

◆沖縄市の水道における関心について

市民アンケート結果

「沖縄市の水道における関心について」アンケート結果を以下に示します。

概要及び目的	： 今後 10 年間にける取り組みや目標などを示す沖縄市水道事業基本計画（前・沖縄市水道ビジョン）の策定にあたり、市民の水道事業に対する関心について把握するためアンケートを行う。
回答数	： 362 人（10 代～80 代）
回答対象者	： 沖縄市在住の方または沖縄市で勤務している方
回答期間	： 令和 6 年 10 月 10 日～令和 6 年 11 月 15 日（37 日間）
設問数	： 最大 23 問
回答方法	： Web 回答（LoGo フォーム）
周知手法	： ホームページ、SNS（LINE, facebook）、広報紙、メール
実施機関	： 沖縄市上下水道局（所管：上下水道部総務課企画係）

水道への関心について（まとめ）

・水道水における満足度について約 5 割強の方が満足しており、水道水の飲み方は、「そのまま飲む」が 14.6%、「煮沸して飲む」と「浄水器を通して飲む」の合計が 49.7%となり、何らかの形で水道水を飲む方が、約 6 割強であることが分かりました。水道水を飲まない理由については、「安全性に不安がある」が最も多かった回答です。

・水道水以外の雨水や井戸水の利用も見られ、散水として多く使っている方が約 4 割いることが分かりました。

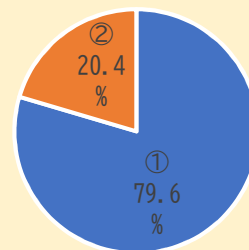
・節水に対する意識は約 7 割の方に見られ、蛇口の開閉栓をこまめに行うなど、日常生活の中でできる節水に取り組んでいます。災害時に対する普段からの水道水確保の割合は低い傾向にありました。

・「水道事業におけるサービス提供にあたり重要又は取り組んでもらいたい項目」は、「水道水の安全性を確保していく取り組み」や、「災害時における給水箇所の情報提供および災害時の取り組み」、「老朽化する水道施設の更新について」が上位を占めていることが分かりました。

■回答者について

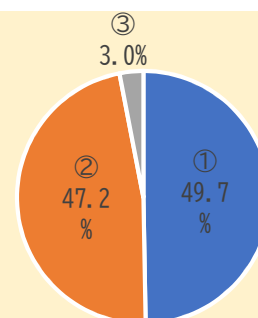
Q1. 沖縄市在住の方または沖縄市にて勤務している方かについておしえてください。

選択肢	回答数（件）
① 沖縄市在住	288
② 沖縄市にて勤務	74
計	362



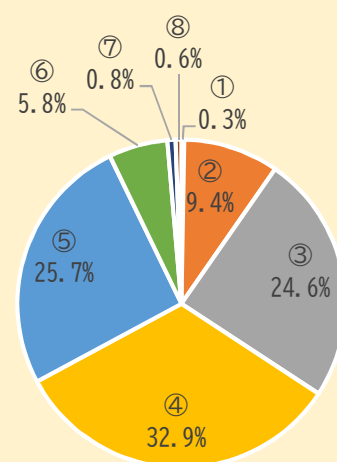
Q2. 性別を教えてください。

選択肢	回答数（件）
① 男性	180
② 女性	171
③ 回答しない	11
計	362



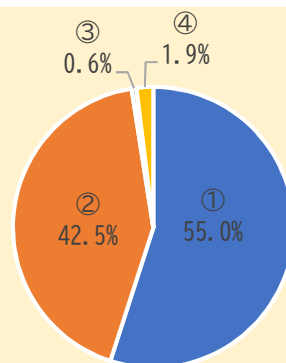
Q3. 年代をおしえてください。

選択肢	回答数（件）
① 10代以下	1
② 20代	34
③ 30代	89
④ 40代	119
⑤ 50代	93
⑥ 60代	21
⑦ 70代	3
⑧ 80代以上	2
計	362



Q4. 住まいについておしえてください。

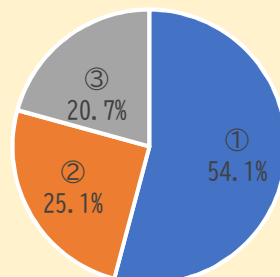
選択肢	回答数（件）
① 戸建て住宅	199
② 集合住宅	154
③ 店舗・テナント	2
④ その他	7
計	362



■水道への関心について

Q5. 水道水に満足していますか？

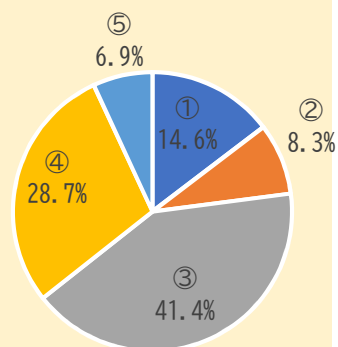
選択肢	回答数（件）
① 満足している	196
② 満足していない	91
③ わからない	75
計	362



