

# 横手市水道事業アンケート

## 報告書

平成28年11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
5. 設備更新	30
VII. 広報公聴	
1. もっと知りたい情報	31
2. これから期待すること	32
3. 必要とする活動	33
VIII. 災害対策	34
IX. 水道お客様センター	
1. 水道お客様センターの認知度	36
2. 営業時間の認知度	36
3. 利用経験	37
4. 満足度	37
5. お客様センターに対する意見・要望	38
X. 水道事業の全体評価	39
水道事業への意見・要望	41
参考資料（アンケート用紙）	47

## 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28年8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(3.3%)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

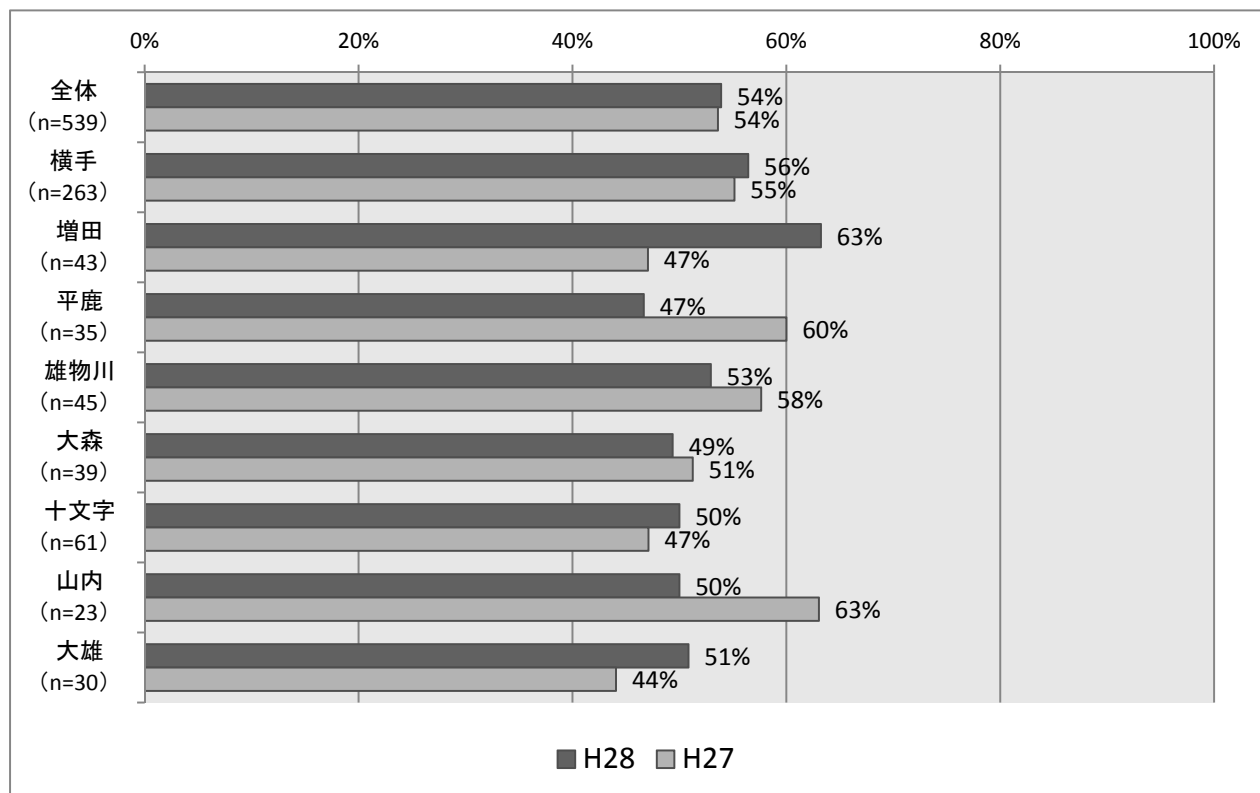
平成28年9月26日～平成28年10月7日

## 5. 回収状況

配布数：1,000件 (H27：1,000件)

回収数：539件 (H27：536件)

回収率：53.9% (H27：53.6%)



