

水道事業に関する
市民アンケート調査

- 概要版 -

平成 28 年 2 月

亀山市建設部上下水道局上水道室

* * 目 次 * *

1 . 調査概要	1 . 2
2 . 回答者の属性	3
3 . 水道水の利用について	4
4 . 水道料金について	5
5 . 水道サービスについて	6 . 7
6 . 災害対策について	8
7 . 将来の水道事業について	8
8 . 現在の水道事業に対する評価	9
9 . 自由意見	9
1 0 . とりまとめ	1 0

1. 調査概要

(1) 調査目的

本調査は、市民の水道に対する意見、要望等を把握し、今後の水道事業推進の基礎資料とすることを目的とする。

(2) 調査設計および回収状況

項目	概要
調査期間	平成 27 年 7 月 21 日～8 月 10 日
調査対象	亀山市水道事業給水区域内の水道利用者（世帯主）
調査方法	上記の調査対象者の中から無作為抽出によりアンケート調査票を郵送配布、郵送回収
配布数	1,212 票
回収数	542 票（44.7%）
有効回収数	542 票（44.7%） ^()

() 9 月 11 日以降到着分については無効票とした。

(3) 調査内容

- (1) 水道水利用について【問 1～問 5】
- (2) 水道料金について【問 6～問 10】
- (3) 水道サービスについて【問 11～問 14】
- (4) 災害対策について【問 15】
- (5) 将来の水道事業について【問 16～問 17】
- ** 現在の水道事業に対する評価 **【問 18～問 19】

(4) 報告書の見方

- ・ 図表および表の中に表わす数値は原則として％（パーセント）で表わしている。
- ・ n = は標本数を表わしている。
- ・ 図表および本文中の数値（％）は、原則として小数点以下第 2 位を四捨五入してあるため、合計しても 100％にならない場合があるので、無回答等で調整している場合がある。また、複数回答の場合は各回答率を合計すると、100％を超える場合がある。
- ・ 本報告書中の表、グラフ等の見出しおよび文章中での回答選択肢は、本来の意味を損なわない程度に省略して掲載している場合がある。

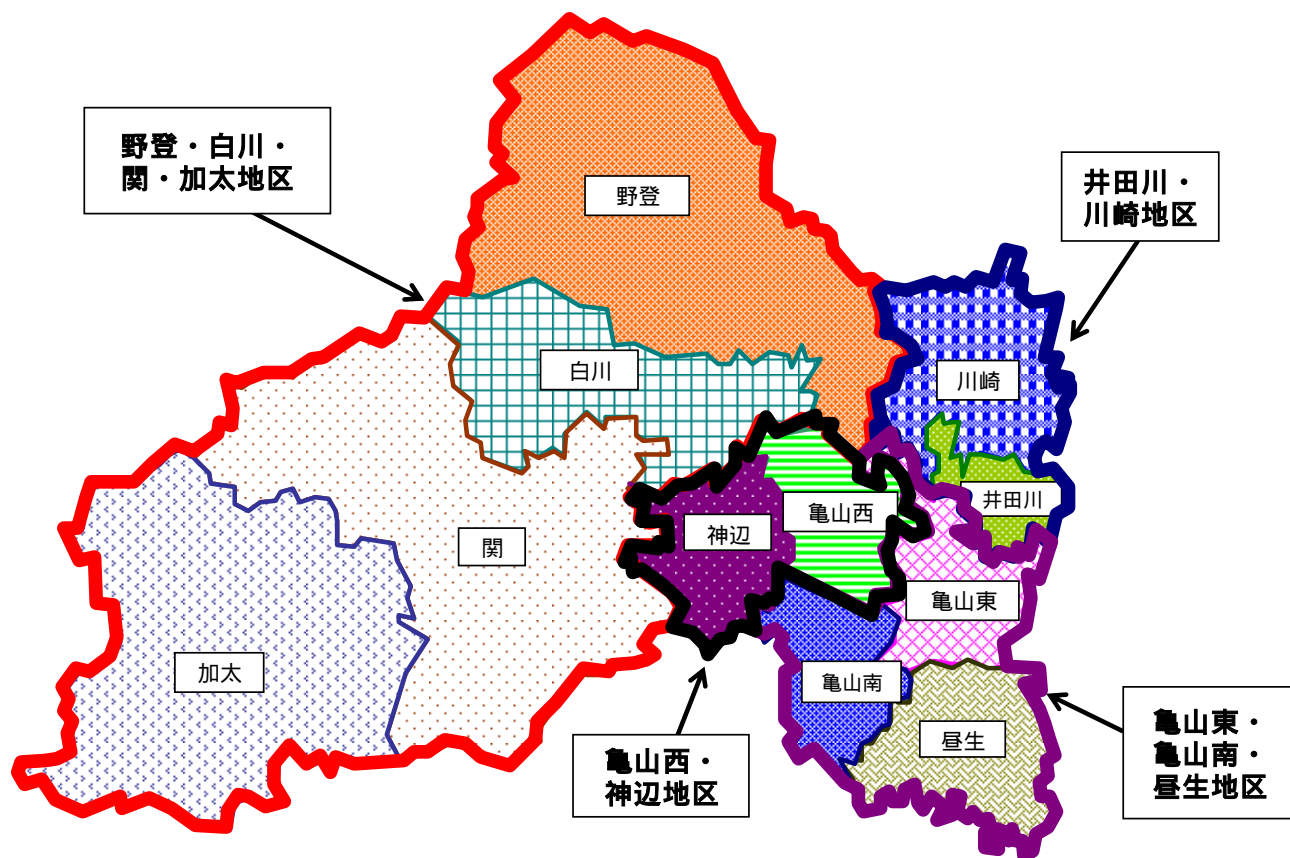
(5) 対象地区

本調査では、亀山市水道事業給水区域を対象に調査を実施している。

集計にあたっては、水源地を考慮し、下記に示す4つの地区に分けて整理している。

なお、本市は「亀山西」、「亀山東」、「亀山南」、「昼生」、「井田川」、「川崎」、「野登」、「白川」、「神辺」、「関」、「加太」の11小学校区からなっている。

図1．調査対象地区（亀山市水道事業給水区域）

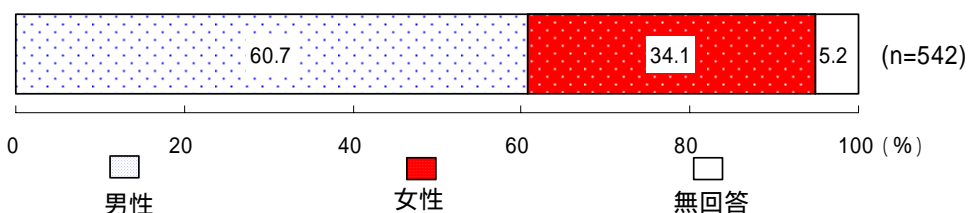


地区	小学校区	回収数	備考
亀山西・神辺地区	亀山西小学校区	99	亀山第1・第3水源地
	神辺小学校区		
亀山東・南・昼生地区	亀山東小学校区	160	亀山第2・第3水源地
	亀山南小学校区		
	昼生小学校区		
井田川・川崎地区	井田川小学校区	140	亀山第4水源地
	川崎小学校区		
野登・白川・関・加太地区	野登小学校区	135	亀山第5水源地他()
	白川小学校区		
	関小学校区		
	加太小学校区		
合計		534	

