

資料提供年月日	令和 3年 3月 9日	
問い合わせ先	課 名	水道局総務部企画総務課
	電 話	直通 234-5907
担 当 者	職名・氏名	担当課長 小松 佳和
	職名・氏名	主 任 桂 広大

## 広 報 連 絡

- 1 件 名 「岡山市水道に関する意識調査」の結果を公表します
- 2 趣 旨 水道利用者の水道事業に対する評価や要望を把握し、今後の水道事業運営の参考とすることを目的として、令和2年12月に実施した「岡山市水道に関する意識調査」の結果がまとまりましたので公表します。今回の調査で6回目の実施となります。  
(過去の調査 平成26、22、17、13、11年度)
- 3 内 容 等
- (1) 調査の結果 「岡山市水道に関する意識調査」概要版を添付しています。調査結果の全項目は水道局ホームページをご参照下さい。  
([https://www.water.okayama.jp/koho\\_kocho/427.html](https://www.water.okayama.jp/koho_kocho/427.html))
- (2) そ の 他 水道局窓口、水道局ホームページで閲覧可能  
区役所、市立図書館などに配布予定

# 岡山市水道に関する 意識調査・概要版



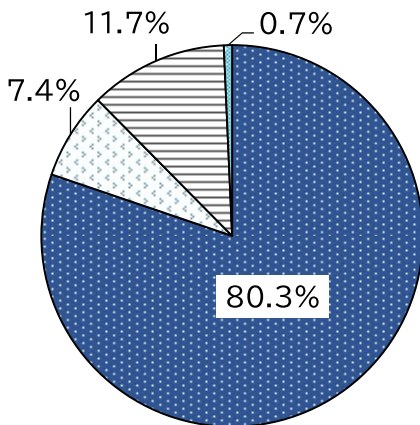
令和3年2月 岡山市水道局

## 水道水の 安全性

「安全だと思う」

80.3%

問 岡山市の水道水は安全だと思いますか。



「安全だと思う」と回答した人は、「安全だと思わない」(7.4%)を大きく上回っています。  
(前回調査(平成26年度)／安全だと思う 78.7%、  
思わない 9.2%)

■安全だと思う ■安全だと思わない ■特に何も思わない ■無回答

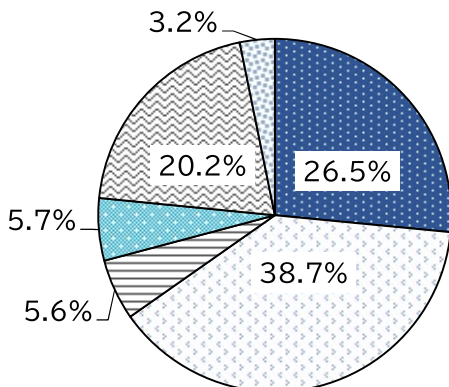
## 水道水の おいしさ

「おいしいと思う」

「どちらかといえばおいしいと思う」

65.2%

問 岡山市の水道水はおいしいと思いますか。



「おいしいと思う」、「どちらかといえばおいしいと思う」と好印象の回答をした人は 65.2%、否定的な回答は 11.3%で、前回調査と同様の傾向となっています。  
(前回調査／好印象 65.4%、否定的 11.2%)

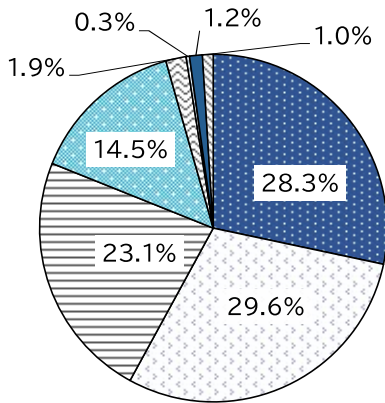
■おいしいと思う ■どちらかといえばおいしいと思う  
■どちらかといえばおいしくないと思う ■おいしいと思わない  
■どちらともいえない ■無回答

## 水道水の 飲み方

# 「そのまま飲む」

# 28.3%

問 ご自宅での主な水の飲み方は次のどれですか。



「そのまま飲む」と回答した人は 28.3%で、「沸かして飲む」とほぼ同じ割合です。前回調査と比較すると、全ての項目で同様の傾向となっています。(前回調査/29.1%)

