

令和2年度水道・下水道利用者意識調査票

調査概要

(1) 目的

本調査は「芦屋市水道ビジョン」及び「芦屋市下水道ビジョン」の見直しにあたって、利用者の上下水道の利用状況を把握するとともに、上下水道料金の設定や上下水道事業の経営方針等に関する利用者の意向について把握することを目的に実施しました。

調査の基本的な視点としては以下の八点とします。

(水道事業)

- ①水道水の使用実態（問1， 2， 3）
- ②水道料金に関する認識・意向（問4）
- ③情報提供（問5）
- ④経営方針， 経営改善策に関する意向（問6）

(下水道事業)

- ①下水道の役割と家庭での取り組み（問1， 2， 3）
- ②下水道事業の取り組みと情報提供（問4， 5， 6）
- ③下水道の災害対策（問7）
- ④下水道使用料（問8）

(2) 調査対象及び調査方法

- ・ 調査対象：市内在住の 2,000 人
- ・ 調査方法：無作為抽出， 郵送による配布・回収
- ・ 調査時期：令和2年8月7日（金）～9月4日（金）
- ・ 調査内容：参考資料「水道・下水道利用者意識調査票」参照

(3) 回収状況

- ・ 配布数：2,000 件
- ・ 回収数：1,058 件
- ・ 有効回答数：1,058 件
- ・ 回収率：52.9%

(4) 調査結果の留意点

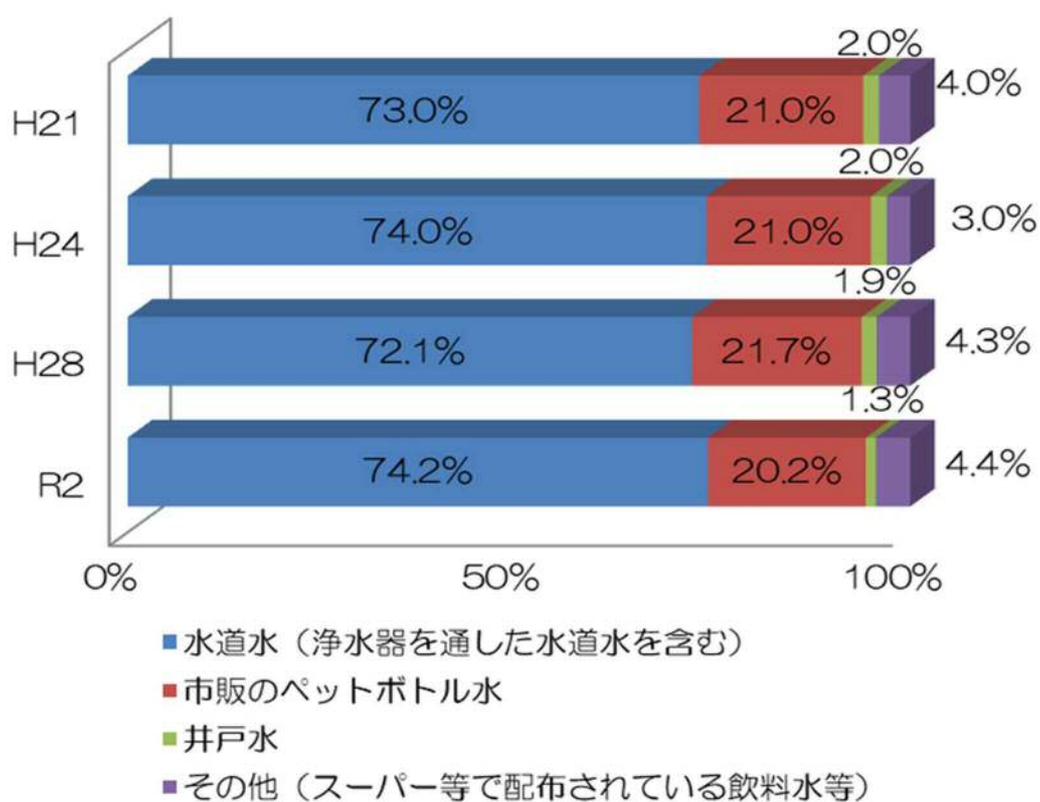
- グラフ及び表中の構成比 (%) は、合計は必ずしも 100%にはならない場合があります。
- 複数回答の質問は、集計結果の合計が 100%を超えることがあります。
- 表中のn (エヌ) は、有効回答者数を表します。
- 選んだ選択肢の判別が困難なもの、択一回答の設問で複数の選択肢を選んでいるもの等は無効回答とし、集計より除外しています。

調査結果

(1) 「飲み水」について

問 1 「飲み水」の用途

普段「飲み水」として主に何を利用していますか。

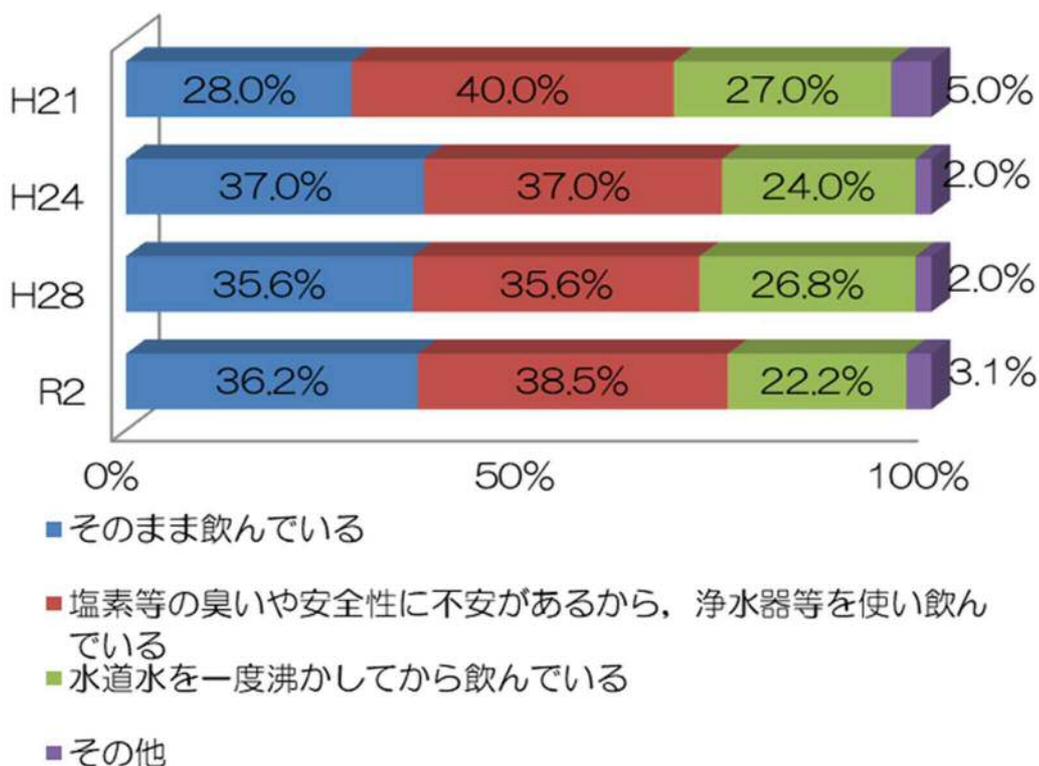


n: H24=923, H28=1,056 R2=1022

- 「水道水」と回答した人が74.2%と多くなっています。次いで多いのが、「市販のペットボトル水」を利用している人で20.2%となっています。
- 前回調査と比べ、「水道水」と回答した人が2.1%増加し、「市販のペットボトル水」と回答した人が1.5%減少しています。

問2 「水道水」の飲用方法

問1で「1. 水道水（浄水器を通した水道水を含む）」とお答えの方にお伺いします。水道水を主にどのようにして飲んでいますか。

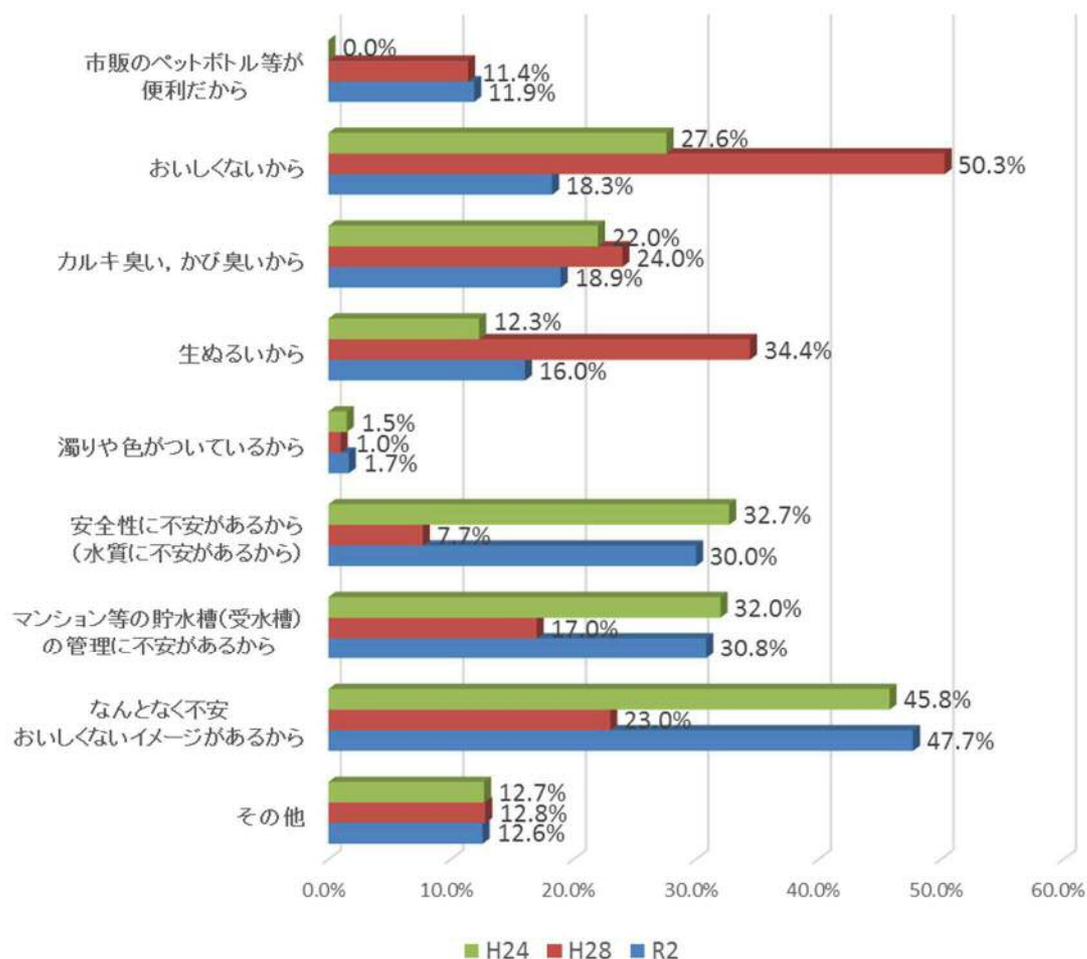


n:H24=671, H28=786, R2=771

- 「そのまま飲む」と回答した人が36.2%、「浄水器等を使い飲む」と回答した人が38.5%で、「一度沸かしてから飲む」と回答した人が22.2%となっています。
- 前回調査と比べ、「そのまま飲む」と回答した人が0.6%増加し、「浄水器等を使い飲む」と回答した人は2.9%増加し、「水道水を一度沸かしてから飲んでいる」と回答した人が4.6%減少しています。
- 「その他」の内容は、「ミネラルを加えて浄水器を使い飲む」「浄水器で浄化して沸かす」「オゾン器を透して」などです。

問3 「水道水」を飲まない理由

水道水をそのまま飲まれていない方にお伺いします。
水道水をそのまま飲んでいない理由についてお答えください（複数回答可）。

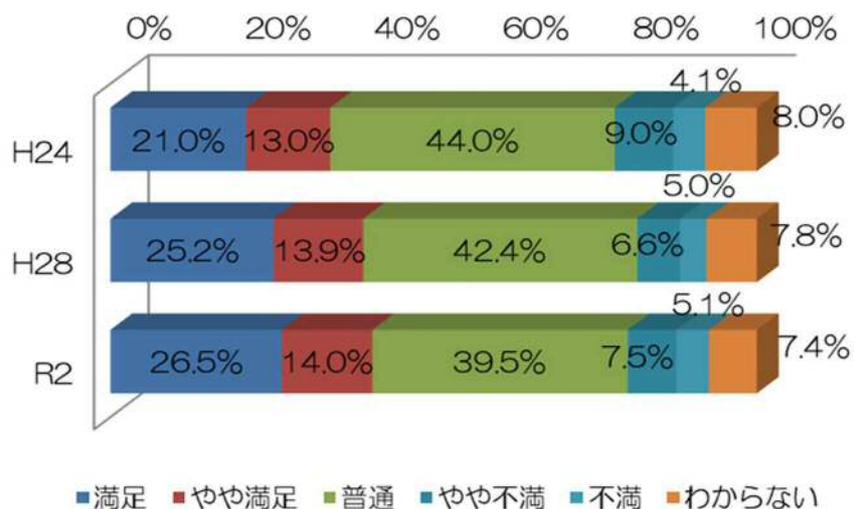


n: H24=660, H28=1,336, R2=1,359

- 前回調査では「おいしくないから」が最も多かったのですが、今回調査では「なんとなく不安、おいしくないイメージがある」が最も多く、次いで「マンション等の貯水槽（受水槽）の管理に不安があるから」「安全性に不安があるから（水質に不安があるから）」と続いています。
- 前回調査では「おいしくないから」が50.3%ありましたが、今回調査では18.3%と大幅に減少しています。
- 「その他」の内容は、「浄水器が常備されていたから」「生水は飲まず、お茶、コーヒー等にして飲む」などです。

問4 「飲み水」の満足度

飲み水として、現在の水道水に満足していますか。なお、「4. やや不満」又は「5. 不満」とお答えの方は、その理由をお答えください。



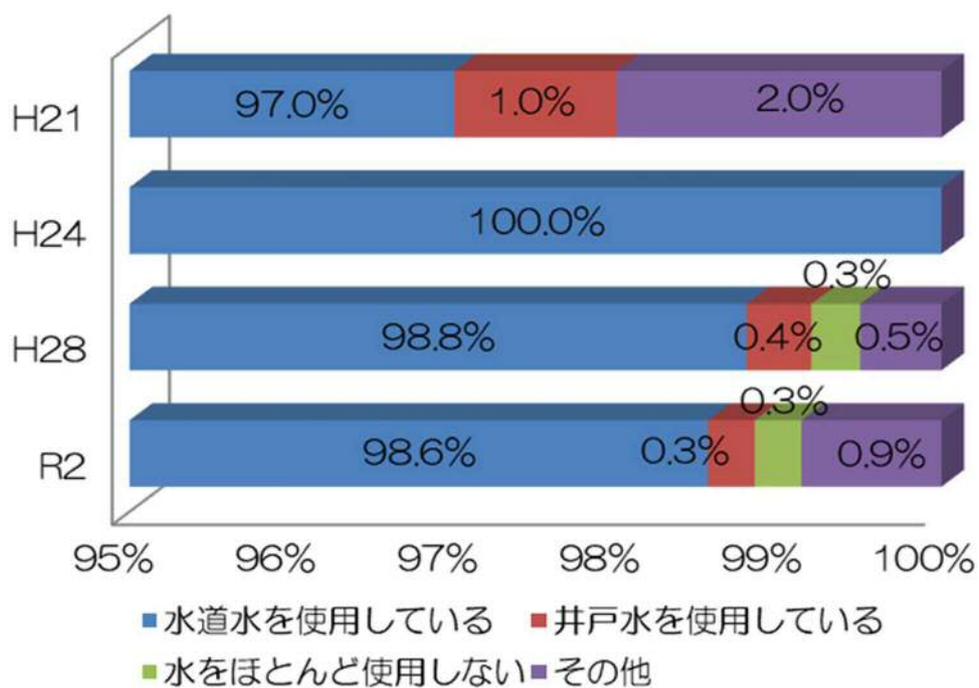
n: H24=876, H28=968, R2=970

- 「普通」と回答した人が39.5%と最も多くなっています。次いで「満足」が26.5%、「やや満足」が14.0%となっています。「満足」「やや満足」を足し合わせると、40.5%の方が現在の水道水に満足していることになり、前回に比べ1.4%増加しています。
- 「やや不満」「不満」と答えた人の理由は、「おいしくない」「カルキ臭い」「安全性に不安がある」などです。

