

鳴門市の水道に関するアンケート調査 報告書



平成29年3月

鳴門市企業局水道企画課

1. アンケート調査の概要

(1)調査目的

水道利用者の利用実態と水道事業に対する意見・要望を把握することにより、今後の事業運営や施設整備の基礎資料とするため。

(2)調査対象者

鳴門市の水道を利用している家庭及び事業所約30,000件の中から無作為に抽出した1,000件を調査対象とした。

(3)実施方法

上記の方法により抽出した対象者にアンケート用紙及び返信用封筒を郵送し、返送された回答について集計を行った。

(4)調査期間

平成28年10月28日～11月22日

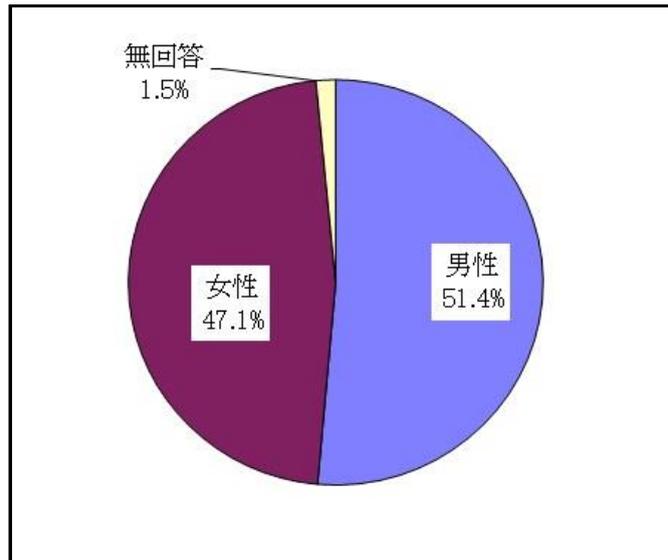
(5)回答数・回答率

393件・39.3%

2. 調査結果

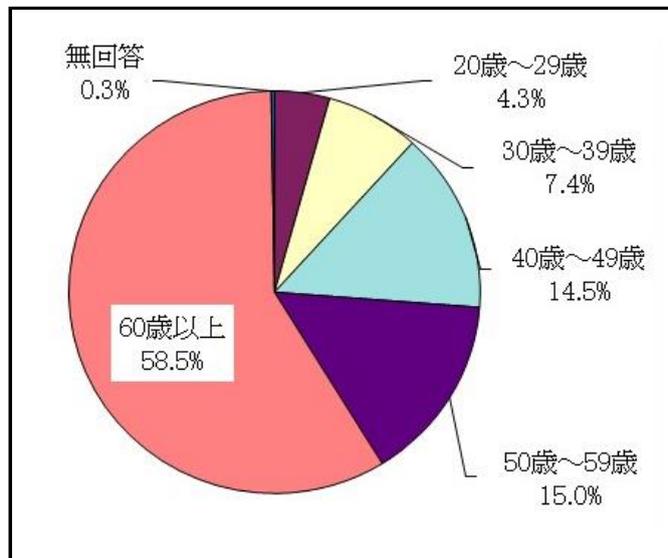
問1 あなたの性別は。

選択項目	人数	構成比
男性	202人	51.4%
女性	185人	47.1%
無回答	6人	1.5%
合計	393人	100.0%



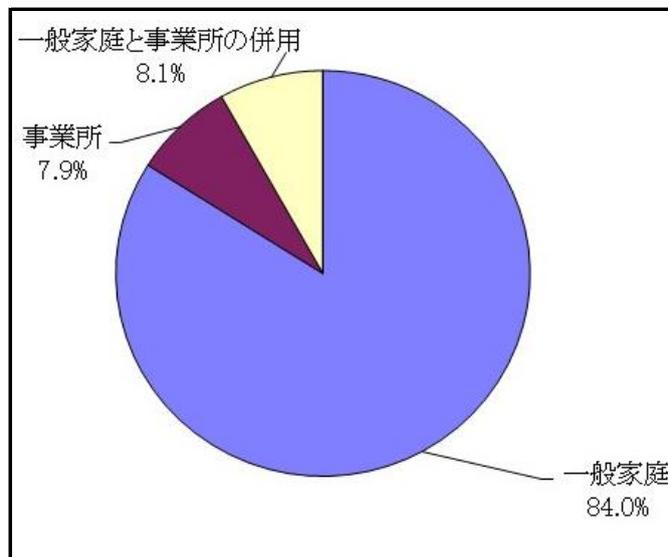
問2 あなたの年齢は。

選択項目	人数	構成比
20歳未満	0人	0.0%
20歳～29歳	17人	4.3%
30歳～39歳	29人	7.4%
40歳～49歳	57人	14.5%
50歳～59歳	59人	15.0%
60歳以上	230人	58.5%
無回答	1人	0.3%
合計	393人	100.0%



問3 ご家庭ですか、それとも事業所(事務所、工場、店舗等)ですか。

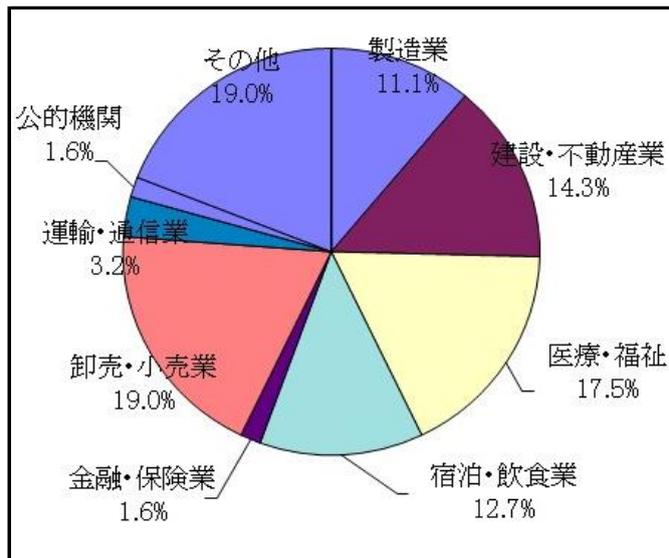
選択項目	人数	構成比
一般家庭	330人	84.0%
事業所	31人	7.9%
一般家庭と事業所の併用	32人	8.1%
無回答	0人	0.0%
合計	393人	100.0%



問4 問3で「事業所」、「一般家庭と事業所の併用」と答えられた方におたずねします。貴事業所の業種は次のうちどれですか？

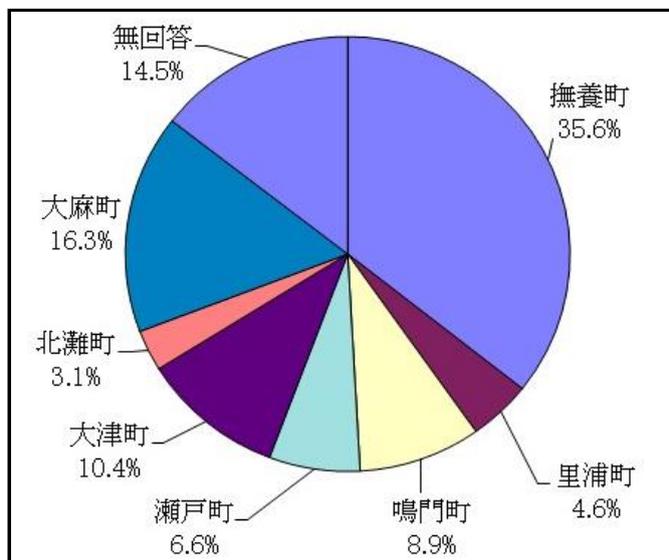
選択項目	人数	構成比
製造業	7人	11.1%
建設・不動産業	9人	14.3%
医療・福祉	11人	17.5%
宿泊・飲食業	8人	12.7%
金融・保険業	1人	1.6%
卸売・小売業	12人	19.0%
運輸・通信業	2人	3.2%
電力・ガス	0人	0.0%
公的機関	1人	1.6%
その他	12人	19.0%
無回答	0人	0.0%
合計	63人	100.0%

その他：農業、サービス業等



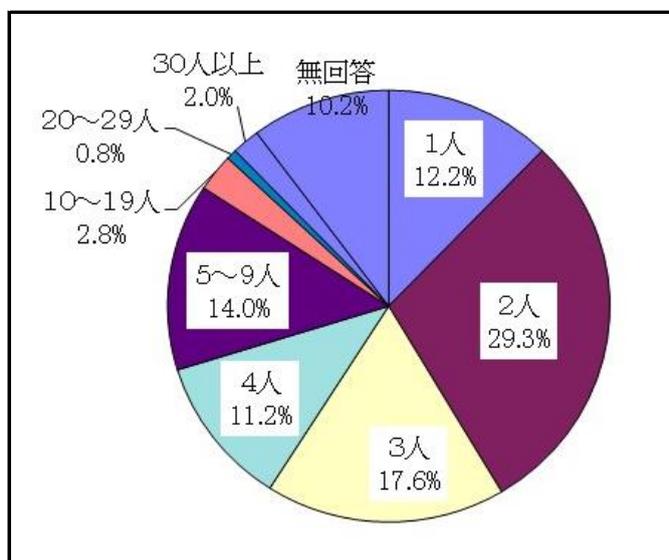
問5 あなた(事業所)の住所は、次のうちどこの地区ですか。

選択項目	人数	構成比
撫養町	140人	35.6%
里浦町	18人	4.6%
鳴門町	35人	8.9%
瀬戸町	26人	6.6%
大津町	41人	10.4%
北灘町	12人	3.1%
大麻町	64人	16.3%
無回答	57人	14.5%
合計	393人	100.0%



