

横手市水道事業アンケート

報告書

令和4年1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. 年代	5
Q 3. 住まいの形態	6
Q 4. 居住年数	6
Q 5. 同居のご家族の人数	7
Q 6. 居住地域	7
2. 水のご使用について	
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	13
Q11. 水道水品質への満足度合い	14
3. 節水について	
Q12. 節水への意識	20
Q13. 節水の取り組み	22
4. 水道料金について	
Q14. 水道料金の水準について	23
Q15. 前問の回答を選んだ理由	25
Q16. 支払方法について	27
Q17. 口座振替を行わない理由	28
5. 水道事業について	
Q18. 令和3年5月からの隔月検針について	29
Q19. 隔月検針の請求方法について	29
Q20. すいすいeねっとについて	30
6. 災害対策について	
Q21. 災害発生時に一番早く知りたい情報	31
Q22. 水道事業で力を入れるべき災害対策	32
7. 広報活動について	
Q23. 水道だよりについて	33
Q24. 水道だよりの掲載内容について	33

Q25. 水道だよりでもっと知りたい情報	34
Q26. 情報収集しやすい媒体について	35
8. 今後の水道事業について	
Q27. 水道料金収入の減少状況について	36
Q28. 水道管や施設の老朽化について	36
Q29. 水道料金の値上げについて	37
9. 水道事業全体について	
Q30. 水道事業全体の満足度	38
※参考資料(アンケート用紙)	40

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

令和3年10月の水道利用者の中から、各地区の給水人口割合に応じ、一般世帯における利用者1,000件を抽出。

3. 調査の方法

令和3年11月19日、郵送により発送。同封の返信用封筒により回答をお願いした。

4. 調査の期間

令和3年11月19日から令和3年12月8日まで、郵便ポストへの投函をお願いした。
(令和3年12月中旬までの到来分を集計した。)

5. 回収状況

配布数：1,000件 (R2：1,000件)

回収数：545件 (R2：595件)

回収率：54.5% (R2：59.5%)

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。

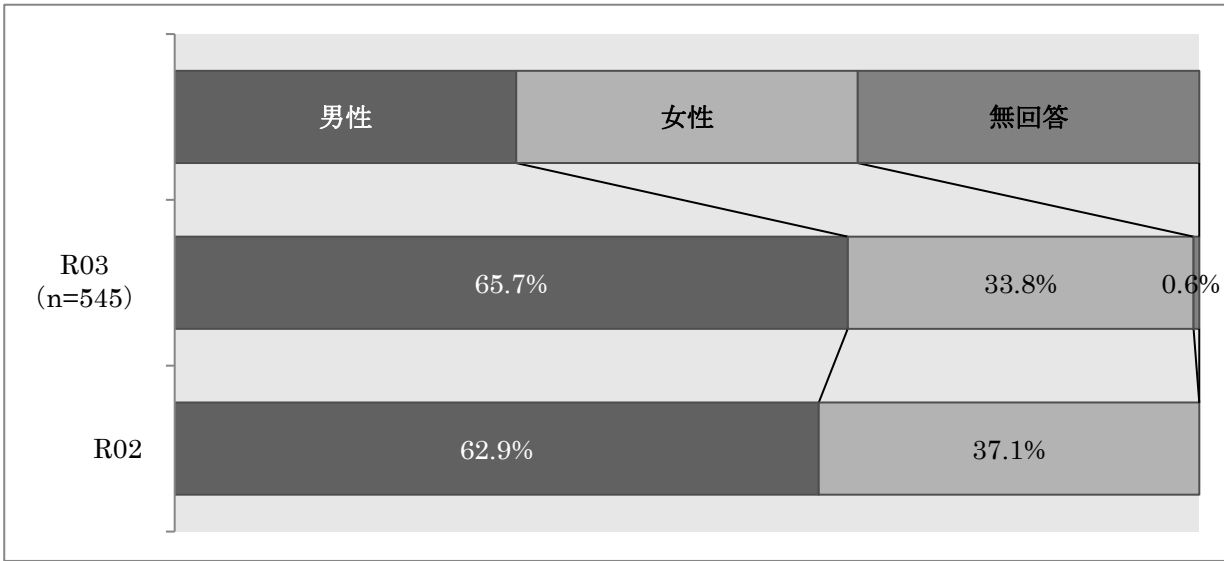
2. 回答者数について

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。

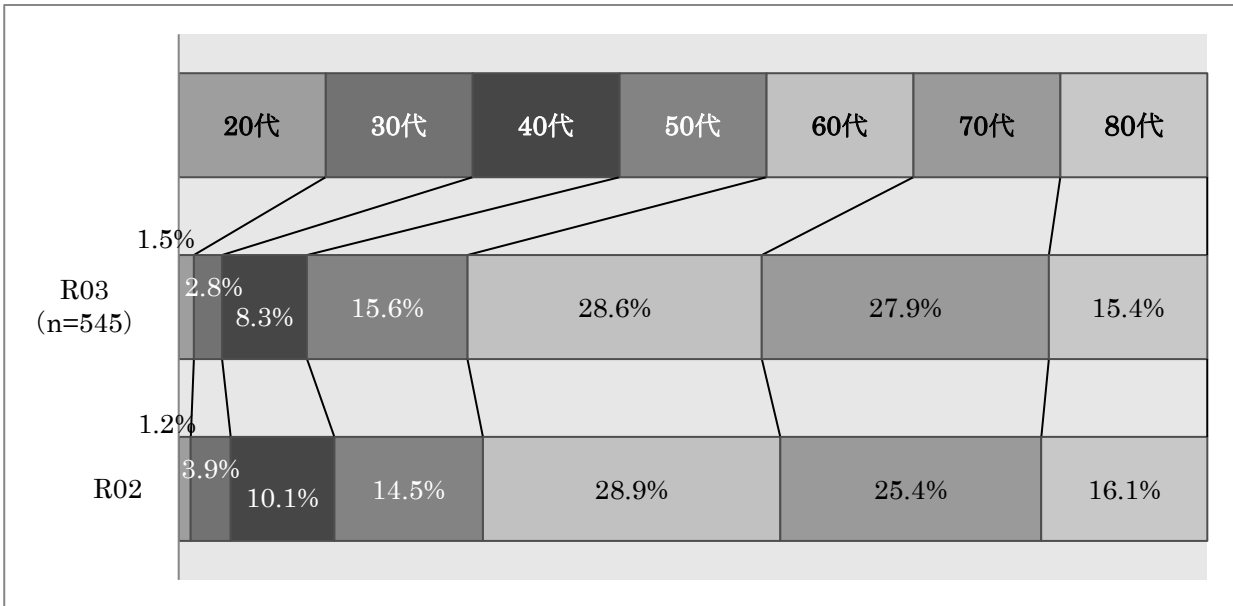
調査結果

1. お客様の属性について

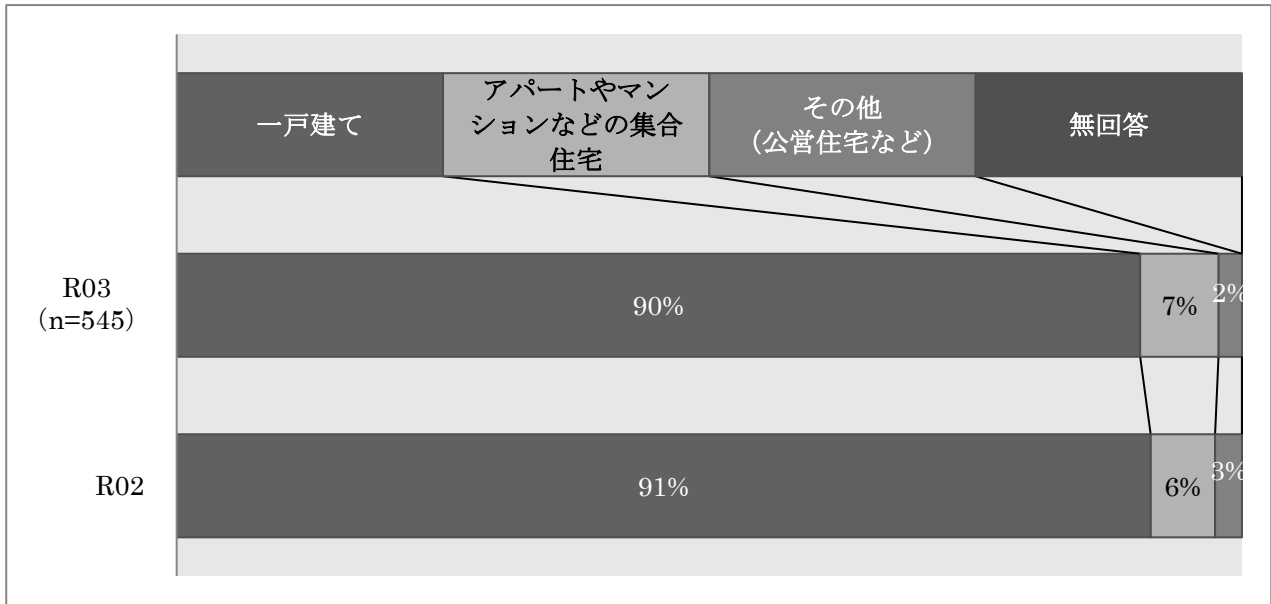
Q1 あなたの性別は？



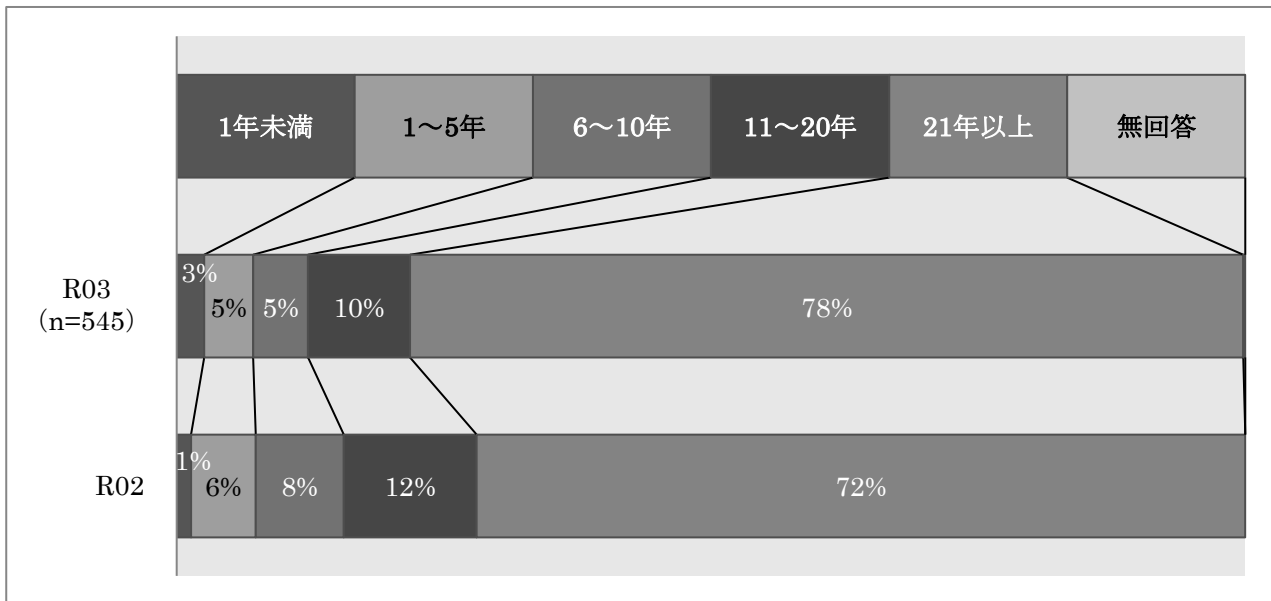
Q2 あなたの年代は？



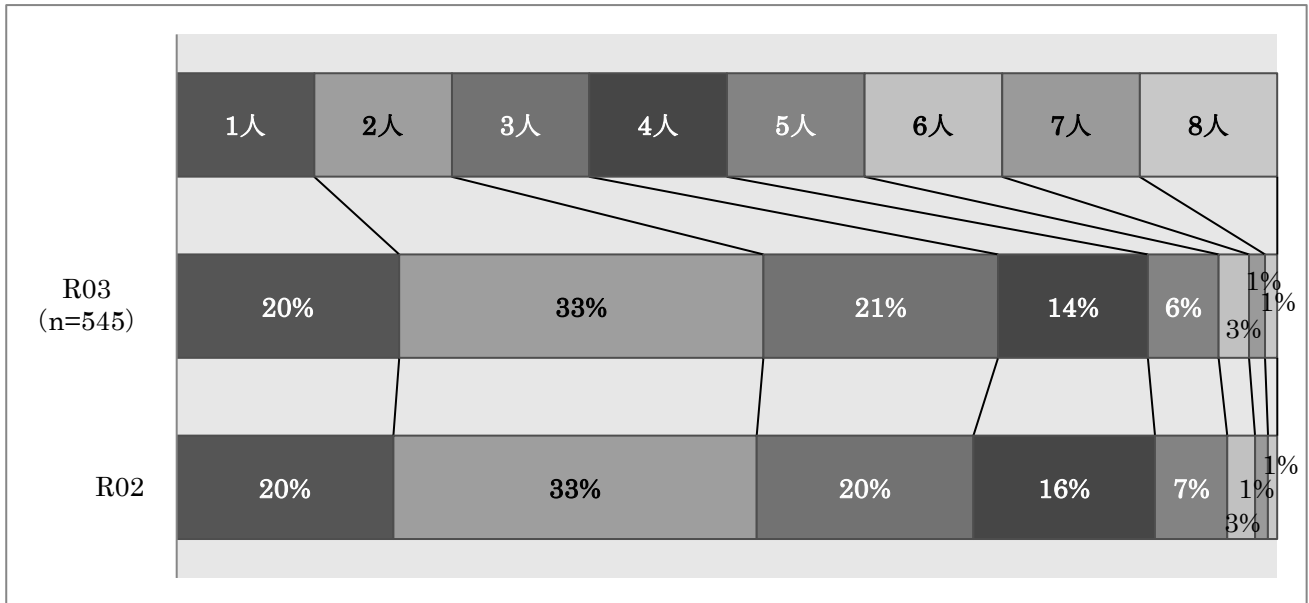
Q3 あなたのお住まいの形態は？



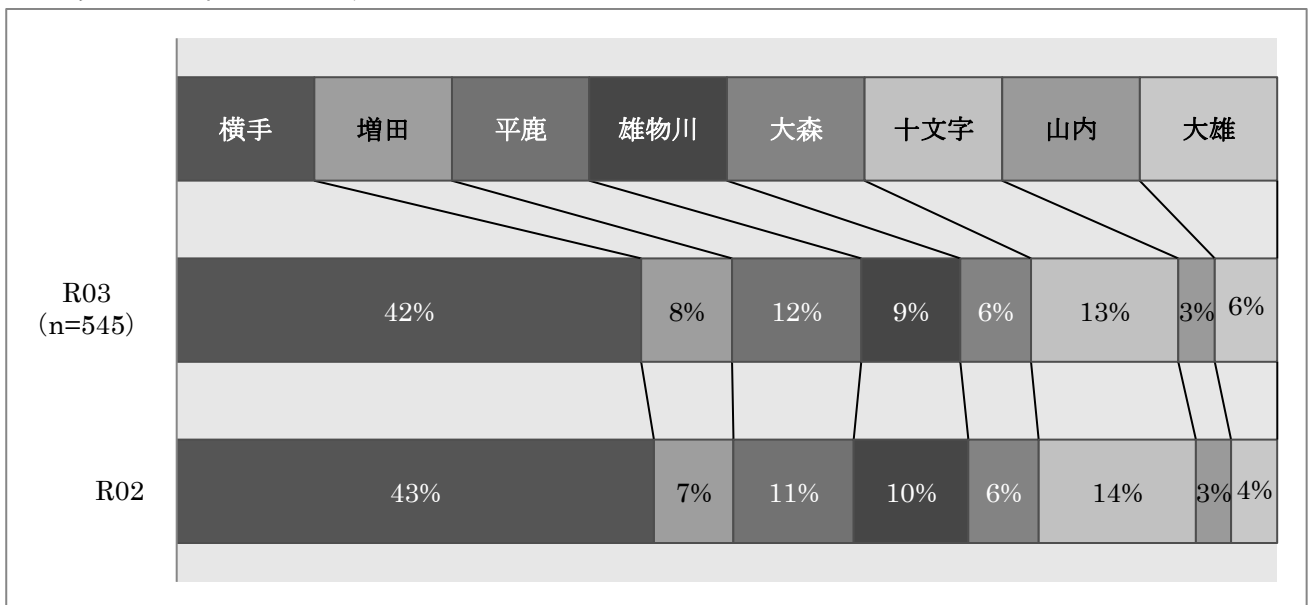
Q4 お住まいになって何年ですか？



Q5 一緒に暮らしているご家族は、あなたを含み何人ですか。数字をお書きください。

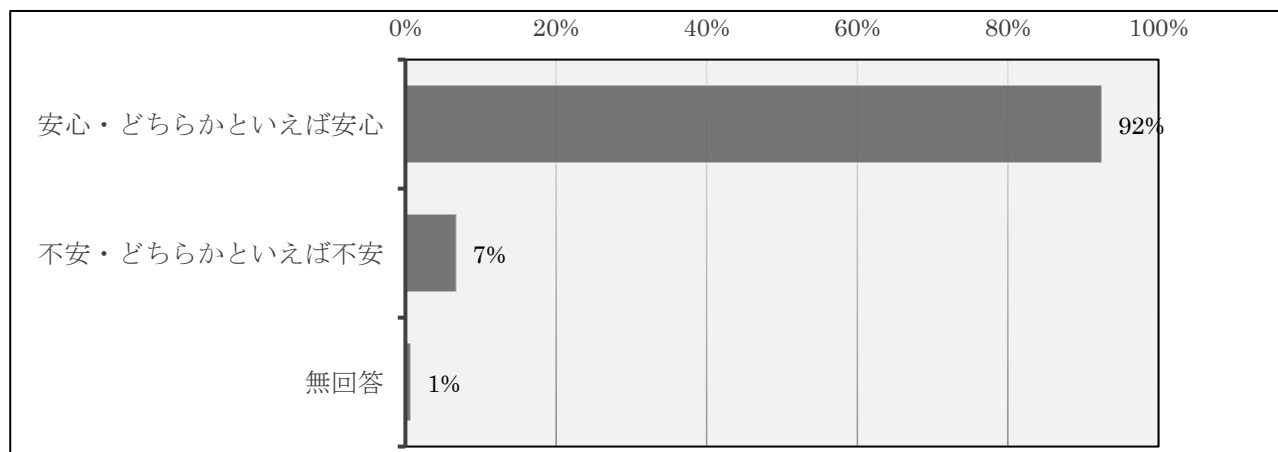
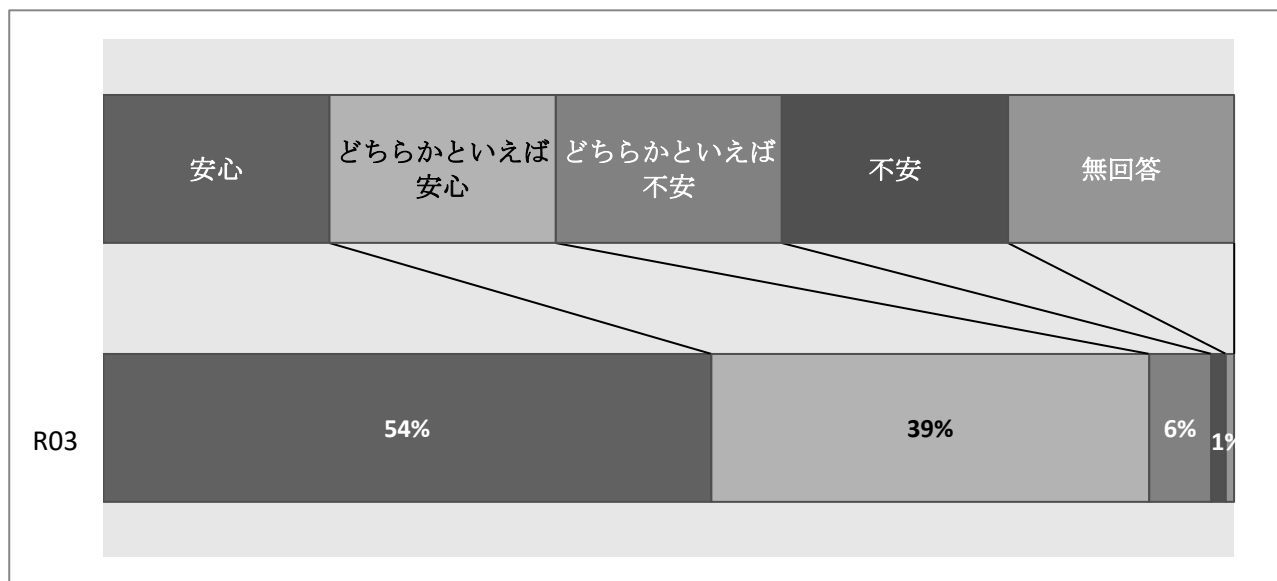