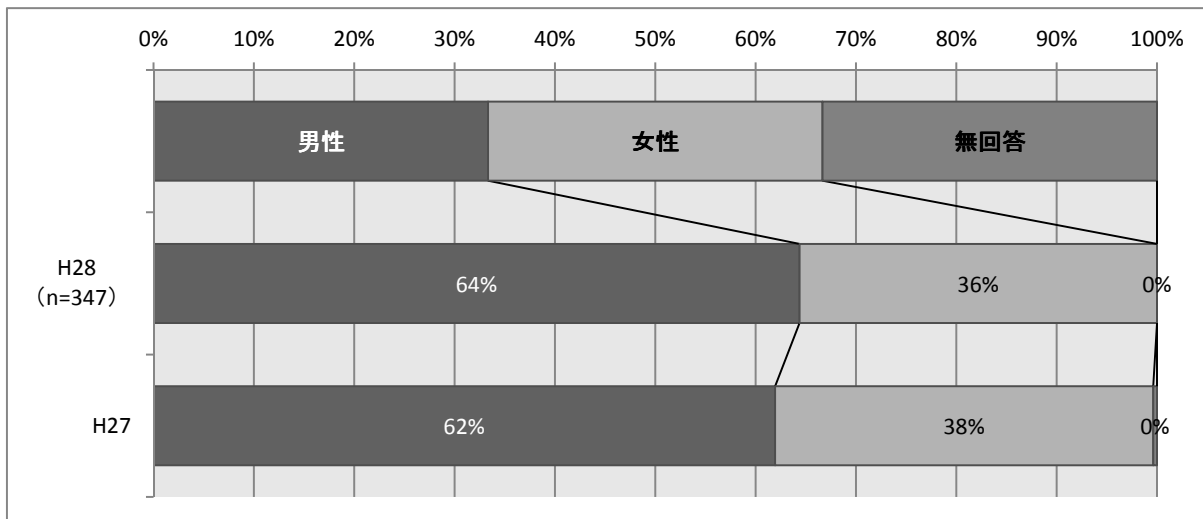
## 調査結果

---

# I. 回答者の基本属性

## 1. 性別

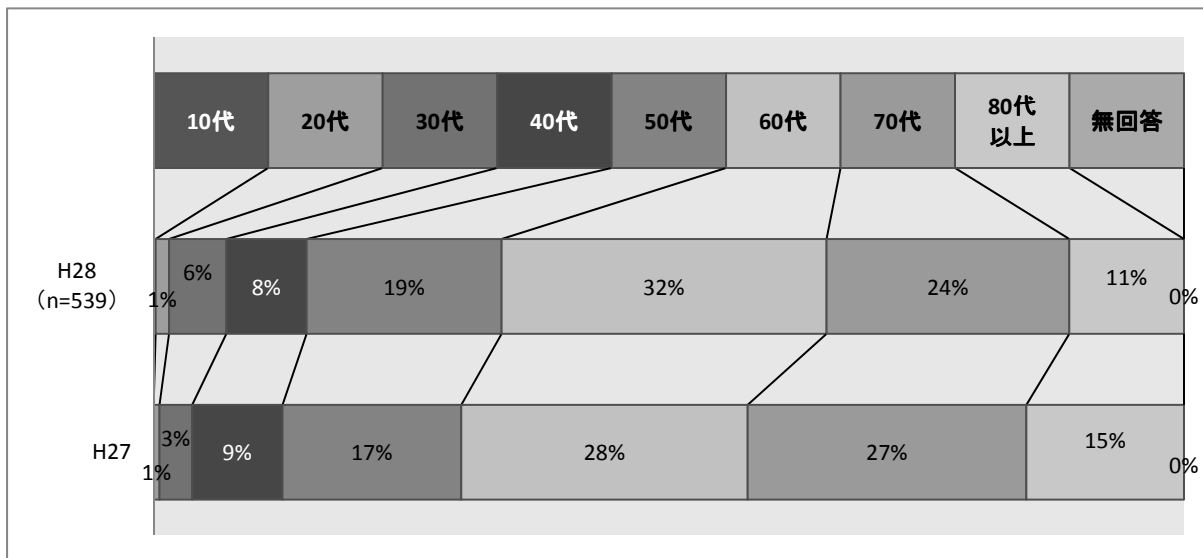
Q1 あなたの性別は？



性別は、「男性」が64%、「女性」が36%となっている。

## 2. 年齢

Q2 あなたの年齢は？

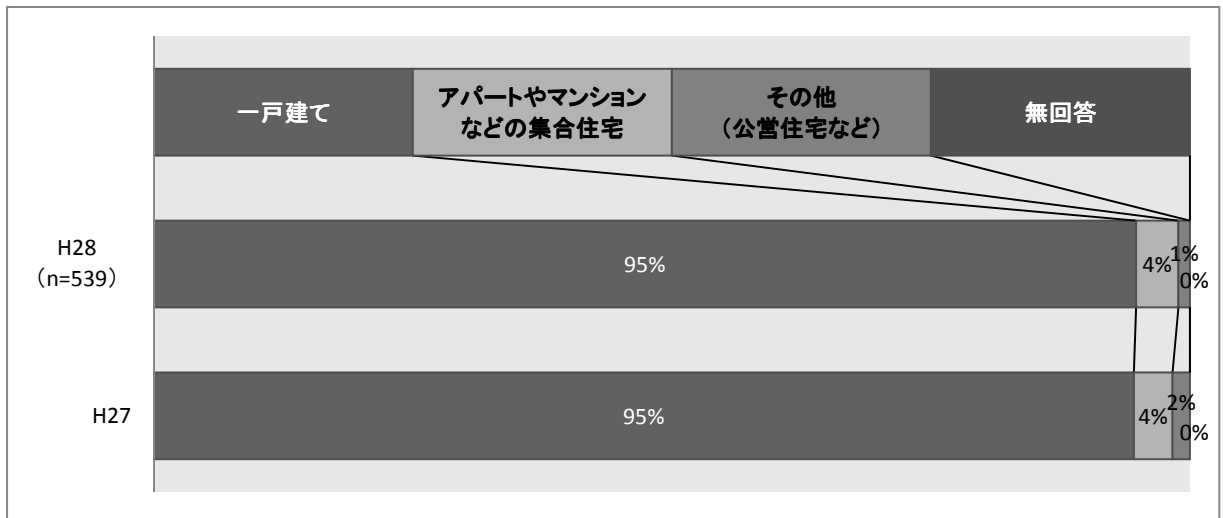


年齢は、「60代」が32%で最も多く、次いで「70代」が24%となっており、60代以上が67%と半数以上を占めている。



### 3. 住まいの形態

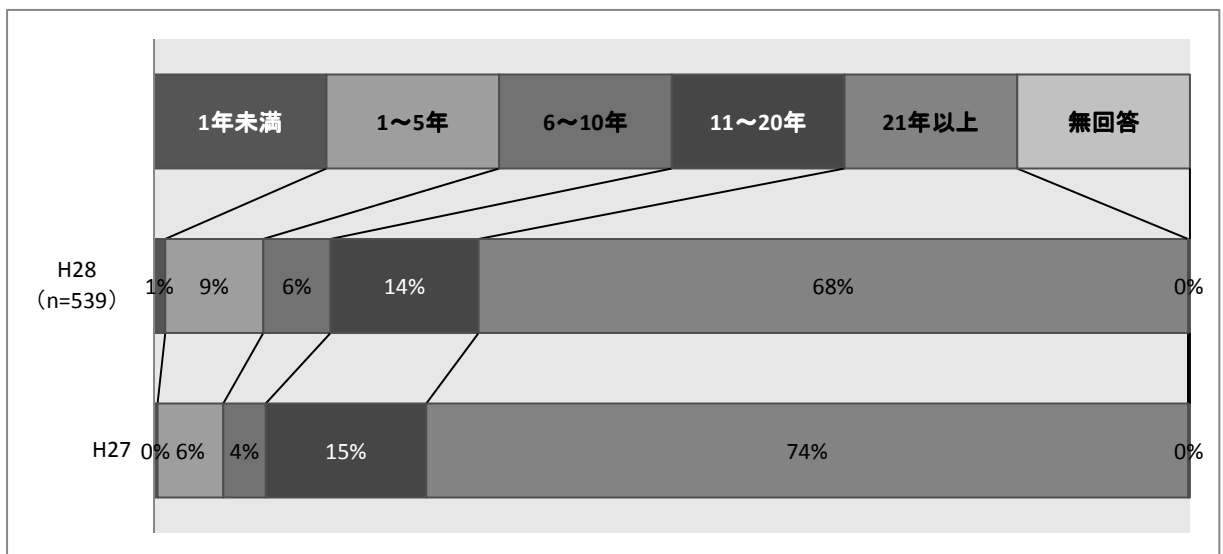
Q3 あなたのお住まいの形態は？



住まいの形態は、「一戸建て」が95%を占めている。

### 4. 居住年数

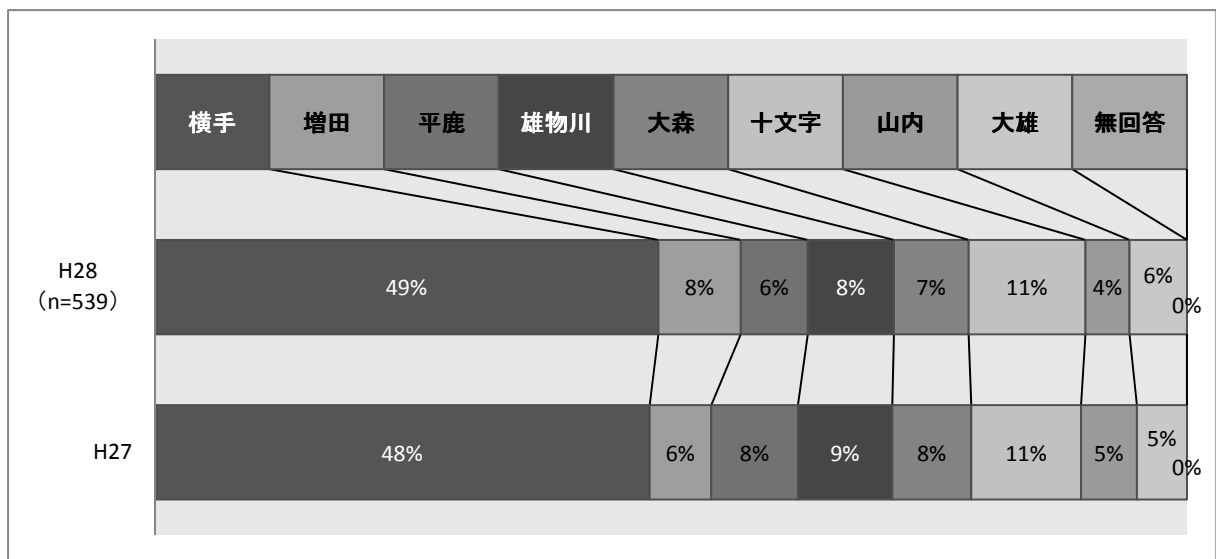
Q4 お住まいになって何年ですか？



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？

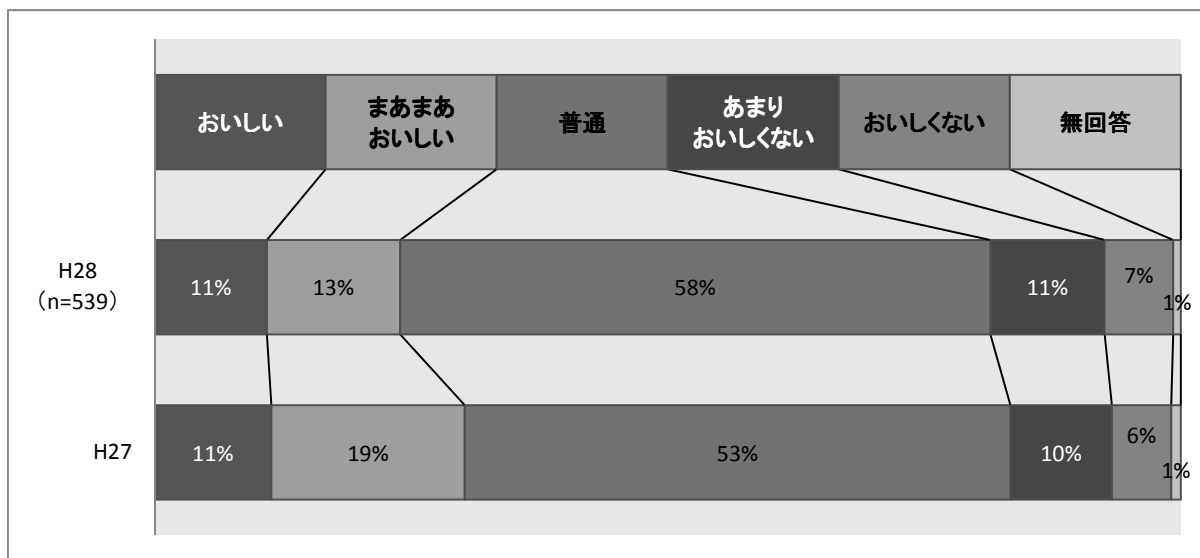


居住地域は、「横手地域」がほぼ半数を占めている。

## Ⅱ. 水質について

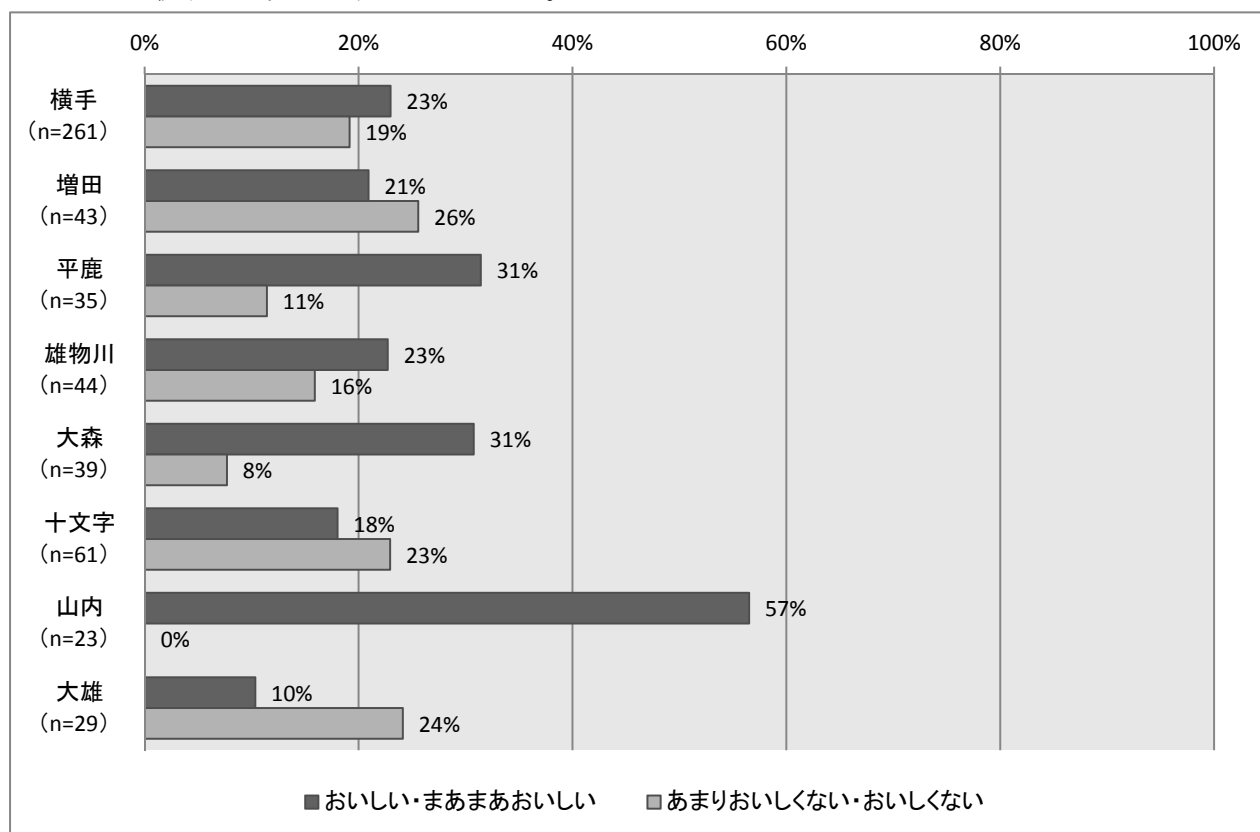
### 1. 水道水の味

Q6 水道水の味はいかがですか？

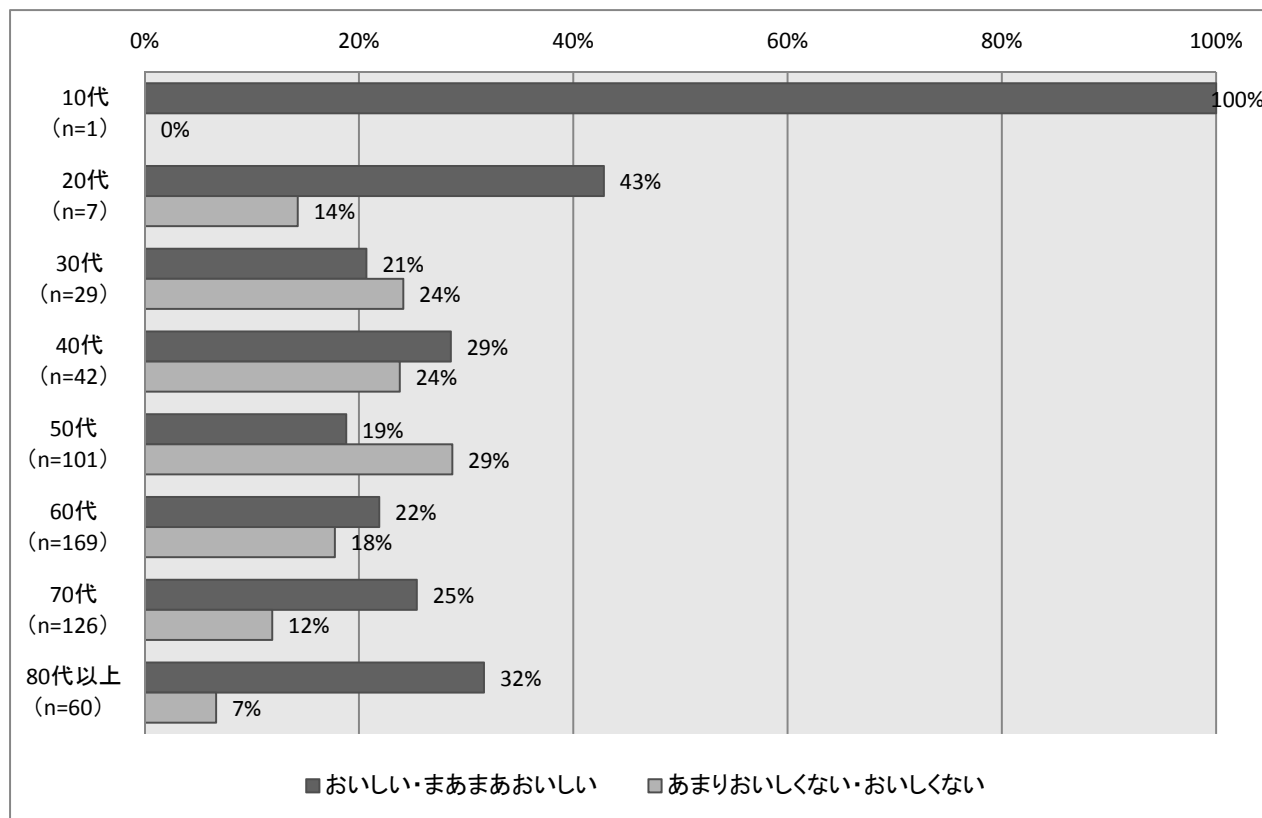


水道水の味については、58%の方が「普通」と回答し、「おいしい」と「まあまあおいしい」を合わせると24%となり、「あまりおいしくない」と「おいしくない」の18%を上回っている。

◇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。

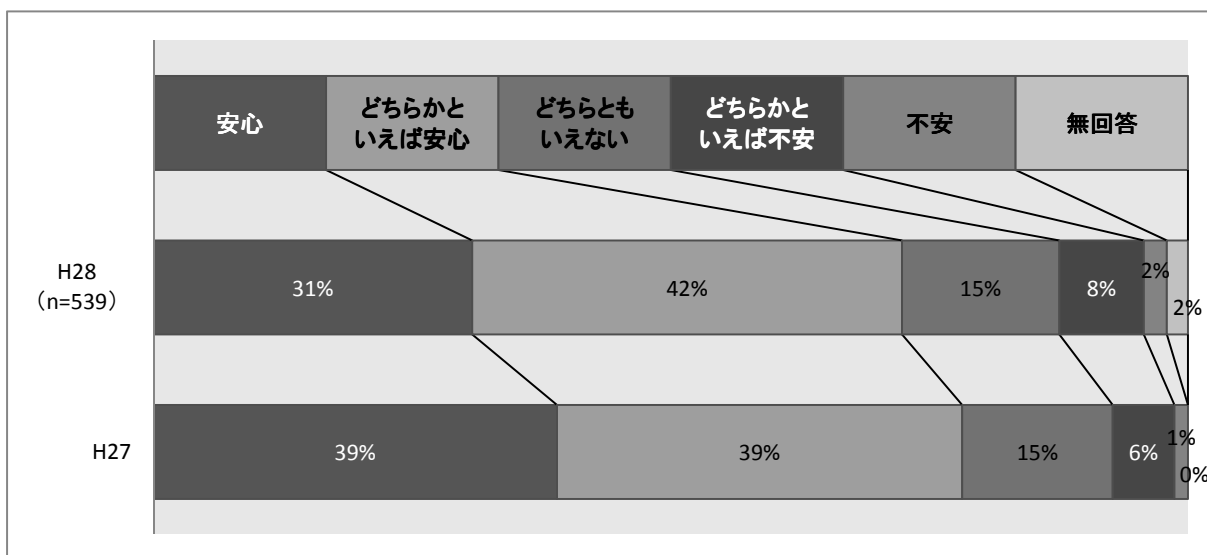


◇年代別に「おいしい・まあまあおいしい」と答えた方と「あまりおいしくない・おいしくない」と答えた方を比較すると次のようになっている。



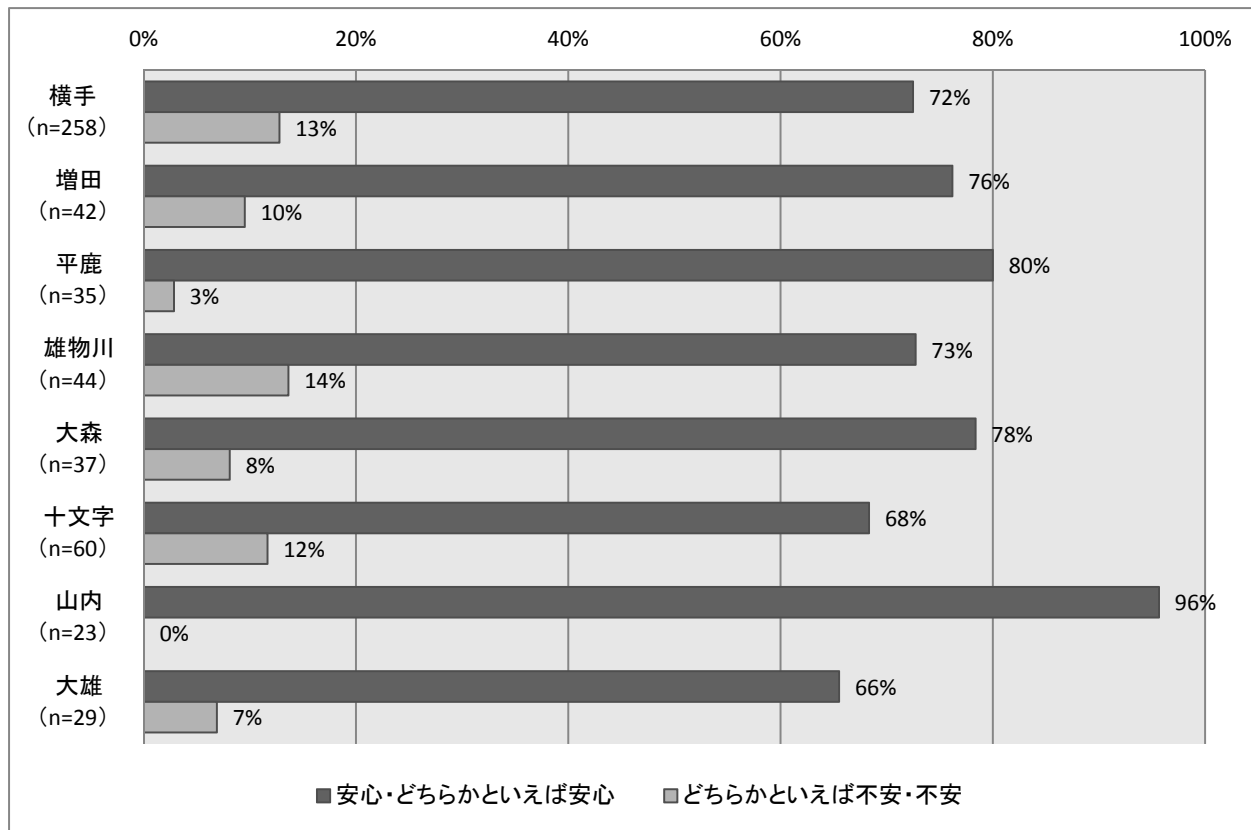
## 2. 水道水の安全性

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？

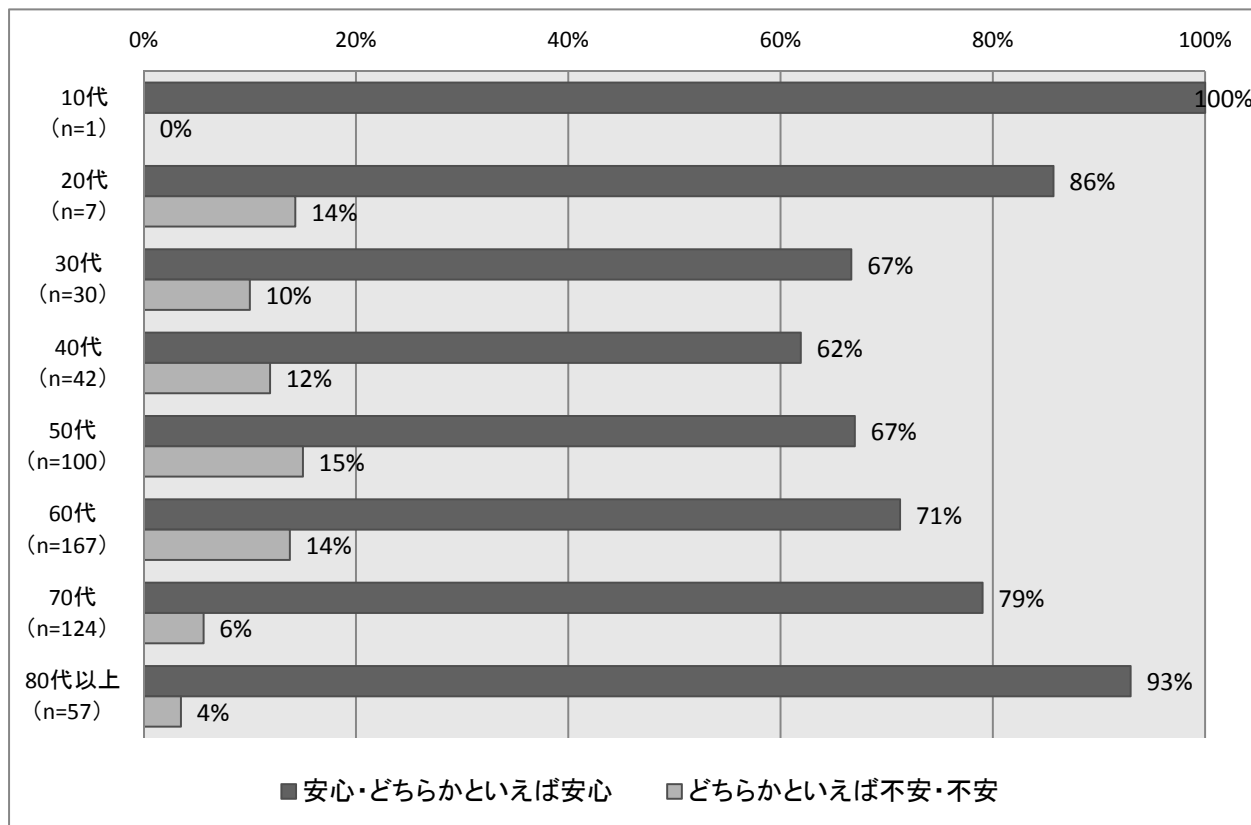


水道水の安全性については、15%の方が「どちらともいえない」と回答し、「安心」と「どちらかといえば安心」を合わせると73%となり、「どちらかといえば不安」と「不安」の10%を上回っている。

◇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。

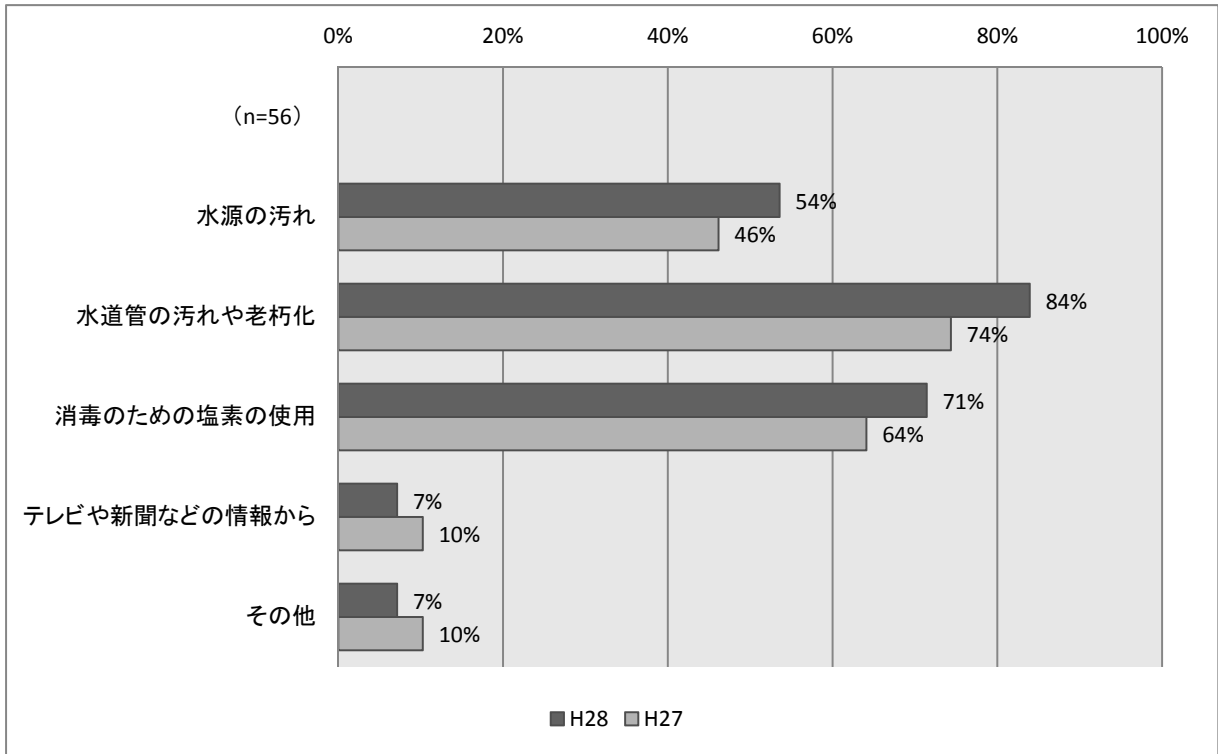


◇年代別に「安心・どちらかといえば安心」と答えた方と「どちらかといえば不安・不安」と答えた方を比較すると次のようになっている。



### 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）

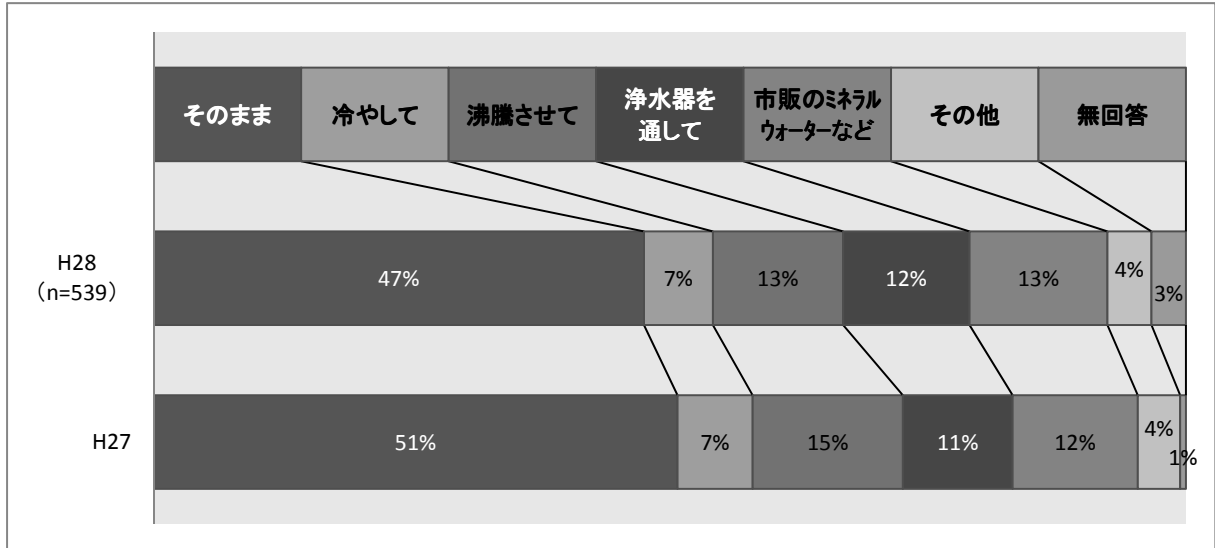


水道水の安全性について、「不安である」または「どちらかといえば不安である」と回答した方に、その理由をたずねたところ、「水道管の汚れや老朽化」（84%）、「消毒のための塩素の使用」（71%）、「水源の汚れ」（54%）が高い割合となっている。