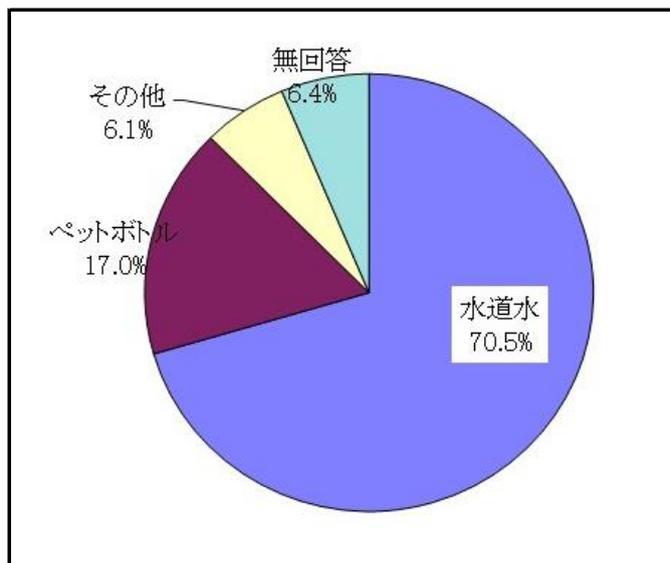
問6 あなたのご家族(事業所の従業員数)は何人ですか。あなたを含めた人数をお答えください。(従業員数は、アルバイト等の非正規雇用の従業員を含みます。)

選択項目	人数	構成比
1人	48人	12.2%
2人	115人	29.3%
3人	69人	17.6%
4人	44人	11.2%
5~9人	55人	14.0%
10~19人	11人	2.8%
20~29人	3人	0.8%
30人以上	8人	2.0%
無回答	40人	10.2%
合計	393人	100.0%



問7 あなたのご家庭(事業所)での主な飲用水は、次のうちどれですか。

選択項目	人数	構成比
水道水	277人	70.5%
ペットボトル	67人	17.0%
その他	24人	6.1%
無回答	25人	6.4%
合計	393人	100.0%



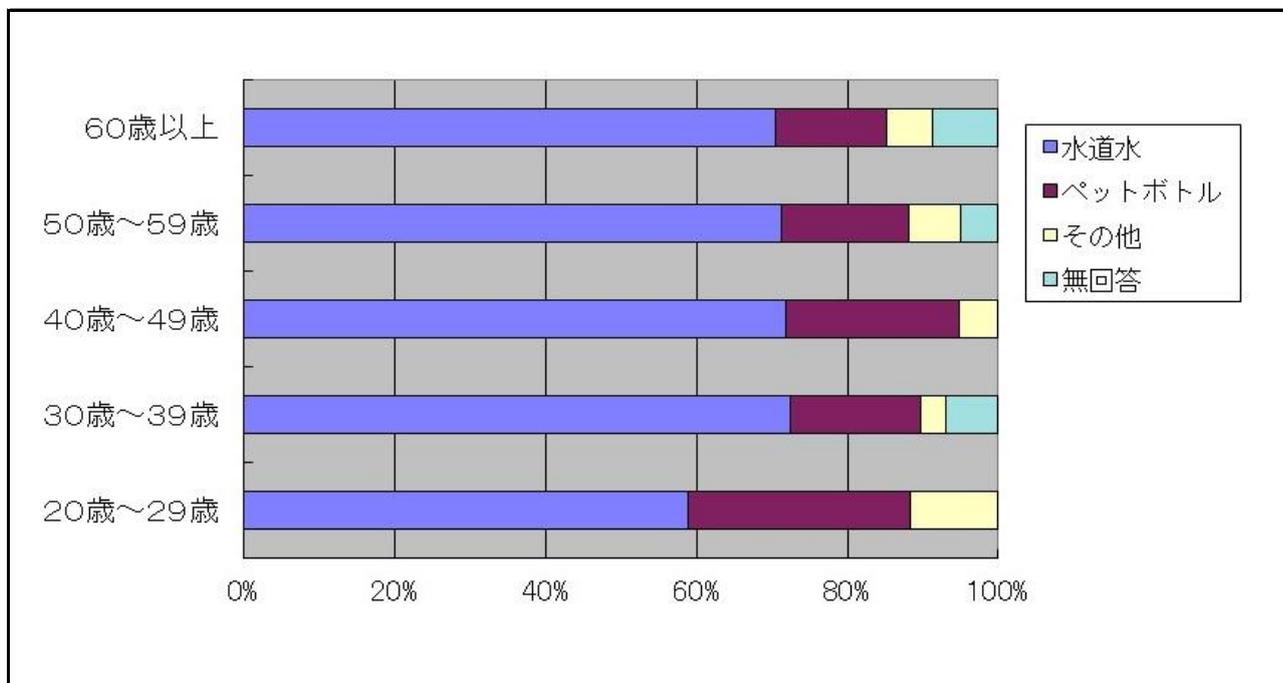
(参考): 前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
水道水	304人	68.2%
ペットボトル	89人	20.0%
その他	32人	7.2%
無回答	21人	4.7%
合計	446人	100.0%

家庭(事業所)での主な飲用水が「水道水」と回答した人の割合は、前回調査が68.2%、今回調査が70.5%であり、大きな変化は見られない。

年代別内訳

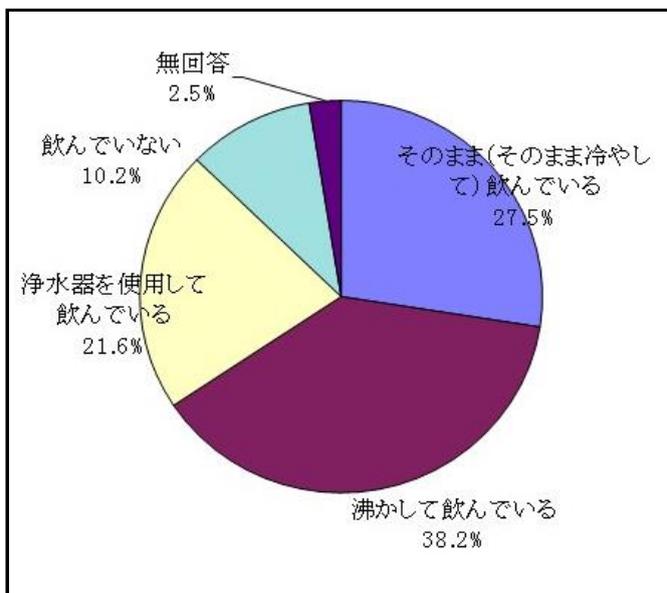
選択項目	20歳～29歳		30歳～39歳		40歳～49歳		50歳～59歳		60歳以上	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
水道水	10人	58.8%	21人	72.4%	41人	71.9%	42人	71.2%	162人	70.4%
ペットボトル	5人	29.4%	5人	17.2%	13人	22.8%	10人	16.9%	34人	14.8%
その他	2人	11.8%	1人	3.4%	3人	5.3%	4人	6.8%	14人	6.1%
無回答	0人	0.0%	2人	6.9%	0人	0.0%	3人	5.1%	20人	8.7%
合計	17人	100.0%	29人	100.0%	57人	100.0%	59人	100.0%	230人	100.0%



家庭(事業所)での主な飲用水を年代別に見た場合、20歳～29歳については他の年代と比較して「水道水」の割合が低く、逆に「ペットボトル」の割合が高くなっている。

問8 あなたは、おもに水道水をどのようにして飲んでいきますか。

選択項目	人数	構成比
そのまま(そのまま冷やして)飲んでいる	108人	27.5%
沸かして飲んでいる	150人	38.2%
浄水器を使用して飲んでいる	85人	21.6%
飲んでいない	40人	10.2%
無回答	10人	2.5%
合計	393人	100.0%



(参考)：前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
そのまま(そのまま冷やして)飲んでいる	73人	16.4%
沸かして飲んでいる	157人	35.2%
浄水器を使用して飲んでいる	136人	30.5%
飲んでいない	56人	12.6%
無回答	24人	5.4%
合計	446人	100.0%

