

平成 26 年度 水道・下水道アンケート報告書 概要版

◇アンケートの概要

1 アンケートの目的

この「水道・下水道アンケート」は、整備拡充から維持管理の時代へ移行した上下水道事業における、さらなる効果的、効率的な事業の実施に向けて、多様化する利用者のニーズを的確に捉え、満足度の高いサービスを提供することを目的として実施しました。

2 アンケート方法

- (1) 調査対象地域 旭川市全域
- (2) 調査方法 旭川市水道局広報紙「こんにちは水道局です」に返信用封筒を折り込み、旭川市民広報誌「あさひばし」11月号により市内各戸へ配布し、無記名の自由返信方式。FAX・水道局ホームページでのインターネットアンケートも同時に受付。
- (3) 調査期間 平成26年11月15日～平成26年12月31日

3 回収結果

- (1) 発送数 163,700部（広報誌「あさひばし」の発行部数）
- (2) 回収数 3,600件

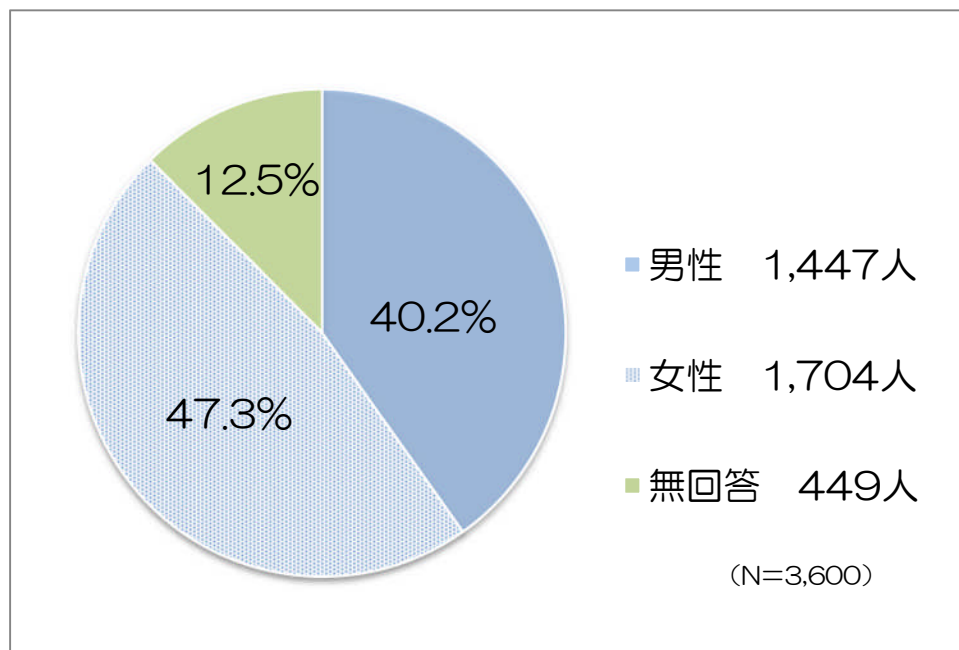
4 概要版の見方

- (1) 調査結果の数値は回答率(%)で示している。回答率の母数は、その質問項目に該当する回答者の数であり、その数はNで示しています。
- (2) 回答率は特に明記しない限り、原則として各設問の無回答を含む回答者総数（副設問では該当する回答者数）に対する百分率(%)で表しています。
- (3) 百分率は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示しているため、回答率の合計が100.0%にならない場合があります。
- (4) 複数の回答を求める設問では、回答率の合計が100.0%を超える場合があります。
- (5) 数値表のうち「—」は回答率がゼロのものです。
- (6) 性別や年齢層ごとの調査結果は、それぞれ無回答があるので、性別等の回答件数の合計は全体と一致しない場合があります。

