

水道に関するアンケート調査結果

目 次

1 水道に関するアンケート調査.....	1
1.1 調査概要.....	1
2 アンケート結果.....	2
2.1 調査票の回収.....	2
2.2 単純集計.....	2
2.3 クロス集計.....	13
2.4 自由記入欄.....	15

1 水道に関するアンケート調査

1.1 調査概要

(1) 調査目的

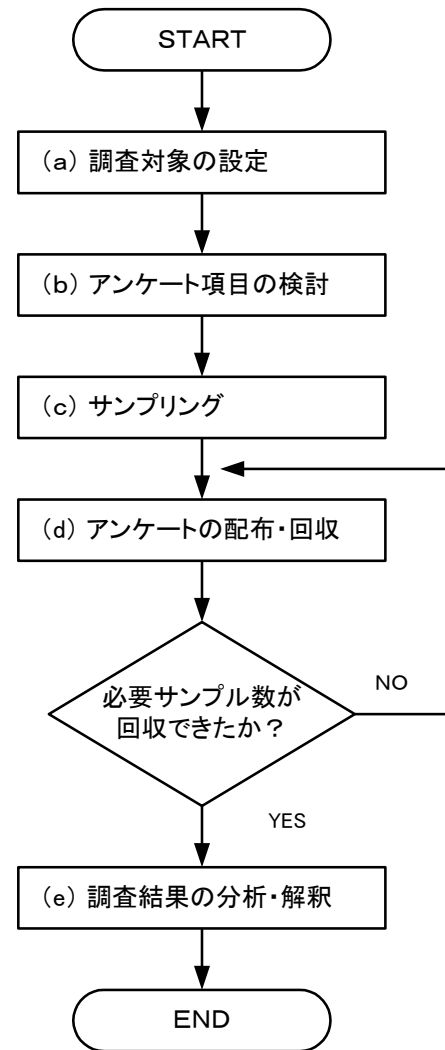
都市における水道の多くは給水普及率の向上に伴い、施設建設を中心としていた面的拡張や水源確保などに尽力した時代から転換期を迎えています。水道施設の耐震化や給水水質の向上などが求められるようになったほか、水道施設の維持管理・更新や水道経営に重点を置くようになってきています。

これにより、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ます。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知っておくことが必要となります。

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、水道水離れ等）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ます。

(2) 調査対象など

- 調査対象 : 登別市内在住者かつ上水道加入者
- 調査方法 : 調査票の郵送
- 回答者数 : 1,100 世帯を無作為に選出（必要発送数 1,089 通）
地区ごとに給水人口の割合で発送数を按分
- 調査票回収 : 515 通（必要回答数 381 通）
- // 回収率 : 46.8%（当初想定回収率 35%）



アンケート調査プロセス

2 アンケート結果

2.1 調査票の回収

「水道に関するアンケート調査」は、単純無作為に抽出された 1,100 世帯（人）に配布し、調査票の回収数は 515 世帯となっています。標本数（必要サンプル数）は 381 であることから、それ以上の有効回答数が得られた設問は登別市の住民の意見が反映されているものとして評価します。