### Ⅲ. 水道水の使用形態

#### 1. 飲用水道水

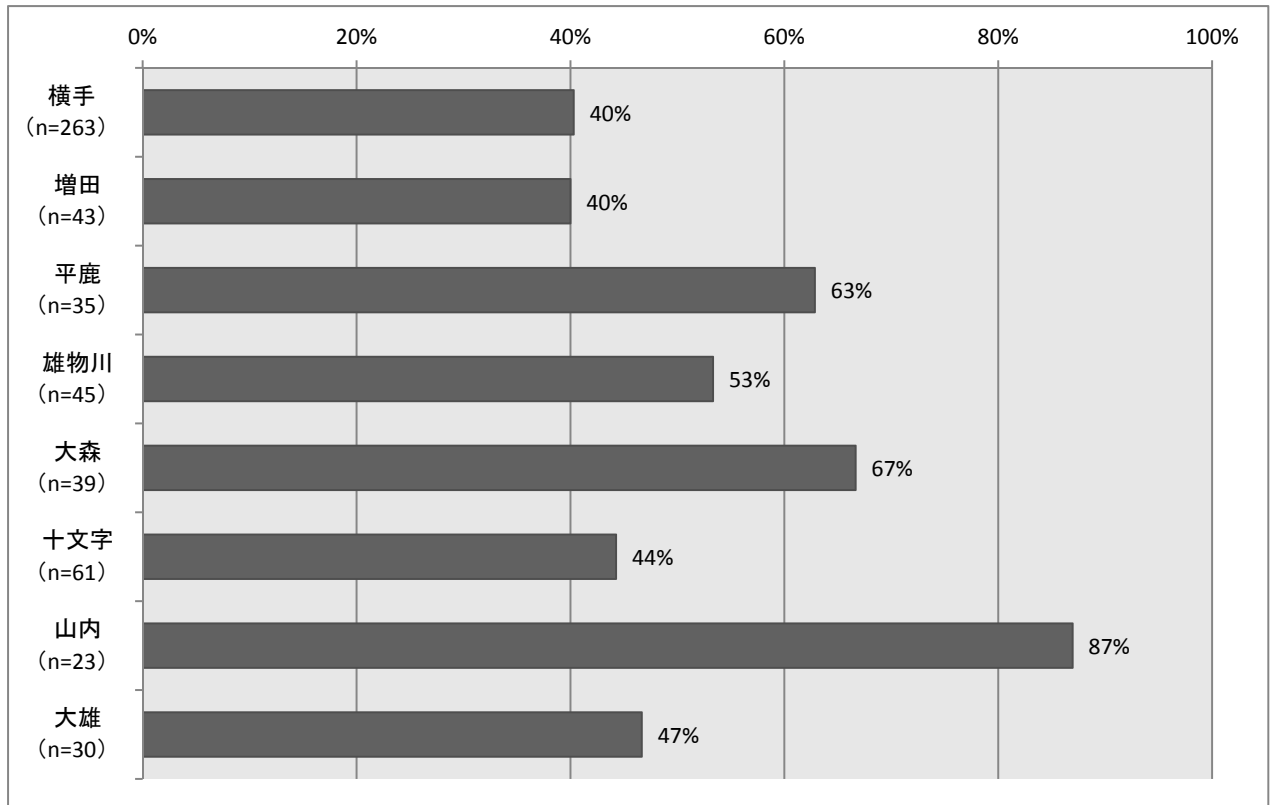
Q9 いつも飲む水は、どうされていますか？



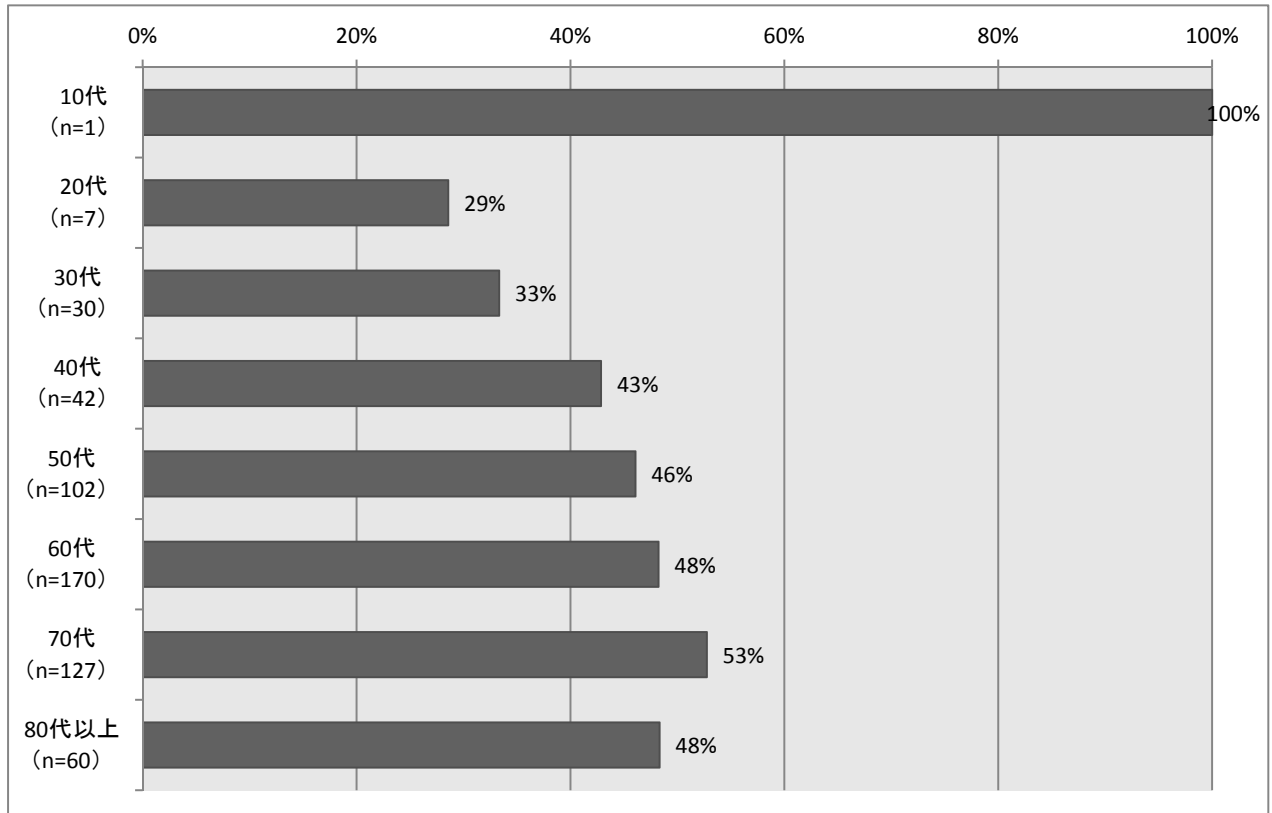
普段飲む水については、「水道水をそのまま（生水で）飲む」が47%となった。

- ◆「その他」の主なものは次のとおり。
  - ・スーパー等に設置してあるイオン水を汲んで飲む。
  - ・地下水を飲んでいる。

◇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。



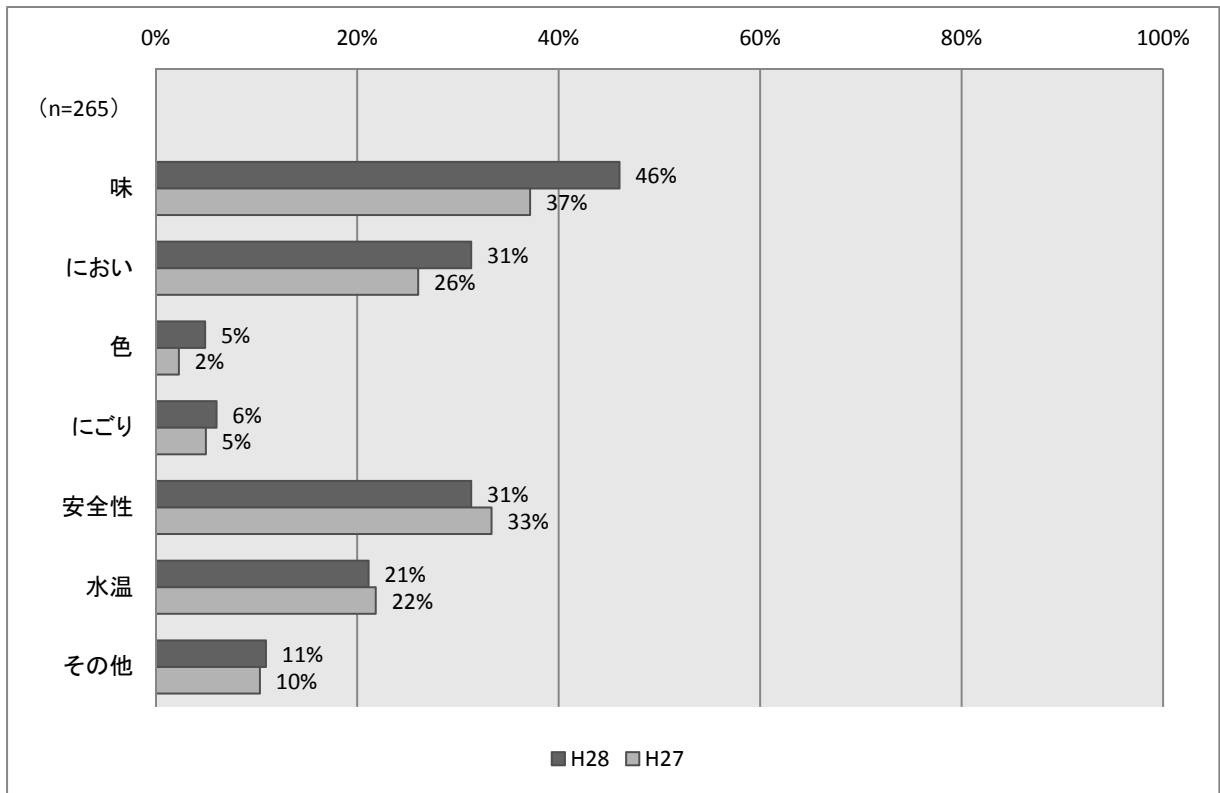
◇年代別に「水道水をそのまま（生水で）飲む」と答えた方の割合をみると次のようになっている。





## 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）

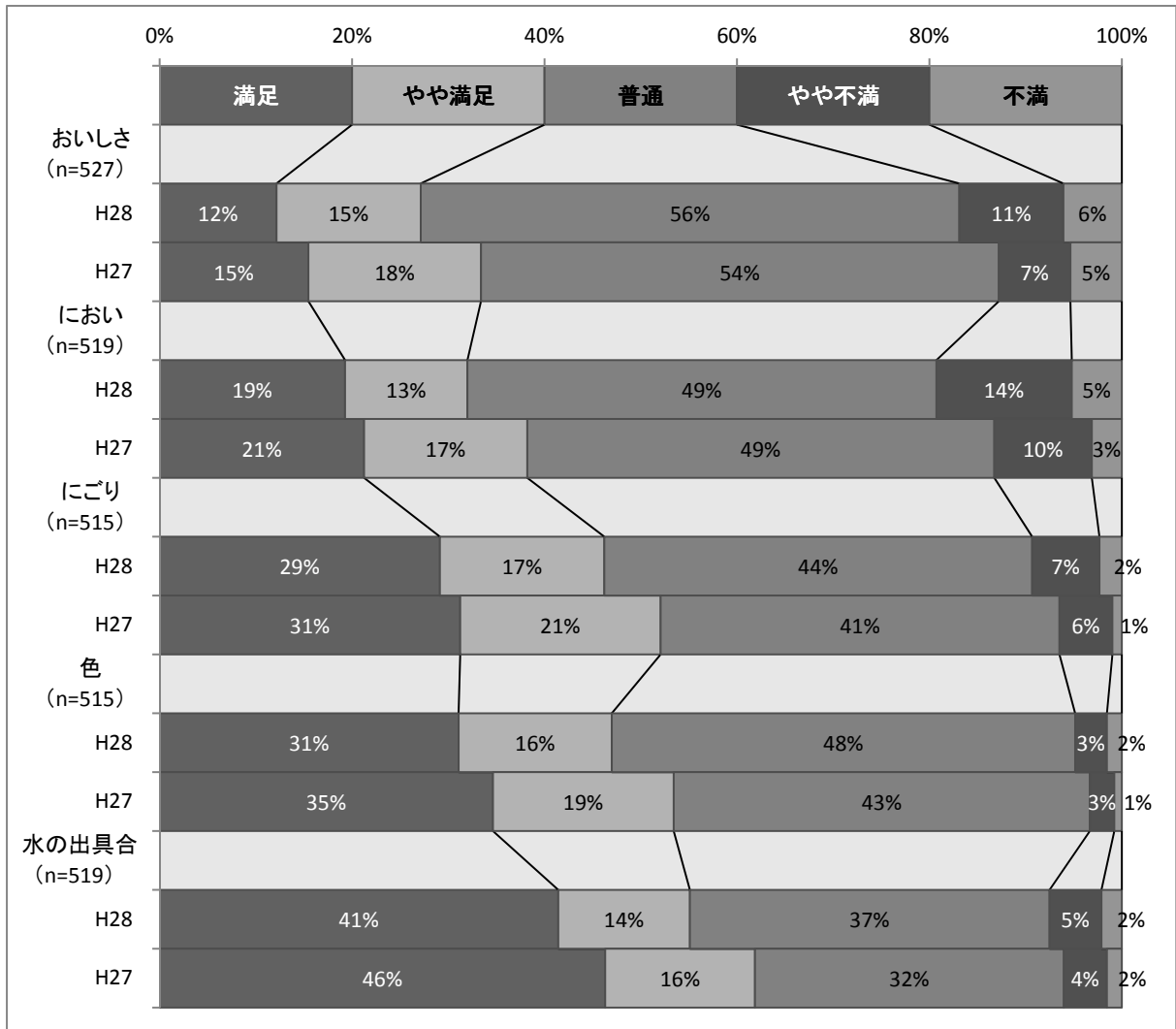


「水道水をそのまま（生水で）飲む」以外を選んだ方は、その理由として、「味」と回答した方が46%と最も高く、次いで「におい」（31%）と「安全性」（31%）の順となっている。

- ◆「その他」の主なものは次のとおり。
- ・一度川の増水で濁ってから水道水を飲まなくなった。
  - ・安心だけど浄水器を業者に進められ使っている。
  - ・沸騰させポットに入れてから飲む
  - ・料理は水道水。飲む水はウォーターサーバー。
  - ・美味しくないのであるため。

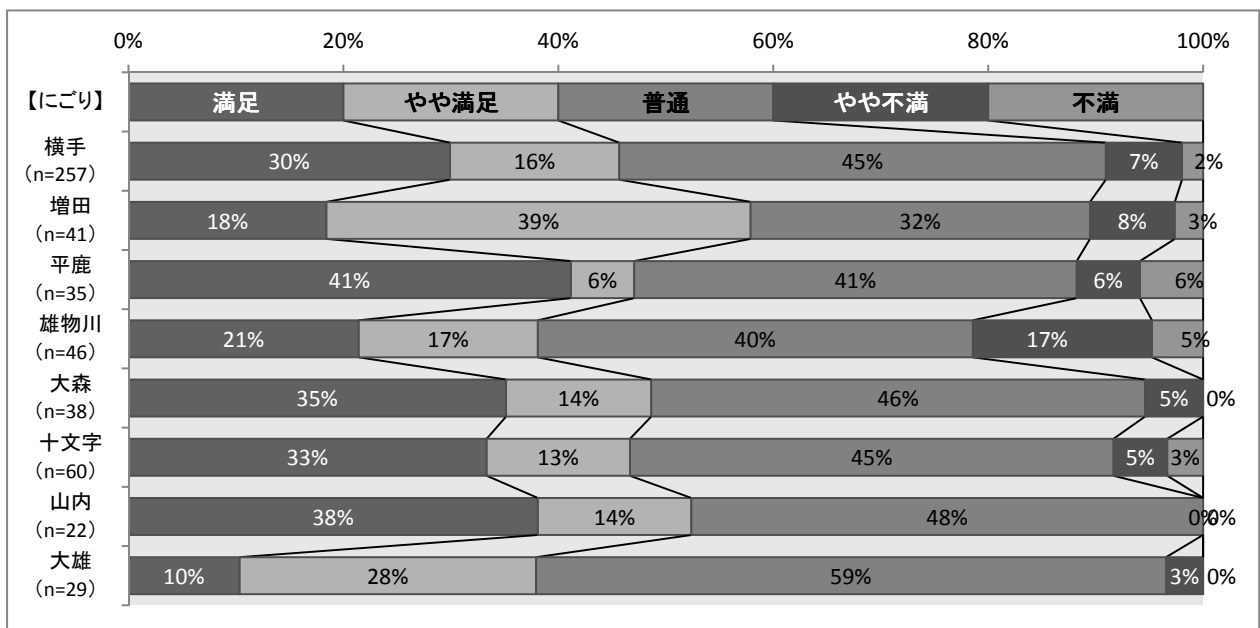
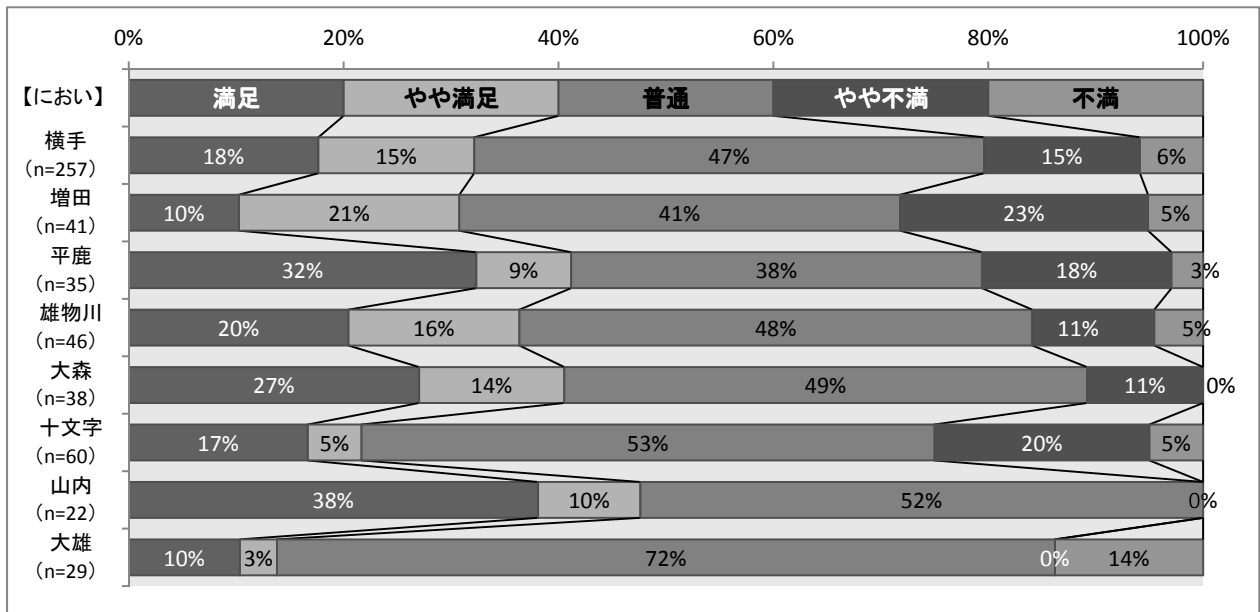
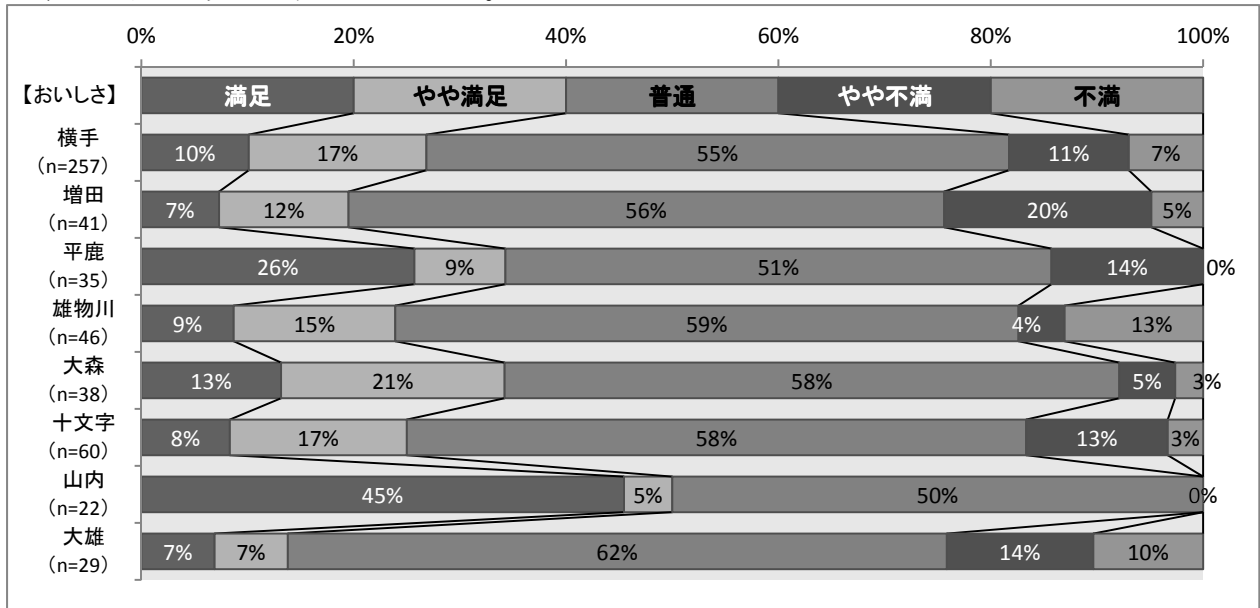
## IV. 水道水の満足度

