

「水道に関するアンケート調査」集計結果

令和元年9月
千曲市水道事業

「水道に関するアンケート調査」実施要領

◆目的

各戸に提供している水道水の現状や利用状況、使用者の水道水に対する考え方や広域化に対する意識などについて把握し、今後の水道事業に反映する。さらに、千曲市営水道ビジョン改訂の資料としても活用する。

◆調査票

別紙「水道に関するアンケート調査」のとおり

◆調査内容

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. 回答者について | 6. 家庭における節水について |
| 2. 水道水について | 7. 災害時の対応について |
| 3. 水道料金について | 8. 水道水への関心・期待について |
| 4. 現状と課題について | 9. 水道事業に対する評価について |
| 5. 広域化について | 10. 意見・要望等について |

◆調査対象（要求精度 5%、信頼率 95%、回答率 70%で設定）

対象地域：市営水道区域（八幡、桑原、稻荷山元町区の一部）に在住している世帯

対象者：524名

- ① 給水戸数 2,524 世帯（H31.3.31 現在）のうち、水道メーター口径 13mm 及び 20mm（一般家庭）の使用者の中から無作為に抽出した 480 世帯の世帯主
- ② 千曲市営水道運営委員会の委員 44 名

◆調査時期

令和元年 7～8 月

◆配布、回収方法

原則、郵送により実施する

※配布については、検針員に依頼可能か今後検討する。

◆回答期限

8 月 30 日（金）

アンケート調査（令和元年7月～8月）

配布枚数	518 枚
回収枚数	232 枚
回収率	44.8%

1 回答者について

1-（1） あなたは現在どちらにお住まいですか。



回答者の住まいは、八幡が7割以上となっており、概ね前回と同様の状況。

1-（2） 性別は。



回答者の7割以上が男性。

1-（3） 年齢は。



回答者の9割以上が50歳以上。

1- (4) 現在、一緒にお住いの方は、あなたを含めて何人ですか。



1人世帯の割合が約3倍に増加し、2人世帯の割合は1.5倍に増加した。一方で、H21の調査では3人以上の世帯が約7割であったが、今回の調査では約5割と減少した。

1- (5) あなたのお住まいは、次のうちどちらですか。



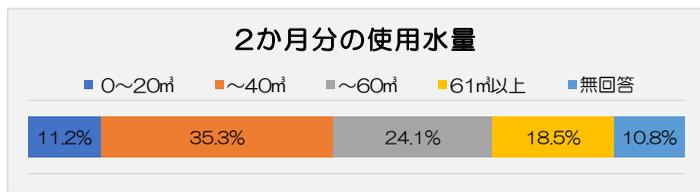
回答者のほとんどが1戸建。

1- (6) メーターの口径は何mmですか。



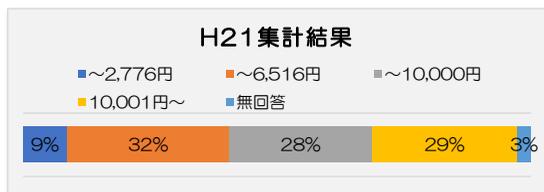
回答者の概ね7割が13mmであり、口径が不明な方も1割程度存在した。

1- (7) 直近2か月間のご使用水量は何m³でしたか。



40m³以下の世帯が3割から約5割と増加していることから、核家族（1~2人）の世帯割合が増加したことに比例して、1世帯で使用する使用水量が減少している状況にある。

