

令和元年度
那覇市の水道・下水道に関するアンケート調査
報 告 書

2019年（令和元年）12月

那覇市上下水道局

～ 目 次 ～

I. 調査の実施概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査設計	1
3. 調査票の配布・回収状況	1
4. 調査項目	2
5. 報告書の読み方	3
II. 調査結果の概要	4
III. アンケート調査結果	8
1. 基本項目（属性）調査結果	8
2. 水道・下水道に関する意識調査結果	14
IV. 資 料 編.....	67
調査票	67

I. 調査の実施概要

I. 調査の実施概要

1. 調査の目的

那覇市の水道事業は、市民の皆様が安心安全な水道水の供給を行うとともに、水道施設の維持管理や地震等の災害対策を行っています。下水道事業は、河川や海の水質保全、浸水被害の軽減に加え、未普及地域の解消や災害等への備えに努めています。

今後は、人口減少社会の到来による料金収入の減少や施設の老朽化に伴う維持管理費の増加が見込まれる中において、市民の皆様が安心して水道・下水道を使用することができるよう、施設と財政の安全性を継続していかなければなりません。このような背景のもと、那覇市の水道・下水道に対する市民の意識と意向を調査・分析し、今後の上下水道事業運営に反映させるために本調査を実施しました。

2. 調査設計

- (1) 調査期間 2019年8月19日～10月28日（71日間）
- (2) 調査対象 那覇市（本庁地区、真和志地区、首里地区、小禄地区）
の水道を使用している一般家庭全世帯
- (3) 抽出方法 無作為抽出法（4地域の世帯数により按分抽出）による
- (4) 対象世帯数 3,700世帯（153,408世帯の約2.4%）
※（ ）の世帯数は那覇市HPよりR1年6月末の世帯数
- (5) 調査方法 配布・回収共に郵送法による
- (6) 調査実施機関 株式会社ゼンリンインターマップ

3. 調査票の配布・回収状況

総配布数：3,700世帯
有効配布数：3,665世帯（宛先不明35世帯）
回収数：1,400世帯
有効回答数：1,400世帯
有効回収率：38.1%

	本庁地区	真和志地区	首里地区	小禄地区	合 計
計画配布数	1,245世帯	1,222世帯	589世帯	644世帯	3,700世帯
宛先不明数	19世帯	9世帯	6世帯	1世帯	35世帯
最終配布数 (配布比率)	1,226世帯 (33.4%)	1,213世帯 (33.1%)	583世帯 (15.9%)	643世帯 (17.6%)	3,665世帯 —
回収数 (回収比率)	408世帯 (29.1%)	478世帯 (34.1%)	266世帯 (19.0%)	248世帯 (17.8%)	1,400世帯 —

I. 調査の実施概要

4. 調査項目

調査項目は、クロス集計による分析のための回答者の基本項目（属性）調査も含め、以下の5項目で構成しました。

水道・下水道についての質問総数は、合計20問となっています。

1. 基本項目（属性）について

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | 年齢 |
| 2 | 居住地区 |
| 3 | 居住形式 |
| 4 | 世帯構成 |
| 5 | 那覇市での居住期間 |
| 6 | 最近支払った1か月分の水道料金・下水道使用料の合計額 |

2. 水道・下水道について

I 水道について

- | | |
|----|-------------------|
| 問1 | 日頃の主な水の飲み方について |
| 問2 | 水道水をそのまま飲まない理由 |
| 問3 | 貯水槽（タンク）の保有状況について |
| 問4 | 貯水槽（タンク）の清掃状況について |
| 問5 | 節水の心がけについて |
| 問6 | 節水の取組や節水機器について |

II 下水道について

- | | |
|----|--------------------------|
| 問7 | 下水道の接続有無について |
| 問8 | 洗濯機の設置場所と排水について |
| 問9 | 排水管や下水道管のつまりや悪臭の排出抑制について |

III 水道・下水道共通の項目について

- | | |
|-----|-----------------------------|
| 問10 | 水道・下水道の情報収集源について |
| 問11 | 水道・下水道で実施している情報提供に対する手段について |
| 問12 | 水道に関して知りたい情報について |
| 問13 | 下水道に関して知りたい情報について |
| 問14 | 災害時の水の確保について |
| 問15 | 那覇市上下水道局が力を入れるべき震災対策について |
| 問16 | 災害発生時に知りたい情報について |
| 問17 | 水道料金・下水道使用料金について |
| 問18 | 上下水道事業維持管理に対する経費への負担 |
| 問19 | 水道事業の民営化について |

IV お客様センターについて

- | | |
|-----|------------------------|
| 問20 | お客様センター窓口・電話対応の満足度について |
|-----|------------------------|

5. 報告書の読み方

- (1) 報告書における集計方法は、コンピュータによる単純集計・クロス集計で行っています。
- (2) 不明確な回答（選択肢にすべて○をつける、相反する選択肢に○をつける等）については、できる限り反映させて処理しています。
- (3) 基本的に集計結果は、百分率で少数点第 2 位を四捨五入して表示しています。合計については小数点以下を四捨五入して表示しています。
- (4) 報告書内で作成されているグラフは、質問がシングルアンサー（選択肢を 1 つだけ選ぶ質問）においては「円グラフ」を、属性による比較においては「帯グラフ」を採用しています。

また、マルチアンサー（選択肢を複数選ぶ質問）においては「横棒グラフ」を、属性による比較においては「横棒グラフ」を採用しています。

過去調査と比較する場合には「帯グラフ」を採用しています。
- (5) グラフの表示については、特に意図がある場合を除き、選択肢のトップから順に濃い色から薄い色へ変化するように表示の統一を行っています。
- (6) グラフ内に表記されている「n=〇〇」という値は回答者数の合計で、その値を 100% として割合を算出しています。マルチアンサー（選択肢を複数選ぶ質問）においては、割合の合計が 100%を超えることがあります。
- (7) 報告書では、今回の調査だけでなく、出来る限り過去調査との比較を行っています。

Ⅱ. 調査結果の概要

Ⅱ. 調査結果の概要

1. 回答者の基本項目（属性）について

回答者の年代は「70歳代以上」が27.3%と最も高く、30歳代～60歳代は10.9～21.9%、20歳代は2.4%となっています。

回答者の居住地区は「本庁地区」「真和志地区」が約3割、「首里地区」「小禄地区」が約2割程度となっています。



居住形式で最も多い回答は「一戸建て」の54.9%で、「集合住宅（マンション、アパートなど）」は42.7%となっており、平成23年度の調査以降、集合住宅の割合が一戸建てより高い傾向となっています。

回答者の世帯構成は「夫婦及び子供」が最も多く、次いで「夫婦のみ」「単身者」「2世帯で同居」の順となっています。「単身者」の割合は平成17年度の調査以降、高い傾向となっています。

那覇市での居住年数は「15年以上」が約6割と最も高く、次いで「5年未満」「5～10年未満」「10～15年未満」の順となっています。

最近支払った1か月分の水道料金と下水道使用料は「2,000円以上4,000円未満」が約4割と最も高くなっています。10,000円以上支払っている世帯の居住形式は約8割が一戸建て世帯となっています。

2. 水道について

那覇市の水道については、水道水の飲用状況、貯水槽の保有・清掃状況、節水への取り組みについて質問を実施しました。

日頃の主な水の飲み方については、「その他」を除き、水道水を飲まないと回答した割合の合計は32.6%（前回調査30.8%）、水道水を飲むと回答した割合の合計は64.1%（前回調査63.1%）となっており、水道水を飲まないと回答した割合は前回から増加しています。

水道水を飲まない理由としては「水道水自体の安全性に不安があるから」の31.2%が最も高く、次いで「元々飲む習慣がないから（なんとなく飲まない場合を含む）」の27.9%、「マンションやアパートの貯水槽（タンク）の衛生面が気になるから」の24.9%となっています。

貯水槽（タンク）の保有状況については、「貯水槽（タンク）あり」が60.1%（前回調査60.4%）、「貯水槽（タンク）なし」が26.6%（前回調査20.3%）、「わからない」が12.2%となっています。「貯水槽（タンク）あり」は平成20年度の調査以降減少傾向となっています。



貯水槽（タンク）の清掃状況については、「定期的に清掃をしている（年に1回以上）」と回答した割合が17.8%となっており、「ときどき

Ⅱ. 調査結果の概要

清掃している（2～3年に1回くらい）」を合わせると、48.4%が貯水槽（タンク）の清掃を行っています。また、「清掃をしたことがない」が17.4%、「わからない」が27.3%となっています。



節水の心がけについては「いつも節水を意識している」「ある程度節水を実行している」を合わせると77.3%（前回調査78.8%）、「特に実行していない」「考えずに使っている」を合わせると21.6%（前回調査19.4%）となっており、前回調査より節水を実行していない市民の割合が増加しています。

家庭での節水の取組などで多い回答は、「こまめな蛇口の開閉」「洗濯物はまとめて洗う」「トイレの大小レバーの使い分け」などとなっています。

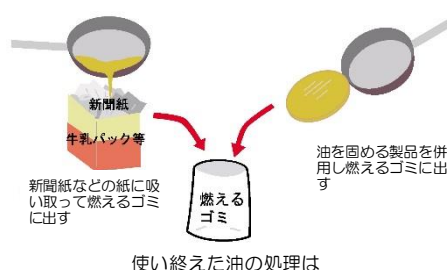
3. 下水道について

下水道については、下水道の接続状況、洗濯機の排水、排水管や下水管のつまりの要因となる汚れの排出抑制意識について質問を実施しました。

下水道の接続状況については「下水道へ接続している」が84.9%となっており、「下水道へ接続していない」が1.4%、「わからない」が12.5%となっています。

洗濯機の排水については、洗濯機の設置場所と排水の状況について質問しました。「室内に設置しており、下水道へ排水している」と「ベランダに設置しており、下水道へ排水している」を合わせると約8割となり、「ベランダに設置しており、側溝等へ排水している」が約2割となっています。

汚れの排出抑制について多い回答は、「生ごみなどを流さないようにしている」「使用済みの天ぷら油を流さないようにしている」「紙おむつや水に溶けにくいティッシュなどを流さないようにしている」などとなっています。



使い終わった油の処理は

4. 水道・下水道の共通項目

水道・下水道の共通項目では、水道・下水道の情報収集源、水道・下水道で実施している情報提供を充実させる手段、水道に関して知りたい情報、下水道に関して知りたい情報、災害時の水の確保、那覇市上下水道局が力を入れるべき震災対策、災害発生時に知りたい情報、水道料金・下水道使用料について、水道料金・下水道使用料の料金改定（値上げ）、水道事業の民営化について質問を実施しました。

水道・下水道の情報収集源については、「広報なは 市民の友」が49.5%（前回48.7%）と最も高く、次いで「上下水

上下水道局広報誌 なはの水



道局広報誌「なはの水」の27.9%（前回調査30.1%）、「テレビ・ラジオ」の20.3%などとなっています。「上下水道局広報誌 なはの水」は前回調査から割合が減少しています。

水道・下水道で実施している情報提供を充実させる手段について多い回答は、「内容を簡単にする」「タイムリーな情報を増やす」「情報を探しやすくする」などとなっています。

水道に関して知りたい情報については、「水質のこと」の75.4%が最も高く、次いで「水道料金のこと」の52.0%、「地震や災害対策のこと」の34.1%などとなっており、上位3項目は前回調査と同じ順位となっています。

下水道に関して知りたい情報については、「下水処理のしくみ」の47.5%が最も高く、次いで「川や海の水質保全のこと」の43.9%、「下水道使用料のこと」の40.3%などとなっています。「川や海の水質保全のこと」は平成20年度の調査以降増加傾向にあり、市民の関心の高さがうかがえます。



下水道
デザインマンホール蓋

災害時の水の確保については、「ペットボトル水などの飲料水を常備している」が最も高く46.6%、次いで「ポリタンクなどに水を入れている」が15.4%となっています。他に「浴槽の水を抜かずに残している」「簡易トイレなどの非常用トイレを準備している」が各5%以下となっています。「その他」の内容の多くは「何もしていない」で20.4%となっており、前回調査での「何もしていない」の60.9%から災害時の水の確保に関心が高くなっているとうかがえます。

那覇市上下水道局が力を入れるべき震災対策については、「水道管・下水管の耐震化を進める」の72.1%が最も高く、他に「応急給水拠点についての広報やPRに力を入れる」「飲料水の備蓄についての広報やPRに力を入れる」などとなっています。

災害発生時に知りたい情報については、「応急給水をしている場所、日時」が89.6%（前回調査91.4%）と最も高く、次いで「断水している地域と復旧見込み」の70.4%（前回調査77.2%）となっています。



上下水道局では、地震などの災害に備えて、水道施設の耐震化を進めています。
耐震化とは、地震の際に管が破損して水が漏れないように、管と管の継ぎ目が「上下左右に曲がる」「前後に伸び縮みする」「強い力がかかっても抜けない」水道管に替えることです。（図参照）

現在支払っている水道・下水道料金については、54.9%が「妥当である」と感じており、次いで「やや高い」が26.6%、「高い」が8.7%となっています。

水道・下水道使用料の改定（値上げ）については、「安全な施設を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の49.1%が最も高く、次いで「現在の負担でまかなってほしい」の45.3%となっています。

水道事業の民営化については、「民営化すべきでない」が最も高く63.6%、次い

Ⅱ. 調査結果の概要

で「わからない」が23.1%、「民営化すべきである」が9.0%となっています。

5. お客様センターについて

那覇市上下水道局では、平成26年6月1日より、サービスの向上と業務の効率化を図るために「お客様センター」を設置しており、お客様センターの窓口・電話対応の満足度について質問を実施しました。



那覇市上下水道局 お客様センター

お客様センターを利用したことがある市民に対する、窓口・電話対応の満足度については、「ふつう」が38.2%と最も高く、次いで、「良い」「非常に良い」などとなっています。「良い」「非常に良い」を合わせると50.4%（前回調査52%）が良いと回答しており、前回調査と同様にお客様サービスの満足度が維持できている結果となりました。

Ⅲ. アンケート調査結果

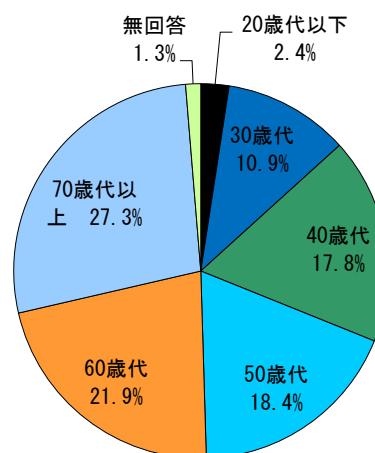
Ⅲ. アンケート調査結果

1. 基本項目（属性）調査結果

【あなたの年齢】

- 1 20歳代以下 2 30歳代 3 40歳代 4 50歳代
5 60歳代 6 70歳代以上

項 目	回答数	%
20歳代以下	34	2.4%
30歳代	152	10.9%
40歳代	249	17.8%
50歳代	258	18.4%
60歳代	306	21.9%
70歳代以上	382	27.3%
無回答	19	1.3%
計	1,400	100%

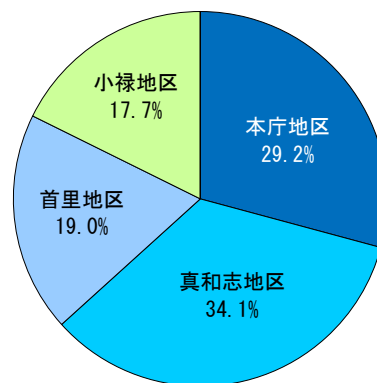


回答者の年齢は、「70歳代以上」の27.3%が最も高く、次いで「60歳代」の21.9%、「50歳代」の18.4%、「40歳代」の17.8%、「30歳代」の10.9%、「20歳代以下」の2.4%となっています。

【現在お住まいの地区】

- 1 本庁地区 2 真和志地区 3 首里地区 4 小禄地区
5 わからない

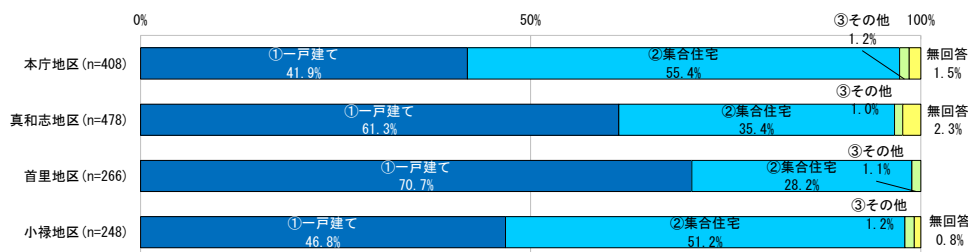
項 目	回答数	%
本庁地区	408	29.2%
真和志地区	478	34.1%
首里地区	266	19.0%
小禄地区	248	17.7%
わからない	0	0.0%
計	1,400	100%



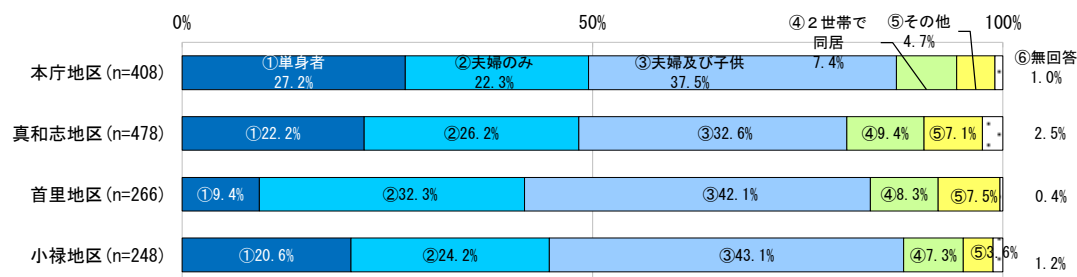
回答者の居住地区は、「本庁地区」が29.2%、「真和志地区」が34.1%、「首里地区」が19.0%、「小禄地区」が17.7%となっています。

Ⅲ. アンケート調査結果 基本項目（属性）調査結果

居住形式別でみると、一戸建てと回答した割合は「首里地区」の70.7%が最も高く、次いで「真和志地区」の61.3%、「小禄地区」の48.8%、「本庁地区」の41.9%となっています。



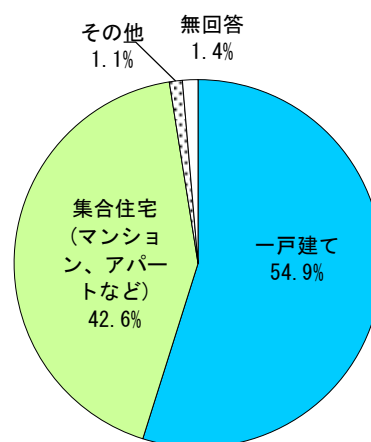
世帯構成別でみると、単身者と回答した割合は「本庁地区」の27.2%が最も高く、夫婦及び子供と回答した割合は「小禄地区」が最も高くなっています。



【現在お住まいの家の形式】

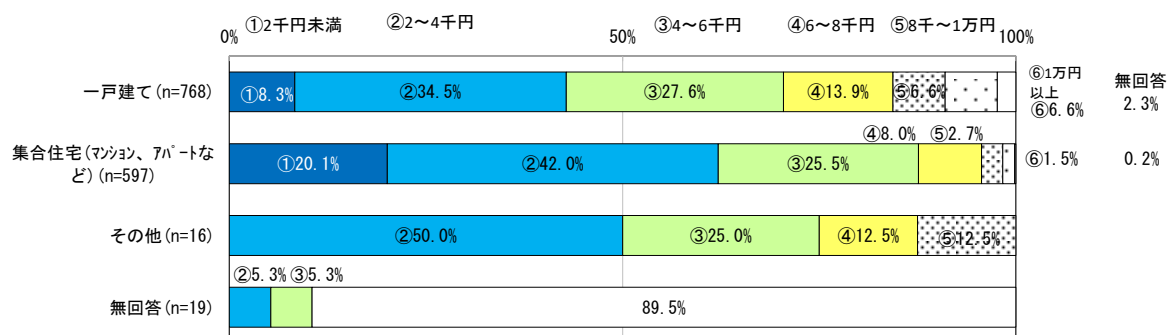
1 一戸建て 2 集合住宅(マンション、アパートなど) 3 その他

項 目	回答数	%
一戸建て	768	54.9%
集合住宅(マンション、アパートなど)	597	42.6%
その他	16	1.1%
無回答	19	1.4%
計	1,400	100%



回答者の居住形式は「一戸建て」の54.9%が最も高く、次いで「集合住宅(マンション、アパートなど)」の42.6%、「その他」の1.1%となっています。その他の回答としては「県営住宅」「市営住宅」「共同住宅」などとなっています。

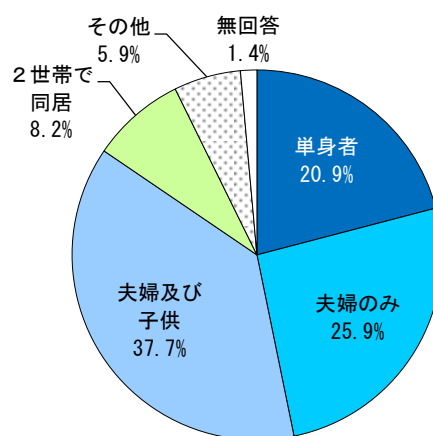
最近支払った1か月分の水道料金・下水道使用料別でみると、「一戸建て」では6,000円以上の支払いの割合が高くなっています。



【世帯構成】

1 単身者 2 夫婦のみ 3 夫婦及び子供 4 2世帯で同居 5 その他

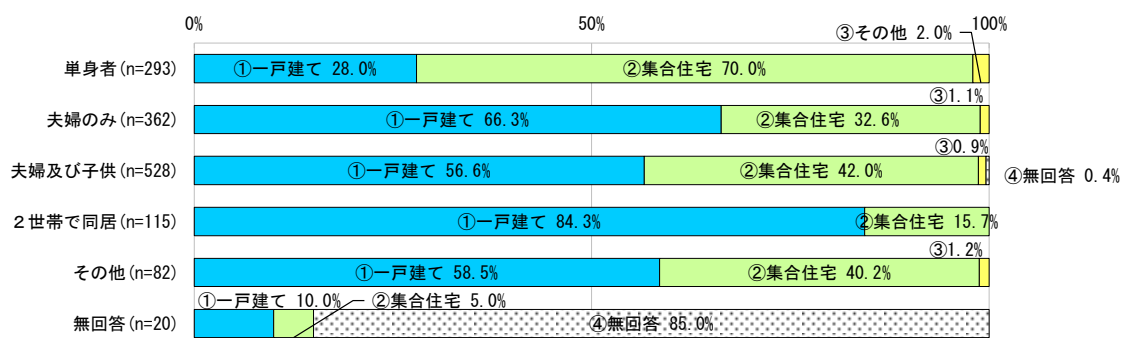
項 目	回答数	%
単身者	293	20.9%
夫婦のみ	362	25.9%
夫婦及び子供	528	37.7%
2世帯で同居	115	8.2%
その他	82	5.9%
無回答	20	1.4%
計	1,400	100%



回答者の世帯構成は「夫婦及び子供」が37.7%と最も高く、次いで「夫婦のみ」の25.9%、「単身者」の20.9%、「2世帯で同居」の8.2%となっています。その他の多くは「親と子」「2世帯」「兄弟」などとなっています。

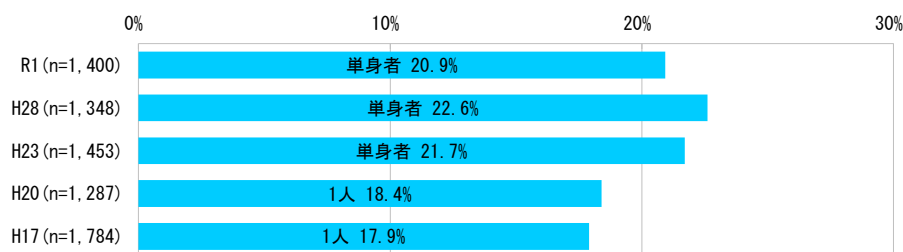
Ⅲ. アンケート調査結果 基本項目（属性）調査結果

世帯構成を居住形式別でみると、「2世帯で同居」では84.3%が一戸建てと回答しており、「単身者」では70.0%が集合住宅と回答しています。



参 考

世帯構成について経年変化でみると、平成17年度の調査以降「単身者」の割合は高くなる傾向が見られます。

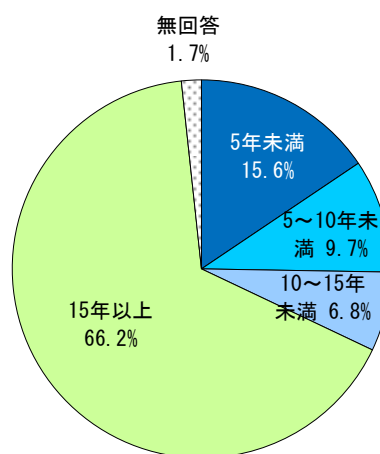


※平成17年度、平成20年度調査では「何人でお住まいですか」の質問に対する選択項目の「1人」を「単身者」に置き換えて比較しています

【那覇市にお住まいの期間】

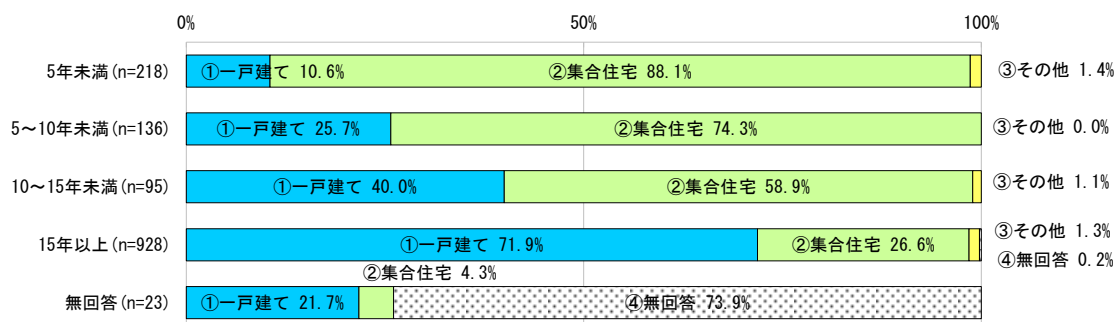
1 5年未満 2 5～10年未満 3 10～15年未満 4 15年以上

項 目	回答数	%
5年未満	218	15.6%
5～10年未満	136	9.7%
10～15年未満	95	6.8%
15年以上	928	66.3%
無回答	23	1.6%
計	1,400	100%



回答者の那覇市の居住年数は「15年以上」が66.3%と最も高く、次いで「5年未満」の15.6%、「5～10年未満」の9.7%、「10～15年未満」の6.8%となっています。

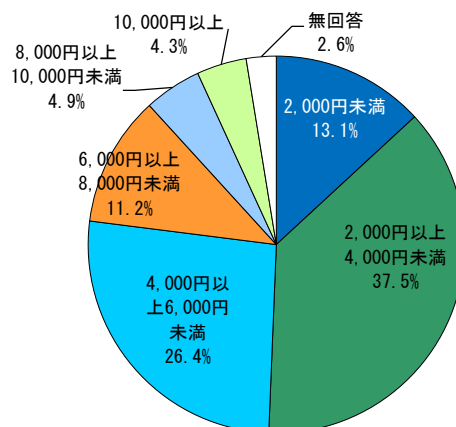
居住年数を居住形式別でみると、那覇市での居住年数の長さにもなって、一戸建てと回答した割合が高くなっています。



【最近お支払いいただいた水道料金と下水道使用料の合計額（消費税込、1 か月分）】

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1 2,000 円未満 | 2 2,000 円以上 4,000 円未満 |
| 3 4,000 円以上 6,000 円未満 | 4 6,000 円以上 8,000 円未満 |
| 5 8,000 円以上 10,000 円未満 | 6 10,000 円以上 |

