平成２６年度　水道・下水道アンケート

報　告　書

平成２７年３月

旭川市水道局上下水道部総務課

目　次

Ⅰ　アンケート概要……1
Ⅰ－１ アンケート概要……1
１ アンケート目的……1
２ アンケート項目……1
３ アンケート方法……1
４ 回収結果……1
５ 報告書の見方……2
Ⅰ－２ 回答者属性……3
１ 性別……3
２ 年齢階層……3
Ⅱ　アンケート結果の分析……4
Ⅱ－１ 項目別分析……4
１ 水道水の飲み方（問１）……4
２ 使用している洗濯機の種類（問２）……7
３ トイレの交換時期（問３）……7
４ 節水意識（問４）……8
５ 水道局の広報活動の認知度（問５）……11
６ 水道局から提供してほしい情報（問６）……13
７ 料金のしくみについての認知度（問７）……16
８ 老朽化施設の更新についての考え（問８）……19
９ 災害対策についての考え（問９）……22
10 水道局が今後取り組むべき優先的事業（問１０）……25
Ⅱ－２ 水道局に対しての意見……29
１ 自由意見記入者の概要……29
２ 主な意見……31
Ⅲ　回答結果集計……37
１ 回答結果集計……37
２ 設問別集計……38
Ⅳ　アンケート調査票

Ⅰ　アンケート概要

Ⅰ　アンケート概要

Ⅰ－１　アンケート概要

１　アンケート目的

整備拡充から維持管理の時代へ移行した上下水道事業の運営における，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の提供のために水道・下水道利用者の意識調査（アンケート）を実施した。

２　アンケート項目（全１０項目　選択式）

問１　水道水の飲み方
問２　使用している洗濯機の種類
問３　トイレの交換時期
問４　節水意識
問５　水道局の広報活動の認知度
問６　水道局から提供してほしい情報
問７　料金のしくみについての認知度
問８　老朽化施設の更新についての考え
問９　災害対策についての考え
問 10　水道局が今後取り組むべき優先的事業

３　アンケート方法

(1) 調査対象地域　旭川市全域
(2) 調査方法　旭川市民広報誌「あさひばし」11 月号の「こんにちは水道局」に返信用封筒を折り込み自由返信方式。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

４　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

５　報告書の見方

(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で示している。

(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（%）で表している。

(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る。

(4) 複数の回答を求める設問では，回答率の合計が 100.0%を超える場合がある。

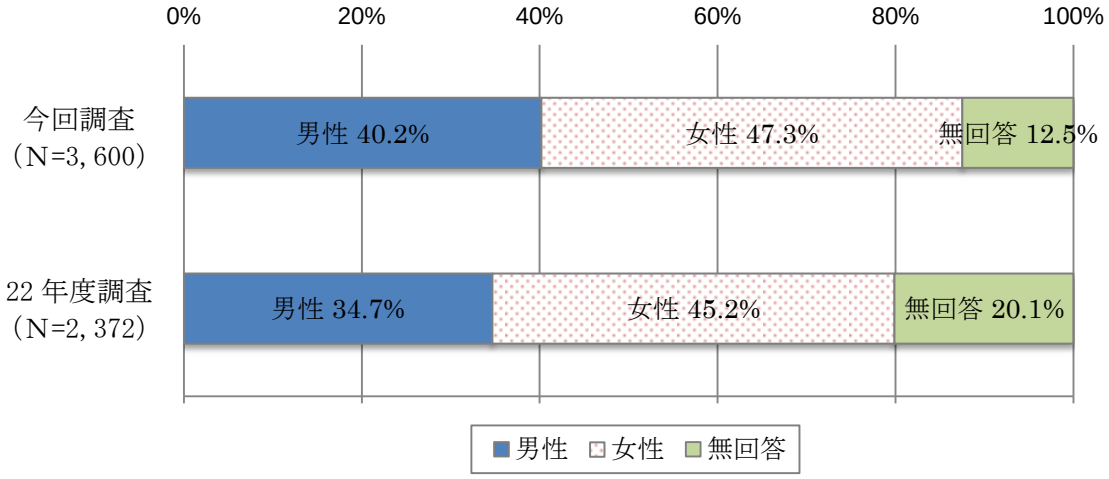
(5) 数値表のうち「－」は回答率がゼロのものである。

(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る。

Ⅰ－２　回答者属性

１　性別

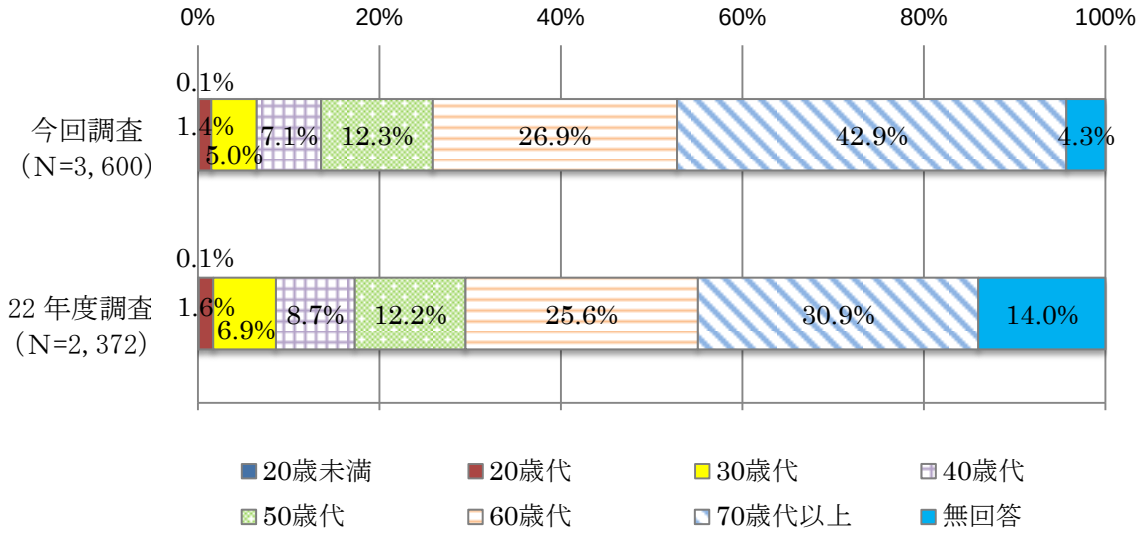
回答者 3,600 人のうち,「男性」が 1,447 人（40.2%),「女性」が 1,704 人（47.3%),「無回答」が 449 人（12.5%）となっている。旭川市の人口 346,995 人(平成 27 年 2 月 1 日住民基本台帳人口)のうち,男性が 161,290 人(46.5%),女性が 185,705 人(53.5%)となっていることから，人口の男女比率からみても女性の回答率が高くなっている。平成 22 年度調査と比較すると，性別の割合は無回答が 8 ポイント低くなり，男性，女性ともに高くなっている。



２　年齢階層

回答者を年齢層別にみると,「70 歳代以上」が 42.9%で最も高く，続いて「60 歳代」が 26.9%,「50 歳代」が 12.3%で続いており,50 歳以上で全体の 82.1%を占めている。

平成 22 年度調査と比較すると,70 歳代以上の回答率が 12 ポイント高くなっており,30 歳代の回答率は 2 ポイント程度，20 歳代の回答率は 0.2 ポイント低くなっている。



Ⅱ　アンケート結果の分析

Ⅱ　アンケート結果の分析

Ⅱ－１　項目別分析

１　水道水の飲み方

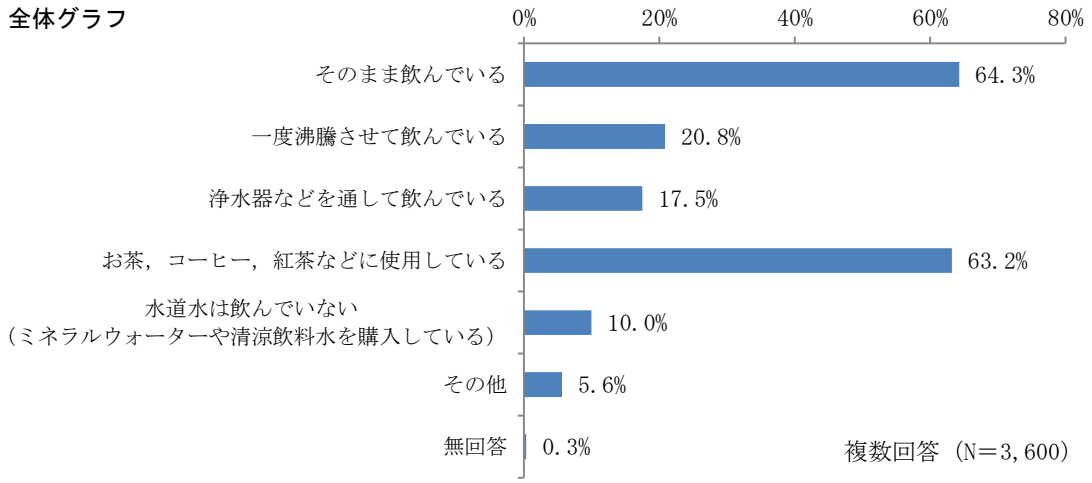
問１　あなたは水道水を飲んでいますか。（複数回答可）

水道水の飲み方として，「そのまま飲んでいる」が 64.3%，「お茶，コーヒー，紅茶などに使用している」が 63.2%で続いている。「水道水は飲んでいない」は 10.0%となっている。

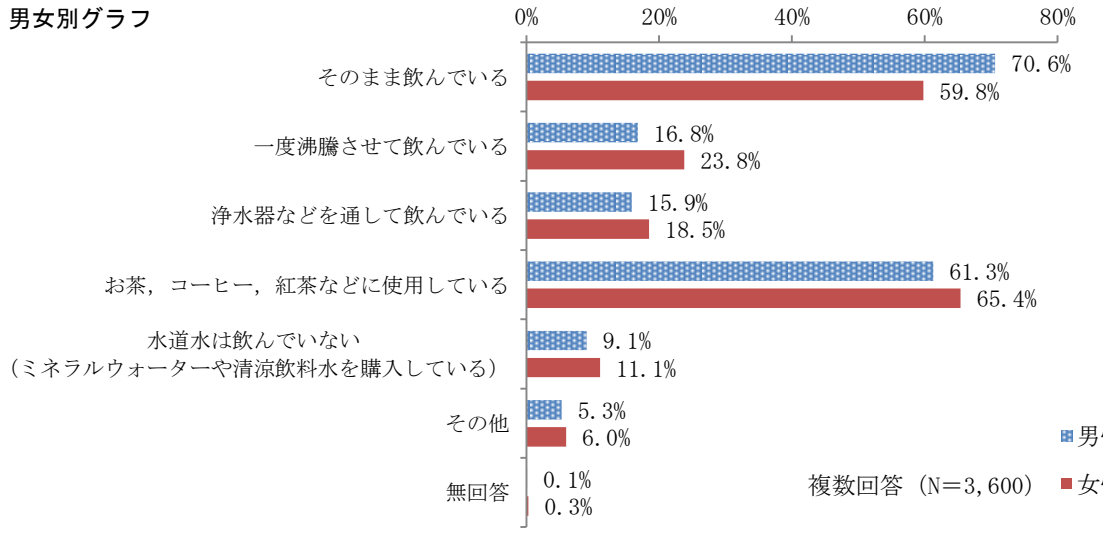
男女別にみると，男性は「そのまま飲んでいる」が 70.6%で最も高くなっているが，女性では「お茶，コーヒー，紅茶などに使用している」が 65.4%で最も高くなっている。

年齢層別にみると，20 歳代，30 歳代が「お茶，コーヒー，紅茶などに使用している」が高くなっているのに対し，50 歳代以上の各年齢層では「そのまま飲んでいる」がいずれも最も高くなっている。

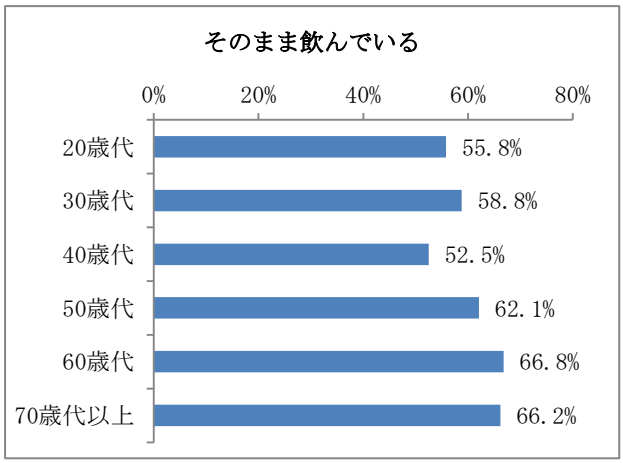
全体グラフ

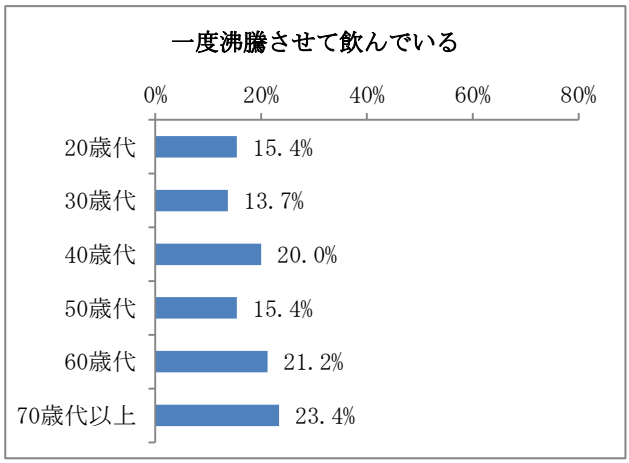


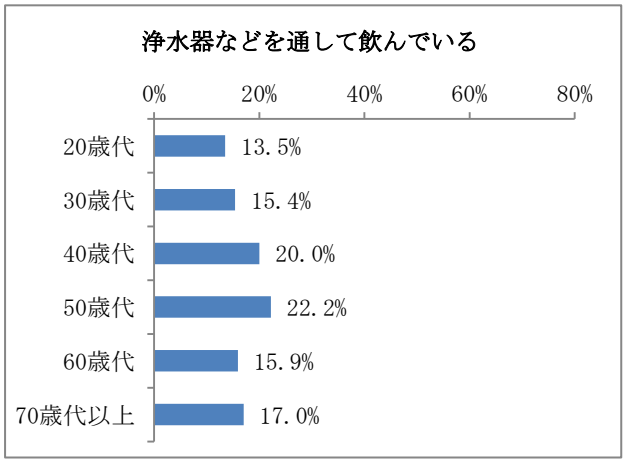
男女別グラフ

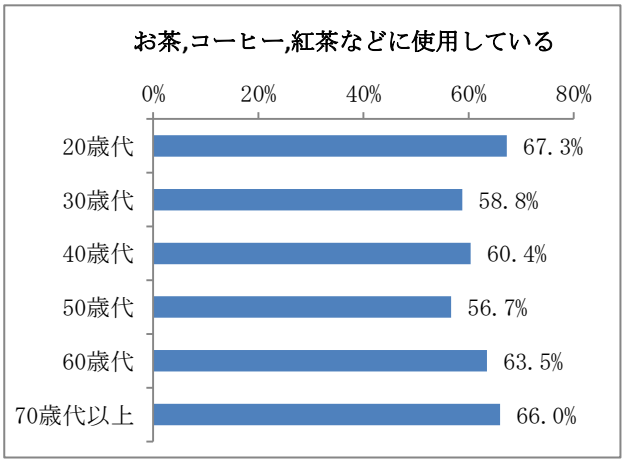


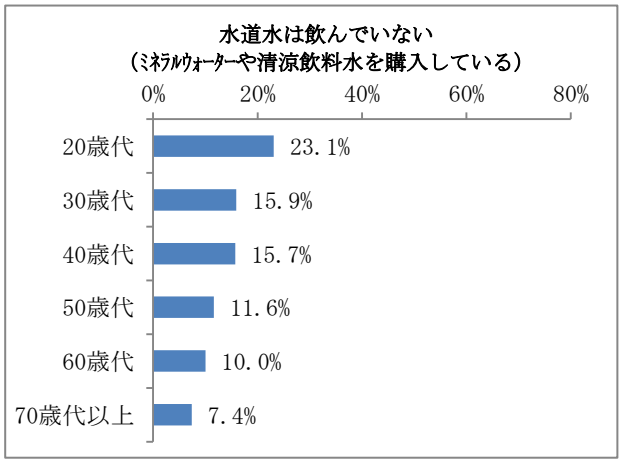
年齢層別グラフ

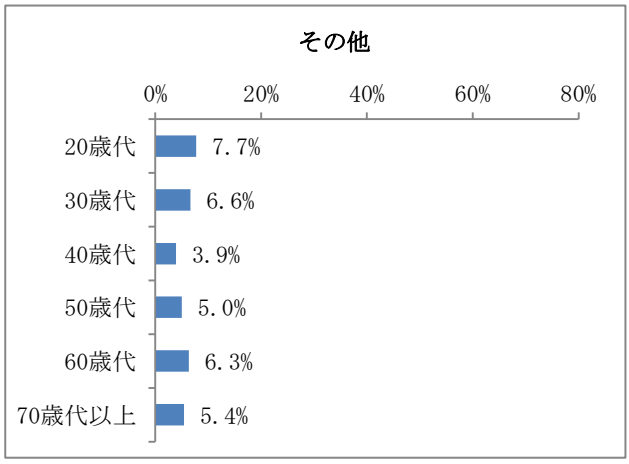

そのまま飲んでいる
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 55.8%
30歳代 58.8%
40歳代 52.5%
50歳代 62.1%
60歳代 66.8%
70歳代以上 66.2%


一度沸騰させて飲んでいる
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 15.4%
30歳代 13.7%
40歳代 20.0%
50歳代 15.4%
60歳代 21.2%
70歳代以上 23.4%


浄水器などを通して飲んでいる
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 13.5%
30歳代 15.4%
40歳代 20.0%
50歳代 22.2%
60歳代 15.9%
70歳代以上 17.0%


お茶,コーヒー,紅茶などに使用している
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 67.3%
30歳代 58.8%
40歳代 60.4%
50歳代 56.7%
60歳代 63.5%
70歳代以上 66.0%


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）
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 23.1%
30歳代 15.9%
40歳代 15.7%
50歳代 11.6%
60歳代 10.0%
70歳代以上 7.4%


その他
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 7.7%
30歳代 6.6%
40歳代 3.9%
50歳代 5.0%
60歳代 6.3%
70歳代以上 5.4%

その他意見（183 件）

	意見内容のまとめ	件数
①	水道水の飲み方を工夫して飲んでいる	38
②	湧水，地下水を飲んでいる	83
③	購入した水，スーパー等で配布した水などを飲んでいる	28
④	その他	34

主な意見

・地下水を飲んでいる。

・湧水をくんで飲んでいる。

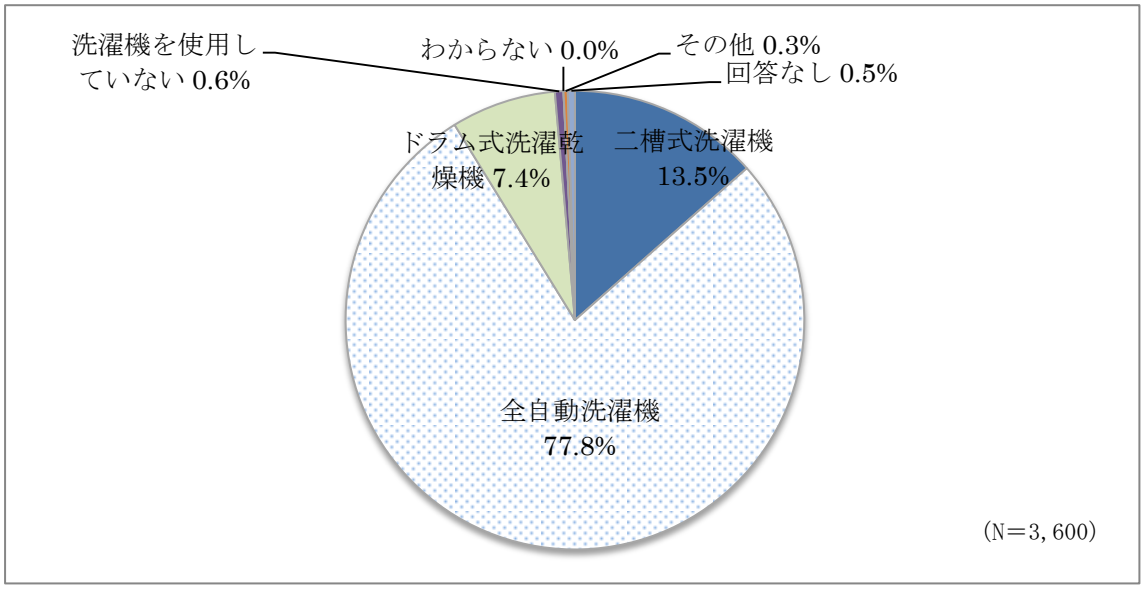
・スーパー等のイオン水を飲んでいる。

・ウォーターサーバーの水を使用している。

２　使用している洗濯機の種類

問２　あなたのご自宅で使用されている洗濯機のタイプはどれですか。

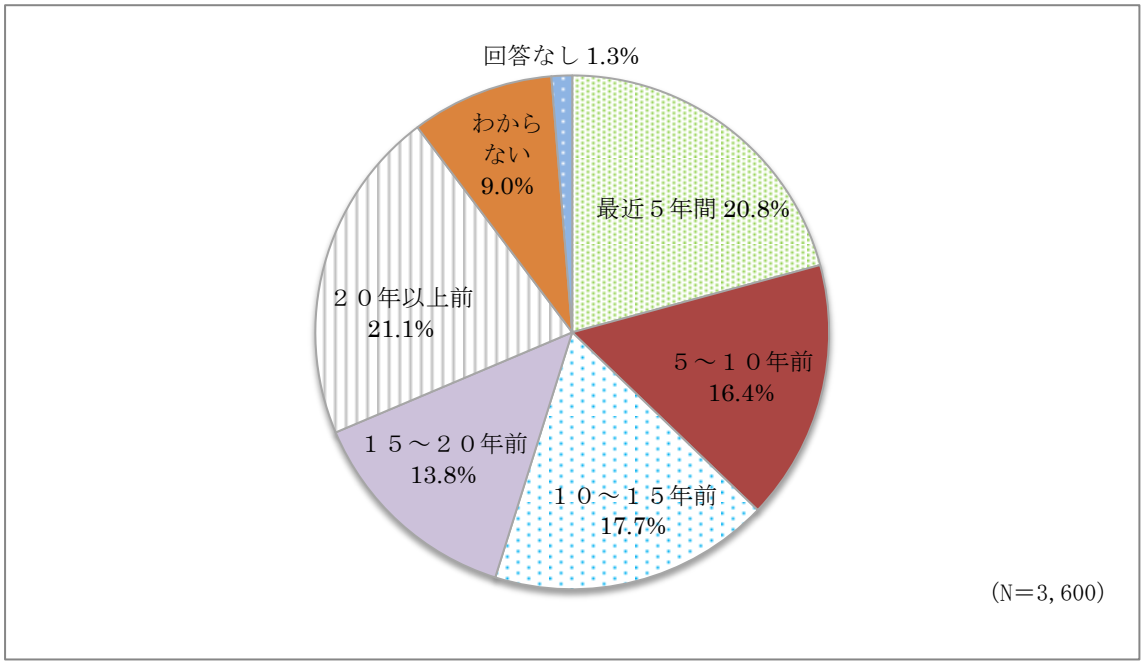
洗濯機のタイプとして，「全自動洗濯機」が 77.8%と最も高くなっている。続いて「二槽式洗濯機」が 13.5%となっている。



