

八水契第446号  
水道事業に関する住民意識調査業務委託

報 告 書

平成31年2月

計画機関：八戸圏域水道企業団  
作業機関：株式会社 N J S

## 目 次

1. 業務概要 .....	1
1.1 業務名称 .....	1
1.2 委託場所 .....	1
1.3 業務の目的 .....	1
1.4 準拠図書 .....	1
2. 水道事業に関わるアンケート .....	2
2.1 調査概要 .....	2
2.2 調査項目 .....	3
2.3 アンケートの回収率の評価 .....	4
3. アンケート結果 .....	6
3.1 調査票の回収 .....	6
3.2 アンケート単純集計 .....	7
3.3 コメントの集計 .....	35
3.4 アンケートクロス集計 .....	41
3.4.1 水道水の水質に関する質問とのクロス集計 .....	42
3.4.2 水道料金についての質問とのクロス集計 .....	46
3.4.3 広報紙を読む頻度とのクロス集計 .....	50
3.4.4 年齢とのクロス集計 .....	54
3.5 集計にあたって .....	58
4. アンケート結果のまとめと考察 .....	59
4.1 アンケート結果のまとめ .....	59
4.2 クロス集計の結果 .....	60
4.3 今後の課題 .....	61
参考資料 1 : アンケート依頼文 .....	62
参考資料 2 : アンケート調査項目 .....	64

# 1. 業務概要

## 1.1 業務名称

本業務の業務名称は以下のとおりである。

「八水契第 446 号 水道事業に関する住民意識調査業務委託」

## 1.2 委託場所

本業務の委託場所は以下を対象とする。

八戸圏域水道企業団給水区域内

## 1.3 業務の目的

本調査は、水道使用者の水道事業に対する認識及び関心並びに満足度等を経年で調査するものであり、今後の水道事業に生かす目的で実施する。

なお、業務実施にあたり、調査対象の抽出、発送及び回収の個人情報を取り扱う作業は、企業団が行い、NJS は、調査票の作成、印刷、発送並びに回収用封筒の作成等の準備、集計、及び分析を行う。

## 1.4 準拠図書

本業務は下記に掲げる図書に準拠して行うものとする。

- (1) 水道施設設計指針・解説 2012（日本水道協会）
- (2) 水道施設耐震工法指針・解説 2009（日本水道協会）
- (3) 水道維持管理指針 2006（日本水道協会）
- (4) その他企業団の指示する図書

## 2. 水道事業に関わるアンケート

### 2.1 調査概要

#### (1) 調査目的

都市における水道の多くは給水普及率の向上に伴い、施設建設を中心としていた面的拡張の時代を経過し、水道施設の維持管理・更新や水道経営に重点を置くようになってきている。

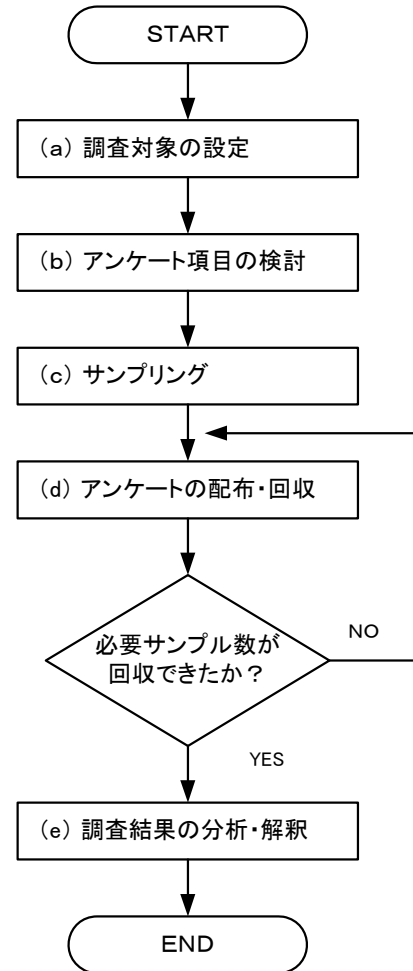
つまり、既に建設された水道施設を見直すとともに水利用者への水量・水質に関するサービスの充実を図り、将来的に安定した水供給を継続することが今後の重要な課題となっている。このような課題に対処するためには、水使用の実態を綿密に把握し、水使用者の水道に対する意識やニーズをも知っておくことが必要となる。

本調査は、近年の水道事業を取り巻く環境（水需要減少、節水意識、水道水ばなれ等）を踏まえ、住民の水道水の使用実態、水道に対する意見、意向等を整理・分析し、水道事業が安定的な経営を維持していくための中長期的な方針や取り組むべき施策の優先順位を決定する基礎資料として活用することを目的としている。

#### (2) 調査対象など

- 調査対象 : 八戸圏域水道企業団給水区域内在住者(世帯)で水道(上水道)加入者
- 調査方法 : 調査票の郵送
- 回答者数 : 1,500世帯を無作為に選出(郵送数:1,500通)
- 調査票回収 : 694通
- // 回収率 : 46.3%

給水人口 : 312,725人(平成29年度決算書より)  
世帯数 : 142,078世帯  
世帯構成人員 : 2.20人/世帯



アンケート調査プロセス

## 2.2 調査項目

アンケート調査を行う際に、常に問題となることの一つにアンケート項目がある。

この項目は当然のことながら調査目的によって決定されるものですが、水需要の実態および利用者意識を把握するための項目は極めて多い。

しかし、数多くの質問項目についてアンケート調査を行うと回収率が低下し、しかも結果としての回答率も低くなるといわれている。

例として、水道利用者意識調査のためのアンケート項目の分類を示すと以下の①～③のとおりである。

### ① 世帯属性：

家族数，住所，年齢等

### ② 水道使用特性・意識：

利用方法，飲用水，ペットボトル，  
節水意識，有効利用，井戸水，  
節水機器，生活様式等

### ③ 水道事業：

災害対策，PR方法，情報公開，  
水道料金，事業経営，満足度等

今回のアンケート調査では、これらの分類に留意しつつ、水道利用者の意識・意見・要望を把握でき、かつ一定以上の回収率が期待できるアンケート項目となるよう検討を行った。

今回用いたアンケート質問項目の概略は右に示すとおりである。

## 【水道事業に関する住民意識調査】

### ■ 質問項目概要

#### ① 記入者に関する質問

問 1 性別

問 2 年齢

#### ② 水道の使用状況に関する質問

問 3 水道使用の地域

問 4 水道の使用場所

問 5 水道を利用している人数

#### ③ 水道の利用に関する質問

問 6 飲み水の方法

問 7 節水意識

#### ④ 水道料金に関する質問

問 8 検針票に目を通すか

問 9 料金の高い安い意識

問 10 高いと思う理由

#### ⑤ 水道の水質に関する質問

問 11 水質に関する感想

問 12 不安である理由

問 13 水道水の味

#### ⑥ 災害の備えに関する質問

問 14 耐震化率が高水準であることを知っているか

問 15 給水所設置予定場所

問 16 水の備えをしているか

#### ⑦ 水道の広報活動に関する質問

問 17 広報紙を見ているか

問 18 HPを見ているか

問 19 水道事業の知りたいこと

問 20 水道情報の入手方法

#### ⑧ 水道事業全般に関する質問

問 21 企業団の水道事業の感想  
(安全, 安定, 災害対策, 料金,  
職員対応, 情報提供,  
サービス全般)

問 22 今後の水道事業に関して重要な点

## 2.3 アンケートの回収率の評価

「水道事業に関する住民意識調査」は、八戸圏域水道企業団の世帯数を基にして単純無作為に抽出された 1,500 世帯（人）に協力を依頼する。

### (1) 調査期間及び対象数

配布時期 : 平成 30 年 12 月

調査票配布数 : 1,500 世帯

目標回答数 : 750 世帯

### (2) アンケート回収率の考え方

〔母平均を推定したいとき〕

$$n = \frac{N}{\left(\frac{\varepsilon}{K(\alpha)}\right)^2 \frac{N-1}{\sigma^2} + 1}$$

〔母比率を推定したいとき〕

$$n = \frac{N}{\left(\frac{\varepsilon}{K(\alpha)}\right)^2 \frac{N-1}{P(1-P)} + 1}$$

ただし、 $\alpha$  : 母集団特性値の推定を誤る確率 (%)

$100 - \alpha$  : 信頼度 (%)

$K(\alpha)$  : 正規分布の性質から表 2.1 で与えられる値

$N$  : 母集団の大きさ  $n$  : 必要とされる標本数

$\sigma^2$  : 母分散  $P$  : 母比率 (%)

$\varepsilon$  : 区間推定で標本特性値につけるプラスマイナスの幅

上記の公式を用いて、八戸圏域水道企業団の世帯数（母集団  $N$ ）を 142,078 世帯、アンケート回答に対する誤差（ $\varepsilon$ ）を 5.0%、信頼度（ $100 - \alpha$ ）を 95.0%、 $K(\alpha)$ を 1.960、 $\varepsilon$ を 50%として必要サンプル数を計算すると、必要サンプル数は 383 となり、回収率 46.3%を考慮すると必要発送数は 827 通となる。

このことより、今回のアンケート発送数は 1,500 通であることから、本アンケートの有意性はあると判断される。

表 2.1 区間推定で用いられる  $K(\alpha)$  の値

$(100 - \alpha)$ : 信頼度 (%)	68.3	90.0	95.0	95.4	99.0	99.7
$\alpha$ : 推定を誤る確率 (%)	31.7	10.0	5.0	4.6	1.0	0.3
$K(\alpha)$	1.000	1.645	1.960	2.000	2.576	3.000

### (3) 分析手順

今回のアンケート調査では、回収されたアンケート結果を以下の手順で分析する。

#### ① 単純集計

大量に回収した「個人」単位の調査結果を、アンケートに回答した「集団」の調査結果にまとめ、全体の特色や傾向を調査する。

単回答 (SA : Single Answer) や複数回答 (MA : Multiple Answer), あるいは選択項目の数によって集計方法を選択する。

#### ② クロス集計

クロス集計では、2 つの質問項目をクロスして表を作成することにより、相互の関係を明らかにする。

### 3. アンケート結果

#### 3.1 調査票の回収

「水道事業に関する住民意識調査」は、単純無作為に抽出された 1,500 世帯（人）に配布し、調査票の有効回答は 694 世帯となっている。標本数（必要サンプル数）は 383 世帯であることから、回収された調査票は八戸圏域水道企業団の住民意見が反映されているものとして評価される。

調査票配布数：1,500 世帯

目標回答数：750 世帯

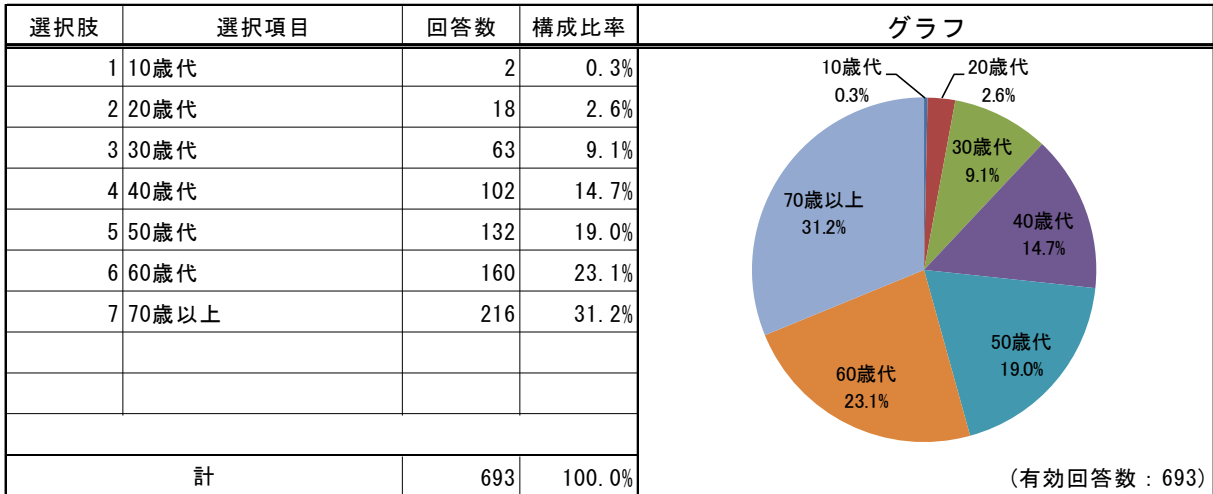
回収数：694 世帯

有効回答数：694 世帯（46.3%）

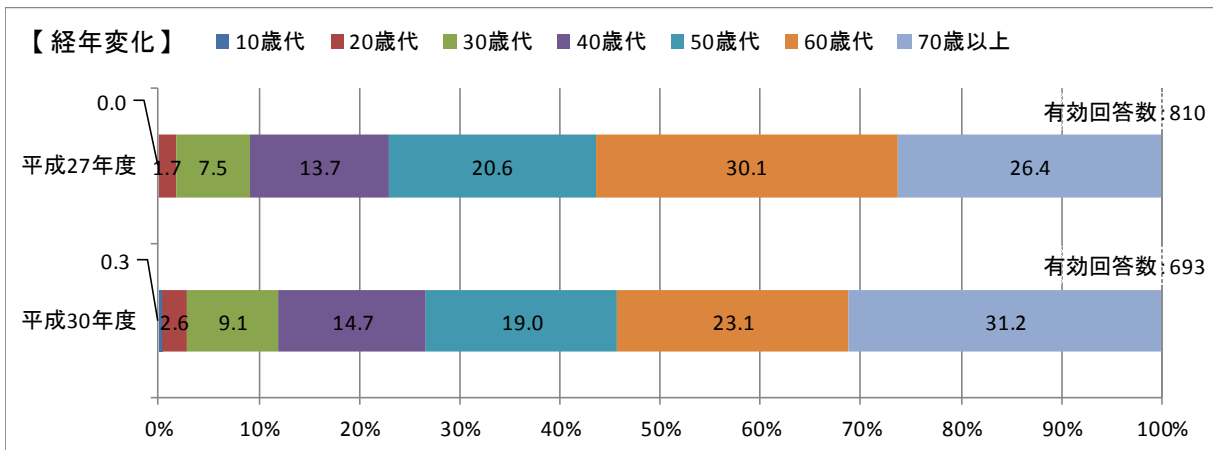


**【問2】 あなたの年齢は**

回答者の年齢は、「70歳以上」が最も多く31.2%を占め、次いで「60歳代」が23.1%となっており、年齢が下がるにつれ回答数も下がっている。なお、「10歳代」の回答数は僅か0.3%であった。



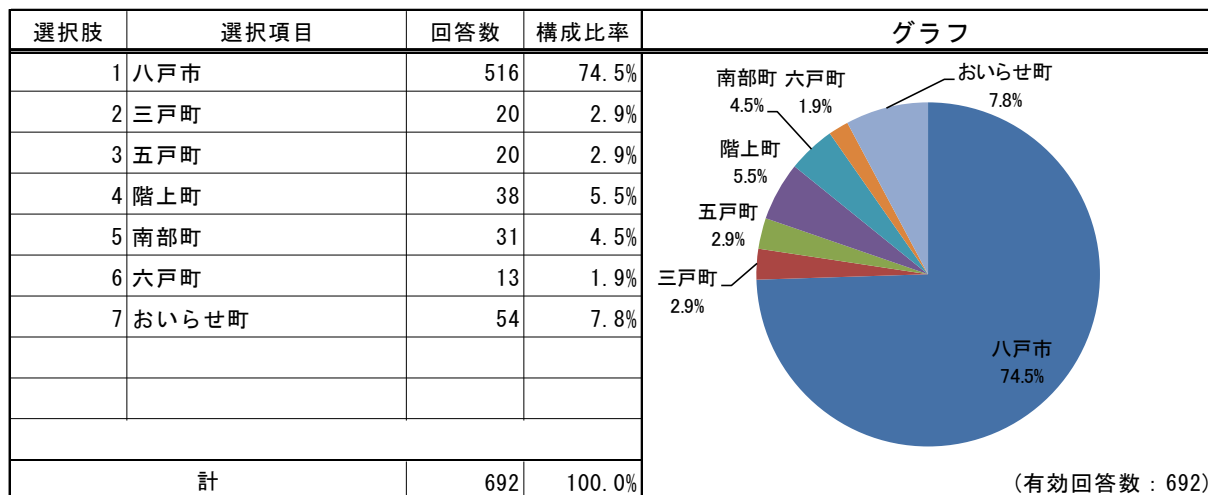
「60歳代」「70歳以上」で半数以上を占めていることは、前回調査と大きく変わらないが、「60歳代」が減少し、「70歳以上」の割合が増加した。その他の年齢では、大きな変化は見られない。



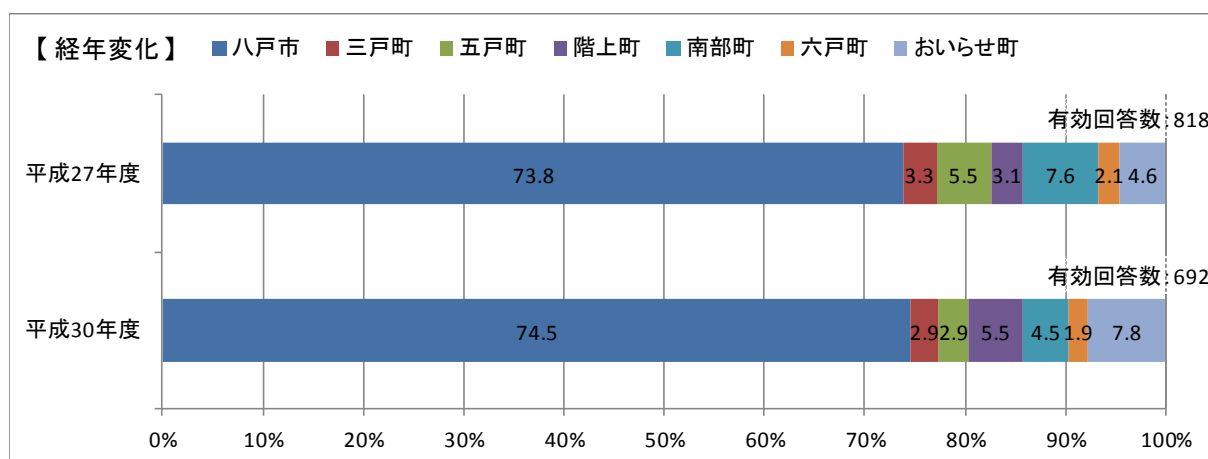
(2) 水道の使用状況に関する質問

【問3】水道を使用されている地域（調査の対象となっている宛先）は、どちらですか。

使用地域は、「八戸市」が最も多く74.5%を占め、次いで「おいらせ町」の7.8%となった。最も少ない地域は「六戸町」の1.9%であった。

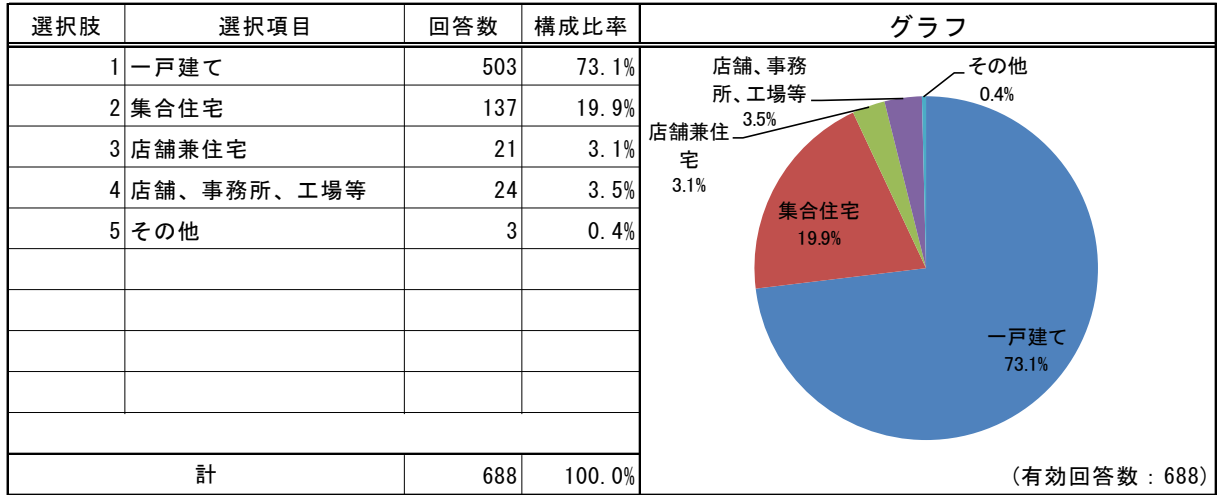


前回調査と比較すると、「八戸市」に大きな変化はないが、「五戸町」が2.6%減少したのに対し、「階上町」が2.4%増加、さらに「南部町」が3.1%減少したのに対し、「おいらせ町」が3.2%増加した。

