

1. 水道料金関係

<水道料金>

- 水道料金が高額なため、子育て家族には負担が大きく感じます。行政側からも協力をお願いします。
- 今の金額は高いと思う。これ以上値上げしないように頑張ってください。
- 人口低下による収入減？一人当たりが/1 m³当たりが高くなるのでしょうか？
- 水道料金が安くなるよう努力してほしい。
- 水道料金をもっと安くしてほしい。
- 上下水道料金の値下げを希望。
- 他市に比較し、水道料金が低い。効率的運営（事務処理含）を望む。
- 料金が低いのでは？
- 現在の水道料金をできるだけ長く継続していただけるよう努力してください。
- 水道料金をもう少し安くしてほしい。

【回答】

水道事業は、各ご家庭をはじめ学校や病院などに水道水を送るため、浄水場や配水池、配水管など多くの施設を建設しています。さらに、安全な水道水を安定して供給するため、日々施設の点検や修理などを行い、また、施設が老朽化した場合は、更新工事を行っています。

水道事業は、水道料金を主たる財源として経営することとされていることから、施設の建設費や維持管理費などは、水道料金で賄うこととなります。また、宇部市の料金体系は、水道メーターの口径毎に基本料金を設定しており、基本料金は、口径が大きいほど高くなります。

水道料金は、水道施設の規模や原水の種類、給水区域の広さなどにより、それぞれの自治体で異なります。ちなみに、家事用で1か月当たり10 m³を使用した場合の水道料金について比較しますと、全国平均は1,556.3円、山口県平均は1,323.9円、宇部市は1,220円（口径13 mm）です。（平成30年4月1日現在の統計数値：税込8%）

宇部市では、平成8年に水道料金を改定して以来、料金値上げを行っていませんが、人口減少などにより収入が年々減少していることから、将来的な料金値上げは避けられないと考えています。経費節減など効率的な経営に努め、料金改定率を抑制したいと考えていますので、皆様のご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。

<支払い>

- 水道料金のクレジットカード払いができればいいなと思います。

【回答】

水道料金の支払方法は、各自治体により異なります。クレジットカードの利点としては、現金を持たなくて済むことや決済額に応じてポイントが付与されることが考えられますが、一方ではクレジットカード決済に係る手数料や毎月の利用料などの収納コストが必要になります。

これらの収納コストを他の収納方法と比較した場合、クレジットカード決済が最も高額であることから、現在のところクレジットカード決済の導入は予定していません。

2. 情報提供関係

<広報>

- 今回のアンケートは単発で終わらず、定期的を実施し、市民の声を反映してほしい。今回のアンケート結果を市民に公表し、改善点も知らしめてほしい。
- 水道局の行事を毎年楽しみにしています。
- ホームページでの情報提供は高齢者のため身の回りに環境がない。
- このようなアンケートがあること自体初めて知った。
- 上下水道事業内容等について自治会などの団体へ広報活動を充実してほしい。地域によっては「断水体験」などを企画されておられ、ますます地域一体となった事業活動を期待しています。
- 高齢化社会でホームページを利用することもなく2か月に1回の検針情報のみです。高齢者にも分かるような情報提供があればと思います。
- 初めてアンケートに答えました。これからも市民の声を聞いてください。
- 適時のアンケート調査は大切です。今後とも一層のご努力、情報の提供をよろしくお願い致します。
- 集約の結果をホームページ以外（たとえば広報等）で知らせてほしい。

【回答】

上下水道局では各校区1名以上、任期2年の水道モニター制度を実施しています。今回は2018・2019年度の水道モニター様を通じ、市内322世帯にアンケートを行いました。

このほかにも、宇部まつりでは、ブースを出し、その中でイベント参加者へのアンケートを実施しています。

お客様への情報提供として、年4回程度、検針時に「上下水道局からのお知らせ」を配布しており、今後も内容が充実したものとなるよう、取り組んでいきます。

また、水道水PR活動（「みずいく」といいます。）として、職員による出前講座を行っています。

さらに、各校区自主防災会様と一緒に防災訓練等も企画・実施しています。校区に限らず、ご要望等がありましたら、総務企画係（TEL：0836-21-2171 FAX：0836-21-2172）までお気軽にお問い合わせください。