(2) 水道水の使用状況について

問 1 炊事について

あなたのご家庭では、食事の準備や片付けに水道水が使われていますか。



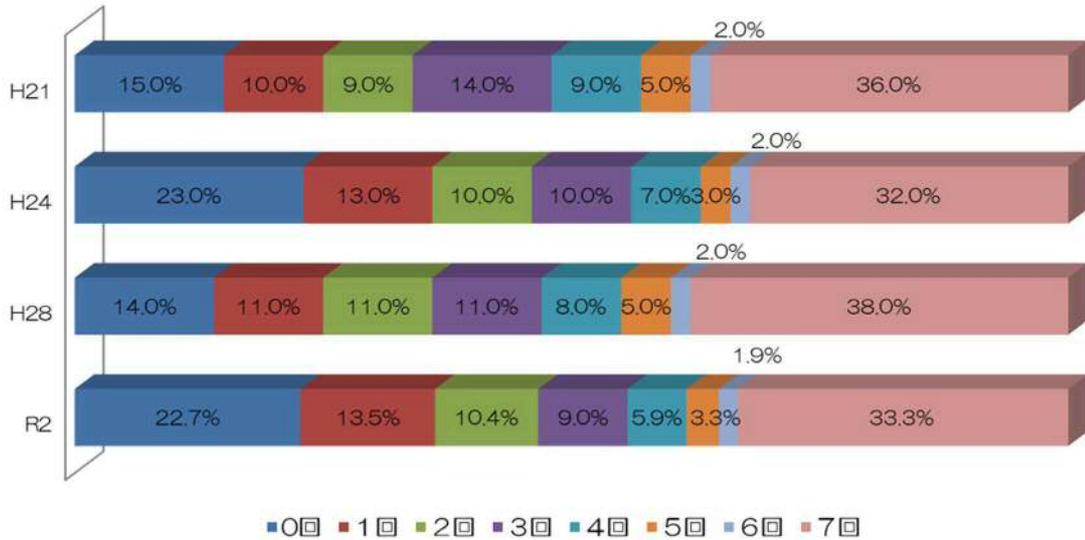
n:H24=936, H28=1,065, R2=1044

- 「水道水を使用」と回答した人が約 98.6%と大半を占め、前回調査と比べ、0.2%減少しています。

問2 入浴の回数

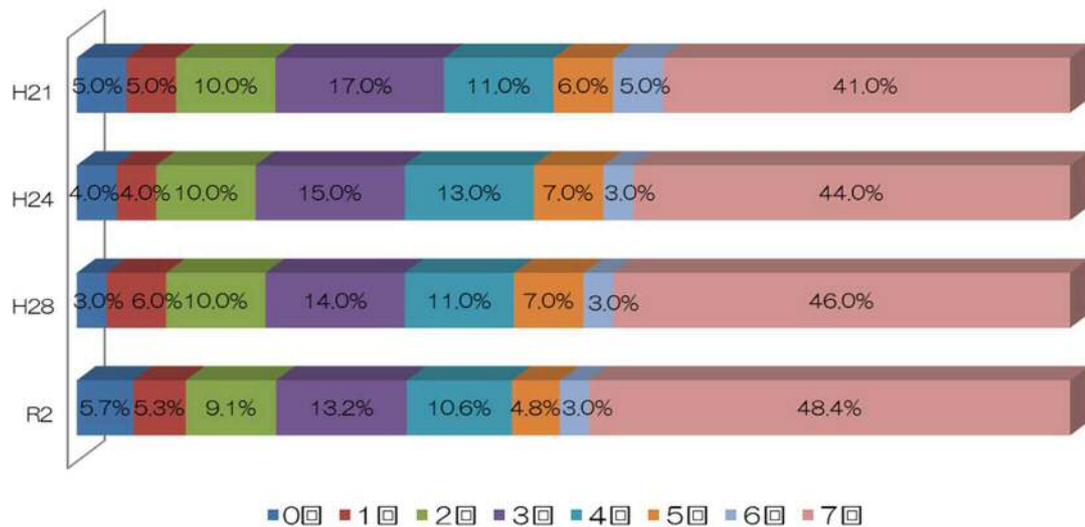
ご自宅での入浴のうち、浴槽にお湯（又は水）を入れる回数は1週間に何日くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

◆夏季



n.: H24=873, H28=1,030, R2=1012

◆冬季



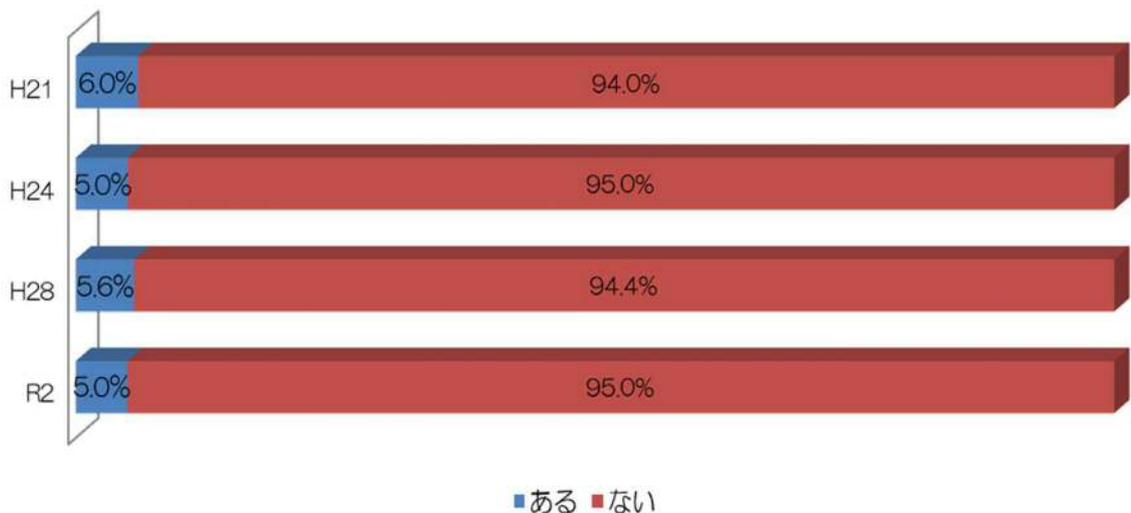
n.: H24=876, H28=1,033, R2=1002

- 夏季の入浴については、「7回」と回答した人が33.3%と最も多くなっています。また前回調査と比べ、「0回」と回答した人が増加し、22.7%となっています。
- 冬季の入浴については、「7回」と回答した人が48.4%と最も多く、次いで「3回」が13.2%、「4回」が10.6%となっており、毎日入浴される方の割合が2.4%増えています。

問3 湯張りの回数

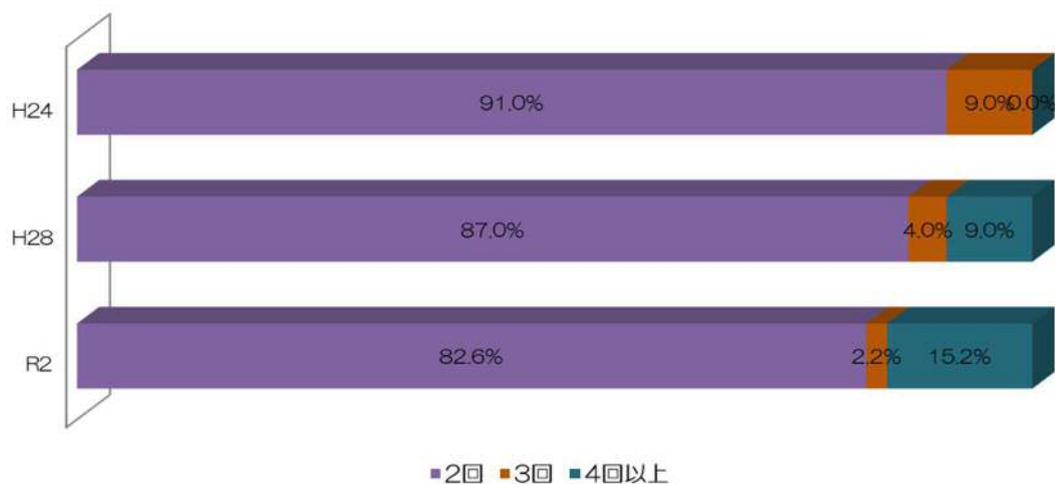
ご自宅での入浴のうち、1日に2回以上浴槽にお湯（又は水）を入れることがありますか。また、「ある」とお答えの方は1日何回ぐらい入れますか。

◆1日に2回以上浴槽にお湯を入れることがあるか



n: H24=895, H28=979, R2=1028

◆（「ある」と答えた場合）その回数



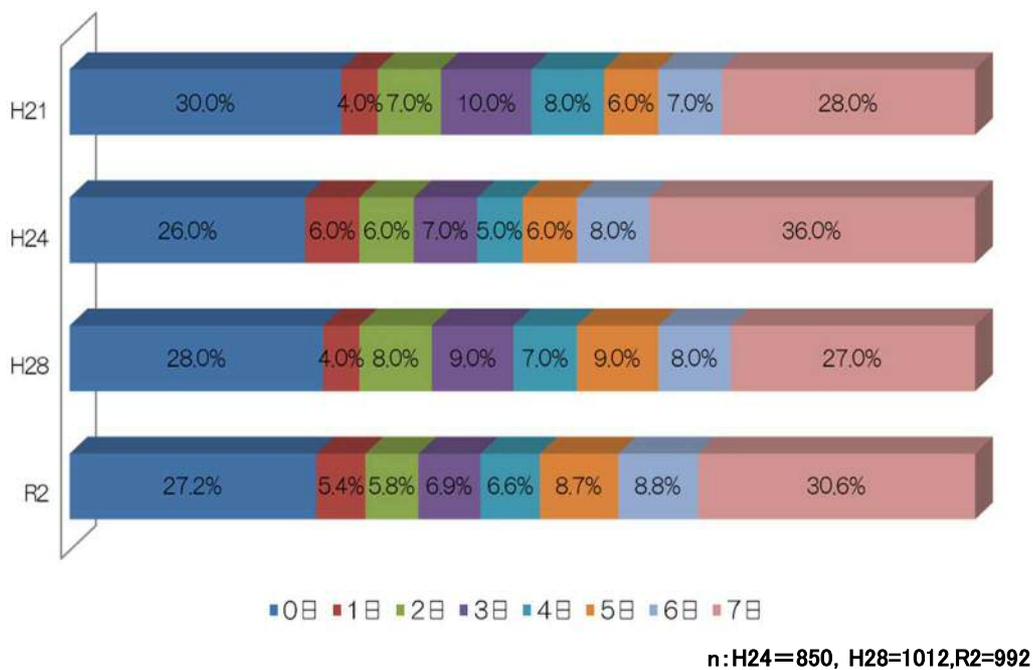
n:H24=33, H28=45、R2=46

- 「（1日に2回以上浴槽にお湯を張ることは）ない」と回答した人が95.0%と大半を占めています。
- 「ある」と答えた人のうち、82.6%の人は「2回」浴槽にお湯を入れると回答しています。
- 前回調査と比べ、1日に4回以上浴槽にお湯を張る人の割合が増加しています。

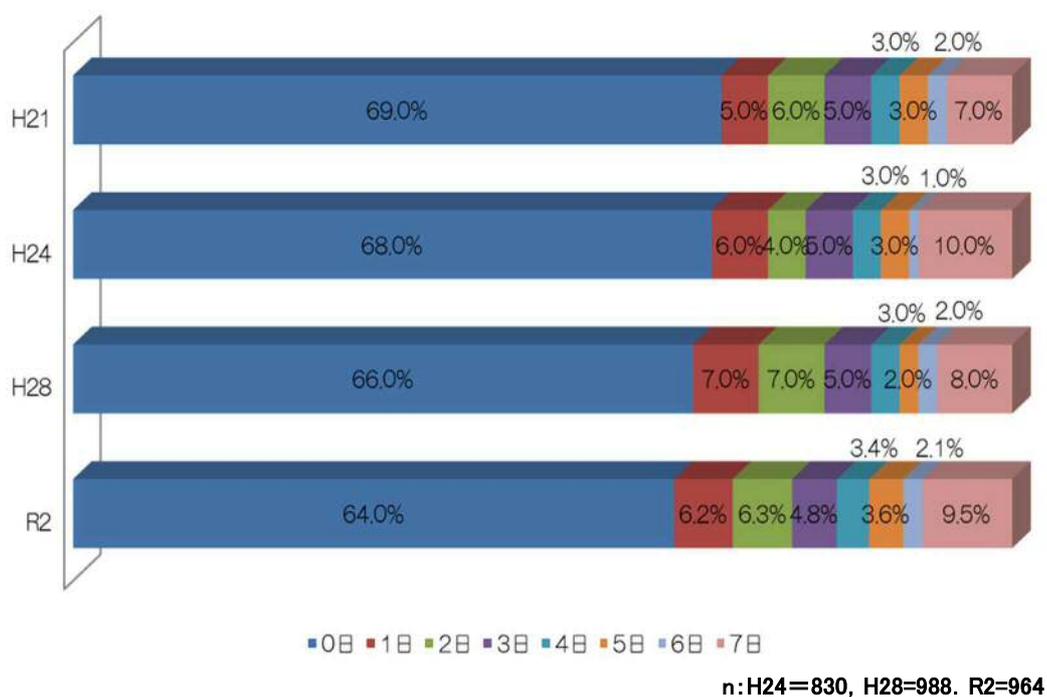
問 4 シャワーの回数

ご自宅での入浴のうち、シャワーのみの利用は1週間に何日くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

◆夏季



◆冬季



- 夏季のシャワーの利用回数については、前回調査と比べ、「7回（シャワーを利用している）」と回答した人が増加し、30.6%と最も多くなっています。次いで「0回」と回答した人が27.2%となっておりますが、全般的にシャワーのみの利用者が増加しています。
- 冬季については、「0回」と回答した人が64.0%と最も多くなっているが、前回までの調査と比べ、シャワー利用者が減少しています。

問5 洗濯の回数

ご自宅の洗濯機で洗濯するのは、1週間のうち何回くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

◆夏季



H24=914, H28=1,063, R2=1,029

◆冬季



H24=902, H28=1,050, R2=1,018

- 夏季の洗濯については、「7回」と回答した人が41.5%と最も多くなっていますが、前回調査と比べ0.5%減少しています。
- 冬季の洗濯については、「7回」と回答した人が37.3%と最も多くなっていますが、前回調査と比べ2.3%増加しています。
- 夏季、冬季共に「7回以上」の人が、それぞれ14.4%、6.8%で、前回調査と比べ「洗濯の回数」は夏季が微増し、冬季は減少傾向にあります。

問6 散水の回数

ご自宅で散水をするのは、1週間のうち何日くらいですか。また、1日に何回くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

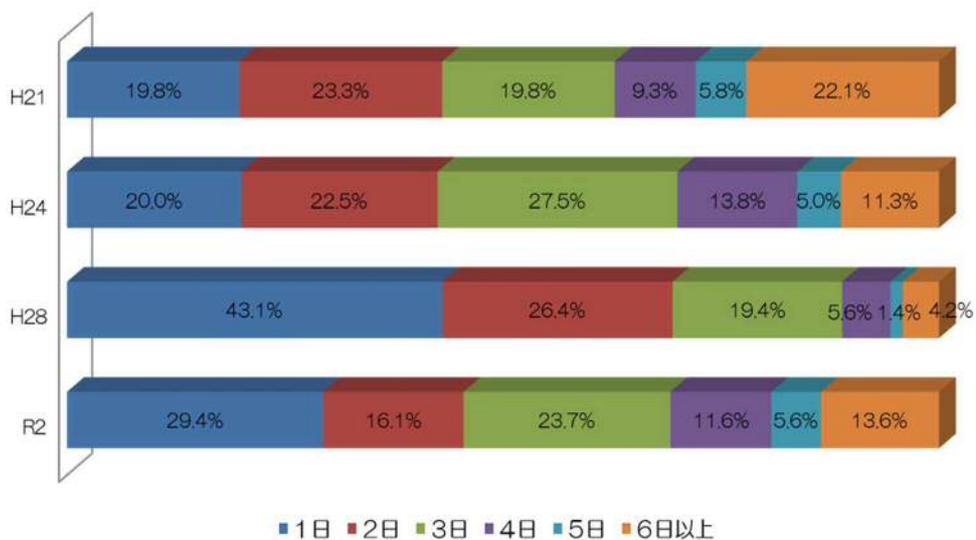
(一週間の散水日数)

◆夏季



◆冬季

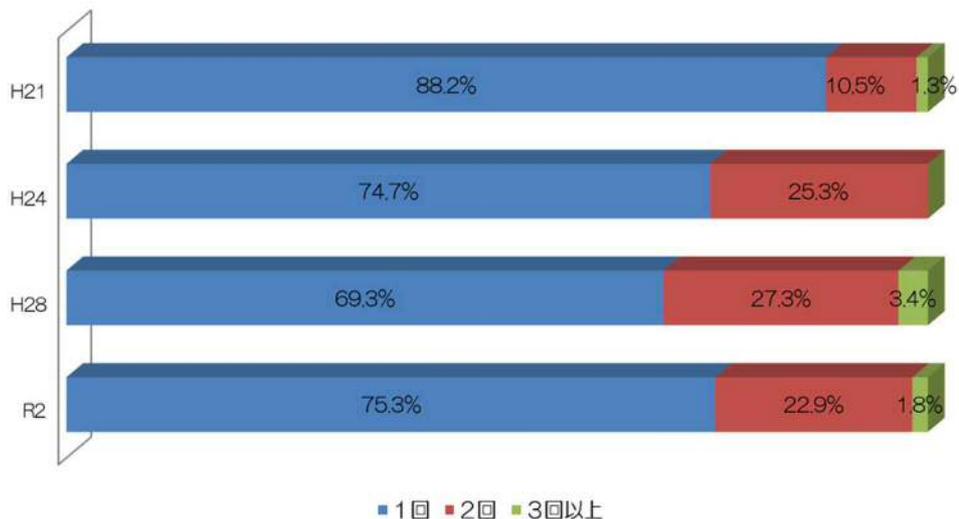
n:H24=471, H28=537, R2=409



n:H24=451, H28=526, R2=354

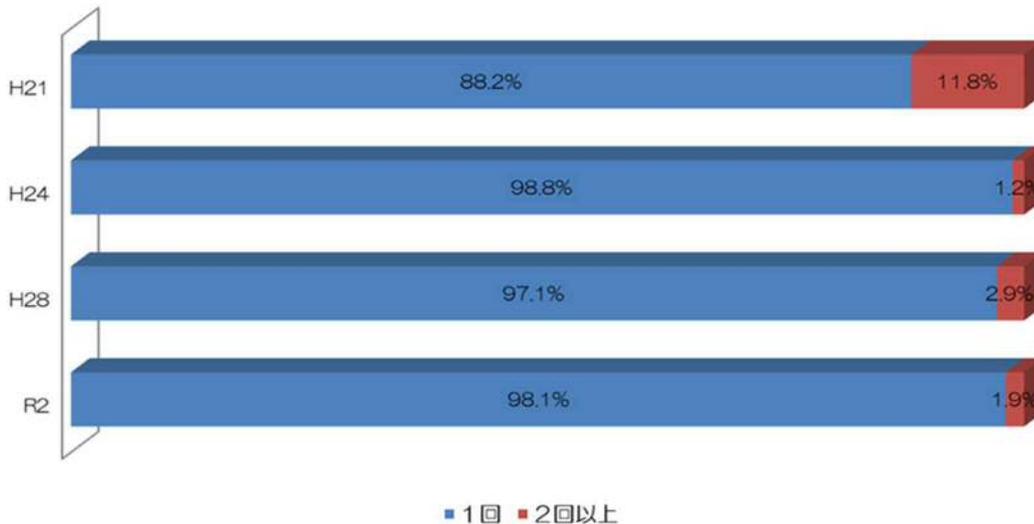
(一日の散水回数)