３　トイレの交換時期

問３　あなたのご自宅のトイレを設置または交換した時期はいつですか。

トイレの交換時期について，「20 年以上前」が 21.1%と最も高くなっている。続いて「最近 5 年間」が 20.8%となっている。



４　節水意識

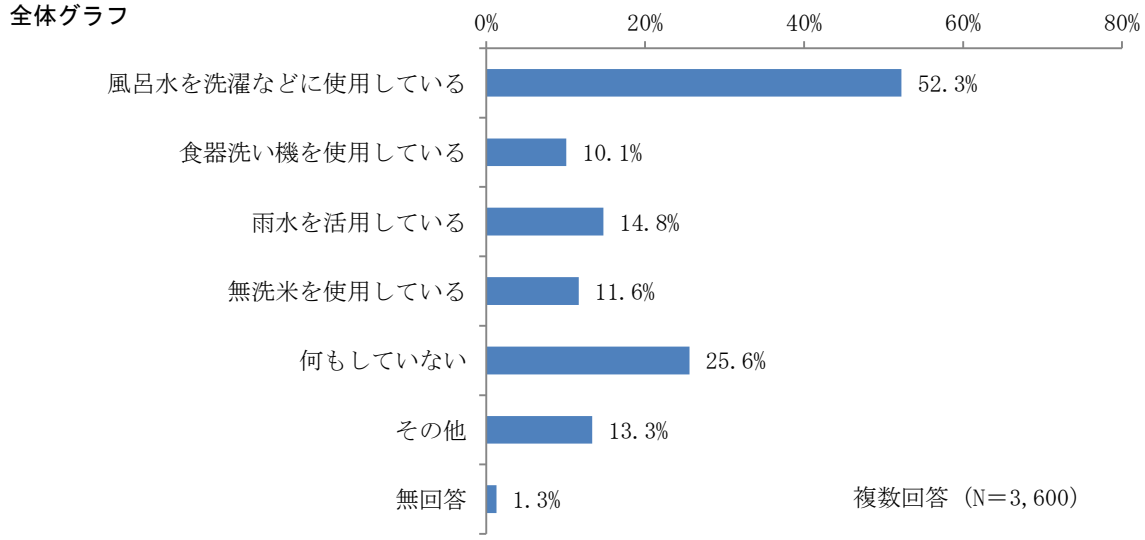
問４　あなたがご自宅で節水のために行っていることはどれですか。（複数回答可）

節水について行っていることとして，全体では「風呂水を洗濯などに使用している」が52.3%と最も高く，「雨水を活用している」が14.8%，「無洗米を使用している」が11.6%，「食器洗い機を使用している」が10.1%と節水を行っている４項目が全体の大多数を占めている。

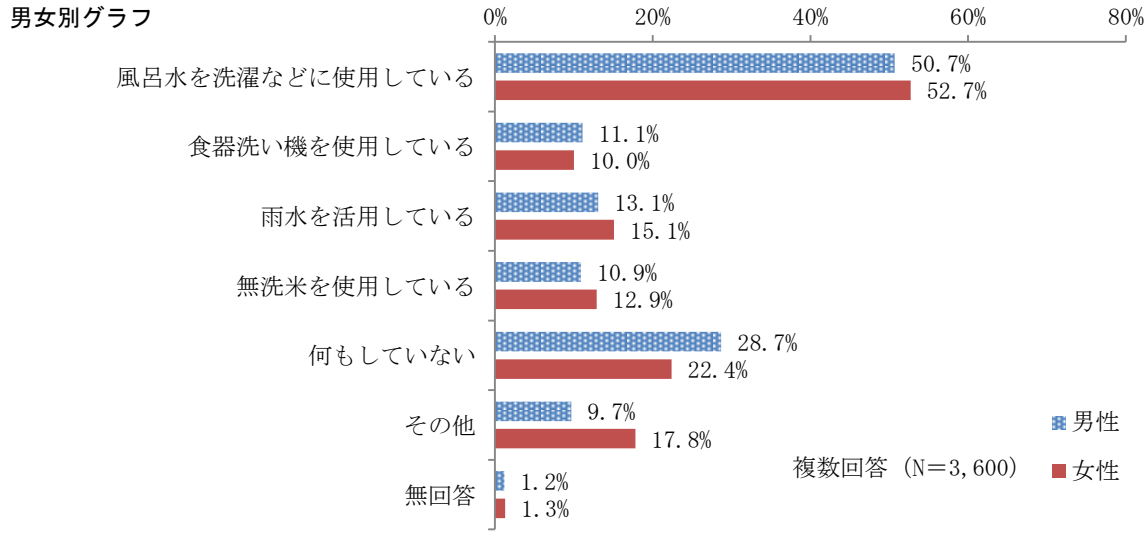
男女別にみると，「風呂水を洗濯などに使用している」がいずれも最も高い回答率となっている。「何もしていない」が男性は28.7%，女性は22.4%となっており，男性の方が6.3ポイント高くなっている。

年齢層別にみると，いずれの年齢層でも「風呂水を洗濯などに使用している」が最も高くなっている。

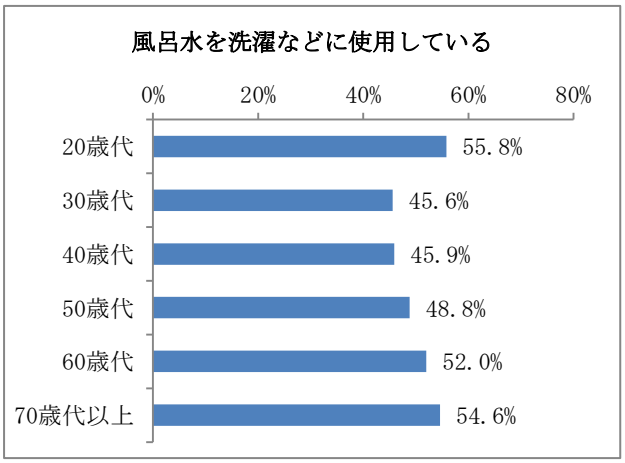
全体グラフ

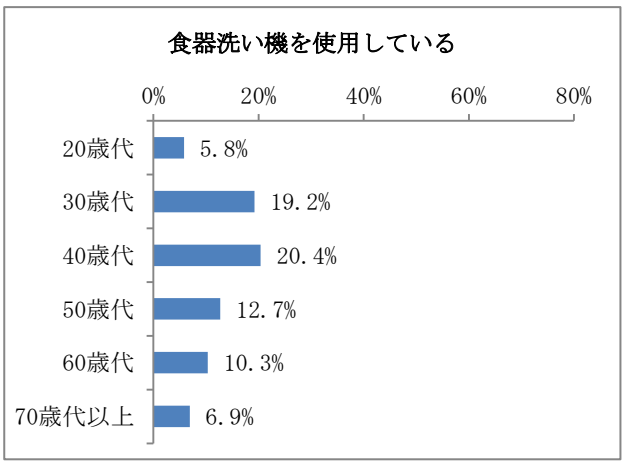


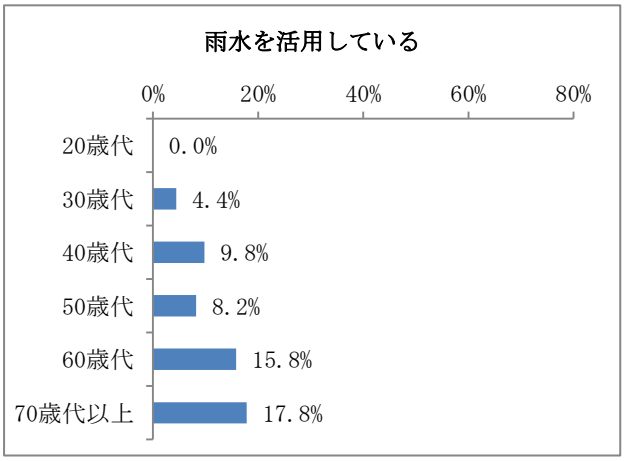
男女別グラフ

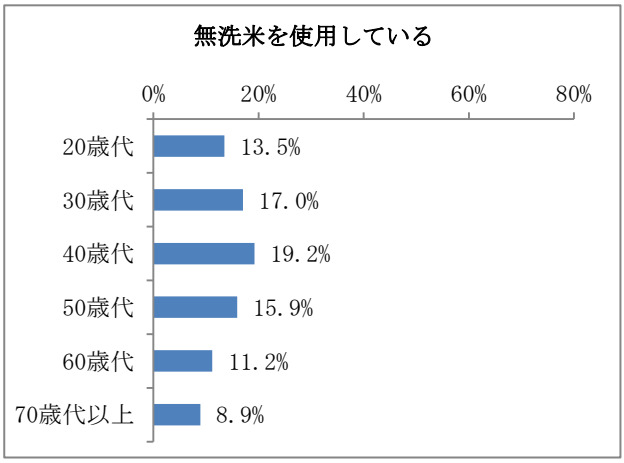


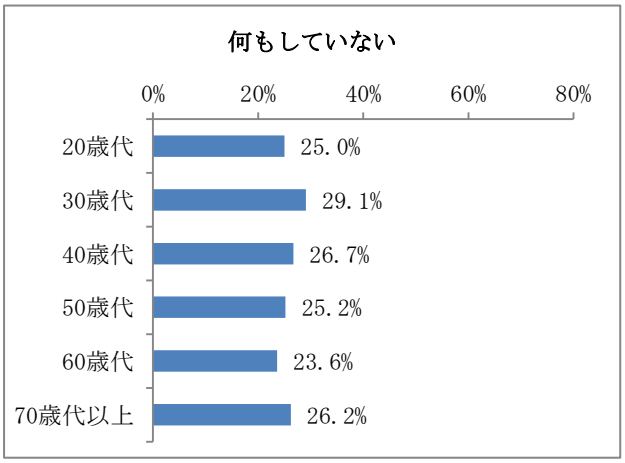
年齢層別グラフ

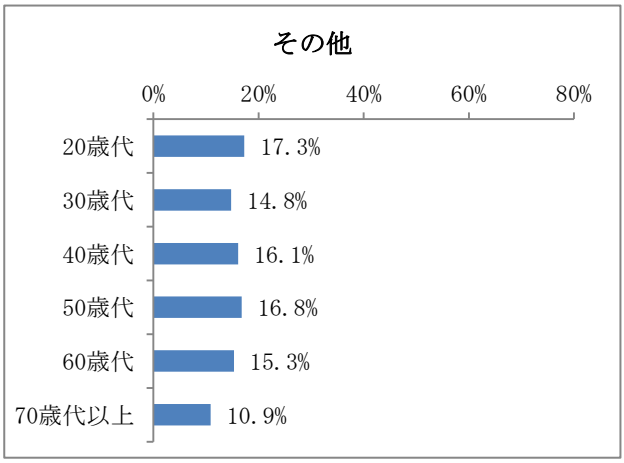

風呂水を洗濯などに使用している
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
55.8%
30歳代
45.6%
40歳代
45.9%
50歳代
48.8%
60歳代
52.0%
70歳代以上
54.6%


食器洗い機を使用している
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
5.8%
30歳代
19.2%
40歳代
20.4%
50歳代
12.7%
60歳代
10.3%
70歳代以上
6.9%


雨水を活用している
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
0.0%
30歳代
4.4%
40歳代
9.8%
50歳代
8.2%
60歳代
15.8%
70歳代以上
17.8%


無洗米を使用している
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
13.5%
30歳代
17.0%
40歳代
19.2%
50歳代
15.9%
60歳代
11.2%
70歳代以上
8.9%


何もしていない
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
25.0%
30歳代
29.1%
40歳代
26.7%
50歳代
25.2%
60歳代
23.6%
70歳代以上
26.2%


その他
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
17.3%
30歳代
14.8%
40歳代
16.1%
50歳代
16.8%
60歳代
15.3%
70歳代以上
10.9%

その他意見（411 件）

	意見内容のまとめ	件数
①	流しっぱなし等しないよう気をつけている	85
②	地下水を使用している	43
③	風呂の回数を減らすなどしている	78
④	まとめ洗いをしている	28
⑤	節水器具を使用している	15
⑥	蛇口から出る水を少なくして使っている	34
⑦	水を再利用している（雨水を含む）	61
⑧	節水をいつも意識している	30
⑨	スーパーなどの水を利用している	6
⑩	その他	31

主な意見

・蛇口からの水量を弱めて使用している。
・地下水を洗車，花，野菜の水やりに用いている。
・風呂は複数回入ってから流す。
・食器はなるべくためて洗うようにしている。
・風呂水をトイレに流したり，掃除に使用している。
・トイレをお風呂の残り水で流している。
・散水のとき，風呂の残り水を使用している。
・シャワーを節水ヘッドに交換。
・シャワー時の初めの冷たい水を桶に入れておき，洗濯や掃除に利用している。
・家庭菜園に雨水利用。
・一人の時はトイレを数回に１度だけ流す。
・２４時間風呂を使用。
・食器の汚れをふき取って，すすぎの水を控える。

５　水道局の広報活動の認知度

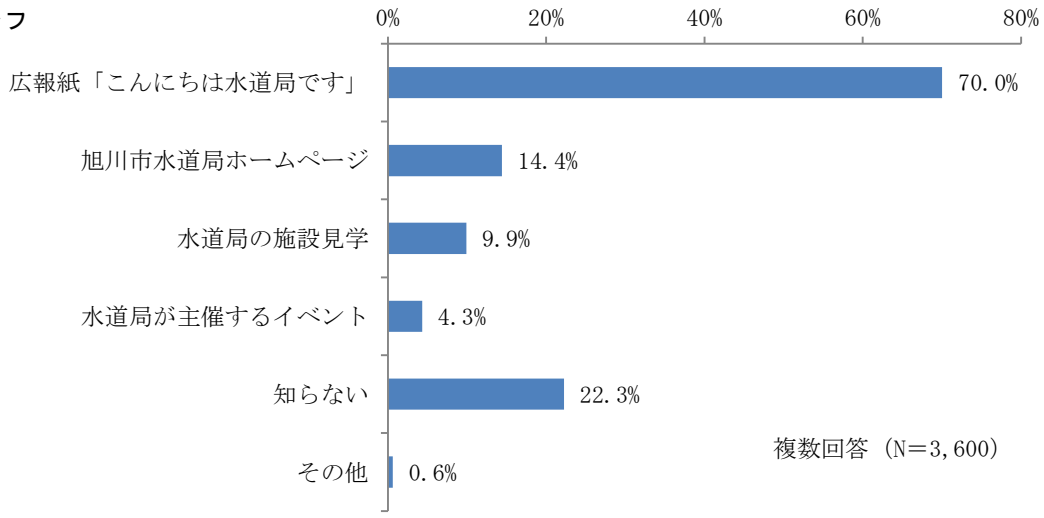
問５　水道局の広報活動であなたが知っているものはどれですか。（複数回答可）

広報活動で知っていることについて，全体では，「広報紙「こんにちは水道局です」」が 70.0%と最も高く，続いて「旭川市水道局ホームページ」が 14.4%となっている。

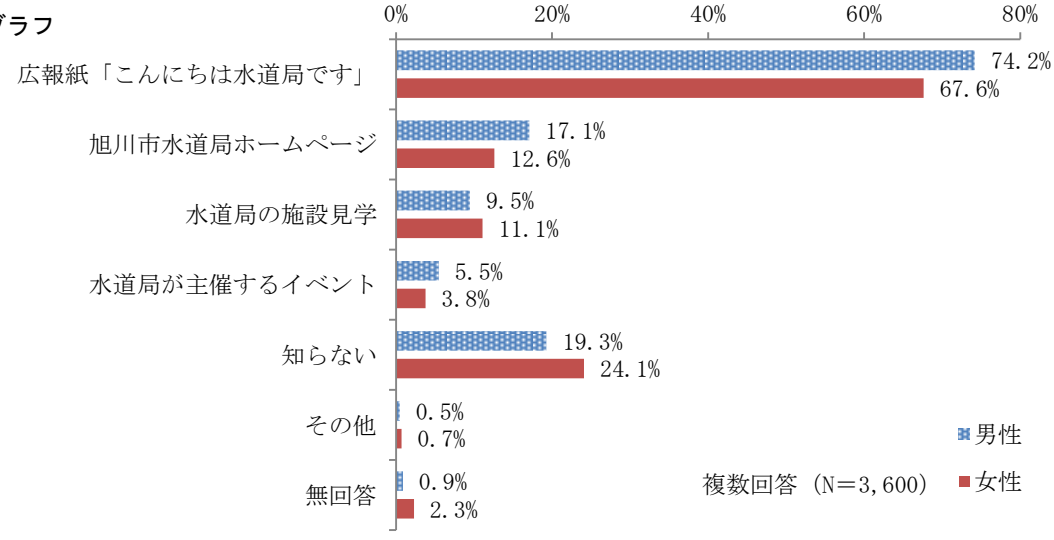
男女別にみると，「広報紙「こんにちは水道局です」」が男性 74.2%，女性 67.6%と最も高く，続いて「旭川市水道局ホームページ」が男性 17.1%，女性 12.6%となっている。

