

呉市の水道・下水道に関する

お客さまアンケート

調査結果報告書

(令和4年6月実施)

令和4年8月

呉市上下水道局

目 次

1	アンケート調査の集計概要	1
2	アンケート調査の結果	2
(1)	回答者の属性	2
(2)	アンケート調査結果	3
3	自由意見	10
•	整備・計画関係	10
•	災害等関係	14
•	水の安全性	17
•	広報・広聴関係	19
•	料金関係	20
•	事業経営関係	24
•	接客・対応関係	25
•	当該アンケート関係	26
•	御礼・感謝	27
•	その他	30

【参 考】 アンケート調査票

1 アンケート調査の集計概要

■ アンケート調査の目的

上下水道事業に対するみな様のご意見，ご要望を把握し，令和6年度（2024）年度から10年間の事業方針となる呉市上下水道ビジョン策定に反映させ，今後の事業運営（整備計画，財政計画）に活かしていくため。

■ 調査方法

郵送により対象者にアンケート調査票並びに返信用封筒を送付
回答を記入してもらった上で，アンケート調査票を返送してもらう。

■ 調査の対象

呉市の上下水道を利用いただいている2，000世帯

■ 抽出方法

料金調定システム（約11万世帯）より2，000世帯を無作為抽出

■ 調査期間

令和4年6月1日（水）～6月21日（火）

■ 回収結果

標本数：2，000世帯

回収数：987世帯

回収率：49.4%

■ 調査の項目

○ 基本属性

居住地区，年齢，使用形態，住居の種類

○ 水道事業・下水道事業全般について

事業活動全般についての意識調査

○ 水道料金・下水道使用料について

料金・使用料に対するお客様の意識調査

○ 水道水の水質について

水道水の水質に対する実態・意識調査

○ 災害等への備えについて

災害等の備えに対する意識調査

○ 広報広聴・お客様サービスについて

広報公聴活動に対するニーズ，事業活動に対するニーズ等

○ 今後の上下水道事業について

今後の事業運営にあたって優先すべき施策の調査等

■ アンケート調査票

別紙のとおり

2 アンケート調査の結果

(1) 回答者の属性

■ 標本数等

	今回	平成29年度	平成25年度
標本数(世帯)	2,000	2,000	2,000
回収数(世帯)	987	852	936
回収率(%)	49.4	42.6	46.8

1. 居住地区

全体	今回		平成29年度		平成25年度	
	978	100%	847	100%	914	100%
中央	156	16.0%	123	14.5%	165	18.0%
吉浦	53	5.4%	46	5.4%	38	4.2%
警固屋	25	2.6%	29	3.4%	30	3.3%
阿賀	70	7.2%	59	7.0%	71	7.8%
広	145	14.8%	109	12.9%	117	12.8%
仁方	35	3.6%	42	5.0%	31	3.4%
宮原	42	4.3%	45	5.3%	47	5.1%
天応	30	3.1%	28	3.3%	31	3.4%
昭和	125	12.8%	93	11.0%	110	12.0%
郷原	21	2.1%	24	2.8%	28	3.1%
下蒲刈	24	2.5%	19	2.2%	18	2.0%
川尻	45	4.6%	37	4.4%	36	3.9%
音戸	55	5.6%	55	6.5%	49	5.4%
倉橋	25	2.6%	29	3.4%	36	3.9%
蒲刈	26	2.7%	20	2.4%	21	2.3%
安浦	53	5.4%	47	5.5%	51	5.6%
豊浜	21	2.1%	20	2.4%	12	1.3%
豊	27	2.8%	22	2.6%	23	2.5%

2. 年齢別

全体	今回		平成29年度		平成25年度	
	985	100%	850	100%	927	100%
10歳代	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
20歳代	19	1.9%	18	2.1%	22	2.4%
30歳代	46	4.7%	34	4.0%	57	6.1%
40歳代	97	9.8%	69	8.1%	85	9.2%
50歳代	120	12.2%	111	13.1%	115	12.4%
60歳代	176	17.9%	217	25.5%	268	28.9%
70歳代以上	527	53.5%	401	47.2%	378	40.8%

3. 使用形態

全体	今回		平成29年度		平成25年度	
	987	100%	841	100%	915	100%
一般世帯	968	98.1%	811	96.4%	866	94.6%
事業所・店舗	19	1.9%	30	3.6%	49	5.4%

4. 住宅の種類

全体	今回		平成29年度		平成25年度	
	986	100%	852	100%	926	100%
一戸建て	790	80.1%	711	83.5%	724	78.2%
マンション・アパート	173	17.5%	109	12.8%	151	16.3%
事務所・店舗	16	1.6%	20	2.3%	37	4.0%
その他	7	0.7%	12	1.4%	14	1.5%

※過去のアンケート調査実施年度・・・平成30年2月実施，平成25年5月実施

(2)アンケート調査結果

1 水道事業・下水道事業全般について

問1 水道サービス（事業活動全般）についてどう感じていますか。
（○は1つ）

		(回答者数：973)		
		今回	(前回)	(前々回)
1	満足	51.2%	21.5%	(25.0%) (21.8%)
2	どちらかといえば満足		29.7%	(30.9%) (33.6%)
3	どちらともいえない		30.2%	(30.9%) (31.8%)
4	どちらかといえば不満		14.6%	(9.4%) (9.8%)
5	不満		4.0%	(3.8%) (3.0%)

問2 不満に感じている理由を教えてください。
【問1で4，5に○をされた方が回答】
（○はあてはまるもの全てに）

		(回答者数：284)		
		今回	(前回)	(前々回)
1	窓口や電話の対応が悪い	3.2%	(3.7%)	(11.0%)
2	水道水の安全性が不安	10.6%	(9.9%)	(12.7%)
3	水道料金が安い	77.1%	(78.3%)	(77.1%)
4	水道水がおいしくない	15.8%	(13.7%)	(16.9%)
5	震災対策が十分でない	14.8%	(5.0%)	(11.9%)
6	非常時の対応が十分でない	20.1%	(8.1%)	(17.8%)
7	情報提供が十分でない	14.1%	(15.5%)	(16.1%)
8	その他	6.7%	(6.2%)	(17.8%)

問3 下水道サービス（事業活動全般）についてどう感じていますか。
（○は1つ）

		(回答者数：932)		
		今回	(前回)	(前々回)
1	満足	48.2%	19.2%	(20.7%) (19.3%)
2	どちらかといえば満足		29.0%	(29.0%) (28.5%)
3	どちらともいえない		33.8%	(33.3%) (34.5%)
4	どちらかといえば不満		13.7%	(10.8%) (12.5%)
5	不満		4.3%	(6.2%) (5.2%)

問4 不満に感じている理由を教えてください。

【問3で4, 5に○をされた方が回答】

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：258)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 窓口や電話の対応が悪い	2.7%	(2.2%)	(3.9%)
2 下水道の普及が進んでいない	13.6%	(10.6%)	(24.7%)
3 下水道使用料が高い	74.4%	(77.7%)	(66.2%)
4 震災対策が十分でない	12.0%	(5.0%)	(5.8%)
5 非常時(大雨・浸水)の対応が十分でない	18.2%	(6.7%)	(12.3%)
6 情報提供が十分でない	15.9%	(16.8%)	(12.3%)
7 その他	10.1%	(7.8%)	(6.5%)

2 水道料金・下水道使用料について

問5 水道料金についてどう感じていますか。(○は1つ)