Q6 あなたのお住まいの地域は？



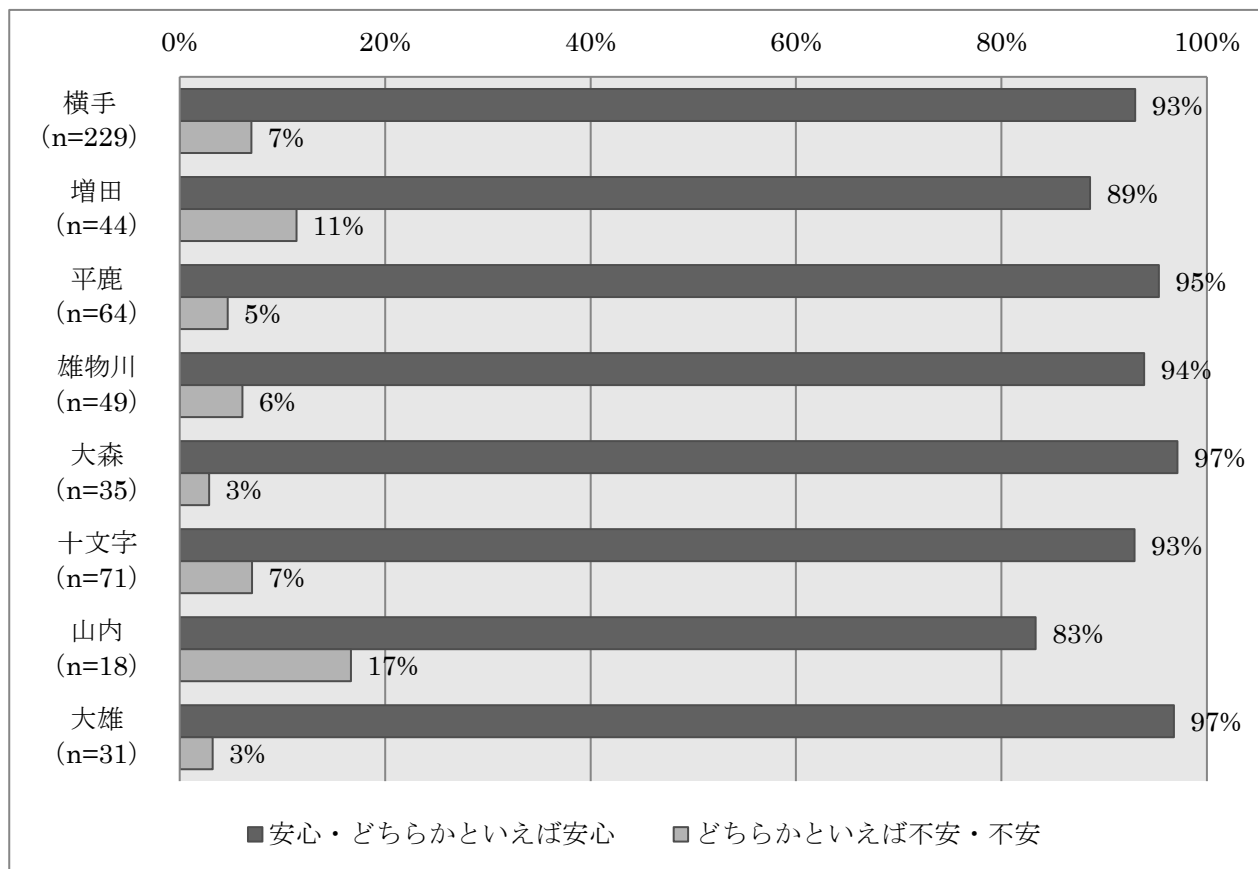
2. 水のご使用について

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？

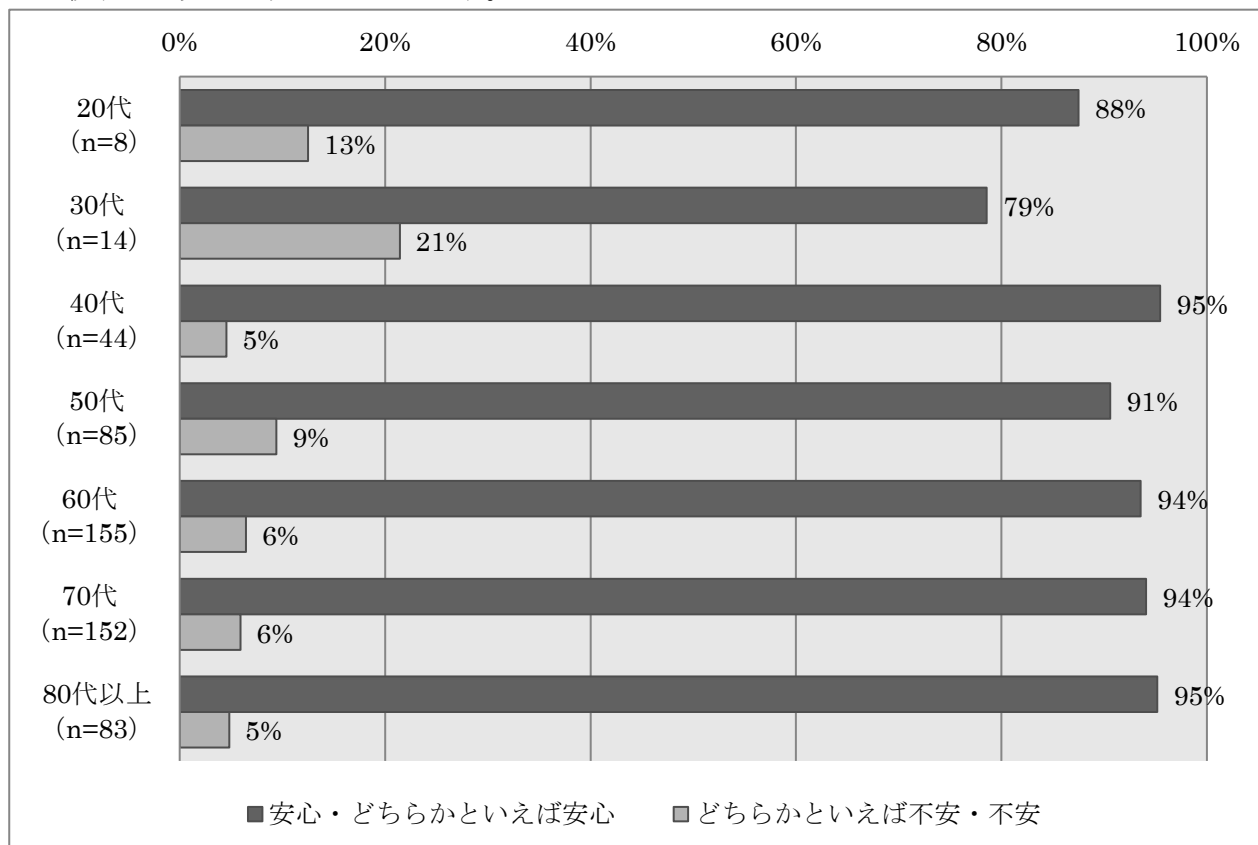


水道水の安全性については、「安心」、「どちらかといえば安心」とする肯定的回答が 92%となっています。

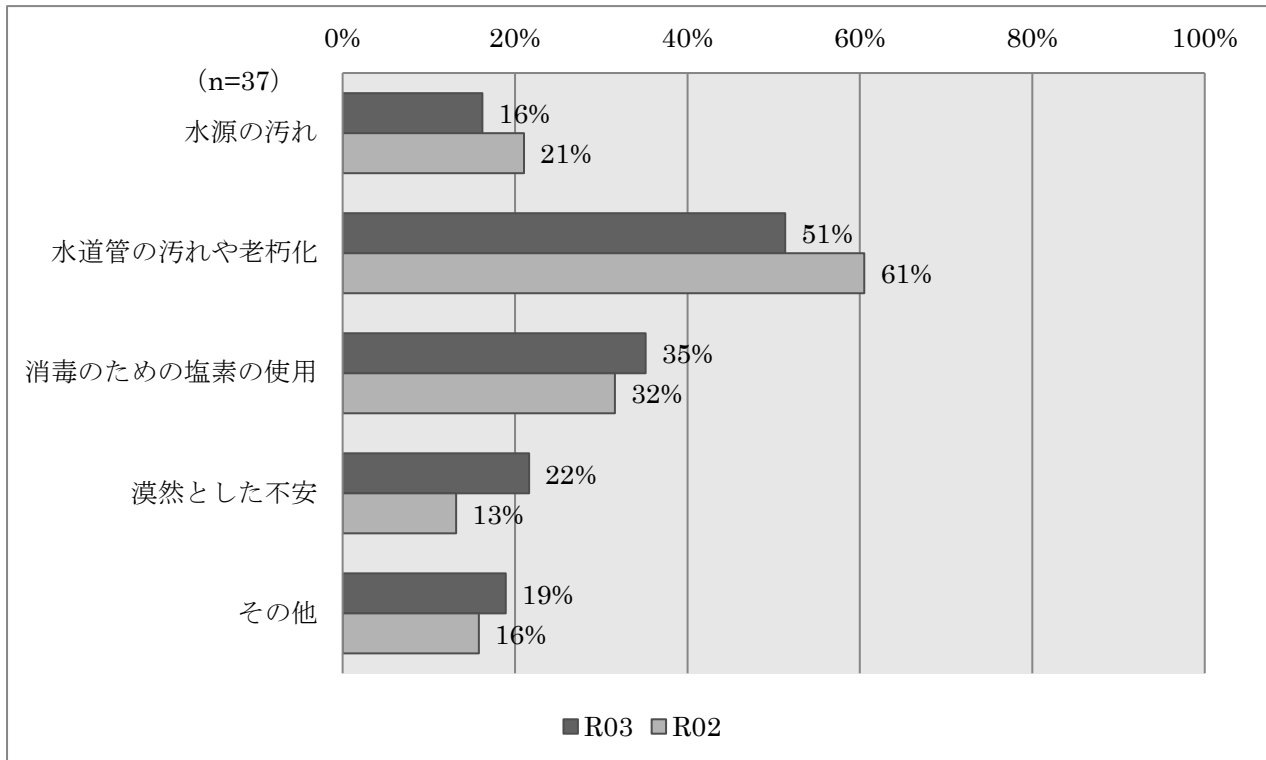
◇地域別に「安心・どちらかといえば安心」と答えた方と「どちらかといえば不安・不安」と答えた方を比較すると次のようになっています。



◇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ます。



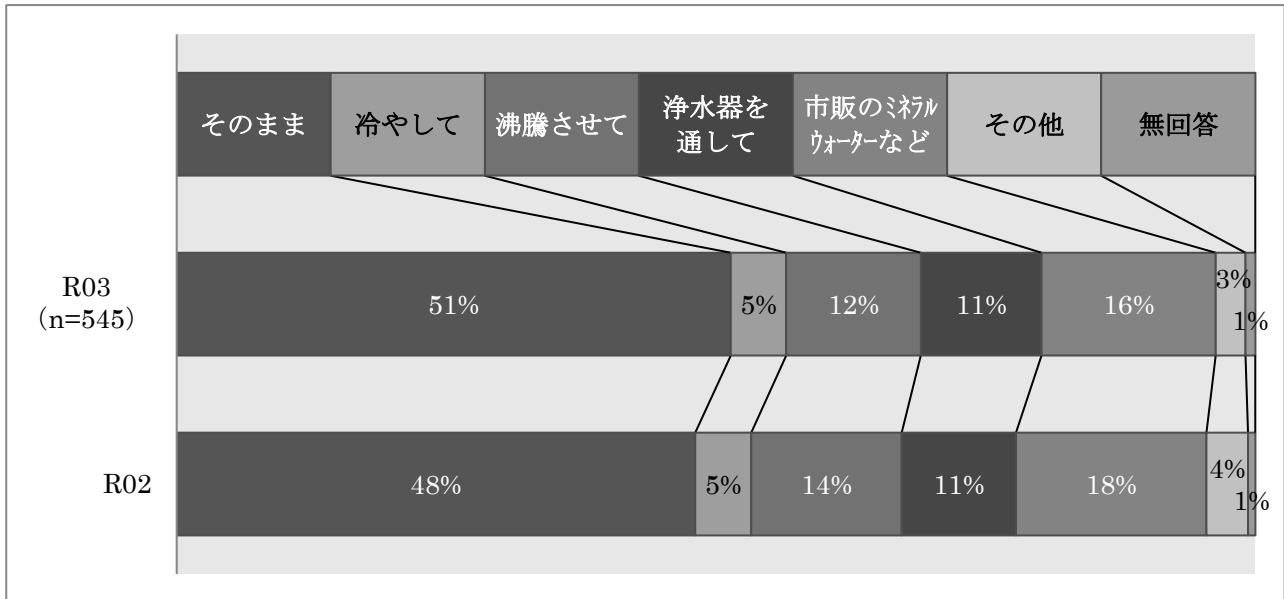
Q8 前記 Q7 の質問で「4. どちらかといえば不安である」「5. 不安である」を選んだ方へ伺います。不安とを感じる理由は何ですか？（複数回答）



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」（51%）と回答する率が最も高くなりました。次いで高い回答率となったのは、「消毒のための塩素の使用」（35%）でした。

- ◆ 「その他」の理由は次のとおり。
 - ・「味、におい」から不安を感じる記述が 1件
 - ・「水質・水圧」に関する記述が 4件
 - ・「赤水」に関する記述が 1件

Q9 普段飲む水は、どうされていますか？

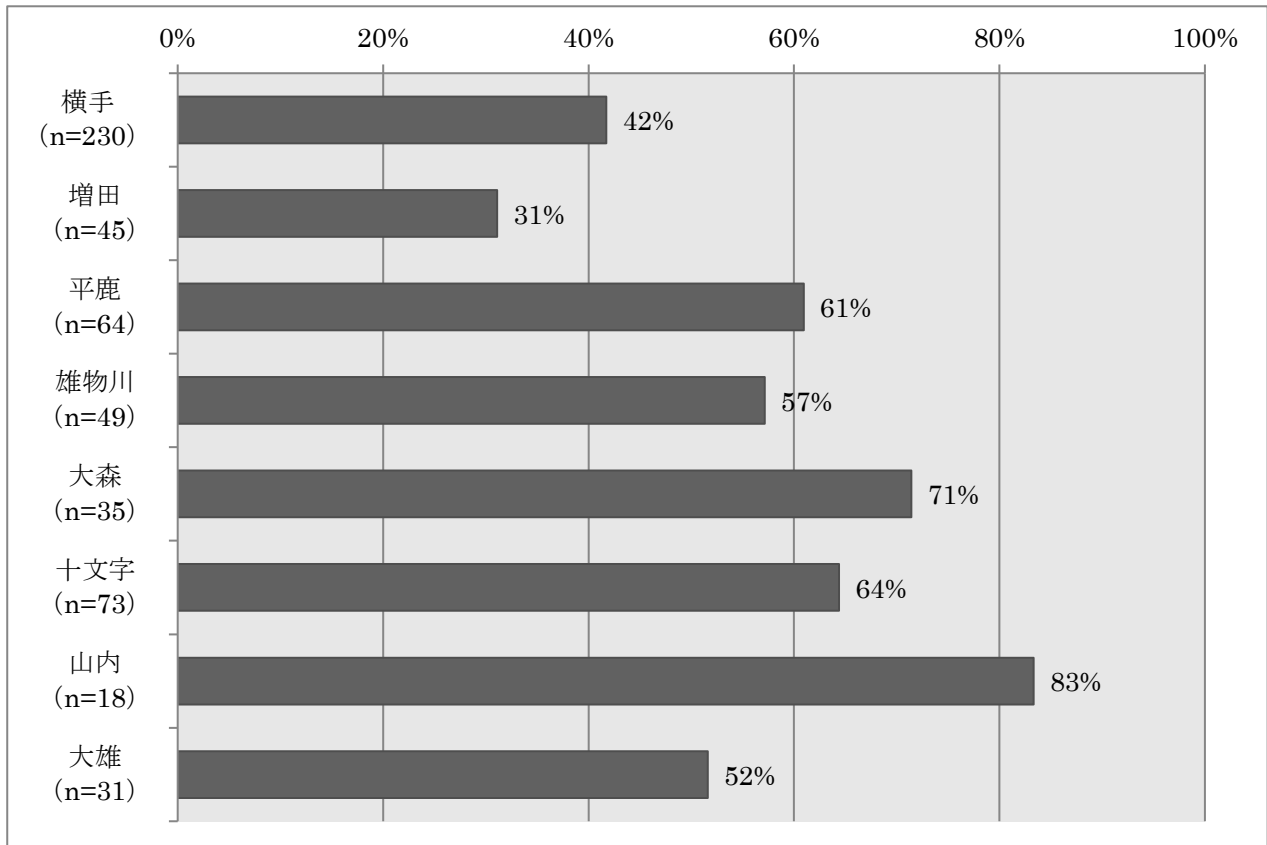


普段飲む水については、「水道水をそのまま飲む」が51%となり、令和2年度と比べると少し率が上がっています。

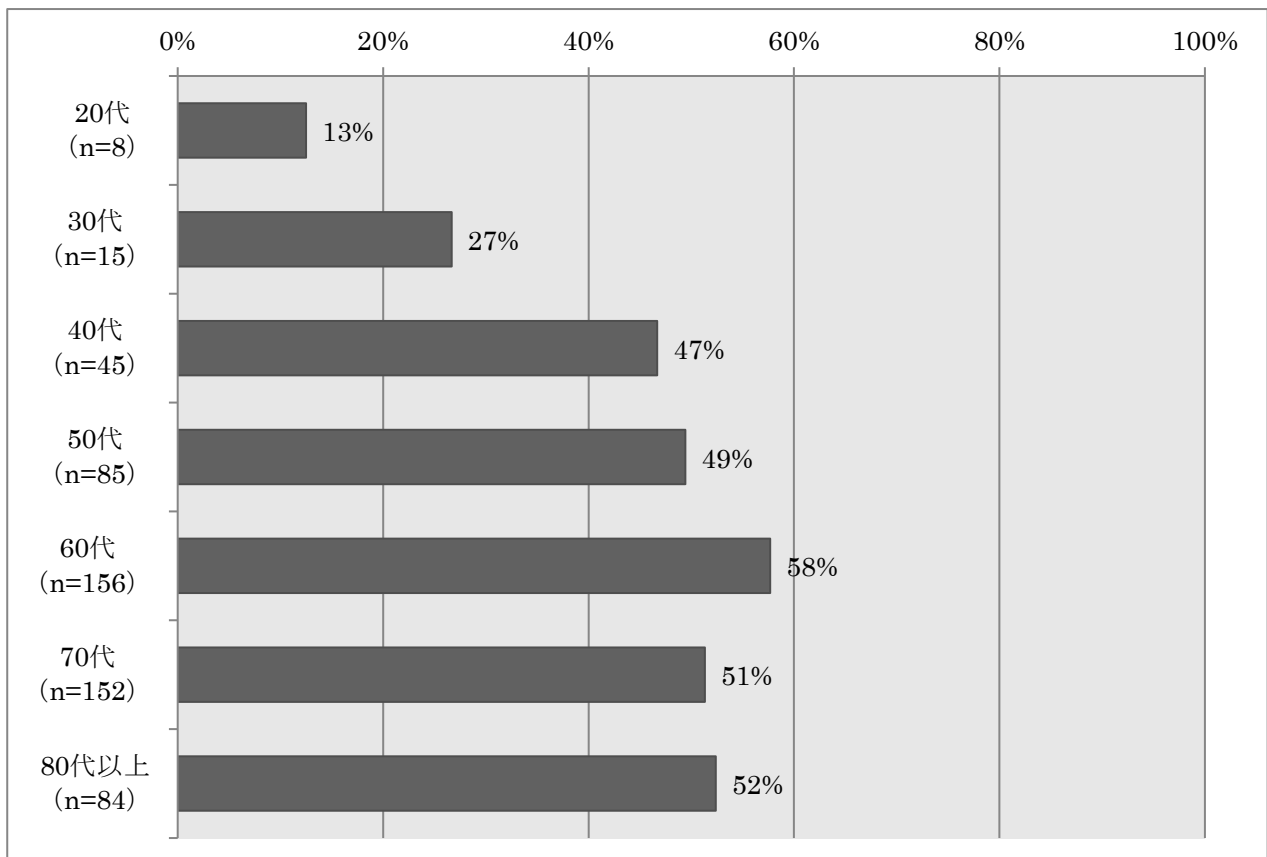
◆「その他」の主なものは次のとおり。

- ・井戸水、地下水、湧水の利用 …4件
- ・ウォーターサーバー、スーパーのアルカリイオン水/純水 …2件
- ・用途によって、使用する水を変えている人もいる

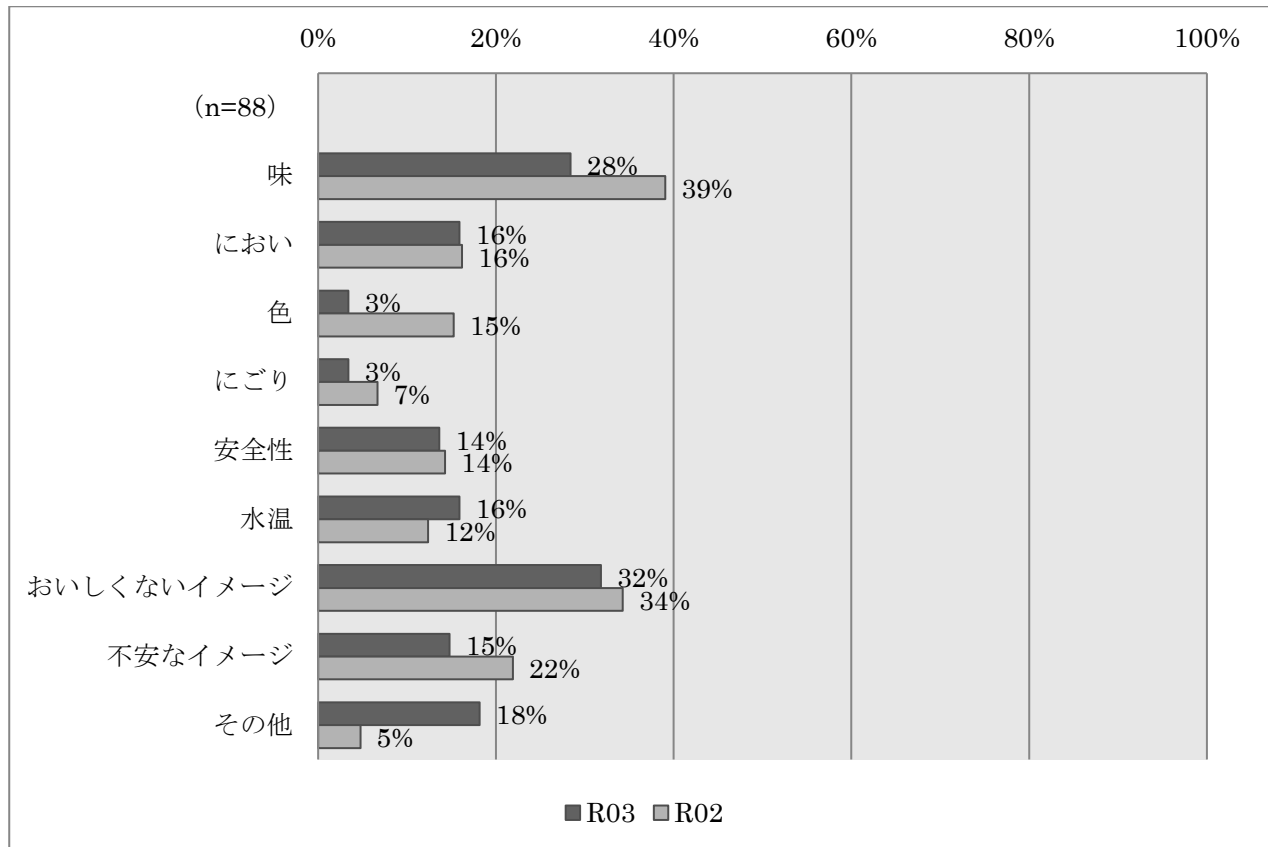
◇地域別に「水道水をそのまま飲む」と答えた方の割合をみると次のようになっています。