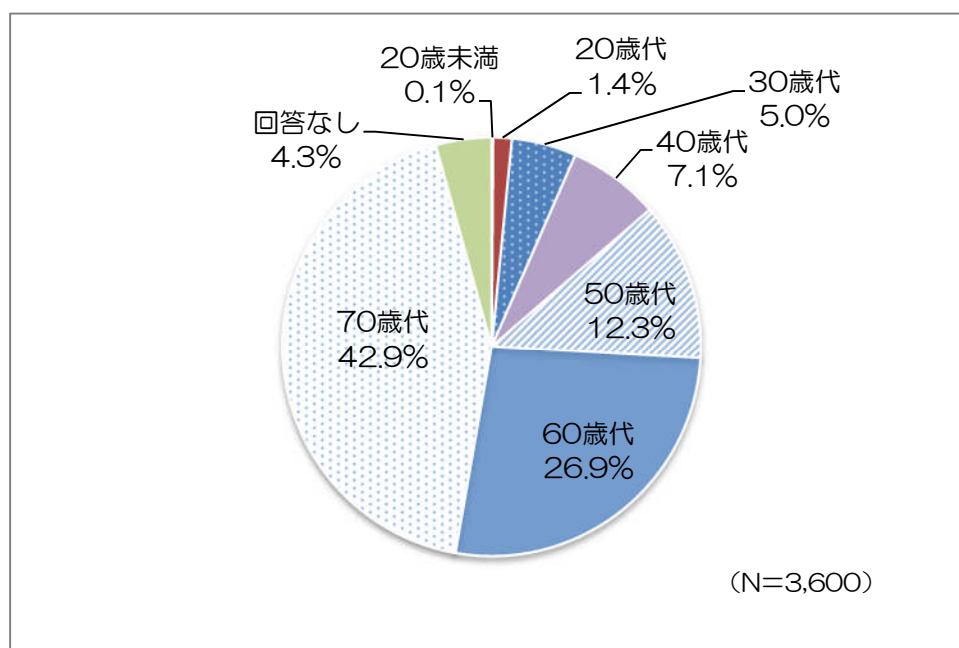
◇回答者のプロフィールについて

■50歳代以上で全体の8割以上を占めている

【性別】

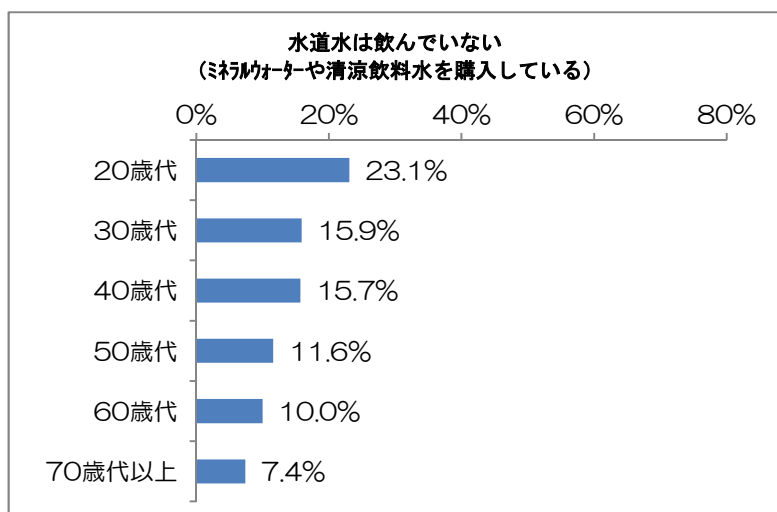
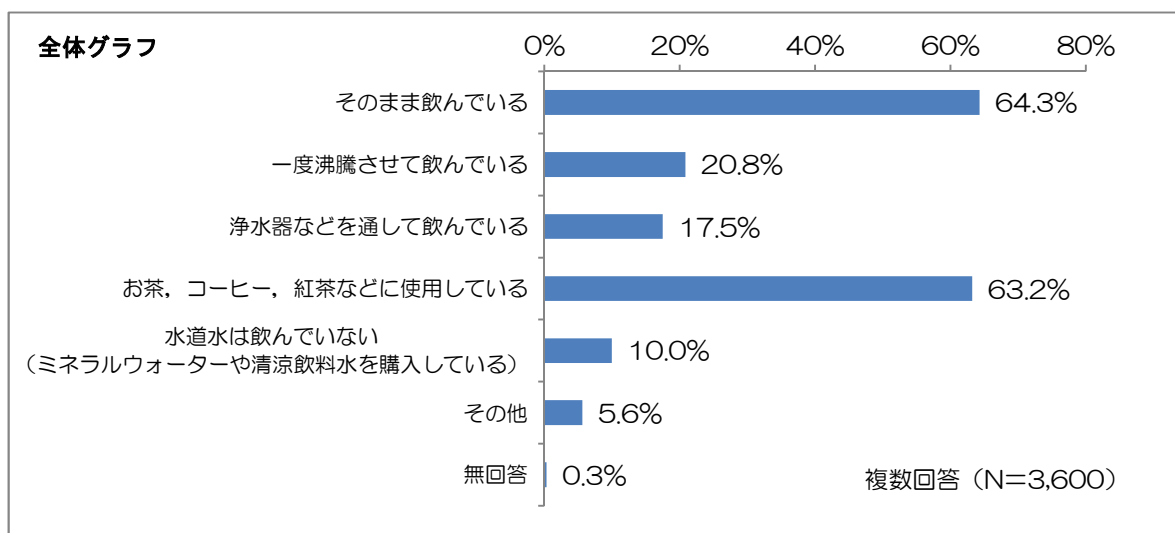