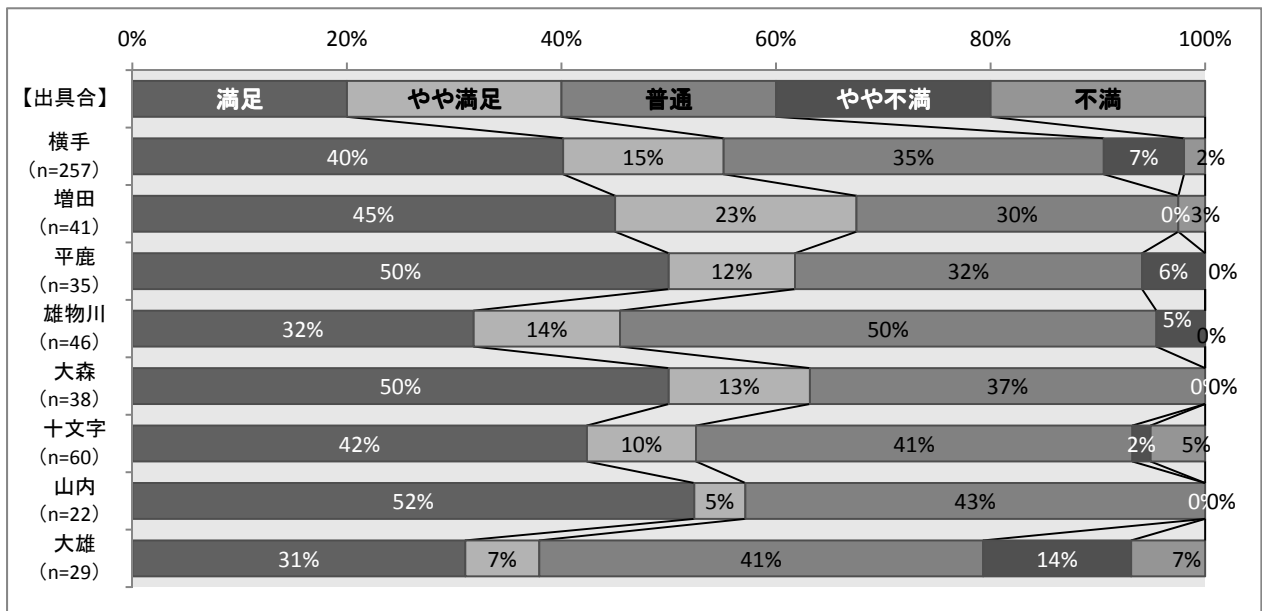
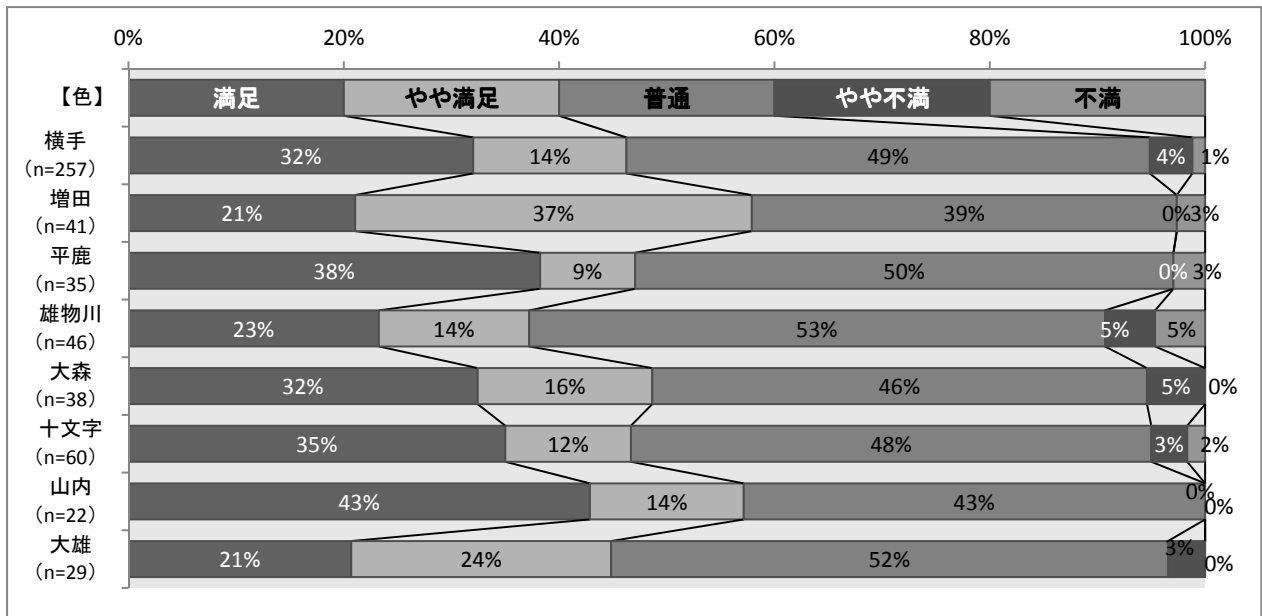
Q11 水道水について、どの程度、満足していますか？それぞれ1つずつ選んでください。



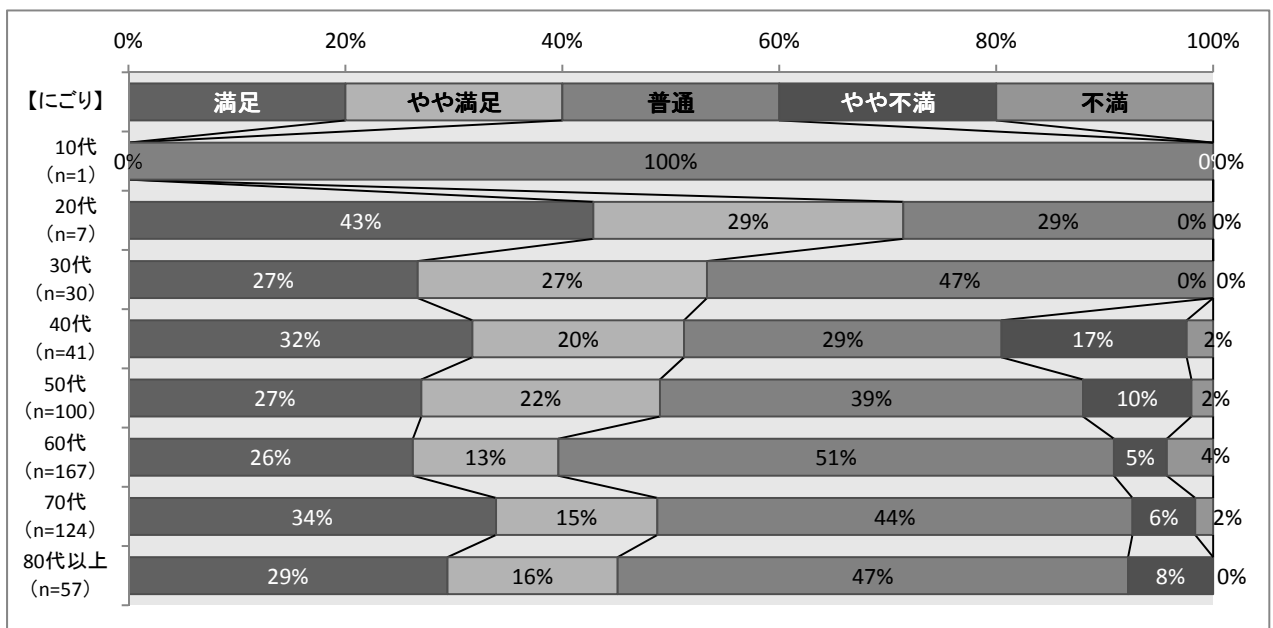
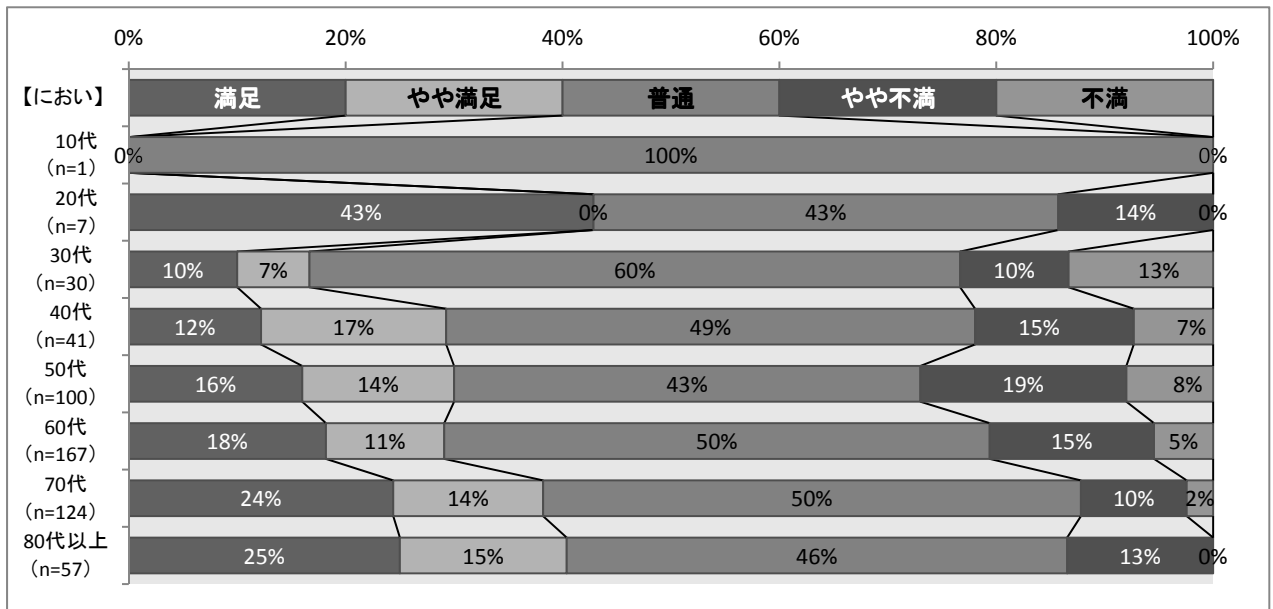
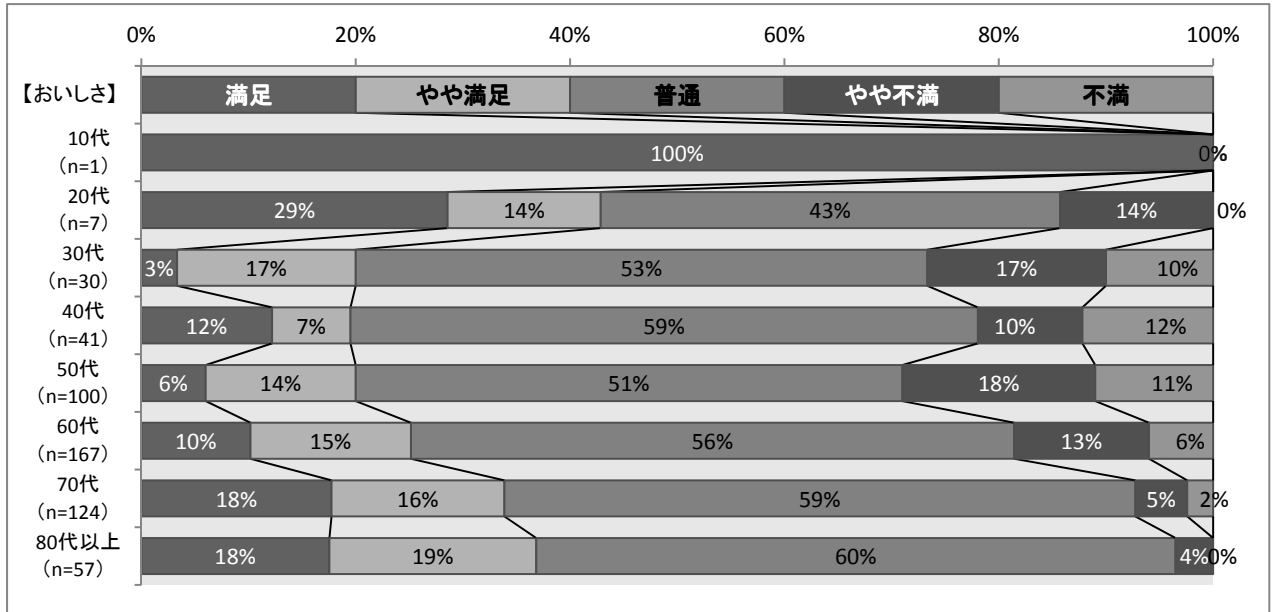
水道水については、全体的に「満足」「やや満足」が「不満」「やや不満」より回答比率が高く、中でも「にごり」「色」「出具合」では、「満足」「やや満足」が「不満」「やや不満」の回答比率よりもかなり高くなっている。

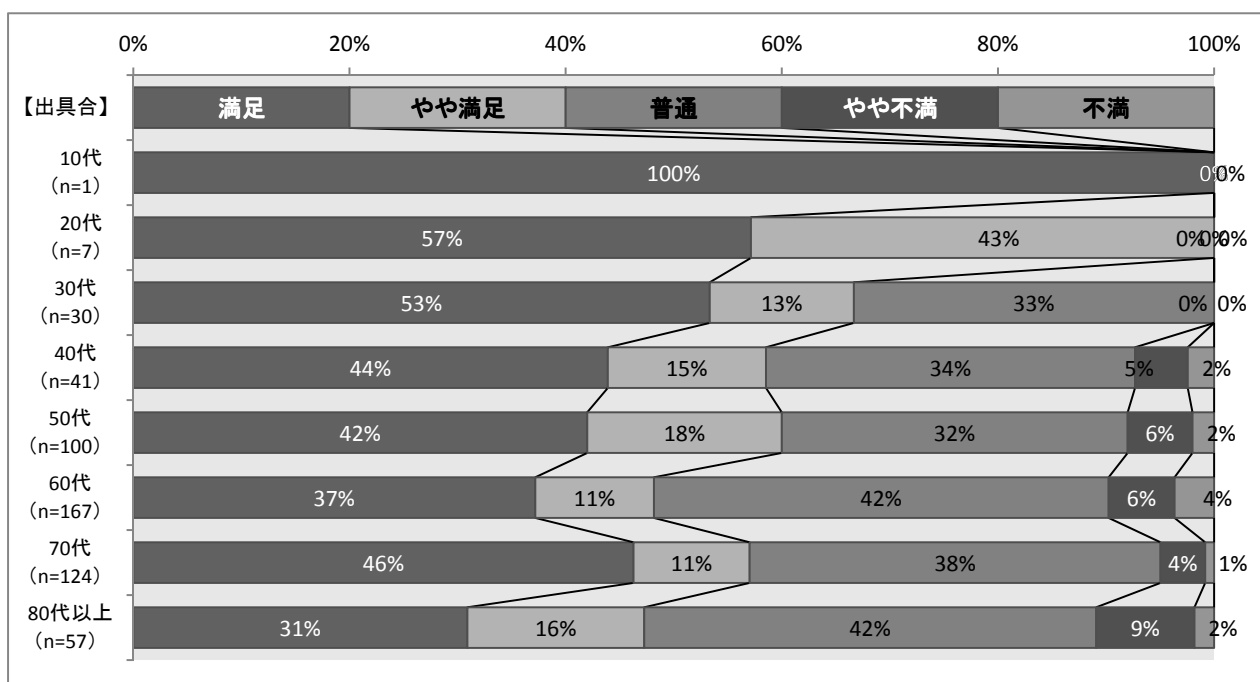
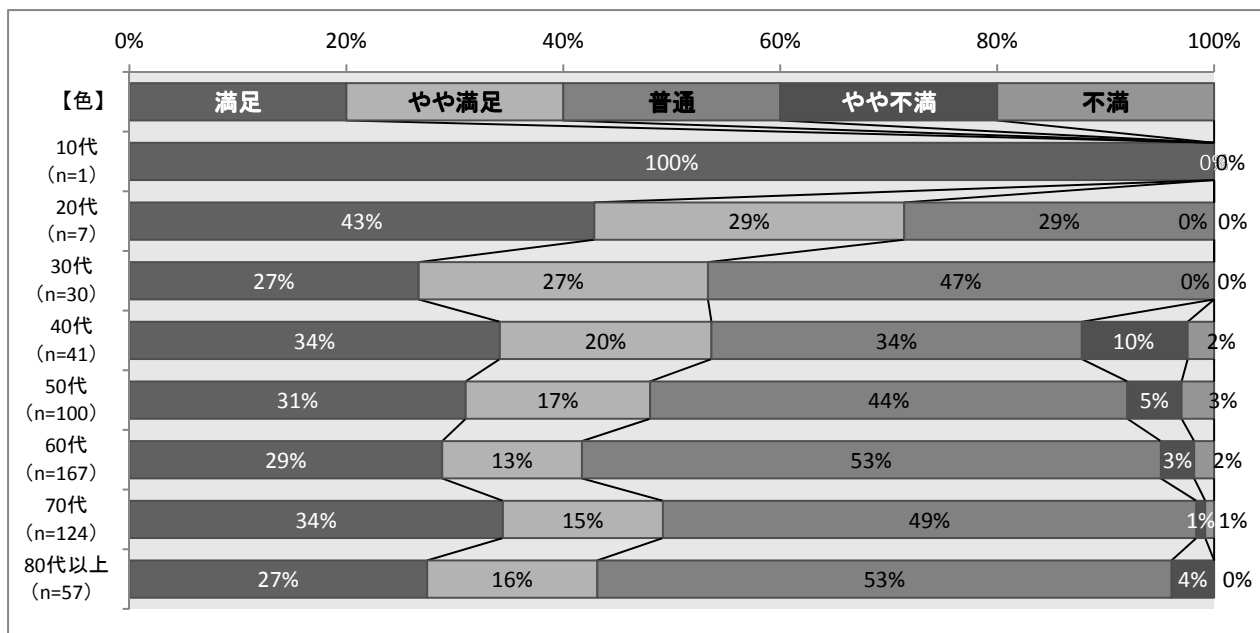
◇地域別にみると次のようになっている。





