

# 水道事業ビジョンに係るアンケート調査結果

## 1 実施目的

---

水道に関するお客様アンケートにより水道利用者の実態や意向を把握することを目的に実施

## 2 実施概要

---

- (1) 調査方法 郵送による発送、郵送による回収
- (2) 調査地域 滝川市、砂川市、歌志内市、奈井江町（3市1町全域）
- (3) 調査対象 3市1町の上下水道を利用している水道利用者（家事用・福祉用の用途で使用する全水道使用者）
- (4) 調査数 500世帯
- (5) 抽出方法 平成30年5月31日時点使用者情報を料金システムより無作為に抽出
- (6) 調査期間 平成30年6月20日（水）アンケート発送  
平成30年7月12日（木）アンケート提出締切日

## 3 回収結果

---

- (1) 調査数 500世帯
- (2) 回収数 205世帯
- (3) 回収率 41.0%

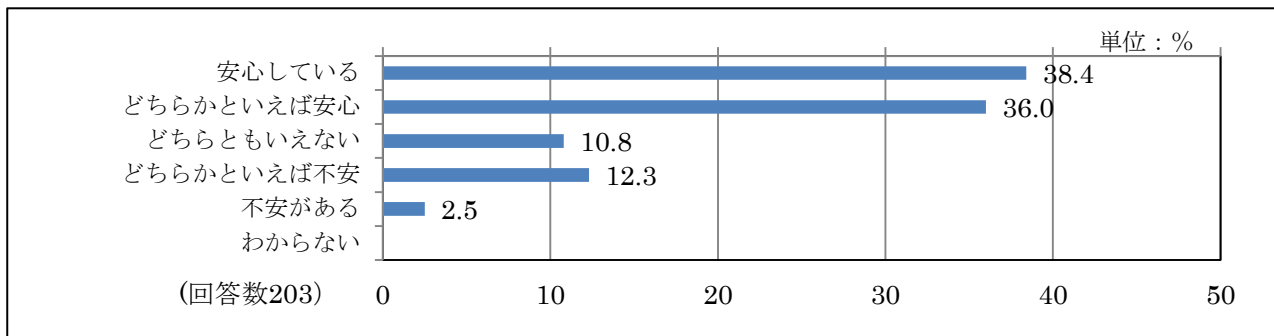
## 4 集計表の見方

---

- (1) 調査結果の数値は回答率（%）で示しています。回答率の母数は、その質問項目に該当する回答者の数で示しています。
- (2) 百分率は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示しているため、回答率の合計が100.0%にならない場合があります。
- (3) 複数の回答を求める設問では、回答率の合計が100.0%を超える場合があります。

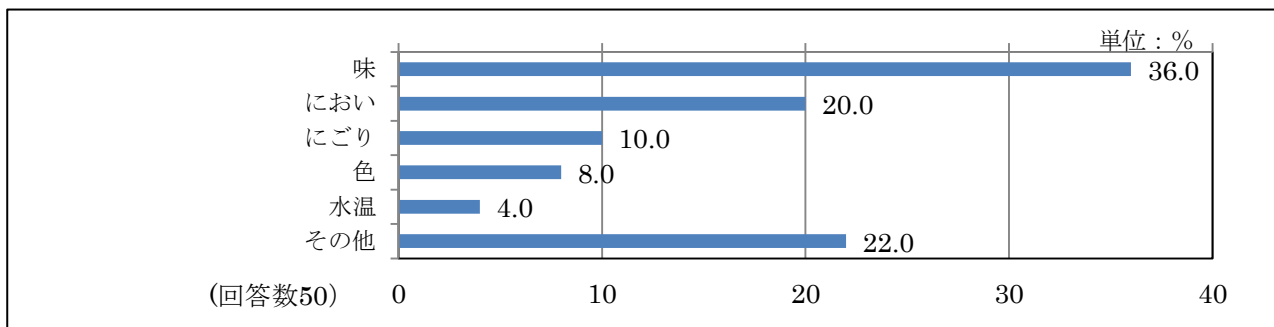
## 水道に関するお客様アンケート集計表

1 水道水の水質や安全性について、日頃どのように感じていますか。(○は1つだけ)



水道水の水質や安全性については、「安心している」が38.4%と最も多く、次いで「どちらかといえば安心している」(36.0%)、「どちらかといえば不安がある」(12.3%)の順になっています。