() 亀山第5水源地他: 野登水源地、関第1水源地、関第2水源地、関第3水源地、加太水源地、坂下水源地となっている。

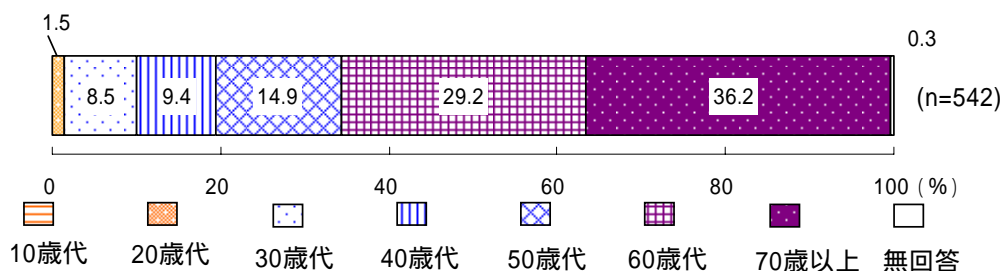
2. 回答者の属性

(1) 性別



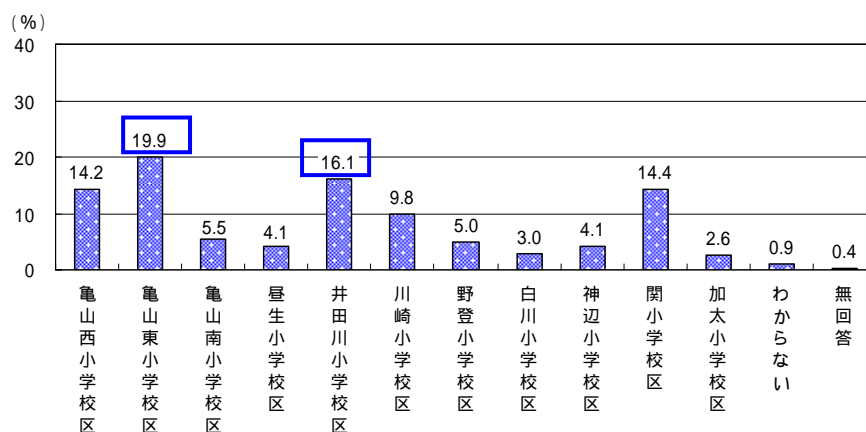
- ・ 男性がおおむね6割を占めている。

(2) 年齢



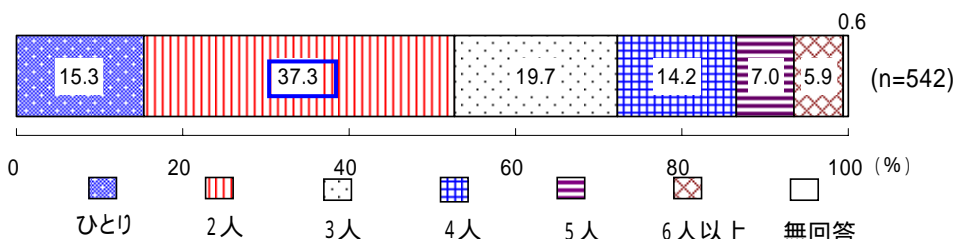
- ・ 70歳以上(36.2%)で最も高く、次いで60歳代(29.2%)となっている。

(3) 地区



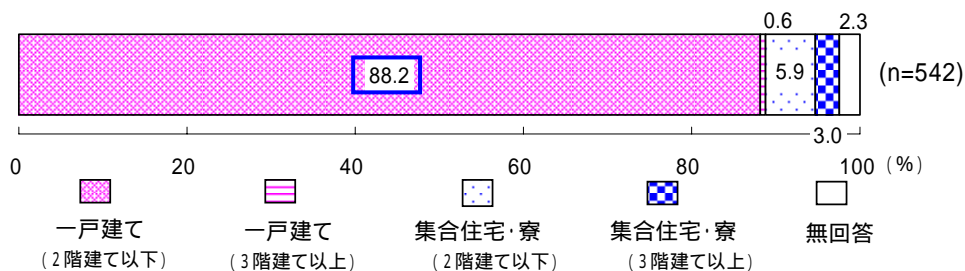
- ・ 亀山東小学校区が19.9%で最も高く、次いで井田川小学校区(16.1%)となっている。

(4) 家族人数



- ・ 家族人数が2人の割合が37.3%で最も高くなっている。

(5) 居住形態

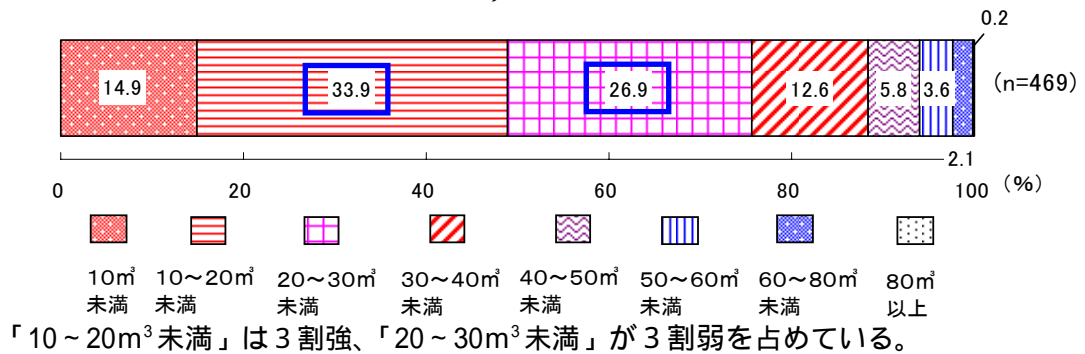


- ・ 一戸建て(2階建て以下)は最も高く88.2%を占めている。

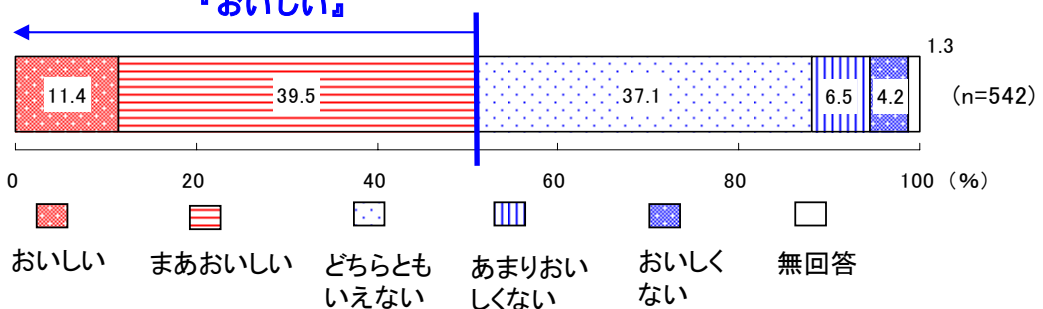
3. 水道水の利用について

(1) 最近1か月間の使用水量

(「使用量がわからない」および無回答を除く)

