

水道事業に関する
アンケート調査結果報告書

平成20年12月
生駒市水道局

目 次

1. アンケート調査の概要-----	1
1.1 調査目的.....	1
1.2 調査実施期間.....	1
1.3 調査方法.....	1
1.4 回収状況.....	1
1.5 集計方法.....	1
1.6 調査内容.....	1
2. 調査結果のまとめ-----	3
2.1 調査対象者の属性.....	3
2.1.1 年齢.....	3
2.1.2 住所.....	4
2.1.3 同居人数.....	5
2.1.4 家の形式.....	6
2.2 節水について.....	7
2.2.1 節水意識.....	7
2.2.2 節水方法.....	9
2.3 水道水（味・水質）について.....	10
2.3.1 水道水の味.....	10
2.3.2 水道水の飲み方.....	12
2.3.3 水道水の水質に対する満足度.....	16
2.4 水道料金について.....	18
2.4.1 使用水量.....	18
2.4.2 水道料金.....	20
2.4.3 おいしい水と水道料金.....	26
2.4.4 施設の補強工事と水道料金.....	28
2.5 水道事業サービス等について.....	30
2.5.1 料金支払方法.....	30
2.5.2 水道事業サービス.....	33
2.6 広報・広聴について.....	37
2.6.1 水道局の電話番号の調べ方.....	37
2.6.2 情報収集方法.....	38
2.6.3 モニター.....	39
2.6.4 お客様の財産の区分.....	40
2.7 水道局に対する意見・期待について.....	41
2.7.1 水道事業に期待すること.....	41
2.7.2 水道事業に対するご意見・ご要望.....	42

1. アンケート調査の概要

1.1 調査目的

本調査は、お客様の水使用の実態の把握と水道事業に対するご意見・ご要望等を分析し、お客様サービスの向上や今後の水道事業経営等に役立てていくことを目的とします。

1.2 調査実施期間

平成 20 年 5 月 12 日～31 日（約 3 週間）

1.3 調査方法

水道をご利用いただいている一般家庭世帯から、コンピュータにより無作為に選び出した 2,500 世帯に対してアンケート調査票を送付し、無記名にて返送していただきました。

1.4 回収状況

アンケート調査票の発送数 2,500 件に対して回収した数は 1,361 件、回収率は 54.4% でした。なお、各設問の有効回答数は、” n ” で表示しています。

1.5 集計方法

集計は、以下の条件によって行いました。

- ・設問に対して、回答していない場合は、その設問のみ無回答とします。
- ・設問の回答方法に対して、異なる方法で回答している場合は、無回答と同じとします。

例 「あてはまるもの 1 つに〇をつけてください」との設問に対して、2 つ以上の回答を行っている場合。

1.6 調査内容

① アンケート調査対象者の属性	4 問
② 節水について	2 問
③ 水道水（味・水質）について	4 問
④ 水道料金について	6 問
⑤ 水道事業サービス等について	4 問
⑥ 広報・広聴について	4 問
⑦ 水道局に対する意見・期待について	2 問
<hr/>	
	26 問

表 アンケートの調査内容

分類	設問	回答方法	
①アンケート調査対象者の属性	問23	お客様の年齢は、現在おいくつですか。	単一
	問24	お客様のご住所は、どちらですか。	単一
	問25	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。	単一
	問26	お住まいになっている家の形式は、次のうちどちらですか。	単一
②節水について	問1	ご家庭で節水を心がけていますか。	単一
	問2	問1で①・②を選んだ方は、どのようなことを心がけていますか。	複数
③水道水(味・水質)について	問3	水道水の「味」について、どのように感じていますか。	単一
	問4	水道水は、どのようにして飲みますか。	複数
	問5	問4で①を選ばなかった方は、なぜ水道水をそのまま飲まないのですか。	複数
	問6	水道局は、水道法に定める水質基準を満たす「安全で良質な水」をお客様に提供しています。水道水の水質に満足されていますか。	単一
④水道料金について	問8	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。	単一
	問9	ガス・電気等の公共料金とくらべて水道料金について、どのように思われますか。	単一
	問10	問9で④・⑤を選んだ方は、その理由を教えてください。	複数
	問11	生駒市の水道料金は、水利用のムダをおさえるため、使用量が増すごとに、単価が高くなります。この料金体系についてどのように思われますか。	単一
	問7	今より「おいしい水」をつくるためには、水道料金の値上げをしてもよいと思われますか。	単一
	問12	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、施設の補強工事を行っています。水道料金への影響が出ないように、取り組んでおりますが、今後どのように施設の補強工事に取り組んでいくべきだと思われますか。	単一
⑤水道事業サービス等について	問13	水道料金は、どのようにお支払いされていますか。	単一
	問14	問13で②・③・④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。	複数
	問15	水道料金のお支払いにクレジットカードが利用できるようになれば利用しますか。	単一
	問16	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。	
	ア	電話の対応	単一／複数
	イ	窓口の対応	単一／複数
ウ	検針員の対応	単一／複数	
エ	水道工事での対応	単一／複数	
⑥広報・広聴について	問17	水道局へ連絡する際、どのようにして電話番号を調べますか。	複数
	問18	水道局の情報を、どのように得ていますか。	単一
	問20	水道局では、お客様サービスの向上を図る目的で、今後もこのようなアンケートを実施していくため、モニターの募集をおこない、頂いたご意見の推移等を統計化し、水道事業経営の参考にしたいと考えております。その場合、このようなモニターをしてみたいと思われますか。	単一
	問21	水道設備のうち、お客様の財産は、右図の矢印の範囲であるということをご存知でしたか。	単一
⑦水道局に対する意見・期待について	問19	水道事業に期待すること上位3つに○をつけてください。	上位3
	問22	水道事業に対するご意見・ご要望を自由にお書きください。	自由

2. 調査結果のまとめ

2.1 調査対象者の属性

2.1.1 年齢

問 23 お客様の年齢は、現在おいくつですか。

- ①10 歳代 ②20 歳代 ③30 歳代 ④40 歳代 ⑤50 歳代
⑥60 歳代 ⑦70 歳以上

アンケートをご回答いただいたお客様の年齢については、「⑤50 歳代」(20.8%)、「⑥60 歳代」(27.0%) が他の世代に比べて多くなっています。

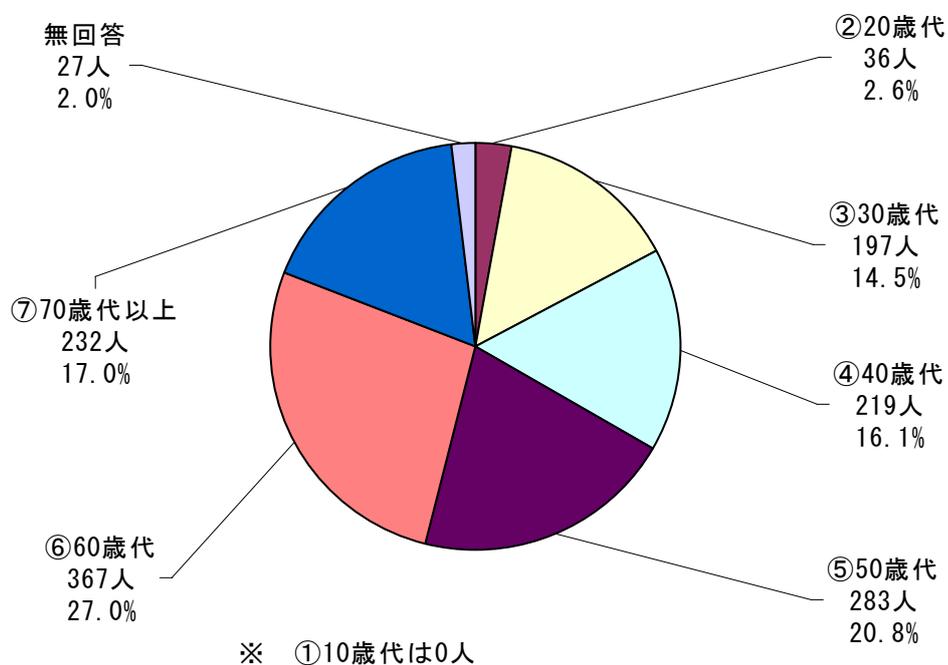


図 お客様の年齢

2.1.2 住所

問 24 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。

表 お客様のご住所

町名	回答数	町名	回答数
青山台	11	仲之町	9
有里町	21	西旭ヶ丘	10
あすか野北	21	西菜畑町	4
あすか野南	37	西松ヶ丘	26
あすか台	2	西白庭台	11
生駒台北	8	萩原町	12
生駒台南	14	萩の台	45
壱分町	74	東旭ヶ丘	13
小倉寺町	1	東生駒	37
小瀬町	30	東生駒月見町	13
上町	8	東新町	4
軽井沢町	4	東菜畑	20
北新町	19	東松ヶ丘	13
北田原町	4	東山町	4
喜里が丘	19	ひかりが丘	13
北大和	33	本町	3
小明町	43	松美台	16
光陽台	8	真弓	36
小平尾町	26	真弓南	14
桜ヶ丘	13	緑ヶ丘	13
さつき台	25	南田原町	19
鹿畑町	2	南山手台	5
新旭ヶ丘	9	美鹿の台	2
新生駒台	10	元町	11
鹿ノ台東	9	門前町	5
鹿ノ台西	49	山崎町	29
鹿ノ台南	3	山崎新町	14
鹿ノ台北	16	小計	1,136
白庭台	34		
大門町	2		
高山町	26		
谷田町	15		
俵口町	67		
辻町	59	無回答	225
中菜畑	13	合計	1,361

2.1.3 同居人数

問 25 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（34.1%）が最も多く、構成員数が増えるに従い、減少する傾向にあります。1人世帯は10.3%です。年齢階層別にみますと、最も多い構成員数は、20歳代：1人、30、40歳代：4人、50、60歳代、70歳以上：2人となっており、年齢階層により構成員数は大きく異なっています。

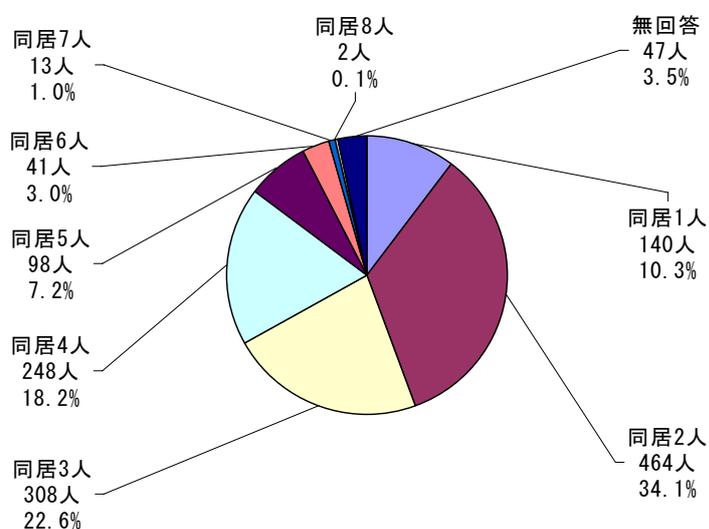


図 お客様の同居人数

表 同居人数（年代別）

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	計
同居1人		14	16	14	9	37	49	1	140
同居2人		9	40	26	91	185	110	3	464
同居3人		9	50	47	80	86	35	1	308
同居4人		2	62	83	59	29	13		248
同居5人			24	30	29	10	5		98
同居6人		1	1	11	9	12	7		41
同居7人			4	4		2	3		13
同居8人				1			1		2
無回答		1		3	6	6	9	22	47
計	0	36	197	219	283	367	232	27	1,361

2.1.4 家の形式

問 26 お住まいになっている家の形式は、次のうちどちらですか。

- 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：76.5%、②集合住宅：21.7%となっています。年齢階層別にみますと、集合住宅の割合は、20歳代：66.7%、30歳代：41.6%、40歳代：32.4%、50歳代：13.8%、60歳代：10.9%、70歳以上：15.9%であり、70歳以上を除き、年齢が高くなるにつれ、低くなる傾向にあります。

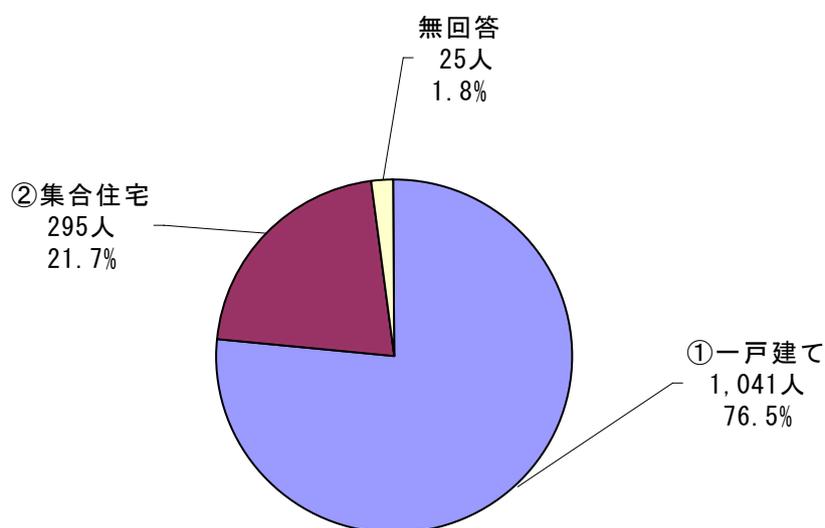


図 家の形式

表 家の形式（年代別）

	単位：%								計
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	
①一戸建て		30.6	58.4	67.1	85.9	88.8	82.8	25.9	76.5
②集合住宅		66.7	41.6	32.4	13.8	10.9	15.9	7.4	21.7
無回答		2.8		0.5	0.4	0.3	1.3	66.7	1.8
計	0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2.2 節水について

2.2.1 節水意識

問 1 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」世帯の割合が 59.0%であり、「②ときどき心がけている」(34.1%)世帯の割合を加えますと、全体の 93.1%の世帯が何らかの節水を心がけています。

