

八水契第 386 号

水道事業に関する住民意識調査業務委託

報 告 書

令和 4 年 3 月

計画機関：八戸圏域水道企業団

作業機関： 株式会社 **NJS**

# 目 次

1	業務概要	1
1.1	業務委託名	1
1.2	業務履行期間	1
1.3	目的	1
2	水道事業に係るアンケート	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	40
3.5	集計にあたって	56
4	アンケート結果のまとめと考察	57
4.1	アンケート結果のまとめ	57
4.2	クロス集計の結果	59
4.3	今後の課題	59

## 1 業務概要

本業務概要は以下のとおりである。

### 1.1 業務委託名

八水契第 386 号 水道事業に関する住民意識調査業務委託

### 1.2 業務履行期間

契約日 令和 3 年 12 月 2 日

履行期間 令和 3 年 12 月 3 日～令和 4 年 3 月 4 日

### 1.3 目的

本業務は、水道使用者の水道事業に対する認識、関心及び満足度等を経年で調査し、分析結果を今後の水道事業に生かすことを目的とした。

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、企業が先行し、NJS は調査票の印刷、発送並びに回収用封筒の作成等の準備、アンケート回答専用 WEB フォームの作成、回答の集計、及び分析を行った。

## 2 水道事業に係るアンケート

### 2.1 調査概要

#### 2.1.1 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。

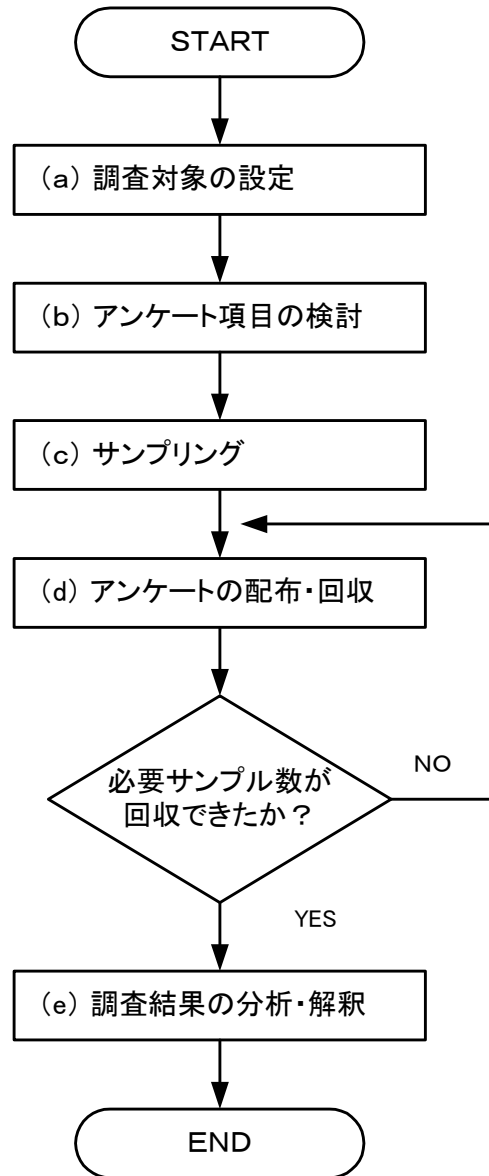
つまり、既に建設された水道施設を見直すとともに水使用者への水量・水質に関するサービスの充実を図り、将来的に安定した水供給を継続することが今後の重要な課題となっている。このような課題に対処するためには、水使用の実態を綿密に把握し、水使用者の水道に対する意識やニーズをも知っておくことが必要となる。

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。

#### 2.1.2 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 : 調査票の郵送及び WEB アンケート
- 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 : 720（郵送回収 632、WEB 回収 88）
- // 回収率 : 48.0%

世帯数 : 144,279 件（令和 2 年度業務統計における給水世帯数）



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、

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 世帯に協力を依頼した。

### 2.3.1 調査期間及び対象数

配布時期 : 令和 4 年 1 月  
 調査票配布数 : 1,500 世帯  
 目標回答数 : 750 世帯

### 2.3.2 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下表で与えられる値  
 $N$  : 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誤差 (%)

(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

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 144,279 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、 $P$  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（ $=144,279 \div ((5.0 \div 1.96)^2 \times (144,279 - 1) \div (50 \times 50) + 1)$ ）となり、回収率 48.0% を考慮すると必要発送数は 798 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。

### 2.3.3 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。

#### a) 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。

#### b) 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 720 世帯（WEB フォームによる回答 88 世帯を含む）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：720 世帯

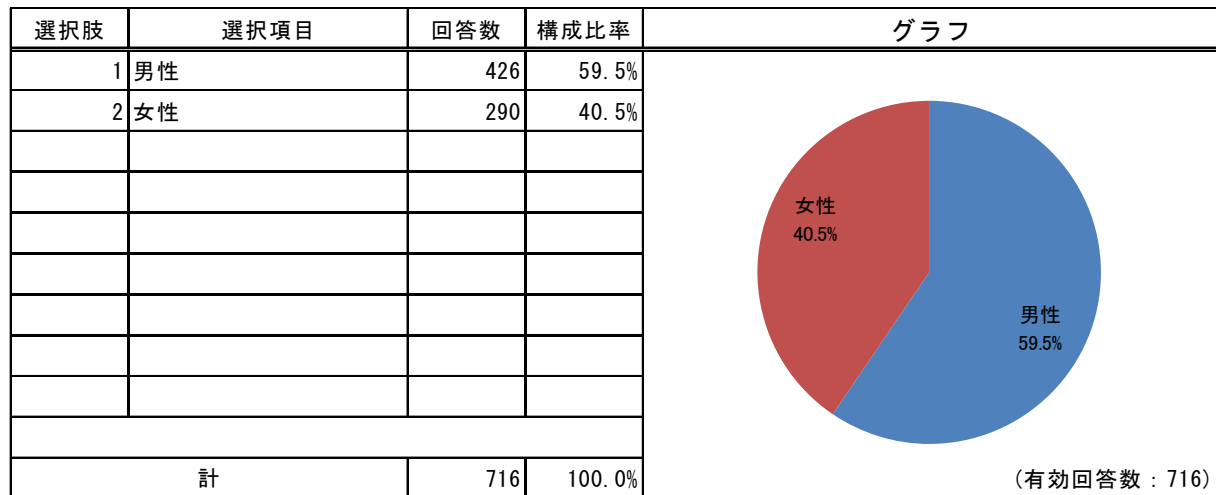
有効回答数：720 世帯（48.0%）

### 3.2 アンケート単純集計

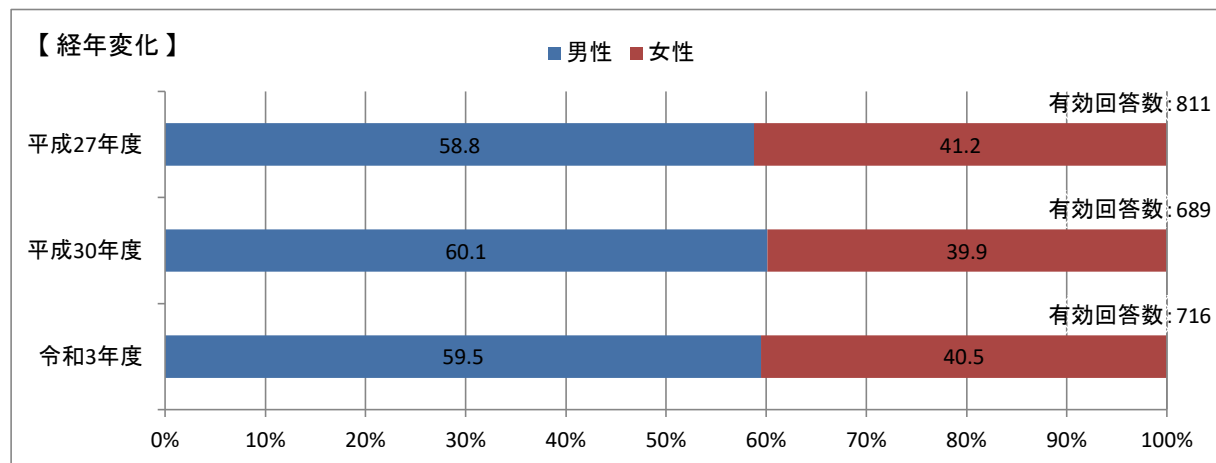
#### 3.2.1 記入者に関する質問

##### 【問1】あなたの性別は

回答者の性別は、「男性」が 59.5%、「女性」が 40.5%であった。



前回、前々回調査と比較して、回答者の男女比率は大きな変化はなく 6 : 4 であった。

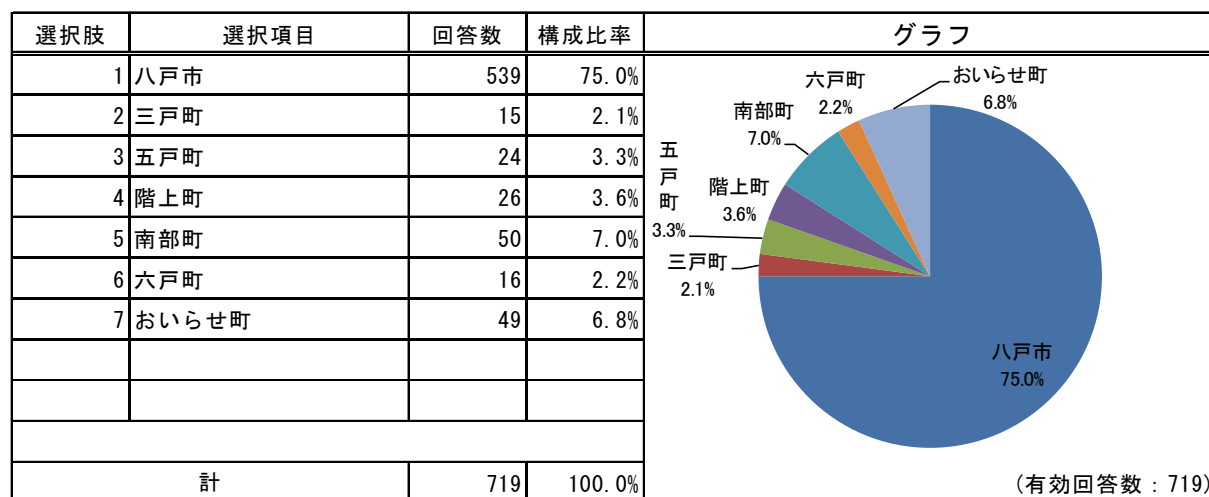




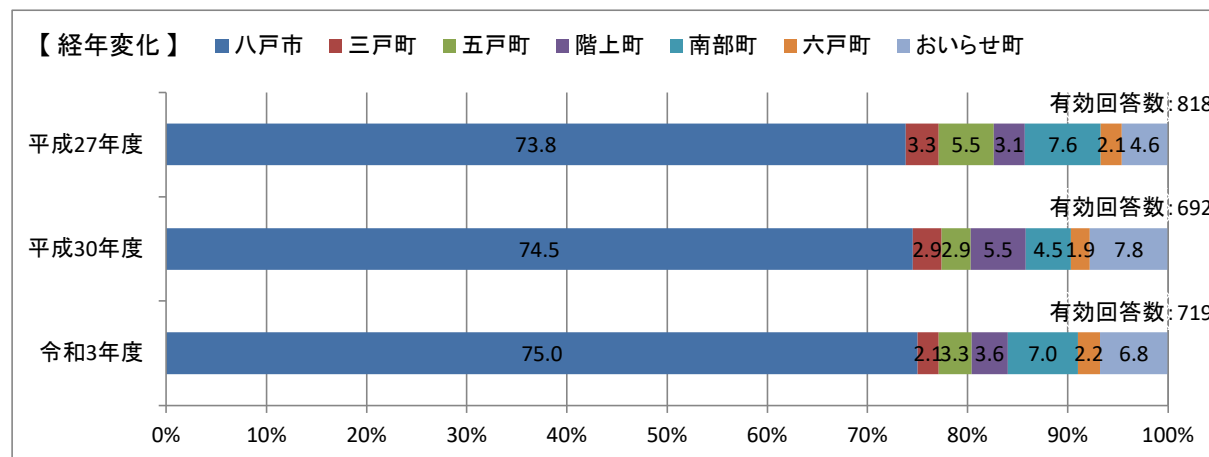
### 3.2.2 水道の使用状況に関する質問

【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75.0%を占め、次いで「南部町」の7.0%となった。最も少ない地域は「三戸町」の2.1%であった。

