

# 水道事業に関するお客様アンケート 調査結果報告書

令和6年1月  
愛知中部水道企業団



## 目 次

### I 調査概要

|           |   |
|-----------|---|
| 1. 調査目的   | 1 |
| 2. 調査対象   | 1 |
| 3. 調査方法   | 1 |
| 4. 調査期間   | 1 |
| 5. 回収状況   | 1 |
| 6. 調査項目   | 1 |
| 7. 報告書の見方 | 1 |

### II 調査結果

|            |   |
|------------|---|
| 1. 調査結果の概要 | 2 |
| 2. 項目別集計   |   |

#### 【回答者の属性について】

|                |   |
|----------------|---|
| A 年齢           | 3 |
| B 家族構成（世帯人数）   | 3 |
| C お住まいの地区      | 4 |
| D お住まいの住居形態    | 4 |
| E お住まいの給水方式    | 5 |
| F 最近2か月間の水道使用量 | 5 |

#### 【1. 水道の利用状況について】

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 問1 ご家庭で水をどのように飲んでいますか。                         | 6  |
| 問2 水道水の水質についてどのように感じていますか。                     | 8  |
| 問3 近年、1人当たりの水道使用量が減少傾向にあります。普段の生活で節水を心がけていますか。 | 9  |
| 問4 今後、ご家庭の水道使用量はどのようになると感じますか。                 | 10 |
| 問5 水道水に対して最も重視するものは何ですか。                       | 11 |

#### 【2. 水道料金等について】

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 問6 水道料金は2か月に一度まとめてお支払いいただいておりますが、水道料金の金額について、どのように感じていますか。                                        | 12 |
| 問7 企業団の水道料金体系は、使用量が多くなればなるほど1m <sup>3</sup> 当たりの単価が高くなるような仕組み（逓増制）です。このような水道料金体系についてどのように感じていますか。 | 13 |
| 問8 仮に、現在の逓増制の各区分の単価を見直すことになった場合、どのような見直しを期待しますか。                                                  | 15 |
| 問9 現在、主にどのような方法で水道料金をお支払いですか。                                                                     | 16 |
| 問10 仮に、新たな支払方法としてクレジットカード払いを導入する場合、システム構築や運用のための費用が必要になりますが、導入にかかる費用負担についてどうお考えですか。               | 17 |
| 問11 水道メータの検針の際に発行している「使用水量のお知らせ」（検針票）を確認していますか。                                                   | 17 |

### 【3. 水道事業について】

|               |                                                                                                      |    |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 問 1 2         | 企業団の事業運営にかかる経費は、水道料金収入で賄われており、基本的に税金は使われていません。（独立採算制） このことについてご存じでしたか。 -----                         | 18 |
| 問 1 3         | 企業団では、将来にわたり水道を安定的に供給できるよう、古くなった水道管の更新や耐震化を計画的に進めています。こうした事業には多額の費用が必要となります。このことについて、どう思われますか。 ----- | 18 |
| 問 1 4         | 電話での問い合わせの際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。 -----                                                      | 20 |
| 問 1 5         | 窓口を利用された際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。                                                              | 21 |
| 問 1 6         | 2 か月ごとの水道メータの検針の際、検針員の対応についてどのように感じましたか。                                                             | 23 |
| 問 1 7         | 企業団のホームページを見たことはありますか。 -----                                                                         | 25 |
| 問 1 8         | 企業団では年 2 回（昨年度までは年 4 回）広報誌「ふれっしゅ水道」を発行し、市町の広報誌とともに配布していますが、ご覧いただいたことはありますか。 -----                    | 26 |
| 問 1 9         | 水道に関する情報をどのような手段で得ていますか。 -----                                                                       | 26 |
| 問 2 0         | 企業団は、ホームページや広報誌等により、さまざまな情報提供を行っていますが、水道に関する事で特に知りたい情報や興味のある情報はどのようなものですか。 --                        | 27 |
| 問 2 1         | 今後、情報提供や広報活動についてどうすべきだと考えますか。 -----                                                                  | 28 |
| 問 2 2         | 今後、企業団が取り組むべき事業で優先すべき事業はどのようなものだと考えますか。                                                              | 29 |
| 問 2 3         | 最後に、企業団の事業全般について、ご意見等がありましたらご記入ください。（自由記述）                                                           |    |
| ①水質について       | -----                                                                                                | 30 |
| ②水道料金について     | -----                                                                                                | 30 |
| ③支払方法について     | -----                                                                                                | 30 |
| ④水道メータの検針について | -----                                                                                                | 31 |
| ⑤企業団の事業運営について | -----                                                                                                | 31 |
| ⑥水道工事について     | -----                                                                                                | 32 |
| ⑦災害について       | -----                                                                                                | 32 |
| ⑧広報・情報提供について  | -----                                                                                                | 33 |
| ⑨民営化について      | -----                                                                                                | 33 |
| ⑩アンケートについて    | -----                                                                                                | 33 |
| ⑪その他          | -----                                                                                                | 34 |

### Ⅲ 資料

|          |       |    |
|----------|-------|----|
| アンケート調査票 | ----- | 35 |
|----------|-------|----|

## I 調査概要

### 1. 調査目的

お客様の水道に関する満足度やニーズを把握し、今後の事業運営の参考とするため

### 2. 調査対象

令和5年4月～5月時点で愛知中部水道企業団の水道を利用している一般家庭のうち、地区別に無作為に抽出した2,000世帯（400世帯×5市町）

### 3. 調査方法

郵送によるアンケート用紙の配達及び回収

### 4. 調査期間

令和5年8月7日から令和5年9月29日

（調査期間以降も調査票の返送が続いたため、9月末まで返送を受け付けた。）

### 5. 回収状況

|     |          |
|-----|----------|
| 発送数 | 2,000 世帯 |
| 回収数 | 676 世帯   |
| 回収率 | 33.8 %   |

### 6. 調査項目

回答者の属性について（A～F）

水道の利用状況について（問1～問5）

水道料金等について（問6～問11）

水道事業について（問12～問23）

### 7. 報告書の見方

- ・報告書の数値は回答数と比率（％）で示しています。比率は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示しているため、質問ごとの比率の合計が100.0%にならない場合があります。
- ・グラフ中のnは、集計の基となる標本データ数を表しており、比率は質問ごとの標本データ数に対して算出しています。
- ・報告書内のグラフは、単一回答の質問では「円グラフ」を、複数回答が可能な質問では「横棒グラフ」を使用しています。
- ・単一回答を依頼した質問に対して複数回答があった場合は、無回答に含めています。
- ・判読不能の回答があった場合は、無回答に含めています。
- ・その他の意見や自由記述の回答では、**回答原文をそのまま記載していますが**「分からない」、「特になし」のような回答については省略しています。
- ・「その他」とその他の意見の回答数は一致しないことがあります。

## Ⅱ 調査結果

### 1. 調査結果の概要

#### 回答者の属性について

回答者の年齢は、70歳以上が最も多く4割弱、50歳代以上では7割を超える結果となりました。地区別の回答者数では、豊明市・みよし市・東郷町が多く、日進市・長久手市が少ないという結果となりました。

水道使用量は21～40m<sup>3</sup>の世帯が最も多く3割、60m<sup>3</sup>以下では6割を超える結果となりました。

#### 水道の利用状況について

水道水の飲用率は7割を超えていましたが、浄水器等を使わずそのまま飲んでいる世帯はその半分ほどでした。飲まない理由として、水道水の安全性に不安を感じている回答が多く見られましたが、その多くは水道管のさびや汚れに対するもので、水道水の水質については8割近い世帯で比較的安心しているという結果となりました。なお、7割近い世帯が水道水に最も重視するものとして「安全性」と回答しています。

また、8割を超える世帯が節水を心がけており、その中でも多くの世帯が水道料金の節約のために節水を行っているという回答がありました。

#### 水道料金等について

水道料金の金額については、妥当と感じている世帯が45%となりましたが、比較的高いと感じている世帯も35%となり、高いと感じる理由としては、下水道料金と合わせて払うため、他の事業体と比べて高いためなどとなりました。

増徴制については、半数以上の世帯が比較的良いと感じていますが、単価に差をつけることに対する不公平感や制度そのものが分からないという意見も一定数ありました。

水道料金の支払方法は9割を超える世帯で口座振替を利用しており、非常に高い数値となりました。一方で、クレジットカード払いの導入を求める回答は半数以上の世帯でありましたが、水道料金への影響を避けたい気持ちが強く、積極的な導入を求める回答は4%程度となりました。

#### 水道事業について

企業団の事業運営が独立採算制に基づくことを知らない世帯は7割を超えており、事業費に対して水道料金の値上げよりも企業努力や税金の投入を望む意見が多くありました。また、今後優先すべき事業については、「水道水の安全性の確保」、「水道管の計画的な更新」、「災害に強い水道施設づくり」が5割を超えました。水道料金の値上げが必要なら水道管を更新しなくてよいという回答を選んだ世帯は無く、必要な事業の適切な実施を望んでいる結果となりました。

お客様に対する対応については、多くの世帯が利用していないまたは覚えていないと回答しましたが、利用したことがある世帯では比較的良い対応だったとの回答が多くみられました。

情報提供、広報活動については、現在と同等以上は行ってほしいという回答が7割を超えましたが、広報誌を読んでいる世帯は5割に届かず、ホームページについては9割近い世帯が閲覧したことがないという結果になり、お客様が知りたい情報である水道水の水質や災害対策に関する情報等を提供しているものの、その提供方法が課題となりました。

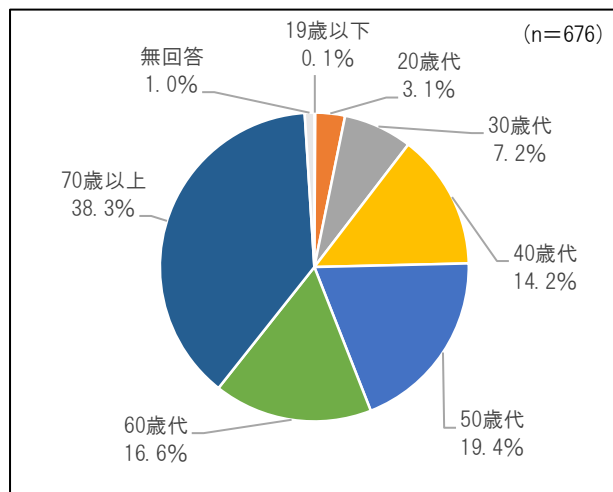
## 2. 項目別集計

### 回答者の属性について

A

年齢（○は1つだけ）

| 項 目      | 回答数 | 比率   |
|----------|-----|------|
| 1. 19歳以下 | 1   | 0.1  |
| 2. 20歳代  | 21  | 3.1  |
| 3. 30歳代  | 49  | 7.2  |
| 4. 40歳代  | 96  | 14.2 |
| 5. 50歳代  | 131 | 19.4 |
| 6. 60歳代  | 112 | 16.6 |
| 7. 70歳以上 | 259 | 38.3 |
| 無回答      | 7   | 1.0  |
| 計        | 676 |      |

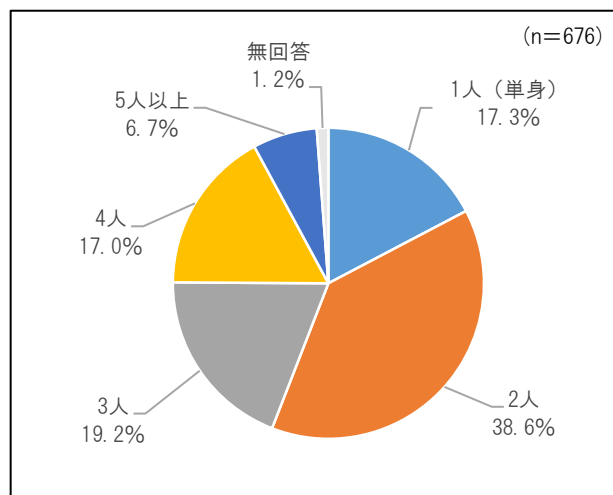


「70歳以上」が最も多く38.3%となりました。

B

家族構成（世帯人数）（○は1つだけ）

| 項 目       | 回答数 | 比率   |
|-----------|-----|------|
| 1. 1人（単身） | 117 | 17.3 |
| 2. 2人     | 261 | 38.6 |
| 3. 3人     | 130 | 19.2 |
| 4. 4人     | 115 | 17.0 |
| 5. 5人以上   | 45  | 6.7  |
| 無回答       | 8   | 1.2  |
| 計         | 676 |      |

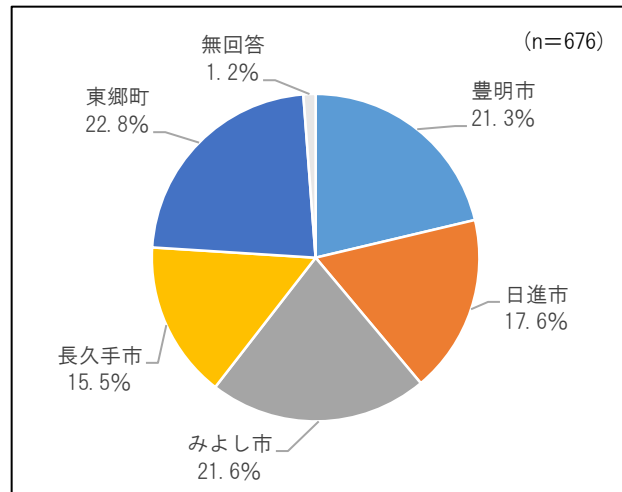


「2人」の世帯が最も多く38.6%となりました。

C

お住まいの地区（○は1つだけ）

| 項 目       | 回答数 | 比率   |
|-----------|-----|------|
| 1. 豊明市    | 144 | 21.3 |
| 2. 日進市    | 119 | 17.6 |
| 3. みよし市   | 146 | 21.6 |
| 4. 長久手市   | 105 | 15.5 |
| 5. 愛知郡東郷町 | 154 | 22.8 |
| 無回答       | 8   | 1.2  |
| 計         | 676 |      |

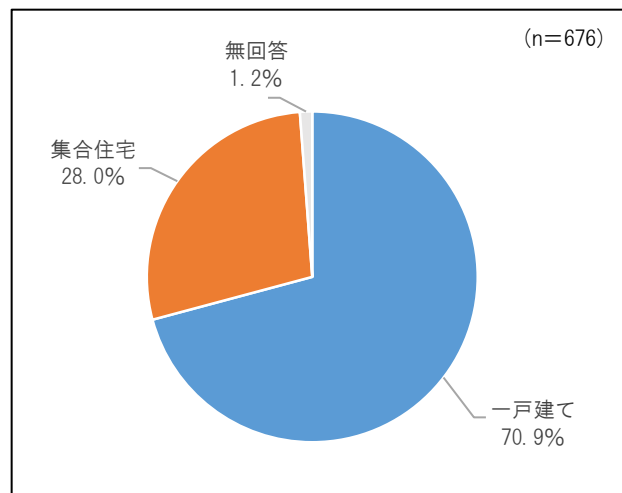


「愛知郡東郷町」が最も多く22.8%となりました。

D

お住まいの住居形態（○は1つだけ）

| 項 目     | 回答数 | 比率   |
|---------|-----|------|
| 1. 一戸建て | 479 | 70.9 |
| 2. 集合住宅 | 189 | 28.0 |
| 無回答     | 8   | 1.2  |
| 計       | 676 |      |

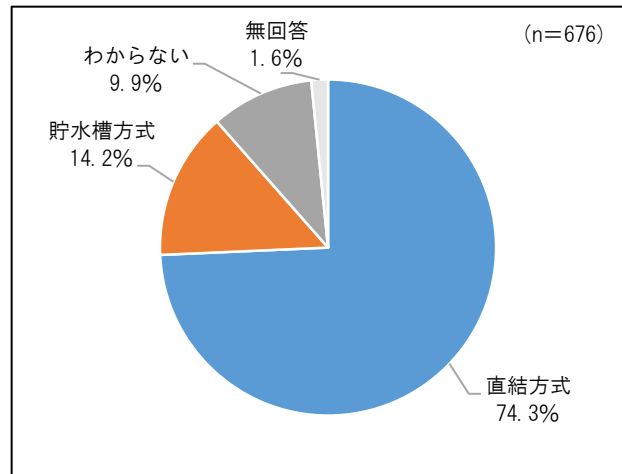


「一戸建て」が最も多く70.9%となりました。

E

お住まいの給水方式（○は1つだけ）

| 項 目              | 回答数 | 比率   |
|------------------|-----|------|
| 1. 直結方式（直圧・増圧方式） | 502 | 74.3 |
| 2. 貯水槽方式         | 96  | 14.2 |
| 3. わからない         | 67  | 9.9  |
| 無回答              | 11  | 1.6  |
| 計                | 676 |      |

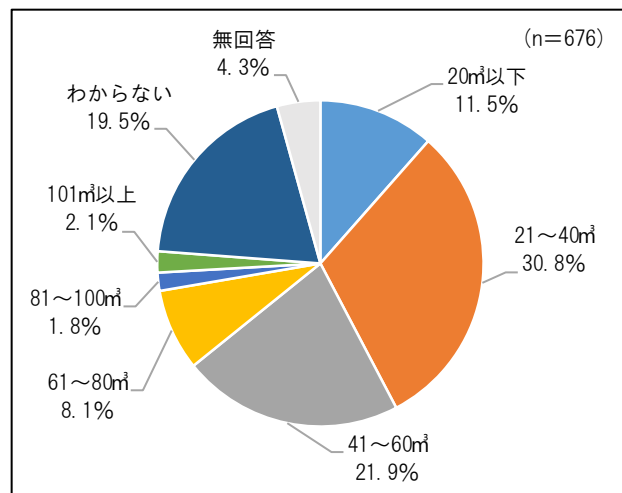


「直結方式（直圧・増圧方式）」が最も多く74.3%となりました。

F

最近2か月間の水道使用量（○は1つだけ）

| 項 目                     | 回答数 | 比率   |
|-------------------------|-----|------|
| 1. 20m <sup>3</sup> 以下  | 78  | 11.5 |
| 2. 21～40m <sup>3</sup>  | 208 | 30.8 |
| 3. 41～60m <sup>3</sup>  | 148 | 21.9 |
| 4. 61～80m <sup>3</sup>  | 55  | 8.1  |
| 5. 81～100m <sup>3</sup> | 12  | 1.8  |
| 6. 101m <sup>3</sup> 以上 | 14  | 2.1  |
| 7. わからない                | 132 | 19.5 |
| 無回答                     | 29  | 4.3  |
| 計                       | 676 |      |