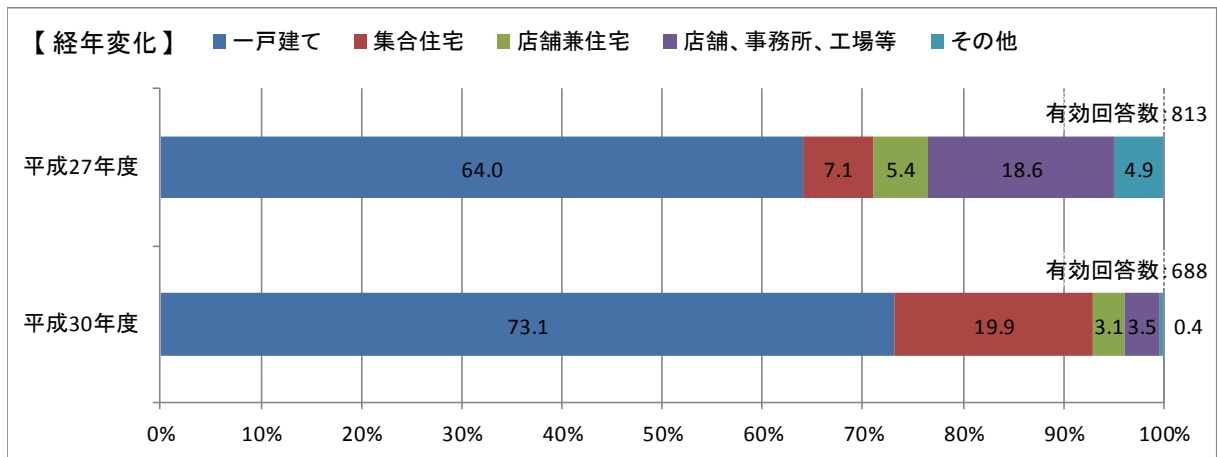


**【問 4】 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか。**

使用場所は、「一戸建て」が最も多く 73.1%，次いで「集合住宅」が 19.9%となった。

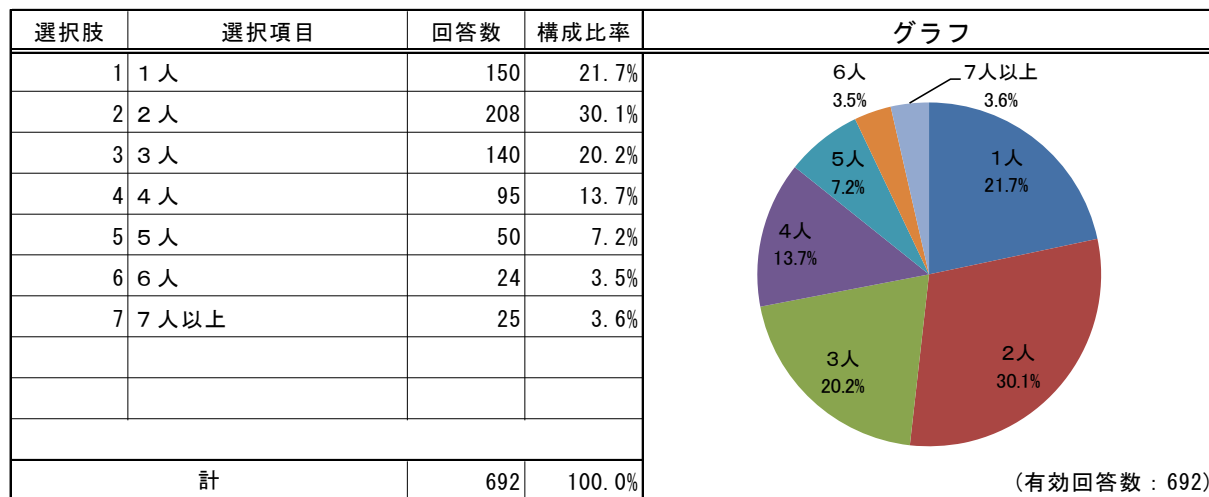


前回調査と比較すると、「一戸建て」が 9.1%増加、「集合住宅」が 12.8%増加し、「一戸建て」と「集合住宅」で 9 割を占めた。一方、「店舗、事務所、工場等」は 15.1%減少し、3.5%に留まった。

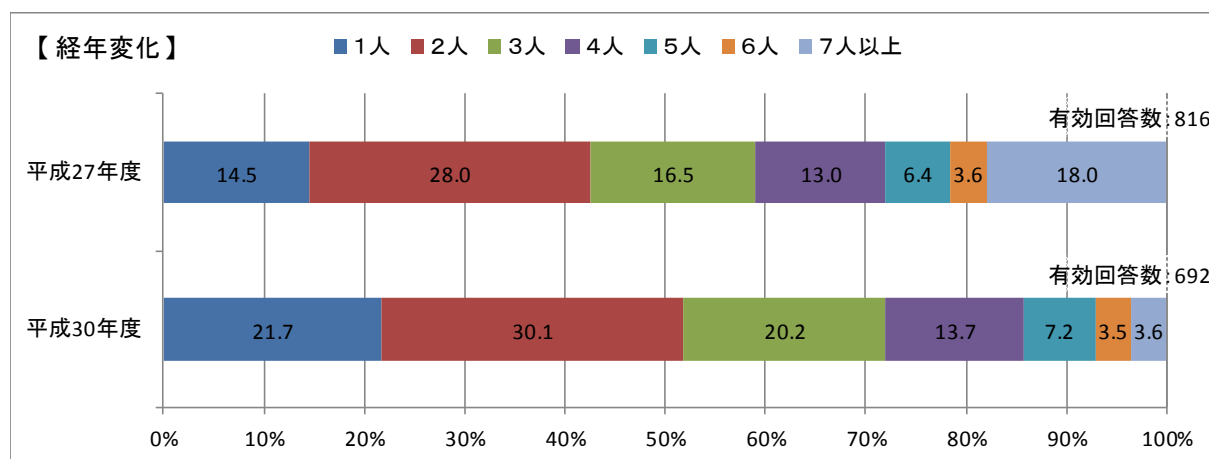


【問 5】現在、水道を利用している人数は何人ですか。同居しているご家族や従業員数などをお選び下さい。

使用人数は、「2人」が最も多く30.1%、次いで「1人」の21.7%であった。



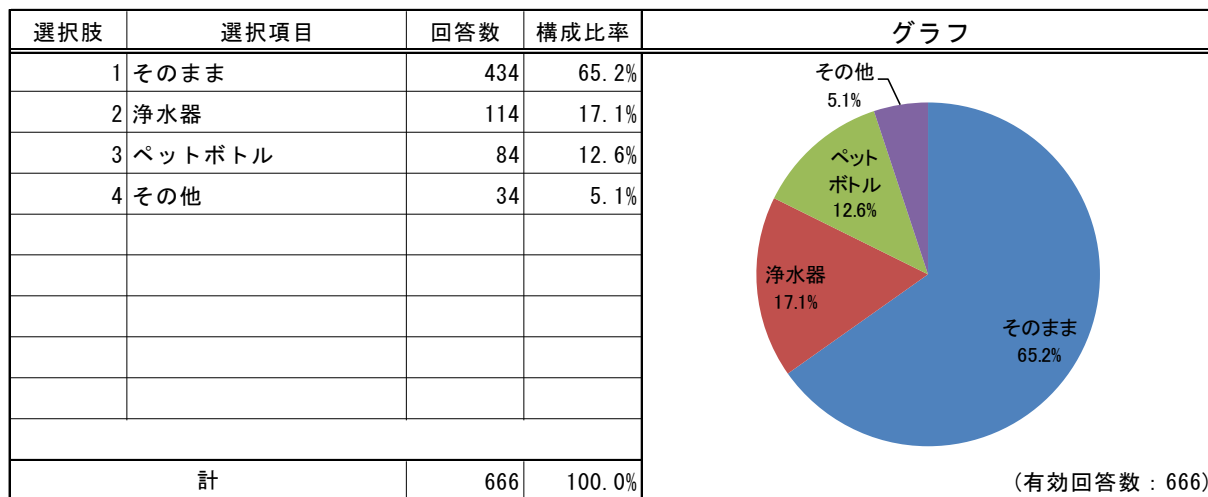
前回調査と比較すると、使用人数が少ない回答者が増加しており、「1人」が7.2%増加、「2人」が2.1%増加、「3人」が3.7%それぞれ増加したのに対し、「7人以上」が14.4%減少した。



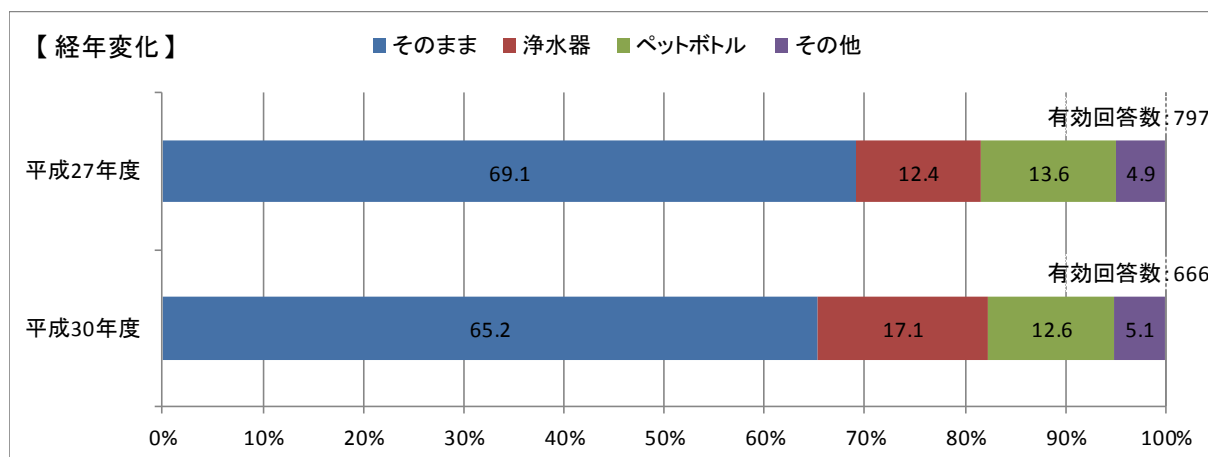
### (3) 水道の利用に関する質問

【問6】あなたが水を飲む場合は、主にどの様にしていますか。次の中から一つお選びください。

水を飲む場合は、「そのまま」が最も多く 65.2%，次いで「浄水器」の 17.1%であった。

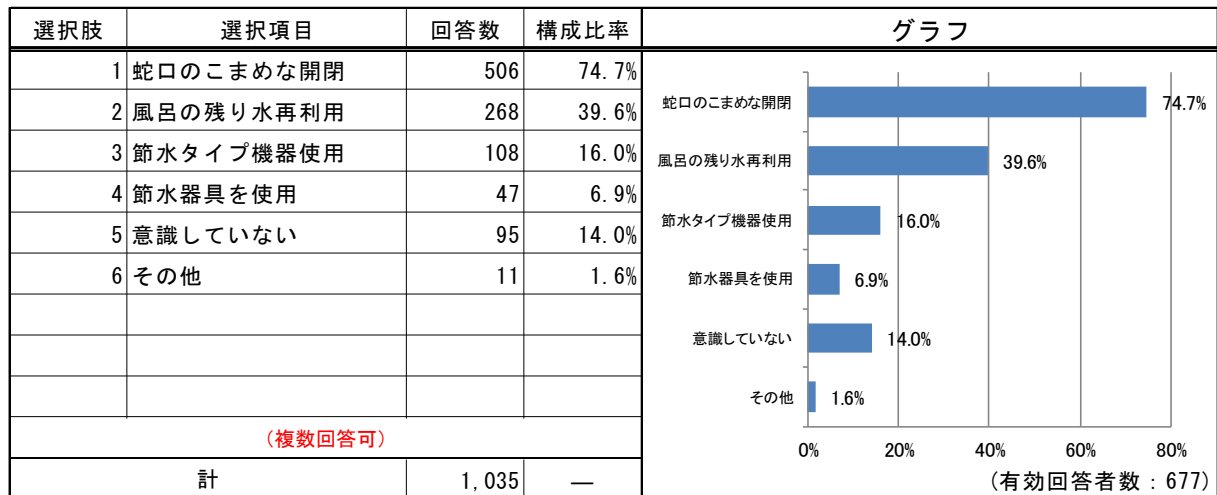


前回調査と比較すると、「そのまま」飲用する回答者は 3.9%減少し、「浄水器」を利用する回答者が 4.7%増加した。「ペットボトル」に大きな変化は見られないことから、何らかの方法で水道水を飲用している回答者割合に変化は見られない。

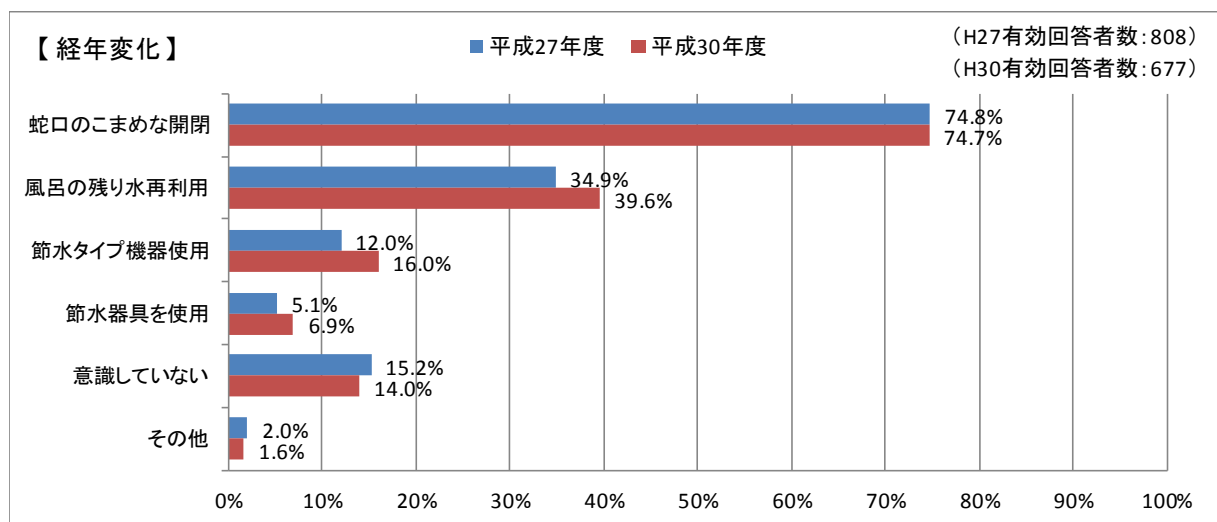


**【問 7】 あなたは節水についてどのような意識をお持ちですか。あなた又はあなたの周りで普段から心がけていることをお選び下さい。(複数回答可)**

節水意識については、「蛇口のこまめな開閉」が最も多く 74.7%，次いで「風呂の残り水再利用」が 39.6%であった。一方で「意識していない」も 14.0%を占めている。



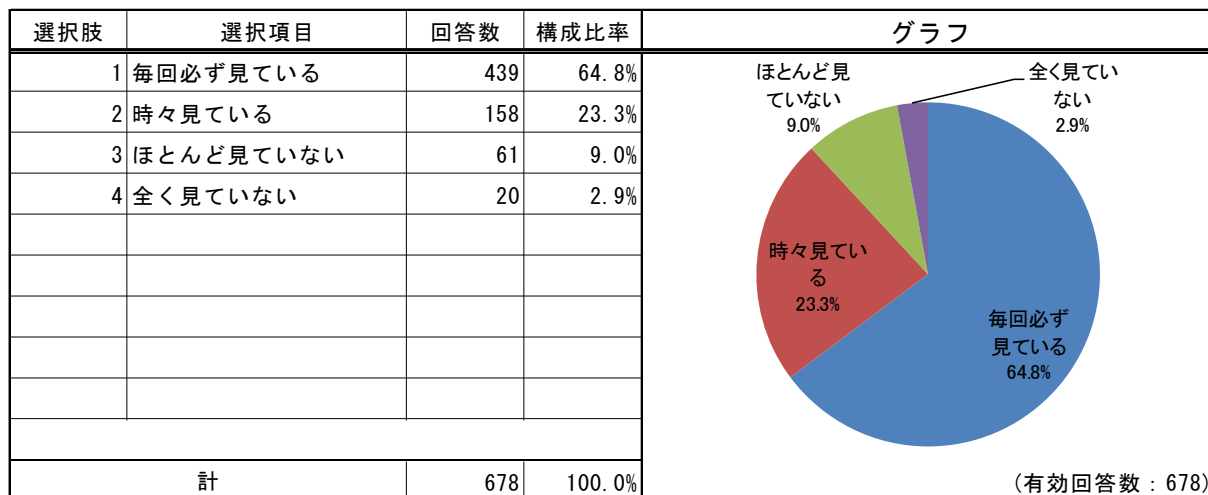
前回調査と比較すると、「蛇口のこまめな開閉」に大きな変化は見られないが、「風呂の残り水再利用」が 4.7%増加、「節水タイプ機器使用」が 4.0%増加していることから、節水意識の高まりが見受けられる。



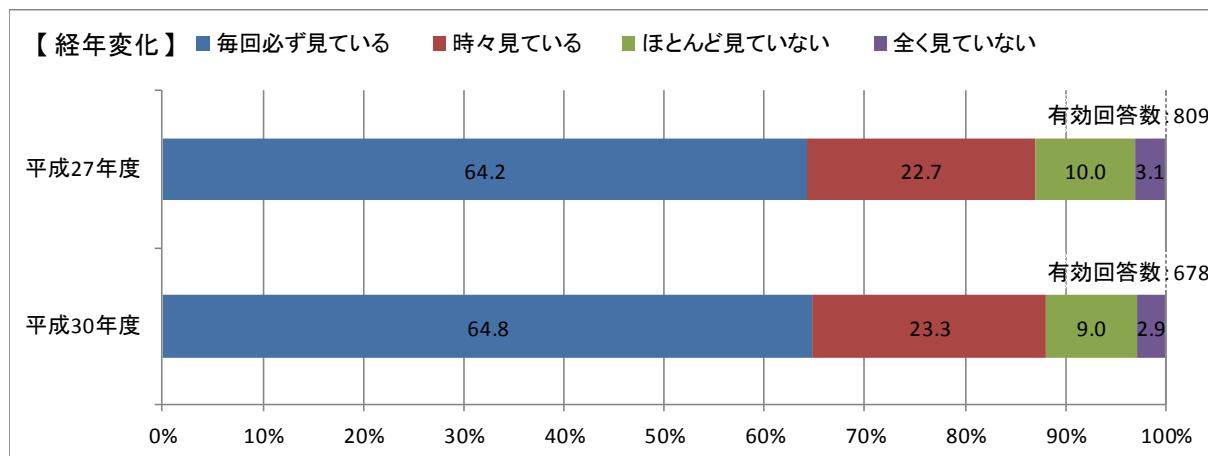
(4) 水道料金に関する質問

【問 8】メーター検針の際の検針票「水道使用水量のお知らせ」をご覧になっていますか。

水道使用水量のお知らせを見ているかは、「毎回必ず見ている」が 64.8%、「時々見ている」が 23.3%、「ほとんど見ていない」が 9.0%、「全く見ていない」が 2.9%であった。

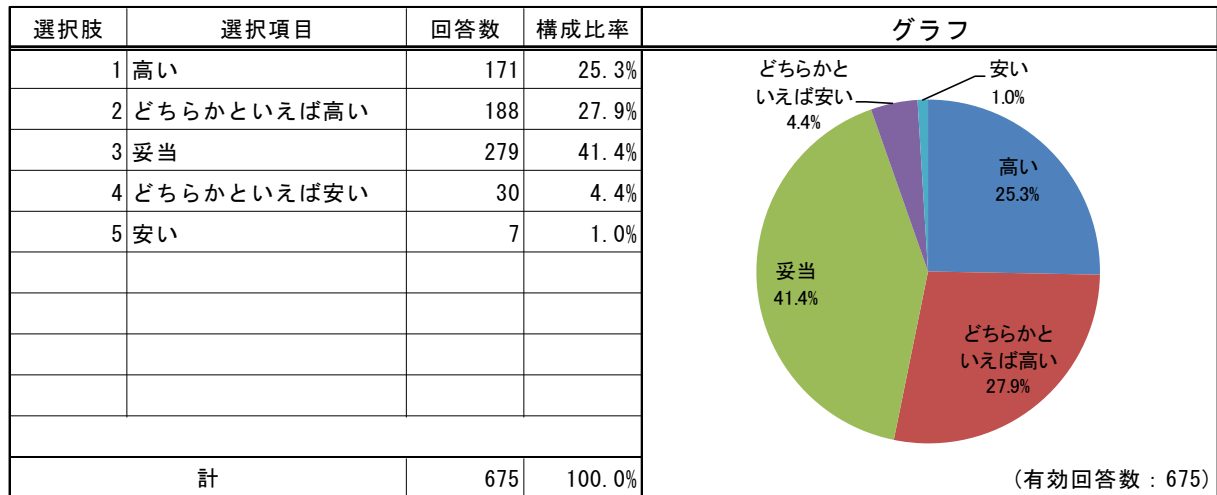


前回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られない。

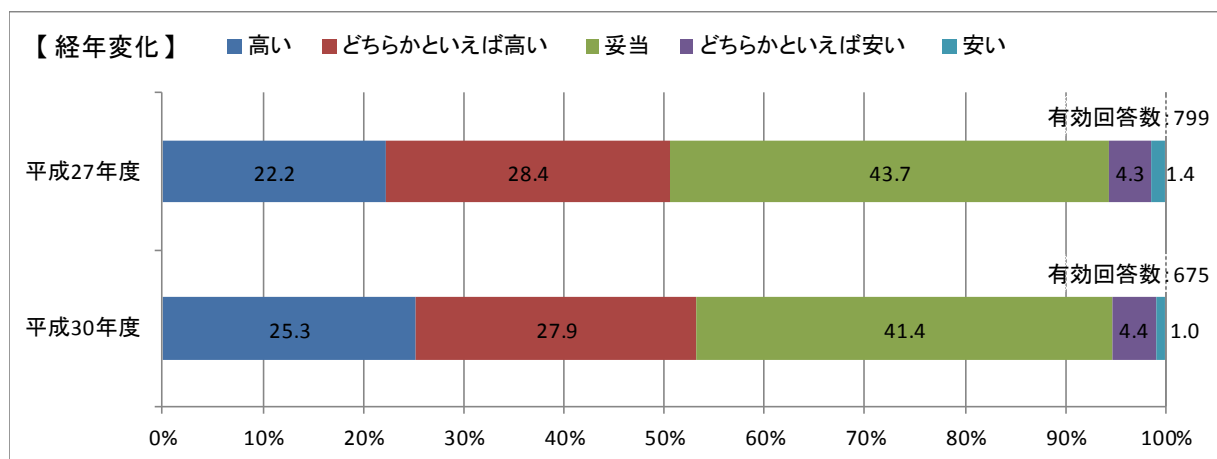


**【問 9】 お支払いいただいている水道料金は、他の公共料金（電気・ガス・電話料金など）と比べてどのように思いますか。**

水道料金の感想は、「高い」が 25.3%、「どちらかといえば高い」が 27.9%で合計 53.2%となり、半数を占めている。「妥当」は 41.4%となり、「どちらかといえば安い」と「安い」は合計で 5.4%と少数意見であった。

