

---

---

日高市水道事業長期計画改定のため  
のアンケート調査 【結果報告書】

---

---

平成 28 年 8 月

日高市上・下水道部

水 道 課

## 目次

1 調査概要 .....	1
1.1 調査方法.....	1
1.2 実施期間.....	1
1.3 アンケート有効回答 .....	1
1.4 調査票 .....	1
2 アンケート結果.....	13
2.1 回答者の属性 .....	13
2.1.1 地区 .....	13
2.1.2 年齢層.....	13
2.1.3 同居家族数 .....	15
2.2 集計結果.....	16
2.2.1 水道水について .....	16
2.2.2 水道事業から受ける対応・サービスについて.....	21
2.2.3 水道事業からの広報等について.....	23
2.2.4 水道料金について.....	26
2.2.5 自宅における自然災害への備えについて .....	31
2.2.6 今後の水道事業に期待することや意見・要望.....	32
2.3 まとめ .....	37

## 1 調査概要

### 1.1 調査方法

水道に対するニーズ等を把握するため、水道利用者である一般のご家庭を対象に、「日高市水道事業長期計画改定のためのアンケート調査」を実施した。調査概要は以下のとおりである。

### 1.2 実施期間

平成 28 年 5 月 31 日（火）から 平成 28 年 6 月 13 日（月）まで

### 1.3 アンケート有効回答

アンケート調査は 2,000 件発送し、有効回答数は 1,130 件、有効回答率は 56.5%であった。

### 1.4 調査票

次頁に今回送付した依頼文と調査票を示す。

# 『日高市水道事業長期計画改定のためのアンケート調査』

## ご協力をお願い

日ごろから水道事業に深いご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

現在、日高市の水道事業では、今後の事業運営の道標となる『日高市水道事業長期計画』の改定を進めています。その中で、今後の事業運営にお客さまのご意見を反映させるため、『日高市水道事業長期計画改定のためのアンケート調査』を実施することにいたしました。

このアンケートは、水道をお使いになられている一般家庭の皆さんの中から、無作為に2,000世帯の方を選び、お届けしているものです。

お答えいただいた内容については、その取扱いに十分注意を払い、また、すべて無記名で統計的に処理いたしますので、お客さまにご迷惑をおかけすることは一切ございません。

つきましては、お忙しいところを恐れ入りますが、このアンケートの趣旨をご理解いただき、皆さまのご協力をいただけますよう、お願い申し上げます。

平成 28 年 5 月

日高市長 谷ヶ崎 照雄

### （お答えいただく際の注意）

- ① アンケートには、水道をよく使われる方がお答えください。
- ② ご回答は、別紙の回答用紙にご記入ください。
- ③ ご記入いただいた回答用紙は、同封の返信封筒（切手は不要です）に入れて、**平成 28 年 6 月 13 日（月）まで**にご投函ください。
- ④ アンケート回答用紙や返信封筒への、お名前・ご住所のご記入は不要です。
- ⑤ 本調査は、日高市個人情報保護条例の規定に基づき、適正に実施いたします。また、ご記入いただいた内容は、本調査以外の目的に使うことはありません。

このアンケート調査に関するお問合せは…

日高市上・下水道部 水道課 経営総務担当

TEL : 042-989-2363

FAX : 042-985-1930

# 『日高市水道事業長期計画改定のためのアンケート調査』 調 査 票

(ご回答は、別紙の解答用紙にご記入ください)

1 ご回答いただく皆さまのことについて、お聞かせください。

問1 どちらの地域で水道をお使いですか？

- 1 武蔵台、横手台地区  
(武蔵台一丁目～七丁目、横手一丁目～二丁目)
- 2 高麗地区  
(横手、高麗本郷、久保、台、栗坪、梅原、清流、高岡、楡木、新堀の西部)
- 3 高麗川地区  
(上鹿山、鹿山、原宿、野々宮、猿田、南平沢、北平沢、山根、田波目、  
新堀新田、新堀の東部、下鹿山の一部、高麗川一丁目～三丁目、  
四本木一丁目～二丁目、猿田上ノ台)
- 4 高根地区  
(中鹿山、下鹿山の一部、上鹿山の一部)
- 5 高萩北部地区  
(駒寺野新田、森戸新田、旭ヶ丘、高萩東一丁目～三丁目、下高萩新田、  
女影新田、高萩の一部)
- 6 高萩南部地区  
(高萩、女影、中沢、大谷沢、下大谷沢、田木、馬引沢、高富)

問2 あなたの年齢層をお答えください。

- 1 30歳未満
- 2 30～59歳
- 3 60歳以上

問3 同じ水道を使って一緒に暮らしている方々は、あなたも含めて何人ですか？  
人数を数字(1、2、3…)で記入してください。

## 2 皆さまにお届けしている水道水について、お聞かせください。

問1 水道にとって、何が一番大切だと思いますか？

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 水質の安全が守られた、安心して飲める水
- 2 そのまま飲んでも、おいしい水
- 3 地震などの自然災害を乗り越える、強い水道
- 4 サービス内容に見合った、料金が安い水道
- 5 漏水や故障による突然の断水がない、安定した水道

問2 普段の生活で「飲み水」として、主に何を利用していますか？

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 そのままの水道水
- 2 冷蔵庫で冷やした水道水
- 3 沸かした水道水
- 4 家庭用浄水器を通した水
- 5 市販のペットボトルの水
- 6 自家用井戸の水
- 7 その他（スーパーや小売店で配布されている飲料水など）

問3 <問2で、「1」以外を選ばれた方にお聞きします>

そのまま飲まない理由について、あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 おいしくないから
- 2 塩素臭・カルキ臭がするから
- 3 安全性（水質）に不安があるから
- 4 カビくさいから
- 5 集合住宅で、貯水タンクの衛生管理（清掃）が不十分で心配だから
- 6 その他（上記以外）

### 3 水道事業から受ける対応・サービスについて、お聞かせください。

問1 電話や窓口などでの対応について、どのように感じていますか？

それぞれの場面について、あてはまる番号を1つ選んでください。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
① 電話での職員の対応	5	4	3	2	1	0
② 窓口での職員の対応	5	4	3	2	1	0
③ 検針・点検での職員の対応	5	4	3	2	1	0
④ 水道工事現場での職員の対応	5	4	3	2	1	0
⑤ 対応・サービスへの総合評価	5	4	3	2	1	0

### 4 水道事業からの広報等について、お聞かせください。

問1 水道について、もっと詳しく知りたいと思うことは何ですか？

あてはまる番号を3つ選んでください。

1 水道料金（検針）の内容
2 水源の様子
3 水道水の水質
4 浄水処理の方法
5 水道工事の内容や施工状況
6 災害対策への取組み
7 水道事業全体の経営状況
8 節水・環境保護への取組み

(浄水処理とは、自然の水から、水道法で決められた水質基準を満たす飲用水をつくることです。)

問2 問1で選んだ情報を、どのようにして知りたいですか？

あてはまる番号を1つ選んでください。

1 市・水道から配布される広報紙
2 市・水道のホームページ
3 市・水道によるキャンペーン活動

**問3 水道課の広報等の活動をご存じですか？**

あてはまる番号を全て選んでください。

- 1 市から配布される広報紙
- 2 水道料金検針票のお知らせ
- 3 水道課のホームページ (<http://www.city.hidaka.lg.jp/6,0,27,198.html>)
- 4 水道の仕組みに関する出前講座
- 5 水道施設見学会

**5 水道料金について、お聞かせください。**

**問1 水道料金を、電気やガスの料金と比べて、どのように思いますか？**

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 安い
- 2 高い
- 3 妥当
- 4 どちらの金額もとくに意識していない

(水道料金は、1回の請求が2か月分となっていますので、半分としてお考えください。)

また、下水道使用料が含まれている場合は、その分を差し引いてお考えください。)

**問2 水道料金を、市販の水（ペットボトル）の価格と比べて、どのように思いますか？**

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 安い
- 2 高い
- 3 妥当
- 4 どちらの金額もとくに意識していない

(基本料金を除いた水道料金は、1リットルあたり約0.06円から0.15円となります。)

**日高市の水道料金について**

日高市の一般的な世帯の使用水量（20m<sup>3</sup>使用時）での水道料金は、2,160円/月であり、埼玉県の平均は、2,450円/月です。

問3 現在の水道料金のお支払い方法は、次のうちどれですか？

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 金融機関・郵便局での口座振替
- 2 金融機関・郵便局での納付書払い
- 3 コンビニエンスストアでの納付書払い
- 4 市役所等での納付書払い

問4 水道料金のお支払いがクレジットカードで可能な市町村（東京都、さいたま市等）もありますが、カード会社に支払う手数料負担が増えるため、現在、行っておりません。クレジットカードでのお支払いが可能になった場合、利用したいと思いますか？

あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 手数料分を自己負担しても利用したい
- 2 手数料分を市が負担するなら利用したい
- 3 わからない
- 4 あまり利用したくない
- 5 利用したくない

#### クレジットカードによる水道料金のお支払いについて

クレジットカードによる水道料金のお支払いは、現時点では導入しておりません。

市ではお客さまの経費負担が少なく、かつ、事務経費が一番安い支払方法が、金融機関等での「口座振替」であり、基本的な施策として、この「口座振替」の拡大を進めております。

一方、クレジットカード払いはカード会社に支払う手数料が「定率制」で、お支払いいただく水道料金の金額に合わせて手数料が増えてしまうため、「定額制」である口座振替より経費が高額となり、経費の増加はお支払いいただく水道料金にも影響を与えることが考えられます。

6 ご自宅における自然災害への備えについて、お聞きかせください。

問1 自宅では、地震などの自然災害に備えて、飲み水を蓄えていますか？  
あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 ポリタンクなどに水道水をくみ置いている
- 2 市販のペットボトルの水などを備蓄している
- 3 何もしていない

7 今後の水道事業に期待することやご意見・ご要望を、お聞かせください。

問1 これからも、より充実した水道サービスのご提供を心がけてまいります。  
その際の参考としますので、今後の水道事業に望まれることを教えてください。  
あてはまる番号を3つ選んでください。

- 1 おいしい水・においの少ない水を供給してほしい
- 2 赤水や濁水などが出ないようにしてほしい
- 3 蛇口から出る水道水の勢いを良くしてほしい
- 4 工事や点検などによる断水を少なくしてほしい
- 5 漏水修繕へ素早く対応してほしい
- 6 湧水や地震・水質事故などでも、水をいつもどおり使えるようにしてほしい
- 7 水道に関する情報の提供方法を多様化してほしい
- 8 自然保護に配慮してほしい
- 9 事業経営の効率化へ、積極的に取り組んでほしい
- 10 水道料金を安くしてほしい

問2 地震に強い水道を目指して水道施設の耐震化に取り組んでいますが、更なる  
取組みには、多額の費用（水道料金の値上げ）を要することが予想されます。  
今後の耐震化に取り組む姿勢として、あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 水道料金が多少値上がりするとしても、地震に強い水道を目指す
- 2 地震に強い水道も大切だが、水道料金への影響を抑え、最低限の整備を行う
- 3 水道料金の値上げには絶対に反対であり、大地震の際は水道水の供給が止まっても  
しかたない
- 4 わからない