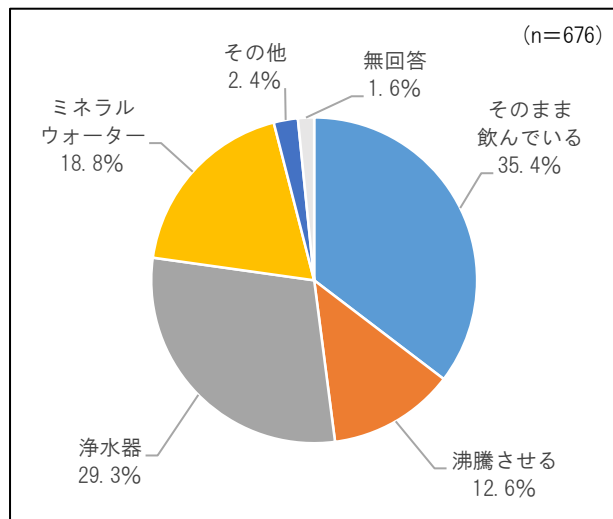
「21～40m<sup>3</sup>」が最も多く30.8%となりました。

## 1. 水道の利用状況について

### 問 1

ご家庭で水をどのように飲んでいますか。（○は1つだけ）

| 項 目                                 | 回答数 | 比率   |
|-------------------------------------|-----|------|
| 1. 水道水をそのまま飲んでいる<br>（冷やしてから飲むことも含む） | 239 | 35.4 |
| 2. 水道水を沸騰させてから飲んでいる                 | 85  | 12.6 |
| 3. 浄水器を通して水道水を飲んでいる                 | 198 | 29.3 |
| 4. 市販されているミネラルウォーター<br>などを飲んでいる     | 127 | 18.8 |
| 5. その他                              | 16  | 2.4  |
| 無回答                                 | 11  | 1.6  |
| 計                                   | 676 |      |



「水道水をそのまま飲んでいる（冷やしてから飲むことも含む）」が最も多く35.4%、次に「浄水器を通して水道水を飲んでいる」が29.3%となりました。

一方で「市販されているミネラルウォーターなどを飲んでいる」は18.8%となり、2割近くの世帯が水道水を飲んでいないという結果となりました。

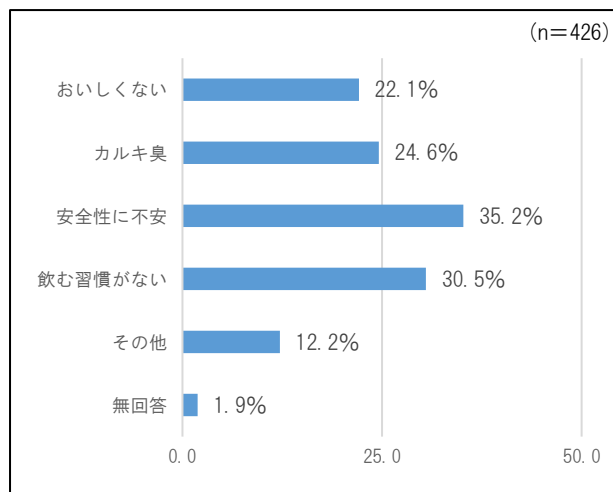
### その他の意見（18件）

- ・ 3と4。
- ・ ウォーターサーバー。
- ・ お茶にして飲むが水はあまり飲まない。
- ・ お茶にして飲んでいる。
- ・ そのままのんだり、スーパーの水をのんだり。
- ・ ドラッグストアの浄水器の水。
- ・ ドラッグストアの無料給水。
- ・ フィルターを通して飲んでいる。
- ・ ブリタ使用。
- ・ プレミアムウォーター利用。
- ・ 夏ー市販の水。冬ーお茶、コーヒー。
- ・ 私はそのまま、妻はミネラルウォーター。
- ・ 時と場合による。
- ・ 純水(大型商業スーパーから貰っている)。
- ・ 麦茶、緑茶にして飲んでいます。
- ・ 無料ミネラルウォーター。
- ・ 料理にしか利用しない。
- ・ 冷たい(常温)水は飲まない。麦茶等浄水器の水を煮出して飲む。

# 問 1 - 1

問 1 で「1」を選ばなかった方にお聞きします。水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

| 項 目               | 回答数 | 比率   |
|-------------------|-----|------|
| 1. おいしくないから       | 94  | 22.1 |
| 2. カルキ臭（塩素臭）がするから | 105 | 24.6 |
| 3. 安全性に不安を感じているから | 150 | 35.2 |
| 4. もともと飲む習慣がないから  | 130 | 30.5 |
| 5. その他            | 52  | 12.2 |
| 無回答               | 8   | 1.9  |
| 計                 | 539 |      |



水道水を飲まない理由として、「安全性に不安を感じているから」が最も多く35.2%、次に「もともと飲む習慣がないから」が30.5%となりました。

また、その他の意見として、浄水器が設置されていたり、屋内配管が古いためという意見がありました。

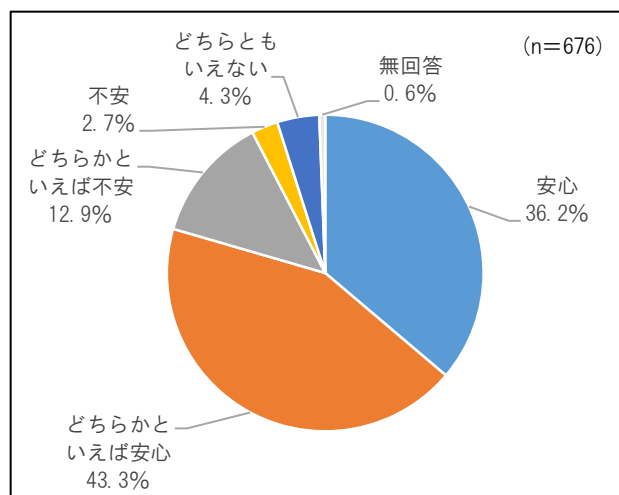
## その他の意見（53件）

- ・ アルカリイオン水にして飲んでいる。
- ・ ウォーターサーバーがあるため。水出し茶などは水道水を使用。
- ・ ウォーターサーバを契約しているため。
- ・ お茶にして飲みます。
- ・ お茶にして飲むから。直接お茶が無い時そのまま飲む場合もある。
- ・ お茶をいれて飲むので「2」を選択した。
- ・ お湯をのむから。
- ・ カルキ臭がするわけではないが沸騰させてカルキを飛ばしたいから。
- ・ サーバーだとそのまま冷たい水、温かいお湯が出る為。
- ・ スーパー等の無料配布を利用している。
- ・ そのまま。
- ・ そのままでも問題無いが浄水器が設置してある為。
- ・ つめたくして飲みたいから。
- ・ なんとなく習慣で。
- ・ はじめから浄水器をつけているから。
- ・ マンションの築年数が古く、水道管の錆？の匂いがするから。
- ・ ミネラルウォーターの方がおいしいから（生水の場合）。
- ・ むぎ茶、コーヒーとして飲んでいるから。
- ・ むぎ茶にしてのむので。
- ・ より安心に飲むため。
- ・ より安全性の高い水が有るから。
- ・ 温度 夏→冷たくない。
- ・ 何となく。
- ・ 家の水道管が古いから。
- ・ 会社関係で水素水を購入した為。
- ・ 給水管の一部に鉄管が使用されている為（建物が古い）。
- ・ 元々、浄水カートリッジが付いているから。
- ・ 黒い点のようなものが混入している事がある。
- ・ 妻は安全性に不安を。
- ・ 主人の親が浄水器を強くすすめてきたから。
- ・ 集合住宅の為、水道管直でないから。
- ・ 集合住宅の蛇口に浄水器がついていたから。
- ・ 住宅に浄水器が常設されているため。
- ・ 少しでも良い水を飲みたいから。
- ・ 浄水器があるから。
- ・ 浄水器がついているから。
- ・ 浄水器が元々付いてるから。
- ・ 浄水器が設置できない配管であったため。
- ・ 浄水器になれています。
- ・ 浄水器を通した方がよりおいしく飲めるから。
- ・ 水が赤く汚れているから。
- ・ 水道局に勤めている人の奥さんが「うちの主人は水道水を絶対飲まない。ミネラルウォーターを買ってこいと言われる」と言っていたから。
- ・ 水道水が苦手な家族がいる。炊飯で使用する時、浄水器を通した方がおいしく炊けるから。
- ・ 水道水も良いけど、ミネラルウォーターの方がより飲みやすいからです。
- ・ 水道水をそのまま飲んだ事がない。
- ・ 水道料金節約のため。
- ・ 中古住宅購入の為、水道管の状態が不明。入居時、赤サビが出た。
- ・ 丁度よい季節もある。そのまま飲んでいる時、薬を飲む時。
- ・ 長年買った水しか飲まないから。
- ・ 特に理由はありません。
- ・ 入居したマンションに最初から設置されていたから。
- ・ 白湯にした方が身体にやさしいと思い実行しています。
- ・ 冷たくない。

## 問 2

水道水の水質についてどのように感じていますか。（○は1つだけ）

| 項 目              | 回答数 | 比率   |
|------------------|-----|------|
| 1. 安心である         | 245 | 36.2 |
| 2. どちらかといえば安心である | 293 | 43.3 |
| 3. どちらかといえば不安である | 87  | 12.9 |
| 4. 不安である         | 18  | 2.7  |
| 5. どちらともいえない     | 29  | 4.3  |
| 無回答              | 4   | 0.6  |
| 計                | 676 |      |

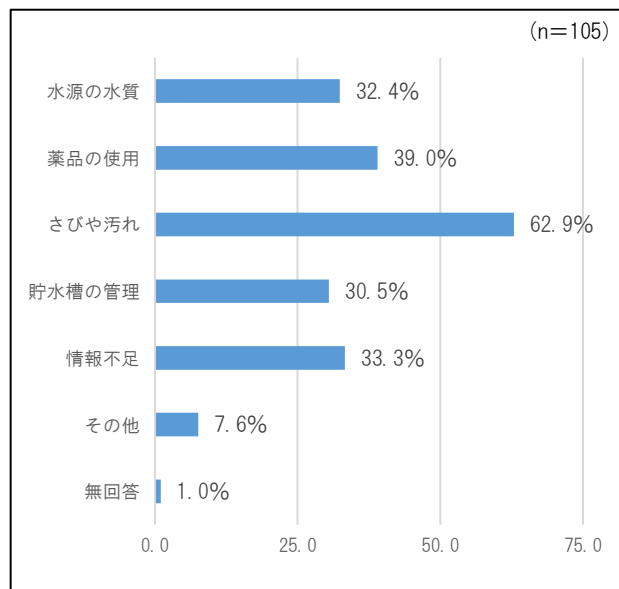


「どちらかといえば安心である」が最も多く43.3%、次に「安心である」が36.2%となり、合わせると8割近い世帯が水道水の水質について比較的安心しているという結果となりました。

## 問 2 - 1

問 2 で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。不安だと感じた理由は何ですか。（○はいくつでも）

| 項 目                           | 回答数 | 比率   |
|-------------------------------|-----|------|
| 1. 水源（河川や地下水）の水質が気になるから       | 34  | 32.4 |
| 2. 塩素などの薬品を使用しているから           | 41  | 39.0 |
| 3. 水道管のさびや汚れに不安があるから          | 66  | 62.9 |
| 4. 貯水槽（受水槽）の管理が十分かどうかかわからないから | 32  | 30.5 |
| 5. 水質に関する情報が不足しているから          | 35  | 33.3 |
| 6. その他                        | 8   | 7.6  |
| 無回答                           | 1   | 1.0  |
| 計                             | 217 |      |



不安だと感じた理由として、「水道管のさびや汚れに不安があるから」が最も多く62.9%となり、不安だと感じた世帯の半数以上が水道管のさびや汚れに対して不安を感じているという結果となりました。

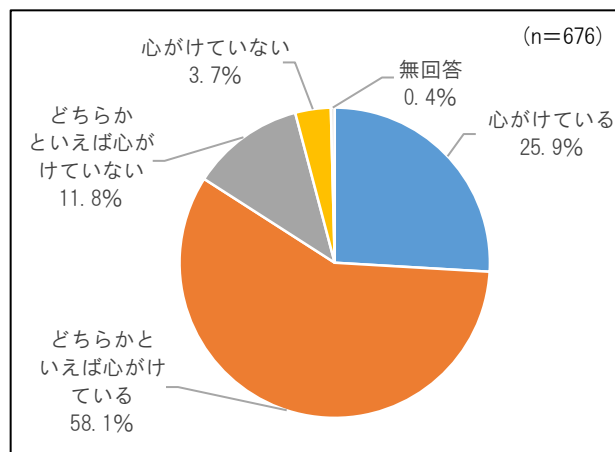
## その他の意見（11件）

- ・ PFASは大丈夫なのか？
- ・ 安全である基準を明確にして現状の水質状況を公開してほしい。使用量のお知らせ等で。
- ・ 雨天後に塩素臭が強く感じる。
- ・ 塩素の基準や他に何をどれぐらい入れているかわからないから。
- ・ 何かが混入されていても気づけないから。
- ・ 浄水器の点検時の水質検査で悪いのでフィルターの寿命が短い。
- ・ 水に薬のにおいがある。
- ・ 水道管は永久？
- ・ 静岡の水が美味しかったので味のちがいを感じた。
- ・ 発ガン性物質。
- ・ 泡切れが悪い。中性洗剤がまざっているように感じる。

### 問 3

近年、1人当たりの水道使用量が減少傾向にあります。普段の生活で節水を心がけていますか。（○は1つだけ）

| 項 目                   | 回答数 | 比率   |
|-----------------------|-----|------|
| 1. 節水を心がけている          | 175 | 25.9 |
| 2. どちらかといえば節水を心がけている  | 393 | 58.1 |
| 3. どちらかといえば節水を心がけていない | 80  | 11.8 |
| 4. 節水を心がけていない         | 25  | 3.7  |
| 無回答                   | 3   | 0.4  |
| 計                     | 676 |      |

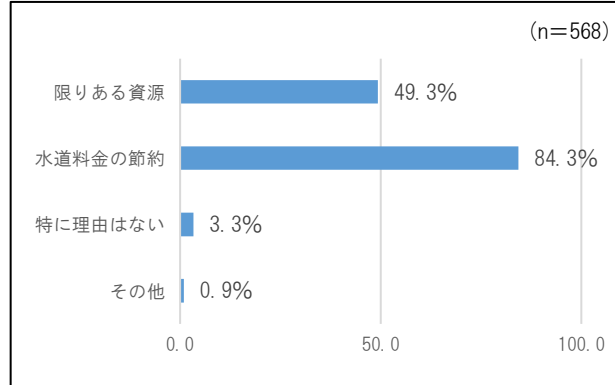


「どちらかといえば節水を心がけている」が最も多く58.1%、次に「節水を心がけている」が25.9%となり、合わせると8割を超える世帯が節水を心がけているという結果となりました。

### 問 3 - 1

問 3 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。節水を心がけている理由は何ですか。（○はいくつでも）

| 項 目             | 回答数 | 比率   |
|-----------------|-----|------|
| 1. 水は限りある資源だから  | 280 | 49.3 |
| 2. 水道料金の節約になるから | 479 | 84.3 |
| 3. 特に理由はない      | 19  | 3.3  |
| 4. その他          | 5   | 0.9  |
| 計               | 783 |      |



節水を心がけている理由として、「水道料金の節約になるから」が最も多く84.3%、次に「水は限りある資源だから」が49.3%となりました。

節水を心がけている世帯のうち、8割を超える世帯が水道料金の節約のために節水をしているという結果となりました。

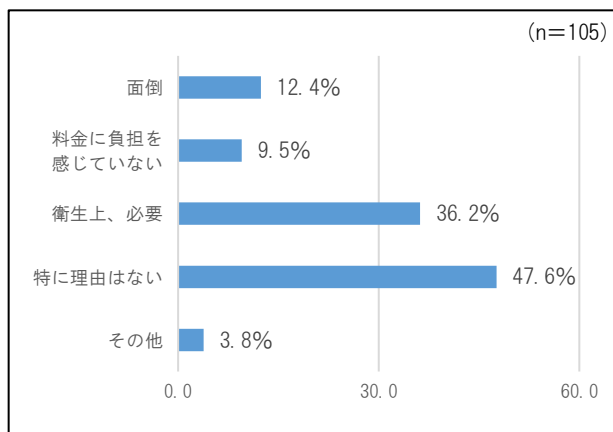
### その他の意見（4件）

- ・ 夏場の暑さ対策で余分に道路熱、コンクリート熱のための余分に内水で多量に使用する場合もある。（アスファルト熱(対策)）
- ・ 水は大切だから。
- ・ 節水タイプの製品が豊富だから。シャワーヘッドなど。
- ・ 風呂の水は雨水タンクに補充し草花への散水用としている。

### 問 3 - 2

問3で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。節水を心がけていない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

| 項 目                 | 回答数 | 比率   |
|---------------------|-----|------|
| 1. 面倒だから            | 13  | 12.4 |
| 2. 水道料金に負担を感じていないから | 10  | 9.5  |
| 3. 衛生上、使う必要があるから    | 38  | 36.2 |
| 4. 特に理由はない          | 50  | 47.6 |
| 5. その他              | 4   | 3.8  |
| 計                   | 115 |      |



節水を心がけていない理由として、「特に理由はない」が最も多く47.6%となり、節水を特に意識していないことが分かりました。

特定の理由があるものの中では「衛生上、使う必要があるから」が最も多く36.2%となりました。

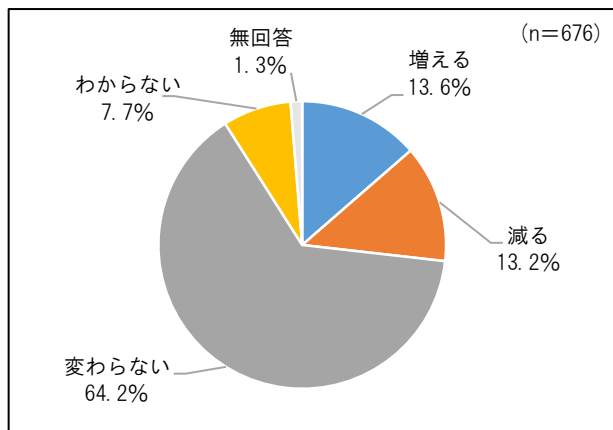
#### その他の意見（4件）

- ・ 子どもがいる為、節水をしたいが、困難なため。
- ・ 必要に応じて利用しているだけだから。
- ・ 畑・庭の水まき、毎日の入浴(6人分)、毎日の選たく(6人分)、朝のシャワー(1人分)、毎日の食器洗いと食事(6人分)。
- ・ 風呂水を入れすぎてしまう。

### 問 4

今後、ご家庭の水道使用量はどのようになると思いますか。（〇は1つだけ）

| 項 目      | 回答数 | 比率   |
|----------|-----|------|
| 1. 増える   | 92  | 13.6 |
| 2. 減る    | 89  | 13.2 |
| 3. 変わらない | 434 | 64.2 |
| 4. わからない | 52  | 7.7  |
| 無回答      | 9   | 1.3  |
| 計        | 676 |      |



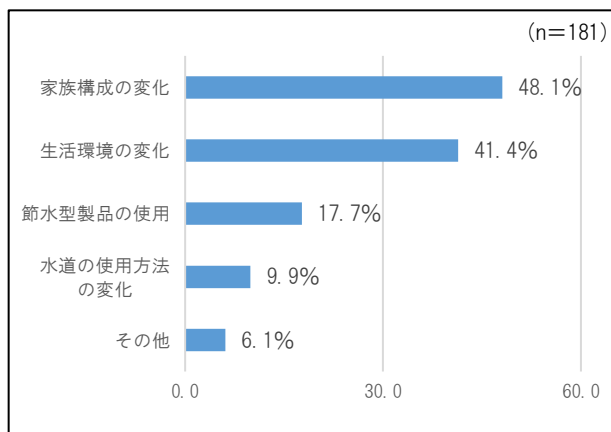
「変わらない」が最も多く64.2%となり、半分以上の世帯が水道使用量について特に変化しないという結果となりました。

