

平成19年度

第1回 水道工事アンケート調査

報告書

平成19年10月

山形市水道部

目 次

1 調査概要	1
2 アンケート調査結果	
【問1】水道についての関心事	2
【問2】水道水の味について	3
【問3】飲用している水について	4
【問4】水質や安全性で気になっていること	5
【問5】水質に関するトラブルについて	5
【問6】水量・水圧について	6
【問7・8】節水や有効利用について	7～8
【問9】水道料金について	9
【問10・11・12・13・14】水道料金の納付方法について	10～11
【問15】給水装置の管理について	12
【問16・17】修理や工事を依頼する業者について	12～13
【問18】水道の故障や修理について	14
【問19】水道部の広報活動について	15
【問20】施設見学会について	16～17
【問21】モニターになって気をつけるようになったこと	18
【問22】第3回及び第4回会議での議題について	19
【問23-1】水道部に対してのご意見	20
【問23-2】水道部に対してのご質問	21

1 調査概要

趣 旨 水道事業に対するモニターの意識と、意見や要望を把握して、市民サービスの向上と効率的な事業運営に反映させるため、調査したものです。

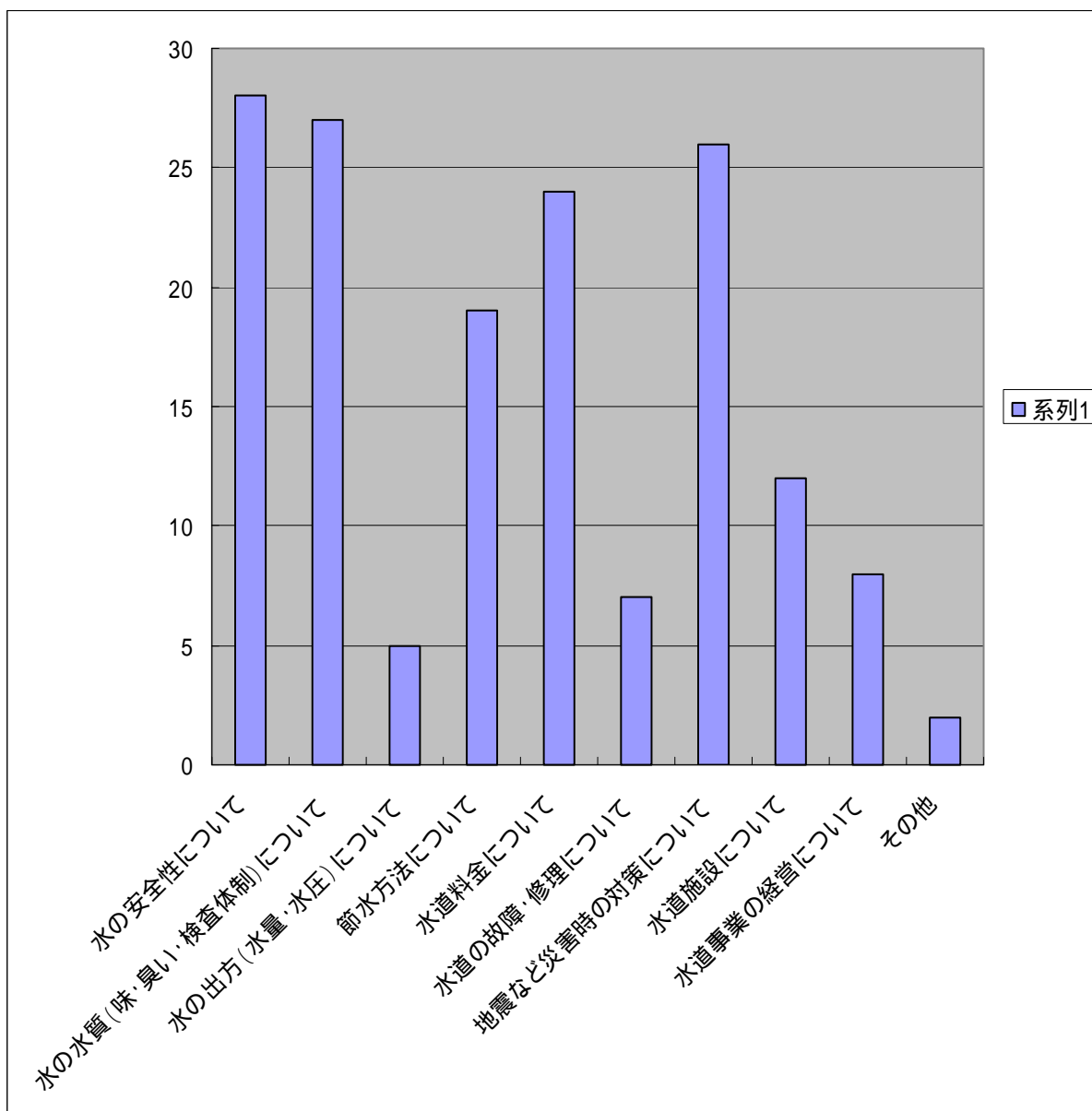
調査期間 平成19年7月23日から8月17日まで

調査方法 アンケート用紙を郵送し、回答用紙を返送していただきました。

調査対象 平成19年度 山形市水道モニター委嘱者 37名

2 アンケート調査結果

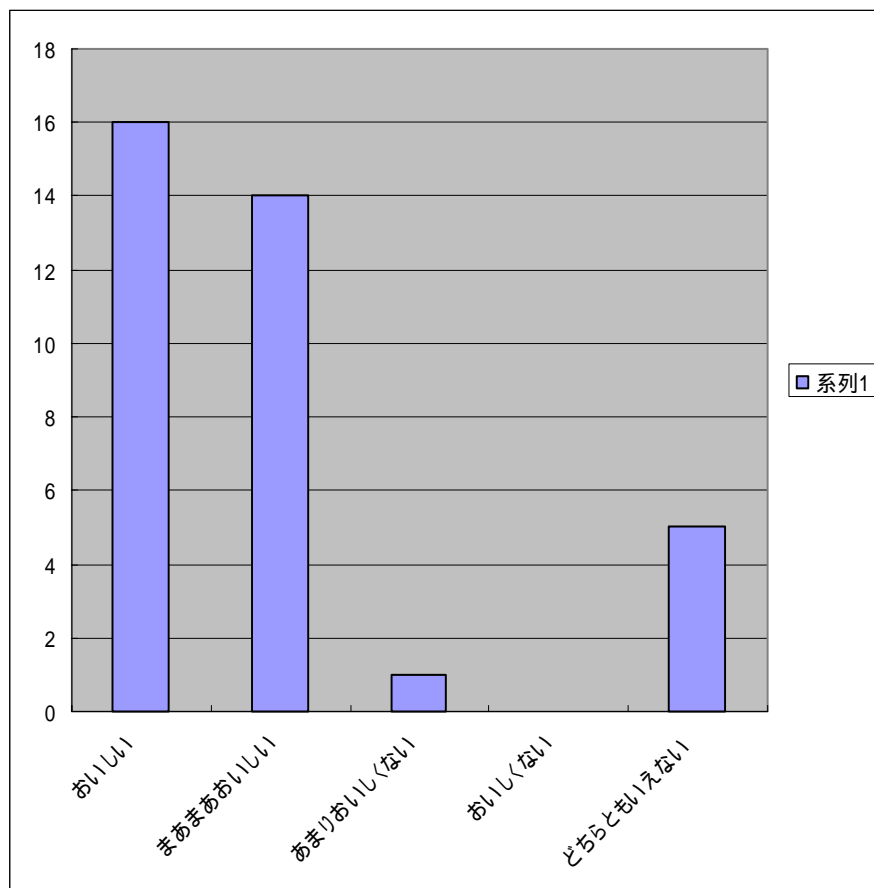
【問1】水道について、どのようなことに興味がありますか。（複数回答）



「水道料金」、「水の安全性」、「水の水質（味・臭い・検査体制）」、「地震など災害時の対策」についての関心が高くなっています。

また、「節水方法」、「水道施設」に関心を持っている方も比較的多いようです。

【問2】現在ご家庭で飲んでいる水道水について、どう思いますか。



全体の約8割の方が、「おいしい」「まあまあおいしい」と水道の味について肯定的な評価をされているようです。

「おいしい」「まあまあおいしい」と回答された方の主な理由

- 1 以前住んでいた所や他の県に比べておいしいと思う(8人)
- 2 塩素のにおいを感じない(6人)
- 3 まずいと思ったことはない(3人)
- 4 冷やして飲めばおいしい(2人)
- 5 冷たい
- 6 山形にずっと住んでいるため慣れた
- 7 ミネラルウォーターと比較しても味の差はないと思う。

