

横手市水道事業アンケート

報告書

平成26年9月

横手市上下水道部

目 次

調査の概要

1. 調査の目的 5
2. 調査対象とサンプル数 5
3. 調査の方法 5
4. 調査の期間 5
5. 回収状況 5

調査結果

I. 回答者の基本属性

1. 性別 7
2. 年齢 7
3. 住まいの形態 8
4. 居住年数 8
5. 居住地域 9

II. 水質について

1. 水道水の味 10
2. 水道水の安全性 11
3. 水道水の不安理由 13

III. 水道水の使用形態

1. 飲用水道水 14
2. 生水を飲まない理由 16

IV. 水道水の満足度 17

V. 節水

1. 節水への意識 22
2. 節水の取り組み 24
3. 使用している節水機器 25

VI. 水道料金

1. 水道料金の水準について 26
2. 水道料金を「高い」と考える理由 28
3. 支払方法について 28
4. 口座振替を行わない理由 29

VII. 広報公聴

1. もっと知りたい情報 30
2. これから期待すること 31
3. 必要とする活動 32

VIII. 災害対策 33

IX. 水道お客様センター

1. 水道お客様センターの認知度 35
2. 営業時間の認知度 35
3. 利用経験 36
4. 満足度 36
5. お客様センターに対する意見・要望 37

X. 水道事業の全体評価 38

参考資料（アンケート用紙） 40

注記

1. 回答比率について

- ・ 図表中の百分率（％）は、小数第一位を四捨五入し、整数表示としている。そのため、合計が100％にならない場合がある。

2. 回答者数について

- ・ 質問に対する回答者数は、「n」と表記しており、回答比率（％）を算出する基礎となる。

調査の概要

調査の概要

1. 調査の目的

水道に関する様々な事項について、水道利用者の意識・ニーズがどのようなものか、その実態を把握・分析し、今後の事業の効率的な運営に役立てることを目的としている。

2. 調査対象とサンプル数

平成26年5月に調定したものの中から、地域ごとに無作為に抽出した一般家庭1,000世帯(3.2%)を抽出。

※ 全体に対する8地域ごとの給水件数割合により各地域の抽出件数を算出

3. 調査の方法

郵送により発送、回収。

4. 調査の期間

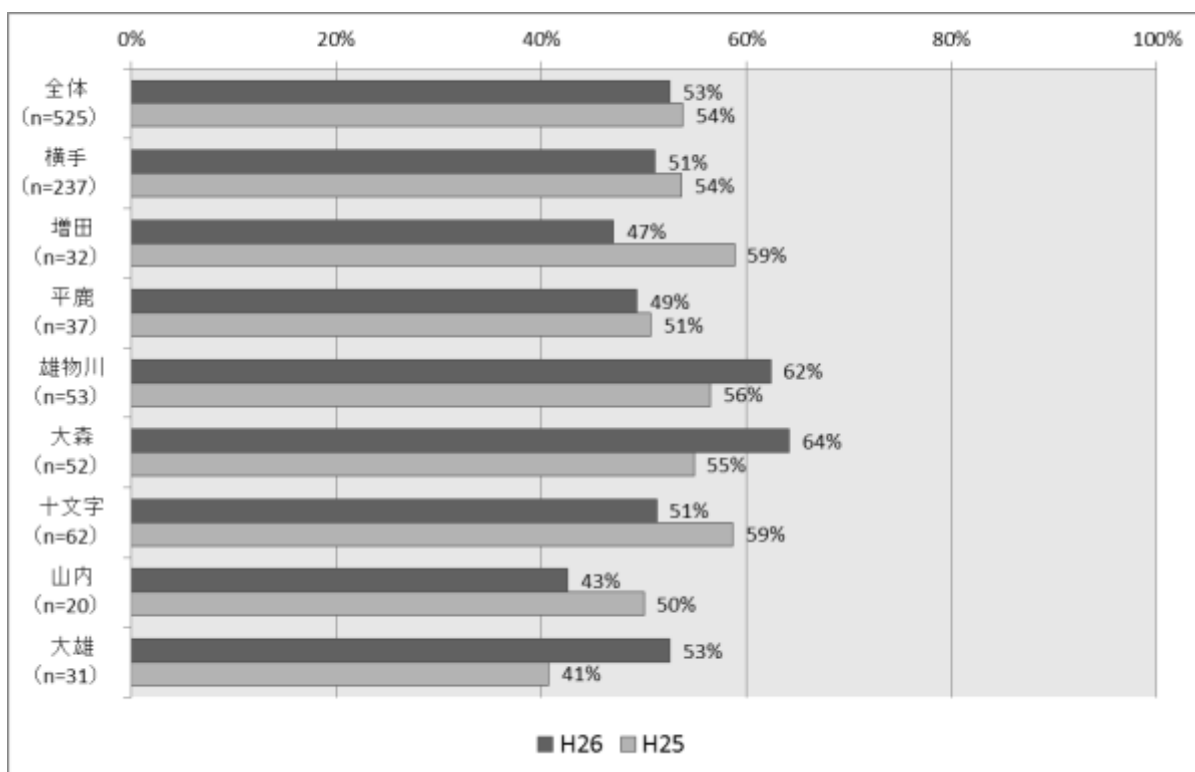
平成26年7月29日～平成26年8月15日

5. 回収状況

配布数：1,000件 (H25：1000件)

回収数：525件 (H25：538件)

回収率：52.5% (H25：53.8%)