◆夏季



n:H24=437, H28=498, R2=389

◆冬季

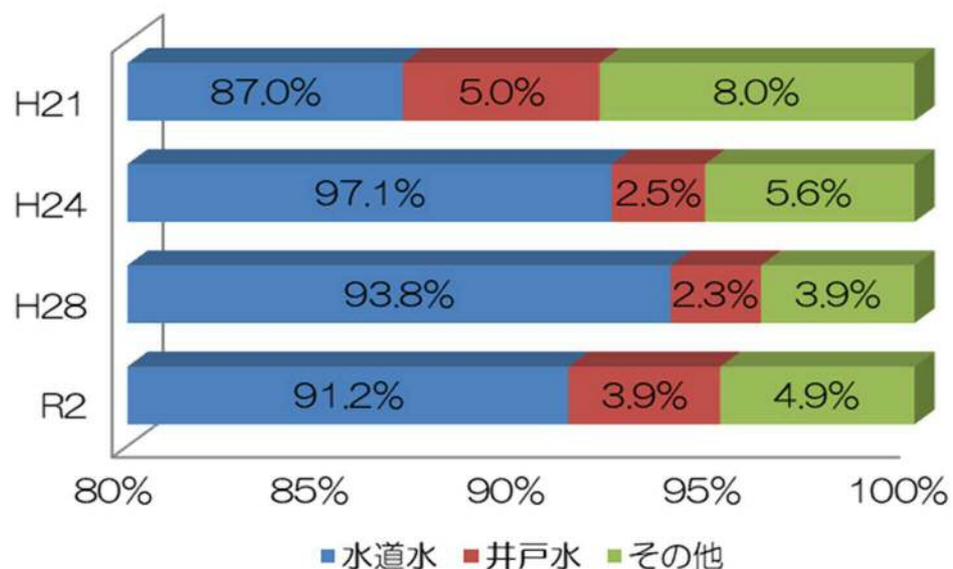


n:H24=411, H28=452, R2=313

- 夏季は、1週間に「7日」散水する人が58.4%と最も多くなっていますが、冬季には、「3日」、「2日」、「1日」、散水する人がそれぞれ、23.7%、16.1%、29.4%となっており、3日以下の方が69.2%を占めています。
- 1日の散水回数については、夏季・冬季ともに「1回」と答えた人が、それぞれ75.3%、98.1%と最も多くなっています。
- 前回調査と比べ、散水の回数は減少傾向にあります。

問 7 散水の利用水

ご自宅での散水に利用する水は、次のうちどれですか（複数回答可）。

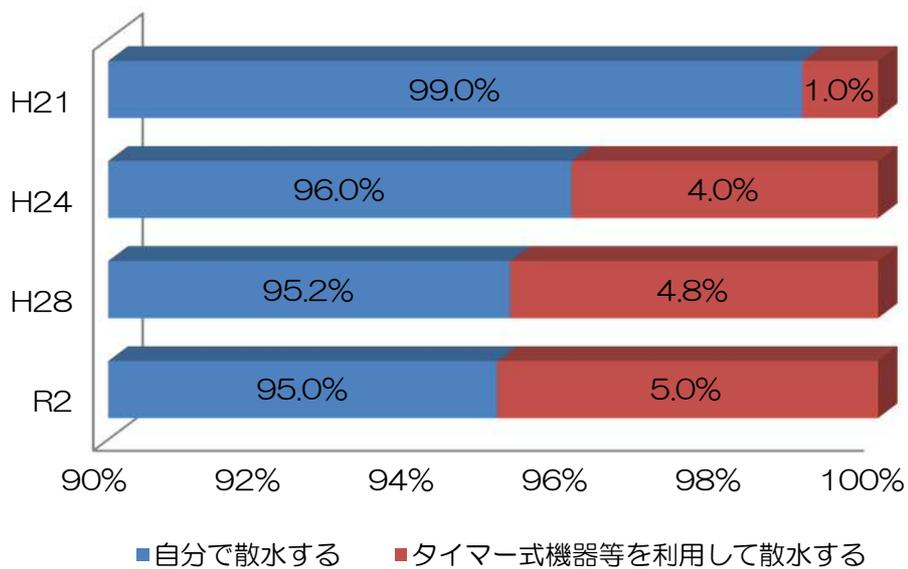


n: H24=444, H28=514, R2=466

- 散水の際に「水道水」を利用する人が 91.2%と大半を占めています。また、井戸水を利用する割合が増加しています。
- 「その他」の内容としては、「風呂の残り湯」「雨水」「米のとぎ汁」などです。

問 8 散水の方法

ご自宅で散水をする方法は、次のどちらですか。

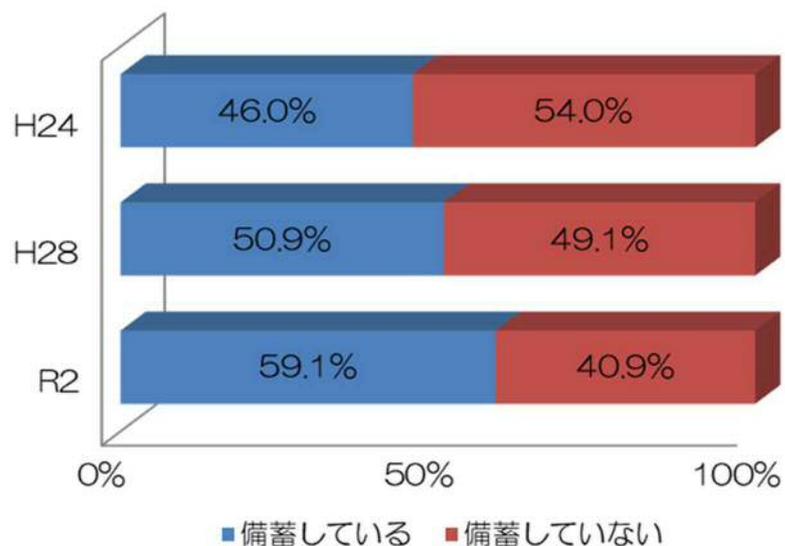


n:H24=443, H28=499, R2=443

- 「自分で散水する」と回答した人が95.0%と大半を占めています。
- 前回までの調査と比べ、「タイマー式機器等を利用して散水する」と回答した人が微増傾向にあります。

問9 水の備蓄状況

あなたのご家庭では、災害等に備えて、水を備蓄していますか。

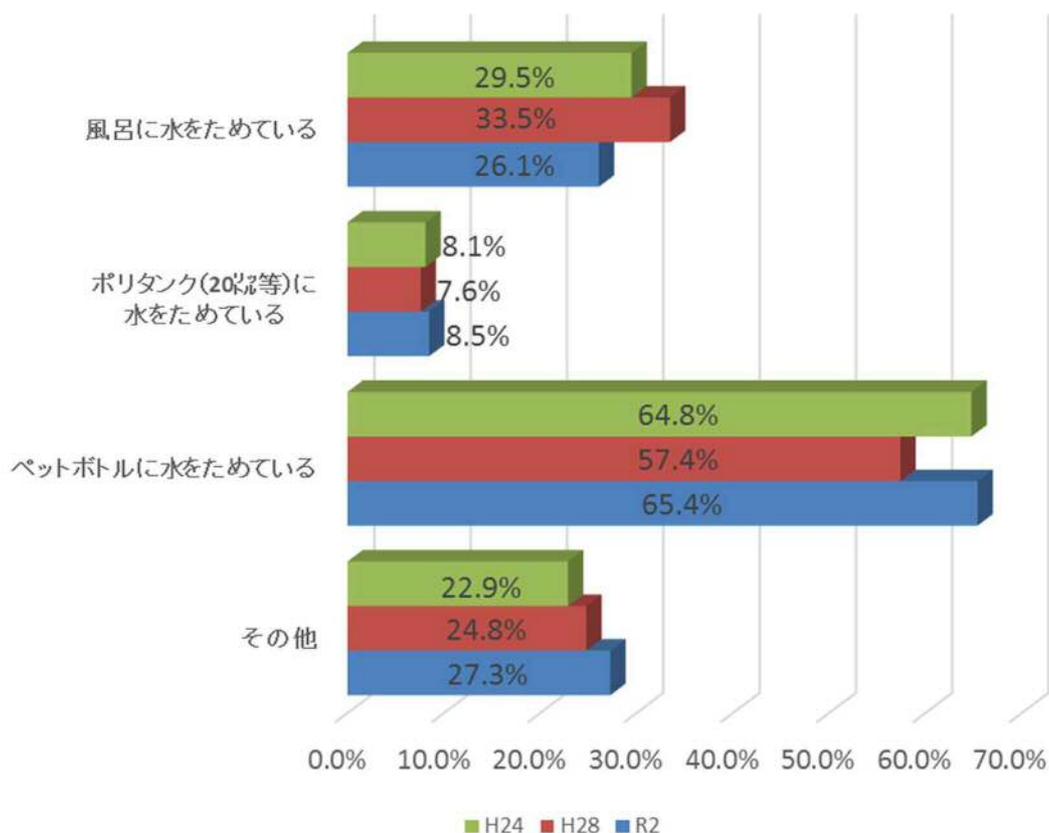


n: H24=920, H28=1,071, R2=1,041

- ▶ 前回調査では、「備蓄していない」と回答した人が「備蓄している」と回答した人を若干下回っていましたが、今回調査では「備蓄している」と回答した人が59.1%となり、水の備蓄傾向にあることが顕著に表れています。

問 10 水の備蓄の方法

問9で「1. 備蓄している」とお答えの方に伺います。どのように備蓄していますか（複数回答可）。



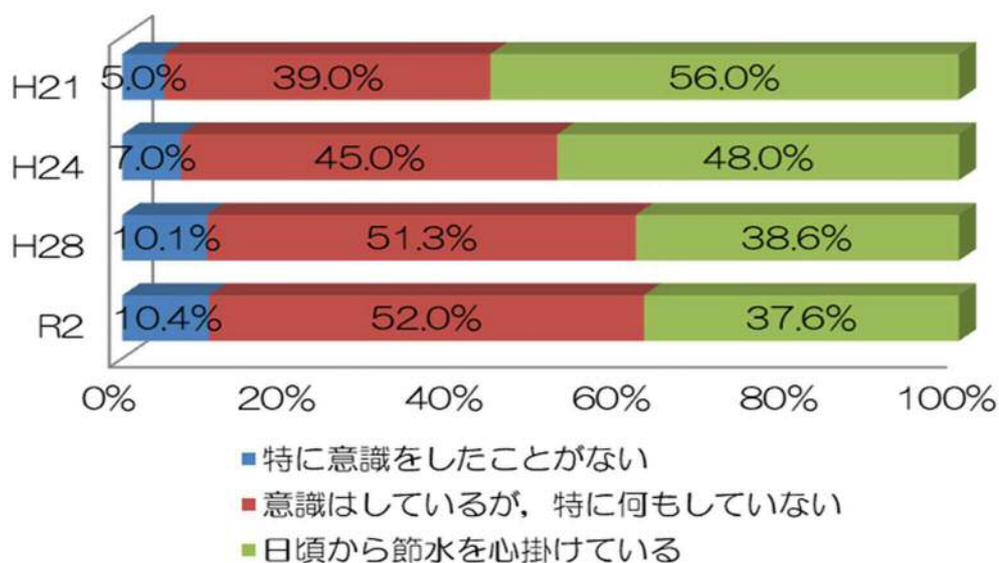
n: H24=420, H28=681, R2=751

- 「ペットボトルに水をためている」と回答した人が 65.4%と最も多く、次いで「その他」が、27.3%となっています。
- 前回調査と比べ、「風呂に水をためている」と回答した人の割合が「その他」を上回っていたが今回逆転し、「その他」が1.2%上回っています。
- 「その他」の内容は大半が「市販のペットボトルを買い置きしている」です。

(3) 節水について

問 1 節水意識

あなたのご家庭では、節水に関してどのようにお考えですか。

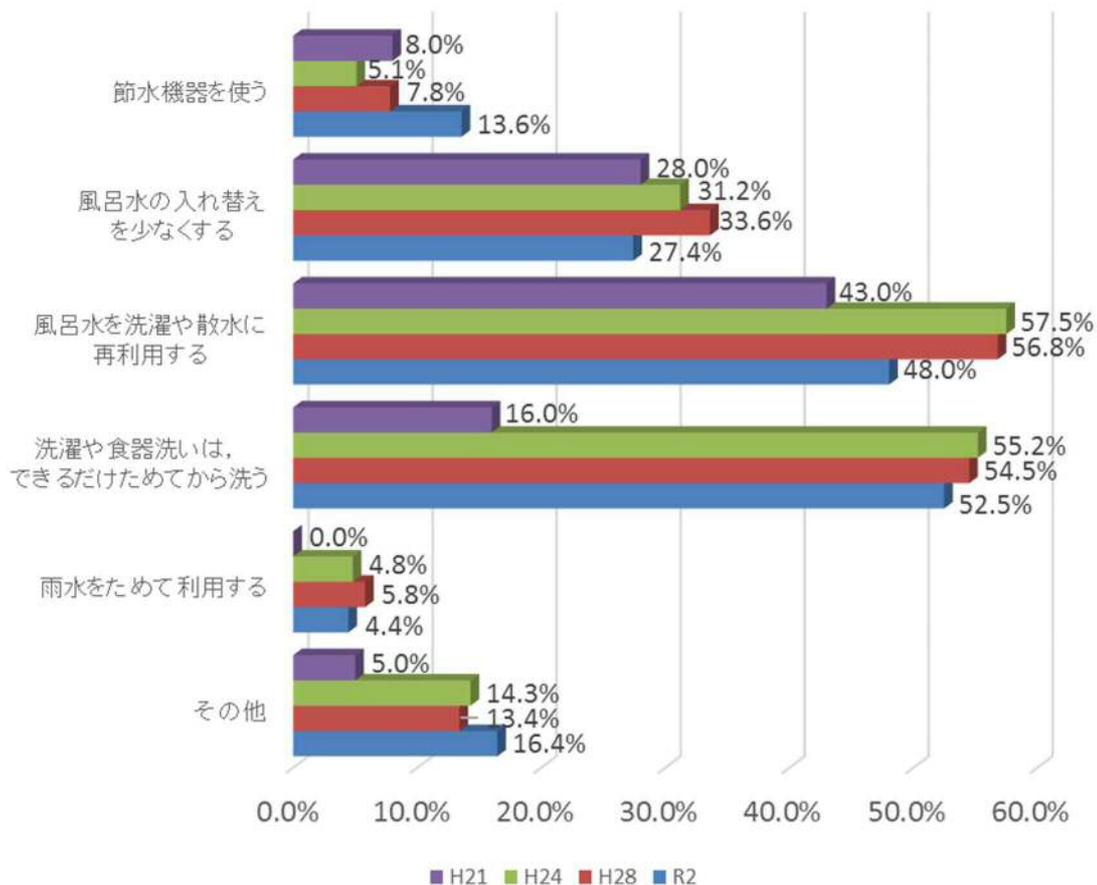


n: H24=899, H28=1,047, R2=1,023

- これまでの調査と比べ、「日頃から節水を心掛けている」と回答した人がさらに減少し、37.6%となっています。また、「意識はするが何もしていない」と回答した人もさらに増加し、52.0%となっています。

問2 節水の取り組み

問1で「3. 日頃から節水を心掛けている」とお答えの方にお伺いします。
節水について、具体的にどのようなことをされていますか（複数回答可）。

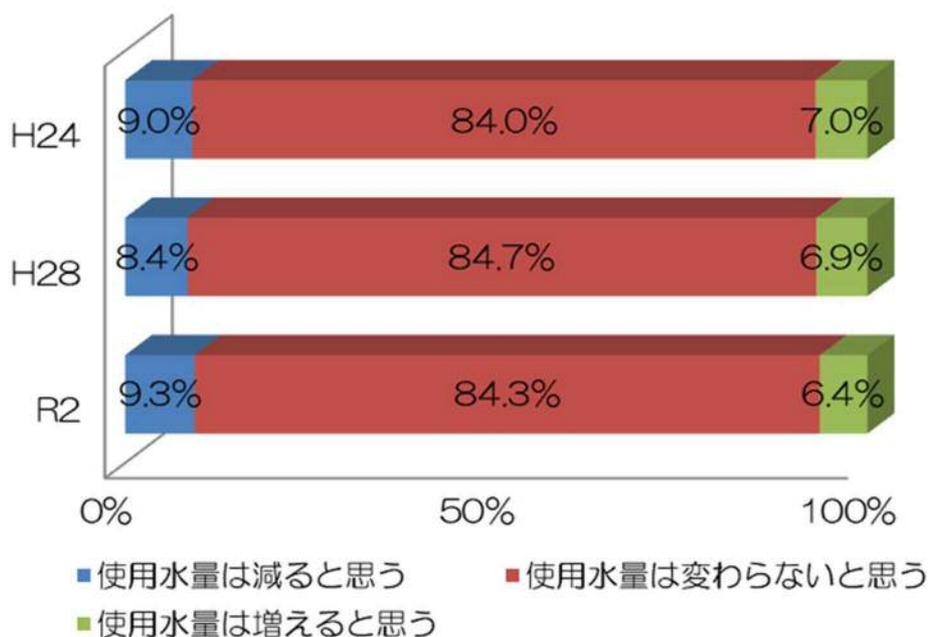


n:H24=433, H28=681, R2=622

- 「風呂水を洗濯や散水に再利用する」「洗濯や食器洗いはできるだけためてから洗う」を選択した人がそれぞれ48.0%、52.5%と多く、次いで「風呂水の入替えを少なくする」を選択した人が27.4%となっています。
- 「その他」の内容としては、「(シャワー、手洗い、食器洗い時に)水を流しっぱなしにしない」「栓を絞って使う」「お風呂の水量を減らす」「トイレの水位を低くした」などです。