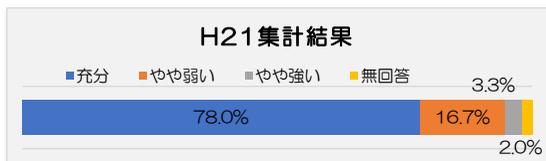
1- (8) 直近2か月間の水道料金はいくらでしたか。



基本使用料以下（13mmは2,776円、20mmは6,516円）の世帯が約半数と前回調査より約8%増加しており、1世帯当たりの料金が減少している状況にある。

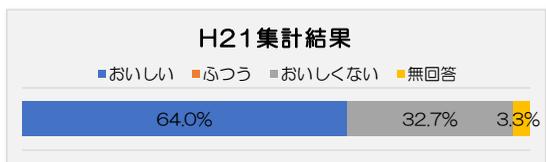
2 水道水について

2- (1) 水道水の水圧（出具合）はどうか。



「充分」と回答した方が、前回調査より約5%増加していることから、水圧については、満足度が上昇している。

2- (2) 水道水についてどのように思われますか。



「おいしい」「ぶつう」と感じている人が全体の約9割と非常に高く、「おいしくない」と感じている人が2割以上減少した。満足度が上昇している。

2- (3) (1) の問いに「③おいしくない」と答えた方におたずねします。その理由は
何ですか。



「おいしくない」と回答した方（全体の1割）で、理由を「臭いがする（塩素、塩素以外）」と回答している方が約4割となっている。また、「おいしくないイメージがある」と回答した方が1割以上となっている。

2- (4) 水道水の安全性についてどう思われますか。



「安心、どちらかといえば安心」と回答している方が約8割となっており、前回調査より1割増加している。また、不安を感じている人が1割程度と前回と変動ない状況。

2- (5) (4)の問いに「③どちらかといえば不安」または「④不安」とお答えの方におたずねします。どのようなことが不安ですか。(複数回答可)



「水道管の汚れ」と回答した方が約5割と水道管の汚れに対する不安感が高い。

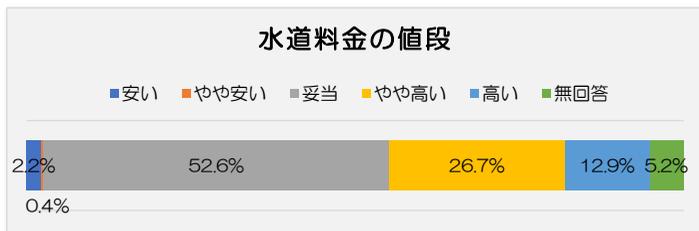
2- (6) ご家庭での飲み水は、主に何を使用されていますか。(複数回答可)



水道水を直接飲んでいない方が2割以上となっている。

3 水道料金について

3- (1) 水道料金の値段はどのように思われますか。(下水道使用料を除く)



料金が「妥当」と回答している方が5割以上となっており、前回調査より2倍ほど増加している。
また、「高い、やや高い」と回答している方の割合が、前回の調査より3割程度減少していることから、水道料金の負担感が減少している。

3- (2) そう思われる理由は、次のどれですか。(複数回答可)