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



Q10 前記 Q9 の質問で「5. 市販のミネラルウォーターなどを飲む」を選んだ方へおたずねします。あなたが水道水を飲まない理由はなんですか。次の中からいくつでも選んでください。（複数回答）



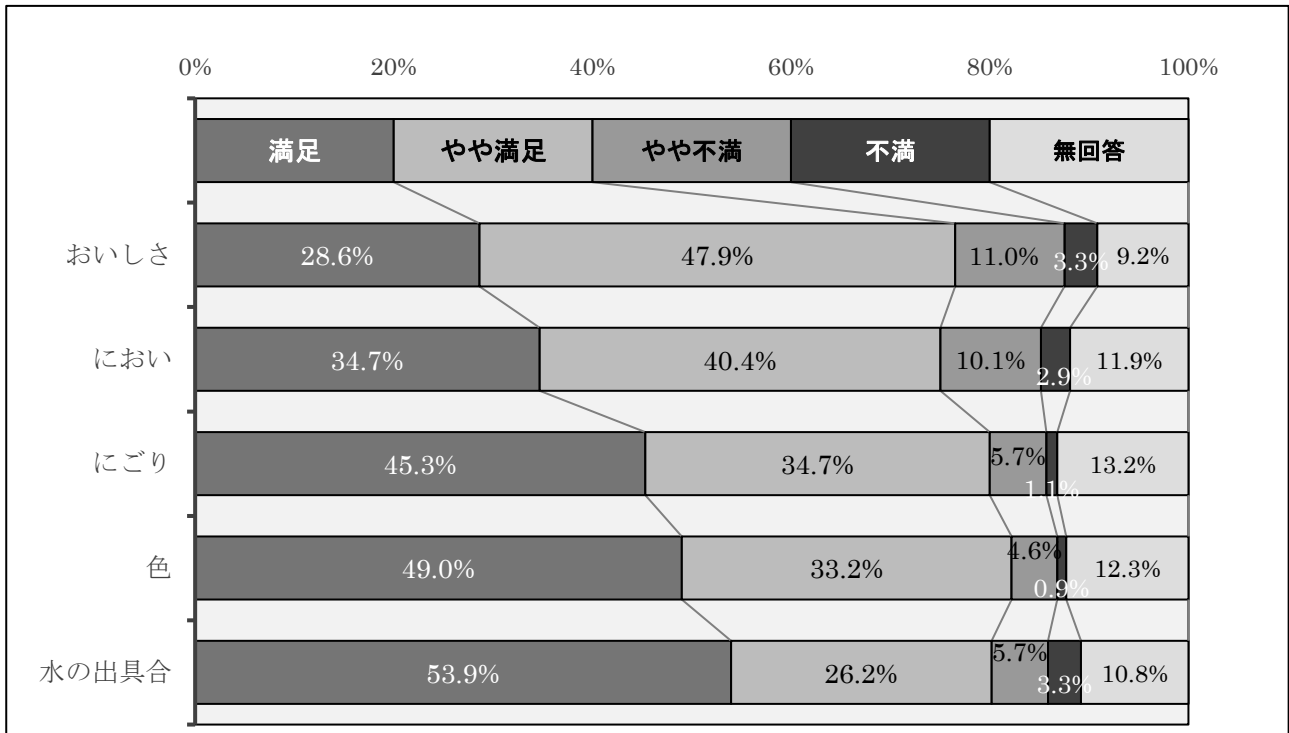
水道水を飲まない理由として、「おいしくないイメージ」(32%)「味」(28%)と回答した方が多くなりました。

令和2年度と比較すると「味」、「色」、「にごり」、「おいしくないイメージ」「不安なイメージ」についての回答率は減少した反面、「水温」とする回答率は増加しています。

◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

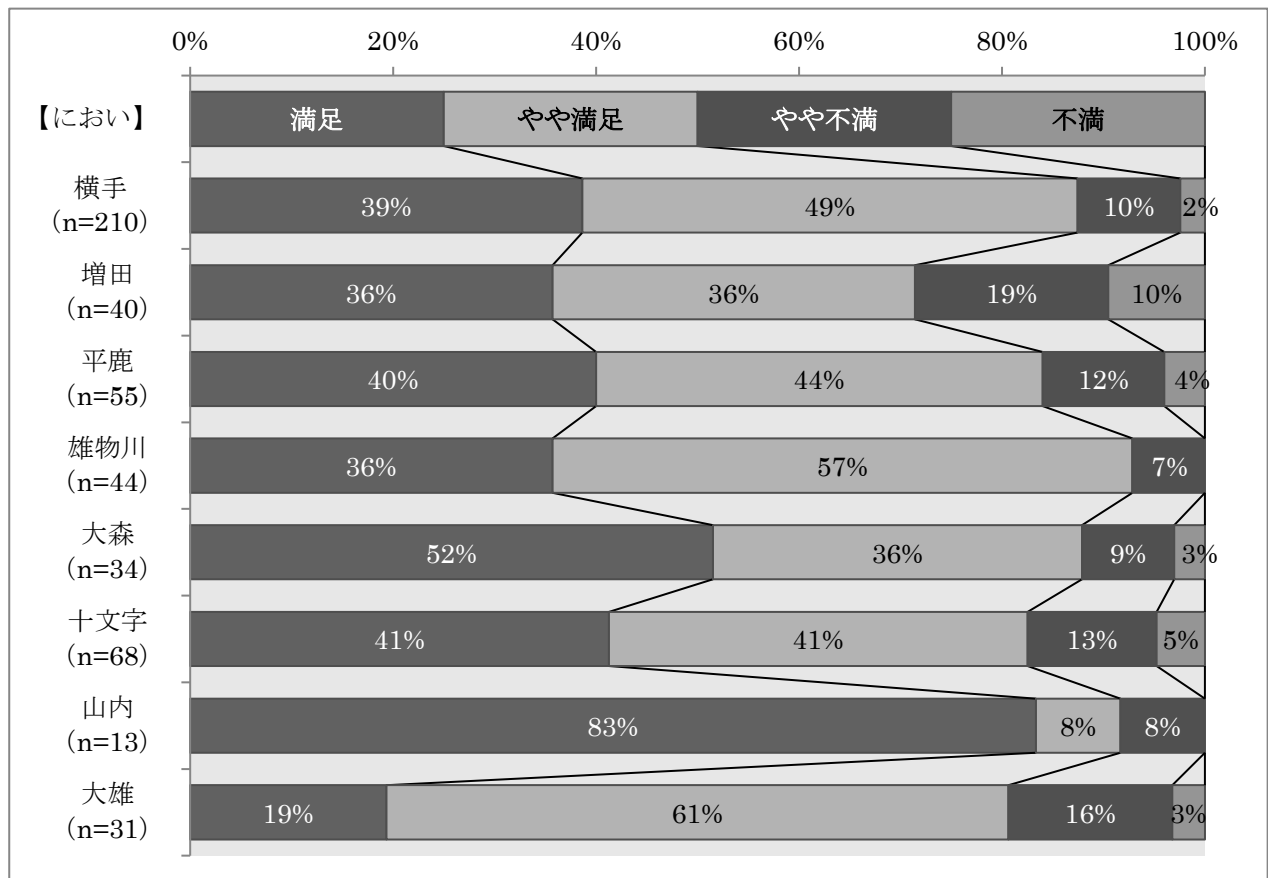
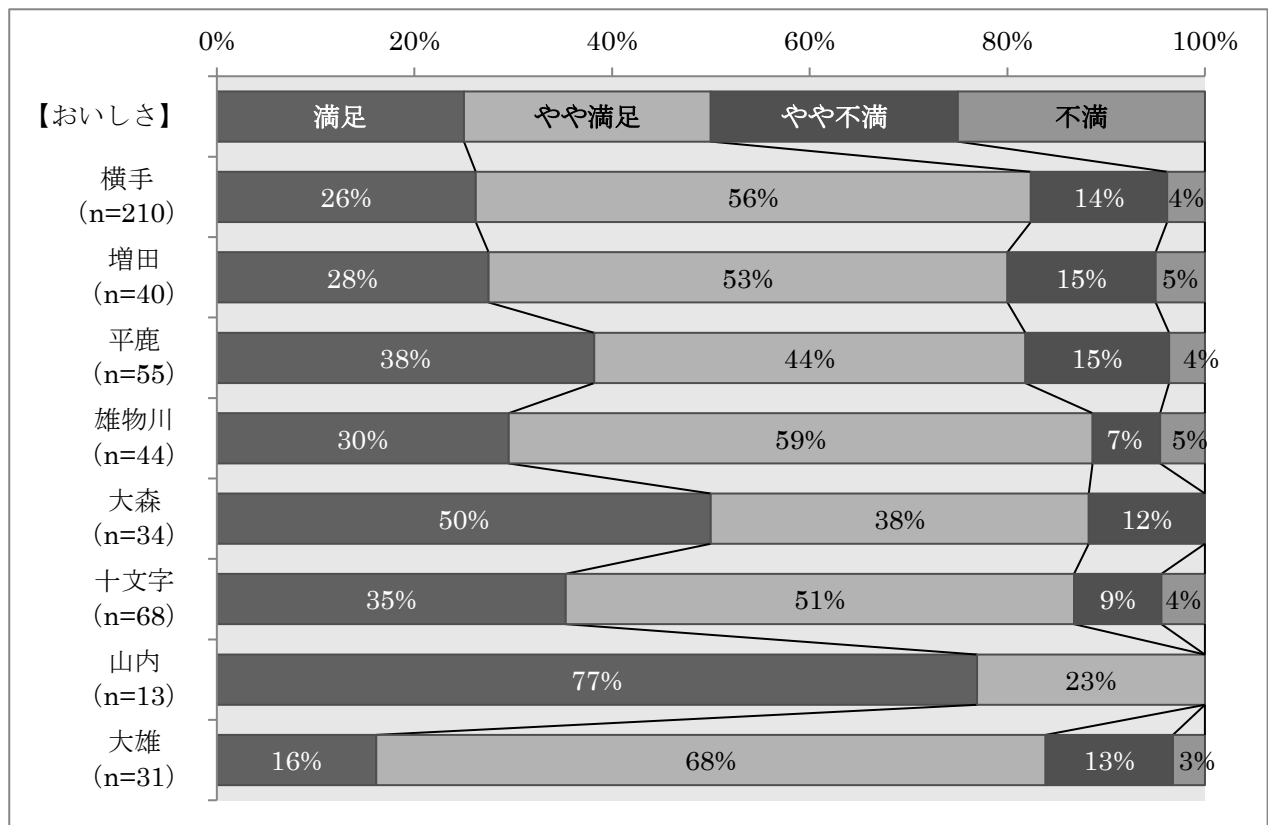
- ・妻が飲んでいるため
- ・容器に入っているので飲みやすい
- ・水道水には不安はないが飲み水はミネラルウォーターと決めているから
- ・ミネラルウォーターが好き
- ・品質が高いと思うから
- ・おいしくない …2件
- ・ウォーターサーバーがあるため
- ・病院で薬を飲むとき飲むようにと！
- ・生水がおいしいから
- ・体に合った水を購入しているため
- ・雨天後、茶色にごる
- ・直接飲むことがない

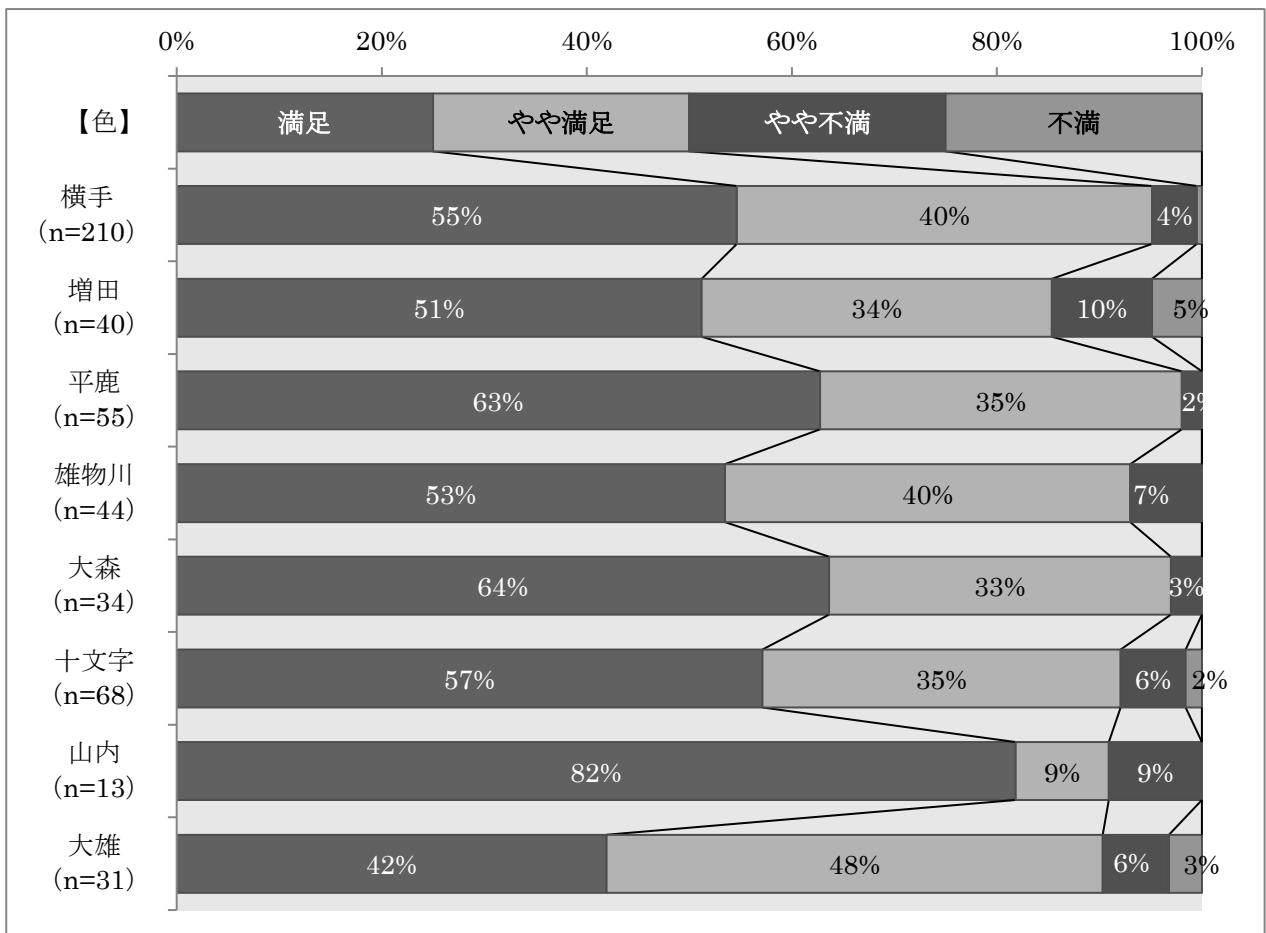
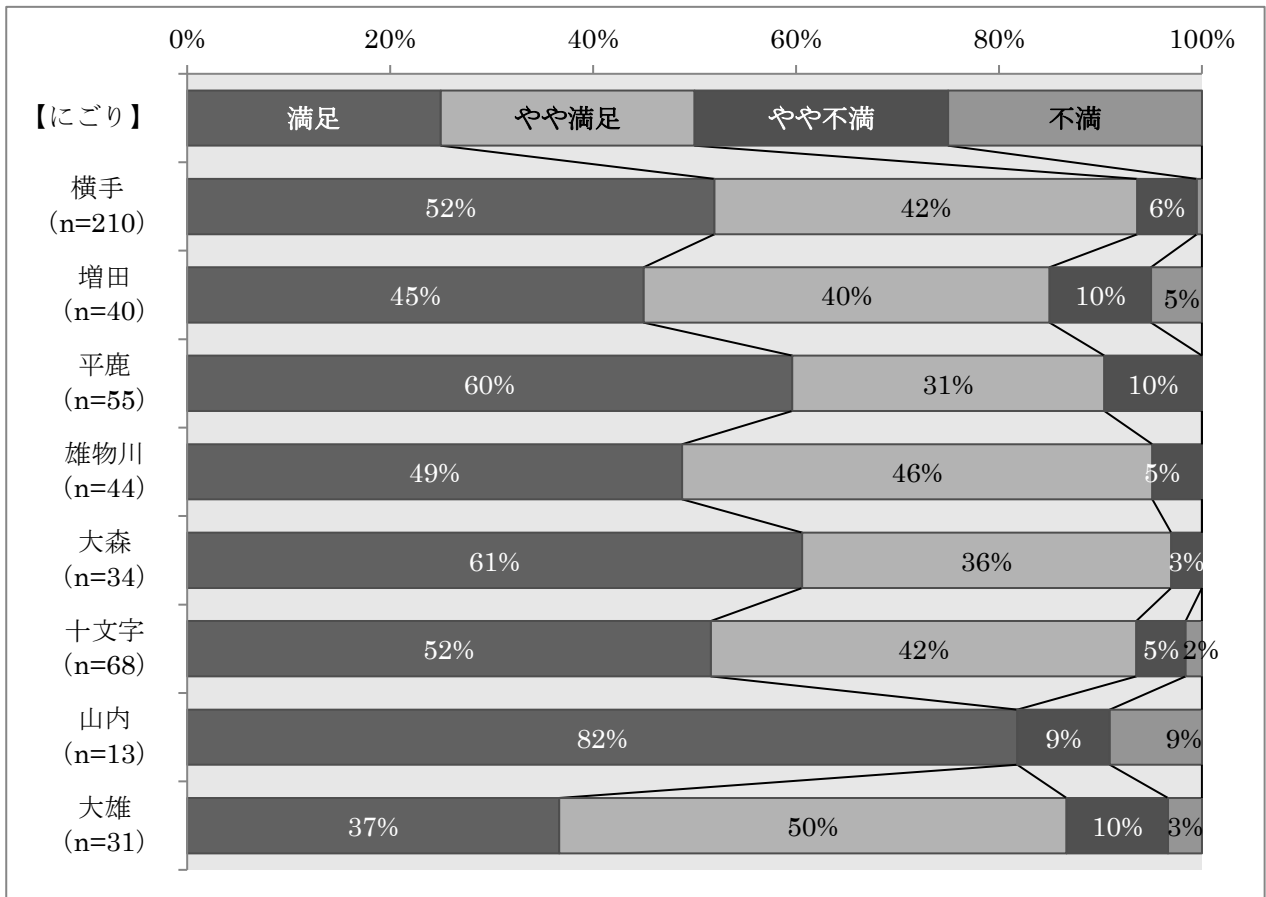
Q11 水道水について、どの程度、満足していますか？それぞれ1つずつ選んでください。

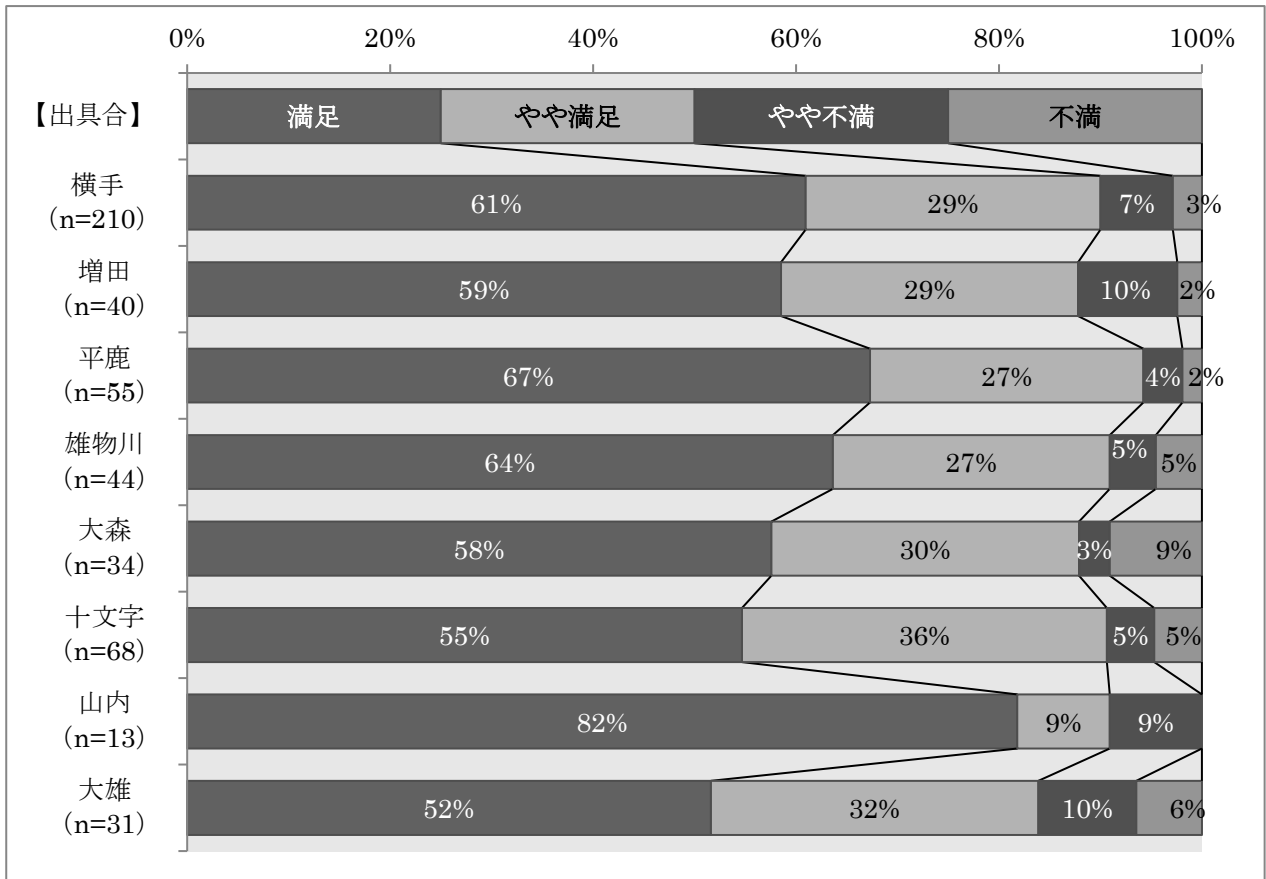


「色」「水の出具合」について全体の約8割の方に「満足」「やや満足」とご回答いただいています。一方で、「おいしさ」「におい」を「満足」と答えた方は、他の項目と比べてやや少ない結果となりました。

