

水道事業に関する アンケート調査結果報告書

令和2年12月

生駒市上下水道部

目次

| | |
|----------------------------|----|
| 1. アンケート調査概要..... | 3 |
| 1.1 調査の目的..... | 3 |
| 1.2 調査実施期間..... | 3 |
| 1.3 調査方法..... | 3 |
| 1.4 抽出方法..... | 3 |
| 1.5 配布数および回収率..... | 3 |
| 1.6 調査結果について..... | 3 |
| 2. 調査のまとめ..... | 4 |
| 2.1 調査対象者の属性..... | 4 |
| 2.2 水道水（味・水質）について..... | 4 |
| 2.3 水道料金について..... | 4 |
| 2.4 広報・窓口について..... | 4 |
| 2.5 水道事業の取り組みについて..... | 5 |
| 2.6 災害への備え・災害時の対応について..... | 5 |
| 2.7 水道水の使用状況..... | 5 |
| 3. 調査の結果..... | 6 |
| 3.1 調査対象者の属性..... | 6 |
| 3.1.1 年齢..... | 6 |
| 3.1.2 住所..... | 7 |
| 3.1.3 同居人数..... | 8 |
| 3.1.4 家の形式..... | 9 |
| 3.2 水道水（味・水質）について..... | 10 |
| 3.2.1 水道水の味..... | 10 |
| 3.2.2 水道水の飲み方..... | 11 |
| 3.2.3 水道水をそのまま飲まない理由..... | 14 |
| 3.2.4 水道水の水質に対する満足度..... | 15 |
| 3.3 水道料金について..... | 16 |

| | | |
|-------|--------------------------|----|
| 3.3.1 | 水道料金 | 16 |
| 3.3.2 | 水道料金を高いと感じた理由..... | 17 |
| 3.3.3 | 水道料金の支払方法 | 18 |
| 3.3.4 | 口座振替をしない理由 | 19 |
| 3.4 | 広報・窓口について | 20 |
| 3.4.1 | 情報の収集方法 | 20 |
| 3.4.2 | 詳しく知りたい情報 | 21 |
| 3.4.3 | 水のPR 事業について..... | 22 |
| 3.4.4 | 水道事業サービス（窓口対応等）について..... | 23 |
| 3.5 | 水道事業の取り組みについて..... | 24 |
| 3.5.1 | 施設の耐震化工事と水道料金..... | 24 |
| 3.5.2 | 省電力化・水道システムの効率化について..... | 25 |
| 3.5.3 | 優先的に実施すべき事業について | 26 |
| 3.6 | 災害への備え・災害時の対応について..... | 27 |
| 3.6.1 | 飲料水の備蓄状況..... | 27 |
| 3.6.2 | 飲料水の備蓄量 | 28 |
| 3.6.3 | 最も利用する情報媒体 | 29 |
| 3.6.4 | 一番早く知りたい情報 | 30 |
| 3.7 | 水道水の使用状況..... | 31 |
| 3.7.1 | 使用水量の状況 | 31 |
| 3.7.2 | 節水の状況..... | 32 |
| 3.7.3 | 節水の内容..... | 33 |
| 3.7.4 | 節水機器の利用 | 34 |

1. アンケート調査概要

1.1 調査の目的

水道事業に対する利用者の意識やニーズを把握し、それらを分析することにより、今後の事業の効率的な運営に役立てるための基礎資料とします。

1.2 調査実施期間

令和元年11月8日～11月29日（約3週間）

1.3 調査方法

郵送によるアンケート調査票の配布及び回収（無記名）

1.4 抽出方法

住民基本台帳の満18歳以上の市内在住者（世帯主）から無作為抽出。

1.5 配布数および回収率

配布数：2,500件

回収数：1,081人

回収率：43.2%

1.6 調査結果について

数値については、小数点第二位で四捨五入を行っている。また、自由記入については、原文のまま記載している。

2. 調査のまとめ

2.1 調査対象者の属性

- 回答者の家族構成員数については、10～20歳代は1人が最も多く、30～40歳代は4人、50歳以上の年代では2人が最も多くなっています。
- 家の形式については、10～20歳代は集合住宅が多く、30歳以上の年代では戸建てが多くなっています。

2.2 水道水（味・水質）について

- 平成20年度調査と比較して、水道水をおいしいと感じる割合と、水質に満足している割合が、ともに1割程度増加しました。
しかし、若い世代ほど水道水をおいしいと感じる割合が減っています。また、若い世代ほど水道水をそのまま飲まず、ミネラルウォーター等を購入している傾向が見られます。
- 水をそのまま飲まない場合、その理由は「なんとなく飲まない」が多くなっています。

2.3 水道料金について

- 水道料金が「高い」と「どちらかといえば高い」の割合については、平成20年度は約4割でした。今回、前回調査時よりも料金が下がったにもかかわらず5割強となり、1割以上増加しました。
- 料金が高いと感じた理由は「他の市町村とくらべて高い」が最も多くなっています。
- 料金の支払い方法については、「口座振替による支払」が8割以上を占めており、次いで「集合住宅のために家主などに支払っている」となっています。

2.4 広報・窓口について

- 10～50歳代までは水道事業に関して「情報を得ていない」が最も多く、半数を超えています。特に10～20歳代では、8割以上が「情報を得ていない」と回答しました。情報を得ている場合、その方法は「広報誌（生水だよりなど）」が最も多くなっています。
詳しく知りたい情報については、「水質」、「災害対策への取り組み」、「水源について」、「水道料金」の順に多くなっています。
- 水のPR事業の水飲み場や給水スポットについて、約6割が知らないと回答しています。その一方で、7割弱の人が「PRをすべき」、「PRを続けるべきである」と回答しています。
- 普段水道事業と関わる機会が少ないためか、水道事業サービスに関する設問はいずれも「わからない」が5～7割となっています。

2.5 水道事業の取り組みについて

- 施設・管路の更新や耐震化について、今回の調査では約3割の人が「水道料金が上がってもできるだけ早くしてほしい」と回答しており、平成20年度調査よりも10倍以上増加しています。
- 小水力発電施設の建設や、送水ルート変更事業などの省電力化や水道システムの効率化に対して、約4割が「よい取り組みであるので今後も取り組むべき」と評価しています。
- 今後取り組んでいくべき事業は「安定した水の供給」が最も多く、次いで「地震等の災害に強い水道」、「安い水道料金体系」となっています。

2.6 災害への備え・災害時の対応について

- 約6割の人が水の備蓄を行っています。備蓄をしている人のうち、約半数が1人1日あたり3ℓ程度もしくはそれ以上の量を備蓄しています。
- 災害時などで断水や濁水が発生した際の情報収集媒体について、「ラジオ、テレビ等」、「インターネット（ホームページ）」の順に多く、最も知りたい情報は「給水拠点の場所及び応急給水状況」となっています。

2.7 水道水の使用状況

- 節水について、約8割の回答者が「いつも」あるいは「ときどき」心掛けていますが、平成20年度調査時よりも節水意識の低下が見られます。
- 節水の方法は、少量使用や流しっぱなしをしない等の「一般的工夫」が最も多く、次いで「風呂水の再利用」となっています。
また、節水型トイレや洗濯機等について、半数がこの10年の間に節水型に交換をしています。まだ半数は交換されていないため、今後、節水型機器がさらに普及していくと考えられます。

3. 調査の結果

3.1 調査対象者の属性

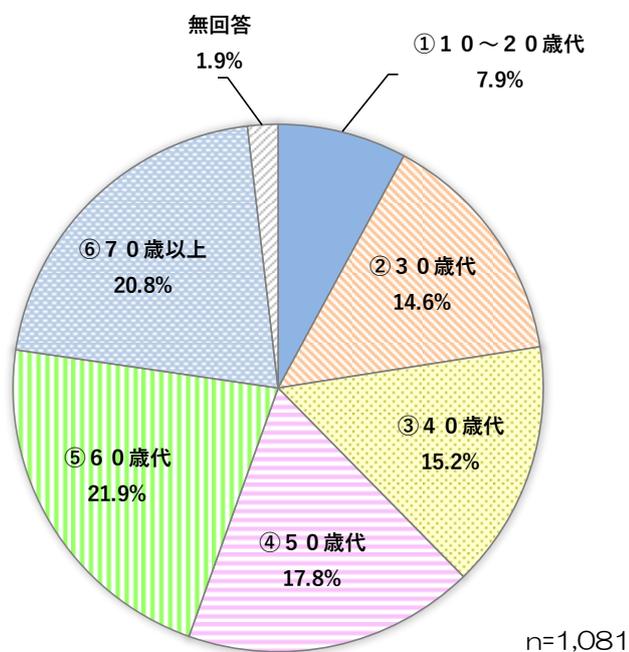
3.1.1 年齢

問24 お客様の年齢は、現在おいくつですか。

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

アンケートにご回答いただいたお客様の年齢については、「⑤60歳代」(21.9%)が最も多く、次いで「⑥70歳以上」(20.8%)となっています。

最も少ないのは、「①10～20歳代」(7.9%)となっています。



3.1.2 住所

問25 お客様のご住所はどちらですか。差し支えなければ、町名をお書きください。

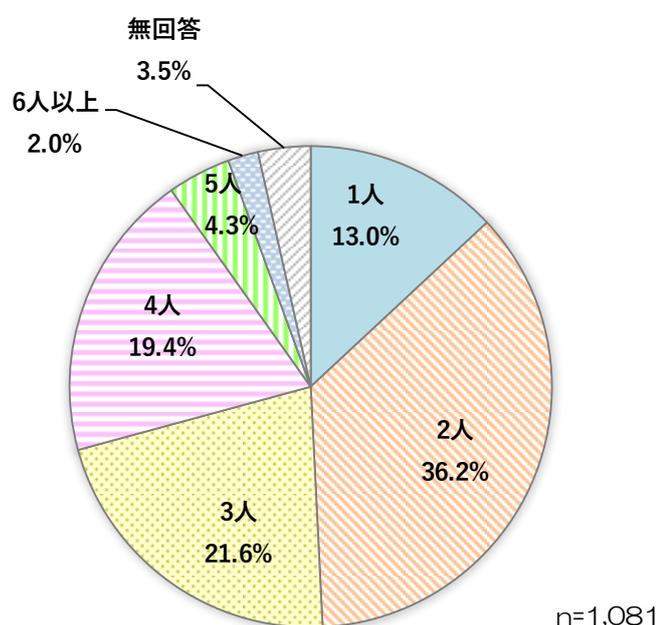
| 町名 | 回答数 | 町名 | 回答数 |
|------|-----|--------|-------|
| 青山台 | 4 | 西旭ヶ丘 | 13 |
| あすか台 | 1 | 西白庭台 | 9 |
| あすか野 | 38 | 西菜畑町 | 4 |
| 有里町 | 12 | 西松ヶ丘 | 18 |
| 生駒台 | 10 | 萩の台 | 28 |
| 壱分町 | 64 | 萩原町 | 10 |
| 小倉寺町 | 2 | 東旭ヶ丘 | 17 |
| 小瀬町 | 22 | 東生駒 | 37 |
| 上町 | 15 | 東生駒月見町 | 11 |
| 上町台 | 6 | 東新町 | 4 |
| 軽井沢町 | 5 | 東菜畑 | 18 |
| 北新町 | 15 | 東松ヶ丘 | 16 |
| 北田原町 | 4 | 東山町 | 3 |
| 北大和 | 21 | ひかりが丘 | 13 |
| 喜里が丘 | 9 | 藤尾町 | 1 |
| 小明町 | 31 | 本町 | 4 |
| 光陽台 | 3 | 松美台 | 18 |
| 小平尾町 | 20 | 真弓 | 18 |
| 桜ヶ丘 | 6 | 真弓南 | 6 |
| さつき台 | 17 | 美鹿の台 | 5 |
| 鹿ノ台 | 50 | 緑ヶ丘 | 8 |
| 鹿畑町 | 3 | 南田原町 | 19 |
| 白庭台 | 45 | 南山手台 | 1 |
| 新旭ヶ丘 | 6 | 元町 | 8 |
| 新生駒台 | 8 | 門前町 | 9 |
| 翠光台 | 3 | 山崎新町 | 12 |
| 高山町 | 24 | 山崎町 | 24 |
| 谷田町 | 15 | 小計 | 907 |
| 俵口町 | 54 | | |
| 辻町 | 45 | 無回答 | 174 |
| 中菜畑 | 9 | 合計 | 1,081 |
| 仲之町 | 4 | | |
| 菜畑町 | 2 | | |