◇年代別にみると次のようになっている。

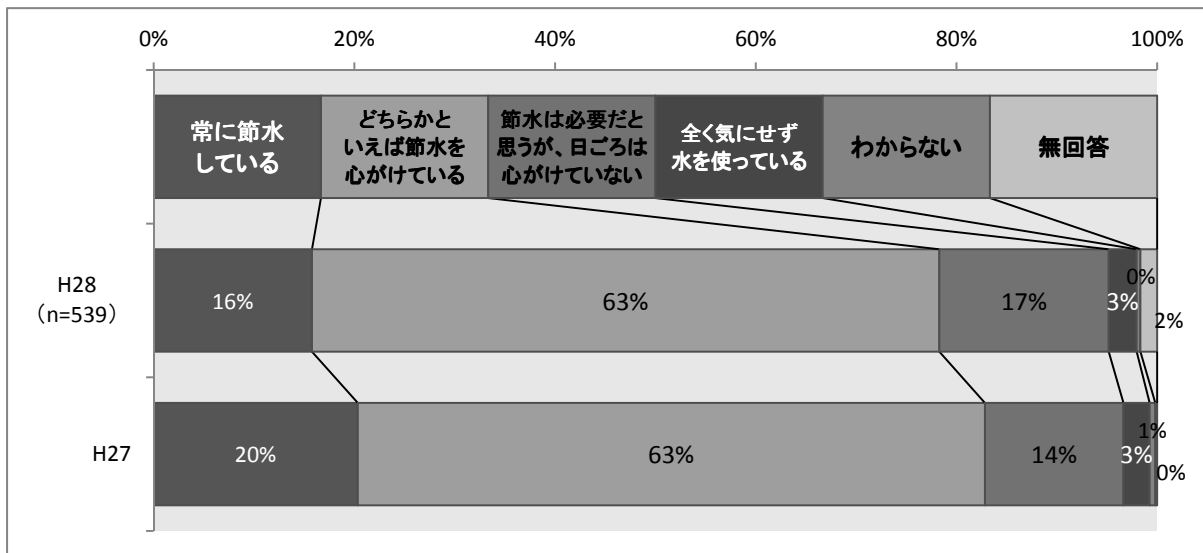




## V. 節水

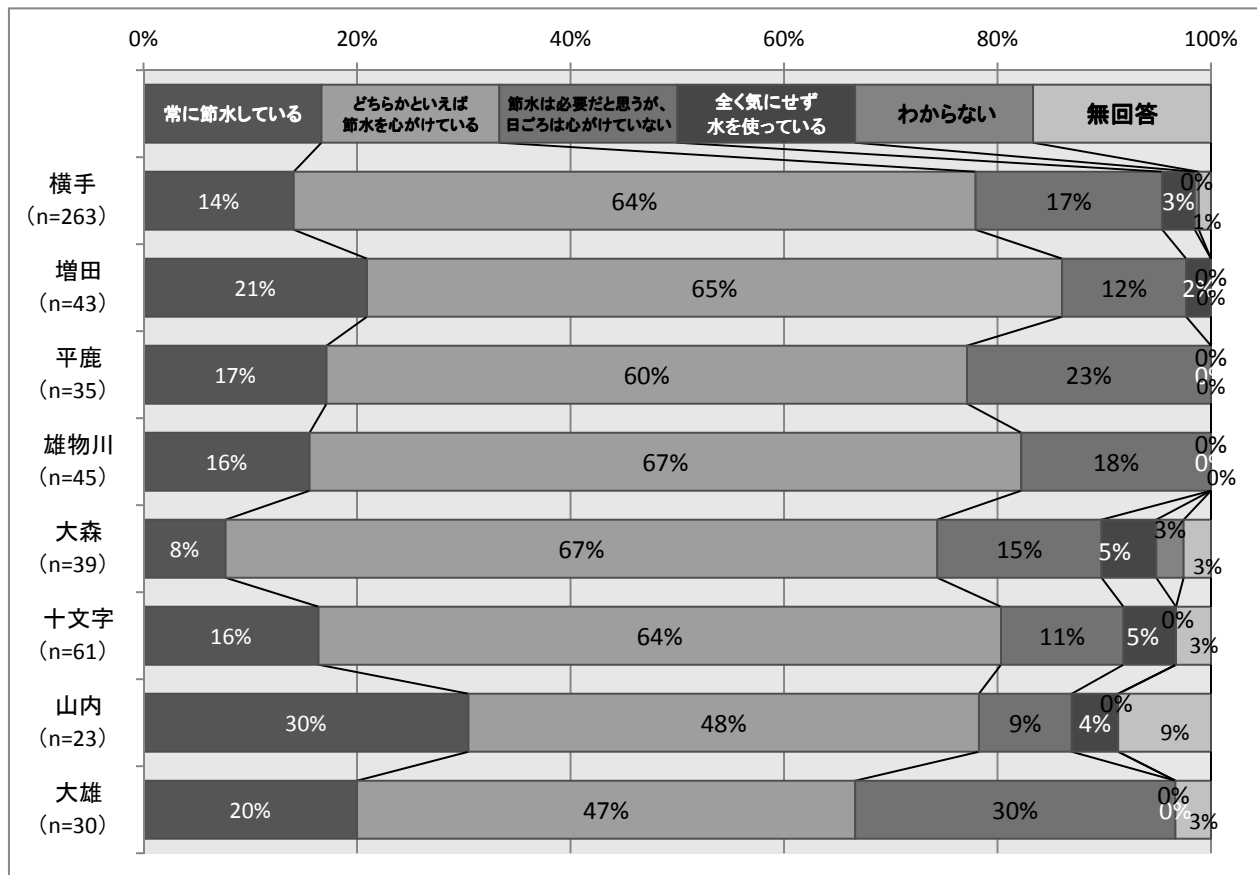
### 1. 節水への意識

Q12 あなたのご家庭では節水を心がけていますか？

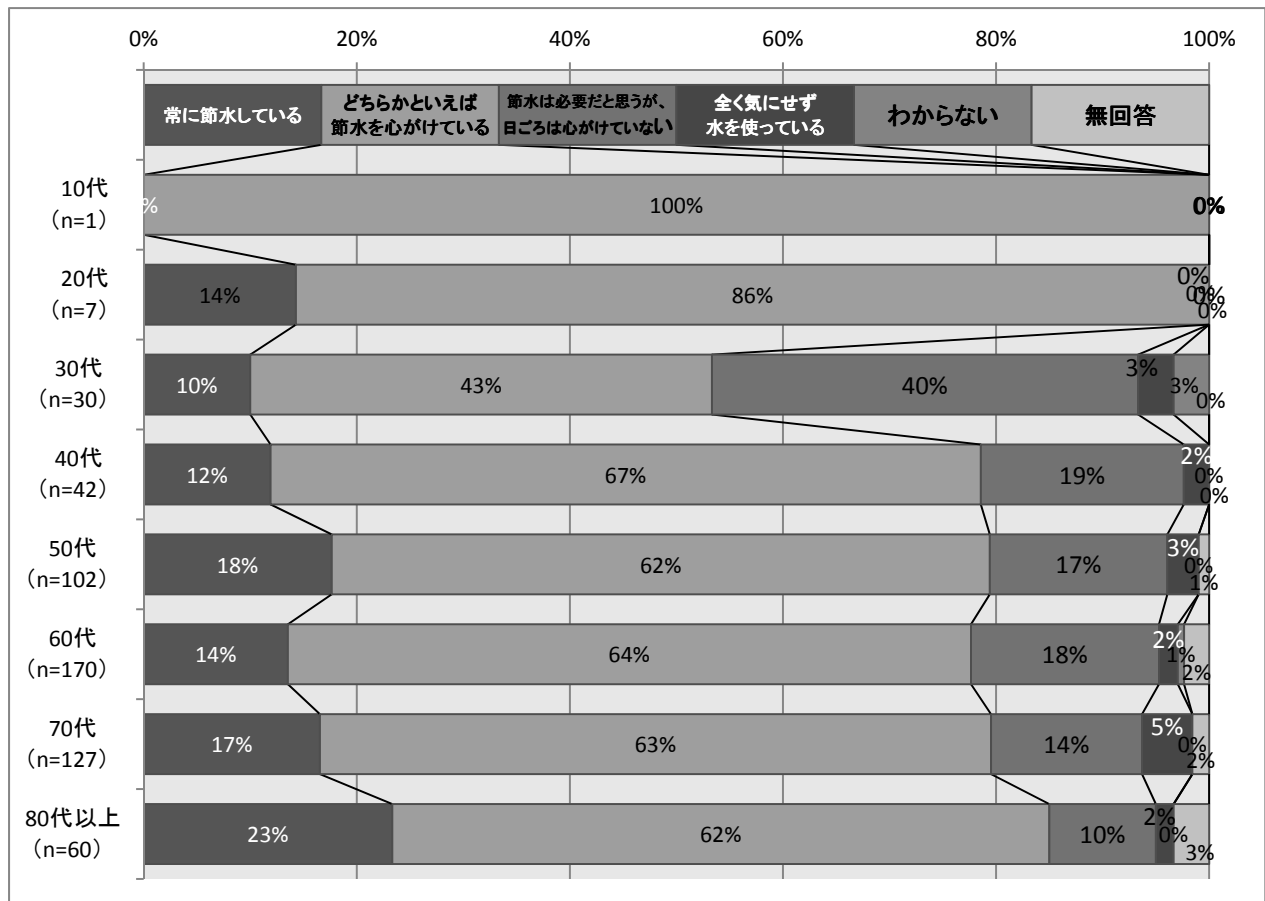


「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の割合が79%を占めている。

◇地域別にみると次のようになっている。



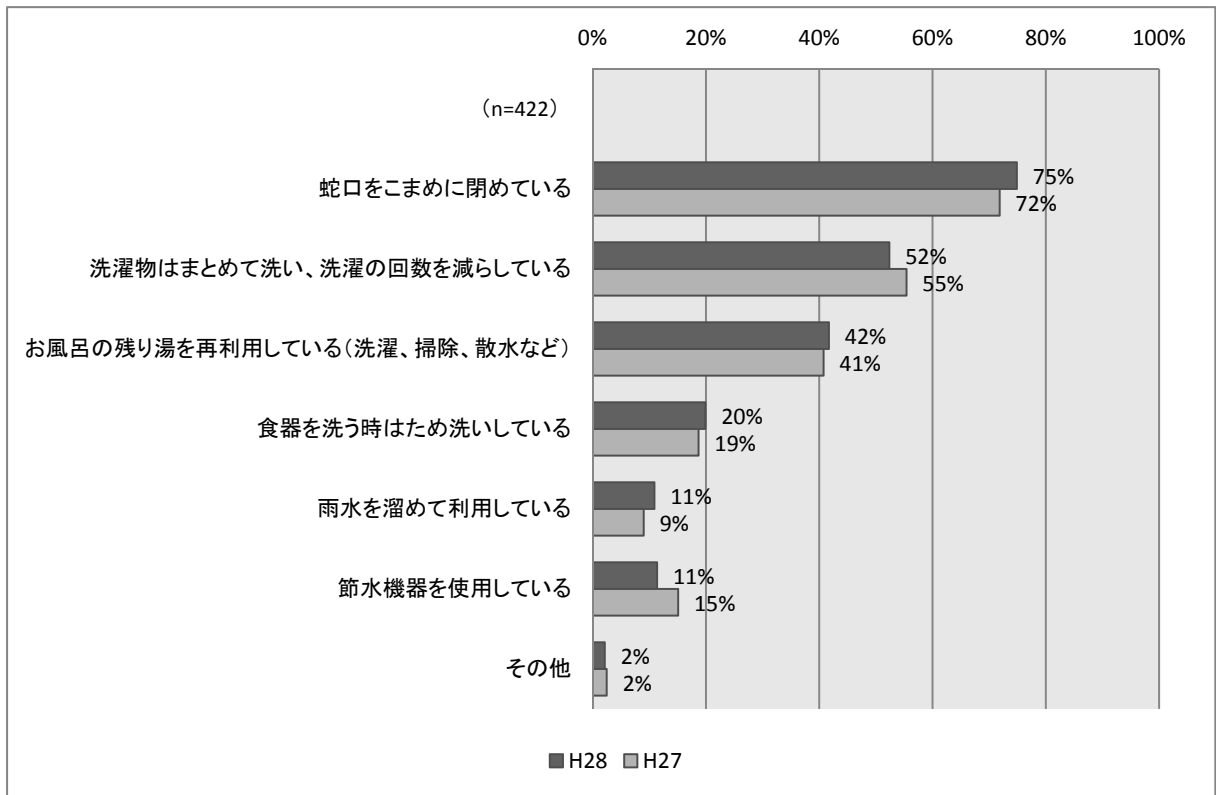
◇年代別にみると次のようになっている。





## 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)



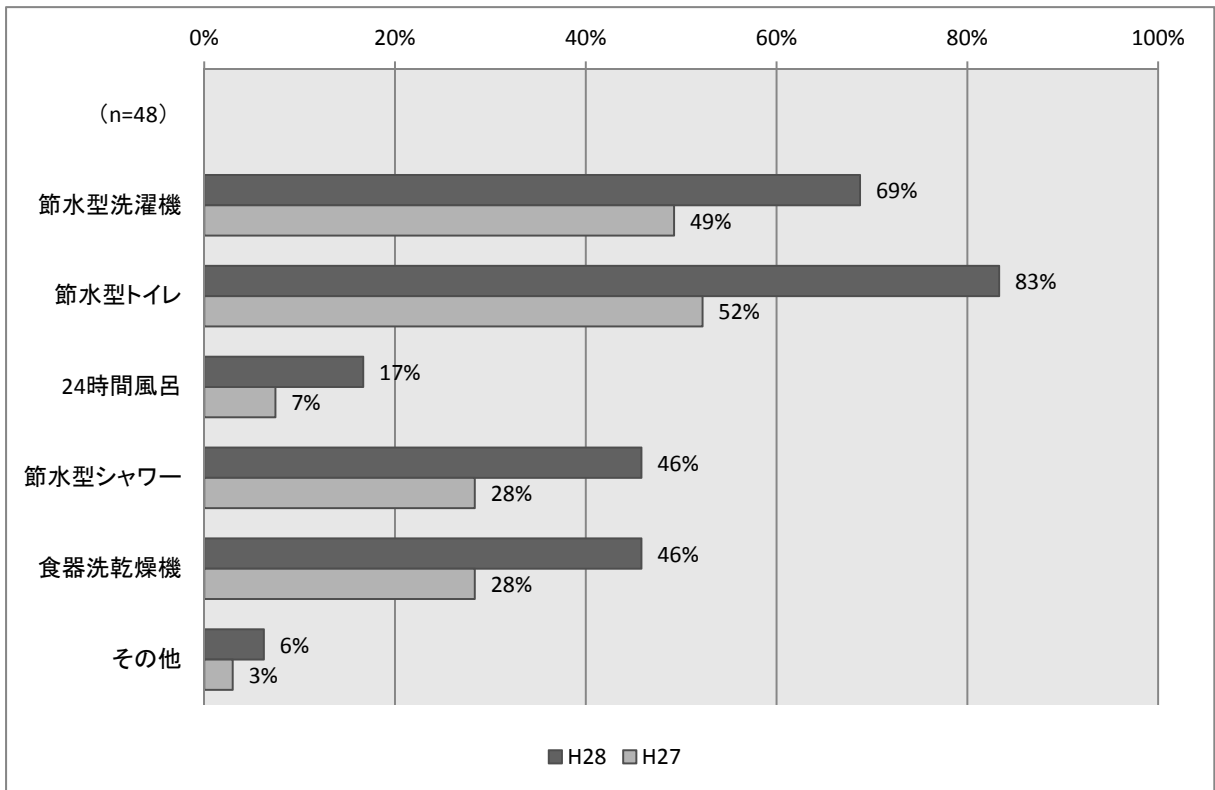
「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の節水方法については、「蛇口をこまめに閉めている」が75%と高い割合となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・常に気を付けている。
- ・地下水と併用している。
- ・スーパーから無料の水を汲んできている。
- ・トイレの水洗用タンクにペットボトル水を入れている。
- ・風呂の水を2日に1回替える。

### 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）

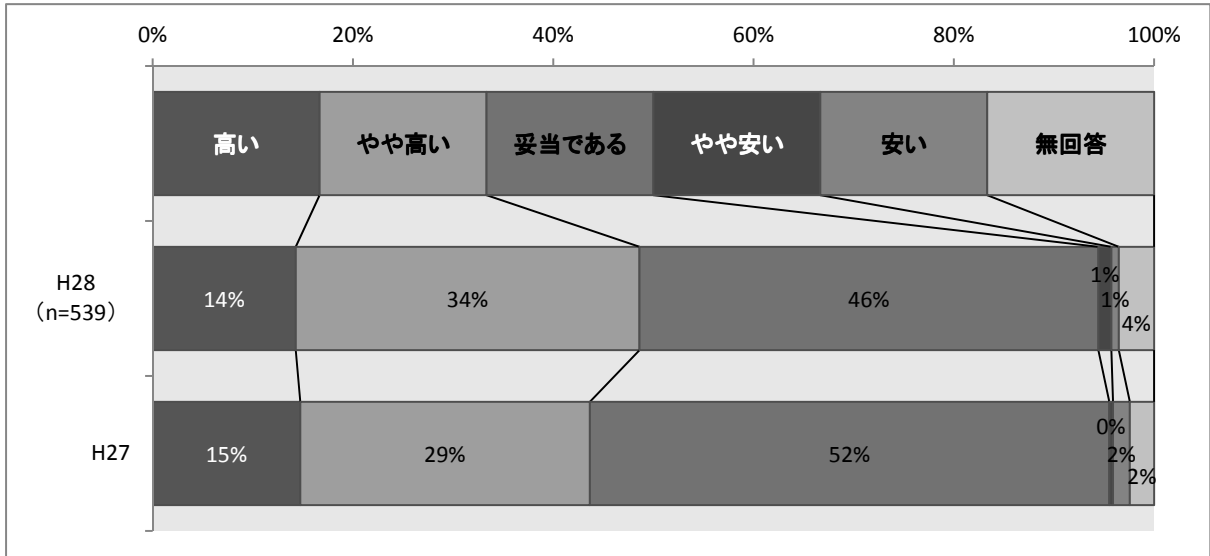


「節水機器を使用している」と回答した方がどのような機器を使用しているかについては、「節水型トイレ」が83%と最も多く、次いで「節水型洗濯機」（69%）となっている。