「安い、やや安い」と回答した方は全体の2.6%。



「妥当」と回答した方は全体の約5割。



「高い、やや高い」と回答した方は全体の約4割。

3- (3) 水道料金の運営に要する経費は、税金ではなく、原則お客様からの水道料金でまかなっていることをご存知ですか。



「水道事業は水道料金により運営している」ことを知っている方は5割程度。

4 千曲市水道事業の現状と課題について

4- (1) 給水人口の減少とともに水需要が減少しており、水道料金収入が減少傾向にあります。ご存知ですか。



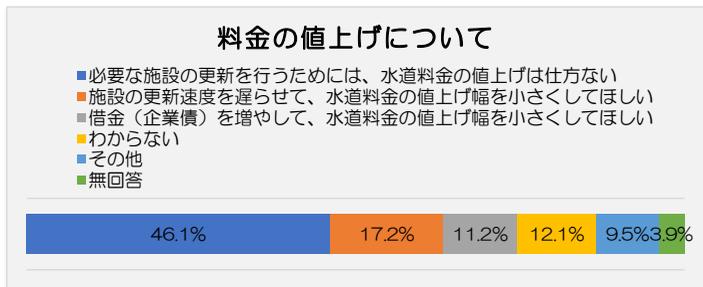
料金収入が減少していることを6割以上の方が「知らない」と回答。

4-（2） 今後、浄水場や配水池などの施設や、配水管などの水道管の老朽化が進み、更新が必要な状況にあることをご存知ですか。



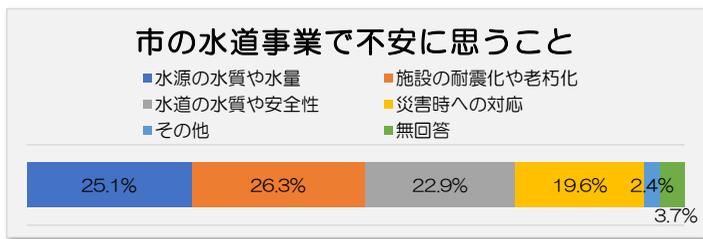
老朽化が進行していることを6割以上の方が「知っている」と回答。

4-（3） 今後、水道料金収入が減少する中で、水道施設の維持管理や更新を行うために、水道料金の値上げが必要になりますが、どう思われますか。



料金の値上げについては、5割弱の方が「仕方ない」と考えていると回答。

4-（4） 現在の千曲市の水道事業において、不安に思うことはありますか。



不安に思っている事由は、多岐にわたっている状況。

5 広域化について

5-（1） 平成 30 年 12 月の水道法改正により、広域連携を推進することになりましたが、ご存知ですか。



広域化の推進については75%の方が「知らない」と回答。

5-(2) 千曲市の8割以上が県営水道の給水エリアになっていることを、ご存知ですか。



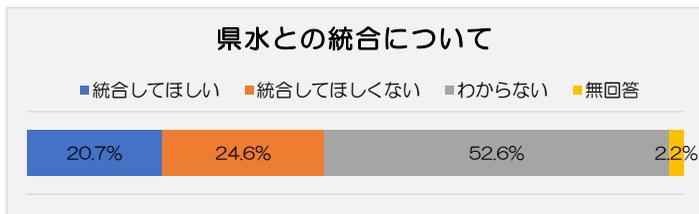
県水エリアについては5割以上の方が「知らない」と回答。

5-(3) 現在、県企業局（県営水道）との広域化について検討していることを、ご存知ですか。



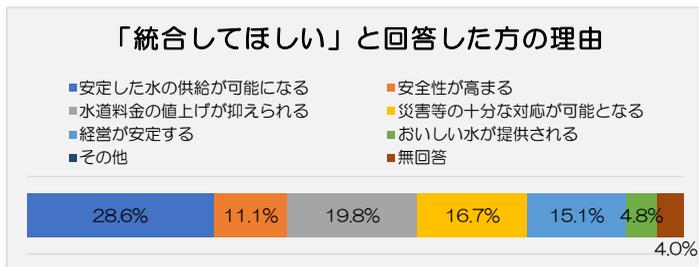
県水との広域化を検討していることについては、75%の方が「知らない」と回答。

5-(4) 県企業局（県営水道）と統合について、どう思われますか。



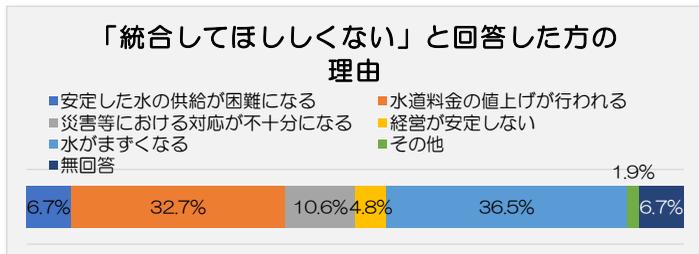
5割以上が「わからない」と回答し、賛成、反対の割合は概ね半々の状況。

5-(5) (4)の問いに「①統合してほしい」とお答えの方におたずねします。どのようなことを期待されますか。



賛成の理由のうち、「安定供給」が最多で、続いて「値上げが抑制される」となっている。

5- (6) (4) の問いに「②統合してほしいくない」とお答えの方におたずねします。どのようなことが不安ですか。



反対の理由のうち、「水がまずくなる」が最多で 35%以上、続いて「値上げが行われる」となっている。

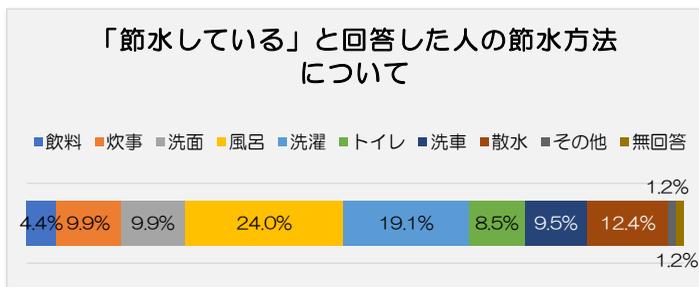
6 各家庭における節水について

6- (1) 各家庭でどのような水の使い方をしていますか。



節水意識のある方が、8割以上となっている。

6- (2) (1) の問いに「①いつも節水して使用している」または「②ある程度節水しながら使用している」とお答えの方におたずねします。どのような場面で節水を行っていますか。(複数回答可)



