

平成23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

2012年（平成24年）2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
基本項目（属性）調査結果	8
IV. 水道・下水道に関する意識調査結果	12
V. 自由意見	47
VI. 資料編	
・調査票	63

## I. 調査の実施概要

## 1. 調査の目的

那覇市の水道事業は、建設・拡張の時代から維持管理の時代へと移行しております。今後は限られた収入の中で、より一層の経費節減や合理化による健全経営に努めるとともに、サービスの質の向上や災害等への備えに努めなければなりません。また、下水道事業は、下水道の有する多様な機能を通して那覇市の河川・海・地域の良好な環境を形成し、並びに浸水災害を減らし、さらに、再生水の利用等、水のリサイクルや暮らしに活力のある社会の実現を目指していく必要があります。

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把握するとともに、那覇市上下水道局が提供する情報やサービスに対する満足度やニーズについても調査・分析し、今後の上下水道事業運営に反映できるように本調査を実施しました。

## 2. 調査設計

- (1) 調査期間 2011年11月9日～12月30日(52日間)
- (2) 調査対象 那覇市(本庁地区、真和志地区、首里地区、小祿地区)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(136,423世帯の約2.7%)  
※( )の世帯数は那覇市HPよりH23.7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 沖縄チャンドラー

## 3. 調査票の配布・回収状況

総配布数：3,700世帯  
有効配布数：3,682世帯(宛先不明22世帯、再送4世帯)  
回収数：1,453世帯  
有効回答数：1,453世帯  
有効回収率：39.5%

	本庁地区	真和志地区	首里地区	小祿地区	合計
計画配布数	1,249世帯	1,172世帯	622世帯	657世帯	3,700世帯
宛先不明数	9世帯	4世帯	5世帯	4世帯	22世帯
再送数	2世帯	—	2世帯	—	4世帯
最終配布数 (配布比率)	1,242世帯 (33.7%)	1,168世帯 (31.7%)	619世帯 (16.8%)	653世帯 (17.7%)	3,682世帯 (100.0%)
回収数 (回収比率)	453世帯 (31.2%)	457世帯 (31.5%)	268世帯 (18.4%)	275世帯 (18.9%)	1,453世帯 (39.5%) ※最終配布数比

## 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調査（属性）も含め、以下の4項目で構成しました。

水道・下水道の質問総数は、分岐質問 10 問を含め、合計 32 問となっています。

#### I 水道について

- 問1 水道水の味について
- 問2 水道水の飲用について
- 問3 水道水の水質について
- 問3-2 水道水の水質に対する不安、不満要素
- 問4 貯水槽（タンク）について
- 問4-2 貯水槽（タンク）の清掃について
- 問5 災害時の水の確保について
- 問6 水道サービスについて
- 問6-2 水道サービスに対する不満内容について

#### II 下水道について

- 問7 下水道サービスについて
- 問7-2 下水道サービスに対する不満内容について
- 問8 下水道に求める役割について

#### III 水道・下水道 共通の項目について

- 問9 水道・下水道の情報収集源について
- 問9-2 上下水道局広報誌「なはの水」の情報源について
- 問10 水道で実施している情報提供について
- 問10-2 水道で実施している情報提供に対する不満内容について
- 問11 水道に関して知りたい情報について
- 問12 下水道で実施している情報提供について
- 問12-2 下水道で実施している情報提供に対する不満内容について
- 問13 下水道に関して知りたい情報について
- 問14 上下水道局とお客様の協働について
- 問15 水道料金・下水道使用料の検針・請求方法について
- 問15-2 希望する水道料金・下水道使用料の検針・請求方法について
- 問16 水道料金・下水道使用料について
- 問16-2 水道料金・下水道使用料が高いと感じる理由について
- 問17 現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法について
- 問18 水道料金・下水道使用料のクレジットカード支払いについて
- 問19 今後希望する水道料金・下水道使用料の支払いサービスについて
- 問20 上下水道局職員の対応について
- 問20-2 上下水道局職員の対応が悪いと感じる理由について

- 問 21 水道・下水道工事で受けた迷惑について  
問 22 今後の水道事業・下水道事業への要望について

## IV 回答者の属性について

1. 性別
2. 年齢
3. 居住地区
4. 居住形式
5. 世帯構成
6. 那覇市での居住年数
7. 最近支払った 1 ヶ月分の水道料金・下水道使用料の合計額

## 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、原則として無回答として処理していますが、回答者の意思の表明が読み取れるもの（訂正、取り消し等）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、シングルアンサーで過去調査と比較する場合には「帯グラフ」の 2 種類を採用しています。  
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「帯グラフ」及び「横棒グラフ」の 2 種類を採用しています。
- (5) グラフの表示においては、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」という値は回答数の合計で、その値を 100% として割合を算出しています。ただし、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

### 1. 回答者の基本項目（属性）について

回答者の性別は、「男性」及び「女性」の割合は、ほぼ同程度となっています。

回答者の年代は、50歳代から70歳以上が各20%を上回り、30歳代及び40歳代は15%前後となっています。20歳未満及び20歳代は回答者の割合が低くなっています。

回答者の居住地区は、本庁地区、真和志地区が各30%程度、首里地区、小禄地区が各20%程度の割合となっています。

回答者の居住形式は、一戸建てが42.3%、共同住宅（マンション、アパートなど）が54.1%、寮、社宅が1.2%となっています。

回答者の世帯構成は、「夫婦及び子供」が41.1%と最も高く、次いで「夫婦のみ」及び「単身者」が各20%程度となっています。「2世帯で同居」と「その他」は各6%台となっており、その他の内容は「父と子」「母と子」や「姉妹・兄弟」「孫と同居」等となっています。「単身者」の割合は調査毎に高くなる傾向が見られました。

回答者の那覇市での居住年数は、「15年以上」が61.6%と最も高く、次いで「4年以下」が15.5%、「5年～9年」が10.9%、「10年～14年」が10.3%となっています。

回答者が最近支払った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33.2%と最も高く、次いで「4,000円以上6,000円未満」が25.7%となっています。「2,000円未満」及び「6,000円以上8,000円未満」が各12%台、「8,000円以上10,000円未満」及び「10,000円以上」が各6%台となっています。

### 2. 水道について

那覇市の水道については、味、飲用方法、水質、貯水槽（タンク）保有状況、災害時の水の確保、水道サービスについて質問を実施しました。

水道水の味については、「どちらともいえない」が44.8%と最も高く、次いで「どちらかといえばおいしいと思う」の20.4%、「どちらかといえばおいしくないと思う」の15.4%、「おいしくないと思う」の10.7%、「おいしいと思う」の7.8%となっています。「おいしいと思う」と「どちらかといえばおいしいと思う」を合わせると28.2%、「どちらかといえばおいしくないと思う」と「おいしくないと思う」を合わせると26.1%となっています。

水道水の飲用方法については、「浄水器を利用して飲む」が34.3%と最も高く、過去調査と比較すると、調査毎に浄水器を利用している割合が高くなっています。次いで「沸騰させて（熱処理をして）から飲む」が24.6%、「水道水は飲まない」が20.9%となっており、「そのまま飲む」と回答した方は15.7%です。

水道水の水質については、「どちらかといえば安心している」が37.4%と最も高く、次いで「どちらともいえない」の24.1%となっています。「安心している」「どちらかといえば安心している」を合わせると55.2%、「どちらかといえば不安がある」と「不安がある」を合わせると20.3%となっています。

## II. 調査結果の概要

水質に不安、不満を感じる要素としては「味」が51.1%、「におい」が41.9%、「その他」が32.8%、「にごり」が20.4%等となっています。「その他」の内容は、「錆の混入」「石灰」「水質」「放射能・化学物質」等となっています。

貯水槽（タンク）の保有状況については、74.1%が、住まいに貯水槽（タンク）を備えており、「貯水槽（タンク）がない」が14.7%、「わからない」が10.3%となっています。

貯水槽（タンク）の清掃状況については、40.5%の方が「定期的に清掃している」と回答しており、「ときどき清掃している」を合わせると、66%の方が貯水槽（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9.6%、「わからない」が20.1%となっています。

災害時の水の確保については、「何もしていない」が59.9%と最も高く、次いで「ペットボトルなどの飲料水を常備している」が31.9%となっています。「ポリタンクなどに水を入れている」「浴槽の水を抜かずに残している」と回答した方は、各5%以下となっています。

水道サービスについては、「どちらともいえない」の35.3%が最も高く、次いで「どちらかといえば満足している」の33%、「満足している」の20%、「どちらかといえば不満である」の8.1%、「不満である」の2.5%となっています。

水道サービスに対する不満内容については、「水道料金が高い」が59.7%と最も高く、次いで「水道水がおいしくない」が36%、「地震や災害への対策が充分でない」「その他」が各15.2%、「安全な水が供給されていない」が12.8%等となっています。

### 3. 下水道について

下水道については、下水道サービスの満足度について、下水道に求める役割について質問を実施しました。

下水道サービスについては、「どちらともいえない」が36.1%と最も高く、次いで「どちらかといえば満足している」の27.6%となっています。「満足している」と「どちらかといえば満足している」を合わせると45.4%、「どちらかといえば不満である」と「不満である」を合わせると16.5%となっています。

下水道サービスに対する不満内容については、「下水道使用料が高い」が49.8%と最も高く、次いで「不快なおいがする」の30.4%、「環境対策が充分でない（川が汚れている等）」の28%、「大雨や浸水への対策が充分でない」の24.2%等となっています。

下水道に求める役割については、「公衆衛生の向上」の68.1%が最も高く、次いで「良好な水環境の確保」の63.2%、「大雨時の浸水防止」の48.2%、「資源・エネルギーの再利用」の31.7%等となっています。

### 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、水道で実施している情報提供についての満足度、水道に関して知りたいこと、下水道で実施している情報提供についての満足度、下水道に関して知りたいこと、上下水道局とお客様との協働、水道料

金・下水道使用料の検針・請求方法及び現在の料金についてどう感じているか、現在の支払い方法、クレジットカードの利用や今後希望する支払いサービス、上下水道局職員の対応、水道・下水道工事で受けた迷惑、今後の水道事業・下水道事業への要望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、広報紙「広報なは 市民の友」が44.8%と最も高く、次いで「新聞・雑誌」の32.6%、「テレビ・ラジオ」の25.5%等となっています。上下水道局広報誌「なはの水」は18.7%、「上下水道局のホームページ（インターネット等）」は3.9%となっています。

上下水道局広報誌「なはの水」の情報源については、「広報なは 市民の友 10月号の折り込み」の82.3%が最も高く、次いで「本市関係機関の窓口」10.7%、「公民館・図書館等」7.4%、「モノレール駅改札口」4.1%等となっています。

水道で実施している情報提供については、「どちらともいえない」が52.3%と最も高く、「どちらかといえば満足している」と「満足している」を合わせると23.4%、「どちらかといえば不満である」と「不満である」を合わせると19.9%となっています。

水道で実施している情報提供に対する不満内容としては、「情報が少ない」の72.1%が最も高く、次いで「情報が探しにくい」の41%、「知りたい情報がない」の21.9%等となっています。

水道に関して知りたい情報については、「水質のこと」の78.4%が最も高く、次いで「水道料金のこと」の50%、「地震や災害対策のこと」の43.4%等となっています。

下水道で実施している情報提供については、「どちらともいえない」の55%が最も高く、次いで「どちらかといえば不満である」の17.2%、「どちらかといえば満足している」の13.8%となっています。「満足している」と「どちらかといえば満足している」を合わせると19%、「どちらかといえば不満である」と「不満である」を合わせると21.9%となっています。

下水道で実施している情報提供に対する不満内容としては、「情報が少ない」の74%、「情報が探しにくい」の37.8%等となっています。

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48.7%が最も高く、次いで「下水道使用料のこと」の44.9%、「大雨や浸水対策のこと」の40.9%、その他「川や海の水質保全のこと」「地震や災害対策のこと」「再生水のこと」等となっています。

上下水道局とお客様の協働については、「モニター制度の充実」の33.8%が最も高く、次いで「施設・工事現場の見学会の実施」の30.8%、「防災訓練等への参加・協力」の21.3%、「経営・サービスに関する提言機会の設定」の14.8%、「イベントへの参加・協力」の14.5%等となっています。

現在の水道料金・下水道使用料の検針・請求方法については、66.4%の方が「今のままでよい」と回答しており、年代が高い世代は現在の検針・請求方法に満足している割合が高くなっています。また、現在の水道料金・下水道使用料の検針・請求方法は不満と回答した方の88.7%が、「毎月検針して、毎月請求がよい」と回答しています。

現在の水道料金・下水道使用料の金額については、50.9%が「妥当である」と感じており、次いで「やや高い」と感じている方が31.9%、「高い」と感じている方が10.9%となっています。高いと感じる理由は「家計の支出に占める割合から」が46.7%となっ



## II. 調査結果の概要

ており、次いで「水道・下水道いっしょに支払っているから」が21.2%、「他市町村の料金と比較して」が18.5%、「他の公共料金と比較して」が17%となっています。

現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法については、「金融機関での口座振替」が78.9%と最も高く、次いで「コンビニエンスストアでの納付書支払い」の13.4%、「金融機関での納付書支払い」の3.4%等となっています。若い世代は「コンビニエンスストアでの納付書支払い」と回答した割合が高くなっています。

クレジットカードの利用希望については、52.6%が「利用したいと思わない」と回答しています。「利用したいと思う」と回答した方は27%となっており、若い世代が「利用したいと思う」と回答した割合が高くなっています。

今後希望する水道料金・下水道使用料の支払いサービスについては、「口座振替での料金支払いに対する割引制度」が79.3%と最も高くなっています。「携帯電話を利用した料金等の情報提供」や「インターネットによる決済」等のサービスは若い世代が回答した割合が高くなっています。

上下水道局職員の対応については、「どちらともいえない」の57.9%が最も高く、次いで「どちらかといえば良いと思う」の18.7%、「良いと思う」の11.6%、「どちらかといえば悪いと思う」の3.1%「悪いと思う」の1.3%となっています。

上下水道局職員の対応が悪いと感じている理由については、「態度や感じが悪かった」の51.7%が最も高く、次いで「対応が遅かった」の32.2%、「1回で用が済まなかった」の24.1%等となっています。

水道・下水道工事で受けた迷惑については、「特に迷惑を受けたことがない」の61.1%が最も高く、次いで「通行に支障があった」の14.7%、「断水や濁り水に迷惑した」の10%等となっており、一戸建てに住んでいる方が、迷惑を受けたことがあると回答した割合が高くなっています。

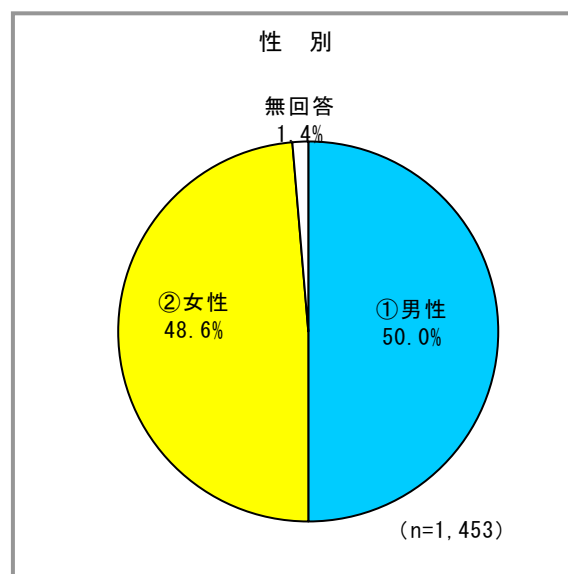
今後の水道事業・下水道事業への要望については、「安心して飲める良質な水の供給」の80.5%が最も高く、次いで「断水のない安定した水の供給」の68.3%、「災害対策等の強化」の49.3%、「環境に配慮した取り組み」の36.6%、「お客様サービスの向上」の28.7%、「水道・下水道の技術の継承と発展」の23.9%、「効率的な事業経営」の20.6%等となっています。当該質問に対し、回答者1人当たり3.3個の項目を選択しており、水道事業・下水道事業に対する関心の高さと、期待の大きさが伺えます。

### Ⅲ. アンケート調査結果

#### 1. 基本項目（属性）調査結果

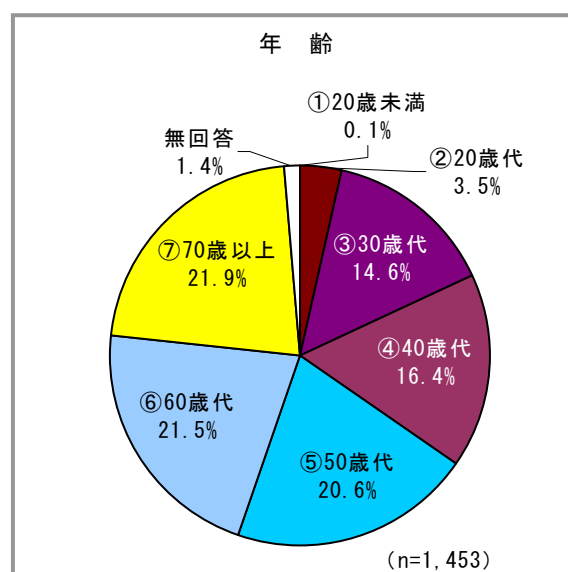
【あなたの性別】  
 1. 男性                      2. 女性

回答者の性別は、「男性」が50.0%、「女性」が48.6%、「無回答」が1.4%となっています。



【あなたの年齢】  
 1. 20歳未満                  2. 20歳代                  3. 30歳代                  4. 40歳代  
 5. 50歳代                  6. 60歳代                  7. 70歳以上

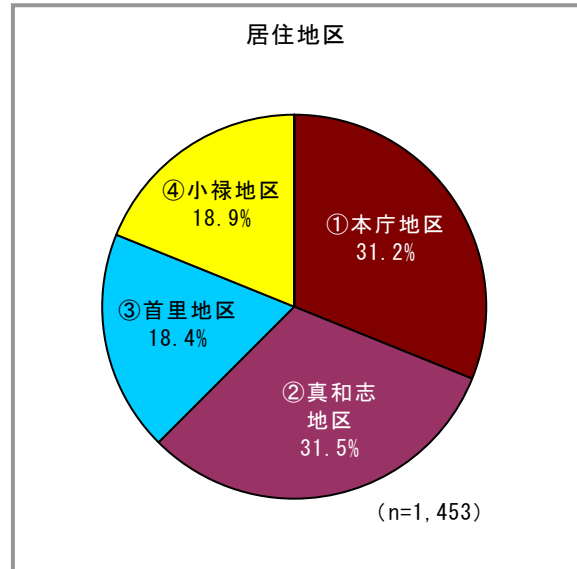
回答者の年齢は、「70歳以上」の21.9%が最も高く、次いで「60歳代」の21.5%、「50歳代」の20.6%、「40歳代」の16.4%、「30歳代」の14.6%、「20歳代」の3.5%、「20歳未満」の0.1%となっています。



【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

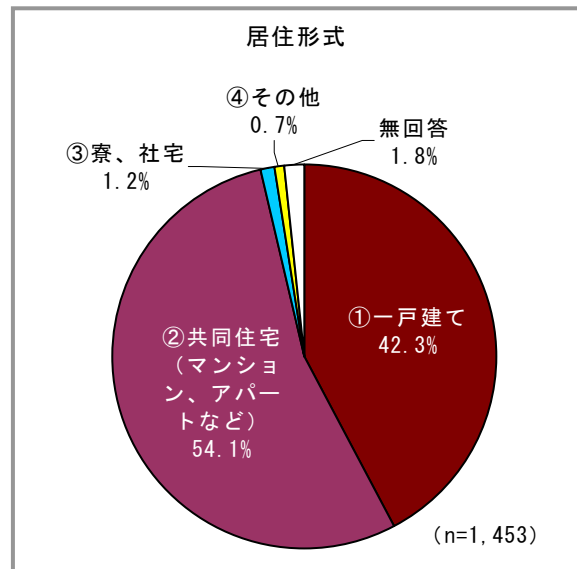
回答者の居住地区は、「真和志地区」の31.5%が最も高く、次いで「本庁地区」の31.2%、「小禄地区」の18.9%、「首里地区」の18.4%となっています。



【現在お住まいの家の形式】

1. 一戸建て      2. 共同住宅（マンション、アパートなど）      3. 寮、社宅  
4. その他

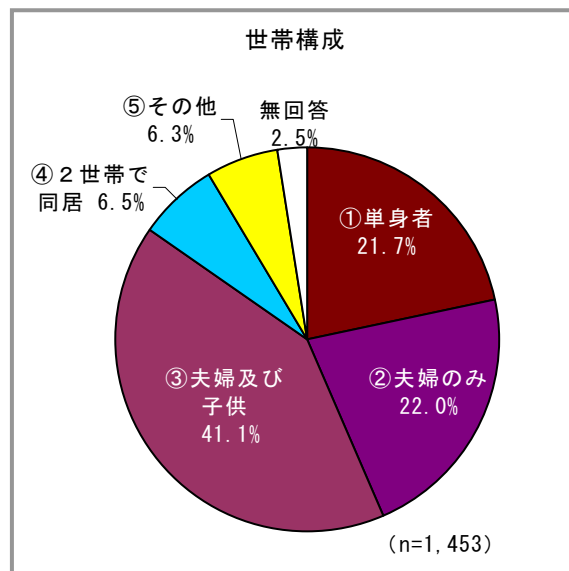
回答者の居住形式は「共同住宅(マンション、アパートなど)」の54.1%が最も高く、次いで「一戸建て」の42.3%、「寮、社宅」の1.2%、「その他」の0.7%となっています。「その他」の内容は、店舗兼住宅、事務所兼住宅等です。



【世帯構成】

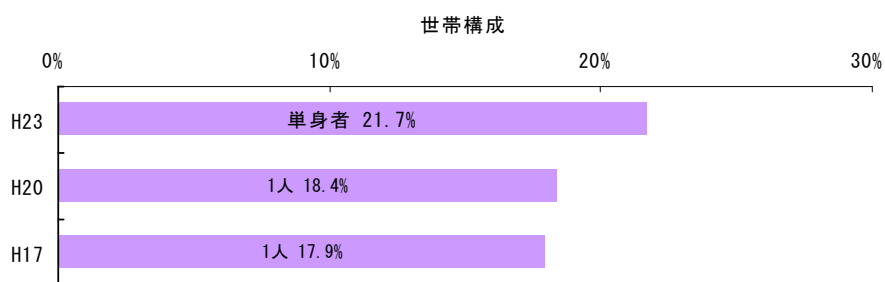
1. 単身者      2. 夫婦のみ      3. 夫婦及び子供      4. 2世帯で同居  
5. その他

回答者の世帯構成は、「夫婦及び子供」の41.1%が最も高く、次いで「夫婦のみ」の22%、「単身者」の21.7%、「2世帯で同居」の6.5%となっています。「その他」の回答には「父と子」「母と子」が多く、他に「姉妹・兄弟」「孫と同居」等の回答がありました。



参 考

前回調査の「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、今回調査の選択項目「単身者」に置き換えて経年変化を比較すると、「単身者」の割合は調査毎に高くなる傾向が見られます。

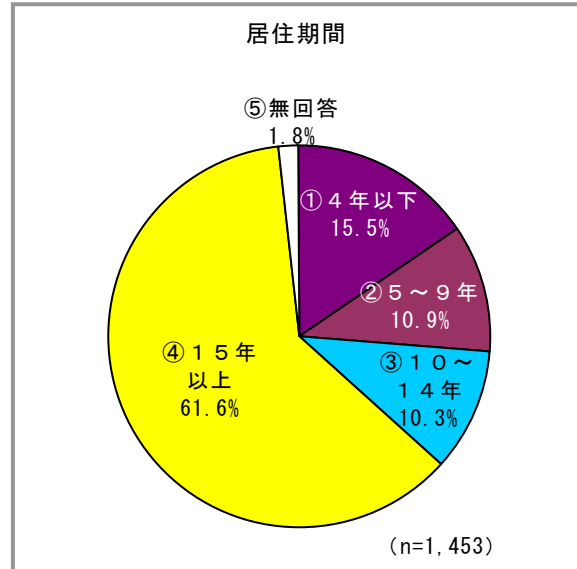


Ⅲ. アンケート 基本項目（属性）調査結果

【那覇市にお住まいの期間】

1. 4年以下      2. 5～9年      3. 10～14年      4. 15年以上

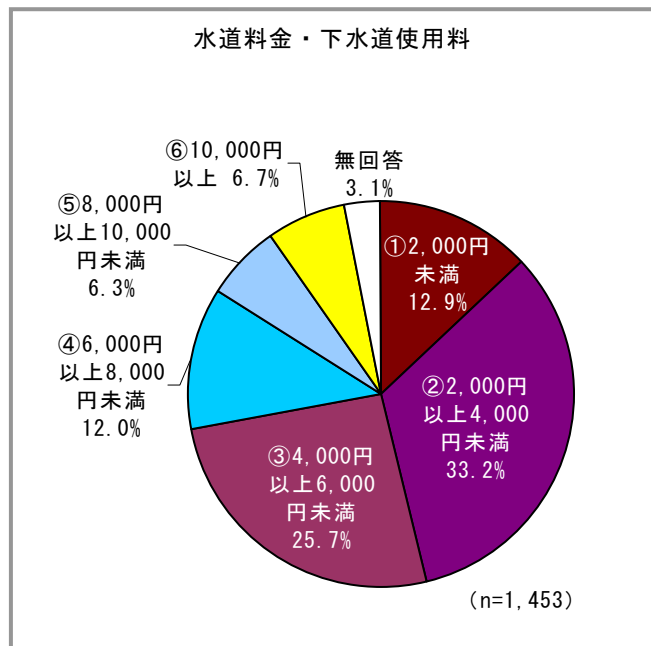
回答者の那覇市の居住年数は「15年以上」が61.6%と最も高く、次いで「4年以下」の15.5%、「5～9年」の10.9%、「10～14年」の10.3%となっています。



【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

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33.2%が最も高く、次いで「4,000円以上 6,000円未満」が25.7%、「2,000円未満」が12.9%となっています。



IV. 水道・下水道に関する意識調査結果

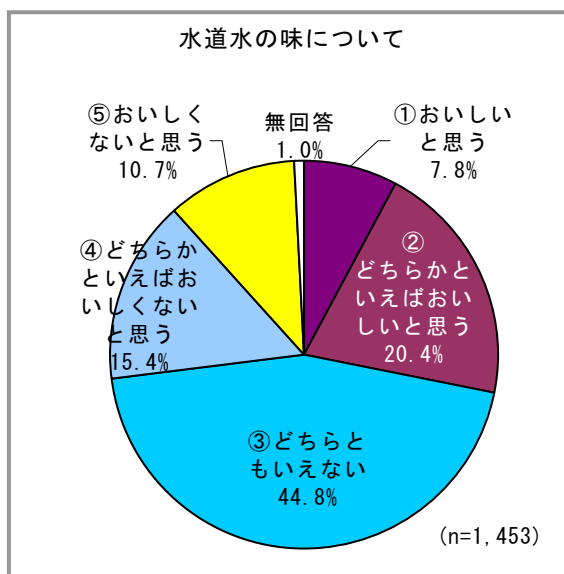
I 水道について

問 1. 那覇市の水道水はおいしいと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

1. おいしいと思う    2. どちらかといえばおいしいと思う    3. どちらともいえない    4. どちらかといえばおいしくないと思う    5. おいしくないと思う

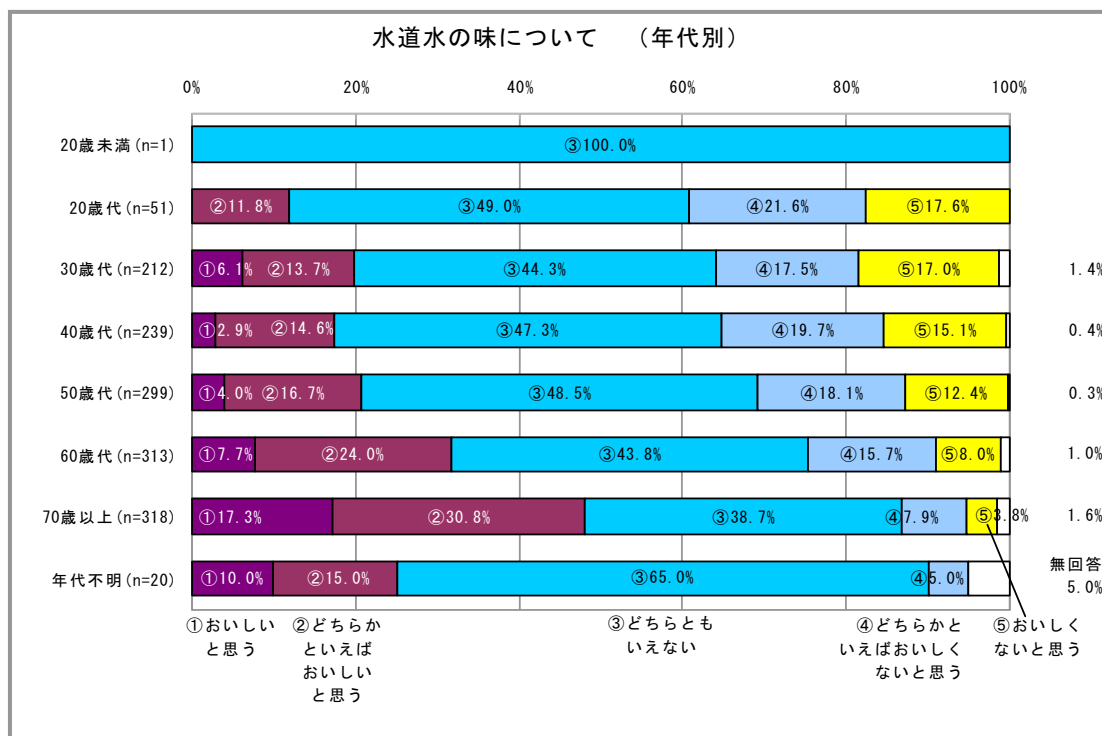
那覇市の水道水の味については「どちらともいえない」が44.8%と最も高く、次いで「どちらかといえばおいしいと思う」の20.4%、「どちらかといえばおいしくないと思う」の15.4%、「おいしくないと思う」の10.7%、「おいしいと思う」の7.8%となっています。

「どちらともいえない」「無回答」を除くと、「おいしいと思う」「どちらかといえばおいしいと思う」を合わせた割合が、「どちらかといえばおいしくないと思う」「おいしくないと思う」を合わせた割合より高くなっています。



