------------|-----|-------|
| ア 料金が上がっても、必要な事業は実施すべきだと思う     | 153 | 33.8% |
| イ 料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う | 237 | 52.4% |
| ウ わからない                        | 34  | 7.5%  |
| エ その他                          | 15  | 3.3%  |
| 無回答                            | 13  | 2.9%  |

(その他の主な意見)

- ・市、県、国の予算でやるべき
- ・物価が上昇し、給料が上がらない中、値上げはしないで欲しい

### ▶過去の調査結果との比較



### 「料金が上がらない範囲で実施すべき」が約5割

安定給水のための施策と料金の関係は、「料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う(52.4%)」が最も多く、次いで「料金が上がっても、必要な事業は実施すべきだと思う(33.8%)」、「わからない(7.5%)」となりました。

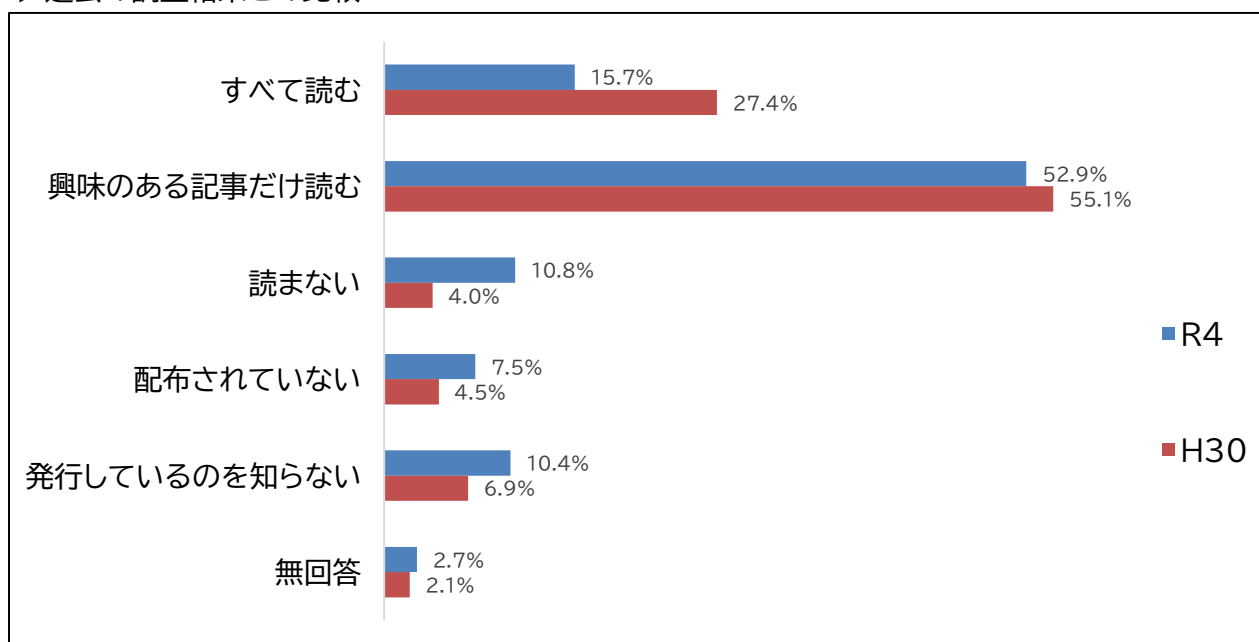
## 8 広報活動についての質問

広報紙について

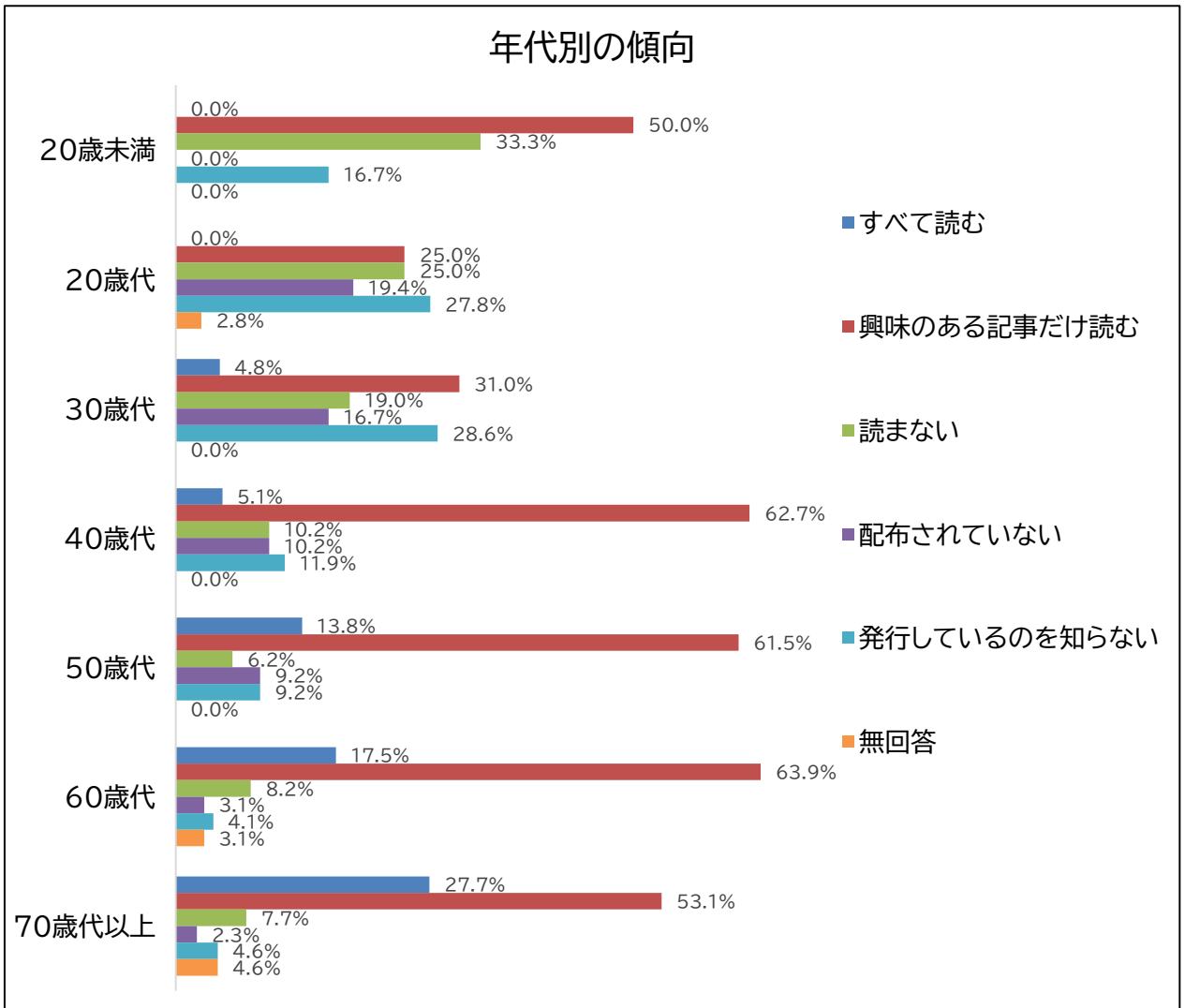
(1) 水道局では、広報紙「すいどういわき」を発行し、各家庭に配布していますがご覧いただいていますか。(〇は1つだけ)

| 項目             | 回答数 | 率     |       |
|----------------|-----|-------|-------|
| ア すべて読む        | 71  | 15.7% | 15.7% |
| イ 興味のある記事だけ読む  | 239 | 52.9% | 52.9% |
| ウ 読まない         | 49  | 10.8% | 10.8% |
| エ 配布されていない     | 34  | 7.5%  | 7.5%  |
| オ 発行しているのを知らない | 47  | 10.4% | 10.4% |
| 無回答            | 12  | 2.7%  | 2.7%  |