3.1.3 同居人数

問26 お客様の同居されているご家族は、お客様を含めて何人ですか。

家族構成員数については、2人（36.2%）が最も多くなっています。2人世帯以上の場合は、構成員数が増えるに従って、割合が減少する傾向にあります。1人世帯は13.0%です。

年齢階層別にみますと、構成員数は、10～20歳代は1人が最も多く、30歳代・40歳代は4人、50歳代・60歳代・70歳代以上の年代では2人が最も多くなっています。



(単位 人)

| | 10～20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 無回答 | 全体 |
|------|---------|------|------|------|------|-------|-----|-------|
| 1人 | 31 | 13 | 11 | 16 | 27 | 42 | 1 | 141 |
| 2人 | 24 | 34 | 23 | 62 | 115 | 133 | 0 | 391 |
| 3人 | 17 | 36 | 50 | 45 | 56 | 29 | 0 | 233 |
| 4人 | 9 | 61 | 59 | 47 | 23 | 11 | 0 | 210 |
| 5人 | 1 | 5 | 17 | 9 | 8 | 6 | 0 | 46 |
| 6人以上 | 1 | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 0 | 22 |
| 無回答 | 2 | 4 | 1 | 8 | 3 | 1 | 19 | 38 |
| 合計 | 85 | 159 | 164 | 192 | 236 | 225 | 20 | 1,081 |

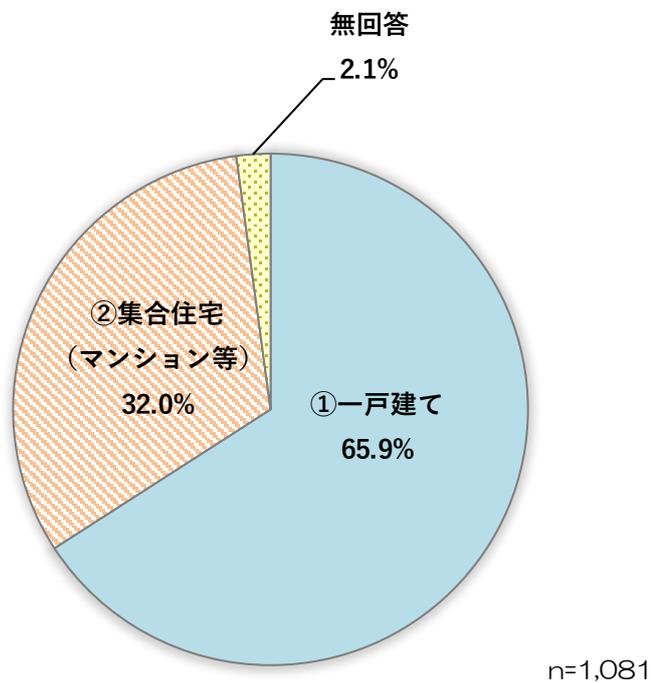
3.1.4 家の形式

問27 お住いになっている家の形式は、次のどちらですか。

- ① 一戸建て ② 集合住宅（マンション等）

家の形式については、「①一戸建て」が65.9%、「②集合住宅（マンション等）」が32.0%となっています。

年齢階層別にみますと、10～20歳代は集合住宅が多く、30歳代・40歳代・50歳代・60歳代・70歳以上の年代では一戸建てが多くなっています。



(単位 人)

| | 10 ～20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 無回答 | 合計 |
|-------|-------------|------|------|------|------|-------|-----|-------|
| ①一戸建て | 19 | 81 | 115 | 129 | 182 | 185 | 1 | 712 |
| ②集合住宅 | 66 | 76 | 48 | 62 | 54 | 40 | 0 | 346 |
| 無回答 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 19 | 23 |
| 合計 | 85 | 159 | 164 | 192 | 236 | 225 | 20 | 1,081 |

3.2 水道水（味・水質）について

3.2.1 水道水の味

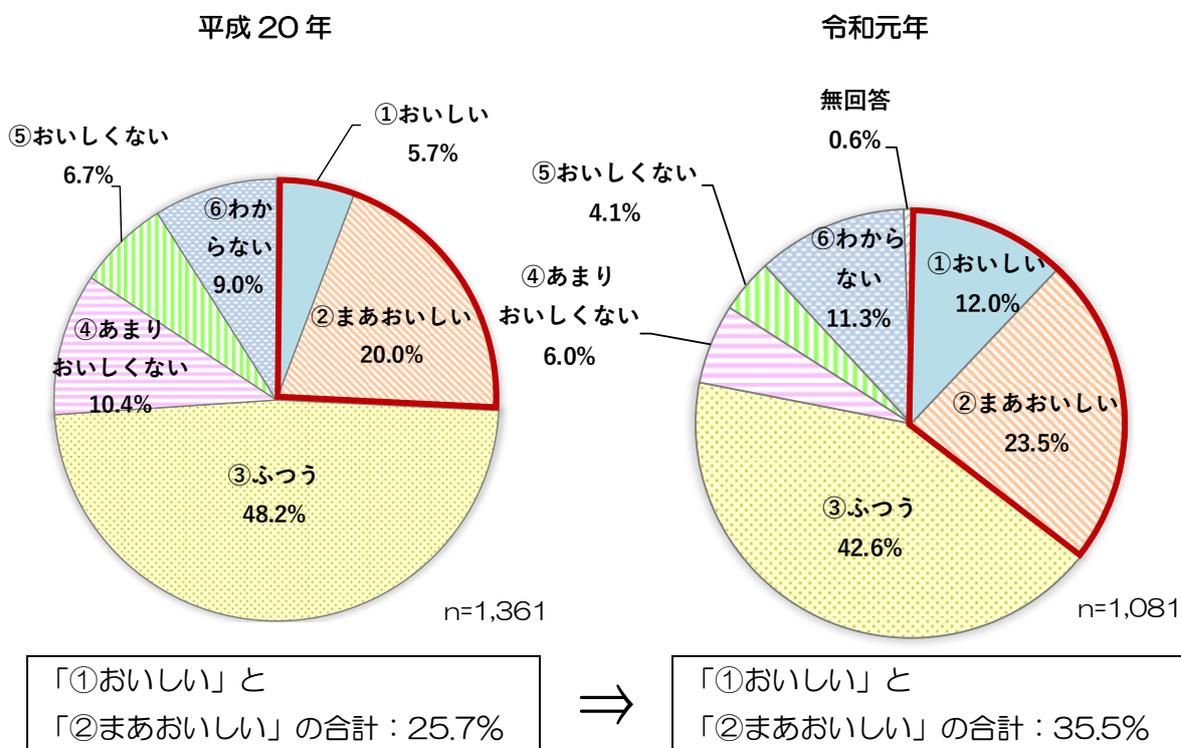
問1 水道水の「味」について、どのように感じていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① おいしい ② まあおいしい ③ ふつう
- ④ あまりおいしくない ⑤ おいしくない ⑥ わからない

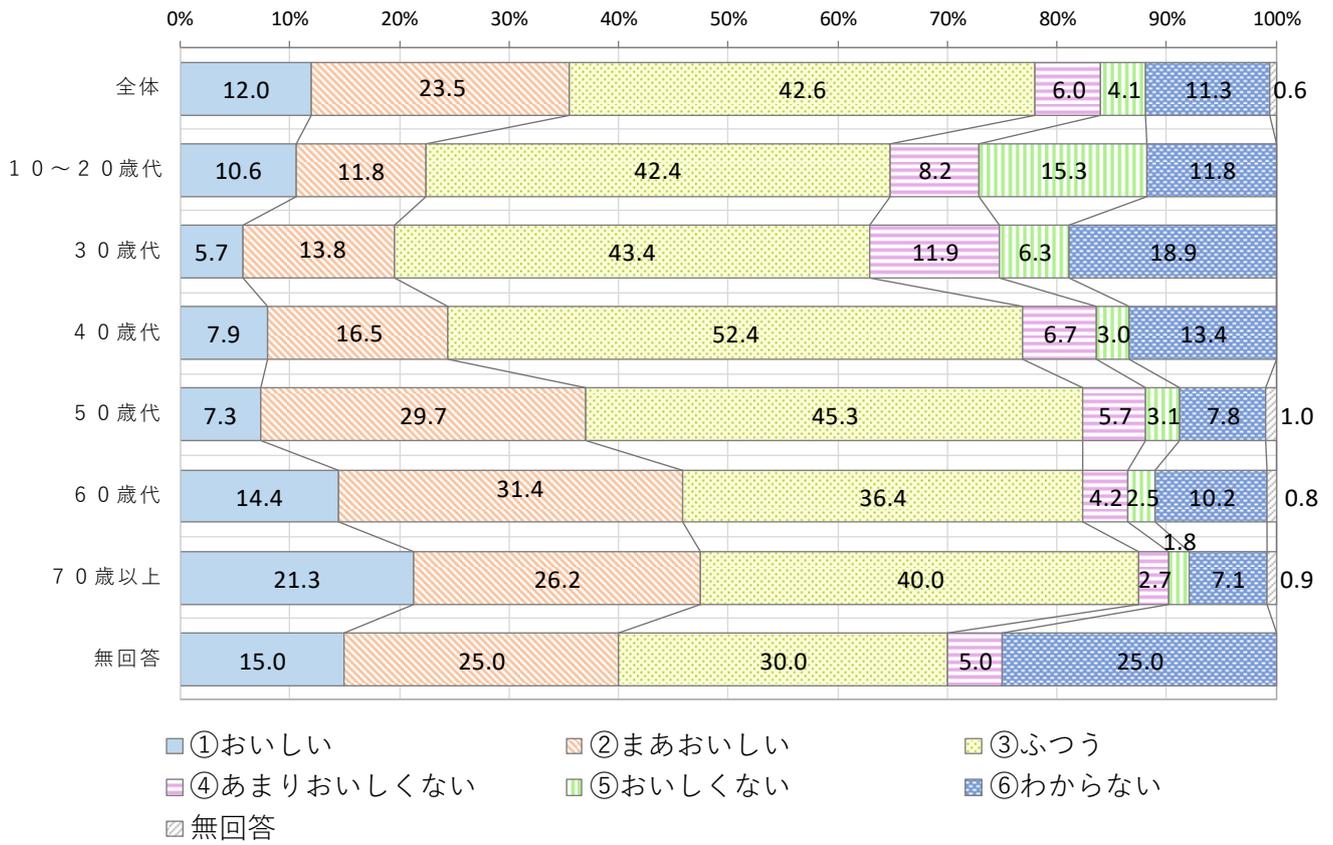
水道水を「①おいしい」（12.0%）、「②まあおいしい」（23.5%）と感じている世帯の割合の合計は35.5%です。これに対して、「④あまりおいしくない」（6.0%）、「⑤おいしくない」（4.1%）と感じている世帯の割合の合計は10.1%となっています。

年齢階層別にみますと、50歳代・60歳代・70歳代以上は、「①おいしい」、「②まあおいしい」の割合は高く、「④あまりおいしくない」、「⑤おいしくない」の割合は低くなっており、年代が高くなるにつれ、その傾向は顕著になっています。これに対して、10～20歳代は、「①おいしい」、「②まあおいしい」の割合は低く、「④あまりおいしくない」、「⑤おいしくない」の割合が高くなっています。