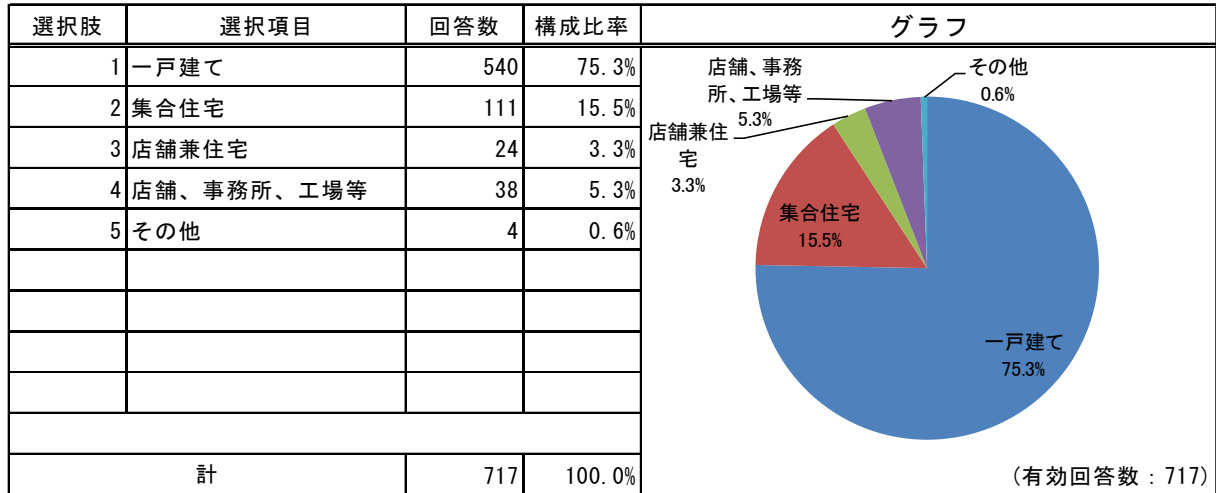


前回、前々回調査と比較すると、「八戸市」、「五戸町」、「南部町」、「六戸町」に若干の増加傾向、それ以外に減少傾向がみられる。

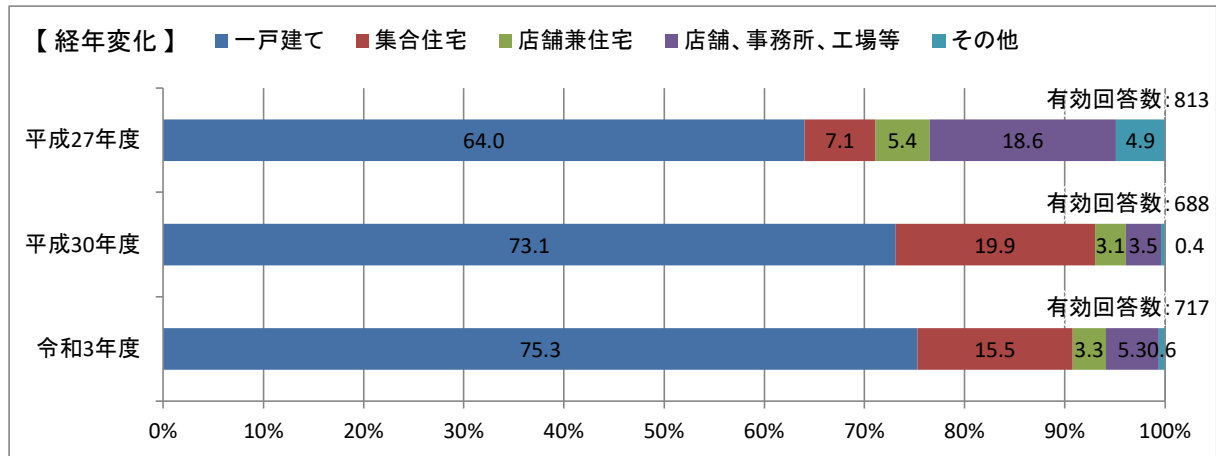


【問4】水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか。

使用場所は、「一戸建て」が最も多く75.3%、次いで「集合住宅」が15.5%となった。

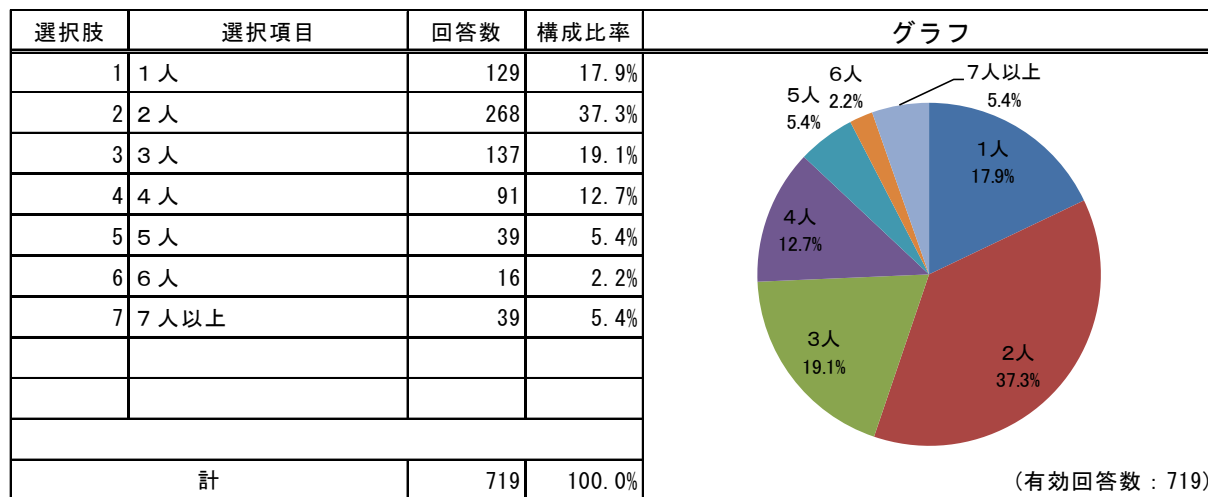


前回調査と比較すると、「一戸建て」が2.2%増加、「集合住宅」が4.4%減少し、「一戸建て」と「集合住宅」で全体の約9割を占めているのは同様である。

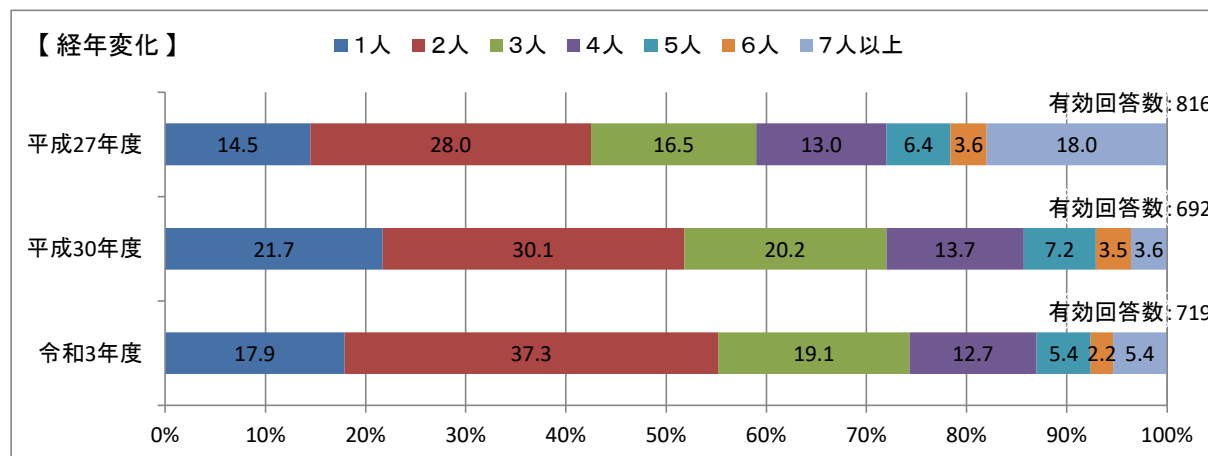


【問 5】現在、水道を利用している人数は何人ですか。同居しているご家族や従業員数などをお選び下さい。

使用人数は、「2人」が最も多く37.3%、次いで「3人」の19.1%であった。



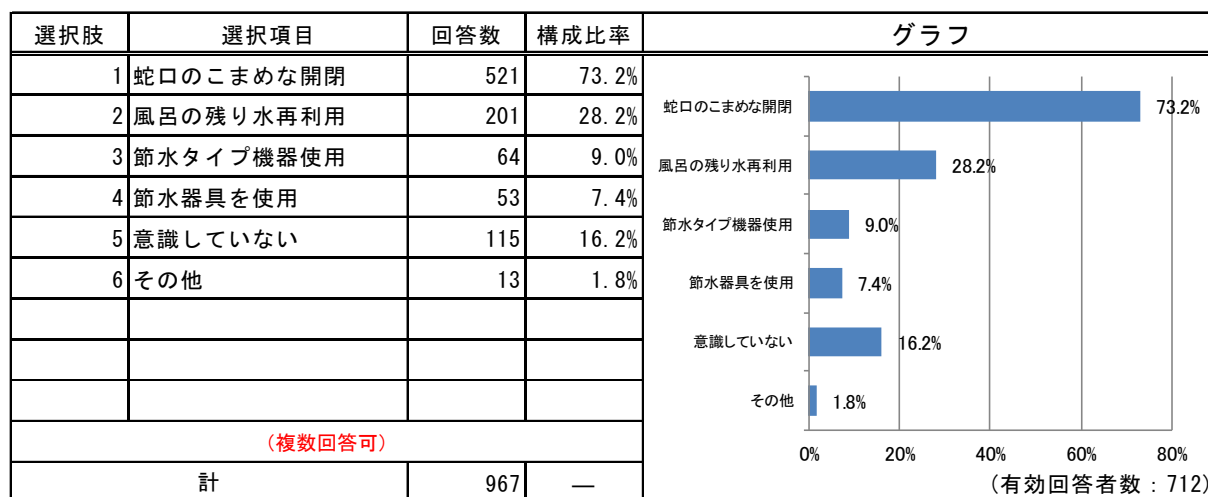
前回、前々回調査と比較すると、使用人数が少ない回答者が増加しており、2人以下が全体の50%を超えており、3人以上が減少している状況である。



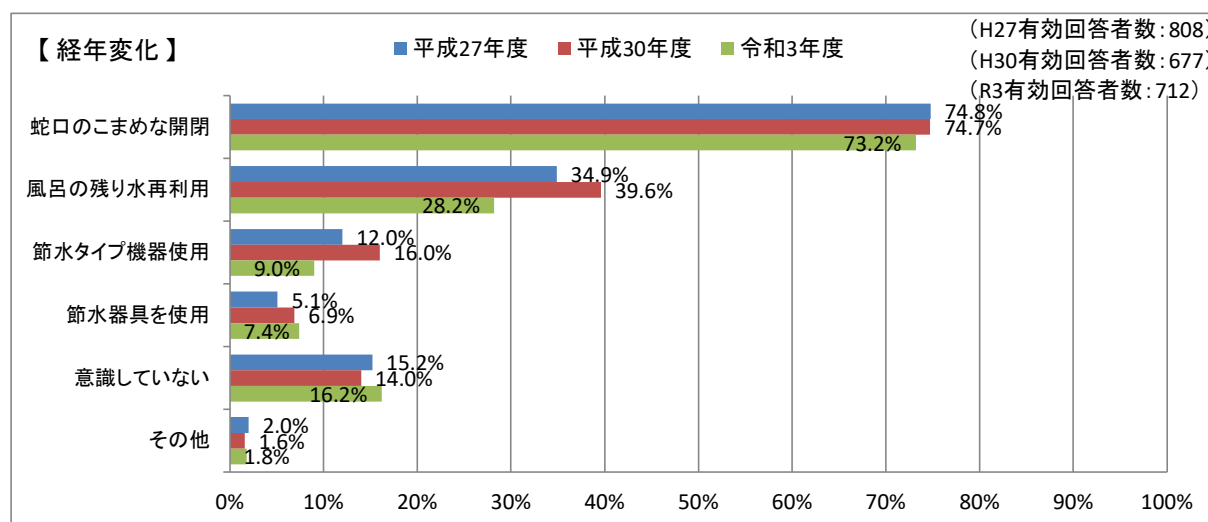


【問 7】あなたは節水についてどのような意識をお持ちですか。あなた又はあなたの周りで普段から心がけていることをお選び下さい。(複数回答可)

節水意識については、「蛇口のコまめな開閉」が最も多く 73.2%、次いで「風呂の残り水再利用」が 28.2%であった。一方で「意識していない」も 16.2%を占めている。



前回、前々回調査と比較すると、「蛇口のコまめな開閉」に大きな変化は見られないが、「風呂の残り湯再利用」や「節水タイプ機器使用」が減少、「意識していない」が若干増加していることから、節水意識が若干低下している傾向がみられる。

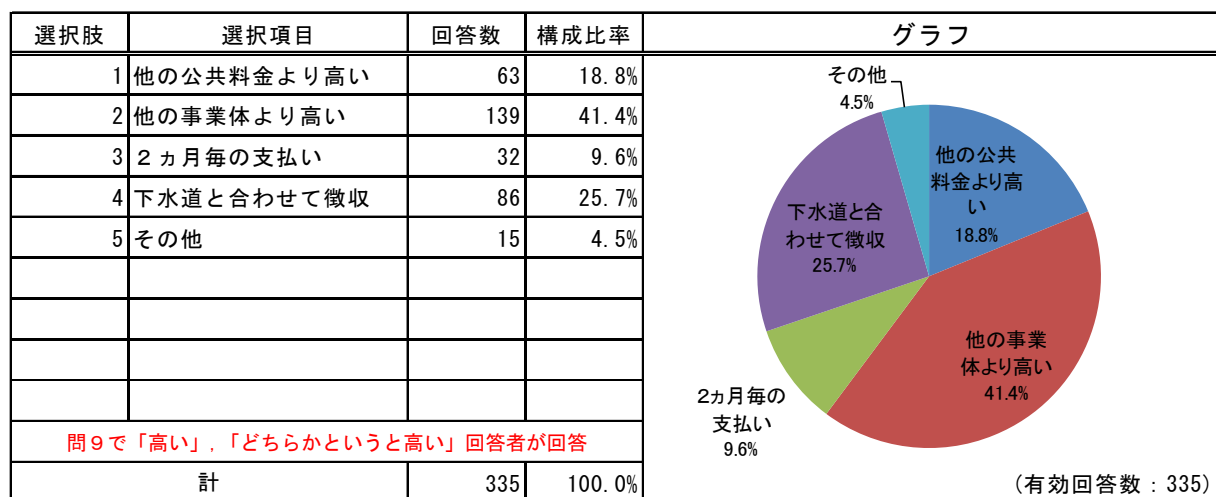






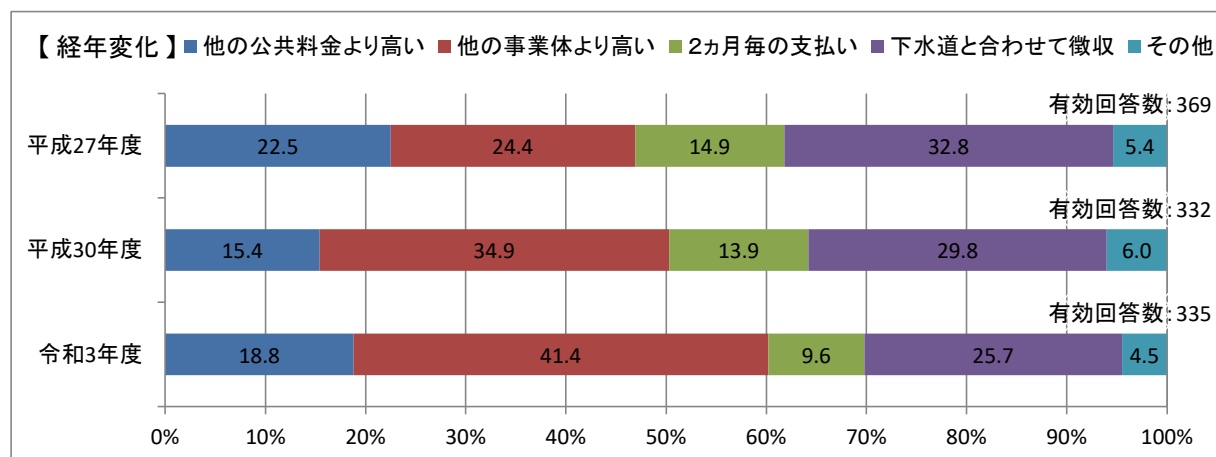
【問 10】問9で「1 高いと思う」「2 どちらかといえば高いと思う」とお答えした方におたずねします。あなたが、高いと思う理由は何ですか。次の中から一つお選びください。

高いと思う理由は、「他の事業体より高い」が最も多く 41.4%、次いで「下水道と合わせて徴収」が 25.7%、「他の公共料金より高い」が 18.8%であった。



※ 本設問の回答対象者数は、前問より（高い；177）＋（どちらかといえば高い；179）＝356である。  
 本設問の有効回答数との誤差 356－335＝21 の内訳は、複数選択による無効回答；17、無回答；4である。