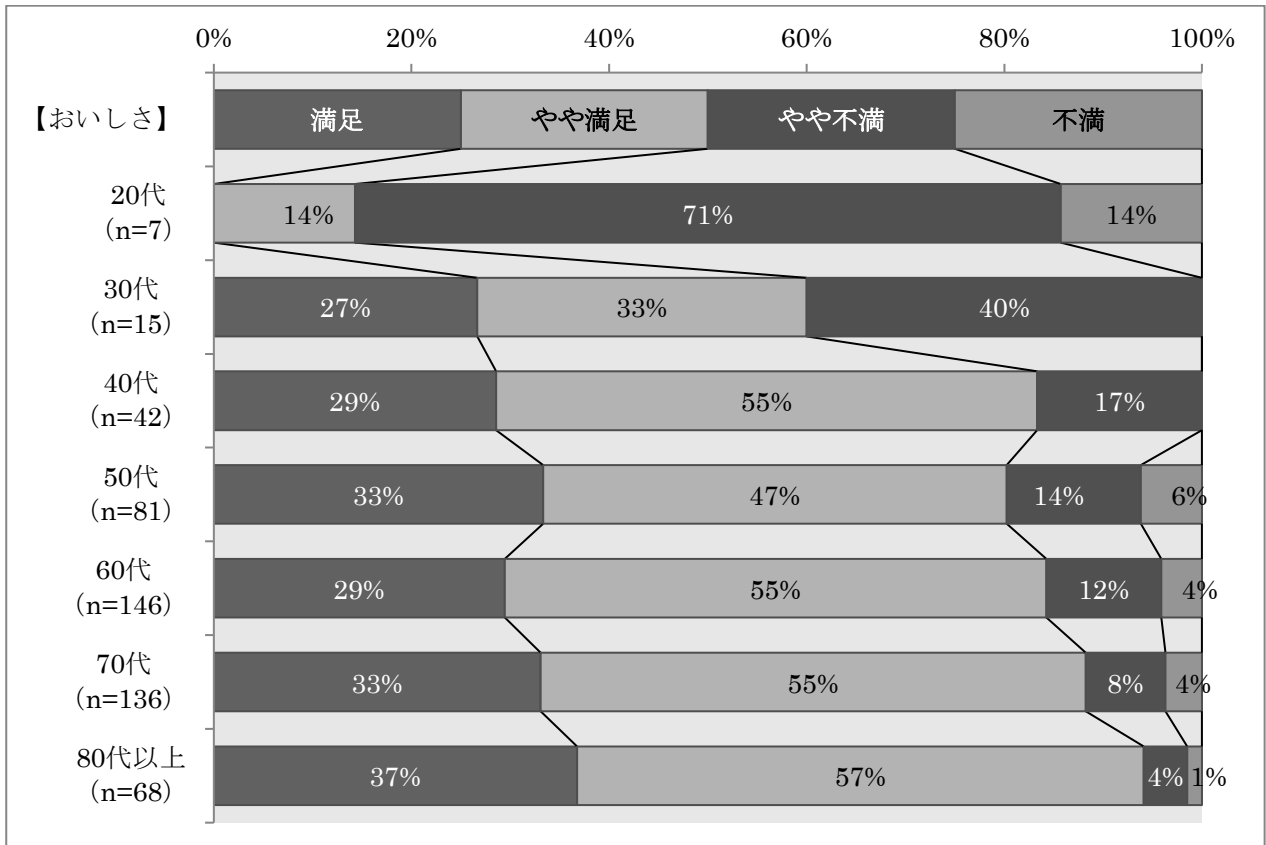
◇設問の【おいしさ】【におい】【にごり】【色】【水の出具合】の各項目の回答を地域別にみると次のようになっています。

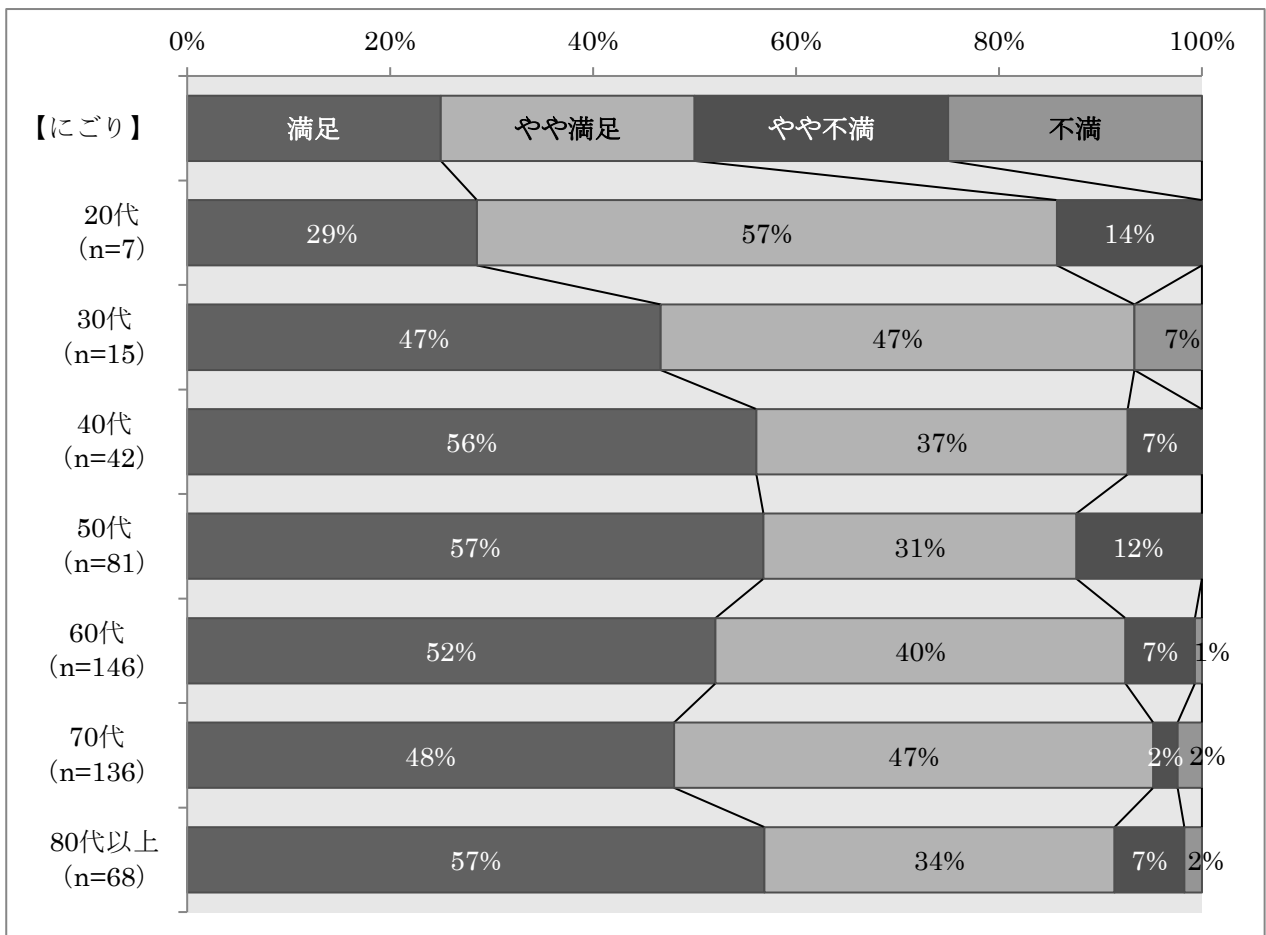
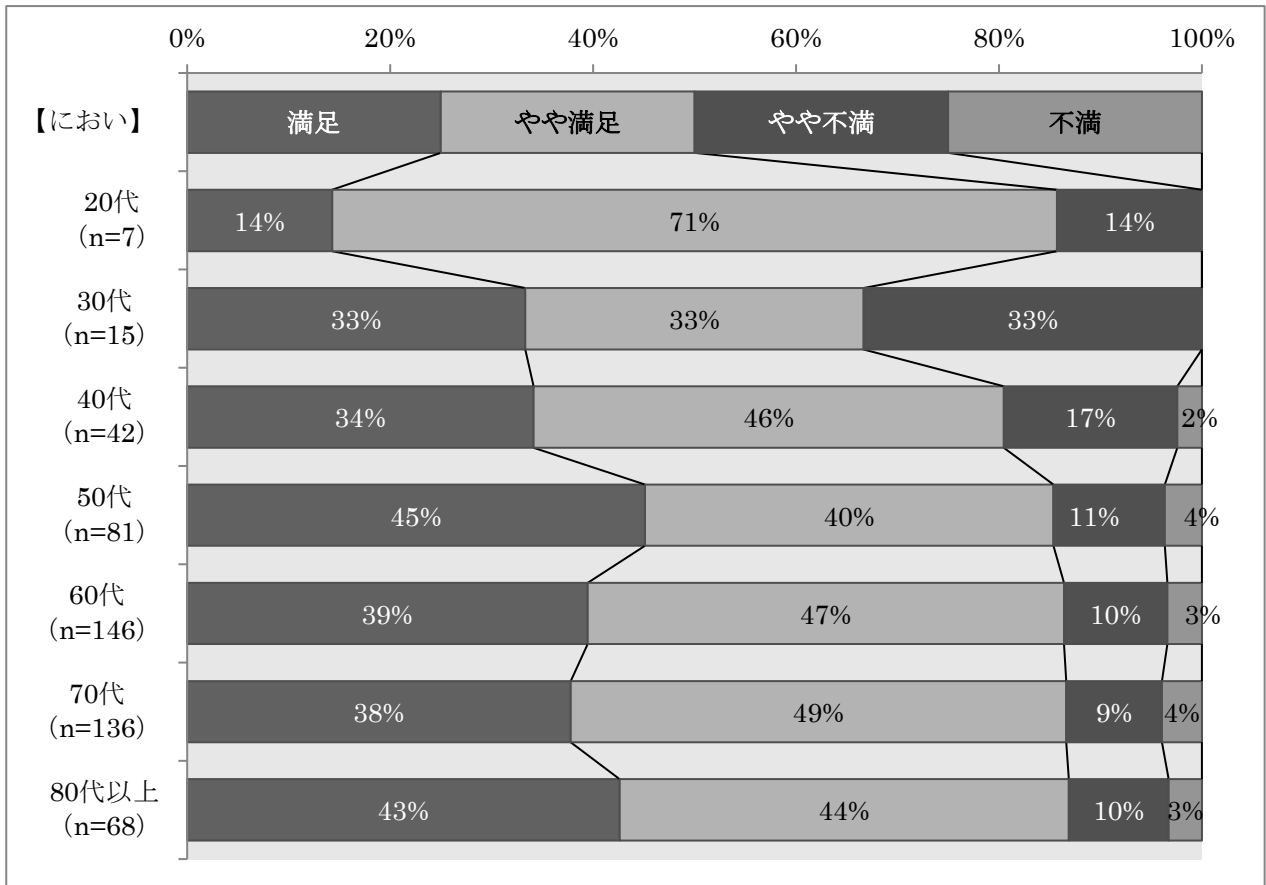


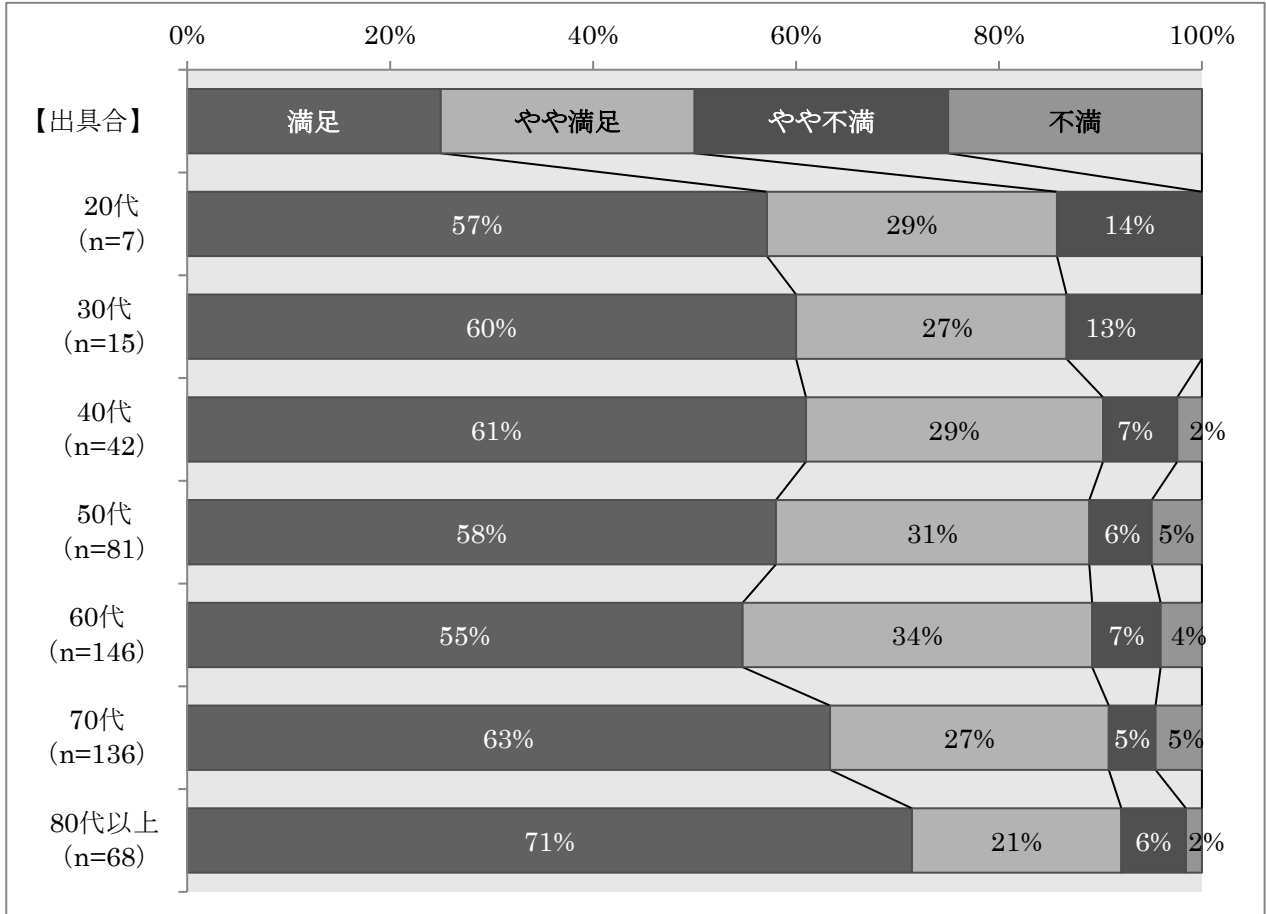
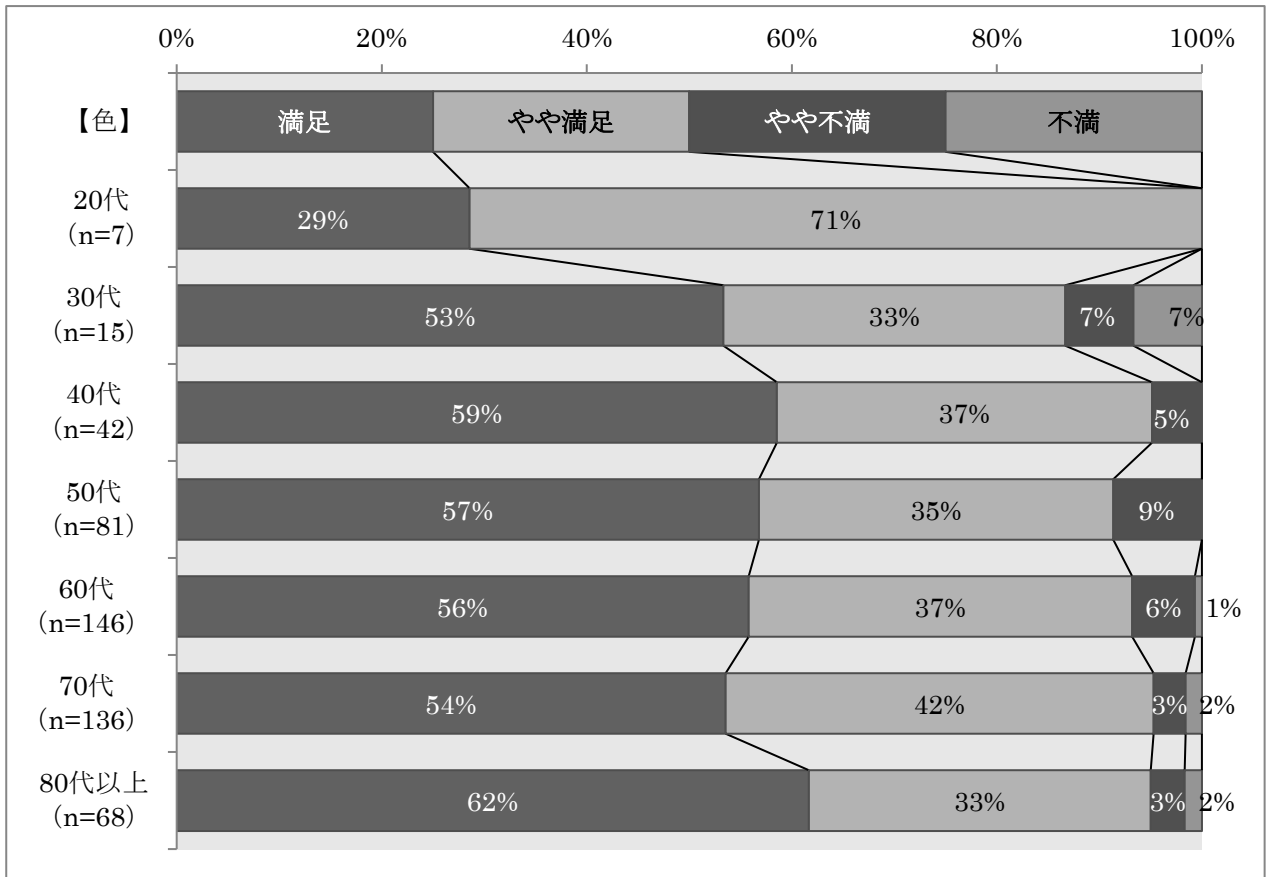