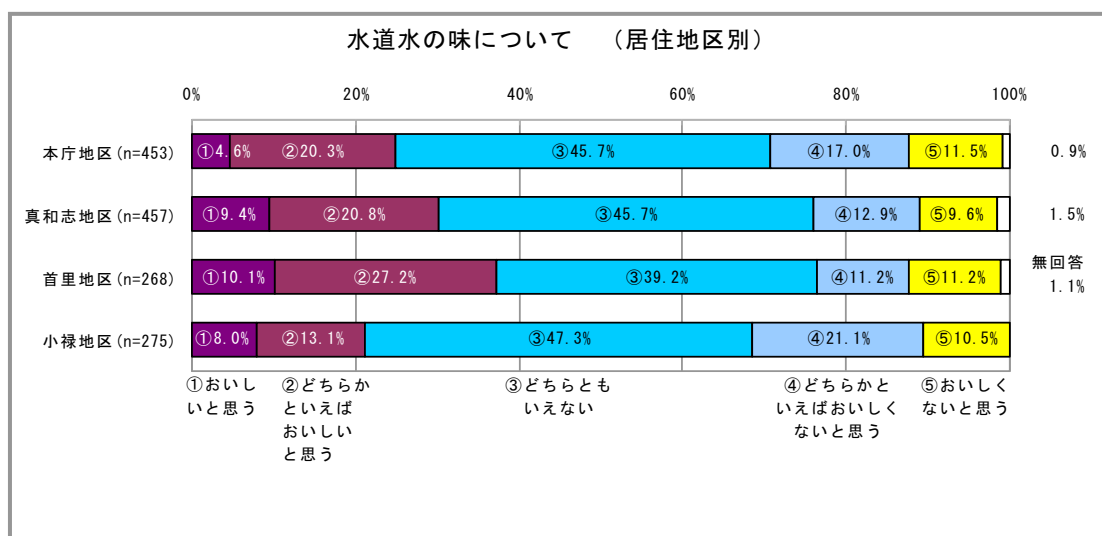
IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

年代別でみると、年代が高いほうが「おいしいと思う」「どちらかといえばおいしいと思う」と回答した割合が高くなっています。



居住地区別でみると、「おいしいと思う」「どちらかといえばおいしいと思う」と回答した割合が高かったのが首里地区で、次いで真和志地区となっています。

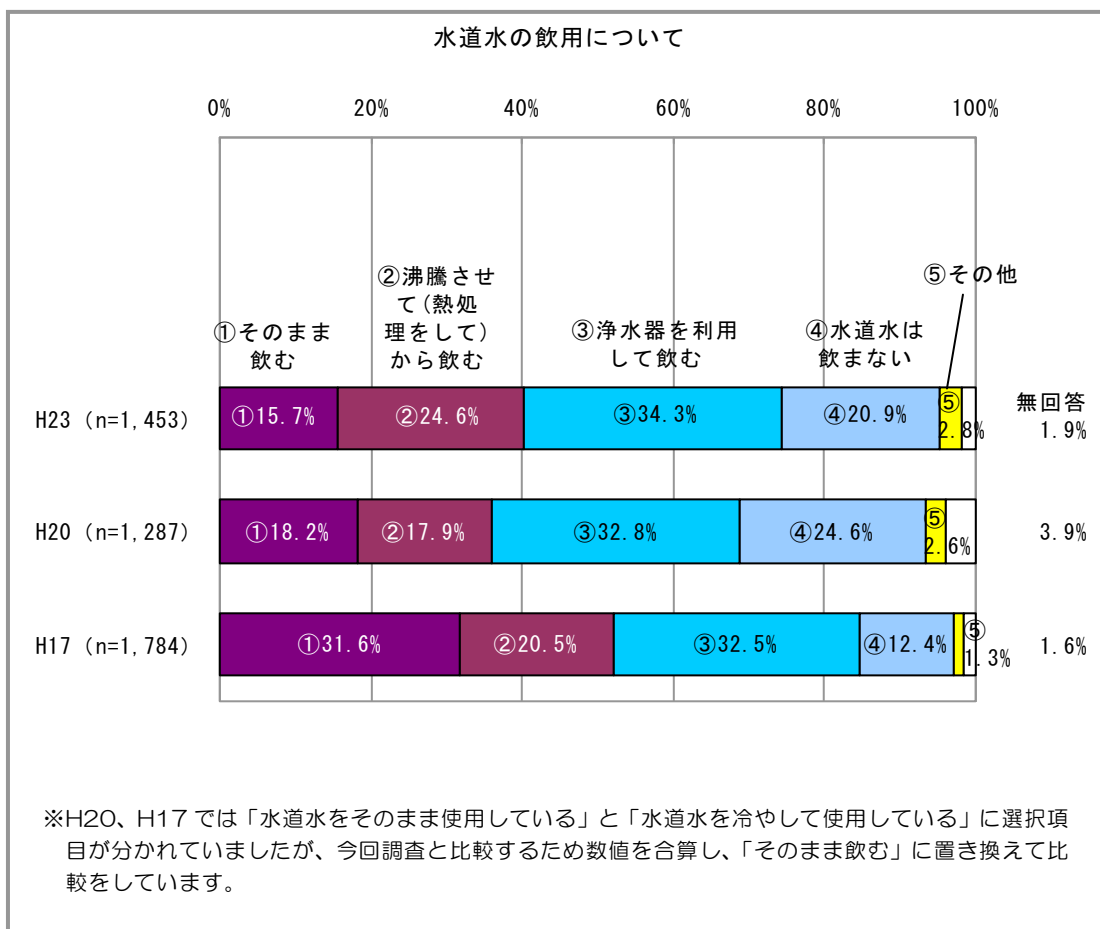
「どちらかといえばおいしくないと思う」「おいしくないと思う」を合わせた割合が高かったのが小禄地区で、次いで本庁地区となっています。



問2. 通常、水道水をどのようにして飲みますか。(あてはまるもの1つに○)

- 1. そのまま飲む
- 2. 沸騰させて(熱処理をして)から飲む
- 3. 浄水器を利用して飲む
- 4. 水道水は飲まない
- 5. その他

水道水の飲用については、「浄水器を利用して飲む」が34.3%で最も高く、次いで「沸騰させて(熱処理をして)から飲む」の24.6%、「水道水は飲まない」の20.9%、「そのまま飲む」の15.7%、「その他」の2.8%となっています。

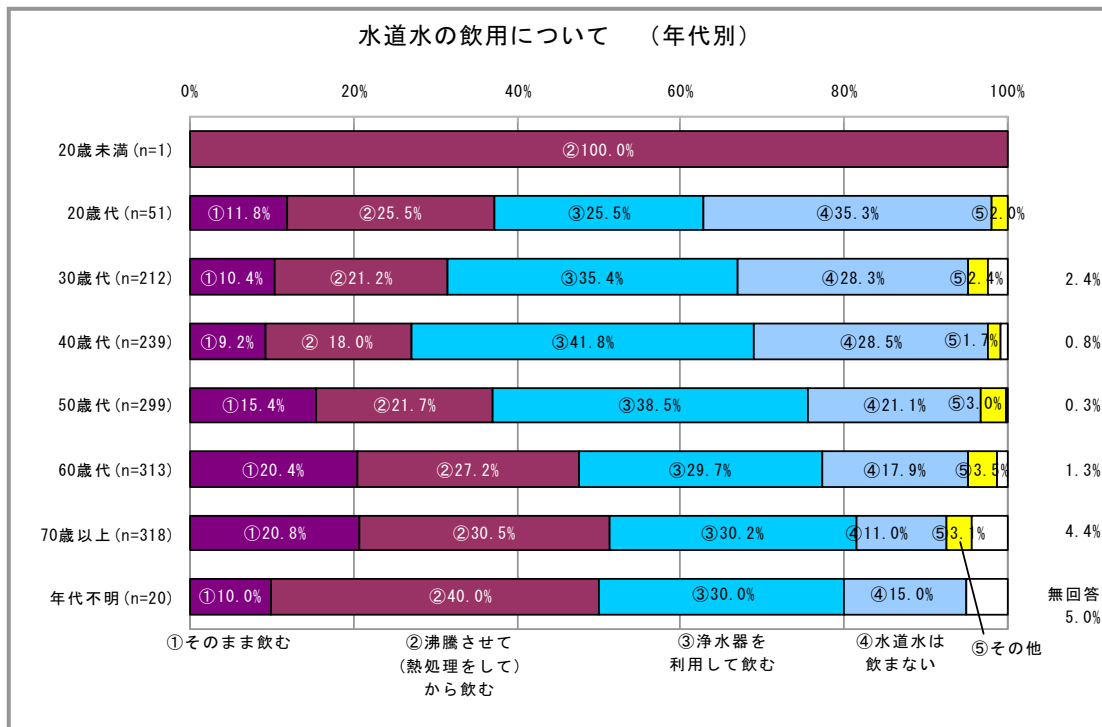




IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

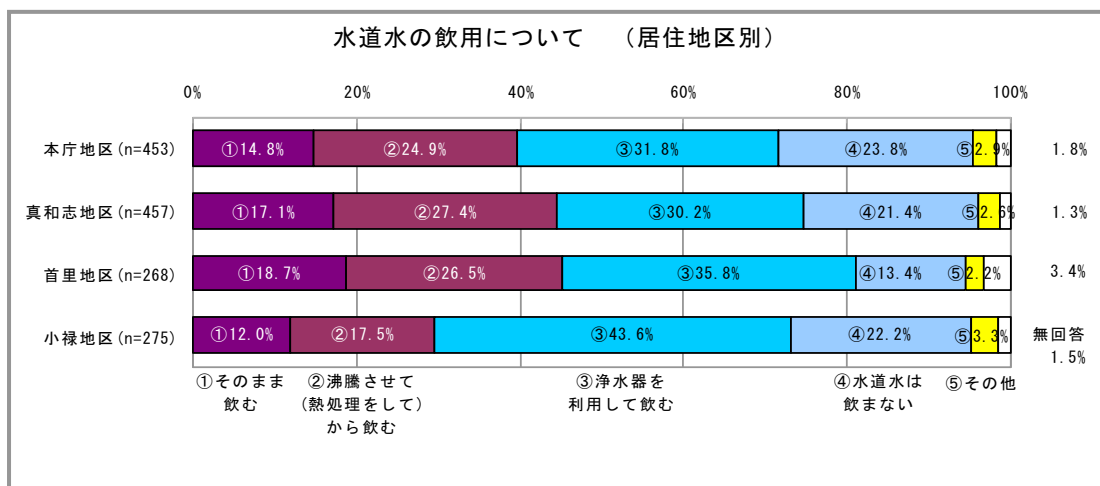
年代別でみると、60歳代及び70歳以上は水道水を「そのまま飲む」と回答した割合が20%を超えており、最も低いのが40歳代の9.2%となっています。

「浄水器を利用して飲む」と回答した割合が最も高いのが40歳代となっています。



居住地区別でみると、小祿地区に住んでいる方は「浄水器を利用して飲む」と回答した割合が最も高くなっています。また「水道水は飲まない」と回答した割合が最も高かったのが本庁地区で、次いで小祿地区となっています。

「そのまま飲む」と回答した方の割合が多いのは首里地区、次いで真和志地区となっています。

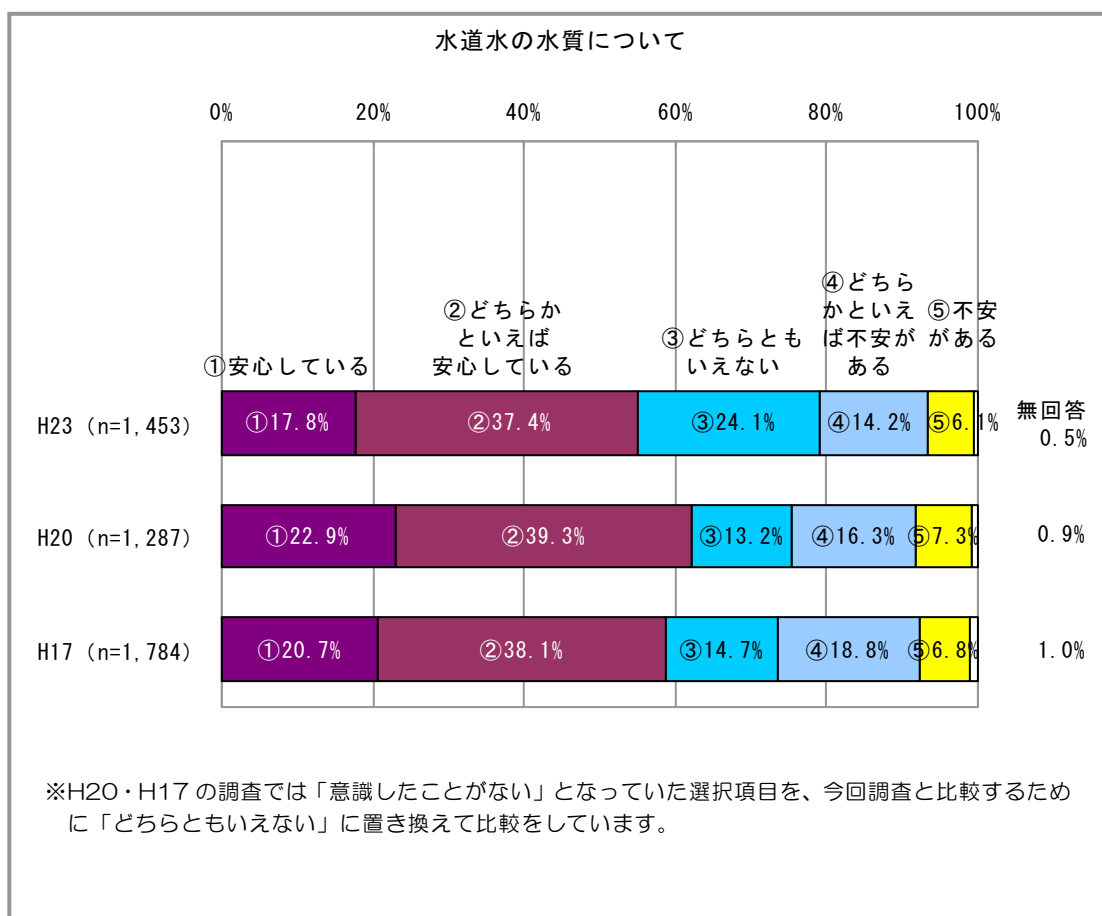


問3. 現状の水道水の水質について、どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 安心している    2. どちらかといえば安心している    3. どちらともいえない    4. どちらかといえば不安がある    5. 不安がある

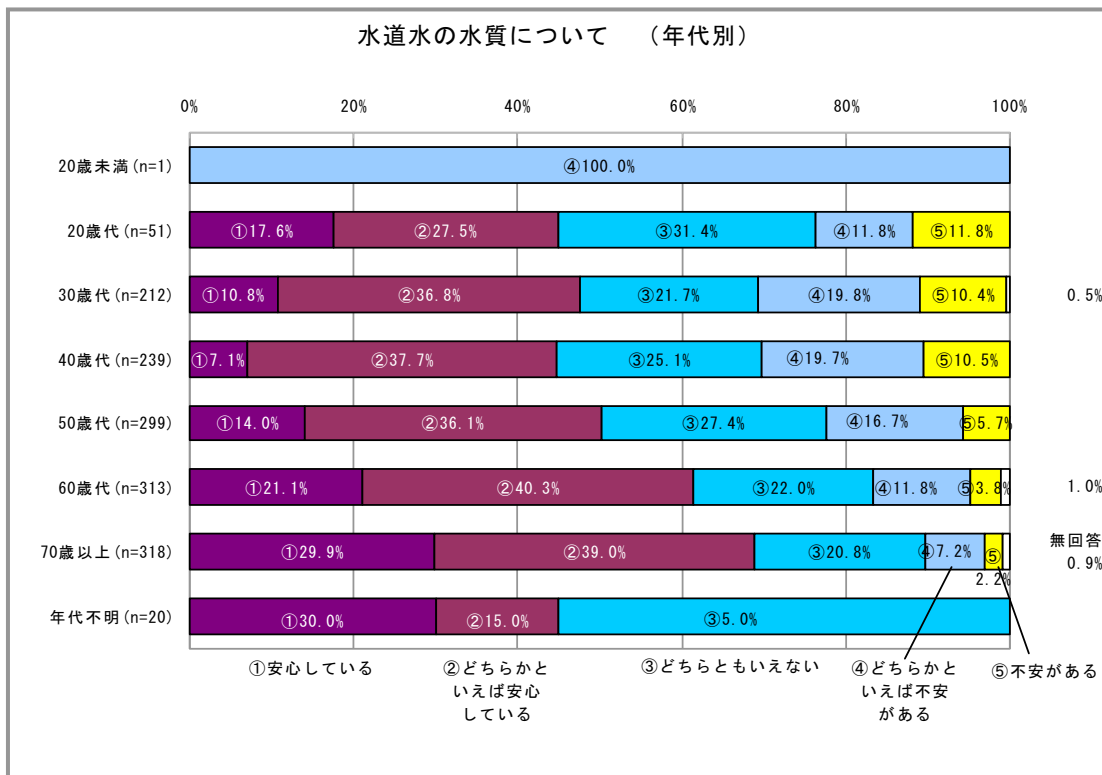
水道水の水質については、「どちらかといえば安心している」の37.4%が最も高く、次いで「どちらともいえない」の24.1%、「安心している」の17.8%、「どちらかといえば不安がある」の14.2%、「不安がある」の6.1%、となっています。

過去調査と比較すると、「どちらかといえば不安がある」「不安がある」と回答した割合は減少傾向にあります。また、「どちらともいえない」と感じている回答者の割合が高くなっています。

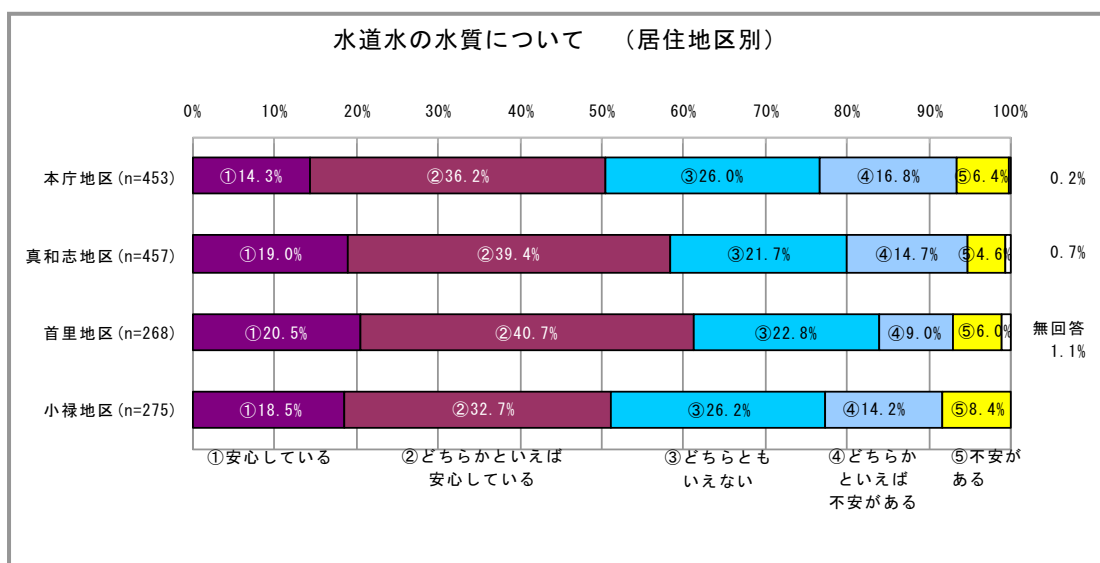


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

年代別でみると、50歳代～70歳以上は50%以上が、「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答している割合が高くなっています。



全ての居住地区において、「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答している割合は50%を超えています。



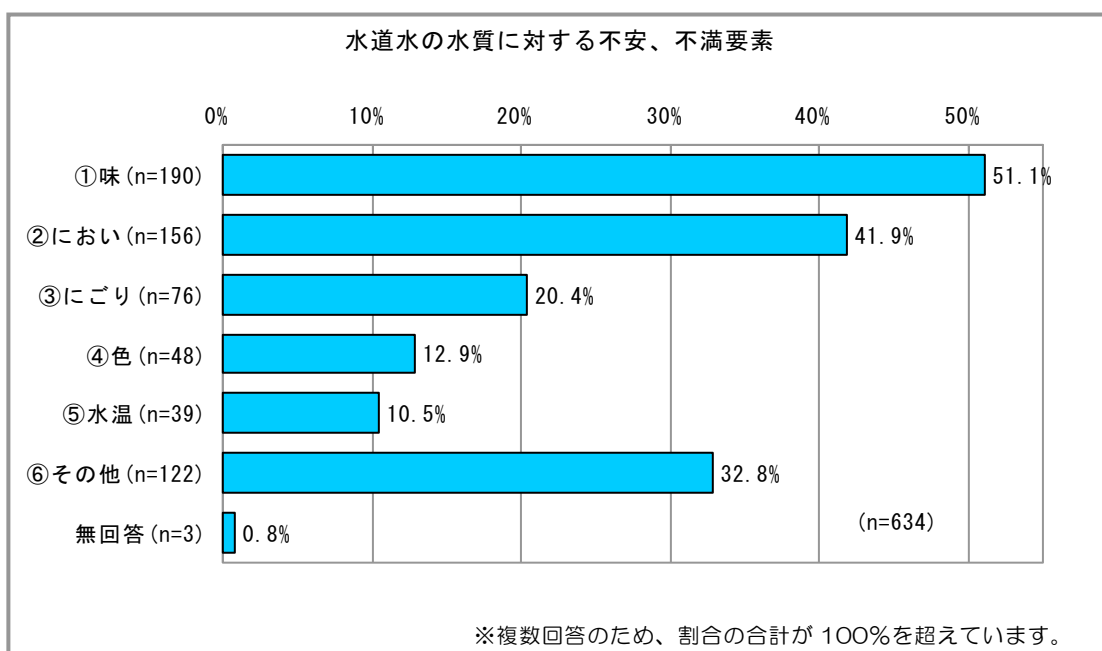
【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問3-2. 不安、不満を感じる要素は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

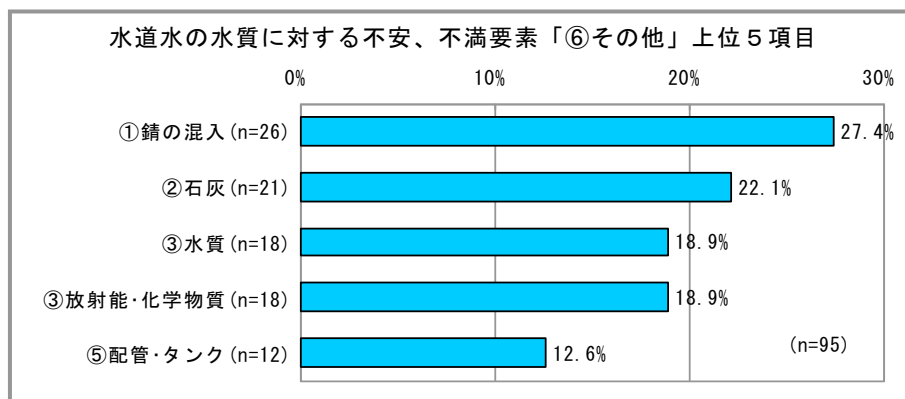
1. 味      2. におい      3. にごり      4. 色      5. 水温      6. その他

当該質問は前問3で、「どちらかといえば不安がある」「不安がある」を選択した回答者限定でしたが、問3で「どちらともいえない」を選択し、当該質問を選択した回答者も有効回答として集計しました。

水道水の水質についての不安要素は、「味」の51.1%が最も高く、次いで「におい」41.9%、「その他」32.8%、「にごり」20.4%、「色」12.9%、「水温」10.5%となっています。



上記グラフの「その他」の内容を集計し、上位5項目を取り上げた結果、最も割合が高いのは「錆の混入」の27.4%、次いで「石灰」の22.1%等となっています。

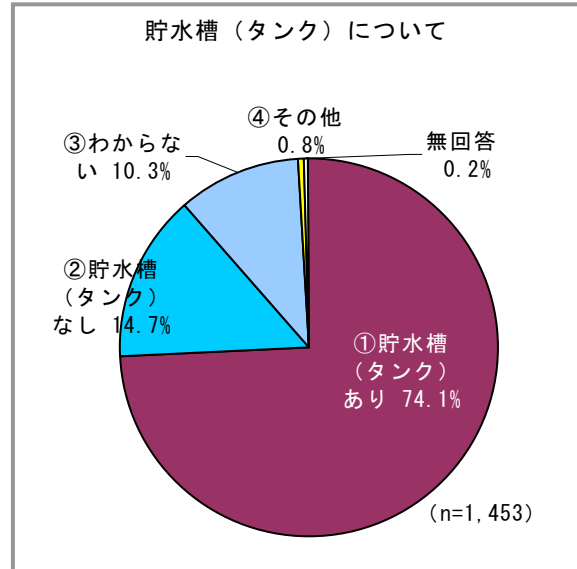


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問4. あなたのお住まいに、貯水槽（タンク）はありますか。（あてはまるもの1つに○）

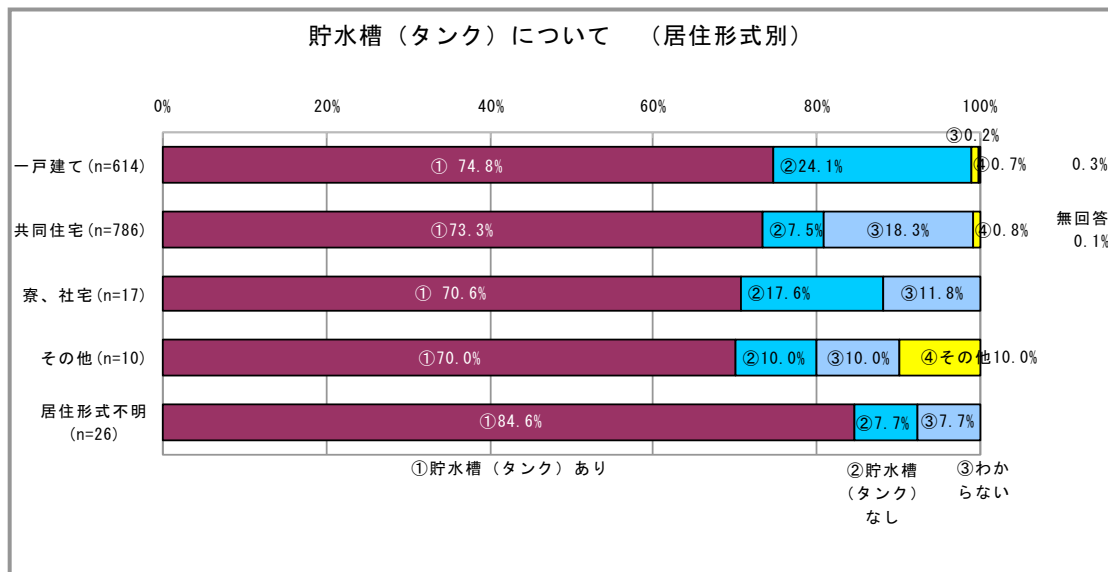
1. 貯水槽(タンク)あり 2. 貯水槽(タンク)なし 3. わからない 4. その他

貯水槽（タンク）の有無については、「貯水槽（タンク）あり」が74.1%と最も高く、次いで「貯水槽（タンク）なし」が14.7%、「わからない」10.3%、「その他」0.8%となっています。



居住形式別で比較すると、一戸建てでは「貯水槽（タンク）あり」が74.1%、「貯水槽（タンク）なし」が14.7%となっています。

共同住宅においては、「貯水槽（タンク）あり」が73.3%、と一戸建てとほぼ同率ですが、「わからない」と回答した方が18.3%となっています。



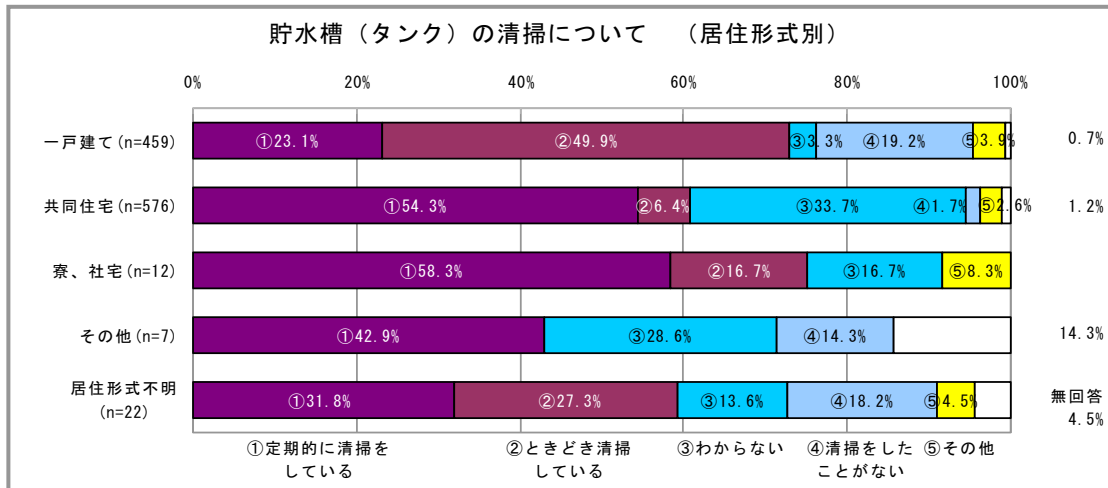
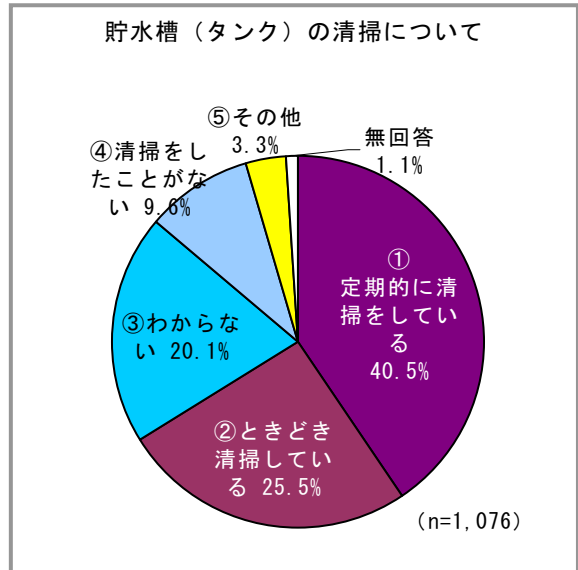
【前の質問で「1. 貯水槽(タンク)あり」とお答えになった方におうかがいします】

問4-2. 貯水槽(タンク)の清掃を定期的に行っていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 定期的に清掃をしている      2. ときどき清掃している      3. わからない  
4. 清掃をしたことがない      5. その他

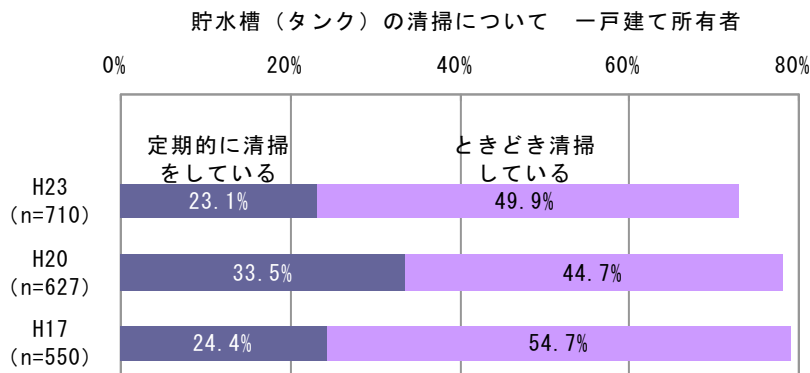
貯水槽(タンク)の清掃については「定期的に清掃をしている」「ときどき清掃している」を合わせると66%の回答者が貯水槽(タンク)の清掃を行っています。

居住形式別でみると、共同住宅や寮、社宅では「定期的に清掃をしている」と回答した割合が高く、一戸建てでは「ときどき清掃している」と「清掃したことがない」と回答した割合が高くなっています。



