

# 横手市水道事業アンケート

## 報告書

平成29年12月

横手市上下水道部

## 目 次

### 調査の概要

1. 調査の目的	3
2. 調査対象とサンプル数	3
3. 調査の方法	3
4. 調査の期間	3
5. 回収状況	3
6. 集計における注記	3

### 調査結果

1. お客様の属性について	
Q 1. 性別	5
Q 2. 年齢	5
Q 3. 住まいの形態	6
Q 4. 居住年数	6
Q 5. 居住地域	6
2. 水のご使用について	
Q 6. 水道水の味	7
Q 7. 水道水の安全性	8
Q 8. 水道水の不安理由	10
Q 9. 普段飲む水について	11
Q10. 水道水をそのまま飲まない理由	12
Q11. 水道水品質への満足度合い	13
3. 節水について	
Q12. 節水への意識	19
Q13. 節水の取り組み	20
Q14. 使用している節水機器	21
4. 水道料金について	
Q15. 水道料金の水準について	22
Q16. 水道料金を「高い」と考える理由	23
Q17. 支払方法について	24
Q18. 口座振替を行わない理由	24
Q19. 設備更新	25
5. 水道事業について	
Q20. これから期待すること	26
Q21. もっと知りたい情報	27
Q22. ホームページ閲覧で得たい情報	28
Q23. 必要とする活動	29
6. 災害対策について	
Q24. 災害発生時に一番早く知りたい情報	30
Q25. 災害発生時もっとも初期に使用する情報媒体	31
Q26. 災害時用の飲料水の確保	32
Q27. 耐震化と水道料金の関係	33
7. 水道事業全体への評価について	
Q28. 水道事業全体の満足度	35
参考資料（アンケート用紙）	37

## 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29年9月の水道使用者の中から、各地区の給水人口割合に応じて一般世帯における使用者1,000件を抽出。その後、使用者氏名が故人名義となっている等の事情が明らかなものを除く、990件を対象として発送した。

## 3. 調査の方法

郵送により発送、同封の返信用封筒により回答。

## 4. 調査の期間

平成29年9月29日～平成29年10月13日

## 5. 回収状況

配布数：990件（H28：1,000件）  
回収数：540件（H28：539件）  
回収率：54.5%（H28：53.9%）

## 6. 集計における注記

### 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

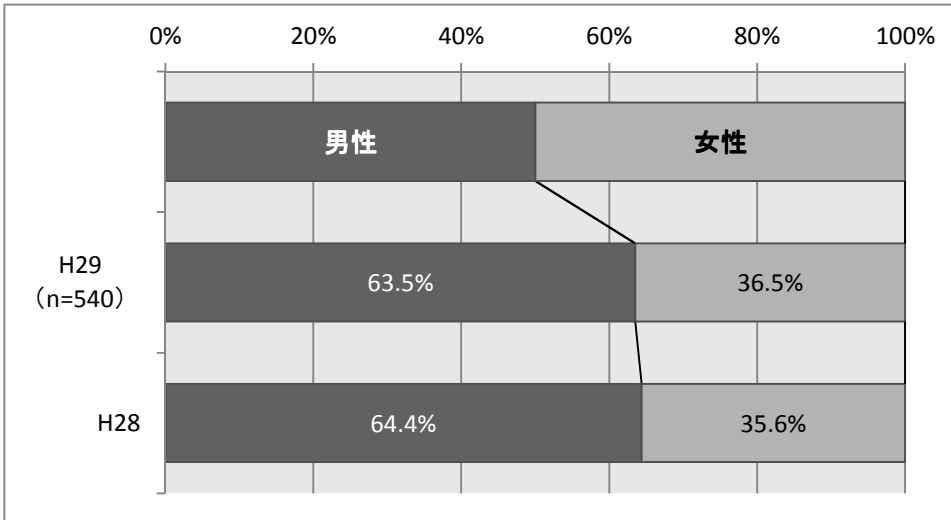
質問に対する回答者数は、「n」と表記しており、回答比率（%）を算出する基礎となる。

## 調査結果

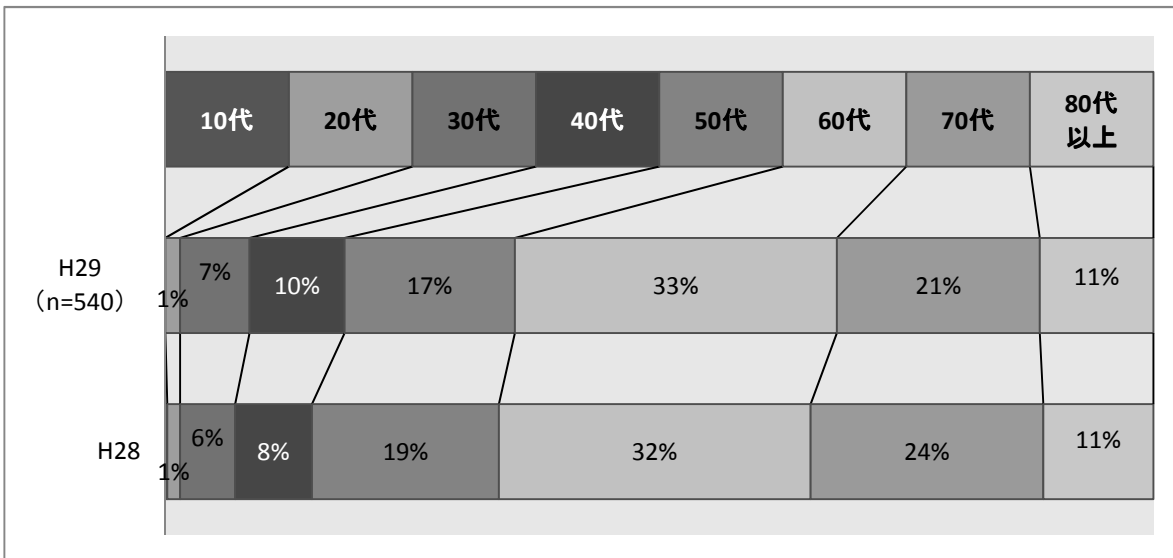
---

# 1. お客様の属性について

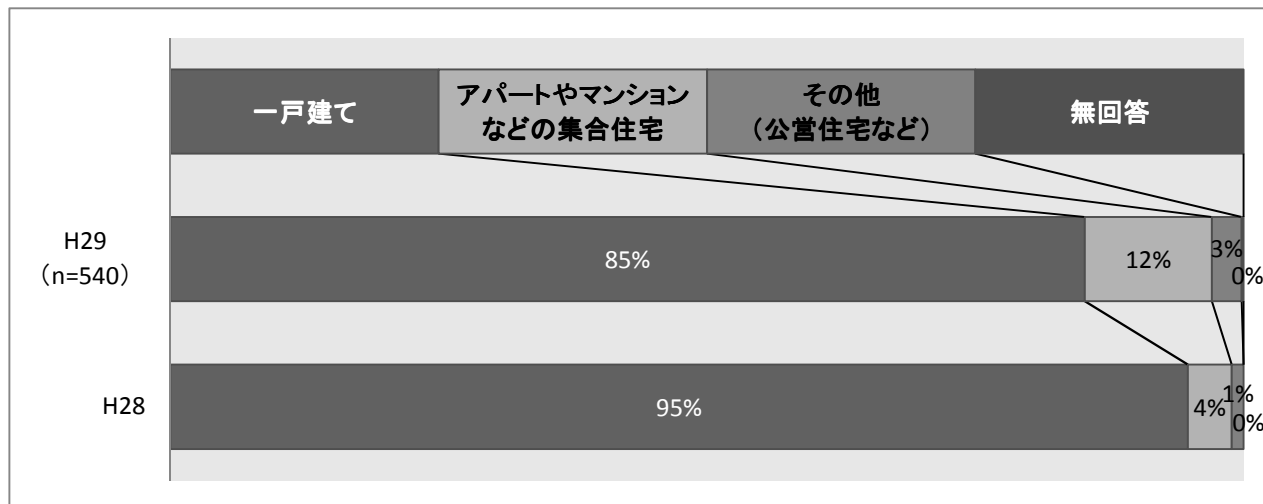
Q1 あなたの性別は？



Q2 あなたの年齢は？

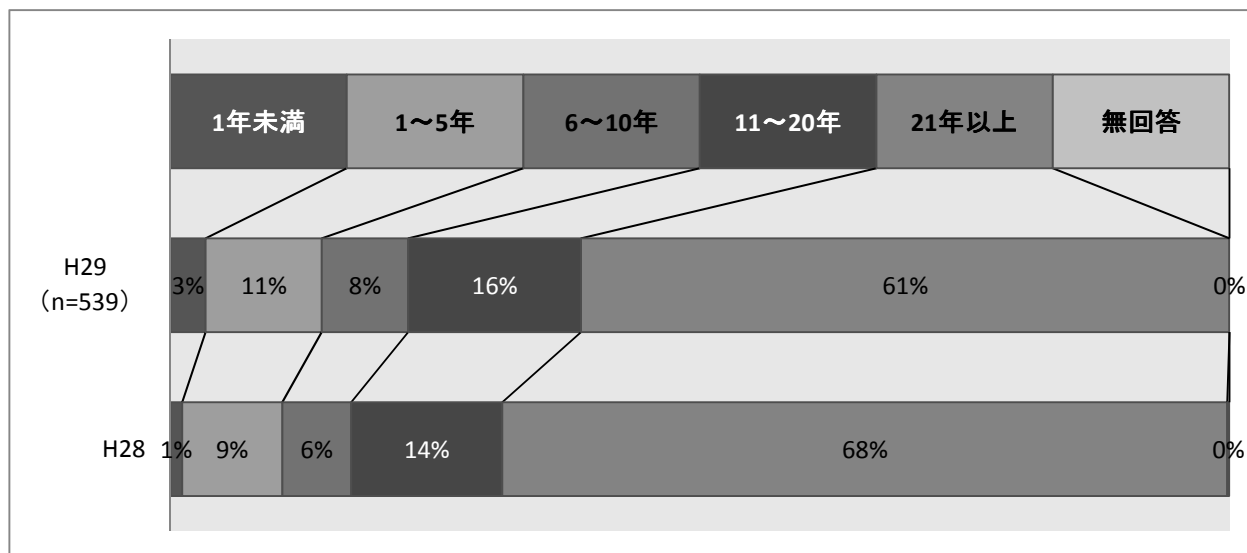


Q3 あなたのお住まいの形態は？



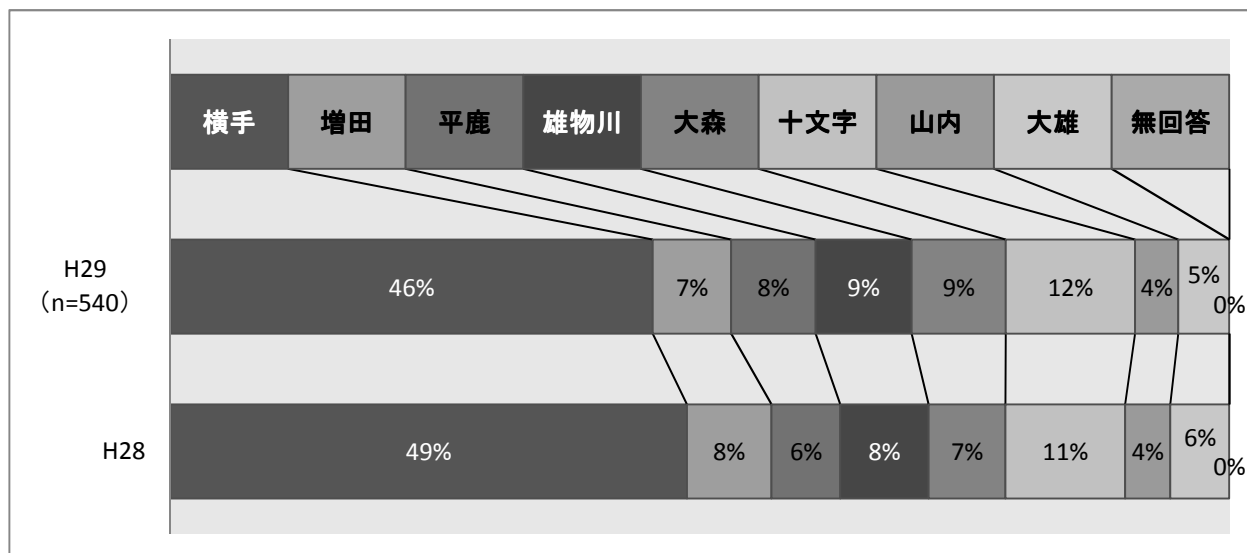
住まいの形態は、「一戸建て」が9割近くを占めている。

Q4 お住まいになって何年ですか？



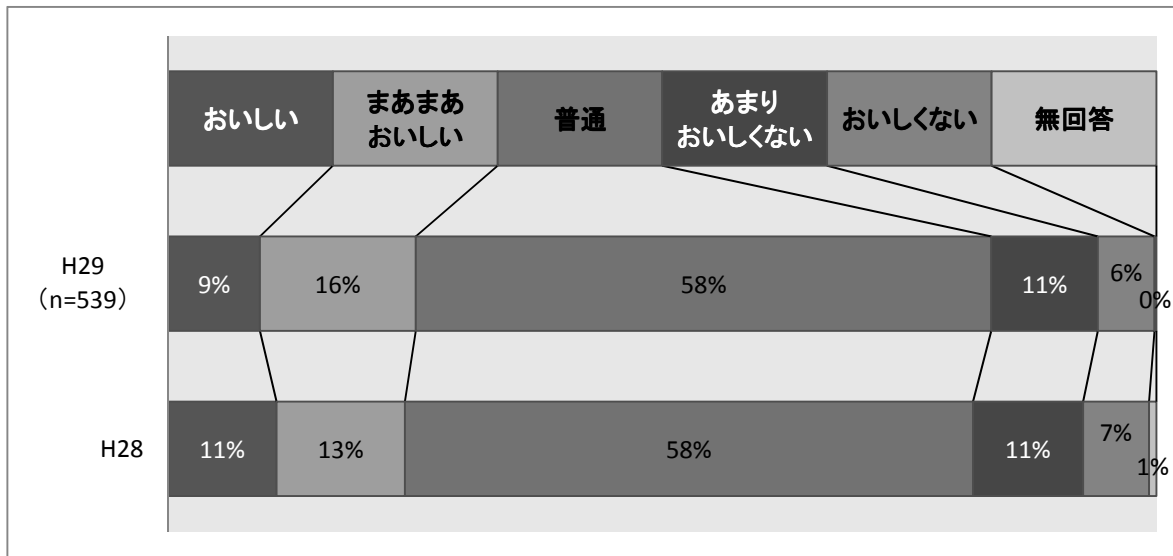
居住年数は、「21年以上」が最も多くなっている。

Q5 あなたのお住まいの地域は？



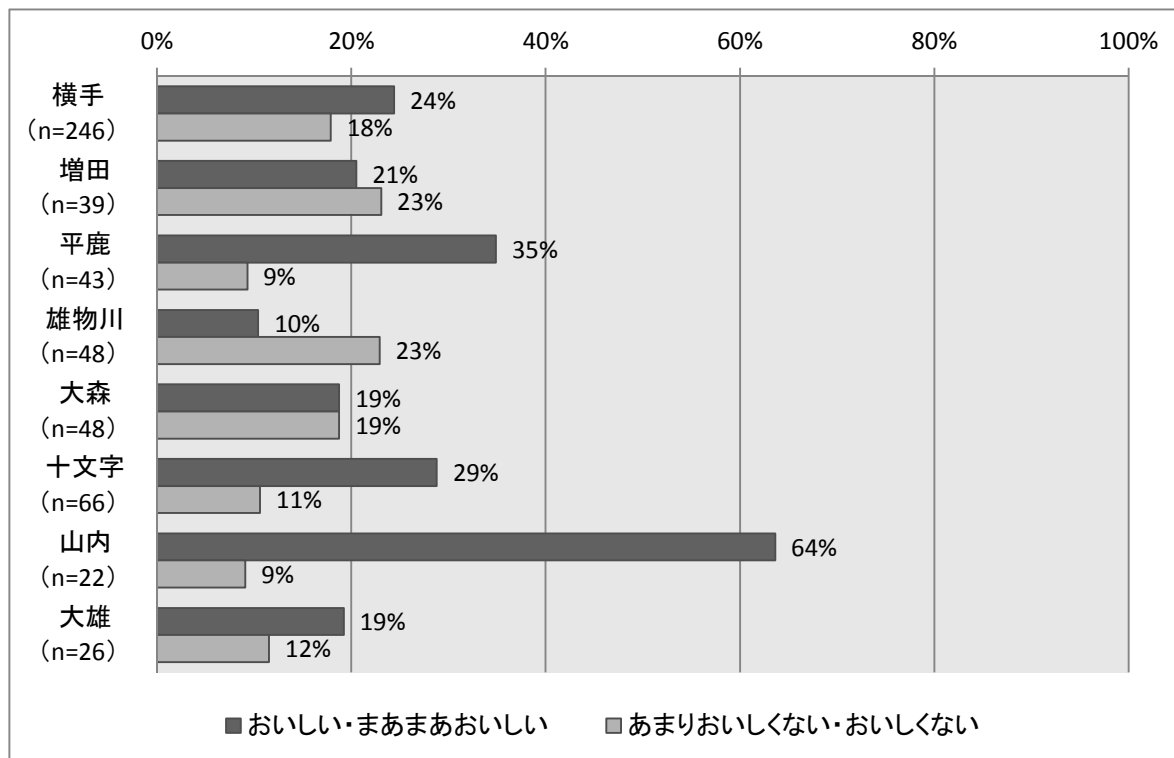
## 2. 水のご使用について

### Q6 水道水の味はいかがですか？



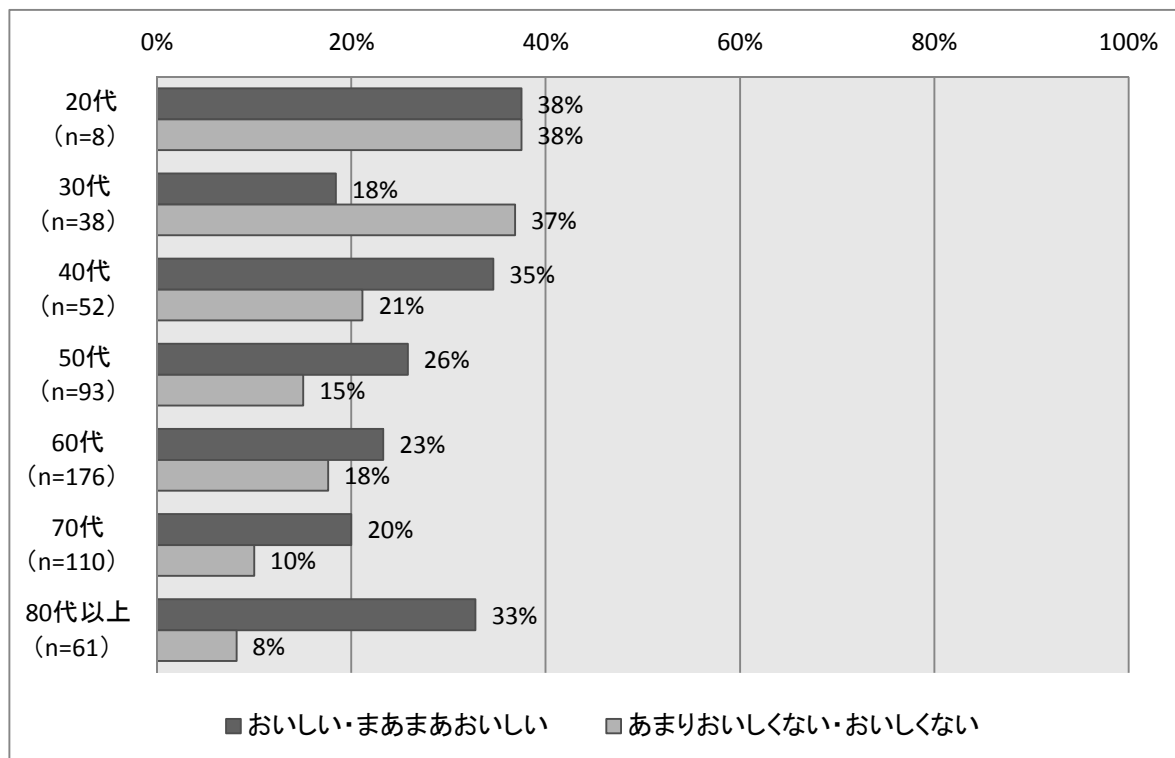
水道水の味については、58%の方が「普通」と回答。「おいしい」と「まあまあおいしい」を合わせた肯定的回答が25%となり、「あまりおいしくない」と「おいしくない」とする否定的回答17%を上回っているものの、その比率は拮抗している。