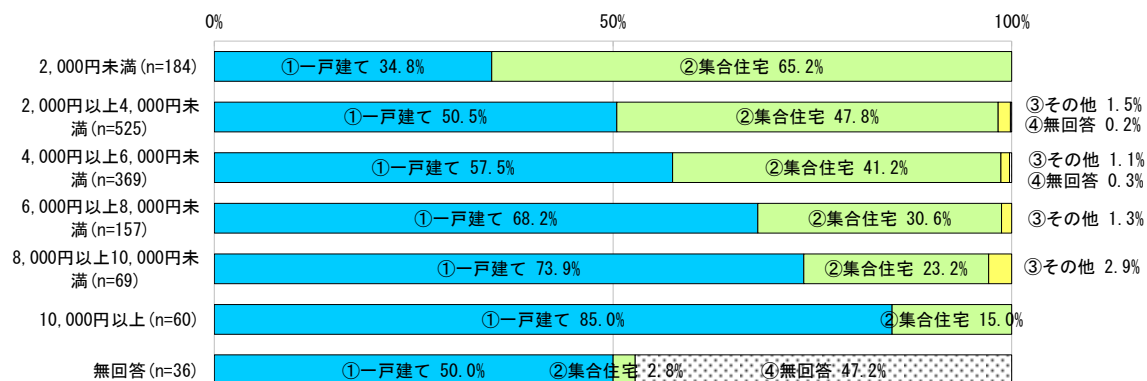
項 目	回答数	%
2,000円未満	184	13.1%
2,000円以上4,000円未満	525	37.5%
4,000円以上6,000円未満	369	26.4%
6,000円以上8,000円未満	157	11.2%
8,000円以上10,000円未満	69	4.9%
10,000円以上	60	4.3%
無回答	36	2.6%
計	1,400	100%



回答者の水道料金及び下水道使用料の合計額は「2,000 円以上 4,000 円未満」の 37.5%が最も高く、次いで「4,000 円以上 6,000 円未満」の 26.4%、「2,000 円未満」の 13.1%の順となっています。

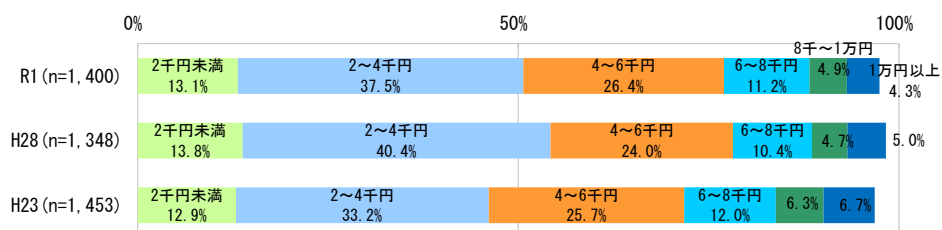
Ⅲ. アンケート調査結果 基本項目（属性）調査結果

1 か月分の水道料金・下水道使用料を居住形式別でみると、水道料金・下水道使用料が増えるのにもなって一戸建てと回答した割合が高くなっており、「10,000 円以上」では、約 8 割が一戸建てと回答しています。



参 考

最近支払った 1 か月分の水道料金・下水道使用料を経年変化でみると「2,000 円以上 4,000 円未満」以下の比較的低額の割合が減少し、「4,000 円以上 6,000 円未満」以上の高額割合が増加しています。



※「無回答」は掲載していません。

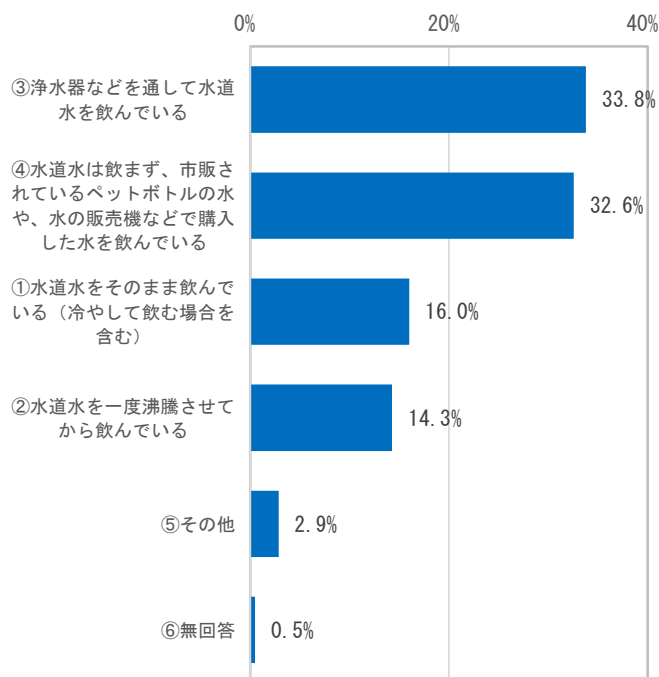
2. 水道・下水道に関する意識調査結果

Ⅰ 水道について

問 1 日頃、主にどのようにして水を飲んでいますか。(〇は 1 つだけ)

- 1 水道水をそのまま飲んでいる（冷やして飲む場合を含む）
- 2 水道水を一度沸騰させてから飲んでいる
- 3 浄水器などを通して水道水を飲んでいる
- 4 水道水は飲まず、市販されているペットボトルの水や、水の販売機などで購入した水を飲んでいる
- 5 その他

項 目	回答数	%
③浄水器などを通して水道水を飲んでいる	473	33.8%
④水道水は飲まず、市販されているペットボトルの水や、水の販売機などで購入した水を飲んでいる	456	32.6%
①水道水をそのまま飲んでいる（冷やして飲む場合を含む）	224	16.0%
②水道水を一度沸騰させてから飲んでいる	200	14.3%
⑤その他	40	2.9%
⑥無回答	7	0.5%
計	1,400	100.0%

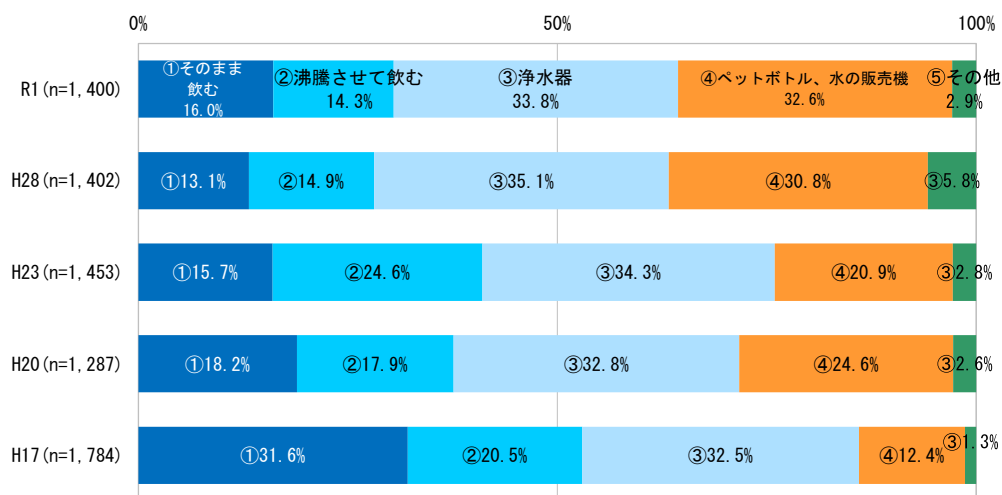


※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

日頃の主な水の飲み方については、「③浄水器などを通して水道水を飲んでいる」の 33.8%が最も高く、次いで「④水道水は飲まず、市販されているペットボトルの水や、水の販売機などで購入した水を飲んでいる」の 32.6%、「①水道水をそのまま飲んでいる（冷やして飲む場合を含む）」16.0%、「②水道水を一度沸騰させてから飲んでいる」14.3%、「その他」2.9%の順となっています。その他の回答の多くは「ウォーターサーバーを設置している」となっており、他に「宅配の水を利用している」「水道水と市販の水を並行して飲んでいる」などとなっています。

参 考

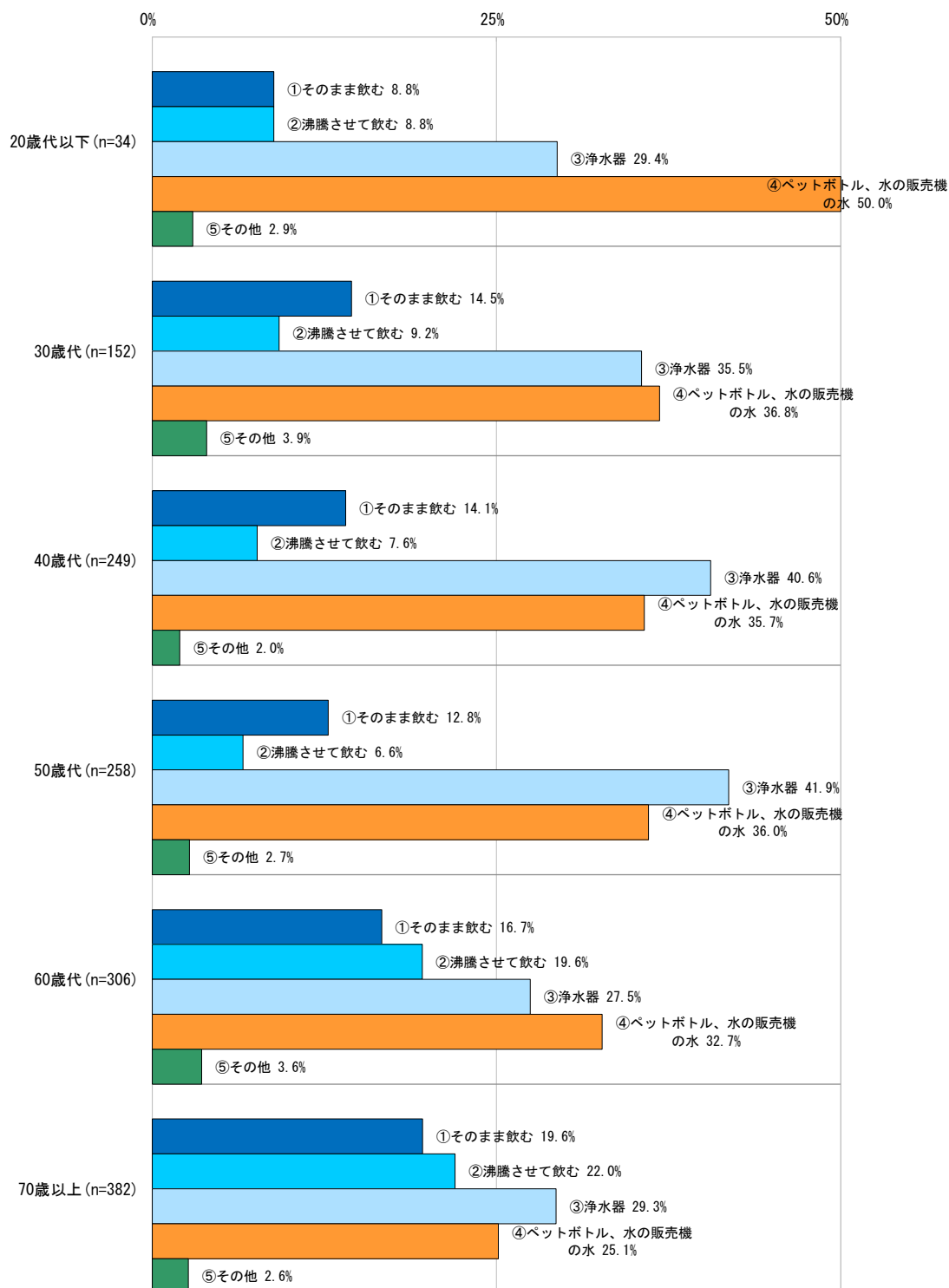
調査結果を経年変化でみると、「①そのまま飲んでいる」「②沸騰させてから飲んでいる」と回答した割合は、前回調査から若干増加していますが、「④ペットボトルの水や水の販売機などで購入した水を飲んでいる」も増加となっており、水道水を飲まない市民が増加傾向にあることがわかります。



※調査年ごとに選択項目の文言に多少違いがありますが、同じ意味でまとめて比較しています。

※「無回答」は掲載していません。

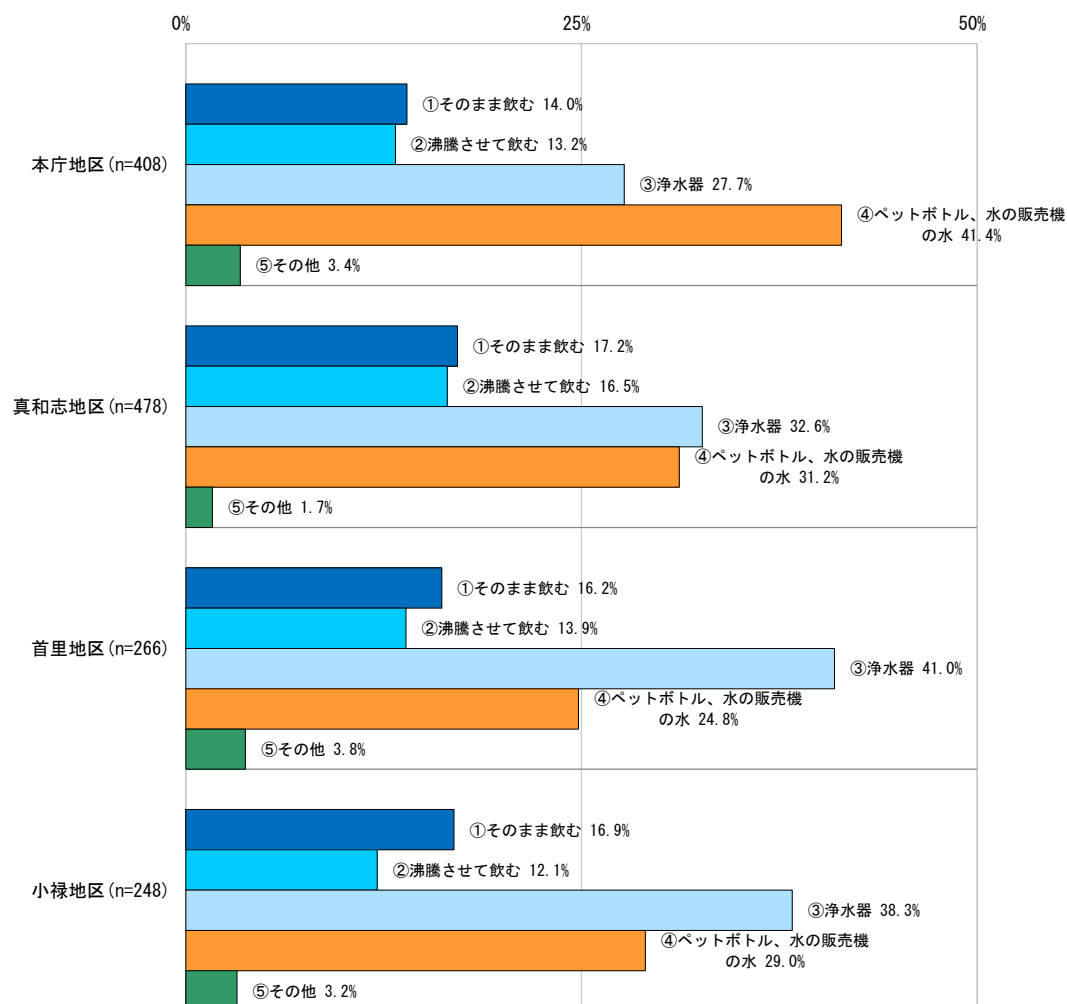
年代別でみると、比較的年代が高くなるにつれて「①そのまま飲んでいる」「②沸騰させてから飲んでいる」と回答した割合が高くなっています。20歳代以下は「④ペットボトルの水や水の販売機の水を飲んでいる」と回答した割合が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

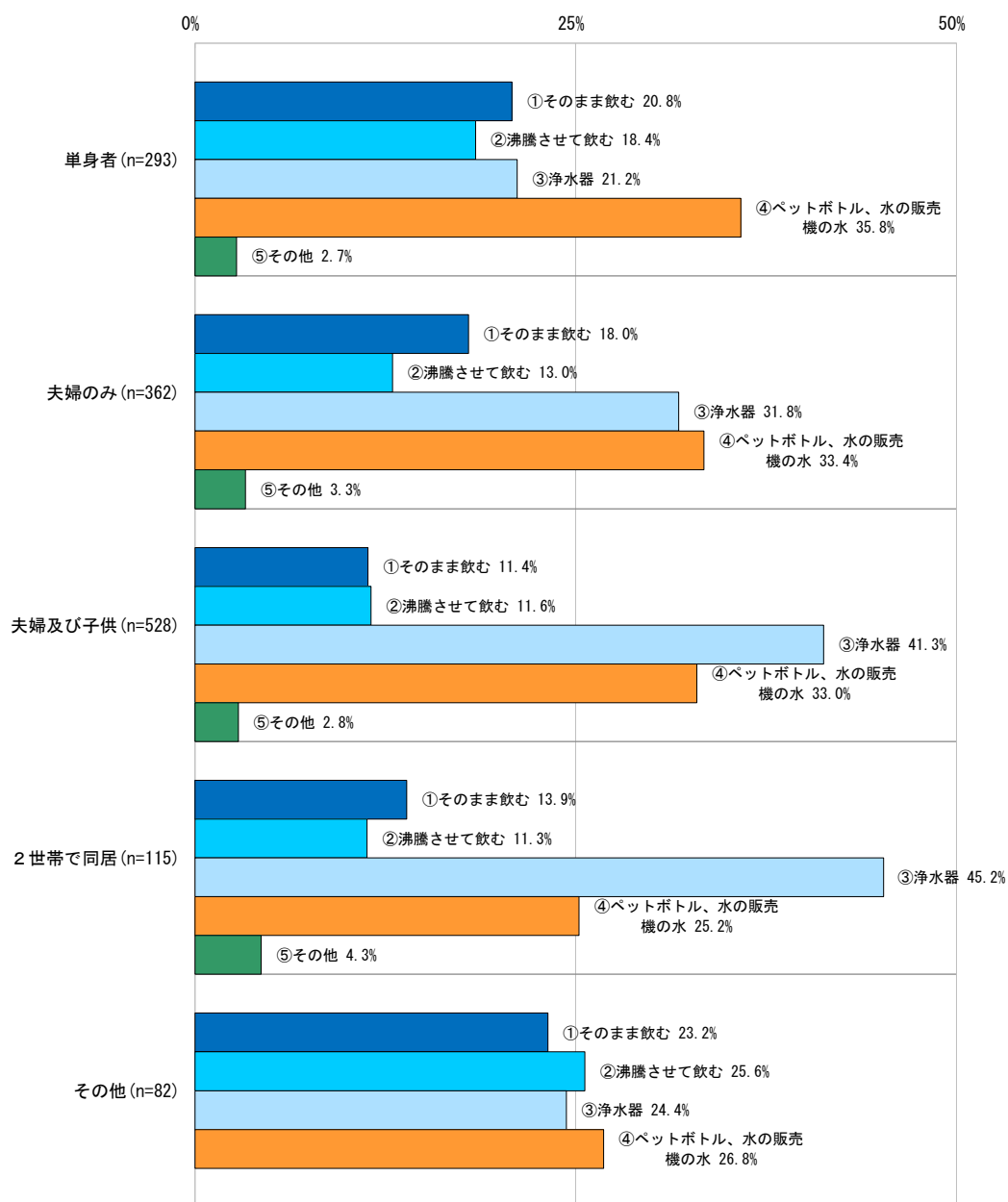
Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

居住地区別でみると、「①そのまま飲んでいる」「②沸騰させてから飲んでいる」「③浄水器を通して飲んでいる」を合わせた、主に水道水を飲用している割合が高いのが首里地区となっており、「④ペットボトルの水や水の販売機の水を飲んでいる」「⑥その他」を合わせた、水道水を飲まない割合が高いのが本庁地区となっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

世帯構成別でみると、「①そのまま飲んでいる」「②沸騰させてから飲んでいる」と回答した割合は、その他の世帯（親と子・兄弟など）、単身者世帯が高くなっています。
「③浄水器を通して飲んでいる」と回答した割合は2世帯で同居が高くなっています。



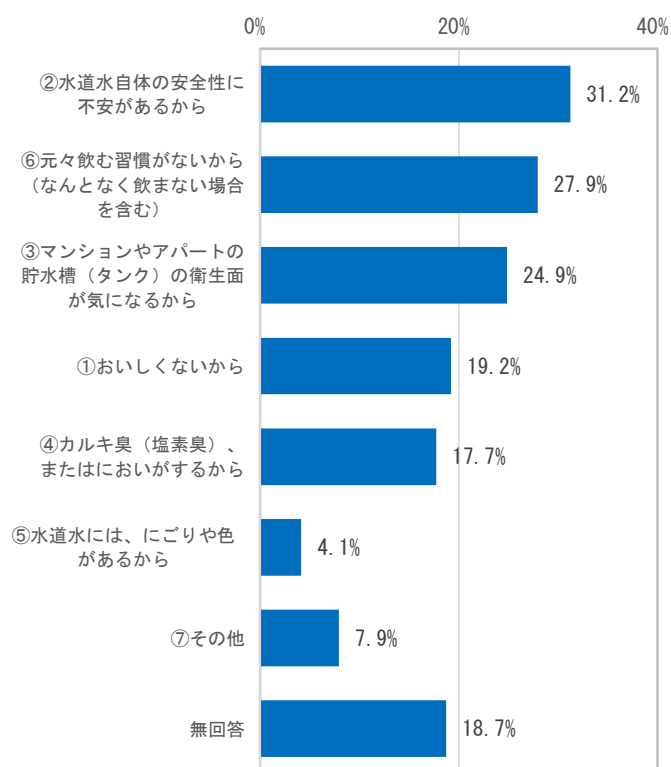
※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問2 問1で「2」～「5」とお答えになった方におうかがいします。水道水を「そのまま飲まない」、または、「飲まない」理由をお聞かせください。（〇はいくつでも）

- 1 おいしくないから
- 2 水道水自体の安全性に不安があるから
- 3 マンションやアパートの貯水槽（タンク）の衛生面が気になるから
- 4 カルキ臭（塩素臭）、またはにおいがするから
- 5 水道水には、にごりや色があるから
- 6 元々飲む習慣がないから（なんとなく飲まない場合を含む）
- 7 その他

項 目	回答数	%
②水道水自体の安全性に不安があるから	437	31.2%
⑥元々飲む習慣がないから（なんとなく飲まない場合を含む）	391	27.9%
③マンションやアパートの貯水槽（タンク）の衛生面が気になるから	348	24.9%
①おいしくないから	269	19.2%
④カルキ臭（塩素臭）、またはにおいがするから	248	17.7%
⑤水道水には、にごりや色があるから	58	4.1%
⑦その他	111	7.9%
無回答	262	18.7%

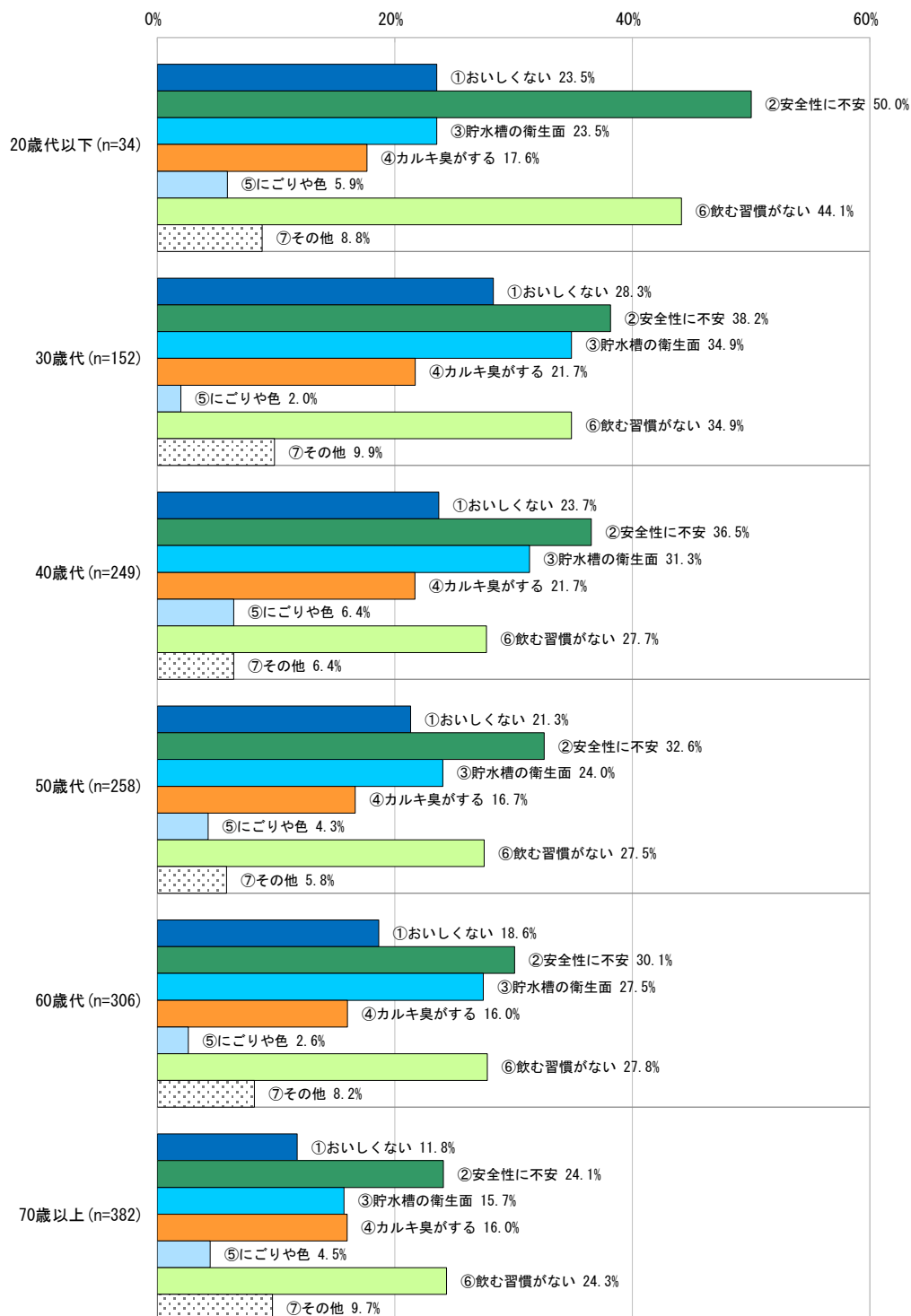


※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

水道水をそのまま飲まない理由としては「②水道水自体の安全性に不安があるから」の31.2%が最も高く、次いで「⑥元々飲む習慣がないから（なんとなく飲まない場合を含む）」の27.9%、③マンションやアパートの貯水槽（タンク）の衛生面が気になるから」の24.9%、「①おいしくないから」の19.2%、「④カルキ臭（塩素臭）、またはにおいがするから」の17.7%、「⑦その他」の7.9%、「⑤水道水には、にごりや色があるから」の4.1%となっています。その他の回答としては、「お茶やコーヒーを飲むから（水を飲まない）」「石灰が気になるから」などとなっています。