参 考

過去調査質問が一戸建てと共同住宅に分けて清掃状況を質問していたことから、今回は一戸建て所有者の貯水槽の清掃状況を経年変化で比較しました。「定期的に清掃してる」と回答した割合は今回調査が最も低く、「ときどき清掃している」を合わせても、調査毎に減少傾向がみられます。

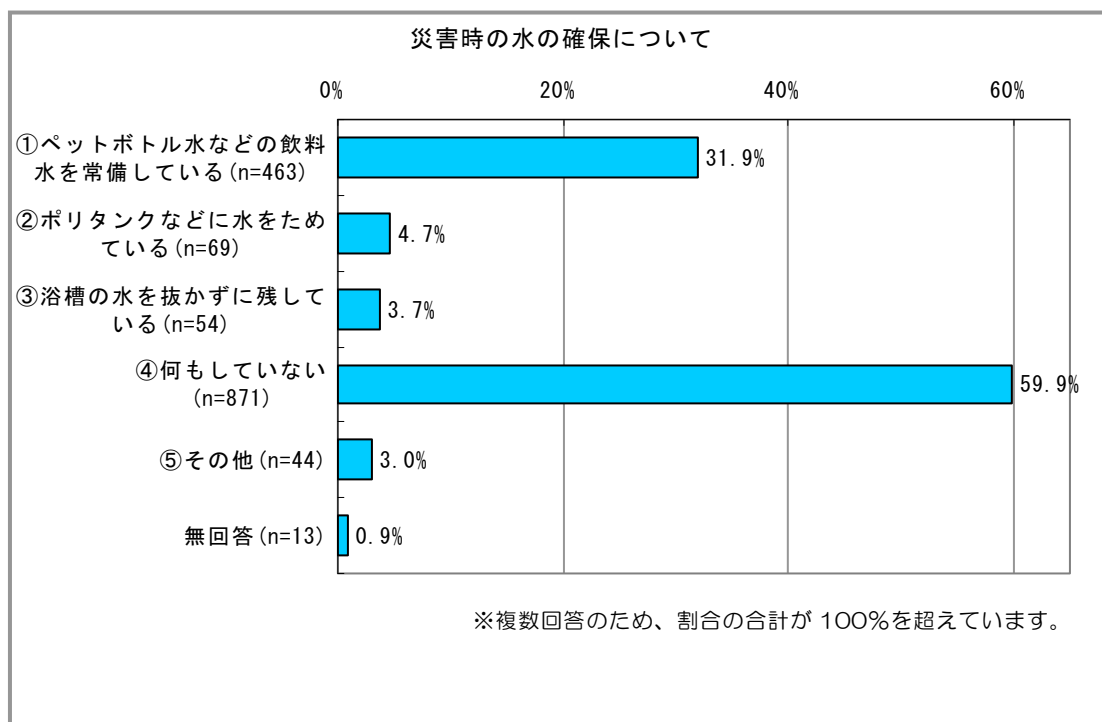


#### IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 5. 近年大規模な地震が発生していますが、あなたのご家庭では地震などの災害にそなえて、「水の確保」をされていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. ペットボトル水などの飲料水を常備している      2. ポリタンクなどに水をためている  
3. 浴槽の水を抜かずに残している                      4. 何もしていない                      5. その他

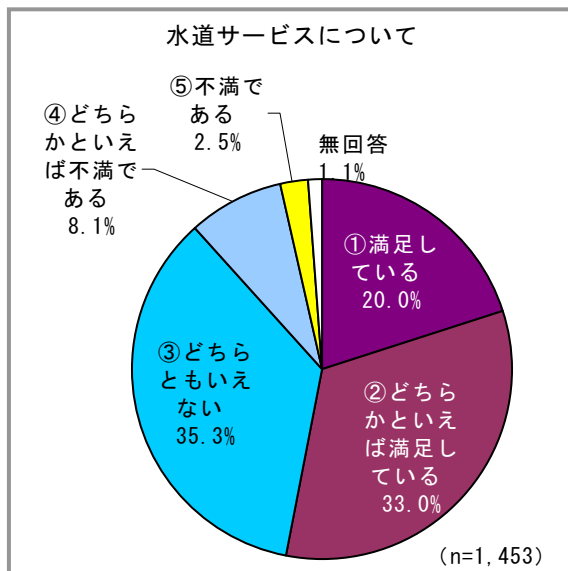
災害時の水の確保については、「何もしていない」が59.9%と最も高く、次いで「ペットボトル水などの飲料水を常備している」の31.9%、「ポリタンクなどに水をためている」の4.7%、「浴槽の水を抜かずに残している」の3.7%、「その他」の3%となっています。



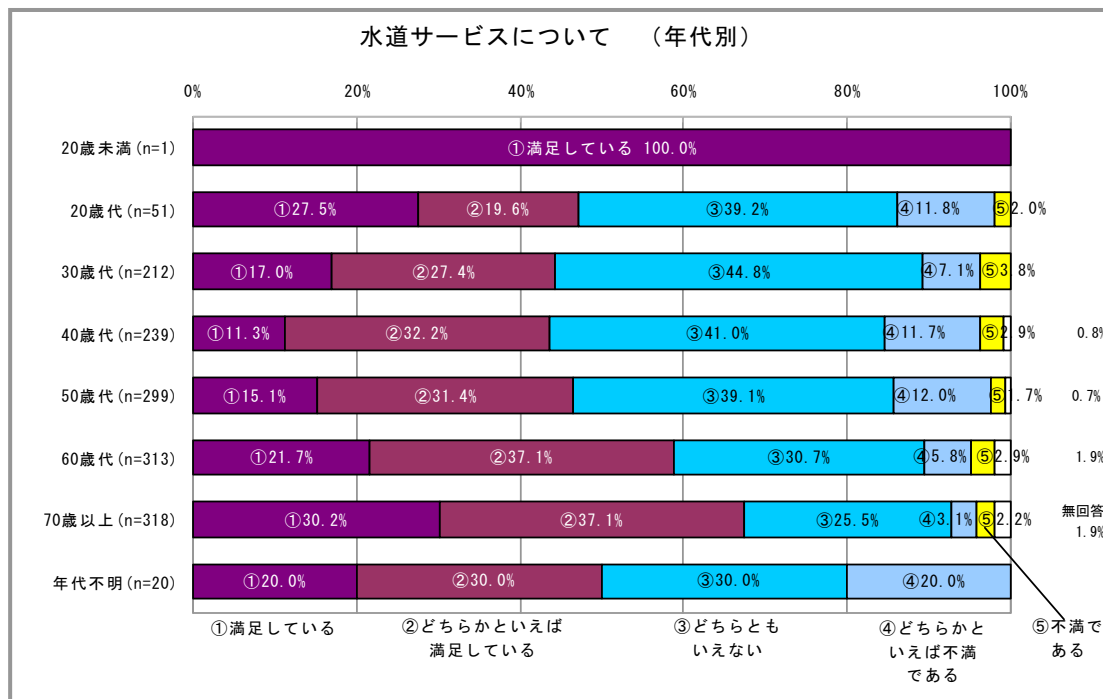
問6. 水道サービス（水道水の供給など事業活動）について、どう感じていますか。  
 （あてはまるもの1つに○）

1. 満足している      2. どちらかといえば満足している      3. どちらともいえない      4. どちらかといえば不満である      5. 不満である

水道サービスについては、「どちらともいえない」の35.3%が最も高く、次いで「どちらかといえば満足している」33%、「満足している」20%、「どちらかといえば不満である」の8.1%、「不満である」の2.5%、となっています。



年代別でみると、70歳以上、及び60歳代は「満足している」と回答した割合が高くなっています。「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した割合が最も高いのが40歳代となっています。





#### IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

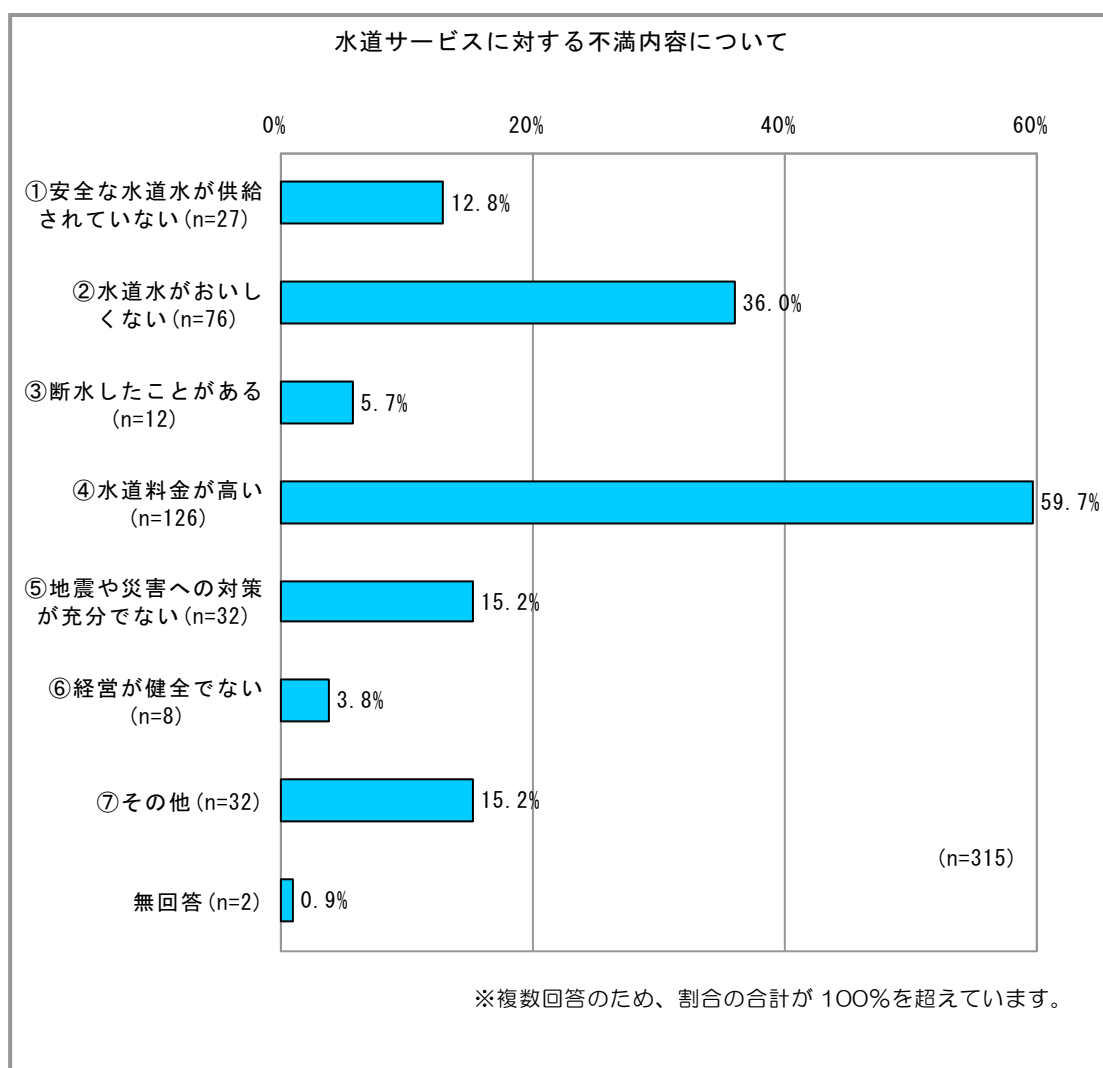
【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問6-2. 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                    |               |        |
|--------------------|---------------|--------|
| 1. 安全な水道水が供給されていない | 2. 水道水がおいしくない |        |
| 3. 断水したことがある       | 4. 水道料金が高い    |        |
| 5. 地震や災害への対策が充分でない | 6. 経営が健全でない   | 7. その他 |

水道サービスに対する不満内容については、「水道料金が高い」の59.7%が最も高く、次いで「水道水がおいしくない」の36%、「地震や災害への対策が充分でない」及び「その他」の15.2%、「安全な水道水が供給されていない」の12.8%、「断水したことがある」の5.7%、「経営が健全でない」の3.8%となっています。

また、その他の意見には、水道設備工事や錆、水質に関する不満が多くみられました。

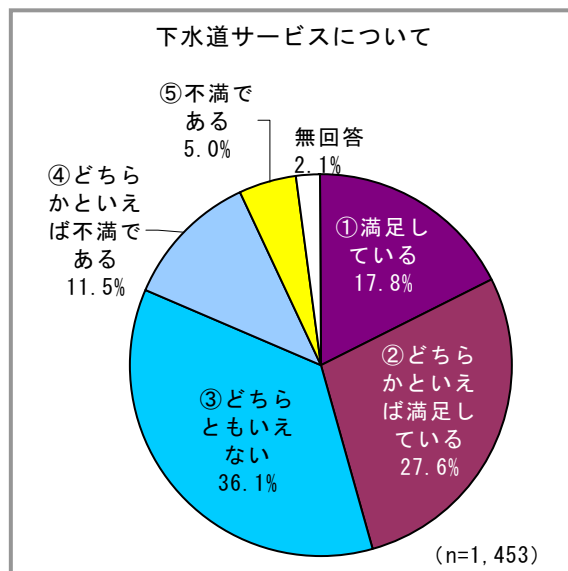


## II 下水道について

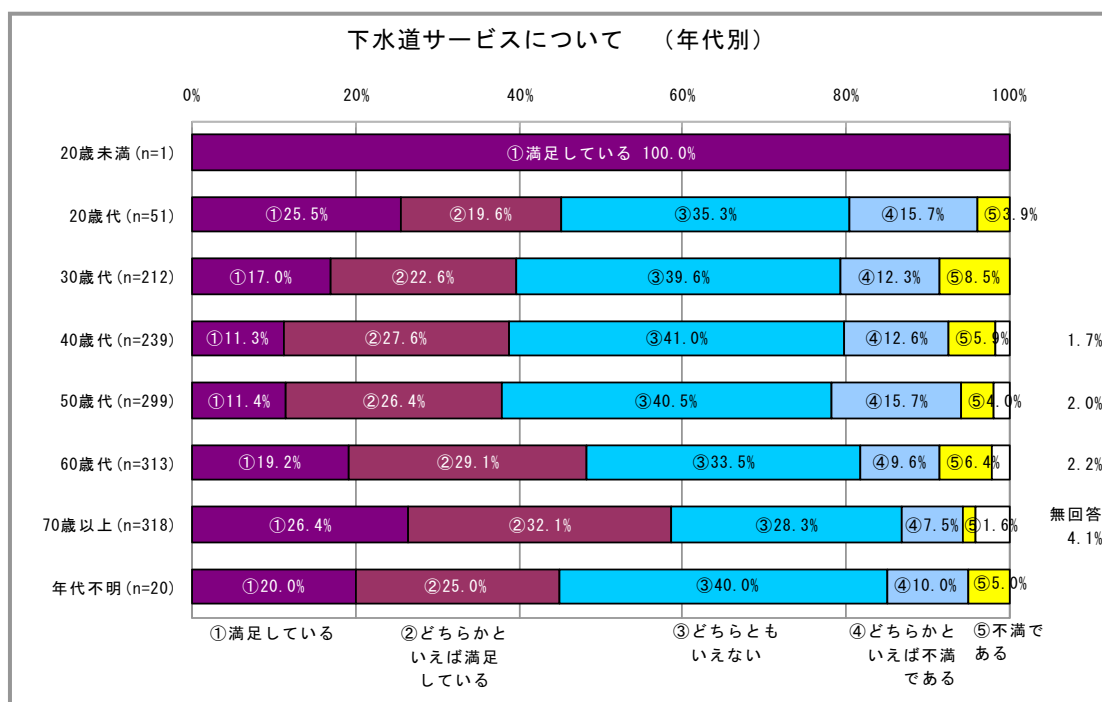
問7. 下水道サービス（下水処理など事業活動）について、どう感じていますか。  
（あてはまるもの1つに○）

1. 満足している      2. どちらかといえば満足している      3. どちらともいえない      4. どちらかといえば不満である      5. 不満である

下水道サービスについては、「どちらともいえない」の36.1%が最も高く、次いで「どちらかといえば満足している」の27.6%、「満足している」の17.8%、「どちらかといえば不満である」の11.5%、「不満である」の5%となっています。



年代別でみると、70歳以上及び60歳代は、「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した割合が高くなっています。「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した割合が高いのが、30歳代及び50歳代となっています。



IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

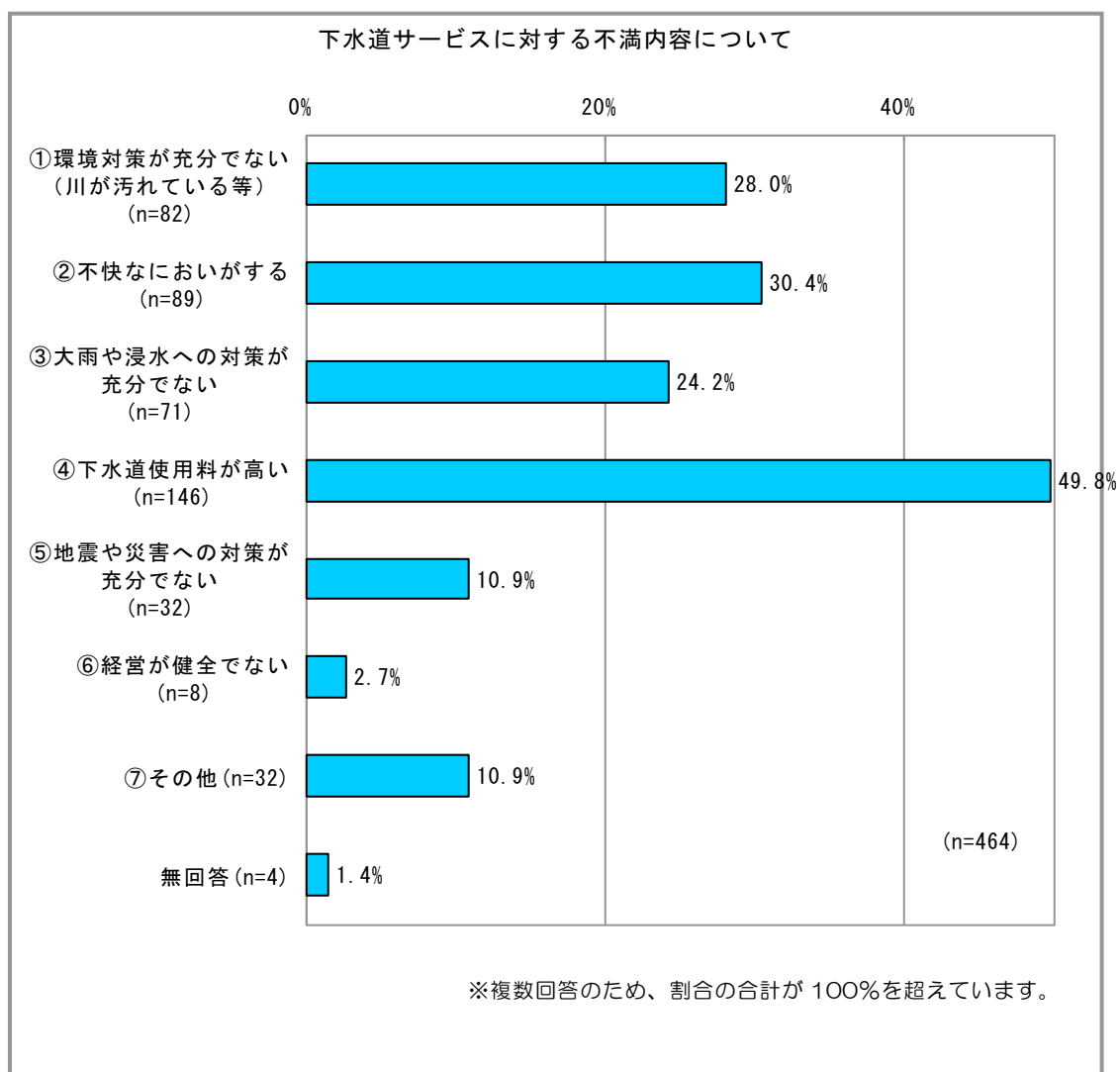
【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問7-2. 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 環境対策が充分でない(川が汚れている等)	2. 不快なおいがする
3. 大雨や浸水への対策が充分でない	4. 下水道使用料が高い
5. 地震や災害への対策が充分でない	6. 経営が健全でない
	7. その他

下水道サービスに対する不満内容については、「下水道使用料が高い」の49.8%が最も高く、次いで「不快なおいがする」の30.4%、「環境対策が充分でない（川が汚れている等）」の28%、「大雨や浸水への対策が充分でない」の24.2%、「地震や災害への対策が充分でない」及び「その他」が10.9%、「経営が健全でない」が2.7%となっています。

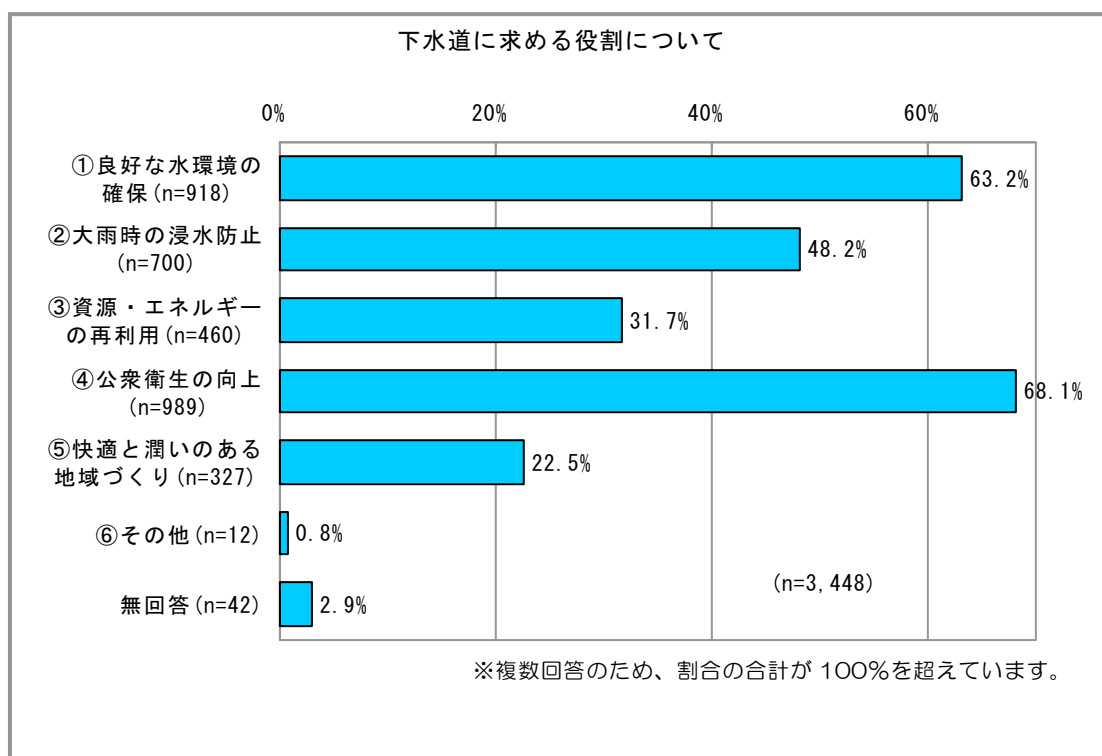
その他の内容には、下水道設備や情報に関する不満等がみられました。



問8. 下水道の役割として何を求めますか。(あてはまるものすべてに○)

- |              |                  |                 |
|--------------|------------------|-----------------|
| 1. 良好な水環境の確保 | 2. 大雨時の浸水防止      | 3. 資源・エネルギーの再利用 |
| 4. 公衆衛生の向上   | 5. 快適と潤いのある地域づくり | 6. その他          |

下水道の役割として求められているものについては、「公衆衛生の向上」の68.1%が最も高く、次いで「良好な水環境の確保」の63.2%、「大雨時の浸水防止」の48.2%、「資源・エネルギーの再利用」の31.7%、「快適と潤いのある地域づくり」の22.5%となっています。

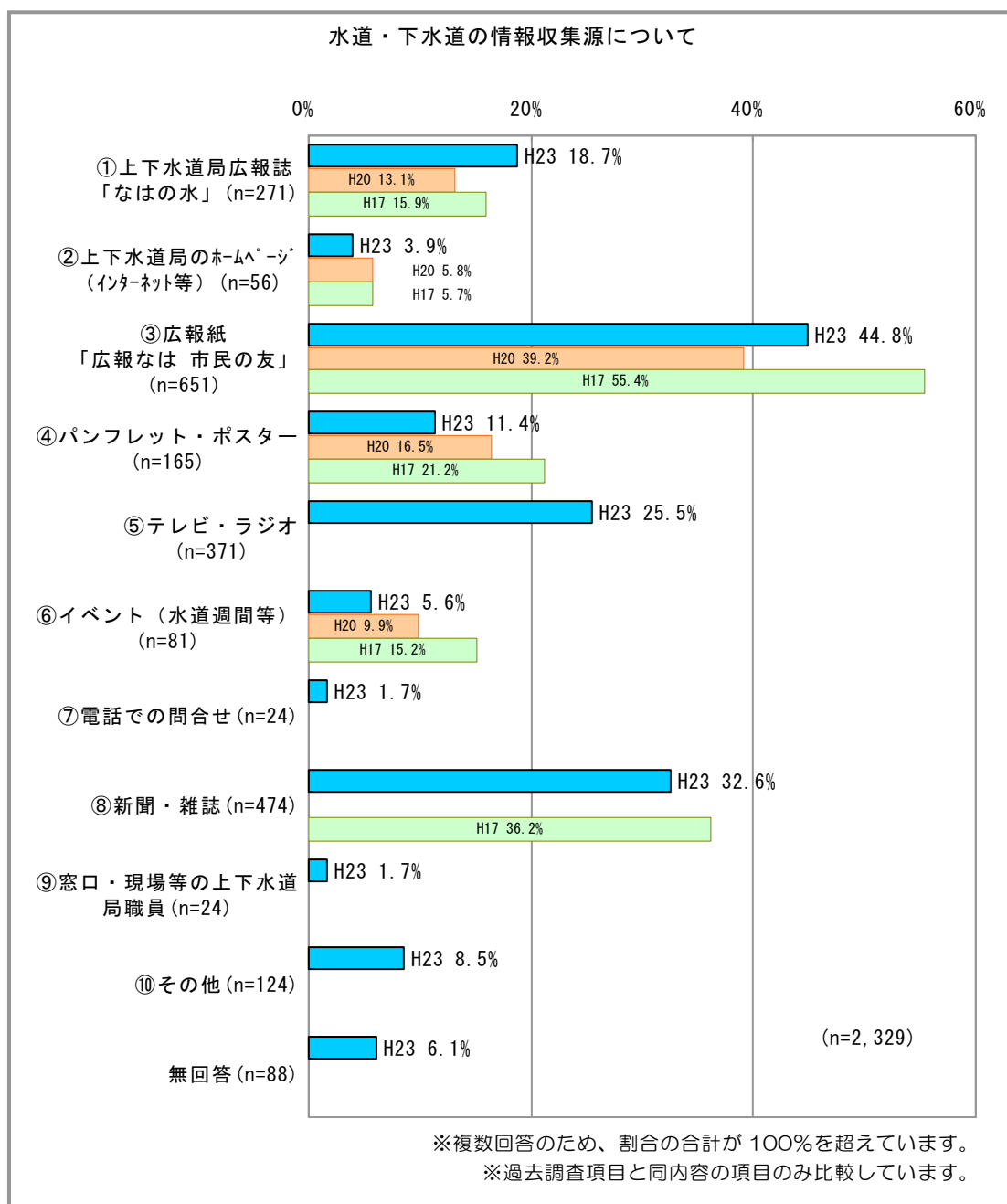


Ⅲ 水道・下水道 共通項目について

問9. 水道・下水道の情報は、どのような媒体から得ていますか。  
 (あてはまるものすべてに○)

- |                   |                           |            |
|-------------------|---------------------------|------------|
| 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    |

水道・下水道の情報源については、広報紙「広報なは 市民の友」の44.8%が最も高く、以下、「新聞・雑誌」の32.6%、「テレビ・ラジオ」の25.5%、上下水道局広報誌「なはの水」の18.7%、「パンフレット・ポスター」の11.4%、「イベント(水道週間等)」の5.6%、「上下水道局のホームページ(インターネット等)」の3.9%となっています。

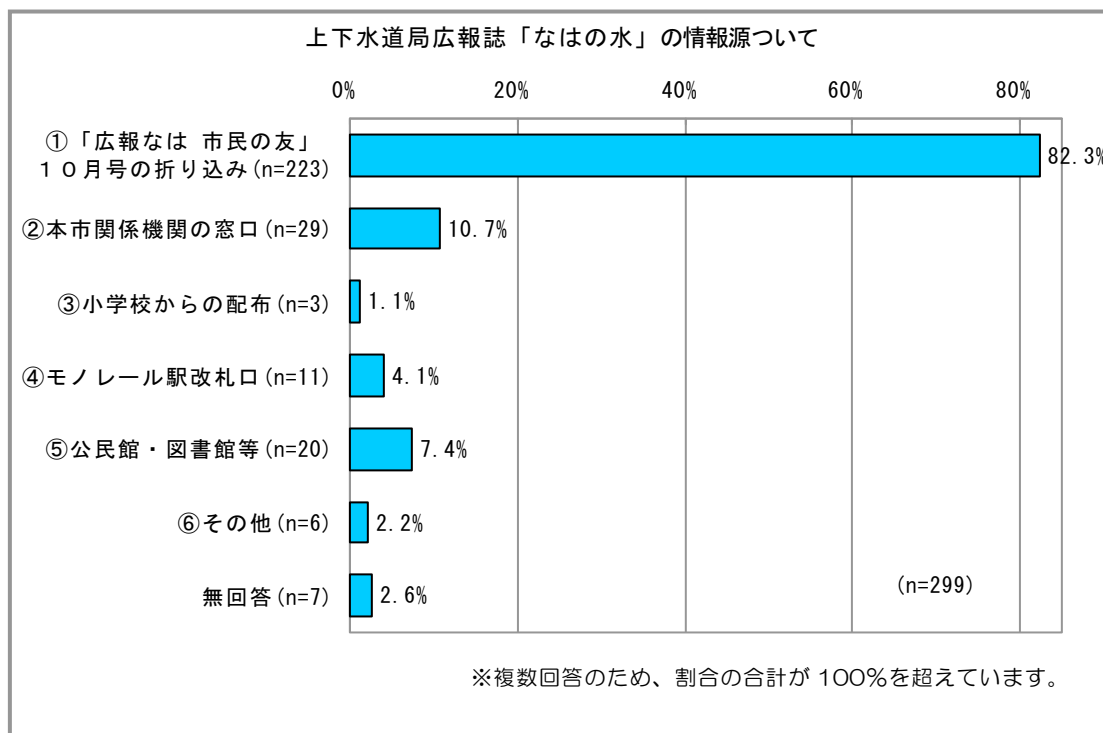


【前の質問で 1. 上下水道局広報誌「なはの水」とお答えになった方におうかがいします】

問 9-2. 上下水道局広報誌「なはの水」をどちらで入手、またはご覧になりましたか。  
(あてはまるものすべてに○)

1. 「広報なは 市民の友」10月号の折り込み      2. 本市関係機関の窓口  
3. 小学校からの配布      4. モノレール駅改札口      5. 公民館・図書館等      6. その他