年代別内訳

選択項目	20歳～29歳		30歳～39歳		40歳～49歳		50歳～59歳		60歳以上	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
そのまま(そのまま冷やして)飲んでいる	4人	23.5%	6人	20.7%	17人	29.8%	16人	27.1%	65人	28.3%
沸かして飲んでいる	6人	35.3%	10人	34.5%	22人	38.6%	20人	33.9%	91人	39.6%
浄水器を使用して飲んでいる	3人	17.6%	9人	31.0%	9人	15.8%	14人	23.7%	50人	21.7%
飲んでいない	4人	23.5%	3人	10.3%	9人	15.8%	8人	13.6%	16人	7.0%
無回答	0人	0.0%	1人	3.4%	0人	0.0%	1人	1.7%	8人	3.5%
合計	17人	100.0%	29人	100.0%	57人	100.0%	59人	100.0%	230人	100.0%

水道水を「飲んでいない」と回答した人の割合は、前回・今回ともに10%余りとなっており、大きな変化は見られない。

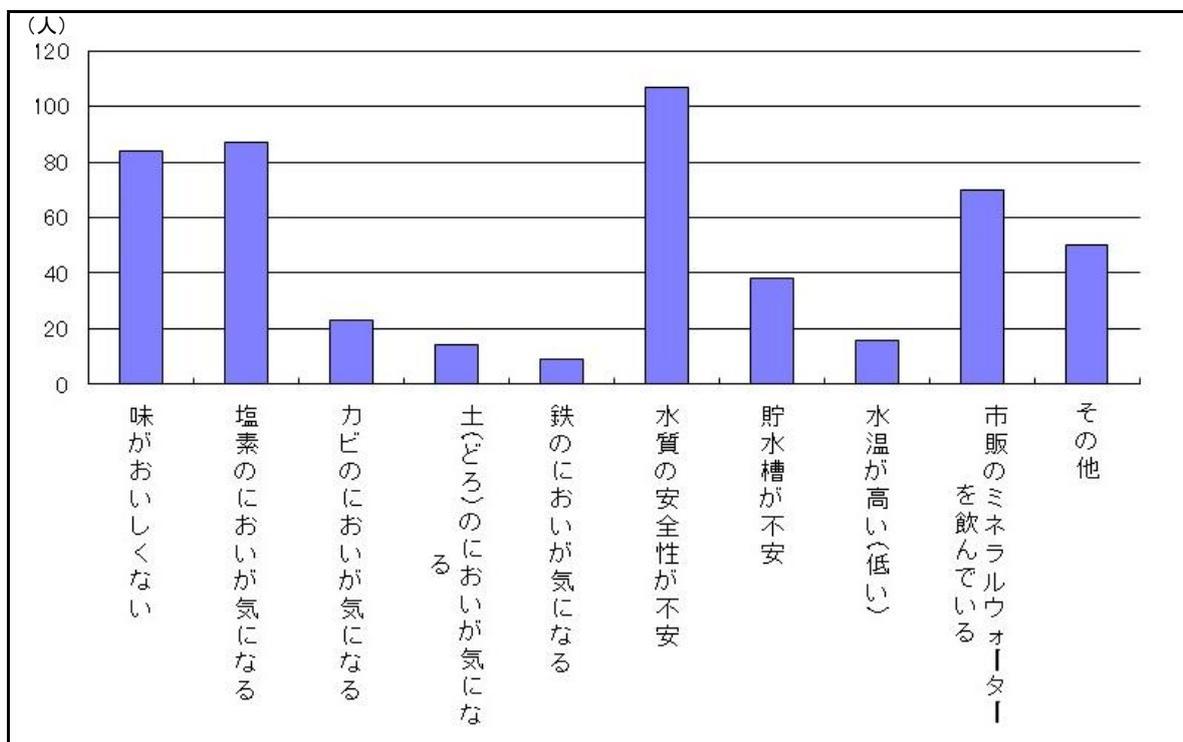
水道水をどのようにして飲むかについては、前回・今回ともに、「沸かして飲んでいる」と回答した人の割合が最も高かった。また、「そのまま(そのまま冷やして)飲んでいる」と回答した人の割合は、前回に比べて11.1ポイント増加している。

年代別では、「飲んでいない」と回答した人の割合は、20歳～29歳が23.5%で最も高く、60歳以上が7.0%で最も低いなど、若い人ほど水道水を飲まない傾向にある。

問9 問8で「沸かして飲んでいる」、「浄水器を使用して飲んでいる」、「飲んでいない」と答えられた方におたずねします。水道水をそのまま飲まない理由は、次のうちどれですか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比	(参考)H25調査	
			人数	構成比
味がおいしくない	84人	21.4%	126人	28.3%
塩素のにおいが気になる	87人	22.1%	112人	25.1%
カビのにおいが気になる	23人	5.9%	41人	9.2%
土(どろ)のにおいが気になる	14人	3.6%	24人	5.4%
鉄のにおいが気になる	9人	2.3%	25人	5.6%
水質の安全性が不安	107人	27.2%	187人	41.9%
貯水槽が不安	38人	9.7%	50人	11.2%
水温が高い(低い)	16人	4.1%	21人	4.7%
市販のミネラルウォーターを飲んでいる	70人	17.8%	67人	15.0%
その他	50人	12.7%	45人	10.1%
無回答	7人	1.8%	0人	0.0%
合計	505人	128.5%	698人	156.5%

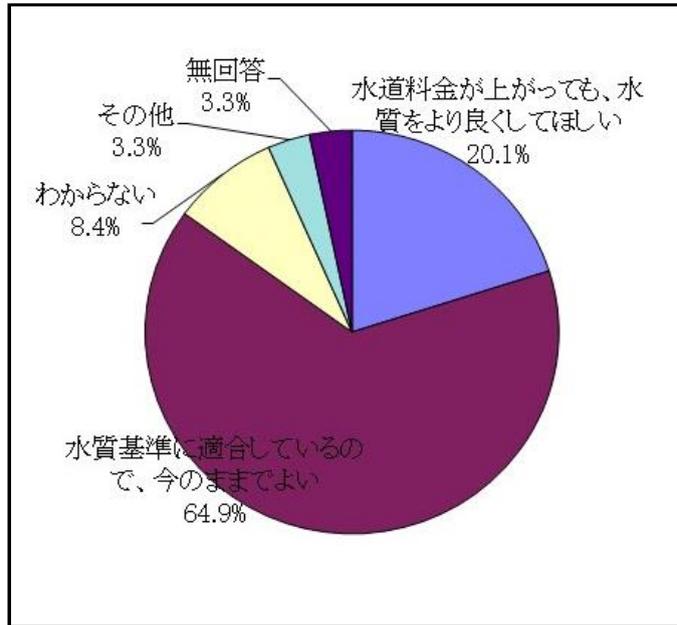
※構成比は、総回答者数に対する割合



水道水をそのまま飲まない理由は、前回・今回とも「水質の安全性が不安」と回答した人の割合が最も高い。総回答者数に対する割合は、前回は41.9%、今回が27.2%であり、14.7ポイントと、かなり減少しているものの、30%近くが今も水質の安全性に不安を感じている。それに次いで多いのが、「塩素のにおいが気になる」、「味がおいしくない」であり、ともに前回調査に比べて減少しているものの、20%を超えている。

問10 鳴門市の水道水は、水道法で定められた水質基準に適合した水ですが、費用をかけて、より高度な浄水処理方法を採用すれば、水質をより良くすることは可能です。このことについて、どう思われますか。

選択項目	人数	構成比
水道料金が上がっても、水質をより良くしてほしい	79人	20.1%
水質基準に適合しているの、今のままでよい	255人	64.9%
わからない	33人	8.4%
その他	13人	3.3%
無回答	13人	3.3%
合計	393人	100.0%



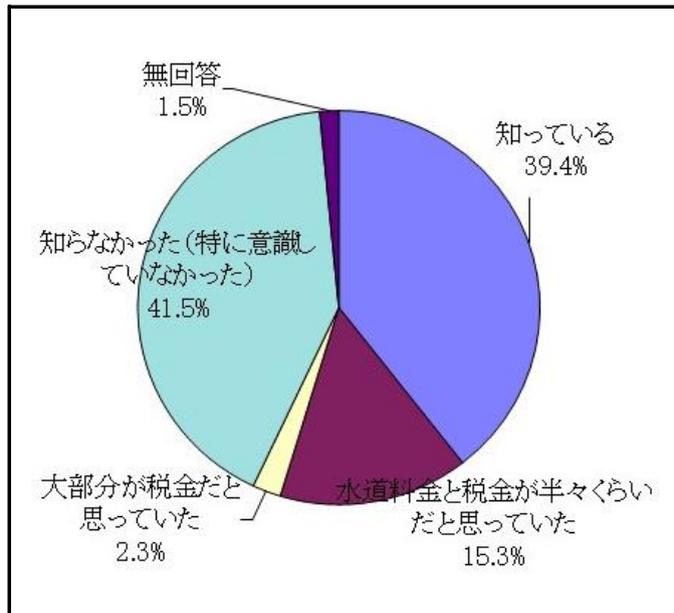
「水質基準に適合しているの、今のままでよい」と回答した人の割合は64.9%で最も高く、「水道料金が上がっても、水質をより良くしてほしい」と回答した人の割合は20.1%となっている。