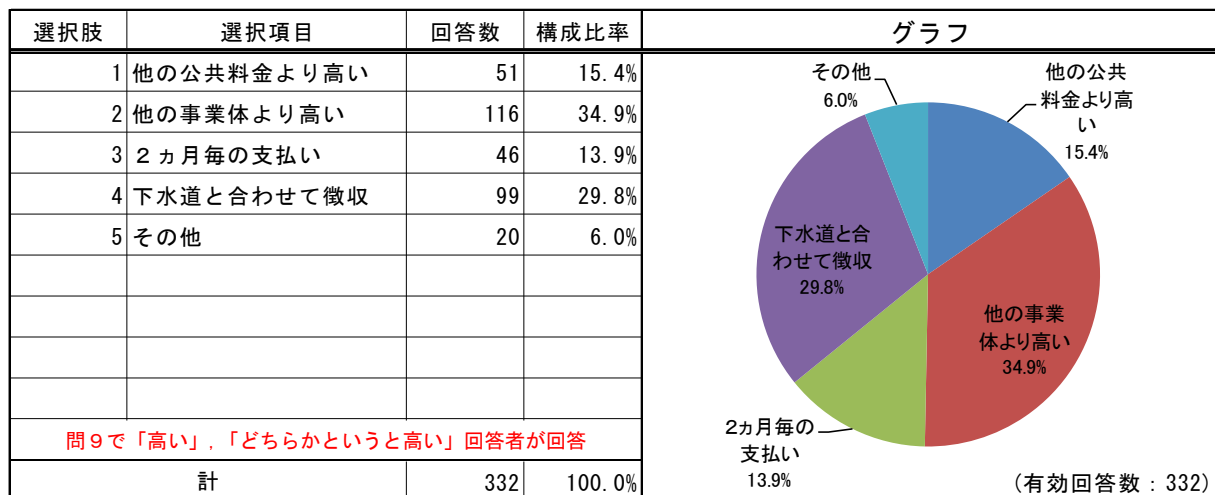


前回調査と比較すると、「どちらかといえば安い」及び「安い」に大きな変化はなく、さらに、「どちらかといえば高い」及び「妥当」が減少し、「高い」が 3.1%増加した。



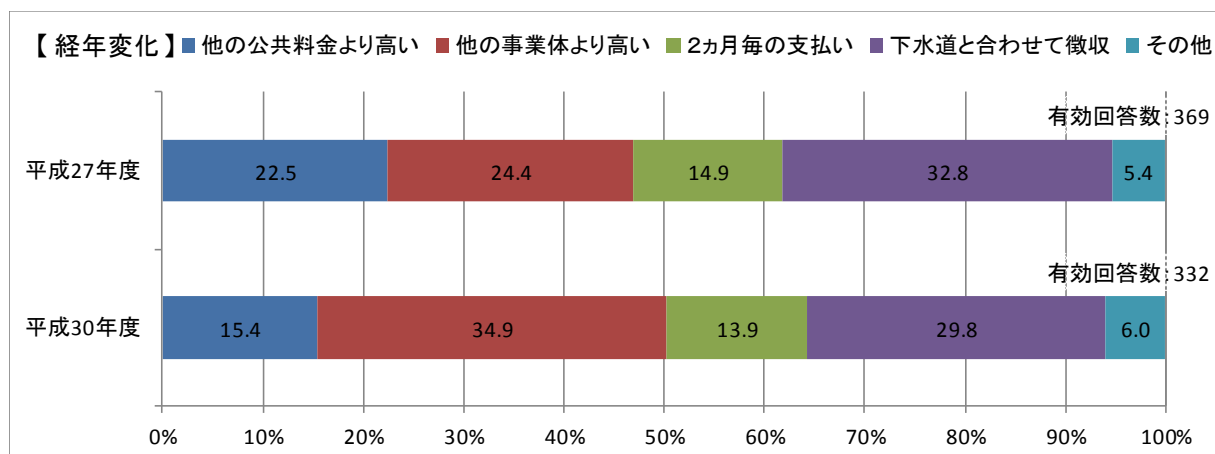
【問 10】問9で「1 高いと思う」「2 どちらかといえば高いと思う」とお答えした方におたずねします。あなたが、高いと思う理由は何ですか。次の中から一つお選びください。

高いと思う理由は、「他の事業体より高い」が最も多く 34.9%，次いで「下水道と合わせて徴収」が 29.8%，「他の公共料金より高い」が 15.4%であった。



※ 本設問の回答対象者数は、前問より（高い；171）＋（どちらかといえば高い；188）＝359である。  
本設問の有効回答数との誤差 359－332＝27 の内訳は、複数選択による無効回答；14，無回答；13 である。

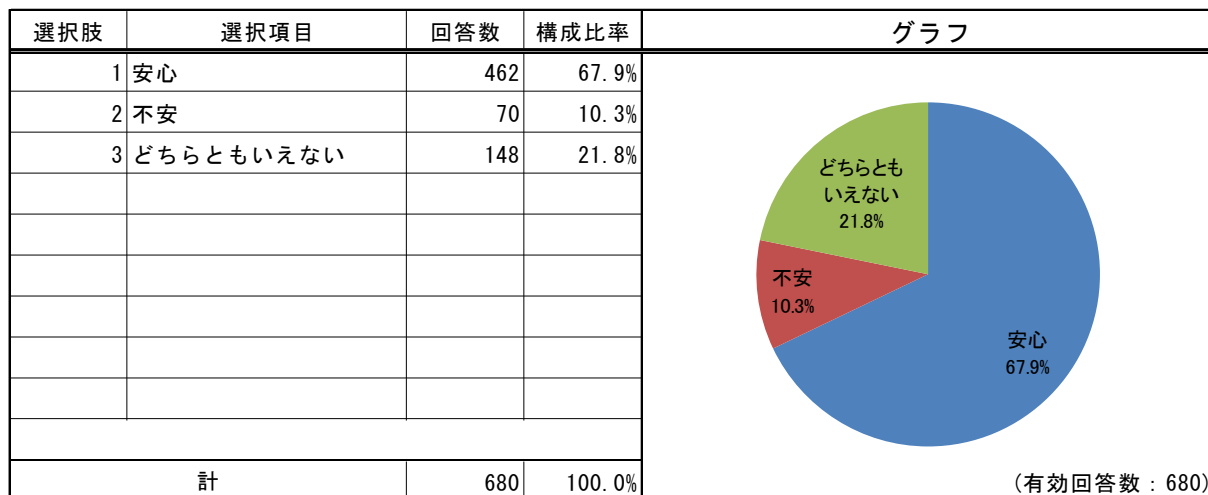
前回調査と比較すると、「他の事業体より高い」が 10.5%増加し、「他の公共料金より高い」が 7.1%減少した。その他の項目においては、大きな変化が見られない。



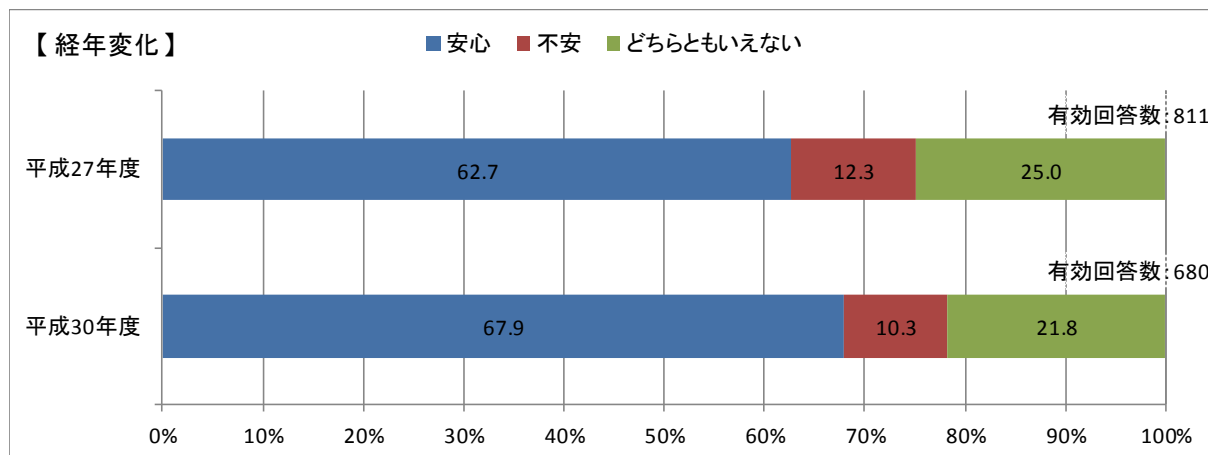
(5) 水道の水質に関する質問

【問 11】あなたは、水道水の水質についてどう感じていますか。

水道の水質に関する質問は、「安心」が過半数以上の 67.9%を占め、次いで「どちらともいえない」が 21.8%、「不安」が 10.3%であった。

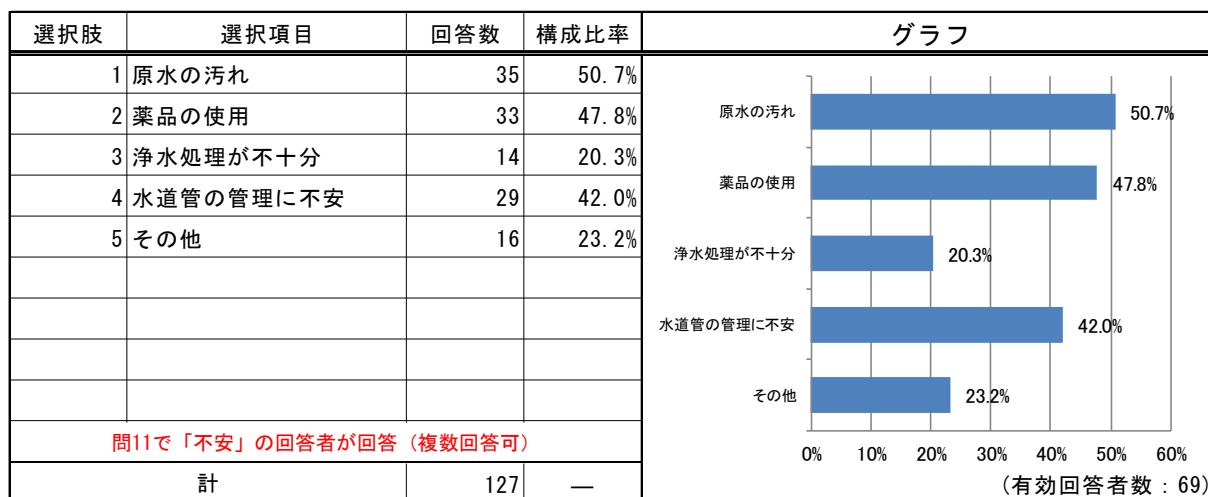


前回調査と比較すると、「安心」が 5.2%増加し、「不安」が 2.0%、「どちらともいえない」が 3.2%減少した。



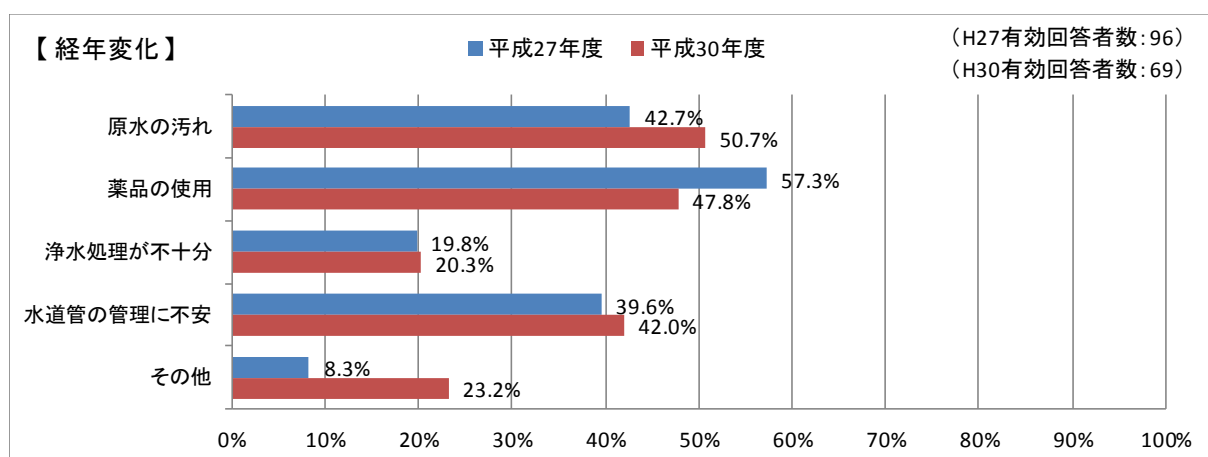
**【問 12】 問 11 で「2 不安である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不安だと感じる理由は何ですか。（複数回答可）**

不安と感じる理由は、「原水の汚れ」が最も多く 50.7%，次いで「薬品の使用」が 47.8%，「水道管の管理に不安」が 42.0%であった。



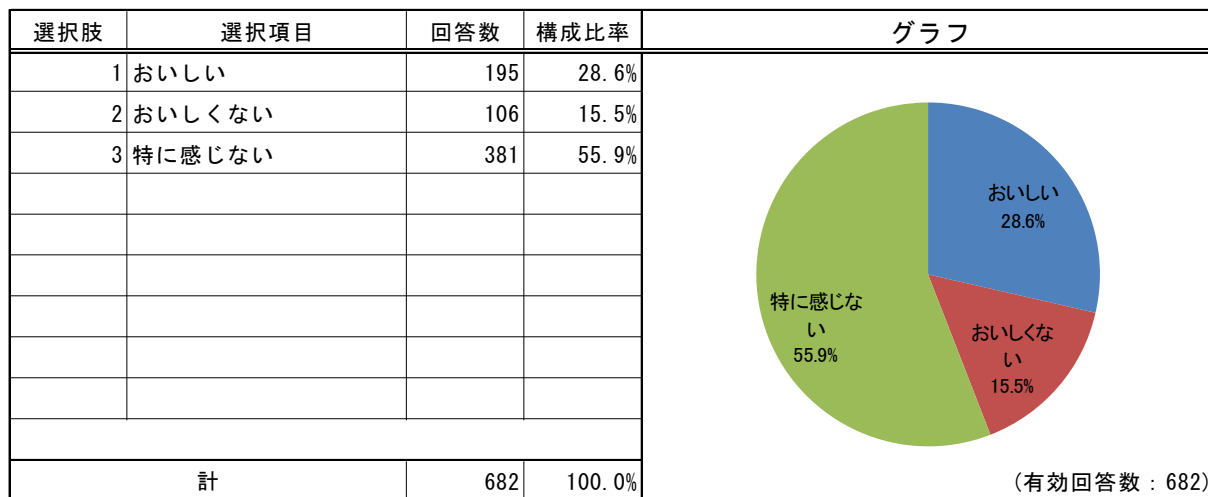
※ 本設問の回答対象者数は、前問より（不安である；70）=70である。  
 本設問の有効回答数との誤差 70－69=1 の内訳は、無回答 1 である。

前回調査と比較すると、最も変動が大きかったのが「その他」であり、14.9%の増加であった。また、「薬品の使用」が 9.5%減少した一方で、「原水の汚れ」が 8.0%増加した。

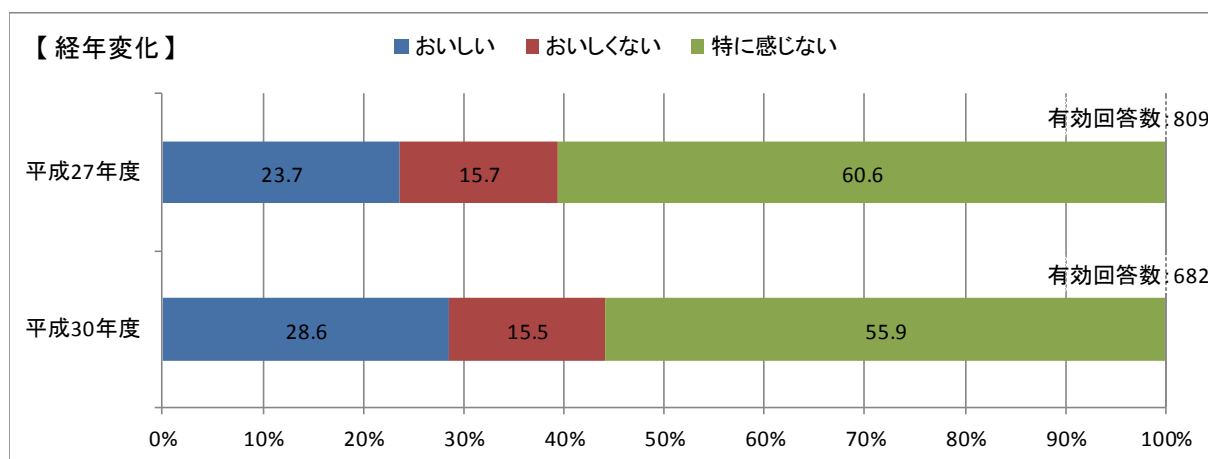


**【問 13】 あなたは、水道水の味についてどう感じていますか。**

水道水の味は、「特に感じない」が 55.9%と最も多く、次いで「おいしい」が 28.6%、「おいしくない」が 15.5%であった。



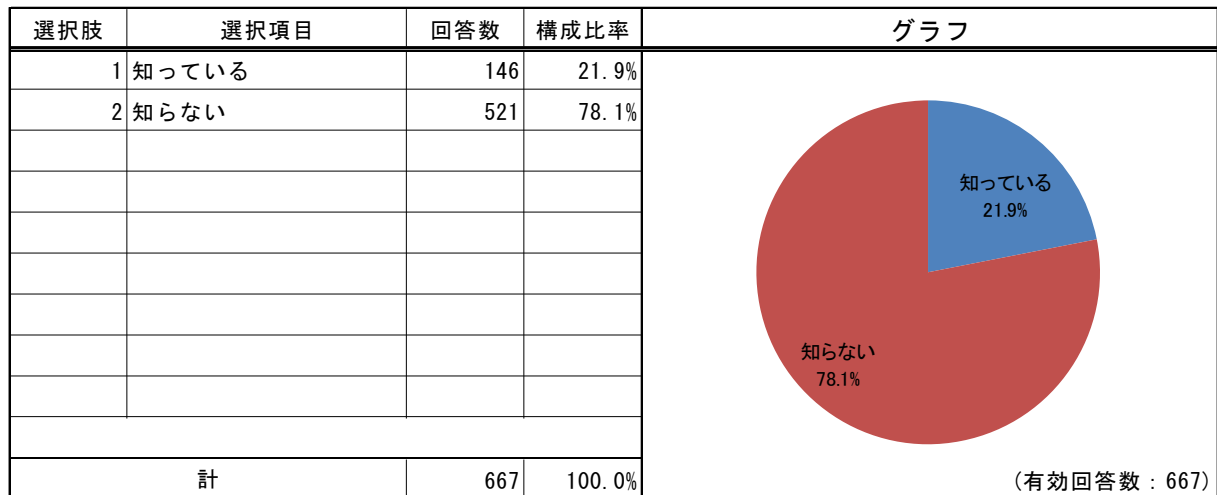
前回調査と比較すると、「おいしい」が 4.9%増加した。一方で、「おいしくない」に大きな変化は見られない。