◇設問の【おいしさ】【におい】【にごり】【色】【水の出具合】の各項目の回答を年代別にみると次のようになっています。

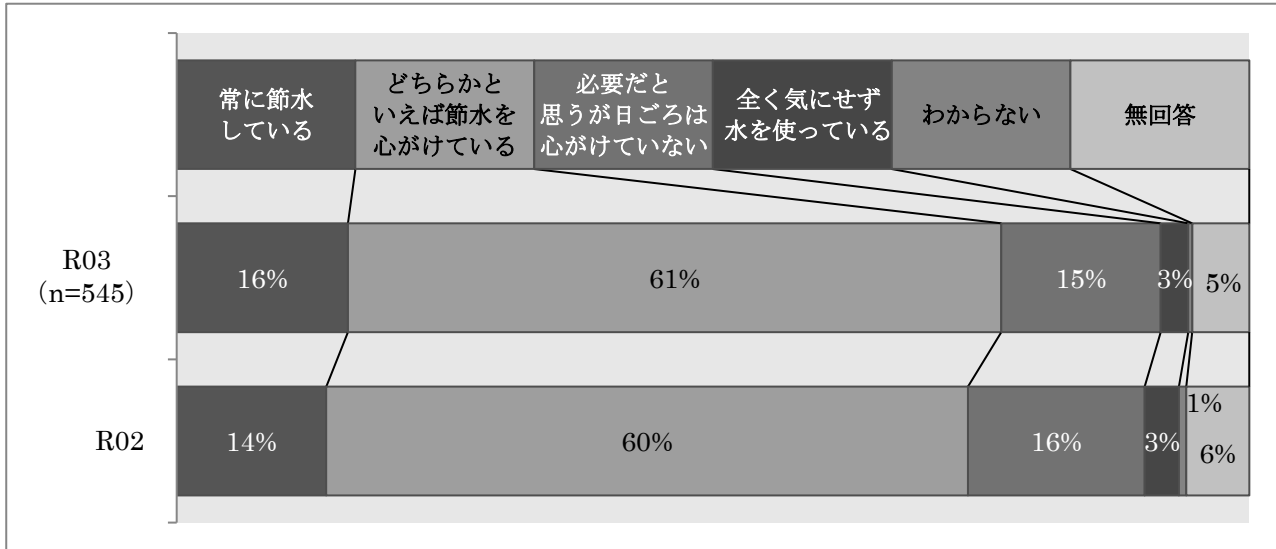






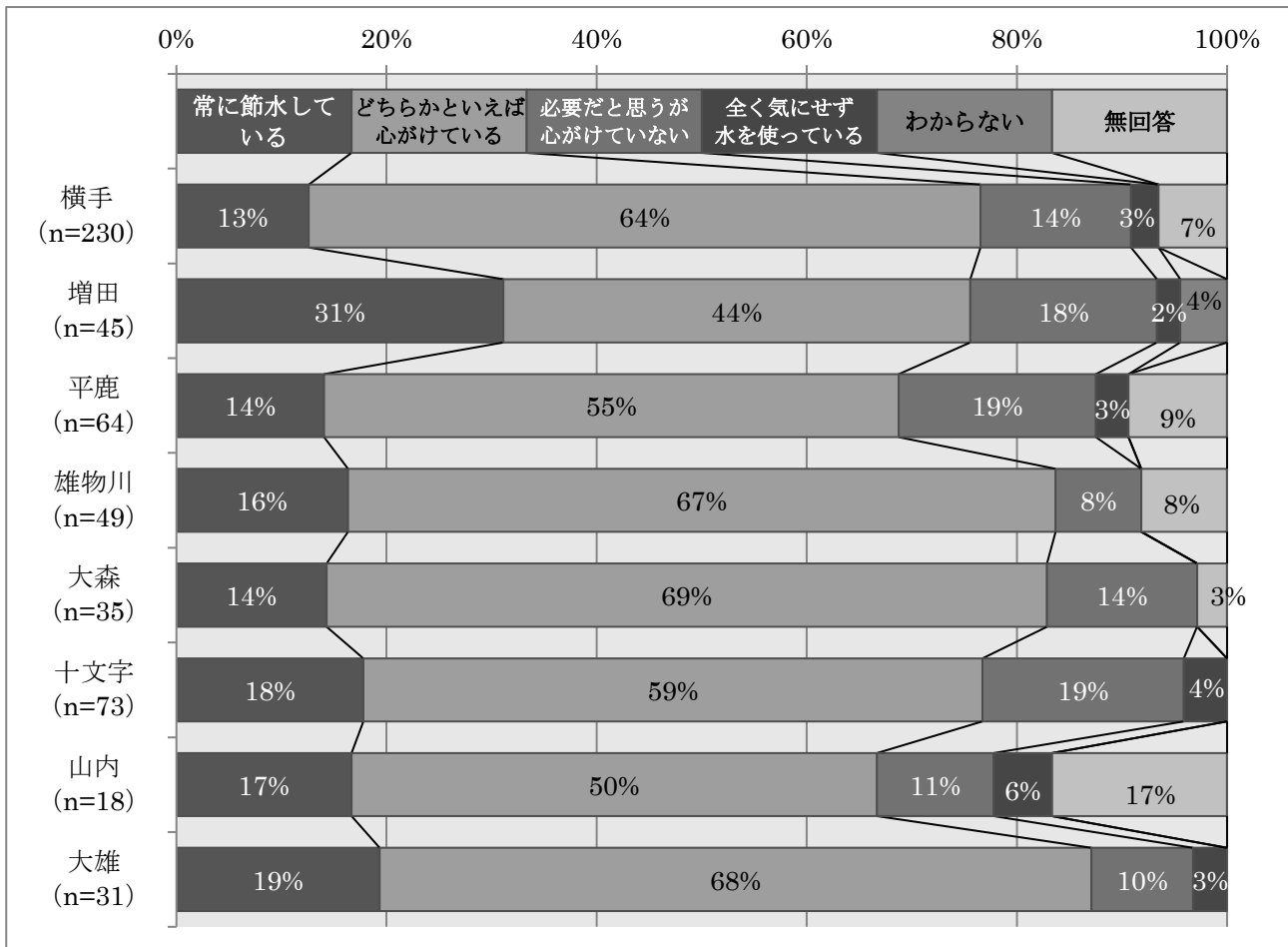
3. 節水について

Q12 あなたのご家庭では節水を心がけていますか？

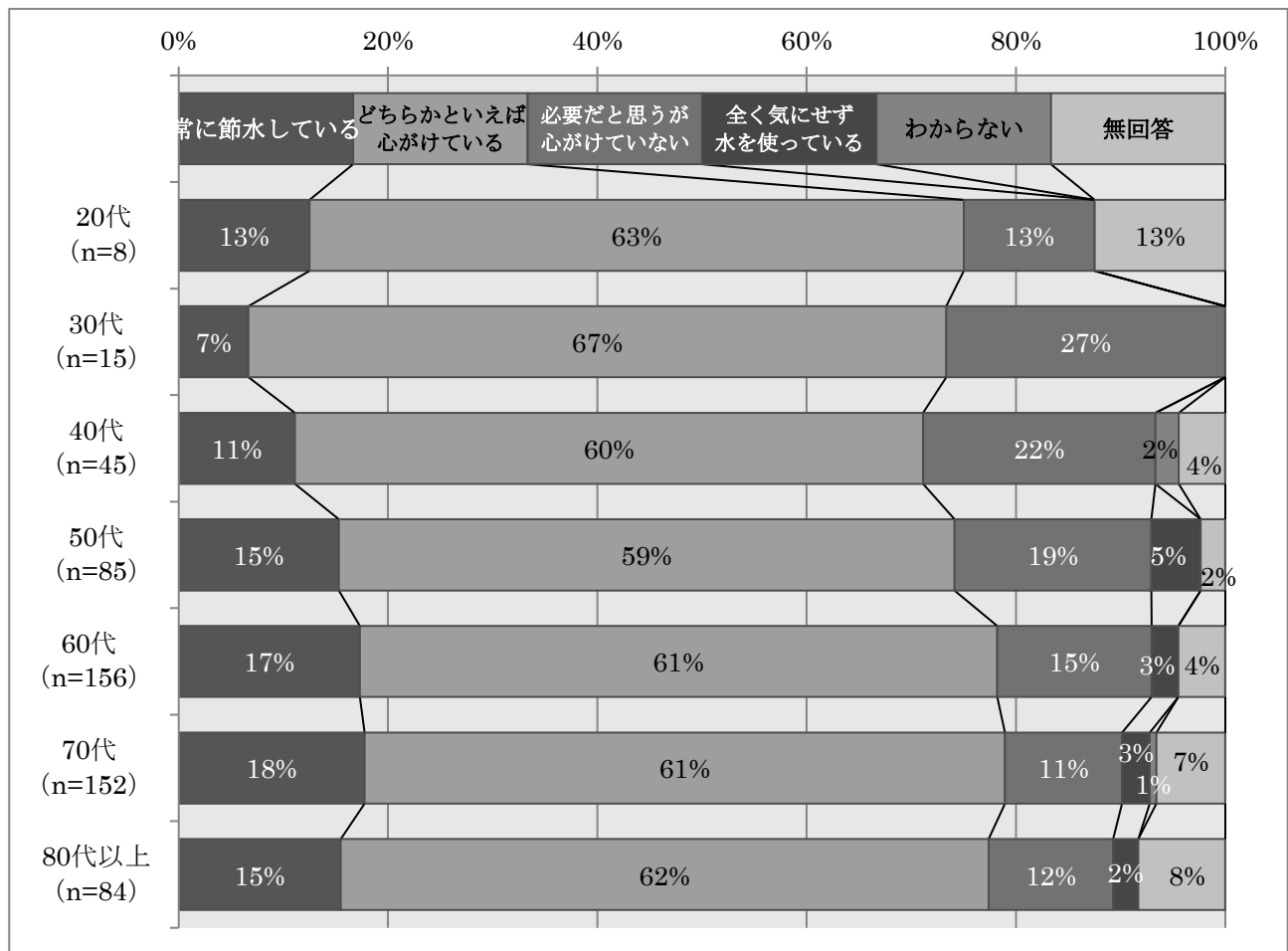


「常に節水している」「どちらかといえば節水を心がけている」と答えた方の割合が 77%を占めています。節水の意識は令和2年度と比較して少し上昇しました。

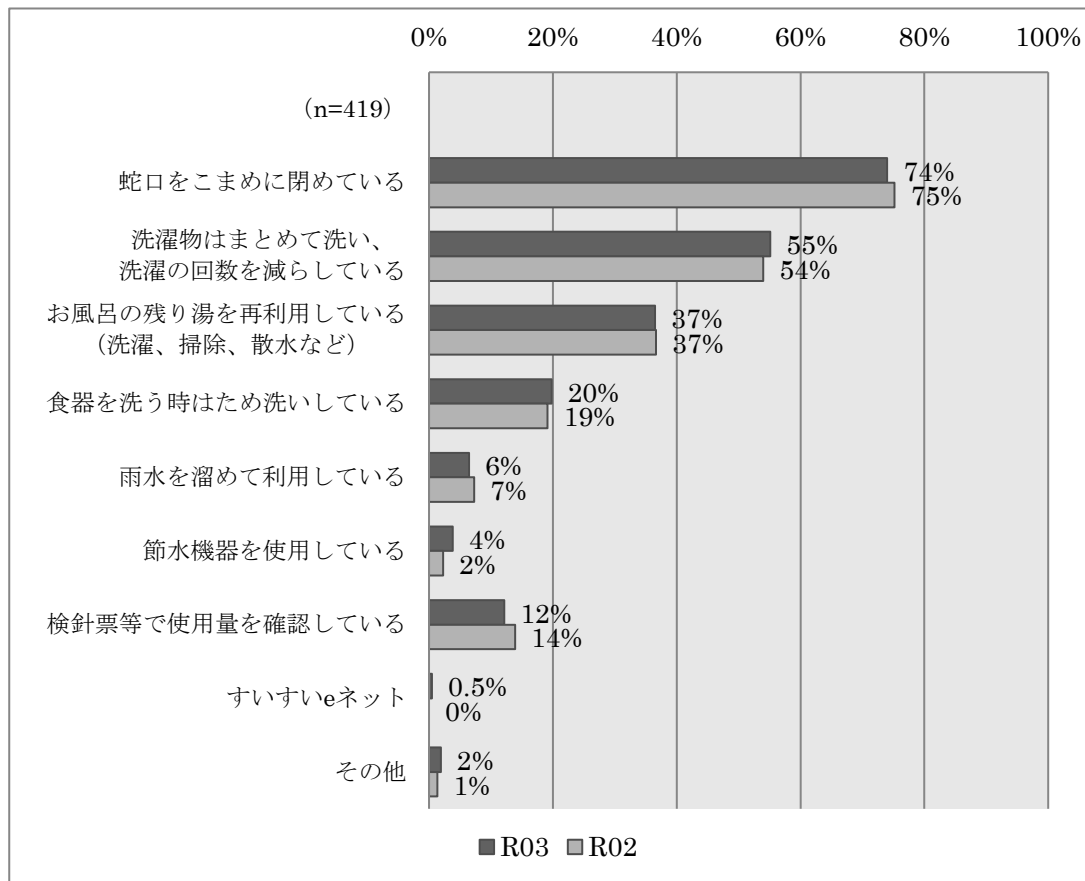
◇地域別にみると次のようになっています。



◇年代別にみると次のようになっています。



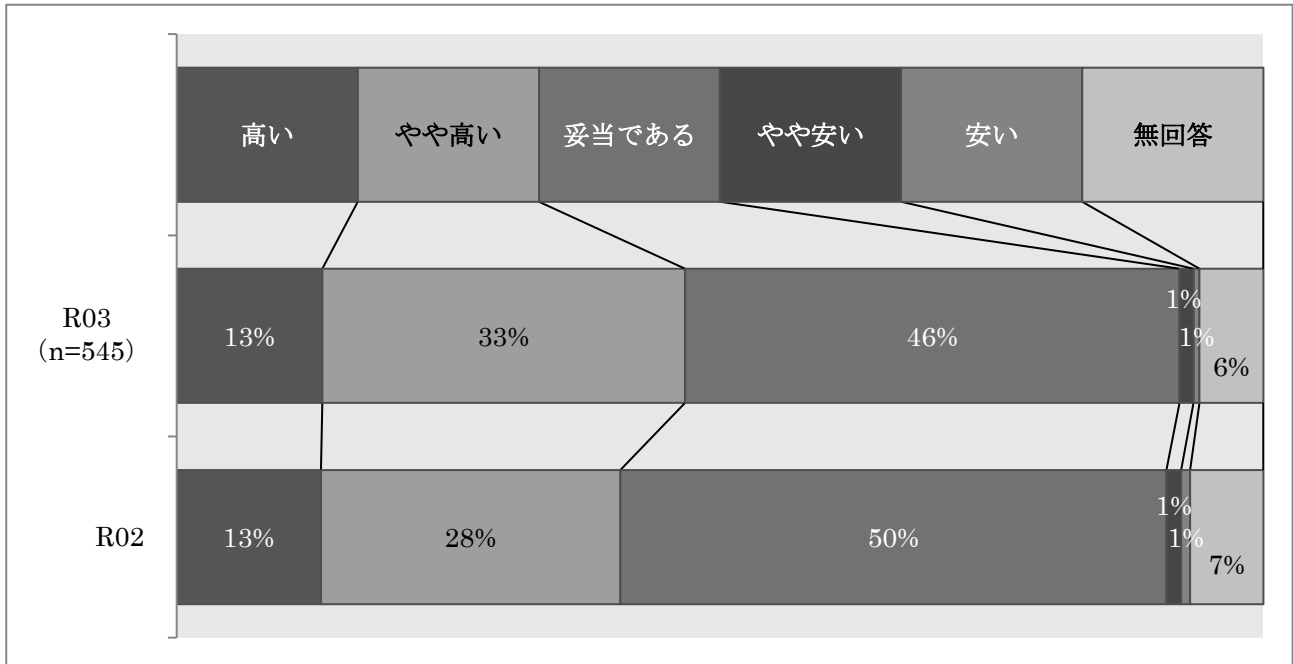
Q13 前記 Q12 の質問で、「1. 常に節水している」「2. どちらかといえば節水を心がけている」を選んだ方へ伺います。あなたのご家庭では、どのようにして節水していますか？（複数回答）



「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74%と最も多くなっています。続いて、「洗濯物はまとめて洗い、洗濯の回数を減らしている」と回答した方が多くなりました。

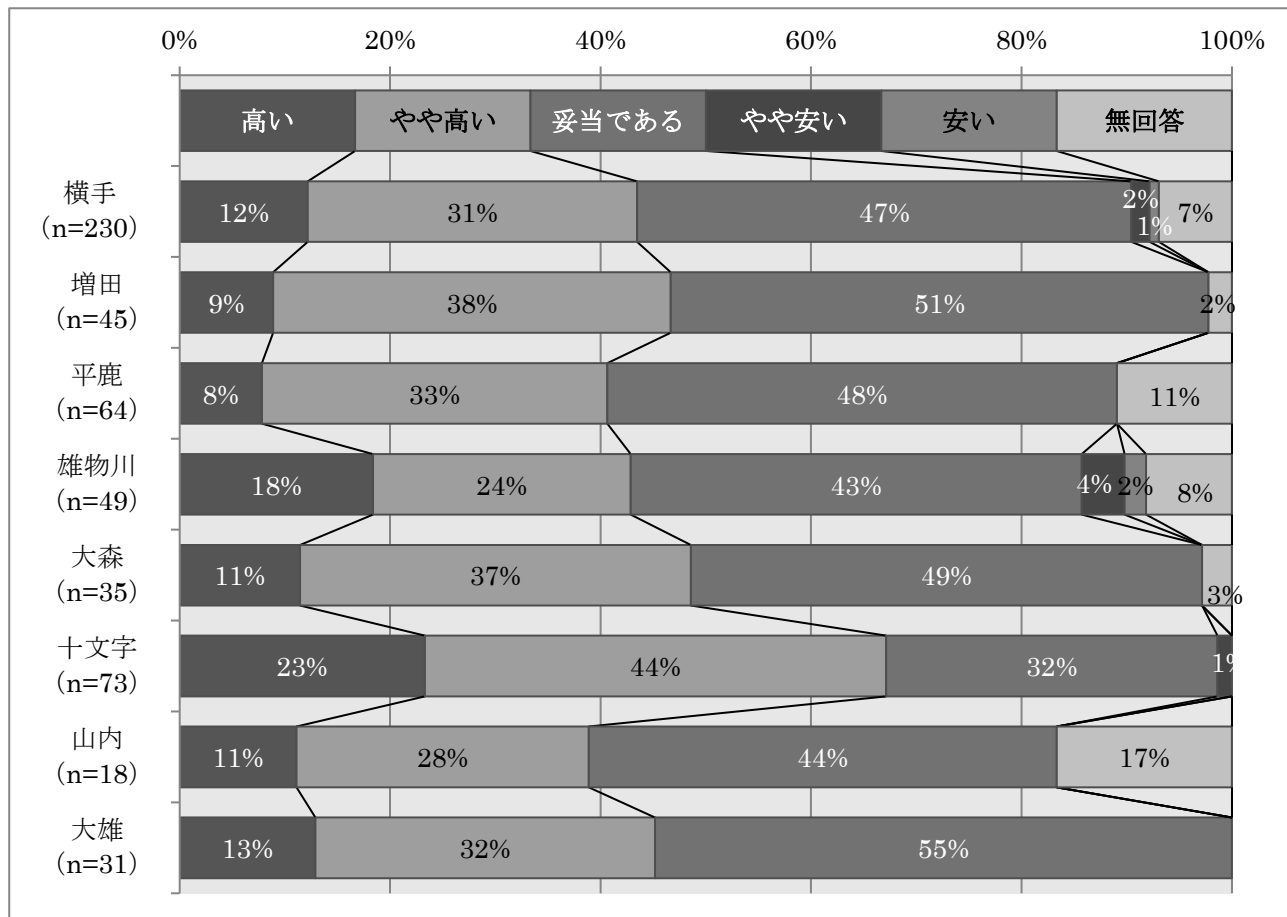
4. 水道料金について

Q14 現在の水道料金についてどのようにお考えですか？

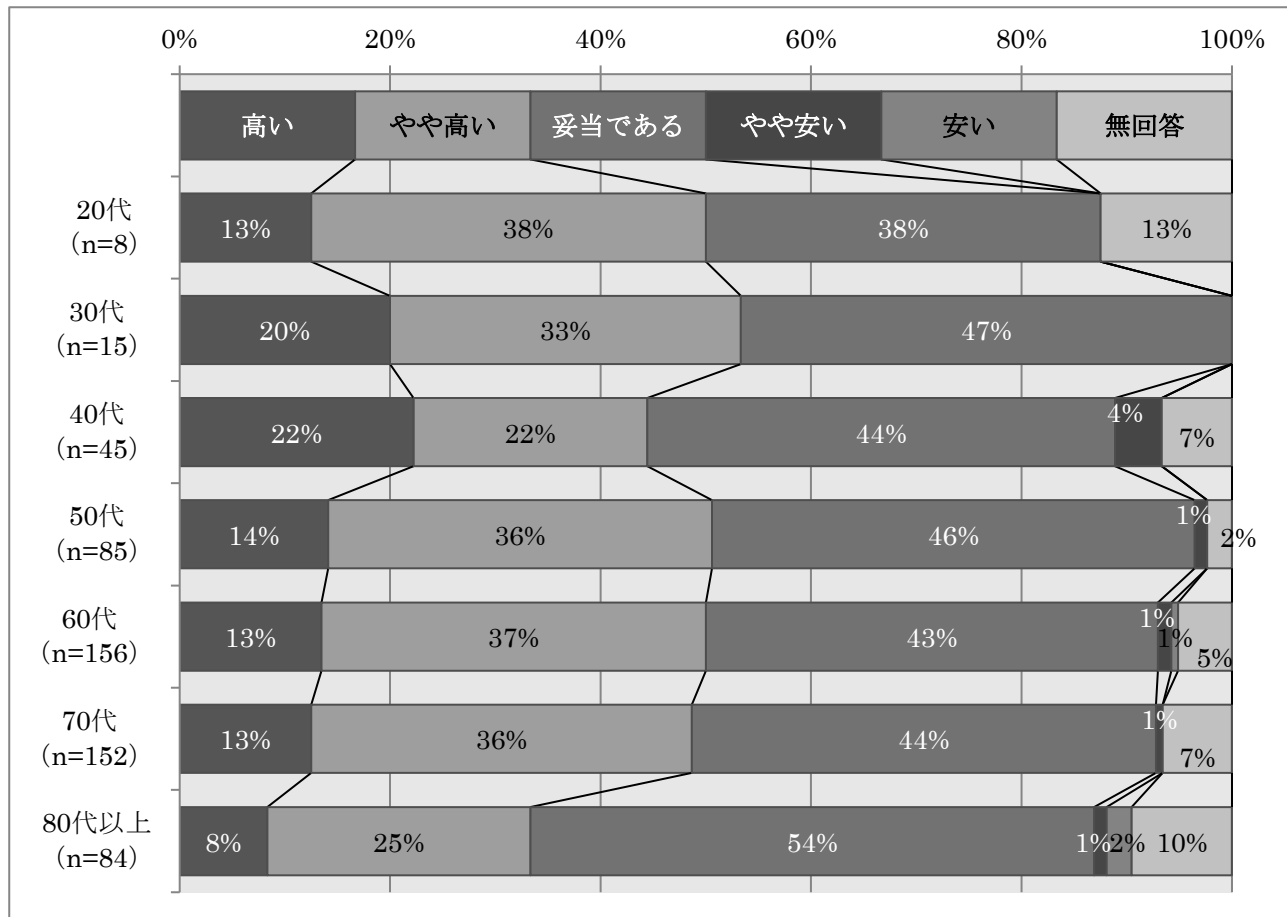


「妥当である」と回答する方の割合が約半数の46%となりました。次いで「やや高い」が33%、「高い」が13%となりました。「やや高い」の回答が昨年と比較して増え、「妥当である」との回答が減少しました。