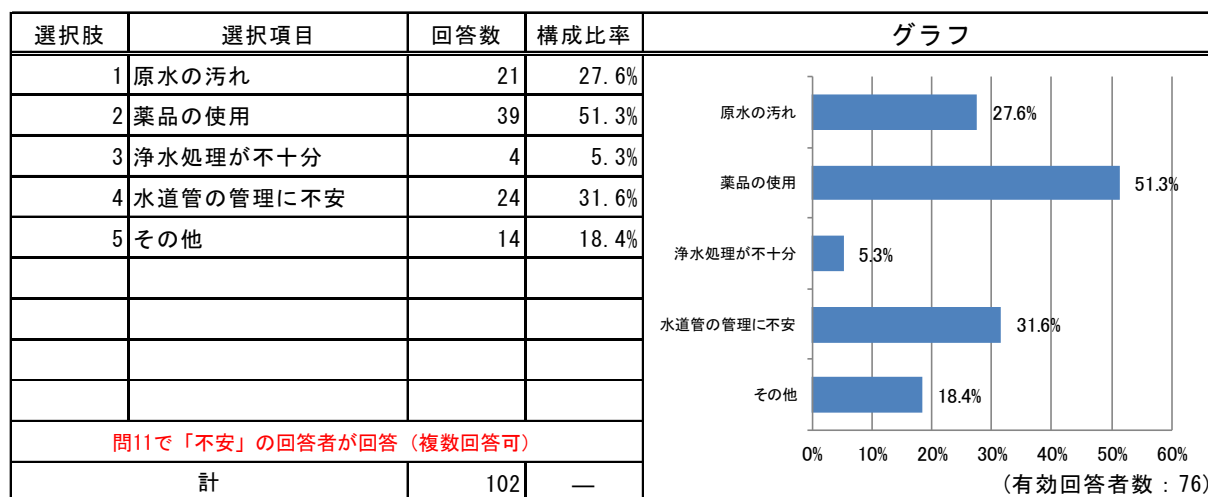
前回、前々回調査と比較すると、「他の事業体より高い」が大幅に増加し、「2ヵ月毎の支払い」や「下水道と合わせて徴収」が減少している。その他の項目においては、大きな変化が見られない。





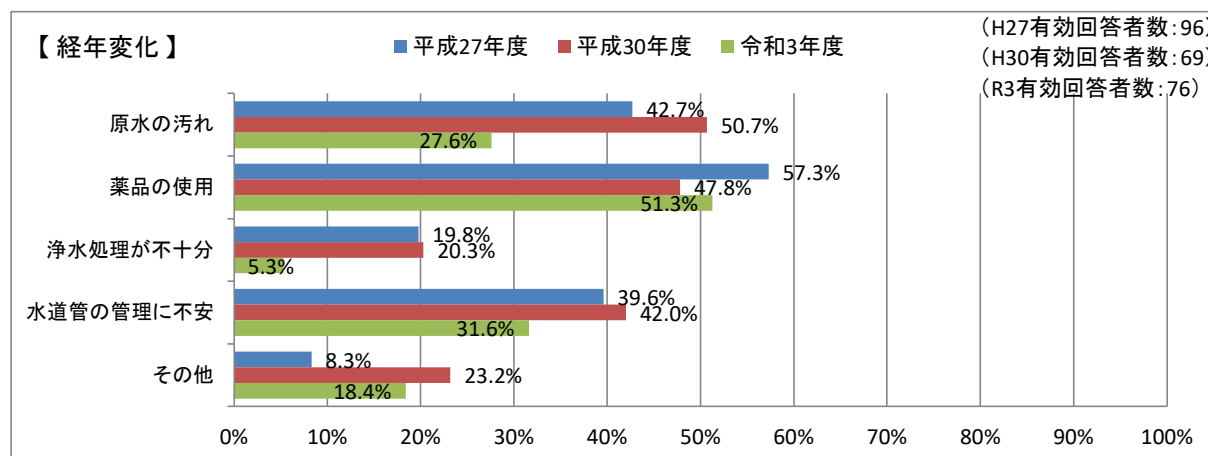
【問12】問11で「2 不安である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不安だと感じる理由はなんですか。（複数回答可）

不安と感じる理由は、「薬品の使用」が最も多く 51.3%、次いで「水道管の管理に不安」が 31.6%、「原水の汚れ」が 27.6%であった。



※ 本設問の回答対象者数は、前問より（不安である；76）＝76である。  
本設問の有効回答数との誤差はなかった。

前回、前々回調査と比較すると、「薬品の使用」が増加した一方で、「原水の汚れ」や「浄水処理が不十分」が大幅に減少している。

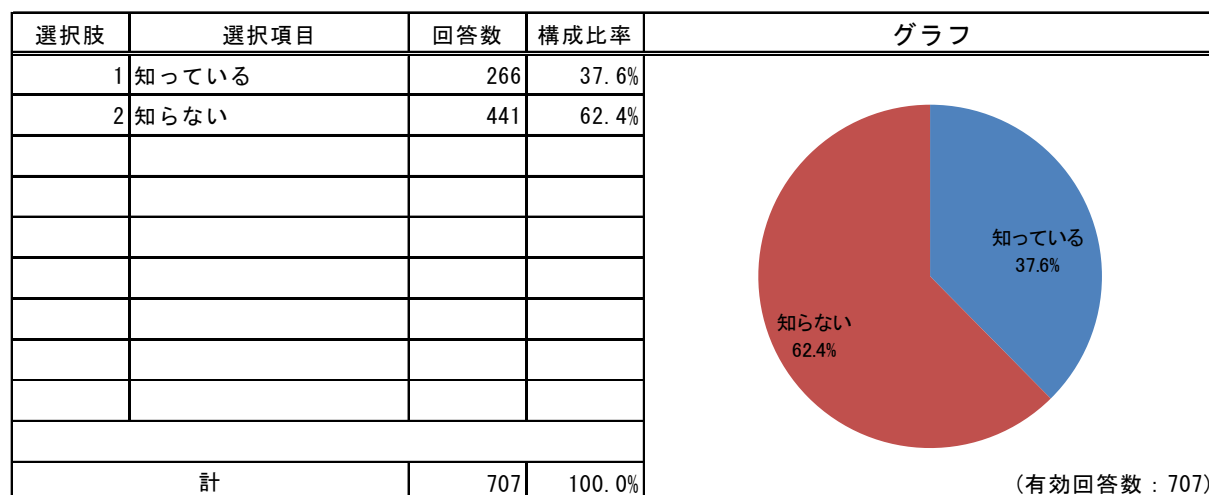




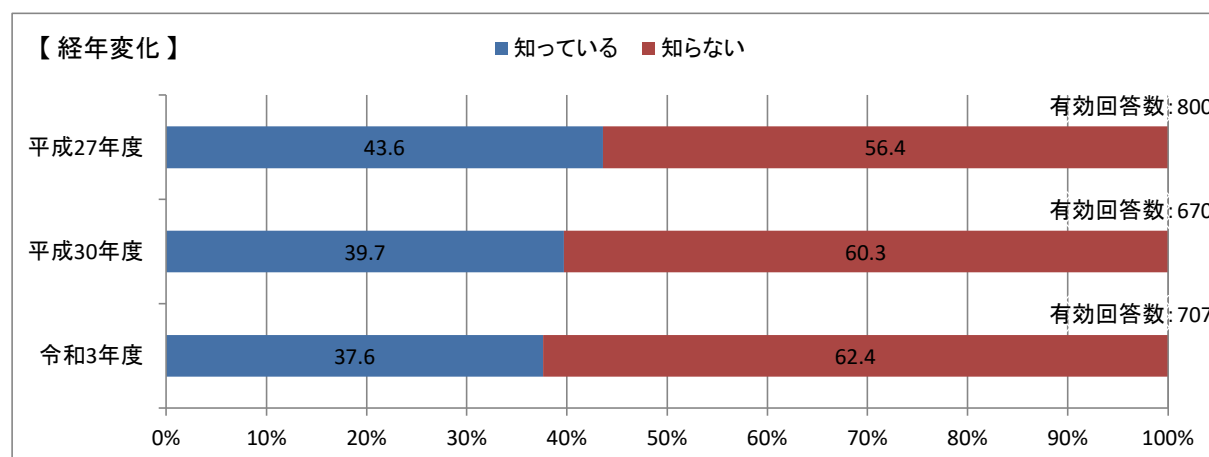
### 3.2.6 災害の備えに関する質問

【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。

耐震化水準を知っているかは、「知っている」が 37.6%、「知らない」が 62.4%であった。

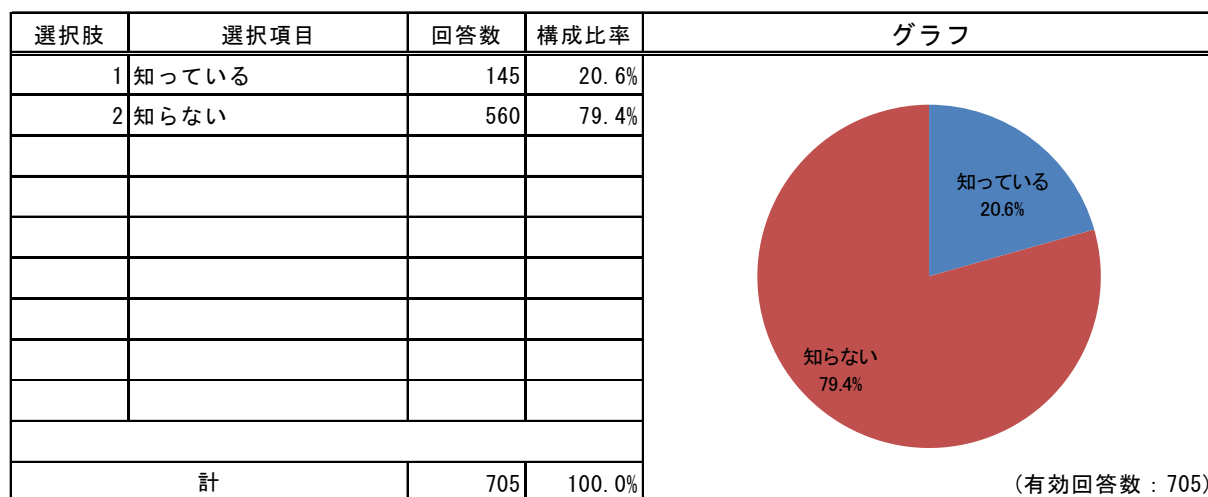


前回、前々回調査と比較すると、「知らない」に増加傾向がみられる。

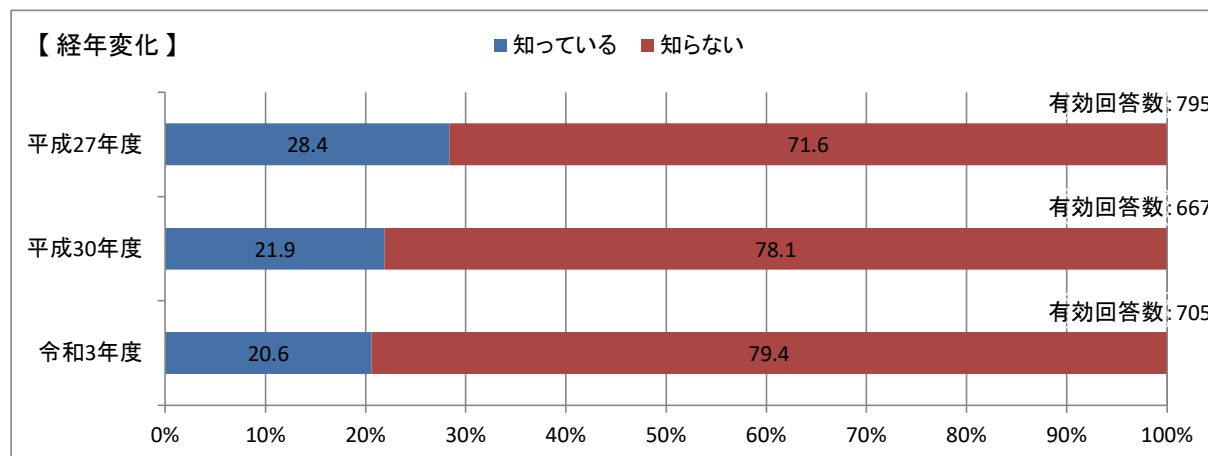


【問 15】企業団では、地震などの災害時に応急給水を行うため、構成市町との協議により、あらかじめ「給水所」の設置予定場所を定めています。このことをご存じですか。

給水所の設置予定場所を知っているかは、「知っている」が 20.6%、「知らない」が 79.4%であった。

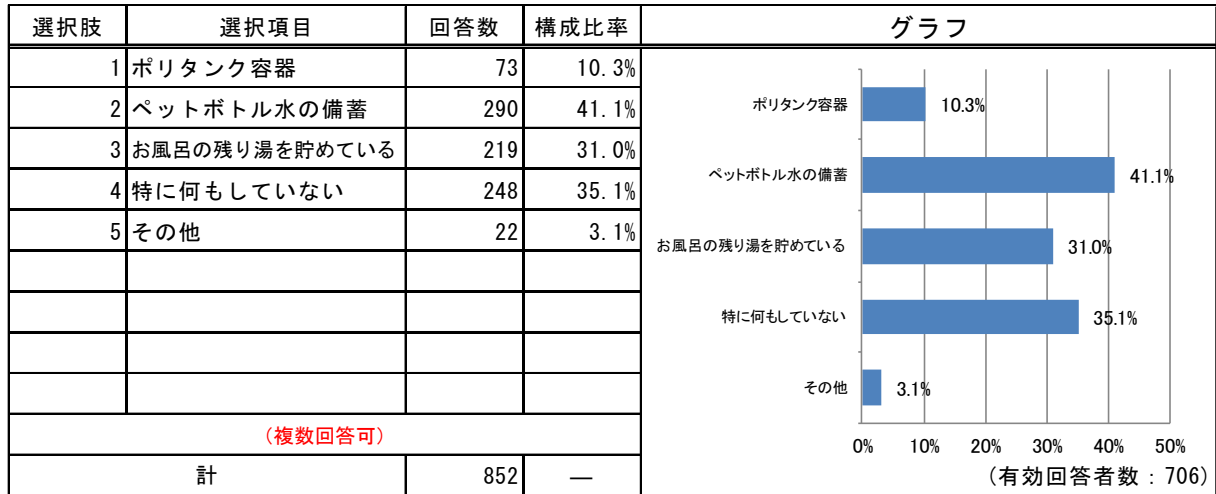


前回、前々回調査と比較すると、「知らない」に増加傾向がみられる。

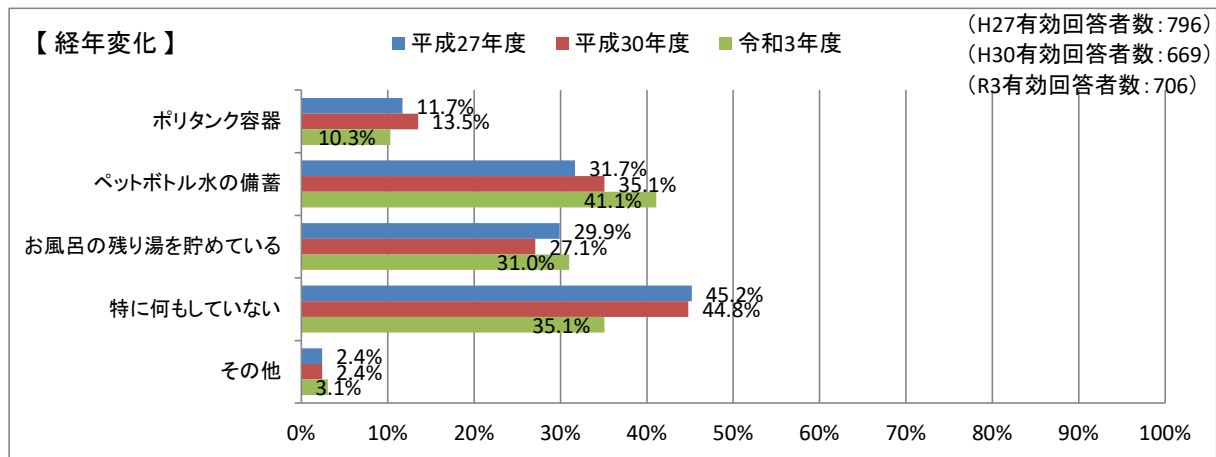


**【問 16】あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。（複数回答可）**

水の備えをしているかは、「ペットボトル水の備蓄」が最も多く 41.1%、次いで「特に何もしていない」が 35.1%、「お風呂の残り湯を貯めている」が 31.0%であった。



