

水道事業に係る市民アンケート結果

< 目 次 >

1. 調査概要.....	1
(1) 目的.....	1
(2) 調査対象及び調査方法.....	1
(3) 回収状況.....	1
(4) 調査結果の留意点.....	1
2. 調査結果.....	2
(1) 「飲み水」について.....	2
問 1 「飲み水」の用途.....	2
問 2 「水道水」の飲用方法.....	3
問 3 「水道水」を飲まない理由.....	4
問 4 「飲み水」の満足度 ※本調査で新規に設定した質問.....	5
(2) 水道水の使用状況について.....	6
問 1 炊事について.....	6
問 2 入浴の回数.....	7
問 3 湯張りの回数.....	8
問 4 シャワーの回数.....	9
問 5 洗濯の回数.....	10
問 6 散水の回数.....	11
問 7 散水の利用水.....	13
問 8 散水の方法.....	13
問 9 水の備蓄状況 ※本調査で新規に設定した質問.....	14
問 10 水の備蓄の方法 ※本調査で新規に設定した質問.....	14
(3) 節水について.....	15
問 1 節水意識.....	15
問 2 節水の取組.....	16
問 3 今後の水利用 ※本調査で新規に設定した質問.....	17
(4) 水道料金について.....	18
問 1 水道料金に対する意識.....	18
問 2 水道料金が高いと思う理由 ※本調査で新規に設定した質問.....	18
問 3-1 料金体系の認知度.....	19
問 3-2 逓増制の認知度 ※本調査で新規に設定した質問.....	19
問 3-3 基本水量制の認知度 ※本調査で新規に設定した質問.....	20
問 3-4 基本水量制に対する意向 ※本調査で新規に設定した質問.....	21
(5) 情報提供について.....	22
問 1-1 広報あしやの認知度.....	22
問 1-2 「水道部のホームページ」の認知度.....	22
問 2 知りたい情報.....	23

(6) 水道事業経営について.....	24
問 1 水道事業に期待すること.....	24
問 2 水道事業に対する意識 ※本調査で新規に設定した質問.....	25
問 3 施設更新の考え方.....	26
問 4 耐震化の考え方.....	26
問 5 水道事業の対応に対する意識.....	27
(7) 回答者の属性について.....	28
問 1 居住地区.....	28
問 2 居住形態.....	28
問 3 年齢.....	29
問 4 性別.....	29
問 5 世帯人数.....	30

参考資料「水道利用者意識調査票」

※平成24年10月に実施したため、設問は「水道部」の名称を使用しています。

1. 調査概要

(1) 目的

本調査は「芦屋市水道ビジョン」の見直しに当たって、利用者の水道の利用状況を把握するとともに、水道料金の設定や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する。

調査の基本的な視点としては以下の四点とする。

- 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）

(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：平成 24 年 10 月 15 日（月）～11 月 14 日（水）
- ・ 調査内容：参考資料「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：960 件
- ・ 有効回答数：960 件
- ・ 回収率：48%

(4) 調査結果の留意点

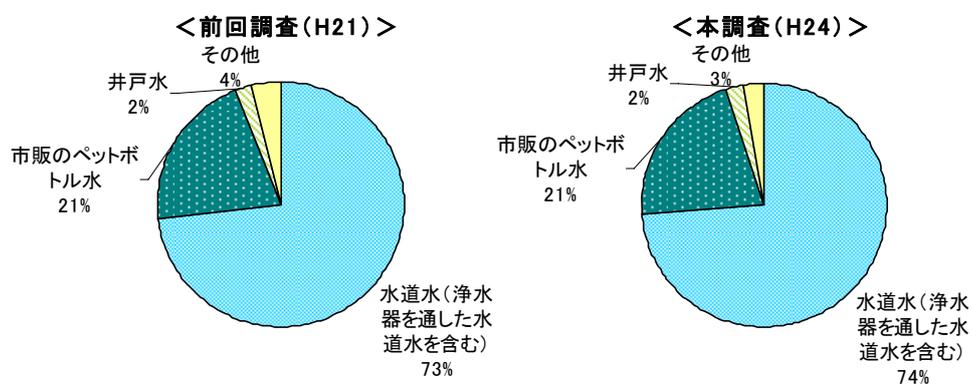
- ・ グラフ及び表中の構成比（%）は，小数点以下を四捨五入して表示しているため，合計は必ずしも 100%にはならない場合があります。
- ・ 複数回答の質問は，集計結果の合計が 100%を超えることがあります。
- ・ 選んだ選択肢の判別が困難なもの，択一回答の設問で複数の選択肢を選んでいるもの等は無効回答とし，集計より除外しています。

2. 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。

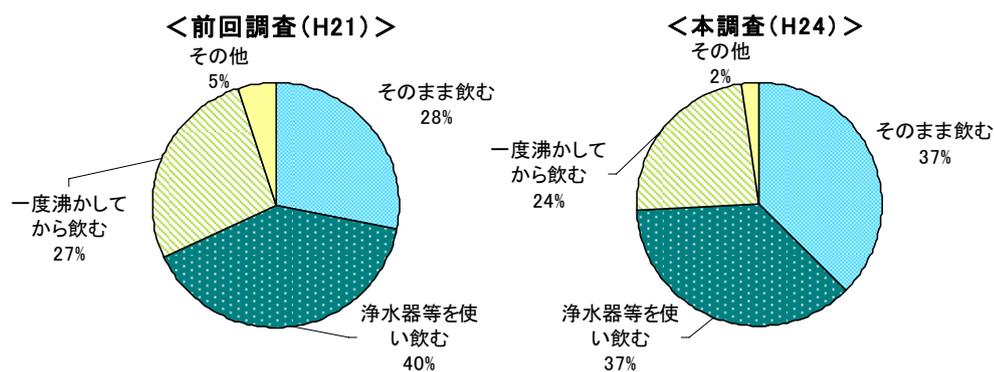


※「その他」とは「スーパー等で配布されている飲料水等」をさす

- 「水道水」と回答した人が74%と多くなっています(前回調査と同様の傾向)。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21%となっています。

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きますか。



- 前回調査と比べ、「そのまま飲む」と回答した人が9ポイント増加し、37%となっており、「浄水器等を使い飲む」と回答した人と同割合となっています。次いで「一度沸かしてから飲む」と回答した人が24%となっています。
- 「その他」の内容は、「備長炭を使用」、「浄水器を使った水を沸かす」、「お茶を沸かして飲んでいる」などです。

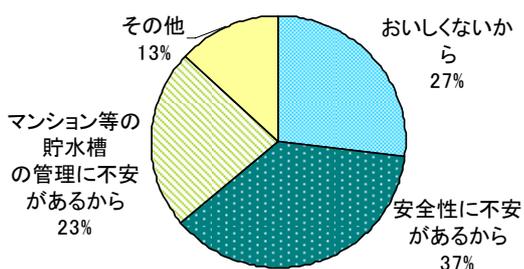
問3 「水道水」を飲まない理由

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）。

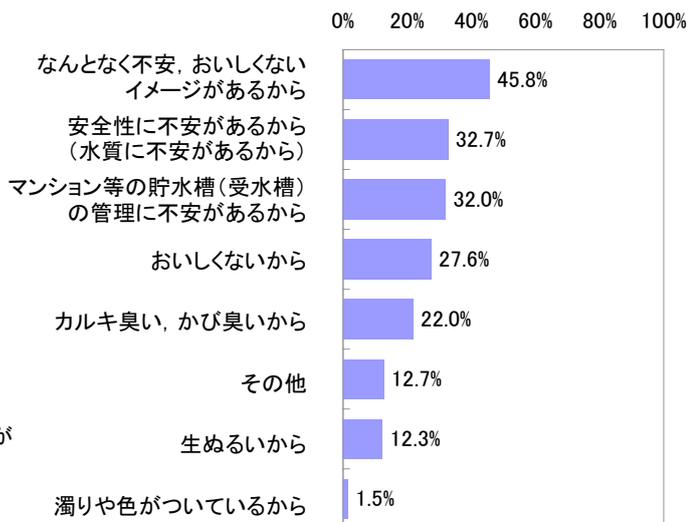
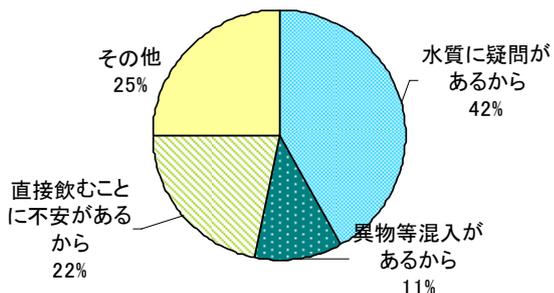
<前回調査(H21)> 前回調査は択一回答

