

水道・下水道に関するお客さま意識調査
調査結果報告書

令和2年12月

鹿児島市水道局

目 次

I 調査の概要

1	調査の目的	1
2	調査対象	1
3	調査期間	1
4	調査方法	1
5	回収状況	1
6	調査結果を見る上での留意事項	1

II 調査結果【一般契約者】

1	あなた自身のことについて	3
	(1) 年齢	3
	(2) 世帯人数	3
	(3) 居住地区	4
	(4) 建物階層	4
2	水道について	5
	(5) 水道水の飲み方	5
	(5-1) 水道水の味の評価とのクロス集計	7
	(5-2) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計	7
	(6) 水道水以外の飲料水	8
	(7) 水道水の味の評価	10
	(7-1) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計	12
	(8) 水道水がおいしくない理由	13
	(8-1) 水道水の飲み方とのクロス集計	15
	(8-2) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計	15
	(9) 水道水を安心して使用しているか	16
	(9-1) 水道水の飲み方とのクロス集計	18
	(9-2) 水道水の味の評価とのクロス集計	18
	(10) 水道水が心配・不安な理由	19
	(10-1) 水道水の飲み方とのクロス集計	21
	(10-2) 水道水の味の評価とのクロス集計	22
	(11) 今後の水道事業で優先的に実施すべきもの	23
3	下水道について	25
	(12) 汚水処理状況	25
	(13) 公共下水道の役割	26
	(14) 有機質肥料の販売認知度	27
	(15) 有機質肥料の使用について	28
	(16) 有機質肥料のイメージ	29
	(17) 下水道事業で今後優先すべきこと	30

4	水道・下水道共通の項目について	32
	(18) 使用している節水機器	32
	(19) 節水機器の設置時期	34
	(20) 民間委託の推進について	36
	(20-1) 水道料金等についてとのクロス集計	37
	(21) 新エネルギーの導入について	38
	(22) 水道料金等について	39
	(23) 老朽化施設更新に対する取組について	41
	(23-1) 水道料金等についてとのクロス集計	43
5	災害について	44
	(24) 応急給水拠点の認知度	44
	(25) 大規模災害における断水発生時に知りたい情報	46
	(26) 災害時において、下水道施設の中で重要と思うもの	48
6	その他について	50
	(27) お客様料金センターの利用の有無	50
	(28) 窓口や電話での職員の対応への評価	51
	①言葉遣い	51
	②待ち時間	51
	③処理の適切さ	52
	④説明のわかりやすさ	52
	⑤全体の印象	53
	(29) 広報誌等による情報提供の評価	54
	(30) 今後力を入れるべきこと	55
	(31) 水道・公共下水道に関するご意見・ご要望	57

III 調査結果【大口契約者】

1	水道の使用について	63
	(1) 水道水の使用用途	63
	(2) 使用水量の傾向	64
	(3) 水道料金等について	65
2	地下水利用等について	65
	(4) 水の使用状況	65
	(5) 地下水の利用用途	66
	(6) 地下水利用の理由	66
	(7) 地下水利用の移行予定	67
	(8) 地下水利用の移行予定に対する理由	67
3	節水について	68
	(9) 節水への取組	68
	(10) 節水の内容	68

4 水道料金制度について.....	69
(11) 逡増制について.....	69
(12) 逡増制が必要な理由.....	70
(13) 料金差の縮小または逡増制が必要ではないとする理由.....	70

IV 資料編

1. 一般契約者 調査票.....	71
2. 大口契約者 調査票.....	83

I 調査の概要

1 調査の目的

経営環境変化と時代要請に的確に対応し、中長期的視点に立って計画的に経営を行うための「鹿児島市上下水道事業経営計画」の策定に向け、水道及び公共下水道事業に関する多様な市民ニーズ等を把握するため、市民を対象としたアンケートを実施し、回答を集計・分析することで今後の事業運営に活用することを目的に実施した。

2 調査対象

市内在住の給水契約者から無作為抽出した 2,000 名
(うち一般契約者 1,900 名、大口契約者 100 名)

3 調査期間

令和 2 年 8 月 17 日 (月) から令和 2 年 8 月 31 日 (月)

4 調査方法

郵送による配布・回収

5 回収状況

	一般契約者	大口契約者	合計
配布数	1,900 票	100 票	2,000 票
回収数	1,129 票	66 票	1,195 票
回収率	59.4%	66.0%	59.8%

6 調査結果を見る上での留意事項

- 集計は、小数点以下第 2 位を四捨五入している。従って、数値の合計が 100.0% ちょうどにならない場合がある。
- 基数となるべき実数は、(n : number of cases の略) として表示している。
- 複数回答を求めた設問では、設問に対する回答者数を基数として算出しているため、回答比率の合計が 100.0% を超えることがある。
- 回答者数の少ない属性については、比率が上下しやすいため、傾向を見るにとどめ、本文中では触れていない場合がある。

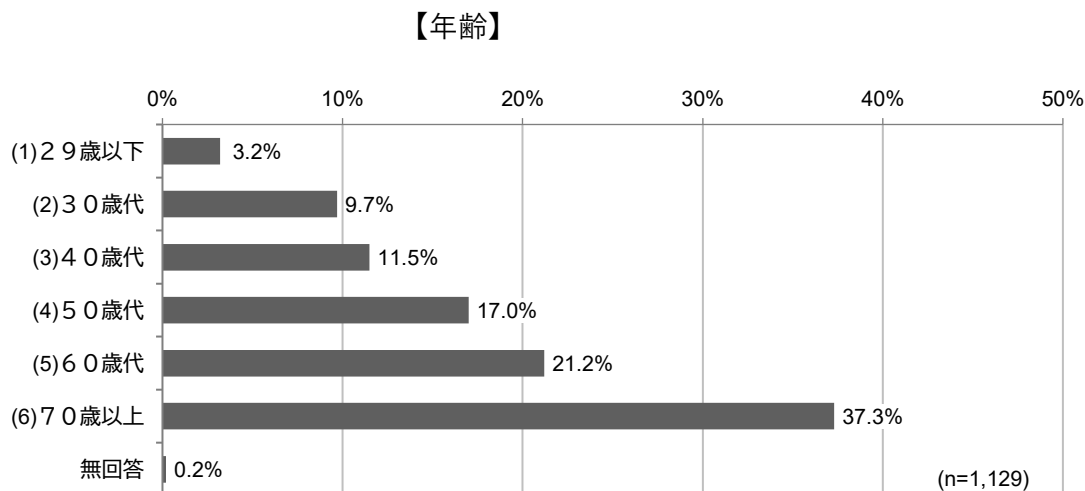
II 調査結果【一般契約者】

1 あなた自身のことについて

(1) 年齢

【問1】 あなたの年齢をお答えください（○は1つだけ）

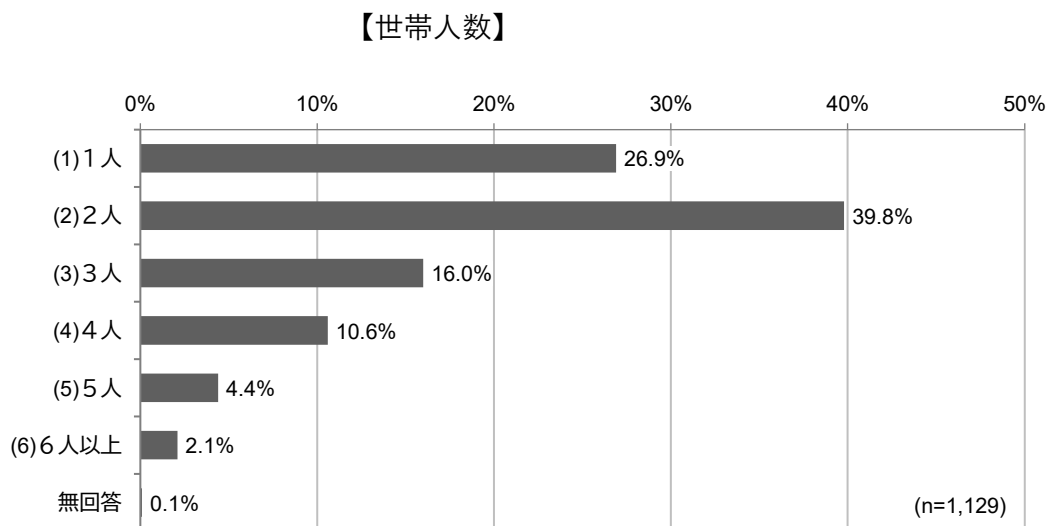
年齢については、「70歳以上」が37.3%と最も多く、次いで「60歳代」が21.2%、「50歳代」が17.0%となっている。



(2) 世帯人数

【問2】 あなたの世帯の人数は（あなたを含めて）何人ですか。人数をお答えください（○は1つだけ）

世帯人数については、「2人」が39.8%と最も多く、次いで「1人」が26.9%、「3人」が16.0%となっている。

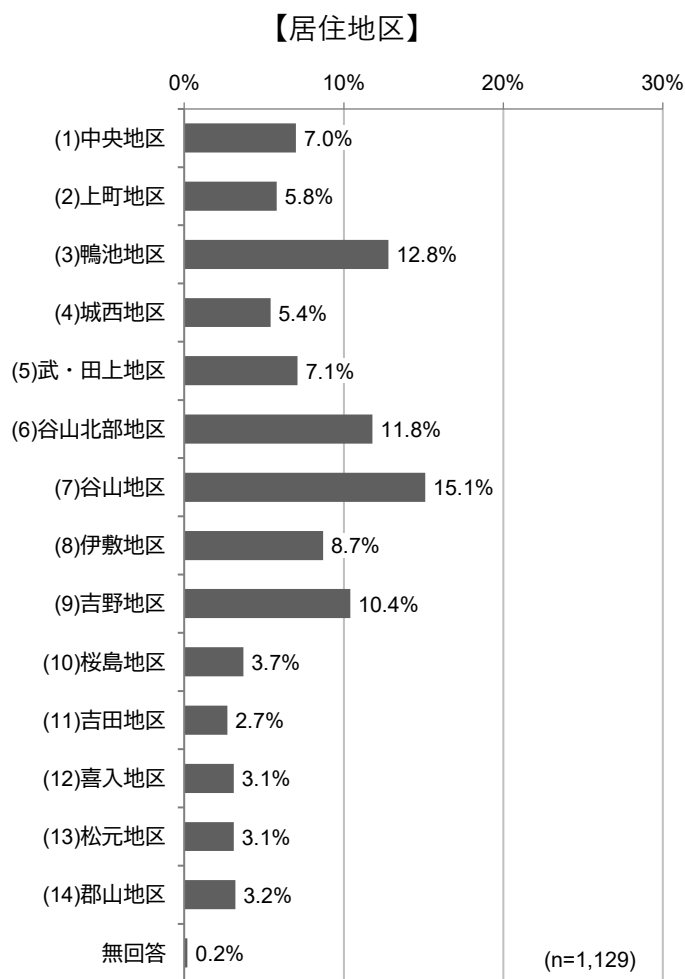


【一般契約者】

(3) 居住地区

【問3】 あなたがお住まいの地域は、次のうちどこにあてはまりますか。(○は1つだけ)

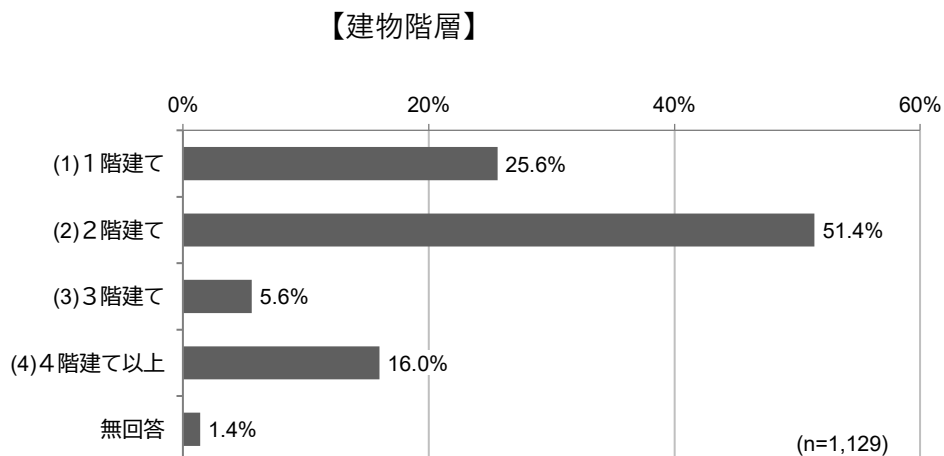
居住地区については、「谷山地区」が15.1%と最も多く、次いで「鴨池地区」が12.8%、「谷山北部地区」が11.8%となっている。



(4) 建物階層

【問4】 あなたは何階建ての建物にお住まいですか。(○は1つだけ)

建物階層については、「2階建て」が51.4%と最も多く、次いで「1階建て」が25.6%、「4階建て以上」が16.0%となっている。



2 水道について

(5) 水道水の飲み方

【問5】ご家庭で飲む「水道水の飲み方」についてお尋ねします。

普段、水道水をどのようにして飲んでいきますか。(○は1つだけ)

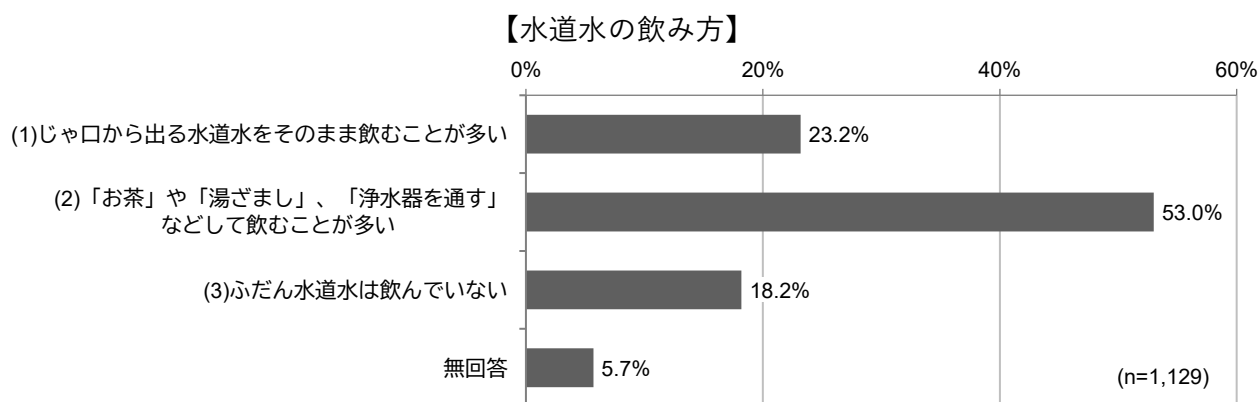
水道水の飲み方について、全体では「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」が53.0%と最も多く、次いで「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」が23.2%、「ふだん水道水は飲んでいない」が18.2%となっている。

約2割がふだん水道水は飲んでいないことから、水の「おいしさ」や「安全性」を伝えることで、市民のみなさまに安心して水道水を使ってもらえるよう、周知・啓発をする必要がある。

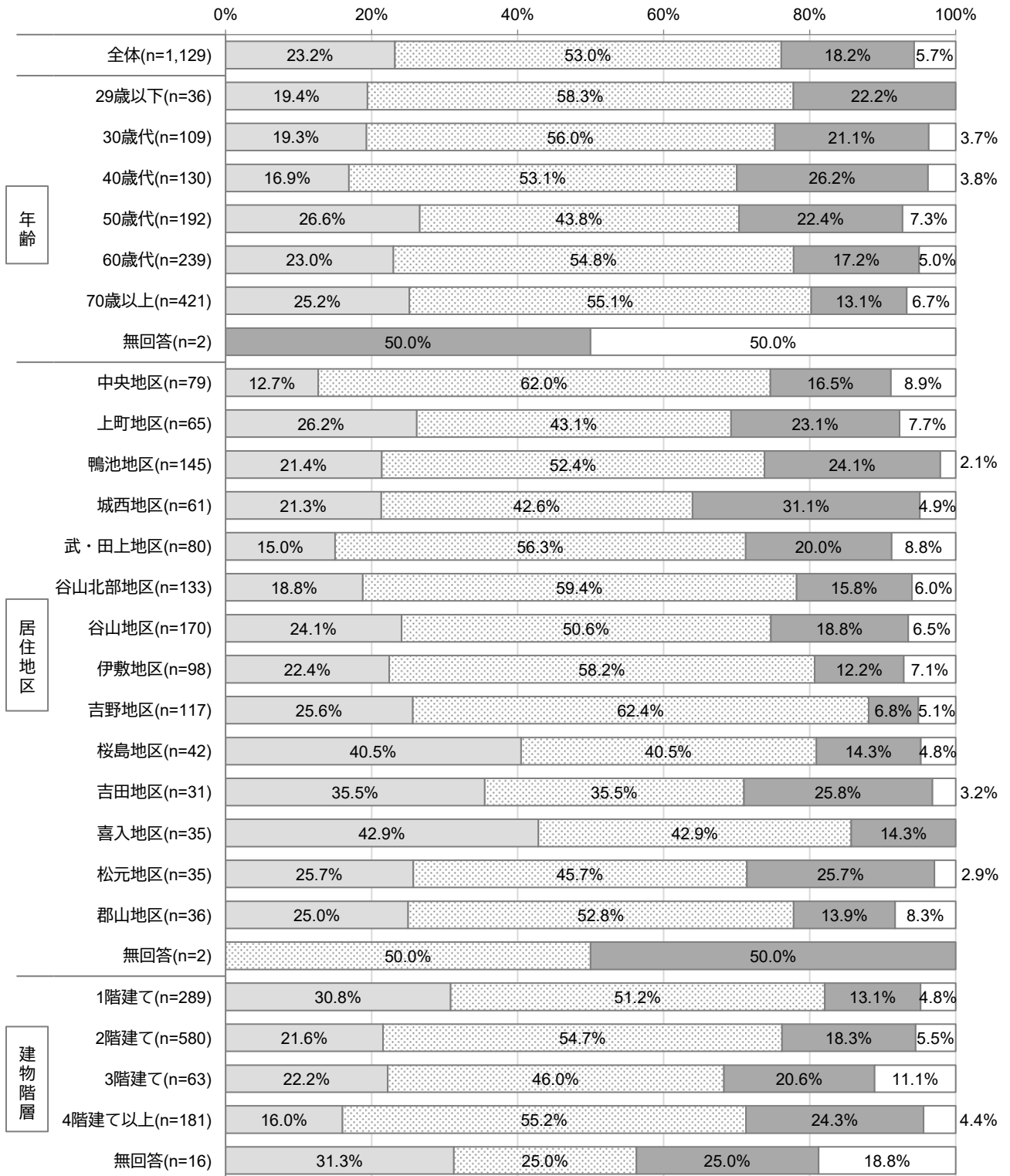
年齢別にみると、すべての年代で「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」とする回答割合が高くなっており、50歳代を除く全ての年代で5割を超えている。

居住地区別でみると、全ての地区で「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」とする回答割合が高くなっているが、桜島地区、吉田地区、喜入地区では「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」との回答割合も同率となっている。

建物階層別にみると、すべての階層で「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」とする回答割合が高くなっており、1階建て、2階建て、4階建て以上では半数を超えている。



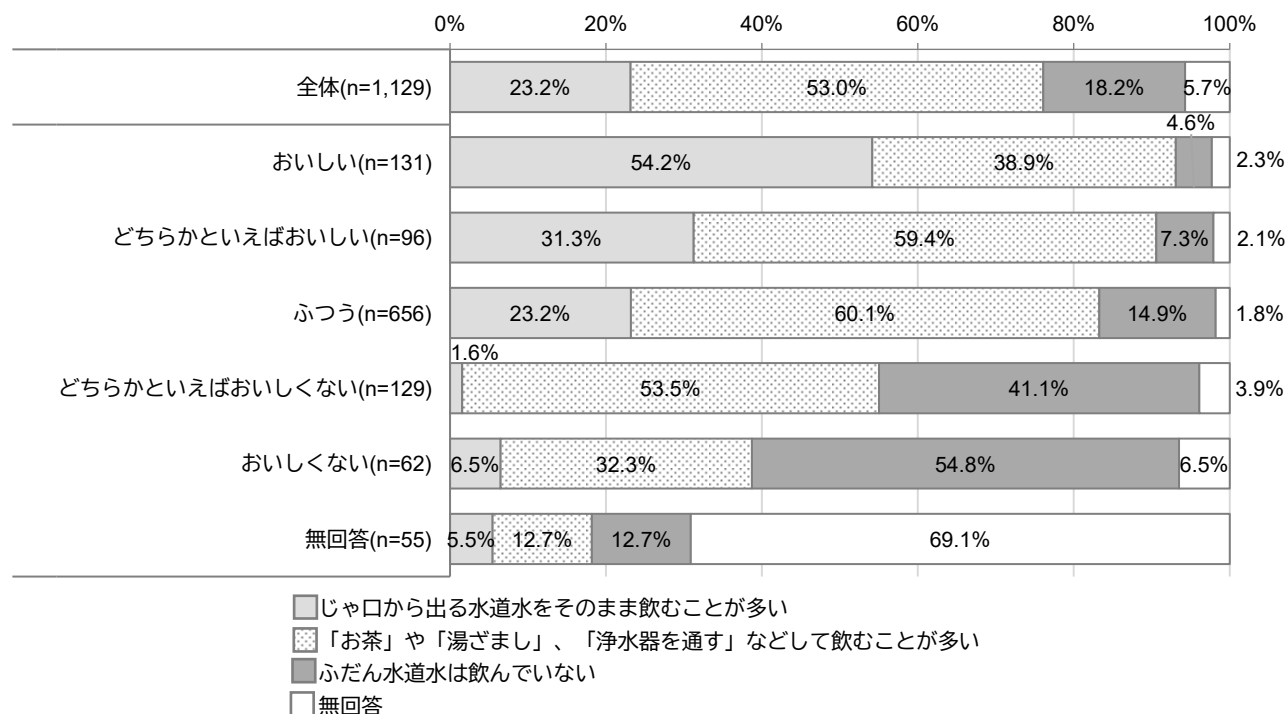
【一般契約者】



- じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い
- 「お茶」や「湯ざまし」、「浄水器を通す」などして飲むことが多い
- ふだん水道水は飲んでいない
- 無回答

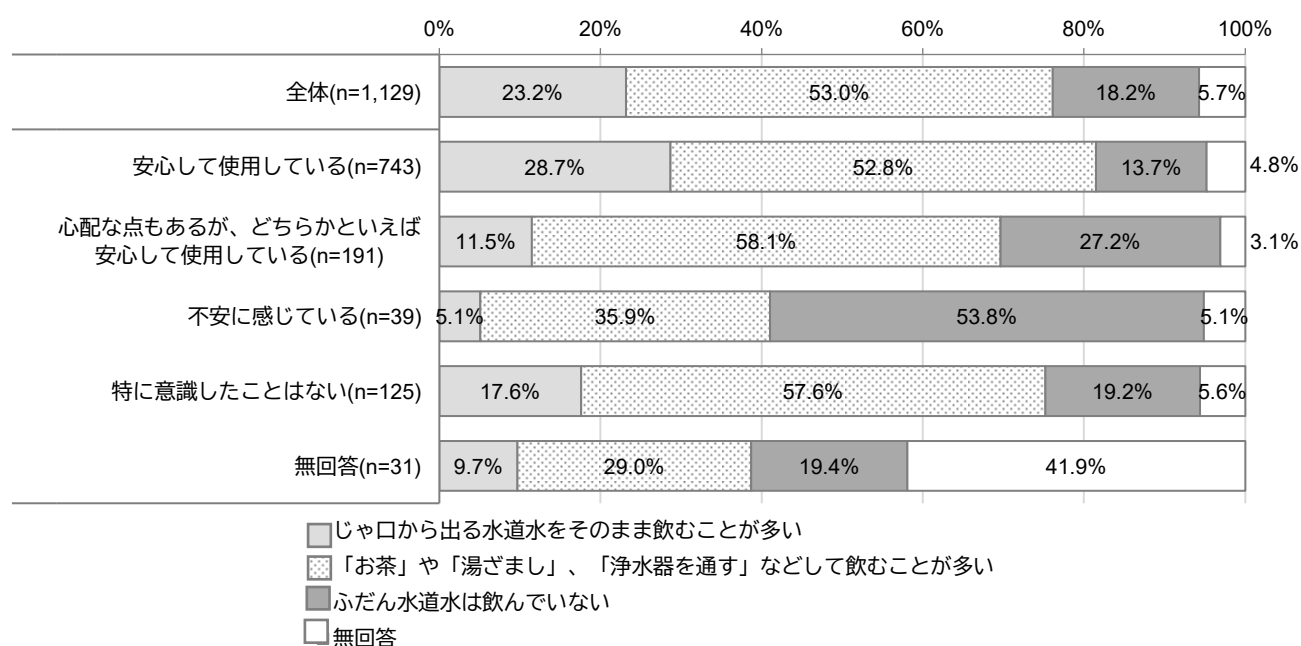
(5-1) 水道水の味の評価とのクロス集計

水道水の味の評価別にみると、「おいしい」と回答している人では「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」の割合が高くなっている。一方で「おいしくない」と回答している人では「ふだん水道水は飲んでいない」の割合が高くなっている。



(5-2) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計

水道水を安心して使用しているかどうかの別にみると、「不安に感じている」と回答している人では「ふだん水道水は飲んでいない」の割合が高くなっている。



【一般契約者】

(6) 水道水以外の飲料水

【問5(1)】 問5で「3. ふだん水道水は飲んでいない」を選んだ方にお尋ねします。

飲料水として飲んでいるものには、どのようなものがありますか。(○は1つだけ)

水道水以外の飲料水について、全体では、「ペットボトルなど市販の水を飲む」が78.0%と最も多く、次いで「その他」が18.5%、「井戸水を飲んでいる」が2.4%となっている。また、その他の回答としては、「ウォーターサーバー」「水くみ場に行っている」などとなっている。

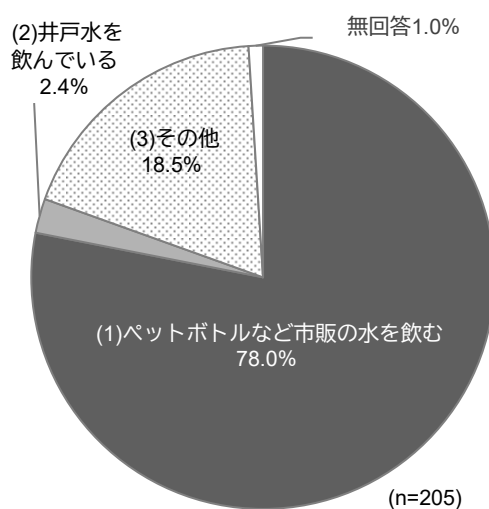
年齢別にみると、すべての年代で「ペットボトルなど市販の水を飲む」とする回答割合が高くなっており、40歳代、50歳代では8割を超えている。

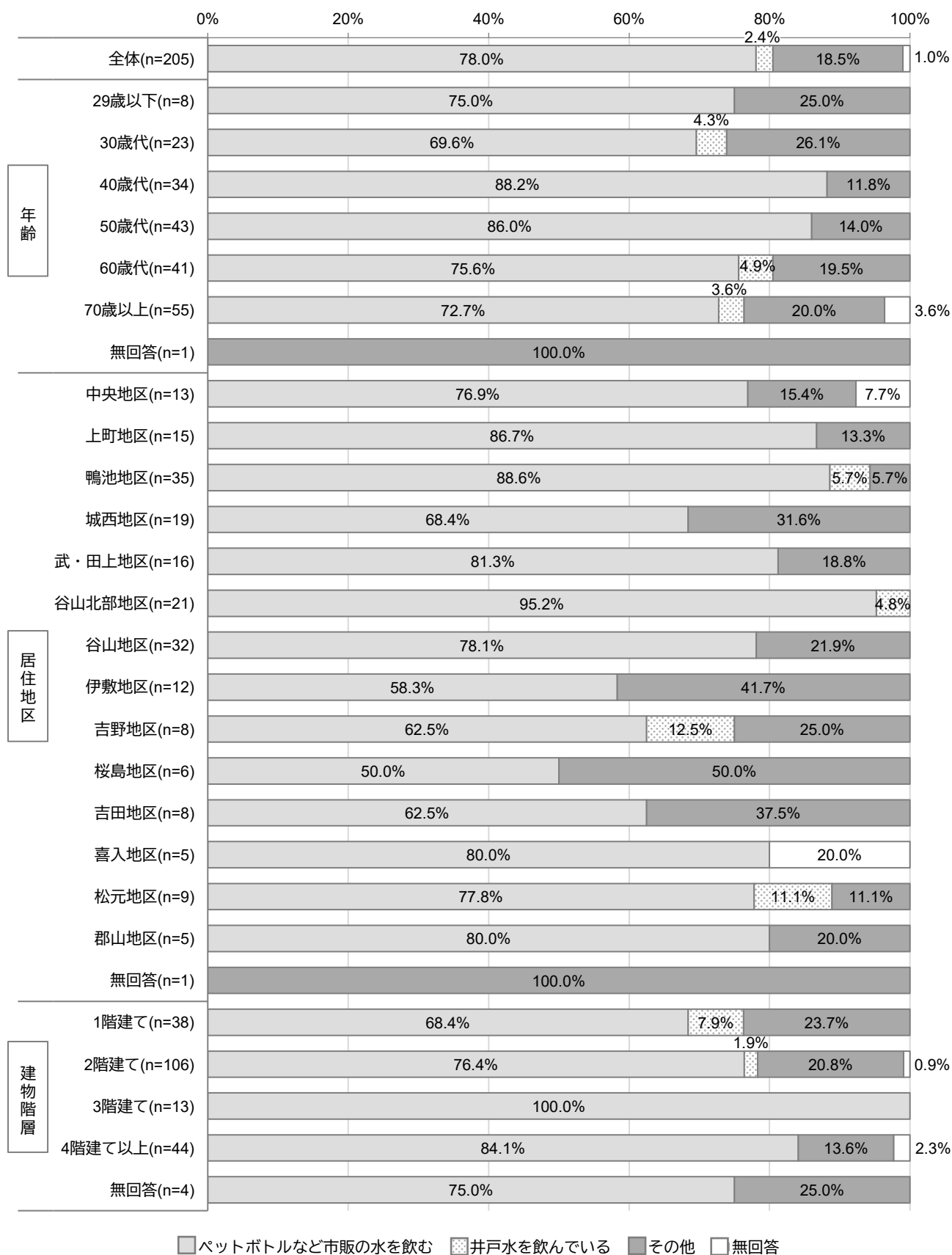
居住地区別にみると、全ての居住地区で「ペットボトルなど市販の水を飲む」とする回答割合が高くなっており、谷山北部地区では9割を超えている。

建物階層別にみると、全ての階層で「ペットボトルなど市販の水を飲む」とする回答割合が高くなっている。

ペットボトル飲料が身近なものとなり、飲料水を購入することが生活に定着していることが伺える。

【水道水以外の飲料水】





【一般契約者】

(7) 水道水の味の評価

【問6】あなたは水道水の味をどのように思われますか。(○は1つだけ)

