水道に関するアンケート調査結果

令和3年12月

奥州市上下水道部

目　　次

頁

１．調査概要　1

２．調査結果

【お客様のことについて】

問1　性別　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2

問2　年齢　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2

問3　住居形態　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　3

問4　居住年数　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　3

問5　居住地域　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4 ～ 6

問6　家族人数　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　7

【水の使用について】

問7　市の水道を使用しているか　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8

問8　自家水（井戸水等）はどんな用途に使用しているか　・・・・・・・　9

問9　市の水道を使用していない理由　・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

問10　将来、市の水道を使用したいか　・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

問11　水道水の出具合はどうか　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

問12　水道水のおいしさについての満足度　・・・・・・・・・・・・・・・ 13

問13　水道水のおいしさに不満がある理由　・・・・・・・・・・・・・・・ 14

問14　主な飲料水について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

問15　節水意識について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

問16　節水方法について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

問17　水道水の安全性について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

問18　水道水に不安がある理由　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

【災害時の備えについて】

問19　災害に備えた飲料水の確保　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20

問20　市上下水道部への要望　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

【市上下水道部の広報活動等について】

問21　市上下水道部の広報活動の認知　・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22

問22　市上下水道部の広報活動についての満足度　・・・・・・・・・・・・ 23

問23　市上下水道部の広報活動に不満がある理由　・・・・・・・・・・・・ 24

問24　水道について特に知りたい情報　・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25 ～ 26

問25　給水管の所有について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27

問26　給水管漏水時の修理費用負担について　・・・・・・・・・・・・・・ 28

目　　次

頁

【水道料金について】

問27　水道料金について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

問28　水道料金の支払い方法について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

問29　口座振替を行わない理由　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

問30　水道料金の据え置きについて　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32

問31　水道料金の値上げについて　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33

【サービスについて】

問32　職員・検針員の対応について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34

問33　職員・検針員の対応に不満を感じたとき　・・・・・・・・・・・・・ 35

問34　職員・検針員の対応に不満を感じた理由　・・・・・・・・・・・・・ 36

問35　水道事業が今後力を入れるべきこと　・・・・・・・・・・・・・・・ 37

1 調査概要

1）調査目的

奥州市は、平成18年２月20日に旧5市町村の合併により誕生し、令和3年2月で合併後15年が経過した。

水道事業は３上水道、15簡易水道によりスタートしたが、平成20年に策定した地域水道ビジョン及び中期経営計画により、給水料金体系の統一化、料金改定、料金収納や維持管理業務の包括民間委託、及び簡易水道事業の上水道への統合を順次進め経営の合理化を図った。一方、施設面では水質管理計画の策定、石綿管を含め管路の計画的更新、及び施設の耐震化計画の策定など、2つの大きな震災を経ながら災害に強い施設整備に向けた施策に取り組んだ。

その後、平成29年度に策定した水道事業ビジョン及び中期経営計画により、下水道部門との統合、事務所の移転、広域連携の検討を行い、将来に向けた持続的運営を図ってきた。一方、施設面ではアセットマネジメントを策定し、将来予測される水需要に対応した適正な規模での計画的な施設・管路の更新に努めてきた。

本アンケートは、中期経営計画及び水道事業ビジョンの策定にあたり平成28年度に実施したアンケートから５年が経過することから、現状把握とともに、次期の経営計画に向けた資料とするために実施したものである。

2）調査内容

（１） 水の使用についての設問
（２） 災害時の備えについての設問
（３） 市上下水道部の広報活動等についての設問
（４） 水道料金についての設問
（５） サービスについての設問

3）調査状況

（１） 実施期間　令和3年8月
（２） 調査地域　奥州市全域
（３） 調査方法　調査票を郵送配布、郵送回収する方法
（地域毎の給水戸数割による無作為抽出）
（４） 調査対象　市民
（５） 全送付数　3,000件
（６） 全回答数　1,407件
（７） 回答率　46.9%

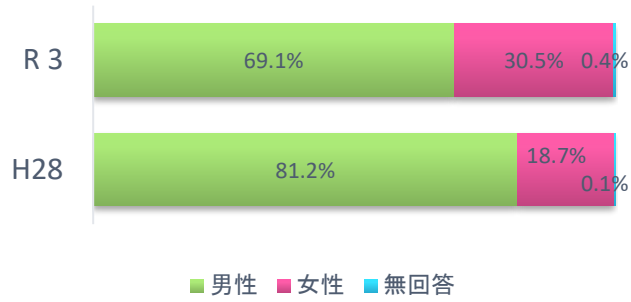
2 調査結果

【はじめに、お客様のことについておたずねします。】

《問1》 性別

（質 問）
あなたの性別は。
（いずれかに○をつけてください。）

性別	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）男性	972	69.1%	1,371	81.2%
2）女性	429	30.5%	315	18.7%
3）無回答	6	0.4%	2	0.1%
計	1,407	100.0%	1,688	100.0%

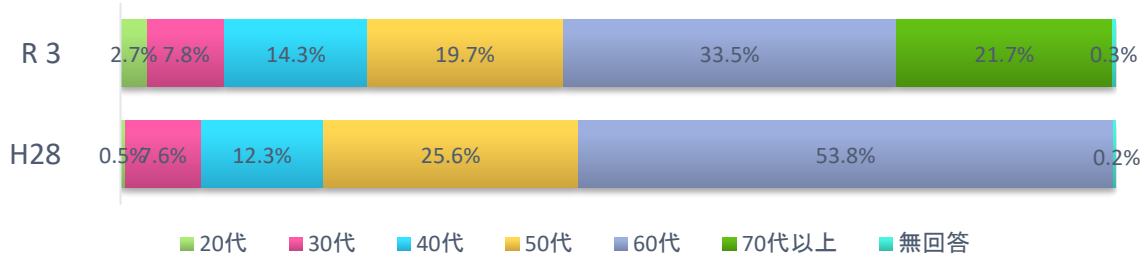


《問2》 年齢

（質 問）
あなたの年齢は。
（いずれか1つに○をつけてください。）

年齢	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）20代	38	2.7%	9	0.5%
2）30代	110	7.8%	129	7.6%
3）40代	202	14.3%	207	12.3%
4）50代	277	19.7%	432	25.6%
5）60代	471	33.5%	908	53.8%
6）70代以上	305	21.7%	—	—
7）無回答	4	0.3%	3	0.2%
計	1,407	100.0%	1,688	100.0%

※今回調査より選択項目を変更しています。
「60代以上」を「60代」と「70代以上」に分割。

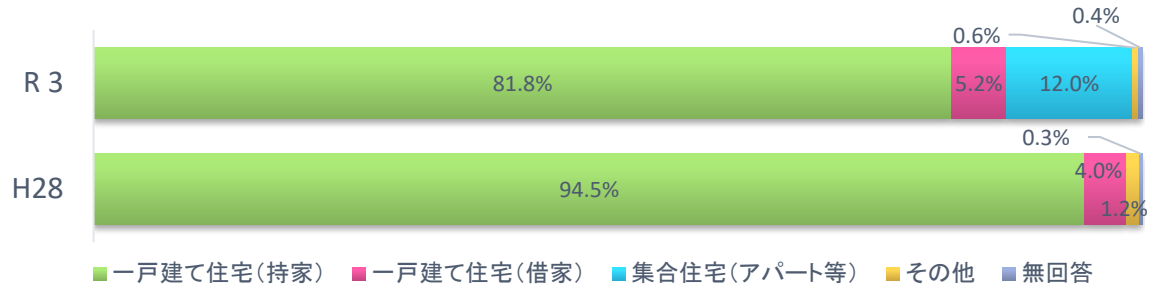


《問3》 住居形態

（ 質 問 ）
お住まいは、次のどれにあたりますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

住居形態	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）一戸建て住宅（持家）	1,151	81.8%	1,596	94.5%
2）一戸建て住宅（借家）	73	5.2%	67	4.0%
3）集合住宅（アパート等）	169	12.0%	—	—
4）その他	9	0.6%	20	1.2%
5）無回答	5	0.4%	5	0.3%
計	1,407	100.0%	1,688	100.0%

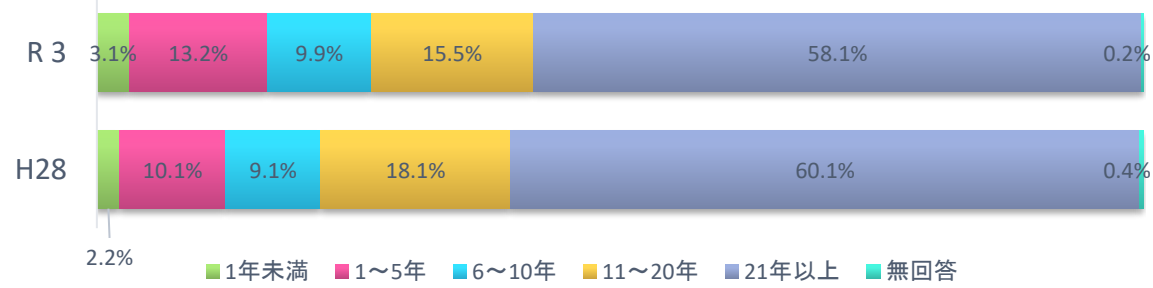
※今回調査より選択項目を変更しています。
「集合住宅（アパート等）」を追加。



《問4》 居住年数

（ 質 問 ）
現在の住宅にお住まいになって何年ですか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

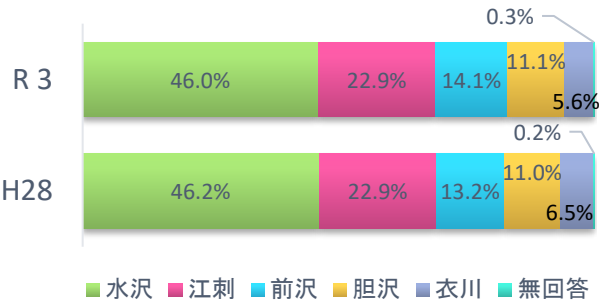
居住年数	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）1年未満	44	3.1%	36	2.2%
2）1～5年	185	13.2%	171	10.1%
3）6～10年	139	9.9%	154	9.1%
4）11～20年	218	15.5%	306	18.1%
5）21年以上	818	58.1%	1,015	60.1%
6）無回答	3	0.2%	6	0.4%
計	1,407	100.0%	1,688	100.0%



《問5》 居住地域

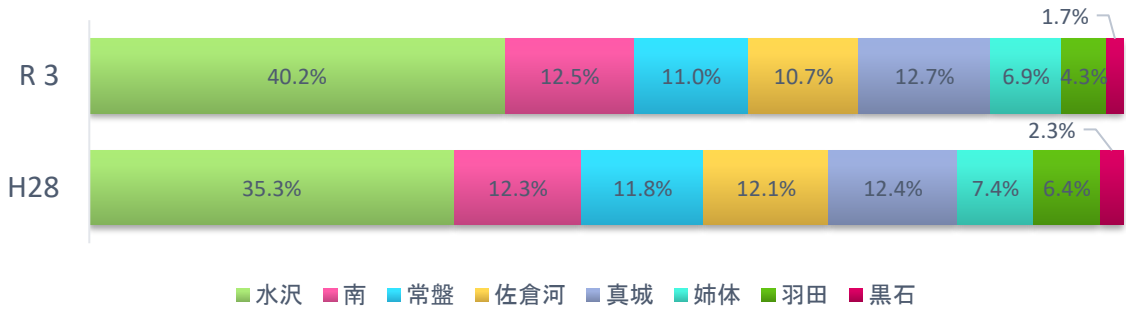
（ 質 問 ）
お住まいの地域はどこですか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

居住地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）水沢	647	46.0%	780	46.2%
2）江刺	323	22.9%	387	22.9%
3）前沢	198	14.1%	222	13.2%
4）胆沢	156	11.1%	185	11.0%
5）衣川	79	5.6%	110	6.5%
6）無回答	4	0.3%	4	0.2%
計	1,407	100.0%	1,688	100.0%



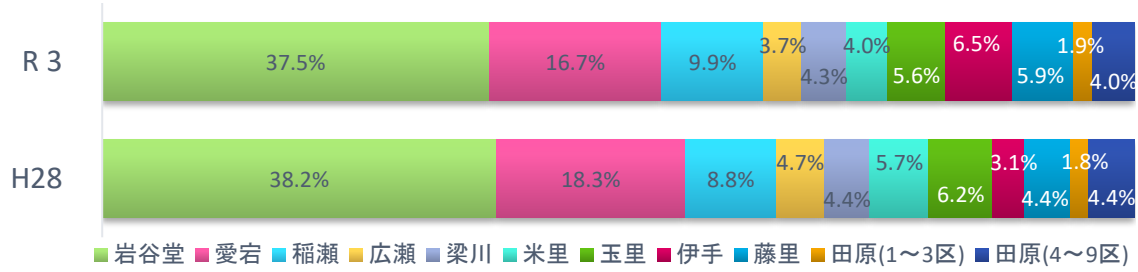
a） 水沢地域

水沢地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）水沢	260	40.2%	275	35.3%
2）南	81	12.5%	96	12.3%
3）常盤	71	11.0%	92	11.8%
4）佐倉河	69	10.7%	94	12.1%
5）真城	82	12.7%	97	12.4%
6）姉体	45	6.9%	58	7.4%
7）羽田	28	4.3%	50	6.4%
8）黒石	11	1.7%	18	2.3%
計	647	100.0%	780	100.0%