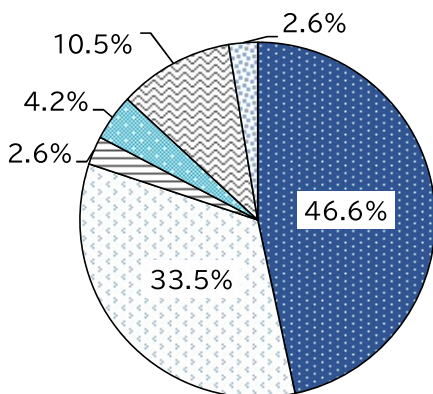


## お客さま 応 対

# 「良かった」 「どちらかといえば良かった」

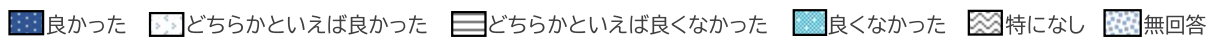
# 80.1%

問 電話、窓口を利用したとき、職員の対応はいかがでしたか。



全体の印象について、「良かった」、「どちらかといえば良かった」と好印象の回答をした人は 80.1%となっています。(前回調査/77.4%)

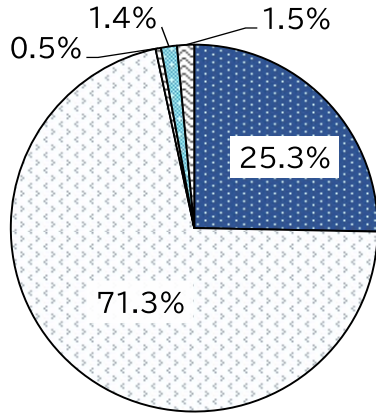
また、言葉遣い、待ち時間、処理の適切さ、説明のわかりやすさのいずれの項目も同様の割合で、前回調査から全ての項目で増加しています。



# 災害対策

# 「対策を進めるべき」 96.6%

問 大規模災害に備えた地震に強い施設の整備などの災害対策について、どう思われますか。



「水道料金が上がったとしても対策を進めるべき」、「水道料金に影響がない範囲で対策を進めるべき」と回答した人は 96.6%で、ほとんどの人が「災害対策を進めるべき」としています。(前回調査/92.9%)

また、「水道料金が上がったとしても対策を進めるべき」は前回調査と比較して 4.5 ポイント増加しており、災害対策の推進を強く求められていると考えます。

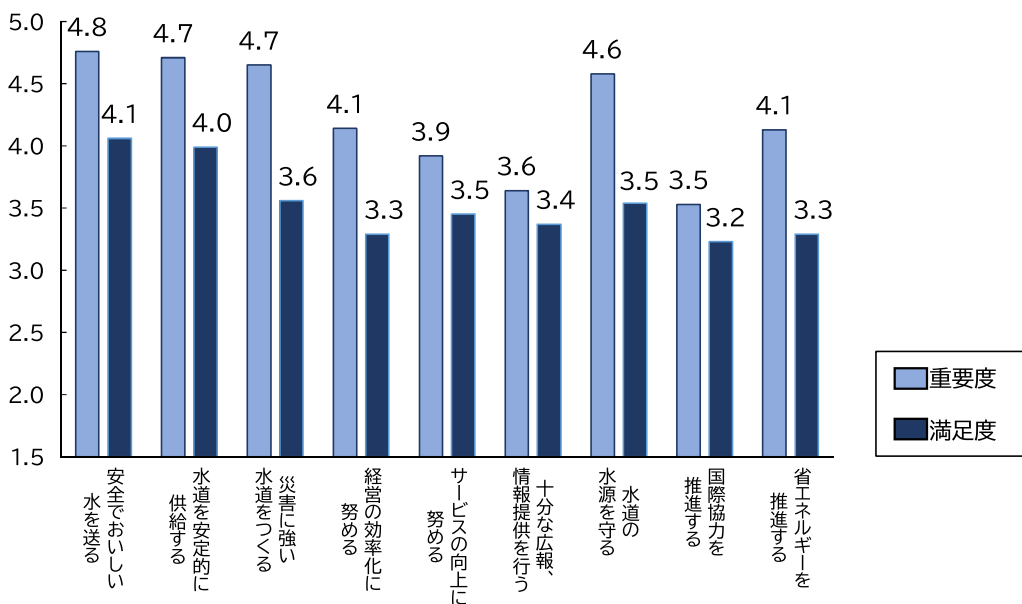
■水道料金が上がったとしても、対策を進めるべき  
 □水道料金に影響がない範囲で、対策を進めるべき  
 ▨対策の必要性は感じない  
 ■その他  
 ▩無回答