年齢層別にみると，すべての年齢層で「広報紙「こんにちは水道局です」」が最も高くなっている。

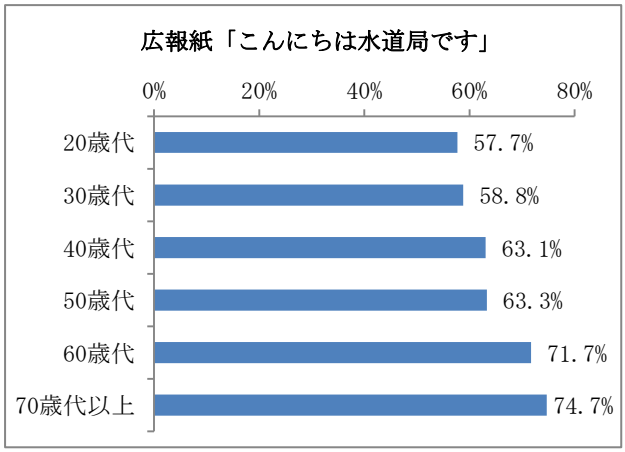
全体グラフ

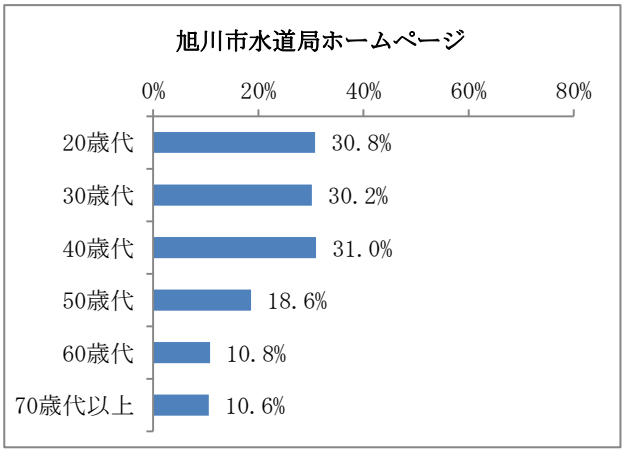


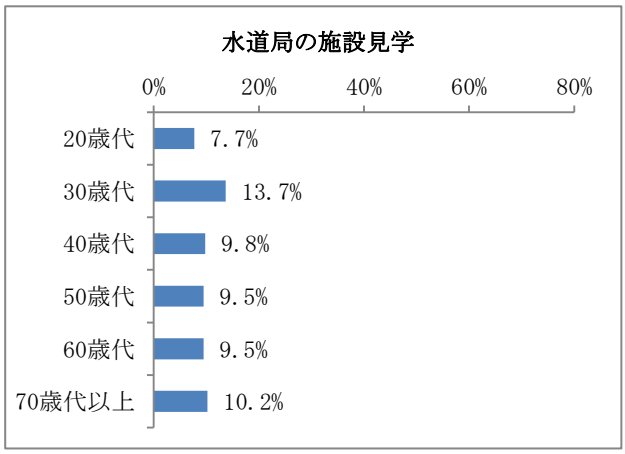
男女別グラフ

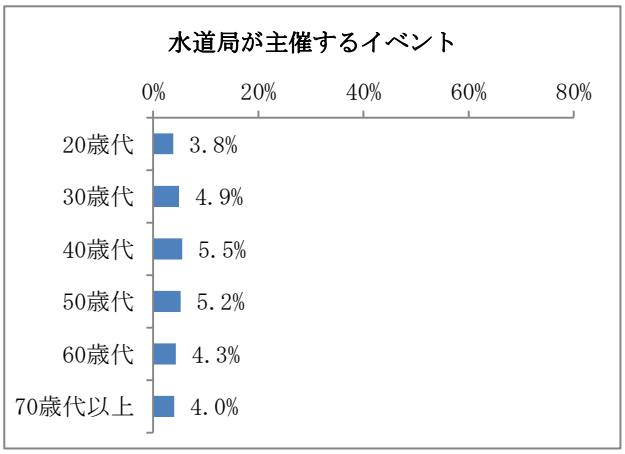


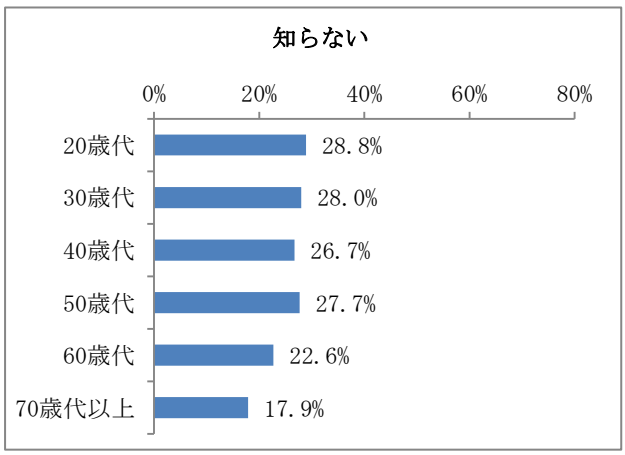
年齢層別グラフ

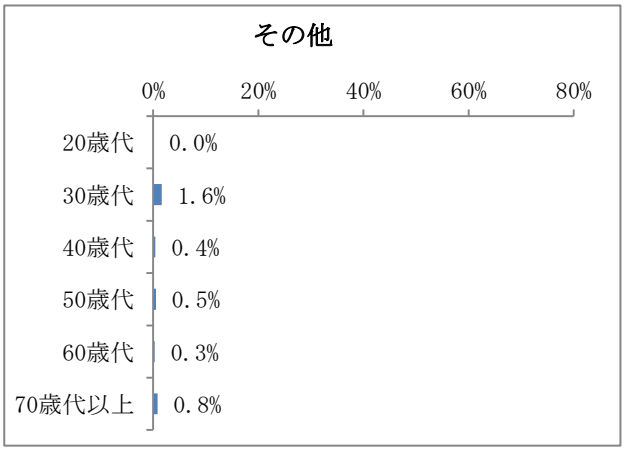












その他意見（３件）

・あさひばしに載っているものは知っています。

・知らないことの方が多いので，アピールして下さい。

・（広報紙）あまり読んでませんでしたが今後見てみます。

６　水道局から提供してほしい情報

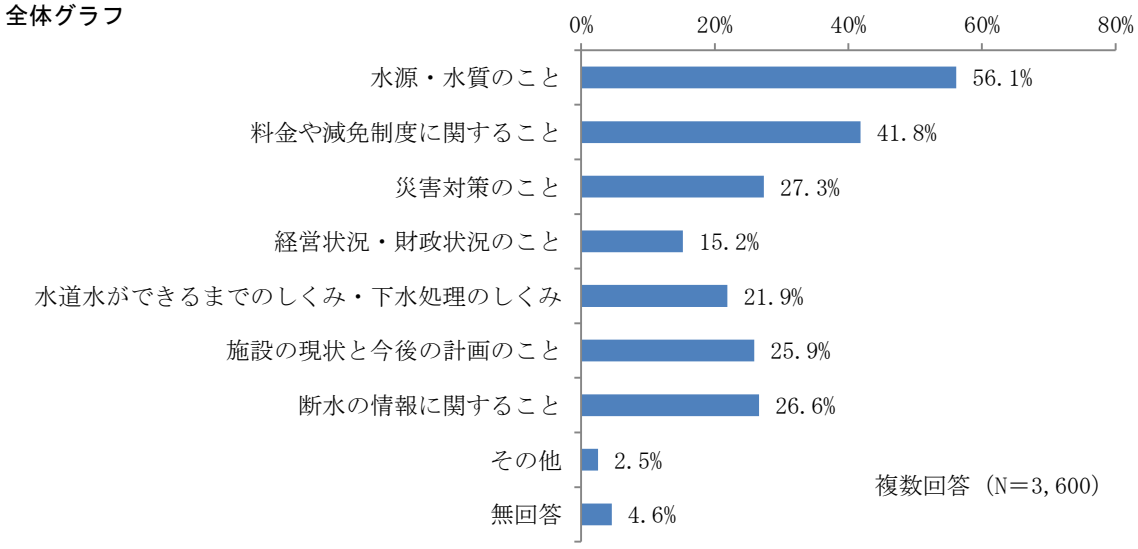
問６　水道事業・下水道事業について知りたいことはどれですか。（複数回答可）

水道局から提供してほしい情報について，全体では，「水源・水質のこと」が 56.1%と最も高く，続いて「料金や減免制度に関すること」が 41.8%となっている。

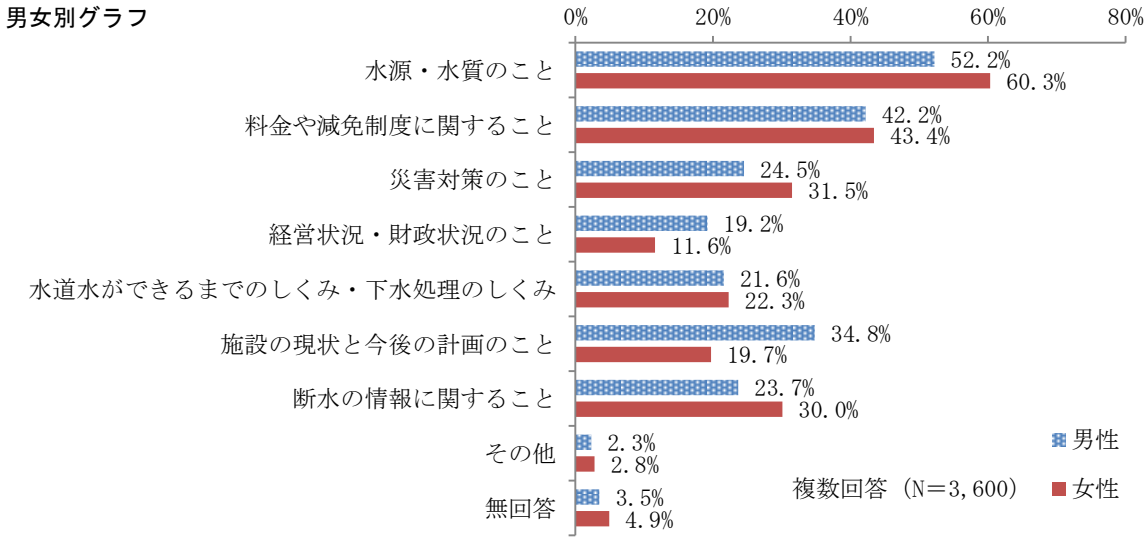
男女別にみると，「水源・水質のこと」が男性 52.2%，女性 60.3%と最も高く，続いて男性は「料金や減免制度に関すること」が 42.2%，女性は「料金や減免制度に関すること」が 43.4%となっている。

年齢層別にみると，20 歳代は「料金や減免制度に関すること」，30 歳代から 70 歳代以上までは「水源・水質のこと」が最も多くなっている。

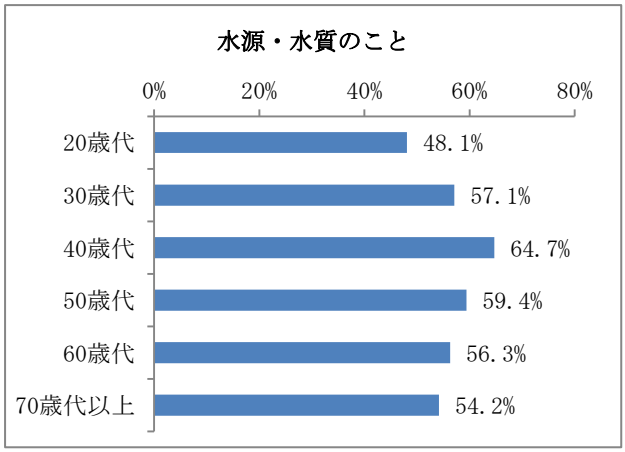
全体グラフ

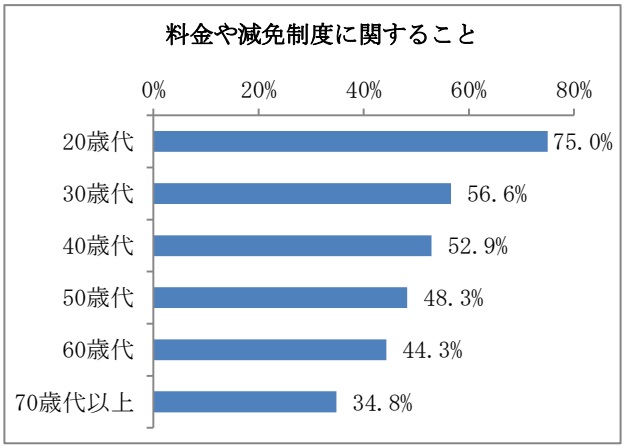


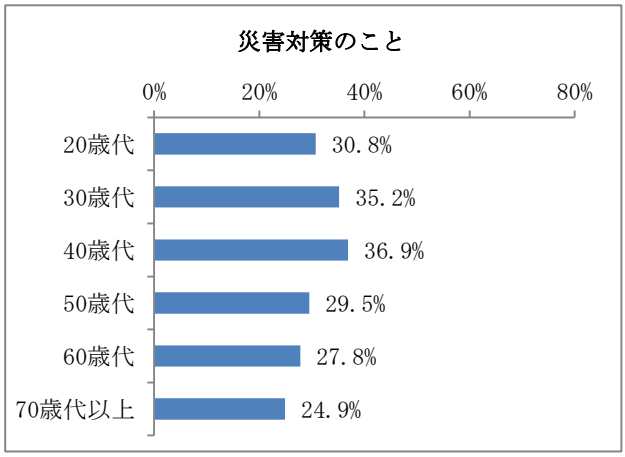
男女別グラフ

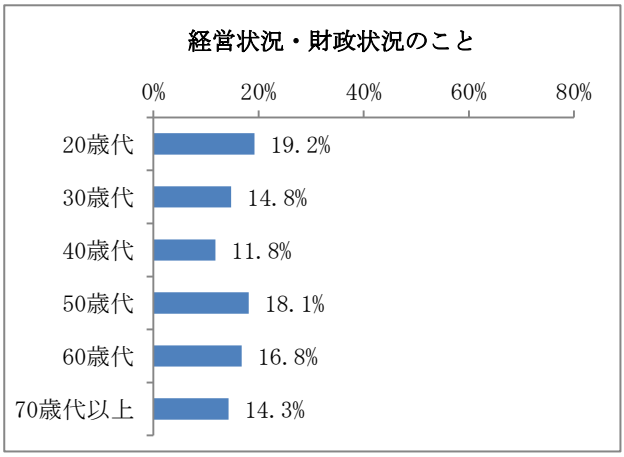


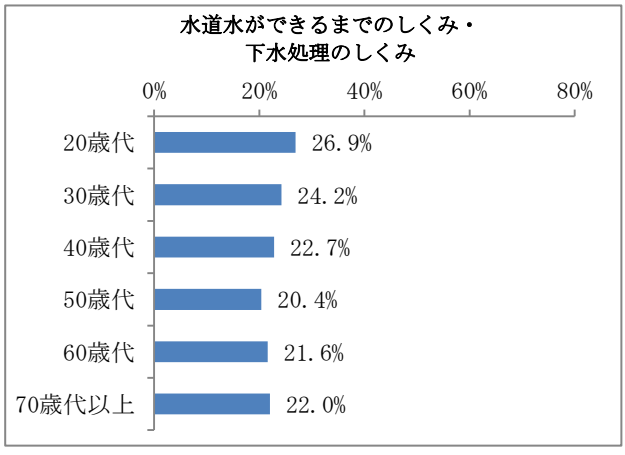
年齢層別グラフ

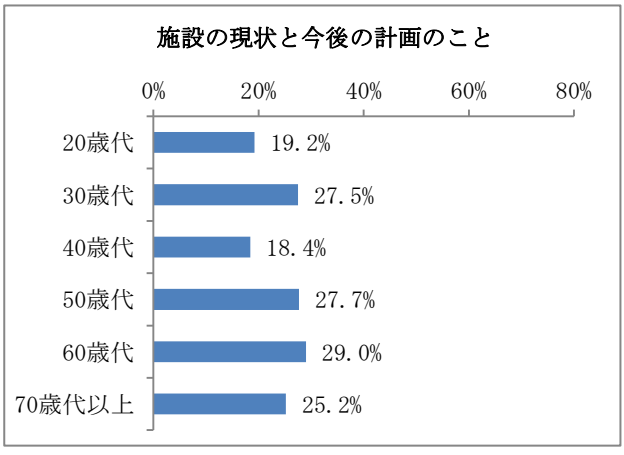

水源・水質のこと
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
48.1%
30歳代
57.1%
40歳代
64.7%
50歳代
59.4%
60歳代
56.3%
70歳代以上
54.2%

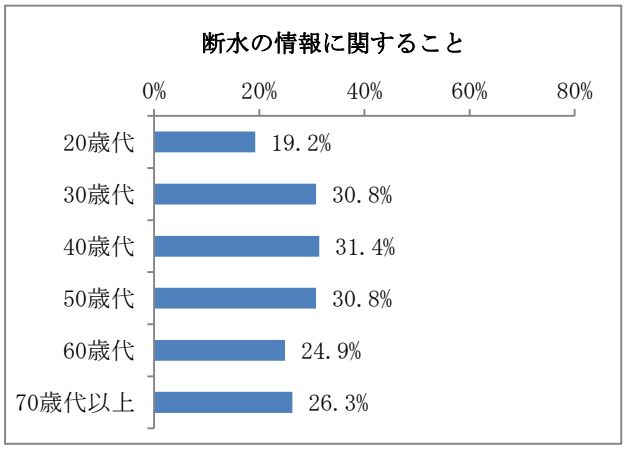

料金や減免制度に関すること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
75.0%
30歳代
56.6%
40歳代
52.9%
50歳代
48.3%
60歳代
44.3%
70歳代以上
34.8%

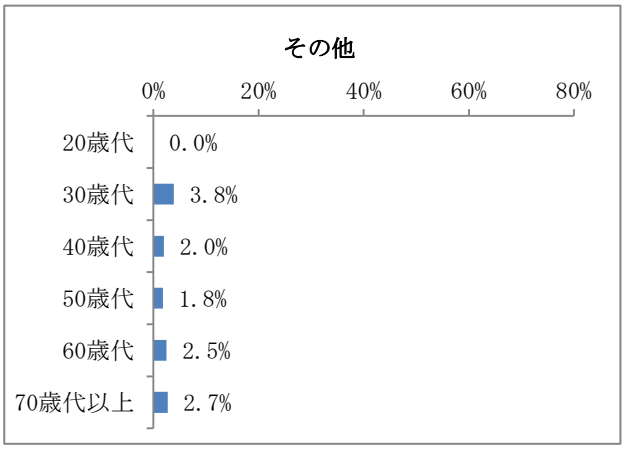

災害対策のこと
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
30.8%
30歳代
35.2%
40歳代
36.9%
50歳代
29.5%
60歳代
27.8%
70歳代以上
24.9%


経営状況・財政状況のこと
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
19.2%
30歳代
14.8%
40歳代
11.8%
50歳代
18.1%
60歳代
16.8%
70歳代以上
14.3%


水道水ができるまでのしくみ・
下水処理のしくみ
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
26.9%
30歳代
24.2%
40歳代
22.7%
50歳代
20.4%
60歳代
21.6%
70歳代以上
22.0%


施設の現状と今後の計画のこと
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
19.2%
30歳代
27.5%
40歳代
18.4%
50歳代
27.7%
60歳代
29.0%
70歳代以上
25.2%


断水の情報に関すること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
19.2%
30歳代
30.8%
40歳代
31.4%
50歳代
30.8%
60歳代
24.9%
70歳代以上
26.3%


その他
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
0.0%
30歳代
3.8%
40歳代
2.0%
50歳代
1.8%
60歳代
2.5%
70歳代以上
2.7%

その他意見（67 件）

	意見内容のまとめ	件数
①	上下水道料金について	13
②	水道水の水質について	10
③	災害時の対応などについて	3
④	老朽化施設について	3
⑤	施設見学について	3
⑥	水源・給水区域について	3
⑦	その他	32

主な意見

・旭川の水道料金はなぜ高いのか。

・災害時の給水体制を知りたい。

・各地区の水源地を知りたい。

・施設見学をしたい。

7　料金のしくみについての認知度

問７　水道料金・下水道使用料のしくみについて，知っていることを「はい」か「いいえ」でお答えください。

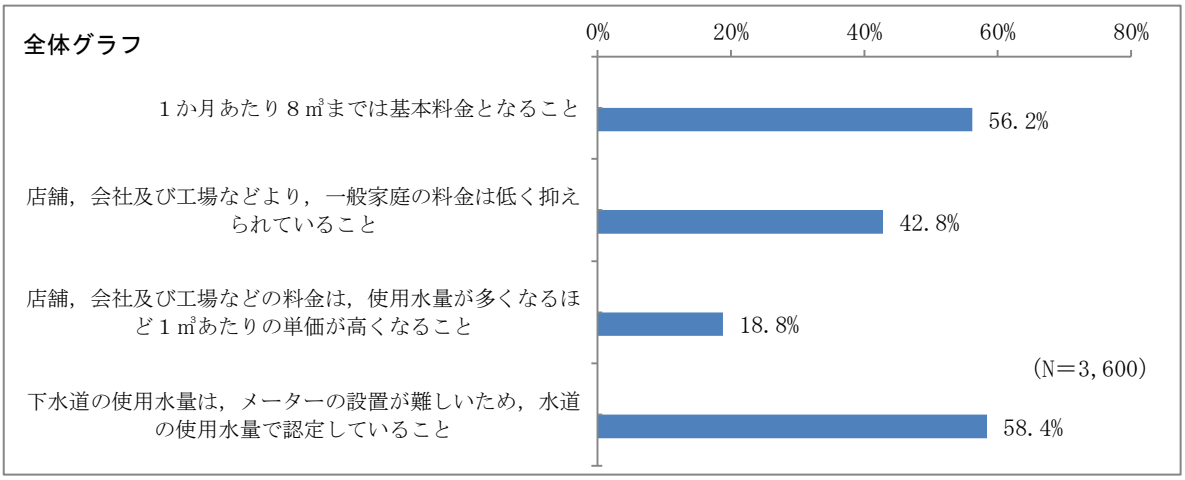
（※注　知っていることを「はい」と回答した件数のみを集約した。）

料金のしくみについて，全体では「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％と最も高く，続いて「１か月あたり８㎥までは基本料金となること」が 56.2％となっている。

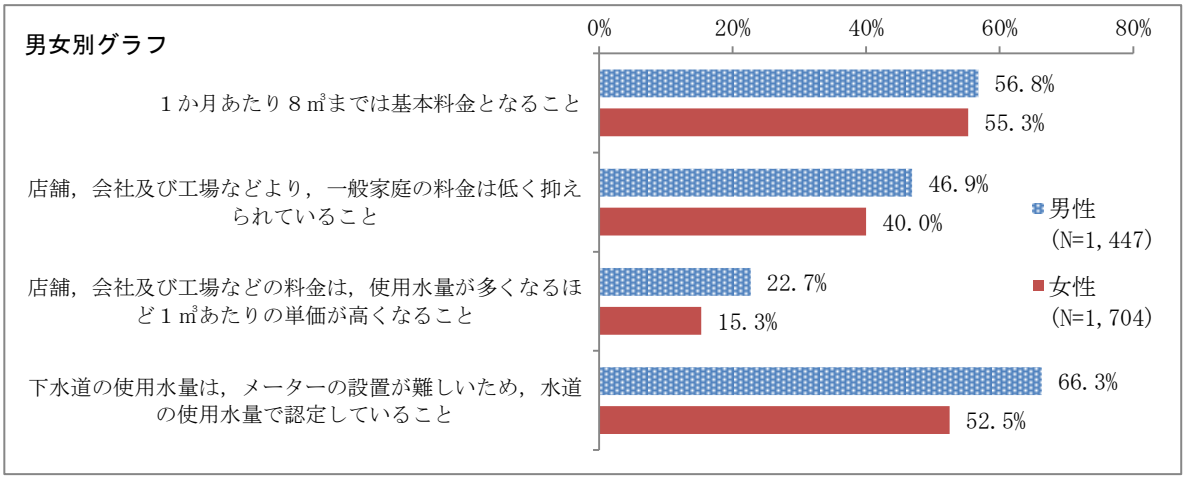
男女別にみると，男性は「下水道の使用水量は，メーターの設置が難しいため，水道の使用水量で認定していること」が 66.3％と最も高く，続いて「１か月あたり８㎥までは基本料金となること」が 56.8％となっている。女性は「１か月あたり８㎥までは基本料金となること」が 55.3％と最も高く，続いて「下水道の使用水量は，メーターの設置が難しいため，水道の使用水量で認定していること」が 52.5％となっている。