### 耐震化の必要性について

水道は水源から取水し、浄水処理した水をその給水区域に広く給水するため、浄水場（水処理する施設）や配水池（処理した水を貯える施設）の他、長い管路を有しています。これらの施設や管路が地震により被害を受けると、水を各家庭まで配水することができなくなり断水などの被害が生じます。平成23年には東日本大震災（東北地方太平洋沖地震）が発生し、約257万戸で断水するなど、地震により水道施設や管路が被害を受け、多数の世帯で断水が発生し、復旧までに時間を要しています。

### （最近の主な地震と水道の被害状況）

地震名等	発生日	最大震度	地震規模(M)	断水戸数	最大断水日数
新潟県中越地震	H16.10.23	7	6.8	約130,000戸	約1か月 (道路復旧等の影響地域除く)
能登半島地震	H19.3.25	6強	6.9	約13,000戸	13日
新潟中越沖地震	H19.7.16	6強	6.8	約59,000戸	20日
岩手・宮城内陸地震	H20.6.14	6強	7.2	約5,500戸	18日 (全戸避難地区除く)
岩手県沿岸北部を震源とする地震	H20.7.24	6弱	6.8	約1,400戸	12日
東日本大震災	H23.3.11	7	9	約2,567,000戸	約5か月 (津波被災地区等除く)

### （水道施設の被害の例）



出典：厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp/>)

問3 今後は、老朽化した水道施設の更新が課題となります。

更新には、多額の費用（水道料金の値上げ）を要することが予想されます。

この課題解決に取り組む姿勢として、あてはまる番号を1つ選んでください。

- 1 水道料金が多少値上がりするとしても、老朽化した水道施設の更新に取り組む
- 2 老朽化した水道施設の更新も大切だが、水道料金への影響を抑え、最低限の整備を行う
- 3 水道料金の値上げには絶対に反対であり、壊れたら修理すればいい  
(修理するためには水道が一時的に止まる場合があることにご留意ください。)
- 4 わからない

### 更新の必要性について

日高市の水道は、昭和46年の給水開始から昭和60年までの拡張事業を経て、市内全域への給水が可能な体制が整備されました。その後も、安全な水質が確保された水道水を安定供給していくため、水道施設の整備・更新・強化を図ってきました。

管路等の水道施設も年月が経てば老朽化するため、適切な維持管理、更新工事が必要となります。創設時に整備した水道施設は、整備から40年以上が経過し、更新の時期を迎えており、適切な施設の更新等を行わず、過度に長期間使用すれば、重大な事故、大規模な断水等が起こりかねません。

### (水道施設の老朽化)



大規模な漏水事故



道路陥没による事故

※ 海外では管路の老朽化に伴い、大規模な漏水による死亡事故が発生した。

出典：厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp/>)

問4 水道事業へのご意見・ご要望がありましたら、参考にさせていただきます。  
回答用紙に、ご自由に記入してください。

(無記名方式のため、質問や要望をいただいても個別対応はできませんので、予めご了承ください。)

以上、お忙しい中、多くの質問にお答えいただき、誠にありがとうございました。

# 『日高市水道事業長期計画改定のためのアンケート調査』 回答用紙

あてはまる番号に ○ をつけてください。

設問番号		回答記入欄
1	問1	1 2 3 4 5 6
	問2	1 2 3
	問3	人 ← (数字でご記入ください)
2	問1	1 2 3 4 5
	問2	1 2 3 4 5 6 7
	問3	1 2 3 4 5 6
3	問1	① 5 4 3 2 1 0
		② 5 4 3 2 1 0
		③ 5 4 3 2 1 0
		④ 5 4 3 2 1 0
		⑤ 5 4 3 2 1 0
4	問1	1 2 3 4 5 6 7 8
	問2	1 2 3
	問3	1 2 3 4 5
5	問1	1 2 3 4
	問2	1 2 3 4
	問3	1 2 3 4
	問4	1 2 3 4 5
6	問1	1 2 3
7	問1	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	問2	1 2 3 4
	問3	1 2 3 4
	問4	

以上、お忙しい中、多くの質問にお答えいただき、誠にありがとうございました。

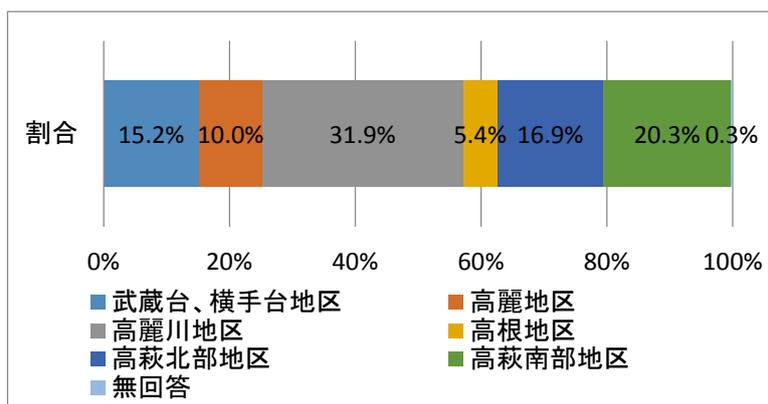
同封の返信封筒（切手は不要です）に入れて、平成28年6月13日（月）までにご投函ください。

## 2 アンケート結果

### 2.1 回答者の属性

#### 2.1.1 地区

地区別の回答数を図 2- 1 に示す。回答数の割合をみると、高麗川地区が 31.9%、高萩南部地区が 20.3%、高萩北部地区が 16.9%、武蔵台、横手台地区が 15.2%、高麗地区が 10.0%、高根地区が 5.4%となっている。



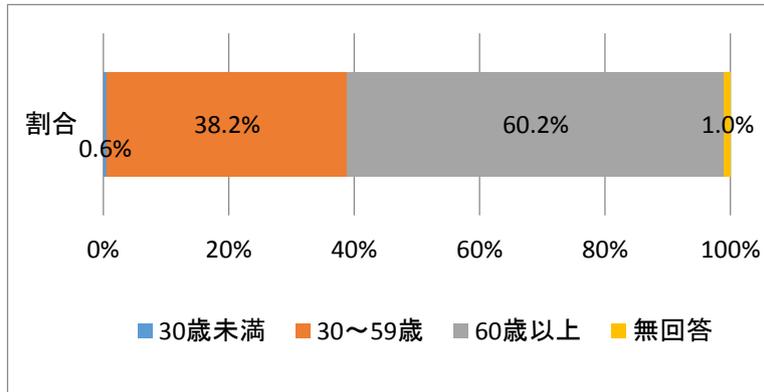
項目	回答数	割合
武蔵台、横手台地区	172	15.2%
高麗地区	113	10.0%
高麗川地区	361	31.9%
高根地区	61	5.4%
高萩北部地区	191	16.9%
高萩南部地区	229	20.3%
無回答	3	0.3%
合計	1,130	100.0%

図 2- 1 地区別構成比

#### 2.1.2 年齢層

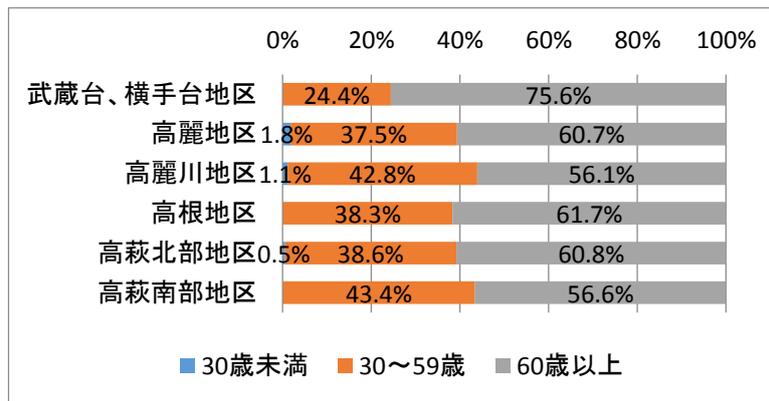
年齢層別の回答数を図 2- 2 に示す。回答数の割合をみると、60 歳以上が 60.2%と回答数の半数以上を占め、次いで 30 歳から 59 歳が 38.2%、30 歳未満が 0.6%となっている。

また、地区別においても年齢層の割合は、全体の割合と同じ傾向にある。



項目	回答数	割合
30歳未満	7	0.6%
30~59歳	432	38.2%
60歳以上	680	60.2%
無回答	11	1.0%
合計	1,130	100.0%

図 2- 2 年齢層別構成比

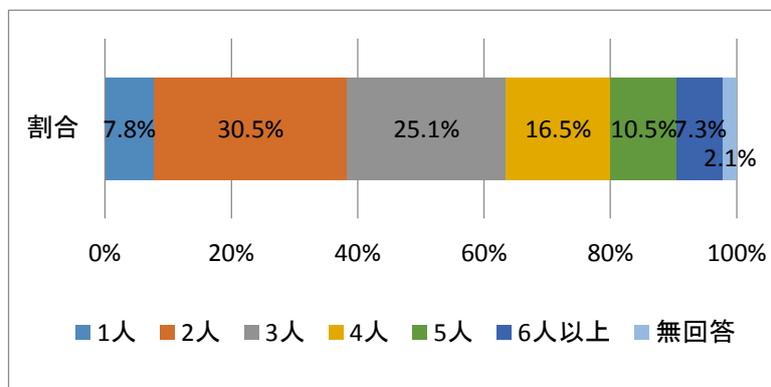


項目	回答数				割合			
	30歳未満	30~59歳	60歳以上	計	30歳未満	30~59歳	60歳以上	計
武蔵台、横手台地区	0	42	130	172	0.0%	24.4%	75.6%	100.0%
高麗地区	2	42	68	112	1.8%	37.5%	60.7%	100.0%
高麗川地区	4	154	202	360	1.1%	42.8%	56.1%	100.0%
高根地区	0	23	37	60	0.0%	38.3%	61.7%	100.0%
高萩北部地区	1	73	115	189	0.5%	38.6%	60.8%	100.0%
高萩南部地区	0	98	128	226	0.0%	43.4%	56.6%	100.0%
合計	7	432	680	1,119				

図 2- 3 年齢層別構成比 (地区別集計)

### 2.1.3 同居家族数

同居家族数別の回答数を図 2- 4 に示す。回答数の割合をみると、2 人が 30.5%、3 人が 25.1%と多く、本アンケートの調査では、核家族の割合が多いことが把握できる。



項目	回答数	割合
1人	88	7.8%
2人	345	30.5%
3人	284	25.1%
4人	187	16.5%
5人	119	10.5%
6人以上	83	7.3%
無回答	24	2.1%
合計	1,130	100.0%