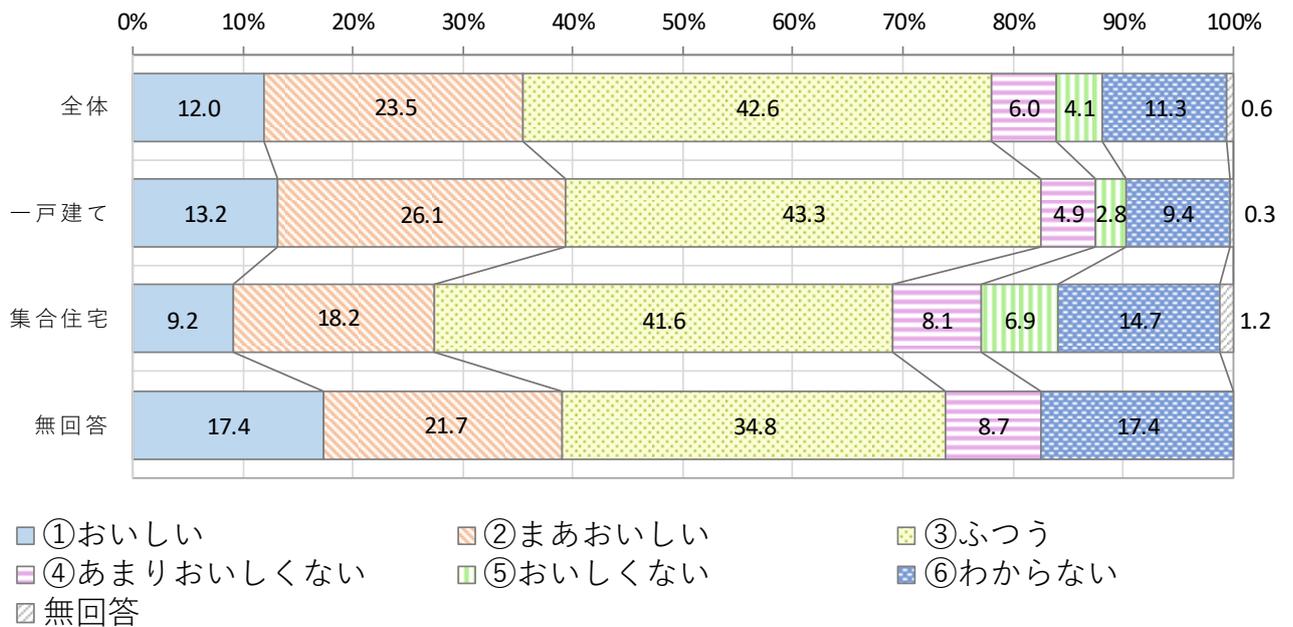
また、家の形式別にみますと、「④あまりおいしくない」、「⑤おいしくない」の割合の合計は、一戸建てでは7.7%であるのに対して、集合住宅では15.0%と高くなっています。



水道水の味（年齢別）



水道水の味（家の形別）



3.2.2 水道水の飲み方

問2 水道水は、普段どのようにして飲みますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

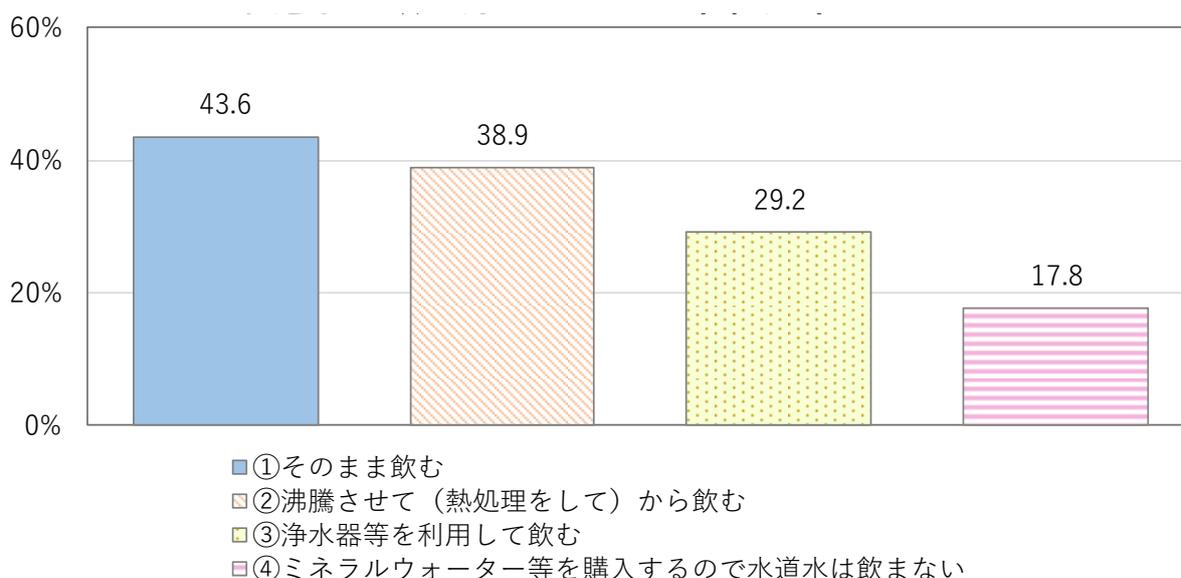
- ① そのまま飲む（冷やして飲むことを含む）
- ② 沸騰させて（熱処理をして）から飲む
- ③ 浄水器等を利用して飲む
- ④ ミネラルウォーター等を購入するので水道水は飲まない

水道水の飲み方については、「①そのまま飲む」世帯の割合が43.6%であるのに対して、「②沸騰させてから飲む」（38.9%）、「③浄水器等を利用して飲む」（29.2%）、「④ミネラルウォーター等を購入するので水道水は飲まない」（17.8%）となっています。

年齢階層別にみますと、30歳代・40歳代・50歳代では「②沸騰させて（熱処理をして）から飲む」の割合が最も高くなっています。10～20歳代・60歳代・70歳以上では「①そのまま飲む」が最も多くなっています。最も割合が少なくなっているのは、10～20歳代を除き、「④ミネラルウォーター等を購入するので水道水は飲まない」となっています。

また、家の形別にみますと、一戸建ては「①そのまま飲む」（47.3%）が最も多くなっていますが、集合住宅は「②沸騰させて（熱処理をして）から飲む」（38.2%）が最も多くなっています。「①そのまま飲む」の割合については、集合住宅（36.7%）よりも一戸建て（47.3%）の方が10.6ポイント高くなっています。一方、「④ミネラルウォーター等を購入するので水道水は飲まない」の割合については、一戸建て（15.4%）よりも集合住宅（22.8%）の方が7.4ポイント高くなっています。

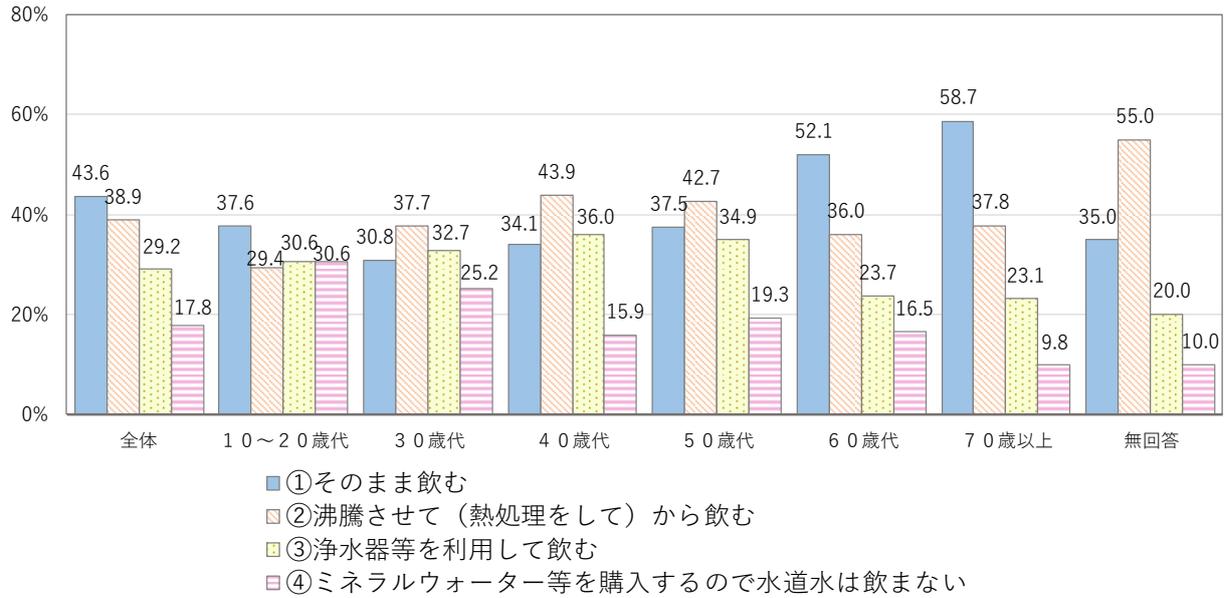
水道水の飲み方



※複数回答可

n=1,081

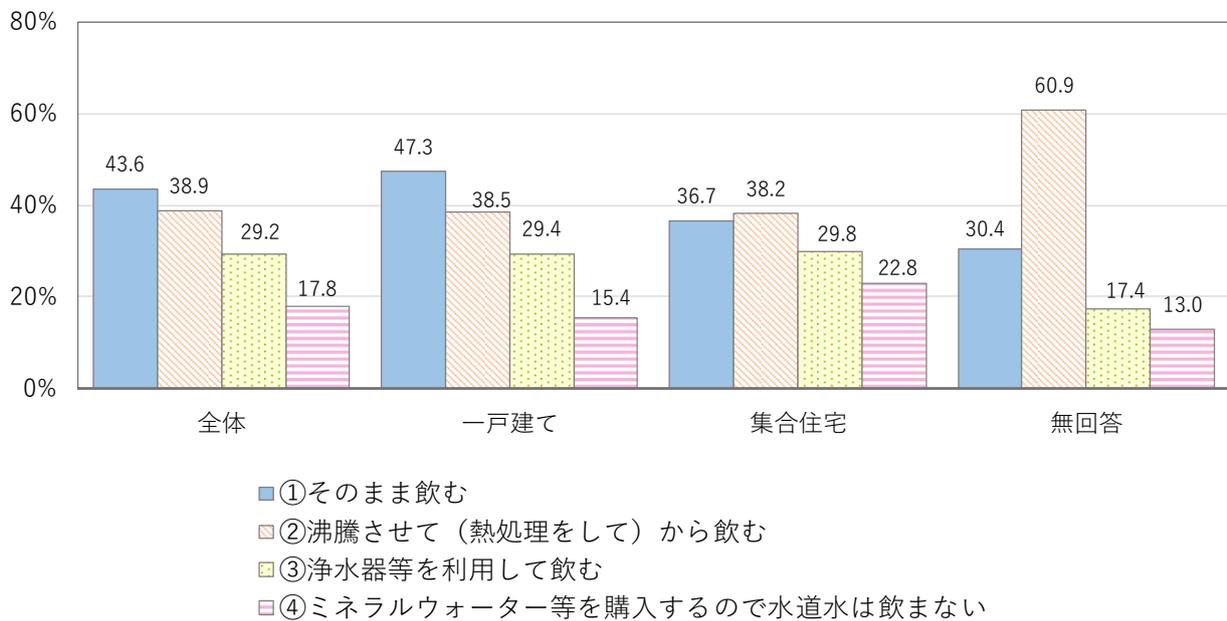
水道水の飲み方（年代別）



※複数回答可

n=1,081

水道水の飲み方（家の形別）



※複数回答可

n=1,081

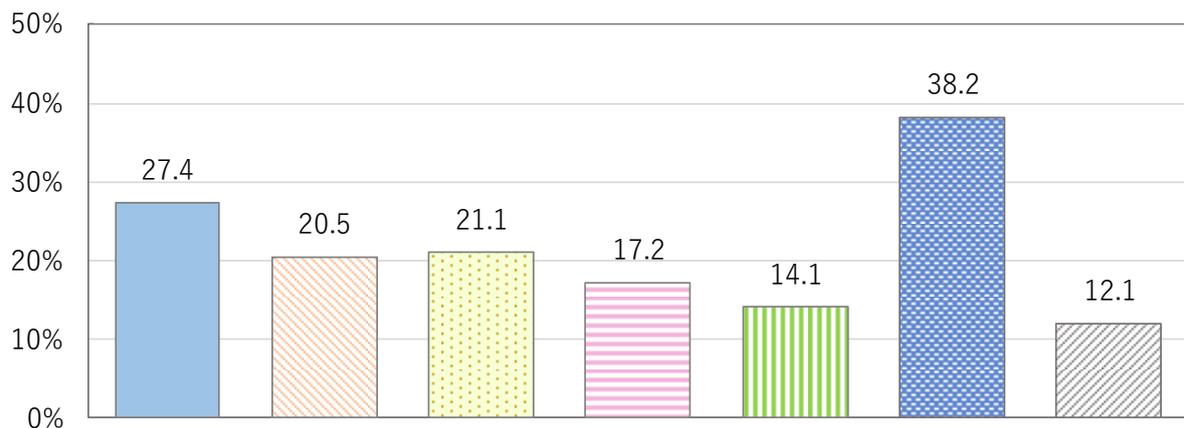
3.2.3 水道水をそのまま飲まない理由

問3 問2で①を選ばなかった方は、水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 水質の安全性に不安がある
- ② 水道水がおいしくない
- ③ 塩素臭（カルキ臭）がする
- ④ マンション等で受水タンクのため
- ⑤ もともと浄水器がついている
- ⑥ なんとなく飲まない
- ⑦ その他