本アンケートの集計結果の公表については、ホームページ上で公開するほか、水道モニター様や水道モニター様からご協力いただいた方々にお配りします。

<節水>

- 小野湖の水量が減少しています。もっと数字的情報と深刻さを提供して節水（の仕方等）を投げかけることが急を要すると思います。
- 節水は大切ですが、収入が減るのではないのでしょうか。
- 節水方法がわかればうれしいです。
- 夏場の給水制限になった時の水量の状態をもっと詳しく教えてほしい。企業向けの工業用水が制限という伝え方では一般の人にはあまり水不足の切実感がわからないのでは。夏の暑さが厳しくなってきているので思いました。

【回答】

節水に関する情報については、上下水道局ホームページ、FMきらら等を利用して情報を提供するように努めています。また、厚東川ダムの水位の情報については、山口県企業局のホームページで公表されています。（上下水道局ホームページからも移動できます。）

さらに、校区防災訓練等を通じ、災害の一つとして濁水があることを市民の皆様にも広くお伝えし、節水に対する意識向上に努めています。

ご指摘のとおり、節水により収入減となるのは確かではありますが、まずは、市民の皆様へ安全安心な水道水を安定的に供給することが第一ですので、引き続き、節水にご協力ください。

節水の対策としては、蛇口をこまめに開け閉めするといった一般的な方法のほか、台所、洗面所、お風呂場等の蛇口の根本に各々バルブが設置してある場合は、そのバルブを少し閉めて水圧を低下させることで、節水につながる場合があります。ただし、水道メーター前後に設置してある止水栓で水圧を調整するとメーターの計量に異常が発生する恐れがありますのでおやめください。

<水道法改正>

- 民営化するといった話がありますが、宇部も民営化に？上下水道料金はどうなっていくか、水質の維持が不安です。
- 民間に移行するとの情報がありますが、その行く末が知りたいです。
- 水道事業に関しては官民連携ではなく官の事業でやるべきだと思います。
- 古くなった水道管はやりかえをしないといけない時代に民間では無理です。公共でやってください。
- 民営化を促進しやすくなるとの情報を耳にしたが、海外で水道事業を民営化した国では水道料金が高騰したケースが多いとのことなので、水道事業の民営化は極力避けてほしい。
- 民営化についてどのように考えていますか。貴上下水道局の対応策は？
- 水道の民営化はやめて欲しい。営利を求めないほうがいい。

【回答】

この度の水道法改正は、全国の多くの水道事業者が直面している水道施設の老朽化の進行や耐震化の遅れなどの課題を解決し、将来にわたって安全な水を安定的に供給していくために、水道の基盤強化を図ることを目的としたものです。

この目的を達成するために掲げられているのが、広域連携の推進、適切な資産管理の推進、多様な官民連携の推進です。

ご指摘いただいておりますのは、施設の所有権を地方公共団体が所有したまま、施設の運営権を民間事業者に設定する方式で、官民連携の一つです。

宇部市では、現在、水源が同じである山陽小野田市と水道事業の広域連携を検討しているところであり、この取り組みも水道事業基盤強化の柱の一つであることから、現時点では、水道の民営化は考えておりません。

今後も安全安心な水道を安定的に供給できるよう効率的な経営に努めてまいりますので、ご理解とご協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

<検針>

- ・今回のアンケート調査で検針票に企業広告ができることを知りました。
- ・検針票が入らない。
- ・アンケートをもらって初めて料金等のお知らせを確認しました。いろいろな情報が記載されているのに見過ごしてきました。今までは使用の結果は仕方ないとスルーしてきましたが、今回から納付票、料金のお知らせ等、しっかりチェックしたいと思います。(反省) 大事なお水ですから。