## VI. 水道料金

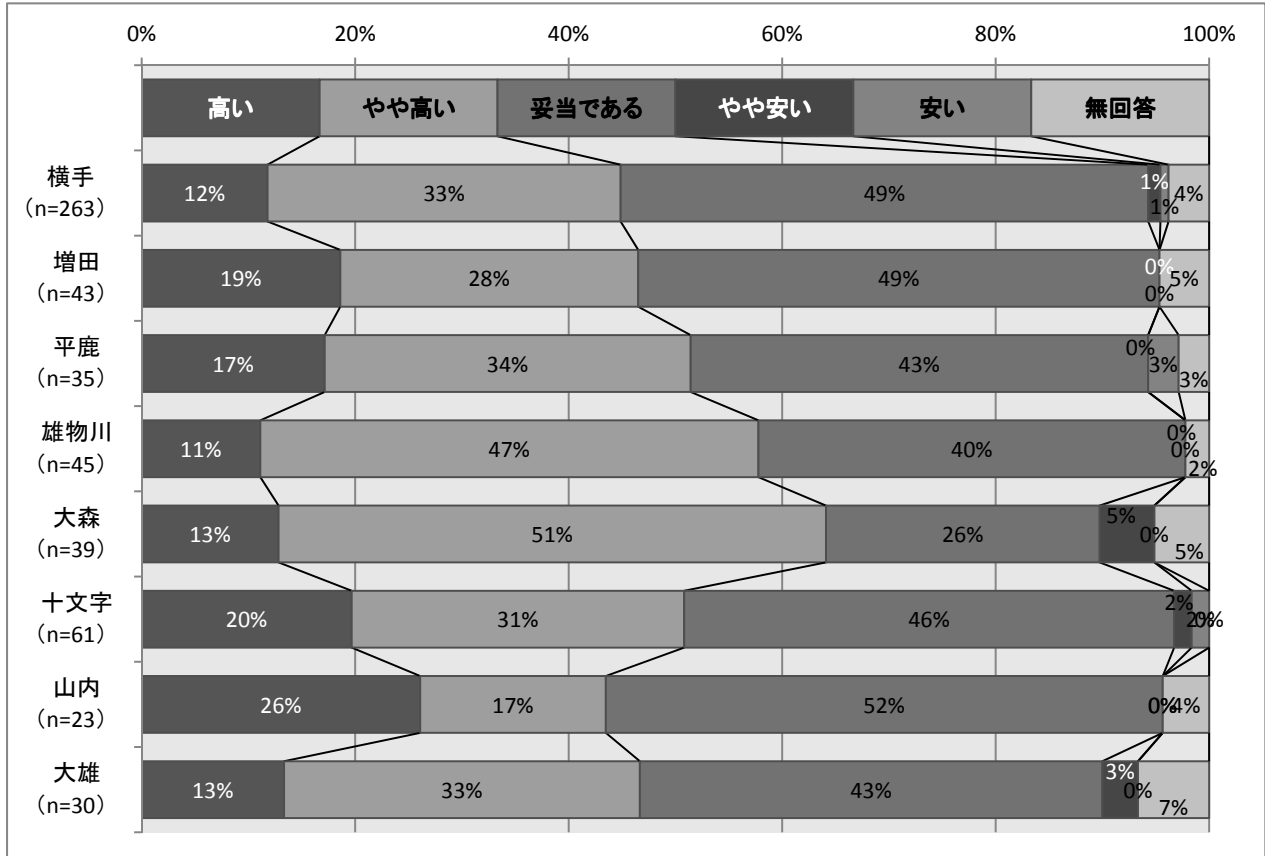
### 1. 水道料金の水準について

Q15 現在の水道料金についてどのようにお考えですか？

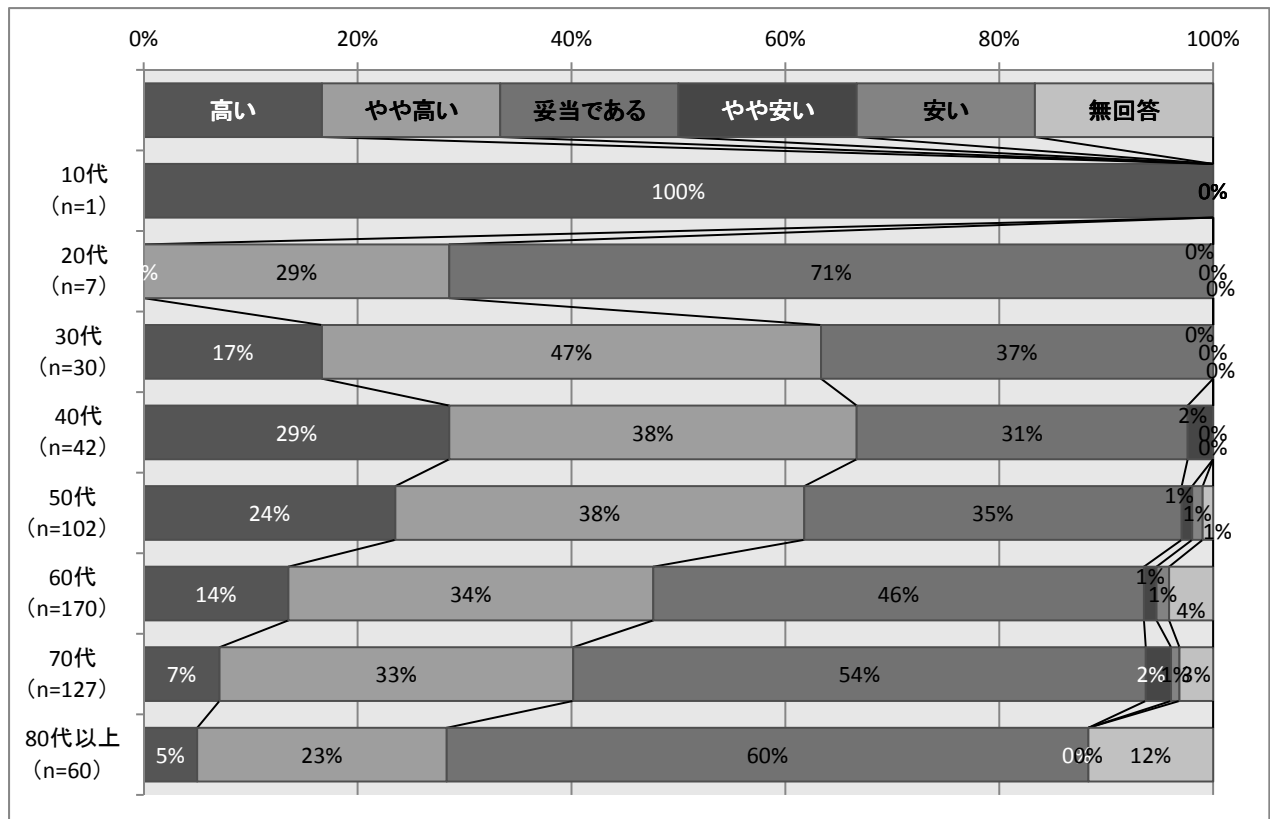


「妥当である」と、「高い」「やや高い」を合わせた割合がほぼ同じとなっている。

◇地域別にみると次のようになっている。

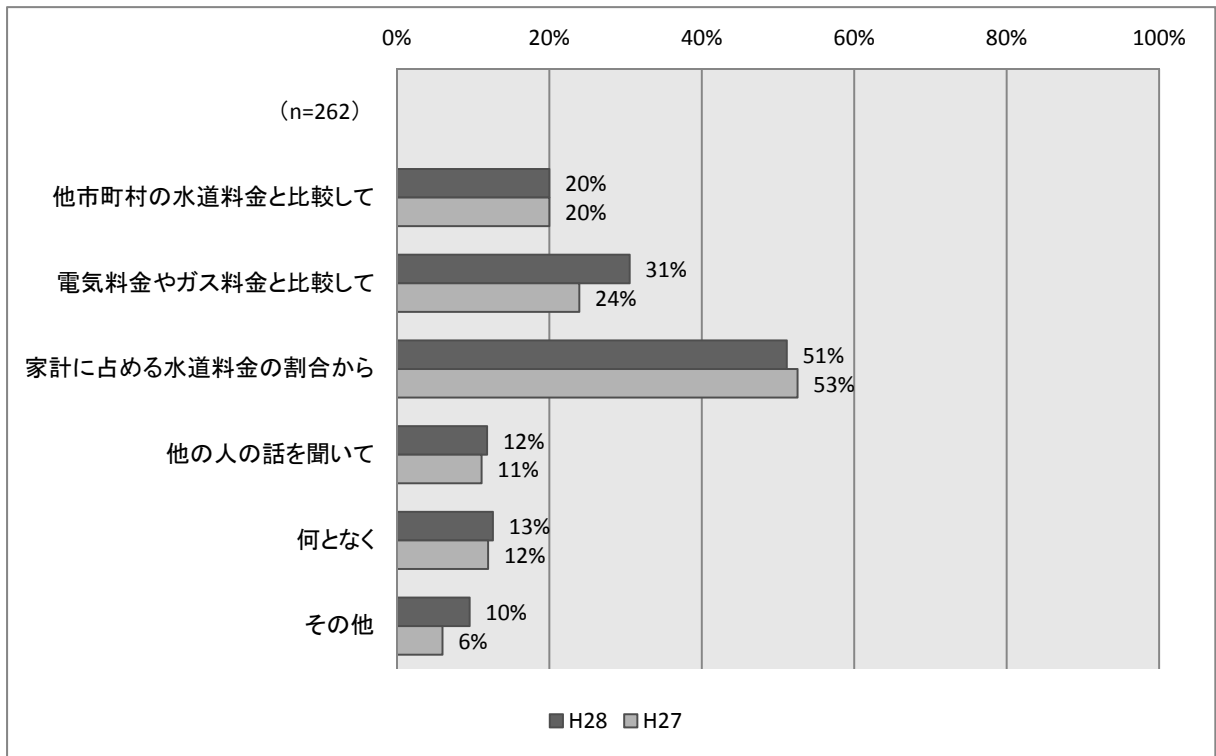


◇年代別にみると次のようになっている。



## 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)



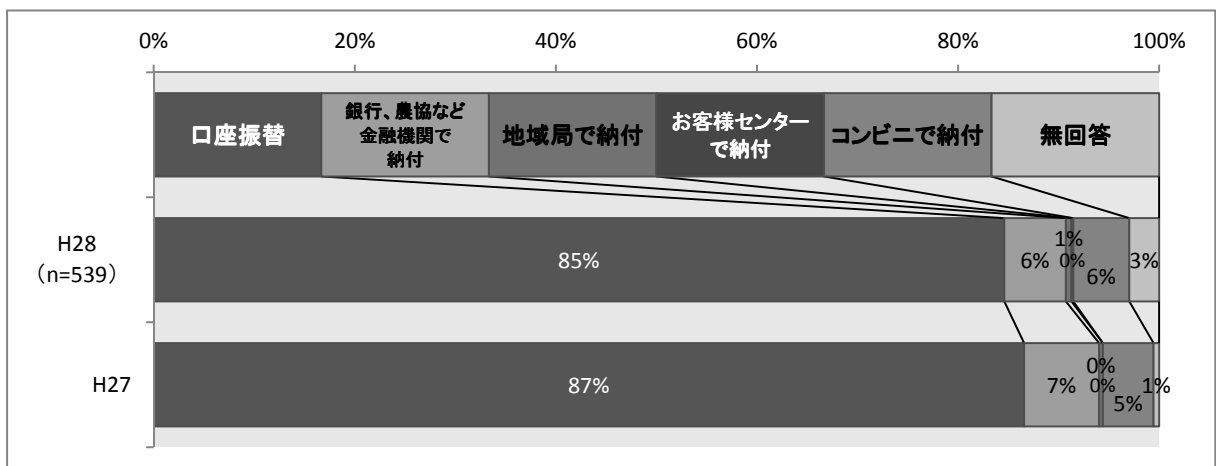
「家計に占める水道料金の割合から」の割合が51%と高くなっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・以前は、地区の簡易水道を使用していたため料金が安かった。
- ・下水道料金が加算されているから高く感じる。
- ・これまでは地下水だったから。
- ・水だからもっと安くしてほしい。

## 3. 支払方法について

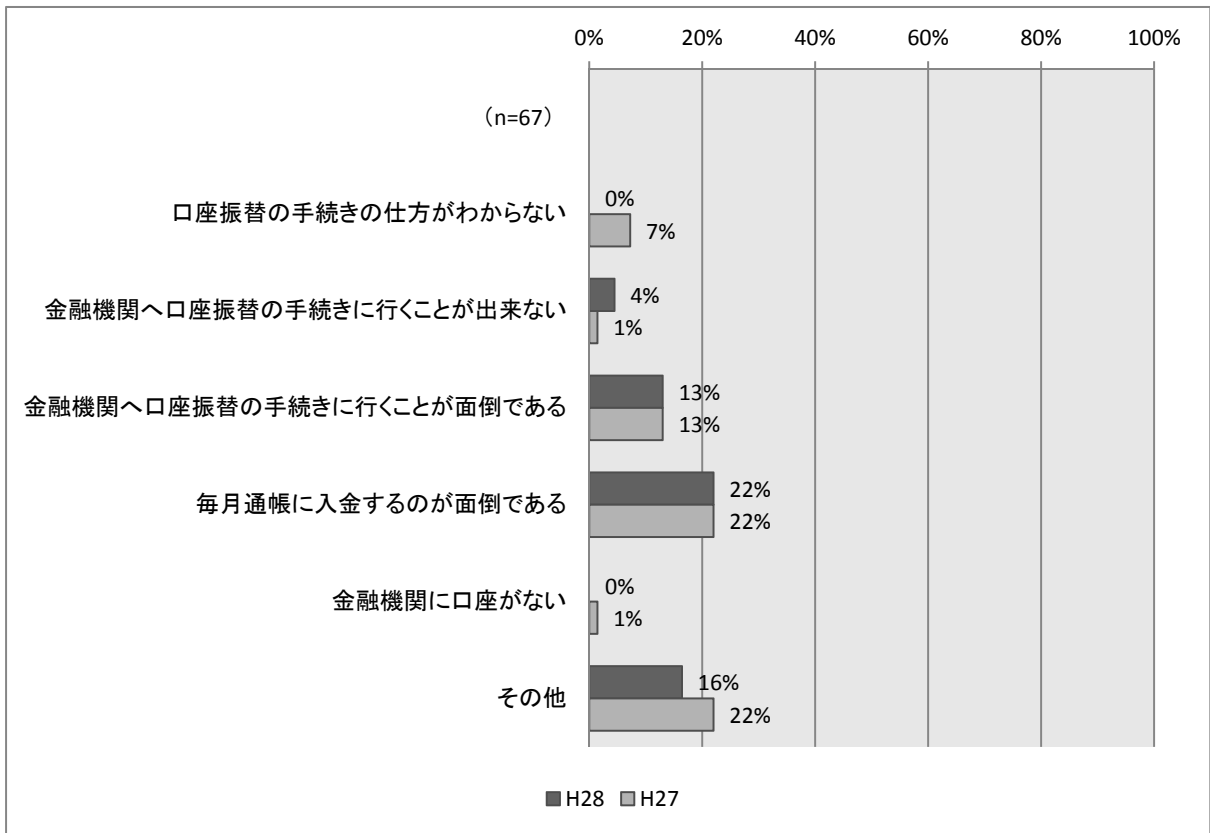
Q17 現在、水道料金はどのような方法でお支払いいただいておりますか？



「口座振替」の割合が85%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)



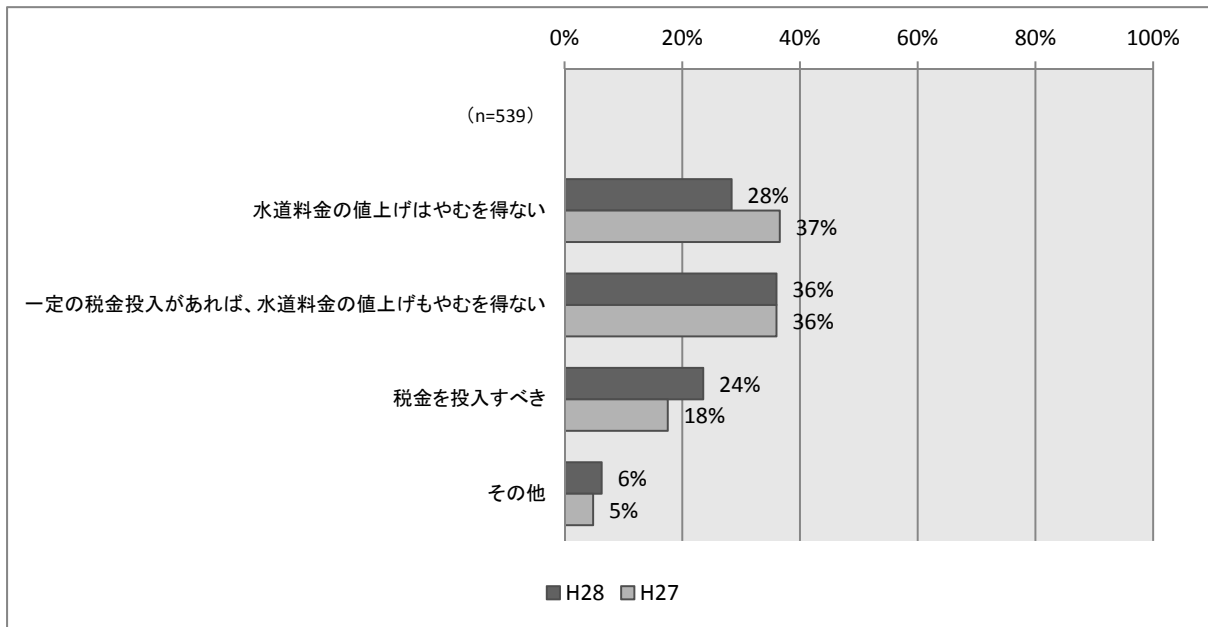
「毎月通帳に入金するのが面倒である」が22%と最も高くなっている。

◆ 「その他」の主なものは次のとおり。

- ・ 口座にお金が残ってないから。
- ・ 料金を確認した上で払いたいから。
- ・ 引越しが多いので、振込申込・解約の手続きが面倒なため。

## 5. 設備更新について

Q19 水道事業は、企業会計として水道料金で運営されています。今後の当市の人口の減少が予想される中、経費縮減に取り組んだとしても、現在の水道料金では老朽化していく設備（配水管、浄水場や貯水池など）の更新をすることが困難になると見込んでおります。今後、設備更新をしていくための水道料金の値上げについてどう思いますか？



「一定の税金投入があれば、水道料金の値上げもやむを得ない」が36%、「水道料金の値上げはやむを得ない」が28%となった。

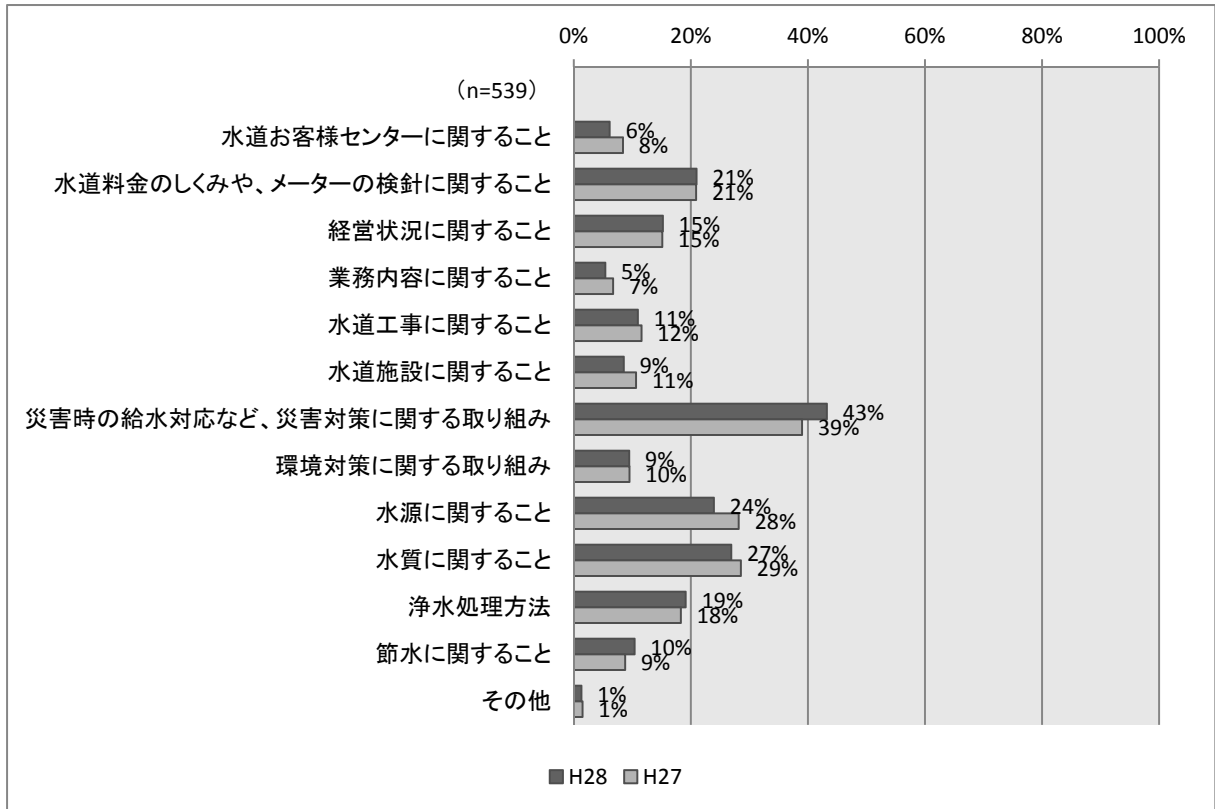
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・値上げしてほしくない。
- ・人口減少が進むなか、20～30年先を考えてきちんと計画された設備等の更新が必要と考える。
- ・事業費、経費縮減にさらに取り組む。