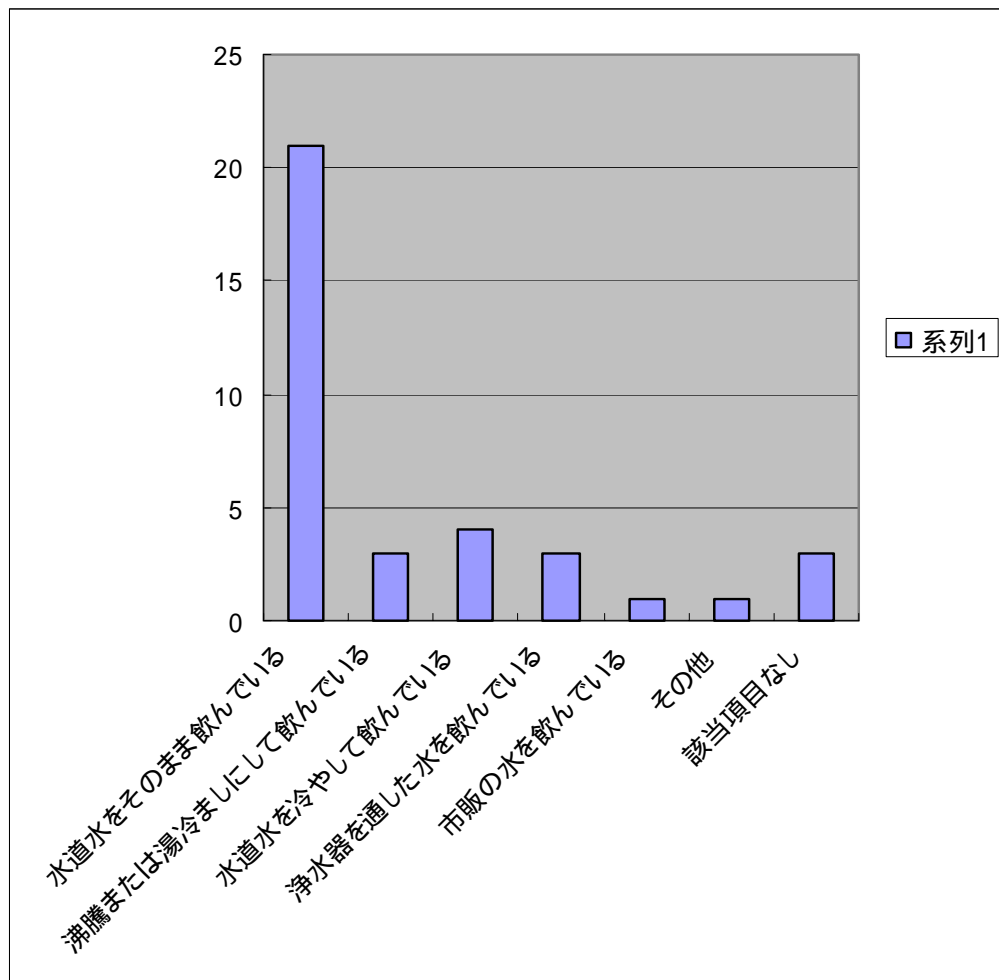
「あまりおいしくない」「おいしくない」と回答された方の理由

- 1 塩素(カルキ)くさいときがある。
- 2 山の水の方がおいしい。

「どちらともいえない」と回答された方の理由

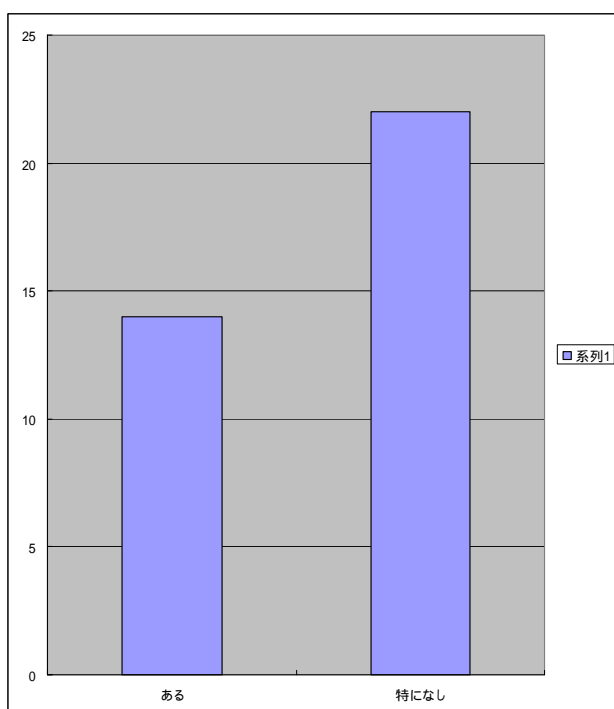
- 1 沸かして飲んでいるから，生水を味わうことがない
- 2 同じ水を飲んでいるので比較できない。
- 3 安心できない。

【問3】ご家庭では主にどのような水を飲んでいますか。



「水道水をそのまま飲んでいる」方が一番多く、全体の約6割となりました。
また、「水道水を冷やして飲んでいる」、「沸騰または湯冷ましにして飲んでいる」という、「ご家庭で水道水をおいしく飲む方法」を実践されている方もいらっしゃいました。
その他として、「麦茶を沸騰させ冷まして飲んでいる」「スーパーで無料でもらえる水」という回答がありました。