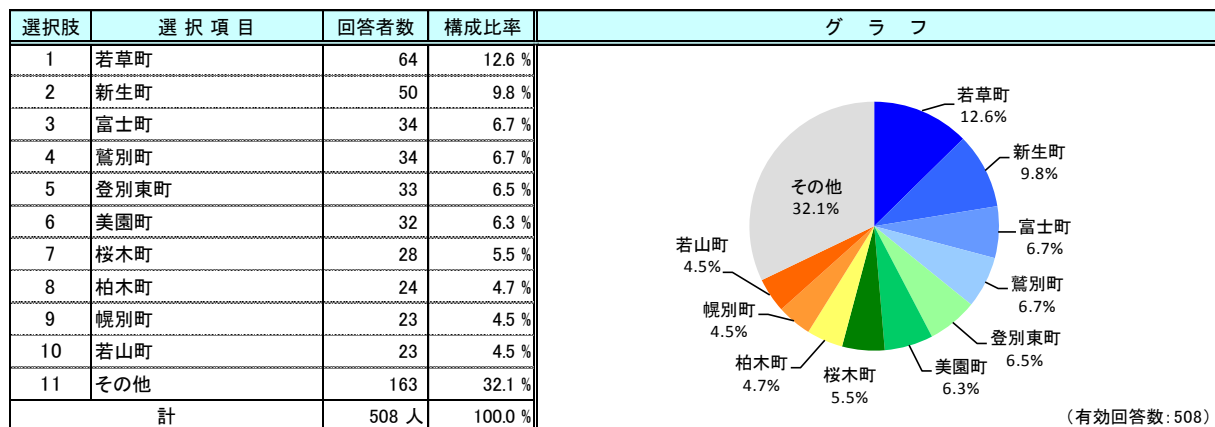
調査票配布数：1,100 世帯

目標回答数：390 世帯

回収数：515 世帯（有効回答数は、設問ごとに異なるため、グラフ内に記載）

2.2 単純集計

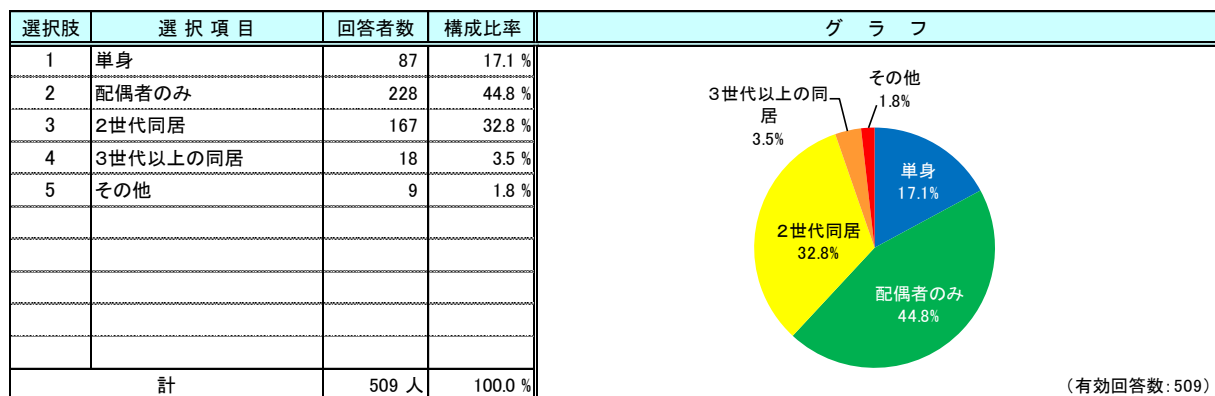
（問 1）どちらにお住まいですか。



※給水人口割合でアンケートを送信

（問 2）現在同居されているご家族の世帯構成について

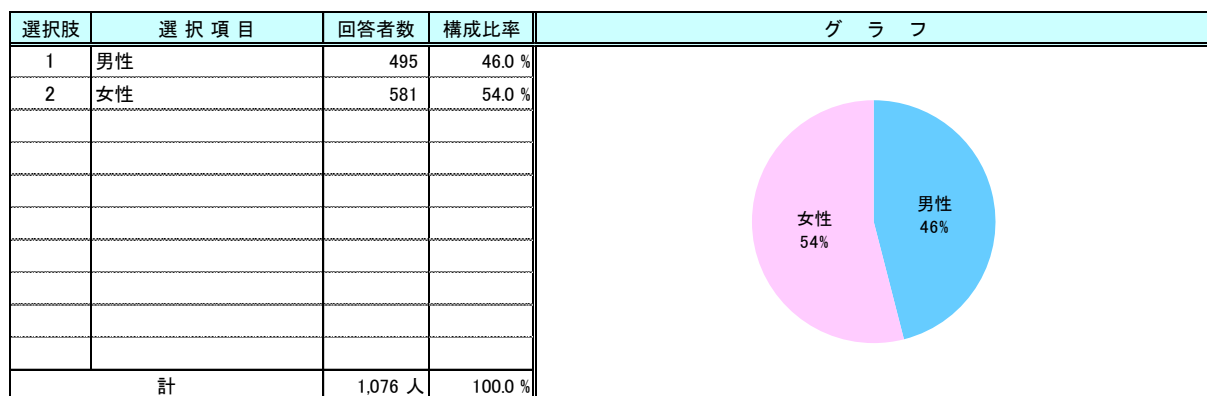
「配偶者のみ」の世帯が最も多く約 45%を占め、次いで「2世代同居」が約 33%となっている。



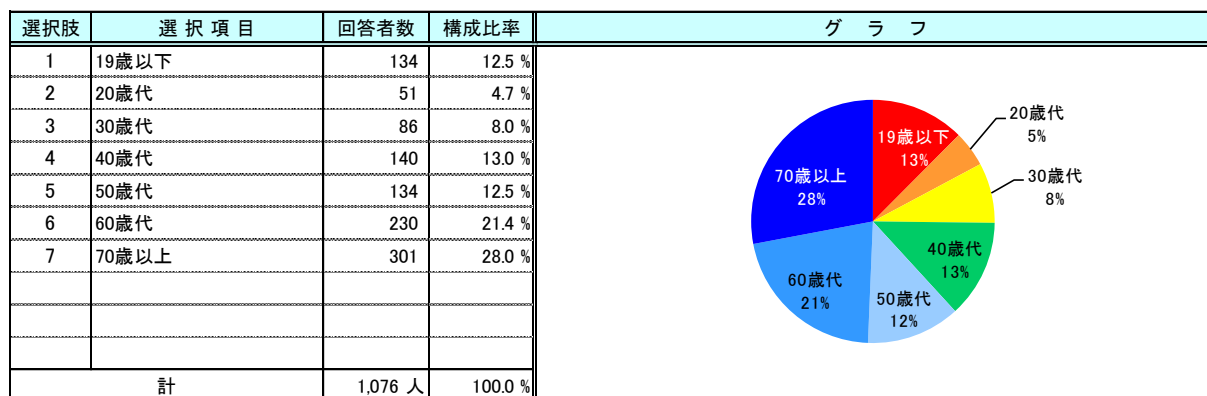
(問3) 現在同居の家族性別構成について

男女比では、女性 54%、男性 46%となっている。年代別では、70代以上が 28%と最も多く、次いで 60歳代 21%となっている。一方もっとも少ない世代は 20歳代の 5%であった。