前回、前々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」に増加傾向がみられ、「特に何もしていない」に減少傾向がみられる。

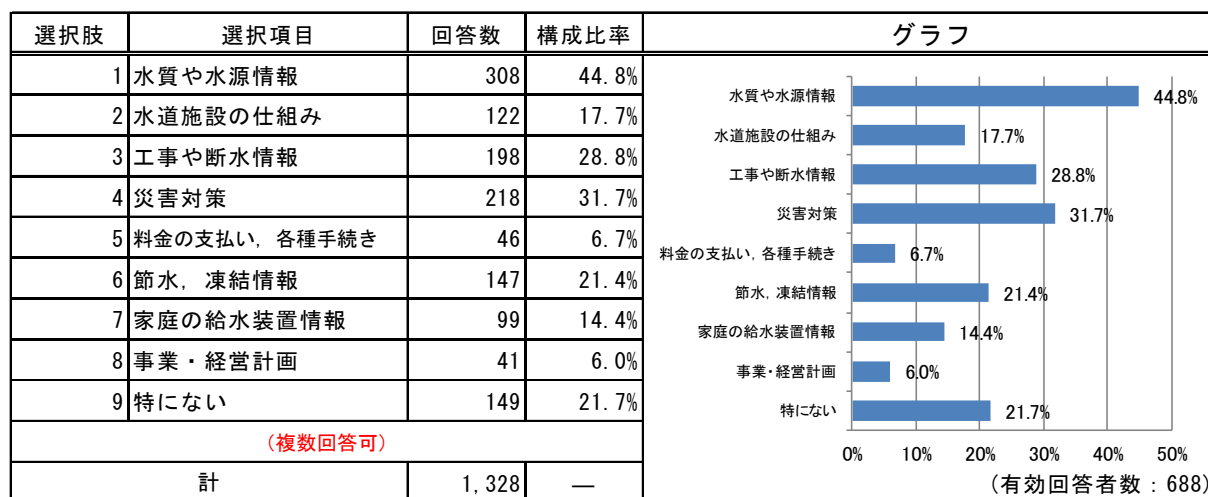




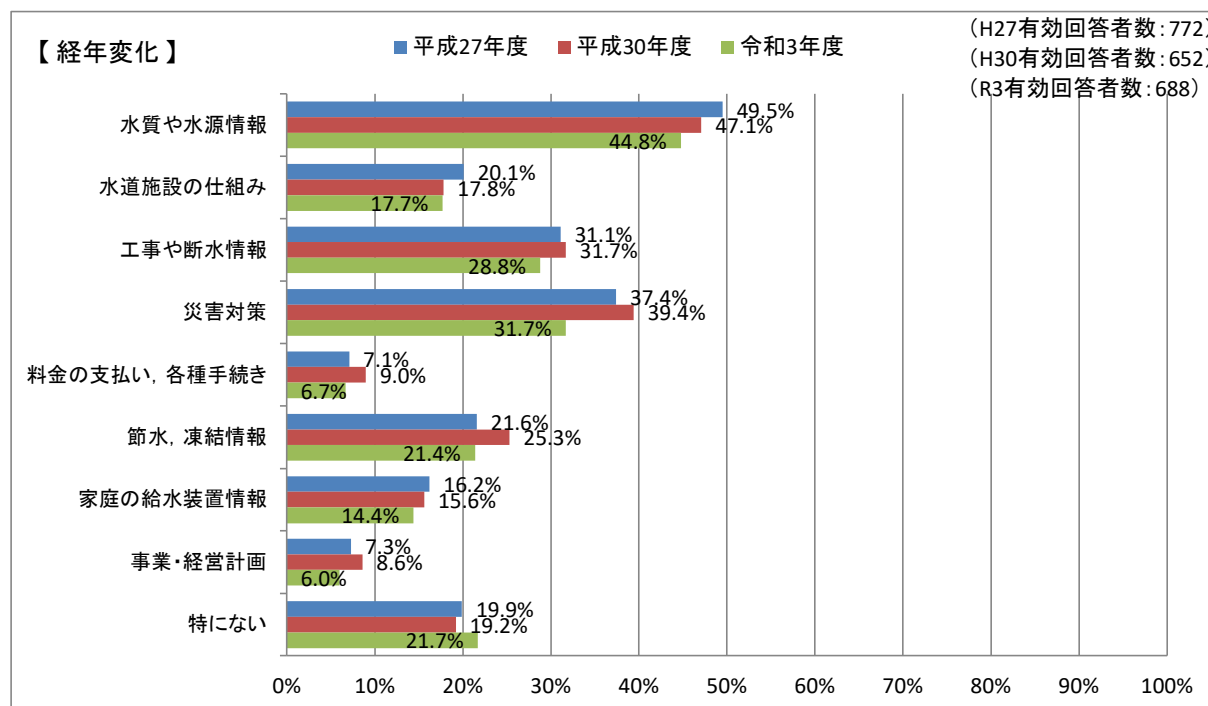


【問 19】あなたは、水道事業に関する情報として、特に知りたいことや興味のあることがありますか。(複数回答可)

特に知りたい情報として、「水質や水源情報」が最も多く 44.8%、次いで「災害対策」が 31.7%、「工事や断水情報」が 28.8%であった。

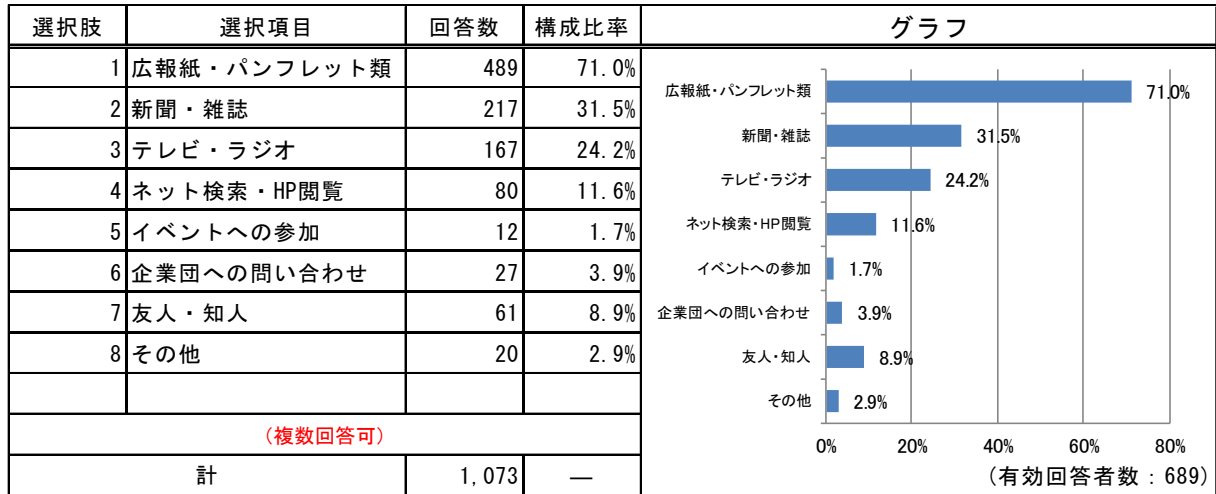


前回、前々回調査と比較すると、構成比率に大きな変化は見られない。

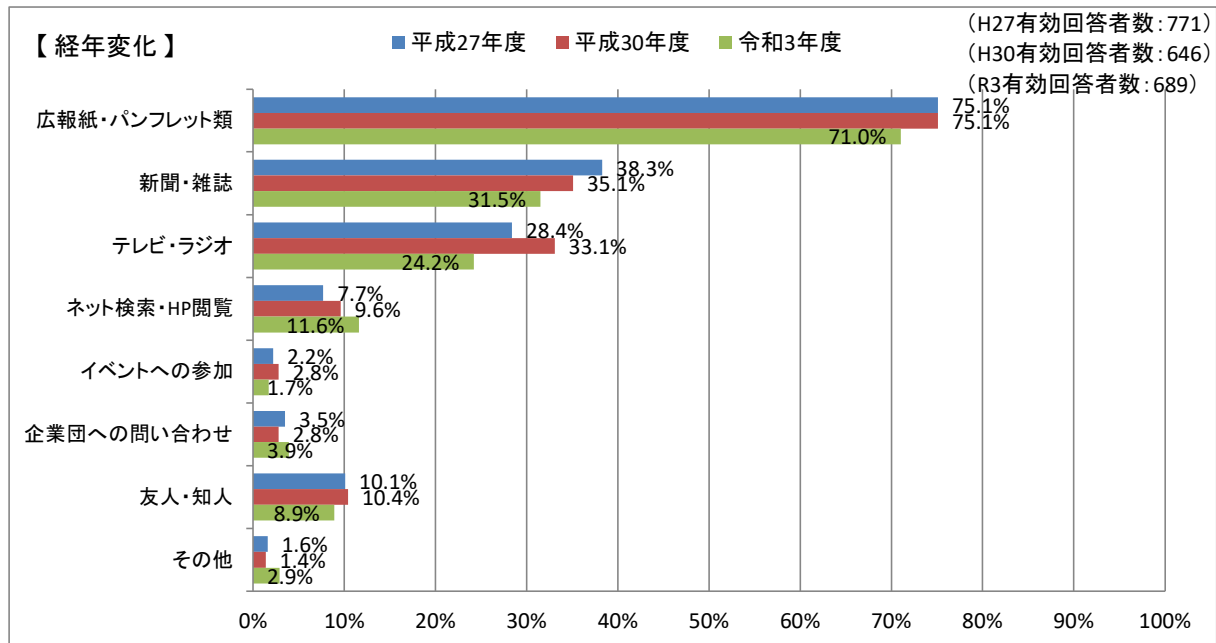


**【問 20】あなたは、水道についての情報をどのような手段で得ていますか。(複数回答可)**

情報入手手段は、「広報紙・パンフレット類」が最も多く 71.0%、次いで「新聞・雑誌」が 31.5%、「テレビ・ラジオ」が 24.2%であった。



前回、前々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、「ネット検索・HP 閲覧」に増加傾向がみられる。