水道水をそのまま飲まない理由については、「⑥なんとなく飲まない」（38.2%）が最も多く、次いで、「①水質の安全性に不安がある」（27.4%）、「③塩素臭（カルキ臭）がする」（21.1%）、「②水道水がおいしくない」（20.5%）、「④マンション等で受水タンクのため」（17.2%）となっています。

水道水をそのまま飲まない理由



- ①水質の安全性に不安がある
- ②水道水がおいしくない
- ③塩素臭（カルキ臭）がする
- ④マンション等で受水タンクのため
- ⑤もともと浄水器がついている
- ⑥なんとなく飲まない
- その他

※複数回答可

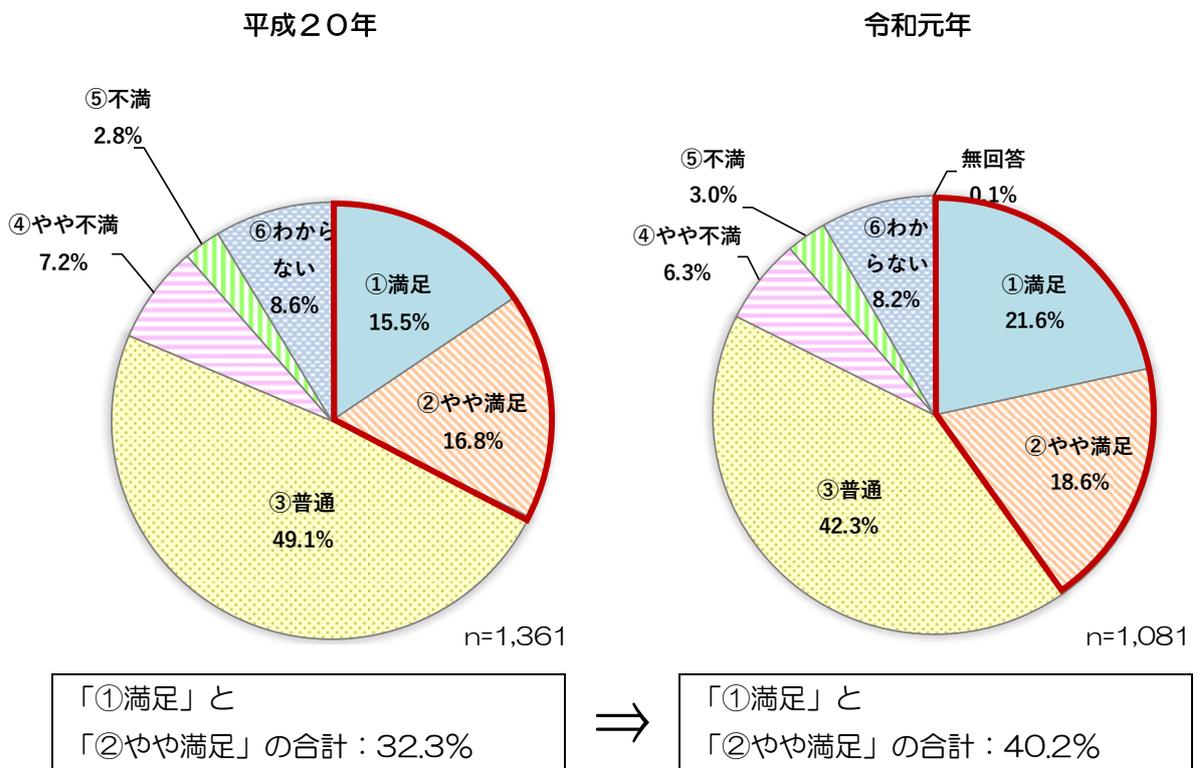
n=1,081

3.2.4 水道水の水質に対する満足度

問4 水道水の水質に満足されていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満 ⑥ わからない

水道水の水質の満足度については、「①満足」(21.6%)、「②やや満足」(18.6%)の割合の合計は40.2%です。これに対して、「④やや不満」(6.3%)、「⑤不満」(3.0%)の割合の合計は9.3%となっています。



3.3 水道料金について

3.3.1 水道料金

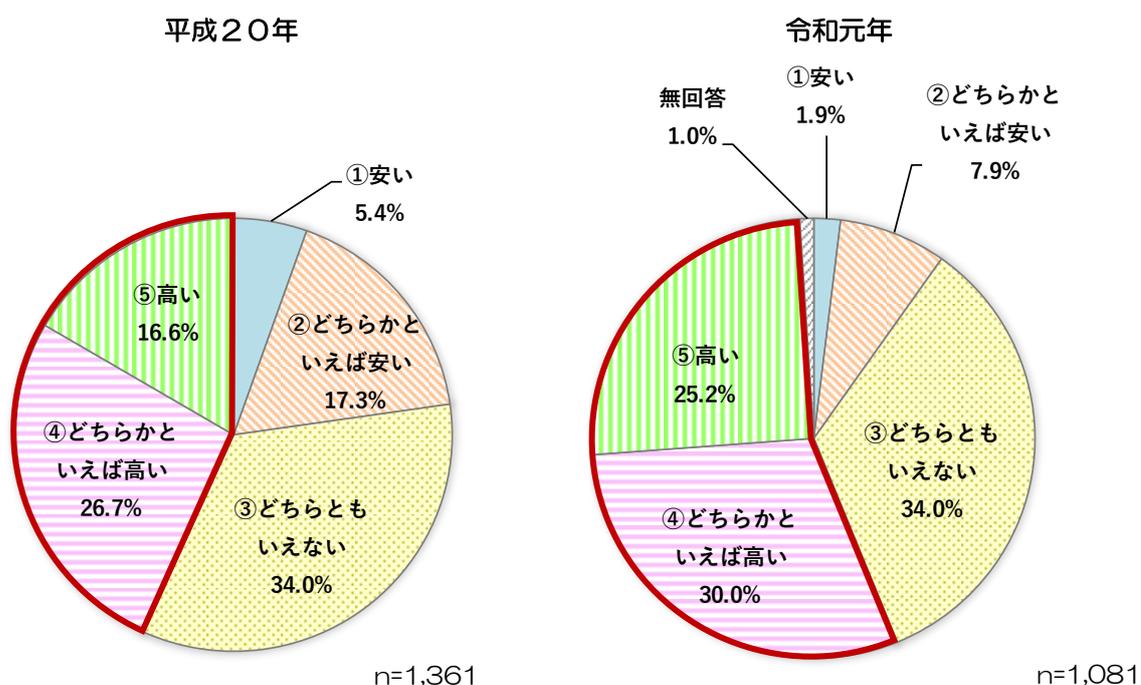
問5 水道料金について、どのように思われますか。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 安い
- ② どちらかといえば安い
- ③ どちらともいえない
- ④ どちらかといえば高い
- ⑤ 高い

水道料金については、「①安い」(1.9%)、「②どちらかといえば安い」(7.9%)と考えている世帯の割合が合計で9.8%です。

これに対して、「④どちらかといえば高い」(30.0%)、「⑤高い」(25.2%)と考えている世帯の割合は、合計で55.2%となっています。



| | | | | |
|------------------------|---------|---|------------------------|---------|
| 「④どちらかといえば高い」と「⑤高い」の合計 | : 43.3% | ⇒ | 「④どちらかといえば高い」と「⑤高い」の合計 | : 55.2% |
|------------------------|---------|---|------------------------|---------|

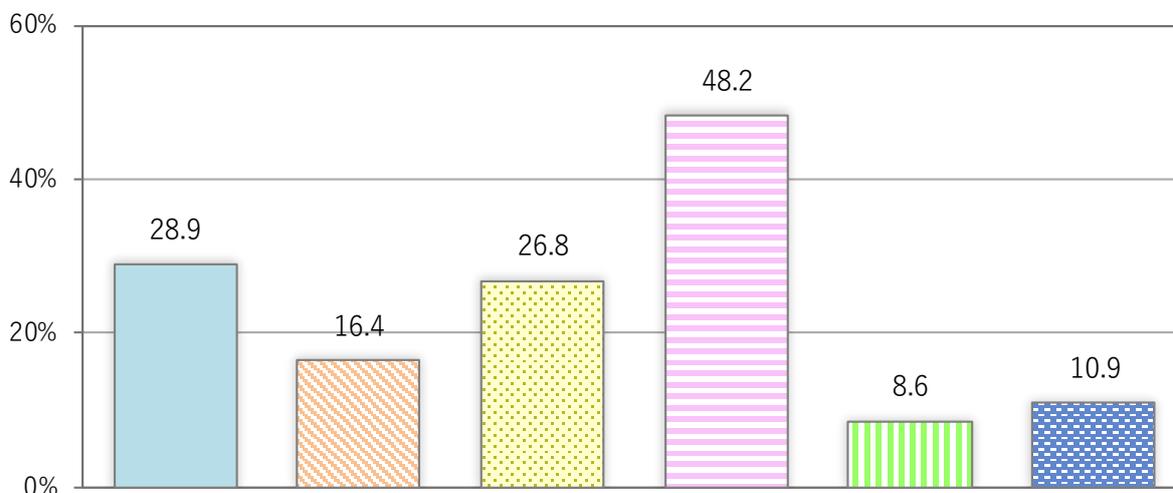
3.3.2 水道料金を高いと感じた理由

問6 問5で④・⑤を選んだ方は、その理由を教えてください。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 家計に占める水道料金の割合から
- ② 2ヶ月分まとめて支払うから
- ③ 下水道使用料金といっしょに支払うから
- ④ 他の市町村の水道料金とくらべて
- ⑤ 何となく
- ⑥ その他

水道料金を高いと思う理由については、「④他の市町村の水道料金とくらべて」(48.2%)が最も多く、次いで「①家計に占める水道料金の割合から」(28.9%)、「③下水道使用料金といっしょに支払うから」(26.8%)、「②2ヶ月分まとめて支払うから」(16.4%)となっています。

水道料金を高いと感じた理由



- ①家計に占める水道料金の割合から
- ②2ヶ月分まとめて支払うから
- ③下水道使用料金といっしょに支払うから
- ④他の市町村の水道料金とくらべて
- ⑤何となく
- ⑥その他