節水意識のある方の節水方法で「風呂の水を利用している方」が最多で 24%。続いて洗濯時の水となっている。

6- (3) (1)の問いに「③節水は必要と思っているがあまり節水していない」または「④気にせず使用している」とお答えの方におたずねします。水をたくさん使用する理由は何ですか。(複数回答可)



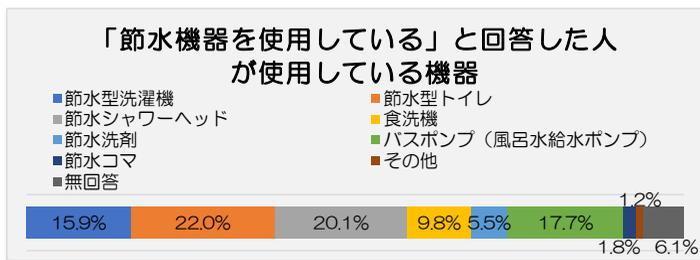
節水意識のない人の理由は、「特になし」が最多で6割以上を占めている。

6- (4) 節水機器などを使用されていますか。



節水機器の利用者は、7割弱と高い状況にある。

6- (5) (4)の問いに「①使用している」とお答えの方におたずねします。どんな節水機器をお使いですか。(複数回答可)



節水機器を使用している方は、トイレが最多で22%。続いてシャワーヘッド、バスポンプとなっている。

7 災害時の対応について

7- (1) 大人ひとりの生命維持のために必要な飲料水は、1日3リットルといわれていることをご存知ですか。



「知らない」と回答した方が5割以上の状況。

7- (2) 災害に備えて、日頃から生活水の確保を心がけていますか。



「心がけていない」と回答した方が5割以上となっているが、H21の結果と比べると「心がけている」と回答した方が2倍以上増加している。

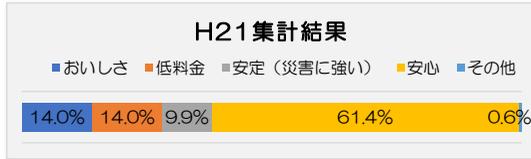
7- (3) (2)の問いに「①心がけている」とお答えの方におたずねします。どのようなことを心がけていますか。(複数回答可)



「心がけている」と回答した方の内容としては、「風呂の残り湯を捨てずにおいている」が最多で4割以上、続いてペットボトルを備蓄している方が3割強となっている。

8 水道水への関心・期待について

8- (1) 水道水に第一に求めるものは何ですか。



H21の結果と比較すると、「安全性」が大きく減少し「安定」が急増している。また、「おいしさ」が微増し、「低料金」は微減している。

9 水道事業に対する評価について

9- (1) 現在の水道事業に対してどのくらい満足していますか。



「満足」「やや満足」と回答した方が6割以上となっている。また、「どちらともいえない」と回答した方が3割以上、「不満、やや不満」が約4%となっている。

10 意見、要望等について ※水道事業と関係のないものは除いています

《意見、要望》

◆広域化について

- 広域化について情報が無いので判断できない。
- 県水と一緒にしないでほしい。おいしい八幡の水をそのまま使用したい。
- 八幡 山の神水道は合併しないでほしい。
- 水源を伏流水で確保できるようにお願いします。(千曲川流水(企業局)は大きな不安が残ります。)
- 同じ千曲市に住みながら市営水道対象地区に住んでいるだけでこの違いはあり得ないと思いました。一日も早く県営水道と統合してほしいと思います。
- 広域化によって昔から使用している山の水源の水が飲めなくなるのは困ります。地域おこし、観光面からも現在の山の水源は、引き続き使用できるようにしてもらいたい。
- 良質な水源は市民の自慢です。県営化しないでもっと水源の良さをアピールする政策をしてほしい。この地の水を飲める事が幸せなことを千曲市の良さとして。
- 千曲川の水は汚い。県の水道水はくさい。まずい。という評判です。そんなところを合併して八幡の水がまずくなることは許されないことです。
- 郡地区はとにかく水がおいしい。いまのまま供給できれば続けてほしい。衛生面に気をつけて欲しいです。