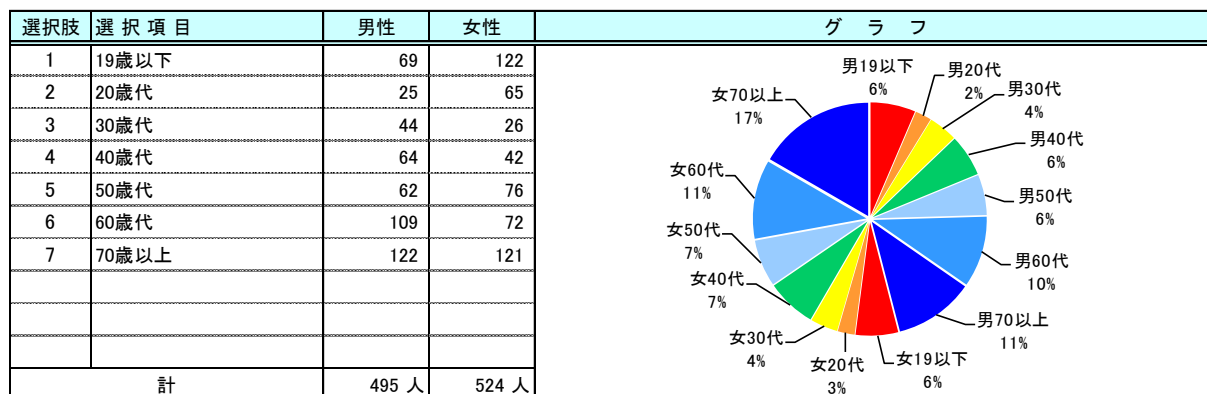
男女比



年代別比

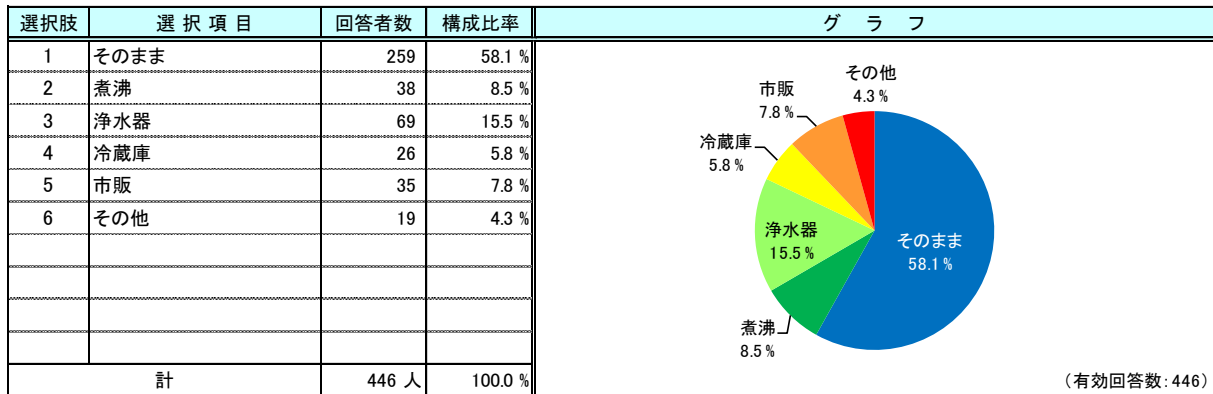


男女別年代比



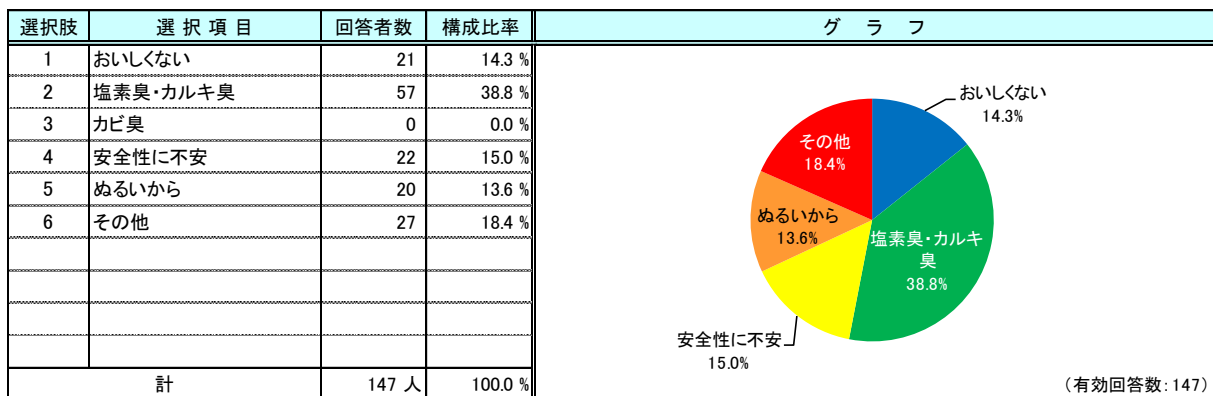
(問4) 水道水をどのようにして飲んでいきますか。

水道水を「そのまま飲む」が約58%を占め、最も多い。次いで「浄水器」の約16%となっている。



(問4) 水道水をそのまま飲まない理由はなんですか。 ※問4で「2～6」選択者

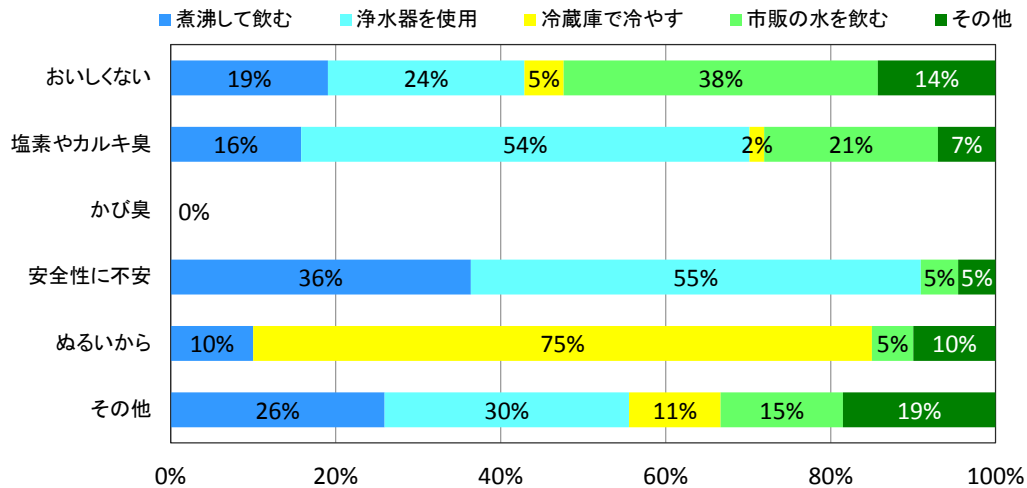
水道水をそのまま飲まない理由は、「塩素臭・カルキ臭」が約39%で最も多い。「おいしくない」、「ぬるいから」、「安全に不安」はそれぞれ13～15%で同程度であった。



(問4) 「水道水をそのまま飲む」以外を選択した方のそのまま飲まない理由

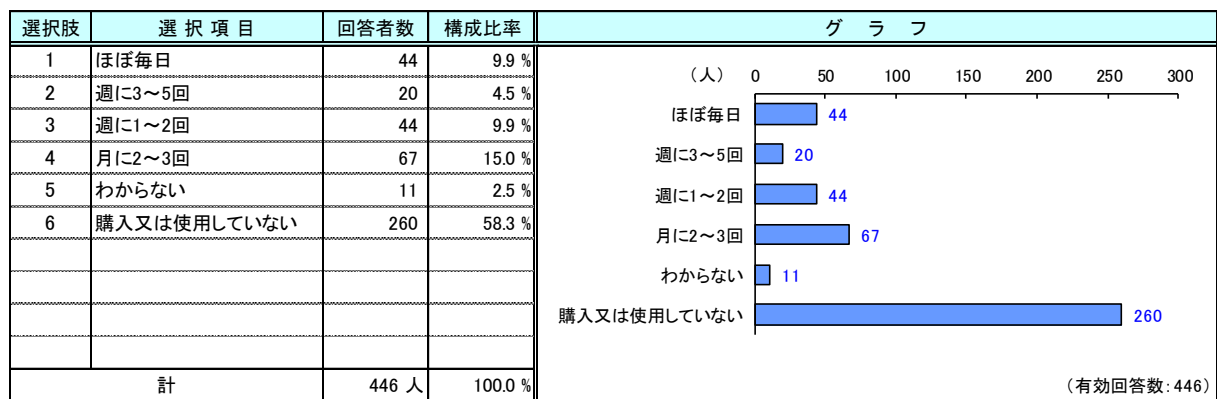
「塩素臭・カルキ臭」が気になる世帯の約54%が浄水器を使用して飲んでいる。

選択項目	水道水を煮沸して飲む		浄水器を使用して飲む		冷蔵庫で冷やして飲む		水道水は飲まないで市販の水を飲む		その他		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
おいしくないから	4	19.0%	5	23.8%	1	4.8%	8	38.1%	3	14.3%	21	100.0%
塩素やカルキ臭が気になる	9	15.8%	31	54.4%	1	1.8%	12	21.1%	4	7.0%	57	100.0%
かび臭	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
安全性に不安がある	8	36.4%	12	54.5%	0	0.0%	1	4.5%	1	4.5%	22	100.0%
ぬるいから	2	10.0%	0	0.0%	15	75.0%	1	5.0%	2	10.0%	20	100.0%
その他	7	25.9%	8	29.6%	3	11.1%	4	14.8%	5	18.5%	27	100.0%
無回答	8	20.0%	13	32.5%	6	15.0%	9	22.5%	4	10.0%	40	100.0%
合計	38	20.3%	69	36.9%	26	13.9%	35	18.7%	19	10.2%	187	100.0%