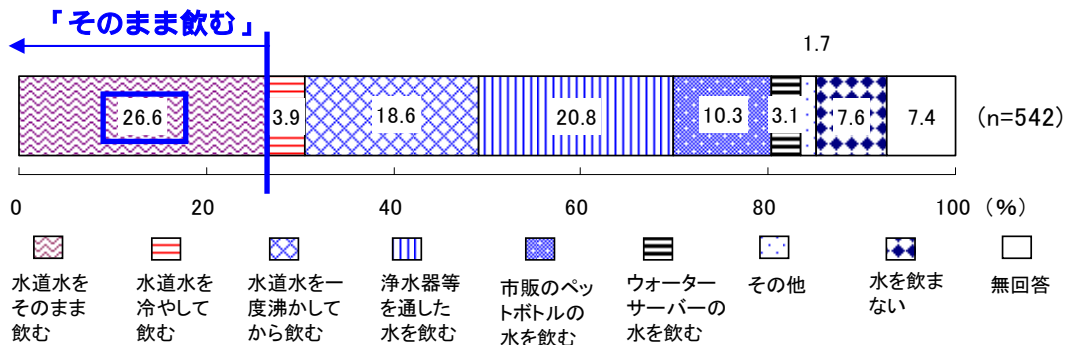


(2) 水道水のおいしさ



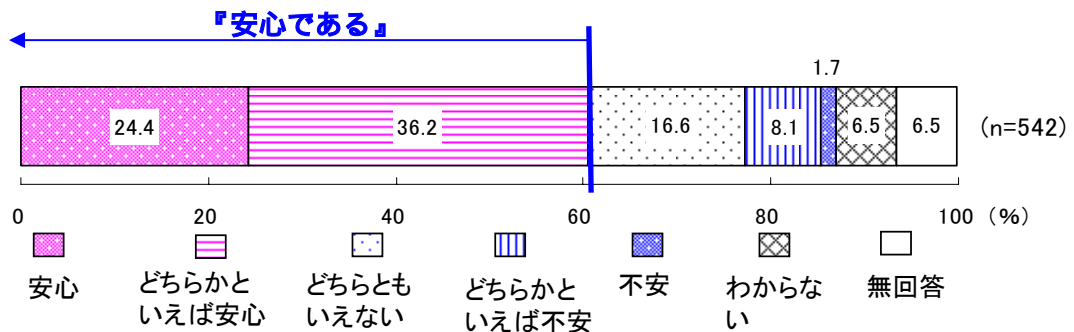
おおむね半数の人が『おいしい』と感じている。

(3) 水道水の飲み方



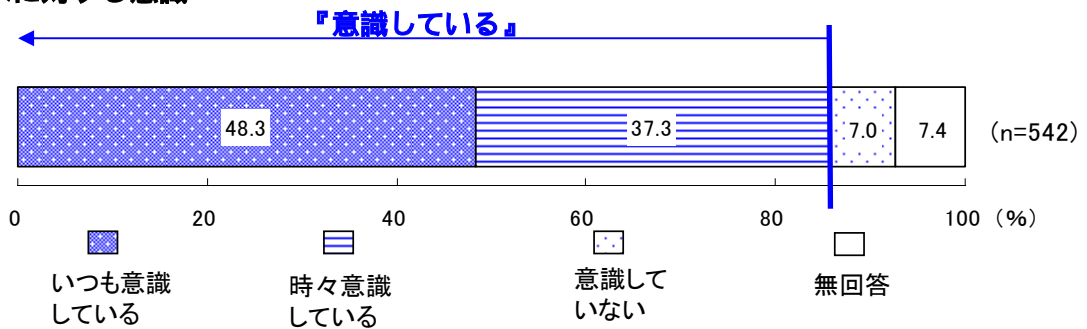
「そのまま飲む」は3割弱を占めている。

(4) 水道水の安全性



『安心である』(「安心」+「どちらかといえば安心」)はおおむね6割を占めている。

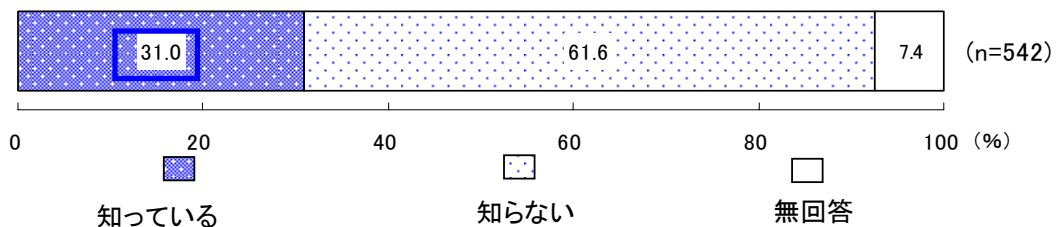
(5) 節水に対する意識



節水に対する意識について、『意識している』(「いつも意識している」+「時々意識している」)人は8割を大幅に上回っている。

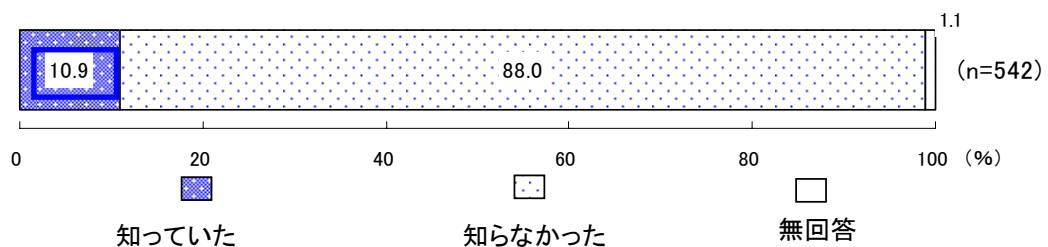
4. 水道料金について

(1) 水道事業の財源についての認知度



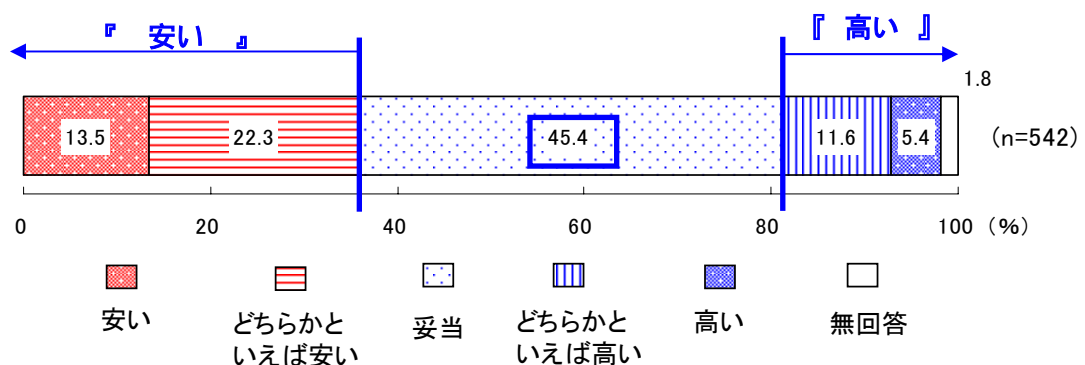
「知っている」人は3割強に留まる。

(2) 水道料金の安さについての認知度



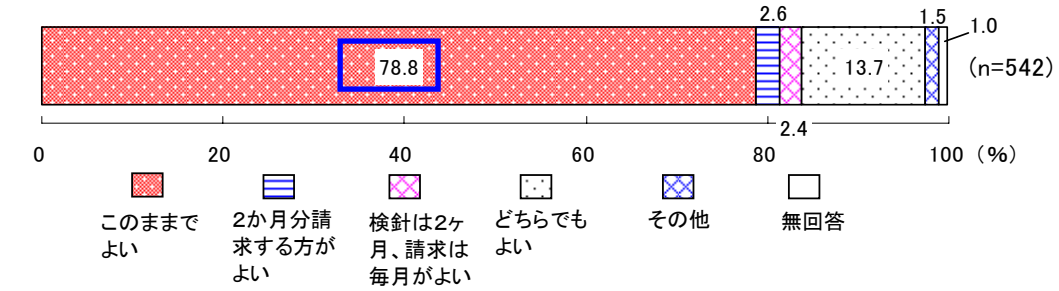
「知っていた」人はおおむね1割に留まる。

