

垂井町水道ビジョン

(お客様アンケート)

お客様アンケート調査

1 はじめに

お客様アンケートは、町内在住の水道利用者を対象として、水道に関する意識や要望を調査するものです。これらの情報は、今後の水道事業を進めていく上で貴重な意見や要望であり、水道事業の将来像を描く水道ビジョンにおいて、具体的な施策を検討する判断材料の一つとして位置付けています。

1.1 概要

調査概要は以下のとおりです。

調査期間：平成 20 年 10 月 3 日（金）～平成 20 年 10 月 20 日（月）

対象：垂井町水道事業の給水対象者
(町内在住の水道を利用している方を無作為に抽出)

発送数：500 件

1.2 アンケート調査の発送・回収結果

アンケートの回収結果は、次のとおりです。

| 発送件数 | 回収件数 | 回収率 |
|------|------|-------|
| 500 | 340 | 68.0% |

集計の結果、500 世帯を対象とした発送に対して、340 件の回答をいただきまして、50%を大きく超える 68.0%の回収率となりました。このことから、垂井町においての水道事業への関心、ひいては町政への関心・参加意欲の高さが伺えます。

2 アンケート調査項目

アンケート調査項目は以下のとおり設定しました。

①水道水（水質）へのニーズ、満足度

問 1-1) 水道について、何が一番重要だと考えているか

問 1-2) 飲料水として、最も利用しているのは何か

問 1-3) 水道水を飲用しない理由について

問 1-4) 水道水への満足度

②震災等の災害時の対応

問 2-1) 家庭での災害時の対応について

問 2-2) 避難場所の認知度について

問 2-3) 大規模災害に対する今後の対策について

③施策へのニーズ（優先度）

問 3-1) 安全でおいしい水の供給について

問 3-2) 老朽化施設の更新について

問 3-3) 災害に強い施設づくりについて

問 3-4) 環境対策について

問 3-5) 今後の事業の取り組みについて

④水道料金に対する意識

問 4-1) 水道料金の設定について

問 4-2) 水道料金が安い（やや安い）と思われる理由について

問 4-3) 水道料金が安い（やや高い）と思われる理由について

⑤今後の期待、要望等

問 5-1) 今後の水道事業に期待することについて

問 5-2) ご意見・要望（自由記述）

⑥回答者の属性

問 6-1) 地区

問 6-2) 年代

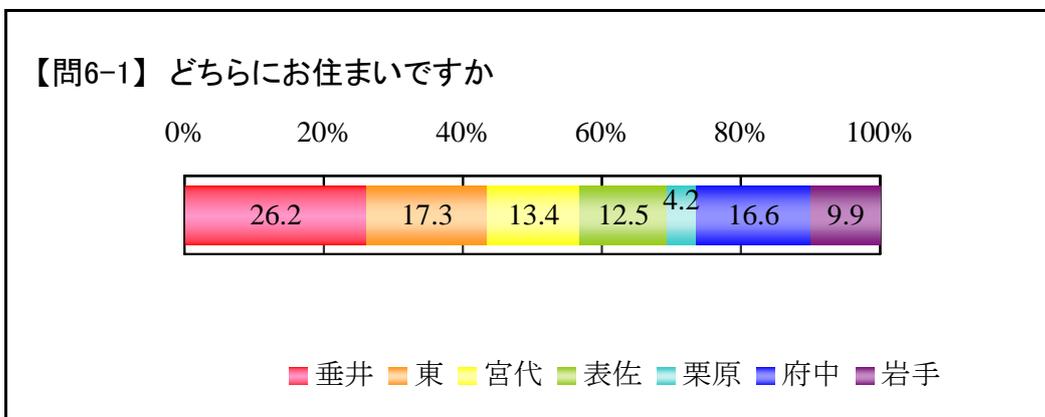
問 6-3) 家族人数

3 回答者の属性

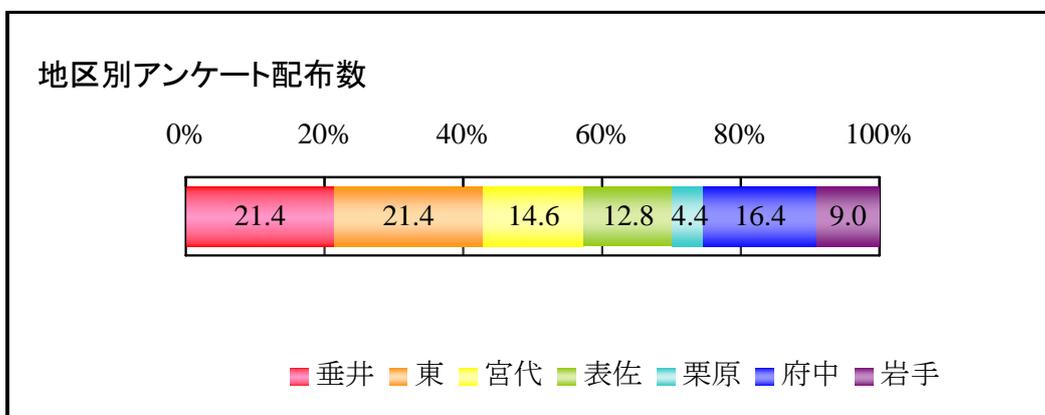
回答していただいた方の属性（地域、年齢、家族構成）は、次のとおりです。

(A) 地域特性

アンケート回答者は、垂井地区が26.2%と一番多く、栗原地区が4.2%と一番少ない結果となっています。これはアンケートの配布数と類似しており、各地区での回収率の偏りは少ないといえます。



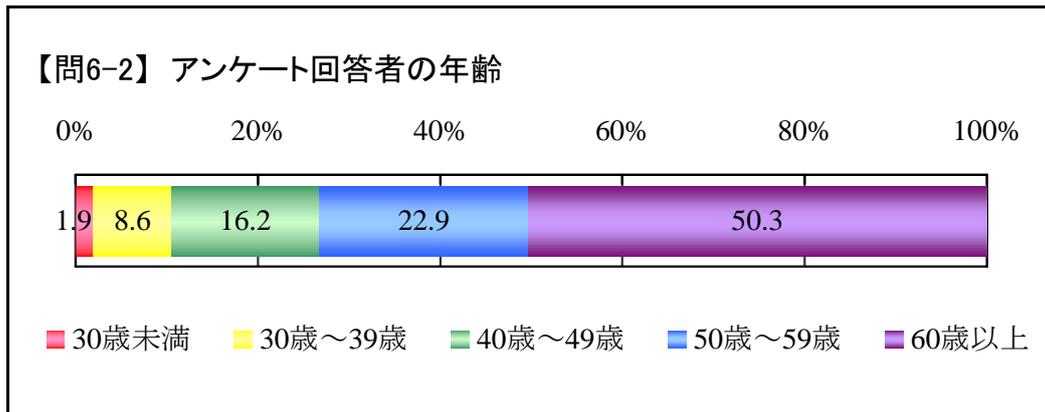
| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|-------|-----|--------|
| 1. 垂井 | 82 | 26.2 |
| 2. 東 | 54 | 17.3 |
| 3. 宮代 | 42 | 13.4 |
| 4. 表佐 | 39 | 12.5 |
| 5. 栗原 | 13 | 4.2 |
| 6. 府中 | 52 | 16.6 |
| 7. 岩手 | 31 | 9.9 |
| 計 | 313 | 100 |