年齢階層別にみますと、「①いつも心がけている」世帯の割合は、20、30、40 歳代が 40～50%で同程度ですが、50 歳代：54.0%、60 歳代：67.3%、70 歳以上：71.6%と、高齢になるにつれ、節水意識が高くなっています。

また、「①いつも心がけている」世帯の割合を2か月間の使用水量ランク別にみますと、0～20m³ (72.1%)、21～40m³ (67.8%) が全体の 59.0%を 10 ポイント程度上回っており、使用水量の少ない世帯は節水意識が高い傾向にあると考えられます。

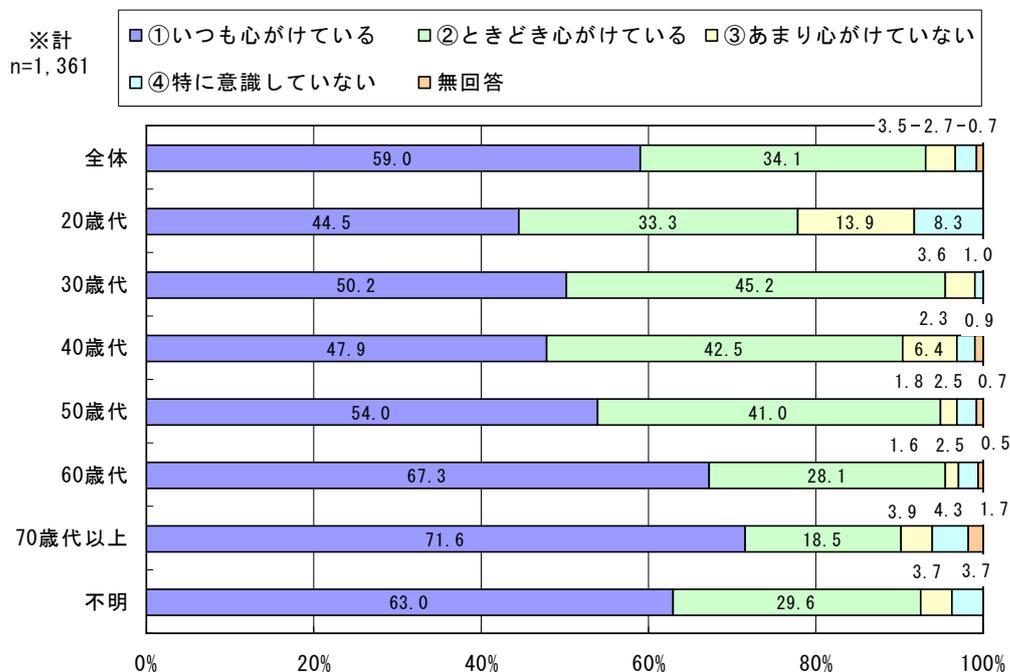


図 節水意識（年代別）

表 節水意識（使用水量別）

単位：人

	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	無回答	計
0～20m ³	80	24	2	4	1	111
21～40m ³	227	95	3	7	3	335
41～60m ³	251	156	17	10	2	436
61～80m ³	86	69	10	4		169
81～100m ³	28	34	2	2	2	68
101m ³ 以上	24	19	2			45
わからない	65	46	10	6	1	128
無回答	42	21	1	4	1	69
計	803	464	47	37	10	1,361

2.2.2 節水方法

問2 問1で①・②を選んだ方は、どのようなことを心がけていますか。

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（洗濯水や雑用水等に利用）
- ③ 台所使用水の工夫（米のとぎ汁利用、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 節水型の機器や商品を選ぶようにしている（トイレ、洗濯機等）
- ⑦ その他（ ）

節水方法については、「①一般的工夫」(83.0%)を行っている世帯が最も多く、次いで「②風呂水の再利用」(59.9%)、「③台所使用水の工夫」(39.5%)、「④洗濯時の工夫」(32.6%)となっています。また、水使用機器を購入する際、「⑥節水型の機器や商品を選ぶようにしている」世帯は25.3%でした。

また、「⑦その他」としては34の回答があり、お風呂に入るよりシャワーの利用を多くしている、無洗米の利用やトイレのタンクにペットボトル等を入れてかさを稼ぐ等の意見がありました。

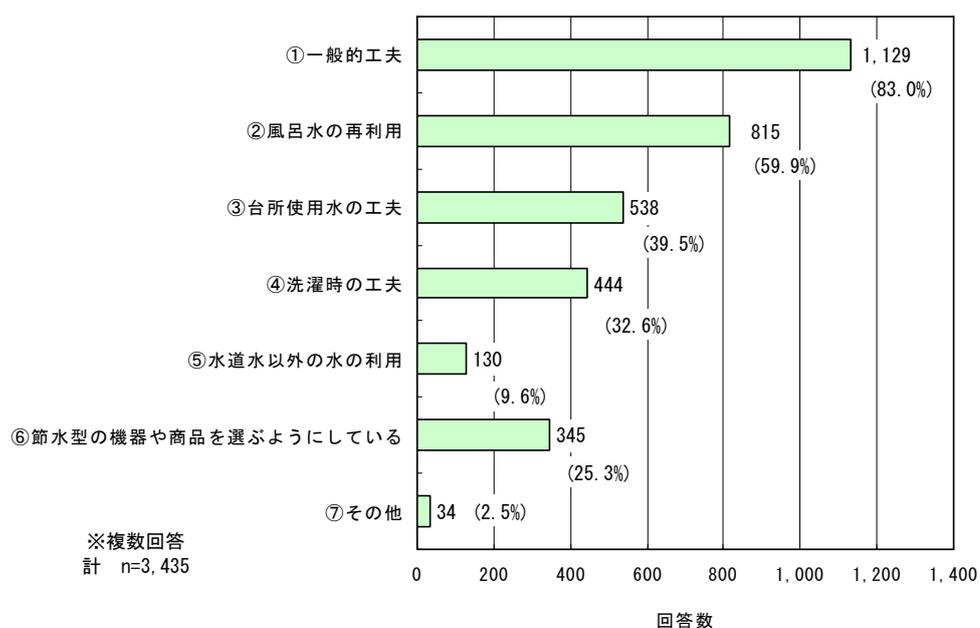


図 心がけていること（複数回答可）

2.3 水道水（味・水質）について

2.3.1 水道水の味

問3 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」（5.7%）、「②まあおいしい」（20.1%）と感じている世帯の割合の合計は25.8%です。これに対して、「④あまりおいしくない」（10.4%）、「⑤おいしくない」（6.5%）と感じている世帯の割合の合計は16.9%となっています。

年齢階層別にみますと、50、60、70歳代は、「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、20、30、40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、一戸建住宅では14.1%であるのに対して、集合住宅では27.4%と高くなっています。この要因の一つとして、多くの集合住宅では受水タンクを経由して利用者に給水していること（問5 水道水をそのまま飲まない理由 参照）が考えられます。

上記の年齢階層別では、20、30歳代は、先述のとおり、集合住宅の割合が高いことから、「①おいしい」、「②まあおいしい」の割合が他の年代に比べ低くなっていると考えられます。

※計
n=1,361

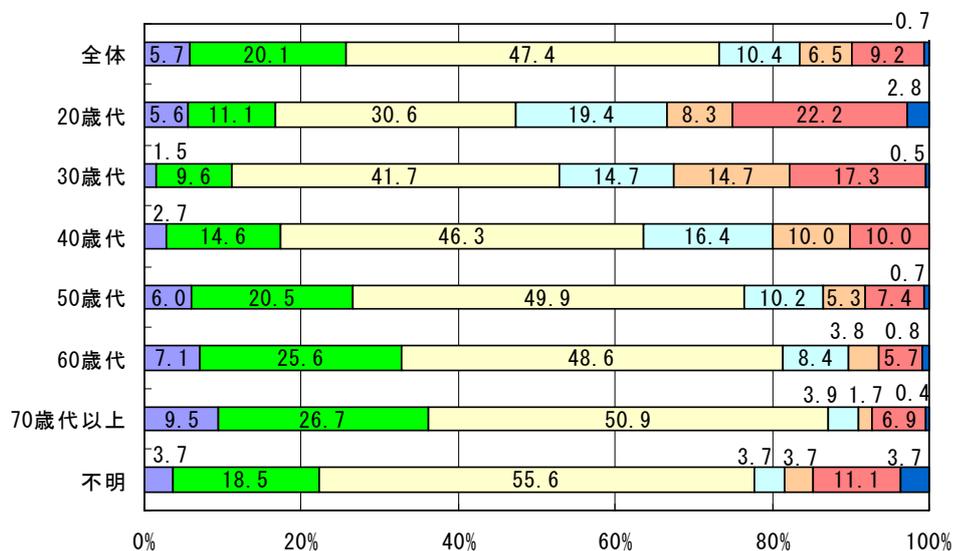
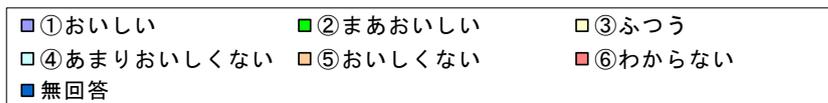


図 水道水の味について（年代別）

※計
n=1,361

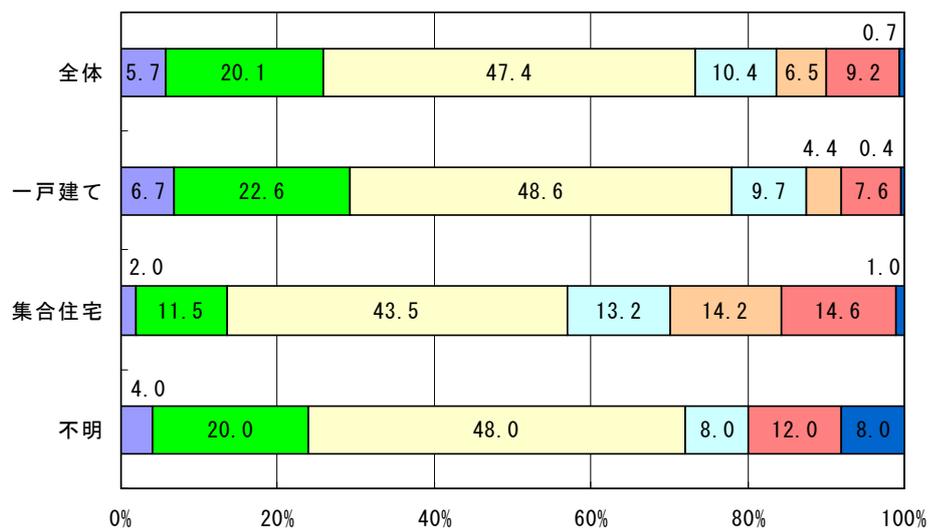
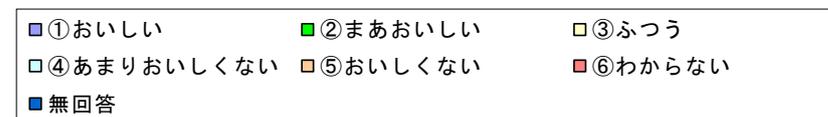


図 水道水の味について（家の形式別）

2.3.2 水道水の飲み方

問 4 水道水は、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 28.3%であるのに対して、「②沸騰させてから飲む」：33.3%、「③浄水器等を利用して飲む」：23.8%、「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」：14.4%となっており、71.5%の世帯が水道水を直接飲まない状況にあります。

年齢階層別にみますと、60、70 歳代は、「①そのまま飲む」が最も多いのに対して、他の年代は、「②沸騰させてから飲む」、「③浄水器等を利用して飲む」が多くなっています。

また、家の形式別にみますと、一戸建ての場合は、「①そのまま飲む」：30.8%となっていますが、集合住宅の場合は 19.9%と 10 ポイント以上低くなっており、逆に、「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」が、一戸建て：12.6%に対して、集合住宅：20.5%と 8 ポイント程度高くなっています。

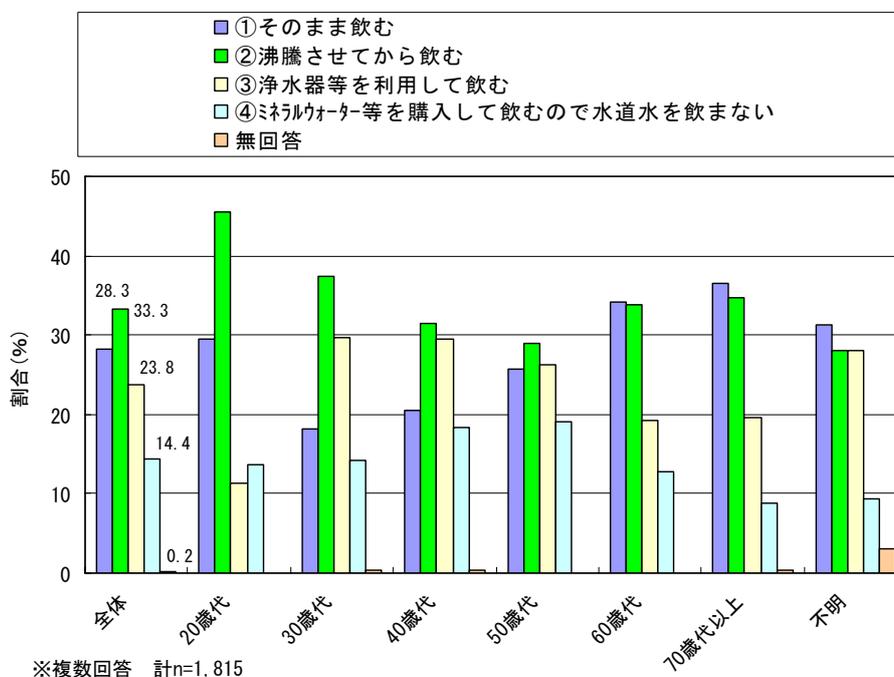


図 水道水の飲み方について（年代別） 複数回答可

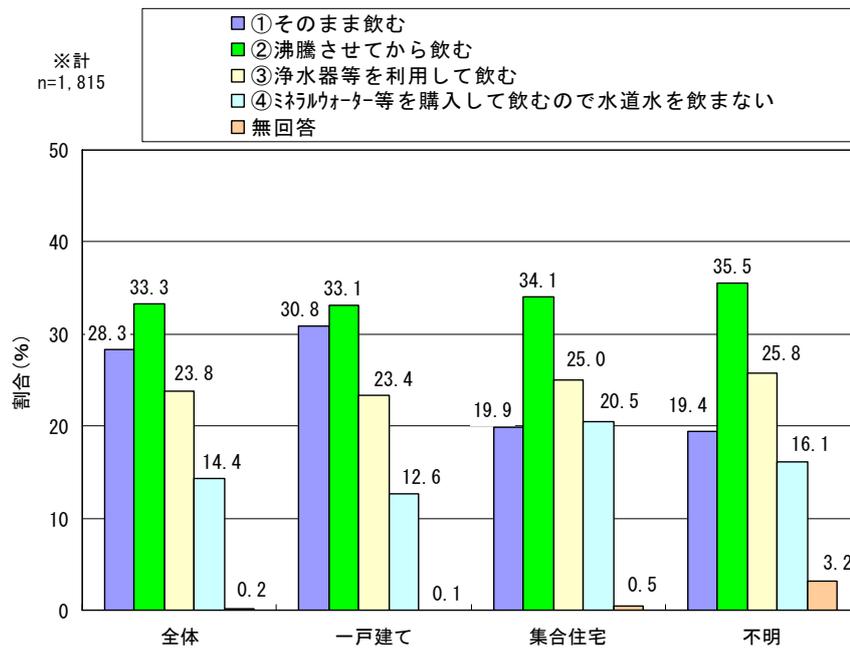


図 水道水の飲み方について（家の形式別） 複数回答可

問5 問4で①を選ばなかった方は、なぜ水道水をそのまま飲まないのですか。

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 なんとなく飲まない

水道水をそのまま飲まない理由については、「①水質の安全性に不安がある」（28.9%）が最も多く、次いで「⑤なんとなく飲まない」（23.8%）、「②水道水がおいしくない」（19.6%）、「③塩素臭（カルキ臭）がする」（16.0%）、「④マンション等で受水タンクのため」（11.7%）となっています。