(3) 水道料金の評価



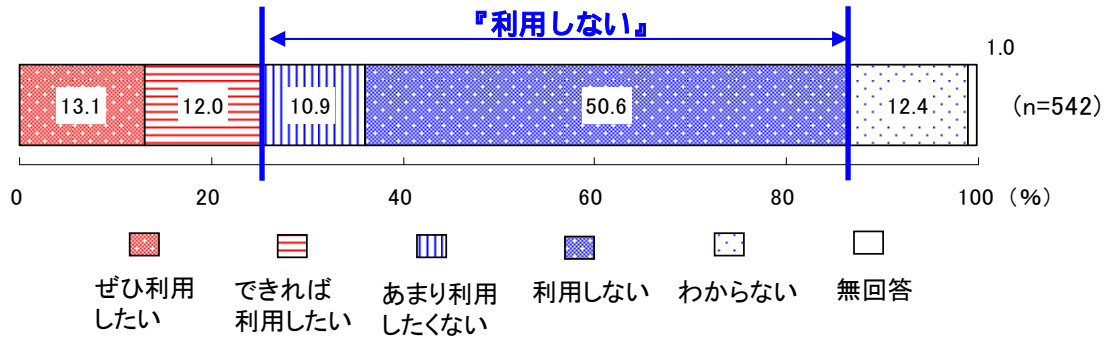
「妥当」と答えた人は5割弱となっている。『安い』(「安い」+「どちらかといえば安い」)の方が『高い』(「どちらかといえば高い」+「高い」)を上回っている。

(4) 水道料金の検針・請求方法



「このままでよい」が8割弱を占めている。

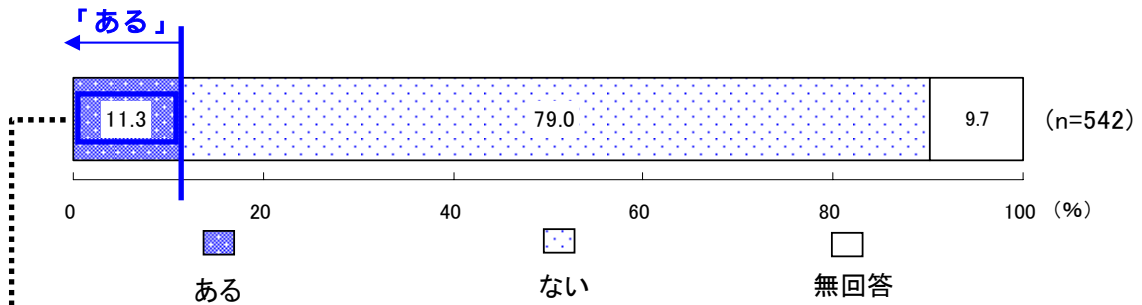
(5) 水道料金のクレジットカード支払いの利用意向



『利用しない』(「あまり利用しない」+「利用しない」)の人が6割強となっている。

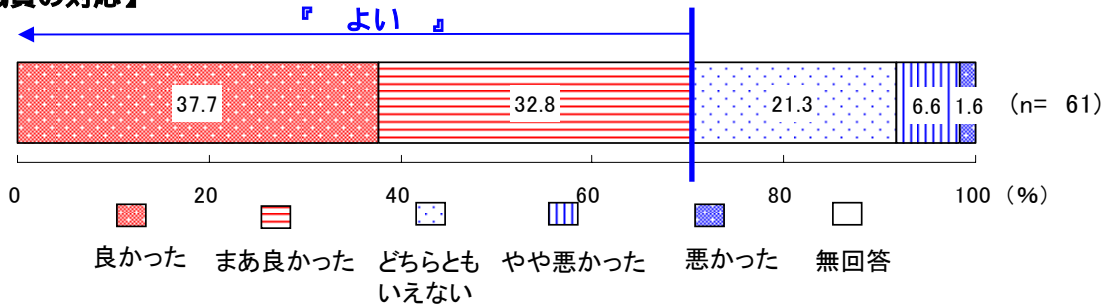
5. 水道サービスについて

(1) 上水道室への訪問などの有無と職員の対応



【最近(この2~3年間で) 上水道室の窓口へ行かれたことがある人に対して】
(又は電話での問合せをしたことがある人)

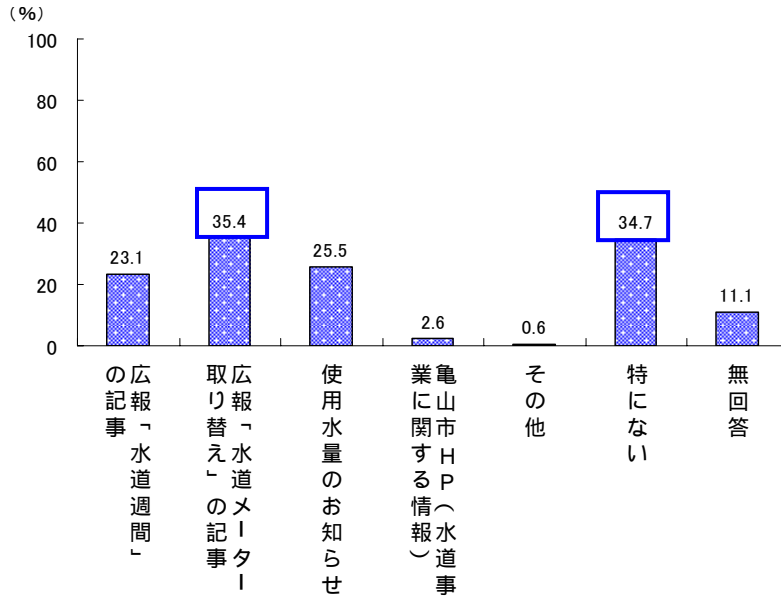
【職員の対応】



最近(この2~3年間で) 上水道室の窓口への訪問(又は電話での問合せ)について、「ある」と答えた人は1割強となっている。その時の職員の対応は、おおむね7割が『よい』(「良かった」+「まあ良かった」)と感じている。