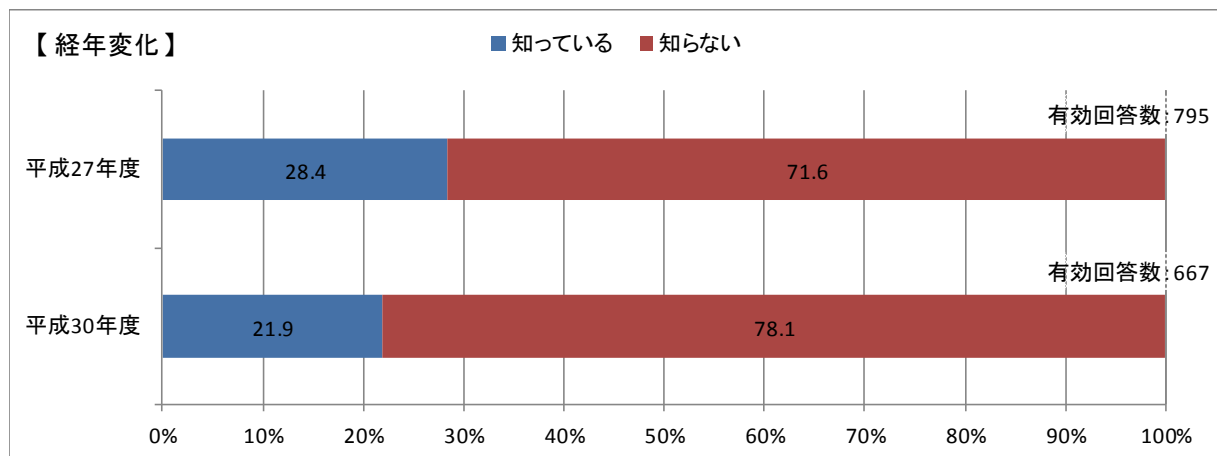


【問 15】企業団では、地震などの災害時に応急給水を行うため、構成市町との協議により、あらかじめ「給水所」の設置予定場所を定めています。このことをご存じですか。

給水所の設置予定場所を知っているかは、「知っている」が21.9%、「知らない」が78.1%であった。

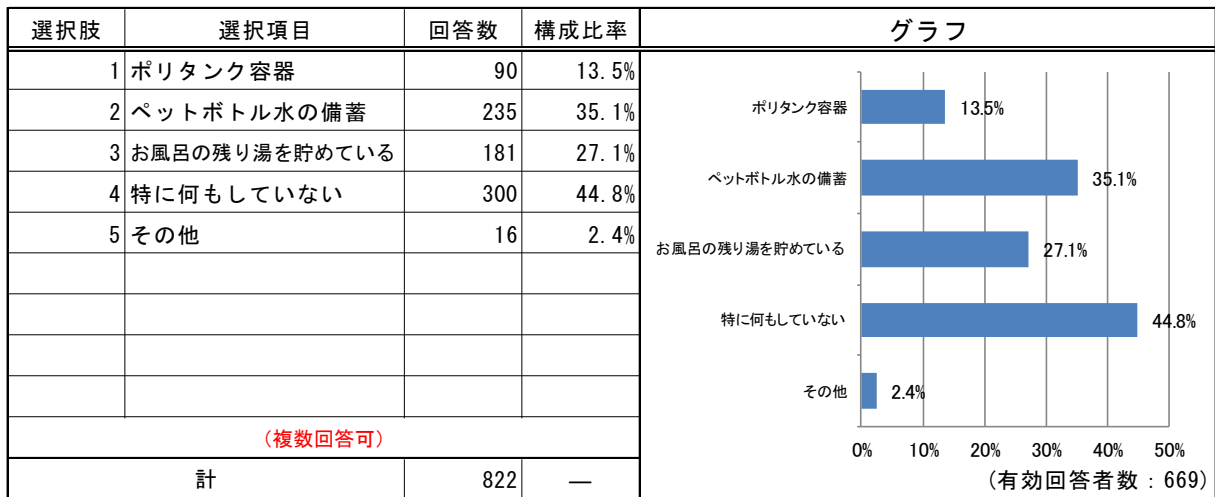


前回調査と比較すると、「知らない」が6.5%増加した。

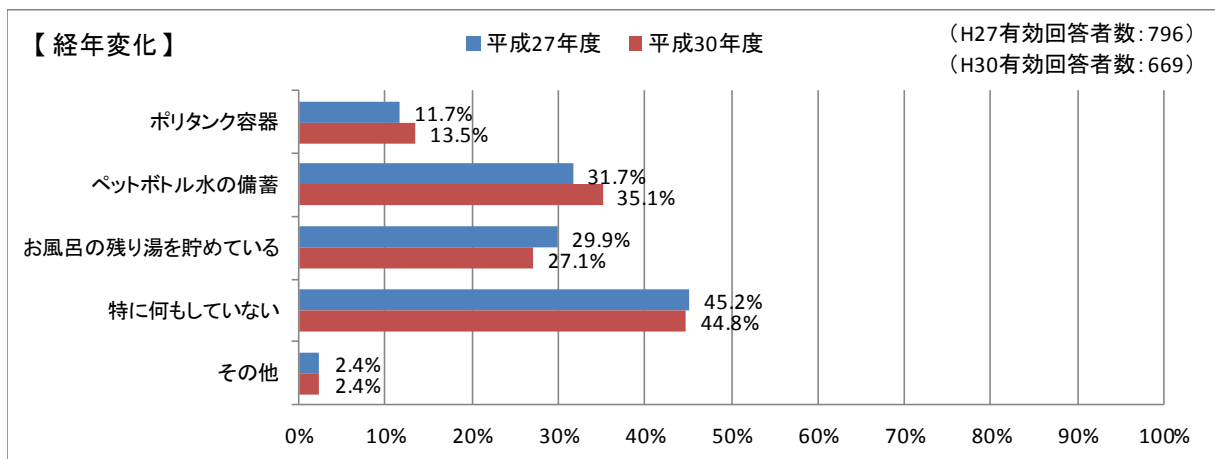


**【問 16】あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。（複数回答可）**

水の備えをしているかは、「特に何もしていない」が最も多く 44.8%，次いで「ペットボトル水の備蓄」が 35.1%，「お風呂の残り湯を貯めている」が 27.1%であった。



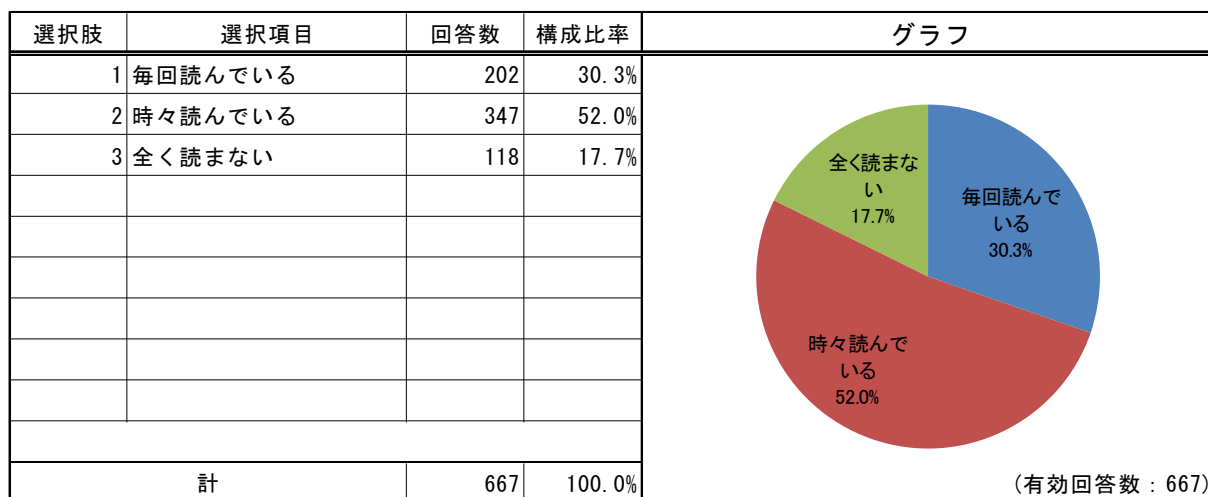
前回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「ペットボトル水の備蓄」が 3.4%、「ポリタンク容器」が 1.8%増加し、「お風呂の残り湯を貯めている」が 2.8%減少した。



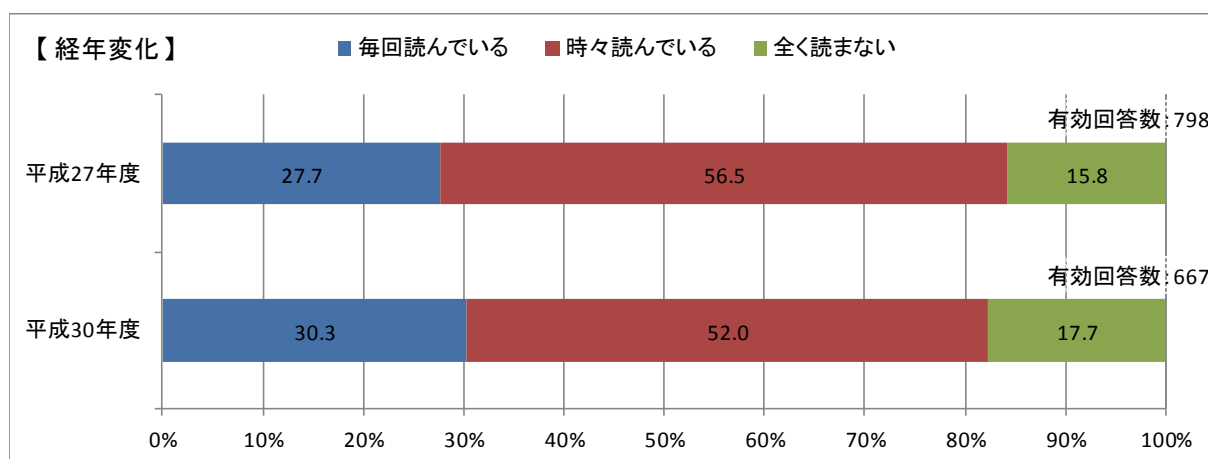
(7) 水道の広報活動に関する質問

【問 17】 企業団では、広報紙「おらほの水」を年4回発行しています。あなたは、ご覧になったことがありますか。

広報紙を読むかは、「時々読んでいる」が 52.0%、「毎回読んでいる」が 30.3%、「全く読まない」が 17.7%であった。



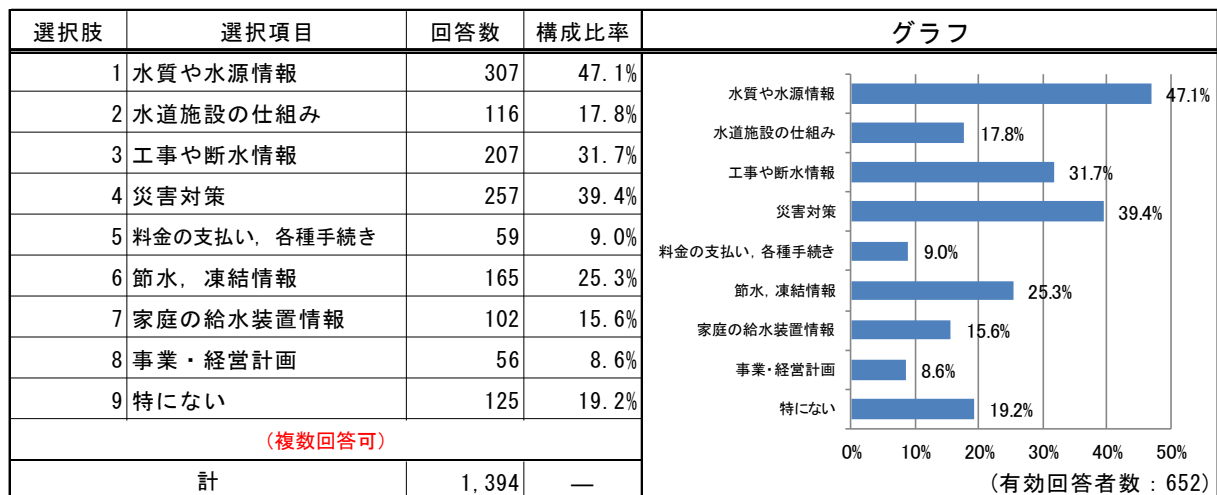
前回調査と比較すると、「毎回読んでいる」が 2.6%、「全く読まない」が 1.9%それぞれ増加した。



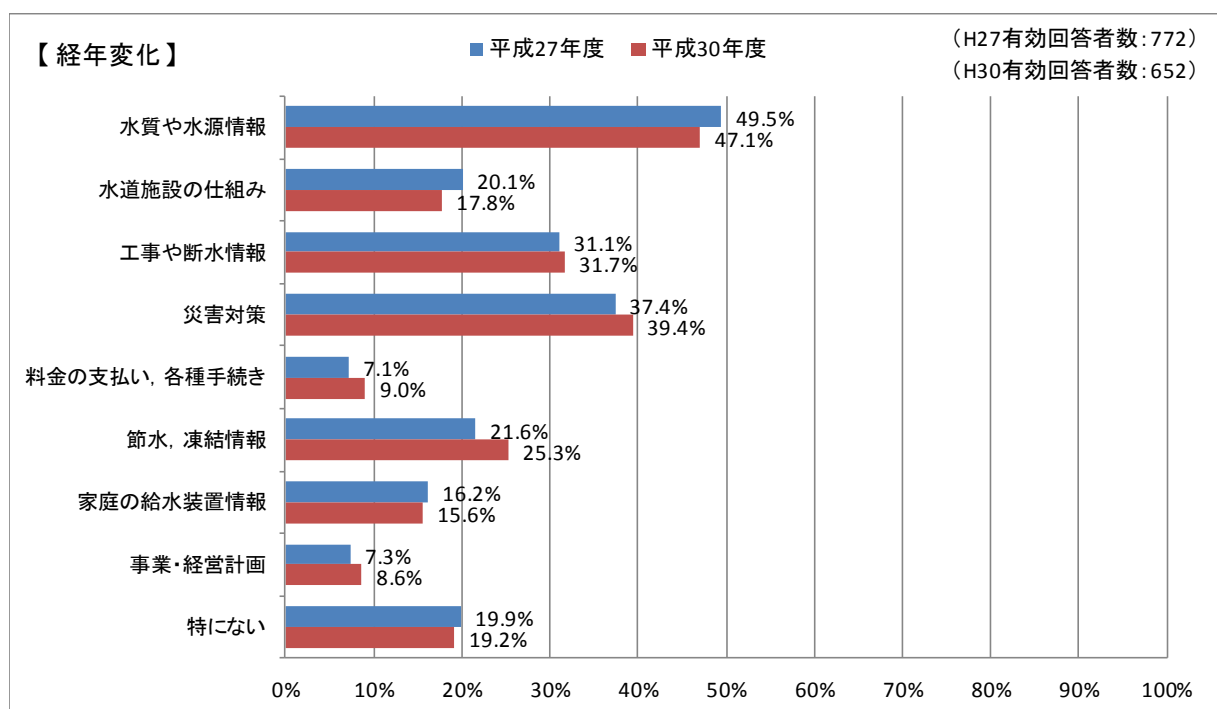


**【問 19】あなたは、水道事業に関する情報として、特に知りたいことや興味のあることがありますか。（複数回答可）**

特に知りたい情報として、「水質や水源情報」が最も多く 47.1%，次いで「災害対策」が 39.4%，「工事や断水情報」が 31.7%であった。

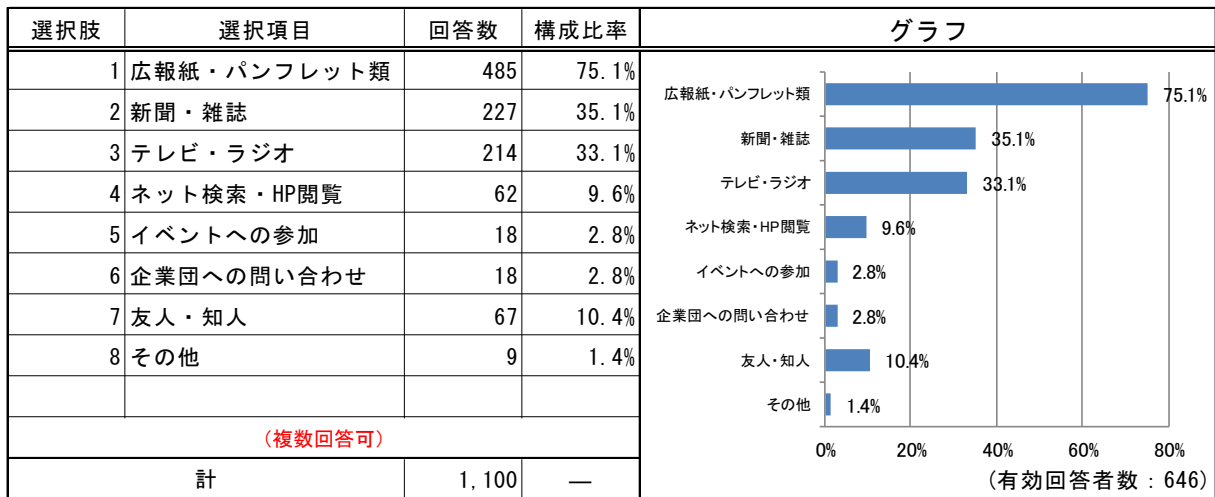


前回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「災害対策」が 2.0%、「節水、凍結情報」が 3.7%それぞれ増加した。また、水道法改正のニュースを受けてか「事業・経営計画」も増加した。

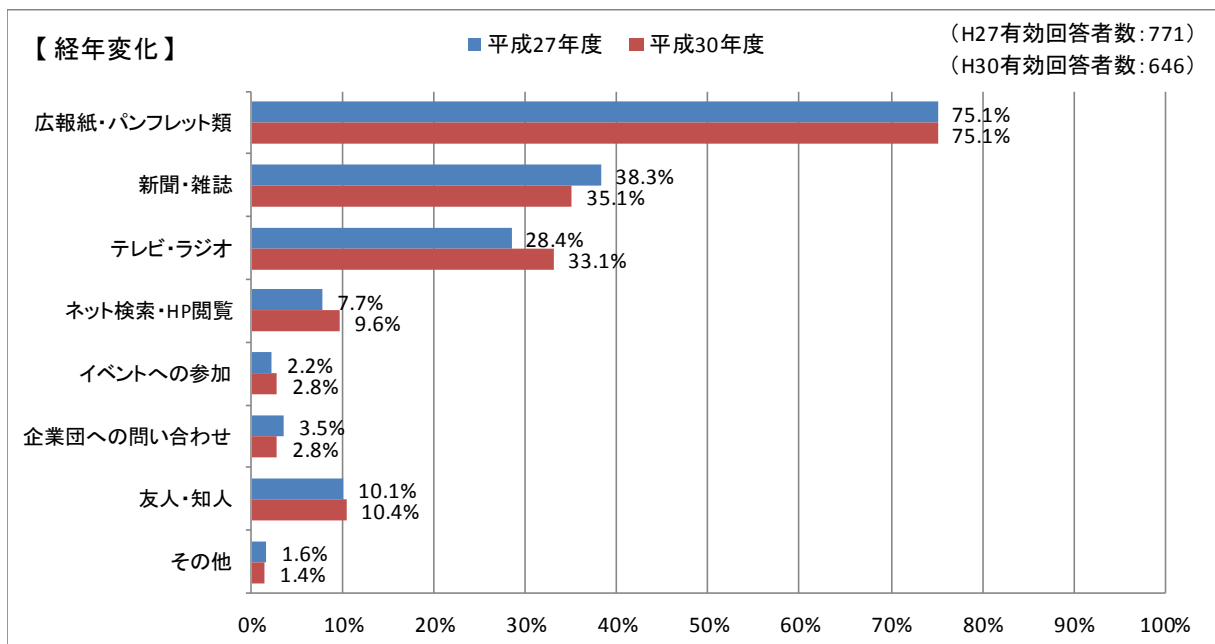


**【問 20】あなたは、水道についての情報をどのような手段で得ていますか。（複数回答可）**

情報入手手段は、「広報紙・パンフレット類」が最も多く 75.1%，次いで「新聞・雑誌」が 35.1%，「テレビ・ラジオ」が 33.1%であった。



前回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「テレビ・ラジオ」が 4.7%，「ネット検索・HP 閲覧」が 1.9%それぞれ増加した。