【回答】

本市では、検針票の表面を利用した情報提供を推進しています。検針票に局からののお知らせなどを一緒に発行することが『伝わる広報』の一つの手段と考えております。また、企業広告の公募を行っており、お客様に様々なサービスの情報発信媒体としてもご活用していただける新たな取組にも挑戦中です。検針票は、請求予定額を確認していただくだけでなく、ご使用水量の比較から漏水などの異常水量の早期発見につながることもありますので、今後も検針票をご確認していただけると幸いです。

なお、検針票の配布について、何かご質問がございましたら、お気軽にお尋ねください。
(営業課調査サービス係 0836-21-2371)

3. 給配水関係

<老朽管対策>

- ・突発事故はやむを得ないが、断水事故が起きないように老朽配管の取替等、予算がらみもありますが計画的に対応していただきたい。
- ・テレビで水道管がとても汚いと聞きました。きれいにして昔のように水道水が飲めるようにしていただきたい。
- ・古い水道管の取替状況についてマップみたいなものがあればよいと思う。
- ・かなり古くなった水道管など早く取り替えてほしい。事故になったら大変です。
- ・水道管の破裂がないように早めの対策をお願いします。
- ・地区によって設置からの経過期間が違うことへの対応はどのように。

【回答】

■水道管の管理について

上下水道局では水道施設情報管理システム(マッピングシステム)により、市内全域の水道管の管種・口径・布設年度の管路情報や漏水履歴などの情報を把握しており、これらの情報とあわせて老朽度合などを踏まえて布設替を行っています。お住まい地区を教えていただければ、配水管状況をお答えすることはできます。(上水道整備課配水1係 0836-21-2399)

■水道管の老朽化対策について

平成29年度末における本市の水道管の延長は1,110 kmであり、そのうち法定耐用年数40年を超えた管路は167 kmで経年化率は15.01%となっています。

一年間の管路更新率としては0.94%と近年1%前後の推移となっており、更新費用は年間10億円程度で、延長10~12 kmの更新を行っています。

耐用年数に応じてすべての管路を更新することは、財政的にも困難であり、また使用できる管を更新することは、費用的にも無駄となることから、適切な維持管理により、法定耐用年数の1.5~2倍程度までの延命化を行い、投資費用の平準化を図りながら、優先順位の高いものから更新

を行っています。

水道管が汚いというテレビでの報道ですが、本市においては、配水管の老朽原因によるサビ水・濁水等は発生していませんので、安心してご飲用ください。

また、水道管からサビが出る原因はご家庭の立ち上り鋼管の老朽化によるものが大半を占めています。

ご家庭の水道管は個人の財産ですので、古くなった水道管は取替をお願いします。

<安定した配水>

- ・断水のないこの街が大好きです。
- ・安定した水の供給をお願いします。

【回答】

■管路の耐震化について

管路の新設、老朽管の布設替においては、すべてに耐震管を採用しています。

東日本大震災（マグニチュード9.0,最大震度7）や熊本地震（マグニチュード7.3,最大震度7）規模の地震には、耐えうる強度を持っています。

財政的な理由から、毎年度の耐震化率は1%前後の伸びとなっておりますが、全管路の耐震化を目指して取り組み行っていきますので、ご理解頂きますようお願いいたします。

宇部市全管路の耐震適合率：24.2% (H29 年度末)【うち基幹管路の耐震適合率：63.2%】

<現場対応>

- ・水道工事における車の移動等については工事時間と車の移動を適切に合わせて連絡いただきたい。

【回答】

水道工事の際の溝掘り掘削により、皆様には車の出入り、移動等で大変なご迷惑をお掛けしております。早めの事前連絡を行うとともに、通行に支障のないよう誘導員の配置、誘導方法について、施工業者への確認・指導を行ってまいりますので、皆様のご理解、ご協力をお願いします。