問3 今後の水利用

今後、あなたのご家庭では、現在に比べて使用水量はどのようになると思いますか。



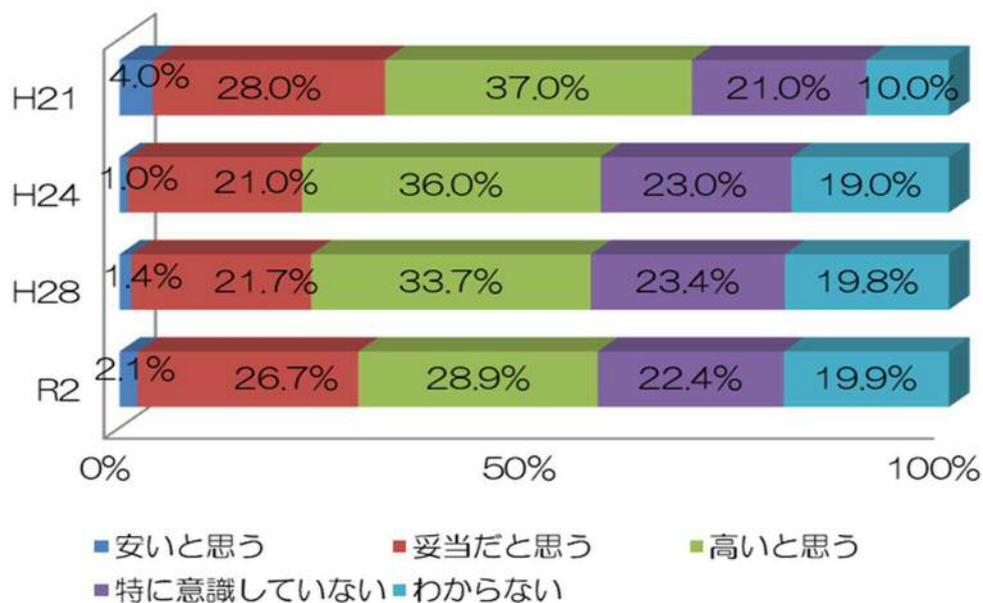
n:H24=907, H28=1,062, R2=1,029

- 「使用水量は変わらないと思う」と回答した人が84.3%と最も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。
- 「使用水量は減ると思う」と回答した人の理由は、「(子どもが独立するなど) 家族構成人数が減るため」「節水に取り組むため」「高齢になるとともに使用水量が減る」などです。
- 「使用水量は増えると思う」と答えた人の理由は、「(結婚や出産により) 家族が増えるため」「子どもが成長するにつれ使用水量が増えるため」「コロナの影響で手洗い、シャワー、洗濯が増えるため」「猛暑のため散水が増えるため」などです。

(4) 水道料金・下水道使用料について

問1 水道料金・下水道使用料に対する意識

水道料金・下水道使用料について、どのように感じていますか。

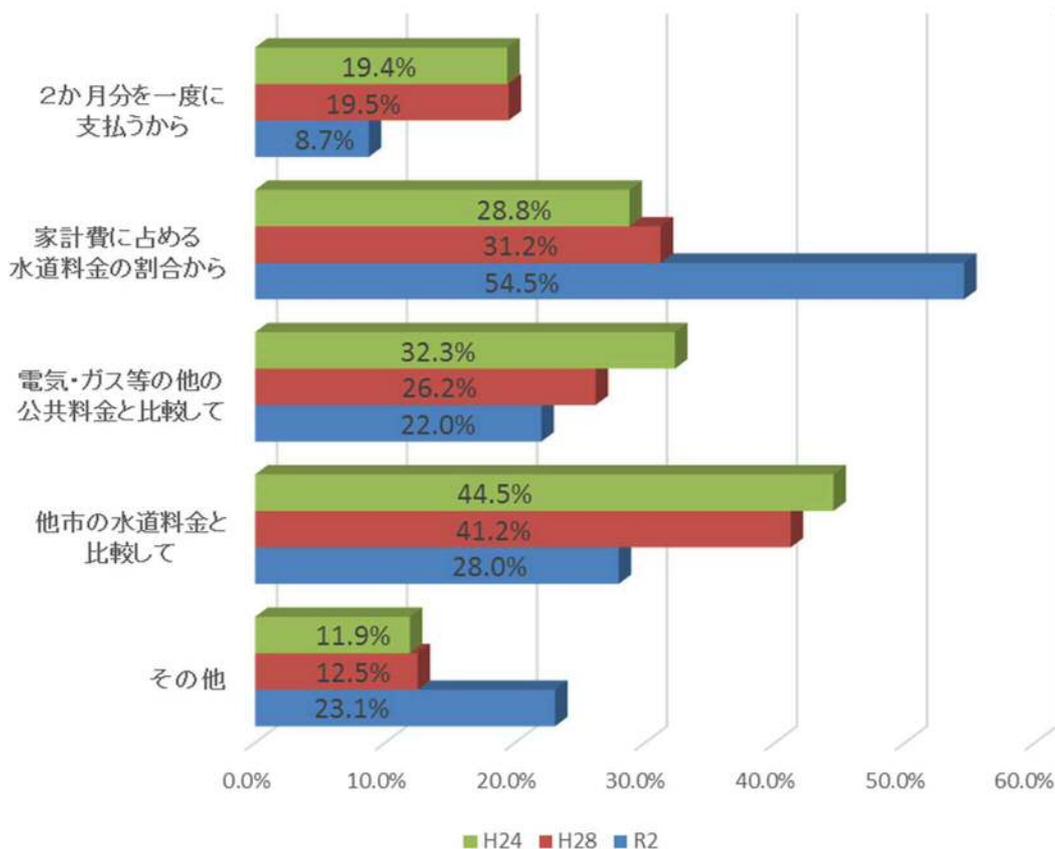


n: H24=908, H28=1,057, R=1,039

- 「高いと思う」と回答した人が 28.9%と最も多くなっていますが、前回調査よりも「妥当と思う」と答えた人との差は縮まっています。
- 「特に意識していない」「わからない」と回答した人の合計が42.3%でした。

問2 水道料金・下水道使用料が高いと思う理由

問1で「3. 高いと思う」とお答えの方にお伺いします。水道料金・下水道使用料が高いと思われる理由は何ですか（複数回答可）。



n:H24=319, H28=473,R2=390

- 「家計費に占める水道料金の割合」を選択した人が 54.5%と多くなっています。
- 「他市の水道料金と比較して」を選択した人が 28.0%と前回調査時から減少しています。
- 「その他」の内容としては、「基本料金が高すぎる」「節水しても基本使用水量以下なので高い」などです。

参考：基本料金は2ヵ月で2,440円（税込，20mm口径，20m³場合）

問3 新型コロナウイルス感染症拡大防止の支援策について

新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る芦屋市独自の支援策として、水道の基本料金及び下水道の基本使用料が6か月間、免除されていますがどのように思われますか。

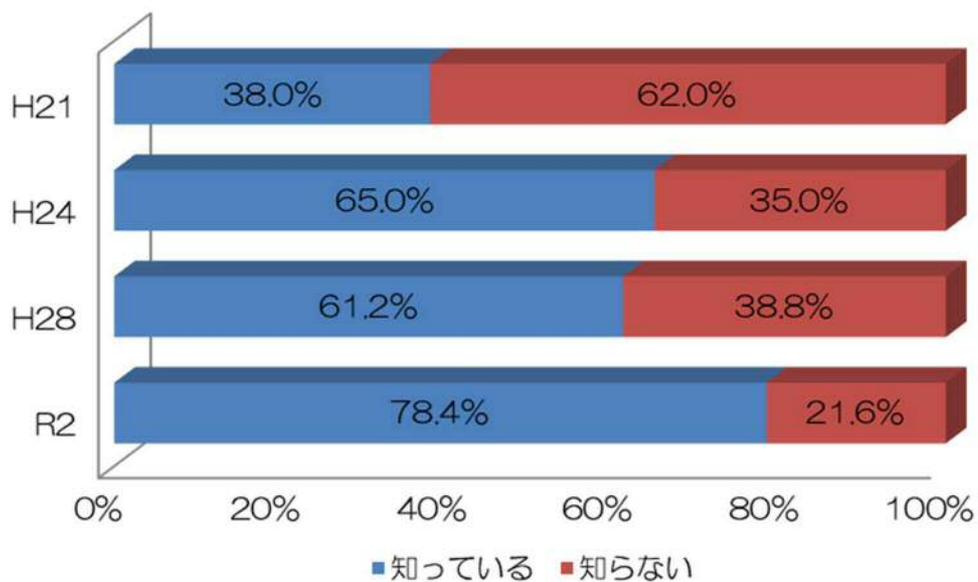


n:R2=1024

- 88.5%の人が新型コロナウイルス感染症拡大防止拡大の支援策について良いと思っており、2.6%の人が悪いと思っています。

問 4-1 料金体系の認知度

水道料金は、水道メーター口径ごとに定額でご負担いただく「基本料金」と、使用水量に応じてご負担いただく「従量料金」の合計額となっていること。

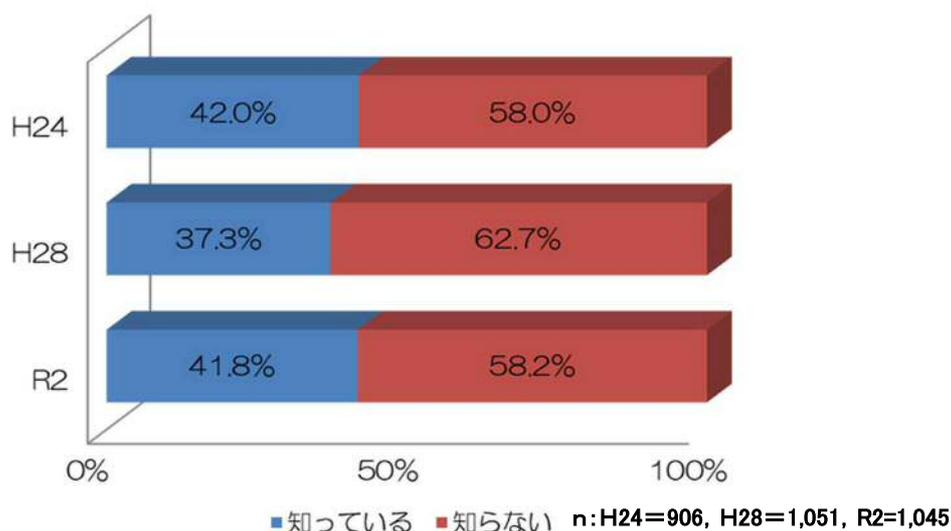


n: H24=913, H28=1,058, R2=1,048

- 料金体系を「知っている」と回答した人が 78.4%と多くなっており、前回調査と比べ、17.2%増加しています。

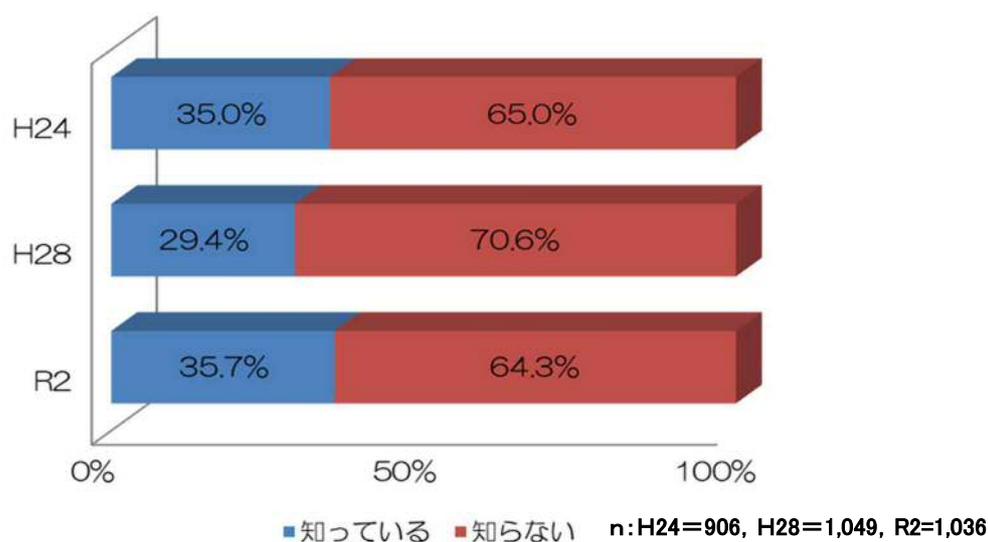
問 4-2 逦増制の認知度

使用水量が多くなるほど、1 m³あたりの料金単価が上がること（逦増制）。



問 4-3 基本水量制の認知度

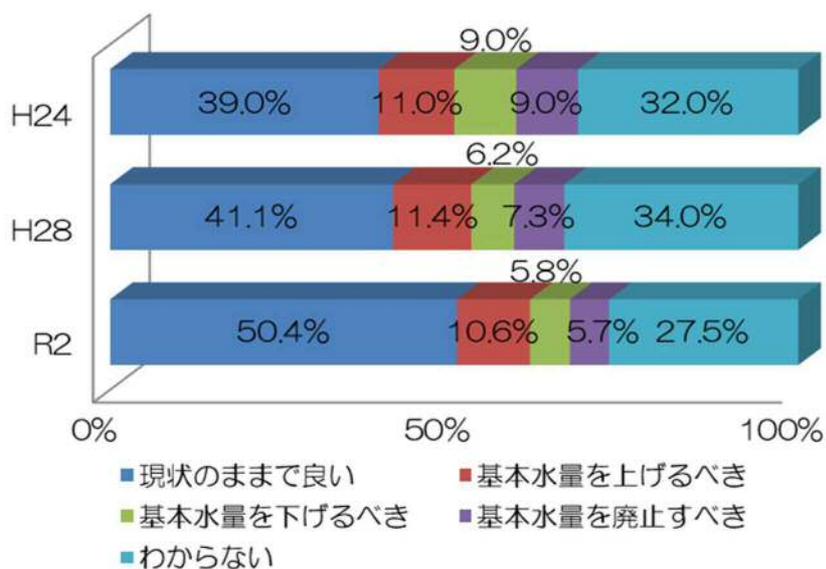
主に一般家庭でお使いの水道メーター口径（13～25mm）では、2か月の使用水量が20m³までは使用水量にかかわらず料金が同じであること（基本水量制）。



- 料金体系とは異なり、逦増制・基本水量制について、いずれも「知らない」と回答した人がそれぞれ、前回調査と比べ減少しています。（逦増制：58.2%，基本水量制：64.3%）。

➤ 問 4-4 基本水量制に対する意向

基本水量は、公衆衛生の向上の観点から生活上必要な水の使用を促すことを目的として、2か月で20m³を設定し基本料金に含んでいます。2か月の使用水量が20m³以下であれば、基本料金のみをご負担いただくことになります。この基本水量について、あなたはどのように思いますか。