20、30、40歳代は、特に「①水質の安全性に不安がある」、「②水道水がおいしくない」、「④マンション等で受水タンクのため」の割合が高くなっています。

また、家の形式別にみますと、一戸建てでは「①水質の安全性に問題がある」の割合が、31.5%と高くなっていますが、集合住宅では「④マンション等で受水タンクのため」の割合が、35.5%と高くなっています。

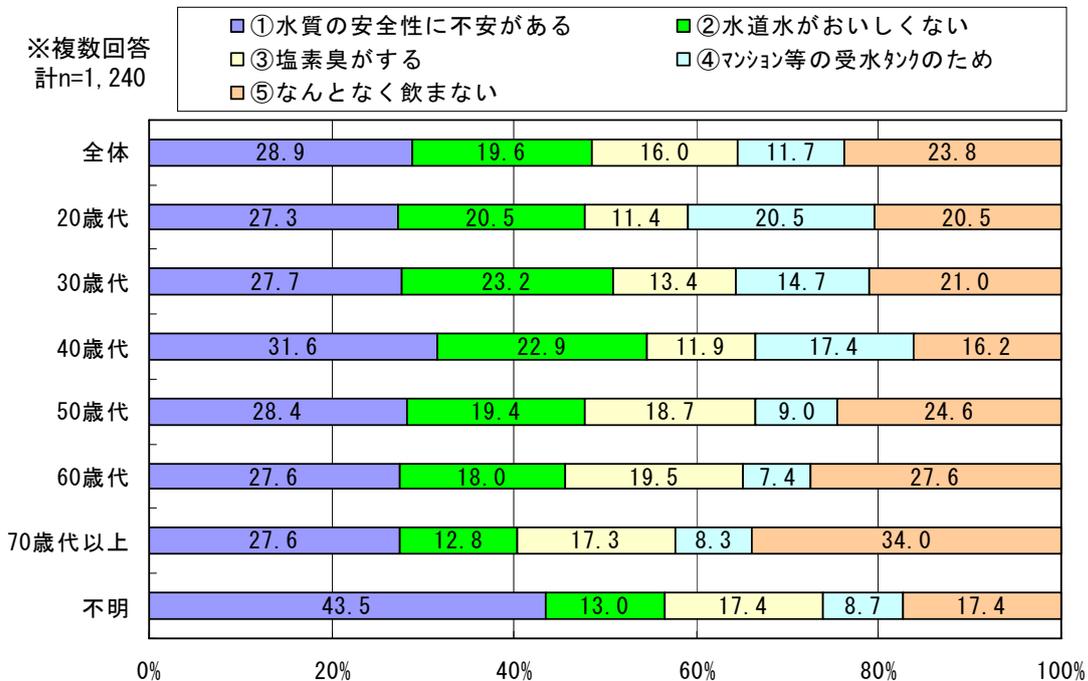


図 水道水をそのまま飲まない理由（年代別） 複数回答可

※複数回答
計n=1,240

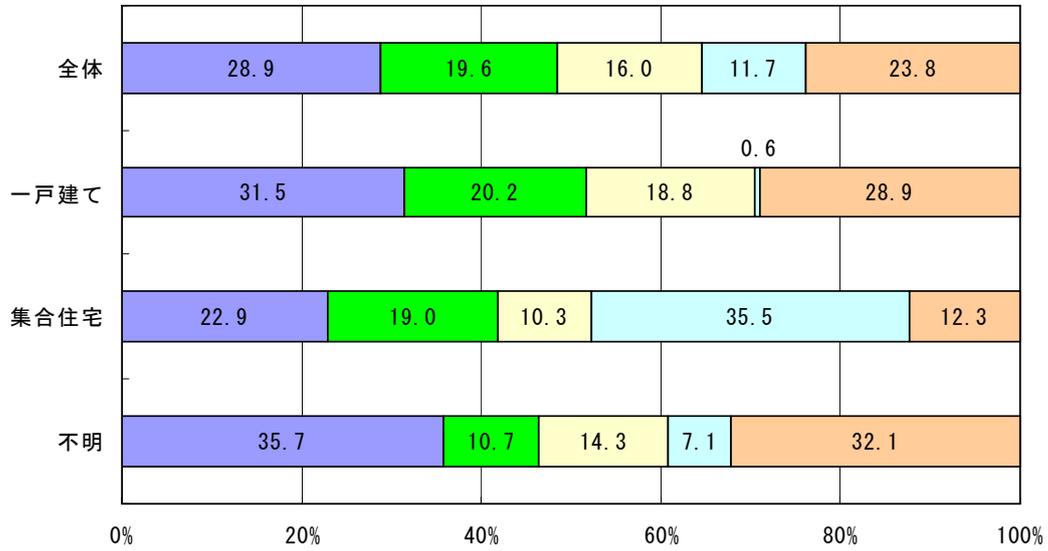
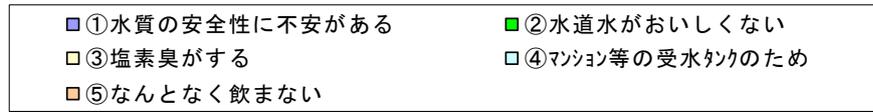


図 水道水をそのまま飲まない理由（家の形式別） 複数回答可

2.3.3 水道水の水質に対する満足度

問 6 水道局は、水道法に定める水質基準を満たす「安全で良質な水」をお客様に提供しています。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」(15.2%)、「②やや満足」(16.4%)の割合の合計は31.6%です。これに対して、「④やや不満」(7.1%)、「⑤不満」(2.7%)の割合の合計は9.8%となっています。

年齢階層別に見ますと、不満を感じる世帯(④、⑤)の割合は、20歳代：11.1%、30歳代：15.2%、40歳代：14.6%、50歳代：10.6%、60歳代：6.8%、70歳以上：3.0%であり、20歳代を除くと、年齢階層が低くなるほど、不満を感じる世帯の割合は高くなる傾向にあります。

また、家の形式別に見ますと、一戸建てでは、「①満足」(17.3%)、「②やや満足」(17.5%)の割合の合計は34.8%となっていますが、集合住宅では、それらの割合の合計が21.7%と10ポイント以上低くなっています。それに対して、「④やや不満」、「⑤不満」の割合の合計は、一戸建て：8.4%と集合住宅：14.3%とでは5ポイント以上の差が生じています。

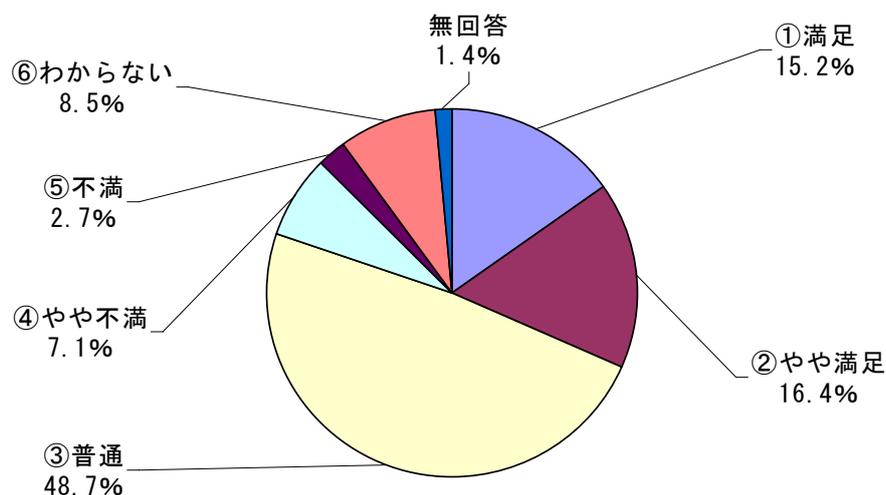


図 水道水の水質に対する満足度

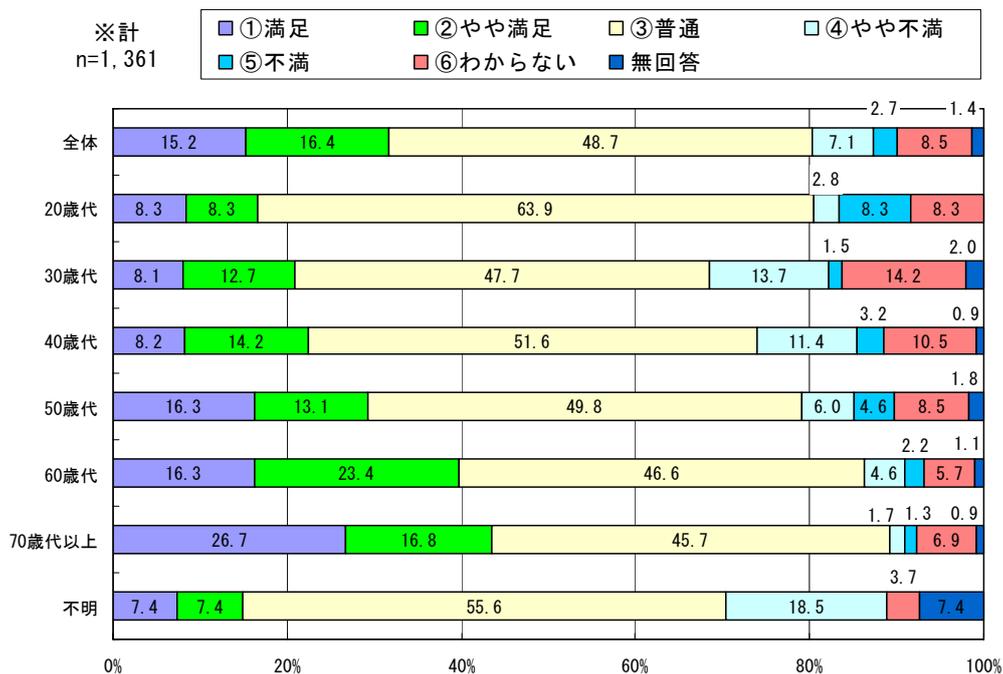


図 水道水の水質に対する満足度（年代別）

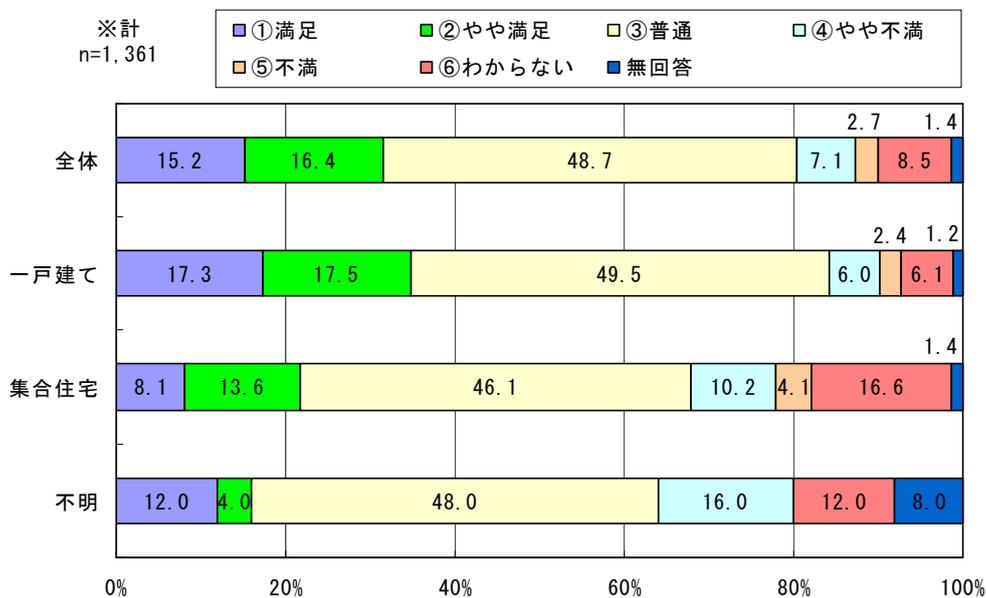


図 水道水の水質に対する満足度（家の形式別）

2.4 水道料金について

2.4.1 使用水量

問 8 お客様のご家庭での2ヶ月間のご使用水量は、どれくらいですか。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。