<指定業者>

- ・いい業者・悪い業者がいる。

【回答】

指定工事店は、上下水道とも一定の資格を持ち、工事を適正に施行できると認められ、上下水道局が指定しています。

指定工事店についてご意見等がございましたら、ご遠慮なく上下水道局給排水課へご連絡ください。（給排水課給水装置係 0836-21-2405）

4. 水質関係

<水質>

- ・これからも安全な水をお願いします。
- ・安全安心な水の提供もこれからも努めてほしい。

- 安全なお水をありがとうございます。
- いつもおいしいお水（他所、他県へ行くときよく分かります）をありがとうございます。
- いつも安全安心の水をありがとうございます。
- 安全な水、おいしい水をお願いします。
- 安全でおいしい水の供給をお願いします。
- 安全安心でおいしい水を求めるのには限界があると思うのですが。
- 以前は臭いや味に不満があり、浄水器を使用していたが、最近はそのままで飲用しても大丈夫な感じになっており品質改善されていることがよく分かります。
- 水道水について特に不満があるわけではないが飲用の際の水は購入したりしている。
- 最近では飲料水を買う方が増えているようですが以前、湾岸道路の開通の催しの時、水道局の方が来られて水を飲ませていただき、安心、安全と言われ、安心して今も使っています。
- 飲んで安心できる水と思う。

【回答】

これからも浄水場では、適切な水処理を行い、水質の変化にもすぐに対処できるように検査し、常に安全安心でおいしい水道水の供給に努めていきます。

5. 下水道関係

<下水道使用料>

- 水道料金については下水道使用料が入った途端、倍増したので家系的には厳しい。サービスが増えることで料金も増えることは理解しているが。
- 下水道使用料が水道料金の半分という点についてその内容を知りたいと思うことはあった。

【回答】

下水道事業では雨水と汚水を区別して処理しています。雨水を川へ放流するために必要な経費は税金で賄うこととなっていますが、生活排水や水洗トイレなどの汚水処理に必要な経費は下水道使用料としてご負担いただいております。

下水道事業は下水道管や終末処理場、ポンプ場などの施設整備や維持管理を行うための費用がかかり、水道事業も同様に、浄水場や配水池、配水管などの施設整備や維持管理を行うための費用がかかります。水道事業と下水道事業がそれぞれの事業を行っていくために必要な費用を見積もった上で、別々の料金単価を設定しています。この料金単価により、水道料金と下水道使用料を計算し、合算したものをお客様にご負担いただいております。

下水道は、快適な生活環境に必要不可欠な施設であり、汚水の排除、トイレの水洗化などの生活の改善だけではなく、河川などの公共用水域の水をきれいにするという水質保全のためにも重要な役割を果たしています。

引き続き、ご理解いただきますようお願いいたします。

- 下水道使用料の仕組みについて上水使用量に比例する算定がされていると思いますが本来の下水道使用量の計測はできないもののでしょうか。

【回答】

ご指摘のとおり、下水道使用料の算定は水道使用水量をもとに計算しています。これは汚水量

を量るメーターを個別に設置すると、定期的なメンテナンスを行うことによってさらに経費がかかり、結果として下水道使用料にはねかえることになるため、経済的かつ合理的に算定するために全国的に採用されている方法で算定しているものです。

- 下水道使用料の問題。高値？

【回答】

県内13市の中で宇部市の下水道使用料は、一般家庭用使用料（20 m³/月）で比較すると高い方から6番目になります。これは、人口規模や産業構造が似ている類似団体（千葉県習志野市、東京都立川市、京都府宇治市など）の平均値と比較しても低い金額です。今後もさらなる経費の節減に心がけ、現在のサービス水準を維持していけるよう計画的・効率的に事業を進め、経営の健全化に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

- 上水使用量＝下水道使用量となっている理由。違和感がある。

【回答】

下水道使用料の料金表に使われている「使用水量」は「下水道使用量」ではなく「水道使用量」です。蛇口から出される水道水が必ずしも全て排水口に流れ込みませんが、下水道に流れる水量は水道使用量にほぼ比例すると考えられることから、下水道使用料の算定は水道使用水量をもとに計算しております。