問11 あなたのご家庭(事業所)での1か月間の使用水量はどのくらいですか。

選択項目	総計		一般家庭と事業所別の内訳					
			一般家庭		事業所		一般家庭と事業所の併用	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
0~10m ³	32人	8.1%	27人	8.2%	5人	16.1%	0人	0.0%
11~20m ³	70人	17.8%	70人	21.2%	0人	0.0%	0人	0.0%
21~30m ³	66人	16.8%	57人	17.3%	6人	19.4%	3人	9.4%
31~40m ³	53人	13.5%	48人	14.5%	1人	3.2%	4人	12.5%
41~60m ³	46人	11.7%	38人	11.5%	2人	6.5%	6人	18.8%
61~80m ³	9人	2.3%	7人	2.1%	0人	0.0%	2人	6.3%
81~100m ³	4人	1.0%	2人	0.6%	1人	3.2%	1人	3.1%
101~200m ³	10人	2.5%	6人	1.8%	2人	6.5%	2人	6.3%
201~500m ³	7人	1.8%	4人	1.2%	2人	6.5%	1人	3.1%
501~2,000m ³	6人	1.5%	2人	0.6%	3人	9.7%	1人	3.1%
2,001m ³ 以上	3人	0.8%	0人	0.0%	3人	9.7%	0人	0.0%
わからない	54人	13.7%	41人	12.4%	4人	12.9%	9人	28.1%
無回答	33人	8.4%	28人	8.5%	2人	6.5%	3人	9.4%
合計	393人	100.0%	330人	100.0%	31人	100.0%	32人	100.0%

問12 あなたは、水道事業の経費が水道料金でまかなわれていること(独立採算制)を知っていますか。

選択項目	人数	構成比
知っている	155人	39.4%
水道料金と税金が半々くらいだと思っていた	60人	15.3%
大部分が税金だと思っていた	9人	2.3%
知らなかった(特に意識していなかった)	163人	41.5%
無回答	6人	1.5%
合計	393人	100.0%



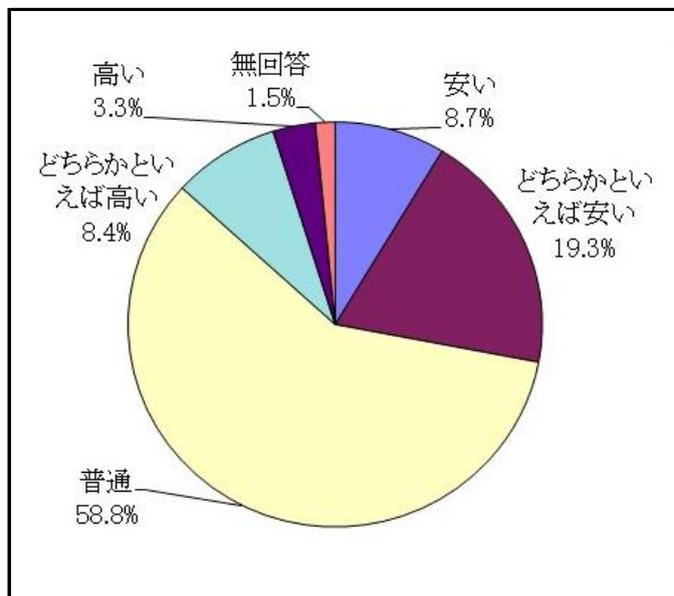
(参考): 前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
知っている	163人	36.5%
水道料金と税金が半々くらいだと思っていた	54人	12.1%
大部分が税金だと思っていた	14人	3.1%
知らなかった(特に意識していなかった)	213人	47.8%
無回答	2人	0.4%
合計	446人	100.0%

前回と今回の調査を比較すると、水道事業の独立採算制について「知っている」と回答した人の割合に大きな変化は無い。

問13 鳴門市の水道料金についてどう思われますか。

選択項目	人数	構成比
安い	34人	8.7%
どちらかといえば安い	76人	19.3%
普通	231人	58.8%
どちらかといえば高い	33人	8.4%
高い	13人	3.3%
無回答	6人	1.5%
合計	393人	100.0%



(参考): 前回(平成25年度)調査結果

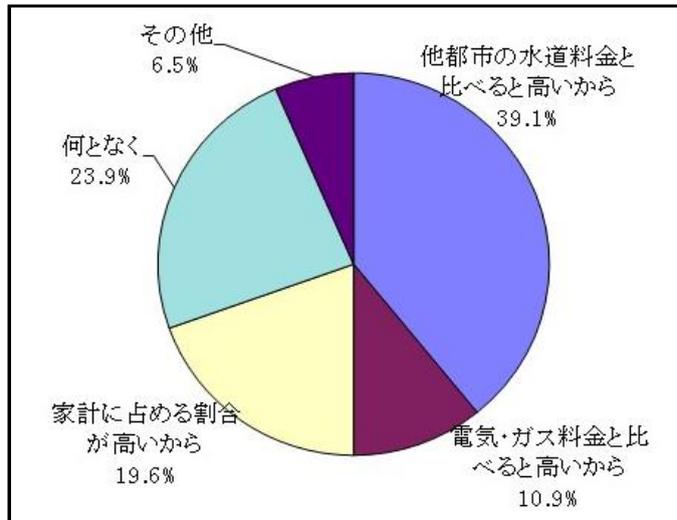
選択項目	人数	構成比
安い	31人	7.0%
どちらかといえば安い	44人	9.9%
普通	282人	63.2%
どちらかといえば高い	50人	11.2%
高い	27人	6.1%
無回答	12人	2.7%
合計	446人	100.0%

水道料金が「安い」又は「どちらかといえば安い」と回答した人を合計した割合は28.0%であり、前回調査における同項目の割合16.9%と比較すると、11.1ポイント増加している。

問14 問13で「どちらかといえば高い」、「高い」と答えられた方におたずねします。水道料金が高いと思う理由は次のうちどれですか。

選択項目	人数	構成比
他都市の水道料金と比べると高いから	18人	39.1%
電気・ガス料金と比べると高いから	5人	10.9%
家計に占める割合が高いから	9人	19.6%
何となく	11人	23.9%
その他	3人	6.5%
無回答	0人	0.0%
合計	46人	100.0%