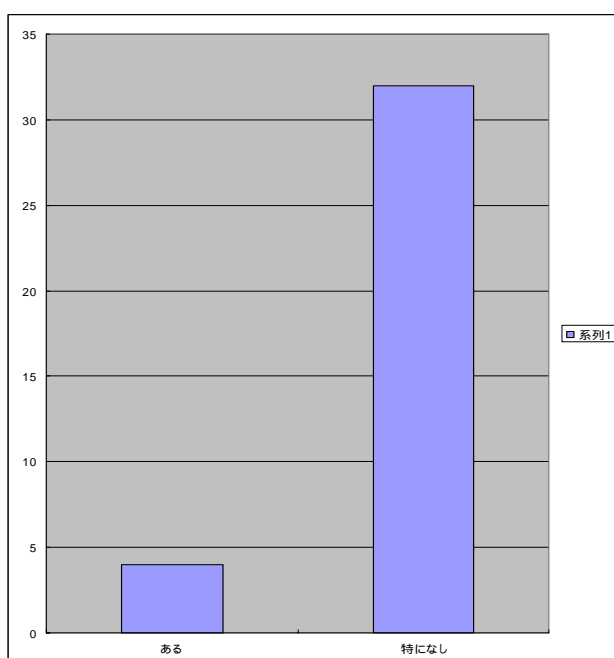
【問4】日頃、水道水の水質や安全性で気になっていることはありますか。



「ある」と答えた方の主な理由

- 1 塩素による体への影響（3人）
- 2 水道水の成分、水質（3人）

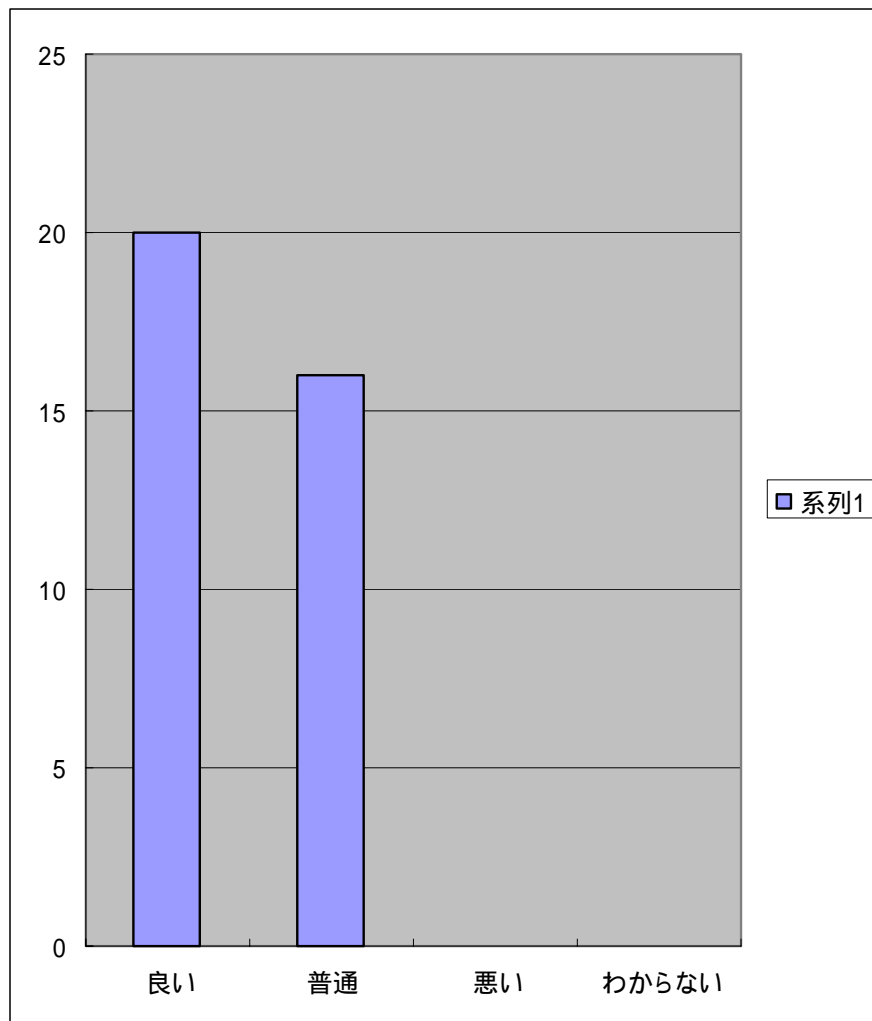
【問5】ご家庭で水質に関するトラブルを経験したことはありますか。



「ある」と答えた方の主な理由

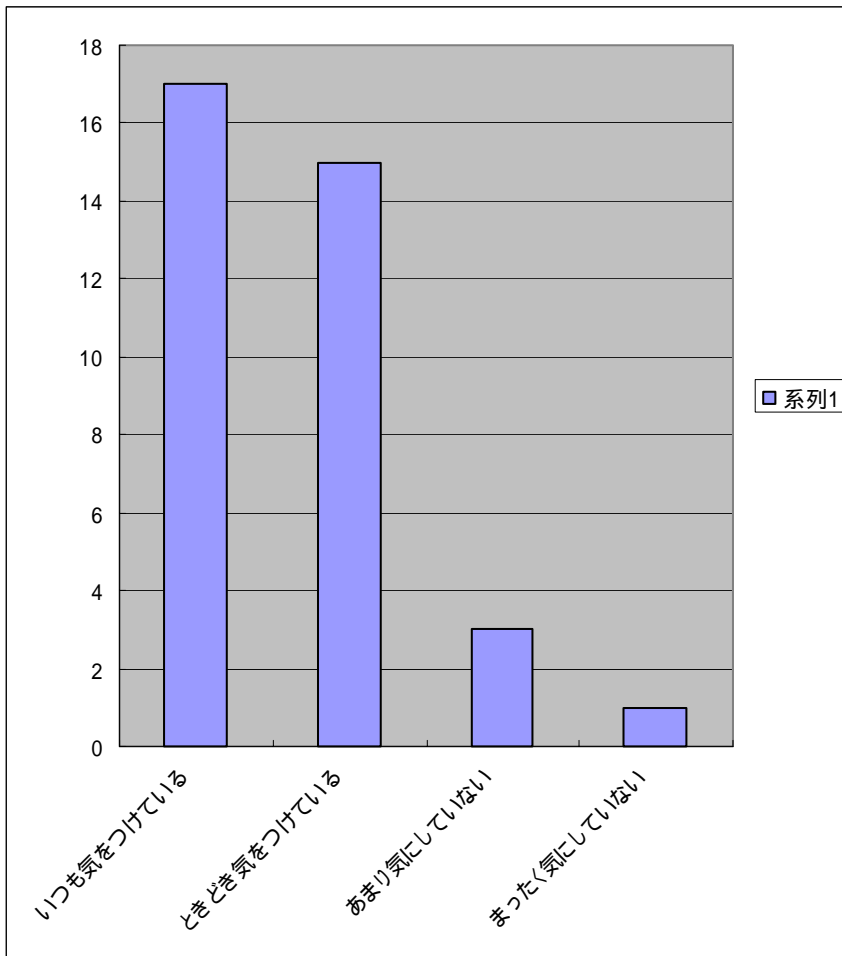
- 1 水が白く濁り、薬臭いときがあった。（2人）
- 2 赤水が流れたことがあった。（2人）

【問6】あなたのお宅の水の出（水量・水圧）はいかがですか。



すべての方が「良い」または「普通」と回答しており、ご家庭での水量や水圧には特に問題を感じていない方が多いようです。

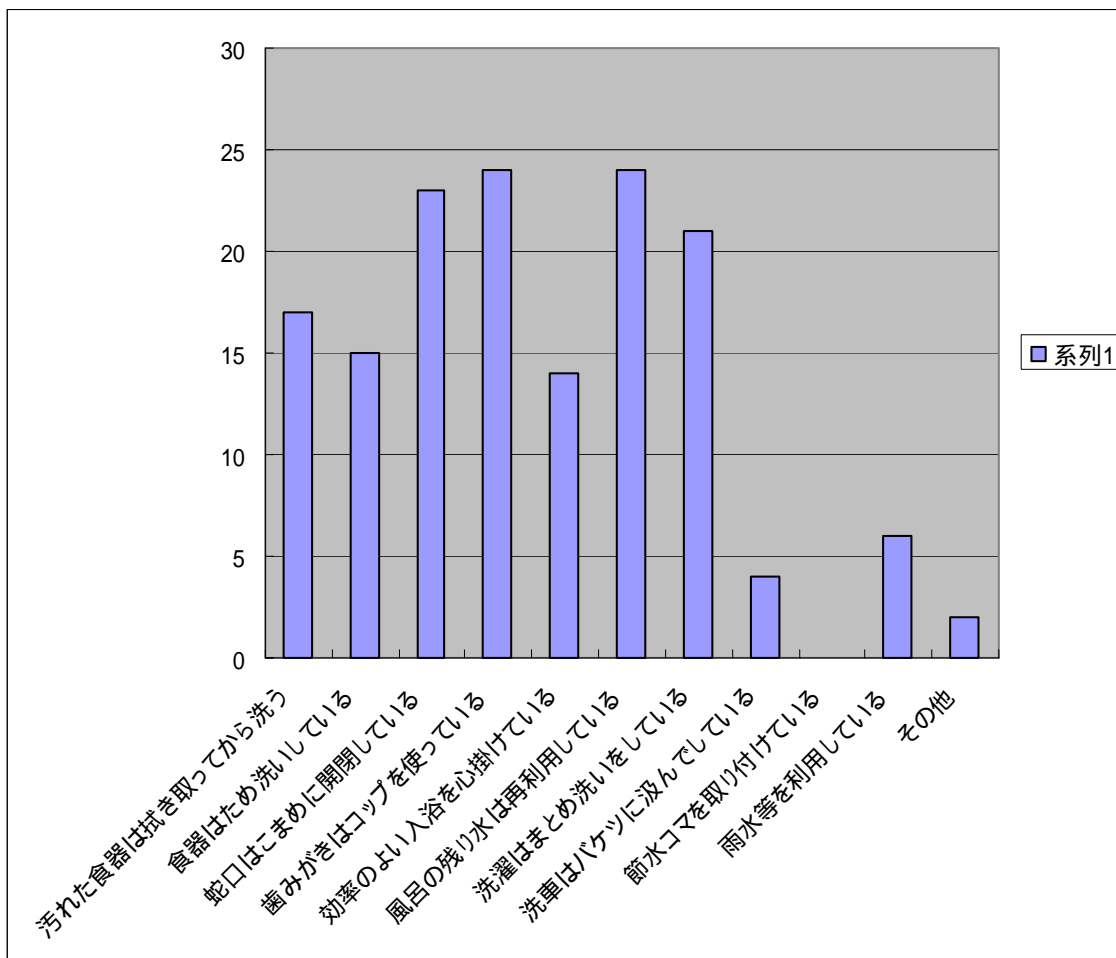
【問7】日頃から水道水の節水や有効利用を心がけていますか。



「いつも気をつけている」と回答された方が約5割で、「ときどき気をつけている」と回答された方も合わせると、ほとんどの方が節水を心がけています。

(問7で「いつも気をつけている」「ときどき気をつけている」と回答された方のみ)

