

福岡市の水道に関する お客さまアンケート

〔趣旨及びご協力のお願い〕

日頃から、福岡市水道行政にご協力いただきありがとうございます。

福岡市の水道は、平成25年3月1日で創設90周年を迎え、「安全・安心な水道水を届けて90年 これからも皆様から信頼される水道へ」をテーマに様々な事業を行っています。

このアンケート調査は、住民基本台帳から無作為に選んだ3千人の方に、水道行政についての意見や評価をお伺いし、ご回答いただきました内容を、今後の水道行政を行ううえでの基礎資料とするものです。

ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願いいたします。

平成25年11月

福岡市水道局

【調査票記入上の注意】

- 1 平成25年11月1日現在でお答えください。
- 2 必ずご本人（封筒の宛名の方）がお答えください。
- 3 この調査は無記名で行い、ご回答の内容については「このようなご意見の方は全体の何%」という形で、統計数値として集計いたしますので、皆様のご意見を個人が特定されるような形で発表することは一切ございません。安心してご回答ください。
- 4 ご記入は黒のボールペンまたは鉛筆などをご使用ください。
- 5 ご回答は、特に説明がないかぎり、あてはまる項目の番号に○をおつけください。質問文に「1つ」、「すべて」など指定がある場合は、その指定にそってお答えください。
- 6 質問によってはご回答していただく方が限られる場合がありますので、案内にそってお答えください。
- 7 「その他」を選ばれたときは、お手数ですがその内容を（ ）の中に具体的に記入してください。
- 8 調査票は、ご記入後、同封しております封筒（切手不要）に入れて、**11月22日（金）**までに投函してください。

【調査に関するお問い合わせ先】

福岡市水道局総務部総務課広報広聴係

住所：福岡市博多区博多駅前1丁目28-15

電話：483-3139 FAX：482-1376

電子メールアドレス：somu.WB@city.fukuoka.lg.jp

《はじめに》

お手数ですが、以下の資料に目を通していただきまして、内容を把握された上で、後のアンケートにお答えください。

【平成25年度】福岡市水道局の主な取組

基本理念 みなさまから信頼される水道 ～安全で良質な水の安定供給～

- 取組みの方向性
- 水道施設の大量更新期の到来を踏まえた計画的な改良・更新
 - おいしい水道水への取組みの強化
 - 多様なリスクに対する安全性を加味した施設整備

水道局では、「みなさまから信頼される水道」を目指す8つの施策目標を掲げた「福岡市水道長期ビジョン」を策定し、このビジョンに基づく取組みを進めています。

8つの施策目標と平成25年度の主な取組み（予算額）

1 水の安定供給

- 五ヶ山ダム建設事業
(28億9千万円)
- 浄水場の整備や浄水場の再編事業、配水管の更新など
(88億8千万円)



五ヶ山ダム完成イメージ

2 節水型都市づくり

- 配水調整システムの整備や漏水調査、鉛製給水管の早期解消による漏水防止など
(10億2千万円)

3 安全で良質な水道水の供給

- 水源かん養林の用地取得・整備や小規模貯水槽の適正管理の啓発など
(2億9千万円)

4 水源地域・流域との連携協力

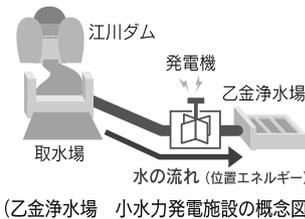
- 水源地域との交流や水源林ボランティアとの共働事業など
(5千万円)

5 お客さまサービスの向上

- 水道に関する情報提供や料金支払の利便性の向上など
(6千万円)

6 環境保全の推進

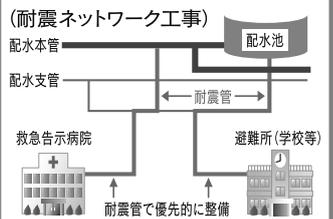
- 小水力発電設備の導入やアジア各国への水道技術の支援など
(1億6千万円)



(乙金浄水場 小水力発電施設の概念図)