(問5)「市販のペットボトル水やイオン水等を購入又は利用」を選択した方のその水の使い道について

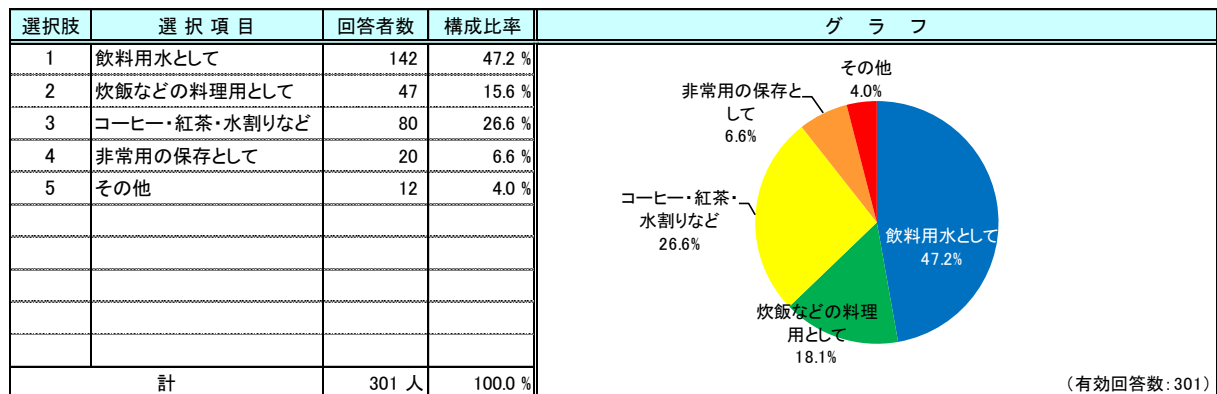
ペットボトル水を購入していない世帯は約58%を占めている。



(問5) その水をどのようにお使いですか。 ※問5で「1~5」選択者

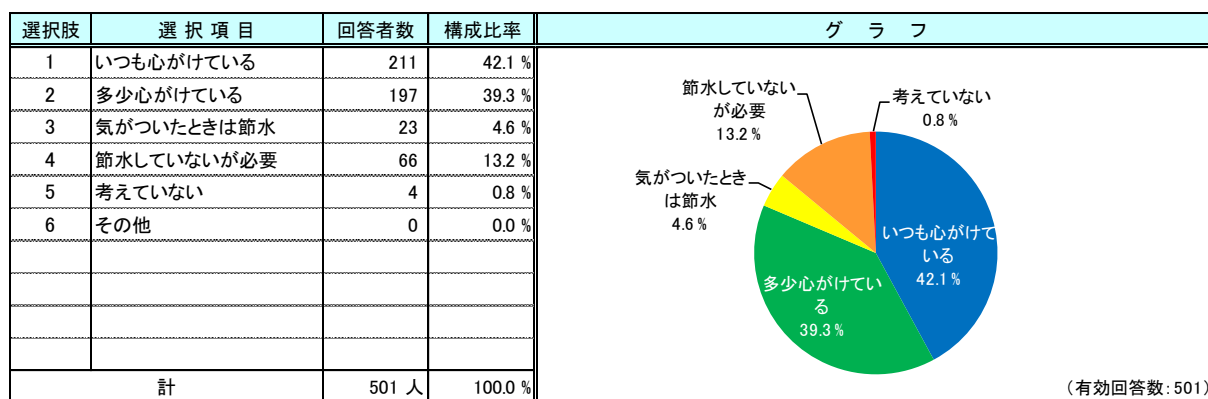
(注: 問5の上記質問で「6」選択者の回答も含む)

ペットボトル水を購入する世帯のうち、約47%は飲料水として使用している。非常用の保存として購入する世帯は約7%あった。



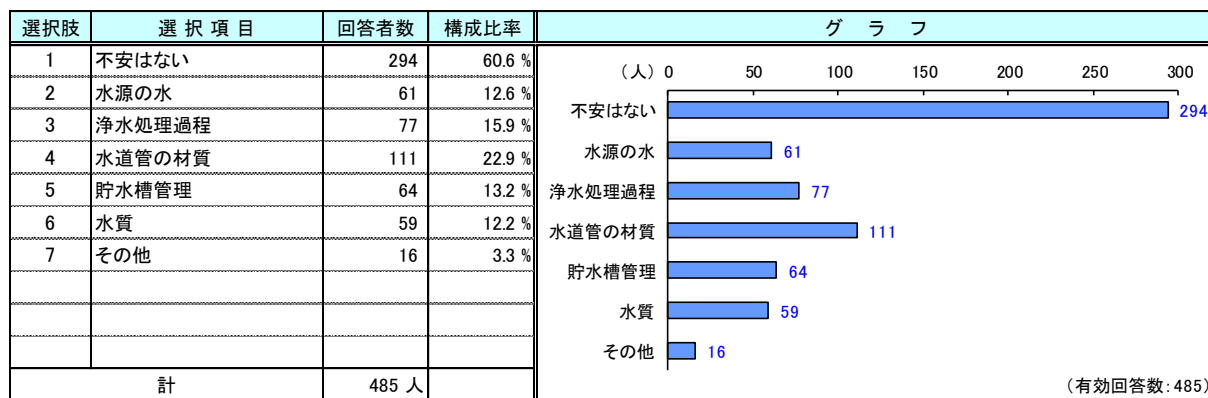
(問 6) 節水についてどのような意識をお持ちですか。

節水を心掛けている人(いつも心がけている・多少心がけている)は全体の約 80% を占める。一方、節水は必要だと感じながら節水を行っていない世帯は約 13% となっている。



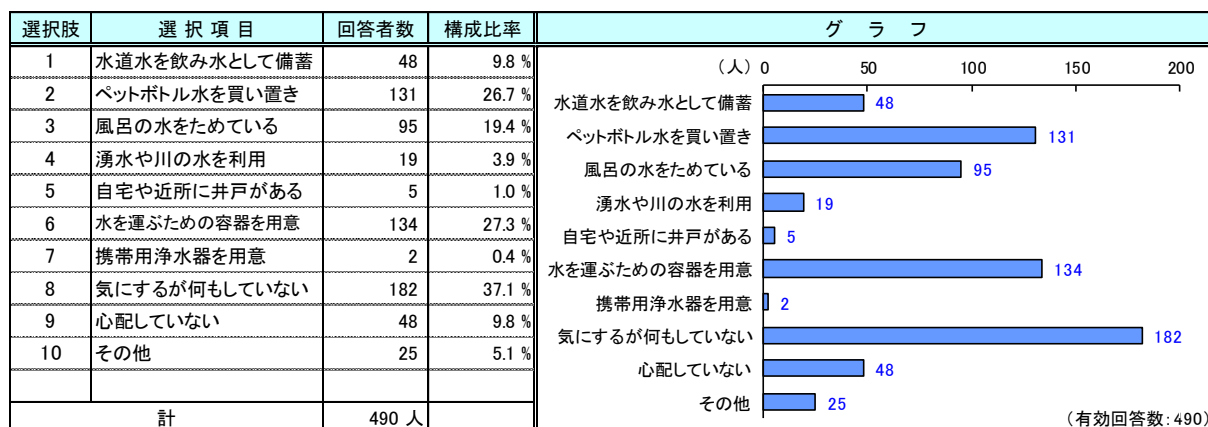
(問 7) 水道水に不安を感じることがありますか。(複数回答可)

水道水に対して「不安はない」が約 60% となっており、最も多い。不安材料として最も多いのは「水道管の材質」で約 23% となっている。



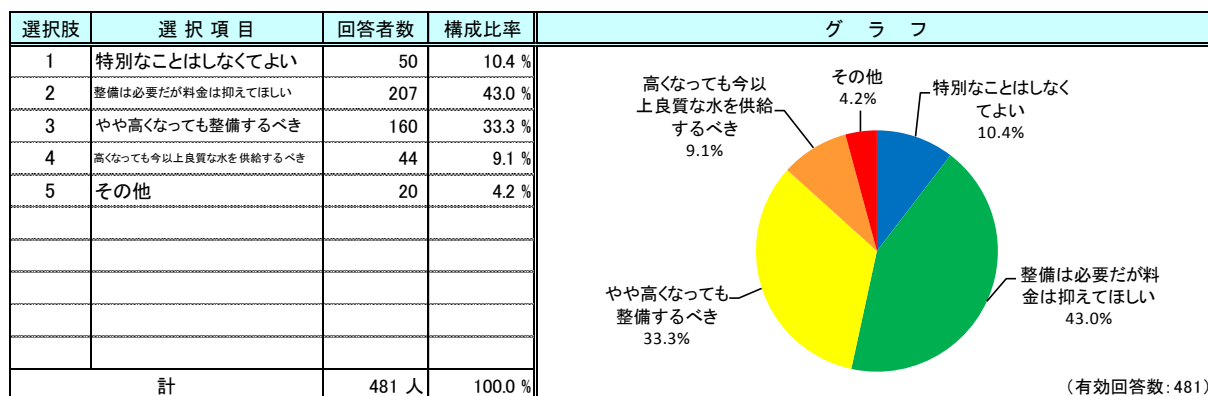
(問 8) 地震などの災害時における生活用水の備えとして、何かしていますか。(複数回答可)