水道水に満足しているか（満足度）について、「満足している」と回答したのは約5割強（54.1%）と半数以上でした。

Q6. 水道水の飲み方は？

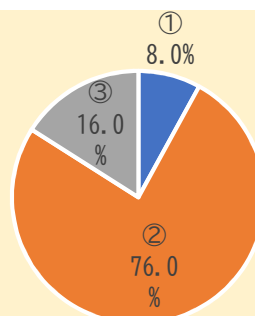
選択肢	回答数（件）
① 水道水をそのまま飲む	53
② 煮沸して飲む	30
③ 浄水器を通して飲む	150
④ 飲料水を購入して飲む	104
⑤ 飲まない	25
計	362



水道水の飲み方について、「水道水をそのまま飲む・煮沸して飲む・浄水器を通して飲む」と回答したのは約6割強（64.3%）いました。

Q7. (Q6. 飲まない方で) 水道水を飲まない理由はなんですか？

選択肢	回答数 (件)
① カルキ臭がする	2
② 安全性に不安がある	19
③ その他	4
計	25



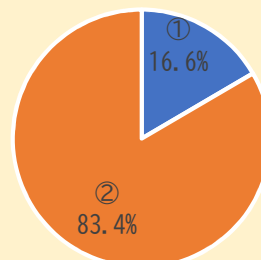
(③その他について)

- ・我が家のタンクは古くて赤錆だらけだから
- ・ほかの物（お茶等）を飲んでいる
- ・味
- ・水のサーバーをレンタルしている

水道水を「飲まない」人の理由で最も多かった理由は、「②安全性に不安がある」でした。「③その他」については、所有する水タンク古く赤錆だらけであることや、別の飲料水を飲んでいる等でした。

Q8. 水道水以外の水を生活用水として利用していますか？（水道水以外の水とは、雨水・井戸水・ボトル入り浄水などのことを指します。）

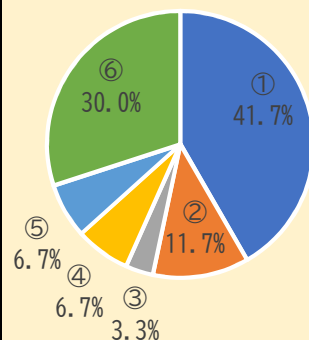
選択肢	回答数 (件)
① 利用している	60
② 利用していない	302
計	362



水道水以外の水を生活用水で利用しているかについて、「①利用している」が約2割弱（16.6%）、「②利用していない」が約8割以上（83.4%）となりました。約8割以上の方が、水道水を生活用水として利用していると認識しました。

Q9. (Q8. 利用している方で) 水道水以外の水について、利用用途に近いものを選んでください。

選択肢	回答数 (件)
① 散水	25
② 洗濯	7
③ トイレ	2
④ 洗車	4
⑤ お風呂	4
⑥ その他	18
計	60



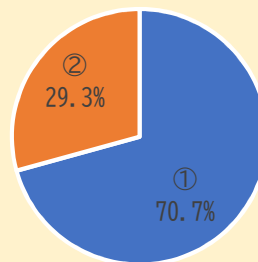
(⑥その他について)

・ 飲食用 (飲料用、炊飯用)

Q8で利用している方の利用用途について、最も多かったのが「①散水」でした。

Q10. 節水を普段から行っていますか？

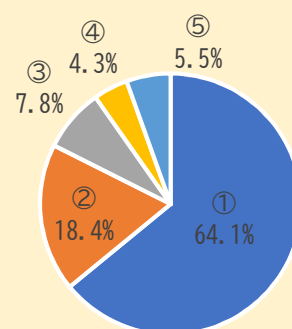
選択肢	回答数 (件)
① はい	256
② いいえ	106
計	362



節水を普段から行っているかについて、約7割 (70.7%) の方に節水意識のあることが分かりました。

Q11. (Q10. はいの方で) 普段から行っている節水方法は何ですか？

選択肢	回答数 (件)
① 蛇口の開閉栓をこまめに行う	164
② トイレの大小レバーを使い分ける	47
③ 食器を貯め洗いする	20
④ お風呂の水を洗濯に使う	11
⑤ その他	14
計	256



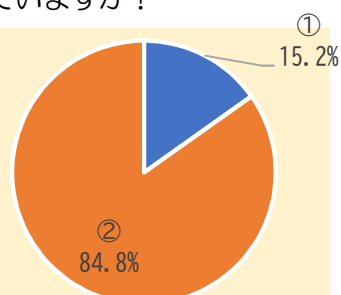
(⑤その他について)