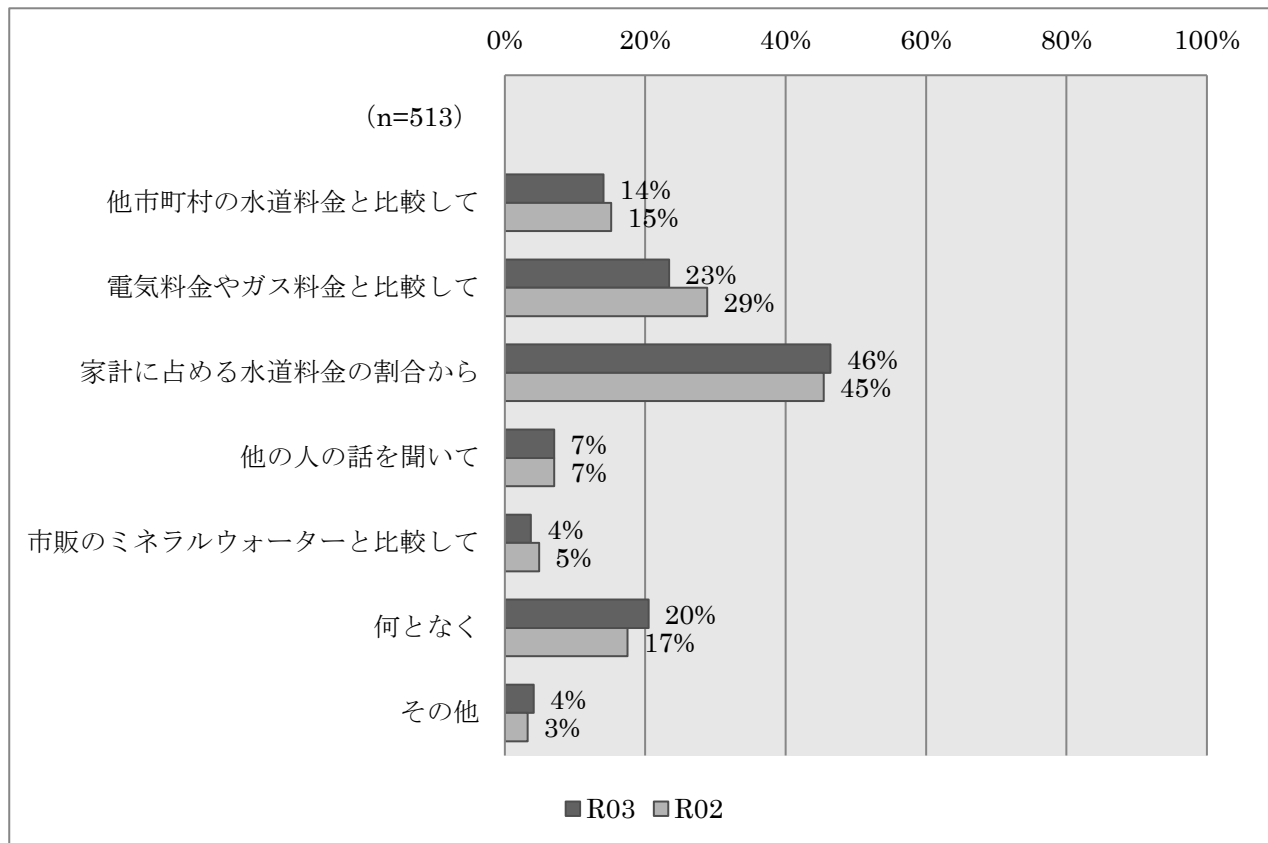
◇地域別にみると次のようになっています。



◇年代別にみると次のようになっています。

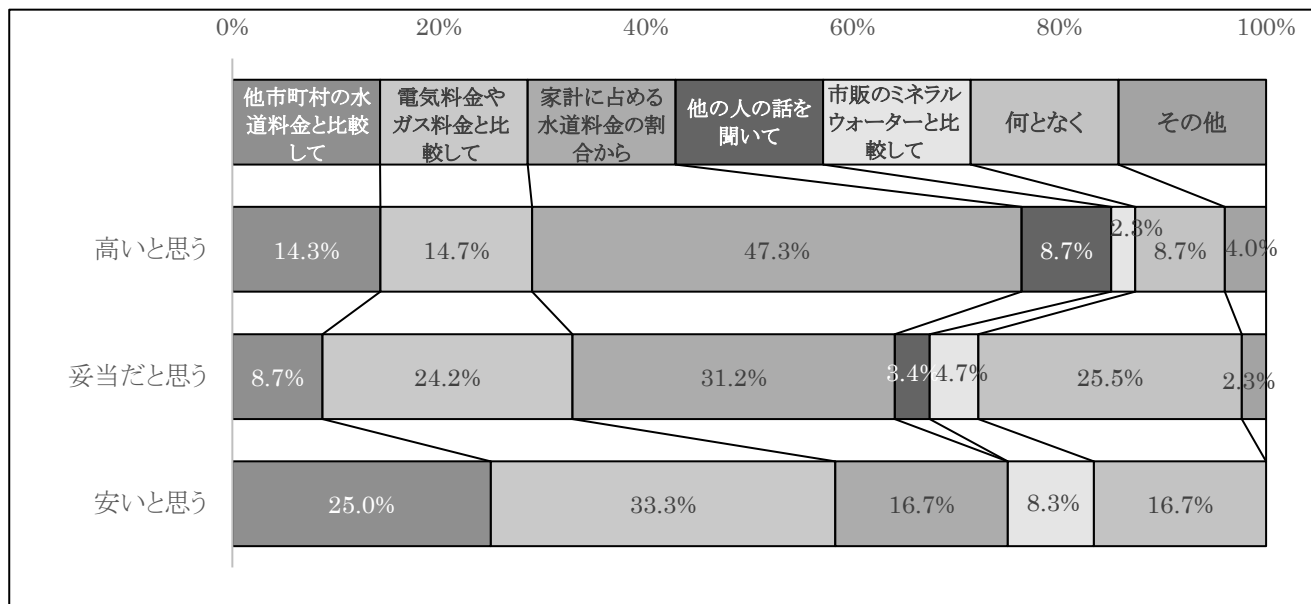


Q15 あなたはどのような理由で前記 Q14 の回答をされましたか。次の中からいくつでもお選びください。(複数回答)



「家計に占める水道料金の割合から」と回答する方の割合が 46%と高くなっています。「電気料金やガス料金と比較して」の回答は昨年と比較して減少しました。次いで、「他市町村の水道料金と比較して」、「他の人の話を聞いて」の回答は令和 2 年度と同じような傾向となりました。

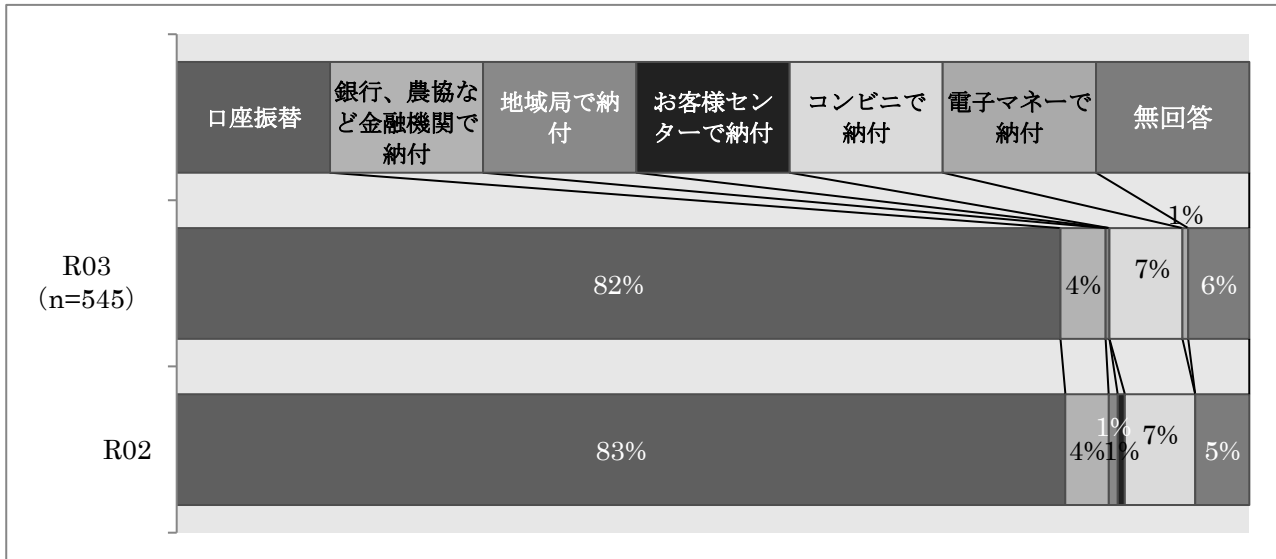
◇ご意見別にみると次のようになっています。



◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

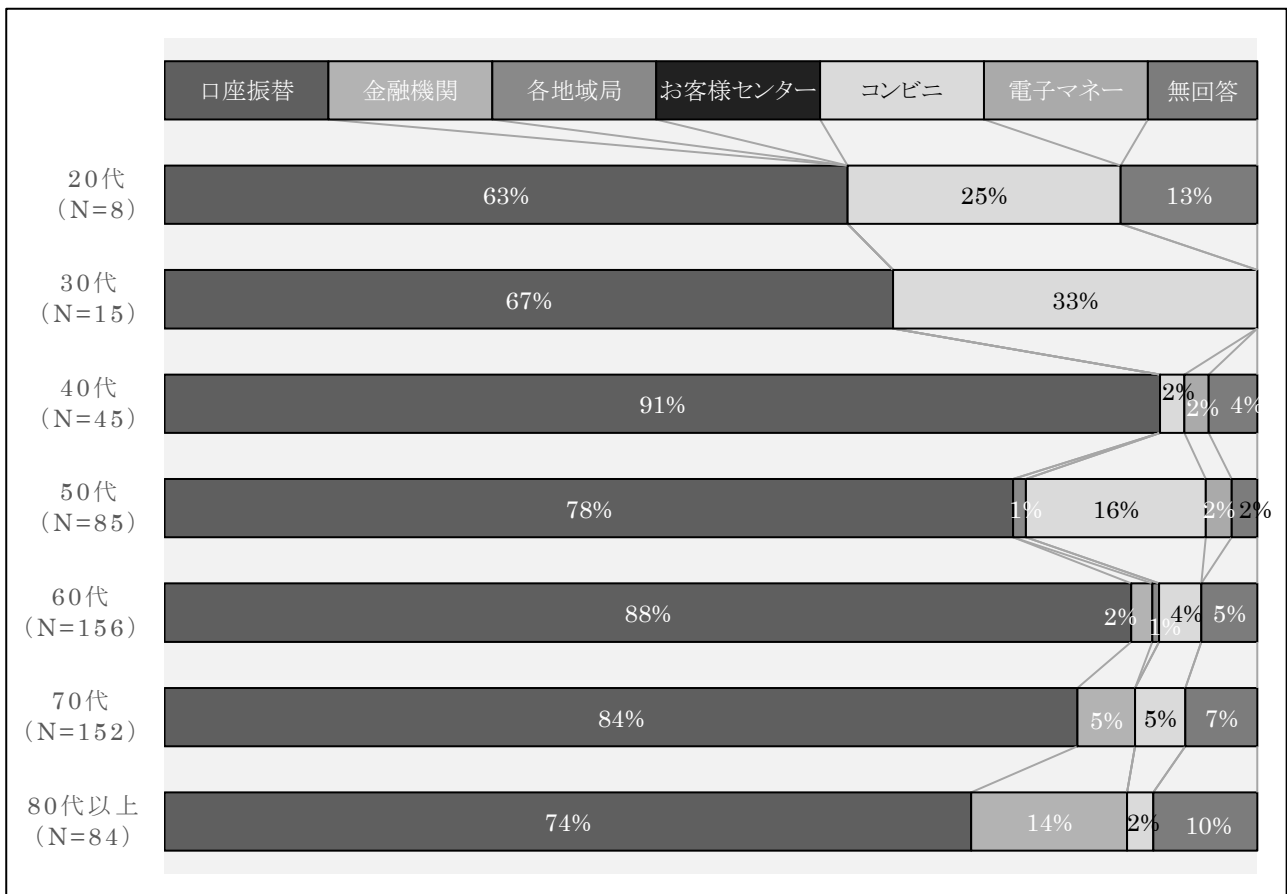
- ・基本料と2か月まとめた請求額に不満あり
- ・以前と比較して高い …4件
- ・よくわからない …3件
- ・自家水道(地下水)と比較して …2件
- ・貯水池が地元だから。
- ・事業者が決定したことだから
- ・高いとは思わない。設備維持管理
- ・全国水道料金ランキングを参照し、条件が違う事を加味して回答。
- ・1人当たりの料金としては高い
- ・水は安いという意識がある

Q16 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？



82%の方に「口座振替」を選択いただいています。

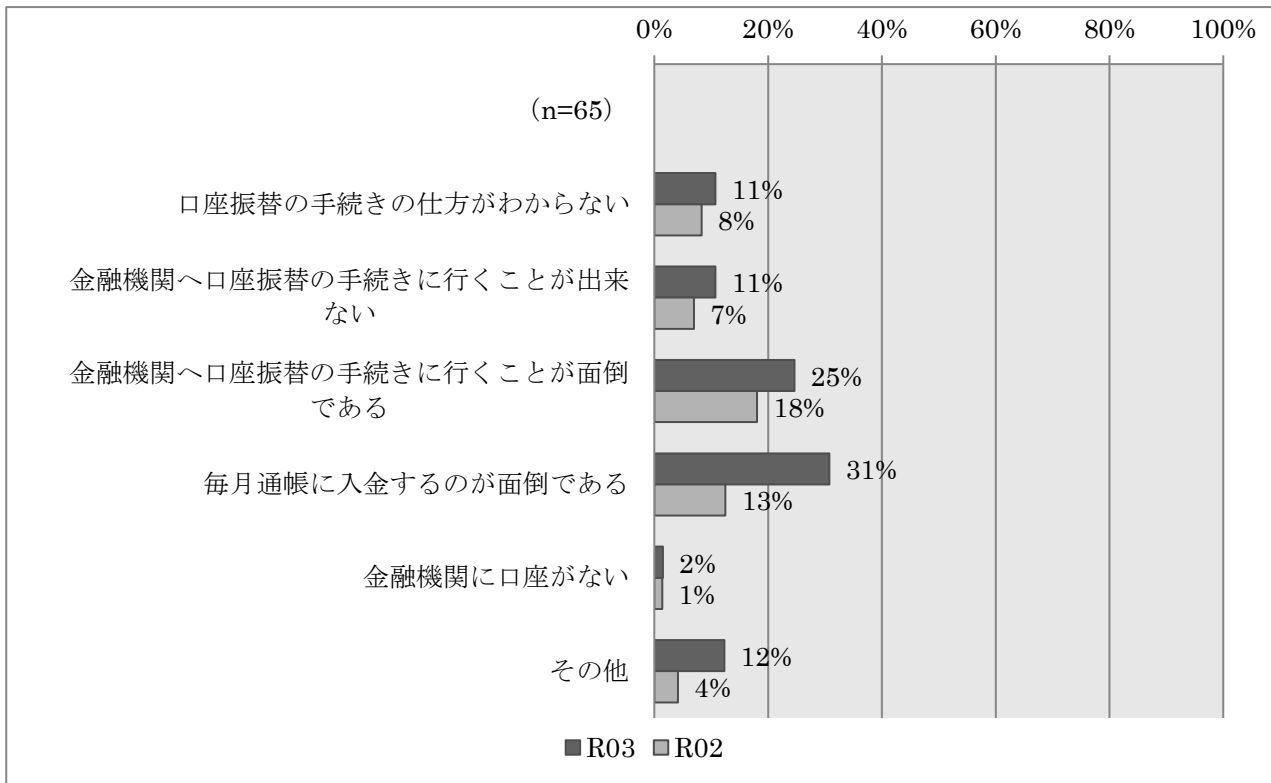
◇年代別にみると次のようになっています。



20代、30代の「口座振替」を選択している割合を見ると、他の世代と比べて極端に少なくなっています。代わりに、「コンビニ」を選択している割合が他の年代と比べて非常に多くなっています。

その一方で、40代、60代の「口座振替」を選択している割合は、全体の約9割を占めており、20代、30代よりもかなり多い傾向にあります。

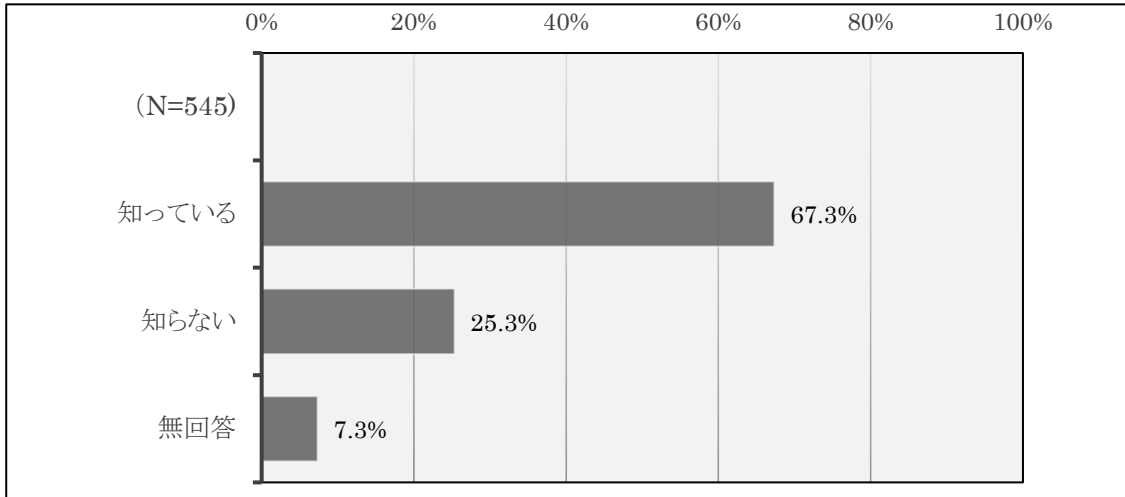
Q17 前記 Q16 の質問で「1. 口座振替」以外を選んだ方へ伺います。口座振替を行わない理由を選んでください。(複数回答)



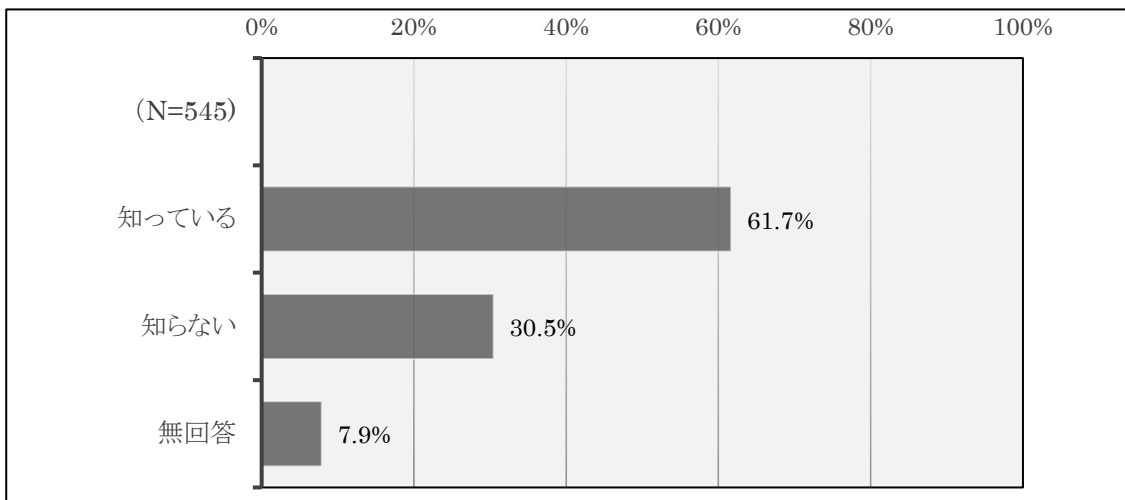
- ◆ 「その他」に記載の内容は次のとおり。
- ・ 全てクレジットカードか電子マネーで払っているから
 - ・ 社会との関わり
 - ・ 払えるときに払いたいため。
 - ・ 口座振替にする必要がない
 - ・ 口座に現金がない
 - ・ クレジットカード払いが出来たら良いが…