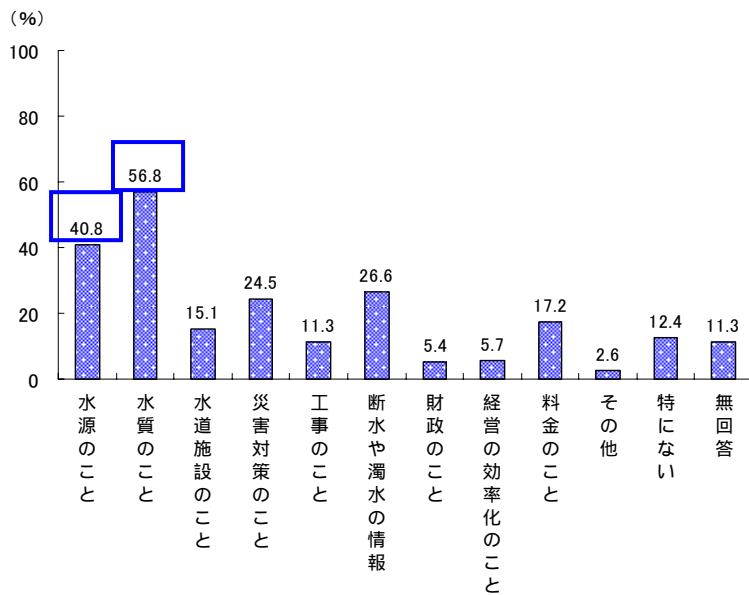
(2) 水道事業に関する情報閲覧

「広報「水道メーターの取り替え」の記事」が3割強となっている。ただ、「特にない」も3割強を占めている。

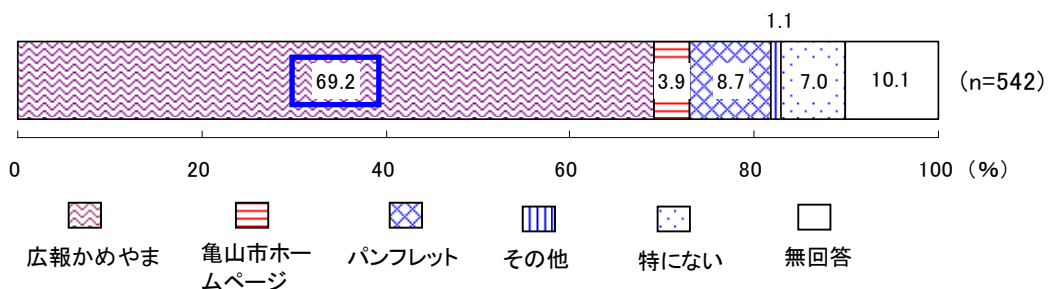


(3) 水道に関する知りたい情報

「水質のこと」が6割弱、「水源のこと」がおおむね4割となっている。



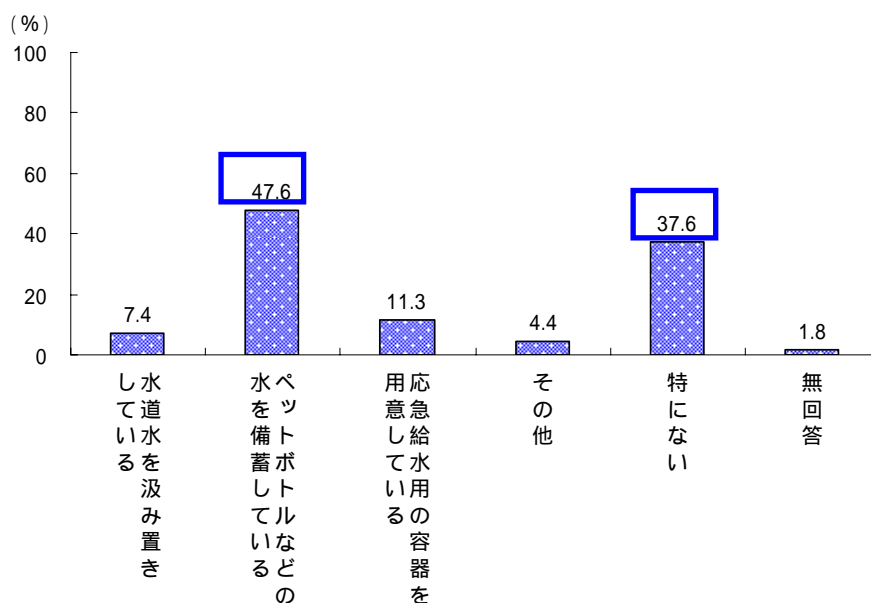
(4) 主に知らせてほしい情報手段



「広報かめやま」が7割弱を占めている。

6. 災害対策について

(1) 災害時における飲料水対策

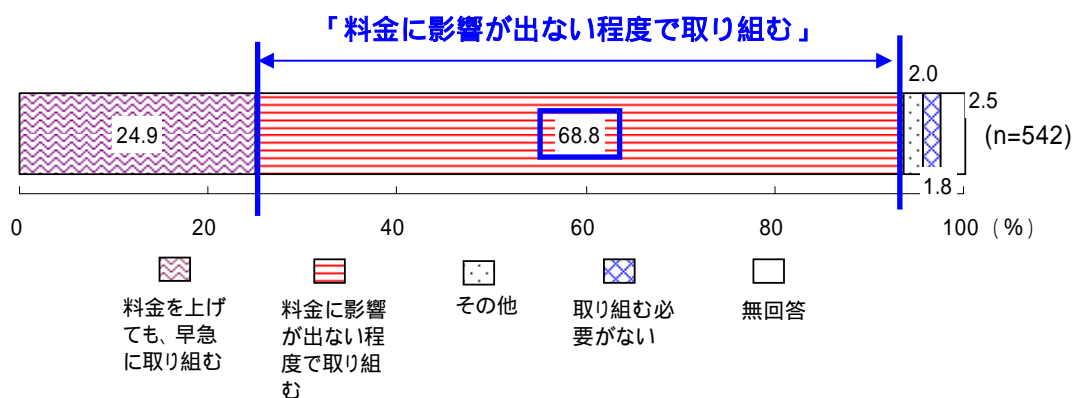


「ペットボトルなどの水を備蓄している (47.6%)」が5割弱となっている。

「特にない (37.6%)」と答えている家庭は4割弱を占めている。

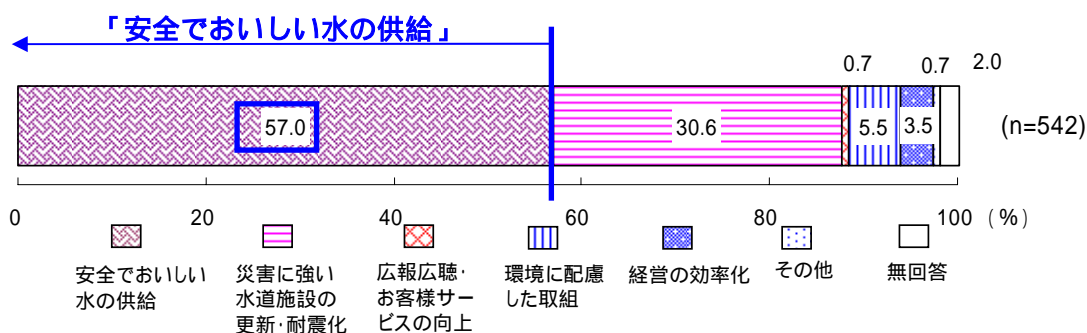
7. 将来の水道事業について

(1) 水道施設更新・耐震化に向けての考え方



「料金に影響が出ない程度で取り組む (68.8%)」が最も高く、次いで「料金を上げて、早急に取り組む (24.9%)」の順となっている。

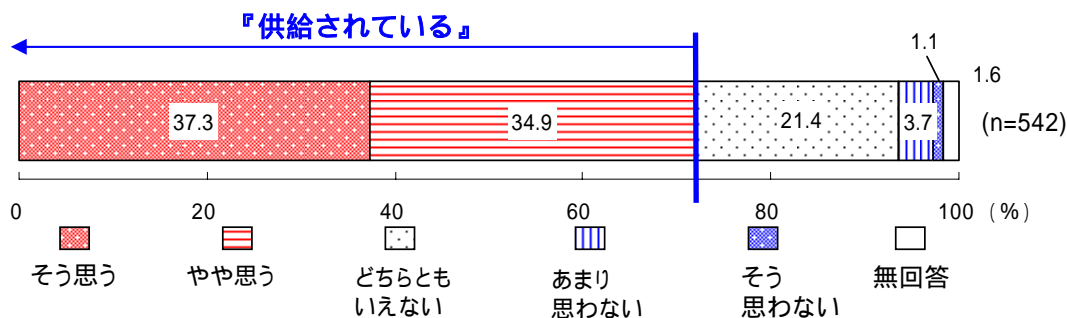
(2) 優先的に取り組むべき課題



「安全でおいしい水の供給 (57.0%)」が最も高く、次いで「災害に強い水道施設の更新・耐震化 (30.6%)」の順となっている。

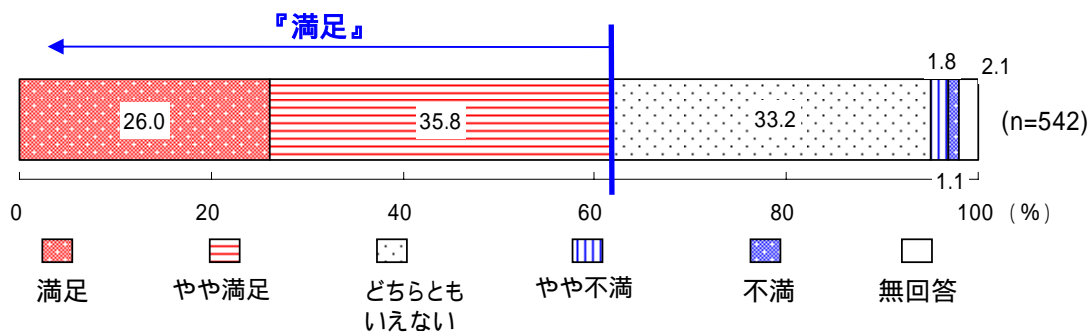