7 災害・危機管理対策の推進

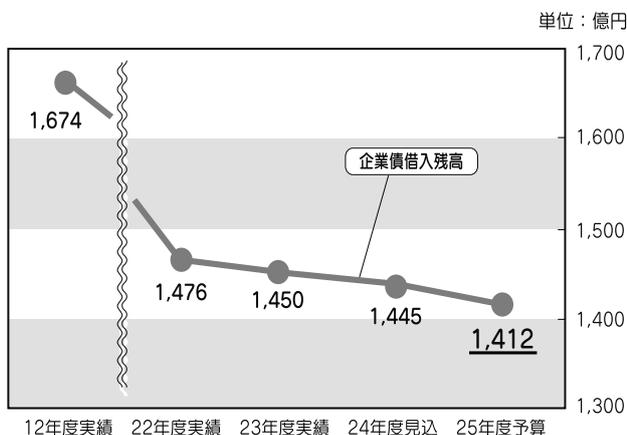
- 重要施設の耐震化、給水拠点の耐震ネットワーク工事や主要都市との合同防災訓練の実施など
(11億1千万円)



8 安定経営の持続

- 営業所業務の民間委託による経費削減など
(6億9千万円)

企業債償還金と借入残高の推移見込み



水資源開発や施設の整備改良事業には、巨額の資金を必要としますが、その資金の多くは企業債(借入金)に依存しています。

企業債の「借入残高」は年々減少しており、平成25年度末では1,412億円となる見込みで、ピーク時の平成12年度末と比べると、262億円減少しています。

しかしながら、この借入残高は料金収入(平成25年度見込306億円)の4.6倍にあたり、他の政令指定都市の平均が2倍程度であるのと比べて、高い水準となっており、今後も更なる経営の効率化を行い、企業債残高の縮減に努めていく必要があります。

《水道水についておたずねします》

問1 福岡市の水道水の安全性について、次の中からあなたの考えに近いものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 安心である
2. どちらかというと安心である
3. どちらかというと不安である
4. 不安である

【問1で「1. 安心である」「2. どちらかというと安心である」と回答した方におたずねします。】

問1-1 あなたが安心と思う理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 水源の川やダムの水がきれいだから
2. じゃ口からきれいな水が出てくるから
3. 水道局が水質をチェックしているから
4. 浄水場できれいな水にしているから
5. 塩素で消毒されているから
6. 飲んでおいしいと思うから
7. その他 ()

【問1で「3. どちらかというと不安である」「4. 不安である」と回答した方におたずねします。】

問1-2 あなたが不安と思う理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 水道水はカルキ臭(塩素のにおい)などのにおいがあるから
2. 水道水に色がついてよごれていることがあるから
3. さびなどの不純物が混ざっていることがあるから
4. 季節によって水温が高くなるから
5. 定期的な清掃を行っていないなど、集合住宅の貯水槽管理が不安だから
6. 新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから
7. その他 ()

問2 どのような情報が充実していれば、水道水により安心感を得られると思いますか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. ダムや河川などの水源に関する情報
2. 福岡市が実施している水質検査の結果に関する情報
3. ミネラルウォーター等他の飲料水との比較
4. 過去にお客さまから寄せられた水道水に関する相談事例
5. 浄水器の安全な使い方に関する情報
6. 貯水槽の管理に関する情報
7. その他 ()

問3 あなたは、ご家庭で飲用の水に主に何を使っていますか。(飲用の水とは、直接飲む水やお茶・コーヒーなどに使う水です。)次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. ジャロから出た水道水をそのまま
2. 浄水器を通した水道水
3. 市販のミネラルウォーターなど
4. くんできた天然のわき水
5. 井戸水
6. その他 ()

問4 問3で選んだ水を飲用する理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 安全だと思うから
2. おいしいから
3. 健康にいいと思うから
4. 保存できるから
5. 外出時の持ち運びに便利だから
6. 安価で経済的だから
7. その他 ()
8. 特に理由はない

問5 水道水をよりおいしく飲むために、カルキ臭をやわらげたり消したりする方法のうち、あなたがしているものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

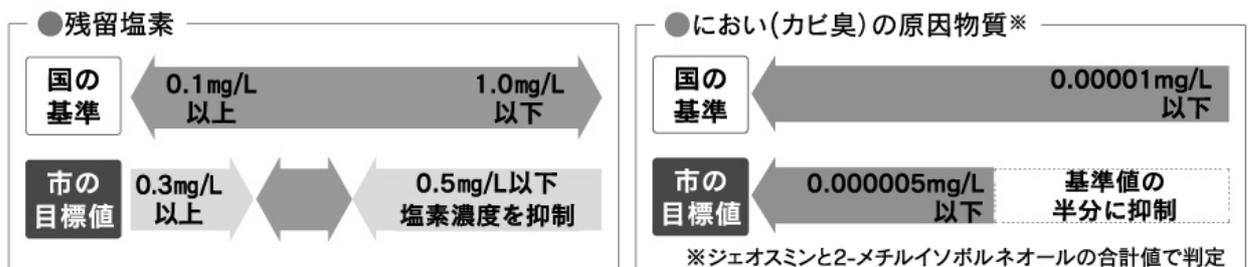
1. 冷やす
2. 沸かす
3. レモン等の果汁を加える
4. 浄水器に通す
5. その他 ()
6. 特に行っていない