- ・雨水タンクを利用し、散水や、洗濯に使用している
- ・洗濯すすぎ1回にする
- ・洗濯水やお風呂の水をトイレに使う
- ・節水器具の利用
- ・食洗機を利用している
- ・食器の汚れを拭いてから洗う
- ・蛇口の水量を止水栓で調節（元栓を絞る）
- ・廊下を洗う

節水方法で一番多かった方法が、「蛇口の開閉栓をこまめに行う（64.1%）」、次に「トイレの大小レバーを使い分ける（18.4%）」となっています。

Q12. 災害時に対応するため、普段から水道水の確保を行なっていますか？

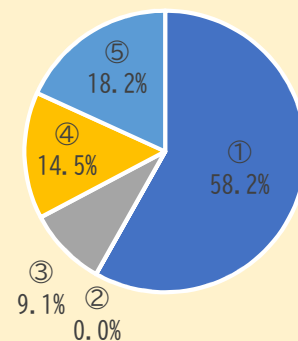
選択肢	回答数 (件)
① はい	55
② いいえ	307
計	362



災害時に対応するため、普段から水道水の確保を行っているかについて、「いいえ」と回答したのは約8割強（84.8%）の方が確保できていないことから、災害時の水道水確保の重要性を認識しました。

Q13. (Q12. で「はい」の方へ、) 確保の方法は？

選択肢	回答数 (件)
① ペットボトルにて確保	32
② バケツにて確保	0
③ バスタブにて確保	5
④ ポリタンクにて確保	8
⑤ その他	10
計	55



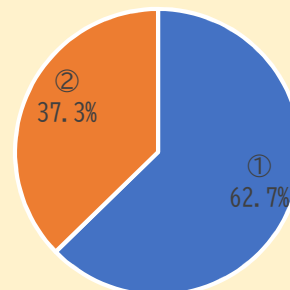
(⑤その他について)

- ・水タンク（貯水槽、高架水槽など含む）の設置
- ・給湯器の設置

確保の方法で最も多かったのが、「ペットボトルにて確保（58.2%）」でした。

Q14. 家庭利用する水道水の価格は、ペットボトルを購入するのに比べて非常に安価（1ℓあたり平均0.14円※月20㎡私用で算定）であることを知っていますか？

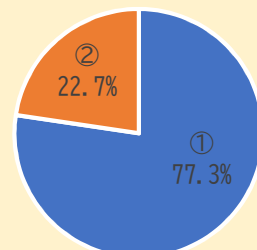
選択肢	回答数 (件)
① 知っている	227
② 知らない	135
計	362