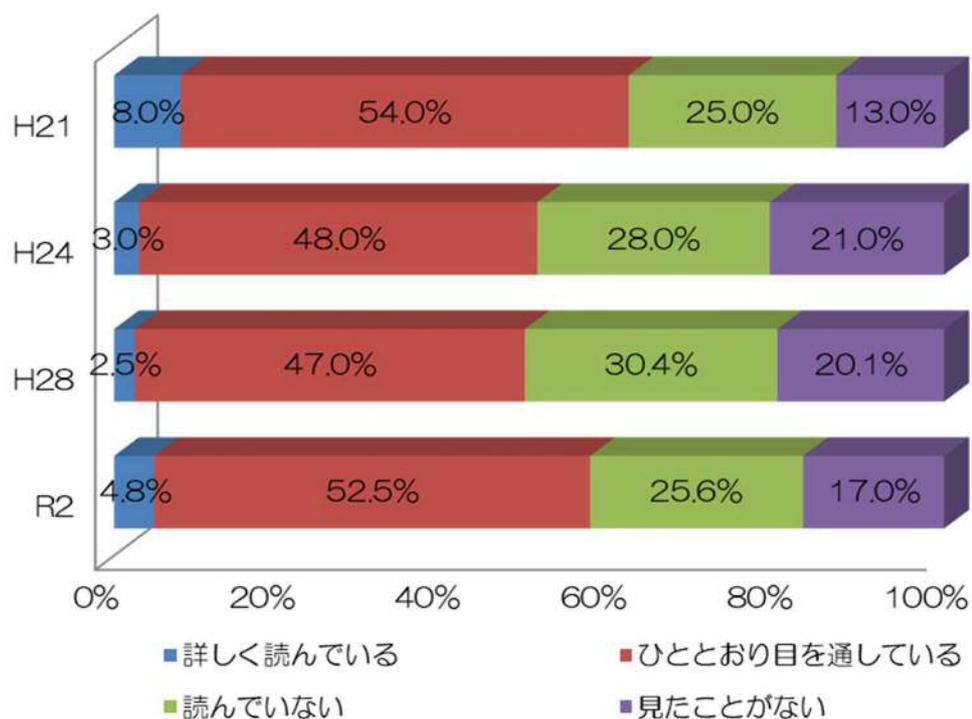
n: H24=905, H28=1,044, R2=1,039

➤ 「現状のままで良い」と回答した人が50.4%と最も多く、次いで「わからない」が27.5%となっており、基本水量制の認知度は上がっています。

(5) 情報提供について

問 1-1 広報あしやの認知度

「広報あしや」をご存知ですか。

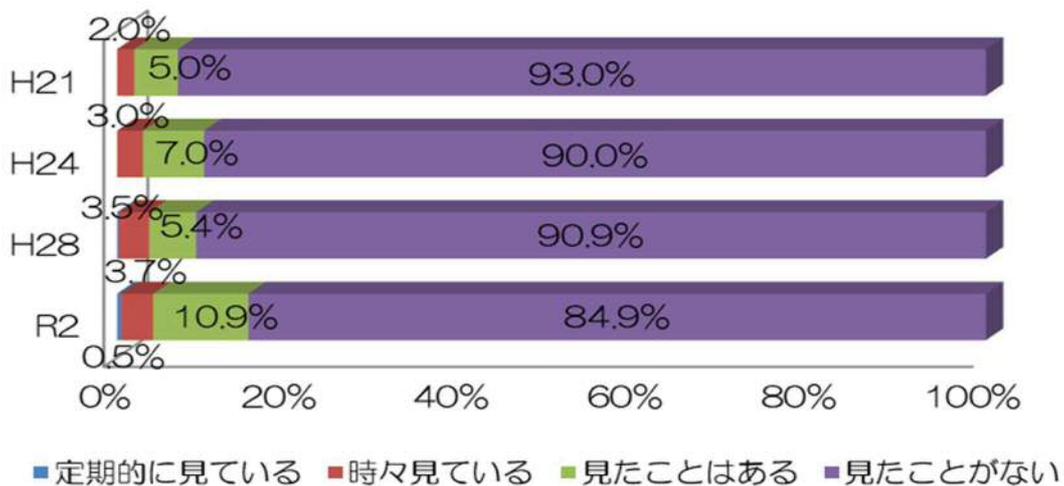


n:H24=934, H28=1,064, R=1,041

- 「ひととおり目を通している」と回答した人が 52.5%と最も多く、次いで、「読んでいない」が 25.6%となっています（前回調査と同様の傾向）。

問 1-2 「水道事業のホームページ」の認知度

「水道事業のホームページ」をご存知ですか。

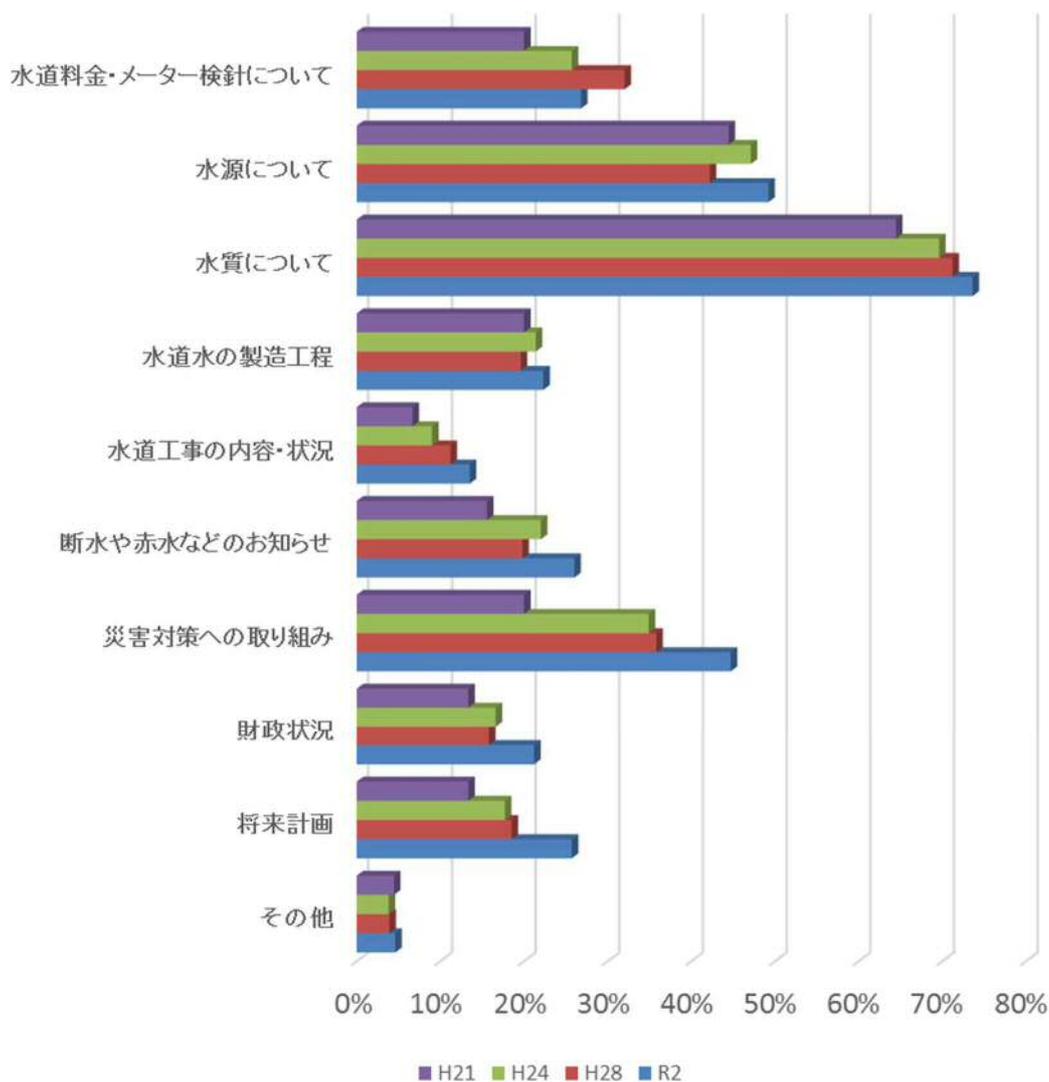


n:H24=935, H28=1,053, R2=1,032

- 「見たことがない」と回答した人が84.9%と大半を占めており、「見たことはある」と回答した人が、5.5%増加し、10.9%となっています。

問2 知りたい情報

水道について、もっと良く知りたいと思う情報はどのようなものがありますか（複数回答可）。



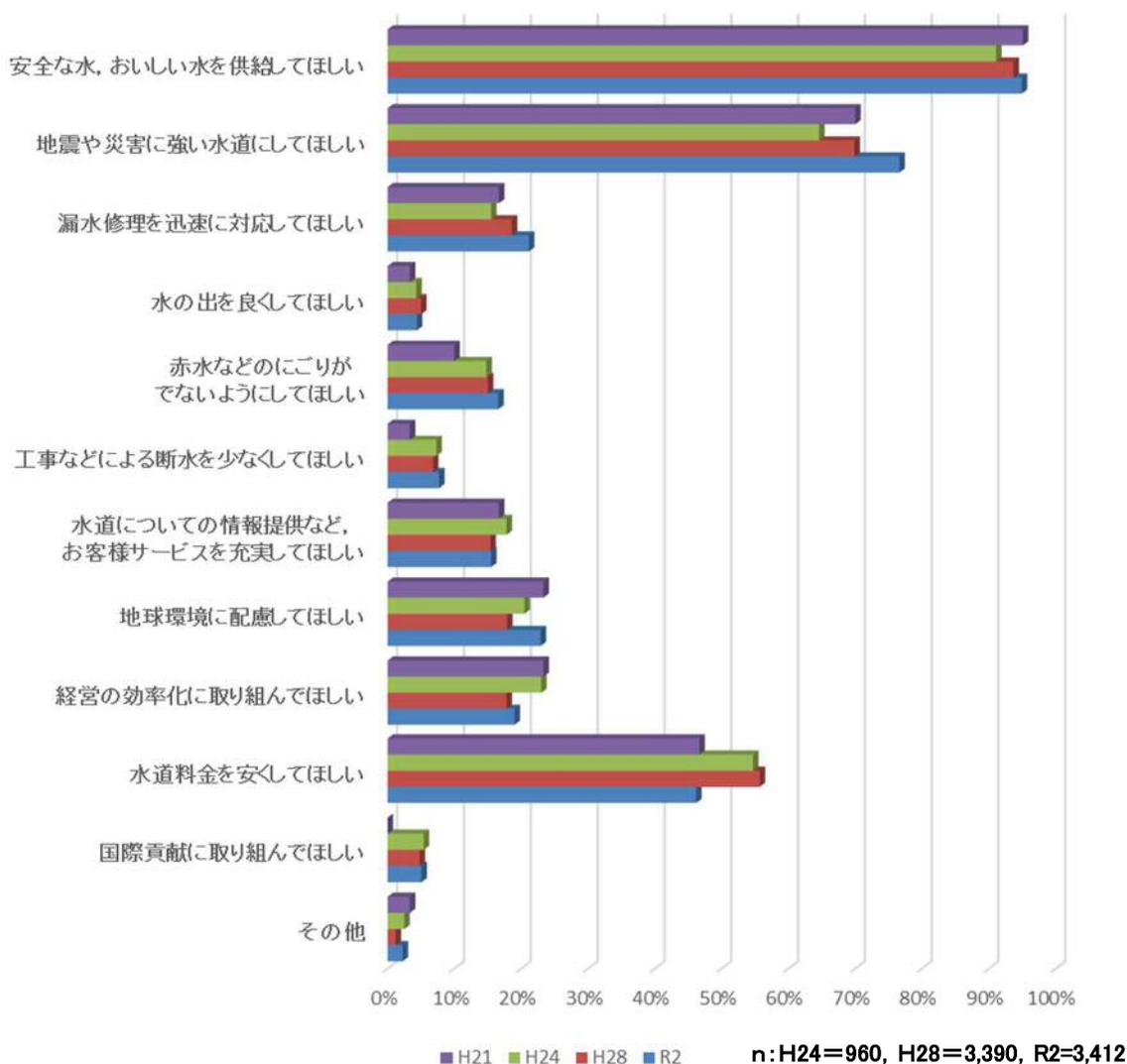
n: H24=960, H28=2,718, R2=3,032

- 今回調査では「水質について」が73.6%と最も多くなっています。次いで「水源について」「災害対策への取り組み」がそれぞれ49.2%、44.7%となっています。
- 「その他」の内容としては、「他市との料金比較」「水道管の現状（汚れ等）と交換スケジュール」「老朽化への対応方針」「奥池水源の供給地区を拡げて欲しい」などです。

(6) 水道事業経営について

問 1 水道事業に期待すること

これからも皆様に安心して水道水を使っていただけるように努力してまいります
が、水道事業に期待することについてお答えください（複数回答可）。

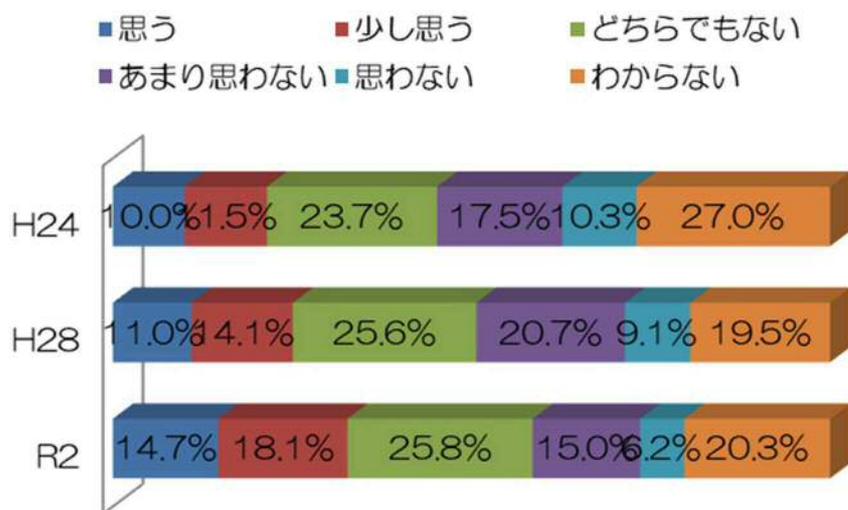


- 「安全な水、おいしい水を供給してほしい」が94.9%と最も多く、次いで「地震や災害に強い水道にしてほしい」「水道料金を安くしてほしい」がそれぞれ76.6%、46.2%となっています。（前回調査と同様の傾向ではあるが、大きな差はありません。）
- 「その他」の内容としては、「民営化は反対」「クレジットカードで支払いたい」「テレワーク職員を減らして欲しい」「スムーズな老朽化対策」などです。

問 2 水道事業に対する意識

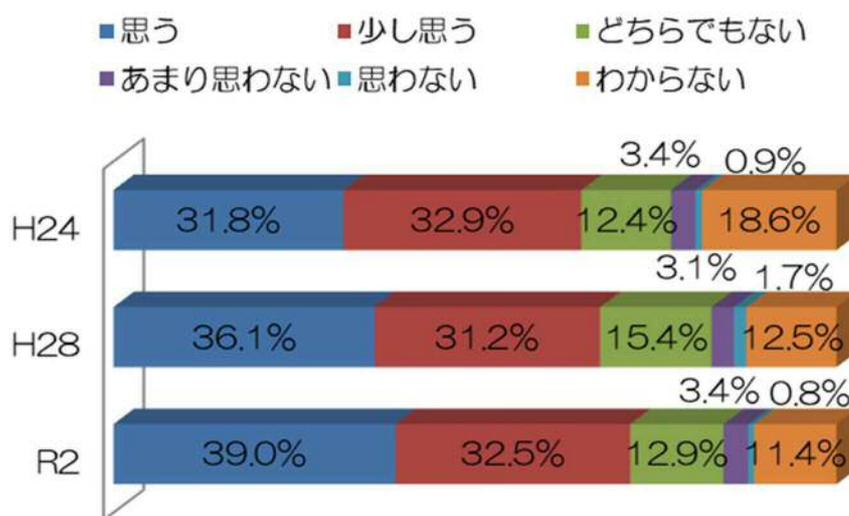
あなたは、水道事業について、普段どのように感じていますか。項目ごとにお答えください。