【年齢層別】



◇水道水の飲み方

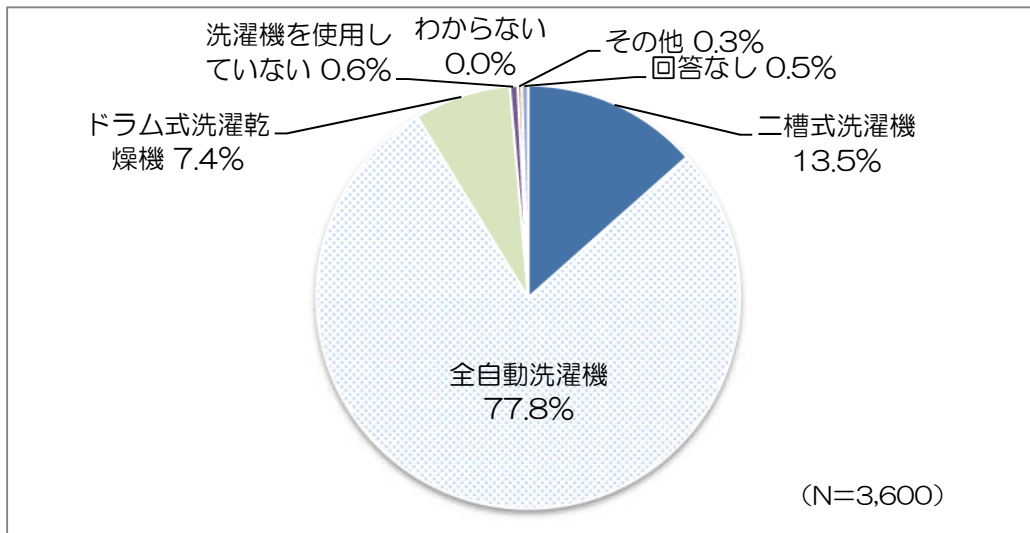
- 「そのまま飲んでいる」が約6割以上
- 「水道水は飲んでいない(ミネラルウォーターや清涼飲料水を購入している)」が1割
- 若い世代ほど「水道水は飲んでいない」割合が高い



水道水の飲み方については、「そのまま飲んでいる」が 64.3%、「水道水は飲んでいない」が 10.0%となっています。年齢層で見ると若い世代にその傾向が顕著に表れています。