上下水道局広報誌「なはの水」については、「広報なは 市民の友 10月号の折り込み」の82.3%が最も高く、次いで「本市関係機関の窓口」の10.7%、「公民館・図書館等」の7.4%、「モノレール駅改札口」の4.1%などとなっています。

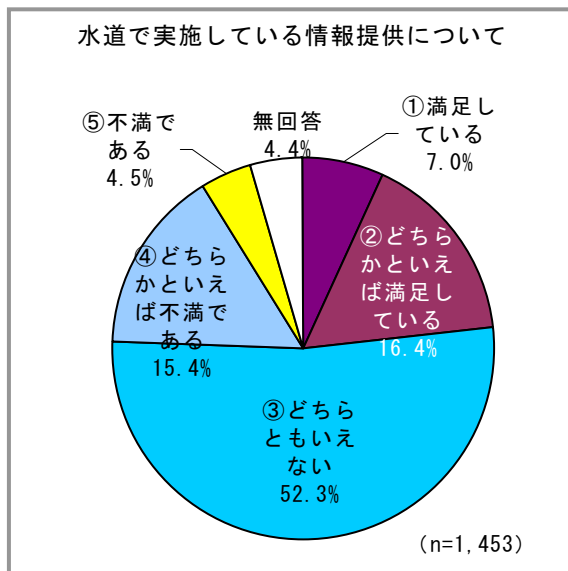


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 10. 現在、水道で実施している情報提供について、どう感じますか。  
(あてはまるもの1つに○)

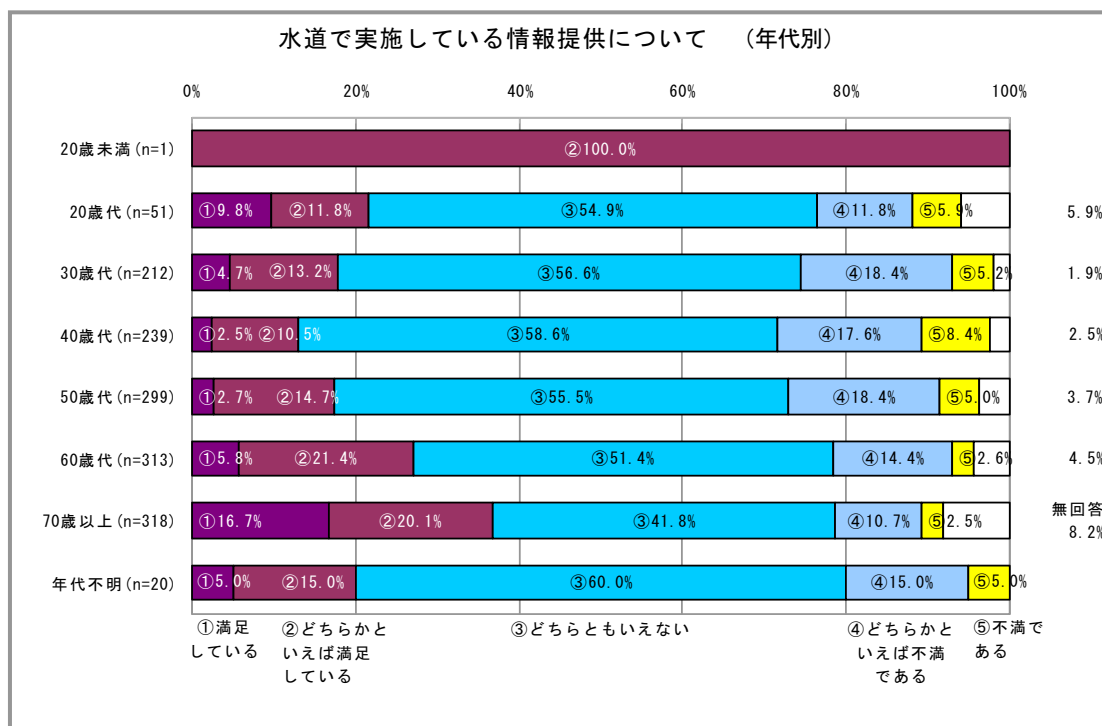
1. 満足している      2. どちらかといえば満足している      3. どちらともいえない      4. どちらかといえば不満である      5. 不満である

水道で実施している情報提供については、「どちらともいえない」の52.3%が最も高く、次いで「どちらかといえば満足している」の16.4%、「どちらかといえば不満である」の15.4%、「満足している」の7.0%、「不満である」の4.5%となっています。



年代別でみると、「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した割合が高いのが70歳以上で、次いで60歳代となっています。

「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した割合が最も高いのが40歳代となっています。

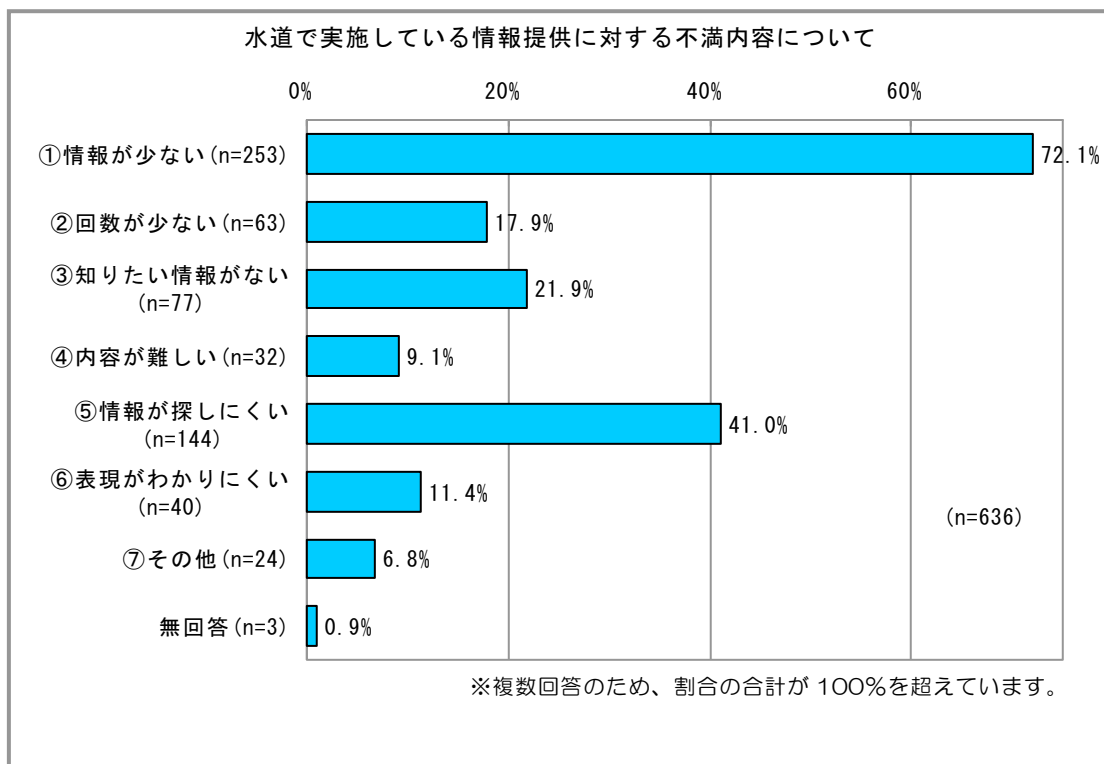


【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

質問 10-2. 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 情報が少ない      2. 回数が少ない      3. 知りたい情報がない  
 4. 内容が難しい      5. 情報が探しにくい      6. 表現がわかりにくい      7. その他

水道で実施している情報提供に対する不満内容については、「情報が少ない」の72.1%が最も高く、次いで「情報が探しにくい」の41%、「知りたい情報がない」の21.9%、「回数が少ない」の17.9%、「表現がわかりにくい」の11.4%、「内容が難しい」の9.1%となっています。



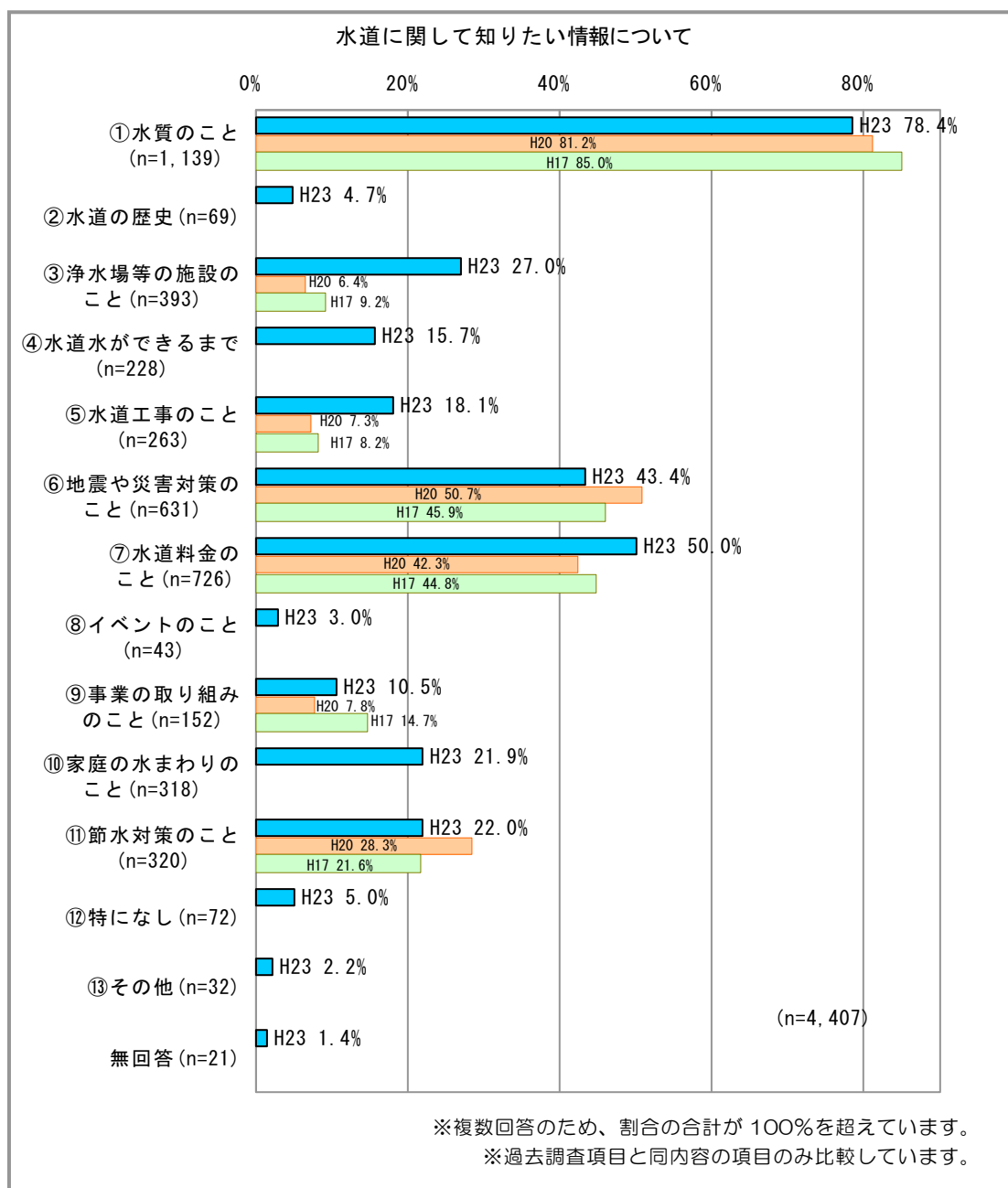


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 11. 水道に関することで、どのようなことを知りたいですか。  
 (あてはまるものすべてに○)

- |                |             |               |
|----------------|-------------|---------------|
| 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. 特になし      |
|                |             | 13. その他       |

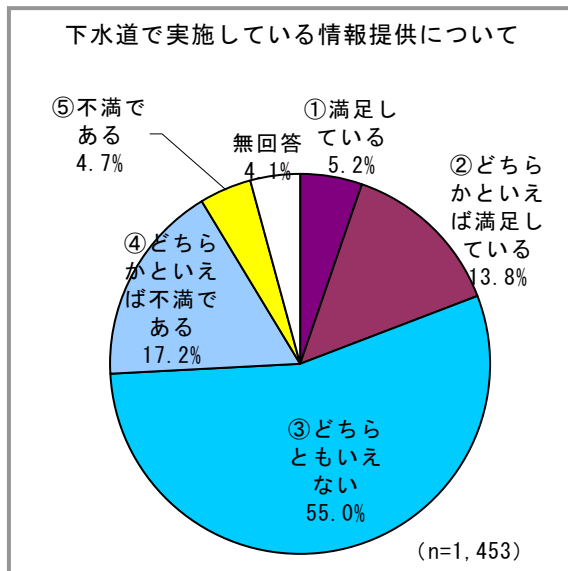
水道に関して知りたい情報については、「水質のこと」の78.4%が最も高く、次いで「水道料金のこと」の50%、「地震や災害対策のこと」の43.4%、「浄水場等の施設のこと」の27%、「節水対策のこと」の22%、「家庭の水まわりのこと」の21.9%等となっています。



問 12. 現在、下水道で実施している情報提供について、どう感じますか。  
(あてはまるもの1つに○)

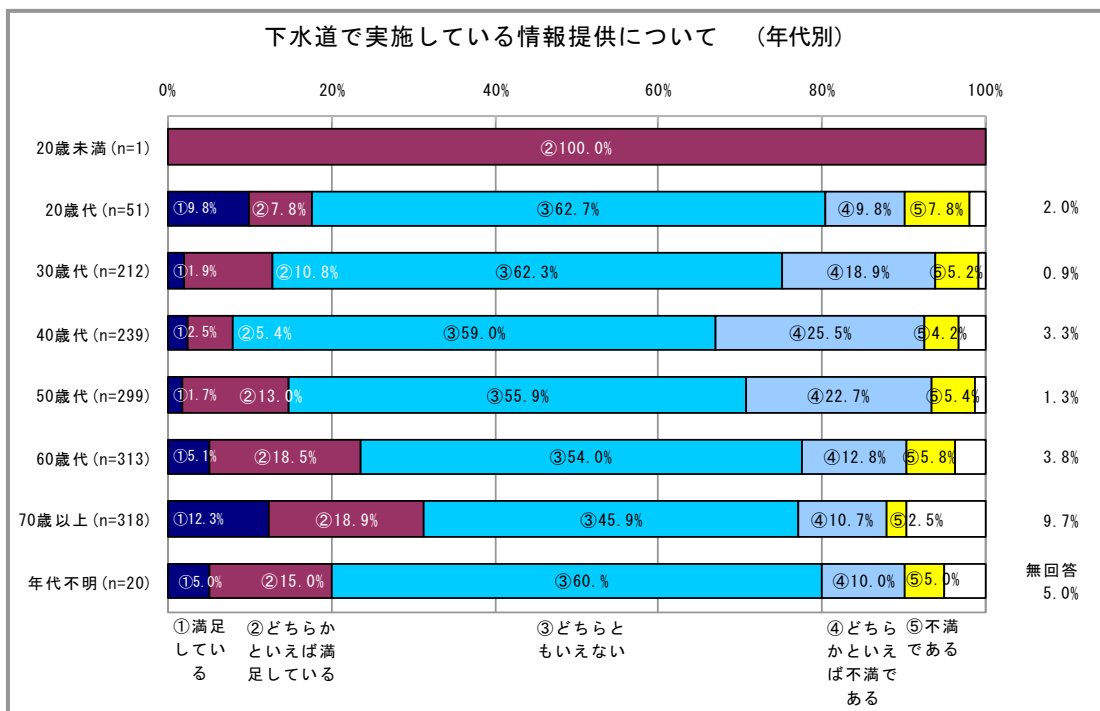
1. 満足している      2. どちらかといえば満足している      3. どちらともいえない      4. どちらかといえば不満である      5. 不満である

下水道で実施している情報提供については、「どちらともいえない」の55%が最も高く、次いで「どちらかといえば不満である」の17.2%、「どちらかといえば満足している」の13.8%、「満足している」の5.2%、「不満である」の4.7%となっています。



年代別で見ると、「満足している」「どちらかといえば満足している」と感じている割合が高いのが70歳以上で、次いで60歳代となっています。

「どちらかといえば不満である」「不満である」と感じている割合が最も高いのが40歳代、次いで50歳代となっています。



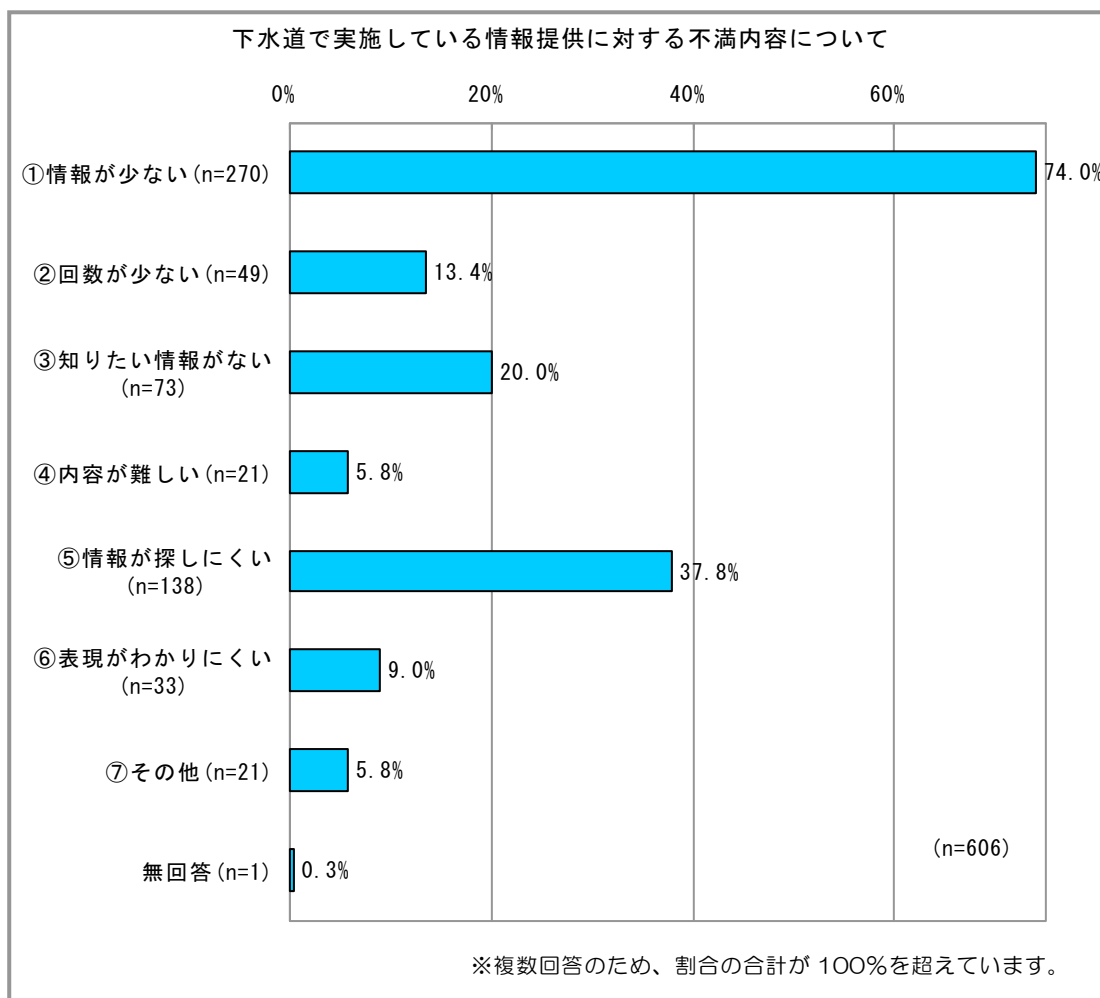
IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問 12-2. 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 情報が少ない      2. 回数が少ない      3. 知りたい情報がない  
 4. 内容が難しい      5. 情報が探しにくい      6. 表現がわかりにくい      7. その他

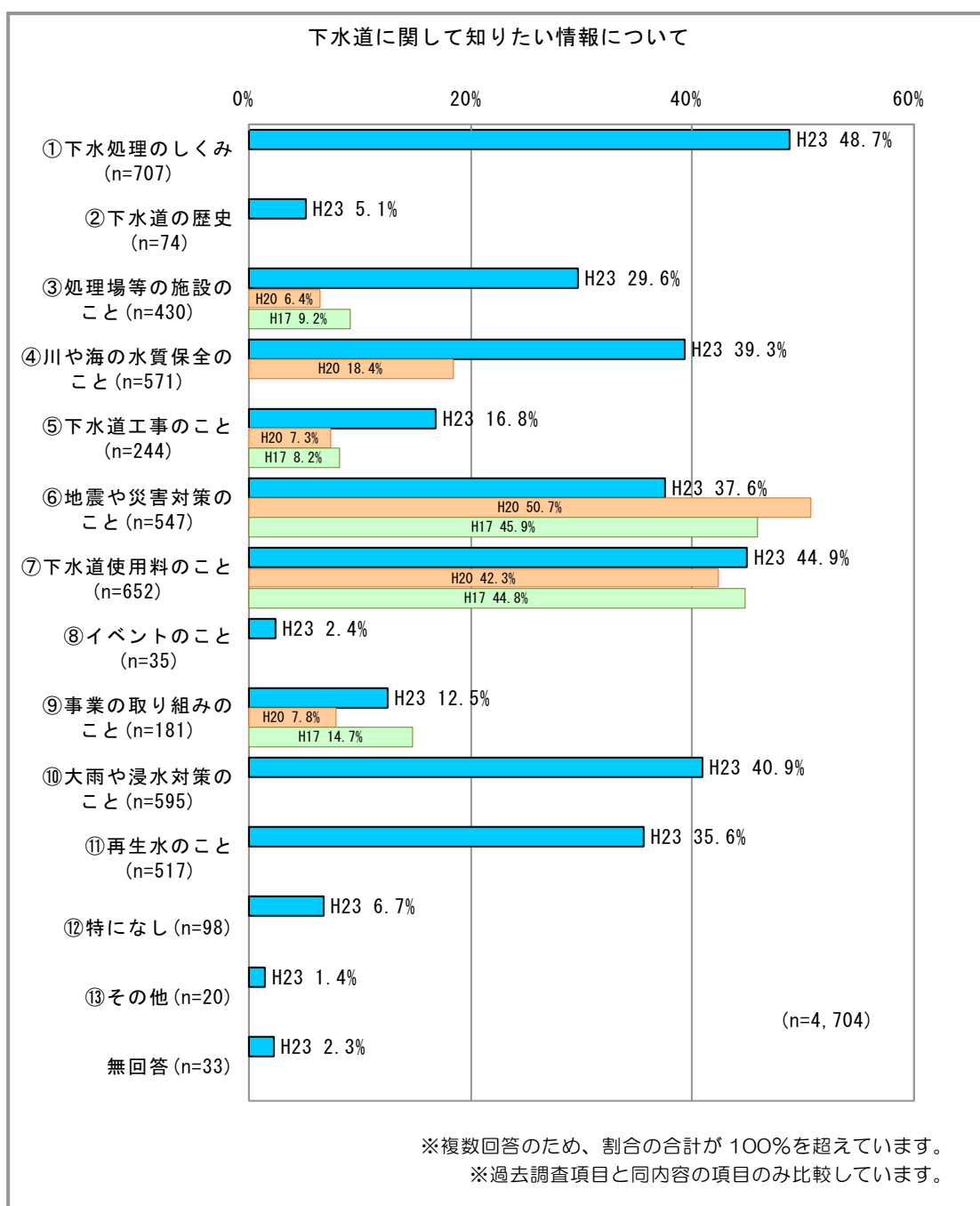
下水道で実施している情報提供に対する不満内容については、「情報が少ない」の74%が最も高く、次いで「情報が探しにくい」の37.8%、「知りたい情報がない」の20%、「回数が少ない」の13.4%、「表現がわかりにくい」の9%、「内容が難しい」の5.8%となっています。



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。  
 (あてはまるものすべてに○)

- |                |             |               |
|----------------|-------------|---------------|
| 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. 特になし      |
|                |             | 13. その他       |

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48.7%が最も高く、次いで「下水道使用料のこと」の44.9%、「大雨や浸水対策のこと」の40.9%、「川や海の水質保全のこと」の39.3%、「地震や災害対策のこと」の37.6%、「再生水のこと」の35.6%、「処理場等の施設のこと」の29.6%等となっています。

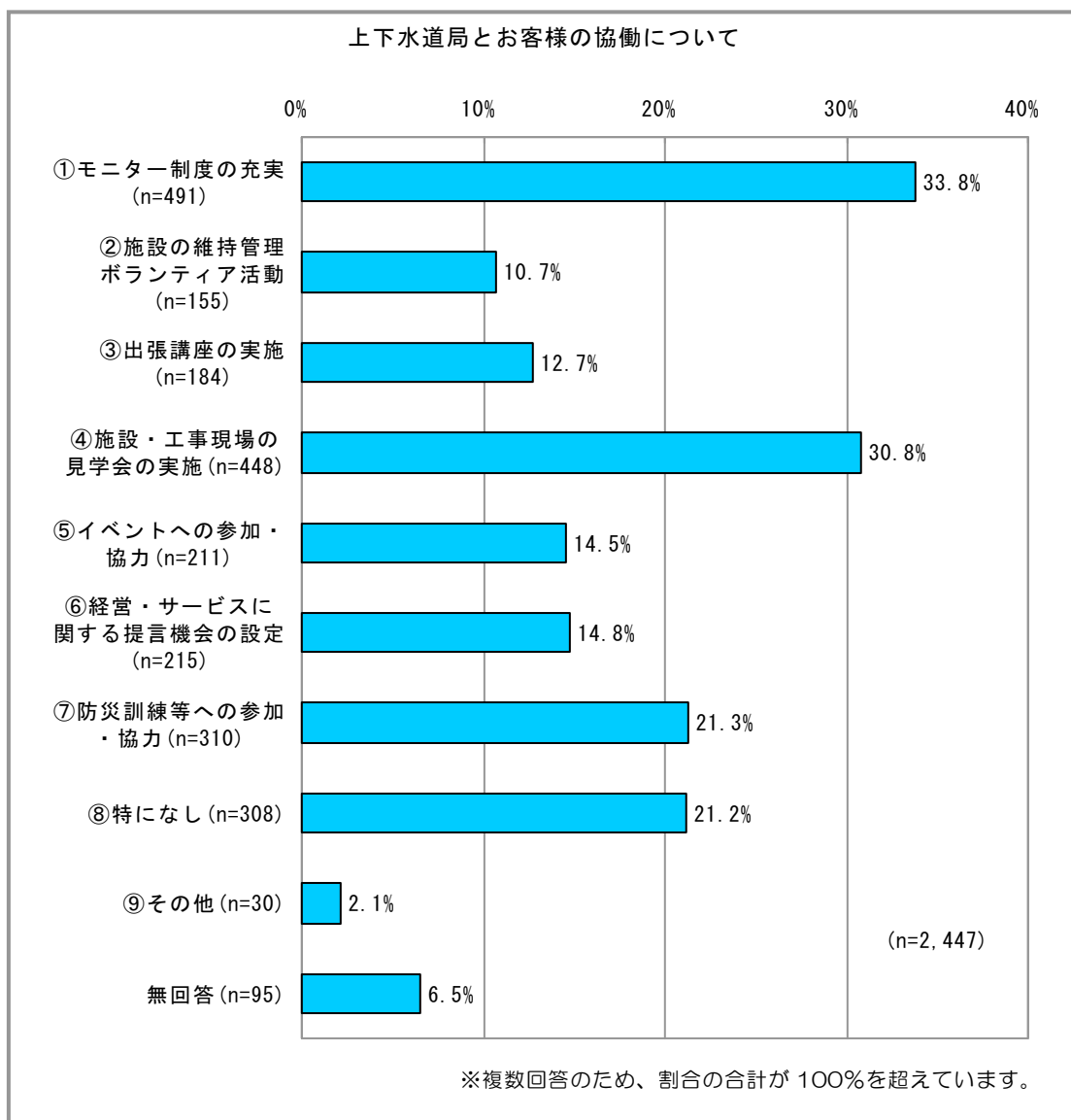


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 14. 上下水道局では、お客様にも事業運営に参加していただき、よりよい経営をしたいと考えていますが、その方法として次のどれが良いと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. モニター制度の充実    | 2. 施設の維持管理ボランティア活動    |
| 3. 出張講座の実施      | 4. 施設・工事現場の見学会の実施     |
| 5. イベントへの参加・協力  | 6. 経営・サービスに関する提言機会の設定 |
| 7. 防災訓練等への参加・協力 | 8. 特になし               |
|                 | 9. その他                |

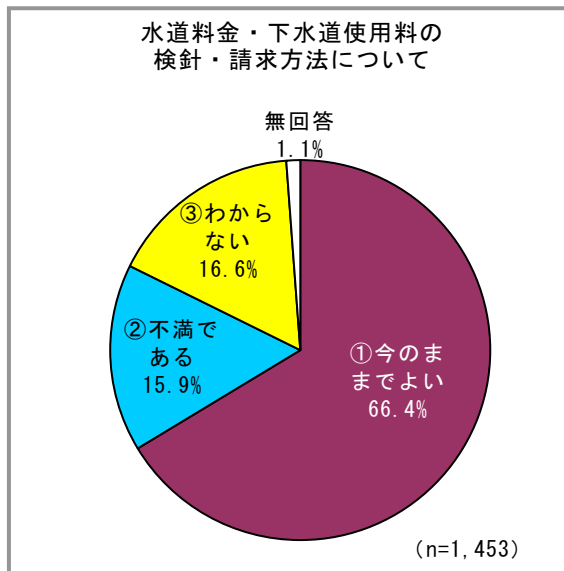
上下水道局とお客様の協働については、「モニター制度の充実」が 33.8%と最も高く、次いで「施設・工事現場の見学会の実施」の 30.8%、「防災訓練等への参加・協力」の 21.3%、「特になし」21.2%、「経営・サービスに関する提言機会の設定」の 14.8%、「イベントへの参加・協力」の 14.5%、「出張講座の実施」の 12.7%、「施設の維持管理ボランティア活動」の 10.7%となっています。



問 15. 水道料金・下水道使用料は二か月に一度メーター検針し、二か月分の使用水量を二等分して検針月分とその前月分として毎月請求しておりますが、この検針・請求方法について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 今のままでよい                      2. 不満である                      3. わからない