水道水の価格は、ペットボトルを購入するのに比べて非常に安価であることを知っているかに対し、約6割以上（62.7%）の方が「知っている」と認識しました。

Q15. 水道事業は、水道料金を財源として水道管などの維持管理や更新を行っていることを知っていますか？

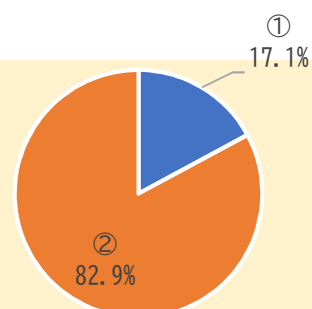
選択肢	回答数（件）
① 知っている	280
② 知らない	82
計	362



水道事業は、水道料金を財源として水道管などの維持管理や更新を行っていることを知っているかに対し、約7割以上（77.3%）の方が「知っている」と認識しました。

Q16. 水道水を家庭に送るまでの水道管が市内に約587 kmあり、その約13%の水道管が更新時期を迎えていることを知っていますか？

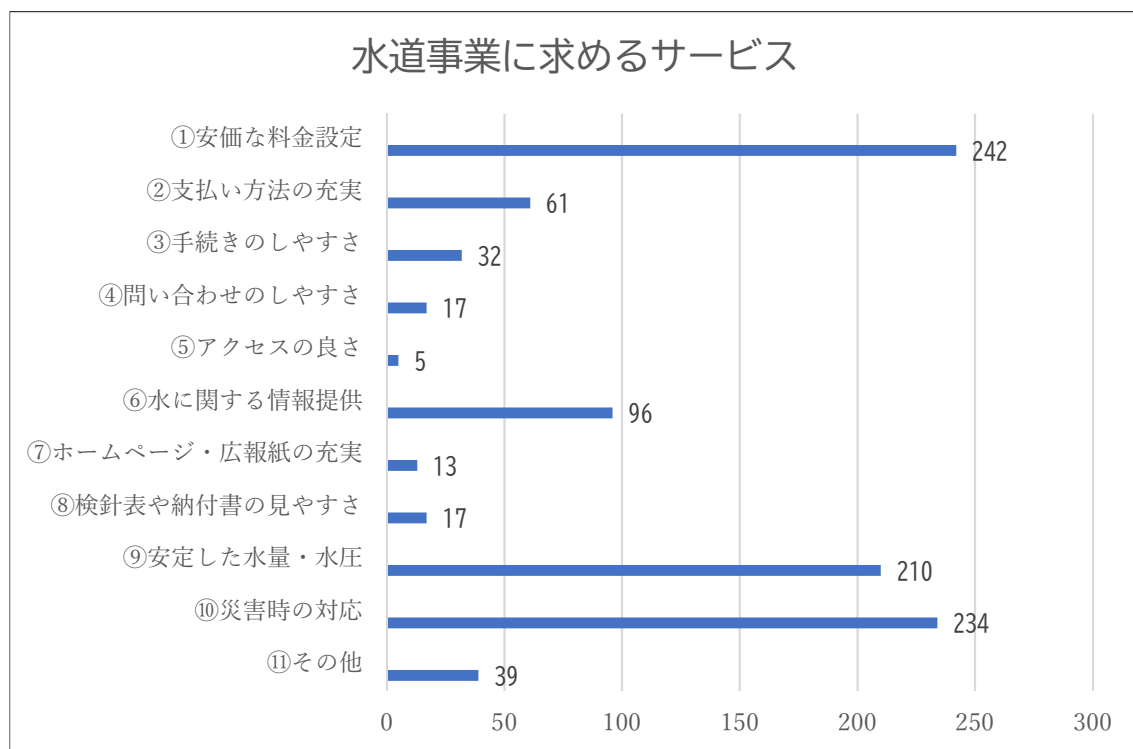
選択肢	回答数（件）
① 知っている	62
② 知らない	300
計	362



市内にある水道管約587 kmのうちや約13%が更新時期を迎えていることを知っているかに対し、約8割以上（82.9%）の方が「知らない」と認識しました。

Q17. 水道事業に求めるサービスは何ですか？【3つまで選択可】

選択肢	回答数（件）
① 安価な料金	242
② 支払い方法の充実	61
③ 手続きのしやすさ	32
④ 問い合わせのしやすさ	17
⑤ アクセスの良さ	5
⑥ 水に関する情報提供	96
⑦ ホームページ・広報紙の充実	13
⑧ 検針表や納付書の見やすさ	17
⑨ 安定した水量・水圧	210
⑩ 災害時の対応	234
⑪ その他	39
計	966



(⑪その他について)

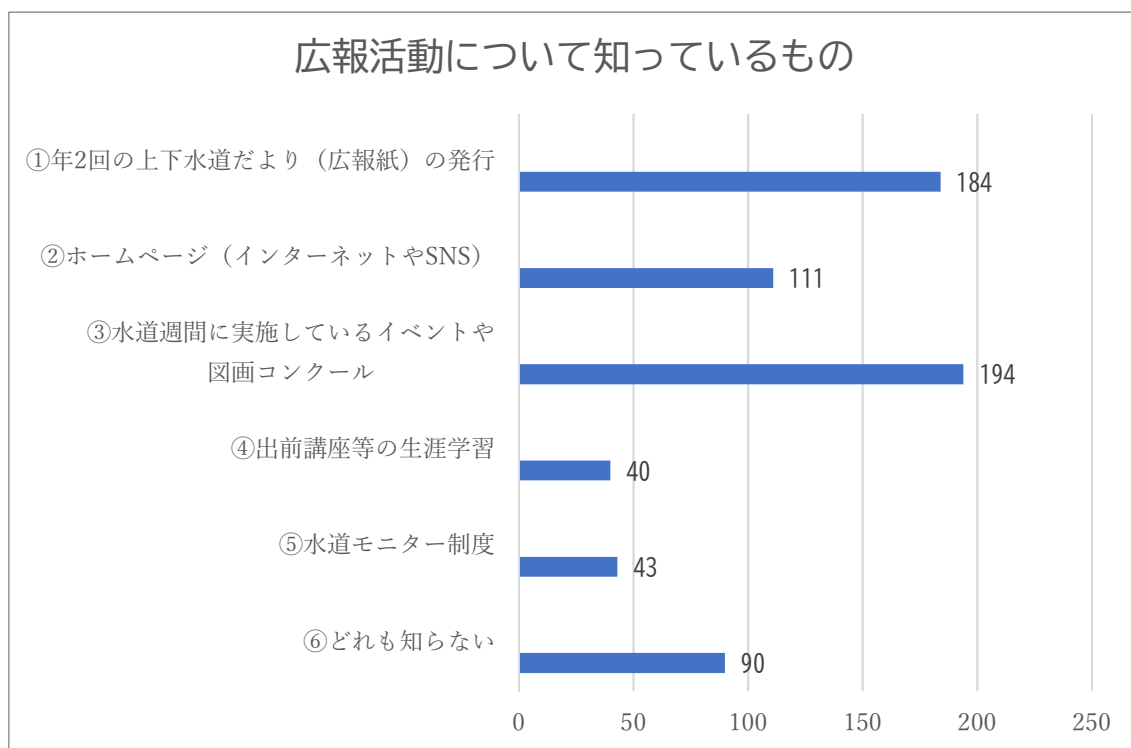
- ・安心、安全性の確保（PFOS・PFOA 怖くて飲めない。美味しい水の供給。）