	(回答者数：971)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 安い	1.3%	(1.6%)	(2.1%)
2 やや安い	1.5%	(1.5%)	(2.3%)
3 妥当	41.2%	(45.1%)	(48.7%)
4 やや高い	35.9%	(35.6%)	(34.7%)
5 高い	20.0%	(16.2%)	(12.2%)

問6 下水道使用料についてどう感じていますか。(○は1つ)

	(回答者数：915)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 安い	0.8%	(0.7%)	(1.2%)
2 やや安い	1.1%	(0.8%)	(1.1%)
3 妥当	37.4%	(39.1%)	(40.5%)
4 やや高い	37.6%	(38.1%)	(38.8%)
5 高い	23.2%	(21.3%)	(18.4%)

問7 料金が高いと感じる理由を教えてください。

【問5または問6の両方またはどちらかで4, 5に○をされた方が回答】

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：604)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 水道料金・下水道使用料が同時に請求されるから	19.7%	(23.0%)	(24.2%)
2 他の公共料金(電気・ガスなど)と比べて高いから	18.9%	(22.8%)	(20.9%)
3 他の市町村の料金と比べて高いから	35.6%	(30.4%)	(23.1%)
4 家計に占める割合が大きいから	41.9%	(38.7%)	(32.2%)
5 なんとなく	11.6%	(9.7%)	(-)
6 その他	6.3%	(9.5%)	(19.2%)
* 2か月分まとめた請求であるから	-	-	(23.8%)

問8 水道料金及び下水道使用料は、口座引き落としの方については2か月に1回検針し、毎月半額ずつ請求していますが、この検針・請求方法についてどう思いますか。(〇は1つ)

	(回答者数：946)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 今のままでよい	78.1%	(74.6%)	-
2 毎月検針して毎月請求がよい	12.5%	(13.0%)	-
3 2か月に1回検針し、2か月に1回請求が良い	4.1%	(6.9%)	-
4 わからない	3.9%	(4.0%)	-
5 その他	1.4%	(1.5%)	-

問9 現行料金は、限りある水資源を大切にお使いいただくため、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなる料金体系(逦増制)を採用しています。この料金体系についてどう思いますか。(〇は1つ)

	(回答者数：962)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 今のままでよい	56.8%	(46.2%)	(48.2%)
2 単価は均一の方がよい	25.5%	(31.7%)	(32.5%)
3 たくさん使うほど、割安な単価の方がよい	16.1%	(19.6%)	(16.0%)
4 その他	1.7%	(2.5%)	(3.3%)

問10 水道料金・下水道使用料の支払方法としてスマートフォン決済アプリを導入していますが、ご存じですか。(〇は1つ)

	(回答者数：964)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 知っており、利用している	2.1%	-	-
2 知っているが、利用していない(利用してみたい)	4.6%	-	-
3 知っているが、利用していない(利用するつもりもない)	23.0%	-	-
4 知らないが、利用してみたい	12.6%	-	-
5 知らないし、利用するつもりもない	57.8%	-	-

3 水道水の水質について

問11 普段、水道水をどのようにして飲むことが多いですか。(〇は1つ)

	(回答者数：976)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 そのまま飲む(または冷やして飲む)	39.5%	(37.9%)	(43.3%)
2 一度沸かしてから飲む	26.2%	(31.1%)	(25.5%)
3 浄水器などを利用して飲む	20.1%	(19.1%)	(19.4%)
4 飲まない(飲み水は市販の水を使用)	12.8%	(10.7%)	(9.7%)
5 その他	1.3%	(1.2%)	(2.1%)

問12 水道水をそのまま飲まない理由を教えてください。

【問11で1以外に○をされた方が回答】

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：579)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 安心できないから	27.3%	(29.7%)	(27.4%)
2 水道水の臭いが気になるから	31.4%	(28.3%)	(31.1%)
3 おいしくないから	21.2%	(20.1%)	(21.0%)
4 市販の水の方が美容や健康にいいから	6.7%	(7.1%)	(9.3%)
5 市販の水の方がおいしいから	14.0%	(9.6%)	(9.9%)
6 市販の水の値段が手ごろだから	4.1%	(2.0%)	(3.3%)
7 なんとなく	26.4%	(27.8%)	(19.6%)
8 その他	13.8%	(9.8%)	(8.2%)

問13 呉市の水道水は安心して利用できますか。(○は1つ)

	(回答者数：947)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 安心	37.3%	(34.6%)	(29.3%)
2 どちらかといえば安心	40.7%	(42.4%)	(42.9%)
3 どちらともいえない	16.7%	(17.7%)	(20.2%)
4 どちらかといえば不安	4.1%	(4.3%)	(5.9%)
5 不安	1.3%	(1.0%)	(1.7%)

問14 不安だと感じる理由を教えてください。

【問13で4, 5に○をされた方が回答】

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：142)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 臭いや味が気になるから	39.4%	(33.6%)	(31.3%)
2 健康によくなさそうだから	32.4%	(22.4%)	(-)
3 水道や水質に関する情報が少ないから	54.2%	(50.0%)	(56.7%)
4 水源が汚れていると思うから	17.6%	(18.1%)	(38.8%)
5 その他	7.0%	(6.9%)	(10.4%)

4 災害等への備えについて

問15 あなたのご家庭では地震などの自然災害に備えて、水の確保について対策をしていますか。

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：976)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 ボトルウォーター(ペットボトル)などで飲料水を常備している	50.7%	(35.7%)	-
2 ポリタンクやお風呂などに水をためている	21.6%	(2.8%)	-
3 何もしていない	37.4%	(58.5%)	-
4 その他	4.4%	(6.0%)	-

問16 自分の家に一番近い災害時応急給水拠点をご存じですか。

(○は1つ)

	(回答者数：980)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 知っているし、利用したことがある	28.9%	(8.8%)	(3.3%)
2 知っているが、利用したことはない	24.4%	(21.8%)	(27.2%)
3 知らない	46.7%	(69.4%)	(69.5%)

問17 地震等の災害対策として、被害を小さくしたり、漏水事故を防止するために、計画的に上下水道施設の更新や耐震化などの整備を進めていますが、それには多額の費用が必要となります。今後、どのように整備するのがよいと思いますか。(○は1つ)

	(回答者数：975)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 被害を小さくするために、早急に整備する必要があり、料金の値上げもやむを得ない	12.8%	(11.1%)	(8.7%)
2 できるだけ料金値上げはしないで、重要な施設から計画的に整備すべき	66.8%	(65.4%)	(68.1%)
3 料金は値上げはせず、施設に被害が出た場合は、その都度修繕し、できる範囲で整備すればよい	9.1%	(13.2%)	(11.5%)
4 わからない	9.7%	(8.1%)	(9.4%)
5 その他	1.5%	(2.2%)	(2.3%)

問18 今後想定される震災に備えるため、今まで以上に耐震化等の災害対策の重要性・必要性が注目されています。災害対策を強化するために必要な経費を料金に反映することについて、どう思いますか。(○は1つ)

	(回答者数：925)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 理解できる	66.4%	(61.2%)	(68.6%)
2 理解できない	25.6%	(29.5%)	(21.7%)
3 その他	8.0%	(9.3%)	(9.7%)

5 広報広聴・お客様サービスについて

問19 上下水道局の情報を得るには、どのような方法が利用しやすいですか。

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：961)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 市政だより	78.5%	(83.3%)	(74.4%)
2 ホームページ (パソコンから)	8.9%	(15.8%)	(14.3%)
3 ホームページ (スマートフォンから)	22.3%	(15.1%)	
4 直接、上下水道局に問い合わせる (電話)	13.0%	(19.3%)	(16.4%)
5 直接、上下水道局に問い合わせる (メール)	1.6%	(2.8%)	(2.0%)
6 水道使用水量等のお知らせ (検針票) の裏面	45.3%	-	-
7 その他	2.5%	(2.4%)	(2.6%)
* 上下水道だより	-	-	(45.7%)