8. 現在の水道事業に対する評価

(1) 安全でおいしい水道水供給に対する事業評価



『供給されている』(「そう思う」+「やや思う」)と考えている人は7割強を占めている。

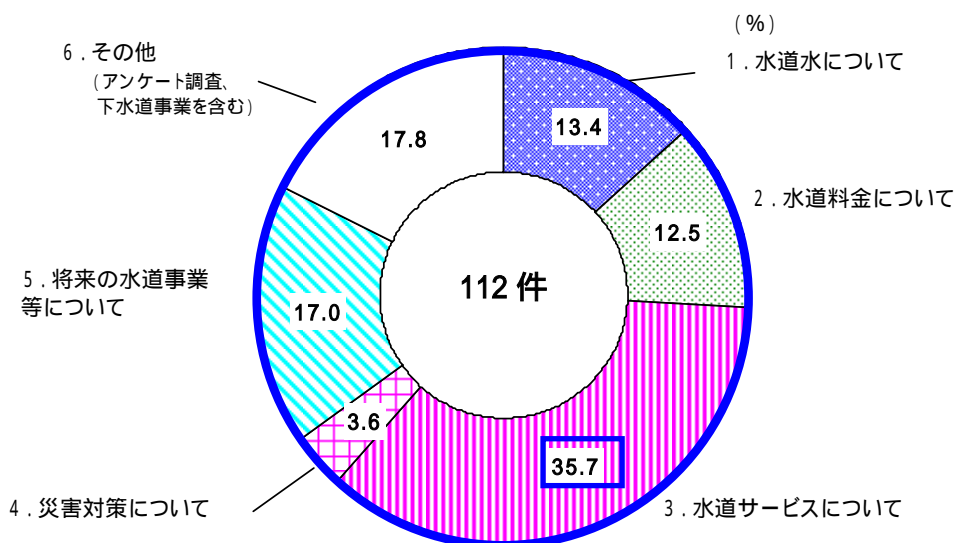
(2) 現在の水道事業に対する満足度



『満足』(「満足」+「やや満足」)は6割を超えている。反対に、『不満』(「やや不満」+「不満」)は1割を大幅に下回っている。

9. 自由意見

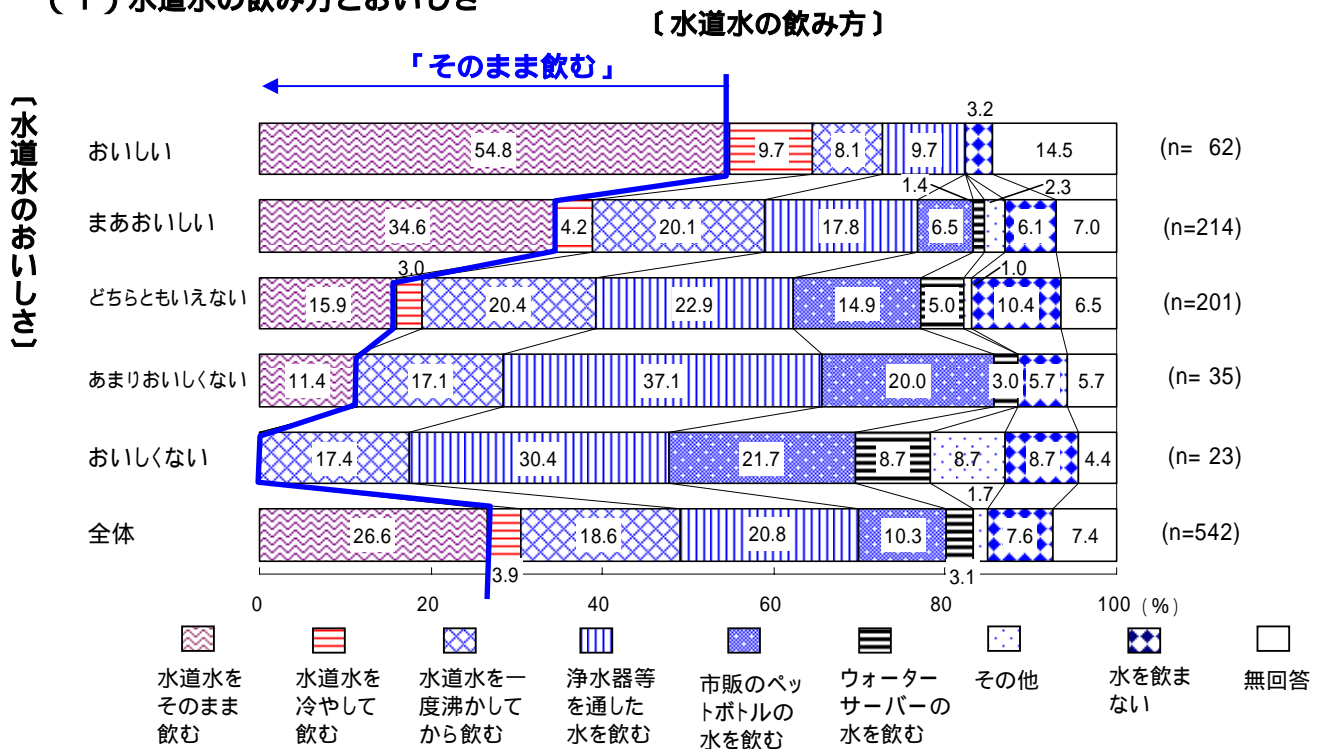
回答者(542人)のうちで95人の方から112件の意見等があった。



「3. 水道サービスについて(35.7%)」の意見で最も高くなっている。

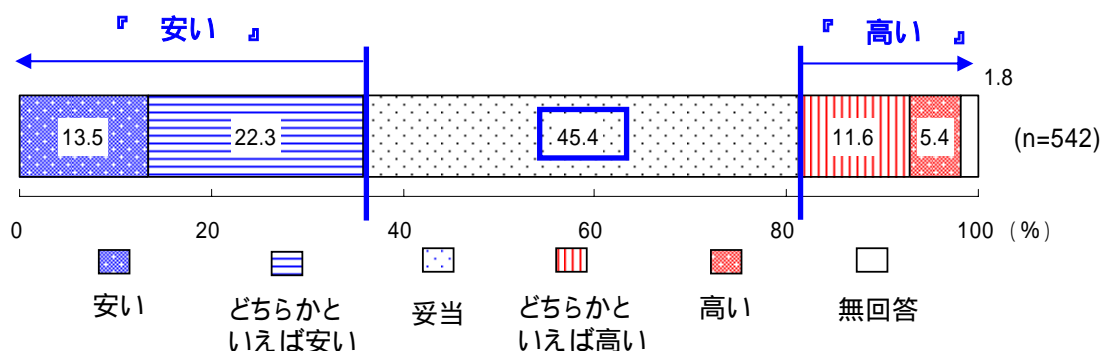
10. とりまとめ

(1) 水道水の飲み方とおいしさ



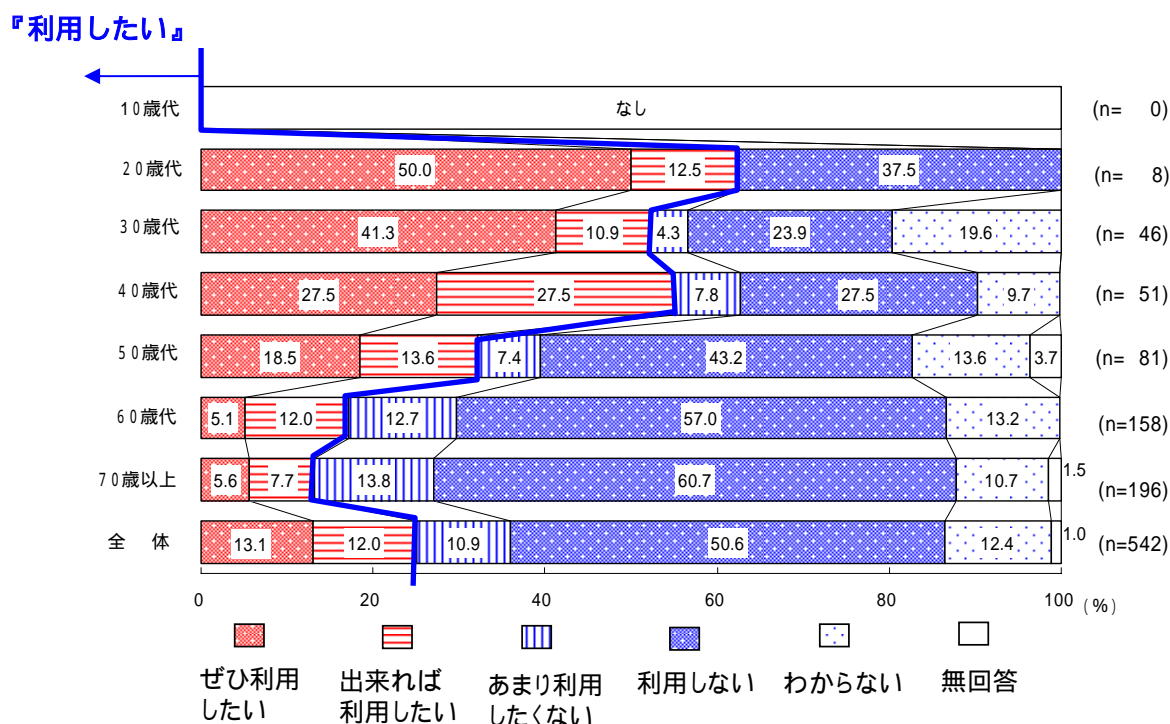
水道水をおいしいと感じている人は水道水をそのまま飲む割合は高く、おいしくないと感じている人ほど、浄水器等を通したり、市販のペットボトルの水を飲んでいる人の割合が高くなっていることがうかがわれる。今後、水道利用者から「おいしい水」と感じていただけるよう、一層維持・向上に努めることが望まれる。

(2) 水道料金の評価



水道料金の評価についてみると、「妥当」と考えている人が最も高く5割弱を占める。次いで『安い』（「やや安い」+「安い」）が4割弱で、『高い』（「高い」+「やや高い」）は2割弱となっており、『安い』と考えている人の方が『高い』を上回っている。