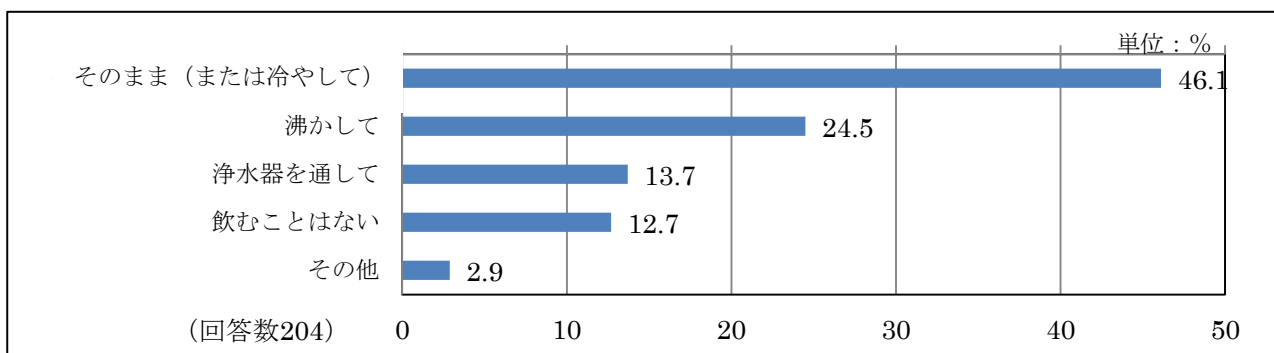
2 1で「どちらかといえば不安がある」「不安がある」とお答えになった方にお伺いします。不安を感じる要素は何ですか。(○はいくつでも)



※その他 (11件・22.0%)・安全性 ・残留塩素 ・水道管 (サビ等)

水道水の水質や安全性について不安を感じる要素は、「味」が36.0%と最も多く、次いで「その他」(22.0%)、「におい」(20.0%)の順になっています。

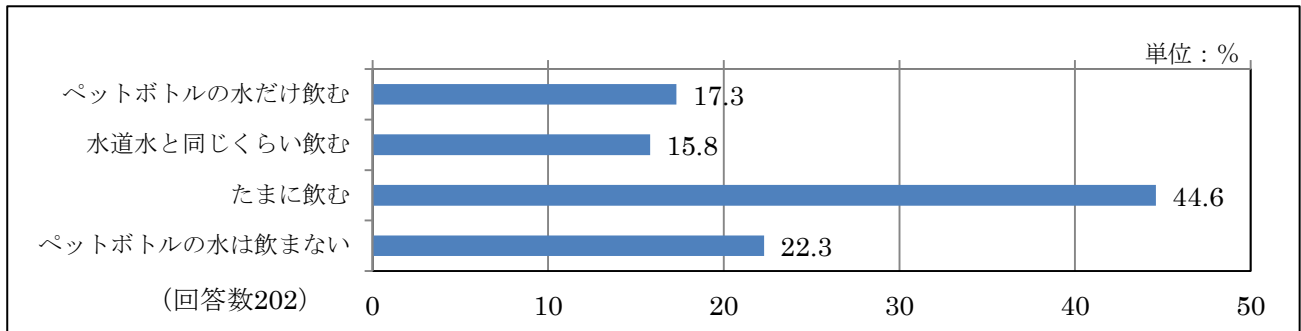
3 水道水を、どのようにして飲むことが多いですか。(○は1つだけ)