※複数回答可

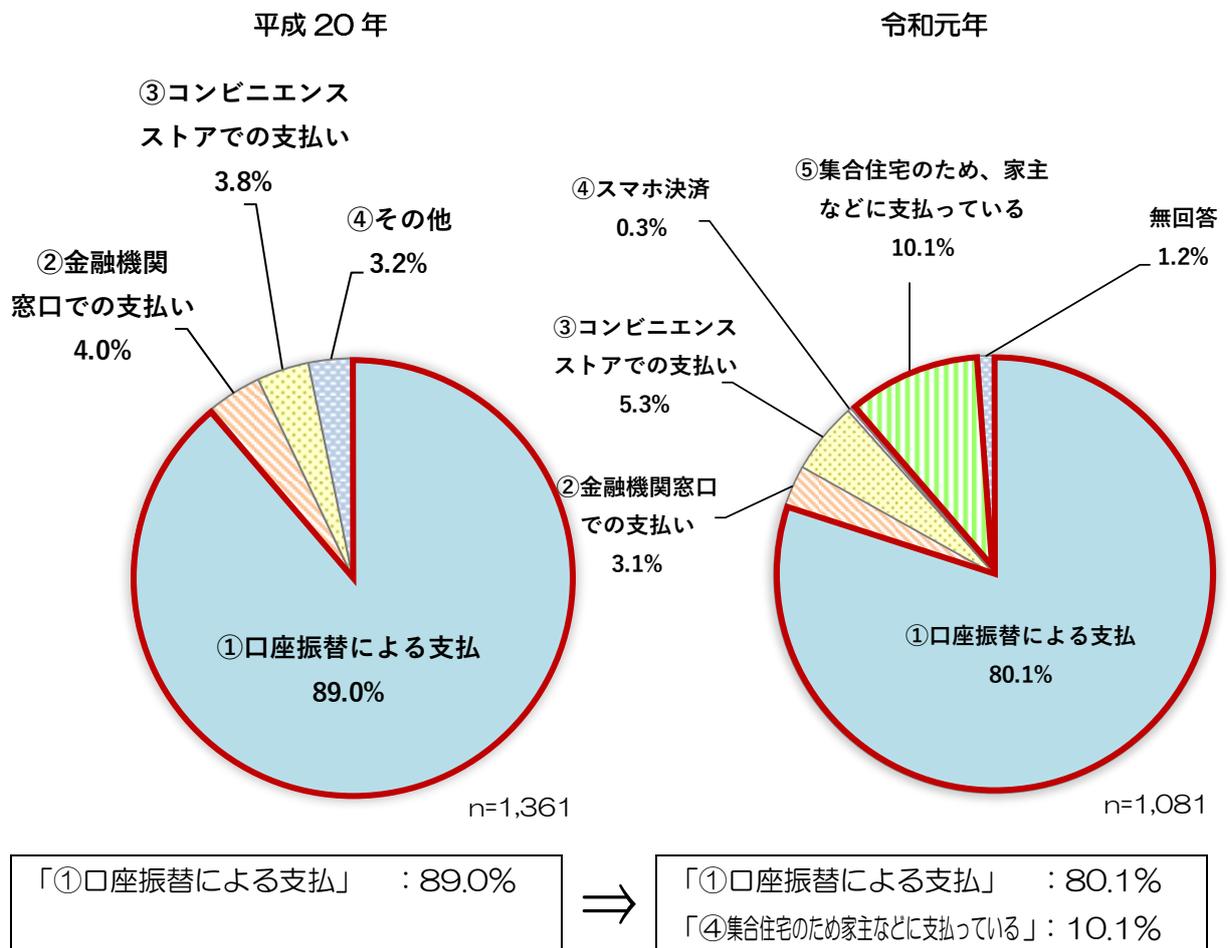
n=596

3.3.3 水道料金の支払方法

問7 水道料金は、どのようにお支払いされていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 口座振替による支払い
- ② 金融機関窓口での支払い
- ③ コンビニエンスストアでの支払い
- ④ スマホ決済
- ⑤ 集合住宅のため、家主などに支払っている

料金支払方法については、「①口座振替による支払い」(80.1%)が大半を占め、次いで「⑤集合住宅のため、家主などに支払っている」(10.1%)、「③コンビニエンスストアでの支払い」(5.3%)、「②金融機関窓口での支払い」(3.1%)、となっています。



3.3.4 口座振替をしない理由

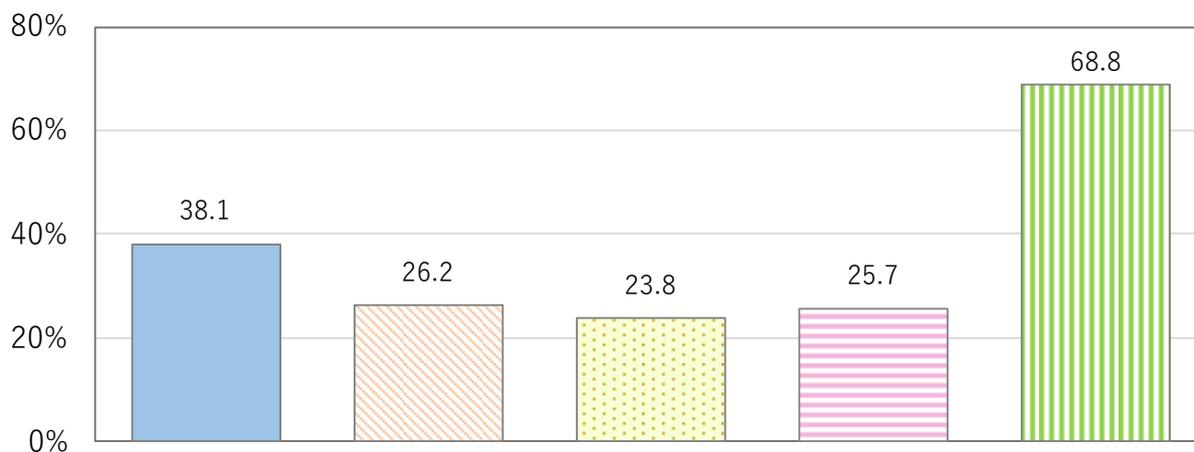
問8 問7で②～⑤を選んだ方は、口座振替を利用しない理由を教えてください。

あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 口座振替の手続きが面倒だから
- ② 自動的に口座から引き落とされるのがいやだから
- ③ 引き落とし日が希望の日と合わないから
- ④ 他の公共料金も口座振替をしていないから
- ⑤ その他

口座振替を利用しない理由については、「⑤その他」を除くと、「①口座振替の手続きが面倒だから」(38.1%)が最も多く、次いで「②自動的に口座から引き落とされるのがいやだから」(26.2%)、「④他の公共料金も口座振替を利用していないから」(25.7%)が多くなっています。

口座振替をしない理由



- ① 口座振替の手続きが面倒だから
- ② 自動的に口座から引き落とされるのがいやだから
- ③ 引き落とし日が希望の日と合わないから
- ④ 他の公共料金も口座振替を利用していないから
- ⑤ その他

※複数回答可

n=202

3.4 広報・窓口について

3.4.1 情報の収集方法

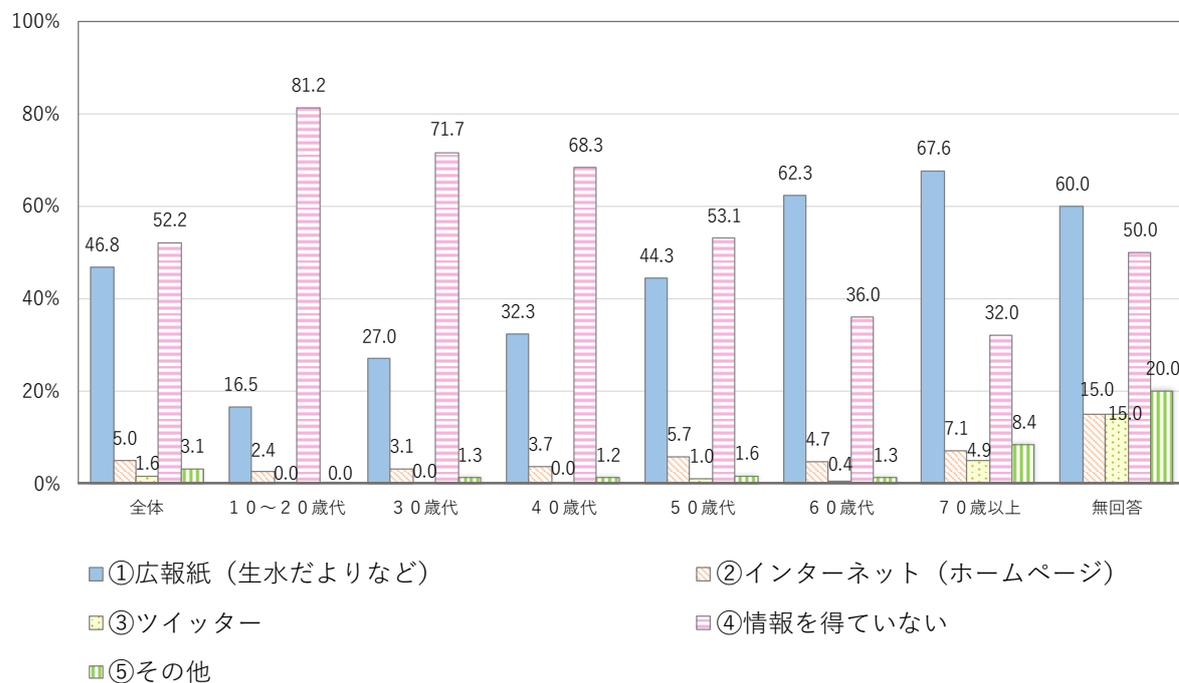
問9 水道事業に関する情報を、どのように得ていますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 広報誌（生水だよりなど）
- ② インターネット（ホームページ）
- ③ ツイッター
- ④ 情報を得ていない
- ⑤ その他

全体で見ますと、「④情報を得ていない」の割合が最も高く、52.2%となっています。情報を得ている場合の方法は、「①広報紙（生水だより）で情報を得ている」（46.8%）が圧倒的に高く、次いで高い「②インターネット（ホームページ）で情報を得ている」（5.0%）と41.8ポイント差の開きがあります。

世代が若くなるほど、「④情報を得ていない」割合は高くなっています。特に、10～20歳代では80%に達しています。

情報の収集方法



※複数回答可

n=1,081

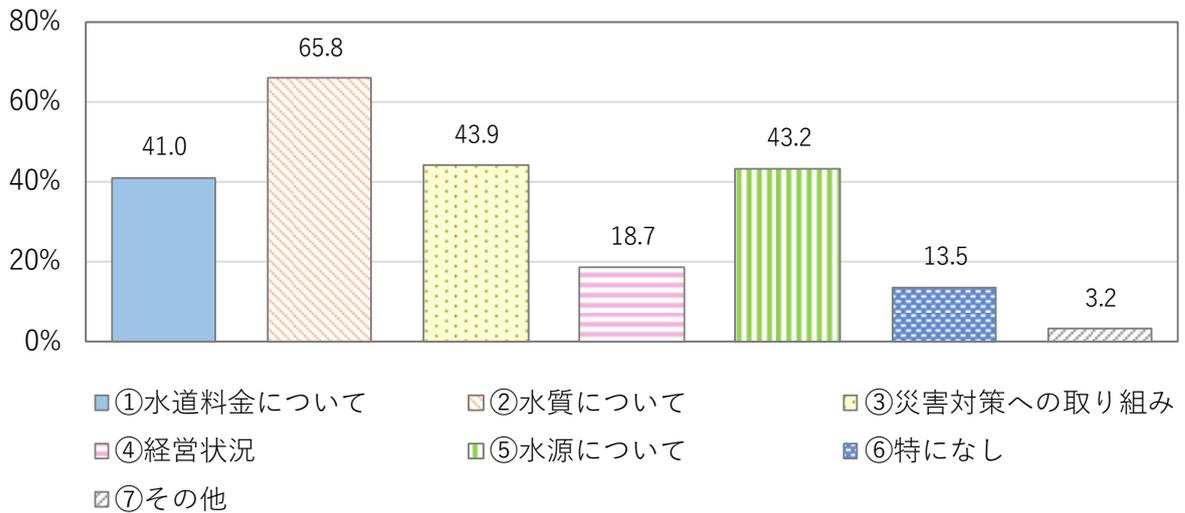
3.4.2 詳しく知りたい情報

問10 水道について、詳しく知りたいと思うことは何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 水道料金について
- ② 水質について
- ③ 災害対策への取り組み
- ④ 経営状況
- ⑤ 水源について
- ⑥ 特になし
- ⑦ その他

