

余市町水道事業に関するアンケート調査結果

調査の目的

このアンケートは、水道水を利用されている皆さまの水道事業に関する意識や関心、満足度などを調査し、今後の水道事業運営においてお客様のご意見等を反映させ、具体的な施策を検討する判断材料の1つとして実施しました。

調査対象

令和3年11月末日現在で、一般用途で水道をお使いの皆さまの中から無作為に抽出した1,500件

調査方法

郵送による調査票の配布・回収（無記名回答方式）

調査期間

郵 送 令和4年1月14日発送
回収期間 令和4年1月28日到着分まで

配布数・回答数

| | |
|-------|---------|
| 配 布 数 | 1,500 件 |
| 回 答 数 | 648 件 |
| 有効回答率 | 43.2% |

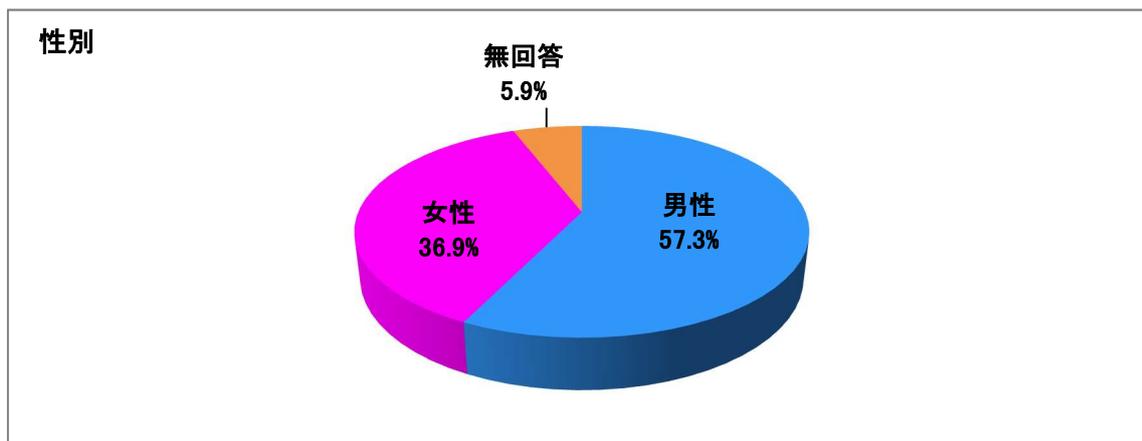
集計結果の見方

- (1) 集計結果の数値は回答率（％）で示しているものと、複数の回答を求める設問では、分類別の回答総数を示したものがありません。
- (2) 回答率は、各設問の無回答を含む回答者総数（N）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位まで表しているため、回答率の合計が100%にならない場合があります。

I. 回答者の属性

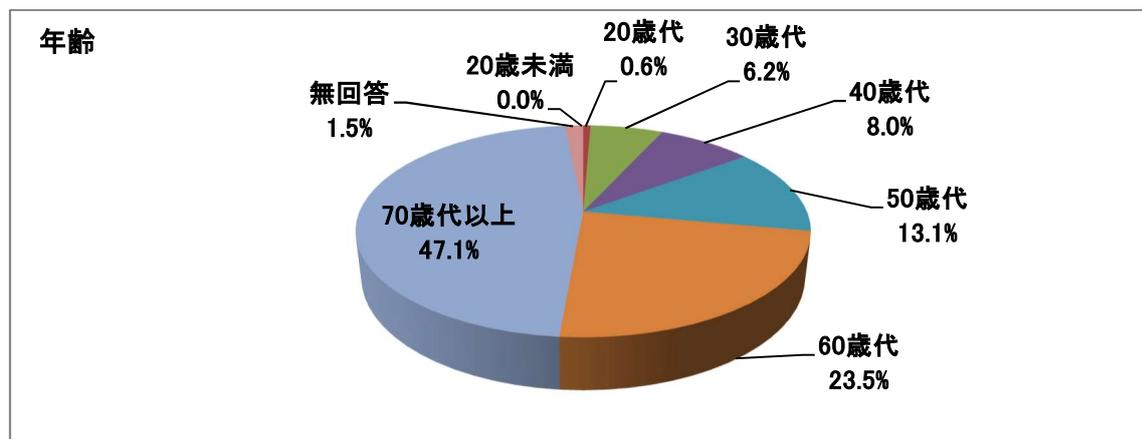
1. 性別

回答者 648 人のうち、「男性」が 371 人 (57.3%)、「女性」が 239 人 (36.9%)、「無回答」が 38 人 (5.9%) となっています。余市町の人口 17,912 人 (令和 3 年 12 月 31 日住民基本台帳人口) のうち、男性が 8,375 人 (46.7%)、女性が 9,537 人 (53.3%) となっていますが、アンケート回答者の男女比率は男性の回答率が高くなっています。