⇒県営水道との広域化については、これから検討を進めていく予定ですので、統合の有無については、現時点では何も決まっていない状況です。今後、検討の経過については、ホームページ等でお知らせしていきます。

◆民営化について

- 水道事業の民営化は決してすべきではない。(値上げが必須、他の事業を縮小しても水は大事)
- 水道事業を民営化するような話がありますが、千曲市の方針を聞きたい。特に八幡地区の山間部について。
- 安定供給とおいしさ。また安全である程度の民間の力を借りる。
- 民営化。株式会社化の空気があるが、そのようにならないようにしてほしい
- 水は人間の命です。運営管理は自治体が責任をもってやって頂きたい。

⇒現在千曲市では、「検針業務、開栓・閉栓業務、料金徴収業務、滞納整理業務など」事務の一部について民間へ委託しております。しかし、水道事業の運営自体を民間へ委託する予定はありません。

◆水質、水圧について

○水道水の安全性を確保するためのカルキ臭はいたしかたないのか。

⇒カルキ臭さは水道水に含まれる塩素によるものだと思います。水道法により蛇口から出た水には0.1 g/ℓ以上の塩素が検出されることが義務付けられています。カルキ臭が気になる場合は、5分程度煮沸すると軽減します。

○大雨の後、水が茶色に濁ることがある。

⇒大雨等により一時的に濁水がろ過池に流入し起きてしまった可能性があります。本来あってはならないことですので、より一層の適正な管理を実施していきます。

○水の出が悪い。

○水圧を一定にお願いしたい。

○水圧が低くシャワー使用時に大変不満があるので早急に水圧を上げていただきたい。

⇒水圧については、給水装置の工事を実施する際に適正な水圧が保たれることを確認しております。しかし、工事後に状況が変化したり、給水管が古くなったりして水圧が落ちることがあります。いろいろな原因が考えられますので、ご相談ください。

○融雪剤が川に流れて汚染しています。川の水を水道にしていることで、水道水がますますおいしくなく将来において心配になっています。

⇒千曲市水道では、湧水、山の中の表流水、地下水を水源としておりますので、融雪剤が流れ込むことは考えづらい状況です。また、水道水の水質検査を定期的を実施しておりますが、水道法で定められている水質基準51項目の中に「ナトリウム及びその化合物」があります。この項目は、融雪剤などに含まれているナトリウム等を監視していますが、測定結果は、基準値を大きく下回る状況ですので心配ありません。

◆料金について

○水道料金の料金表はもっと細かく段階的に分けてほしい。現行では荒すぎる。節水の努力が料金に反映するように。(基本料金はあっても良い)

○市水は県水に比べて料金が高いので、もう少し安くしてほしい。安定した水圧で利用できるようにしてほしい。

○いつも思うのですが、超過料金がかかっているのですが、我が家は使いすぎですか？基本料金も高い気がします。

⇒水道料金については、基本的には県営水道と同額に設定しております。基本水量については「細かく段階的に分けてほしい、基本料金を下げてほしい」という要望ですが、安心で安全な水を供給していくためには、安定的に見込める収入(水道料金)が必要になります。基本料金を設定することで、一定程度の収入額が確保でき、安定した経営をすることができていますので、ご理解をお願いします。

○千曲川及び山に囲まれた千曲市！水での生活への負担は極力避けてほしい。

○水道施設等の負担は税金等をもって対応されたい。

⇒地方公営企業法には「地方公営企業の経理に伴う収入をもって充てなければならない」という独立採算の原則があり、地方公営企業である水道事業は、基本的には「水道料金」により経営を行っています。水道事業の維持管理、施設更新等に必要な費用を水道料金でまかなっていかねばなりませんので、ご理解をよろしくお願いします。

◆水源について

○水源地の買い占め等は、水道当局も無関心ではいてほしくない。

○水源への立入をもう少し厳重にしてほしい。(水源の近くに山菜取りに行くといつも思う)