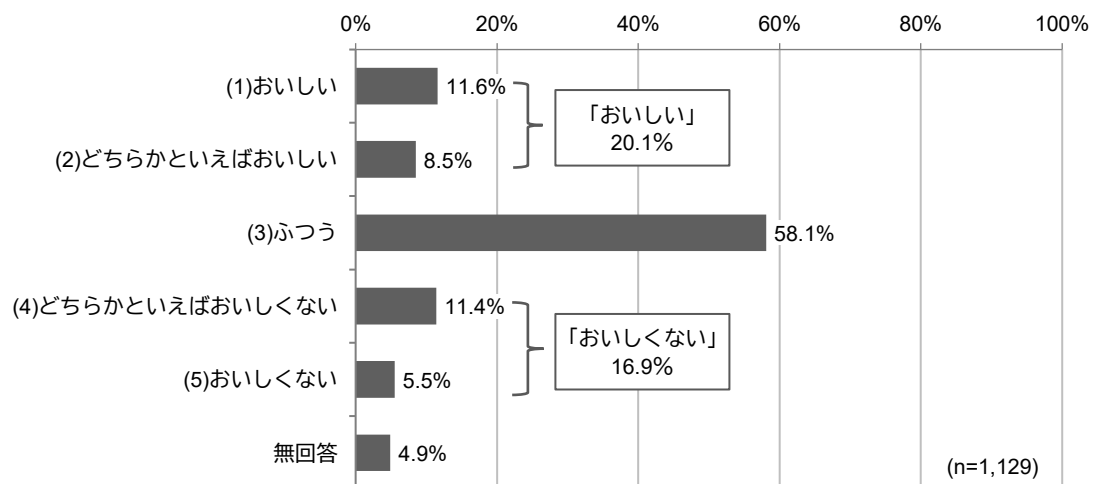
水道水の味について、全体では、「おいしい」(「おいしい」と「どちらかといえばおいしい」の合計、以下同様)が20.1%、「ふつう」が58.1%、「おいしくない」(「おいしくない」と「どちらかといえばおいしくない」の合計、以下同様)が16.9%となっている。

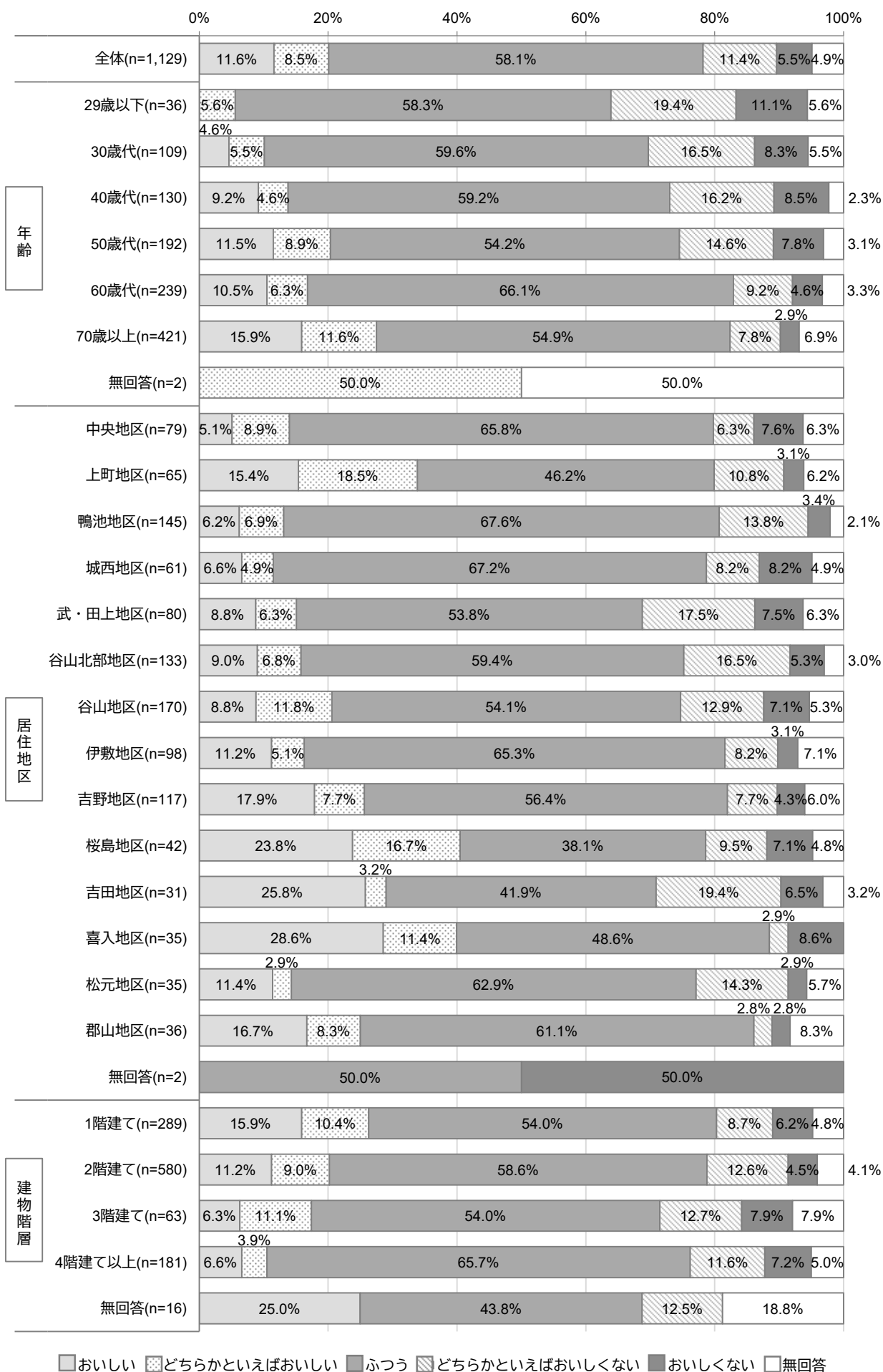
年齢別にみると、すべての年代で「ふつう」とする回答割合が高くなっている。

居住地区別にみると、概ね全ての居住地区で「ふつう」とする回答割合が高くなっているが、桜島地区では「おいしい」とする回答割合が高くなっている。

建物階層別にみると、すべての階層で「ふつう」とする回答割合が高くなっており、4階建て以上では6割を超えている。また、建物階層が高くなるにつれて、「おいしい」とする回答割合は減少する傾向にあり、この要因の一つとして、多くの集合住宅では受水タンクを経由して利用者に給水していることが考えられる。

【水道水の味の評価】





おいしい

 どちらかといえばおいしい

 ふつう

 どちらかといえばおいしくない

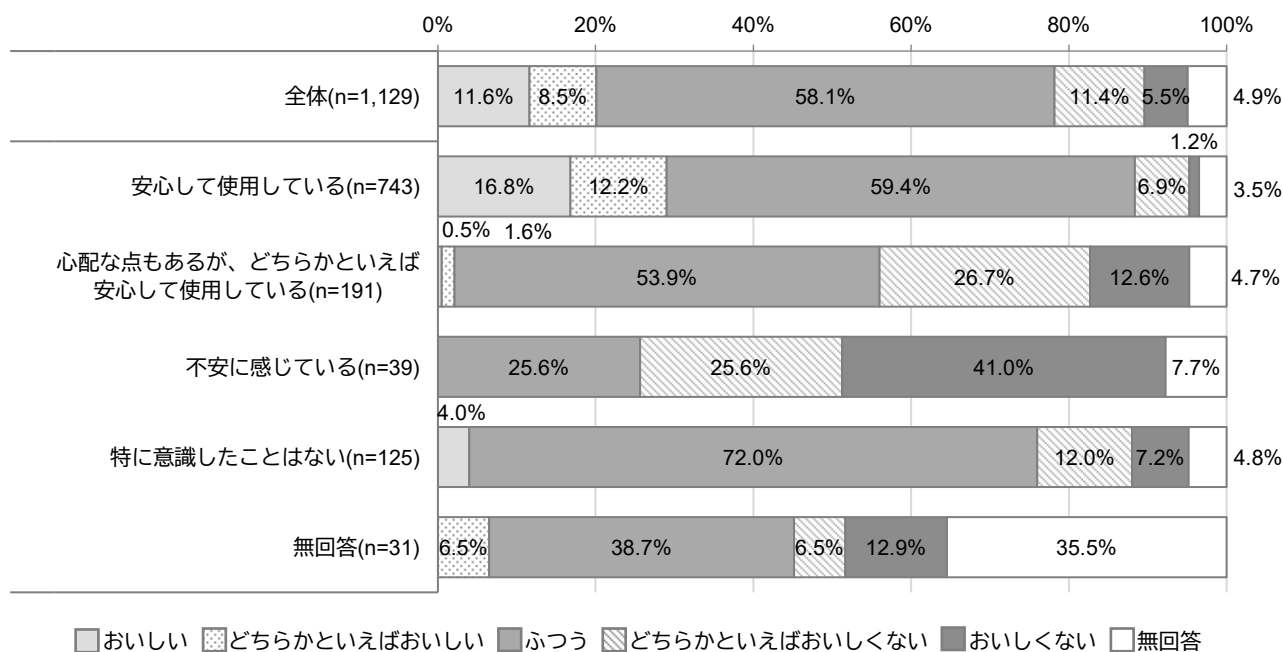
 おいしくない

 無回答

【一般契約者】

(7-1) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計

水道水を安心して使用しているかどうかの別にみると、概ね全ての区分において「ふつう」が高い割合を占めているが、「不安に感じている」と回答した人では「おいしくない」とする回答割合が高くなっている。



(8) 水道水がおいしくない理由

【問6(1)】問6で「4. どちらかといえばおいしくない」または「5. おいしくない」を選んだ方にお尋ねします。おいしくないと思われるのはなぜですか。(○はいくつでも)

水道水がおいしくないと感じる理由について、全体では、「カルキのにおいがするから」が53.9%と最も多く、次いで「水質に不安があり、おいしいと感じられないから」が38.2%、「ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから」が34.0%となっている。

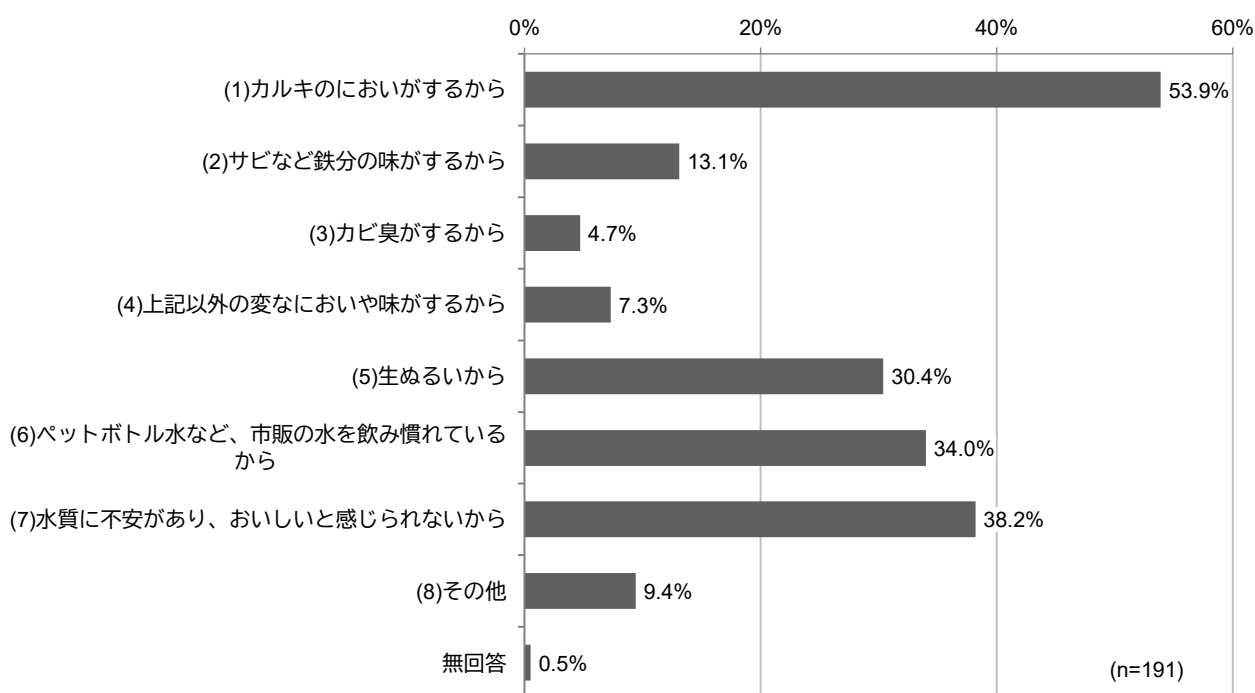
年齢別にみると、29歳以下では「ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから」、50歳代では「水質に不安があり、おいしいと感じられないから」とする回答割合が高くなっている。

居住地区別でみると、中央地区、武・田上地区、桜島地区、松元地区では「水質に不安があり、おいしいと感じられないから」とする回答割合が高くなっている。

建物階層別にみると、4階建て以上では「ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから」とする回答割合が高くなっている。

上位に挙げられた理由から、水道水の安全性が正しく伝わっていないことが伺える。ホームページや広報紙などで水質検査の結果や水質基準を満たしており、安全であるということを情報発信していくことが大切である。

【水道水がおいしくない理由】



【一般契約者】

上段:度数 下段:%	問6(1) おいしくないと思う理由										
	サンプル数	かから カリキの においが する	るサ ビなど 鉄分の 味がす	カビ 臭が する から	や上 記以 外の 変な にお い	生ぬ るい から	市販 の水 を飲 み慣 れな くて	ベッ トポ トル 水な ど	か ら水 質に 不安 が あり 、お	そ の 他	無 回 答
全体	191 100.0%	103 53.9%	25 13.1%	9 4.7%	14 7.3%	58 30.4%	65 34.0%	73 38.2%	18 9.4%	1 0.5%	
年齢	29歳以下	11 100.0%	4 36.4%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	6 54.5%	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%	
	30歳代	27 100.0%	18 66.7%	4 14.8%	0 0.0%	8 29.6%	9 33.3%	11 40.7%	0 0.0%	0 0.0%	
	40歳代	32 100.0%	13 40.6%	6 18.8%	2 6.3%	5 15.6%	7 21.9%	11 34.4%	12 37.5%	5 15.6%	0 0.0%
	50歳代	43 100.0%	21 48.8%	4 9.3%	3 7.0%	3 7.0%	14 32.6%	16 37.2%	22 51.2%	6 14.0%	1 2.3%
	60歳代	33 100.0%	19 57.6%	4 12.1%	1 3.0%	5 15.2%	9 27.3%	11 33.3%	11 33.3%	3 9.1%	0 0.0%
	70歳以上	45 100.0%	28 62.2%	7 15.6%	3 6.7%	1 2.2%	16 35.6%	12 26.7%	12 26.7%	3 6.7%	0 0.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	居住地区	中央地区	11 100.0%	3 27.3%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	6 54.5%	6 54.5%	0 0.0%	0 0.0%
上町地区		9 100.0%	3 33.3%	4 44.4%	1 11.1%	0 0.0%	2 22.2%	5 55.6%	4 44.4%	1 11.1%	0 0.0%
鴨池地区		25 100.0%	17 68.0%	1 4.0%	1 4.0%	1 4.0%	7 28.0%	12 48.0%	4 16.0%	2 8.0%	0 0.0%
城西地区		10 100.0%	5 50.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 40.0%	3 30.0%	4 40.0%	0 0.0%	0 0.0%
武・田上地区		20 100.0%	10 50.0%	2 10.0%	1 5.0%	4 20.0%	6 30.0%	6 30.0%	12 60.0%	3 15.0%	0 0.0%
谷山北部地区		29 100.0%	15 51.7%	2 6.9%	0 0.0%	4 13.8%	8 27.6%	8 27.6%	10 34.5%	3 10.3%	1 3.4%
谷山地区		34 100.0%	23 67.6%	5 14.7%	2 5.9%	2 5.9%	8 23.5%	8 23.5%	14 41.2%	4 11.8%	0 0.0%
伊敷地区		11 100.0%	5 45.5%	3 27.3%	0 0.0%	1 9.1%	6 54.5%	4 36.4%	3 27.3%	1 9.1%	0 0.0%
吉野地区		14 100.0%	7 50.0%	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%	4 28.6%	5 35.7%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%
桜島地区		7 100.0%	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%
吉田地区		8 100.0%	4 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	2 25.0%	2 25.0%	0 0.0%
喜入地区		4 100.0%	3 75.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%
松元地区		6 100.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	1 16.7%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
郡山地区		2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答		1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
建物階層		1階建て	43 100.0%	22 51.2%	5 11.6%	1 2.3%	5 11.6%	8 18.6%	12 27.9%	18 41.9%	7 16.3%
	2階建て	99 100.0%	58 58.6%	17 17.2%	8 8.1%	6 6.1%	34 34.3%	34 34.3%	35 35.4%	9 9.1%	0 0.0%
	3階建て	13 100.0%	8 61.5%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%	4 30.8%	7 53.8%	1 7.7%	0 0.0%
	4階建て以上	34 100.0%	14 41.2%	2 5.9%	0 0.0%	3 8.8%	12 35.3%	15 44.1%	12 35.3%	1 2.9%	1 2.9%
	無回答	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%

(8-1) 水道水の飲み方とのクロス集計

水道水の飲み方別にみると、「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」と回答した人では「生ぬるいから」とする回答割合が高くなっており、「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」と回答した人では「カルキのにおいがするから」とする回答割合が高く、「ふだん水道水は飲んでいない」と回答した人では「ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから」とする回答割合が高くなっている。

上段:度数 下段:%		問6(1) おいしくないと思う理由									
		サンプル数	カルキのにおいがする	サビなど鉄分の味がする	カビ臭がするから	や上記が以外の変なにおい	生ぬるいから	市販の水を飲み慣れているから	ペットボトル水など	水質に不安がられない、おいしい	その他
全体		191 100.0%	103 53.9%	25 13.1%	9 4.7%	14 7.3%	58 30.4%	65 34.0%	73 38.2%	18 9.4%	1 0.5%
水道水の飲み方	じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い	6 100.0%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	「お茶」や「湯ざまし」、「浄水器を通す」などして飲むことが多い	89 100.0%	55 61.8%	13 14.6%	5 5.6%	5 5.6%	27 30.3%	18 20.2%	28 31.5%	9 10.1%	0 0.0%
	ふだん水道水は飲んでいない	87 100.0%	41 47.1%	9 10.3%	3 3.4%	8 9.2%	25 28.7%	44 50.6%	40 46.0%	8 9.2%	1 1.1%
	無回答	9 100.0%	5 55.6%	2 22.2%	1 11.1%	1 11.1%	2 22.2%	1 11.1%	5 55.6%	1 11.1%	0 0.0%

(8-2) 水道水を安心して使用しているかとのクロス集計

水道水を安心して使用しているかどうかの別にみると、「心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」、「不安に感じている」と回答した人では「水質に不安があり、おいしいと感じられないから」とする回答割合が高くなっている。

上段:度数 下段:%		問6(1) おいしくないと思う理由									
		サンプル数	カルキのにおいがする	サビなど鉄分の味がする	カビ臭がするから	や上記が以外の変なにおい	生ぬるいから	市販の水を飲み慣れているから	ペットボトル水など	水質に不安がられない、おいしい	その他
全体		191 100.0%	103 53.9%	25 13.1%	9 4.7%	14 7.3%	58 30.4%	65 34.0%	73 38.2%	18 9.4%	1 0.5%
水道水を安心して使用しているか	安心して使用している	60 100.0%	33 55.0%	4 6.7%	1 1.7%	5 8.3%	19 31.7%	24 40.0%	8 13.3%	6 10.0%	0 0.0%
	心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している	75 100.0%	38 50.7%	8 10.7%	4 5.3%	1 1.3%	22 29.3%	27 36.0%	40 53.3%	7 9.3%	0 0.0%
	不安に感じている	26 100.0%	12 46.2%	8 30.8%	3 11.5%	6 23.1%	4 15.4%	6 23.1%	19 73.1%	4 15.4%	0 0.0%
	特に意識したことはない	24 100.0%	15 62.5%	3 12.5%	0 0.0%	2 8.3%	13 54.2%	6 25.0%	3 12.5%	1 4.2%	1 4.2%
	無回答	6 100.0%	5 83.3%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	2 50.0%	3 0.0%	0 0.0%

【一般契約者】

(9) 水道水を安心して使用しているか

【問7】水道水は飲み水のほか、炊事用として野菜や食器を洗う水など、日々の生活に使用されています。水道水を安心して使用していますか。(○は1つだけ)

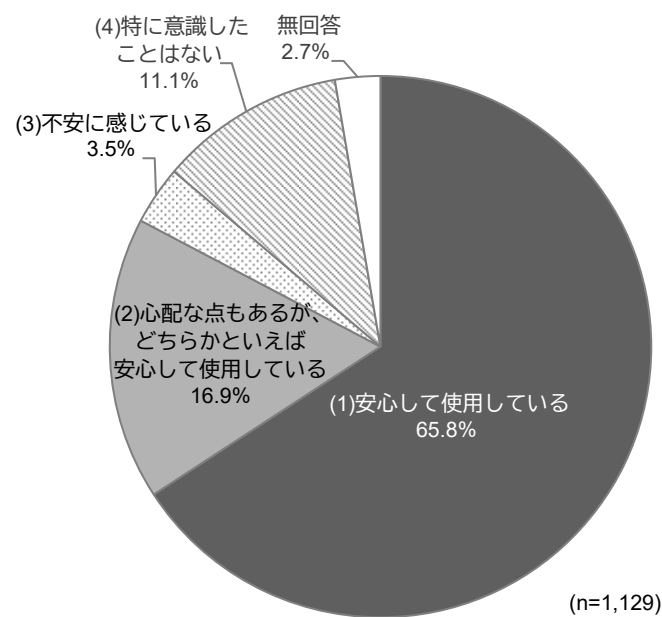
水道水を安心して使用しているかについて、全体では、「安心して使用している」が65.8%と最も多く、次いで「心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」が16.9%、「特に意識したことはない」が11.1%となっている。

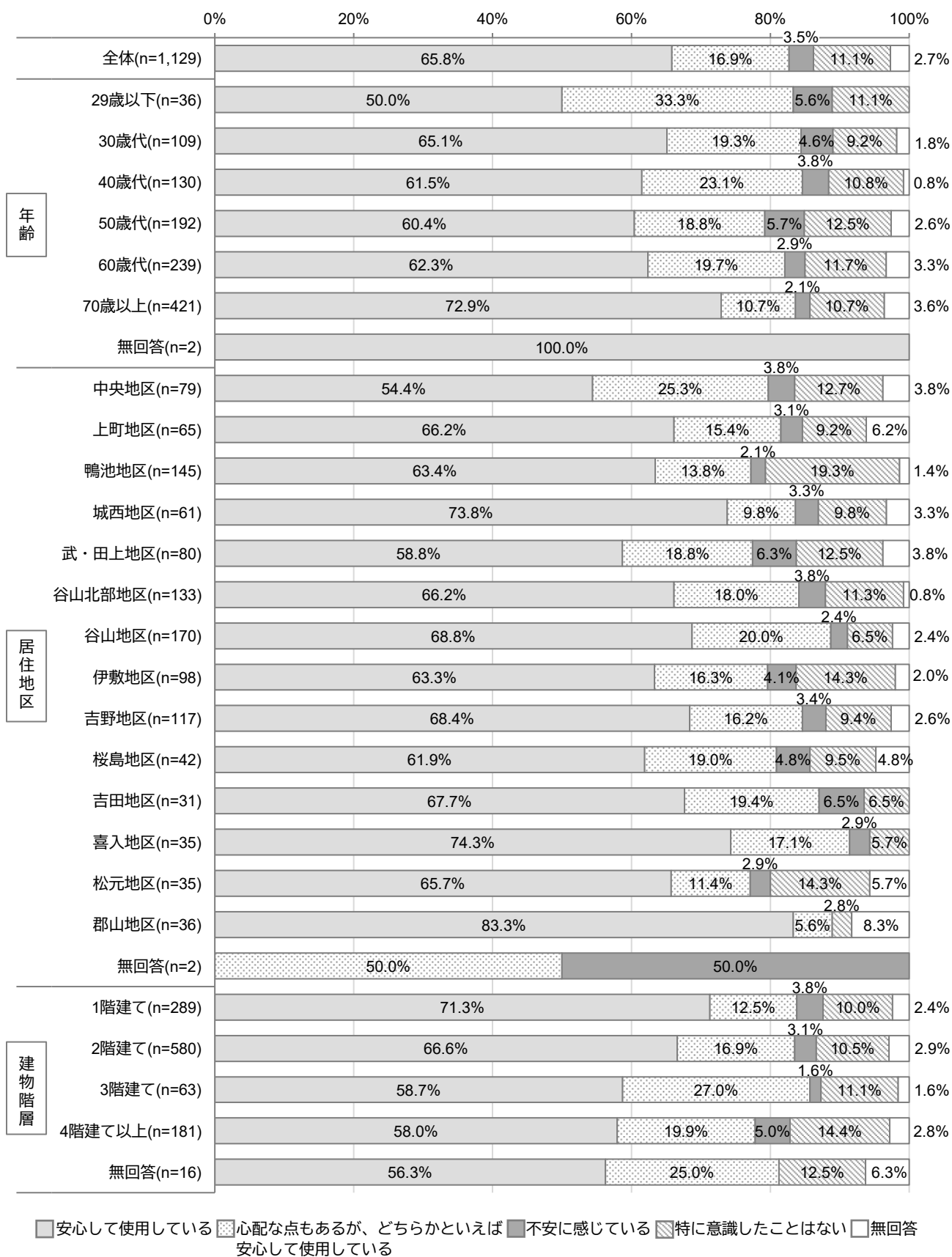
年齢別にみると、すべての年代で「安心して使用している」とする回答割合が高くなっており、70歳以上では7割を超えている。

居住地区別にみると、全ての居住地区で「安心して使用している」とする回答割合が高くなっており、城西地区、喜入地区では7割を超え、郡山地区では8割を超えている。

建物階層別にみると、すべての階層で「安心して使用している」とする回答割合が高くなっているが、建物の階層が上がるにつれて、その割合が低くなる傾向が見られる。

【水道水を安心して使用しているか】

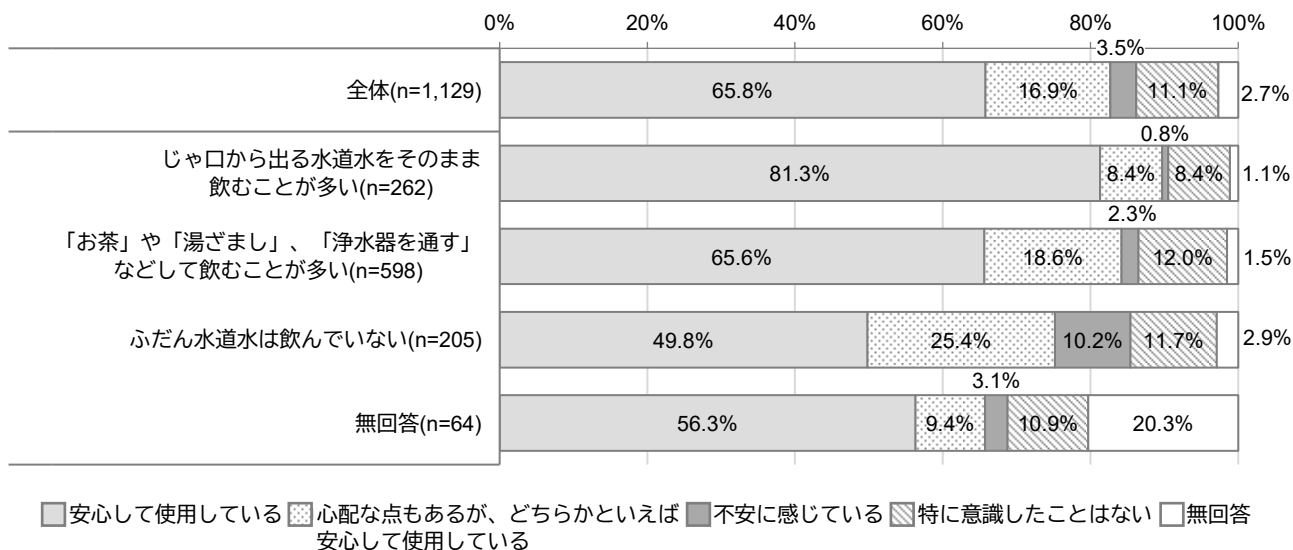




【一般契約者】

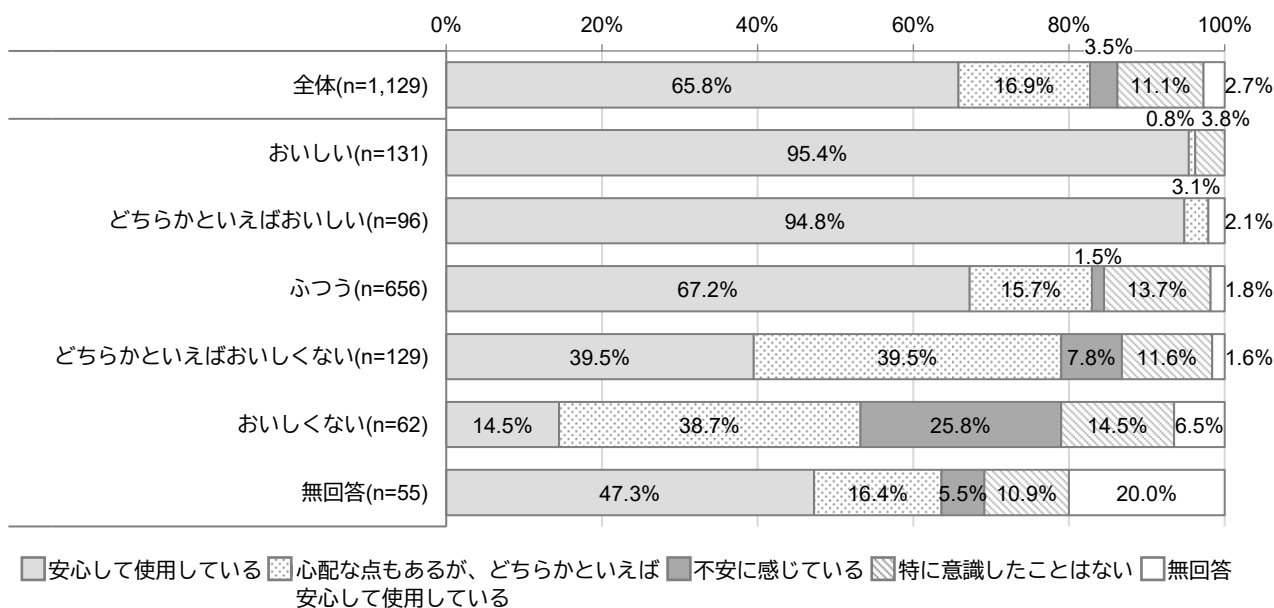
(9-1) 水道水の飲み方とのクロス集計

水道水の飲み方別にみると、全ての区分において「安心して使用している」とする回答割合が高くなっているが、「ふだん水道水は飲んでいない」と回答した人では、半数を下回っている。



(9-2) 水道水の味の評価とのクロス集計

水道水の味の評価別にみると、「おいしい」又は「ふつう」と回答した人では「安心して使用している」とする回答割合が高くなっているが、「おいしくない」と回答した人では「心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」とする回答割合が高くなっている。水質の安心度合いと水道水の味の評価には、相関関係が見られる。



(10) 水道水が心配・不安な理由

【問7(1)】問7で「2. 心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」または「3. 不安に感じている」を選んだ方にお尋ねします。
水道水が心配・不安な理由は何ですか。(〇はいくつでも)