年代別でみると、30歳代は「①おいしくない」と回答した割合が高く、20歳代以下は「②安全性に不安がある」と回答した割合が高くなっています。

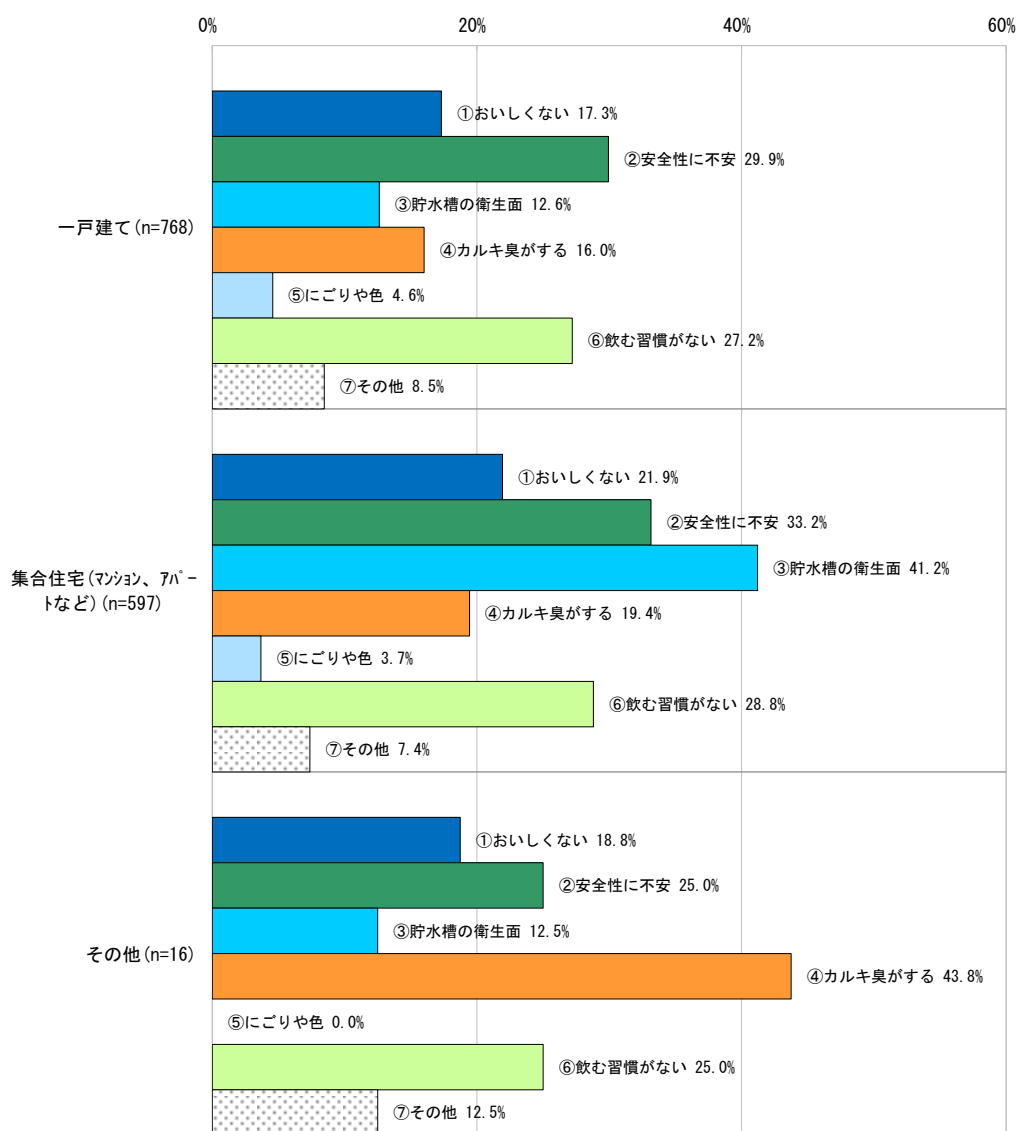


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

居住形式別でみると、一戸建てでは「②安全性に不安がある」と回答した割合が最も高く、次いで「⑥飲む習慣がない」「④カルキ臭がする」の順となっています。

集合住宅では「③貯水槽の衛生面が気になる」と回答した割合が最も高く、次いで「②安全性に不安がある」「①おいしくない」の順となっています。

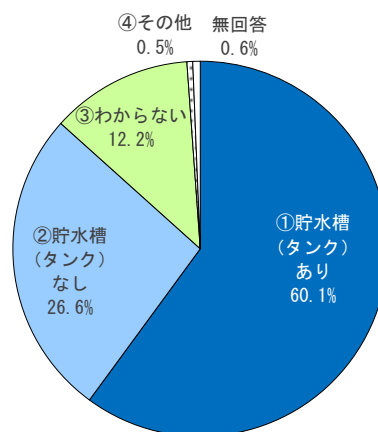


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問3 お住まいに、貯水槽（タンク）はありますか。（○は1つだけ）

1 貯水槽（タンク）あり 2 貯水槽（タンク）なし 3 わからない 4 その他

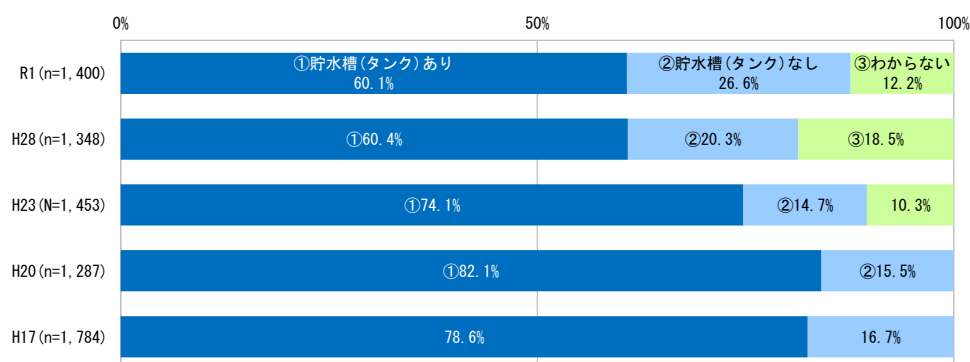
項 目	回答数	%
①貯水槽（タンク）あり	841	60.1%
②貯水槽（タンク）なし	372	26.6%
③わからない	171	12.2%
④その他	7	0.5%
無回答	9	0.6%
計	1,400	100%



貯水槽（タンク）の保有状況については、「①貯水槽（タンク）あり」が 60.1%となっており、「②貯水槽（タンク）なし」が 26.6%、「③わからない」が 12.2%、「④その他」が 0.5%となっています。その他の回答としては、「貯水槽はあるが使用していない」となっています。

参 考

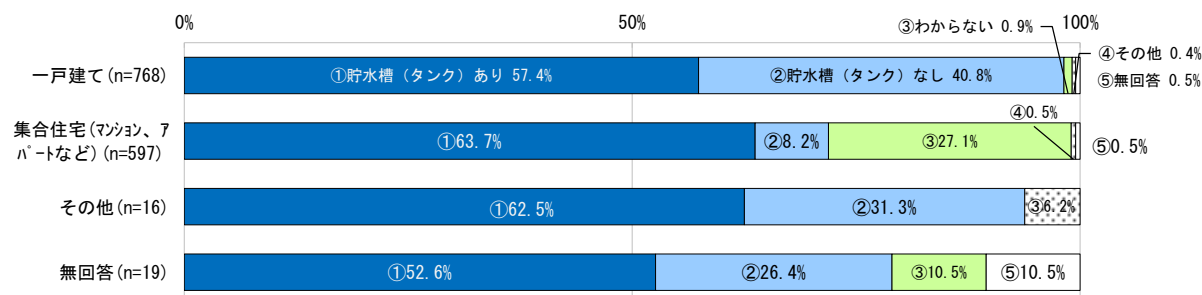
上記結果を経年変化でみると、平成 20 年度以降「①貯水槽（タンク）あり」と回答した割合は減少傾向となっています。



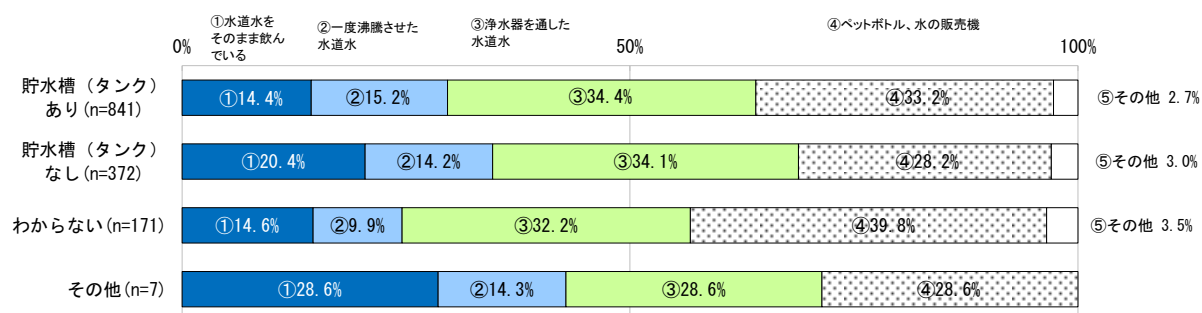
※「その他」「無回答」は掲載していません。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

居住形式別でみると、一戸建てでは「①貯水槽あり」が 57.4%、「②貯水槽なし」が 40.8%となっています。集合住宅では「①貯水槽あり」が 63.7%、「③わからない」が 27.1%となっています。



問1の水の飲み方と比較すると、貯水槽（タンク）の有無にかかわらず「①水道水をそのまま飲んでいる」「②水道水を一度沸騰させてから飲んでいる」「③浄水器などを通して水道水を飲んでいる」を合わせた、水道水を飲むと回答した割合が約6割となっています。

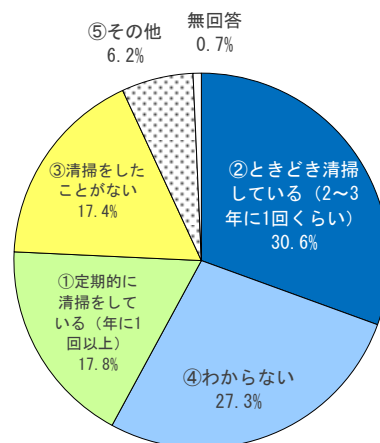


※「無回答」は掲載していません。

問4 問3で「1 貯水槽（タンク）あり」とお答えになった方におうかがいします。
貯水槽（タンク）の清掃を定期的に行なっていますか。（○は1 つだけ）

- 1 定期的に清掃をしている（年に1 回以上） 2 ときどき清掃している（2～3年に1 回くらい）
3 清掃をしたことがない 4 わからない 5 その他

項 目	回答数	%
②ときどき清掃している（2～3年に1回くらい）	257	30.6%
④わからない	230	27.3%
①定期的に清掃をしている（年に1回以上）	150	17.8%
③清掃をしたことがない	146	17.4%
⑤その他	52	6.2%
無回答	6	0.7%
計	841	100%

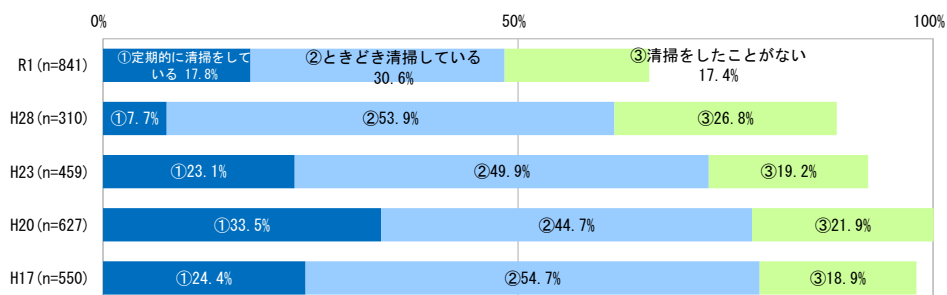


※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

貯水槽（タンク）の清掃については「①定期的に清掃をしている（年に1 回以上）」「②ときどき清掃している（2～3 年に1 回くらい）」を合わせた、貯水槽の清掃を行っていると回答した割合は48.4%となります。また、その他の回答としては「5、6 年に1 回くらい清掃している」「10 年に1 回くらい清掃している」などとなっています。

参 考

貯水槽（タンク）の清掃について経年変化で比較すると、今回調査では「①定期的に清掃をしている」「②ときどき清掃している」を合わせた、貯水槽の清掃を行っていると回答した割合が減少しています。

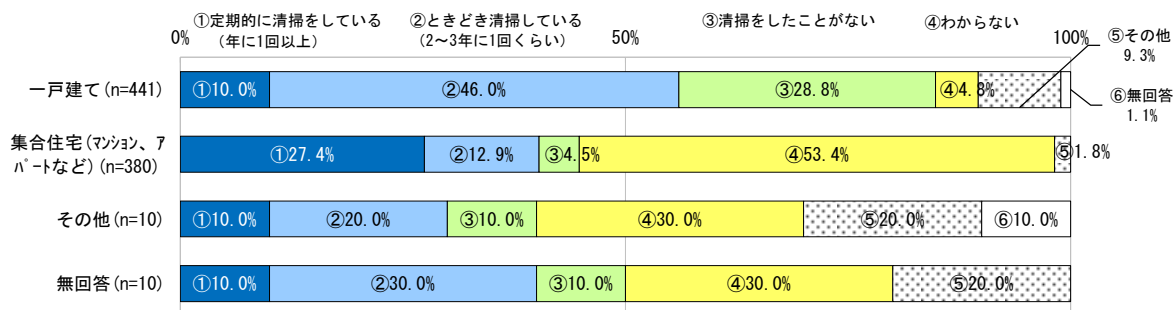


※「わからない」「その他」「無回答」は掲載していません。

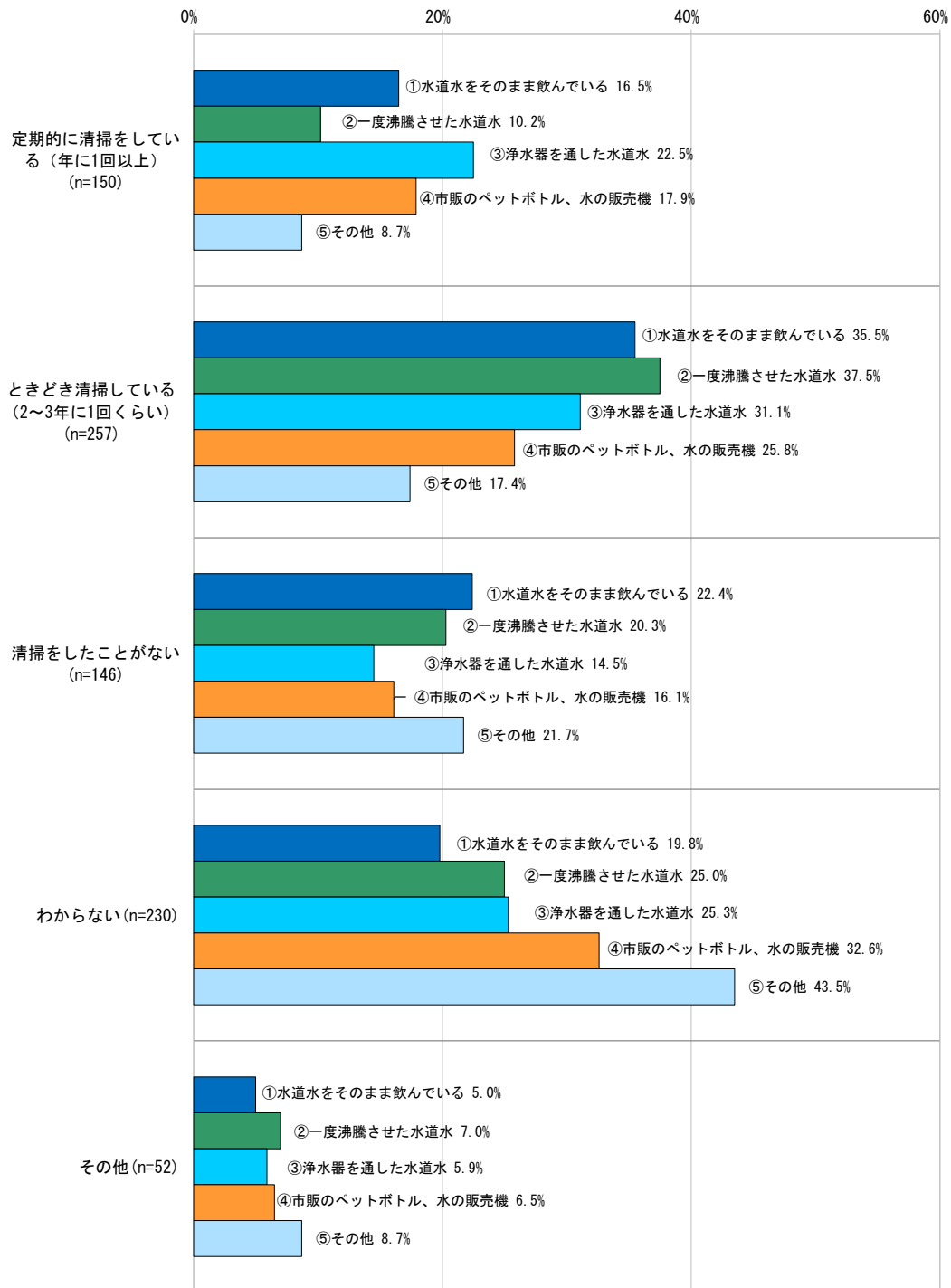
※H20 以前の調査では、一戸建てと集合住宅に分けて清掃状況を質問していたため、一戸建て所有者の貯水槽の清掃状況を比較しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

居住形式別でみると、一戸建てでは「②ときどき清掃している」と回答した割合が高く、集合住宅では「①定期的に清掃している」「④わからない」と回答した割合が高くなっています。



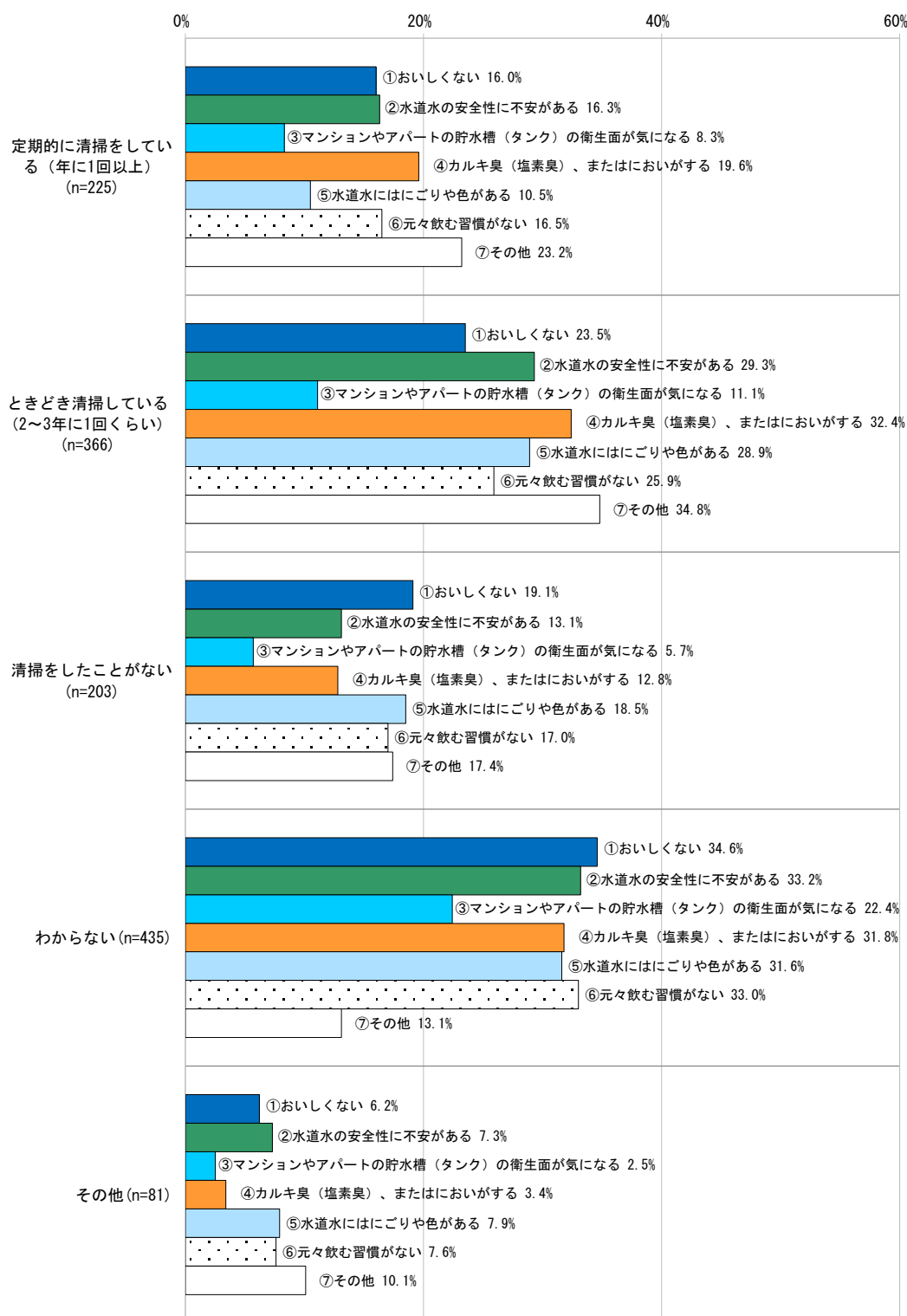
問1の水の飲み方と比較すると、貯水槽（タンク）を「定期的に清掃をしている」「ときどき清掃している」と回答した人は、「①水道水をそのまま飲んでいる」「②水道水を一度沸騰させてから飲んでいる」「③浄水器などを通して飲んでいる」を合わせた、水道水を飲む割合が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問2の水道水を飲まない理由とすると、「定期的に清掃をしている」「ときどき清掃をしている」と回答した方は、「④水道水のカルキ臭またはにおいがする」と回答した割合が高く、「清掃をしたことがない」と回答した方は、「⑤水道水には、にごりや色がある」の割合が高くなっています。

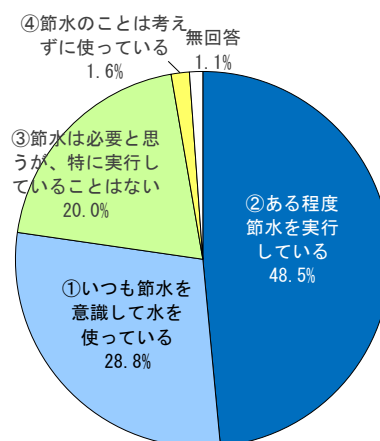


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問5 節水を心がけていますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 1 いつも節水を意識して水を使っている | 2 ある程度節水を実行している |
| 3 節水は必要と思うが、特に実行していることはない | 4 節水のことは考えずに使っている |

項 目	回答数	%
②ある程度節水を実行している	679	48.5%
①いつも節水を意識して水を使っている	403	28.8%
③節水は必要と思うが、特に実行していることはない	280	20.0%
④節水のことは考えずに使っている	22	1.6%
無回答	16	1.1%
計	1,400	100%

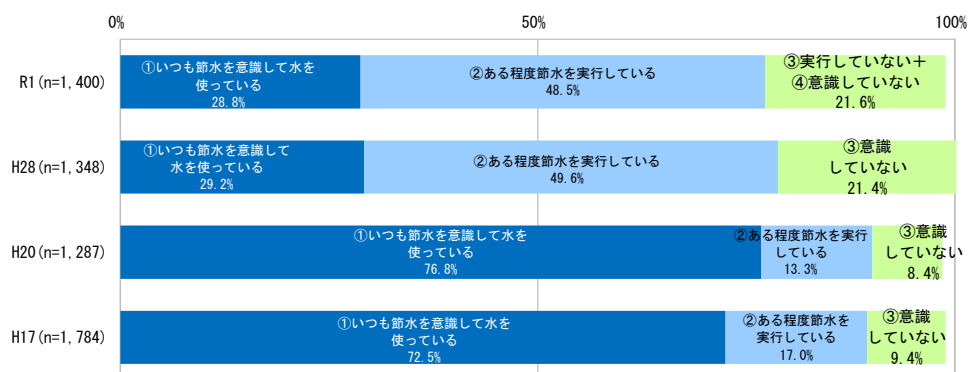


※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

節水の心がけについては「②ある程度節水を実行している」が 48.5%と最も高く、次いで「①いつも節水を意識して水を使っている」が 28.8%、「③節水は必要と思うが、特に実行していることはない」が 20.0%、「④節水のことは考えずに使っている」1.6%の順となっています。

参 考

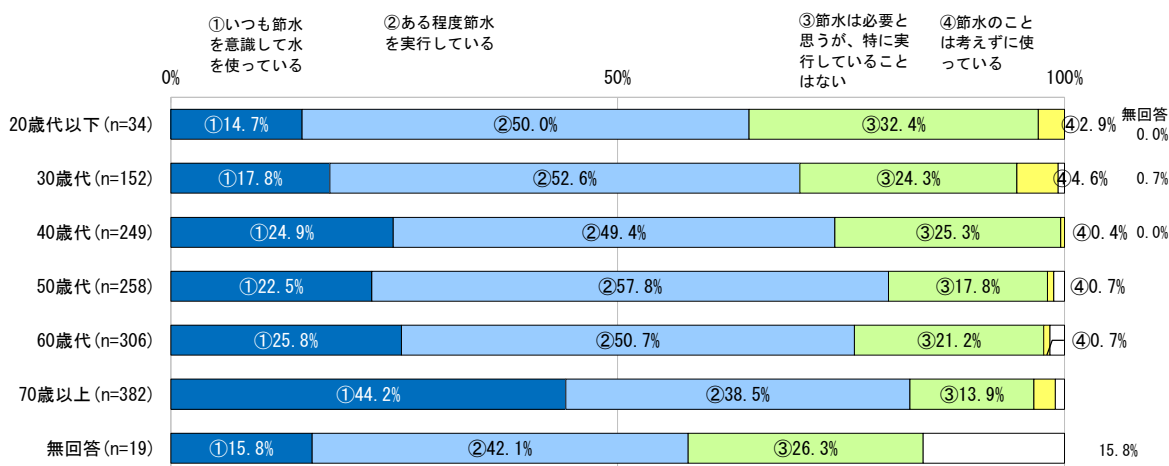
過去調査においても節水の心がけについて質問しており、今回調査と比較すると、前回調査と同様の傾向がみられました。「①いつも節水を意識している」「②ある程度実行している」を合わせた、節水を実行していると回答した割合は減少し、「③必要と思うが特に実行していない」「④節水は意識していない」を合わせた、節水を実行していないと回答した割合も増加しています。



※調査年ごとに選択項目の文言に多少違いがありますが、同等の意味でまとめて比較しています。

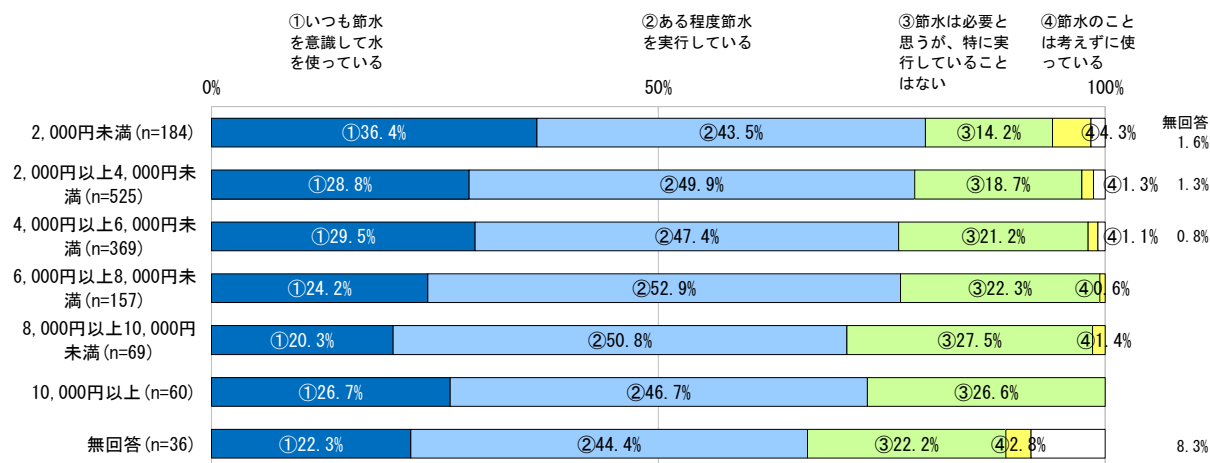
※「無回答」は掲載していません。

年代別でみると、比較的年代の高い世代が「①いつも節水を意識している」と回答した割合が高くなっています。



Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

水道料金・下水道使用料別でみると、8,000 円以上 10,000 円未満では「①いつも節水を意識している」と回答した割合が低くなっており、10,000 円以上では「③必要と思うが特に実行していない」と回答した割合が高くなっています。