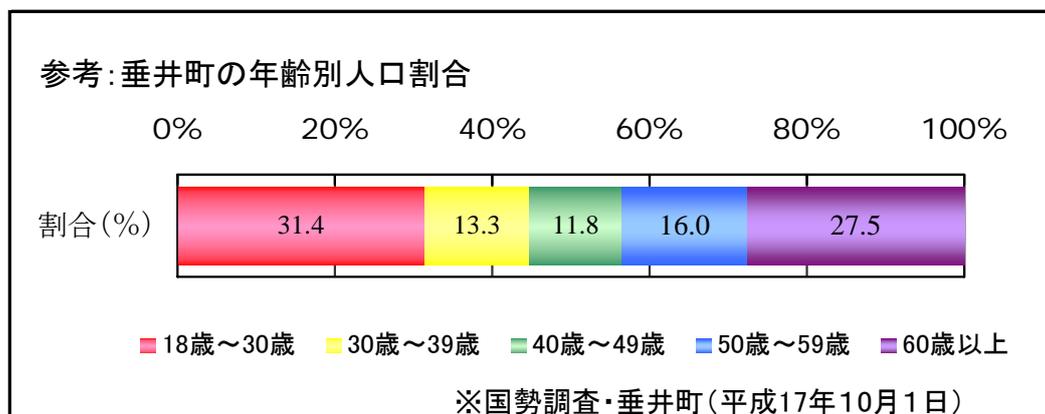
(B)年齢

アンケート回答者の年齢は、60歳以上が50.3%と一番多く、年齢が高い順に回答者も多い傾向となっています。また、国勢調査による年齢別人口の分布を見ると、30歳以下が最も多く、60歳以上の人口分布は2番目となっています。

全体的には、人口に比べて高齢者の回答比率が高い結果といえます。

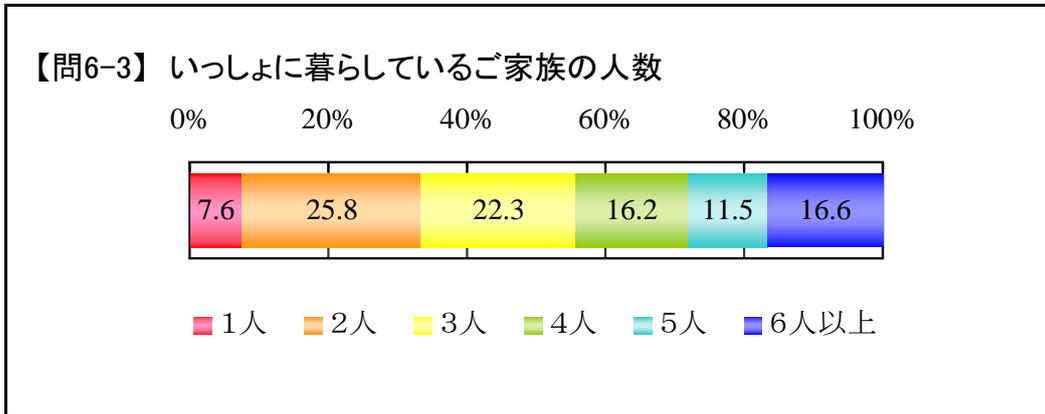


| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|------------|-----|--------|
| 1. 30歳未満 | 6 | 1.9 |
| 2. 30歳～39歳 | 27 | 8.6 |
| 3. 40歳～49歳 | 51 | 16.2 |
| 4. 50歳～59歳 | 72 | 22.9 |
| 5. 60歳以上 | 158 | 50.3 |
| 計 | 314 | 100 |



(C) 家族人数

家族人数は、2人世帯のアンケート回答数が25.8%と最も大きく、全体的に1人～6人以上までの幅広い回答を得られています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|---------|-----|--------|
| 1. 1人 | 24 | 7.6 |
| 2. 2人 | 81 | 25.8 |
| 3. 3人 | 70 | 22.3 |
| 4. 4人 | 51 | 16.2 |
| 5. 5人 | 36 | 11.5 |
| 6. 6人以上 | 52 | 16.6 |
| 計 | 314 | 100 |

4 アンケート調査結果

(1)お客様にお届けしている水道水についておたずねします。

【問 1-1】水道について、何が一番重要だとお考えですか。

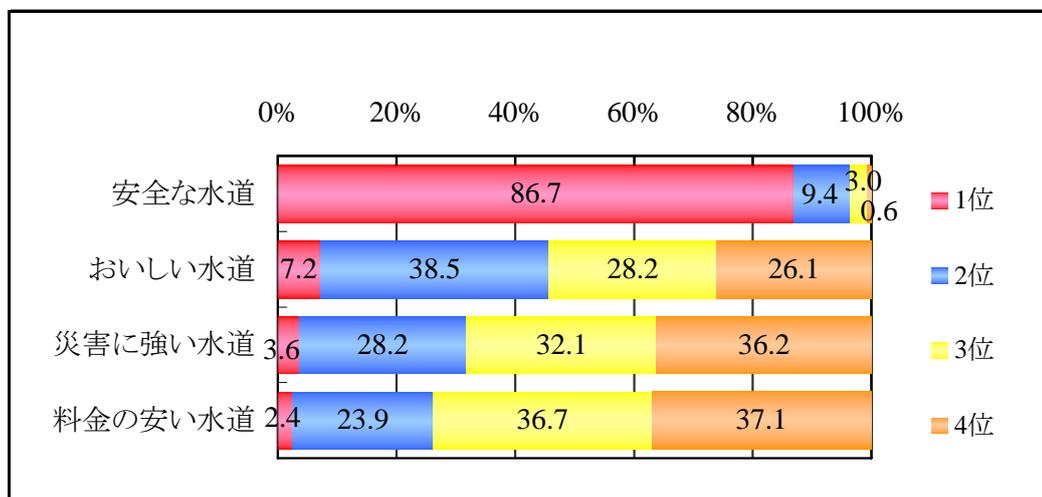
水道水について、何が一番重要かとの問いについては、1位が「安全な水道」が86.7%と圧倒的に多くなっています。

2位に「おいしい水道」が38.5%、次いで「災害に強い水道」が28.2%と多くなっています。

3位は、「料金の安い水道」が32.1%、次いで「災害に強い水道」が36.7%と多くなっています。

4位は、「料金の安い水道」37.1%、次いで「災害に強い水道」が36.2%と多くなっています。

総合的にみると、「安全な水道」が一番であり、次いで「おいしい水道」が重要であると言えます。「料金の安い水道」と「災害に強い水道」については、2位、3位、4位に回答する人が多くなっています。