## 重要度 満足度

## 災害対策、安全性、安定供給を重要視 積極的な事業の推進を求める。

水道局の主な施策(9項目)に対する重要度、満足度の5段階評価について点数化しました。各施策の重要度と満足度は、前回調査に比べて全体的に向上しています。

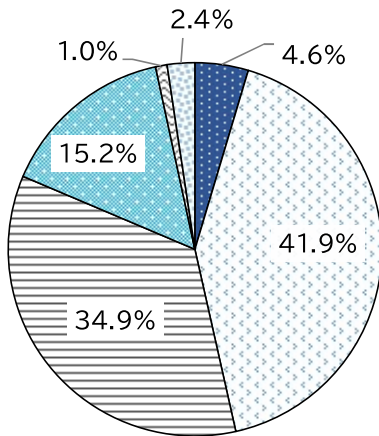
特に、「災害に強い水道をつくる」、「安全でおいしい水を送る」、「水道を安定的に供給する」など重要度と満足度の差が大きい施策については、積極的な事業の推進が求められていると考えます。



## 官民連携

# 「公営を守ってほしい」 41.9%

問 国は、水道法改正により、水道の基盤強化を図る目的で、多様な官民連携のひとつとして「コンセッション方式」の仕組みを水道事業にも導入しました。なお、現在、水道局ではこの検討を行っていません。本市の水道の将来において、こうした官民連携についてどう思いますか。



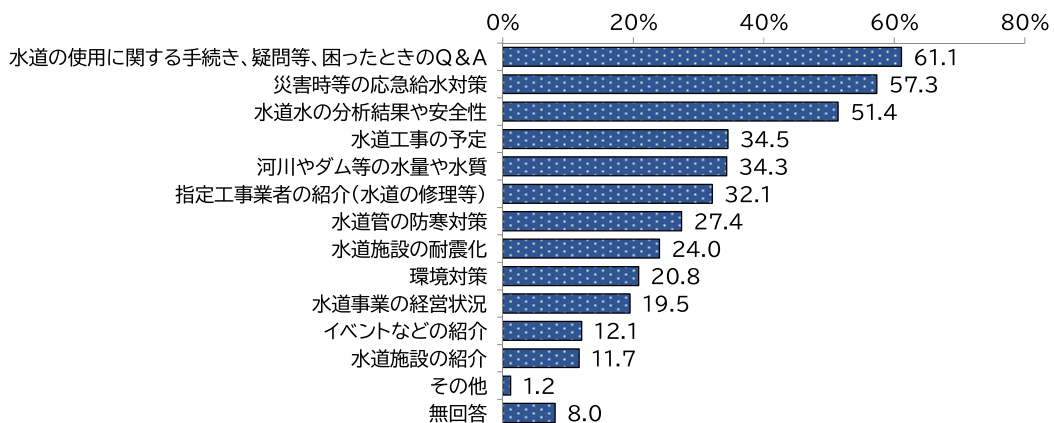
「公営を守ってほしい」と回答した人は 41.9%で最も高く、「導入した方がよい」(4.6%)を大きく上回っています。一方で、「市民のためになるのであれば、様々な運営方法を検討するのはかまわない」も 34.9%あり、全国の動向などを見ていきます。

- 民間企業が運営すれば事業の効率化が進むと思うので、導入した方がよい
- 民間企業は利益を求めめるため、水質が悪くなったり、水道料金が高くなったりすることが心配なので、公営を守ってほしい
- 水道を使用する市民のためになるのであれば、様々な運営方法を検討するのはかまわない
- よくわからない
- その他
- 無回答

## 情報発信

# 水道の使用に関する手続き、災害時の応急給水への関心が高くなっています。

問 水道局から発信される情報について、どのような内容を望みますか。



「水道の使用に関する手続き、疑問等、困ったときのQ&A」の情報を望んでいる人が6割を超え、「災害時等の応急給水対策」、「水道水の分析結果や安全性」は5割を超えています。

また、前回調査と比較すると、ほぼすべての項目で増加しており、幅広く積極的な情報発信が求められていると考えます。