その他：水道料金とあわせて下水道使用料も払うため高く感じる 等

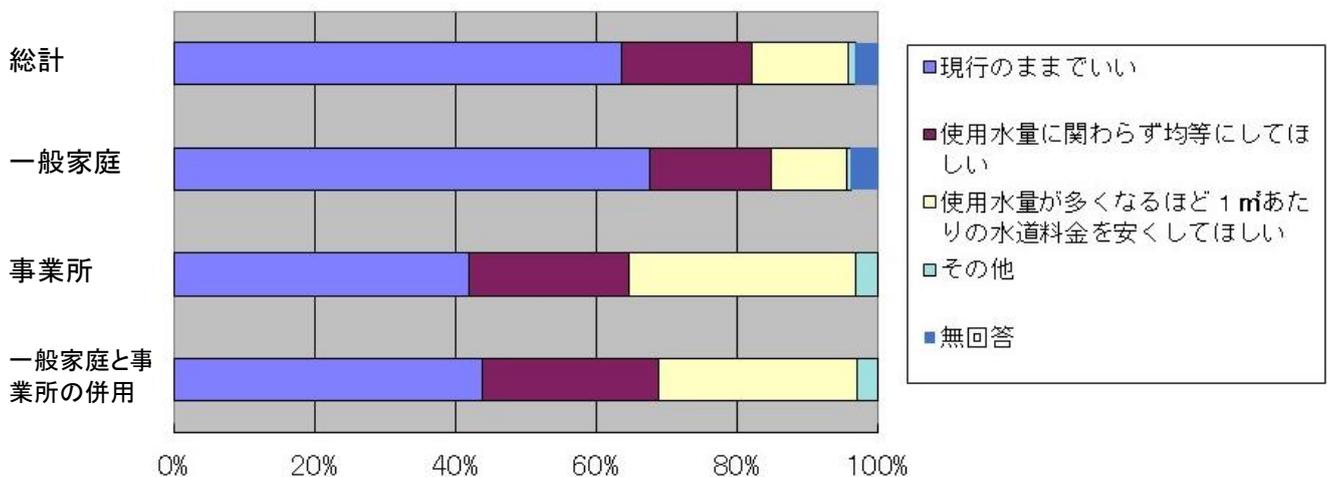


水道料金が高いと思う理由としては、「他都市の水道料金と比べると高いから」が約4割と最も高くなっている。

※水道管の口径が13mmで20³ 鳴門市 2,106円
 使用した場合の月額料金(税込) ... 全国平均(平成26年度末) 3,183円

問15 鳴門市の水道料金は、使用水量が多くなるほど1³あたりの水道料金が高くなる逓増(ていぞう)制を採用しています。これについてどう思われますか。

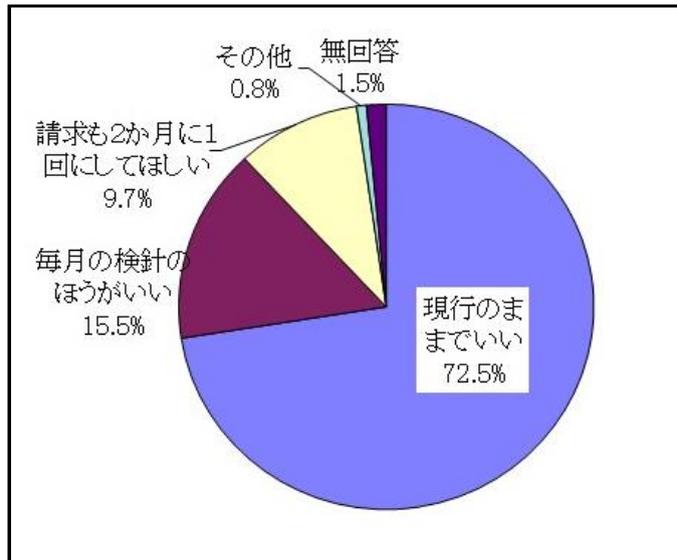
選択項目	総計		一般家庭と事業所別の内訳					
			一般家庭		事業所		一般家庭と事業所の併用	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
現行のままでいい	250人	63.6%	223人	67.6%	13人	41.9%	14人	43.8%
使用水量に関わらず均等にしてほしい	72人	18.3%	57人	17.3%	7人	22.6%	8人	25.0%
使用水量が多くなるほど1 ³ あたりの水道料金を安くしてほしい	54人	13.7%	35人	10.6%	10人	32.3%	9人	28.1%
その他	4人	1.0%	2人	0.6%	1人	3.2%	1人	3.1%
無回答	13人	3.3%	13人	3.9%	0人	0.0%	0人	0.0%
合計	393人	100.0%	330人	100.0%	31人	100.0%	32人	100.0%



全体で見れば、現行の逓増制の料金体系のほうがいいという意見が60%を超えているが、一般家庭と比較して、事業所(一般家庭との併用を含む。)のほうが、使用水量が多くなるほど1³あたりの水道料金が安くなる、いわゆる逓減制の料金体系を望んでいる割合がかなり高くなっている。

問16 今年度から、経費節減のため、昨年度まで毎月行っていた水道メーターの検針を2か月に1回とし、2か月分の使用水量を2等分して毎月の請求としています。これについてどう思われますか。

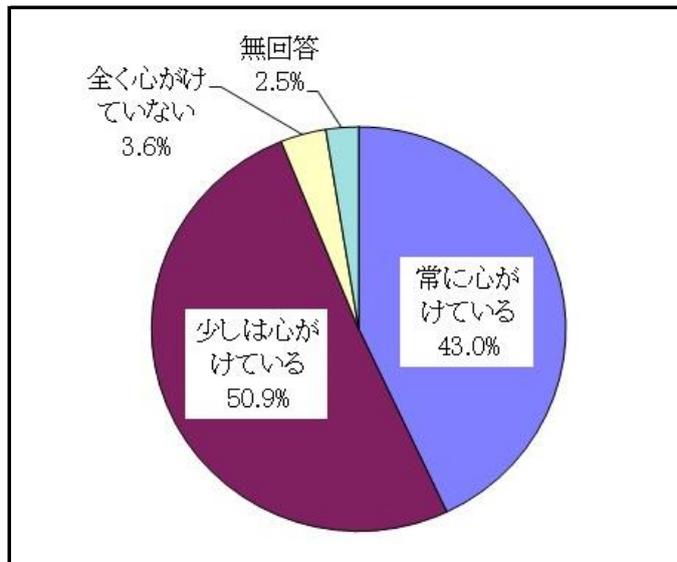
選択項目	人数	構成比
現行のままでいい	285人	72.5%
毎月の検針のほうがいい	61人	15.5%
請求も2か月に1回にしてほしい	38人	9.7%
その他	3人	0.8%
無回答	6人	1.5%
合計	393人	100.0%



平成28年度から開始した隔月検針については、「現行のままでいい」又は「請求も2か月に1回にしてほしい」と回答した人を合計した割合が80%を超えていることから、概ね受け入れられていると言える。

問17 あなたのご家庭(事業所)では節水を心がけていますか。

選択項目	人数	構成比
常に心がけている	169人	43.0%
少しは心がけている	200人	50.9%
全く心がけていない	14人	3.6%
無回答	10人	2.5%
合計	393人	100.0%



(参考)：前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
常に心がけている	171人	38.3%
少しは心がけている	254人	57.0%
全く心がけていない	19人	4.3%
無回答	2人	0.4%
合計	446人	100.0%

前回・今回の調査とも、「常に心がけている」と「少しは心がけている」と回答した人を合計した割合は90%を超えており、市民の間に節水意識が定着している。

問18 問17で「常に心がけている」、「少しは心がけている」と答えられた方におたずねします。おもにどのような方法で節水を心がけていますか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比
蛇口をまめに閉める	285人	77.2%
節水型機器を使用	69人	18.7%
洗濯物のまとめ洗い	150人	40.7%
水洗トイレの流す水量の調節	55人	14.9%
風呂の残り湯を再利用	95人	25.7%
その他	16人	4.3%
無回答	16人	4.3%
合計	686人	185.9%

その他

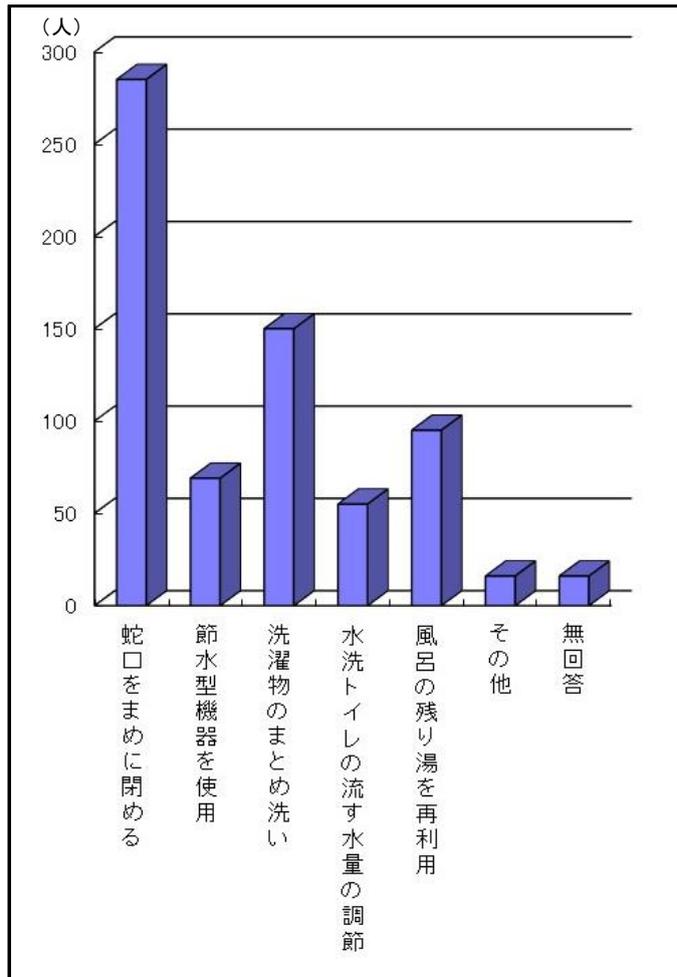
- ・畑の水やり、水まき等に雨水を利用
- ・水やり等に井戸水を使用
- ・浴槽の湯を少なめにする 等

※構成比は総回答者数に対する割合

(参考)：前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
蛇口をまめに閉める	310人	72.9%
節水型機器を使用	33人	7.8%
洗濯物のまとめ洗い	173人	40.7%
水洗トイレの流す水量の調節	76人	17.9%
風呂の残り湯を再利用	160人	37.6%
その他	29人	6.8%
無回答	10人	2.4%
合計	791人	186.1%