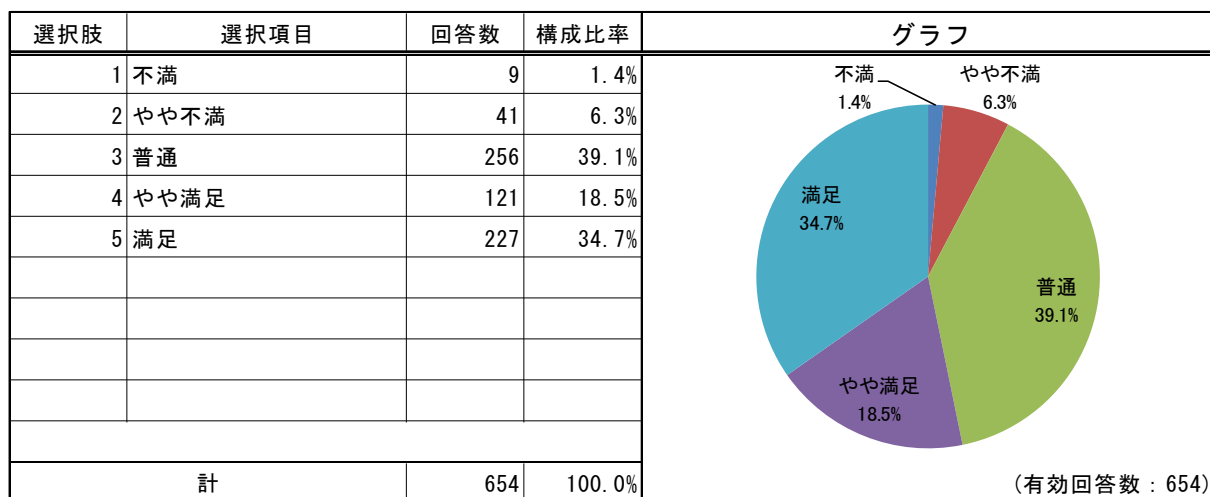


(8) 水道事業全般に関する質問

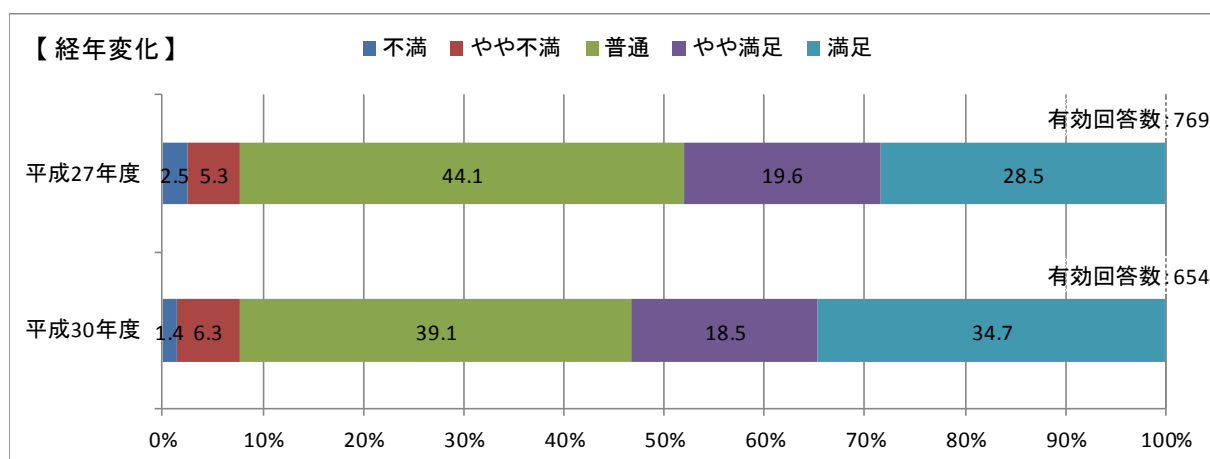
【問 21】あなたは、企業団の水道事業について、どのように思いますか。

【問 21-1】安全でおいしい水の供給について

安全でおいしい水の供給については、「普通」が最も多く 39.1%，次いで「満足」が 34.7%，「やや満足」が 18.5%であった。



前回調査と比較すると、「不満」及び「やや不満」は大きな変化がなく、「普通」及び「やや満足」が減少し、「満足」が 6.2%増加した。

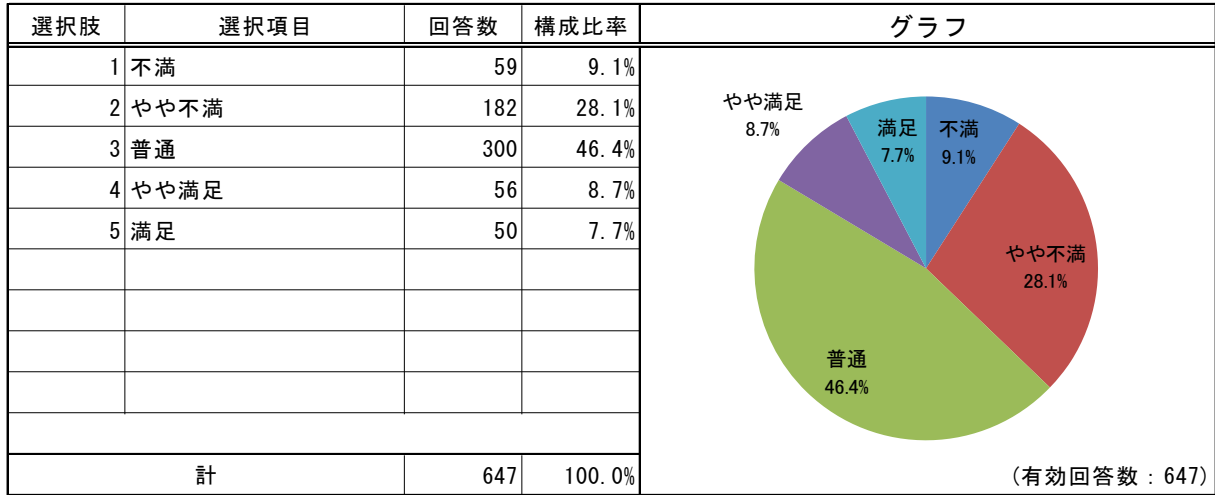




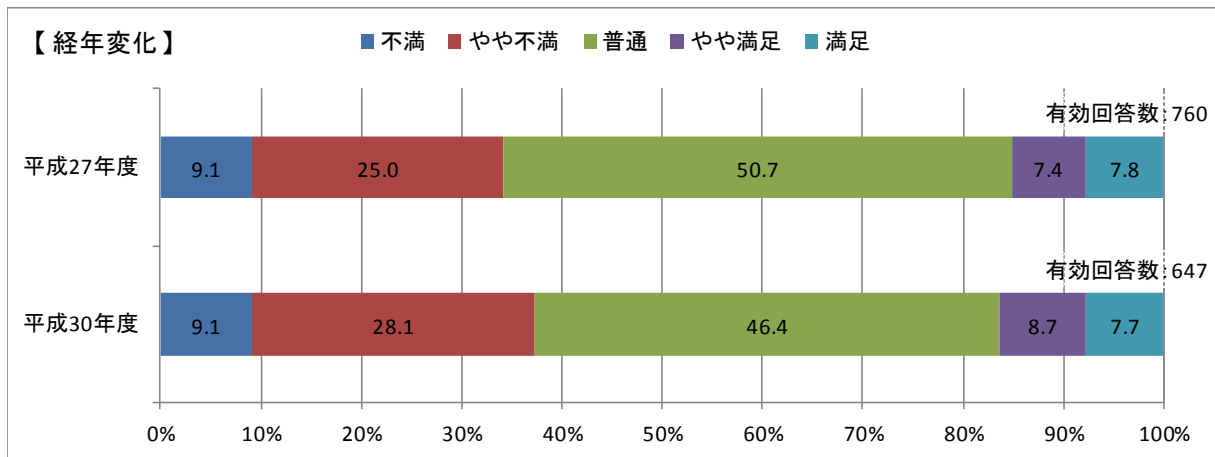


**【問 21-4】 お支払いいただいている「水道料金」について**

お支払いいただいている水道料金については、「普通」が最も多く 46.4%，次いで「やや不満」が 28.1%，「不満」が 9.1%であった。



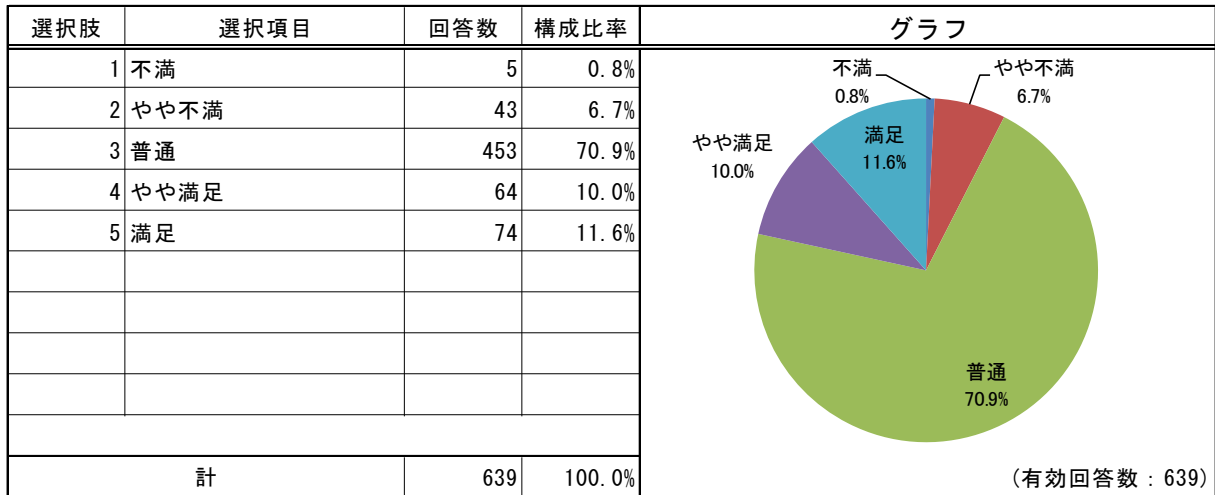
前回調査と比較すると、「不満」及び「満足」は大きな変化がなく、「普通」が減少し、「やや不満」が 3.1%、「やや満足」が 1.3%それぞれ増加した。



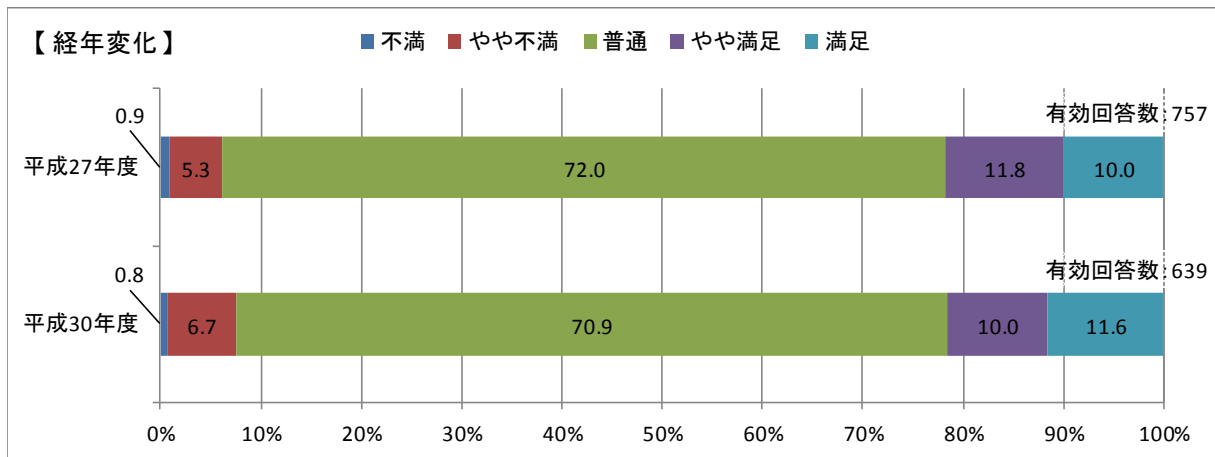


**【問 21-6】 水道に関する情報提供について**

水道に関する情報提供については、「普通」が最も多く 70.9%，次いで「満足」が 11.6%，「やや満足」が 10.0%であった。



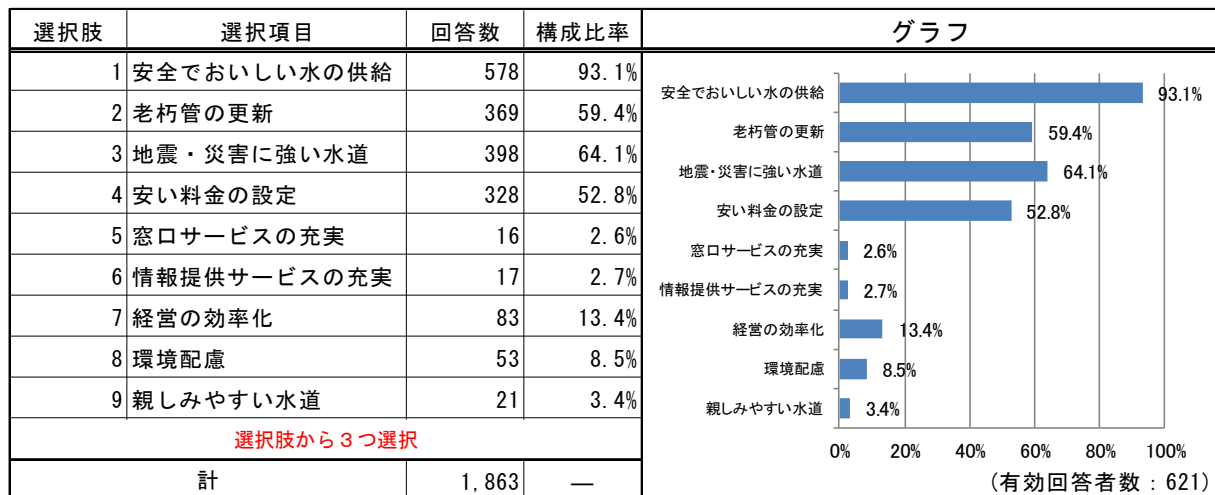
前回調査と比較すると、「不満」は大きな変化がなく、「普通」及び「やや満足」が減少し、「やや不満」が 1.4%、「満足」が 1.6%それぞれ増加した。



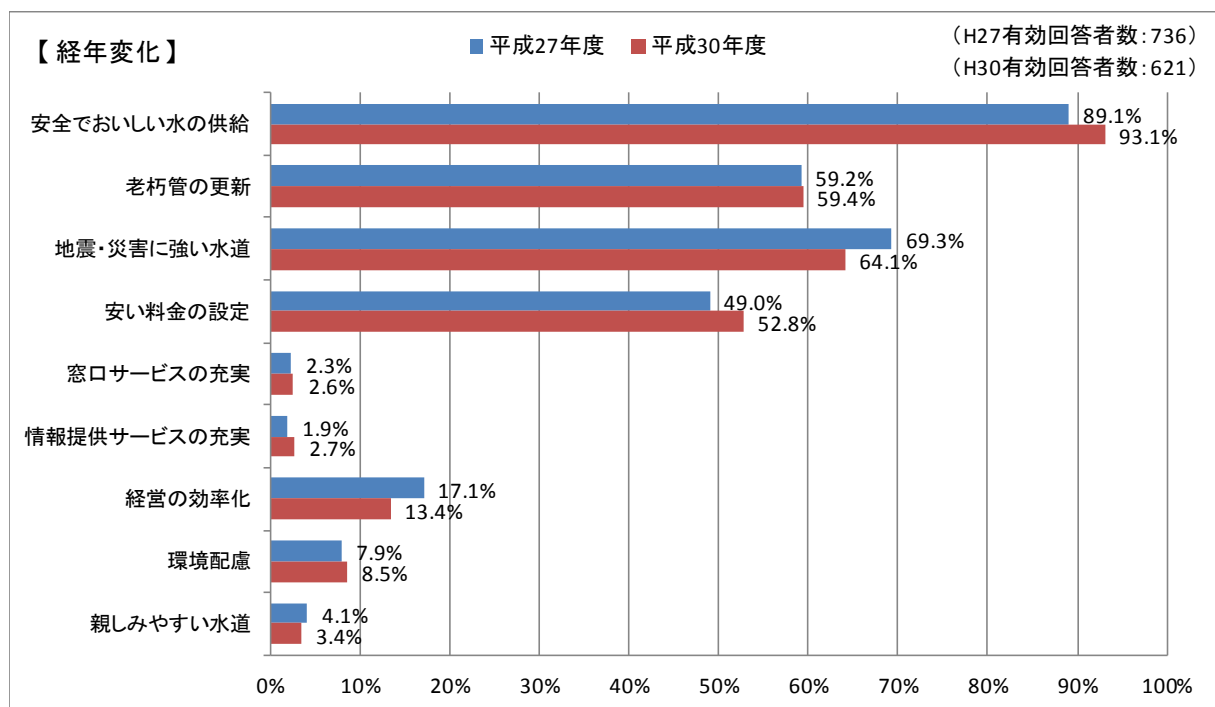


【問 22】企業団は、これからも皆さまに安心して水道水を使っていただけるように努力してまいります。あなたが、今後の水道事業に関して重要であると思われる項目を、次の中から三つ選んでください。

今後の水道事業に関して重要であると思われる項目として、「安全でおいしい水の供給」が93.1%で最も多く、次いで「地震・災害に強い水道」の64.1%、「老朽管の更新」の59.4%、「安い料金の設定」の52.8%であった。



前回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「安全でおいしい水の供給」が4.0%、「安い料金の設定」が3.8%それぞれ増加した。



### 3.3 コメントの集計

コメントの集計は、アンケート回答原文をそのまま転記する。

#### (1) 問10：高いと思う理由のコメント

- 他の町外にきいてもおいらせは水道代高い
- 節約して使っているのに月当たりの単価が高すぎる
- 三沢市の水道料金と比べてみると。
- 八戸は高いと言われている。
- 全国的にみてこの水質（におい，味）でこれは高すぎると思う。他県と比べられない高さと思っているが改善されていないと感じている。
- 前回住んでた所と比べるから。
- 人数が少ないと割高に感じるから。
- 基本料金が高い。使っていなくても使用料がかかる。
- 2カ月の支払いをやめてほしい。水道を使っている人数が減っても料金が変わらないのは納得いきません。
- 民営化が不安である。料金の変動
- 少しずつ水もれしているのに気づかなかった時の料金がおどろくほど高く、それに対しての何の免除がなかった。こちらのミスではあるとはいえ。（検針など、もっと早めに点検できなかったか）
- 以前三沢市に住んでいたのもそれに比べると高い
- 八戸に住んでから、45年位になりますが、その当時から、他県からいらした方々は水が高いと言っておりました。私の実家（秋田県）と比べても高いです。また、下水道を通したら、増々、料金が高くなり、下水道を早々に通さなかったらよかったと思いました。近所にまだまだ、工事していない家があります。
- 水道料金のせめて半分で下水道使用料がとまればいいと思う。半分以上とは何ぞや！！
- 時々錆び混入して飲料には適さないから
- 他市自治体と比較して高い。おいらせ町を企業団に含めたのがそもそも間違いである。配水管延長が長くコスト高となり、我々が負担しているのは理不尽
- 県内他区と比べて高く感じる。
- 他の都市に比べて高すぎる。
- 水だから
- 三沢市と比べ高いと思います。
- 高いとか、安いとか、思わず、高齢ですのでありがたいと思って使ってます。
- 家族四人から三人、現在二人になり、節水も心がけているが人数が減っても、それほど料金がぐっと減らないで、高いと感じてしまう
- 子育て世帯等、使用量が多い家庭向けプラン等があっても良いと思う。

- 下水道使用料高い
- 下水道はなぜ上水道に比例しているのかわからない。下水が通ってない所は上水道代しかとられていないから、高いと思ってしまう。
- 以前住んでいた弘前市に比べて高い気がする
- 他県の水道料金と比較して高い（転勤であちこち住んでいたのだから）
- 関東に住んでいた時の水道料金の3倍ぐらいです。
- 使用料が少ない人への配慮がほしい。
- 2人ぐらいでも、メーターが2ヶ所であるから。
- 転勤が多いので今までにいくつもの市町村に住んだことがあります。こんなに水道代が高い場所は八戸市がはじめてです。なぜ、これほどまでに料金が高いのか理由があるにしても不思議でなりません。
- 湧き水で暮らしていたことがあるので、水にお金をこんなに払わなきゃならないんだと思うことがあるが、便利さには、感謝しています。
- いくら節水しても、目に見えて安くなる事がないから。基本料金なんですかね... 使いすぎたかなと思った月も、節水したかなと思った月も大体料金が同じだから。
- 水道料金がこれ以上あがって欲しくないからです。
- なんでもかんでも高い時代です。水だけでもやすくしてほしいです。だからといって無だに使うつもりはありません。
- 近隣の三沢より高いから
- 他県と比べると、基本料金が高い
- 毎月変わらない？多い時も少ない時もあるのでは？
- 高いので高い。下水道の具体的な使用料が不明
- 昨年でしたか水道料金が値上がりしましたね。今まで一人の時より25%割高に急に上がり使用の少ない人は安くなると書類に書いてましたが実際は30%近くの値上りです。
- 他の町に比べて高いから
- 自分の使用量（1~2m<sup>2</sup> くらい）からみれば高いと感じる。料金区分を細分化していただきたい
- 上下水道同じ使用量であるのはおかしい。
- 使用量が少ないため基本料金が高く感じる。

## (2) 問 12：不安と思う理由のコメント

- 八戸第二中学校の近くに住んでいます。何年も前からですが、洗濯、食洗機、洗車、玄関掃除など、何に使用しても、あきらかに水がくさいです。においがかぐと、「オェッ！」となるほどです。汚水が混ざっているからなのか？・・・と思っています。調査をしてもらえますか？調査をした場合、目につく形で公表をお願いします。
- 通常の水質については信頼しているが、最近の災害的降雨に対しての対策がどうなっているかわからないから。
- におい、味、他県と比にならない。
- 夏になるとぬるくなるので水質はどうか？と思うし、そのまま飲めません。
- 水アカ？カルシウム？他の地域（八戸市の他の場所、南部町）より多いと感じるので。シャワーなどの目が頻ぱんに詰まる。流し台などためにそうじをしなければならない。他の場所に住んでいたときはそのようなことがなかった。
- 見えない物ほど不安な事はない
- 管の腐蝕の疑い。鉄のにおいと赤色
- カルキ（カルシウム）成分が多く、流しやフロ場が白くこびりついた汚れで取れない。とても困っている！
- 冬は冷たいので臭みは感じないが夏場は水がぬるく臭みを感じるので飲料水にしたくない。時々ペットボトルを購入している。
- きれいな水源がないので八戸市はまべち川の水しかないですもんね。
- カルキが多いため、温水器に影響があるのか不安です。
- 朝起きて一番先に水道水を出した時臭いがしたり口に少し薬臭いようなものを感じた時もあるって1~2分くらい流してから使っています
- 年に数回塩素臭を感じる時がある
- カルキが多く、蛇口が詰まるのが早く思う。給とう器も取換えるのが大変ですのでその点改善できれば言う事無し。機具が悪くないのにカルキが詰まるので不便しています。※お湯の出が悪くなる為。一番の悩みです。水道配管のカルキ取り専門の業社があるでしょうか？教えていただけたらいつも思います。不満がたまっています。
- 水質について、カルキ、石灰質が多すぎるため、水アカがついて、スチームアイロンやトイレット洗浄器等が詰まりすぐ故障したり、水廻りが白く汚くなるのを何とかして欲しい。
- にごっているときがあるから。
- 青森に比べてシリカ、カルキが異常に多くすぐ白くなる。
- 水道の蛇口にカルキが白く固まって付いていたりするので、これが人間の飲料水として、使用したら、体に悪くならないか心配！！よって、飲食に使用する時は浄水器を通して。でも外国に行くと水道水を飲めない国が多いので、日本は他の国に比べると安全である事がうれしい！！

- 鉄分のようなのが混ざって出てくる時がある。最初出した時に色が茶色の時がある。塩素が気になる。
- 夏場にカルキの量(?)の変化か何かで機械が壊れたことがある。業者さんより聞きました。
- 10年位前正月そうそう水道管故障で八戸のみんなが不自由したことがあるのを思い出すことがある。もうそういう事がないようにしてもらいたい。八戸がテレビで有名になった事があった。今では笑い話になっているが。
- 突然塩素臭くなる時がある。