図 2- 4 同居家族数別構成比

## 2.2 集計結果

### 2.2.1 水道水について

#### 1) 水道にとって、何が一番大切だと思いますか（回答1つ）

水道にとって一番大切だと思うことについて、「水質の安全が守られた、安心して飲める水」が全体の73.8%と最も多い。

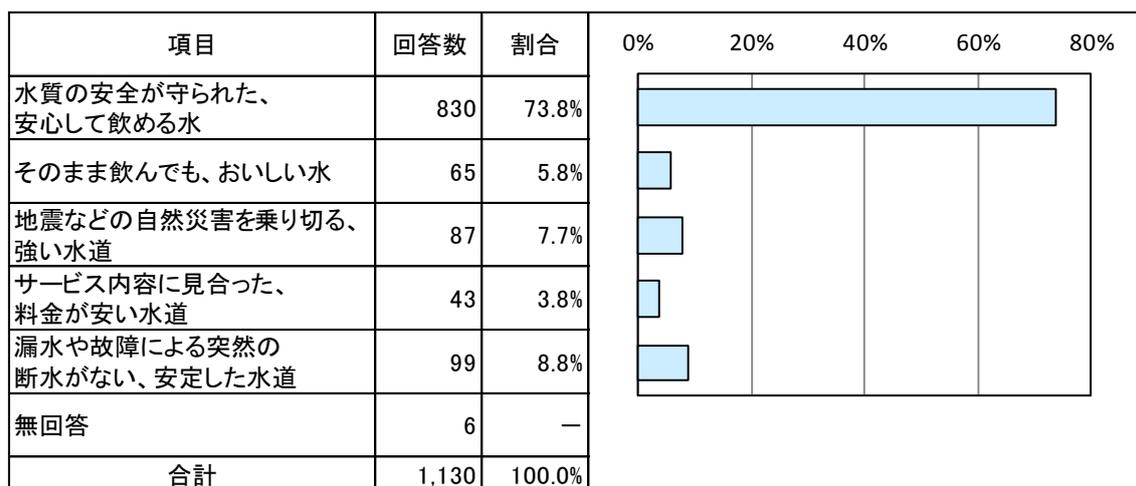


図 2- 5 水道にとって一番大切だと思うことについて

2) 普段の生活で「飲み水」として、主に何を利用していますか（回答1つ）

普段利用している飲み水について、「そのままの水道水」が全体の 36.9%と最も多く、次いで「家庭用浄水器を通した水」が 23.5%、「市販のペットボトルの水」が 15.0%、「沸かした水道水」が 13.9%となっている。

「そのままの水道水」、「家庭用浄水器を通した水」、「沸かした水道水」、「冷蔵庫で冷やした水道水」を合計すると、水道水を飲用水として利用している方の割合は、全体の 77.7%に上る。

年齢層別にみると、水道水を飲用水として利用している割合は、30歳未満は少なく、30歳以上は多い傾向にある。

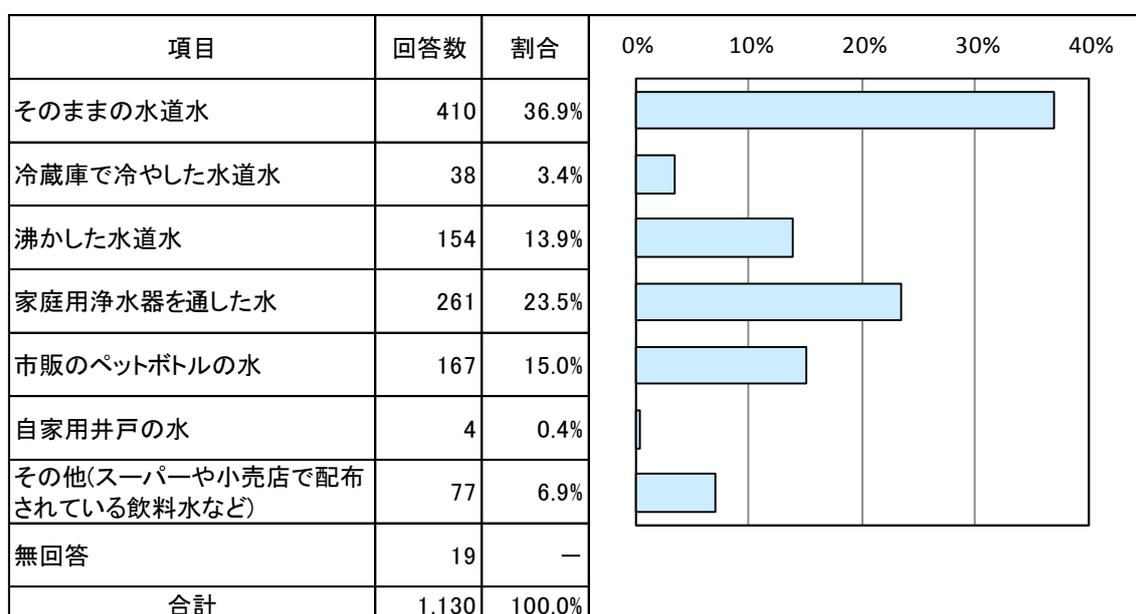


図 2- 6 「飲み水」の利用物について

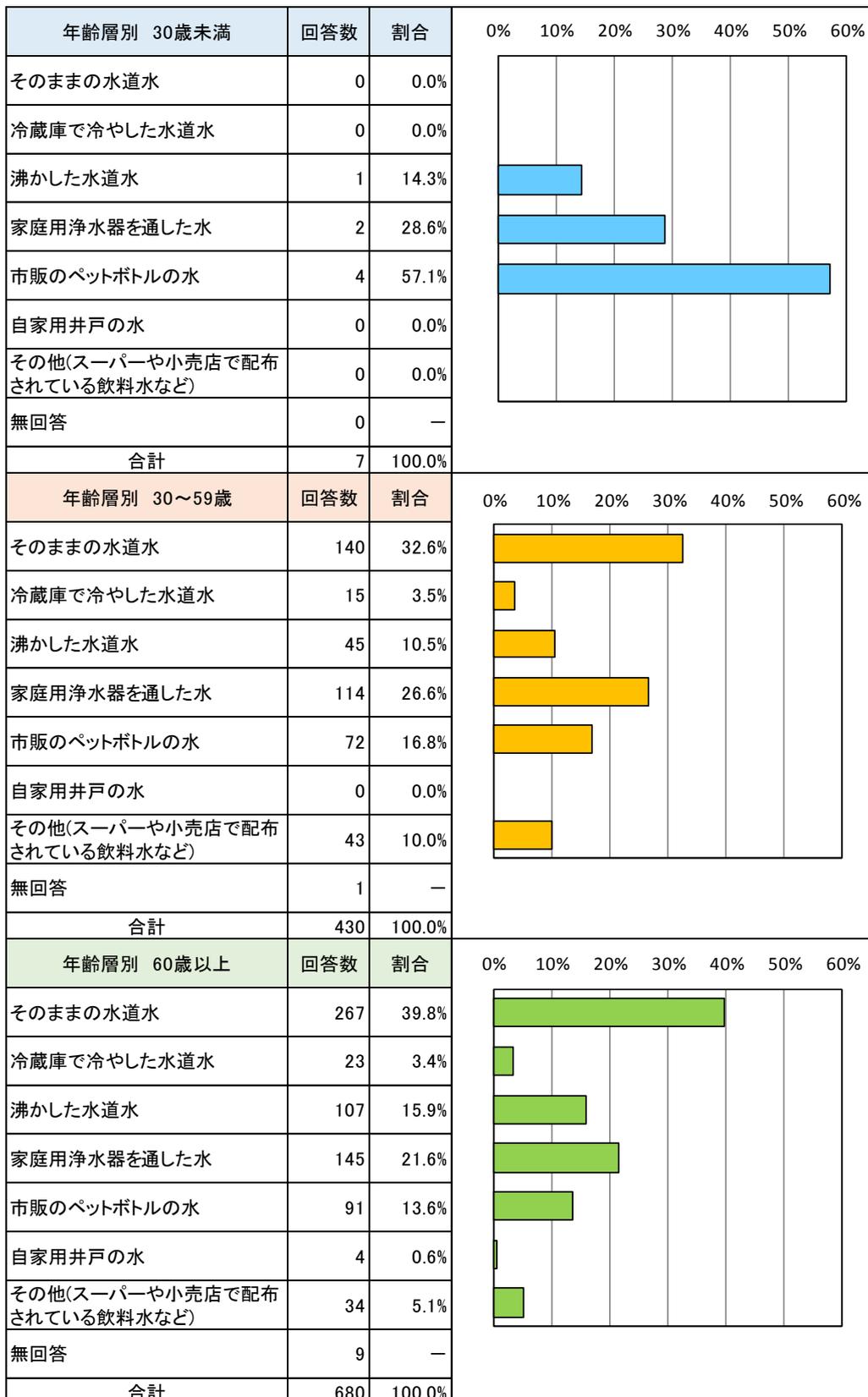


図 2- 7 「飲み水」の利用物について（年齢層別集計）

### 3) そのまま飲まない理由について (回答1つ)

水道水をそのまま飲まない理由について、「安全性(水質)に不安があるから」が全体の36.0%と最も多く、次いで「塩素臭・カルキ臭がするから」が24.8%、「おいしくないから」が22.5%となっている。