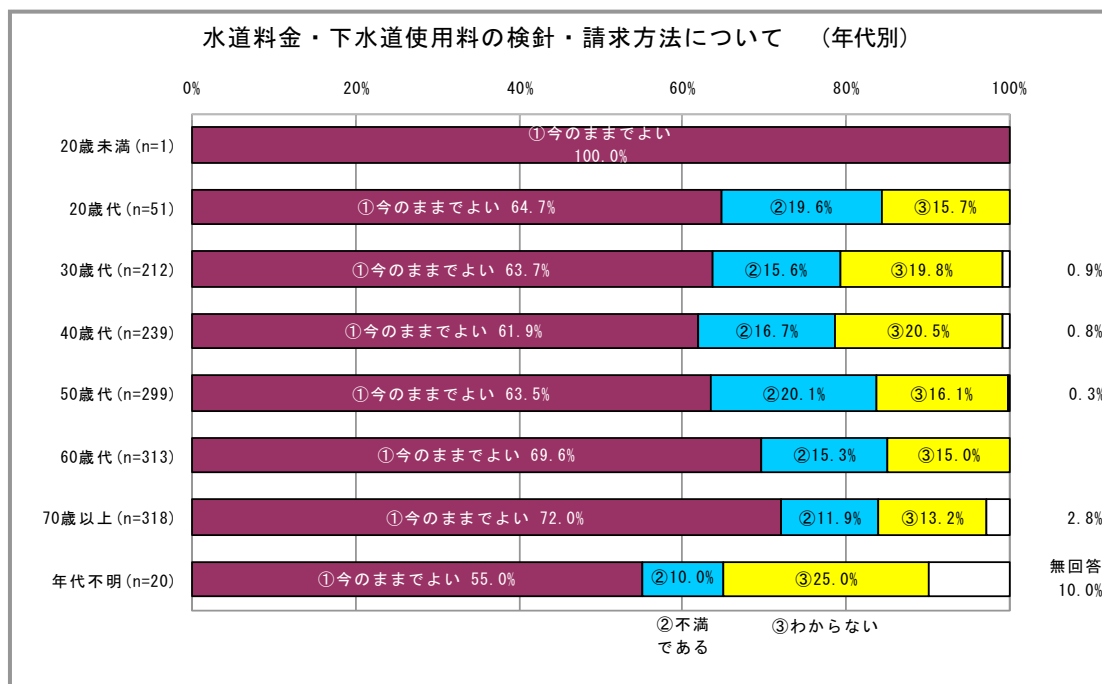
水道料金・下水道使用料の検針・請求方法については、「今のままでよい」が66.4%で最も高く、次いで「わからない」の16.6%、「不満である」の15.9%となっています。



年代別でみると、70歳以上は72%が「今のままでよい」と回答しており、高い年代ほど、現状でよいと感じています。

「不満である」と回答した割合が最も高いのが50歳代の20.1%で、次いで20歳代の19.6%、40歳代の16.7%となっています。

40歳代、30歳代は、「わからない」と回答した割合が高くなっています。



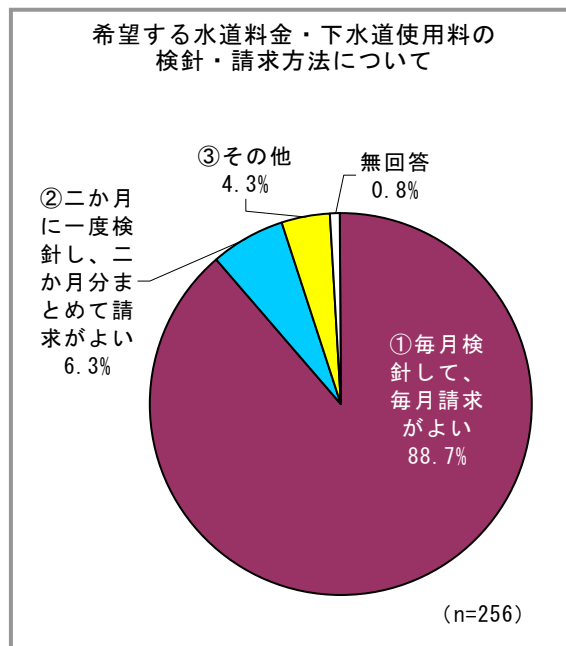
IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

【前の質問で「2. 不満である」とお答えになった方におうかがいします】

問 15-2. どのような検針・請求方法がよいと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

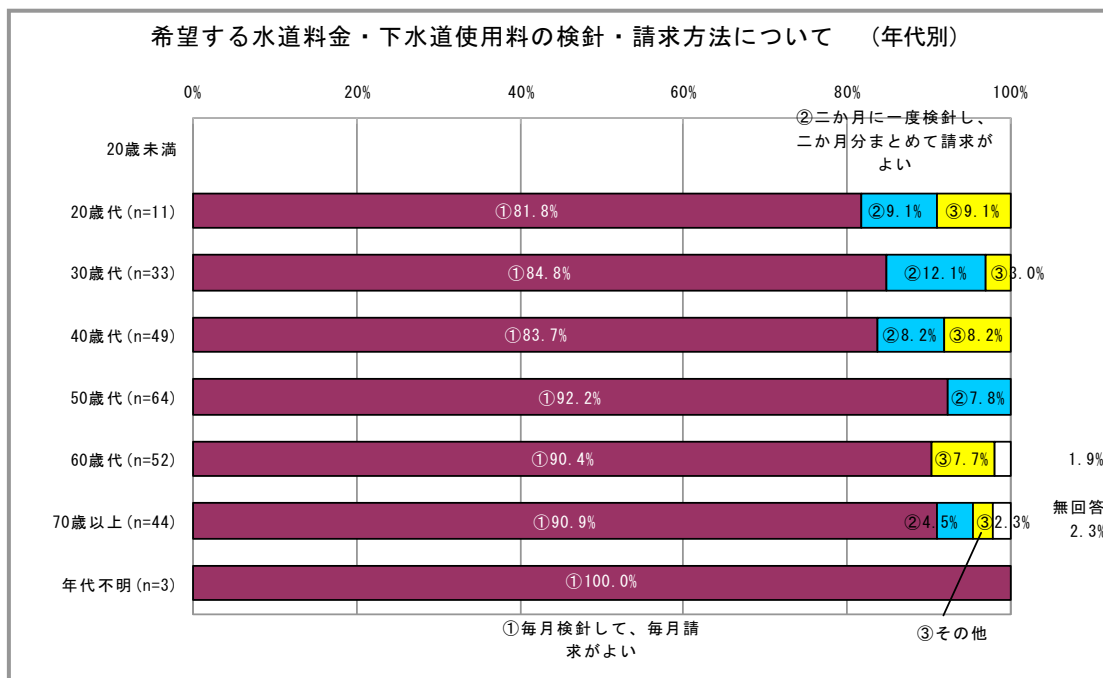
1. 毎月検針して、毎月請求がよい    2. 二か月に一度検針し、二か月分まとめて請求がよい  
3. その他

希望する水道料金・下水道使用料の検針・請求方法については、「毎月検針して、毎月請求がよい」の88.7%が最も高く、次いで「二か月に一度検針し、二か月分まとめて請求がよい」の6.3%、「その他」の4.3%となっています。



年代別でみると、50歳代～70歳以上は90%以上が「毎月検針して、毎月請求がよい」と回答しています。

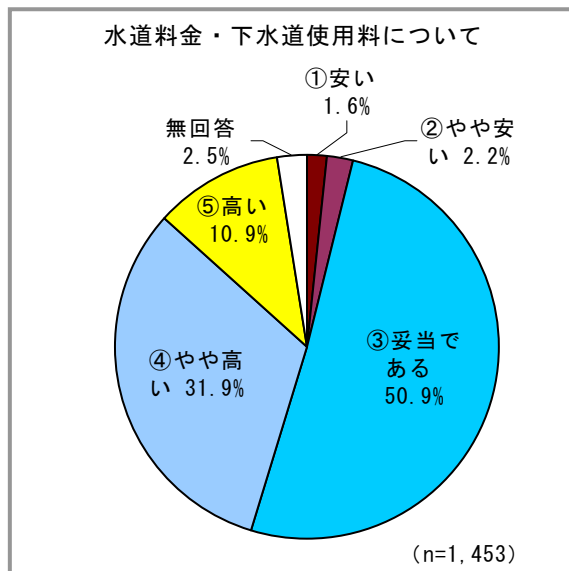
「二か月に一度検針し、二か月分まとめて請求がよい」と回答した割合が最も高かったのが30歳代となっています。



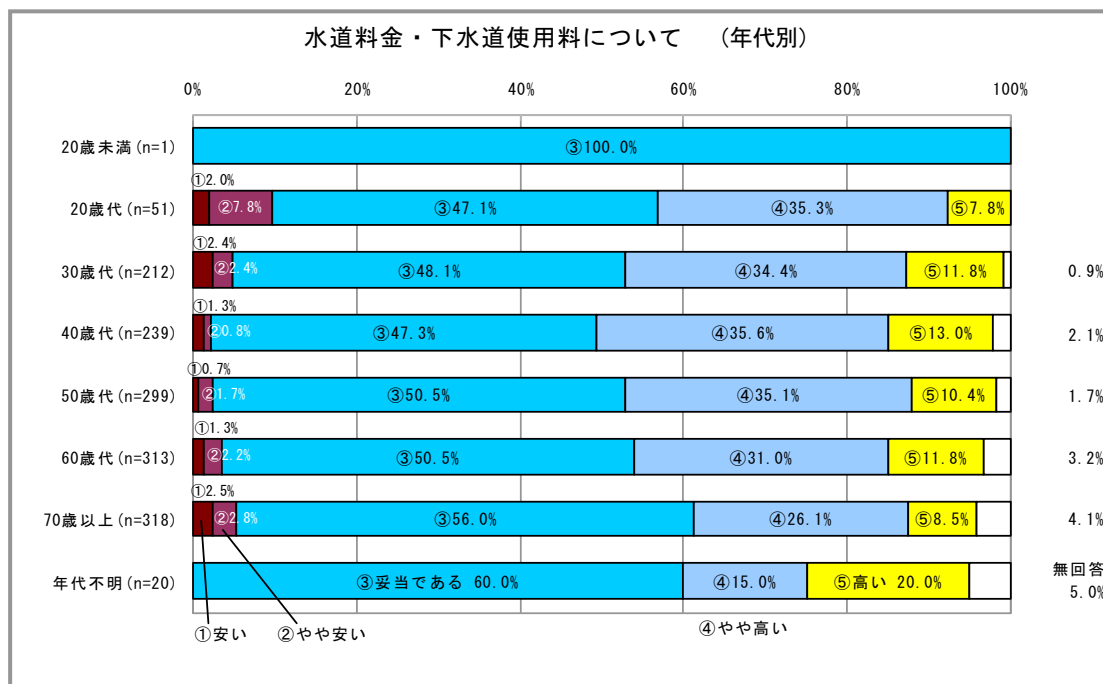
問 16. 現在お支払いになっている水道料金・下水道使用料について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. 安い 2. やや安い 3. 妥当である 4. やや高い 5. 高い

現在支払っている水道料金・下水道使用料については、「妥当である」の50.9%が最も高く、次いで「やや高い」の31.9%、「高い」の10.9%、「やや安い」の2.2%、「安い」の1.6%となっています。



年代別でみると、70歳以上が最も「安い」と感じており、次いで30歳代、20歳代となっています。「やや安い」と感じている割合が高いのが20歳代で、「安い」と「やや安い」を合わせると、20歳代、70歳以上、30歳代の順で割合が高くなっています。最も「高い」と感じているのは40歳代で、次いで60歳代及び30歳代が同率となっています。





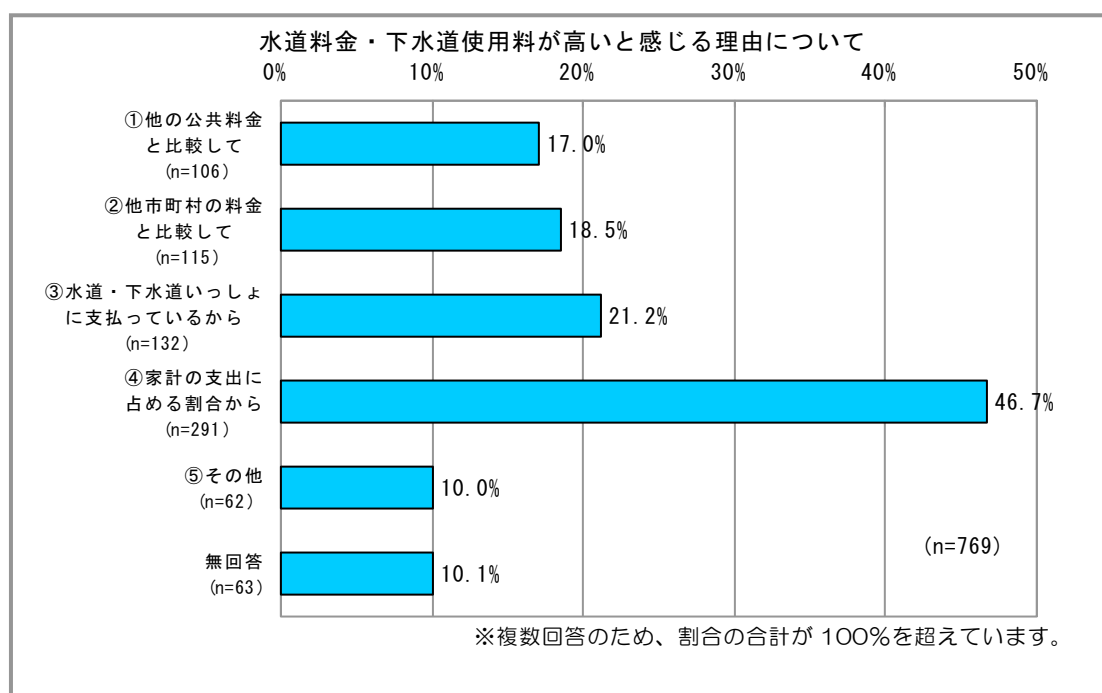
#### IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問 16-2. そのように感じる理由は、何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1. 他の公共料金と比較して         | 2. 他市町村の料金と比較して  |
| 3. 水道・下水道いっしょに支払っているから | 4. 家計の支出に占める割合から |
|                        | 5. その他           |

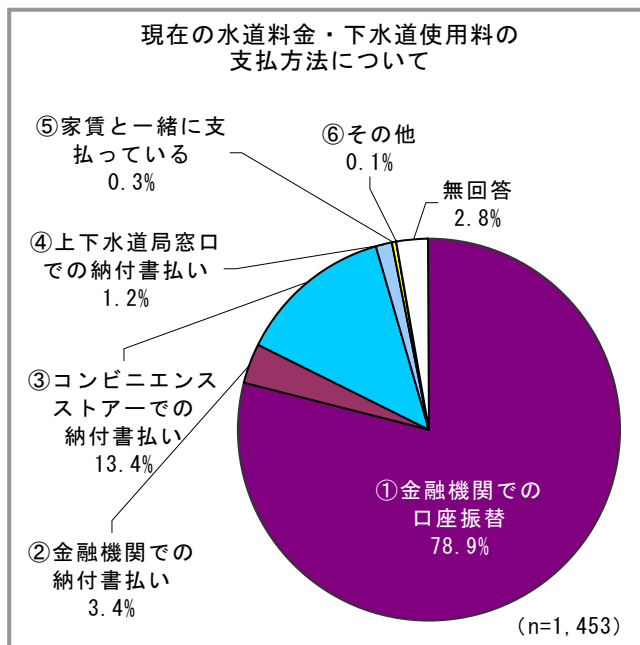
現在支払っている水道料金・下水道使用料が高いと感じる理由については、「家計の支出に占める割合から」が46.7%と最も高く、次いで「水道・下水道いっしょに支払っているから」の21.2%、「他市町村の料金と比較して」の18.5%、「他の公共料金と比較して」の17%となっています。



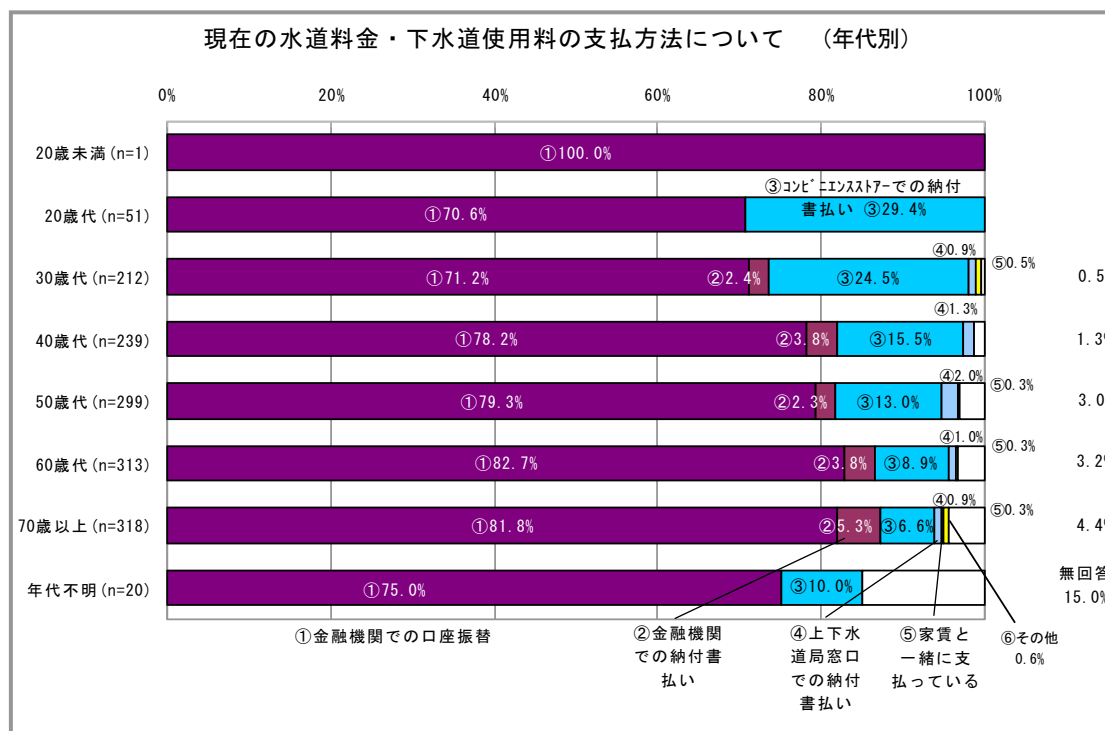
問 17. 現在の水道料金・下水道使用料のお支払い方法は、次のうちどれですか。  
(あてはまるもの1つに○)

- 1. 金融機関での口座振替
- 2. 金融機関での納付書払い
- 3. コンビニエンスストアでの納付書払い
- 4. 上下水道局窓口での納付書払い
- 5. 家賃と一緒に支払っている
- 6. その他

現在の水道料金・下水道使用料の支払方法については、「金融機関での口座振替」が78.9%と最も高く、次いで「コンビニエンスストアでの納付書払い」の13.4%、「金融機関での納付書払い」の3.4%、「上下水道局窓口での納付書払い」の1.2%、「家賃と一緒に支払っている」の0.3%となっています。



年代別でみると、金融機関での口座振替は年代が高くなるほど、割合が高くなっています。若い世代はコンビニでの納付書払いの割合が高くなっています。



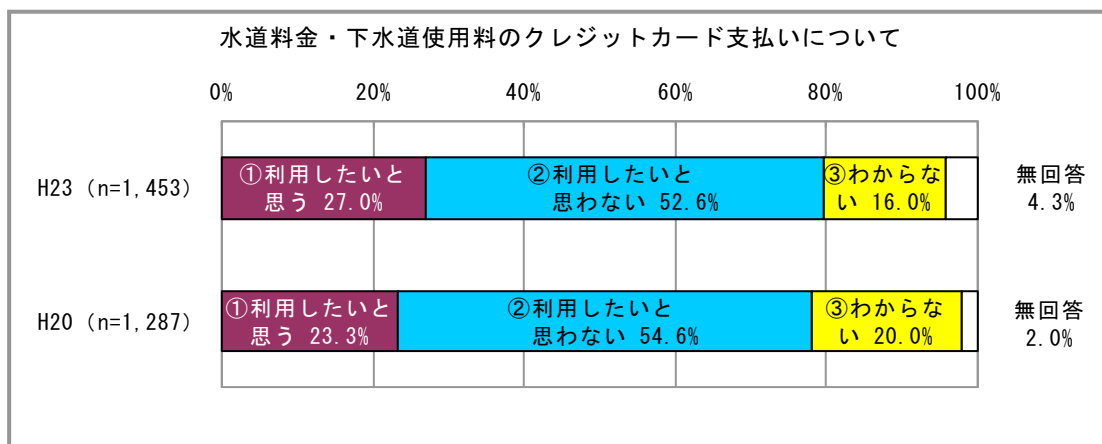
IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問 18. 現在は、水道料金・下水道使用料のお支払いにクレジットカードはご利用いただけませんが、クレジットカードでお支払いができるようになった場合、利用したいと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

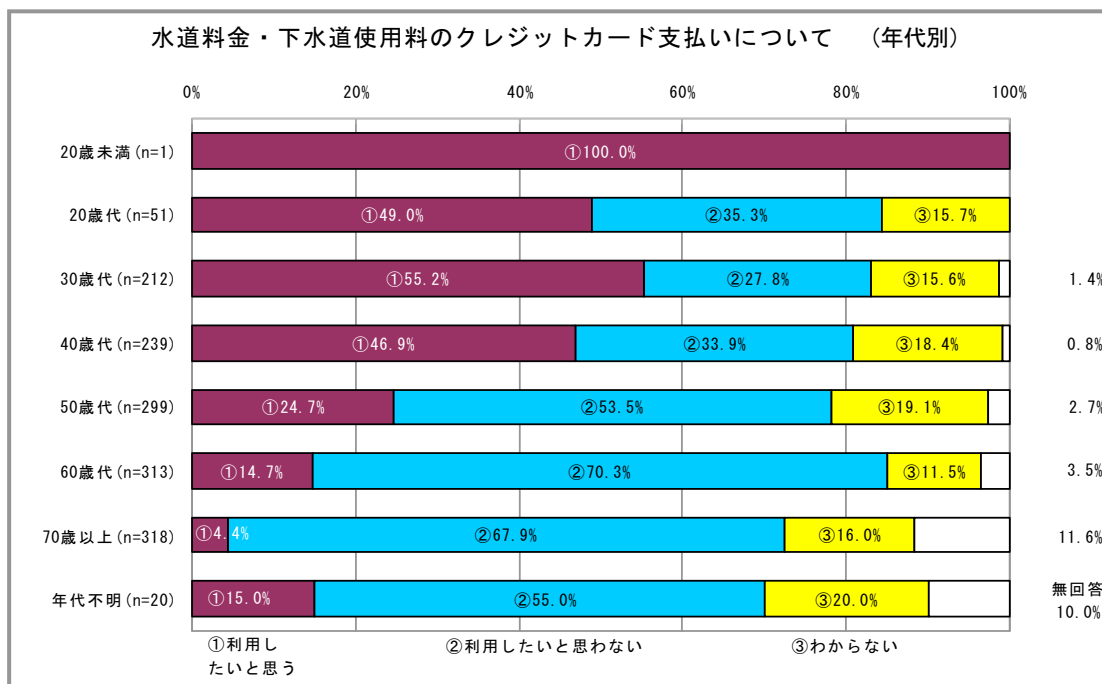
1. 利用したいと思う      2. 利用したいと思わない      3. わからない

水道料金・下水道使用料のクレジットカード利用については、「利用したいと思わない」の52.6%が最も高く、次いで「利用したいと思う」の27%、「わからない」の16%となっています。

平成20年度調査と比較すると、クレジットカード利用を希望する割合は、調査毎に高くなる傾向が見られます。



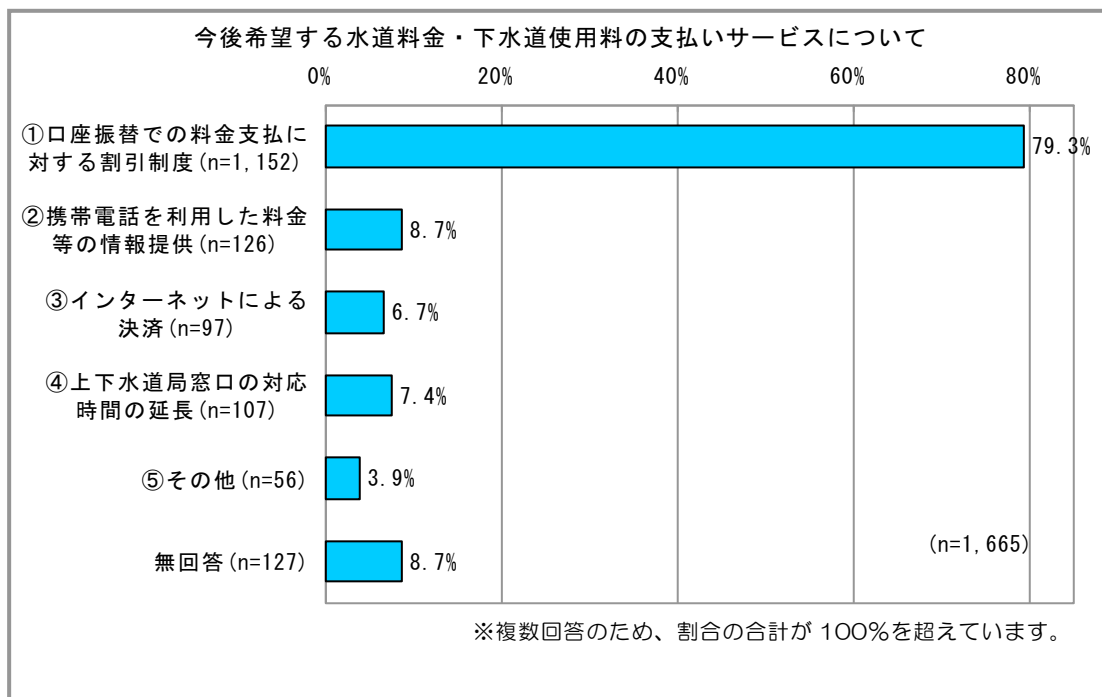
年代別で見ると、若い世代は、クレジットカードの利用を希望しており、年代が高くなるにつれて、クレジットカードの利用を望まないと回答した割合が高くなっています。



問 19. 水道料金・下水道使用料のお支払いに関するサービスで、今後どのようなものを期待しますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 口座振替での料金支払に対する割引制度      2. 携帯電話を利用した料金等の情報提供  
 3. インターネットによる決済      4. 上下水道局窓口の対応時間の延長      5. その他

今後希望する、水道料金・下水道使用料のお支払いに関するサービスについては、「口座振替での料金支払に対する割引制度」が 79.3%と最も高くなっており、次いで「携帯電話を利用した料金等の情報提供」の 8.7%、「上下水道局窓口の対応時間の延長」の 7.4%、「インターネットによる決済」の 6.7%となっています。

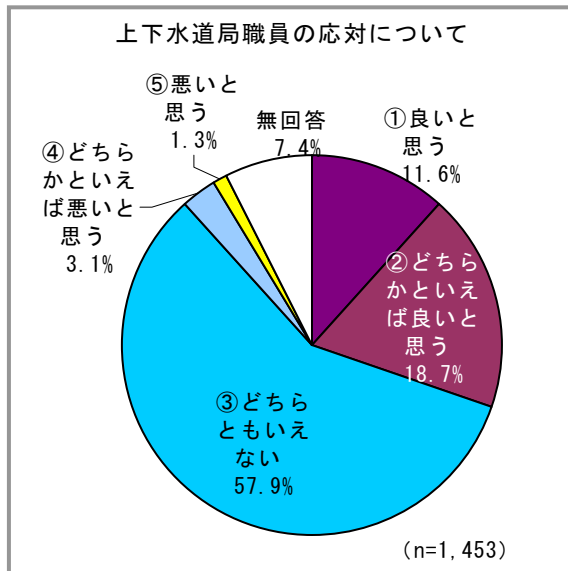


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

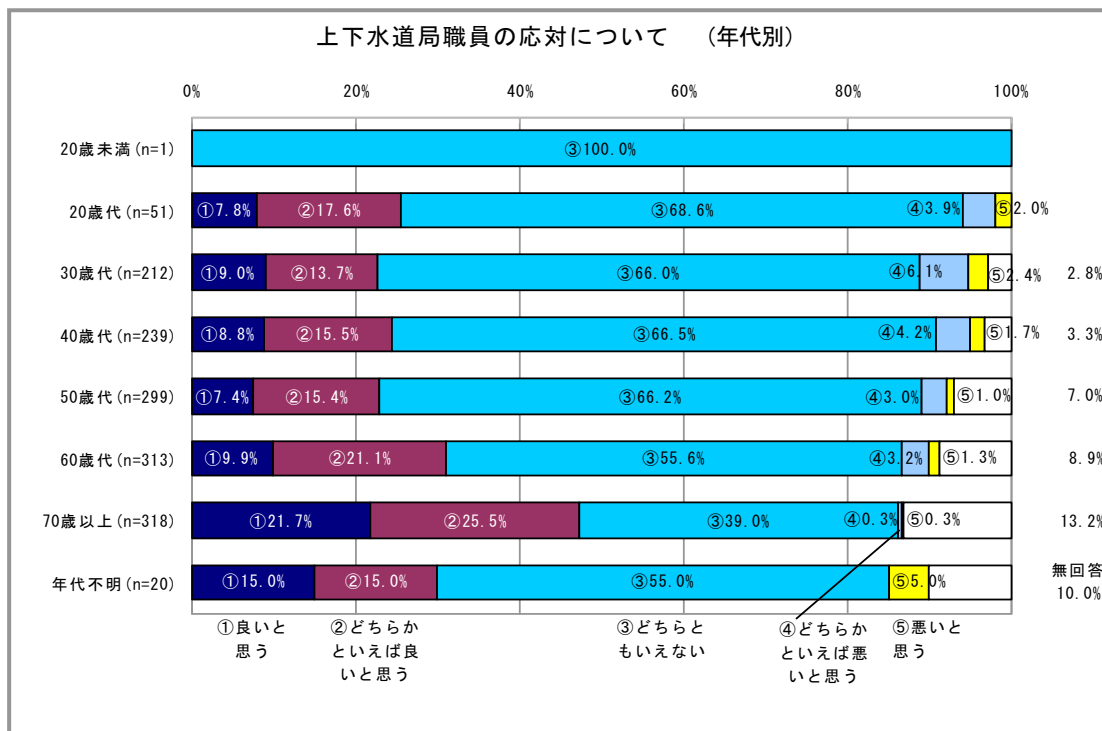
問 20. 上下水道局職員の対応（窓口・電話等）について、どう感じていますか。  
（あてはまるもの1つに○）

1. 良いと思う    2. どちらかといえば良いと思う    3. どちらともいえない    4. どちらかといえば悪いと思う    5. 悪いと思う

上下水道局職員の対応については、「どちらともいえない」が 57.9%と最も高くなっており、次いで「どちらかといえば良いと思う」の 18.7%、「良いと思う」の 11.6%、「どちらかといえば悪いと思う」の 3.1%、「悪いと思う」の 1.3%となっております。



年代別でみると、70歳代、60歳代は職員の対応が良いと感じている割合が高く、「悪いと思う」「どちらかといえば悪いと思う」と感じている割合が高いのは30歳代となっております。