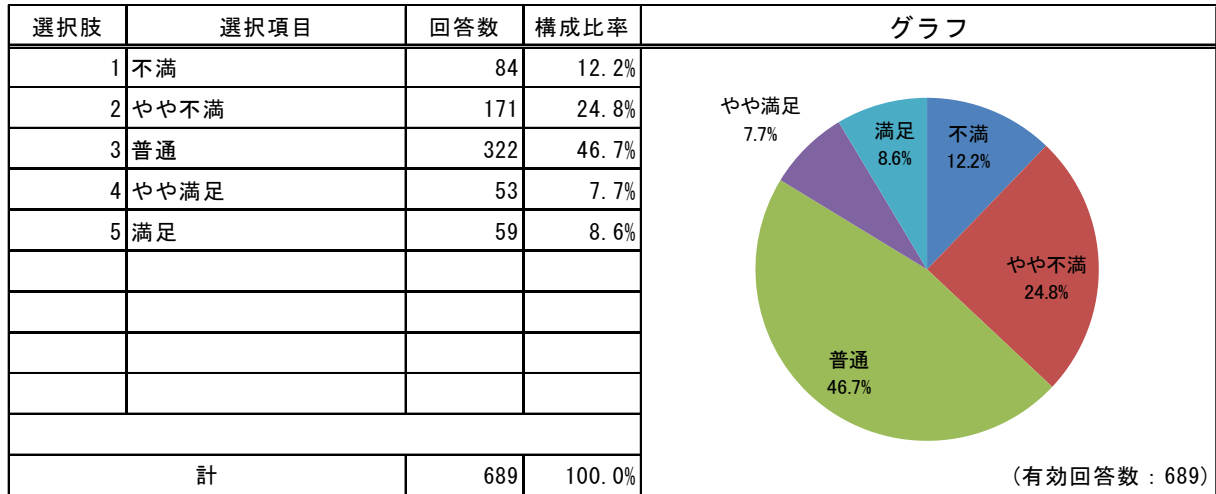




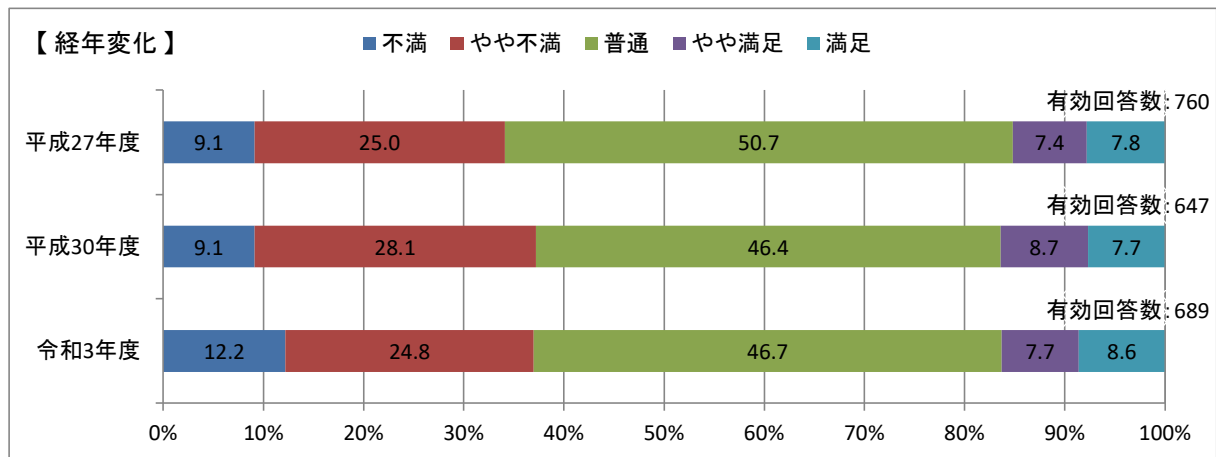


**【問 21-4】 お支払いただいている「水道料金」について**

お支払いただいている水道料金については、「普通」が最も多く 46.7%、次いで「やや不満」が 24.8%、「不満」が 12.2%であった。



前回、前々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、「不満」に増加傾向がみられる。



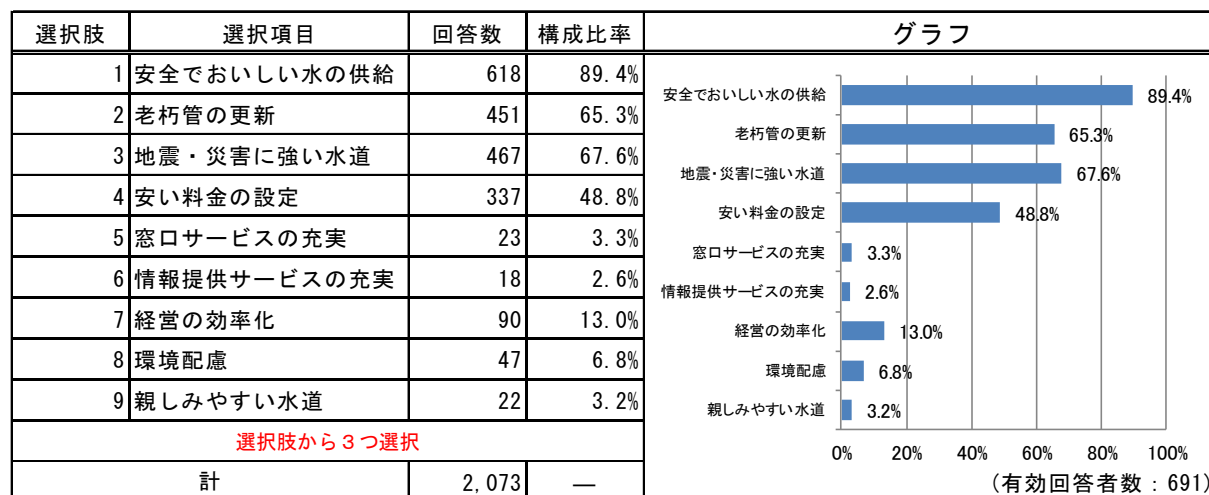




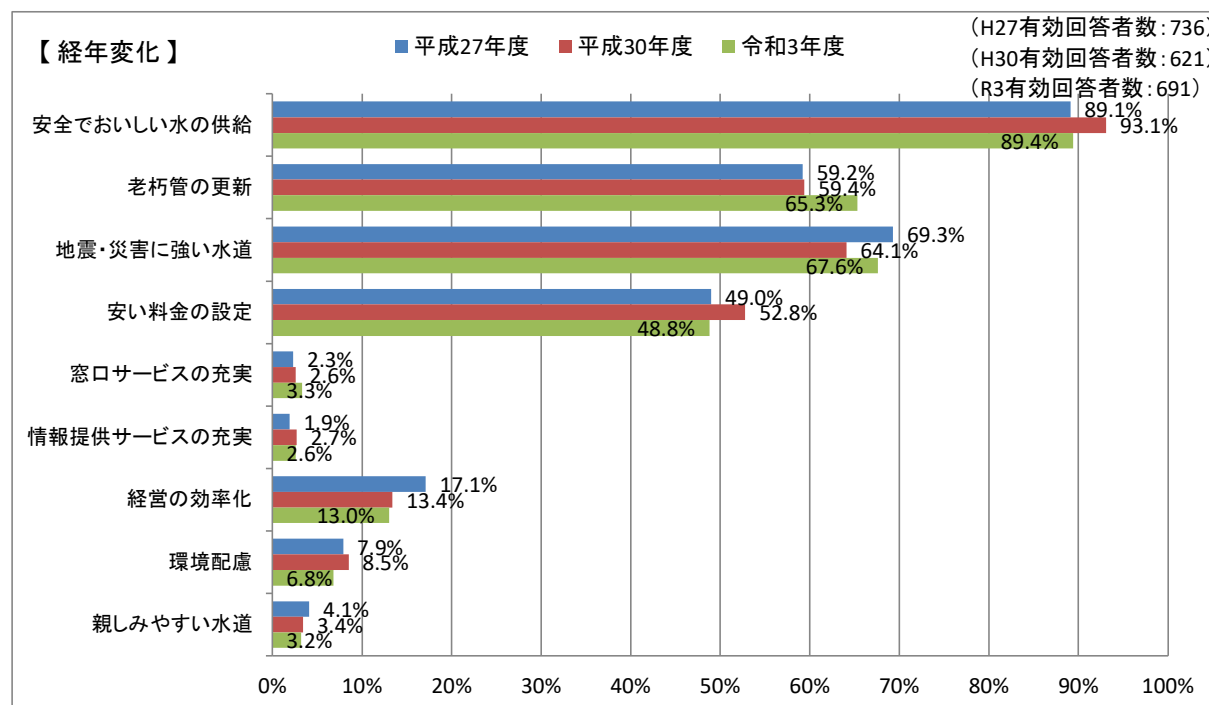


【問 22】企業団は、これからも皆さまに安心して水道水を使っただけのように努力してまいります。あなたが、今後の水道事業に関して重要であると思われる項目を、次の中から三つ選んでください。

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89.4%で最も多く、次いで「地震・災害に強い水道」の67.6%、「老朽管の更新」の65.3%、「安い料金の設定」の48.8%であった。



前回、前々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、「老朽管の更新」に増加傾向がみられる。



### 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。

#### 3.3.1 問10：高いと思う理由のコメント

- 八戸は全国的に比べて高い、かと言って変わる気がないと思っている。
- そもそも八戸に転勤してから、水道料金（1ヶ月分）が高い。
- 下水道料が高いと思います
- 全国的に見て
- 他の地域の人から言われてるから
- 年金暮しですので、入金のある月の15日集金であればすごく助かります。いろいろ物価高10%の消費税はすごく負担ですので・・・
- 他県に住んでいた事もありますが、基本水道料金が格安でした。¥2000~3000円台
- 他県に住んでいたのも、比べて。
- 水道水と下水道の使用量が同じなのがおかしい
- 他県に比べ料金が高いと思う
- 安いプランなど選択肢がない
- 水道代が国内でも一番高い部類に入る。耐震化や給水区域の広さなどを考慮してもそれらの費用を利用者に転嫁するのは甘い。もう少し経営の事を考えろ！
- 水道料金は他県と比べて高い。また、浄化槽から下水道へと工事したが、年間合計額から比べると、3割位高くなっていた。
- 基本料金が高いかと思う
- 友人が他の地域に引越した際水道代が安くなったと言っていたから
- 上下水双方の料金が高い
- 節水につとめているが、料金設定が決まっているため、意味ないのかなと思っている。
- 以前住んでいた所よりかなり高いから同じように生活しているのに5~6千円も高い
- 下水道使用料が高い
- 下水道使用料が高くかんじています。
- 他の県、市町村と
- 他市町村の知人からも、八戸は水道代が高いよねと言われることが多々あります。
- 支払が大変
- 転勤族であちこち歩いたが水道代は八戸市がダントツ高い。
- 料金が安いから
- 八戸市は全国1345ヶ所の中で料金の高さが80位以内に入っているのは高すぎる
- 毎日必ず使うものだから
- 仕方のないことだと思っています

- 下水道なし
- 下水道がまだ通ってない
- 生活苦で支払いが大変。
- 水は自然の物
- 収入が少なくなり感じてきました
- 他の公共料金とは比較していませんがお盆とお正月位しか八戸に帰らないので（仕事のため他に住んでいるため）使用量0の月では基本料金となりその基本料金が高いと感じる。あくまでも0は仕方がないと思いつつも高いと思っています。
- 青森県の水道料金料金は全国でもワースト1位、さらに八戸は青森県内でも水道料金が高いほうです。少し検索すればすぐ出てきます。皆知ってます。
- 水道料金が低いし、下水道料金の割合も高い。

### 3.3.2 問12：不安と思う理由のコメント

- 水道管の内部、異物はないかなど。
- 特に洗面台の所の湯が茶色くにごってきれいになるまで出してから使用しています。（どうすればきれいな湯で洗面できるのかわかりません）
- 自宅の水道管の老朽化
- お湯で使うとカルキたまりやすい
- 冬期になると外になる筒が凍みて上がってきて、ふたが開いたままになっている。筒が上がってきてずれたりもしている。春になるとそのまま固まる。検針の時、確認はしないのでしょうか？
- 給湯器への影響がある（業者談）以前交換したので余計な費用となる。どうにかならないものか？
- 家庭用と事ム所用の使用料の（メーターが2箇所あり）ほとんど使わないメーターが1㎡しか上ってないのに基本料金が高いので家庭用とあまり差がないのが不満です。
- 時々塩素系の臭いがすることがある。また、緑茶の良さがうまさがない時がある。水質なのかな？
- カルキが多く、温水器等の寿命を縮めてしまう。又、氷が溶けた際、浮遊物が多い。
- カルキ（ポット）が多い
- 水洗トイレの浄化水が塩素の影響で5～6月頃になると毎年詰りやすくなる。汙過フィルター詰り気味となる⇒マベチ川水系以前カンジャ水系は見られなかった
- カルキが多く、ふろのお湯・シャワー・台所の水量が弱い1週間に1度位、そうじしながら使っています。
- 八戸ニュータウンの工事等や住宅建設等が多く、水が汚れそうで不安
- 電化製品の故障がある事

- コップ、ポット、製氷器、キッチン、浴室等々白い汚れが付きカルキが強く身体に悪いと思ひ飲食には使っていない。ボイラー、洗たく機、シャワーヘッド、蛇口等故障の原因にもなっている為、とても不安です。
- 水質と臭いが気になる。
- 不安かどうか調べた事が無いから
- 鍋、やかんで沸湯させると2回位で中が白くなり長く使っていると白いのが1mmの厚さにもなりそうなればアルミタワシでもとれない。又、こういうものが体に入っていくと思っている？ので
- 自分は吹上仲町 1-16 で生活してから 20 年以上になります。大寒になり凍結防止の為に水を抜いた時に汁のような物が出てそれがちょっと気になります。
- 集合住宅の処理方法がわからないので不安がある。飲んでおいしく感じない。
- 安心ではあるが三戸在住時、妊娠した時水道水が飲めなくなった。三戸の関根の水と南郷の島守の水が飲めたので助かったが違いは何なのかと思うことがある。
- たまに塩素の臭いがする時がある
- 水道管が古いまま
- 硬度が高すぎて機械がこわれる
- フィルターに鉄成分が混ざっているから

### 3.3.3 問 16：水の備えに対するコメント

- 断水時、一部の水道企業関係者がペットボトルの水を先に買いしめるなどがないようにしてもらいたい。情報は平等にしてもらいたい。
- 飲み水としてペットボトルのお茶を買ってある
- 停電時に取水（湯）する。給湯機を設置している。
- ポリタンク等容器は準備してあるものの、水は入れない。水を備蓄しても後仕末がどうすれば良いか？
- 風呂の後1日位は洗濯に使ったりしますが、冬場は凍りますから捨てています。もしもの時・・・今考え中です・・・
- ペットボトルに溜めている
- 井戸が有るので井戸水を飲んでいる
- 温水器の中の水をつかう
- ペットボトル2リットル2本、4リットル1本に水を入れ定期的に入れ替えている。水道施設から頂いた10リットルの水を入れるビニール袋をお風呂のそばに常備して、もしもの場合、お風呂の残り湯をトイレの排水に使用しようと考えている。2枚あるので残りは応急給水に考えている。
- 容器を備蓄している

- ペットボトルに貯めている
- ポリタンク容器（空）の準備はしている。
- 地下水も使用している（井戸ポンプ）
- ウォーターサーバーのストックがある
- 災害時に少ししか出なくても止まるという事は一度もありませんでした
- 家に井戸がある
- 近くにわき水がたくさんある
- エコキュート活用
- ペットボトル2本常備
- 災害時湧き水を入れる容器を準備している
- 雨どいの水を35リットル用タンクに5本、洗車用、畑にまく用に使用する為貯めています。
- 特に備えはしていないが、災害時に一番困る事は水のない事である。大事にしなければと思う。(反省)
- 近くに湧水がありペットボトルに保管。外に4リットル入れ容器でスーパーで入れてきて保管している。
- 雨水タンクほしいけど冬こおるので…どうしようかと思っている
- 自家の水道がある。
- トイレにもペットボトルに風呂の残り湯を入れて用意している
- 雨水タンク設置
- 1・2の容器を備えている
- 井戸水があります。
- クリクラの水がある
- 2リットルのペットボトルに4本貯水している。
- ウォーターサーバーを設置している
- 災害発生時に、すぐ、風呂場に、水を貯める。その後、水が止まっても、数日は、困らないようにするため。

#### 3.3.4 問20：水道についての情報 入手に関するコメント

- 特に気にしていない
- 町内防災訓練の時水道企業団の方々が来て種々おしえてもらっている。
- 安全に供給してもらえばよい。問題があれば早く知らせてもらえばよい。
- その都度状況に応じて
- ほとんどありません
- 関心が低くすぎた事を反省しました

- 今迄水道が出ない事はないのであまり気を付けた事はないです。
- 水道に関する情報は特に得ていない
- 特になし
- 一般家庭の水道栓等の修理工事を発注する際貴所の指定業者の人件費に差異があるか又は統一価格指導があるか。見積合わせ？
- 夫から聞く
- 得ていません
- 講義をききに行ったり八戸大学の先生に尋ねたりして
- 無し
- 数年前の1月2日の断水の時は、八戸市の「ほっとするメール」から連絡がきた。とても助かった。
- 得ていません
- 情報を得た事が無い。
- 特になし
- 情報を得ようと思っていない
- 特にしていない
- 水道についての情報が何んかが分からないため、特に何もしていない。
- 特に調べていない
- 特に情報を得ていない

### 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

- a) あなたの性別は…………… (問 11) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 11) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか…………… (問 11) × (問 4)
- d) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 11) × (問 6)
- e) 水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか…………… (問 11) × (問 9)
- f) 水道水の味についてどう感じているか…………… (問 11) × (問 13)
- g) 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

- a) あなたの性別は…………… (問 9) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 9) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか…………… (問 9) × (問 4)
- d) 水道を利用している人数は何人ですか…………… (問 9) × (問 5)
- e) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 9) × (問 6)
- f) 水道水の味についてどう感じているか…………… (問 9) × (問 13)
- g) 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

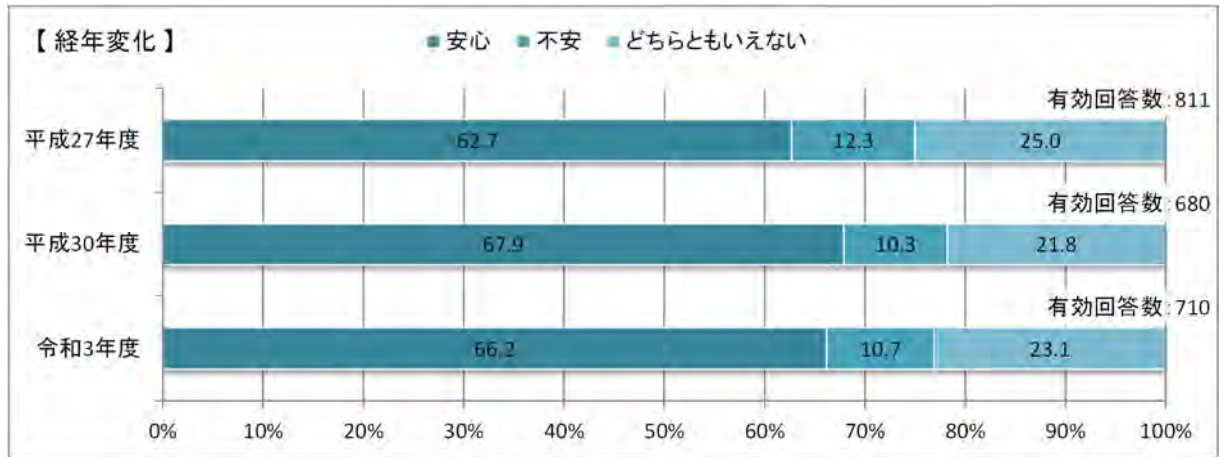
- a) あなたの性別は…………… (問 17) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 17) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか…………… (問 17) × (問 4)
- d) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 17) × (問 6)
- e) 水道水の水質についてどう感じているか…………… (問 17) × (問 11)
- f) 給水所設置予定場所を定めていることを知っているか…………… (問 17) × (問 15)
- g) 水道に関する情報提供についての満足度…………… (問 17) × (問 21-6)