◇使用している洗濯機の種類

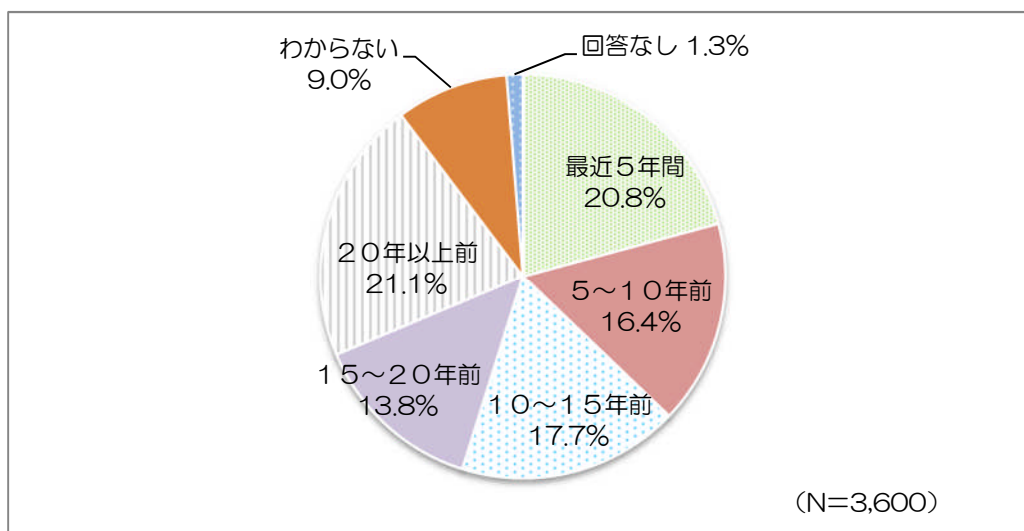
■全自動洗濯機が7割強を占める



洗濯機のタイプは、「全自動洗濯機」が 77.8%で最も高く、続いて「二槽式洗濯機」が 13.5%となっています。「洗濯機を使用していない」は 0.6%でした。

◇トイレの交換時期

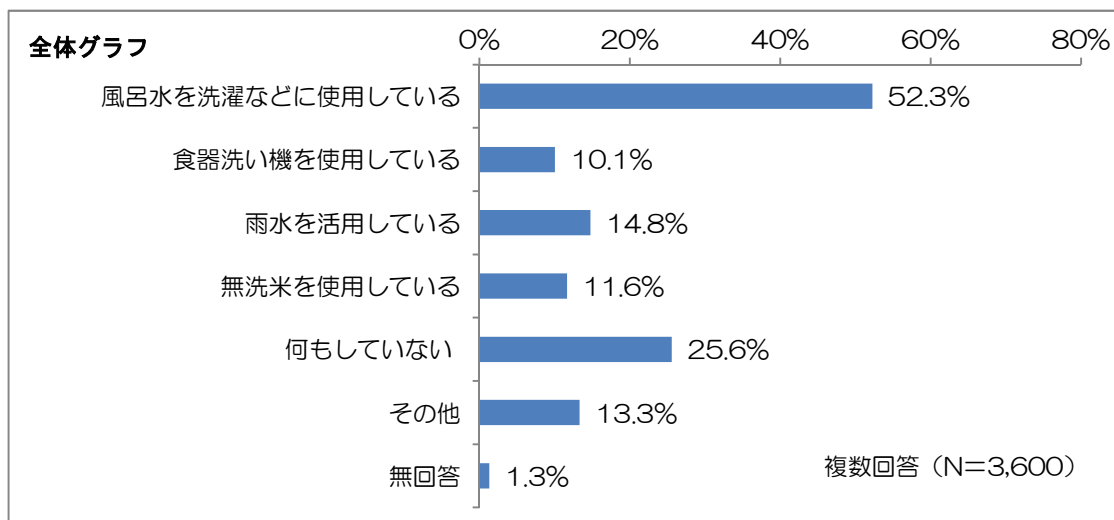
■「20年以上前」が2割



トイレの交換時期については、「20年以上前」が 21.1%、「最近5年間」が 20.8%で同程度の割合となっています。

◇節水意識

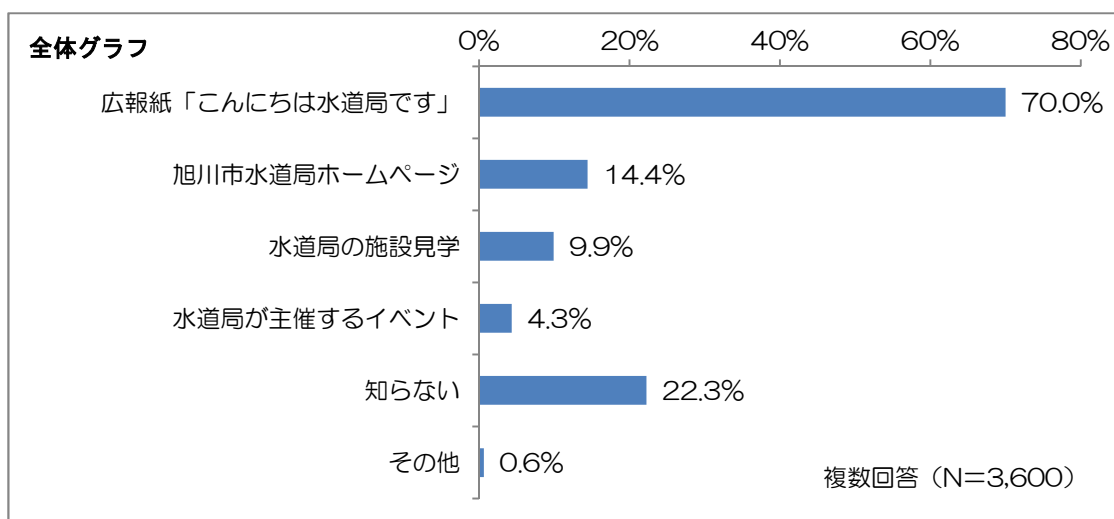
- 大多数が何らかの方法で節水を行っている
- 「何もしていない」は2割強