◇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。

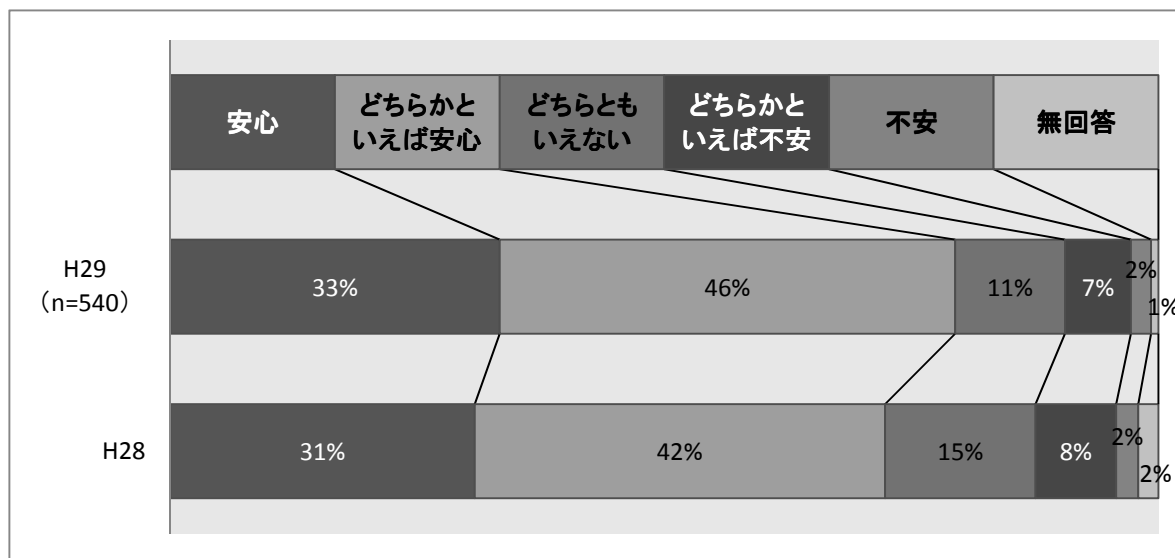




◇年代別に「おいしい・まあまあおいしい」と答えた方と「あまりおいしくない・おいしくない」と答えた方を比較すると次のようになっている。

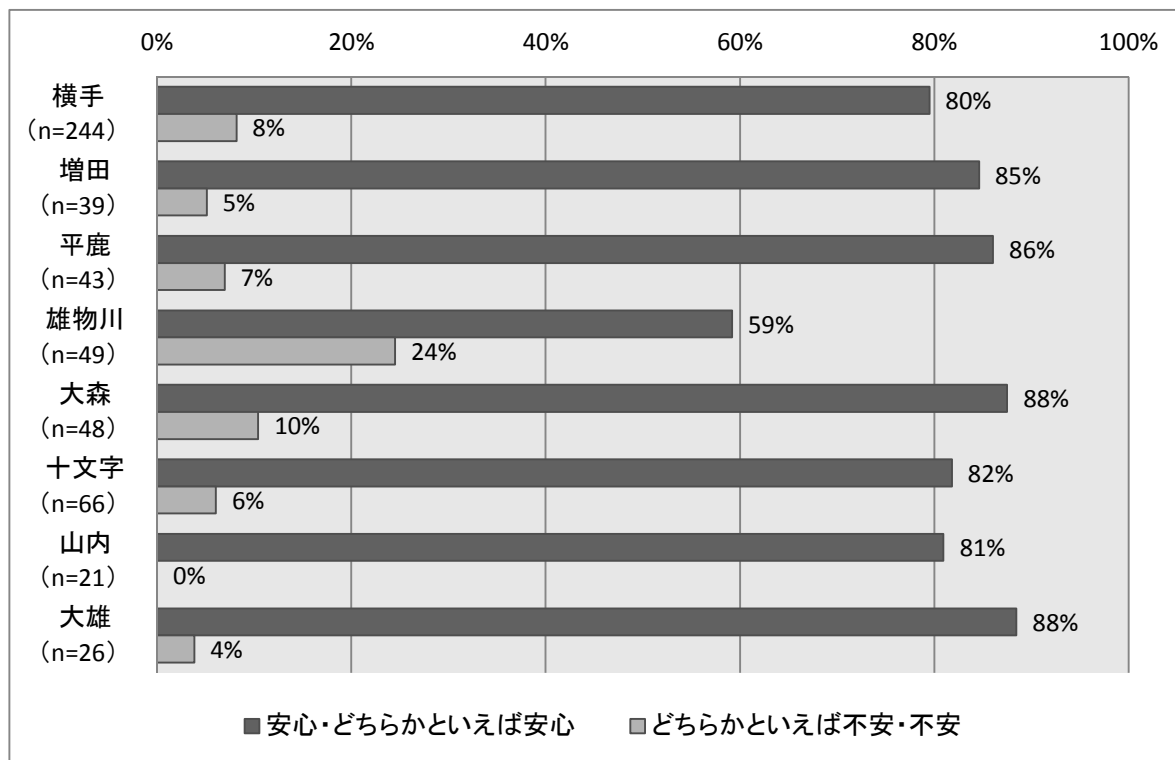


Q7 水道水の水質（安全性）について、どのようにお感じになりますか？

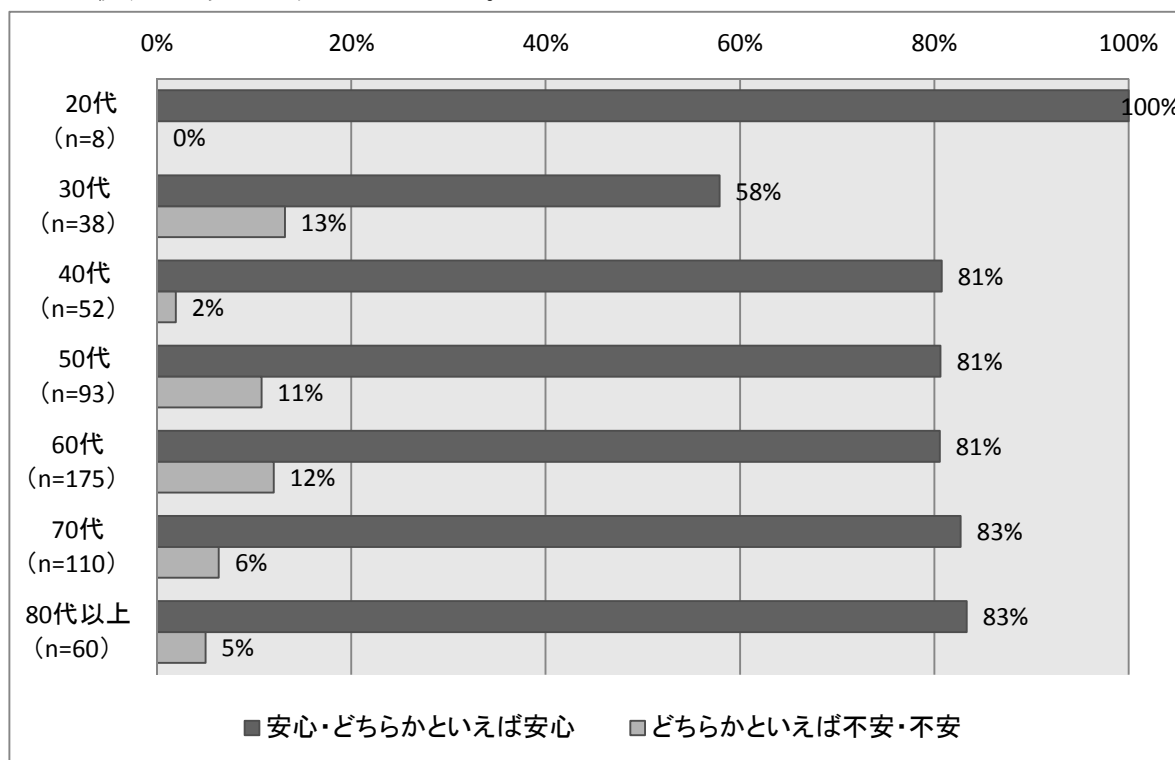


水道水の安全性については、11%の方が「どちらともいえない」と回答。「安心」、「どちらかといえば安心」とする肯定的回答が79%、「どちらかといえば不安」、「不安」とする否定的回答の9%を大幅に上回っている。

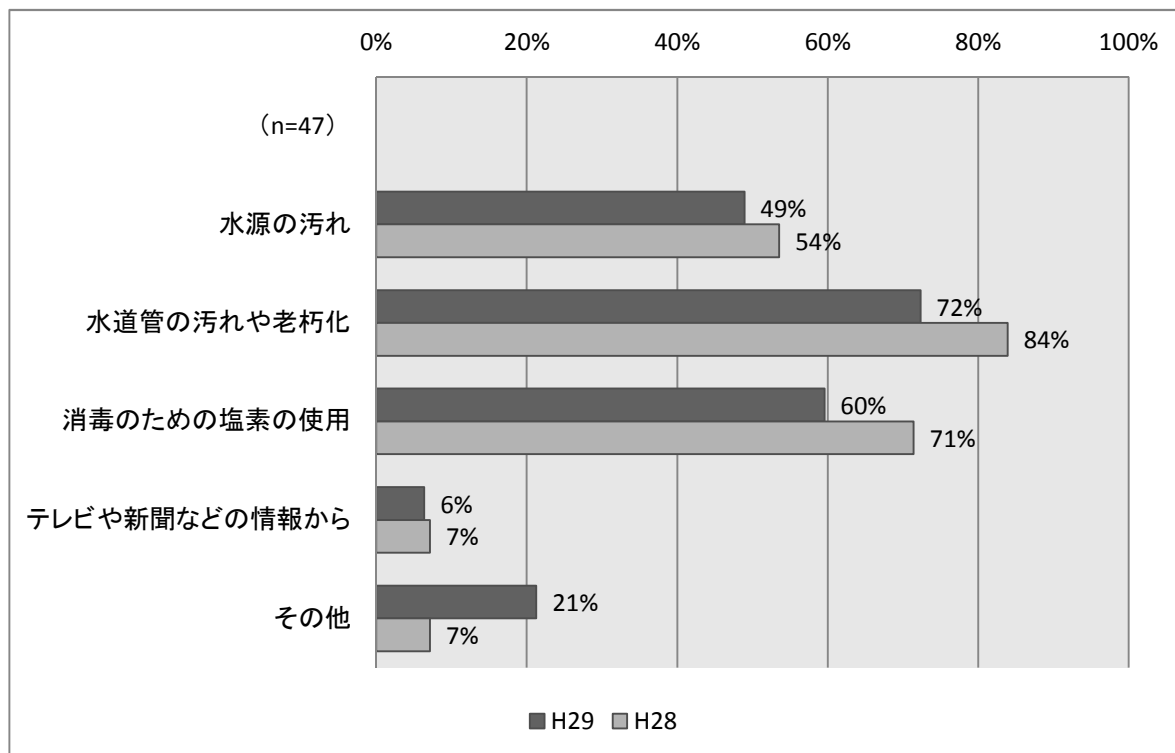
◇地域別に「安心・どちらかといえば安心」と答えた方と「どちらかといえば不安・不安」と答えた方を比較すると次のようになっている。



◇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。



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。不安を感じる理由は何ですか？（複数回答）

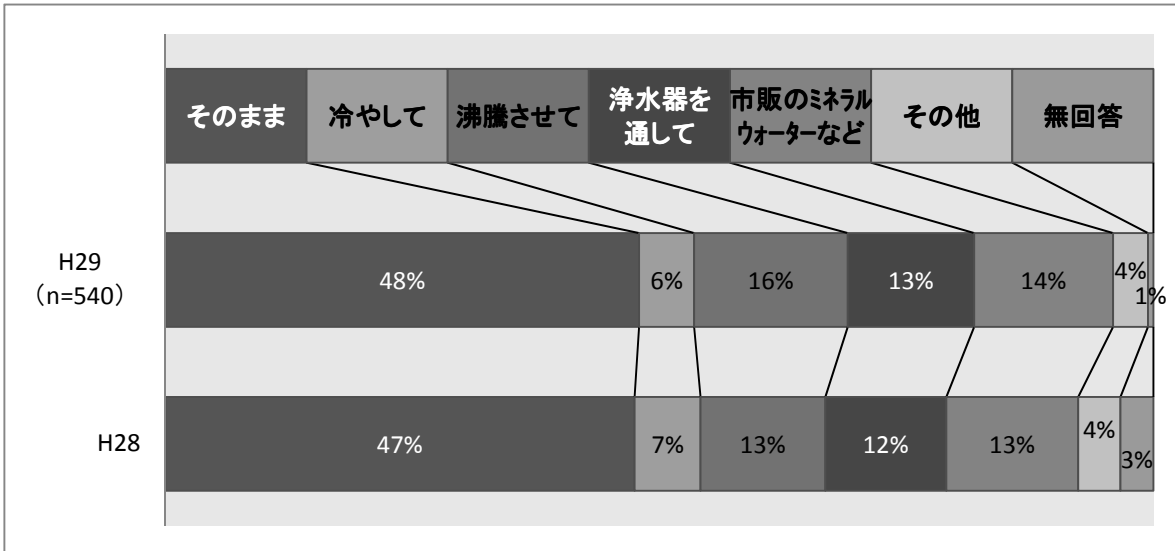


水道水の安全性について、「不安である」または「どちらかといえば不安である」と回答した方に、その理由をたずねたところ、「水道管の汚れや老朽化」（72%）と回答する率が最も高くなった。このことは、現に水道管の更新工事等を必要な施策として事業実施しているところであり、使用者の不安要素とならないように周知していく必要がある。

次いで高い回答率となった「消毒のための塩素の使用」（60%）、「水源の汚れ」（49%）について、実際は塩素等薬剤の適正使用により水道水の安全性が保たれているのだが、「薬剤の使用」をマイナス要素ととらえるイメージが大きく作用していると思われる。

また「その他」の記載としては「風呂や便器が緑や青色に染まる」というご家庭の水回りの状況から水道水への不安を感じるという回答が複数あった。

Q9 いつも飲む水は、どうされていますか？

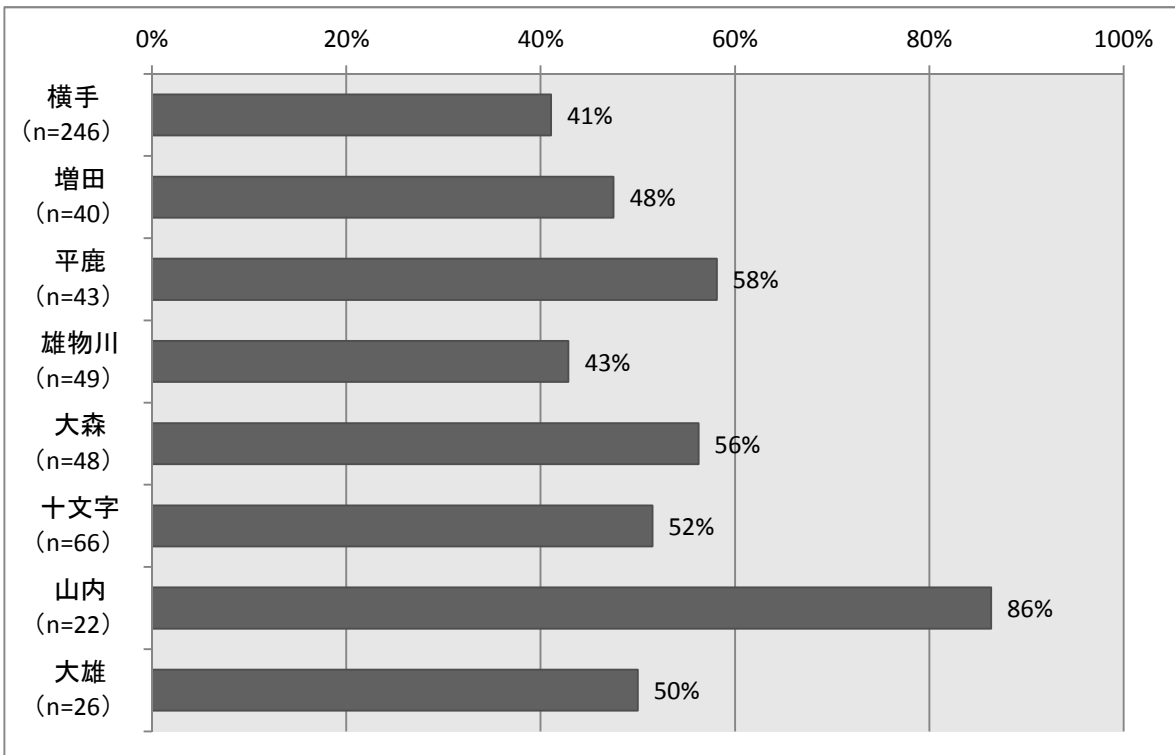


普段飲む水については、「水道水をそのまま（生水で）飲む」が48%となった。

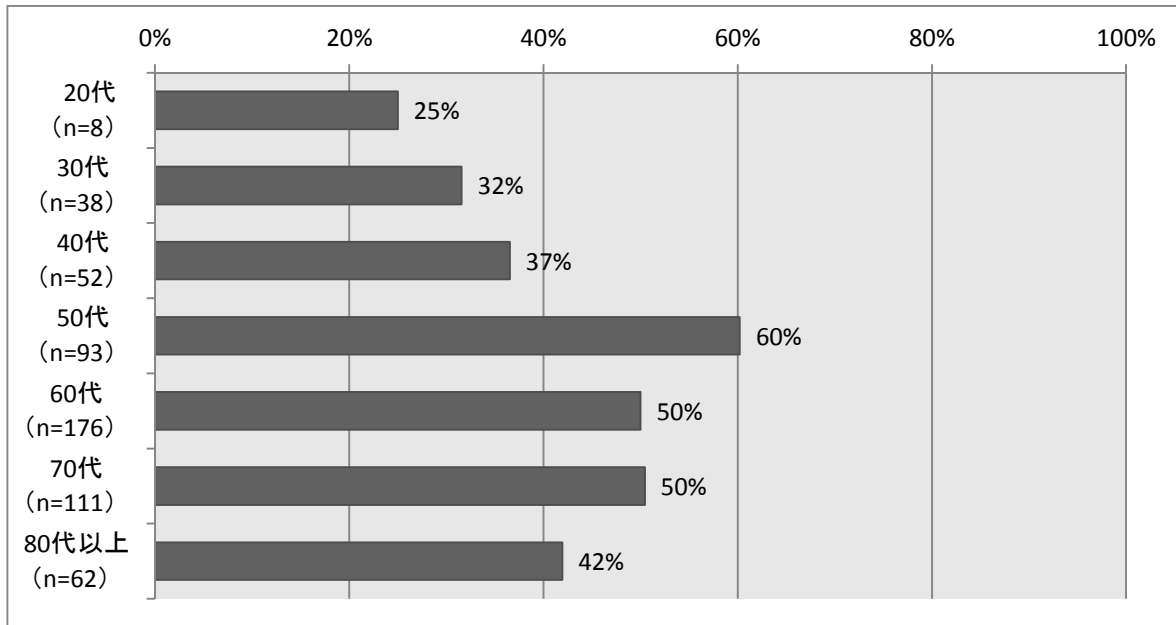
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・スーパー等に設置してある給水器から汲んで飲む。
- ・湧水を汲んで飲む。