問20 上下水道局について、どのようなことが知りたいですか。

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：923)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 給水開始や廃止などの各種手続・問い合わせ先	27.0%	(23.5%)	(29.7%)
2 濁水・水源地の貯水量情報	24.8%	(21.9%)	(32.0%)
3 水源，水道水及び下水処理水の水質検査の結果	33.4%	(38.6%)	(51.5%)
4 断水・濁水の情報	62.0%	(53.9%)	(57.8%)
5 上下水道局の施設の更新状況	8.9%	(13.6%)	(12.3%)
6 給水装置・排水設備の管理	9.2%	(8.0%)	(10.8%)
7 災害対策への取組	38.2%	(29.6%)	(31.2%)
8 上下水道局の経営状況，借金の状況	11.7%	(15.6%)	(12.5%)
9 水道料金，下水道使用料のしくみ	41.4%	(38.2%)	(36.8%)
10 悪質な工事業者などの注意情報	40.6%	(40.6%)	(41.6%)
11 下水道に関する助成制度	15.8%	(15.1%)	(12.3%)
12 上下水道局が開催するイベントの情報	5.6%	(5.0%)	(5.7%)
13 その他	3.0%	(2.2%)	(3.0%)

問21 職員の対応についてどう感じますか。(○は1つ)

	(回答者数：955)			
	今回	《*参考》	(前回)	(前々回)
1 満足	13.1%	22.5%	(11.2%)	(15.2%)
2 どちらかといえば満足	18.7%	32.2%	(20.6%)	(29.7%)
3 どちらともいえない	23.0%	39.6%	(22.1%)	(51.1%)
4 どちらかといえば不満	2.2%	3.8%	(2.1%)	(2.2%)
5 不満	1.2%	2.0%	(1.5%)	(1.8%)
6 職員と対応したことがない	41.8%		(42.4%)	(-)

《*参考》は、職員と対応した事がある方に限った割合を再計算したもの。

問22 不満を感じる理由を教えてください。

【問21で4，5に○をされた方が回答】

(○はあてはまるもの全てに)

	(回答者数：53)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 電話の対応が悪い	34.0%	(27.5%)	(40.0%)
2 窓口の接客が悪い	9.4%	(35.0%)	(40.0%)
3 対応が遅い	32.1%	(25.0%)	(48.6%)
4 みだしなみが悪い	7.5%	(2.5%)	(14.3%)
5 その他	49.1%	(32.5%)	(22.9%)

6 今後の上下水道事業について

問23 今後の水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思えますか。
(○は3つまで)

	(回答者数：959)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 おいしい水の供給	23.3%	(29.3%)	-
2 安心して飲める水の供給	75.9%	(76.8%)	-
3 安定した水道（古くなった施設の更新等）	45.6%	(47.2%)	-
4 災害に強い水道（耐震化等）	48.3%	(42.3%)	-
5 低料金の水道（経営の効率化等）	40.3%	(45.1%)	-
6 水道に関する情報の積極的な発信	5.4%	(4.4%)	-
7 水源の保全（水源の森の整備等）	22.4%	(23.2%)	-
8 環境に配慮した取組（二酸化炭素排出削減の取組等）	5.9%	(7.0%)	-
9 その他	1.3%	(1.0%)	-

問24 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思えますか。
(○は3つまで)

	(回答者数：943)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 大雨・浸水対策	55.1%	(48.9%)	-
2 安定した下水道（古くなった施設の更新等）	58.2%	(62.9%)	-
3 災害に強い下水道（耐震化等）	62.1%	(60.3%)	-
4 低料金の下水道（経営の効率化等）	45.3%	(54.4%)	-
5 下水道普及区域の拡大	8.8%	(9.9%)	-
6 下水道事業に関する情報の積極的な発信	6.8%	(9.3%)	-
7 環境に配慮した取組（二酸化炭素排出削減の取組等）	9.0%	(19.1%)	-
8 その他	1.1%	(1.1%)	-

問25 人口減少に伴う料金収入の減少や水道施設の老朽化による更新費用の増加等といった水道事業の問題に対応するため、広島県では市町の枠を超えて広域連携を推進する取組を行っています。この取組について、ご存じですか。（○は1つ）

	(回答者数：957)		
	今回	(前回)	(前々回)
1 知っており、内容も理解している	3.4%	-	-
2 知っているが、詳しい内容までは理解していない	23.4%	-	-
3 知らないが、関心はある	60.5%	-	-
4 知らないし、特に関心もない	12.0%	-	-
5 その他	0.6%	-	-

3 自由意見

☆ 整備・計画関係（33件）

- 1 今後人口減少等でインフラ施設の維持が困難になる恐れがあり抜本的に対策を講じる事が必要と思われます。電気、ガス、水道、下水、災害に備え長期的な視点に立った対策を策定する事が必要と思われる。私自身は地域を守るため雨水の利用を考えております。
(70歳以上)
- 2 人口減少するばかりなのでもう下水道工事延長やら新設はしなくていいと思います。使用者がいないのに工事をしてもしようがないと思います。大手公共工事業者を助けなくても良い。
(60歳代)
- 3 老朽化（2004年阿賀南）送水トンネル事故、災害（2006年、2018年西日本豪雨）などの長期間の断水は避けたい。非常時では飲料水は特に水道水に期待しないが、水洗トイレや夏場の風呂は困難。維持補修は必要だが、大規模な改修や更新は人口減少の縮小社会では持続可能な範囲での整備としなければ、莫大な費用が必要となり、有効な社会インフラとならないと思う。
(60歳代)
- 4 人口減少、今後収入の減少が両者に考えられます。公共設備の使用していない所は、クローズ、カット、他県のアイデアを参考に、他から情報を吸収し、協力して（他県とネットで）、老朽化、災害に対応して、水道料金の値上げだけですまさないようお願いします。
(60歳代)
- 5 安定した給水は、市政の基本。人口減、企業からの収入減等に対する市職員体制の見直し、効率化が課題。安易な税金アップ、料金値上げは避けなければならない。諸状況の変化に対する市政の対応が見えないのが最大の不安要素。
(70歳以上)
- 6 呉市は過疎地も多いし、範囲も広いし今後どんどん人口減少が進むと思うので（特に70～80代の方が多）中心地に市民を集めて、もっとコンパクトになれば全てにおいて効率的になるのかなぁと思いますが、そう簡単にはいかないでしょうし、全域を同じクオリティで管理していくのはものすごく大変だろうと思います。今後共、よろしくお願いします。頑張ってください。（そういえば先日、TVで五島列島の雨水利用の取り組みをみました。島しょ部等でこの方法を取り入れるのもありかなぁと思います。）
(40歳代)
- 7 水道施設の強靱化はマストです。多額の費用が必要なことは理解できます。その工法は最適でしょうか。常に技術は進歩していると思いますので、今後のメンテナンスのやりやすさも含め検討していただきたい。水道はインフラです。断水がミニマムになるようにご尽力下さい。水道料金以外に収入を増やすことはできませんか？
(50歳代)
- 8 水に関するインフラ、大変ですね。更新費用どうしますかね？いいアイデアほしいものです。やっぱり住宅を集めますかね！空家音戸でもいっぱいです。渡子3丁目の団地の下水道工事でいねいにされました。
(60歳代)