参考：1世帯（平均構成人員 2.5 人）あたりの2ヶ月間の平均使用水量は、およそ54m³です。

- ①0～20m³ ②21～40m³ ③41～60m³ ④61～80m³
 ⑤81～100m³ ⑥101m³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「③41～60m³」（32.0%）、「②21～40m³」（24.6%）のランクで多くなっています。

年齢階層別にみますと、40、50歳代は他の世代に比べ、60m³以上使用する世帯の割合は高くなっています。

また、同居人数別にみますと、同居人数が増加するごとに使用水量も増加する傾向にあり、使用水量が「⑥101m³以上」の割合は、3人世帯までは1～2%であるのに対して、4人世帯は4.0%、5人世帯は9.2%、6人世帯は29.2%となっています。

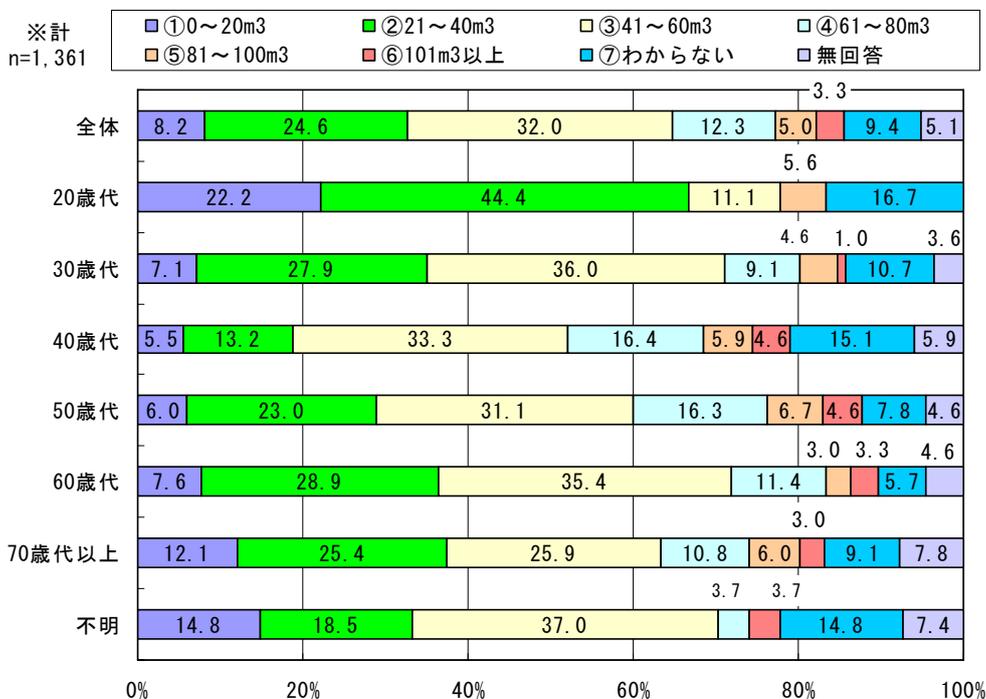


図 使用水量（年代別）

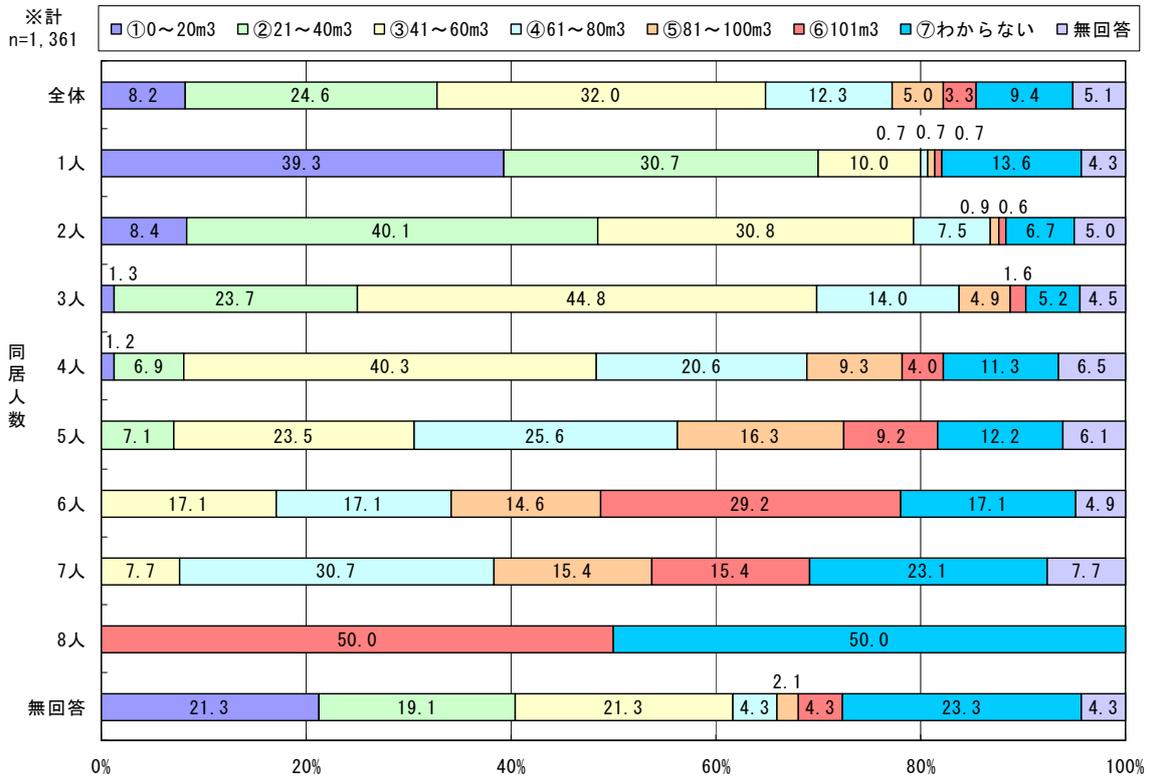


図 使用水量（同居人数別）

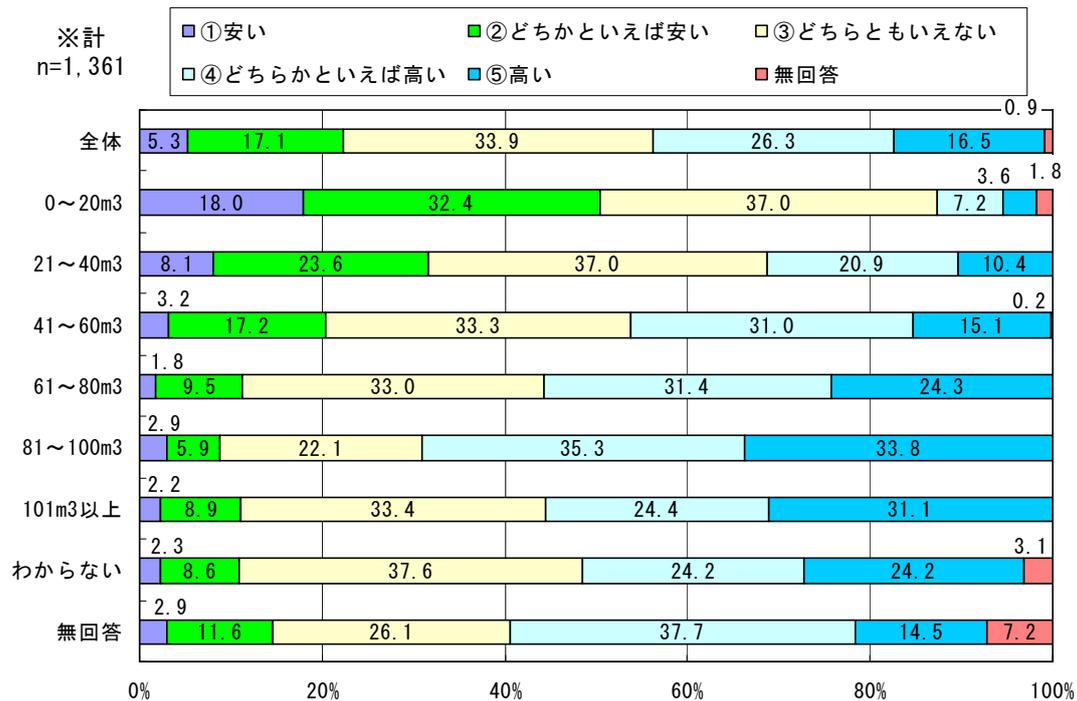


図 水道料金（使用水量別）

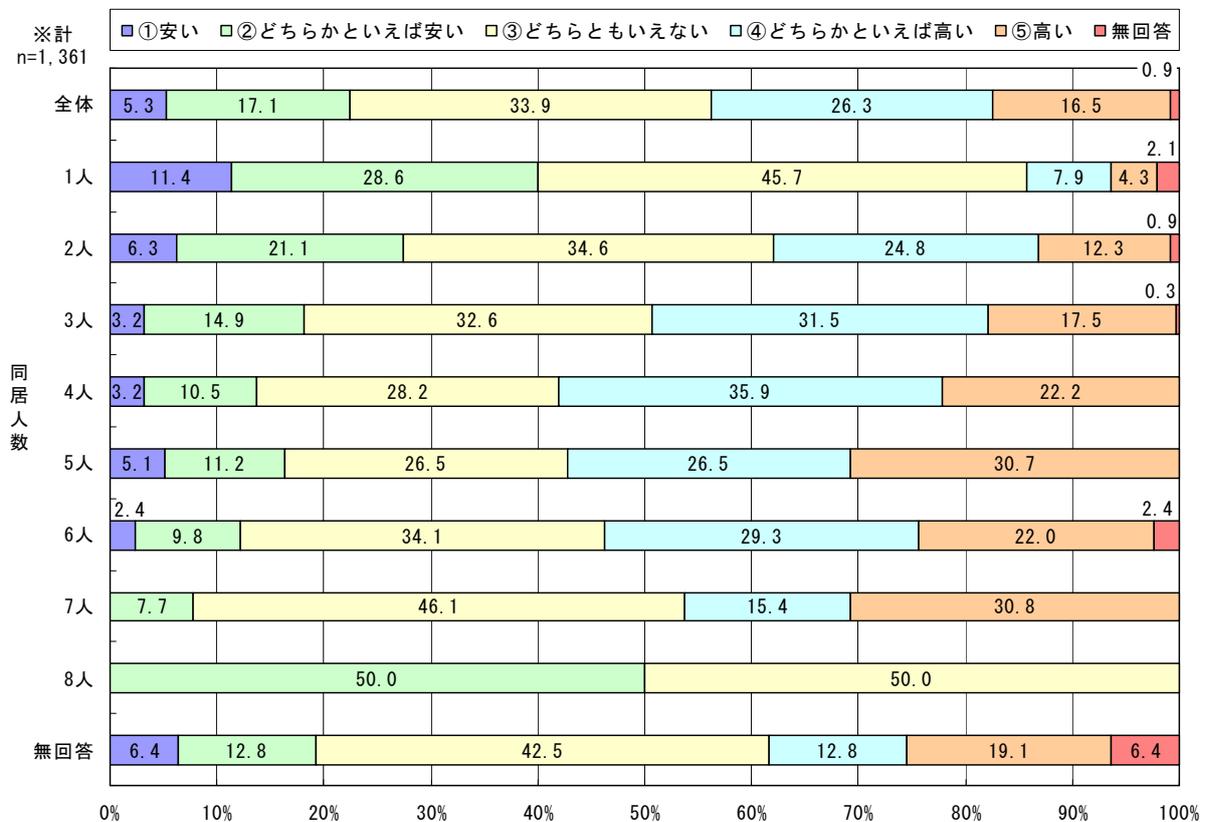


図 水道料金（同居人数別）

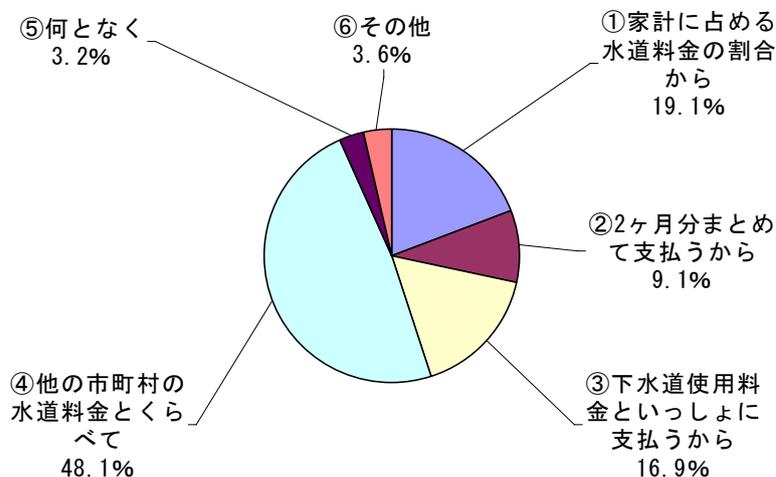
問 10 問 9 で④・⑤を選んだ方は、その理由を教えてください。

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」(48.1%)が最も高く、次いで「①家計に占める水道料金の割合から」(19.1%)、「③下水道使用料金といっしょに支払うから」(16.9%)、「②2ヶ月分まとめて支払うから」(9.1%)となっています。

また、「⑥その他」の意見としては32の回答があり、多くは上記と同様の内容ですが、それ以外としては、「水は生きていく上で必要なものであることから、できる限り、安い料金設定にすべき」という意見が多くありました。なお、生駒市と奈良県内の11市との水道料金を比較(口径20mm 平均的な使用水量である27m³/月で試算)すると、生駒市と平均料金はともに5,202円/月となり、県内では平均的な料金となっています。