安価な料金での供給に努めている



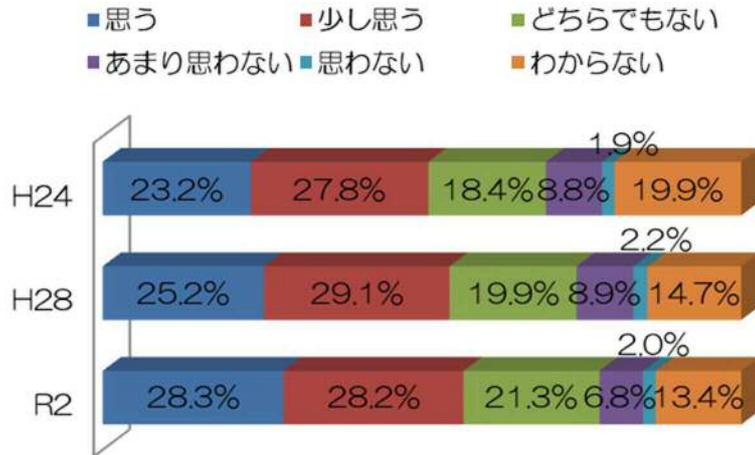
n:H24=908, H28=1,018, R2=1,008

安全な水の供給に努めている



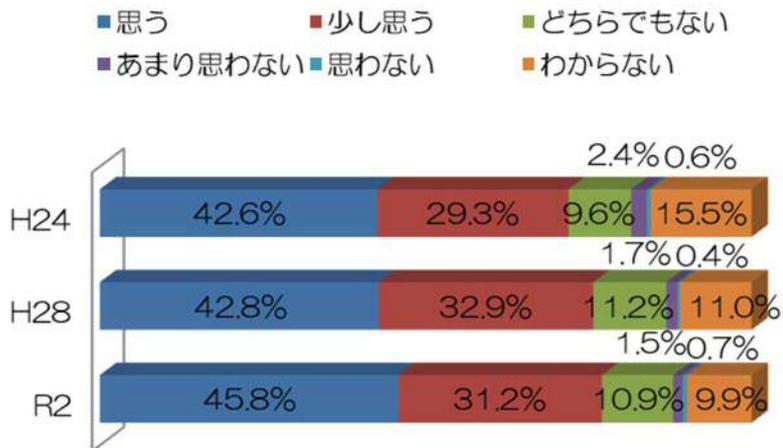
n:H24=914, H28=1,032, R2=1,016

おいしい水の供給に努めている



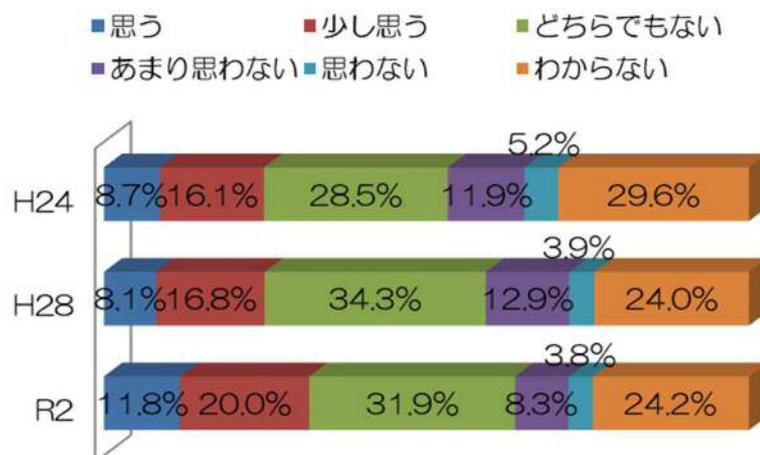
n: H24=908, H28=1,026, R2=1,014

安定した給水に努めている



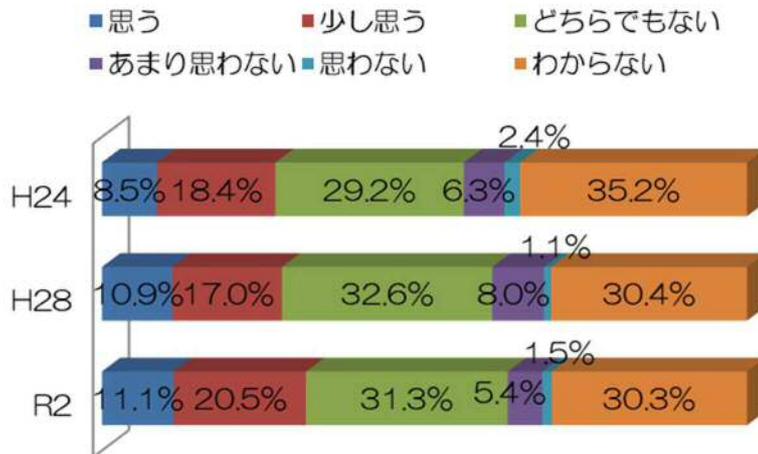
n: H24=908, H28=1,018, R2=1,019

お客様サービスの充実に努めている



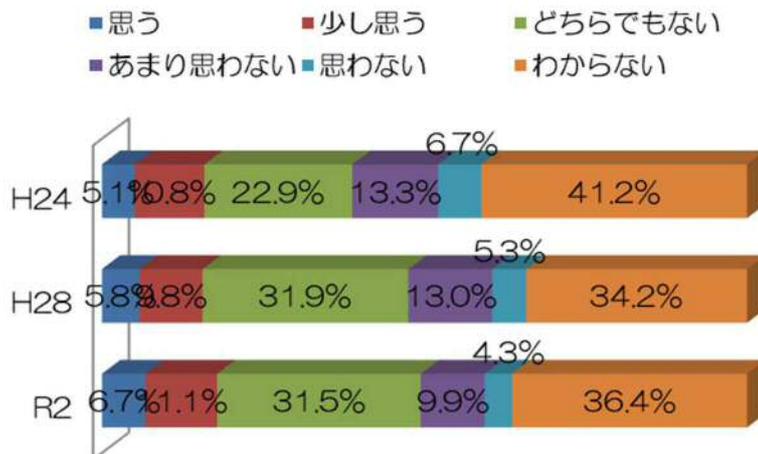
n: H24=905, H28=1,018, R2=1,003

環境に配慮している



n: H24=904, H28=1,026, R2=1,008

経営改善に努めている

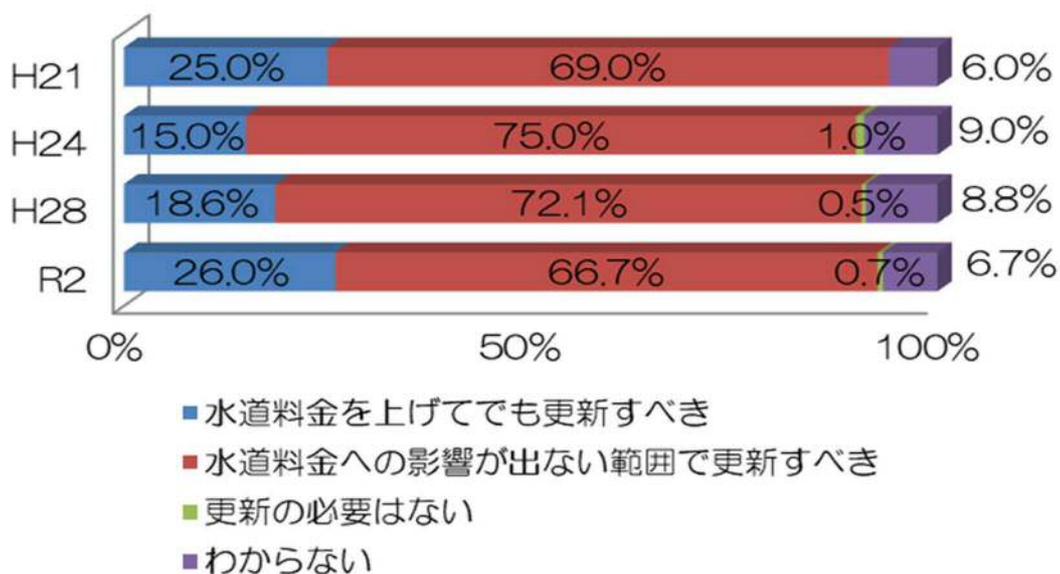


n: H24=904, H28=1,017, R2=1,008

- 安定した給水，安全な水の供給，おいしい水の供給が行われていると「思う」「少し思う」と回答した人が多く，全体の過半数を占めています（前回調査と同様の傾向）。
- 一方で，環境に配慮，お客様サービスの充実，安価な料金での供給，経営改善が行われていると「思う」「少し思う」と回答した人は少なくなっています（前回調査と同様の傾向）。
- また環境に配慮，経営改善については，「わからない」と回答した人も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。

問3 施設更新の考え方

安定した給水体制を確保するため、老朽化した施設（水道管など）の更新を行っていますが、どのように施設の更新に取り組んでいくべきと思われますか。

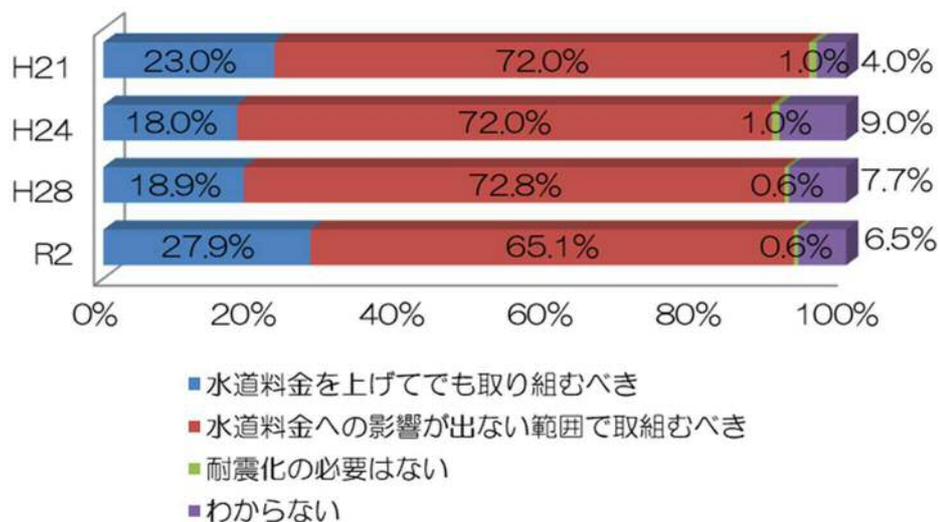


n:H24=885, H28=1,049, R2=1,039

- 「水道料金への影響が出ない範囲で更新すべき」と回答した人が、前回調査と比べ、減少したものの66.7%と最も多く、「水道料金を上げてでも更新すべき」と回答した人は増加し、26.0%となっています。

問 4 耐震化の考え方

施設の耐震化など、災害に強い施設づくりを進めておりますが、どのように施設の耐震化に取り組んでいくべきと思われますか。



n:H24=884, H28=1,051,R2=1,023

- 耐震化は必要と考えている人は増加しており、「水道料金への影響がない範囲で取り組むべき」と回答した人が65.1%と最も多くなっています。

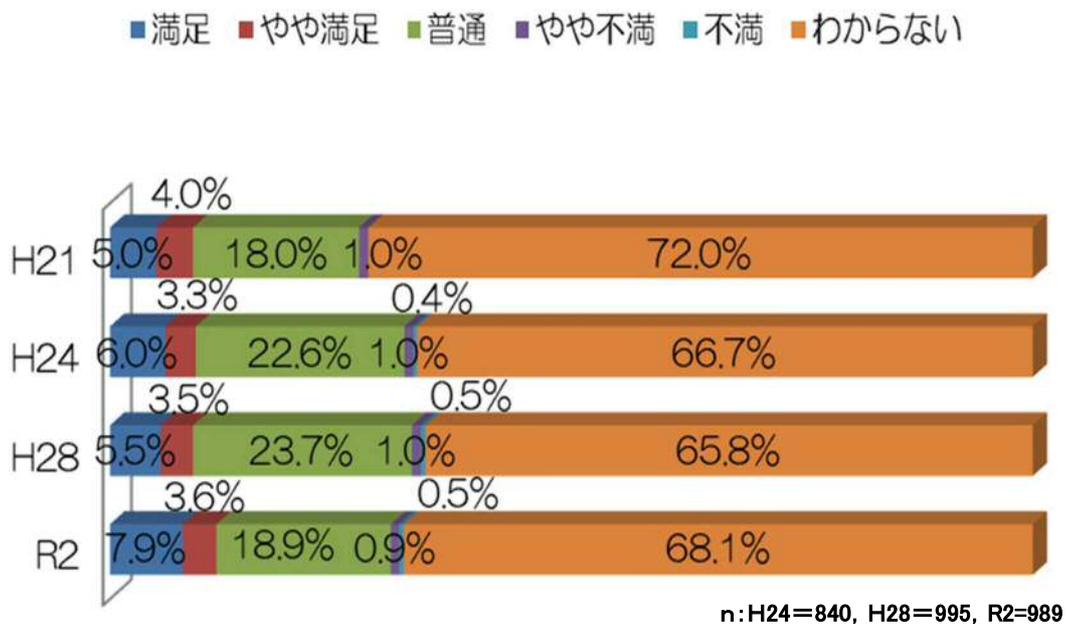
問5 水道事業の対応に対する意識

電話や窓口などでの水道事業職員などの対応について、どう思われますか。項目ごとにお答えください。

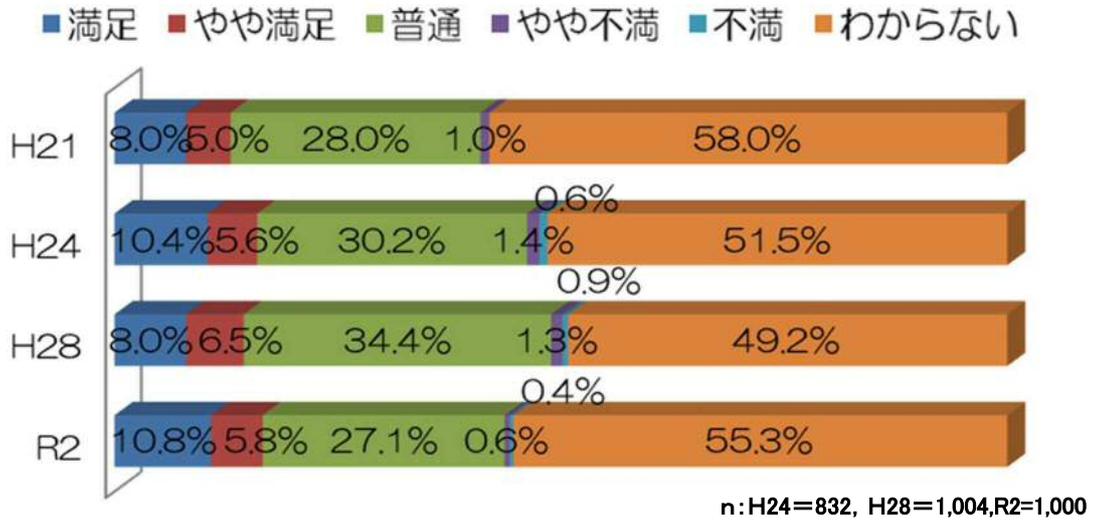
電話（お問い合わせなど）での対応



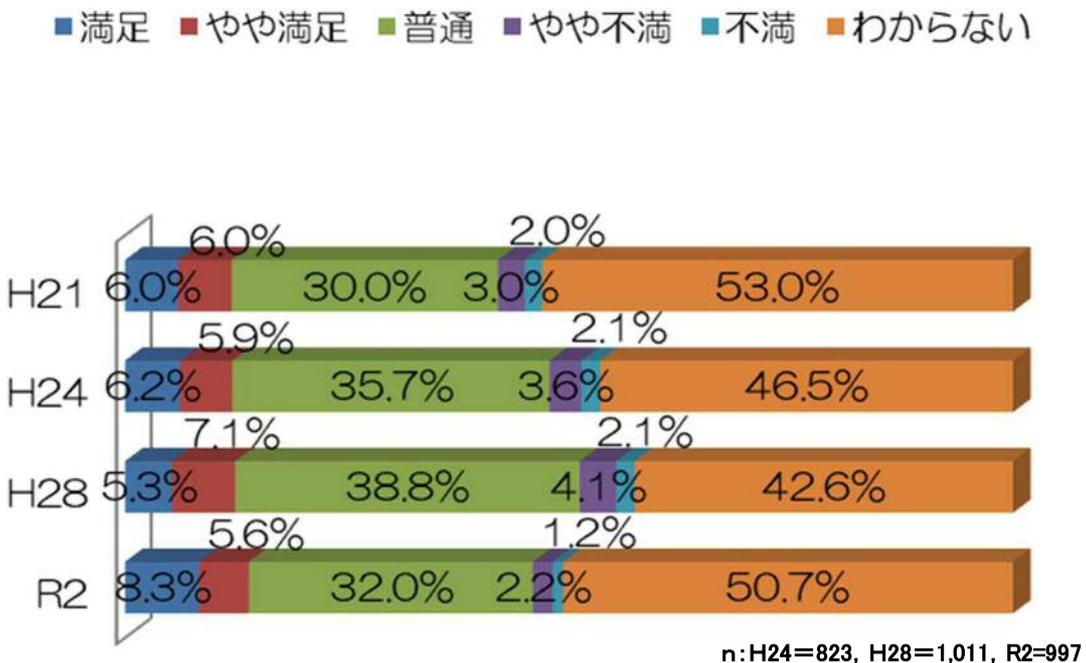
窓口（料金のお支払い、お問い合わせなど）での対応



検針・検査の際の応対

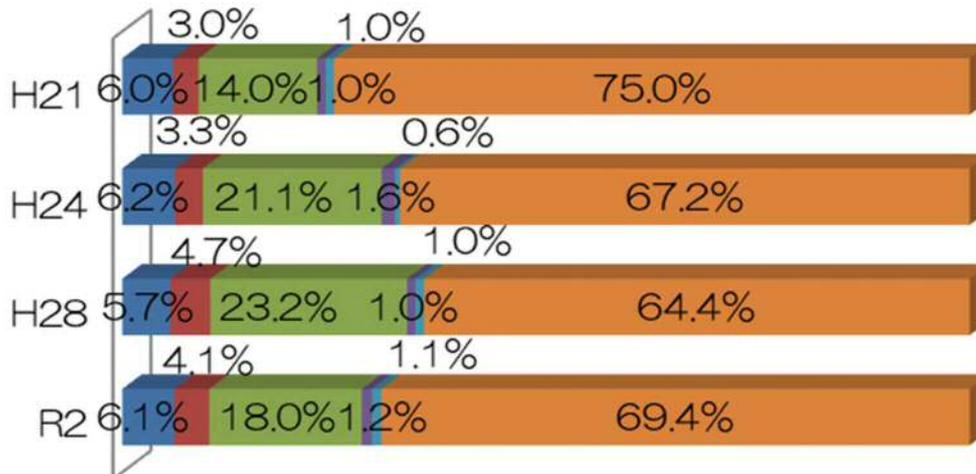


道路上などでの水道工事での応対



家屋内の修理依頼時での対応

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■わからない



n: H24=829, H28=997, R2=994

- これまでの調査と比べ、「満足」「やや満足」「普通」と回答した人が、【電話（お問い合わせなど）での対応】以外の項目で減少しています。
- 全ての項目において、「わからない」と回答した人が最も多くなっています。次いで「普通」と回答した人が多くなっています。
- 「道路上などでの水道工事での対応」「検針・検査の際の対応」については、「満足」「やや満足」「普通」と回答した人が多く、それぞれ、45.9%、43.7%となっています（前回調査と同様の傾向）。