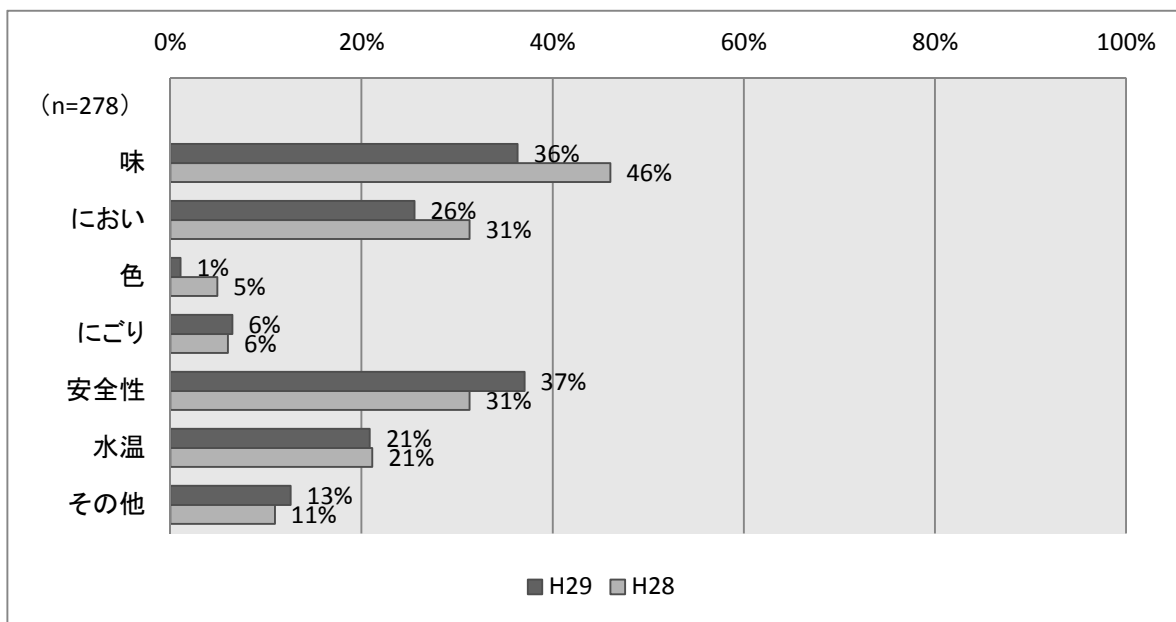
◇地域別に「水道水をそのまま（生水で）飲む」と答えた方の割合をみると次のようになっている。



◇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。



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）

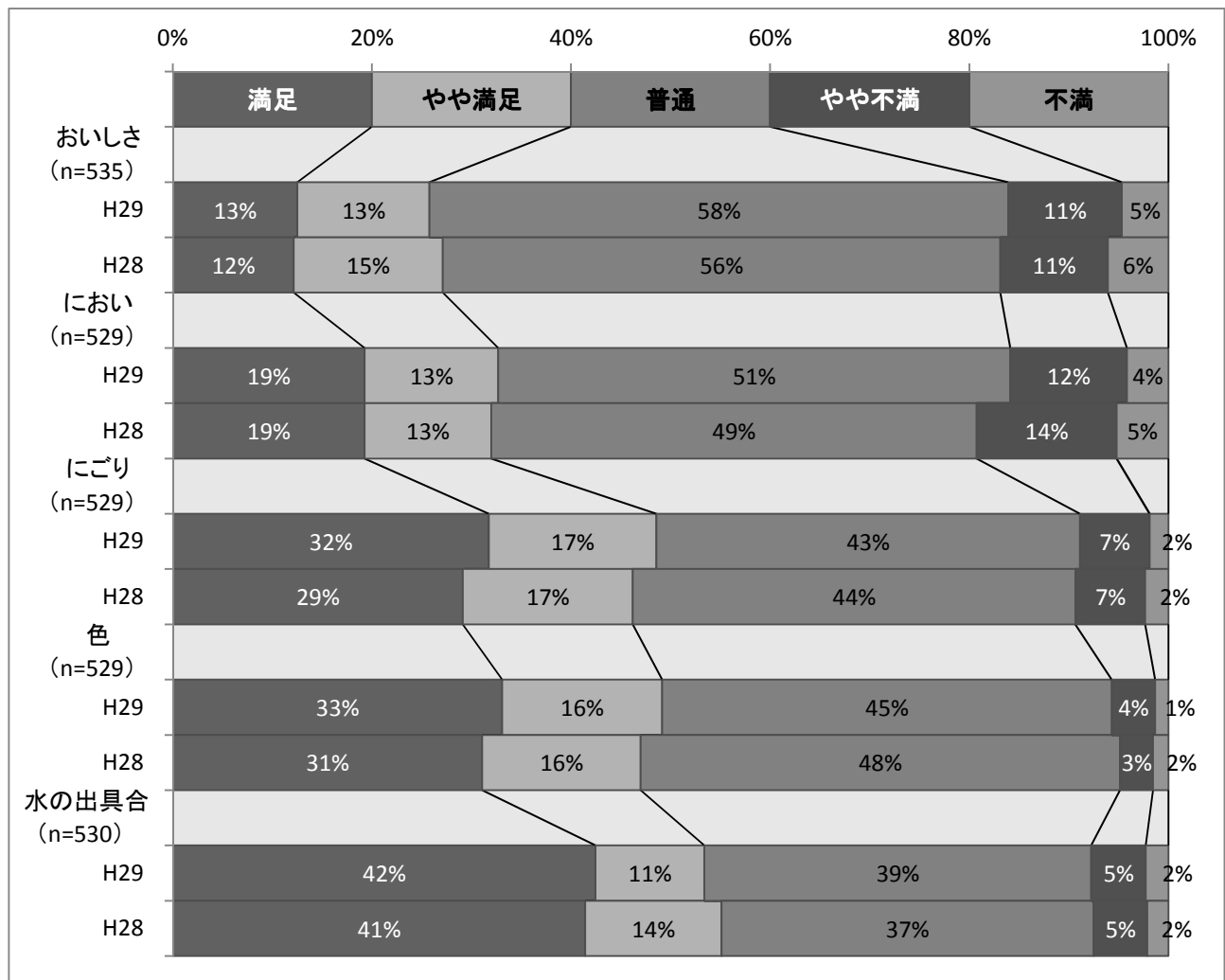


「水道水をそのまま（生水で）飲む」以外を選んだ方は、その理由として、「味」と回答した方が36%と最も高く、次いで「安全性」（37%）と「におい」（26%）の順となっている。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

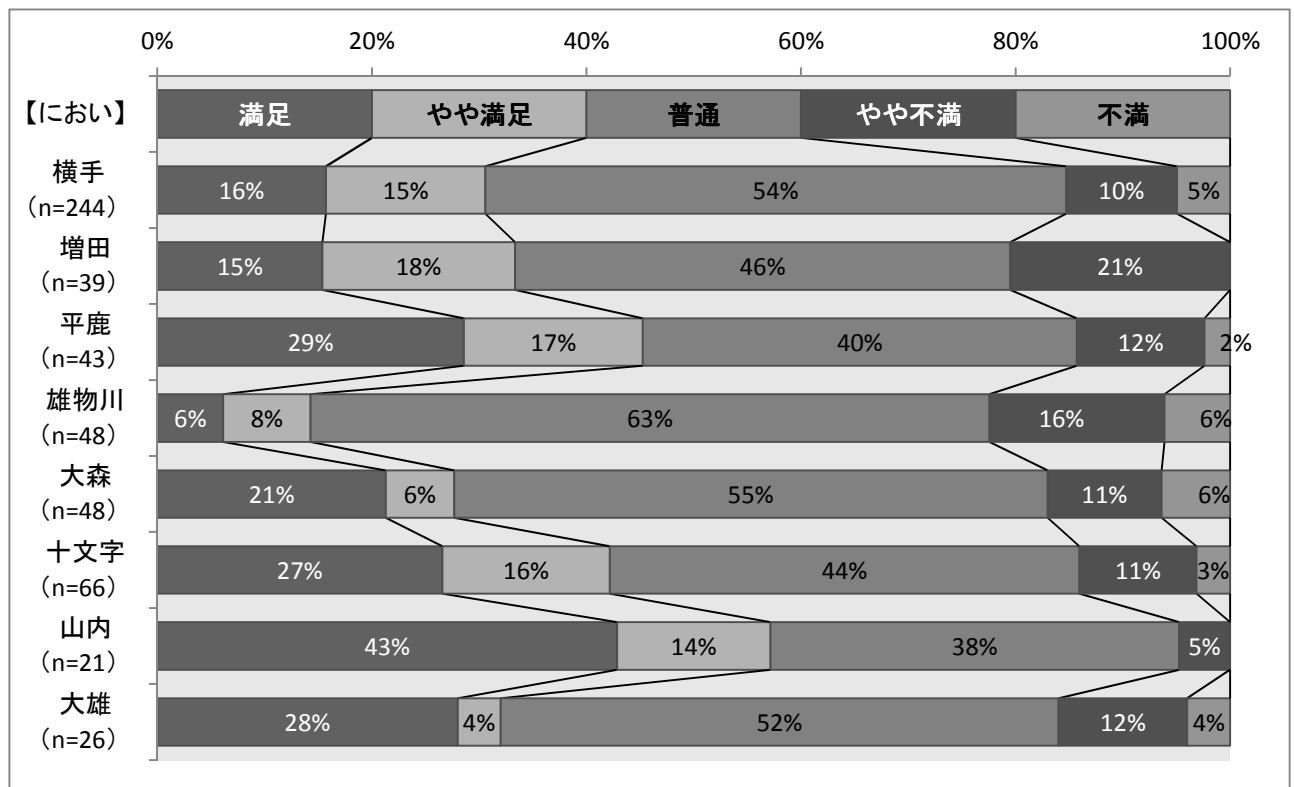
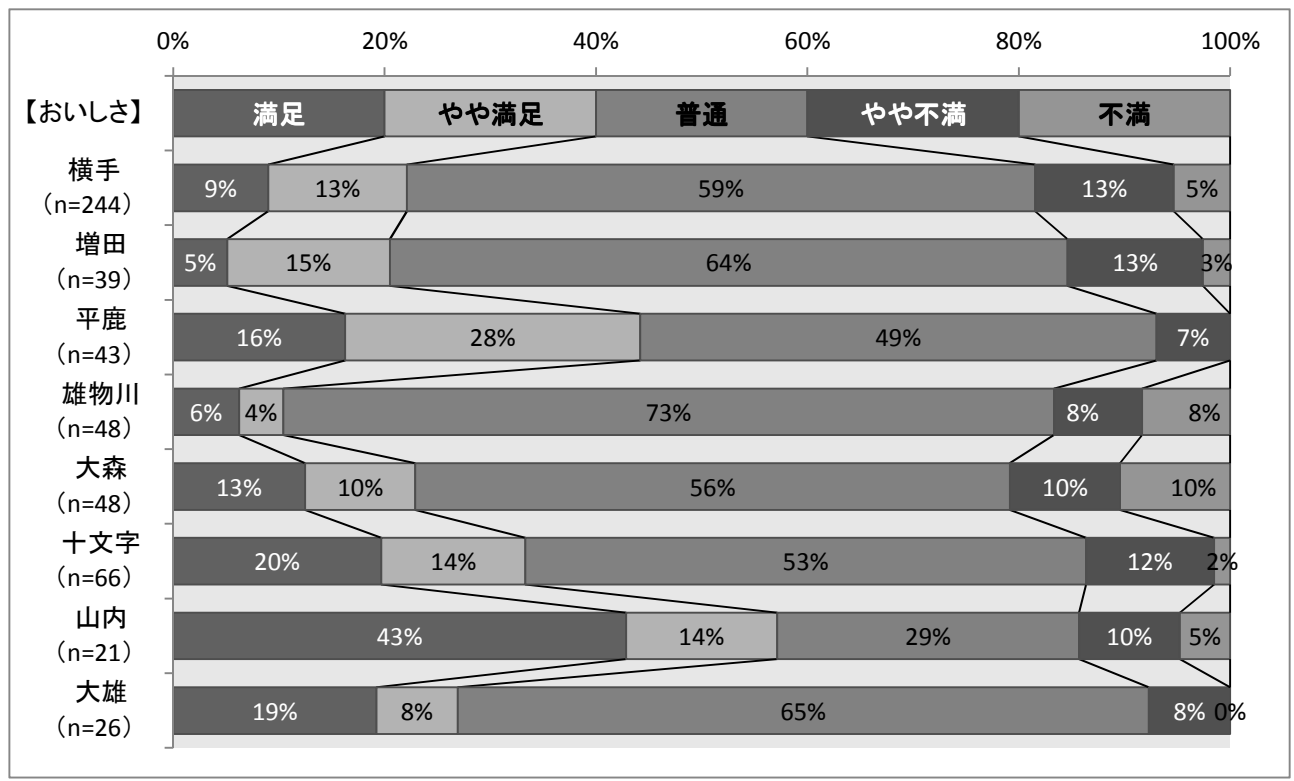
- ・蛇口にすでに浄水器がついている。
- ・お茶、コーヒーを飲んでいるため、水道水をそのまま飲む機会はない。
- ・大雨のあと水道水が濁ることがあったから。
- ・ペットボトル詰のミネラルウォーターを飲用している。

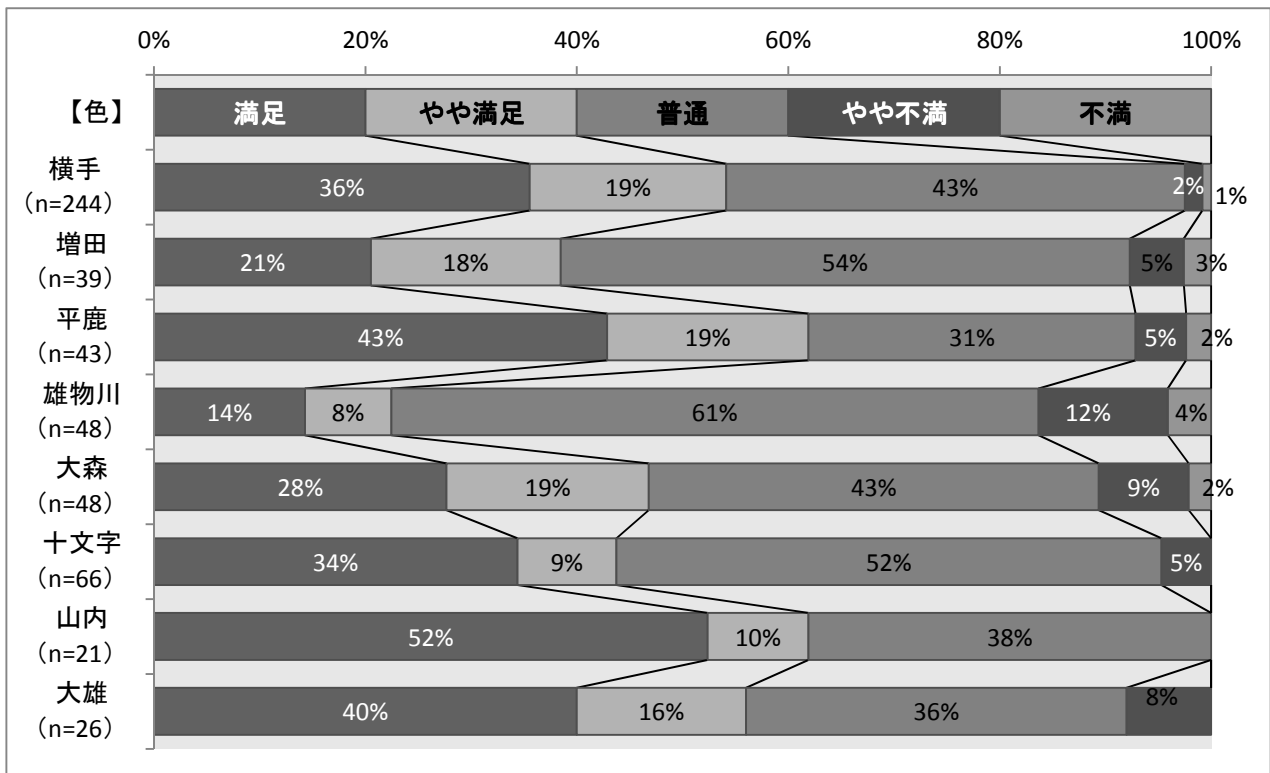
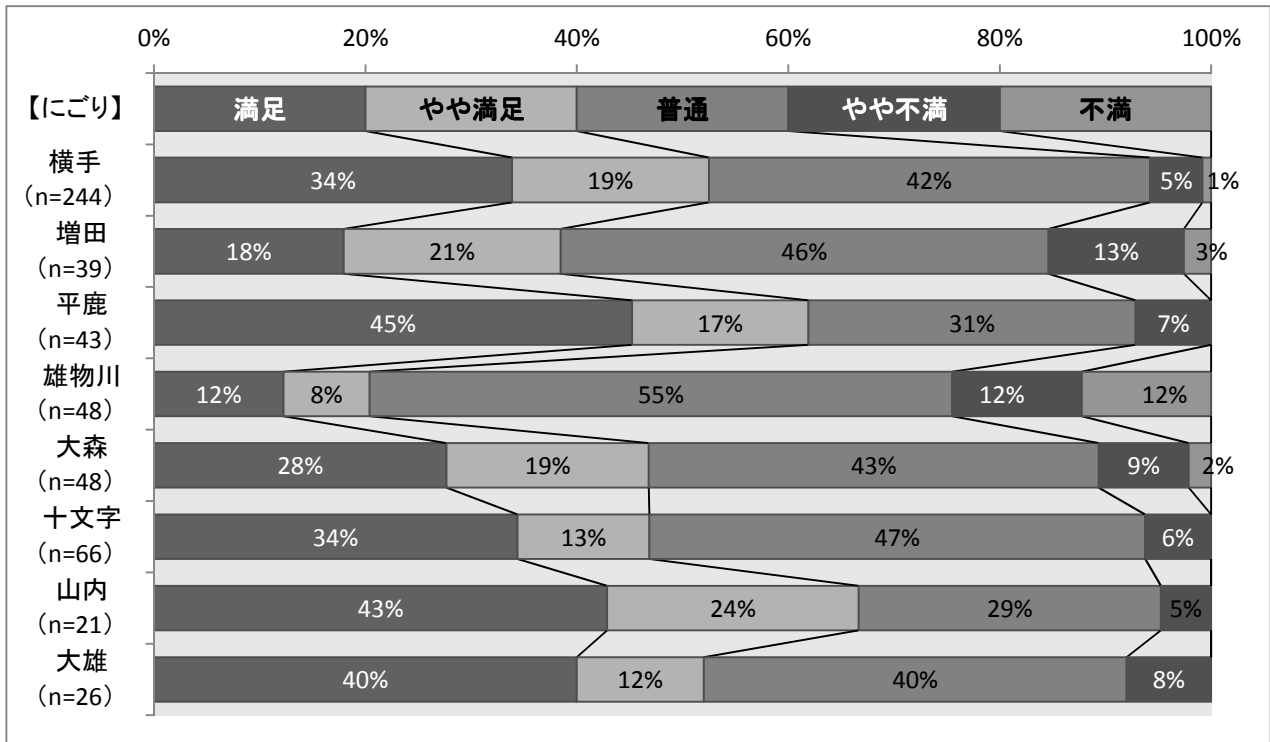
Q11 水道水について、どの程度、満足していますか？それぞれ1つずつ選んでください。