年齢層別及び世代別にみると，20 歳代，30 歳代及び 70 歳代以上は「１か月あたり８㎥までは基本料金となること」，40 歳代から 60 歳代までは「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」が最も高くなっている。

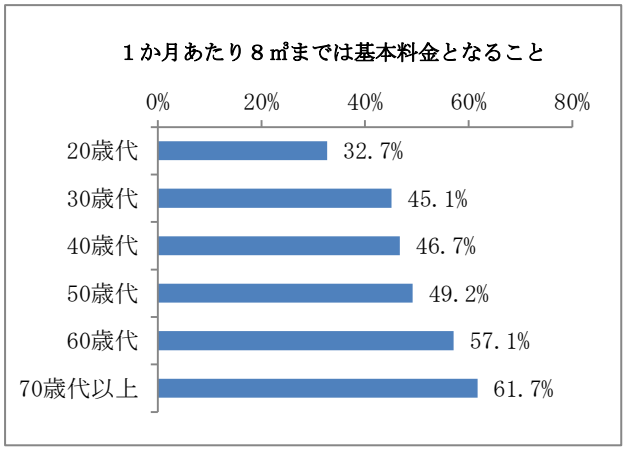
全体グラフ

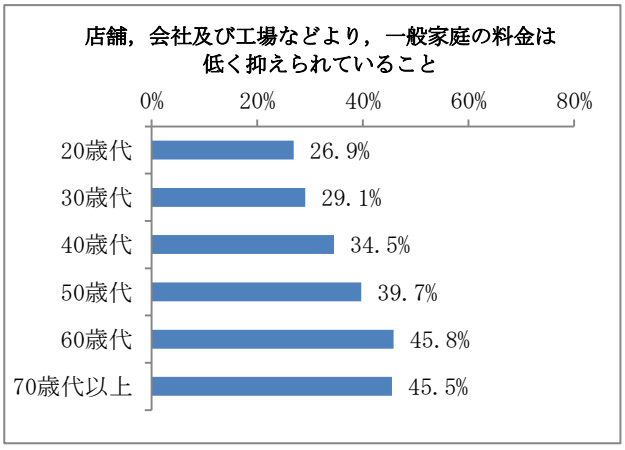


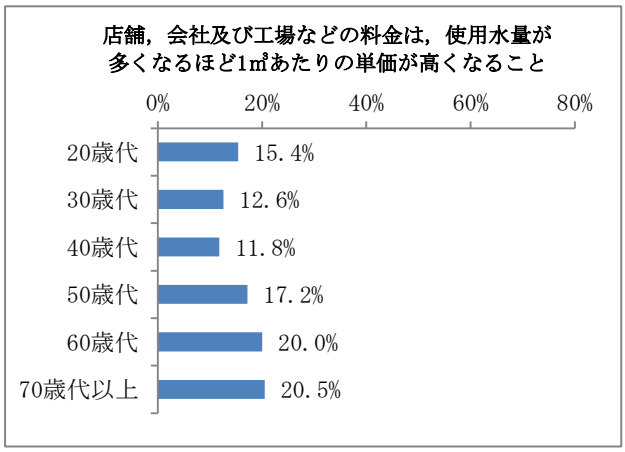
男女別グラフ

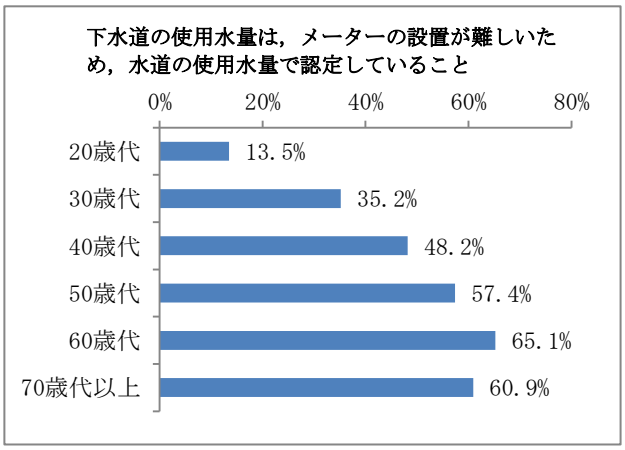


年齢層別グラフ

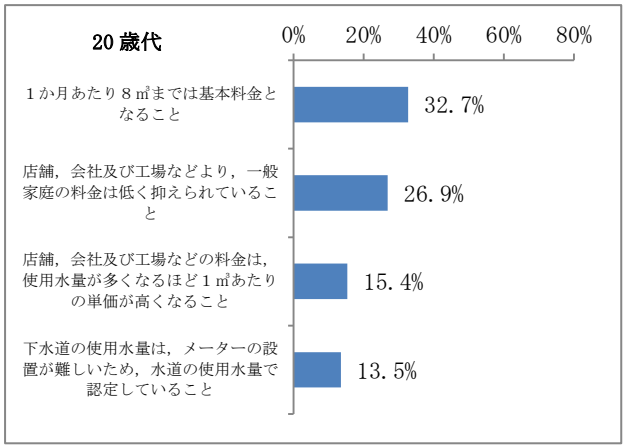

１か月あたり８㎥までは基本料金となること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
32.7%
30歳代
45.1%
40歳代
46.7%
50歳代
49.2%
60歳代
57.1%
70歳代以上
61.7%

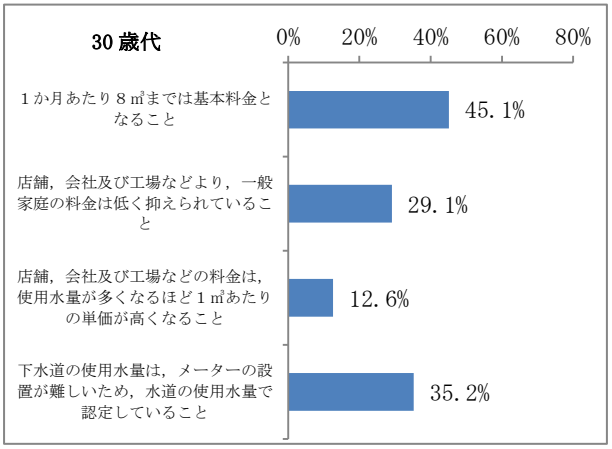

店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は
低く抑えられていること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
26.9%
30歳代
29.1%
40歳代
34.5%
50歳代
39.7%
60歳代
45.8%
70歳代以上
45.5%

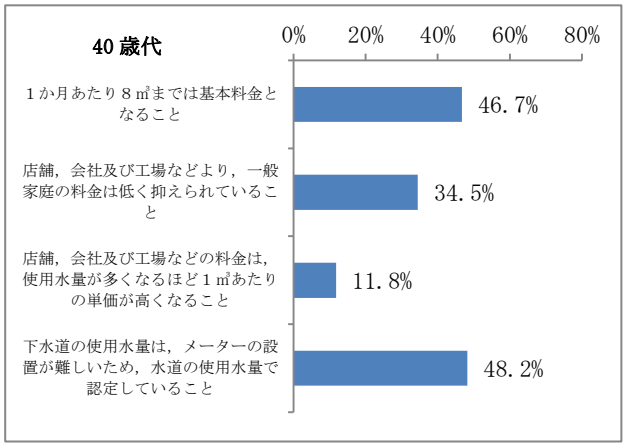

店舗，会社及び工場などの料金は，使用水量が
多くなるほど1㎥あたりの単価が高くなること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
15.4%
30歳代
12.6%
40歳代
11.8%
50歳代
17.2%
60歳代
20.0%
70歳代以上
20.5%

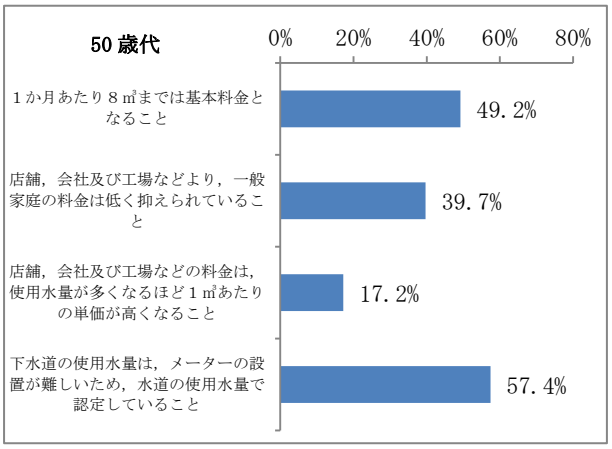

下水道の使用水量は，メーターの設置が難しいた
め，水道の使用水量で認定していること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
13.5%
30歳代
35.2%
40歳代
48.2%
50歳代
57.4%
60歳代
65.1%
70歳代以上
60.9%

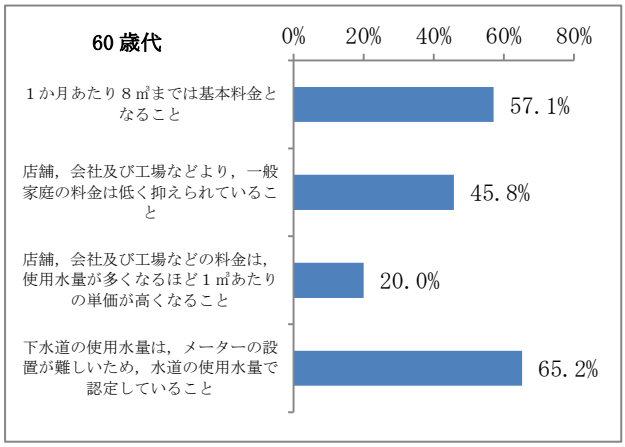
世代別グラフ

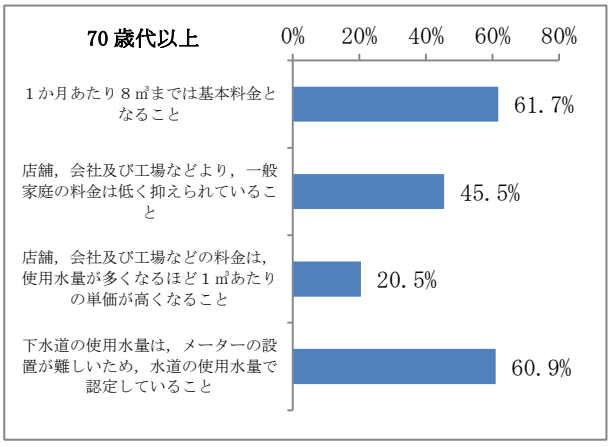

20 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
32.7%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
26.9%
店舗，会社及び工場などの料金は，使用水量が多くなるほど１㎥あたりの単価が高くなること
15.4%
下水道の使用水量は，メーターの設置が難しいため，水道の使用水量で認定していること
13.5%


30 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
45.1%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
29.1%
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㎥あたりの単価が高くなること
12.6%
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
35.2%


40 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
46.7%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
34.5%
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㎥あたりの単価が高くなること
11.8%
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
48.2%


50 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
49.2%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
39.7%
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㎥あたりの単価が高くなること
17.2%
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
57.4%


60 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
57.1%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
45.8%
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㎥あたりの単価が高くなること
20.0%
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
65.2%


70 歳代以上
0%
20%
40%
60%
80%
1か月あたり８㎥までは基本料金となること
61.7%
店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること
45.5%
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㎥あたりの単価が高くなること
20.5%
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
60.9%

８　老朽化施設の更新についての考え

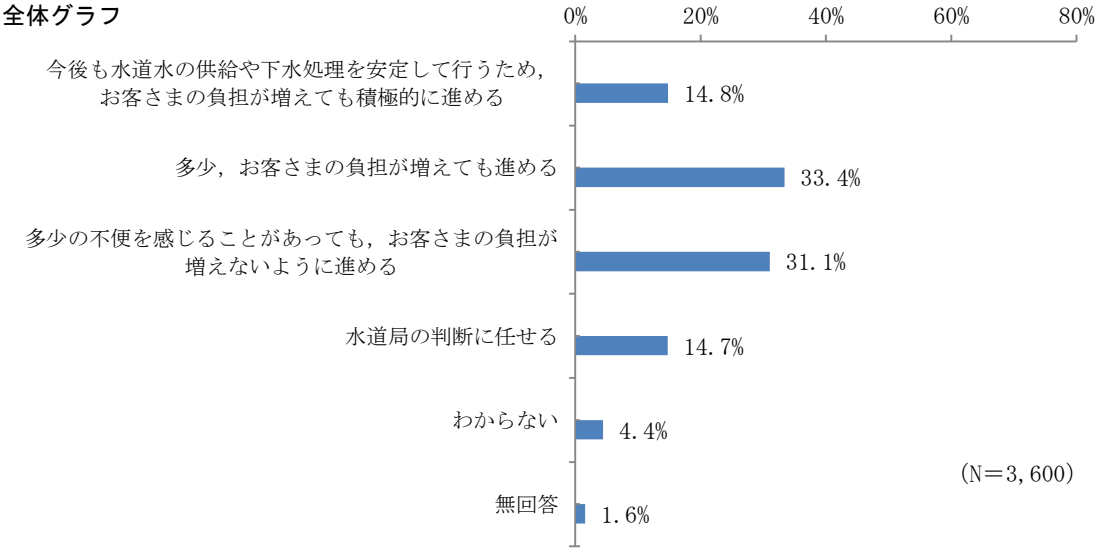
問８　現在，旭川市の水道・下水道の施設（浄水場，下水処理場，上下水道管など）は老朽化が進み，計画的に更新する必要があります。あなたの考えに近いものはどれですか。

老朽化施設の更新について，全体では「多少，お客さまの負担が増えても進める」が33.4%と最も高く，続いて「多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める」が31.1%となっている。

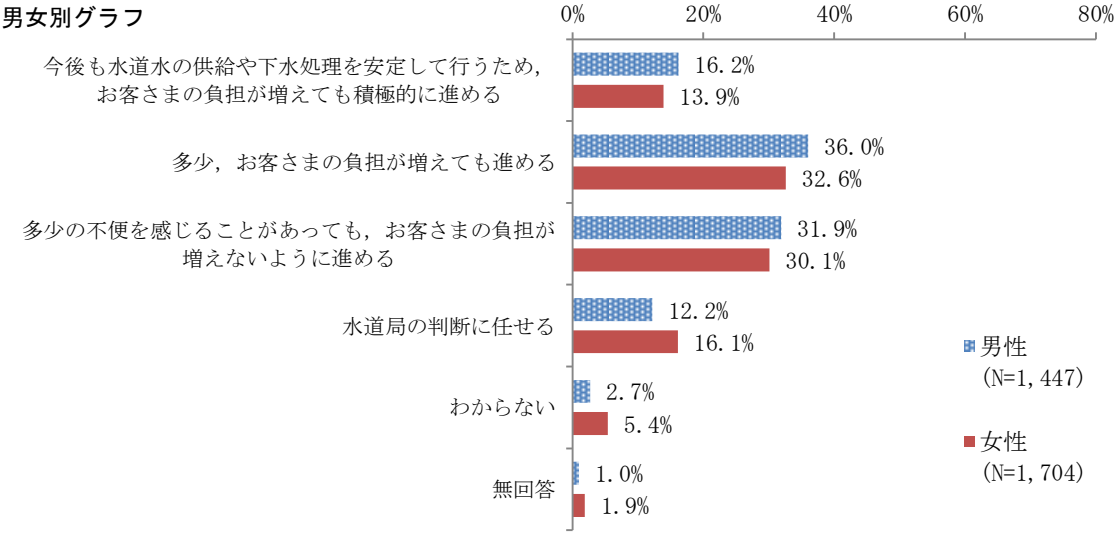
男女別にみると，「多少，お客さまの負担が増えても進める」が男性36.0%，女性32.6%と最も高く，続いて「多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める」が男性31.9%，女性30.1%となっている。

年齢層別及び世代別にみると，20 歳代は「多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める」，30 歳代は「多少，お客さまの負担が増えても進める」と「多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める」，40 歳代から 70 歳代以上までは「多少，お客さまの負担が増えても進める」が最も高くなっている。

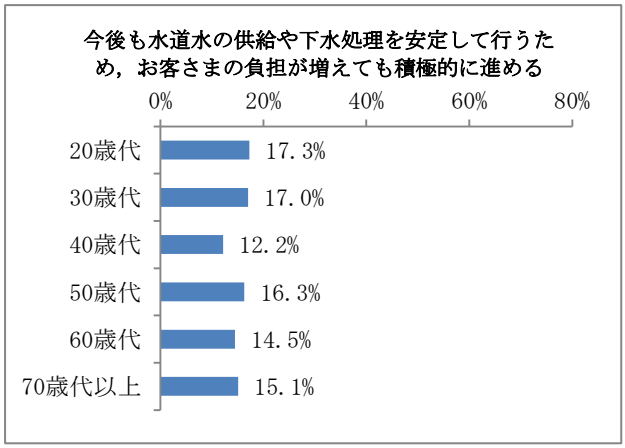
全体グラフ

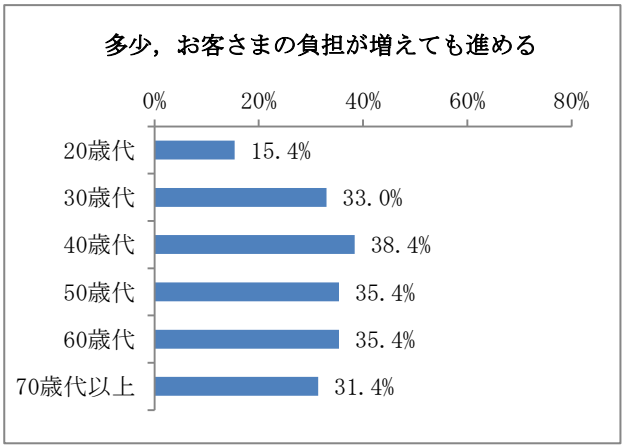


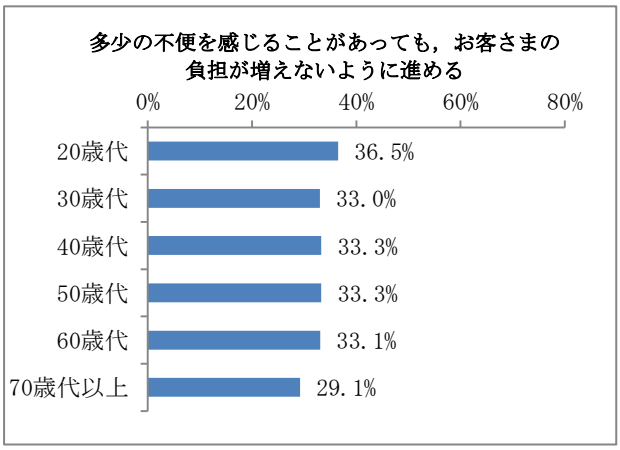
男女別グラフ

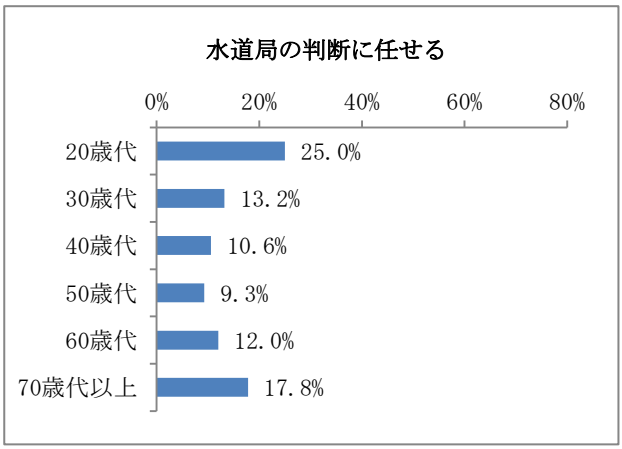


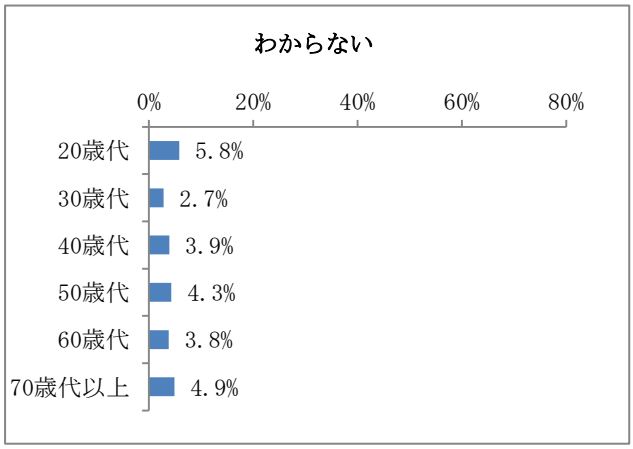
年齢層別グラフ


今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 17.3%
30歳代 17.0%
40歳代 12.2%
50歳代 16.3%
60歳代 14.5%
70歳代以上 15.1%

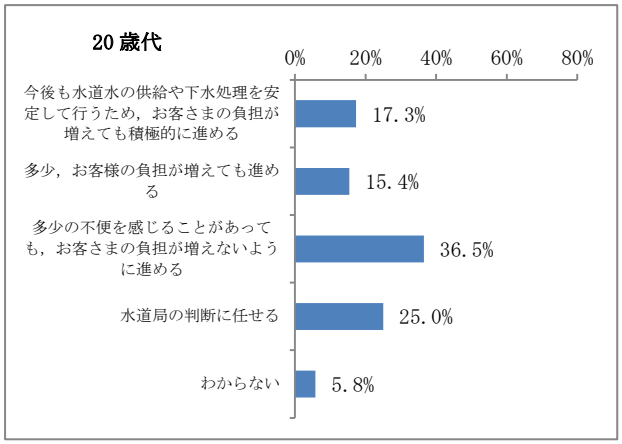

多少，お客さまの負担が増えても進める
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 15.4%
30歳代 33.0%
40歳代 38.4%
50歳代 35.4%
60歳代 35.4%
70歳代以上 31.4%