<本調査(H24)>

※水道水を飲まない理由



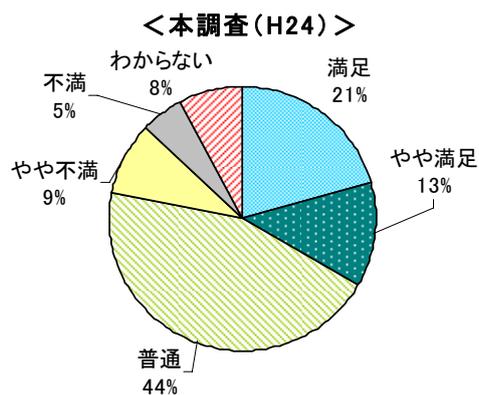
※水道水をそのまま飲まない理由



- 「なんとなく不安, おいしくないイメージがある」が 45.8%と最も多く, 次いで「安全性に不安がある」が 32.7%, 「マンション等の貯水槽の管理に不安がある」が 32.0%となっています。
- 「その他」の内容は, 「単に習慣化しているから」, 「浄水器があるから」「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 ※本調査で新規に設定した質問

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。

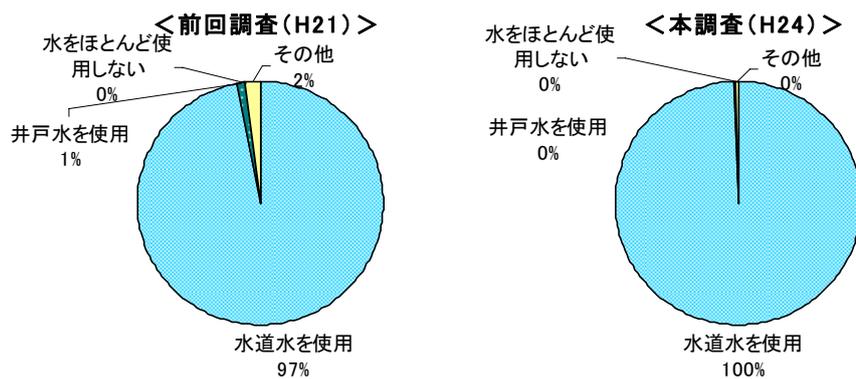


- 「普通」と回答した人が44%と最も多くなっています。次いで「満足」が21%、「やや満足」が13%となっています。「満足」「やや満足」を合わせると、34%の方が現在の水道水に満足していることになります。
- 「やや不満」「不満」と答えた人の理由は、「カルキ臭い」「おいしくない」「水質に不安がある」などです。

(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。

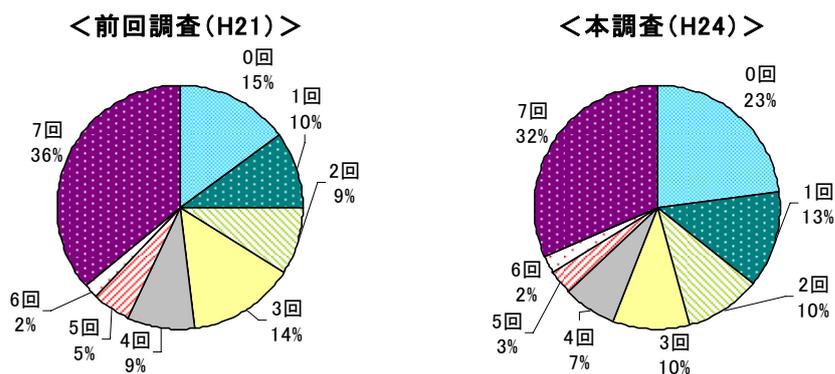


- ▶ 「水道水を使用」と回答した人が約 100%と大半を占めています（前回調査と同様の傾向）。

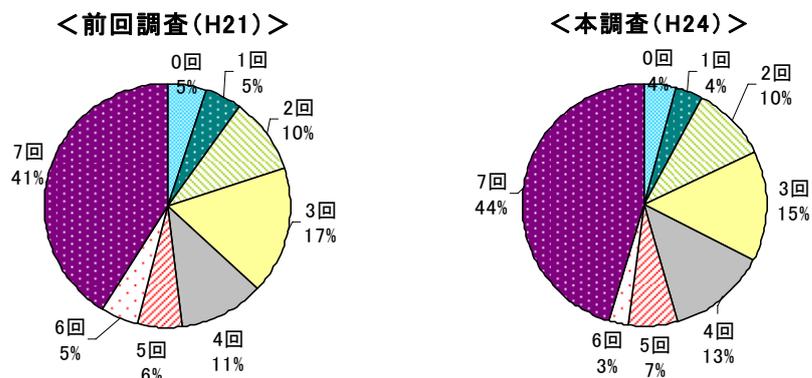
問 2 入浴の回数

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



◆冬季

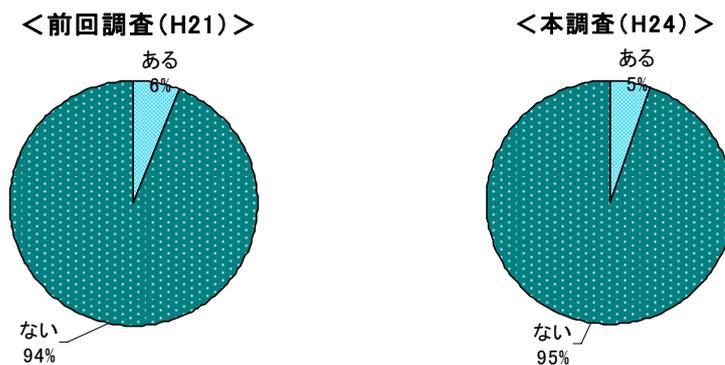


- 夏季の入浴については、「7回」と回答した人が32%と最も多くなっています。また前回調査と比べ、「0回」と回答した人が8ポイント増加し、23%となっています。
- 冬季の入浴については、「7回」と回答した人が44%と最も多く、次いで「3回」が15%、「4回」が13%となっています（前回調査と同様の傾向）。