「増える」または「減る」は、13%台でほぼ同じ割合になりました。

#### 問 4 - 1

問 4 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。増えるまたは減ると思われた理由は何ですか。（〇はいくつでも）

| 項 目           | 回答数 | 比率   |
|---------------|-----|------|
| 1. 家族構成の変化    | 87  | 48.1 |
| 2. 生活環境の変化    | 75  | 41.4 |
| 3. 節水型製品の使用   | 32  | 17.7 |
| 4. 水道の使用方法の変化 | 18  | 9.9  |
| 5. その他        | 11  | 6.1  |
| 計             | 223 |      |



水道使用量の増減理由として、「家族構成の変化」が最も多く48.1%となり、次に「生活環境の変化」が41.4%となりました。

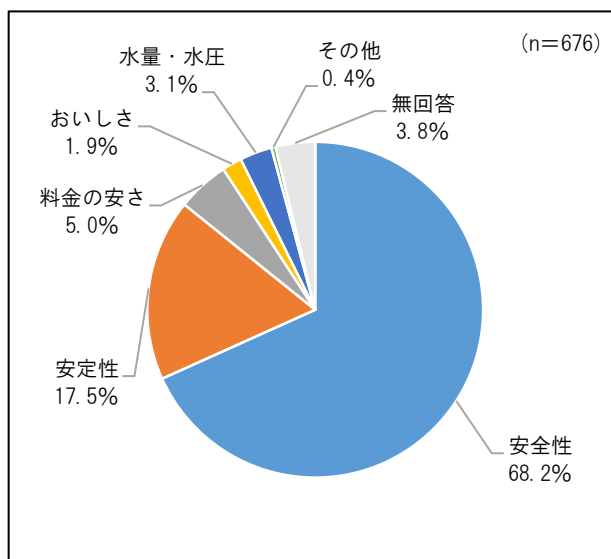
#### その他の意見（11件）

- ・ トイレの使用回数増。
- ・ 温暖化。
- ・ 基本料金が上がりそう。
- ・ 子どもと別にお風呂に入るようになると増える。
- ・ 子どもの成長。
- ・ 子供の成長(今、小学生)。
- ・ 人口減少のため。
- ・ 生活拠点を2ヶ所にしたいと思っている為。
- ・ 生命の源。
- ・ 地球温暖化による温度上昇による対策費用量。
- ・ 労働賃金の上昇に伴う値上げ。

#### 問 5

水道水に対して最も重視するものは何ですか。（〇は1つだけ）

| 項 目               | 回答数 | 比率   |
|-------------------|-----|------|
| 1. 安全性（水質に不安がない）  | 461 | 68.2 |
| 2. 安定性（地震等の災害に強い） | 118 | 17.5 |
| 3. 料金の安さ          | 34  | 5.0  |
| 4. おいしさ           | 13  | 1.9  |
| 5. 水量・水圧（水の出の良さ）  | 21  | 3.1  |
| 6. その他            | 3   | 0.4  |
| 無回答               | 26  | 3.8  |
| 計                 | 676 |      |



「安全性（水質に不安がない）」が最も多く68.2%、次に「安定性（地震等の災害に強い）」が17.5%となりました。7割近い世帯が水質の安全性を重視しているという結果となりました。

#### その他の意見（3件）

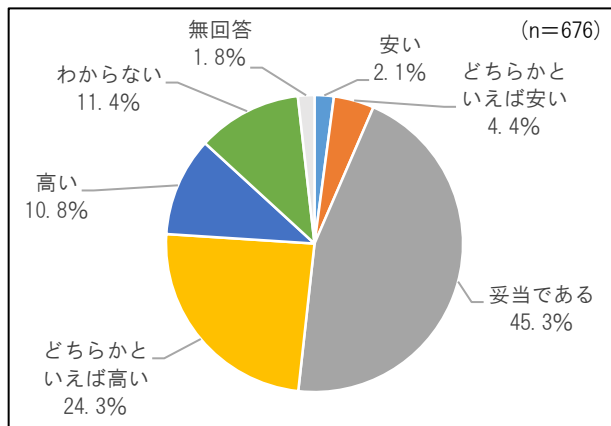
- ・ 地震国の日本で不意の災害でのインフラはどうでしょうか？
- ・ 安定供給。
- ・ 最近の天候の不順で九州地方で4、5日も電気、水道等が止まる事態に本当に不自由の一言に尽きます。
- ・ 料金に不安があるから。

## 2. 水道料金等について

### 問 6

水道料金は2か月に一度まとめてお支払いいただいておりますが、水道料金の金額について、どのように感じていますか。（〇は1つだけ）

| 項 目           | 回答数 | 比率   |
|---------------|-----|------|
| 1. 安い         | 14  | 2.1  |
| 2. どちらかといえば安い | 30  | 4.4  |
| 3. 妥当である      | 306 | 45.3 |
| 4. どちらかといえば高い | 164 | 24.3 |
| 5. 高い         | 73  | 10.8 |
| 6. わからない      | 77  | 11.4 |
| 無回答           | 12  | 1.8  |
| 計             | 676 |      |

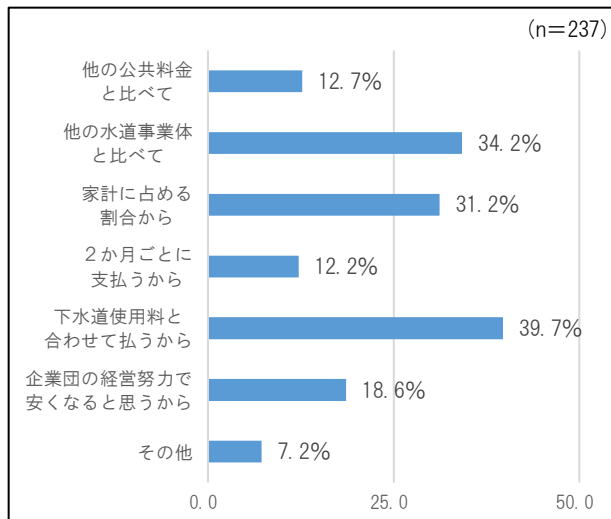


「妥当である」が最も多く45.3%となりました。  
一方で「高い」または「どちらかといえば高い」と感じている世帯は35.1%となり、「安い」または「どちらかといえば安い」と感じている世帯と比べて多くなりました。

### 問 6 - 1

問 6 で「4」または「5」を選んだ方にお聞きします。高いと感じる主な理由は何ですか。（〇はいくつでも）

| 項 目                   | 回答数 | 比率   |
|-----------------------|-----|------|
| 1. 他の公共料金（電気・ガス等）と比べて | 30  | 12.7 |
| 2. 他の水道事業者（市町村）と比べて   | 81  | 34.2 |
| 3. 家計に占める水道料金の割合から    | 74  | 31.2 |
| 4. 2か月ごとにまとめて支払うから    | 29  | 12.2 |
| 5. 下水道使用料と合わせて払うから    | 94  | 39.7 |
| 6. 企業団の経営努力で安くなると思うから | 44  | 18.6 |
| 7. その他                | 17  | 7.2  |
| 計                     | 369 |      |



高いと感じる理由として、「下水道使用料と合わせて払うから」が最も多く39.7%、次に「他の水道事業者と比べて」が34.2%、「家計に占める水道料金の割合から」が31.2%となりました。

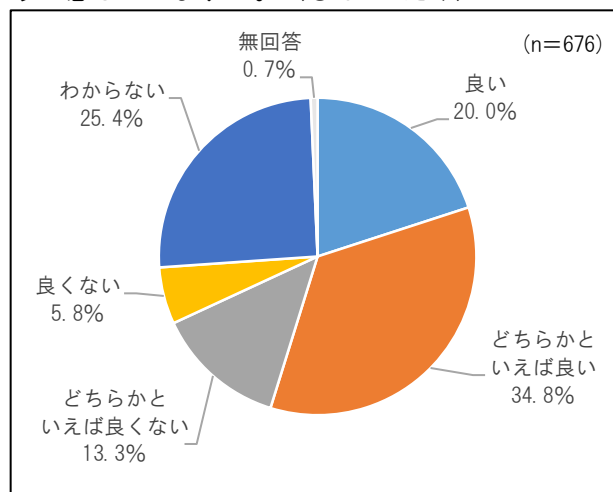
### その他の意見（19件）

- ・とにかく今は何でも高い。いろいろ請求を見ていないが、水道代も高いのだろうという感覚。
- ・なんとなく。
- ・安い方が好ましい。
- ・以前、一率2000円（1ヶ月）を経験したことがあるので。
- ・以前、熊本県にいた時安かったので。
- ・以前、名古屋市に住んでいたから。くらべてしまう。
- ・下水使用料がなぜ高いのですか。
- ・下水道使用料が高額。
- ・下水道料金が高いと感じる。
- ・下水料金が安い。
- ・公共企業団に統合されてから。
- ・口径で基本料金が決まるが、口径ごとの設定料金が他市より高い。
- ・高く感じたから。
- ・住んでる場所によって金額がちがうのはなぜなのか？
- ・上下水道とあわせて無料でもよい。
- ・水道施設維持の為。
- ・昔と比べて。
- ・他の市（トヨタ）に住んでいた時、もう少し安かった気がする。
- ・名古屋市と比べて。

# 問 7

企業団の水道料金体系は、使用量が多くなればなるほど1㎡当たりの単価が高くなるような仕組み（逓増制）です。このような水道料金体系についてどのように感じていますか。（○は1つだけ）

| 項 目             | 回答数 | 比率   |
|-----------------|-----|------|
| 1. 良い           | 135 | 20.0 |
| 2. どちらかといえば良い   | 235 | 34.8 |
| 3. どちらかといえば良くない | 90  | 13.3 |
| 4. 良くない         | 39  | 5.8  |
| 5. わからない        | 172 | 25.4 |
| 無回答             | 5   | 0.7  |
| 計               | 676 |      |

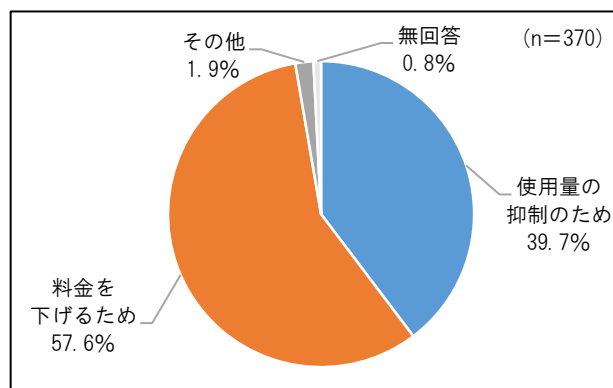


「どちらかといえば良い」が最も多く34.8%となりました。「良い」と合わせると54.8%となり、半分以上の世帯が逓増制に対して良いと感じているという結果となりました。  
一方で「わからない」が25.4%となり、4分の1の世帯が答えていることから、逓増制の料金体系がどのように影響するのかの判断が難しいことが分かりました。

## 問 7 - 1

問 7 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。良いと感じる主な理由は何ですか。（○は1つだけ）

| 項 目                | 回答数 | 比率   |
|--------------------|-----|------|
| 1. 大口使用者の使用量の抑制のため | 147 | 39.7 |
| 2. 小口使用者の料金を下げるため  | 213 | 57.6 |
| 3. その他             | 7   | 1.9  |
| 無回答                | 3   | 0.8  |
| 計                  | 370 |      |



良いと感じる理由として、「小口使用者の料金を下げるため」が最も多く57.6%、次に「大口使用者の使用量の抑制のため」で39.7%となりました。

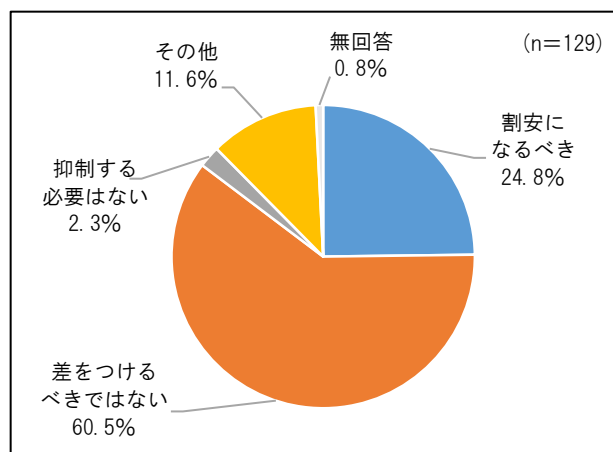
## その他の意見（8件）

- ・ 使用量に応じた単価。
- ・ 水は私たちにはもっとも大切ななくてはならない飲物です。
- ・ すべての人が頂ける様な単価をお願いします。
- ・ 水を大量に使用するなら相当の料金負担が必要。
- ・ 節水に気を付けるから。
- ・ 節水意識がでる。
- ・ 多く使うと高くなる体系が適性と思う。
- ・ 大口使用者が多く料金を払えば良いと考えているため。
- ・ 逓増制は初めて知りました。もっと早く知っておくべきだった。生活に基礎的な水道料金と消費税を廃止すべきだと思います。

## 問 7 - 2

問 7 で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。良くないと感じる主な理由は何ですか。（〇は1つだけ）

| 項 目                        | 回答数 | 比率   |
|----------------------------|-----|------|
| 1. 使用量が多くなればなるほど割安になるべきだから | 32  | 24.8 |
| 2. 使用量で単価に差をつけるべきではないから    | 78  | 60.5 |
| 3. 大口使用者の使用量を抑制する必要はないから   | 3   | 2.3  |
| 4. その他                     | 15  | 11.6 |
| 無回答                        | 1   | 0.8  |
| 計                          | 129 |      |



良くないと感じる理由として、「使用量で単価に差をつけるべきではないから」が最も多く60.5%、次に「使用量が多くなればなるほど割安になるべきだから」が24.8%となりました。

逓増制を良くないと感じている世帯の約6割が、使用量により単価に差が発生することに不公平感を持っているという結果となりました。

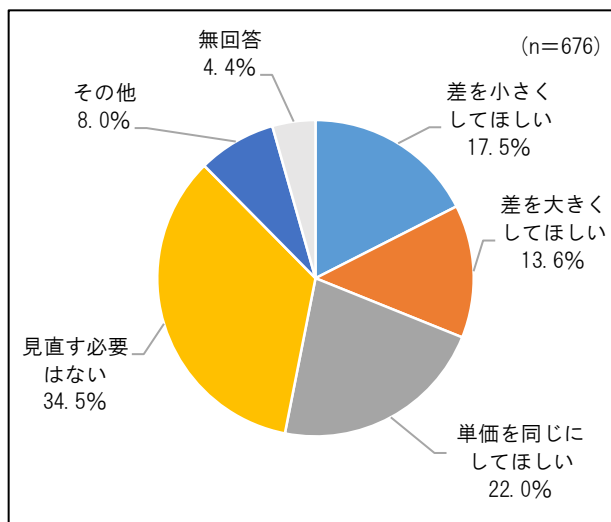
### その他の意見（14件）

- ・「使用量が多い」の判定が平均ではなく最大使用量で決められているから。
- ・一般家庭の使用範囲は安くするべき。一律高くするのではなく、大口使用にあたる使用量から高くなるなら分かる。
- ・一般家庭は一律でよい。
- ・家族が増えて(子供)高くなるのはおかしいと思う。
- ・家族構成の変化によって単価が変化する可能性がある為。
- ・高くなり、水量制限を行う事により、食品洗浄や製品の品質低下がおこらないか心配。
- ・差が大きすぎる。
- ・使用量が増えるのは植木への散水であり、下水を使用しないのに通増した水道+下水であるから。
- ・子育て家庭の負担が上がる。
- ・少子化が問題視される昨今、子供がたくさんいる家庭にとって大きな負担となる。子供が多ければ洗濯物も多いし、トイレも使う頻度は増える。入浴に使用する水の量も人数分増えるのは当たりまえ。子供がたくさんいる家庭に対するイジメのような料金体系だと思う。
- ・人数が多い世帯の負担が大きいため。
- ・水道料金は無料でもよい。
- ・世帯の人数が考慮されていない。
- ・単身世帯との格差があるから。

問 8

仮に、現在の逦増制の各区分の単価を見直すことになった場合、どのような見直しを期待しますか。  
(○は1つだけ)

| 項 目                                | 回答数 | 比率   |
|------------------------------------|-----|------|
| 1. 最高単価（287円）と最低単価（45円）の差を小さくしてほしい | 118 | 17.5 |
| 2. 最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい            | 92  | 13.6 |
| 3. 使用水量にかかわらず単価を同じにしてほしい           | 149 | 22.0 |
| 4. 見直す必要はない                        | 233 | 34.5 |
| 5. その他                             | 54  | 8.0  |
| 無回答                                | 30  | 4.4  |
| 計                                  | 676 |      |



「見直す必要はない」が最も多く34.5%となりました。

一方、見直す意見として多かったのは「使用水量にかかわらず単価を同じにしてほしい」で22.0%となり、次に「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」、「最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい」となりました。

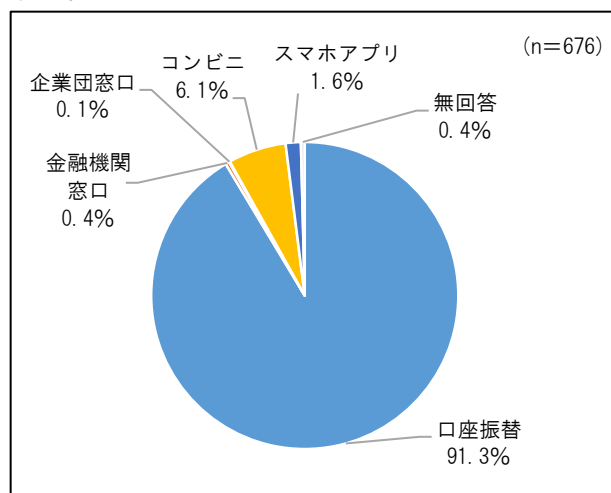
その他の意見（33件）

- ・ 1～4のメリットorデメリットが分からない。
- ・ 11㎡～80㎡までをもう少し安くしてほしい。
- ・ アパートで使用水量にかんけいなく毎月おなじ金額を払うけいやくだから。
- ・ あまり考えた事がない。
- ・ あるべきは3と思いますが、家計への影響を考えると難しい。
- ・ なぜ差をつけているか分からないから。
- ・ よく分からない。
- ・ わからない。水は主も必要なものだからできるだけ安くしてほしい。
- ・ 安くなれば良い。
- ・ 一般家庭で想定される範囲で単価の差を小さくしてほしい。
- ・ 価格を下げて欲しい。
- ・ 家族が多いときはなんとかならないのでしょうか。
- ・ 企業と家庭で単価をかえる。
- ・ 企業団の収支不明の為、わからない。今の料金体系も理解出来ていません。
- ・ 区分が細かすぎる。
- ・ 区分を増やすなど中間層の単価を下げてほしい。
- ・ 見直すことにより、どんな影響が出るか資料の提供がないので答えられない。
- ・ 現状の抑制効果がわからないので未解答。
- ・ 最低単価の引き上げ。
- ・ 使用量の判定を月平均にしてほしい。
- ・ 条件に関わらず、コストを見直して欲しい。
- ・ 水道は公共団体でもあるから無料でもよい。
- ・ 正直よく分からない。今はとにかく安く利用したい。
- ・ 全ての内容が解らない為、意見言えず。
- ・ 全体に安くして欲しい。
- ・ 全体的に下げてほしい。
- ・ 第2区分を安くしてほしい(値下げ)。
- ・ 第4～第5位までは小口と思う為、第1～第2間の上昇率を第5～第6間で適用し、第5までは最低単価からの急上昇を避けて欲しい。
- ・ 第8区分等の設定が可能であれば設定する。
- ・ 長年の結果であり見直す必要はないと思う。
- ・ 特に不満を感じていないので分からないが、より環境にも経済にも良いようにして欲しいです。
- ・ 問7-1と同一。
- ・ 問7-2と同じ。