## VII. 広報公聴

### 1. もっと知りたい情報

Q20 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」(43%)、「水質に関すること」(27%)、「水源に関すること」(24%)の順で関心が高くなっている。

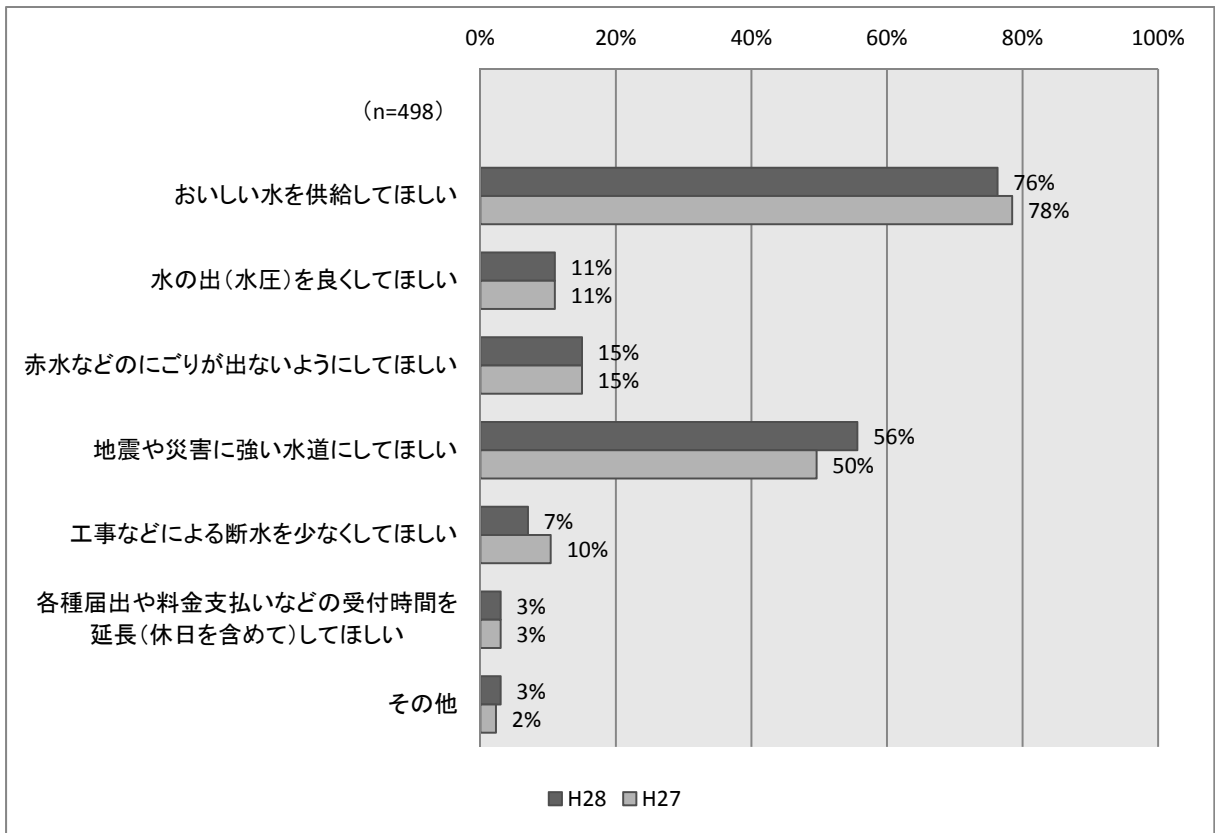
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・アンケートより積極的な情報提供を希望する。
- ・別に知らなくてよい。



## 2. これから期待すること

Q21 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)

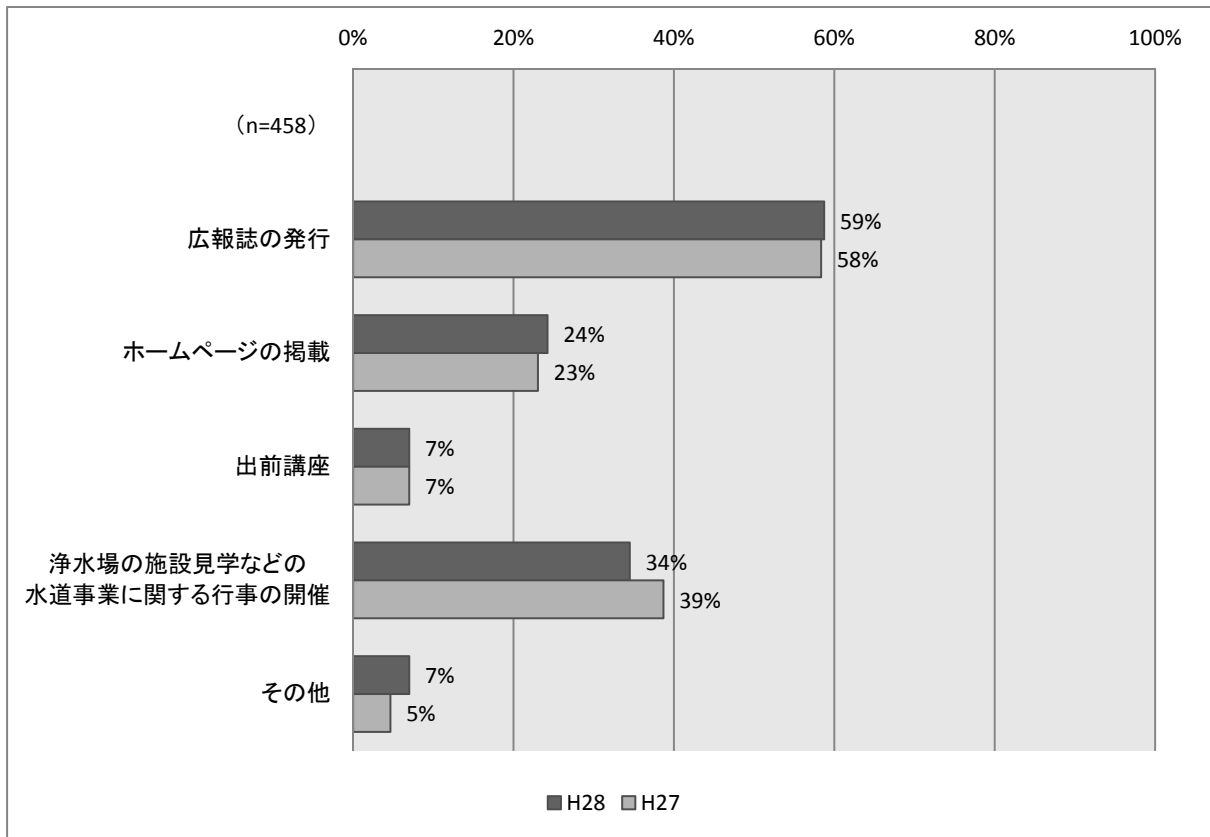


「おいしい水を供給してほしい」(76%)、「地震や災害に強い水道にしてほしい」(56%)が高い割合となっている。

- ◆「その他」の主なものは次のとおり。
  - ・クレジット払いができるようにしてほしい。
  - ・夏場でも冷たい水の供給。
  - ・定期的な水質検査結果の公表。

### 3. 必要とする活動

Q22 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）



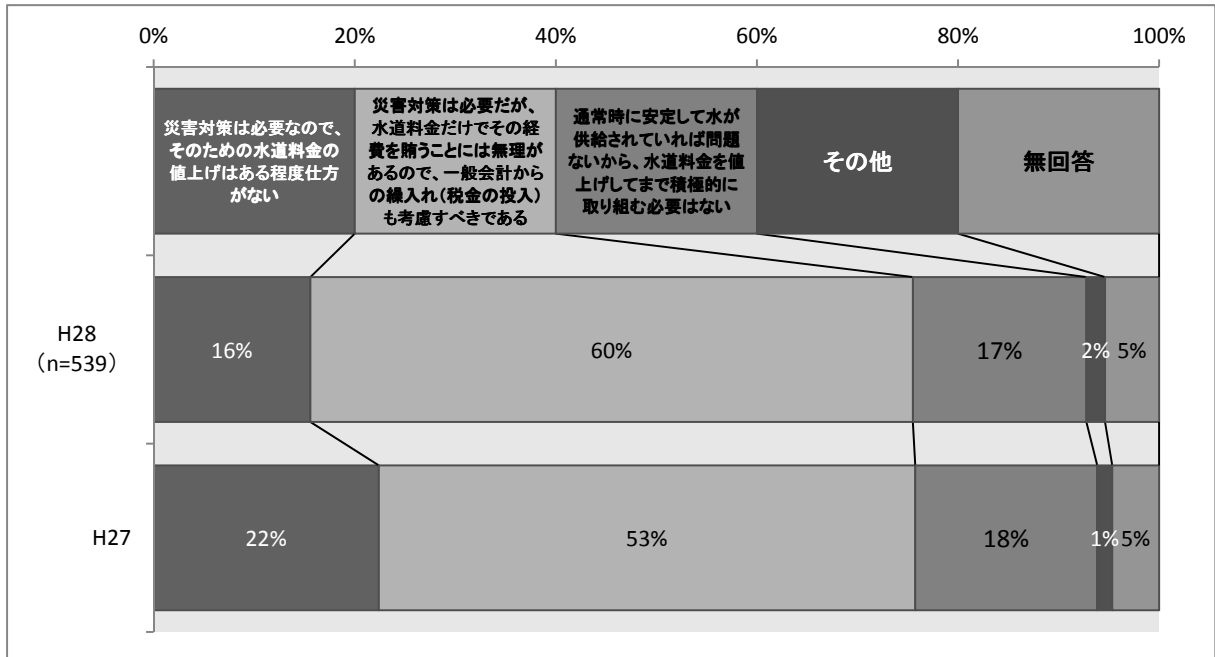
「発行誌の発行」（59%）、「水道事業に関する行事の開催」（34%）が高い割合となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・今まで通りが良い。
- ・安心、安全な水を供給していれば良い。無駄な経費は使うな。

## VIII. 災害対策

Q23 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？

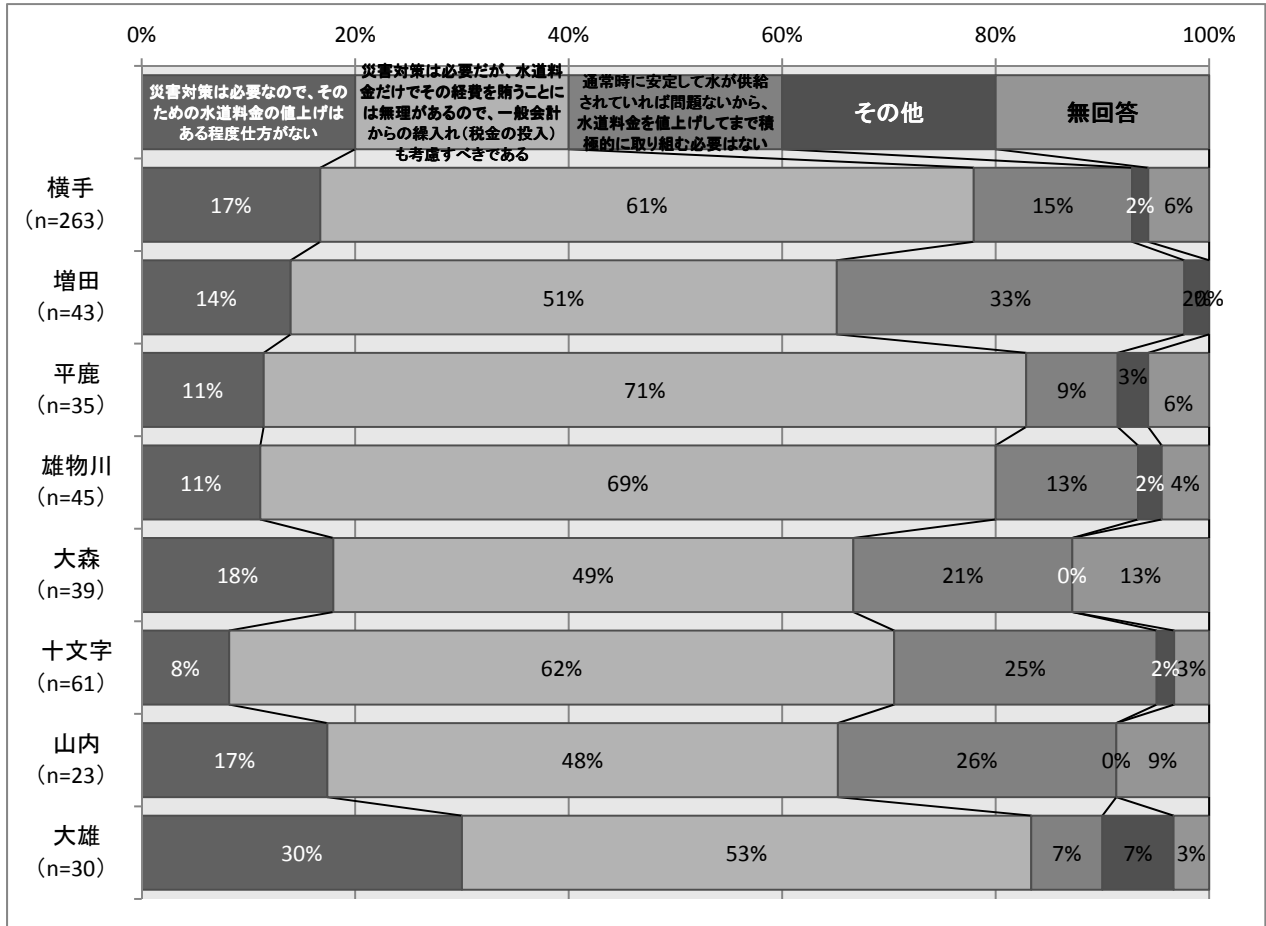


「災害対策は必要だが、水道料金だけでその経費を賄うことには無理があるので、税金の投入も考慮すべきである」の回答割合が60%と半数以上を占めている。

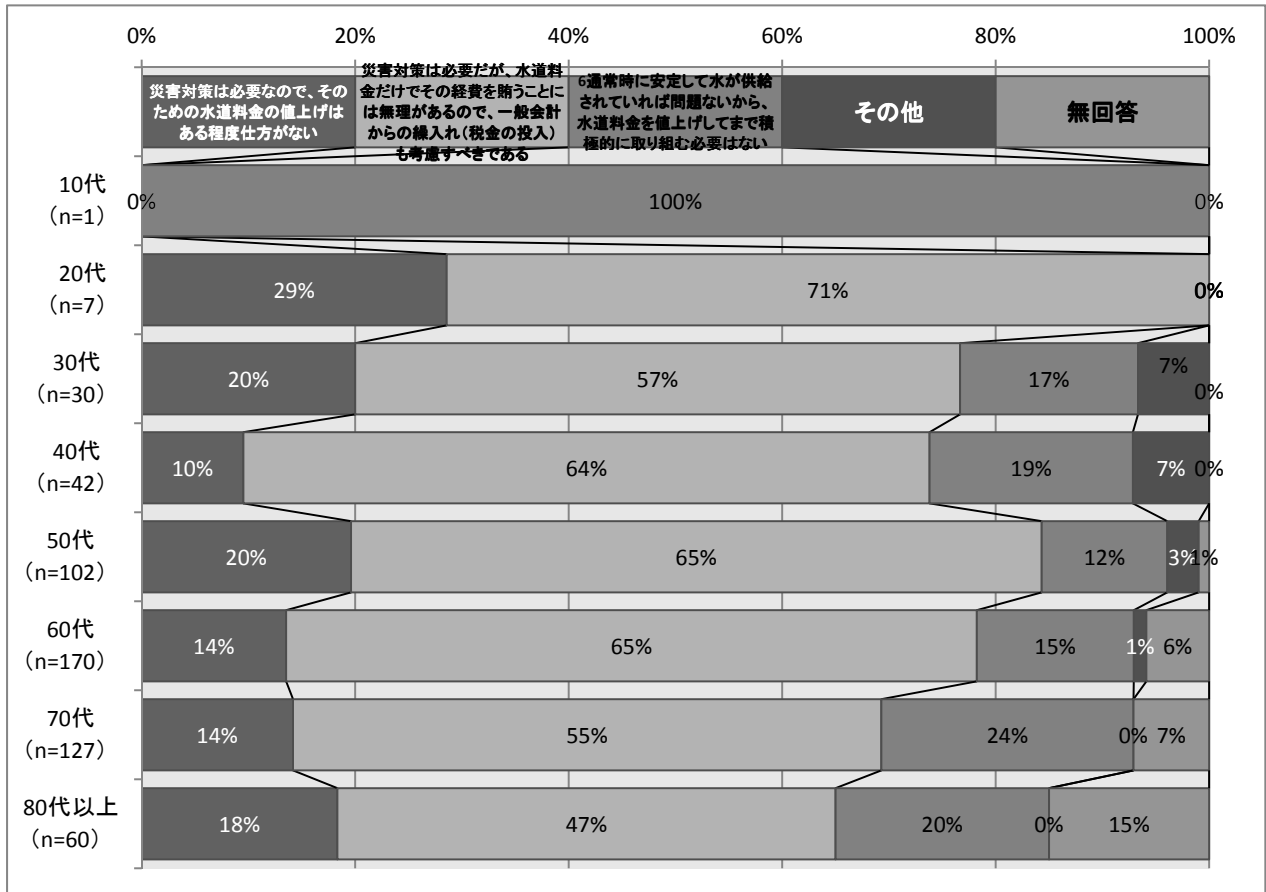
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・耐震化より地震があった後の対応策にお金をかけるべき。
- ・水道管の耐震化も必要だが、広域圏でのサポートも必要かと思う。
- ・基本的に値上げは反対ではあるが、水道管の老朽化などで水に影響を及ぼすのであれば、少々の値上げはしても良いと思う。