- ・ 安全な水質管理
- ・ 安心して飲める水（PFAS 対策）のために、汚染地域、汚染箇所の特定
- ・ 安全な生活用水や飲料水であることの根拠や安心材料を示していただきたい。
- ・ 有害物質や石灰、フッ素の除去
- ・ インフラの安全性（水道管の維持管理）
- ・ 料金に見合ったサービスの提供、料金に見合った職員の配置、市民課より対応が悪い
- ・ 水道は沖縄市の管理のままで、民営化をしないで欲しい。
- ・ 水道メーターが通学路のブロック塀に付いていてブロックが不安定で場所を変えたいが（費用が）高すぎる。無料で移動出来ると助かる。
- ・ ダムの大切さ
- ・ ダムや道端など環境衛生の啓蒙、道端にゴミが散乱している
- ・ 下水道の整備?拡充
- ・ 大里、泡瀬周辺の用水路における大雨時の冠水被害をなくすための対策

水道事業に求めるサービスで最も多かったものが「①安価な料金」、2 番目に「⑩災害時の対応」、3 番目に「⑨安定した水量・水圧」でした。「⑪その他」の意見では、水道水の安心・安全について求める声が多くありました。

Q18. 沖縄市上下水道局が行っている広報活動について知っているものをチェックしてください。【複数選択可】

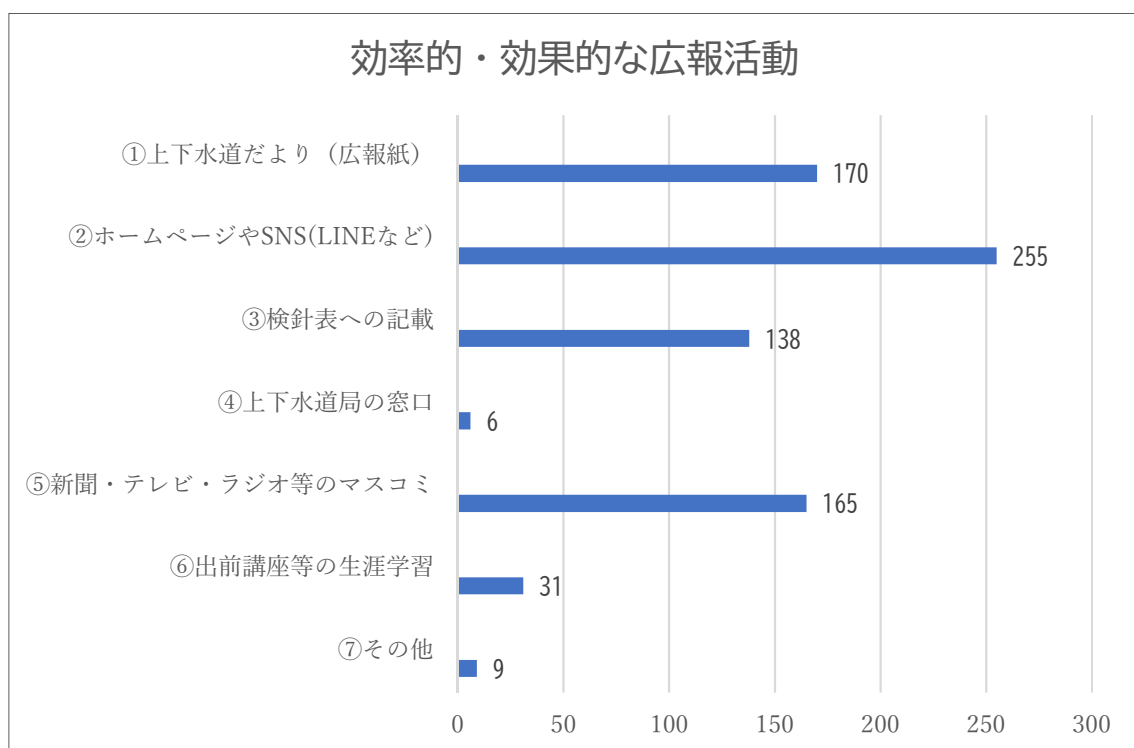
選択肢	回答数（件）
① 年2回の上下水道だより（広報紙）の発行	184
② ホームページ（インターネットやSNS）	111
③ 水道週間に実施しているイベントや 図画コンクール	194
④ 出前講座等の生涯学習	40
⑤ 水道モニター制度	43
⑥ どれも知らない	90
計	662



知っている広報活動について最も多かったものが「③水道週間に実施しているイベントや図画コンクール」、2番目に「①年2回の上下水道だより（広報紙）の発行」、3番目に「②ホームページ」でした。