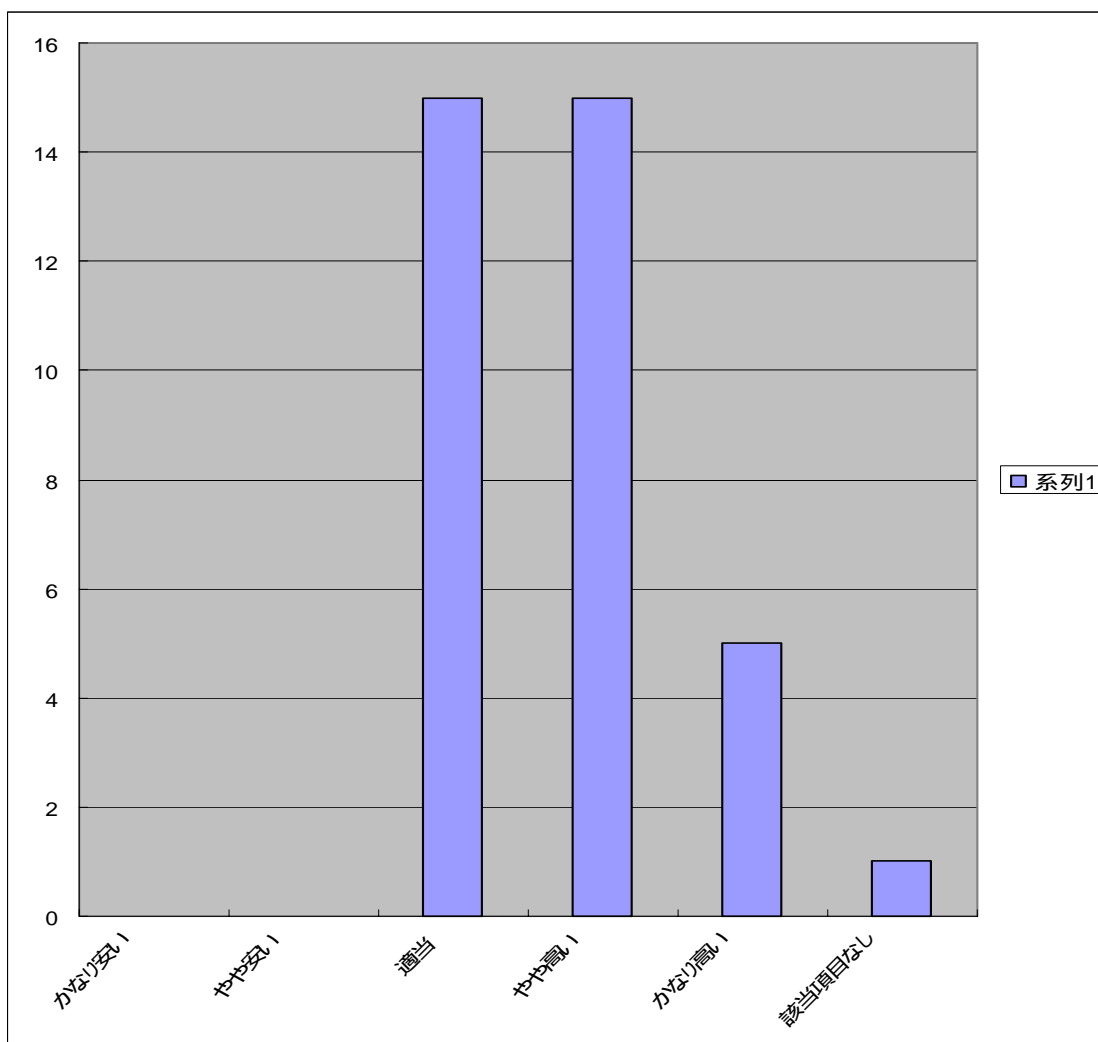
【問8】どのような事に心がけていますか。



「歯みがきはコップを使っている」、「風呂の残り水は再利用している」、「蛇口はこまめに開閉している」という心がけをされている方が多いようです。

また、面倒でも効果の高い「汚れた食器は拭き取ってから洗う」や「洗濯はまとめて洗いをしている」を実践されている方が半数近くいらっしゃるの、大変うれしいことです。

【問9】水道料金についてどう思いますか。



全体の約5割の方が「やや高いと思う」と「かなり高いと思う」と回答されました。

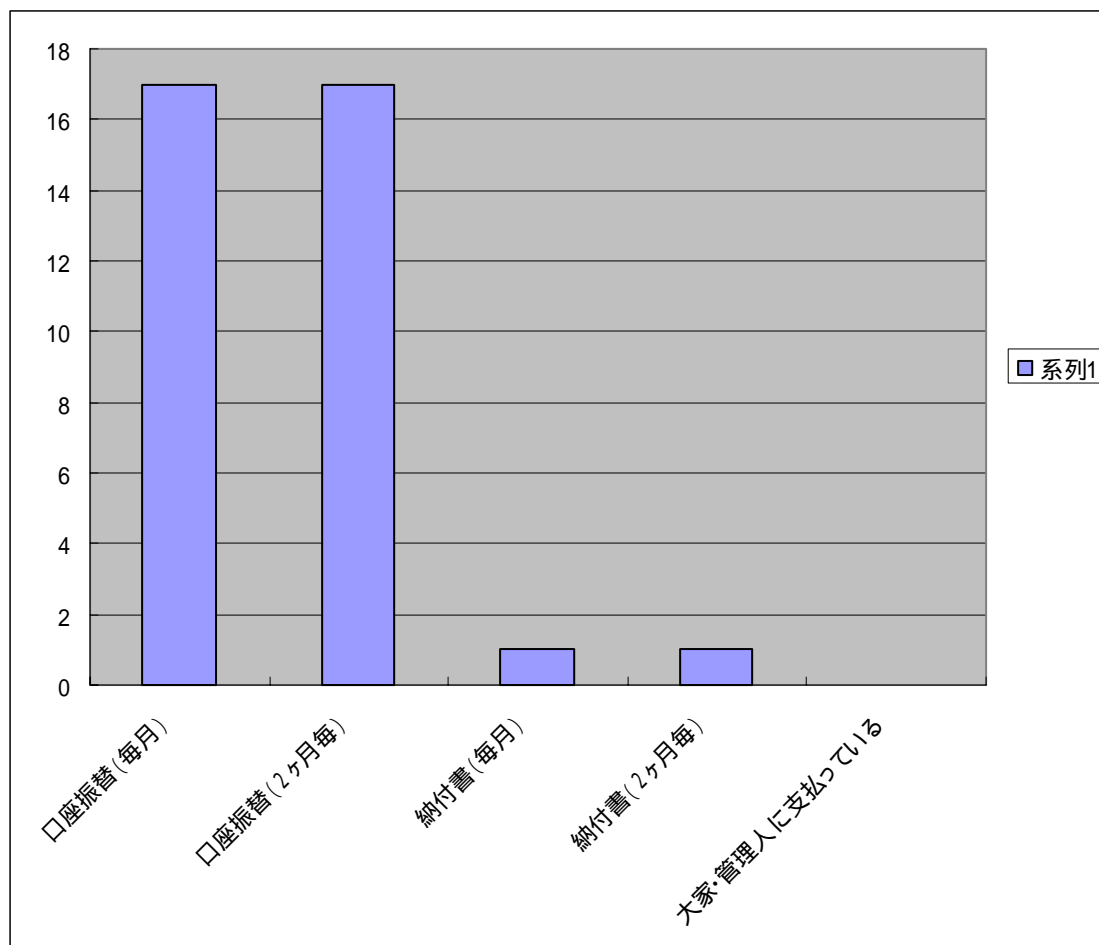
「適当だと思う」と回答された方の主な理由

- 1 比較するものがないので適当だと思う。(3人)
- 2 味の良さを考えると適当だと思う。
- 3 高いと感じたことはないから

「やや高いと思う」「かなり高いと思う」と回答された方の主な理由

- 1 他の都市と比較して(11人)
- 2 家計の割合から判断して(2人)
- 3 下水道料金も合算なるから

【問10】水道料金の納付方法についてお答えください。



(問10で「毎月支払い」と回答された方のみ)