「②水質について」(65.8%)が最も多く、次いで「③災害対策への取り組み」(43.9%)、「⑤水源について」(43.2%)、「①水道料金について」(41.0%)となっています。

詳しく知りたい情報



n=1,081

3.4.3 水のPR事業について

問1 1 生駒市水道事業では平成26年から「水のPR事業」を行っています。

(1)・(2)のそれぞれの質問で、あてはまるもの1つに○をつけてください。

(1) 水飲み場や給水スポットを知っていますか。

また、利用したことがありますか。

①知っているし、利用したことがある

②知っているが、利用したことはない

③知らない

(2) 水道水のPR事業について、どのように思われますか。

①積極的にPRすべき

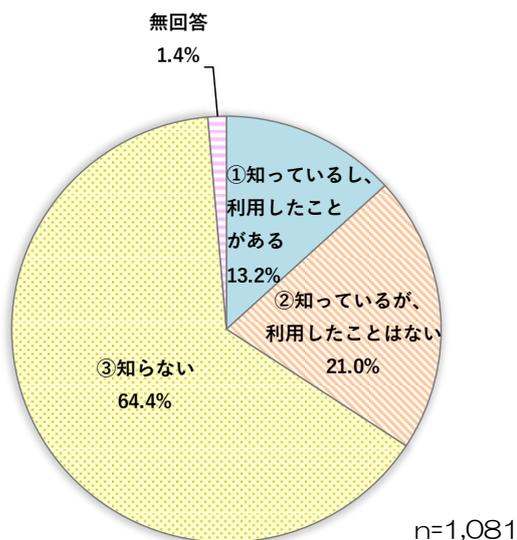
②水道水について関心を持ってもらうため、PRは続けていくべき

③水道水をPRする必要はない

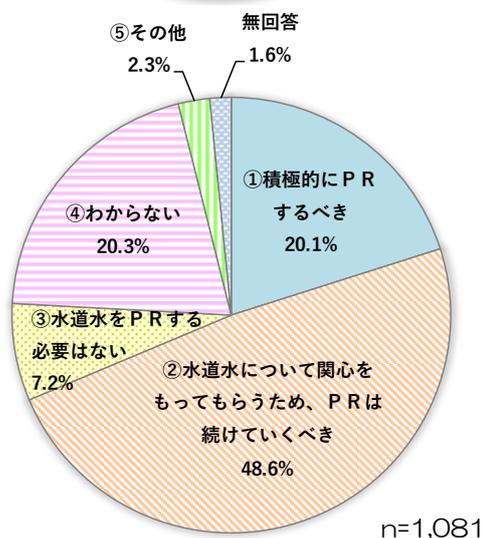
④わからない

⑤その他

(1) 「①知っているし、利用したことがある」は13.2%にとどまり、「②知っているが、利用したことはない」が21.0%、「③知らない」が64.4%となっています。



(2) 「①積極的にPRすべき」が20.1%、「②水道水について関心を持ってもらうため、PRは続けていくべき」が48.6%となっており、「PRすべき」(①と②の合計)の割合は68.7%となっています。



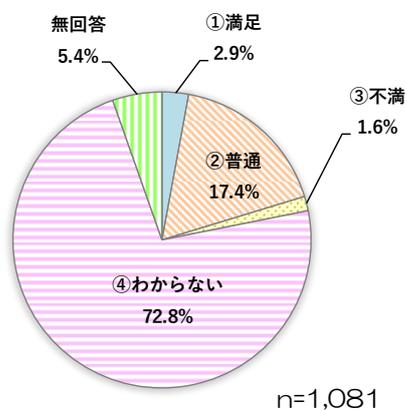
3.4.4 水道事業サービス（窓口対応等）について

問12 ア～エの水道事業サービスについて、どのように思われますか。①～④の
あてはまるもの1つに○をつけてください。また、「③不満」を選んだ方は、
その理由をご記入ください。

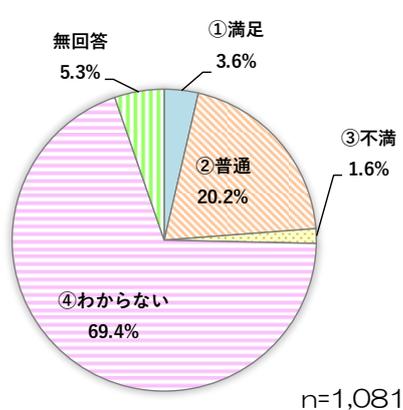
- ア. 電話の対応 ①満足 ②普通 ③不満 ④わからない
「③不満」の場合、その理由（ ）
- イ. 窓口の対応 ①満足 ②普通 ③不満 ④わからない
「③不満」の場合、その理由（ ）
- ウ. 検針員の対応 ①満足 ②普通 ③不満 ④わからない
「③不満」の場合、その理由（ ）
- エ. 水道工事での対応 ①満足 ②普通 ③不満 ④わからない
「③不満」の場合、その理由（ ）

すべての項目において「①満足」「③不満」ともに割合は少なく、「④わからない」が5～7割を占めています。これは、水道事業へコンタクトを取ることが少ないためと思われます。

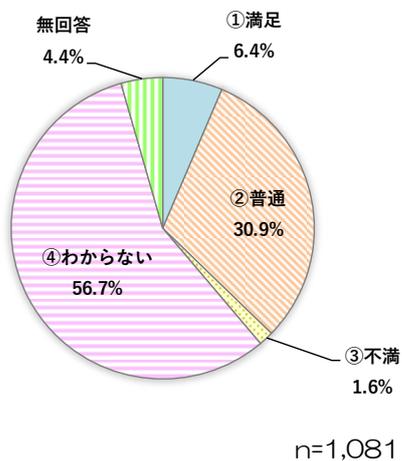
ア 電話の対応



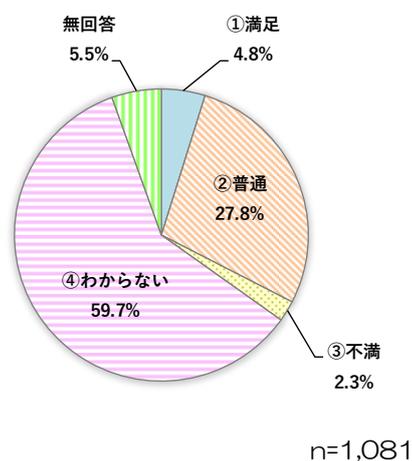
イ 窓口の対応



ウ 検針員の対応



エ 水道工事での対応



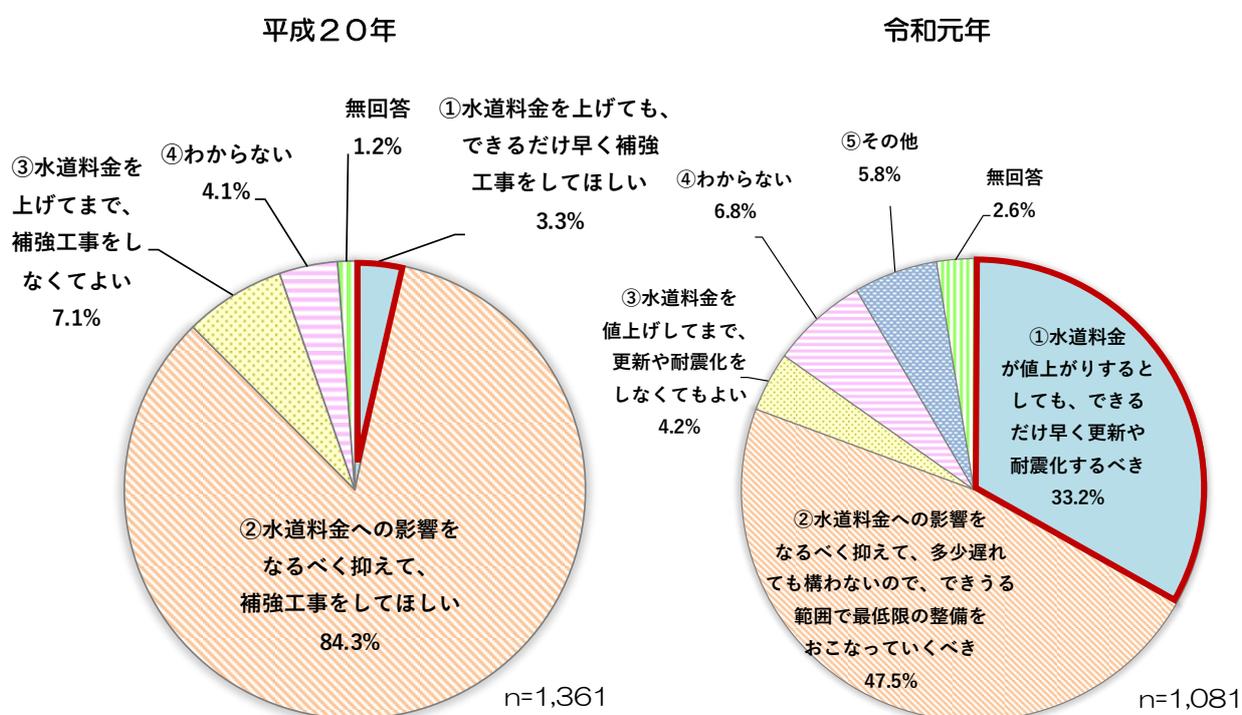
3.5 水道事業の取り組みについて

3.5.1 施設の耐震化工事と水道料金

問13 生駒市では、地震等の災害に強いライフラインにするために、拠点施設や老朽管の更新をはじめ、施設・管路の耐震化を進めています。今後も、施設や管路のさらなる老朽化が進み、更新や耐震化に多額の費用を要することが予想されるなか、どのように事業に取り組んでいくべきだと思いますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 水道料金が値上がりするとしても、できるだけ早く更新や耐震化をするべき
- ② 水道料金への影響をできるだけ抑えて、多少遅れても構わないので、できる範囲で最低限の整備を行っていくべき
- ③ 水道料金を値上げしてまで、更新や耐震化をしなくてもよい
- ④ わからない
- ⑤ その他

「①水道料金が値上がりするとしても、できるだけ早く更新や耐震化をするべき」(33.2%)、「②水道料金への影響をなるべく抑えて、多少遅れても構わないので、できる範囲で最低限の整備を行っていくべき」(47.5%)となっており、「耐震化や整備をすべき」(①と②の合計)は80.7%となっています。



「① 水道料金を上げて、できるだけ早く補強工事をしてほしい」 : 3.3%



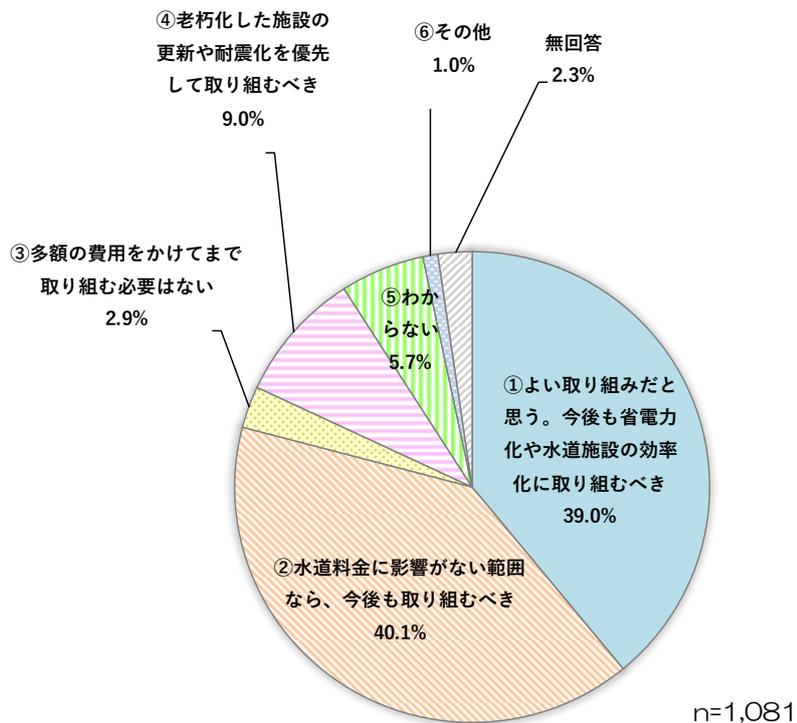
「① 水道料金が値上がりするとしても、できるだけ早く更新や耐震化をするべき」 : 33.2%