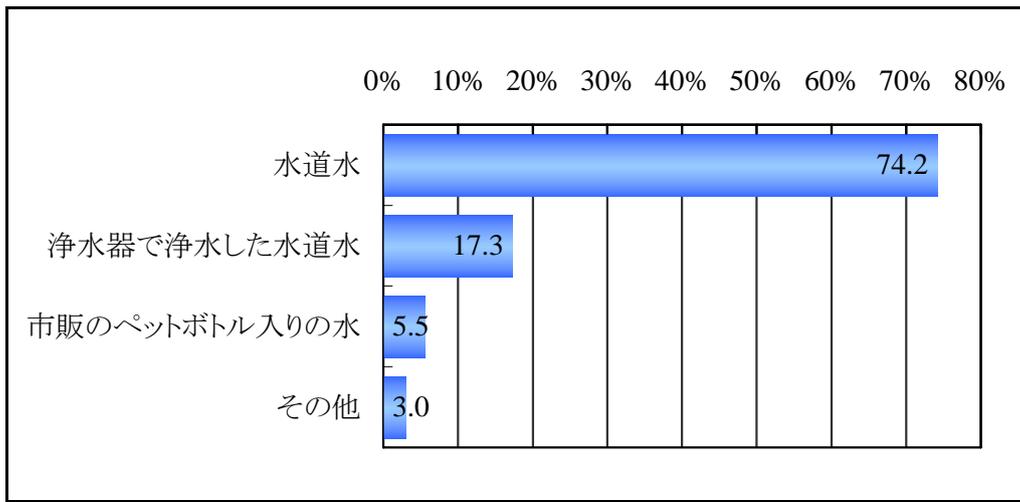
(件)

| 項目 | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 |
|------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 安全な水道 | 288 | 31 | 10 | 2 |
| 2. おいしい水道 | 24 | 127 | 93 | 86 |
| 3. 災害に強い水道 | 12 | 93 | 106 | 119 |
| 4. 料金の安い水道 | 8 | 79 | 121 | 122 |
| 計 | 332 | 330 | 330 | 329 |

【問 1-2】 飲料水として、もっとも利用する水は何ですか。

「水道水」を飲用する人は 74.2%と最も多く、お客様の7割以上は水道水をそのまま飲用していると言えます。

総合的に見ると、「水道水」を飲用している人が最も多く、「浄水器で洗浄した水道水」を飲用している人が17.3%、「市販のペットボトル入りの水」を飲用している人が5.5%となっています。

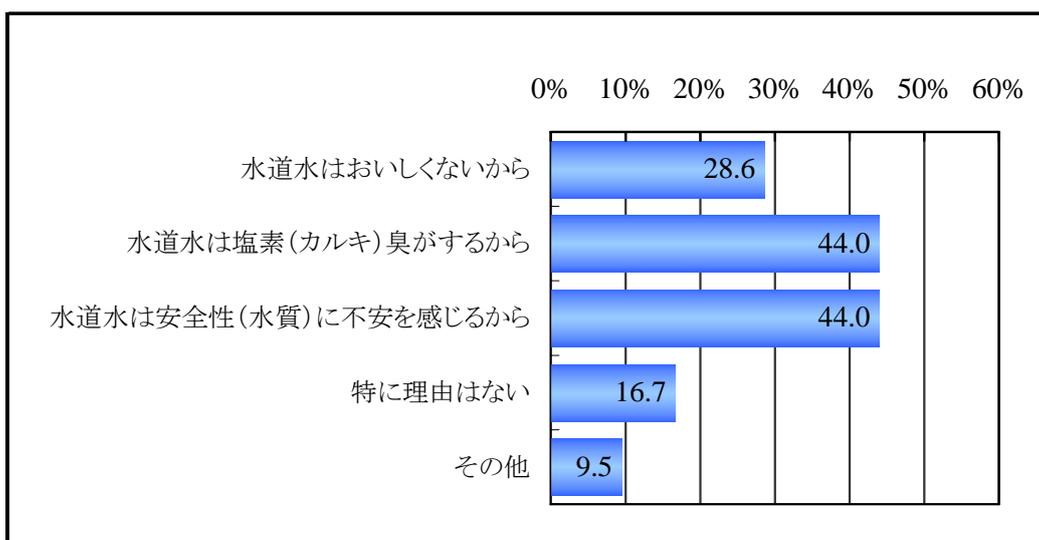


有効回答数 329 件

| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|------------------|-----|--------|
| 1. 水道水 | 244 | 74.2 |
| 2. 浄水器で浄水した水道水 | 57 | 17.3 |
| 3. 市販のペットボトル入りの水 | 18 | 5.5 |
| 4. その他 | 10 | 3.0 |

【問 1-3】【問 1-2】で、もっとも利用する飲料水として「1 水道水」を選択しなかった方にその理由をおたずねします。

そのまま飲まない理由としては、「水道水は塩素（カルキ）臭がするから」、「水道水は安全性（水質）に不安を感じるから」が 44.0%と半数を占めています。次いで、「水道水はおいしくないから」が 28.6%と多くなっています。これ以外では、「特に理由はない」は 16.7%、「その他」は 9.5%となっています。



そのまま飲むだけを回答して、飲まない理由を回答した場合は無効

| 項目 | 有効回答数 84 件 | |
|-------------------------|------------|--------|
| | 件数 | 割合 (%) |
| 1. 水道水はおいしくないから | 24 | 28.6 |
| 2. 水道水は塩素(カルキ)臭がするから | 37 | 44.0 |
| 3. 水道水は安全性(水質)に不安を感じるから | 37 | 44.0 |
| 4. 特に理由はない | 14 | 16.7 |
| 5. その他 | 8 | 9.5 |

【問 1-4】水道について、どのようにお考えですか。

「安全性」は、満足から普通の回答が 54.7%であり、6.5%の世帯が不満を持っています。
「おいしさ」は、満足から普通の回答が 70.3%であり、3.3%の世帯が不満を持っています。