年齢層別にみると、30歳未満は「おいしくないから」の回答が多く、30歳以上では、「安全性(水質)に不安があるから」の回答が多い傾向にある。

また、地区別にみると、全ての地区において「安全性(水質)に不安があるから」の回答が多い傾向となっている。

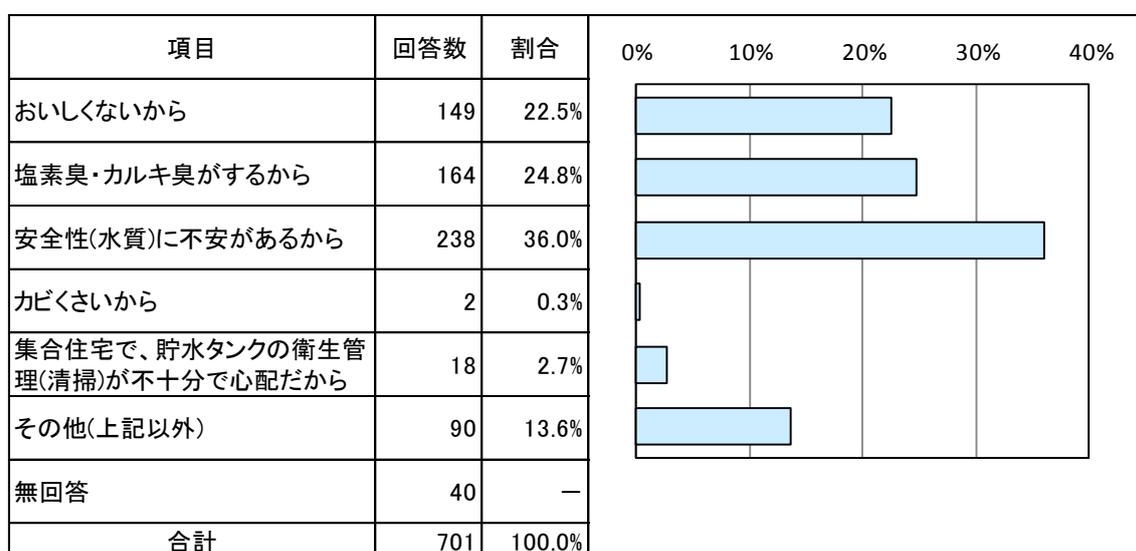


図 2- 8 水道水をそのまま飲まない理由について

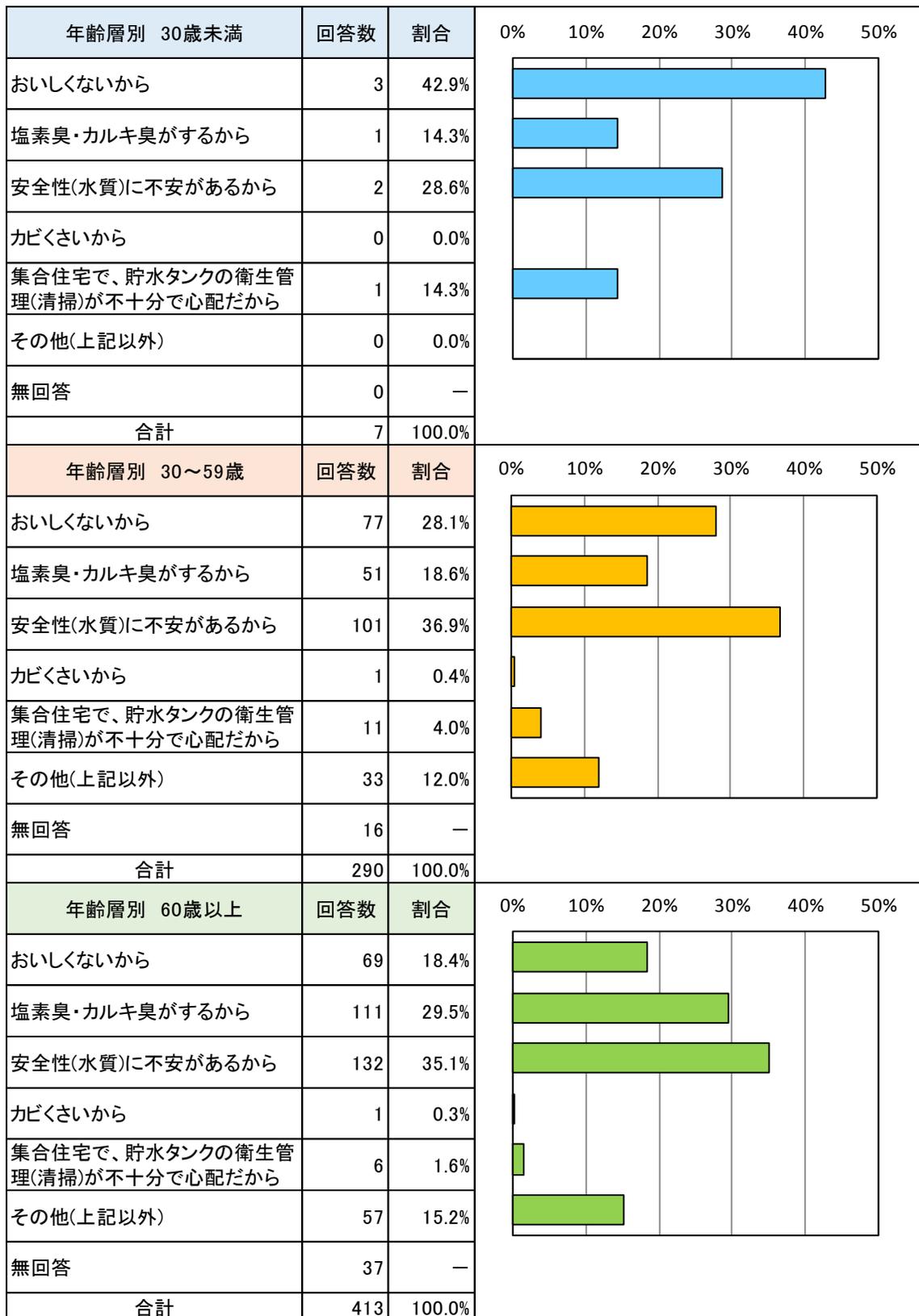
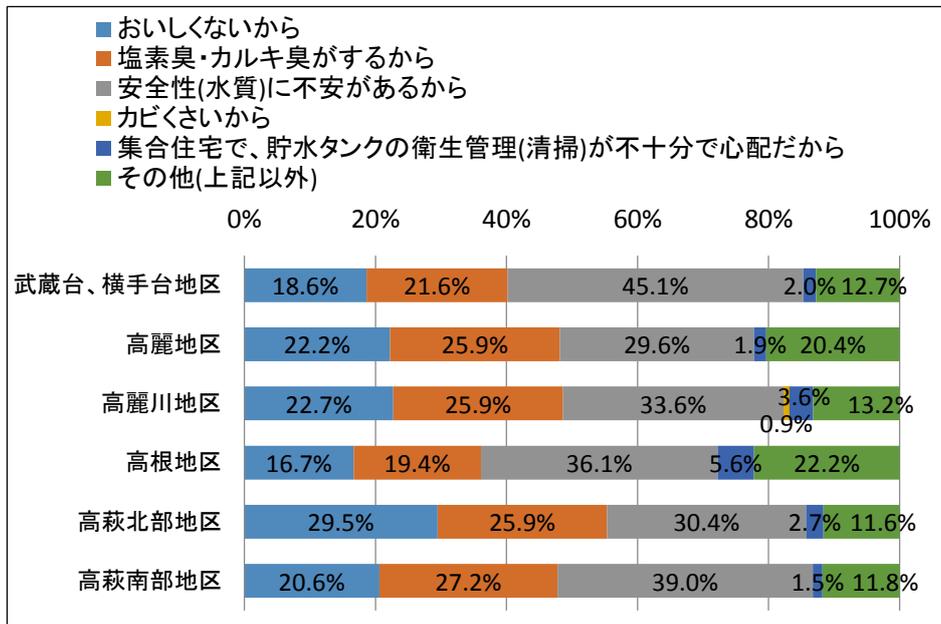


図2-9 水道水をそのまま飲まない理由について（年齢層別集計）



地区	おいしいから	塩素臭・カルキ臭がするから	安全性(水質)に不安があるから	カビくさいから	集合住宅で、貯水タンクの衛生管理(清掃)が不十分で心配だから	その他(上記以外)	計
武蔵台、横手台地区	19	22	46	0	2	13	102
高麗地区	12	14	16	0	1	11	54
高麗川地区	50	57	74	2	8	29	220
高根地区	6	7	13	0	2	8	36
高萩北部地区	33	29	34	0	3	13	112
高萩南部地区	28	37	53	0	2	16	136
合計	148	166	236	2	18	90	660

図 2- 10 水道水をそのまま飲まない理由について (地区別集計)

## 2.2.2 水道事業から受ける対応・サービスについて

### 1) 電話や窓口などでの対応について、どのように感じていますか？ (回答1つ)

#### ① 電話での職員の対応

「わからない」が全体の 54.2%と最も多く、次いで「普通」が 31.0%となっている。

#### ② 窓口での職員の対応

「わからない」が全体の 61.7%と最も多く、次いで「普通」が 27.5%となっている。

#### ③ 検針・点検での職員の対応

「普通」が全体の 42.1%と最も多く、次いで「わからない」が 28.7%となっている。

#### ④ 水道工事現場での職員の対応

「わからない」が全体の 47.8%と最も多く、次いで「普通」が 34.7%となっている。

#### ⑤ 対応・サービスへの総合評価

「普通」が全体の 42.4%と最も多く、次いで「わからない」が 39.6%となっている。

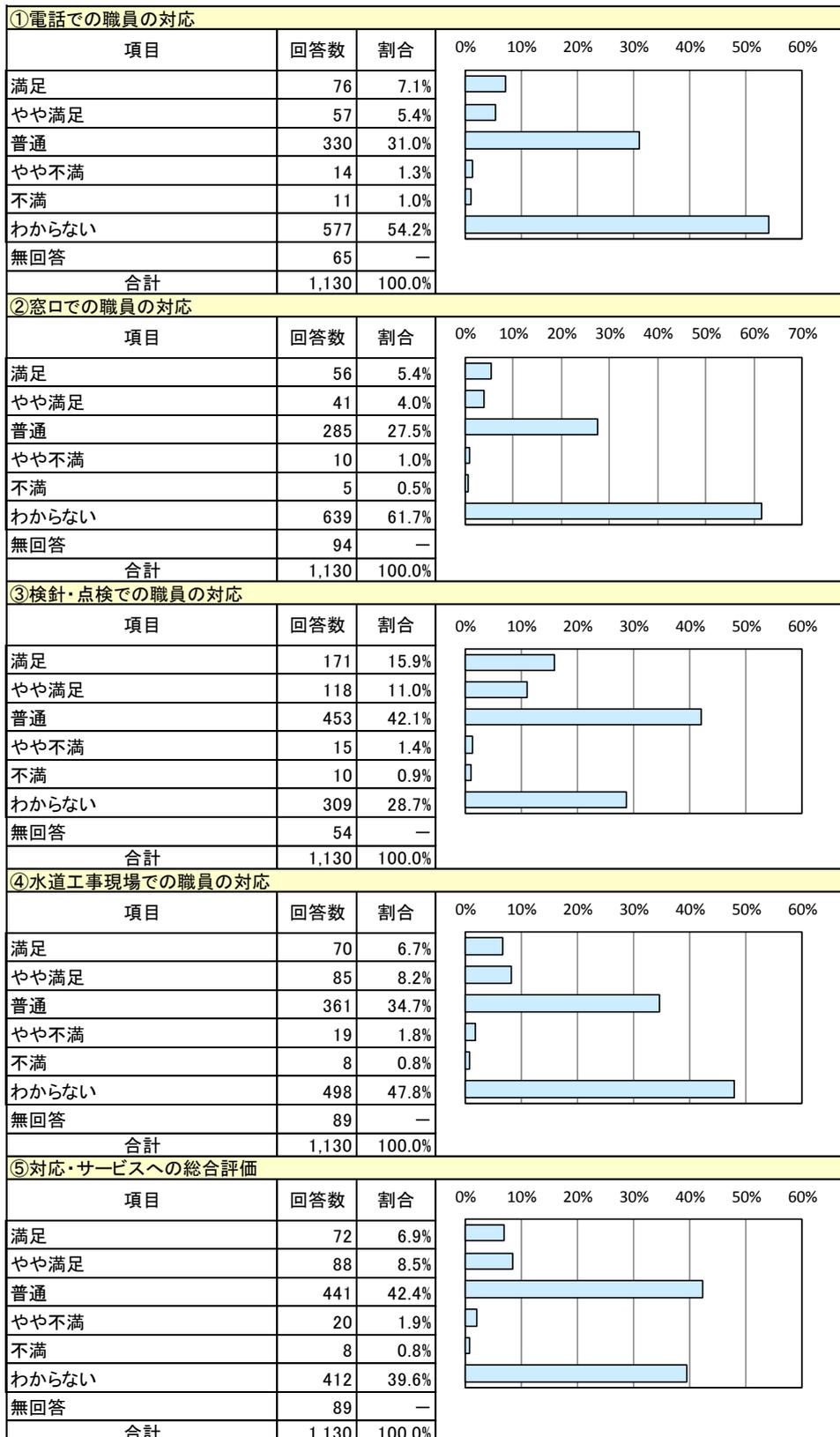
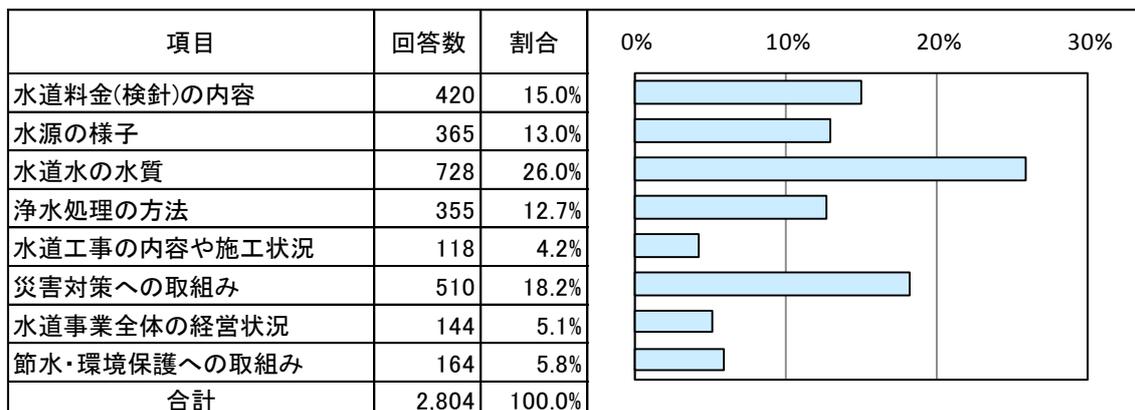