節水について行っていることとして、「風呂水を洗濯などに使用している」が 52.3%と最も高く、「何もしていない」と答えた方も 25.6%いました。

◇水道局の広報活動の認知度

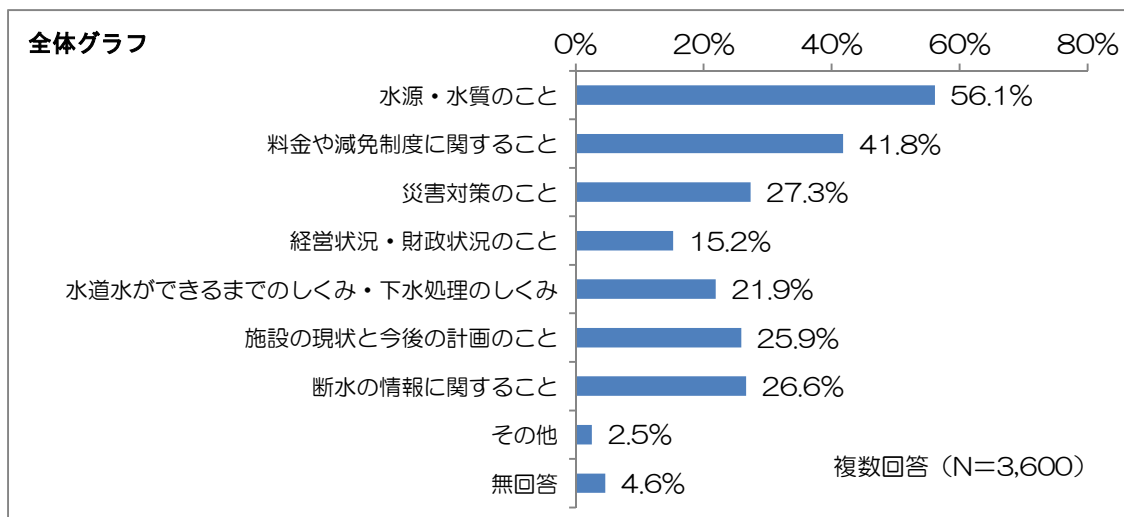
- 「こんにちは水道局です」が7割
- ほかの活動については認知度が低い



水道局が行っている広報活動で知っているものについては「こんにちは水道局です」が最も高く、70%となっていますが、「知らない」と答えた方も 22.3%いました。

◇水道局から提供してほしい情報

■「水源・水質のこと」が5割強

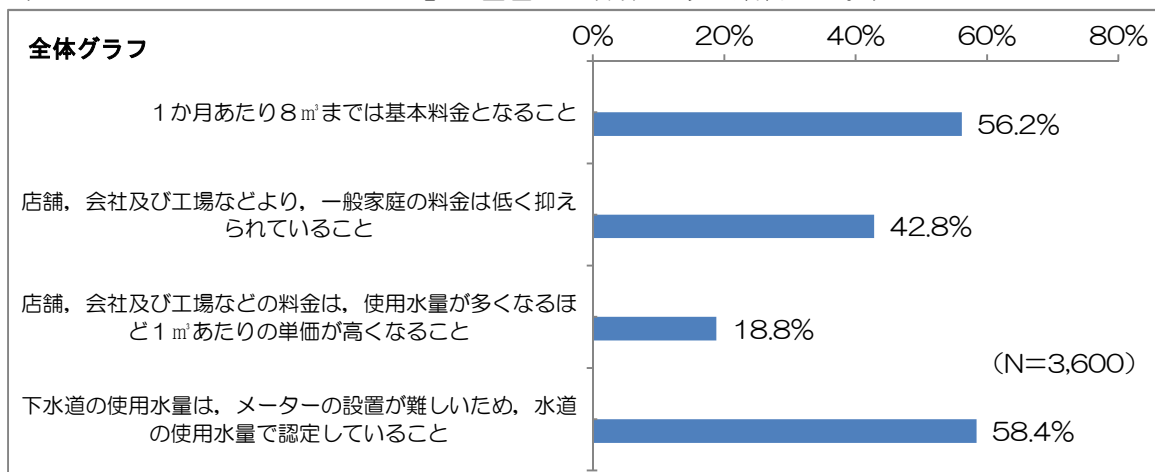