「気にするが何もしていない」が約 37%で最も多い。備えとしては、「ペットボトル水の買い置き」、「風呂の水をためている」、「水を運ぶための容器を用意」が約 20～27%を占めている。



(問 9) 水道水の安定供給のための投資と料金の関係について

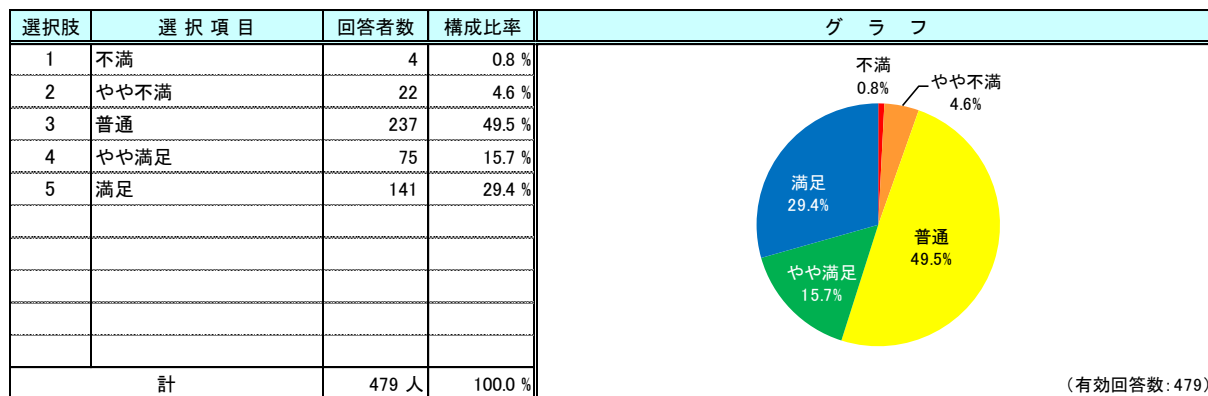
「整備は必要だが、料金は抑えてほしい」が、43%で最も多い。一方「高くなって今以上良質な水を供給するべき」が 9.1%、「やや高くなってでも整備するべき」が 33.3%と料金が高くなってでも整備した方がよいと回答した世帯は 42.4%となっている。



(問 10) 水道事業に対する満足度について

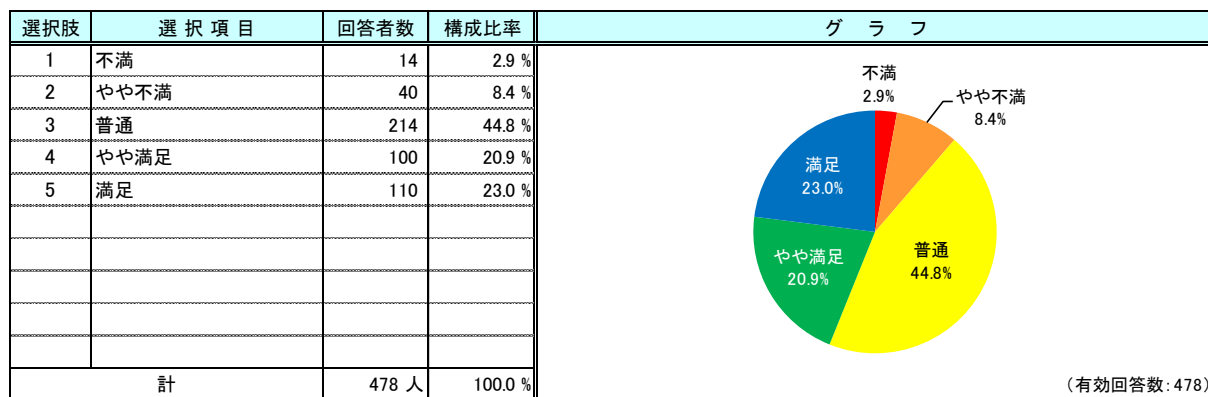
ア. 安全な水の供給

安全な水の供給に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、5%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、45%程度である。



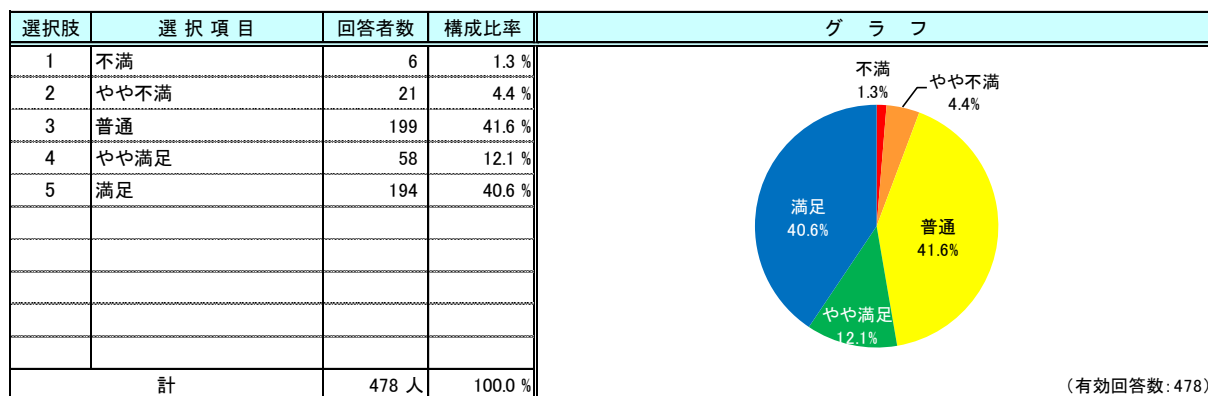
イ. おいしい水の供給

おいしい水の供給に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、11%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、44%程度である。



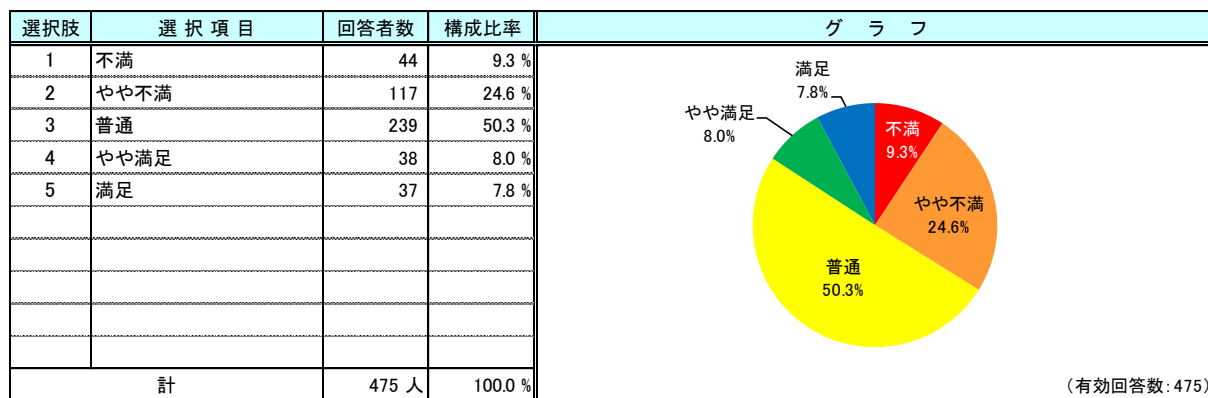
ウ. 水の出具合について

水の出具合に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、6%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、53%程度である。



