

お客様各位

芦屋市上下水道部

「水道・下水道利用者意識調査」ご協力のお願い

～水道・下水道に関するご意見をお聞かせください～

皆様には、日ごろより水道事業及び下水道事業に深いご理解とご協力をいただきありがとうございます。

このたび、芦屋市上下水道部では、家庭での水道の利用実態と水道事業及び下水道事業に対する利用者の皆様の意識・満足度等を把握し、今後の事業運営に反映させるため、『水道・下水道利用者意識調査』を実施することにいたしました。

このアンケートは、水道及び下水道をご利用されている一般家庭世帯から、無作為に選ばせていただいた2,000世帯の方に送付させていただいております。お一人お一人のご回答を各事業の参考とさせていただくことを目的としております。

つきましては、お忙しいところ恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、是非ともご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、調査結果はまとまり次第、芦屋市のホームページで公表いたします。

————— <回答にあたってのお願い> —————

- 調査票・返信用封筒にお名前やご住所を記入いただく必要はありません（無記名）。
- このアンケートは、水道をよくご利用される方がお答えください。
- 調査票には、あてはまる番号に○印を付けてください。
- 回答は、調査票を同封の返信用封筒にて返送してください。

9月4日（金）までに返信用封筒にて、是非、ご投函いただきますよう、

お願いいたします。

水道利用者意識調査票

1. みなさまの「飲み水」についてお伺いします。

問1 普段「飲み水」として主に何を利用していますか。

<○印は1つだけ>

1. 水道水（浄水器を通した水道水を含む）

→ **問2へ**

2. 市販のペットボトル水

3. 井戸水

4. その他（スーパー等で配布されている飲料水等）

→ **問3へ**

問2 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。

<○印は1つだけ>

1. そのまま飲んでいる

→ **問4へ**

2. 塩素等の臭いや安全性に不安があるから、浄水器等を使い飲んでいる

3. 水道水を一度沸かしてから飲んでいる

4. その他（

）

→ **問3へ**

問3 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。

<あてはまるもの全てに○印>

1. 市販のペットボトル等が便利だから

2. おいしくないから

3. カルキ臭い、かび臭いから

4. 生ぬるいから

5. 濁りや色がついているから

6. 安全性に不安があるから（水質に不安があるから）

7. マンション等の貯水槽（受水槽）の管理に不安があるから

8. なんとなく不安、おいしくないイメージがあるから

9. その他（

）

- ④ 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20 m³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、あなたはごどう思いますか。

<○印は1つだけ>

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 現状のままで良い | 2. 基本水量を上げるべき |
| 3. 基本水量を下げるべき | 4. 基本水量を廃止すべき |
| 5. わからない | |

5. 情報提供についてお伺いします。

問1 水道事業が行っている以下の広報活動について、ご存知ですか。項目ごとにお答えください。

<○印は1つだけ>

① 広報あしや

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1. 詳しく読んでいる | 2. ひととおり目を通している |
| 3. 読んでいない | 4. 見たことがない |

② 水道事業のホームページ

(<http://www.city.ashiya.lg.jp/machizukuri/suidou/index.html>)

- | | |
|-------------|------------|
| 1. 定期的に見ている | 2. 時々見ている |
| 3. 見たことはある | 4. 見たことがない |

問2 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。

<あてはまるもの全てに○印>

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. 水道料金・メーター検針について | 2. 水源について |
| 3. 水質について | 4. 水道水の製造工程 |
| 5. 水道工事の内容・状況 | 6. 断水や赤水などのお知らせ |
| 7. 災害対策への取り組み | 8. 財政状況 |
| 9. 将来計画 | |
| 10. その他 () | |

6. 水道事業経営についてお伺いします。

問1 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。水道事業に期待することについてお答えください。

〈あてはまるもの全てに○印〉

1. 安全な水、おいしい水を供給してほしい
2. 地震や災害に強い水道にしてほしい
3. 漏水修理を迅速に対応してほしい
4. 水の出を良くしてほしい
5. 赤水などのにごりがでないようにしてほしい
6. 工事などによる断水を少なくしてほしい
7. 水道についての情報提供など、お客様サービスを充実してほしい
8. 地球環境に配慮してほしい
9. 経営の効率化に取り組んでほしい
10. 水道料金を安くしてほしい
11. 国際貢献に取り組んでほしい
12. その他 ()

問2 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。

〈それぞれ○印は1つだけ〉

| | それぞれの項目で該当する番号に○を付けてください | | | | | |
|--------------------|--------------------------|------|---------|---------|------|-------|
| | 思う | 少し思う | どちらでもない | あまり思わない | 思わない | わからない |
| ① 安価な料金での供給に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ② 安全な水の供給に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③ おいしい水の供給に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④ 安定した給水に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑤ お客様サービスの充実に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑥ 環境に配慮している | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑦ 経営改善に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