「水源・水質のこと」が 56.1%で最も高く、続いて「料金や減免制度に関すること」が 41.8%となっています。

◇料金のしくみについての認知度

■「下水道の使用水量は、メーターの設置が難しいため、水道の使用水量で認定していること」を知っているが5割強

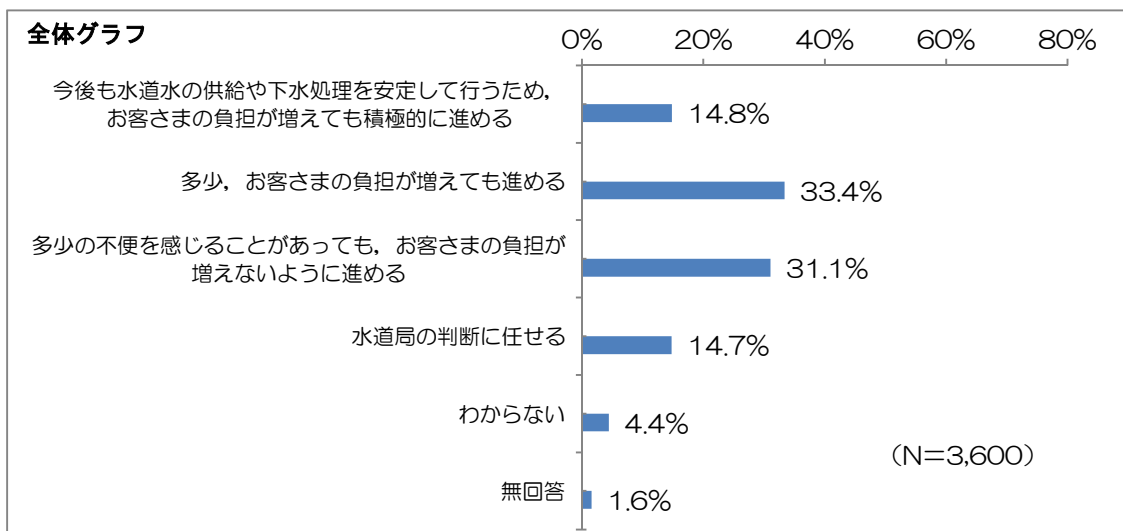
(※注 知っていることを「はい」と回答した件数のみを集約した。)



料金のしくみについて知っているものは、「下水道の使用水量は、メーターの設置が難しいため、水道の使用水量で認定していること」が 58.4%で最も高く、続いて「1か月あたり 8 m³までは基本料金となること」が 56.2%となっています。一方、「店舗、会社及び工場などの料金は、使用水量が多くなるほど 1 m³あたりの単価が高くなること」は 18.8%となっています。