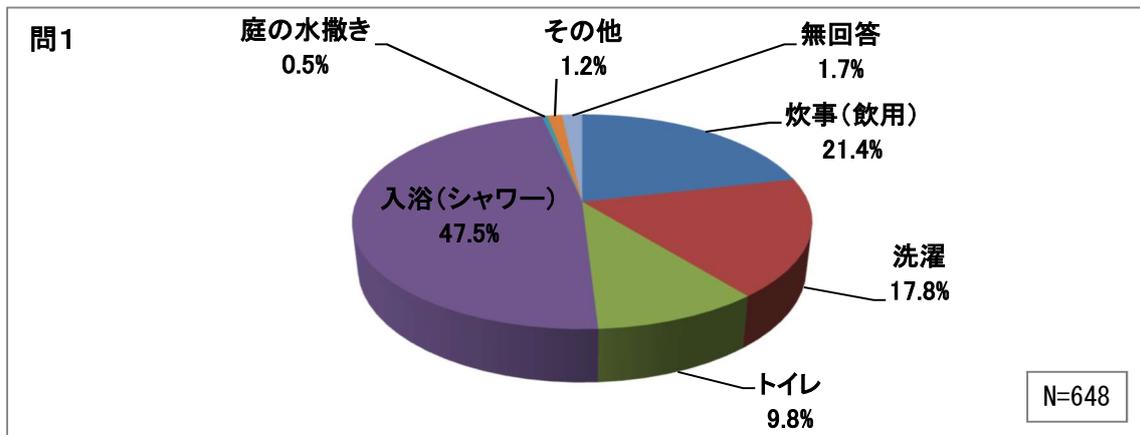
2. 年齢

回答者を年齢層別にみると、「70 歳代以上」が 47.1% で最も多く、「60 歳代」が 23.5%、「50 歳代」が 13.1% と続いており、50 歳以上で全体の 83.6% を占めています。「40 歳代」は 8.0%、「30 歳代」は 6.2%、「20 歳代」は 0.6%、「20 歳未満」は 0.0% となっており、「無回答」が 1.5% となっています。



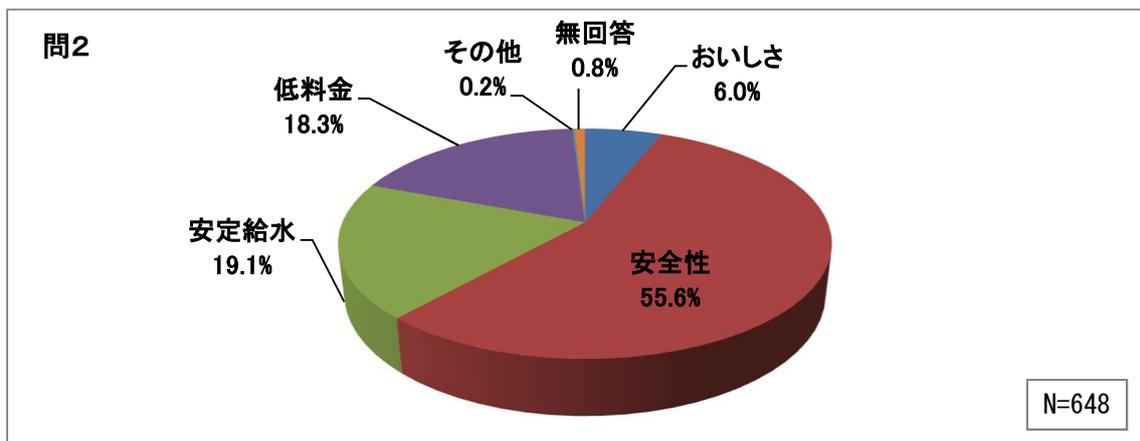
II. アンケート集計結果

問1 水道水の使用で一番多いと思うのはどれですか。



「入浴(シャワー)」が最も多く 47.5%、続いて、「炊事(飲用)」(21.4%)、「洗濯」(17.8%)、「トイレ」(9.8%)となっています。「庭の水撒き」は 0.5%となっており、「無回答」が 1.7%となっています。「その他」(1.2%)では「仕事(ウニ)」、「ハウス」、「洗車等」が挙げられ、「美容室経営。水道がなければ経営ができない」とのご意見もいただきました。

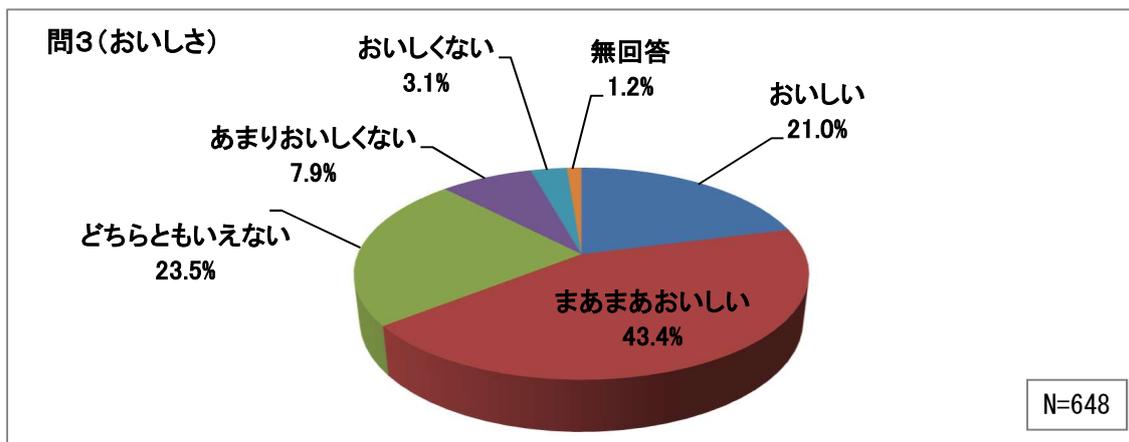
問2 水道水に一番に求めるものはなんですか。



「安全性」が最も多く 55.6%と半数以上を占め、続いて「安定給水」(19.1%)、「低料金」(18.3%)となっています。「おいしさ」は 6.0%となっており、「無回答」が 0.8%となっています。「その他」では「1~4まで全て」とのご意見をいただいています。