※構成比は総回答者数に対する割合

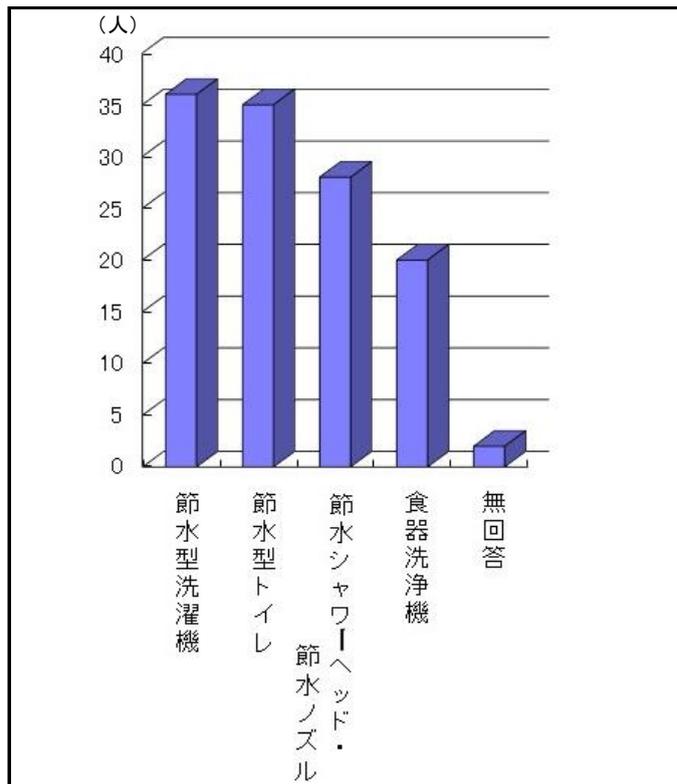


前回調査と比較すると「節水型機器を使用」と回答した人の割合が2倍以上に増加している。

問19 問18で「節水型機器を使用」と答えられた方におたずねします。あなたのご家庭(事業所)で使用している節水型機器は、次のうちどれですか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比
節水型洗濯機	36人	52.2%
節水型トイレ	35人	50.7%
節水シャワーヘッド・節水ノズル	28人	40.6%
食器洗浄機	20人	29.0%
その他	0人	0.0%
無回答	2人	2.9%
合計	121人	175.4%

※構成比は総回答者数に対する割合



問20 地震等の災害に備えて、ご家庭(事業所)で水の備蓄等をされていますか。(複数回答)

選択項目	総計		一般家庭と事業所別の内訳						(参考)H25調査	
			一般家庭		事業所		一般家庭と事業所の併用			
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
水道水のくみ置き	30人	7.6%	28人	8.5%	0人	0.0%	2人	6.3%	20人	4.5%
ミネラルウォーターの買い置き	179人	45.5%	150人	45.5%	14人	45.2%	15人	46.9%	180人	40.4%
風呂のお湯を翌日まで溜めておく	89人	22.6%	80人	24.2%	4人	12.9%	5人	15.6%	115人	25.8%
していない	134人	34.1%	108人	32.7%	13人	41.9%	13人	40.6%	173人	38.8%
その他	10人	2.5%	8人	2.4%	0人	0.0%	2人	6.3%	17人	3.8%
無回答	24人	6.1%	19人	5.8%	3人	9.7%	2人	6.3%	25人	5.6%
合計	466人	118.6%	393人	119.1%	34人	109.7%	39人	121.9%	530人	118.8%

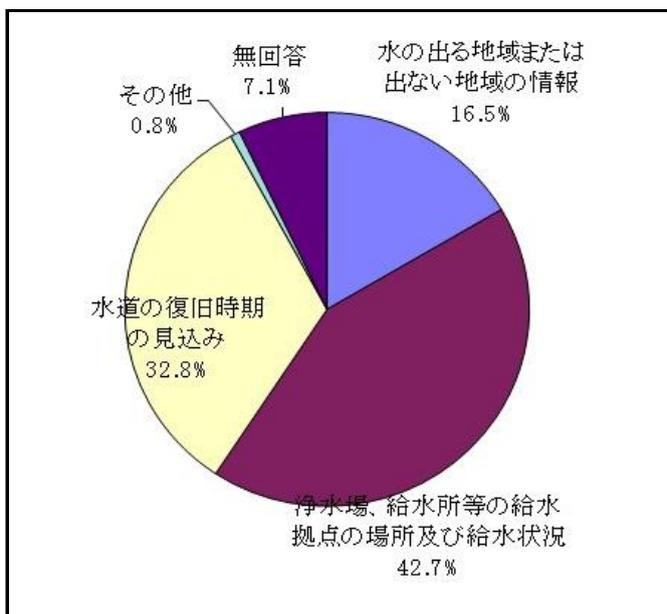
その他:雨水タンクに溜める、電気温水器のタンクのお湯、井戸水 等
 ※構成比は総回答者数に対する割合

水の備蓄等を「していない」と回答した人の割合は、前回調査と比較すると4.7ポイント減少しており、防災意識はやや向上しているといえるが、未だ全体の34.1%が災害に備えた水の備蓄等を行っていない。

一般家庭と事業所別では、いずれも「ミネラルウォーターの買い置き」が最も高く、ともに約45%となっている。また、一般家庭と比較して、事業所(一般家庭との併用を含む)のほうが、水の備蓄等を「していない」と回答した人の割合が高い。

問21 災害発生時に、ご自宅(事業所)で水道が使用できなくなったとき、一番早く知りたい情報は、次のうちどれですか。

選択項目	人数	構成比
水の出る地域または出ない地域の情報	65人	16.5%
浄水場、給水所等の給水拠点の場所及び給水状況	168人	42.7%
水道の復旧時期の見込み	129人	32.8%
その他	3人	0.8%
無回答	28人	7.1%
合計	393人	100.0%



(参考): 前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
水の出る地域または出ない地域の情報	107人	24.0%
浄水場、給水所等の給水拠点の場所及び給水状況	190人	42.6%
水道の復旧時期の見込み	125人	28.0%
その他	3人	0.7%
無回答	21人	4.7%
合計	446人	100.0%

前回・今回調査とも、「浄水場、給水所等の給水拠点の場所及び給水状況」と回答した人の割合が最も高く、次いで「水道の復旧時期の見込み」、「水の出る地域または出ない地域の情報」となっており、前回と今回の調査で大きな違いは見られない。

問22 鳴門市の水道施設は老朽化が進んでおり、漏水件数が増加傾向にあります。また、大きな地震に備えるためにも、耐震性に優れた施設への更新が必要です。しかし、施設の更新や耐震化には多額の費用や労力がかかります。水道施設の更新・耐震化を今後どのように進めるべきと思いますか。

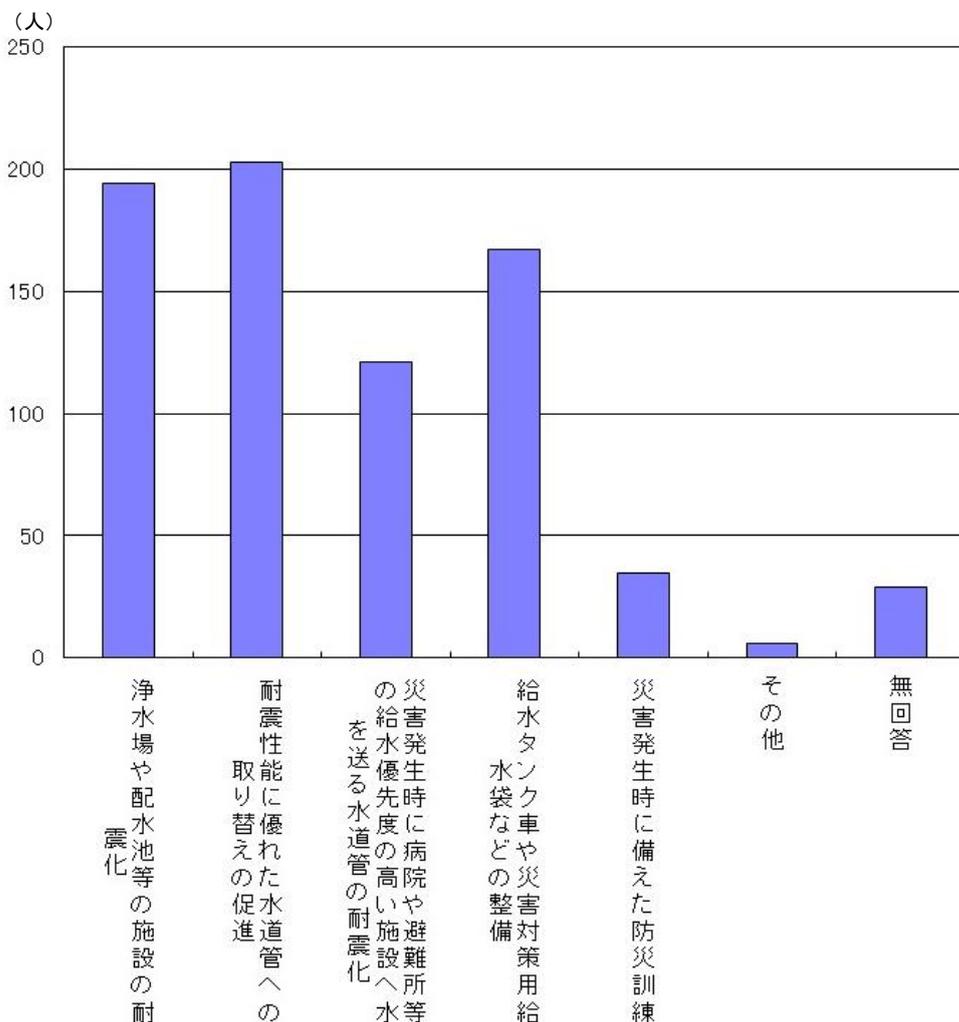
選択項目	人数	構成比
水道料金に影響がなくても、更新・耐震化を積極的に推進すべき	106人	27.0%
水道料金への影響ができるだけ小さい範囲内で、最低限の更新・耐震化を行うべき	203人	51.7%
水道料金に影響が出ないようにするべきで、そのために更新・耐震化が遅れるのは仕方ない	21人	5.3%
計画的に進めなくても、漏水等が起きたときに合わせて更新・耐震化を行えばよい	5人	1.3%
わからない	27人	6.9%
その他	7人	1.8%
無回答	24人	6.1%
合計	393人	100.0%