【問11】毎月支払いは家計の管理に役立っていると思いますか。

役立っている	15
役立ってはいない	0
わからない	3
計	18

毎月支払いをしている方の約9割が「役立っている」と回答されました。

(問10で「2ヶ月毎支払い」と回答された方のみ)

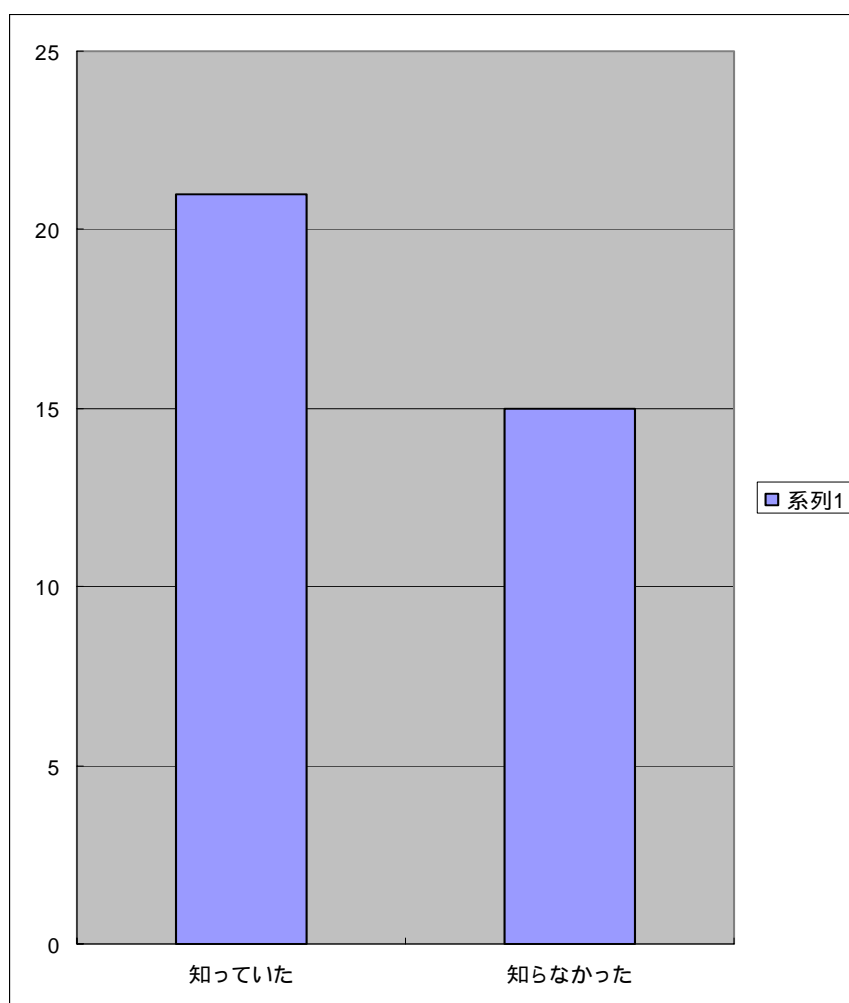
【問12】毎月支払いを利用していない理由をお聞かせください。

- 1 はじめから2ヶ月毎支払いであり、このままでよい(11人)
- 2 とくに理由なし(3人)

【問 1 3】水道料金の納付方法についてご要望等がありましたらご記入ください。

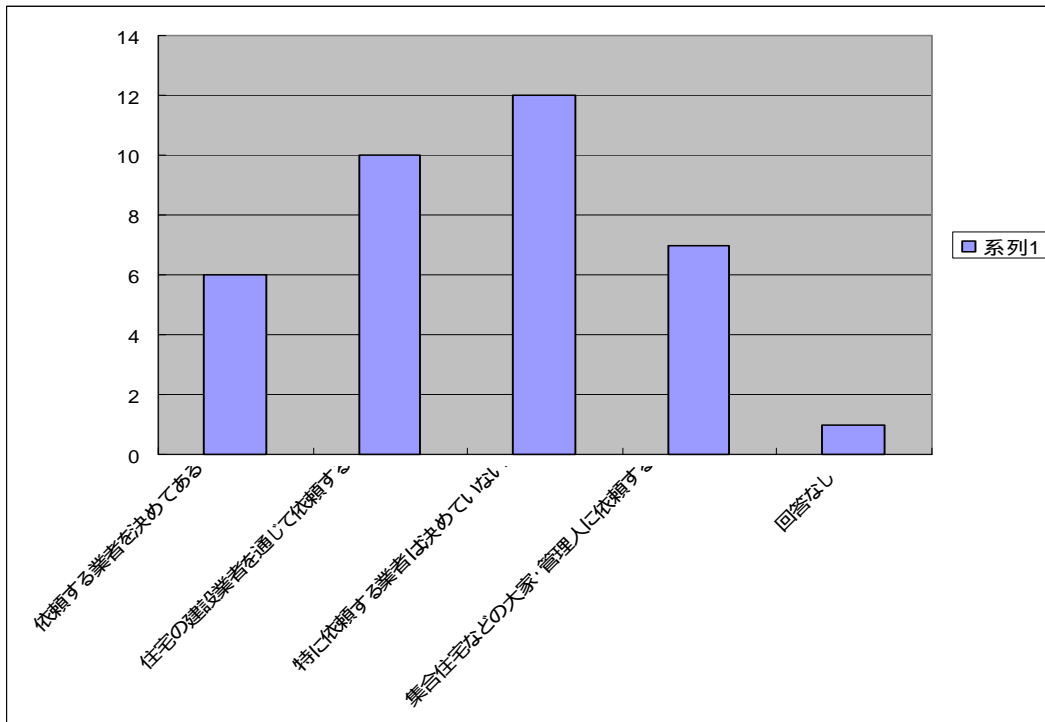
- 1 コンビニでの支払い (4 人)
- 2 クレジットカード払い (4 人)

【問 1 4】給水装置についてお聞きします。水道本管 (配水管) から分岐した地点からご家庭の蛇口までの維持管理は、所有者または使用者 (ビルやマンションについては所有者または管理人) が行うことになっているのをモニター応募前からお存じでしたか。