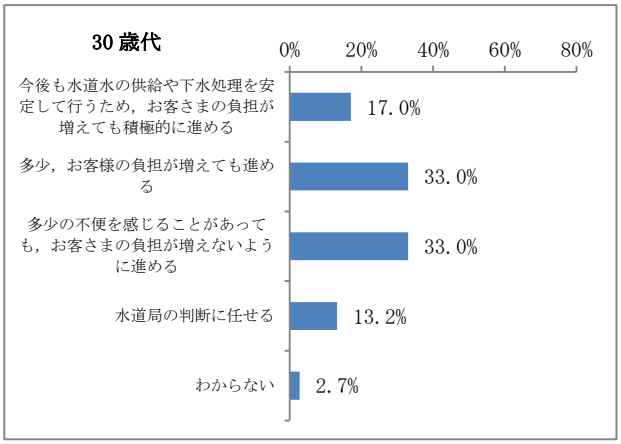

多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 36.5%
30歳代 33.0%
40歳代 33.3%
50歳代 33.3%
60歳代 33.1%
70歳代以上 29.1%

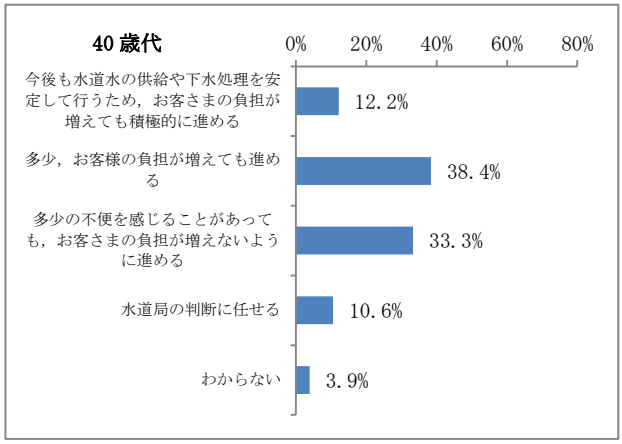

水道局の判断に任せる
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 25.0%
30歳代 13.2%
40歳代 10.6%
50歳代 9.3%
60歳代 12.0%
70歳代以上 17.8%

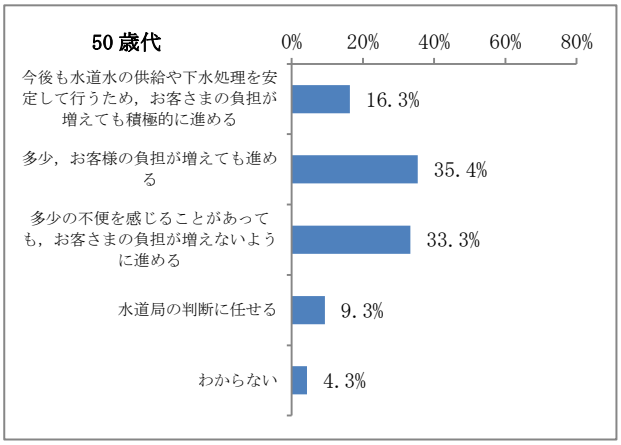

わからない
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 5.8%
30歳代 2.7%
40歳代 3.9%
50歳代 4.3%
60歳代 3.8%
70歳代以上 4.9%

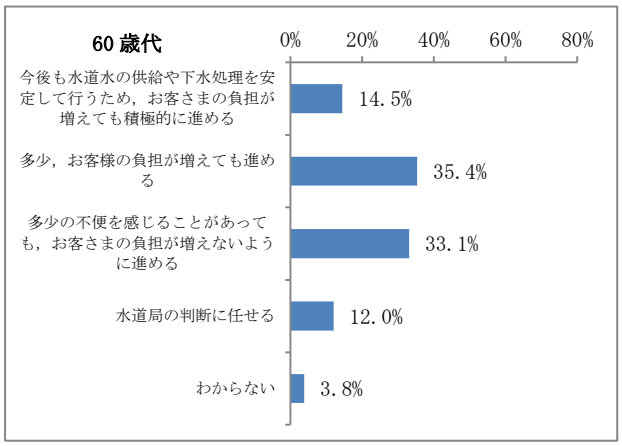
世代別グラフ

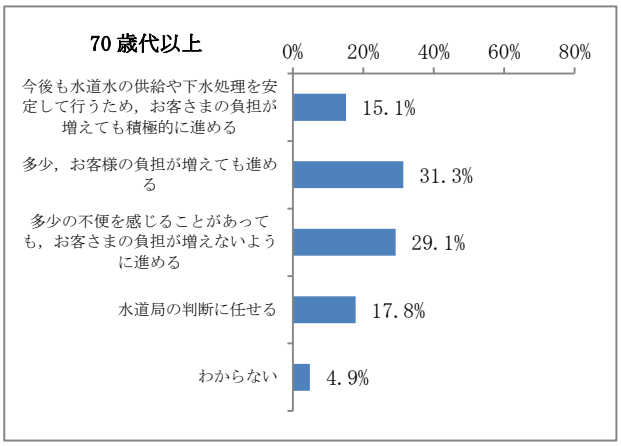

20 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
17.3%
多少，お客様の負担が増えても進める
15.4%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
36.5%
水道局の判断に任せる
25.0%
わからない
5.8%


30 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
17.0%
多少，お客様の負担が増えても進める
33.0%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
33.0%
水道局の判断に任せる
13.2%
わからない
2.7%


40 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
12.2%
多少，お客様の負担が増えても進める
38.4%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
33.3%
水道局の判断に任せる
10.6%
わからない
3.9%


50 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
16.3%
多少，お客様の負担が増えても進める
35.4%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
33.3%
水道局の判断に任せる
9.3%
わからない
4.3%


60 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
14.5%
多少，お客様の負担が増えても進める
35.4%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
33.1%
水道局の判断に任せる
12.0%
わからない
3.8%


70 歳代以上
0%
20%
40%
60%
80%
今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める
15.1%
多少，お客様の負担が増えても進める
31.3%
多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める
29.1%
水道局の判断に任せる
17.8%
わからない
4.9%

９　災害対策についての考え

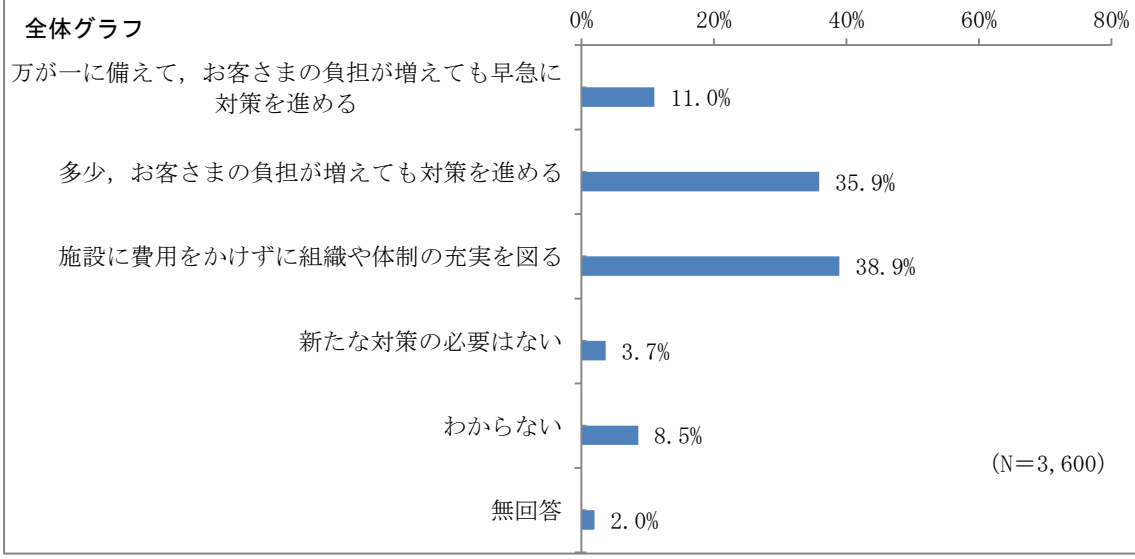
問９　旭川市は地震などの災害が少ないまちと言われていますが，多くの費用がかかる災害対策について，あなたの考えに近いものはどれですか。

災害対策について，全体では「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」が38.9%と最も高く，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%となっている。

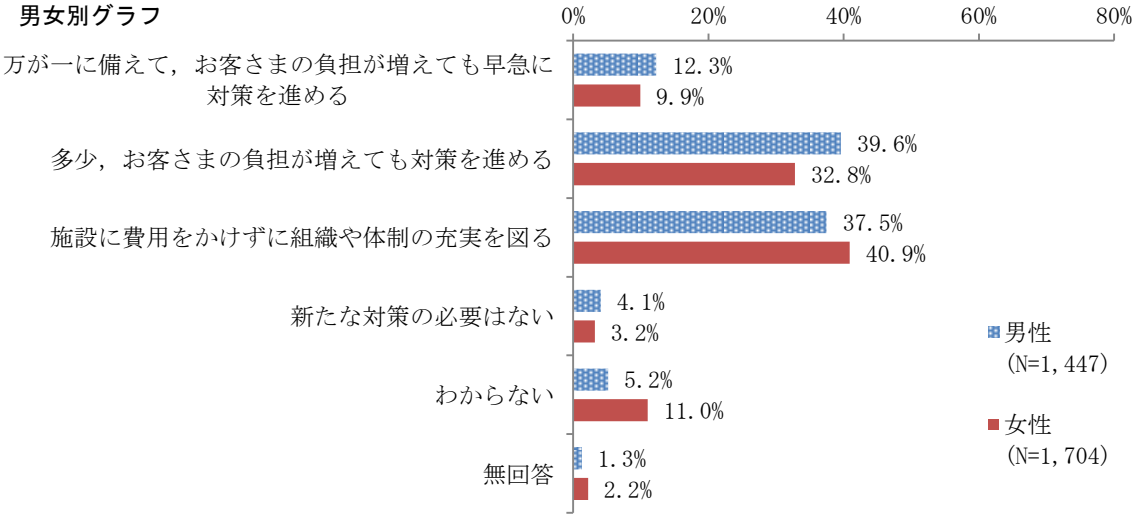
男女別にみると，男性は「多少，お客さまの負担が増えても対策を進める」が39.6%と最も高く，続いて「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」が37.5%となっている。女性は「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」が40.9%と最も高く，続いて「多少，お客さまの負担が増えても対策を進める」が32.8%となっている。

年齢層別及び世代別にみると，20歳代から60歳代までは「施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る」，70歳代以上は「多少，お客さまの負担が増えても対策を進める」が最も高くなっている。

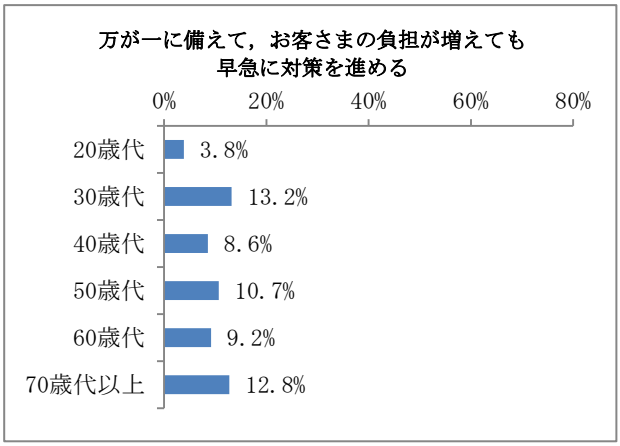
全体グラフ

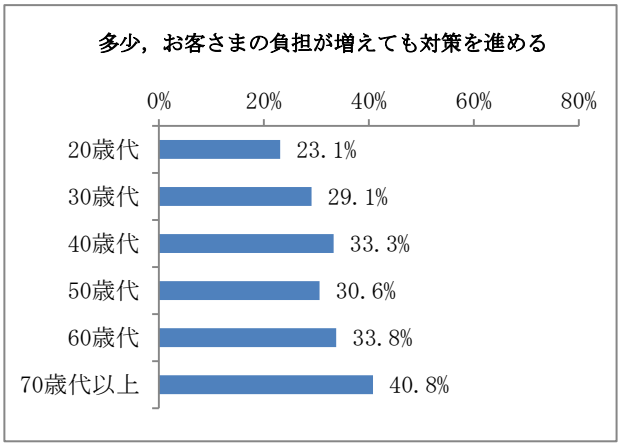


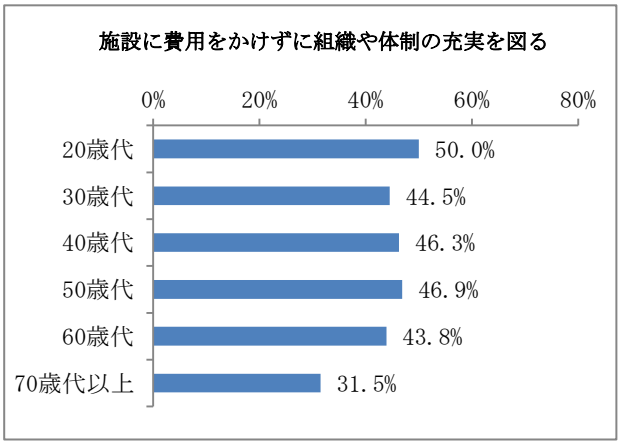
男女別グラフ

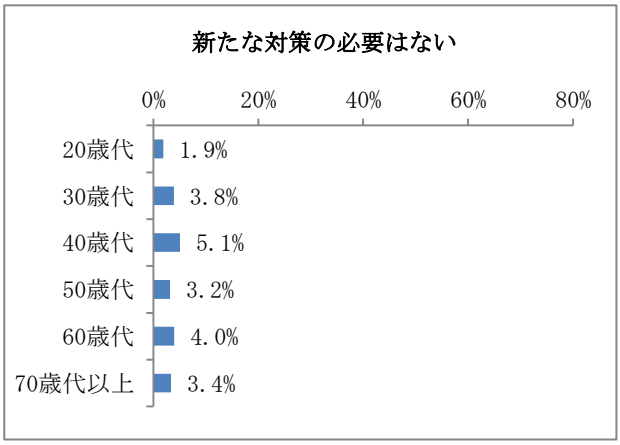


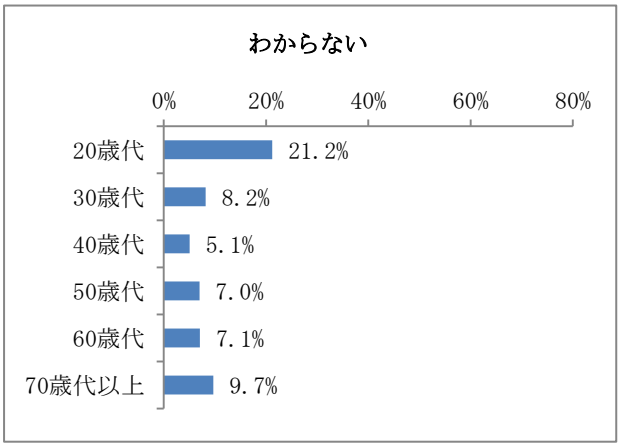
年齢層別グラフ


万が一に備えて，お客さまの負担が増えても
早急に対策を進める
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
3.8%
30歳代
13.2%
40歳代
8.6%
50歳代
10.7%
60歳代
9.2%
70歳代以上
12.8%

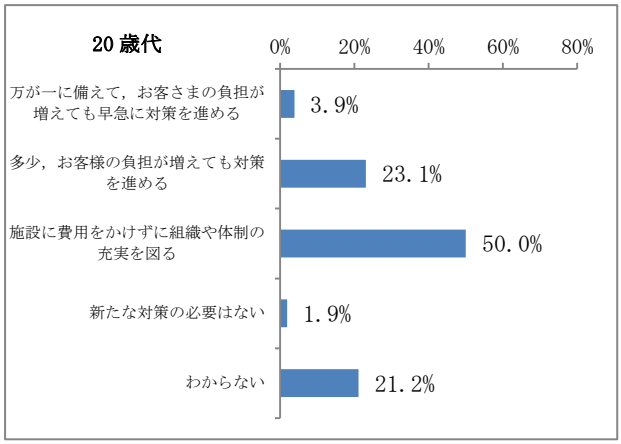

多少，お客さまの負担が増えても対策を進める
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
23.1%
30歳代
29.1%
40歳代
33.3%
50歳代
30.6%
60歳代
33.8%
70歳代以上
40.8%

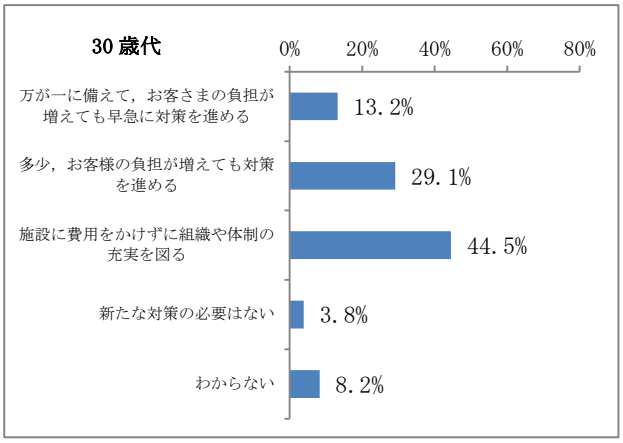

施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
50.0%
30歳代
44.5%
40歳代
46.3%
50歳代
46.9%
60歳代
43.8%
70歳代以上
31.5%

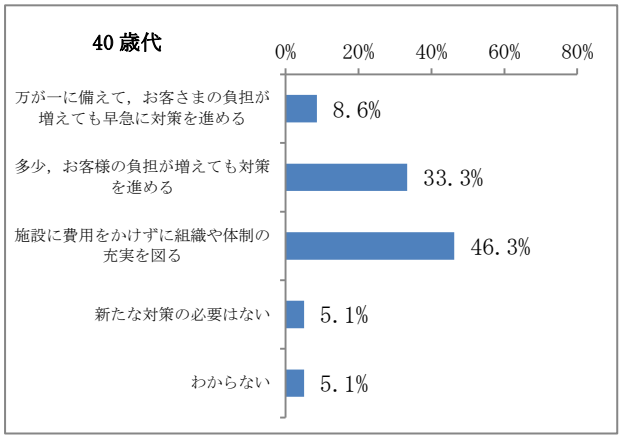

新たな対策の必要はない
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
1.9%
30歳代
3.8%
40歳代
5.1%
50歳代
3.2%
60歳代
4.0%
70歳代以上
3.4%

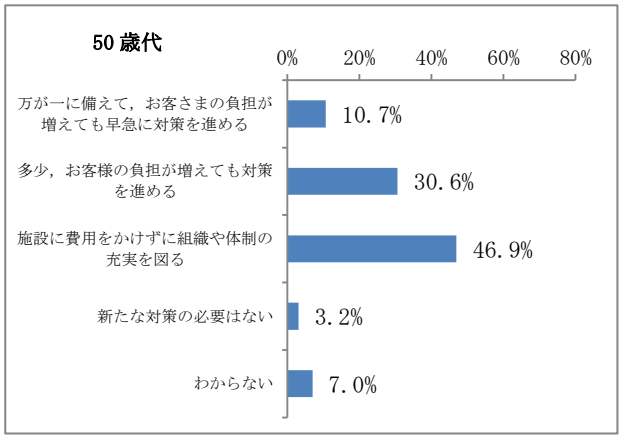

わからない
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代
21.2%
30歳代
8.2%
40歳代
5.1%
50歳代
7.0%
60歳代
7.1%
70歳代以上
9.7%

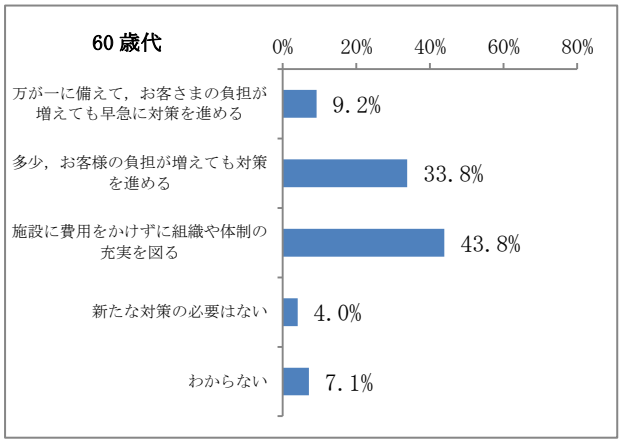
世代別グラフ

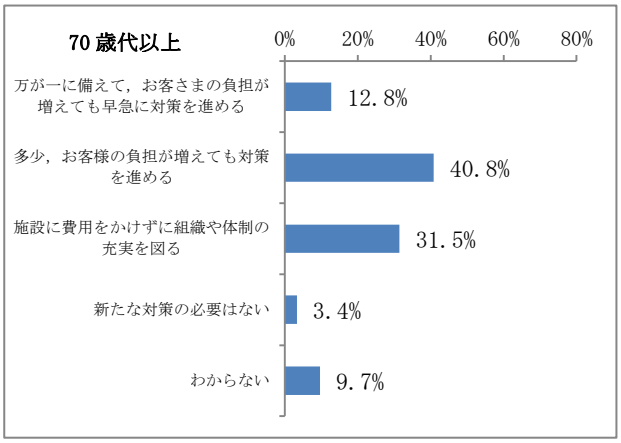

20 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
3. 9%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
23. 1%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
50. 0%
新たな対策の必要はない
1. 9%
わからない
21. 2%