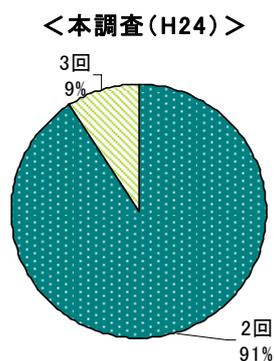
問3 湯張りの回数

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



◆（「ある」と答えた場合）その回数



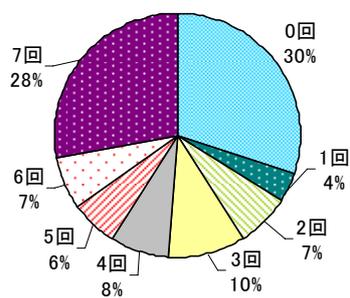
- 「（1日に2回以上浴槽にお湯を入れることは）ない」と回答した人が95%を占めています（前回調査と同様の傾向）。
- 「ある」と答えた人のうち、91%の人は「2回」浴槽にお湯を入れると回答しています。

問 4 シャワーの回数

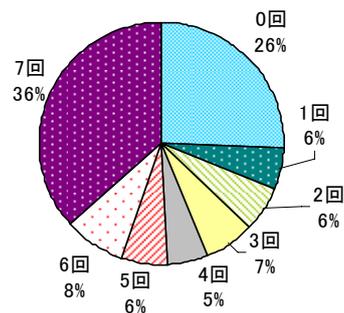
ご自宅での入浴のうち、シャワーのみの利用は1週間に何日くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

◆夏季

<前回調査(H21)>

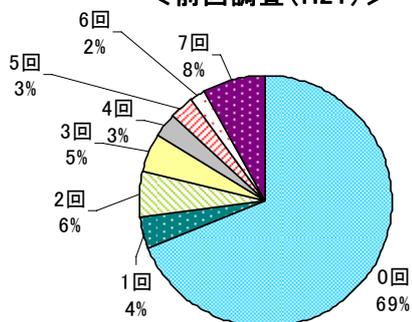


<本調査(H24)>

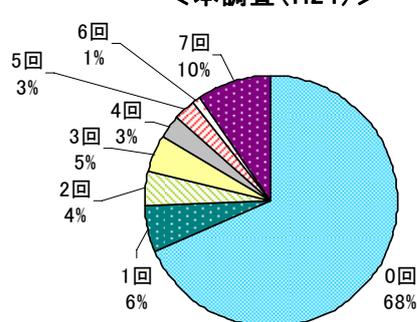


◆冬季

<前回調査(H21)>



<本調査(H24)>

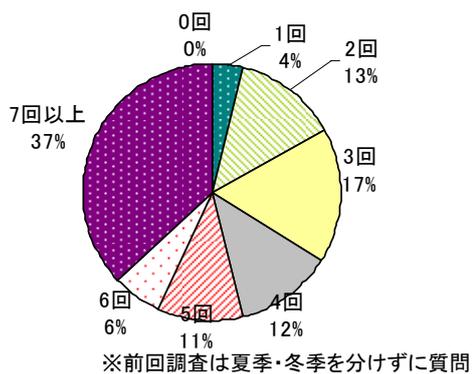


- ▶ 夏季のシャワーについては、前回調査と比べ、「7回（毎日シャワーのみの利用）」と回答した人が8ポイント増加し、36%と最も多くなっています。次いで「0回」と回答した人が26%となっています。
- ▶ 冬季のシャワーについては、「0回」と回答した人が68%と最も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。

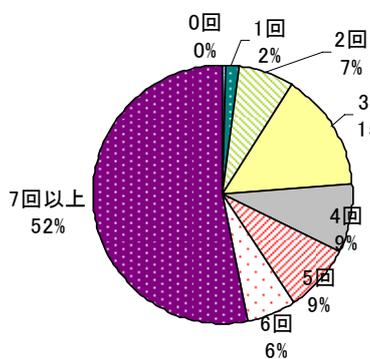
問5 洗濯の回数

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。

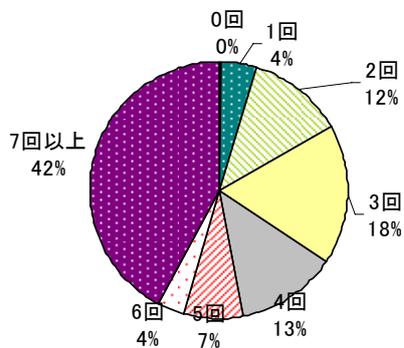
＜前回調査(H21)＞



＜本調査(H24):夏季＞



＜本調査(H24):冬季＞



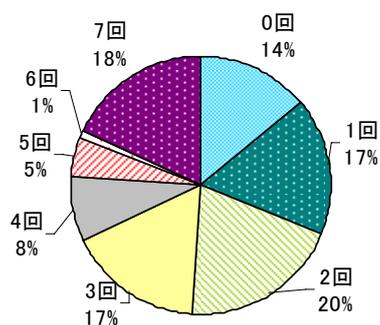
- ▶ 前回調査（通年での回答）と比べ、「7回以上」と回答した人が夏季が15ポイント増加し52%、冬季が5ポイント増加の42%と最も多くなっています。

問 6 散水の回数

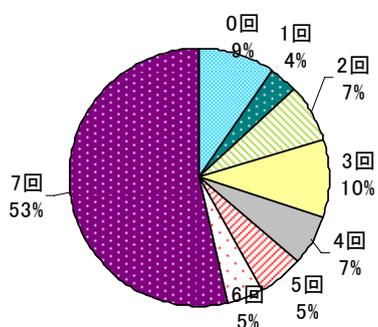
ご自宅で散水をするのは、1週間のうち何日くらいですか。また、1日に何回くらいですか。夏季と冬季に分けてお答えください。

◆一週間の散水回数

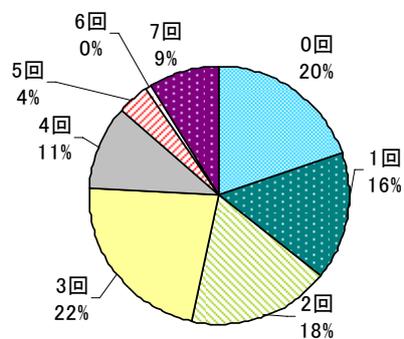
＜前回調査(H21)＞



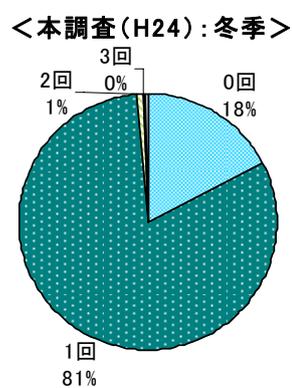
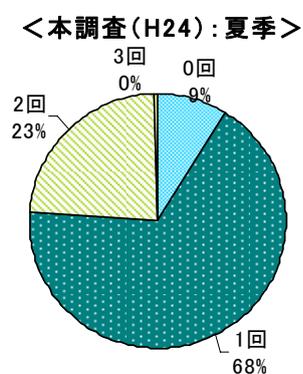
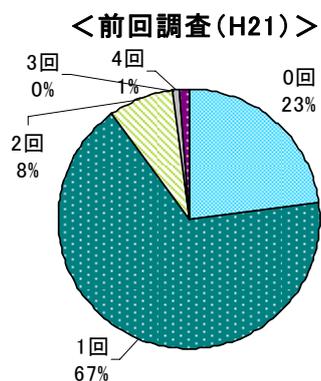
＜本調査(H24):夏季＞



＜本調査(H24):冬季＞



◆一日の散水回数

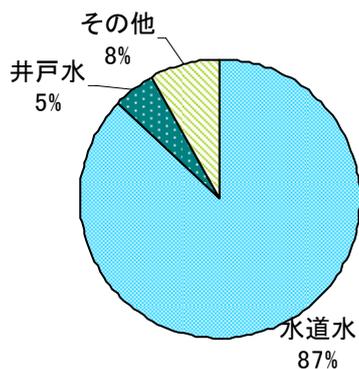


- 夏季は、1週間に「7回」散水する人が53%と最も多くなっていますが、冬季には、3回以下の人が76%を占めています。
- 1日の散水回数については、「1回」の人が夏季が68%、冬季が81%と最も多くなっています。

