

水道に関するアンケート調査結果
【概要版】

令和4年2月

滝沢市上下水道部

令和3年度水道に関するアンケート調査結果について

1. 調査概要

1) 調査目的

滝沢市水道事業中期計画の中で、水道の運営基盤の強化・顧客サービスの向上における具体的施策の一つに、「お客様のニーズを把握するためにアンケート調査を継続実施する」ことが挙げられている。

また、令和4年度は滝沢市水道事業経営計画（基本計画）を新たに策定する年度であり、この業務推進にとっても特に必要となることからアンケート調査を実施するものである。

なお、今回は平成30年度に実施している。

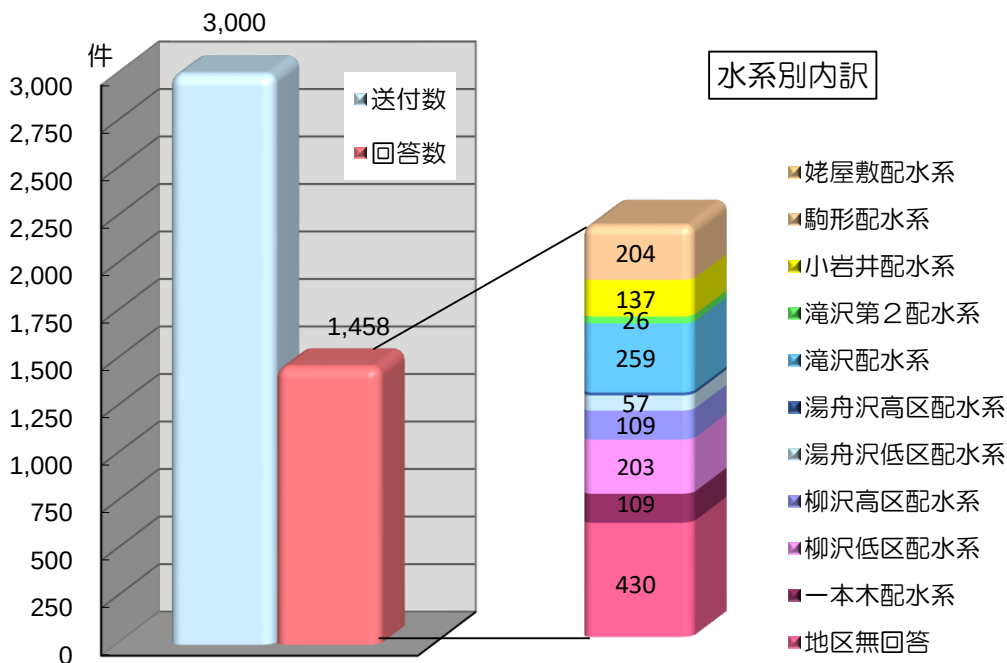
2) 調査内容

- (1) 水道水、飲用水の利用状況についての設問
- (2) 水道水の水質等についての設問
- (3) 滝沢市の水道の取り組み等についての設問
- (4) 水道事業の広報活動等についての設問
- (5) 今後の水道事業への期待についての設問

3) 調査状況

- (1) 実施期間 令和3年12月1日～12月24日
- (2) 調査地域 滝沢市上水道区域
- (3) 調査方法 調査票を郵送回収する方法
(無作為に抽出したアンケート調査)
- (4) 調査対象 水道利用者
- (5) 全送付数 3,000件
- (6) 全回答数 1,458件
- (7) 回答率 48.60%

アンケート調査送付数と回答数

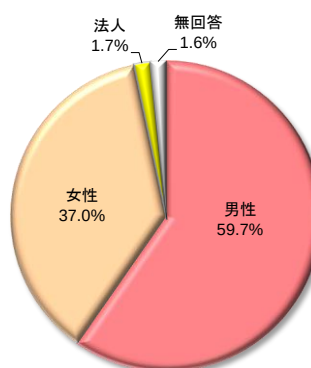


※姥屋敷配水系はアンケート調査票の回答が無い。

2. 水道利用者の属性

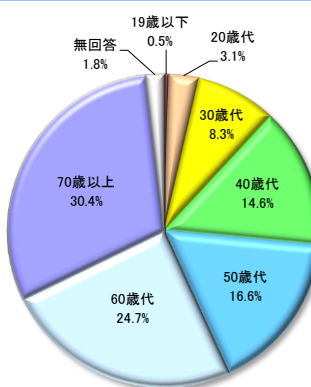
1) 性別

性 別	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 男性	871	59.7
2) 女性	540	37.0
3) 法人	24	1.7
4) 無回答	23	1.6
計	1,458	100.0



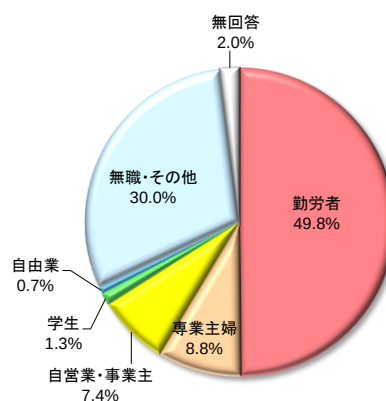
2) 年齢

年 齢	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 19歳以下	7	0.5
2) 20歳代	45	3.1
3) 30歳代	121	8.3
4) 40歳代	213	14.6
5) 50歳代	242	16.6
6) 60歳代	361	24.7
7) 70歳以上	443	30.4
8) 無回答	26	1.8
計	1,458	100.0



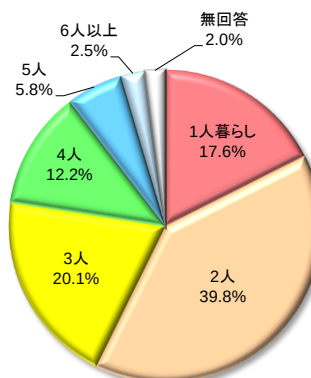
3) 職業

職 業	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 勤労者	726	49.8
2) 専業主婦(主夫)	128	8.8
3) 自営業・事業主	108	7.4
4) 学生	19	1.3
5) 自由業	10	0.7
6) 無職・その他	437	30.0
7) 無回答	30	2.0
計	1,458	100.0



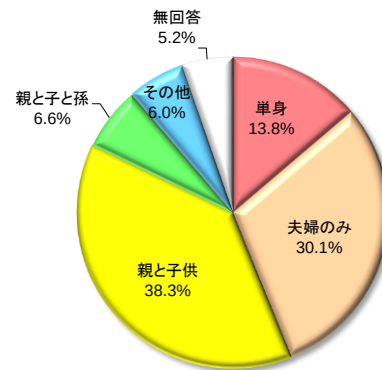
4) 家族人数

家 族 人 数	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 1人暮らし	256	17.6
2) 2人	580	39.8
3) 3人	293	20.1
4) 4人	178	12.2
5) 5人	85	5.8
6) 6人以上	37	2.5
7) 無回答	29	2.0
計	1,458	100.0



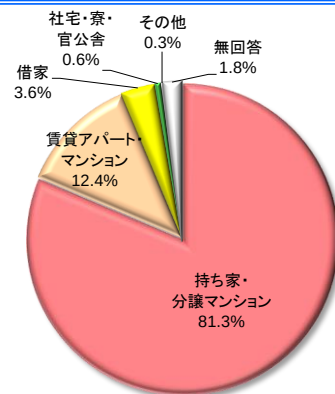
5) 家族構成

家 族 構 成	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 単身	201	13.8
2) 夫婦のみ	439	30.1
3) 親と子供	559	38.3
4) 親と子と孫	96	6.6
5) その他	88	6.0
6) 無回答	75	5.2
計	1,458	100.0



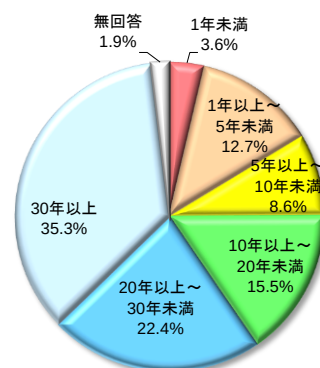
6) 住居形態

住 居 形 態	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 持ち家・分譲マンション	1,186	81.3
2) 賃貸アパート・マンション	181	12.4
3) 借家	52	3.6
4) 社宅・寮・官公舎	9	0.6
5) その他	4	0.3
6) 無回答	26	1.8
計	1,458	100.0



7) 居住年数

居 住 年 数	上水道区域	
	世帯数	比率(%)
1) 1年未満	53	3.6
2) 1年以上～5年未満	185	12.7
3) 5年以上～10年未満	125	8.6
4) 10年以上～20年未満	226	15.5
5) 20年以上～30年未満	326	22.4
6) 30年以上	515	35.3
7) 無回答	28	1.9
計	1,458	100.0