30 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
13. 2%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
29. 1%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
44. 5%
新たな対策の必要はない
3. 8%
わからない
8. 2%


40 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
8. 6%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
33. 3%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
46. 3%
新たな対策の必要はない
5. 1%
わからない
5. 1%


50 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
10. 7%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
30. 6%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
46. 9%
新たな対策の必要はない
3. 2%
わからない
7. 0%


60 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
9. 2%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
33. 8%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
43. 8%
新たな対策の必要はない
4. 0%
わからない
7. 1%


70 歳代以上
0%
20%
40%
60%
80%
万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
12. 8%
多少，お客様の負担が増えても対策を進める
40. 8%
施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
31. 5%
新たな対策の必要はない
3. 4%
わからない
9. 7%

１０　水道局が今後取り組むべき優先的事業

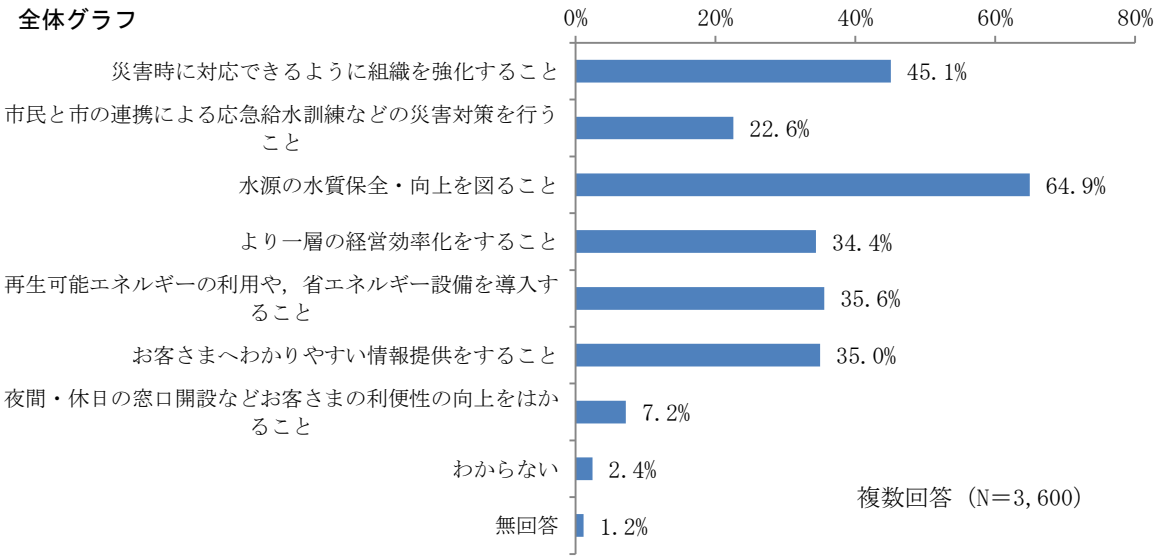
問１０　今後，水道局が優先して取り組むべきことはどれですか。（複数回答可）

水道局の今後の取り組みについて，全体では「水源の水質保全・向上を図ること」が 64.9%と最も高く，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%となっている。

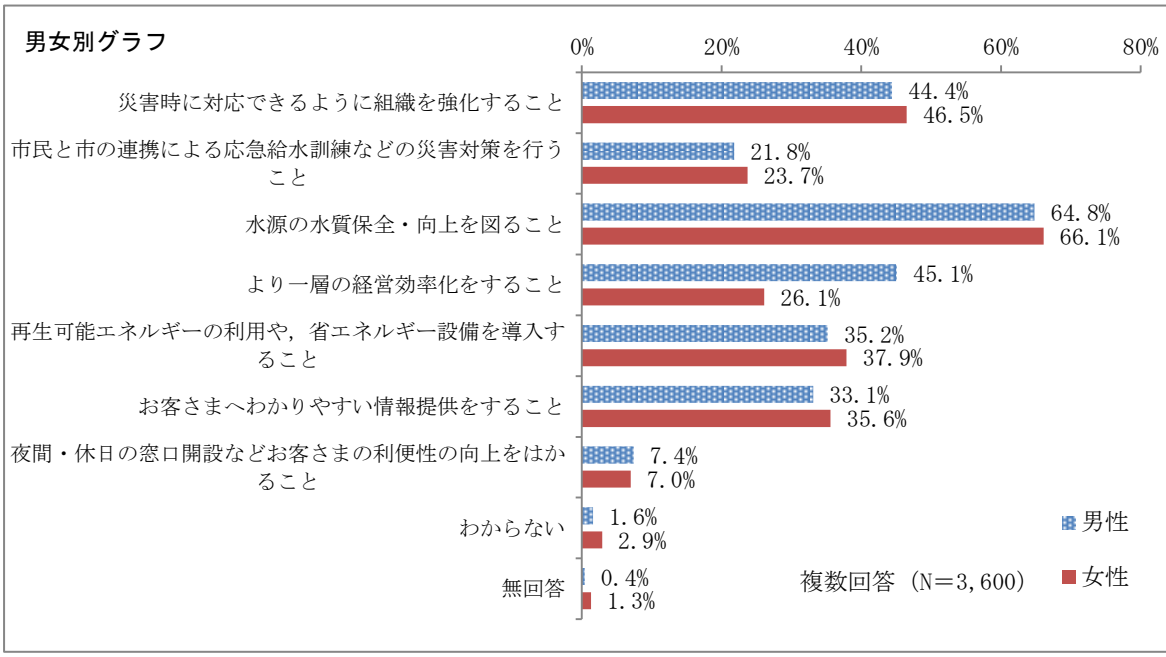
男女別にみると，「水源の水質保全・向上を図ること」が男性 64.8%，女性 66.1%と最も高く，続いて男性は「より一層の経営効率化をすること」が 45.1%，女性は「災害時に対応できるように組織を強化すること」が 46.5%となっている。

年齢層別及び世代別にみると，すべて「水源の水質保全・向上を図ること」が最も高くなっている。

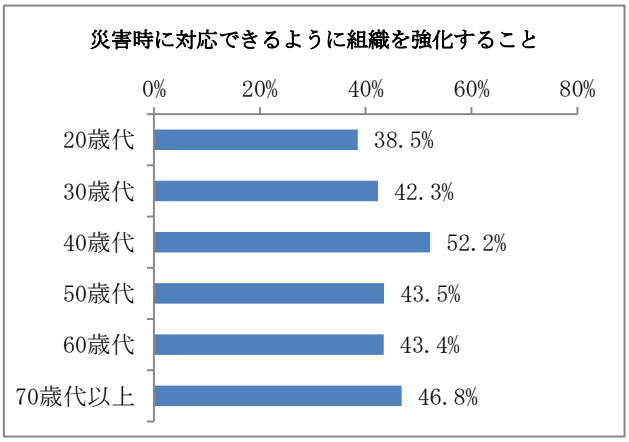
全体グラフ

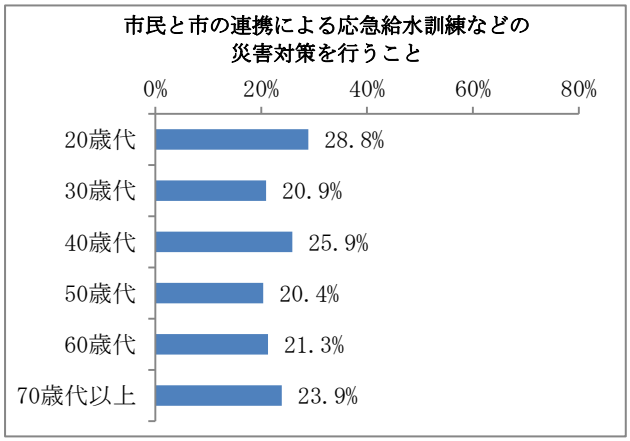


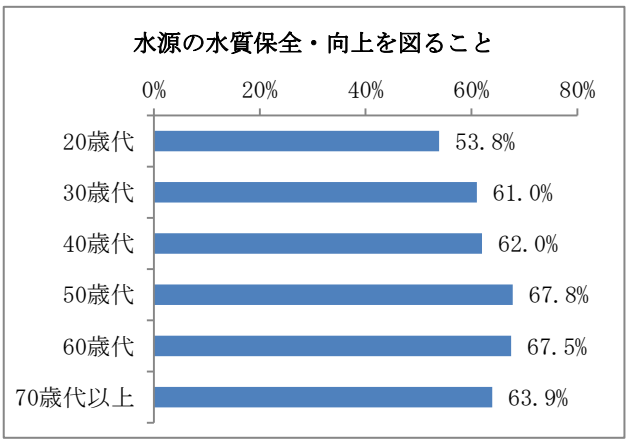
男女別グラフ

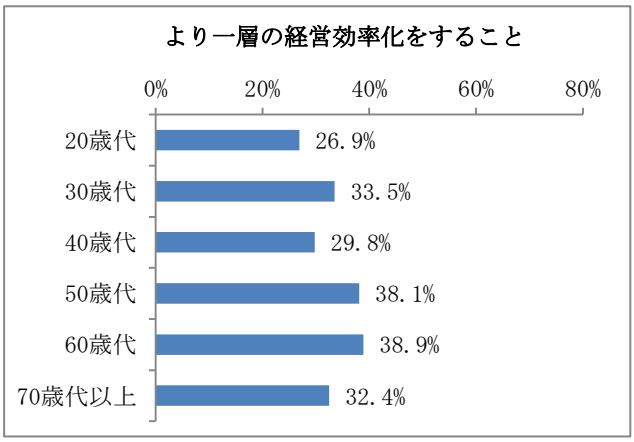


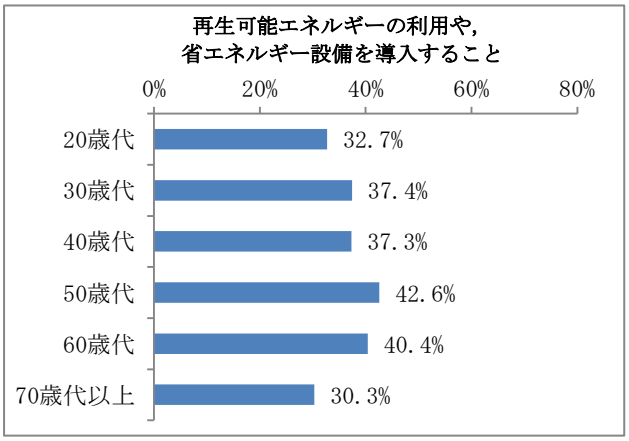
年齢層別グラフ

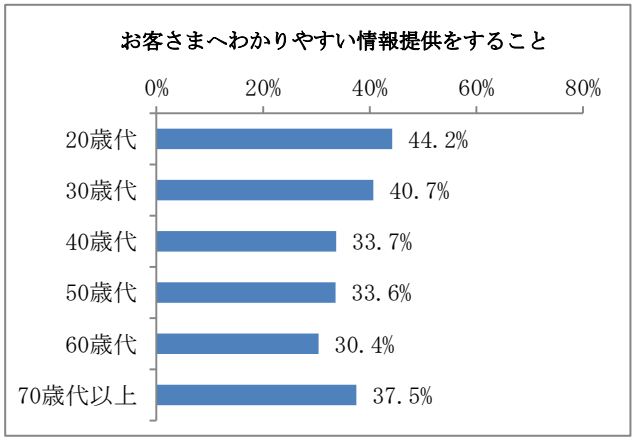

災害時に対応できるように組織を強化すること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 38.5%
30歳代 42.3%
40歳代 52.2%
50歳代 43.5%
60歳代 43.4%
70歳代以上 46.8%

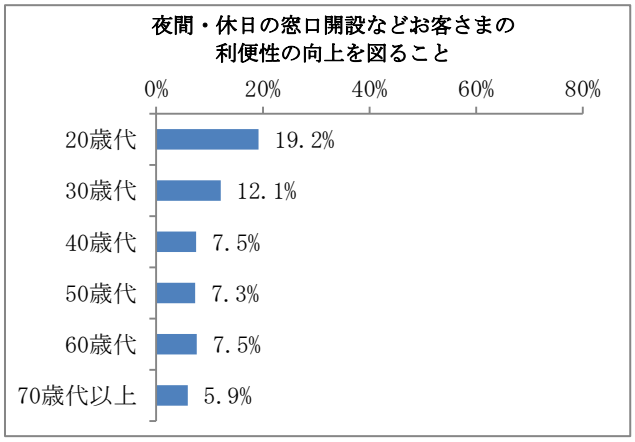

市民と市の連携による応急給水訓練などの
災害対策を行うこと
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 28.8%
30歳代 20.9%
40歳代 25.9%
50歳代 20.4%
60歳代 21.3%
70歳代以上 23.9%

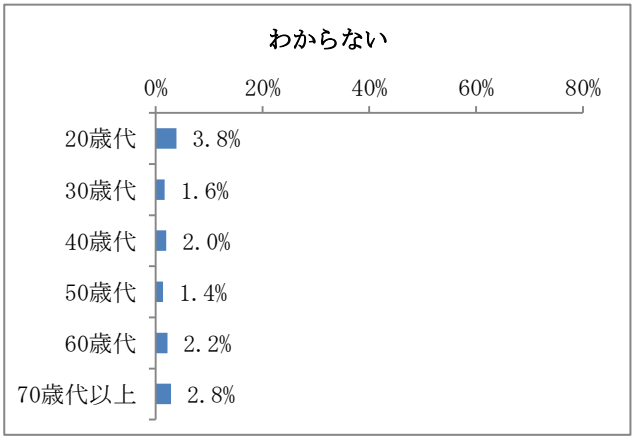

水源の水質保全・向上を図ること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 53.8%
30歳代 61.0%
40歳代 62.0%
50歳代 67.8%
60歳代 67.5%
70歳代以上 63.9%


より一層の経営効率化をすること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 26.9%
30歳代 33.5%
40歳代 29.8%
50歳代 38.1%
60歳代 38.9%
70歳代以上 32.4%

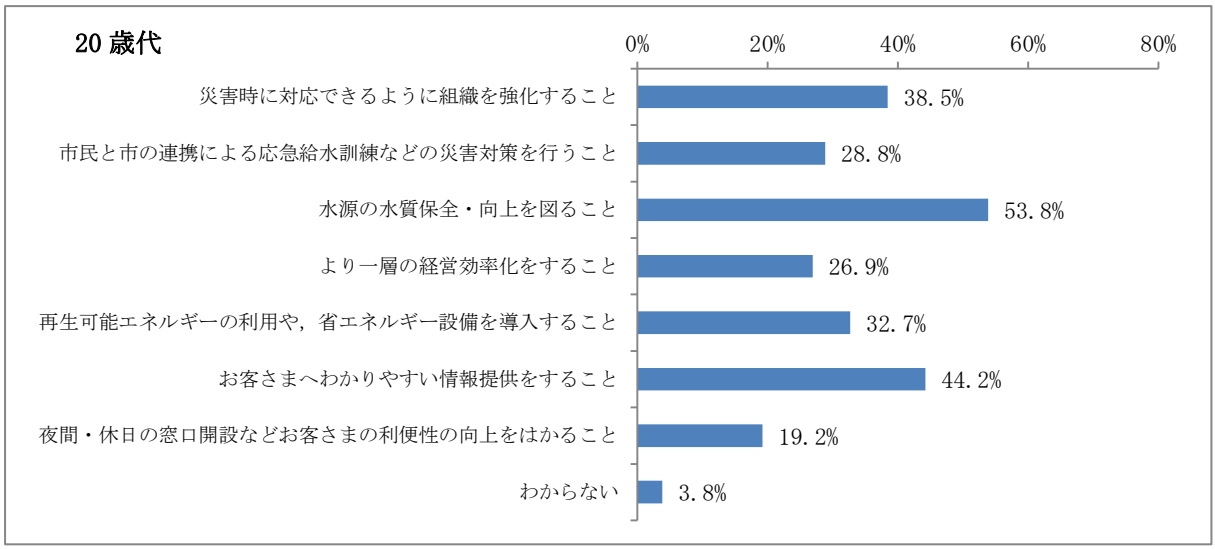

再生可能エネルギーの利用や,
省エネルギー設備を導入すること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 32.7%
30歳代 37.4%
40歳代 37.3%
50歳代 42.6%
60歳代 40.4%
70歳代以上 30.3%

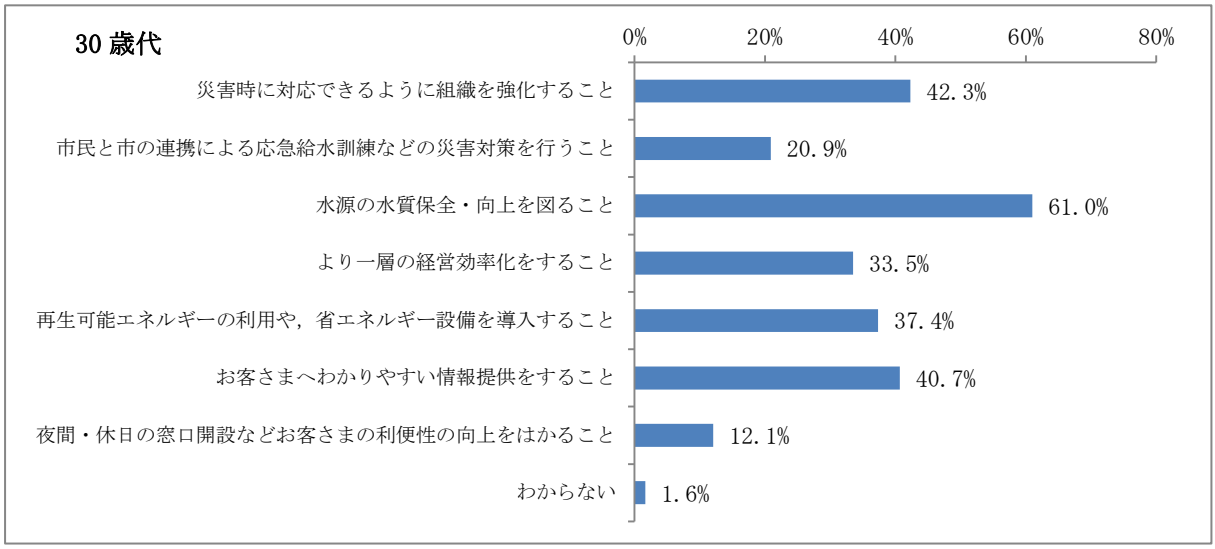

お客さまへわかりやすい情報提供をすること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 44.2%
30歳代 40.7%
40歳代 33.7%
50歳代 33.6%
60歳代 30.4%
70歳代以上 37.5%

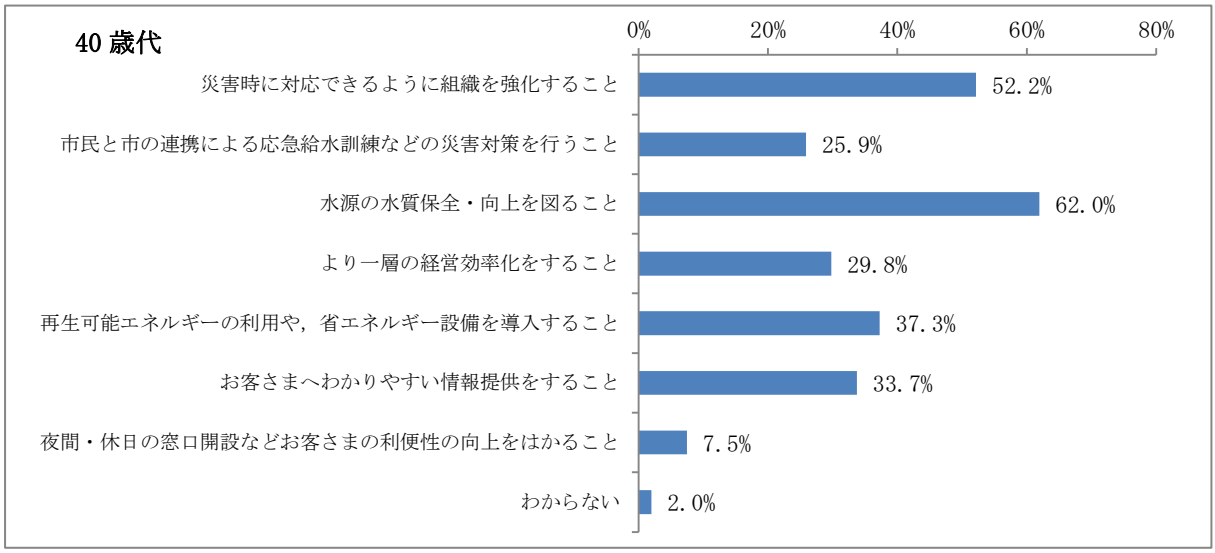

夜間・休日の窓口開設などお客さまの
利便性の向上を図ること
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 19.2%
30歳代 12.1%
40歳代 7.5%
50歳代 7.3%
60歳代 7.5%
70歳代以上 5.9%