※その他 (6件・2.9%)・浄水器を通して ・料理のみ ・麦茶にして

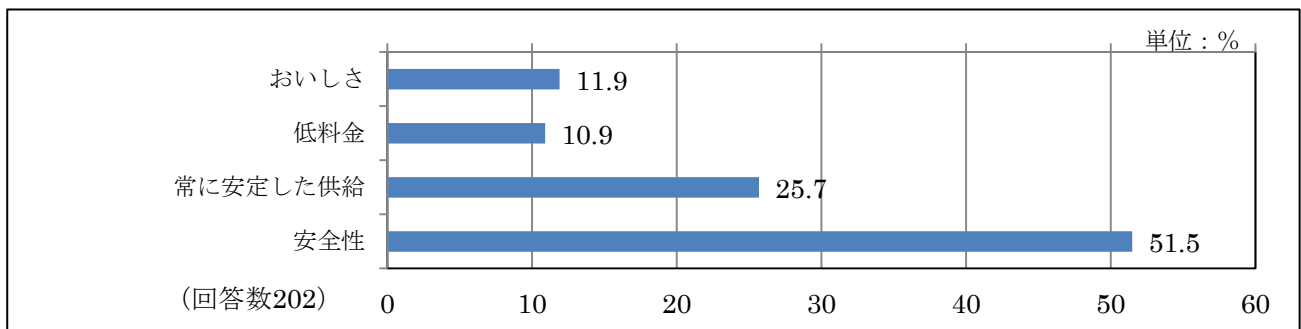
水道水の飲み方については、「そのまま (または冷やして)」が46.1%と最も多く、次いで「沸かして」(24.5%)、「浄水器を通して」(13.7%)の順になっています。

4 市販のペットボトル入りの水を飲む割合はどれくらいですか。(○は1つだけ)



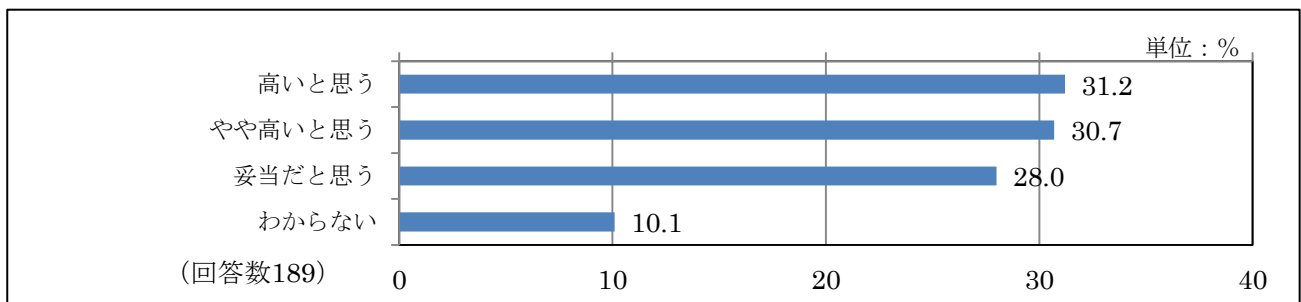
市販のペットボトルの水を飲む割合については、「たまに飲む」が44.6%と最も多く、次いで「ペットボトルの水は飲まない」(22.3%)、「ペットボトルの水だけ飲む」(17.3%)の順になっています。

5 水道水に第一に求めるものは何ですか。(○は1つだけ)



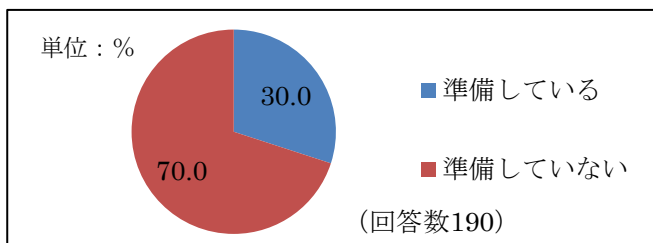
水道水に第一に求めるものについては、「安全性」が51.5%と最も多く、次いで「常に安定した供給」(25.7%)、「おいしさ」(11.9%)の順になっています。

6 水道料金は高いと思いますか。(○は1つだけ)