Q19. 広報活動についてお客様（市民のみなさま）へどのような方法だと効率的・効果的に伝わると感じますか？【3つまで選択可】

選択肢	回答数（件）
①上下水道だより（広報紙）	170
②ホームページや SNS(LINE など)	255
③検針表への記載	138
④上下水道局の窓口	6
⑤新聞・テレビ・ラジオ等のマスコミ	165
⑥ 出前講座等の生涯学習	31
⑦その他	9
計	774



（⑦その他について）

- ・ 広報おきなわにて毎月広報活動を行ってみる
- ・ 広報誌を病院や店舗の待合室に置く（暇で手に取りやすい場所）
- ・ ネット広告(30 代以下は新聞・ラジオから得る人はかなり少ない)
- ・ 地域のお祭り等にイベントブースを設ける
- ・ 料金案内と広報活動を LINE にする
- ・ 水道専用アプリ

- ・ 水道のデータを分かりやすい形にして掲載すること。沖縄市の HP にある沖縄市統計書のダッシュボードのように水道データも取り組んでほしい。
- ・ 人に頼らないでもっと努力して下さい

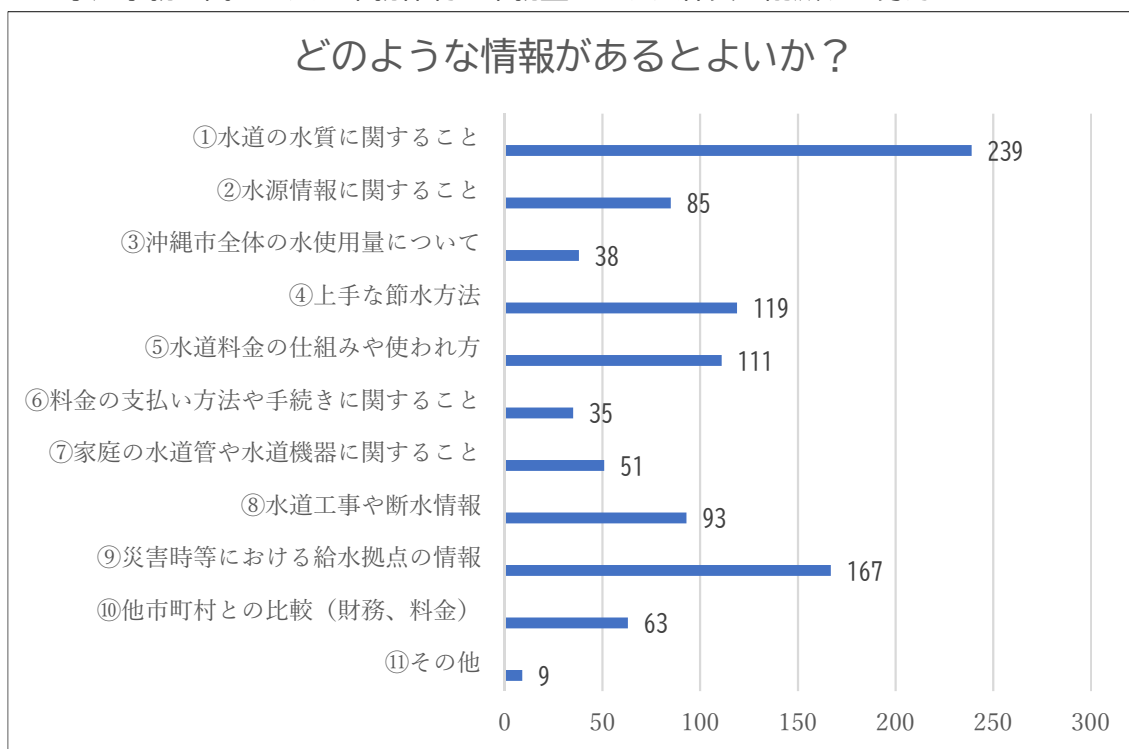
広報活動として最も効率的・効果的に伝わる方法として最も多かったのが「②ホームページや SNS」、2 番目に「①上下水道だより」、3 番目に「⑤新聞・テレビ・ラジオ等のマスコミ」でした。「③検針表への記載」や「⑦その他」について、広報活動の範囲を広げられる可能性を確認できました。

Q20. どのような情報があるとよいですか？【3つまで選択可】

選択肢	回答数（件）
① 水道の水質に関すること	239
② 水源情報に関すること	85
③ 沖縄市全体の水使用量について	38
④ 上手な節水方法	119
⑤ 水道料金の仕組みや使われ方	111
⑥ 料金の支払い方法や手続きに関すること	35
⑦ 家庭の水道管や水道機器に関すること	51
⑧ 水道工事や断水情報	93
⑨ 災害時等における給水拠点の情報	167
⑩ 他市町村との比較（財務、料金）	63
⑪ その他	9
計	1010