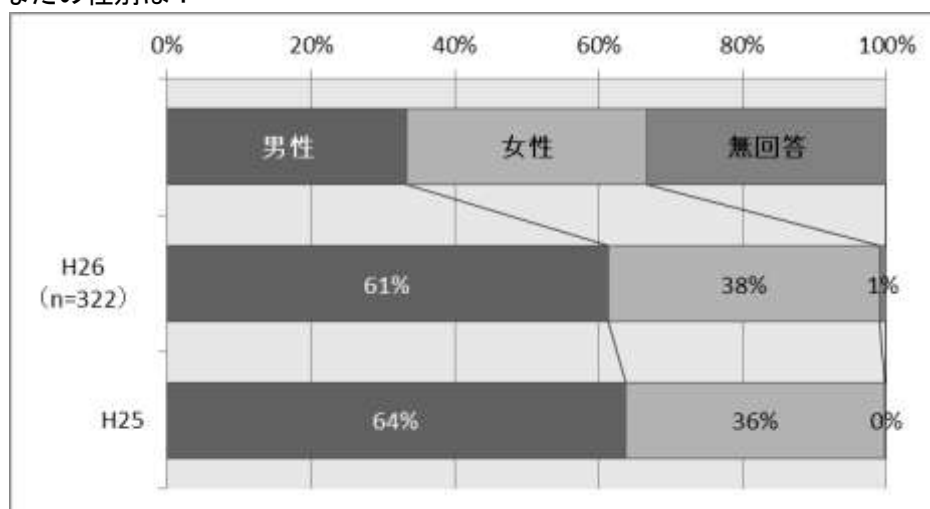


調查結果

I. 回答者の基本属性

1. 性別

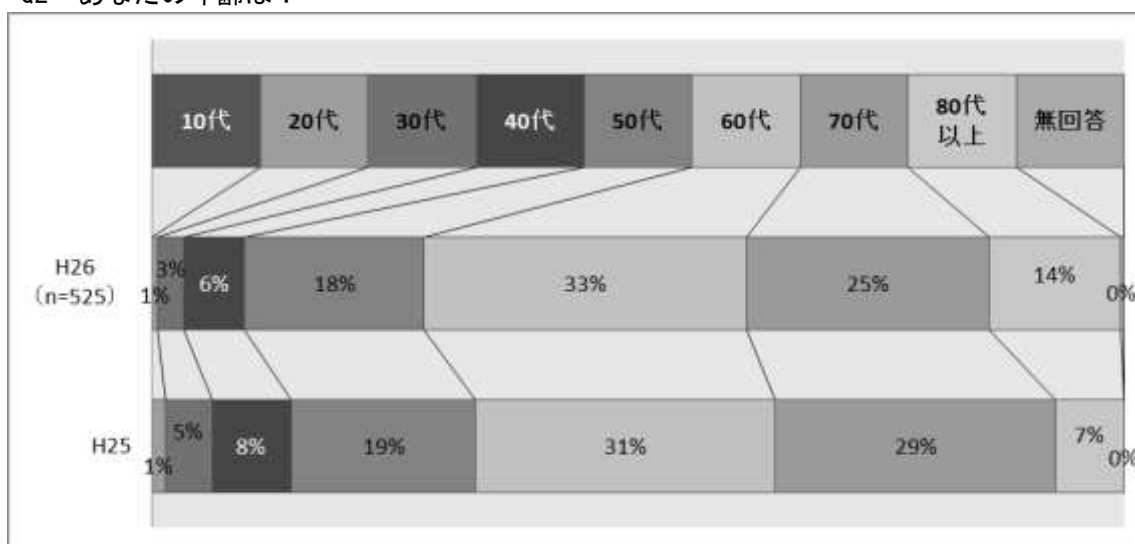
Q1 あなたの性別は？



性別は、「男性」が61%、「女性」が38%となっている。

2. 年齢

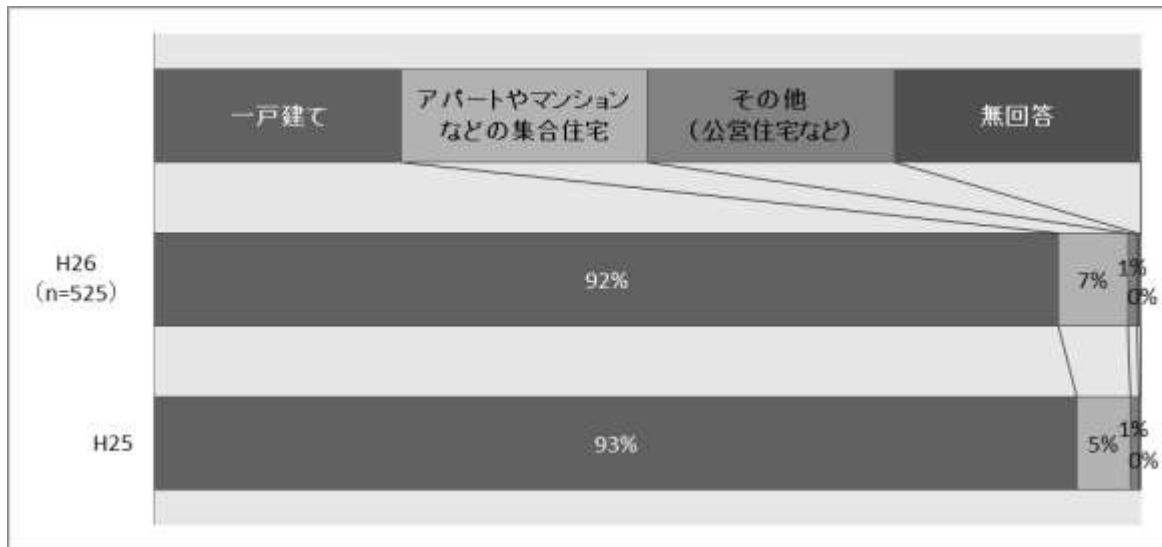
Q2 あなたの年齢は？



年齢は、「60代」が33%で最も多く、次いで「70代」が25%となっており、60代以上が72%と半数以上を占めている。「10代」の回答は得られなかった。

3. 住まいの形態

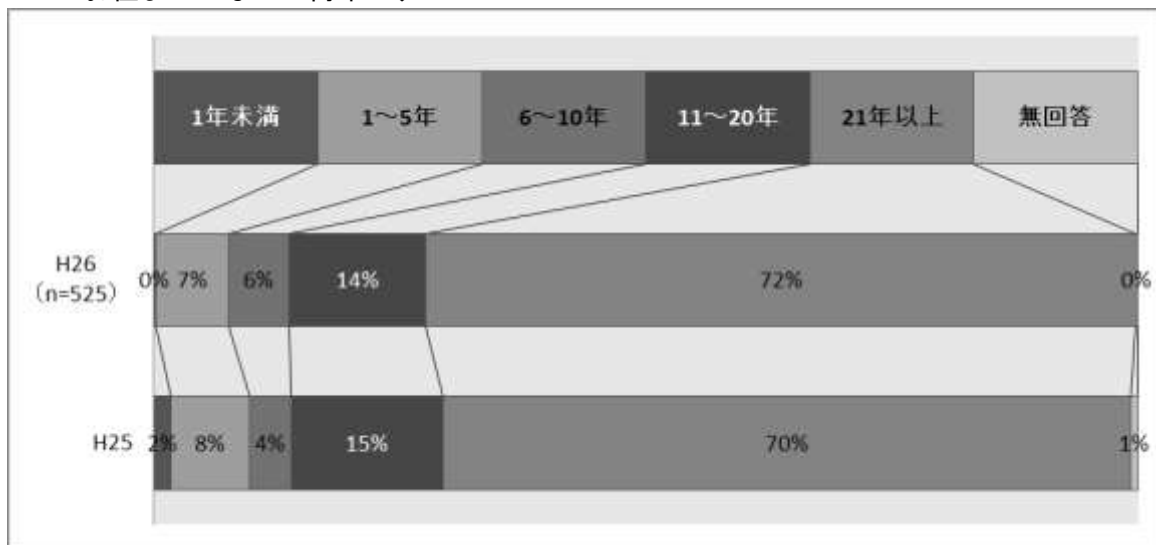
Q3 あなたのお住まいの形態は？



住まいの形態は、「一戸建て」が92%を占めている。

4. 居住年数

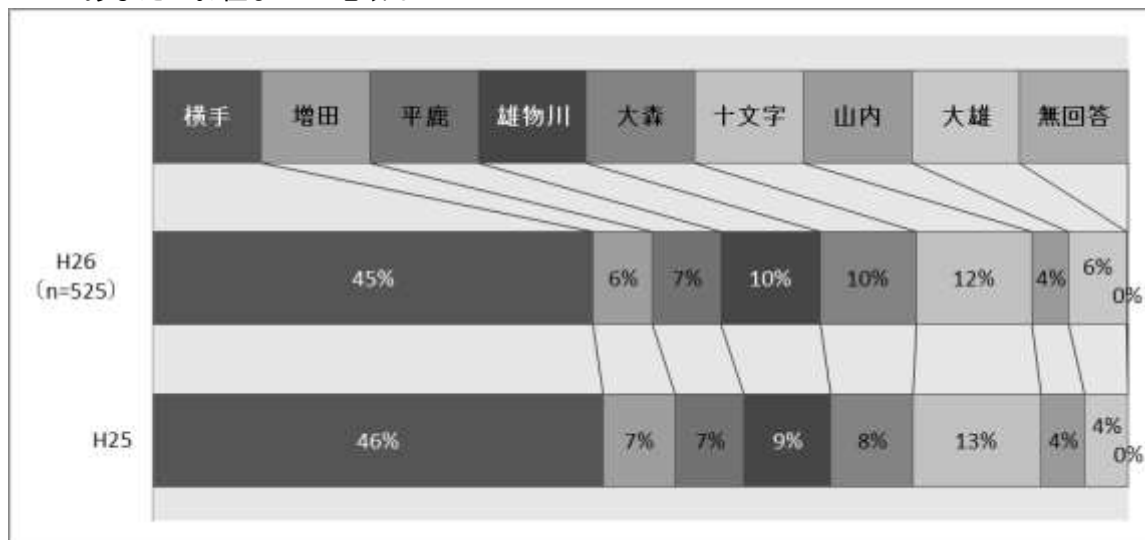
Q4 お住まいになって何年ですか？



居住年数は、「21年以上」が最も多くなっている。

5. 居住地域

Q5 あなたのお住まいの地域は？

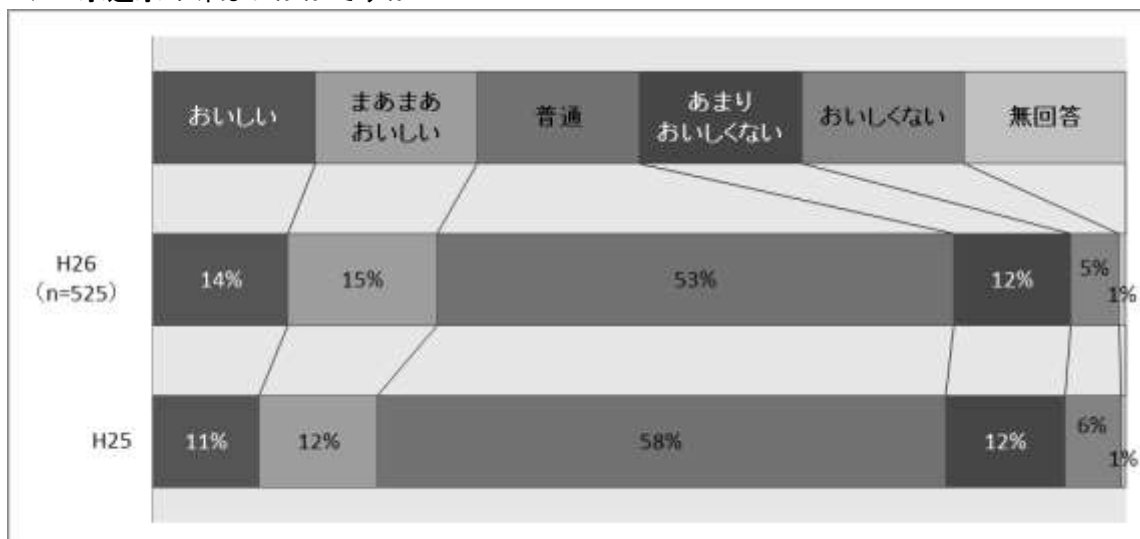


居住地域は、「横手地域」がほぼ半数を占めている。

Ⅱ. 水質について

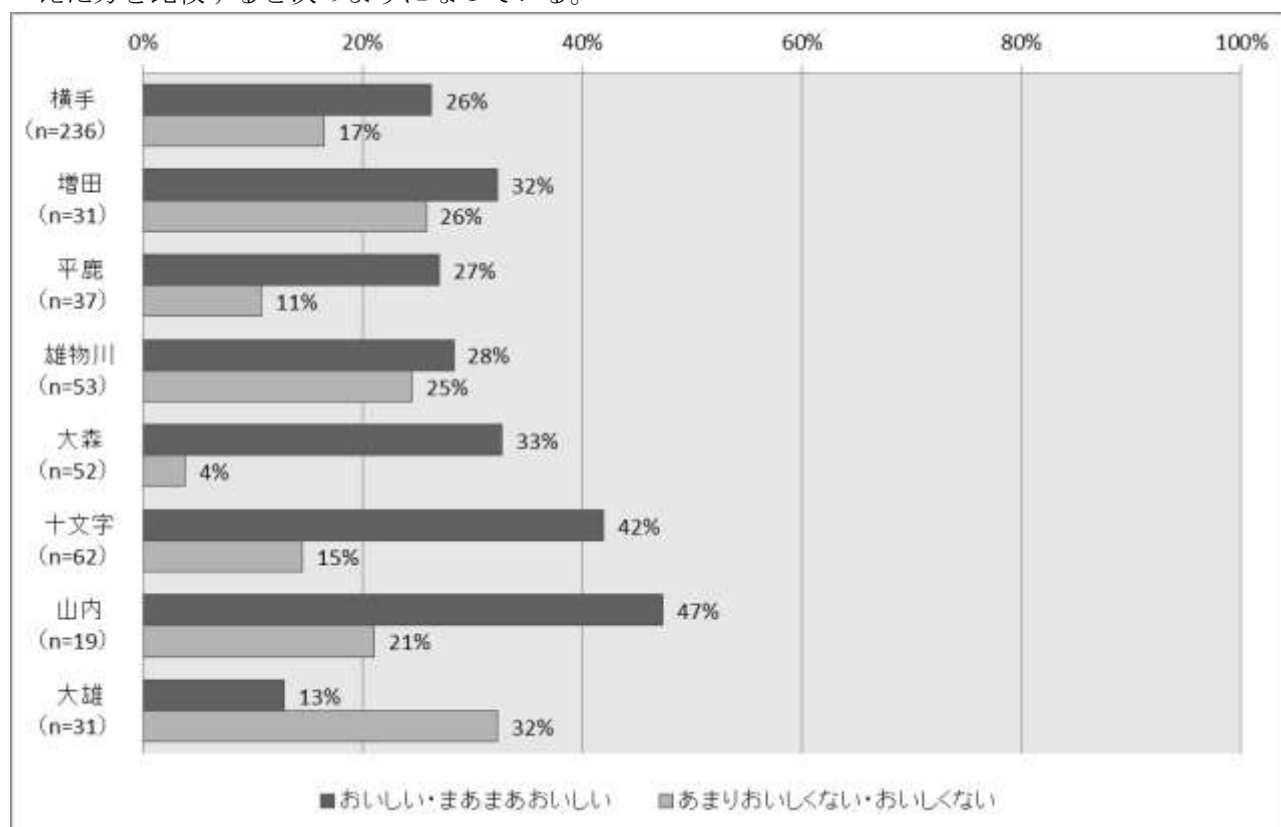
1. 水道水の味

Q6 水道水の味はいかがですか？

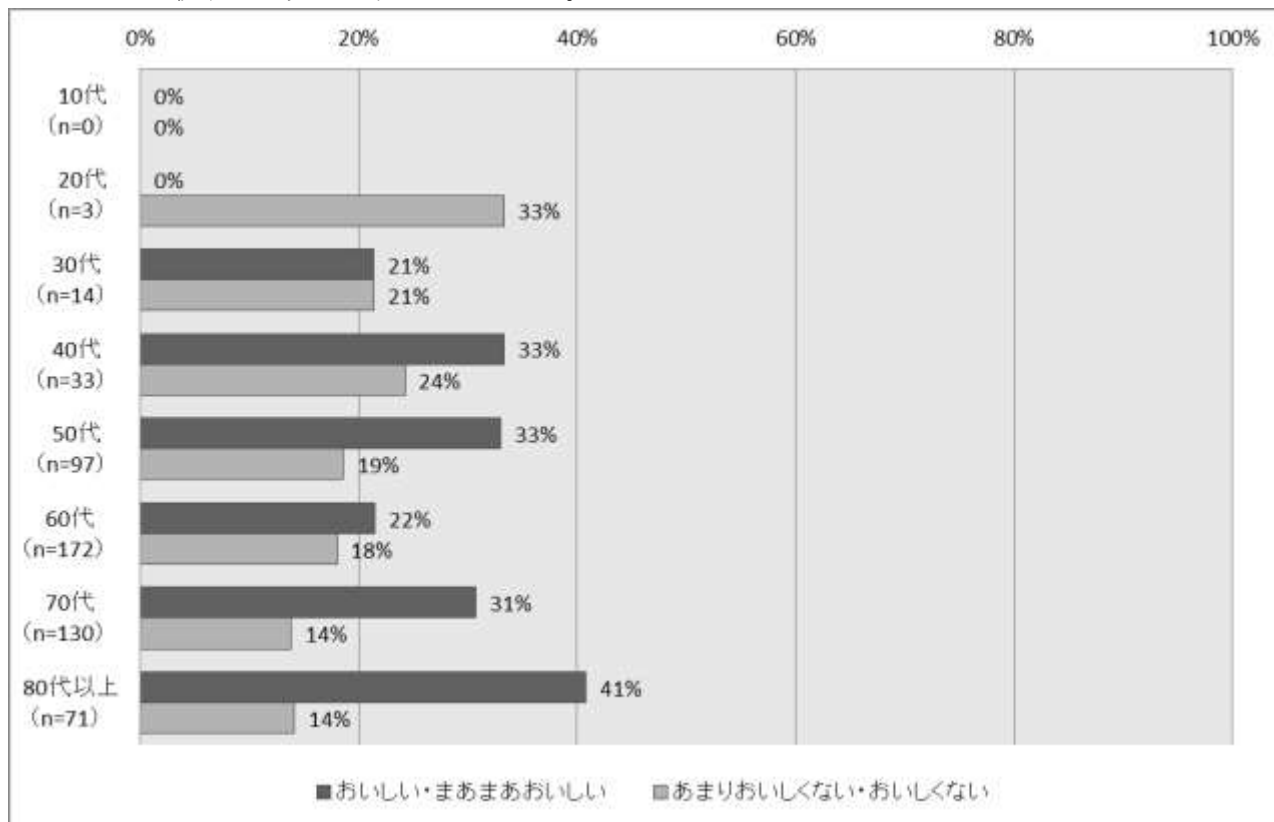


水道水の味については、53%の方が「普通」と回答し、「おいしい」と「まあまあおいしい」を合わせると29%となり、「あまりおいしくない」と「おいしくない」の17%を上回っている。

◇地域別に「おいしい・まあまあおいしい」と答えた方と「あまりおいしくない・おいしくない」と答えた方を比較すると次のようになっている。

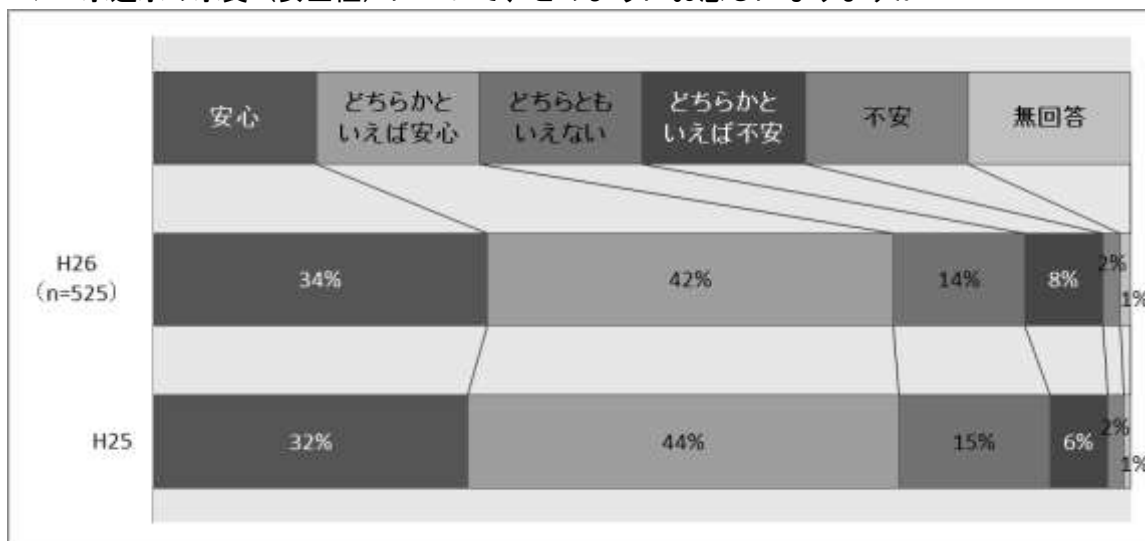


◇年代別に「おいしい・まあまあおいしい」と答えた方と「あまりおいしくない・おいしくない」と答えた方を比較すると次のようになっている。



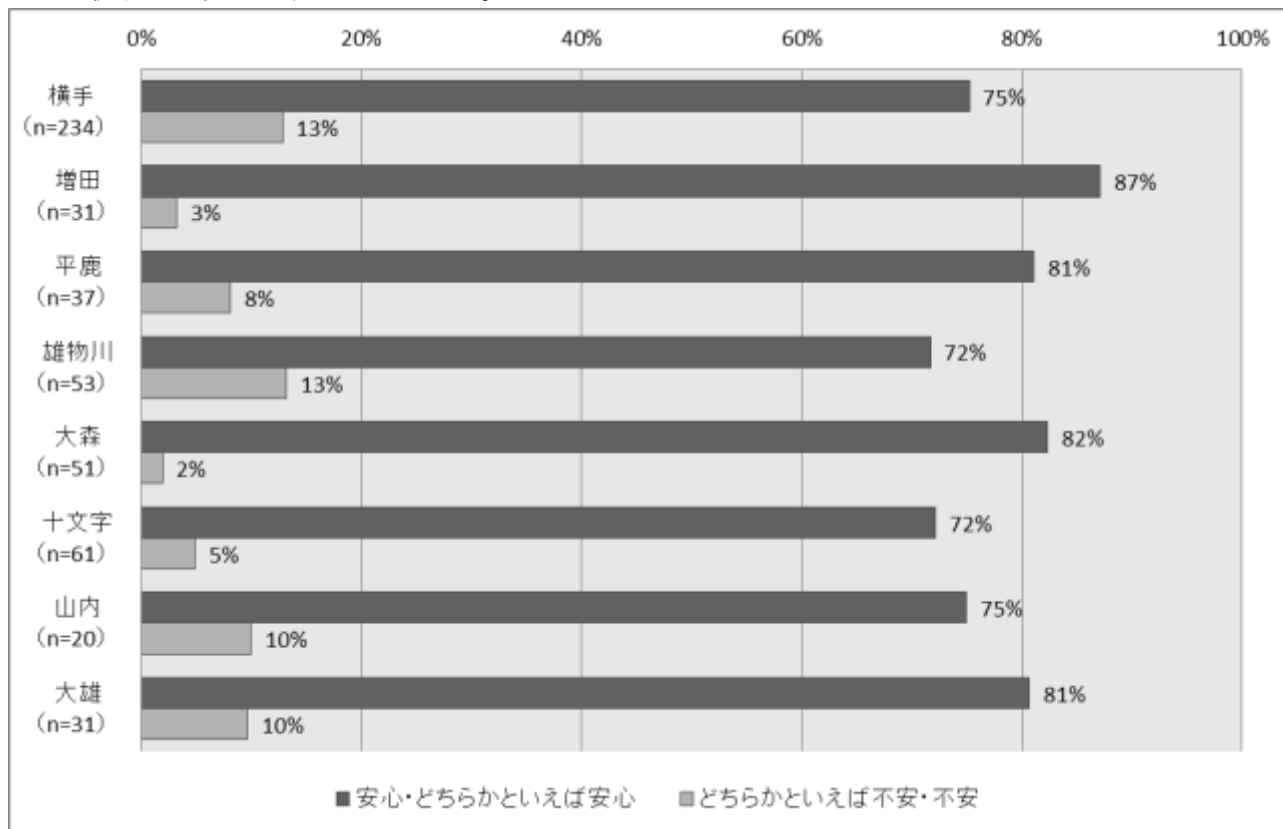
2. 水道水の安全性

Q7 水道水の水質（安全性）について、どのようにお感じになりますか？

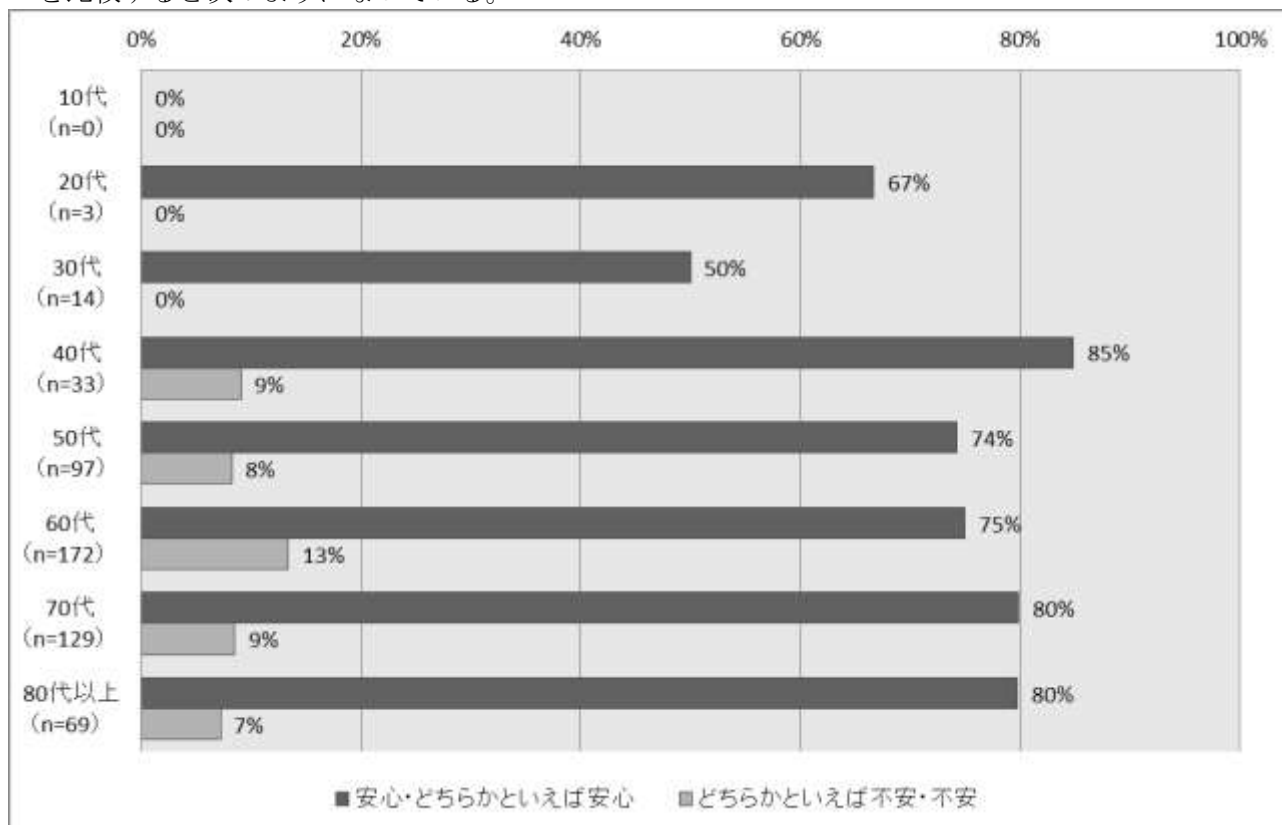


水道水の安全性については、14%の方が「どちらともいえない」と回答し、「安心」と「どちらかといえば安心」を合わせると76%となり、「どちらかといえば不安」と「不安」の10%を上回っている。

◇地域別に「安心・どちらかといえば安心」と答えた方と「どちらかといえば不安・不安」と答えた方を比較すると次のようになっている。

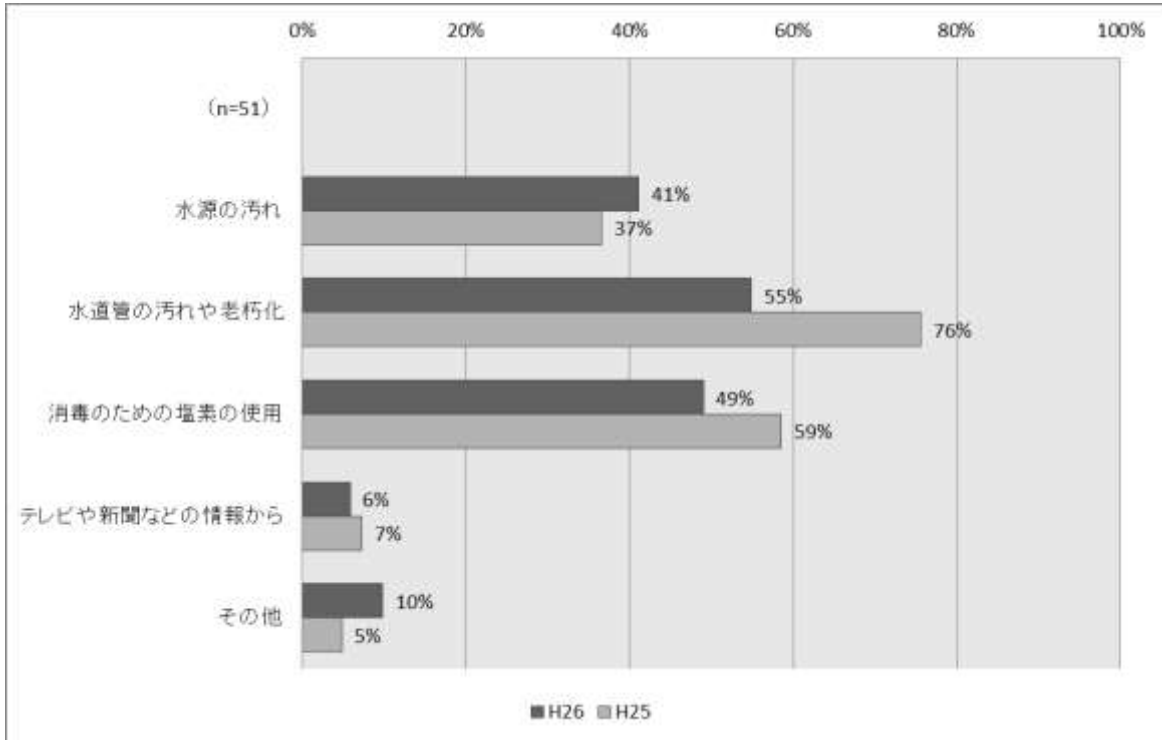


◇年代別に「安心・どちらかといえば安心」と答えた方と「どちらかといえば不安・不安」と答えた方を比較すると次のようになっている。



3. 水道水の不安理由

Q8 前記 Q7 の質問で「4. どちらかといえば不安である」「5. 不安である」を選んだ方へ伺います。不安と感じる理由は何ですか？（複数回答）



水道水の安全性について、「不安である」または「どちらかといえば不安である」と回答した方に、その理由をたずねたところ、「水道管の汚れや老朽化」（55%）、「消毒のための塩素の使用」（49%）、「水源の汚れ」（41%）が高い割合となっている。

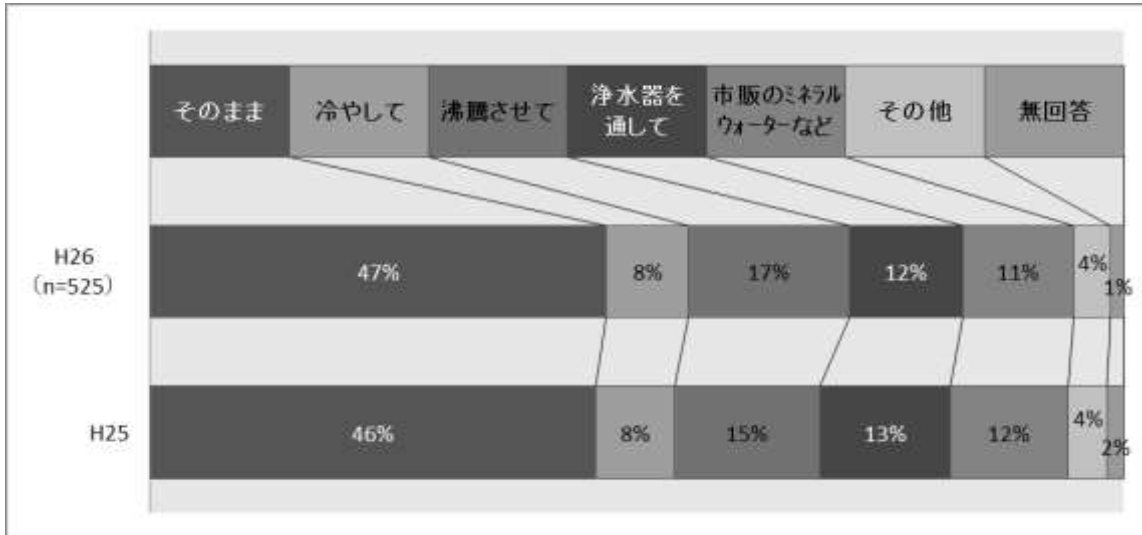
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・風呂の廻りがブルー色になる。
- ・水がおいしくない。変な味がする。におう。
- ・今頃（8月上旬）毎年カビ臭い。
- ・にごり。
- ・夏場になると、金気臭・異臭がする。