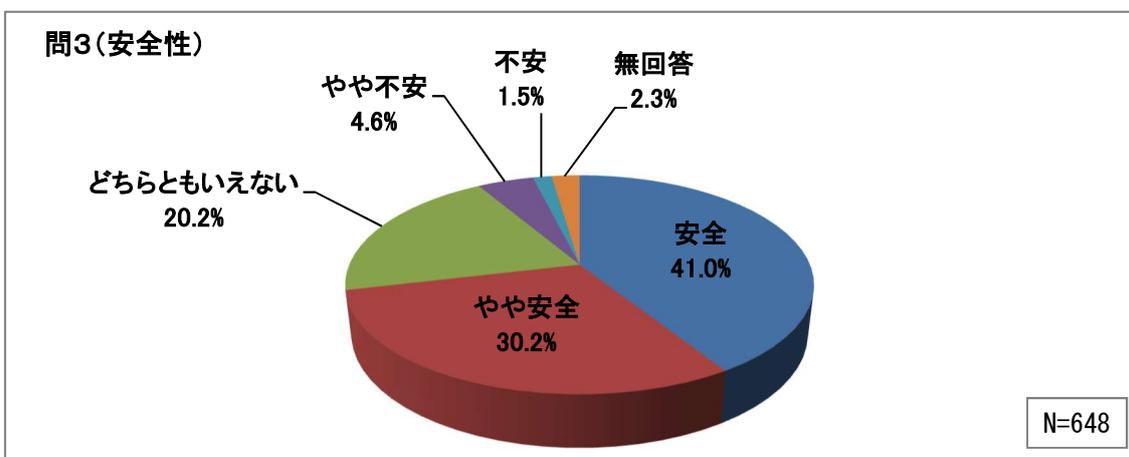
問3 現在の水道水についてどう思いますか。

おいしさ



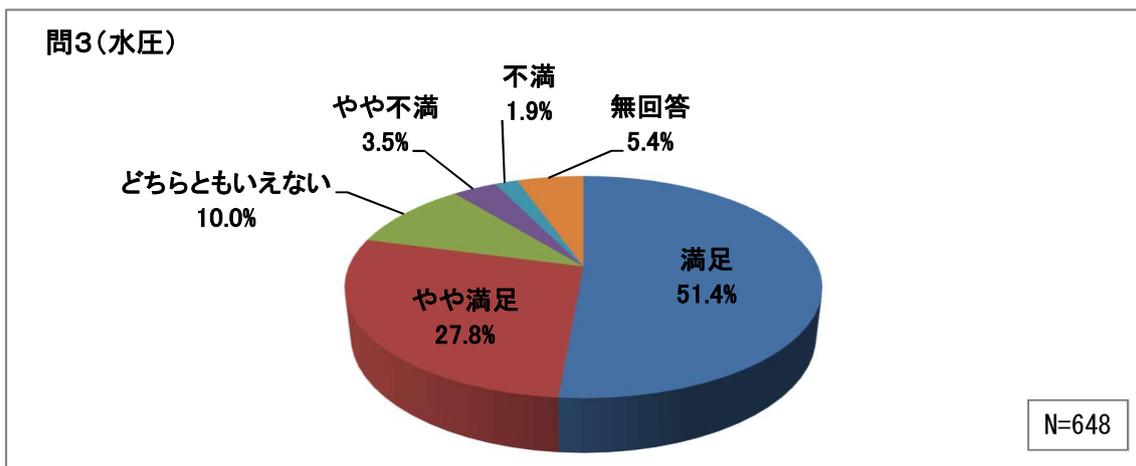
「まあまあおいしい」(43.4%) が最も多く、「おいしい」(21.0%) を合わせると 64.4% が水道水を『おいしいと思う』と回答しています。「あまりおいしくない」(7.9%) と「おいしくない」(3.1%) を合わせると 11.0% となっています。「どちらともいえない」が 23.5% で 2 番目に多く、「無回答」が 1.2% となっています。