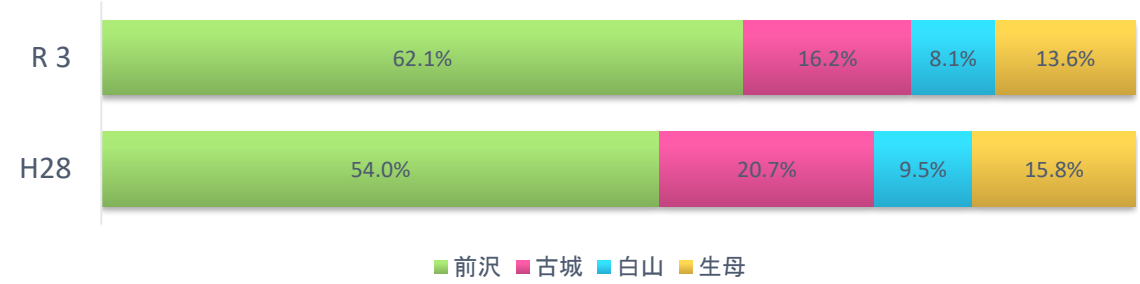
b)　江刺地域

江刺地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）岩谷堂	121	37.5%	148	38.2%
2）愛宕	54	16.7%	71	18.3%
3）稲瀬	32	9.9%	34	8.8%
4）広瀬	12	3.7%	18	4.7%
5）梁川	14	4.3%	17	4.4%
6）米里	13	4.0%	22	5.7%
7）玉里	18	5.6%	24	6.2%
8）伊手	21	6.5%	12	3.1%
9）藤里	19	5.9%	17	4.4%
10）田原(1～3区)	6	1.9%	7	1.8%
11）田原(4～9区)	13	4.0%	17	4.4%
計	323	100.0%	387	100.0%



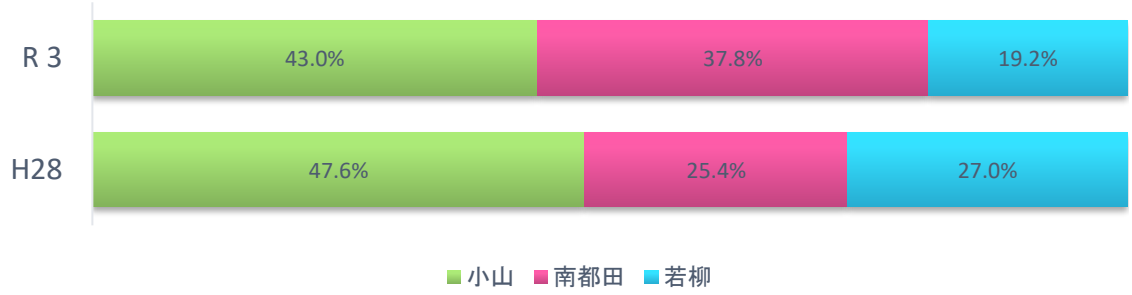
c)　前沢地域

前沢地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）前沢	123	62.1%	120	54.0%
2）古城	32	16.2%	46	20.7%
3）白山	16	8.1%	21	9.5%
4）生母	27	13.6%	35	15.8%
計	198	100.0%	222	100.0%



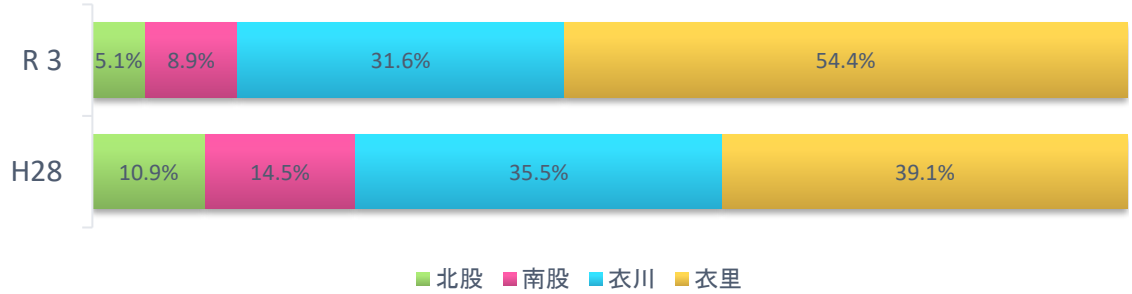
d)　胆沢地域

胆沢地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）小山	67	43.0%	88	47.6%
2）南都田	59	37.8%	47	25.4%
3）若柳	30	19.2%	50	27.0%
計	156	100.0%	185	100.0%



e)　衣川地域

衣川地域	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）北股	4	5.1%	12	10.9%
2）南股	7	8.9%	16	14.5%
3）衣川	25	31.6%	39	35.5%
4）衣里	43	54.4%	43	39.1%
計	79	100.0%	110	100.0%



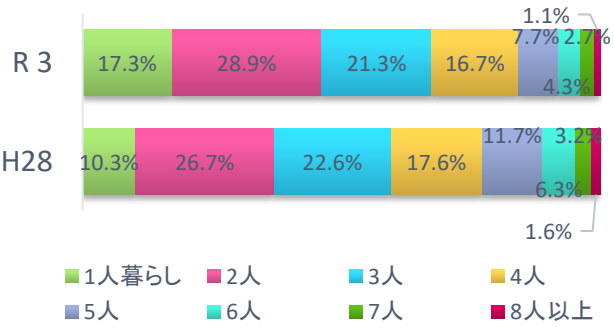
《問6》 家族人数

（ 質 問 ）
一緒に暮らしている家族は何人ですか。記入者本人も含めて、人数をご記入願います。

a) 家族人数

家族人数	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）1人暮らし	242	17.3%	174	10.3%
2）2人	405	28.9%	451	26.7%
3）3人	299	21.3%	381	22.6%
4）4人	235	16.7%	297	17.6%
5）5人	108	7.7%	197	11.7%
6）6人	61	4.3%	106	6.3%
7）7人	38	2.7%	54	3.2%
8）8人以上	15	1.1%	27	1.6%
計	1,403	100.0%	1,687	100.0%

※ 無回答4人を除く

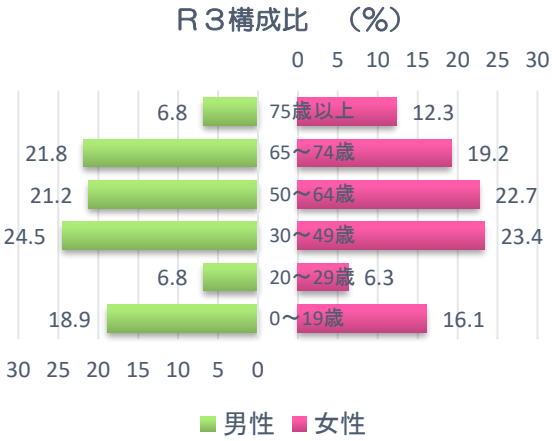


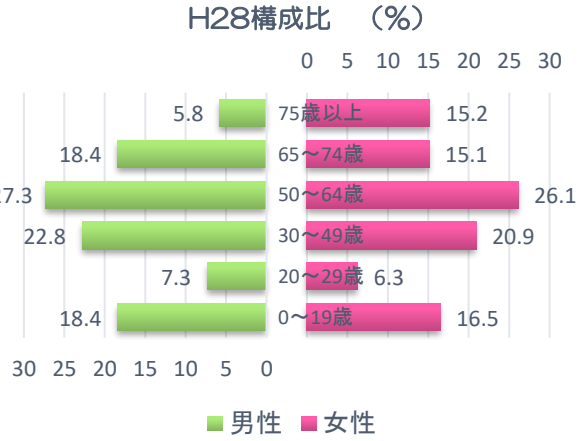
b) 構成比（男性）

男性	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）0～19歳	385	18.9%	503	18.4%
2）20～29歳	138	6.8%	200	7.3%
3）30～49歳	500	24.5%	622	22.8%
4）50～64歳	432	21.2%	746	27.3%
5）65～74歳	446	21.8%	503	18.4%
6）75歳以上	138	6.8%	158	5.8%
計	2,039	100.0%	2,732	100.0%

c) 構成比（女性）

女性	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）0～19歳	344	16.1%	479	16.5%
2）20～29歳	136	6.3%	183	6.3%
3）30～49歳	501	23.4%	609	20.9%
4）50～64歳	486	22.7%	759	26.1%
5）65～74歳	412	19.2%	439	15.1%
6）75歳以上	264	12.3%	442	15.2%
計	2,143	100.0%	2,911	100.0%





【水の使用について、おたずねします。】

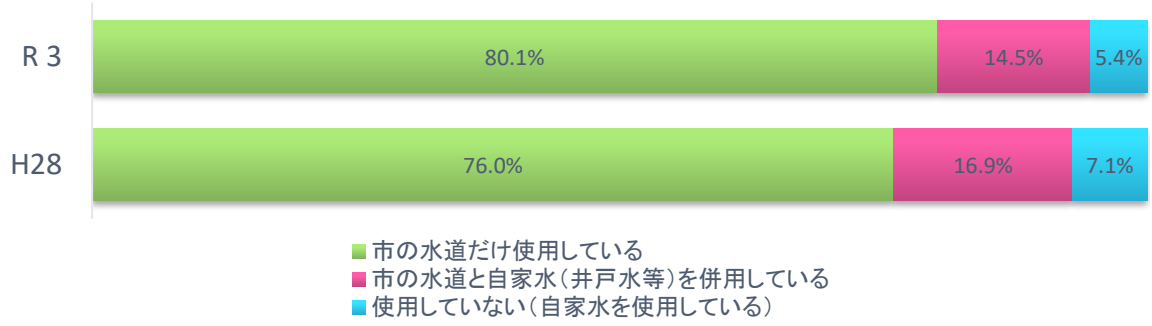
＜すべての世帯の方＞

《問7》 市の水道を使用しているか

（ 質 問 ）
あなたのお宅は市の水道を使用していますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

市水道の使用	R3		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）市の水道だけ使用している	1,121	80.1%	1,274	76.0%
2）市の水道と自家水（井戸水等）を併用している	203	14.5%	283	16.9%
3）使用していない（自家水を使用している）	76	5.4%	119	7.1%
計	1,400	100.0%	1,676	100.0%

※ 無回答7人を除く



はじめに、市の水道を使用しているかどうかを伺いました。

「市の水道だけ使用している」が80.1%、「市の水道と自家水（井戸水等）を併用している」が14.5%となり、市水道を使用している割合は94.6%となりました。

また、「使用していない（自家水を使用している）」は、5.4%となりました。

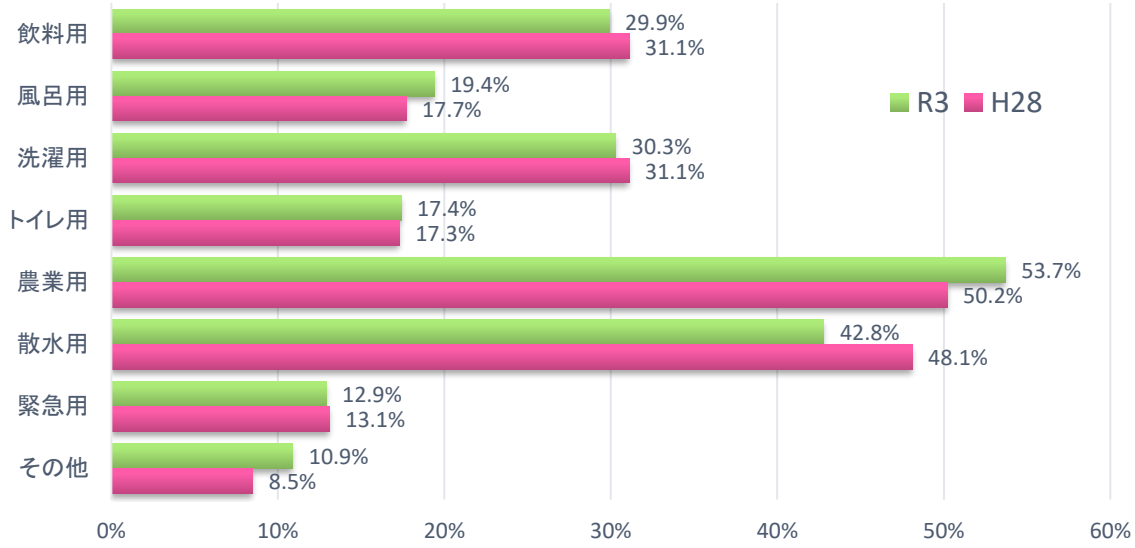
＜市の水道と自家水の両方使用の世帯の方＞

《問8》 自家水（井戸水等）はどんな用途に使用しているか　（複数回答可）

（ 質 問 ）
自家水（井戸水等）はどのような用途に使用していますか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