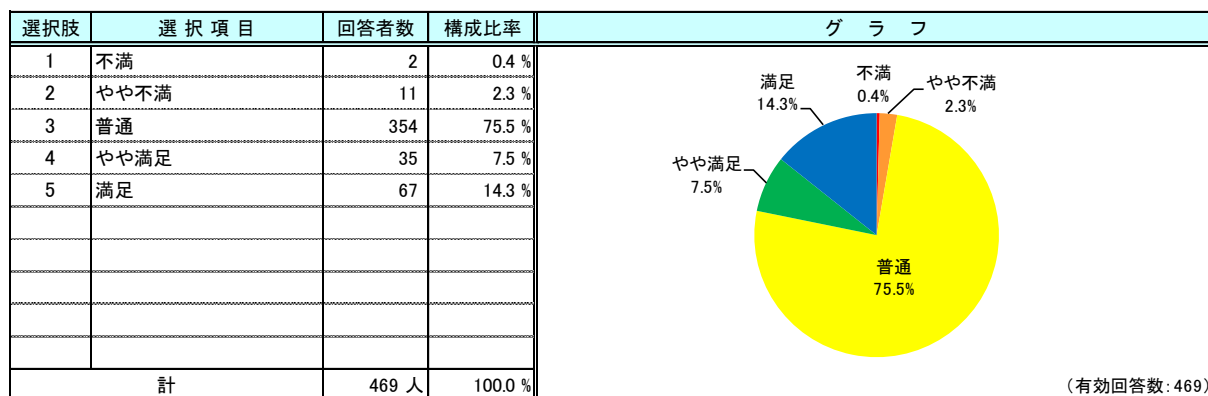
エ. 水道料金について

水道料金に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、34%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、16%程度である。



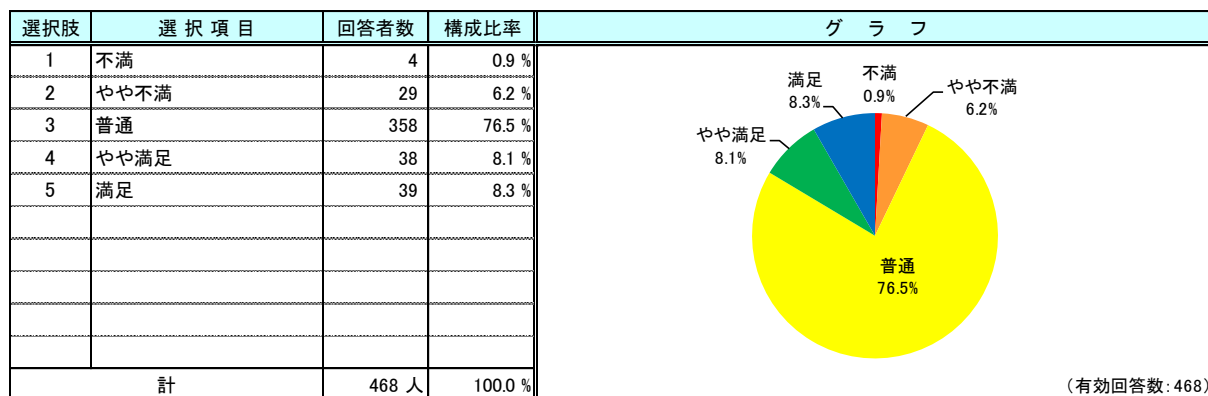
オ. 水道職員の対応について

水道職員の対応に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、3%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、22%程度である。



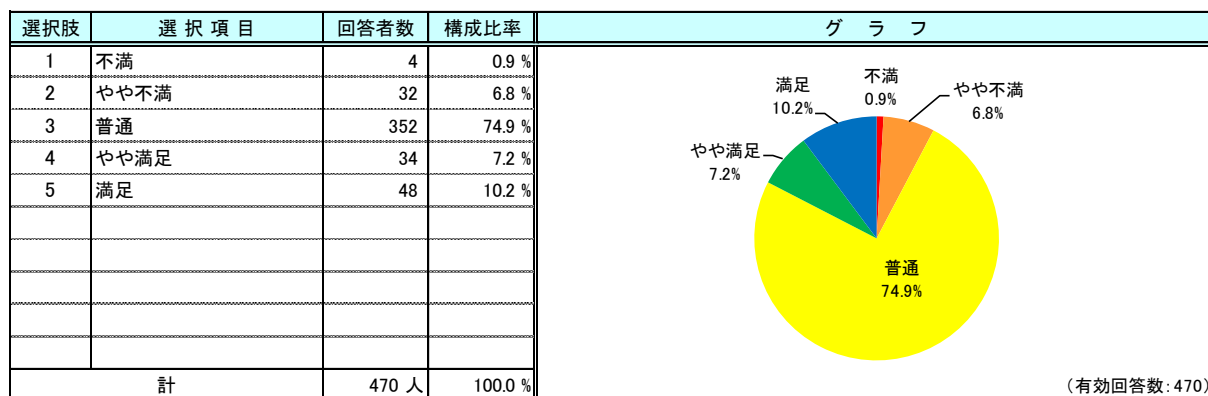
カ. 広報活動や情報公開について

広報活動や情報公開に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、7%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、16%程度である。