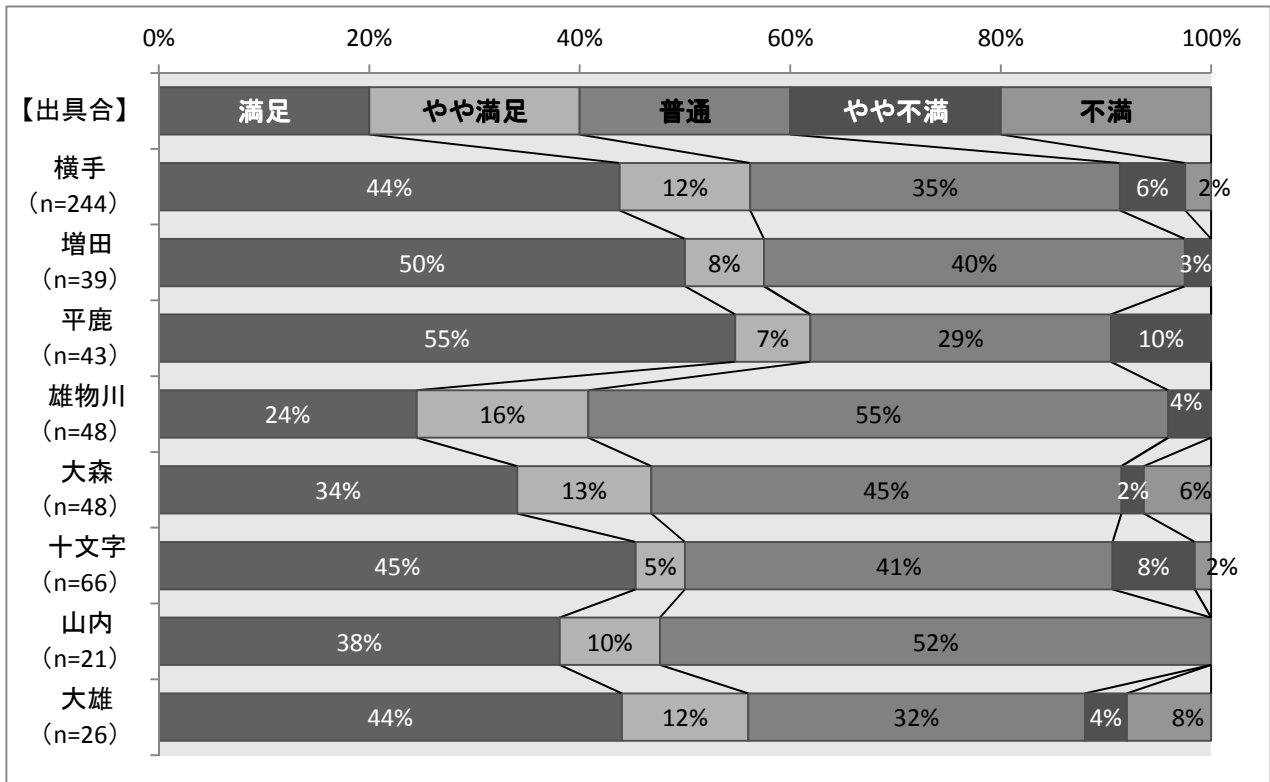
全体的に「満足」「やや満足」が「不満」「やや不満」より回答比率が高いが、「おいしさ」、「におい」といった感覚的な部分では相対的に「不満」「やや不満」のポイント数が高くなっている。

◇設問の【おいしさ】【におい】【にごり】【色】【水の出具合】の各項目の回答を地域別にみると次のようになっている。

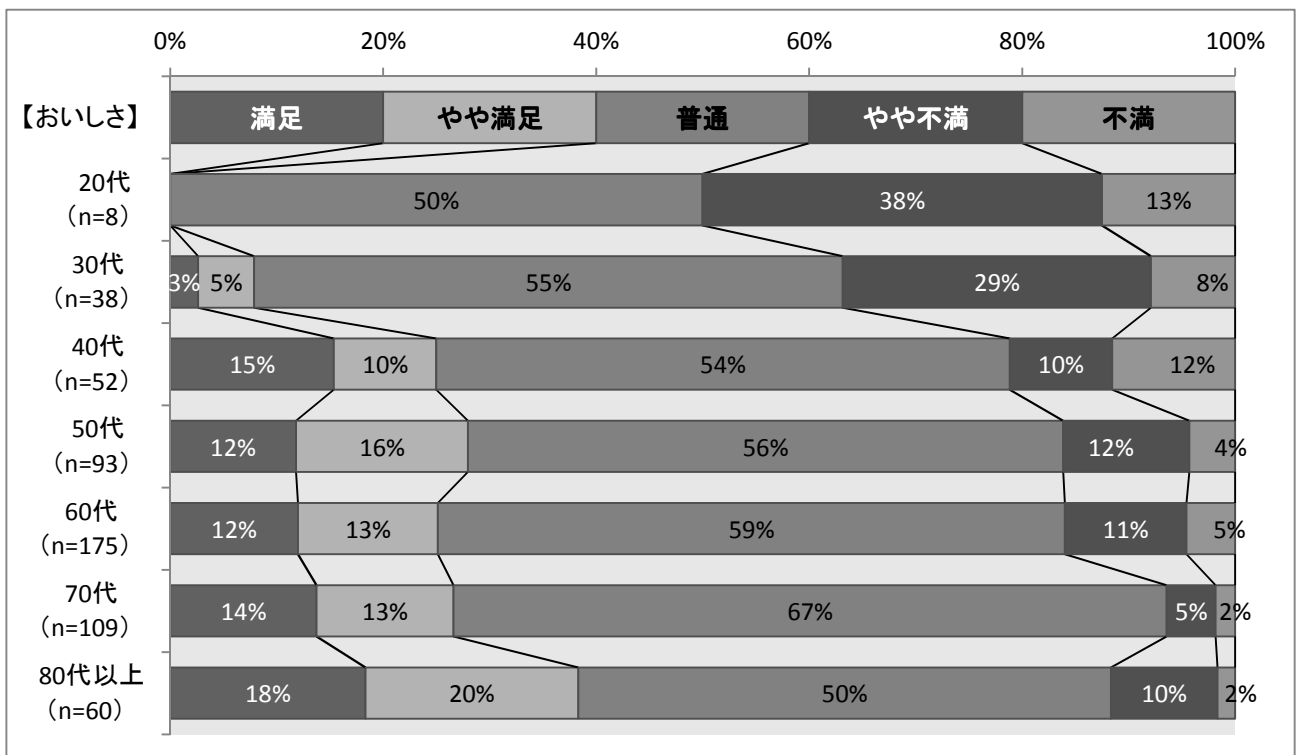


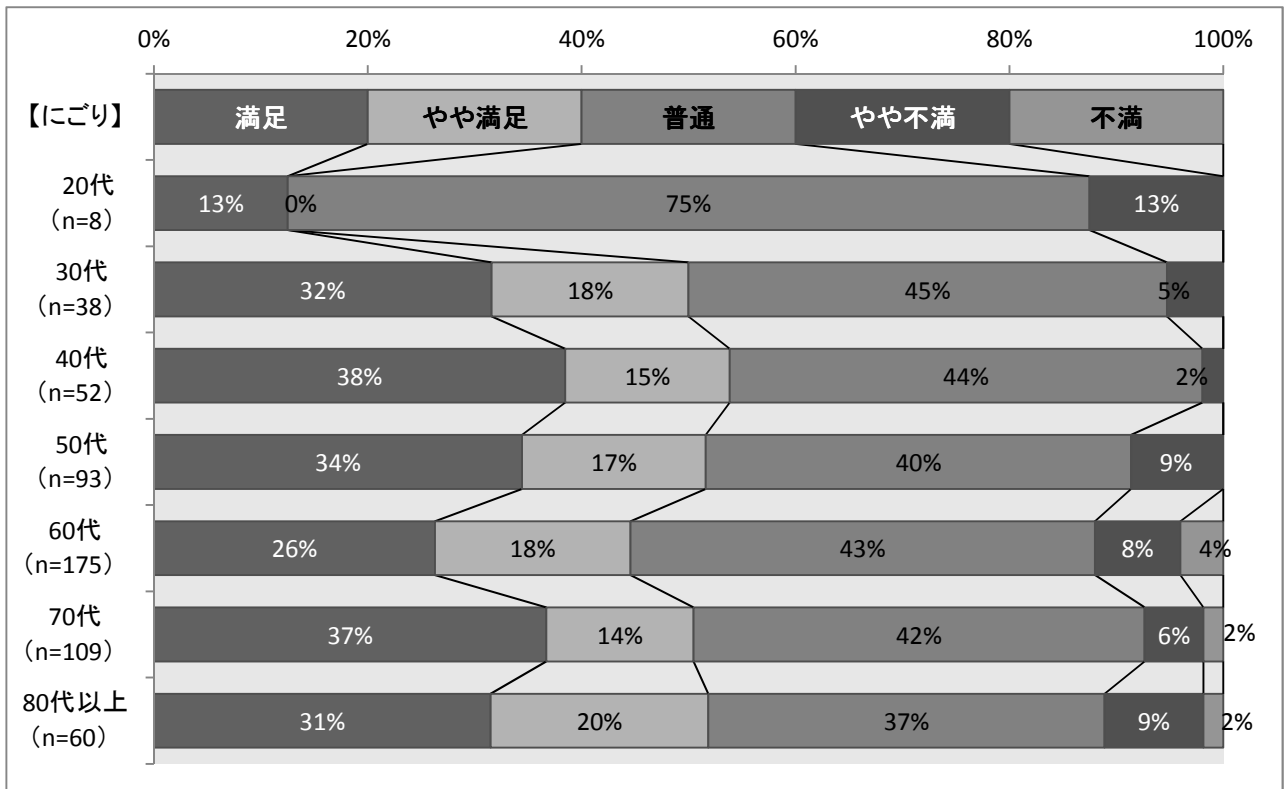
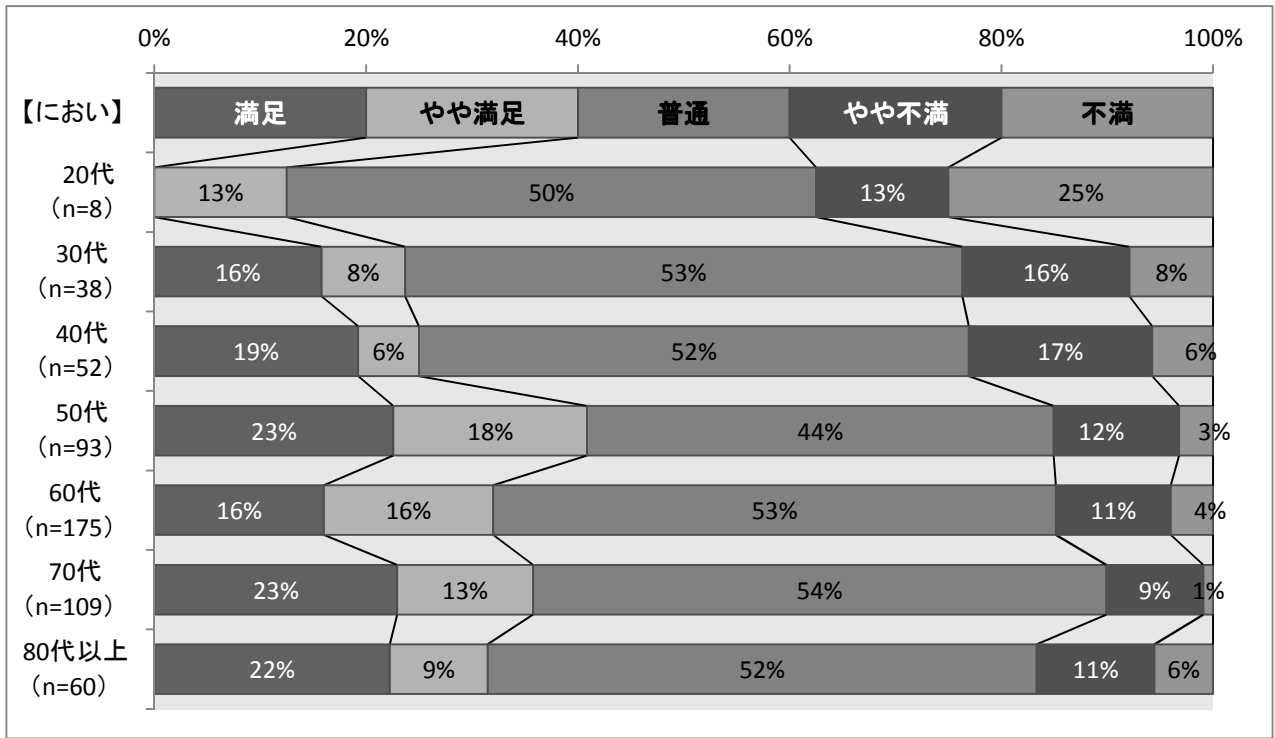


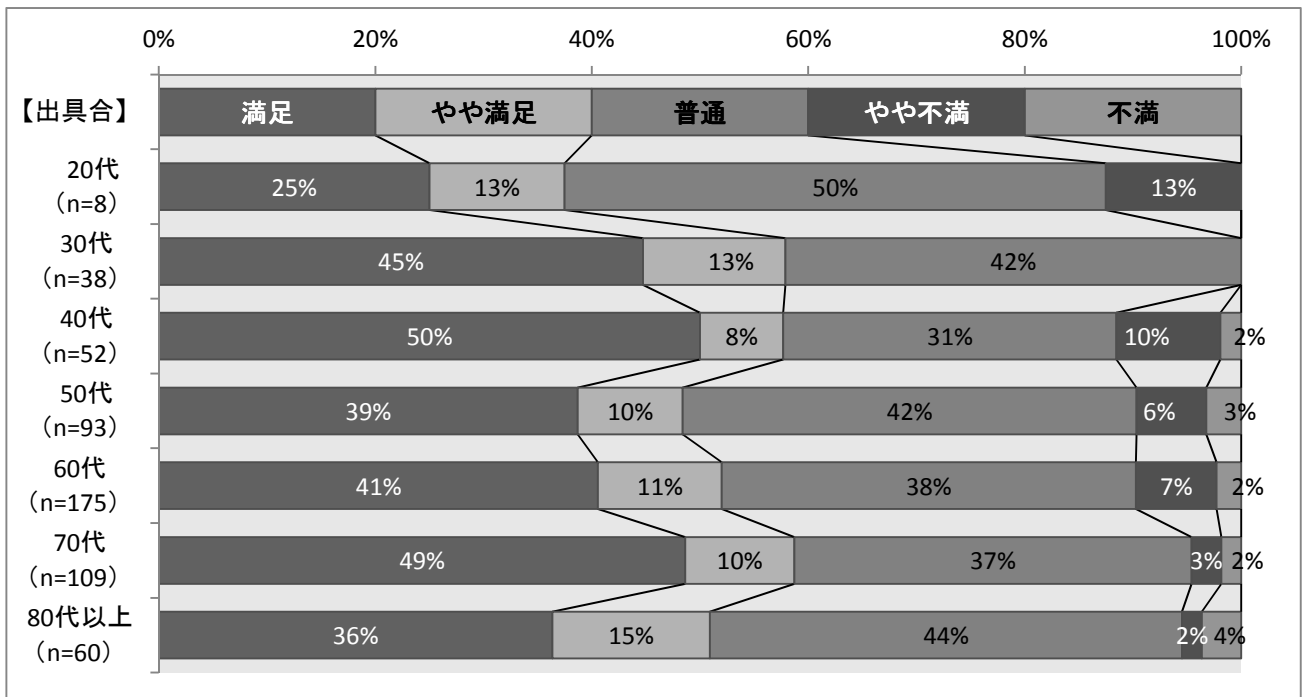
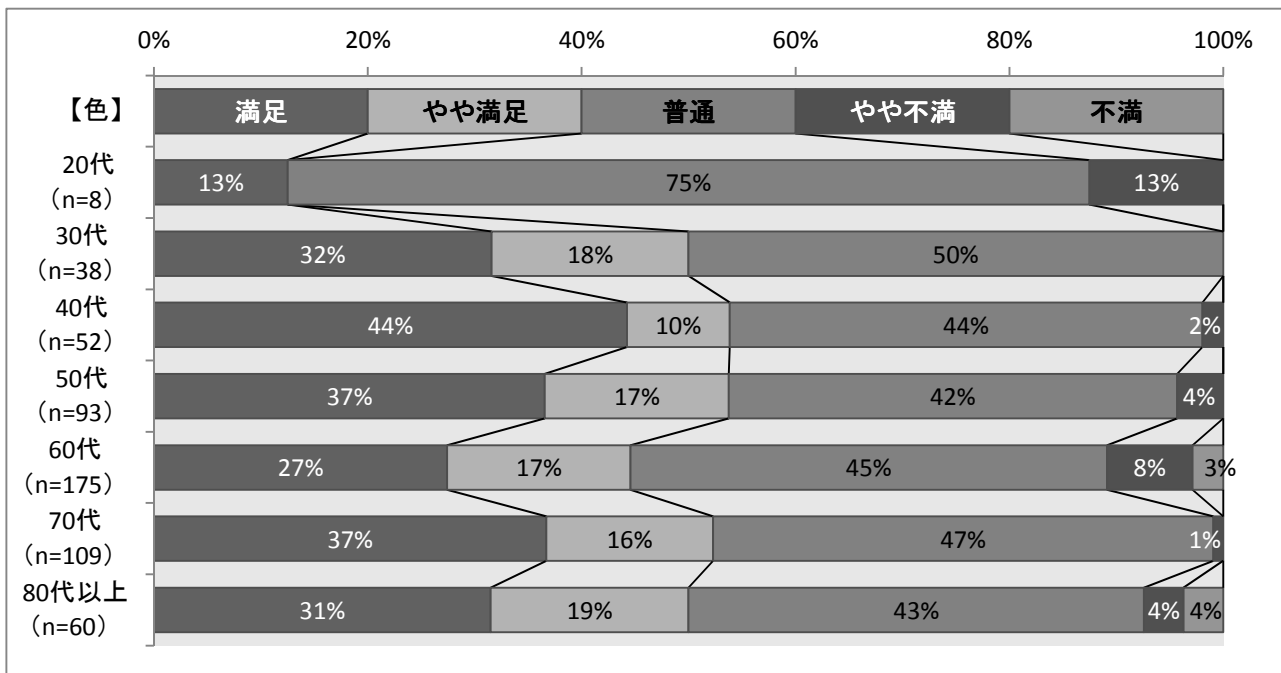