問6 あなたは、水道水の味、におい、色などについてどのように感じていますか。満足の程度および期待の程度（水質について維持・向上していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

ア～キ それぞれ横に回答してください。	満足度				期待度			
	満足である	どちらかというど満足である	どちらかというど不満である	不満である	期待する	期待する	どちらかというど期待しない	期待しない
※記入例 ○○○○	1	2	3	4	1	2	3	4
ア じゃ口からそのまま飲む水として	1	2	3	4	1	2	3	4
イ 調理に使用する水として	1	2	3	4	1	2	3	4
ウ 風呂・洗面・洗濯に使用する水として	1	2	3	4	1	2	3	4
エ 味（おいしさ）	1	2	3	4	1	2	3	4
オ カルキのにおいの少なさ	1	2	3	4	1	2	3	4
カ かびのにおいの少なさ	1	2	3	4	1	2	3	4
キ にごりの少なさ・無色	1	2	3	4	1	2	3	4

問7 水道局では、平成25年3月に「安全でおいしい水道水プロジェクト」を策定し、国が定めた水質基準よりも更に厳しい独自の目標値を設定し、水源からじゃ口までのそれぞれの工程で、より一層の品質向上の取り組みを行っています。

[水質に関する主な目標値]



あなたは、「安全でおいしい水道水プロジェクト」という取り組みをご存知でしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

- | | | |
|----------|--------------|-----------|
| 1. 知っていた | 2. 聞いたことはあった | 3. 知らなかった |
|----------|--------------|-----------|

《節水意識についておたずねします》

問8 あなたは、節水についてどのような意識をお持ちですか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 常に節水に心がけている
2. どちらかといえば節水に心がけている
3. 節水にはあまり心がけていない
4. 節水には全く心がけていない

【問8で「1. 常に節水に心がけている」「2. どちらかといえば節水に心がけている」と回答した方におたずねします。】

問8-1 あなたが、節水に心がけている理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 水は限りある資源だから
2. 家計費の節約になるから
3. 福岡市は水が不足しているから
4. ものをムダにするのはよくないから
5. 水道局などが、節水の呼びかけをしているから
6. 渇水を経験したことがあるから
7. その他 ()
8. 特に理由はない

【問8で「1. 常に節水に心がけている」「2. どちらかといえば節水に心がけている」と回答した方におたずねします。】

問8-2 あなたが、日頃心がけている節水方法は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. じゃ口をこまめに閉めている
2. じゃ口に節水コマを付けている
3. 風呂の残り湯を洗濯などに使っている
4. 歯みがきのとき流しっぱなしにしない
5. 食器洗いのとき流しっぱなしにしない
6. 洗車はバケツにくんで行っている
7. 雨水・地下水など水道水以外の水を利用している
8. その他 ()

→ 次頁の問8-3へお進みください

【問8で「3. 節水にはあまり心がけていない」「4. 節水には全く心がけていない」と回答した方におたずねします。】

問8-3 あなたが、節水に心がけていない理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. めんどうだから
2. 使用量が少ないから
3. 非衛生的だから
4. 水はいくらでもあると思うから
5. 水道料金に負担を感じないから
6. その他 ()
7. 特に理由はない