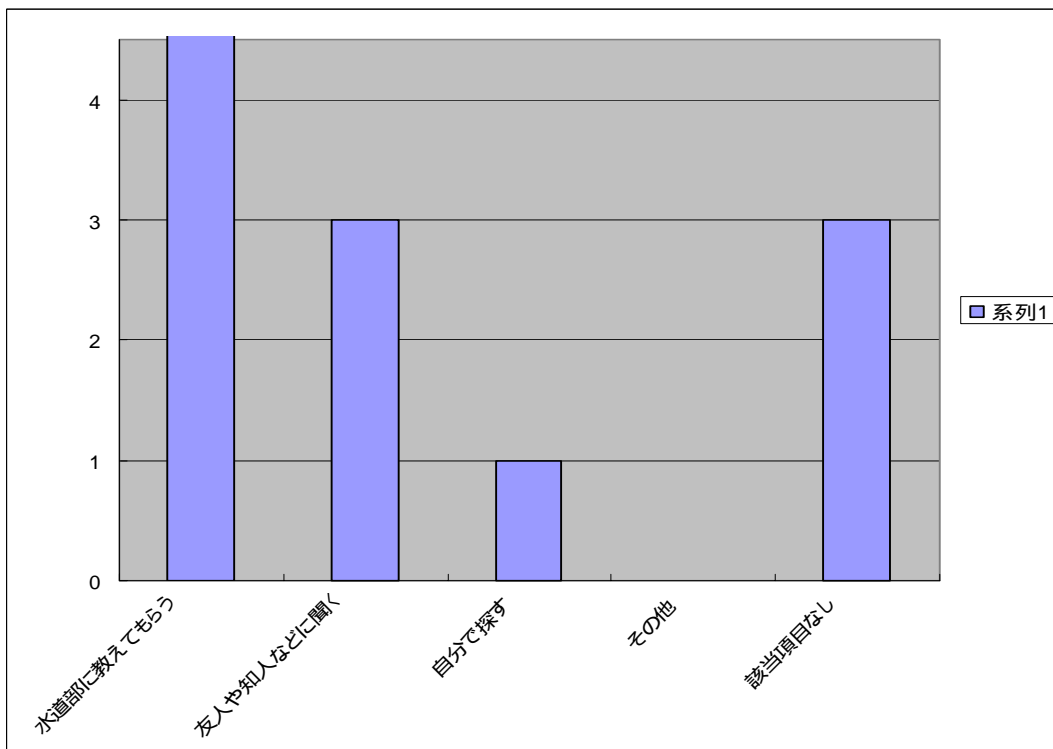
給水装置の管理区分について、モニター応募前でも、半数以上の方がご存知のようでした。

【問15】家庭の水道が故障したり漏水した場合に、修理や工事を依頼する業者をどのように決めますか。

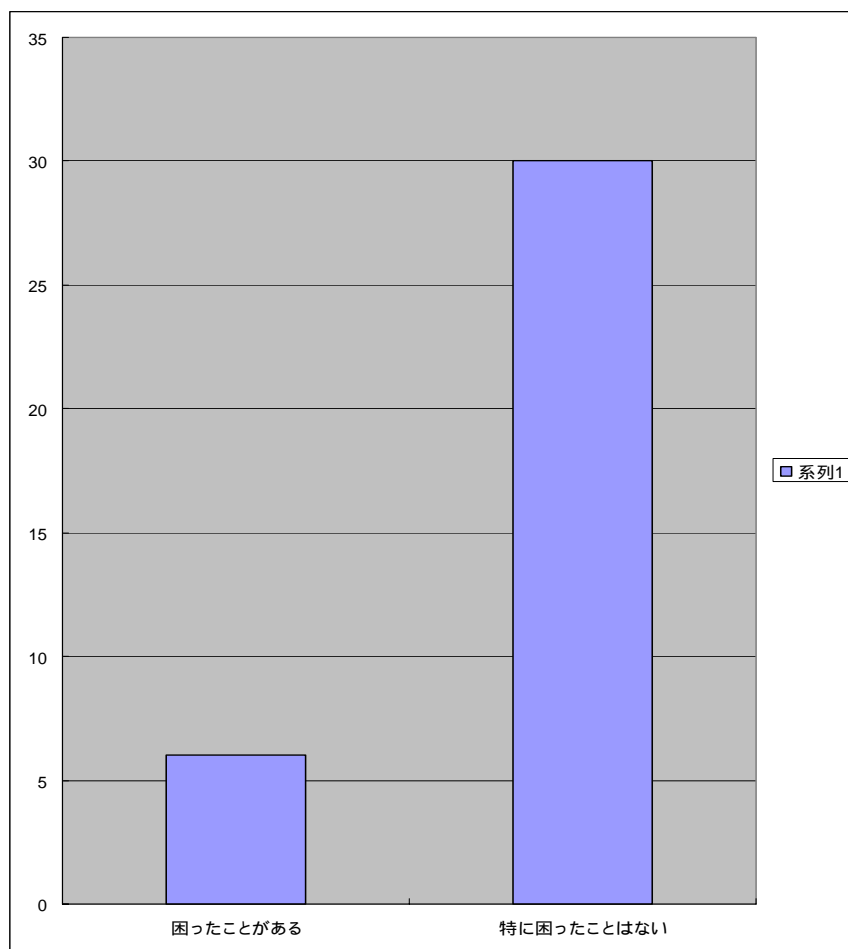


(問15で「特に依頼する業者は決めていない」と回答された方のみ)