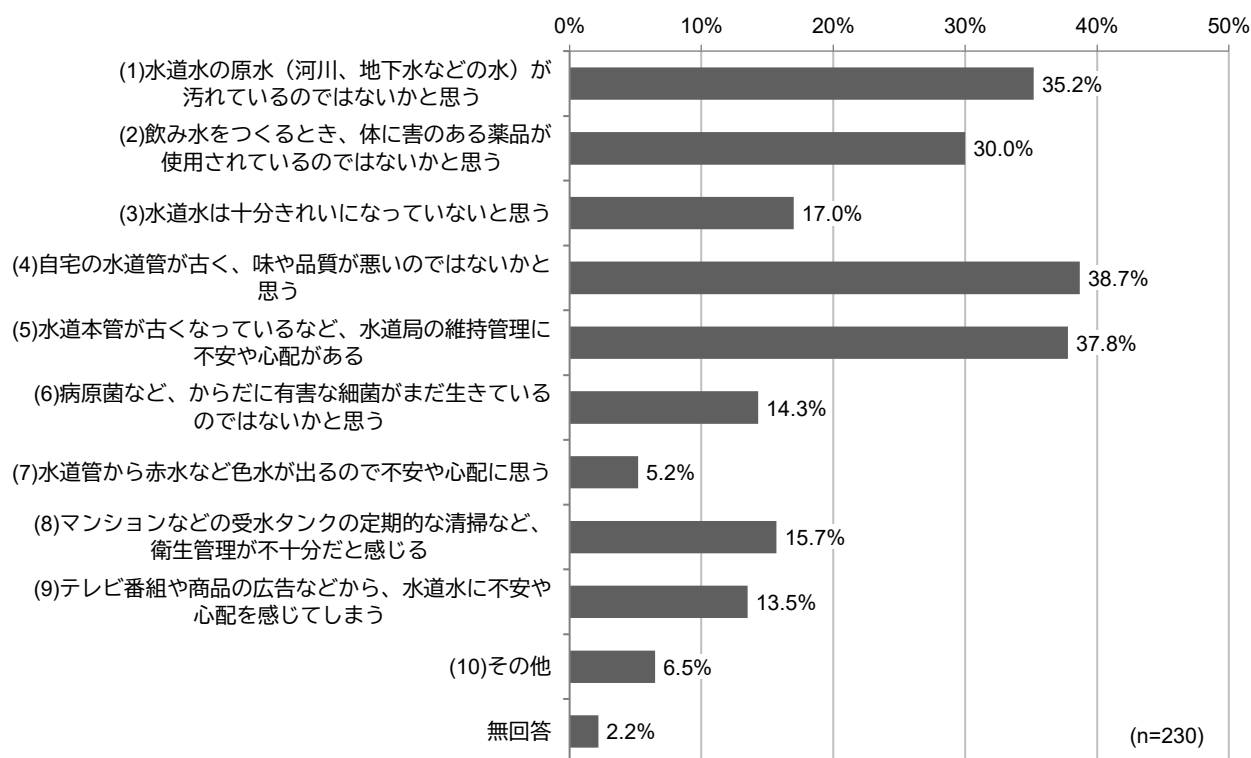
水道水が心配・不安な理由について、全体では、「自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思う」が38.7%と最も多く、次いで「水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある」が37.8%、「水道水の原水（河川、地下水などの水）が汚れているのではないかと思う」が35.2%となっている。また、その他の回答としては、「カルキのような味を感じる 때가たまにある」「浴室やキッチンの流し場に白いものが残ってこびりついて掃除しても取れない」などとなっている。

年齢別にみると、29歳以下では「水道水の原水（河川、地下水などの水）が汚れているのではないかと思う」、「水道水は十分きれいになっていないと思う」が高い割合となっており、30歳代では「水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある」が、40歳代から60歳代では「自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思う」が、70歳以上では「飲み水をつくるとき、体に害のある薬品が使用されているのではないかと思う」が高い割合となっている。

居住地区別にみると、鴨池地区では「マンションなどの受水タンクの定期的な清掃など、衛生管理が不十分だと感じる」とする回答割合が高くなっている。

建物階層別にみると、4階建て以上では「マンションなどの受水タンクの定期的な清掃など、衛生管理が不十分だと感じる」とする回答割合が高くなっている。

【水道水が心配・不安な理由】



【一般契約者】

問7(1) 水道水が心配・不安な理由																									
		サンプル数	とれ地水道水が心配・不安な理由	いさと水質	飲みにくさ	水道水は	味やにおい	自宅の水	持っている	水道管が	思っている	有害な菌	配水管から	水道管から	分だ	タンク	マンション	ま	不安	テレビ	その他	無回答			
上段:度数	下段:%																								
全体	230	81	69	39	89	87	33	12	36	31	15	5	100.0%	35.2%	30.0%	17.0%	38.7%	37.8%	14.3%	5.2%	15.7%	13.5%	6.5%	2.2%	
年齢	29歳以下	14	6	3	6	2	1	3	4	2	1	0	100.0%	42.9%	21.4%	42.9%	14.3%	7.1%	21.4%	7.1%	28.6%	14.3%	7.1%	0.0%	
	30歳代	26	9	8	4	7	10	3	5	5	1	0	100.0%	34.6%	30.8%	15.4%	26.9%	38.5%	11.5%	3.8%	19.2%	19.2%	3.8%	0.0%	
	40歳代	35	11	9	7	17	14	9	1	6	5	1	100.0%	31.4%	25.7%	20.0%	48.6%	40.0%	25.7%	2.9%	17.1%	14.3%	2.9%	0.0%	
	50歳代	47	16	13	13	25	24	9	3	9	8	5	100.0%	34.0%	27.7%	27.7%	53.2%	51.1%	19.1%	6.4%	19.1%	17.0%	10.6%	0.0%	
	60歳代	54	20	16	5	22	21	4	3	7	8	2	100.0%	37.0%	29.6%	9.3%	40.7%	38.9%	7.4%	5.6%	13.0%	14.8%	3.7%	1.9%	
	70歳以上	54	19	20	4	16	17	5	3	5	3	5	4	100.0%	35.2%	37.0%	7.4%	29.6%	31.5%	9.3%	5.6%	9.3%	5.6%	9.3%	7.4%
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	居住地区	中央地区	23	9	10	6	8	6	3	5	4	1	0	100.0%	39.1%	43.5%	26.1%	34.8%	26.1%	13.0%	0.0%	21.7%	17.4%	4.3%	0.0%
上町地区		12	3	2	1	6	6	0	1	3	0	0	100.0%	25.0%	16.7%	8.3%	50.0%	50.0%	0.0%	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
鴨池地区		23	3	7	5	8	6	4	2	9	3	2	100.0%	13.0%	30.4%	21.7%	34.8%	26.1%	17.4%	8.7%	39.1%	13.0%	8.7%	4.3%	
城西地区		8	2	2	1	3	5	2	0	1	0	0	100.0%	25.0%	25.0%	12.5%	37.5%	62.5%	25.0%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	
武・田上地区		20	4	3	6	9	9	4	1	3	4	3	100.0%	20.0%	15.0%	30.0%	45.0%	45.0%	20.0%	5.0%	15.0%	20.0%	15.0%	0.0%	
谷山北部地区		29	12	10	3	9	9	4	2	4	4	3	1	100.0%	41.4%	34.5%	10.3%	31.0%	31.0%	13.8%	6.9%	13.8%	13.8%	10.3%	3.4%
谷山地区		38	15	11	7	14	17	7	3	5	5	1	0	100.0%	39.5%	28.9%	18.4%	36.8%	44.7%	18.4%	7.9%	13.2%	13.2%	2.6%	0.0%
伊敷地区		20	8	8	1	6	5	3	1	2	3	1	1	100.0%	40.0%	40.0%	5.0%	30.0%	25.0%	15.0%	5.0%	10.0%	15.0%	5.0%	5.0%
吉野地区		23	10	7	2	8	9	4	0	2	4	0	0	100.0%	43.5%	30.4%	8.7%	34.8%	39.1%	17.4%	0.0%	8.7%	17.4%	0.0%	0.0%
桜島地区		10	1	3	0	5	5	0	2	1	1	1	0	100.0%	10.0%	30.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	20.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%
吉田地区		8	4	3	0	5	4	0	0	0	2	0	1	100.0%	50.0%	37.5%	0.0%	62.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	12.5%
喜入地区		7	5	1	2	4	3	0	0	0	0	1	1	100.0%	71.4%	14.3%	28.6%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%
松元地区		5	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	100.0%	60.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
郡山地区		2	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	0	100.0%	50.0%	50.0%	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答		2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	100.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
建物階層		1階建て	47	21	20	7	22	21	7	4	1	5	3	100.0%	44.7%	42.6%	14.9%	46.8%	44.7%	14.9%	8.5%	2.1%	10.6%	6.4%	4.3%
	2階建て	116	41	32	21	45	49	17	6	8	6	1	100.0%	35.3%	27.6%	18.1%	38.8%	42.2%	14.7%	5.2%	6.9%	11.2%	5.2%	0.9%	
	3階建て	18	8	6	2	7	6	1	0	3	3	0	100.0%	44.4%	33.3%	11.1%	38.9%	33.3%	5.6%	0.0%	16.7%	16.7%	11.1%	0.0%	
	4階建て以上	45	8	11	9	15	11	8	2	24	9	4	1	100.0%	17.8%	24.4%	20.0%	33.3%	24.4%	17.8%	4.4%	53.3%	20.0%	8.9%	2.2%
	無回答	4	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	

(10-1) 水道水の飲み方とのクロス集計

水道水の飲み方別にみると、「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」、「ふだん水道水は飲んでいない」と回答した人では「水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある」とする回答割合が高くなっており、「『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多い」と回答した人では「水道水の原水（河川、地下水などの水）が汚れているのではないかな」とする回答割合が高くなっている。

水道水の飲み方とのクロス集計①

上段:度数 下段:%		問7(1) 水道水が心配・不安な理由					
		サンプル数	とれ地水 思て下道 うい水水 るなの のど原 での水 は水へ な〜河 いが川 か汚、	い用体飲 かさにみ とれ害水 思てのを ういあつ るるく の薬ると で品とき はがき な使、	な水 っ道 て水 いは な十 分 とき れ うい に	な味自 いや宅 か品の と質水 思が道 う悪管 いが の古 でく は、	あ持い水 る管る道 理な本 にど管 、が 安水古 や道く 心局な 配のつ が維て
全体		230 100.0%	81 35.2%	69 30.0%	39 17.0%	89 38.7%	87 37.8%
水道水の飲み方	じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い	24 100.0%	8 33.3%	7 29.2%	3 12.5%	9 37.5%	10 41.7%
	「お茶」や「湯ざまし」、「浄水器を通す」などして飲むことが多い	125 100.0%	50 40.0%	40 32.0%	17 13.6%	47 37.6%	45 36.0%
	ふだん水道水は飲んでいない	73 100.0%	21 28.8%	19 26.0%	19 26.0%	27 37.0%	29 39.7%
	無回答	8 100.0%	2 25.0%	3 37.5%	0 0.0%	6 75.0%	3 37.5%

水道水の飲み方とのクロス集計②

上段:度数 下段:%		問7(2) 水道水が心配・不安な理由					
		思て有 うい害 るな菌 の細な で菌ど はが、 なま いだら か生だ ときに	配水水 にが道 思出管 うるか のら で赤 不安な やど 心色	分なタマ だどん と、クシ 感衛のヨ じ生定ン る管期な がなの 不清受 十掃水	ま不安 うやど 心か番 配ら組 を、や 感水商 じ道品 て水の しに広	テレビ などビ 番組 を、や 感水商 じ道品 て水の しに広	その他
全体		33 14.3%	12 5.2%	36 15.7%	31 13.5%	15 6.5%	5 2.2%
水道水の飲み方	じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い	1 4.2%	0 0.0%	2 8.3%	4 16.7%	1 4.2%	1 4.2%
	「お茶」や「湯ざまし」、「浄水器を通す」などして飲むことが多い	18 14.4%	8 6.4%	18 14.4%	18 14.4%	8 6.4%	1 0.8%
	ふだん水道水は飲んでいない	14 19.2%	4 5.5%	13 17.8%	9 12.3%	5 6.8%	3 4.1%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%

【一般契約者】

(10-2) 水道水の味の評価とのクロス集計

水道水の味の評価別にみると、「ふつう」と回答した人では「水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある」とする回答割合が高くなっており、「どちらかといえばおいしいくない」と回答した人では「水道水の原水（河川、地下水などの水）が汚れているのではないかと思う」、「自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思う」とする回答割合が高くなっている。また、「おいしいくない」と回答した人では「自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思う」とする回答割合が高くなっている。

水道水の飲み方とのクロス集計①

上段：度数 下段：%		問7(1) 水道水が心配・不安な理由					
		サンブル数	とれ地下 うい水水 るなの のど原 の水 は水へ な〜河 いが川 か汚、	い用体飲 かさにみ れ害水 思てのを ういあつ るるく の薬る で品と はがき な使、	な水 っ道 て水 いは十 ない分 とき 思れい に	な味自 いや宅 か品の と質の 思が道 う悪管 の古 でく は、	あ持い水 る管る道 理な本 にど管 、が 安水古 や道く 心局な 配のつ が維て
全体		230 100.0%	81 35.2%	69 30.0%	39 17.0%	89 38.7%	87 37.8%
水道水の味の評価	おいしい	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえばおいしい	3 100.0%	2 66.7%	2 66.7%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%
	ふつう	113 100.0%	37 32.7%	32 28.3%	8 7.1%	36 31.9%	44 38.9%
	どちらかといえばおいしいくない	61 100.0%	26 42.6%	19 31.1%	14 23.0%	26 42.6%	24 39.3%
	おいしいくない	40 100.0%	13 32.5%	9 22.5%	14 35.0%	20 50.0%	14 35.0%
	無回答	12 100.0%	3 25.0%	6 50.0%	2 16.7%	6 50.0%	4 33.3%

水道水の飲み方とのクロス集計②

上段：度数 下段：%		問7(2) 水道水が心配・不安な理由					
		思て有 うい害 るな菌 の細な で菌ど はが、 なまか いだら か生だ ときに	配水水 にが道 思出管 うるか のら で赤 不安な やど 心色	分なタマ だどン と、クシ 感衛のヨ じ生定ン る管期な 理的ど がな 不清受 十掃水	ま不告テ う安なレ やどビ 心か番 配ら組 を、や 感水商 じ道品 て水の しに広	その他	無回答
全体		33 14.3%	12 5.2%	36 15.7%	31 13.5%	15 6.5%	5 2.2%
水道水の味の評価	おいしい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえばおいしい	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ふつう	12 10.6%	6 5.3%	14 12.4%	16 14.2%	6 5.3%	4 3.5%
	どちらかといえばおいしいくない	11 18.0%	2 3.3%	9 14.8%	8 13.1%	3 4.9%	0 0.0%
	おいしいくない	8 20.0%	2 5.0%	9 22.5%	6 15.0%	5 12.5%	0 0.0%
	無回答	1 8.3%	1 8.3%	4 33.3%	1 8.3%	1 8.3%	1 8.3%

(11) 今後の水道事業で優先的に実施すべきもの

【問8】 今後の水道事業で優先的に実施すべきものを次の中から3つ選んでください。

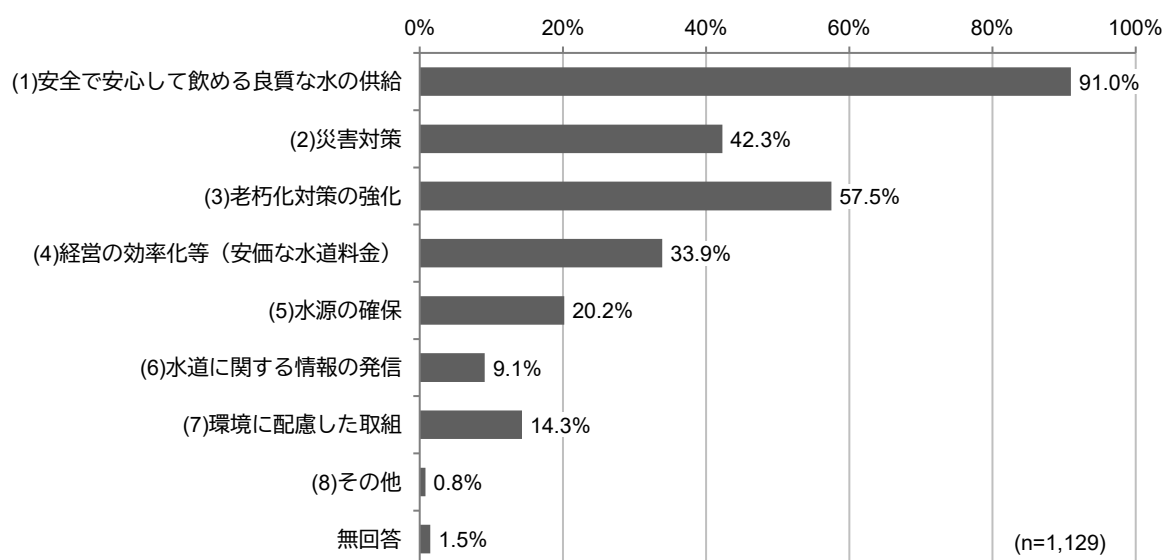
(○は3つまで)

今後の水道事業で優先的に実施すべきものについて、全体では、「安全で安心して飲める良質な水の供給」が91.0%と最も多く、次いで「老朽化対策の強化」が57.5%、「災害対策」が42.3%となっている。また、その他の回答としては、「効率化のみ考えて民間委託などせず公営を続けて行くべき」「カード払いOKに！」などとなっている。

年齢別にみると、全ての年代で「安全で安心して飲める良質な水の供給」とする回答割合が高くなっている。

居住地区別にみると、すべての地区で「安全で安心して飲める良質な水の供給」とする回答割合が高くなっている。

【今後の水道事業で優先的に実施すべきもの】



【一般契約者】

上段:度数 下段:%		問8 今後の水道事業で優先的に実施すべきもの									
		サンプル数	良質な水で安心して供給	災害対策	老朽化対策の強化	経営の効率化等(安価な水道料金)	水源の確保	水道に関する情報の発信	環境に配慮した取組	その他	無回答
全体		1,129 100.0%	1,027 91.0%	478 42.3%	649 57.5%	383 33.9%	228 20.2%	103 9.1%	161 14.3%	9 0.8%	17 1.5%
年齢	29歳以下	36 100.0%	30 83.3%	22 61.1%	11 30.6%	12 33.3%	5 13.9%	3 8.3%	7 19.4%	0 0.0%	1 2.8%
	30歳代	109 100.0%	97 89.0%	68 62.4%	50 45.9%	50 45.9%	17 15.6%	5 4.6%	20 18.3%	3 2.8%	2 1.8%
	40歳代	130 100.0%	116 89.2%	69 53.1%	81 62.3%	51 39.2%	18 13.8%	9 6.9%	21 16.2%	0 0.0%	0 0.0%
	50歳代	192 100.0%	180 93.8%	89 46.4%	124 64.6%	63 32.8%	34 17.7%	15 7.8%	23 12.0%	0 0.0%	1 0.5%
	60歳代	239 100.0%	221 92.5%	92 38.5%	156 65.3%	86 36.0%	47 19.7%	13 5.4%	38 15.9%	2 0.8%	3 1.3%
	70歳以上	421 100.0%	382 90.7%	136 32.3%	225 53.4%	120 28.5%	107 25.4%	58 13.8%	52 12.4%	4 1.0%	10 2.4%
	無回答	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	居住地区	中央地区	79 100.0%	74 93.7%	33 41.8%	40 50.6%	26 32.9%	17 21.5%	13 16.5%	8 10.1%	3 3.8%
上町地区		65 100.0%	61 93.8%	27 41.5%	42 64.6%	16 24.6%	19 29.2%	6 9.2%	7 10.8%	0 0.0%	1 1.5%
鴨池地区		145 100.0%	136 93.8%	66 45.5%	77 53.1%	57 39.3%	31 21.4%	10 6.9%	18 12.4%	1 0.7%	2 1.4%
城西地区		61 100.0%	58 95.1%	26 42.6%	40 65.6%	17 27.9%	5 8.2%	5 8.2%	12 19.7%	1 1.6%	0 0.0%
武・田上地区		80 100.0%	69 86.3%	41 51.3%	41 51.3%	20 25.0%	19 23.8%	9 11.3%	17 21.3%	0 0.0%	2 2.5%
谷山北部地区		133 100.0%	114 85.7%	62 46.6%	81 60.9%	45 33.8%	22 16.5%	8 6.0%	18 13.5%	0 0.0%	1 0.8%
谷山地区		170 100.0%	153 90.0%	77 45.3%	102 60.0%	60 35.3%	34 20.0%	13 7.6%	19 11.2%	1 0.6%	4 2.4%
伊敷地区		98 100.0%	89 90.8%	40 40.8%	49 50.0%	40 40.8%	15 15.3%	7 7.1%	9 9.2%	3 3.1%	3 3.1%
吉野地区		117 100.0%	108 92.3%	38 32.5%	68 58.1%	45 38.5%	26 22.2%	13 11.1%	20 17.1%	0 0.0%	2 1.7%
桜島地区		42 100.0%	39 92.9%	11 26.2%	26 61.9%	14 33.3%	12 28.6%	3 7.1%	8 19.0%	0 0.0%	1 2.4%
吉田地区		31 100.0%	29 93.5%	13 41.9%	20 64.5%	8 25.8%	6 19.4%	4 12.9%	8 25.8%	0 0.0%	0 0.0%
喜入地区		35 100.0%	33 94.3%	14 40.0%	20 57.1%	13 37.1%	10 28.6%	2 5.7%	5 14.3%	0 0.0%	0 0.0%
松元地区		35 100.0%	30 85.7%	14 40.0%	24 68.6%	12 34.3%	6 17.1%	3 8.6%	7 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
郡山地区		36 100.0%	32 88.9%	16 44.4%	18 50.0%	10 27.8%	6 16.7%	7 19.4%	4 11.1%	0 0.0%	0 0.0%
無回答		2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%

3 下水道について

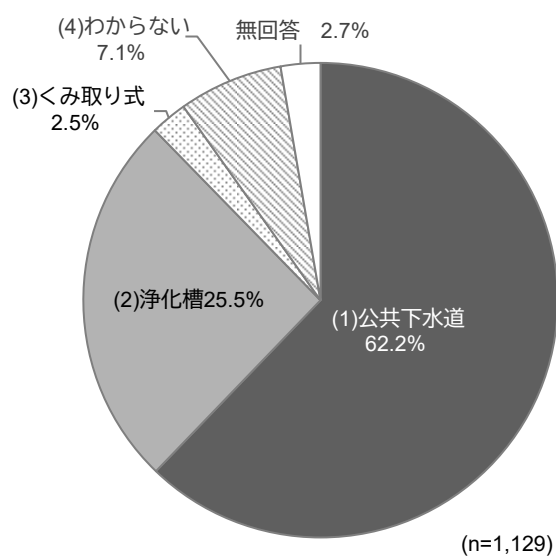
(12) 汚水処理状況

【問9】あなたのお住いの汚水処理状況について、当てはまるものに○をつけてください。

(○は1つだけ)

汚水処理状況について、全体では、「公共下水道」が62.2%と最も多く、次いで「浄化槽」が25.5%、「わからない」が7.1%となっている。

【汚水処理状況】



【一般契約者】

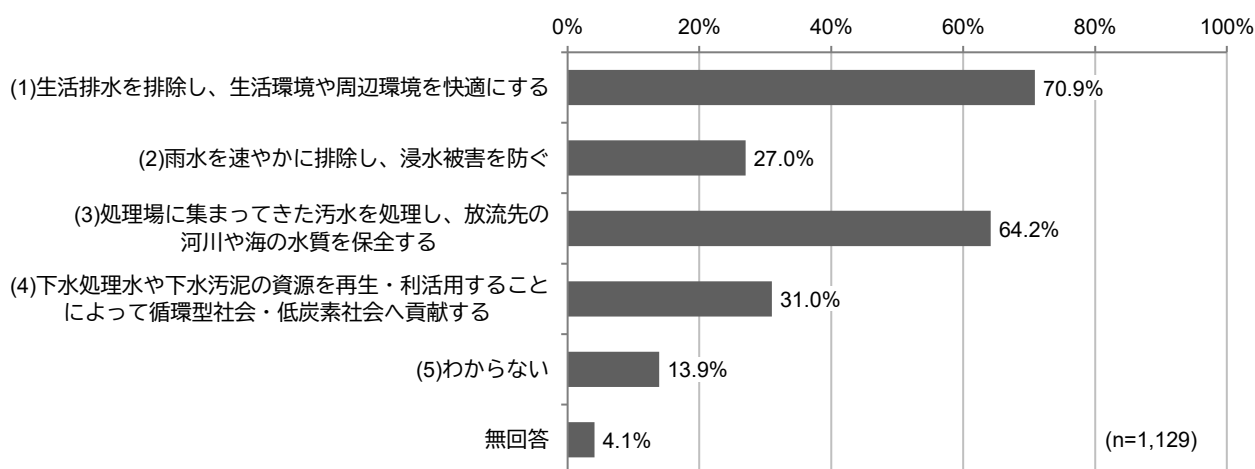
(13) 公共下水道の役割

【問 10】 公共下水道の役割にはどのようなものがあるかご存知ですか。当てはまると思われるものに○をつけてください。(○はいくつでも)

公共下水道の役割について、全体では、「生活排水を排除し、生活環境や周辺環境を快適にする」が 70.9%と最も多く、次いで「処理場に集まってきた汚水を処理し、放流先の河川や海の水質を保全する」が 64.2%、「下水処理水や下水汚泥の資源を再生・利活用することによって循環型社会・低炭素社会へ貢献する」が 31.0%となっている。

年齢別にみると、全ての年代において「生活排水を排除し、生活環境や周辺環境を快適にする」とする回答割合が高くなっている。

【公共下水道の役割】



上段:度数 下段:%	問10 公共下水道の役割にはどのようなものがあるか							
	サンプル数	生活排水を排除し、生活環境や周辺環境を快適にする	雨水を速やかに排除し、浸水被害を防ぐ	処理場に集まってきた汚水を処理し、放流先の河川や海の水質を保全する	下水処理水や下水汚泥の資源を再生・利活用することによって循環型社会・低炭素社会へ貢献する	わからない	無回答	
全体	1,129 100.0%	801 70.9%	305 27.0%	725 64.2%	350 31.0%	157 13.9%	46 4.1%	
年齢	29歳以下	36 100.0%	21 58.3%	6 16.7%	18 50.0%	7 19.4%	11 30.6%	1 2.8%
	30歳代	109 100.0%	71 65.1%	25 22.9%	53 48.6%	22 20.2%	26 23.9%	2 1.8%
	40歳代	130 100.0%	84 64.6%	39 30.0%	83 63.8%	24 18.5%	28 21.5%	1 0.8%
	50歳代	192 100.0%	140 72.9%	69 35.9%	137 71.4%	55 28.6%	26 13.5%	5 2.6%
	60歳代	239 100.0%	185 77.4%	66 27.6%	178 74.5%	95 39.7%	16 6.7%	8 3.3%
	70歳以上	421 100.0%	300 71.3%	100 23.8%	256 60.8%	147 34.9%	49 11.6%	28 6.7%
	無回答	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%

(14) 有機質肥料の販売認知度

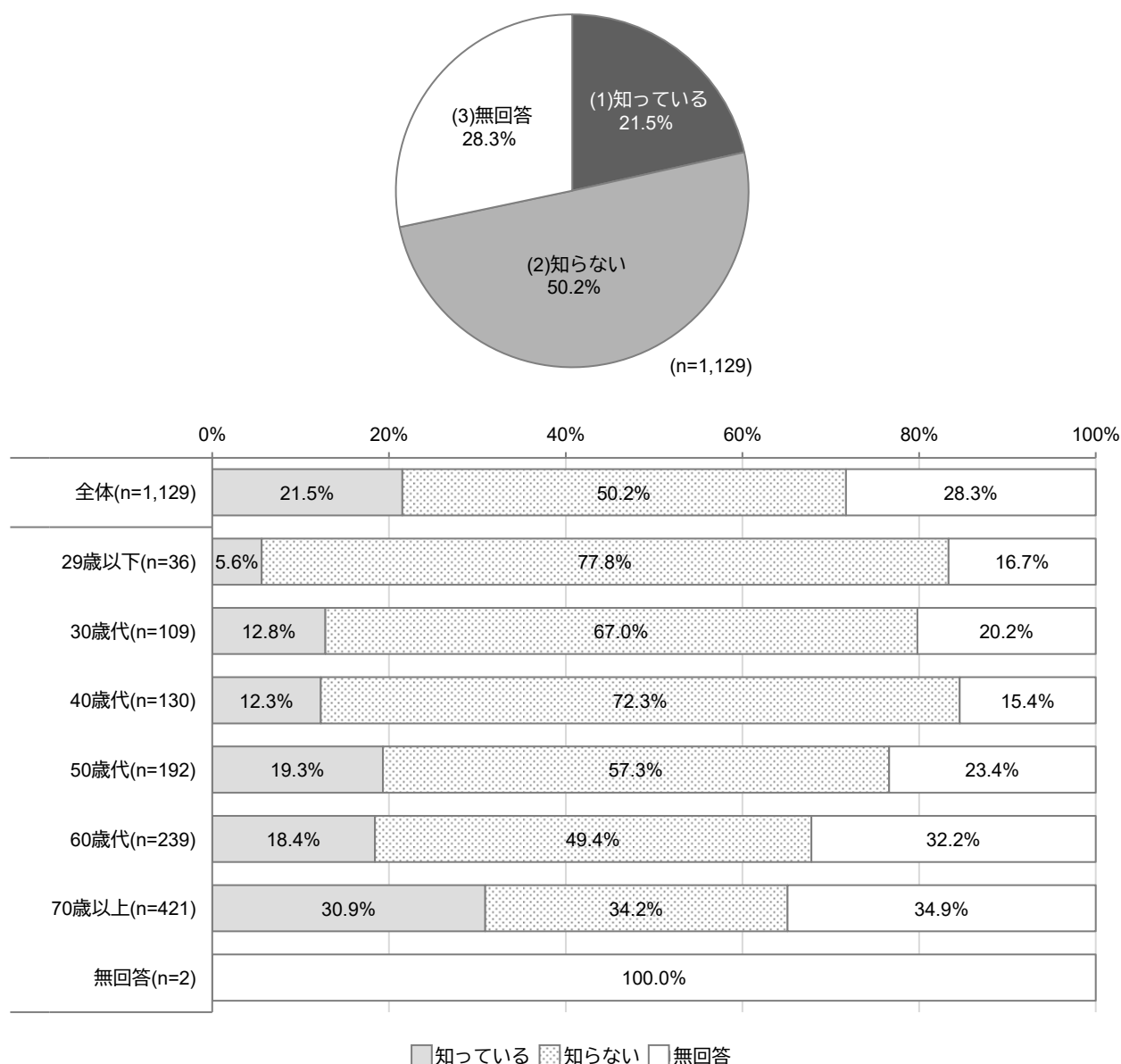
【問 11】本市の処理場で発生する下水汚泥は、発酵処理して安全な有機質肥料（サツマソイル）として販売していますが、知っていますか。（○は1つだけ）