「におい」は、満足から普通の回答が 71.2%であり、5.6%の世帯が不満を持っています。

「にごり」は、満足から普通の回答が 61.6%であり、6.6%の世帯が不満を持っています。

「色」は、満足から普通の回答が 63.5%であり、5.7%の世帯が不満を持っています。

「水の出具合」は、満足から普通の回答が 54.5%であり、12.9%の世帯が不満を持っています。

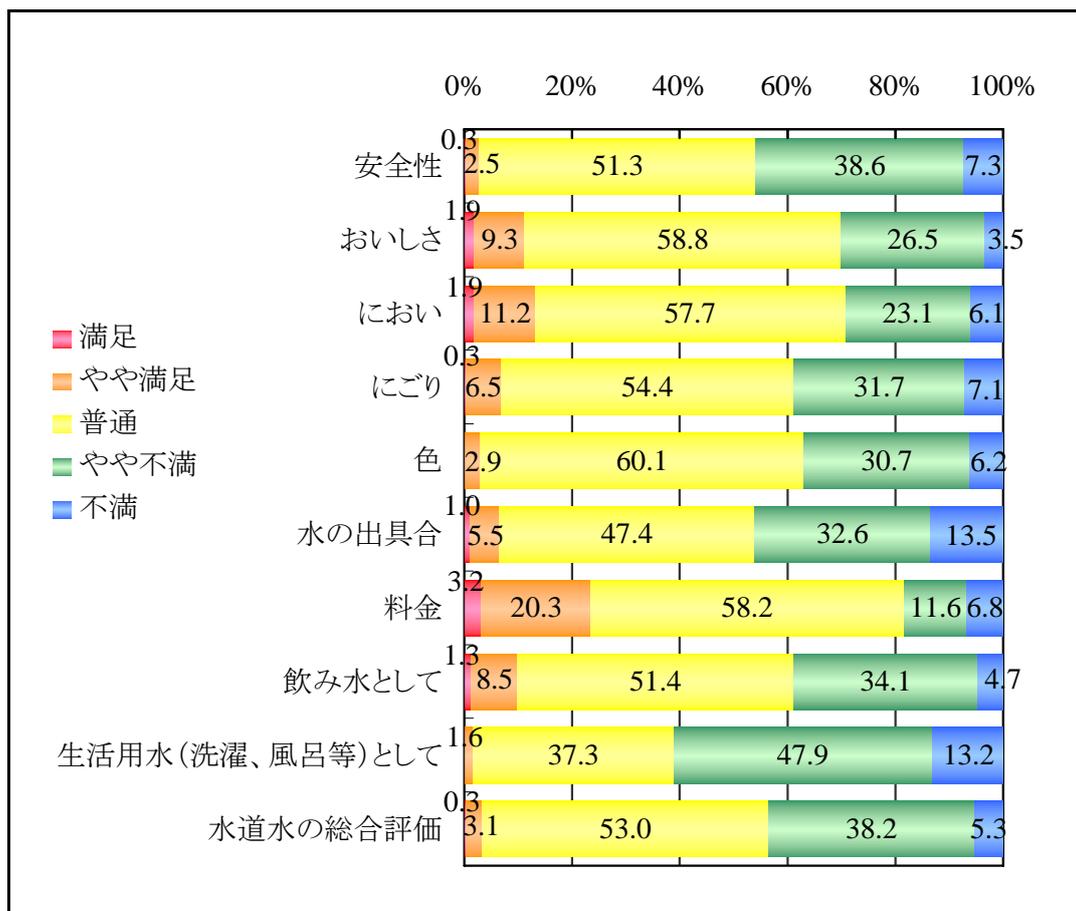
「料金」は、満足から普通の回答が 81.2%であり、6.9%の世帯が不満を持っています。

「飲み水として」の総合評価は、満足から普通の回答が 61.3%であり、4.2%の世帯が不満を持っています。

「生活用水（洗濯、風呂等）として」の総合評価は、満足から普通の回答が 39.1%であり、12.2%の世帯が不満を持っており、不満を持っている世帯は他の項目に比較して多くなっています。

「水道水の総合評価」は、満足から普通の回答が 56.7%であり、5.1%の世帯が不満を持っています。

総合的に見ると、「料金」、「におい」、「おいしさ」の順で満足度が高くなっています。また、「水の出具合」、「生活用水（洗濯、風呂等）として」、「料金」、「にごり」の順で不満を持っている世帯が多くなっていることがわかります。



(件)

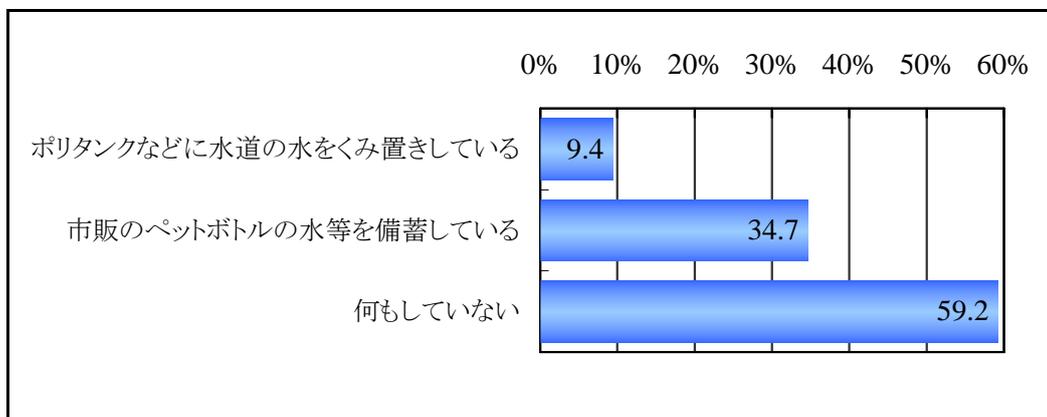
| 項目 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 合計 |
|--------------------|----|------|-----|------|----|-----|
| 1. 安全性 | 1 | 8 | 162 | 122 | 23 | 316 |
| 2. おいしさ | 6 | 29 | 184 | 83 | 11 | 313 |
| 3. におい | 6 | 35 | 180 | 72 | 19 | 312 |
| 4. にごり | 1 | 20 | 168 | 98 | 22 | 309 |
| 5. 色 | 0 | 9 | 184 | 94 | 19 | 306 |
| 6. 水の出具合 | 3 | 17 | 147 | 101 | 42 | 310 |
| 7. 料金 | 10 | 63 | 181 | 36 | 21 | 311 |
| 8. 飲み水として | 4 | 27 | 163 | 108 | 15 | 317 |
| 9. 生活用水(洗濯、風呂等)として | 0 | 5 | 116 | 149 | 41 | 311 |
| 10. 水道水の総合評価 | 1 | 10 | 169 | 122 | 17 | 319 |

(2) 震災等の災害時についておたずねします。

【問2-1】 震災などの災害時における、ご家庭での飲料水対策についておたずねします。

災害時について、「何もしていない」が 59.2%と半数以上となっており、飲料水の備蓄を行っているのは半数以下となっています。

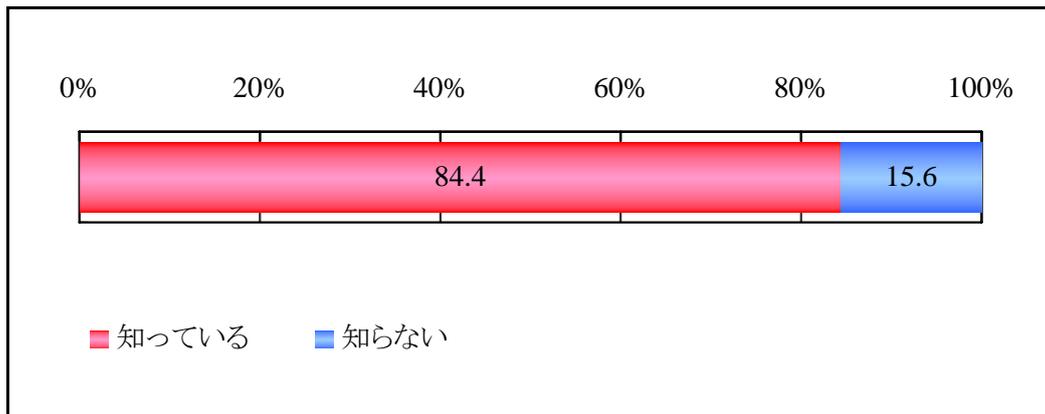
備蓄を行っている人の内訳としては、「市販のペットボトルの水等を備蓄している」が 34.7%と多く、「ポリタンクなどに水道水の水をくみ置きしている」は 9.4%と少なくなっています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|--------------------------|-----|--------|
| 1. ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている | 31 | 9.4 |
| 2. 市販のペットボトルの水等を備蓄している | 115 | 34.7 |
| 3. 何もしていない | 196 | 59.2 |