(3) 水道料金のクレジットカード支払いの利用意向



水道料金のクレジットカード支払いの利用意向では、『利用したい』(「ぜひ利用したい」+「出来れば利用したい」)は3割弱に留まっている。さらに、『利用したい』と考えている人は若い年齢層で高くなっており、今後、さらに検討していくことが考えられる。

(4) 水道事業に関する情報提供

水道事業に関する情報について整理すると、下記のとおりである。

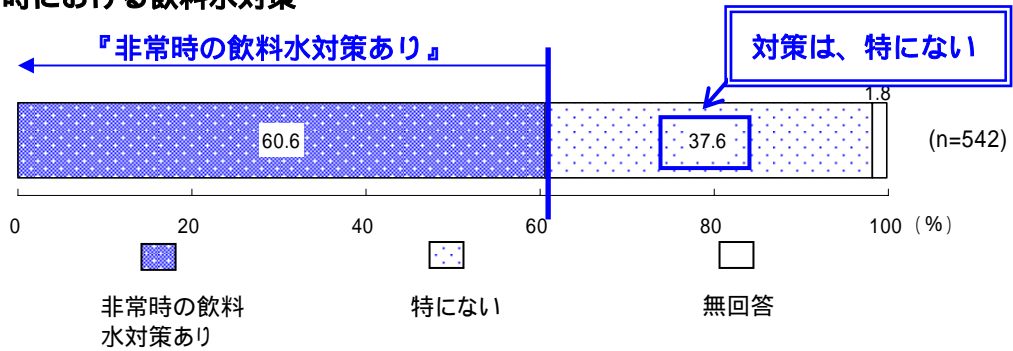
) 上水道室の窓口、電話問い合わせの有無 (問11)	「ある」 1割強 (11.3%)
) 水道事業の財源の認知度 (問6)	「知っている」 3割強 (31.0%)
) 水道事業に関する情報閲覧 (問12)	「広報“水道メーターの取り替え”の記事」 4割弱 (35.4%) 「特にない」 3割強 (34.7%) 「亀山市HP」 2.6% (水道事業に関する情報)

以上により、日頃、日常生活において欠かすことの出来ない水道水であるが、断水等の非常事態が起こらないかぎりは水道事業への関心は低いように感じられ、特に(水道事業に関する)情報を入手していない人は3割強を占めている。

また、水道に関する知らせしてほしい情報手段では「広報かめやま(69.2%)」で7割弱となっており、「亀山市ホームページ(3.9%)」は1割を大きく下回っている。さらに、水道に関する知りたい情報では「水質のこと(56.8%)」が6割弱で、「水源のこと(40.8%)」がおおむね4割となっており、この2項目が高くなっている。今後、水道事業に対する認知度を高め、水道利用者に現状を知ってもらうためにも、情報提供の充実を図っていく必要があると考えられる。