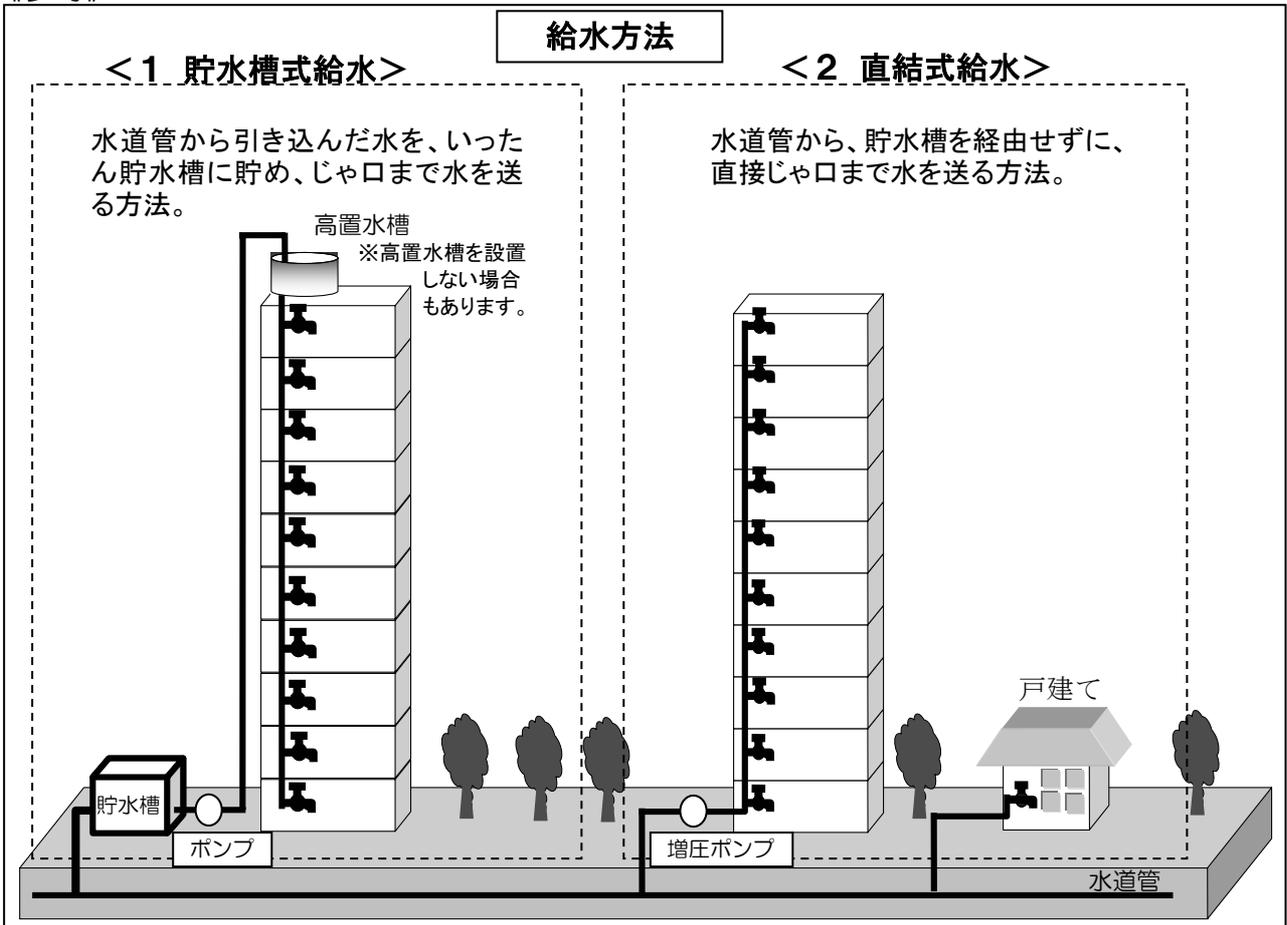
《貯水槽の管理についておたずねします》

問9 あなたがお住まいの住宅は、どの給水方法ですか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。(下図参照)

1. 貯水槽式給水
2. 直結式給水 →問10へお進みください
3. 井戸 →問10へお進みください
4. わからない →問10へお進みください

→ 次頁の問9-1、問9-2へお進みください

《参考》



【問9で「1. 貯水槽式給水」と回答した方におたずねします。】

問9-1 あなたがお住まいの住宅では、貯水槽の清掃・点検が行われていますか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 行われている 2. 行われていない 3. わからない

【問9で「1. 貯水槽式給水」と回答した方におたずねします。】

問9-2 あなたは、3階建て以上の建物であっても、貯水槽式給水に替わる直結式給水があるのをご存知ですか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 知っている 2. 知らない

《古くなった水道管（配水管）の取り替えについておたずねします》

現在、福岡市内の配水管の延長は約4,000kmです。このうち、強度の劣る材質のものや耐用年数（40年）が経過した古い配水管は、平成24年度末で約500kmあり、今後も年々増加していきます。