自家水の用途	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）飲料用	60	29.9%	88	31.1%
2）風呂用	39	19.4%	50	17.7%
3）洗濯用	61	30.3%	88	31.1%
4）トイレ用	35	17.4%	49	17.3%
5）農業用	108	53.7%	142	50.2%
6）散水用	86	42.8%	136	48.1%
7）緊急用	26	12.9%	37	13.1%
8）その他	22	10.9%	24	8.5%
計	437	—	614	—
回答者数	201	—	283	—

※　無回答2人を除く



市水道と自家水道を併用している方に、自家水道はどのような用途で使用しているかを伺いました。

「農業用」が53.7%、「散水用」が42.8%と、多くの方が家の外の用途に使用しているとの回答が得られました。一方で、「飲料用」として使用している方も、３割近くに上りました。

「その他」の自由回答では、「洗車」「野菜洗い」「足洗場用」などの回答が得られました。

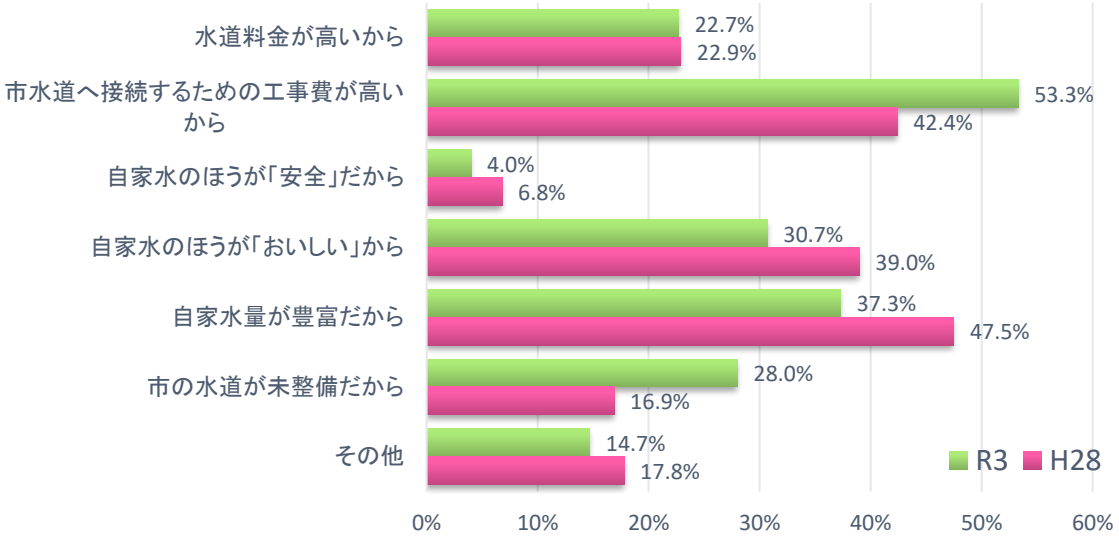
＜自家水のみ使用の世帯の方＞

《問9》 市の水道を使用していない理由　（複数回答可）

（ 質 問 ）
「自家水」のみの世帯で、市の水道を使用してい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。）

市の水道を使用していない理由	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）水道料金が高いから	17	22.7%	27	22.9%
2）市水道へ接続するための工事費が高いから	40	53.3%	50	42.4%
3）自家水のほうが「安全」だから	3	4.0%	8	6.8%
4）自家水のほうが「おいしい」から	23	30.7%	46	39.0%
5）自家水量が豊富だから	28	37.3%	56	47.5%
6）市の水道が未整備だから	21	28.0%	20	16.9%
7）その他	11	14.7%	21	17.8%
計	143	—	228	—
回答者数	75	—	118	—

※　無回答1人を除く



市の水道を使用していない自家水使用の方に、なぜ市の水道を使用していないのかを伺いました。

「市水道へ接続するための工事費が高いから」が、５割以上の方に選択されました。続いて、「自家水量が豊富だから」が37.3%、「自家水のほうがおいしいから」が30.7%の方に選択されました。

「その他」の自由回答では、「お金がかからないから」「同じ水源だから」「元から自家水だから」という回答が得られました。

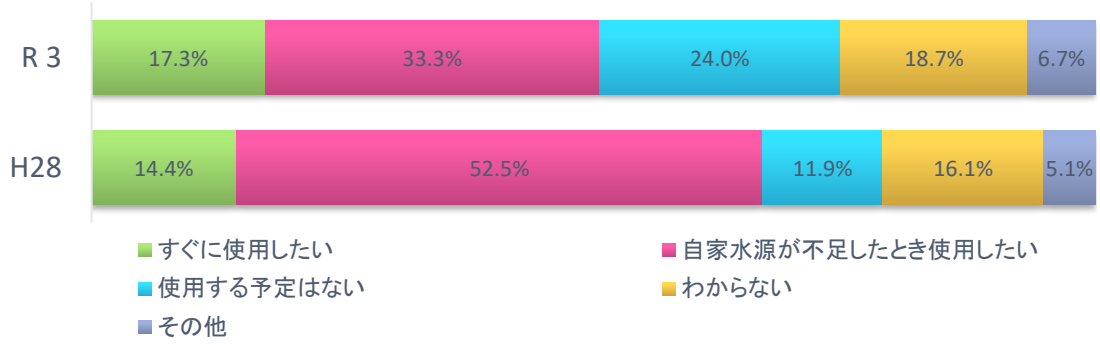
＜自家水のみ使用の世帯の方＞

《問10》将来、市の水道を使用したいか

（質 問）
将来、市の水道を使用したいと考えていますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

市水道を使用したいか	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）すぐに使用したい	13	17.3%	17	14.4%
2）自家水源が不足したとき使用したい	25	33.3%	62	52.5%
3）使用する予定はない	18	24.0%	14	11.9%
4）わからない	14	18.7%	19	16.1%
5）その他	5	6.7%	6	5.1%
計	75	100.0%	118	100.0%

※ 無回答1人を除く



市の水道を使用していない自家水使用の方に、将来的に市の水道を使用したいと考えているかを伺いました。

「自家水源が不足したとき使用したい」が最も多く、33.3%の方に選択されました。一方で、「使用する予定はない」方も、24.0%いました。

「その他」の自由回答では、「改築時に検討」「居住地域に市水道が整備される計画があれば考えたい」という回答が得られました。

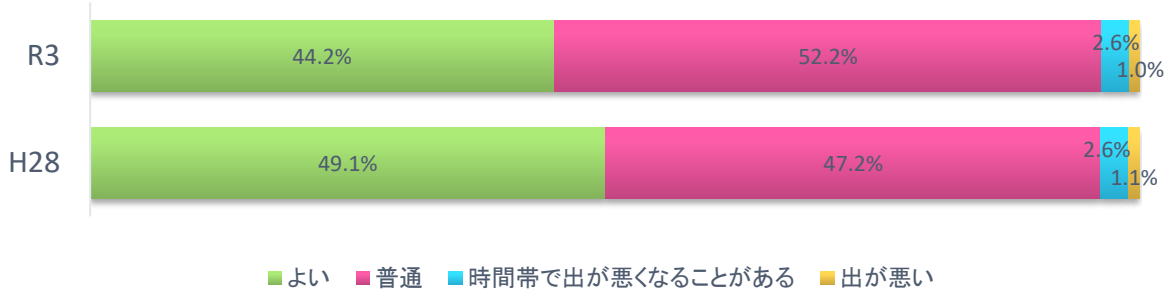
＜市水道使用世帯の方＞

《問11》水道水の出具合はどうか

（質 問）
あなたのお宅では、水道水の出具合はどうですか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道水の出具合	R3		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）よい	576	44.2%	755	49.1%
2）普通	680	52.2%	726	47.2%
3）時間帯で出が悪くなることがある	34	2.6%	40	2.6%
4）出が悪い	13	1.0%	16	1.1%
計	1,303	100.0%	1,537	100.0%

※ 無回答21人、無効回答3人（問7が無回答）を除く



市の水道を使用している方に、水道水の出具合について伺いました。

「よい」が44.2%、「普通」が52.2%の回答があり、これらを合わせた96.4%の方は、水道水の出具合について不満を感じていないことがうかがえます。一方で、「時間帯で出が悪くなることがある」が2.6%、「出が悪い」が1.0%と、水の出具合が悪いと感じている方もいることがうかがえます。

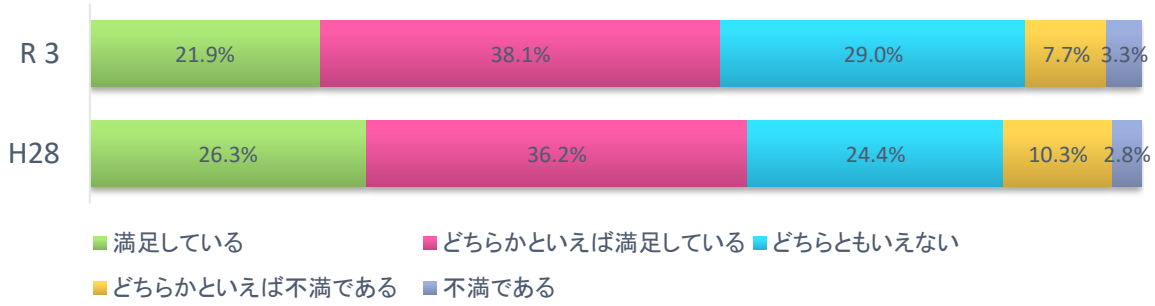
＜市水道使用世帯の方＞

《問12》水道水のおいしさについての満足度

（ 質 問 ）
あなたは、水道水のおいしさについてどの程度満足していますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道水のおいしさについての満足度	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）満足している	286	21.9%	405	26.3%
2）どちらかといえば満足している	497	38.1%	558	36.2%
3）どちらともいえない	378	29.0%	376	24.4%
4）どちらかといえば不満である	100	7.7%	159	10.3%
5）不満である	43	3.3%	44	2.8%
計	1,304	100.0%	1,542	100.0%

※　無回答20人、無効回答5人（問7が無回答）を除く



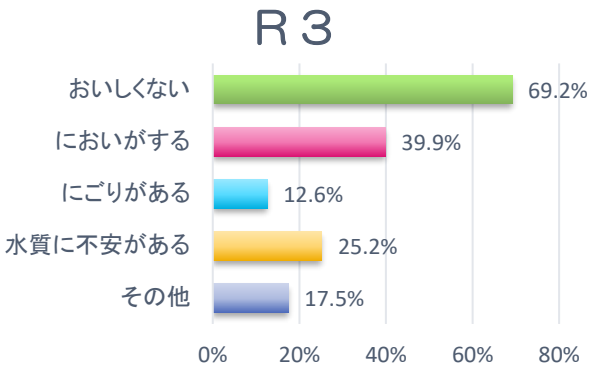
市の水道を使用している方に、水道水のおいしさについての満足度を伺いました。

「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した60.0%の方には、水道水のおいしさに満足いただいていることがうかがえます。

＜問12で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と答えた世帯の方＞
《問13》水道水のおいしさに不満がある理由　（複数回答可）

（質問）
《問12》で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えした方におたずねします。あなたが、水道水のおいしさについて不満と感じる理由は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

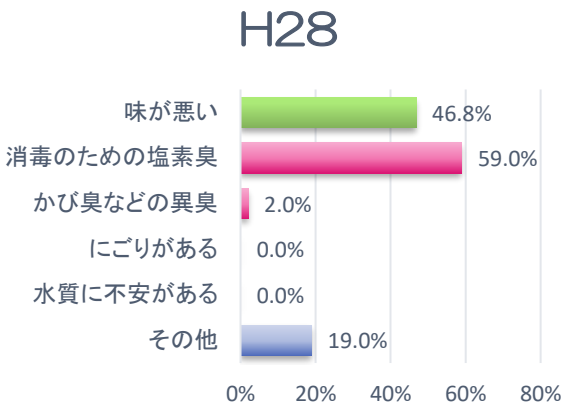
水道水のおいしさに不満がある理由	R3	
	回答数	回答数／回答者数
1）おいしくない	99	69.2%
2）においがする	57	39.9%
3）にごりがある	18	12.6%
4）水質に不安がある	36	25.2%
5）その他	25	17.5%
計	235	—
回答者数	143	—



※　無効回答28人（問7が無回答2人、問12で④どちらかといえば不満・⑤不満以外を選択23人、問12が無回答3人）を除く

前回の調査

水道水のおいしさに不満がある理由	H28	
	回答数	回答数／回答者数
1）味が悪い	96	46.8%
2）消毒のための塩素臭	121	59.0%
2）かび臭などの異臭	4	2.0%
3）にごりがある	—	—
4）水質に不安がある	—	—
5）その他	39	19.0%
計	260	—
回答者数	205	—