◇地域別にみると次のようになっている。



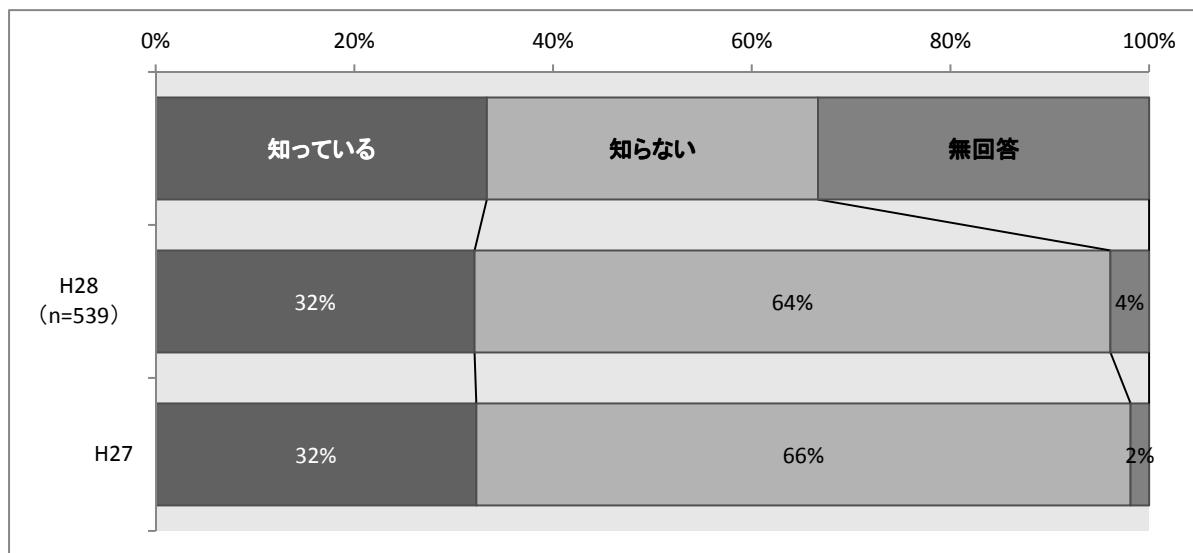
◇年代別にみると次のようになっている。



## Ⅸ. 水道お客様センター

### 1. 水道お客様センターの認知度

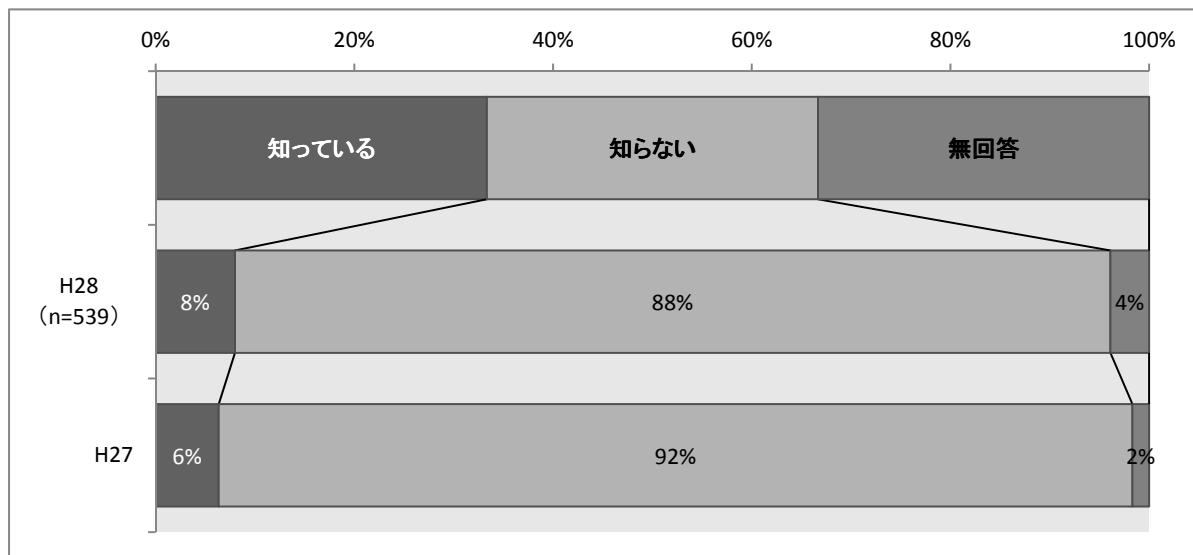
Q24 「水道お客様センター」をご存知ですか？



「知らない」の回答割合が64%と半数以上を占めている。

### 2. 営業時間の認知度

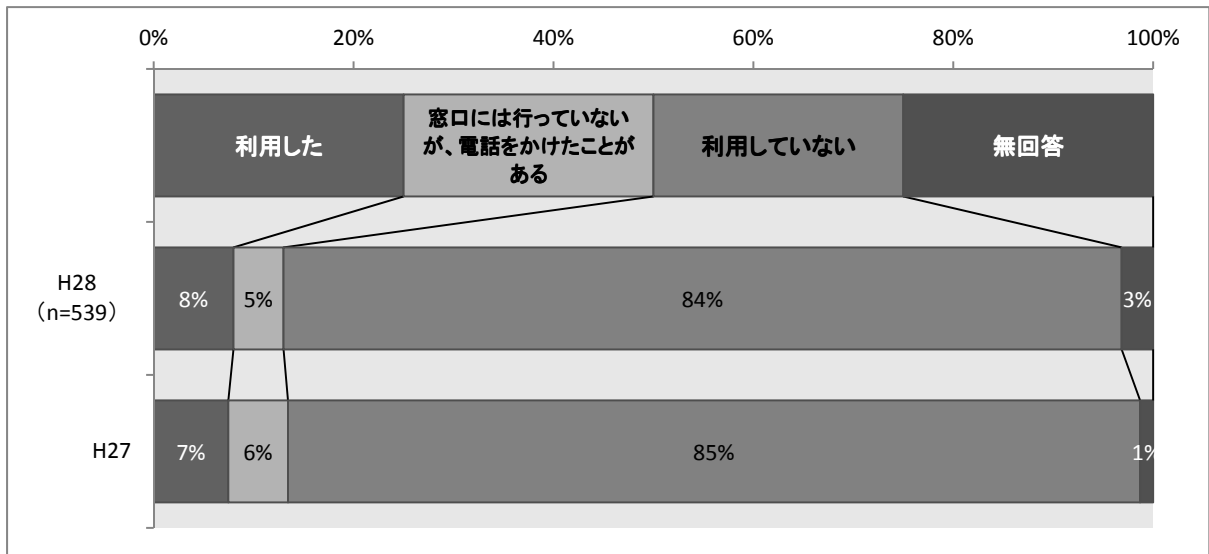
Q25 「水道お客様センター」が、土曜日と日曜日の午前8時30分から午後1時30分まで、水曜日は午後7時まで営業していることをご存知ですか？



「知らない」の回答割合が88%と高くなっている。

### 3. 利用経験

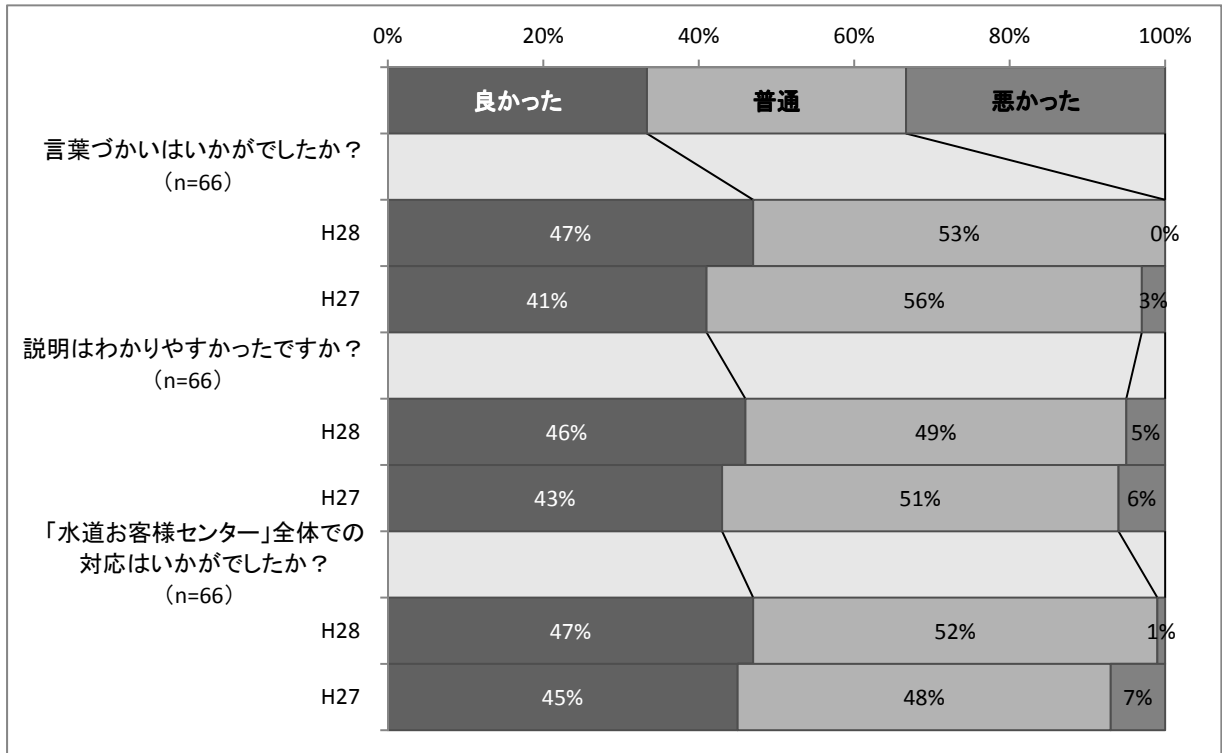
Q26 「水道お客様センター」を利用したことがありますか？



「利用していない」の回答割合が84%と高くなっている。

### 4. 満足度

Q27 前記 Q26 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。

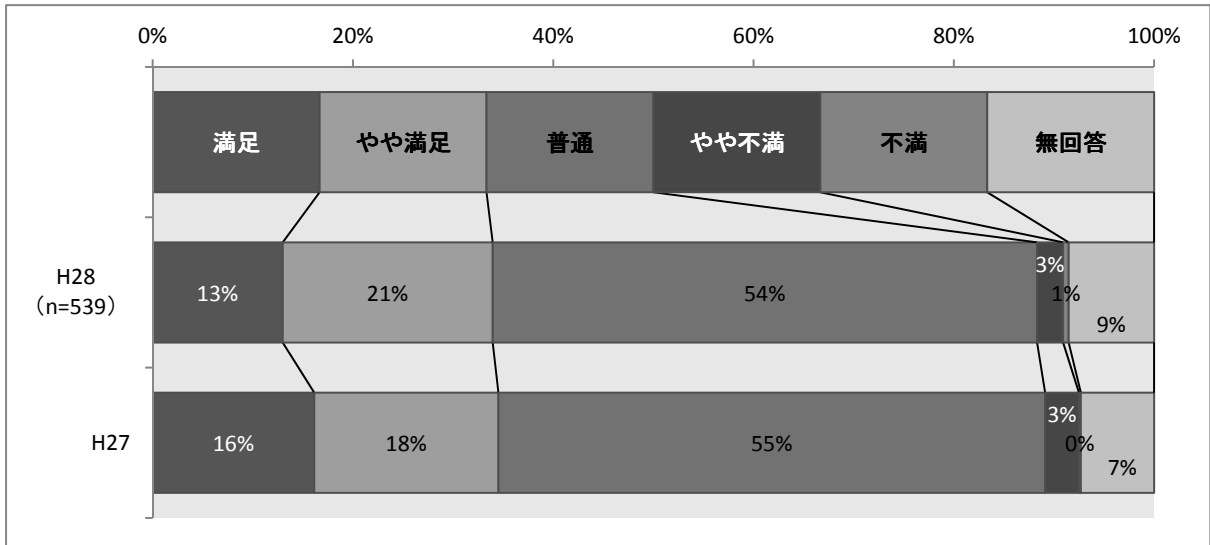
## 5. お客様センターに対する意見・要望

Q28 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。

- ・もっとセンターの存在をアピールしてほしい。
- ・センターの業務内容の広報をしてほしい。
- ・これからも住民目線で努力してほしいです。
- ・一度は行ってみたいと思う。
- ・場所を知らなかった。必要とする機会が今までなかった。
- ・分からないことがあり電話しても優しく丁寧に対応してくれるのでありがたい。

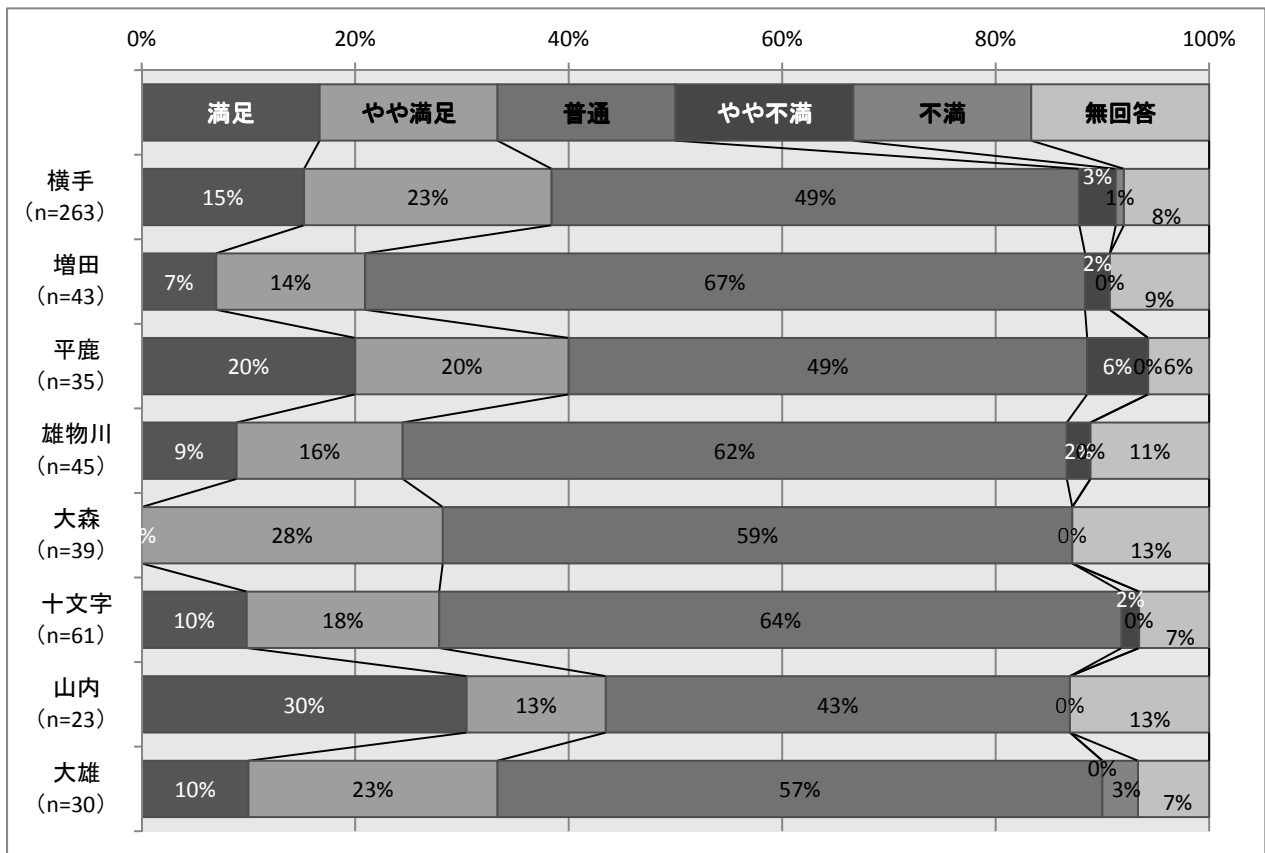
## X. 水道事業の全体評価

Q29 水道事業全体について、どの程度満足していますか？



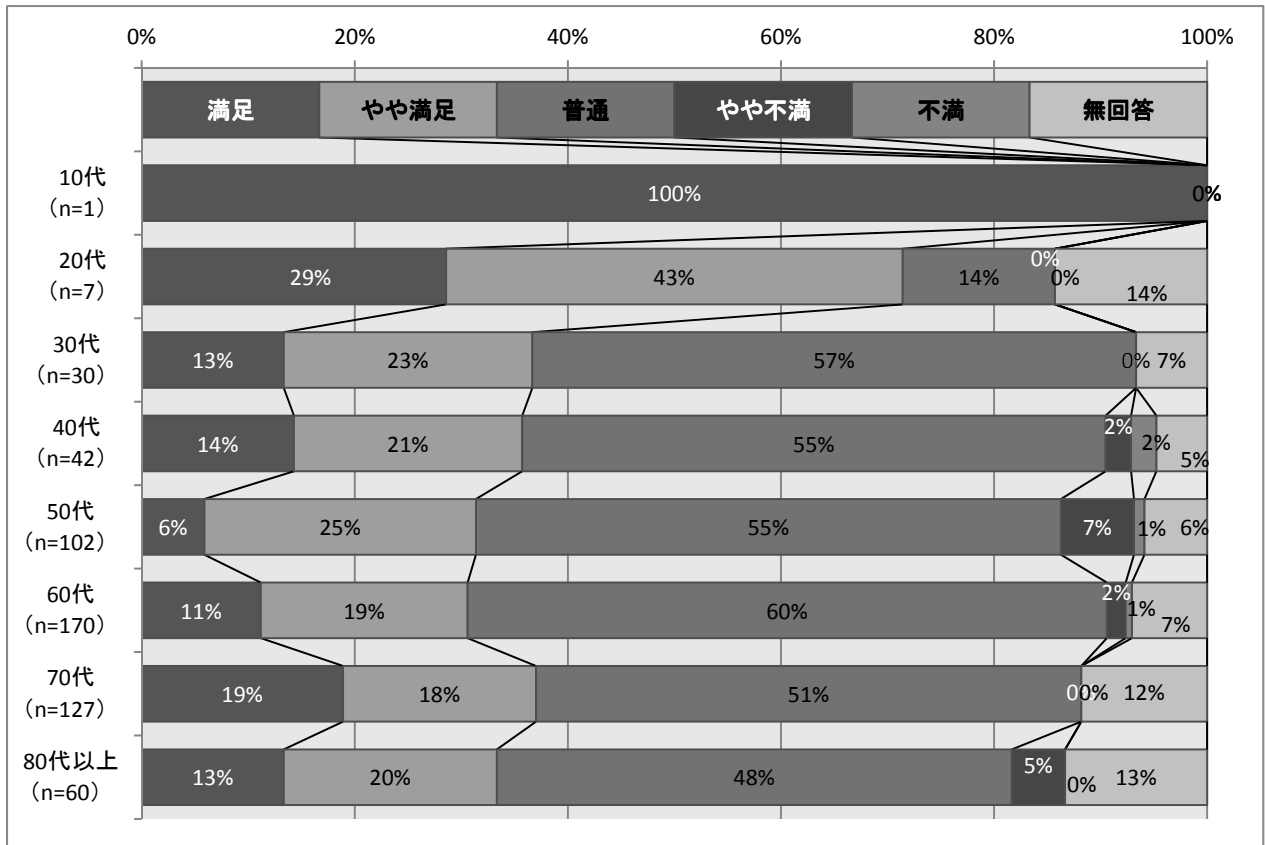
「満足」「やや満足」の割合が合わせて34%となっており、「やや不満」「不満」の合計4%を上回っている。

◇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28年9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いたします。

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、10月7日（金）まで**に投函をお願いいたします。

※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、8月31日時点でお客様から届け出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

TEL：35-2251 / FAX：33-3429

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)







(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)

(19) 水道事業は、企業会計として水道料金で運営されています。今後の当市の人口の減少が予想される中、経費縮減に取り組んだとしても、現在の水道料金では老朽化していく設備（配水管、浄水場や貯水池など）の更新をすることが困難になると見込んでおります。今後、設備更新をしていくための水道料金の値上げについてどう思いますか？ 1つだけ選んでください。

1. 水道料金の値上げはやむを得ない
2. 一定の税金投入<sup>※</sup>があれば、水道料金の値上げもやむを得ない
3. 税金を投入すべき
4. その他 ( )

(19)

※税金投入とは、水道を利用しない方々からも負担していただくことです。



4. 水道事業について、おたずねします。

(20) 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かも選んでください。

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 ( )

(20)

(21) 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かも選んでください。

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 ( )

(21)

(22) 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 ( )

(22)

### 5. 災害対策について、おたずねします。

(23) 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。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 ( )

(23)

### 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。

(24) 「水道お客様センター」をご存知ですか？

1. 知っている
2. 知らない

(24)

(25) 「水道お客様センター」が、水曜日は午後7時まで、土曜日と日曜日は午前8時30分から午後1時30分まで営業していることをご存知ですか？

1. 知っている
2. 知らない

(25)

(26) 「水道お客様センター」を利用したことがありますか？

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)

(27) 前記(26)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？

1. 良かった      2. 普通      3. 悪かった

(27)-①

② 説明はわかりやすかったですか？

1. わかりやすかった      2. 普通      3. わかりにくかった

(27)-②

③ 「水道お客様センター」の職員の対応はいかがでしたか？

1. 良かった      2. 普通      3. 悪かった

(27)-③

(28) 「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。

(28)

## 7. 水道事業全体について、おたずねします。

(29) 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

(29)

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

10月7日（金）までに投函をお願いします。

**横手市水道事業アンケート  
報告書**

**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**