古い配水管の増加に伴い、漏水事故や地震による被害の増加が予想されるため、これらを未然に防止し、市民生活へ影響を及ぼさないよう、水道局では限られた予算の中で、年間約70億円をかけて、地震に強い管種を使用し、水道管の新設（年間約10km）や、古くなった配水管の取り替え（年間約40km）を行っております。

配水管の計画的な更新と耐震化には、今後も長い年月と多額の費用が必要となることから、市民の皆さまのご意見をお伺いします。

問10 あなたは、配水管が計画的に取り替えられていることをご存じでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 知っていた 2. 聞いたことはあった 3. 知らなかった

問11 あなたは、配水管の取り替え時に、地震に強い管種に取り替えられていることをご存じでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 知っていた 2. 聞いたことはあった 3. 知らなかった

問12 配水管の取り替えペースについて、あなたの考えに近いものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 現在より工事費用を増やし、より早く新しい管に取り替える方がいい
2. 工事費用は増やさず、現在の取り替えペースのままがいい

《福岡市の水源及び水源地域・流域との連携協力についておたずねします》

福岡市が供給している水道水（日平均40万 m^3 ）は、8つのダムからの取水、多々良川や那珂川などの近郊河川からの取水、福岡地区水道企業団からの受水で、約3分の1ずつを賄っています。

8つのダムのうち、最大の貯水容量を持つ江川ダムをはじめ5つは市外に位置し、また、福岡地区水道企業団の水源の多くも、筑後川からの導水となっているなど、水資源の多くを市域外に依存しています。安心して安全・良質な水道水を確保するには、水源地域・流域の方々と一緒に、交流や水源林の保全活動を行い、相互理解・連携を深めていくことが必要です。

そこで、福岡市における水源及び水源地域・流域のとの連携協力について、市民の皆さまのご意見をお伺いします。

問13 あなたは、福岡市で使用している水のおよそ3分の1を、筑後川から導水するなど、その多くを市域外に頼っていることをご存知でしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 知っていた

2. 知らなかった

問14 あなたは、福岡市が水源地域（江川ダムのある朝倉市や筑後川上流の日田市、福岡市内の曲淵ダム・長谷ダムなど）で、森林の保全活動や交流事業を行っていることをご存知でしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 知っていた

2. 知らなかった →問15へお進みください

【問14で「1. 知っていた」と回答した方におたずねします。】

問14-1 あなたは、森林の保全活動や交流事業に参加したことがありますか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1. 参加したことがある

2. 参加したことがない

問15 森林の保全活動や水源地域・流域の方々との交流事業で、あなたが具体的に参加したい（行いたい）と思うものはどれですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。（複数回答可）

1. 水源地域・流域の森林整備ボランティア活動（下草刈り、間伐、枝打ちなど）
2. 水源地域・流域の美化活動（河川清掃、草刈りなど）
3. 水源地域・流域での農業体験（田植え、稲刈り、芋ほりなど）
4. 水源地域・流域で行われるイベントへの参加（祭りなど）
5. 水源地域・流域から産出された特産品の購入
6. その他（）
7. 参加したい（行いたい）ものはない
8. わからない

《水道のお客さまセンターについておたずねします》

問16 水道局では、引越しの連絡や水道料金支払い方法などの電話受付を行なう「お客さまセンター」を設置しています。

あなたは、お客さまセンターに電話されたことがありますか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

- 1. ある
- 2. ない →問17へお進みください

【問16で「1. ある」と回答した方におたずねします】

問16-1 お客さまセンターの電話対応はいかがでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

- 1. 満足している →問17へお進みください
- 2. どちらかといえば満足している →問17へお進みください
- 3. どちらかといえば不満である
- 4. 不満である

【問16-1で「3. どちらかといえば不満である」「4. 不満である」と回答した方におたずねします】

問16-2 満足していない理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

- 1. 1回の問い合わせでは解決しなかった
- 2. 担当者にかわるまでの保留時間が長かった
- 3. 何度も同じ事を聞かれた
- 4. 問い合わせ中何度も保留された
- 5. 言葉遣いが悪かった
- 6. 間違った部署を案内された
- 7. その他 ()

《水道局の広報についておたずねします》

問 17 水道に関係する情報について、あなたが特に知りたい情報は何か。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 水道水の安全性について
2. 水道料金の計算方法について
3. 具体的な節水方法について
4. 水源地域・流域との交流・連携活動の内容について
5. ダムの貯水率・貯水量・渇水情報について
6. 水道工事の実施状況・工事に伴う交通規制情報について
7. 地震等の災害に対する水道局の取組について
8. 水道事業の経営状況について
9. 事故等に伴う断水情報について
10. その他 ()