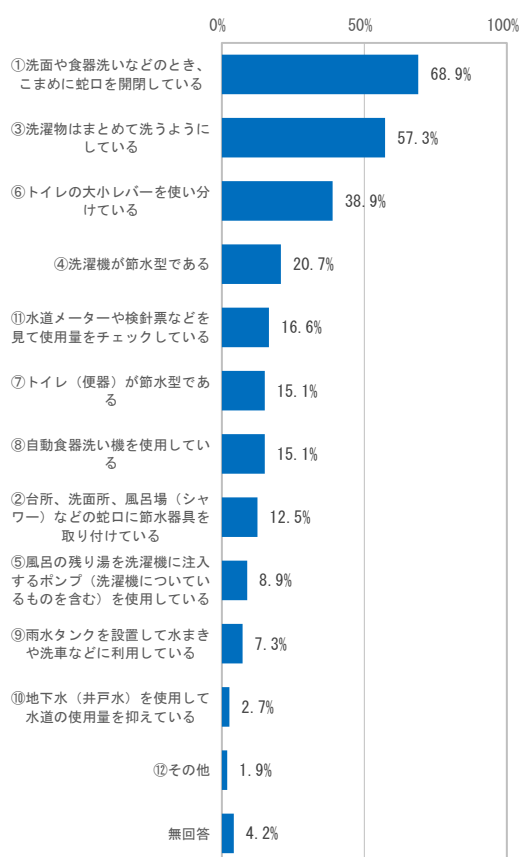
Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問6 ご家庭で行なっている節水の取組や使っている節水機器がありますか。(〇はいくつでも)

- 1 洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している
- 2 台所、洗面所、風呂場（シャワー）などの蛇口に節水器具を取り付けている
- 3 洗濯物はまとめて洗うようにしている
- 4 洗濯機が節水型（※）である
- 5 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ（洗濯機についているものを含む）を使用している
- 6 トイレの大小レバーを使い分けている
- 7 トイレ（便器）が節水型（※）である
- 8 自動食器洗い機を使用している
- 9 雨水タンクを設置して水まきや洗車などに利用している
- 10 地下水（井戸水）を使用して水道の使用量を抑えている
- 11 水道メーターや検針票などを見て使用量をチェックしている
- 12 その他

※節水型とは、購入の際に「※節水効果がある」等の説明があったもの

項 目	回答数	%
①洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している	965	68.9%
③洗濯物はまとめて洗うようにしている	802	57.3%
⑥トイレの大小レバーを使い分けている	545	38.9%
④洗濯機が節水型である	290	20.7%
⑪水道メーターや検針票などを見て使用量をチェックしている	232	16.6%
⑦トイレ（便器）が節水型である	211	15.1%
⑧自動食器洗い機を使用している	211	15.1%
②台所、洗面所、風呂場（シャワー）などの蛇口に節水器具を取り付けている	175	12.5%
⑤風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ（洗濯機についているものを含む）を使用している	125	8.9%
⑨雨水タンクを設置して水まきや洗車などに利用している	102	7.3%
⑩地下水（井戸水）を使用して水道の使用量を抑えている	38	2.7%
⑫その他	27	1.9%
無回答	59	4.2%

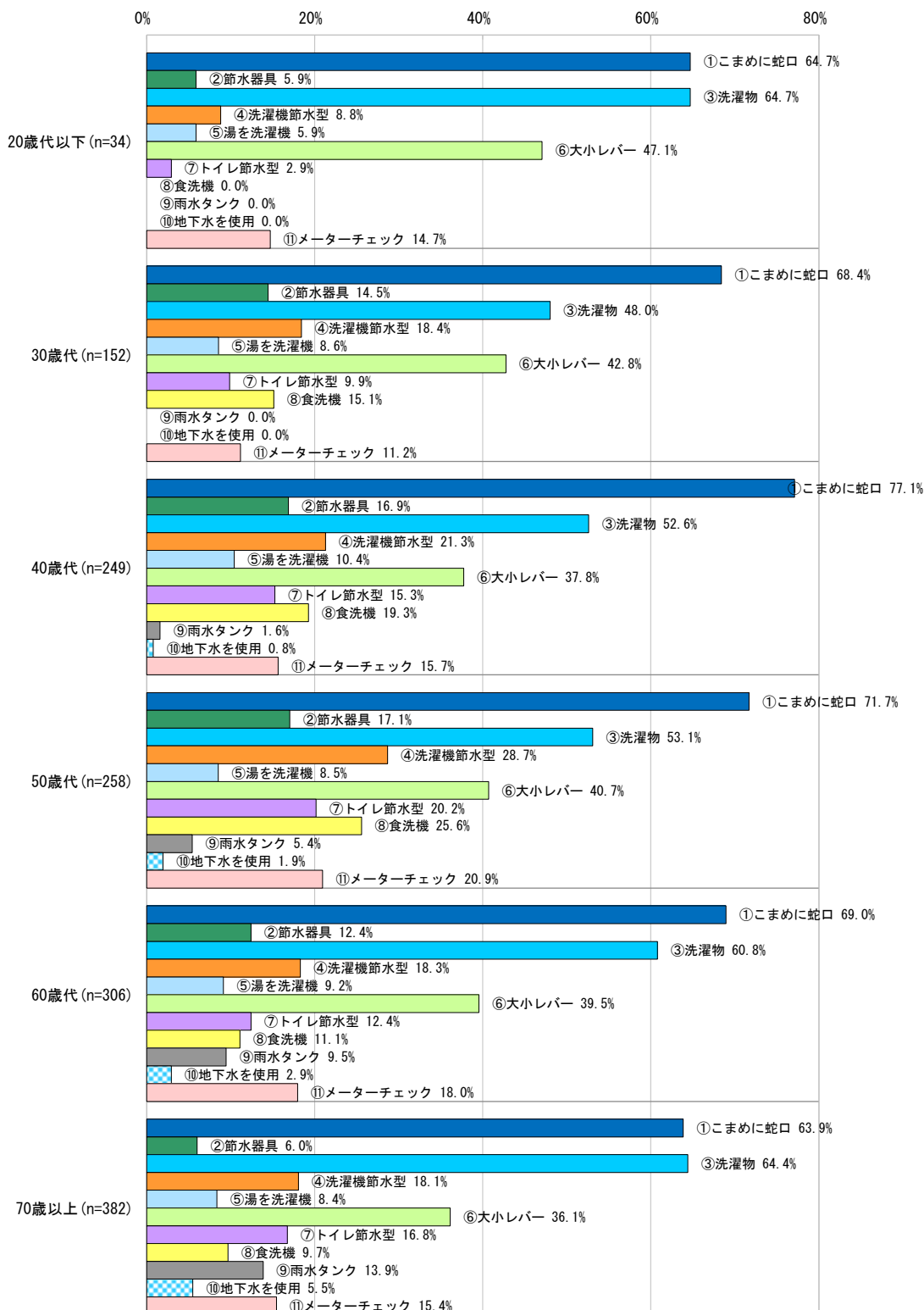


※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

節水の取組や節水機器については、「①洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している」の68.9%が最も高く、次いで「③洗濯物はまとめて洗うようにしている」となっています。また、その他の回答としては、「風呂の残り湯を掃除や植物の水やりに使用する」「洗濯機のすすぎ水をトイレや植物の水やりに使用する」などとなっています。

年代別でみると、「①こまめに蛇口を開閉している」と回答した割合はすべての年代で最も高く、次いで「③洗濯物はまとめて洗う」となっています。「④洗濯機が節水型」「⑦トイレが節水型」「⑧自動食器洗い機を使用」など節水機能付きの設備については50歳代以上の世代の割合が高くなっています。



※属性の無回答、回答項目の「その他」「無回答」は省略しています。

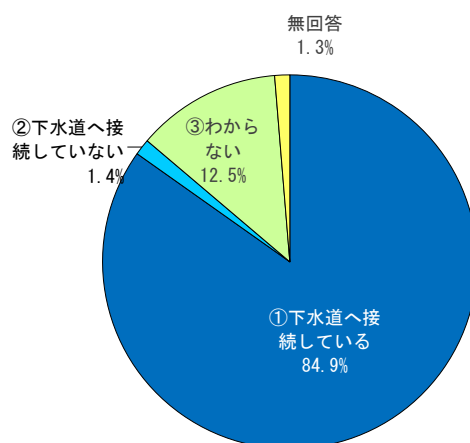
Ⅱ 下水道について

問7 あなたのお住まいは、下水道に接続していますか。（○は1つだけ）

- 1 下水道へ接続している（下水道使用料を支払っている）
- 2 下水道へ接続していない（下水道使用料を支払っていない）
- 3 わからない

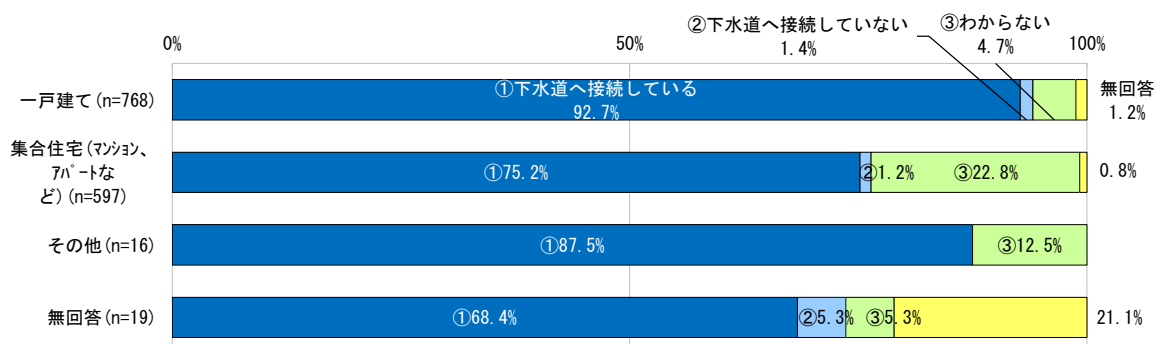
項 目	回答数	%
①下水道へ接続している	1,188	84.9%
②下水道へ接続していない	19	1.4%
③わからない	175	12.5%
無回答	18	1.3%
計	1,400	100%

※「わからない」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。



下水道への接続状況については、「①下水道へ接続している」が 84.9%となっており、「②下水道へ接続していない」が 1.4%、「③わからない」が 12.5%となっています。

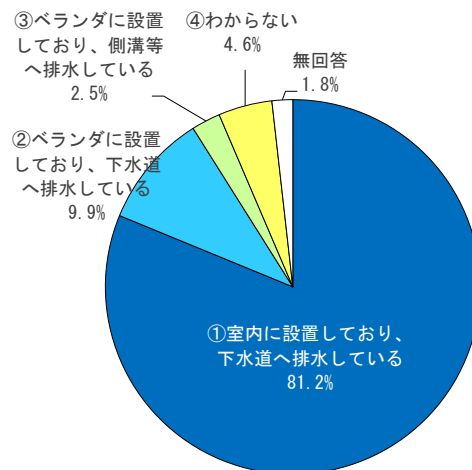
居住形式別でみると、一戸建てでは「①接続している」が 92.7%となっています。集合住宅では「①下水道へ接続している」は 75.2%となっていますが、「③わからない」が 22.8%となっています。



問8 お住まいの洗濯機の設置場所と排水についておうかがいします。(○は1つだけ)

- 1 室内に設置しており、下水道へ排水している 2 ベランダに設置しており、下水道へ排水している
3 ベランダに設置しており、側溝等へ排水している 4 わからない

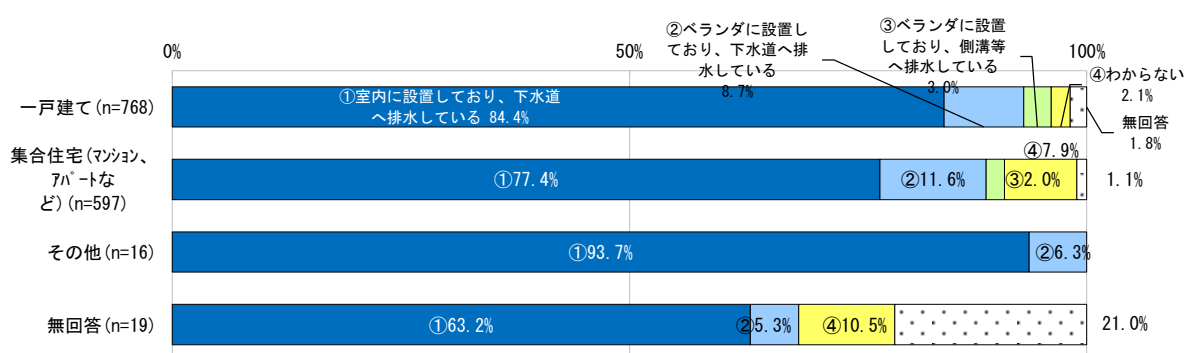
項 目	回答数	%
①室内に設置しており、下水道へ排水している	1,137	81.2%
②ベランダに設置しており、下水道へ排水している	138	9.9%
③ベランダに設置しており、側溝等へ排水している	35	2.5%
④わからない	65	4.6%
無回答	25	1.8%
計	1,400	100%



※「わからない」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

洗濯機の設置場所と排水については、「①室内に設置しており、下水道へ排水している」が81.2%となっており、「②ベランダに設置しており、下水道へ排水している」が9.9%、「③ベランダに設置しており、側溝等へ排水している」が4.6%となっています。

居住形式別でみると、一戸建て、集合住宅ともに「①室内に設置しており、下水道へ排水している」「②ベランダに設置しており、下水道へ排水している」を合わせた、下水道へ排水していると回答した割合が約9割となっています。



問9 排水管や下水道管の「つまり」や「悪臭」を発生させないため、実践している項目はどれですか。（〇はいくつでも）

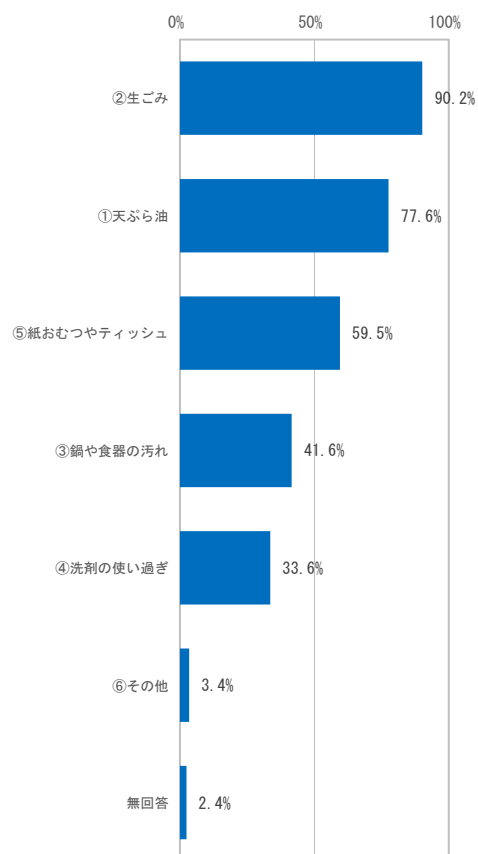
- 1 使用済みの天ぷら油を流さないようにしている
- 2 生ゴミなどを流さないようにしている
- 3 鍋や食器についた汚れは拭いてから洗うようにしている
- 4 洗たくや食器洗いときに洗剤を使いすぎないようにしている
- 5 紙おむつや水に溶けにくいティッシュなどをトイレに流さないようにしている
- 6 その他

項 目	回答数	%
②生ごみ	1,263	90.2%
①天ぷら油	1,086	77.6%
⑤紙おむつやティッシュ	833	59.5%
③鍋や食器の汚れ	582	41.6%
④洗剤の使い過ぎ	470	33.6%
⑥その他	48	3.4%
無回答	33	2.4%

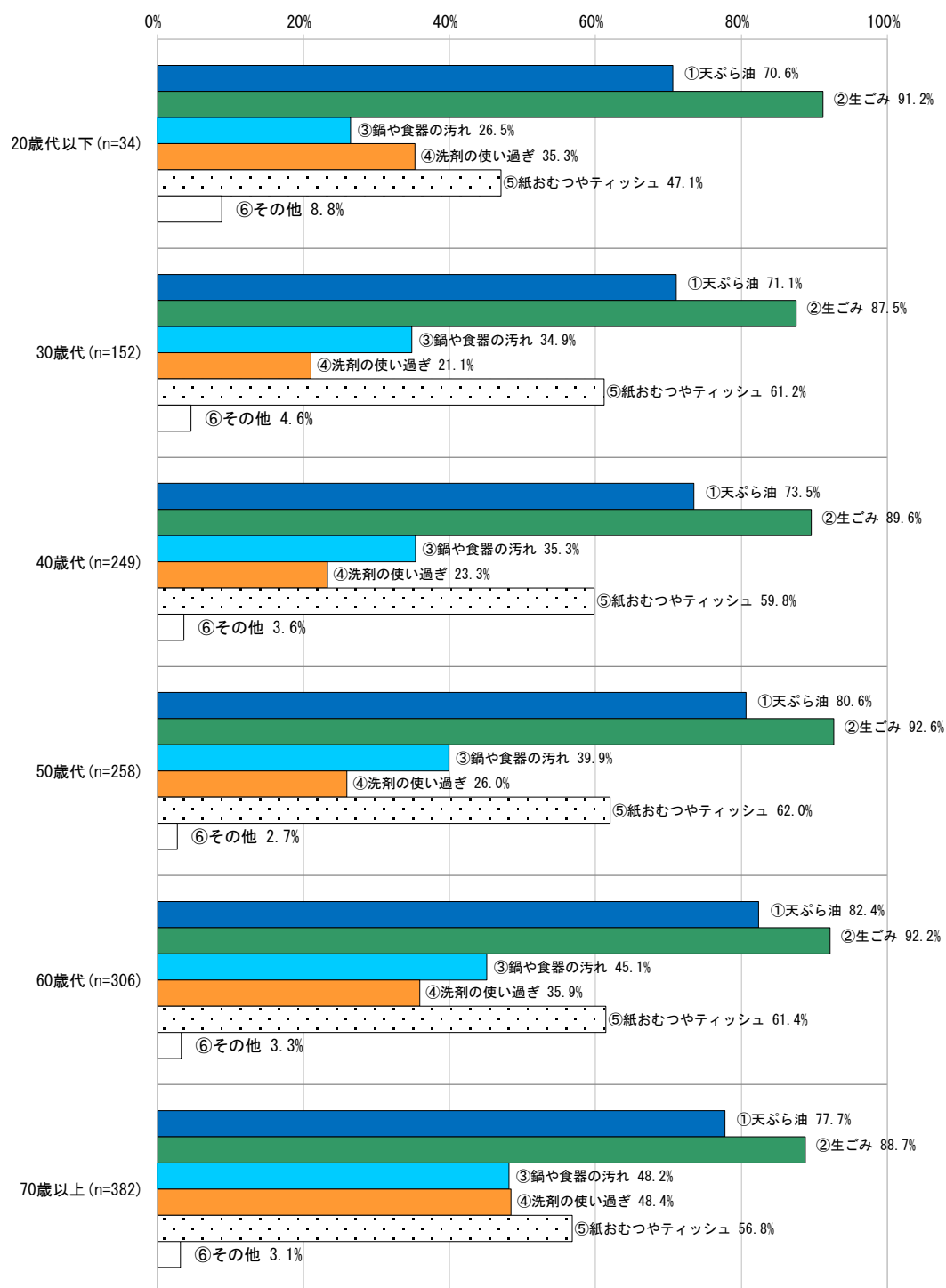
※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

排水管や下水管のつまり予防の実践については、「②生ごみなどを流さないようにしている」が90.2%と最も高く、次いで「①使用済みの天ぷら油を流さないようにしている」が77.6%、「⑤紙おむつや水に溶けにくいティッシュなどを流さないようにしている」が59.5%の順となっています。また、その他の回答の多くは「洗浄剤を使って定期的に排水管を掃除する」となっており、他に「家で揚げ物をしない」「排水ネットを使用する」などとなっています。



年代別でみると、すべての年代で排水管や下水管のつまり予防に取り組んでいることが分かります。



※「無回答」は掲載していません。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

Ⅲ 水道・下水道共通の項目について

問10 水道・下水道についての情報は、どのような媒体から得ていますか。

(〇はいくつでも)

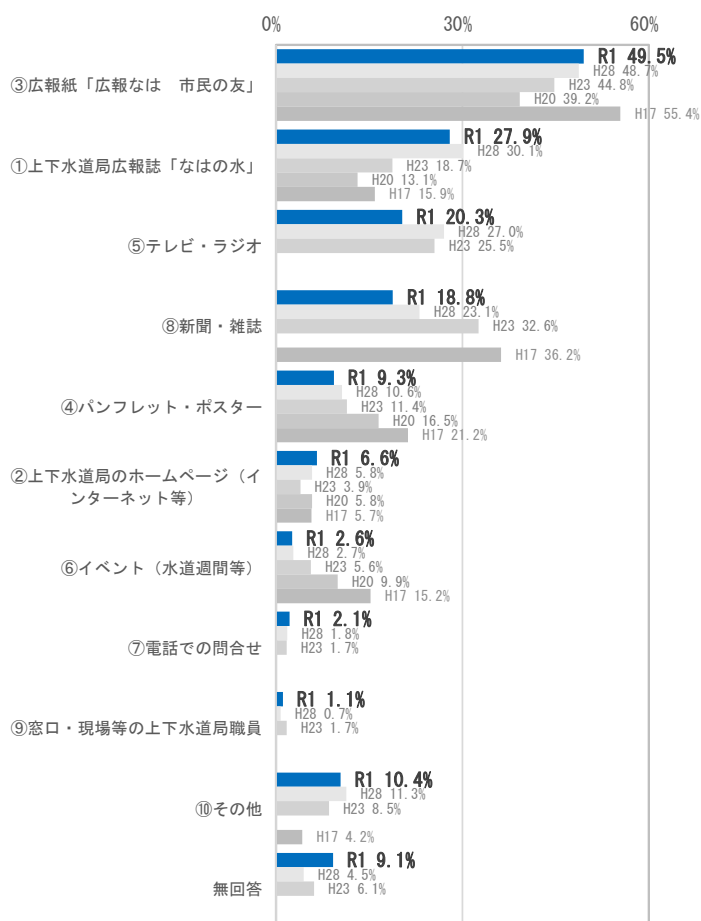
- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1 上下水道局広報誌「なはの水」 | 2 上下水道局のホームページ（インターネット等） |
| 3 広報紙「広報なは 市民の友」 | 4 パンフレット・ポスター |
| 5 テレビ・ラジオ | 6 イベント（水道週間等） |
| 7 電話での問合せ | 8 新聞・雑誌 |
| 9 窓口・現場等の上下水道局職員 | 10 その他 |

項 目	回答数	%
③広報紙「広報なは 市民の友」	693	49.5%
①上下水道局広報誌「なはの水」	391	27.9%
⑤テレビ・ラジオ	284	20.3%
⑧新聞・雑誌	263	18.8%
④パンフレット・ポスター	130	9.3%
②上下水道局のホームページ（インターネット等）	92	6.6%
⑥イベント（水道週間等）	36	2.6%
⑦電話での問合せ	30	2.1%
⑨窓口・現場等の上下水道局職員	15	1.1%
⑩その他	145	10.4%
無回答	128	9.1%

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が 100%を超えています。

※グラフは過去調査項目と同内容の項目のみ比較しています。

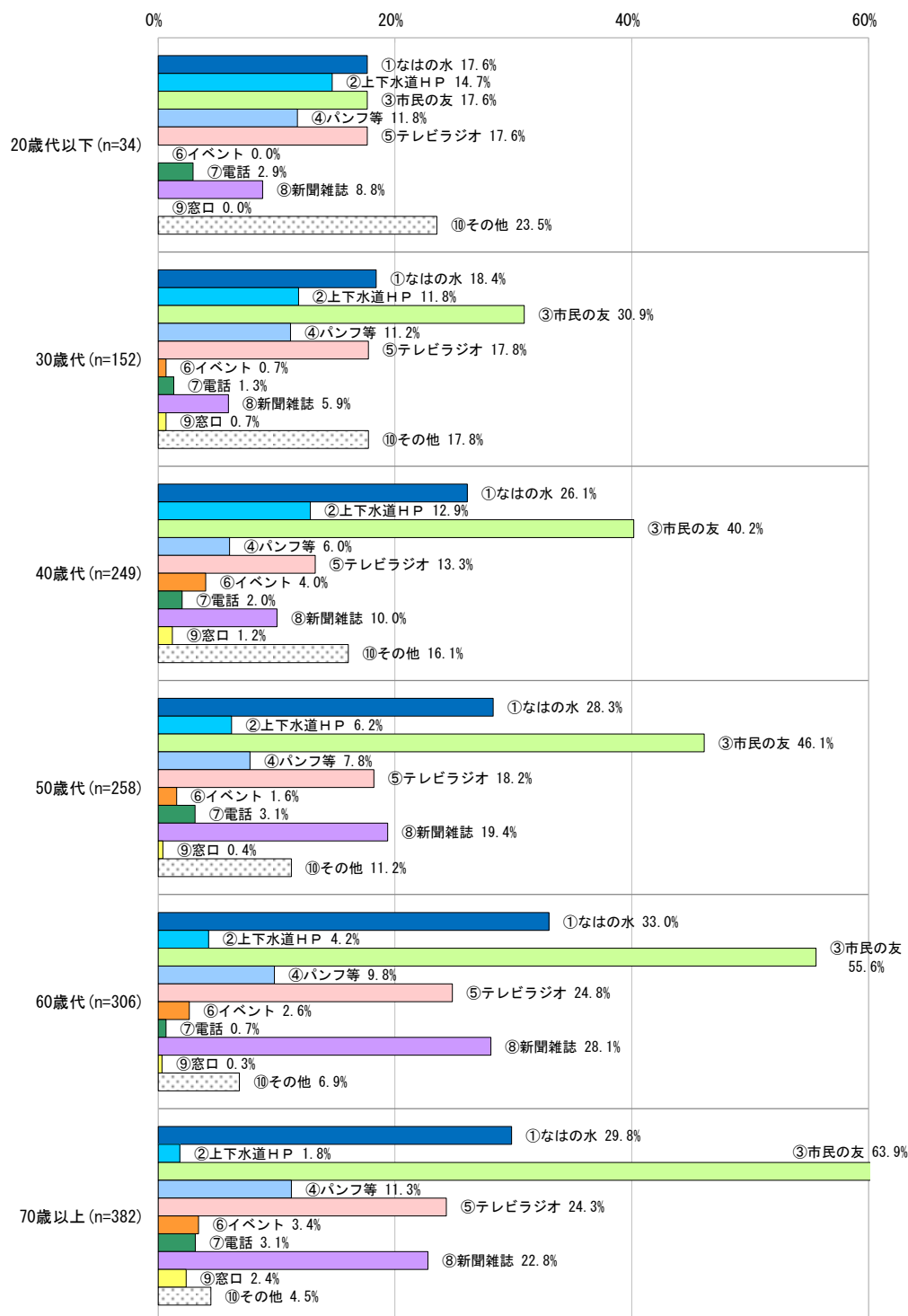


水道・下水道の情報収集源については、「③広報紙「広報なは 市民の友」」の49.5%が最も高く、次いで「①上下水道局広報誌「なはの水」」の27.9%、「⑤テレビ・ラジオ」の20.3%、「⑧新聞・雑誌」の18.8%の順などとなっています。

平成17年度の調査から経年変化でみると「①上下水道局広報誌「なはの水」」と回答した割合は大幅に増加しており、「④パンフレット・ポスター」「⑥イベント（水道週間等）」「⑧新聞・雑誌」と回答した割合は減少傾向がみられます。