安全性



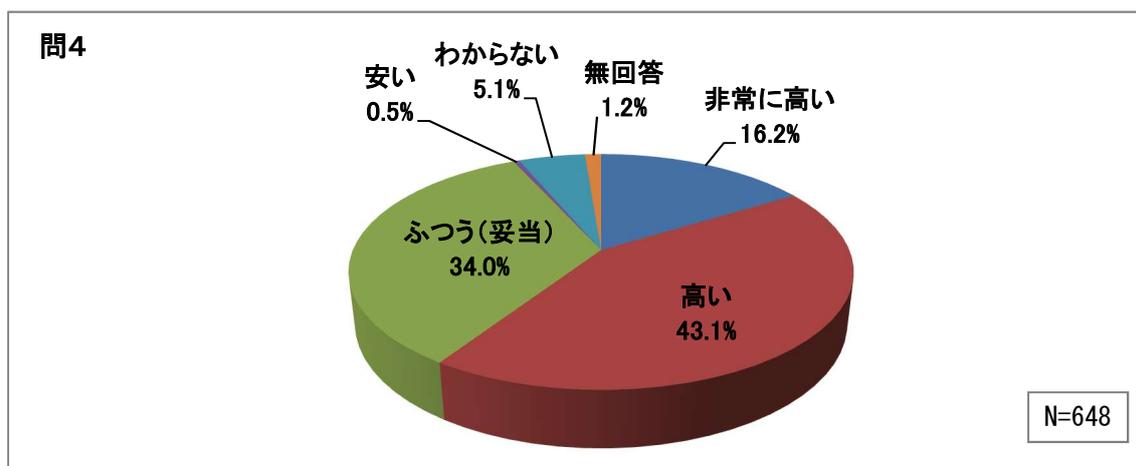
「安全」(41.0%) が最も多く、2 番目に多い「やや安全」(30.2%) を合わせると 71.2% が水道水は『安全だと思う』と回答しています。「やや不安」(4.6%) と「不安」(1.5%) を合わせると 6.1% となっています。「どちらともいえない」が 20.2%、「無回答」が 2.3% となっています。

水圧



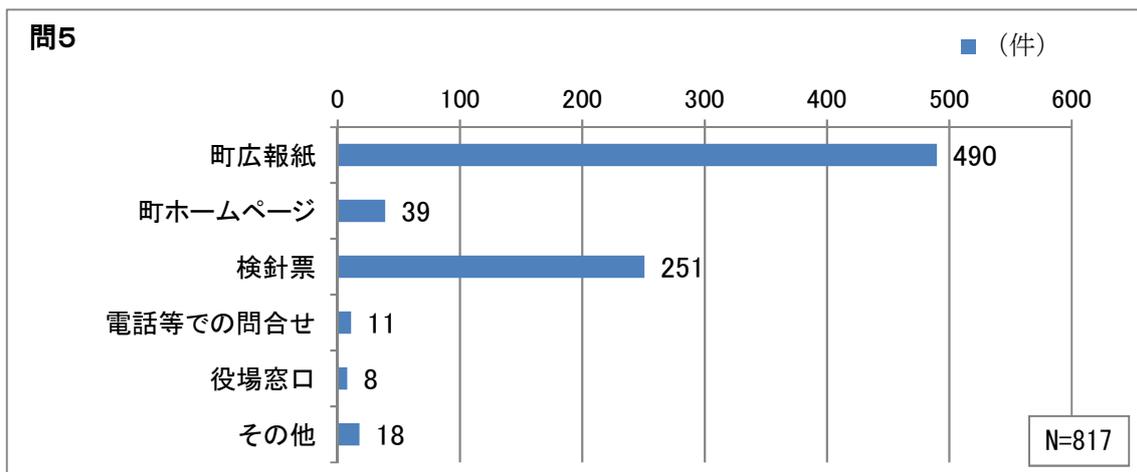
「満足」(51.4%)が最も多く、2番目の「やや満足」(27.8%)を合わせると79.2%が水道水の
水圧に『満足している』と回答しています。「やや不満」(3.5%)と「不満」(1.9%)を合わせ
ると5.4%となっています。「どちらともいえない」が10.0%、「無回答」が5.4%となっていま
す。

問4 現在の水道料金水準についてどう思いますか。



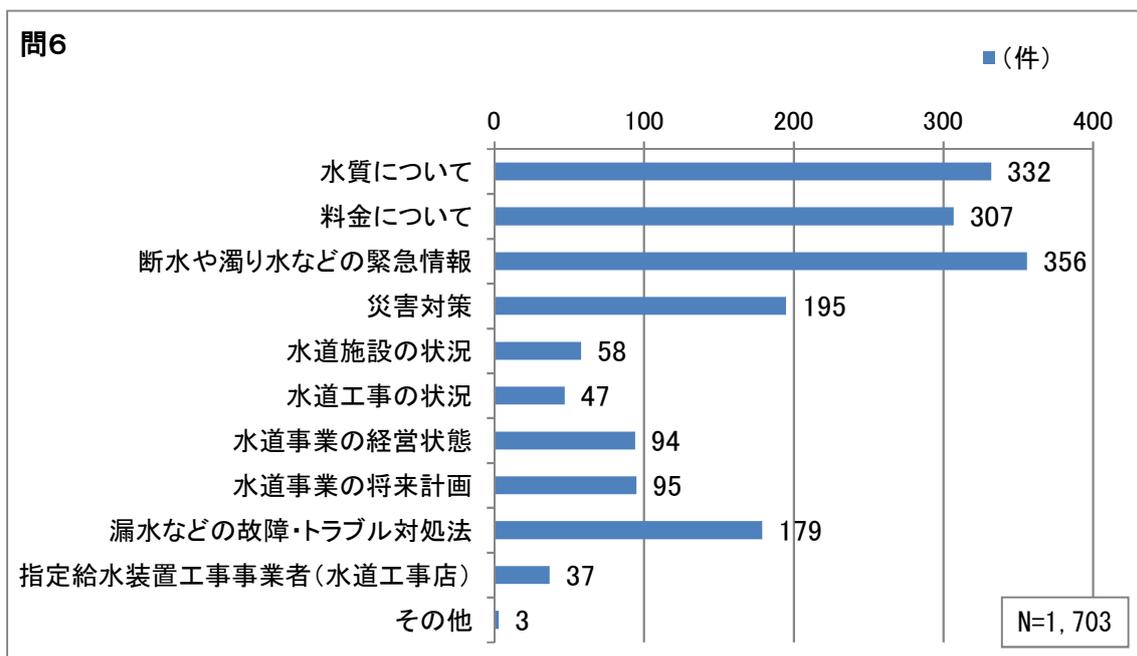
「高い」(43.2%)が最も多く、「非常に高い」(16.3%)と合わせると59.5%となっています。
「ふつう(妥当)」が34.1%、「安い」が0.5%となっています。「わからない」(5.1%)、「無回答」
(0.9%)となっています。