水道施設の更新・耐震化を「積極的に」又は「最低限」行うべきと回答した人を合計した割合は約80%であり、水道料金への影響の大小の違いはあるが、更新・耐震化を推進するべきという意見が大半を占めている。

問23 鳴門市水道の震災対策として重点的に行ってほしいものは、次のうちどれですか。(複数回答)

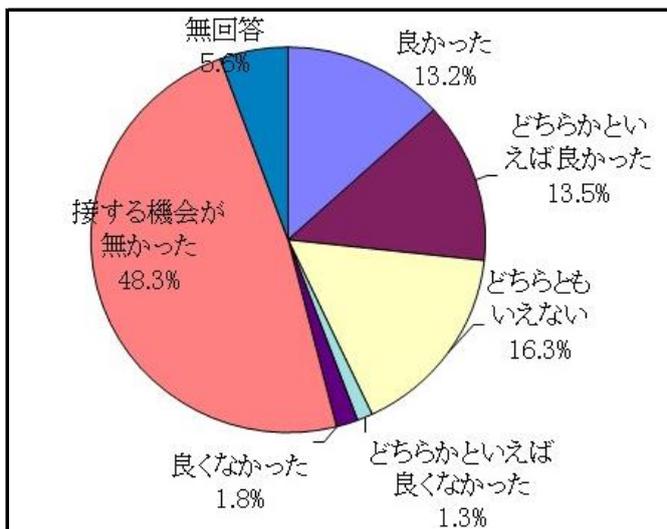
選択項目	人数	構成比
浄水場や配水池等の施設の耐震化	194人	49.4%
耐震性能に優れた水道管への取り替えの促進	203人	51.7%
災害発生時に病院や避難所等の給水優先度の高い施設へ水を送る水道管の耐震化	121人	30.8%
給水タンク車や災害対策用給水袋などの整備	167人	42.5%
災害発生時に備えた防災訓練	35人	8.9%
その他	5人	1.3%
無回答	29人	7.4%
合計	754人	191.9%

※構成比は総回答者数に対する割合



問24 ここ3年くらいの間の水道職員(委託業者を含む)の対応についてどう思われますか。

選択項目	人数	構成比
良かった	52人	13.2%
どちらかといえば良かった	53人	13.5%
どちらともいえない	64人	16.3%
どちらかといえば良くなかった	5人	1.3%
良くなかった	7人	1.8%
接する機会が無かった	190人	48.3%
無回答	22人	5.6%
合計	393人	100.0%



「良かった」、「どちらかといえば良かった」と回答した人の割合は、合計で26.7%である。一方、「どちらかといえば良くなかった」、「良くなかった」と回答した人の割合は、合計で3.1%となっている。

問25 問24で「どちらかといえば良くなかった」、「良くなかった」と答えられた方におたずねします。どのような対応の際に、そう思われましたか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比
電話での対応	3人	25.0%
窓口での対応	2人	16.7%
検針での対応	5人	41.7%
水道工事での対応	4人	33.3%
その他	2人	16.7%
無回答	0人	0.0%
合計	16人	133.3%

※構成比は総回答者数に対する割合

問26 問24で「どちらかといえば良くなかった」、「良くなかった」と答えられた方におたずねします。そう思われた理由はなんですか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比
言葉づかい等の接客態度が悪かった	5人	41.7%
説明が分かりにくかった	4人	33.3%
待ち時間が長かった	0人	0.0%
対応が遅かった	3人	25.0%
その他	4人	33.3%
無回答	0人	0.0%
合計	16人	133.3%

※構成比は総回答者数に対する割合

「どちらかといえば良くなかった」、「良くなかった」と思ったのはどのような対応の際かという設問については、「検針での対応」が最も多く、次いで「水道工事での対応」、「電話での対応」となっている。

また、そう思った理由については、「言葉づかい等の接客態度が悪かった」が最も多く、次いで「説明が分かりにくかった」、「対応が遅かった」となっている。

問27 鳴門市の水道が行っている広報活動で知っているものは、次のうちどれですか。(複数回答)

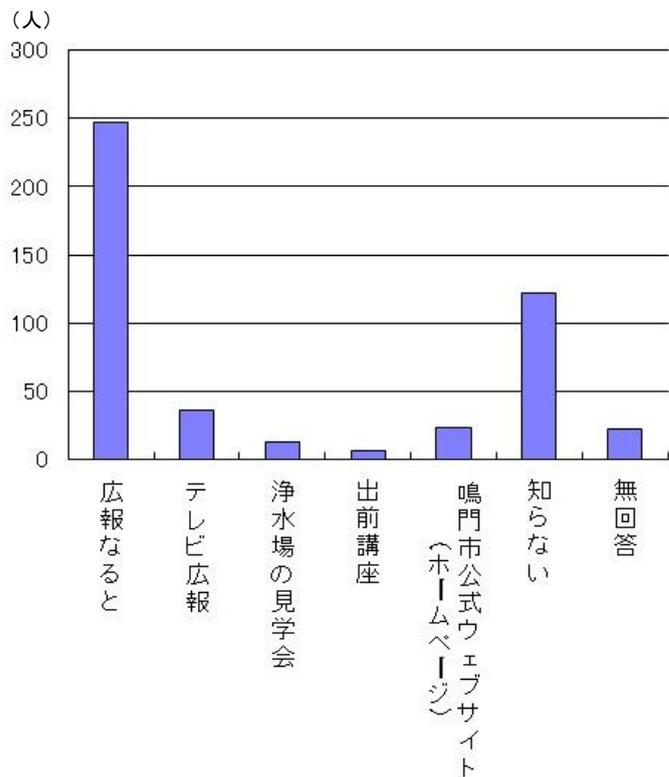
選択項目	人数	構成比
広報なると	247人	62.8%
テレビ広報	36人	9.2%
浄水場の見学会	13人	3.3%
出前講座	7人	1.8%
鳴門市公式ウェブサイト (ホームページ)	24人	6.1%
知らない	122人	31.0%
無回答	22人	5.6%
合計	471人	119.8%

※構成比は総回答者数に対する割合

(参考)：前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
広報なると	347人	77.8%
浄水場の見学会	17人	3.8%
出前講座	33人	7.4%
鳴門市公式ウェブサイト (ホームページ)	48人	10.8%
知らない	87人	19.5%
無回答	7人	1.6%
合計	539人	120.9%

※構成比は総回答者数に対する割合



年代別

選択項目	20歳～29歳		30歳～39歳		40歳～49歳		50歳～59歳		60歳以上	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
広報なると	9	52.9%	23	79.3%	37	64.9%	36	61.0%	141	61.3%
テレビ広報	2	11.8%	4	13.8%	5	8.8%	5	8.5%	20	8.7%
浄水場の見学会	0	0.0%	2	6.9%	2	3.5%	6	10.2%	3	1.3%
出前講座	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%	2	3.4%	3	1.3%
鳴門市公式ウェブサイト (ホームページ)	3	17.6%	1	3.4%	2	3.5%	4	6.8%	14	6.1%
知らない	8	47.1%	6	20.7%	19	33.3%	21	35.6%	68	29.6%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	2	3.4%	19	8.3%
合計	22	129.4%	38	131.0%	66	115.8%	76	128.8%	268	116.5%

※構成比は総回答者数に対する割合

鳴門市の水道が行っている広報活動としては、市の広報紙である「広報なると」以外は、あまり知られていない。

また、前回調査と比較すると、「知らない」と回答した人の割合が19.5%から31.0%へと11.5ポイント増加しており、市が行っている水道の広報活動が市民に十分浸透していない。

年代別では、20歳～29歳が、「知らない」と回答した人の割合が47.1%と最も高く、知っている広報活動も「広報なると」、「鳴門市公式ウェブサイト」、「テレビ広報」に限られている。

問28 鳴門市の水道について知りたい情報は、次のうちどれですか。(複数回答)