「⑩その他」の回答については「請求書・領収書」「自然に入る情報のみ」などがありますが、多くは「情報は得ていない」「気にしたことがない」となっています。

年代別でみると、「①上下水道局広報誌「なはの水」と回答した割合は60歳代が最も高く、次いで70歳代以上、50歳代の順となっています。「上下水道局のホームページ（インターネット等）」と回答した割合は若い年代が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問 11 水道・下水道に関する広報を充実させる手段として有効だと思うものはどれですか。

(〇はいくつでも)

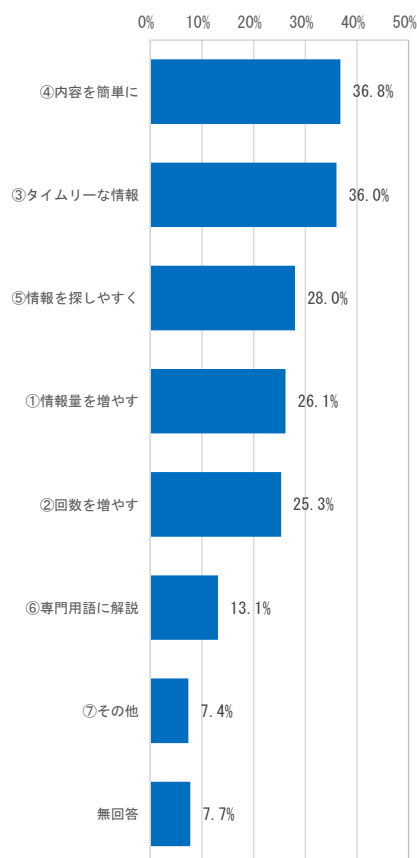
- | | |
|----------------|---------------|
| 1 発信する情報量を増やす | 2 情報発信の回数を増やす |
| 3 タイムリーな情報を増やす | 4 内容を簡単にする |
| 5 情報を探しやすいにする | 6 専門用語に解説を入れる |
| 7 その他 | |

項 目	回答数	%
④内容を簡単に	515	36.8%
③タイムリーな情報	504	36.0%
⑤情報を探しやすい	392	28.0%
①情報量を増やす	366	26.1%
②回数を増やす	354	25.3%
⑥専門用語に解説	183	13.1%
⑦その他	103	7.4%
無回答	108	7.7%

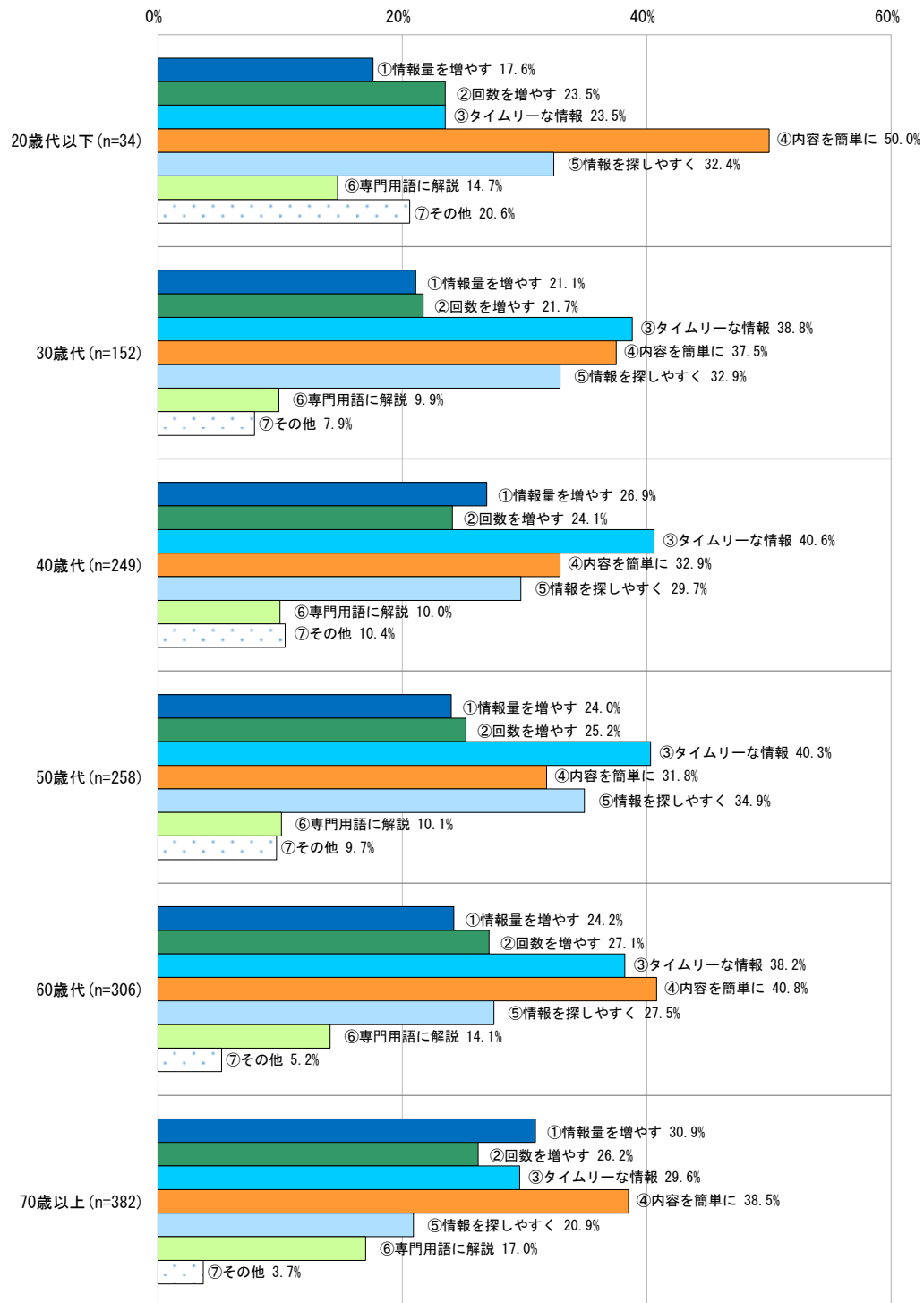
※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

水道・下水道に関する広報を充実させる手段として有効だと思うものについては、「④内容を簡単に」が最も多く36.8%、次いで「③タイムリーな情報」が36.0%、「⑤情報を探しやすい」の28.0%の順となっています。また、「その他」の回答の多くは「SNSを活用する」「TV・ラジオを活用する」となっています。



年代別でみると、40歳～50歳代が「③タイムリーな情報」と回答した割合が4割となっています。また、20歳代以下が「④内容を簡単に」「⑥専門用語に解説」を合わせた分かりやすい情報を求めていることが分かります。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問12 水道に関することで、どのようなことを知りたいですか。(〇はいくつでも)

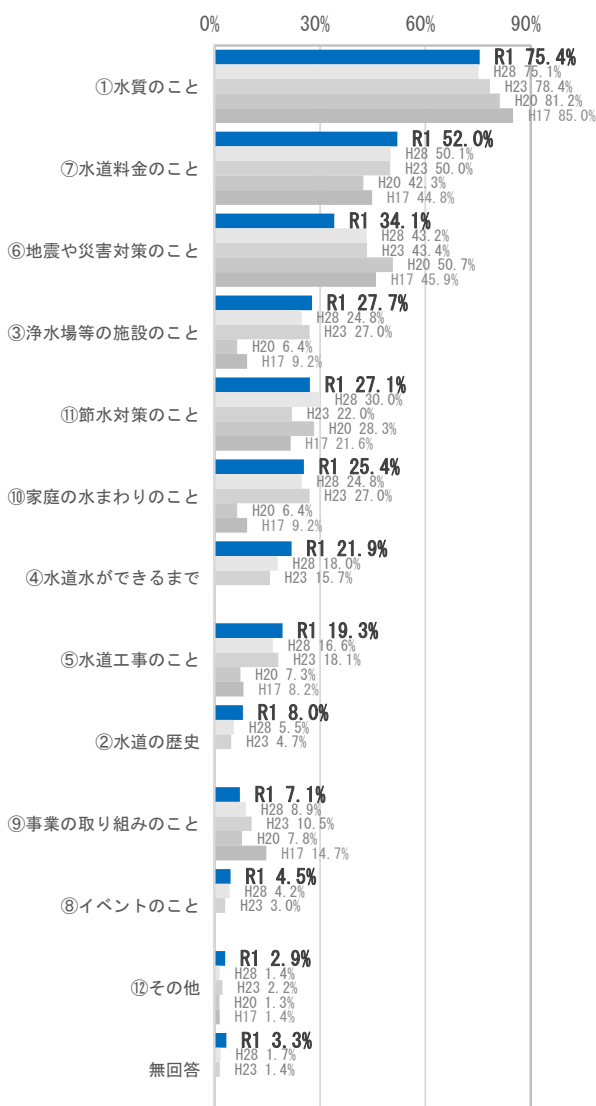
- | | | |
|---------------|------------|--------------|
| 1 水質のこと | 2 水道の歴史 | 3 浄水場等の施設のこと |
| 4 水道水ができるまで | 5 水道工事のこと | 6 地震や災害対策のこと |
| 7 水道料金のこと | 8 イベントのこと | 9 事業の取り組みのこと |
| 10 家庭の水まわりのこと | 11 節水対策のこと | 12 その他 |

項 目	回答数	%
①水質のこと	1,056	75.4%
⑦水道料金のこと	728	52.0%
⑥地震や災害対策のこと	477	34.1%
③浄水場等の施設のこと	388	27.7%
⑪節水対策のこと	380	27.1%
⑩家庭の水まわりのこと	356	25.4%
④水道水ができるまで	306	21.9%
⑤水道工事のこと	270	19.3%
②水道の歴史	112	8.0%
⑨事業の取り組みのこと	100	7.1%
⑧イベントのこと	63	4.5%
⑫その他	41	2.9%
無回答	46	3.3%

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

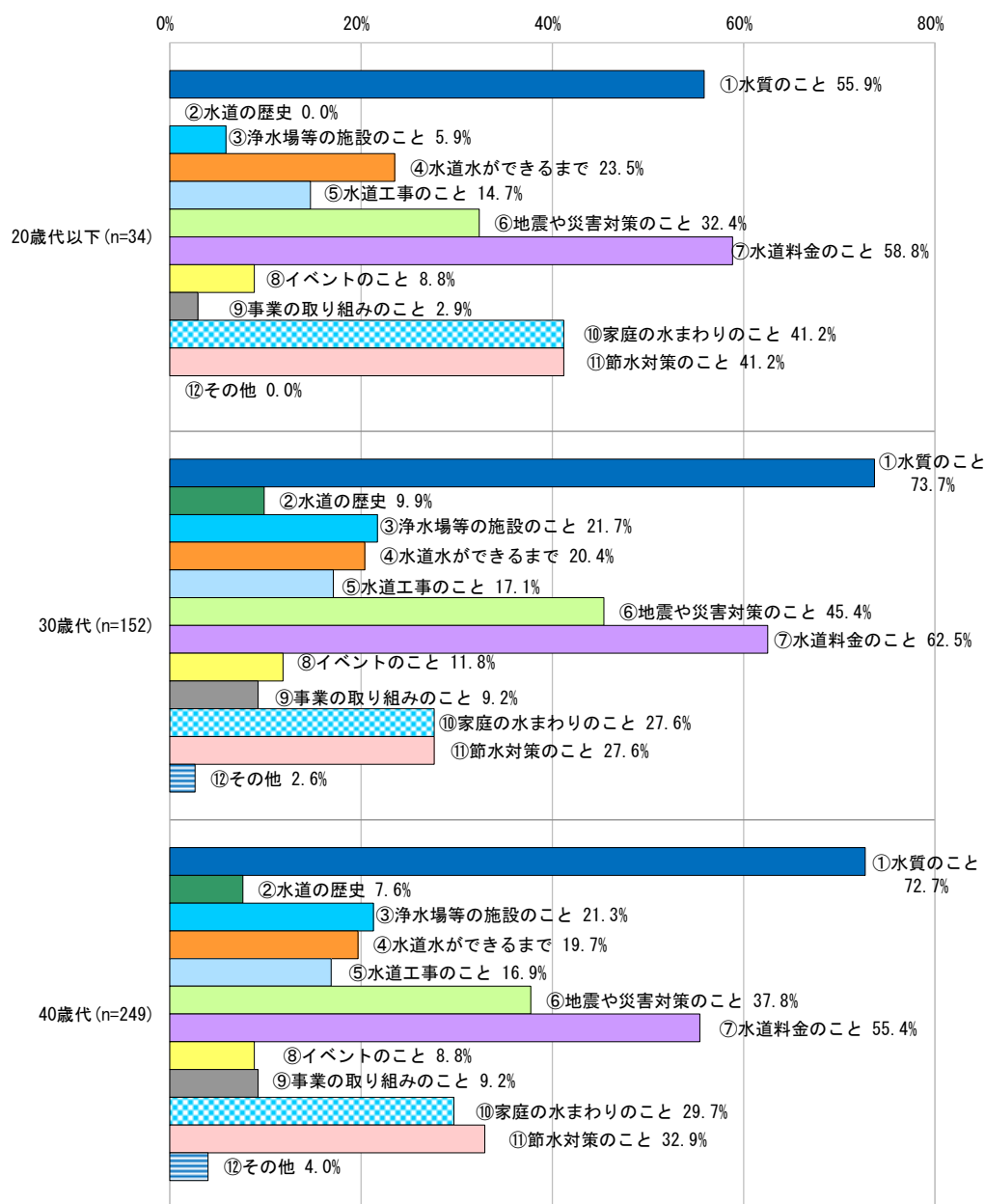
※グラフは過去調査項目と同内容の項目のみ比較しています。



水道に関して知りたい情報については、「①水質のこと」の75.4%が最も高く、次いで「⑦水道料金のこと」の52.0%、「⑥地震や災害対策のこと」の34.1%などとなっています。また、その他の回答については「水道管の安全性（サビ等はあるか、老朽化していないか）」が多くみられました。

平成17年度の調査から経年変化でみると「①水質のこと」は減少傾向にあり、「④水道水ができるまで」「⑩家庭の水まわりのこと」などに対する関心が高くなっています。

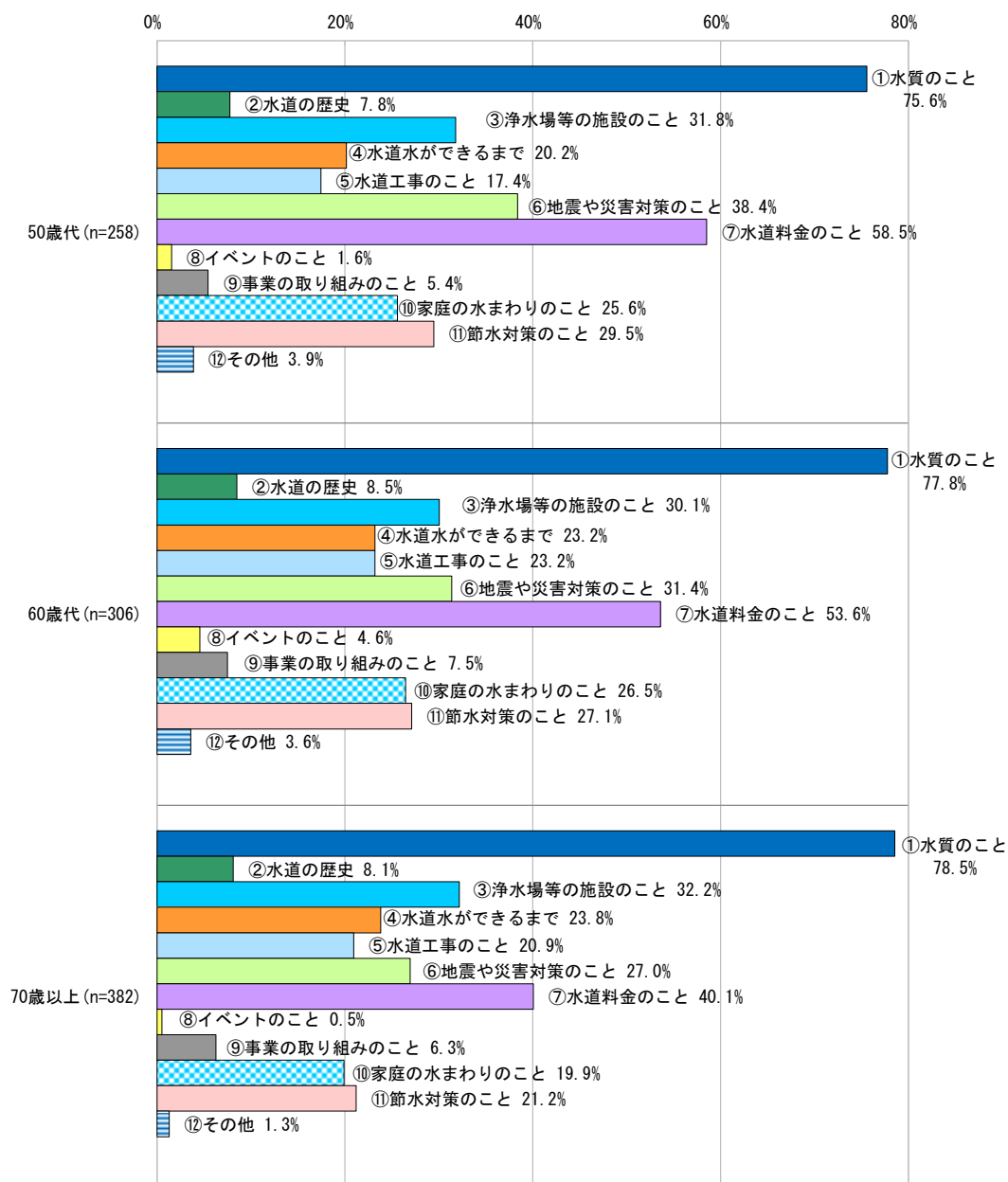
年代別でみると、すべての年代で「①水質」と回答した割合が高くなっており、前回調査と同様に、20歳代～40歳代では「⑦水道料金」「⑪節水対策」の割合が比較的高く、50歳代～70歳以上では「③浄水場等施設のこと」「⑤水道工事」の割合が比較的高くなっています。



- | | | |
|-------------|----------|-------------|
| ①水質のこと | ②水道の歴史 | ③浄水場等の施設のこと |
| ④水道水ができるまで | ⑤水道工事のこと | ⑥地震や災害対策のこと |
| ⑦水道料金のこと | ⑧イベントのこと | ⑨事業の取り組みのこと |
| ⑩家庭の水まわりのこと | ⑪節水対策のこと | ⑫その他 |

※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果



- | | | |
|-------------|----------|-------------|
| ①水質のこと | ②水道の歴史 | ③浄水場等の施設のこと |
| ④水道水ができるまで | ⑤水道工事のこと | ⑥地震や災害対策のこと |
| ⑦水道料金のこと | ⑧イベントのこと | ⑨事業の取り組みのこと |
| ⑩家庭の水まわりのこと | ⑪節水対策のこと | ⑫その他 |

※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問13 下水道に関することで、どのようなことを知りたいですか。(〇はいくつでも)

- | | | |
|---------------|------------|----------------------------|
| 1 下水処理のしくみ | 2 下水道の歴史 | 3 処理場等の施設のこと |
| 4 川や海の水質保全のこと | 5 下水道工事のこと | 6 地震や災害対策のこと |
| 7 下水道使用料のこと | 8 イベントのこと | 9 事業の取り組みのこと |
| 10 大雨や浸水対策のこと | 11 再生水のこと | 12 下水道への接続工事に対する補助・貸付制度のこと |
| 13 その他 | | |

項 目	回答数	%
①下水処理のしくみ	665	47.5%
④水質保全	614	43.9%
⑦下水道使用料	564	40.3%
⑪再生水	440	31.4%
⑩浸水対策	437	31.2%
⑥地震や災害対策	431	30.8%
③処理場等の施設	405	28.9%
⑤下水道工事	245	17.5%
⑫貸付制度	126	9.0%
②下水道の歴史	114	8.1%
⑨事業の取り組み	87	6.2%
⑧イベント	48	3.4%
⑬その他	41	2.9%
無回答	74	5.3%

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

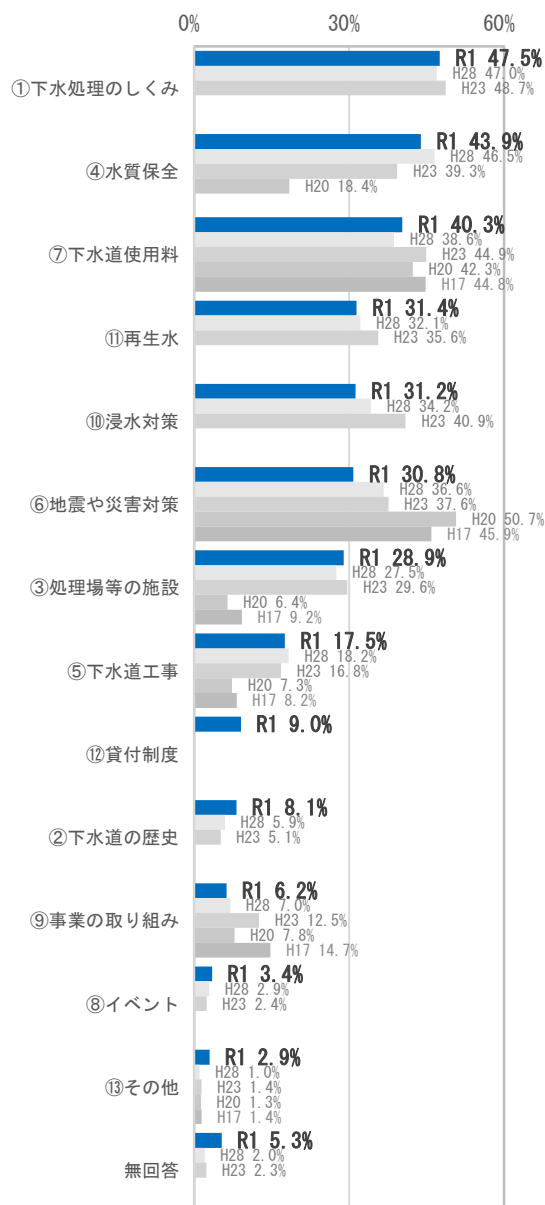
※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

※グラフは過去調査項目と同内容の項目のみ比較しています。

下水道に関して知りたい情報については、「①下水処理のしくみ」の47.5%が最も高く、次いで「④川や海の水質保全のこと」の43.9%、「⑦下水道使用料のこと」の40.3%などとなっています。

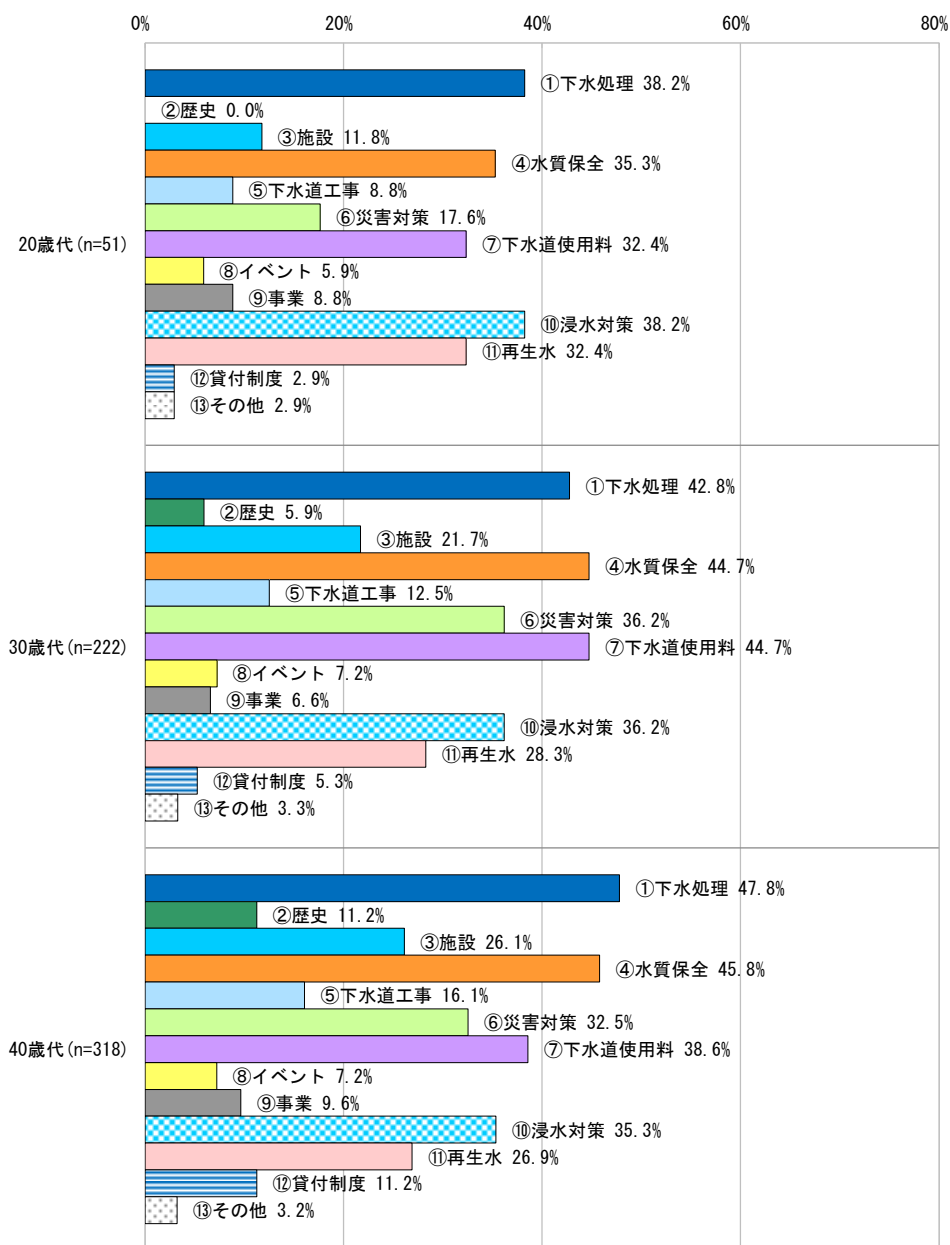
また、その他の回答については「下水管と接続していないとどうなるか」「デザインマンホールのマップがほしい」などとなっています。

経年変化でみると「③処理場等の施設」「⑦下水道使用料のこと」と回答した割合は前回調査から増加しており、「⑥地震や災害対策のこと」「⑩大雨や浸水対策のこと」と回答した割合は前回調査から減少しています。



Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

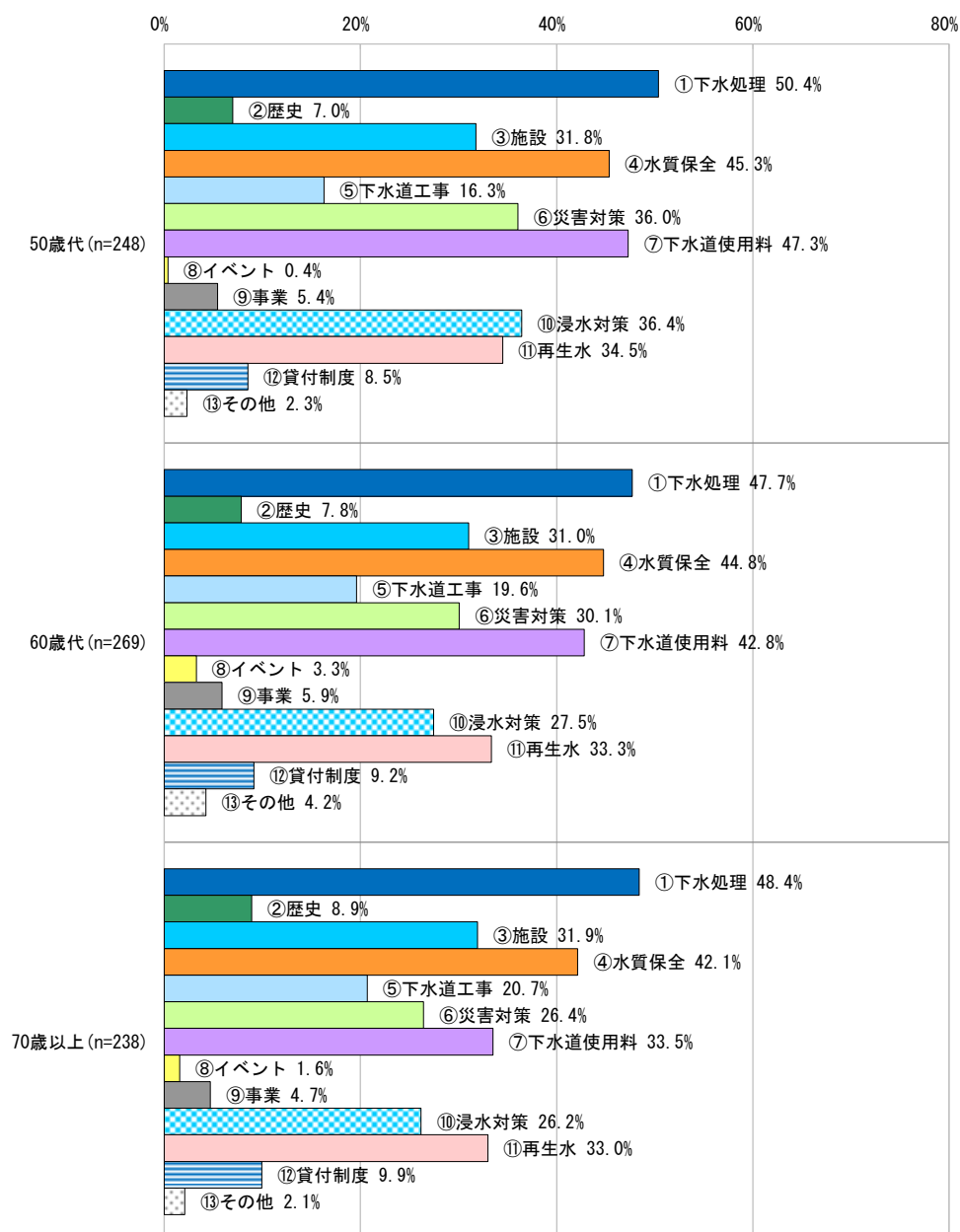
年代別でみると、すべての世代で「①下水処理のしくみ」「④川や海の水質保全のこと」「⑦下水道使用料のこと」の割合が高くなっています。また、30 歳代以上の世代では「⑥地震や災害対策のこと」「⑩大雨や浸水対策のこと」の割合が高くなっています。



- | | | |
|---------------|------------|--------------|
| ① 下水処理のしくみ | ② 下水道の歴史 | ③ 処理場等の施設のこと |
| ④ 川や海の水質保全のこと | ⑤ 下水道工事のこと | ⑥ 地震や災害対策のこと |
| ⑦ 下水道使用料のこと | ⑧ イベントのこと | ⑨ 事業の取り組みのこと |
| ⑩ 大雨や浸水対策のこと | ⑪ 再生水のこと | ⑫ 貸付制度 |
| | | ⑬ その他 |

※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果



- | | | |
|--------------|-----------|-------------|
| ①下水処理のしくみ | ②下水道の歴史 | ③処理場等の施設のこと |
| ④川や海の水質保全のこと | ⑤下水道工事のこと | ⑥地震や災害対策のこと |
| ⑦下水道使用料のこと | ⑧イベントのこと | ⑨事業の取り組みのこと |
| ⑩大雨や浸水対策のこと | ⑪再生水のこと | ⑫貸付制度 |
| | | ⑬その他 |

※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 14 地震などの災害にそなえて、日頃から準備しているものはありますか。

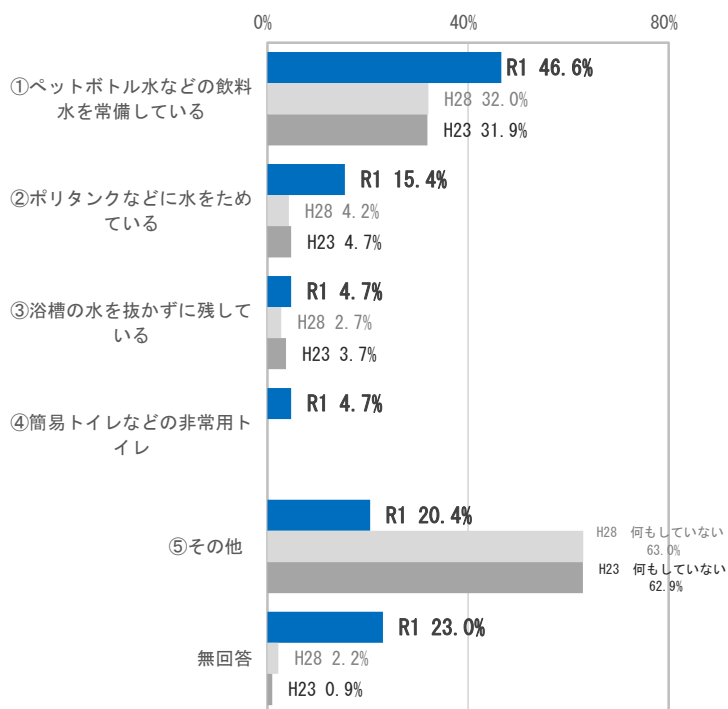
(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1 ペットボトル水などの飲料水を常備している | 2 災害時に水を入れるポリタンク |
| 3 浴槽の水を抜かずに残している | 4 簡易トイレなどの非常用トイレ |
| 5 その他 | |

項 目	回答数	%
①ペットボトル水などの飲料水を常備している	653	46.6%
②ポリタンクなどに水をためている	216	15.4%
③浴槽の水を抜かずに残している	66	4.7%
④簡易トイレなどの非常用トイレ	66	4.7%
⑤その他	286	20.4%
無回答	322	23.0%

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

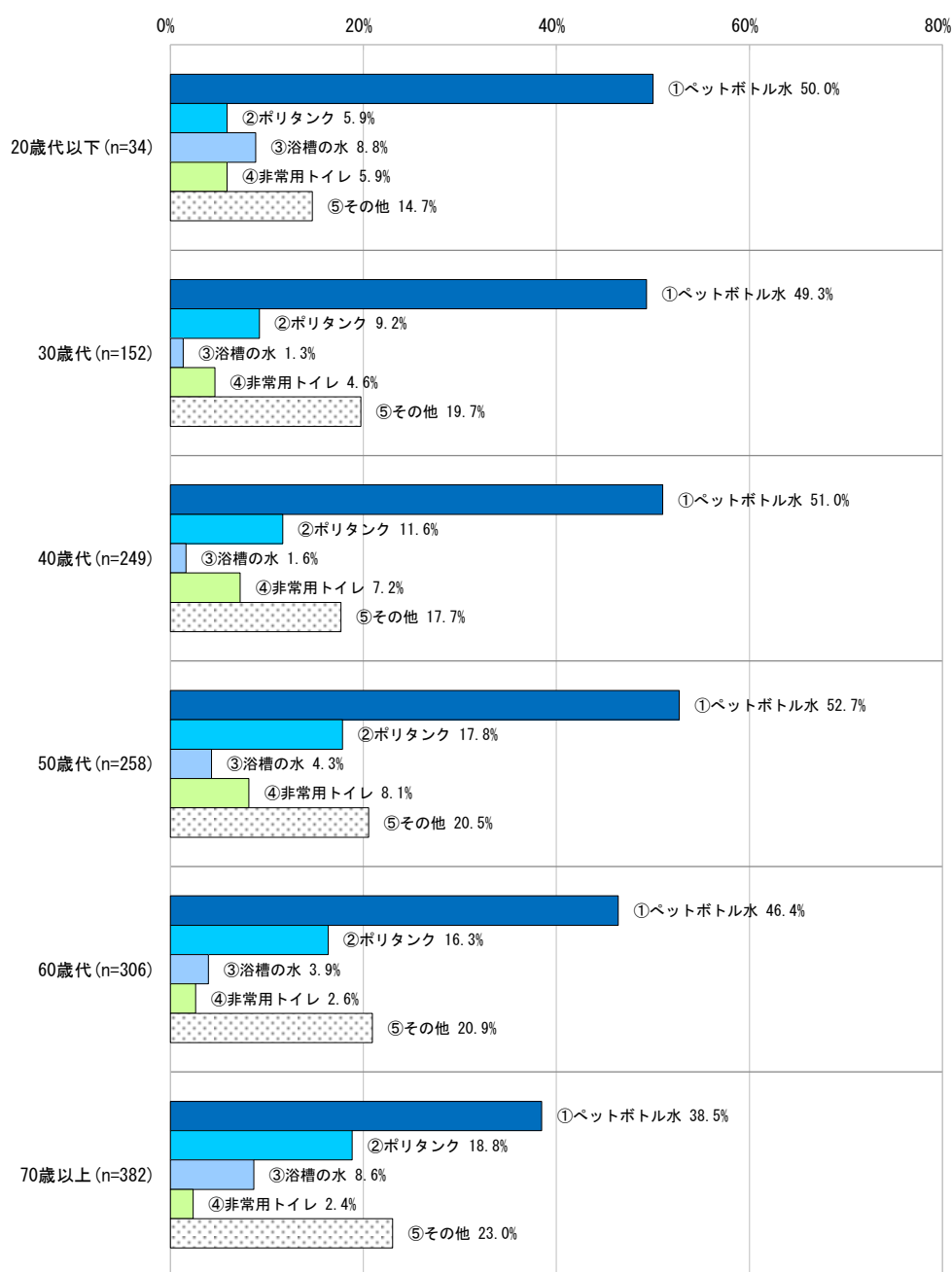
※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。



災害時の水の確保については、「①ペットボトル水などの飲料水を常備している」が46.6%と最も高く、次いで「②ポリタンクなどに水をためている」の15.4%、「③浴槽の水を抜かずに残している」の4.7%、「④簡易トイレなどの非常用トイレ」の4.7%の順となっています。「⑤その他」の回答としては、「準備したいと思う」などが多くみられました。

前回調査と比較すると、「①ペットボトル水などの飲料水を常備している」「②ポリタンクに水をためている」と回答した割合が大幅に増加し、「⑤その他（平成23年度、平成28年度調査の何もしていない）」と回答した割合が大幅に減少しています。

年代別でみると、すべての世代において「①ペットボトルの飲料水を常備」と回答した割合が大幅に高くなっており、「⑤その他（何もしていない）」の割合は約2割程度となっています。

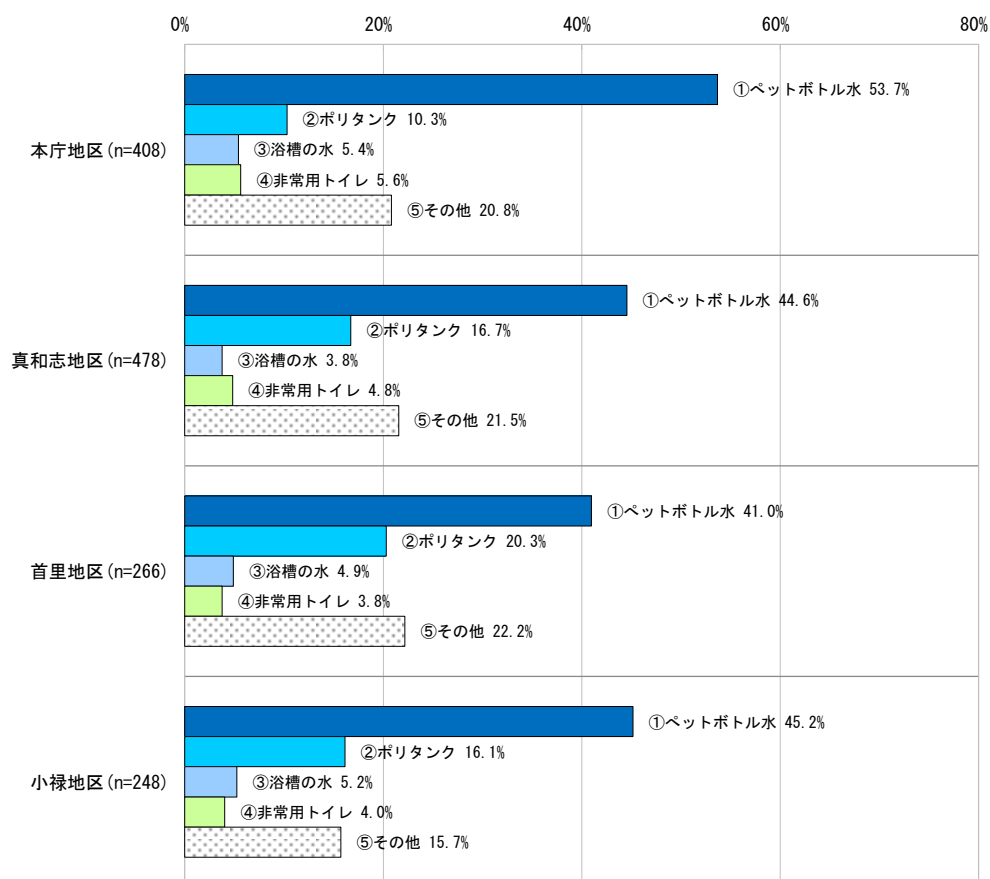


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

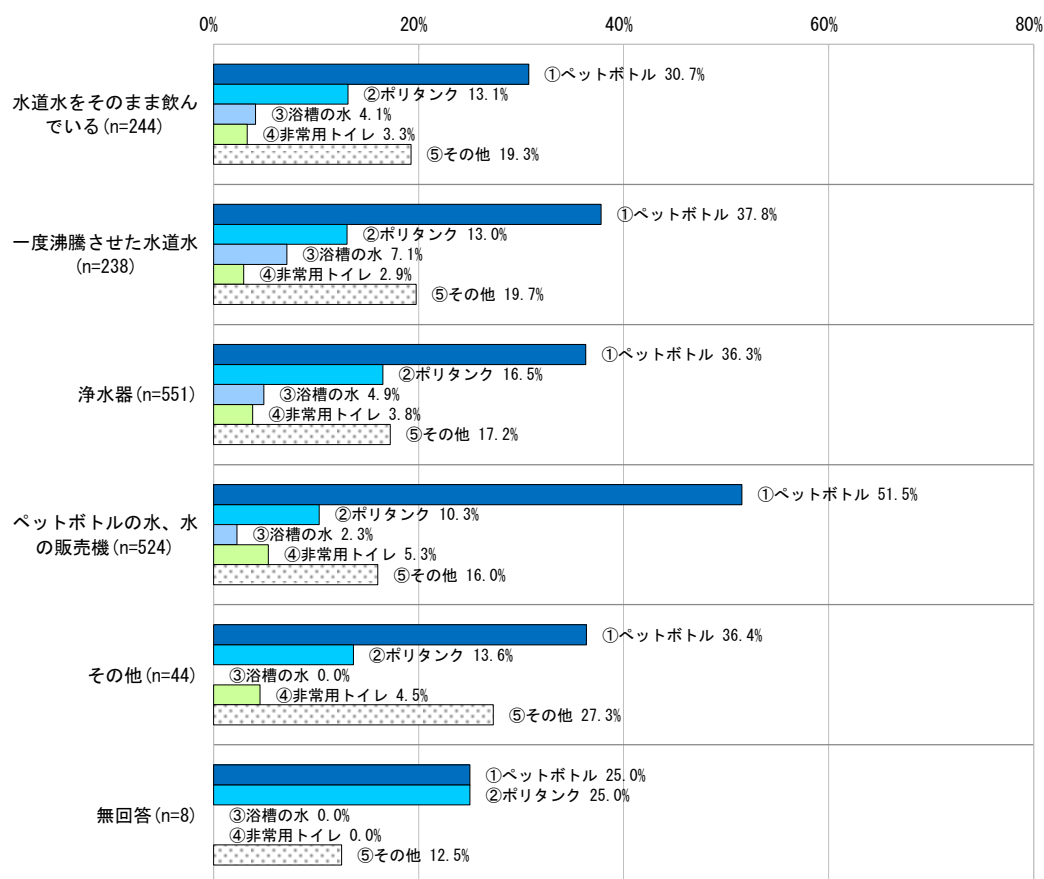
居住地区別でみると、「①ペットボトルの飲料水を常備」「②ポリタンクに水をためている」「③浴槽の水を残している」「④簡易トイレなどの非常用トイレ」を合わせた、災害時に備え、何らかの準備を行っている割合が最も高いのは本庁地区、次いで小禄地区、首里地区、真和志地区の順となっています。

「⑤その他（何もしていない）」と回答した割合が最も高いのは首里地区となっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

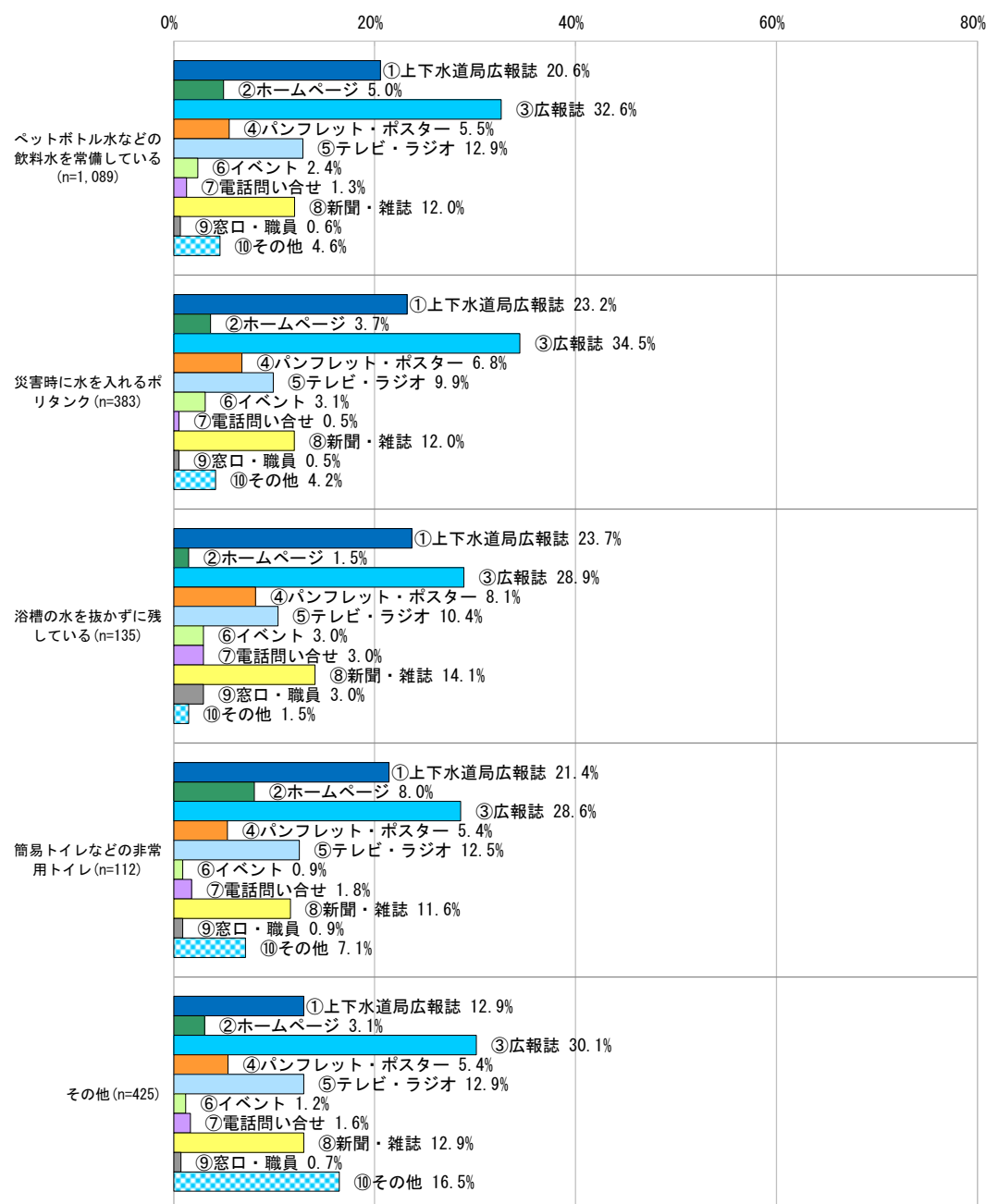
問1の水の飲み方と比較すると、普段から水道水を飲んでいる方も、水道水を飲んでいない方も「①ペットボトルの飲料水を常備している」割合が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問１０の水道・下水道の情報収集源と比較すると、普段から水を確保している方は比較的「③那覇市広報誌『広報なは 市民の友』」を読んでいる割合が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

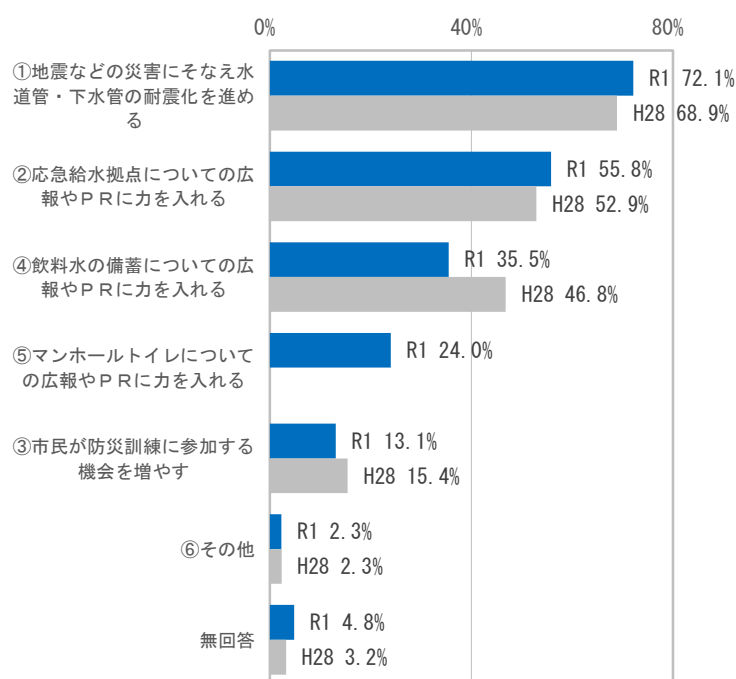
問 15 大規模な震災対策として、那覇市上下水道局が特に力を入れるべきであると思われる事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 1 地震などの災害にそなえた水道管・下水管の耐震化を進める
- 2 応急給水拠点についての広報やPRに力を入れる
- 3 市民が防災訓練に参加する機会を増やす
- 4 飲料水の備蓄についての広報やPRに力を入れる
- 5 マンホールトイレについての広報やPRに力を入れる
- 6 その他

項 目	回答数	%
①地震などの災害にそなえ水道管・下水管の耐震化を進める	1,010	72.1%
②応急給水拠点についての広報やPRに力を入れる	781	55.8%
④飲料水の備蓄についての広報やPRに力を入れる	497	35.5%
⑤マンホールトイレについての広報やPRに力を入れる	336	24.0%
③市民が防災訓練に参加する機会を増やす	183	13.1%
⑥その他	32	2.3%
無回答	67	4.8%

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。

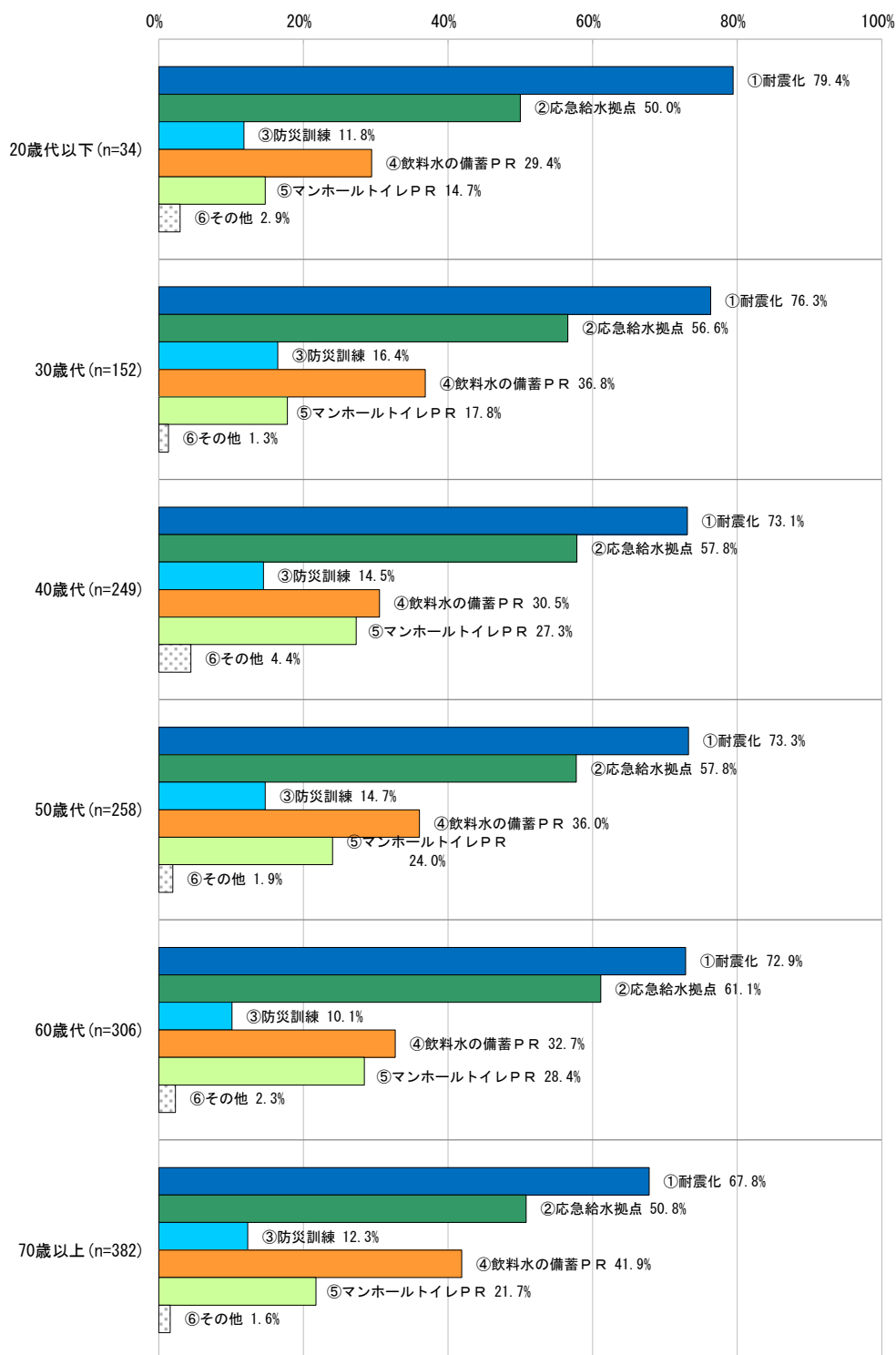


那覇市上下水道局が力を入れるべき震災対策については、「①地震などの災害にそなえた水道管・下水管の耐震化を進める」の72.1%が最も高く、次いで「②応急給水拠点についての広報やPRに力を入れる」の55.8%、「④飲料水の備蓄についての広報やPRに力を入れる」の35.5%、「⑤マンホールトイレについての広報やPRに力を入れる」が24.0%、「③市民が防災訓練に参加する機会を増やす」の13.1%、「⑥その他」2.3%の順となっています。

「⑥その他」の回答としては、「古い水道管から耐震管に替えてほしい」「マンホールトイレとは何なのか知りたい」「災害に備えて私たちに何が準備できるか知りたい」などとなっています。