3.5.2 省電力化・水道システムの効率化について

問14 水道事業では、小水力発電施設を建設したり、送水ルートを変更したりするなど、省電力化や水道システムの効率化に取り組んできました。このような取り組みについて、どのように思われますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① よい取り組みだと思う。今後も省電力化や水道施設の効率化に取り組むべき
- ② 水道料金に影響がない範囲なら、今後も取り組むべき
- ③ 多額の費用をかけてまで取り組む必要はない
- ④ 老朽化した施設の更新や耐震化を優先して取り組むべき
- ⑤ わからない
- ⑥ その他

この10年間で実施してきた省電力化や水道システムの効率化への取り組みに対して、「②水道料金に影響がない範囲なら、今後も取り組むべき」（40.1%）が最も多く、次いで「①よい取り組みだと思う。今後も省電力化や水道施設の効率化に取り組むべき」（39.0%）となっています。



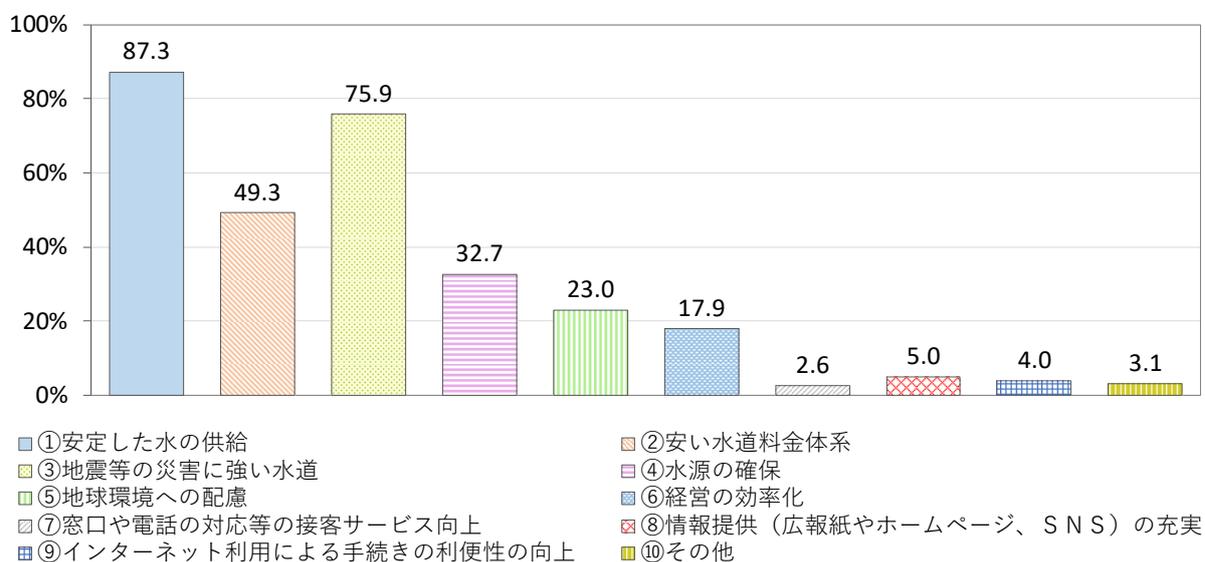
3.5.3 優先的に実施すべき事業について

問15 今後、優先的に実施すべきと思われる取り組みは何ですか。上位3つに○をつけてください。

- | | |
|---------------------------|------------|
| ① 安定した水の供給 | ② 安い水道料金体系 |
| ③ 地震等の災害に強い水道 | ④ 水源の確保 |
| ⑤ 地球環境への配慮 | ⑥ 経営の効率化 |
| ⑦ 窓口や電話の対応等の接客サービスの向上 | |
| ⑧ 情報提供（広報誌やホームページ、SNS）の充実 | |
| ⑨ インターネット利用による手続きの利便性の向上 | |
| ⑩ その他 | |

優先すべき取り組みについては、「①安定した水の供給」（87.3%）が最も多く、次いで、「③地震等の災害に強い水道」（75.9%）、「②安い水道料金体系」（49.3%）となっています。また、「④水源の確保」（32.7%）、「⑤地球環境への配慮」（23.0%）、「⑥経営の効率化」（17.9%）等となっています。

優先的に実施すべき事業について



※複数回答可

n=1,081

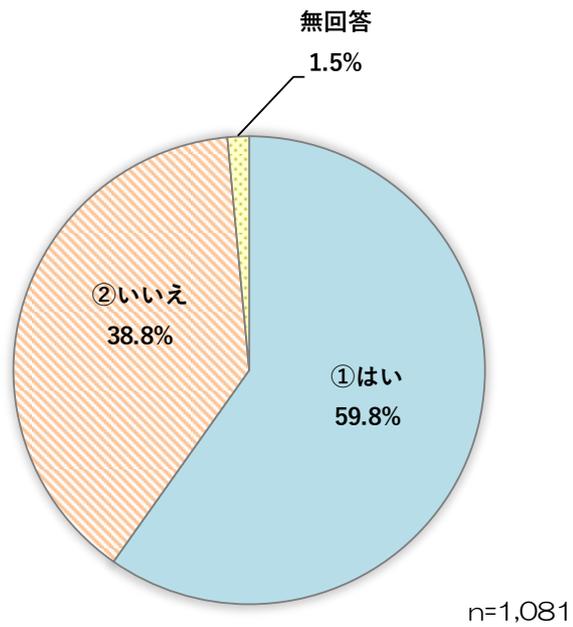
3.6 災害への備え・災害時の対応について

3.6.1 飲料水の備蓄状況

問16 地震などの自然災害に備えて、飲料水を備蓄していますか。

- ① はい ② いいえ

59.8%の人が飲料水を備蓄しています。



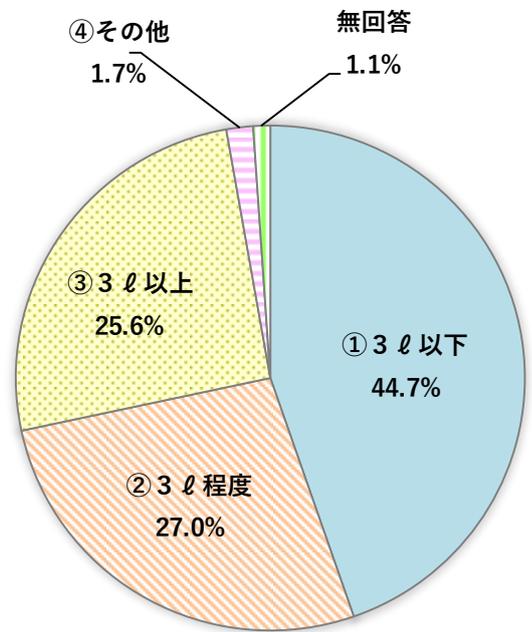
3.6.2 飲料水の備蓄量

問17 災害時に備え、飲料水を最低1人1日3ℓ、3日分の備蓄をお願いしています。

問16で①を選んだ方は、1人1日あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。

- ① 3ℓ以下 ② 3ℓ程度 ③ 3ℓ以上 ④ その他

「①3ℓ以下」(44.7%)が最も多くなっていますが、次いで多い「②3ℓ程度」(27.0%)と「③3ℓ以上」(25.6%)を合わせると、約半数が1人1日あたり3ℓ程度もしくはそれ以上の備蓄をしています。



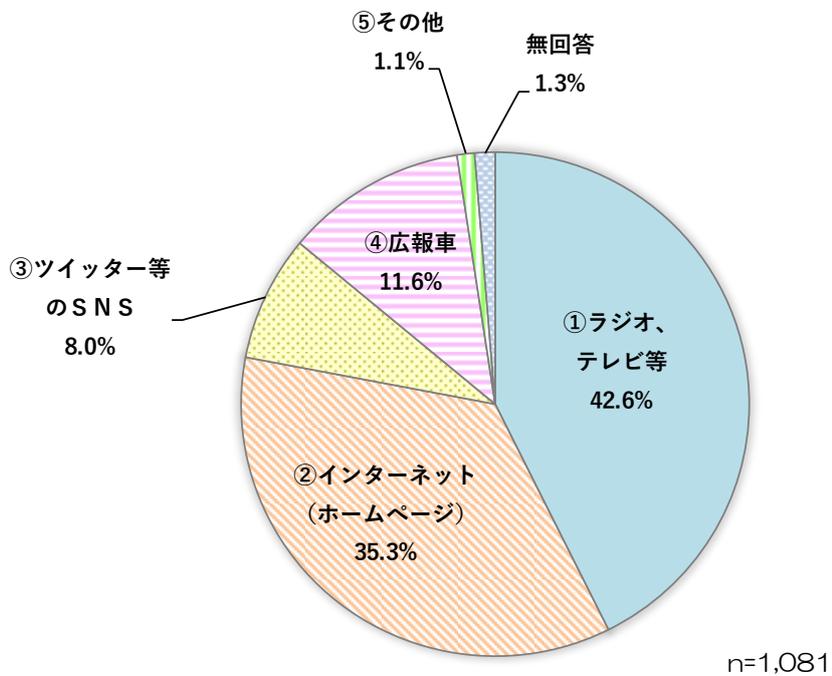
n=649

3.6.3 最も利用する情報媒体

問18 災害時などで大規模な断水や濁水が発生した時に、情報を得るために最も利用すると思われる情報媒体は何ですか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① ラジオ、テレビ等
- ② インターネット（ホームページ）
- ③ ツイッター等のSNS
- ④ 広報車
- ⑤ その他

最も多かったのは、「①ラジオ、テレビ等」（42.6%）であり、次いで「②インターネット（ホームページ）」（35.3%）となっています。

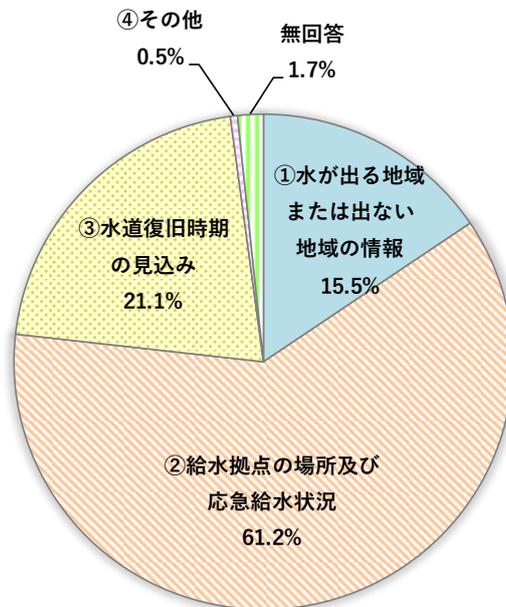


3.6.4 一番早く知りたい情報

問19 災害時などで大規模な断水や濁水が発生した時に、一番早く知りたい情報は何か。あてはまるもの1つに○をつけてください。

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

最も多かったのは「②給水拠点の場所及び応急給水状況」(61.2%)であり、次いで「③水道復旧時期の見込み」(21.1%)、「①水が出る地域または出ない地域の情報」(15.5%)となっています。



n=1,081

3.7 水道水の使用状況

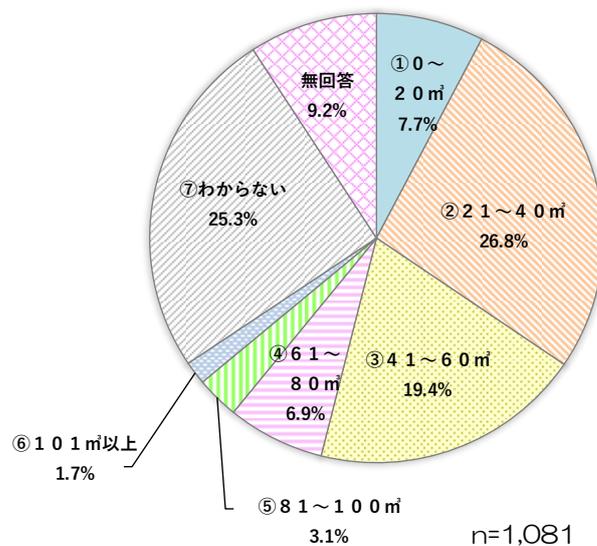
3.7.1 使用水量の状況

問20 お客様のご家庭での2ヶ月間のご使用水量は、どれぐらいですか。あてはまるもの1つに○をつけてください。お手数ですが検針の際、投函しております「ご使用水量のお知らせ」等をご覧ください。