※複数回答 計n=883

図 水道料金を高いと思う理由

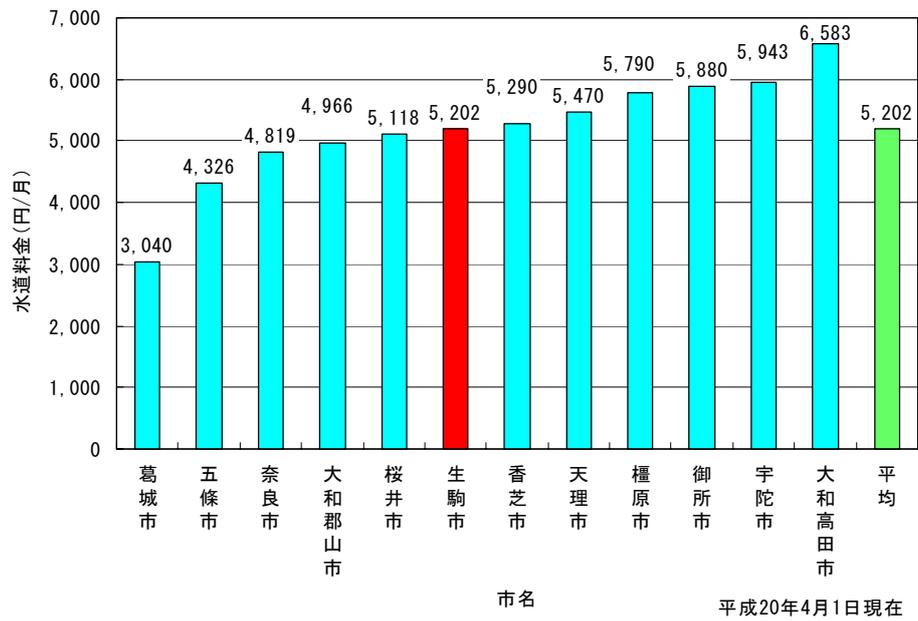


図 生駒市と奈良県内の11市の水道事業者との比較（消費税込）

問 11 生駒市の水道料金は、水利用のムダをおさえるため、使用量が増すごとに、単価が高くなります。この料金体系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 現在の料金体系がよい
- ② どれだけ使っても単価は同じにすべきである
- ③ 現在と逆に使用量が増すごとに単価を安くすべきである
- ④ その他 ()

使用量が増すごとに、単価が高くなる現状の水道料金（逡増性）については、「①現状で良い」（52.2%）が最も高く、その他は、「②単価は同じにすべき」：31.2%、「③使用量が増すごとに単価を安くすべき」：9.8%となっています。

使用水量ランク別にみますと、使用水量の少ない「0～20m³」、「21～40m³」では、「①現在の料金体系がよい」が 7～8 割に達しているのに対して、使用水量の多い「81～100m³」、「101m³以上」では 2～3 割が「③現在と逆に使用量が増すごとに単価を安くすべきである」となっています。

また、「④その他」の意見としては 49 の回答があり、多くはわからない、現在の料金体系を知らないというものでした。

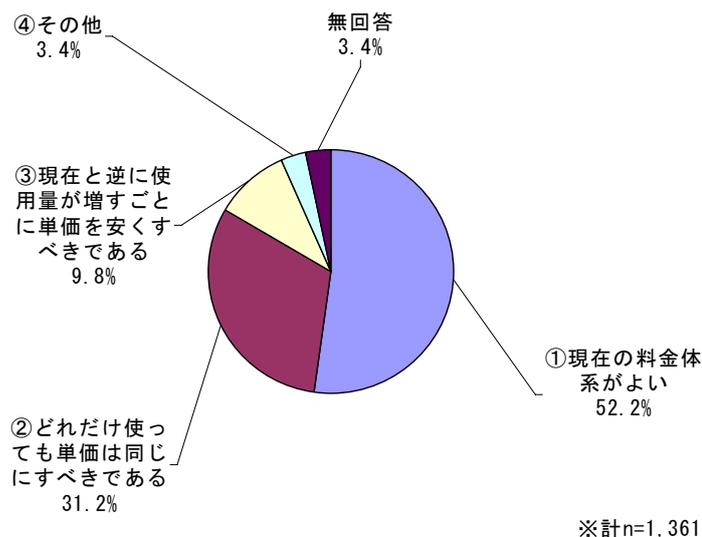


図 水道料金体系

※計
n=1,361

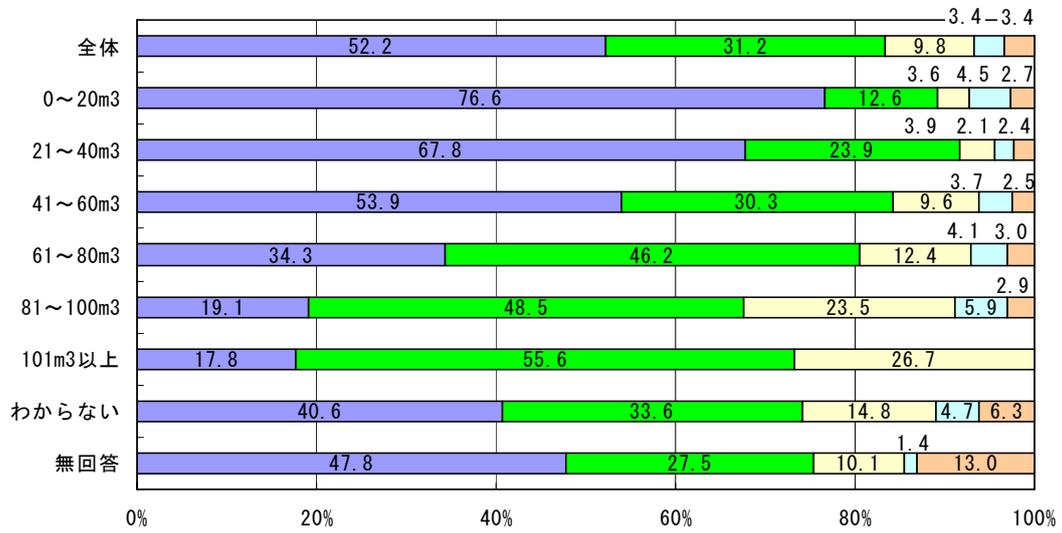
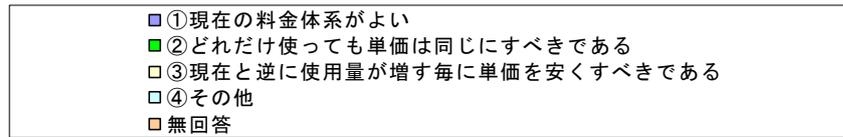


図 水道料金体系（使用水量別）

2.4.3 おいしい水と水道料金

問7 今より「おいしい水」をつくるためには、水道料金の値上げをしてもよいと思われ
ますか。

①はい ②いいえ

「おいしい水」をつくるために、水道料金を値上げしてよいかという設問に対しては、「①はい」：10.4%、「②いいえ」：87.4%となっており、「おいしい水」をつくるために、料金値上することは好ましくないという結果になっています。

特に使用水量の多い「61～80m³」、「81～100m³」のランク、水道料金が高いと考える世帯（問9④、⑤）でその傾向が強くなっています。

なお、水道水の味の良否について回答した各グループについて、水道料金の値上げの是非をみてみましたが、賛成はいずれも10%程度となり、変わりはありませんでした。

また、問19の「水道事業に期待することとしておいしく飲める水の供給」を挙げた回答者についても、水道料金の値上げに賛成する人は10%程度となり、挙げていない人とあまり変わりはありませんでした。

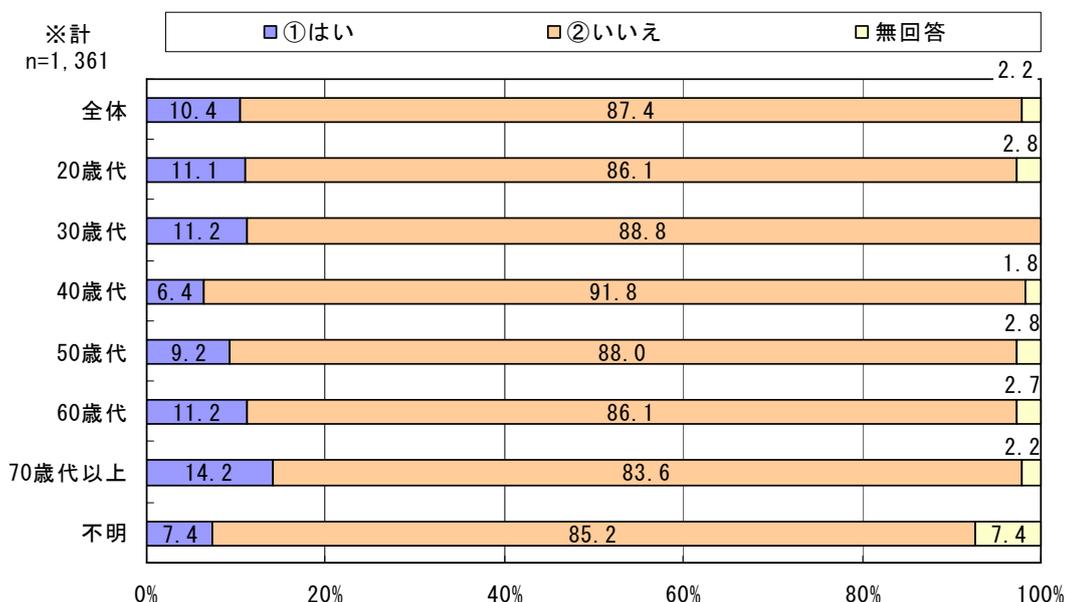


図 おいしい水を作るための料金改定の是非（年代別）



図 おいしい水を作るための料金改定の是非（使用水量別）

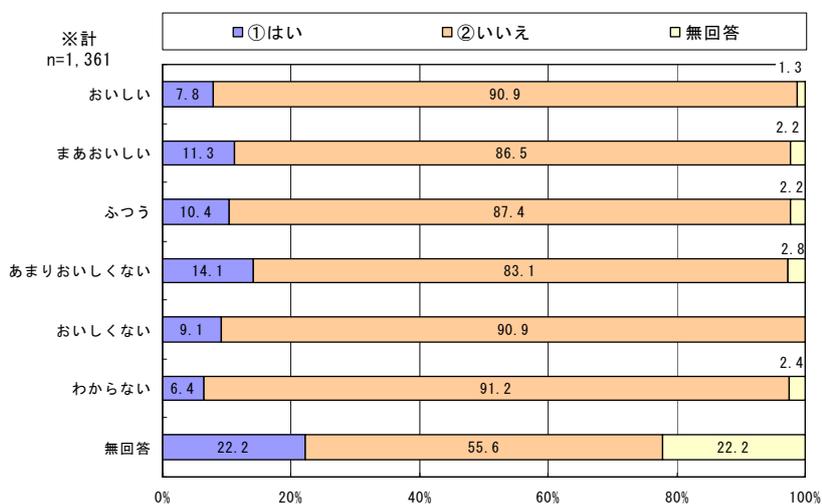


図 おいしい水を作るための料金改定の是非（問3：水道水の味の回答結果別）

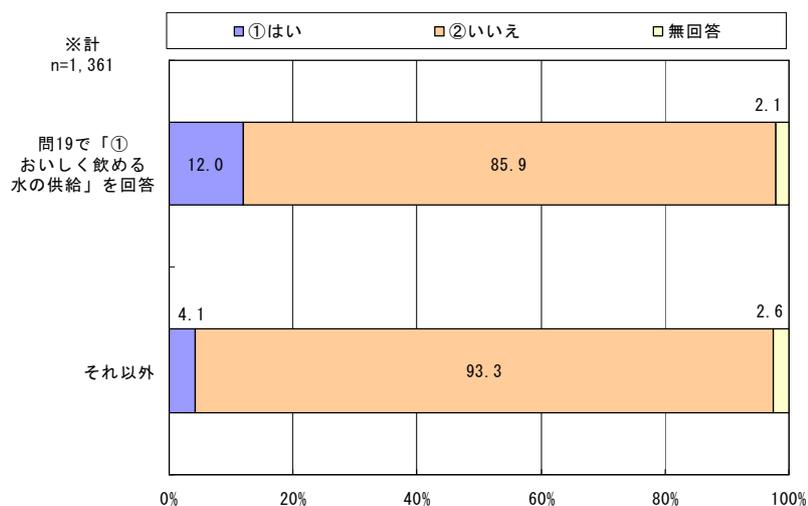


図 おいしい水を作るための料金改定の是非（問19：水道事業に期待することの回答結果別）

2.4.4 施設の補強工事と水道料金

問 12 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、施設（水道管・浄水場等）の補強工事を行っています。水道料金への影響が出ないように、取り組んでおりますが、今後どのように施設の補強工事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 水道料金を上げて、できるだけ早く補強工事をしてほしい
- ② 水道料金への影響をなるべく抑えて、補強工事をしてほしい
- ③ 水道料金を上げてまで、補強工事をしなくてよい
- ④ わからない

地震等の災害に対応するため、施設の補強工事の取り組みを進めてよいかという設問に対しては、「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%、「②水道料金への影響をなるべく抑えて、補強工事をしてほしい」：84.3%であり、合計で 87.6%となっており、地震対策等の必要性・重要性が認識されていると考えられます。

なお、問 19 の「水道事業に期待すること」で、「③地震等の災害に強い水道」を挙げられた回答者とそれ以外の回答者について、この設問（施設の補強工事と水道料金）の回答を比較したところ、両者で大きな差はみられませんでした。



図 災害対策に対する料金改定の是非（年代別）

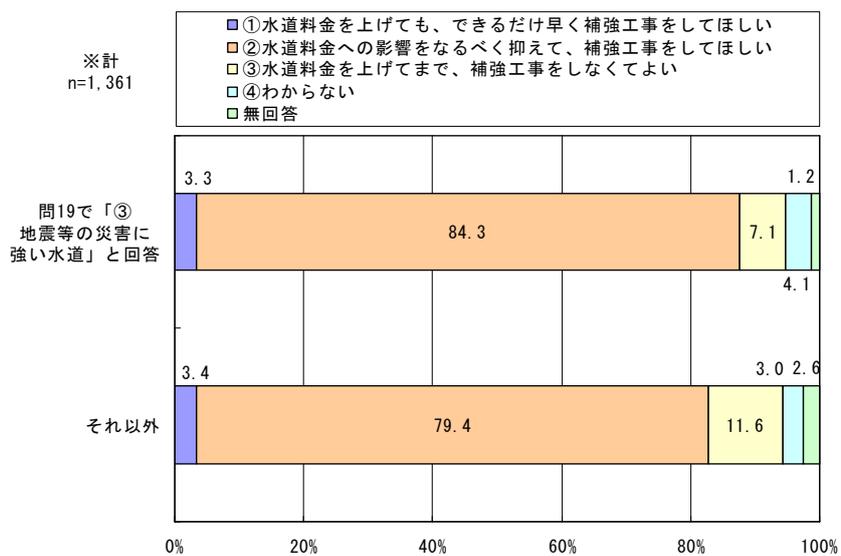


図 災害対策に対する料金改定の是非（問19：水道事業に期待することの回答結果別）

2.5 水道事業サービス等について

2.5.1 料金支払方法

問 13 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 その他 ()