#### ○あなたの年齢は（問 2）とのクロス集計

- a) あなたの性別は…………… (問 2) × (問 1)
- b) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか…………… (問 2) × (問 4)
- c) 広報紙を読んでいるか…………… (問 2) × (問 17)
- d) ホームページを見たことがあるか…………… (問 2) × (問 18)
- e) 水道についての情報入手手段…………… (問 2) × (問 20)

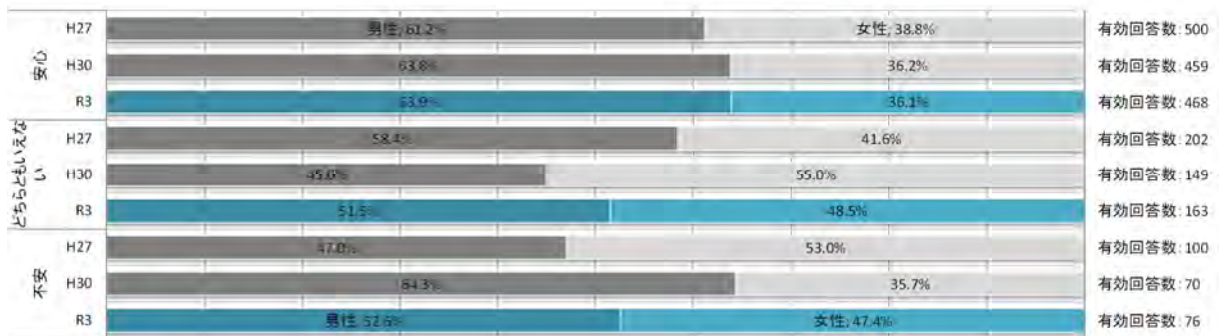
### 3.4.1 水道水の水質に関する質問とのクロス集計

#### 問 11 水道水の水質についてどう感じているか



#### a) 問 1 (性別) とのクロス集計

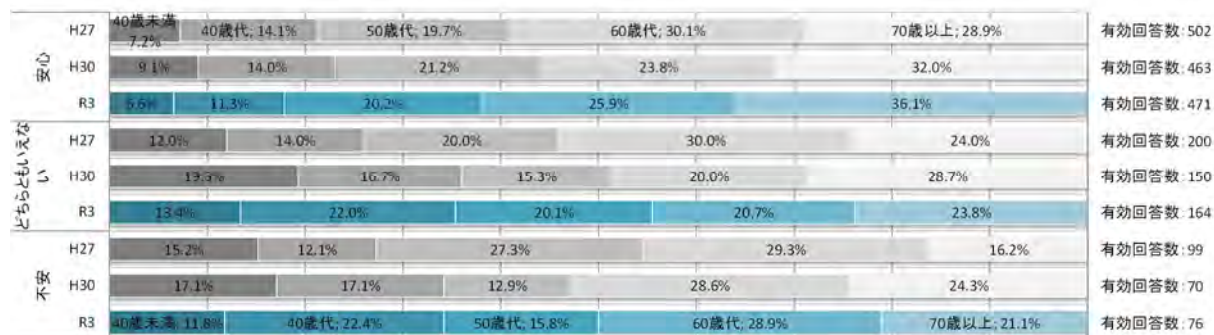
問 11 と問 1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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、「安心」と感じる男女比率に大きな変化はなく、「不安」または「どちらともいえない」と感じる男性の割合が多い。

b) 問2（年齢）とのクロス集計

問11と問2の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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、「安心」と感じる「70歳以上」に若干の増加傾向がみられる。

c) 問4（使用場所）とのクロス集計

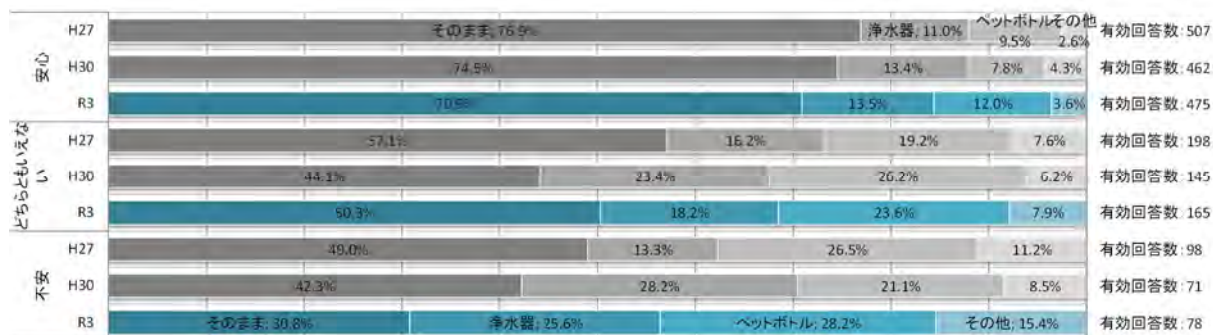
問11と問4の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、「安心」及び「不安」では「一戸建て」が占める割合に増加傾向がみられる。

d) 問6（飲用水）とのクロス集計

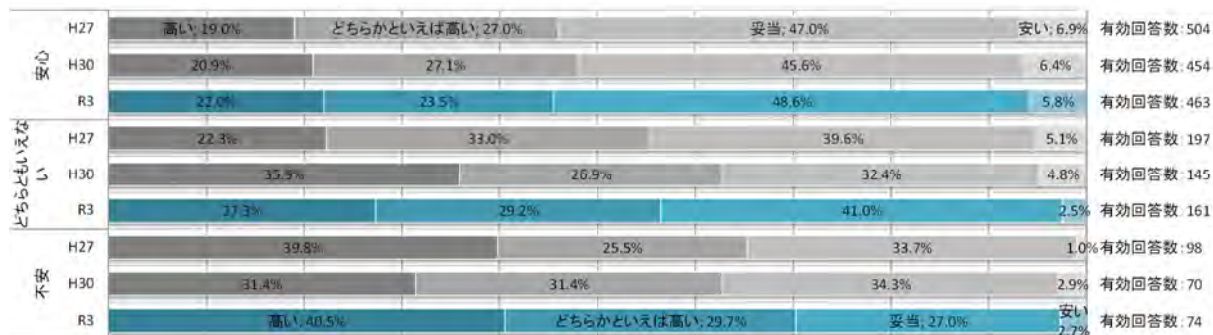
問11と問6の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られないが、「不安」と感じている回答者は、「そのまま」飲用しない傾向がみられる。「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。

e) 問9（水道料金）とのクロス集計

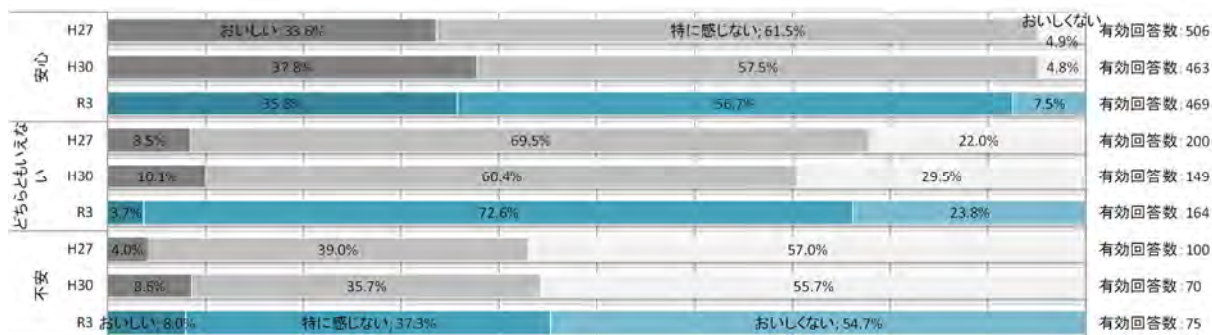
問11と問9の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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。

f) 問 13 (水道水の味) とのクロス集計

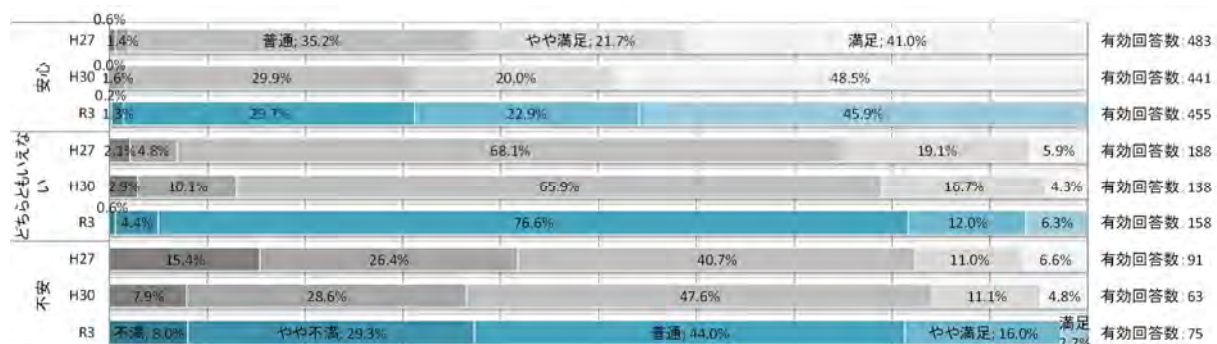
問 11 と問 13 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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。

g) 問 21-1 (安全でおいしい水の供給についての満足度) とのクロス集計

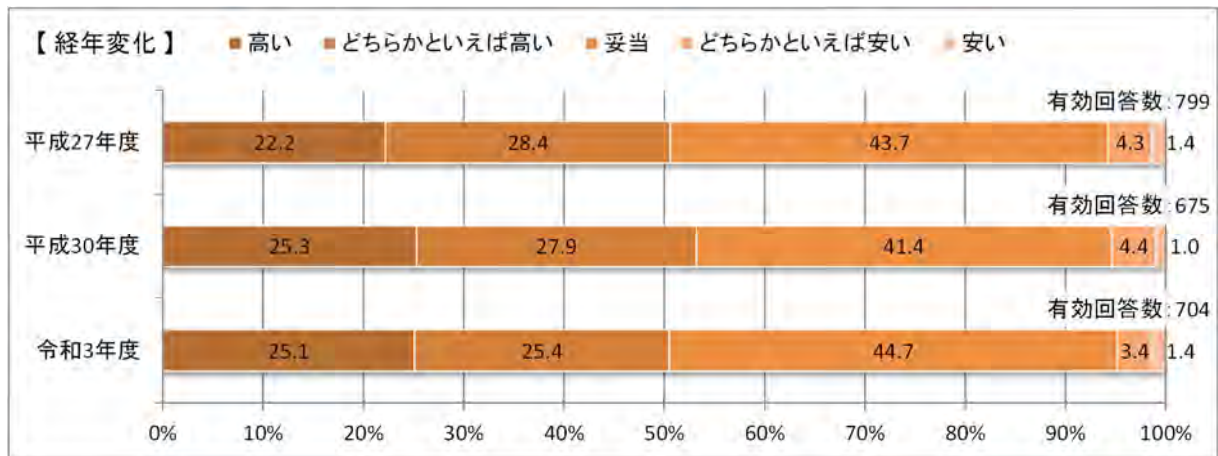
問 11 と問 21-1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、「安心」と感じる回答者が「満足」または「やや満足」を選択しており、満足度に上昇傾向がみられる。また、「どちらともいえない」と感じている回答者の大半が「やや満足」を選択している。「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

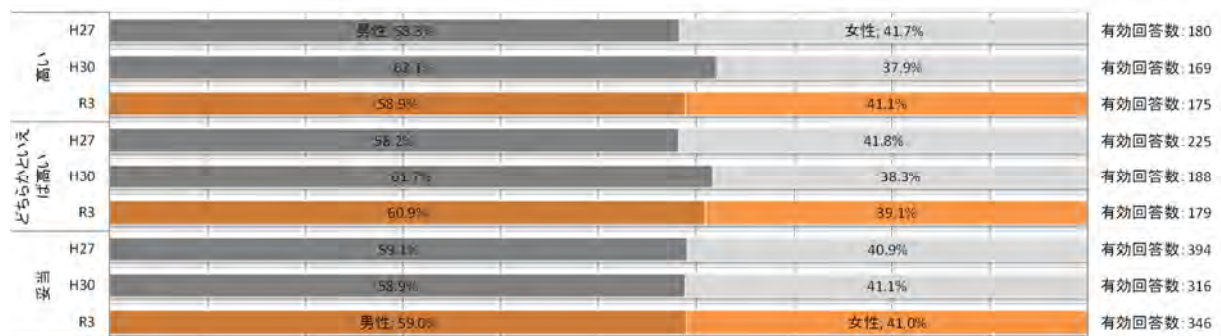
#### 問9 水道料金は、他の公共料金と比べてどう思うか



以下、クロス集計上は、「妥当」「どちらかといえば安い」「安い」を纏めて“妥当”とした。

#### a) 問1（性別）とのクロス集計

問9と問1の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化は見られない。いずれの項目も男女比率6:4となっている。

b) 問2（年齢）とのクロス集計

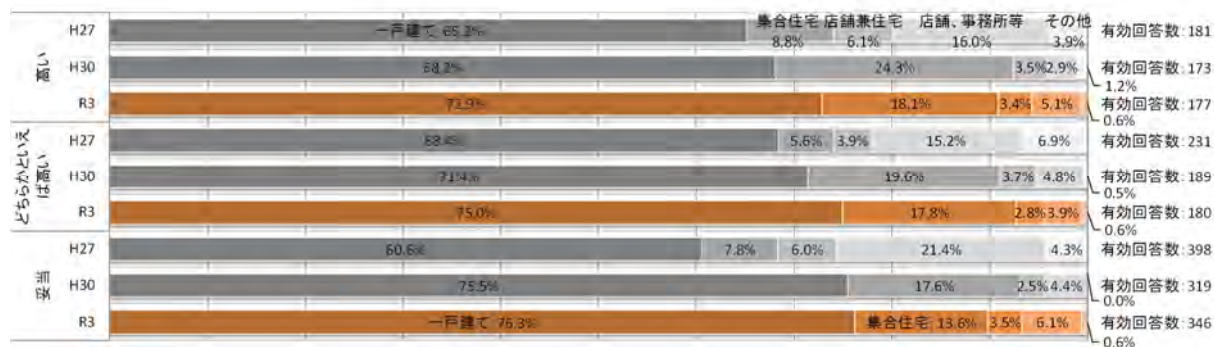
問9と問2（年齢）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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」であると回答する傾向がある。