# 問 9

現在、主にどのような方法で水道料金をお支払いですか。（○は1つだけ）

| 項 目                         | 回答数 | 比率   |
|-----------------------------|-----|------|
| 1. 金融機関での口座振替によるお支払い        | 617 | 91.3 |
| 2. 金融機関窓口での納付書によるお支払い       | 3   | 0.4  |
| 3. 水道企業団窓口での納付書によるお支払い      | 1   | 0.1  |
| 4. コンビニエンスストアでの納付書によるお支払い   | 41  | 6.1  |
| 5. スマートフォンアプリ決済での納付書によるお支払い | 11  | 1.6  |
| 無回答                         | 3   | 0.4  |
| 計                           | 676 |      |

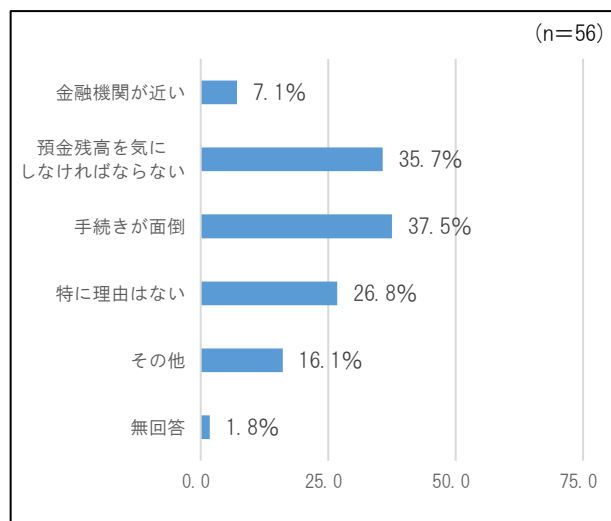


「金融機関での口座振替によるお支払い」が最も多く91.3%となりました。  
現在の企業団全体の口座振替率が80%弱ですので、回答していただいた世帯の口座振替率は非常に高い結果となりました。

## 問 9 - 1

問 9 で「1」を選ばなかった方にお聞きします。企業団では、お支払いに行く手間やお支払い忘れの心配のない口座振替を推奨していますが、口座振替を利用しない理由があれば教えてください。（○はいくつでも）

| 項 目                      | 回答数 | 比率   |
|--------------------------|-----|------|
| 1. 近くに金融機関等の窓口があるため      | 4   | 7.1  |
| 2. 口座の預金残高を気にしなければならないため | 20  | 35.7 |
| 3. 手続きが面倒なため             | 21  | 37.5 |
| 4. 特に理由はない               | 15  | 26.8 |
| 5. その他                   | 9   | 16.1 |
| 無回答                      | 1   | 1.8  |
| 計                        | 70  |      |



回答数が少ないため参考になりますが、口座振替を利用しない理由について「手続きが面倒なため」が最も多く37.5%、次に「口座の預金残高を気にしなければならないため」が35.7%となりました。

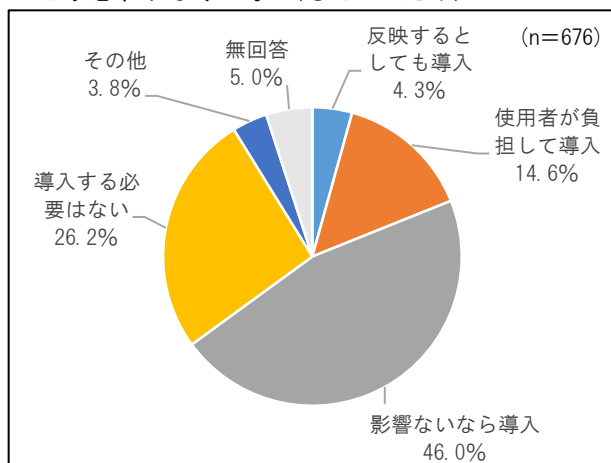
## その他の意見（9件）

- ・ カード払い等にはできず、ポイントがつくなどのメリットがないため。
- ・ クレジットカードで支払い管理しているため、口座振替は使わない。現金支払いがクレジットカードが良いと思っているため。
- ・ 電気、ガス、水道をクレジットカードでのひきおとしにしたかったが、水道だけできなかったため、そのまま手続きしていない。
- ・ クレジットカード払ができないから。
- ・ ポイントがたまらないから。
- ・ 元気で歩けるうちは。
- ・ 水道代金の変化に気がつき易いため。現金主義。
- ・ 納付書に慣れていて支払いを忘れそうだから。
- ・ 水道料金を把握するため。

# 問 1 0

仮に、新たな支払方法としてクレジットカード払いを導入する場合、システム構築や運用のための費用が必要になりますが、導入にかかる費用負担についてどう思われますか。（○は1つだけ）

| 項 目                               | 回答数 | 比率   |
|-----------------------------------|-----|------|
| 1. 水道料金に反映するとしても導入すべき             | 29  | 4.3  |
| 2. クレジットカード払いを利用する使用者に負担を求めて導入すべき | 99  | 14.6 |
| 3. 水道料金に影響がないなら導入すべき              | 311 | 46.0 |
| 4. 導入する必要はない                      | 177 | 26.2 |
| 5. その他                            | 26  | 3.8  |
| 無回答                               | 34  | 5.0  |
| 計                                 | 676 |      |



「水道料金に影響がないなら導入すべき」が最も多く46.0%、次に「導入する必要はない」が26.2%となりました。

「クレジットカード払いを利用する使用者に負担を求めて導入すべき」などを含め、半数以上の世帯が導入を求める一方で、水道料金への影響は避けたい気持ち強い結果となりました。

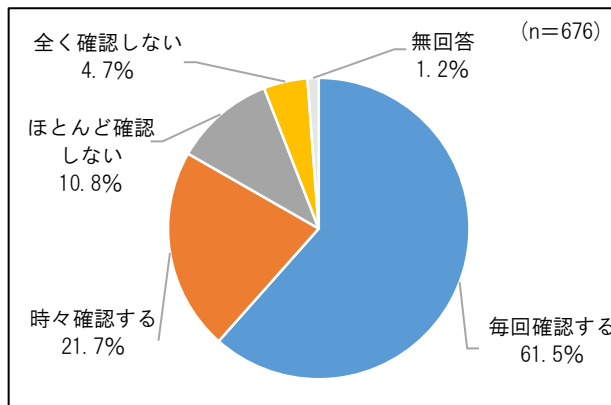
## その他の意見（21件）

- ・カードはない。
- ・クレジットカードは一切使用していない。
- ・クレジットカード払いの利点等が良く分からない。
- ・クレジット払いによるメリット(デメリット)を明確にし理解を求める様、進めて下さい。
- ・どちらでもよい。すべきとは思わない。
- ・メリット、デメリットの説明を聞いた後に判断したい。
- ・企業側にメリットがあるなら企業が負担。
- ・企業団でなんとかすべき。エンドユーザーに求める事ではない！！
- ・企業団側の企業努力あるのみ。個人負担なし。
- ・個人情報不安。
- ・公共事業であるから無料でもよい。
- ・今のままで！
- ・水道企業団で導入費用負担。
- ・水道料金に影響が無いなら導入してもよい。
- ・水道料金に反映せず導入すべき。
- ・全て口座振替かクレジットカードに集約すべき。
- ・導入すればよいが、使用者に費用は負担すべきではない。企業団側が負担すべき。
- ・導入費用を使用者に求めないでほしい。
- ・発生コストを価格転嫁せずに他の業務改善でコスト低減し原資を担保する。
- ・分からない。
- ・便利にするための導入というのであれば、便利さを享受する受益者負担とすべき。

# 問 1 1

水道メータの検針の際に発行している「使用水量のお知らせ」（検針票）を確認していますか。（○は1つだけ）

| 項 目          | 回答数 | 比率   |
|--------------|-----|------|
| 1. 毎回確認する    | 416 | 61.5 |
| 2. 時々確認する    | 147 | 21.7 |
| 3. ほとんど確認しない | 73  | 10.8 |
| 4. 全く確認しない   | 32  | 4.7  |
| 無回答          | 8   | 1.2  |
| 計            | 676 |      |



「毎回確認する」が最も多く61.5%となりました。「時々確認する」と合わせると83.2%となり、8割を超える世帯で使用水量のお知らせを確認していただけているという結果となりました。

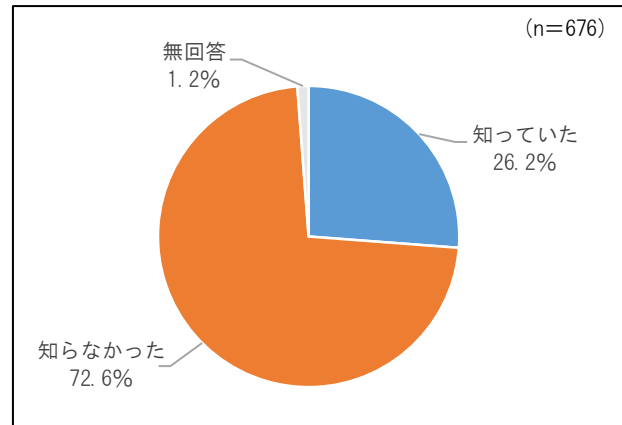
### 3. 水道事業について

#### 問 1 2

企業団の事業運営にかかる経費は、水道料金収入で賄われており、基本的に税金は使われていません。（独立採算制）

このことについてご存じでしたか。（○は1つだけ）

| 項 目       | 回答数 | 比率   |
|-----------|-----|------|
| 1. 知っていた  | 177 | 26.2 |
| 2. 知らなかった | 491 | 72.6 |
| 無回答       | 8   | 1.2  |
| 計         | 676 |      |

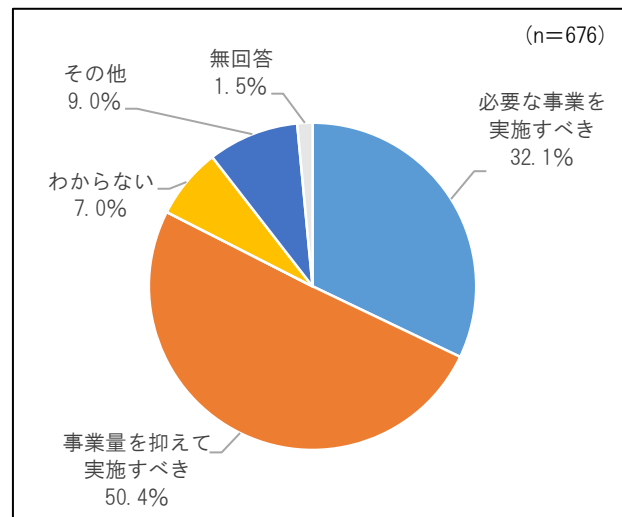


「知らなかった」が72.6%となりました。7割を超える世帯が企業団の事業運営が独立採算制に基づくことを知らなかったと回答しました。

#### 問 1 3

企業団では、将来にわたり水道を安定的に供給できるよう、古くなった水道管の更新や耐震化を計画的に進めていますが、こうした事業には多額の費用が必要となります。このことについて、どう思われますか。（○は1つだけ）

| 項 目                              | 回答数 | 比率   |
|----------------------------------|-----|------|
| 1. 水道料金の値上げをしてでも必要な事業を実施すべき      | 217 | 32.1 |
| 2. 水道料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべき     | 341 | 50.4 |
| 3. 水道料金の値上げが必要なら水道管の更新を実施する必要はない | 0   | 0.0  |
| 4. わからない                         | 47  | 7.0  |
| 5. その他                           | 61  | 9.0  |
| 無回答                              | 10  | 1.5  |
| 計                                | 676 |      |



「水道料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべき」が最も多く50.4%、次に「水道料金の値上げをしてでも必要な事業を実施すべき」が32.1%となりました。

なお、「水道料金の値上げが必要なら水道管の更新を実施する必要はない」と回答した世帯は無く、多くの世帯が水道管の更新事業を実施すべきと考えている結果となりました。

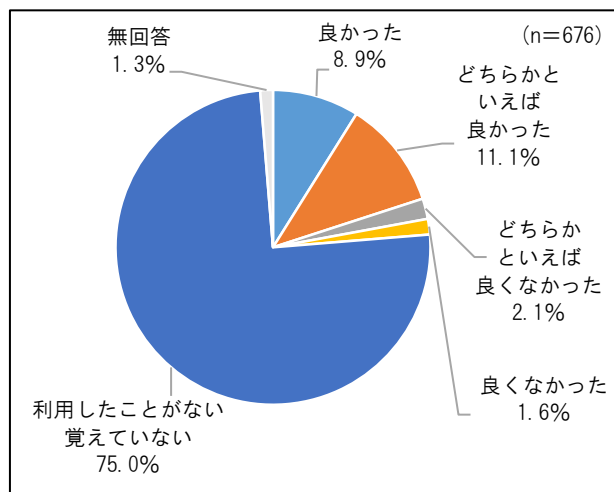
## その他の意見（63件）

- ・ インフラなので、行政の補助金なども利用すべき。
- ・ コスト抑制の努力をしつつ、必要な事業は行うべき(1と2の間)。
- ・ これまではどうして来たんですか？更新した事はありませんか？
- ・ すべての水道事業体の課題。
- ・ スマールタウン化するなど、範囲をかぎらないとむりだと思う。
- ・ もし、値上げが必要なら何にどれだけかかるから高くなることをわかりやすく説明して欲しい。
- ・ 安定供給と価格のバランスは難しいと思うが、気持ち的には料金が上がらないとうれしい。
- ・ 以前企業団の職員が勝手に水道管を交換して、やり方がだめだったにもかかわらず、私がさわった訳でもないのに水がもれていて多額の水道料金（何万円も、通常の何倍も）払われた事がある。このような事が決まっていよう願いたい。
- ・ 一般企業でもそうだがやらないといけない事は経費削減など工夫をして、顧客に対してサービスとして反映すべきと思う。
- ・ 一部公的資金を導入する。
- ・ 企業団でむずかしいなら、国からの保助では！
- ・ 企業団の努力で実施すべき。利益を求めすぎは良くない。悪である。
- ・ 企業団側の企業努力あるのみ。個人負担なし。
- ・ 企業努力をするべき。
- ・ 企金の積み立てはないのですか。
- ・ 基本的には料金を上げない様、計画的に実施を検討。
- ・ 希望としては税金でしてほしい(道路工事ばかりせず)。
- ・ 希望制にして、水道料金が上がらない範囲で実施。
- ・ 計画性が無い。
- ・ 公共団体であり税金を使用しているのになぜ料金を支払わなければならない。
- ・ 公的資金。
- ・ 公費の補助等を利用できないのか。
- ・ 工事にかかった費用を明確にするなら、それを水道料金に上載しても良い。
- ・ 更新費用は予算計画に事前に入れるべき。
- ・ 行政からの補助金を導入すべき。
- ・ 行政サイドですべき当然の事。個人レベルに負担を負わせるのはおかしい。
- ・ 今までも当然行っていることだと思う。あらためて聞くことではないと思う。
- ・ 市や国の補助をもらうべき。
- ・ 資産売却費として計上して来ているハズであり、今更何を…？の感。
- ・ 実施すべきだが計画を公開すべき。
- ・ 水は生きる為に必須。年金は↓税金↑いっぱい。安全を確保するのは国の役目。国がむだ使いしていたつけが今回ってきている。これからの子供達はかわいそう。こういった事で税金を使用するなら税金が↑ってもやむえない。
- ・ 水は必要なので、国や自治体に補助してもらえるといいと思うが…。
- ・ 水道管の劣化状況を情報具体的に開示し、利用者に認識して頂き将来の展望を早く示すべき。早ければ早い程、良い手が打ちやすい。
- ・ 水道管更新にはある程度税金(公費)を投入すべきと思う。
- ・ 水道企業団は独立採算なのですか？加盟する市町の税金を充てるべきではないですか。不要不急、住民ニーズのないものに市税を費すより、まず第一義的にインフラに市税を充てるべきだと思います。
- ・ 水道料金が上がらない程度で、内部留保を活用したり、他の事業費を抑制するなどし、必要な事業を行う。
- ・ 水道料金に反映させるか否かの考えの前にいかに効率よく有先的に水道管の更新の計画をすべき。
- ・ 水道料金の値上げとは別に、費用の捻出方法を検討すべき。
- ・ 水道料金の値上率にもよりますが…。
- ・ 水道料金の中で計画的にしていたのでは？
- ・ 水道料金安定化の為、税金の利用。
- ・ 税金でやるべき。
- ・ 税金で行うのがよい。
- ・ 税金のムダ使いをやめて予算に回すべき。
- ・ 税金の投入を検討。
- ・ 税金の予算に組み込んで進めていくべき。
- ・ 税金の予算をもらって下さい。
- ・ 税金や自治体のお金で更新すべき。
- ・ 税金を使ってでも出来る仕組みが必要だと思います。
- ・ 税金を使用する。生命に欠かせないことなので。
- ・ 税金を投入すべき(極めて公共的なインフラである)。
- ・ 税金を投入すべき(生活するのに必要な事業である為)。
- ・ 税金を利用して実施すべき。
- ・ 税金等の助成を得て更新してほしい。
- ・ 税金負担も有りかな！
- ・ 赤字になるなら、国からの補助金を受けとるべき。
- ・ 値上げの料金によります。
- ・ 値上げ以外に方法はないのでしょうか？ないのであれば値上げしてでも実施すべき。
- ・ 値上せず市や国の補助金等でできないでしょうか。
- ・ 中部水道企業団の運営費用で行なうべき(営業努力)。
- ・ 必要な設備投資は必要。経営の透明性必要。
- ・ 必要事業はもれなく実施すべき。その上で企業努力、税金投入などすべき。
- ・ 民間にいたくしろ。

#### 問 1 4

電話での問い合わせの際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。（〇は1つだけ）

| 項 目                 | 回答数 | 比率   |
|---------------------|-----|------|
| 1. 良かった             | 60  | 8.9  |
| 2. どちらかといえば良かった     | 75  | 11.1 |
| 3. どちらかといえば良くなかった   | 14  | 2.1  |
| 4. 良くなかった           | 11  | 1.6  |
| 5. 利用したことがない・覚えていない | 507 | 75.0 |
| 無回答                 | 9   | 1.3  |
| 計                   | 676 |      |



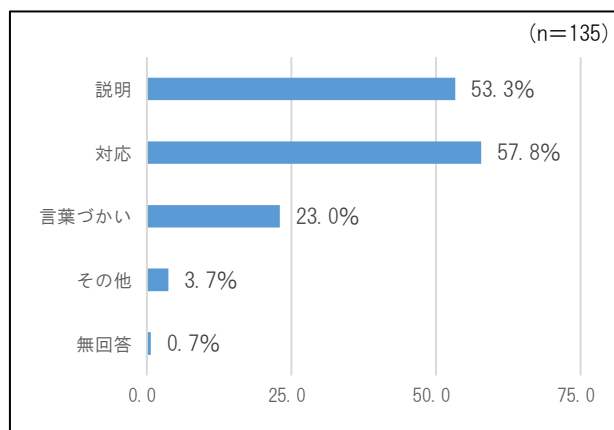
「利用したことがない・覚えていない」が最も多く75.0%となり、多くの世帯が電話での問い合わせをしていないという結果となりました。