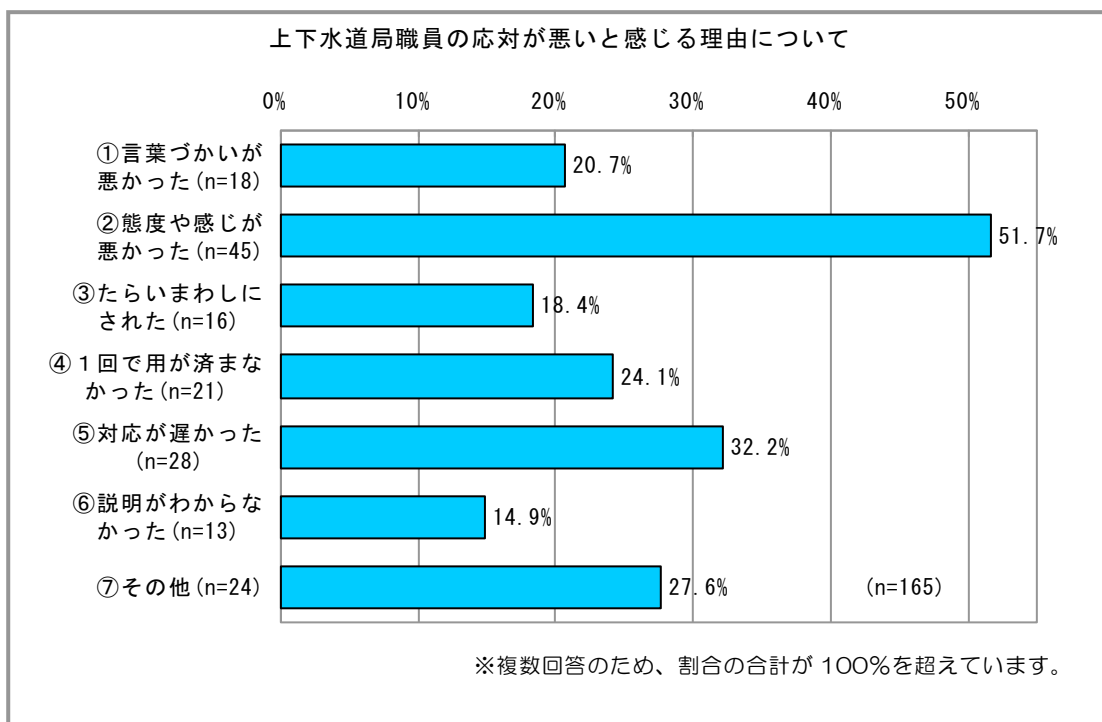


【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問 20-2. そのように感じる理由は、何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                |               |               |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. 言葉づかいが悪かった  | 2. 態度や感じが悪かった | 3. たらいまわしにされた |
| 4. 1回で用が済まなかった | 5. 対応が遅かった    |               |
| 6. 説明がわからなかった  | 7. その他        |               |

上下水道局職員の対応が悪いと感じる理由については、「態度や感じが悪かった」が51.7%と最も高く、次いで「対応が遅かった」「1回で用が済まなかった」「言葉づかいが悪かった」「たらいまわしにされた」「説明がわからなかった」の順になっています。

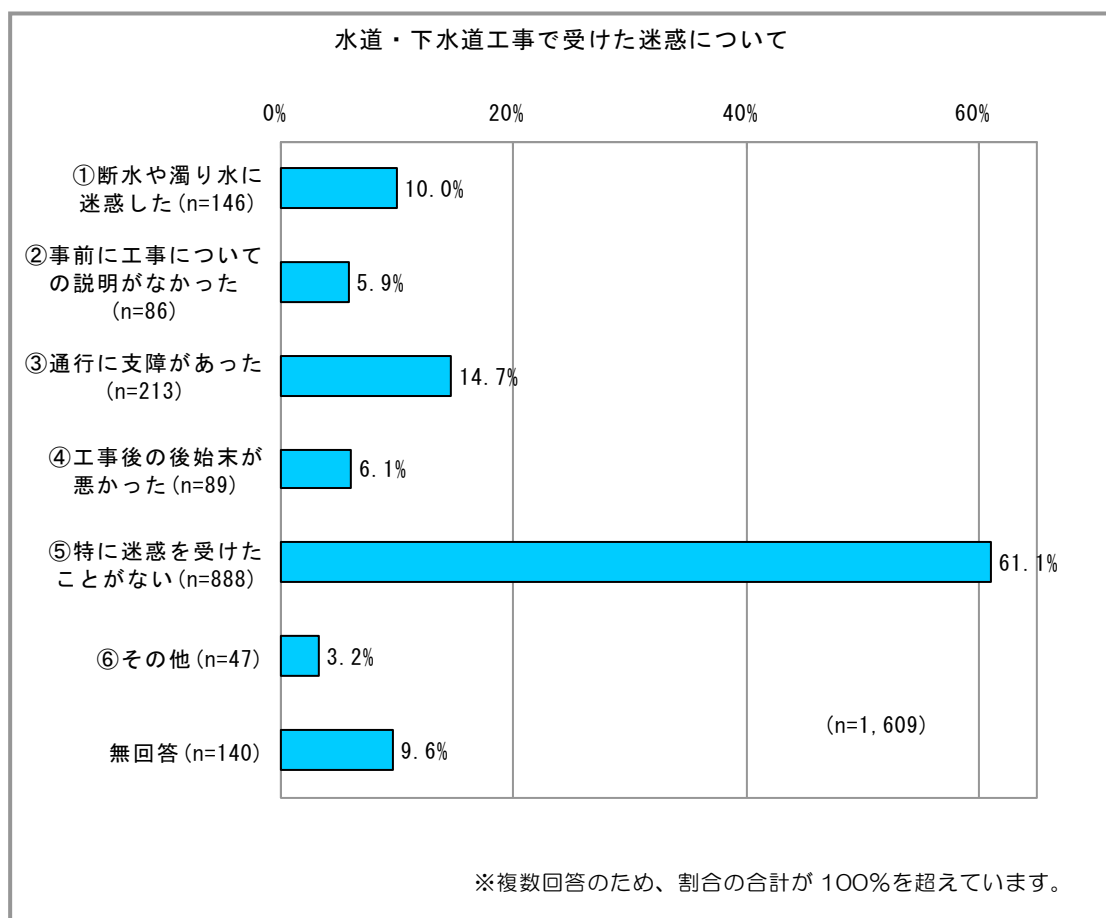


IV. アンケート 水道・下水道に関する意識調査結果

問21. あなたは、水道・下水道工事等で迷惑を受けたことがありますか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| 1. 断水や濁り水に迷惑した   | 2. 事前に工事についての説明がなかった |
| 3. 通行に支障があった     | 4. 工事後の後始末が悪かった      |
| 5. 特に迷惑を受けたことがない | 6. その他               |

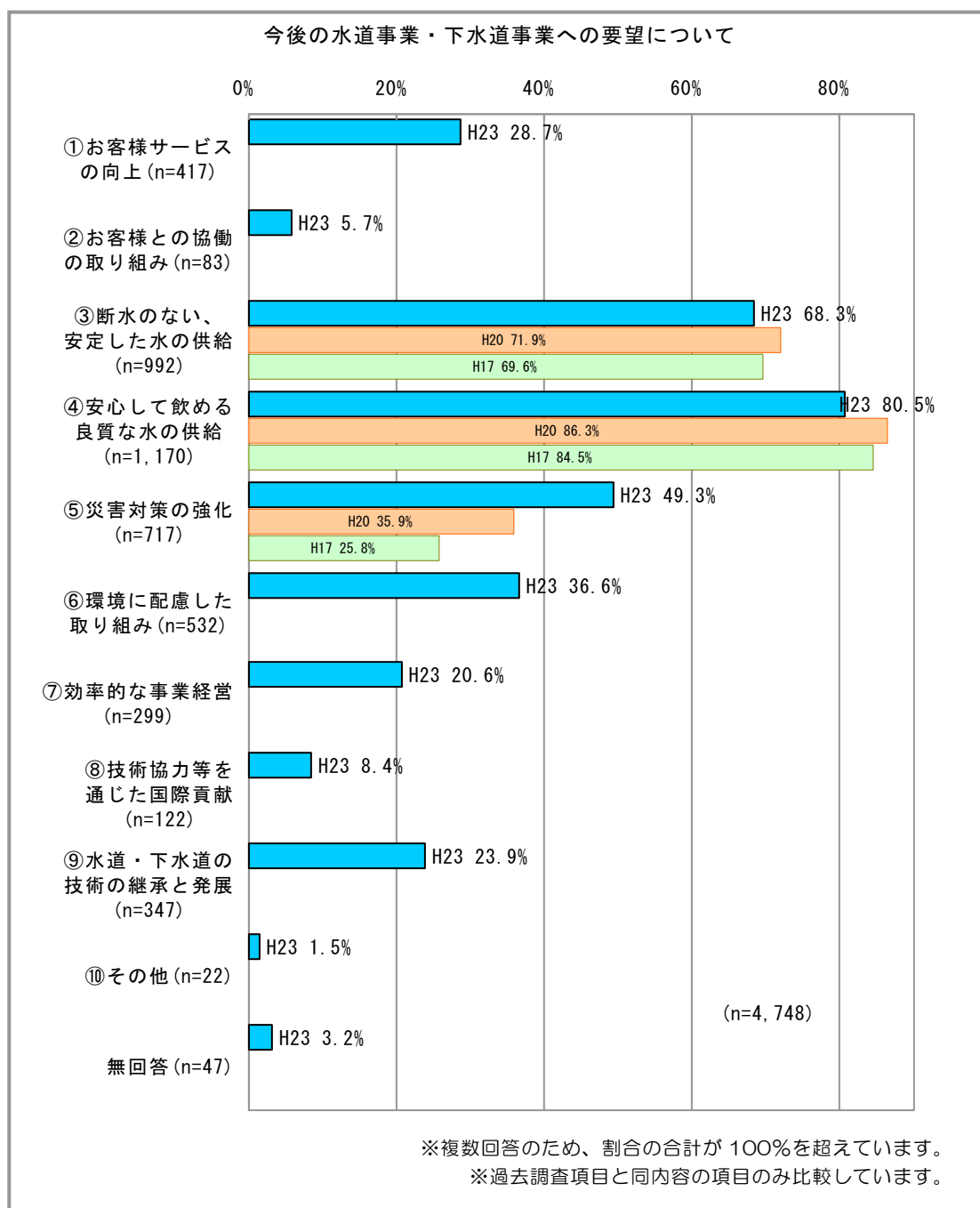
水道・下水道工事で受けた迷惑については、「特に迷惑を受けたことがない」が61.1%と最も高くなっており、次いで「通行に支障があった」の14.7%、「断水や濁り水に迷惑した」の10%、「工事の後始末が悪かった」の6.1%、「事前に工事についての説明がなかった」の5.9%となっています。



問22. 今後の水道事業・下水道事業で特に大切だと思うことは、何ですか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. お客様サービスの向上      | 2. お客様との協働の取り組み   |
| 3. 断水のない、安定した水の供給  | 4. 安心して飲める良質な水の供給 |
| 5. 災害対策の強化         | 6. 環境に配慮した取り組み    |
| 7. 効率的な事業経営        | 8. 技術協力等を通じた国際貢献  |
| 9. 水道・下水道の技術の継承と発展 | 10. その他           |

今後の水道事業・下水道事業への要望については、「安心して飲める良質な水の供給」が80.5%と最も高く、次いで「断水のない安定した水の供給」の68.3%、「災害対策の強化」の49.3%、「環境に配慮した取り組み」の36.6%、「お客様サービスの向上」の28.7%等となっています。



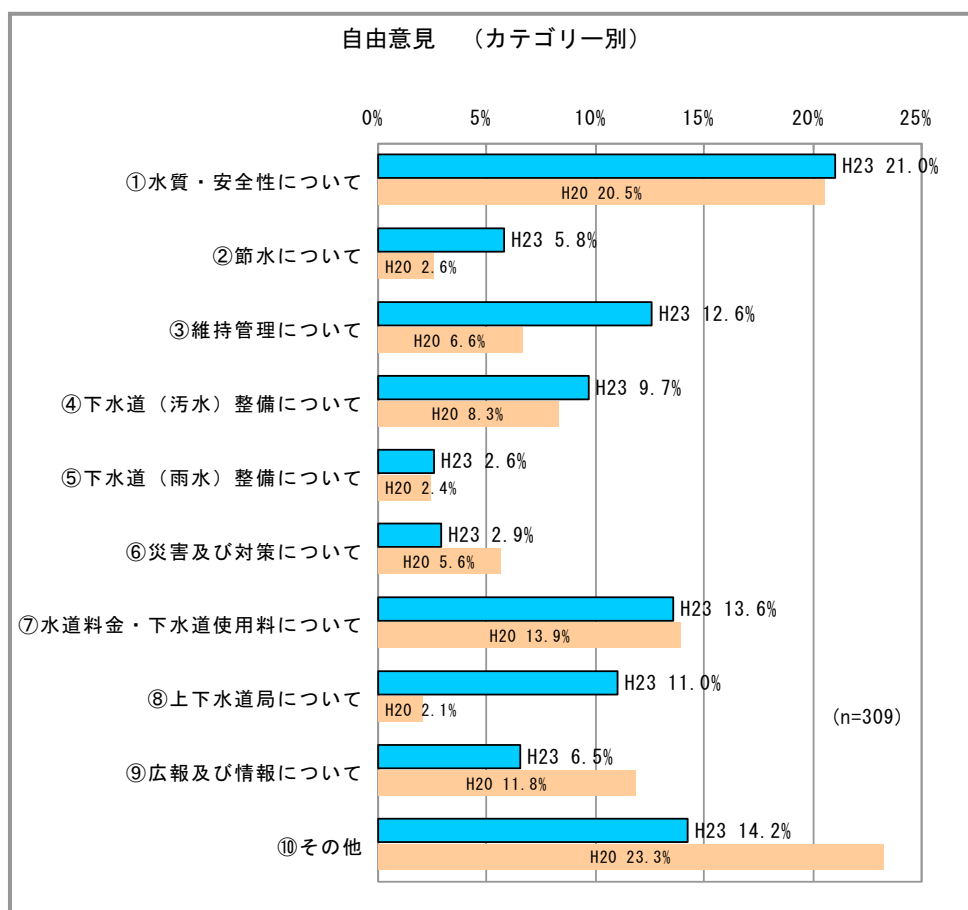


## V. 自由意見

自由意見を下記のカテゴリーにて分類し、カテゴリー毎の回答数を過去調査年度と比較しました。

- |                  |                    |             |
|------------------|--------------------|-------------|
| 1. 水質・安全性について    | 2. 節水について          | 3. 維持管理について |
| 4. 下水道(汚水)整備について | 5. 下水道(雨水)整備について   |             |
| 6. 災害及び対策について    | 7. 水道料金・下水道使用料について |             |
| 8. 上下水道局について     | 9. 広報及び情報について      | 10. その他     |

選択項目	平成23年度		平成20年度	
	回答数	%	回答数	%
①水質・安全性について	65	21.0%	59	20.5%
②節水について	18	5.8%	16	2.6%
③維持管理について	39	12.6%	19	6.6%
④下水道(汚水)整備について	30	9.7%	24	8.3%
⑤下水道(雨水)整備について	8	2.6%	7	2.4%
⑥災害及び対策について	9	2.9%	16	5.6%
⑦水道料金・下水道使用料について	42	13.6%	40	13.9%
⑧上下水道局について	34	11.0%	6	2.1%
⑨広報及び情報について	20	6.5%	34	11.8%
⑩その他	44	14.2%	67	23.3%
計	309	100.0%	288	100.0%



## 1. 水質・安全性について

1	水道水の味が硬いので、もう少し当たりの良い、軟水のような水が飲みたい（風呂で頭を洗っても”キシキシ”するので）	男性・30代 本庁地区
2	沖縄の水道水は、美味しくないので飲めるようにお願いします。	男性・30代 本庁地区
3	石灰対策をお願いします。	男性・30代 本庁地区
4	シンク、ポットへの付着物が多いように思う。その成分の低減を希望する。	男性・50代 本庁地区
5	”安全でおいしい水”と全国に発信できるよう、品質向上への取り組みを継続していくことが必要と思います。	男性・50代 本庁地区
6	美味しい水道水を作って下さい。	男性・60代 本庁地区
7	寄宮の水源池は山原だと聞きました。その水は非常に美味しかったです。皆そのように言っております。しかし前島の水は北谷の方から来るそうです。大変失礼だと思いますが、どんなに熱で沸騰させて飲んでもすぐに下痢をしてしまいます。前島の水も寄宮の水のようになって欲しいと思います。	男性 60代 本庁地区
8	飲料水がとにかく不味い。美味しい水道水になる様に頑張ってください。那覇市は硬水と聞きましたが、軟水に変える事は可能ですか？美味しい水道水が飲みたいです！！	男性 70代以上 本庁地区
9	毎日水道水を飲んでいますが、毎朝ヤカンを洗う時に石灰が沈んでいるので。那覇の水道水が特に多いという話ですが如何でしょうか。	男性・70代以上 本庁地区
10	時々、水を沸かして飲料として使いますが、やはりカルキの味、匂いがします。	女性・30代 本庁地区
11	水が美味しくないのは貯水槽の影響が大きいと思いますが、貯水槽の管理について、もっと水道局からの働きかけがあってもよいと感じます。（特にマンションなどの共同住宅について）	女性・30代 本庁地区
12	安心・安全な水の提供。	女性・40代 本庁地区
13	特にありませんが、今後断水も無く良質な水道水の提供と、下水道の管理をお願いします。	女性・40代 本庁地区
14	県外から移住している。水質に留意して供給し良質であっても各戸のタンクの管理具合で悪質になってしまっている。もっと給水タンクの清掃について、水質についての知識の向上を図って欲しい。	女性・40代 本庁地区
15	水を買って飲む習慣が身につけているので今回のアンケートを答えながら改めて水道水を飲んでみようと思いました。飲んでみると特に気になることもなく美味しく飲みました。我が家のように水のサーバーを取り付けて水を（定期的に）購入している家庭は多いと思います。（お湯もいつでも飲めるので便利という点もありますが）この機会に”水道水”へも意識しながら利用していきたいと思います。	女性 40代 本庁地区
16	食器などの洗い物をした時、コップに水垢や石灰が以前住んでいた時に比べ、とても気になり、那覇市に住むようになってから水を買って飲むようになった。味もあまり美味しくないような気がします。石灰分が多いのか気になります。	女性 40代 本庁地区
17	那覇市の水は生で飲めないような気がします。内地の水は生でも美味しいと思います。なぜかなあ？	女性・50代 本庁地区
18	今後も安心安全な水の供給をお願いします。	女性・60代 本庁地区
19	これからも良い水を宜しくをお願いします。	女性・70代以上 本庁地区
20	最近、引っ越してきました。新都心（安謝）の水道水石灰が多いですね、びっくりしました。水質が悪いです。飲み水は買って飲んでます。どうにか出来ませんか。石灰のない良質の水をお願い致します。	女性・70代以上 本庁地区
21	私の実家が熊本県のため、水は水道でも飲めますが、沖縄では直接飲むと味が変です。水質の改善は無理なんでしょうか？	男性・60代 首里地区
22	基本、水道水は「飲める水」とは思ってません。アンケートに「飲める水」と記入する場合、もっと市をあげてアプローチするべきでは？濁ってるし、少し匂うし…。 問1・問2の質問ははっきり言っておかしいです。	男性 30代 真和志地区
23	未来の子供達に、質を落とさず良い水を提供して下さい。お願いします。	男性・40代 真和志地区
24	私も含めて、多くの方がペットボトル入りの天然水などを購入し飲料水としていますが、安心して飲める、市販ペットボトル水に負けない水道水の供給に、今後とも努めて下さい。	男性・50代 真和志地区
25	水の色が赤く、すぐは飲めない。白い洗たく物に色が付く。	女性・70代以上 小禄地区

## V. 自由意見

26	飲み水は購入して飲んでおり、お茶と料理に使う水は浄水器を通して使っている。出来たら直接使える水質に出来るよう希望します。難しいとは思いますが。	男性・60代 真和志地区
27	安心して水道からそのまま良質の水が飲め、下水道の処理も問題のないように頑張ってください。	女性・50代 小祿地区
28	水道水を毎朝そのまま飲んでいるけど、沸騰させた方がいいのか、夜に汲んでおいた方がいいのか、浄水器を利用した方がいいのかわからない。「そのまま飲んで大丈夫」とラジオか新聞等で広報してほしい！自信があれば…	女性 50代 小祿地区
29	水道、下水道の仕事、事業等は全く分からないが一般的なお願いをします。先ず市民に安全、安心の美味しい真水をいつでもどこでもコップで飲める水を届けて下さる様、努力を宜しくお願いします。私共は水道水以外の水は使いません。水を買って飲む事は今後も考えません。	男性 60代 真和志地区
30	私も那覇市にこの12月で丸3年住んでいます。以前内地ではとても美味しいお水でしたので、今は殆ど買ったお水を使っています。食事、お米も炊いています。お風呂、洗い物は水道水を使っています。水圧が少し悪いのでしょうか、あまりざっと出ないですね。殆ど水道の水は飲んでいません。わからない所もありますので宜しく。	女性 70代以上 小祿地区
31	日頃私達市民の為に働きを感謝します。最近はそのではありませんが、降水量の少ない年などに、高台に住む我が家（附近の方を含む）においては断水に悩んでおります。水の確保の為に雨水を留めて、庭の植物の水やりの対策をとって真夏の難からのがれています。自己対策を常に心がけることに留意しています。34,5年前乳児をかかえて本当にイヤな思いをしたことを思い出します。知人から聞いたのですが、那覇市内でも地域によって水道水の味が違うんだとか、本当ですか。より豊かな生活をするのに、豊かな水資源の充実を！！	女性 70代以上 小祿地区
32	水道局スタッフの皆様、沢山のアンケート資料考案、那覇市民の命の水をお守り下さいましてありがとうございます。心より感謝申し上げます。今後とも益々おいしい水の向上をお願い申し上げます。	女性・70代以上 小祿地区
33	他の市町村と比べて那覇市の水は山原からのおいしい水を出してくれていることには感謝しています。…しかしながら、せっかくの美味しい水ですが、カルキの匂いで生では飲めません。技術の進歩の時代に大昔の殺菌処理が続いているのでしょうか？市販のミネラルウォーターに負けない「水」を送水してくれることを期待します。	男性 50代 首里地区
34	水道局の皆様、これからも県民の為に質の良い水を提供して下さい。	男性・70代以上 首里地区
35	いつも匂いがある。どうかしてほしい。	女性・30代 真和志地区
36	先月、引っ越して来て一番に水の悪さに驚きました。水道水でお米を炊くとおいしくないし、髪がパサパサになり、子供の皮膚にも合わないみたいで毎日風呂あがりにローションが欠かせなくなりました。元々皮膚が弱かったのですが、毎日の事なので困ってます。福岡、静岡、千葉、長崎で生活してましたが千葉の松戸と同じくらい水質があわないみたいです。	女性 30代 小祿地区
37	水垢が他の市より、よく付くような気がしています。例えば、お風呂場のステンレス、鏡など。キッチンのステンレス部分、私の場合、カウンター全てがステンレスのため、放っておくとすぐ水垢の様な跡が付きます。それは何故ですか？	女性 30代 真和志地区
38	水質検査や水道のしくみ等はよく見ますが、スーパーで水を買う家庭が多いのをどう思いますか？水販売の会社が多いのは市民が「水道の水は飲めない」とウソの事実を吹き込まれているのでしょうか？それとも本当に飲まない方がいいんでしょうか？私はHPをみて害は無いと判断しましたが、他の方々が「なんとなく」で水を買うのが納得いきません。「水道水なんて私のお父さんも飲んでないよ！」←職場の方に言われてひっかかっている言葉です。水道局！頑張れ！	女性 30代 小祿地区
39	長い間飲料水を購入していましたが、現在では安心して水道水を飲んでます。	女性・70代以上 首里地区
40	おいしい水道水毎日ありがとうございます。今後もおいしい水をよろしくお願いします。	男性・70代以上 小祿地区
41	放射能の影響があるのか、というのを知りたい。色々な所で情報を出しているのかもしれませんが、入手しづらい。	女性・30代 真和志地区
42	安心して飲める水の供給を望みますが、現在の住まいが古い家屋なので水道管の汚れ（カビ、錆など）が心配なのでそのままの水道水は飲めません。	女性・40代 真和志地区
43	上水道については、どうか安全な水の提供を宜しくお願いします。未知の有害物質についても積極的に調べてほしいです。枯葉剤に鉛、心配です。	女性・40代 真和志地区
44	私は熊本出身で井戸水で育ちました。夏は冷たく冬は暖かいという日々でした。常にきれいな水であったと記憶しています。子供にも直接飲める水道水と思っています。水は生活の安全のバロメーターだと思います。清く美しい直接飲める水道水を目指して頑張ってください。	男性 50代 小祿地区
45	今後とも安心して飲める水の提供をお願いします。御苦労さん。	男性・70代以上 首里地区
46	直接体に触れたり、飲んだりするものなので、安心安全な水をいつも供給出来るように願っています。	女性・40代 真和志地区

V・自由意見

47	東京都から引っ越して来て、一戸建ての賃貸住宅を借りて住んでいます。以前は水道水を安心して飲用していましたが、那覇市に引っ越してからは、殆どの家庭に貯水槽が設置されており、利用すると錆臭い匂いと味がします。貯水槽の清掃を定期的に行えば良いのですが、費用がかかる為、殆どの家庭は行っていないのが現状です。我が家では、口にする水は、10L タンク 2 つを用意し水が無くなると購入しています。20L は約 4 日で無くなるので毎月約 8 回購入し、160L を飲み水で消費しており、費用も相当必要であります。東京都の様な安心して、おいしい飲用水を与えてくれるシステムの構築をお願い致します。	男性 50代 小禄地区
48	今のところ不満は特にありません。貯水タンクもなく直接水道水を飲んでいますが、少々気にします。今までの様でよろしいでしょうか（飲み水として）	女性・70代以上 真和志地区
49	マンションでの浄水器が故障した際に石灰分が多くヤカンに白い石灰分がこびりつき麦茶も濁ってしまった。また、カルキの臭いがした。水流により味が違うと思う。たいていの方が知っているが首里に以前にいた頃のの水は美味しかった。	女性 60代 真和志地区
50	飲み水は市販のペットボトルに入った水を飲んでいますが、水道の蛇口に取り付けた浄水器のカセットが、あんなに赤くなっているのを見ると、とてもそのままでは飲めません。	女性・60代 首里地区
51	断水無し。良質な水。毎日水は欠かせませんので職員の方良質の良い水を送り下さい。	女性・60代 首里地区
52	ご苦労様です。常に水質の良い（不純物、味よし、体に良い、ペーハー問題）の取り組みにご留意下さいね。職員の方々有難うございます。	女性・70代以上 首里地区
53	内地から引越してきました。距離があるせいか、放射能汚染について、水道に限らず無関心なところがあると感じています。福島原発からの放射能漏れは今後も続きます。風向きなどによっては沖縄も影響を受けます。汚染瓦礫が既に持ち込まれているそうで、それを焼却したら更に沖縄の空気や水は汚れます。対岸の火事ではありません。水道水は定期的に放射能測定し、データを公表してほしいです。沖縄の人達を守るため、是非お願い致します。	女性 40代 首里地区
54	1年に1度位は、各家庭において水質検査のサービスをして欲しい。それで安全と分かれば水を買ったり沸かしたりせず、すぐに蛇口から水を飲んでみたい。（生水は汚れてるような、濁ってるような気がするから）	女性 50代 真和志地区
55	メーターの検針の度に水質検査し、報告（うちは団地なので貼り紙するなど標準値も一緒に）してほしい。水道水をそのまま飲めないことはおかしいと思う。水を買って飲んでいる今の状況は異常。	女性・50代 真和志地区
56	家庭、工場廃水など人為的に発生した汚水は絶対に河川に流さないようなインフラ整備を推進し、沖縄の海空同様に河川の水質を守るような制度を作ったらいいのではないか。漫湖、国場川、さいおんスクエア一周辺、ガープ川の水質の悪さは見るに耐えない。行政機関内の縦横の関係を構築し協働して水に関する事業を実施して欲しい。水質の推移を表す掲示板のデータを毎年きちんと更新し、住民の関心を引き付ける努力をして欲しい。	女性 50代 真和志地区
57	上水道については、東京都のように放射性物質が含まれていないか測定して欲しい。あと、余力があれば東京都みたいにおいしい水として県外向けに販売して収益を挙げられないか？上水道にフッ素とか入れるなら、公表してから入れて。勝手に入れないで。	男性 30代 本庁地区
58	美しい島を大切に川などの整備環境に配慮した町づくりを考えてほしい。私は内地から来ました。川が汚いです。まだまだ内地から比べると駄目です。沖縄大好きです。美しい県にしましょう。もっと観光客が他県から来ることを祈っています。頑張ってください。	女性 50代 真和志地区
59	アパート、マンションの貯水槽は家主任せではなく水質を調べてほしい。よく聞く言葉で「タンクの清掃をしているの見た事がない。怖くてそのまま飲めないので買っている」	女性・60代 真和志地区
60	今後もより良い水及び環境を考えた下水サービスの提供をお願いします。	男性・30代 首里地区
61	水源地の汚染状況の定期的検査情報。汚染（？）の有無。	男性・60代 首里地区
62	断水のない「安定、安心」なより良い水の供給をお願い致します。	男性・70代以上 首里地区
63	飲む水はペットボトルに入れて一晩置いてから飲んでいますが効果がありますか知りたいです。	女性・70代以上 本庁地区
64	水道水を石灰（硬水）ではなく軟水にしてほしい。←難しい注文だと思います。	女性・20代 本庁地区
65	水道の水質について、時々パイプの錆の関係が赤い場合があり、塩素殺菌は香りは理解されるものの上水としての使用に不安がある。	男性・70代以上 真和志地区

## 2. 節水について

1	断水対策の強化を願う。	男性・50代 本庁地区
2	水道局庁舎のトイレとかは、再生水を利用しているようですが、市の公用車の洗車場を造って、再生水を利用できませんか？そうすればガソリンスタンドに払うお金を節約できると思うのですが…。	男性・30代 本庁地区
3	経済状態が悪化しており、水道料金等も削減をしなければならないと考えているのですが、なかなかうまくいきません。省エネの手法等があれば専門家としてアドバイス等があれば助かります。	男性・40代 真和志地区
4	観光客の水の使用量は短期間なので仕方ないと思うが私達県民1人1人が無駄の無い”お水”の使い方を日頃から心掛ける必要があると思います。以上	女性・60代 本庁地区
5	常に良い水道水を望んでおります。宅では、雨水の整備をして、散水は雨水を利用しています。夏場の節水に市民が協力するにおいて、雨水の利用法（宅では助成金を頂きました）をもっとアピールしてもよいのでは？	女性 70代以上 本庁地区
6	雨水の活用について、もっと積極的な助言、指導が必要。	性、年代不明・ 真和志地区
7	ダム水位が下がると大騒ぎするが(濁水協?)日常より積極的に方策を示すべき。いきなりメディア露出し「節水しなさい」では共感得られない。ダムが満水の今こそ、活動すべきでは。ダムのホームページはよく見るが、単に容量のみの更新でお粗末。	男性 60代 真和志地区
8	トイレ等の水は、再生水を利用する等の取組、公営団地住まいなので、全体としては無理かもしれないが、トイレに水道水を流すのは、本当にもったいない。	男性・70代以上 真和志地区
9	沖縄のスコールが屋根や道路から即海へ流れてゆくのは大変残念に思います。植栽の水やりやトイレの排水に利用出来るようにすべきだと思います。各家庭でそれが出来るように技術の開発、資金援助のルール作り。	女性 50代 真和志地区
10	節水に心掛けていますが、使用量を見るといつも同様なので安全な節水を目指しています。	女性・50代 真和志地区
11	沢山の雨水をそのまま海に流さずもっと有効活用出来るようにしてほしい(地下ダム、発電など)	女性・50代 真和志地区
12	雨水を下水道に流すのではなく、地下に貯めるなど活用を図る。	男性・40代 小祿地区
13	当たり前に蛇口をひねれば出ると思い、気付かない事が沢山あります。20年前は断水により水の有難さ、節水を意識した生活は、物を大事にする(資源も)という事に繋がって暮らしていました。近代化が進み便利になると同時に不便さを体験する教えがとても必要な時代だと思うので、節水をスローガンに子や孫へ伝え、実行していきたいと常に思います。	女性 60代 首里地区
14	私達は言うまでもなく水が無いと生きてはいけません。この命の水をこれから節水に心がけて(花、木、じょうろの水はクーラーの排水を溜めて利用)いきます。	女性・60代 真和志地区
15	再生水の一般家庭への供給可能性についての調査研究。	男性・40代 小祿地区
16	家庭での雨水利用の方法や施設整備について啓蒙普及活動をしてほしい。そのための助成制度も設けてほしい。	男性・50代 本庁地区
17	公共施設での、雨水の再利用にもっと力を入れてほしい。	女性・60代 本庁地区
18	水不足における断水時の時間をもっと細かく分割してほしい。例えば1日に2時間ごと2回に分けるなど。5:00~7:00 13:00~15:00 など。	女性・20代 小祿地区