図 2- 11 電話や窓口などでの対応について

### 2.2.3 水道事業からの広報等について

#### 1) 水道について、もっと詳しく知りたいと思うことは何ですか？（回答3つ）

詳しく知りたい水道の情報は、「水道水の水質」が全体の26.0%と最も多く、次いで「災害対策への取組み」が18.2%、「水道料金（検針）の内容」が15.0%となっている。



※回答数3つ未満でも回答数として計上した。

図 2- 12 詳しく知りたい水道の情報について

#### 2) 情報をどのようにして知りたいですか？（回答1つ）

情報の入手方法の要望について、「市・水道から配布される広報紙」が全体の81.1%と最も多く、「ホームページ」は13.2%、「キャンペーン活動」は5.7%となっている。

年齢層別にみても、どの年齢層でも「広報紙」が最も多い結果となっている。

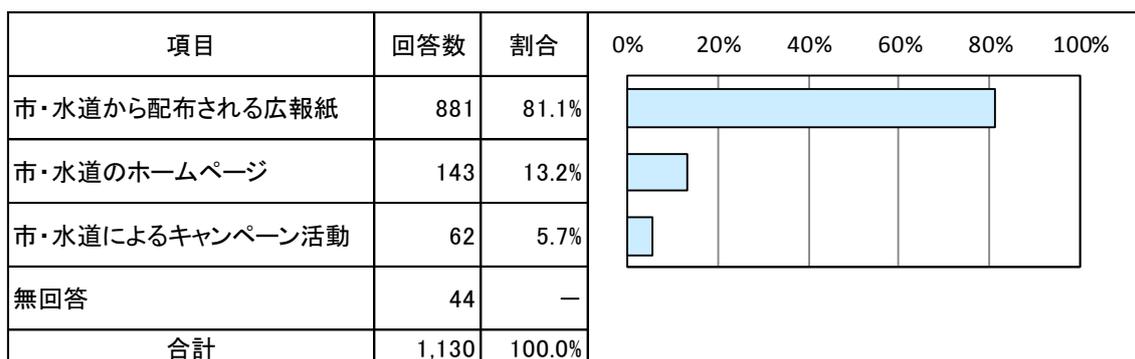


図 2- 13 情報の入手方法について

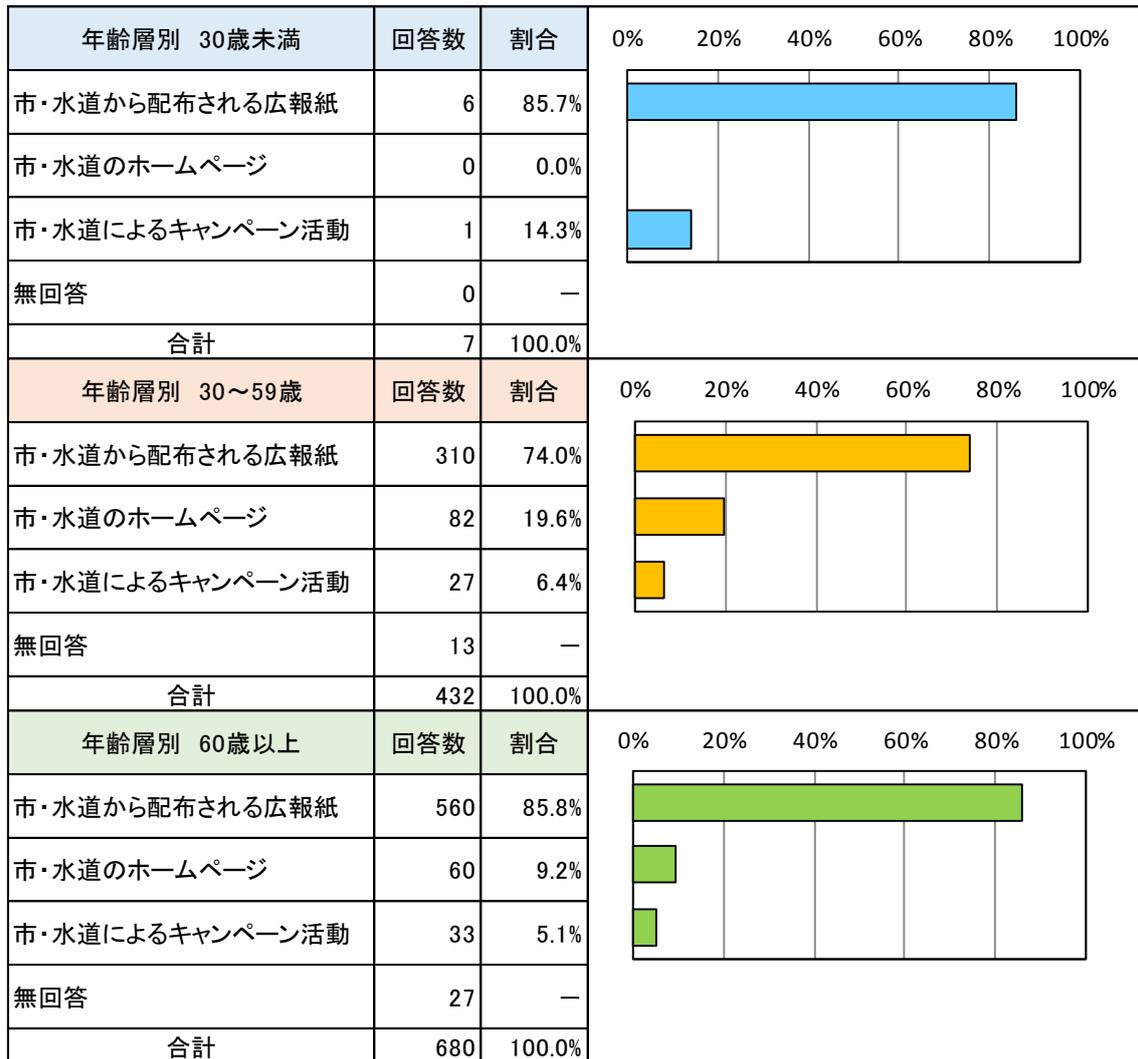


図 2- 14 情報の入手方法について（年齢層別集計）

### 3) 水道課の広報等の活動をご存じですか？（回答複数）

水道課の広報等活動について、「市から配布される広報紙」が全体の 52.4%と最も多く、次いで「水道料金検針票のお知らせ」が 38.0%となっている。

年齢層別にみると、どの年齢層においても「広報紙」と「検針票のお知らせ」の回答が多く、「水道課のホームページ」や「水道の仕組みに関する出前講座」、「水道施設見学会」の回答は少ないため、これらの活動は認知度が低い傾向にある。

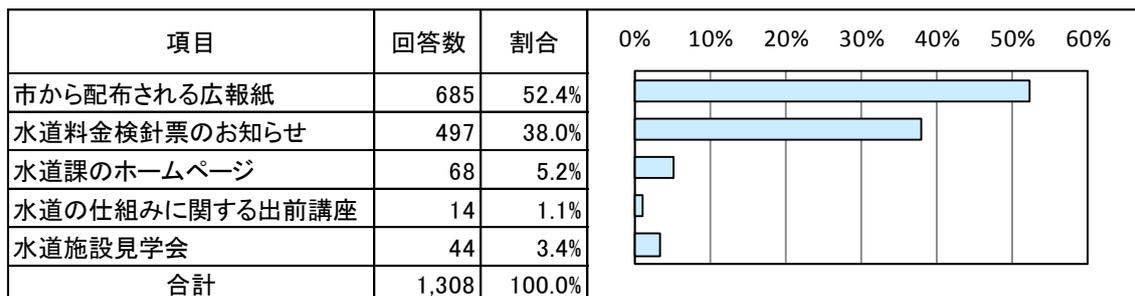


図 2- 15 水道課の広報等活動について

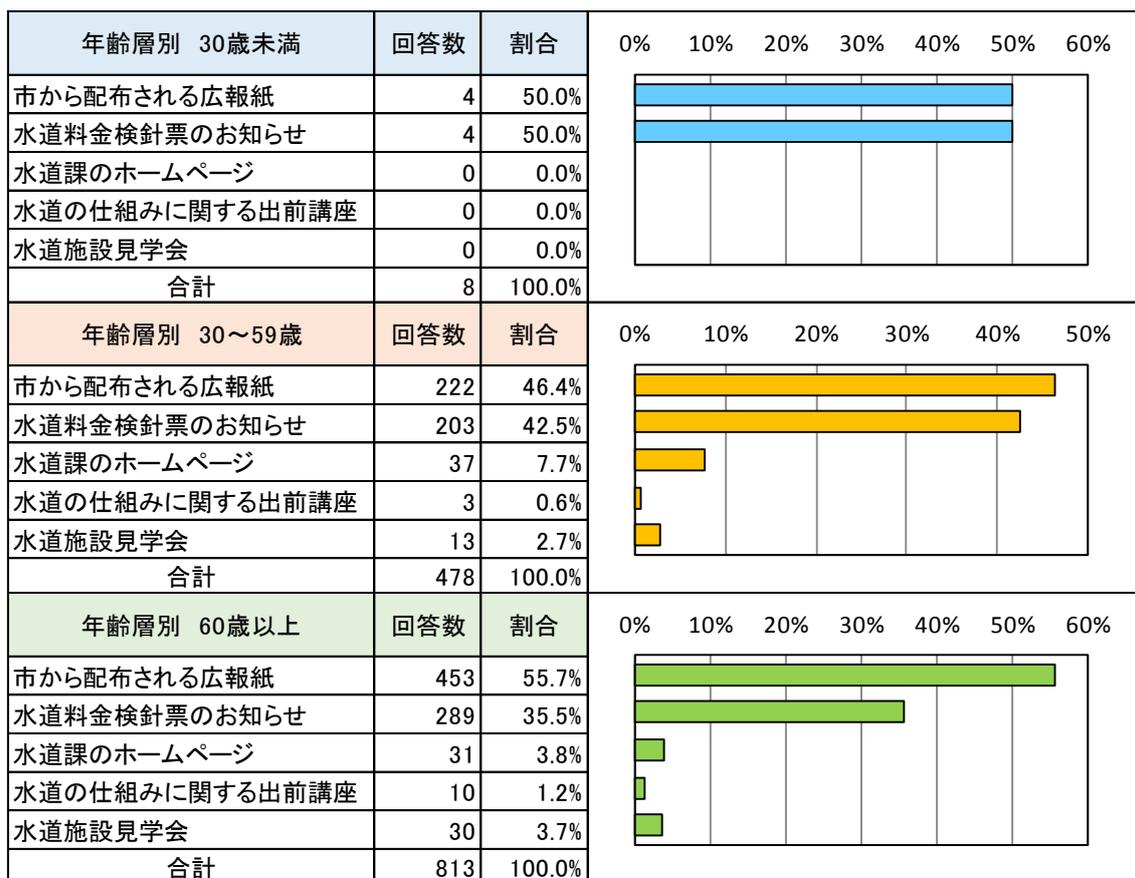


図 2- 16 水道課の広報等活動について（年齢層別集計）

## 2.2.4 水道料金について

### 1) 水道料金を、電気やガスの料金と比べて、どのように思いますか？（回答1つ）

水道料金について、電気やガスの料金と比べて「妥当」と回答している方が全体の42.1%と最も多く、次いで「高い」が35.8%、「どちらの金額もとくに意識していない」が13.9%となっている。