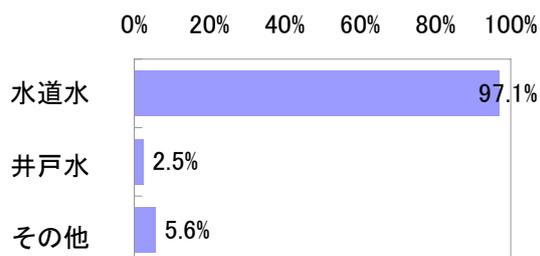
問7 散水の利用水

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）。

<前回調査(H21)> 前回調査は択一回答



<本調査(H24)>

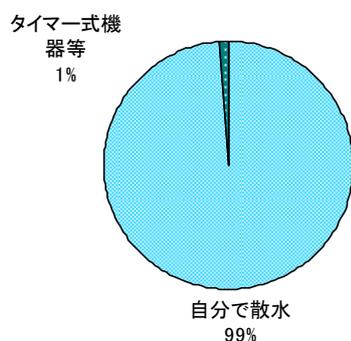


- 散水に「水道水」を利用する人が97.1%と大半を占めています。
- 「その他」の内容としては、「風呂の残り湯」、「雨水」、「米のとぎ汁」などです。

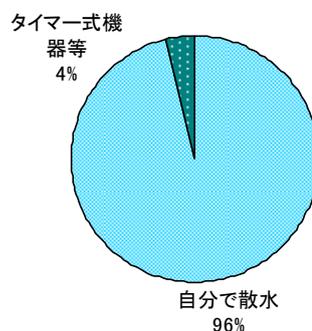
問8 散水の方法

ご自宅で散水をする方法は、次のどちらですか。

<前回調査(H21)>



<本調査(H24)>

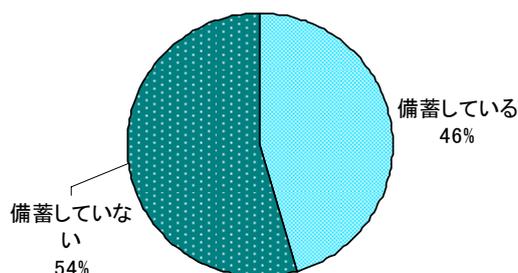


- 「自分で散水する」と回答した人が96%を占めています（前回調査と同様の傾向）。

問 9 水の備蓄状況 ※本調査で新規に設定した質問

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。

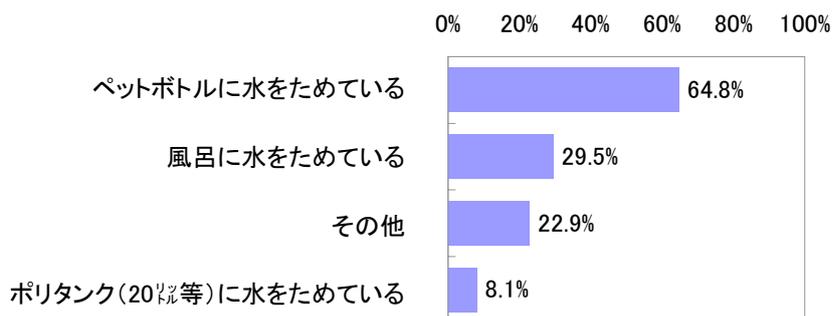
<本調査(H24)>



- 「備蓄していない」と回答した人が54%であり、「備蓄している」と回答した人を上回っています。

問 10 水の備蓄の方法 ※本調査で新規に設定した質問

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）。

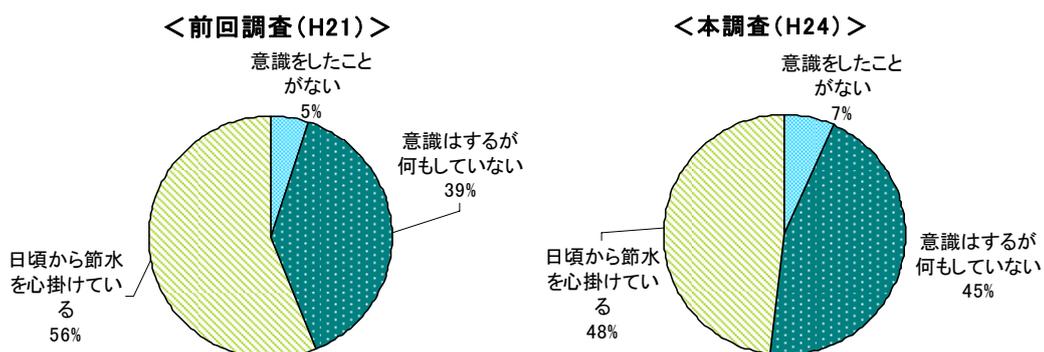


- 「ペットボトルに水をためている」と回答した人が64.8%と最も多くなっています。次いで「風呂に水をためている」が、29.5%となっています。
- 「その他」と回答した人は22.9%で、その内容としては「市販のペットボトルを買い置きしている」などです。

(3) 節水について

問 1 節水意識

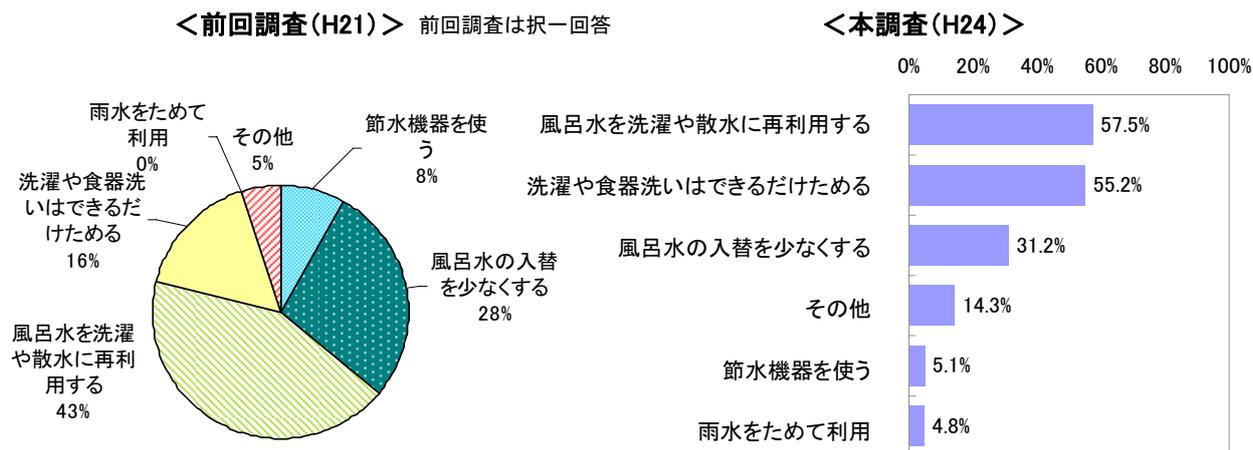
あなたのご家庭では、節水に関してどのようにお考えですか。



- ▶ 前回調査と比べ、「日頃から節水を心掛けている」と回答した人が8ポイント減少し、48%となっています。一方で、「意識はするが何もしていない」と回答した人が6ポイント増加し、45%となっています。