問 18 あなたは、水道に関係する情報をどのような方法で知らせてほしいと思いますか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

1. 水道局広報紙「みずだより」(市政だよりに折り込み、年3回程発行)
2. 市政だより
3. 新聞
4. テレビ
5. ラジオ
6. ホームページ(携帯電話版を含む)
7. ポスター
8. チラシ・パンフレット
9. 水道料金検針票(ご使用水量等のお知らせ)
10. ソーシャルネットワーキングサービス(twitter や facebook など)
11. 街頭ビジョンなどでの広報用映像
12. その他 ()

《水道局の取り組みについておたずねします》

問19 あなたは、現在の水道局の取り組みについて、どのように思われますか。満足の程度および期待の程度（必要な取り組みだ、推進していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

ア～ケ それぞれ横に回答してください。	満足度					期待度				
	満足である	どちらかという満足である	どちらかという不満である	不満である	いどちらともいえない	期待する	期待するどちらかという	期待しない	期待しない	いどちらともいえない
※記入例 ○○○○	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ア 水の安定供給 (老朽化した配水管や水道施設の計画的な更新、ダム建設など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
イ 節水型都市づくり (水の流れや量の調整などの効率的な水の運用、漏水の防止など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ウ 安全で良質な水道水の供給 (水源地域の森林保全、水質管理の充実、小規模貯水槽の適正管理の啓発など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
エ 水源地域・流域との連携・協力 (市外の水源地域の方々との交流事業など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
オ お客さまサービスの向上 (水道に関する情報提供、料金支払の利便性の向上など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
カ 環境保全の推進 (太陽光発電や小水力発電などの新エネルギー導入、水源かん養林の整備など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
キ 災害・危機管理対策の推進 (水道施設の耐震化、事故・テロ対策など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ク 安定経営の持続 (業務の民間委託化、財政健全化など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ケ 現在の水道行政を総合的にみて (水道事業全般)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

《福岡市の水道行政についておたずねします》

問20 あなたが、福岡市の水道行政について、今後、重点的に力を入れてほしいものは何ですか。次の中からあてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。

1. 水の安定供給
(老朽化した配水管や水道施設の計画的な更新、ダム建設など)
2. 節水型都市づくり
(水の流れや量の調整などの効率的な水の運用、漏水の防止など)
3. 安全で良質な水道水の供給
(水源地域の森林保全、水質管理の充実、小規模貯水槽の適正管理の啓発など)
4. 水源地域・流域との連携・協力
(市外の水源地域の方々との交流事業など)
5. お客さまサービスの向上
(水道に関する情報提供、料金支払の利便性の向上など)
6. 環境保全の推進
(太陽光発電や小水力発電などの新エネルギー導入、水源かん養林の整備など)
7. 災害・危機管理対策の推進
(水道施設の耐震化、事故・テロ対策など)
8. 安定経営の持続
(業務の民間委託化、財政健全化など)

最後に以下のことについておたずねします。

(1) あなたの性別について

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

(2) あなたの年齢について

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

(3) あなたがお住まいの区について

- | | | |
|-------|--------|--------|
| 1. 東区 | 2. 博多区 | 3. 中央区 |
| 4. 南区 | 5. 城南区 | 6. 早良区 |
| 7. 西区 | | |

(4) あなたの職業について

- | | | |
|--------------|------------|--------------|
| 1. 会社員・団体職員 | 2. 学生 | 3. 公務員 |
| 4. 自営業 | 5. 主夫・主婦 | 6. パート・アルバイト |
| 7. 契約社員・派遣社員 | 8. その他 () | |
| 9. 無職 | | |

(5) あなたがお住まいの住宅について

1. 持ち家一戸建て
2. 借家一戸建て
3. 分譲の集合住宅 (マンション・アパートなど)
4. 賃貸の集合住宅 (マンション・アパートなど)

(6) ご家庭での浄水器の設置について

1. 設置している
2. 設置していない

(7) あなたを含む家族 (一緒にお住まいの方) の人数について

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

福岡市の水道行政に関して、ご意見・ご要望等がございましたら、ご自由にお書きください。

～ご協力いただき、ありがとうございました～

同封しております封筒 (切手不要) に入れて、11月22日 (金) までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。