◇設問の【おいしさ】【におい】【にごり】【色】【水の出具合】の各項目の回答を年代別にみると次のようになっている。

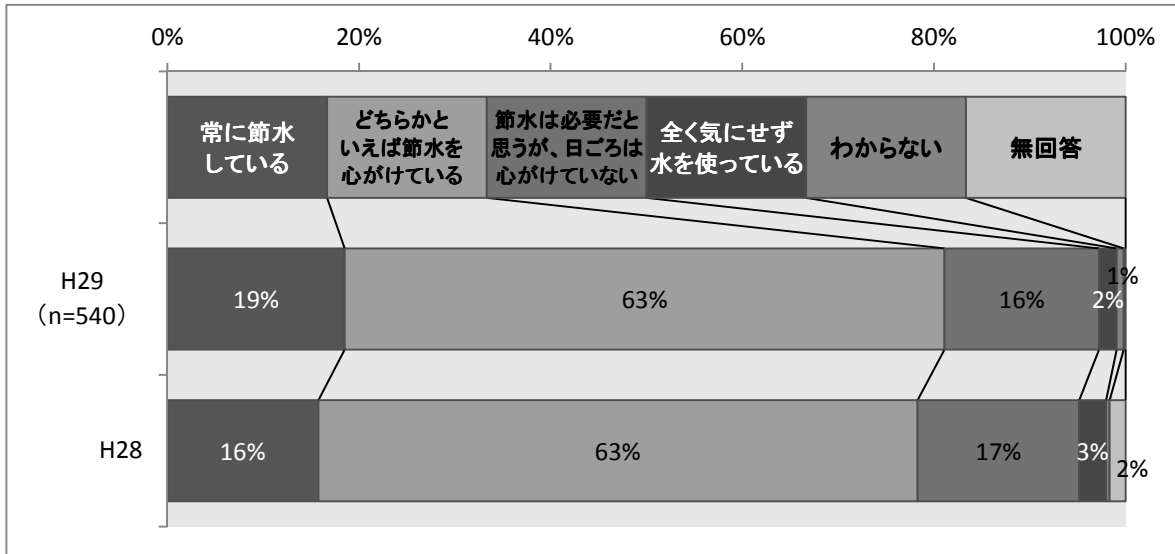






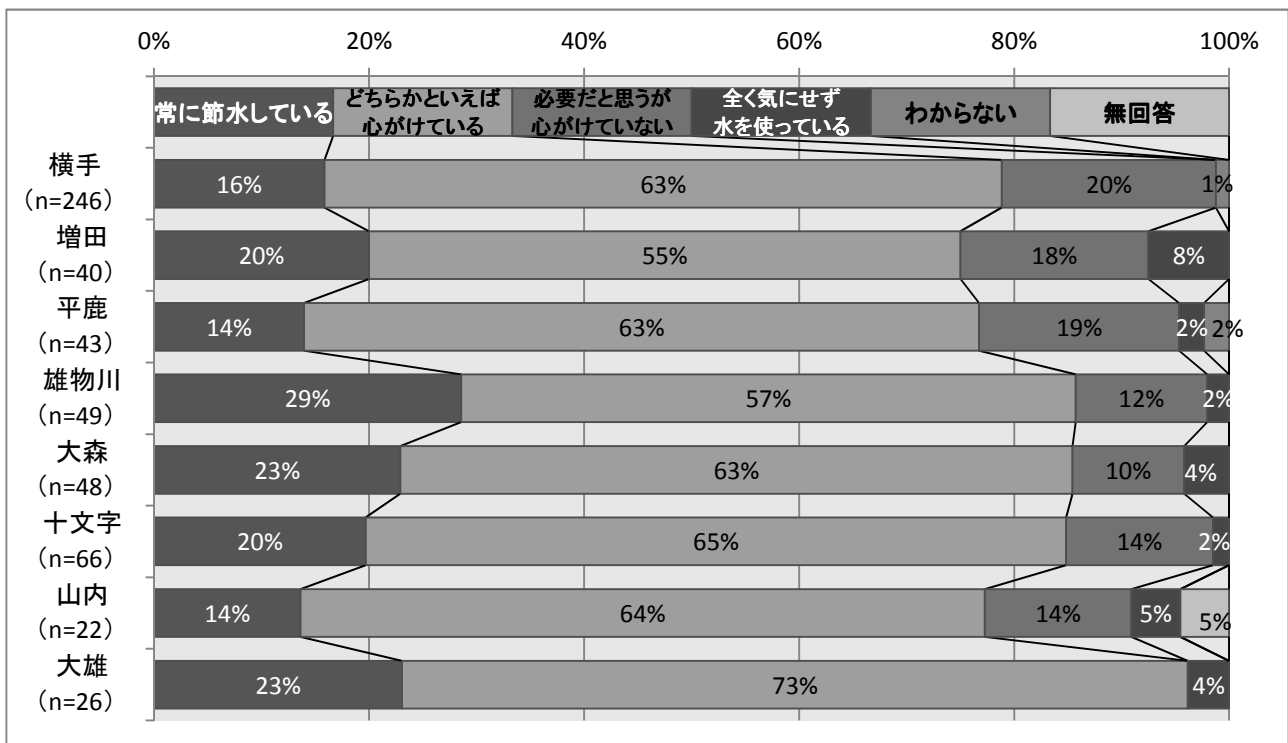
### 3. 節水について

Q12 あなたのご家庭では節水を心がけていますか？

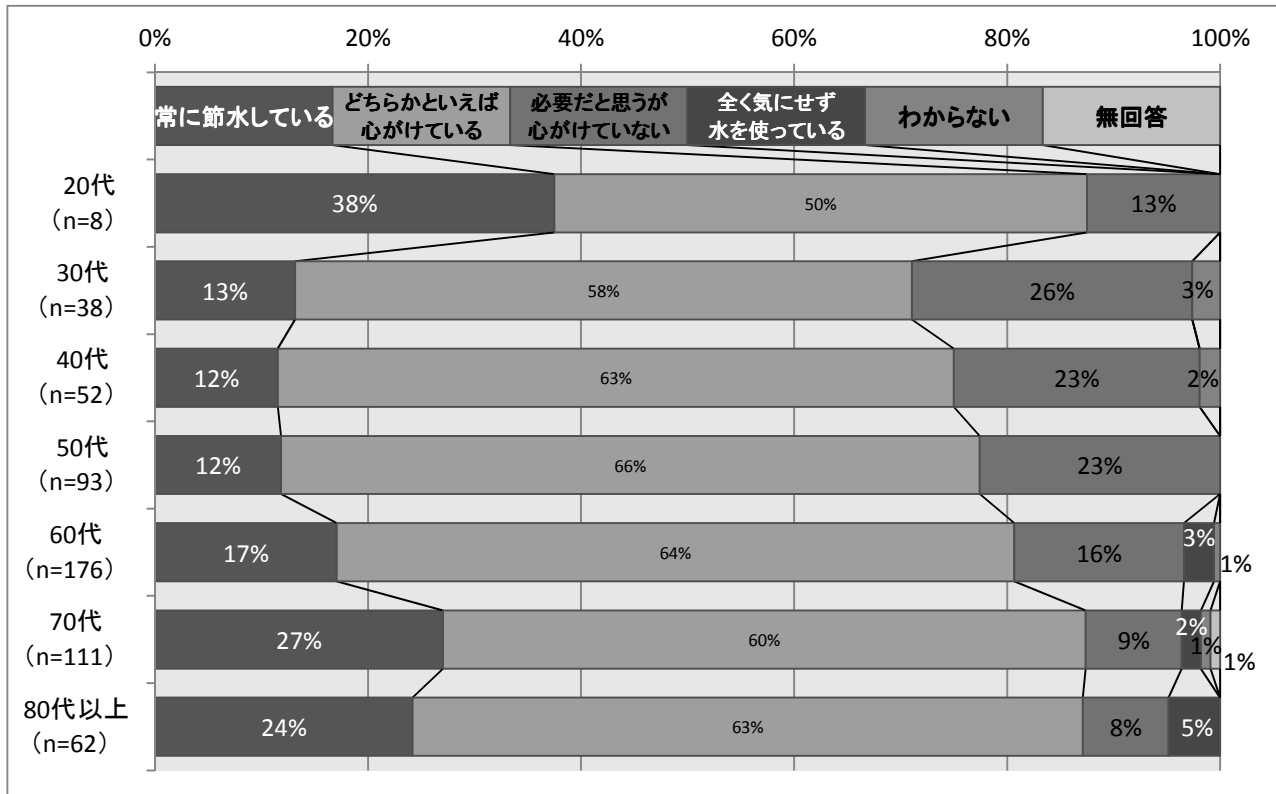


「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の割合が79%を占めている。

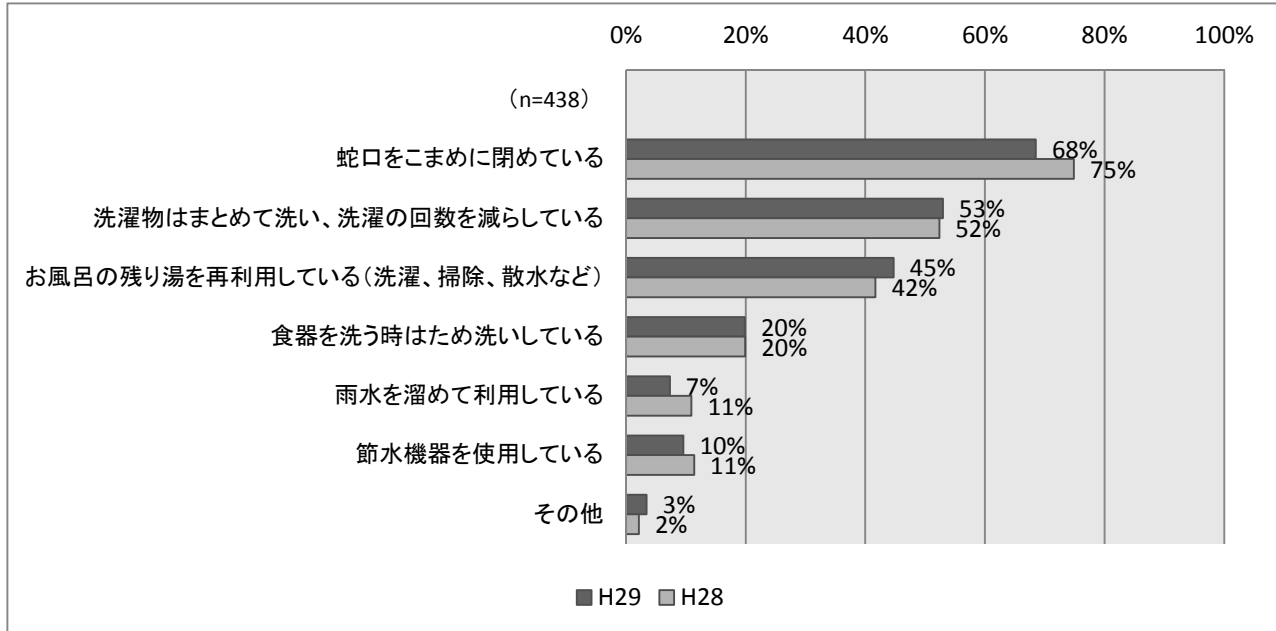
◇地域別にみると次のようになっている。



◇年代別にみると次のようになっている。



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）

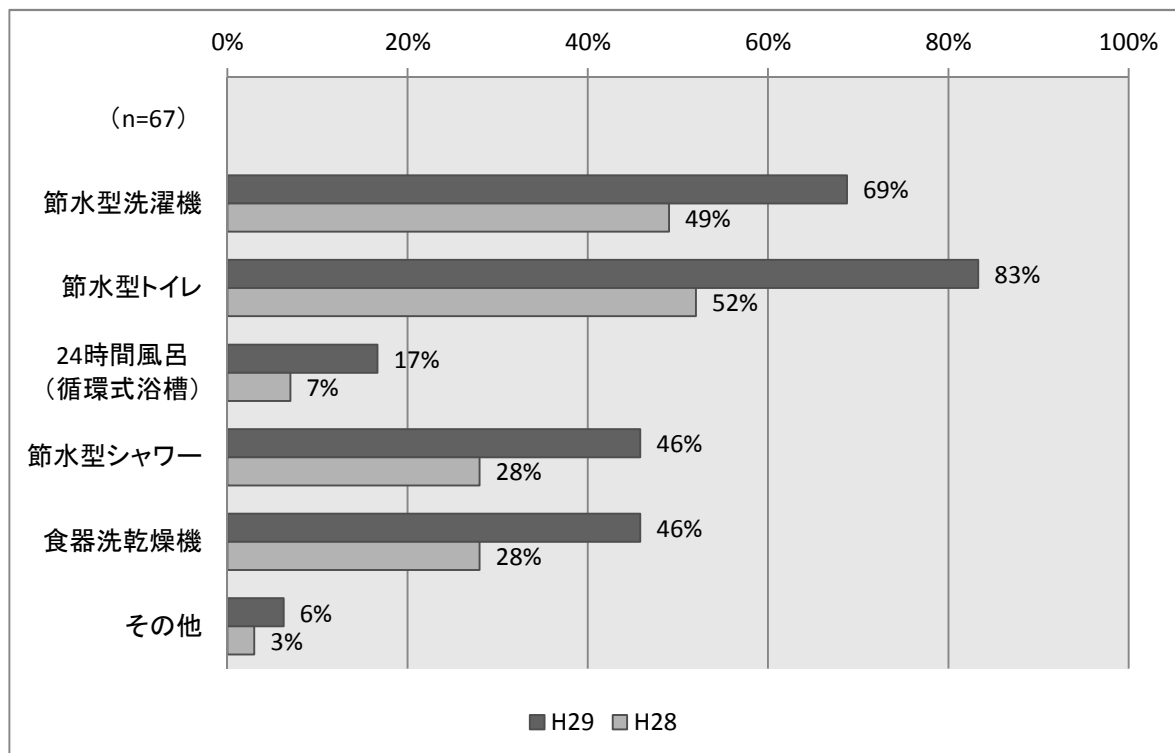


「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の節水方法については、「蛇口をこまめに閉めている」との回答が最も多く、無駄遣いを避け、適正な量の使用を心がけていることが分かる。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・花の水やりなどは雨水利用。
- ・地下水と併用している。
- ・自宅での入浴はシャワーを利用し、その他は温泉で入浴する。

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）

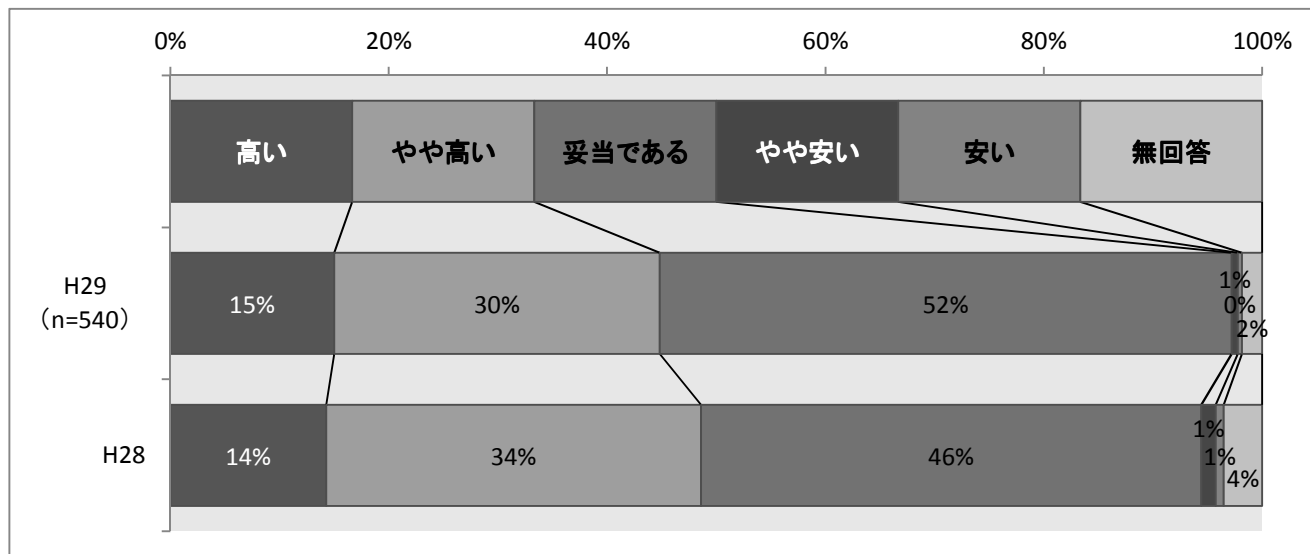


「節水機器を使用している」と回答した方がどのような機器を使用しているかについては、「節水型トイレ」が83%と最も多く、次いで「節水型洗濯機」(69%)となっている。家電の更新時に節水型の製品を選択することが多くなってきているものと思われる。

循環式の浴槽については、家電の更新ほど気軽に取り入れることができないものであるほか、循環式で節水することにより、湯沸しのためのエネルギーをより消費する側面もあることから、他と比較し低い値にとどまっているものと思われる。