（⑪その他について）

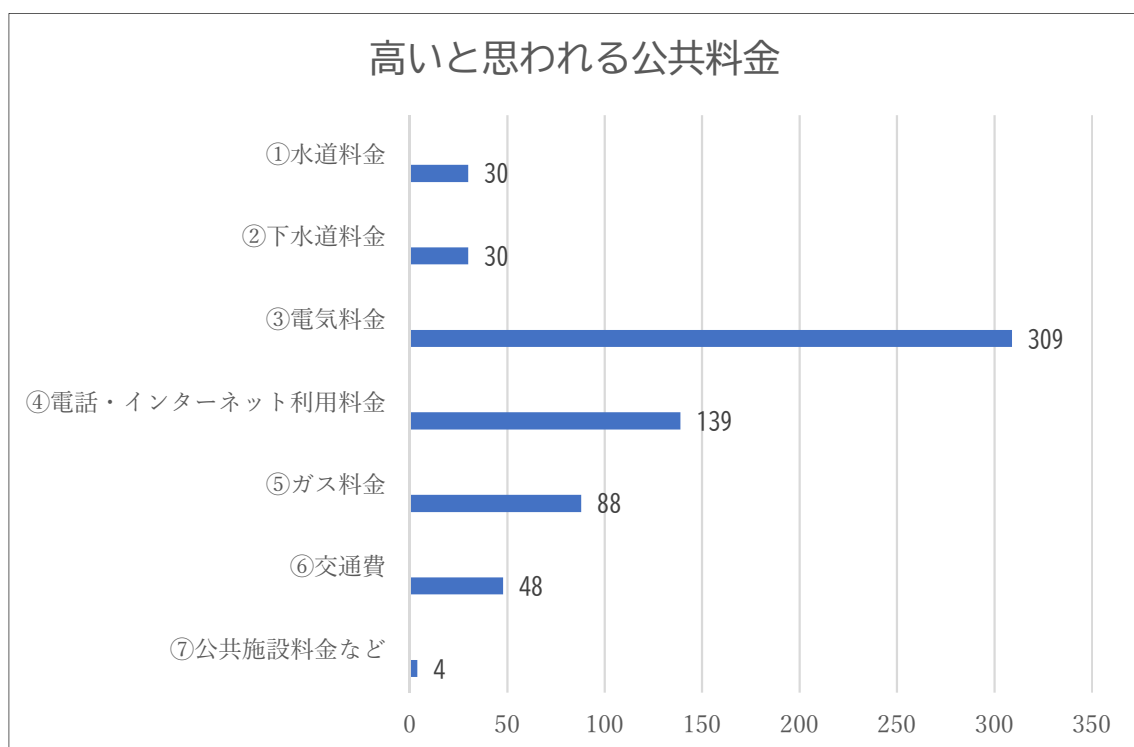
- ・ 職員ひとりひとりの仕事内容
- ・ 水にまつわる豆知識や歴史・コラムなど、広報に興味を持ってもらえるような情報
- ・ 水道事務に関わる人の業務体制や業務量など、人件費を削減する努力



回答者が欲しい情報として最も多かったのは「①水道の水質に関すること」、2 番目に「⑨災害時における給水拠点の状況」、3 番目に「④上手な節水方法」でした。Q19で認識した効率的・効果的な広報活動を意識しながら、上記情報を発信していく必要性を確認しました。

Q21. 次の公共料金のうち、高いと思われるものはどれですか？【2つまで選択可】

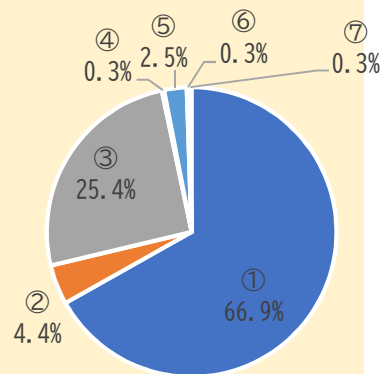
選択肢	回答数（件）
① 水道料金	30
② 下水道料金	30
③ 電気料金	309
④ 電話・インターネット利用料金	139
⑤ ガス料金	88
⑥ 交通費	48
⑦ 公共施設利用料金など	4
計	648



公共料金で最も高いと考えるものは「③電気料金」、2 番目に「④電話・インターネット料金」、3 番目に「⑤ガス料金」でした。他の選択肢と比べて「①水道料金」及び「②下水道料金」は、それほど高いと感じていないことがわかりました。