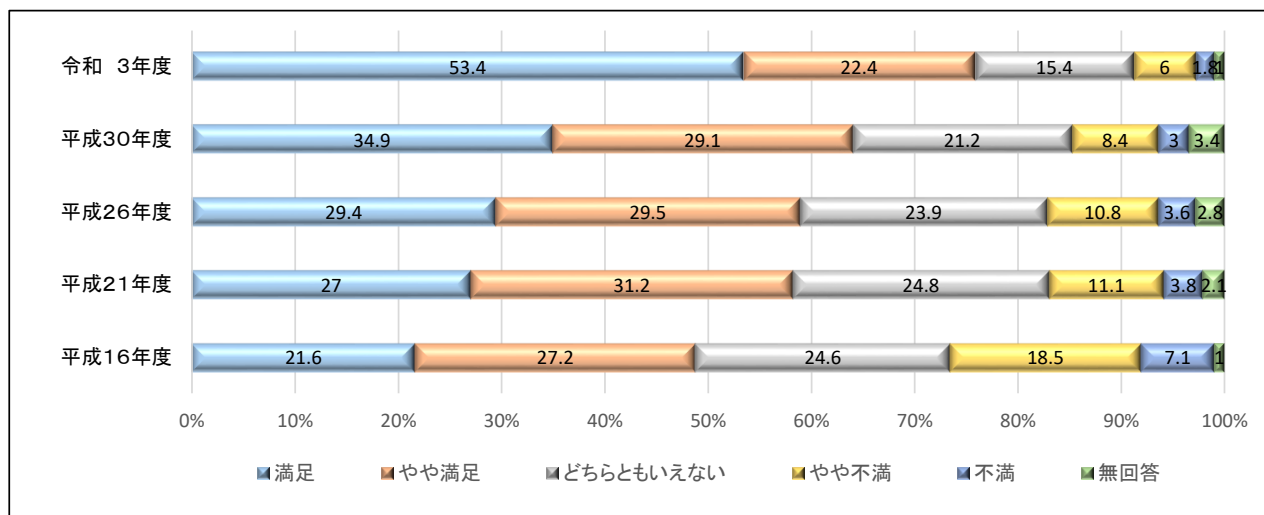
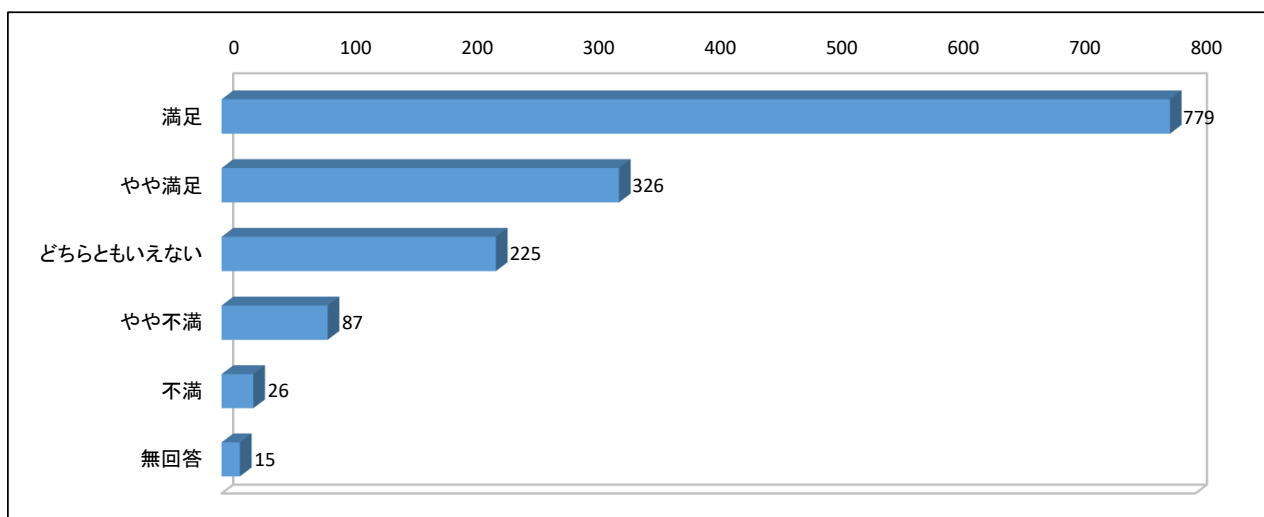
令和3年度水道に関するアンケート調査結果（主な項目）

1 水道水の水質等について

（質問）

現在使用している水道水の水質についてどのように感じていますか。

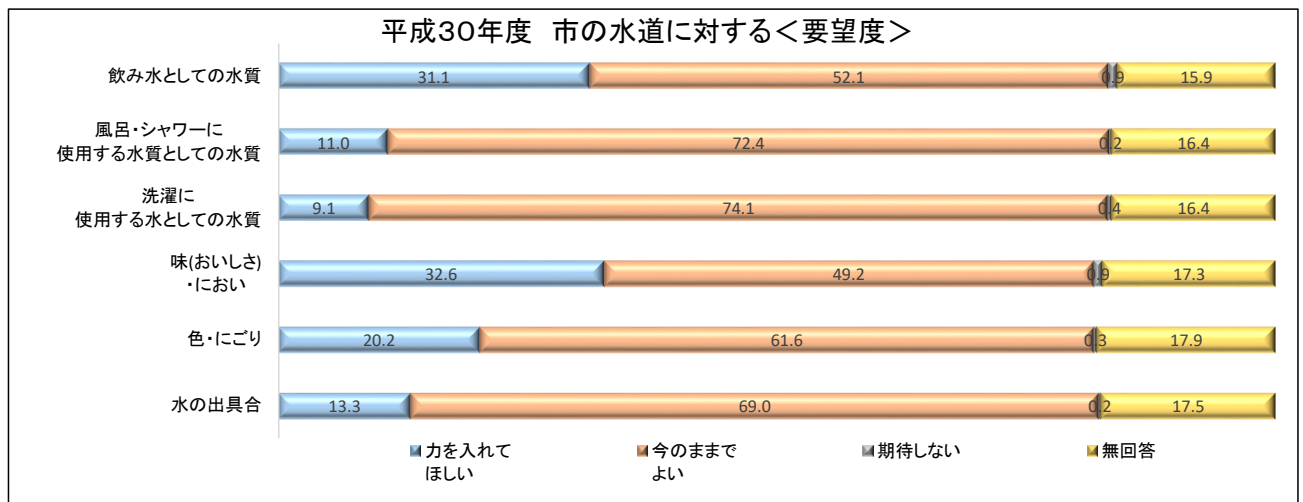
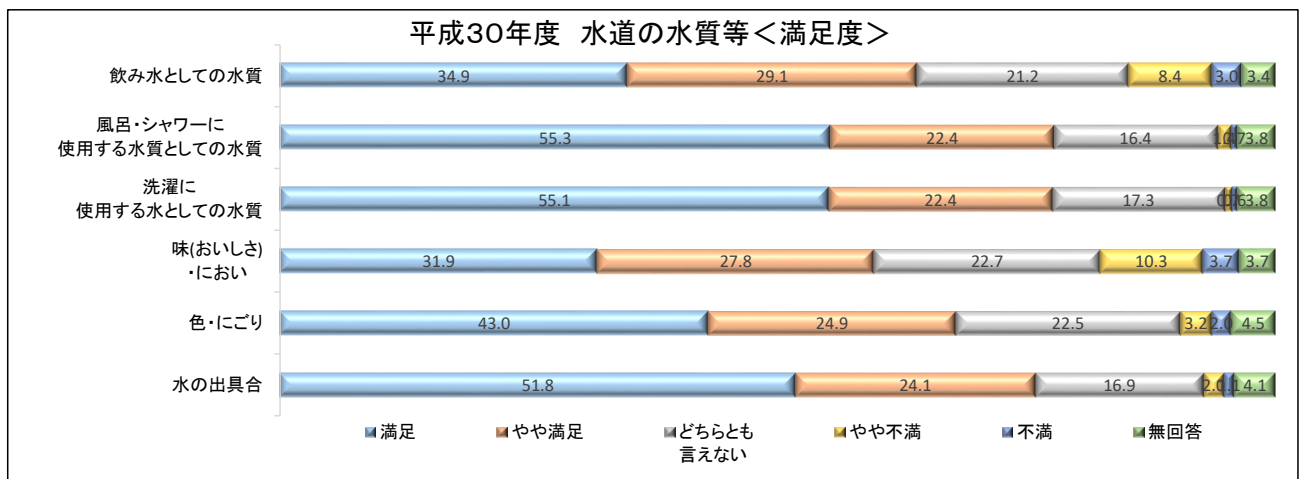
水道水の水質等について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 満足	89	21.6	255	27.0	456	29.4	429	34.9	779	53.4
2) やや満足	112	27.2	295	31.2	458	29.5	358	29.1	326	22.4
3) どちらともいえない	101	24.6	234	24.8	371	23.9	261	21.2	225	15.4
4) やや不満	76	18.5	105	11.1	167	10.8	103	8.4	87	6.0
5) 不満	29	7.1	36	3.8	55	3.6	37	3.0	26	1.8
6) 無回答	4	1.0	20	2.1	44	2.8	42	3.4	15	1.0
計	411	100.0	945	100.0	1,551	100.0	1,230	100.0	1,458	100.0



(参考) 平成30年度のアンケート集計結果

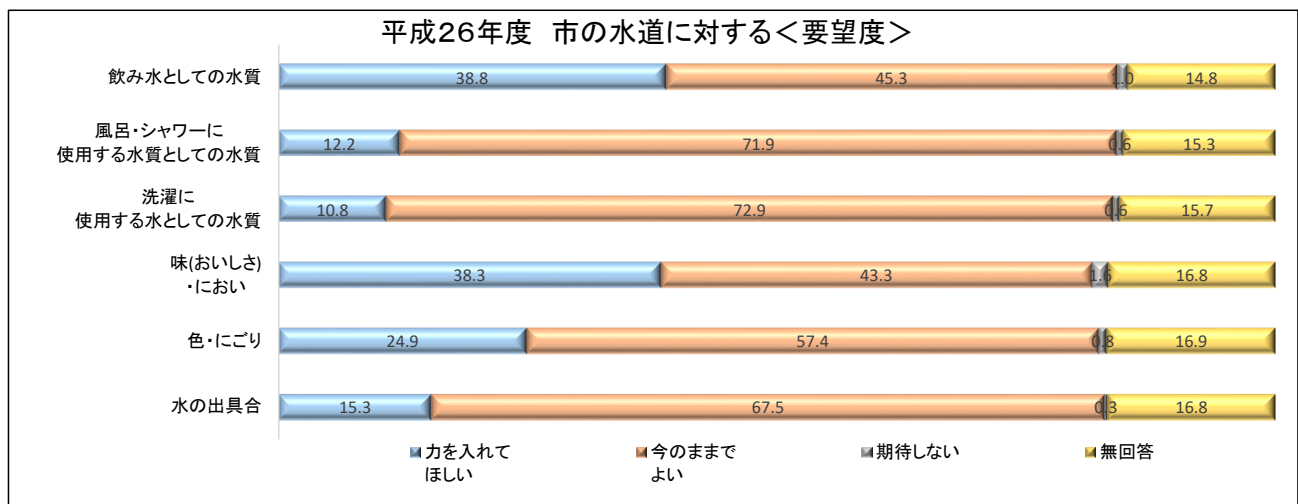
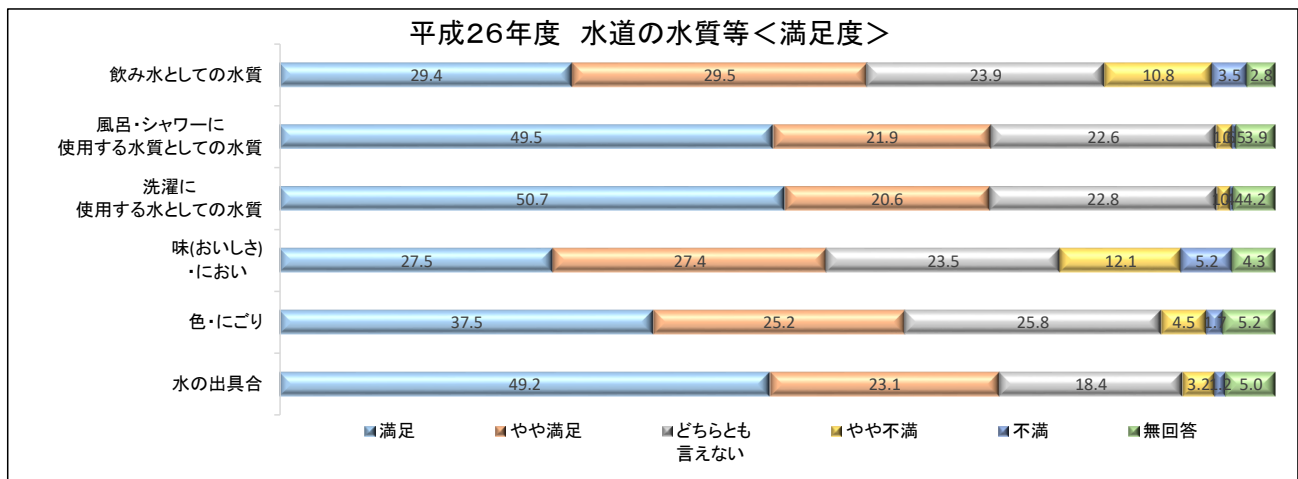
上段：件数 下段：比率(%)