有機質肥料の販売認知度について、全体では、「知っている」が 21.5%、「知らない」が 50.2%となっている。

年齢別にみると、全ての年代において「知らない」とする回答割合が高くなっており、年代が低くなるにしたがってその割合は高くなる傾向が見られる。

若年層をはじめとした幅広い年齢へ向けて、有機質肥料（サツマソイル）の広報・啓発に努め、周知を図る必要がある。

【有機質肥料の販売認知度】



【一般契約者】

(15) 有機質肥料の使用について

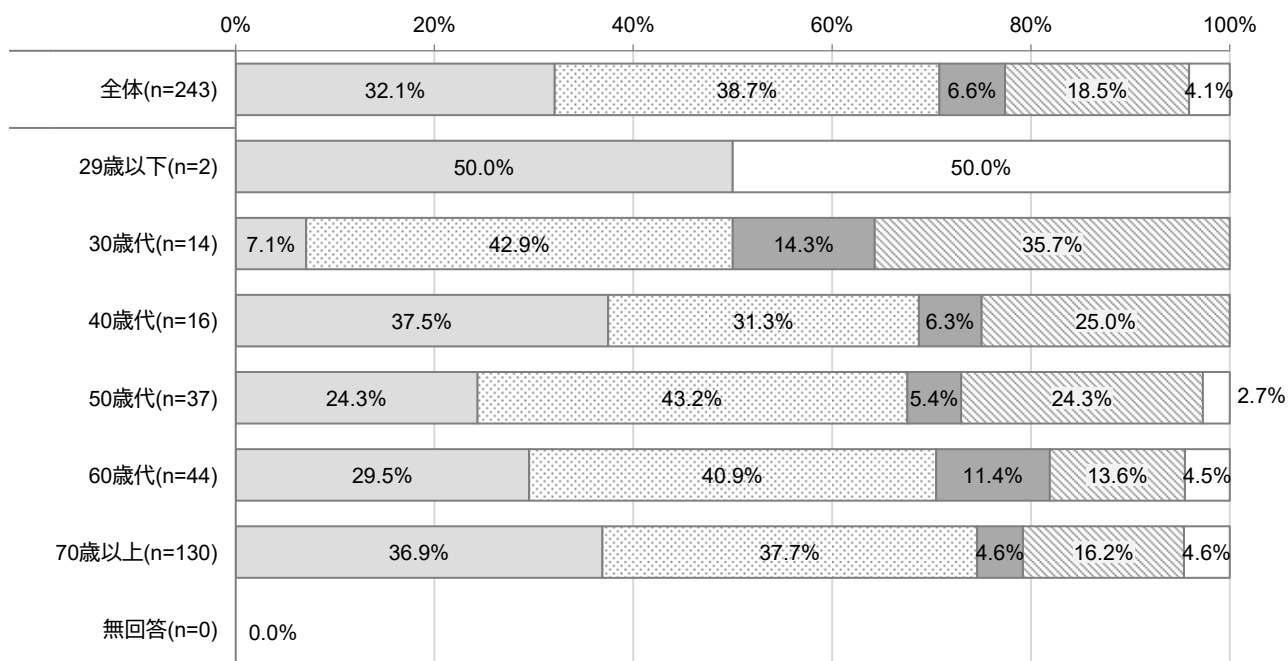
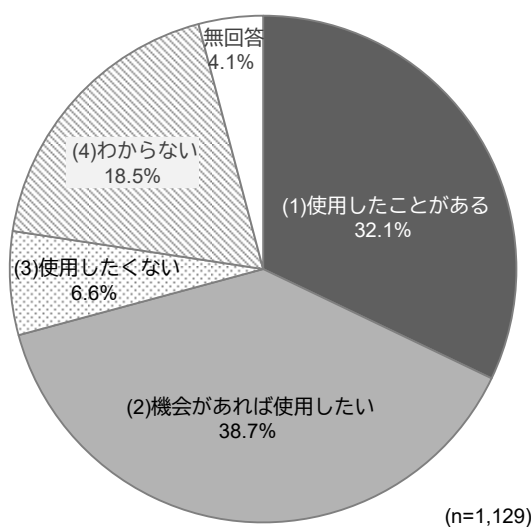
【問 11 (1)】 問 11 で「1. 知っている」を選んだ方にお尋ねします。

有機質肥料（サツマソイル）を使用したことがありますか。（○は1つだけ）

有機質肥料の使用について、全体では、「機会があれば使用したい」が38.7%と最も多く、次いで「使用したことがある」が32.1%、「わからない」が18.5%となっている。

年齢別にみると、40歳代では「使用したことがある」とする回答割合が高くなっている。また、40歳代では「機会があれば使用したい」とする回答割合は約3割にとどまっているが、29歳以下を除くその他の年代では「機会があれば使用したい」とする回答割合が約4割となっており、使用機会の提供やPR活動といった積極的な情報発信が望まれる。

【有機質肥料の使用について】



■ 使用したことがある ■ 機会があれば使用したい ■ 使用したくない ■ わからない □ 無回答

(16) 有機質肥料のイメージ

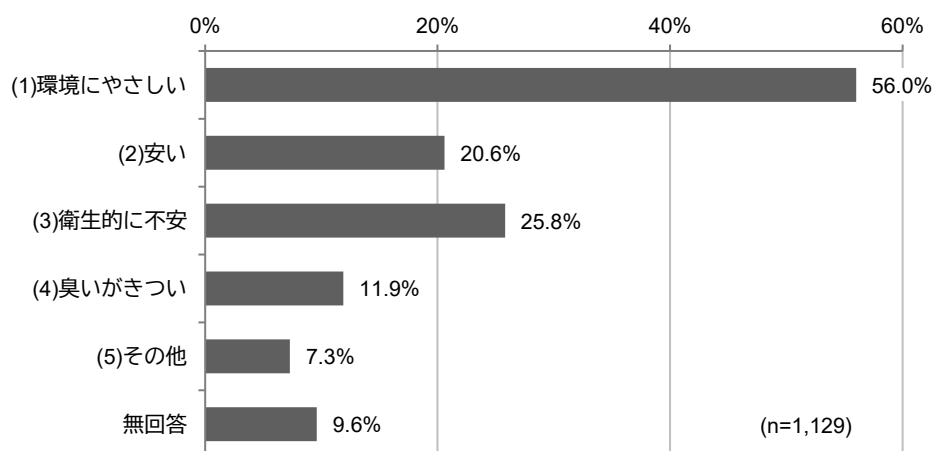
【問 12】 下水汚泥を活用した有機質肥料について、イメージを教えてください。

(○はいくつでも)

有機質肥料のイメージについて、全体では、「環境にやさしい」が56.0%と最も多く、次いで「衛生的に不安」が25.8%、「安い」が20.6%となっている。また、その他の回答としては、「肥料として効果があり育成がいいと思った事がある」「まだPRが足りない」などとなっている。

年齢別にみると、全ての年代において「環境にやさしい」とする回答割合が高くなっており、半数を超えている。また、29歳以下では「衛生的に不安」とする回答割合も高くなっている。

【有機質肥料の販売認知度】



上段:度数 下段:%		問12 下水汚泥を活用した有機質肥料のイメージ						
		サンプル数	環境にやさしい	安い	衛生的に不安	臭いがきつい	その他	無回答
全体		1,129	632	233	291	134	82	108
		100.0%	56.0%	20.6%	25.8%	11.9%	7.3%	9.6%
年齢	29歳以下	36	18	5	18	10	1	1
		100.0%	50.0%	13.9%	50.0%	27.8%	2.8%	2.8%
	30歳代	109	64	9	33	24	6	5
		100.0%	58.7%	8.3%	30.3%	22.0%	5.5%	4.6%
	40歳代	130	87	13	25	16	11	4
		100.0%	66.9%	10.0%	19.2%	12.3%	8.5%	3.1%
	50歳代	192	118	38	58	20	11	11
		100.0%	61.5%	19.8%	30.2%	10.4%	5.7%	5.7%
60歳代	239	126	59	65	28	12	24	
	100.0%	52.7%	24.7%	27.2%	11.7%	5.0%	10.0%	
70歳以上	421	219	109	92	36	41	61	
	100.0%	52.0%	25.9%	21.9%	8.6%	9.7%	14.5%	
無回答	2	0	0	0	0	0	2	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

【一般契約者】

(17) 下水道事業で今後優先すべきこと

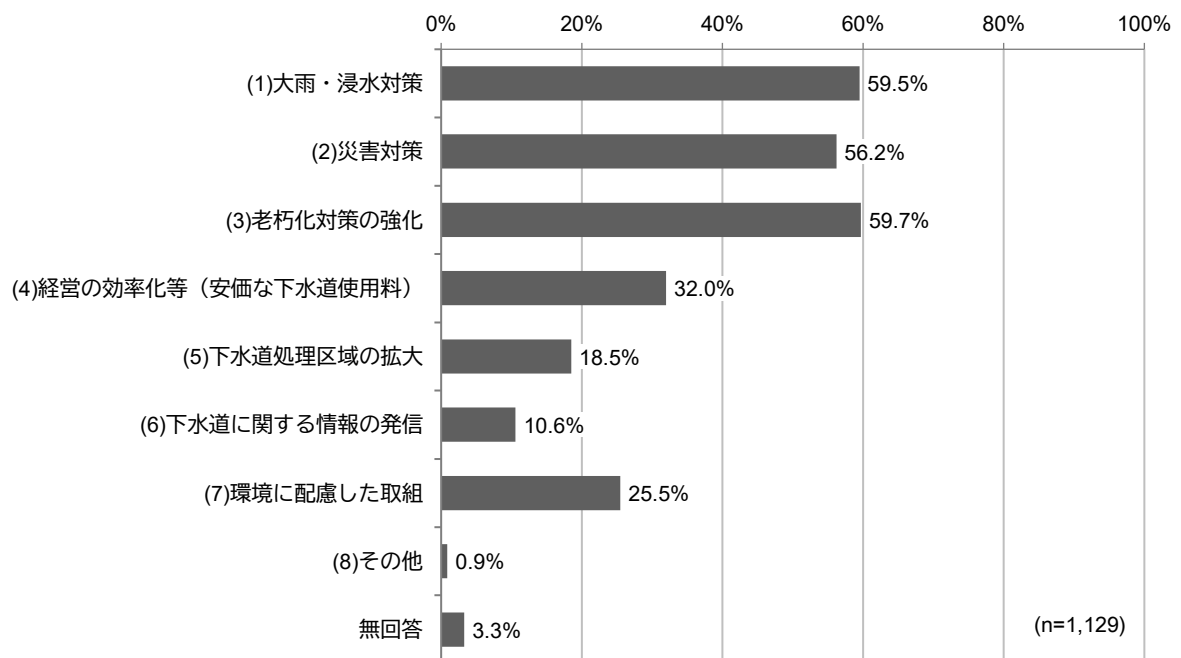
【問 13】 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものを次の中から3つ選んでください。
(○は3つまで)

下水道事業で今後優先すべきことについて、全体では、「老朽化対策の強化」が59.7%と最も多く、次いで「大雨・浸水対策」が59.5%、「災害対策」が56.2%となっている。

年齢別にみると、29歳以下から50歳代では「災害対策」とする回答割合が高く、60歳代、70歳以上では「老朽化対策の強化」とする回答割合が高くなっている。

居住地区別にみると、概ね全ての地区で「老朽化対策の強化」が高い割合を占めており、上町地区では特に高い割合となっている。また、中央地区、鴨池地区、谷山北部地区、伊敷地区、吉野地区、郡山地区では「大雨・浸水対策」とする回答割合が高くなっており、武・田上地区、伊敷地区では「災害対策」とする回答割合が高くなっている。

【下水道事業で今後優先すべきこと】



上段:度数 下段:%		問13 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきもの									
		サンプル数	大雨・浸水対策	災害対策	老朽化対策の強化	経営の効率化等（安価な下水道使用料）	下水道処理区域の拡大	下水道に関する情報の発信	環境に配慮した取組	その他	無回答
全体		1,129 100.0%	672 59.5%	634 56.2%	674 59.7%	361 32.0%	209 18.5%	120 10.6%	288 25.5%	10 0.9%	37 3.3%
年齢	29歳以下	36 100.0%	21 58.3%	25 69.4%	16 44.4%	13 36.1%	4 11.1%	3 8.3%	10 27.8%	1 2.8%	0 0.0%
	30歳代	109 100.0%	75 68.8%	84 77.1%	52 47.7%	33 30.3%	21 19.3%	7 6.4%	25 22.9%	0 0.0%	2 1.8%
	40歳代	130 100.0%	87 66.9%	90 69.2%	79 60.8%	40 30.8%	19 14.6%	16 12.3%	33 25.4%	1 0.8%	0 0.0%
	50歳代	192 100.0%	121 63.0%	123 64.1%	121 63.0%	50 26.0%	30 15.6%	16 8.3%	55 28.6%	1 0.5%	3 1.6%
	60歳代	239 100.0%	139 58.2%	113 47.3%	157 65.7%	84 35.1%	49 20.5%	23 9.6%	61 25.5%	1 0.4%	8 3.3%
	70歳以上	421 100.0%	229 54.4%	198 47.0%	248 58.9%	140 33.3%	86 20.4%	55 13.1%	104 24.7%	6 1.4%	23 5.5%
	無回答	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
	居住地区	中央地区	79 100.0%	53 67.1%	40 50.6%	44 55.7%	24 30.4%	6 7.6%	12 15.2%	20 25.3%	1 1.3%
上町地区		65 100.0%	37 56.9%	40 61.5%	48 73.8%	20 30.8%	10 15.4%	7 10.8%	14 21.5%	0 0.0%	1 1.5%
鴨池地区		145 100.0%	91 62.8%	86 59.3%	82 56.6%	53 36.6%	15 10.3%	17 11.7%	40 27.6%	1 0.7%	3 2.1%
城西地区		61 100.0%	38 62.3%	39 63.9%	40 65.6%	16 26.2%	8 13.1%	8 13.1%	17 27.9%	0 0.0%	1 1.6%
武・田上地区		80 100.0%	49 61.3%	53 66.3%	48 60.0%	21 26.3%	8 10.0%	6 7.5%	20 25.0%	1 1.3%	3 3.8%
谷山北部地区		133 100.0%	82 61.7%	79 59.4%	81 60.9%	45 33.8%	19 14.3%	14 10.5%	34 25.6%	1 0.8%	2 1.5%
谷山地区		170 100.0%	107 62.9%	97 57.1%	108 63.5%	53 31.2%	38 22.4%	19 11.2%	39 22.9%	0 0.0%	6 3.5%
伊敷地区		98 100.0%	55 56.1%	55 56.1%	55 56.1%	41 41.8%	16 16.3%	8 8.2%	27 27.6%	2 2.0%	3 3.1%
吉野地区		117 100.0%	66 56.4%	64 54.7%	65 55.6%	39 33.3%	35 29.9%	10 8.5%	28 23.9%	2 1.7%	1 0.9%
桜島地区		42 100.0%	21 50.0%	13 31.0%	28 66.7%	15 35.7%	7 16.7%	5 11.9%	14 33.3%	0 0.0%	4 9.5%
吉田地区		31 100.0%	17 54.8%	17 54.8%	18 58.1%	7 22.6%	10 32.3%	1 3.2%	9 29.0%	0 0.0%	2 6.5%
喜入地区		35 100.0%	19 54.3%	17 48.6%	22 62.9%	12 34.3%	13 37.1%	4 11.4%	8 22.9%	0 0.0%	2 5.7%
松元地区		35 100.0%	17 48.6%	15 42.9%	20 57.1%	7 20.0%	15 42.9%	2 5.7%	7 20.0%	2 5.7%	2 5.7%
郡山地区		36 100.0%	20 55.6%	19 52.8%	13 36.1%	8 22.2%	9 25.0%	6 16.7%	10 27.8%	0 0.0%	5 13.9%
無回答		2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%

4 水道・下水道共通の項目について

(18) 使用している節水機器

【問 14】 最近、さまざまな節水機器が普及していますが、あなたのご家庭に節水機器はありますか。当てはまるものすべてについて番号に○をつけてください。(○はいくつでも)

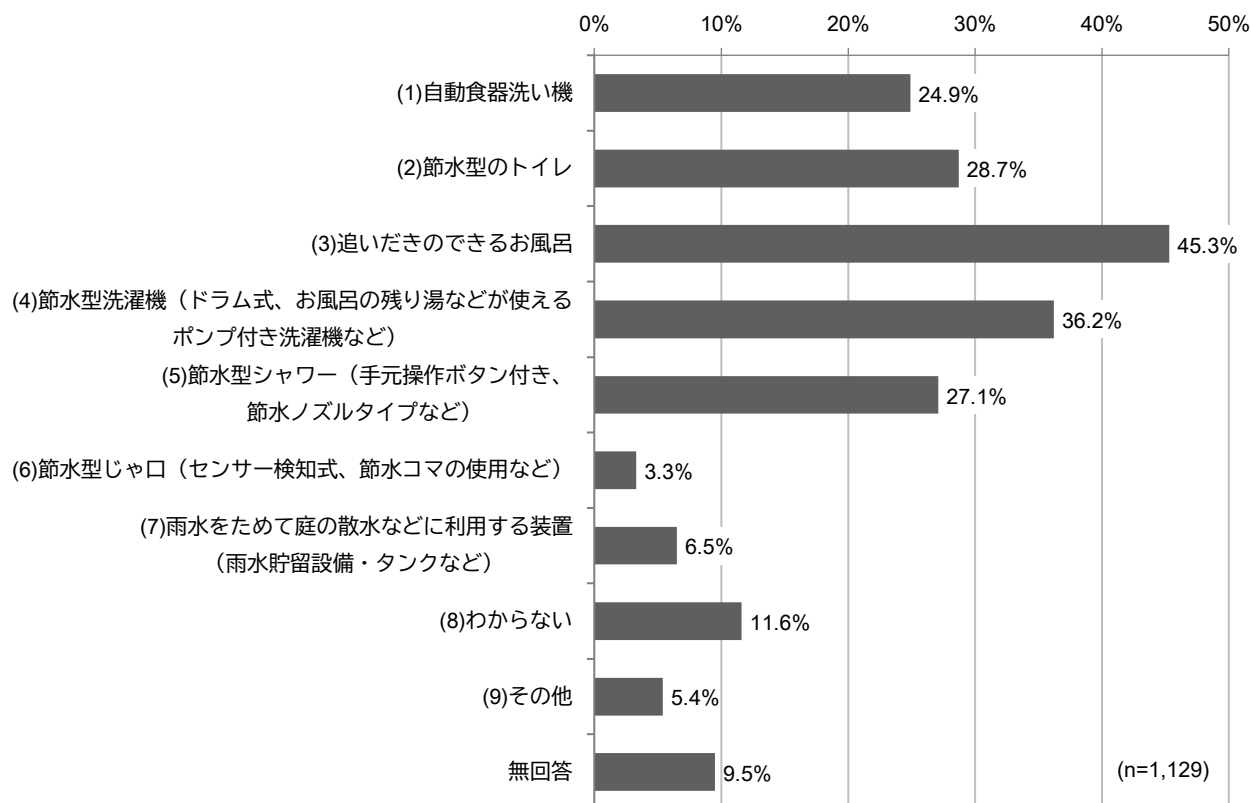
使用している節水機器について、全体では、「追いだきのできるお風呂」が45.3%と最も多く、次いで「節水型洗濯機（ドラム式、お風呂の残り湯などが使えるポンプ付き洗濯機など）」が36.2%、「節水型のトイレ」が28.7%となっている。

年齢別にみると、40歳代では「節水型洗濯機（ドラム式、お風呂の残り湯などが使えるポンプ付き洗濯機など）」とする回答割合が高く、その他の年代では「追いだきのできるお風呂」とする回答割合が高くなっている。

世帯人数別にみると、概ねすべての世帯で「追いだきのできるお風呂」が高い割合を占めており、5人では「自動食器洗い機」及び「節水型洗濯機（ドラム式、お風呂の残り湯などが使えるポンプ付き洗濯機など）」とする回答割合が高くなっている。

29歳以下や単身世帯では、「わからない」とする回答割合が高くなっており、節水への意識の低さが伺われる。

【使用している節水機器】



上段:度数 下段:%	問14 使用している節水機器												
	サンプル数	自動食器洗い機	節水型のトイレ	追いだきのできるお風呂	風呂の残り湯洗濯機(ドラム式、お風呂付き洗濯機など)	節水型洗濯機(シャワーノズルタイプなど)	タン付き、節水シャワー(手元操作ボタン)	節水型シャワー(センサー検知)	式、節水コマの使用など)	備・利用する装置(雨水貯留設備)	雨水をためて庭の散水などに	わからない	その他
全体	1,129 100.0%	281 24.9%	324 28.7%	511 45.3%	409 36.2%	306 27.1%	37 3.3%	73 6.5%	131 11.6%	61 5.4%	107 9.5%		
年齢	29歳以下	36 100.0%	3 8.3%	4 11.1%	14 38.9%	3 8.3%	10 27.8%	1 2.8%	0 0.0%	11 30.6%	1 2.8%	3 8.3%	
	30歳代	109 100.0%	50 45.9%	40 36.7%	70 64.2%	52 47.7%	41 37.6%	8 7.3%	2 1.8%	5 4.6%	4 3.7%	6 5.5%	
	40歳代	130 100.0%	52 40.0%	41 31.5%	65 50.0%	67 51.5%	45 34.6%	3 2.3%	4 3.1%	11 8.5%	8 6.2%	8 6.2%	
	50歳代	192 100.0%	52 27.1%	49 25.5%	85 44.3%	81 42.2%	50 26.0%	5 2.6%	11 5.7%	18 9.4%	5 2.6%	16 8.3%	
	60歳代	239 100.0%	55 23.0%	75 31.4%	111 46.4%	87 36.4%	63 26.4%	8 3.3%	13 5.4%	26 10.9%	15 6.3%	17 7.1%	
	70歳以上	421 100.0%	69 16.4%	115 27.3%	166 39.4%	119 28.3%	97 23.0%	12 2.9%	43 10.2%	59 14.0%	28 6.7%	56 13.3%	
	無回答	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	
	世帯人数	1人	304 100.0%	31 10.2%	50 16.4%	85 28.0%	61 20.1%	60 19.7%	7 2.3%	15 4.9%	69 22.7%	24 7.9%	46 15.1%
2人		449 100.0%	98 21.8%	128 28.5%	218 48.6%	163 36.3%	116 25.8%	13 2.9%	34 7.6%	44 9.8%	25 5.6%	39 8.7%	
3人		181 100.0%	55 30.4%	65 35.9%	93 51.4%	79 43.6%	45 24.9%	7 3.9%	12 6.6%	12 6.6%	5 2.8%	16 8.8%	
4人		120 100.0%	60 50.0%	51 42.5%	71 59.2%	66 55.0%	51 42.5%	7 5.8%	7 5.8%	4 3.3%	5 4.2%	2 1.7%	
5人		50 100.0%	29 58.0%	19 38.0%	28 56.0%	29 58.0%	25 50.0%	2 4.0%	3 6.0%	1 2.0%	2 4.0%	1 2.0%	
6人以上		24 100.0%	8 33.3%	10 41.7%	16 66.7%	11 45.8%	9 37.5%	1 4.2%	2 8.3%	1 4.2%	0 0.0%	3 12.5%	
無回答		1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	

【一般契約者】

(19) 節水機器の設置時期

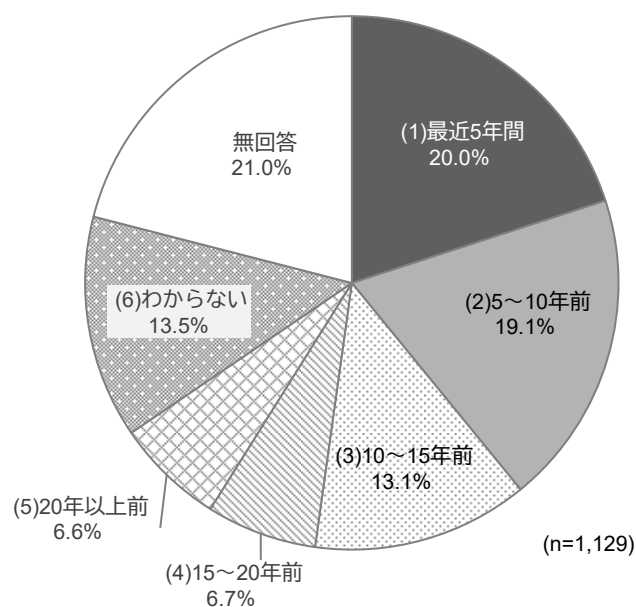
【問 15】 節水機器を設置したのはいつ頃ですか。(○は1つだけ)

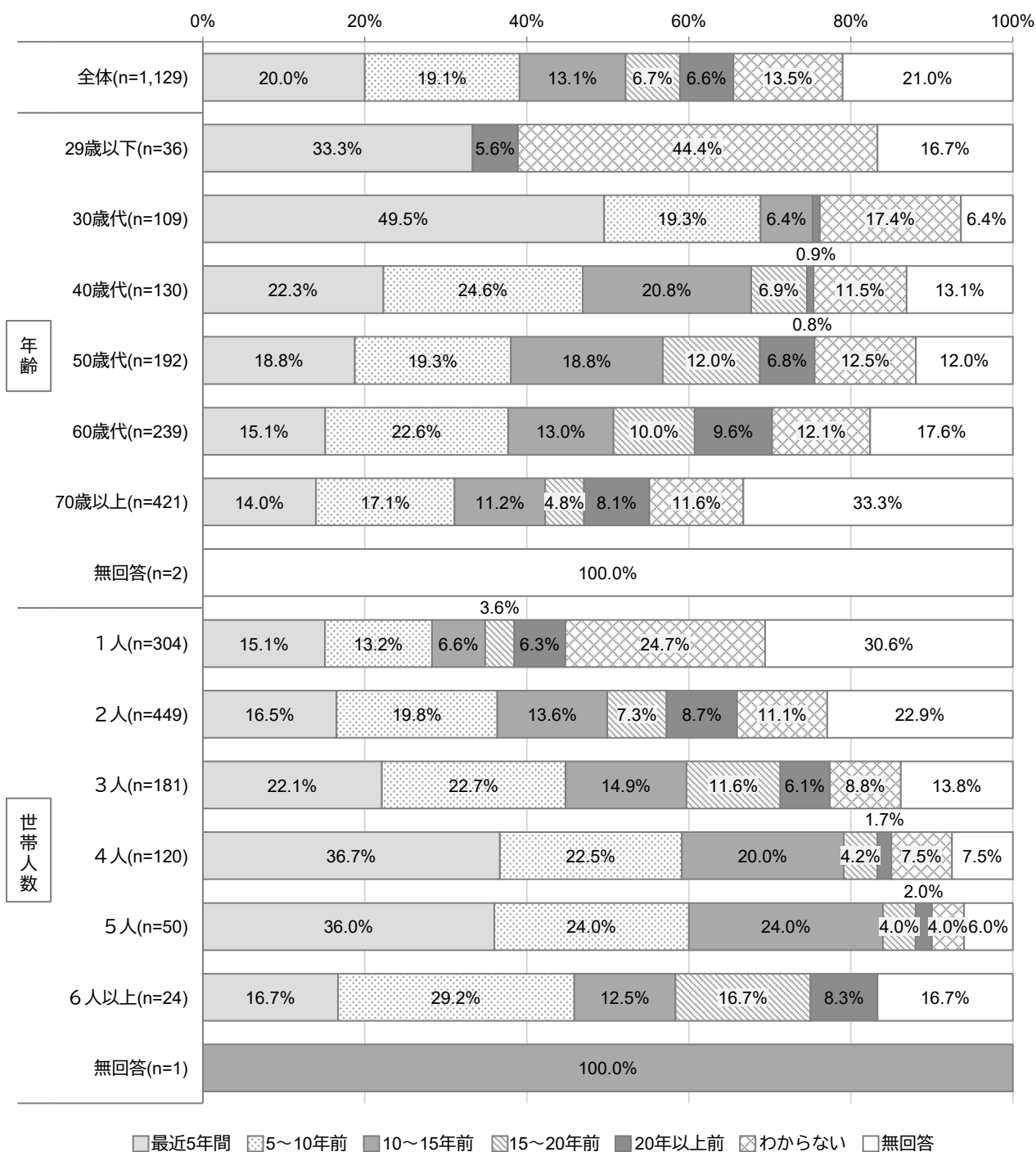
節水機器の設置時期について、全体では、「最近5年間」が20.0%と最も多く、次いで「5～10年前」が19.1%、「わからない」が13.5%となっている。

年齢別にみると、29歳以下では「わからない」とする回答割合が高く、30歳代では「最近5年間」が約5割となっている。

世帯人数別にみると、1人では「わからない」が高い割合を占めており、2人、3人、6人以上では「5～10年前」とする回答割合が高く、4人、5人では「最近5年間」とする回答割合が高くなっている。

【節水機器の設置時期】





【一般契約者】

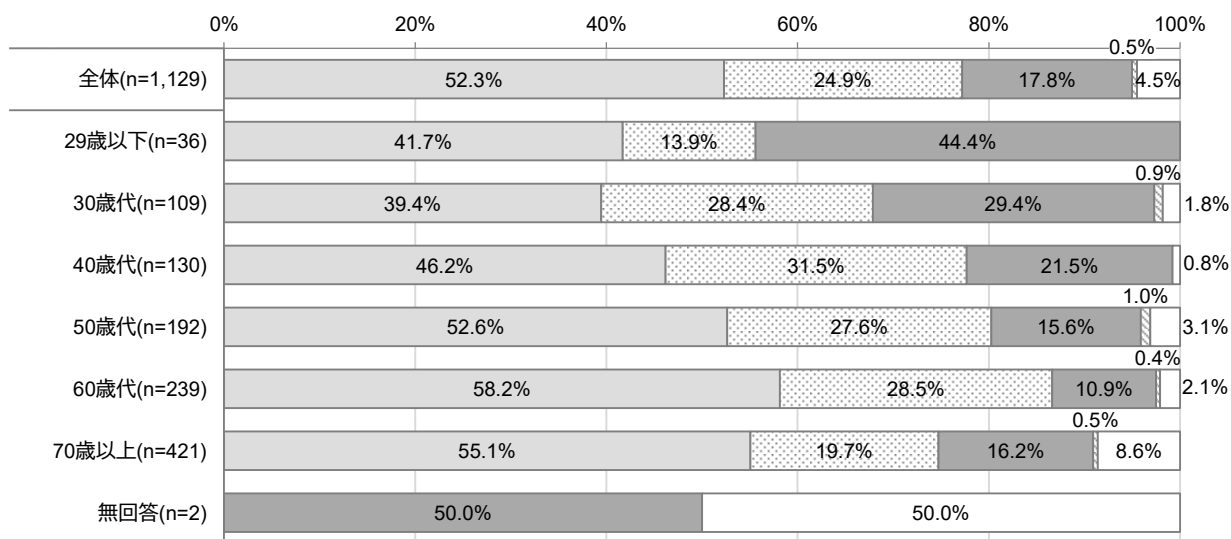
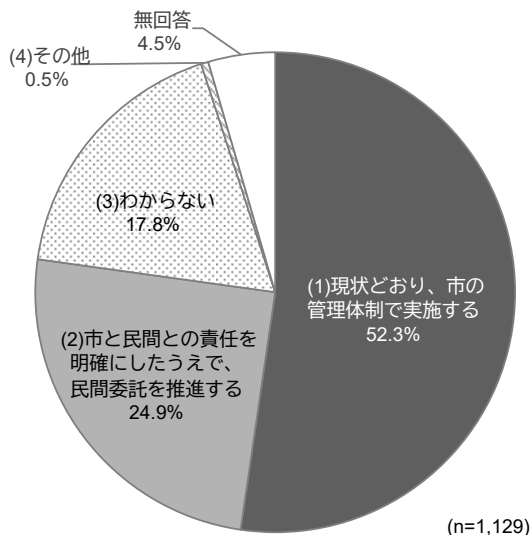
(20) 民間委託の推進について

【問 16】 これまで、効率的な経営を行うため、料金関係業務や処理場の運転など民間委託を推進していますが、今後の浄水場や処理場の運営等について、どのように思われますか。
(○は1つだけ)

民間委託の推進について、全体では、「現状どおり、市の管理体制で実施する」が52.3%と最も多く、次いで「市と民間との責任を明確にしたうえで、民間委託を推進する」が24.9%、「わからない」が17.8%となっている。また、その他の回答としては、「民間に委託したら料金が高くなる様な気がします」「料金が安くなる方を推薦したい」などとなっている。

年齢別にみると、概ね全ての世代で「現状どおり、市の管理体制で実施する」とする回答割合が高くなっているが、29歳以下では「わからない」とする回答割合が高くなっている。