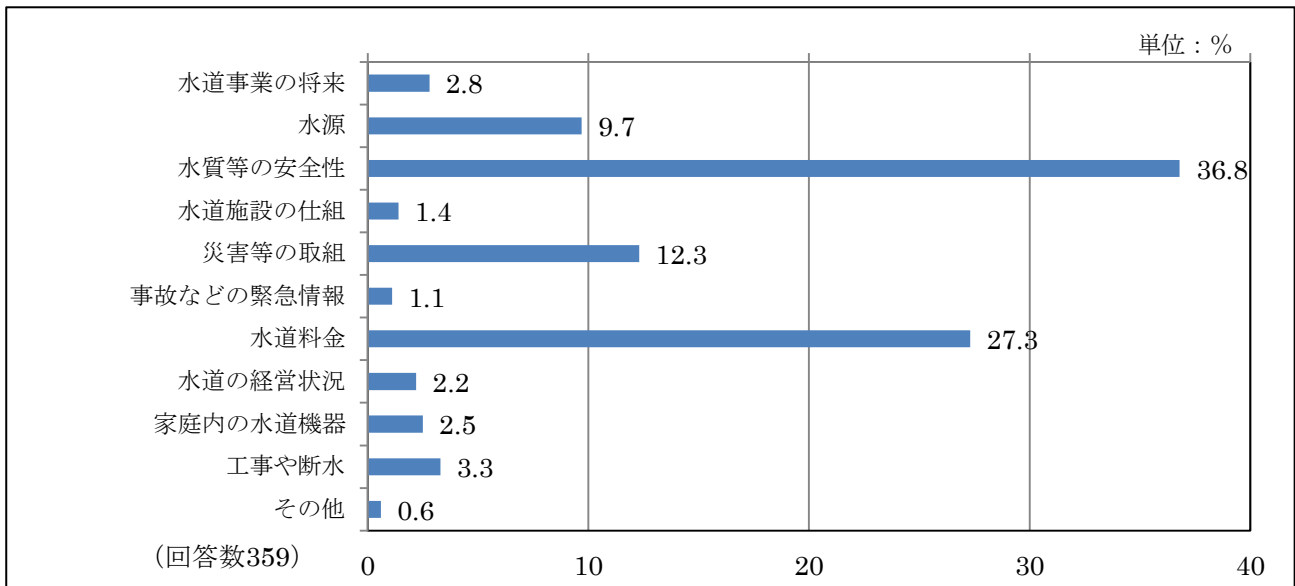
水道料金水準については、「高いと思う」が31.2%と最も多く、次いで「やや高いと思う」(30.7%)、「妥当だと思う」(28.0%)の順になっています。

7 災害に備えてペットボトルなどの飲料水を準備していますか。(○は1つだけ)



災害等の飲料水の対策については、「準備している」が30.0%、「準備していない」が70.0%となっています。

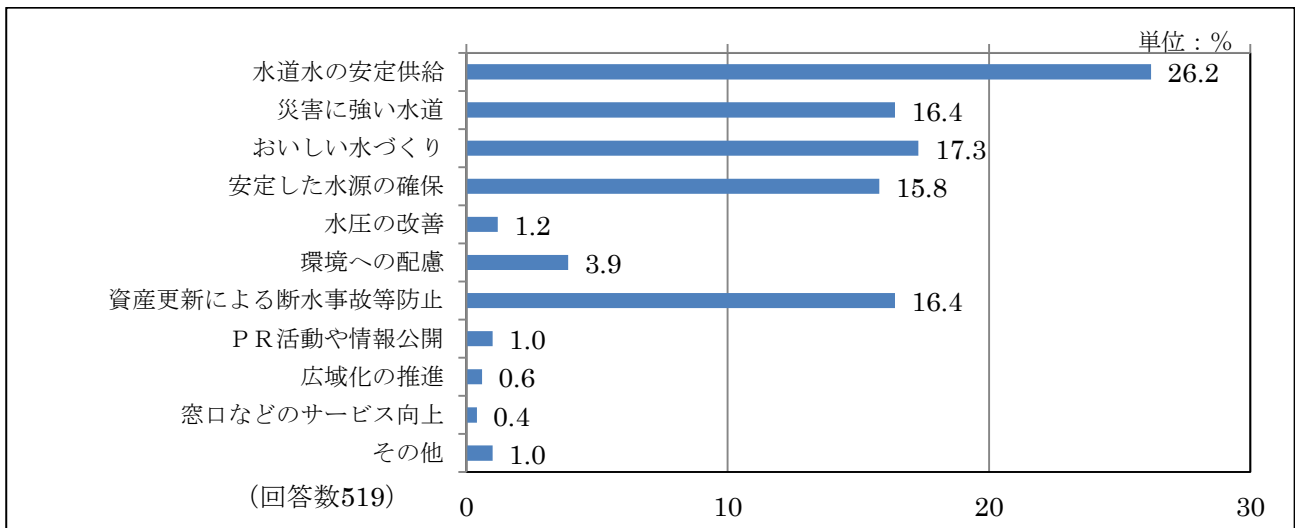
8 水道に関して、どのような事柄にご興味をお持ちですか。(〇は2つまで)