9 我が国は何と山と川が多いのでしょうか。高速道路を車で走っている時、いつも思います。でも山の整備が出来ていないと思います。水の源の山、必要のない国の施設など、お金の使い方が違うと思います。

(60歳代)

10 呉は古い街であり、上下水道設備も古いものは古くなって壊れやすくなっていると思う。耐用年数などきちんと把握管理してもらって、早めに点検や交換をしていてもらいたい。その際は、状況を説明してもらって、水道費に上乘せすることなど市民の理解を求めるようにして欲しい。様子がわかれば値上げや負担もやむを得ないと思っています。

(50歳代)

11 呉市も財源が減る一方で難しいことはよく分かります。ご苦労さまですと、お察し致します。でも、そごうの放置とか市政の無計画が目に残ります。「ぼつんと一軒家」みたいな場所が増えて、お年寄り一人のために水道管はムリ。だから、中央に老人を集めようとしているとか聞きます。他の市町村との連携などで、工夫してくださると有難いです。

(70歳以上)

12 問17、多額の費用が必要ならイベント等をやめて、整備に人とお金をまわしてほしい。これからもよろしく願います。

(40歳代)

13 20年前の坂の水道管の破裂事故を思い出します。1ヶ月以上の断水にはくたびれました。今トンネルを掘っておられますが日本製鉄(株)呉製鉄所呉地区がなくなるので予算の方を心配していますが?!!

(70歳以上)

14 数年前の災害での断水を経験し、呉市の水源(太田川?)のみでなく、別ルートも可能な将来設計を希望します(既に計画があればOK)。

(70歳以上)

15 水道スマートメーターへの取り組みを進めてほしい。

(60歳代)

16 料金、水質等も大事ですが、一番困るのが断水です。戸建て、マンション、アパート、各施設に1週間分の貯水タンク(平常時はそこから取水する)が常備されれば良いかと常々思います。水道工事業者には厳密な審査の上、指定をお願いしたい。

(50歳代)

17 敷地内の止水栓の点検が不十分。定期的に器具の取り替えをして欲しい。敷地外で配管のトラブルが発生しても止水栓が無い。

(70歳以上)

18 水道工事終了後の現場確認は職員が行う方が良い。

(70歳以上)

- 19 古くなった水道管の取りかえをしてほしいです。
(70歳以上)
- 20 水道管補修工事において道路掘削した際の補修が雑で、道路の安全性、街の美化を崩している。
(60歳代)
- 21 工事中の看板が少し大きめの看板を設置して欲しい。
(70歳以上)
- 22 私の家は給水管の末端部にあり以前は断水後、末端部の止水栓を開けて濁りを早く処理していたようですが、最近は、止水栓を開けないのか中々濁りがおさまりません。以前の様に開栓するか対策をして欲しいです。
(60歳代)
- 23 水もれがある。てんけんを希望する。水もれはしていない。
(70歳以上)
- 24 道路脇にある市の水道管の点検もお願い致します。
(70歳以上)
- 25 貸家だからといえば仕方がないが、水の出が悪いの困る。トイレの水をだせば（流せば）お風呂の水がチョロチョロしかでないし。（同時にできない。トイレの水を流していただいぶたないとお風呂の水がでない）。トイレの水のすがすごく悪い。
(40歳代)
- 26 わが屋の夫婦も年を取ってもう少し早く工事が出来ていたらと思っています。10年程おそかったと思って居ます。
(70歳以上)
- 27 下水道を早く作ってもらいたい。特に若い人の流出を止める為にも。
(70歳以上)
- 28 居住地は下水道未施工です。至急設置願います。
(70歳以上)
- 29 下水道工事終了後の道路舗装工事不良の件、水道局の方が検査チェックするのではありませんか。大変不満です。今時この様な道路はどこにもありません。通学路ですよ！水溜まりが何ヶ所もあり（雨の後）車離合時、バウンドして事故になりそうです。早く直して下さい。工事の後、水道局の方の検査が出来ていないと思います。
(70歳以上)

- 30 下水道工事で道路を掘り返す際は、部分的にアスファルトにするのではなく、工事区間の道路は全面アスファルトに補修してほしい。（工事後に、道が悪くなっているケースが多い！）←クレームレベル

（50歳代）

- 31 下水道の工事が近くなると説明会があったと聞いていますが年金生活に入ってくる者にはどの位の費用が必要なのか知りたい。準備金で足りるのか不安です。

（60歳代）

- 32 床上2，床上1経験した。大谷川に流れだす下水管を何とかして頂きたい。雨が降る度，怖いです。

（70歳以上）

- 33 広塩焼地区です。家の前広い道幅を挟み幅1m20ほどの水路がありますが、以前は大雨になると水量が溢れ避難の対象になっていましたが、今は改善されています。スムーズな水の流れはほんとに大切だと感じております。ありがとうございます。

（70歳以上）

【自由意見】

☆ 災害等関係（21件）

1 西日本豪雨災害から今年の夏で4年目を迎える事になります。天応の土砂崩れでは、尊い消防士2名を巻き込み胸が痛みました。ライフラインの水が一番大切です。断水でとても困りました。私の知人でT7年生まれの方は海軍の主計局勤務をされていた時に呉市は、軍港で海軍の町なので、水は大丈夫で、水も安全でおいしいと話され中央公園の中に水道の設備をもうけ、何があっても中央地区は大丈夫！！と話されたのです。全部が断水していたのに、中央3丁目は水が出ていて、知人の娘さんからお水を運んでいただいたり、お風呂迄入れて下さいましたが、私の住んでいた所は断水で後期高齢者で、小学校へ行ったり重くて大変でした。※それからは、水だけはダンボール入りのペットボトルを用意して心しています。◎水は命にかかわる事なので、支給される袋を用意して確保しておいて下さい。

（70歳以上）

2 いつもお世話になっています。数年前の大雨の時に昭和地区は断水することなく、過ごす事ができよかったです。他の地区では相当不便な生活だったと聞きました。特に車を持っていないかったり、年配の方の世帯だと水をとりに行き運んで帰るのが大変だったようです。災害や大雨の時断水しないのも大事だし、断水しても弱い立場の方が利用しやすいしくみやサービスがあるといいなと思います。

（50歳代）

3 災害が来ると、すぐ水が止まるのは困る。対応が早い給水対策を望む。

（30歳代）

4 呉市は水道の配水車が少ない。しかも高齢のため、車が運転も出来ないし、坂が多い市なので、必要だと思った。又、もっと早く自衛隊に市長がお願いすれば動いてもらえるのに、よろしくお願いします。

（70歳以上）

5 災害時、水船「いつき」がすぐに活用してくれなかったのが残念だ。せつかく船があるのに…。（きっと水船は災害時動かなかったと思う）こういう時にすぐ動けるようにするのが行政の役割ではないか。（担当部署がちがっていたらすみません。）

（50歳代）

6 子供がいる家庭なので水道料金が安いのは、解っています。西日本豪雨の際に水が2週間以上出ない状態を経験しているので、やはり料金が少し高くなっても老朽化した設備や配管などは、調査していただき直していただいた方がありがたいです。大変だと思いますが、頑張ってください。

（40歳代）

7 平成30年豪雨の時に起きた断水が発生しないような対策をお願いします。呉市内でも水が出る出ない家庭がないように整備してもらいたい。

（40歳代）

8 台風、地震、自然災害、環境に応じた整備はまったなしと思います。

（70歳以上）

9 製鉄所の廃炉などで大変だと思うが、災害などで数か月断水といったことがないよう、日頃から最低限の備えをしてほしい。

(40歳代)