「良かった」または「どちらかといえば良かった」と答えた世帯は20.0%となり、「良くなかった」または「どちらかといえば良くなかった」と答えた世帯と比べて多くなりました。

#### 問 1 4 - 1

問 1 4 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。良かったと感じられた理由はなんですか。（〇はいくつでも）

| 項 目            | 回答数 | 比率   |
|----------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりやすかった | 72  | 53.3 |
| 2. 対応が早かった     | 78  | 57.8 |
| 3. 言葉づかいが良かった  | 31  | 23.0 |
| 4. その他         | 5   | 3.7  |
| 無回答            | 1   | 0.7  |
| 計              | 187 |      |



良かったと感じた理由として、「対応が早かった」が最も多く57.8%、次に「説明がわかりやすかった」が53.3%となりました。

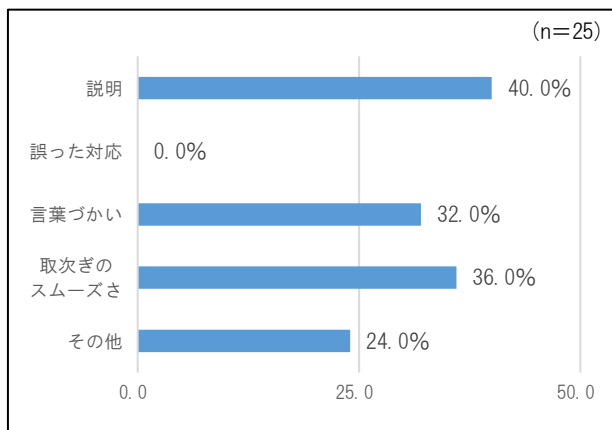
#### その他の意見（5件）

- ・ やさしい。
- ・ 言い方や説明等不案に思うこともなく、質問にもちゃんと返答あったので。
- ・ 丁寧にやってくれようとすごく気を使ってくれた。
- ・ 良心的。
- ・ 漏水問題で一度訪問してくれたから。

### 問 1 4 - 2

問 1 4 で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。良くなかったと感じられた理由はなんですか。（〇はいくつでも）

| 項 目                   | 回答数 | 比率   |
|-----------------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりにくかった        | 10  | 40.0 |
| 2. 誤った対応をされた          | 0   | 0.0  |
| 3. 言葉づかいが悪かった         | 8   | 32.0 |
| 4. 担当への取次ぎがスムーズではなかった | 9   | 36.0 |
| 5. その他                | 6   | 24.0 |
| 計                     | 33  |      |



回答数が少ないため参考になりますが、良くなかったと感じた理由として、「説明がわかりにくかった」が最も多く40.0%でした。  
「言葉づかいが悪かった」、「担当への取次ぎがスムーズではなかった」もほぼ同数となりました。

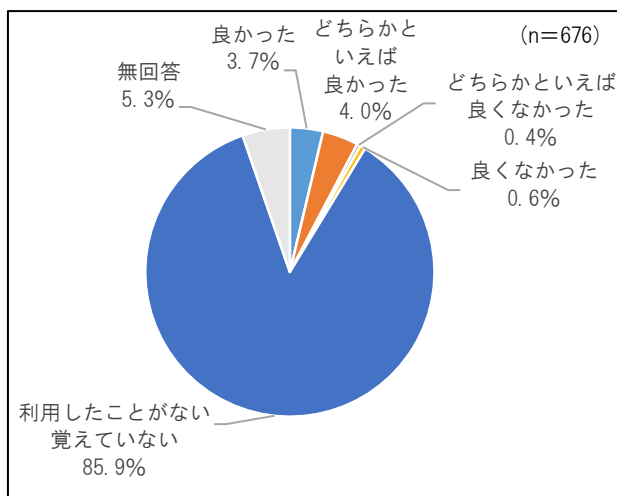
### その他の意見（8件）

- ・ めんどくさい感じの話し方でとても気分が悪かった。
- ・ 横柄。この件(問13)以来企業団の人は信じられない。水道管の所を開けて個人がさわる事はないのでは？
- ・ 口座振替登ろう時に印鑑レス口座なのを理解してもらえず案内も親切とは言えなかった。知識不足。
- ・ 迅速に対応してもらえなかった。
- ・ 専門的な言葉が使われた。2回聞いてもわからず、3回目に理解できた。一般家庭からの対応が日頃ないのかな？
- ・ 専門用語や略語を使用され、あまり理解できなかった。
- ・ 待ち時間がながい。
- ・ 知識不足。人によって言うことが異なる。どれが正解かわからない。

### 問 1 5

窓口を利用された際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。（〇は1つだけ）

| 項 目                 | 回答数 | 比率   |
|---------------------|-----|------|
| 1. 良かった             | 25  | 3.7  |
| 2. どちらかといえば良かった     | 27  | 4.0  |
| 3. どちらかといえば良くなかった   | 3   | 0.4  |
| 4. 良くなかった           | 4   | 0.6  |
| 5. 利用したことがない・覚えていない | 581 | 85.9 |
| 無回答                 | 36  | 5.3  |
| 計                   | 676 |      |

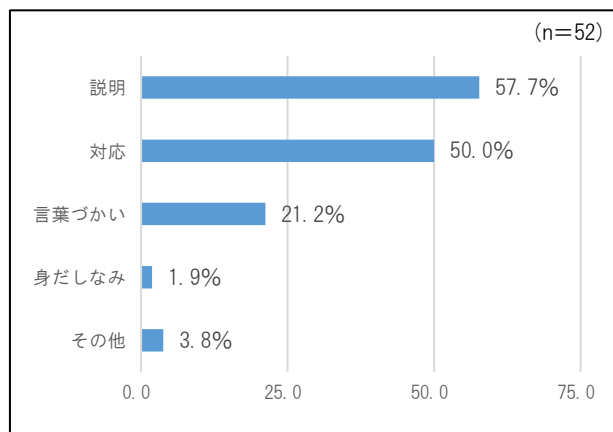


「利用したことがない・覚えていない」が最も多く85.9%となり、非常に多くの世帯が企業団の窓口を利用したことがないという結果となりました。  
利用したことがあると回答した世帯の中では、「良かった」または「どちらかといえば良かった」と答えた世帯の方が、「良くなかった」または「どちらかといえば良くなかった」と答えた世帯より多くなりました。

### 問 15-1

問 15 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。良かったと感じられた理由は何ですか。  
(〇はいくつでも)

| 項 目            | 回答数 | 比率   |
|----------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりやすかった | 30  | 57.7 |
| 2. 対応が早かった     | 26  | 50.0 |
| 3. 言葉づかいが良かった  | 11  | 21.2 |
| 4. 身だしなみが良かった  | 1   | 1.9  |
| 5. その他         | 2   | 3.8  |
| 計              | 70  |      |



回答数が少ないため参考になりますが、良かったと感じた理由として、「説明がわかりやすかった」が最も多く57.7%、次に「対応が早かった」が50.0%となりました。

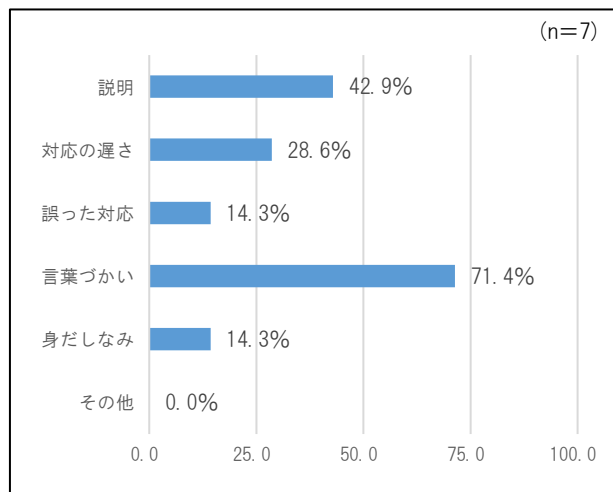
### その他の意見 (2件)

- ・ 自分にできない事をすでにやっていて経験が豊かな事。
- ・ 適格であった。

### 問 15-2

問 15 で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。良くなかったと感じられた理由は何ですか。  
(〇はいくつでも)

| 項 目            | 回答数 | 比率   |
|----------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりにくかった | 3   | 42.9 |
| 2. 対応が遅かった     | 2   | 28.6 |
| 3. 誤った対応をされた   | 1   | 14.3 |
| 4. 言葉づかいが悪かった  | 5   | 71.4 |
| 5. 身だしなみが悪かった  | 1   | 14.3 |
| 6. その他         | 0   | 0.0  |
| 計              | 12  |      |

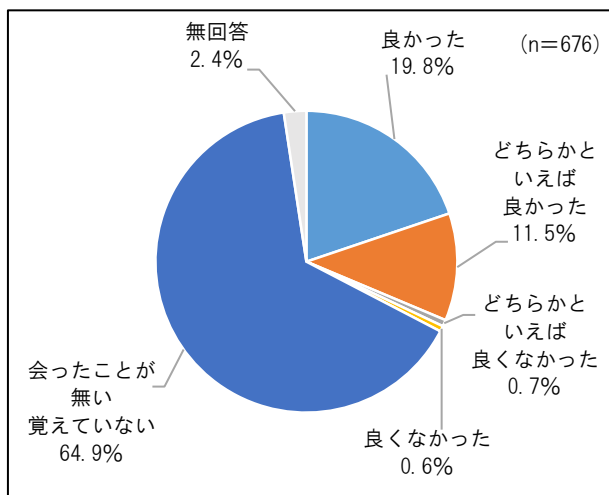


回答数が少ないため参考になりますが、良くなかったと感じた理由として、「言葉づかいが悪かった」が最も多く71.4%となりました。

# 問 1 6

2か月ごとの水道メータの検針の際、検針員の対応についてどのように感じましたか。（○は1つだけ）

| 項 目                | 回答数 | 比率   |
|--------------------|-----|------|
| 1. 良かった            | 134 | 19.8 |
| 2. どちらかといえば良かった    | 78  | 11.5 |
| 3. どちらかといえば良くなかった  | 5   | 0.7  |
| 4. 良くなかった          | 4   | 0.6  |
| 5. 会ったことが無い・覚えていない | 439 | 64.9 |
| 無回答                | 16  | 2.4  |
| 計                  | 676 |      |



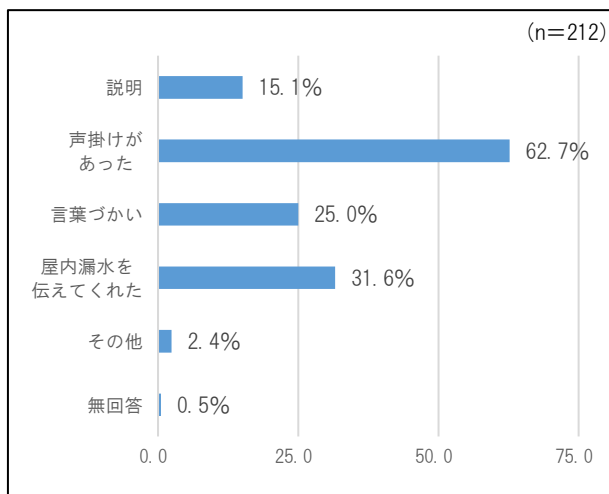
「会ったことが無い・覚えていない」が64.9%となり、半数以上の世帯が検針員を特に認識していないという結果となりました。

対応について回答した世帯の中では、「良かった」または「どちらかといえば良かった」と答えた世帯を合わせると31.3%となり、「良くなかった」または「どちらかといえば良くなかった」と答えた世帯より多くなりました。

## 問 1 6 - 1

問 1 6 で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。良かったと感じられた理由はなんですか。（○はいくつでも）

| 項 目                | 回答数 | 比率   |
|--------------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりやすかった     | 32  | 15.1 |
| 2. 検針する際に声掛けがあった   | 133 | 62.7 |
| 3. 言葉づかいが良かった      | 53  | 25.0 |
| 4. 屋内漏水の可能性を伝えてくれた | 67  | 31.6 |
| 5. その他             | 5   | 2.4  |
| 無回答                | 1   | 0.5  |
| 計                  | 291 |      |



良かったと感じた理由として、「検針する際に声掛けがあった」が最も多く62.7%、次に「屋内漏水の可能性を伝えてくれた」が31.6%となりました。

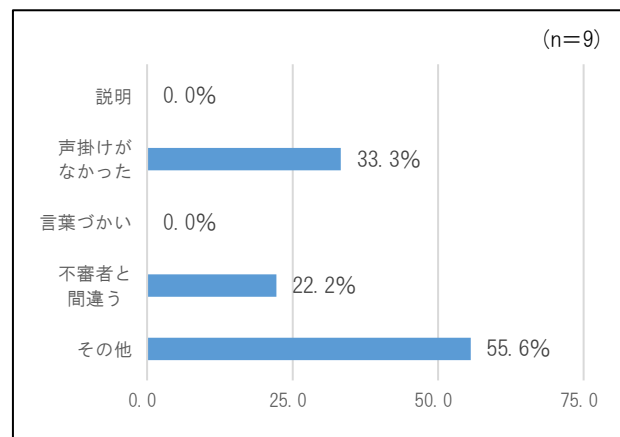
## その他の意見（7件）

- ・ あいさつした。
- ・ きちんと挨拶された。
- ・ 屋外の散水栓が開いていることを教えて頂きました。
- ・ 検針されている所を通りかかった時、挨拶をしてくれた。
- ・ 今現代はベストの方法と思う。来たのが分かってもらわざうで出で行かない。2、4も今は共働で留守の家庭が多く、うるさく思う人もいるかと思う。
- ・ 使用料が急に大だった時、庭の水やりだったと思う。
- ・ 使用量の増減の変化について知らせてくれた。

# 問 1 6 - 2

問 1 6 で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。良くなかったと感じられた理由は何ですか。（〇はいくつでも）

| 項 目                | 回答数 | 比率   |
|--------------------|-----|------|
| 1. 説明がわかりにくかった     | 0   | 0.0  |
| 2. 検針する際に声掛けがなかった  | 3   | 33.3 |
| 3. 言葉づかいが悪かった      | 0   | 0.0  |
| 4. 不審者と間違えられる行動だった | 2   | 22.2 |
| 5. その他             | 5   | 55.6 |
| 計                  | 10  |      |



回答数が少ないため参考になりますが、良くなかったと感じた理由として、「検針する際に声掛けがなかった」、「不審者と間違えられる行動だった」などの回答がありました。

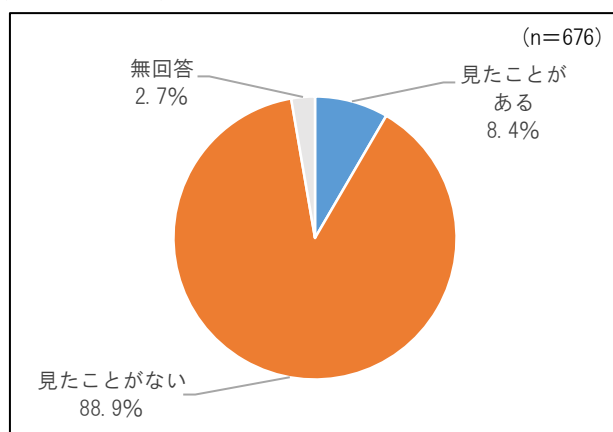
## その他の意見（5件）

- ・ あいさつがない。
- ・ 一声かけてから行なうべき。
- ・ 今どき、検針員が調べて回るなど昭和と変わらない。水道メータ？使用量を検針員なしでできるようにするべきで、企業努力を著しくおこなっている。
- ・ 帽子などかぶっていて顔を合わせない感じ。顔がみえない。顔を見られたくない感じがする。
- ・ 無視された。

### 問 17

企業団のホームページを見たことはありますか。（○は1つだけ）

| 項 目        | 回答数 | 比率   |
|------------|-----|------|
| 1. 見たことがある | 57  | 8.4  |
| 2. 見たことがない | 601 | 88.9 |
| 無回答        | 18  | 2.7  |
| 計          | 676 |      |

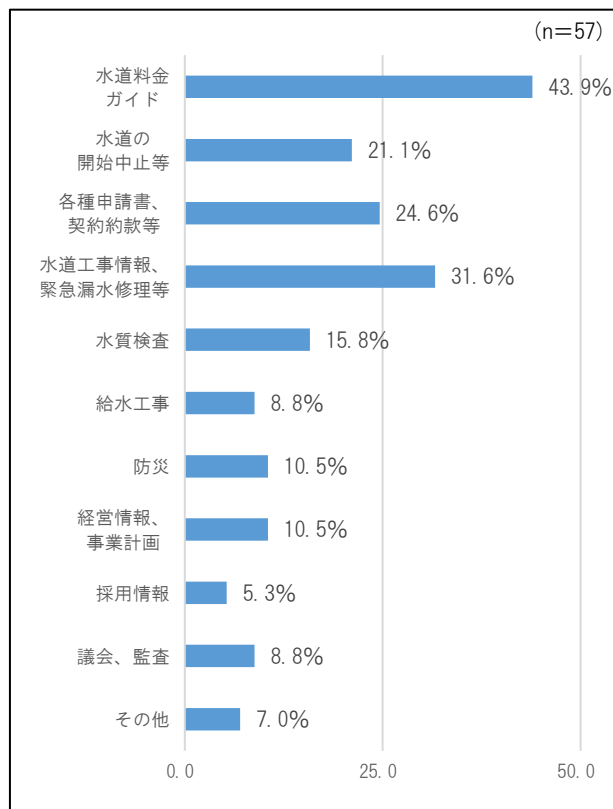


「見たことがない」と回答した世帯が88.9%となりました。9割近い世帯が企業団のホームページを見たことがないという結果となりました。

### 問 17-1

問 17 で「1」を選んだ方にお聞きします。ホームページで何についてご覧になりましたか。（○はいくつでも）

| 項 目                            | 回答数 | 比率   |
|--------------------------------|-----|------|
| 1. 水道料金ガイド（使用水量のお知らせの見方、漏水減免等） | 25  | 43.9 |
| 2. 水道の開始中止等の手続きに関する事           | 12  | 21.1 |
| 3. 各種申請書、契約約款等に関する事            | 14  | 24.6 |
| 4. 水道工事情報や緊急漏水修理等のお知らせに関する事    | 18  | 31.6 |
| 5. 水質検査に関する事                   | 9   | 15.8 |
| 6. 給水工事に関する事                   | 5   | 8.8  |
| 7. 防災に関する事                     | 6   | 10.5 |
| 8. 経営情報や事業計画に関する事              | 6   | 10.5 |
| 9. 採用情報に関する事                   | 3   | 5.3  |
| 10. 議会や監査に関する事                 | 5   | 8.8  |
| 11. その他                        | 4   | 7.0  |
| 計                              | 107 |      |



回答数が少ないため参考になりますが、ホームページで閲覧されている内容は、「水道料金ガイド（使用水量のお知らせの見方、漏水減免等）」が最も多く43.9%、次に「水道工事情報や緊急漏水修理等のお知らせに関する事」が31.6%となりました。