c) 問4（使用場所）とのクロス集計

問9と問4（使用場所）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、一戸建てに増加傾向がみられる。水道料金のイメージには特に有意な構成率の変化はみられなかった。

d) 問5（利用人数）とのクロス集計

問9と問5（利用人数）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、利用人数が2人以下で、料金を「妥当」と考えている回答者が増えている傾向がみられる。利用人数が多いと、「高い」と感じる回答者が多い。

e) 問6（飲用水）とのクロス集計

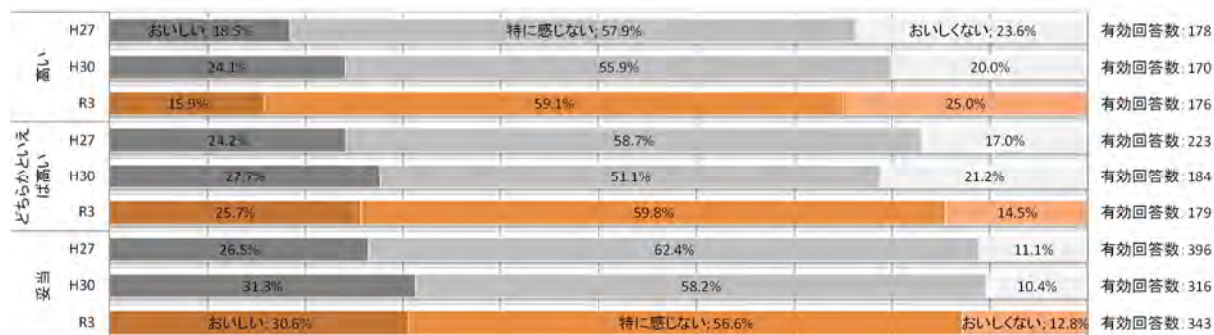
問9と問6（飲用水）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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傾向がみられる。

f) 問 13 (水道水の味) の回答をクロス集計

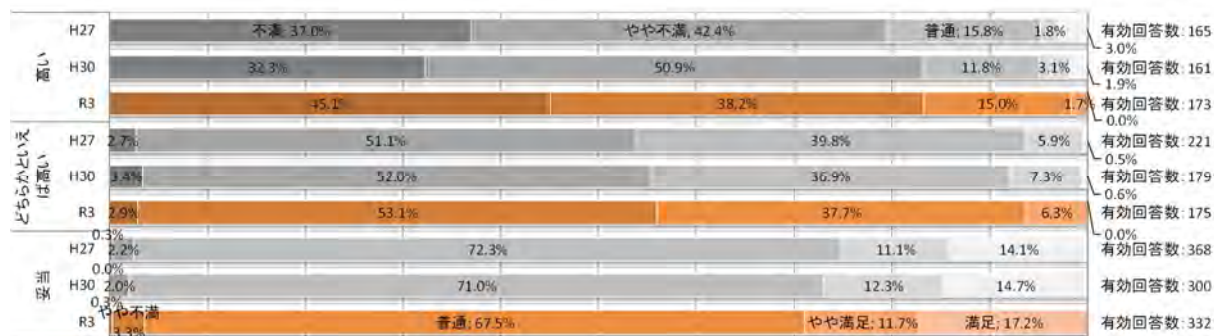
問 9 と問 13 (水道水の味) の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々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」と感じる傾向がみられる。

g) 問 21-4 (水道料金についての満足度) とのクロス集計

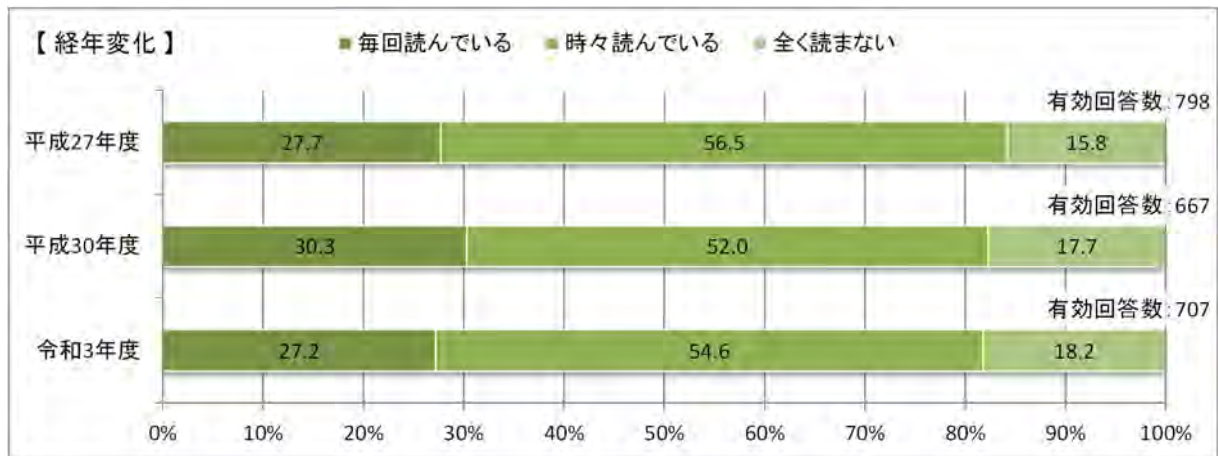
問 9 と問 21-4 (水道料金についての満足度) の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。「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みられる。

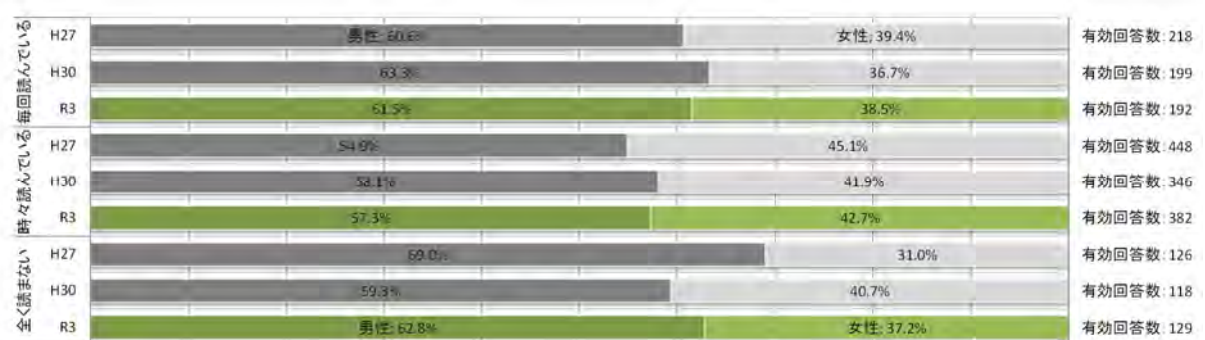
### 3.4.3 広報紙を読む頻度とのクロス集計

#### 問 17 広報紙を読んだことがあるか



#### a) 問 1 (性別) とのクロス集計

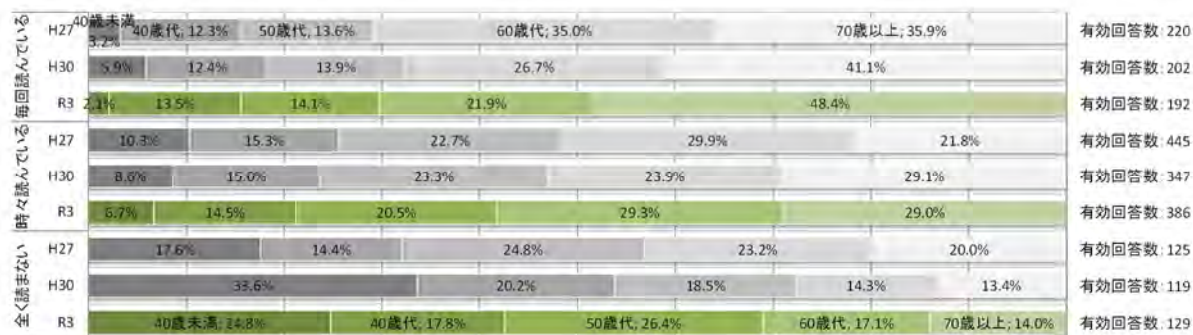
問 17 と問 1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。いずれの項目も男女比率 6 : 4 となっている。

b) 問2 (年齢) とのクロス集計

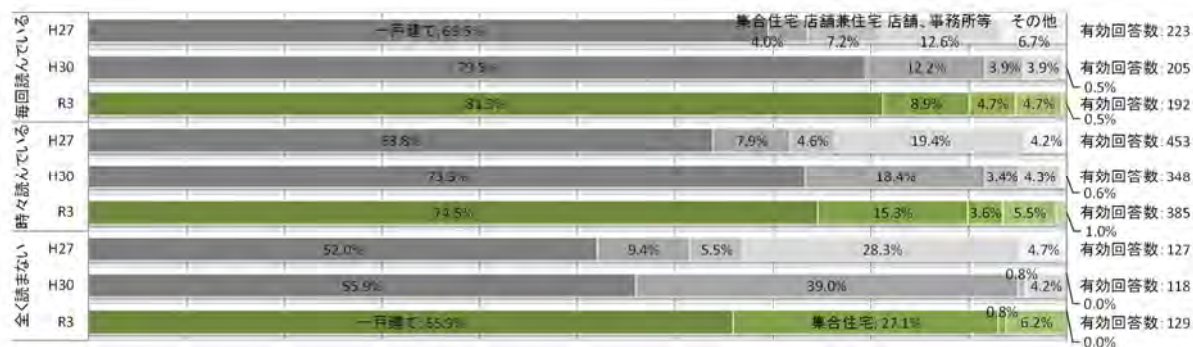
問17と問2の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。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、「毎回読んでいます」傾向がある。

c) 問4 (使用場所) とのクロス集計

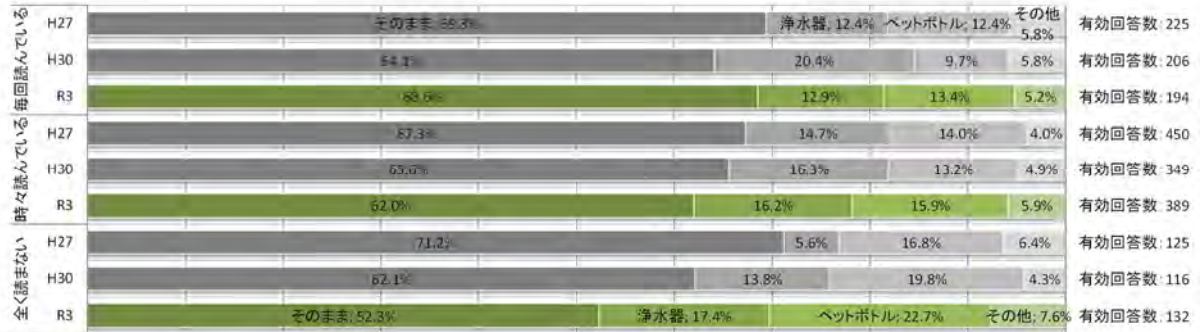
問17と問4の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、一戸建てに増加傾向がみられる。「一戸建て」だと「毎回読んでいます」、「集合住宅」だと「全く読まない」がそれぞれ増加している傾向がみられる。

d) 問 6 (飲用水) とのクロス集計

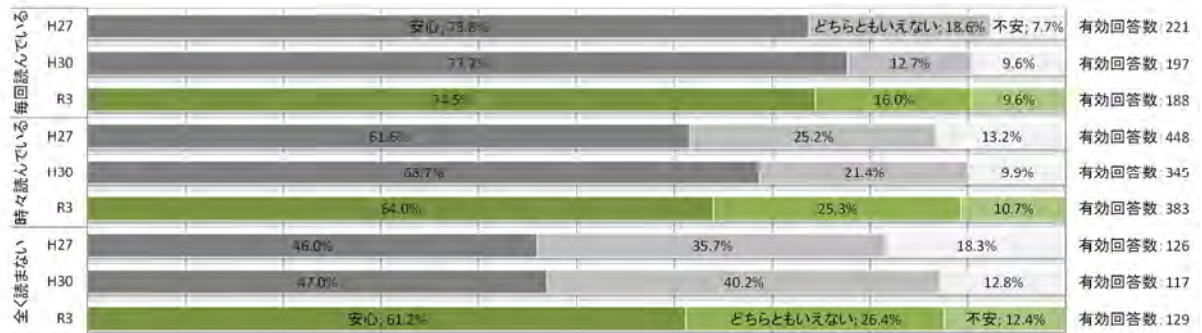
問 17 と問 6 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、「全く読まない」人ほど、「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傾向がみられ、「毎回読んでいる」人ほど、そのまま飲用している傾向がある。

e) 問 11 (水道水の水質) とのクロス集計

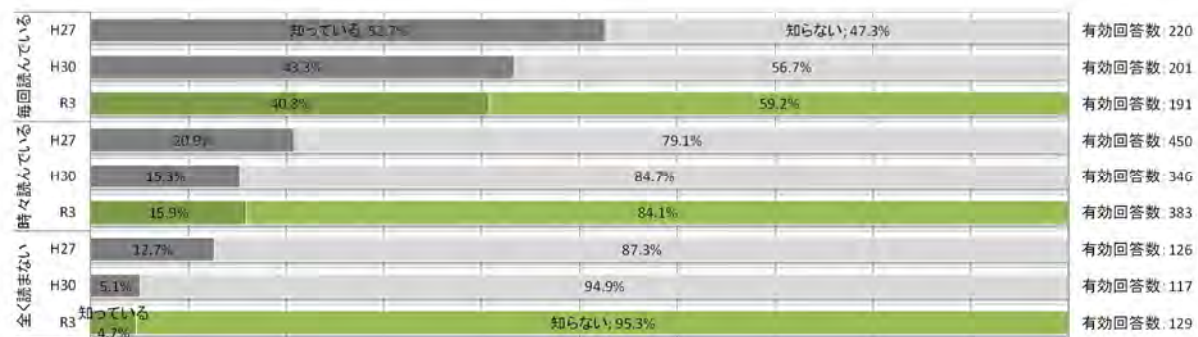
問 17 と問 11 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、「全く読まない」人でも「安心」と回答する割合が増加している。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。

f) 問 15（給水所予定場所）とのクロス集計

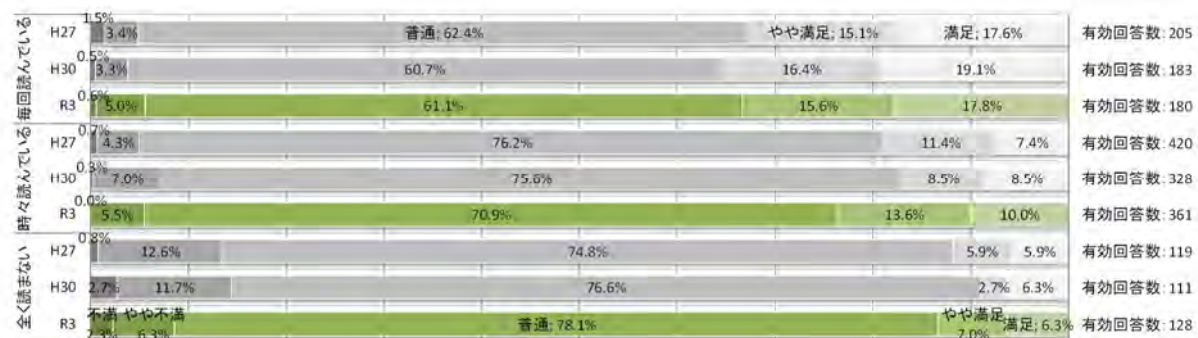
問 17 と問 15 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、全体的に「知らない」人が増加している傾向がみられる。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。