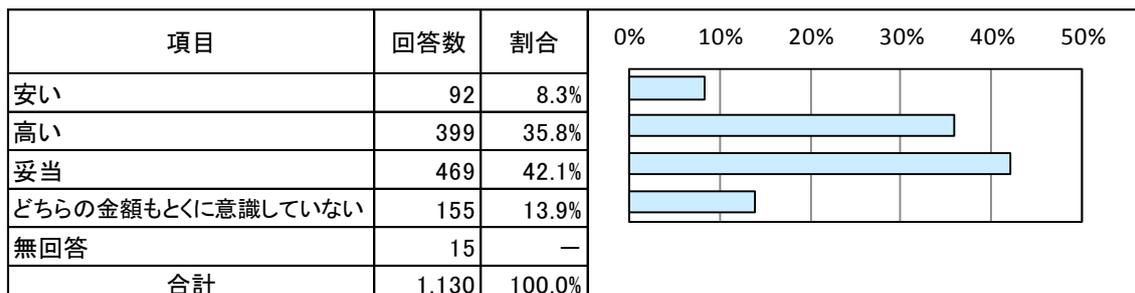


図 2- 17 水道料金と電気やガスの料金比較について

### 2) 水道料金を、市販の水（ペットボトル）の価格と比べて、どのように思いますか？（回答1つ）

水道料金を、市販の水（ペットボトル）の価格と比べて「安い」と回答している方が全体の40.2%と最も多く、次いで「妥当」が23.6%、「どちらの金額もとくに意識していない」が23.0%となっている。

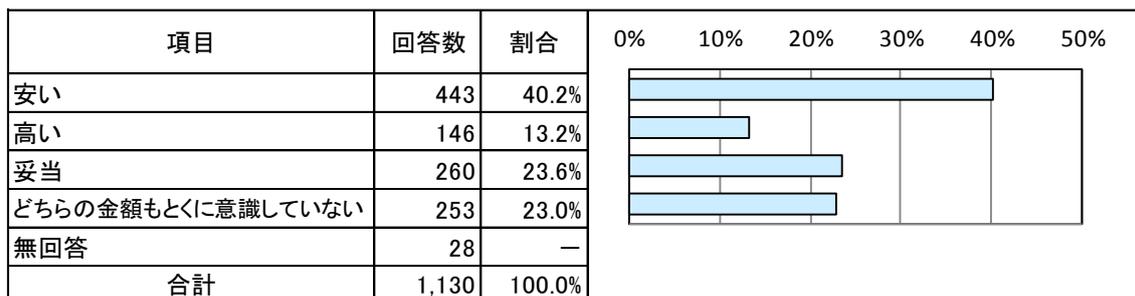


図 2- 18 水道料金と市販の水（ペットボトル）の価格比較について

3) 現在の水道料金のお支払い方法は、次のうちどれですか？（回答1つ）

現在の水道料金の支払い方法について、「金融機関・郵便局での口座振替」が92.8%とほぼ全体を占めている。

年齢層別にみると、どの年齢層においても「金融機関・郵便局での口座振替」と回答している方が最も多く、30歳から59歳までの年齢層で「コンビニエンスストアでの納付書払い」と回答している方もいる。

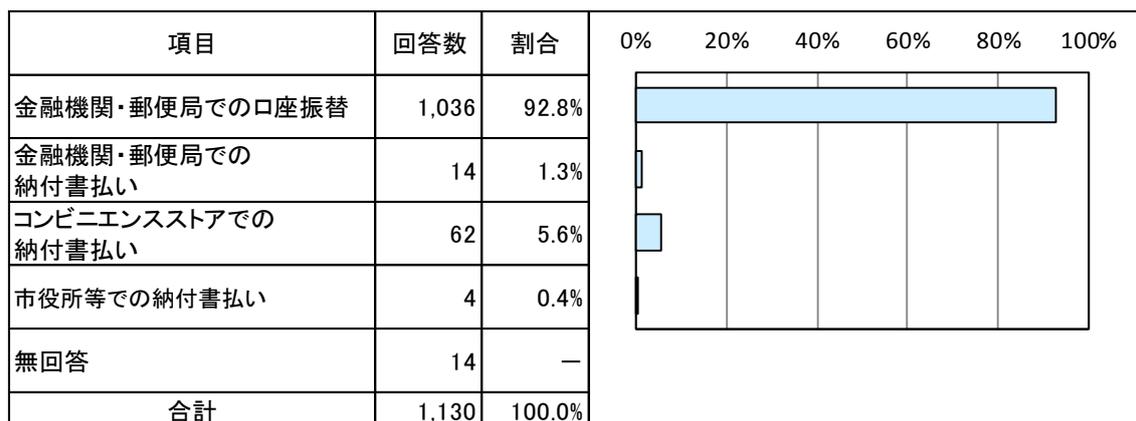


図 2- 19 現在の水道料金の支払い方法について

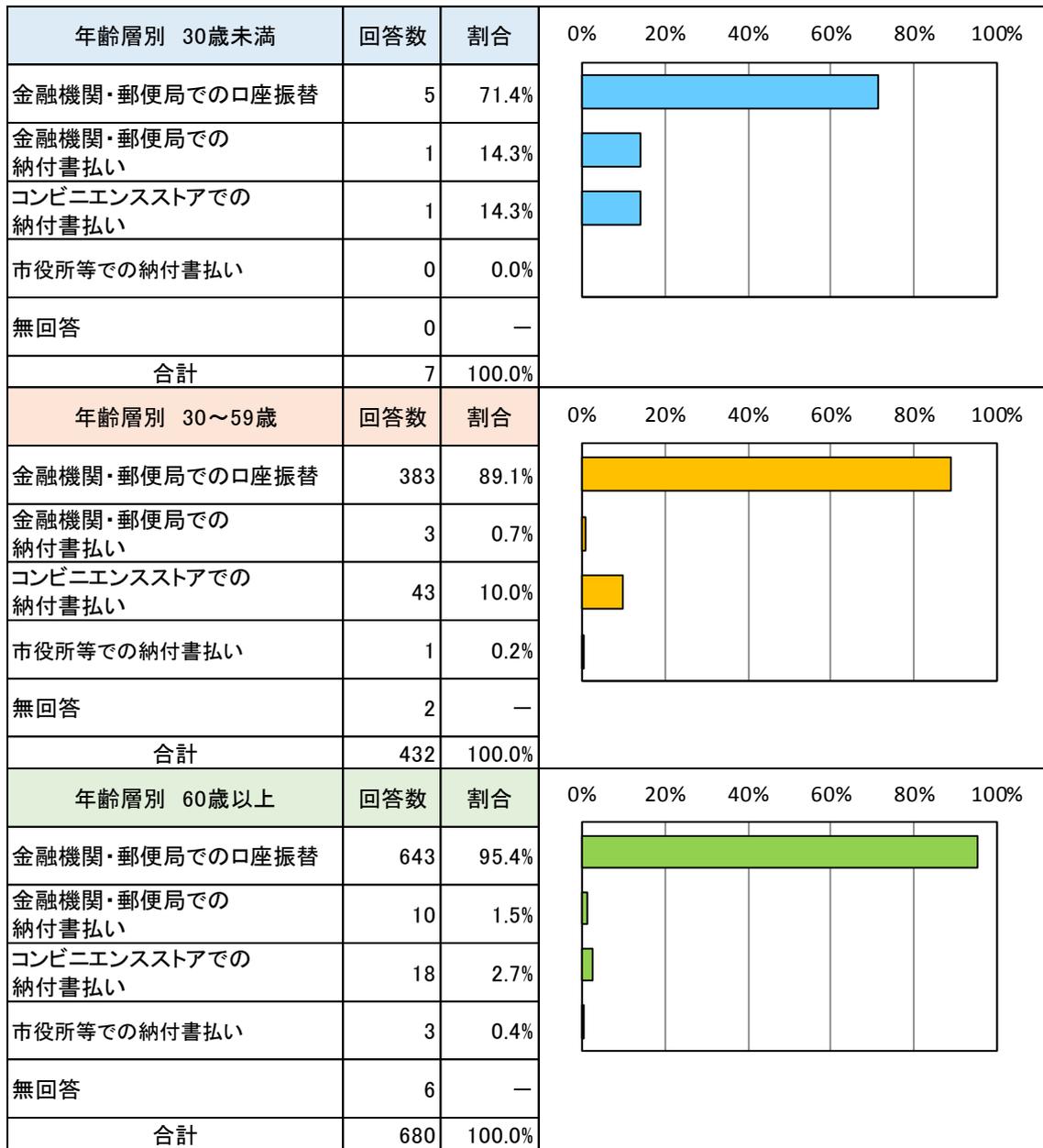


図 2- 20 現在の水道料金の支払い方法について（年齢層別集計）

- 4) 水道料金のお支払いがクレジットカードで可能な市町村（東京都、さいたま市等）もありますが、カード会社に支払う手数料負担が増えるため、現在、行っておりません。クレジットカードでのお支払いが可能になった場合、利用したいと思いますか？（回答1つ）

クレジットカードでの支払いについて、「利用したくない」が全体の 57.1%と最も多く、次いで「手数料分を市が負担するなら利用したい」が 17.0%、「あまり利用したくない」が 14.5%となっている。

年齢層別にみると、どの年齢層においても「利用したくない」が多い傾向にあるが、30歳未満や30歳から59歳までの年齢層では、「手数料分を市が負担するなら利用したい」と回答している方も多い傾向にある。