問5 水道事業に関する情報を何から得ていますか。(複数回答)



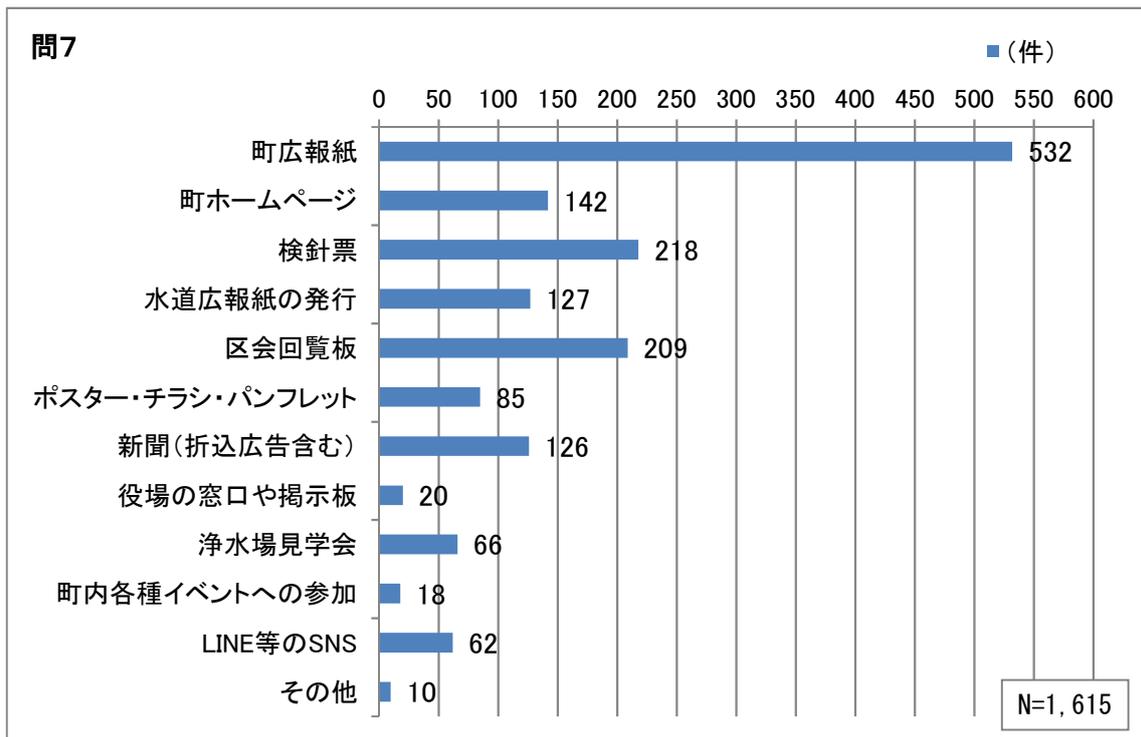
「町広報紙」が490件で最も多く、続いて「検針票」が251件となっています。「町ホームページ」は39件、「電話等での問合せ」は11件、「役場窓口」は8件となっています。「その他」では、「新聞」、「TV」、「隣人」などが挙げられております。

問6 水道に関して、どのような情報を提供してほしいですか。(3つまで回答)



「断水や濁り水などの緊急情報」が356件で最も多く、続いて「水質について」が332件、「料金について」が307件となっています。次いで、「災害対策」が195件、「漏水などの故障・トラブル対処法」が179件となっています。「水道事業の将来計画」は95件、「水道事業の経営状態」は94件、「水道施設の状況」は58件、「水道工事の状況」は47件「指定給水装置工事事業者(水道工事店)」は37件となっています。「その他」では、「全部」などが挙げられています。

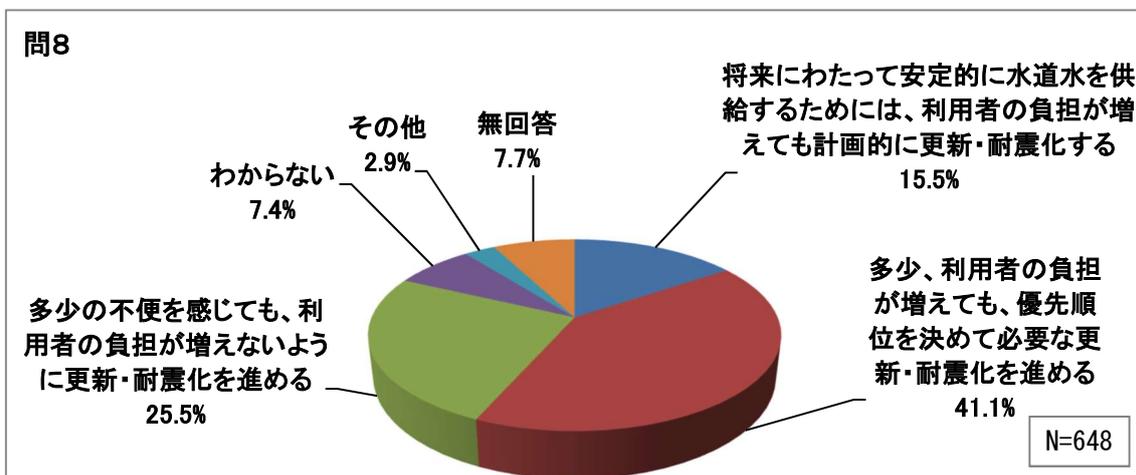
問7 水道に関するPRについて、どのような方法が効果的だと思いますか。
 (3つまで回答)