【問 2-2】垂井町では、災害時における避難場所(小・中学校等)を地域ごとに指定していますが、お近くの避難場所はご存知ですか。
あてはまるものの番号に○を付けてください。

避難場所について、「知っている」は 84.4%、「知らなかった」は 15.6%であり、認知度は高くなっています。



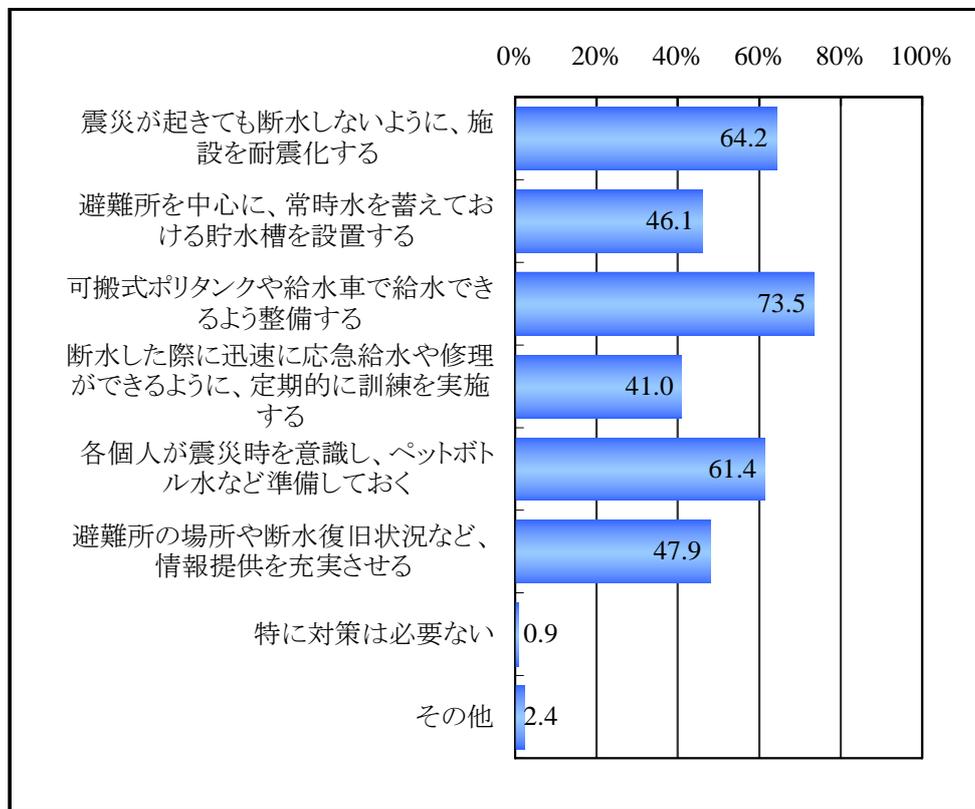
| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|----------|-----|--------|
| 1. 知っている | 281 | 84.4 |
| 2. 知らない | 52 | 15.6 |
| 計 | 333 | 100 |

【問 2-3】 震災などの災害時においても断水とならないように、施設の整備を進めています。しかし、発生が予想されている東海・東南海地震などの大規模な震災が起きた場合は、水道の断水が予想されます。

大規模な災害に対して今後どのような対策が必要とお考えですか。あてはまるものすべての番号に○を付けてください。

なお、「8 その他」を選択した方は、()に具体的に記入してください。

大規模な災害に対しての今後の対策としては、「可搬式ポリタンクや給水車で給水できるよう整備する」、「震災が起きても断水しないように、施設を耐震化する」、「各個人が震災時を意識し、ペットボトル水など準備しておく」の順で必要と考えられています。また、「特に対策は必要ない」という回答は 0.9%で、非常に少なくなっています。



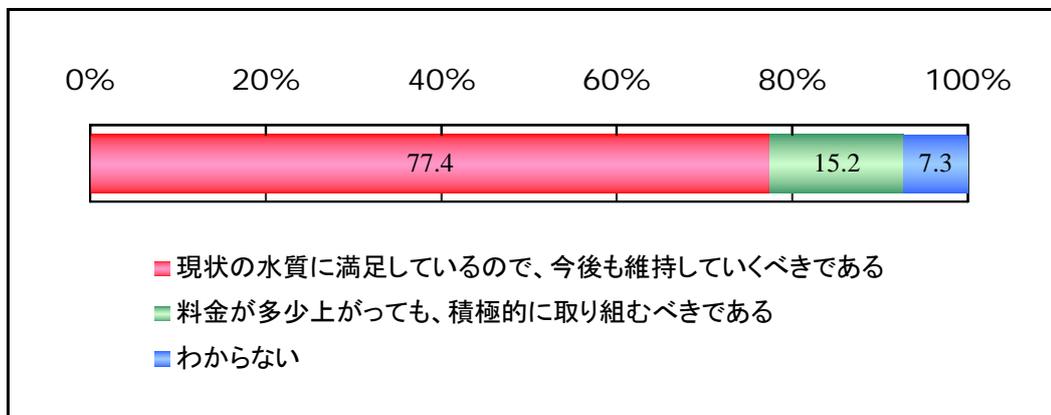
| 項目 | 有効回答数 332 件 | |
|--|-------------|--------|
| | 件数 | 割合 (%) |
| 1. 震災が起きても断水しないように、施設を耐震化する | 213 | 64.2 |
| 2. 避難所を中心に、常時水を蓄えておける貯水槽を設置する | 153 | 46.1 |
| 3. 可搬式ポリタンクや給水車で給水できるよう整備する | 244 | 73.5 |
| 4. 断水した際に迅速に応急給水や修理ができるように、定期的に訓練を実施する | 136 | 41.0 |
| 5. 各個人が震災時を意識し、ペットボトル水など準備しておく | 204 | 61.4 |
| 6. 避難所の場所や断水復旧状況など、情報提供を充実させる | 159 | 47.9 |
| 7. 特に対策は必要ない | 3 | 0.9 |
| 8. その他 | 8 | 2.4 |

(3)水道事業についておたずねします。

【問 3-1】垂井町では、法律で定められた水質基準に適合した安全な水道水を供給しておりますが、水道水の水質(味、におい等)をより良くすることについて、どのように思われますか。

あてはまるものを1つ選び、番号に○を付けてください。

水質については、「現状の水質を維持すべきである」が77.4%と過半数以上を占めています。次いで、「料金が多少上がっても、積極的に取り組むべきである」が15.2%となっています。また、「わからない」という回答は7.3%となっています。