平成30年度 水道の水質等の 評価と要望		＜満 足 度＞								＜要 望 度＞						
		満 足	やや 満 足	言 え な い	ど ち ら と	やや 不 満	無 回 答	総 数	平 均 値	ほ し い	力 を い れ よ い	今 の ま ま	期 待 し な い	無 回 答	総 数	平 均 値
5	4	3	2	1		(n)	ア	イ	ウ		(n)					
a)	飲み水としての水質	429	358	261	103	37	42	1230	3. 87	383	641	11	195	1230	2. 36	
		34. 9	29. 1	21. 2	8. 4	3. 0	3. 4	100. 0		31. 1	52. 1	0. 9	15. 9	100. 0		
b)	風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	680	276	202	17	8	47	1230	4. 36	135	890	3	202	1230	2. 13	
		55. 3	22. 4	16. 4	1. 4	0. 7	3. 8	100. 0		11. 0	72. 4	0. 2	16. 4	100. 0		
c)	洗濯に 使用する水としての水質	678	276	213	9	7	47	1230	4. 36	112	911	5	202	1230	2. 10	
		55. 1	22. 4	17. 3	0. 7	0. 6	3. 8	100. 0		9. 1	74. 1	0. 4	16. 4	100. 0		
ついでに 水道の水 質に 評価を	d) 味(おいしさ) ・におい	392	342	279	127	45	45	1230	3. 77	401	605	11	213	1230	2. 38	
		31. 9	27. 8	22. 7	10. 3	3. 7	3. 7	100. 0		32. 6	49. 2	0. 9	17. 3	100. 0		
	e) 色・にごり	529	306	277	39	24	55	1230	4. 09	248	758	4	220	1230	2. 24	
			43. 0	24. 9	22. 5	3. 2	2. 0	4. 5		100. 0	20. 2	61. 6	0. 3	17. 9		100. 0
	f) 水の出具合	637	296	208	25	13	51	1230	4. 29	163	849	3	215	1230	2. 16	
		51. 8	24. 1	16. 9	2. 0	1. 1	4. 1	100. 0		13. 3	69. 0	0. 2	17. 5	100. 0		
計		3, 345	1, 854	1, 440	320	134	287	7, 380	4. 12	1, 442	4, 654	37	1, 247	7, 380	2. 23	
		45. 3	25. 1	19. 5	4. 3	1. 8	3. 9	100. 0		19. 5	63. 1	0. 5	16. 9	100. 0		



(参考) 平成26年度のアンケート集計結果

平成26年度 水道の水質等の 評価と要望		＜満 足 度＞							＜要 望 度＞								
		満 足	やや 満 足	言 え な い	ど ち ら と	やや 不 満	不 満	無 回 答	総 数	平 均 値	ほ し て い	力 を 入 れ よ い	今 の ま ま で	期 待 し な い	無 回 答	総 数	平 均 値
5	4	3	2	1		(n)	ア	イ	ウ		(n)						
a)	飲み水としての水質	456 29.4	458 29.5	371 23.9	167 10.8	55 3.5	44 2.8	1551 100.0	3.73	602 38.8	703 45.3	16 1.0	230 14.8	1551 100.0	2.44		
b)	風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	768 49.5	340 21.9	350 22.6	25 1.6	7 0.5	61 3.9	1551 100.0	4.23	189 12.2	1115 71.9	10 0.6	237 15.3	1551 100.0	2.14		
c)	洗濯に 使用する水としての水質	786 50.7	320 20.6	353 22.8	21 1.4	6 0.4	65 4.2	1551 100.0	4.25	168 10.8	1130 72.9	10 0.6	243 15.7	1551 100.0	2.12		
ついでに 水道の水 質に 評価を する	d) 味(おいしさ) ・におい	426 27.5	425 27.4	365 23.5	188 12.1	80 5.2	67 4.3	1551 100.0	3.63	594 38.3	672 43.3	25 1.6	260 16.8	1551 100.0	2.44		
	e) 色・にごり	582 37.5	391 25.2	400 25.8	70 4.5	27 1.7	81 5.2	1551 100.0	3.97	386 24.9	890 57.4	13 0.8	262 16.9	1551 100.0	2.29		
	f) 水の出具合	763 49.2	358 23.1	285 18.4	50 3.2	18 1.2	77 5.0	1551 100.0	4.22	238 15.3	1047 67.5	5 0.3	261 16.8	1551 100.0	2.18		
	計	3,781 40.6	2,292 24.6	2,124 22.8	521 5.6	193 2.1	395 4.2	9,306 100.0	4.00	2,177 23.4	5,557 59.7	79 0.8	1,493 16.0	9,306 100.0	2.27		

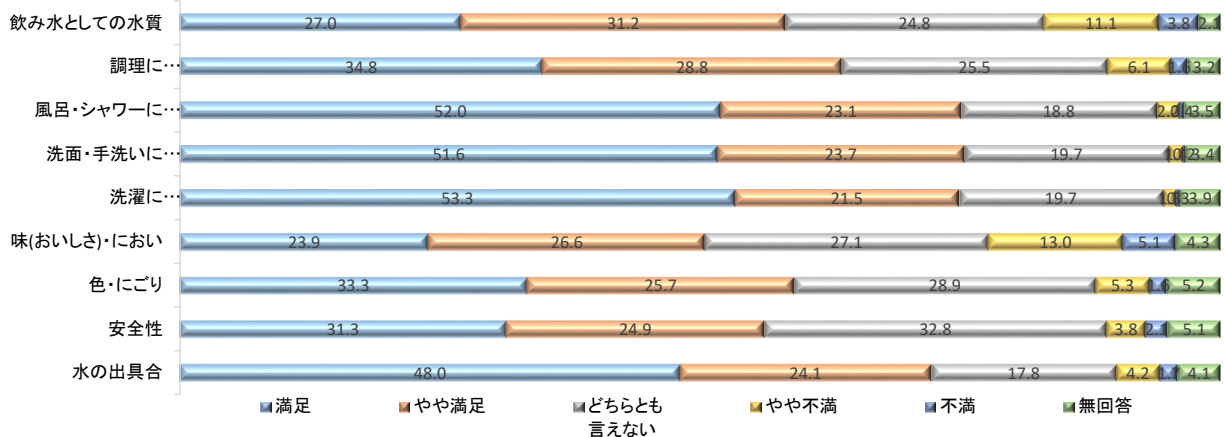


(参考) 平成21年度のアンケート集計結果

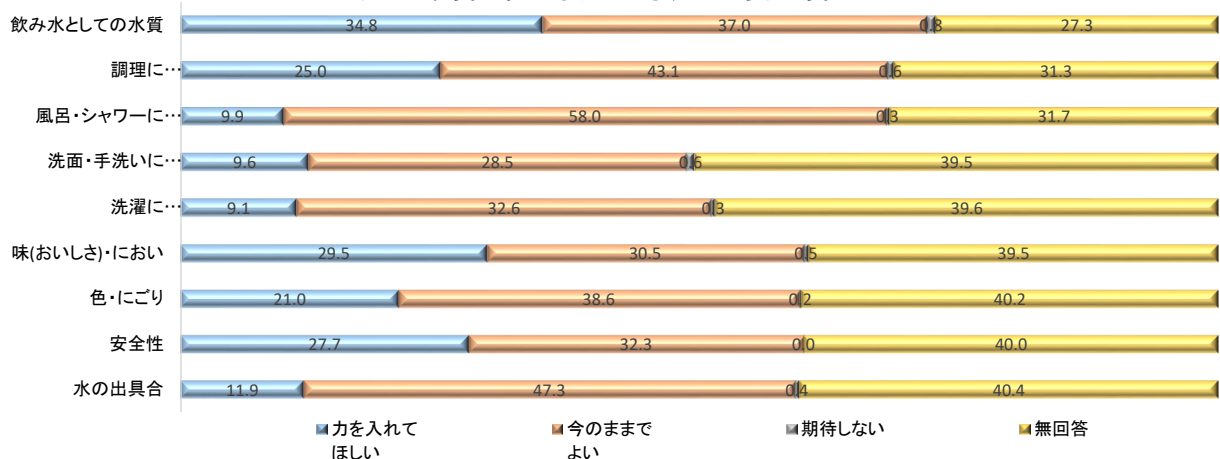
上段：件数 下段：比率(%)