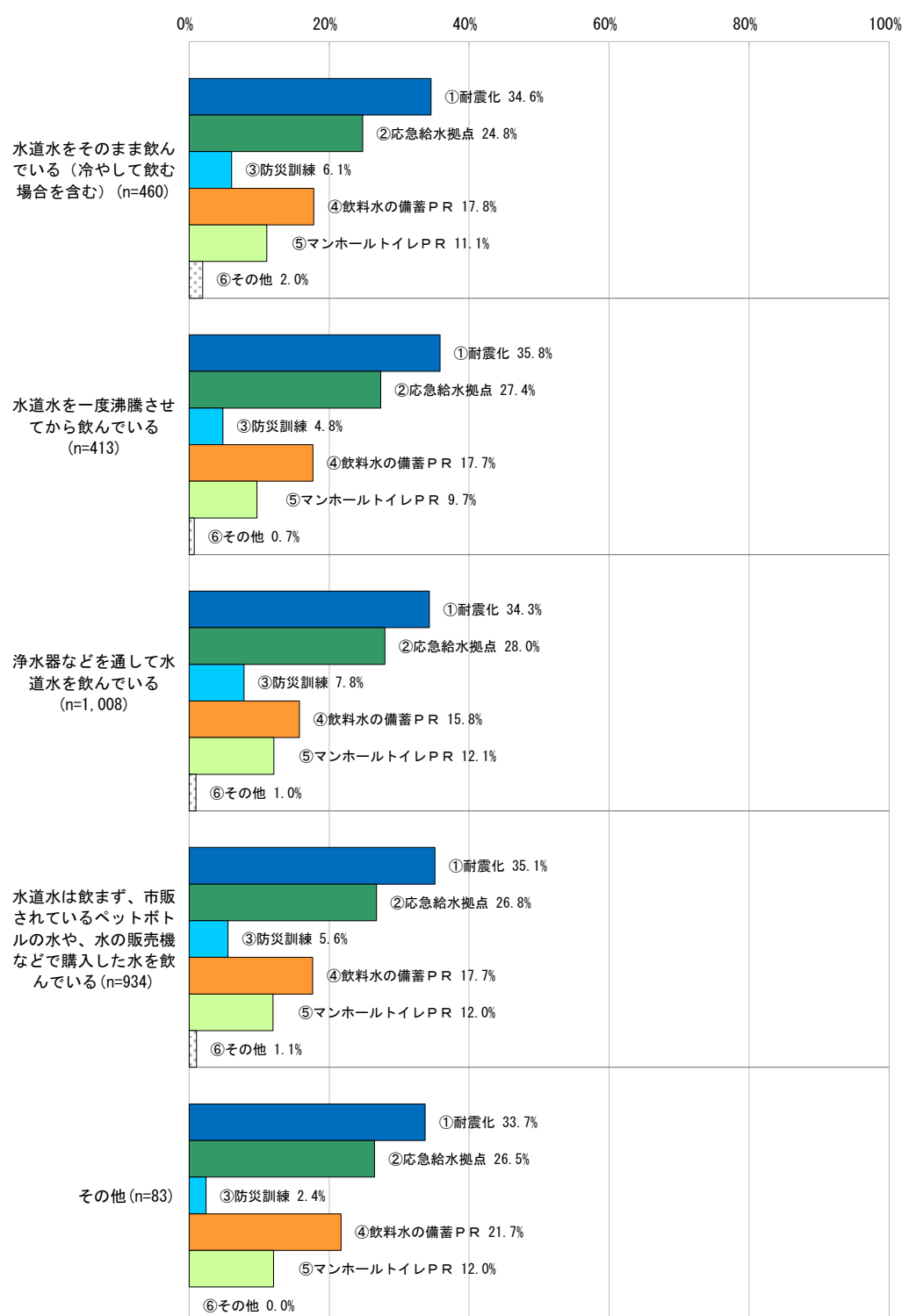
Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

年代別でみると、「①耐震化を進める」については、すべての年代において割合が高くなっており、「④飲料水の備蓄PR」は70歳代以上が最も高くなっています。前回調査まで項目のなかった「⑤マンホールトイレPR」は比較的年代の高い世代の回答が高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問1の水の飲み方と比較すると、「①耐震化を進める」「②応急給水拠点についての広報やPRに力を入れる」については普段から水道水を飲む、飲まないにかかわらず割合が高くなっています。「④飲料水の備蓄」についても、普段から水道水を飲む、飲まないにかかわらず割合が比較的高くなっています。



※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

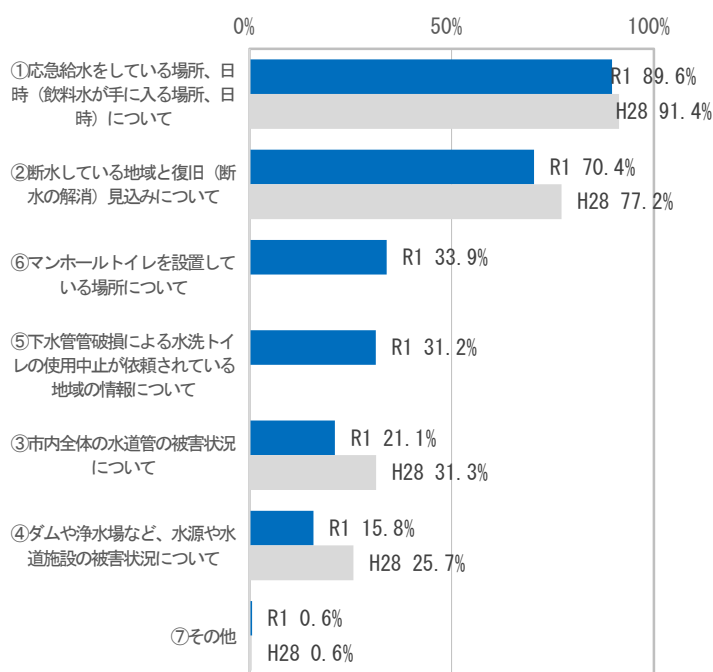
問 16 大規模な震災が発生した場合、あなたはどのような情報を知りたいですか。
(〇は3つまで)

- 1 応急給水をしている場所、日時（飲料水が手に入る場所、日時）について
- 2 断水している地域と復旧（断水の解消）見込みについて
- 3 市内全体の水道管の被害状況について
- 4 ダムや浄水場など、水源や水道施設の被害状況について
- 5 下水管破損による水洗トイレの使用中止が依頼されている地域の情報について
- 6 マンホールトイレを設置している場所について
- 7 その他

項 目	回答数	%
①応急給水をしている場所、日時（飲料水が手に入る場所、日時）について	1,255	89.6%
②断水している地域と復旧（断水の解消）見込みについて	985	70.4%
⑥マンホールトイレを設置している場所について	475	33.9%
⑤下水管破損による水洗トイレの使用中止が依頼されている地域の情報について	437	31.2%
③市内全体の水道管の被害状況について	296	21.1%
④ダムや浄水場など、水源や水道施設の被害状況について	221	15.8%
⑦その他	9	0.6%
無回答	41	2.9%

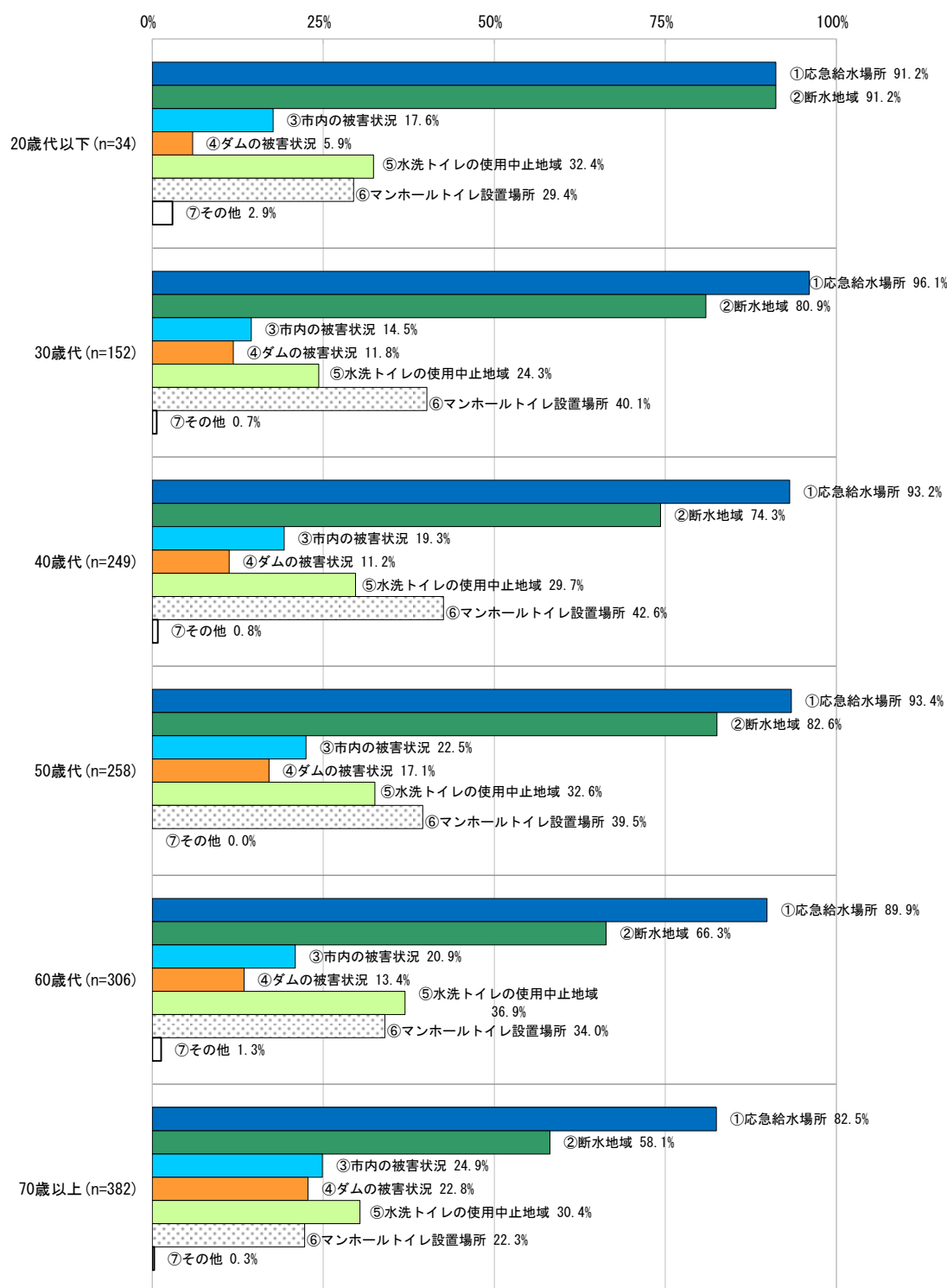
※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

※回答者数(n=1,400)を分母としているため、複数回答では割合の合計が100%を超えています。



災害発生時に知りたい情報については、「①応急給水をしている場所、日時（飲料水が手に入る場所、日時）について」の89.6%が最も高く、次いで「②断水している地域と復旧（断水の解消）見込みについて」の70.4%、「⑥マンホールトイレを設置している場所について」の33.9%、「⑤下水管破損による水洗トイレの使用中止が依頼されている地域の情報について」の31.2%、「③市内全体の水道管の被害状況」の21.1%、「④ダムや浄水場など、水源や水道施設の被害状況」の15.8%、「⑦その他」の0.6%となっています。その他の回答としては「簡易トイレの設置場所を知りたい」「スーパーやコンビニエンスストアの水を配布してほしい」などとなっています。

年代別でみると、すべての世代で「①応急給水場所」と回答した割合が高くなっています。また、「⑤下水管管破損による水洗トイレの使用中止が依頼されている地域の情報について」と「⑥マンホールトイレを設置している場所について」の項目は今回の調査で初めて追加した項目ですが、すべての世代において回答は約3割となっています。

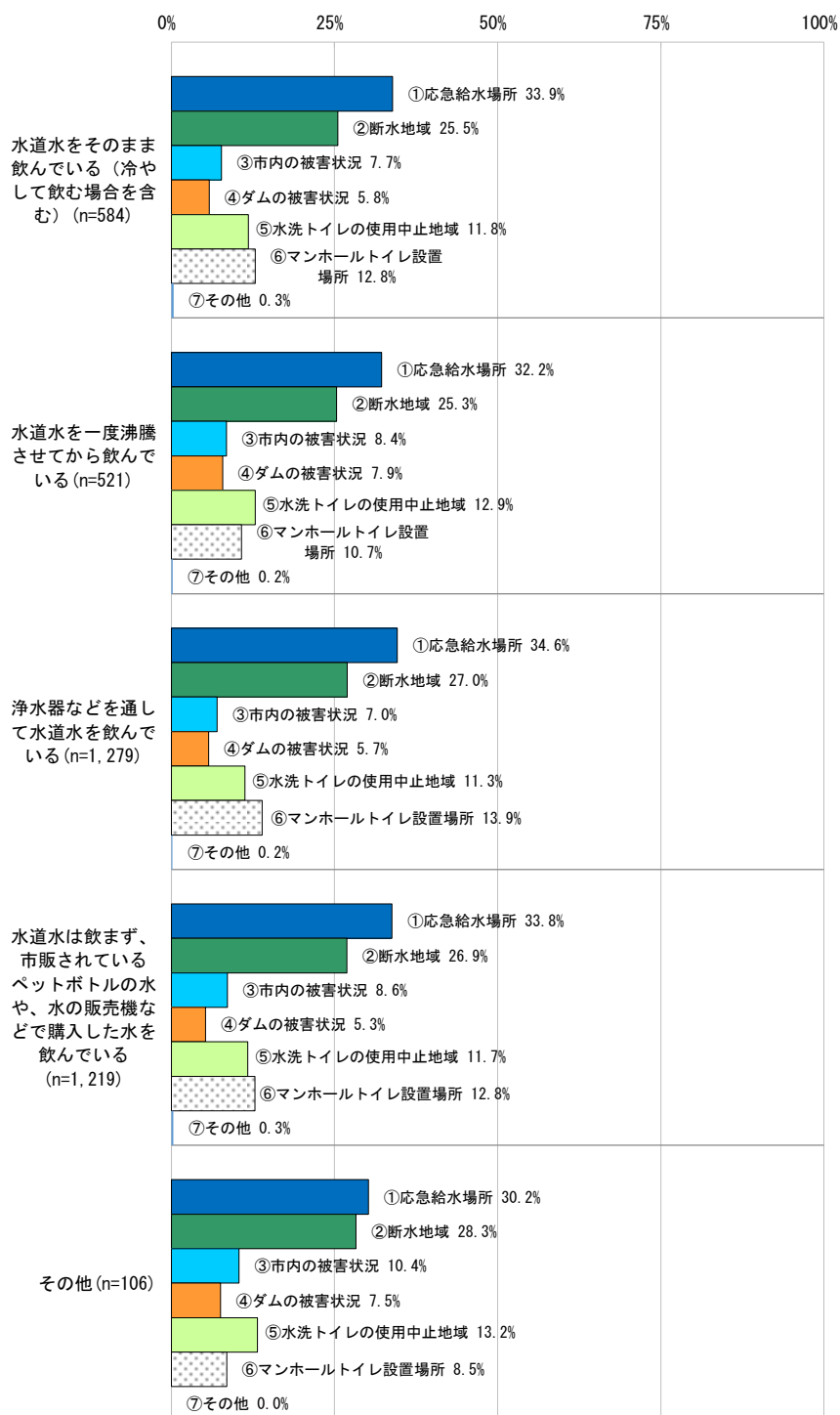


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問1の普段の水の飲み方と比較すると、すべての水飲み方において「①応急給水場所」と回答した割合が最も高く、次いで「②断水地域」となっています。

普段から水道水を飲む、飲まないに関わらず、災害発生時に知りたい内容についての割合はほぼ同じ結果となっています。



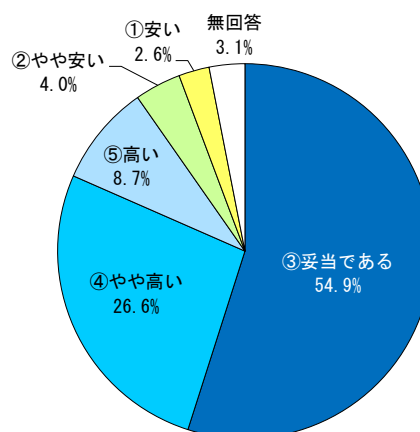
※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問17 現在お支払いになっている水道料金等（下水道料金は合算）について、どう感じていますか。

（〇は1つだけ）

1 安い 2 やや安い 3 妥当である 4 やや高い 5 高い

項 目	回答数	%
③妥当である	769	54.9%
④やや高い	373	26.6%
⑤高い	122	8.7%
②やや安い	56	4.0%
①安い	37	2.6%
無回答	43	3.1%
計	1,400	100%



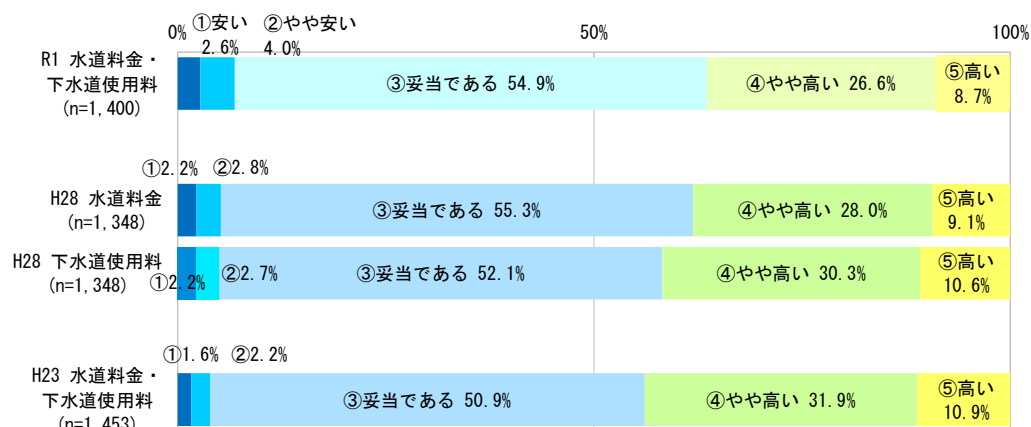
※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

水道料金及び下水道使用料については水道料金、下水道使用料ともに「③妥当である」と回答した割合が最も高く、次いで「④やや高い」「⑤高い」「①安い」「②やや安い」の順となっています。

「①安い」「②やや安い」を合わせた、安いと感じている割合は 6.6%となっています。「④やや高い」「⑤高い」を合わせた、高いと感じている割合は、35.3%となっており、市民は、水道料金について高いと感じていることがわかります。

参 考

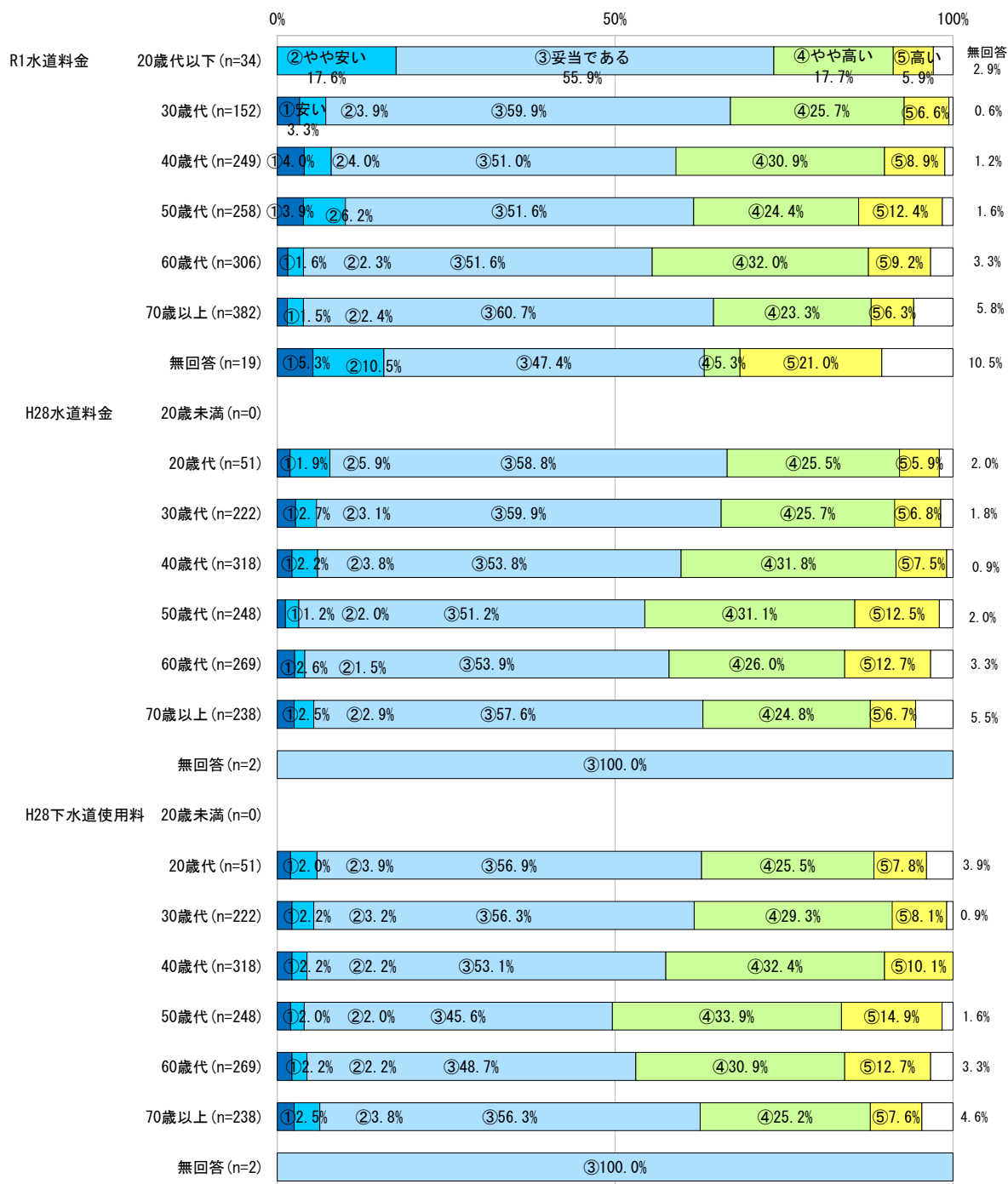
水道・下水道使用料及び前回調査の、水道・下水道使用料について比較を行った結果、「①安い」「②やや安い」「③妥当である」まで合わせた割合は、水道料金・下水道使用料ともに前回調査より高くなっています。



※「無回答」は掲載していません。

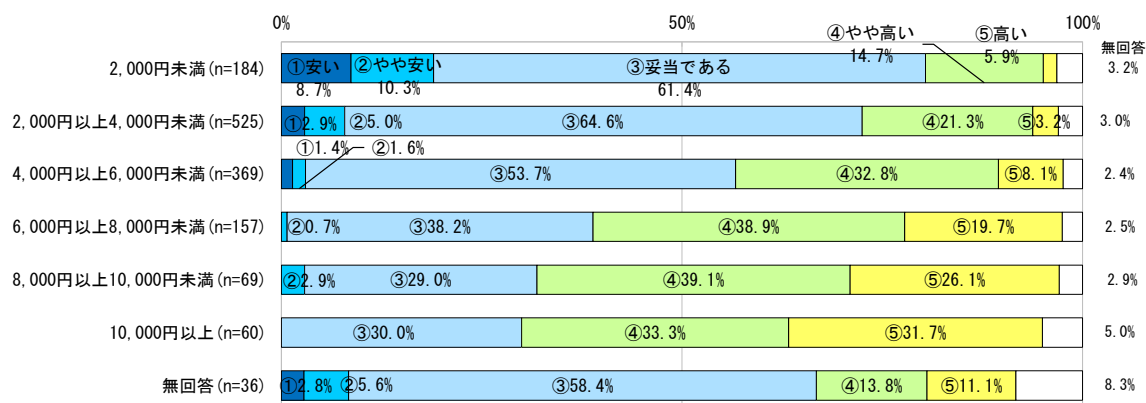
Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

年代別でみると、20歳代が「①安い」「②やや安い」「③妥当である」を合わせた割合が高くなっています。「④やや高い」「⑤高い」を合わせた割合が一番高い世代は60歳代となっています。また、経年変化でみると、前回調査と同様の結果となっています。



Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

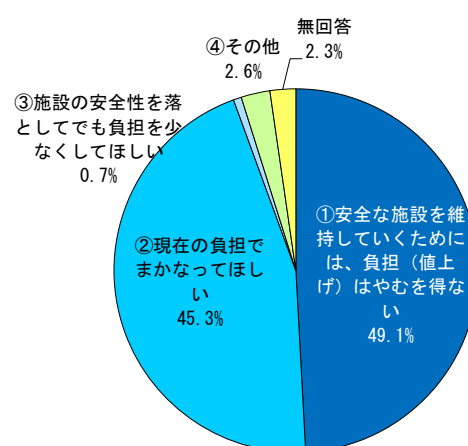
水道料金・下水道使用料と比較すると、4,000 円以上6,000円未満までは「③妥当である」の割合が最も高くなっており、それ以上の使用料金では「④やや高い」「⑤高い」と感じている割合が高くなっています。



問 18 上下水道事業は、水道料金や下水道料金によって、事業運営に必要な経費をまかなっています。人口減少社会の到来により料金収入が減少したり、施設の老朽化により維持管理経費が増加すると上下水道事業運営に支障をきたす恐れがあるため、料金の改定（値上げ）によってお客様にご負担いただく場合があります。施設の維持管理に対する経費への負担について、どう思いますか。（○は1つだけ）

- 1 安全な施設を維持していくためには、応分の負担（値上げ）はやむを得ない
- 2 現在の負担でまかなってほしい
- 3 施設の安全性を落としてでも負担を少なくしてほしい
- 4 その他

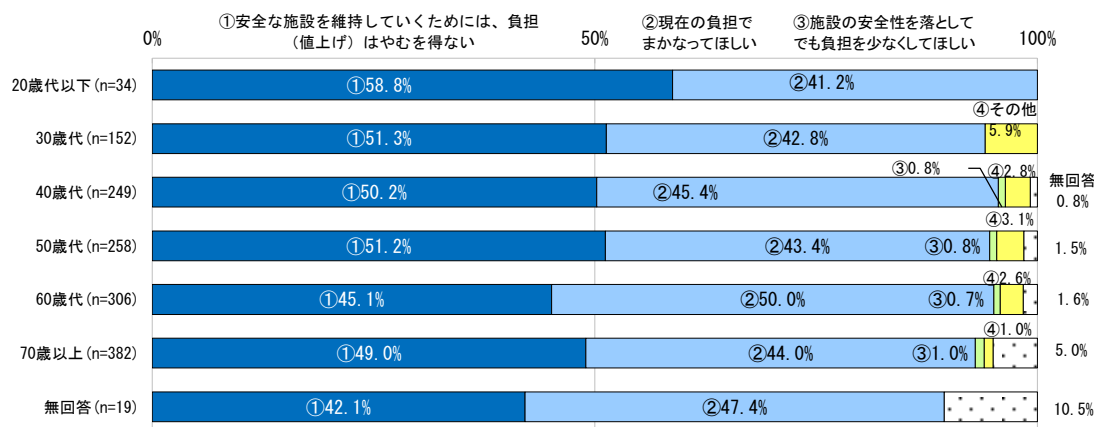
項 目	回答数	%
①安全な施設を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない	688	49.1%
②現在の負担でまかなってほしい	634	45.3%
③施設の安全性を落としてでも負担を少なくしてほしい	10	0.7%
④その他	36	2.6%
無回答	32	2.3%
計	1,400	100%