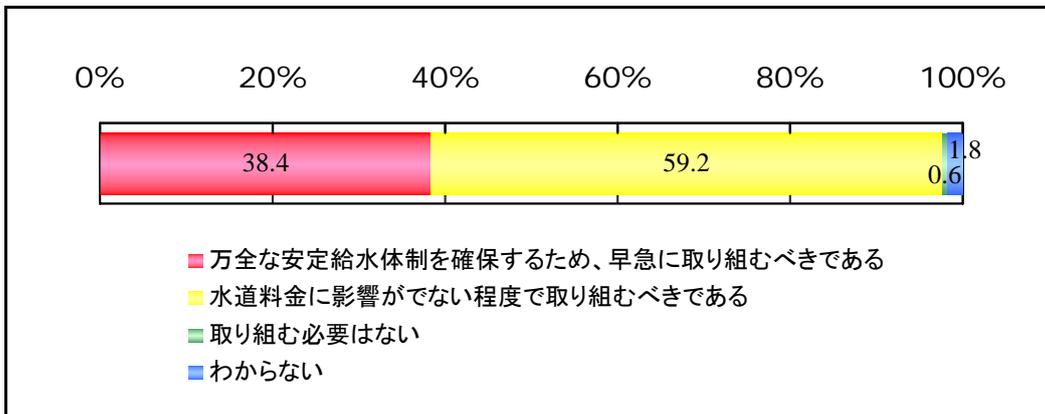
| 項目 | 件数 | 割合(%) |
|----------------------------------|-----|-------|
| 1. 現状の水質に満足しているので、今後も維持していくべきである | 254 | 77.4 |
| 2. 料金が多少上がっても、積極的に取り組むべきである | 50 | 15.2 |
| 3. わからない | 24 | 7.3 |
| 計 | 328 | 100 |

【問 3-2】 老朽化した施設(管路)は、安定した給水や水質面に影響をおよぼす可能性が高いといえます。このため、現在、老朽管を中心に管路の更新を進めています。

しかし、老朽化した施設は管路だけでなく、浄水場内の配水ポンプや電気設備などの施設も更新していくことが必要といえますが、今後、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。

あてはまるものを1つ選び、番号に○を付けてください。

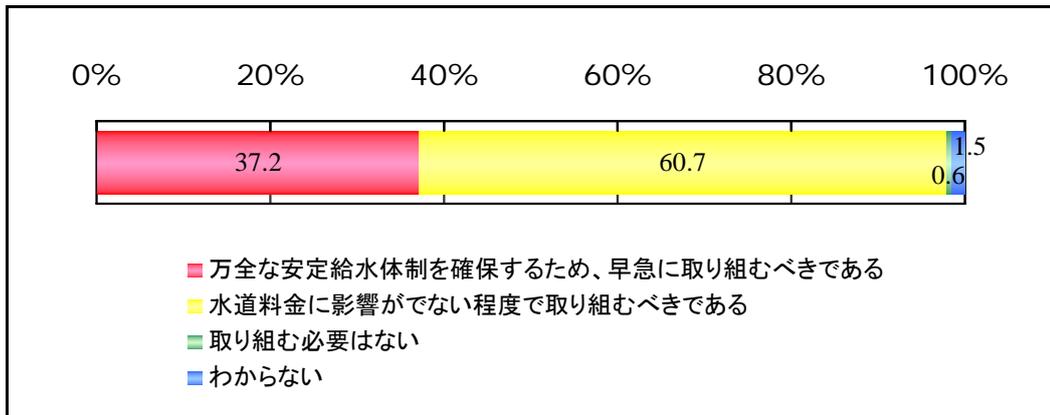
水道施設については、「水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである」が59.2%で最も多くなっています。次いで、「万全な安定給水体制を確保するため、早急に取り組むべきである」が38.4%となっています。「取り組む必要はない」は0.6%と少なく、水道施設の更新はほとんどの人が必要だと考えています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|----------------------------------|-----|--------|
| 1. 万全な安定給水体制を確保するため、早急に取り組むべきである | 127 | 38.4 |
| 2. 水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである | 196 | 59.2 |
| 3. 取り組む必要はない | 2 | 0.6 |
| 4. わからない | 6 | 1.8 |
| 計 | 331 | 100 |

【問 3-3】 現在、地震等の災害に強い施設づくり(管路、配水池等の耐震化など)を進めていく予定としていますが、この事業をどのように思われますか。
 あてはまるものを1つ選び、番号に○を付けてください。

地震対策については、「水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである」が60.7%と一番多くなっています。次いで、「万全な安定給水体制を確保するため、早急に取り組むべきである」が37.2%となっています。「取り組む必要はない」は0.6%と少なく、ほとんどの人は地震対策が必要であると考えていることがわかります。

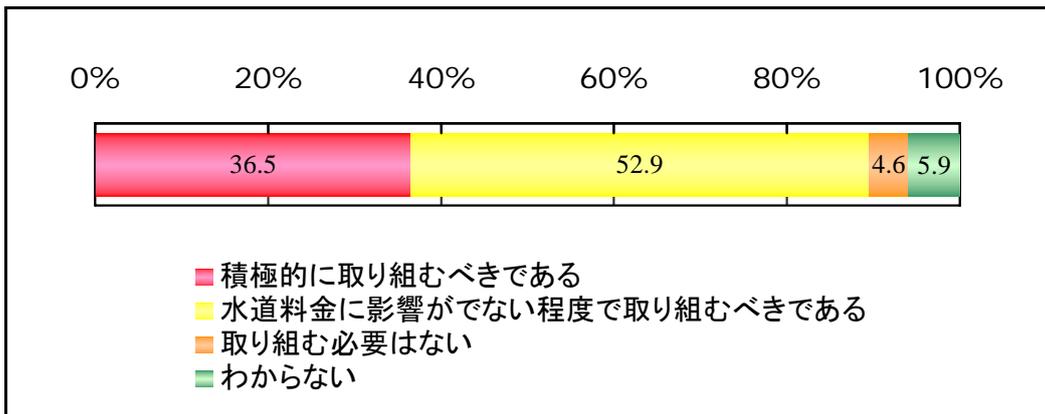


| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|----------------------------------|-----|--------|
| 1. 万全な安定給水体制を確保するため、早急に取り組むべきである | 123 | 37.2 |
| 2. 水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである | 201 | 60.7 |
| 3. 取り組む必要はない | 2 | 0.6 |
| 4. わからない | 5 | 1.5 |
| 計 | 331 | 100 |