平成２１年度 水道の水質等の 評価と要望		＜満 足 度＞								＜要 望 度＞								
		満足	やや満足	言えない	どちらとも	やや不満	不満	無回答	総数	平均値	ほ しい	力を入 れたい	よいで いま	今のま ま	期待し ない	無 回答	総 数	平均 値
5	4	3	2	1		(n)	ア	イ	ウ		(n)							
a)	飲み水としての水質	255 27.0	295 31.2	234 24.8	105 11.1	36 3.8	20 2.1	945 100.0	3.68	329 34.8	350 37.0	8 0.8	258 27.3	945 100.0			945 100.0	2.47
b)	調理に 使用する水としての水質	329 34.8	272 28.8	241 25.5	58 6.1	15 1.6	30 3.2	945 100.0	3.92	236 25.0	407 43.1	6 0.6	296 31.3	945 100.0			945 100.0	2.35
c)	風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	491 52.0	218 23.1	178 18.8	21 2.2	4 0.4	33 3.5	945 100.0	4.28	94 9.9	548 58.0	3 0.3	300 31.7	945 100.0			945 100.0	2.14
d)	洗面・手洗いに 使用する水としての水質	488 51.6	224 23.7	186 19.7	13 1.4	2 0.2	32 3.4	945 100.0	4.30	91 9.6	550 58.2	3 0.3	301 31.9	945 100.0			945 100.0	2.14
e)	洗濯に 使用する水としての水質	504 53.3	203 21.5	186 19.7	12 1.3	3 0.3	37 3.9	945 100.0	4.31	86 9.1	552 58.4	4 0.4	303 32.1	945 100.0			945 100.0	2.13
ついでに 水道の水に 評価	f) 味(おいしさ)	217 23.0	255 27.0	260 27.5	126 13.3	47 5.0	40 4.2	945 100.0	3.52	297 31.4	269 28.5	6 0.6	373 39.5	945 100.0			945 100.0	2.51
	g) におい	234 24.8	248 26.2	253 26.8	120 12.7	49 5.2	41 4.3	945 100.0	3.55	260 27.5	308 32.6	3 0.3	374 39.6	945 100.0			945 100.0	2.45
	f + g	451 23.9	503 26.6	513 27.1	246 13.0	96 5.1	81 4.3	1890 100.0	3.53	557 29.5	577 30.5	9 0.5	747 39.5	1890 100.0			1890 100.0	2.48
	h) 色・にごり	315 33.3	243 25.7	273 28.9	50 5.3	15 1.6	49 5.2	945 100.0	3.89	198 21.0	365 38.6	2 0.2	380 40.2	945 100.0			945 100.0	2.35
	i) 安全性	296 31.3	235 24.9	310 32.8	36 3.8	20 2.1	48 5.1	945 100.0	3.84	262 27.7	305 32.3	0 0.0	378 40.0	945 100.0			945 100.0	2.46
	j) 水の出具合	454 48.0	228 24.1	168 17.8	40 4.2	16 1.7	39 4.1	945 100.0	4.17	112 11.9	447 47.3	4 0.4	382 40.4	945 100.0			945 100.0	2.19
計		3,583 37.9	2,421 25.6	2,289 24.2	581 6.1	207 2.2	369 3.9	9,450 100.0	3.95	1,965 20.8	4,101 43.4	39 0.4	3,345 35.4	9,450 100.0			9,450 100.0	2.32

平成21年度 水道の水質等＜満足度＞

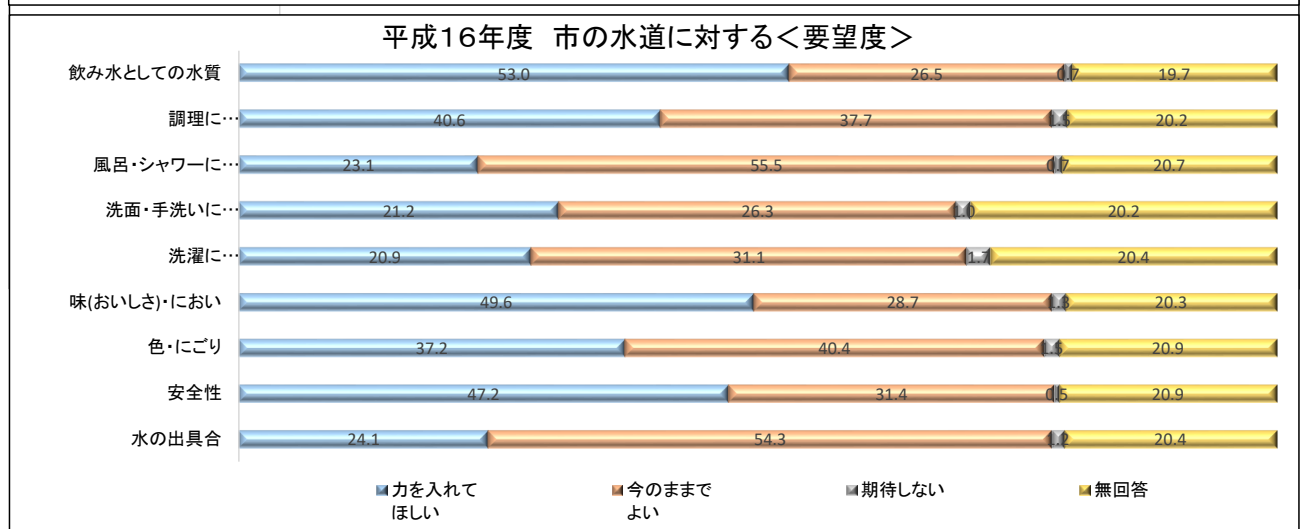
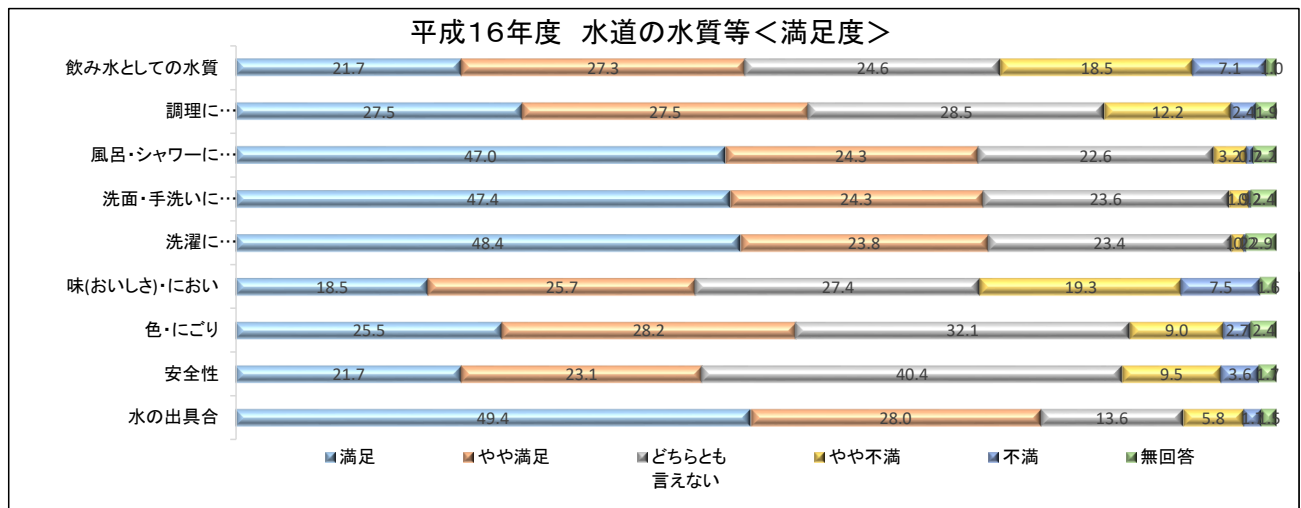


平成21年度 市の水道に対する＜要望度＞



(参考) 平成16年度のアンケート集計結果

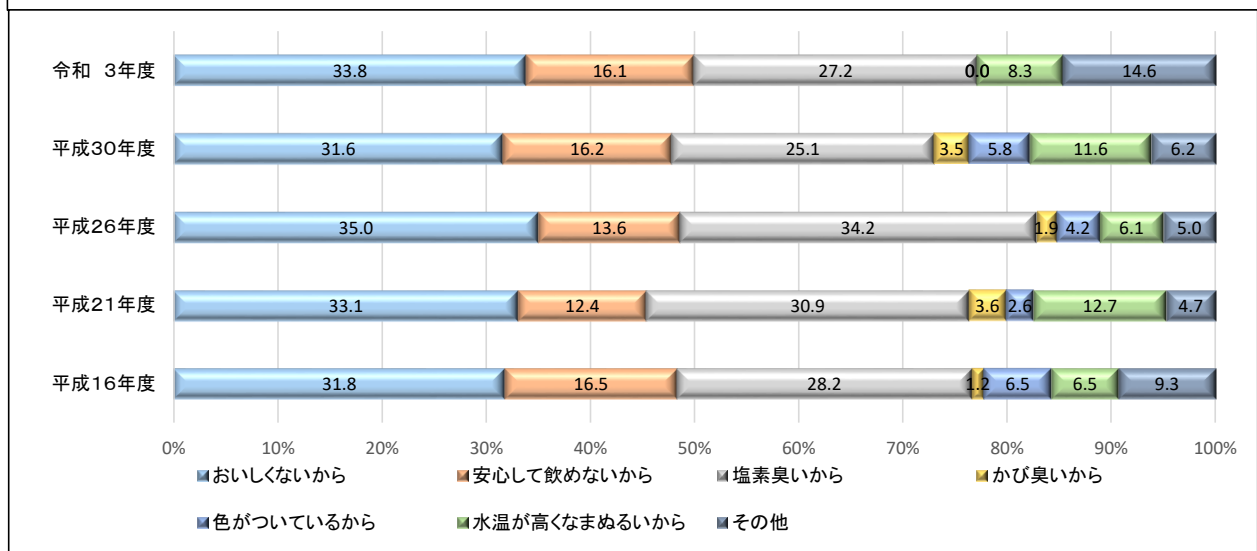
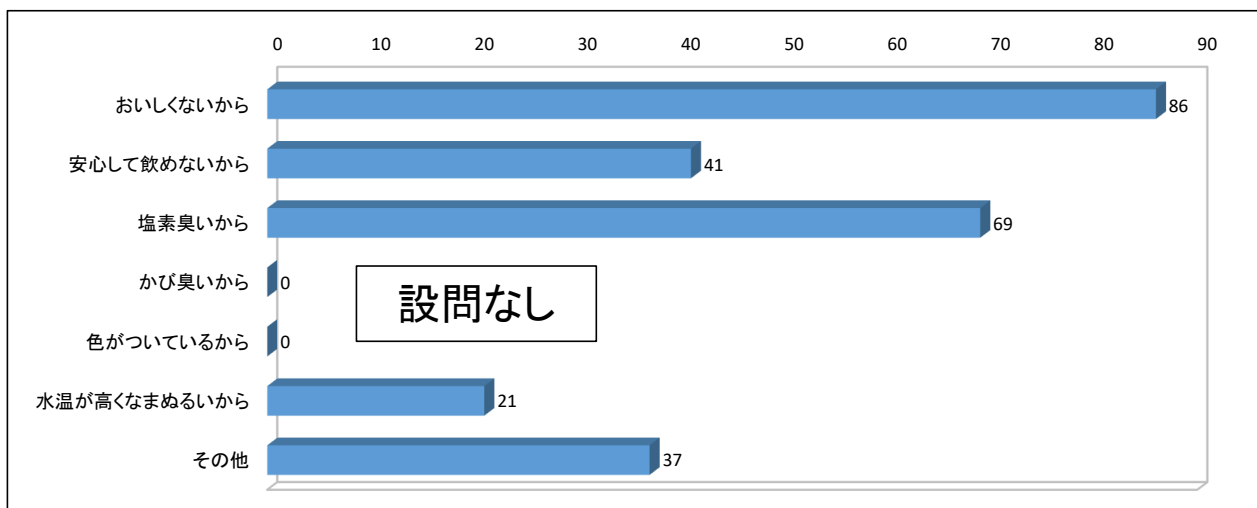
平成16年度 水道の水質等の 評価と要望		＜満 足 度＞								上段：件数 下段：比率(%) ＜要 望 度＞							
		満足	やや満足	言えない	どちらと	やや不満	不満	無回答	総数	平均値	ほ し い	力を入 れよう	今のま までい い	期 待 し な い	無 回 答	総 数	平均 値
		5	4	3	2	1		(n)		ア	イ	ウ		(n)			
a) 飲み水としての水質		89 21.7	112 27.3	101 24.6	76 18.5	29 7.1	4 1.0	411 100.0	3.38	218 53.0	109 26.5	3 0.7	81 19.7	411 100.0	2.65		
b) 調理に 使用する水としての水質		113 27.5	113 27.5	117 28.5	50 12.2	10 2.4	8 1.9	411 100.0	3.67	167 40.6	155 37.7	6 1.5	83 20.2	411 100.0	2.49		
c) 風呂・シャワーに 使用する水質としての水質		193 47.0	100 24.3	93 22.6	13 3.2	3 0.7	9 2.2	411 100.0	4.16	95 23.1	228 55.5	3 0.7	85 20.7	411 100.0	2.28		
d) 洗面・手洗いに 使用する水としての水質		195 47.4	100 24.3	97 23.6	8 1.9	1 0.2	10 2.4	411 100.0	4.20	87 21.2	235 57.2	4 1.0	85 20.7	411 100.0	2.25		
e) 洗濯に 使用する水としての水質		199 48.4	98 23.8	96 23.4	5 1.2	1 0.2	12 2.9	411 100.0	4.23	86 20.9	235 57.2	4 1.0	86 20.9	411 100.0	2.25		
ついでに 水道の水 質に 関心 を 持 つ	f) 味(おいしさ)	69 16.8	105 25.5	115 28.0	77 18.7	39 9.5	6 1.5	411 100.0	3.22	216 52.6	108 26.3	4 1.0	83 20.2	411 100.0	2.65		
	g) におい	83 20.2	106 25.8	110 26.8	82 20.0	23 5.6	7 1.7	411 100.0	3.36	192 46.7	128 31.1	7 1.7	84 20.4	411 100.0	2.57		
	f + g	152 18.5	211 25.7	225 27.4	159 19.3	62 7.5	13 1.6	822 100.0	3.29	408 49.6	236 28.7	11 1.3	167 20.3	822 100.0	2.61		
	h) 色・にごり	105 25.5	116 28.2	132 32.1	37 9.0	11 2.7	10 2.4	411 100.0	3.67	153 37.2	166 40.4	6 1.5	86 20.9	411 100.0	2.45		
	i) 安全性	89 21.7	95 23.1	166 40.4	39 9.5	15 3.6	7 1.7	411 100.0	3.50	194 47.2	129 31.4	2 0.5	86 20.9	411 100.0	2.59		
	j) 水の出具合	203 49.4	115 28.0	56 13.6	24 5.8	7 1.7	6 1.5	411 100.0	4.19	99 24.1	223 54.3	5 1.2	84 20.4	411 100.0	2.29		
計		1,338 32.6	1,060 25.8	1,083 26.4	411 10.0	139 3.4	79 1.9	4,110 100.0	3.76	1,507 36.7	1,716 41.8	44 1.1	843 20.5	4,110 100.0	2.45		