【民間委託の推進について】

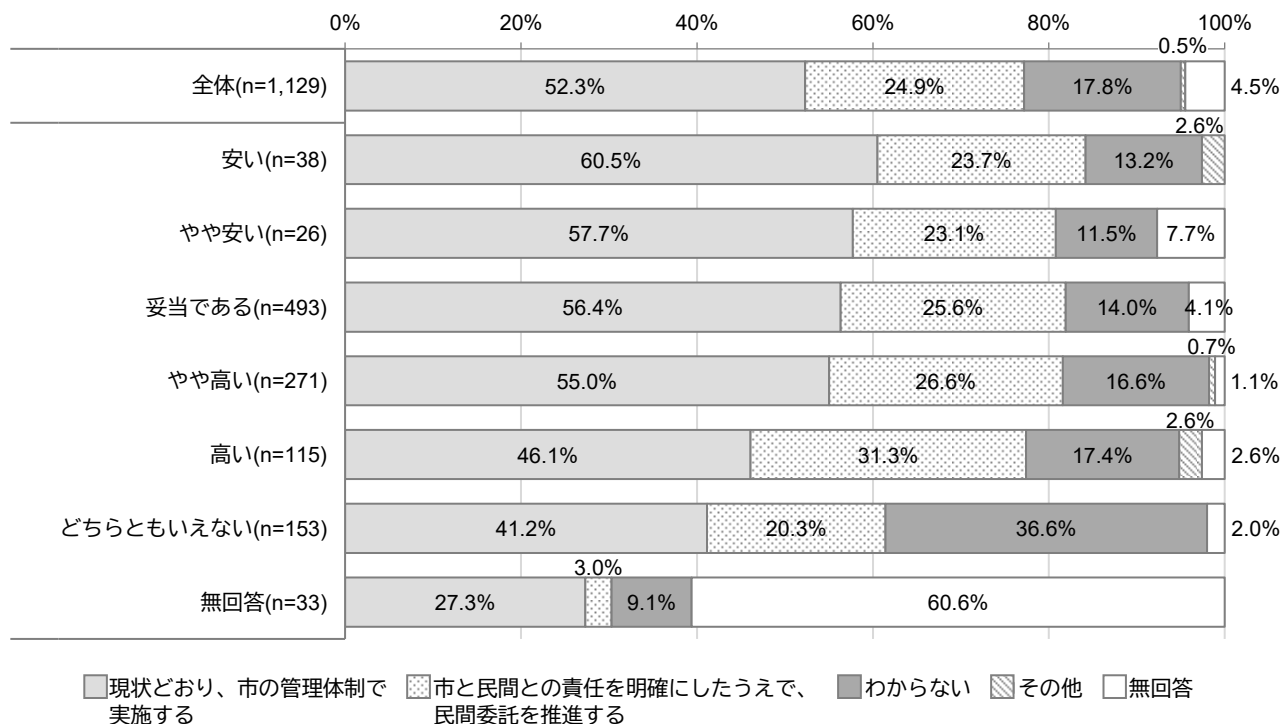


現状どおり、市の管理体制で実施する
 市と民間との責任を明確にしたうえで、民間委託を推進する
 わからない
 その他
 無回答

(20-1) 水道料金等についてとのクロス集計

水道料金等についての評価別にみると、すべての区分で「現状どおり、市の管理体制で実施する」とする回答割合が高くなっているが、「高い」及び「どちらともいえない」と回答した人ではその割合が半数を下回っている。

水道料金が「やや高い」、「高い」と感じている人では「市と民間の責任を明確にしたうえで、民間委託を推進する」の回答割合が高くなる傾向が見られる。



【一般契約者】

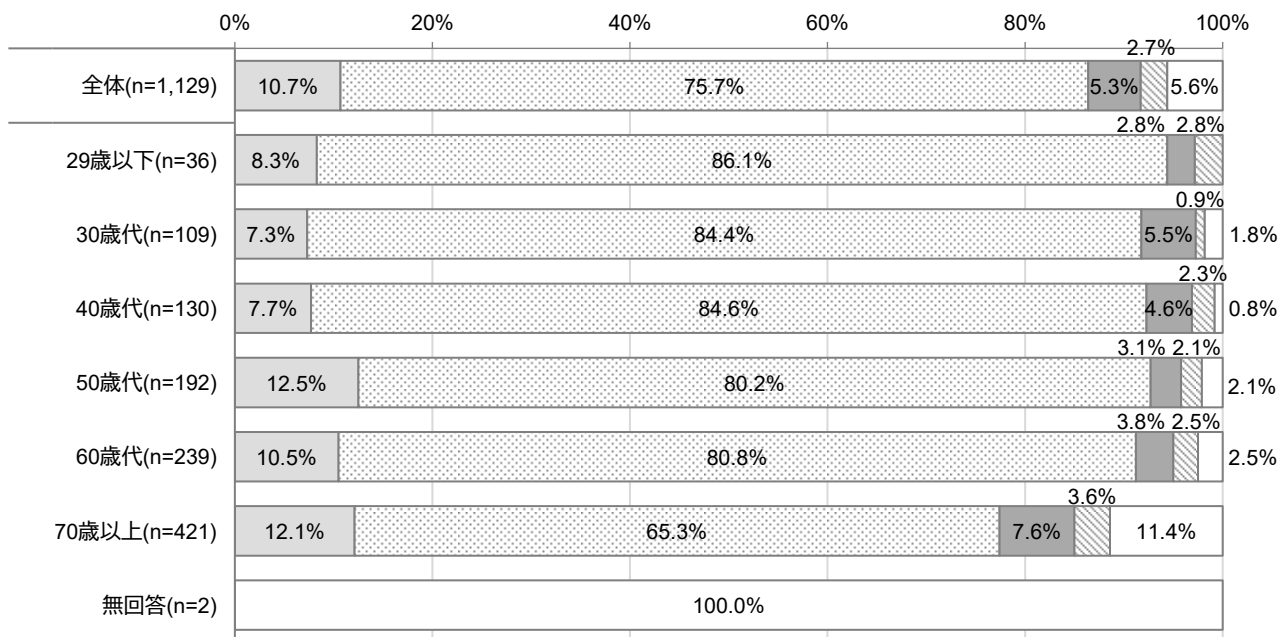
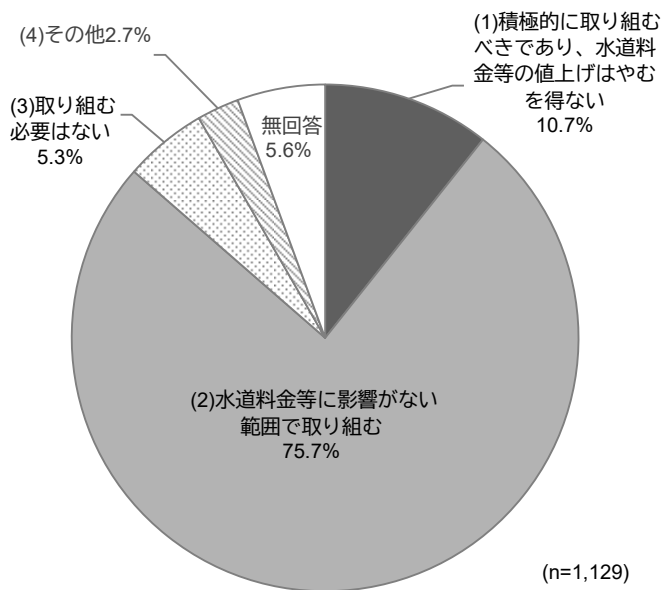
(21) 新エネルギーの導入について

【問 17】 環境にやさしい上下水道の取組として、太陽光発電設備などの新エネルギーの導入について、どのように思われますか。(○は1つだけ)

新エネルギーの導入について、全体では、「水道料金等に影響がない範囲で取り組む」が75.7%と最も多く、次いで「積極的に取り組むべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない」が10.7%、「取り組む必要はない」が5.3%となっている。

年齢別にみると、すべての年代で「水道料金等に影響がない範囲で取り組む」とする回答割合が高くなっており、70歳以上以外の年代では8割を超えており、概ね肯定的な意見が多い。

【新エネルギーの導入について】



積極的に取り組むべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない
 水道料金等に影響がない範囲で取り組む
 取り組む必要はない
 その他
 無回答

(22) 水道料金等について

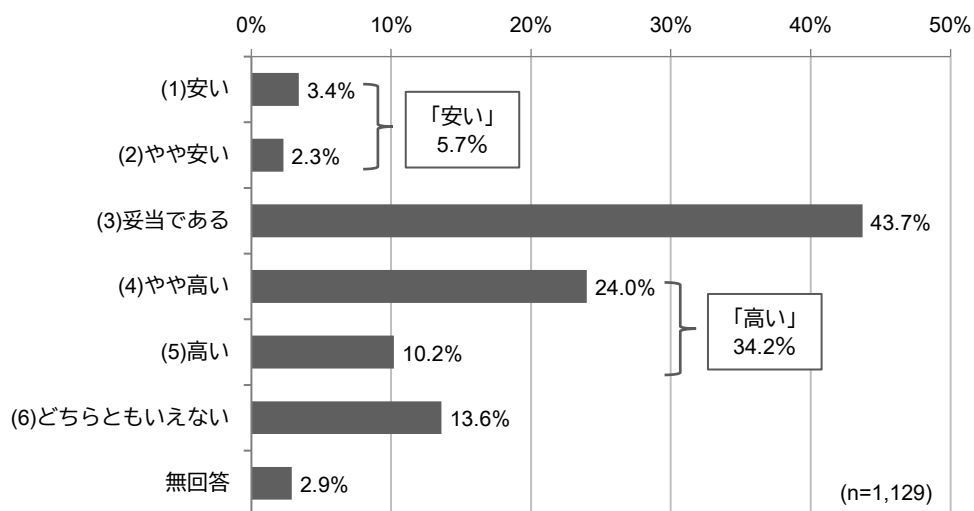
【問 18】 現在お支払いになっている水道料金等について、どう感じていますか。(○は1つだけ)

水道料金等について、全体では、「安い」(「安い」と「やや安い」の合計、以下同様)が5.7%、「妥当である」が43.7%、「高い」(「高い」と「やや高い」の合計、以下同様)が34.2%、「どちらともいえない」が13.6%となっている。

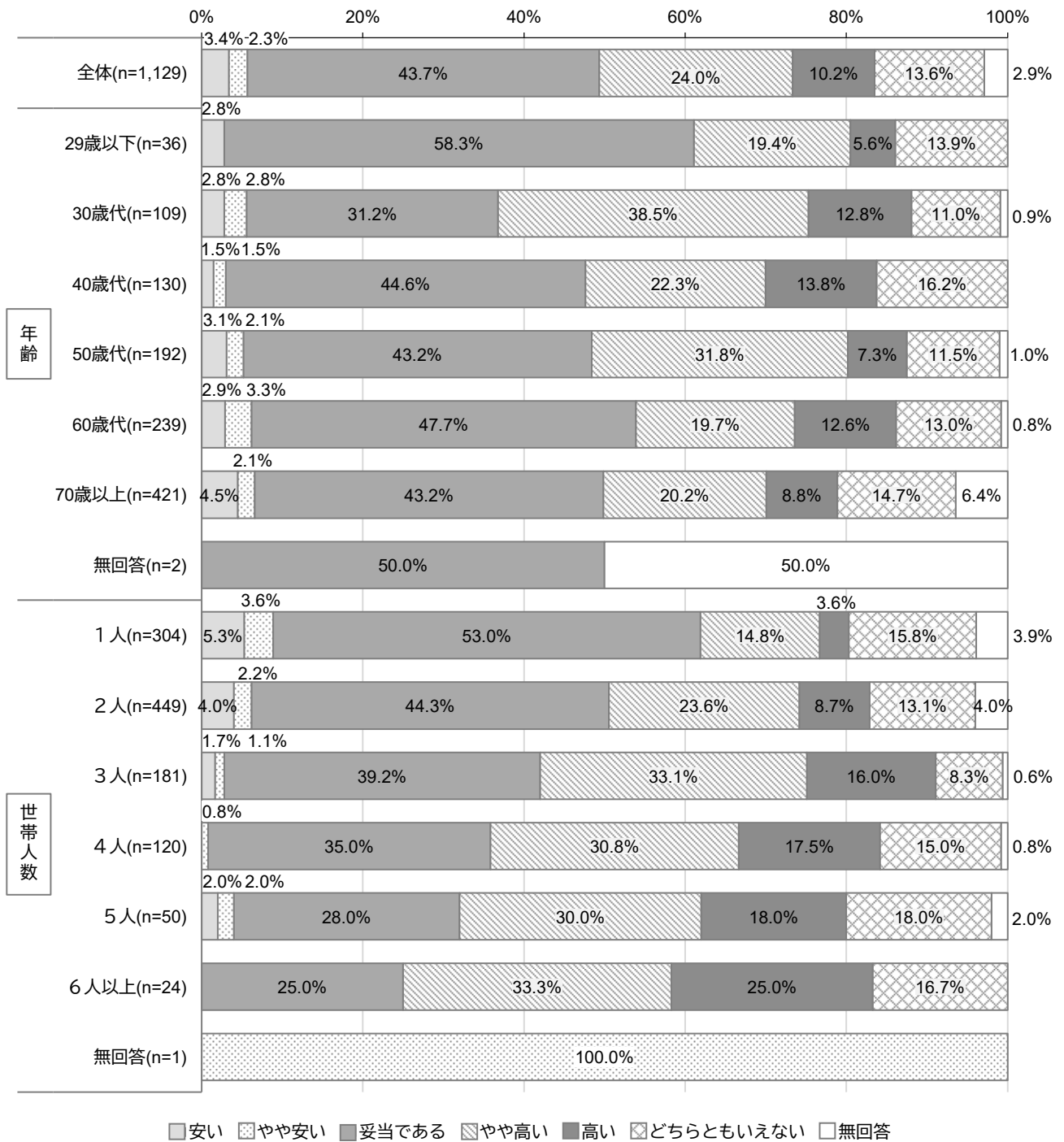
年齢別にみると、30歳代では「高い」とする回答割合が高くなっている。

世帯人数別にみると、3人から6人以上では「高い」とする回答割合が高くなっており、世帯人数が増えるにしたがって概ね順次その割合が多くなる傾向がみられる。

【水道料金等について】



【一般契約者】



(23) 老朽化施設更新に対する取組について

【問 19】老朽化した施設（水道管、污水管、浄水場や処理場等）の更新は、水道料金等への影響が出ないように施設の延命化や工事費の縮減等を図りながら、計画的に行っています。しかし、今後、老朽化した施設は増加する見込みであり、管破損や施設の故障による断水などを防ぐため、多額の費用が必要であると考えています。今後どのように施設の更新に取り組んで行くべきと思われますか。（○は1つだけ）

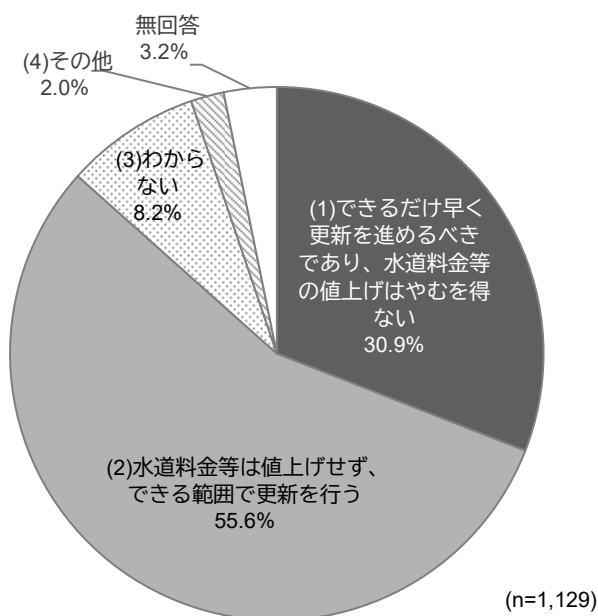
老朽化施設更新に対する取組について、全体では、「水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う」が 55.6%と最も多く、次いで「できるだけ早く更新を進めるべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない」が 30.9%、「わからない」が 8.2%となっている。また、その他の回答としては、「料金の値上額によるが、老朽化対策は必要だと思う」「計画的かつ効率的に施設更新を進めるべきである」「バランスが大事、必要なら市民に説明の上進めていくべき」などとなっている。

年齢別にみると、全ての年代で「水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う」とする回答割合が高くなっており、29歳以下、30歳代では6割を超えている。

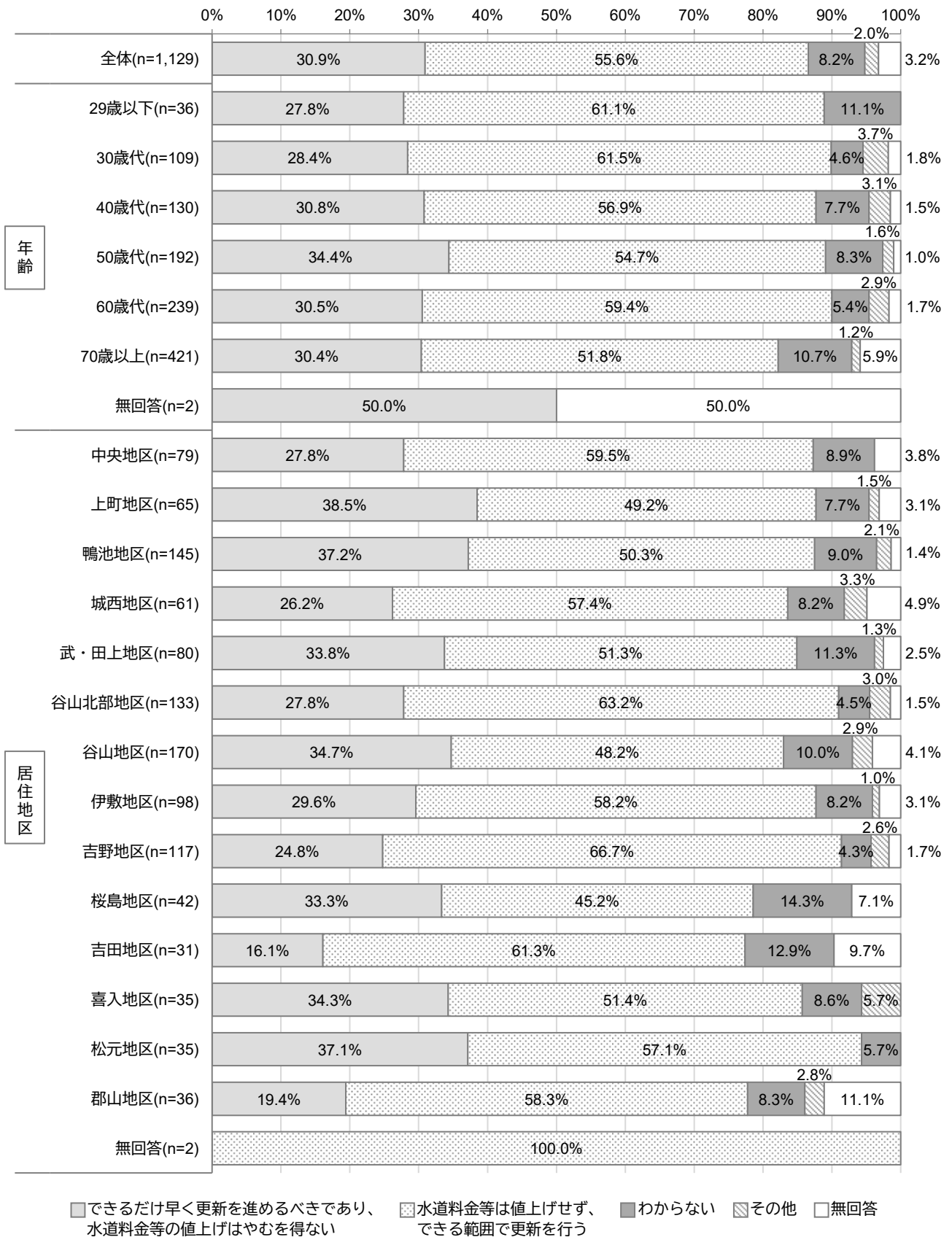
居住地区別にみると、すべての地区で「水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う」とする回答割合が高くなっており、谷山北部地区、吉野地区、吉田地区では6割を超えている。

今後の老朽化施設の更新については、その必要性や水道料金等との関連性についても十分な説明が必要である。

【老朽化施設更新に対する取組について】

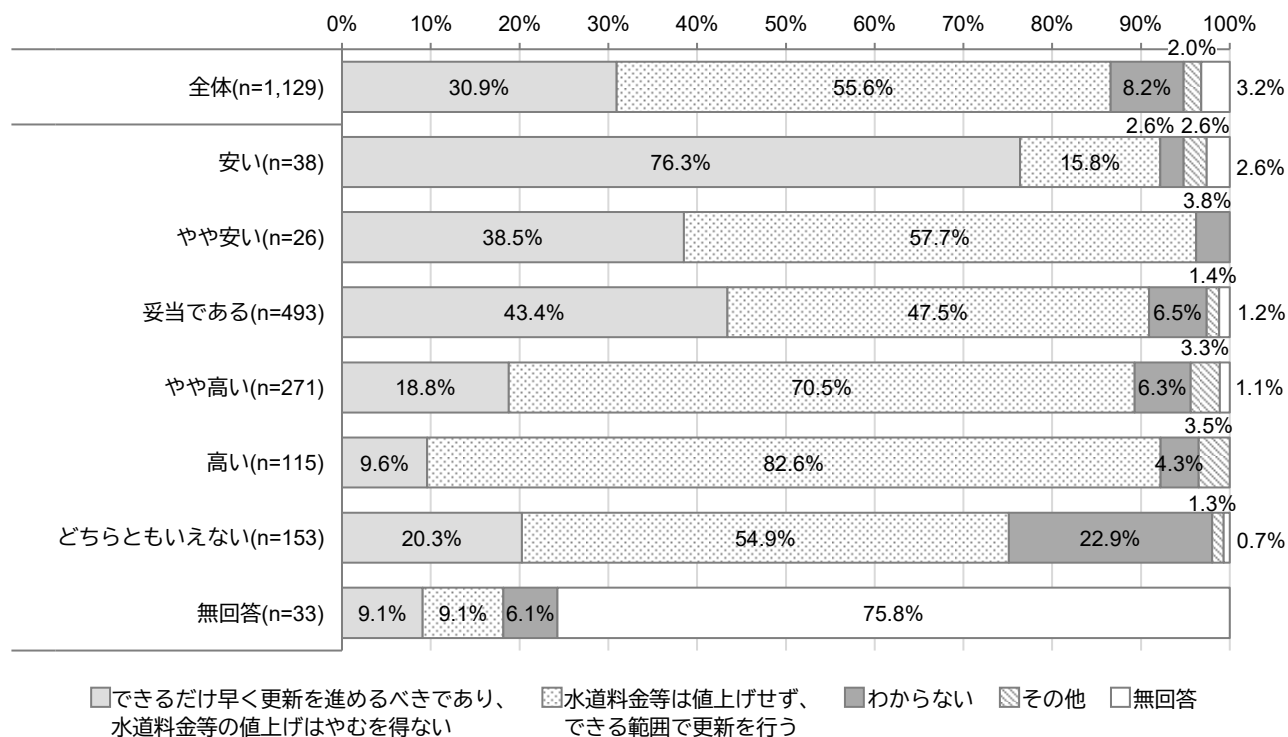


【一般契約者】



(23-1) 水道料金等についてとのクロス集計

水道料金等への評価別にみると、「安い」と回答した人では「できるだけ早く更新を進めるべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない」とする回答割合が高くなっている。また、「やや高い」、「高い」と回答した人では「水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う」とする回答割合が高くなっている。



5 災害について

(24) 応急給水拠点の認知度

【問 20】地震や風水害などの災害のときに、市民の皆さんへ飲料水を届けるため、水道施設や公共施設等の 91 箇所が応急給水拠点として設定されていることを知っていましたか。
(○は 1 つだけ)。

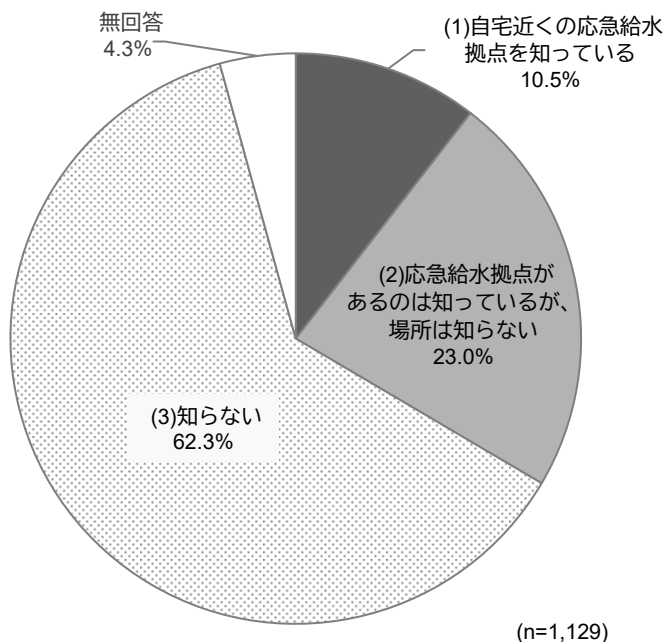
応急給水拠点の認知度について、全体では、「知らない」が 62.3%と最も多く、次いで「応急給水拠点があるのは知っているが、場所は知らない」が 23.0%、「自宅近くの応急給水拠点を知っている」が 10.5%となっている。

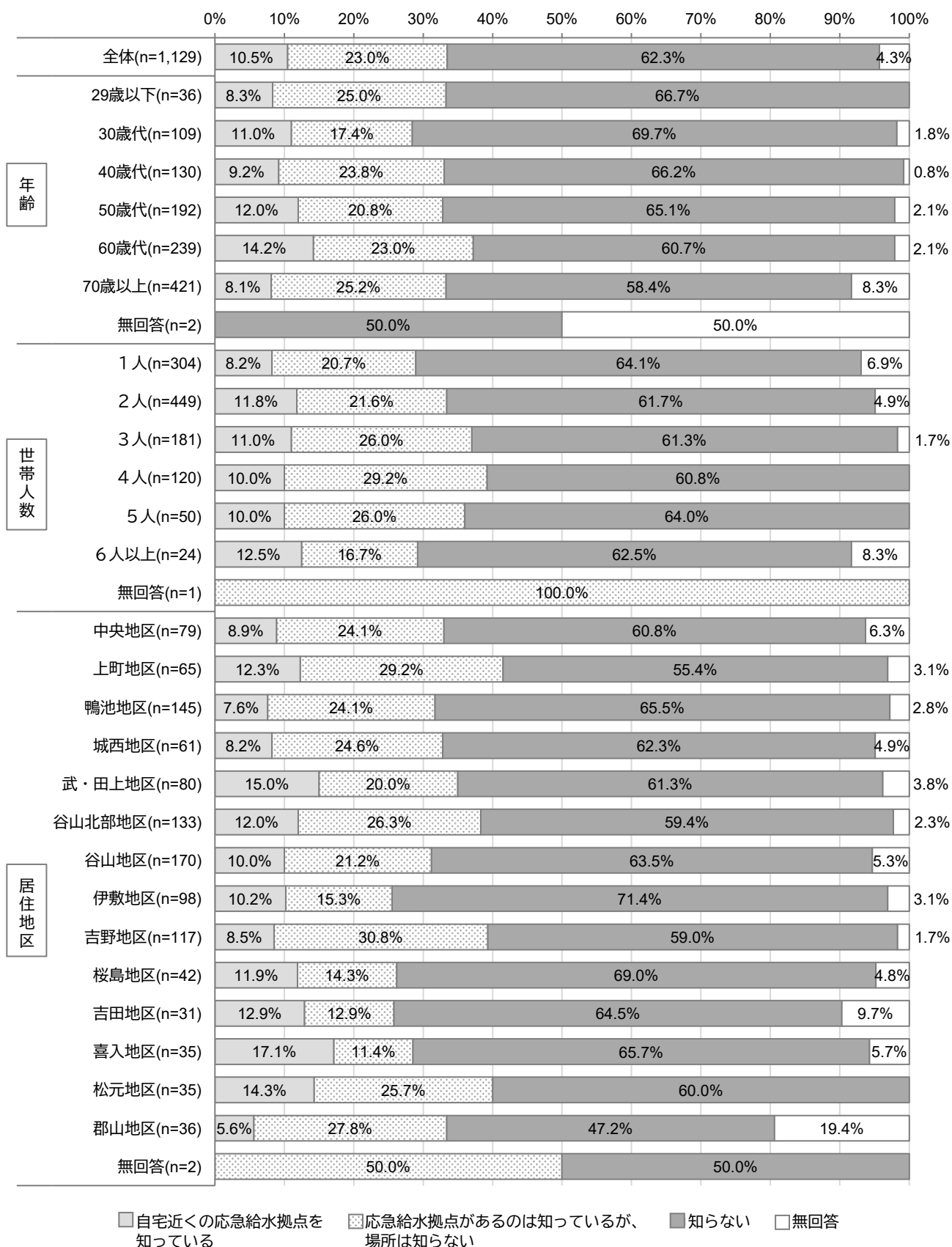
年齢別にみると、全ての年代で「知らない」とする回答割合が高くなっており、30 歳代では約 7 割となっている。

居住地区別にみると、すべての地区で「知らない」とする回答割合が高くなっており、伊敷地区、桜島地区では約 7 割となっている。

「自宅近くの応急給水拠点を知っている」とする回答はわずか 1 割にとどまっているため、まだ多くの市民のみなさまに伝わっていない状況があることから、広報誌やホームページへの掲載など情報発信により周知を図り、防災意識や災害に対する備えの必要性について普及啓発していく必要がある。

【応急給水拠点の認知度】





【一般契約者】

(25) 大規模災害における断水発生時に知りたい情報

【問 21】 大規模災害が発生し、水道施設が被災した場合、断水が発生することが予想されます。
このような場合、一番早く知りたい情報は何ですか。(○は1つだけ)

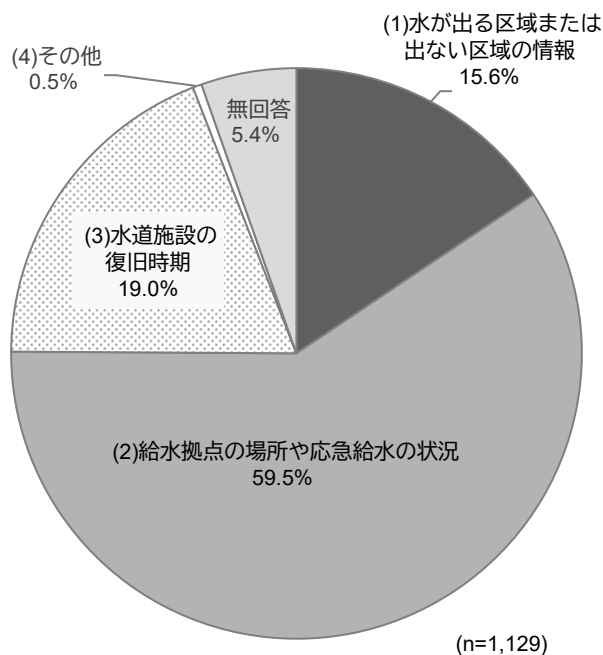
大規模災害における断水発生時に知りたい情報について、全体では、「給水拠点の場所や応急給水の状況」が59.5%と最も多く、次いで「水道施設の復旧時期」が19.0%、「水が出る区域または出ない区域の情報」が15.6%となっている。