【問3-4】 今後の環境対策について、太陽光発電設備などの新エネルギー(クリーンエネルギー)の導入についてどのように思いますか。

あてはまるものを1つ選び、番号に○を付けてください。

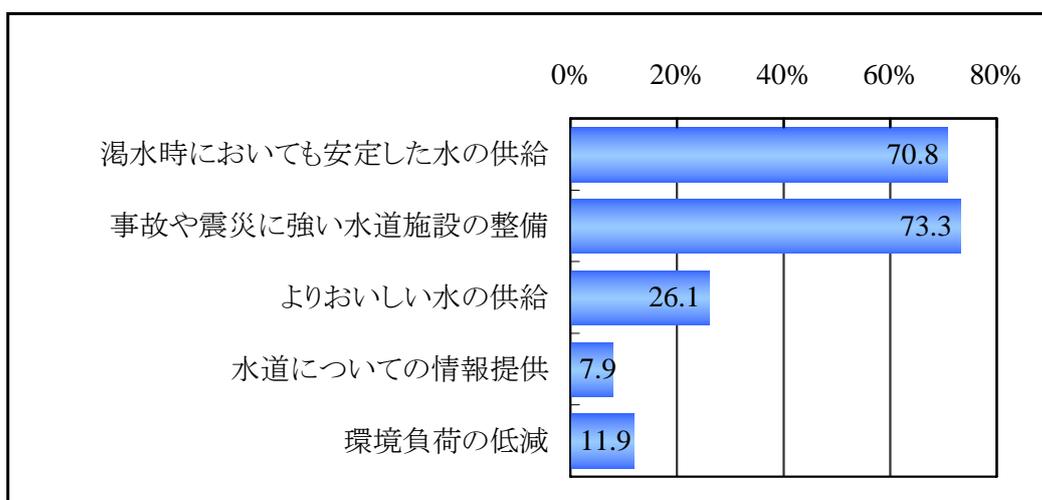
「水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである」が52.9%と一番多くなっています。次いで、「積極的に取り組むべきである」が36.5%となっています。また、「取り組む必要はない」は4.6%と少ないですが、他項目の場合と比べると多くなっています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|----------------------------|-----|--------|
| 1. 積極的に取り組むべきである | 118 | 36.5 |
| 2. 水道料金に影響がでない程度で取り組むべきである | 171 | 52.9 |
| 3. 取り組む必要はない | 15 | 4.6 |
| 4. わからない | 19 | 5.9 |
| 計 | 323 | 100 |

【問 3-5】 今後の水道事業の取り組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取り組みを1から5の中から2つまで選び、番号に○を付けてください。

「事故や震災に強い水道施設の整備」が 73.3%、「渇水時においても安定した水の供給」が 70.8%と圧倒的に高く、非常時対策の優先度が高くなっています。次いで、「よりおいしい水の供給」、「環境負荷の低減」、「水道についての情報提供」となっています。

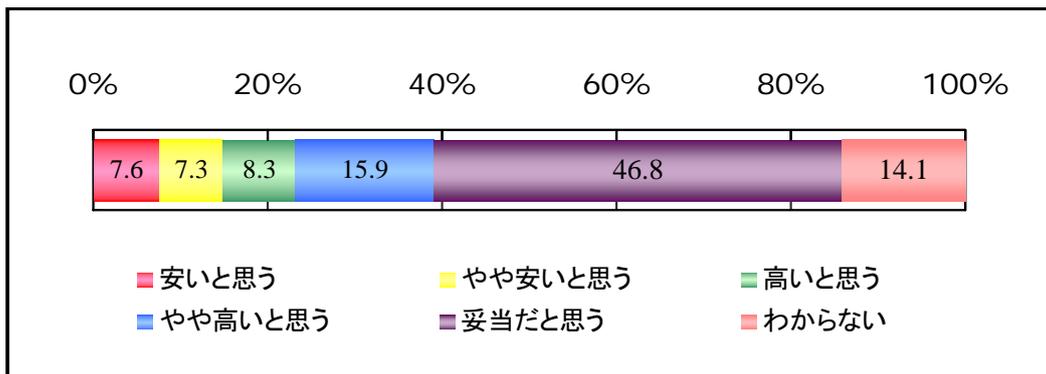


| 項目 | 有効回答数 329 件 | |
|---------------------|-------------|--------|
| | 件数 | 割合 (%) |
| 1. 渇水時においても安定した水の供給 | 233 | 70.8 |
| 2. 事故や震災に強い水道施設の整備 | 241 | 73.3 |
| 3. よりおいしい水の供給 | 86 | 26.1 |
| 4. 水道についての情報提供 | 26 | 7.9 |
| 5. 環境負荷の低減 | 39 | 11.9 |

(4)水道料金についておたずねします。

【問 4-1】 水道料金の料金設定について、どのように思われますか。

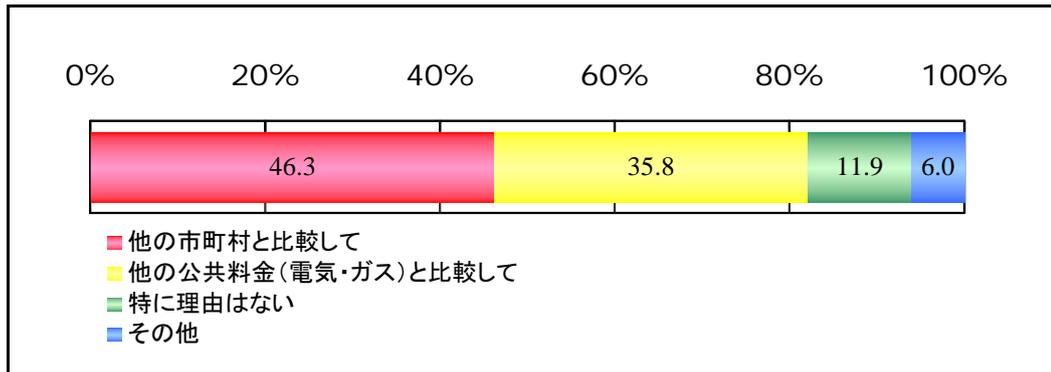
水道料金については、「妥当だと思う」が 46.8%と一番多くなっています。ついで、「やや高いと思う」が 15.9%と多く、「高いと思う」が 8.3%となっています。また「安いと思う」という回答が 7.6%となっています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|------------|-----|--------|
| 1. 安いと思う | 25 | 7.6 |
| 2. やや安いと思う | 24 | 7.3 |
| 3. 高いと思う | 27 | 8.3 |
| 4. やや高いと思う | 52 | 15.9 |
| 5. 妥当だと思う | 153 | 46.8 |
| 6. わからない | 46 | 14.1 |
| 計 | 327 | 100 |

【問4-2】【問4-1】で「1 安いと思う」、「2 やや安いと思う」を選択した方にその理由をおたずねします。

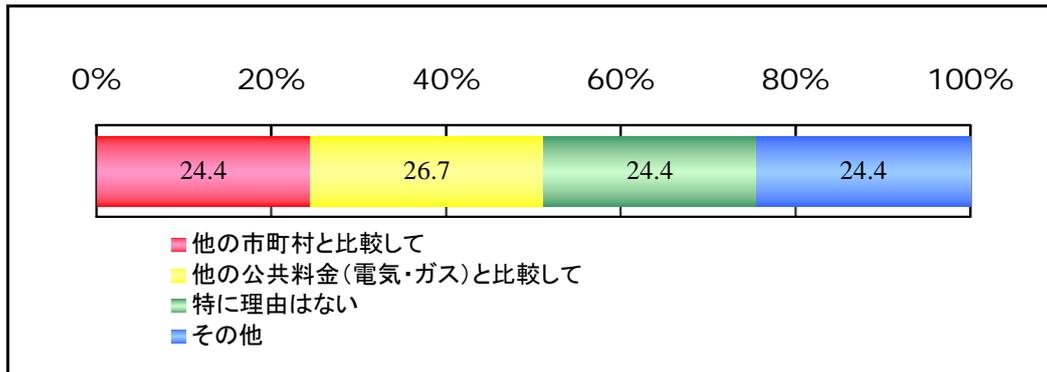
「他の市町村と比較して」が46.3%と一番多くなっています。次いで、「他の公共料金（電気・ガス）と比較して」が35.8%と多くなっています。また、「特に理由はない」という回答が11.9%となっています。



| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|-----------------------|----|--------|
| 1. 他の市町村と比較して | 31 | 46.3 |
| 2. 他の公共料金(電気・ガス)と比較して | 24 | 35.8 |
| 3. 特に理由はない | 8 | 11.9 |
| 4. その他 | 4 | 6.0 |
| 計 | 67 | 100 |