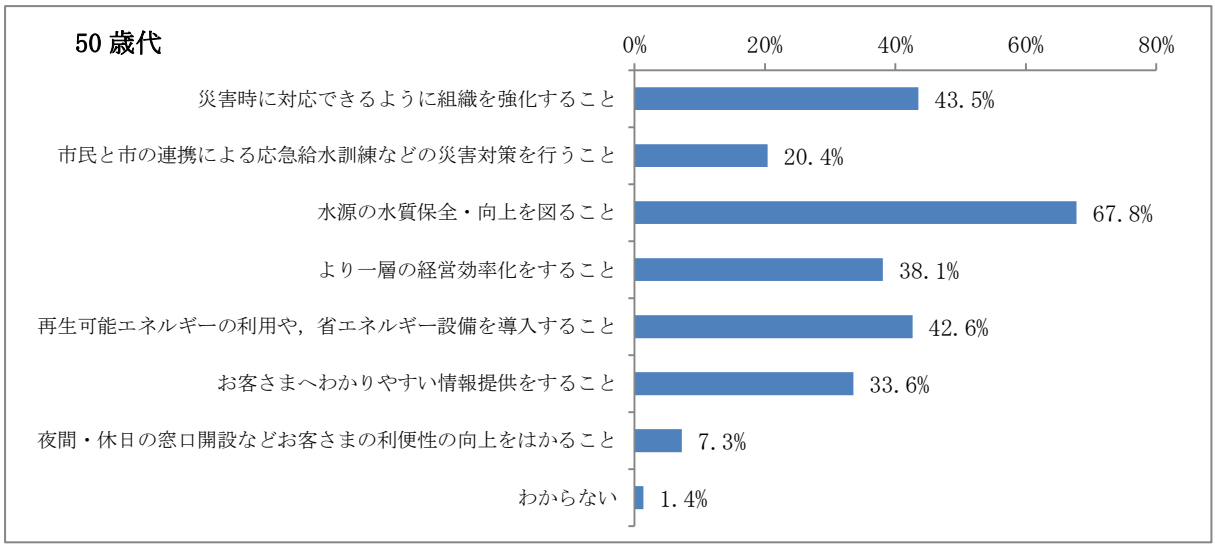

わからない
0%
20%
40%
60%
80%
20歳代 3.8%
30歳代 1.6%
40歳代 2.0%
50歳代 1.4%
60歳代 2.2%
70歳代以上 2.8%

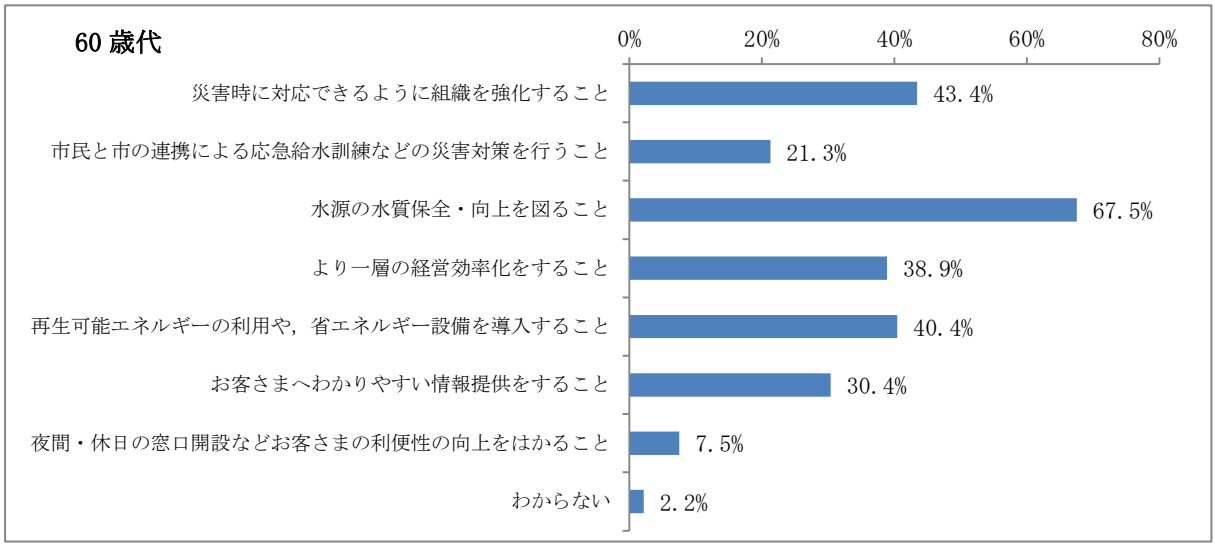
世代別グラフ

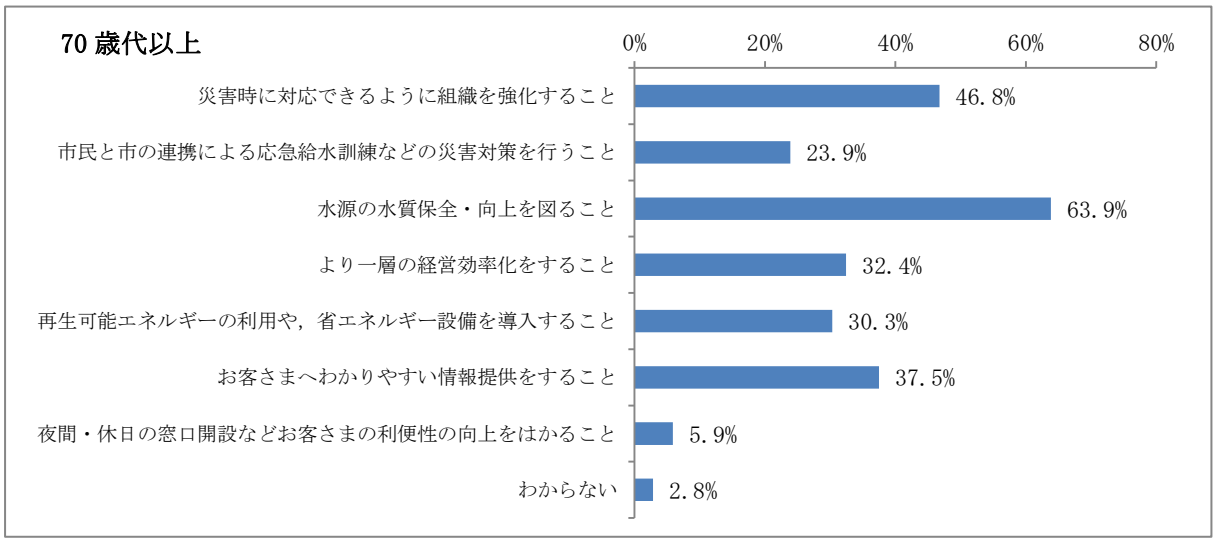

20 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
38. 5%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
28. 8%
水源の水質保全・向上を図ること
53. 8%
より一層の経営効率化をすること
26. 9%
再生可能エネルギーの利用や，省エネルギー設備を導入すること
32. 7%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
44. 2%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
19. 2%
わからない
3. 8%


30 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
42. 3%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
20. 9%
水源の水質保全・向上を図ること
61. 0%
より一層の経営効率化をすること
33. 5%
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
37. 4%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
40. 7%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
12. 1%
わからない
1. 6%


40 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
52. 2%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
25. 9%
水源の水質保全・向上を図ること
62. 0%
より一層の経営効率化をすること
29. 8%
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
37. 3%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
33. 7%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
7. 5%
わからない
2. 0%


50 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
43.5%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
20.4%
水源の水質保全・向上を図ること
67.8%
より一層の経営効率化をすること
38.1%
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
42.6%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
33.6%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
7.3%
わからない
1.4%


60 歳代
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
43.4%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
21.3%
水源の水質保全・向上を図ること
67.5%
より一層の経営効率化をすること
38.9%
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
40.4%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
30.4%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
7.5%
わからない
2.2%


70 歳代以上
0%
20%
40%
60%
80%
災害時に対応できるように組織を強化すること
46.8%
市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
23.9%
水源の水質保全・向上を図ること
63.9%
より一層の経営効率化をすること
32.4%
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
30.3%
お客さまへわかりやすい情報提供をすること
37.5%
夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること
5.9%
わからない
2.8%

Ⅱ－２　水道局に対しての意見

Ⅱ－２　水道局に対しての意見

１　自由意見記入者の概要

アンケートの最後で上下水道事業に関する自由意見を求めた。

回答者数 3,600人のうち，25.2%にあたる 908人が自由意見を記入した。そのうち，男性が347人（38.2%），女性が468人（51.5%）となっている。年齢層別には70歳代以上が37.6%と最も高く，次いで60歳代の29.4%となっている。

【自由意見記入者の構成回答率】　（性別，年齢層別）

性 別	合 計（A）		男 性（B）		女 性（C）		無回答（D）	
年 齢	回答者数（人）		回答者数（人）	割合（B/A）	回答者数（人）	割合（C/A）	回答者数（人）	割合（D/A）
20歳未満	4	0.4%	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%
20歳代	14	1.5%	2	14.3%	12	85.7%	0	0.0%
30歳代	54	5.9%	13	24.1%	40	74.1%	1	1.9%
40歳代	71	7.8%	20	28.2%	49	69.0%	2	2.8%
50歳代	126	13.9%	37	29.4%	86	68.3%	3	2.4%
60歳代	267	29.4%	116	43.4%	140	52.4%	11	4.1%
70歳代以上	341	37.6%	149	43.7%	136	39.9%	56	16.4%
無回答	31	3.4%	7	22.6%	4	12.9%	20	64.5%
合　計	908	100.0%	347	38.2%	468	51.5%	93	10.2%

※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%にならない場合がある。

【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			**1,054**	**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１，０５４件となっている。

２　主な意見（原文まま）

（１）料金（227 件）

① 水道料金が高い（62 件）

・旭川は川や山に囲まれているのになんでこんなに水道料金が高いのでしょうか？節約してこれ以上不潔な生活はしたくありません。（70 歳代以上女性）
・他町村より比較すると料金が高いように思える。（60 歳代男性）
・旭川は他の町村に比べ料金が高いと言われていますが，川の町で有りながら変ですね。（70 歳代以上女性）
・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。より一層の経営効率化を求めます。（40 歳代女性）

② 下水道使用料が高い（14 件）

・上水道より下水道の方が料金が高～い気がするけど当たり前の事なのかしらねぇ～？（50 歳代不明）
・旭川市は下水道料金が一番高いと聞きます。何でも私達に負担増になるのは納得がいきません。（30 歳代女性）
・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です。（60 歳代男性）

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く，多少の節水を心がけると一人ぐらしだとギリギリ基本料金内におさえられるので，助かっています。今後タイミング的にメンテナンスが益々必要になるとの事で，経営や組織のムダ，ムラをなくしつつ，市民に理解を得て，安全な水道事業を進めていって頂きたいと思います。（30 歳代女性）

④ 減免制度（28 件）

・身体障害者手帳を持ち，世帯構成員全員が道市民税非課税の家庭に半額免除を検討出来ないかな？（70 歳代以上男性）
・満 70 才以上で一人暮らし(割引)場合はわかるが，満 70 才以上で二人暮らし(割引)でも減免できないか？（70 歳代以上男性）
・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。不公平で不満。（70 歳代以上女性）
・生活保護者への減免は、重複の助成です。早急に止めるべきです。（50 歳代男性）

⑤ 料金制度（基本水量・料金）（32 件）

・基本使用料を下げて基本料金も下げてほしいです。１～２人の年金生活者では消費税アップで困っているので・・・。現実に水道使用量は８㎥も使ってません。いつも基本料金です。節約しないで沢山使っている人達から割増して納めてもらうべきです。（60 歳代女性）
・基本料金が高い!基本料金の目安を３㎥まで落として料金を安くしろ!ほとんど使っていないのに基本料金を取られるのには不満だ!使っている家庭から金を取れ!（40 歳代男性）
・料金ですが，単身世帯ではもっと使用量が少なく，一律なことに納得できません。せっせと節水したのが，バカらしくなりました。入居時退居時は利用量分で計算できるなら，そのようにしてほしいです。エコな意識に水をさすと思います。どの町もそのようなので，今後高令単身世帯が増える事を考えると見直してほしいと思います。（50 歳代男性）
・低所得の一人住まいです。使用量が少ないのに基本料金の負担が重く，使用量８㎥を少し下げて安くしてほしい。（60 歳代女性）

⑥ 要望（76 件）

・水道・下水道は生活に欠かせない大切なものであることは重々承知しているが，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？年金生活者には負担に感じることが多い。（70 歳代以上男性）

・消費税増税，電気代の up により，生活の負担が大変大きくなってきています。市民の負担を増やし，老朽化の対策をするのではなく，市職員の高い給料や退職金を減らし対策してほしいです。これ以上，負担を重くしてほしくはないのです。（30 歳代男性）

・今，高令者を取り巻く生活環境は，医療費，消費税等の増加により年金は年々目減りしてきており，生活の先行き不安な問題を沢山かかえております。これ以上の負担増には耐えられません。（70 歳代以上男性）

・水道局さんはそれなりの努力をされているとは思いますが，やはり一市民としては水道料金の高い事は家計の負担になっています。水質は良いと思いますし，それは安心安全につながり，旭川の水は自慢のひとつではありますが，やはりもう少し料金が安くなれば，水道局はその変努力なさってますか？疑問を感じます。（40 歳代女性）

・普段税金を支払っているのだから，いざと言うときには，うまく話しあって市民の負担が増えないようにしてほしい。（70 歳代以上女性）

・電気代もガス代も上がり，今度は水道代もとなると正直辛いです。明確に計画内容を提示していただいたり，決定してからの報告ではなく，決定する前の段階で市民に意見を再度きいてほしいです。（30 歳代女性）

⑦ 料金その他（12 件）

・当家では夏場に家庭菜園で水まきをする為に７，８月に料金が上ります。この様事は多くの家でも有ると思います。旭川の水道水は非常にうまく野菜も喜んでいる事と思いあきらめています。（70 歳代以上女性）

・使用している単位がわかりにくい。（30 歳代女性）

・我が家では子どもが産まれてから毎月の水道料金が基本料をオーバーしています。できる限り節水はしていますが，「今どれだけの量を使ったか」素人でも分かりやすいメーターなどがあると節水しがいがあると思います。○○㎥→学校ではならいましたが，どれくらいの量かも想像しづらいですし・・。（20 歳代女性）

（２）検針・支払（83 件）

① 検針・支払方法（15 件）

・２か月に１度の支払いとなっているが，個人的な事情となり申し訳ないのですが，１か月に１度とするのは難しいのか？（20 歳代女性）

・以前住宅工事の方の不注意で外にある蛇口が少々開いていて数週間水が出続けていました。気付かなければ１ヶ月以上そのままの状態だったでしょう。なので，２ヶ月に１度ではなく１ヶ月に１度と毎月の検針にはならないのでしょうかね。（50 歳代女性）

② クレジットカード（6 件）

・支払い方法について，数年前にクレジット可になりましたが，Ｙａｈｏｏを通さなければならず，カード払いをやめました。周りでも同様の考え方の方が多かったです。（６０代の方でも同意見でした)北電さんや携帯等を一緒にしてはいかがでしょうか。（30 歳代女性）

・水道料を JCB から落したいがパソコンない又水道局迄行くのが面倒。（70 歳代以上男性）

③ 下水道使用量の算定方法（56 件）

・外の散水栓より家庭菜園の野菜に散水していますが，下水道には入りません。しかし，水道使用料として下水道料金として計算されますが疑問です。個人で外にメーターを施置すれば良いとの事でしたが費用が￥５０，０００円程かかる様です。（メーターは市が設置すべきです）畑にしみ込んで下水道に入らない水の使用料は払いたくありません。（70 歳代以上男性）

・下水道使用量が水道使用量と同じと言う事はおかしい。水道として出した量が全て下水道に流れているとは限らないのでは？下水道量は８割程度となるのでは。（60 歳代男性）

・６月ぐらいから庭や畑に水をまきます。その使用量も下水道使用量の計算にはいるので困っています。メーター別にするとか，何かいい方法はないでしょうかネ。（60 歳代女性）

・「水道の使用量で下水の使用量が決められるのは理不尽だ！」とよく聞きます。実際多くの方が花や畑に水をやりますし、自然に蒸発だってします。私は下水道の使用量は水道の 80%ぐらいでいいのではないか？と思う。（20 歳未満男性）

④ 集合住宅の各戸検針（6 件）

・マンションの管理費とセットになって自動引落しで支払っています。私個人の使用料に比べて高いと思ってます。(隔月 5490 円)清潔な水を届けて下さるよう望みます。（70 歳代以上女性）

（３）水質（150 件）

① 水質への不満・不安（44 件）

・10 月の下旬の台風の時に水道水の水が頭などを洗っていたらなんとなくカビクサイ臭いがしました。（40 歳代女性）

・旭川に住み始めて３年になりますが，水がくさくて飲めません。土のにおいがします。お風呂にお湯をはってふたを開けた時も土のにおいがひどくします。飲み水は購入できるのでなんとかなりますが，お風呂は毎日がまんして入っています。ひどい時はカビくさい時もあります。にごっている時もあります。改善していただけるのであればしてほしいです。（30 歳代男性）

・世界各地を回り旭川に定住することにしましたが，唯一の不満が水道水のカルキ臭の強さです。人によって感じ方も違うのでしょうから，個人的なことかもしれません。何年か住むうちにそこの水に慣れ飲用していましたが，旭川は４年になりますが浄水器を通しています。大自然に囲まれて暮らしているのに・・・と残念です。いつも安全なお水をありがとうございます。（40 歳代女性）

・塩素のにおいが強いときがある。（70 歳代以上男性）

・水道水をステンレスの湯わかしに入れているとやかんの中にカルシウムの結しょうがたまる。飲んでも体に影響はないのか。やかんのふたのまわり，やかんの口の部分に白い結しょうができる。ステンレスポットの中にもカルシウムの結しょうがたまる。何が原因なのか？体に影響はないのか心配です。（70 歳代以上女性）

② 水質・味に満足（92 件）

・旭川は水がおいしいので安心で安全な水をのめることに感謝しています。（70 歳代以上不明）

・旭川の水質はすばらしいと思います。先日秋田から遊びに来た妹夫婦も旭川の水はおいしいと言って２ℓのビンに５本持っていきました。うれしかったです。私もほんとうに他県からみてもおいしくのめます。ありがとうございます。（70 歳代以上女性）

・旭川の水はおいしく安全であるので安心して使っています。（30 歳代男性）

・いつも清潔な水道水の提供をいただきありがとうございます。車で１０日間ほど本州に旅行する時，大きなタンクに水道水を入れ使用していますが，本州の名水と比べても何の遜色もありません。この水質を保っている水道局の皆様に感謝申します。ありがとうございます。（70 歳代以上男性）

・今後も一層の水質の維持向上をお願いします。私はミネラルウォーターは購入して飲んだ事は一度

もありません。現在の水道水で大満足しています。（70 歳代以上男性）
・今までの水質で充分です。毎日ご苦労様です。（20 歳未満男性）
・水が美味しくてある程度豊富な量であることはありがたいことです。海外や道外に行くと，飲料水を購入しなくてはならないため，水のありがたみを感じ，大切に使わなくてはならないと再認識させられます。これからも質の良い飲料水を供給してもらえるよう，できるだけ汚さずに努力したいと思います。（50 歳代女性）

③ 貯水槽（4 件）
・受水槽の清掃について，張り紙している時間より大幅に早く終えています。飲み水は命にかかわる大切なものです。水道局の方が責任もって立ちあって下さるようご検討ねがいます。（60 歳代女性）

④ 水質その他（10 件）
・水は生きる事に一番大切です。空気と水は自然を大切にしなければダメになってしまうと思います。旭川，北海道，日本全体で自然を大切にする事業であってほしいです。最近，太陽エネルギーで林を切っており，森は作るのに５０年はかかり，目先きだけの事で消えていく森や林がいつか空気や水にひびいてこないのでしょうか。（60 歳代女性）
・今住んでいるアパートは 40 年前からの古い所です。水道水が茶色の水が出て，一度も水道管はとりかえずにいたそうです。これは少しおかしいのでは。（60 歳代不明）

（４）広報（100 件）

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いただきたい。大雨による断水（江別市のような）が無いように対策していただきたい。（40 歳代男性）
・こんにちは水道局です第 41 号の「あさひかわの水道・下水道のしくみ」がイラスト入りでとてもわかりやすかったです。子どもにも見せようと思います。（30 歳代女性）
・市の行政の中で水道事業については市民にその内容が周知されていない。（60 歳代男性）
・水道局の施設見学について，休日には出来ないのか？施設見学をしたくても，普通の日で仕事でいけないので，休日にすればより多くの市民が参加でき，理解が深まるのでわ。（50 歳代男性）
・私は静岡市から転入してきましたが，災害への備えについては，旭川市民の意識が低いと思いました。旭川の人はライフラインの停止を考えていないと思います。30 年ほど前から東海大震災の可能性がとりざたされているうちに他の地方で大地震が起こりました。旭川でも市民レベルで考えられたらいいなと思います。市民の理解がなければ行政だけでの力では無理だと思います。老朽化の問題も含め，現状を市民に理解してもらえるよう努力していただきたいと思います。（50 歳代女性）

② アンケート（22 件）
・日頃何の心配もなく安心安全な水を供給していただき感謝です。こうしたアンケートはいつも空気のようにしか感じていない水道事業等について，考えさせられるチャンスでとてもよいことと思いました。（70 歳代以上不明）
・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頂きたい。（60 歳代男性）
・水道のインフラ整備は当然必要なのでやってほしい。特に意見はない。ただ，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。それなら料金を下げるとか市民に還付するとかしてほしい。（50 歳代男性）

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。（50 歳代男性）
・ペットボトル入りの旭川の水道水が販売されていることが市民にあまり知られていません。もっと PR が必要です。他の「名水」に引けをとらない品質と思います。クリスタルホールなど扱う店が限られているのも残念です。多くの人の目に触れ求め易くす手だてを考えてください。（70 歳代以上男性）