Ⅲ. 水道水の使用形態

1. 飲用水道水

Q9 いつも飲む水は、どうされていますか？

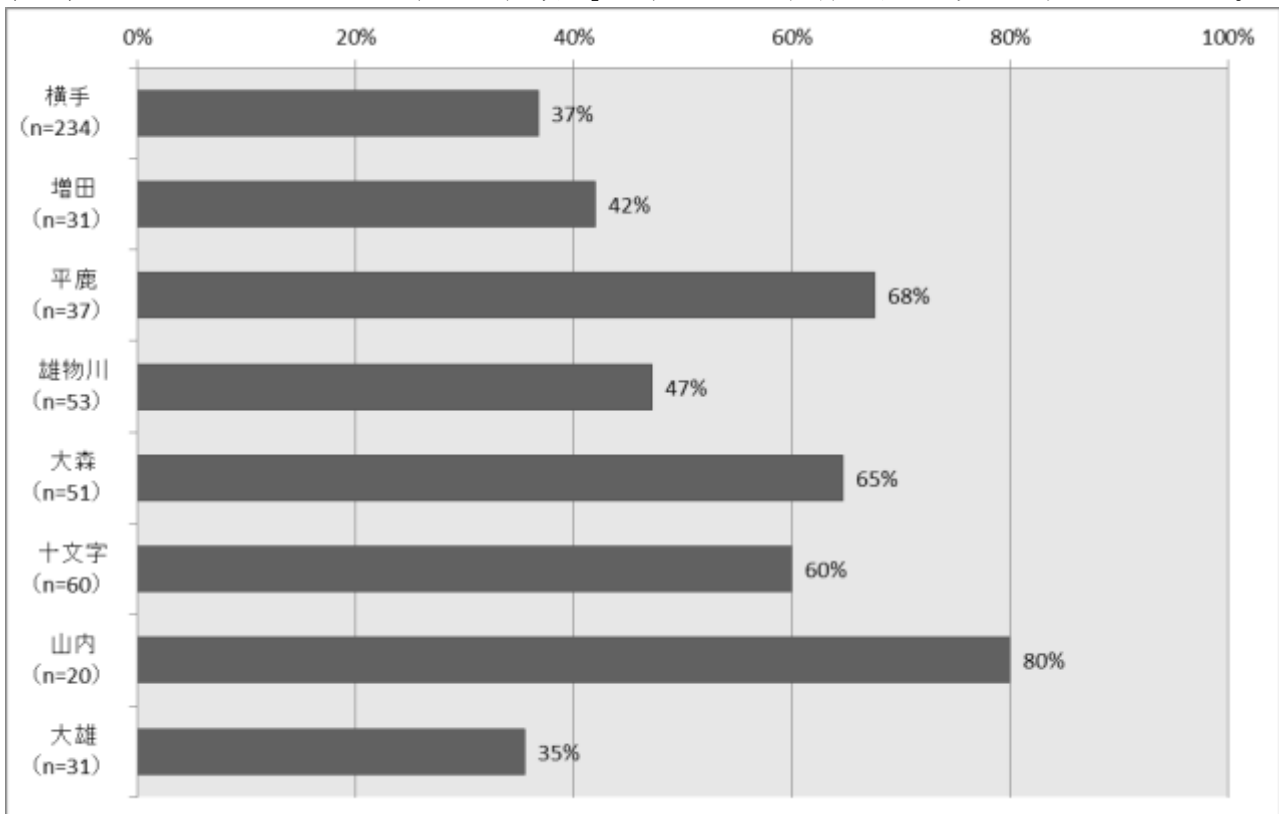


普段飲む水については、「水道水をそのまま（生水で）飲む」が47%となり、50%を割り込んだ。

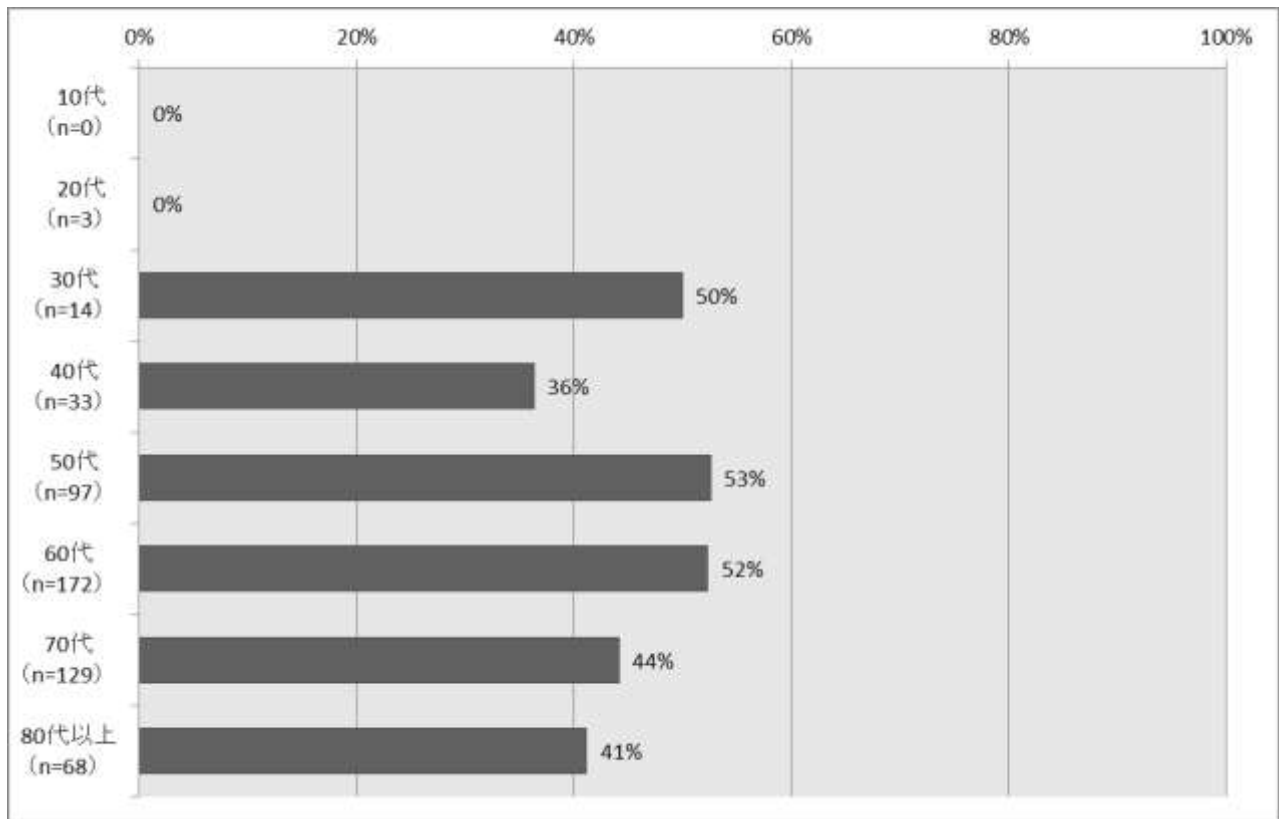
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・湧水、清水を汲んでくる。
- ・炭を入れて一晩おいた水を飲む。
- ・ウーロン茶などを作って飲む。

◇地域別に「水道水をそのまま（生水で）飲む」と答えた方の割合をみると次のようになっている。

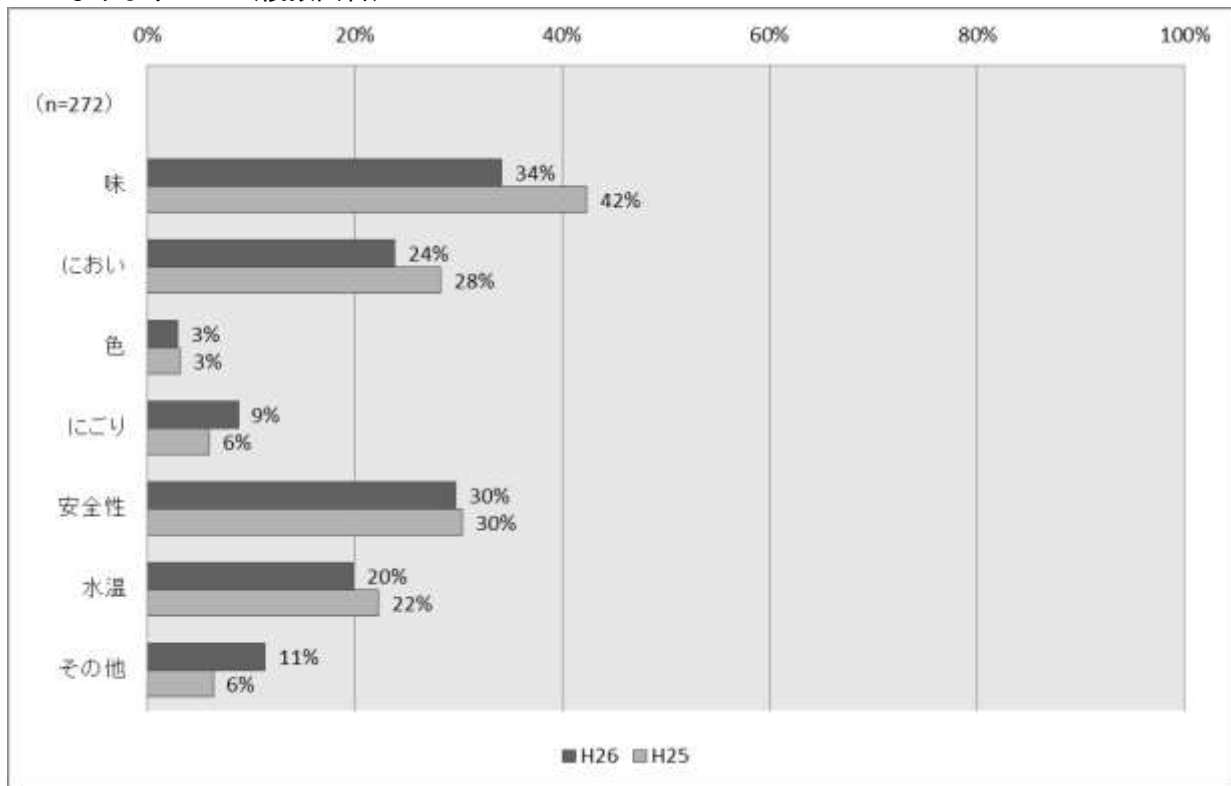


◇年代別に「水道水をそのまま（生水で）飲む」と答えた方の割合をみると次のようになっている。



2. 生水を飲まない理由

Q10 前記 Q9 の質問で「1. 水道水をそのまま（生水で）飲む」以外を選んだ方へ伺います。水道水をそのまま（生水で）飲まない理由として、次のうち、どんなことが気になりますか？（複数回答）



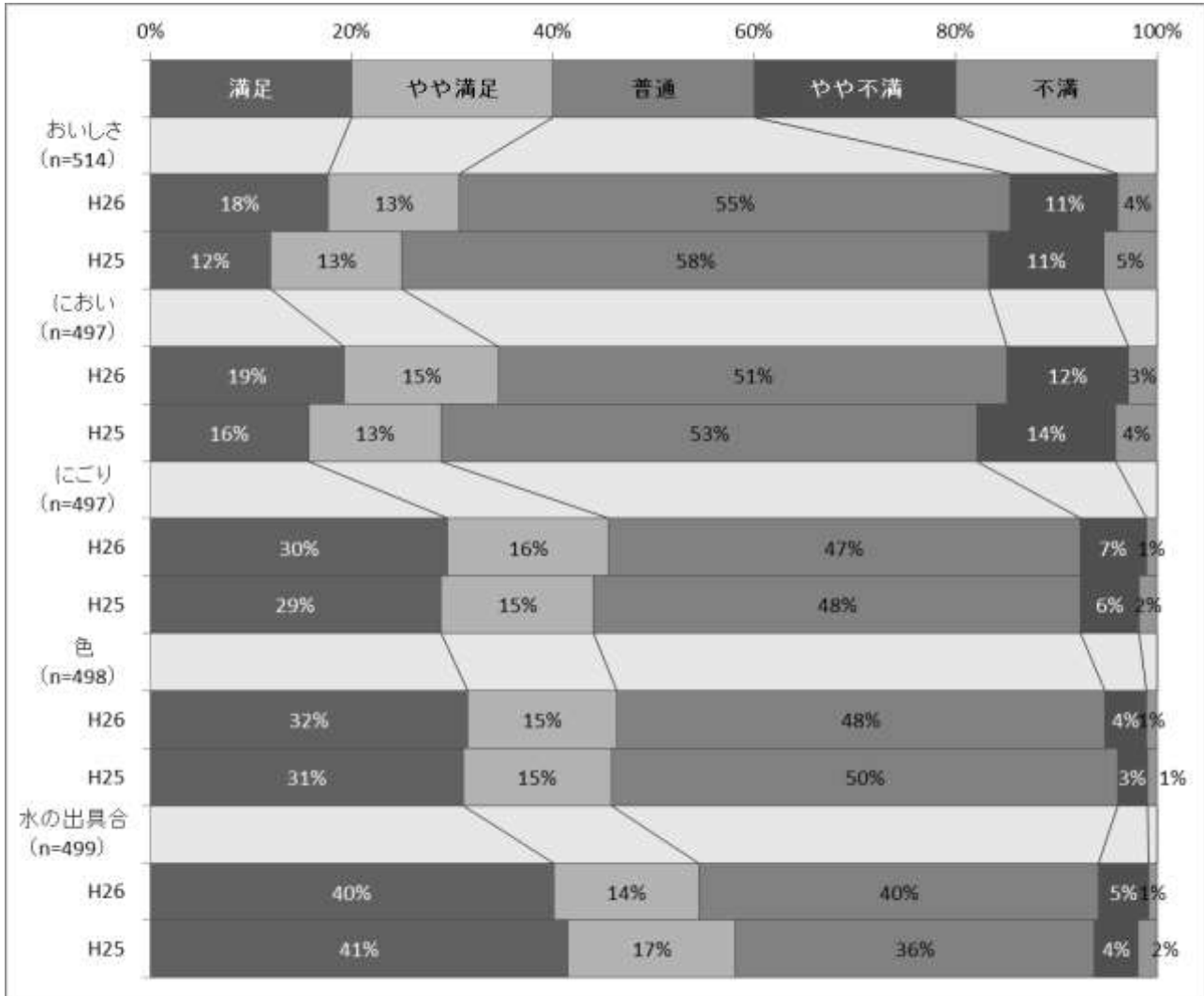
「水道水をそのまま（生水で）飲む」以外を選んだ方は、その理由として、「味」と回答した方が34%と最も高く、次いで「安全性」（30%）、「におい」（24%）の順となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・安全管理にこしたくない。
- ・健康に良いとされている水を飲んでいる。
- ・浄水器があるから。
- ・お茶、コーヒーにして飲む。

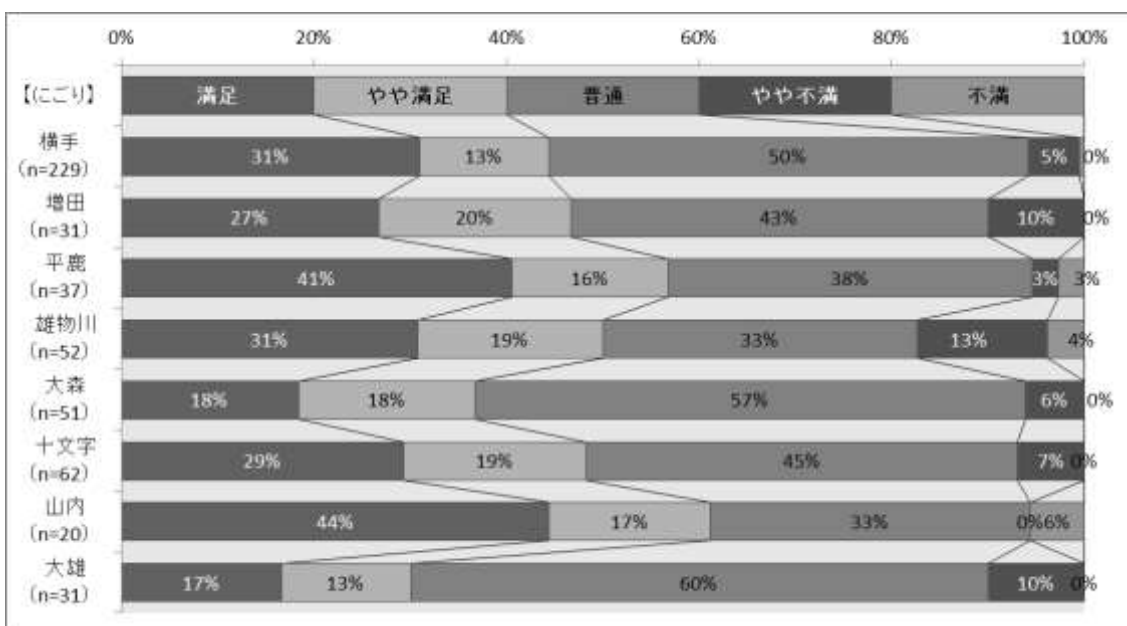
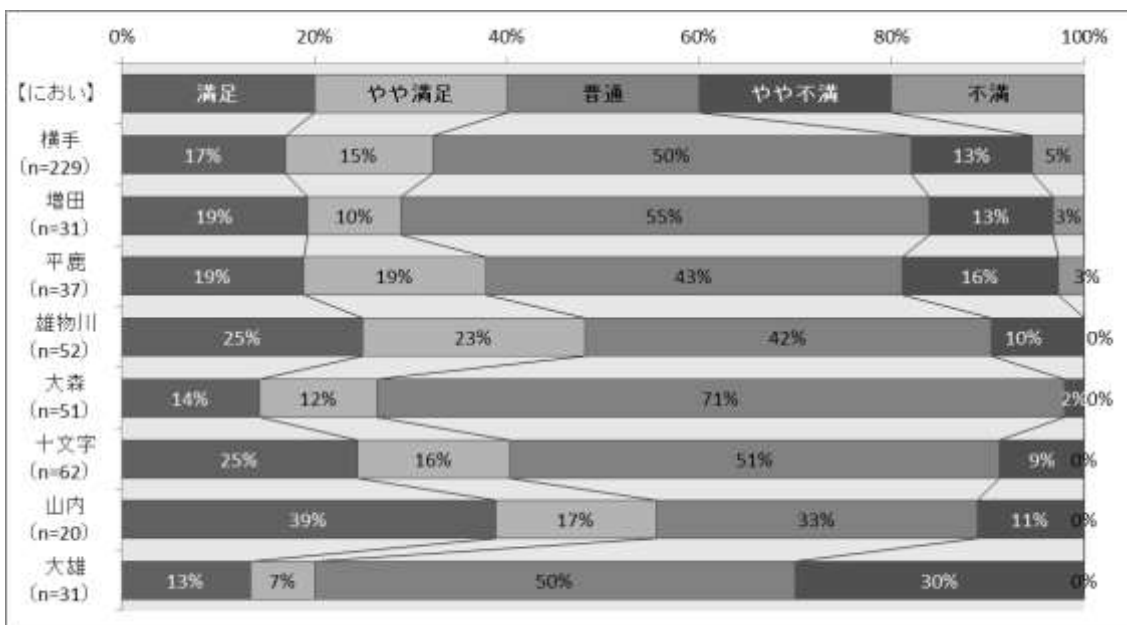
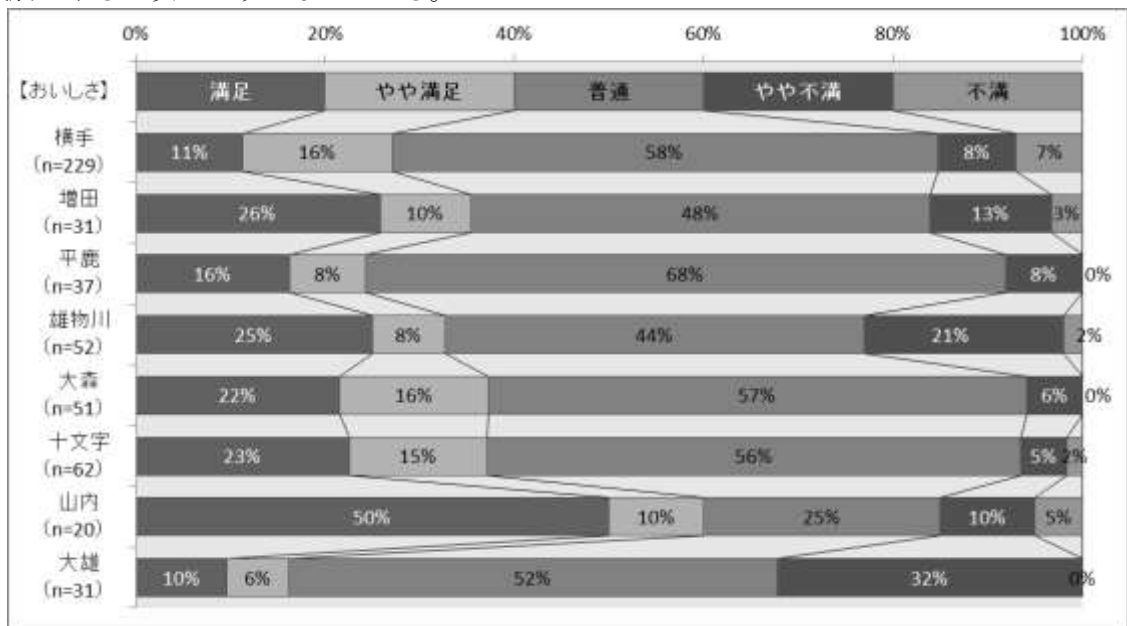
IV. 水道水の満足度