※その他 (2件・0.6%)・水道管などの老朽化 ・上下水道管の老朽化の程度

水道に関して、興味を持っていることについては、「水質等の安全性」が36.8%と最も多く、次いで「水道料金」(27.3%)、「災害等の取組」(12.3%)の順になっています。

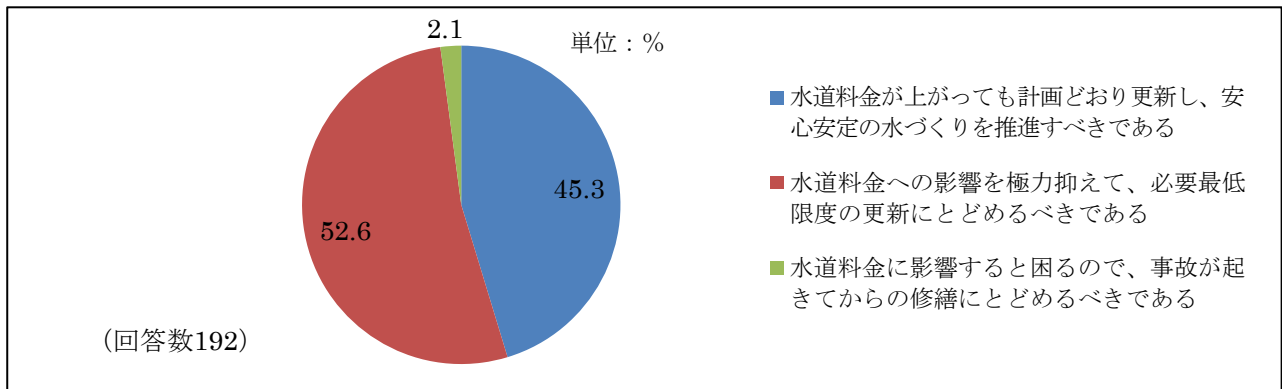
9 今後の水道事業の取組について、今後重点的に実施すべきと思う取組はどれだと思いますか。(〇は3つまで)



※その他 (5件・1.0%)・安全性 ・コストの削減 ・水道料金地域との差

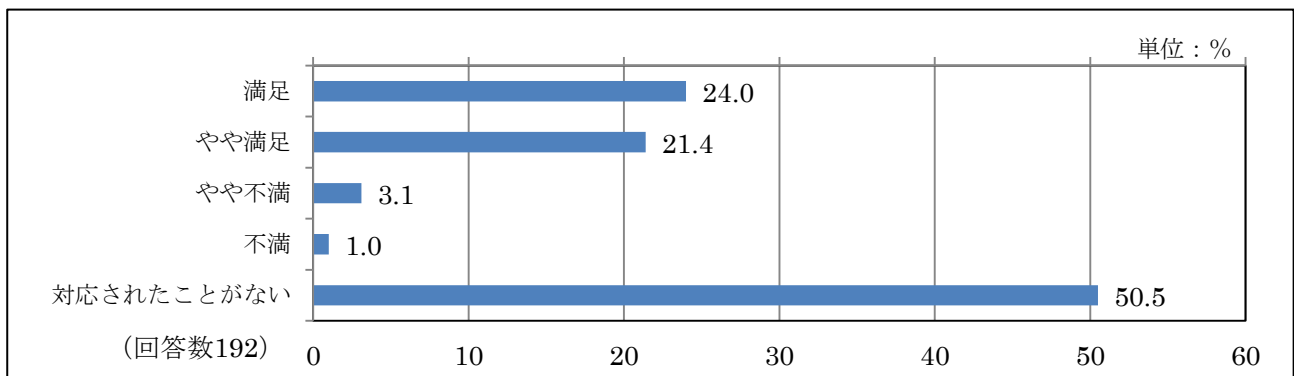
水道事業について、今後重点的に実施すべきと思う取組では、「水道水の安定供給」が26.2%と最も多く、次いで「おいしい水づくり」(17.3%)、「災害に強い水道」・「老朽化資産の更新による断水事故等防止」(16.4%)の順になっています。

10 今後必要となっていく、老朽化した水道施設や設備、管路などの更新について、どのように考えますか。(〇は1つだけ)