問 2 節水の取組

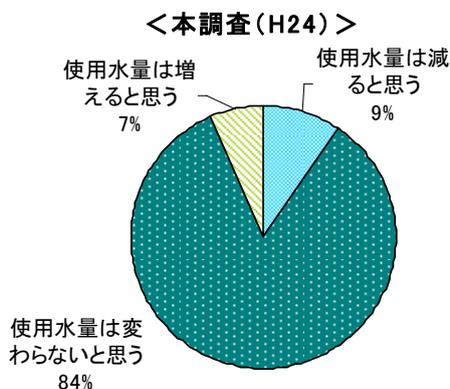
問1で「3. 日頃から節水を心掛けている」とお答えの方にお伺いします。
節水について、具体的にどのようなことをされていますか（複数回答可）。



- 「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る」を選択した人がそれぞれ50%を超えています。次いで「風呂水の入替を少なくする」を選択した人が31.2%となっています。
- 「その他」の内容としては, 「(歯磨きや入浴, 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」, 「食器は汚れを落としてから洗う」, 「食器洗いの水やとぎ汁を散水に使う」などです。

問3 今後の水利用 ※本調査で新規に設定した質問

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。

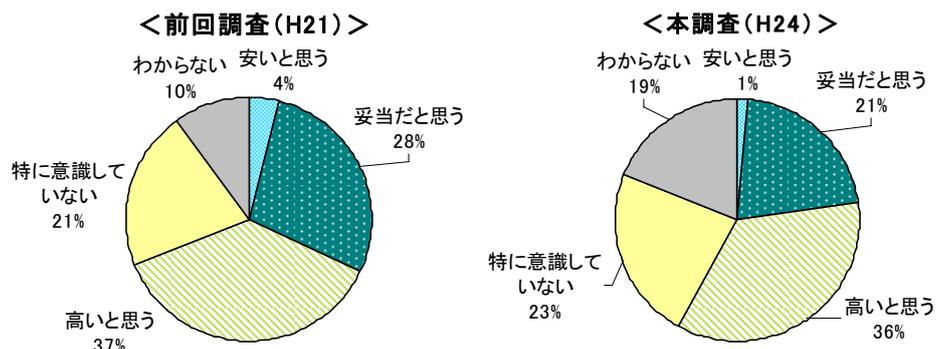


- 「使用水量は変わらないと思う」と回答した人が 84%と最も多くなっています。
- 「使用水量は減ると思う」と答えた人の理由は、「(子どもが独立するなど) 家族構成人数が減るため」、「節水に取り組むため」、「高齢になるとともに使用水量が減る」などです。
- 「使用水量は増えると思う」と答えた人の理由は、「(結婚や出産により) 家族が増えるため」、「子どもが成長するにつれ使用水量が増えるため」などです。

(4) 水道料金について

問 1 水道料金に対する意識

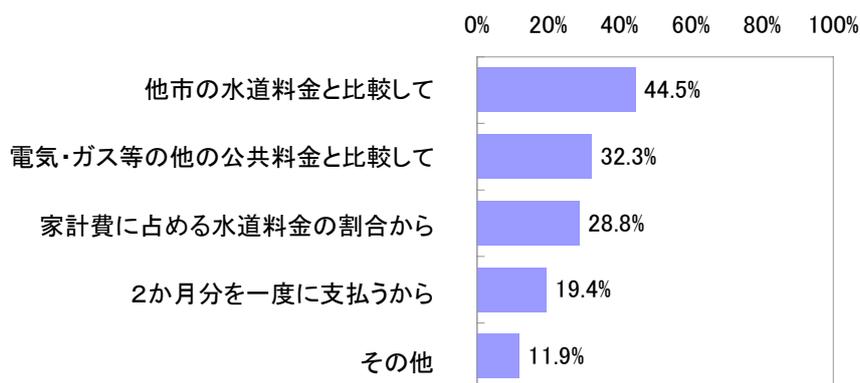
水道料金（下水道使用料を除く）について、どのように感じていますか。



- 「高いと思う」と回答した人が 36%と最も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。前回調査と比べ、「妥当だと思う」と回答した人が 7ポイント減少し、21%となっています。

問 2 水道料金が高いと思う理由 ※本調査で新規に設定した質問

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



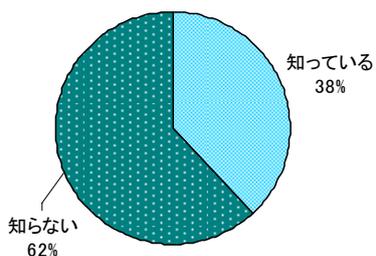
- 「他市の水道料金と比較して」を選択した人が 44.5%と最も多くなっています。
- 「その他」の内容としては、「基本料金が高すぎる」、「下水道料金が高すぎる」、「散水用の水道代が高い」などです。

問 3-1 料金体系の認知度

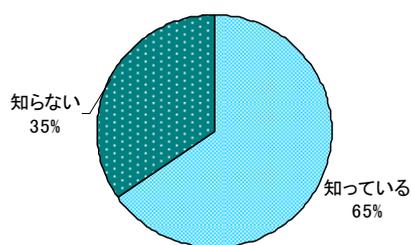
水道料金は、水道メーター口径ごとに定額でご負担いただく「基本料金」と、使用水量に応じてご負担いただく「従量料金」の合計額となっていること。

< 前回調査(H21) >

Q. 水道料金の中身(料金体系)についてご存知ですか
※ 基本料金の設定は、メーター口径ごとに異なります。また、使用量が20 m³を超えると1m³あたりの単価となっています。



< 本調査(H24) >

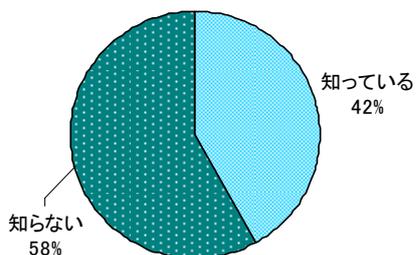


➤ 料金体系を「知っている」と回答した人が65%となっています。

問 3-2 逦増制の認知度 ※本調査で新規に設定した質問

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)。

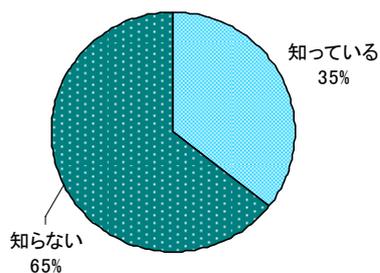
< 本調査(H24) >



問 3-3 基本水量制の認知度 ※本調査で新規に設定した質問

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）。

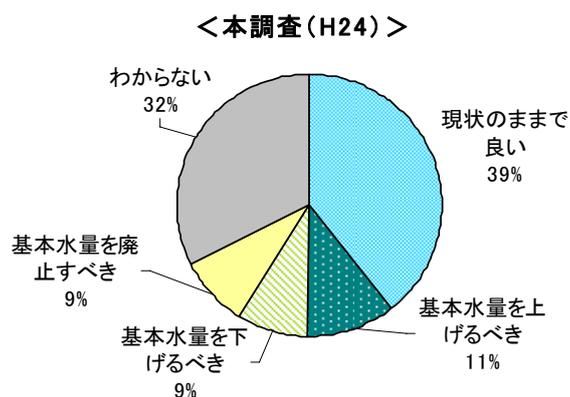
<本調査(H24)>



- 「基本料金」と「従量料金」という料金制度については「知っている」と回答した人は65%ですが、「逡増制」は58%の人が、「基本水量制」は65%の人が「知らない」と回答しています。