※今回調査より選択項目を変更しています。
「塩素臭・かび臭」を「においがする」に集約。「にごりがある」「水質に不安がある」を追加。

水道水のおいしさに不満を感じている方に、その理由を伺いました。

最も多い理由は、「おいしくない」で、69.2%の方に選択されました。次いで、「においがする」と感じている方は、39.9%いました。

「その他」の自由回答では、「銅サビのような緑色のシミができる」「夏場はぬるい」「黒いゴミが時々出る」「塩素臭が多い」という回答が得られました。

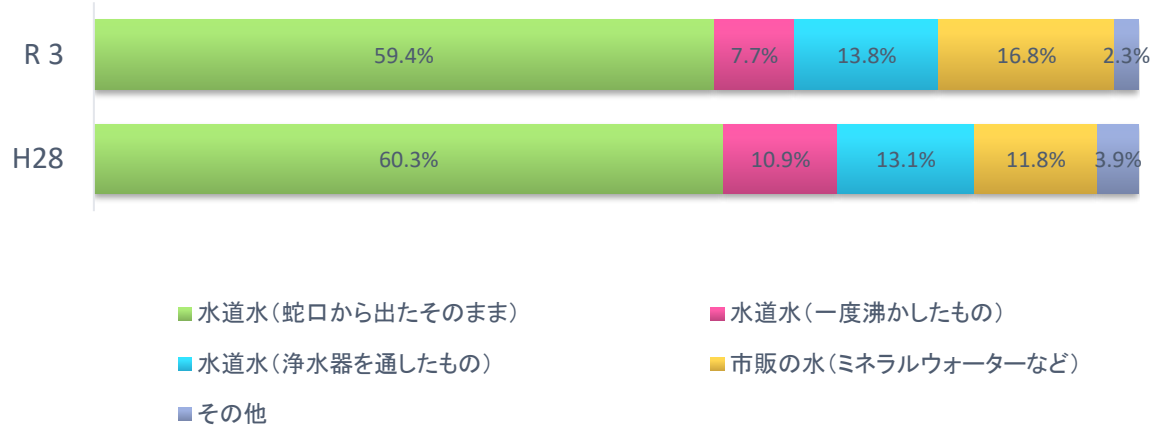
＜市水道使用世帯の方＞

《問14》主な飲料水について

（ 質 問 ）
あなたのお宅では、主な飲料水は何ですか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

主な飲料水について	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）水道水（蛇口から出たそのまま）	776	59.4%	907	60.3%
2）水道水（一度沸かしたもの）	100	7.7%	164	10.9%
3）水道水（浄水器を通したもの）	181	13.8%	197	13.1%
4）市販の水（ミネラルウォーターなど）	220	16.8%	177	11.8%
5）その他	30	2.3%	59	3.9%
計	1,307	100.0%	1,504	100.0%

※　無回答17人、無効回答5人（問7が無回答）を除く



市の水道を使用している方に、主な飲料水は何か伺いました。

「水道水（蛇口から出たそのまま）」を飲料用としている方が59.4%と最も多く、「水道水（一度沸かしたもの）」が7.7%、「水道水（浄水器を通したもの）」が13.8%で、これらを合わせた80.9%の方が、水道水を飲料用として使用していることがうかがえます。

「その他」の自由回答では、「自家水」「山の湧き水」「お茶」「スーパーの給水機」のほか、「水道水と市販の水」といったように使い分けているような回答も得られました。

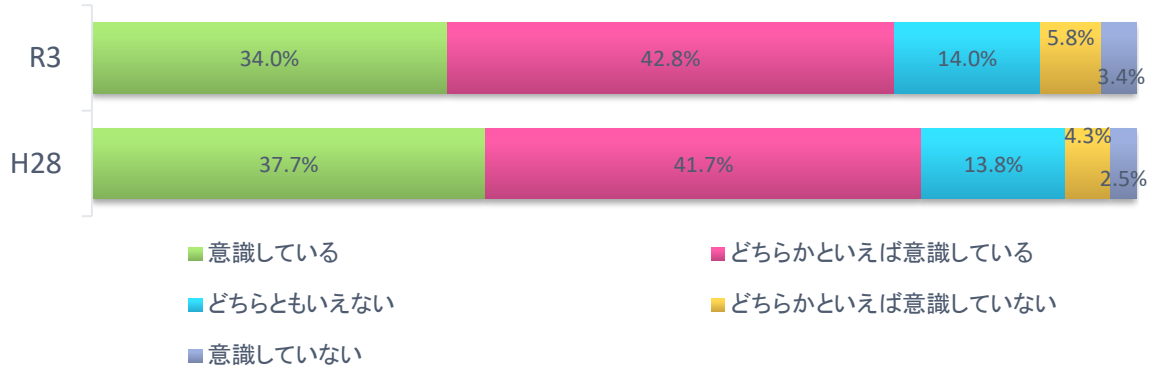
＜市水道使用世帯の方＞

《問15》節水意識について

（質 問）
あなたのお宅では、節水を意識していますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

節水意識について	R3		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）意識している	446	34.0%	584	37.7%
2）どちらかといえば意識している	561	42.8%	647	41.7%
3）どちらともいえない	183	14.0%	214	13.8%
4）どちらかといえば意識していない	76	5.8%	67	4.3%
5）意識していない	44	3.4%	39	2.5%
計	1,310	100.0%	1,551	100.0%

※ 無回答14人、無効回答5人（問7が無回答）を除く



市の水道を使用している方に、節水の意識について伺いました。

「意識している」「どちらかといえば意識している」を合わせた76.8%の方が、節水を意識していることがうかがえます。

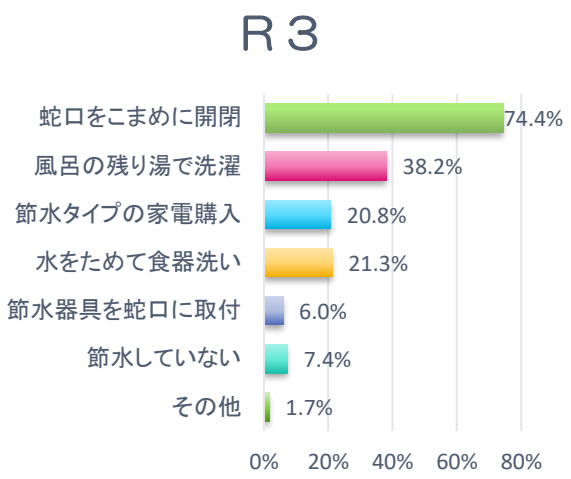
＜市水道使用世帯の方＞

《問16》節水方法について

（ 質 問 ）
あなたの節水の方法は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

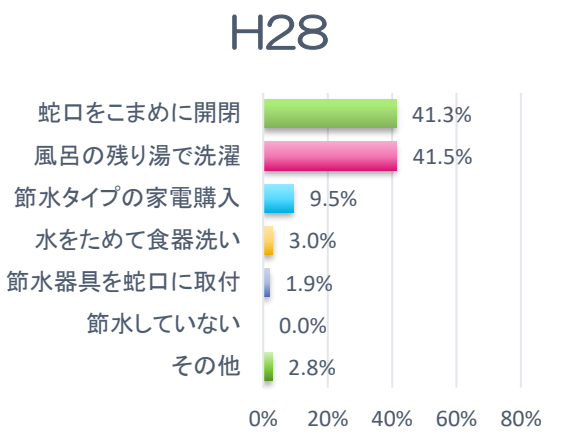
節水方法について	R3	
	回答数	回答数／回答者数
1）蛇口をこまめに開閉している	961	74.4%
2）風呂の残り湯を洗濯などに使用している	494	38.2%
3）洗濯機、食器洗い機、水洗トイレなどは節水タイプを購入している	269	20.8%
4）食器は水をためてから洗っている	275	21.3%
5）水の流出量を調節する節水コマなどの節水器具を蛇口に取り付けている	78	6.0%
6）節水していない	95	7.4%
7）その他	22	1.7%
計	2,194	—
回答者数	1,292	—

※　無回答32人、無効回答5人（問7が無回答）を除く



前回の調査

節水方法について	H28	
	回答数	比率
1）蛇口をこまめに開閉している	576	41.3%
2）風呂の残り湯を洗濯などに使用している	579	41.5%
3）洗濯機、食器洗い機、水洗トイレなどは節水タイプを購入している	133	9.5%
4）食器は水をためてから洗っている	41	3.0%
5）水の流出量を調節する節水コマなどの節水器具を蛇口に取り付けている	26	1.9%
6）節水していない	—	—
7）その他	39	2.8%
計	1,394	100.0%



※今回調査より回答方法及び選択項目を変更しています。

回答方法を「いずれか１つ」から「あてはまるものすべて」変更。選択項目に「節水していない」を追加。

市の水道を使用している方に、節水の方法について伺いました。

多い順に、「蛇口をこまめに開閉している」が74.4%、「風呂の残り湯を洗濯などに使用している」が38.2%、「食器は水をためてから洗っている」が21.3%、「洗濯機、食器洗い機、水洗トイレなどは節水タイプを購入している」が20.8%となりました。なお、前回調査と比較しすべての選択項目において増加傾向となりましたが、今回調査より回答方法を「いずれか１つ選択」から「あてはまるものすべて選択」に変更したことが要因となっていると推察できます。

「その他」の自由回答では、「すすぎ1回の洗濯用洗剤を使用」「シャワーですませる」「トイレのタンクにペットボトルを入れている」「雨水の利用」「油もの等は紙でふきとってから洗う」との回答が得られました。一方で、「水圧がとても強く感じるので節水できない」との回答も得られました。

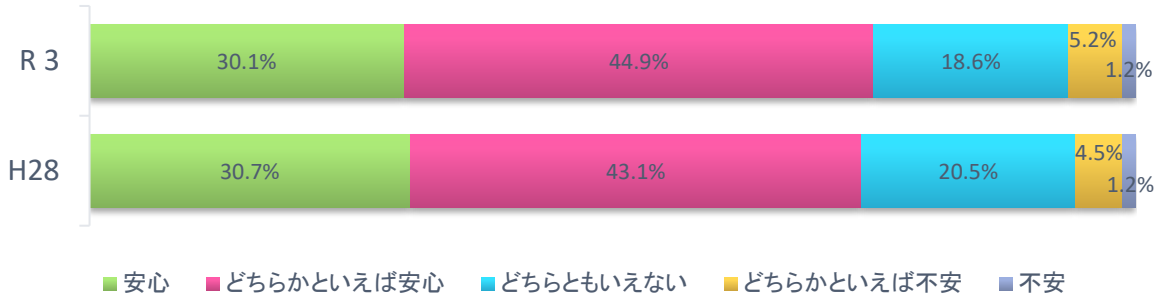
＜市水道使用世帯の方＞

《問17》水道水の安全性について

（質 問）
あなたは、奥州市の水道水の安全性についてどう思いますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道水の安全性について	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）安心	394	30.1%	477	30.7%
2）どちらかといえば安心	588	44.9%	670	43.1%
3）どちらともいえない	244	18.6%	318	20.5%
4）どちらかといえば不安	68	5.2%	70	4.5%
5）不安	16	1.2%	19	1.2%
計	1,310	100.0%	1,554	100.0%

※ 無回答14人、無効回答5人（問7が無回答）を除く



市の水道を使用している方に、水道水の安全性について伺いました。

「安心」「どちらかといえば安心」を合わせた75.0%は、水道水に対して安全性を感じていることがうかがえます。

＜市水道使用世帯の方＞

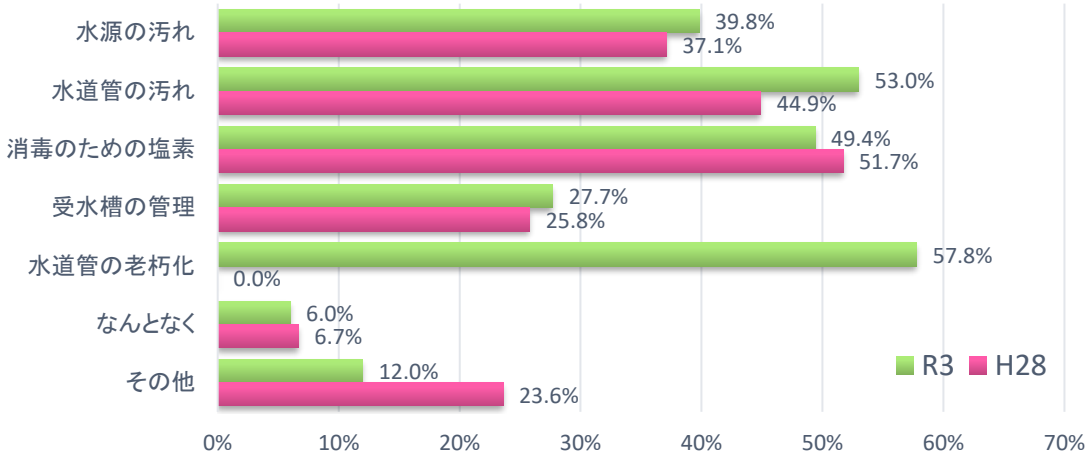
《問18》水道水に不安がある理由　（複数回答可）

（ 質 問 ）
《問17》で「どちらかといえば不安」又は「不安」とお答えした方におたずねします。あなたが、水道水に不安を感じる理由は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

水道水に不安がある理由	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）水源の汚れ	33	39.8%	33	37.1%
2）水道管の汚れ	44	53.0%	40	44.9%
3）消毒のための塩素	41	49.4%	46	51.7%
4）受水槽の管理	23	27.7%	23	25.8%
5）水道管の老朽化	48	57.8%	—	—
6）なんとなく	5	6.0%	6	6.7%
7）その他	10	12.0%	21	23.6%
計	204	—	169	—
回答者数	83	—	89	—