(質問)

問2で「4. やや不満」「5. 不満」とお答えの方は、飲み水としての水道水を不満に思う理由を次の中から選んでください。

水道水を不満に思う理由について (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) おいしくないから	79	31.8	91	33.1	126	35.0	82	31.6	86	33.8
2) 安心して飲めないから	41	16.5	34	12.4	49	13.6	42	16.2	41	16.1
3) 塩素臭いから	70	28.2	85	30.9	123	34.2	65	25.1	69	27.2
かび臭いから	3	1.2	10	3.6	7	1.9	9	3.5	-	-
色がついているから	16	6.5	7	2.6	15	4.2	15	5.8	-	-
4) 水温が高くなまぬるいから	16	6.5	35	12.7	22	6.1	30	11.6	21	8.3
5) その他	23	9.3	13	4.7	18	5.0	16	6.2	37	14.6
計	248	100.0	275	100.0	360	100.0	259	100.0	254	100.0



その他の意見

カルキが多い。	6件
特に理由なし。	2件
使い始めの水がにごる。	
においが気になる。	
配管が古いのか、たまに小さい石が入る。	
雨が降った時とても塩素臭い。	
雨の日などに、さびくささを感じることもある。	
雨の降った次の日は臭いがより強くかんじる。	
以前水質検査をしたら汚かった。	
塩素で風呂などが白くなりやすい。	
おいしくないのは建物の問題かもしれない。	
加湿器のフィルターがすぐ汚れる。	
細かい沈殿物がある。河川水が花平方面よりの水であるとしたら水質に不安を感じる。	
最初に水が出て来る時白いしまずい。	
錆（？）が最近入っているから。	
サビが多い。	
蛇口にカルキが付くので体にも良くないのでは？	
蛇口の周りが錆つくようで硬い物で掃除しなければきれいにとれない。	
食器等を素手で洗うと手がある。	
白いタオルが洗濯しているうちに黄ばんでくるので、水道水が汚いのかと思う。	
水道水も問題ないと思うが市販の方が安心する。	
少し出してからでないと飲めない。	
砂がまじっている。	
石灰分が多く紅茶はまあまあだが、筆字（墨）に不向。	
洗濯物が何年か前に赤っぽくなったのは、水道管のさび？	
水がおいしいと聞いていたが、引越してきたらあまりおいしいとは思えなかった。	
他の市町村より塩素が強いと感じる。すぐに白く付き、こすらないと取れない。	
たまに黒いつぶが混ざっている。	
たまにごみの様なものがある。	
土のような、金属破片のようなものが出る。	
透明じゃないから（カルキ？が見える）。	
時々おいしくない。	
時々水槽の中の様な臭い。生臭い。	
なま臭いから（時どき）。	
においが悪い、おいしくない 今まで盛岡市にいたが、水がまずいと思った事はない。	
農薬成分が増加してます？	
本当に安全なのか？	
毎日小皿に水を入れているが、何月かで下に黒いものが沈殿している。	
水がきたない。	
水がにごっている。	
湯を使うときまっ白になる（水の時もたまに白く濁る）。	

「満足」、「やや満足」が占める割合は、年々増加傾向にあり、75%以上の方に「やや満足」以上の回答をいただいた。

「やや不満」、「不満」と回答された方の理由としては、味に関することや塩素臭が気になるというものが多かった。

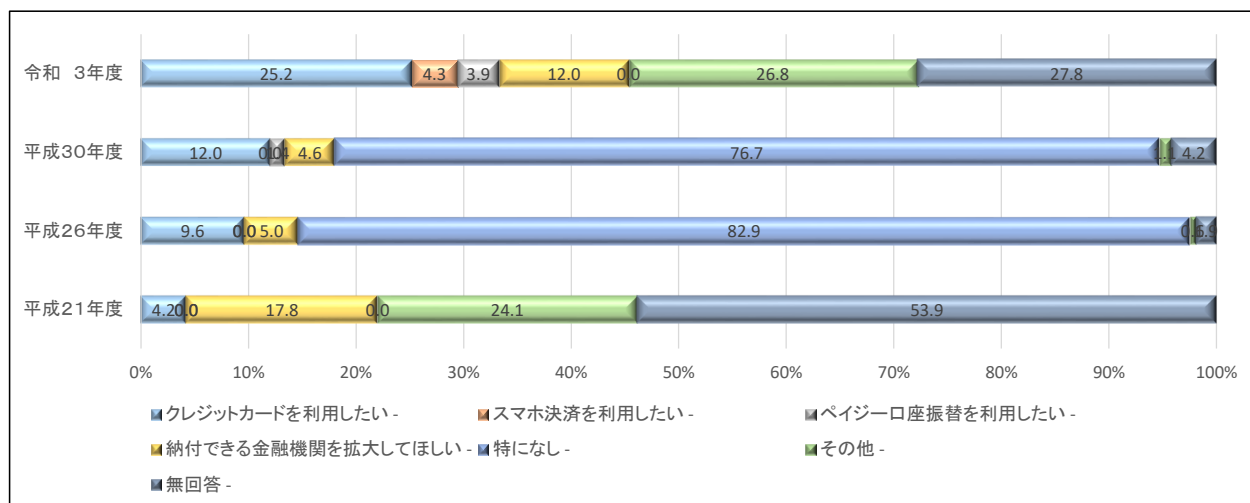
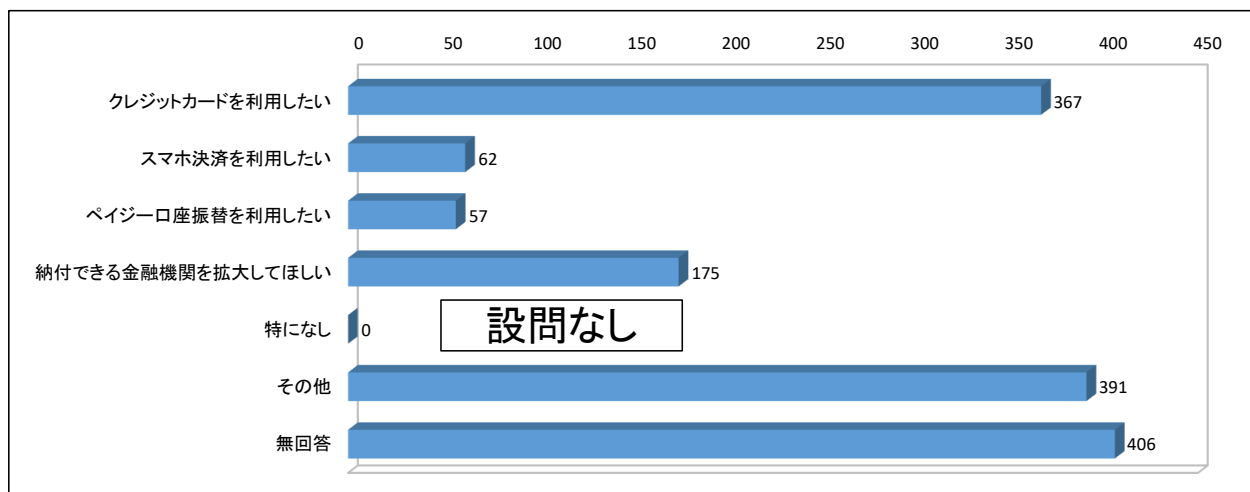
適切な塩素濃度を保ちつつも、供給エリアの特性を踏まえた水質の向上が必要となる。