老朽化した水道施設や設備、管路などの更新については「水道料金への影響を極力抑えて、必要最低限の更新にとどめるべきである」が52.6%と最も多く、次いで「水道料金が上がっても計画どおり更新し、安心安定の水づくりを推進すべきである」(45.3%)の順となっています。

11 水道に関するお問合せや検針などで対応した者に対する満足度はどの程度でしょうか。(〇は1つだけ)

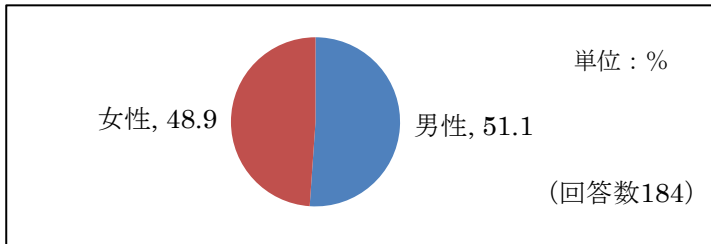


水道事業で対応した者に対する満足度については、「対応されたことがない」が50.5%と最も多く、次いで「満足」(24.0%)、「やや満足」(21.4%)の順になっています。

12 その他、水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にご記入ください。  
記述内容は別紙

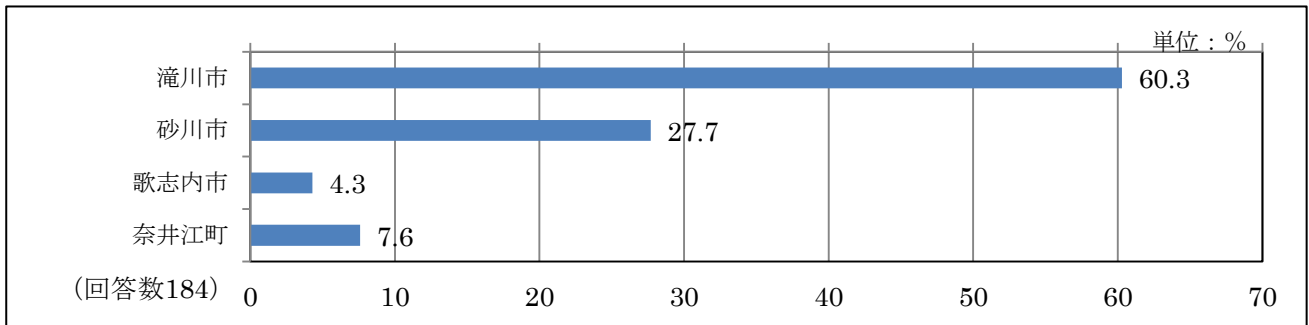
13 統計データ活用のためにアンケートにお答えになっているあなたのことについて伺います。  
あてはまるもの1つに○や数字をご記入ください。