「町広報紙」が532件で最も多く、続いて「検針票」が218件、「区会回覧板」が209件となっています。次いで「町ホームページ」が142件、「水道広報紙の発行」が127件、「新聞(折込広告含む)」がそれぞれ126件、「ポスター・チラシ・パンフレット」が85件となっています。「浄水場見学会」は66件、「LINE等のSNS」が62件、「役場の窓口や掲示板」は20件、「町内各種イベントへの参加」は18件となっています。「その他」では、「PR 目的に効果的なツールを使う」、「費用のかからない方法」などが挙げられています。

問8 今後、老朽化が進んだ施設や老朽管路を耐震性のあるものに更新、補強するには多くの費用がかかります。あなたの考えに近いものはどれですか。

なお、水道施設で使われている機械・電気設備は、15年～25年で更新が必要となり、令和2年度末の水道管総延長172.5kmのうち、法定耐用年数の40年以上経過している管路が17.8km存在しており、耐震化率は浄水場：79.2%、配水施設：3.4%、管路10.8%となっています。

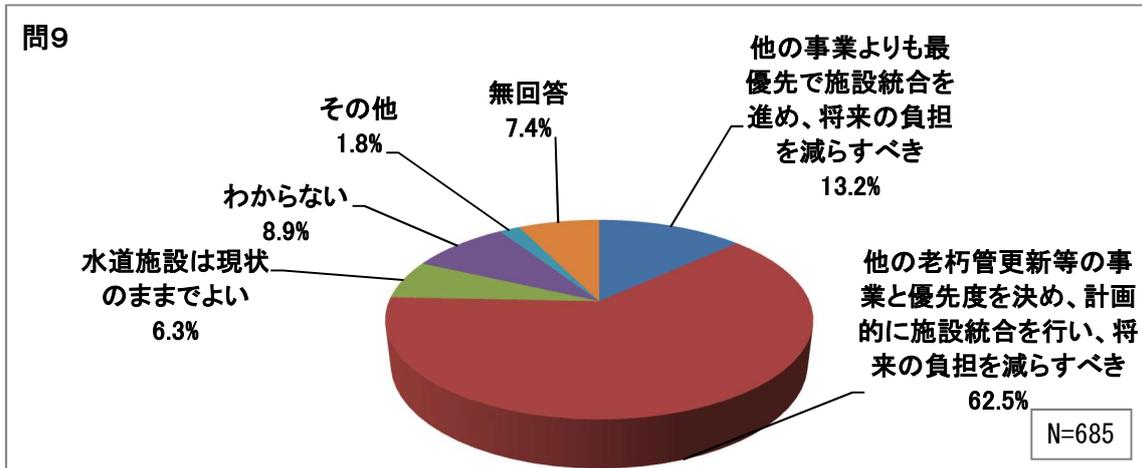


「多少、利用者の負担が増えても、優先順位を決めて必要な更新・耐震化を進める」(41.1%)が最も多く、続いて「多少の不便を感じても、利用者の負担が増えないように更新・耐震化を進める」(25.5%)となっています。次いで、「将来にわたって安定的に水道水を供給するためには、利用者の負担が増えても計画的に更新・耐震化する」が15.5%となっています。「わからない」(7.4%)と「無回答」(7.7%)を合わせると15.1%となっています。「その他」(2.9%)では、「利用者の負担を増やさず必要な更新・耐震化を進める」という内容が多く挙げられています。