料金支払方法については、「①口座振替」(87.6%)が大半を占め、次いで「②金融機関窓口」(4.8%)、「③コンビニエンスストア」(3.7%)となっています。

「①口座振替」を利用していない割合は、20歳代：25%、30歳代：29%と他の年代に比べて高くなっています。

また、「④その他」の意見としては43の回答があり、多くは「集合住宅(マンション等)のため管理費に含まれる」、「家主に支払う」等となっています。

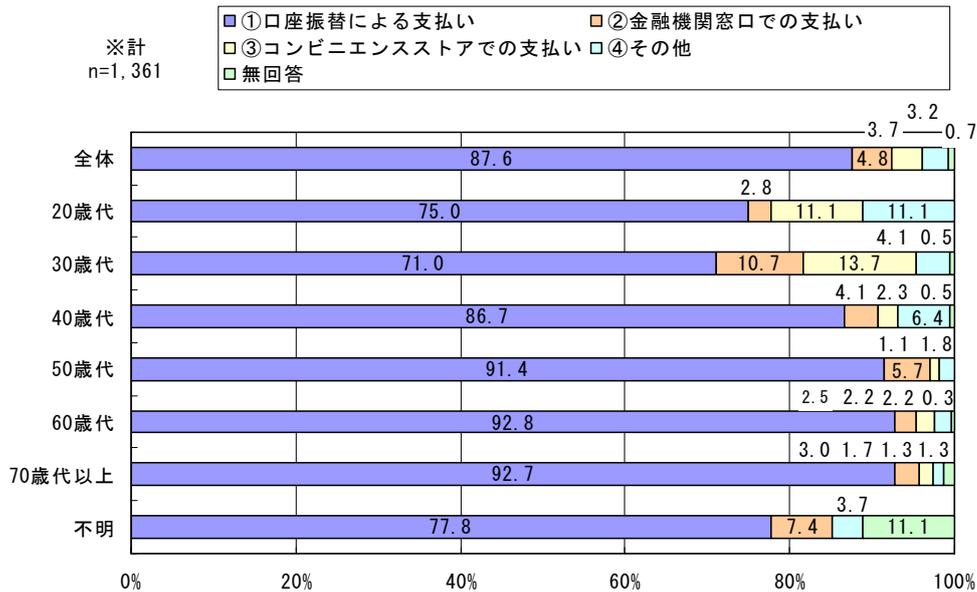


図 支払い方法 (年代別)

問14 問13で②・③・④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利用していないから
- 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」(23.4%)が最も多く、「④他の公共料金も口座振替を利用していないから」(14.8%)、「②自動的に口座から引き落とされるのがいやだから」(13.3%)も多くなっています。

また、「⑤その他」の意見としては51の回答があり、多くは「集合住宅(マンション等)のため」、「家主に支払う」等、水道局に直接支払うことになっていないというものでした。

※複数回答
計n=128

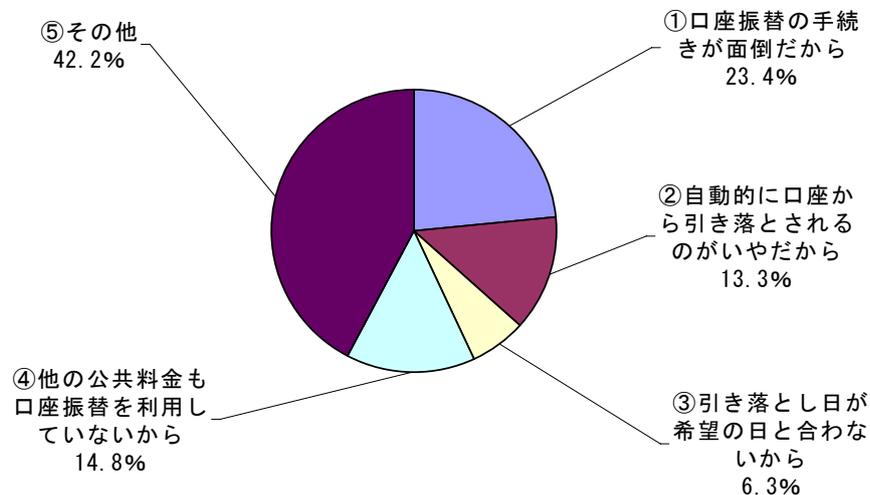


図 口座振替を利用しない理由(複数回答可)

問 15 水道料金のお支払いにクレジットカードが利用できるようになれば利用しますか。

あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- ①利用する ②利用しない ③わからない

水道料金の支払にクレジットカードが利用できる場合に利用するかという設問に対しては、「①利用する」：23.8%、「②利用しない」：57.5%となっており、年齢階層別にみますと、「①利用する」は20、30、40歳代が高くなっています。

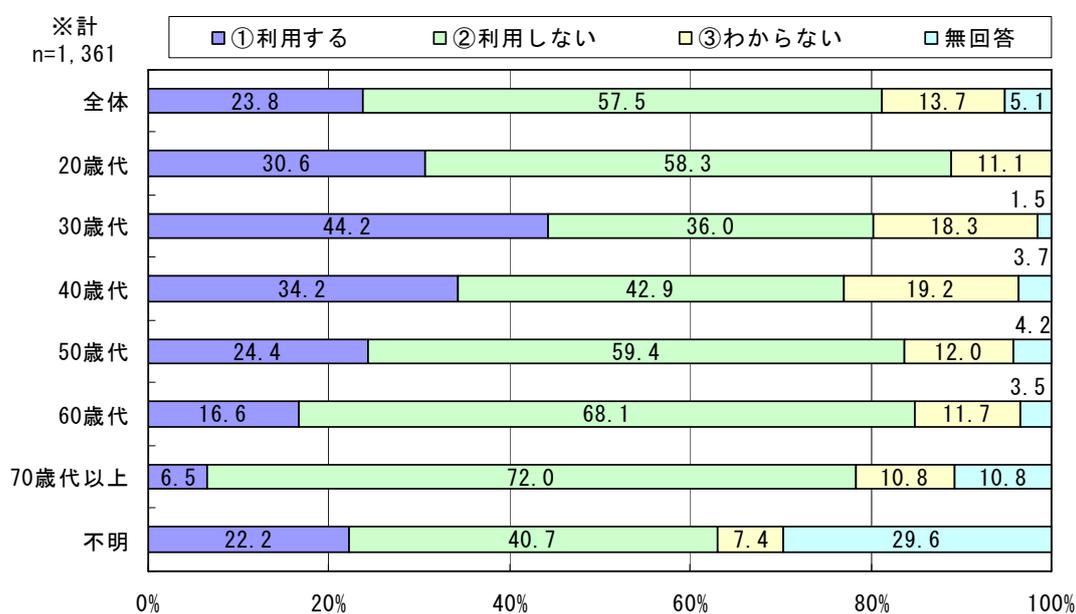


図 クレジットカードの利用（年代別）

2.5.2 水道事業サービス

問 16 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(A・B・··)から選び、あてはまるものすべてに○をつけてください。

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

A 言葉づかい B 態度 C 説明が分かりづらい D たらい回しにされた
E 対応が遅い F その他 ()

電話の対応については、「①満足」：4.8%、「②普通」：35.6%、「③不満」：2.1%、「④わからない」および「無回答」：57.5%となっています。

年齢階層別にみますと、「①満足」と「②普通」の割合の合計は、年齢階層が低くなるほど、この割合は概ね低くなっています。(窓口、検針員、水道工事の対応も同様)

また、「③不満」の理由としては、「B 態度」、「E 対応が遅い」が多く、次いで「C 説明が分かりづらい」、「A 言葉づかい」等となっています。

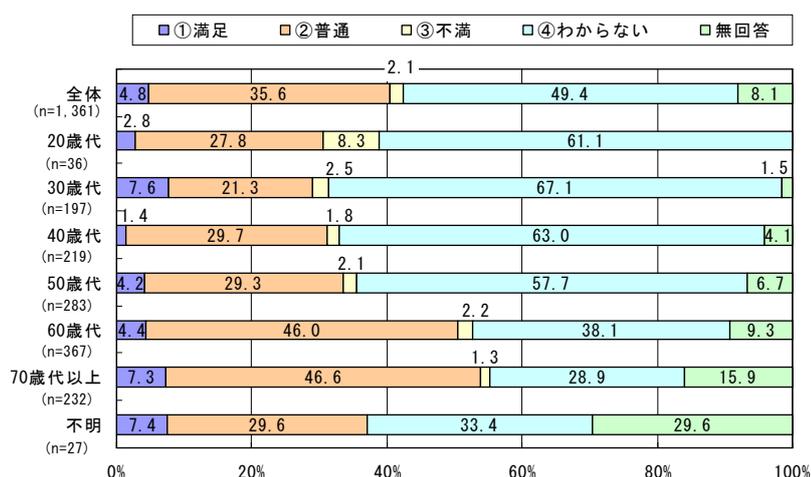


図 水道事業のサービス（電話の対応）

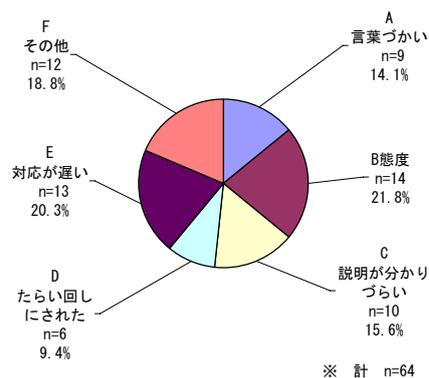
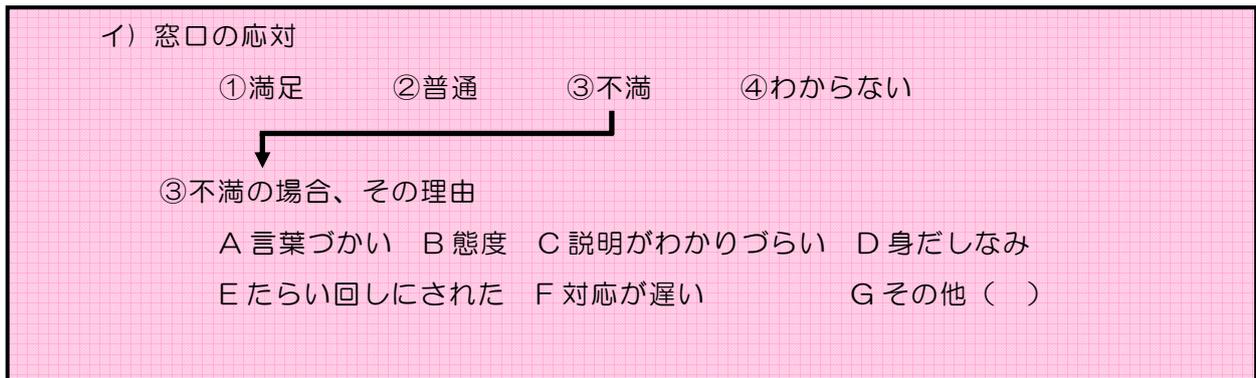


図 不満の理由（電話の対応）



窓口の応対については、「①満足」：3.1%、「②普通」：29.8%、「③不満」：1.4%、「④わからない」および「無回答」：65.7%となっており、他の電話、検針員、水道工事の応対に比べ、「①満足」、「②普通」の割合が低くなっています。

また、「③不満」の理由としては、「F 対応が遅い」、「C 説明がわかりづらい」が多く、次いで「B 態度」、「E たらい回しにされた」等となっています。

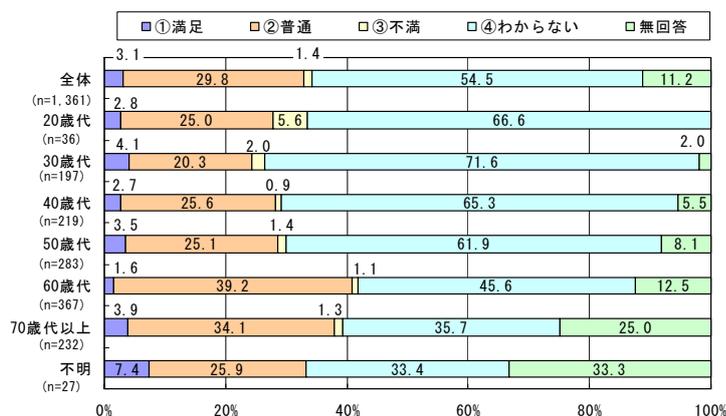


図 水道事業のサービス（窓口の応対）

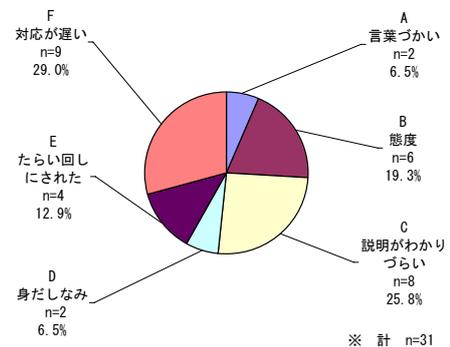
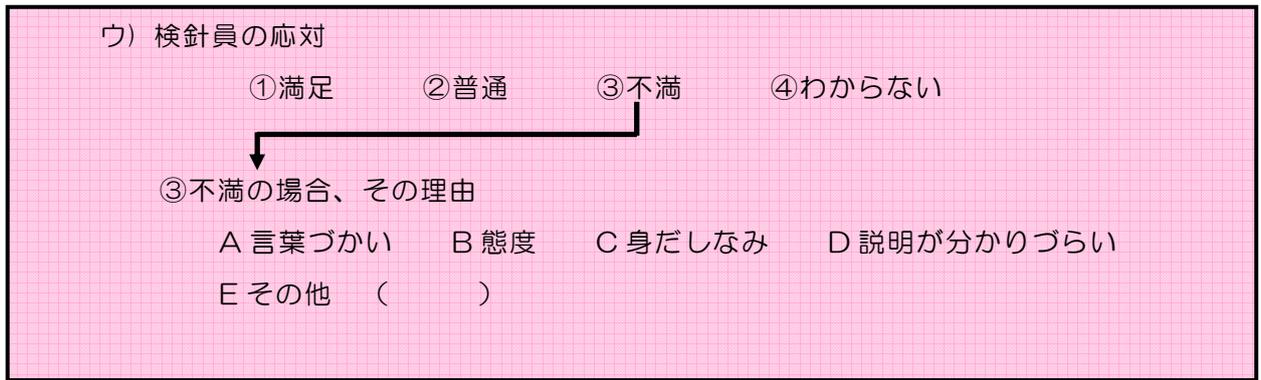