◇老朽化施設の更新についての考え

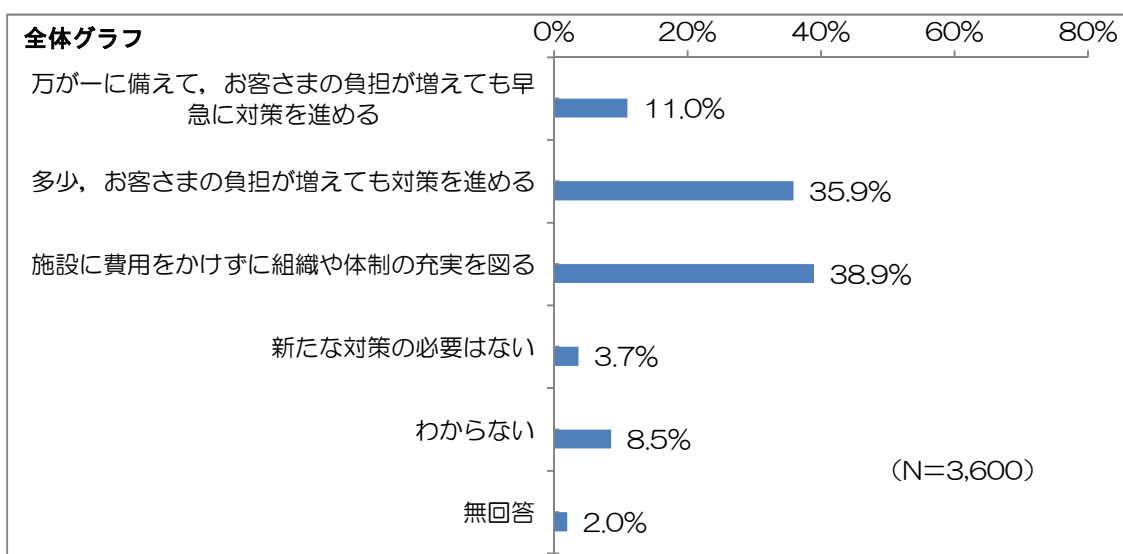
■「多少、お客さまの負担が増えても進める」が3割



老朽化施設の更新についての考え方は「多少、お客さまの負担が増えても進める」が33.4%で最も高く、続いて「多少の不便を感じることもあっても、お客さまの負担が増えないように進める」が31.1%となっています。

◇災害対策についての考え

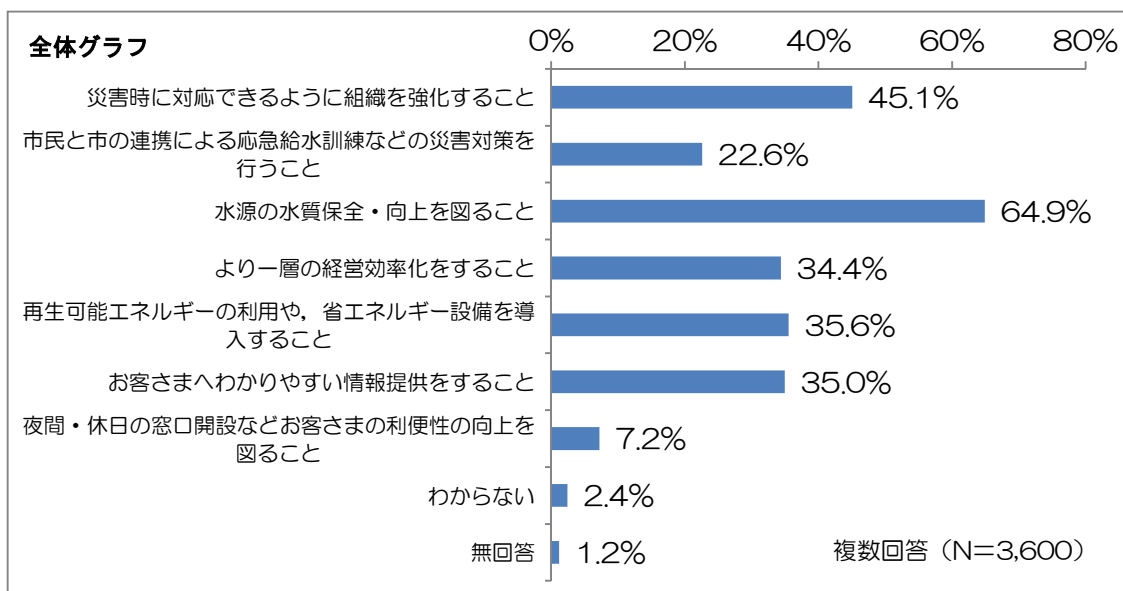
■「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」が3割強



災害対策と費用についての考えとしては、「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」が38.9%で最も高くなっています。続いて「多少、お客さまの負担が増えても対策を進める」が35.9%でした。一方で「新たな対策の必要はない」が3.7%でした。

◇今後水道局が取り組むべき優先的事業

■「水源の水質保全・向上を図ること」が6割



今後水道局が優先して取り組むべきこととして、「水源の水質保全・向上を図ること」が64.9%で最も高く、続いて「災害時に対応できるように組織を強化すること」が45.1%となっています。また、同程度の割合で「再生可能エネルギーの利用や、省エネルギー設備を導入すること」が35.6%、「お客さまへわかりやすい情報提供をすること」が35.0%、「より一層の経営効率化をすること」が34.4%と続いています。