### ▶過去の調査結果との比較







#### 「すべて読む」と「興味のある記事だけ読む」を合わせて約7割

広報紙「すいどういわき」については、「すべて読む(15.7%)」、「興味のある記事だけ読む(52.9%)」と合わせて約7割の方にご覧いただいています。

年代別の傾向としては、40歳代以降にご覧いただいている割合が高くなっています。

広報紙を読まない理由

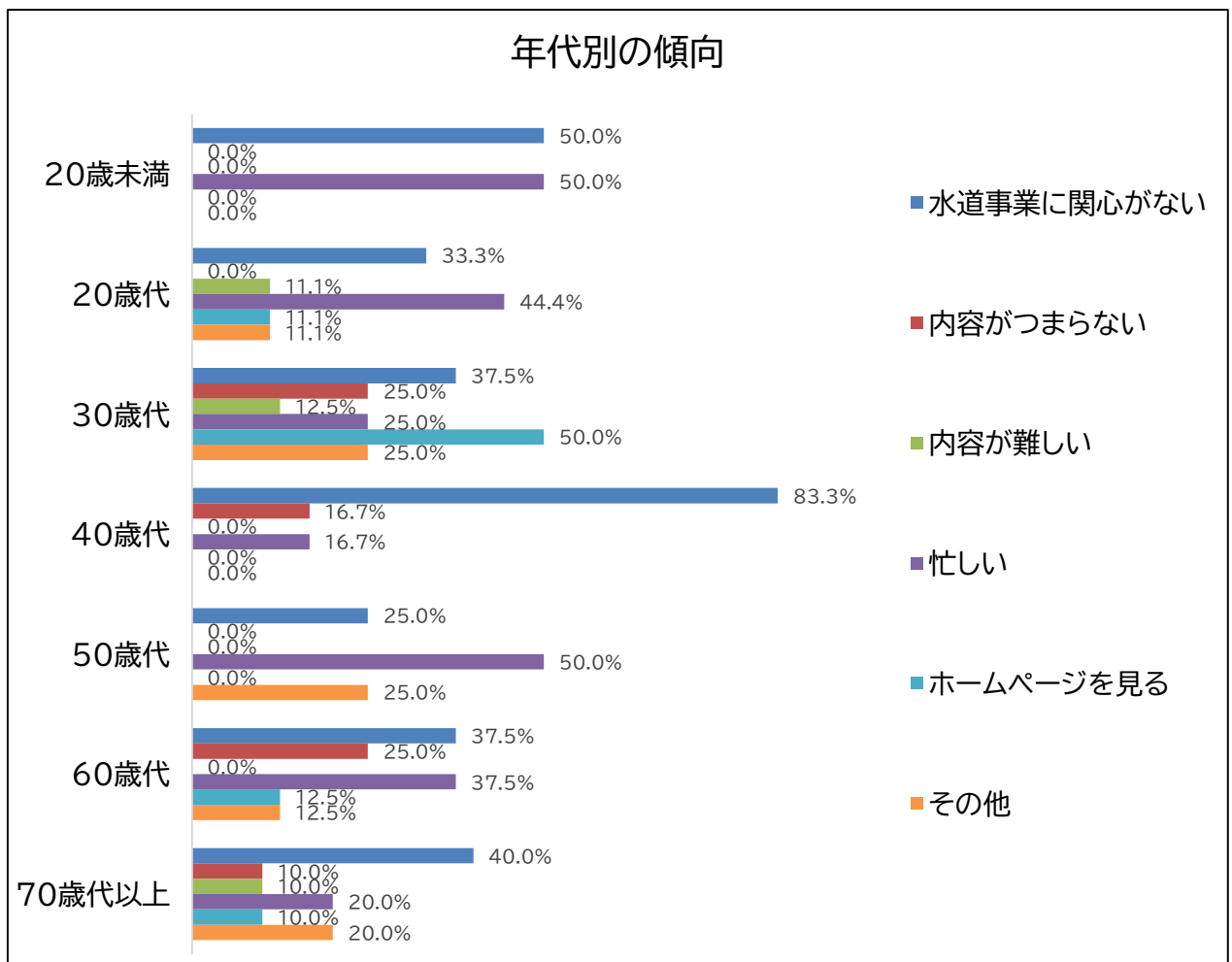
(2) (1)で「ウ」と回答された方にお伺いします。読まない理由は何ですか。(複数回答可)

| 項目           | 回答数 | 率     |
|--------------|-----|-------|
| ア 水道事業に関心がない | 20  | 40.8% |
| イ 内容がつまらない   | 7   | 14.3% |
| ウ 内容が難しい     | 3   | 6.1%  |
| エ 忙しい        | 15  | 30.6% |
| オ ホームページを見る  | 7   | 14.3% |
| カ その他        | 8   | 16.3% |
| 無回答          | 1   | 2.0%  |

(その他の主な意見)

・経費の無駄

・ペーパーレス(口座振替)をうたっているのに、広報紙はペーパーレスではない。やっていることが逆



## 「水道事業に関心がない」が最多。次いで「忙しい」

広報紙を読まない理由は、「水道事業に関心がない(40.8%)」が最も多く、次いで「忙しい(30.6%)」となりました。

年代別の傾向としては、40歳代が「水道事業に関心がない」と回答する割合が83.3%と高くなっています。

広報紙は、何度でも読み返せる、長く保存できるなどの利点があり、さらに、世代や性別を問わず読んでいただけることから、お客さまと水道局をつなぐ重要な情報媒体と位置付けています。

お客さまが「知りたい」と思われる情報は何かを最優先に考え、より魅力ある広報紙作りに努めます。

### 希望する情報提供内容

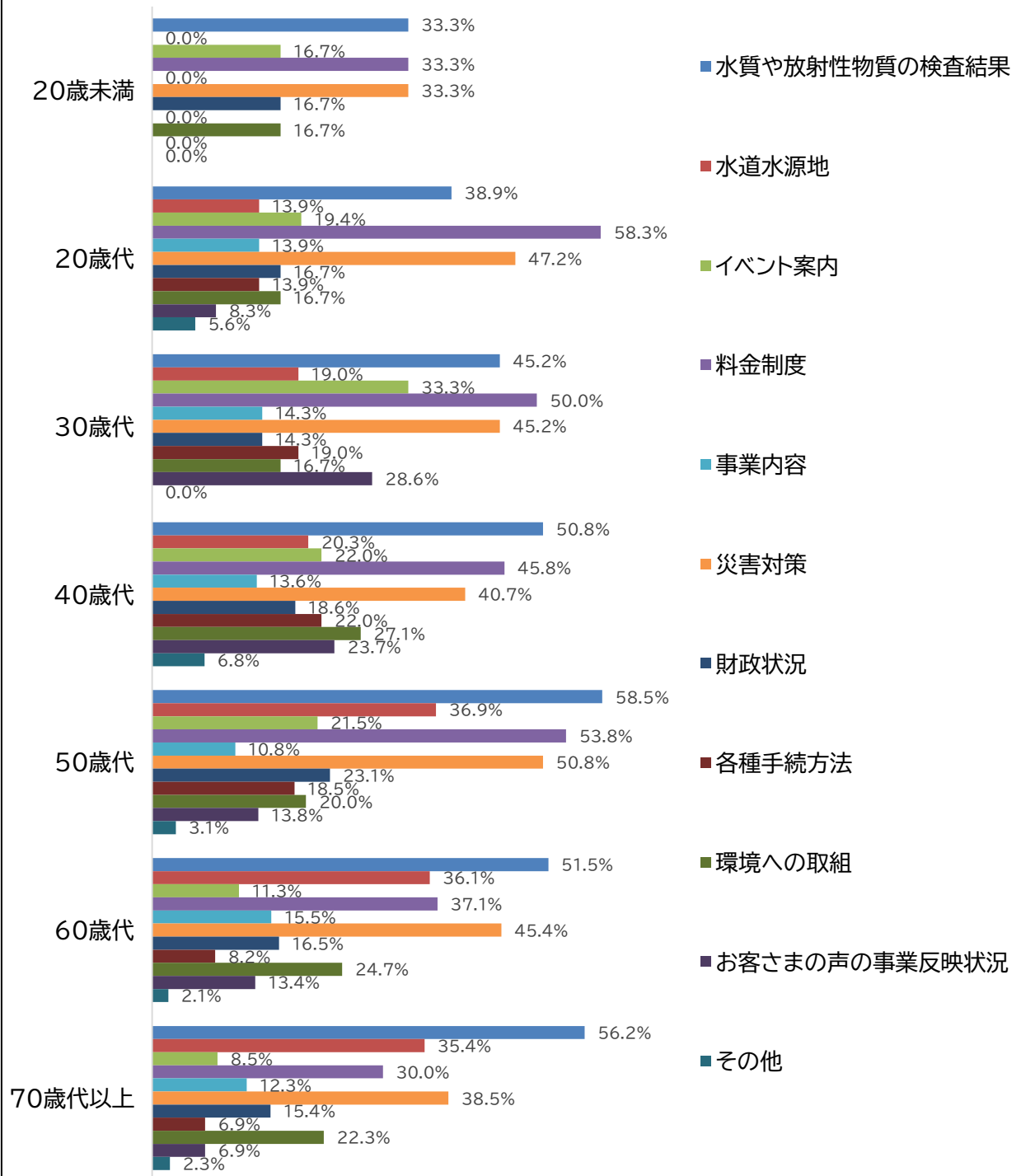
(3) 広報紙「すいどういわき」や水道局ホームページなどで、今後どのような情報提供を希望しますか。(複数回答可)

| 項目              | 回答数 | 率     |
|-----------------|-----|-------|
| ア 水質や放射性物質の検査結果 | 232 | 51.3% |
| イ 水道水源地         | 135 | 29.9% |
| ウ イベント案内        | 73  | 16.2% |
| エ 料金制度          | 188 | 41.6% |
| オ 事業内容          | 59  | 13.1% |
| カ 災害対策          | 195 | 43.1% |
| キ 財政状況          | 80  | 17.7% |
| ク 各種手続方法        | 56  | 12.4% |
| ケ 環境への取組        | 99  | 21.9% |
| コ お客さまの声の事業反映状況 | 60  | 13.3% |
| サ その他           | 14  | 3.1%  |
| 無回答             | 36  | 8.0%  |