【問16】業者を決めていない場合、どのような方法で業者を選びますか。



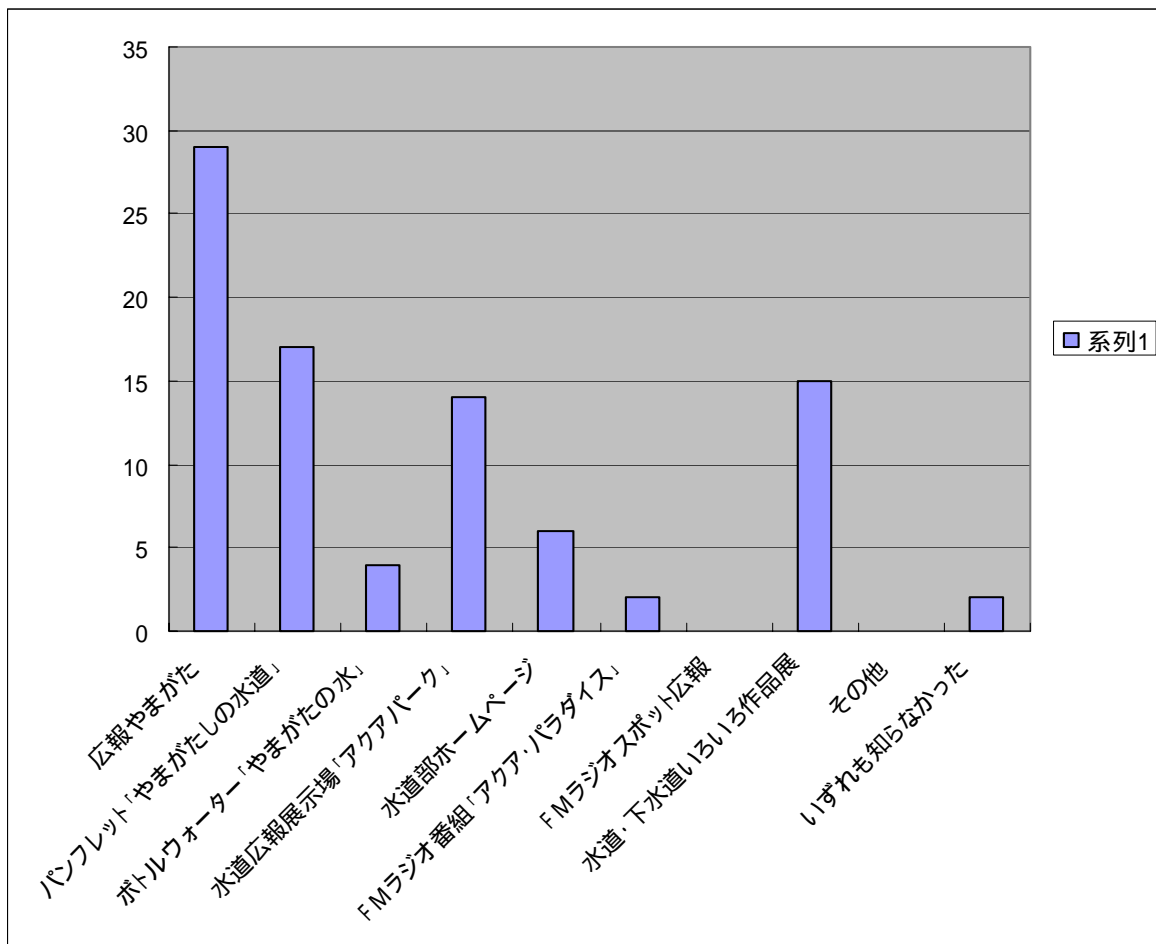
【問17】これまで自宅の水道の故障・修理等で困ったことがありますか。



「困ったことがある」と答えた方のその具体的な内容

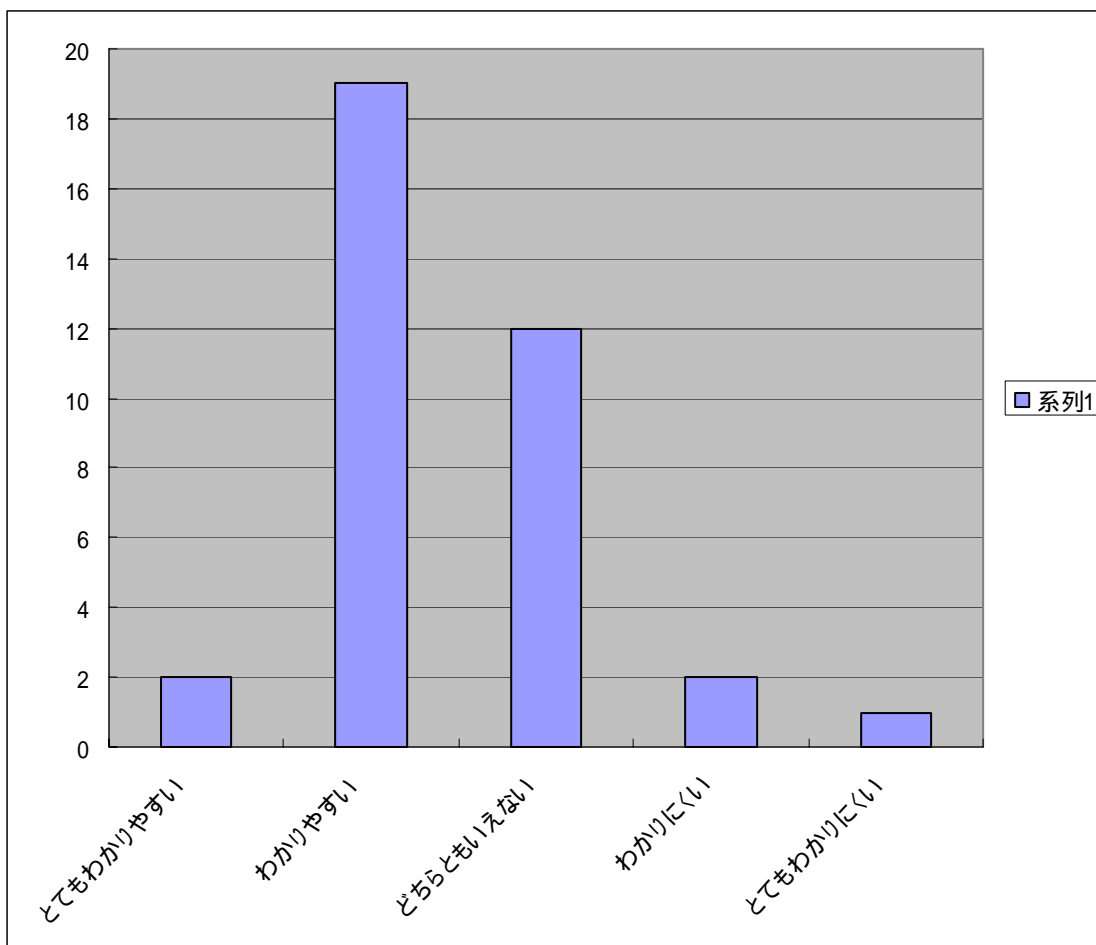
- 1 水道管が破裂して漏水した(2人)
- 2 水道管が凍結し水が出なくなった(2人)
- 3 蛇口の故障

【問18】水道部の広報活動のうち、モニター応募前からお存じだったものはありますか。（複数回答）



「広報やまがたへの折込チラシや本文記事」は、大部分の方がお存じだったようです。しかし、それ以外の広報活動については、お存じの方は少ないようです。また、「いずれも知らなかった」という方もいらっしゃいました。今後、もっと効果のあるPRを検討していきます。

【問19】水道部の広報活動をどう思いますか。



「とてもわかりやすい」「わかりやすい」と回答された方の理由

- 1 書面での広報には、図解によるわかりやすい説明がなされている（4人）
- 2 「広報やまがた」など多くの市民の目の触れるところで広報している（3人）
- 3 写真があって見やすい。

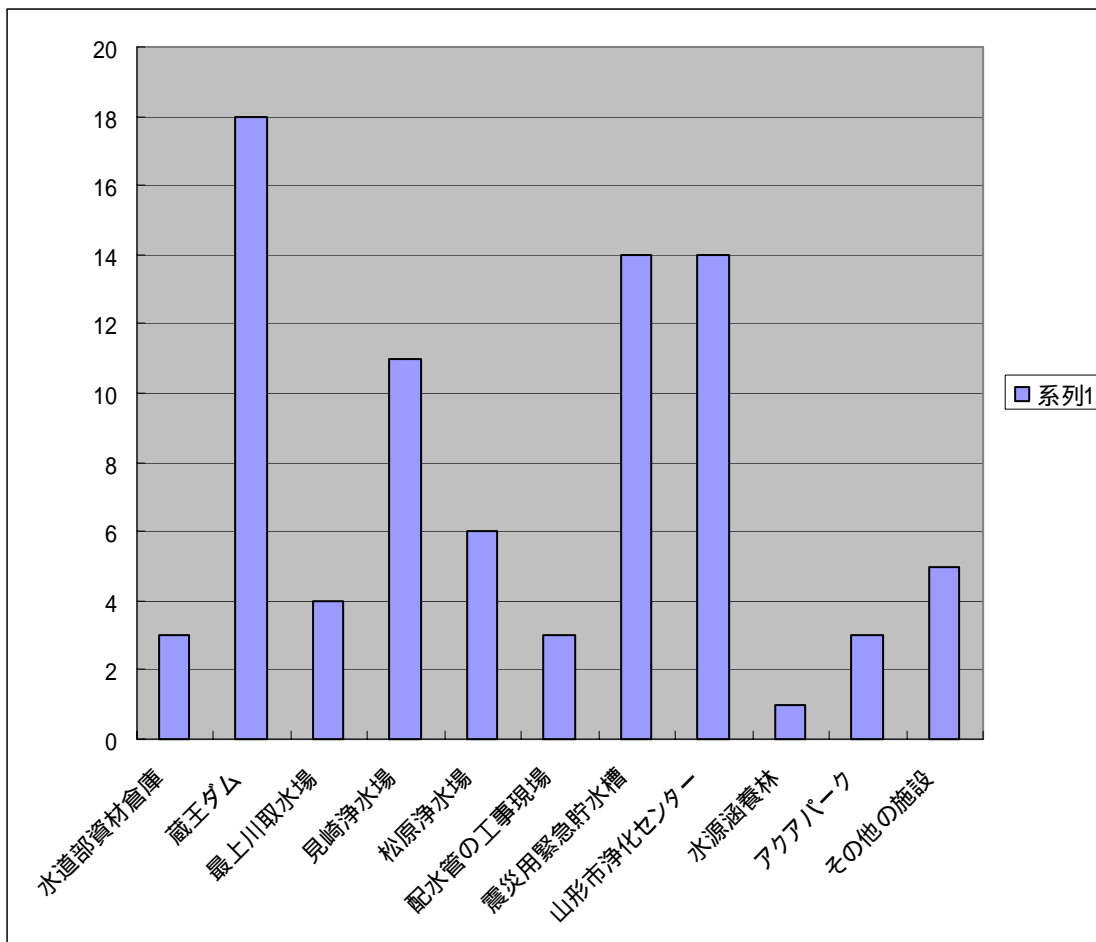
「どちらともいえない」と回答された方の理由

- 1 これまであまり関心がなかった（2人）
- 2 市民に対してのアピールが少ない（2人）
- 3 知りたい情報がない

「わかりにくい」と回答された方の理由

- 1 全く知らなかった
- 2 あまりにも地味で目立ちにくい

【問20】第2回モニター会議では施設見学会を予定していますが、特に見学してみたい施設はありますか。また、その理由もご記入ください。
 (特に見学してみたい施設を3箇所以内で回答)