### (3) 問 16 : 水の備えに対するコメント

- 電気温水器のタンクがある。
- 井戸があるから。発電機もある。
- 水はちょっとためておくと、悪くなると思っているのでためません。容器はたくさんあります。
- 家にあるかぎりのナベ等に貯める。カラになったペットボトルを水を入れる為とっておいている。
- 冬の断水時には、雪をとかして、トイレ用にしようと思っています。
- 災害時に備えるのか、災害に備えるのかがわかりにくい。起きてからか起きる前かによる。
- ツルハドラッグから水を買っておいている。
- 浴槽にいつも水を張っている。
- 温水ボイラのお湯を活用したことがある。
- 雨水をポリ容器にためている。
- お風呂にバケツ 1 コと大サイズペットボトルを数本に水を入れて、緊急時トイレ流し用においている。(たぶん 1 回か 2 回分にしかならないと思うが。)
- 高い料金を払っている為いつでも水道水がくると思っている。
- いつもヤカンに 1 ケ、又はボールを水を入れて流しにおくようにしている
- 島守に山が有りますので、ボーリング水道が有ります。
- 温水器の中の水を使用予定。
- 災害時に使用するポリ容器あり
- 地下水の井戸がある
- トイレ用に空ペットボトルに (数本)、入れて貯水。
- ペットボトルに何本か水道の水を貯めている
- 井戸があるため特に考えていない。
- 毎日かならず晩やかん等に水を入れて置く
- 地震の時に断水になり、トイレが流せず困ったのでおフロの水は次に入る時に入れかえるまで、そのままにしている。(火災の時の為にも)
- ペットボトルに水道水を入れて貯めている
- 大きな鍋、バケツなどに確保する
- 毎日夜寝る前にヤカン、ボール、ポット等に必ずくんでおく
- 以前、事故があった時、ポリ袋もらったので助かった思いである。

#### (4) 問 20 : 水道についての情報 入手に関するコメント

- 防災訓練への参加給水車からの情報
- 水道に関する情報は特に得ていない。
- この質問の意味がわからない。水道の情報とはなんですか？水道とは？説明してもらえますか？水道は生活のために水を供給の意味ではないでしょうか？このアンケートの結果をホームページ、インターネット、おらほの水で公表してください。他県の比較して近隣県との結果と比較して下さい。
- 新築して 20 年経過していますが水質ザラザラが強く、すぐつまり 1 ヶ月もちません。風呂全自動を使えません。飲水も料理以外はペットボトル購入しています。水道料金に対して下水使用料も高いと思います。
- 塩素の使用料をしりたい。(1 リットルに対して)
- 水道管工事は業者さんが、パンフレットを戸別配布して、説明してくれる。
- 水道工事事業者
- 今は水道で困っている事が無いので特に情報は必要無い。
- 引っ越してきたばかりで全く分かりません
- 当企業団等の草刈作業をしているので見ている。
- 健康まつり
- 水道企業団に勤務したことにより知識が判る
- 要望・意見：企業団の職員，その職員の家族，家族の友人，知人等，一部の人が情報を早く知って対策をとる事が出来，そうでない人は知らなかった。という事のないようにしてほしい。
- 得ることがない
- 研修の時に色々説明して頂いている。(施設見学)
- 企業団指定業者が友人なのでその業者から情報を得ることがある。

### 3.4 アンケートクロス集計

項目間のクロス集計により、企業団の実施している事業を効果的に行うことを目的に、より詳細な分析を行う。

なお、クロス集計にあたっては、回答者数が極端に少ない項目は統計データとしての信頼性の観点から、分析対象から除外する、または類似内容の項目をまとめる場合がある。

#### □水道水の水質についてどう感じているか（問11）とのクロス集計 ..... 3.4.1章

基本属性（問1：男女，問2：年齢，問4：使用場所）

- (1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか ..... (問11) × (問6)
- (2) 水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか ..... (問11) × (問9)
- (3) 水道水の味についてどう感じているか ..... (問11) × (問13)
- (4) 安全でおいしい水の供給についての満足度 ..... (問11) × (問21-1)

#### □水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか（問9）とのクロス集計 ..... 3.4.2章

基本属性（問1：男女，問2：年齢，問4：使用場所）

- (1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか ..... (問9) × (問6)
- (2) 水道水の味についてどう感じているか ..... (問9) × (問13)
- (3) 水道料金についての満足度 ..... (問9) × (問21-4)

#### □広報紙を読んだことがあるか（問17）とのクロス集計 ..... 3.4.3章

基本属性（問1：男女，問2：年齢，問4：使用場所）

- (1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか ..... (問17) × (問6)
- (2) 水道水の水質についてどう感じているか ..... (問17) × (問11)
- (3) 給水所設置予定場所を定めていることを知っているか ..... (問17) × (問15)
- (4) 水道に関する情報提供についての満足度 ..... (問17) × (問21-6)

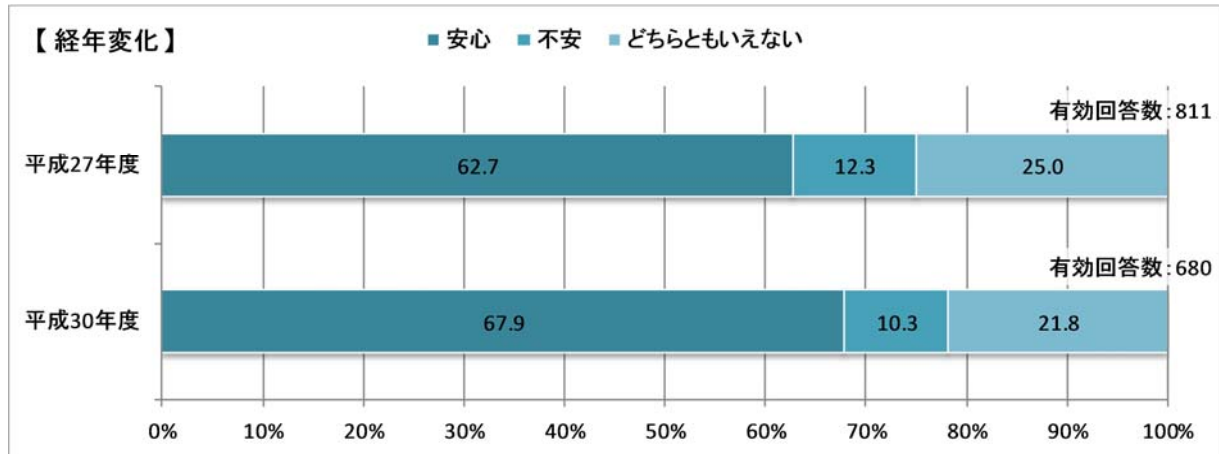
#### □あなたの年齢は（問2）とのクロス集計 ..... 3.4.4章

基本属性（問1：男女，問4：使用場所）

- (1) 広報紙を読んでいるか ..... (問2) × (問17)
- (2) ホームページを見たことがあるか ..... (問2) × (問18)
- (3) 水道についての情報入手手段 ..... (問2) × (問20)

### 3.4.1 水道水の水質に関する質問とのクロス集計

問 11 水道水の水質についてどう感じているか



○基本属性

問 11 と問 1 (性別) の回答をクロス集計したものを図 3.1 に示す。

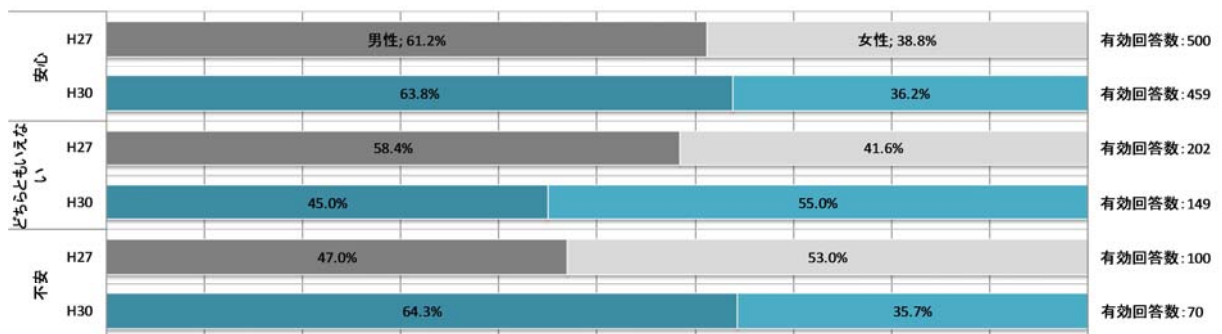


図 3.1 問 11×問 1 (性別)

前回調査と比較すると、「安心」と感じる男女比率に大きな変化はなく、「不安」と感じる男性が増える一方で、女性の不安は緩和され「どちらともいえない」と感じる割合が増えた。

問 11 と問 2（年齢）の回答をクロス集計したものを図 3.2 に示す。

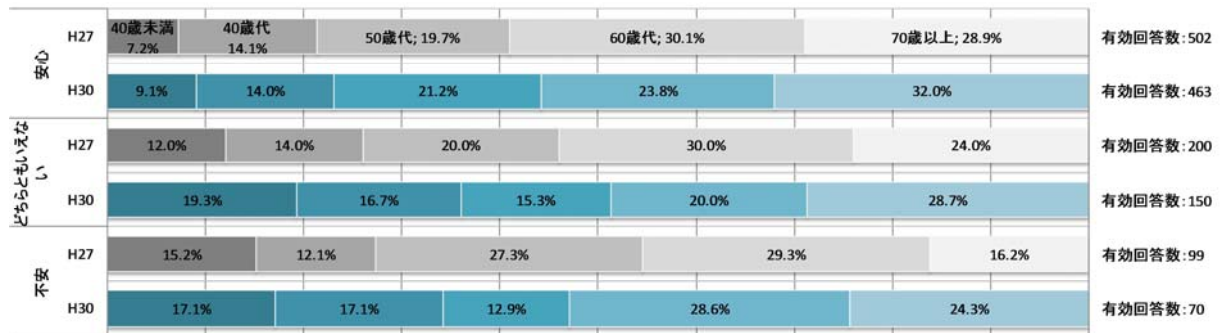


図 3.2 問 11×問 2（年齢）

前回調査と比較すると、「70歳以上」では、「不安」よりも「安心」と感じる回答者が多い傾向に変化はなく、「60歳代」では、「不安」と感じる回答者が増え、逆に「50歳代」では、「安心」と感じる回答者が増えた。

問 11 と問 4（使用場所）の回答をクロス集計したものを図 3.3 に示す。

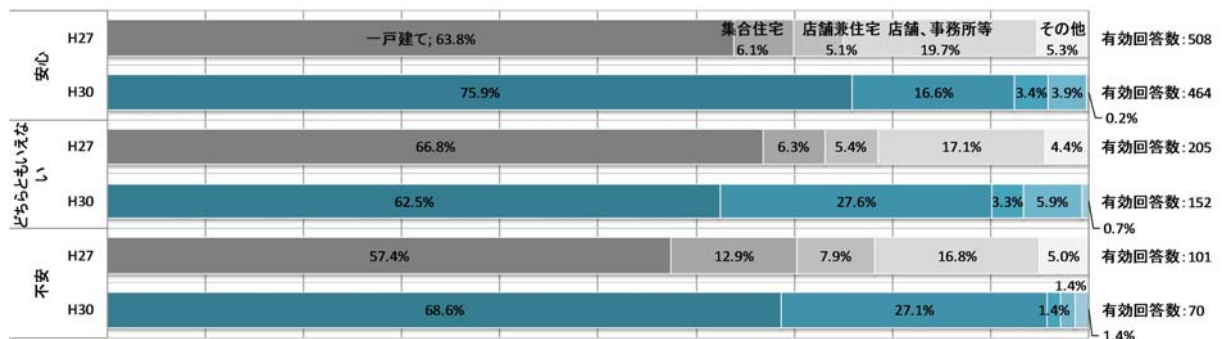


図 3.3 問 11×問 4（使用場所）

前回調査と比較すると、「安心」、「不安」では「一戸建て」と「集合住宅」が占める割合が増え、「どちらともいえない」では「集合住宅」の割合が大幅に増えた。

「問 11 水道水の水質についてどう感じているか」とのクロス集計

(1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか

問 11 と問 6 の回答をクロス集計したものを図 3.4 に示す。

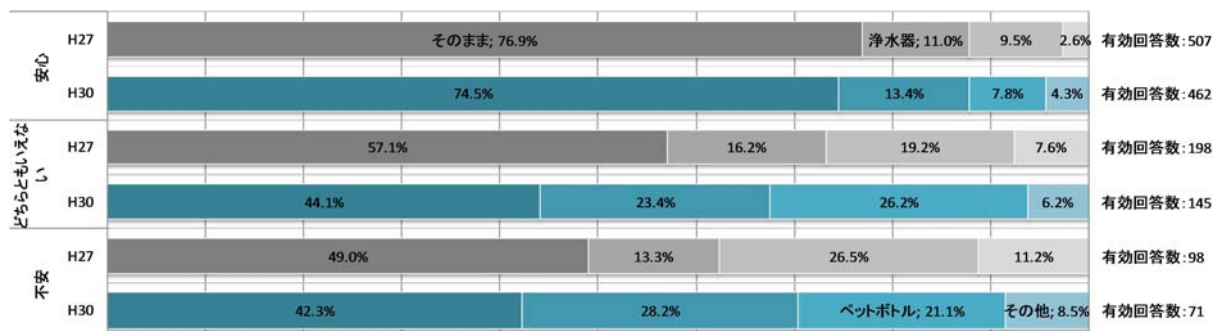


図 3.4 問 11×問 6

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。前回調査と同様に「安心」と感じる回答者は、「そのまま」飲用し、「不安」と感じる回答者は、「ペットボトル」の購入や「浄水器」の設置にて飲用している。

(2) 水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか

問 11 と問 9 の回答をクロス集計したものを図 3.5 に示す。

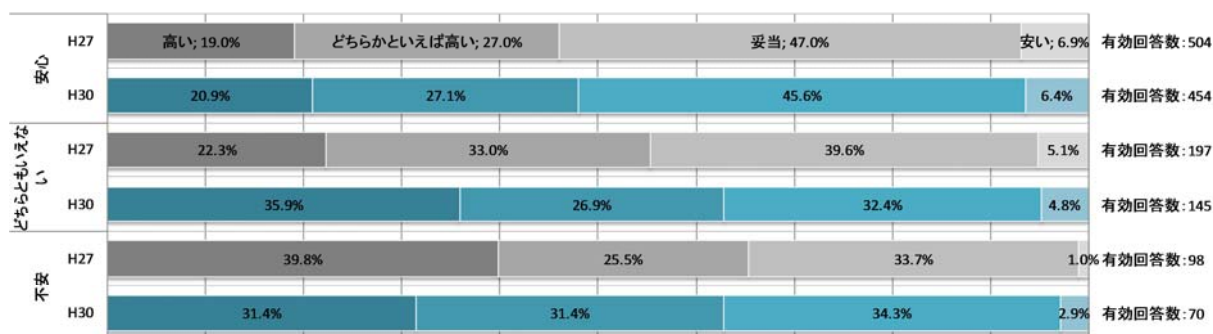


図 3.5 問 11×問 9

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「安心」と感じる回答者は、「妥当」であると思う割合が「不安」と感じる回答者より高い。

(3) 水道水の味についてどう感じているか

問 11 と問 13 の回答をクロス集計したものを図 3.6 に示す。

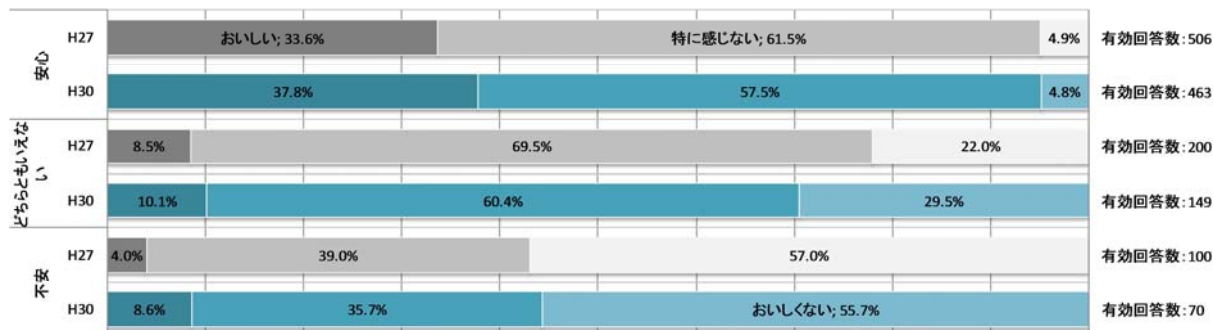


図 3.6 問 11×問 13

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「安心」と感じる回答者は、「おいしい」と感じ、「不安」と感じる回答者は、「おいしくない」と感じている。水質の安心度合いと味の感じ方には、相関関係が見られる。

(4) 安全でおいしい水の供給についての満足度

問 11 と問 21-1 の回答をクロス集計したものを図 3.7 に示す。

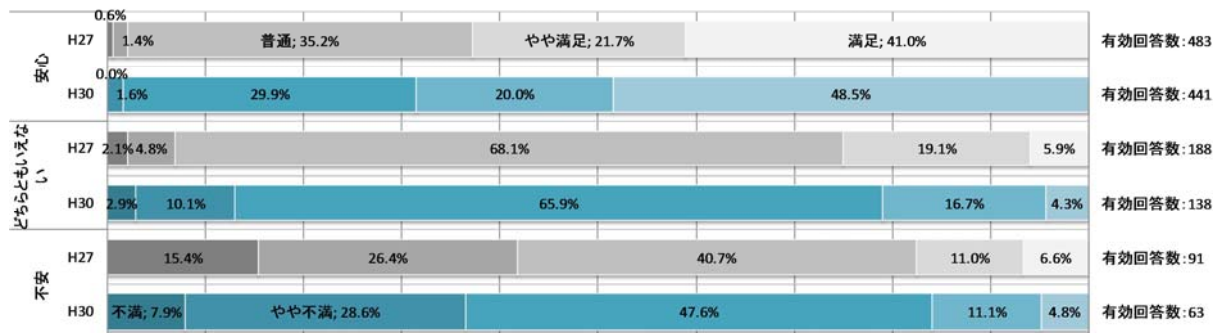
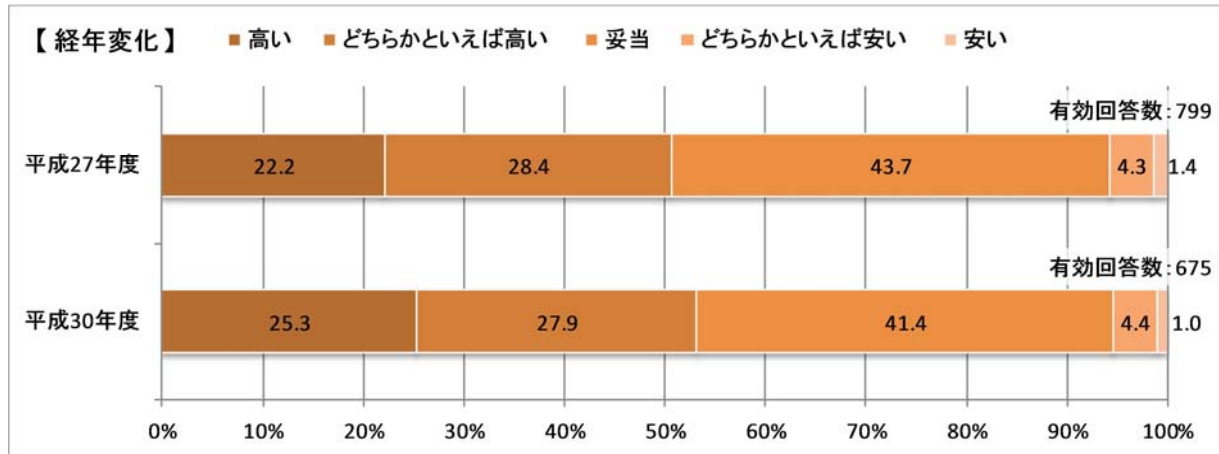


図 3.7 問 11×問 21-1

前回調査と比較すると、「安心」と感じる回答者の満足度がさらに向上し、「不安」と感じる回答者の満足度も若干向上した。「安心」と感じる回答者は、満足度が高く、「不安」と感じる回答者は、満足度が低い傾向が見られる。