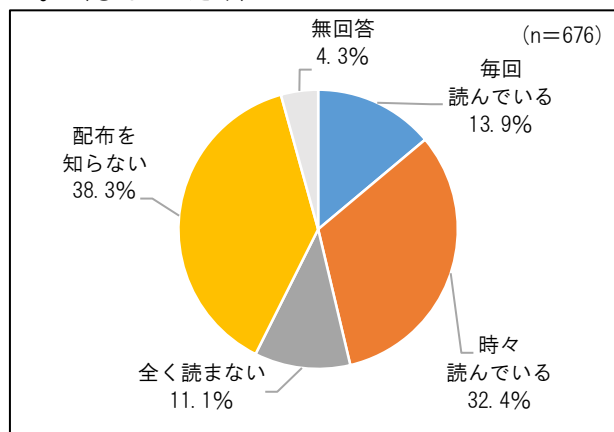
### その他の意見（4件）

- ・ 渇水の際のダムの水量について。
- ・ 支払いの種類、アプリ又はカード。
- ・ 企業団の給水範囲。
- ・ 連絡先の確認。営業時間確認。

# 問 18

企業団では年2回（昨年度までは年4回）広報誌「ふれっしゅ水道」を発行し、市町の広報誌とともに配布していますが、ご覧いただいたことはありますか。（○は1つだけ）

| 項 目               | 回答数 | 比率   |
|-------------------|-----|------|
| 1. 毎回読んでいる        | 94  | 13.9 |
| 2. 時々読んでいる        | 219 | 32.4 |
| 3. 全く読まない         | 75  | 11.1 |
| 4. 配布されていることを知らない | 259 | 38.3 |
| 無回答               | 29  | 4.3  |
| 計                 | 676 |      |

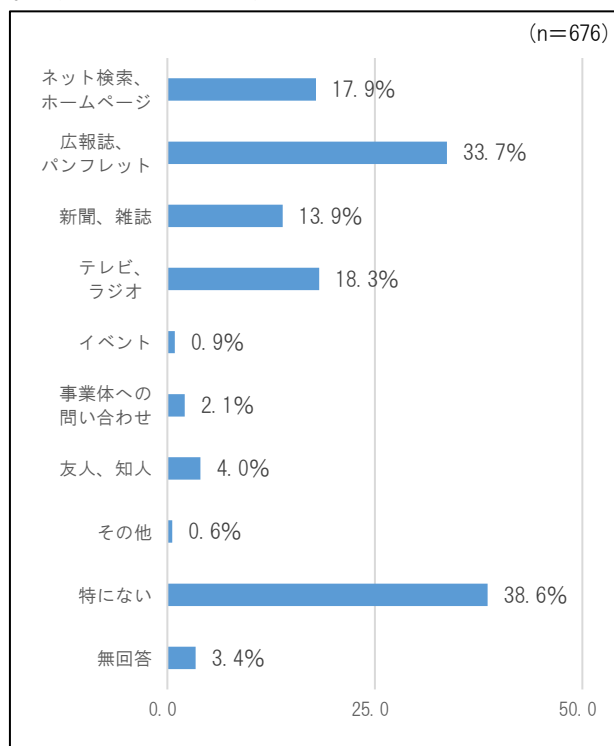


「配布されていることを知らない」が最も多く38.3%となりました。  
「毎回読んでいる」または「時々読んでいる」と回答した世帯は46.3%となり、広報誌を読んでいる世帯は半数以下という結果となりました。

# 問 19

水道に関する情報をどのような手段で得ていますか。（○はいくつでも）

| 項 目                   | 回答数 | 比率   |
|-----------------------|-----|------|
| 1. インターネット検索やホームページ閲覧 | 121 | 17.9 |
| 2. 広報誌やパンフレット         | 228 | 33.7 |
| 3. 新聞や雑誌              | 94  | 13.9 |
| 4. テレビやラジオ            | 124 | 18.3 |
| 5. イベントへの参加           | 6   | 0.9  |
| 6. 事業体への問い合わせ         | 14  | 2.1  |
| 7. 友人や知人              | 27  | 4.0  |
| 8. その他                | 4   | 0.6  |
| 9. 特にない               | 261 | 38.6 |
| 無回答                   | 23  | 3.4  |
| 計                     | 902 |      |



「特にない」が最も多く38.6%、次に「広報誌やパンフレット」が33.7%となりました。  
多くの世帯が、水道に関して積極的に情報収集を行っていないという結果となりました。

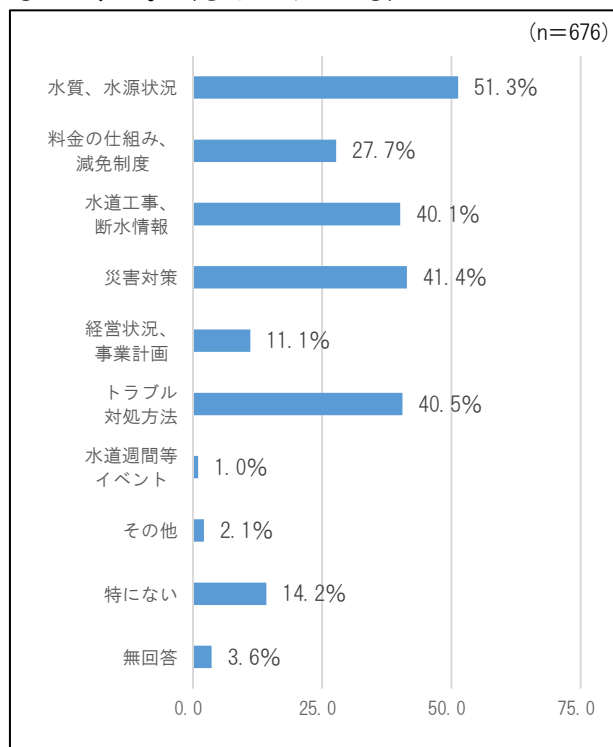
## その他の意見（5件）

- ・ 閲覧板。
- ・ 必要ならネット検索。
- ・ 市役所への問い合わせ。
- ・ 問題が無ければ関心事として取り上げない。そのまま通り過ぎていく。
- ・ 水道に関する情報は「水不足」しか浮かばない。

## 問 2 0

企業団は、ホームページや広報誌等により、さまざまな情報提供を行っていますが、水道に関することで特に知りたい情報や興味のある情報はどのようなものですか。（〇はいくつでも）

| 項 目                            | 回答数   | 比率   |
|--------------------------------|-------|------|
| 1. 水道水の水質や水源状況に関するこ<br>と       | 347   | 51.3 |
| 2. 水道料金の仕組みや漏水による減免<br>制度に関するこ | 187   | 27.7 |
| 3. 水道工事や断水情報に関するこ              | 271   | 40.1 |
| 4. 地震等の災害対策に関するこ               | 280   | 41.4 |
| 5. 経営状況や今後の事業計画に関する<br>こ       | 75    | 11.1 |
| 6. 水まわりのトラブルの対処方法に関<br>するこ     | 274   | 40.5 |
| 7. 水道週間等のイベントに関するこ             | 7     | 1.0  |
| 8. その他                         | 14    | 2.1  |
| 9. 特にな                         | 96    | 14.2 |
| 無回答                            | 24    | 3.6  |
| 計                              | 1,575 |      |



「水道水の水質や水源状況に関するこ」が最も多く51.3%となり、半数以上の世帯が特に知りたいと思っていますという結果となりました。

他には「地震等の災害対策に関するこ」、「水まわりのトラブルの対処方法に関するこ」、「水道工事や断水情報に関するこ」などが40%を超えており、比較的知りたい情報であるという結果となりました。

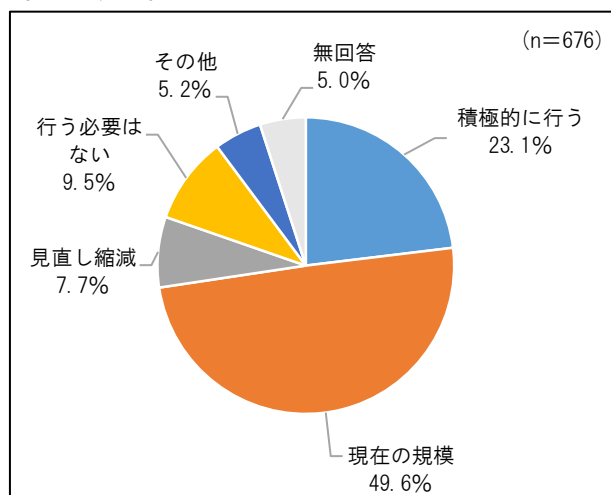
## その他の意見（15件）

- ・ HPを定期的に見ていない。必要時のみ。
- ・ これまで広報誌等を見ていなかったが、これからは見るようにしたい。
- ・ 愛知用水(愛知池周辺の産廃業者増の心配事)。
- ・ 下水道の導入計画。
- ・ 企業団が対応しているエリアに関する情報。
- ・ 検針のさいに漏れなどをおしえてもらえよう。
- ・ 工事のための調査など、道路で作業している人が何の目的で作業を行っているか、いつ道路が通行止めになるかの日程が知りたい。
- ・ 需要を確認し必要ない場合は廃止し経費の削減。
- ・ 水の一生（サイクル）。
- ・ 水道は何をしたいか、市民に伝え改善策を提出すべき。
- ・ 水道引込み工事の金額等わかりやすくしろ。
- ・ 水道企業団は本来の水の安定、安価に専念すべきである。
- ・ 断水時の水タンク車の設置箇所。
- ・ 敷地内の水道管の耐応年数など。
- ・ 本日迄、情報提供をされていることを知らなかったもので、今回のアンケートで知ったので今後見る様にします(すいません)。

## 問 2 1

今後、情報提供や広報活動についてどうすべきだと思いますか。（〇は1つだけ）

| 項 目                 | 回答数 | 比率   |
|---------------------|-----|------|
| 1. 機会を増やすなど積極的に行うべき | 156 | 23.1 |
| 2. 現在の規模で続けるべき      | 335 | 49.6 |
| 3. 必要性を見直し縮減すべき     | 52  | 7.7  |
| 4. 特に行う必要はない        | 64  | 9.5  |
| 5. その他              | 35  | 5.2  |
| 無回答                 | 34  | 5.0  |
| 計                   | 676 |      |



「現在の規模で続けるべき」が最も多く49.6%となり、「機会を増やすなど積極的に行うべき」と合わせると、7割以上の世帯が現在と同等以上の情報提供や広報活動を求めているという結果となりました。

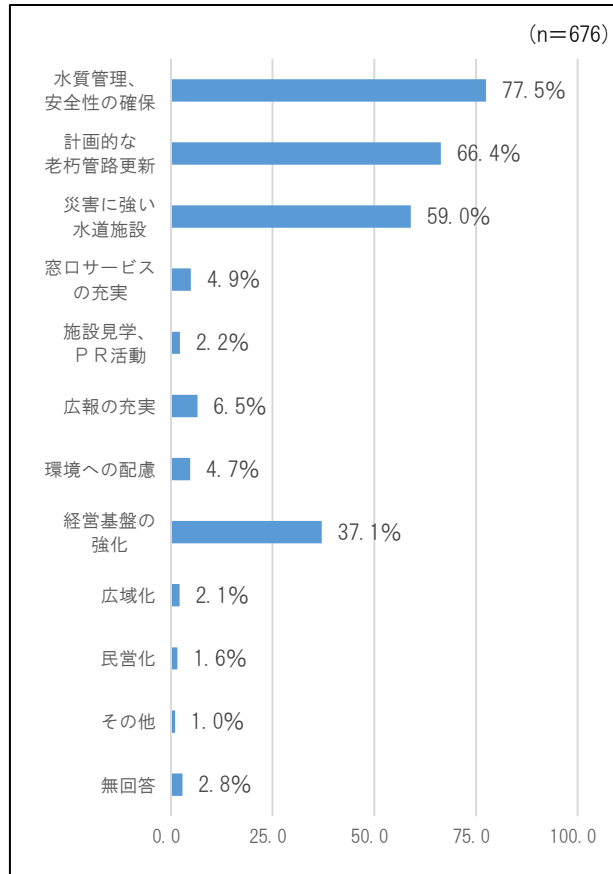
### その他の意見（25件）

- ・ Youtube等のみんなが良く見るところへ。
- ・ アプリ等を活用する。
- ・ お金をかけてまでやる必要があるか考え直すべき。
- ・ ネットで見やすくSNS利用。
- ・ ホームページなどある事を知らなかったのだからわかりやすくしたらもっと見ると思います。
- ・ ホームページの利用が多くなるので、内容や見やすさを。
- ・ 皆が水を大切にしようと思う情報や活動を増やすといい。
- ・ 学校で社会見学等のイベントを実施すべき。子供が親へ話してくれて水道の事も知れそうな気がする。
- ・ 企業団で考えて実行すべき。
- ・ 企業団側と利用者側の安全安定に則して、必要時に必要な改善をされてはいいかなと思います。
- ・ 公共事業であり公務員である以上、水道料金その他すべて無料にすべきだと思います。
- ・ 広報手段等は時代にあわせて適正にみなおしていることが必要。予算や規模は必要ならばつけるべき。
- ・ 行政の情報も同じことが言えるが、届けるべき相手に届いていないという現状があると思う。まず広報誌は圧倒的に閲覧率が低い。HPも？真剣にメディアというものを考え直した方がよいのではないかな。
- ・ 市民は何をもとめているか、安心安全の水道を伝えるべき。
- ・ 周知活動をすべきではないでしょうか。
- ・ 情報提供の手段を見直すべき。ネット等。
- ・ 情報提供や広報活動の充実が水道料金値上げにつながるべきではない。
- ・ 情報提供や広報活動は必要と思うが、現在の規模が妥当かどうかの判断がつかない。
- ・ 水道＝安全に使える。地域によって契約しないといけない企業が決まっているというイメージが強いので、顧客がHPを見て企業を選択できるようにならないかぎり、必要性が低く感じてしまう。他の水道局を選択できなくて安心できる企業を選べるなら、情報提供等に価値が出てきて関心事としてみると思う。
- ・ 水道料金に影響のない範囲で積極的に行うべき。
- ・ 必要だが縮減すべき。
- ・ 必要時にはするべき。緊急事はみよし市には広報もあるので、そこに「紙をはさむ」や「誌面に載せる」もありだと思います。
- ・ 必要性に応じて適切に増減すべき。
- ・ 変更事項があれば通知してほしい。
- ・ 保育園などで出張講座をしてほしい。

## 問 2 2

今後、企業団が取り組むべき事業で優先すべき事業はどのようなものだと思いますか。（〇は3つまで）

| 項 目                             | 回答数   | 比率   |
|---------------------------------|-------|------|
| 1. 水質管理体制の充実等、水道水の安全性の確保        | 524   | 77.5 |
| 2. 古くなった水道管の計画的な更新による漏水事故等の防止   | 449   | 66.4 |
| 3. 地震等の災害に強い水道施設づくり             | 399   | 59.0 |
| 4. インターネット等を活用した窓口サービスの充実       | 33    | 4.9  |
| 5. 施設見学やPR活動など親しみやすい水道づくり       | 15    | 2.2  |
| 6. わかりやすい情報提供等の広報の充実            | 44    | 6.5  |
| 7. 環境に配慮した事業経営                  | 32    | 4.7  |
| 8. 将来にわたり安定して水道水を供給するための経営基盤の強化 | 251   | 37.1 |
| 9. 他水道事業体との広域化                  | 14    | 2.1  |
| 10. 水道事業の民営化                    | 11    | 1.6  |
| 11. その他                         | 7     | 1.0  |
| 無回答                             | 19    | 2.8  |
| 計                               | 1,798 |      |



「水質管理体制の充実等、水道水の安全性の確保」が最も多く77.5%、次に「古くなった水道管の計画的な更新による漏水事故等の防止」、「地震等の災害に強い水道施設づくり」となりました。これら3項目は50%を超えており、多くの世帯が優先すべき事業と考えているという結果となりました。

その他の項目では、「将来にわたり安定して水道水を供給するための経営基盤の強化」が37.1%となり、比較的多くの世帯が回答しました。

### その他の意見（7件）

- ・ 9, 10について等、勉強不足でわかりません。
- ・ きちんとした仕事の出来る人を雇うこと。
- ・ 安定した供給。
- ・ 企業努力による個人負担軽減及び負担なし。
- ・ 時代に合った対応(クレジットカード等)(紙での請求書をやめる等)。
- ・ 水源の確保・管理。
- ・ 水道料金の値下げ。

## 問 2 3

最後に、企業団の事業全般について、ご意見等がありましたらご記入ください。（自由記述）

※回答原文をそのまま記載しています。

### ①水質について（17件）

- ・いつもキレイで安全な水を供給してくれありがとうございます。
- ・いつも安全・安心で美味しいお水のご提供ありがとうございます。
- ・いつも美味しい水をありがとうございます。
- ・どうして名古屋の水よりまずいのか？
- ・みよしの水は美味しい。
- ・以前、洗たく機の給水フィルターに細かい砂がたまり何度もエラーが出て、止まってしまった事がある。調べてもらったら、水道管の老朽化の可能性があるとの事だった。同じ水道料金を払っている事を不平に感じる。あの細かい砂が入っている水道水を飲んだり料理に使用する事に怖さも感じます。
- ・各家庭に送られる迄の水質検査はどうなんでしょうか？やっておられるとは思いますが？一度は現場を見学も勉強になると思いますが…。でも日本は水道水を当り前に思って飲んでいますが、それは大変幸福なことだと思います。国、そして自治体の組織の方々への感謝でもあります。ありがとうございます。
- ・期限までに送らず申し訳ありませんでした。北海道から来ましたが愛知の水道水も美味しいと思います。ミネラルウォーターを使用する事が多いですが、夜寝る時や薬を飲む時などは水道水を使用しております。これからも安全で美味しい水をお願い致します。
- ・現在の水質に満足しています。
- ・今後も利用者の為、おいしい水をとどけて下さい。
- ・鹿児島義父母が初めて豊明に来られた時、水道の水を飲んで「豊明の水はうまか！」と言っていたのを思い出します。私も豊明の水はおいしいと思います。安心して飲めます。水道管も古くなって来ているので漏水等が多くなり工事大変だとは思いますが皆さんがたよりです。よろしく願い致します。
- ・親の実家が関西で泊まると、はだ荒れや湿疹が出るので愛知の水はめっちゃくちゃいいです。水質を維持してもらえる様、お願いします。
- ・水質については現在の状況を維持する努力をお願いしたい。
- ・水道水を使ってお茶をのんでいるため、水道水の安全性の確保を確実にお願いします。
- ・知らないことも多くありました。最近インターネットで他市？（愛知県内）の水道水から発ガン性の不安が思われるという情報を観ました。（水に何か不安要素のあるものが含まれているなど）それから水道水が心配になっています。薬を飲む時のみですが、毎日のことなので不安です。ミネラルウォーターを購入も考えましたが金銭的なこともあり現在も水道水を飲用しています。安心できるよう誰が見てもわかりやすい内容で発行していただきたいです。こちらも見るように心掛けます。
- ・長久手の水はきれいでおいしくとても安心しております。いつもありがとうございます。ただ、色々な物が値上がっている中、水道料金まで値上がってしまうのかと不安になりました。良い物を提供するためにコストがかかる事は百も承知ですが生活が苦しくなっていくのも事実です…。
- ・豊明市栄町辺りですが、水道管が古く水質が以前住んでいた所よりも白くにごってみえます。水道管を新しくするなどの対応をお願いします。