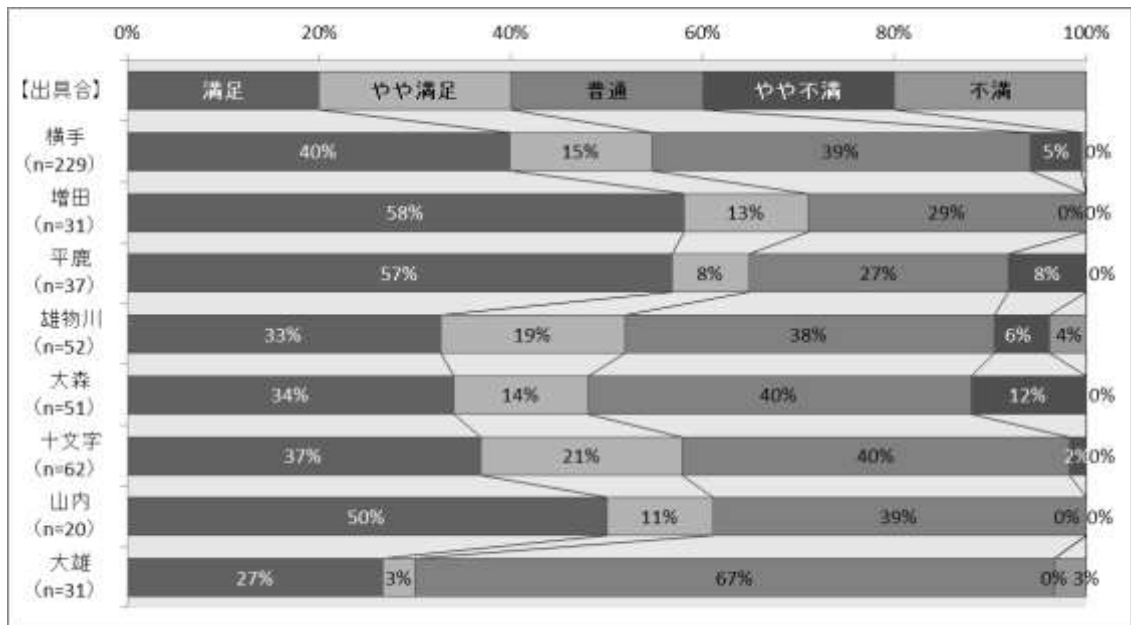
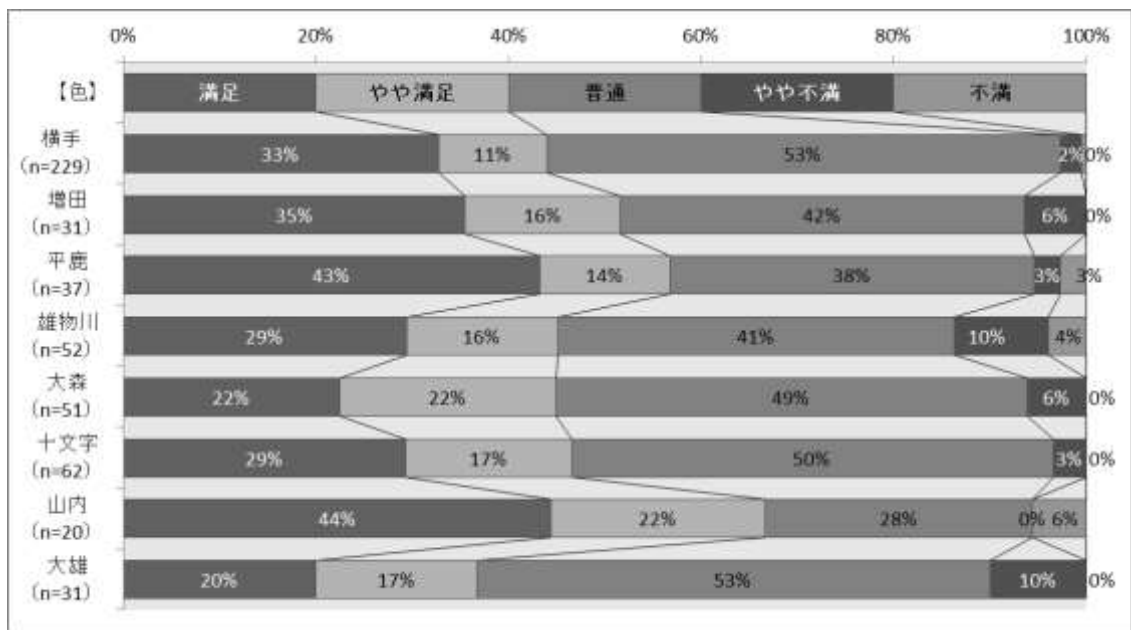
Q11 水道水について、どの程度、満足していますか？それぞれ1つずつ選んでください。



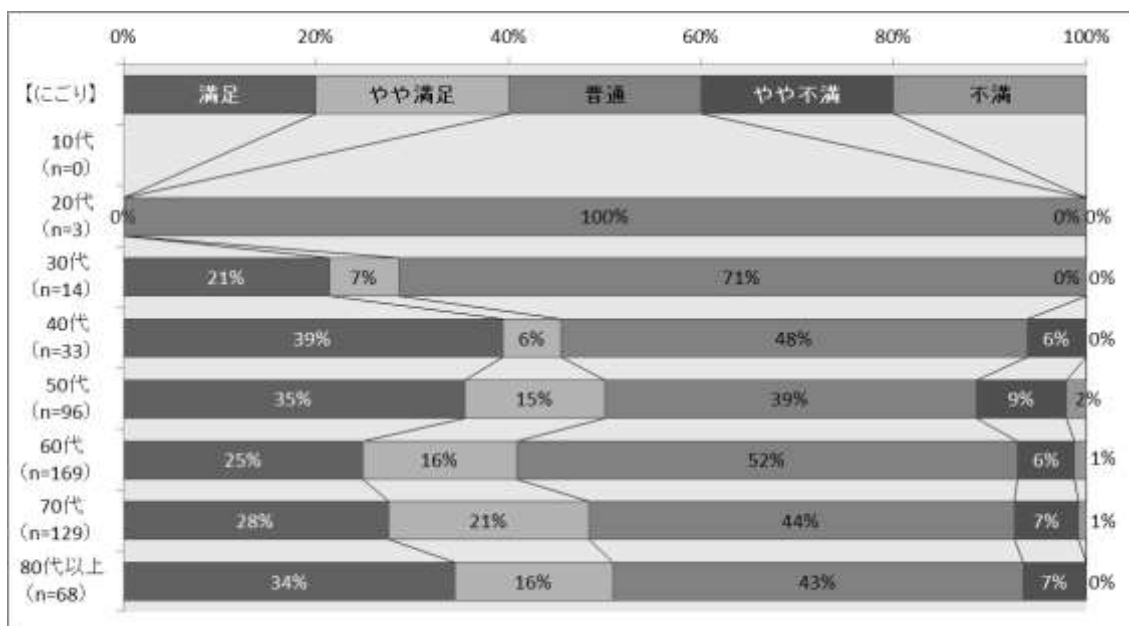
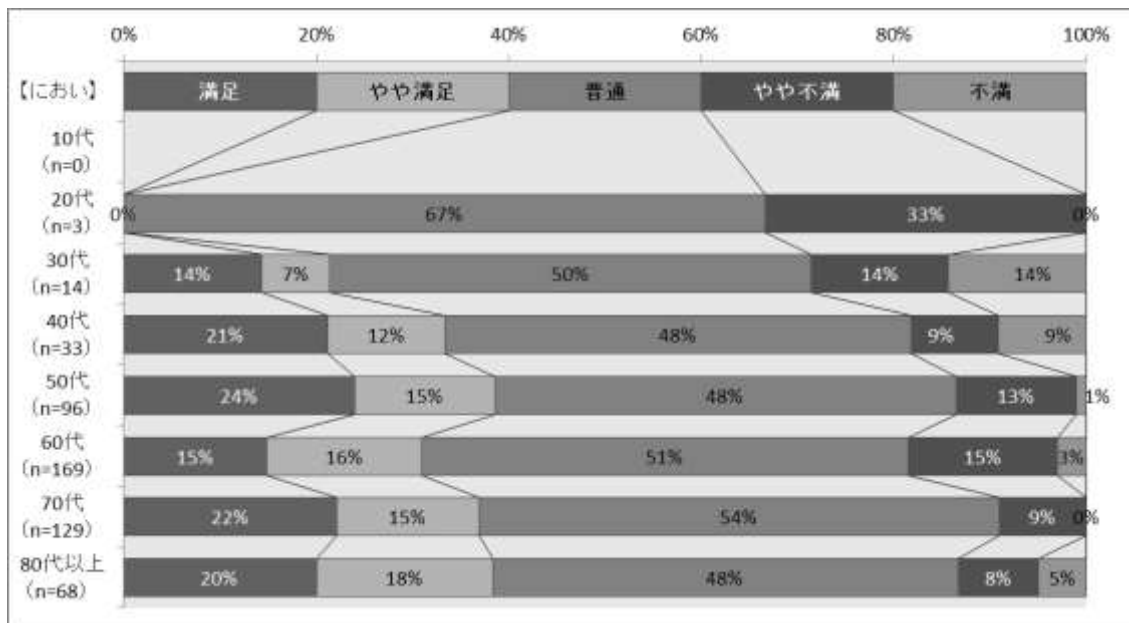
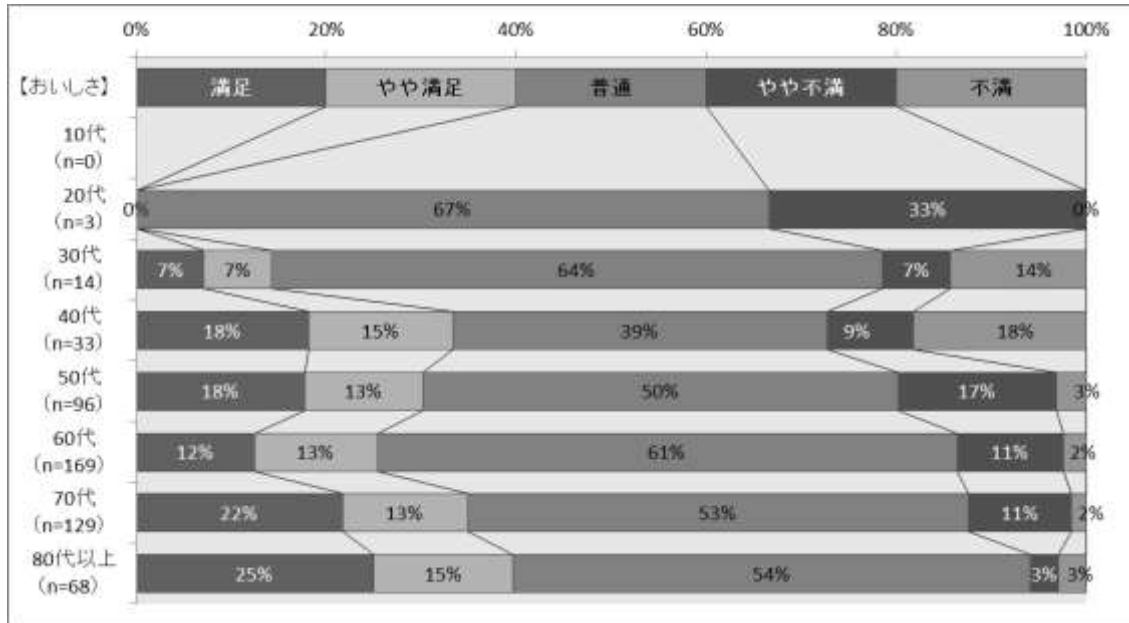
水道水については、全体的に「満足」「やや満足」が「不満」「やや不満」より回答比率が高く、中でも「にごり」「色」「出具合」では、「満足」「やや満足」が「不満」「やや不満」の回答比率よりもかなり高くなっている。

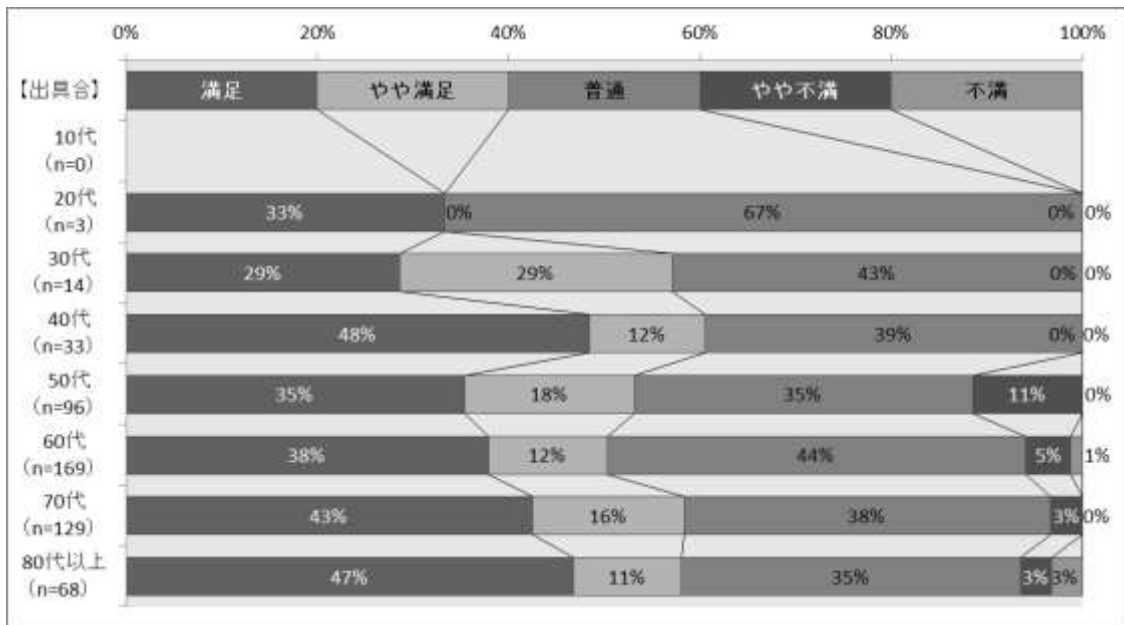
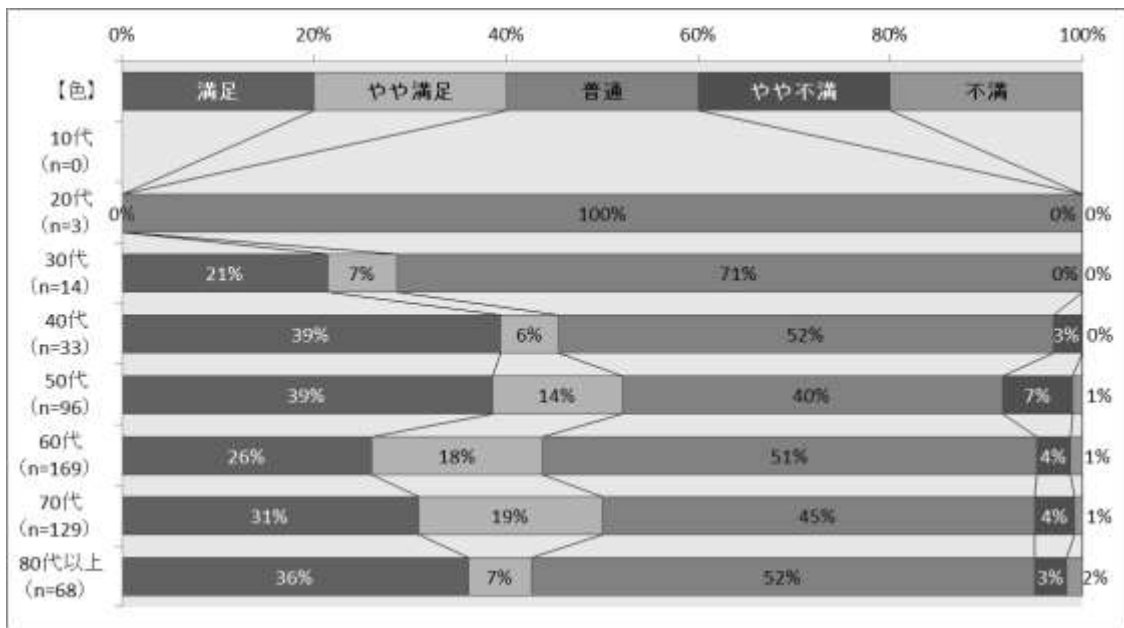
◇地域別にみると次のようになっている。