### 3.4.2 水道料金についての質問とのクロス集計

問9 水道料金は、他の公共料金と比べてどう思うか



以下、クロス集計は、「妥当」「どちらかといえば安い」「安い」を纏めて“妥当”とし、評価を行うものとする。

#### ○基本属性

問9と問1（性別）の回答をクロス集計したものを図3.8に示す。

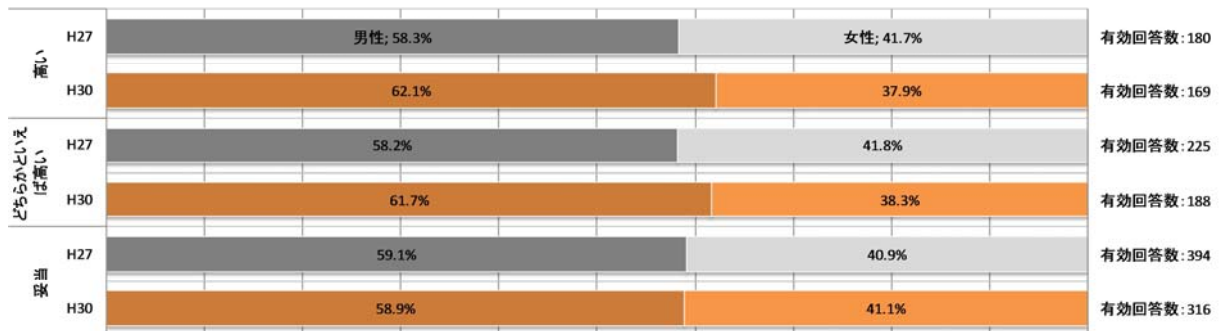


図 3.8 問9×問1（性別）

前回調査と比較すると、どの項目においても、男女比率に大きな変化はなく、6：4となっている。

問 9 と問 2 (年齢) の回答をクロス集計したものを図 3.9 に示す。

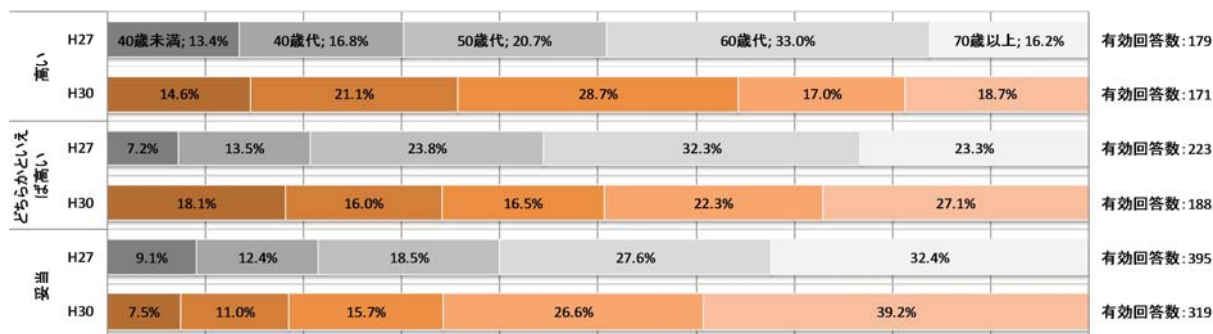


図 3.9 問 9 × 問 2 (年齢)

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、「高い」より「妥当」であると思う傾向がある。

問 9 と問 4 (使用場所) の回答をクロス集計したものを図 3.10 に示す。

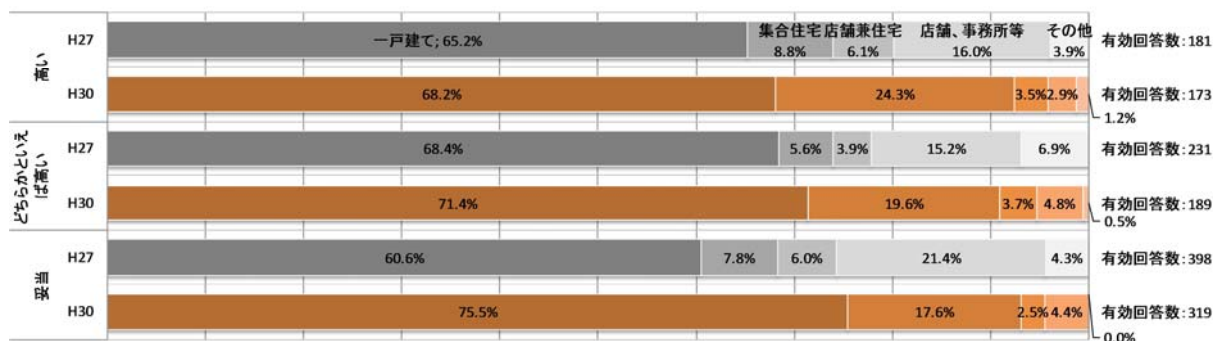


図 3.10 問 9 × 問 4 (使用場所)

前回調査と比較すると、「高い」、「どちらかといえば高い」、「妥当」のいずれも「集合住宅」の割合が占める割合が大幅に増え、「妥当」では「一戸建て」の割合も増えた。

「問9 水道料金は、他の公共料金と比べてどう思うか」とのクロス集計

(1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか

問9と問6の回答をクロス集計したものを図3.11に示す。

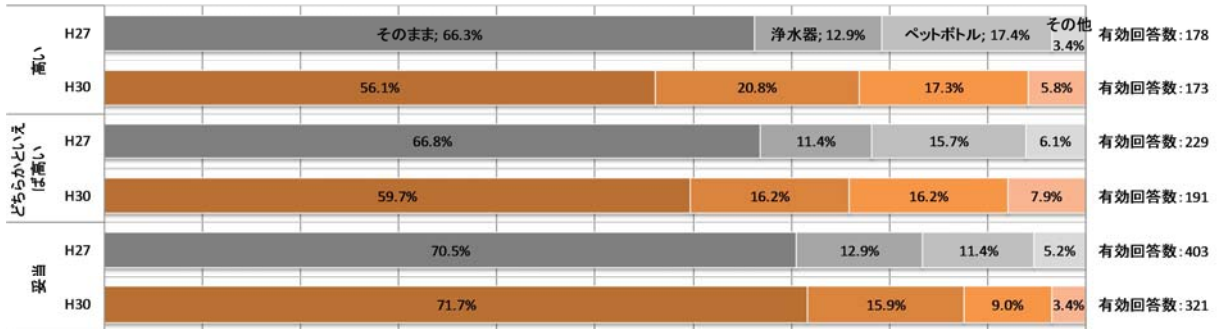


図 3.11 問9×問6

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「高い」と感じる回答者ほど「そのまま」飲用するのではなく、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入にて飲用している。

(2) 水道水の味についてどう感じているか

問9と問13の回答をクロス集計したものを図3.12に示す。

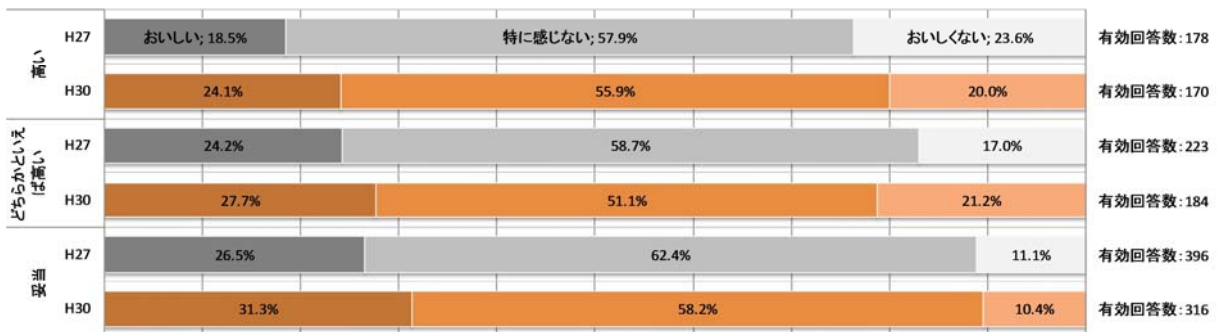


図 3.12 問9×問13

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。水道料金の高い・低いによって構成比率に大差はないが、「高い」と感じる回答者は「おいしくない」と感じ、「妥当」と感じる回答者は「おいしい」と感じる傾向がある。

(3) 水道料金についての満足度

問 9 と問 21-4 の回答をクロス集計したものを図 3.13 に示す。

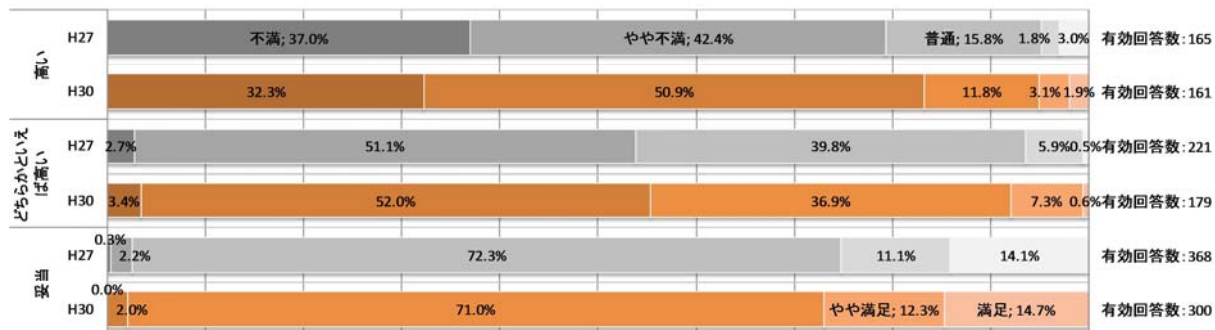
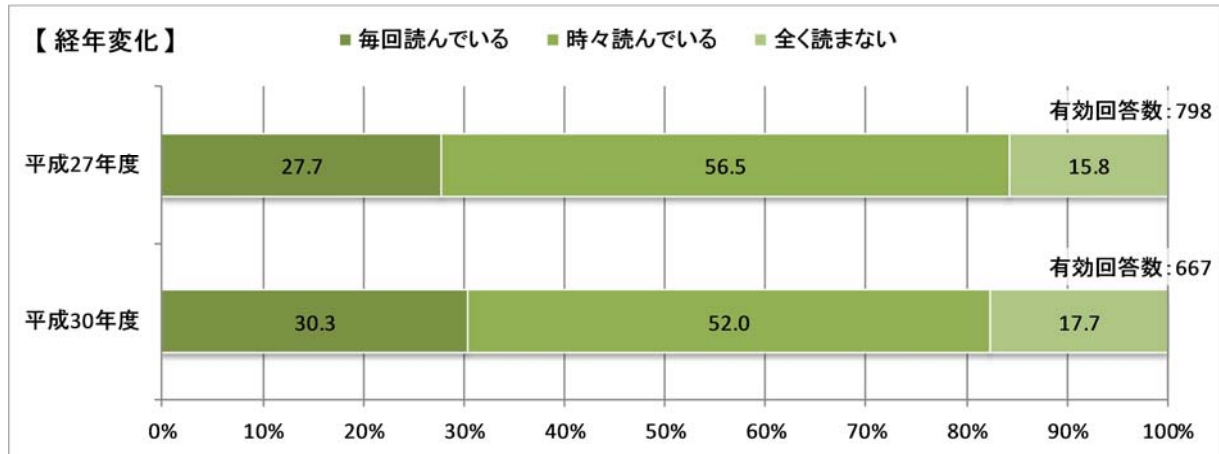


図 3.13 問 9×問 21-4

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「高い」と感じる回答者ほど「不満」や「やや不満」が高くなり、満足度が低い傾向が見られる。

### 3.4.3 広報紙を読む頻度とのクロス集計

問 17 広報紙を読んだことがあるか



○基本属性

問 17 と問 1 (性別) の回答をクロス集計したものを図 3.14 に示す。

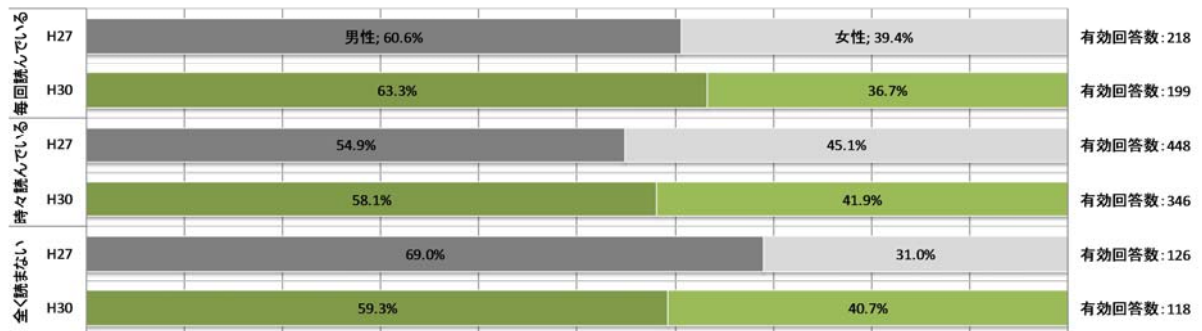


図 3.14 問 17×問 1 (性別)

前回調査と比較すると、「全く読まない」男性が 9.7%減少したことで、広報紙を読む頻度に男女比率の大きな差は発生していない。

問 17 と問 2（年齢）の回答をクロス集計したものを図 3.15 に示す。



図 3.15 問 17×問 2（年齢）

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を読む頻度が上がり、「毎回読んでいる」傾向がある。「40 歳未満」では、前回調査より 16.0% も「全く読まない」回答者が増加した。

問 17 と問 4（使用場所）の回答をクロス集計したものを図 3.16 に示す。

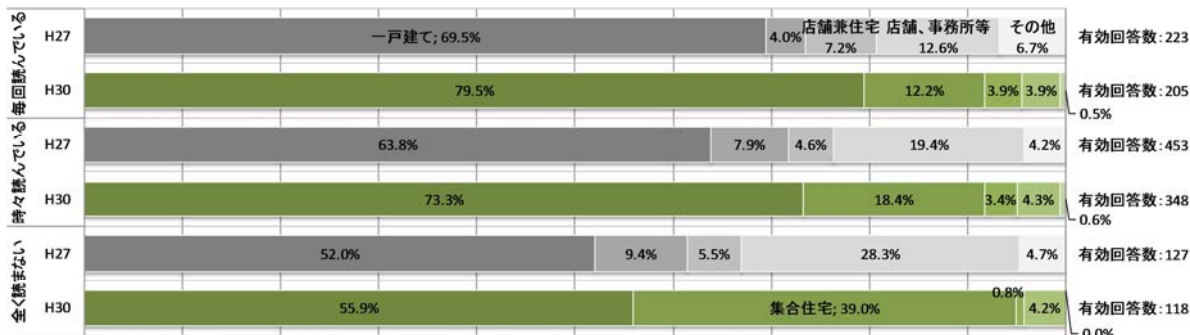


図 3.16 問 17×問 4（使用場所）

前回調査と比較すると、「毎回読んでいる」、「時々読んでいる」、「全く読まない」のいずれも「一戸建て」、「集合住宅」の割合が占める割合が増え、特に「全く読まない」では「集合住宅」の割合が大幅に増え約 4 割を占めている。

「問 17 広報紙を読んだことがあるか」とのクロス集計

(1) 水を飲む場合、主にどのようにしているか

問 17 と問 6 の回答をクロス集計したものを図 3.17 に示す。



図 3.17 問 17×問 6

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。広報紙を読む頻度によって構成比率に大差はないが、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入にて飲用している回答者が全体的に増加した。

(2) 水道水の水質についてどう感じているか

問 17 と問 11 の回答をクロス集計したものを図 3.18 に示す。



図 3.18 問 17×問 11

前回調査と比較すると、「全く読まない」回答者が「不安」を感じるのが 5.5%減少したことからも、全体的に「不安」から「安心」と感じる割合が増え、広報紙を読む頻度が高いほど、「安心」と感じる傾向がある。

(3) 給水所設置予定場所を定めていることを知っているか

問 17 と問 15 の回答をクロス集計したものを図 3.19 に示す。

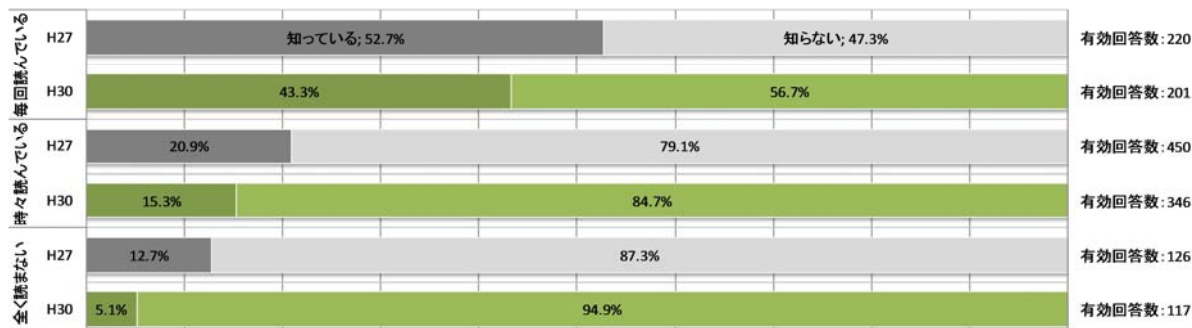


図 3.19 問 17×問 15

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。広報紙を読む頻度が高いほど、給水所設置予定場所を「知っている」割合が高い。

(4) 水道に関する情報提供についての満足度

問 17 と問 21-6 の回答をクロス集計したものを図 3.20 に示す。

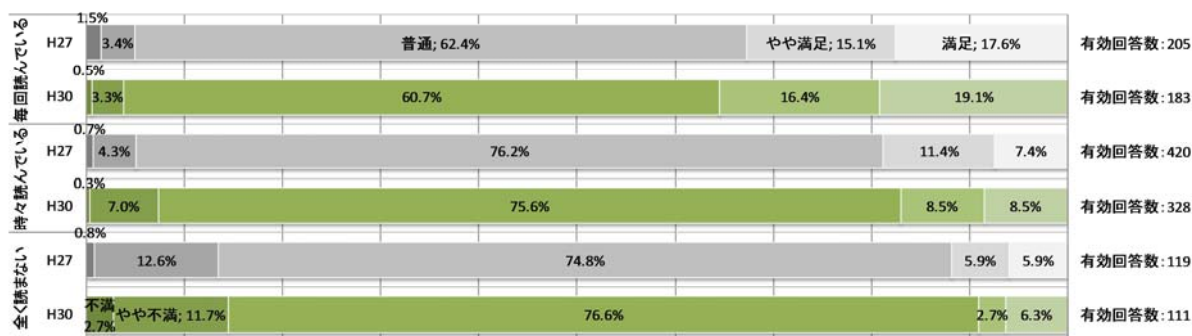
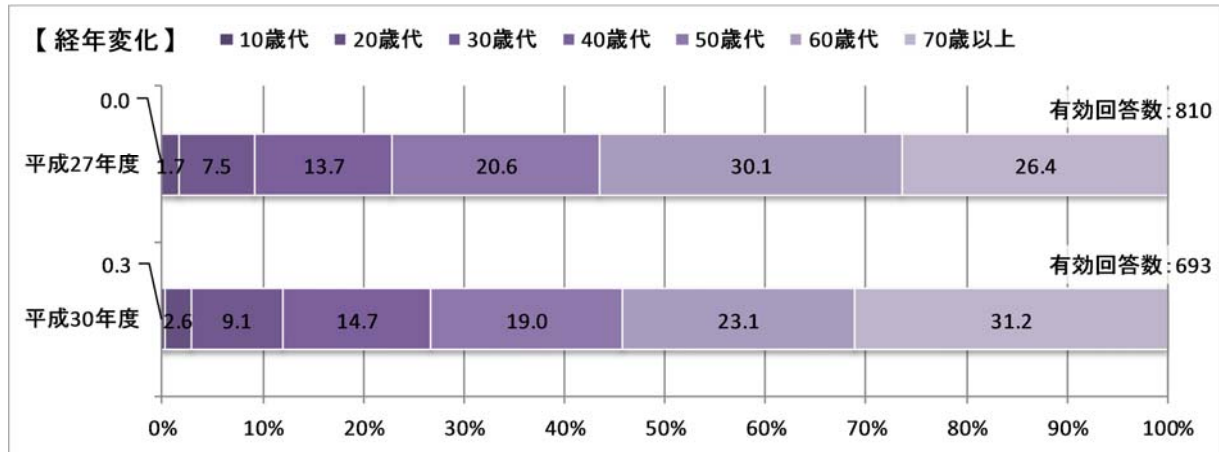


図 3.20 問 17×問 21-6

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。広報紙を読む頻度が多くなるにつれ、「満足」や「やや満足」が高くなり、満足度が高い傾向が見られる。

### 3.4.4 年齢とのクロス集計

問2 あなたの年齢は



○基本属性

問2と問1（性別）の回答をクロス集計したものを図3.21に示す。

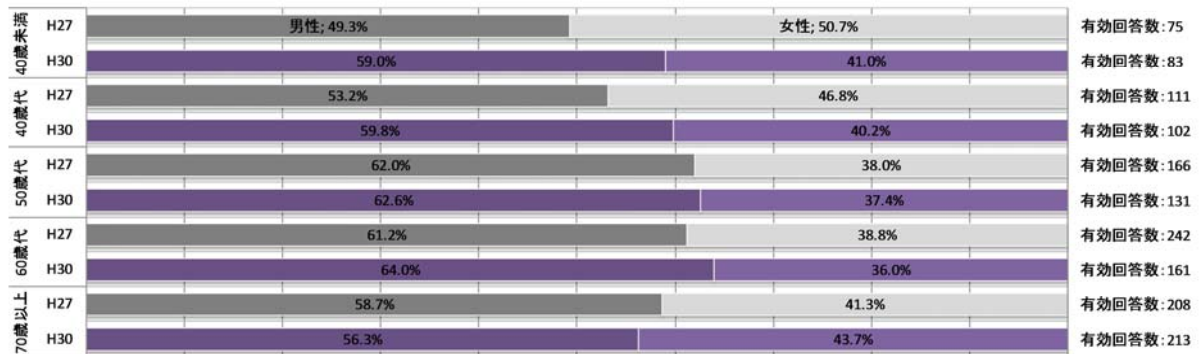


図 3.21 問2×問1（性別）

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「60歳代」までは、年齢が上がるにつれ、「男性」回答者の割合が増える。どの年齢区分でも男女比率は、概ね6：4である。