なお、散水専用などで下水道に流れ込まない水道栓の場合、お客さまで水道メーターを設置していただくなどの要件がそろえば下水道使用料は賦課されません。詳しくは給排水課排水設備指導係（21-2185）までお問い合わせください。

<公共下水道拡張>

- 東岐波丸尾地区の下水道工事の今後について。

【回答】

浜田川以東の西岐波地区及び東岐波地区につきましては、下水道の整備を「宇部・阿知須公共下水道組合」が行っていますので、そちらにお問い合わせください。

所在地：〒754-1277 山口市阿知須 509-9

電話番号 0836-65-5222 FAX 番号 0836-65-5252

- 下水道の推進をしてもらいたい。
- 下水を早く設置してほしい。
- 現在、上下水道が通っていない地域にも工事をしていただきたい。トイレの水洗を実施したい。

【回答】

宇部市の下水道整備の進捗状況は、平成30年3月末時点で延べ整備済面積3,352ヘクタール、下水道処理人口普及率77.0パーセントとなっています。

今後、人口の減少等により下水道使用料が減少傾向で推移することが予想される一方、施設の更新等に伴う費用は増加していきます。このような厳しい財政状況のため、上下水道局では下水道整備予定区域（事業計画区域）を縮小し、合併処理浄化槽による汚水処理への転換を検討して

います。

今後も効率的な経営に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

また、下水道の整備状況及び予定箇所については、宇部市上下水道局のホームページに掲載しておりますので、そちらをご覧ください。

宇部市 下水道計画図

検索



・我が家には下水道が整備されています。しかし市内にはまだ汲み取りで対応しているところがあります。一時、浄化槽を取り付ける補助金があったところもありますが、それに対応できていない、もしくは、対応できないところにお住まいの方もおられると思います。行政は平等にサービスを提供できるように下水道拡張工事の予定がないのであれば汲み取り券の補助や割引等で下水道世帯と同じ料金となるように対処されてはいかがでしょうか。

【回答】

公共下水道及び農業集落排水の整備予定区域外（事業計画区域外）にお住まいの方で住宅をくみ取り便槽または単独処理浄化槽から転換して合併処理浄化槽を設置される場合、市の浄化槽設置補助金制度（新築住宅は対象外など一定の条件あり）があります。浄化槽設置補助金制度につきましては、市の廃棄物対策課が担当していますので、そちらにお問い合わせください。

廃棄物対策課の所在地：〒755-0001 宇部市大字沖宇部字沖ノ山 5272 番地 6

電話番号 0836-33-7291 FAX 番号 0836-33-7294

また、上下水道局では下水道整備予定区域を縮小し、合併処理浄化槽による汚水処理への転換を検討していますが、整備予定区域を縮小した場合に影響を受ける方には浄化槽設置補助金の上乘せを併せて検討しております。

なお、下水道を使用できない方が負担されているくみ取り費用や浄化槽の維持管理費用の負担額が下水道を使用されている方の下水道使用料と同程度の水準となるような補助制度を設ける予定はありませんが、現在の合併処理浄化槽の最小規格は5人槽となっているため、規制緩和（ダウンサイジング）などについて、関係機関へ要望しています。

・水洗の工事をしてほしい。光が丘は取り残されている。
・私の団地には下水道がないのでコスト的には住宅は離れていないので本管の工事をしてほしい。町中は山口国体（第一回）の時に水洗トイレが設置してあるのに同じ税金を払っておきながらとても不公平感を持っている。

【回答】

光が丘（大字際波）につきましては、下水道整備予定区域（事業計画区域）になっておりませんので、下水道を整備することは困難です。

今後、人口の減少等により下水道使用料が減少傾向で推移することが予想される一方、施設の更新等に伴う費用は増加していきます。このような厳しい財政状況のため、上下水道局では下水道整備予定区域を縮小し、合併処理浄化槽による汚水処理への転換を検討しています。今後も効率的な経営に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、お住まいの住宅をくみ取り便槽または単独処理浄化槽から転換して合併処理浄化槽を設