## 3. 維持管理について

1	私は現在4階に住んでいるが貯水槽がすぐ上に(4階建)あるので水圧が低く満足のいくシャワーが出来ない。建物の管理会社に相談したが家主が対応しないとの事であり、建築の際に指導をしっかりとしてほしい。又設備を充実すれば改善されると聞いているがそういう指導をしてほしい。	女性 30代 本庁地区
2	アパート等の貯水タンクの清掃に関して、水道局からの指導はなされているのでしょうか？私は現在アパート住まいですが、引っ越して来てから約4年、一度も貯水タンクの清掃はありません。せっかく、水道局の方々がきれいな水を供給していても、貯水タンクが汚れていては台無しだと思います。	男性 30代 本庁地区
3	以前、自宅の水道漏れがあると言われ水道工事が行われ、2人暮らしの共働きのため気付けなかったことを大変悔しく思いました。使っていない水代を払っていたということの無いようお願いしたいです。	男性・40代 本庁地区
4	2、3日家を空けると茶色の錆臭い水が出ます。築30年のマンションなので配管が鉄でできているようですが、取り替えの費用が怖くてそのままにしています。きれいな水が出るまで出しっぱなしにしてから使っていますが衛生面で不安があります。	女性 70代以上 本庁地区

V・自由意見

5	沈埋されている鉄管の腐食状況を常に把握する環境を構築し、破裂等による水漏れが無い様にして下さい。(頻繁に発生している訳ではないが、耐応年数の結果もあり、十分注意して下さい)	男性・50代 本庁地区
6	我家では石鹼を使った洗たくをしているが、硬度が高い為、軟水器を使っています。水道局があっせんして、給水管に取り付けられる軟水器があったらいいと思います。市販されている物は非常に高い。	女性・40代 本庁地区
7	タンクの清掃が気になっているので、いい業者があったら教えてほしいです。	女性・50代 本庁地区
8	お尋ねします。生活に欠かせない水を何時でも飲める事に大変感謝しております。ところで、屋内・屋敷内に引かれた水道管は鉄パイプ、塩ビパイプ管などがあると思いますが、どれらのパイプ管が適しているか知りたいと思っています。トイレの手洗い器の蛇口に置いている白のスポンジがすぐ黄色く錆が付くのを見ると、こうも黄色い錆が出る水を飲んでいるのかと思うと怖くなります。(鉄パイプを使用している)時には台所の水道水が溝水の臭いがするときもありました。水道管の影響があればそれなりの対策でもと考えております。	女性 70代以上 本庁地区
9	水道メーターから貯水タンクまで現在鋼管を使用している為、年月が経つと赤錆が発生するので SUS 配管の使用に変更した方が良いと思います。(豊見城市では、新築の時は、SUS 使用にすると聞いた事が有ります。) ◎SUS にする事で赤サビ発生防止及び漏水防止になる。	男性 40代 真和志地区
10	水道管の日々の点検、那覇市内での地下浸透が多い。生活用水が溝に流出している、(親方日の丸)にならぬよう、日本一の水道局になす様、次の世代に繋いで下さるよう希望します。	男性・60代 真和志地区
11	各地域で水道管が悪化していると思います。調査してパイプを変えてほしい。	男性・70代以上 首里地区
12	良質な水を提供頂いても、土地柄蛇口や水道管の錆などは大丈夫なんだろうかとよく思います。そういうチェック、清掃法があれば助かります。	女性・40代 真和志地区
13	問 20-2 の理由については、2 年以上前から漏水があるが、石積が破れることがないか心配である。漏水と思われるのは長期にわたって雨も降らない。生活用水もその現場には流れない等の理由で漏水かなと思われる。根本的に調査して対処して下さい。(石積の中から水が出る)	男性 70代以上 真和志地区
14	安心して飲める水の供給が出来ていると思いますが、各家庭の水道管に問題があるかと思っています。錆などを点検して無駄な公共工事を減らし、錆た水道管やタンクの清掃活動を格安で市が請けるようになれば、浄水器等もいらなくなり、水のありがたみもわかるようになると思います。	女性・ 40代・ 小禄地区
15	水漏れの点検をしてもらいたい。そのために毎月来てもらいたい。自分では気づかないので。	男性・50代 小禄地区
16	以前に水の出しっぱなし(閉め忘れ)で両親宅が水道代 10 万円の請求を受けました。いつもは一万円かかりません(6 千円くらい) 難しいのかも知れませんが、何か水の出しっぱなし等の連絡が入るようなシステムとかあれば、老人にはすごく優しいかな? ! と思います。	女性 30代 真和志地区
17	築年数の古い団地の水質の管理をしてほしい。赤水。「ポォー」という音など。	女性・40代 真和志地区
18	何も意識しないで普通に水が使える生活で、とてもありがたいな一と思っています。水道管が古くなっていて維持に課題があると聞いた事があります。多少料金が高くなっても、少しずつ水道管のメンテナンスを進めてもらえたら普通に水が使える生活が続けられるな一と思っています。	女性 40代 真和志地区
19	家庭の水圧などは単位があるのでしょうか? 水圧が弱くお風呂が寒いですが基準値だと言われて直してもらえませんでした。	女性 40代 真和志地区
20	時々半日くらい間を置いて台所の水道水を使うと赤い錆の水がしばらく出て困っているけど、何処に相談していいのかわからない。又、工事に関する出費などもどちらの負担になるかなど知りたいと思う。	女性 60代 真和志地区
21	水道管は錆ない材質に交換してほしいです。(那覇全域)	女性・60代 首里地区
22	共同住宅の為(30 世帯)年一回、〇〇〇〇にタンク清掃を依頼しています。済み次第、〇〇センターにチェックして貰っていますので安心してしています。下水道の件は分かりません。	女性 70代以上 首里地区
23	沖縄では、断水の心配から水タンクを各戸に備えています水タンクの清掃や台風時の破損等に出費をしています。どうか、水タンクなしで安心して生活できる(近年は断水が無くなっていますので、水タンクはいらないのでは…と思っています)那覇市にしてほしいと願います。	女性 60代 首里地区
24	工事する時管轄が違うという事で何度も掘り返す事がありますが、お互い調整して1度で済ます事は出来ないのか?	男性 60代 本庁地区
25	10 数年以前の事ですが、一度に 10 数万円の請求で抗議したが、メーター以降(責任分界点が必要家側)と言う事で、取り合ってもらえずひどい目に合った。その様な事は何とかならないか。 (屋内配管の腐蝕による漏水であったが。)	男性 70代以上 真和志地区

26	工事関連に関して。水道工事の業者さんがとても良かった。特に交流は無かったけれど、工事の仕上がりが大変良くで大満足です。ありがとうございました。	女性・50代 本庁地区
27	水道工事をお願いしたい時にどこにしたらいいか分かりにくい。水道とか下水道とか、工事などを詳しく書いたマニュアル本を年に1度市民に配布したらいいと思う。	女性・60代 本庁地区
28	関係無いかと思うが、水道工事が業者によって工事代が違いすぎるという事です。	女性・60代 首里地区
29	水道メーターは、屋敷内ではなく、屋敷外に設置してほしい。	性・年代不明 首里地区
30	水道管の交換の目安や水質調査の実施状況を定期的に情報提供があると良いと思います。	女性・40代 真和志地区
31	水道工事・下水道工事で度々掘り起こし、継ぎ目からコンクリートが剥がれ現在はデコボコ状態です。自分でコンクリートで補強したりしていますが度々剥がれては補強するを繰り返している状態です。工事後の後の状態は自分で補強したり直したりしないといけないのでしょうか？	女性 60代 首里地区
32	前に鉛管を交換したことがあります。メーターの取付場所に問題があります。出来れば元の通りしてほしいです。家庭内工事でも水道局のほうにしてほしい。一般の水道工事会社は、料金がバラバラです。ぜひお願い致します。	男性 70代以上 真和志地区
33	私は、首里末吉町に住んでいますが、以前から屋敷内に水道のメーターが地面の中にあり、幾度もブロックの塀に取り付けをお願いしています。一向に工事の説明や連絡なし？ 各家庭の旧地面の中に設置されているメーター早めに工事して欲しい。屋敷内（メーター）外の水漏れは市で負担して欲しい。（又、負担出来ない理由）の説明をお願いします。	男性 60代 首里地区
34	①年1回あるいは2年に1回でもいいから、各家庭の漏水調査を実施してもらいたい。特にメーターから。②全戸が無理なら希望する家庭だけでも良い。広報により呼びかけるなどで実施。③漏水防止のための方策、漏水発見の方法など地域ごとに学習会を実施するなど。公民館などを活用して。④検針票にある”漏水を見つけよう”ではどうも分かりづらい。⑤検針票のどこかに基本料金、立法メートルごとの料金表などがあると節水の意識が高まる。	男性 60代 首里地区
35	トイレなどの水圧、流れなど水が多ければ良いと思います。水が少なく、流れが悪いと不快感を感じる。そのようなことを重視して、取り組んでもらえたらとても良いと思う。	女性・60代 本庁地区
36	5階に住んでいますが時間によって水の量が違う。冬朝風呂に入っている時急に水が出なくなり寒い思いをしたことがある。	女性・50代 真和志地区
37	断水が確実に無いとなればタンクが要らなくなるのに・・・一旦タンクに貯水した水を利用するので飲料、料理に使用することが出来ないし、タンク洗浄などの負担も無くなる。	女性・40代 真和志地区
38	那覇指定の水道工事料金は高いのでどうにかしてほしい。（那覇全域）	女性・60代 首里地区
39	定期的な訪問で水漏れが無いのかチェックがあれば1万以上の水道代金が未然に防げる。	女性・50代 小禄地区

## 4. 下水道（汚水）整備について

1	私は国場川の近くに住んでいるんですが、夏場特に川からの臭いがキツく洗濯物が干せません。下水処理施設がどうかは、詳しく知りませんが、那覇市内の川・湖などの水質環境も整備してもらいたい。	男性・20代 真和志地区
2	低地での排水が悪い様に思う。適宜な点検をお願いしたい。	男性・60代 本庁地区
3	マンションのトイレの排水溝がすぐ臭くなるのをどうにかしてほしい。	女性・20代 本庁地区
4	生活排水や道路等のゴミ・汚れて川や海が汚れる為、河川や海に投入する前の簡易的な浄化システムがあれば良いと思います。（もうすでにあるかも知れませんが？）	男性・40代 本庁地区
5	100%下水道整備。	男性・50代 首里地区
6	下水道工事を早く出来るようにお願いします。	男性・70代以上 真和志地区
7	下水道が無い。	男性・70代以上 真和志地区
8	那覇市の下水道設置が100%になれば良いと思う。	男性・70代以上 真和志地区
9	私の所は下水道はありません。溝に流しています。	男性・70代以上 首里地区
10	下水道の普及活動に頑張って下さい。	男性・60代 首里地区

V・自由意見

11	下水道が通ってないので早めに通してほしい。	男性・70代以上 真和志地区
12	私の住んでいる「〇〇団地、〇〇団地」は、下水道整備がされておらず、生活排水が住宅地の出入口を流れ、時々魚の骨や鱗などが、きちんと流れずにハエの集まる原因になっている。是非とも、早目に改善してほしいと思っている時に今回のアンケートはタイミング良かったです。宜しくお願いします。	女性 40代 小祿地区
13	屋敷前のマンホール蓋が窪みにあるため雨の度に水が溜まっており、出入りする度に嫌な思いをする！	女性・40代 真和志地区
14	下水道については、再々市役所に陳情しているが整備しない。これは市の怠慢であり、行政サービスの恩恵を受けていない。要は不公平である。	男性・70代以上 小祿地区
15	住んでいる地域は昭和55年度頃より下水道の工事を行い、現在に至っています。一つ気になることがあります。近所に下水道を使用せず生活排水を溝(?)にそのまま流しています。(30年も垂れ流しです。)隣近所皆今後の事を考え、言い出せずじまいですが、暑い日中とか風の方向により悪臭がたちこめ不快な思いも度々です。何度か水道課に連絡したが解決せず、近所からの不満としか取り扱えないとの回答もあったとか。こういうものは行政が強制的にとか、業務とかで対応できないのでしょうか。そうなると下水道工事やその他、不公平だと思いますが。如何なものか。	女性 60代 首里地区
16	平成22年3月に初めて那覇市に来たが、松山付近から県庁付近までの国道58号線沿いの歩道で下水の悪臭がひどいので驚いたのが那覇に来てからの第一印象であった。たぶん観光客も気付いていると思う。その臭いで那覇の印象が悪くなった。また、川も非常に汚い。(ビニール袋などが浮いている。)きれいな海、川を守るために水の浄化施設の向上、水を汚さないための個人、企業に対する働きかけを実施してもらいたい。	男性 40代 小祿地区
17	水道水は安心して使わせて頂いてますが、下水道に関しては無知なので、真夏など何処からとなく悪臭が漂ってくると自分の家の下水層は汚れてないかなど、知らない部分で不安になったりします。何十年経ってもそのまま使えばよいのでしょうか。	女性 60代 真和志地区
18	水道及び下水道の工事の終了の際にはもっときれいに舗装して下さい。凸凹(でこぼこ)で水が溜まったりしています。宜しくお願いします。	男性・50代 首里地区
19	工事の協力は惜しみませんが、事前に工事についての説明がなく車の通行に支障があった。そのことについて、那覇市の下水道課の職員に電話で問い合わせたが、満足な回答が得られなかった。	男性・50代 本庁地区
20	私有地であっても生活道路となっている所には、下水道(排水溝又は配管)を設置して頂きたい。	男性・60代 本庁地区
21	下水処理後の残さい(残りかす)の市民による利用について。最高度の処理をして、害の無いようにしておく(PHに留意)。この残さいは、街路樹、家庭などの堆肥として利用出来る事とする。公園街路樹から生ずる枯草枝葉と混合する。処理費用が必要となることは当然であり、家庭、企業等は農地への配付は適正価格で有償とする。これら一連の作業は福祉施設の方々には働いていただき、勿論有給である。注文箇所へは配達する。	男性 60代 小祿地区
22	下水道について、私の近隣には今もなお汲み取り(バキュームカー)での作業のお家があるんですが、下水道に繋がれない理由があるのでしょうか？	男性・30代 本庁地区
23	屋敷内の下水管を時々消毒して頂きたい。	女性・70代以上 真和志地区
24	汚水槽が低地にあり、ポンプアップで排水管まで排水している。この場合、何らかの料金減免措置をお願いします。	男性・60代 首里地区
25	私道の為、地主の承諾が得られず下水道の工事が遅れている感がある。地域では悪臭などもあり、早急に下水道の完備が必要と思われる。	男性・60代 首里地区
26	平成22年の月の初め頃、下水道本管への接続工事を予定した日にお隣が新築工事の為の工事車両(生コン)が先着して下水道の業者が作業が出来ず、その日は中止した。再度、日程を調整してお願い(業者へ)したところ、12月はスケジュールが詰ってできないとの返事(イヤガラセに感じた)。市の担当課に相談したら「現業者との契約は12月迄なので、来年新しい業者と契約してからしかできない、工事は4月以降になるかもしれない。」とつれない返事。納得いかず、知人の市職員を通して後日、工事は終了した。※市の契約方法が一括契約だからと言って。	男性 60代 首里地区
27	下水道、県営住宅の場合個人でも必要でしょうか。	女性・50代 真和志地区
28	下水道工事を頼んでも個人の場合後回し。政治家を通したら優先にやってくれるように思う。	男性・60代 真和志地区
29	水道・下水道工事後の道路等の修復工事が十分なされていないため、その部分が荒れる。検査を徹底してほしい。	男性・70代以上 小祿地区
30	水道工事の時間は昼間に多いような気がします。昼の時間に家に居る人にとっては大変困ります。	女性・60代 真和志地区



## 5. 下水道（雨水）整備について

1	下水道、排水構など枯葉や泥、砂などがたまっている所を定期的に掃除するなり対策をしてもらいたい。（特に雨などでよく溜まる場所）	男性・50代 真和志地区
2	大雨時に下水道のマンホールより逆水して、マンホール蓋に石を置いて逆水を止めている。風呂場の排水口より、逆水して大雨の後は掃除している。	男性・70代以上 真和志地区
3	沖縄県の場合、下水道は悪臭を感じる事が多い。特に雨が降った後など。	女性・50代 小禄地区
4	下水道については、大雨の時に雨水がうまく処理出来ずに（落ち葉などが詰まっているのか？）流れが悪くなっている場所がみられるので、普段から自宅前の下水道の掃除をしなくてははいけませんね。これからも市民の大切な水のために、宜しくお願いします。	女性 50代 小禄地区
5	集中豪雨の時、道路が冠水するので…対処してほしい。	女性・60代 首里地区
6	毎日の仕事、お疲れ様です。家の前の下水道は隣の雑草の根が張り、石ころも流れたり大雨の時は下水道として機能を果たしているか気になります。数ヶ月に1度の割合でも点検して頂けたら「安心だけど…」と思います。これからの活躍を期待しております。	女性 50代 首里地区
7	水道下水道のマンホールの蓋を車などが踏んでも滑らない素材を考えてほしいと思います。交通事故の原因になっています。	女性・70代以上 真和志地区
8	昨年、近くの市道の側溝から水が溢れ、側溝の泥のかき出しをしている市の上下水道の方に、ついでに自宅近くの私道の側溝の泥の詰まりかき出しをお願いしたら、4~5名で泥をかき出して下さり、水はけが良くなり大変感謝しました。気持ちよく応じて下さり感謝しました。	男性 60代 首里地区

## 6. 災害及び対策について

1	沖縄特有の事情（台風、貯水槽の多さなど）への対応。	男性・20代 本庁地区
2	災害対策の強化は強く希望します。節水など気を付けてはいるが、災害時の水の確保は個人では限界があるので、市でも市民分は確保し供給できるように備えてほしいと思います。	女性・30代 本庁地区
3	共同住宅のため、これまで直接水道局さんのお世話になるような事が無く、又、飲料水としては水道水を利用していないので飲料としての水質等にはあまり関心がありません。が、昨今の大規模災害などを見るにつけ、災害時の対策はどうなっているのか？は気になることです。	女性 40代 本庁地区
4	ごく近くに貯水タンク（小禄）があるのですが、その地盤（強度）は安全なのか、今回の東日本の震災後大変気になっております。もし、倒れることがあったらと思うと日々不安です。情報も無く高台なので、津波の際安全だと思っていたのですが、友人はタンクが倒れる事があれば決して安全ではないのではないかと…	女性 60代 小禄地区
5	現状の上下水道の運営には満足している。しかし地震や災害への対策には少なからず不安に思っている。	男性・70代以上 首里地区
6	東日本大震災を受けて、緊急時の水の確保や簡易汚水の処理システムがあれば良いと思います。他県では道の駅などでタンクなどを設置しているのをテレビで見ました。地域にある井戸水をうまく利用することが出来ないかと思えます。	女性 50代 真和志地区
7	使われなくなった井戸を災害対策（ライフライン）として再整備する。	男性・40代 小禄地区
8	洪水などの際の下水道の安全と水質が気になります。	女性・70代以上 首里地区
9	上下水道は、出て当たり前、流れて当たり前と思っているので、普段あまり気にしたことはないが、神戸の震災を経験した者として、水が出ない、流せない事の大変さは身にしみています。衛生上水は、大切な物、今後も安全な水を、人知れず供給して下さい。災害時の対策はなるべく万全に。給水はなんとかなる、問題は流す方。	男性 40代 首里地区

## 7. 水道料金・下水道使用料について

1	支払の選択肢を増やして下さい。今とても不便です。（クレジットがない、自分のメインバンクからでは引き落としが出来ない。沖縄3銀行だけというのはおかしくないか。）	男性・30代 本庁地区
2	水道料金の見直し。	男性・50代 本庁地区
3	節水を心掛けていますが、他町村に比べて水道料金が高いと感じます。もう少しお安くできないでしょうか。	女性・30代 本庁地区

V・自由意見

4	那覇市（沖縄県）は他所と比べて水道料金を含めた公共料金は高いほうだと思います。対収入で考えたら特に。	女性・40代 本庁地区
5	下水道処理には汚れた水であればあるほどその処理に経費がかかるのでは？例えば処理しづらい排水を定期的に行わなければならない企業・団体があるとすれば、その水質により処理料金を値上げし、一般家庭からの通常の排水質と分けた料金設定にはいかがでしょうか。	女性 40代 本庁地区
6	水道料金の幅の設定をもっと細かくして欲しい。節水して使用量が減っても、料金が変わらなければやる気がなくなります。	女性・40代 本庁地区
7	水道局窓口での支払の時ですが、もう少し支払窓口を多くして下さい。交通の便利な所へ泉崎辺りとか。家から遠いのですが。	女性・60代 本庁地区
8	使用料が下がるにこした事はない。私、家庭は家計の支出に占める割合が多いが下がるとより良く思える。それでサービスや提供してもらった水量、水質に何らかの問題が生じるなら意味はないが…	男性・20代 真和志地区
9	今月急に料金が上がった（倍以上）不信感を持つ。	男性・20代 真和志地区
10	水道料金で 21m <sup>3</sup> の料金と 22m <sup>3</sup> の料金が 1m <sup>3</sup> 当たり 1円違うのは、なぜ？ → 9月分 3,341円 ÷ 22m <sup>3</sup> = 151.86円 10月分 3,168円 ÷ 21m <sup>3</sup> = 150.85円 ← 1円の差なぜ？（料金変更無し）	男性 40代 真和志地区
11	家族構成が同じ、職場の同僚（中部在住）の毎月の水道料金の安さにビックリしました。もう少し、安くなればと願います。	男性・40代 真和志地区
12	大阪に住んでいる時は水道代が安かったが、沖縄に住んだら約2倍になった。	男性・50代 真和志地区
13	7月より水道料金改定の通知が来たが、新料金が判りづらい。下水道の使用料が水道料金の約半額は高い。	男性・50代 真和志地区
14	下水道料金が高い。1ヵ月分 ¥3800円です。	男性・60代 真和志地区
15	水道料金値上げの時の住民に対する適切（理由など）な説明をこれからもお願いします。	男性・30代 小祿地区
16	下水道料金が高いので安くしてください。うにげーさびら。市民のため頑張ってください。	男性・70代以上 真和志地区
17	常日頃、節水を心がけているが、利用料金が伴わないのが不満で節約するのが馬鹿らしくなる。（今まで他県で2ヶ月2千円）最低基本料金の設定を見直して欲しい！！本当に使用した分だけにして欲しい位です（今現在、水量5m <sup>3</sup> 以下は同一料金 1ヶ月あたり）	女性 30代 真和志地区
18	前例踏襲で仕事しているのであれば（業務に対する合理的な判断無しなど）高いままで推移するな。	男性・60代 首里地区
19	問18にもありましたが、支払い方法にクレジットカードや電子マネーなども導入して頂きたい。	男性・40代 首里地区
20	水道・下水道の料金を郵便局でも支払いが出来る様にして頂きたい。	男性・60代 真和志地区
21	那覇市の下水道事業について。経営がだいたい良好に運用されていると思っている。ただ今回は、急にメーターが通常より上がっていたため、1回の検針にて高い料金を支払うはめに会った。出来れば、毎月検針が望ましいが、経営上の件もあり、やむをえないかも…。しかし、異状原因が把握できない状況での1月の検針による、高い料金1/2に計算支払う方法には、困った。対策は(か)…。	男性 60代 真和志地区
22	クレジットカード支払大賛成です。	女性・40代 首里地区
23	問18に対する回答です。もし、クレジットカード使用した場合、手数料の支払いをするのですか。手数料を徴収する場合は使用料金をその分安くした方が良いでしょう。問16に対する回答です。【参考】が参考にあらず（？市の平均、下の普及率）下水道の普及率が100%に近ければそれなりに安くするべきでは？	男性 60代 首里地区
24	コンビニでの納付書払いをしています。ハガキの宛名の書かれた面の紙をはがすと「こちらは裏面です。反対側をお開きください」と記載されていますが、この注意書はいらぬのでは。コンビニにそのまま持っていくと必ず宛名の面を開いてはがします。（個人情報ということ）	男性 60代 真和志地区
25	つい先日、家賃・水道光熱費・通信費をクレジットカード払いに変更希望したところ水道だけ断られました。おかしいと思いました。 二等分請求の理由は知りませんが、月毎に請求し、カード払いも可能になれば嬉しいです。	女性 30代 小祿地区
26	現在の供給に、特に問題点などを感じたことはありません。クレジットカードでの振込があれば嬉しく思います。	女性 30代 小祿地区
27	クレジットカード払いが出来ると助かります。ぜひ実行して下さい！！	女性・30代 小祿地区

28	少しでも経費を減らして料金を下げる努力をして下さい。	女性・40代 小祿地区
29	問 16 について、県内の料金と比べると安いではありますが、以前住んでいた愛知県内と比べると明らかに高いです。	女性・40代 小祿地区
30	クレジットカード払いの整備、是非宜しくお願いします。	性、年代不明・ 首里地区
31	下水道の料金設定が上水道の半分の根拠が分からない。	男性・70代以上 真和志地区
32	クレジットカードで支払が出来ると便利なので希望します。	女性・40代 真和志地区
33	下水道使用量に疑問。メーターが無いのにも関わらず水道料と同じ m3 設定は安易ではないでしょうか？例えば最近では宅配による買い水を利用されている方も多いと思います。そうすると水道メーターは少なくなるとは思いますが下水は増えると思えます。逆もあると思えます。庭の広い方など。	女性 40代 真和志地区
34	水道に関する意見は特に無いです。大型水槽があるので料金を勉強してほしいです。	男性・40代 小祿地区
35	広報誌等必要なし。その分を料金値下げにしてもらいたい。水道料金について、独占であるため透明性を持って情報提供を願う。(天下り、関連企業への業務配分 etc...)	男性・40代 小祿地区
36	今日の経済状況で各世帯の所得は向上せず家計の節約を強いられている。上下水道は必要不可欠なものであり、その負担は住民が負うものであるが、出来るだけその負担を軽減できるよう努力して頂けるとありがたい。	男性 40代 小祿地区
37	アパートの場合、貸主が検針して請求される所があるが、割高になってないか気になる。	女性・70代以上 首里地区
38	出来れば水道料金が少しでも安くなることを願います。	女性・40代 首里地区
39	マンションになってから料金がうんと上がり困っています。	女性50代 真和志地区
40	八重瀬町から那覇市に移り住んで4年目になります。南部水道の管轄でしたが(水質は悪かったです。)6人家族で多い月で5~6000円程度と記憶しています。毎月検針でその都度支払いしていましたが、那覇市は2ヶ月遅れで請求が来るので何故?と疑問に思っています。毎月検針・毎月支払いを強く希望します。他市町村へ移転した場合、2ヶ月前の水道料金の未払い者は多いのではないのでしょうか?水道料金回収率UPにも繋がると思えますよ。	女性 50代 首里地区
41	日常生活において、安定的に水道水の利用が出来ることは何より重要である。上下水道の普及はその国のバロメーターとも言われている。安定的な水の確保には気象、降雨量、ダム貯量の影響が無しには不可である。 問 16 の水道料について、安い高いか質問がありますが、職員数、平均年齢、平均給等がどのようになっているか詳細に示してほしい。特に収益的において純利益が出ておれば、どのように利益処分しているのか、料金をもっと安く出来ないのか。月にして県企業局からどれくらいの給水、支払額、住民に対して供給量、使用料がどのくらいか、経営状況を示してほしい。コスト削減に最大限努力してほしい。	男性 70代以上 本庁地区
42	なにしろ沖縄は労働賃金が安いはず。都より高い料金という事だろうか?他にコストがかかる?効率的でない?設備のコストは沖縄が安いですよ?それとも塩害でコスト高?でも、安心しておいしい水を目指し頑張ってください。多分皆何も言わず受け入れているはず。国際貢献している姿も放送され見ているので、一層の努力期待しています。	女性 50代 真和志地区

## 8. 上下水道局について

1	税金と使用料金の二重取りをしているのにサービスが悪い。と思います。	男性・30代 本庁地区
2	他国と比べると、日本の水道・下水道は素晴らしく整備されています。日常生活を送る中で不満に感じた事はありますが、こんなにきちんとしたアンケートを行う予算と時間があるから、回答に『経営に対する不満』の選択肢があるのでしょうか?	女性 30代 本庁地区
3	お役所仕事になっていませんか?民間会社のように合理的経営で人件費を減らすべきです。	男性・30代 本庁地区
4	夏に、おもろまの「みずの博物館」に入りましたが、クーラーが効きすぎて子供も私もとても寒かったので適温にした方がいいと思います。	女性・30代 本庁地区
5	限られた財源の中で様々な要望に応えるのは大変かと思いますが、市民にとって水道局にとって、環境にとってより良い水道事業の展開を期待しています。このようなアンケートを民間に委託する際の費用、可能な限り少なくすむように…と思います。もちろん不当に安くさせるのは民間への圧迫になるのでまずいですが。	女性 40代 本庁地区