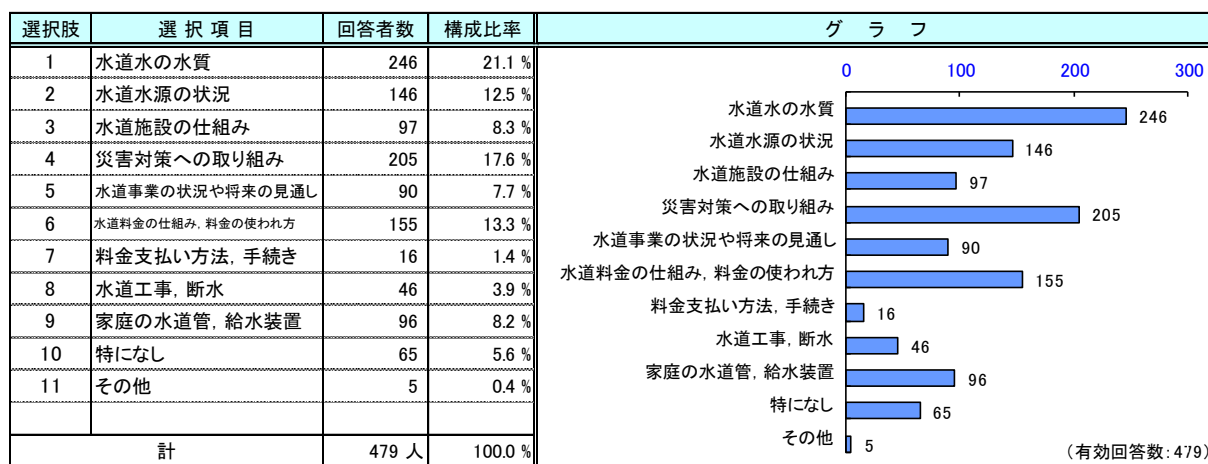
キ. 水道サービス全般について

水道サービス全般に対して、「不満」、「やや不満」と回答した世帯は、8%程度であり、「満足」「やや満足」と回答した世帯は、17%程度である。

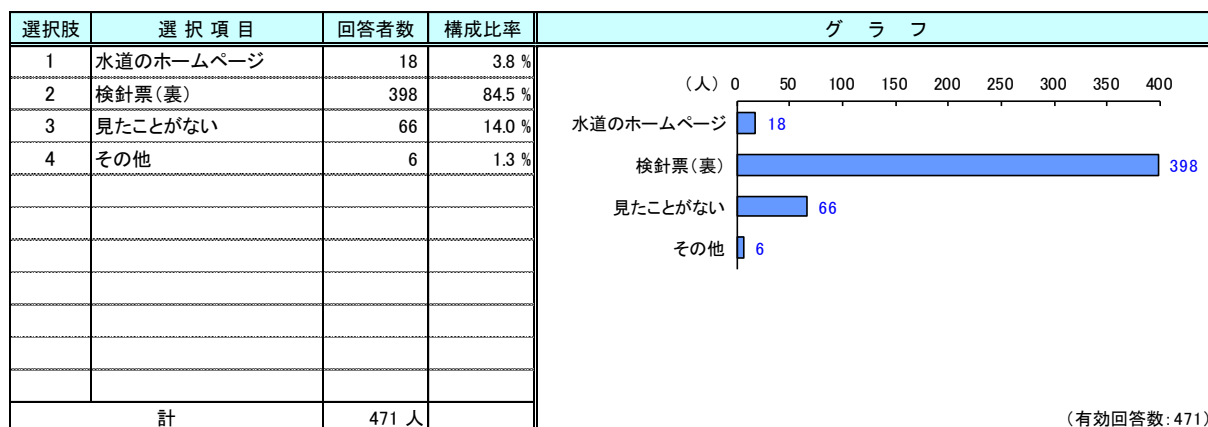


(問 11) 水道事業に関する情報として、特に知りたいことや興味について

「水道水の水質」が 21.1%と最も多く、次いで、「災害対策への取り組み」が 17.6%、「水道料金の仕組み」が、13.3%、「水道水源の状況」が 12.5%となっている。

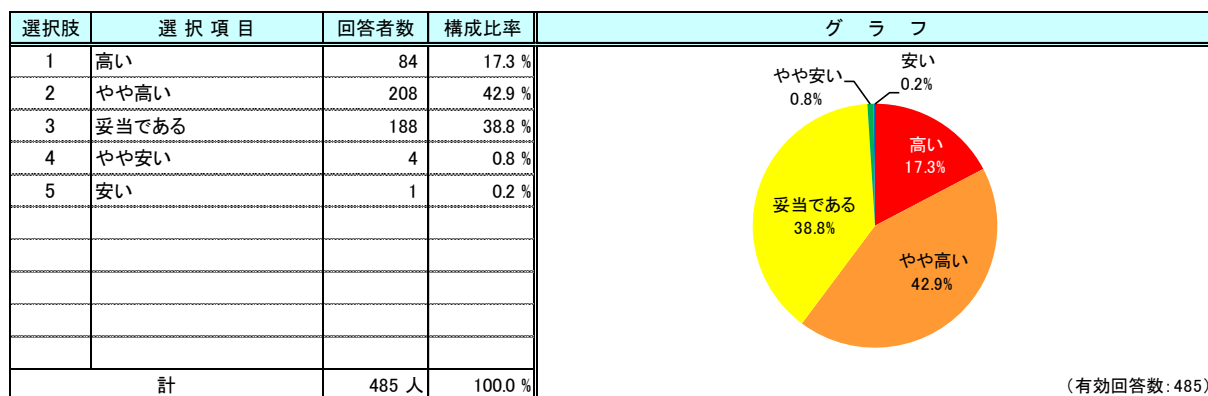


(問 12) 水道料金表をご覧になったことがありますか。 ※該当するもの全て
 検針票（裏）が、84.5%と最も多い。ホームページは3.8%とわずかである。

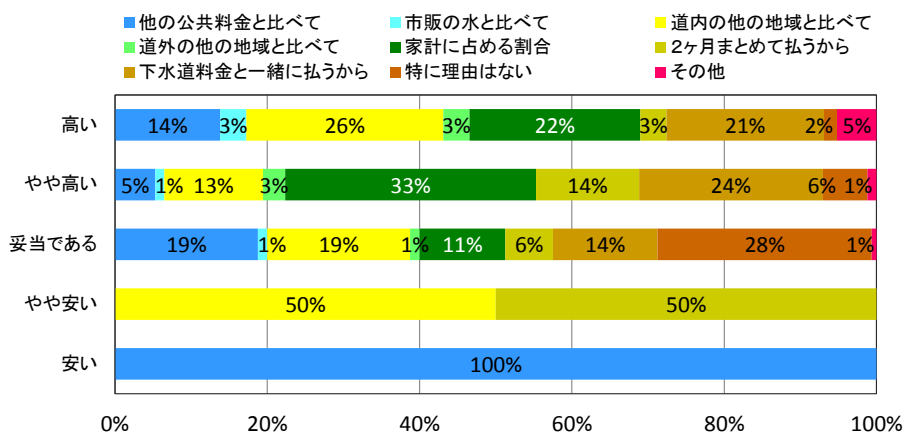


(問 13) 水道料金について

「高い」、「やや高い」が約60%を占めており、「妥当である」が約39%となっている。



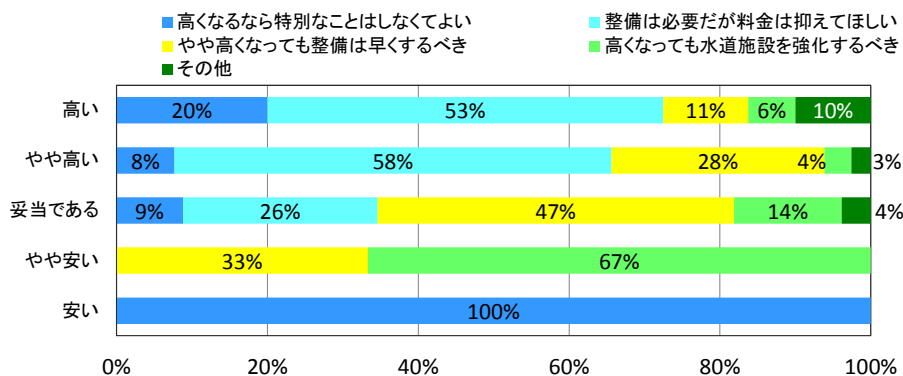
「高い」、「やや高い」と感じている世帯では、「道内の他の地域と比べて」、「家計に占める割合」、「下水道料金と一緒に払うから」に占める割合が大きい。