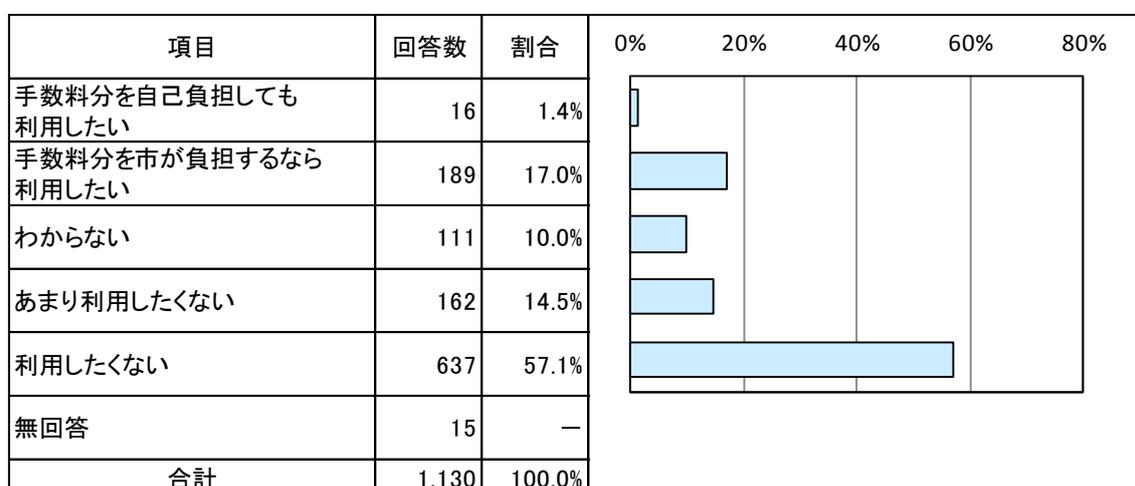


図 2- 21 クレジットカードでの支払いについて

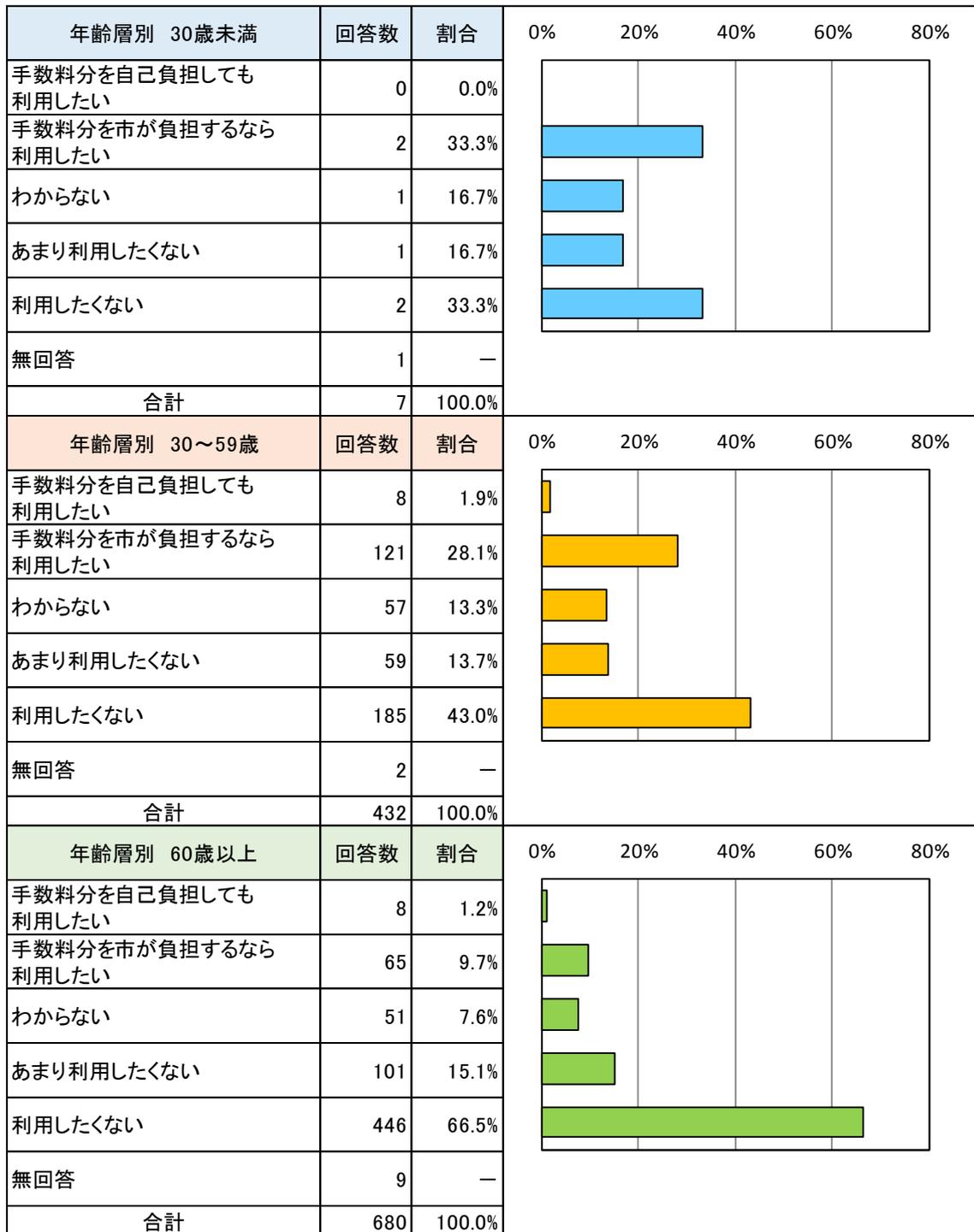


図 2- 22 クレジットカードでの支払いについて（年齢層別集計）

## 2.2.5 自宅における自然災害への備えについて

### 1) 自宅では、地震などの自然災害に備えて、飲み水を蓄えていますか？（回答1つ）

自宅における飲み水の備えについて、「市販のペットボトルの水などを備蓄している」が54.0%と最も多く、次いで「何もしていない」が39.1%、「ポリタンクなどに水道水をくみ置いている」が6.9%となっている。

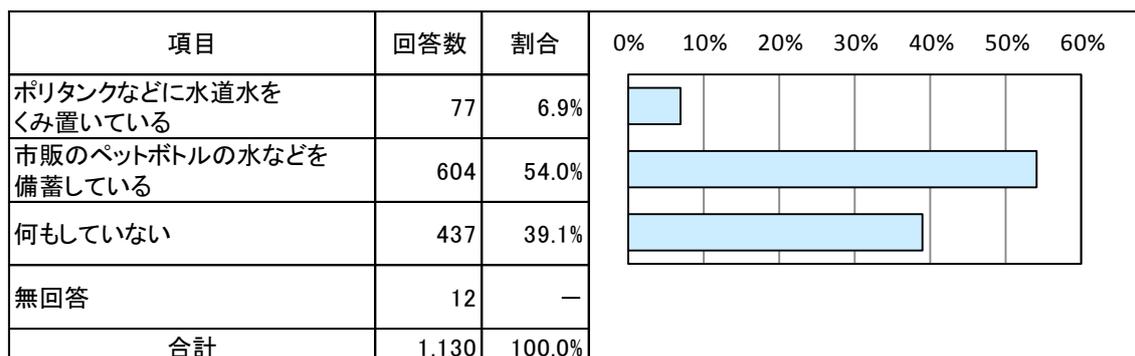
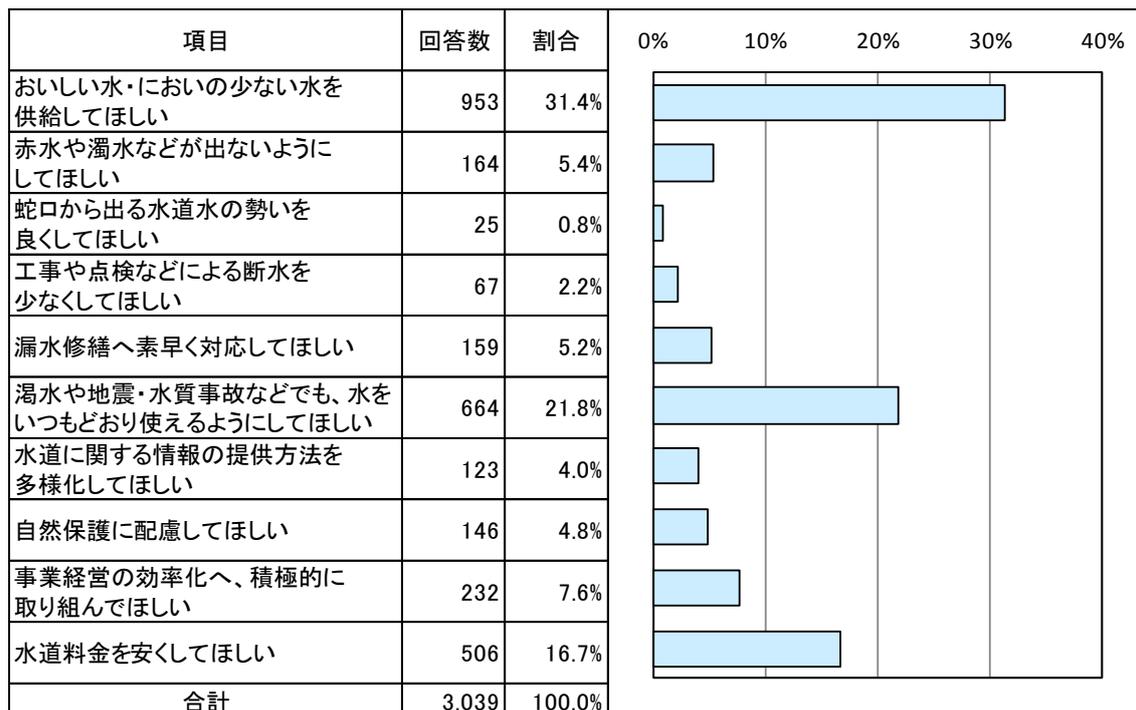


図 2- 23 自宅における飲み水の備えについて

## 2.2.6 今後の水道事業に期待することや意見・要望

1) これからも、より充実した水道サービスのご提供を心がけてまいります。その際の参考としますので、今後の水道事業に望まれることを教えてください。(回答3つ)

今後の水道事業に望むことについて、「おいしい水・においの少ない水を供給してほしい」が全体の31.4%と最も多く、次いで「濁水や地震・水質事故などでも、水をいつでもどおり使えるようにしてほしい」が21.8%、「水道料金を安くしてほしい」が16.7%となっている。



※回答数3つ未満でも回答数として計上した。

図 2- 24 今後の水道事業に望むことについて

- 2) 地震に強い水道を目指して水道施設の耐震化に取り組んでいますが、更なる取り組みには、多額の費用（水道料金の値上げ）を要することが予想されます。今後の耐震化に取り組む姿勢として、あてはまる番号を1つ選んでください。

今後の耐震化に取り組む姿勢について、「地震に強い水道も大切だが、水道料金への影響を抑え、最低限の整備を行う」が全体の 52.9%と最も多く、次いで「水道料金が多少値上がりするとしても、地震に強い水道を目指す」が 37.2%となっている。

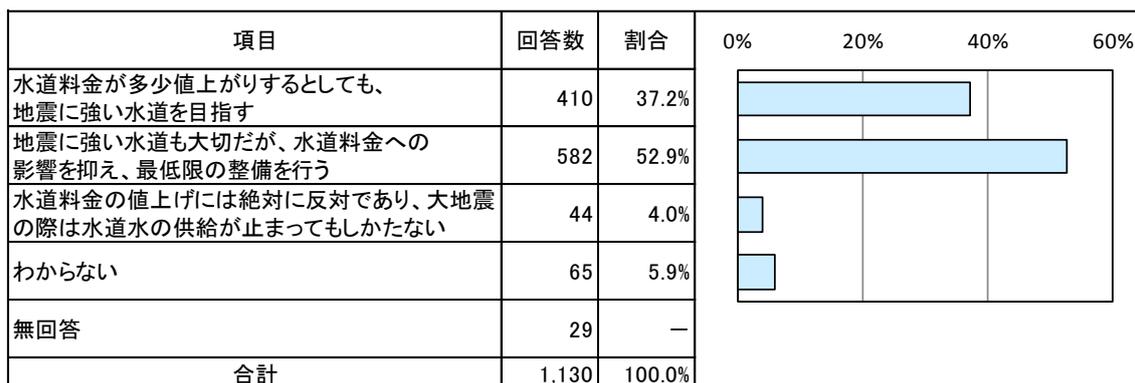


図 2- 25 今後の耐震化に取り組む姿勢について

- 3) 今後は、老朽化した水道施設の更新が課題となります。更新には、多額の費用（水道料金の値上げ）を要することが予想されます。この課題解決に取り組む姿勢として、あてはまる番号を1つ選んでください。