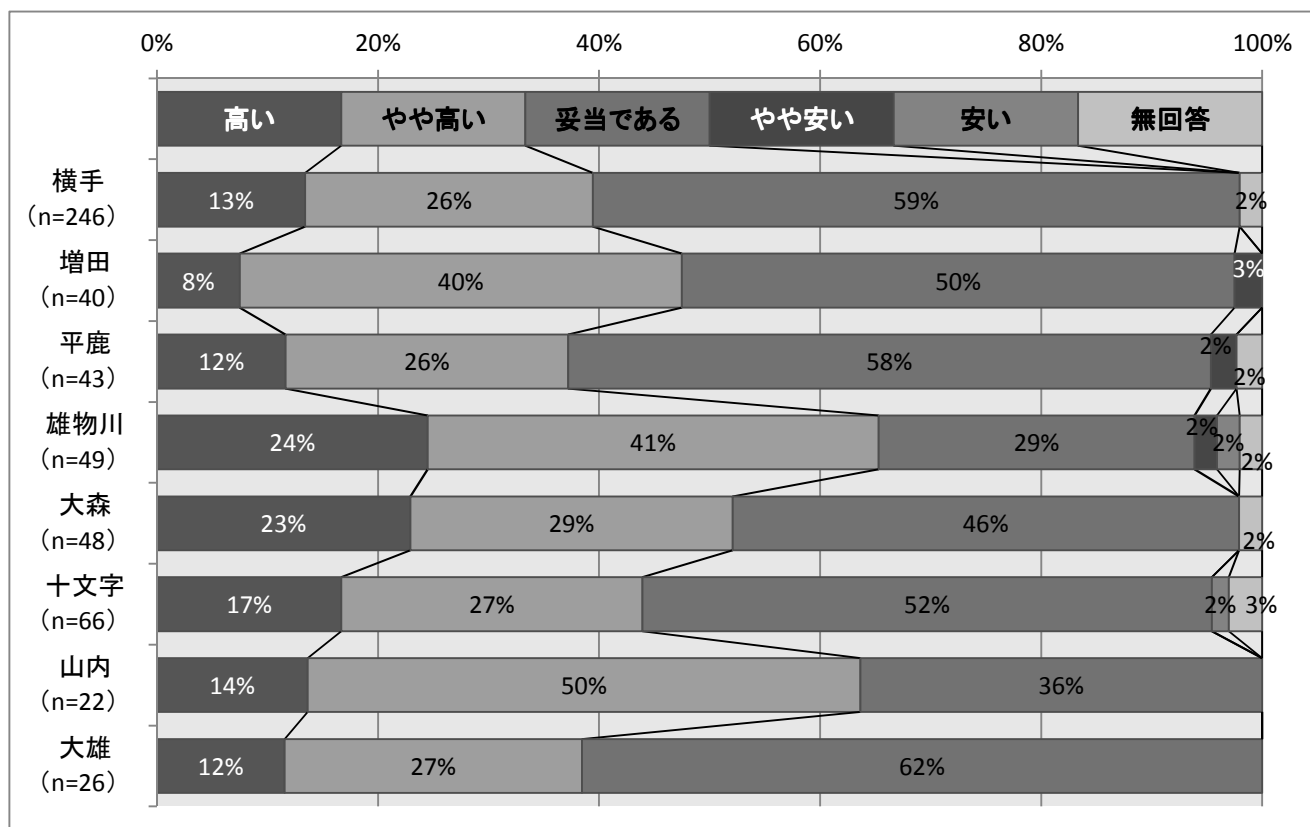
## 4. 水道料金について

Q15 現在の水道料金についてどのようにお考えですか？

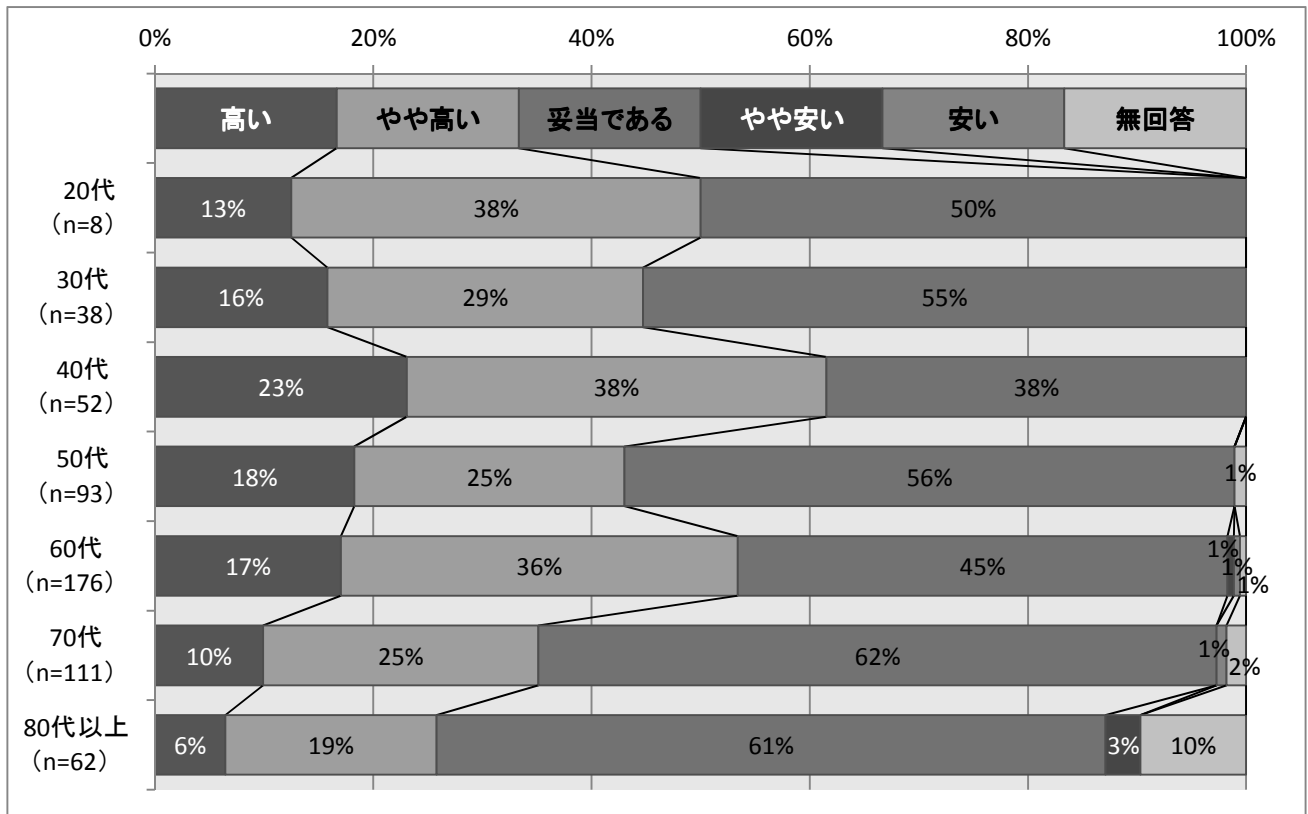


「高い」「やや高い」と回答する方と「妥当である」と回答する方の割合が拮抗する結果となっている。

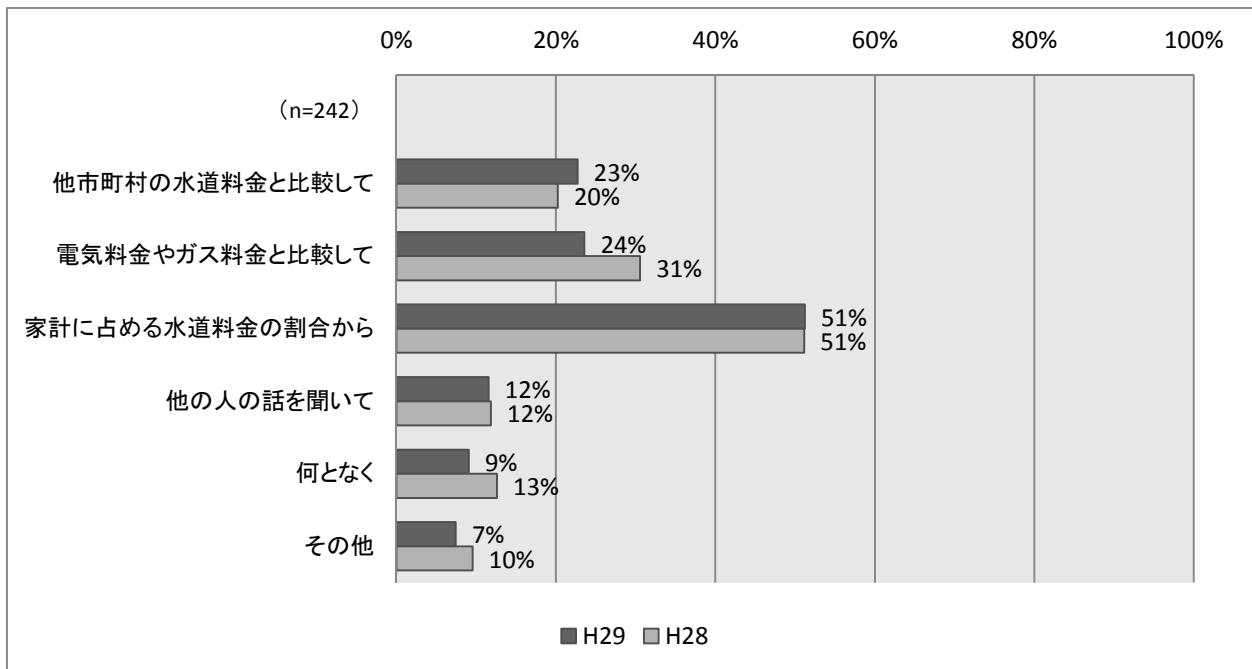
◇地域別にみると次のようになっている。



◇年代別に見ると次のようになっている。



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)

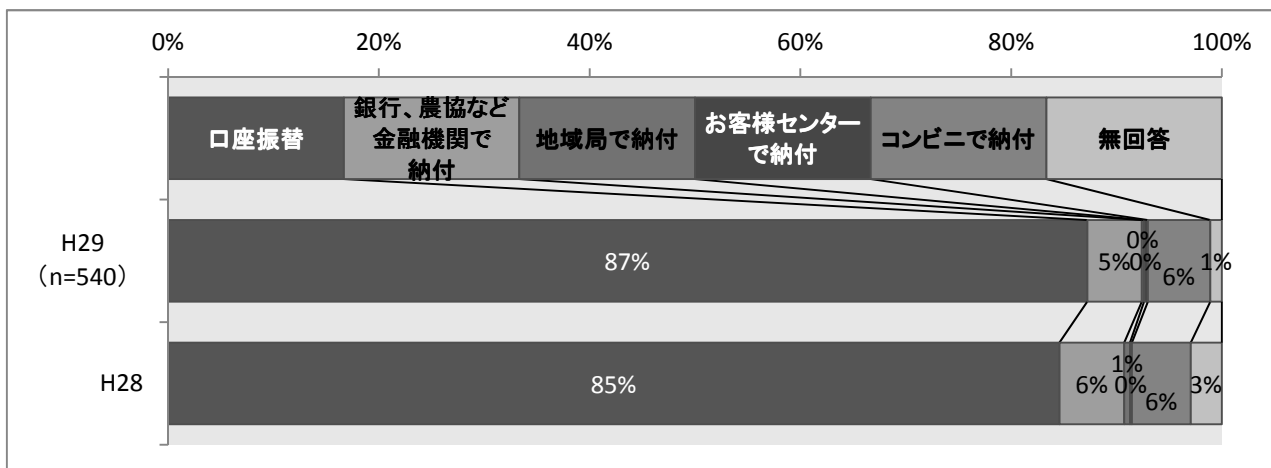


「家計に占める水道料金の割合から」の割合が51%と高くなっている。

- ◆「その他」の主なものは次のとおり。
- ・市町村合併の前の旧自治体時代と比較してしまうため。
- ・下水道使用料が加算されているから高く感じる。

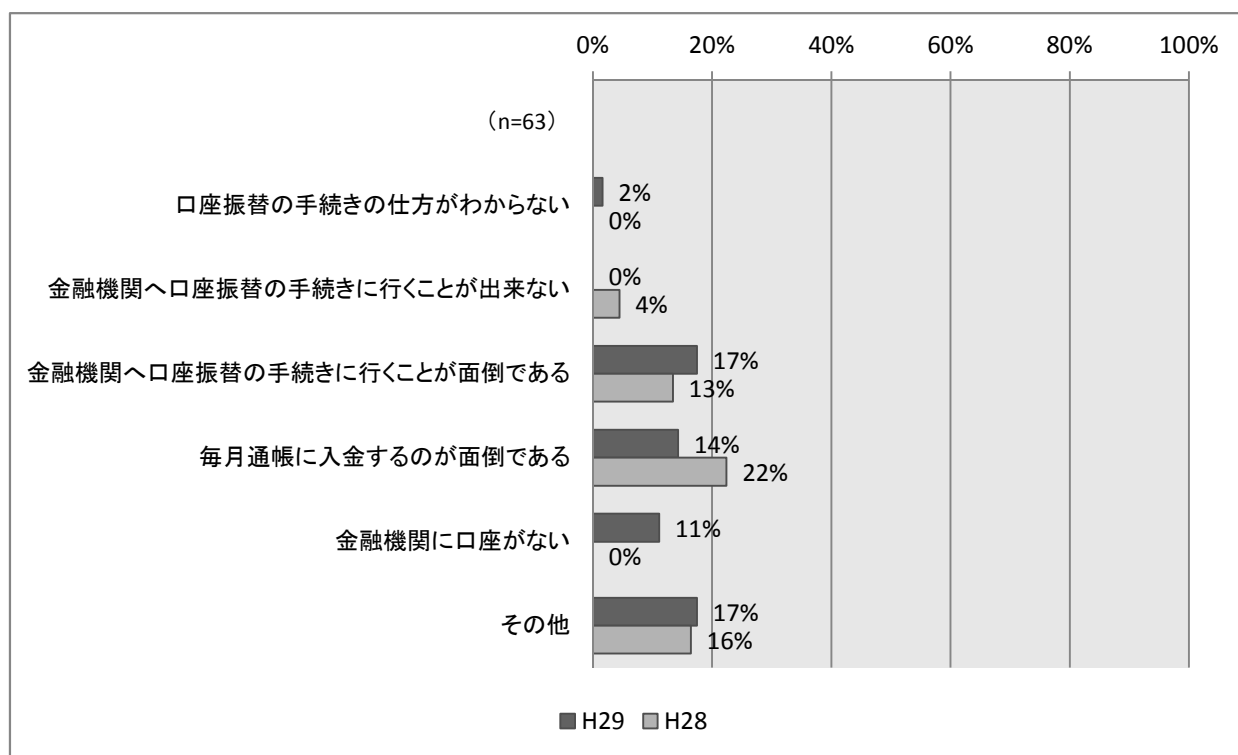


Q17 現在、水道料金はどのような方法でお支払いいただいておりますか？



8割を超える方々に「口座振替」を選択いただいている。

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)



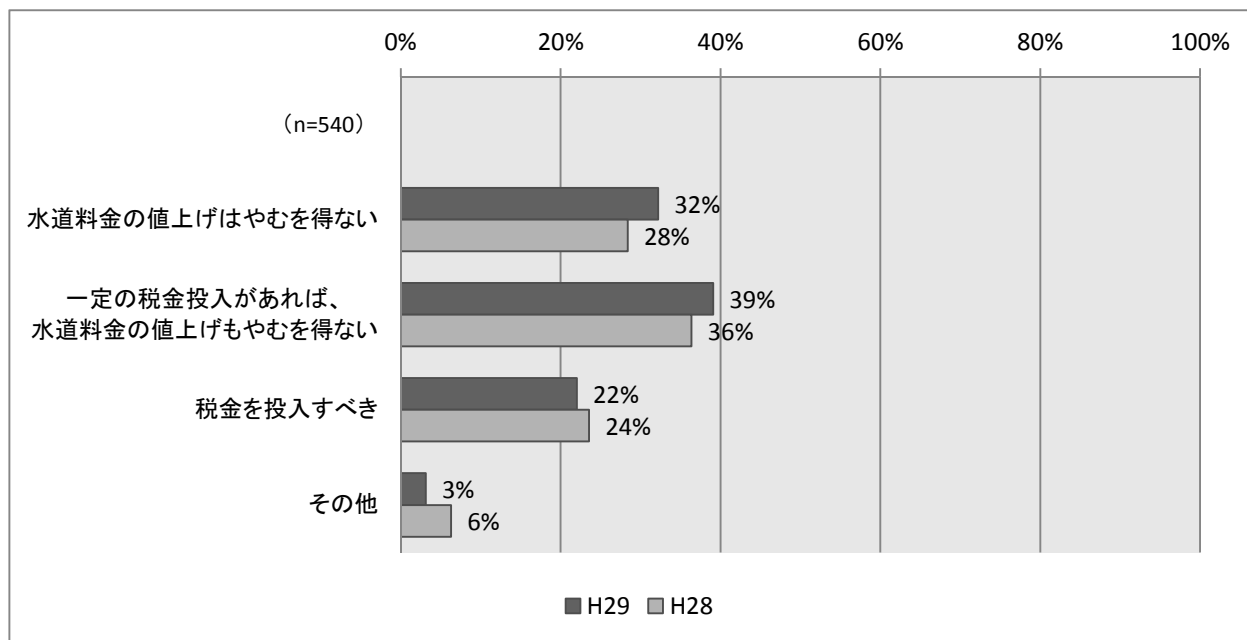
口座振替を行わない理由の回答のうち、突出した回答は見当たらない。

昨年度との比較では、今年度「金融機関に口座がない」との回答が現れたことが、特徴的であると言える。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・年金受給月にまとめて払いたいため。
- ・口座残金が不足している時があるため。
- ・料金を確認した上で払いたいから。
- ・引越しが見込まれているため、コンビニ払いを選択している。

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？

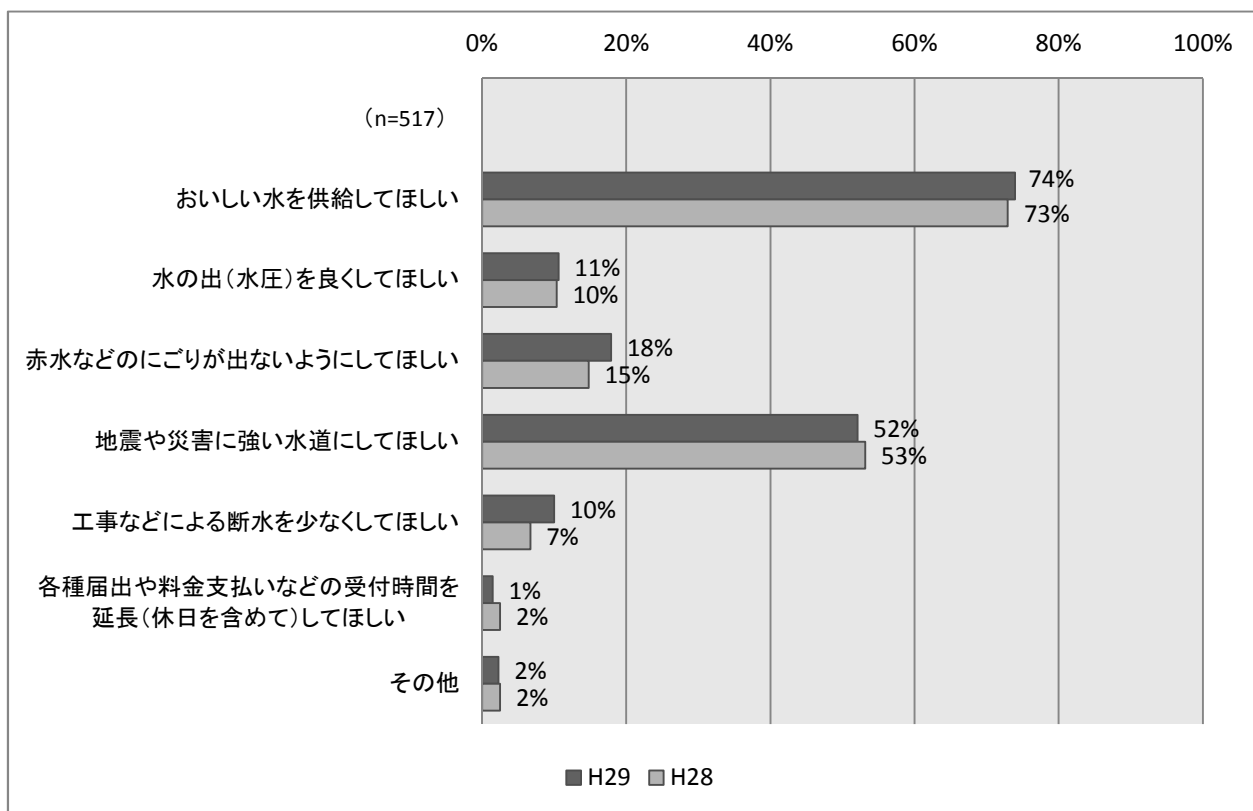


使用者の感覚で値上げする、しないを捉えるか、水道を市民共有の社会資本であると捉えるかの視点の違いによって、回答が分かれる設問であるが、「一部値上げ一部税金投入」という意見が他よりも若干多い傾向にある。

- ◆ 「その他」の主なものは次のとおり。
- ・ 値上げしてほしくない。
- ・ 値上げを前提としている本質問はおかしい。

## 5. 水道事業について

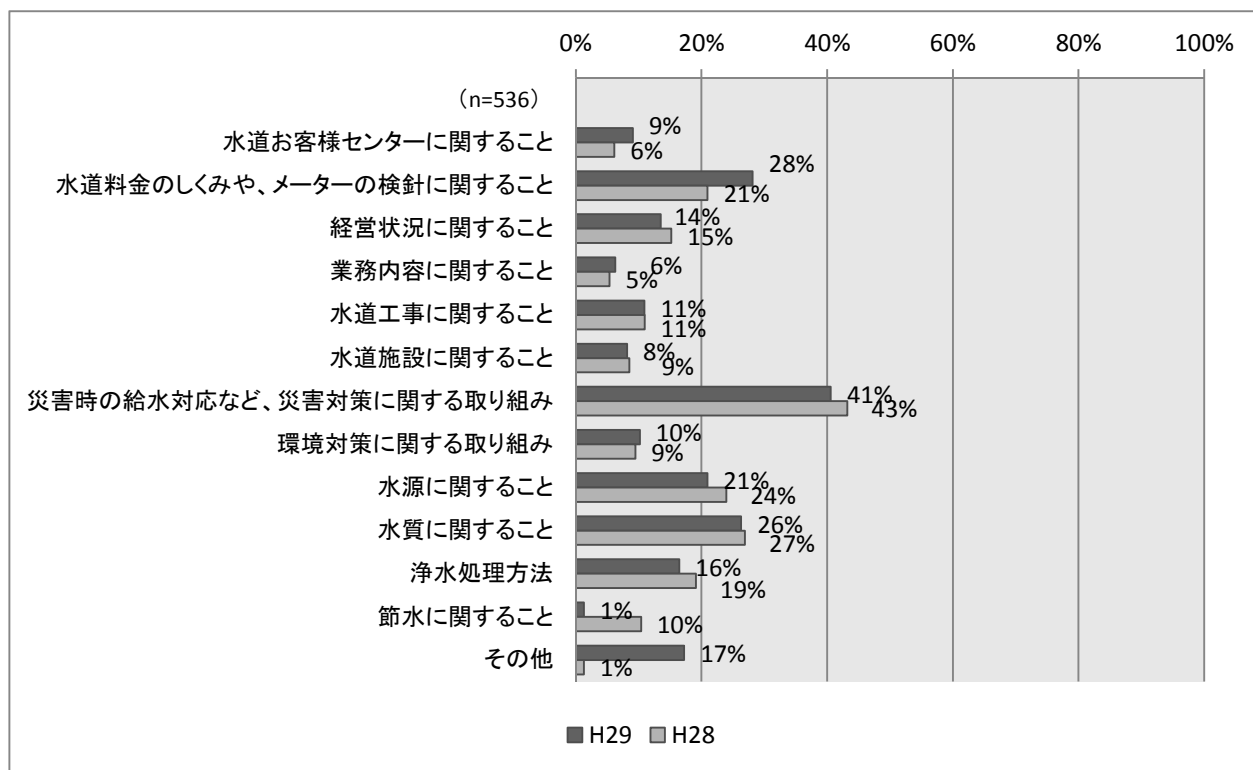
Q20 水道事業では、これからも皆様に安心して水道を使っていただけるように努めてまいります。今後さらに水道事業に期待することを次の中から選んでください。（複数回答）



「おいしい水を供給してほしい」（74%）、「地震や災害に強い水道にほしい」（52%）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。
- ・ 供給する水の安全性を証明に関する情報がほしい。

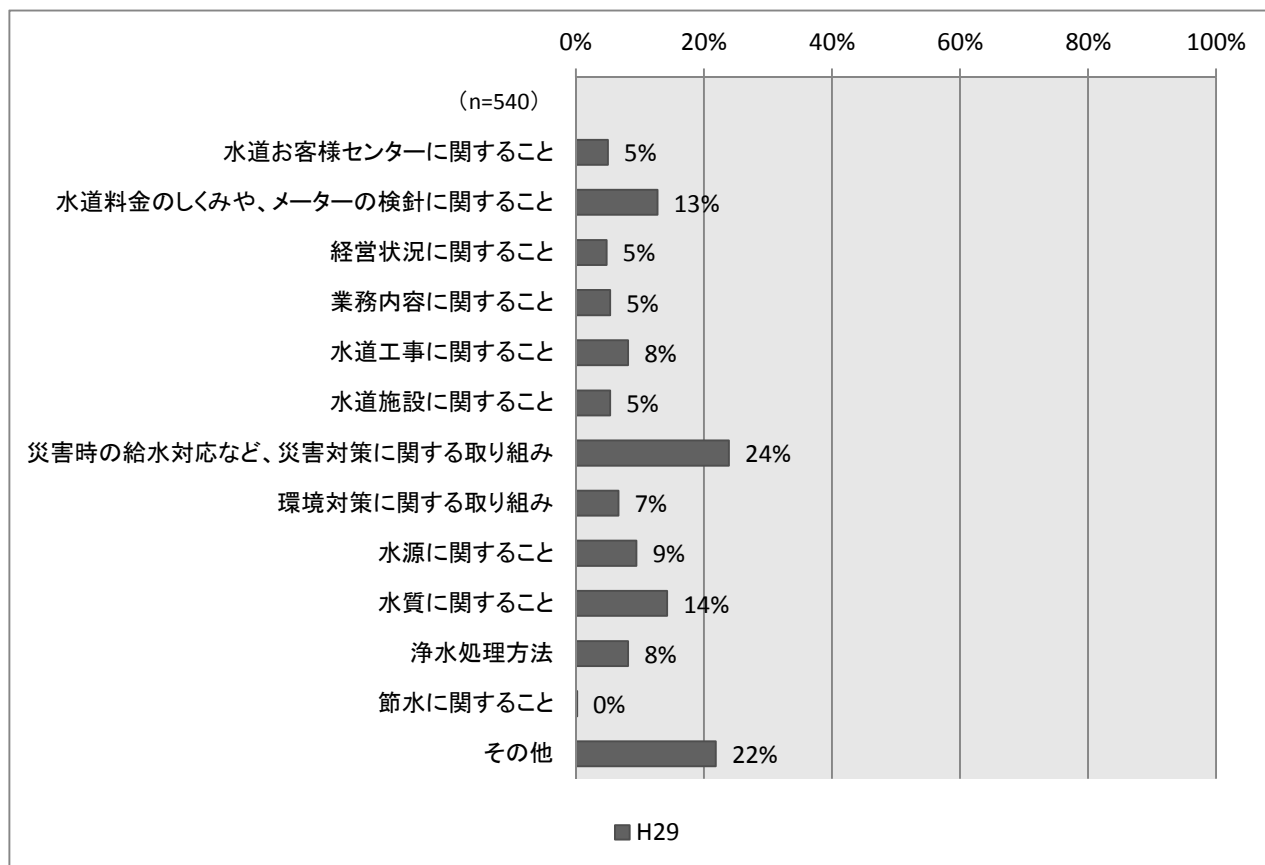
Q21 水道事業について、もっとよく知りたいと思うことを次の項目の中から選んでください。(複数回答)