◇年代別にみると次のようになっている。

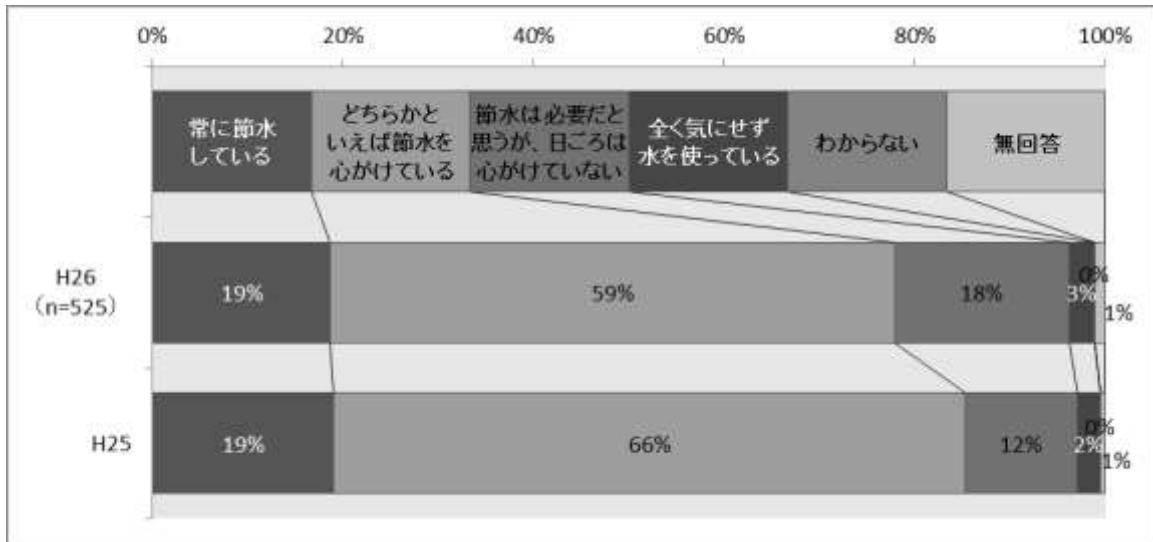




V. 節水

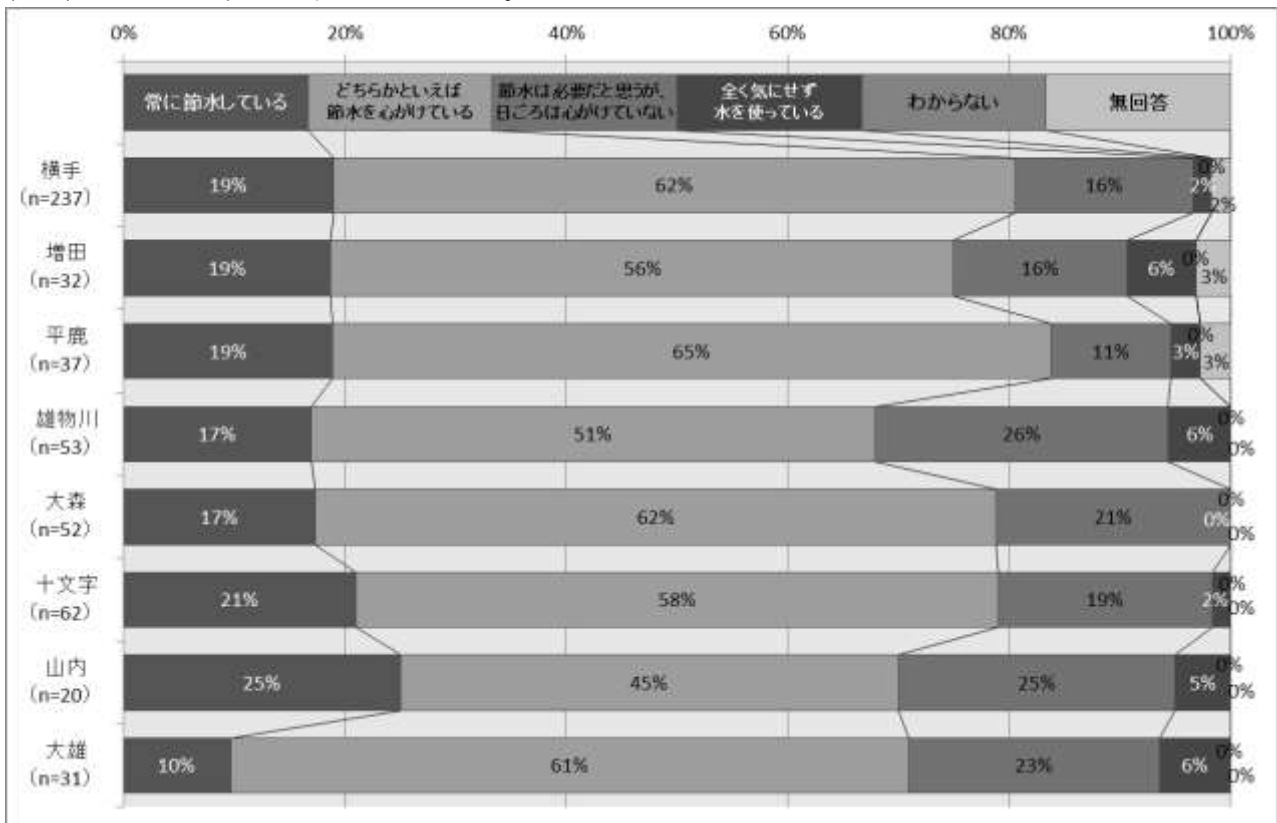
1. 節水への意識

Q12 あなたのご家庭では節水を心がけていますか？

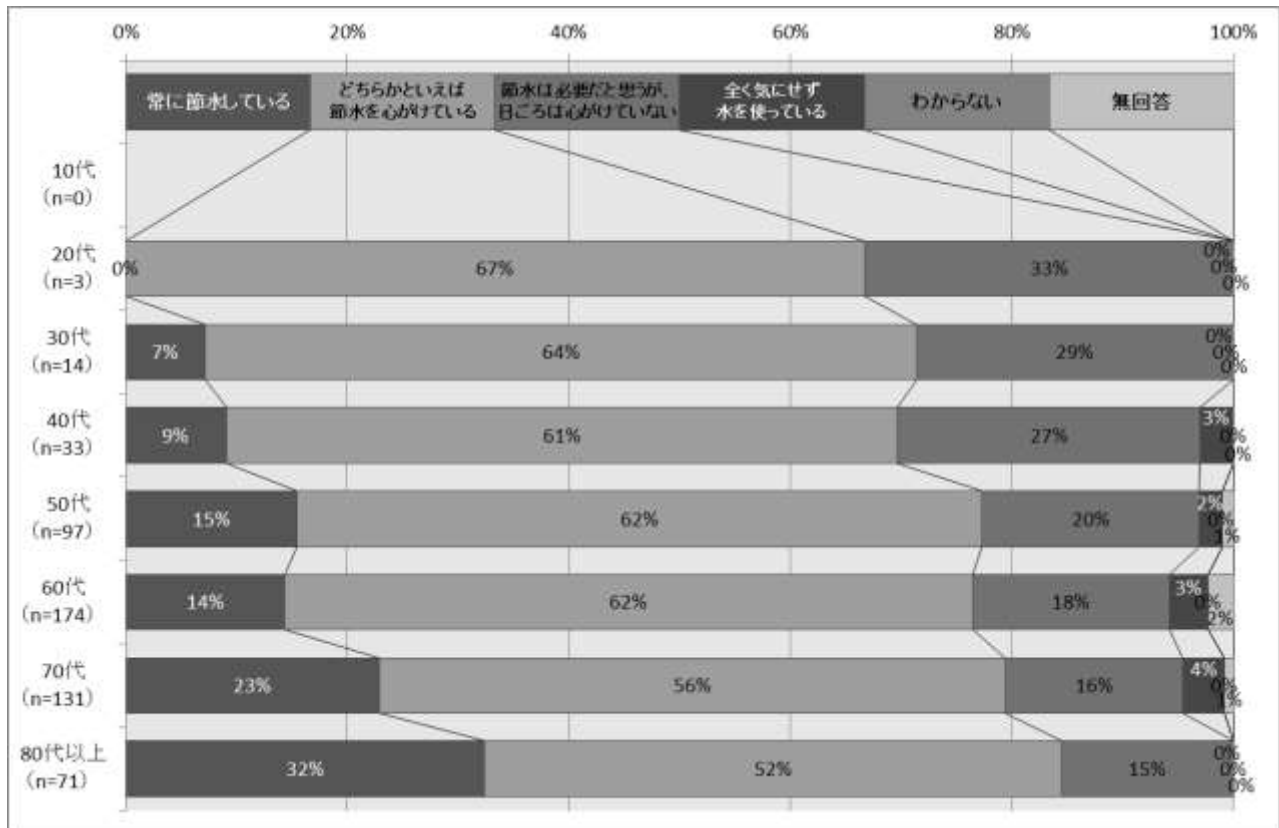


「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の割合が78%を占めている。

◇地域別にみると次のようになっている。

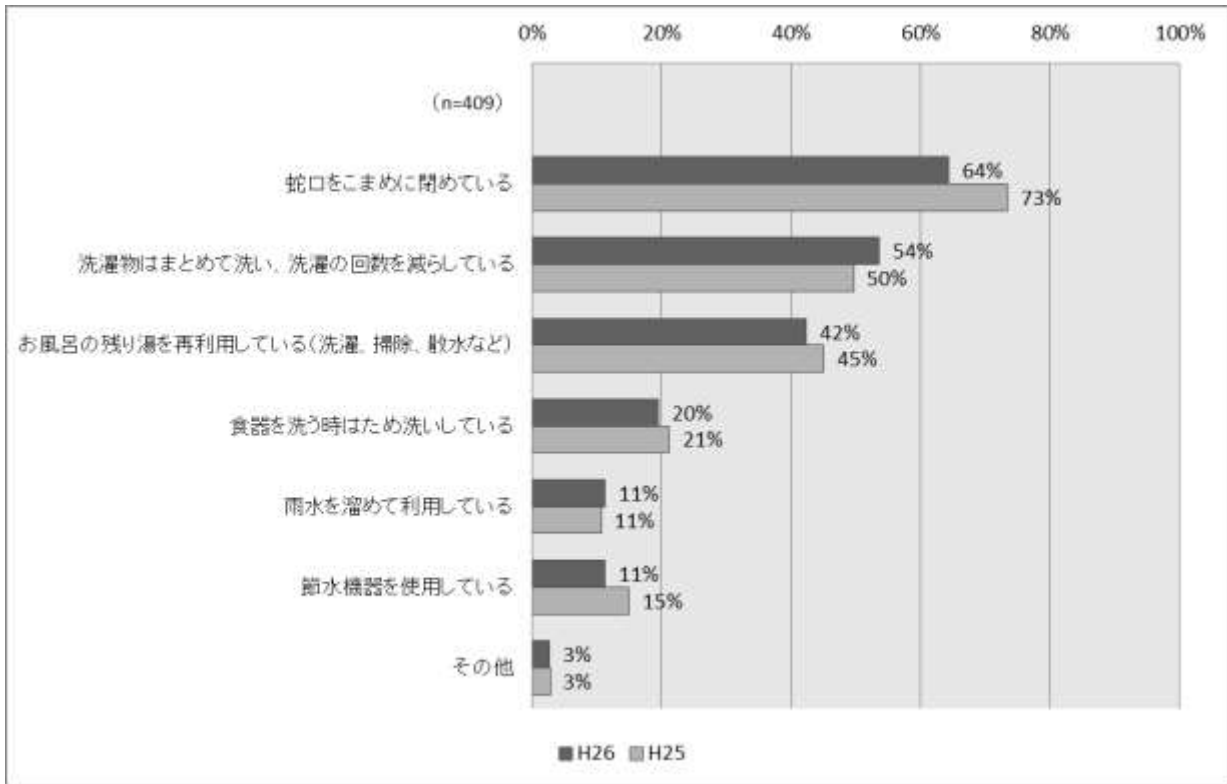


◇年代別にみると次のようになっている。



2. 節水の取り組み

Q13 前記 Q12 の質問で、「1. 常に節水している」「2. どちらかといえば節水を心がけている」を選んだ方へ伺います。あなたのご家庭では、どのようにして節水していますか。(複数回答)



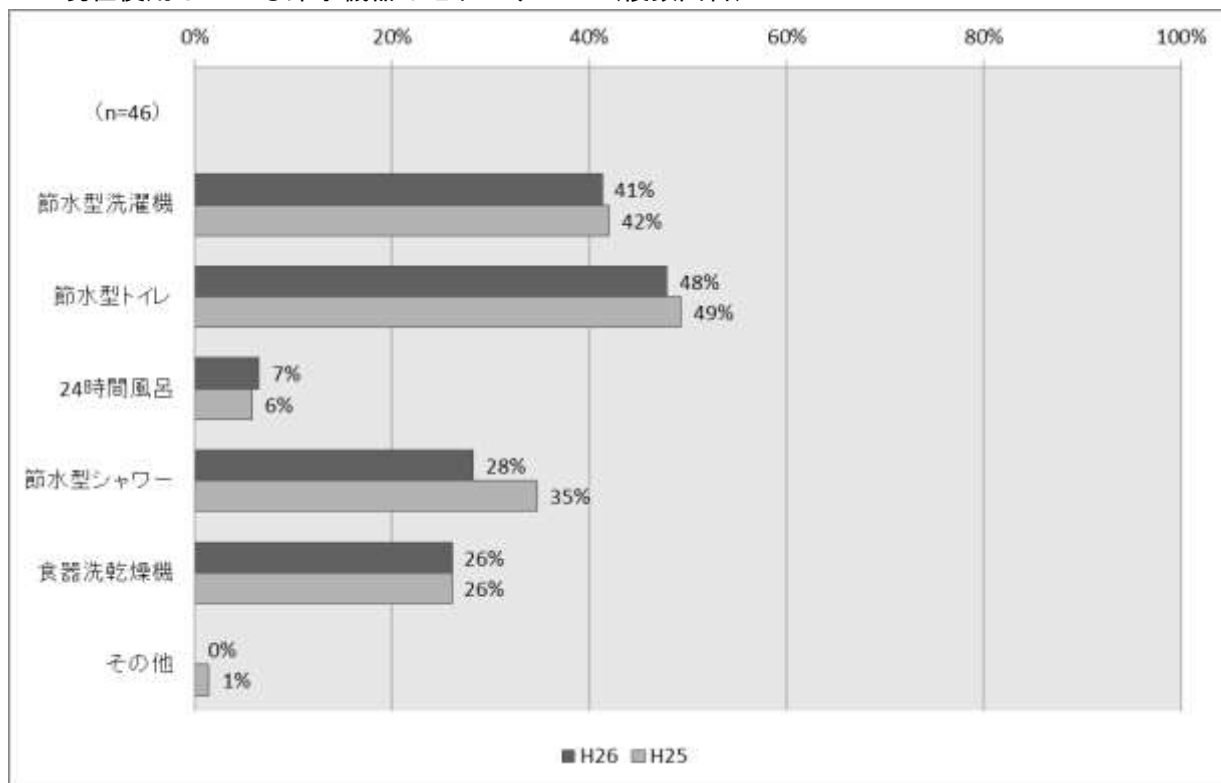
「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の節水方法については、「蛇口をこまめに閉めている」が64%と高い割合となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・洗濯機の最後のすすぎ水を捨てずに、風呂場の掃除に使用する。
- ・家庭菜園や花等の水やりは、近くの農業用水路から水を汲んで使用している。
- ・地下水、沢水を利用している。

3. 使用している節水機器

Q14 前記 Q13 の質問で、「6. 節水機器を使用している」を選んだ方へ伺います。
現在使用している節水機器はどれですか？（複数回答）

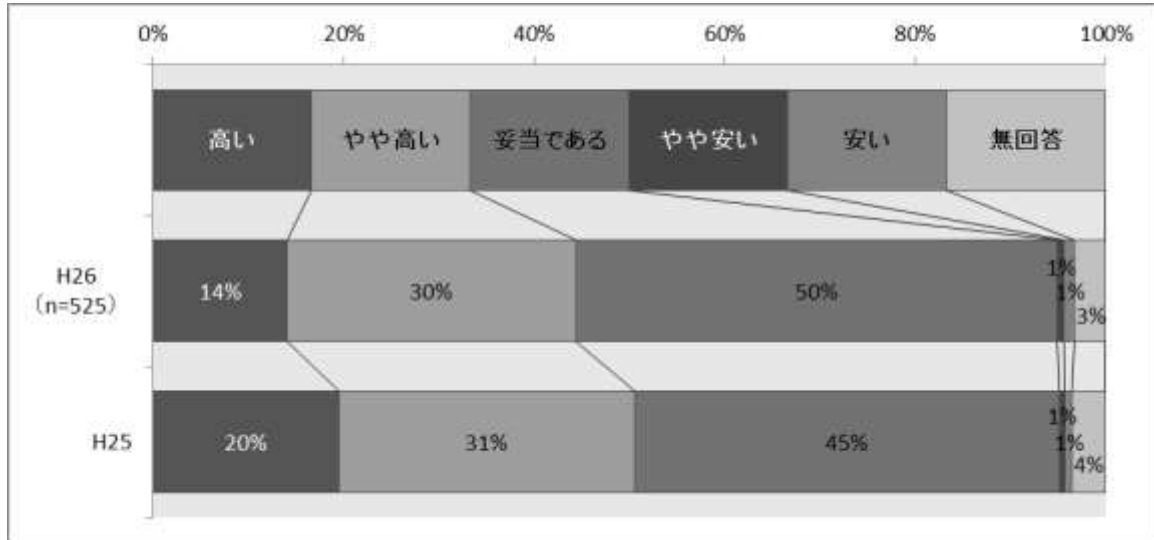


「節水機器を使用している」と回答した方がどのような機器を使用しているかについては、「節水型トイレ」が48%と最も多く、次いで「節水型洗濯機」(41%)となっている。