図 不満の理由（窓口の応対）



検針員の応対については、「①満足」：7.6%、「②普通」：40.8%、「③不満」：2.0%、「④わからない」および「無回答」：49.6%となっています。

また、「③不満」の理由としては、「B 態度」が多く、次いで「D 説明がわかりづらい」、「C 身だしなみ」等となっています。

なお、「③不満」の理由の「E その他」としては 19 の回答があり、多くはメーターボックスに関するもの（取り扱いが乱暴、ふたをきちんと閉めない）となっています。

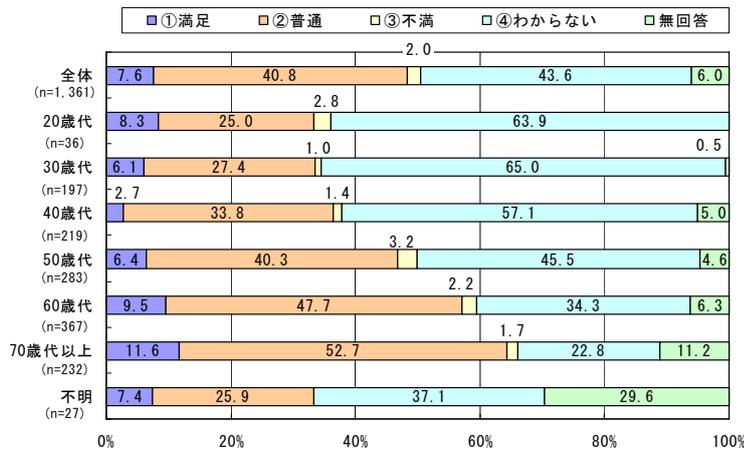


図 水道事業のサービス（検針員の応対）

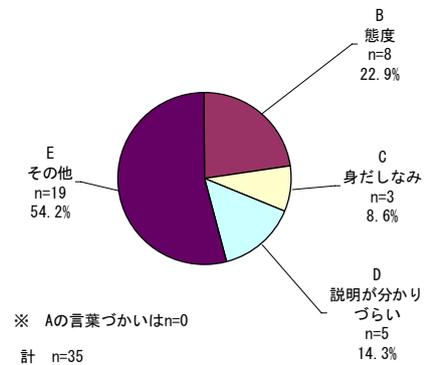
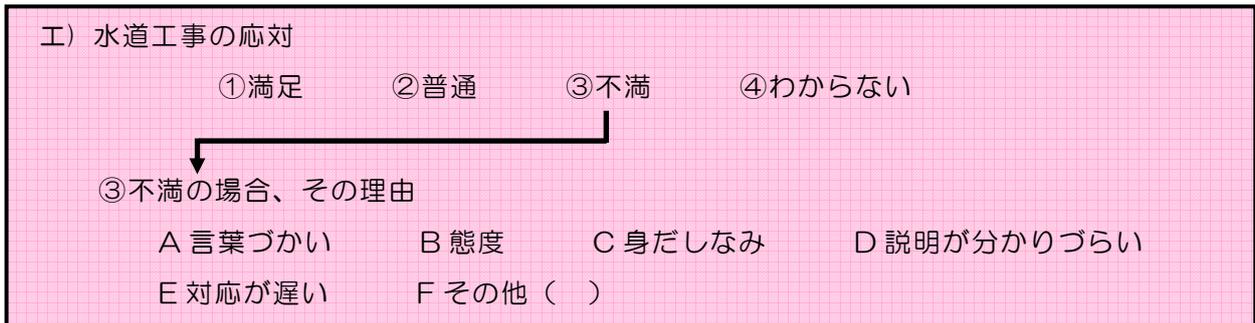


図 不満の理由（検針員の応対）



窓口の応対は、「①満足」:5.3%、「②普通」:35.9%、「③不満」:2.6%、「④わからない」および「無回答」:56.2%となっています。

また、「③不満」の理由としては、「D 説明がわかりづらい」、「E 対応が遅い」、「B 態度」が多く、次いで「A 言葉づかい」、「C 身だしなみ」等となっています。

なお、「③不満」の理由の「F その他」としては 15 の回答があり、多くは上記と同様の内容となっています。

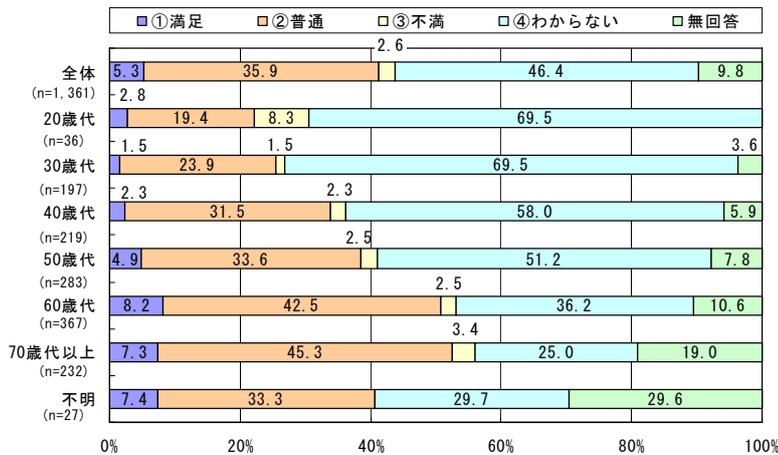


図 水道事業のサービス（水道工事）

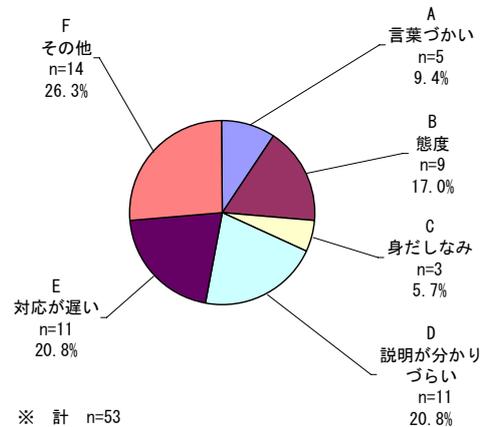


図 不満の理由（水道工事）

2.6 広報・広聴について

2.6.1 水道局の電話番号の調べ方

問 17 水道局へ連絡する際、どのようにして電話番号を調べますか。
 あてはまるものすべてに○をつけてください。

①ご使用水量のお知らせ ②いこま暮らしのガイド
 ③ NTT 番号案内 ④電話帳（タウンページ）
 ⑤インターネット（ホームページ） ⑥広報紙（生水だより）
 ⑦市役所に電話する

水道局の電話番号の調べ方については、「①ご使用水量のお知らせ」(32.5%)が最も多く、次いで「⑦市役所に電話する」(19.3%)、「④電話帳（タウンページ）」(15.7%)、「②いこま暮らしのガイド」(10.0%)、「⑤インターネット（ホームページ）」(9.1%)等となっています。

「①ご使用水量のお知らせ」は各世代を通して最も利用されているのに対して、「⑤インターネット（ホームページ）」は20歳代等の若い世代の利用が多く、「⑦市役所に電話する」は高齢の世代が多くなっています。

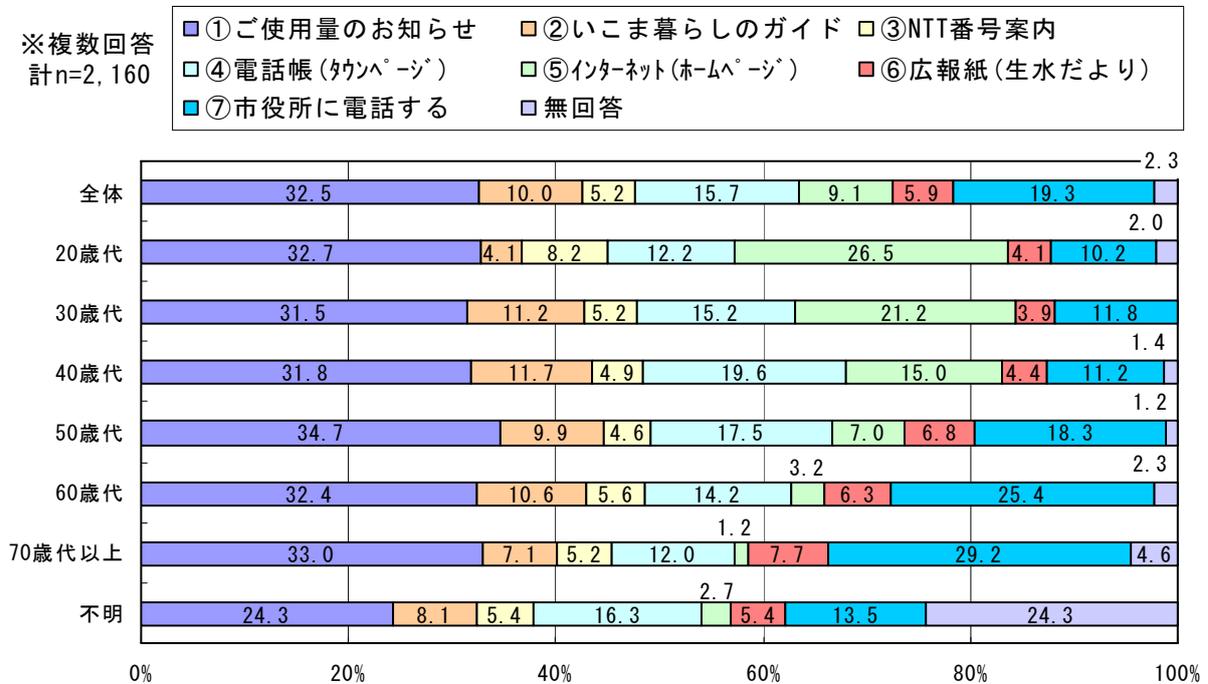


図 電話番号の調べ方

2.6.2 情報収集方法

問 18 水道局の情報を、どのように得ていますか。

あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- ① 広報紙（生水だより）で情報を得ている
- ② インターネット（ホームページ）で情報を得ている
- ③ 両方で情報を得ている
- ④ 情報を得ていない

水道局に関する情報収集方法については、「①広報紙（生水だより）で情報を得ている」（60.0%）が圧倒的に高く、これに対して「②インターネット（ホームページ）で情報を得ている」（1.8%）、「③両方で情報を得ている」（1.8%）は少なく、「④情報を得ていない」は 32.5%となっています。

世代が若くなるほど、「④情報を得ていない」割合は高くなり、20 歳代では 75.0%に達しており、特に若い世代を対象とした情報提供が課題となっています。

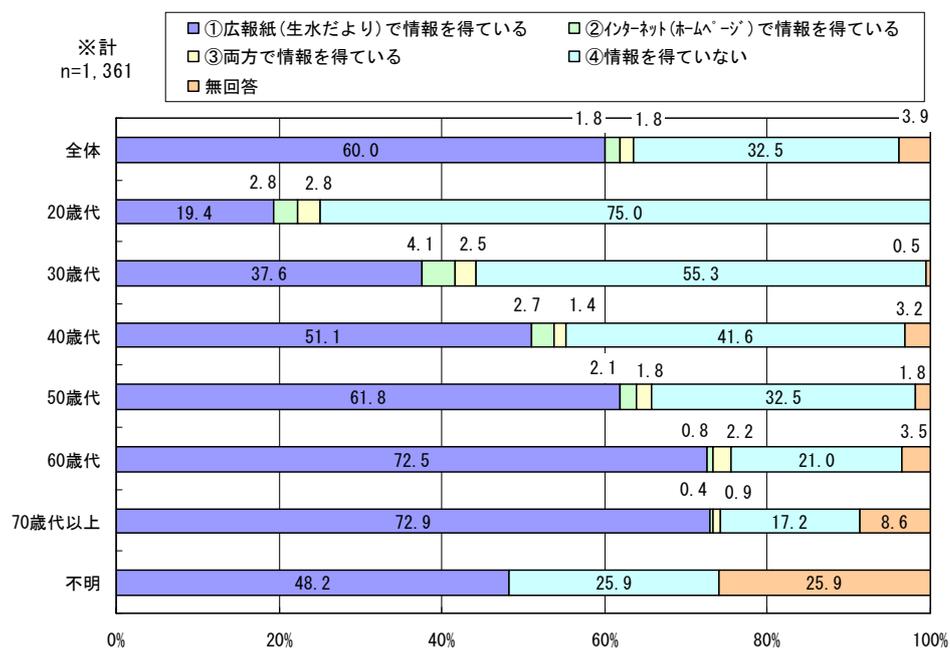


図 情報収集方法

2.6.3 モニター

問 20 水道局では、お客様サービスの向上を図る目的で、今後もこのようなアンケートを実施していくため、モニター（定期的に水道局にご意見をいただける方）の募集をおこない、頂いたご意見の推移等を統計化し、水道事業経営の参考にしたいと考えております。