※　無回答1人及び無効回答33人（問17で④どちらかといえば不安・⑤不安以外を選択31人、問17が無回答2人）を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「水道管の老朽化」を追加。



水道水に不安を感じている方に、その理由を伺いました。

「水道管の老朽化」と「水道管の汚れ」が、半数を超える方に不安に感じると選択されました。また、「消毒のための塩素」、「水源の汚れ」についても、半数近くの方に不安に感じると選択されました。

「その他」の自由回答では、「ミネラルウォーターがより安全」「水道圧が高い」「毎日洗濯した衣類が変色する（白くなくなる）」「水源の近くで崖が崩れないか心配」「水質に不安がある」「石綿管が有るのではないか」などの回答を得られました。

【災害時の備えについて、おたずねします。】

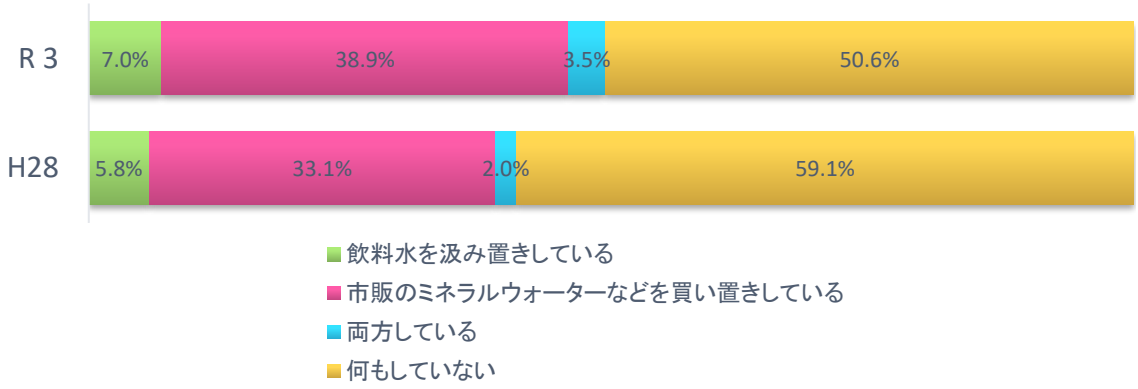
＜すべての世帯の方＞

《問19》災害に備えた飲料水の確保

（ 質 問 ）
災害に備えて飲料水の汲み置き、ミネラルウォーターなどの買い置きをしていますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

災害に備えた飲料水の確保	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）飲料水を汲み置きしている	97	7.0%	96	5.8%
2）市販のミネラルウォーターなどを買い置きしている	541	38.9%	549	33.1%
3）両方している	48	3.5%	33	2.0%
4）何もしていない	703	50.6%	980	59.1%
計	1,389	100.0%	1,658	100.0%

※ 無回答18人を除く



災害時に備えて飲料水の確保を行っているかを伺いました。

「飲料水を汲み置きしている」、「市販のミネラルウォーターなどを買い置きしている」、「両方している」を合わせた49.4%の方が災害に備えて飲料水を確保しており、前回調査の40.9%から増加傾向にあります。一方で、「何もしていない」方は50.6%と、前回調査の59.1%から減少傾向にあります。

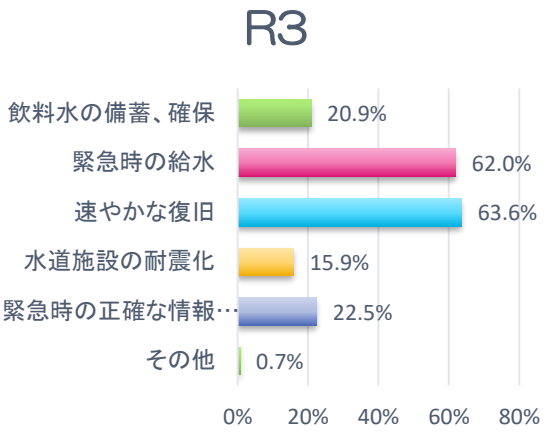
＜すべての世帯の方＞

《問20》市上下水道部への要望

（質 問）
災害に備えて市上下水道部にしてほしいことはありますか。
（いずれか２つ以内で○をつけてください。）

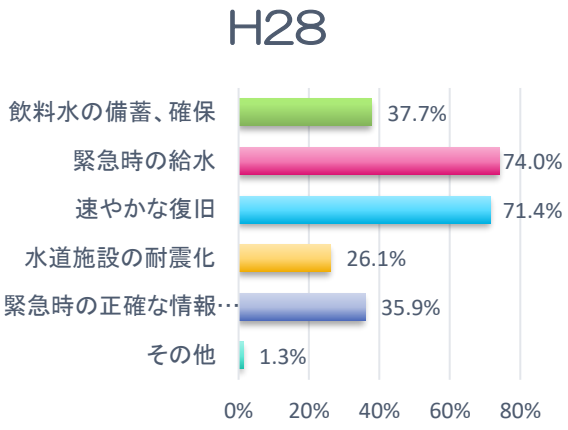
市上下水道部への要望	R3	
	回答数	回答数／回答者数
1）飲料水の備蓄、確保	289	20.9%
2）緊急時の給水	855	62.0%
3）速やかな復旧	878	63.6%
4）水道施設の耐震化	220	15.9%
5）緊急時の正確な情報伝達	310	22.5%
6）その他	9	0.7%
計	2,561	—
回答者数	1,380	—

※　無回答27人を除く



前回の調査

市上下水道部への要望	H28	
	回答数	回答数／回答者数
1）飲料水の備蓄、確保	618	37.7%
2）緊急時の給水	1,213	74.0%
3）速やかな復旧	1,170	71.4%
4）水道施設の耐震化	427	26.1%
5）緊急時の正確な情報伝達	589	35.9%
6）その他	22	1.3%
計	4,039	—
回答者数	1,639	—



※今回調査より回答方法を変更しています。
回答方法を「あてはまるもの３つ」から「２つ以内」に変更。

災害時に備えて市上下水道部にしてほしいことを伺いました。

「速やかな復旧」が63.6%、「緊急時の給水」が62.0%で、この２つが突出して多い結果となりました。

「その他」の自由回答では、「自然に出水している「沢の出る場所」を事前に周知してほしい」「水の備蓄確保について指導してほしい」「給水のネットワーク化」「給水時には容器も準備してほしい」「配水管の老朽化を早期に改修してほしい」「漏水時等に備えた止水栓、非常時用給水栓を設置する」「厳冬期の凍結防止策」などの回答が得られました。また、「①～⑤全部してほしい」という回答も得られました。

【市上下水道部の広報活動等について、おたずねします。】

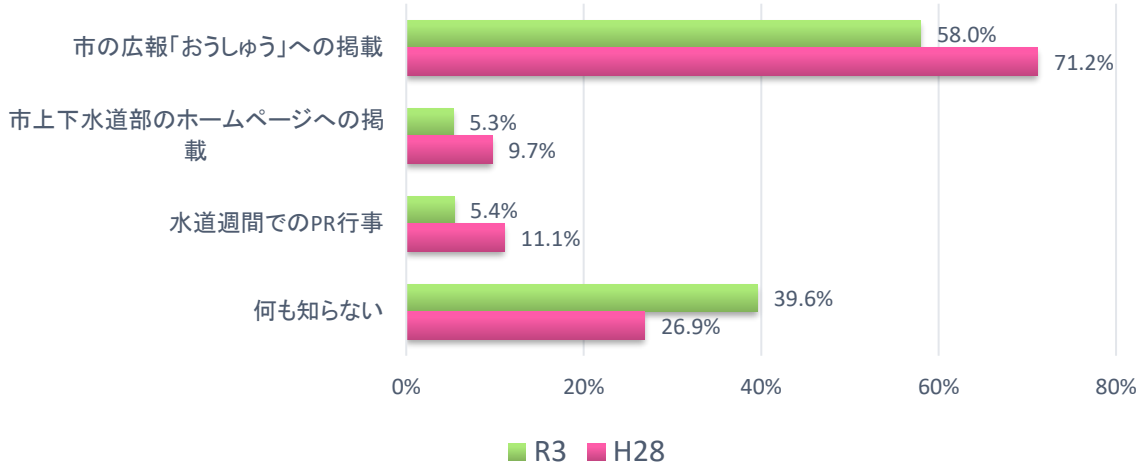
＜すべての世帯の方＞

《問21》市上下水道部の広報活動の認知　（複数回答可）

（ 質 問 ）
市上下水道部では、お客様に水道事業をご理解いただくため、様々な広報活動を行っていますが、ご存じですか。
（知っているものすべてに○をつけてください。）

市上下水道部の広報活動の認知	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）市の広報「おうしゅう」への掲載	801	58.0%	1,176	71.2%
2）市上下水道部のホームページへの掲載	73	5.3%	160	9.7%
3）水道週間でのPR行事	75	5.4%	183	11.1%
4）何も知らない	546	39.6%	444	26.9%
計	1,495	—	1,963	—
回答者数	1,380	—	1,652	—

※　無回答27人を除く



市上下水道部の広報活動について、知っているものを伺いました。

「市の広報『おうしゅう』への掲載」が58.0%で、最も認知度の高い広報活動であるとの回答が得られましたが、前回調査の71.2%から減少傾向にあります。一方で、「何も知らない」が39.6%で、前回調査の26.9%から増加傾向にあります。

＜すべての世帯の方＞

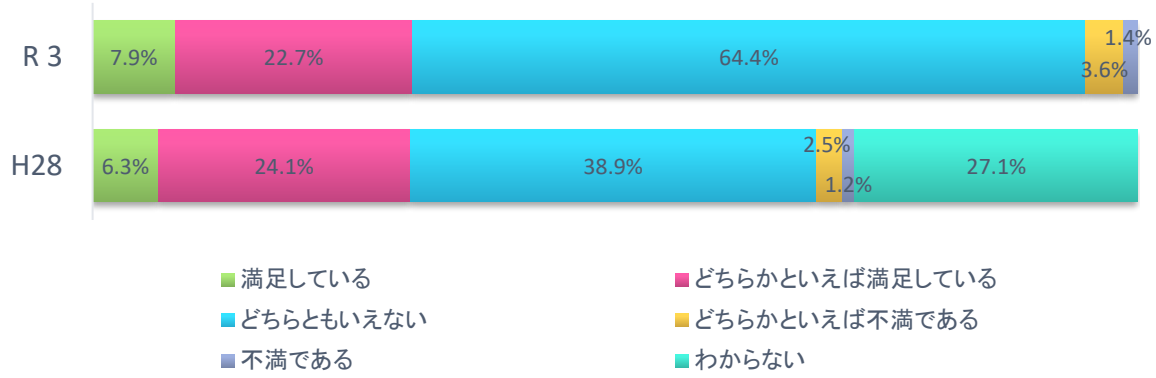
《問22》市上下水道部の広報活動等についての満足度

（質 問）
市上下水道部の広報活動について、どの程度満足していますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

市上下水道部の広報活動についての満足度	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）満足している	108	7.9%	104	6.3%
2）どちらかといえば満足している	312	22.7%	397	24.1%
3）どちらともいえない	882	64.4%	642	38.9%
4）どちらかといえば不満である	49	3.6%	41	2.5%
5）不満である	19	1.4%	19	1.2%
6）わからない	—	—	447	27.1%
計	1,370	100.0%	1,650	100.0%

※ 無回答37人を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「わからない」を削除。



市上下水道部の広報活動についての満足度を伺いました。

「満足している」「どちらかといえば満足している」を合わせた30.6%の方は、市上下水道部の広報活動について一定程度満足いただいていることがうかがえます。一方で、「どちらともいえない」を選択した方が64.4%と、満足いただいている方の２倍以上となっており、市上下水道部の広報活動の認知度の低さが、影響したものと推察できます（問21で、市上下水道部の広報活動を「何も知らない」と回答した方は、39.6%でした）。

＜問22で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と答えた世帯の方＞

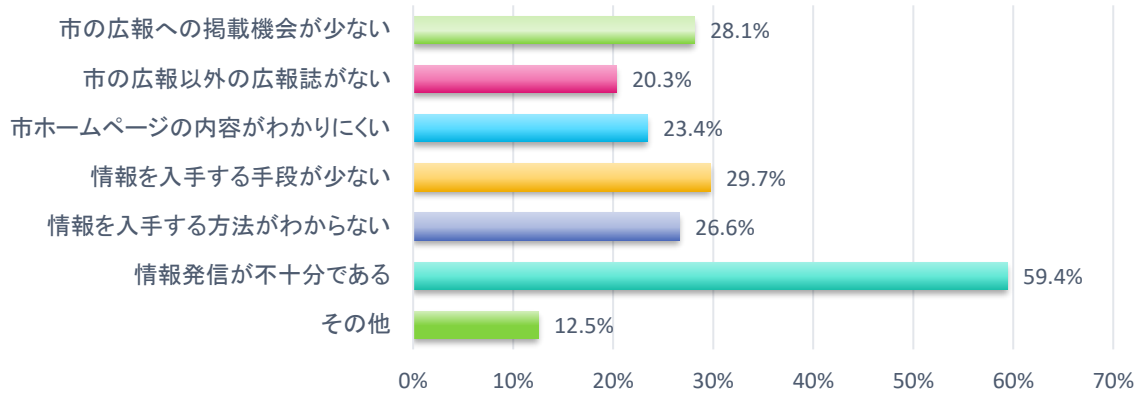
《問23》市上下水道部の広報活動に不満がある理由　（複数回答可）

（質問）
《問22》で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えした方におたずねします。あなたが不満を感じた理由は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