①あなたの性別をお答えください。



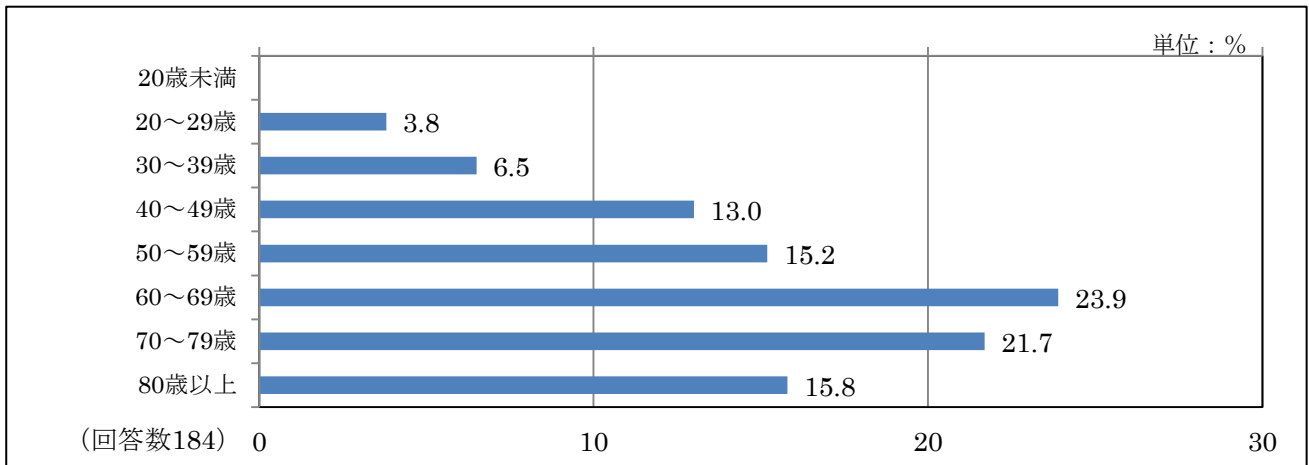
回答者の割合は「男性」が51.1%、「女性」が48.9%となっています。

②あなたは、どちらにお住まいですか。



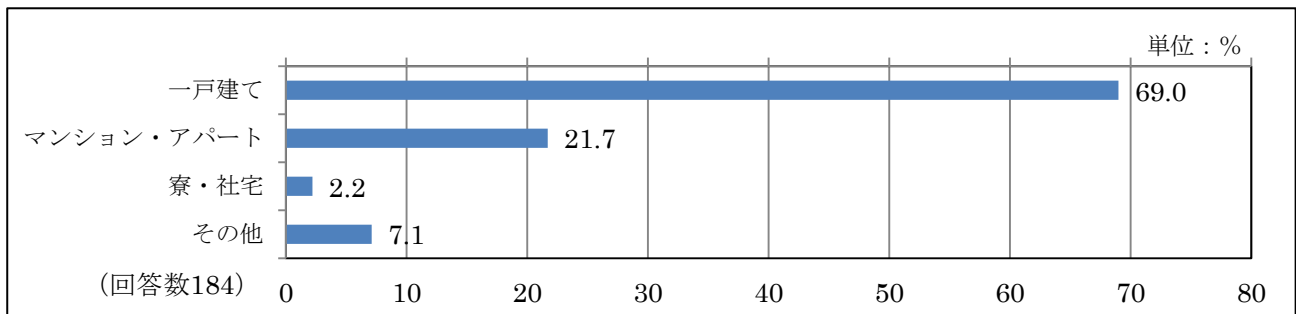
回答者の居住地区は、「滝川市」が60.3%と最も多く、次いで「砂川市」(27.7%)、「奈井江町」(7.6%)「歌志内市」(4.3%)の順となっています。