(7) 下水道利用者意識調査

問1 下水道の役割

下水道には、以下の3つの大きな役割がありますが、ご存知ですか。

① 清潔な生活環境を守る。



② きれいな川や海を守る



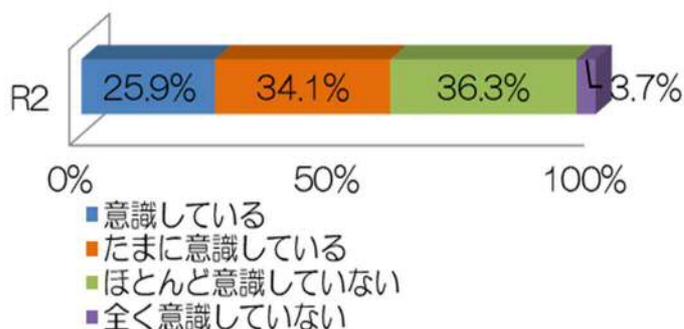
③ まちを大雨による浸水から守る。



➤ 下水道の大きな役割については、すべての項目で90%以上の方にご理解いただいています。

問2 下水道の意識度

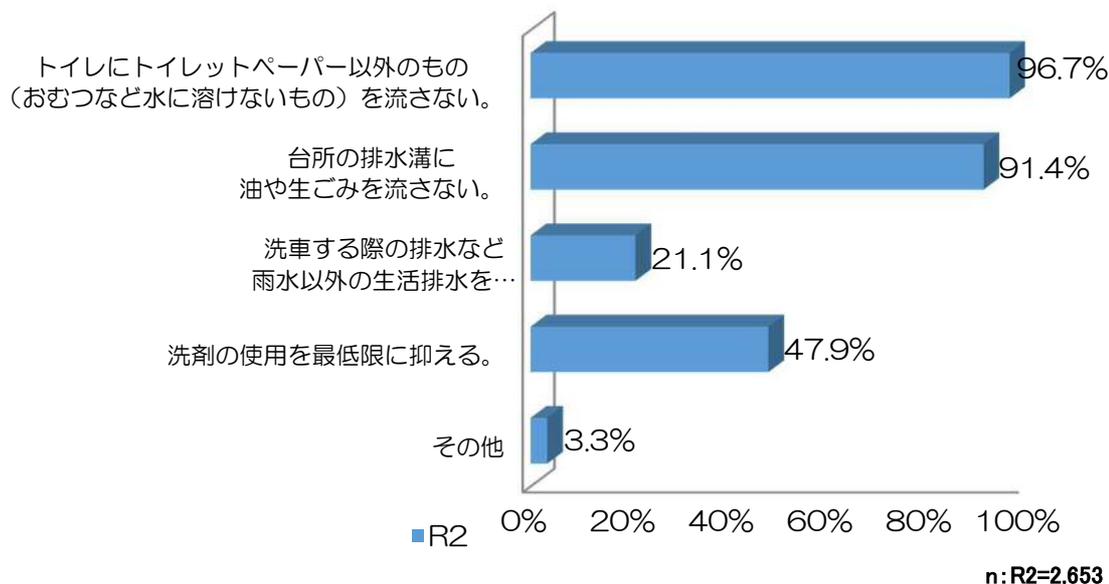
普段、下水道の存在や役割について、どの程度意識されていますか。



- 下水道の存在や役割に対する意識は、60%の方が何かしら意識しておられます。

問3 排水への心掛け

皆様のご家庭での排水で心掛けていることをお教えてください。

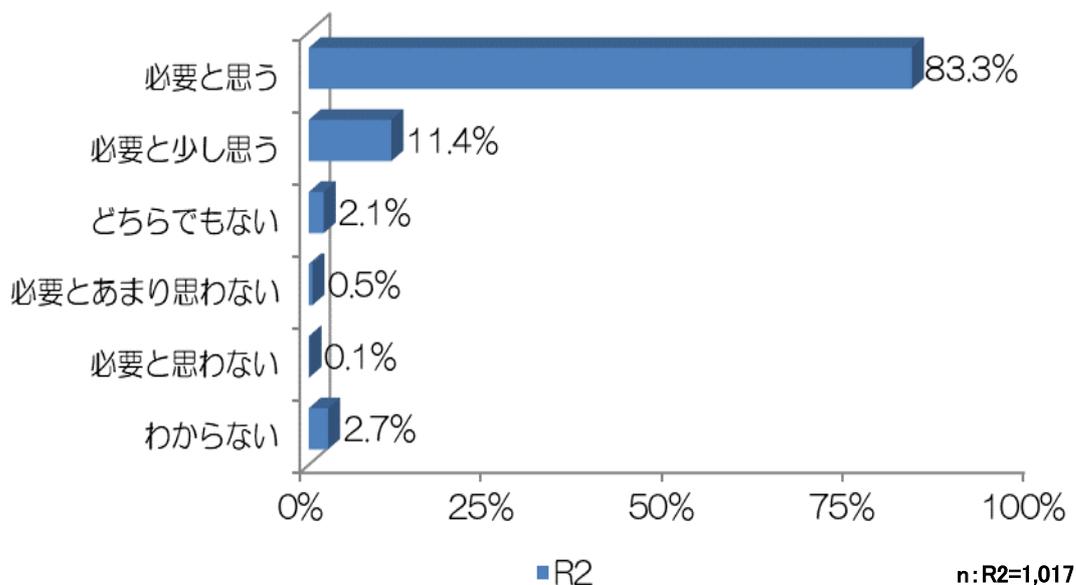


- 90%以上の方が、トイレや台所での排水に配慮しておられます。
- 50%近くの方が、洗剤の使用にも配慮しておられます。

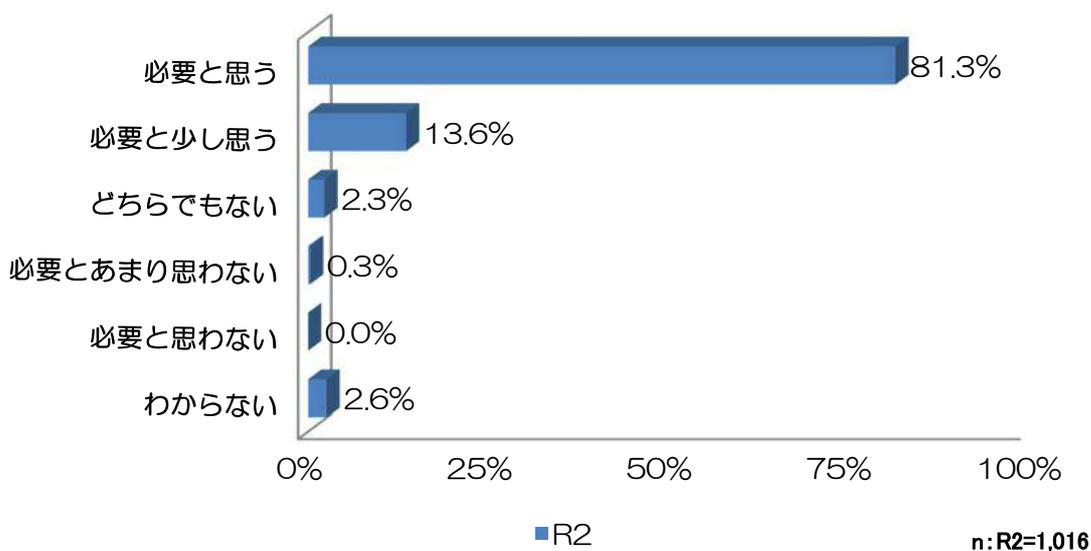
問4 下水道事業に関する取り組み

以下の下水道事業に関する取組について必要だと思われますか。

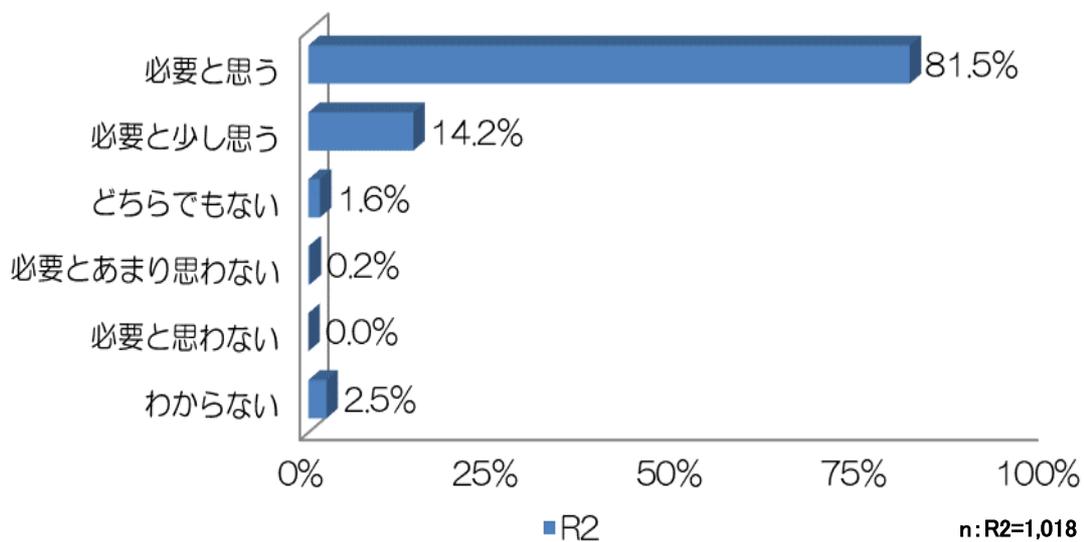
① 大雨による浸水対策



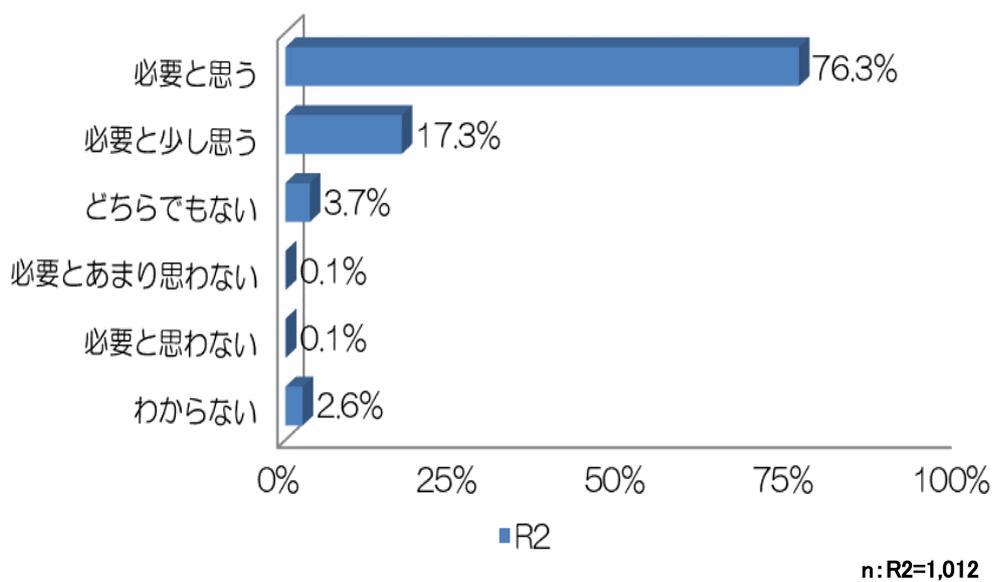
② 地震対策



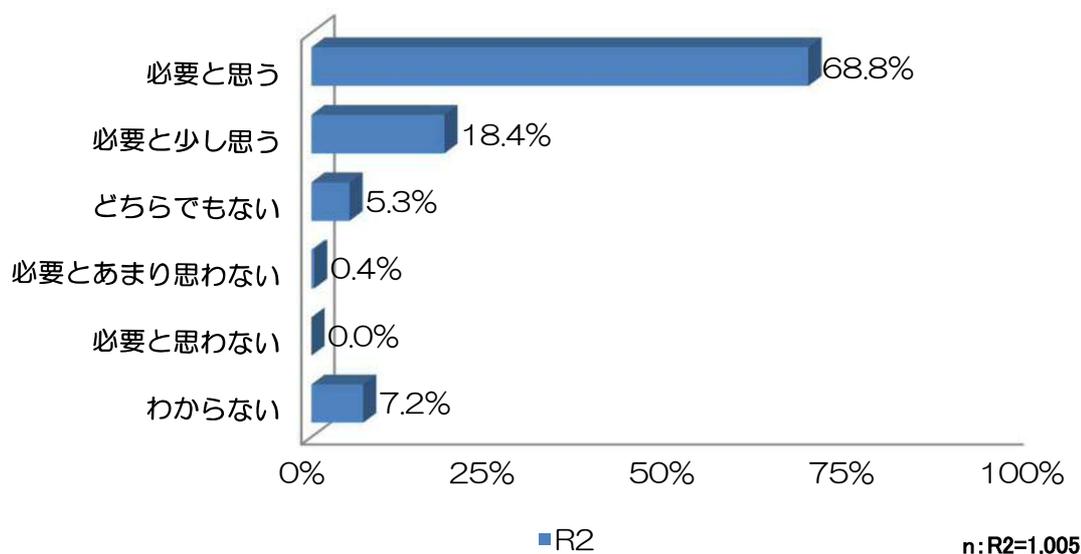
③ 老朽化対策



④ 環境に配慮した汚水処理



⑤ 安定した経営



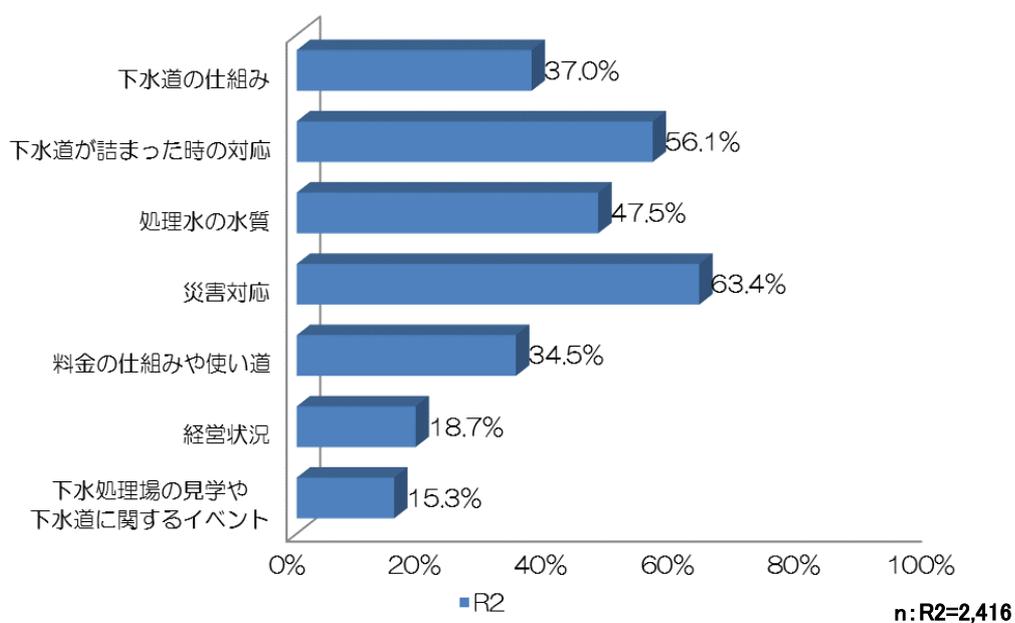
- 多くの方が、すべての対策を必要とっておられ、とりわけ浸水対策、地震対策、老朽化対策を必要とっておられます。

問5 問4の①から⑤の取組を選択された理由

- 大雨による浸水対策を必要とされた理由は、近年の異常気象への心配が多くありました。
- 地震対策を必要とされた理由は、阪神・淡路大震災での経験や南海トラフ地震への心配が多くありました。
- 老朽化対策を必要とされた理由は、更新の必要性和事故への心配が多くありました。
- 環境に配慮した污水处理を必要とされた理由は、海をはじめとした地球環境への配慮や衛生面への心配が多くありました。
- 安定した経営を必要とされた理由は、将来も持続可能な経営を期待するものが多くありました。
- 他にすべての対策が重要とされるご意見も多数ありました。