問 3-4 基本水量制に対する意向 ※本調査で新規に設定した質問

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。

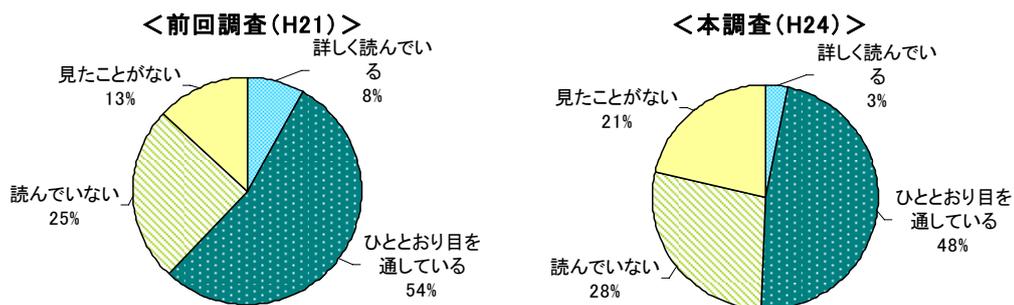


- 「現状のままで良い」と回答した人が39%と最も多くなっています。次いで「わからない」と回答した人が32%となっています。

(5) 情報提供について

問 1-1 広報あしやの認知度

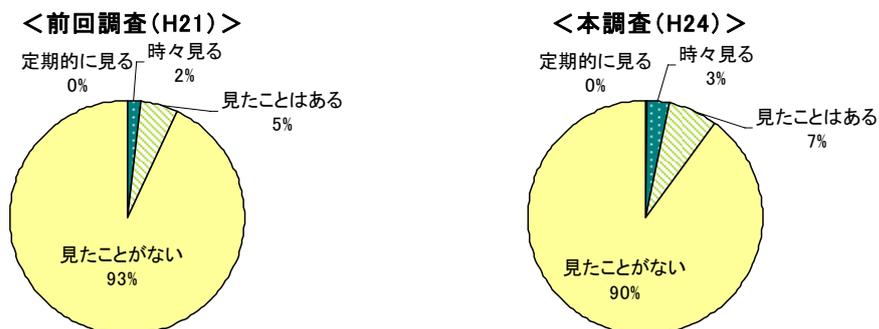
「広報あしや」をご存知ですか。



- 「ひととおり目を通している」と回答した人が48%と最も多くなっています。次いで、「読んでいない」と回答した人が28%となっています（前回調査と同様の傾向）。

問 1-2 「水道部のホームページ」の認知度

「水道部のホームページ」をご存知ですか。

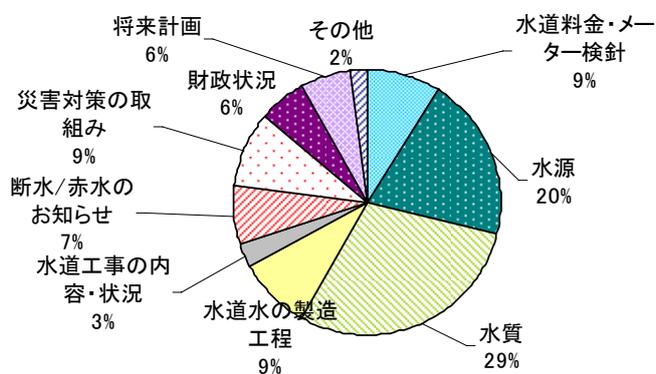


- 「見たことがない」と回答した人が90%と大半を占めています（前回調査と同様の傾向）。

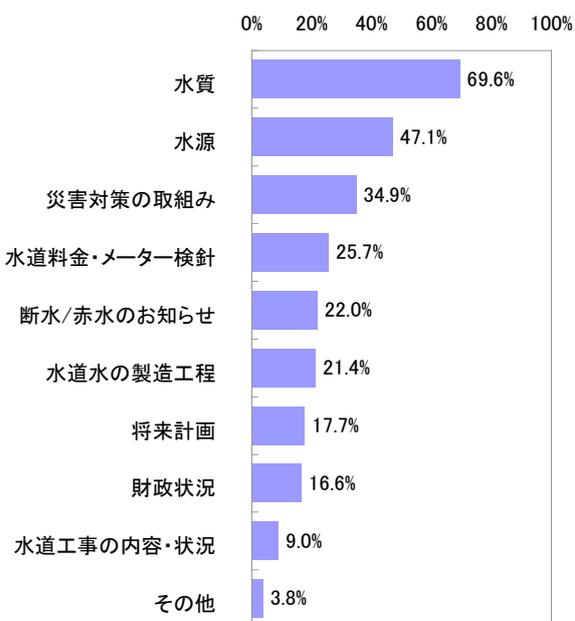
問 2 知りたい情報

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。

＜前回調査(H21)＞ 前回調査は択一回答



＜本調査(H24)＞



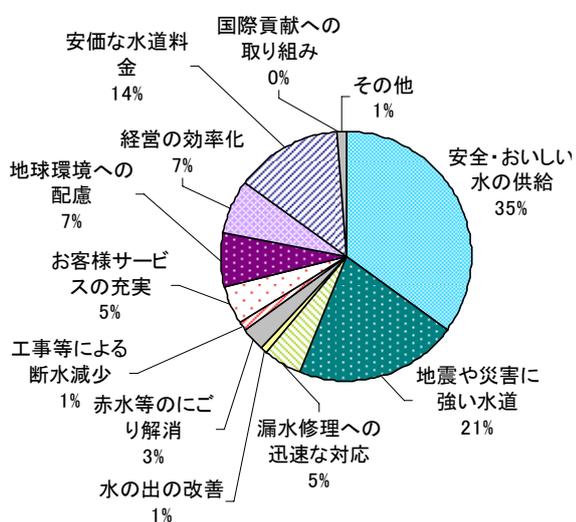
- 「水質について」が69.6%と最も多くなっています。次いで「水源について」が47.1%、「災害対策への取組」が34.9%となっています。
- 「その他」の内容としては、「他市との水質比較」、「水道管の現状（汚れ等）」、「水道管の補修・点検の進捗状況」、「放射性物質の含有量」、「赤水の発生原因と対策」などです。

(6) 水道事業経営について

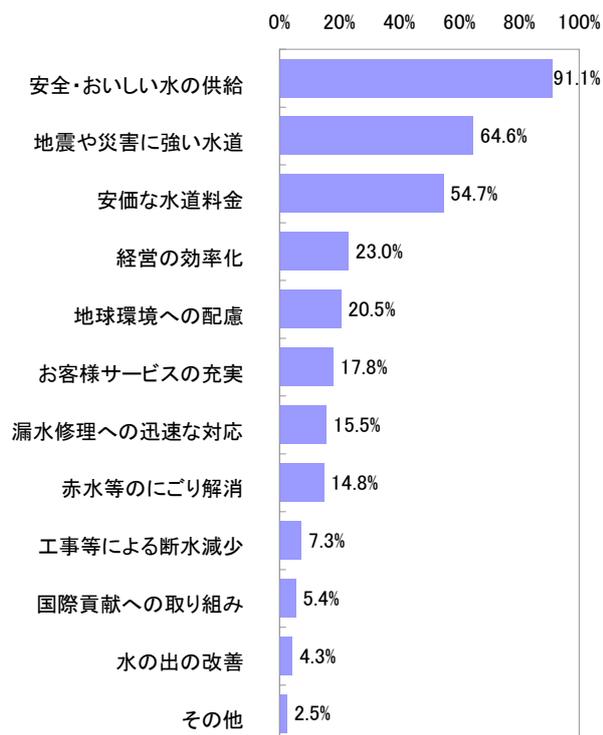
問 1 水道部に期待すること

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、水道部に期待することについてお答えください（複数回答可）。