10 特にこれまで異常気象といわれた状況は定常化し当たり前と心得、毎年大雨があるものと思って備えるべき。「最悪に備えて最善を期す」肝に銘じたい。

(70歳以上)

11 災害に強い水道の確保をお願いします。

(60歳代)

12 いつもお世話になっております。平成30年の西日本豪雨の時、水道がとまり給水の所へ行きましたが人も多く1度で運ばれる量も決まっているため頂けなかったのが、あちこち探し大変だったことが思い出されます。今後の災害、大雨等の対策と情報の発信を早急に考えて頂けたらと思います。

(50歳代)

13 生まれてからずっと住んでいた所はくみ取でした。下水道にしようと思えば自分で費用を出すしもなく…。どちらもアパートですが、引越したところは始めから水洗でお風呂も使え助かっています。また4年前のようなことにならなければいいのですが…。まだまだ地域のことは分からないことが多く、もし断水とかになると、どこへもらいに行けばいいのかわかりません。各家庭とかに何かお知らせとかを配っていただければありがたいです。よろしくお願いします。

(50歳代)

14 ダムの貯水率が低い時は、節水を呼びかけて下さい。具体的に洗濯時、食器洗い、入浴、トイレ、洗車の時等こういう風な使い方をすればよいというアドバイスを市民に求めます。災害時の給水場所が分からないので、再度発表して下さい。

(50歳代)

15 川尻地区は断水した時、いつも復旧に時間がかかり過ぎと感じています。対策を検討ください。

(50歳代)

16 災害時による断水が起こったとき、中央地区に比べて吉浦、天応地区は冷ぐうされているような気がする。水が止められるのは吉浦、天応になるが、公平にあつかってもらいたい。

(70歳以上)

17 大雨被害で1週間断水になった時、とても不便でした。地区によっては「出る」所と「出ない」所がなぜだったか、とても疑問でした。井戸のある家から協力してもらったり、コインランドリーに洗濯しに行ったり、大変でした。色々な智(ちえ)を出して乗りきりましたが、あーいった事のない様をお願いします。節水の仕方も情報として出すのも、今から大切な事だと思います。

(60歳代)

- 18 災害対策を考えてほしい。黒瀬川のハンラン（二河川守る為と聞いたが）呉市は断水にならないと聞いていたのに、この間の災害で断水になり、井戸水があったので助かったが、長い期間だったので、給水場も中々わからなくて困った。（トイレを流す水がかなりいるという事がわかった）

（60歳代）

- 19 水道代金に限らず、家計に締める光熱費は上がる一方で、それも致し方ないと思っておりますが、時々、光熱費費用高騰という意味だけではなく、災害対策など、何か自助努力できないだろうかと考える時があります。そうした時、大雨災害にあったとき、井戸水の提供を受け、とても助かった記憶があります。今後、個人でそうした井戸掘削など、災害時の水源として利用したい場合などの補助金制度の導入などは、どうでしょうか。エコ電気整備事業のソーラーなどの補助金制度があるように、自助努力という意味においても水道にもあっていいように思ったことがあります。

（60歳代）

- 20 災害における砂防対策など又手短かな所から視察し災（水）（崩）害に備えて頂ければと思っております。水路から溢れでるので土嚢袋を10個ほど準備しております。

（70歳以上）

- 21 生まれて来てから水道はあたり前で生活して来ました。これまで短期の断水は経験しましたが、この前の断水は困りました。普段の生活はもちろん出来ませんし給水の為の時間、労力、予想外でした。極端に言えば仕事もできない。今はとても感謝しています。

（50歳代）

【自由意見】

☆ 水の安全性（13件）

- 1 最近水道水のニオイ（カルキ臭の様な）が気になっています。子供の頃は水道水を普通に飲んでいましたが大人になってから水は買うものになり自分の子供にも飲ませていません。R4.4.1～水道水に入る薬品が増やされているという情報もありますが詳しい公的な情報が出ておらずSNSで自ら調べなくてははいけません。なぜ、必要以上に薬品を入れなければならないのですか？理由が知りたいです。

（30歳代）
- 2 今年の4月から上下水道の安全水質基準が変更になっています。その影響かどうか不明ですが、以前より水道水の臭いが気になる様になっています。一度、沸かしても、昨年度迄の臭いと異なります。昨年度迄は沸騰させて後、カビ臭いと思いましたが、今年はずっとなんとも言えない臭いがするので、本当に安心して飲食に使用しても良いか、かなり不安になります。

（40歳代）
- 3 阿賀北に住んでいますが、たまに臭い感じのにおいと判断してしまうことがあるので今後とも市民に安心しておいしい水を作るように精一杯全力で頑張ってもらいたい！

（20歳代）
- 4 トリハロメタンは安全なのか？強い発がん性物質ではないのか？安全面で不安です。

（60歳代）
- 5 問23の優先すべき実施で、2の安心して飲める水の供給はあたり前で、それなくして他を優先しても飲めなかったら意味ないのでは。質問の答えが不思議すぎる。

（40歳代）
- 6 呉市民のために安心した水道の管理をお願いします。

（70歳以上）
- 7 色々と困難な事が沢山あると思いますが、安全で安心の水の供給が出来て、環境が保てられるように、宜しくお願いします。

（70歳以上）
- 8 水道水をそのまま飲んでいるが、おいしいとはいえません。安心、安全、美味の水にしてもらえば嬉しいです。がんばって下さい。

（70歳以上）
- 9 呉は水源が少なく、料金が他市町より高くなるのはある程度やむをえないと思います。これからはいつでも安心して飲める水の供給に頑張ってください。

（70歳以上）
- 10 水道代が高いと感じる事はありますが、安心、安全の為には仕方ないことなのでしょう…。これからも安心、安全な水を使用できるようよろしくをお願いします。いつもありがとうございます。

（30歳代）

- 11 浴室がよくピンク色になるのはなぜですか？（銅が多いからと感じている）銅が多いのであるなら適切な下水処理がされていないと感じている。

（４０歳代）

- 12 自分の家に入る水（飲む水）水路（どこから来ている）→排水路，外部（隣接地）からの水が入っている？近くの鉄道電車が通行するたびに家が，震動がある。

（７０歳以上）

- 13 水道水について水源地の管理どのように家庭迄来ているか。水道水を送る迄の工程，保管する場合の安全の方法，日数等を知りたい。又道路がクラックが入り陥没している個所が見られる。同じ場所が数回も陥没している。掘削して調べる必要があると思う。たとえ小さな事でも大事に起こらない為にも。下水処理場では海や川に流しているが安全か？どのような工程，仕組みで処理しているか知りたい。海の色はほんとうに青いが安全かよくよく観察してほしい。

（７０歳以上）

【自由意見】

☆ 広報・広聴関係（9件）

- 1 水道下水道において、補修など緊急時に対応してくれる事業者の広報，周知をしてほしい。特に夜間時の対応について市民はどうしていいかわからない人が多い（高齢化）。市，局はなにかあればホームページとかスマートホンとか言うけど，高齢者是对応できない人が多い。もう少し市民の声（自治会等）を聞いて対応してほしい。

