



山形市上下水道部だより

～お客さまから見た上下水道事業～

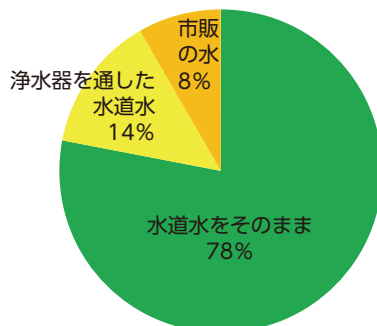
平成29年 8 月
山形市上下水道部
TEL 645-1177(代表)

「水道・下水道に関する利用者アンケート調査」にご協力いただきました皆さま、ありがとうございました。
調査結果がまとまりましたので、お知らせいたします。



水道水のことについて

**78%のお客さまは
水道水をそのまま
飲んでいます。**



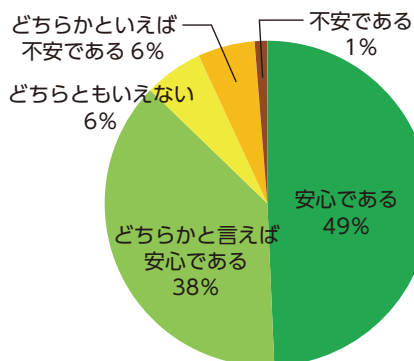
調査対象：利用者2,000件
(無作為抽出)

調査方法：郵送回答

調査期間：平成28年11月4日～25日

回収率：51.6%

**87%のお客さまは
水道水を安心であると
思っています。**



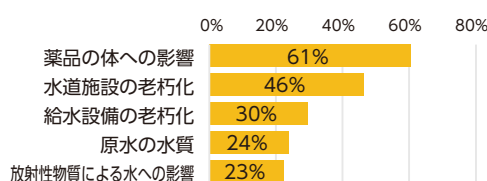
○水道水には、水道法により厳しい水質基準が設けられています。

【水質検査項目】 水道水=51項目(大腸菌・フッ素・ナトリウムなど)
市販の水=26項目

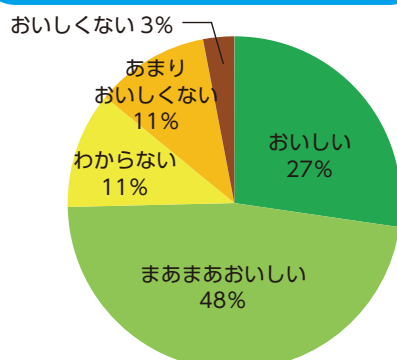
○浄水に使用している薬品は人体に影響ありませんので、引き続き安心してご利用ください。

放射性物質の検査も引き続き行っております。

(不安の理由)



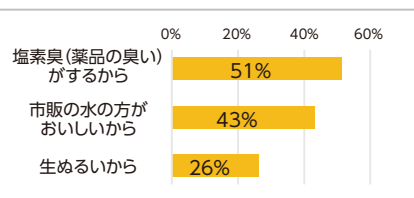
**75%のお客さまは
水道水をおいしいと
思っています。**



○水道水には、水道法により塩素で消毒することが定められており、蛇口の水にも一定量の塩素が含まれていなければなりません。
浄水場では、おいしさに影響が出ないように24時間365日連続して水質を監視しています。

塩素臭が気になる場合は、一度沸騰させ、冷蔵庫で冷やしていただくとさらにおいしく飲むことができます。

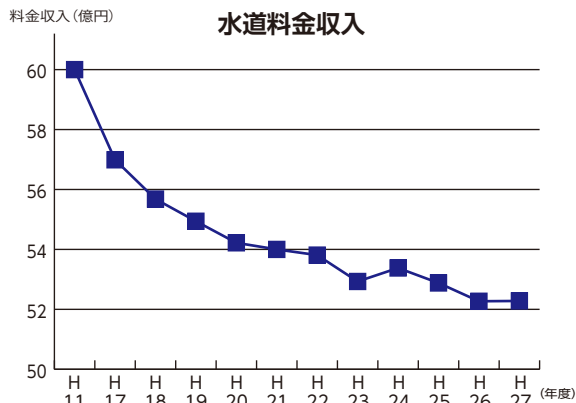
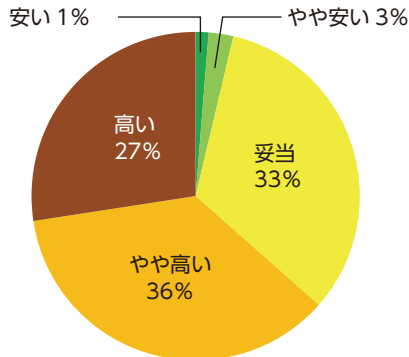
(おいしくない理由)