(その他の主な意見)

- ・特になし
- ・緊急時の対応

## 年代別の傾向



### 「水質や放射性物質の検査結果」が最多。次いで「災害対策」

希望する情報提供内容は、「水質や放射性物質の検査結果(51.3%)」が最も多く、次いで「災害対策(43.1%)」、「料金制度(41.6%)」となりました。

年代別の傾向としては、40歳代以降が「水質や放射性物質の検査結果」と回答する割合が高くなっています。

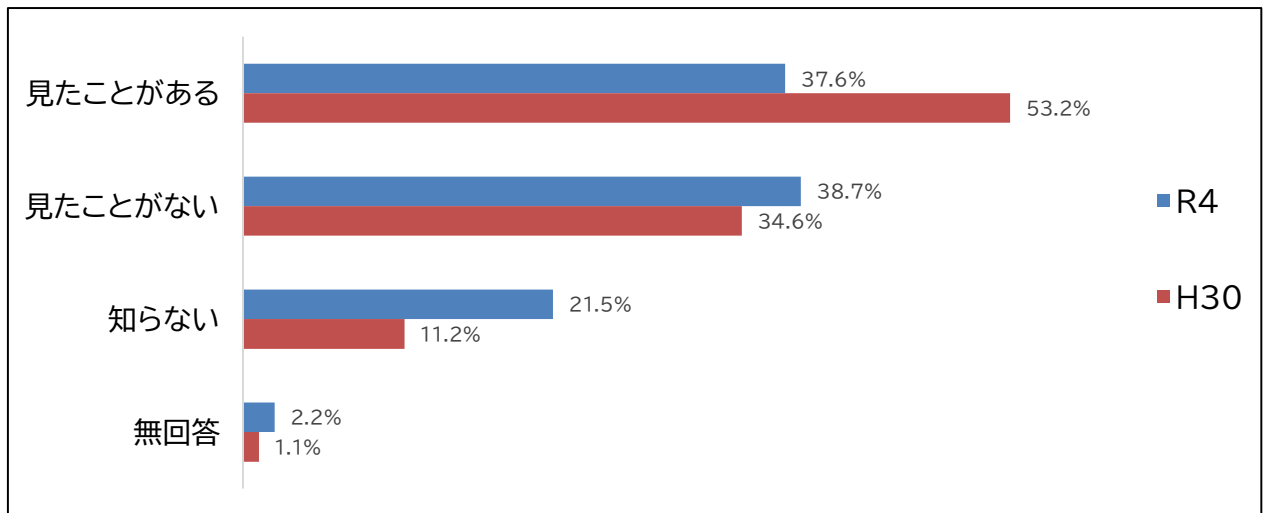
この結果を踏まえ、計画的にお知らせします。

## 水道水の放射性物質測定結果の認識度

(4) 水道局では、水道水の放射性物質の測定結果をホームページや広報紙で公表していますが、ご覧になったことはありますか。(〇は1つだけ)

| 項目        | 回答数 | 率     |
|-----------|-----|-------|
| ア 見たことがある | 170 | 37.6% |
| イ 見たことがない | 175 | 38.7% |
| ウ 知らない    | 97  | 21.5% |
| 無回答       | 10  | 2.2%  |

### ▶過去の調査結果との比較



### 「見たことがない」が最多。次いで「見たことがある」

水道水の放射性物質測定結果の認識度は、広報紙やホームページで「見たことがない(38.7%)」が最も多く、次いで「見たことがある(37.6%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「見たことがない」が4.1ポイント増加し、「見たことがある」が15.6ポイント減少しました。

水道局では、市内全11か所の浄水場の水道水について、定期的(8か所を週3回、3か所を週1回)に放射性物質を測定していますので、最新の測定結果は水道局ホームページでご確認ください。

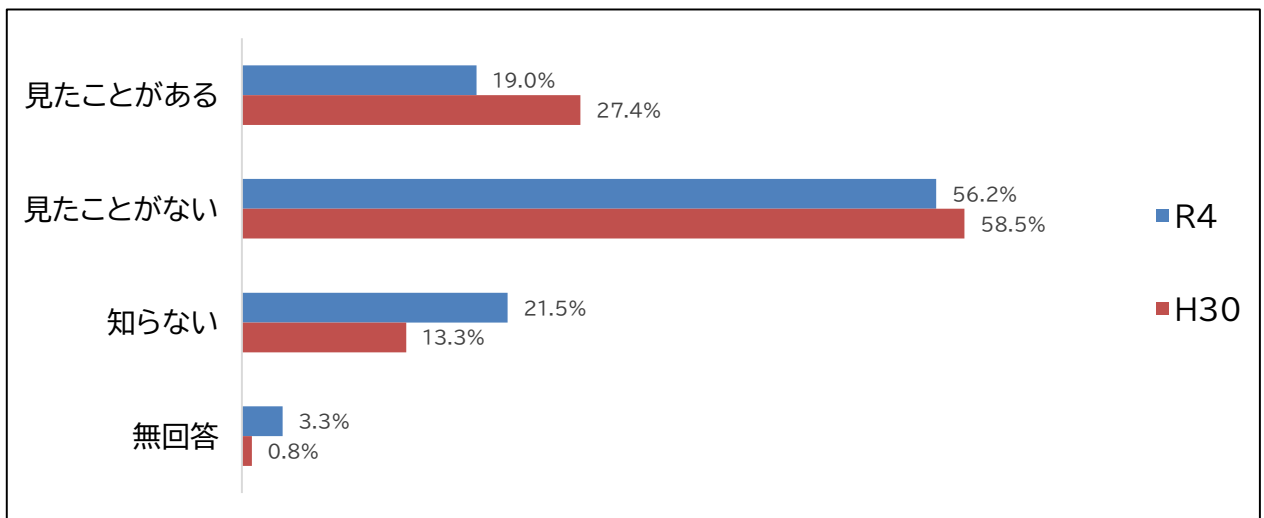


## 水道水の水質検査結果の認識度

(5) 水道局では、水道水の水質検査結果をホームページで公表していますが、ご覧になったことはありますか。(○は1つだけ)

| 項目        | 回答数 | 率     |
|-----------|-----|-------|
| ア 見たことがある | 86  | 19.0% |
| イ 見たことがない | 254 | 56.2% |
| ウ 知らない    | 97  | 21.5% |
| 無回答       | 15  | 3.3%  |

### ▶過去の調査結果との比較



### 「見たことがない」が最多。次いで「知らない」

水道水の水質検査結果の認識度は、ホームページで「見たことがない(56.2%)」が最も多く、次いで「知らない(21.5%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「見たことがある」が8.4ポイント減少、「見たことがない」が2.3ポイント減少し、「知らない」が8.2ポイント増加しました。

水道局では、皆さまに安全で良質な水道水をお届けするため、水道水のもととなる河川などの水や浄水場で作った水及び家庭などの蛇口から出る水道水の水質を定期的に検査していますので、最新の検査結果は水道局ホームページでご確認ください。

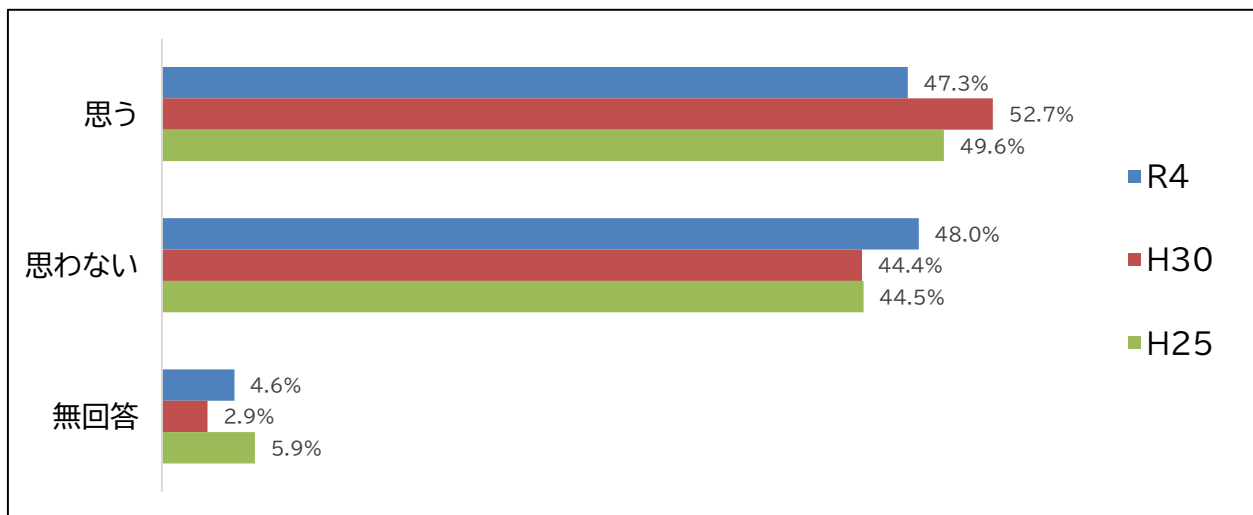


浄水場の見学希望について

(6) 市内の浄水場を見学してみたいと思いますか。(○は1つだけ)

| 項目     | 回答数 | 率     |
|--------|-----|-------|
| ア 思う   | 214 | 47.3% |
| イ 思わない | 217 | 48.0% |
| 無回答    | 21  | 4.6%  |