2 水道料金の支払い方法について (H16年度データなし)

(質問)

水道料金の支払いの方法についての要望がありますか。

水道料金の支払い方法 について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) クレジットカードを利用したい	-	-	40	4.2	148	9.6	148	12.0	367	25.2
2) スマホ決済を利用したい	-	-	-	-	-	-	-	-	62	4.3
3) ペイジー口座振替を利用したい	-	-	-	-	-	-	17	1.4	57	3.9
4) 納付できる金融機関を拡大してほしい	-	-	168	17.8	78	5.0	57	4.6	175	12.0
特になし	-	-	0	0.0	1286	82.9	943	76.7	-	-
5) その他	-	-	228	24.1	9	0.6	14	1.1	391	26.8
6) 無回答	-	-	509	53.9	30	1.9	51	4.2	406	27.8
計	-	-	945	100.0	1,551	100.0	1,230	100.0	1,458	100.0



その他の意見

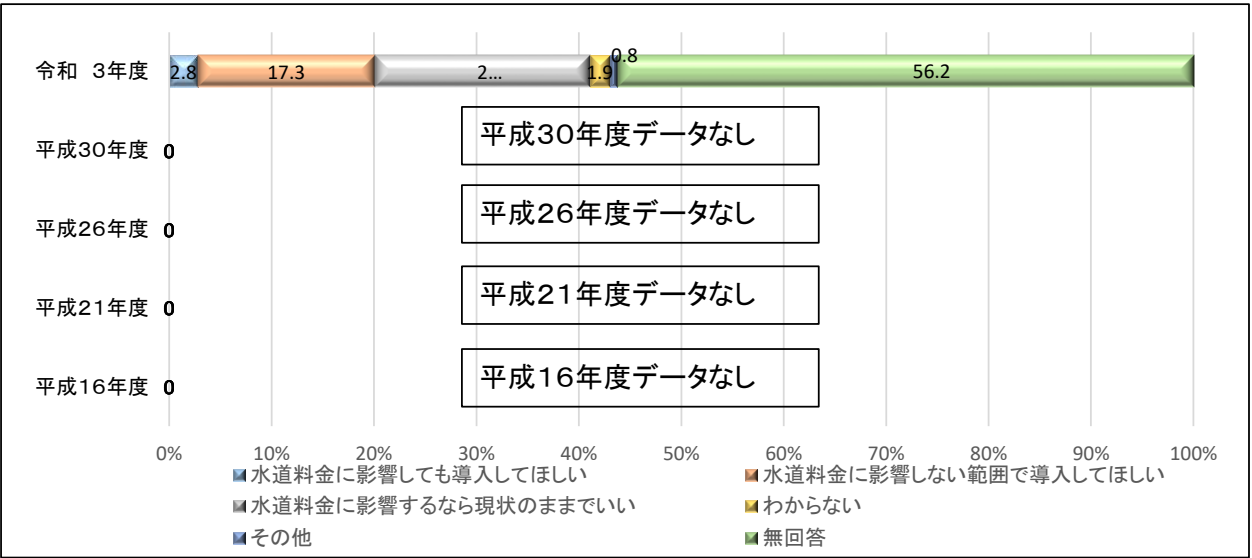
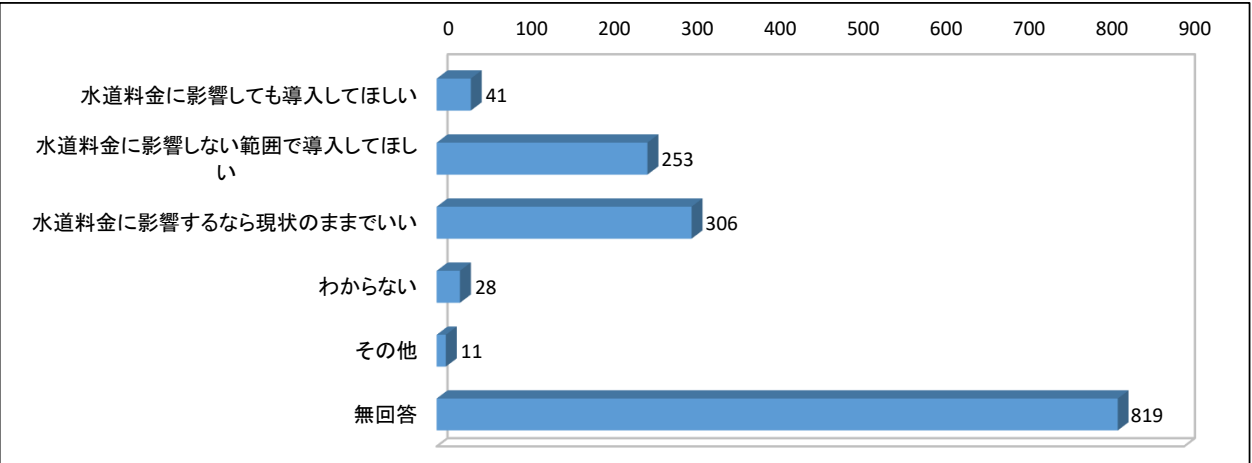
特に要望はなし。	150件
現状のままで良い。	145件
現在の口座振替で良い。	88件
今でも不便を感じない。	6件
現在の納付書払で良い。	6件
現在のコンビニ支払いで良い。	3件
今まで通り金融機関利用で良いと思う。	2件
コンビニでも支払いできるようにしてほしい。	2件
キャッシュ（現金）で良い。	
支払期限が25日はやめてもらいたい。30日あたりが適当と思う。	
市民税を上げ無料にする。	
集金が良い。	
ローンを組むと銀行からたのまれる。	
No. 1～No. 4を住民自ら選択できるようにしてほしい。	
クレジットカード、スマホ決済、を利用したい。	
現在口座振替でそれでもいいが、クレジットだとポイントもつくので良い。	
要望は特にないがポイントが付与されていくとうれしい。またたまったポイントで支払えると尚良い。	
安いほうが良い。	

7) 問5-1 経費と水道料金について

(質問)

問5の「支払方法」について、「1. クレジットカードを利用したい」「2. スマホ決済を利用したい」を導入に当たっては手数料やシステム使用料などの経費が増加し、水道料金の値上げに影響する可能性があります、どのように考えますか。

経費と水道料金について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水道料金に影響しても導入してほしい	-	-	-	-	-	-	-	-	41	2.8
2) 水道料金に影響しない範囲で導入してほしい	-	-	-	-	-	-	-	-	253	17.3
3) 水道料金に影響するなら現状のままでいい	-	-	-	-	-	-	-	-	306	21.0
4) わからない	-	-	-	-	-	-	-	-	28	1.9
5) その他	-	-	-	-	-	-	-	-	11	0.8
6) 無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	819	56.2
計	-	-	-	-	-	-	-	-	1458	100.0



その他の意見

今の支払方法はまったく水道料金に影響していないのか知りたい。そこの所の説明が不十分と思う。
印刷費をなくすれば良い。
経費増加の試算や、工夫の余地、仕方等が不明の為、判断しかねる。3でも良いと思う。
口座振替の手数料を金融機関に支払っているのであれば、カード決済を導入しても費用負担増にならないのでは。
最低限、コンセッション方式で水道事業を民間へ委託する方法はやめていただきたい。公共事業として市がきちんと供給すべき。
支払者負担でよいと思う。
ただでさえ、他市町村に対して料金が高いと思うので、根本的に料金を見直すべき。物価が上がり、今のこの世情で新しく何かを進め、各家庭の負担が大きくなるのは、今は違うと思う。今ではない。
電子決済の活用で料金は下がる。
導入に必要な経費分増加してもかまわないが、請求書に内訳を明記してほしい（一時的な増加で済むと考えられるので）。
なぜ、値上げに影響するのか？理由が分らない。そうなら人員削減などの経費増加しない方法を考えてほしい。
用紙の経費、クレカのために用紙を作る時間の短縮など経費が減る部分もあるのでは？

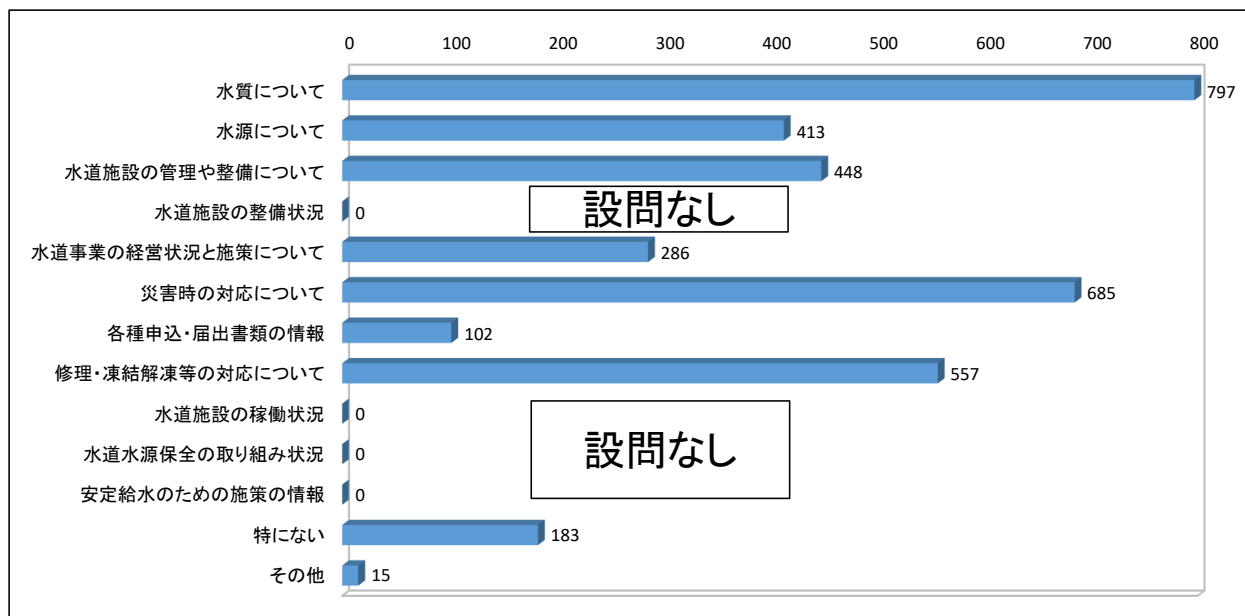
「クレジットカードを利用したい」という回答が年々増加傾向にあり、今回から選択肢として追加した「スマホ決済を利用したい」の回答も合わせると約30%となった。しかし、水道料金に影響しても導入してほしいという回答は3%にも満たず、水道料金の値上げに影響するなら現状のままで良いという回答が約40%を占めた。