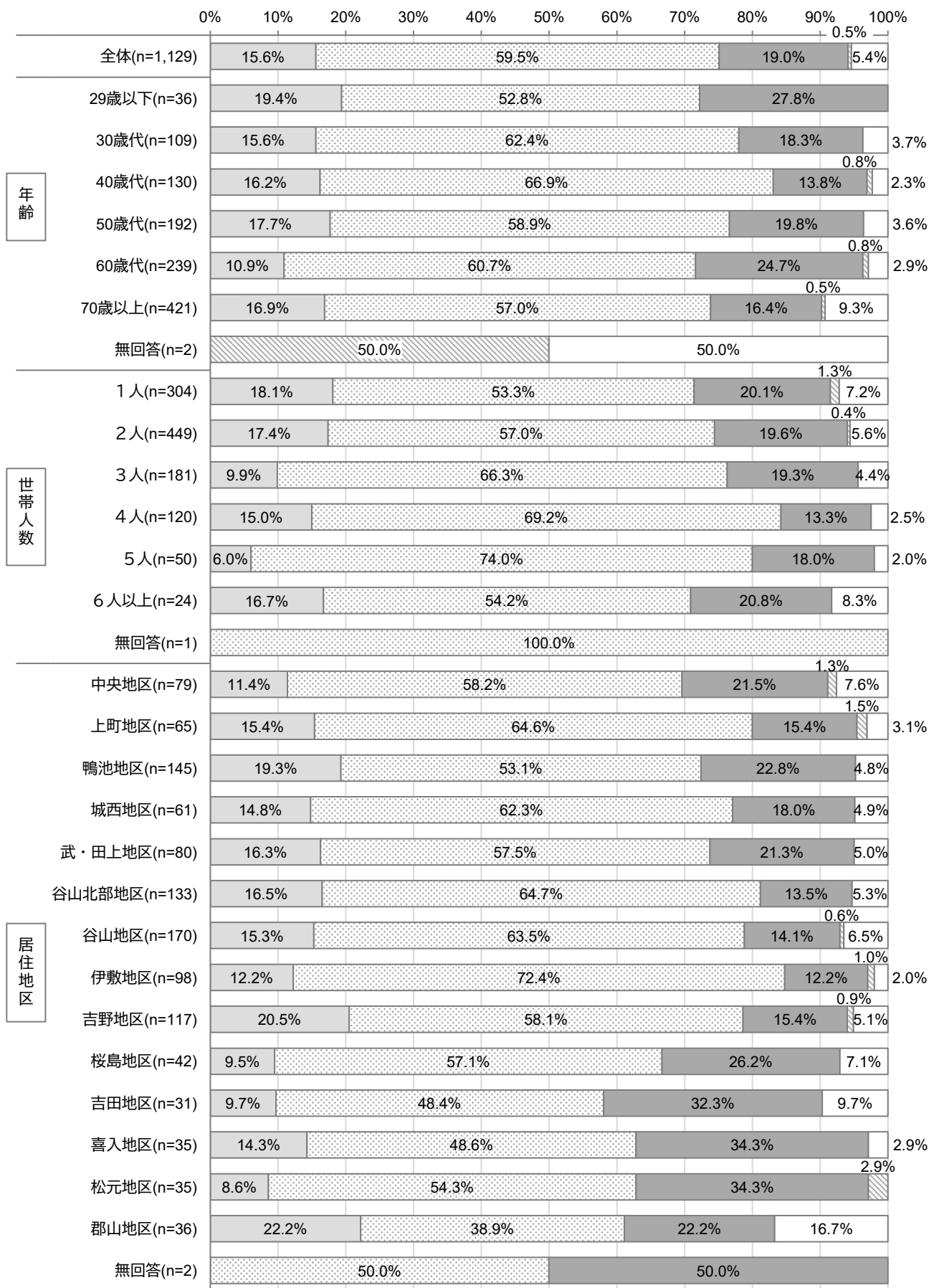
年齢別にみると、全ての年代で「給水拠点の場所や応急給水の状況」とする回答割合が高くなっている。

世帯人数別にみると、全ての区分で「給水拠点の場所や応急給水の状況」とする回答割合が高くなっており、5人では7割を超えている。

居住地区別にみると、すべての地区で「給水拠点の場所や応急給水の状況」とする回答割合が高くなっており、伊敷地区では約7割となっているが、郡山地区においては約4割となっている。

【大規模災害における断水発生時に知りたい情報】





■水が出る区域または出ない区域の情報 ■給水拠点の場所や応急給水の状況 ■水道施設の復旧時期 ■その他 □無回答

【一般契約者】

(26) 災害時において、下水道施設の中で重要と思うもの

【問 22】 大規模な地震といった災害時において、下水道施設の中で重要と思うものを次の中から2つ選んでください。(○は2つまで)

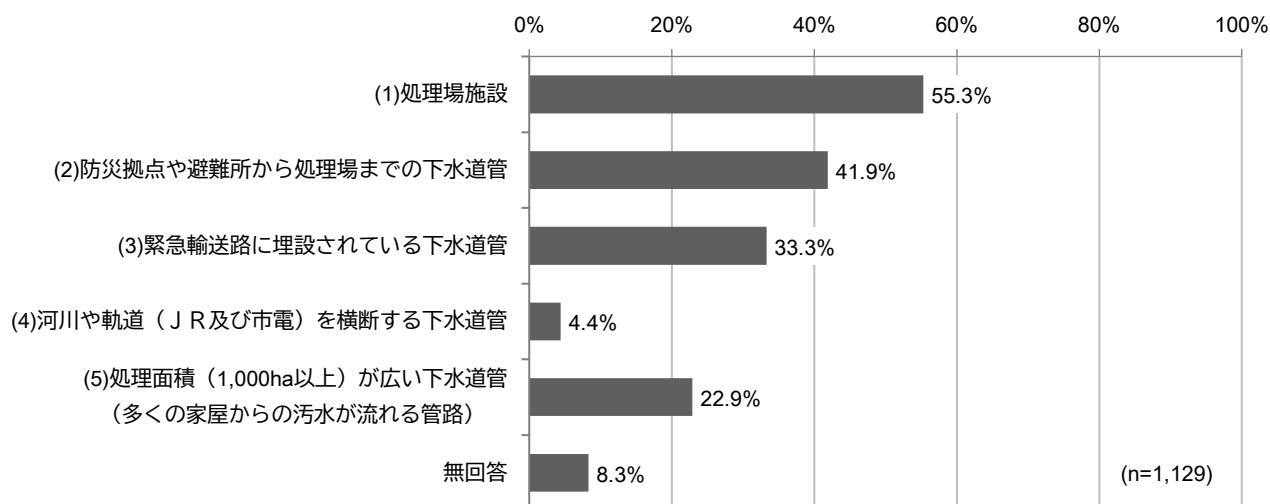
災害時において、下水道施設の中で重要と思うものについて、全体では、「処理場施設」が55.3%と最も多く、次いで「防災拠点や避難所から処理場までの下水道管」が41.9%、「緊急輸送路に埋設されている下水道管」が33.3%となっている。

年齢別にみると、全ての年代で「処理場施設」とする回答割合が高くなっており、60歳代では6割を超えている。

世帯人数別にみると、全ての区分で「処理場施設」とする回答割合が高くなっており、6人以上では6割を超えている。

居住地区別にみると、すべての地区で「処理場施設」とする回答割合が高くなっており、城西地区、谷山北部地区、桜島地区では6割を超えている。

【災害時において、下水道施設の中で重要と思うもの】



上段:度数 下段:%		問22 災害時において、下水道施設の中で重要と思うもの						
		サ ン プ ル 数	処 理 場 施 設	処 理 場 ま だ の 下 水 道 か ら	防 災 拠 点 ま だ の 下 水 道 か ら	緊 急 輸 送 路 に 埋 設 さ れ	道 市 河 管 電 川 を 軌 道 断 す る 下 水 び	の 道 汚 水 管 が 流 れ る 家 屋 か ら
全体	1,129 100.0%	624 55.3%	473 41.9%	376 33.3%	50 4.4%	258 22.9%	94 8.3%	
年 齢	29歳以下	36 100.0%	19 52.8%	17 47.2%	15 41.7%	3 8.3%	4 11.1%	1 2.8%
	30歳代	109 100.0%	58 53.2%	54 49.5%	36 33.0%	5 4.6%	27 24.8%	4 3.7%
	40歳代	130 100.0%	70 53.8%	63 48.5%	40 30.8%	6 4.6%	31 23.8%	5 3.8%
	50歳代	192 100.0%	104 54.2%	91 47.4%	71 37.0%	9 4.7%	44 22.9%	9 4.7%
	60歳代	239 100.0%	149 62.3%	89 37.2%	82 34.3%	11 4.6%	68 28.5%	12 5.0%
	70歳以上	421 100.0%	223 53.0%	158 37.5%	132 31.4%	16 3.8%	84 20.0%	62 14.7%
	無回答	2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
	世 帯 人 数	1人	304 100.0%	167 54.9%	135 44.4%	88 28.9%	16 5.3%	58 19.1%
2人		449 100.0%	248 55.2%	170 37.9%	159 35.4%	23 5.1%	103 22.9%	44 9.8%
3人		181 100.0%	96 53.0%	83 45.9%	69 38.1%	9 5.0%	46 25.4%	10 5.5%
4人		120 100.0%	69 57.5%	57 47.5%	39 32.5%	1 0.8%	26 21.7%	6 5.0%
5人		50 100.0%	28 56.0%	17 34.0%	15 30.0%	1 2.0%	19 38.0%	1 2.0%
6人以上		24 100.0%	15 62.5%	11 45.8%	6 25.0%	0 0.0%	6 25.0%	2 8.3%
無回答		1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
居 住 地 区		中央地区	79 100.0%	38 48.1%	33 41.8%	19 24.1%	5 6.3%	16 20.3%
	上町地区	65 100.0%	38 58.5%	28 43.1%	26 40.0%	3 4.6%	14 21.5%	3 4.6%
	鴨池地区	145 100.0%	79 54.5%	75 51.7%	48 33.1%	6 4.1%	31 21.4%	9 6.2%
	城西地区	61 100.0%	38 62.3%	23 37.7%	12 19.7%	1 1.6%	20 32.8%	5 8.2%
	武・田上地区	80 100.0%	40 50.0%	26 32.5%	32 40.0%	8 10.0%	14 17.5%	8 10.0%
	谷山北部地区	133 100.0%	85 63.9%	41 30.8%	48 36.1%	7 5.3%	37 27.8%	4 3.0%
	谷山地区	170 100.0%	88 51.8%	79 46.5%	64 37.6%	4 2.4%	41 24.1%	14 8.2%
	伊敷地区	98 100.0%	56 57.1%	45 45.9%	26 26.5%	4 4.1%	23 23.5%	3 3.1%
	吉野地区	117 100.0%	67 57.3%	49 41.9%	44 37.6%	4 3.4%	27 23.1%	8 6.8%
	桜島地区	42 100.0%	26 61.9%	20 47.6%	14 33.3%	1 2.4%	7 16.7%	5 11.9%
	吉田地区	31 100.0%	16 51.6%	10 32.3%	7 22.6%	2 6.5%	7 22.6%	6 19.4%
	喜入地区	35 100.0%	19 54.3%	16 45.7%	10 28.6%	2 5.7%	10 28.6%	3 8.6%
	松元地区	35 100.0%	17 48.6%	16 45.7%	13 37.1%	1 2.9%	5 14.3%	4 11.4%
	郡山地区	36 100.0%	17 47.2%	10 27.8%	12 33.3%	2 5.6%	6 16.7%	9 25.0%
	無回答	2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

6 その他について

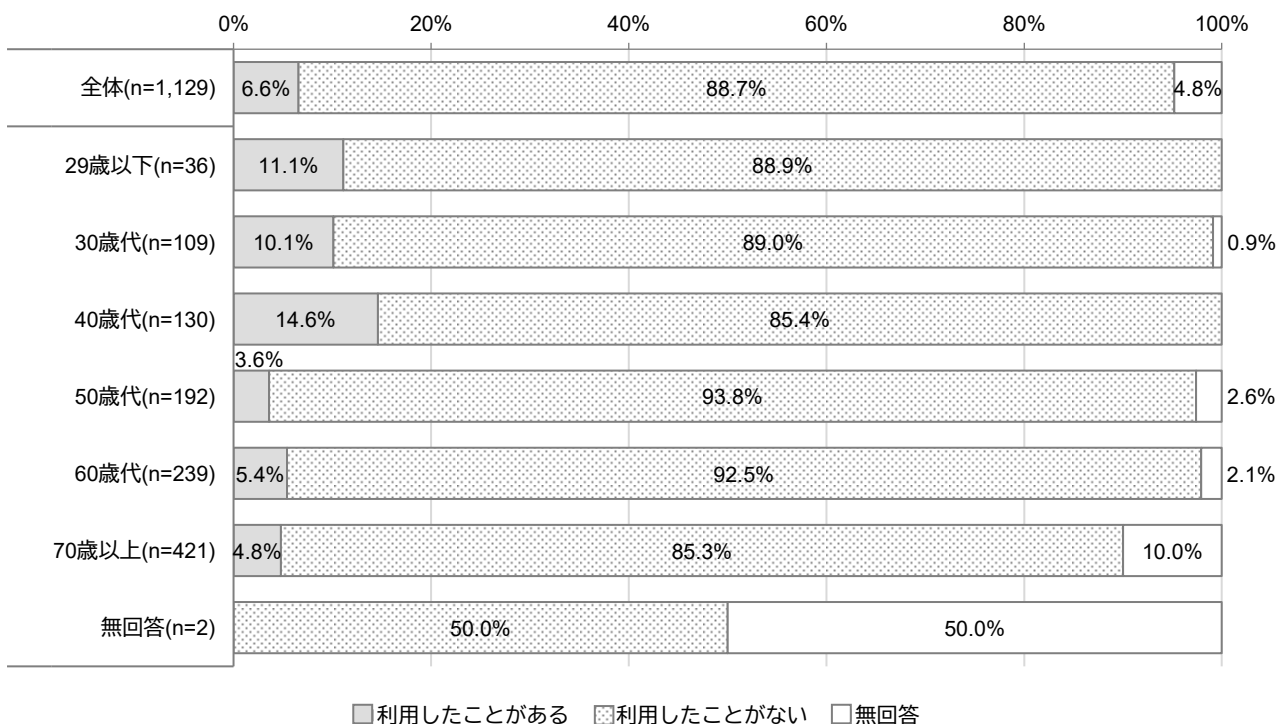
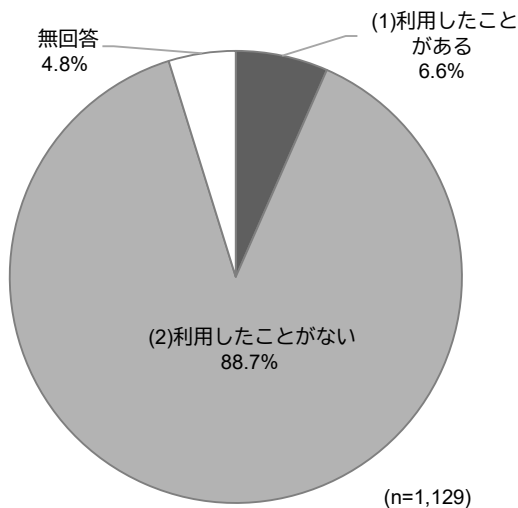
(27) お客様料金センターの利用の有無

【問 23】 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、「お客様料金センター」を設置して、平日の業務時間の延長（午後8時まで）や土曜日業務の実施等を行っています。 「お客様料金センター」を利用したことがありますか（電話による問い合わせを含む）。

お客様料金センターの利用の有無について、全体では、「利用したことがある」が6.6%、「利用したことがない」が88.7%となっている。

年齢別にみると、全ての年代で「利用したことがない」とする回答割合が高くなっており、50歳代、60歳代では9割を超えている。

【お客様料金センターの利用の有無】



(28) 窓口や電話での職員の対応への評価

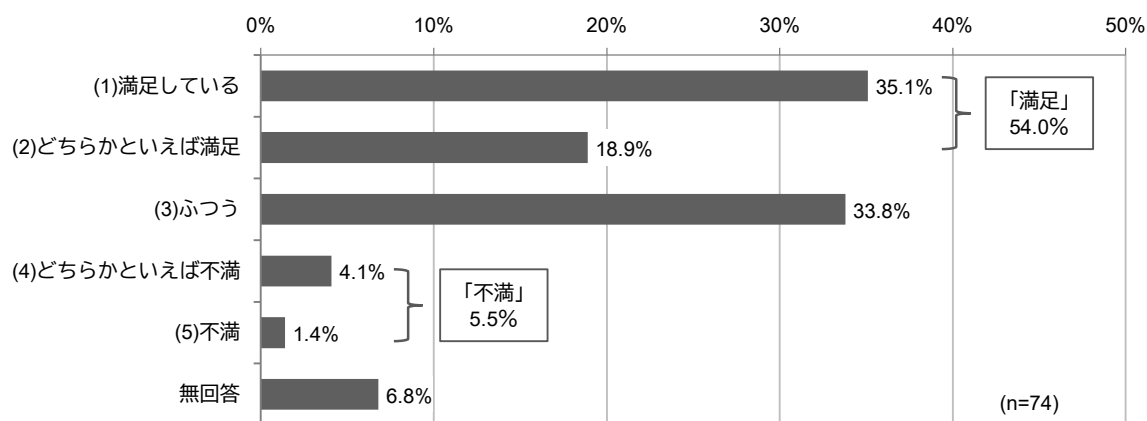
【問 23 (1)】 問 23 で「1. 利用したことがある」を選んだ方にお尋ねします。

窓口や電話での職員の対応はいかがでしたか。(それぞれに○は1つだけ)

①言葉遣い

窓口や電話での職員の対応への評価（言葉遣い）について、「満足」（「満足している」と「どちらかといえば満足」の合計）が 54.0%、「ふつう」が 33.8%、「不満」（「不満」と「どちらかといえば不満」の合計）が 5.5%となっている。

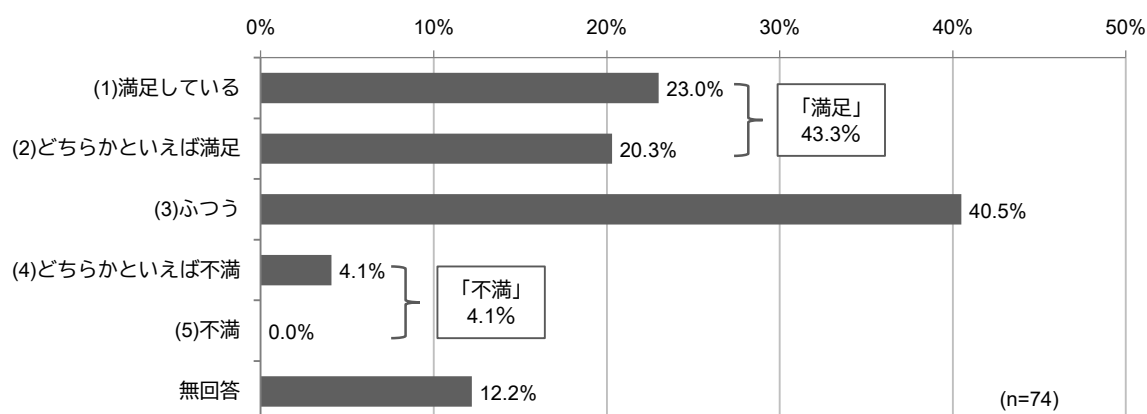
【窓口や電話での職員の対応への評価（言葉遣い）】



②待ち時間

窓口や電話での職員の対応への評価（待ち時間）について、「満足」（「満足している」と「どちらかといえば満足」の合計）が 43.3%、「ふつう」が 40.5%、「不満」（「不満」と「どちらかといえば不満」の合計）が 4.1%となっている。

【窓口や電話での職員の対応への評価（待ち時間）】

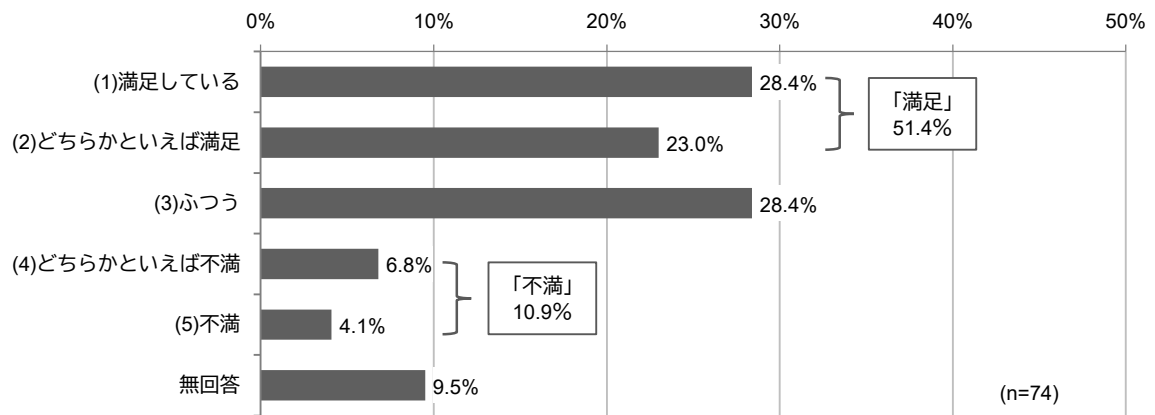


【一般契約者】

③処理の適切さ

窓口や電話での職員の対応への評価（処理の適切さ）について、「満足」（「満足している」と「どちらかといえば満足」の合計）が51.4%、「ふつう」が28.4%、「不満」（「不満」と「どちらかといえば不満」の合計）が10.9%となっている。

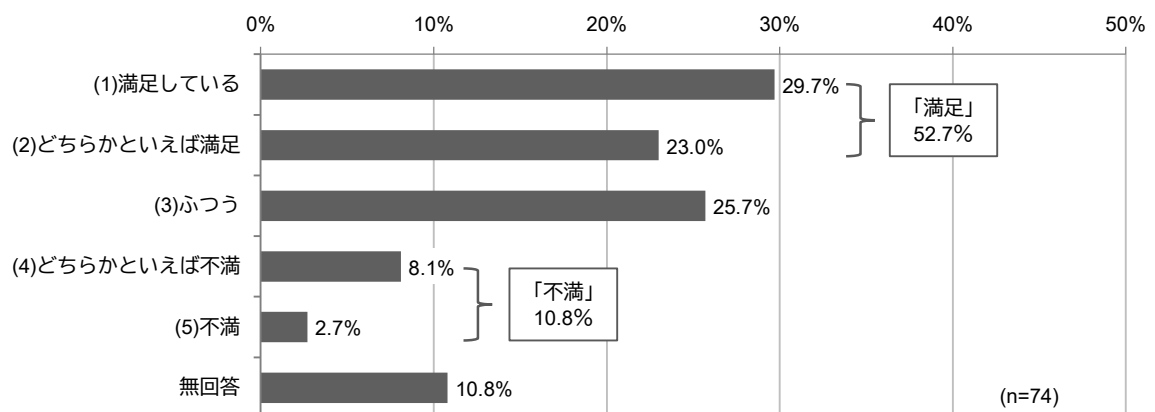
【窓口や電話での職員の対応への評価（処理の適切さ）】



④説明のわかりやすさ

窓口や電話での職員の対応への評価（説明のわかりやすさ）について、「満足」（「満足している」と「どちらかといえば満足」の合計）が52.7%、「ふつう」が25.7%、「不満」（「不満」と「どちらかといえば不満」の合計）が10.8%となっている。

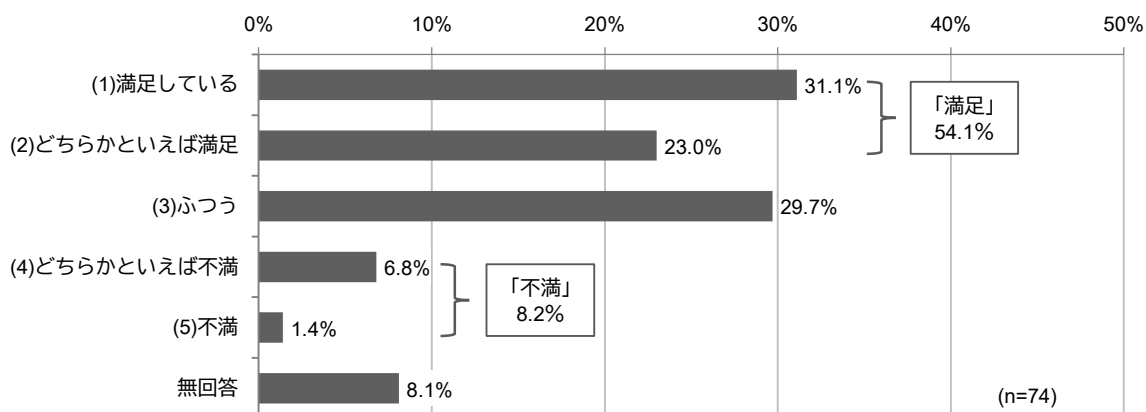
【窓口や電話での職員の対応への評価（説明のわかりやすさ）】



⑤全体の印象

窓口や電話での職員の対応への評価（全体の印象）について、「満足」（「満足している」と「どちらかといえば満足」の合計）が54.1%、「ふつう」が29.7%、「不満」（「不満」と「どちらかといえば不満」の合計）が8.2%となっている。

【窓口や電話での職員の対応への評価（全体の印象）】



【一般契約者】

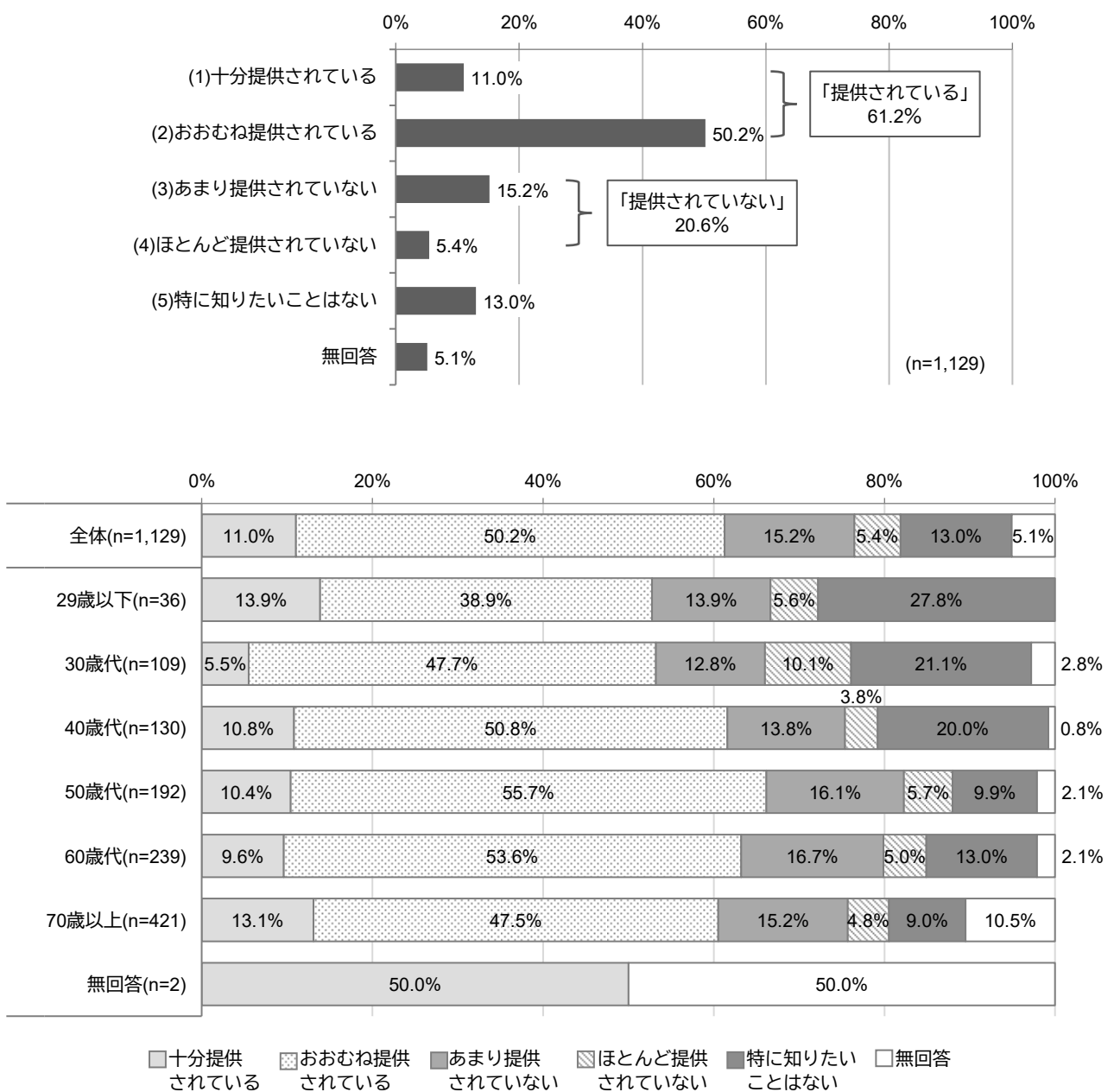
(29) 広報誌等による情報提供の評価

【問 24】 水道局から、皆様のお知りになりたいことが広報紙などを通じて提供されていますか。
(○は1つだけ)

広報誌等による情報提供の評価について、全体では、「提供されている」（「十分提供されている」と「おおむね提供されている」の合計、以下同様）が61.2%、「提供されていない」（「あまり提供されていない」と「ほとんど提供されていない」の合計、以下同様）が20.6%、「特に知りたいことはない」が13.0%となっている。

年齢別にみると、すべての年代で「提供されている」とする回答割合が高くなっており、40歳代以上の年代では6割を超えている。

【広報誌等による情報提供の評価】



(30) 今後力を入れるべきこと

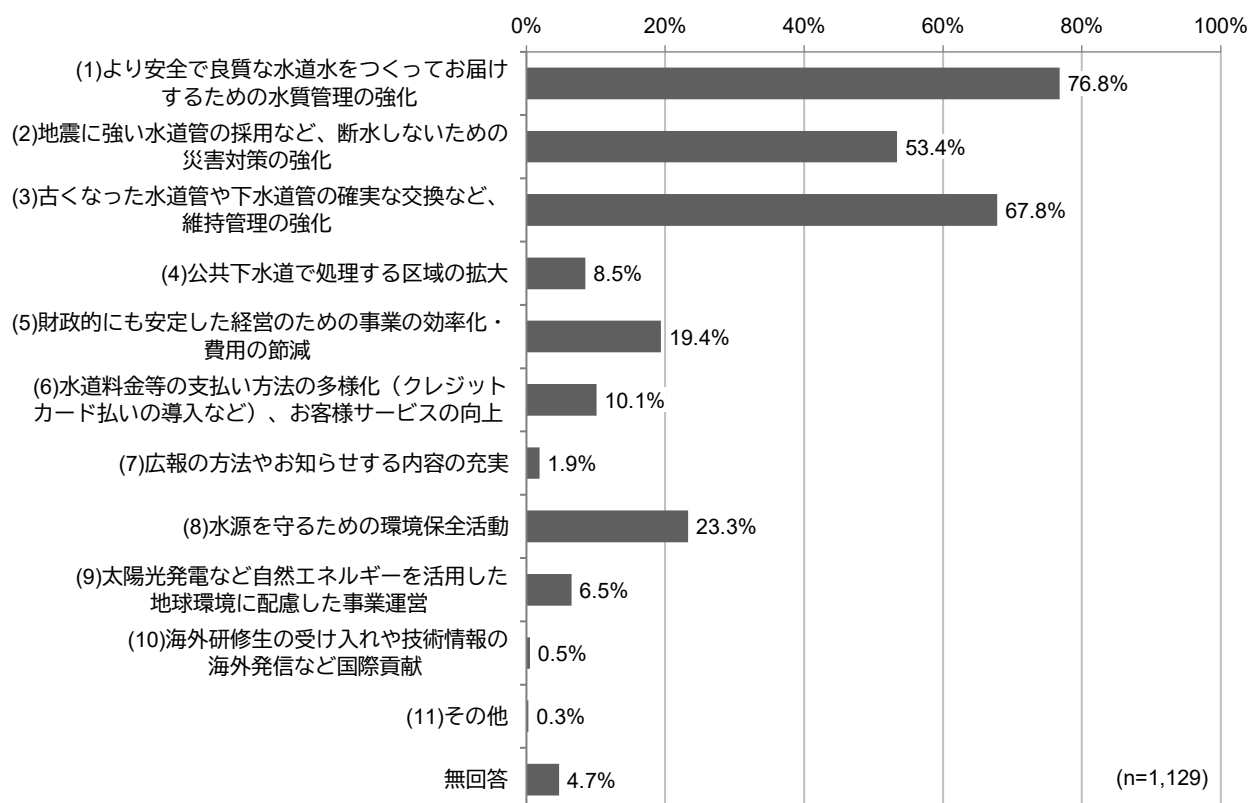
【問 25】 水道局は、今後どのようなことに力を入れるべきだと思いますか。次の中から3つまで選んで番号に○をつけてください。(○は3つまで)