「蔵王ダム」と回答された方の主な理由

- 1 ダムの内部の仕組みを見たいから
- 2 なかなか一人で行ける場所でないから

「震災用緊急貯水槽」と回答された方の主な理由

- 1 急な災害時に備えて、具体的にどのように飲料水を確保し、対策をしているのか知りたいから
- 2 ここ最近、地震や天災が多く、関心があるから

「見崎浄水場」と回答された方の主な理由

- 1 自分が利用している水道水が見崎浄水場から送られてくるから
- 2 安全な飲み水ができる過程を見たいから

「山形市浄化センター」と回答された方の主な理由

- 1 下水がどのように浄化されていくのか知りたいから
- 2 流している下水の処理場も理解することが大事だと思うから

「松原浄水場」と回答された方の主な理由

- 1 全自動処理，塩素消毒方法，急速ろ過池，設備等について興味があるから
- 2 新築整備中でどういう工事が行われているのか興味があるから

「最上川取水場」と回答された方の主な理由

- 1 自分が飲んでいる水だから

「アクアパーク」と回答された方の主な理由

- 1 市報などで紹介されていたから
- 2 わかりやすく楽しそうだから

「水道部資材倉庫」と回答された方の主な理由

- 1 どんなものがどの程度保管されているのか興味があるから

「配管工事現場」と回答された方の主な理由

- 1 実際の工事現場を見ると，どれだけの人の力が関わっているのかわかり，謙虚に向き合えると思うから

【問 2 1】モニターになったことで、水道に関して特に気をつけるようになったことはありますか。

(1) 節水・有効活用について

家族へ節水を呼びかける。

米のとき汁，使用済みの手洗い水などバケツにためて有効利用している。

冷蔵庫で氷を作るとき（特に朝），水道水を少し出してから氷用の水をとるようにしている。

子供の水筒に入れるときは，湯冷ましにしてから入れている。

植木の散水時にじょうろを使う。

公園の飲み水やトイレ等での節水にも気をつけている。

朝一の水は雑用水に使い，やかんに入れて沸かしてから飲むようにしている。

蛇口はこまめに閉める。

(2) 水の味・うまさについて

他県（市）に行ったとき，山形の水と比べて飲むようになった。

におい・味・水圧などを意識するようになった。

おいしく飲めるよう冷やして飲むようになった。

(3) 水の大切さについて

水を味わって飲むようになった。

中越地震を見て，水のありがたさを痛感した。

ペットボトル水を買わないようにしている。

山形は大きな災害が無く，いつもおいしく水が飲めることに感謝している。

何気なく使用していた水を，問題意識をもって使用するようになった。

新聞，雑誌などのなかで，水に関する情報に，今まで以上の関心をもつようになった。

(4) 緊急時の対応について

災害時の水の供給について，一人当たり供給される水の量が限られているため，緊急時に備えて，最低限の準備はやっておくべきだと思うようになった。

【問 2 2】第 3 回及び第 4 回モニター会議ではテーマを設定して、皆様に討論していただく予定ですが、取り上げてほしい議題についてご記入ください。

(1) 水道料金について (1 0 名)

水道料金を安くするため (節水方法) にはどのようにしたらよいか (6 名)

水道料金の設定 , 仕組み (4 名)

飲料水と使用水 (洗車など) を分けることはできるのか

(2) 水の安全性 (水質) について (4 名)

水のおいしさの要素 (2 名)

水道水の安全性・水質等

成分分析から加工技術

(3) 水道水と市販の水 (ミネラルウォーター , 天然水など) , 浄水器を通した水との違いについて

(4) 緊急時の水の確保について (1 0 名)

災害対策について (5 名)

災害時の水の供給について (4 名)

濁り水が発生したときの安全な水の確保について

(5) 水道事業経営の現状と将来のあり方 (2 名)

山形市水道部経営改革プランの進捗状況

今後の経営について

(6) 広報活動のあり方について (2 名)

水の大切さをもっと認識してもらう広報活動

災害時でも万全な対策をとっているという P R

(7) 環境問題について

地球温暖化対策などの環境問題について

【問 2 3 1】水道部に対してのご意見

(1) 広報活動について

幼稚園，保育園，小学校への広報活動をもっとしてほしい。紙芝居，人形劇等，子供にもわかりやすく水の大切さを教えてほしい。

水道部の活動をもっとPRしてもよいと思う。なにをしているのか、わからない人もいる。

健康維持のために水飲用を推進するのも，水道利用に効果があるのではないか。

広報活動について，いろいろ方法があるが，的を絞って実施すべきだと思います。

FMラジオは聞く人が限られているため，「広報やまがた」をもっとわかりやすく（図案化，漫画化など）し，活用するといいと思います。

水道部の活動や情報をもっと市報に取り上げてほしいです。

「きき水」を人が集まる場所で実施し，水道料金が高いと思われるので，「山形の水のおいしさ」，「安全性」をもっとアピールしてください。

(2) モニター制度について

毎年，あんなにモニターを選定し，謝礼を払っていることは，いずれ水道代値上げに結びつくのではないか。

働いている母親もいるので，託児付きのモニターなどもあれば，もっとたくさんの方が参加できると思います。

(3) 職員の対応について

第1回目の会議では，わかりやすく，楽しくお話が聞けてよかったです。

地味な仕事ですが，がんばってください。もっと活動に自信をもって，あらゆる方法でPRすべきだと思います。

(4) 水道部全般について

今はいろいろ不安なことが多い時代なので，水道の検査などで訪宅する際，事前に連絡してほしいです。

水道事業をもっと身近なものにするため，市民が事業に対して参画する場を設けてほしいです。（検針業務など）

地球温暖化や砂漠化などに対する遠い将来の対策の検討，防止策を考慮してほしいです。

緊急時での山形市の水対策は大丈夫なのか。

【問23 2】水道部に対してのご質問

おいしい水の条件として水温が大切だと思うが、水温調節は可能か。

(回答)

配水する時点での水温調節はできません。

水が一番おいしく感じられるのは、10 ~ 15 といわれています。夏場は、冷蔵庫で冷やしていただくかブロック氷を用いることで、もっとおいしく飲むことができます。

流し台の排水口が一ヶ月に何度か「ポコポコ」と大きい音をたてるが、異常なのか。

(回答)

排水口内部で詰まっているか、汚れなどはっきりした原因は不明ですが、改善方法としては、排水口の詰まりを取り除くか、またはお近くの指定下水道工事店へ工事依頼し、修繕してもらうことが望ましいと思います。

水道料金一ヶ月払いと2ヶ月払いとでは、どちらが割安になるか。

(回答)

一ヶ月払いは、二ヶ月分の使用水量を2分割して請求しているだけなので、料金自体割安にはなりません。

お客さまのニーズに合わせ、支払いやすくなり、家計管理しやすくなっているとの感想もいただいております。

古い建物(築35年ぐらい)で、トイレ・湯沸し室などの水が赤水になる。何かいい方法はないか。

(回答)

給水管または給水用具などの老朽化が原因と思われます。給水管内部のサビなどが水道水と一緒に流れ出るため赤水となります。改善方法としては、お近くの指定給水装置工事業者へ工事依頼し、修繕してもらうことが望ましいと思います。

健康のための水利用について、何か研究データはあるのか。(「一日何ℓ水を飲むと何の病気の予防になる」など)

(回答)

山形市で独自の研究データはありません。

いろいろな分野での情報によると、水分摂取量の不足は、熱中症、脳梗塞、心筋梗塞など様々な健康障害のリスク要因となり、水分の摂取は健康管理と結びつくようです。

山形市水道部ホームページ

「AQUA FRONT(アクアフロント)」

水道部の情報が盛りだくさんです！

ホームページから引越しに伴う手続きもできます！

どんどんアクセスしてください。

アドレス：<http://www.suidou.yamagata.yamagata.jp/>



AQUA FRONT

FMラジオ水道広報番組

「アクアパラダイス」

水道部からのお知らせや水に関する話題が盛りだくさんです！
ぜひお聞きください。

放送日：毎月第1・第3土曜日 午前11時20分～
(第3土曜日は再放送)

v i g o FM (ヴ ィ ー ゴ エ フ エ ム) 7 8 . 8 M H z



山形市水道部

山形市南石関27番地

023-645-1177

ホームページアドレス <http://www.suidou.yamagata.yamagata.jp/>

メールアドレス info@suidou.yamagata.yamagata.jp