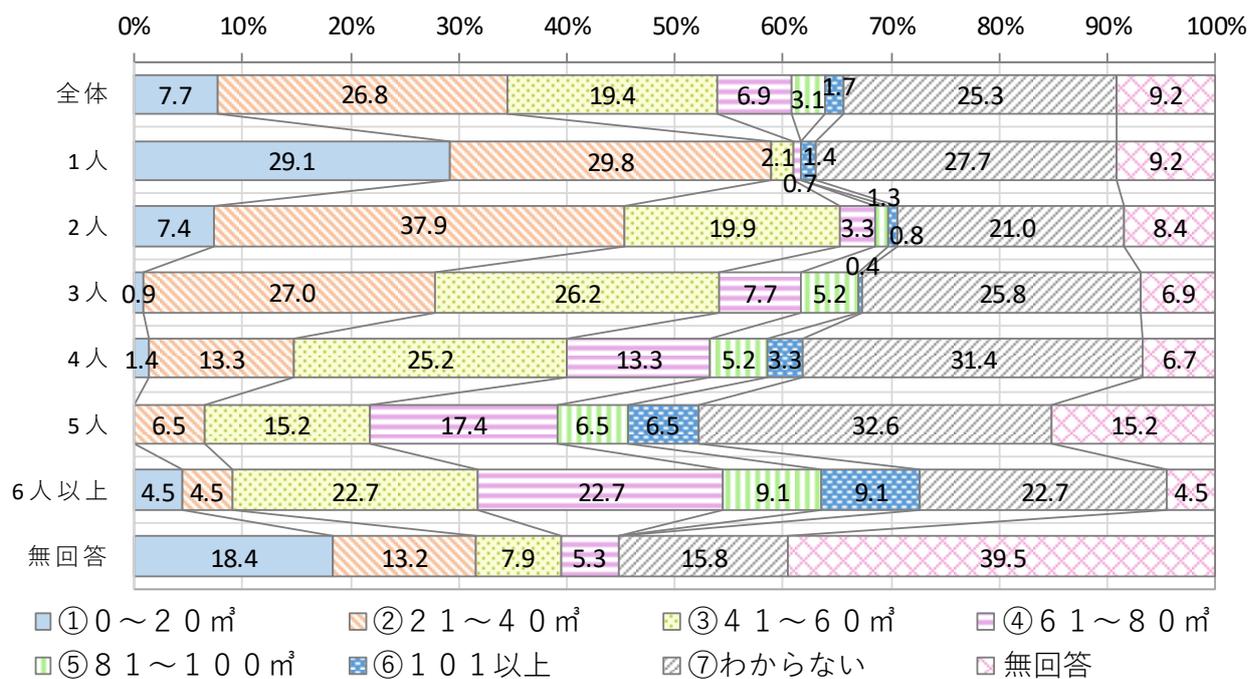
- ①0～20㎥ ②21～40㎥ ③41～60㎥
- ④61～80㎥ ⑤81～100㎥ ⑥101㎥以上
- ⑦わからない

2ヶ月間の使用水量については、全体で、「②21～40㎥」(26.8%)が最も多く、次いで「③41～60㎥」(19.4%)となっています。

同居人数別にみまると、使用水量が「⑥101㎥以上」の割合は、3人世帯までは0.4～1.4%であるのに対して、4人世帯は3.3%、5人世帯は6.5%、6人以上世帯は9.1%となっています。



使用水量の状況



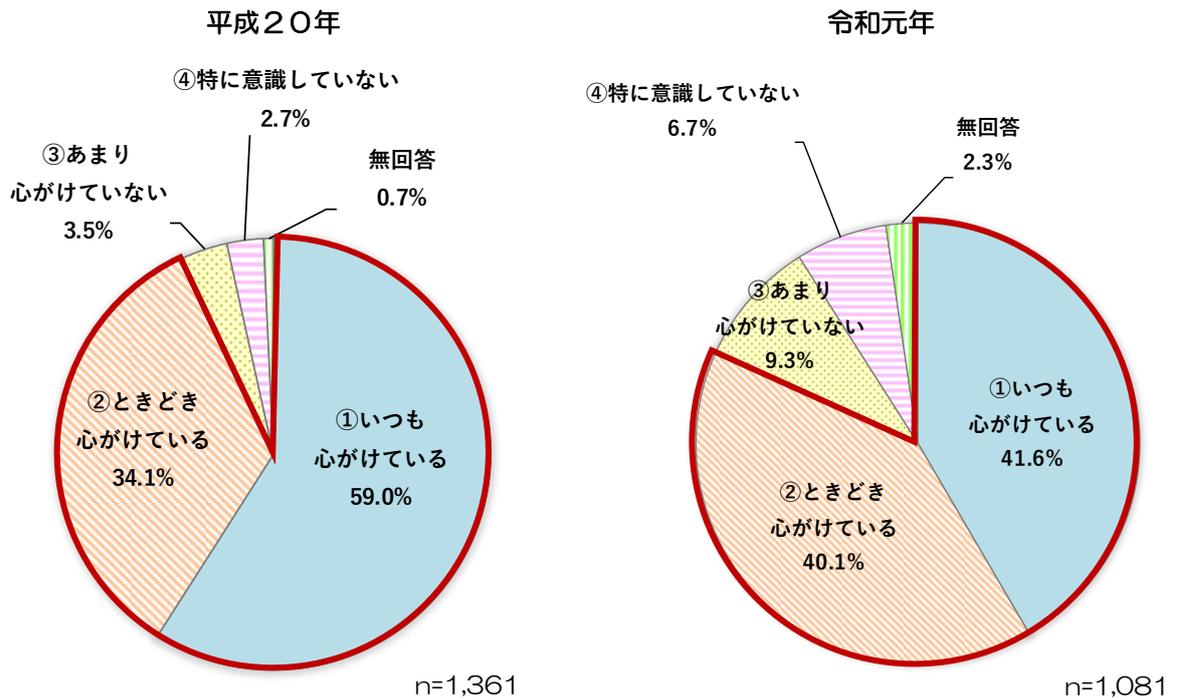
n=1,081

3.7.2 節水の状況

問21 ご家庭で節水を心がけていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① いつも心がけている ②ときどき心がけている
- ③ あまり心がけていない ④特に意識していない

節水については、「①いつも心がけている」が41.6%であり、「②ときどき心がけている」(40.1%)を加えますと、全体の81.7%が何らかの節水を心がけています。



「①いつも心がけている」と
「②ときどき心がけている」の合計：93.1%



「①いつも心がけている」と
「②ときどき心がけている」の合計：81.7%

3.7.3 節水の内容

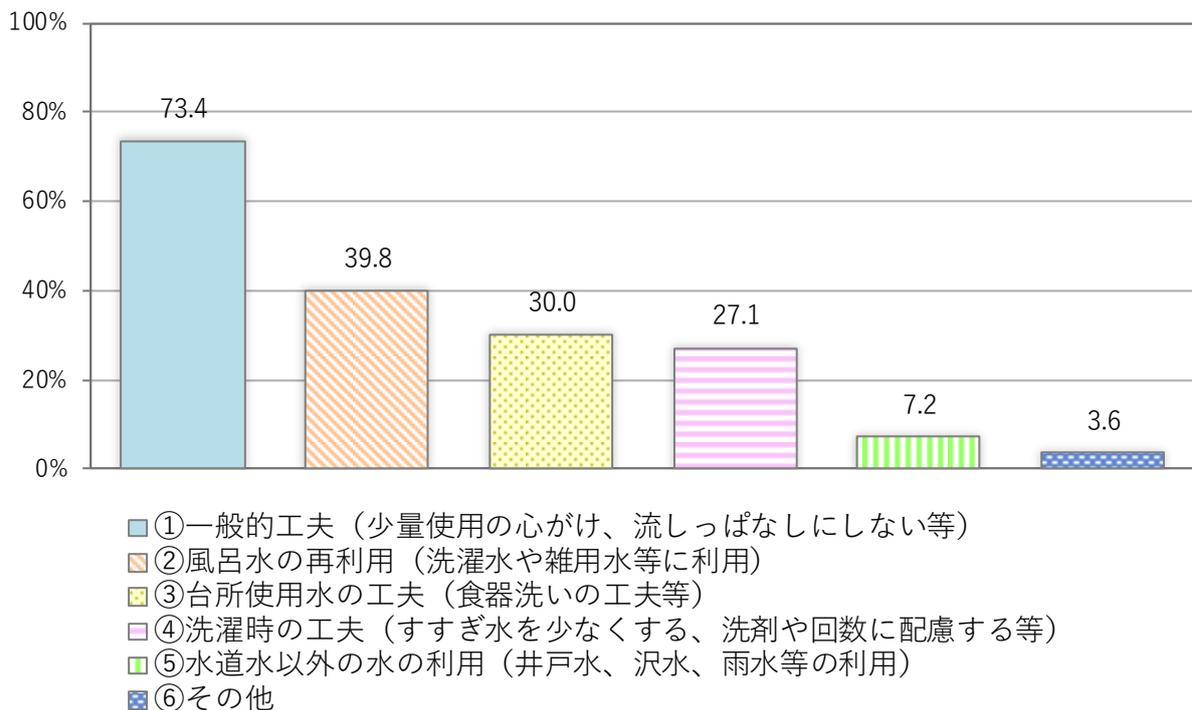
問22 問21で①・②を選んだ方は、どのようなことを工夫されていますか。

あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 一般的工夫（少量使用の心がけ、流しっぱなしにしない等）
- ② 風呂水の再利用（洗濯機や雑用水等に利用）
- ③ 台所使用水の工夫（食器洗いの工夫等）
- ④ 洗濯時の工夫（すすぎ水を少なくする、洗剤や回数に配慮する等）
- ⑤ 水道水以外の水の利用（井戸水、沢水、雨水等の利用）
- ⑥ その他

節水方法については、「①一般的工夫」（73.4%）を行っている世帯が最も多く、次いで「②風呂水の再利用」（39.8%）、「③台所使用水の工夫」（30.0%）、「④洗濯時の工夫」（27.1%）となっています。

節水の内容



※複数回答可

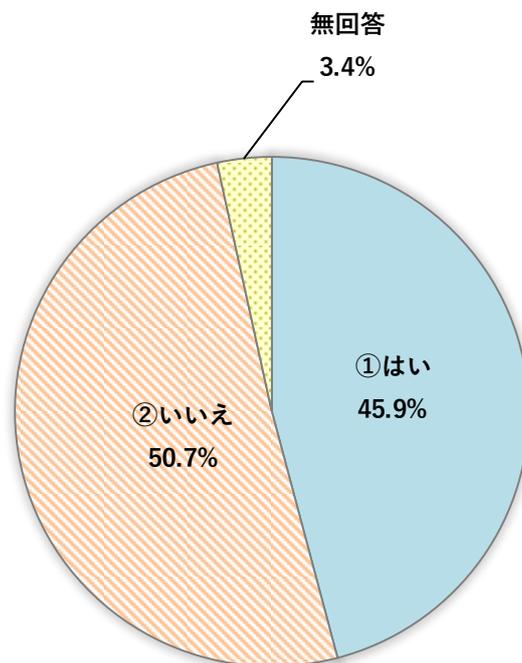
n=1,081

3.7.4 節水機器の利用

問23 この10年間で、節水型の機器や商品に交換したものの（トイレ、洗濯機等）はありますか。

- ① はい ② いいえ

45.9%が、この10年間で節水型の機器や商品に交換しています。



n=1,081