③あなたの年齢を教えてください。



回答者の年齢については、「60～69歳」が23.9%と最も多く、次いで「70～79歳」(21.7%)、「80歳以上」(15.8%)の順となっています。

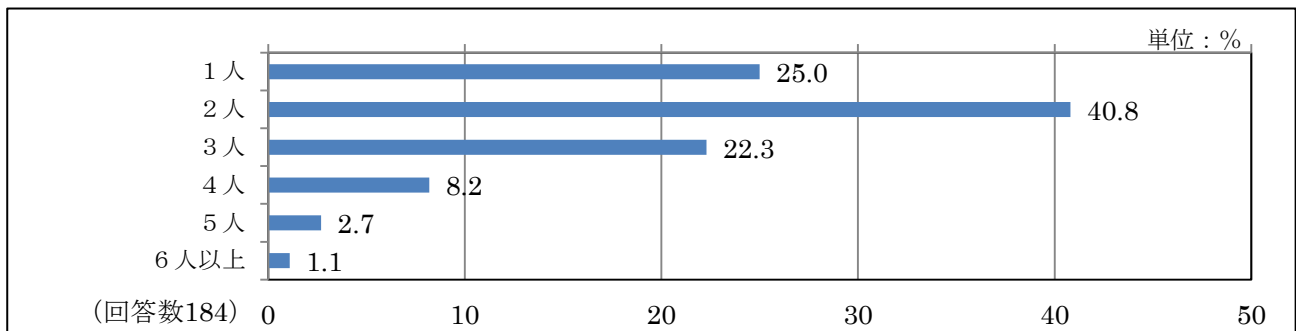
④あなたのお住まいの家の形式を教えてください。



※その他 (13件・7.1%)・市営、公営住宅 ・団地 ・住宅とピアノ教室

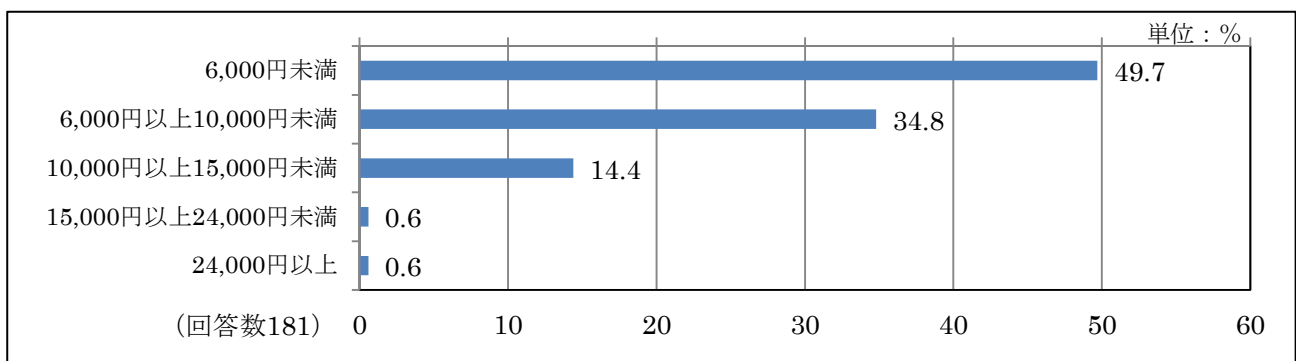
回答者の居住形式については、「一戸建て」が69.0%と最も多く、次いで「マンション・アパート」(21.7%)、「その他」(7.1%)の順となっています。

⑤現在一緒に住んでいる方の人数を、あなたも含めて教えてください。



回答者の世帯人数については、「2人」が40.8%と最も多く、次いで「1人」(25.0%)、「3人」(22.3%)の順となっています。

⑥最近お支払いいただいた1か月分の水道料金と下水道使用料の合計額を教えてください。



水道料金と下水道使用料については、「6,000円未満」が49.7%と最も多く、次いで「6,000円以上10,000円未満」(34.8%)「10,000円以上15,000円未満」(14.4%)の順となっています。

その他自由記述は、40 件の回答をいただき、それらを以下の項目に分類しました。また、1 人の回答者が複数の内容について記述している場合もあったため、括弧内の件数は延件数となります。

◆その他自由記述（主な記述内容）

(1)安全・安心（9 件）

- ・とにかく安全第一です。
- ・安全な飲料水は生命・健康に直結する大事なものなのでそれを確保・供給する水道事業は重要だと思う。

(2)安定（5 件）

- ・料金は今のままで、安全で災害にも強く、おいしい水を安定して供給してほしい。

(3)料金その他（12 件）

- ・地域にとって料金が違うのはなぜか。値上げは困る。
- ・水道料金を 2 か月に 1 回の支払で少しでも安くしてほしい。

(4)検針・支払方法（5 件）

- ・検針票を玄関フードにはさむのは止めてほしい、郵便受けに入れて下さい。
- ・カード決済を是非、導入してもらいたい。

(5)水質への不満・不安（4 件）

- ・使用し始めた当初から味について不安を感じている。
- ・水道管のサビの状態が不安。
- ・水源が空知川の水のため不安。

(6)老朽化した水道施設や設備、管路などの更新（4 件）

- ・水道は安全な水であることが重要だと思います。人口も減る中で、将来に先送りした更新ではなく必要最低限スペックでの持続可能な更新計画が必要だと思います。
- ・水道料金への影響を極力抑えながら計画通り更新し、安心安定の水づくりを進めて下さい。

(7)広報・PR（3 件）

- ・水質源を守るために、何が問題で課題なのかが知りたいと思うので、正しい情報公開や PR 活動が必要だと思う
- ・PR 活動をして新設の建物の見学ツアーや道内の上水道ペットボトル展示と販売等して、もっと親しみのある企業団を目指されてはいかがでしょうか。

(8)激励（6 件）

- ・私は、自分の住んでいる所の水道水を安心して使い、飲んでいきますので、これからもよろしく願いします。
- ・この種のアンケートは初めてですが、安全・安定に向けた取組に敬意を表します。今後もこうした手法によって供給をされるよう期待します。

(9)要望（6 件）

- ・安くておいしい水を飲みたいので努力してほしい。
- ・水を節約するための取組について知りたい。

(10)その他（5 件）

- ・今回のアンケートで企業団の HP を見たり、水源を調べたりして水道について意識するきっかけとなりました。