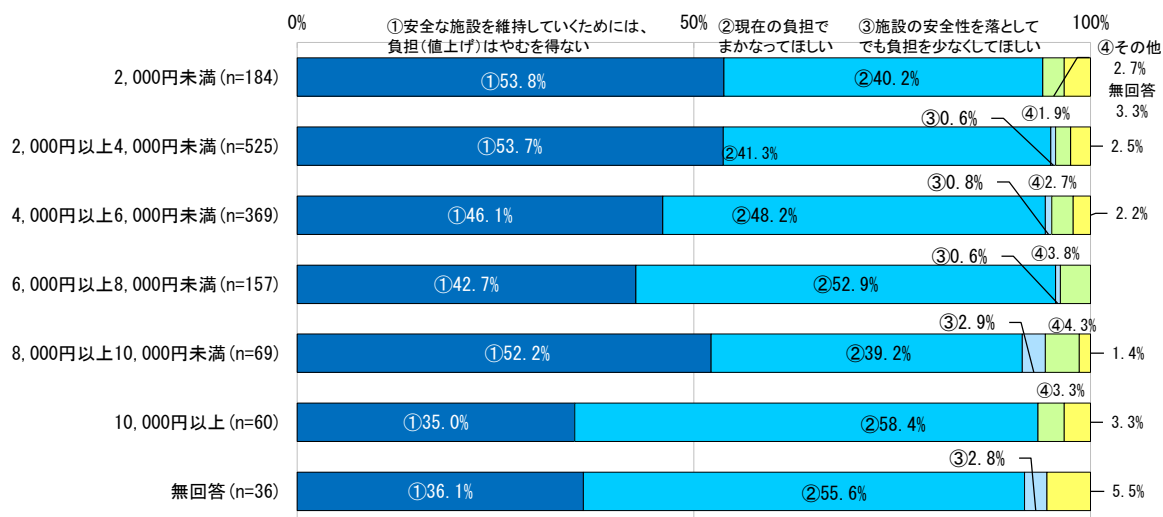
※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

水道料金・下水道使用料の改定（値上げ）については「①安全な施設を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の 49.1%が最も高く、次いで「②現在の負担でまかなってほしい」の 45.3%の順となっています。また、その他の回答としては「負担（値上げ）の金額によって判断したい」「市の予算に組んでほしい」などとなっています。

年代別でみると、ほとんどの世代で「①安全な施設を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の割合が最も高くなっており、水の安全性を重視している結果となっています。

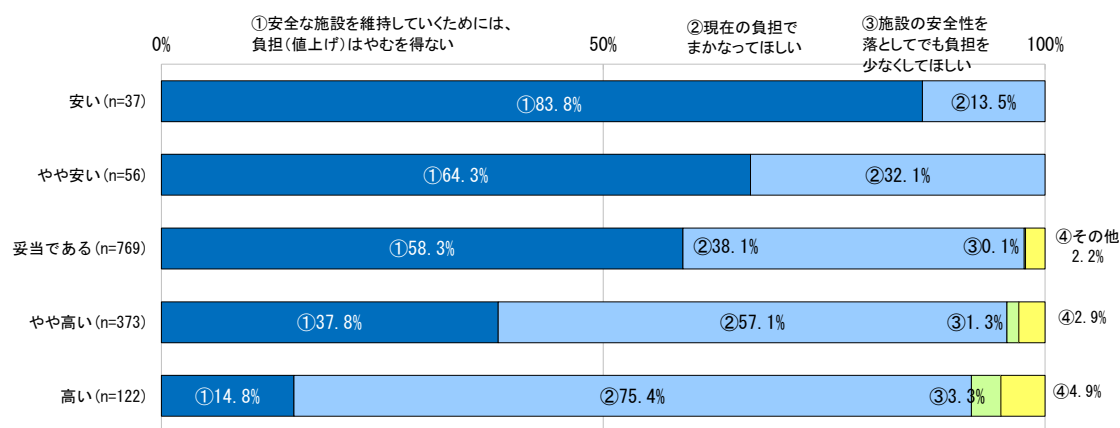


水道料金・下水道使用料別でみると、4,000 円未満と 8,000 円以上 10,000 円未満の回答では「①安全な施設を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の割合が最も高くなっています。6,000 円以上 8,000 円未満と 10,000 円以上の回答では、「②現在の負担でまかなってほしい」の割合が最も高くなっています。



Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問１７の水道・下水道料金の高い／安い意識と比較すると、現在の水道・下水道料金を「安い」「やや安い」「妥当である」と回答した割合は「①安全な設備を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の回答が高くなっています。

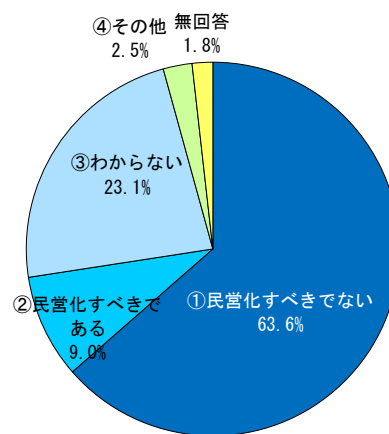


※属性の無回答及び回答項目の「無回答」は省略しています。

問 19 水道法の改正により、多様な官民連携の選択肢として水道事業の民営化が可能となりました。本市の水道事業においては、災害に強い水道施設を整備し、いつでも安全安心で、将来においても安定した水供給を目指して、引き続き公営企業として水道事業を運営する方針です。このことについて、どう感じていますか。（○は1つだけ）

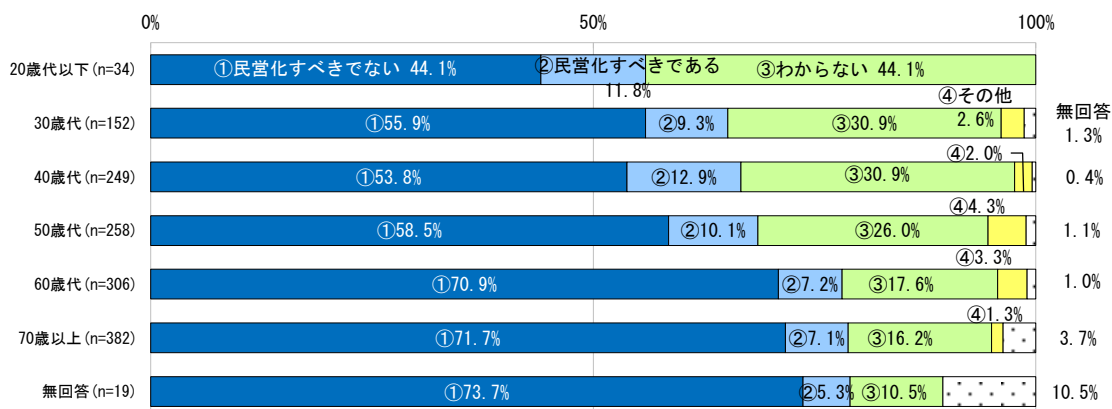
1 民営化すべきでない 2 民営化すべきである 3 わからない 4 その他

項 目	回答数	%
①民営化すべきでない	890	63.6%
②民営化すべきである	126	9.0%
③わからない	324	23.1%
④その他	35	2.5%
無回答	25	1.8%
計	1,400	100%



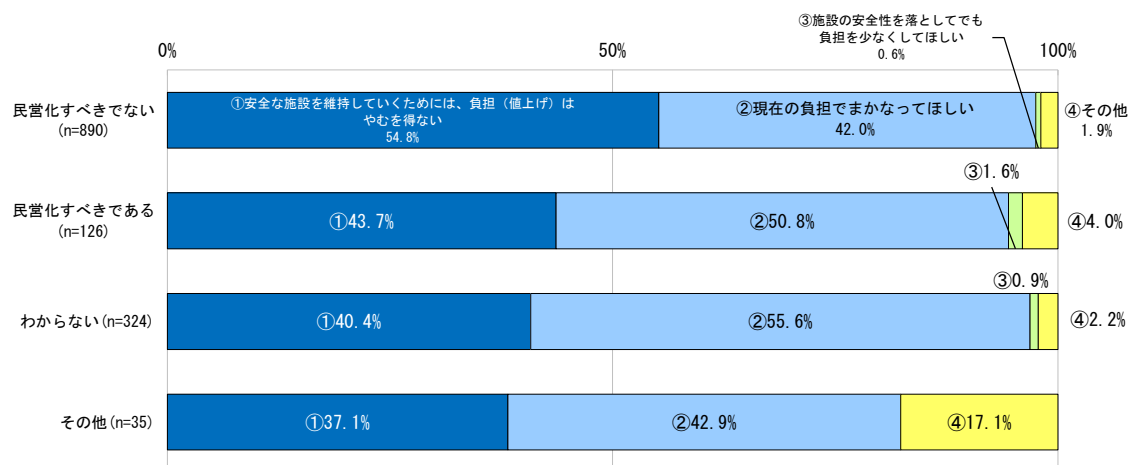
水道事業の民営化については「①民営化すべきでない」が最も高く 63.6%、次いで「③わからない」の 23.1%、「②民営化すべきである」の 9.0%、「④その他」の 2.5%の順となっています。その他の回答としては、「安心・安全であればどちらでもよい」「民営化のメリット・デメリットが分からないと判断できない」などとなっています。

年代別でみると、年代が高くなるにつれて「①民営化すべきでない」の割合が高くなり、40 代歳以下の世代では「③わからない」の割合が約 3 割以上の回答となっています。



Ⅲ. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問18の水道・下水道の料金改定意識と比較すると、民営化すべきでないとの回答した方は、「①安全な設備を維持していくためには、負担（値上げ）はやむを得ない」の割合が比較的高くなっており、民営化すべきであると回答した方は、「②現在の負担でまかなってほしい」の割合が高くなっています。



※「無回答」及び回答項目の「無回答」は省略しています。

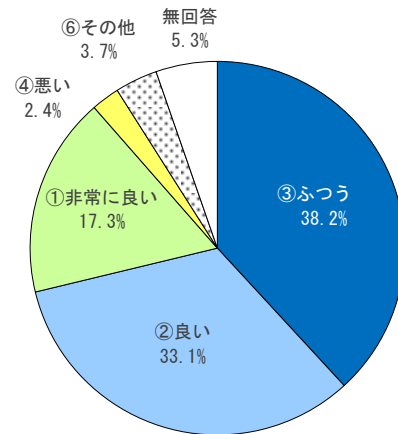
Ⅳ お客様センターについて

問20 那覇市上下水道局に設置されている「お客様センター」の窓口・電話対応についてお聞かせください。

(○は1つだけ)

1 非常に良い 2 良い 3 ふつう 4 悪い 5 利用したことがない 6 その他

項 目	回答数	%
③ふつう	187	38.2%
②良い	162	33.1%
①非常に良い	85	17.3%
④悪い	12	2.4%
⑥その他	18	3.7%
無回答	26	5.3%
計	490	100%



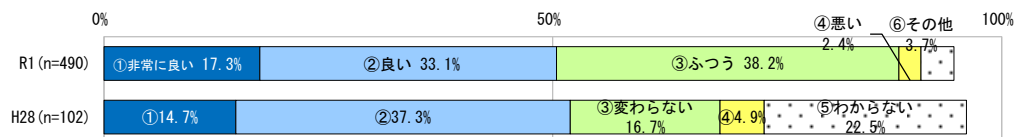
※「利用したことがない」は省略しています。

※「その他」「無回答」を除き割合の高い順に並び替えています。

那覇市上下水道局に設置されているお客様センターの満足度については、「③ふつう」の 38.2%が一番高く、次いで「②良い」の 33.1%となっています。「⑤利用したことがない」については、全体の6割の方が回答しています。また、その他の回答については「人によって印象が異なる」などとなっています。

参 考

経年変化でみると、「①非常に良い」「②良い」を合わせた満足度の高さは、前回調査と同様の結果となりました。



※「無回答」及び回答項目の「無回答」は省略しています。

IV. 資 料 編

調 査 票

令和元年8月16日

お 客 様 各 位

那覇市上下水道事業管理者
上下水道局長 上地 英之

那覇市の水道・下水道に関するアンケート調査へのご協力をお願い

日ごろから水道・下水道をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、上下水道局では、お客様の水道・下水道に対する満足度やニーズを把握し、上下水道事業を今後一層充実させるための基礎資料とすることを目的として、上下水道に関するアンケート調査を実施させていただくことになりました。

本アンケートは、本市上下水道をご利用いただいている約 153,000 世帯のうち、コンピューターにより無作為に選び出した 3,700 世帯の皆様にお送りしています。

ご多忙中とは存じますが、調査の主旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

誠に勝手ながら、ご回答いただいたアンケート調査票は、

令和元年（2019年）9月6日（ 金 ）まで

に、同封の返信用封筒でご返送くださいますようお願い申し上げます。（切手は不要です）

（お問い合わせ）

那覇市上下水道局 企画経営課 企画調整室

〒900-0006 那覇市おもろまち 1 丁目 1 番 1 号

電話：098—941—7802（直通）

FAX：098—941—7821

電子メール：E-mail:kikaku@water.naha.okinawa.jp

個人情報の保護について

- 1 アンケート結果は、統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。個人を特定する情報がいかなる場合にも表記されることはなく、情報管理、個人情報の保護を含め、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございません。
- 2 統計処理した結果については、後日ホームページ等で公表する予定です。

※本調査の実施・結果の分析及び報告書の作成を業務委託しています。

調査の実施等 ：株式会社 ゼンリンインターマップ
調査の主体 ：那覇市上下水道局 企画経営課

調査票記入上のお願い

- 1 アンケートは無記名でご回答いただきますので、率直なご意見をお書きください。
- 2 アンケートのご記入につきましては、できましたらご家庭の水使用の状況を
ご存知の方にご記入いただきますようお願いいたします。
- 3 回答は、基本的に該当する番号を○で囲んでください。
- 4 回答は、1 つだけ○をするものと、いくつでも良い場合がありますので
ご注意ください。
- 5 回答が「その他」の場合は、具体的な内容をご記入ください。

アンケート調査票にご記入後は、
同封の返信用封筒に折って封入し、
ご返送ください。（切手は不要です。）

I 水道についておうかがいします

<飲用としての水道水について>

問1 日頃、主にどのようにして水を飲んでいますか。(〇は1つだけ)

- 1 水道水をそのまま飲んでいる(冷やして飲む場合を含む)
- 2 水道水を一度沸騰させてから飲んでいる
- 3 浄水器などを通して水道水を飲んでいる
- 4 水道水は飲まず、市販されているペットボトルの水や、水の販売機などで購入した水を飲んでいる
- 5 その他()



「健康のため水を飲もう
推進委員会」ポスターより

問2 問1で「2」～「5」とお答えになった方におうかがいします。水道水を「そのまま飲まない」、または、「飲まない」理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

- 1 おいしくないから
- 2 水道水自体の安全性に不安があるから
- 3 マンションやアパートの貯水槽(タンク)の衛生面が気になるから
- 4 カルキ臭(塩素臭)、またはにおいがするから
- 5 水道水には、にごりや色があるから
- 6 元々飲む習慣がないから(なんとなく飲まない場合を含む)
- 7 その他()



<貯水槽(タンク)について>

問3 お住まいに、貯水槽(タンク)はありますか。(〇は1つだけ)

- 1 貯水槽(タンク)あり
- 2 貯水槽(タンク)なし
- 3 わからない
- 4 その他()

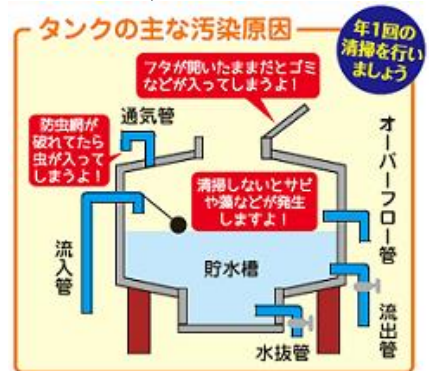


問4 問3で「1 貯水槽（タンク）あり」とお答えになった方におうかがいします。

貯水槽（タンク）の清掃を定期的に行なっていますか。（〇は1つだけ）

※ アパートやマンションなどにお住まいの方も、
わかる範囲でお答えください。

- 1 定期的に清掃をしている（年に1回以上）
- 2 ときどき清掃している（2～3年に1回くらい）
- 3 清掃をしたことがない
- 4 わからない
- 5 その他（ ）



<節水について>

問5 節水を心がけていますか。（〇は1つだけ）

- 1 いつも節水を意識して水を使っている
- 2 ある程度節水を実行している
- 3 節水は必要と思うが、特に実行していることはない
- 4 節水のことは考えずに使っている



問6 ご家庭で行なっている節水の取組や使っている節水機器がありますか。

（〇はいくつでも） ※ 問5で、節水を実行していないとお答えになった方も洗濯機やトイレ等についてわかる範囲でお答えください。

- 1 洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している
- 2 台所、洗面所、風呂場（シャワー）などの蛇口に節水器具を取り付けている
- 3 洗濯物はまとめて洗うようにしている
- 4 洗濯機が節水型(※)である
- 5 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ（洗濯機についているものを含む）を使用している
- 6 トイレの大小レバーを使い分けている
- 7 トイレ（便器）が節水型(※)である
- 8 自動食器洗い機を使用している
- 9 雨水タンクを設置して水まきや洗車などに利用している
- 10 地下水（井戸水）を使用して水道の使用量を抑えている
- 11 水道メーターや検針票などを見て使用量をチェックしている
- 12 その他（ ）

※ 節水型とは、購入の際に「節水効果がある」等の説明があったものとしてお答え下さい。

Ⅱ 下水道についておうかがいします

問7 あなたのお住まいは、下水道に接続していますか。（○は1つだけ）

- 1 下水道へ接続している（下水道使用料を支払っている）
- 2 下水道へ接続していない（下水道使用料を支払っていない）
- 3 わからない

問8 お住まいの洗濯機の設置場所と排水についておうかがいします。（○は1つだけ）

- 1 室内に設置しており、下水道へ排水している
- 2 ベランダに設置しており、下水道へ排水している
- 3 ベランダに設置しており、側溝等へ排水している
- 4 わからない

問9 排水管や下水道管の「つまり」や「悪臭」を発生させないため、実践している項目はどれですか。（○はいくつでも）

- 1 使用済みの天ぷら油を流さないようにしている
- 2 生ゴミなどを流さないようにしている
- 3 鍋や食器についた汚れは拭いてから洗うようにしている
- 4 洗たくや食器洗いの際に洗剤を使いすぎないようにしている
- 5 紙おむつや水に溶けにくいティッシュなどをトイレに流さないようにしている
- 6 その他（ ）

 **使い終わった食用油の上手な捨て方** 

牛乳パックに古新聞などをつめて油を流し入れ、ガムテープなどで口を止める。

油凝固材などを利用し固める。

古新聞や古雑誌などにさました油をしみこませる。

→  **もやすゴミへ!**

天ぷら油や生ごみを流すと、下水道管のつまりや悪臭の原因となります。

油のついた食器は、使い終わったキッチンペーパーや古新聞でふきとってから洗うと油も流れず、食器洗いも楽になり節水にもつながります。

Ⅲ 水道・下水道共通の項目についておうかがいします

問10 水道・下水道についての情報は、どのような媒体から得ていますか。（〇はいくつでも）

- 1 上下水道局広報誌「なはの水」
- 2 上下水道局のホームページ（インターネット等）
- 3 那覇市広報紙「広報なは 市民の友」
- 4 パンフレット・ポスター
- 5 テレビ・ラジオ
- 6 イベント（水道週間等）
- 7 電話での問合せ
- 8 新聞・雑誌
- 9 窓口・現場等の上下水道局職員
- 10 その他（ ）



上下水道局広報誌
「なはの水」

問11 水道・下水道に関する広報を充実させる手段として有効だと思うものはどれですか。

（〇はいくつでも）

- 1 発信する情報量を増やす
- 2 情報発信の回数を増やす
- 3 タイムリーな情報を増やす
- 4 内容を簡単にする
- 5 情報を探しやすくする
- 6 専門用語に解説を入れる
- 7 その他（ ）

問12 水道に関する事で、どのようなことを知りたいですか。（〇はいくつでも）

- 1 水質のこと
- 2 水道の歴史
- 3 浄水場等の施設のこと
- 4 水道水ができるまで
- 5 水道工事のこと
- 6 地震や災害対策のこと
- 7 水道料金のこと
- 8 イベントのこと
- 9 事業の取り組みのこと
- 10 家庭の水まわりのこと
- 11 節水対策のこと
- 12 その他（ ）



昭和8年の給水開始当時、水源地（宜野湾村、現在の宜野湾市）に建立された「瑞泉潤民」記念碑（現在は、那覇市上下水道局敷地内に移設）

～「瑞泉」とは「めでたい、りっぱな泉」という意味で、この水源が多くの人々の生活を潤すという気持ちで込められています。

問13 下水道に関することで、どのようなことを知りたいですか。(〇はいくつでも)

- 1 下水処理のしくみ
- 2 下水道の歴史
- 3 処理場等の施設のこと
- 4 川や海の水質保全のこと
- 5 下水道工事のこと
- 6 地震や災害対策のこと
- 7 下水道使用料のこと
- 8 イベントのこと
- 9 事業の取り組みのこと
- 10 大雨や浸水対策のこと
- 11 再生水のこと
- 12 下水道への接続工事に対する補助・貸付制度のこと
- 13 その他 (.....)



那覇市の下水道マンホールのふた
～下水道によってきれいになった水の中で、
魚たちが喜び群れ遊ぶ様子をイメージした
もので、全国で最初のデザイン蓋といわれて
います。

<災害対策について>

問14 地震などの災害にそなえて、日頃から準備しているものはありますか。

(〇はいくつでも)

- 1 ペットボトル水などの飲料水を常備している
- 2 災害時に水を入れるポリタンク
- 3 浴槽の水を抜かずに残している
- 4 簡易トイレなどの非常用トイレ
- 5 その他 (.....)

問15 大規模な災害対策として、那覇市上下水道局が特に力を入れるべきであると思われる事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 1 地震などの災害にそなえ水道管・下水道管の耐震化を進める
- 2 応急給水拠点(災害時に水を配る場所)についての広報やPRに力を入れる
- 3 市民が防災訓練に参加する機会を増やす
- 4 飲料水の備蓄についての広報やPRに力を入れる
- 5 マンホールトイレについての広報やPRに力を入れる
- 6 その他 (.....)



上下水道局では、地震などの災害に備えて、水道施設の耐震化を進めています。

耐震化とは、地震の際に管が破損して水が漏れないように、管と管の継ぎ目が「上下左右に曲がる」「前後に伸び縮みする」「強い力がかかっても抜けない」水道管に替えることです。(図参照)

那覇市の水道・下水道に関するアンケート調査票

問16 大規模な地震などの災害が発生した場合、あなたはどのような情報を知りたいですか。

(〇は3つまで)

- 1 応急給水をしている場所、日時（飲料水が手に入る場所、日時）について
- 2 断水している地域と復旧（断水の解消）見込みについて
- 3 市内全体の水道管の被害状況について
- 4 ダムや浄水場など、水源や水道施設の被害状況について
- 5 下水道管破損による水洗トイレの使用中止が依頼されている地域の情報について
- 6 マンホールトイレを設置している場所について
- 7 その他（ ）

問17 現在お支払いになっている水道料金等（下水道に接続しているご家庭では、下水道使用料も合算してお支払いいただいております。）について、どう感じていますか。(〇は1つだけ)

- 1 安い
- 2 やや安い
- 3 妥当である
- 4 やや高い
- 5 高い

【参 考】那覇市と県内他市平均の水道料金、下水道使用料。水量は20m³で金額は税込み（一般のご家庭では、1ヶ月に概ね20m³使用すると想定しています。）

	那覇市	県内他市（10市）平均
水 道 料 金	2,995円	3,330円
下 水 道 使 用 料	1,468円	1,389円
合 計	4,463円	4,719円

那覇市の水道・下水道に関するアンケート調査票

問18 上下水道事業は、水道料金や下水道使用料によって、事業運営に必要な経費をまかなっています。人口減少社会の到来により料金収入が減少したり、施設の老朽化により維持管理経費が増加すると上下水道事業運営に支障をきたす恐れがあるため、料金の改定（値上げ）によってお客様にご負担いただく場合があります。施設の維持管理に対する経費への負担について、どう思いますか。（○は1つだけ）

- 1 安全な施設を維持していくためには、応分の負担（値上げ）はやむを得ない
- 2 現在の負担の範囲でまかなってほしい
- 3 施設の安全性を落としてでも負担を少なくしてほしい
- 4 その他（ ）

事業を運営するための経費を、みなさんが市へ納めていただく市民税などの税金ではなく、水道料金や下水道使用料でまかなうことを「独立採算制」といいます。
水道や下水道の施設の使用に応じて料金をお支払いいただくことを「受益者負担の原則」といいます。

問19 水道法の改正により、多様な官民連携の選択肢として水道事業の民営化が可能となりました。本市の水道事業においては、災害に強い水道施設を整備し、いつでも安全安心で、将来においても安定した水供給を目指して、引き続き公営企業として水道事業を運営する方針です。このことについて、どう感じていますか。（○は1つだけ）

- 1 民営化すべきでない
- 2 民営化すべきである
- 3 わからない
- 4 その他（ ）

Ⅳ お客様センターについておうかがいします

問20 那覇市上下水道局に設置されている「お客様センター」の窓口・電話対応についてお聞かせください。

(○は1つだけ)

※ 上下水道局では、お客様サービスの向上と業務の効率化を図るため、料金に関する業務等を民間会社へ委託するとともに、「お客様センター」を設置して、平日の業務時間の延長(午後6時まで)や土曜日業務の実施等を行なっています。

- 1 非常に良い
- 2 良い
- 3 ふつう
- 4 悪い
- 5 利用したことがない
- 6 その他()



(那覇市上下水道局 お客様センター)

【その他、水道・下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にお書きください。】

裏面にもアンケートのつづきがあります。

最後に、回答内容を統計的に処理するため、おうかがいします。

各項目のあてはまるもの 1 つに〇をつけてください。

【あなたの年齢】

- | | | | |
|-----------|-----------|---------|---------|
| 1 20 歳代以下 | 2 30 歳代 | 3 40 歳代 | 4 50 歳代 |
| 5 60 歳代 | 6 70 歳代以上 | | |

【現在お住まいの地区】

- | | | | |
|---------|---------|--------|--------|
| 1 本庁地区 | 2 真和志地区 | 3 首里地区 | 4 小禄地区 |
| 5 わからない | | | |

【現在お住まいの家の形式】

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 一戸建て | 2 集合住宅(マンション、アパートなど) |
| 3 その他 () | |

【世帯構成】

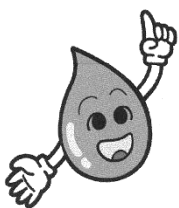
- | | | | |
|-----------|--------|----------|----------|
| 1 単身者 | 2 夫婦のみ | 3 夫婦及び子供 | 4 2世帯で同居 |
| 5 その他 () | | | |

【那覇市にお住まいの期間】

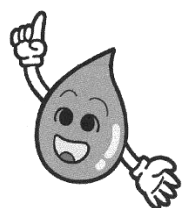
- | | | | |
|---------|------------|-------------|----------|
| 1 5 年未満 | 2 5～10 年未満 | 3 10～15 年未満 | 4 15 年以上 |
|---------|------------|-------------|----------|

【最近お支払いただいた水道料金と下水道使用料の合計額（消費税込、1 か月分）】

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1 2,000 円未満 | 2 2,000 円以上 4,000 円未満 |
| 3 4,000 円以上 6,000 円未満 | 4 6,000 円以上 8,000 円未満 |
| 5 8,000 円以上 10,000 円未満 | 6 10,000 円以上 |



アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



令和元年度
那覇市の水道・下水道に関するアンケート調査
報 告 書
令和元年12月

発 行  那覇市上下水道局 企画経営課
〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち1丁目1番1号
TEL：（098）941-7802
FAX：（098）941-7821

委 託  株式会社ゼンリンインターマップ
〒901-0147 沖縄県那覇市宮城1丁目14番25号
TEL：（098）857-3883