その場合、このようなモニターをしてみたいと思われませんか。

①はい ②いいえ

モニター制度を導入した場合、モニターをしてみたいかとの設問に対しては、「①はい」：32.6%、「②いいえ」：59.6%となっています。

ただし、20歳代では「①はい」は25.0%と他の世代に比べ、低くなっています。

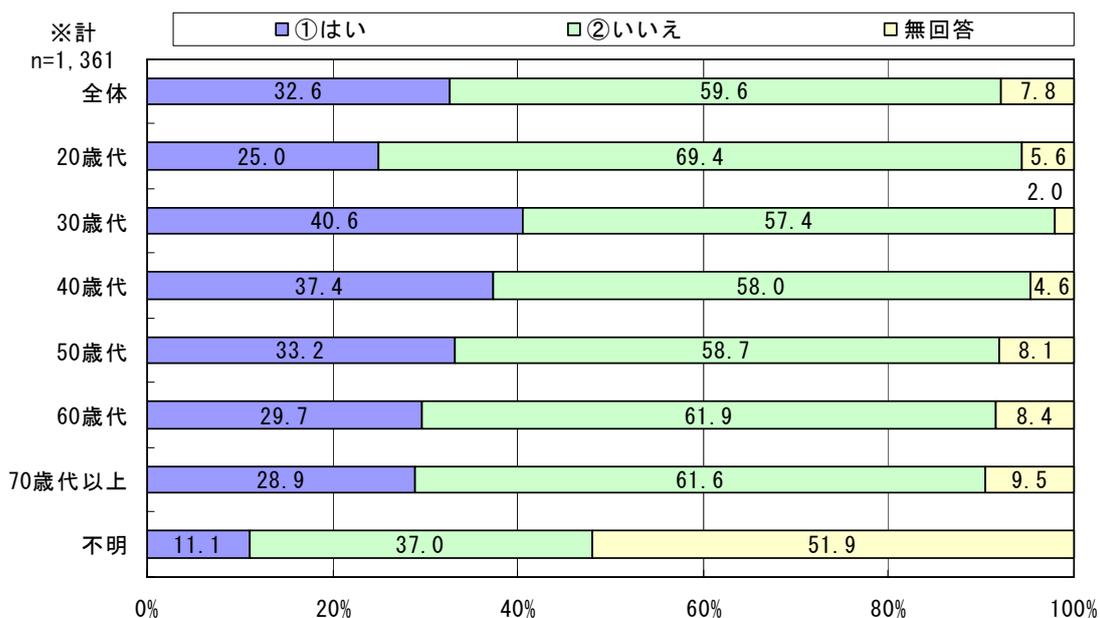


図 モニター

2.6.4 お客様の財産の区分

問 21 水道設備のうち、お客様の財産は、下図の矢印の範囲であるということをご存知でしたか。

①はい ②いいえ

利用者の財産の区分については、ご存知の方「①はい」：33.6%、ご存知でない方「②いいえ」：62.2%となっています。また、利用者の財産区分を知らない方の割合は、世代が若いほど高くなる傾向にあり、20歳代では86.1%となっています。

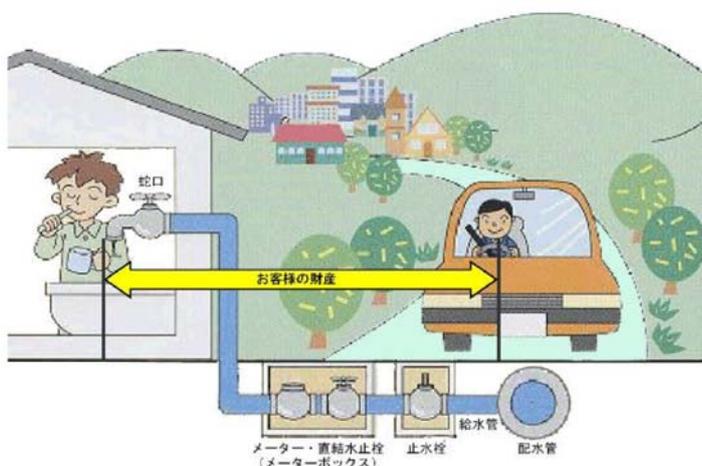


図 お客様の財産の区分

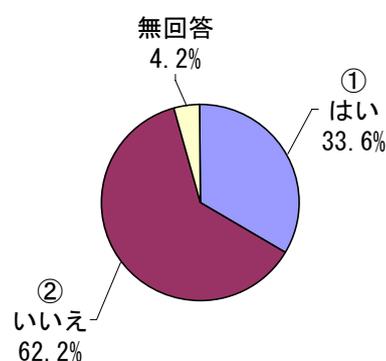


図 お客様の財産の区分

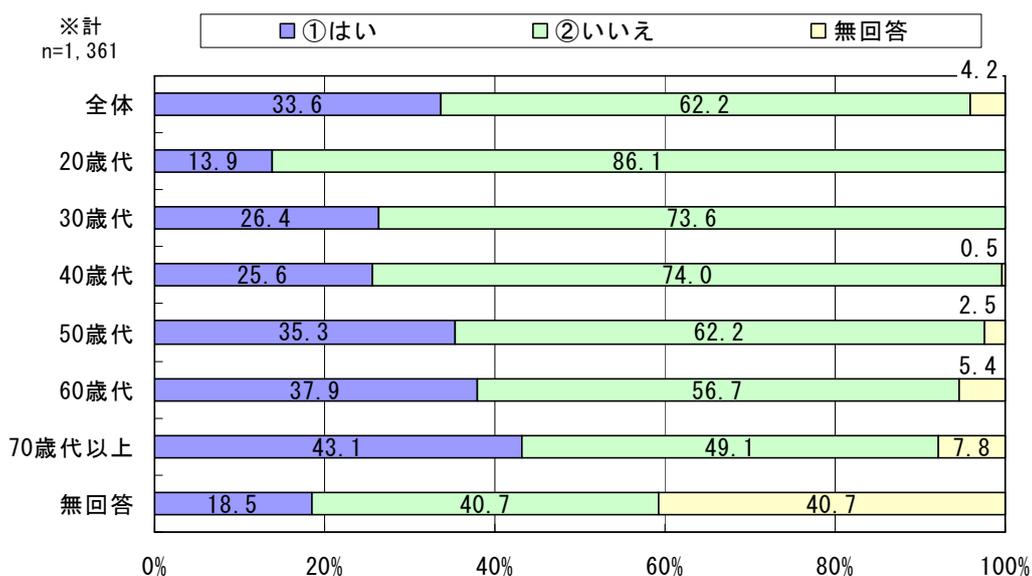


図 お客様の財産の区分（年代別）

2.7 水道局に対する意見・期待について

2.7.1 水道事業に期待すること

問 19 水道事業に期待すること上位 3 つに○をつけてください。

- ①おいしく飲める水の供給 ②安い水道料金体系
- ③地震等の災害に強い水道 ④工事等による断水の減少
- ⑤新しい水源の確保 ⑥地球環境への配慮
- ⑦経営の効率化 ⑧窓口や電話の対応等の接客サービス向上
- ⑨情報提供（広報紙やホームページ）の充実
- ⑩営業時間の拡大による手続き利便性の向上
- ⑪インターネット利用による手続き利便性の向上
- ⑫水道局施設の一部を一般公開（見学会等）
- ⑬その他（ ）

水道事業に期待することについては、「①おいしく飲める水の供給」(80.4%)が最も多く、次いで「②安い水道料金体系」(69.5%)、「③地震等の災害に強い水道」(64.4%)となっています。また、「⑥地球環境への配慮」:23.6%、「⑦経営の効率化」:17.2%、「⑤新しい水源の確保」:12.5%等となっています。

また、「⑬その他」の意見としては27の回答があり、その多くが安心、安全な水の供給となっています。

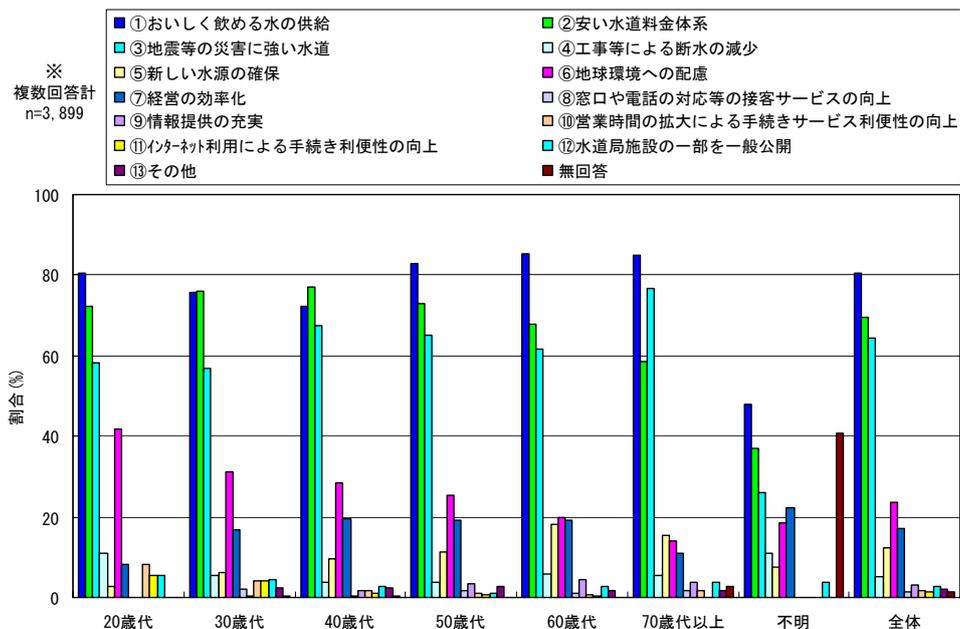


図 水道事業に期待すること

2.7.2 水道事業に対するご意見・ご要望

問 22 水道事業に対するご意見・ご要望を自由にお書きください。

自由意見に対する回答については、404（延べ540）のご意見・ご要望がありました。これらを「安心」、「安定」、「持続」、「環境」、「その他」の分野で集計しますと、以下のとおり、水質や水道料金等に関するものが多くなっています。

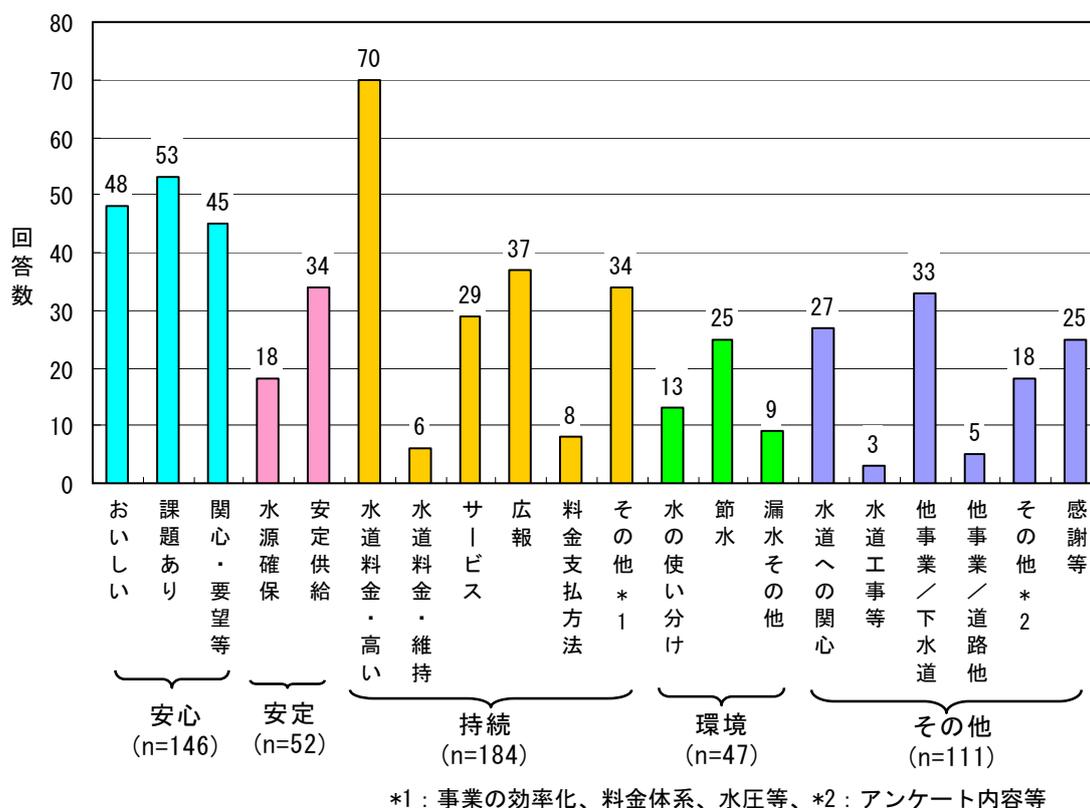


図 分野別のご意見・ご要望

①安心（延べ回答数 146）

安心については、水質に関するものが多く、「課題あり」が「おいしい」を少し上回っています。また、水質に関する「関心・要望等」も高くなっています。

②安定（延べ回答数 52）

安定については、「安定供給」に関するものが多く、次いで「水源確保」が多くなっています。

③持続（延べ回答数 184）

持続については、特に”水道料金・高い”という意見が多く、他の分野と比べても一番多くなっています。なお、この回答者の中では事業の効率化を求める意見が多くなっています。次いで、”広報”（水道事業に関する情報）について改善等を求める意見が多くなっています。また、”サービス”に関する改善等の要望も工事関係を中心に多くなっています。

その他として、事業の効率化、料金体系、水圧等の改善に関する要望が多くなっています。

④環境（延べ回答数 47）

環境については、”節水”に関するもの一番多くなっています。次いで、水道水を使用するときすべての用途に使用するのではなく、使用目的別での”使い分け”をするという意見も多くなっています。なお、この回答者の中では、雨水を溜めて、散水に使用するという意見が多く、雨水を溜める設備に対して、補助金を出してほしいという意見もありました。

⑤その他（延べ回答数 111）

その他については、このアンケートを機に、”水道への関心”（水道事業への興味や関心）を持ったという意見が多くなっています。また、水道事業以外の”下水道”等についての要望もありました。水道局の日頃の活動等に対する”感謝等”についても多くいただきました。

水道事業に関するアンケート調査結果報告書 平成 20 年 12 月

お問合せ先 奈良県生駒市水道局 総務課

〒630-0122 奈良県生駒市真弓 2 丁目 13 番 1 号

TEL 0743-79-2800

FAX 0743-79-0596