【問4-3】【問4-1】で「3 高いと思う」、「4 やや高いと思う」を選択した方にその理由をおたずねします。

「他の公共料金（電気・ガス）と比較して」が26.7%と一番多くなっています。次いで、「他の市町村と比較して」と、「特に理由はない」が24.4%となっています。また、「その他」という回答が24.4%となっています。

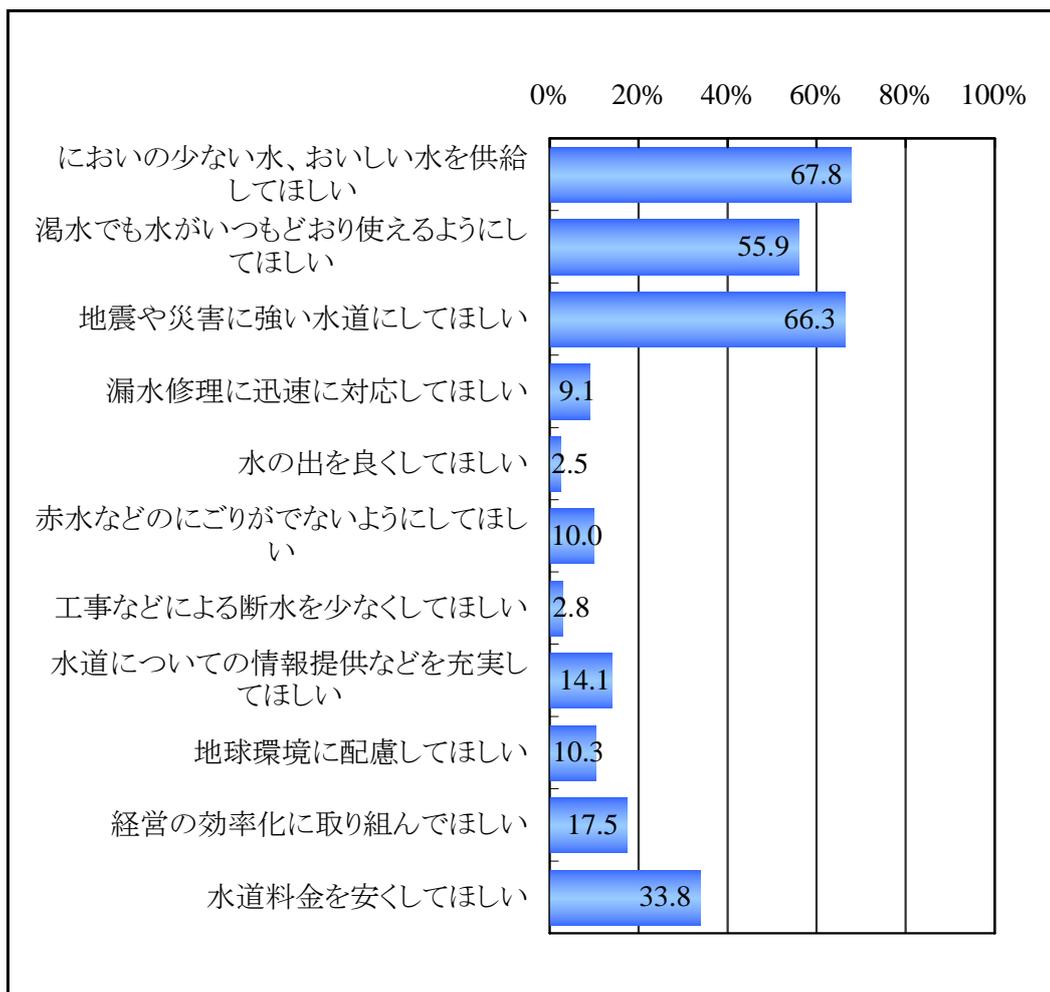


| 項目 | 件数 | 割合 (%) |
|-----------------------|----|--------|
| 1. 他の市町村と比較して | 21 | 24.4 |
| 2. 他の公共料金(電気・ガス)と比較して | 23 | 26.7 |
| 3. 特に理由はない | 21 | 24.4 |
| 4. その他 | 21 | 24.4 |
| 計 | 86 | 100 |

(5) 今後水道事業に期待することについておたずねします。

【問 5-1】 これからも安心して水道を使っただけのように努力してまいります、垂井町水道事業に期待することについて、あてはまるものを3つ選んでください。

今後の水道事業に期待することについては、「にのいの少ない水、おいしい水を供給してほしい」が 67.8%、「地震や災害に強い水道にしてほしい」が 66.3%、「渇水でも水がいつでもおり使えるようにしてほしい」が 55.9%と圧倒的に高く、非常時対策の優先度が高くなっています。次いで、「水道料金を安くしてほしい」、「経営の効率化に取り組んでほしい」、「水道についての情報提供などを充実してほしい」、「赤水などのにごりがでないようにしてほしい」、「地球環境に配慮してほしい」、「漏水修理に迅速に対応してほしい」、「水の出を良くしてほしい」、「工事などによる断水を少なくしてほしい」となっています。



有効回答数 320 件

| 項目 | 件数 | 割合(%) |
|----------------------------|-----|-------|
| 1. においの少ない水、おいしい水を供給してほしい | 217 | 67.8 |
| 2. 湯水でも水がいつもどおり使えるようにしてほしい | 179 | 55.9 |
| 3. 地震や災害に強い水道にしてほしい | 212 | 66.3 |
| 4. 漏水修理に迅速に対応してほしい | 29 | 9.1 |
| 5. 水の出を良くしてほしい | 8 | 2.5 |
| 6. 赤水などのにごりがでないようにしてほしい | 32 | 10.0 |
| 7. 工事などによる断水を少なくしてほしい | 9 | 2.8 |
| 8. 水道についての情報提供などを充実してほしい | 45 | 14.1 |
| 9. 地球環境に配慮してほしい | 33 | 10.3 |
| 10. 経営の効率化に取り組んでほしい | 56 | 17.5 |
| 11. 水道料金を安くしてほしい | 108 | 33.8 |

【問 5-2】 水道事業に対するご意見・ご要望がありましたら、参考にさせていただきたいと思っておりますので、ご自由にお書きください。

自由意見については、水道水質や水道料金について、また今後の水道事業の展望についてなど、多くのご意見を頂きました。

回答いただいたお客様の貴重なご意見、ご要望について理解を深め、今後の事業経営に役立てていきたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。