▶過去の調査結果との比較



**浄水場を見学してみたいと「思わない」が最多。次いで「思う」**

浄水場の見学希望について、浄水場を見学してみたいと「思わない(48.0%)」が最も多く、次いで「思う(47.3%)」となりました。

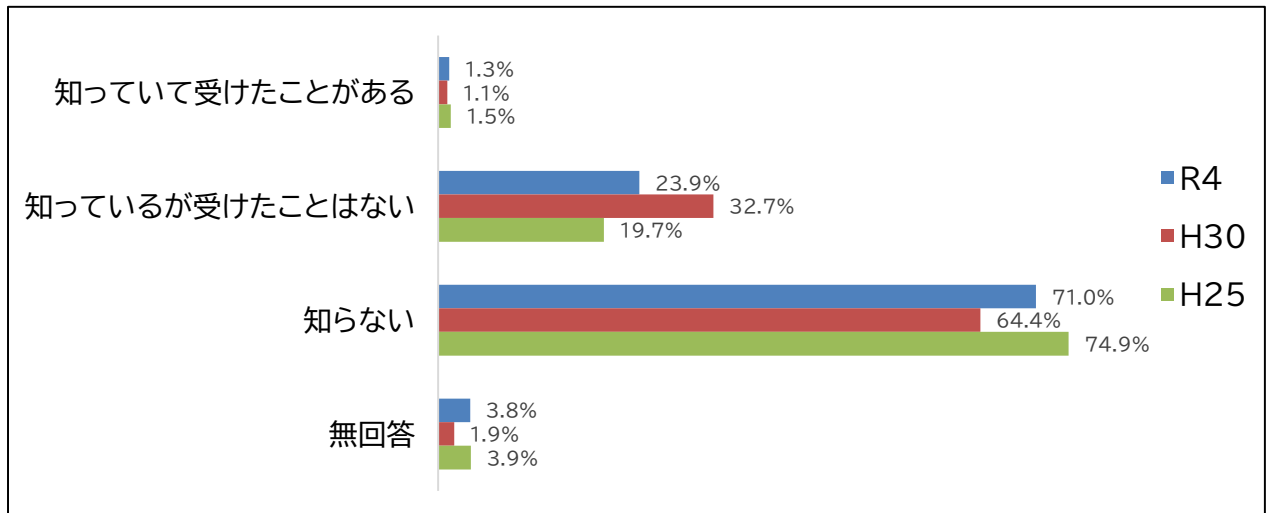
前回調査(H30)と比較すると、「思う」が5.4ポイント減少、「思わない」が3.6ポイント増加しました。

市役所出前講座の水道に関するメニューについて

(7) 市役所出前講座に、水道に関するメニューがあることをご存知ですか。(○は1つだけ)

| 項目               | 回答数 | 率     |
|------------------|-----|-------|
| ア 知っているが受けたことがある | 6   | 1.3%  |
| イ 知っているが受けたことはない | 108 | 23.9% |
| ウ 知らない           | 321 | 71.0% |
| 無回答              | 17  | 3.8%  |

▶過去の調査結果との比較



**「知らない」が最多。次いで「知っているが受けたことはない」**

市役所出前講座に、水道に関するメニューがあることについて、「知らない(71.0%)」が最も多く、次いで「知っているが受けたことはない(23.9%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「知らない」が6.6ポイント増加しました。



災害時の情報を得る方法について

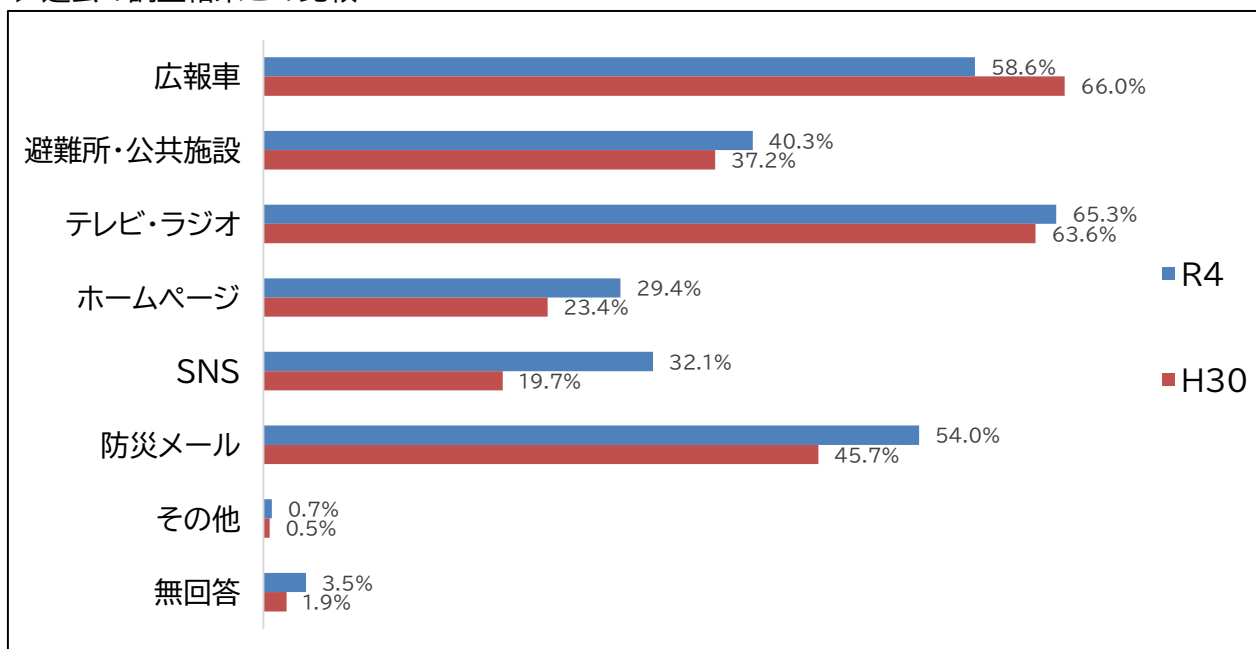
(8) 地震等の災害による大規模な断水などの際に、水道局から情報を得るために有効と思われる方法は何か。(複数回答可)

| 項目         | 回答数 | 率     |
|------------|-----|-------|
| ア 広報車      | 265 | 58.6% |
| イ 避難所・公共施設 | 182 | 40.3% |
| ウ テレビ・ラジオ  | 295 | 65.3% |
| エ ホームページ   | 133 | 29.4% |
| オ SNS      | 145 | 32.1% |
| カ 防災メール    | 244 | 54.0% |
| キ その他      | 3   | 0.7%  |
| 無回答        | 16  | 3.5%  |

(その他の主な意見)

- ・各区長などに情報提供
- ・市役所、コンビニ等への掲載

▶過去の調査結果との比較



**「テレビ・ラジオ」が最多。次いで「広報車」**

災害時の情報を得る方法について、「テレビ・ラジオ(65.3%)」が最も多く、次いで「広報車(58.6%)」、「防災メール(54.0%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「テレビ・ラジオ」が1.7ポイント増加、「防災メール」が8.3ポイント増加し、「広報車」が7.4ポイント減少しました。