置される場合に市の浄化槽設置補助金制度（新築住宅は対象外など一定の条件あり）がありますので、活用をご検討ください。浄化槽設置補助金制度につきましては、市の廃棄物対策課が担当していますので、そちらにお問い合わせください。

廃棄物対策課の所在地：〒755-0001 宇部市大字沖宇部字沖ノ山 5272 番地 6
電話番号 0836-33-7291 FAX 番号 0836-33-7294

※合併処理浄化槽（がっぺい_しより_じょうかそう）

合併処理浄化槽とは、トイレの排水や生活雑排水（台所・お風呂の排水など）を浄化してから側溝（排水溝）に流す設備です。維持管理はご自身で定期的に行なわなければならない、管理を怠ると浄化ができず汚れた水を流してしまい、周囲に悪臭を放つことがあります。

※単独処理浄化槽（たんどく_しより_じょうかそう）

単独処理浄化槽とは、トイレの排水を浄化してから側溝（排水溝）に流す設備です。しかし、その他の生活雑排水（台所・お風呂の排水など）は、そのまま側溝（排水溝）に流してしまうので、汚れた水がそのまま河川や海へ流れてしまい、水環境に悪影響を与えています。維持管理はご自身で定期的に行なわなければならない、管理を怠るとトイレの排水を浄化できず汚れた水を流してしまい、周囲に悪臭を放つことがあります。

なお、単独処理浄化槽は平成 13 年 4 月から新たに設置することは禁止されています。

<下水道整備>

・下水道化が進んでいるが、地域の排水路（水利組合等も含む）を見ると水路の沈下や老朽化等で流れが悪く、生活污水が停留したままで悪臭を放っているところが随所にある。衛生上、極めて問題で、下水道化の効果を減少させている。下水の横断的管理が不可欠と思う。関係機関でマクロ視点での対応が必要と思う。上下水道行政は市政の土台です。「水なくして全てなし。」です。水道行政の発展を心より祈念。

【回答】

地域の排水路については、原則として地元の自治会等にその維持管理や補修をお願いしておりますが、指定水路などの場合は、市が維持管理を行っているものもあります。

また、地元の自治会等に補修をお願いする場合にも、市では生活道路維持管理助成制度や排水路整備事業など、その費用の一部を助成する制度（対象施設の要件や事前の申請手続きが必要など一定の条件あり）がありますので、活用をご検討ください。

ご希望に沿えない場合もあるかもしれませんが、水路の沈下や老朽化等で流れが悪くなっている箇所を発見された場合は、市の担当部署や関係機関等と連携して対応しますので、まずは、ご相談ください。（下水道整備課維持管理係 0836-21-2180）

6.その他

<接遇>

- ・電話での対応・態度が悪い。
- ・対応が好ましくない。

- ・時間をかけても家庭訪問等でのクレーム処理？
- ・生活に関する大変必要な部署と思うので、もう少し入力することが必要ではないか？

【回答】

職員が失礼な対応をいたしましたことについて、心よりお詫び申し上げます。

職員一同、親切・丁寧な対応を徹底します。

<その他>

- ・いい水を使うことができありがたいと思っています。職員の皆さん、これからも頑張ってください。
- ・いつもありがとうございます。おかげ様で上下水道を使うことができます。
- ・普段、普通に水が使えるのでアンケート内容のことは意識したことがなかった。
- ・浄水器の販売をして水道料金を安くしてください。水道局から勧められる浄水器だと説得力があり安心だと思いますが。

【回答】

ありがとうございます。今後も安全安心な水道を安定的に供給できるよう努めてまいります。

上下水道局として浄水器の販売は考えておりませんが、浄水器に劣ることのない、安全安心な水道を安定的に供給できるよう努めてまいります。