市上下水道部の広報活動に不満がある理由	R３	
	回答数	比率
1）市の広報への掲載機会が少ない	18	28.1%
2）市の広報以外の広報誌がない	13	20.3%
3）市ホームページの内容がわかりにくい	15	23.4%
4）情報を入手する手段が少ない	19	29.7%
5）情報を入手する方法がわからない	17	26.6%
6）情報発信が不十分である	38	59.4%
7）その他	8	12.5%
計	128	—
回答者数	64	—

※　無回答4人及び無効回答29人（問22で④どちらかといえば不満・⑤不満以外を選択28人、問22が無回答1人）を除く

※今回調査で追加した質問です。



市上下水道部の広報活動に不満を感じている方に、その理由を伺いました。

「情報発信が不十分である」が最も多く、59.4%の方に選択されました。

「その他」の自由回答では、「広報活動に積極的でない」「ＨＰ全体が見づらい」「水道週間等に問24の項目について情報を教えてもらえるといいと思う。特別な冊子ではなく広報でページを多く割いてもらえるといいと思う」「口座振替済通知書等にこまめに情報を伝達」「検針票と同時に関係資料を配布してほしい」「高齢者にはＨＰは無理なのでアナログな対応を希望」などの回答が得られました。また、「普通に水道が出ているのであまり情報をもとめていない」「広報よりも細かにまじめに仕事だけしてほしい」との回答も得られました。

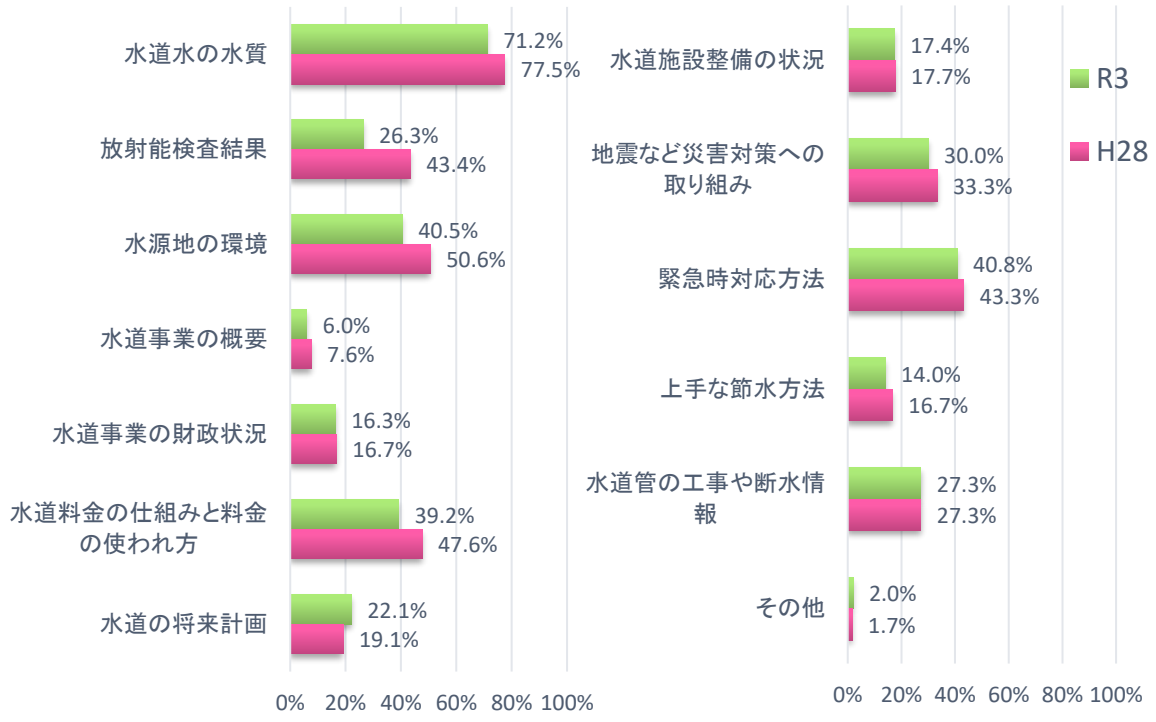
＜すべての世帯の方＞

《問24》水道について特に知りたい情報　（複数回答可）

（ 質 問 ）
水道について特に知りたい情報は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

水道について特に知りたい情報	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）水道水の水質	948	71.2%	1,251	77.5%
2）放射能検査結果	350	26.3%	700	43.4%
3）水源地の環境	540	40.5%	817	50.6%
4）水道事業の概要	80	6.0%	122	7.6%
5）水道事業の財政状況	217	16.3%	270	16.7%
6）水道料金の仕組みと料金の使われ方	522	39.2%	768	47.6%
7）水道の将来計画	295	22.1%	308	19.1%
8）水道施設整備の状況	232	17.4%	285	17.7%
9）地震など災害対策への取り組み	400	30.0%	537	33.3%
10）緊急時対応方法	544	40.8%	699	43.3%
11）上手な節水方法	187	14.0%	270	16.7%
12）水道管の工事や断水情報	363	27.3%	441	27.3%
13）その他	27	2.0%	28	1.7%
計	4,705	—	6,496	—
回答者数	1,332	—	1,614	—

※　無回答75人を除く



水道について特に知りたい情報を伺いました。

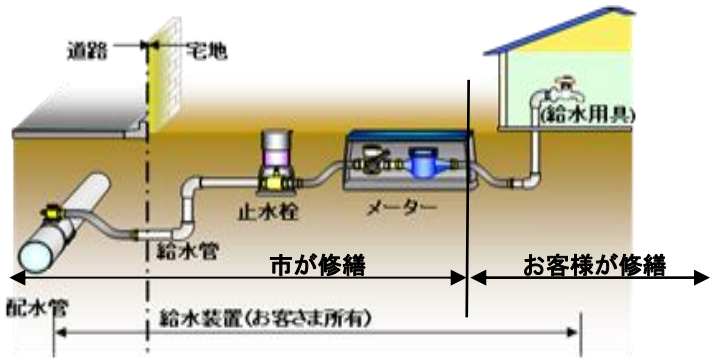
「水道水の水質」が71.2%と最も多く、水質への関心が高いことがうかがえます。続く、「緊急時対応方法」、「水源地の環境」、「水道料金の仕組みと料金の使われ方」なども、関心が高い情報であることがうかがえます。

「その他」の自由回答では、「民営化（主に外資）の可能性」「水源地と供給地域」「自宅への配管図が不明だが問い合わせが可能かどうか」「水質検査状況」「塩素投入量や他薬剤の投入量、またその薬剤の給水時の残量」「配水管等配水設備の劣化状況」「水道管の老朽化対策」「自宅の漏水のチェック方法」「人口減少への対策」「自家水に対する知識」という回答が得られました。

＜すべての世帯の方＞

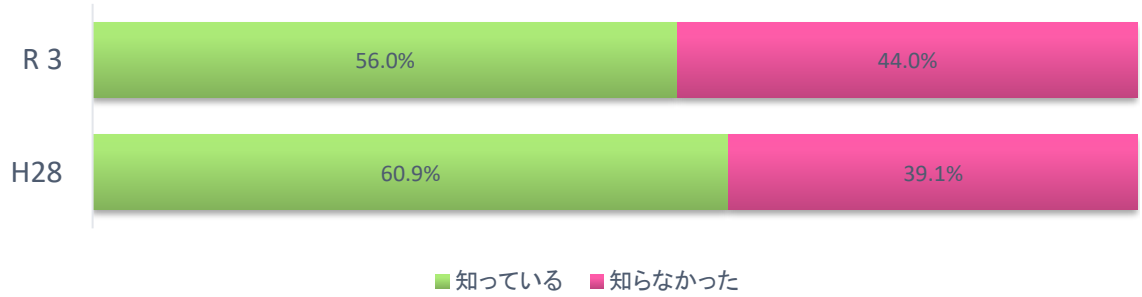
《問25》給水管の所有について

（ 質 問 ）
水道管の所有については、市の水道管（道路側の配水管）から先の宅地側の部分（給水管）については、給水装置所有者であるお客様の所有物ですが、このことをご存知でしたか。下の図をご覧ください。
（いずれかに○をつけてください。）



給水管の所有について	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）知っている	763	56.0%	987	60.9%
2）知らなかった	600	44.0%	635	39.1%
計	1,363	100.0%	1,622	100.0%

※ 無回答44人を除く



図を見てもらい、給水管が、給水装置所有者であるお客様の所有物であることを知っているか伺いました。

「知っている」は56.0%、「知らなかった」は44.0%で、給水管の所有者は給水装置所有者であることを知っている方のほうが若干多い結果となりました。

＜すべての世帯の方＞

《問26》給水管漏水時の修理費用負担について

（ 質 問 ）

給水管に漏水等が発見された場合、基本的には、所有者であるお客様の負担で修繕を行っていただくことになるのですが、これまでは次のように取り扱ってきました。

①水道メーターより内側（住宅側）は、お客様の負担で修理

②水道メーターより外側（配水管側）は、修理等を迅速に行うことでメーターを通らない漏水量を削減するため、市で経費を負担して修理

※②の年間修理費用：R2年度484件で約7,200万円（漏水修繕費の43%）

②の水道メーターより外側の取扱いについて、あなたはどう思われますか。

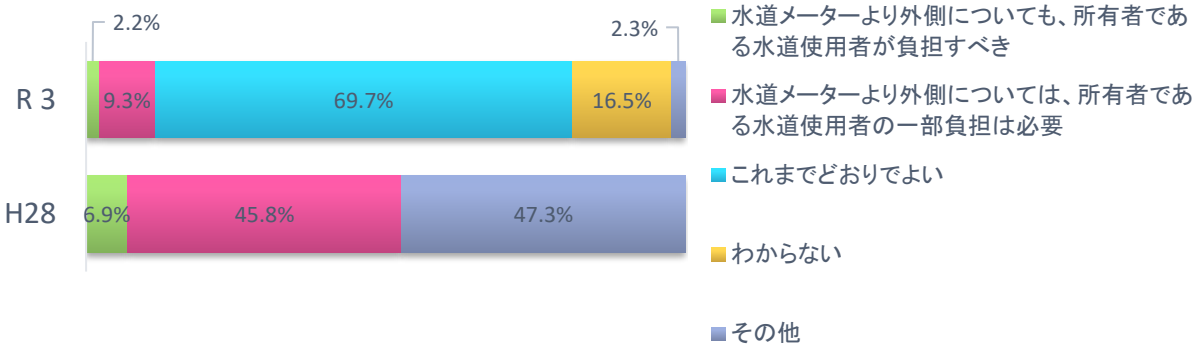
（いずれか1つに○をつけてください。）

給水管漏水時の修理費用負担	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）水道メーターより外側についても、所有者である水道使用者が負担すべき	29	2.2%	104	6.9%
2）水道メーターより外側については、所有者である水道使用者の一部負担は必要	123	9.3%	685	45.8%
3）これまでどおりでよい	927	69.7%	—	—
4）わからない	220	16.5%	—	—
5）その他	30	2.3%	708	47.3%
計	1,329	100.0%	1,497	100.0%

※今回調査より選択項目を変更しています。

「これまでどおりでよい」、「わからない」を追加。

※ 無回答78人を除く



問25を踏まえ、給水管で漏水が発生した場合の修理費用の負担について伺いました。

「これまでどおりでよい」が69.7%と、最も多くの方に選択されました。なお、「水道メーターより外側についても、所有者である水道使用者が負担すべき」は2.2%、「水道メーターより外側については、所有者である水道使用者の一部負担は必要」は9.3%にとどまりました。

「その他」の自由回答では、「新設工事のメーターより外側分工事費を市で半分負担すべき」「メーターまで市の所有に変更すればよい」「住宅内は使用者負担だが土台より外は市で負担してほしい」「これまでどおりで良いがメーターを限りなく敷地境界に設置し宅内は水道使用者の責任とするのが良い」「使用者が負担することで水道料金が安くなるなら使用者負担で、ならないならこれまでどおりでよい」「財源確保が厳しいようであれば基本料金に上乗せする必要があると思うが住民の理解が必要。使用者負担とする場合突発的に家計の負担が出るためこれまでどおりがいい」「漏水になった事由にもよる。凍結・災害等は外側・内側関係なく」「幹線給水量と各使用者の使用量を常時チェックできるシステムになっているのか」「工事が水道事業者だからすべて水道事業者の負担」「なぜ水道メーターより外側も負担させようとしてるのか理解出来ない」などといった回答が得られました。