「災害対策に関する取り組み」(41%)、「水質に関すること」(26%)、「水源に関すること」(21%)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。
  - ・水道料金が簡単に誰でも分かる表を作って配布してほしい。
  - ・「水道だより」を何人見ているのか？私は見ない。
  - ・水道だより自体いらぬ。

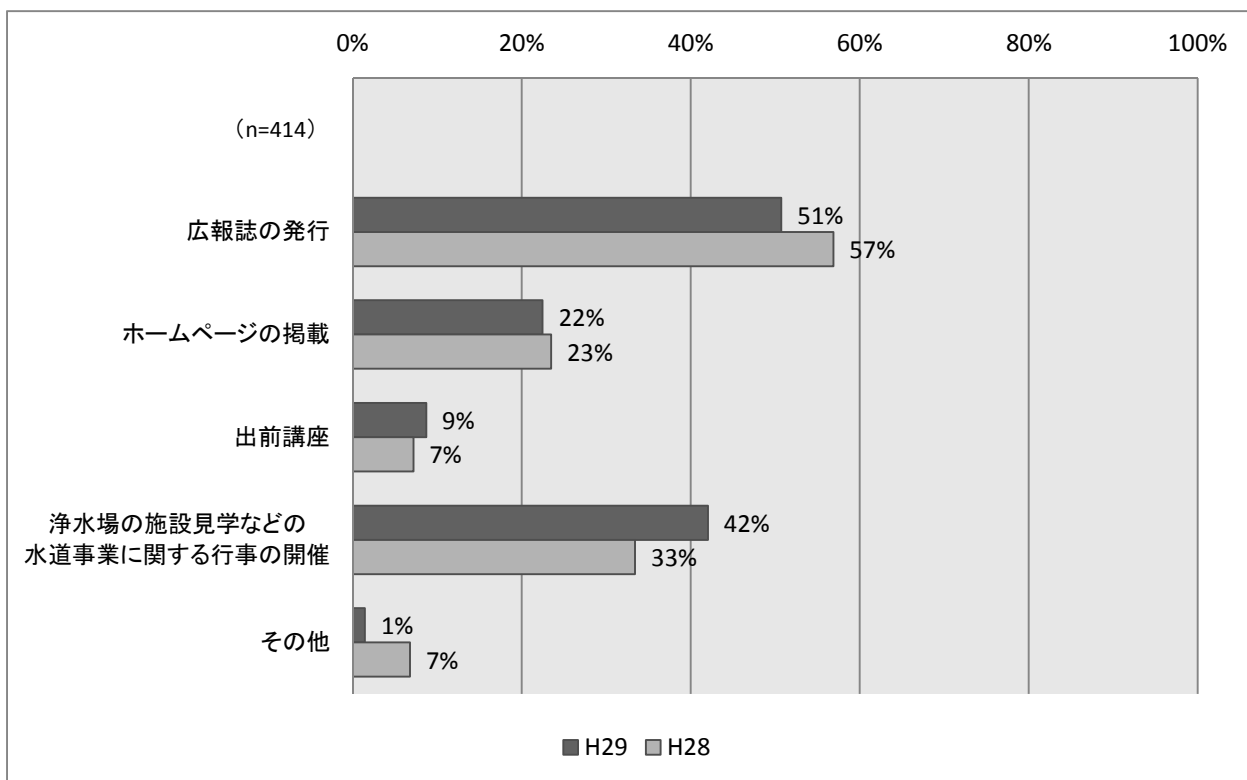
Q22 横手市のホームページ上では、横手市上下水道部より「水道・下水道のお知らせ」というページを設けております。どのような情報をお知りになりたい時に利用されていますか？または利用される見込みですか？前記 Q21 の選択肢からいくつでも選んでください。



「災害対策に関する取り組み」に関しての情報をホームページから得るためアクセスする可能性が相対的に高くなっている。Q25 で災害発生後もっとも初期に用いる情報媒体をお聞きする設問では、20代では6割を超えるもののその他の年代では、ホームページはそれほど依存度が高くないという結果が出ている。このことから、電源喪失時などはアナログ的手法で第一報を、電源回復後は速やかにホームページを含めたネット上での続報が期待されているものと思われる。

「その他」の記述式回答としては、「パソコンを所有していない」「インターネットを利用していない」という意見が大半を占めた。

Q23 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）



「広報誌の発行」（51%）、「水道事業に関する行事の開催」（42%）が高い割合となっている。

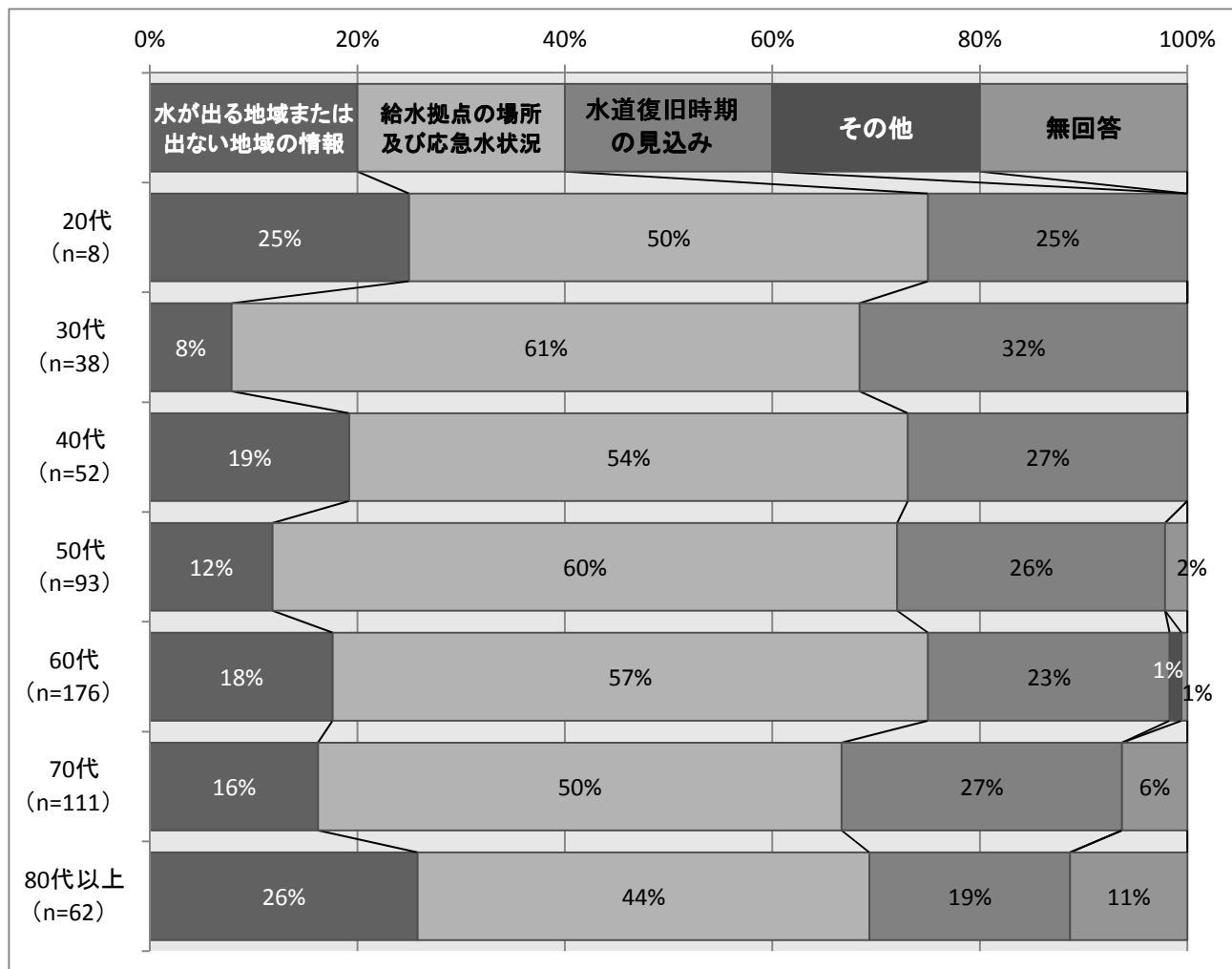
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・経費削減。
- ・無駄な経費は使わない。

## 6. 災害対策について

Q24 東日本大震災、熊本地震でも見られたとおり、大規模災害発生時には一時的な断水が生じる可能性が非常に高いと予想しております。このような場合、一番早く知りたい情報は何か？

◇年代別にみると次のようになっている。



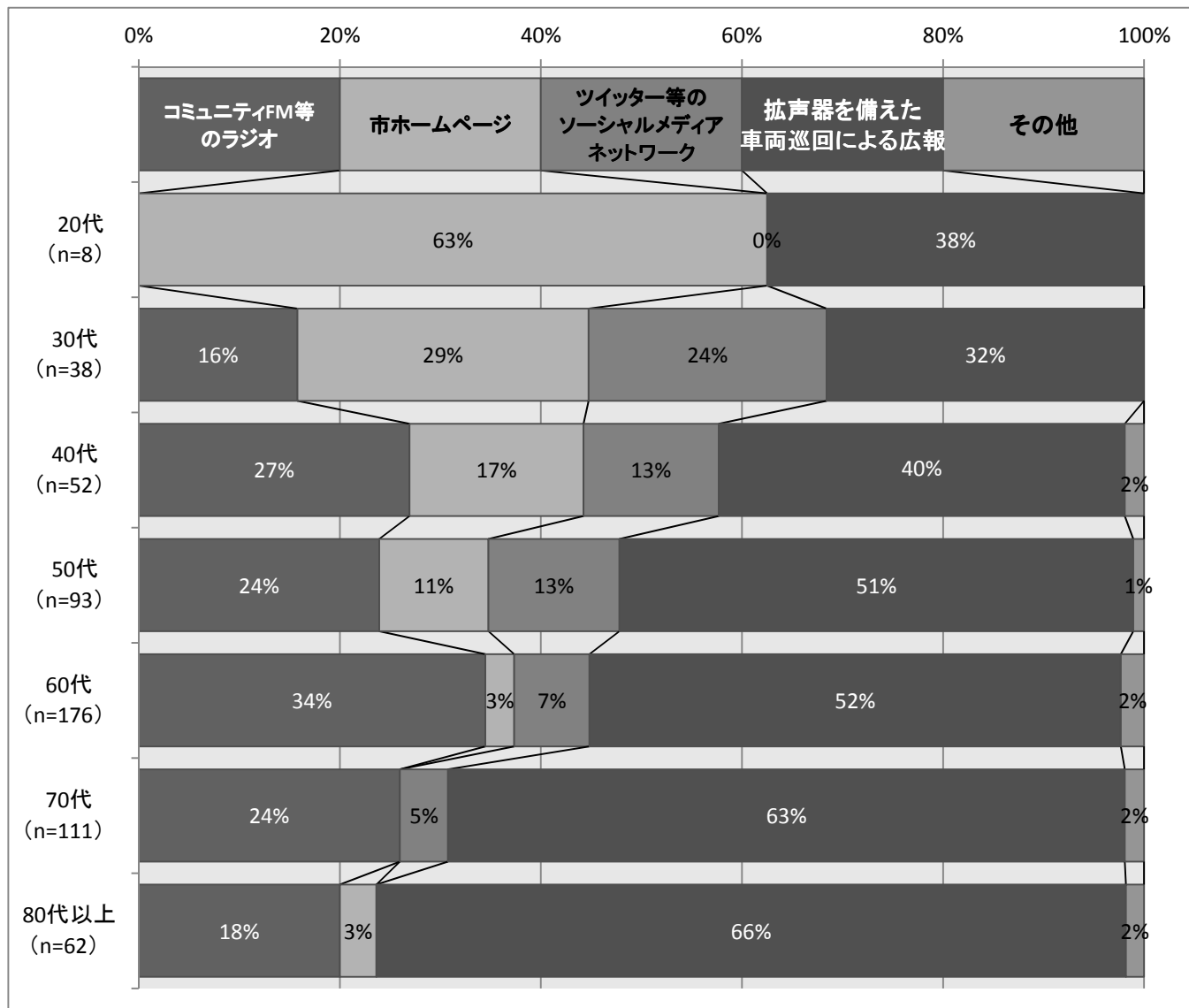
「給水拠点・応急給水」に関する情報が求められる結果となった。

◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・災害発生～1日程度：②、1日～2日目程度①、2日目以降③の順番で情報が欲しいです。
- ・「2. 給水拠点の場所及び応急給水状況」「3. 水道復旧時期の見込み」に関する情報が同時にほしいとする意見が複数見られた。

Q25 大規模災害発生時に前記（24）の質問でお答えいただいた情報を得るには、どのような情報媒体をお使いになりますか？もっとも初期に利用すると思われるものを1つお選び下さい。

◇年代別にみると次のようになっている。



年齢により、ご利用の情報媒体に大きな差があることが分かる。複数の手段を用いる必要がある。

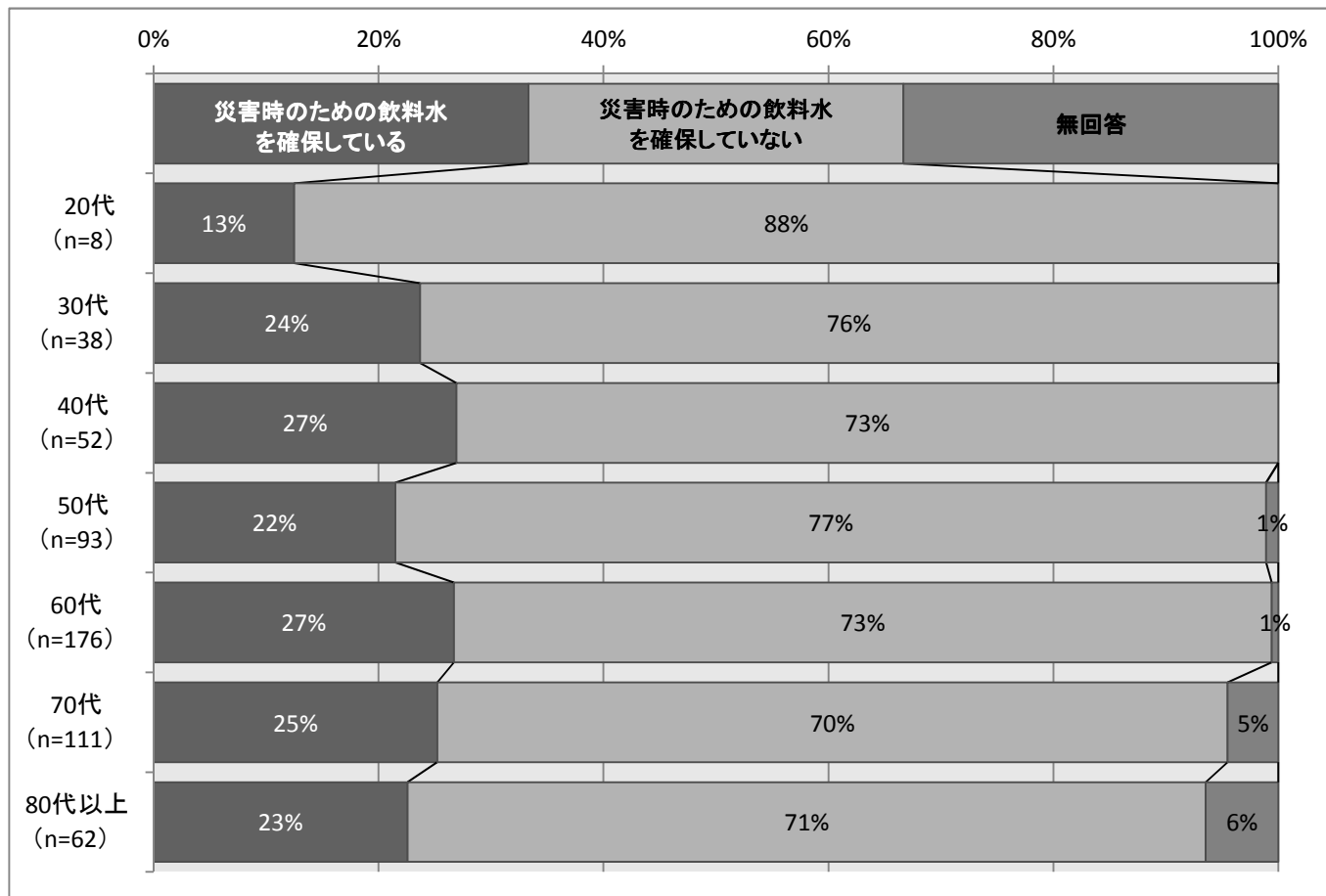
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・（1～3は）災害のとき使える保障ありますか？更新する余裕あるなら復旧作業したらいいのでは？
- ・電子機器が正常に稼働する保障はないので、原始的だが「拡声器を備えた車両巡回」。
- ・「拡声器を備えた車両巡回」は家の中ではほぼ聞こえません。
- ・防災無線