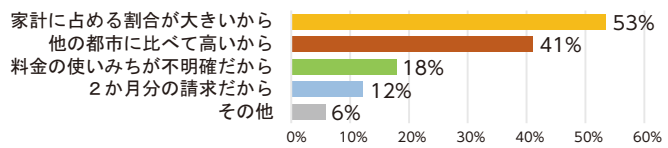


水道料金・下水道料金について

63%のお客さまが水道料金は高いと思っています。



(高いと思う理由)



○水道料金が高くなるのは、水源からの距離などの地理的要因、水源の種類、人口の集積度の違いがあげられます。

(※)人口の集積密度

水道メーター密度(平成26年度実績)

【配水管1km当たりの水道メーターの数】

山形市81個 仙台市137個 東京都271個

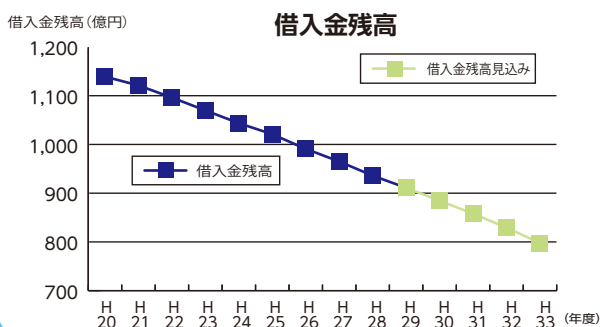
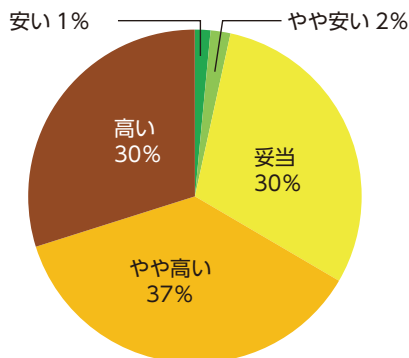


〔水道料金を他都市と比較した場合〕
 ・都道府県庁所在地 高い方から7番目
 ・県内28事業体 安い方から2番目

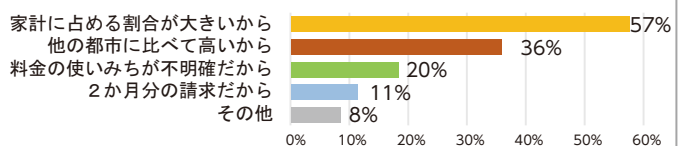
○水道料金収入は、節水意識の高揚や節水型機器の普及などもあり、平成11年度の約60億円をピークに、平成27年度では約52億円となり16年間で約8億円減少しています。経営的に厳しい状況ではありますが、松原浄水場での小水力発電や上下水道施設管理センターでの太陽光発電導入などにより経費の削減に努めています。



67%のお客さまが下水道使用料は高いと思っています。



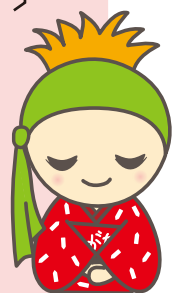
(高いと思う理由)



○下水道使用料が高くなるのは、快適な生活環境を実現するため、これまで急ピッチで行ってきた污水管整備や施設の建設に係る借入金の返済があげられます。

〔下水道使用料を他都市と比較した場合〕
 ・都道府県庁所在地 高い方から3番目
 ・県内32市町村 高い方から18番目

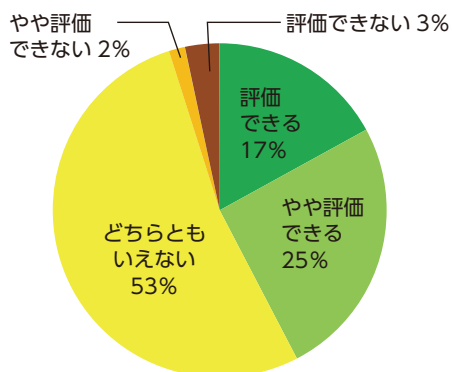
○平成20年度のピーク時には1,139億円に達していた借入金残高は、処理施設の運転業務委託や借入金抑制、消化ガス発電導入などの経費削減に取り組んだ結果、下水道使用料を値上げすることなく、現在約960億円まで減少しています。





災害対策について

53%のお客さまは災害対策の評価について
どちらともいえないと思っています。



地震に強い水道管への入替工事



人孔浮上防止工事

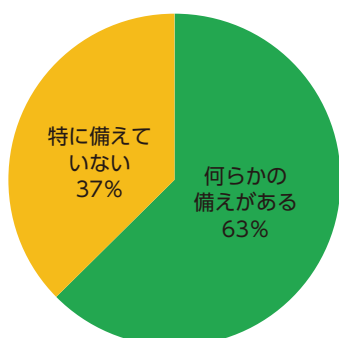
○上下水道部では、災害に強い上下水道施設の整備に取り組んでいます。

- 水道管の耐震化
(地震に強い管へ更新)
水道管総延長約1,400kmのうち、毎年約20kmを地震に強い水道管に入れ替えています。
(平成27年度末で約380km 約27%の耐震化が完了しています)
- マンホールの耐震化
(マンホールが浮上して通行の妨げにならないようにする対策)
病院の近くや主要な道路のマンホール443か所を対象に、平成29年度は約80か所を予定しています。
- 協定に基づく応援体制
大規模な災害により広い範囲での断水の時は、山形市管工事協同組合との協力や全国の水道事業体からの応援により、水道水をお届けします。