5. 水道事業について

Q18 令和3年5月から水道などのメーター検針と請求を、原則「毎月」から「2か月に1回(隔月)」に変更しておりますが、ご存じですか。

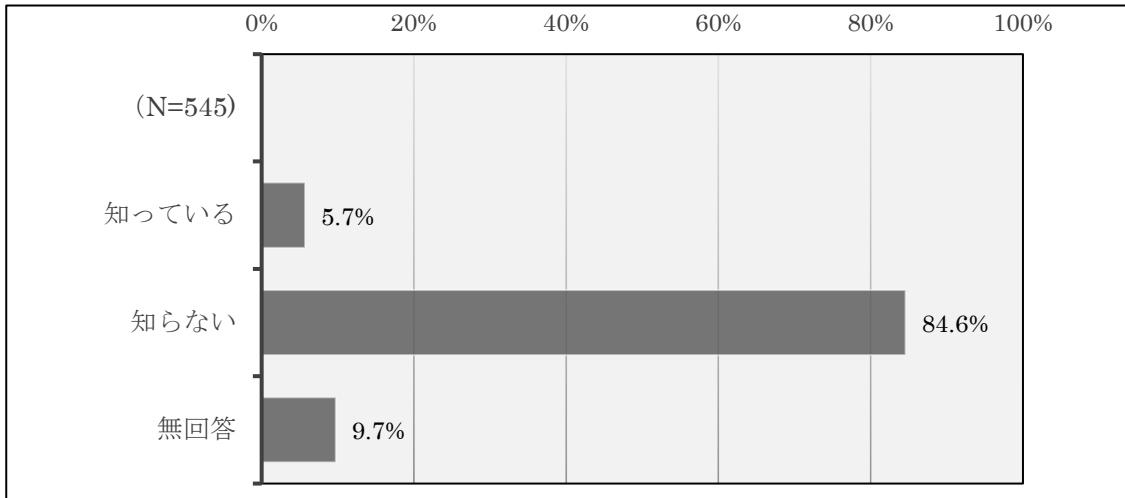


Q19 納付書によるお支払いの場合は、2か月分を一度にお支払いいただいておりますが、口座振替の場合は、これまで通り毎月請求としておりますが、ご存じですか。



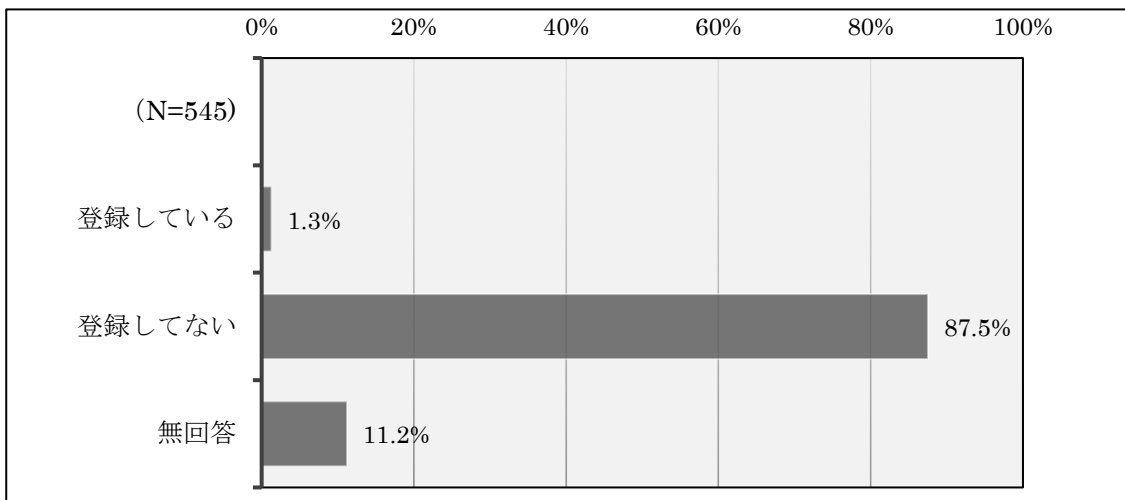
Q20 インターネットで過去の水道使用量も含めた使用量・料金の確認ができる『すいすい e ネット』についておたずねします。該当する番号を選んでください。

① 知っていますか



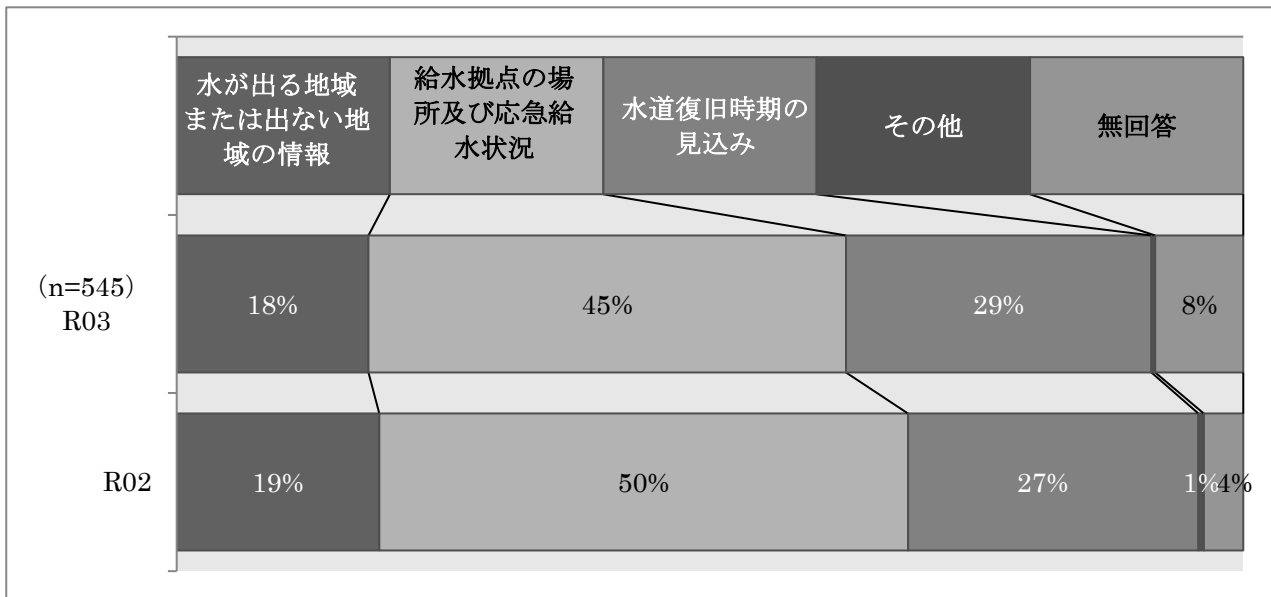
84%の方が「知らない」と回答しました。より多くの方に知っていただけるよう、周知の徹底に努めます。

② 登録していますか



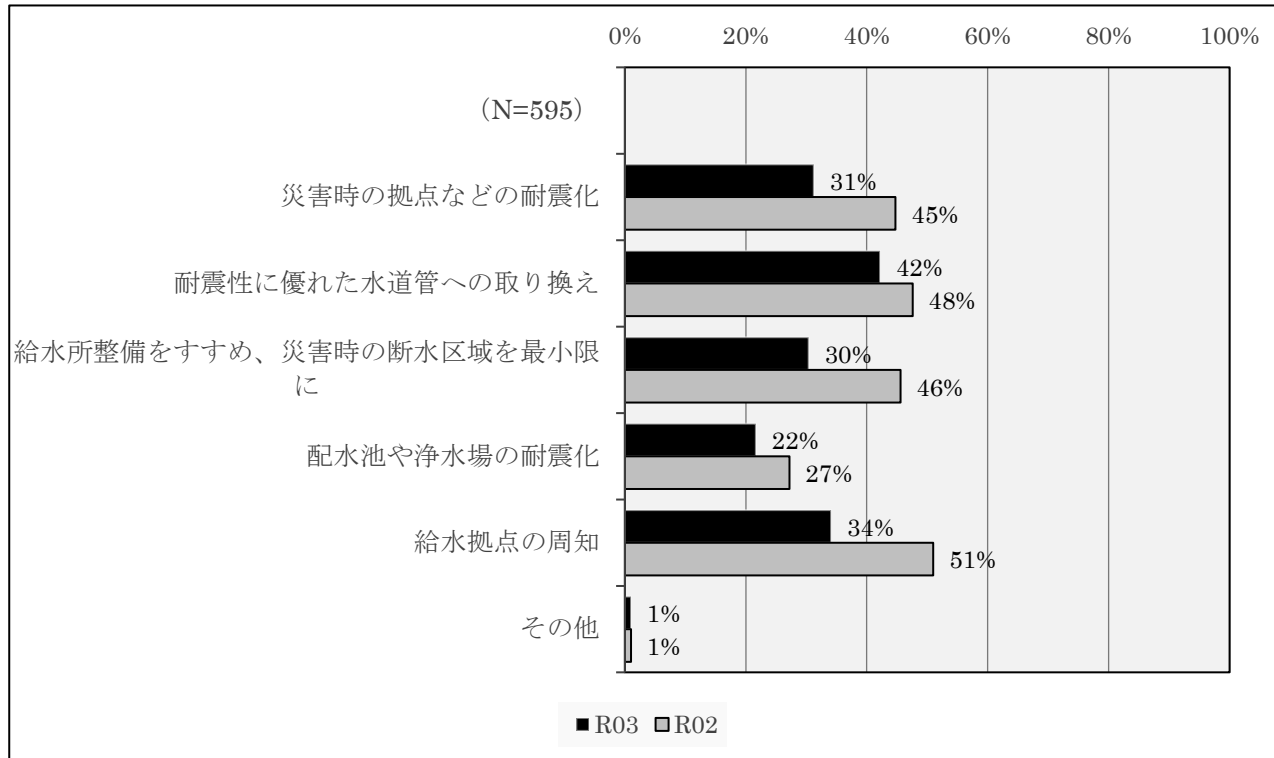
6. 災害対策について

Q21 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されます。このような場合、一番早く知りたい情報は何か。1つだけ選んでください。



- ◆「その他」に記載の内容は次のとおり。
- ・地下水道もあるから心配したことはない。
 - ・給水場所が少なく遠くである。
 - ・どのように情報発信するのか疑問？

Q22 今後、水道事業で重点的に力を入れてほしい災害対策は何ですか。(複数回答可)

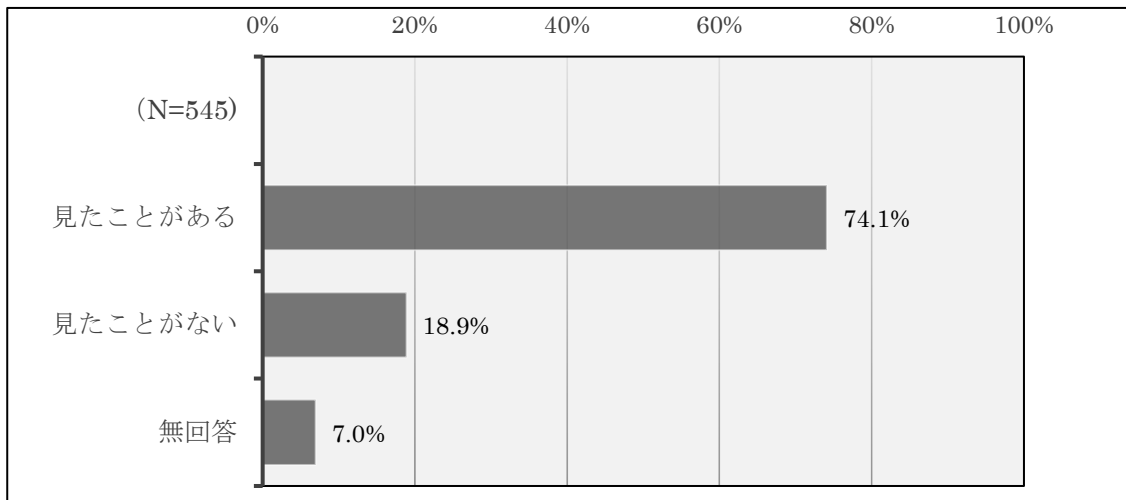


◆ 「その他」に記載の内容は次のとおり。

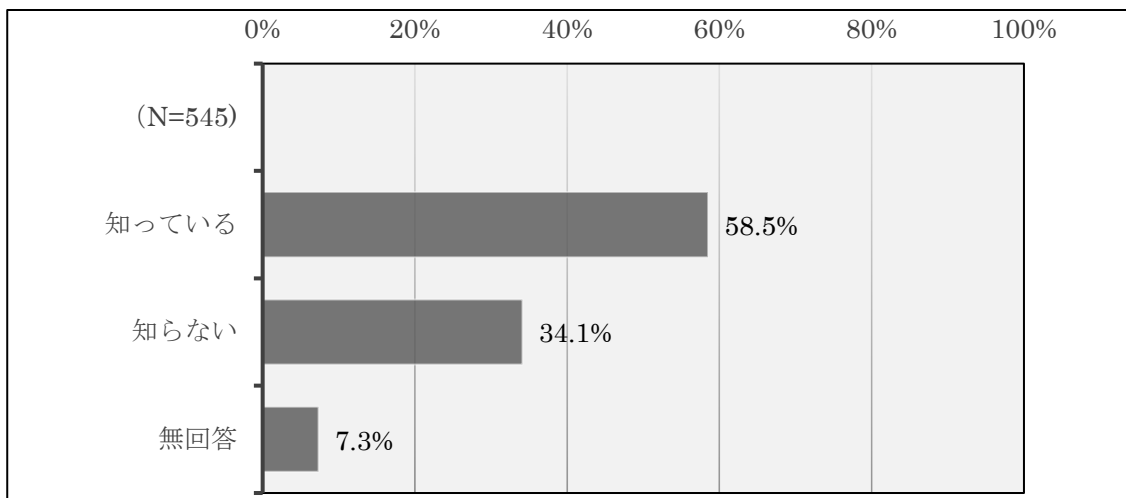
- ・一般利用者が心がけるべきこと、協力できる事項等を知らせて欲しい。
- ・美味しい水の提供
- ・安全・安心性
- ・ライフライン施設は地下水の活用も視野に入れる

7. 広報活動について

Q23 水道事業に関するお知らせについて、『水道だより』を年2回発行し、加入世帯にお配りしておりますが、ご覧になったことはありますか。

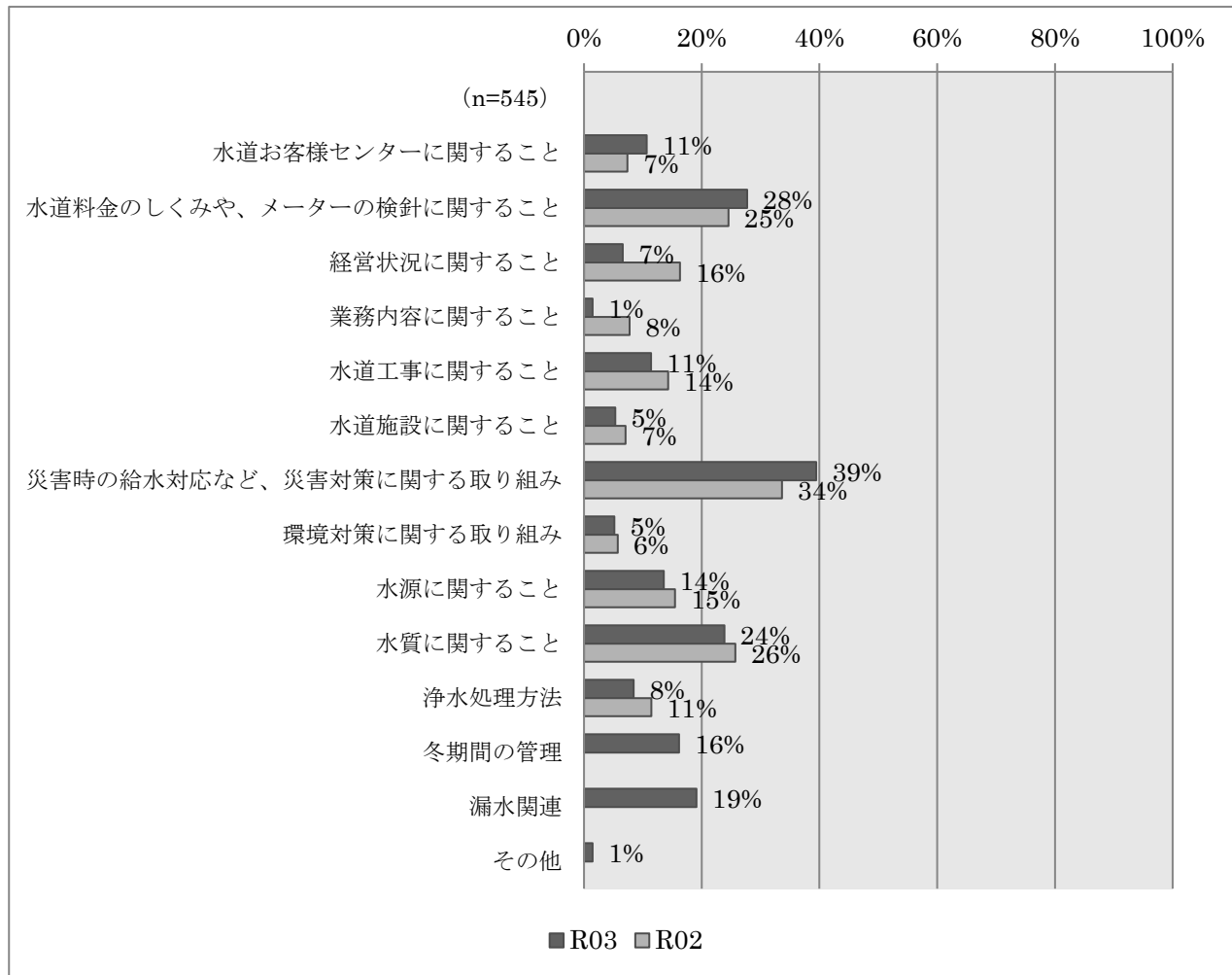


Q24 『水道だより』には宅内の水道管(給水管)の凍結防止の仕方や、漏水の確認方法についても掲載していますが知っていますか。



約6割の方が「知っている」と回答しています。さらにより多くの方に知っていただけるよう、周知の徹底に努めます。

Q25 『水道だより』に掲載する内容について、もっとよく知りたいと思うことを次の中から選んでください。(複数回答可)

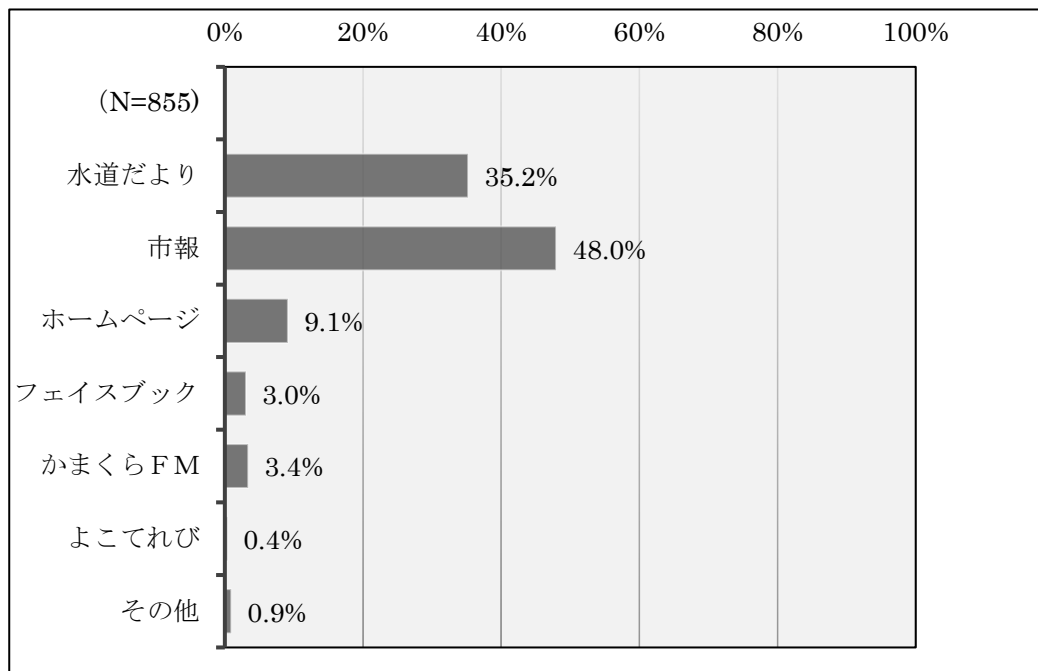


「災害時の給水対応など、災害対策に関する取り組み」(39%)、「水道料金のしくみや、メーターの検針に関すること」(28%)、「水質に関すること」(24%)の順で関心が高くなっています。

◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

- ・不要なので安くしてほしい。
- ・長く住まないのでは興味がない
- ・耐久年数や交換時期
- ・見てない為わからない
- ・「水道だより」自体の周知

Q26 水道事業に関するお知らせについて、どの媒体であれば情報を収集しやすいですか。(複数回答可)