V・自由意見

6	当方マンションなので、郵便物受けには迷惑チラシが非常に多く、過去に何度か支払遅れを発生させてしまった事があったが、係員から直接玄関口で手渡された。これなら「忘れ」が続くわけがない。感謝感謝！！ 一方電力では督促状に気づかないのも悪いが突然といえる程一方的に停電のメモが入り家族のいない1人住まいでは気づくまで1日電気が止まり、冷蔵庫の中身が駄目になっているケースも出ている。	男性 70代以上 本庁地区
7	問20は、電話したことがないのでわかりません。小学生はいろいろ勉強して見学なども行っているの で、逆に教えてもらっています。	女性・40代 本庁地区
8	以前、検針票が他者のポストに入っており、問合わせ時の対応が悪かった。結局当方のは無いとの結果 になったが、やはりプライバシーの観点からも気をつけてほしい。こういう場合、パソコン上に残って いるデータのコピーでもよいので「送付させていただきます」の配慮もほしかった。	女性 40代 本庁地区
9	問20は、来客があり、水道料金が多料金になり、スタッフの方が水漏れなどを心配して検針書に書い てくれた時は、とてもうれしい”思いやり”だと思い感心感動しました。とても良い”心がけ”だと 思いました。一人は県民の為に県民は一人の為に！！今後も良い沖縄の心を忘れずに頑張ってください。 有難うございます。今後もお世話になります。	女性 50代 本庁地区
10	2ヵ月に一度の検針の方にお願ひがあります。忙しく大変だと思ひますが、各家庭を尋ねる時はお手数 ですが一声かけてから検針実施して頂きたい。突嗟にお越しになられると、時には犬のいるお宅ではお 構ひ出来ず放し飼ひの犬に吠えられたり、噛まれる事があるかも知れませんが御注意頂きたいお願ひ 申し上げます。	女性 60代 本庁地区
11	以前、検針担当の方が、「トイレの水漏れ」を注意して頂きました。早めに対処できお礼を伝えていま せんのでこの機会にありがとうございます。気を付けて、ちゃんと知らせて下さった事、多の知人 にもその意識を言いふらしています。今後、よろしくお願ひします。	女性 60代 本庁地区
12	アパートを持っていますが対応が不適切で困った事が沢山あります。掃除で水道を開栓したらそのまま にされ1ヶ月分水道料金を請求された。水漏れを調査してもらったが、発見出来ずに8万円近く請求さ れた。開栓をお願いしても2度来てもらえなかった。	女性 60代 本庁地区
13	水道局と役所の窓口を同じにしてほしい。	男性・50代 真和志地区
14	日本の水道は、外国と比べ大変素晴らしいと思う。ただし、アカウントビリティーが無さ過ぎると思わ れる。もっと、オープン的な組織となって、県民ニーズに答えてほしい。	男性・40代 首里地区
15	実家でのアパートの件で、賃借人が水道料金未払いで水道供給の停止が当局によって行われ、その作業 が不完全な作業であったために、階下の住人の部屋へ水漏れが天上より発生。業者に確認してもらった ところ、水栓の閉じ方に問題があって、上記のような水漏れが発生したと考えられるとの意見でした。 未だ何らかの処置、対応も取られない当局の対応は明らかに責任回避を考えているのかと危惧していま す。上層部は部下の現状を把握されて、今後誠意ある対応を希望する一那覇市民の声を挙げます。	男性 40代 真和志地区
16	通行に支障があった時や個人に故障があった時は早急に対応してほしい。	男性・60代 真和志地区
17	「断水」の体験のない世代が多くなっている。水事業に関わる皆さんの努力の結果であろうが、かつて の「節水」「水の大切さ」への意識というか、感覚が鈍ってきているように思える。那覇市水道局の職 員の「水への思い」はどうか。節水、再利用、緑豊かな水で作り変えられる那覇市の未来図を描い て頂きたい。効率的な事業運営による料金の軽減も、水行政の大切な市民サービスと考えます。	男性 50代 首里地区
18	以前より、窓口・電話対応が良くなっていると思う。水道局に相談に行った時に丁寧に伝えてくれまし た。	女性・30代 首里地区
19	無理無駄の無い上下水道事業を願う。	男性・60代 首里地区
20	同マンションの住民に対して、水道料を支払わない人がいたが、すぐに水道メーターを止めた。非人道 的な市の行いのように思われた。水道料は、電気やガスと違い生活には絶対かせせないもの。それを如 何なる理由とも止めることは、死ぬというに等しいことです。生きていくため、最低限の必要な水は止 めるべきでないと思いますが(電気、ガスは止めてもいたしかたないと思います)いかがなものでしょう か。もっと、猶予期間を与えるべきではないでしょうかと思いました。	男性 60代 真和志地区
21	漏水箇所が生じた場合早急な対応御苦勞様です。	男性・70代以上 真和志地区
22	今までの様な経営で満足です。	女性・50代 小禄地区
23	検針されている方へ、検針訪問の際の挨拶がほしい。集合住宅の場合廊下ですれ違っても表情が無い。 これからも私達においしい水を届ける事を願います。	女性 50代 小禄地区
24	問22の3.4.6.9.を大切に続けて下さい。	男性・70代以上 真和志地区
25	おもしろまの水道局に行くと人数の多さに驚きます。暇そうにパソコンのある机の上で飲み物おいて仕	女性

	事？人件費が心配。サービスも対応もいい加減、特に女の人はニヤニヤ仕事して気持ち悪い。これだけの人が税金を無駄にして、ろくに対応もしない。ちゃんとした人材はいないんですか？人件費削減。この意見、隠べいしないで下さい。	40代 小祿地区
26	天久の水道局がご立派すぎてびっくりしました。	女性・50代 真和志地区
27	以前、水ぶらっさ内の交流室（研修室？）を使用したいと思ったのですが、自治会のみ利用出来るとお答え頂きました。他のボランティア活動（NPO）も含めた広い市民の利用が実現するようお願い致します。※1つは市職員のみ利用だったと思います。もし、私の理解不足でしたらすみません。	男性 60代 小祿地区
28	現状維持に努めてもらいたい。	男性・50代 小祿地区
29	問 22 は全て大事かもしれませんが、4. 6. を基本に手始めに徹底してほしい。その他は出来る余裕があれば進めてほしい。サービスの向上は、金のかからない社員の態度の意識をトレーニングして欲しい。その上で利益があれば出来る事を貢献して欲しい。	女性 40代 真和志地区
30	過去の検針員のことで。外部にある計器類のボックスに検針結果表を設置するとんでもない検針員がいました。風に飛ばされることもありました。玄関近くのメールボックスに入れてくれたら良いのにと何度も不快な思いをしました。今回のアンケートでどの部署にクレームの電話をすればいいか分かりました。同じようないい加減な検査員がいたら、今度はクレームの電話を即することに致します。	男性 50代 小祿地区
31	市や局員の方の取り組みを身近に感じます。多分第一回那覇市の水のイベントでペットボトルの那覇市の水をもらった事があります。嬉しかった事と安心しました。これからも宜しくお願いします。	女性 50代 首里地区
32	メーター検針の自動化（検針員による検針の廃止）による料金値下げ。下水道料金の計算方法調査研究（下水道メーターを設置し、検針する方法）職員定数の改善。市役所と異なり電力会社同様に必要なお金は水道料金に計上して賄えるため、自助努力しなくても給与が貰える体制となっている。民営化を含めて検討すべき。水道、下水道の切り離しなども課題。	男性 40代 小祿地区
33	効率的な水道事業・下水道事業の実施。国・県・市町村の事業分担を見直し、合理的かつ効率的な仕組みを構築する。	男性・50代 首里地区
34	水は人々の生活に絶対的に不可欠なものですから、問 22 の 3. 4. 6. を最優先して事業を進めて頂きたい。	男性・50代 本庁地区

## 9. 広報及び情報について

1	特に活動している内容が分からないため、意見や提案などが分からない。	男性・40代 本庁地区
2	水ができるまでの歴史や、再利用など子供を含めてわかりやすく説明してほしい。	男性・50代 本庁地区
3	イベント等の公報情報が少ない。	男性・50代 本庁地区
4	問 11 について、下水道処理場の見学したいと思いますが、見学の機会を作って下さいませんか。	男性・60代 本庁地区
5	紅茶とかPHを知るといいことが多いので1つだけ教えてほしいことがあります。那覇市の水のPHはどれぐらいでしょうか。弱酸、中性、弱アルカリなのか、いつか教えて下さい。	女性・50代 本庁地区
6	限りある資源をもっと日頃から大切に使う意識を培う教育（家庭と学校）を県とタイアップして行って欲しい。	女性・60代 本庁地区
7	いつも、市販の飲料水を使用しています。水道水が安心、安全ということが分かれば、水道水を飲みたいが、あまりにも情報を得る機会が少ないように感じます。年に一回でも良いので、りゅうせきのエネプロさんみたいな広報誌（？）のような物を作っては如何か。	女性 30代 真和志地区
8	住宅に屋上タンクを設置しているが、タンクの清掃について適時清掃広報もサービスとしてやってはどうか。広報紙で専門集団として出してはどうか。最近戸口メーターから屋内各取水蛇口間に、軟水器、温水器等の施設設備を設置させる（業者に）ことがあり、水質管理がどうなのかと不安があり、漏水なども含め指導パンフ等の準備があると助かるが、如何。	男性 70代以上 真和志地区
9	市民のため、美味しい水の供給ありがとうございます。私達の生活に欠かせない大切な水なので、節水に心がけ大切に使用しているつもりですが、節水の為の水の利用の仕方や、災害時の対策、水道や下水道の使用量をもっと分かりやすくするなど、市民に水道や下水道の事を幅広く、興味を持って貰える様に情報提供をお願いします。	女性 50代 小祿地区
10	テレビなどのメディアのみでの情報収集でしたので、この機会を設けることができ貴重でした。	女性・20代 小祿地区
11	自然環境との共存についてもっとリーダーシップを持ってアピールしたら良いと思う。小学校に出張講座をすれば子供はあらゆる事が学べるのではないかと思う。	女性・30代 小祿地区

12	水は人が生きる、生活するのに一番欠かせない大切なもの「資源」であると感じていない。大人や小人が安心して飲める水はもちろんのこと、水質について細かな情報を数値化した情報誌（他県や、他市町村別に比較したもの等）などがあれば、昨今における水的情勢について、上下水道の取り組みが住民のニーズにうまく答えられ、貢献していると感じられるのでは。	男性 30代 小祿地区
13	1. ホームページのトピックスは年度ごとに区分したレイアウトが見やすいと思う。 2. 上下水道の流れを分かりやすく理解できる2~5ページに広げ少し詳細明に見直す検討課題とする。（広報用パンフ以外にHP用に作成） 3. 節水コーナーの充実を図る。 4. 2カ月に1回の検針時に広報誌を配付する。	男性 60代 小祿地区
14	那覇市に移転する以前、神奈川県に住んでいました。市民の環境活動の一つとして、上水及び下水についての実施学習会が持たれて参加しました。上水については、県の主な水源、（相模川→相模湖→道志川→青山沈殿池）まで川添いにバスで逆登り、そこから上水を取水しているポイントを知り、帰りには、上流から川岸を下流へと、水質を見ながら下りました。これは、生活排水によって川が汚れてゆく状態を知ること、家庭排水についての注意を自ら注意することを目的とした学習会でした。大変有益な学習会でした。当市でもその機会があれば是非参加したいです。	女性 70代以上 首里地区
15	災害時、断水時タンクの水が無くなればどのような経路で水の提供が出来るかという情報を各地域ごとに回覧があると助かると思います。	女性・40代 真和志地区
16	硬度に関する情報提供。	男性・60代 首里地区
17	安全で美味しい水の供給は元よりですが、電力の節電と同様水を大切に使う教育（無駄使いをしない）環境づくりを推進してほしい。（環境教育の一環としての水利用）散水や屋外における掃除等で心痛む水の使い方がよく見当ります。大切な水のイメージは全く見られない。（井戸水の利用推進）節水の意識を高めるには『水』はいかにして作られるか等、苦労の実態を知らせることを含めて、水の大切さをうったえる方策が欲しい。	男性 70代以上 首里地区
18	蛇口をひねれば出る水に感謝しています。安全に飲める水の基準や現在の状況をホームページなどで公表してほしい。	女性・50代 本庁地区
19	軟水器の導入を考えた時にホームページで硬度を調べたのですが、うちに来ている水が北谷からなのか、西原からなのか分からなかった。わかりやすく記載して欲しいと思いました。ただデータを載せるのではなく、見る人の事も考えて下さい。	女性 40代 本庁地区
20	水道が出て当たり前。下水が流れて当たり前な生活に慣れてしまい、このようなアンケートを見て皆様のご尽力あってこそその上下水道と気づかされます。ありがとうございます。このように当たり前の環境を維持して頂き大きな不安も不満も無く過ごせています。 ごくごく自然なので、上下水道への関心もあまり無く（すみません）広報誌などもあまり身近に感じていません。本当に無関心で申し訳ありません。今後も宜しく願います。昨年もアンケートに答えた気がします。1人でも多くの方に触れて頂きたい内容だと思うので、色々な方にアンケートした方が良いと思います。 サイト公表とありましたが携帯サイトもあると嬉しいです。手軽に見られるので。	女性 40代 真和志地区

## 10. その他

1	今後ともよりよい水道行政宜しく願います。感謝します。	女性・70代以上 首里地区
2	現在、特に支障はないので、最低現状を維持し頑張ってください。	男性・30代 小祿地区
3	特にコメントすることは、ありませんが、市民に愛される下水道業務に励んで下さい。応援しております。	男性・70代以上 真和志地区
4	那覇市上下水道局の皆様へ感謝しています。水は私達の生命を守っています。断水の無い安定した水の供給と、いつも安心して飲める良質な水の供給を願っています。	女性・70代以上 小祿地区
5	外国（アフリカ、その他）では水を探し求めて日々不自由な生活が続いている様で、沖縄では（私達）断水なく快適な生活が出来ることを水道局のみなさんに感謝致します。	女性・70代以上 小祿地区
6	個々の質問が漠然としていて、具体的にどういった今後の施策に生かそうとされているのか、分かりにくいという印象でした。（単なる感想です）ご苦勞様です。今後とも更なるサービスの向上をお願い致します。	男性 30代 本庁地区
7	これからも良い品質を提供して行って下さい。上下水道共に満足しています。	男性・30代 本庁地区
8	高品質な上・下水道環境を提供頂けることに感謝しております。今後とも上・下水道環境の維持・発展を期待しております。	男性・30代 本庁地区
9	日頃、当然に水道を使っていて、あまりありがたみを忘れがちな自分に今回のアンケートで改めて、考えさせられる事ばかりでした。あまり脚光をあびるような業務ではないかもしれませんが、生きていく上では、欠かせない大切な物です。安全安心な”水の番人”として、日頃の労に感謝致します。	男性 70代以上 本庁地区

## V. 自由意見

10	アンケート用紙の質が良すぎる。もっと安価なものでいい。この経費も水道代に乗ってくるだろうから。	男性・60代 本庁地区
11	今後共、市民の為に御尽力下さいますよう、願っております。これまでの御尽力に感謝しております。	男性・60代 本庁地区
12	これからも安心して使用できるよう良質な供給と災害対策（強化など）に力を入れて取り組んで頂きたいです。私達には分からない（下水など）従業員の努力があると思います。これからも快適な生活が送れる様どうぞ宜しくお願い致します。	女性 30代 本庁地区
13	今年4月に転入してきたばかりで、よく分かりません。	女性・40代 本庁地区
14	私言ですが1ヶ月前に近くに居酒屋がある為お酒を飲んで家の前を通る人が多い。その時手に持っていたお酒の瓶を落として割って私の家の下水道に割れたビンを入れておられる人がおり注意しようかと思った。（下水に入れないで袋に入れて欲しかったのですが）なんせ相手は男性3~4人、私は中年のおばさん、2階から全部見ていたのですが相手は酒を飲んで足下もおぼつかなく、はらはらしてしまいました。15分後にすぐに残っているビン、袋を持って片付けに行きましたが、下水に入ってしまったビンの割れは取ることが出来ませんでした。那覇市の皆様には迷惑をおかけしたと思いますが居酒屋の人も酔った人にキープの酒を持ち帰らせて欲しくないと思いました。これってどうにかできないのかな？那覇市の皆様お疲れ様です。いつも市民の為に一生懸命頑張って下さり感謝申し上げます。ありがとうございます。	女性 50代 本庁地区
15	いつも必要な時に水が自由に使えることは、本当にありがたい事だと思っています。普段当たり前だと思っている事も色々な所で多くの方の努力あるのだと思うと感謝のみです。日々、おつかれ様です。	女性・50代 本庁地区
16	いつも安定した良質な水の供給への努力にスタッフ一同様へ感謝致します。良質な水は健康に大きく影響を与えていると思います。又近年世界的に水不足と言われていますが、今後は問22の8. の様な国際貢献も必要になってくると思います。日本は水についても安全な国なのであまり、気を止めて見ていませんが今後は是非「なのは水」を読みたいと思います。「体に良いきれいな水」の恵みは、このうえない「幸せ」を感じます。今後もより良い水を安く提供できる様皆様の御活躍を期待します。ありがとうございました。	女性 60代 本庁地区
17	ご苦労さまです！！	性、年齢不明・ 本庁地区
18	このアンケートの紙、もっと薄くても良いのでは…。	男性・30代 真和志地区
19	那覇市の安定した上下水道事業にはとても感謝しております。以上。	男性・40代 真和志地区
20	厚めの紙の冊子状の調査票は指定の封筒には入れづらい。少し考えてほしいね。薄い紙で十分！	男性・60代 真和志地区
21	有難く使っています。	女性・70代以上 真和志地区
22	色々の公共料金の中でアンケートというのは初めてですので、こういうのもあるんだといい経験をさせてもらいました。	女性・70代以上 真和志地区
23	一応満足しています。そして感謝しています。	女性・70代以上 真和志地区
24	85歳になるのであまり分かりません。	女性・70代以上 真和志地区
25	広く意見を求めアンケートを取ることは、とても良いと思う。色々意見があると思いますが、頑張って下さい。	男性・60代 真和志地区
26	このアンケート実施にて発展出来れば良い事だと思います。	男性・40代 首里地区
27	日頃私達市民の為に水を供給して下さいありがとうございます。又、このアンケートに参加させて頂き、水道、下水道の事を意識させられました。ただ何気なく使ってた水を職員の方は色々考えてくれるんだな一と思、私のアンケートが少しでも役に立てばと思参加させて頂きました！また、質問の〇付けだったので答えやすかったです。これからは何かありましたら、協力させて頂きたいと思います。	女性 50代 小祿地区
28	この程度のアンケートは経費の無駄。この費用でもっと良い水質にすべき。	男性・60代 小祿地区
29	緑、花いっぱい運動。	女性・50代 真和志地区
30	電子メールアドレスが間違っています。公印押すならしっかりして下さい。HPに約款とかあれば載せて下さい。	女性・30代 首里地区
31	私どもは、年齢が少し老いていますので、40代の方が質問に答え易いと思います。分かりにくい面もあり、アンケートは少し難しいようです。	女性・60代 首里地区

V・自由意見

32	このアンケートがサービスに活かされるように願っています。	女性・50代 真和志地区
33	日頃から不自由なく使用させて頂いていながら今まで関心無かったこと申し訳なく思います。皆様の頑張りに感謝申し上げます。	女性・60代 真和志地区
34	水道、下水道事業についてこのアンケートに解答しながら「無関心だった」と反省しています。この所、断水も無く水質もそれ程悪くないので、安心して使っています。…だから関心もあまり持たなかったのでしょうか。すみません。	女性 50代 首里地区
35	ディスペンサーサービスや、浄水機のサービスが付属していると尚いい。このアンケート調査も、インターネットを利用するなどして実施し、郵送料など、別のサービス向上に役立ててほしい。	女性・20代 本庁地区
36	心構えとして、不時に対し、主張よりも自分の出来る範囲の準備を心掛けるべきと思考します。	男性・60代 小禄地区
37	何事も無いし、いつも感謝の気持ちで使っています。	男性・70代以上 首里地区
38	水道や下水道に対しては今のところ安心しています。	男性・70代以上 首里地区
39	国に浄化の町として予算を計上してもらい、うまくいったら都道府県でも実施。各家庭の屋根に雨水利用、各家庭ごとの水処理、もしくは、川に流すまでに浄化してほしい。これからは、世界人口も70億人になり、世界中で水も不足してくる。雨水下水道を飲める水にし、水の無い国々にも余った水を供給してほしい。川の魚が繁殖すれば、少しは食糧不足も解消するだろうし、大人も川で遊び、川の危険さ楽しさを子供と学べる場も増えると思う。(魚やカニ、エビ、グッピー、アメンボを見る)川の1カ所を遊び場として整備し、将来的に、沖縄全土の水道局は水の整備をし完全に安心安全な水を無料で供給する代わりに、町の整備代として県民から毎月浄化代としてお金を徴収してはどうか。川で遊ぶ場合、上流で雨が降ったら、下流で赤ランプ、ピンクランプなど分かりやすい表示をし川で遊ぶ子供が安心して遊べるようにし、作業する大人も安心して出来るようにしてはどうか。水が余ったら世界中に分けて欲しい。	女性 30代 首里地区
40	水は命の源！日本の文化水準を計るバロメーターだと思います。今でこそ、ペットボトルで水を買いますが、昔のことを思えば、上下水道とも向上が見られます。まずは、現状を維持すること。昔には戻れない。環境に配慮し、地球全体のことも考える必要性が大事なのではないでしょうか。御苦労さん！	男性 50代 真和志地区
41	安心して使える水にいつもありがたく思っています。有難うございます。	女性・40代 小禄地区
42	蛇口をひねると安全な水が供給される毎日をとても幸せな事と思います。これも水道局の皆様が真面目にお仕事されているからだと感じています。いつも、これからも市のために頑張ってください。	女性・40代 首里地区
43	上水道・下水道は、大切なライフラインです。ここ数年は断水の無い生活が出来て満足してます。お仕事頑張ってください。感謝してます。	男性・40代 首里地区
44	水道に関する事。色々とは必要だなと思っております。お仕事ご苦労様です。より技術向上開発研究宜しくお願い致します。	女性・60代 真和志地区



お客様各位

那覇市上下水道事業管理者  
上下水道局長 宮里 千里

## 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13万世帯のうち、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、

**平成23年(2011年)11月30日(水)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 企画調整係  
〒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の作成を下記に業務委託しています。

調査の実施等 : 株式会社 沖縄チャンドラー

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

### 1. 水道水の水質についておうかがいします。

問1 那覇市の水道水はおいしいと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

- |         |                     |               |                       |               |
|---------|---------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| 1.      | 2.                  | 3.            | 4.                    | 5.            |
| おいしいと思う | どちらかといえば<br>おいしいと思う | どちらとも<br>いけない | どちらかといえば<br>おいしくないと思う | おいしくない<br>と思う |

問2 通常、水道水をどのようにして飲みますか。(あてはまるもの1つに○)

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| 1. そのまま飲む     | 2. 沸騰させて(熱処理をして)から飲む |
| 3. 浄水器を利用して飲む | 4. 水道水は飲まない          |
| 5. その他 ( )    |                      |

問3 現状の水道水の水質について、どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |        |                    |               |                   |       |
|--------|--------------------|---------------|-------------------|-------|
| 1.     | 2.                 | 3.            | 4.                | 5.    |
| 安心している | どちらかといえば<br>安心している | どちらとも<br>いけない | どちらかといえば<br>不安がある | 不安がある |

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問3-2 不安、不満に感じる要素は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |            |        |        |      |       |
|------------|--------|--------|------|-------|
| 1. 味       | 2. におい | 3. にごり | 4. 色 | 5. 水温 |
| 6. その他 ( ) |        |        |      |       |

### 2. 貯水槽(タンク)についておうかがいします。

問4 あなたのお住まいに、貯水槽(タンク)はありますか。(あてはまるもの1つに○)

- |               |               |          |
|---------------|---------------|----------|
| 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 ( )    |               |          |

【前の質問で「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】

問4-2 貯水槽(タンク)の清掃を定期的に行っていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                |               |          |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 定期的に清掃をしている | 2. ときどき清掃している | 3. わからない |
| 4. 清掃をしたことがない  | 5. その他 ( )    |          |

**3. ご家庭での災害時の「水の確保」についておうかがいします。**

問5 近年大規模な地震が発生していますが、あなたのご家庭では地震などの災害にそなえて、「水の確保」をされていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. ペットボトル水などの飲料水を常備している | 2. ポリタンクなどに水をためている |
| 3. 浴槽の水を抜かずに残している       | 4. 何もしていない         |
| 5. その他 (                | )                  |

**4. 水道サービス（水道水の供給など事業活動）についておうかがいします。**

問6 水道サービス（水道水の供給など事業活動）について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |           |                   |              |                  |          |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問6-2 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1. 安全な水道水が供給されていない | 2. 水道水がおいしくない |
| 3. 断水したことがある       | 4. 水道料金が低い    |
| 5. 地震や災害への対策が充分でない | 6. 経営が健全でない   |
| 7. その他 (           | )             |

**II 下水道についておうかがいします**

**1. 下水道サービス（下水処理など事業活動）についておうかがいします。**

問7 下水道サービス（下水処理など事業活動）について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |           |                   |              |                  |          |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問7-2 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 1. 環境対策が充分でない(川が汚れている等) | 2. 不快なおいがする  |
| 3. 大雨や浸水への対策が充分でない      | 4. 下水道使用料が高い |
| 5. 地震や災害への対策が充分でない      | 6. 経営が健全でない  |
| 7. その他 (                | )            |

2. 下水道の役割についておうかがいします。

問8 下水道の役割として何を求めますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 1. 良好な水環境の確保     | 2. 大雨時の浸水防止 |
| 3. 資源・エネルギーの再利用  | 4. 公衆衛生の向上  |
| 5. 快適と潤いのある地域づくり | 6. その他 ( )  |

Ⅲ 水道・下水道 共通の項目についておうかがいします

1. 広報・広聴についておうかがいします。

問9 水道・下水道の情報は、どのような媒体から得ていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| 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 ( )               |

【前の質問で 1. 上下水道局広報誌「なはの水」とお答えになった方におうかがいします】

問9-2 上下水道局広報誌「なはの水」をどちらで入手、またはご覧になりましたか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 1. 「広報なは 市民の友」10月号の折り込み | 2. 本市関係機関の窓口 |
| 3. 小学校からの配布             | 4. モノレール駅改札口 |
| 5. 公民館・図書館等             | 6. その他 ( )   |

問10 現在、水道で実施している情報提供について、どう感じますか。(あてはまるもの1つに○)

- |           |                   |              |                  |          |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問10-2 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. 情報が少ない    | 2. 回数が少ない    |
| 3. 知りたい情報がない | 4. 内容が難しい    |
| 5. 情報が探しにくい  | 6. 表現がわかりにくい |
| 7. その他 ( )   |              |

問11 水道に関する事で、どのようなことを知りたいですか。(あてはまるものすべてに○)

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 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. 特になし       |
| 13. その他 ( )   |                |

問12 現在、下水道で実施している情報提供について、どう感じますか。  
(あてはまるもの1つに○)

- |           |                   |              |                  |          |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |
|-----------|-------------------|--------------|------------------|----------|

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問12-2 何に不満を感じていますか。(あてはまるものすべてに○)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. 情報が少ない    | 2. 回数が少ない    |
| 3. 知りたい情報がない | 4. 内容が難しい    |
| 5. 情報が探しにくい  | 6. 表現がわかりにくい |
| 7. その他 ( )   |              |

問13 下水道に関する事で、どのようなことを知りたいですか。(あてはまるものすべてに○)

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 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. 特になし       |
| 13. その他 ( )   |                |

## 2. お客様との協働についておうかがいします。

問14 上下水道局では、お客様にも事業運営に参加していただき、よりよい経営をしたいと考えていますが、その方法として次のどれが良いと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. モニター制度の充実    | 2. 施設の維持管理ボランティア活動    |
| 3. 出張講座の実施      | 4. 施設・工事現場の見学会の実施     |
| 5. イベントへの参加・協力  | 6. 経営・サービスに関する提言機会の設定 |
| 7. 防災訓練等への参加・協力 | 8. 特になし               |
| 9. その他 ( )      |                       |

## 3. 水道料金・下水道使用料についておうかがいします。

問15 水道料金・下水道使用料は二か月に一度メーター検針し、二か月分の使用水量を二等分して検針月分とその前月分として毎月請求しておりますが、この検針・請求方法について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |            |          |          |
|------------|----------|----------|
| 1. 今のままでよい | 2. 不満である | 3. わからない |
|------------|----------|----------|

【前の質問で「2. 不満である」とお答えになった方におうかがいします】

問15-2 どのような検針・請求方法がよいと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                            |
|----------------------------|
| 1. 毎月検針して、毎月請求がよい          |
| 2. 二か月に一度検針し、二か月分まとめて請求がよい |
| 3. その他 ( )                 |

問16 現在お支払いになっている水道料金・下水道使用料について、どう感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |       |         |          |         |       |
|-------|---------|----------|---------|-------|
| 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 平成23年9月現在(1か月あたり)  
水道料金(20 m<sup>3</sup>の場合) 2,995 円  
下水道使用料(20 m<sup>3</sup>の場合) 1,430 円  
消費税込合計 4,425 円

{参考}

県内10市の平均(1か月あたり)  
水道料金(20 m<sup>3</sup>の場合) 約 3,296 円  
下水道使用料(20 m<sup>3</sup>の場合) 約 1,350 円  
消費税込合計約 4,646 円

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問16-2 そのように感じる理由は、何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1. 他の公共料金と比較して         | 2. 他市町村の料金と比較して  |
| 3. 水道・下水道いっしょに支払っているから | 4. 家計の支出に占める割合から |
| 5. その他 ( )             |                  |

問17 現在の水道料金・下水道使用料のお支払い方法は、次のうちどれですか。  
(あてはまるもの1つに○)

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. 金融機関での口座振替        | 2. 金融機関での納付書払い    |
| 3. コンビニエンスストアでの納付書払い | 4. 上下水道局窓口での納付書払い |
| 5. 家賃と一緒に支払っている      | 6. その他 ( )        |

問18 現在は、水道料金・下水道使用料のお支払いにクレジットカードはご利用いただけませんが、クレジットカードでお支払いができるようになった場合、利用したいと思いますか。  
(あてはまるもの1つに○)

- |             |               |          |
|-------------|---------------|----------|
| 1. 利用したいと思う | 2. 利用したいと思わない | 3. わからない |
|-------------|---------------|----------|

問19 水道料金・下水道使用料のお支払いに関するサービスで、今後どのようなものを期待しますか。(あてはまるものすべてに○)

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| 1. 口座振替での料金支払に対する割引制度 | 2. 携帯電話を利用した料金等の情報提供 |
| 3. インターネットによる決済       | 4. 上下水道局窓口の対応時間の延長   |
| 5. その他 ( )            |                      |

#### 4. 職員の対応についておうかがいします。

問20 上下水道局職員の対応(窓口・電話等)について、どう感じていますか。  
(あてはまるもの1つに○)

- |          |                  |              |                  |          |
|----------|------------------|--------------|------------------|----------|
| 1. 良いと思う | 2. どちらかといえば良いと思う | 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば悪いと思う | 5. 悪いと思う |
|----------|------------------|--------------|------------------|----------|

【前の質問で「4. 5.」とお答えになった方におうかがいします】

問20-2 そのように感じる理由は、何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. 言葉づかいが悪かった | 2. 態度や感じが悪かった  |
| 3. たらいまわしにされた | 4. 1回で用が済まなかった |
| 5. 対応が遅かった    | 6. 説明がわからなかった  |
| 7. その他 ( )    |                |



**5. 水道・下水道工事等についておうかがいします。**

問21 あなたは、水道・下水道工事等で迷惑を受けたことがありますか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| 1. 断水や濁り水に迷惑した   | 2. 事前に工事についての説明がなかった |
| 3. 通行に支障があった     | 4. 工事後の後始末が悪かった      |
| 5. 特に迷惑を受けたことがない | 6. その他 ( )           |

**6. 今後の水道・下水道についておうかがいします。**

問22 今後の水道事業・下水道事業で特に大切だと思うことは、何ですか。  
(あてはまるものすべてに○)

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. お客様サービスの向上      | 2. お客様との協働の取り組み   |
| 3. 断水のない、安定した水の供給  | 4. 安心して飲める良質な水の供給 |
| 5. 災害対策の強化         | 6. 環境に配慮した取り組み    |
| 7. 効率的な事業経営        | 8. 技術協力等を通じた国際貢献  |
| 9. 水道・下水道の技術の継承と発展 | 10. その他 ( )       |

**【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。



---

---

平成23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

平成24年2月

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

---

---