災害時に知りたい情報について

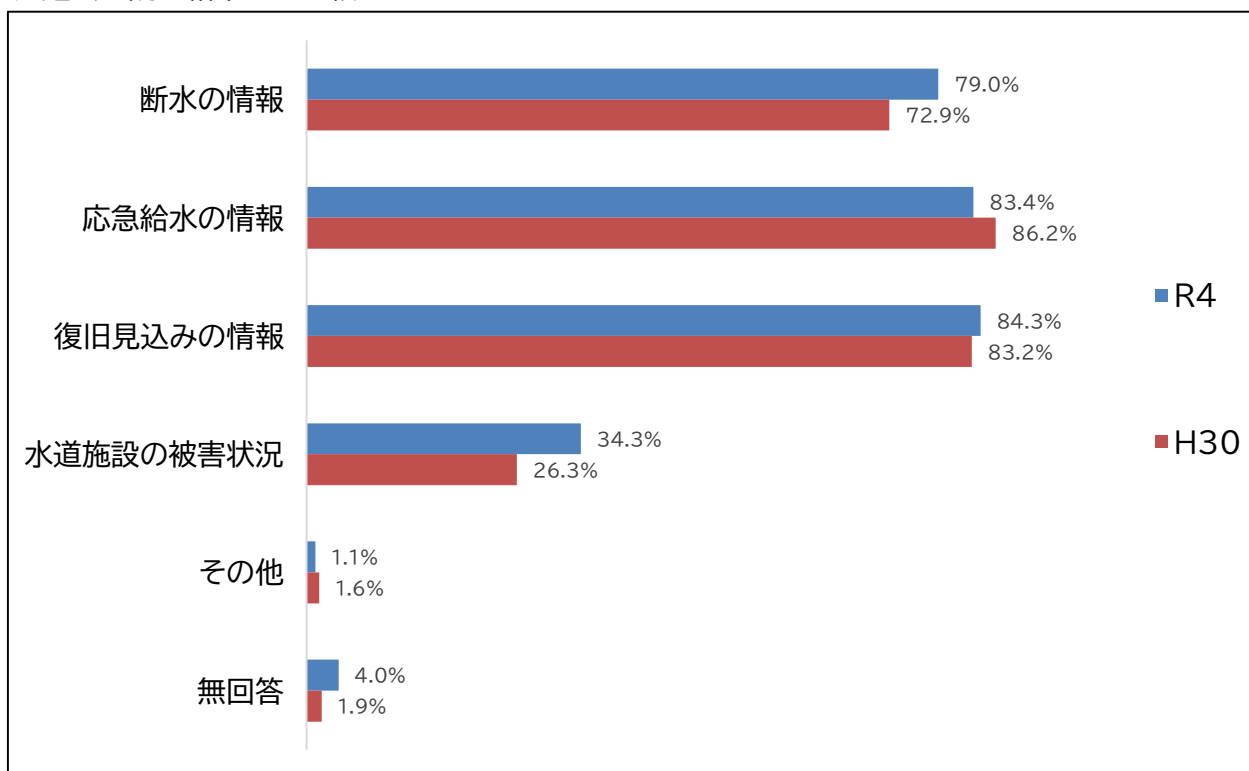
(9) 地震等の災害による大規模な断水などの際に、水道局からどのような情報が必要と考えますか。  
(複数回答可)

| 項目          | 回答数 | 率     |
|-------------|-----|-------|
| ア 断水の情報     | 357 | 79.0% |
| イ 応急給水の情報   | 377 | 83.4% |
| ウ 復旧見込みの情報  | 381 | 84.3% |
| エ 水道施設の被害状況 | 155 | 34.3% |
| オ その他       | 5   | 1.1%  |
| 無回答         | 18  | 4.0%  |

(その他の主な意見)

- ・給水所の混雑具合
- ・復旧した場所

▶過去の調査結果との比較



**「復旧見込みの情報」が最多。次いで「応急給水の情報」**

災害時に知りたい情報は、「復旧見込みの情報(84.3%)」が最も多く、次いで「応急給水の情報(83.4%)」、「断水の情報(79.0%)」となりました。

前回調査(H30)と比較すると、「復旧見込みの情報」が1.1ポイント増加、「断水の情報」が6.1ポイント増加し、「応急給水の情報」が2.8ポイント減少しました。

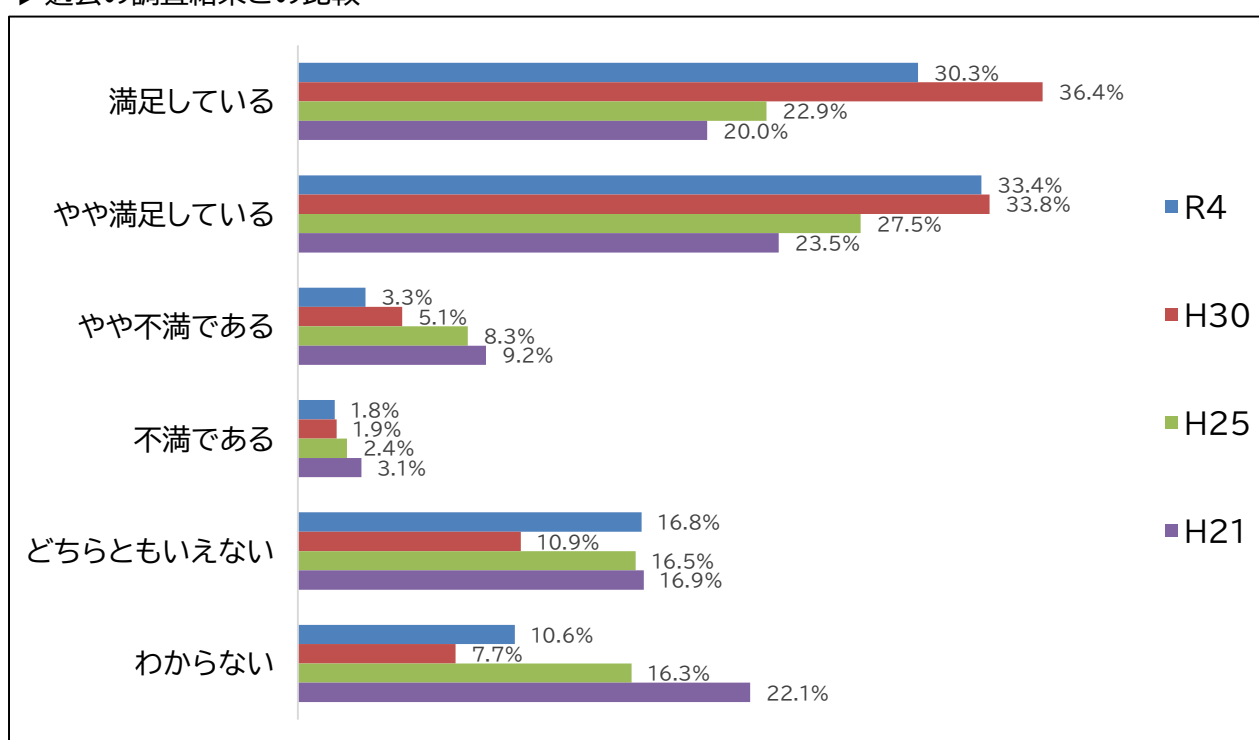
## 9 水道事業についての質問

水道事業の満足度について

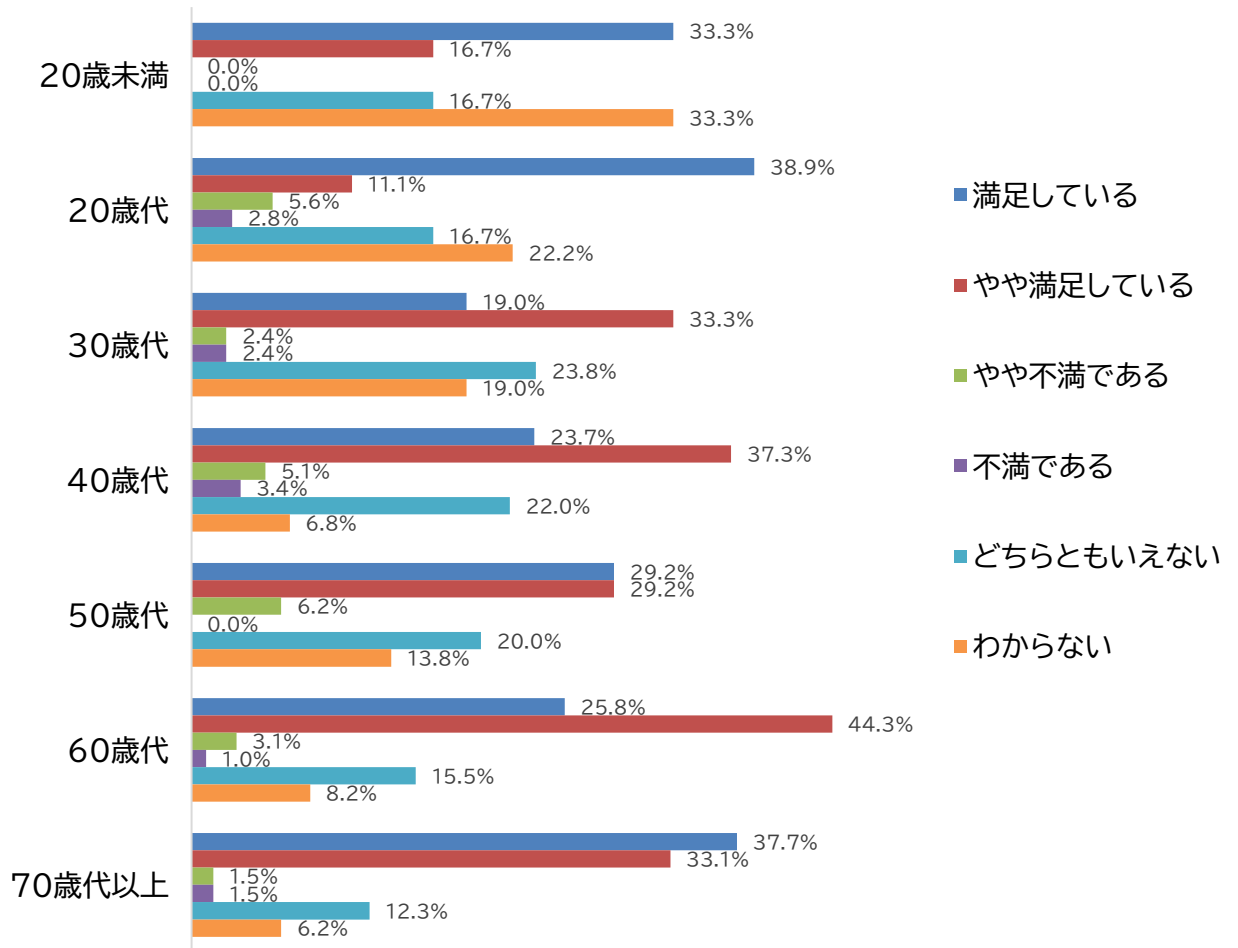
(1) 現在の本市水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

| 項目          | 回答数 | 率     |
|-------------|-----|-------|
| ア 満足している    | 137 | 30.3% |
| イ やや満足している  | 151 | 33.4% |
| ウ やや不満である   | 15  | 3.3%  |
| エ 不満である     | 8   | 1.8%  |
| オ どちらともいえない | 76  | 16.8% |
| カ わからない     | 48  | 10.6% |
| 無回答         | 17  | 3.8%  |