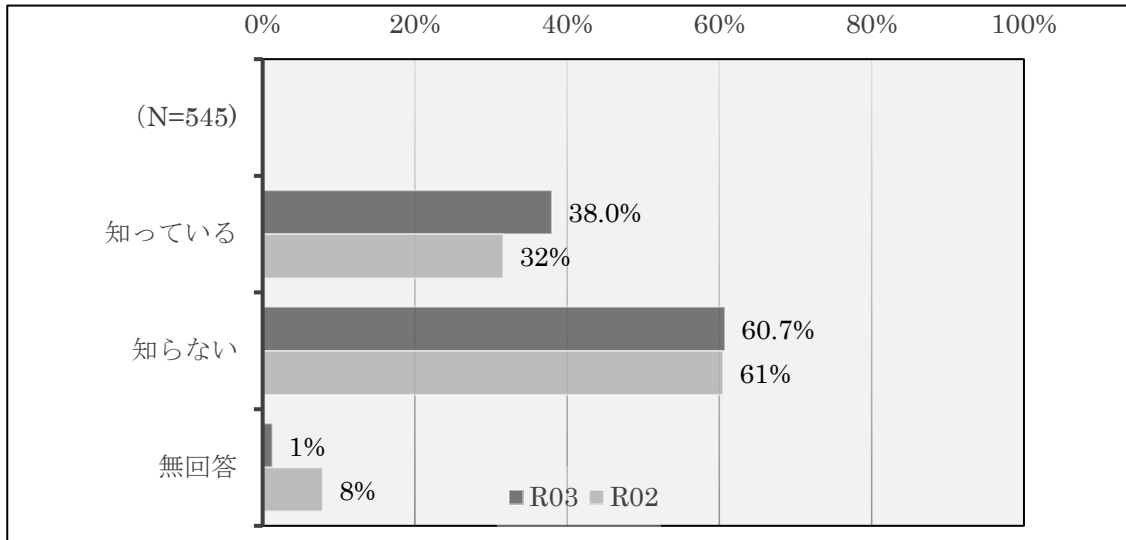


◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

- ・興味ない
- ・特別なこと以外は必要ないと思う
- ・LINE、メール
- ・FM秋田

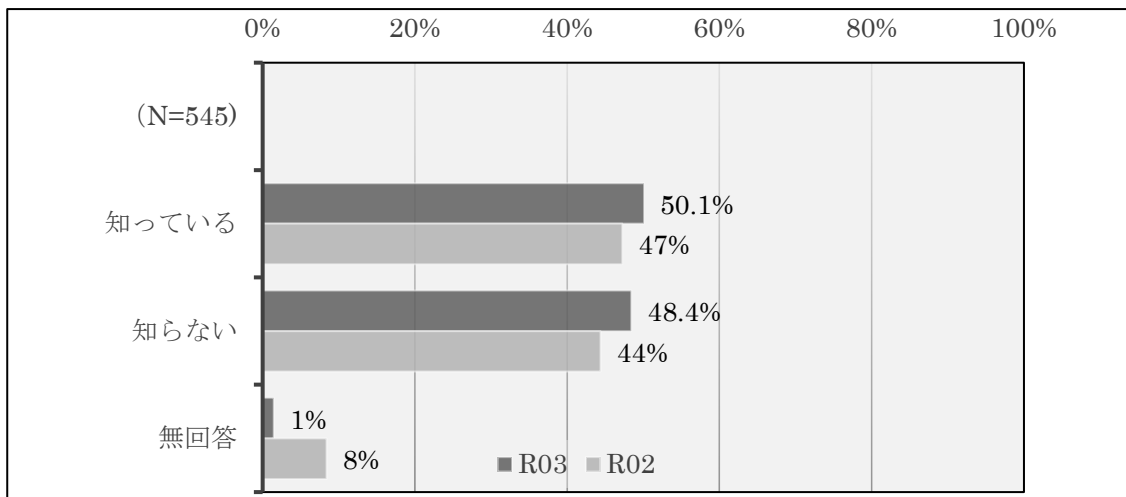
8. 今後の水道事業について

Q27 全国的な傾向ですが横手市においても、給水人口の減少とともに水需要が減少しており、水道料金収入が減少傾向にあります。このような状況をご存じですか。



水需要の減少傾向については、「知らない」と回答する方が多く 60.7%でした。

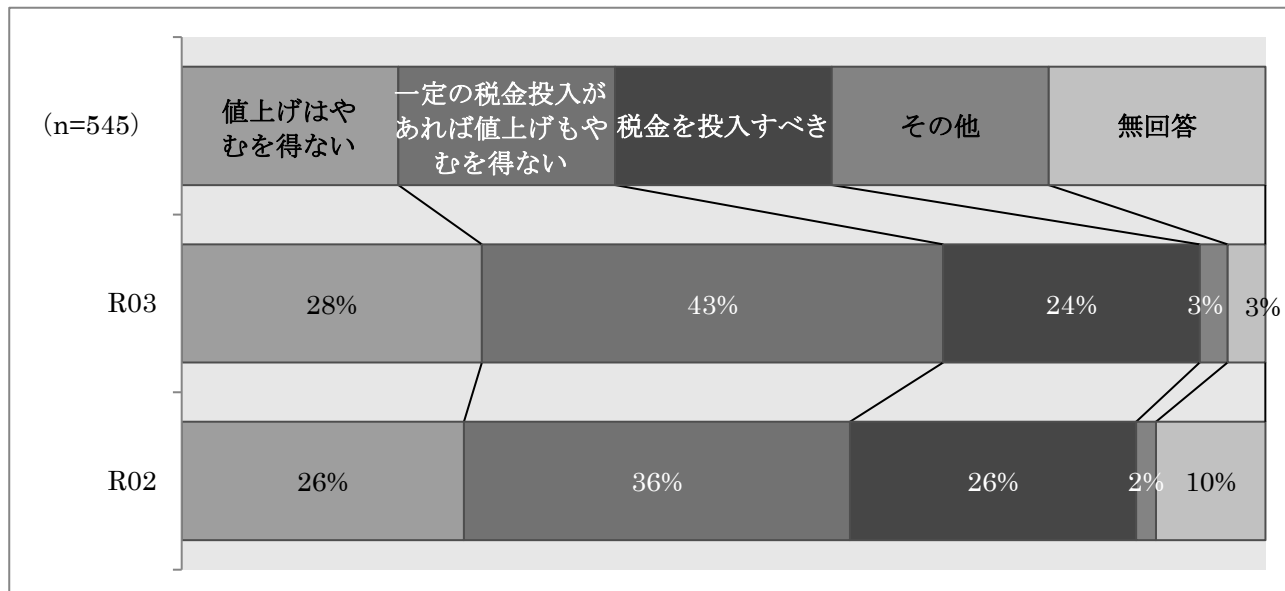
Q28 配水管などの水道管や、浄水場や配水池などの施設の老朽化が進んでおり、更新が必要な状況にあることをご存じですか。



老朽化や更新が必要な状況については、「知っている」との回答の方が多く 50.1%でした。

Q29 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、当市の人口減少が予想される中、経費節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。



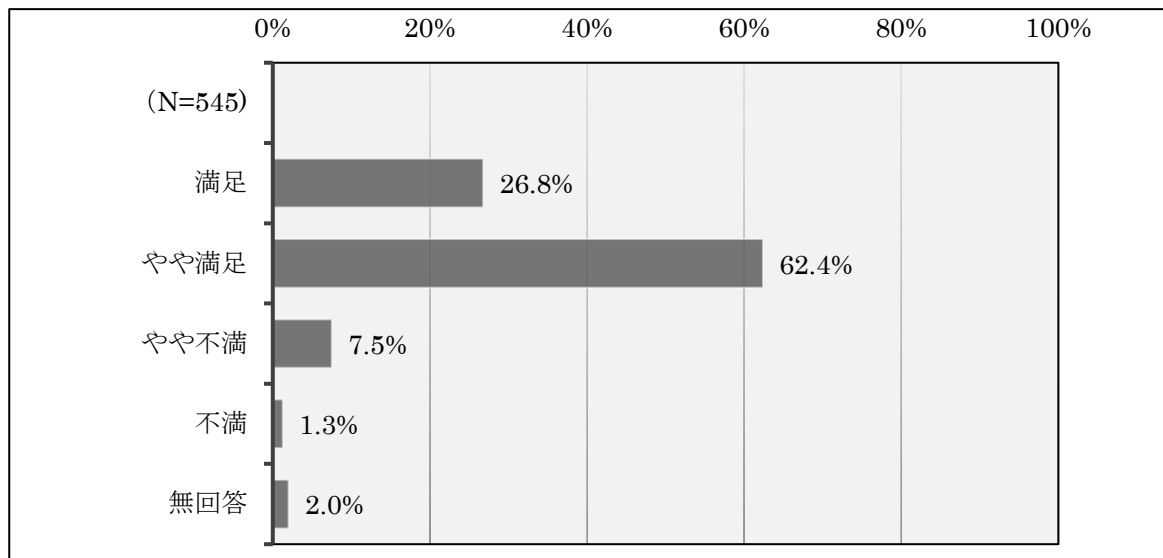
令和2年度と比較すると「一定の税金投入があれば値上げもやむを得ない」と回答する方が、増加しました。

◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

- ・市で補助すべき
- ・水源の見直し
- ・収益向上に取り組むべき
- ・家計が苦しいので上げて欲しくない
- ・節水方法の徹底と計画的利水。住人制？一定以上の多利用の場合は単価のアップを。
- ・公務員の身を切る改革
- ・外注化
- ・家計にひびいて困窮してしまう。
- ・まずは業務見直し。財務改善の検討
- ・最初はどう始めたのか

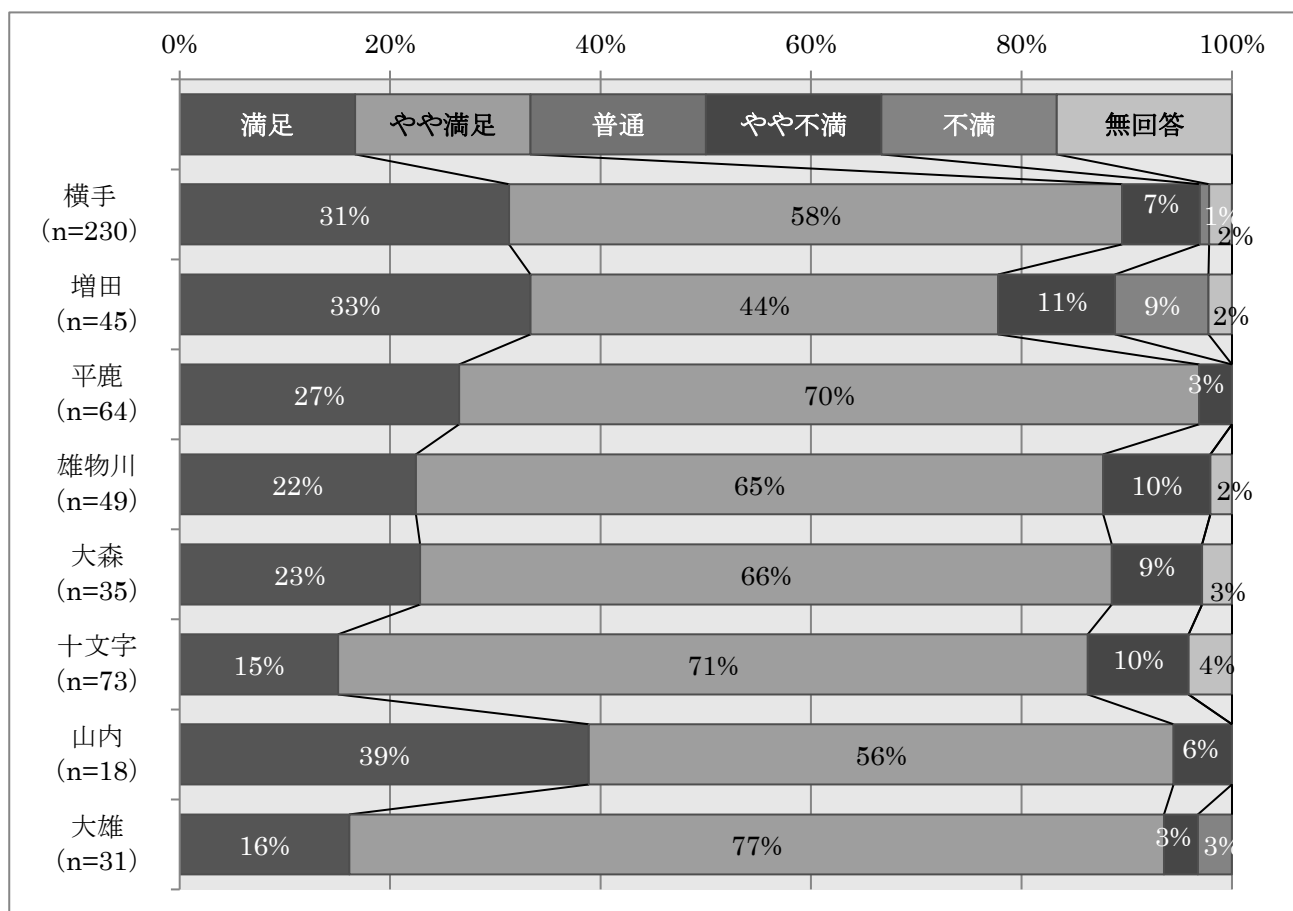
9. 水道事業全体について

Q30 水道事業全体について、どの程度満足していますか？

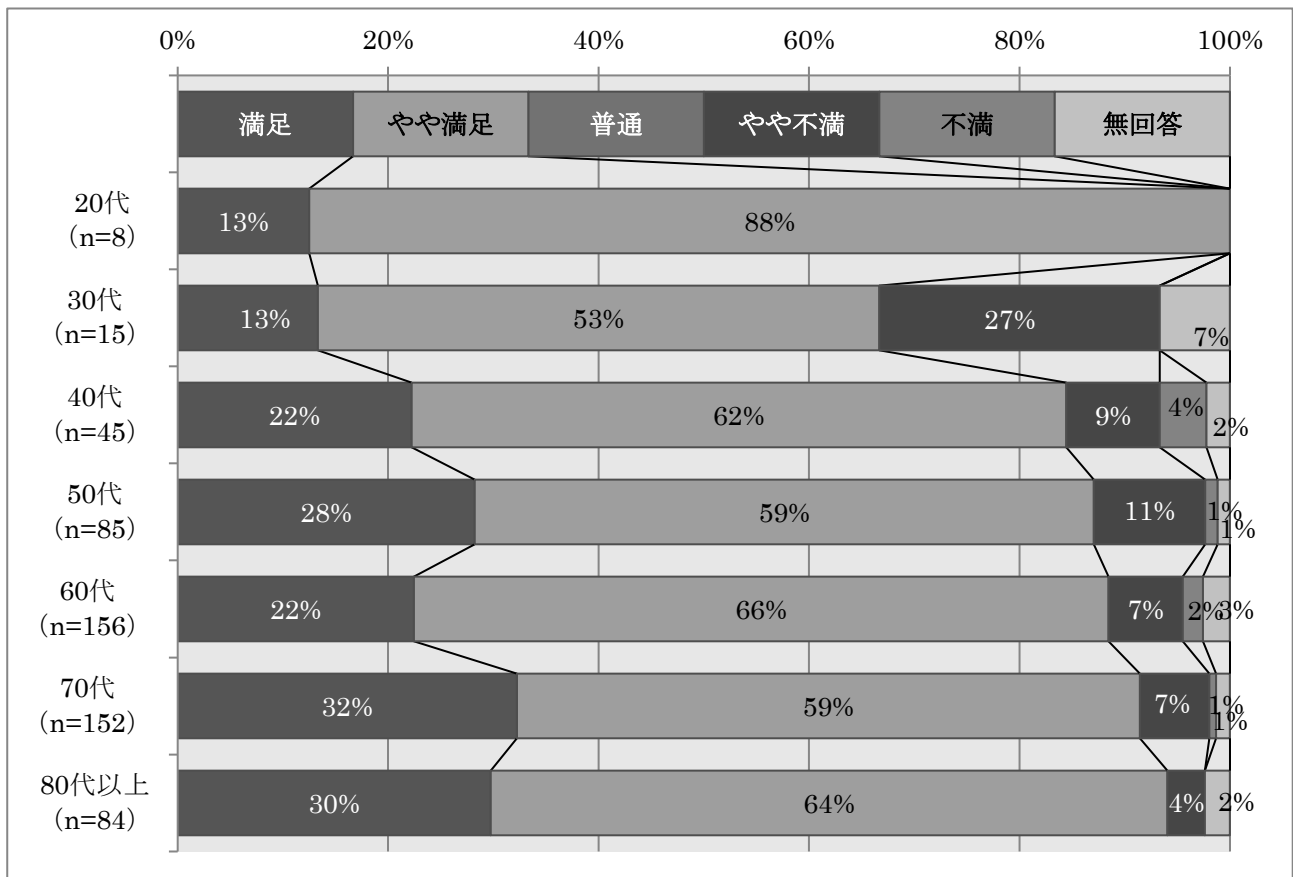


約9割の方が、「満足」「やや満足」と回答しています。

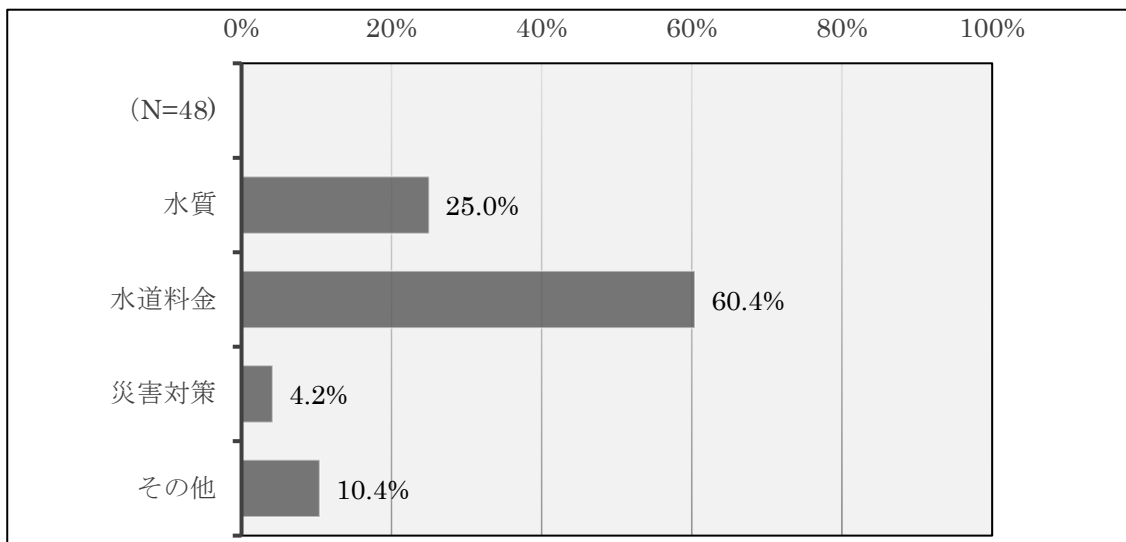
◇地域別にみると次のようになっています。



◇年代別にみると次のようになっています。



Q31 (30) の質問で、「3. やや不満」「4. 不満」を選んだ方へおたずねします。やや不満、不満である最大の理由を1つだけ選んでください。



◆「その他」に記載の内容は次のとおり。

- ・お客様センターの業務委託
- ・料金チェックと水漏れ（冬場）
- ・計画性が無い様に感じる為。

參考資料

令和3年11月19日

横手市の水道をご利用のお客様へ

横手市長 高橋 大
(公 印 省 略)

横手市水道事業に関するアンケートについて (お願い)

日頃より、横手市の水道事業につきまして、ご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。

横手市上下水道部では、水道を利用されている皆様からの評価や要望をお聞かせいただき、今後の水道事業の運営やサービス向上につなげるため、定期的にアンケートを行っております。

つきましては、ご多用の折、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お客様の中から無作為に選んだ方々(1,000名)にお届けしております。ご回答は、アンケート用紙に直接記入の上、同封の返信用封筒に入れ12月8日(水)まで郵便ポストに投かんをお願いいたします。

- ・アンケートの記入にあたっては、ご家族の方であればどなたが回答くださっても構いません。
- ・このアンケートの宛先は令和3年10月13日時点で届出いただいている水道の使用者名義人に宛ててお送りしております。
(使用者名義人に変更がある場合は届出をお願いいたします。横手市水道お客様センター(TEL32-2758)までご連絡ください。)

【アンケートに関する問い合わせ】

横手市上下水道部経営管理課
TEL35-2251 FAX33-3429
メール keieikanri@city.yokote.lg.jp

横手市水道事業アンケート

※ 回答番号を右側の回答欄に記入してください。

令和3年12月8日(水)までに投函をお願いします。

1. はじめに、お客様のことについて、おたずねします。

(1) あなたの性別を選んでください。

1. 男性 2. 女性 3. その他/無回答

(1)

(2) あなたの年代を選んでください。

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建物の種類を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) 現在の居所にお住まいになって何年になりますか。
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) 一緒に暮らしているご家族は、あなたを含み何人ですか。人数をお書きください。

(5)

人

(6) あなたのお住まいの地域を選んでください。

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

(6)

- (11) 水道水について次の各項目のあなたの評価をおたずねします。
4段階のうちから該当する番号に、それぞれ○印をつけてください。

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

3. 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) (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」を選んだ方へおたずねします。あなたのご家庭では、どのようにして節水していますか。

(複数回答可)

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. 節水器具を使用している
7. 水道メーターや検針票を見て使用量を確認している
8. 「すいすいeねっと」※へ登録し、前年、前月などの使用量と比較し、確認している
9. その他 ()

※「すいすいeねっと」とは、毎月の上下水道料金や使用水量をインターネットから確認できるサービスです。

(13)

6. 広報活動について、おたずねします。

- (23) 水道事業に関するお知らせについて、『水道だより』を年2回発行し、加入世帯にお配りしておりますが、ご覧になったことはありますか。

1. 見たことがある 2. 見たことがない

(23)

- (24) 『水道だより』には宅内の水道管(給水管)の凍結防止の仕方や、漏水の確認方法についても掲載していますが知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

(24)

【ご案内】横手市のホームページでは、水道管(給水管)の凍結防止の仕方や、漏水の確認方法について掲載しています。

「水道管にも冬じたくをしましょう」 ページ番号 1006029

「漏水は簡単に発見することができます」 ページ番号 1006032

- (25) 『水道だより』に掲載する内容について、もっとよく知りたいと思うことを次の中から選んでください。(複数回答可)

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(予算・決算)
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組
8. 環境対策に関する取組
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. 冬期間の水道管の管理のこと
13. 漏水に関すること
14. その他 ()

(25)

裏面もあります→

(26) 水道事業に関するお知らせについて、どの媒体であれば情報を収集しやすいですか。(複数回答可)

1. 水道だより
2. 市報
3. 市ホームページ
4. フェイスブック等のソーシャルメディアネットワーク
5. 横手かまくらFM (コミュニティFMラジオ)
6. よこてれび (市内20箇所に設置の街角モニター)
7. その他 ()

(26)

水道事業に関するお知らせについて、皆さまへ広く情報をお知らせできるよう努めます。

7. 今後の水道事業について、おたずねします。

(27) 全国的な傾向ですが、横手市においても人口減少に伴う給水人口の減少や節水器具の普及などにより水需要が減少しており、水道料金収入が減少傾向にあります。このような状況をご存じですか。

1. 知っている
2. 知らない

(27)

(28) 配水管などの水道管や、浄水場や配水池などの施設の老朽化が進んでおり、更新が必要な状況にあることをご存じですか。

1. 知っている
2. 知らない

(28)

令和2年度の横手市水道管路の管路経年化率※は13.6%です。
※水道管路の法定耐用年数(40年)を超えた管路延長を、管路総延長で除した割合

- (29) 水道事業は、企業会計として水道料金で経営されています。
問27、問28のような状況から、経費節減に取り組んでいても今後、水道料金の見直しにより資金を確保しなければ老朽管の更新など必要な対策を行うことができず、水道水の安定供給を維持できなくなる恐れがあります。
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※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 ()

※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。

(29)

平成31年3月に策定した「横手市水道事業経営戦略」では、令和8年度に9.86%の料金改定を行う試算をしていますが、コロナ禍の影響により、想定を超える減収傾向から、時期、改定率等について再検討が必要な状況となっております。

8. 水道事業全体について、おたずねします。

- (30) 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. やや不満
4. 不満

(30)

- (31) (30)の質問で、「3. やや不満」「4. 不満」を選んだ方へおたずねします。やや不満、不満である最大の理由を1つだけ選んでください。

1. 水質
2. 水道料金
3. 災害対策
4. その他 ()

(31)

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

横手市水道事業アンケート

報告書

令和4年1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