2.3 クロス集計

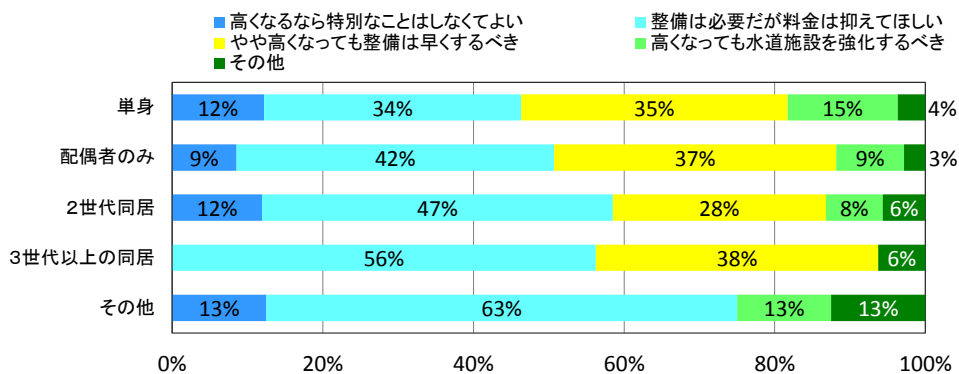
(問9) (問13) 施設整備の費用負担と水道料金の関係について

水道料金が「高い」、「やや高い」と回答している世帯でも、70～90%の世帯は整備の必要性を認識しており、水道料金が「妥当である」、「やや安い」と回答している世帯では、60～100%の世帯が、料金が高くなっても整備を進めるべきであるとしている。



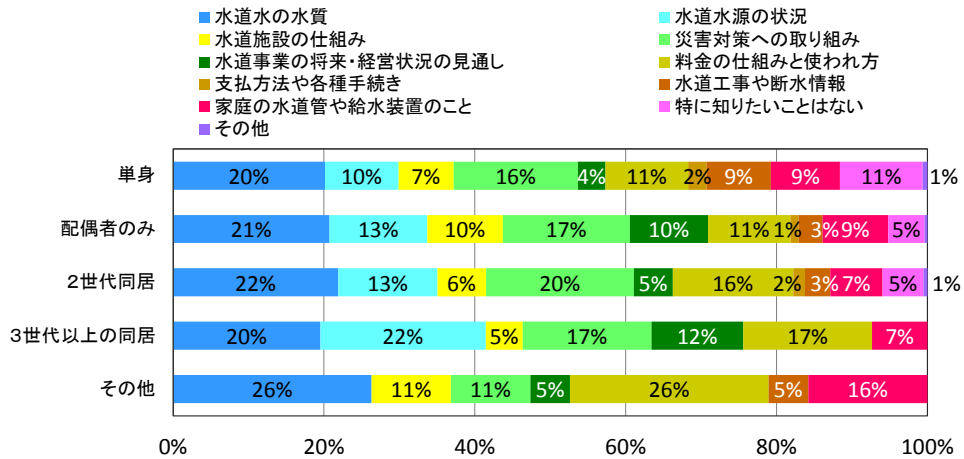
(問2) (問9) 家族構成と施設整備の費用負担の関係について

いずれの家族構成においても、80～90%の世帯は整備の必要性を認識しており、40～50%の世帯は料金が高くなっても整備を進めるべきであるとしている。



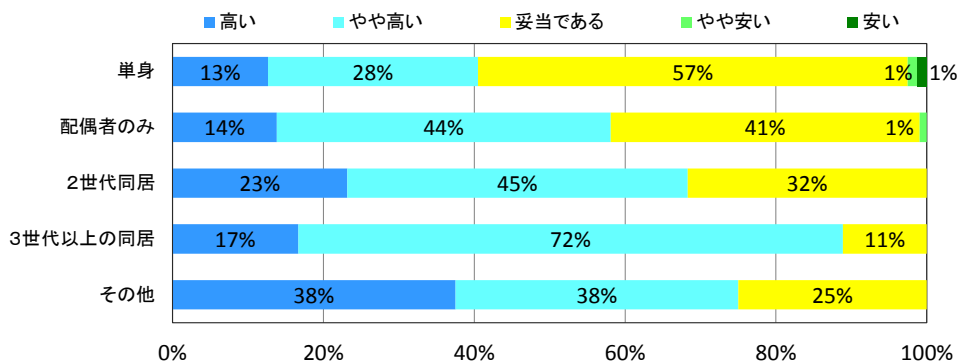
(問2) (問11) 家族構成と知りたい情報の関係について

いずれの家族構成においても「水道水の水質」「災害対策への取組み」は知りたい情報としての割合が高い。家族構成の違いで、知りたい情報に差がある項目は、「水道水源の状況」、「水道事業の将来・経営状況の見通し」、「水道工事や断水情報」となっている。



(問2) (問13) 家族構成と水道料金の関係について

世帯人員が少なくなるほど、水道料金を妥当であると感じている割合が多くなっている。



2.4 自由記入欄

意見・要望など

●料金に関する意見

- ・ 現在の使用量については一般家庭用の場合 5t 単位に計算されているように思うが、なぜ 5t もの差をつけているのか分からない。もう少し小さきみでも良いと思うが・・・。
- ・ 水道料金の支払いを、2か月分まとめてよりも毎月の支払いに出来ないのですか？
- ・ 切羽詰る前にきちんとした対応をとっていただければ少しの負担金ですみます。後でもっともらしい理由をつけてもそれは住民の不信感を増すばかり。

●水質に関する意見

- ・ ヤカンの口元に白い石灰の様な物が付着し体内に影響がないのか。現在、石灰のかたまりの様な物が出来ている。
- ・ 水道の蛇口が、塩素でちょっと油断すると白くなってくるのを見たら、飲めなくなっていました。安全だとは思いますが、何とかならないかなと思います。
- ・ 「水道の水は飲めない！」という方もいますが、登別の水はおいしいと思います。ただ、水道管の衛生面は大丈夫かな？と不安になる事もあります。
- ・ 道外から遊びに来た友人が、必ず「登別の水はおいしい。」と言います。水が綺麗で美味しいことは本当に有難いことだと思います。これからも大切な資源を守り、私たちの暮らしを支えて下さい。宜しくお願いします。

●サービスに関する意見

- ・ 設備的に相当老朽化している箇所があるので孫子のために計画的に更新していくべきである。特に今後の人口減にともなって財源的にはむしろかくなるので今から取り組むべきである。
- ・ 水道事業に関する将来の見通しを広報にのせてほしい。
- ・ 水道事業に関して何が問題なのかを把握し、その対応方法を考えて、中・長期的に実施する。(財政的構造を必ず入れる。絵に書いたもちにならないために。)
- ・ 水源及びその周辺地域の野放埒な売却などの結果、地域及びその住民の安寧が損なわれることがない様、国との連携のもと、確かな保全体制の整備が望まれる。
- ・ 今後共に安心安全である事と、日常の設備点検、整備に万全である事を望みます。

その他、同様の意見を頂戴しており、一部を抜粋して記載しました。

お忙しいところ、貴重なご意見をありがとうございました。今後の水道事業運営の参考にさせて頂きたいと思います。