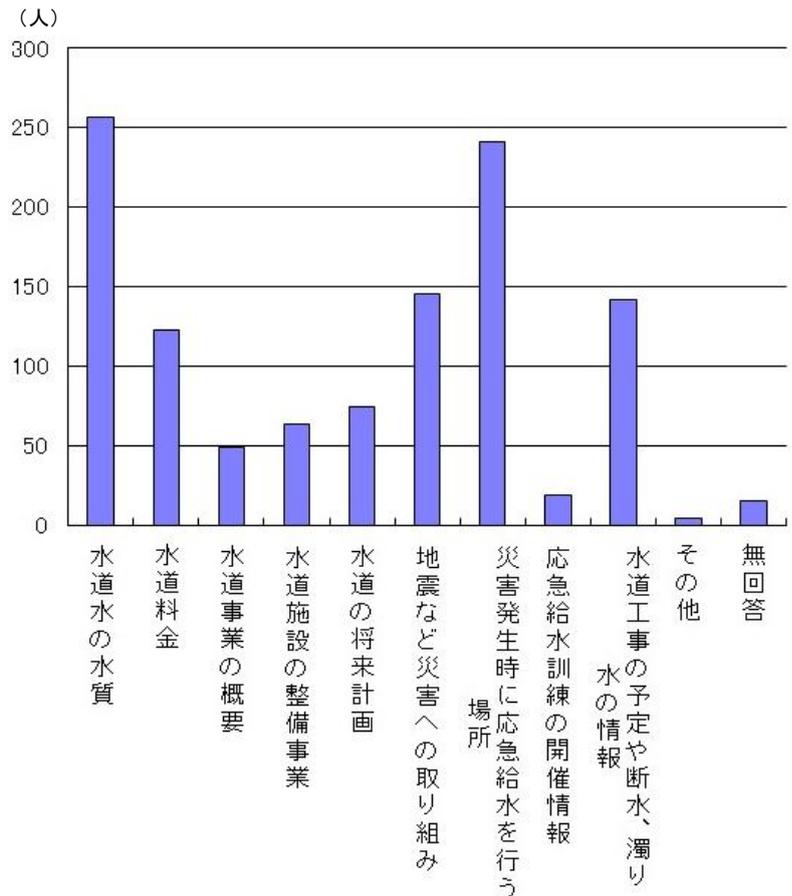
選択項目	人数	構成比
水道水の水質	257人	65.4%
水道料金	123人	31.3%
水道事業の概要	49人	12.5%
水道施設の整備事業	63人	16.0%
水道の将来計画	74人	18.8%
地震など災害への取り組み	145人	36.9%
災害発生時に応急給水を行う場所	241人	61.3%
応急給水訓練の開催情報	19人	4.8%
水道工事の予定や断水、濁り水の情報	142人	36.1%
その他	4人	1.0%
無回答	15人	3.8%
合計	1,132人	288.0%

その他:水道管の漏水の情報 等
 ※構成比は総回答者数に対する割合

(参考): 前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
水道水の水質	326人	73.1%
水道料金	124人	27.8%
水道事業の概要	31人	7.0%
水道施設の整備事業	89人	20.0%
水道の将来計画	72人	16.1%
地震など災害への取り組み	163人	36.5%
災害発生時に応急給水を行う場所	300人	67.3%
その他	5人	1.1%
無回答	6人	1.3%
合計	1,116人	250.2%

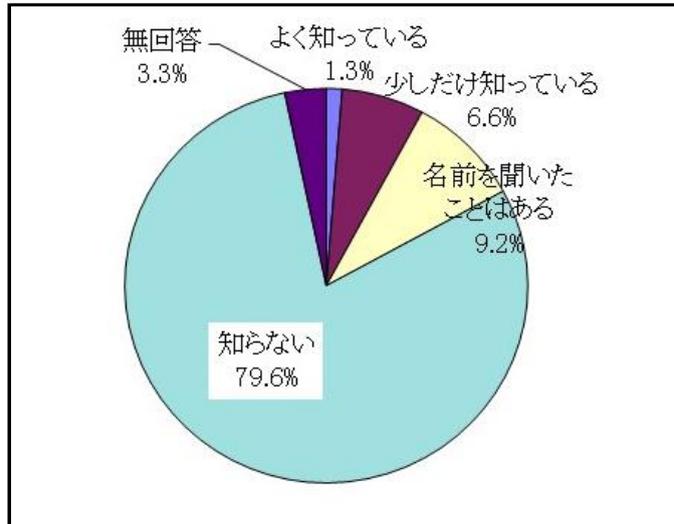
※構成比は総回答者数に対する割合



前回・今回の調査とも「水道水の水質」と回答した人の割合が最も高く、市民の水質に対する高い関心が表れた結果となった。
 それに次ぐのが、「災害発生時に応急給水を行う場所」、「地震など災害への取り組み」となっており、前回調査と同様に、防災・危機管理に対する関心も高い。

問29 鳴門市では、平成28年3月に、水道事業の目指すべき理想像や今後取り組むべき方策等を定めた「鳴門市水道事業ビジョン」を策定し、市公式ウェブサイト(ホームページ)に掲載しています。「鳴門市水道事業ビジョン」をご存知ですか。

選択項目	人数	構成比
よく知っている	5人	1.3%
少しだけ知っている	26人	6.6%
名前を聞いたことはある	36人	9.2%
知らない	313人	79.6%
無回答	13人	3.3%
合計	393人	100.0%

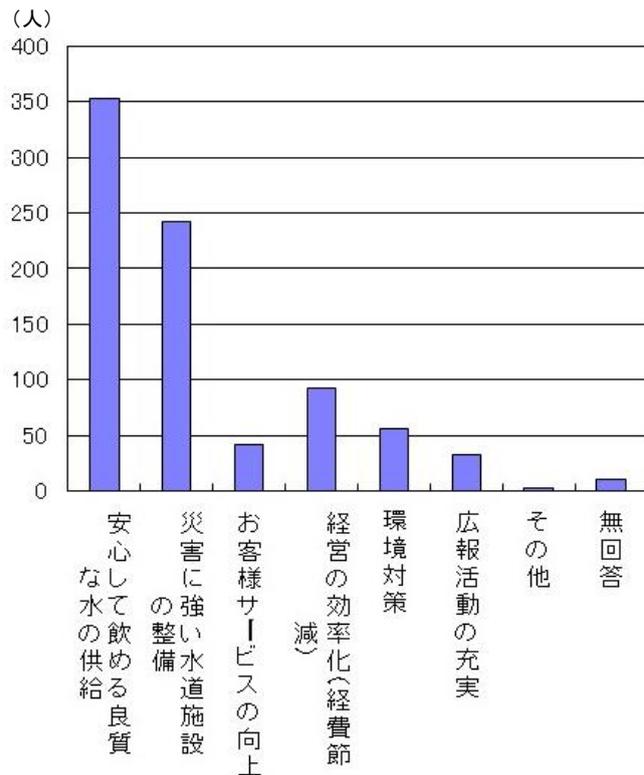


平成28年3月に策定した「鳴門市水道事業ビジョン」については、約80%が「知らない」と回答している。

問30 今後、鳴門市の水道に望むことは、次のうちどれですか。(複数回答)

選択項目	人数	構成比
安心して飲める良質な水の供給	353人	89.8%
災害に強い水道施設の整備	242人	61.6%
お客様サービスの向上	42人	10.7%
経営の効率化(経費節減)	92人	23.4%
環境対策	56人	14.2%
広報活動の充実	33人	8.4%
その他	2人	0.5%
無回答	10人	2.5%
合計	830人	211.2%

※構成比は総回答者数に対する割合



(参考)：前回(平成25年度)調査結果

選択項目	人数	構成比
安心して飲める良質な水の供給	407人	91.3%
災害に強い水道施設の整備	272人	61.0%
お客様サービスの向上	65人	14.6%
経営の効率化(経費節減)	135人	30.3%
環境対策	78人	17.5%
広報活動の充実	33人	7.4%
その他	10人	2.2%
無回答	3人	0.7%
合計	1,003人	224.9%

※構成比は総回答者数に対する割合

今後、鳴門市の水道に望むことは、「安心して飲める良質な水の供給」と回答した人の割合が最も高く、前回調査と同様に、水質の安全性を求める声が多い。次いで「災害に強い水道施設の整備」、「経営の効率化(経費節減)」の順となっており、これらも前回調査と大きな変化は無い。

問31 鳴門市では、広く水道利用者の皆さまのご意見をお聞きし、今後の事業運営に生かすため、来年度以降に「水道事業モニター会議」の開催を検討しています。会議では、研修、施設見学、意見交換(ワークショップ)等を行いたいと考えています。

もし会議が開催されれば、参加したいと思われませんか。

選択項目	人数	構成比
参加したい	45人	11.5%
参加したくない	85人	21.6%
わからない	235人	59.8%
その他	10人	2.5%
無回答	18人	4.6%
合計	393人	100.0%