問 2 と問 4（使用場所）の回答をクロス集計したものを図 3.22 に示す。

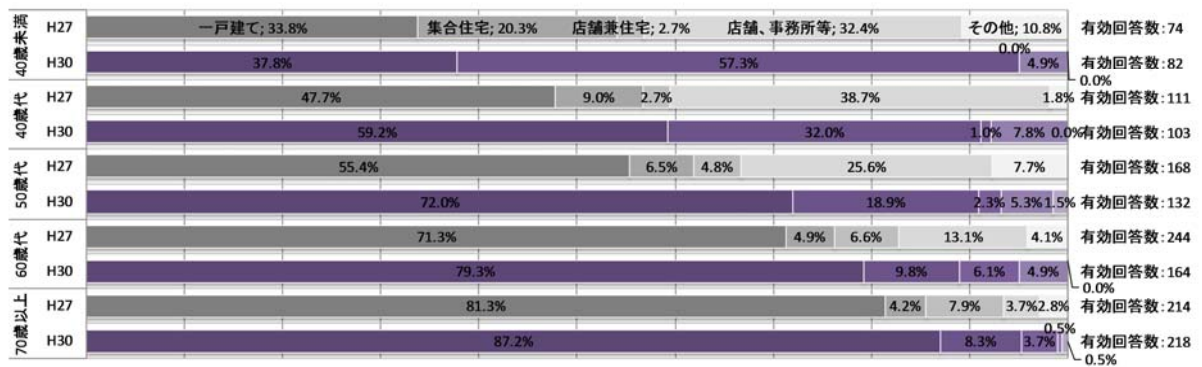


図 3.22 問 2×問 4（使用場所）

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、「一戸建て」が増え、「集合住宅」が減少する。また、「店舗、事務所、工場等」は、「70 歳以上」の割合が少ない。

## 「問 2 年齢」とのクロス集計

### (1) 広報紙を読んでいるか

問 2 と問 17 の回答をクロス集計したものを図 3.23 に示す。

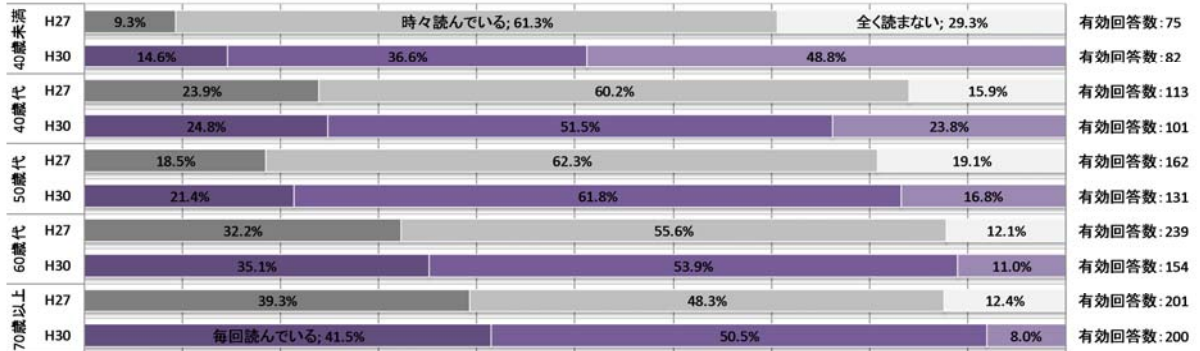


図 3.23 問 2×問 17

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を読む頻度が上がり、「毎回読んでいる」傾向がある。「40 歳未満」では、前回調査より 19.5% も「全く読まない」回答者が増加した。

### (2) ホームページを見たことがあるか

問 2 と問 18 の回答をクロス集計したものを図 3.24 に示す。

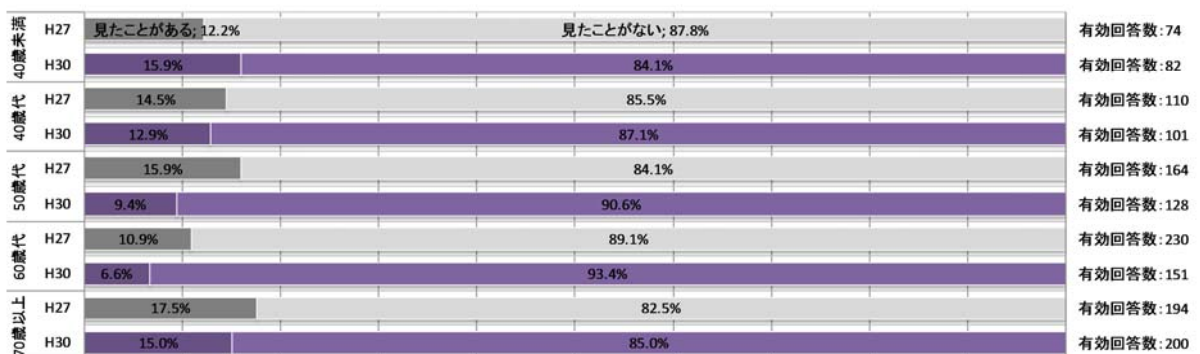


図 3.24 問 2×問 18

前回調査と比較すると、「40 歳未満」の閲覧率が上がった。また、「60 歳代」までは年齢が上がるにつれ、閲覧率が下がるが、「70 歳以上」になると増加する傾向がある。

(3) 水道についての情報入手手段

問 2 と問 20 の回答をクロス集計したものを図 3.25 に示す。

なお、「イベントへの参加」「企業団への問い合わせ」「その他」を纏めて“その他”とし、評価を行うものとする。

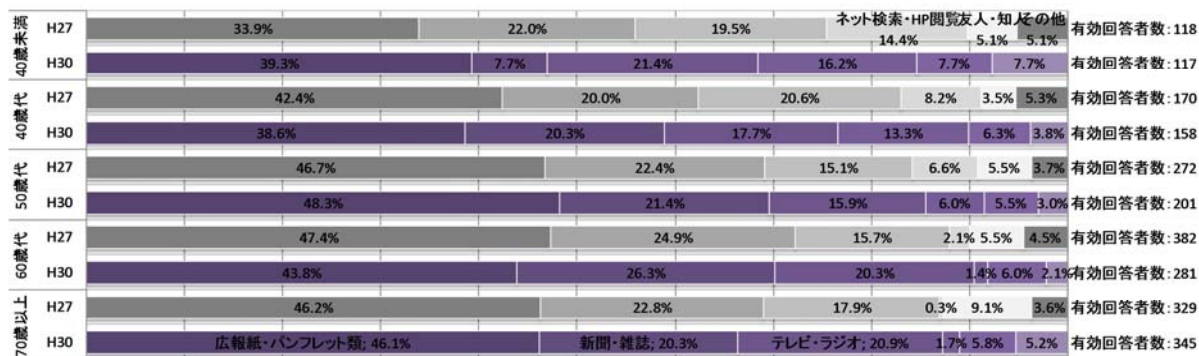


図 3.25 問 2 × 問 20

前回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「ネット検索・HP閲覧」は、年齢が上がるにつれ、低くなり、逆に「新聞・雑誌」は、年齢が下がるにつれ、低くなる。

### 3.5 集計にあたって

各問について下記に示す条件で、有効回答か否かの判定を行い、有効回答のみを集計した。

問	判定条件	内訳		
		有効	無効	無回答
問 1	複数選択の回答者を無効とした	689	0	5
問 2	複数選択の回答者を無効とした	693	1	0
問 3	複数選択の回答者を無効とした	692	1	1
問 4	複数選択の回答者を無効とした	688	5	1
問 5	複数選択の回答者を無効とした	692	0	2
問 6	複数選択の回答者を無効とした	666	11	17
問 7		677	0	17
問 8	複数選択の回答者を無効とした	678	0	16
問 9	複数選択の回答者を無効とした	675	1	18
問 10	複数選択の回答者を無効とした	332	14	13
問 11	複数選択の回答者を無効とした	680	1	13
問 12		69	0	1
問 13	複数選択の回答者を無効とした	682	1	11
問 14	複数選択の回答者を無効とした	670	0	24
問 15	複数選択の回答者を無効とした	667	0	27
問 16		669	0	25
問 17	複数選択の回答者を無効とした	667	0	27
問 18	複数選択の回答者を無効とした	661	0	33
問 19		652	0	42
問 20		646	0	48
問 21-1	複数選択の回答者を無効とした	654	0	40
問 21-2	複数選択の回答者を無効とした	650	0	44
問 21-3	複数選択の回答者を無効とした	637	0	57
問 21-4	複数選択の回答者を無効とした	647	0	47
問 21-5	複数選択の回答者を無効とした	636	1	57
問 21-6	複数選択の回答者を無効とした	639	0	55
問 21-7	複数選択の回答者を無効とした	638	0	56
問 22	二つ以下及び四つ以上選択の回答者を無効とした	621	38	35

## 4. アンケート結果のまとめと考察

### 4.1 アンケート結果のまとめ

#### (1) 記入者に関する質問

記入者に関するアンケートを集計した結果、性別では男女比約 6:4 の結果であり、年齢は「70 歳以上」が最も多く、次いで「60 歳代」が多い結果となった。

#### (2) 水道の使用状況に関する質問

水道の使用状況に関する質問では、「八戸市」の回答が最も多く 74.5%であった。使用場所は「一戸建て」が最も多く 73.1%，利用人数は「2 人」が最も多く 30.1%であった。

#### (3) 水道の利用に関する質問

水道の利用に関する質問では、水の飲み方で蛇口の水を「そのまま」が最も多く 65.2%であった。節水意識の調査は、「蛇口のこまめな開閉」が最も多く 74.7%であった。

#### (4) 水道料金に関する質問

水道料金に関する質問では、使用水量のお知らせを見ているかは、「毎回必ず見ている」が 64.8%であった。料金がどうかは、「妥当」が 41.4%であったものの、「高い」「どちらかといえば高い」の合計が過半数を超える結果となった。高い理由としては、「他の事業体より高い」が最も多く 34.9%であったが、「下水道と合わせて徴収」も 29.8%を占める結果となった。

#### (5) 水道の水質に関する質問

水道の水質に関する質問では、「安心」が最も多く 67.9%であった。不安だと感じる理由は、「原水の汚れ」が最も多く 50.7%，次いで「薬品の使用」で 47.8%であった。水道水の味は、「特に感じない」が最も多く 55.9%であった。

#### (6) 災害の備えに関する質問

災害の備えに関する質問では、積極的な耐震化工事により地震に強い水道管の割合が全国的にも高い水準にあることを知っているかは、「知らない」が多く 60.3%であった。

災害時の水の備えは「特に何もしていない」が最も多く 44.8%であった。

応急給水を行う「給水所」の設置予定場所は「知らない」が多く 78.1%であった。

#### (7) 水道の広報活動に関する質問

水道の広報活動に関する質問では、広報紙を見たことがあるかの問に対し、「時々読んでいる」が最も多く 52.0%であった。ホームページを見たことがあるかは、「見たことがない」が多く 88.2%であった。特に知りたい情報があるかの問に対しては「水質や水源情報」が最も多く 47.1%

であった。情報の入手手段は、「広報紙・パンフレット類」が最も多く 75.1%であった。

## (8) 水道事業全般に関する質問

水道事業全般に関する質問では、不満から満足まで 5 段階で評価付けを行ったところ、最も多い回答は下記のとおりであった。ここでは、「不満・やや不満」、「普通」、「やや満足・満足」の 3 段階集計を行い整理した。

### (1) 安全でおいしい水の供給について

不満・やや不満：7.7%，普通：39.1%，やや満足・満足：53.2%

### (2) 水量・水圧など安定した水の供給について

不満・やや不満：3.7%，普通：34.8%，やや満足・満足：61.5%

### (3) 災害に強い水道施設づくりについて

不満・やや不満：4.8%，普通：48.5%，やや満足・満足：46.7%

### (4) 水道料金について

不満・やや不満：37.2%，普通：46.4%，やや満足・満足：16.4%

### (5) 水道職員の対応について

不満・やや不満：3.8%，普通：66.9%，やや満足・満足：29.3%

### (6) 水道に関する情報提供について

不満・やや不満：7.5%，普通：70.9%，やや満足・満足：21.6%

### (7) 水道サービス全般について

不満・やや不満：4.5%，普通：68.4%，やや満足・満足：27.1%

また、今後の水道事業に関して重要である項目として、「安全でおいしい水の供給」が最も多く 93.1%であった。

## 4.2 クロス集計の結果

ある設問の回答者が別の設問をどのように回答しているかクロス集計を行い、回答の傾向を把握した。

### (1) 水道水の水質に関する質問とのクロス集計

「安心」と感じる回答者は、水道水を「そのまま」飲用し、「おいしい」と感じ、水道料金が他の公共料金と比べて「妥当」とであると判断する。

### (2) 水道料金についての質問とのクロス集計

「高い」と感じる回答者ほど「おいしくない」と感じ、「そのまま」飲用するのではなく、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入にて飲用している。また、「不満」や「やや不満」が高く

なり、満足度が低くなる。

### **(3) 広報紙を読む頻度とのクロス集計**

広報紙を読む頻度が高いほど、水質について「安心」感を得ており、災害時の給水所設置予定場所を「知っている」割合が高く、水道に関する情報の満足度も高い。

広報紙を「全く読まない」と回答した人のうち、最も多い年代は「40 歳未満」で 33.6%であった。また、40 歳未満の中で、広報紙を「全く読まない」人の割合は 48.8%と他の年代よりも高い値であった。

### **(4) 年齢とのクロス集計**

回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を「毎回読んでいる」が、ホームページは「見たことがない」。情報は、広報紙のほか「新聞・雑誌」「テレビ・ラジオ」などにより、入手している。

## **4.3 今後の課題**

アンケート調査結果は、同一設問で継続的に調査を行うことで住民意識の傾向が見られるため、今後一定期間継続的にアンケート調査を実施し、住民意識の傾向を掴み水道事業経営の一助とすることが望ましいと考えられる。

## 参考資料 1 : アンケート依頼文

## 水道事業に関するアンケート調査へのご協力をお願い

日頃より水道事業へのご理解とご協力いただき、ありがとうございます。

企業団では、水道使用者の水道事業に関する認識や関心、満足度などを調査し、今後の事業運営に生かすため、『水道事業に関するアンケート調査』を行うことといたしました。

ご多用中とは存じますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

この調査は、当圏域内で水道をお使いの方から無作為で抽出した 1,500 名の方をお願いしております。お答えいただいた内容は、すべて統計的に処理し、プライバシーの保護はもとより、他の目的に利用することは一切ございませんので、この調査にご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

平成 30 年 12 月

八戸圏域水道企業団

企業長 小林 眞

### ご記入にあたって

1. 主に水道を利用されている方、または、料金をお支払いする方がご記入ください。
2. ご記入には、濃い鉛筆かボールペンなどをお使いください。
3. ご回答は、調査票に○をつける等、直接ご記入ください。
4. 質問には、回答をひとつだけ選ぶものと、複数選ぶものがあります。  
特に指定がない場合は、ひとつだけお選びください。

◇ 回答を記入した調査票は、**1 月 25 日（金）まで** に、  
同封の返信用封筒（切手不要）に封入し、投函をお願いいたします。

《 アンケートに関するお問合せ先 》

八戸圏域水道企業団 総務課広報文書グループ

担当：浜谷、原

〒039-1112 八戸市南白山台一丁目 11 番 1 号

TEL：0178-70-7022

FAX：0178-70-7070

## 参考資料 2 : アンケート調査項目

### 【記入者に関する質問】

問1 あなたの性別は

- 1 男性                      2 女性

問2 あなたの年齢は

- 1 10歳代                      2 20歳代                      3 30歳代  
4 40歳代                      5 50歳代                      6 60歳代  
7 70歳以上

### 【水道の使用状況に関する質問】

問3 水道を使用されている地域（調査の対象となっている宛先）は、どちらですか。

- 1 八戸市                      2 三戸町                      3 五戸町  
4 階上町                      5 南部町                      6 六戸町  
7 おいらせ町

問4 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか。

- 1 一戸建て住宅  
2 アパート・マンションなどの集合住宅  
3 店舗兼住宅  
4 店舗、事務所、工場等  
5 その他

問5 現在、水道を利用している人数は何人ですか。  
同居しているご家族や従業員数などをお選び下さい。

- 1 1人                      2 2人                      3 3人  
4 4人                      5 5人                      6 6人  
7 7人以上

### 【水道の利用に関する質問】

問6 あなたが水を飲む場合は、主にどの様にしてしていますか。次の中から一つお選びください。

- 1 水道水をそのまま飲んでいる
- 2 浄水器を通して飲んでいる
- 3 ペットボトル等を購入して飲んでいる
- 4 その他

問7 あなたは節水についてどのような意識をお持ちですか。あなた又はあなたの周りで普段から心がけていることをお選び下さい。(複数回答可)

- 1 蛇口をこまめに開閉し、節水に努めている
- 2 風呂の残り水を、洗濯などに利用している
- 3 洗濯機や食器洗い機など、節水タイプのものを購入している
- 4 水の流出量を調節する節水器具を使用している
- 5 特に意識していない
- 6 その他

### 【水道料金に関する質問】

問8 メーター検針の際の検針票「水道使用水量のお知らせ」をご覧になっていますか。

- 1 毎回必ず見ている
- 2 時々見ている
- 3 ほとんど見ていない
- 4 全く見ていない

問9 お支払いいただいている水道料金は、他の公共料金（電気・ガス・電話料金など）と比べてどのように思いますか。

- 1 高いと思う
- 2 どちらかといえば高いと思う
- 3 妥当だと思う
- 4 どちらかといえば安いと思う
- 5 安いと思う

問10 問9で「1 高いと思う」「2 どちらかといえば高いと思う」とお答えした方におたずねします。あなたが、高いと思う理由は何ですか。次の中から一つお選びください。

- 1 他の公共料金と比べて高いから
- 2 他の水道事業体の水道料金と比べて高いから
- 3 2ヵ月毎の支払いだから
- 4 下水道使用料と合わせて支払うから
- 5 その他（その理由を具体的にご記入ください。）

[ ]

**【水道の水質に関する質問】**

問11 あなたは、水道水の水質についてどう感じていますか。

- 1 安心である
- 2 不安である
- 3 どちらともいえない

問12 問11で「2 不安である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不安だと感じる理由はなんですか。（複数回答可）

- 1 水道水の原水（河川水、地下水など）の汚れが気になるから
- 2 水道水をつくる過程で、様々な薬品を使用しているから
- 3 現在の浄水処理方法では、不十分だと感じるから
- 4 水道管の管理に不安があるから
- 5 その他（その理由を具体的にご記入ください。）

[ ]

問13 あなたは、水道水の味についてどう感じていますか。

- 1 おいしい
- 2 おいしくない
- 3 特に感じない

### 【災害の備えに関する質問】

問14 企業団では、水道施設（水道管や配水池、浄水場など）の耐震化工事を積極的に行っており、地震に強い水道管の割合は全国的にも高い水準にあります。このことをご存じですか。

- 1 知っている
- 2 知らない

問15 企業団では、地震などの災害時に応急給水を行うため、構成市町との協議により、あらかじめ「給水所」の設置予定場所を定めています。このことをご存じですか。

- 1 知っている
- 2 知らない

問16 あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。（複数回答可）

- 1 水道水をポリタンクなどの容器に貯めている
- 2 ペットボトルの水を、買い備蓄している
- 3 お風呂の残り湯を、捨てずに貯めている
- 4 特に何もしていない
- 5 その他（具体的にご記入ください。）

[ ]

### 【水道の広報活動に関する質問】

問17 企業団では、広報紙「おらほの水」を年4回発行しています。あなたは、ご覧になったことがありますか。

- 1 毎回読んでいる
- 2 時々読んでいる
- 3 全く読まない

問18 あなたは、当企業団のホームページをご覧になったことがありますか。

- 1 見たことがある
- 2 見たことがない

問19 あなたは、水道事業に関する情報として、特に知りたいことや興味のあることがありますか。(複数回答可)

- 1 水道水の水質や水源状況についての情報
- 2 浄水方法などの水道施設の仕組みについての情報
- 3 水道工事や断水に関する情報
- 4 地震などの災害対策についての情報
- 5 水道料金の支払い方法や各種手続きの情報
- 6 節水や凍結に関する情報
- 7 家庭の水道管や給水装置（メーターや蛇口、貯水槽など）に関する情報
- 8 事業計画や経営状況に関する情報
- 9 特にない

問20 あなたは、水道についての情報をどのような手段で得ていますか。(複数回答可)

- 1 広報紙・パンフレット類
- 2 新聞・雑誌
- 3 テレビ・ラジオ
- 4 インターネット検索・ホームページ閲覧
- 5 水道に関するイベントへの参加
- 6 当企業団への問い合わせ
- 7 友人・知人
- 8 その他（具体的にご記入ください。）

[ ]

## 【水道事業全般に関する質問】

問 2 1 あなたは、企業団の水道事業について、どのように思いますか。  
それぞれの項目ごとに、「1 不満」～「5 満足」の5段階評価のうち、あてはまる評価を1つ選んで○をつけてください。

<項目>	<満足度>				
	不 満	や や 不 満	普 通	や や 満 足	満 足
1. 安全でおいしい水の供給について	1	2	3	4	5
2. 水量・水圧など安定した水の供給について	1	2	3	4	5
3. 災害に強い水道施設づくりについて	1	2	3	4	5
4. お支払いただいている「水道料金」について	1	2	3	4	5
5. 水道職員の対応（問合せや検針等）について	1	2	3	4	5
6. 水道に関する情報提供について	1	2	3	4	5
7. 水道サービス全般について	1	2	3	4	5

問 2 2 企業団は、これからも皆さまに安心して水道水を使っていただけるように努力してまいります。あなたが、今後の水道事業に関して重要であると思われる項目を、次の中から三つ選んでください。

- 1 安全でおいしい水道水の供給
- 2 老朽化した水道管の更新による漏水事故や断水等の防止
- 3 地震や災害に強い水道施設づくり
- 4 できる限り安い料金の設定
- 5 料金支払や問い合わせなどに対する窓口サービスの充実
- 6 インターネットなどを活用した情報提供サービスの充実
- 7 経費の節減など経営の効率化
- 8 環境に配慮した事業経営
- 9 施設見学会やPR活動など利用者に親しみやすい水道づくり

以上で質問は終わりとなります。ご協力ありがとうございました。