### ▶過去の調査結果との比較



## 年代別の傾向



### 「満足している」と「やや満足している」を合わせて約6割

水道事業への満足度は、「満足している(30.3%)」、「やや満足している(33.4%)」と、合わせて約6割の方が満足傾向にある結果となりました。

前回調査(H30)と比較して、「満足している」が6.1ポイント減少、「やや満足している」が0.4ポイント減少しました。

水道事業で満足していただいている点について

(2) 本市水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。

(複数回答可)

| 項目                 | 回答数 | 率     |       |
|--------------------|-----|-------|-------|
| ア 水源水質の保全          | 214 | 47.3% | 47.3% |
| イ おいしい水の供給         | 123 | 27.2% | 27.2% |
| ウ 安全な水の供給          | 301 | 66.6% | 66.6% |
| エ 地震や濁水などの災害対策     | 80  | 17.7% | 17.7% |
| オ 断水・減水のない安定した供給   | 183 | 40.5% | 40.5% |
| カ 放射性物質の測定・水質検査    | 117 | 25.9% | 25.9% |
| キ 水道に関する問い合わせ      | 21  | 4.6%  | 4.6%  |
| ク 効率的な運営           | 16  | 3.5%  | 3.5%  |
| ケ 水道料金             | 29  | 6.4%  | 6.4%  |
| コ 水道管工事の施工         | 21  | 4.6%  | 4.6%  |
| サ 広報紙「すいどういわき」     | 60  | 13.3% | 13.3% |
| シ ホームページの見やすさ      | 1   | 0.2%  | 0.2%  |
| ス 水質管理や災害対策などの情報提供 | 27  | 6.0%  | 6.0%  |
| セ 水道週間・施設見学会等のイベント | 4   | 0.9%  | 0.9%  |
| ソ おいしい水道水PR活動      | 10  | 2.2%  | 2.2%  |
| タ その他              | 2   | 0.4%  | 0.4%  |
| チ 特にない             | 40  | 8.8%  | 8.8%  |
| 無回答                | 24  | 5.3%  | 5.3%  |

(その他の意見)

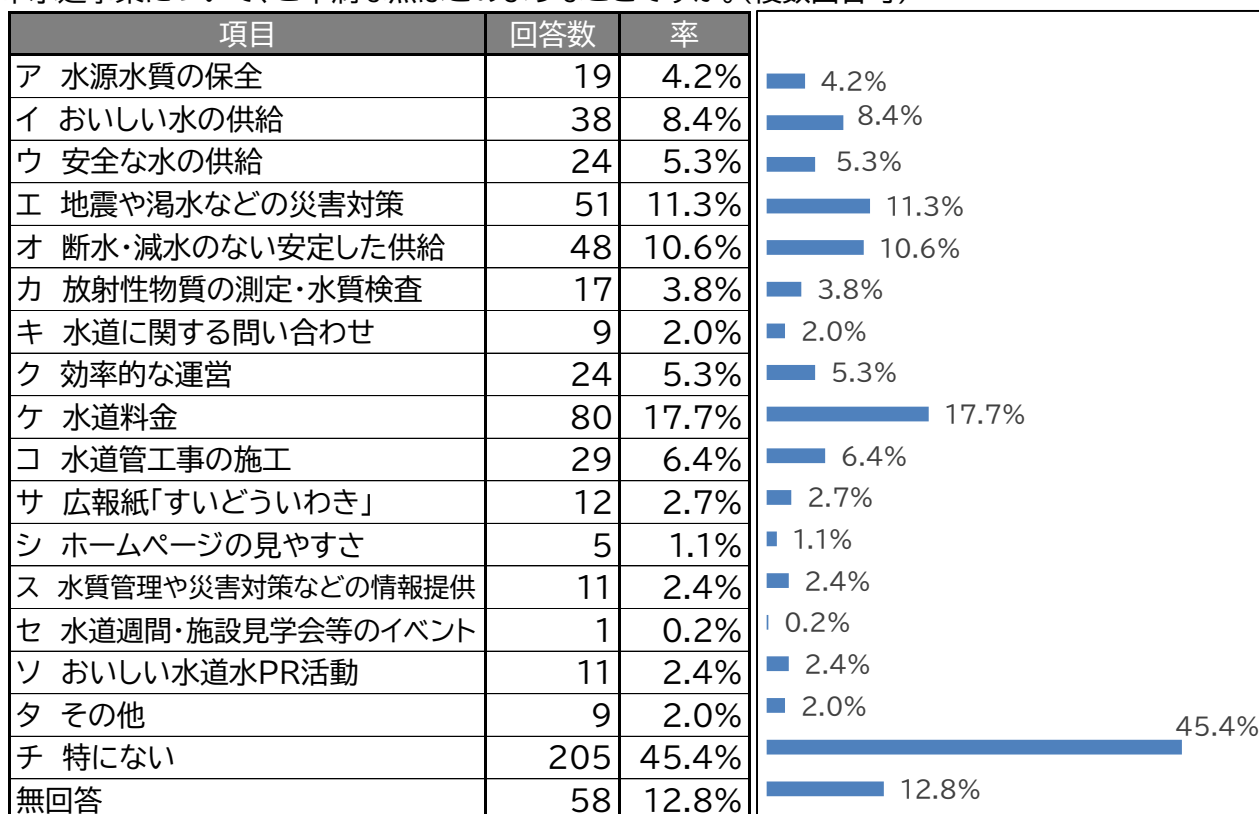
- ・2019年10月の断水時の情報の出し方、対応等
- ・どこかで比べたことがないので、正直わからない

### 「安全な水の供給」が最多。次いで「水源水質の保全」

本市水道事業について満足していただいている点は、「安全な水の供給(66.6%)」が最も多く、次いで「水源水質の保全(47.3%)」、「断水・減水のない安定した供給(40.5%)」となっています。

水道事業でご不満な点について

(3) 本市水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(複数回答可)



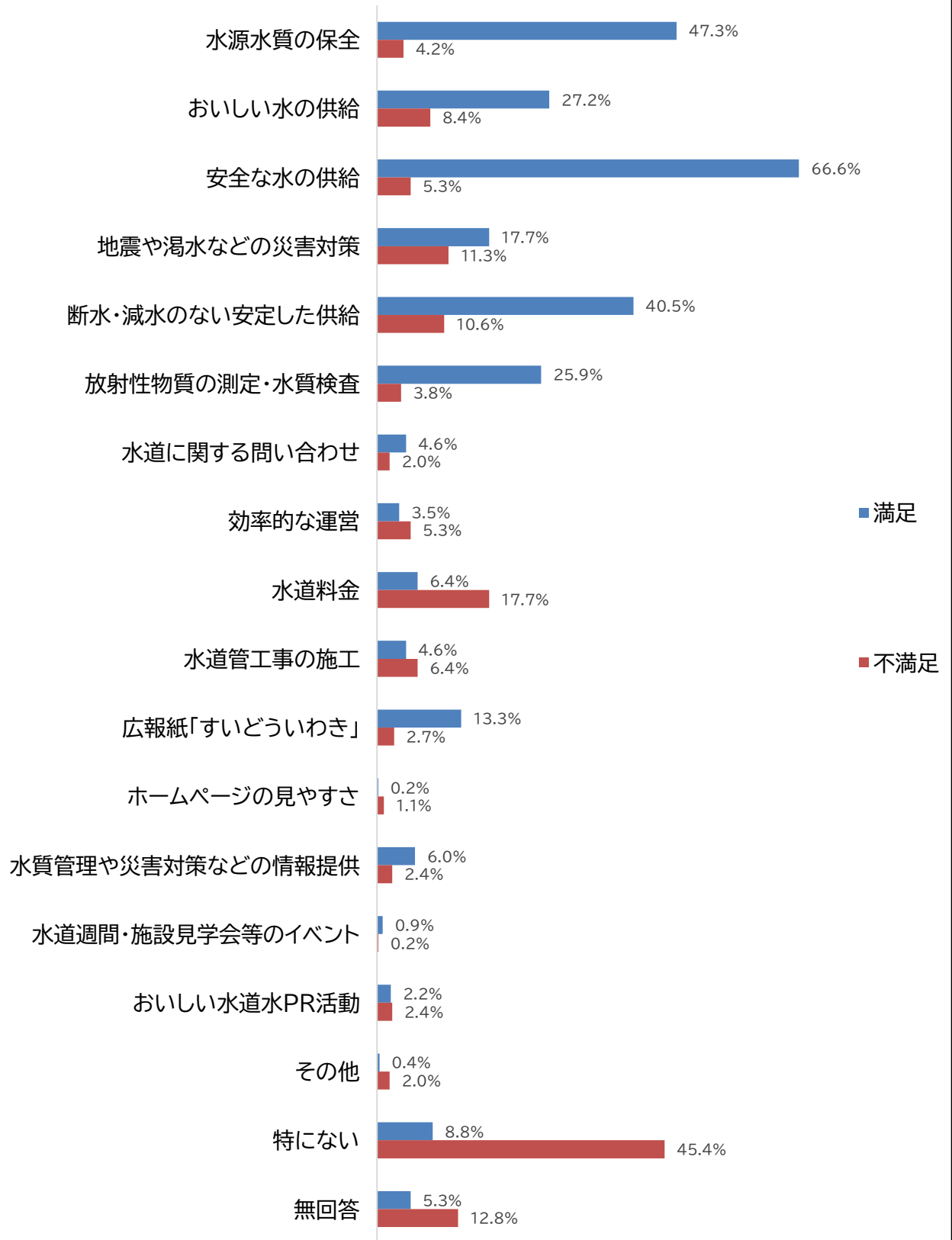
(その他の主な意見)