（60歳代）

- 2 頭の良い人や社会情勢に関心のある人は高齢者でも早くからパソコンやスマートホン等を熟知しておられ，何かにつけて状況を早くから知っておられますが，頭の悪い我々は，テレビと役所関係の通知で言われるまま，何もかも高くなったねですませています。ホームページを見て下さいと言われても，何も持たない固定電話とガラケー位ではくわしいことまでわかりません。（余談ですが一番困ったのがコロナ接種第一回の申込みの時でした。本当に困りました。）私達の弱者の高齢者は社会の片隅においやられ社会から忘れられるようで早く死んだ方がよいのかも知れません。水道料金も値上げも仕方ないと思っています。愚痴言っても仕方ありません。法や規則には従います。年齢は夫91才，妻88才です。

（70歳以上）

- 3 高齢世帯に配慮した対応も必要ではないでしょうか？例. PC，スマートホン等持たないし，使えないのでは？最低限市政だより等への情報提供を望みます。

（60歳代）

- 4 今迄上下水道のことを全く何も思いませんでした。今後市政だよりと共に配布される情報を見ます。

（70歳以上）

- 5 料金体系，分かりやすく“市政だより”にけいさいしてほしい。

（40歳代）

- 6 ホームページの導線が分かりにくいです。スマートフォンから見ると増えていると思うので工夫してほしい。

（30歳代）

- 7 近所の家水道管が破裂し水道水が噴き出し，家人は留守の為，水道局へTEL通報したが「数例の同様の事案が有るのですぐには行けない」と対応。水は噴水の様な勢いで噴き出している状況だった。止水栓を探し（庭に有った）とりあえず水を止めた。水道局として凍結予防策を前もって情報提供を周知徹底される様望みます。

（70歳以上）

- 8 水道料金が高いか安いかわかっても分からない。比較できるような他の市町村の情報が必要。

（50歳代）

- 9 美味しい天然水の情報等，プチ情報を広報紙で教えてもらえるといざという時の災害時に助かると思う。車を停めることができるのか等の情報もあると有難いです。

（60歳代）

【自由意見】

☆ 料金関係（４４件）

- 1 どうして水道料金が高いのか知りたい。
(70歳以上)
- 2 料金が高く感じます。
(30歳代)
- 3 下水道料金のしくみがよくわからない（高い）。
(70歳以上)
- 4 水道料金，特に下水道料金が高過ぎます。
(70歳以上)
- 5 昭和地区の水源はどこですか。水道料金が高すぎる。1人暮りで2ヶ月で上，下水道料金を6000円以上払っている。夏場は花壇や畑への水まきのため上水道を使うが下水道は使っていない。下水道料金の計算の仕方を不審に思う。上下水道は公共性の高いものであるはず。呉市は水道料金を低額におさえてほしい。
(70歳以上)
- 6 国民年金のみでの生活で，高齢でもあり，農業収入もなく，井戸水も使えなくなったので水道料金の負担も大きい。庭木や野菜への散水もあり，高齢者への負担軽減策は考えられませんか？
(70歳以上)
- 7 低所得者にとっては，水道料金を上げられたら生活が大変になってしまいます。免除もなにもないですし，水道料金を上げる以外の方法はないですか。
(60歳代)
- 8 他町に生家があり，時々帰るため上下水道を止めないでいる。少ししか使わないので基本料金がとても高く感じている。そうした場合もっと安くないものなのでしょうか。
(70歳以上)
- 9 今以上に水道料金が高くなるのは，生活に支障があるのでやめてほしい。料金の見直しをするのであれば，まずは無駄のない事業管理を行ってからだと思います。
(40歳代)
- 10 他地域と比べて水道料金が高いと感じる。市民の負担を減らして頂きたい。
(20歳代)
- 11 呉市以外の地域との比較上，どうして呉市は水道料金が高いのか知りたいです。
(60歳代)
- 12 広島市，東広島市と居住してきて呉市へ引っ越してきた時の水道料金の高さに驚きました。高すぎませんか？
(30歳代)

- 13 水は生活に必ず必要なものだし、お金は払うのはあたりまえだけど、なぜ呉市だけこんなに料金が
高いのか不思議です。他の地域の人にビックリされます！！

(30歳代)

- 14 使用量15m³以下の世帯は、水道料金を安くするべきだ。

(60歳代)

- 15 水道料金、特に下水道料金が高い。同じ価格であるのは納得いきません。草花への水やり結こう
沢山使っている。

(70歳以上)

- 16 上水道使用量に応じて下水道料金が決定されていると思うが、花に水をまく又車の洗車等上水道
使用量が多くなる事が多々あるが、それが下水道料金が高くなるしくみでは市民が平等とはいえ
ないのではないかと思う。

(70歳以上)

- 17 上水道の使用量=下水道の使用量として料金を設定されているのが気になります。必ずしも上水
道の水は下水道に流さないで。

(40歳代)

- 18 下水道料金がとても高く感じます(トイレ1コにつき、というのがよくわかりません)。水道料
金は妥当だと思います。

(50歳代)

- 19 他県では、経済的負担の軽減のため、水道料金の基本料金免除等を行っているが、呉市は、その
ような対応はしないのか？呉市は、若者に対し、メリットのない市と思う。

(20歳代)

- 20 水道、下水道は社会インフラの基本であり、水道料金、下水道料金だけで施設等を整備するには
無理があり、財源をどうするかは大局的見知から検討すべきではないでしょうか。単純に料金を
上乘せすることはやめてもらいたい。

(70歳以上)

- 21 物価の上昇により大変な家庭もあります。施設の修繕費等は、上下水道費、値上げで賄うのでは
なく、呉市の予算を使ってもらいたい。

(30歳代)

- 22 現状のサービスを維持するだけで多くの費用がかかるのであればしっかり周知した上で水道、下
水道に携わる職員さんが最善と考えるプランを進めてほしい。

(40歳代)

- 23 費用がかかるのはよく分かりますが、呉市民としてずっと住み続けたいので、上下水道の設備な
ど古い物を新しくして頂きたいとは思いますが、それにともない料金を上げてはほしくないで
す。身勝手な事だと思われると思いますが、上下水道料金がとても家計の負担になっているので
どうか値下げなどご検討宜しく願いいたします。

(30歳代)

24 物価は上がるが、賃金は上がらない苦しい状態です。毎日使用する水道料金は現状のままだと助かります。

(40歳代)

25 問9で逡増制だと初めて知りました。4人家族で他の家庭が、どのくらいの料金なのか比べて、自分の家の使用量が多いのか少ないのか知りたい。

(40歳代)

26 水道料金について各家庭によって条件が異なりますが、人数別、年齢別、一戸建てなど月平均いくら位利用しているか、料金はどれくらい支払っているか、一覧表があれば知りたいです。

(70歳以上)

27 広域連携をすれば、水道料金はどうなる？

(70歳以上)

28 水道、下水道の料金の値上げ理解出来ます。わかりやすい説明をお願いします。

(60歳代)

29 音戸町は下水道の設備が完備されていない。自分の家で浄化槽を設置している。その清掃代が4月と10月に24200×2と法定検査音戸町3300、県5000、アパートの方は1軒しか入ってなくて8月に清掃代36300、法定検査音戸町3300、県8600（下水道料金がないだけで同じお金がかかっている）。浄化槽の法定検査が町（3300）と県があるのはおかしいと思う。どちらかでもいいと思う（同じ時期にある）。かかっている費用 24,200×2+3,300+5000=56,700（アパート）
36,300+3,300+8,600=48,200 合計：104,900

(70歳以上)