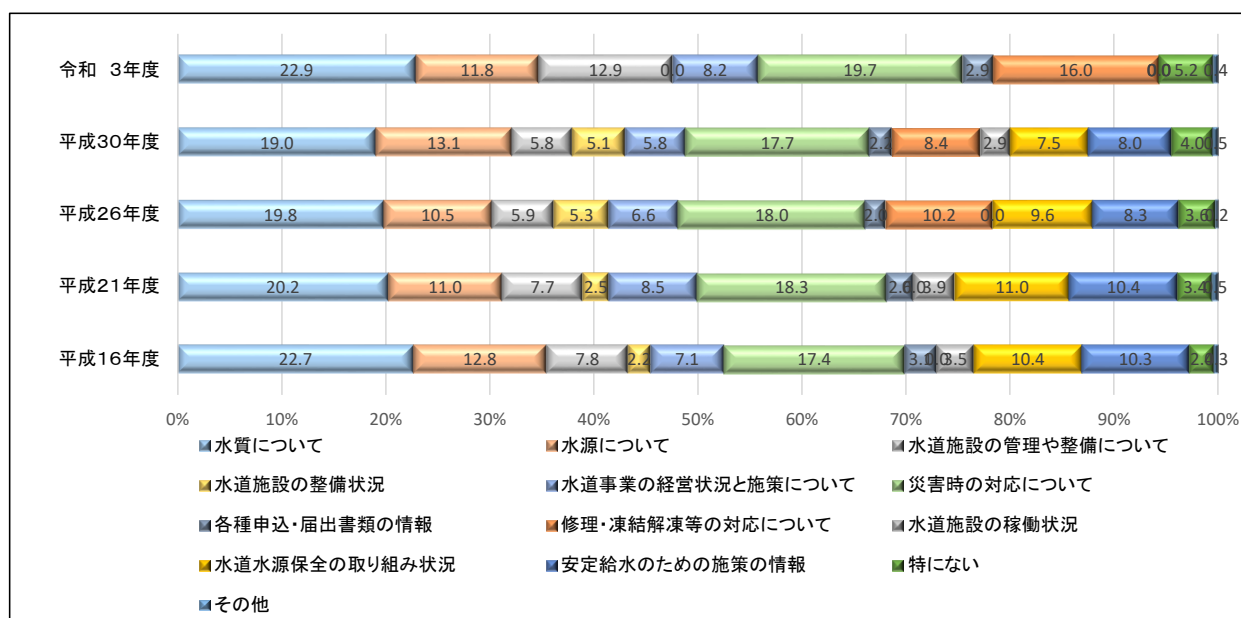
3 水道事業の情報提供について

(質問)

あなたは、水道事業に関してどのような情報を提供してほしいと思いますか。

水道事業の情報提供 について (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水質について	263	22.7	512	20.2	829	19.8	644	19.0	797	22.9
2) 水源について	149	12.8	278	11.0	439	10.5	446	13.1	413	11.8
3) 水道施設の管理や整備について	91	7.8	196	7.7	248	5.9	196	5.8	448	12.9
水道施設の整備状況	25	2.2	64	2.5	222	5.3	175	5.1	—	—
4) 水道事業の経営状況と施策について	82	7.1	214	8.5	278	6.6	196	5.8	286	8.2
5) 災害時の対応について	202	17.4	462	18.3	755	18.0	599	17.7	685	19.7
6) 各種申込・届出書類の情報	36	3.1	66	2.6	83	2.0	74	2.2	102	2.9
7) 修理・凍結解凍等の対応について	0	0.0	0	0.0	429	10.2	285	8.4	557	16.0
水道施設の稼働状況	40	3.5	97	3.9	—	0.0	97	2.9	—	—
水道水源保全の取り組み状況	121	10.4	279	11.0	404	9.6	255	7.5	—	—
安定給水のための施策の情報	120	10.3	264	10.4	346	8.3	271	8.0	—	—
8) 特にない	28	2.4	85	3.4	149	3.6	135	4.0	183	5.2
9) その他	4	0.3	13	0.5	10	0.2	16	0.5	15	0.4
計	1161	100.0	2,530	100.0	4,192	100.0	3,389	100.0	3,486	100.0





その他の意見

1～7全て。特に5, 6, 7は常に提供すべし。水道管にアスベストの利用の有無（他の地域では、未だにある為。）。
HPなどにある程度あれば見ます（1、2、3）。
旧管と新管の交換割合と状況（場所等）。
緊急時の対処方法、連絡先。
経年劣化について、水道管の交換時期についてわかりやすい地図にする等。
現状のままでよい。
修理・凍結解の費用が安くなる方法考えて欲しい。
水道事業（上水道、下水道）→下水道の情報。
水道水の美味しさ、安全性などすぐれた部分をもっとPRしたほうが良いと思う。
水道料金の使われ方の詳細。
水道料金の未納金額、未納者への対策。
節水のこと、その方法、器具などの紹介。
全部。
他地区と比較し、良さを情報提供する。
冬場の水抜き正しい方法。緊急の対応について。
料金の算定方法、上下水それぞれ明確に。単価の計算方法（使用量による変化）。

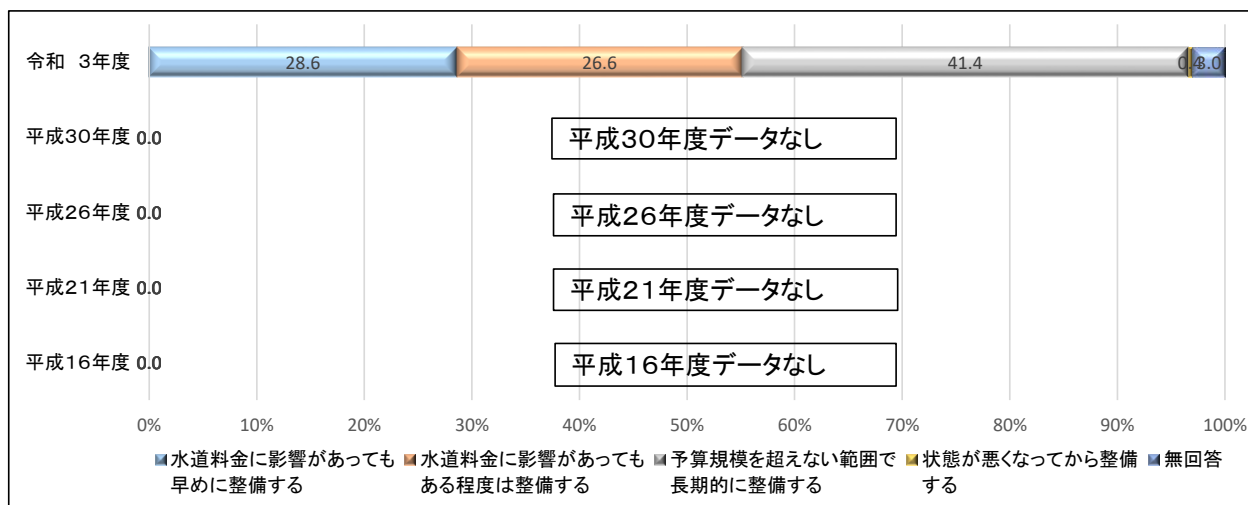
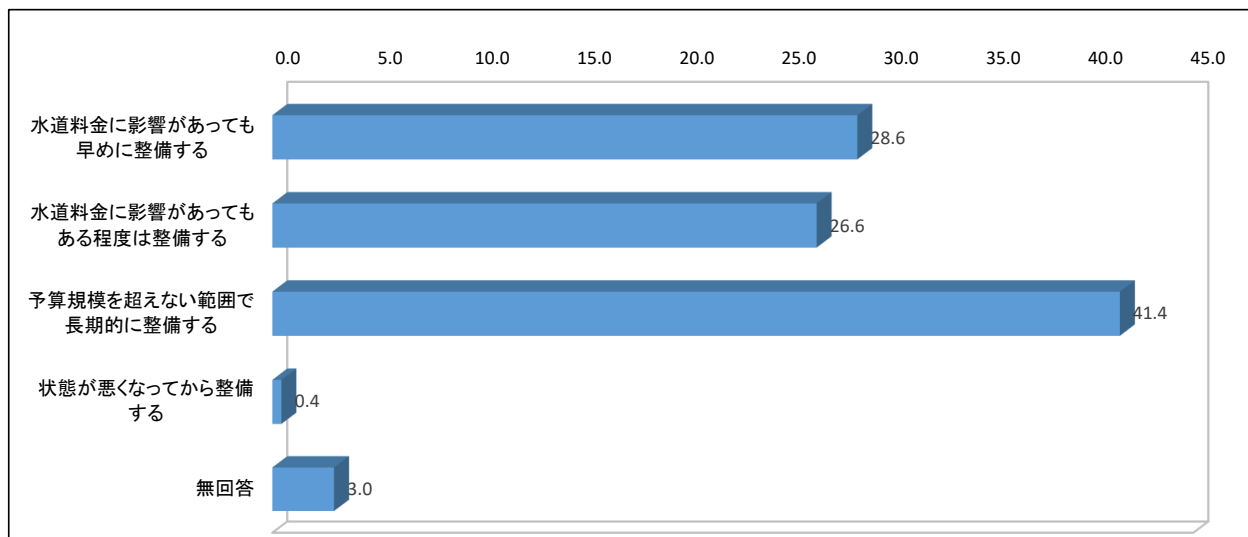
「水質」、「災害時の対応」、「修理・解凍等の対応」という回答がそれぞれ約20%となり、近年の自然状況に応じて「もしも」を想定した情報提供が求められていると考えられる。今後とも広報誌等を中心に適切な情報発信に努めていく必要がある。

4 水道施設の老朽化について

(質問)

今後安全な水を持続的に供給していくために、老朽化した水道施設や水道管の更新、災害等の緊急時に備えた耐震化が課題となっていますが、どう考えますか。

水道施設の老朽化について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水道料金に影響があっても早めに整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	417	28.6
2) 水道料金に影響があってもある程度は整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	388	26.6
3) 予算規模を超えない範囲で長期的に整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	604	41.4
4) 状態が悪くなってから整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0.4
5) 無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	44	3.0
計	-	-	-	-	-	-	-	-	1,458	100.0