老朽化施設の更新に取り組む姿勢について、「水道料金が多少値上がりするとしても、老朽化した水道施設の更新に取り組む」が全体の 49.6%と最も多く、次いで「老朽化した水道施設の更新も大切だが、水道料金への影響を抑え、最低限の整備を行う」が 40.7%となっている。

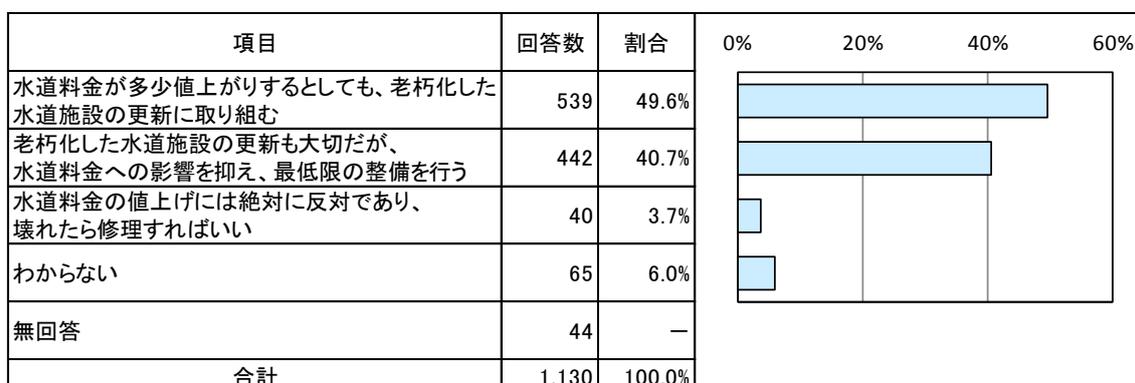


図 2- 26 老朽化施設の更新に取り組む姿勢について

- 4) 水道事業へのご意見・ご要望がありましたら、参考にさせていただきます。回答用紙に、ご自由に記入してください。

水道事業に対する意見、要望は、398件の回答があった。

自由意見の回答内容を水質、料金、広報、全般の4つに分類し、更に要望や疑問、感想等で整理した一覧表を表2-1、表2-2に示す。

水質については、安心、安定した水道水の供給に関する要望が多くなっている。

料金については、料金の値上げに反対する要望が多い中、更新・耐震化事業を進めていくためには料金の値上げもやむを得ないという感想も多くある。

広報については、水道事業の現状や応急給水体制等、広報紙を通じて情報を知りたいという要望が多くあり、水道事業の広報活動が不足しているという意見もある。

その他、全般については、更新・耐震化を計画的に実施してほしいや災害時にはいち早く給水をしてほしいなど、様々な意見・要望がある。

表 2-1 意見・要望（1）

分類	水質	件数	料金	件数	広報	件数	全般	件数	
要望 苦情	安心、安全な水の供給	55	値上げをしないでほしい	16	老朽・耐震対策について活動を広報等で知らせてほしい	3	保守点検に万全を期してほしい	1	
	おいしい水等	5	料金を安くしてほしい	11	水源や浄水場について広報等で知らせてほしい	3	バランスの取れた運営をして欲しい	2	
	おいしい水の供給	9	値上げする場合は説明をしてほしい	8	ひだか広報等で水道事業の状況を知らせて欲しい	2	配達されたポリタンクが汚く水まで濁っていた	1	
	水源近辺、土地の汚染を全体も注意してほしい	2	支払いは1ヶ月単位にしてほしい	4	ホームページをスマホで見易く表示してほしい	1	漏水の対応をしてほしい	7	
	安全で低廉な水の供給	4	いつもより料金が高くなっているときは連絡がほしい	1	水質検査結果だけでなく「安全な水」について素人にもわかる解説をつけて欲しい	1	検針や点検をお願いしても対応が素っ気ない	1	
	茶色の水が出てくるので、水道水を信用していない	1	料金は変えず地震対策をしてほしい	1	赤字なら要因をハッキリ発表してほしい	1	有収率の向上を行なって欲しい	1	
	県水がブレンドされたせいか、おいしくない	2	努力した上で値上げしてほしい	1	水の大切さをPRしてほしい	1	計画的な更新・耐震化を行ってほしい	25	
	井戸水も安全であれば、継続してほしい	1	クレジットカード払い(手数料は市が負担)などサービス面を充実させてほしい	1	地域毎の水質が比較評価できる資料を公表してほしい	3	更新・耐震化費用は最低限としてほしい	2	
			設備の違いによって地域ごとに料金の差を設けてほしい	1	災害等の断水時、緊急の飲料水の提供方法などあらかじめ広報などで知らせてほしい	2	自然保護を第一に取り組んでいただきたい	1	
			最近当市へ転入してきた方々に対し、老朽化した水道施設の更新負担を強いるのは如何なものか	1	本管工事の状況等説明が欲しい	1	水道メーター(ボックス)をかえてほしい	2	
			支払いの引落日が選べると良い	1	広報紙を検針票と一緒に配布してほしい	1	給水停止を行う場合は利用者へ再度打診してから行ってほしい	1	
					浄水場などの見学会を定期的に実施してほしい	1	災害時にはいち早く供給できるようにしてほしい	8	
							市職員の業務効率向上と人員削減(人件費)を推進すべき	1	
							個人事業者(アパート経営者)に道路、水道(金)の工事をさせるべきではない	1	
							近隣市レベルで供給していただきたい	1	
							蛇口のパッキンの交換等自宅で出来る物は簡単に出来るようにしたい	2	
							アンケートの結果に対する施策等を発信してほしい	1	
							断水がないようにしてもらいたい	1	
							水道と下水道の工事は一緒に行うようにしてほしい	1	
							湯水を極力無くすように努力してほしい	1	
						管路工事施工業者と現場担当の市職員の技術の向上を望む	1		
						市全体で経費を見直し、水道・下水道に資金を充てるべき	1		
	計	79		計	46	計	20	計	63
疑問	水テロ(毒物投入など)対策、非常給排水対策をしているのか	1	給水開始時から維持管理・更新工事費を水道料金に上乗せして積立していなかったのか	2			水道管布設位置はどのようにして決定するのか	1	
			節水方法について知りたい	1			武蔵台の収入増分で耐震化・老朽化に対応できないのか	1	
			他事業者と料金が違うのはなぜか	1			災害時にすぐに対応出来るように、備蓄は十分あるのか	1	
			蛇口の開閉による料金への影響について	1					
			料金の算出方法がわからない	2					
	計	1		計	7	計	0	計	3
提案	カルキの残渣が少なくなる手法の研究	1	整備・更新に必要な費用は別枠組立にする	1	ひだかのPR、資金源として「高麗水」の試験的販売	2	災害時は応急給水対応が良いのではないのか	2	
	ゴルフ場の薬剤使用の汚染について責任を明確にすべき	1			水質、設備保全、コスト管理等に汗をかいている姿をアピールすべき	1	他の部署と連携して、コンパクトシティ政策による給水区域の縮小も検討	1	
							地下水の活用	3	
							施設の更新・耐震化について、市民との意見交換をする場を設けてはどうか	1	
							寄付を広報で募集してはどうか	1	
	計	2		計	1	計	3	計	8

表 2- 2 意見・要望（2）

分類	水質	件数	料金	件数	広報	件数	全般	件数	
感謝 評価 感想等	水道水はおいしい	21	更新・耐震化のためには値上げはやむを得ない	11	広報活動が不足していると感じる	6	水道課への感謝・激励	34	
	安心安全	3	水道と下水道の料金を一緒に徴収するようになってから料金が高くなったと感じる	1	水道課に電話や窓口にも行った事が無い	1	更新・耐震化費用は市や国から支援(税金)をもらえるようにすべき	7	
	細菌・ウイルス性の水質汚染が心配	1	水道料金が高いと感じる	14	今後は施設見学会などに参加してみたい	1	更新・耐震化費用は最低限としてほしい	1	
	塩素系消毒剤のにおい、味にバラツキがあると感じる	1	水道料金は安いと感じる	2			アンケートを通して長期計画改定が必要だとわかった	1	
	貯水タンクの衛生管理が心配	1	更新・耐震化費用は市の予算の中で実施するべきで料金に上乗せするものではない	1			日本で模範になる水道事業になってほしい	1	
	時々、青くささ(藻くさい)を感じる	1	アンケートを通して値上げすると言っているように感じる	4			道路の水道工事にきていた業者が家の水道を無断で使用したので注意をした	1	
			中・長期計画を策定し、その進捗状況を正確に評価した上で、今後の計画を策定すべき	1			大切な水源なので利用者も広く大きく意識を持って大事に使わせて頂きたい	1	
							市政に期待する	1	
							家庭でできる水の再利用を考えなければと感じた	1	
							自宅前の水道管が老朽化してないか不安	1	
						災害時の備えは必ず必要だと感じる	1		
						水圧が強いと感じる	1		
	計	28		計	34	計	8	計	51
その他	そのままの水道水を飲む習慣がない	1					雨水の利用方法について	1	
							浄化槽から下水道にする費用の補助	2	
							下水道料金が高い	27	
							天神橋下流の遊歩道などに金を使わず水道事業に使うべき	1	
							下水道の整備	11	
							指針検査に迷惑をかけることがあり申し訳なく思っている	1	
	計	1					計	43	

## 2.3 まとめ

アンケート結果からみえる、現在の水道事業が取り組むべき方策は次のとおりである。

### 1) 安全な水質の維持と PR 活動

アンケートの回答をみると、水道水の水質や安全といったキーワードに回答が集中する傾向にあることから、多くの水道利用者は、水質の安全性に対して関心があるといえる。

現在、日高市では毎年水質検査計画を策定し、適正な浄水処理と安全な水質の維持管理を行っている。

今後も安全な水質を保持していくとともに、安全な水道水供給への取組みについての PR 活動を積極的に行う。

### 2) 水道施設の効率的な更新・耐震化事業の実施

安全な水質の次に回答が多いキーワードは、災害時における水道の安定供給である。

地震対策を行うためには、施設の更新や耐震化などの多額の費用が発生するが、その費用を賄うためには、水道料金に頼らざるを得ないところがある。

しかしながら、水道料金の値上げについては反対意見もあることから、水道料金への影響を考慮した更新・耐震化事業を実施していくことが必要である。

今後は、アセットマネジメントの視点を取り入れるなどして、効率的な水道施設の更新・耐震化を実施する。

### 3) 水道事業の理解に向けた広報活動

水道施設の更新・耐震化事業には多額の費用が必要となるため、その財源となる水道料金にも影響が及ぶことが予想される。水道料金の見直しを実施するには、水道利用者の理解を得ることが必要であり、水道利用者に対し、事業の必要性や妥当性を十分に説明していくことが求められる。

今後は、水道事業の理解に向けて、広報紙や検針票、水道施設見学会などを活用し、水道利用者が求める情報や事業内容に関する広報を積極的に行う。