30 下水道使用料金算定の中に自己水併用の場合、1人当りの加算がされていますが、加入当時からの移動により人数に加減が生じている家庭がありますが、その届出について加入者は知らない人がおられます。自己水併用の家庭には、その届出等についての周知を年1回は必要と思います。家族が死亡されていてもそのままになっている家庭があるように思います。逆に、子供たちが同居することになって増加の申請をされていないように思います。自己水併用の家庭には毎年調査が必要と考えます。

(70歳以上)

31 約6年前、中古住宅を購入し、現在住んでいます。入居した日を電話で連絡しました。最初の検針で6万円くらいの料金でビックリしました。すぐに問い合わせましたが「もれている状態ではないので正常です」と言われた。家購入前は集合住宅で、持ち家になるとこんなに高いのかと仕方なく払った。以後、6年間毎月6000円台の支払いである。中古物件が何年間空家だったのか知らないけれど、水道使用の連絡をした時にすぐ検針して欲しいと感じます。忘れられない出来事です。

(50歳代)

32 戸建と集合住宅のメーター交換費用負担に不満があります。

(60歳代)

- 33 毎回水道料金徴収時にメーターの使用料も毎回払っていると思いますが、停止してメーターを撤去する時にメーター（口径によって違う）の費用を払うのはおかしいのではないですか？
(70歳以上)
- 34 1世帯2人で、2棟使用し、水道料金を2世帯分払っています。水害（昭和43年頃）で川の拡張のため土地家屋が狭くなり、隣に1棟立て、不満を感じています。なお、これは電気代も一緒です。
(60歳代)
- 35 下水道料金の振込用紙をコンビニ対応できるようにしてほしい。
(20歳代)
- 36 生活保護受給世帯には全額免除するべき。クレジットカード払いを取り入れるべき。職員の給与削減。
(50歳代)
- 37 クレジットカードにより水道料金の決済を希望
(60歳代)
- 38 上下水道代（公共料金）をクレジットカードで支払い可能か？
(70歳以上)
- 39 引き落としが、前期のみ再振が可能になっているが、後期も同じように再振が出来るようにしてもらいたい。又は支払いが、市役所本館の1F窓口でも出来るようにしてもらいたい。
(50歳代)
- 40 支払いは分割でなくてもよいと思います。
(70歳以上)
- 41 水道、下水道料金をスマホやパソコンから確認できるようにしてほしい。
(40歳代)
- 42 蛇口をひねると水が出るのがあたり前の感覚を捨てて有難いと思う事が大事だと思います。獣が住んでいた所に人間が住み、水が出るのですから料金はあえて言えば安いと思います。あとは市と委託業者の関係が健全であれば、何も言う事はないです。
(60歳代)
- 43 音戸町の下水事業者におねがいすることはできないのでしょうか。ひとり暮らしになって下水道の料金がたかいは辛いです。よろしくお願いします。
(70歳以上)
- 44 製鉄会社の撤退で水道水の利用が大幅に減り水道料金の値上げ、水道事業の民営化へのアンケートではないことを望みます。
(70歳以上)

【自由意見】

☆ 事業経営関係（11件）

- 1 老朽化、耐震化等については急務と考えるが、その費用を即料金使用料に反映させるのではなく、局自体の合理化等による経費節減、業務の一部を民間委託することによる経費節減、市全体による対策（一般財源からの補填拡大）、県の広域事業への参入等総合的に対応するべきと考える。特に県の広域事業への参入については、料金の安定、給水の安心に効果があると考え、関心がある。

（60歳代）
- 2 市の水道事業を継続させる方が、山間部等の高料金地域の負担がなく、料金が安価である限りにおいて、広域化の必要はない。また、地元建設（土木）業者の維持にも、市の局は必要。

（40歳代）
- 3 水道行政として行う事業、つまり、まだ日本人は役所を信頼している。民営化なる話も他所では聞かれるが安易で目先の対策にすぎない。水は国家がやるべき。

（70歳以上）
- 4 経費削減の為、安易に民間委託を進めようとする議論がありますが、水道は生命維持活動に必要なものであり、利益を追求することが目的の民間企業が請け負う事業ではありません（広島県が進めている広域連携等）。市として、安心安全な水を市民に届ける事業を責任を持って行ってください。がんばってください。応援しています。

（50歳代）
- 5 安易な民間委託（水道民営化）による効率運営やコスト削減はしないこと！！厳しい水道事業だと思いますが、英知を結集して困難を乗り越えて下さい。

（60歳代）
- 6 厳しい経営環境だと思いますが、水道事業の民営化をせず今後も県内の各自治体と連携等をして、公営として水道事業に取り組んでほしいです。

（30歳代）
- 7 絶対に民営化しないでほしい。

（70歳以上）
- 8 民営化させないで下さい。

（70歳以上）
- 9 今後の経営の効率化を期待している。いつも有難うございます。

（20歳代）
- 10 今後、引き続き経営努力をお願いしたい。

（60歳代）
- 11 積極的にムリ、ムラ、ムダを追求した意識で業務して下さい。

（70歳以上）

【自由意見】

☆ 接客・対応関係（11件）

- 1 水道施設をお願いしても対応が悪い（他県からの転入）。
(60歳代)
- 2 人を減らすことも考えたら。窓口では忙しそうには全く見えませんが。
(50歳代)
- 3 検針員が顔をかくして、だまって敷地に入っていて、実に不気味です。「下水の検針です」と声を発して立入るのが礼儀だと思います。
(70歳以上)
- 4 先日検針日に、検針作業員の方が、先月の倍になっているとアドバイスを受け、呉市上下水道局、お客様サービスセンター（0823-26-1622）にTELしました。窓口の電話対応は感じも良く接客も適切でしたが、何分不勉強で、知識もない私達には驚くばかりで、それに対する処理や対策の説明が良く解りませんでした。もう少しわしくていねいに説明していただけたらと思いました。緊急時の対応の仕方、今度の処理方法等詳しく説明していただけたら幸いです。よろしくお願い致します。
(70歳以上)
- 5 下請業者の第一環境の対応がわるいと思う。委託先がかえられるならかえてほしい。
(30歳代)
- 6 呉市役所の庁舎内に呉市上下水道局があれば、便利でよいと思います。質問や問い合わせなど直接お話ししやすくなるのではないかと思います。
(60歳代)
- 7 ホームページからでも口座振替の口座変更ができるようにしてほしい。
(30歳代)
- 8 上下水道の件で水道局に電話した事もなく、特に問題とは考えていません。
(70歳以上)
- 9 先日、兄の死去により、アパートの水道を廃止する連絡を致しました。その際、対応された職員さんの丁寧な説明を受け、とても感じが良かったです。今後共、宜しくお願い致します。
(70歳以上)
- 10 水道水の使用量検針の際、係員より異常漏水があるので関連業者のリストを貰ったことあり。良いことだ！
(70歳以上)
- 11 以前漏水があった時に、水道局へ連絡すると職員の対応が非常に優しく、わかりやすい手続きの説明をしてくれました。
(60歳代)

【自由意見】

☆ 当該アンケート関係（10件）

- 1 こういうアンケートを実施してくれるのが有難い。私たちも意見をあげないといけないと思う。通常、市政は市役所や市長にまかせる形になるが、知らないことが多いので細かく発信してほしい。他市在住の市職員もおられると思うが、逆の立場（一市民として）考えてもらって、例えば老朽化の問題は必ず対応しないとイケなくなるので、計画性をもって最大限税金の中で努力してほしい。今、値上げラッシュの中で企業努力してどうしても価格に反映させないとイケなくなるニュースをよく聞くが、それくらい工夫してほしい。以上のような内容に関心をもってくれる人を選挙で選びたい。人ごとと思わず、自分たちも一市民として取組んでほしい。