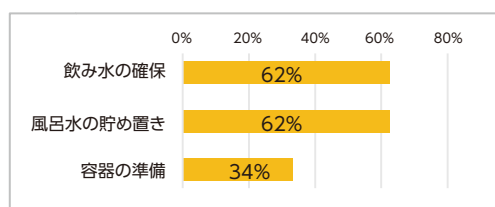


災害の備えについて

63%のお客さまは
災害の日頃の備えについて
何らかの備えがあります。

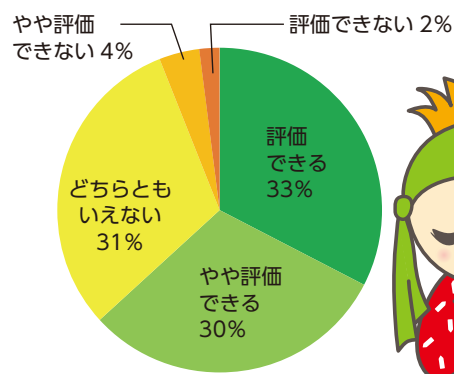


○特に容器の準備が
少ないようです。



職員の対応について

63%のお客さまは
職員の対応の評価について
評価できるとしています。



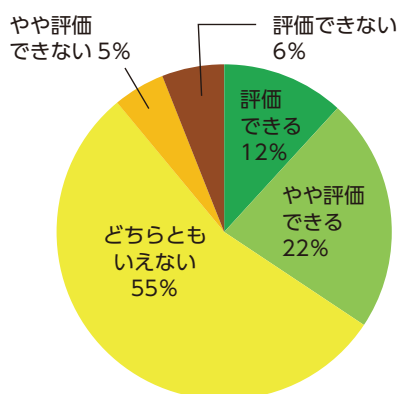
○評価できない理由としては

- 電話の対応に問題がある。たらい回しにされる。
 - 急いでいるのに、問合せの時なかなか電話が繋がらない。
- などの意見がありました。

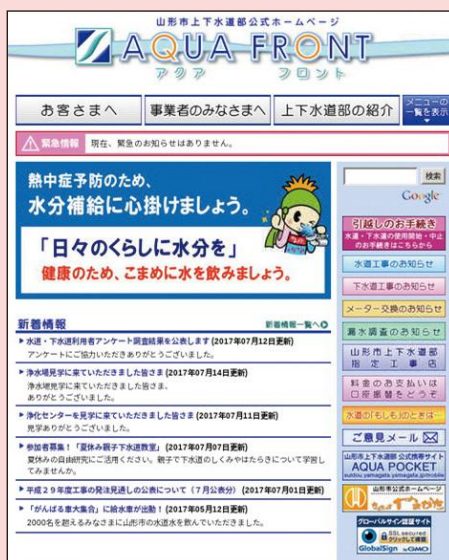


上下水道部の広報活動について

**55%のお客さまは
情報提供の
評価について
どちらともいえないと
思っています。**



○上下水道部では新鮮な情報をわかりやすく、丁寧に発信することを目指しています。上下水道部公式ホームページ「AQUA FRONT(アクアフロント)」では、皆さまのお役に立つ情報発信を行っています。ぜひご覧ください。



掲載情報の一例

- 水道が「もしも」のときは…
 - ・水が出ない、水の出が悪くなった場合
 - ・水が止まらない場合
 - ・漏水かも?と思ったら
 - ・自分でできる漏水チェック
- 水道工事・下水道工事の期間や場所、断水についてのお知らせには、該当エリアの地図、交通規制情報も掲載しています。

施設見学にお越しください

見崎浄水場と浄化センターでは、お客さまに水道・下水道に関心を持っていただくため、施設見学を行っています。



出前授業をご利用ください

上下水道部ではお客さまに水道・下水道について理解を深めてもらうため、出前授業も行っています。



詳しくはホームページをご覧ください

このアンケートの結果をしっかりと受け止め、内容を検討し今後の施策に反映していきたいと考えています。今後とも、安心して上下水道を使用していただけるよう、お客さまの信頼にこたえてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。



山形市上下水道部 〒990-0836 山形市南石関27番地
TEL 645-1177(代表)
開庁時間：月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分
(祝日および12月29日から1月3日を除く)

上下水道部公式ホームページ「AQUA FRONT」
山形市上下水道部 検索
<http://suidou.yamagata.yamagata.jp/>