VI. 水道料金

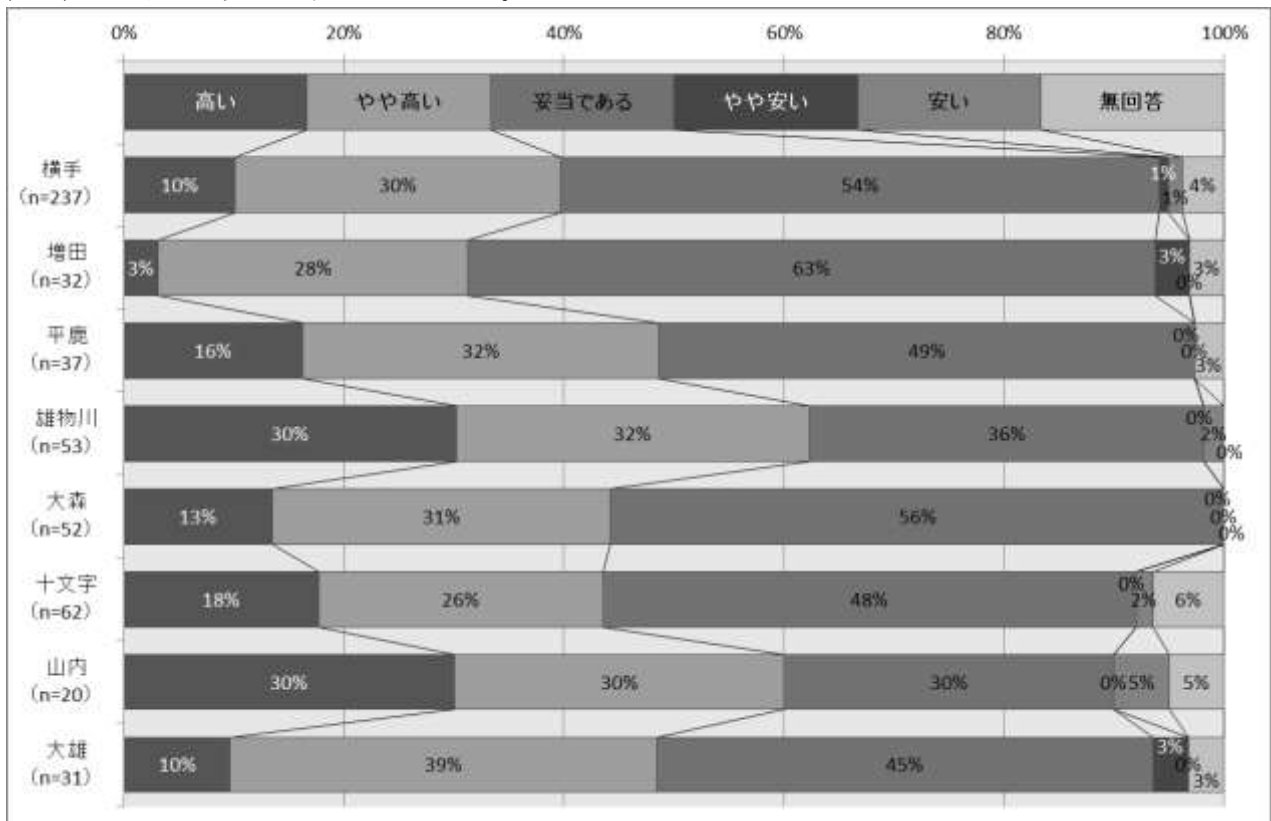
1. 水道料金の水準について

Q15 現在の水道料金についてどのようにお考えですか？

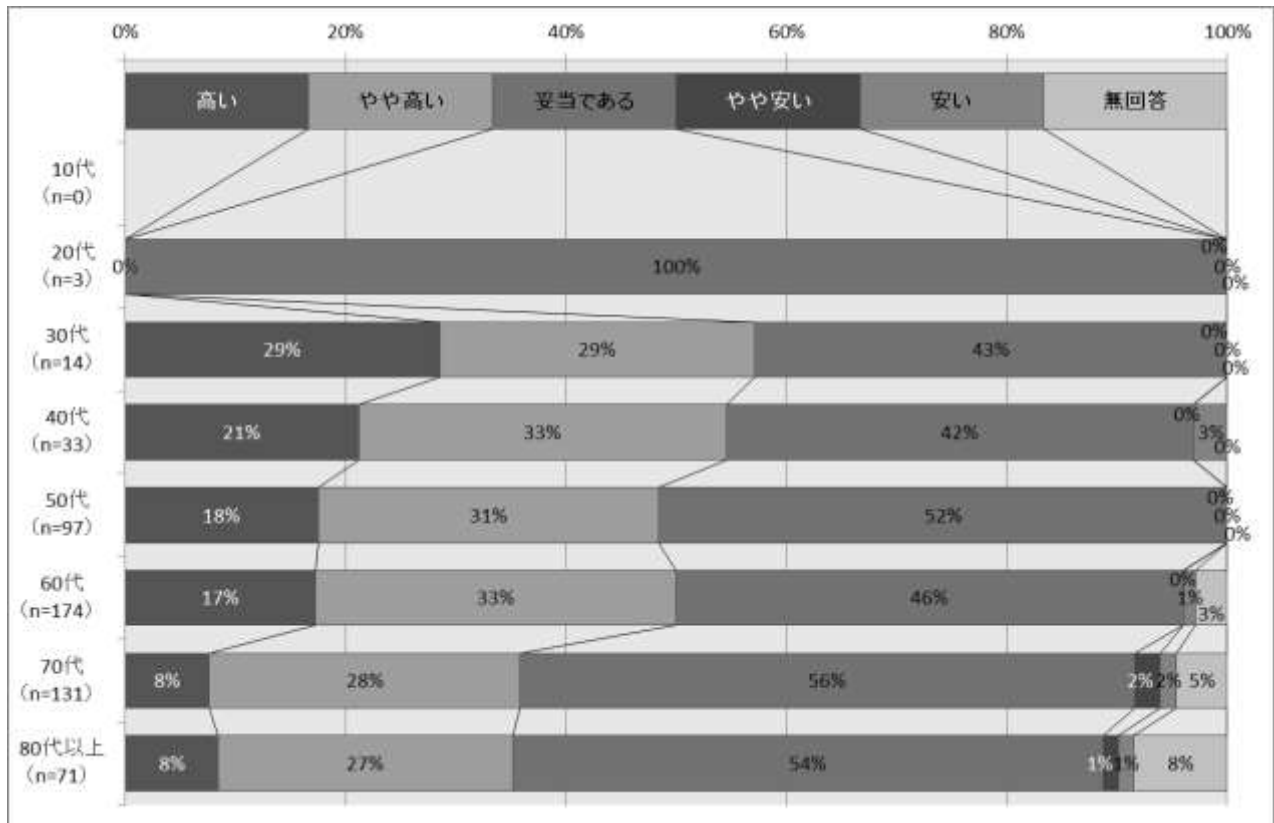


「高い」「やや高い」が44%を占めている。

◇地域別にみると次のようになっている。

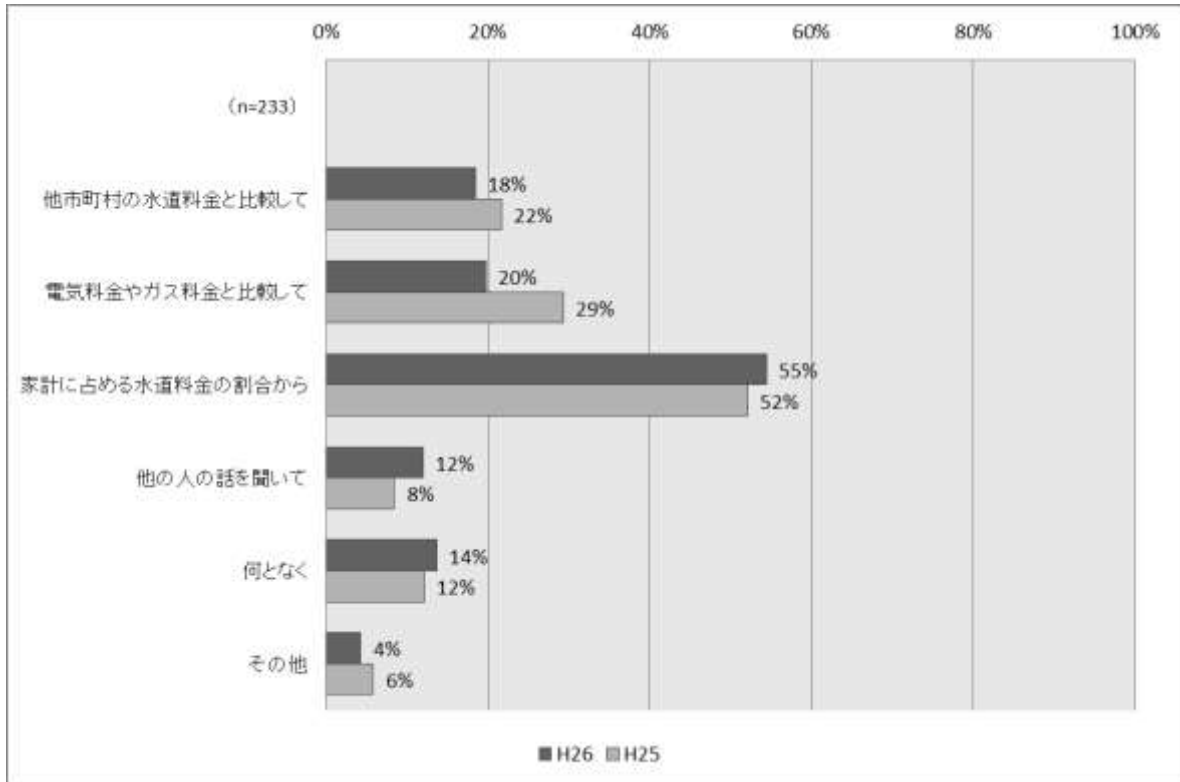


◇年代別に見ると次のようになっている。



2. 水道料金を「高い」と考える理由

Q16 前記 Q15 の質問で、「1. 高い」「2. やや高い」を選んだ方へ伺います。
高いと考える理由を選んでください。(複数回答)

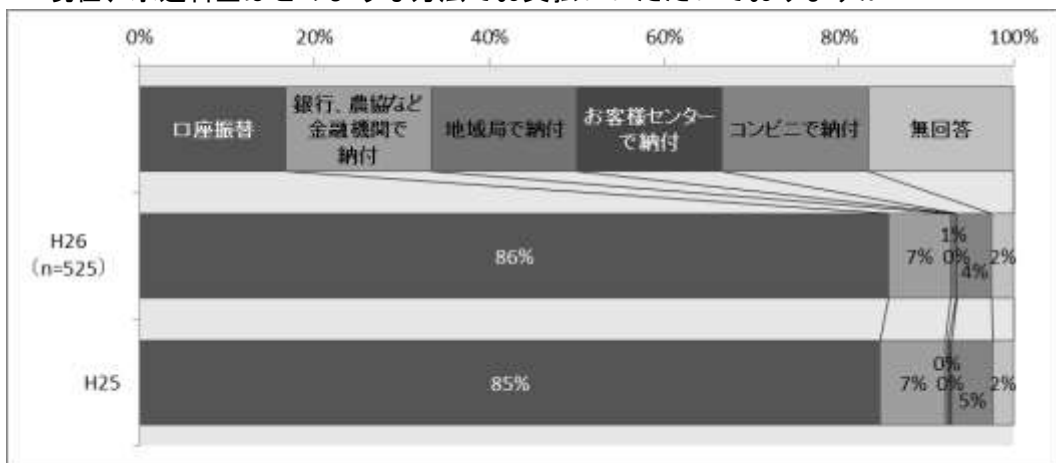


「家計に占める水道料金の割合から」の割合が55%と高くなっている。

- ◆「その他」の主なものは次のとおり。
- ・下水道使用料とリンクしているので高く感じる。
- ・自分の収入に対する割合。
- ・秋田県内25市町村の水道料金を把握して、情報提供すべき。

3. 支払方法について

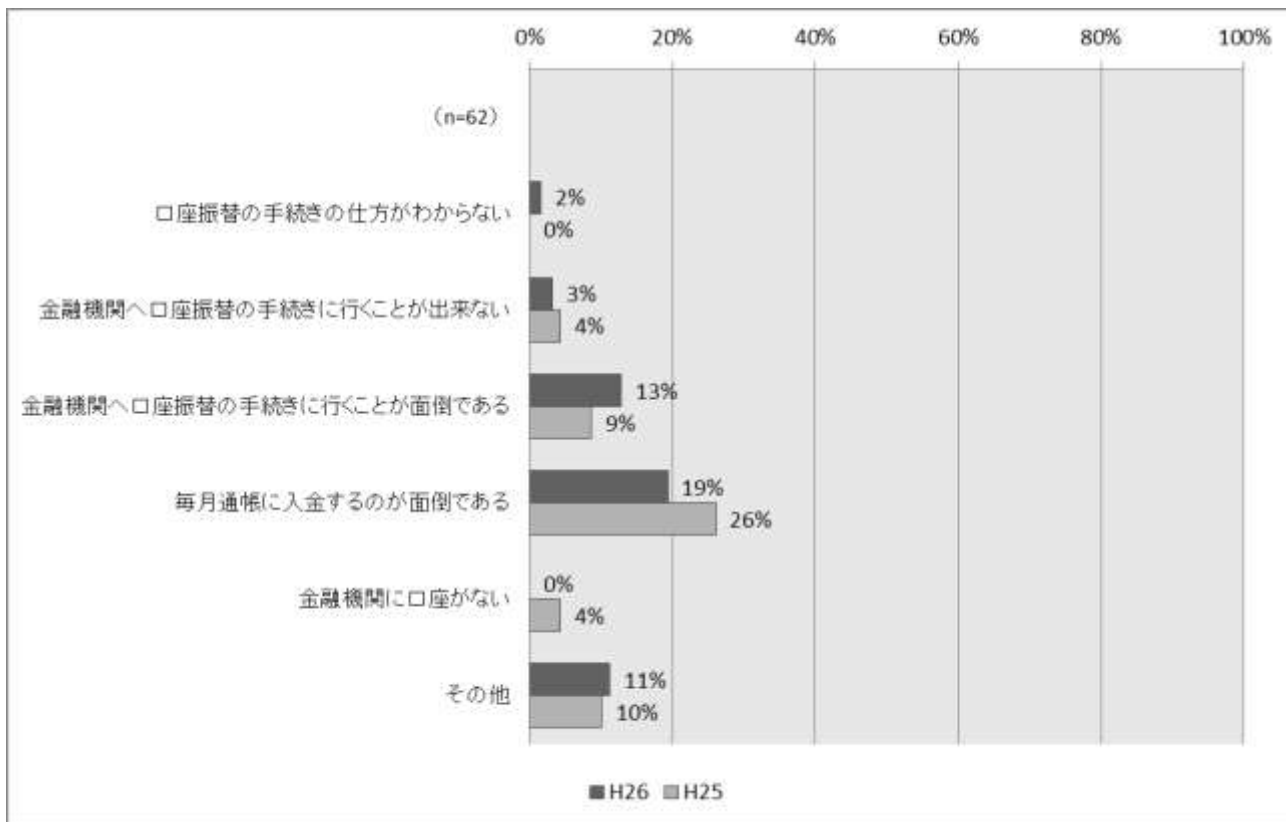
Q17 現在、水道料金はどのような方法でお支払いいただいておりますか？



「口座振替」の割合が86%となっている。

4. 口座振替を行わない理由

Q18 前記 Q17 の質問で「1. 口座振替」以外を選んだ方へ伺います。口座振替を行わない理由を選んでください。(複数回答)



「毎月通帳に入金するのが面倒である」が19%と最も高くなっている。

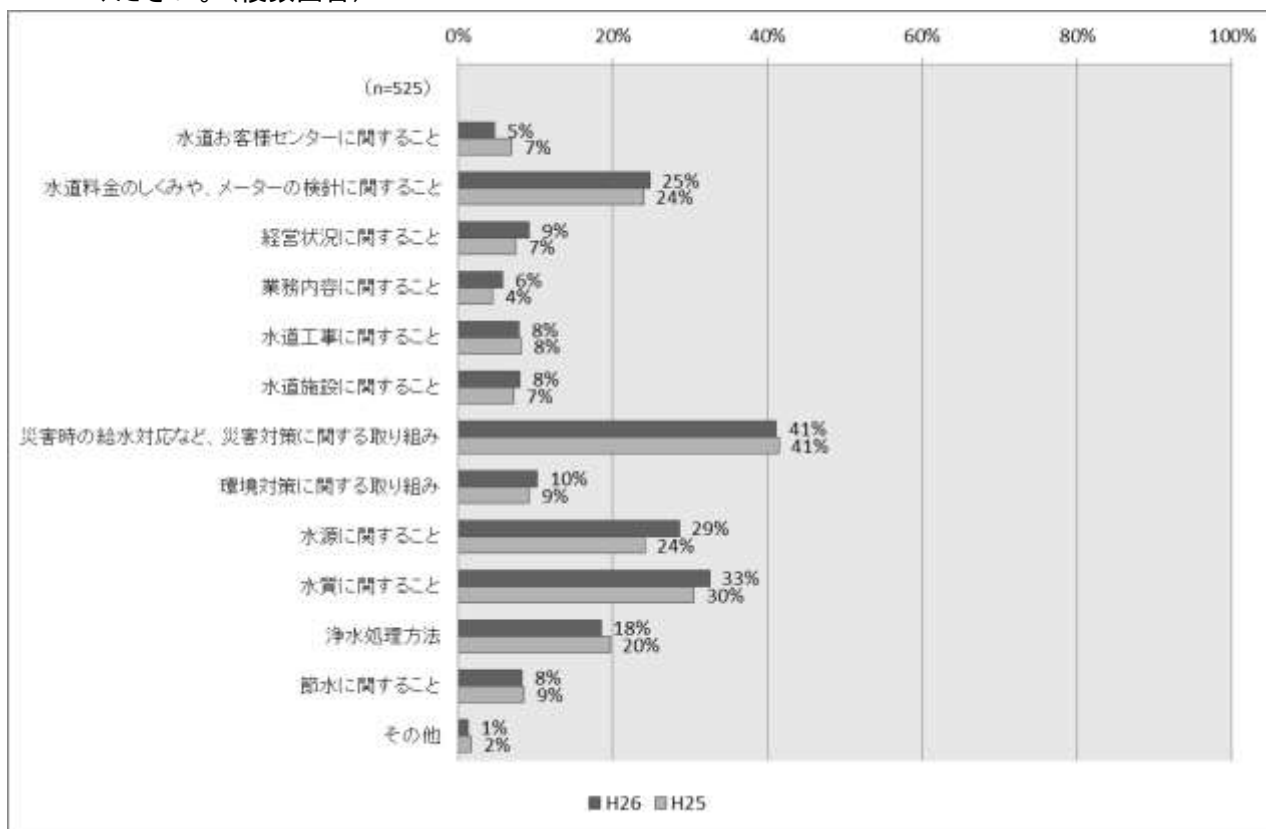
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・金額の把握のため。
- ・手数料がかからないため。
- ・転勤が多いため。

VII. 広報公聴

1. もっと知りたい情報

Q19 水道事業について、もっとよく知りたいと思うことを次の項目の中から選んでください。(複数回答)



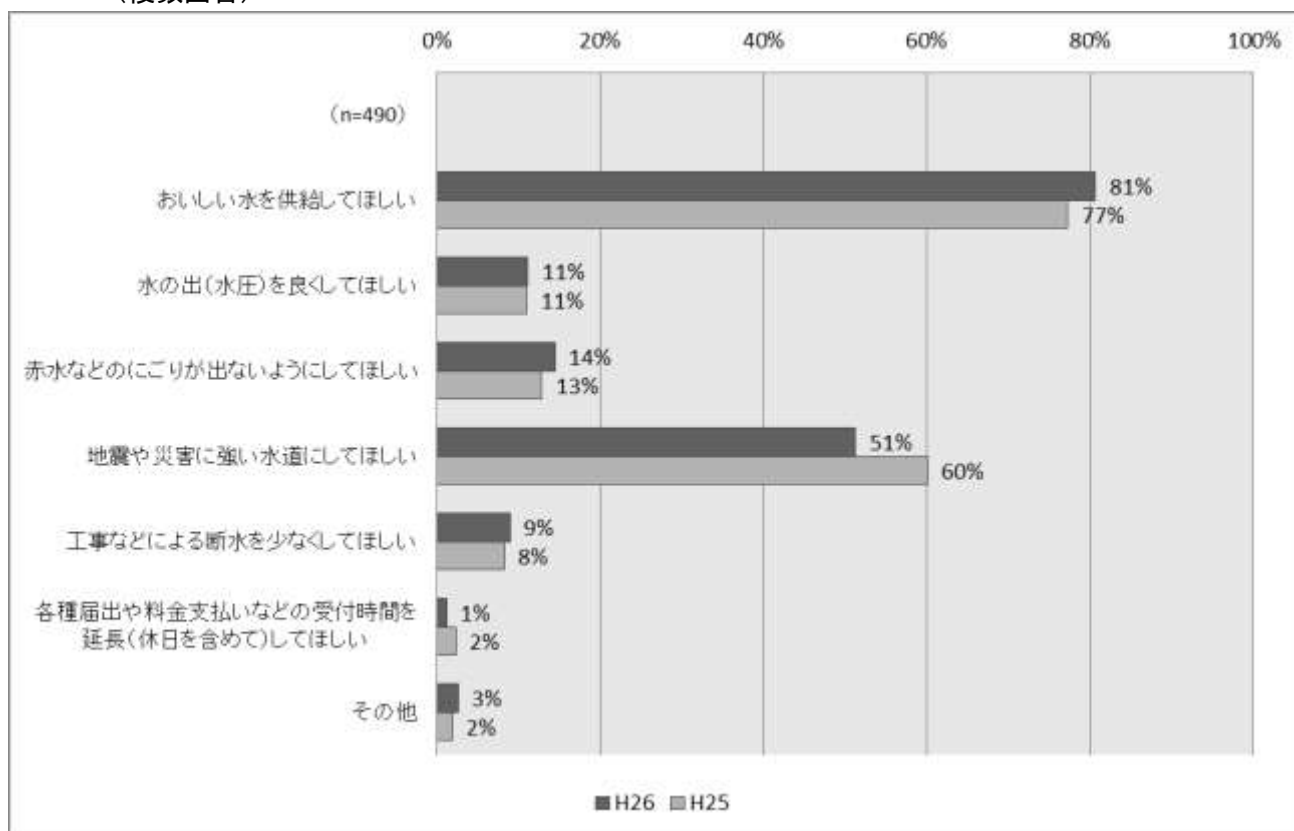
「災害対策に関する取り組み」(41%)、「水質に関すること」(33%)、「水源に関すること」(29%)の順で関心が高くなっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・もっと知りたいと思ったことがない。水道というものを信用している。
- ・今のままで充分。

2. これから期待すること

Q20 水道事業では、これからも皆様に安心して水道を使っていただけるように努めてまいります。今後さらに水道事業に期待することを次の中から選んでください。
(複数回答)



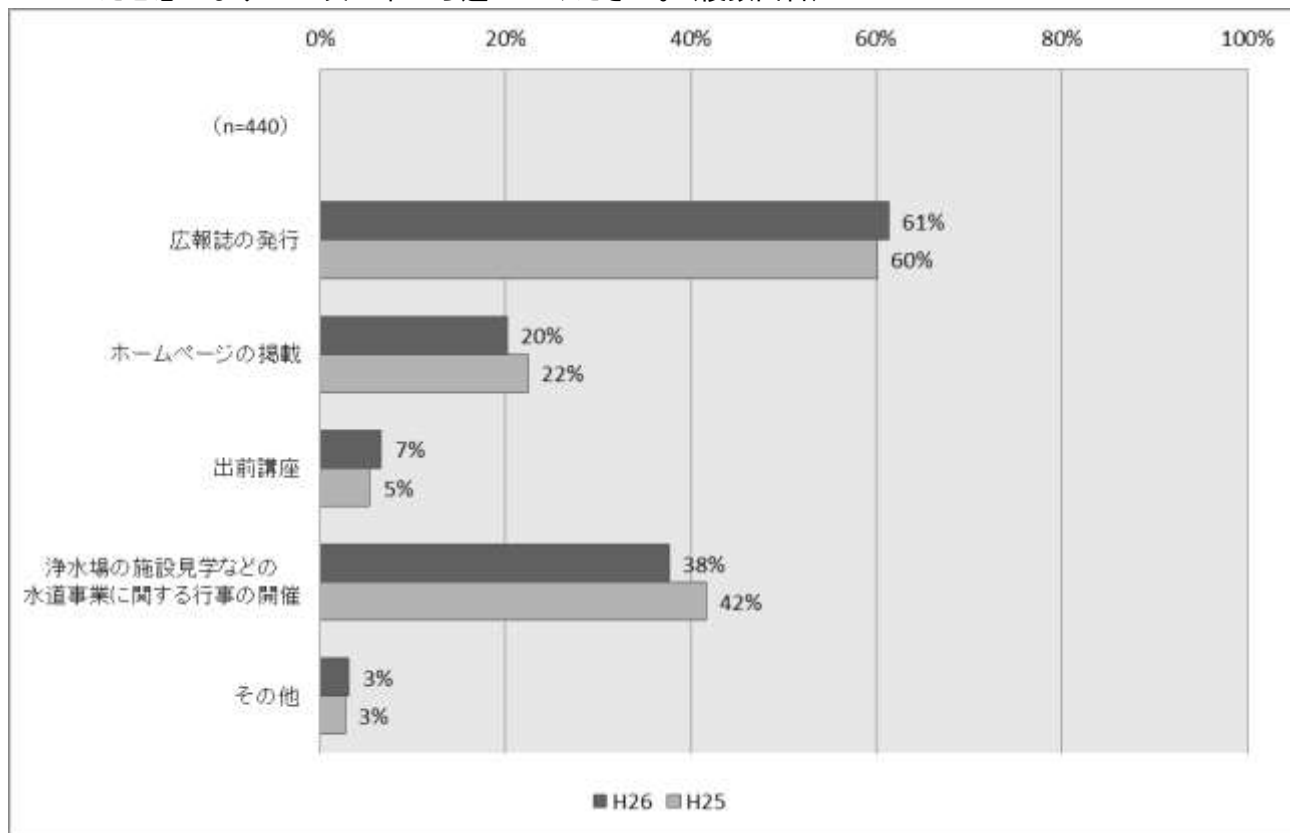
「おいしい水を供給してほしい」(81%)、「地震や災害に強い水道にしてほしい」(51%)が高い割合となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・安心安全な水の供給をしてほしい。
- ・料金を下げてほしい。