問3 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。

<○印は1つだけ>

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. 水道料金を上げてでも更新すべき | 2. 水道料金への影響が出ない範囲で更新すべき |
| 3. 更新の必要はない | 4. わからない |

問4 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。

<○印は1つだけ>

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. 水道料金を上げてでも取り組むべき | 2. 水道料金への影響が出ない範囲で取り組むべき |
| 3. 耐震化の必要はない | 4. わからない |

問5 電話や窓口などでの水道事業職員などの対応について、どうと思われますか。項目ごとにお答えください。

<それぞれ○印は1つだけ>

| | それぞれの項目で該当する番号に○を付けてください | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|------|----|------|----|-------|
| | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | わからない |
| ① 電話（お問い合わせなど）での対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ② 窓口（料金のお支払い、お問い合わせなど）での対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③ 検針・検査の際の対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④ 道路上などでの水道工事での対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑤ 家屋内の修理依頼時での対応 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

問4 以下の下水道事業に関する取組について、必要だと思われませんか。

| 下水道事業の取組 | それぞれの項目で該当する番号に○を付けてください | | | | | |
|---------------|--------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-----------|
| | 必要と 思う | 必要と少 し思う | どちらで もない | 必要とあ まり思わ ない | 必要と思 わない | わから ない |
| ① 大雨による浸水対策 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ② 地震対策 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③ 老朽化対策 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④ 環境に配慮した汚水処理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑤ 安定した経営 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

- * 地震対策は地震発生時に下水道の機能を保つために、老朽化対策は古くなった下水道管の破裂や下水処理場の故障等の機能停止を防ぐために行うものです。
- * 安定した経営は、日々の下水処理や①～④の事業を行うために必要な財政運営など下水道を安定的に継続して維持するために行うものです。

問5 問4で「1 (必要と思う)」や「5 (必要と思わない)」を選択された取組について、理由があればお書きください。(複数ある場合は、それぞれについてお書きください)

「1」(必要と思う)を選択した取組番号 理由

「5」(必要と思わない)を選択した取組番号 理由

問6 下水道に関する情報について、どのようなことを知りたいですか。
<あてはまるもの全てに○印>

- | | |
|------------------------|----------------|
| 1 下水道の仕組み | 2 下水道が詰まった時の対応 |
| 3 処理水の水質 | 4 災害対応 |
| 5 料金の仕組みや使い道 | 6 経営状況 |
| 7 下水処理場の見学や下水道に関するイベント | |

問7 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。

〈あてはまるもの全てに○印〉

- | | |
|-------------------|------------|
| 1 浸水ハザードマップ | 2 降雨情報 |
| 3 降雨災害履歴 | 4 マンホールトイレ |
| 5 家庭でできる対策 | |
| 6 その他(ご自由に記入ください) | |

* 浸水ハザードマップとは、下水道が持つ排水能力をはるかに超えるほど激しい雨が降った場合、どのエリアがどの程度、浸水被害に遭うかを想定して作成したものです。

* マンホールトイレとは、災害時にトイレが使えなくなった時に、避難所等のマンホールの上に便器や仕切りを設置するだけで、すぐに使えるトイレです。

問8 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じですか。

- | | |
|------|-------|
| 1 はい | 2 いいえ |
|------|-------|

8. 最後に皆様のことについてお伺いします。

問1 どちらの地区にお住まいかお答えください。

〈○印は1つだけ〉

- | | | |
|-------------|-----------|-------------|
| 1. 奥池地区 | 2. 阪急以北 | 3. 阪急以南～2号線 |
| 4. 2号線～43号線 | 5. 43号線以南 | 6. 芦屋浜地区 |
| 7. 南芦屋浜地区 | | |

問2 どのような住宅にお住まいかお答えください。

〈○印は1つだけ〉

- | | |
|---------|------------------|
| 1. 一戸建て | 2. 集合住宅（マンションなど） |
| 3. その他（ | ） |

問3 あなたの年齢をお答えください。

<○印は1つだけ>

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20~29歳 | 3. 30~39歳 |
| 4. 40~49歳 | 5. 50~59歳 | 6. 60~69歳 |
| 7. 70歳以上 | | |

問4 あなたの性別をお答えください。

<○印は1つだけ>

- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
| 3. 1, 2にあてはまらない | 4. 答えたくない |

問5 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。

<○印は1つだけ>

- | | | |
|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 |
| 4. 4人 | 5. 5人 | 6. 6人以上 |

9. 芦屋市の水道事業や下水道事業に期待されることなどご自由にお書きください。

1 水道事業について

| |
|--|
| |
|--|

2 下水道事業について

| |
|--|
| |
|--|

お忙しい中、多くのご質問にご回答いただき、
誠にありがとうございました。



芦屋市水道事業のマスコット
アクリンです。

このアンケート調査につきまして、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

水道事業について

【芦屋市上下水道部 水道管理課】

電話 0797-38-2080 FAX 0797-38-2165

下水道事業について

【芦屋市上下水道部 下水道課】

電話 0797-38-2064 FAX 0797-38-7307