<前回調査(H21)> 前回調査は択一回答



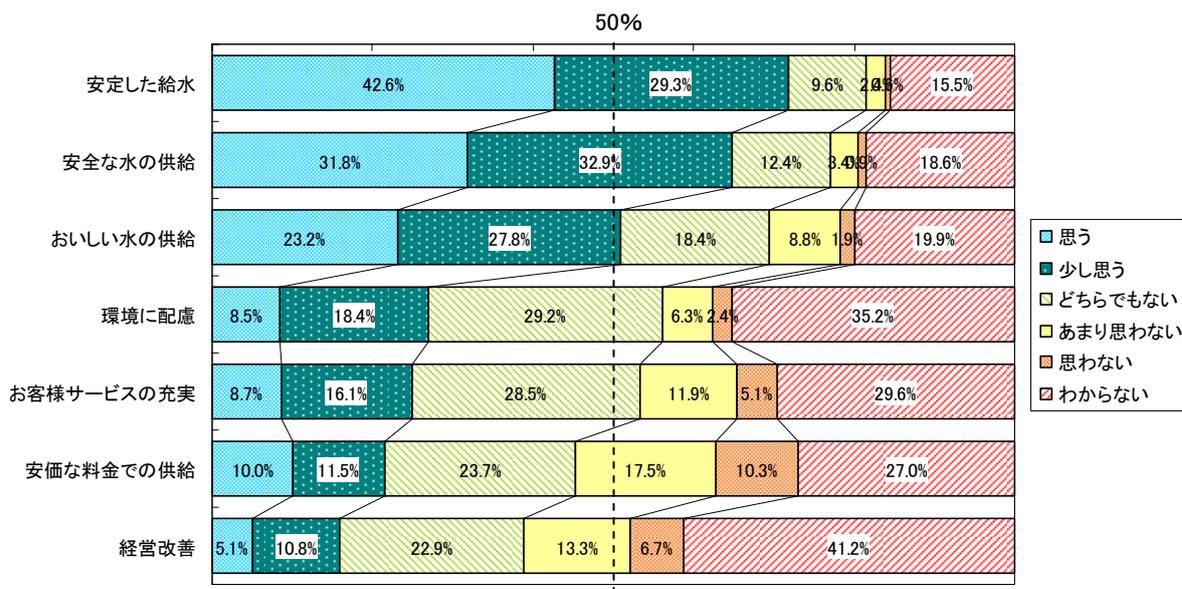
<本調査(H24)>



- 「安全な水，おいしい水を供給してほしい」が 91.1%と最も多くなっています。次いで「地震や災害に強い水道にしてほしい」が 64.6%，「水道料金を安くしてほしい」が 54.7%となっています。
- 「その他」の内容としては、「クレジットカードで支払いたい」，「夜間使用料金と通常時間使用料金に区分して料金設定を考えてほしい」，「外国に水源を買い占められないようにしてほしい」などです。

問2 水道部に対する意識 ※本調査で新規に設定した質問

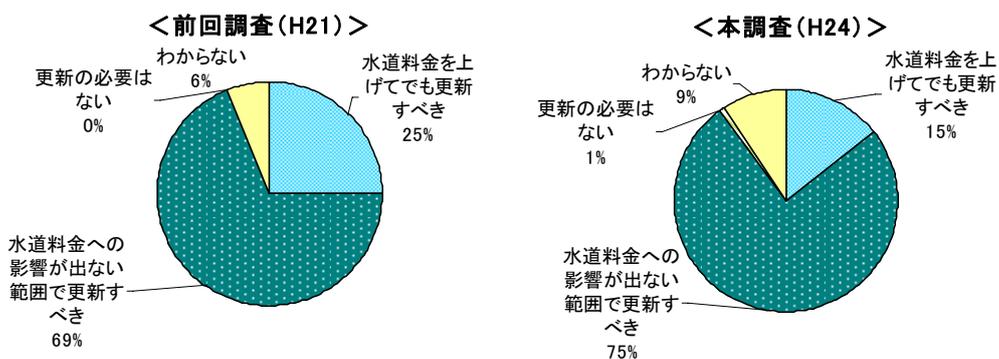
あなたは、水道部について、普段どのように感じていますか。項目ごとにお答えください。



- 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、全体の過半数を占めています。
- 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。
- 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。

問 3 施設更新の考え方

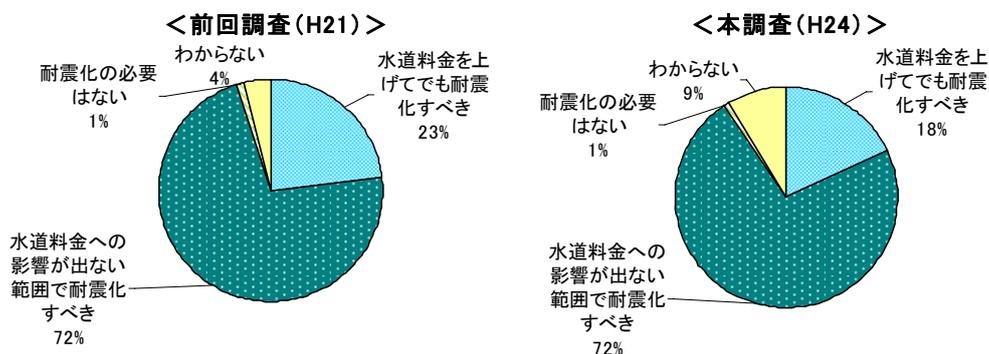
安定した給水体制を確保するため、老朽化した施設（水道管など）の更新を行っています。どのように施設の更新に取り組んでいくべきと思われますか。



- 前回調査と比べ、「水道料金を上げてでも更新すべき」と回答した人は 10 ポイント減少し、15%となっています。一方で、「水道料金の影響が出ない範囲で更新すべき」と回答した人は 6 ポイント増加し、75%となっています。

問 4 耐震化の考え方

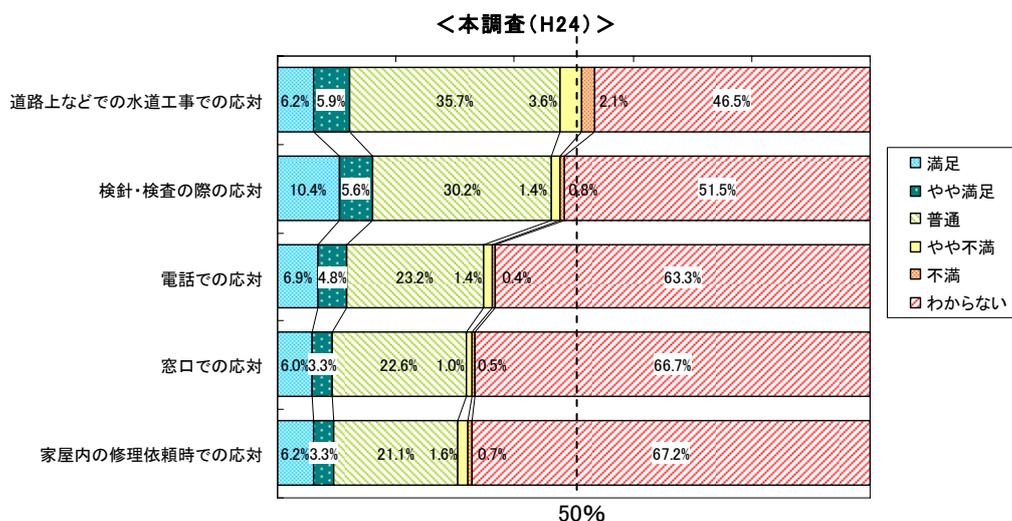
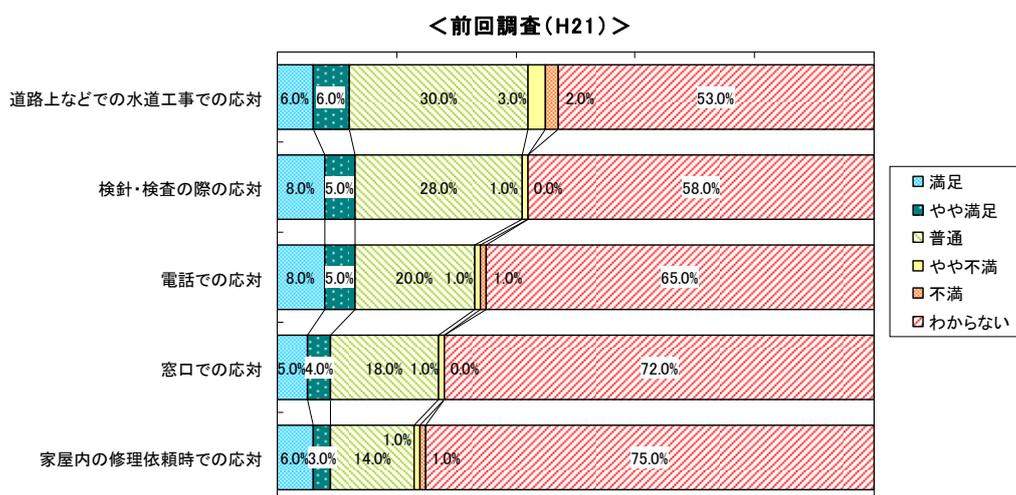
施設の耐震化など、災害に強い施設づくりを進めておりますが、どのように施設の耐震化に取り組んでいくべきと思われますか。