3. 必要とする活動

Q21 水道事業では、皆様に水道事業をご理解いただくために、どのような活動が必要だと思いますか？次の中から選んでください。（複数回答）



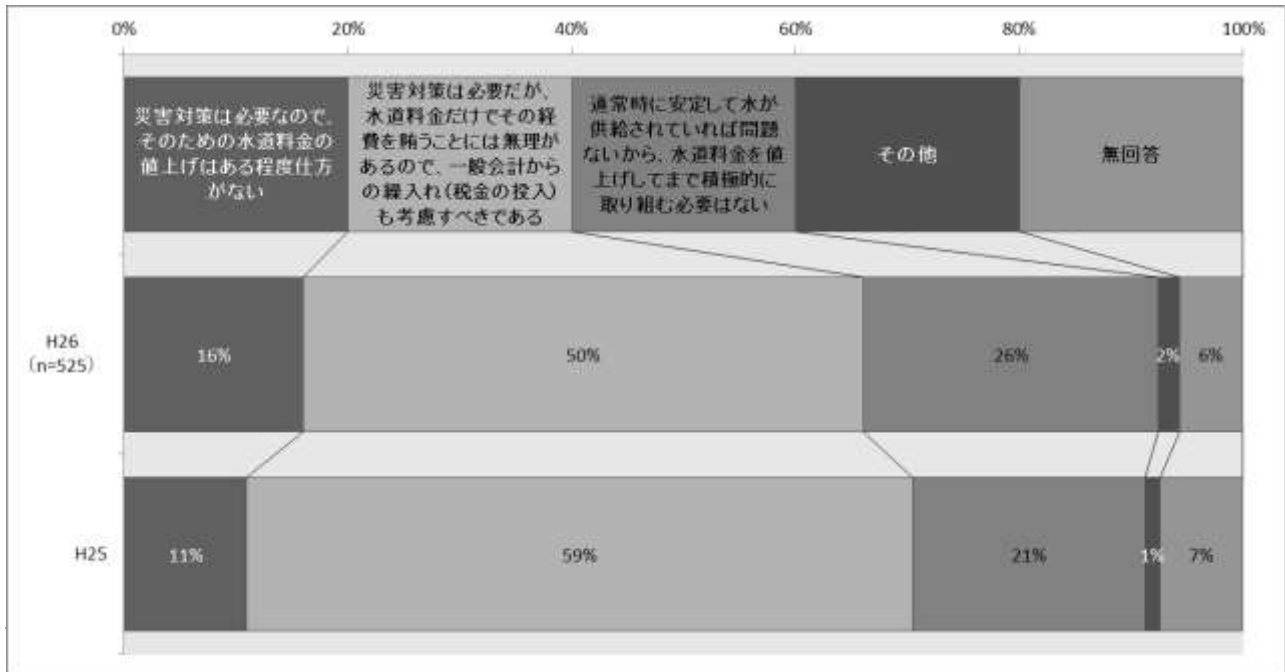
「発行の発行」（61%）、「水道事業に関する行事の開催」（38%）が高い割合となっている。

◆ 「その他」の主なものは次のとおり。

- ・安全安心を数値でお知らせしてもらいたい。全国との比較等わかるようにしてほしい。
- ・携帯電話への情報発信。
- ・子供たちへの水道事業（見学）開催。

VIII. 災害対策

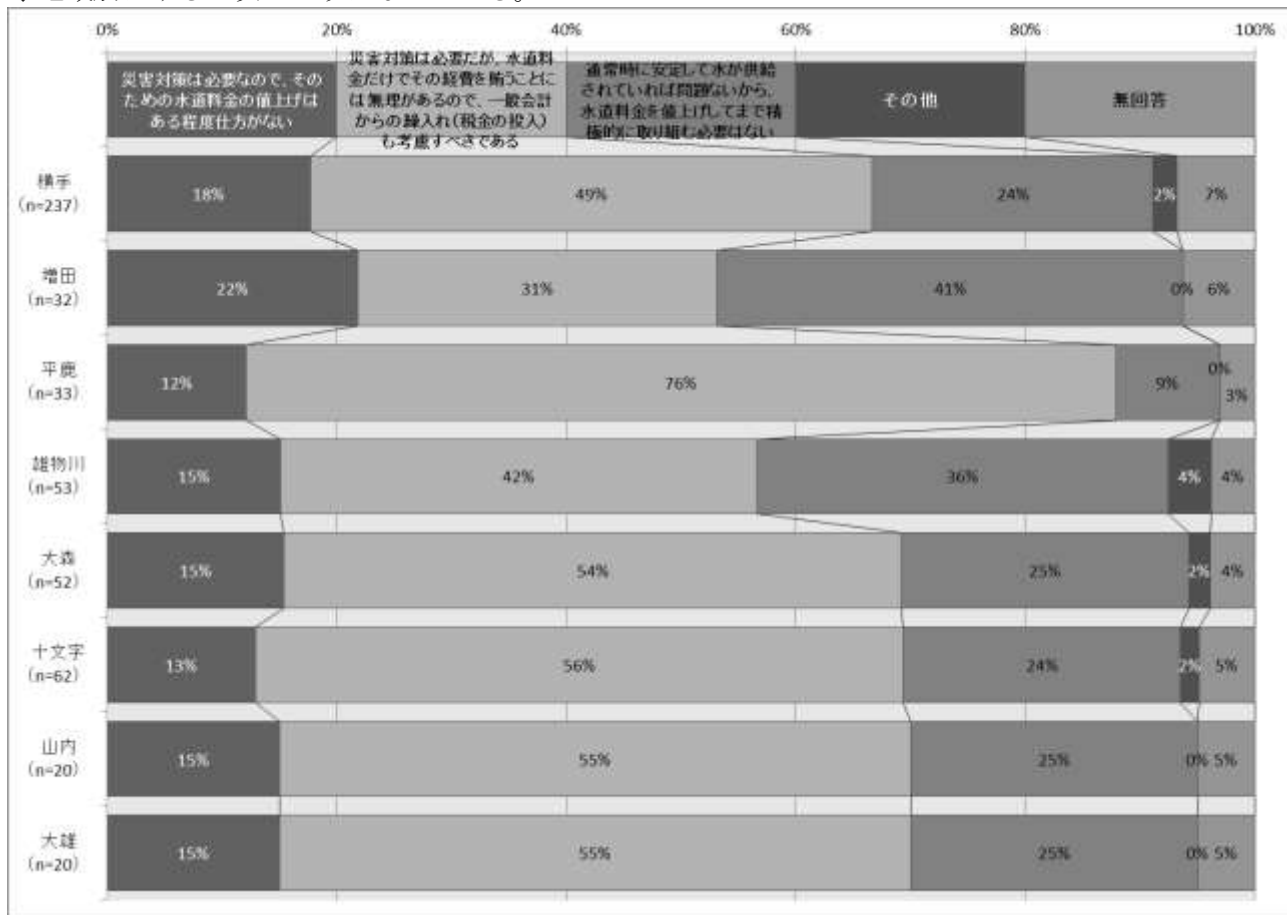
Q22 水道事業では地震などの災害に備えて、水道管の耐震化などを進めています。水道事業は、企業会計として主に水道料金で運営されています。あなたは、水道事業の「災害対策」と「水道料金」の関係について、どのように思われますか？



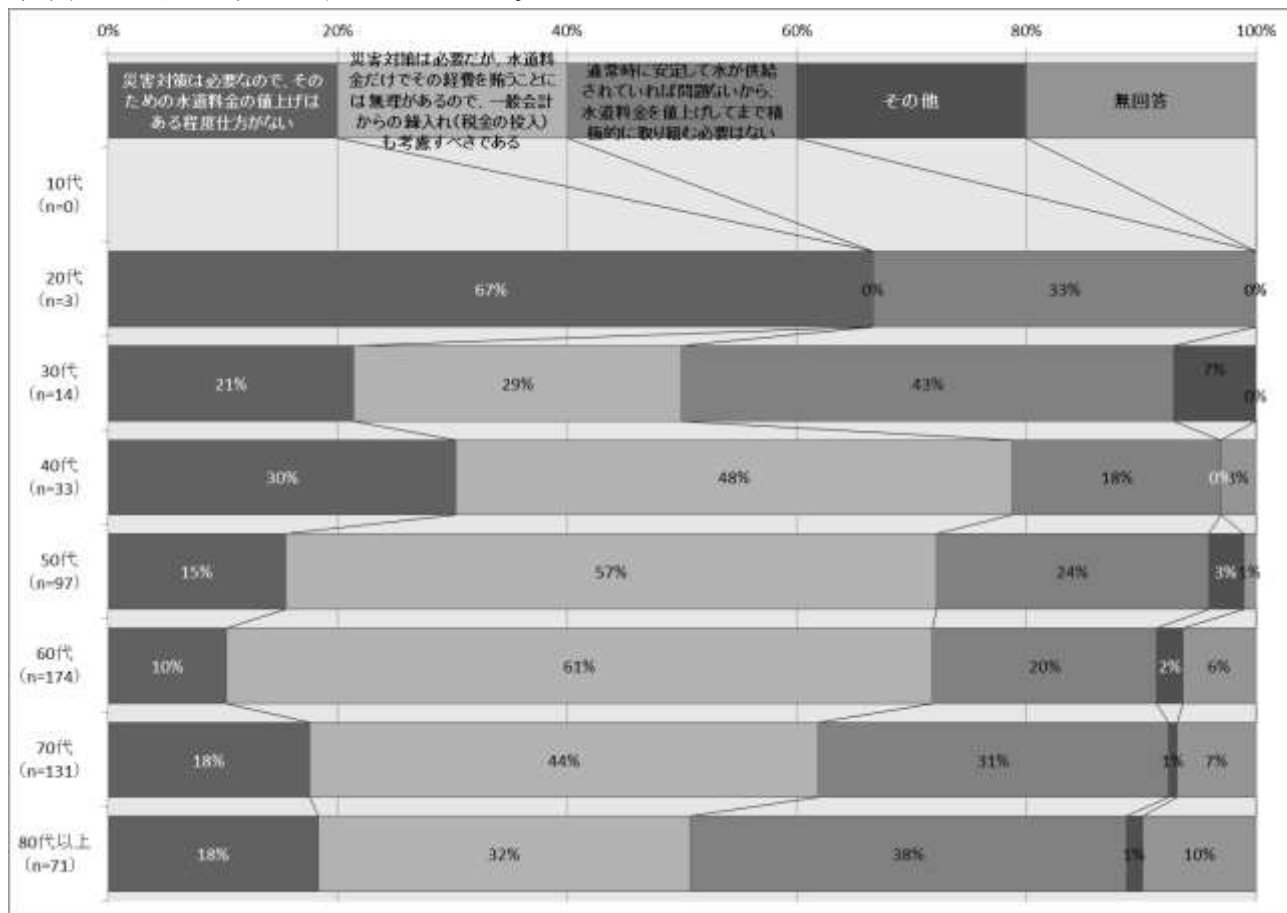
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・現在の状況はどういうレベルなのか。水道料金の歳入歳出の明細を公表する。
- ・水道管の耐震工事は必要である。値上げは仕方ないが、工事完了したならば元の料金に戻す。
- ・コストと効果（効率）を考え決めるべき。給水車などの活用で、災害対策工事は減らせると考える。

◇地域別にみると次のようになっている。



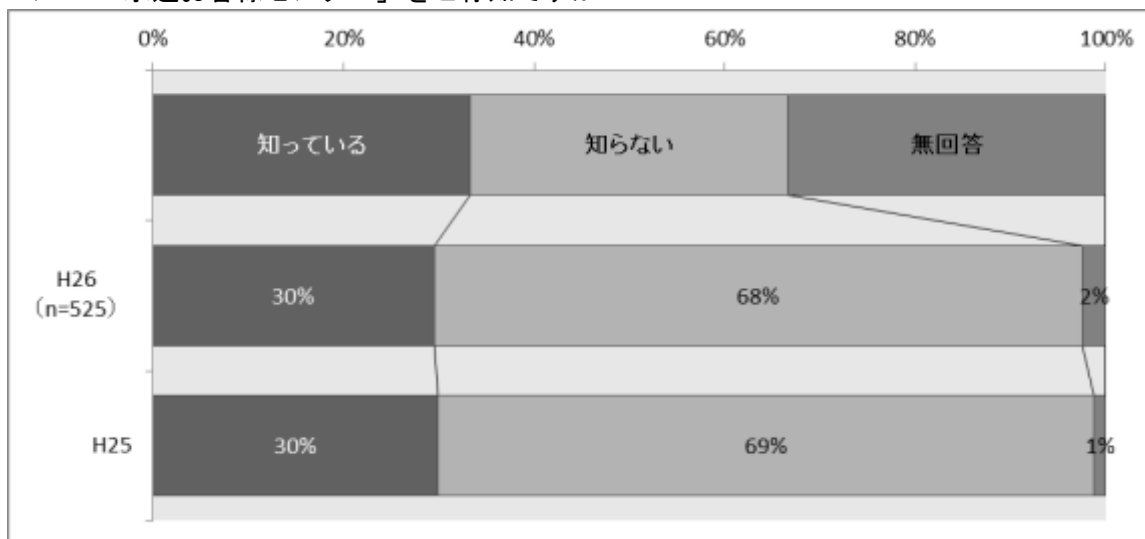
◇年代別にみると次のようになっている。



Ⅸ. 水道お客様センター

1. 水道お客様センターの認知度

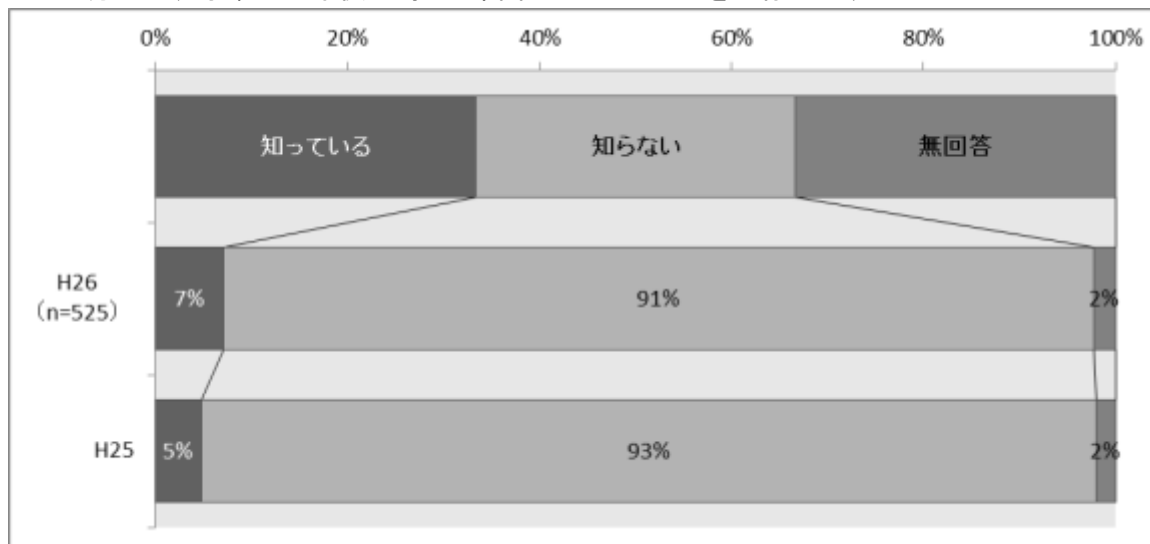
Q23 「水道お客様センター」をご存知ですか？



「知らない」の回答割合が68%と半数以上を占めている。

2. 営業時間の認知度

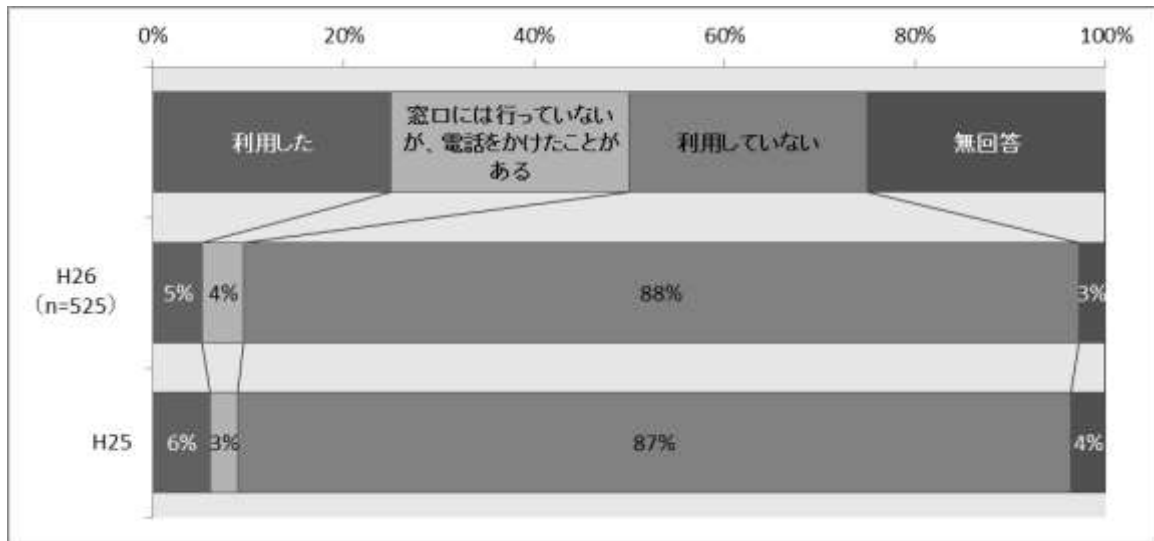
Q24 「水道お客様センター」が、土曜日と日曜日の午前8時30分から午後1時30分まで、水曜日は午後8時まで営業していることをご存知ですか？