水道局は、今後どのようなことに力を入れるべきかについては、「より安全で良質な水道水をつくってお届けするための水質管理の強化」が 76.8%と最も多く、次いで「古くなった水道管や下水道管の確実な交換など、維持管理の強化」が 67.8%、「地震に強い水道管の採用など、断水しないための災害対策の強化」が 53.4%となっている。

年齢別にみると、概ねすべての年代で「より安全で良質な水道水をつくってお届けするための水質管理の強化」とする回答割合が高くなっているが、50 歳代では「古くなった水道管や下水道管の確実な交換など、維持管理の強化」とする回答割合が高くなっている。

国の新水道ビジョンでは、水道の理想像として「安全」「強靱」「持続」を掲げており、市民のみなさまが上位としているものと一致していることがうかがえる。

【今後力を入れるべきこと】



【一般契約者】

上段:度数 下段:%		問25 水道局が今後強化すべき取組												
		サンプル数	おより安全 するための良質 な水道水をつ くつて	地震に強い ための水道管 の採用など、 断水	古くなった 水道管や下 水道管の確 実	公共下水道 で処理する 区域の拡大	財政的にも 安定した経 営の節減	水道料金等 の支払い方 法の多様化 (クレジットカード 払いの導入 など)、お客 様サービスの 向上	広報の方法 やお知らせ する	水源を守る ための環境 保全活動	太陽光発電 など自然エ ネルギーを 活用した地 球環境に配 慮した事業 運営	海外研修生 の受け入れ や技術情報 の	その他	無回答
全体		1,129	867	603	766	96	219	114	22	263	73	6	3	53
		100.0%	76.8%	53.4%	67.8%	8.5%	19.4%	10.1%	1.9%	23.3%	6.5%	0.5%	0.3%	4.7%
年齢	29歳以下	36	26	20	16	3	9	12	1	7	2	0	0	1
		100.0%	72.2%	55.6%	44.4%	8.3%	25.0%	33.3%	2.8%	19.4%	5.6%	0.0%	0.0%	2.8%
	30歳代	109	79	77	60	15	25	23	2	16	6	0	0	1
		100.0%	72.5%	70.6%	55.0%	13.8%	22.9%	21.1%	1.8%	14.7%	5.5%	0.0%	0.0%	0.9%
	40歳代	130	94	87	93	13	30	27	2	15	8	0	0	3
		100.0%	72.3%	66.9%	71.5%	10.0%	23.1%	20.8%	1.5%	11.5%	6.2%	0.0%	0.0%	2.3%
	50歳代	192	143	108	145	15	44	25	3	41	13	0	0	3
		100.0%	74.5%	56.3%	75.5%	7.8%	22.9%	13.0%	1.6%	21.4%	6.8%	0.0%	0.0%	1.6%
60歳代	239	196	125	179	22	42	17	2	61	19	0	1	5	
	100.0%	82.0%	52.3%	74.9%	9.2%	17.6%	7.1%	0.8%	25.5%	7.9%	0.0%	0.4%	2.1%	
70歳以上	421	329	185	272	28	69	10	12	122	25	6	2	39	
	100.0%	78.1%	43.9%	64.6%	6.7%	16.4%	2.4%	2.9%	29.0%	5.9%	1.4%	0.5%	9.3%	
無回答	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	100.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	
世帯人数	1人	304	246	151	198	22	51	26	8	79	21	2	0	18
		100.0%	80.9%	49.7%	65.1%	7.2%	16.8%	8.6%	2.6%	26.0%	6.9%	0.7%	0.0%	5.9%
	2人	449	336	231	317	36	78	37	9	107	33	3	2	28
		100.0%	74.8%	51.4%	70.6%	8.0%	17.4%	8.2%	2.0%	23.8%	7.3%	0.7%	0.4%	6.2%
	3人	181	142	93	127	18	41	22	1	46	9	1	1	2
		100.0%	78.5%	51.4%	70.2%	9.9%	22.7%	12.2%	0.6%	25.4%	5.0%	0.6%	0.6%	1.1%
	4人	120	86	83	80	12	26	22	2	18	4	0	0	2
		100.0%	71.7%	69.2%	66.7%	10.0%	21.7%	18.3%	1.7%	15.0%	3.3%	0.0%	0.0%	1.7%
5人	50	40	30	30	5	18	4	2	9	3	0	0	1	
	100.0%	80.0%	60.0%	60.0%	10.0%	36.0%	8.0%	4.0%	18.0%	6.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
6人以上	24	16	15	13	3	5	3	0	4	3	0	0	2	
	100.0%	66.7%	62.5%	54.2%	12.5%	20.8%	12.5%	0.0%	16.7%	12.5%	0.0%	0.0%	8.3%	
無回答	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

(31) 水道・公共下水道に関するご意見・ご要望

【問 26】 水道・公共下水道に関するご意見・ご要望などをご記入ください。

水道・公共下水道に関するご意見・ご要望の内容を以下の項目に分類しました。(主な意見のみ記載)

【1 要望】

- 良質で安全、安心な水が供給できるよう、維持管理に頑張って下さい。老朽化の計画的更新(水道料高にならないよう)をお願いします。近隣の市町村より高いのでこれ以上差がないようをお願いします。(70歳以上)
- 水道水をそのまま飲んでよいのか、安全なものなのかをもっと詳しく知りたい。広告などで積極的に安全性などについて広報してほしいです。(29歳以下)
- 今の場所に住んで30年近くになります。近い場所までは下水道整備なされていますが・・・我家は浄化槽であり何となく不便を感じております。公共下水道で処理できたらと思っております。よろしく願いいたします。(吉野地区) (70歳以上)
- 交通事業同様に営利事業ではなく、市民の足、生活を守るものであることを念頭に、採算性がなから民営化するなどということは考えず、税金を注ぎ込んでも公共事業として続けていただきたい。(60歳代)
- 安心安全な水の供給に一層の努力をお願いしたい。また桜島の爆発それに伴う地震の発生、温暖化による豪雨等これまで以上の災害が発生することが予想されます。計画的に対策をとってほしい。(60歳代)
- 鹿児島市の下水道のことをもっと深く知りたい。自宅から出た下水がどのような経路で、どのような材質の管でどのように集水されて、下水処理場に達し、どのような処理をされて、処理水は海に流れ出すのか等、基本的な知識が得られるように広報等で解説してほしい。(70歳以上)
- 水は命だと思います。大事に使いたいと思いますので、安定供給をお願いいたします。(50歳代)
- 水道事業は民間に運営を任せるのはとても不安がある。市の管理の下で行って欲しい。水道料金のクレジットカード払いは早急に導入してほしい。収納業務の効率化にもつながるのではと思う。(50歳代)
- 1.鹿児島市は桜島の降灰が夏場は多く、特に最近は酷暑も続き水道の需要が高まっている。この様な状況下では水道料金のひき下げも検討してほしい。(時期で考慮するように) 2.検針員を雇用せず自動で検針できないものか。人件費を安くおさえて水道料金を下げて欲しい。3.すべてに効率化を推進して、安心安全な水を提供して下さい。(60歳代)
- 工事のあと道路がモザイク状になっているので他部署と話しあってきちんと舗装してほしい。(70歳以上)
- 毎日安全で良質な水道水を供給して下さいありがとうございます。水道水の品質で心配になった事は今までありませんでしたが、これから自然災害が多発する季節による断水が心配です。対策の強化をお願いします。(60歳代)
- 災害時の早期復旧、下水道整備区域の拡大を要望します。(50歳代)
- 水道料金の値下げ。(60歳代)
- 常に水質管理の強化を願います。(70歳以上)
- 今後も安心、安全な水道水の供給をお願い致します。(50歳代)

【一般契約者】

- インフラ拡充を求める。 (40 歳代)
- 宅地が増えてきているので浄化槽ではなく、公共の下水道にしてほしい。 (40 歳代)
- 民間に委託せずに市行政のもと事業を行って行って下さい。おねがいします。 (30 歳代)
- 水道インフラは当たり前になりすぎて、あまり真剣に考えたことがなかったが老朽化が深刻で料金にも関わる可能性があるなら打ち上げ花火的に議会で議題にあげてほしい。そこで市民の反応を見つつ、落としどころを決めてもらいたい。市が管理する以上ある程度の市民の負担は当然と考える。理解してもらおう場(機会)が必要だ。 (40 歳代)
- 日本の水道水の品質は世界一と言われる程、良質な水を日々提供頂いておりますが、これも日々の皆様の努力の賜物であると感謝しております。一方で毒物を混入させる等のテロについては脆弱であると言われていた為、災害対策の他にも不測の事態に対しての強化も並行して行っていく必要があると思います。 (30 歳代)
- 災害時に給水のために並ぶ市民の方が映され同様の災害が起きて同様の状況になった場合子どももの面倒も見えないといけないために不安を覚えます。災害対策の強化を宜しく願います。 (30 歳代)
- 節水対策あるなら教えてほしい。 (29 歳以下)
- 新型コロナウイルスが感染拡大している現代、私たちが普段生活に使用している水道水が本当に安心安全なものなのか不安に思うこともあるので、この先水道局として万全の対策対処を行って行ってほしいと思います。 (30 歳代)
- クレジットカード払い導入は急務。時代にマッチしていない。 (50 歳代)
- 鹿児島市において、下水処理がいまだにくみ取り式といった場所が多い。特に郡山地区、生活排水が用水路や川へ直接流されている現状を打破していただきたい。 (29 歳以下)
- 上水道は他の何より生命に直結するの事業であるため多少金額的に高くなったとしても公共事業として公的機関で運営して行ってほしい。 (60 歳代)
- 下水道区域を拡大してほしい。特に郡山など川の上流でもあるので浄化槽で安全に処理されるとわかっていても下水道を利用したい。 (50 歳代)
- 上水道に比べ公共下水道に関する情報発信が少ない気がします。公共下水道の果たす役割というのは、環境保全からも大きいと思っていますので、もっと多くの情報がほしいものです。 (60 歳代)
- これからも安心して使用できる水の供給をお願いします。今後、水道料金の値上げがないことを願います。 (50 歳代)
- 水道事業の民営化(水の管理、水道管の管理)は不安です。料金に関する業務のみの民間会社の委託は必要と思います。水道管の老朽化、耐震化の遅れ、人口減少による料金の問題が民間にできるとするならば自治体にできない理由がわからない。利益が無ければ民間会社はなりたない。経営破綻となりえる。そして水質の劣化につながるのでは。水道料金の値上げもしかたがないと思うので自治体で経営してほしいです。 (50 歳代)
- 有事の際の水道料金をその都度設定してもらえたらいい。(今回、コロナの時と同じように継続してほしい) (50 歳代)
- 自宅の水圧等のことを広報などでどうすればいいのか知りたい。水圧が弱い場合など。 (50 歳代)

- 予算内で維持管理業務は大変な事だと思います。しかし大幅な料金の値上げは消費者として大変困ります。今時、民間企業も経費削減、業務の効率化等あらゆる事を模索し経営努力に努めております。公的事業も努力されているかと思いますが、より一層のご努力をお願い致します。
(50 歳代)
- アンケート調査の結果をふまえ反映されることを希望します。 (70 歳以上)
- 老朽化対策に力を入れてください。 (50 歳代)
- 近所は自分も含めて、下水が山に流されております。土砂災害、私有地へ流されていること不安です。早急対応をお願いしたい。 (40 歳代)
- 最近の酷暑のせい、昼間水道を使うとぬるま湯が出る事があります。特に問題はないですが、ミルクを流水で冷やすのに時間がかかります。こういった点を何か自宅でできる対策があれば夏場の水道局だよりなどで教えて頂ければ幸いです。これからも使用させて頂きますので今後ともよろしく申し上げます。 (30 歳代)
- 台風や災害時の断水が一番不安です。(これまで断水にあったことはありません)断水の経験をした事が無いのでそういった場合に応急給水拠点が自宅から少し遠い場所にあります。応急給水拠点を増やして欲しいです。 (40 歳代)

【2 不満】

- 敷地が広いとの理由で下水道料金が多く掛かるのは？おかしい！ (60 歳代)
- 水道管が古くなっているので風呂の湯舟に入った時、ざらざらと風呂底に鉄片らしき物が残っている、衛生上大変不安を感じている。 (70 歳以上)
- 我が家は転勤族ですが、下水道料金が高い！！と思う。水道は使った分だけ払うのは当たり前と思いますが、下水道は、もう少し金額が下るとうれしいです。今一度下水道だけでも、料金の減額をお考え下さい！！ (50 歳代)
- 約 4 年前それまで使っていた浄化槽が使用できなくなったので、合併浄化槽に切りかえる工事をしたとき、多額の費用がかかった。補助が出る期限後だったので、もう少しそのような事例に対して広報をしてほしいと思った。 (60 歳代)
- 借家なのでしょがないと思ってますが、台所の水道でお湯を出し初めが毎回赤い水(さび?)が出ます。管が古いため？とあきらめてます。 (40 歳代)
- いつもよくわからないまま料金を払っていますが、家族が減っても、水道料金があまり変化がないような感じがします。下水道料金などの細かい明細など、時々知りたいと思う時もあります。
(50 歳代)
- ①水が大切なものというPRが工夫されて行われていない。(～だよりなどに掲載されているものは全く面白くない)②水道水をみんながもっとどんどん飲むようにする工夫がない。③鹿児島の水がどの程度おいしい水かというPRがない。 (70 歳以上)
- 吉田町の時より料金が 3 倍になりました。年金生活者の負担が大きいです。料金を安くしてほしい。 (70 歳以上)
- 家が高台にあり、雨の少ない夏場に断水して水道水が出ないときがあった。こんなことがないようにお願いします。 (70 歳以上)
- 前期後期料金の仕組みが分かりづらい。1 か月分なら 1 か月分と分かりやすくしてほしい。
(30 歳代)

【一般契約者】

- とにかくにも料金（水道・下水道）両方ともに高額すぎます。（70歳以上）
- 夏は、水かお湯かわからない。水圧の差がはげしい。（60歳代）
- たまに小さな石や砂が出てくることがあります。（40歳代）
- 水道水の温度が上昇してる。（70歳以上）

【3 コメント】

- ライフラインの中でも水が一番重要だと思います。又、今夏は特に暑いので一日数回シャワーも浴びます。蛇口から出るのが当然でなく、皆様の日々の業務によるものであり、ありがたく使用させて頂いております。（50歳代）
- 上水道は安心して飲める。（70歳以上）
- 猛暑の中、水道事業におかれましては市民の為のいろいろな改善等、御苦勞をおかけしております。又家庭検針時かねてより水使用量の増量等に対しては水漏れ等の心配りを頂き、すぐさま知らせて頂き助かっております。日頃の検針員の方々に謝意を表します。（70歳以上）
- 低料金で助かってます。（60歳代）
- 災害などが有ったら、一番困るのは水だと思います。水道の有りがたさが一番です。（70歳以上）
- 近年、災害が多く、様々な対策を求められていると思います。最優先すべきは”市民の命”今後ともよろしく願い申し上げます。（50歳代）
- 現状に満足、特に望みはありません。水道料金が高いと思うこともあるけれど、節水を心がけています。（60歳代）
- 普段何気なく使っている水道・公共下水道について考えるきっかけになりました。知らないこともあったので、もっと広報紙にも目を向けてみようと思います。（29歳以下）
- 全国を転勤している方が鹿児島水道水はとておいしいと聞いた事があります。自分達は他県の水道水は知りませんがおいしいと思います。水道料金は少しでも安ければと思います。が、大切なお水です。（70歳以上）
- 下水道の事など災害時の事など知らない事が多い。（50歳代）
- 去年の水道法改正は「公設民営」という形であり、「官民連携」を目指すものと耳にします。広域化で小さな浄水場を守る為とも、災害時には再び運営面も自治体の指導下に置かれる等このままお任せしたい一つ質は落とさず、子供の頃から透明できれいな飲める幸せを度々思います。（40歳代）
- 水が一番大切な生きる為の物、水道局の職員はプロ意識を持って頑張っていたきたいと思えます。鹿児島市民の命はあなたたちが握っています。ご活躍を祈っております。（70歳以上）
- 鹿児島に住んで42年、1度も断水する事なく水が出る事に感謝しています。（60歳代）
- 現在コロナのおかげで基本料金だけでも免除となり、とても助かっています。（40歳代）
- 節水に気を付けながら水道を使っています。もう少し安くなってもうれしいのですが。（50歳代）
- 夫婦2人になりましたのでできるだけ節約して使っています。もう少し安くなればと思います。下水道がくみ取りでなくともいいです。（50歳代）
- この様なアンケートがくるまでいろんなサービスがある事も知らず配布される情報誌も正直目も通していませんでしたが、もう少し興味を持ち考えていかなければならないと感じました。水

道水も飲料水として安全に飲める事に感謝です。いつもありがとうございます。 (30 歳代)

- 要望を言う前に自分達も日頃からの節水意識を持つべきかと。 (40 歳代)
- 日常当たり前前に使用している水、供給して下さる方々、汚して出している下水の処理のために働いている方々に感謝したいと思います。滝之神浄水場に見学に行ったときは興味深く理解できましたが、今回このアンケートに答えるうえで知らない事が多々あり回答に困りました。私自身が興味を持って広報を読むことは大事ですね。そして分かりやすい(子どもにも)広報の紙面作り冊子等がありましたら希望者に配布して頂けたら嬉しいです。 (40 歳代)

【4 疑問】

- 桜島の灰を流す水の代金を安く出来ないか？ (70 歳以上)
- 家の裏に井戸がありますが飲んで大丈夫なのか不安です。水質検査するのにお金取るのですか？教えてください。 (60 歳代)
- 水道料金が下っていくことはないのでしょうか？ (50 歳代)
- 水道水がたまにカルキくさい時がありますが特に害はないのですか。 (70 歳以上)
- 雨水対策において賃貸マンションにおいてベランダに洗濯機を置いて雨水として流されているところがあるが、どこで(対応課)取り調べ解消をさせるのでしょうか。 (70 歳以上)
- 水質がどれほどのものか知りたい。料金は決して安い方ではないがどうしてこのような料金であるかの内訳が知りたい。 (30 歳代)
- 水道はあまりにも身近な為、大事な物と考えていない自分が居ますが、ペットボトル等の水が売られていて又良く売れています。それは水道局の努力が足りないのでは。自分の処でも売って利益を出すくらい知恵が必要では。 (70 歳以上)

Ⅲ 調査結果【大口契約者】

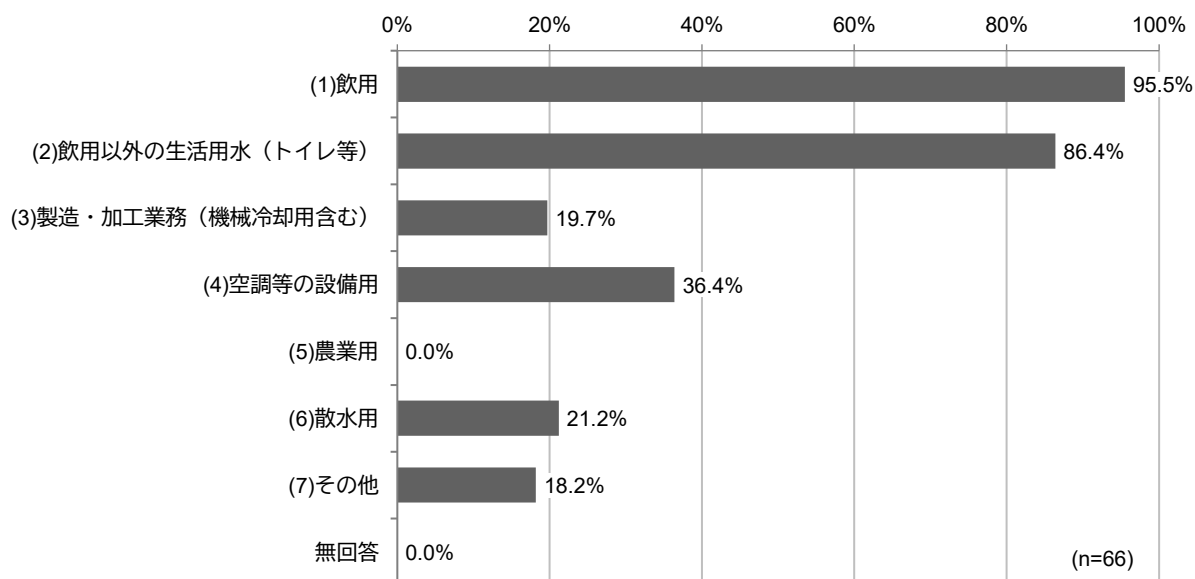
1 水道の使用について

(1) 水道水の使用用途

【問1】水道水をどのように使用していますか。当てはまるものに○をつけて下さい。

(○はいくつでも)

水道水の使用用途については、「飲用」が95.5%と最も多く、次いで「飲用以外の生活用水（トイレ等）」が86.4%、「空調等の設備用」が36.4%などの順となっている。



【その他記述意見】

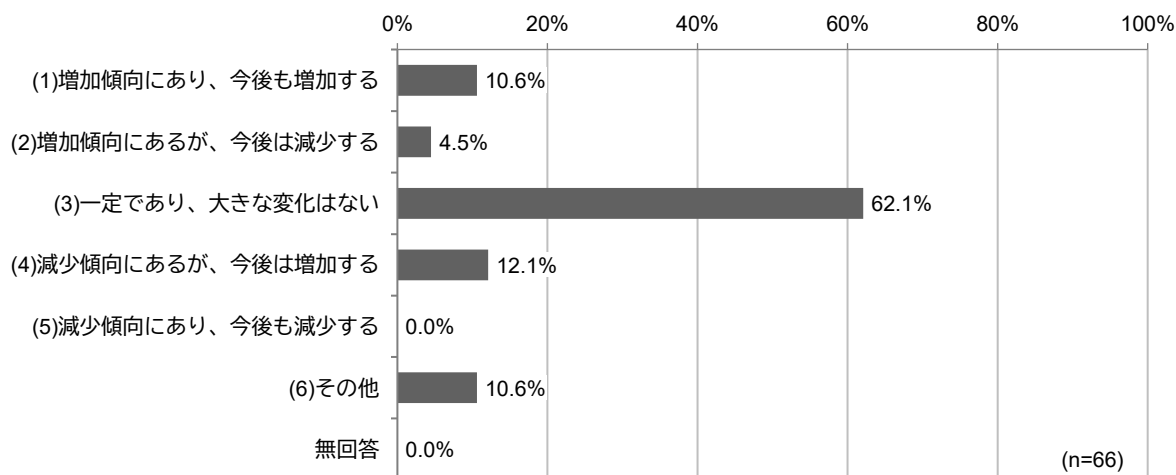
- 部屋の水道、風呂
- 調理
- 洗車等
- 浴水用
- 浴場、調理場、客室
- 淡水生物飼育用
- 温泉入浴事業
- 透析治療
- ボイラー運用
- 市場運営
- ボイラー運転

【大口契約者】

(2) 使用水量の傾向

【問2】 使用水量は今後どのような傾向にありますか。(○は1つだけ)

使用水量の今後の傾向については、「一定であり、大きな変化はない」が62.1%と最も多く、次いで「減少傾向にあるが、今後は増加する」が12.1%、「増加傾向にあり、今後も増加する」が10.6%などの順となっている。



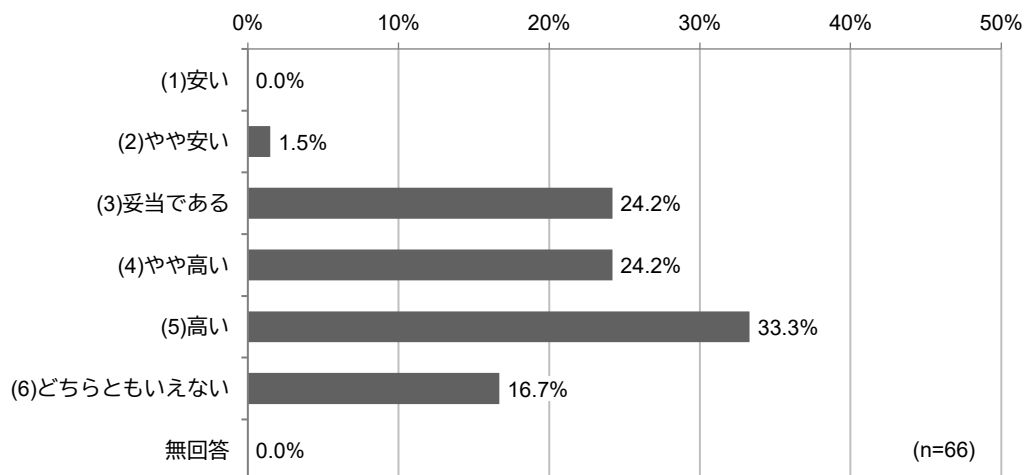
【その他記述意見】

- 主に加工業務で使用しており、月々売上高で異なる
- 客室稼働に比例し増減する
- 井水処理施設不具合により、一時的に増加傾向にあるが復旧後は減少傾向にある
- コロナでお客様が減った影響で使用水量減少
- 減少傾向にはあるが年度で変化あり
- 不明
- 事業（入浴、貸会議室、貸事務所など）の利用により読めない部分も大きいですが、若干減少傾向かもしれない

(3) 水道料金等について

【問3】 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契約者様は、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。
 (○は1つだけ)

現在の水道料金等をどのように感じているかについては、「高い」が33.3%と最も多く、次いで「妥当である」、「やや高い」がともに24.2%、「どちらともいえない」が16.7%などの順となっている。

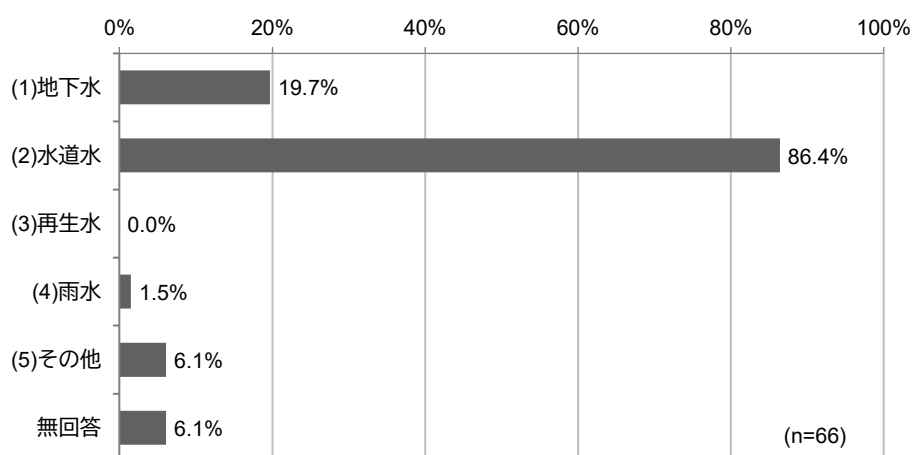


2 地下水利用等について

(4) 水の使用状況

【問4】 水の使用状況について、当てはまるものをお答えください。(○はいくつでも)

水の使用状況については、「水道水」が86.4%と最も多く、次いで「地下水」が19.7%、「その他」が6.1%などの順となっている。



【その他記述意見】

- 工業用水
- 地下から汲み上げる海水

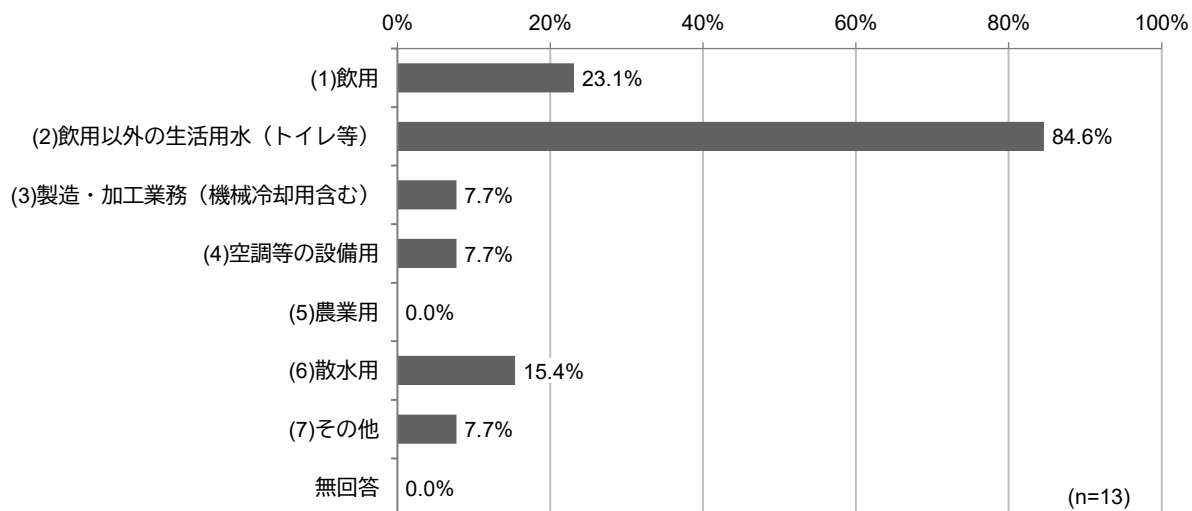
【大口契約者】

(5) 地下水の利用用途

【問4(1)】問4で「1. 地下水」を選んだ方にお尋ねします。

地下水の利用用途はどれですか。(○はいくつでも)

地下水の利用用途については、「飲用以外の生活用水(トイレ等)」が84.6%と最も多く、次いで「飲用」が23.1%、「散水用」が15.4%などの順となっている。



【その他記述意見】

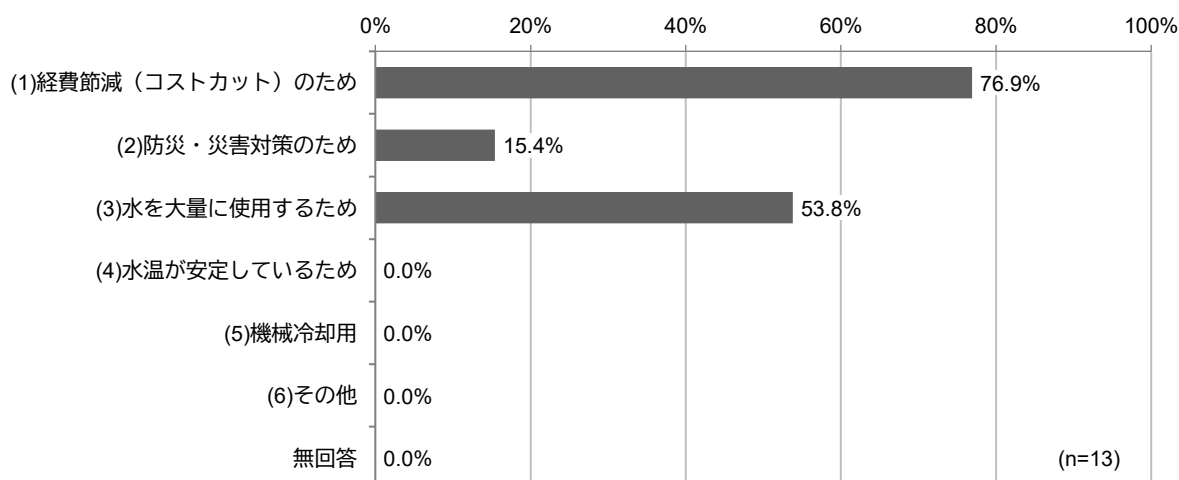
- 浴場、調理場、客室

(6) 地下水利用の理由

【問4(2)】問4で「1. 地下水」を選んだ方にお尋ねします。

地下水を利用している理由は何ですか。(○はいくつでも)