（50歳代）

- 2 市民のくらしのためにアンケートをして下さり、ありがとうございます。「アンケート調査」の表現が気になります。アンケート＝質問調査ですので、アンケート調査＝質問調査調査となります。最近NHKも「アンケート調査」と言っており、市民権を得た重複ことばですが、気になります。（頭痛が痛い、今の現状、必ず必要、日本へ来日、防災対策）

（40歳代）

- 3 私の知る限り、このようなアンケート調査はじめて知りました。一瞬詐欺グループの何かに使うのかと疑いましたが、そうではなさそうなので…。よく読みながら記入しました。皆が関心を持って大切に使いたい。又関係者の努力もあるのだと知りました。

（70歳以上）

- 4 ①②③に○をされた方→「問3」へ、④⑤に○をされた方→「問2」へは①②③に○をされた方→「問2」へ解答が④⑤に○をされた方→「問3」への方がしやすいと思うのですが…。とまどいそうになりました。

（70歳以上）

- 5 ネットでのアンケートの方が集計が容易では？

（40歳代）

- 6 下水道利用していないのですべて答えるのが難しい。

（70歳以上）

- 7 このアンケートで初めて逓増制の料金プランを知りました。限りある資源でもちろん理解しています。大事に使っていきたいです。

（50歳代）

- 8 このアンケート調査票を受理し回答時いかに自分が水道事業に対して無知であるかを痛感す。呉市の発展を切に願う。

（70歳以上）

- 9 事業着手前のこのようなアンケート実施は、とても良いことと思います。回答者の意向が参考となるはず。色々大変でしょうが、頑張ってくださいね。目立たない所でのご努力、感謝しています。ありがとう。

（70歳以上）

- 10 アンケート調査することは大切だが、もっと市民の声に耳を傾けて頂けたら、有難いと思う。

（40歳代）

【自由意見】

☆ 御礼・感謝（29件）

- 1 平成30年7月の災害の時は給水車に何回も並んで、つくづく水の有難さが身にしみました。現在大切な「水」を安心していただいています。心から感謝しています。
(60歳代)
- 2 じゃ口をひねれば水がでる本当に有難いことです。多くの方が携わり日々の生活に努力されてる事大変有難く感謝です。過こにおいて一週間程水道が出なかった事があり水の有難さをつう感じています。
(70歳以上)
- 3 あの1週間断水の時、本当にお水の有難さがわかりました。何時も安心して飲める水、台所その他に使えるありがたさ、本当にありがとうございます。心から感謝しております。
(70歳以上)
- 4 断水しないように汗を流して頑張っていらっしゃる姿を見て、いつもありがたいと思っています。
(70歳以上)
- 5 私達がいつも安心して飲める水道水も皆様方の日々の努力の賜物で、お陰様です。ありがとうございます。今後も又引き続きよろしく願いいたします。
(70歳以上)
- 6 普通の生活を営むためのライフラインの確保にご尽力いただき感謝しております。
(60歳代)
- 7 日々の業務おつかれさまです。各担当部署の皆様のお陰で安心して水道利用できています。ありがとうございます。
(60歳代)
- 8 いつも安心して安全な水を利用できることを感謝しております。
(60歳代)
- 9 上下水道事業は市のとても大切なインフラです。本当によろしく願いします。がんばって下さい。
(50歳代)
- 10 いつもありがとうございます。
(40歳代)
- 11 いつもありがとうございます。
(40歳代)

- 12 御苦勞さまです。
(70歳以上)
- 13 頑張って下さい。
(70歳以上)
- 14 安心、安全な水をとどけてもらったり、衛生的に生活できるよう下水処理してもらっていることに感謝しています。
(60歳代)
- 15 いつも安心・安全な水の供給をありがとうございます。
(60歳代)
- 16 いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
(50歳代)
- 17 いつもきれいな水をありがとうございます。下水処理もありがとうございます。
(70歳以上)
- 18 いつもお世話になっております。必要不可欠なものです。今後共よろしく願います。
(70歳以上)
- 19 水道、下水道のトラブルがあったことはありません。水を利用できること、ありがたいです。
(70歳以上)
- 20 おおむね当該局には安定感が有り満足している。感謝する次第。今後も頑張って欲しい。
(70歳以上)
- 21 いつもお世話になっております。ケガないようお仕事されて下さい。
(70歳以上)
- 22 昔のように井戸を掘らなくても、どこでもカランをひねれば水が出るという恵まれた環境に生活させてもらってることに先ず感謝はしています。日々、大変なご苦勞をして下さっている方々に心からお礼を申し上げます。お仕事に携わっておられる皆様に、決して忘れず心に銘記していただきたいことがあります。「どんな時もたくさんの人の命を預かっているんだ！」ということ。よろしく願います。
(70歳以上)
- 23 いつも呉市のためにありがとうございます。これから、呉市の上下水道のことをもっと知りたいと思いました。呉市上下水道局職員の皆さん、お体に気をつけて頑張って下さい！
(60歳代)

24 水道は生活になくてはならない大切な資源。ずっとあり続ける事を願います。皆々様のお陰だと思っています。有難うございます。

(70歳以上)

25 色々と私達の為にご尽力いただき、ありがとうございます。これから暑くなりますので、お体に気をつけられて、仕事を頑張って下さいませ。

(70歳以上)

26 小さい時水で苦労していたので少し高くても有り難い。この先も故障しないで水道が止まらないようにしてほしい。

(70歳以上)

27 過日、自宅近くで水道の漏水と思われる状況になったが、貴局に連絡すると早期に対応して貰い有難う御座いました。結果は私有地内での漏洩と判明しましたが、早期の対応で大事に至らず安心しました。

(70歳以上)

28 以前、水道局に問い合わせた際にとっても丁寧に対応していただきました。これからもよろしくお願いいいたします。

(40歳代)

29 呉は水道水おいしいなーと思います。(娘が住んでいる(いた)千葉県船橋市、神奈川県川崎市より)また、呉は水が潤沢であり、あまり渴水がないのでありがたいです。いつもありがとうございます。

(40歳代)

【自由意見】

☆ その他（12件）

- 1 令和3年6月に宮原の水野公園の下の道路がずれて、片側通路になり不自由して、1年間も（通れる迄）かかりましたがもう少し早く出来なかったのでしょうか？工事をする日が時々しかしてないようですが車が多い通路なのでもう少し早く通る様にして欲しかった。
(70歳以上)
- 2 中央地区ですが、断水もなく（災害地）ほぼほぼ満足しています。呉はいい地区だと思います。
(60歳代)
- 3 広島の水道水、呉の水道水どちらですか。
(70歳以上)
- 4 日々、便利なものや節約の面など、いい情報は入ってくるが、実際には個人的なことで、自分には予算的に無理なことがほとんど。公でできるさまざまなことに期待します。
(60歳代)
- 5 子供が4年か5年生の時、水道局のイベントで川くだりをしました。そのようなイベントが多くあれば良いと思います。
(40歳代)
- 6 しょ民ばかりに負担させないで！！議員をへして、その分を当てがって下さい。議員が多すぎると思います。
(60歳代)
- 7 水は人間の命です。大切にに使わせていただきます。
(70歳以上)
- 8 水は人間の命です。大事に大切にして末長く頑張ってください。
(70歳以上)
- 9 特になし。
(70歳以上)
- 10 特に無し。
(70歳以上)
- 11 特にありません。よろしく申し上げます。
(60歳代)
- 12 特に無し、満足しています。
(70歳以上)