「水道料金に影響があっても、早めに整備する」、「水道料金に影響があっても、ある程度は整備する」が合わせて50%以上となり、今後の耐震化や設備更新に伴う料金値上げにはある程度肯定的と言える。ただし、「予算規模を超えない範囲で長期的に整備する」という慎重な回答も約40%あり、料金改定の際には丁寧な説明が求められる。

○アンケート調査結果と今後の展望について

傾向分析結果の概要は以下のとおり。

- ・水道利用の形態：水道水をそのまま飲む割合は微減し、水を購入して飲む割合が微増している。
- ・水質に対して：満足度が大きく上昇（18.5ポイント）、不満のある割合は低下している。
- ・水道の取組：6割を超える回答で水道は独立採算制である認識を持っていた。
- ・請求方法：クレジットカード利用要望が大きく上昇（13.2ポイント）した。
- ・広報活動：十分の意見が増加している。
- ・情報提供：前回と同様、水質と災害時に対する要望が高い。
- ・今後の要望：ある程度料金に影響しても老朽化対策を望んでいる回答が半数以上となった。

アンケート調査結果を受け、次期滝沢市水道事業経営計画に反映すべき項目は、滝沢市水道ビジョン施策方針別に以下のとおり挙げられる。（分析業務成果品内「次期経営計画への提案」より一部抜粋）

安心・安全【安心して飲むことができる安全な水道】

【水道ビジョン施策】1－2 安全な水の供給 ・水質管理の強化

現状

・水道利用者の飲み水の水質への「満足」、「やや満足」との回答率は前回より1割以上増加し7割以上を占める。しかし、水道水を不満に思う理由についての満足度については、一本木配水系において「水温が高い」と答えた利用者の割合が高く、簡易水道統合後から水質が落ちたとのコメントもあった。

・飲み水としての水質に「不満」、「やや不満」と答えた利用者の回答理由について、「塩素臭い」は回答のある全水系に存在している。アンケートその他意見欄にて挙げられる意見では、臭いに関する意見が7件、異物の混入やにごりに対する意見も18件寄せられており、不満解消の取り組みが必要といえる。

次期経営計画への留意点

- ・供給エリアの特性を踏まえた供給水質の向上
- ・水道利用者の満足度を保つため、水質管理・保守を継続

安定・強靱【安定した給水を実現する強靱な水道】

【水道ビジョン施策】2－1 水道施設の最適化 ・基幹水道施設の改良・更新

現状

・老朽化する施設の更新に対する関心は2割弱と、前回より5ポイントほど上昇した。また、災害対策の強化も前回より4ポイントほど上昇しており、近年の災害による断水や老朽化による断水の報道などにより、利用者の関心が高くなっていることが伺える。

・一方、施設の更新、耐震化については、料金に影響があっても推進すべきと5割の水道利用者が理解を示しており、料金改定へは“積極的”が“ある程度”を上回る形となった。

- ・水道利用者の施設整備に対する意識は高い傾向にある。

次期経営計画への留意点

- ・老朽化や更新の必要性について住民と情報共有し水道利用者の意識向上を図る必要がある。
- ・施設更新は水道利用者への適切な情報提供と共に計画的に推進する。

【水道ビジョン施策】 2－1 水道施設の最適化 ・水道管路の改良・更新

- #### 2－2 災害応急対策の充実
- ・バックアップ機能の強化
 - ・応急給水体制及び復旧体制の構築
 - ・緊急給水機能の整備

現状

・災害対策への取り組みは、前回同様水質の関心に次いで水道利用者の意識は高い。これは情報提供に関してのみならず、今後の水道へ望むことについても同様の結果となった。災害時の給水袋の確保や緊急時におけるマニュアルを求める声もあった。災害時の情報発信と災害対策の強化が求められているといえる。

次期経営計画への留意点

- ・災害に対する滝沢市の取り組みに関する情報発信の継続
- ・災害時の対応方法についての情報提供を強化

環境・持続【環境にも配慮した持続可能な水道経営】

- #### 【水道ビジョン施策】 3－1 顧客サービスの向上
- ・水道利用者に密着したサービスの向上
 - ・広聴広報の充実

現状

・お客様センターを直接利用する機会は少ないことから、「どちらとも言えない」との回答が多い結果となったが、平成30年度の調査時と比較すると「満足」、「やや満足」が20ポイント上昇している。平成29年度にお客様センター設置して以降、徐々に認知度も高まり、利用者からは満足いただいていると言えそうである。メーター検針は現行の「毎月」を望む声が6割以上と多い。理由として使用水量の把握がしやすく、且つ漏水等の万一に備え早期発見ができる点を魅力に思う水道利用者が多いからと考えられる。一方、「隔月」を望む水道利用者は、効率化による経費節減と支払い回数の減少を求めている。

・水道料金の納付方法としては、その他の意見欄に記載された「現状のままでよい」が3割と一番多く、次いで「クレジットカード」、「納付金融機関拡大」という要望となった。しかしながら、水道料金の値上げに影響するなら現状で良いという回答が4割を占めた。

・「水質」、「災害時の対応」、「修理・解凍等の対応」に関する情報が水道利用者の求める情報であるといえる。広報活動を「十分」と感じている水道利用者は全体の5割を占める。「不十分」と感じている水道利用者は全体の1割以下、「どちらとも言えない」回答者が3割弱である。

情報を得る手段として、「広報誌」、「インターネット」を利用している割合が高い。全体の1割程度は「検針員、市役所職員」と回答し、「説明会」、「市役所の出前講座」等の手段も全体の1割程度回答している。また、市の広報誌「広報たきざわ」にも水道に関する情報の掲載を望む声が6件あった。

次期経営計画への留意点

- ・更なる利便性のため納付方法拡大の検討
- ・水道利用者が求める広報活動の充実（市広報誌への掲載）

【水道ビジョン施策】 3－2 環境対策の推進 ・環境対策の推進

現状

・自然保護に対する認識は減少傾向にあり、水道利用者が「自然保護への配慮」を望む声は比較的低い。水道利用者の意識を高めていく必要がある。自然保護への配慮を求める回答は、1割以下となった。

ただし、設問として「自然保護への配慮」という表現があいまいであるがために回答を敬遠した可能性もあると考えられる。

次期経営計画への留意点

・水源保全活動の情報発信を強化し協働による環境対策を図る。

【水道ビジョン施策】 3－3 財政の健全化 ・適正な水道料金

現状

・今後の耐震化や設備更新に伴う経費増大による水道料金の増額に対しては、容認する回答が全体の5割以上で、水道料金の値上げについてはある程度肯定的といえる。しかしながら、予算を超えない範囲で長期的に整備するという慎重な回答が全体の4割であり、水道料金の改訂を行う際には理解を得る必要があるといえる。

次期経営計画への留意点

・水道利用者の意向を踏まえた施設整備と水道料金の研究

★施策の体系

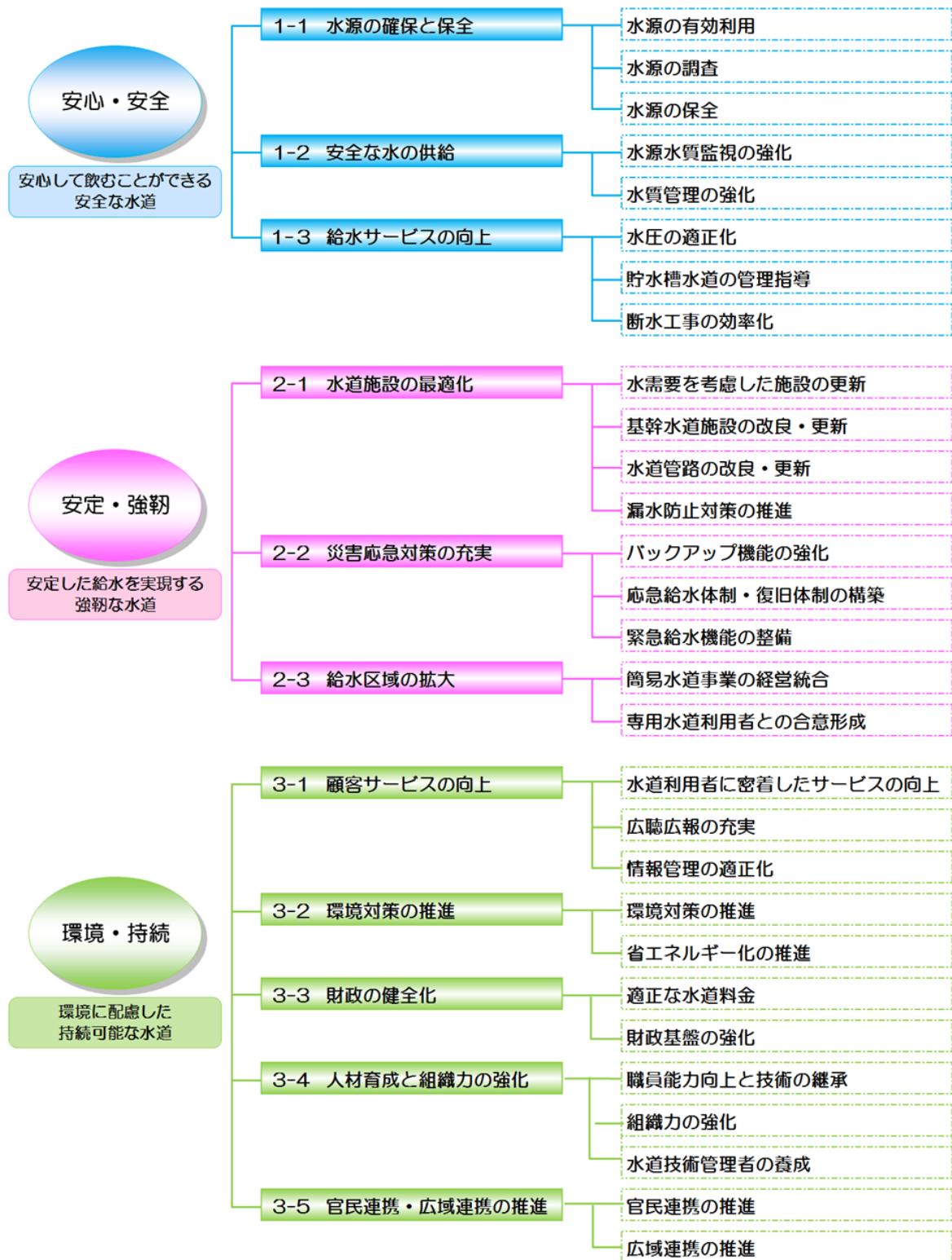


図1 【水道事業ビジョン・前期経営計画】施策体系図