(5) 非常時における飲料水対策

非常時における飲料水対策

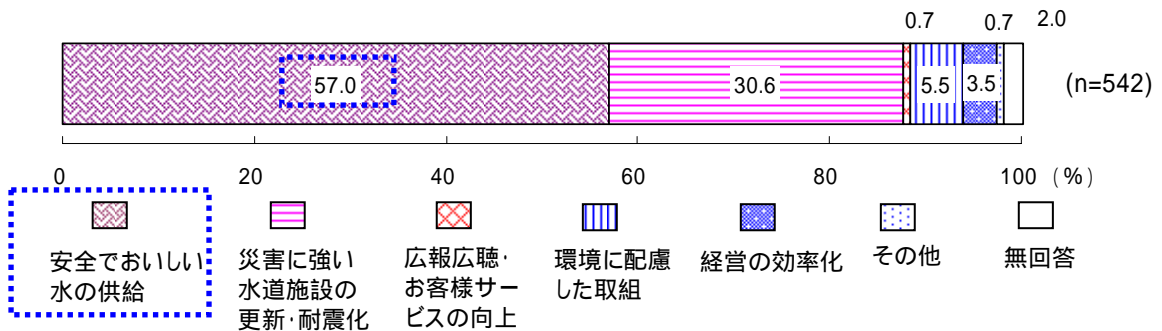


災害時における飲料水対策で、何らかの“対策を行っている家庭”はおおむね6割となっている。反対に“行っていない家庭”は4割弱となっている。今後、非常時に備え、一層飲料水対策を充実させるためには、各家庭で災害時の備えを促していく必要があると考えられる。

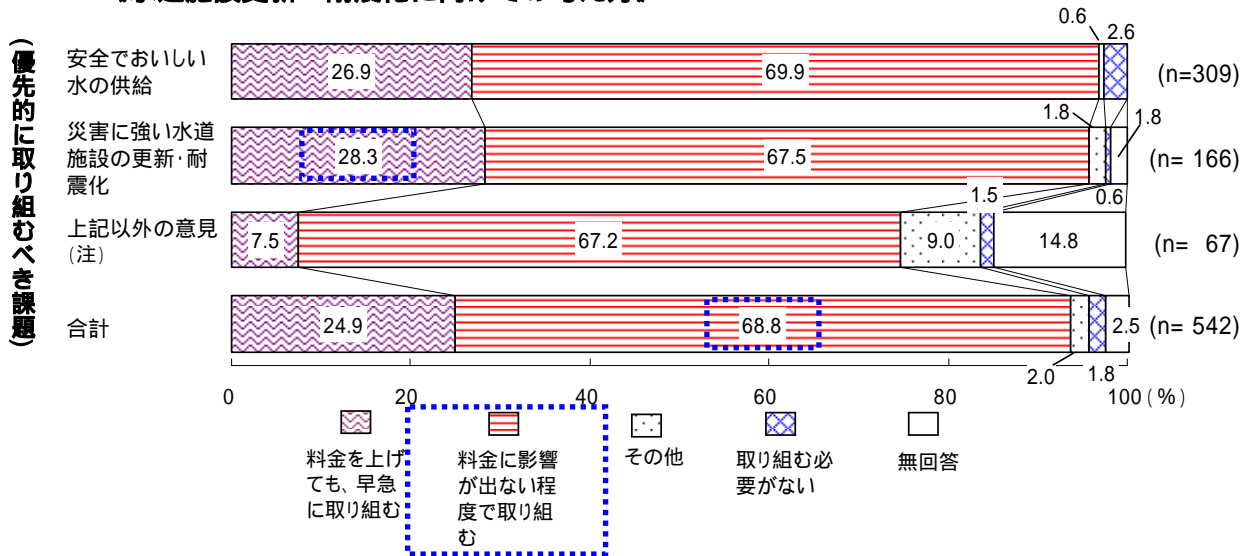
(6) 将来の水道事業について

優先的に取り組むべき課題と水道施設更新・耐震化に向けての考え方

《優先的に取り組むべき課題》



《水道施設更新・耐震化に向けての考え方》



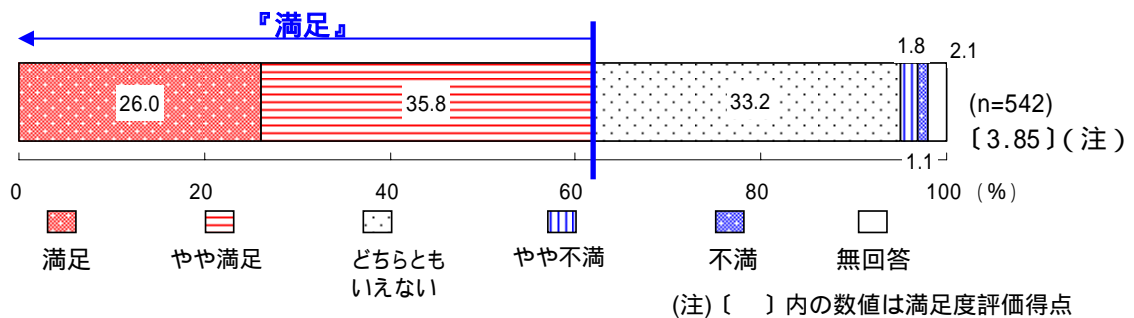
(注)上記以外の意見の中には「優先的に取り組むべき課題」に対する無回答の意見も含む

将来、優先的に取り組むべき課題についてみると、「安全でおいしい水の供給」が6割弱を占めており、最も高くなっている。「災害に強い水道施設の更新・耐震化」についてはおおむね3割となっている。

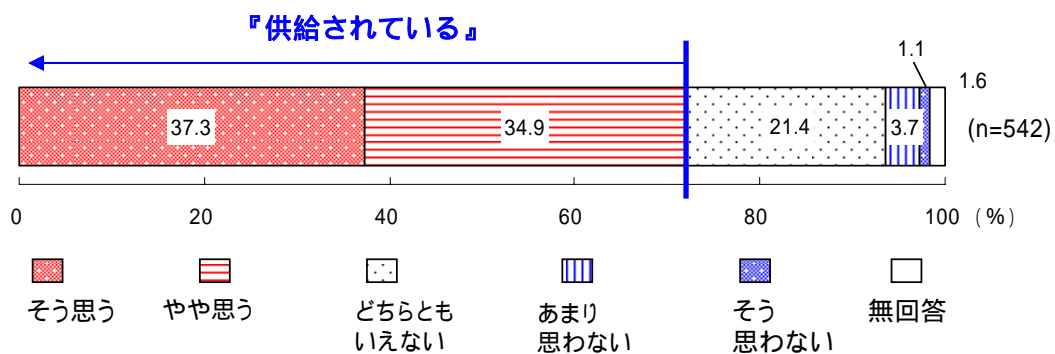
これらに取り組む考え方についてみると、「料金に影響が出ない程度で取り組む」が7割弱を占めている。一方で、「料金を上げて、早急に取り組む」は2割強となっている。さらに、優先的に取り組むべき課題で「安全でおいしい水の供給」と答えた人よりも「災害に強い水道施設の更新・耐震化」と考えている人の方が「料金を上げて、早急に取り組む」と考えている人の割合は若干高くなっているが、大きな違いは見られなかった。

(6) 現在の水道事業に対する評価

〈現在の水道事業に対する評価(満足度)〉



〈「安全でおいしい水道水供給」に対する事業評価〉



現在の水道事業に対する評価(満足度)では『満足』が6割強で、『不満』は1割を大きく下回っており、『不満』評価はほとんどない結果となっている。

「安全でおいしい水道水供給」に対する事業評価では『供給されている』と考えている人は7割強を占めており、高い評価となっている。

また、満足度の評価得点をみると、水道事業に対する評価(満足度)は3.85で高い評価となっていることがうかがわれる。なお、満足度の評価得点は、下記の式より算出した。

〈評価得点算出式〉

$$\text{評価得点} = \frac{[\text{満足}(5点)] + [\text{やや満足}(4点)] + [\text{どちらかともいえない}(3点)] + [\text{やや不満}(2点)] + [\text{不満}(1点)]}{\text{全回答数}(n) - \text{無回答数}}$$