- ・職員の対応が市民に寄り添っておらず、親身でない
- ・水道料金が高い
- ・「サンシャインウォーター」化学的な味がしておいしくない
- ・東日本大震災の震災時、広報車による情報が欲しかった
- ・本管が古くなっているため、同じ場所近辺で何度も漏水している

**「特にない」が最多。次いで「水道料金」**

本市水道事業についてご不満な点は、「特にない(45.4%)」が最も多く、次いで「水道料金(17.7%)」、「地震や濁水などの災害対策(11.3%)」となっています。

## 満足・不満足と比較



### Ⅲ 自由意見

(4) 水道局に対するご意見やご要望などがありましたら、ご自由に記入してください。

#### ご意見・ご要望

〈水の安全性について〉

- 水道管など維持管理をし、安心安全なきれいな水を各家庭に届くようにしてほしい。  
(40代女性)
- 今年春にアパートから戸建てを購入しましたが、水がおいしくなく、しみる感じがして残念というかアパートから戸建てまで500mの距離でちがうことに疑問です。(30代女性)
- 自宅の水道が水圧を上げると少し濁りがあるのは大丈夫ですか？(40代女性)
- これからもきれいな水、安心して飲めるようお願いいたします。(70代女性)

〈水道料金について〉

- 広報誌を廃止してでも、水道料金を安くしてほしい。(30代女性)
- とにかく水道代が高すぎる。(40代男性)
- 下水道を含めると水道料金の負担が大きく、2万以上を払っているので負担を軽くしてほしい。(年代不明男性)
- 支払方法にクレジットカードを導入して頂きたいと思っています。(30代男性)
- 1. 水道料金について他市町村との比較表を掲示してほしい☒  
2. 水道事業も電気、通信、ガス等と同じく民営化して競争の原理を取り込んだ方が低額になるのではないかと(70代男性)
- いわき市は水道料金が高いと思います。ここでこんな事を言っても安くなるわけじゃないから仕方ないですけどね。(50代女性)
- いわき市は水道料が高い。(60代女性)
- 節水を心がけていますが、今は何もかも値上がりが多いので少しでも水道料金が安くなったら嬉しいです。(30代女性)
- 低、中額年金受給者宅の水道料金は少々安くしてもらいたい。(60代男性)
- 6人家族で水道代が2万円超えているので大変です。節約といつも言ってますけどだめです。  
(70代女性)
- コロナの影響と物価高もあり生活苦な人も多いと思います。もう少し安価にして頂けたらと思います。(40代女性)
- 水道料金が高すぎる。たくさん使っている家庭ほど割引するべきではないでしょうか。(60代女性)
- 他県にくらべると福島県は料金が高いのにびっくりしました。2,3年前に知りました。理由は、わかりませんが…(60代女性)
- 長寿社会と言われる昨今ですが、一人住居の中高齢者が多くなっている現状です。天涯孤独者についての案件です。滞納が発生した時の処遇はどうしていますか？(90代女性)
- 他の地域にくらべて料金が高いと思う。(60代女性)
- 料金は安いほうがいい。(50代女性)
- 年金生活者の私にとって料金は高いなと、すみません！(70代女性)



## ご意見・ご要望

### 〈広報について〉

- 広報誌は費用対効果から廃止すべきである。経費削減して料金を下げる。HPで十分。(60代男性)
- 広報誌の廃止、経費削減、HPの運営のみで充分。(40代男性)
- 「すいどういわき」がんばって。水は人間の命。(年代不明男性)
- 水道水を飲めるように年に1回でもペットボトルに入れて配布すれば良いと思う。(20代女性)

### 〈災害対応について〉

- 東日本台風で断水したため家の掃除が出来なくて大変困った覚えがあり、災害に強い貯水槽をお願いしたい。(50代女性)
- 災害時における再復興を、大変だと思いますが、1日も早く早急に常に願います。よろしく願います。(70代男性)
- 災害、断水時、高齢者は給水場所へ水を取りに行くことは非常に厳しい。各戸へ水を配達する体制を考えてほしい。(年代不明男性)
- 我が家の水道代は安いと感じています。なので不満はありません。災害時、直近だと台風19号の際には四倉地区の私の住む地区は復旧が最後の方でした。私の家は井戸をひいていたり、家族も行動力、対処力がありますので、災害時も大きな不満はなくて過ごしました。ただ、高齢者が住んでおりなかなか「自助努力」が見込めない地域でもありますので、災害時には特にお力添えをいただきたいです。(30代女性)

### 〈アンケートについて〉

- (アンケート用紙について)紙を真っすぐに直そうとしたらホッチキスの針が手にささってケガをしました。針が長すぎると思う。(50代女性)
- めんどうな回答じゃなくて良かったです。それと、わざわざボールペンまで入れて頂いたのありがとうございます。(40代女性)
- 6ページ「災害時の対策・対応についての質問」のお知らせにて、耐震性貯水槽の設置場所を初めて知りました。(50代男性)
- 今まであまりにも「水」に対しての関心が薄かったように思います。このアンケートをしてちょっと反省しました。いつも水道局の方たちが、誠意をもって水の管理をして下さっていることをこのアンケートで知った気がします。これからは、もう少し、毎日必ずなければならない「水」に感謝して関心を持っていこうと思います。震災の時の長い断水の時のことを考えながら、水を大事に使っていこうと思います。そして…ボールペンはありがたいですが、そこまでしなくてもいいと思います。これも経費でしょうから…(70代女性)
- 今回のアンケートについて…今までさほど気にしていなかった事もありましたが、質問に対する回答のあとの「お知らせ」で改めて認知した事が、今回のアンケートで知れたのが一番の思いです。詳しく説明して下さい理解致しました。地域に根ざして皆さんも頑張っている事に頭が下がります。少しずつではありますが、川に流すのはきれいなままで！！いつも思っております。これからも水質汚染に関心を持ちながら生活していく事に気を付けます。住みやすい、いわき市であって欲しいと願いながら…。(60代女性)

## ご意見・ご要望

■ このようなアンケートをとる際にもボールペンをつけるなど、回答率が少しでも上がるよう工夫されているのだと思いますが、もっと市民一人一人が市政に興味を持ち協力できれば良いのにと考えさせられました。お疲れ様です。今後ともよろしく願いいたします。(30代女性)

■ 色々勉強になりました。ありがとうございます。(40代女性)

〈水道事業への意見や要望等〉

■ 水道管の補修費用を水道局の財源のみに頼るのではなく、公共事業の一部として行うべき！現在の状況では補修が間に合わず、老朽化が進むばかり。山間部の給水を効率的に行う為に小型化や貯水槽方式の見直しが必須。(人口の増減に対応した給水方式)(60代女性)

■ 口座振替したら水道局のポイントが貯まるなどメリットがないと何も変わらない。クレジットカード使用できなくなっているのに広報誌だけは作成し続ける等、経費を削減しているように見えて、一般消費者だけデメリットを感じる。(広報誌を発行するだけ、水道局にも財源があると思う。そういうことも含め、値上がり等は反対。市民の節約思考が進むだけ)  
※この紙のアンケート用紙もそうです。今回、せっかくペンまでつけていただいた為、アンケートに協力しましたが正直もったいないです。(30代男性)