問6 知りたい情報

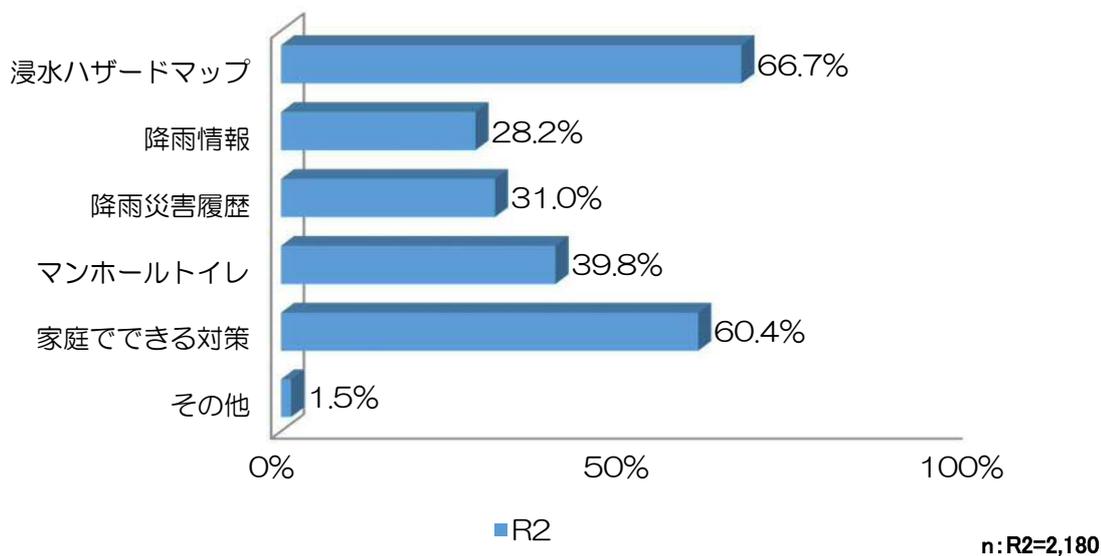
下水道に関する情報について、どのような事を知りたいですか。



- 意見のばらつきがありますが、災害対応や下水道が詰まった時の対応など、緊急時の対応について高い関心が見られます。

問7 災害対策

下水道に関する災害対策について、どのようなことを知りたいですか。



➤ 浸水ハザードマップや家庭でできる対策に高い関心が見られます。

問8 下水道使用料の認知度

芦屋市の下水道使用料は、兵庫県内で最も低い水準にあることをご存知ですか。

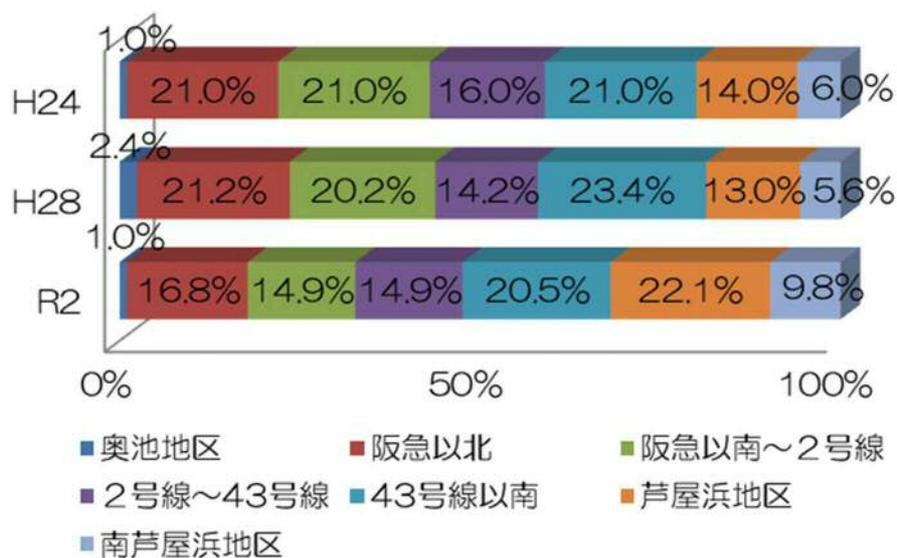


➤ 下水道使用料についての認知度は、高くありません。

(8) 回答者の属性について

問 1 居住地区

どちらの地区にお住まいかお答えください。

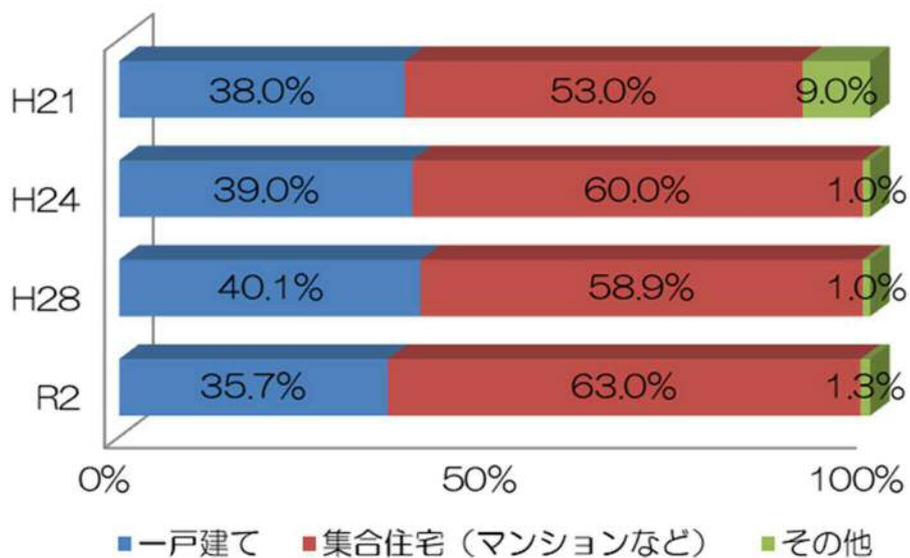


n: H24=896, H28=1,042, R2=1,013

- 「阪急以北」「阪急以南～2号線」「2号線～43号線」「43号線以南」に居住している人がそれぞれ 16.8%, 14.9%, 14.9%, 20.5%となっています。
- 前回調査と比べ、「2号線～43号線」「芦屋浜地区」「南芦屋浜地区」は増加し、それ以外の地区が減少しています。

問2 居住形態

どのような住宅にお住まいかお答えください。

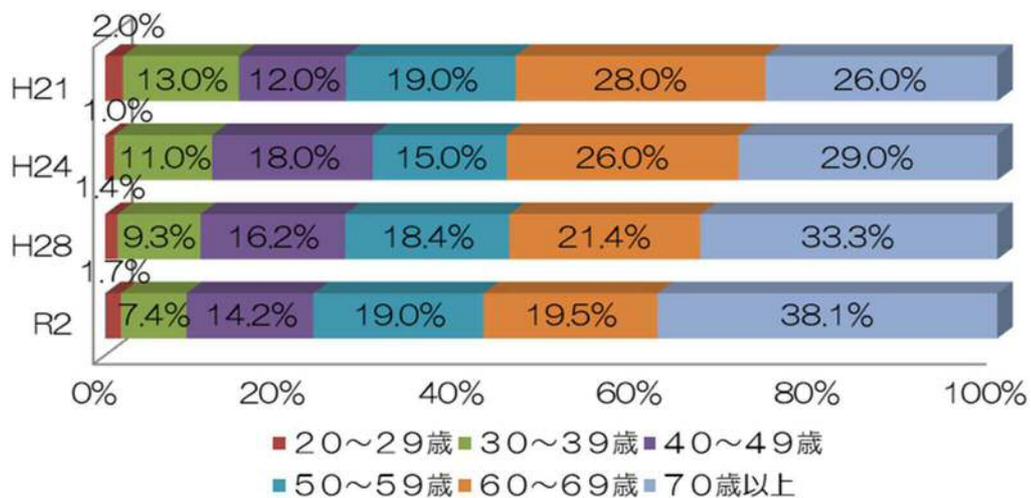


n: H24=897, H28=1,038, R2=1,007

- 「集合住宅 (マンションなど)」に居住している人が63.0%と過半数を占めています (前回調査と同様の傾向)。「一戸建て」に居住している人は35.7%となっています (前回調査と同様の傾向)。
- 前回調査と比べ、「一戸建て」と回答した人は4.4%減少しています。
- 「その他」の内容として、「テラスハウス」などです。

問3 年齢

あなたの年齢をお答えください。

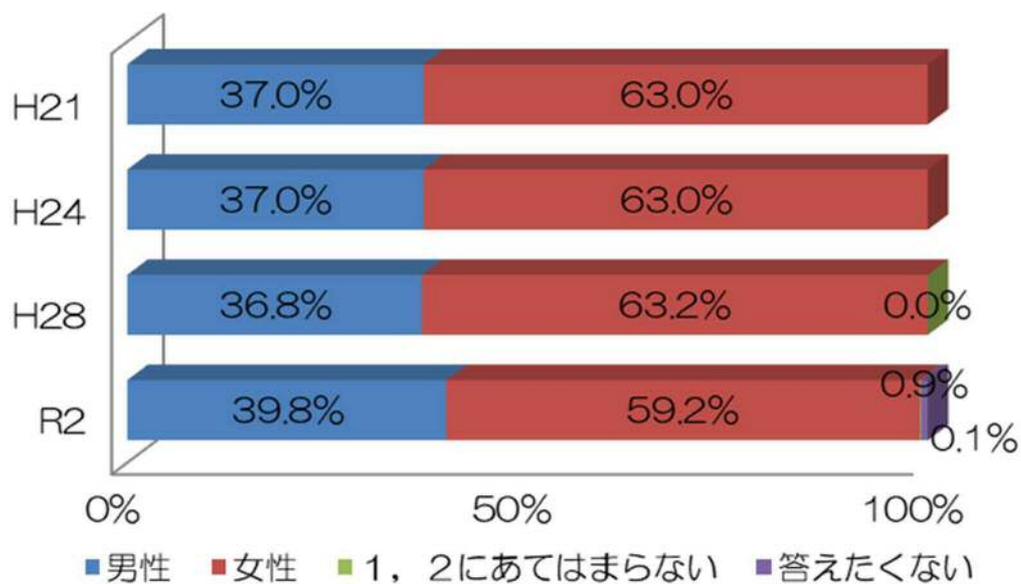


n:H24=899, H28=1,040, R2=1,019

- 60歳代が19.5%、70歳以上が38.1%となっており、60歳以上で過半数を占めています。次いで50歳代が19.0%、40歳代が14.2%と多くなっています。
- 前回調査と比べ、「70歳以上」と回答した人が4.8%増加しています。

問 4 性別

あなたの性別をお答えください。

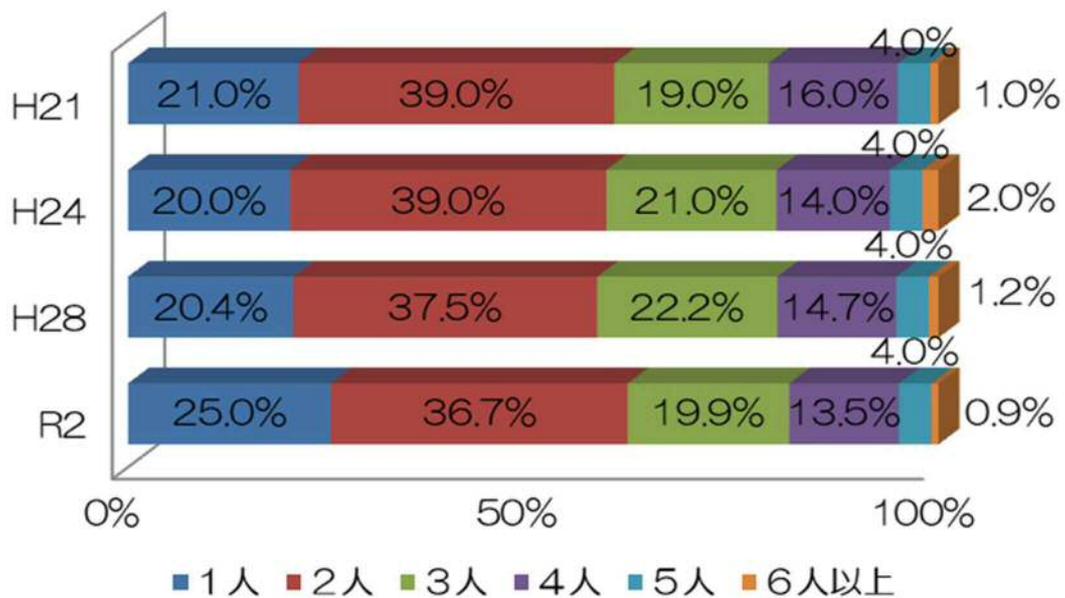


n:H24=894, H28=1,041, R2=1,004

- 女性が 59.2%となっており、男性よりも多くなっています（前回調査と同様の傾向）。

問5 世帯人数

一緒に暮らしているご家族は、あなたも含めて何人ですか。



n: H24=898, H28=1,031

- 「2人」と回答した人が36.7%と最も多く（前回調査と同様の傾向）、次いで「1人」が25.0%、「3人」が19.9%となっています。3人以下の世帯が全体の81.6%を占めています（前回調査と同様の傾向）。

(9) 自由回答について（代表的な意見を抜粋）

芦屋市水道事業について、自由なご意見をお聞かせください。

水道事業について

◆検針について

- ・メーターの位置が悪く、検針を平日の朝、夜、休日（土日祝日）にして欲しい。
- ・メーター検針をリモート化して、インターネットで日々の使用量を確認したい。
- ・検針者からメーターを見て水漏れを教えてもらい、庭の散水栓の締め忘れを発見し、親切な対応に感謝している。

◆工事について

- ・水道・ガス等別々に何度も工事せず、同時に工事するなど効率化すればよい。
- ・水道工事後の道路がボコボコになっていることが多い。今後の改善をお願いする。
- ・水道管が破裂し浸水した時の対応は素晴らしかったが、未然の対策が必要です。
- ・時間外の水漏れ、詰まり等のトラブル時の連絡先、対応の仕方を教えて欲しい。

◆施設の更新について

- ・老築化施設の更新、施設の耐震化等の工事費、施設費等を市民に公開して欲しい。
- ・老築化対策と安定した経営は必須である。そのため、水道料金が上がっても良い。
- ・ライフラインの1つなので、予算を十分取って、インフラ整備やお給料等に使う等、安全で継続出来るようにして欲しい。
- ・新型コロナの影響で料金免除しているが、配管等老朽化対策費用に影響が出ないか？

◆施設の耐震化について

- ・今後の地震や災害の後、一日も早く復旧できる施策を立てておいて欲しい。

◆支払い方法について

- ・料金支払いをクレジットカード対応にして欲しい。
- ・芦屋市の水道料金が県内一安いことを今回知りました。芦屋市の水がおいしいと全国に言えるよう目指して欲しい。（※料金が県内一で安いのは下水道使用料です。）

◆情報公開について

- ・製造工程見学で水源、水質や水道水の事が理解できるので、啓蒙活動にもっと力を入れてください。
- ・子供に伝えられるパンフレットやイベントを開催して欲しい。

- 芦屋の水道水がどのくらいきれいで、飲み水に適しているか、安全性があるかを他の自治体と比較して判り易く知ることができる場が市民にあれば良いと思う。
- 現在の水道水について、市販の飲料水と比較してデータ結果を開示して欲しい。
- アンケート結果を開示してさらに良い環境にしてもらいたい。
- 阪神水道事業団との関係、自主水源はどうなっているのか？
- 新型コロナウイルス感染症に関する上下水道水の安全性について、HP を開設して知らせて欲しい。
- 水質を定期的に公表して欲しい。

◆水道事業経営について

- 将来の目標設定（5年10年後）を公開して、毎年の実行計画と結果を市民にも見えるようにして欲しい。
- 上下水道事業とも民営化は絶対避けていただきたい。どのような業務がどの程度外部委託されているのかHP等で公開していただきたい。
- 民営化せず公共事業として継続して欲しい。
- 料金も抑えつつ良質な事業を望む。
- ICTの活用による経営の合理化を望む。
- 効率的な事業運営で水道料金を下げ、さらなる水質改善（においの改善）を望む。
- 芦屋市の水道水が安全でおいしい事をもっとPRし、ペットボトルにして売るとか。
- 直圧式の水道が可能なように芦屋市の政策を変えて欲しい。

◆水道料金について

- 芦屋市は老人人口が多く、水道使用量も少ないので基本料金を安くしてほしい。
- もっと小さい単位の基本料金制度にして欲しい。
- 新型コロナ禍の中で上下水道基本料金の6ヶ月免除は高齢者にとってありがたい。
- 新型コロナ禍で手洗い、入浴、洗濯で防ぐしかなく、基本料金免除を継続願いたい。
- 災害時にライフラインへの影響が少ない街づくりをしてほしい。値上げもやむなし。

◆水供給について

- マンションの水道水もおいしく安心して飲める仕組みにして欲しい。
- 安全安心な水の提供と老朽化対策をお願いしたい。
- 六甲山の水を最大限活用して欲しい。
- 水道水の水質を請求書にその月の水質を記載して欲しい。
- 淀川の水を飲んでいる。芦屋の水（奥池）が飲めるエリアを拡大して欲しい。
- 高度浄水処理になってから、味も匂いも格段に良くなりました。
- 浄水器のいらぬおいしい水の供給をお願いしたい。
- 大雨や地震災害時でも配給される安定供給をお願いします。

◆その他

- 大阪の親類から「芦屋の水は美味しい」と言われ嬉しいです。
- 不満に思ったことはありません。

下水事業について

◆災害対応について

- 温暖化により、大きな水害に備えた対策を取って欲しい。
- 災害時に備えてしっかりした整備と訓練をして下さい。
- マンション等でマンホールトイレを設置するよう、助成を含めて推進して欲しい。
- 天災が発生した時の迅速な対応をお願いしたい。
- 災害に強い下水道作り、老朽化対策を行ってほしい。

◆工事・メンテナンスについて

- 公道の下水道が詰まることなく流れているか調べて欲しい。
- 工事期間の短縮化と効率化（しっかり管理してください）。
- 上下水道について、本アンケートで改めて意識した。
- 道を歩いている汚水の臭いがしないようにして欲しい。

◆施設更新について

- 災害時の安定稼働を望みます。
- 災害時に排水ポンプが足りない。災害後早く排水できるようにして欲しい。
- 大雨による災害時などキャパを超えた汚水が海や川に流れると聞いているが、環境汚染を防ぐ為にもより高い処理能力があればいいと思う。
- 雨水対策、河川汚濁防止と改善。処理水質の更なる改善および高品質な水処理を望む。
- 悪臭が出ない処理と水質汚染防止の継続をお願いしたい。

◆情報公開について

- 下水道事業の広報は市民に分かりやすくすることが大切です。
- 災害時用のマンホールトイレの場所が知りたい。HP で何時でも見えるよう望みます。
- アンケート結果を公開し、今後に生かして欲しい。
- 事業内容がよく分からないので広報に努めて下さい。

◆下水道事業経営について

- 将来の子供達が安心して暮らせるように環境問題にしっかり取り組んで欲しい。
- 民営化などを考えずに、市の直轄事業として、安定的な運営をして欲しい。
- 上下水道事業は市民のライフラインであり、安ければ良いというものではない。
- 常に経営状況を公開して、市民に十分理解してもらう事が大事です。
- 最近ではゲリラ豪雨が起るようになってきました。突然の豪雨に対し、年配の者はすぐに体も頭も動きません。消防訓練のように水害訓練もして頂きたいです。
- 芦屋市内の内水氾濫を予防する取り組みを発信して欲しい。
- ICTの活用による経営の合理化。

- 災害対策に積極的に取り組んでください。

◆下水道料金

- 兵庫県内で最も低い使用料だと知らなかった。努力されている事が推し量られる。
- 今回のコロナ禍で下水道基本料金六か月免除は老夫婦の生活には大変助かります。

◆その他

- 衛生的で健康な日常を行うことができます。
- 下水について意識したことはありません。常日頃のご努力に感謝しています。