◇その他自由意見

■意見や要望が3割以上

【意見の内訳】

分野	分類	件数	構成比
1 料 金	水道料金が高い	62	5.9%
	下水道使用料が高い	14	1.3%
	料金は適切	3	0.3%
	減免制度	28	2.7%
	料金制度（基本水量・料金）	32	3.0%
	要望	76	7.2%
	料金その他	12	1.1%
	小 計	227	21.5%
2 検針・支払	検針・支払方法	15	1.4%
	クレジットカード	6	0.6%
	下水道使用量の算定方法	56	5.3%
	集合住宅の各戸検針	6	0.6%
	小 計	83	7.9%
3 水 質	水質への不満・不安	44	4.2%
	水質・味に満足	92	8.7%
	貯水槽	4	0.4%
	水質その他	10	0.9%
	小 計	150	14.2%
4 広 報	広報	70	6.6%
	アンケート	22	2.1%
	ペットボトル	8	0.8%
	小 計	100	9.5%
5 意見・要望	意見・要望	165	15.7%
	水道局への感謝・期待	152	14.4%
	職員等の対応	17	1.6%
	小 計	334	31.7%
6 その他	節水	23	2.2%
	質問	44	4.2%
	その他	93	8.8%
	小 計	160	15.2%
合 計		1054	100.0%

※自由意見の記入者は908人であるが、1名の意見に複数の要素があるものは、その主な内容について最大2項目に振り分けたため、意見件数としては1054件となっている。

◇その他自由意見

1 料金（227件・21.5%）

(1)水道料金が高い（62件）

- ・他町村より比較すると料金が高いように思える。
- ・旭川の水道代金は高い。どうしてこんなに高いのか知りたい。

(2)下水道使用料が高い（14件）

- ・水料金よりも下水料金が高額であることの明確な理由をくわしく知りたい。

(3)料金は適切（3件）

- ・電気料金のように高いイメージは水道にはない。

(4)減免制度（28件）

- ・満70才以上で二人暮らし(割引)でも減免してほしい。
- ・マンション居住の場合、高齢1人暮らしでも減免制度の対象外が納得できない。

(5)料金制度（基本水量・料金）（32件）

- ・基本使用量を下げても基本料金も下げしてほしい。
- ・使用量が少ないのに基本料金の負担が重く、使用量8m³を少し下げても安くしてほしい。

(6)要望（76件）

- ・現在より何とか料金が安くなる方途はないのであろうか。
- ・これ以上、負担を重くしてほしくはない。

(7)料金その他（12件）

- ・使用している単位がわかりにくい。

2 検針・支払（83件・7.9%）

(1)検針・支払方法（15件）

- ・2か月に1度の支払ではなく、1か月に1度としてほしい。

(2)クレジットカード（6件）

(3)下水道使用量の算定方法（56件）

- ・下水道使用量が水道使用量と同じと言う事はおかしい。

(4)集合住宅の各戸検針（6件）

3 水質（150件・14.2%）

(1)水質への不満・不安（44件）

- ・水がくさくて飲めない。土のおいがる。
- ・塩素のおいが強いときがある。

(2)水質・味に満足（92件）

- ・旭川は水がおいしいので安心して安全な水をのめることに感謝している。
- ・旭川の水はおいしく安全であるので安心して使っている。

(3)貯水槽（4件）

(4)水質その他（10件）

4 広報（100件・9.5%）

(1) 広報（70件）

- ・老朽化がすすんでいる施設について、市民に対し分かりやすい情報開示をしてほしい。

(2) アンケート（22件）

- ・常にこのようなアンケート等により、情報提供すると共に事業内容の周知をしてほしい。
- ・このアンケートを含め広報活動に無駄に金をかけるのはやめてほしい。

(3) ペットボトル（8件）

- ・旭川の水を全国に販売して収入増やしては。

5 意見・要望（334件・31.7%）

(1) 意見・要望（165件）

- ・旭川は地震等の災害は少ない、過大な対策は無駄と考える。
- ・人件費等コスト削減をすること。

(2) 水道局への感謝・期待（152件）

(3) 職員等の対応（17件）

- ・水道局の受付の電話対応が悪い。

6 その他（160件・15.2%）

(1) 節水（23件）

- ・若い人達にも節水の大切なことを教えてほしいと思う。
- ・節水をどの様にしたらいいのかわからない。

(2) 質問（44件）

- ・水道局の災害対策とは何かわからない。

(3) その他（93件）

- ・どんなことがあっても民営化には反対。
- ・水道局との接触があまり無いので、意見や提案が出ない。

平成26年度 水道・下水道アンケート報告書

概要版

平成27年3月

旭川市水道局上下水道部総務課

〒070-8541 旭川市上常盤町1丁目

TEL 0166-24-3160 FAX 0166-25-9500

旭川市水道局ホームページ

<http://www.water.asahikawa.hokkaido.jp/>