Q 2 2. 日常生活の中で一番重要だと考えるライフラインは次のうちどれですか？

選択肢	回答数（件）
①水道	242
②下水道	16
③ 電気	92
④ ガス	1
⑤ 携帯電話	9
⑥ 交通・物流	1
⑦ その他	1
計	362



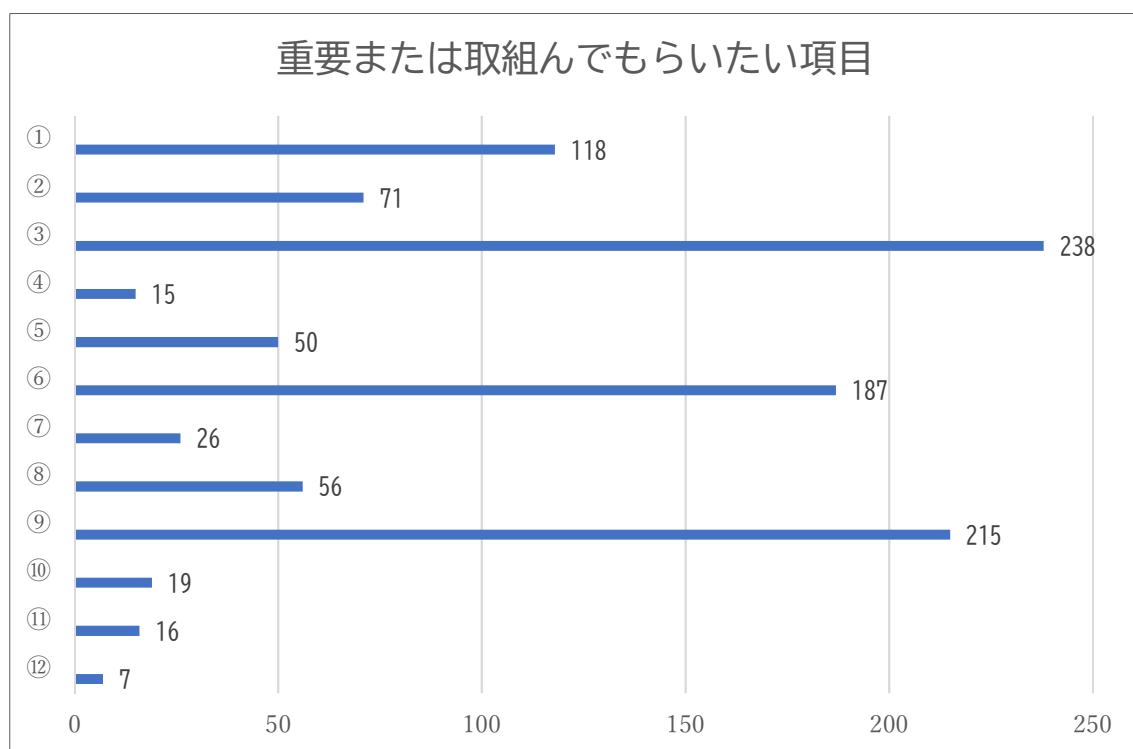
（⑦その他について）

- ・ 全て大切だと考えるため、一つを選ぶことができない。

日常生活で重要なライフラインは「①水道（66.9%）」、2 番目に「③電気（25.4%）」、3 番目に「②下水道（4.4%）」でした。

Q23. 水道事業のお客様サービスの提供にあたって、重要又は取り組んでもらいたい項目を次の中から選んでください。

選択肢	回答数（件）
① お客様個人の使用水量や水道料金に関すること	118
② 支払い方法の拡充などお客様サービスの向上に向けた取り組み	71
③ 水質検査など水道水の安全性を確保していくための取り組み	238
④ 水道工事中の対応や仕上がり等に関すること	15
⑤ 水道水の水量・水圧の改善に関すること	50
⑥ 古くなった水道施設等の更新 （水道管の取替や水道施設の建替え、補修）	187
⑦ 貯水道（水タンク）の管理方法に関すること	26
⑧ 水道工事や断水の情報に関すること	56
⑨ 地震等の災害時に給水できる場所の情報や災害時の応急給水など、災害に対する取り組み	215
⑩ 財政状況の公表に関すること	19
⑪ ホームページや水道だよりによる水道局の広報活動	16
⑫ その他	7
計	1018



(⑫その他について)

- ・料金未納者への対応
- ・異常が見受けられた時の情報提供先をしりたい
- ・ライン（LINE）など活用して電話で伝わりにくい箇所を送れるようになると嬉しい
- ・下水道接続してほしい
- ・水道工事に伴う部分舗装でなく全面舗装のやり替え
- ・水質に関する測定値の公表
- ・各家庭で実施可能な節水事例の普及
- ・水道事務を広域化して人件費を圧縮して財源の確保に取り組む

水道事業におけるお客様サービスにおいて最も重要又は取組んでもらいたい事項は、「③水質検査など水道水の安全性を確保していくための取り組み」で、2 番目に「⑨地震等の災害時に給水できる場所の情報や災害時の応急給水など、災害に対する取り組み」、3 番目に「⑥古くなった水道施設等の更新」となっています。