（５）意見・要望（334 件）

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。水道料金の不払いは水道局と市民が一体となって取組むべきだ，水道局職員だけでは限界がある。（70 歳代以上男性）
・このアンケートだけでも水道局の事，水質の事が重要である事が感じました。もっともっと旭川市と市民が(水道局も含めて)大事な事を市民が知るべきと思いますし，災害の少ない街とはいえ，それを(災害者)を安全に受け入れる街，取り組みをすべきと思います。安心しすぎです。電気，ガス，水道局はもっと真剣に一丸となってほしい。（40 歳代男性）
・きちんと納税しているので，市民に負担がかからないよう経営努力をお願いします。（40 歳代女性）
・「水と安全はただでない」と言われます。むだを省き経営効率を高めていただくと同時に多少の負担が増えても老朽施設の更新を進めてください。海外へ行くとほとんどの国ではミネラルウォーターを買っています。ごく一部オーストリア，スイス，カナダなどは水道水でもだいじょうぶと思いますが・・・。安心して水道水を飲める日本に生まれたこと幸せです。（60 歳代女性）
・上下水道は毎日の生活にかかせないもの。老朽化の進んでいる所から計画的に更新すべきだ。破損してから修理するのではおそまつすぎる。（60 歳代男性）
・施設充実のための費用はかかるのは理解できるが，果たして企業（水道局）内での人員や効率化を含めた徹底的なコストカットがなされているのでしょうか。官体質のままでは市民は納得しません。（40 歳代女性）
・人件費等コスト削減をすること。（50 歳代女性）
・組織なので、お客の負担を増やす事を考えずに内部努力を優先して欲しいと思います。（40 歳代男性）

② 水道局への感謝・期待（152 件）

・水のことでこれは「困った」と言うことにここに住み４５年間で１度もありませんのであらためて水の事を考えて今書いていますが感謝です。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。（70 歳代以上不明）
・いつもきれいで美味しい水がすぐ利用できる当然に思っている日々があります。これからも災害の少ない旭川ですが努力されて今があると思えますので宜しくお願いします。（60 歳代女性）
・他地方で断水の経験あります。蛇口をひねりあたり前の様に水が出て不便を感じない毎日に水道関係の方々に感謝の日々です。（70 歳代以上女性）
・他の市に住んでいる人から「旭川は水が美味しい」と言われた事があります。水が出てあたりまえ，流れてあたりまえとつい思いがちですが，そのあたりまえをしてもらって，お金を出しているけれど，いつもいつもありがとうございます。（40 歳代女性）

③ 職員等の対応（17 件）

・水道局の受付の電話応対がすごく悪い。（40 歳代男性）
・下水道料金のことについて電話で訊ねたが，係の人がいないと判らないと言われた。誰でも判るようにしておくべきだと思う。（50 歳代女性）

・電話でも窓口でも不勉強の方がおられます 教育と整備を要望致します。（40 歳代男性）

（６）その他（160 件）

① 節水（23 件）

・水は生活して行くためにとても大切なものと思います。若い人達にも節水の大切なことを教えてほしいと思います。特に将来主婦になる女の子にね。（70 歳代以上女性）
・節水をどの様にしたらいいのかわからない。小さい子供がいるため，これからの時期は毎日でもお湯をためて湯船に入れたいが水道料の事を考えるとためらってしまう。何か良いアドバイス等あれば一度まとめた資料等があれば助かります。（20 歳代女性）

② 質問（44 件）

・水道局の災害対策とは何かわからない。（50 歳代女性）
・水道管がどれくらいもつのか。敷地内の物はどの様にしてしらべたら良いのか。（70 歳代以上女性）

③ その他（93 件）

・市内の水道事業者が増える事を望みます。業者が固定されていて，民主主義ではないと思います。希望される方がいたら仕事が出来る様旭川だけにかぎった事ではない様ですが？（60 歳代女性）
・最近中国資本による山林や水源の購入（買い付け）が問題になっていますが，その事に対策をしているのか心配でなりません。（ある意味災害です。）水道局として管轄外かもしれませんが，行政がしっかりしてほしいです。（50 歳代男性）
・以前テレビで海の色が変色している・・・それは排水による汚染で変色と言っていました。こういうのはもっと国民に知らせるべきだと思いました。自分で流している事が海へということ思わないでいるので・・・。（50 歳代女性）
・もし新しく市役所を立て直す場合，市役所の中に水道局も入っていると便利（建物の中に）。（70 歳代以上女性）
・東川町より地下水をとるべきだ。（70 歳代以上男性）
・一部の自治体で民営化されています。どんなことがあっても民営化には反対です。（60 歳代男性）
・水道局との接触があまり無いので，意見や提案が出ません。それが一般の多くの市民と水道局の全てでは無いでしょうか。私も興味持たない事反省しています。（60 歳代男性）
・何年も前のことですが浄水場を見学しました。よごれた水が何段階にも進むにつれ，私達が飲める様な水になる・・係の方達の努力がすごいと思いました。（70 歳代以上女性）
・他市町とくらべると水圧(水の勢い)が弱いようで洗たくなどに時間がかかってしまっているので，逆に節約しにくくなっている。（50 歳代男性）

Ⅲ　回答結果集計

Ⅲ　回答結果集計

1　回答結果集計

	回答数	男性	女性	無回答	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
総数	3,600	1,447	1,704	449	4	52	182	255	441	967	1,544	155
男性	1,447	-	-	-	4	13	52	72	137	426	720	23
女性	1,704	-	-	-	0	39	127	177	286	490	568	17
無回答	449	-	-	-	0	0	3	6	18	51	256	115
20歳未満	4	4	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代	52	13	39	0	-	-	-	-	-	-	-	-
30歳代	182	52	127	3	-	-	-	-	-	-	-	-
40歳代	255	72	177	6	-	-	-	-	-	-	-	-
50歳代	441	137	286	18	-	-	-	-	-	-	-	-
60歳代	967	426	490	51	-	-	-	-	-	-	-	-
70歳代以上	1,544	720	568	256	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	155	23	17	115	-	-	-	-	-	-	-	-

2　設問別集計

問１　あなたは水道水を飲んでいますか。（複数回答可）

		1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7
	回答数	そのまま飲んでいる	一度沸騰させて飲んでいる	浄水器などを通して飲んでいる	お茶，コーヒー，紅茶などに使用している	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）	その他	無回答
総数	3,600	2,314	749	629	2,275	359	202	12
男性	1,447	1,022	243	230	887	132	76	1
女性	1,704	1,019	406	315	1,115	189	102	5
無回答	449	273	100	84	273	38	24	6
20歳未満	4	2	0	2	2	0	1	0
20歳代	52	29	8	7	35	12	4	0
30歳代	182	107	25	28	107	29	12	0
40歳代	255	134	51	51	154	40	10	0
50歳代	441	274	68	98	250	51	22	1
60歳代	967	646	205	154	614	97	61	3
70歳代以上	1,544	1,022	361	262	1,019	115	83	5
無回答	155	100	31	27	94	15	9	3

問２　あなたのご自宅で使用されている洗濯機のタイプはどれですか。

		2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	2-6	2-7
	回答数	二槽式洗濯機	全自動洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機	洗濯機を使用していない	わからない	その他	無回答
総数	3,600	487	2,799	265	21	1	9	18
男性	1,447	181	1,133	110	10	1	3	9
女性	1,704	223	1,340	127	8	0	5	1
無回答	449	83	326	28	3	0	1	8
20歳未満	4	0	4	0	0	0	0	0
20歳代	52	1	44	7	0	0	0	0
30歳代	182	4	144	32	1	0	0	1
40歳代	255	7	211	37	0	0	0	0
50歳代	441	38	360	41	2	0	0	0
60歳代	967	135	755	67	3	1	3	3
70歳代以上	1,544	272	1,170	70	14	0	6	12
無回答	155	30	111	11	1	0	0	2

問３　あなたのご自宅のトイレを設置または交換した時期はいつですか。

		3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6	3-7
	回答数	最近５年間	５～１０年前	１０～１５年前	１５～２０年前	２０年以上前	わからない	無回答
総数	3,600	748	590	637	496	758	324	47
男性	1,447	301	225	260	200	336	110	15
女性	1,704	374	272	298	222	328	184	26
無回答	449	73	93	79	74	94	30	6
20歳未満	4	4	0	0	0	0	0	0
20歳代	52	12	6	4	1	2	27	0
30歳代	182	57	32	26	5	10	52	0
40歳代	255	53	59	48	22	23	48	2
50歳代	441	84	58	77	70	87	60	5
60歳代	967	218	152	157	136	234	61	9
70歳代以上	1,544	297	256	298	234	360	68	31
無回答	155	23	27	27	28	42	8	0

問４　あなたがご自宅で節水のために行っていることはどれですか。（複数回答可）

		4-1	4-2	4-3	4-4	4-5	4-6	4-7
	回答数	風呂水を洗濯などに使用している	食器洗い機を使用している	雨水を活用している	無洗米を使用している	何もしていない	その他	無回答
総数	3,600	1,881	362	531	419	921	480	47
男性	1,447	734	160	190	158	415	140	18
女性	1,704	898	171	257	219	382	304	23
無回答	449	249	31	84	42	124	36	6
20歳未満	4	0	0	2	0	2	1	0
20歳代	52	29	3	0	7	13	9	0
30歳代	182	83	35	8	31	53	27	1
40歳代	255	117	52	25	49	68	41	3
50歳代	441	215	56	36	70	111	74	4
60歳代	967	503	100	153	108	228	148	12
70歳代以上	1,544	843	107	275	138	404	169	27
無回答	155	91	9	32	16	42	11	0

問５　水道局の広報活動であなたが知っているものはどれですか。（複数回答可）

		5-1	5-2	5-3	5-4	5-5	5-6	5-7
	回答数	広報紙「こんにちは水道局です」	旭川市水道局ホームページ	水道局の施設見学	水道局が主催するイベント	知らない	その他	無回答
総数	3,600	2,521	519	357	156	801	23	70
男性	1,447	1,073	248	137	79	279	7	13
女性	1,704	1,152	214	189	65	411	12	40
無回答	449	296	57	31	12	111	4	17
20歳未満	4	1	1	1	1	3	0	0
20歳代	52	30	16	4	2	15	0	0
30歳代	182	107	55	25	9	51	3	1
40歳代	255	161	79	25	14	68	1	0
50歳代	441	279	82	42	23	122	2	7
60歳代	967	693	104	92	42	219	3	13
70歳代以上	1,544	1,153	164	158	61	277	12	46
無回答	155	97	18	10	4	46	2	3

問６　水道事業・下水道事業について知りたいことはどれですか。（複数回答可）

		6-1	6-2	6-3	6-4	6-5	6-6	6-7	6-8	6-9
	回答数	水源・水質のこと	料金や減免制度に関すること	災害対策のこと	経営状況・財政状況のこと	水道水ができるまでのしくみ・下水処理のしくみ	施設の現状と今後の計画のこと	断水の情報に関すること	その他	無回答
総数	3,600	2,021	1,505	984	548	788	932	959	91	166
男性	1,447	755	610	355	278	312	503	343	33	51
女性	1,704	1,027	739	537	197	380	336	512	47	84
無回答	449	239	156	92	73	96	93	104	11	31
20歳未満	4	2	0	0	0	1	1	0	0	1
20歳代	52	25	39	16	10	14	10	10	0	1
30歳代	182	104	103	64	27	44	50	56	7	3
40歳代	255	165	135	94	30	58	47	80	5	8
50歳代	441	262	213	130	80	90	122	136	8	20
60歳代	967	544	428	269	162	209	280	241	24	40
70歳代以上	1,544	837	538	384	221	339	389	406	41	84
無回答	155	82	49	27	18	33	33	30	6	9

問７　水道料金・下水道使用料のしくみについて，知っていることを「はい」か「いいえ」でお答えください。

		7-1	7-2	7-3	7-4
	回答数	１か月あたり８㎥までは基本料金となること	店舗，会社及び工場などより，一般家庭の料金は低く抑えられていること	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㎥あたりの単価が高くなること	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
総数	3,600	2,023	1,541	677	2,102
男性	1,447	822	678	328	959
女性	1,704	943	681	260	895
無回答	449	258	182	89	248
20歳未満	4	2	0	1	2
20歳代	52	17	14	8	7
30歳代	182	82	53	23	64
40歳代	255	119	88	30	123
50歳代	441	217	175	76	253
60歳代	967	552	443	193	630
70歳代以上	1,544	952	703	316	940
無回答	155	82	65	30	83

問８　現在，旭川市の水道・下水道の施設（浄水場，下水処理場，上下水道管など）は老朽化が進み，計画的に更新する必要があります。あなたの考えに近いものはどれですか。

		8-1	8-2	8-3	8-4	8-5	8-6
	回答数	今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため，お客さまの負担が増えても積極的に進める	多少，お客さまの負担が増えても進める	多少の不便を感じることがあっても，お客さまの負担が増えないように進める	水道局の判断に任せる	わからない	無回答
総数	3,600	533	1,202	1,118	531	160	56
男性	1,447	235	521	461	177	39	14
女性	1,704	236	556	513	275	92	32
無回答	449	62	125	144	79	29	10
20歳未満	4	1	1	0	1	1	0
20歳代	52	9	8	19	13	3	0
30歳代	182	31	60	60	24	5	2
40歳代	255	31	98	85	27	10	4
50歳代	441	72	156	147	41	19	6
60歳代	967	140	342	320	116	37	12
70歳代以上	1,544	233	484	450	275	75	27
無回答	155	16	53	37	34	10	5

問９　旭川市は地震などの災害が少ないまちと言われていますが，多くの費用がかかる災害対策について，あなたの考えに近いものはどれですか。

		9-1	9-2	9-3	9-4	9-5	9-6
	回答数	万が一に備えて，お客さまの負担が増えても早急に対策を進める	多少，お客さまの負担が増えても対策を進める	施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る	新たな対策の必要はない	わからない	無回答
総数	3,600	396	1,291	1,402	132	308	71
男性	1,447	178	573	543	59	75	19
女性	1,704	169	559	697	54	188	37
無回答	449	49	159	162	19	45	15
20歳未満	4	1	1	1	0	1	0
20歳代	52	2	12	26	1	11	0
30歳代	182	24	53	81	7	15	2
40歳代	255	22	85	118	13	13	4
50歳代	441	47	135	207	14	31	7
60歳代	967	89	327	424	39	69	19
70歳代以上	1,544	197	630	486	52	150	29
無回答	155	14	48	59	6	18	10

問１０　今後，水道局が優先して取り組むべきことはどれですか。（複数回答可）

		10-1	10-2	10-3	10-4	10-5	10-6	10-7	10-8	10-9
	回答数	災害時に対応できるように組織を強化すること	市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと	水源の水質保全・向上を図ること	より一層の経営効率化をすること	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	お客さまへわかりやすい情報提供をすること	夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上をはかること	わからない	無回答
総数	3,600	1,623	813	2,337	1,238	1,280	1,259	260	87	42
男性	1,447	643	315	938	652	509	479	107	23	6
女性	1,704	792	403	1,126	444	646	607	119	49	22
無回答	449	188	95	273	142	125	173	34	15	14
20歳未満	4	2	0	3	0	1	2	1	1	0
20歳代	52	20	15	28	14	17	23	10	2	0
30歳代	182	77	38	111	61	68	74	22	3	0
40歳代	255	133	66	158	76	95	86	19	5	3
50歳代	441	192	90	299	168	188	148	32	6	0
60歳代	967	420	206	653	376	391	294	73	21	7
70歳代以上	1,544	722	369	986	501	468	579	91	44	26
無回答	155	57	29	99	42	52	53	12	5	6

Ⅳ　アンケート調査票

料金受取人払郵便

旭川中央局
承認
421

差出有効期間
平成27年３月
31日まで
切手不要

（受取人）

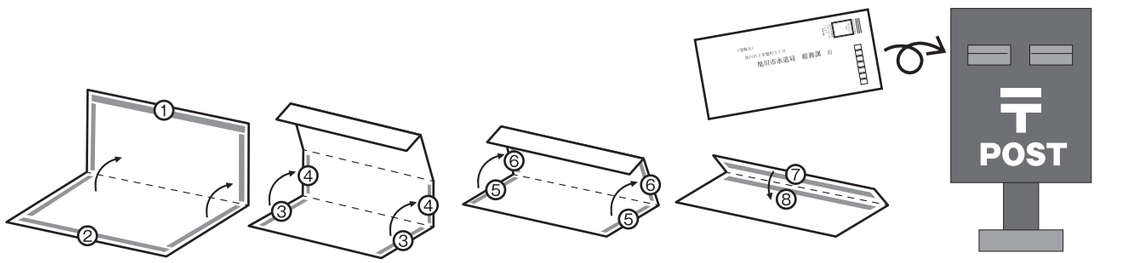
旭川市上常盤町１丁目

旭川市水道局　総務課　行

0708788

⑥

水道・下水道アンケートの送り方（アンケート用紙の折り方）



1 ①と②を貼り合わせてください。

2 ③と④を貼り合わせてください。

3 ⑤と⑥を貼り合わせてください。

4 ⑦と⑧を貼り合わせてください。

5 切手を貼らずにそのままポストへいれてください。

④

⑧

⑤

③

旭川市民水道・下水道アンケート調査

日ごろから水道事業及び下水道事業にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

さて、このたび旭川市水道局ではお客さまのニーズや評価を的確に把握し、事業運営に反映させるためのアンケート調査を実施いたしますので、どうぞご協力ください。

【回答にあたって】

①お名前やご住所を書いていただく必要はありません。

②アンケート用紙の折り方は回答用紙裏面をご覧ください。

③回答は**平成 26 年 12 月 31 日(水)**までに投函してください。(切手は不要です。)

【水道局ホームページやＦＡＸをご利用ください】

水道局ホームページや FAX で回答すると投函の必要がなく便利です。

○水道局ホームページから回答する場合は　旭川市水道局　検索

(http://www.water.asahikawa.hokkaido.jp/)

からか QR コードを読み取っていただき、アンケートに回答してください。

○FAX で回答する場合はアンケート用紙を半分に切ってから、記入したアンケート面を

0166-25-9500 へ送信してください。

○回答は**平成 26 年 12 月 31 日(水)**締切です。

【ご注意ください】

水道局の職員がお客さまの自宅にうかがったり、電話をかけてアンケートをすることは

ありませんので、注意してください。

水道キャラクター
「水道ぼうや」

下水道キャラクター
「カンタくん」

アンケートのお問い合わせは　旭川市水道局総務課まで

電話　0166-24-3160　　FAX　0166-25-9500

あてはまるものに〇印をつけてください。

性別	1．男性　　2．女性
年齢	1．20歳未満　2．20歳代　3．30歳代　4．40歳代 5．50歳代　6．60歳代　7．70歳代以上

問１　あなたは水道水を飲んでいますか。（○はいくつでも）

1．そのまま飲んでいる　2．一度沸騰させて飲んでいる　3．浄水器などを通して飲んでいる
4．お茶、コーヒー、紅茶などに使用している
5．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）
6．その他（　　）

問２　あなたのご自宅で使用されている洗濯機のタイプはどれですか。（○はひとつ）

1．二槽式洗濯機　2．全自動洗濯機　3．ドラム式洗濯乾燥機
4．洗濯機を使用していない　5．わからない　6．その他（　　）

問３　あなたのご自宅のトイレを設置または交換した時期はいつですか。（○はひとつ）

1．最近５年間　2．５～10年前　3．10～15年前
4．15～20年前　5．20年以上前　6．わからない

問４　あなたがご自宅で節水のために行っていることはどれですか。（○はいくつでも）

1．風呂水を洗濯などに使用している　2．食器洗い機を使用している
3．雨水を活用している　4．無洗米を使用している
5．何もしていない　6．その他（　　）

問５　水道局の広報活動であなたが知っているものはどれですか。（○はいくつでも）

1．広報紙「こんにちは水道局です」　2．旭川市水道局ホームページ　3．水道局の施設見学
4．水道局が主催するイベント　5．知らない　6．その他（　　）

問６　水道事業・下水道事業について知りたいことはどれですか。（○はいくつでも）

1．水源・水質のこと　2．料金や減免制度に関すること　3．災害対策のこと
4．経営状況・財政状況のこと　5．水道水ができるまでのしくみ・下水処理のしくみ
6．施設の現状と今後の計画のこと　7．断水の情報に関すること
8．その他（　　）

問７　水道料金・下水道使用料のしくみについて、知っていることを「はい」か「いいえ」でお答えください。

1．１か月あたり８㎥までは、基本料金となること　はい・いいえ
2．店舗、会社及び工場などより、一般家庭の料金は低く抑えられていること　はい・いいえ
3．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㎥あたりの単価が高くなること　はい・いいえ
4．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　はい・いいえ

ここからは今後の水道局についてみなさんの考えをお聞かせください。

問８　現在、旭川市の水道・下水道の施設（浄水場、下水処理場、上下水道管など）は老朽化が進み、計画的に更新する必要があります。あなたの考えに近いものはどれですか。（○はひとつ）

1．今後も水道水の供給や下水処理を安定して行うため、お客さまの負担が増えても積極的に進める
2．多少、お客さまの負担が増えても進める
3．多少の不便を感じることがあっても、お客さまの負担が増えないように進める
4．水道局の判断に任せる
5．わからない

問９　旭川市は地震などの災害が少ないまちと言われていますが、多くの費用がかかる災害対策について、あなたの考えに近いものはどれですか。（○はひとつ）

1．万が一に備えて、お客さまの負担が増えても早急に対策を進める
2．多少、お客さまの負担が増えても対策を進める
3．施設に費用をかけずに組織や体制の充実を図る
4．新たな対策の必要はない
5．わからない

問10　今後、水道局が優先して取り組むべきことはどれですか。（○は３つまで）

1．災害時に対応できるように組織を強化すること
2．市民と市の連携による応急給水訓練などの災害対策を行うこと
3．水源の水質保全・向上を図ること
4．より一層の経営効率化をすること
5．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
6．お客さまへわかりやすい情報提供をすること
7．夜間・休日の窓口開設などお客さまの利便性の向上を図ること
8．わからない

〇　そのほか水道事業・下水道事業に関することでご意見がありましたら記入してください。

ご協力ありがとうございました。

平成２６年度　水道・下水道アンケート報告書
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/