### ②水道料金について（9件）

- ・もっと水道料金をさげるようにどりよくする事。
- ・水は生活にかかせないので、生活保護をうけている方は、安くしていただきたい。（今現在の仕組みはよくわからないが）
- ・水道料金が高すぎます。他の市町村と比べると悲しくなります。
- ・水道料金は、今後値下りすることあるか。
- ・水道料金は1ヶ月毎の支払が管理しやすい。
- ・水道料金は気になりますが、節水はひとり1人の心がけだと思います。水道料金は基本料金＋使用量で算出すべきか？
- ・節水していても2世帯だと使用量が増えてしまうため、料金区分も1世帯ずつに分けて計算するなど改定してほしい。
- ・他の市より水道代が高い。料金明細が届かない。ちゃんと届けてほしい。配達担当への教育指導のてっていをしてほしい。与えられている仕事に真げんに向きあって、賃金に見合う仕事をしてほしい。
- ・他地域に比べ料金が高いと感じる。

### ③支払方法について（7件）

- ・お世話になっています。いつもありがとうございます。キャッシュレスの現代において、今の支払い方法はあまり好きではありません。領収書等も、ラインやメールなどで対応して頂けると助かるかなと思います。あとはポイント制にするとか、Tカードやポンタと提携するなど、利用者にとってメリットになることを考えてほしいです。でも現状でも特に困っていないので感謝しています。
- ・クレジットカード決済の導入を進めてほしい。

- ・クレジットカード払いができるとたすかります。代金分(その分)ポイントがたまると嬉しいです。
- ・クレジットカード払いが出来ない事に、企業団の体質の古さを感じてしまいます。早急に実現して欲しい。
- ・クレジットカード払いを実現して下さい。
- ・水道料金が上がらない程度でクレジットカード支払いを可能にしてほしいです！！カードの使用履歴から使用料金が分かるので。
- ・全ての利用者が口座振替又はクレジットカードなどの引落としにするなど業務の効率化、省人化に努めて欲しい。検針、集金のシステム化を集めて、インフラの整備・更新工事などに経費を集中して欲しい。

#### ④水道メータの検針について（4件）

- ・雨天でも検針日は変えないで欲しい。
- ・検針員さんはインターホンを押して検針してほしいです。敷地に入ってきた方の顔や日時を知りたいと思うことがあります。
- ・検針員の苦勞＋それに伴う人件費はたいへんなものだと思う。どれだけ使用したかが分かる「水道メーター？」を開発しデータ処理して水道費を低額にしてほしい。人が調べて回るなど旧態全とした事をやっているかぎり企業団の真の努力が伝わってこない。
- ・毎回検針の為に(施錠の件で)連絡を頂いてありがとうございます。

#### ⑤企業団の事業運営について（50件）

- ・10、11頁に書いておきましたが、水道利用している者の言葉も聞いて下さい。悪くない人を頭ごなしに悪人にし、自分達の非を認めない企業団の人達は大いに反省すべきです。（黙って貧乏人の私が大金を払わされたのですから、自分に置き換えて考えてほしい。）
- ・いつでも安心して飲める・使用できる事に感謝します。検針表は資源のムダを減らす為にも、スマホやパソコンで見られる様にしてはどうでしょうか。高齢者の方や使用出来ない方のみ、紙での提供としてみては。
- ・いつでも好きな時間に水道の蛇口をひねれば自由に水が飲める事に感謝しております。皆様方の日頃の御努力のお陰と感謝しております。ありがとう御座居ます。
- ・いつでも水が生活の中にあり、ありがたく思います。安心安全ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・いつも安心して利用しています。今後もお世話になります。ありがとうございます。
- ・いつも我々の生活を守って頂きありがとうございます。
- ・いつも感謝しております。これからも安全で安心な、断水等のない水道水の供給をお願いします。
- ・イベント等で（マラソン大会など）資金を稼ぐしくみを検討した方が良いと思う。
- ・きれいでおいしい水がいつでもどこでも手に入れられるのは、皆様が日々努力されているからだ、日々感謝しています。ありがとうございます。
- ・ごくろうさん。
- ・これからも安心、安全な水の供給をお願いします。節水には今後も協力していきます。
- ・これからも安全な水道水を安定的に供給できるよう頑張ってください。
- ・これまで(約10年)水道の利用でトラブルが全くなかったのは企業団の方のおかげだと感じております。ありがとうございます。
- ・ストレスなく安全に使用させていただいています。ありがとうございます。
- ・安心、安定した水をこれからも供給願います。
- ・安定した水の供給をよろしく願います。
- ・一にも二にも企業努力。まだまだ企業努力が不足していると思いますよ。
- ・頑張ってください。
- ・企業団として、努力をされていることに敬意を表します。その上で生存権の最たるものとして、「良質で安価な水」が求められます。独立採算制を前提にするのではなく、公費から一定部分を負担すべきです。これは日進市政に対して求めることではありません。
- ・貴重な水なので大切にして下さい。
- ・旧体然としているという意識があるなら改革すべき。（旧体がいい場合もちろんあるが、効率化はすべき）
- ・古くなった水道管の計画的な更新、耐用年数、インフラ整備、一斉に布設替え工事規模、耐用年数、長さ、費用面コスト維持管理。その他小水力発電化事業への可能性。愛知用水利用の水力発電少水力発電事業タックを組んでの挑戦。水力発電の可能性。水資源水力発電の可能性。
- ・公務員である以上、住民から料金をとることなく税金を使って事業をすべきであり住民から工事費等を取るべきでわない。
- ・今のように水道を利用できることをお願い致します。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・事業団組織でなく、1つの市又は県の行政機関に統合すべきである。関係業者とのゆ着がないよう又誤解のないよう事業を進めてください。
- ・住民(利用者)の問いかけに対して、職員研修などして担当者がもっとわかりやすく、ていねいな説明ができるように要望し

ます。

- ・重要なインフラですので誇りを持って働いて欲しいと思います。頑張ってください。
- ・植物への水やり、トイレの水せん等、安全で良質の水はもったいないので、雨水の利用法について宣伝、便ぎをはかつて欲しい。
- ・人々の安全、健康、平和、暮らしやすい社会のためによりしくをお願いします。
- ・水の安全性確保と安定供給を引き続き願います。
- ・水はとても大切な資源です。何十年、何百年と利用できる為に、今何をしなければいけないのか、しっかりと計画性を持って、業務を行なってほしい。決してつけやいばな事をしないでほしいです。
- ・水もれ、栓の事故などの時、どこへ注文したらいいのか不明の時、事業団として対応して欲しい。
- ・水栓を捻れば、いつでも当り前にきれいな水が出る。ありがとう。感謝です。
- ・水道は人命に直結するライフラインであるから、企業団には強くたくましい経営基盤を持って正しい方向へ進んで欲しいと思う。
- ・生活をする上で水道水はなくてはならない水。いつも安全で利用、使用しています。ありがとうございます。
- ・生命には必要です。子供達に安全な水をお願いします。
- ・選択できない生活に欠かせないインフラであることにこれからも使命感を持っていただき、慢心することなく励んでほしい。
- ・中々お会いする機会はないですが、いつもありがとうございます。
- ・通例化したものは費用の見直しなど経費の削減による整備や更新を望みます。また健康に影響のある事業であるため、企業団に関わらず広い視野での活動をお願いします。
- ・電気・ガス・水道とインフラがあるが、水道のみ不透明で古い体制な気がします。水道引込工事も一律にするかエンドユーザーと直接やりとりできるようにすべき。クレジット決算もあたりまえの事です。しっかりして下さい。いつまでもインフラ団体としてちんたらしていたら良くないと想います。サービスの向上期待しています！！
- ・日ごろより水道の安定供給に努めていただきありがとうございます。できること／できないこと、将来の心配などありのまに公表・展開いただければ幸いです。
- ・日頃は大変お世話様になりまして誠にありがとうございます。安全安心の水の提供を心から感謝申し上げます。ありがとうございます。此後共どうぞよろしくお願い致します。
- ・毎日、安心して水が使えているのでありがたく思ってます。
- ・毎日毎日安心安全で安定した水を各戸に供給して下さいありがたいと思っています。古くなった水道管の漏水事故などの対応や日本中で頻発している地震等の対応も必要かと思います。ますます期待してます。
- ・目立たないけど必要な業務だと思います。今後も地域の安定した生活のためによりしくをお願いします。
- ・問22の○印の通りです。命ある限り安心・安全な水の供給が続けていただけます様お願いします。
- ・利用者は他に選択肢がないので、あぐらをかかずに民間会社の感覚をもって経営に取り組んでほしい。

#### ⑥水道工事について（8件）

- ・いろいろ事情があるのは分かりますが、水道管を早く取り替えて下さい。浄水器をつけないとおなかを下すレベルまできています。
- ・古くなった配管を新しくする工事の財源を国が補助してもらえるように働きかけていただけるとよいかと思います。
- ・水道管うめかえなど、道路補修しゅうする時になるべくでこぼこをへらして欲しい。また難しいとは思いますが他のガスとか工事とまとめてできると通行する側としてはありがたい。
- ・水道管の老朽化や耐震、災害対策など、問題は多々あると思いますが何とかがんばって頂きたいです。とは言えあまり料金があがるのも（生活必需品なので）つらいです。．．．
- ・水道管の老朽化対策は最近の状況を考えると値上げ（水道代）をしてでもやるべき。
- ・水道工事中とかでなく具体的に詳細を示した看板を立ててくれると片側通行で渋滞していても感謝の気持ちを持てる。調査などの作業も、具体的な詳細を書いたプレートをさげるなどして行ってくれると不審者との区別が付きやすくていいと思う。
- ・配管の老朽化が考えられますが、年度予算で算出すべきか？自然災害等想定外の事故が発生する。予防処置が必要。
- ・必要な水道管工事は後回しにせず、早目に交換して下さい。断水している他の県の方々のニュースを見ていて、他人言とは思えなくて、費用が多くなってもしょうがないかも。

#### ⑦災害について（10件）

- ・いつも安全な水をありがとうございます。地震等災害についても考えてくださりありがとうございます。
- ・安全で災害時の有事の時を含め、安定的に供給いただける様に引き続きよろしくお願い致します。
- ・災害があるたびにあたりまえに水道管から出る水に感謝して居ります。
- ・災害にしっかり備えてほしいです。断水が一番心配。宜しく願い致します。
- ・災害に備えた対応と水道水の安全、安定性。
- ・災害時、給水車や給水場所がわからない。「立てかんばん」などで、普段から周知してほしい。高齢者のみの場合(当方もそうですが)、水の配給を受けられない。不安です。
- ・災害時や水不足など、やむなく断水になった場合家庭で出来る対策マニュアルがあると参考になる。特にトイレはどうすればよいのか？一人暮らしの高齢者の方なども不安に思っていると思うので各家庭に1冊マニュアルBOOKがあると良いと思う。

- ・災害等で休水になった場合、対応早く給水できる体制を構築して、安心できる水道をお願いします。
- ・上記質問内容で充分ですが、災害時の水確保は心配です。
- ・名古屋のように水の缶を売るなどしてほしい。それも4～5年間つかえるようにすべきである。それは災害にやくにたつから。

#### ⑧広報・情報提供について（12件）

- ・LINE等で広報すると思う。
- ・PRは不要ですので、その分のコストを良質な水を安定的に安く供給することに充てていただきたいです。
- ・インフラに関して日本は他国と比べずばらしいと思います（22年間海外在住）。ただ、もっとわかりやすくNETももっと活用して情報発信をしてほしいと思います。がんばって下さい。
- ・安心して飲めるを見える化する。もっとピーアールするとミネラルウォーターを買わずに水道が飲めます。水道が安心して飲めるのであれば、その分水道料金アップしても快よく払える。安全安心のピーアールが足りないと思います。
- ・企業団の管理地域が広すぎて地域にまったく密着していないのでは？各地域で布設替えを行っているが、将来的な計画は発表されているのでしょうか。自宅近くで行っていると、こちらはまだ古くなっていない？いつ？もっと情報がほしいです。
- ・現在、安定した水道量で安心しています。以前、節水を経験し不便さに驚いたので、水不足の不安がある時は、より早めのPR、安全した供給に力を入れてほしい。
- ・自分は無関心であったことを再認識しました。これからは、ホームページ等を見ていきたいと思います。安心で安全かつ安定した水道水の提供をお願いします。
- ・人口増（団地等）、工場が増えた場合の対応策の公開（いつ・どのような敷設工事を行なうか）。
- ・水のトラブルに対しての対処法をもっと広告としてほしいです。（例）どういう手順で行う自身で出来る方法。
- ・水源について知りたい。川、井戸の割合。河川の上流への配慮。
- ・全面的なPR活動に興味を持ちづらいので単刀直入に今の問題点があるならばはっきりPRしてほしい（平時は黒子で問題なし）。
- ・日本の水道に対して安心しきっていて、広報などの情報を全く知ろうとしていなかった。古い水道管改修の工事費についてもっと知ろうと思う。

#### ⑨民営化について（9件）

- ・水道の民営化という方向性だけは絶対に構想しないで下さい。各市町が一義的な業務であるとして、税金を含めた積極的な関与を行なって下さい。基本的には事業団に丸投げ、名誉職的位置づけで市町議員を派遣しておくという対応は、甘過ぎると思います。2030問題も見据えると、健全、安全、安定的な水道事業の維持・継続が求められると思います。認識の深化をまず求めたいと思います。
- ・水道事業の民営化に大反対です。いつまでも安全な水を届けて下さい。
- ・水道事業の民営化に反対します。
- ・水道事業の民営化を推進するべきだと思います。
- ・水道事業含む生活インフラは民営化してほしくない。
- ・先日観たテレビ番組で外国の業者が山を買い、水をどんどん掘って売りさばいていると言っていました。日本の世界に誇るおいしい水を、根こそぎとっていかれるのは非常にくやしいです。又、水道管なども古くなり、とりかえるのも大規模なお金と労力がかかりますが、日本を守っていただくのに貴重な作業です。民営化などせず日本全体で水を守っていただきたいです。
- ・他府県、他市町では水道の民営化を始めている所があるが、これは絶対にしてはならない。特に海外の企業が運営するのは、もつての他だ。水道は株主のためにあるのではなく、地域の住民のためにあるのだ。民営化する前にその地域住民とどことん話し合い知恵を出し合い解決策を探す。何でもかんでも民営化すれば解決すると思うのは、思考停止した愚かな人間だ。
- ・民営化については断固反対！！このアンケートが正しく利用されることを望みます。
- ・民営化反対。

#### ⑩アンケートについて（16件）

- ・アンケートの質問項目が多すぎます。
- ・アンケートをキューアルコードでよみとってアンケートに答える方法があってもよいのでは。今どきペーパーレス対応してもよいのでは。。
- ・いつもきれいな水を提供頂きありがとうございます。これからも宜しくをお願いします。このアンケート結果がより良い施策へつなげる事を期待しています。
- ・このアンケートで改めて水道事業への関心が持てました。
- ・このアンケートによって水道企業団について少し知れました。もう少し水道に関心を持って情報を得るようにしようと思いました。ありがとうございます。このアンケート結果も教えて欲しいです。
- ・このアンケートはなぜ紙媒体なのでしょう？オンラインで行なった方が回答も集計も迅速でアンケートに関する時間（回答・集計・分析）が減ると感じます。また、環境への配慮（紙の量すごそう＋郵送でのCO2）を考慮してもオンラインの方が良いですね！いつもお水を提供してくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。アンケート実施良いと思います。ありがとうございます。
- ・このようなアンケートはMicrosoftのformsやGoogleformsで行うべきだと思います。業務改善、郵送費の節約。

- ・このようなアンケートはオンライン回答として、とりまとめ経費や郵送費の節約などをはかっても良いと思う。
- ・もっと回数をこまめにでも良いので、アンケート内容を簡素化した方が良いのでは？書いて答えている途中でイヤになる量です。この分量だと途中からイヤになりテキトーに答えてしまうと思います。人間の心理として。
- ・何かを見直す予定ですか？それであれば見直す内容についてアンケートした方が良いと思います。例、広報誌をWeb上で見るようにする→賛成か反対かなど。
- ・今回アンケートにより広報活動等されていると思うが、広く周知されておらず、水道料金を上げるために行われている様に見える。水道は生活には必要なもので、安全に配水されなければならないと思う。古い水道管がどれ位どの地域にあり、更新のためにどの位の予算が必要で企業運営にどのくらいかかりどうしていくのか、具体的なもう一歩詳細なアンケートを希望します。
- ・今回アンケートに回答させていただいたことで、ホームページや広報誌等で様々な情報提供が行われていることを知りました。広報誌を目にする機会はあまりありませんでしたが、ホームページを見ることは出来るので、今後は興味を持って拝見したいと思います。機会を与えて下さってありがとうございました。
- ・日々の活動に感謝しております。又、現状に満足することなくアンケートを行い利用者の満足度を高める事業内容を目指されている事に感謝いたします。(今回のアンケートで色々知ることが出来ました)
- ・非効率高コストなアンケートにあげんとしました。スマホQRでやれるようにするとかもう少しやり方考えたらどうですか？水道代安くしてくださいよ。
- ・非常に身近な毎日使う水道水ですが、企業団のことをあまり意識していません。いつでも水栓をひねると水が出るので当たり前になっています。こういう機会で企業団の事を考える機会になりました。
- ・問21にも書きましたが、水道の利用は電気やガスのように選択の自由がないので、顧客の関心としては低いと思う。利用料金など生活に支障が出る部分に関心はあっても、水質など顧客が選べない所は関心が低い。今回のアンケートでこういった部分が良い方向に改善される事を期待しますが、2、3年で改善がみれない場合は、アンケートをしても水道局は変わらない＝変えれない。というイメージがつき、今まで以上に関心が低くなると思います。またアンケートはデジタル化して欲しい。紙の回答(かくのが手間)→集計(ムダだと思います)→分析。

#### ⑪その他（16件）

- ・20年以上使っているトイレのリフォームを考えています。地域によっては補助金が出ると聞きました。どこにおたずねすればよいかわかりません。
- ・そもそも”水道企業団”で何かよくわからん。JAとおなじではないか？私達に不可欠な水だけに知っておかなければならないのに知らなすぎる。わかりやすく教えてほしい。
- ・つり等朝3～4時にあつまって旅行に行く時はしずかにいってくれ。迷わくだ!!
- ・下水道に切替えた事により料金が倍になったのはきつい。
- ・下水料金が高いと思われる。
- ・今まで気にしていなかったので、今後は意見をお伝えできるように心がけます。
- ・今回のいつも使う人に出すべきではないか？
- ・昨年、豊田市水源町で明治用水のホースがいたんでいたために、周囲の工場や農業に大きな影響がありました。大切な設備が見直されておらず放置されていた印象を受けました。水は命にかかわる大切な資源なので、再びこういうことがないようによろしくお願いいたします。
- ・子供の頃屋敷内の井戸水で育った私には現在のシステムは本当に有難い。断水が無い事を祈ります。
- ・私は前職のとき、愛知用水有蓋化事業で企業団や愛知豊川用水振興協会の方々と一緒に仕事を行い、お世話になりました。特に用水施設の基準の厳しさと安全性、安定性の維持管理で大変ご苦労されていることと存じます。将来の災害への備えを含めよろしくお願いいたします。
- ・上記(問22)：1～3をやって下さってるので、意見ありません。
- ・常日頃あまり水道団の事など考えないし、水が毎日出てくれれば良いと思っている。水の大切さは少しはわかっているつもり！企業団の人達も大変でしょうが頑張ってください。
- ・水道の圧を上げる方法がありますか？2ヶ所同時に使うと圧力が低下し、トイレは流れない時がある。
- ・生活する中で一番大切な安全に飲める水道水。世界的にも水質が勝れ安心感があったのが当たり前過ぎる認識でした。私達の子供頃と自然環境がかなり変化して、インフラの経年劣化、検査等、人材等。当り前が変わらずに存続する事にも、先見性を持った事業プランも必要な時代になっていると思います。震災で水道水の重要さも身をもって体験した事もあり、個人レベルで気をつけていますが資源の存続維持と年々拡大傾向の災害との関係とが、子供達世代の教育から学ぶ事も必要だと思います。
- ・他エリアの事業体の事ではあるが、北海道の水源が外国人(中華人民共和国)に買い取られているという情報があるが本当か？ガセネタか？信実であれば、国防レベルの由々しき問題。愛知県は大丈夫？水道企業団の範疇外かもしれないが、踏み込んでいくべき事だと思う。
- ・問20で申し上げた様に愛知池周辺(農業・工業・飲料用)の産廃業者の増加、管理。油、薬品の流れ込み環境の影響の悪化。東郷町、日進市、みよし市、愛知県、国どうにかして下さい。