g) 問 21-6（水道に関する情報提供）とのクロス集計

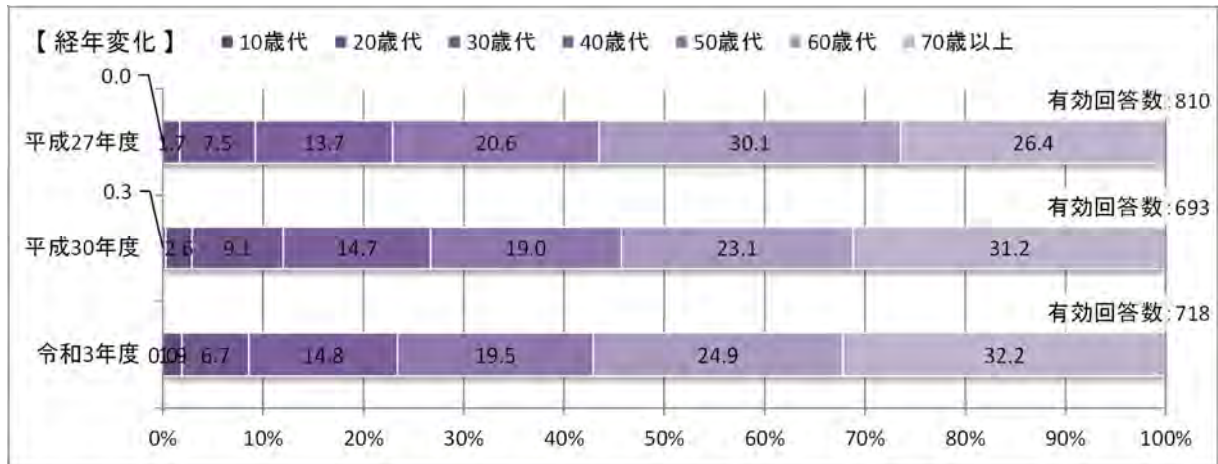
問 17 と問 21-6 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、情報提供に対して「不満」～「普通」の選択に増加傾向がみられる。広報紙を読む頻度が多くなるにつれ、「満足」「やや満足」が高くなり、満足度が高くなる傾向が見られる。

### 3.4.4 年齢とのクロス集計

#### 問2 あなたの年齢は



#### a) 問1 (性別) とのクロス集計

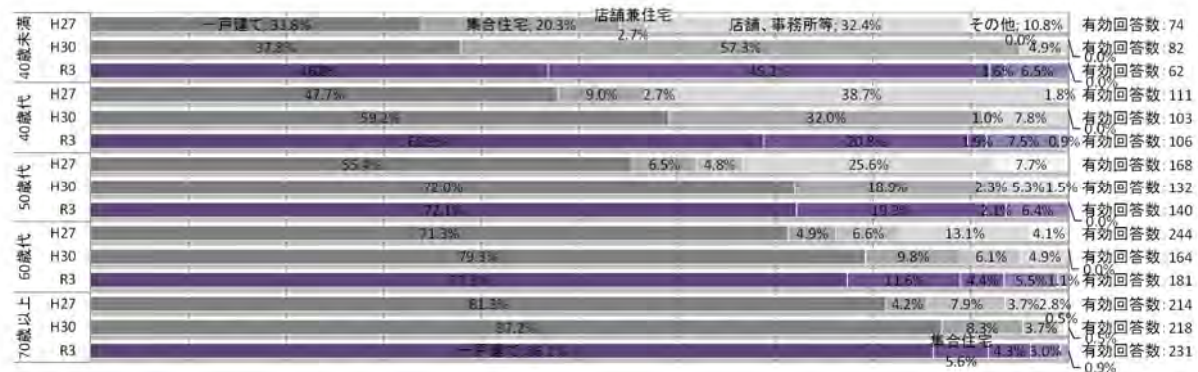
問2と問1の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。いずれの項目も男女比率6:4となっている。

b) 問 4 (使用場所) とのクロス集計

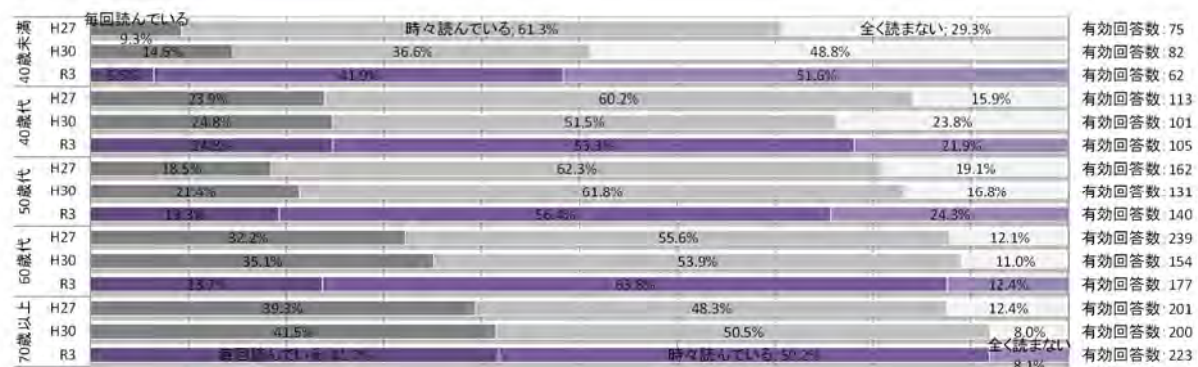
問 2 と問 4 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。回答者の年齢が上がるにつれ、「一戸建て」が増え、「集合住宅」が減少している。

c) 問 17 (広報紙) とのクロス集計

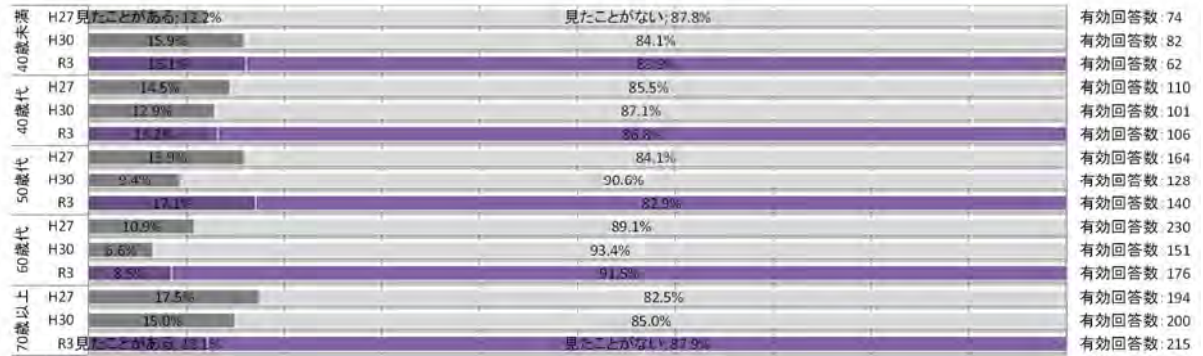
問 2 と問 17 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を読む頻度が上がる傾向がみられる。

d) 問 11 (ホームページ) とのクロス集計

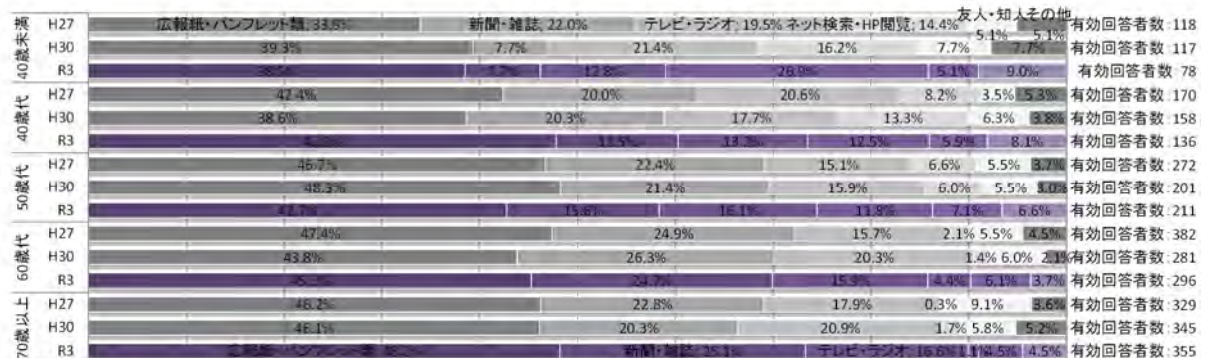
問 2 と問 18 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、「70歳以上」で「見たことがない」に増加傾向、「40歳未満」で「見たことがある」に若干の増加傾向がみられる。

e) 問 20 (情報入手手段) とのクロス集計

問 2 と問 20 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回、前々回調査と比較すると、大きな傾向変化はみられない。「広報紙・パンフレット」や「新聞・雑誌」は年齢が下がるにつれ低くなっている。

### 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	716	0	4
問 2	複数選択の回答者を無効とした	718	1	1
問 3	複数選択の回答者を無効とした	719	0	1
問 4	複数選択の回答者を無効とした	717	1	2
問 5	複数選択の回答者を無効とした	719	0	1
問 6	複数選択の回答者を無効とした	697	14	9
問 7		712	0	8
問 8	複数選択の回答者を無効とした	712	0	8
問 9	複数選択の回答者を無効とした	704	0	16
問 10	複数選択の回答者を無効とした	332	17	4
問 11	複数選択の回答者を無効とした	710	0	10
問 12		76	0	0
問 13	複数選択の回答者を無効とした	705	2	13
問 14	複数選択の回答者を無効とした	707	0	13
問 15	複数選択の回答者を無効とした	705	0	15
問 16		706	0	14
問 17	複数選択の回答者を無効とした	707	0	13
問 18	複数選択の回答者を無効とした	698	0	22
問 19		688	0	32
問 20		689	0	31
問 21-1	複数選択の回答者を無効とした	697	0	23
問 21-2	複数選択の回答者を無効とした	692	0	28
問 21-3	複数選択の回答者を無効とした	677	0	43
問 21-4	複数選択の回答者を無効とした	689	0	31
問 21-5	複数選択の回答者を無効とした	671	0	49
問 21-6	複数選択の回答者を無効とした	678	0	42
問 21-7	複数選択の回答者を無効とした	675	0	45
問 22	二つ以下及び四つ以上選択の回答者を無効とした	691	13	16

## 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

#### 4.1.1 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6:4一定で推移している。年齢は「70歳以上」が最も多く、次いで「60歳代」が多い結果であり、「70歳以上」に増加傾向がみられた。

#### 4.1.2 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75.0%であった。使用場所は「一戸建て」が最も多く75.3%、利用人数は「2人」が最も多く37.3%であった。これらの選択肢はいずれも増加傾向がみられる。

#### 4.1.3 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63.3%であったが、この選択肢は減少傾向にある。節水意識は、「蛇口のこまめな開閉」が最も多く73.2%であり、「節水タイプ機器使用」が若干増加傾向にある。

#### 4.1.4 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63.0%であった。料金がどうかは、「妥当」が44.7%と最も多かったが、「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、「他の事業者より高い」が最も多く41.4%であり、大幅な増加傾向がみられる。

#### 4.1.5 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66.2%であった。不安だと感じる理由は、「薬品の使用」が最も多く51.3%であり、「原水の汚れ」、「浄水処理が不十分」といった理由が大幅に減少している。水道水の味は、「特に感じない」が最も多く58.8%であった。

#### 4.1.6 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62.4%であり、この割合に増加傾向がみられる。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79.4%であり、この割合にも増加傾向がみられる。災害時の水の備えは、「ペットボトル水の備蓄」が最も多く41.1%、前回調査で最も多かった「特に何もしていない」は35.1%と減少傾向がみられる。

#### 4.1.7 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「時々読んでいる」が最も多く 54.6%であった。また、ホームページを「見たことがない」が多く 87.2%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 44.8%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 71.0%であった。いずれの構成比率も大きな変化は見られなかった。

#### 4.1.8 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。これらのうち、(5)~(7)については、「やや満足・満足」に増加傾向がみられる。

##### (1) 安全でおいしい水の供給について

不満・やや不満：6.1%，普通：42.0%，やや満足・満足：51.9%

##### (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：2.3%，普通：36.3%，やや満足・満足：61.4%

##### (3) 災害に強い水道施設づくりについて

不満・やや不満：2.9%，普通：50.1%，やや満足・満足：47.0%

##### (4) 水道料金について

不満・やや不満：37.0%，普通：46.7%，やや満足・満足：16.3%

##### (5) 水道職員の対応について

不満・やや不満：2.3%，普通：65.7%，やや満足・満足：32.0%

##### (6) 水道に関する情報提供について

不満・やや不満：6.1%，普通：69.7%，やや満足・満足：24.2%

##### (7) 水道サービス全般について

不満・やや不満：4.0%，普通：65.8%，やや満足・満足：30.2%

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 89.4%であった。設問の構成比率に大きな変化は見られないが、「老朽管の更新」に増加傾向がみられる。

## 4.2 クロス集計の結果

### 4.2.1 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」であると判断する傾向がみられた。

### 4.2.2 水道料金についての質問とのクロス集計

「高い」を選択した回答者ほど「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。利用人数が少ないほど、料金を「妥当」と考える傾向がみられる。また、「高い」を選択した回答者ほど、料金に対する「不満」や「やや不満」が高くなっている。

### 4.2.3 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、年齢が上がり、水質について「安心」、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。

### 4.2.4 年齢とのクロス集計

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」というのが顕著である。「ネット検索・HP 閲覧」は、年齢が上がるにつれ低くなり、逆に「広報紙・パンフレット」や「新聞・雑誌」は年齢が下がるにつれ低くなっている。

## 4.3 今後の課題

アンケート調査結果は、同一設問で、定期的にかつ継続的に調査を行うことで住民意識の傾向や変化を把握することができる。

今後、一定期間（3年ごと）継続的にアンケート調査を実施し、住民ニーズを踏まえたうえで、水道事業の経営や施策の方向性を定める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。

なお、本調査の回答期限は、令和4年1月28日(金)です。また、回答の重複を避けるため、①調査票による回答と②WEBフォームによる回答のどちらか一方のみで回答してください。

令和4年1月

八戸圏域水道企業団

企業長 熊谷 雄一

## ①調査票による回答

1. 主に水道を利用されている方、または、料金をお支払いの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。
5. 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。

## ②WEBフォームによる回答

1. 下記の URL または右に示す QR コードから、PC・スマートフォンなどでアクセスしてご回答ください。  
<https://www.water-supply.hachinohe.aomori.jp/news/r03que-webform-link.html>
2. 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。



《 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：佐藤、藤田

〒039-1112 八戸市南白山台一丁目11番1号

TEL：0178-70-7022

## 参考資料 2 : アンケート調査項目

《令和3年度水道事業に関するアンケート調査票》

【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何ですか。（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け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3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。