【水道料金について、おたずねします。】

＜すべての世帯の方＞

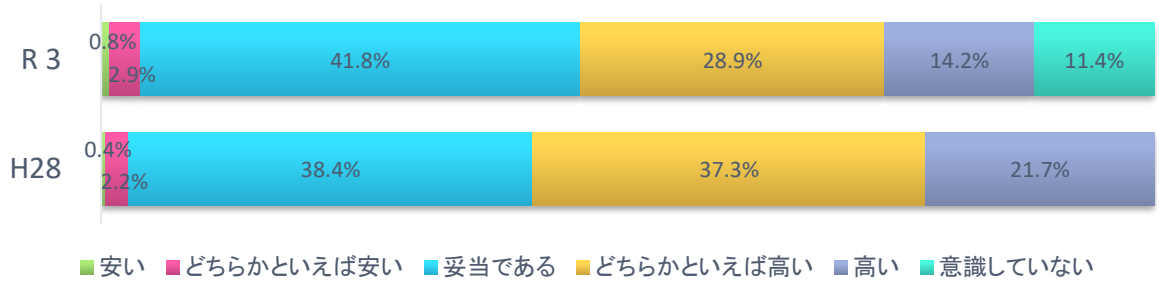
《問27》水道料金について

（ 質 問 ）
現在の水道料金についてどのようにお考えですか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道料金について	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）安い	11	0.8%	6	0.4%
2）どちらかといえば安い	39	2.9%	35	2.2%
3）妥当である	558	41.8%	618	38.4%
4）どちらかといえば高い	385	28.9%	599	37.3%
5）高い	190	14.2%	349	21.7%
6）意識していない	152	11.4%	—	—
計	1,335	100.0%	1,607	100.0%

※　無回答72人を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「意識していない」を追加。



現在の水道料金について伺いました。

「高い」「どちらかといえば高い」を合わせて43.1%の方が、水道料金は高いと感じていることがうかがえますが、前回調査の59.0%から減少傾向にあります。一方で、41.8%の方が「妥当である」と回答しており、前回調査の38.4%から微増しています。

＜すべての世帯の方＞

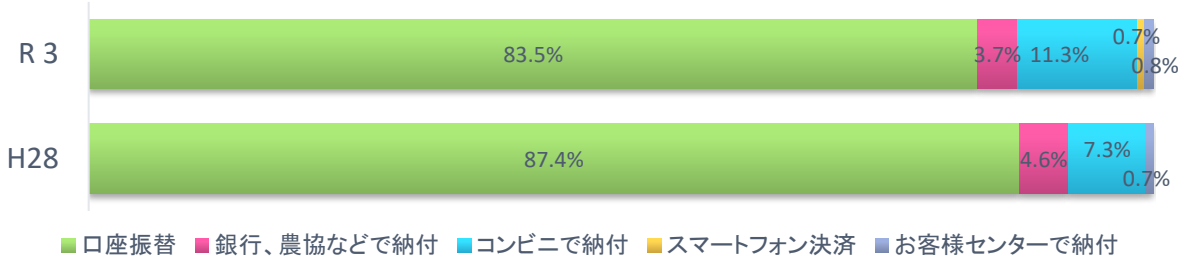
《問28》水道料金の支払い方法について

（ 質 問 ）
現在、水道料金はどのような方法でお支払いいただいていますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道料金の支払い方法	R３		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）口座振替	1,075	83.5%	1,329	87.4%
2）銀行、農協などで納付	48	3.7%	70	4.6%
3）コンビニで納付	145	11.3%	110	7.3%
4）スマートフォン決済	9	0.7%	—	—
5）お客様センターで納付	11	0.8%	11	0.7%
計	1,288	100.0%	1,520	100.0%

※　無回答36人及び無効回答6人（問7が無回答）を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「スマートフォン決済」を追加。



水道料金をどのような方法で支払っているか伺いました。

83.5%の方が「口座振替」で納付していますが、前回調査の87.4%から減少傾向にあります。一方で、「コンビニで納付」を選択した方は11.3%と、前回調査の7.3%から増加傾向にあります。

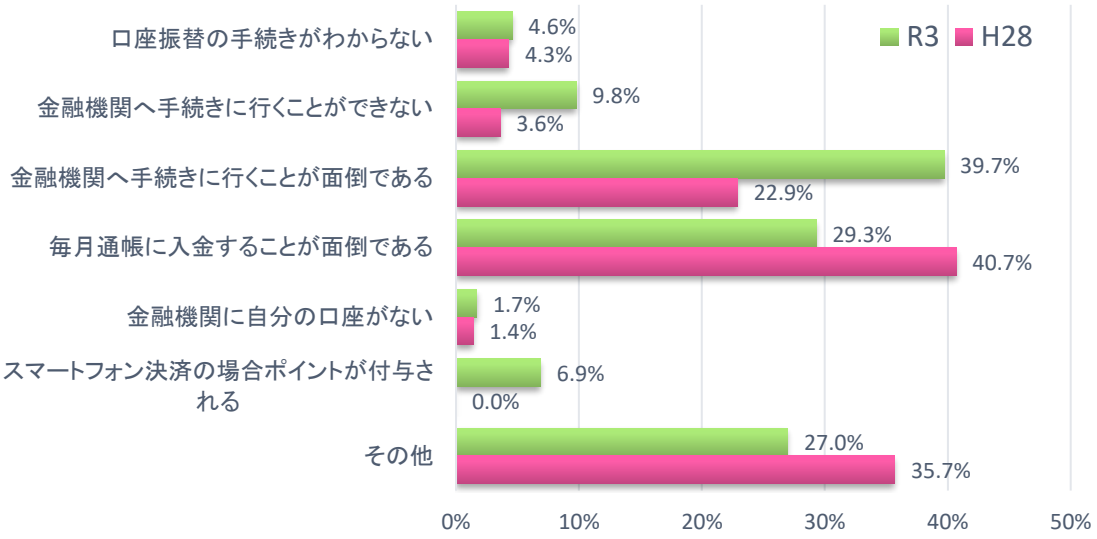
＜問28で「口座振替」以外を選んだ方＞
《問29》口座振替を行わない理由　（複数回答可）

（質問）
口座振替を行わ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。）

口座振替を行わない理由	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）口座振替の手続きがわからない	8	4.6%	6	4.3%
2）金融機関へ手続きに行くことができない	17	9.8%	5	3.6%
3）金融機関へ手続きに行くことが面倒である	69	39.7%	32	22.9%
4）毎月通帳に入金することが面倒である	51	29.3%	57	40.7%
5）金融機関に自分の口座がない	3	1.7%	2	1.4%
6）スマートフォン決済の場合ポイントが付与される	12	6.9%	—	—
7）その他	47	27.0%	50	35.7%
計	207	—	152	—
回答者数	174	—	140	—

※　無回答39人、無効回答2人（問7が無回答1人、問28が無回答1人）を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「スマートフォン決済の場合ポイントが付与される」を追加。



水道料金を口座振替以外で支払っている方に、口座振替にしない理由を伺いました。

「金融機関へ手続きに行くことが面倒である」が39.7%で、前回調査の22.9%から増加傾向にあります。一方で、「毎月通帳へ入金することが面倒である」が29.3%で、前回調査の40.7%から減少傾向にあります。

「その他」の自由回答では、「クレジットカード払い希望」「毎月確認しながら支払いたい」「口座のある金融機関は口座振替ができないため」「コンビニの方がいつでも支払いできる」「現金決済主義」といった回答が得られました。

＜すべての世帯の方＞

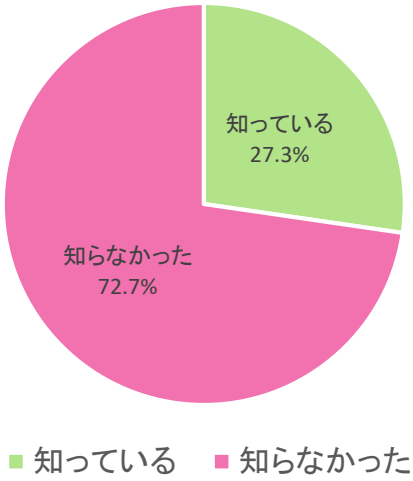
《問30》水道料金の据え置きについて

（質 問）
水道事業は、企業会計として主に水道料金で運営されています。昨年度に水道料金の見直しを行い、令和３年度から５年度までは値上げせず据え置くことにしましたが、このことをご存じでしたか。
（いずれかに○をつけてください。）

水道料金の据え置きについて	R3	
	回答数	比率
1）知っている	371	27.3%
2）知らなかった	990	72.7%
計	1,361	100.0%

※ 無回答46人を除く

※今回調査で追加した質問です。



水道料金を値上げせず据え置きしたことを知っているか伺いました。

据え置きしたことを、広報おうしゅう令和３年２月本号にて周知していましたが、「知らなかった」方が、72.7%となりました。

＜すべての世帯の方＞

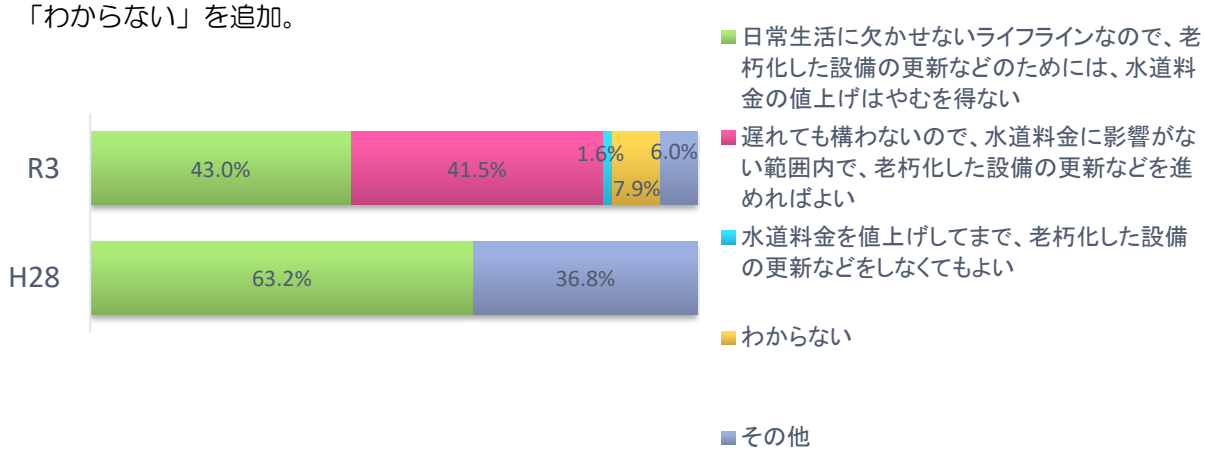
《問31》水道料金の値上げについて

（質 問）
今後、人口減少や節水機器の普及などにより水道料金収入が減る一方で、老朽化していく設備（配水管、浄水場や配水池など）の更新や災害対策として施設の耐震化に多額の費用を要することが見込まれます。安定した水道水の供給のために、令和６年度以降は水道料金の値上げは避けられない状況ですが、どのように事業に取り組んでいくべきだと思われますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

水道料金の値上げについて	R3		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）日常生活に欠かせないライフラインなので、老朽化した設備の更新などのためには、水道料金の値上げはやむを得ない	576	43.0%	956	63.2%
2）遅れても構わないので、水道料金に影響がない範囲内で、老朽化した設備の更新などを進めればよい	556	41.5%	—	—
3）水道料金を値上げしてまで、老朽化した設備の更新などをしなくてもよい	21	1.6%	—	—
4）わからない	106	7.9%	—	—
5）その他	81	6.0%	556	36.8%
計	1,340	100.0%	1,512	100.0%

※ 無回答67人を除く

※今回調査より選択項目を変更しています。
「遅れても構わないので、水道料金に影響がない範囲内で、老朽化した設備の更新などを進めればよい」、「水道料金を値上げしてまで、老朽化した設備の更新などをしなくてもよい」、「わからない」を追加。



今後の水道料金の値上げについて伺いました。

「日常生活に欠かせないライフラインなので、老朽化した設備の更新などのためには、水道料金の値上げはやむを得ない」と感じている方が最も多く、43.0%の方に選択されました。一方で、「遅れても構わないので、水道料金に影響がない範囲内で、老朽化した設備の更新などを進めればよい」も、ほぼ同率の41.5%の方に選択されました。

「その他」の自由回答では、「値上げ反対」「年金暮らしなので料金の値上げは苦しい」「値上げせずにすむ方法を考えてほしい」「資金が不足のときは市の財源から支出してほしい」「値上げの前に経費・人件費を削減すべき」「経営の見直しが必要」「人口規模に合わせてダウンサイジングが必要」という回答が大半を占めました。
また、値上げを容認する意見でも「値上げの程度による」「説明が必要」との条件つきの回答が多く得られました。