## 水道事業に関するお客様アンケートのお願い

令和5年8月  
愛知中部水道企業団

日ごろは、愛知中部水道企業団の水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

この度、企業団では、お客様の水道に関する満足度やニーズを把握し、今後の事業運営の参考とするため、お客様アンケートを行うこととなりました。

このアンケートは、企業団の水道をご利用いただいているご家庭の中から、無作為に抽出した2,000世帯のお客様にご協力をお願いしております。

お忙しいところ大変恐縮ですが、アンケートの趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

回答につきましては統計的に処理し、事業運営の参考とする目的以外に利用することは一切ございません。また、個人が特定されることがないように無記名で行いますので、率直なご意見をお答えください。

なお、お答えいただいたご意見に対する個別の回答は致しませんのでご了承ください。

### 《ご記入にあたってのお願い》

- ◆ ご回答は、あて名のお客様またはご家庭の水道の使用状況等をご存じの方が記入してください。
- ◆ ご回答は、鉛筆やボールペン等を使い、アンケート用紙の該当する番号または近い考えの番号に直接丸を記入してください。  
また、「その他」とご回答された場合はお手数ですが、( )内に具体的な回答を記入してください。
- ◆ アンケート用紙、返信用封筒にお名前やご住所を書いていただく必要はありません。
- ◆ ご記入いただいたアンケート用紙は、同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らずに令和5年9月1日(金)までに郵便ポストに投函してください。

### 《アンケートのお問い合わせ先》

愛知中部水道企業団 営業課 料金グループ  
住所：愛知郡東郷町大字和合字北蚊谷212番地  
電話：0561-38-0033(ダイヤルイン)  
受付時間：平日 8:30 ~ 17:15

## 水道事業に関するお客様アンケート

はじめに、回答を統計的に処理するために、お客様やご家族のことについてお答えください。

### A 年齢（○は1つだけ）

- |           |          |           |          |
|-----------|----------|-----------|----------|
| 1. 19 歳以下 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代  | 4. 40 歳代 |
| 5. 50 歳代  | 6. 60 歳代 | 7. 70 歳以上 |          |

### B 家族構成（世帯人数）（○は1つだけ）

- |            |          |        |
|------------|----------|--------|
| 1. 1 人（単身） | 2. 2 人   | 3. 3 人 |
| 4. 4 人     | 5. 5 人以上 |        |

### C お住まいの地区（○は1つだけ）

- |         |           |         |
|---------|-----------|---------|
| 1. 豊明市  | 2. 日進市    | 3. みよし市 |
| 4. 長久手市 | 5. 愛知郡東郷町 |         |

### D お住まいの住居形態（○は1つだけ）

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. 一戸建て | 2. 集合住宅 |
|---------|---------|

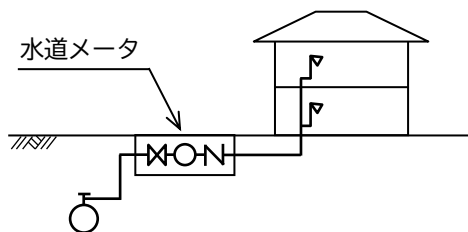
E お住まいの給水方式（○は1つだけ）

- |                  |          |
|------------------|----------|
| 1. 直結方式（直圧・増圧方式） | 2. 貯水槽方式 |
| 3. わからない         |          |

【参考】

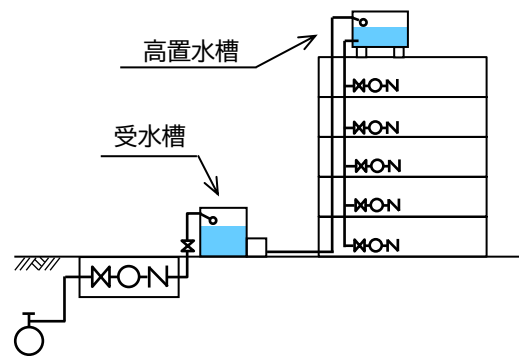
1. 直結方式

受水槽、高置水槽を設置せず配水管から蛇口まで直接水道水を給水する方式です。



2. 貯水槽方式

いったん受水槽、高置水槽に水道水を貯め、ポンプで圧力を掛けて蛇口まで水道水を給水する方式です。（高置水槽が無い場合もあります）



F 最近2か月間の水道使用量（○は1つだけ）

- |                          |                          |                         |                         |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 20 m <sup>3</sup> 以下  | 2. 21～40 m <sup>3</sup>  | 3. 41～60 m <sup>3</sup> | 4. 61～80 m <sup>3</sup> |
| 5. 81～100 m <sup>3</sup> | 6. 101 m <sup>3</sup> 以上 | 7. わからない                |                         |

【参考】

**使用水量のお知らせ (Water Service Statement)**

使用者名: 水道 太郎 様

設置場所: 東郷町 和合 北蛟谷 212

|                     |  |              |  |                       |
|---------------------|--|--------------|--|-----------------------|
| お客様番号: 1234567-0012 |  | R 5. 4 - 5月分 |  | ご使用期間                 |
| メータ番号 [ 17H12345 ]  |  | 口径 [ 20 mm ] |  | R 5. 3.17 - R 5. 5.17 |

|                            |                           |               |          |
|----------------------------|---------------------------|---------------|----------|
| 今回検計日: R 5年 5月 17日         | 今回検計: 3353 m <sup>3</sup> | 水道料金予定額       | 19,184 円 |
| 前回検計日: R 5年 3月 16日         | 前回検計: 3251 m <sup>3</sup> | 内: 基本料金 (10%) | 1,742 円  |
| 旧メータ使用水量: 0 m <sup>3</sup> |                           | 下水道使用料金予定額    | 12,276 円 |
|                            |                           | 内: 前検計 (10%)  | 1,116 円  |

|                             |                         |                        |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 前回 使用水量: 96 m <sup>3</sup>  | 今回使用水量 (Units of Water) | 請求予定額 (税込) (Next Bill) |
| 前3回の平均水量: 96 m <sup>3</sup> | 102 m <sup>3</sup>      | 31,440 円               |
| 前年同期使用水量: 99 m <sup>3</sup> |                         |                        |

※この用紙で納付することはできません。

ここに記載されています

月一度は漏水チェックを

①ご家庭にある全ての蛇口を開けて、水をしばらくじっと見てください。

②目視していればどこかで漏水しています。わずかな漏水でもそのままにしておくと、お客様の負担金額が大きくなります。早めに修理をしてください。

なお、自営敷地内の給水装置は私有物ですので、調査及び修理費用はお客様の負担となります。

[R05.06]

I. 水道の利用状況についてお答えください。

問1 ご家庭で水をどのように飲んでいますか。(○は1つだけ)

- |                                 |   |       |
|---------------------------------|---|-------|
| 1. 水道水をそのまま飲んでいる(冷やしてから飲むことも含む) | } | 問1-1へ |
| 2. 水道水を沸騰させてから飲んでいる             |   |       |
| 3. 浄水器を通して水道水を飲んでいる             |   |       |
| 4. 市販されているミネラルウォーターなどを飲んでいる     |   |       |
| 5. その他( )                       |   |       |

問1-1 問1で「1」を選ばなかった方にお聞きします。

水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1. おいしくないから       | ) |
| 2. カルキ臭(塩素臭)がするから |   |
| 3. 安全性に不安を感じているから |   |
| 4. もともと飲む習慣がないから  |   |
| 5. その他( )         |   |

問2 水道水の水質についてどのように感じていますか。(○は1つだけ)

- |                  |   |       |
|------------------|---|-------|
| 1. 安心である         | } | 問2-1へ |
| 2. どちらかといえば安心である |   |       |
| 3. どちらかといえば不安である |   |       |
| 4. 不安である         |   |       |
| 5. どちらともいえない     |   |       |

**問2-1** 問2で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。  
不安だと感じた理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 水源（河川や地下水）の水質が気になるから
2. 塩素などの薬品を使用しているから
3. 水道管のさびや汚れに不安があるから
4. 貯水槽（受水槽）の管理が十分かどうか分からないから
5. 水質に関する情報が不足しているから
6. その他（ ）

問3 近年、1人当たりの水道使用量が減少傾向にあります。普段の生活で節水を心がけていますか。(○は1つだけ)

1. 節水を心がけている } 問3-1へ  
2. どちらかといえば節水を心がけている }  
3. どちらかといえば節水を心がけていない } 問3-2へ  
4. 節水を心がけていない }

**問3-1** 問3で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。  
節水を心がけている理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 水は限りある資源だから
2. 水道料金の節約になるから
3. 特に理由はない
4. その他（ ）

**問3-2** 問3で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。  
節水を心がけていない理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 面倒だから
2. 水道料金に負担を感じていないから
3. 衛生上、使う必要があるから
4. 特に理由はない
5. その他（ ）

問4 今後、ご家庭の水道使用量はどのようになると思いますか。(○は1つだけ)

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 増える   | } 問4-1へ |
| 2. 減る    |         |
| 3. 変わらない |         |
| 4. わからない |         |

問4-1 問4で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。

増えるまたは減ると思われた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |               |
|---------------|
| 1. 家族構成の変化    |
| 2. 生活環境の変化    |
| 3. 節水型製品の使用   |
| 4. 水道の使用方法の変化 |
| 5. その他 ( )    |

問5 水道水に対して最も重視するものは何ですか。(○は1つだけ)

- |                   |
|-------------------|
| 1. 安全性(水質に不安がない)  |
| 2. 安定性(地震等の災害に強い) |
| 3. 料金の安さ          |
| 4. おいしさ           |
| 5. 水量・水圧(水の出の良さ)  |
| 6. その他 ( )        |

Ⅱ. 水道料金等についてお答えください。

問6 水道料金は2か月に一度まとめてお支払いいただいておりますが、水道料金の金額について、どのように感じていますか。(○は1つだけ)

- |                                                                                                                                                   |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>1. 安い</li><li>2. どちらかといえば安い</li><li>3. 妥当である</li><li>4. どちらかといえば高い</li><li>5. 高い</li><li>6. わからない</li></ul> | } 問6-1へ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|

問6-1 問6で「4」または「5」を選んだ方にお聞きします。  
高いと感じる主な理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>1. 他の公共料金（電気・ガス等）と比べて</li><li>2. 他の水道事業体（市町村）と比べて</li><li>3. 家計に占める水道料金の割合から</li><li>4. 2か月ごとにまとめて支払うから</li><li>5. 下水道使用料と合わせて払うから</li><li>6. 企業団の経営努力で安くなると思うから</li><li>7. その他（</li></ul> | ） |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|



問8 仮に、現在の逦増制の各区分の単価を見直すことになった場合、どのような見直しを期待しますか。(○は1つだけ)

1. 最高単価(287円)と最低単価(45円)の差を小さくしてほしい
2. 最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい
3. 使用水量にかかわらず単価を同じにしてほしい
4. 見直す必要はない
5. その他( )

問9 現在、主にどのような方法で水道料金をお支払いですか。(○は1つだけ)

1. 金融機関での口座振替によるお支払い
  2. 金融機関窓口での納付書によるお支払い
  3. 水道企業団窓口での納付書によるお支払い
  4. コンビニエンスストアでの納付書によるお支払い
  5. スマートフォンアプリ決済での納付書によるお支払い
- } 問9-1へ

問9-1 問9で「1」を選ばなかった方にお聞きします。

企業団では、お支払いに行く手間やお支払い忘れの心配のない口座振替を推奨していますが、口座振替を利用しない理由があれば教えてください。(○はいくつでも)

1. 近くに金融機関等の窓口があるため
2. 口座の預金残高を気にしなければならないため
3. 手続きが面倒なため
4. 特に理由はない
5. その他( )

問10 仮に、新たな支払方法としてクレジットカード払いを導入する場合、システム構築や運用のための費用が必要になりますが、導入にかかる費用負担についてどう思われますか。(○は1つだけ)

1. 水道料金に反映するとしても導入すべき
2. クレジットカード払いを利用する使用者に負担を求めて導入すべき
3. 水道料金に影響がないなら導入すべき
4. 導入する必要はない
5. その他 ( )

問11 水道メータの検針の際に発行している「使用水量のお知らせ」(検針票)を確認していますか。(○は1つだけ)

1. 毎回確認する
2. 時々確認する
3. ほとんど確認しない
4. 全く確認しない

### Ⅲ. 水道事業についてお答えください。

問12 企業団の事業運営にかかる経費は、水道料金収入で賄われており、基本的に税金は使われていません。(独立採算制)

このことについてご存じでしたか。(○は1つだけ)

1. 知っていた
2. 知らなかった

問13 企業団では、将来にわたり水道を安定的に供給できるよう、古くなった水道管の更新や耐震化を計画的に進めていますが、こうした事業には多額の費用が必要となります。このことについて、どう思われますか。(○は1つだけ)

1. 水道料金の値上げをしてでも必要な事業を実施すべき
2. 水道料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべき
3. 水道料金の値上げが必要なら水道管の更新を実施する必要はない
4. わからない
5. その他 ( )

問14 電話での問い合わせの際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。(○は1つだけ)

- |                     |   |        |
|---------------------|---|--------|
| 1. 良かった             | } | 問14-1へ |
| 2. どちらかと言えば良かった     |   |        |
| 3. どちらかと言えば良くなかった   | } | 問14-2へ |
| 4. 良くなかった           |   |        |
| 5. 利用したことがない・覚えていない |   |        |

問14-1 問14で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。  
良かったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                |
|----------------|
| 1. 説明がわかりやすかった |
| 2. 対応が早かった     |
| 3. 言葉づかいが良かった  |
| 4. その他 ( )     |

問14-2 問14で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。  
良くなかったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                       |
|-----------------------|
| 1. 説明がわかりにくかった        |
| 2. 誤った対応をされた          |
| 3. 言葉づかいが悪かった         |
| 4. 担当への取次ぎがスムーズではなかった |
| 5. その他 ( )            |

問15 窓口を利用された際、企業団職員や委託業者の対応についてどのように感じましたか。(○は1つだけ)

- |                     |   |        |
|---------------------|---|--------|
| 1. 良かった             | } | 問15-1へ |
| 2. どちらかと言えば良かった     |   |        |
| 3. どちらかと言えば良くなかった   | } | 問15-2へ |
| 4. 良くなかった           |   |        |
| 5. 利用したことがない・覚えていない |   |        |

問15-1 問15で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。  
良かったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                |
|----------------|
| 1. 説明がわかりやすかった |
| 2. 対応が早かった     |
| 3. 言葉づかいが良かった  |
| 4. 身だしなみが良かった  |
| 5. その他 ( )     |

問15-2 問15で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。  
良くなかったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                |
|----------------|
| 1. 説明がわかりにくかった |
| 2. 対応が遅かった     |
| 3. 誤った対応をされた   |
| 4. 言葉づかいが悪かった  |
| 5. 身だしなみが悪かった  |
| 6. その他 ( )     |

問16 2か月ごとの水道メータの検針の際、検針員の対応についてどのように感じましたか。(○は1つだけ)

- |                    |   |        |
|--------------------|---|--------|
| 1. 良かった            | } | 問16-1へ |
| 2. どちらかと言えば良かった    |   |        |
| 3. どちらかと言えば良くなかった  | } | 問16-2へ |
| 4. 良くなかった          |   |        |
| 5. 会ったことが無い・覚えていない |   |        |

問16-1 問16で「1」または「2」を選んだ方にお聞きします。  
良かったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                    |
|--------------------|
| 1. 説明がわかりやすかった     |
| 2. 検針する際に声掛けがあった   |
| 3. 言葉づかいが良かった      |
| 4. 屋内漏水の可能性を伝えてくれた |
| 5. その他 ( )         |

問16-2 問16で「3」または「4」を選んだ方にお聞きします。  
良くなかったと感じられた理由は何ですか。(○はいくつでも)

- |                    |
|--------------------|
| 1. 説明がわかりにくかった     |
| 2. 検針する際に声掛けがなかった  |
| 3. 言葉づかいが悪かった      |
| 4. 不審者と間違えられる行動だった |
| 5. その他 ( )         |



問19 水道に関する情報をどのような手段で得ていますか。(○はいくつでも)

1. インターネット検索やホームページ閲覧
2. 広報誌やパンフレット
3. 新聞や雑誌
4. テレビやラジオ
5. イベントへの参加
6. 事業体への問い合わせ
7. 友人や知人
8. その他 ( )
9. 特にない

問20 企業団は、ホームページや広報誌等により、さまざまな情報提供を行っていますが、水道に関する事で特に知りたい情報や興味のある情報はどのようなものですか。(○はいくつでも)

1. 水道水の水質や水源状況に関する事
2. 水道料金の仕組みや漏水による減免制度に関する事
3. 水道工事や断水情報に関する事
4. 地震等の災害対策に関する事
5. 経営状況や今後の事業計画に関する事
6. 水まわりのトラブルの対処方法に関する事
7. 水道週間等のイベントに関する事
8. その他 ( )
9. 特にない

問21 今後、情報提供や広報活動についてどうすべきだと考えますか。(○は1つだけ)

1. 機会を増やすなど積極的に行うべき
2. 現在の規模で続けるべき
3. 必要性を見直し縮減すべき
4. 特に行う必要はない
5. その他 ( )

問22 今後、企業団が取り組むべき事業で優先すべき事業はどのようなものだと考えますか。(○は3つまで)

1. 水質管理体制の充実等、水道水の安全性の確保
2. 古くなった水道管の計画的な更新による漏水事故等の防止
3. 地震等の災害に強い水道施設づくり
4. インターネット等を活用した窓口サービスの充実
5. 施設見学やPR活動など親しみやすい水道づくり
6. わかりやすい情報提供等の広報の充実
7. 環境に配慮した事業経営
8. 将来にわたり安定して水道水を供給するための経営基盤の強化
9. 他水道事業体との広域化
10. 水道事業の民営化
11. その他 ( )

問23 最後に、企業団の事業全般について、ご意見等がありましたらご記入ください。(自由記述)

アンケートは以上です。ご協力いただきありがとうございました。

同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、令和5年9月1日(金)までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。

アンケート結果につきましては、令和6年1月頃に企業団ホームページで公表する予定です。