問9 現在余市町には浄水施設が5施設（余市川・豊丘・豊浜・東部（登）・東部（栄））あり、各浄水施設の維持管理、老朽設備の修繕、更新を行っています。

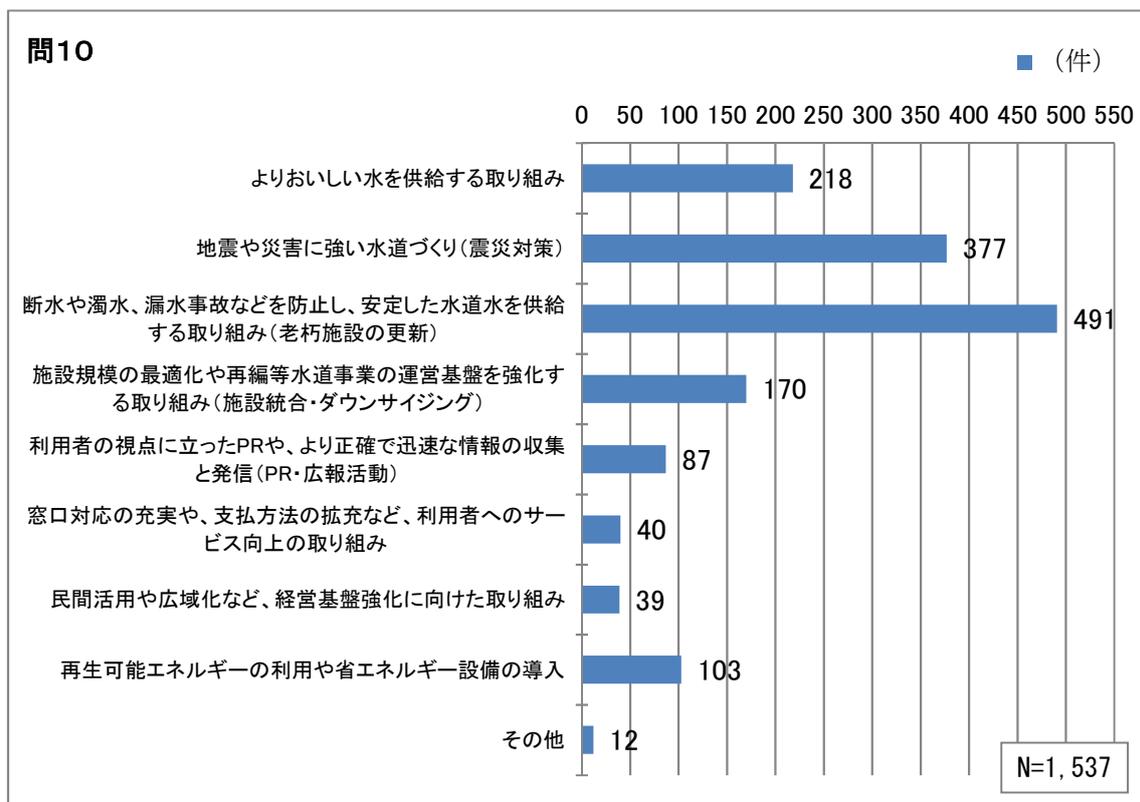
これらの施設のうち、統合可能な施設については統合してスリム化する事で、今後の維持更新費用を抑え、将来の利用者負担を減らす効果が見込まれます。

将来の余市町水道事業のあるべき姿としてこれらの施設の在り方についてあなたの考えに近いものはどれですか。



「他の老朽管更新等の事業と優先度を決め、計画的に施設統合を行い、将来の負担を減らすべき」（62.5%）が最も多く、続いて「他の事業よりも最優先で施設統合を進め、将来の利用者負担を減らすべき」（13.2%）となっており、「水道施設は現状のままでよい」が6.3%となっています。「わからない」（8.9%）と「無回答」（7.4%）を合わせると16.3%となっています。「その他」（1.8%）では、「統合後の事故対策」等の意見をいただいています。

問 10 今後の水道事業の取り組みについて、優先的に実施すべきと思う取り組みはどれですか。（3 つまで回答）



「断水や漏水、漏水事故などを防止し、安定した水道水を供給する取り組み（老朽施設の更新）」が491件と最も多く、続いて「地震や災害に強い水道づくり（震災対策）」が377件、「よりおいしい水を供給する取り組み」が218件となっています。次いで、「施設規模の最適化や再編等水道事業の運営基盤を強化する取り組み（施設統合・ダウンサイジング）」が170件、「再生可能エネルギーの利用や省エネルギー設備の導入」が103件、「利用者の視点に立ったPRや、より正確で迅速な情報の収集と発信（PR・広報活動）」が87件となっています。「窓口対応の充実や、支払方法の拡充など、利用者へのサービス向上の取り組み」は40件、「民間活用や広域化など、経営基盤強化に向けた取り組み」は39件となっています。

Ⅲ. 水道事業に対する意見・要望

最後に、水道事業に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

アンケート回答数648件のうち、15.7%にあたる102件の自由意見がありました。内容を大まかに分類すると、【料金】に係わることが31件（4.7%）、【経営、サービス・事業運営】に係わることが19件（2.9%）、【水質・施設管理】に係わることが13件（2.0%）、【危機管理・施設整備】に係わることが9件（1.4%）、【その他】は「特になし。」などを含めて30件（4.6%）となっています。

余市町上下水道事業に関するアンケート調査へのご協力をお願い

日頃より、本町の水道事業並びに下水道事業へのご理解、ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

余市町では、町民の皆さまの上下水道事業に関する意識や関心、満足度などを調査し、今後の事業運営に生かすため、「余市町水道事業に関するアンケート調査」及び「下水道に関するアンケート調査」を実施することといたしました。

つきましては、大変お手数をおかけしますが、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

- ・ この調査は、余市町内の上水道利用者をお無作為で1,500件を選ばせていただき、ご協力をお願いしております。(下水道が整備されていない地域も含まれています。)
- ・ 今回抽出した個人情報、調査票発送の目的以外には使用いたしません。

なお、発送は、令和3年11月末日現在で上水道使用開始届を出されている方々としているため、届出者の死亡及び転出等により、ご芳名が違っている場合はご容赦願います。(届出者が変更されている場合は、変更手続きくださるようお願いいたします。)