Q26 災害発生時、飲み水だけで一日一人最低3リットルが必要だと言われています。あなたのご家庭では、災害時の飲料水確保をしていますか？

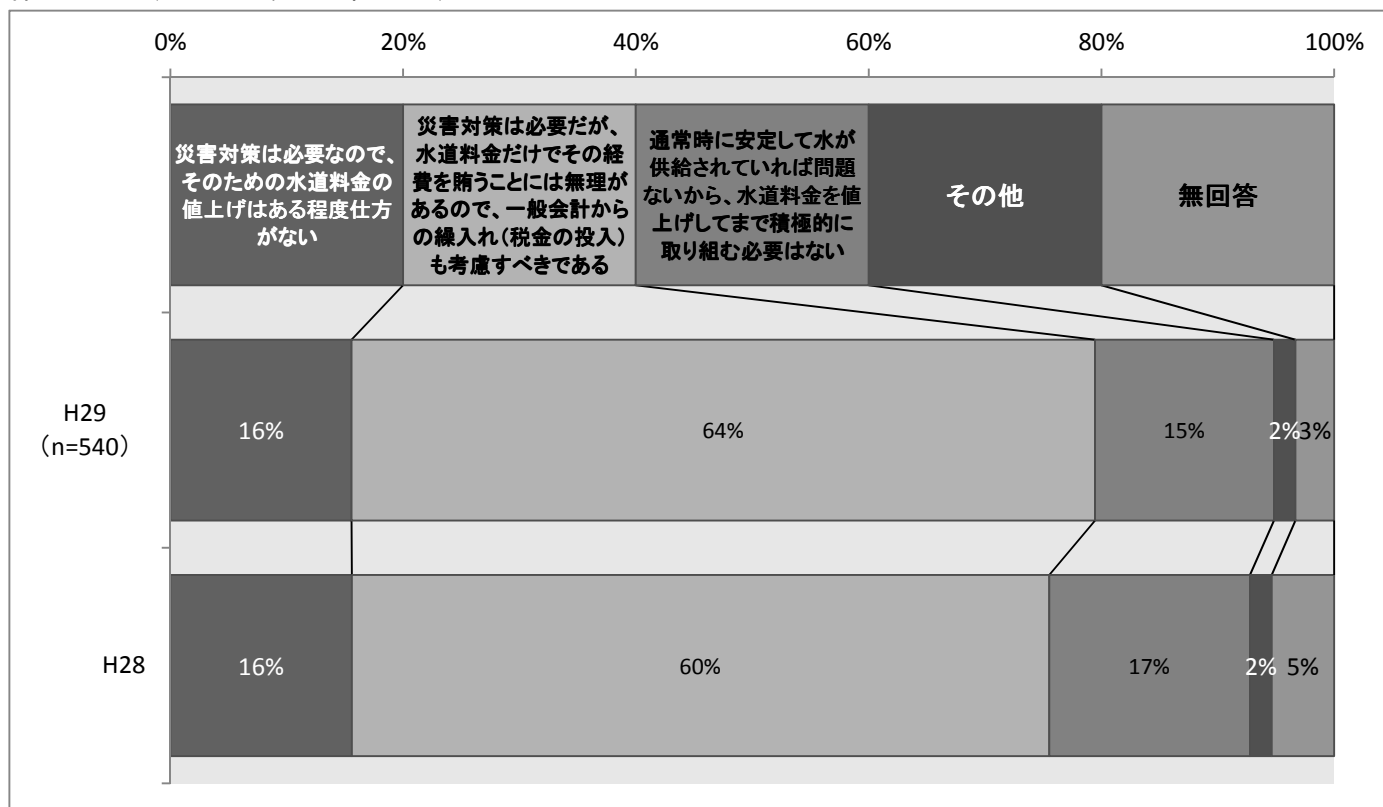
◇年代別にみると次のようになっている。



飲料水の災害備蓄を行っている家庭は4軒に1軒程度である。このことについて年代別に大きな差はない。

災害時の飲み水について「各戸で自衛策を講じるべきである」と、公営企業としての上下水道部が市民啓発を積極的に行うべきかは、検討を要する。

Q27 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？



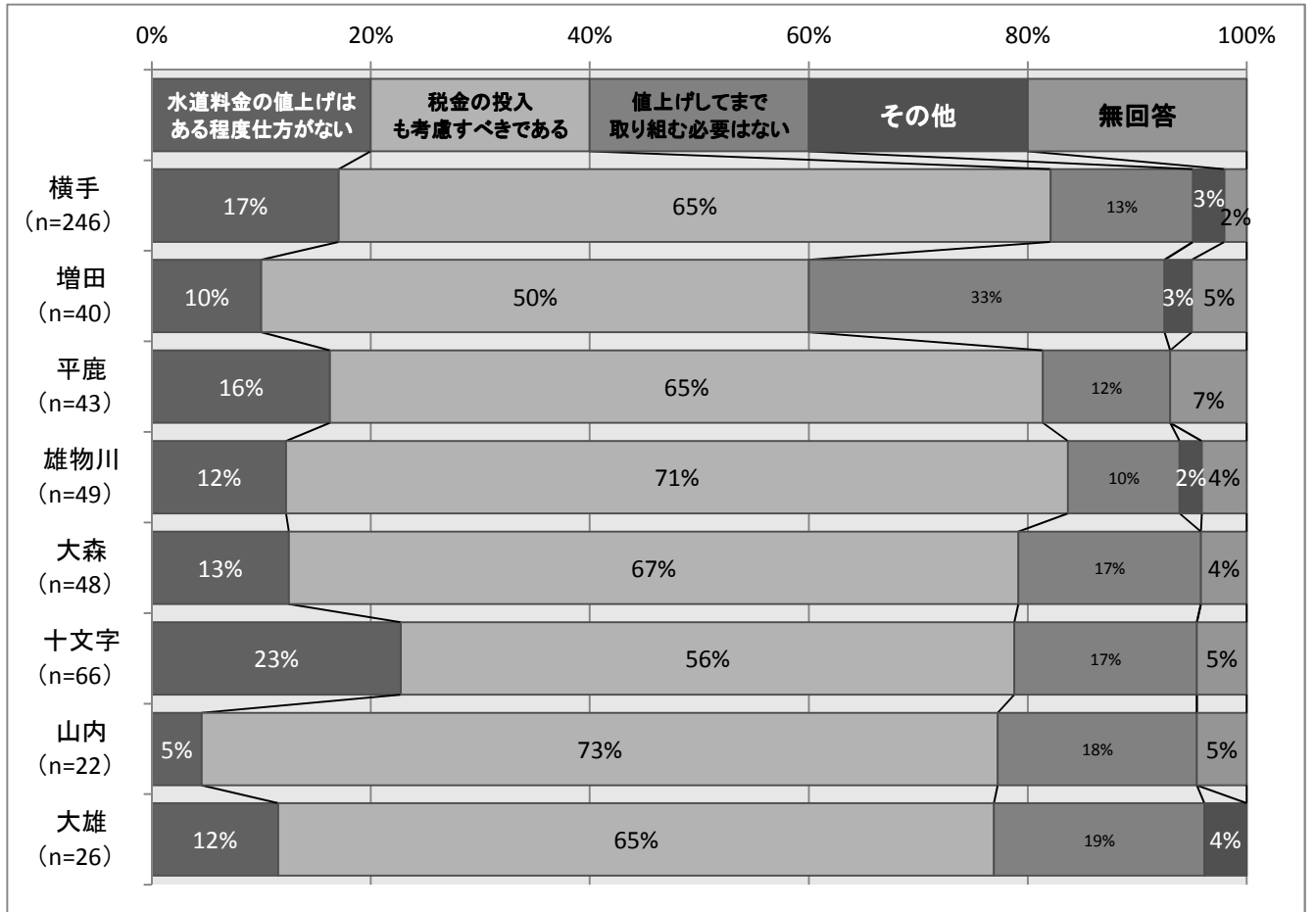
「災害対策は必要だが、水道料金だけでその経費を賄うことには無理があるので、税金の投入も考慮すべきである」の回答割合が6割以上を占めている。その他「災害対策のための水道料金値上げ仕方ない」「値上げしてまで対策必要なし」の割合が拮抗していて、意見が多岐にわたっている。

「使用契約者の立場」としてみるのか、「社会インフラ」としてみるのかによって、意見が分かれるのではないかと思われる。

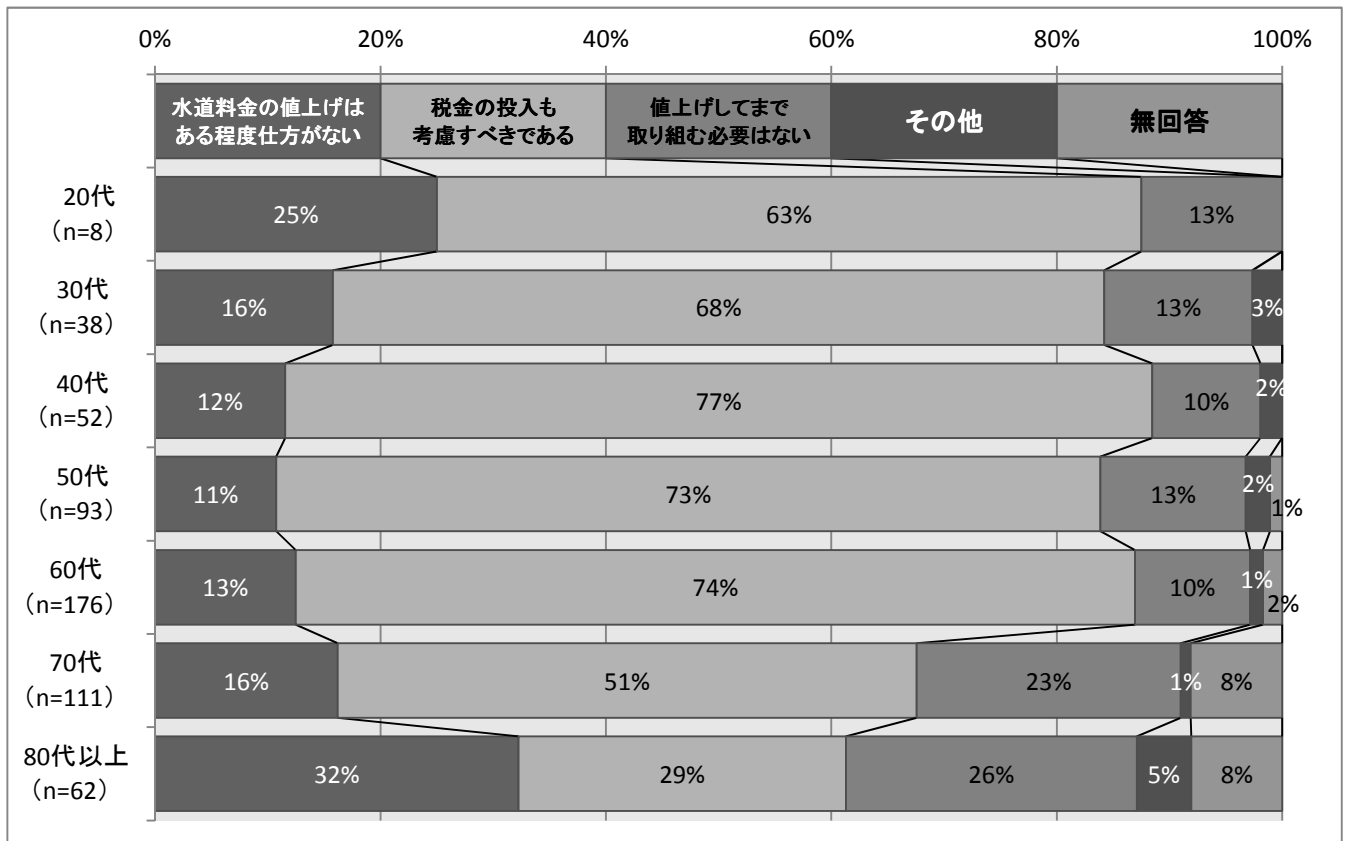
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・自宅は井戸でも、出先で水道水を使用している訳だから、利用使用しない人も支払うべきだと思う。

◇地域別にみると次のようになっている。

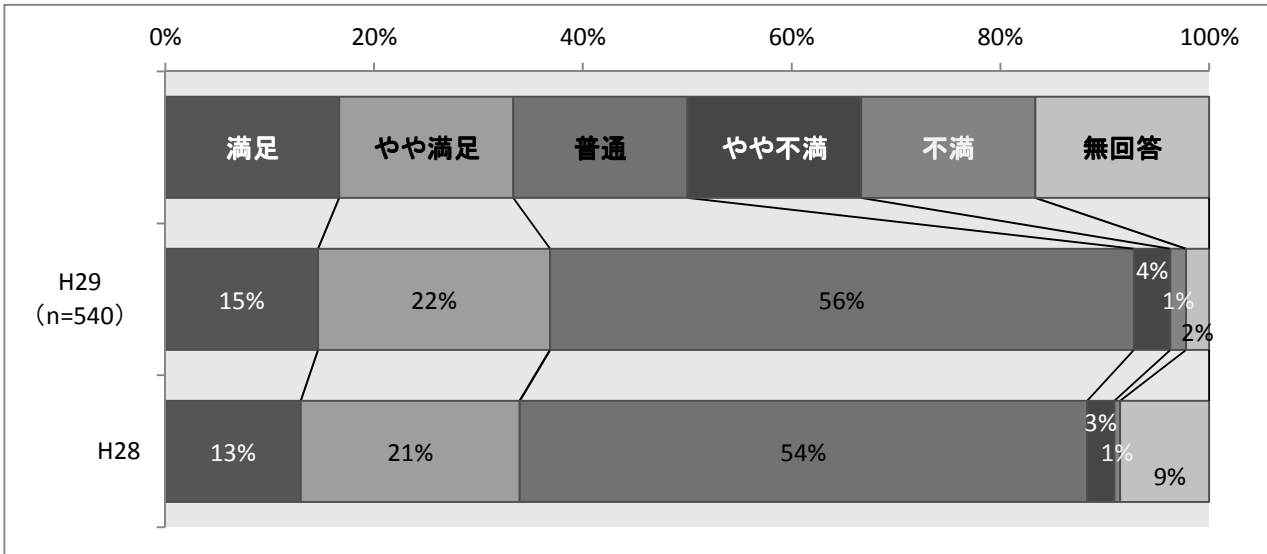


◇年代別にみると次のようになっている。



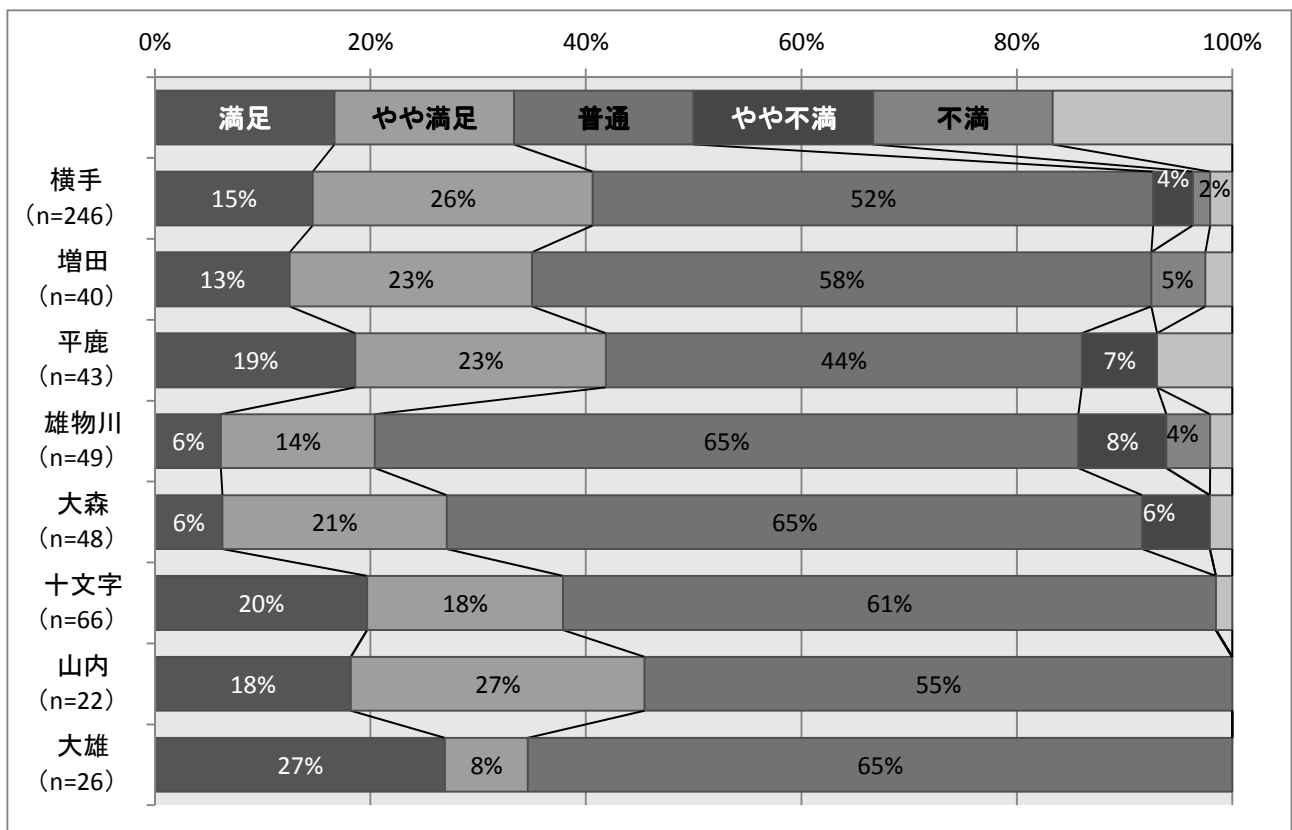
## 7. 水道事業全体について

Q28 水道事業全体について、どの程度満足していますか？

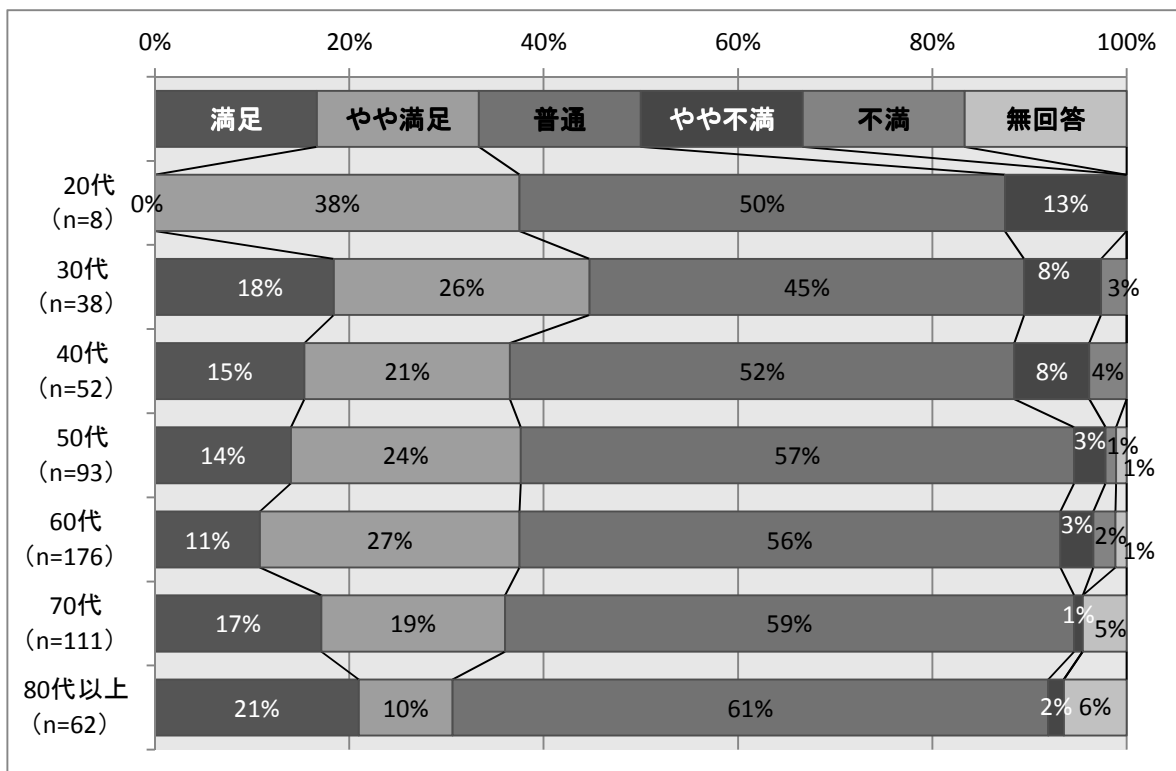


「満足」「やや満足」の割合が合わせて37%となっており、「やや不満」「不満」の合計5%を上回っている。

◇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

---

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20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、9月30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

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)

【PR】6ヵ月以上、納付書を利用されているお客様が口座振替に変更いただくと500円相当の粗品を進呈するキャンペーンを横手市水道お客様センターで実施中です。(変更後3ヵ月連続で振替が完了することが条件となっております。平成30年3月31日まで)

(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未普及地域の整備、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、整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。



(23) 水道事業では、皆様に水道事業をご理解いただくために、どのような活動に力を入れることが必要だと思いますか？いくつか選んでください。

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 ( )
6. 特になし

(23)

5. 災害対策について、おたずねします。

(24) 東日本大震災、熊本地震でも見られたとおり、大規模災害発生時には一時的な断水が生じる可能性が非常に高いと予想しております。このような場合、一番早く知りたい情報は何か？1つ選んでください。

1. 水が出る地域または出ない地域の情報
2. 給水拠点の場所及び応急給水状況
3. 水道復旧時期の見込み
4. その他 ( )

(24)

(25) 大規模災害発生時に前記(24)の質問でお答えいただいた情報を得るには、どのような情報媒体をお使いになりますか？もっとも初期に利用されるものを1つお選びください。

1. コミュニティFM等のラジオ
2. 市ホームページ
3. ツイッター等のソーシャルメディアネットワーク
4. 拡声器を備えた車両巡回による広報
5. その他 ( )

(25)



# 横手市水道事業アンケート

## 報告書

平成29年12月

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