地下水利用の理由については、「経費節減(コストカット)のため」が76.9%と最も多く、次いで「水を大量に使用するため」が53.8%、「防災・災害対策のため」が15.4%などの順となっている。

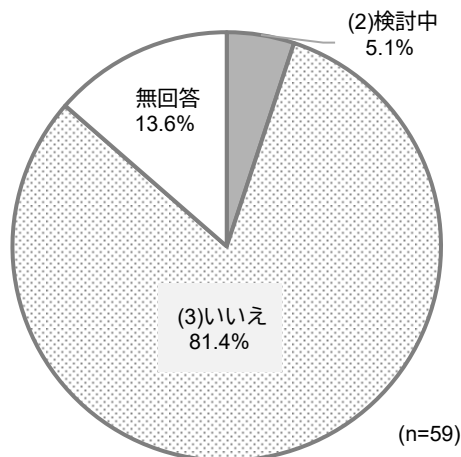


(7) 地下水利用の移行予定

【問5】問4で「2～5」を選んだ方（「1. 地下水」以外を選択）にお尋ねします。

今後地下水利用に移行する予定はありますか。（○は1つだけ）

地下水利用の移行予定については、「はい」が0.0%、「検討中」が5.1%、「いいえ」が81.4%となっている。



(8) 地下水利用の移行予定に対する理由

【問5 (1)】その理由は何ですか。（簡潔にご記入ください）

【検討中】

- 経費節減

【いいえ】

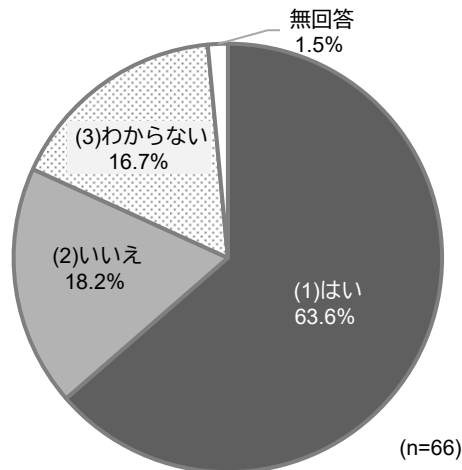
- | | |
|--|-----------------|
| ● 初期費用がかかる | ● 災害時の断水に備えて |
| ● 安定した水の供給 | ● 衛生上心配 |
| ● 地下水を掘る敷地がないから | ● 管理が大変 |
| ● 地下水が出るのかどうか、費用の問題もあり | ● 本社の意向次第 |
| ● 地下水についてよくわからない | ● 水道水が安心だから |
| ● 地下が海水の為、利用できない | ● 水道水で現在問題ありません |
| ● 工事費用がかかる。又、海水が見込まれる | ● 現時点で特に問題はないため |
| ● 海岸に近い為地下水は不可 | ● 水道水で充分なので |
| ● 湾岸にあり、塩分が混入しないか心配な為 | ● 他に井戸がないため |
| ● 埋立地である為、海水と考えられるから | ● 災害時の断水に備えて |
| ● 立地が海浜埋立地にあることによる水質確保の困難性 | ● 設備投資は考えていない |
| ● 影響等をシミュレーション、試算等をしたことがない | ● 水質を懸念（地域：桜島） |
| ● 地下水でメリットを得るほどの水量を使用していないため | |
| ● 地下水は給排水設備の劣化が早いことが懸念されるため | |
| ● 設備投資がかかり安定した水がえられないのでは？と思います | |
| ● 掘削したとして、今後供給を満たす地下水が得られる保証がない。河川に隣接しているため、地下水が得られたとして、水質に不安が残る（透析にはきれいな水が必要） | |

3 節水について

(9) 節水への取組

【問 6】 節水への取組を行っていますか。(○は1つだけ)

節水への取組については、「はい」が63.6%、「いいえ」が18.2%、「わからない」が16.7%となっている。

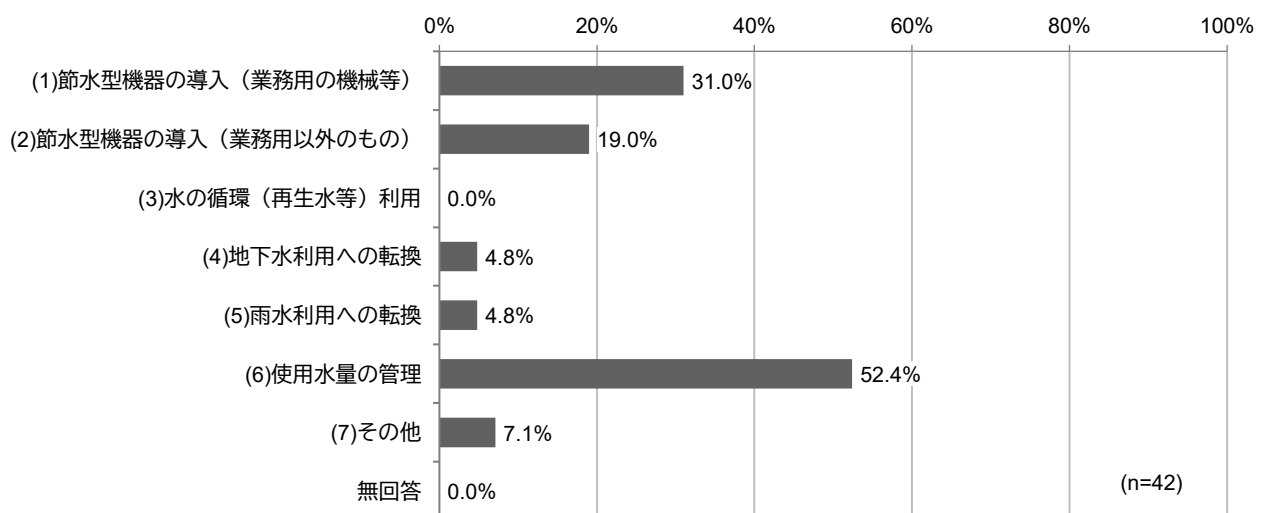


(10) 節水の内容

【問 6 (1)】 問 6 で「1. はい」を選んだ方にお尋ねします。

どのような節水に取り組んでいますか。(○はいくつでも)

どのような節水に取り組んでいるかについては、「使用水量の管理」が52.4%と最も多く、次いで「節水型機器の導入(業務用の機械等)」が31.0%、「節水型機器の導入(業務用以外のもの)」が19.0%となっている。



【その他記述意見】

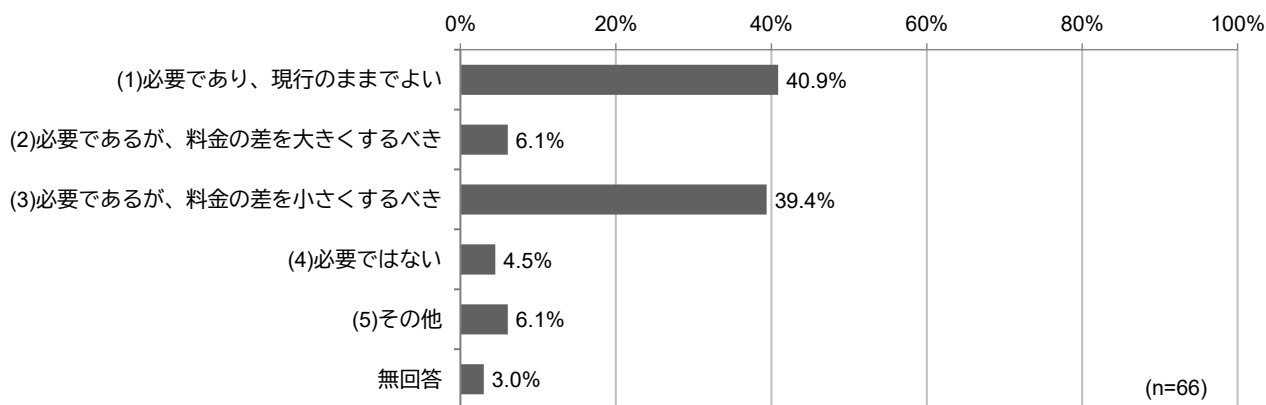
- 職員への意識強化
- 温泉水の汲み上げ後の温度管理
- 入浴事業において、シャワーの出しっ放しなど貼り紙などで呼びかけはしているが、どの程度協力してもらえてるかは、分からない。個人のシャワーなどの使い方により、使用量も増えたりする

4 水道料金制度について

(11) 逓増制について

【問7】 鹿児島市の水道料金は、逓増制を採用しています。逓増制について、どのようにお考えですか。(○は1つだけ)

逓増制について、どのように考えているかについては、「必要であり、現行のままでよい」が40.9%と最も多く、次いで「必要であるが、料金の差を小さくするべき」が39.4%、「必要であるが、料金の差を大きくするべき」が6.1%となっている。



【その他記述意見】

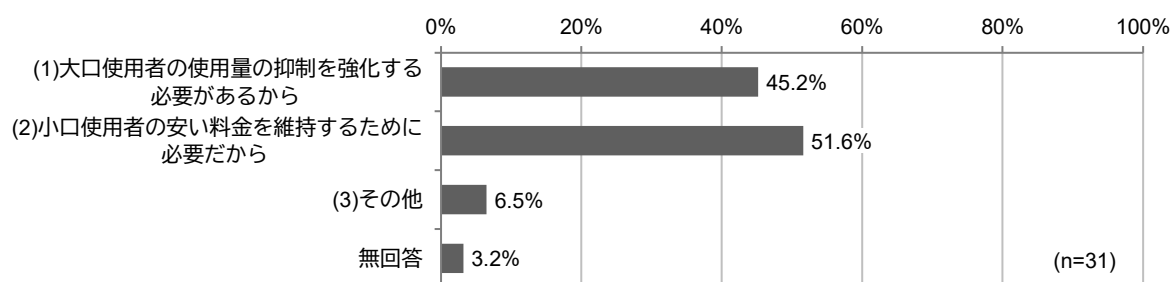
- わからない
- 鹿児島市が採用している逓増制の内容が不明である
- 料金制度をよく理解していない

【大口契約者】

(12) 逡増制が必要な理由

【問7(1)】問7で「1. 必要であり、現行のままでよい」または「2. 必要であるが、料金の差を大きくするべき」を選んだ方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(○はいくつでも)

逡増制が必要な理由については、「小口使用者の安い料金を維持するために必要だから」が51.6%と最も多く、次いで「大口使用者の使用量の抑制を強化する必要があるから」が45.2%、「その他」が6.5%となっている。



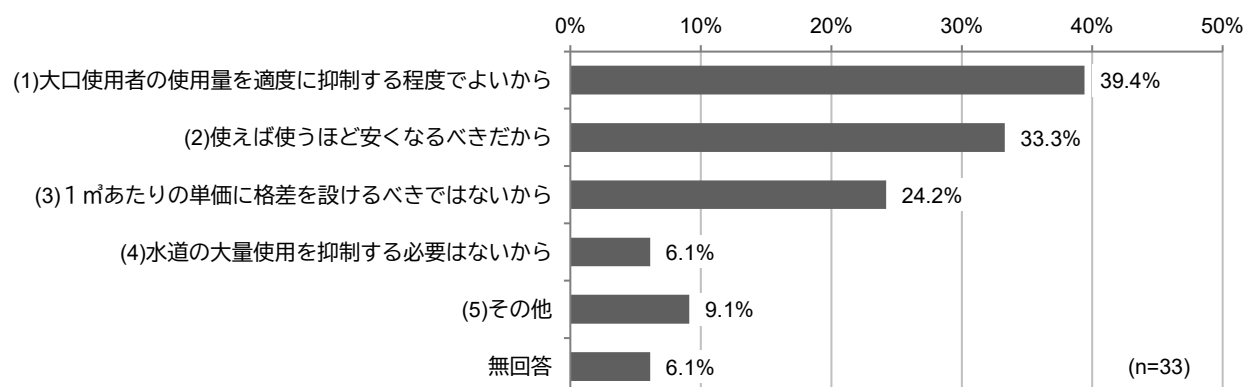
【その他記述意見】

- よくわからない

(13) 料金差の縮小または逡増制が必要ではないとする理由

【問7(2)】問7で「3. 必要であるが、料金の差を小さくするべき」または「4. 必要ではない」または「5. その他」を選んだ方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(○はいくつでも)

料金差の縮小または逡増制が必要ではないとする理由については、「大口使用者の使用量を適度に抑制する程度でよいから」が39.4%と最も多く、次いで「使えば使うほど安くなるべきだから」が33.3%、「1 m³あたりの単価に格差を設けるべきではないから」が24.2%となっている。



【その他記述意見】

- わからない
- 大量に使用せざるを得ない事業者もあるため、公共性が高い医療などについては考えていただきたい

IV 資料編

1. 一般契約者 調査票

水道・下水道に関するお客さま意識調査への協力をお願い

はじめに

日頃から鹿児島市の上下水道事業にご理解、ご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

このたび、鹿児島市水道局では、より質の高い上下水道サービスの提供を検討するため、アンケート調査を実施することといたしました。

この調査は、日ごろ皆さまが、水道や下水道をどのようにご利用されているかをおたずねするものです。市内にお住まいの方 2,000 人を無作為に抽出し（うち一般契約者 1,900 名、大口契約者 100 名）、調査票をお送りしています。

お忙しいところ誠にとおそれ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

記入に関してのお願い

1. 回答は、宛名のご本人様または、ご家庭での水の使用状況についてご存じの方にご記入いただきますようお願いいたします。
2. 「○は1つ」「○はいくつでも」などの指定に従ってご回答ください。回答は、選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、ご面倒ですが、（ ）内になるべく具体的にご記入ください。
3. 調査には無記名でお答えいただき、回答はすべて統計的に処理しますので、個人が特定されることはありません。また、回答結果は調査目的以外に使用することはありません。
4. 御記入いただきました調査票は、令和2年8月31日（月）までに、同封の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに御投函いただくか、直接下記まで御持参くださいますようお願いいたします。（調査票及び返信用封筒には、氏名や住所は記入しないでください。）
5. 調査内容や記入方法などについて、不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

お問い合わせ

鹿児島市 水道局 経営管理課

〒890-8585 鹿児島市鴨池新町1番10号

☎（099）257-7111（代表）

FAX（099）252-6728

【調査実施】調査（調査票回収）委託機関：アシスト株式会社
TEL（099）243-6776 FAX（099）243-6673

1 あなた自身のことについてお尋ねします

問1 あなたの年齢をお答えください（○は1つだけ）

- | | | |
|----------|---------|----------|
| 1. 29歳以下 | 2. 30歳代 | 3. 40歳代 |
| 4. 50歳代 | 5. 60歳代 | 6. 70歳以上 |

問2 あなたの世帯の人数は（あなたを含めて）何人ですか。人数をお答えください（○は1つだけ）

- | | | |
|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 |
| 4. 4人 | 5. 5人 | 6. 6人以上 |

問3 あなたがお住まいの地域は、次のうちどこにあてはまりますか。（○は1つだけ）

- | | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1. 中央地区 | 2. 上町地区 | 3. 鴨池地区 |
| 4. 城西地区 | 5. 武・田上地区 | 6. 谷山北部地区 |
| 7. 谷山地区 | 8. 伊敷地区 | 9. 吉野地区 |
| 10. 桜島地区 | 11. 吉田地区 | 12. 喜入地区 |
| 13. 松元地区 | 14. 郡山地区 | |

※お住まいの住所がどの地区に該当するののかにつきましては、11ページの一覧表をご覧ください。

問4 あなたは何階建ての建物にお住まいですか。（○は1つだけ）

例：10階建てマンションの2階にお住まいの場合は

→ 「4. 4階建て以上」を選択してください。

- | | | |
|-----------|---------|---------|
| 1. 1階建て | 2. 2階建て | 3. 3階建て |
| 4. 4階建て以上 | | |

2 水道についてお尋ねします

問 5 ご家庭で飲む「水道水の飲み方」についてお尋ねします。
普段、水道水をどのようにして飲んでいきますか。(〇は1つだけ)

1. じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い
2. 「お茶」や「湯ざまし」、「浄水器を通す」などして飲むことが多い
3. ふだん水道水は飲んでいない

問 5 問5で「3. ふだん水道水は飲んでいない」を選んだ方にお尋ねします。
(1) 飲料水として飲んでいるものには、どのようなものがありますか。
(〇は1つだけ)

1. ペットボトルなど市販の水を飲む
2. 井戸水を飲んでいる
3. その他 ()

問 6 あなたは水道水の味をどのように思われますか。(〇は1つだけ)

1. おいしい
2. どちらかといえばおいしい
3. ふつう
4. どちらかといえばおいしくない
5. おいしくない

問 6 問6で「4. どちらかといえばおいしくない」または「5. おいしくない」を選んだ方にお尋ねします。
(1) おいしくないと思われるのはなぜですか。(〇はいくつでも)

1. カルキのにおいがするから
2. サビなど鉄分の味がするから
3. カビ臭がするから
4. 上記以外の変なにおいや味がするから
5. 生ぬるいから
6. ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから
7. 水質に不安があり、おいしいと感じられないから
8. その他 ()

問 7 水道水は飲み水のほか、炊事用として野菜や食器を洗う水など、日々の生活に使用されています。水道水を安心して使用していますか。(○は1つだけ)

1. 安心して使用している
2. 心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している
3. 不安に感じている
4. 特に意識したことはない

問 7 問7で「2. 心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」または「3. 不安に感じている」を選んだ方にお尋ねします。

(1)

水道水が心配・不安な理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 水道水の原水(河川、地下水などの水)が汚れているのではないかと思う
2. 飲み水をつくるとき、体に害のある薬品が使用されているのではないかと思う
3. 水道水は十分きれいになっていないと思う
4. 自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思う
5. 水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある
6. 病原菌など、からだに有害な細菌がまだ生きているのではないかと思う
7. 水道管から赤水など色水が出るので不安や心配に思う
8. マンションなどの受水タンクの定期的な清掃など、衛生管理が不十分だと感じる
9. テレビ番組や商品の広告などから、水道水に不安や心配を感じてしまう
10. その他()

問 8 今後の水道事業で優先的に実施すべきものを次の中から3つ選んでください。(○は3つまで)

1. 安全で安心して飲める良質な水の供給
2. 災害対策
3. 老朽化対策の強化
4. 経営の効率化等(安価な水道料金)
5. 水源の確保
6. 水道に関する情報の発信
7. 環境に配慮した取組
8. その他()

3 下水道についてお尋ねします

問 9 あなたのお住いの汚水処理状況について、当てはまるものに○をつけてください。
(○は1つだけ)

- | | | |
|----------|--------|----------|
| 1. 公共下水道 | 2. 浄化槽 | 3. くみ取り式 |
| 4. わからない | | |

問 10 公共下水道の役割にはどのようなものがあるかご存知ですか。
当てはまると思われるものに○をつけてください。(○はいくつでも)

- | |
|--|
| 1. 生活排水を排除し、生活環境や周辺環境を快適にする。 |
| 2. 雨水を速やかに排除し、浸水被害を防ぐ。 |
| 3. 処理場に集まってきた汚水を処理し、放流先の河川や海の水質を保全する。 |
| 4. 下水処理水や下水汚泥の資源を再生・利活用することによって循環型社会・低炭素社会へ貢献する。 |
| 5. わからない |

問 11 本市の処理場で発生する下水汚泥は、発酵処理して安全な有機質肥料（サツマソイル）として販売していますが、知っていますか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問 11 (1) 問 11 で「1. 知っている」を選んだ方にお尋ねします。
有機質肥料（サツマソイル）を使用したことがありますか。
(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. 使用したことがある | 2. 機会があれば使用したい |
| 3. 使用したくない | 4. わからない |

【資料編】

問 12 下水汚泥を活用した有機質肥料について、イメージを教えてください。
(○はいくつでも)

- | | |
|------------|-----------|
| 1. 環境にやさしい | 2. 安い |
| 3. 衛生的に不安 | 4. 臭いがきつい |
| 5. その他 (|) |

問 13 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものを次の中から 3 つ選んでください。(○は3つまで)

- | | |
|------------------------|---|
| 1. 大雨・浸水対策 | |
| 2. 災害対策 | |
| 3. 老朽化対策の強化 | |
| 4. 経営の効率化等 (安価な下水道使用料) | |
| 5. 下水道処理区域の拡大 | |
| 6. 下水道に関する情報の発信 | |
| 7. 環境に配慮した取組 | |
| 8. その他 (|) |

4 水道・下水道共通の項目についてお尋ねします

問 14 最近、さまざまな節水機器が普及していますが、あなたのご家庭に節水機器はありますか。当てはまるものすべてについて番号に○をつけてください。
(○はいくつでも)

1. 自動食器洗い機
2. 節水型のトイレ
3. 追いだきのできるお風呂
4. 節水型洗濯機（ドラム式、お風呂の残り湯などが使えるポンプ付き洗濯機など）
5. 節水型シャワー（手元操作ボタン付き、節水ノズルタイプなど）
6. 節水型じゃ口（センサー検知式、節水コマの使用など）
7. 雨水をためて庭の散水などに利用する装置（雨水貯留設備・タンクなど）
8. わからない
9. その他（）

問 15 節水機器を設置したのはいつ頃ですか。(○は1つだけ)

- | | | |
|------------|-----------|------------|
| 1. 最近5年間 | 2. 5～10年前 | 3. 10～15年前 |
| 4. 15～20年前 | 5. 20年以上前 | 6. わからない |

問 16 これまで、効率的な経営を行うため、料金関係業務や処理場の運転など民間委託を推進していますが、今後の浄水場や処理場の運営等について、どのように思われますか。(○は1つだけ)

1. 現状どおり、市の管理体制で実施する
2. 市と民間との責任を明確にしたうえで、民間委託を推進する
3. わからない
4. その他（）

問 17 環境にやさしい上下水道の取組として、太陽光発電設備などの新エネルギーの導入について、どのように思われますか。(○は1つだけ)

1. 積極的に取り組むべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない
2. 水道料金等に影響がない範囲で取り組む
3. 取り組む必要はない
4. その他 ()

問 18 現在お支払いになっている水道料金等について、どう感じていますか。(○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 | 6. どちらともいえない |

問 19 老朽化した施設(水道管、污水管、浄水場や処理場等)の更新は、水道料金等への影響が出ないように施設の延命化や工事費の縮減等を図りながら、計画的に行っています。

しかし、今後、老朽化した施設は増加する見込みであり、管破損や施設の故障による断水などを防ぐため、多額の費用が必要であると考えています。

今後どのように施設の更新に取り組んで行くべきと思われますか。

(○は1つだけ)

1. できるだけ早く更新を進めるべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない
2. 水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う
3. わからない
4. その他 ()

※水道料金等：公共下水道に接続しているご家庭では下水道使用料も含む

6 その他についてお尋ねします

問 23 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、「お客様料金センター」を設置して、平日の業務時間の延長（午後8時まで）や土曜日業務の実施等を行っていますが、「お客様料金センター」を利用したことがありますか（電話による問い合わせを含む）。

1. 利用したことがある 2. 利用したことがない

問 23 問 23 で「1. 利用したことがある」を選んだ方にお尋ねします。
(1) 窓口や電話での職員の対応はいかがでしたか。
 （それぞれに○は1つだけ）

項目	満足度				
	満足している	どちらか といえば 満足	ふつう	どちらか といえば 不満	不満
①言葉遣い	1	2	3	4	5
②待ち時間	1	2	3	4	5
③処理の適切さ	1	2	3	4	5
④説明のわかりやすさ	1	2	3	4	5
⑤全体の印象	1	2	3	4	5

問 24 水道局から、皆様のお知りになりたいことが広報紙などを通じて提供されていますか。（○は1つだけ）

1. 十分提供されている
2. おおむね提供されている
3. あまり提供されていない
4. ほとんど提供されていない
5. 特に知りたいことはない

問 25 水道局は、今後どのようなことに力を入れるべきだと思いますか。次の中から3つまで選んで番号に○をつけてください。(○は3つまで)

1. より安全で良質な水道水をつくってお届けするための水質管理の強化
2. 地震に強い水道管の採用など、断水しないための災害対策の強化
3. 古くなった水道管や下水道管の確実な交換など、維持管理の強化
4. 公共下水道で処理する区域の拡大
5. 財政的にも安定した経営のための事業の効率化・費用の節減
6. 水道料金等の支払い方法の多様化（クレジットカード払いの導入など）、
お客様サービスの向上
7. 広報の方法やお知らせする内容の充実
8. 水源を守るための環境保全活動
9. 太陽光発電など自然エネルギーを活用した地球環境に配慮した事業運営
10. 海外研修生の受け入れや技術情報の海外発信など国際貢献
11. その他（）

問 26 水道・公共下水道に関するご意見・ご要望などをご記入ください。

**アンケート調査は以上です。
ご多忙のところご協力ありがとうございました。**

同封の返信用封筒（切手不要）に入れて
令和2年8月31日（月）までにポストに投函してください。

地域・地区の内訳

地域	地区	町・丁目名
中央地域	中央地区	名山町、平之町、東千石町、西千石町、中町、金生町、照国町、泉町、住吉町、堀江町、大黒町、呉服町、新町、船津町、城南町、松原町、南林寺町、甲突町、錦江町、新屋敷町、樋之口町、山之口町、千日町、加治屋町、中央町、上之園町、上荒田町
	上町地区	坂元町、西坂元町、東坂元1～4丁目、清水町、祇園之洲町、鼓川町、池之上町、稲荷町、春日町、柳町、浜町、上竜尾町、下竜尾町、冷水町、長田町、大竜町、上本町、小川町、本港新町、易居町、山下町、城山町、玉里団地1～3丁目、若葉町、吉野町の一部（磯、花倉、三船、竜ヶ水及び平松）
	鴨池地区	高麗町、荒田1～2丁目、与次郎1～2丁目、下荒田1～4丁目、天保山町、鴨池新町、鴨池1～2丁目、唐湊3～4丁目、郡元町、郡元1～3丁目、南郡元町、東郡元町、真砂町、真砂本町、三和町、南新町、日之出町、紫原1～6丁目、西紫原町、桜ヶ丘7～8丁目、宇宿1～9丁目、中央港新町、新栄町、向陽2丁目
	城西地区	城山1～2丁目、新照院町、草牟田町、草牟田1～2丁目、玉里町、永吉1～3丁目、明和1～5丁目、原良町、原良1～7丁目、薬師1～2丁目、城西1～3丁目、鷹師1～2丁目、常盤町、常盤1～2丁目、西田1～3丁目
	武・田上地区	武1～3丁目、唐湊1～2丁目、紫原7丁目、向陽1丁目、広木1～2丁目、田上町、田上1～8丁目、田上台1～4丁目、西別府町、武岡1～6丁目、西陵1～8丁目、小野町の一部（西之谷）
谷山地域	谷山北部地区	五ヶ別府町、星ヶ峯1～6丁目、皇徳寺台1～5丁目、山田町、中山町、中山1～2丁目、自由ヶ丘1～2丁目、桜ヶ丘1～6丁目、小原町、魚見町、東谷山1～7丁目、清和1～2丁目、希望ヶ丘町、小松原1～2丁目、東開町
	谷山地区	西谷山1～4丁目、清和3～4丁目、上福元町、谷山中央1～8丁目、下福元町、慈眼寺町、和田1～3丁目、平川町、卸本町、南栄1～6丁目、七ッ島1～2丁目、谷山港1～3丁目、錦江台1～3丁目、坂之上1～8丁目、光山1～2丁目
伊敷地域		伊敷町、伊敷1～8丁目、伊敷台1～7丁目、西伊敷1～7丁目、千年1～2丁目、花野光ヶ丘1～2丁目、下伊敷町、下伊敷1～3丁目、小野町（西之谷を除く）、小野1～4丁目、犬迫町、小山田町、皆与志町
吉野地域		岡之原町、緑ヶ丘町、川上町、下田町、吉野町（磯、花倉、三船、竜ヶ水及び平松を除く）、吉野1～2丁目、大明丘1～3丁目
桜島地域		桜島赤水町、桜島赤生原町、桜島小池町、桜島西道町、桜島白浜町、桜島武町、桜島藤野町、桜島二俣町、桜島松浦町、桜島横山町、新島町、野尻町、持木町、東桜島町、古里町、有村町、黒神町、高免町
吉田地域		西佐多町、東佐多町、本城町、本名町、宮之浦町、牟礼岡1～3丁目
喜入地域		喜入瀬々串町、喜入中名町、喜入生見町、喜入前之浜町、喜入町、喜入一倉町
松元地域		石谷町、入佐町、上谷口町、直木町、春山町、福山町、松陽台町、四元町、平田町
郡山地域		花尾町、有屋田町、川田町、郡山町、郡山岳町、西俣町、東俣町、油須木町

2 地下水利用等についてお尋ねします

問 4 水の使用状況について、当てはまるものをお答えください。(〇はいくつでも)

1. 地下水 ^{※1}	}	問 5 へ進んで ください
2. 水道水		
3. 再生水 ^{※2}		
4. 雨水		
5. その他 ()		

※1 地下水：地下を流れる水で井戸でくみ上げる水

※2 再生水：通常の下水処理に加え、ろ過処理やオゾン処理などさらに高度な処理を行った水

問 4
(1) 問 4 で「1. 地下水」を選んだ方にお尋ねします。
地下水の利用用途はどれですか。(〇はいくつでも)

- | |
|---------------------|
| 1. 飲用 |
| 2. 飲用以外の生活用水（トイレ等） |
| 3. 製造・加工業務（機械冷却用含む） |
| 4. 空調等の設備用 |
| 5. 農業用 |
| 6. 散水用 |
| 7. その他 () |

問 4
(2) 問 4 で「1. 地下水」を選んだ方にお尋ねします。
地下水を利用している理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | |
|--------------------|
| 1. 経費節減（コストカット）のため |
| 2. 防災・災害対策のため |
| 3. 水を大量に使用するため |
| 4. 水温が安定しているため |
| 5. 機械冷却用 |
| 6. その他 () |

4 水道料金制度についてお尋ねします

問 7 鹿児島市の水道料金は、逦増制を採用しています。逦増制について、どのようにお考えですか。(○は1つだけ)

1. 必要であり、現行のままでよい。
2. 必要であるが、料金の差を大きくするべき。
3. 必要であるが、料金の差を小さくするべき。
4. 必要ではない。
5. その他 ()

問 7 (1) 問7で「1. 必要であり、現行のままでよい」または「2. 必要であるが、料金の差を大きくするべき」を選んだ方にお尋ねします。その理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 大口使用者の使用量の抑制を強化する必要があるから。
2. 小口使用者の安い料金を維持するために必要だから。
3. その他 ()

問 7 (2) 問7で「3. 必要であるが、料金の差を小さくするべき」または「4. 必要ではない」または「5. その他」を選んだ方にお尋ねします。その理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 大口使用者の使用量を適度に抑制する程度でよいから。
2. 使えば使うほど安くなるべきだから。
3. 1 m³あたりの単価に格差を設けるべきではないから。
4. 水道の大量使用を抑制する必要はないから。
5. その他 ()

**アンケート調査は以上です。
ご多忙のところご協力ありがとうございました。**

同封の返信用封筒(切手不要)に入れて
令和2年8月31日(月)までにポストに投函してください。

水道・下水道に関するお客様意識調査
調査結果報告書

令和2年12月

鹿児島市水道局

〒890-8585 鹿児島市鴨池新町1番10号

TEL (099) 257-7111

FAX (099) 252-6728