■ 子供が小さい時一度浄水場の見学に参加させていただきました。あの参加があり水の大切さを考えさせられ皆様の協力も理解することもできました。その経験もあり、なるべく排水にも気をつける事ができています。経験とは、行動変容につながると考えられます。ぜひ見学等実際に見てふれる体験を続けてくださるよう希望します。(60代女性)

■ 旧水道管の入れ替えを早急に対応できるようにして欲しい。年末の本管工事を時期をずらし工事発注工期の見直し等を考えて欲しい。(50代女性)

■ コロナ前にあった受水(貯水)槽の点検が中止されたままになっている。水質の確保には必要だし、個人では負担が大きいのので復活させて欲しい。(50代男性)

■ 昔からの土管が今も使われておりアスベストの不安がある。土管を交換する計画予定について知りたい。(70代男性)

■ 一般家庭の水道の水漏れ、漏えいの点検を定期的に行ってほしい。修理が必要であれば無料で行ってほしいです。(70代女性)

■ 地震の時は、1週間断水しました。前のとなり組の人達の所は断水しませんでした。組長さんに聞いた話ですが、断水したのは水道管をはい管する時に道路の掘り方が浅かったのだと・・・もう少し深く掘って水道管を設置してくれたら・・・と言っておりました。(70代女性)

■ 今まで通り、いわき市での水道事業をお願い致します。決して民間事業者に水の権利を売り渡す事のない様をお願い致します。安心安全な水の供給に感謝致します。(50代女性)

■ 民間委託は絶対にしないでほしい。(60代男性)

■ 年度末になると同じ場所を何度も掘り返すのはなぜなのか？予算を使い切るためなら、そんなムダこそやめてほしい！！道路は継ぎはぎでガタガタになる。技術力の確かな業者をしっかりと選定してこそ経費のムダを無くせるはず。いわきには優秀な技術を持つ事業者はいないのですか？(60代女性)

■ これからも変わらず安全な水の供給をお願いします。20年くらい前、子供の自由研究で浄水場の方に汚れた水をろ過する方法を教えてくださいました。子供たちに(大人も)水の大切さを知ってほしいです。(50代女性)

## ご意見・ご要望

〈その他、感想や慰労など〉

- いつもありがとうございます。(20代男性)
- 知らなことがたくさんありました。震災時断水した時の事を考えると、蛇口をひねると水が出てくるありがたさを身にしみて感じます。いつも水道局の皆様が安心安全な水を提供してくれている事に感謝しています。ありがとうございます。(40代女性)
- 2 水道水についての質問 (4) 後のお知らせに対して「すばらしいと思います。中国人がびっくりしてました。」というご感想をいただいています。(70代男性)
- いつもおいしい水、有難く毎日飲んでます。水質は良い方とっております。皆様が頑張ってお下されていることに感謝です。以前は海外へ旅行しましたが、水道水をともに飲む事はほとんどありませんでした。家に帰り水道水を飲む事がどれ程嬉しかった事か。これからも宜しくお願い致します。(80代女性)
- 水は絶対に大切なもの、頑張ってお下さいね！(60代女性)
- 安心安全な水道水のために、自分自身で出来ることに取り組んでいきますので、管理をよろしくお願いします。(60代女性)
- いつも安全・安心な水道水を供給して下さり、有りがたく思っております。公務員の方や、水道に携わる設備会社等、多くの方々の努力で水を使うことが出来ていると思っております。頑張ってお下さい。感謝申し上げます。(60代男性)
- いつもありがとうございます。おいしい水道水。(パンありがとうございます)これからもよろしくお願いします！(50代女性)
- 安全安心の為日々の御努力、感謝しております。どうもありがとう御座います。(70代男性)
- いつも御世話様になりありがとうございます。人間生活していくうえで一番大事なのは水と思っています。それは11年前の東日本大震災の時でした。電気も大事ですが水さえあれば少しの間でも生活できたからです。いわきの水は安全でたいへんおいしいと思っています。これからもお仕事がんばって下さい。ありがとうございました。(70代女性)
- 最近、私の自宅近くも水道管工事がおこなわれています。とても感謝しています。今後も大切な水の供給をお願いします。(40代女性)
- 安全で美味しいお水を供給していただき、ありがとうございます。(20代女性)
- 安定した水の供給ありがとうございます。(70代男性)
- いわき市の水道水は市販されている水より美味しいし衛生的であると友人から聞いております。(50代男性)
- 安心安全なおいしい水をありがとう。(70代女性)
- 当たり前のことですが、毎日おいしい水が飲める事が幸せと思っております。水のない生活は震災で痛切に感じています。有難く思ってお生活しています。(80代女性)
- 前回の台風時に断水した地区に住んでおり、あの時の水の大切さは忘れることが出来ません。水道局の方々を初め、自衛隊や消防の方々による給水活動は大変だった事と思います。今更ながら感謝申し上げます。今回アンケートが届いて改めて災害に備えるきっかけとなりました。備蓄用の水や日々の節水に努めていきたいと思っております。ありがとうございました。(50代女性)
- 特にありませんが、生活を支えるお仕事、ありがとうございます。(40代男性)

## ご意見・ご要望

- 安心して水を使用(飲用)することができますこと、感謝しております。(70代女性)
- 水道の使用量の増減→急に増加した時知らせて下さり、感謝しています。  
原因 ①漏れだった ②同居人増加で増えた etc. (年代不明女性)
- ご苦労様です。昔にくらべれば、断水にもならずありがとうございます。頑張ってください。  
(70代女性)
- ボールペンありがとうございます。好間地区は災害時でも水が出ましたから、2011.3.11の時は感謝してました。水は重要ですからね。お仕事頑張ってください。(70代男性)
- いつも安全で、おいしい水道水ありがとうございます。(70代男性)
- 数年前に小学生の引率でしたが浄水場に(勿来地区川部でしょうか?)行く機会があり、施設の見学をさせて頂きました。とても丁寧な説明と普段の局員の皆様の業務など、知らなかった事を教えてもらい安心安全な暮らしが守られているのだと実感すると同時に、当たり前なことなどなくてこの様に水を使う、飲む、いつもの日常がどんなに有り難いものかと思い知らされました。  
いつもありがとうございます。(50代女性)
- 水道水の安定供給に感謝しております。料金もう少し安ければ嬉しいです。(70代男性)
- 勿来の水道水はきれいで本当においしい水だと思います。きれいな水を我々の家に送って下さるためには、治山に始まり様々な努力が必要ですね。本当にご苦労様です。ありがとうございます。  
(70代女性)
- いつもありがとうございます。災害がある度に、水道の大切さを感じております。(40代女性)
- 安全な水を毎日毎日供給して頂きまして感謝致しております。水道局の皆様ありがとうございます。  
(60代女性)
- 私が子供の頃は断水が時々ありましたが、時代の変化と共に何か大きな災害が起きない限り蛇口をひねれば水が出てくる事はとっても幸せな事だと思います。世界では汚れた川の水、泥がまじった水、また、水を何kmも離れたところまで取水しなければいけない国々があり、全世界で一番安全な水を供給している日本、いわき市水道局の方々の努力により安心して水を使用出来ます。水道管の老朽化も進んでいることでしょう。多少料金が上がっても工事(新しい配管)はすべきと感じています。蛇口をひねれば水がでる。これはあたりまえの事ではない事を、国民、市民は知るべきと思います。毎日の業務お疲れ様です。局員様の日々の努力に感謝致します。(60代女性)
- 安定供給に努めていただきありがとうございます。(60代女性)
- 災害の時は断水が長期間続き大変でした。それまでは蛇口から水が出るのはあたり前の様に思って生活しておりました。これからも水の道を守ってください。(年代不明女性)
- いつも市民の為にありがとうございます。(ボールペンもいただけてうれしいです。)(40代女性)
- 災害時、現場に出向される職員の皆様には、日頃から感謝するばかりでございます。おいしい水を提供するご努力に、ありがとうございます。生まれつきいわきの水で育ちました。これから先もお世話になります。いわき市の水はおいしいですよ。ペットボトル水は買いません。安心して毎日料理に使用しています。ありがとう。(50代女性)
- 日々安心して水道を利用できます事感謝申し上げます。水道局員の皆様方のお陰と存じ上げます。漏水や水道管破裂時などの御対応の速さには驚き、感謝申し上げるばかりです。今後共皆様お身体には気をつけて、私ども市民の為、お仕事して下さいます事重ねて感謝申し上げます。発信して下さいしている情報に関して無知でスマセン…このアンケートを通してそういったものがある事知ることができました。ありがとうございました。(30代女性)

## ご意見・ご要望

〈水道事業ではないもの〉

- 公園(釜の前第一)に水飲み場がほしい。(80代男性)
- 20年以上前から下水道工事をしました。同地区で未だにそのままの家庭があり、不公平感があります。当然、下水道料金が発生する訳ですが、庭や畑に水撒きした分まで汚水が発生した様に料金に反映されてしまうのが不服です。(70代女性)
- 上水道に関係ない事なのですが、水道料に対する下水道の割合が以前から見ると高いと思う。  
(70代男性)

※ 担当部署にお伝えしました。