「知らない」の回答割合が91%と高くなっている。

3. 利用経験

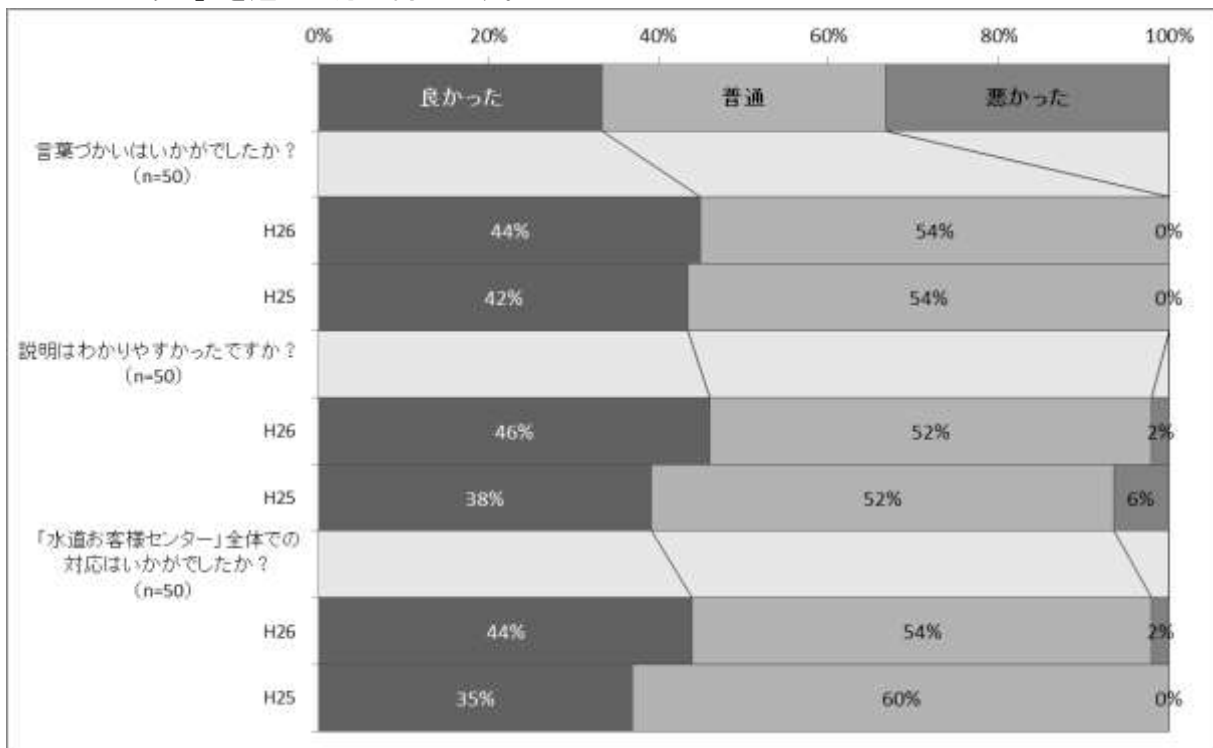
Q25 「水道お客様センター」を利用したことがありますか？



「利用していない」の回答割合が88%と高くなっている。

4. 満足度

Q26 前記 Q25 の質問で「水道お客様センター」を「1. 利用した」「2. 電話をかけたことがある」を選んだ方へ伺います。



「良かった」の回答割合が「悪かった」を大きく上回っている。

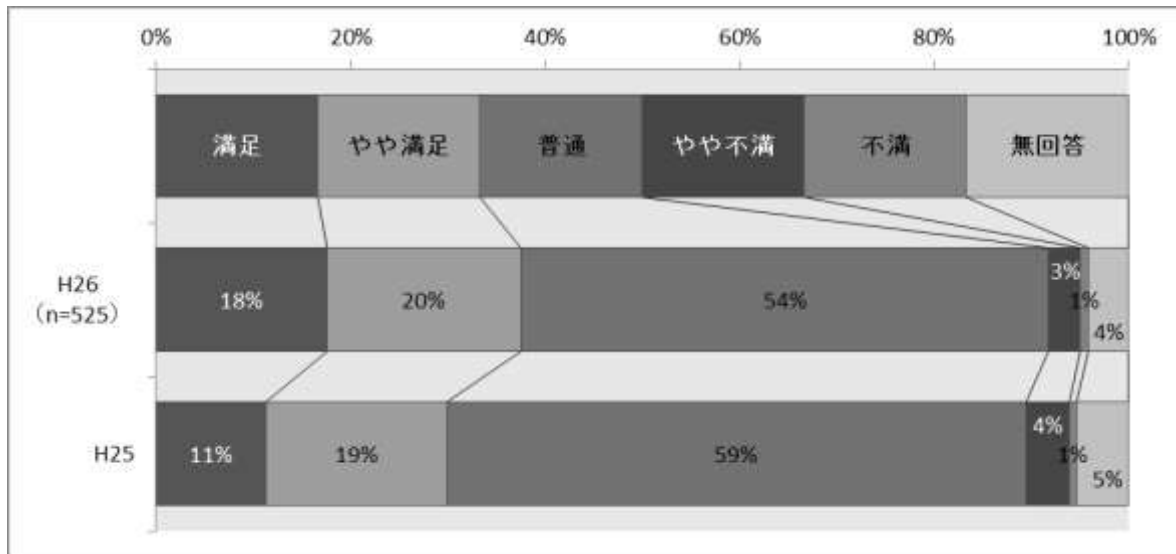
5. お客様センターに対する意見・要望

Q27 水道お客様センターに対するご意見・ご要望をお書きください。

- ・市民の苦情承りが仕事なので、解決策等が返ってこない。
- ・答え方がマニュアル化されていて、誠意が感じられない。
- ・お客様センターと工務部との関係がもっと必要だと思う。
- ・お客様センターに休日の窓口業務時間があるのが良い。
- ・何をやっているのか、何が出来るのかを知りたい。
- ・お客様センターを知らない方が多いと思いますので、もっと一般の方でもわかる様をお願いします。
- ・質問にすぐ対応してくれたので良かったです。
- ・水を使えないのが一番不便です。どんな些細な事にも対応してほしい。
- ・毎月検針においでになる女子職員の方、かなり前から同じ方ですが、何時も丁寧で、態度が変わらず感心致しております。
- ・民間に委託して水道職員の削減になったのか。
- ・漏水等に関することでもっと積極的に指導を。

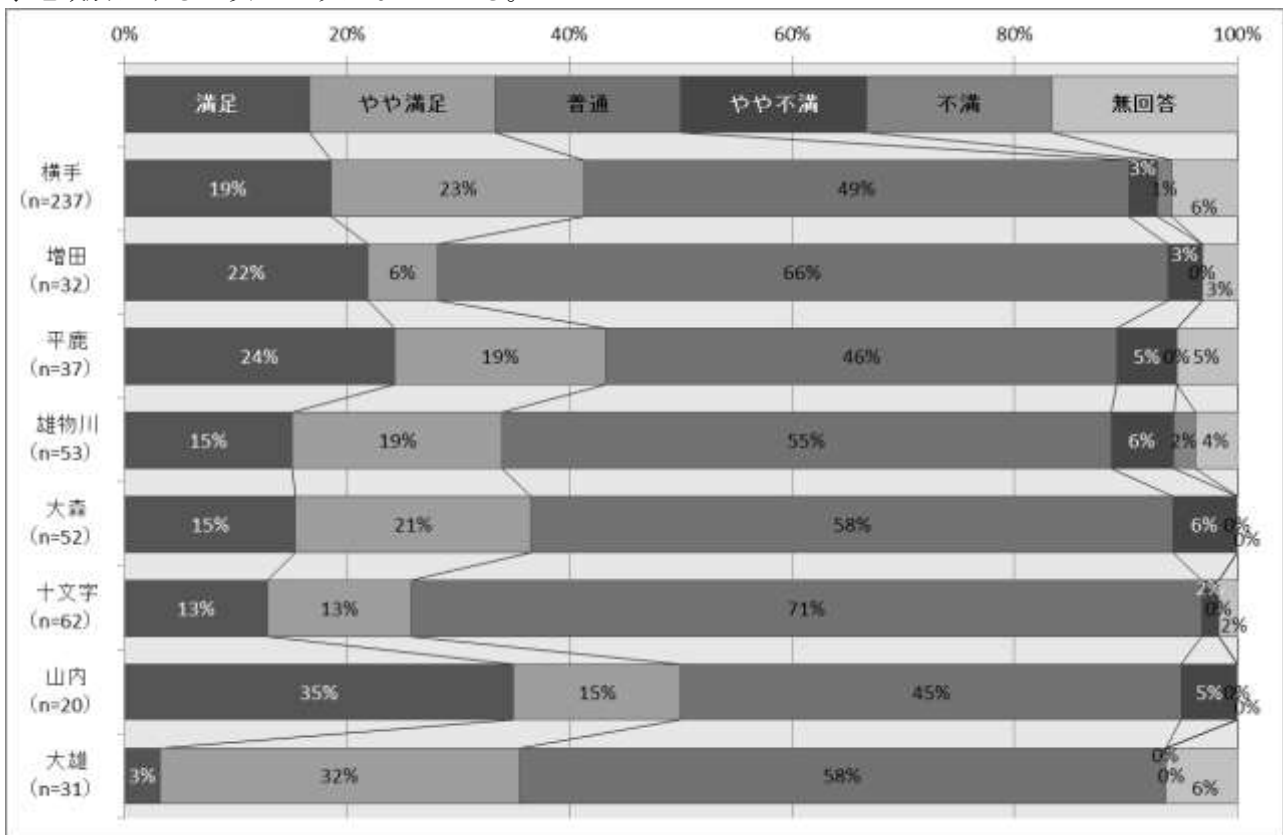
X. 水道事業の全体評価

Q28 水道事業全体について、どの程度満足していますか？

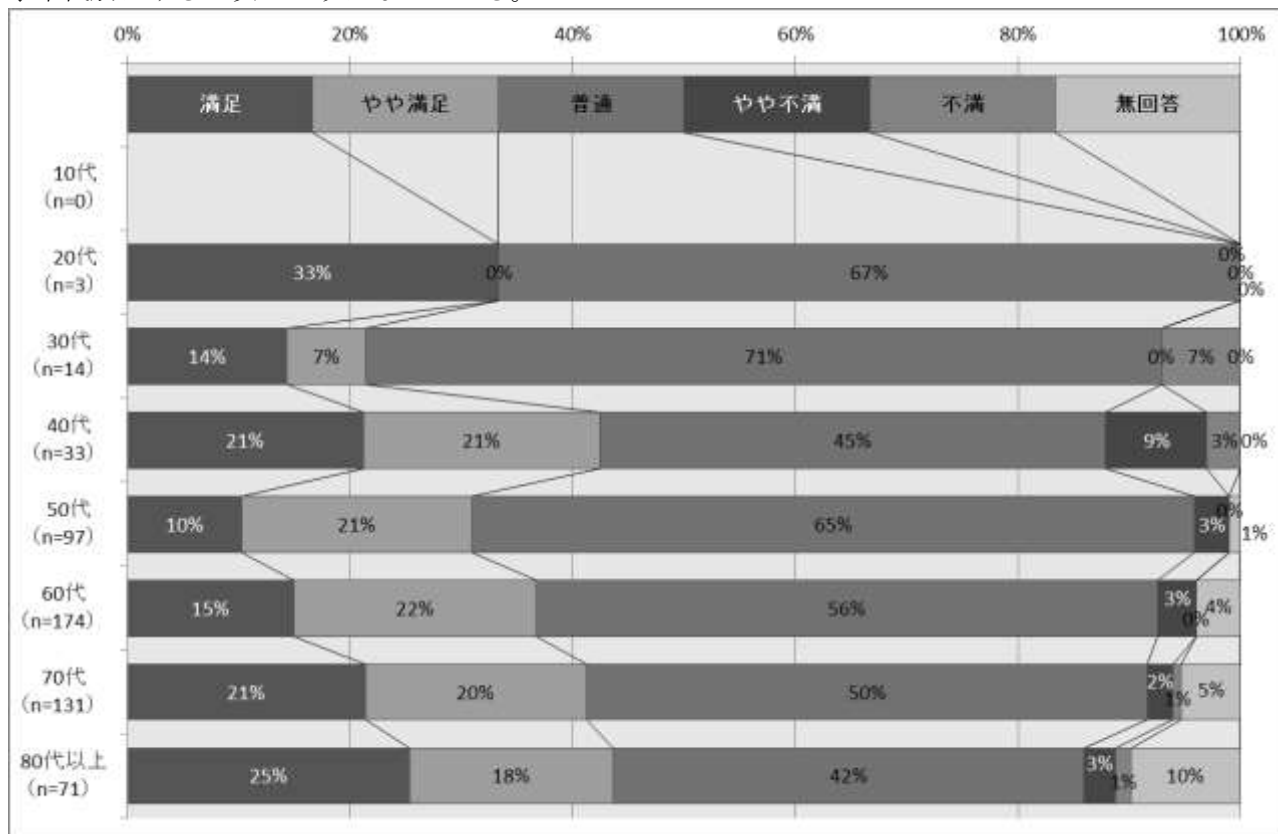


「満足」「やや満足」の割合が合わせて38%となっており、「やや不満」「不満」の合計4%を上回っている。

◇地域別にみると次のようになっている。



◇年代別にみると次のようになっている。



參考資料

平成26年7月

横手市の水道をご利用の皆様へ

横手市長 高橋 大
(公印省略)

横手市水道事業に対するアンケートについて (お願い)

横手市の水道事業に対しまして、ご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

さて、上下水道部では、横手市の水道を利用されている皆様から水道事業への評価や要望などをお聞かせいただくことにより、今後の水道事業の運営やサービス向上に役立てるため、定期的にアンケートを行っております。

つきましては、お忙しいところ誠に恐れ入りますが、趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、このアンケートは、横手市の水道を利用されている方の中から無作為に選ばせていただいた方々(1,000名)にお届けしたものです。

ご回答は、**アンケート用紙に直接ご記入の上、同封の返信用封筒に入れ、8月15日(金)まで**に投函してください。

※ご家族の方ならどなたが回答していただいても結構です。

※このアンケートは、5月31日時点でお客様から届け出ていただいている使用者名義人あてにお送りしております。使用者名義人に変更がある場合は手続きが必要となりますので、水道お客様センター(TEL 32-2758)までご連絡ください。

お問い合わせ先…

横手市上下水道部 経営管理課 水道係

TEL 35-2251

メールアドレス keieikanri@city.yokote.lg.jp

横手市水道事業アンケート

※ 番号を右側の回答欄に記入してください。

はじめに、お客様のことについておたずねします。

■ (1) あなたの性別は？ 1つだけ選んでください。

1. 男性 2. 女性

(1)

■ (2) あなたの年齢は？ 1つだけ選んでください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代
5. 50代 6. 60代 7. 70代 8. 80代以上

(2)

■ (3) あなたのお住まいの形態は？ 1つだけ選んでください。

1. 一戸建て 2. アパートやマンションなどの集合住宅
3. その他（一戸建ての公営住宅など）

(3)

■ (4) お住まいになって何年ですか？ 1つだけ選んでください。

1. 1年未満 2. 1～5年 3. 6～10年 4. 11～20年
5. 21年以上

(4)

■ (5) あなたのお住まいの地域は？ 1つだけ選んでください。

1. 横手 2. 増田 3. 平鹿 4. 雄物川
5. 大森 6. 十文字 7. 山内 8. 大雄

(5)

1. 水のご使用について、おたずねします。

■ (6) 水道水の味はいかがですか？ 1つだけ選んでください。

1. おいしい 2. まあまあおいしい 3. 普通
4. あまりおいしくない 5. おいしくない

(6)

(11) 水道水について、どの程度、満足していますか？ それぞれ1つずつ選んでください。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
①おいしさ	1	2	3	4	5	(11)-①
②におい	1	2	3	4	5	(11)-②
③にごり	1	2	3	4	5	(11)-③
④色	1	2	3	4	5	(11)-④
⑤水の出具合	1	2	3	4	5	(11)-⑤

2. 節水について、おたずねします。

(12) あなたのご家庭では節水を心がけていますか。 1つだけ選んでください。

1. 常に節水している
2. どちらかといえば節水を心がけている
3. 節水は必要だと思うが、日ごろは心がけていない
4. 全く気にせず水を使っている
5. わからない

(12)

(13) 前記(12)の質問で、「1. 常に節水している」「2. どちらかといえば節水を心がけている」を選んだ方へ伺います。あなたのご家庭では、どのようにして節水していますか。いくつでも選んでください。

1. 蛇口をこまめに閉めている
2. 洗濯物はまとめて洗い、洗濯の回数を減らしている
3. お風呂の残り湯を再利用している□(洗濯、掃除、散水など)
4. 食器を洗う時はため洗いしている
5. 雨水をためて利用している
6. 節水機器を使用している
7. その他 ()

(13)

(18) 前記(17)の質問で「1. 口座振替」以外を選んだ方へ伺います。口座振替を行わない理由をいくつでも選んでください。

1. 口座振替の手続きの仕方がわからない
2. 金融機関へ口座振替の手続きに行くことが出来ない
3. 金融機関へ口座振替の手続きに行くことが面倒である
4. 毎月通帳に入金するのが面倒である
5. 金融機関に口座がない
6. その他 ()

(18)

4. 水道事業について、おたずねします。

(19) 水道事業について、もっとよく知りたいと思うことを次の項目の中からいくつでも選んでください。

1. 水道お客様センターに関すること
2. 水道料金のしくみや、メーターの検針に関すること
3. 経営状況に関すること
4. 業務内容に関すること
5. 水道工事に関すること
6. 水道施設に関すること
7. 災害時の給水対応など、災害対策に関する取り組み
8. 環境対策に関する取り組み
9. 水源に関すること
10. 水質に関すること
11. 浄水処理方法
12. 節水に関すること
13. その他 ()

(19)

(20) 水道事業では、これからも皆様に安心して水道を使っていただけるように努めてまいります。今後さらに水道事業に期待することを次の中からいくつでも選んでください。

1. おいしい水を供給してほしい
2. 水の出（水圧）を良くしてほしい
3. 赤水などのにごりが出ないようにしてほしい
4. 災害に強い水道にしてほしい
5. 工事などによる断水を少なくしてほしい
6. 各種届出や料金支払いなどの受付時間を延長（休日を含めて）してほしい
7. その他（ ）

(20)

(21) 水道事業では、皆様に水道事業をご理解いただくために、どのような活動が必要だと思いますか？ いくつでも選んでください。

1. 広報誌の発行
2. ホームページでの情報提供
3. 出前講座
4. 浄水場の見学など水道事業に関する行事の開催
5. その他（ ）

(21)

5. 災害対策について、おたずねします。

(22) 水道事業では地震などの災害に備えて、水道管の耐震化などを進めています。水道事業は、企業会計として主に水道料金で運営されています。あなたは、水道事業の「災害対策」と「水道料金」の関係について、どのように思われますか？ 1つだけ選んでください。

1. 災害対策は必要なので、そのための水道料金の値上げはある程度仕方がない
2. 災害対策は必要だが、水道料金だけでその経費を賄うことには無理があるので、税金の投入も考慮すべきである
3. 通常時に安定して水が供給されていれば問題ないから、水道料金を値上げしてまで積極的に取り組む必要はない
4. その他（ ）

(22)

6. 水道お客様センターについて、おたずねします。

水道事業では23年4月から料金収納業務などを「水道お客様センター」（民間）に委託し、水道庁舎1階で営業しています。

■ (23) 「水道お客様センター」をご存知ですか？ (23)

1. 知っている 2. 知らない

--

■ (24) 「水道お客様センター」が、土曜日と日曜日の午前8時30分から午後1時30分まで、水曜日は午後8時まで営業していることをご存知ですか？ (24)

1. 知っている 2. 知らない

--

■ (25) 「水道お客様センター」を利用したことがありますか？ (25)

1. 利用した 2. 窓口には行っていないが、電話をかけたことがある
3. 利用していない

--

■ (26) 前記(25)の質問で「水道お客様センター」を「1. 利用した」、「2. 電話をかけたことがある」を選んだ方へ伺います。

① 言葉づかいはいかがでしたか？ (26)-①

1. 良かった 2. 普通 3. 悪かった

--

② 説明はわかりやすかったですか？ (26)-②

1. わかりやすかった 2. 普通 3. わかりにくかった

--

③ 「水道お客様センター」の職員の対応はいかがでしたか？ (26)-③

1. 良かった 2. 普通 3. 悪かった

--

■ (27) 水道お客様センターに対するご意見・ご要望をお書きください。

(27)

7. 水道事業全体について、おたずねします。

(28) 水道事業全体について、どの程度満足していますか？ 1つだけ選んでください。

1. 満足 2. やや満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

(28)

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

これからも水道事業に対し、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
なお、水道事業に対するご意見などがありましたら、ご意見欄にお書きください。

ご意見欄

8月15日（金）までに投函してください。

横手市水道事業アンケート

報告書

平成26年9月発行

編集・発行 横手市上下水道部経営管理課
〒013-0022 秋田県横手市四日町3番23号
Tel 0182-35-2251
Fax 0182-33-3429