- 「水道料金への影響が出ない範囲で耐震化すべき」と回答した人が 72%と最も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。

問5 水道部の対応に対する意識

電話や窓口などでの水道部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。

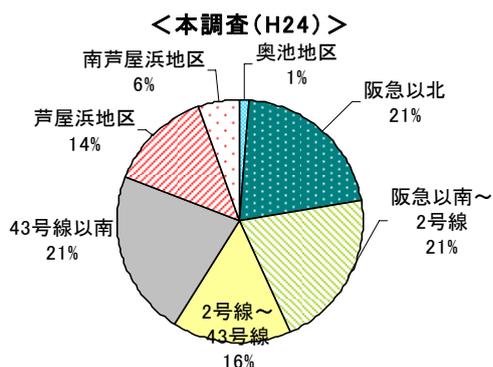


- 全ての項目において、「わからない」と回答した人が最も多くなっています。次いで「普通」と回答した人が多くなっています。
- 「道路上などでの水道工事での対応」、「検針・検査の際の対応」については、「満足」、「やや満足」、「普通」と回答した人が多く、合わせて約50%となっています。

(7) 回答者の属性について

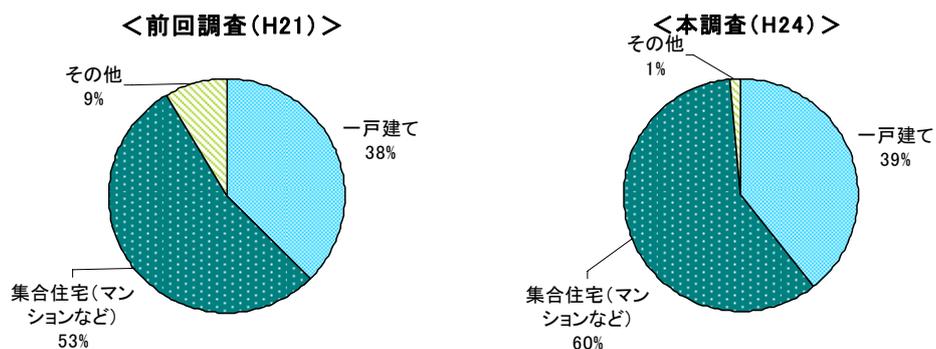
問 1 居住地区

どちらの地区にお住まいかお答えください。



問 2 居住形態

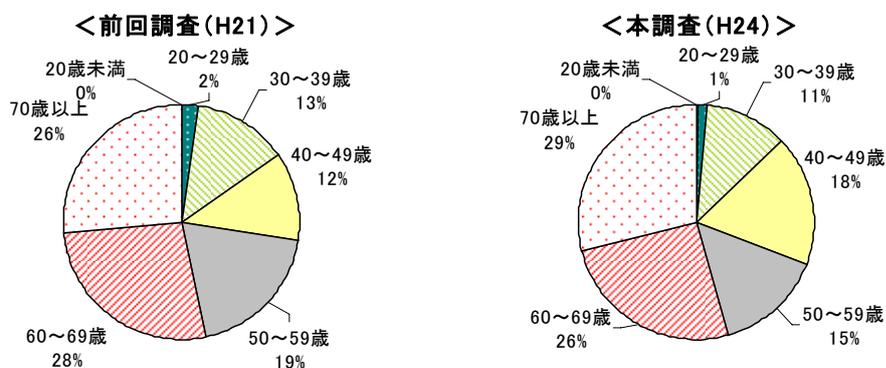
どのような住宅にお住まいかお答えください。



- 「集合住宅(マンションなど)」に居住している人が60%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39%となっています。

問 3 年齢

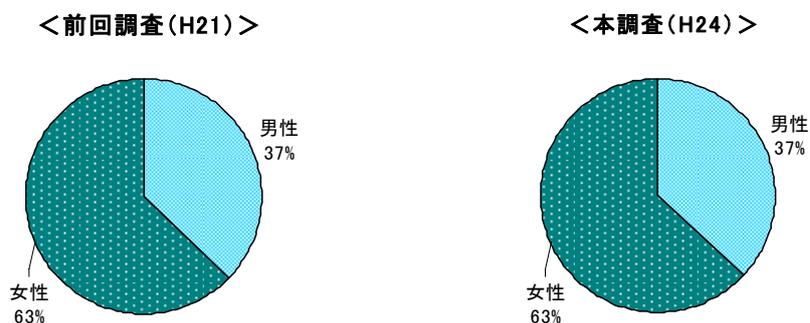
あなたの年齢をお答えください。



- 60歳代が26%、70歳以上が29%となっており、60歳以上で過半数を占めています（前回調査と同様の傾向）。次いで40歳代が18%、50歳代が15%となっています。

問 4 性別

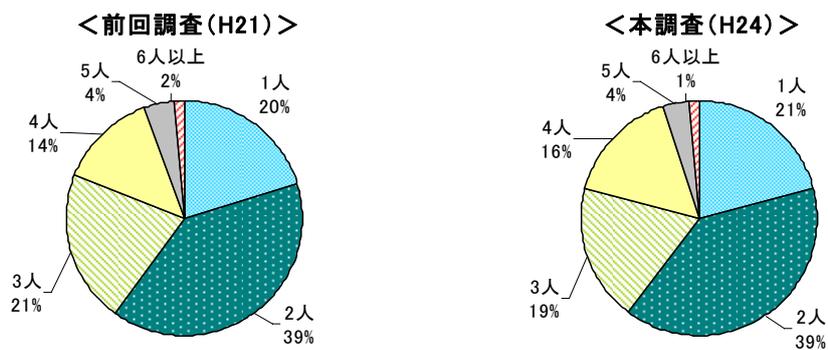
あなたの性別をお答えください。



- 女性が63%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。



- 「2人」と回答した人が39%と最も多くなっています（前回調査と同様の傾向）。次いで「1人」が21%、「3人」が19%となっています。3人以下の世帯が全体の79%を占めています。