【サービスについて、おたずねします。】

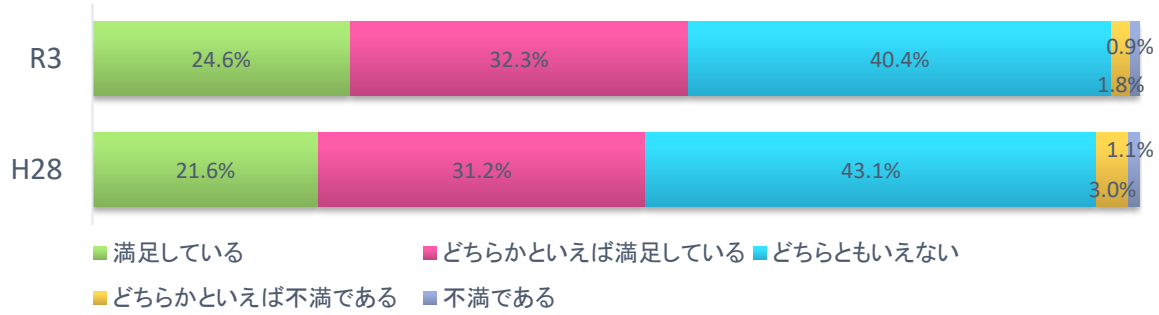
＜すべての世帯の方＞

《問32》職員・検針員の対応について

（ 質 問 ）
あなたは、市上下水道部やお客様センターの職員、検針員の対応についてどの程度満足していますか。
（いずれか1つに○をつけてください。）

職員・検針員の対応	R3		H28	
	回答数	比率	回答数	比率
1）満足している	329	24.6%	341	21.6%
2）どちらかといえば満足している	432	32.3%	493	31.2%
3）どちらともいえない	541	40.4%	681	43.1%
4）どちらかといえば不満である	24	1.8%	48	3.0%
5）不満である	12	0.9%	17	1.1%
計	1,338	100.0%	1,580	100.0%

※ 無回答69人を除く



市上下水道部やお客様センターの職員、検針員の対応について伺いました。

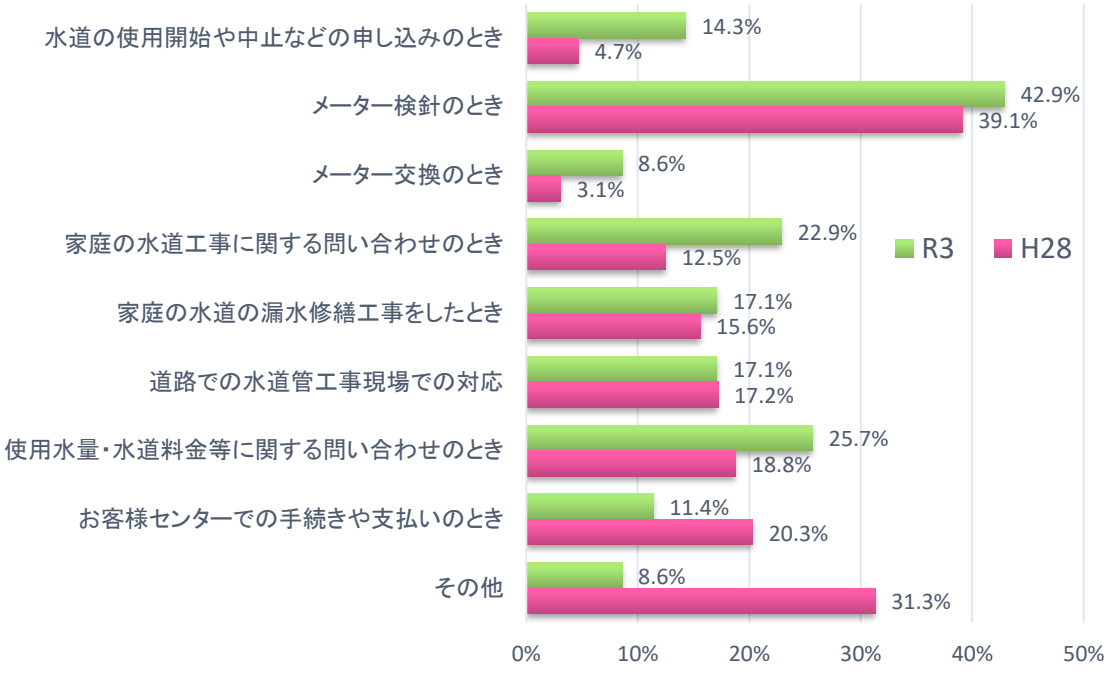
多い順に、「どちらともいえない」が40.4%、「どちらかといえば満足している」が32.3%、「満足している」が24.6%となりました。「満足している」「どちらかといえば満足している」を合わせた56.9%の方は、職員、検針員の対応について、一定程度ご満足いただいていることがうかがえます。

＜問32で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と答えた世帯の方＞
《問33》職員・検針員の対応に不満を感じたとき　（複数回答可）

（質問）
《問32》で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不満に感じるのはどのようなときですか。（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

職員・検針員の対応に不満を感じたとき	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）水道の使用開始や中止などの申し込みのとき	5	14.3%	3	4.7%
2）メーター検針のとき	15	42.9%	25	39.1%
3）メーター交換のとき	3	8.6%	2	3.1%
4）家庭の水道工事に関する問い合わせのとき	8	22.9%	8	12.5%
5）家庭の水道の漏水修繕工事をしたとき	6	17.1%	10	15.6%
6）道路での水道管工事現場での対応	6	17.1%	11	17.2%
7）使用水量・水道料金等に関する問い合わせのとき	9	25.7%	12	18.8%
8）お客様センターでの手続きや支払いのとき	4	11.4%	13	20.3%
9）その他	3	8.6%	20	31.3%
計	59	—	104	—
回答者数	35	—	64	—

※　無回答1人及び無効回答8人（問32で④どちらかといえば不満、⑤不満以外を選択）を除く



職員、検針員の対応に不満を感じている方に、どんなときにそう感じたか伺いました。

「メーター検針のとき」が最も多く、4割以上の方に選択されました。以下、「使用水量・水道料金等に関する問い合わせのとき」が25.7%、「家庭の水道工事に関する問い合わせのとき」が22.9%となりました。

「その他」の自由回答では、「対応に愛想がない時」「上流で水道管工事があり濁った水が出て対応してもらった時」などの回答が得られました。

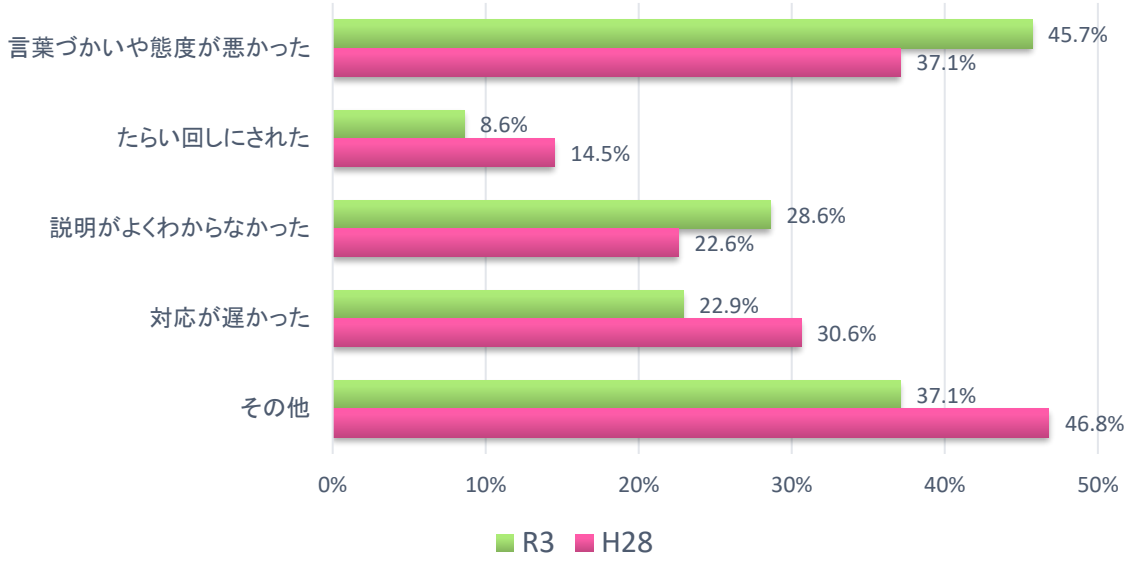
＜問32で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と答えた世帯の方＞

《問34》職員・検針員の対応に不満を感じた理由　（複数回答可）

（質問）
《問32》で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不満を感じた理由は何ですか。
（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

職員・検針員の対応に不満を感じた理由	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）言葉づかいや態度が悪かった	16	45.7%	23	37.1%
2）たらい回しにされた	3	8.6%	9	14.5%
3）説明がよくわからなかった	10	28.6%	14	22.6%
4）対応が遅かった	8	22.9%	19	30.6%
5）その他	13	37.1%	29	46.8%
計	50	—	94	—
回答者数	35	—	62	—

※　無回答1人、無効回答4人（問32で④どちらかといえば不満、⑤不満以外を選択）を除く



職員、検針員の対応に不満を感じている方に、不満を感じた理由を伺いました。

多い順に「言葉づかいや態度が悪かった」が45.7%、「その他」が37.1%、「説明がよくわからなかった」が28.6%、「対応が遅かった」が22.9%となりました。

「その他」の自由回答では、「元気に対応してほしい」「支払いできるのが水沢だけなのが不便。各支所で支払いできるようにすべき」「同じ所を何度も工事している」「工事していない。いつまでも鉄板だけにしてある」「いつ検針に来るか分からない」「検針の時声が聞こえない」「上流で水道管工事をした際に濁った水が出て後から差し引くと話があったが差し引かれなかった」などの回答が得られました。

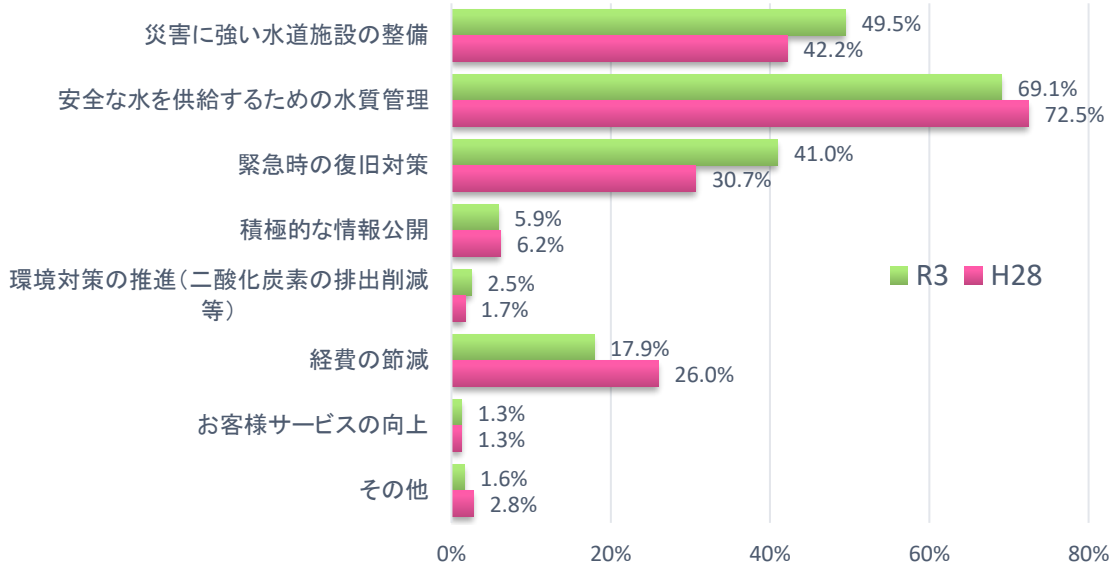
＜すべての世帯の方＞

《問35》水道事業が今後力を入れるべきこと　（２つ以内）

（ 質 問 ）
水道事業において、今後、力を入れるべきことはどのようなことだと思われますか。
（いずれか2つ以内で○をつけてください。）

水道事業が今後力を入れるべきこと	R3		H28	
	回答数	回答数／回答者数	回答数	回答数／回答者数
1）災害に強い水道施設の整備	662	49.5%	637	42.2%
2）安全な水を供給するための水質管理	924	69.1%	1,094	72.5%
3）緊急時の復旧対策	549	41.0%	463	30.7%
4）積極的な情報公開	79	5.9%	93	6.2%
5）環境対策の推進（二酸化炭素の排出削減等）	34	2.5%	25	1.7%
6）経費の節減	239	17.9%	392	26.0%
7）お客様サービスの向上	17	1.3%	19	1.3%
8）その他	21	1.6%	42	2.8%
計	2,525	—	2,765	—
回答者数	1,338	—	1,510	—

※　無回答69人を除く



水道事業において今後力を入れていくべきことを伺いました。

「安全な水を供給するための水質管理」が69.1％で、最も多くの方に選択されました。次いで、多い順に、「災害に強い水道施設の整備」が49.5%、「緊急時の復旧対策」が41.0%、「経費の節減」が17.9%となりました。

「お客様サービスの向上」の自由回答では、「対応を懇切、丁寧に」「水道料金の支払い方法を増やしてほしい」「クレジットカード払いの導入」などの回答が得られました。

「その他」の自由回答では、「老朽化設備の計画的な更新」「適切な水道事業経営」「費用対効果を考える」「料金の値上げをしない」「経費節減し料金へ反映させる」「水道水をおいしく」「スマートメーターの導入」などの回答が得られました。