記入上の注意

1. 調査票は、上水道事業と下水道事業で、それぞれ別の用紙となっています。
(調査票は、2枚あります。)
2. 主に上下水道を利用されている方、または、料金をお支払いの方がご記入ください。
3. 質問への回答は、あてはまる番号、または回答欄に○をつけてください。
4. 質問には、回答を一つだけ選んでいただくものと、複数選んでいただくものがありますが、特に指定が無い場合は、一つだけお選びください。
また、【その他】を選んだ場合は、具体的な内容をご記入ください。

◆ 調査票に回答を記入し、1月28日(金)までにご返送ください。

※ 同封の返信用封筒(切手不要)をご利用ください。

《お問合せ先》

余市町役場建設水道部

水道課 TEL 21-2130 担当：永井

下水道課 TEL 21-2129 担当：長谷川

余市町水道事業に関するアンケート調査票

あてはまるものの番号に○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 水道水の使用で一番多いと思うのはどれですか。(1つ選択)

1. 炊事(飲用) 2. 洗濯 3. トイレ 4. 入浴(シャワー含む) 5. 庭の水撒き
6. その他(_____)

問 2 水道水に一番求めるものはなんですか。(1つ選択)

1. おいしさ 2. 安全性 3. 安定給水 4. 低料金 5. その他(_____)

問 3 現在の水道水についてどう思いますか。(1つ選択)

- おいしさ 1. おいしい 2. まあまあおいしい 3. どちらともいえない 4. あまりおいしくない
5. おいしくない
- 安全性 1. 安全 2. やや安全 3. どちらともいえない 4. やや不安 5. 不安
- 水圧 1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

問 4 現在の水道料金水準についてどう思いますか。(1つ選択)

1. 非常に高い 2. 高い 3. ふつう(妥当) 4. 安い 5. わからない

問 5 水道事業に関する情報を何から得ていますか。(複数回答可)

1. 町広報紙 2. 町ホームページ 3. 検針票 4. 電話等での問合せ 5. 役場窓口
6. その他(_____)

問 6 水道に関して、どのような情報を提供してほしいですか。(3つまで選択)

1. 水質について 2. 料金について 3. 断水や濁り水などの緊急情報 4. 災害対策
5. 水道施設の状況 6. 水道工事の状況 7. 水道事業の経営状態 8. 水道事業の将来計画
9. 漏水などの故障・トラブル対処法 10. 指定給水装置工事事業者(水道工事店)
11. その他(_____)

問 7 水道に関するPRについて、どのような方法が効果的だと思いますか。(3つまで選択)

1. 町広報紙 2. 町ホームページ 3. 検針票 4. 水道広報紙の発行 5. 区会回覧板
6. ポスター・チラシ・パンフレット 7. 新聞(折込広告含む) 8. 役場の窓口や掲示板
9. 浄水場見学会 10. 町内各種イベントへの参加 11. LINE等のSNS
12. その他(_____)

うら面へ続きます

問 8 今後、老朽化した施設や老朽管路を耐震性のあるものに更新、補強するには多くの費用がかかります。あなたの考えに近いものはどれですか。

なお、水道施設で使われている機械・電気設備は、15年～25年で更新が必要となり、令和2年度末の水道管総延長172.5kmのうち、法定耐用年数の40年以上を経過している管路が17.8km存在しており、耐震化率は浄水場:79.2%、配水施設:3.4%、管路:10.8%となっています。

(1つ選択)

1. 将来に渡り安定的に水道水を供給する為には、利用者の負担が増えても計画的に更新・耐震化する
2. 多少、利用者の負担が増えても、優先順位を決めて必要な更新・耐震化を進める
3. 多少の不便を感じても、利用者の負担が増えないように更新・耐震化を進める
4. わからない
5. その他(_____)

問 9 現在余市町には浄水施設が5施設(余市川・豊丘・豊浜・東部(登)・東部(栄))あり、各浄水設備の維持管理、老朽設備の修繕、更新を行っています。

これらの施設のうち、統合可能な施設については統合してスリム化する事で、今後の維持更新費用を抑え、将来の利用者負担を減らす効果が見込まれます。

将来の余市町水道事業のあるべき姿としてこれらの施設の在り方についてあなたの考えに近いものはどれですか。

(1つ選択)

1. 他の事業よりも最優先で施設統合を進め、将来の負担を減らすべき
2. 他の老朽管更新等の事業と優先度を決め、計画的に施設統合を行い、将来の負担を減らすべき
3. 水道施設は現状のままでよい
4. わからない
5. その他(_____)

問 10 今後の水道事業の取り組みについて、優先的に実施すべきと思う取り組みはどれですか。

(3つまで選択)

1. よりおいしい水を供給する取り組み
2. 地震など災害に強い水道づくり(震災対策)
3. 断水や濁水、漏水事故などを防止し、安定した水道水を供給する取り組み(老朽施設の更新)
4. 施設規模の最適化や再編等水道事業の運営基盤を強化する取り組み(施設統合・ダウンサイジング)
5. 利用者の視点に立ったPRや、より正確で迅速な情報の収集と発信(PR・広報活動)
6. 窓口対応の充実や、支払方法の拡充など、利用者へのサービス向上の取り組み
7. 民間活用や広域化など、経営基盤強化に向けた取り組み
8. 再生可能エネルギーの利用や省エネルギー設備の導入
9. その他(_____)

最後に、水道事業に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

アンケート調査にご協力いただき、大変ありがとうございました。

作成/余市町建設水道部水道課(2021)

★ 北海道 YOICHI TOWN

余市町