○水源周辺の開発禁止。過去の災害の教訓から水源及び途中ルートの日常点検実施。

⇒水源の開発等については、「千曲市生活環境保全条例」により地下水の保全や開発行為の規制をしております。また、「立入り禁止」看板を立てて水源への立入りを制限しています。さらに毎日、巡視員が点検を行い、異常がないことの確認を行っております。

◆管理、運営について

○老朽化が進んでいる配管の交換と地区別のハザードマップの公開。地下水の水道（水漏れ破損）等のハザードマップ。

○老朽管の随時更新をお願いしたい。

○特に配水池から集落間の送水管の維持管理には落ちのないようお願いしたい。以前老朽化により送水管が壊れ、泥水が出たことがありました。現在はそのような状態になることは無いと信じて毎日使っていますが。

⇒管路図により配水管等の布設した年、管の種類などを管理しています。重要な施設へ配水している管や古い管から、計画的に布設替えを行っておりますので、ご理解をお願いします。

○他の公共料金のようにコンビニ支払いを採用してほしい。

⇒千曲市水道は給水戸数 2,500 戸程という小規模な水道事業体ですので、料金納付の利便性とコンビニに支払う手数料との関係を検討した結果、手数料の負担が大きいことから実施していない状況です。

○自分たちが飲んでいる水の水源、経路、水量、消耗品、水に混ぜている薬等、市報などに記載してほしい。ほとんどの方が知らないと思う。

⇒現在、水源、水系、水質検査結果などについては、ホームページで公開しております。今後も安心して水道水を利用いただくためにも、可能な範囲でホームページに掲載していきたいと考えております。

○家族構成による料金の優遇措置があってもよい。リスク管理及び運営管理の柔軟性が必要。(県水と市水の境にあり柔軟に対応してほしい)

⇒家族構成及び変動について把握できないため、家族構成による優遇措置を実施することは難しい状況です。

○メーター検針のために毎回車を移動している。検針員による方法以外に出来ないものか。

○メーター検針日は統一してもらいたい。毎回バラバラ。電気ガスは毎回同じ日に検針する。

○メーター検針で使用量を間違えられ、返金のために市役所へ来るように言われた。市が間違えたのに市役所へ行くのはおかしい。漏水の疑いがあるとも言われ業者を呼んだ料金も支払うことになった。また検針員の車が道の真ん中に止まっていることがあり迷惑だ。

⇒ご指摘いただいた内容を検針員等に伝え、業務改善に取り組んでいきます。なお、適正に検針業務ができるように、引き続きご協力をお願いします。

◆その他

○どんな節水機器があるのか知りたい。数字でみられるとなお良い。

⇒市では個別のメーカーの商品について紹介することはできませんので、申し訳ございませんが、水道業者にご相談ください。

○2ヶ月3人家族で85 m³は多いのか少ないのかわからない。平均はどのくらいでしょう。ただし昼間はみんな働いていません。漏れていません。

⇒家族の人数による細かいデータはありませんが、今回のアンケート調査の回答をもとに平均使用量を計算したところ、以下のような状況になりました。

【世帯人数ごとの平均使用量（2か月分）】

世帯人数	使用量
1人	20.2 m ³
2人	26.4 m ³
3人	28.4 m ³
4人	42.6 m ³
5人以上	70.0 m ³

○使用量が基本に満たない場合の対処法などあれば教えて欲しいです。本人不在のため家族が洗濯物消毒用水に利用するのみ。

⇒基本水量に満たない場合の対応としては、メーターの口径が20 mm以上の場合は13 mmに変更することが考えられます。

また、長期間不在のため水道を使用しない場合は、休止の手続きを行うことで基本料金が発生しません。

○ひとり親世帯への水道料金の免除制度を市営水道でも行ってほしい。(県営水道では制度あり)

⇒現在は免除制度を導入する予定はありませんが、他市の状況等を注視しながら、今後検討していきたいと思えます。

○配水管等の老朽化が進む中で個人負担軽減の具体的な施策が示されていない。水道水の安全性について水質結果が公開されているのか。冬季の配管凍結による漏水の使用料助成が少ない。

⇒地方公営企業である水道事業は、基本的には「水道料金」により経営を行っています。水道事業の維持管理、施設更新等に必要な費用を水道料金でまかなっていかねばなりませんので、ご理解をよろしくお願いします。

また、水質検査結果については、ホームページで公開しておりますので、ご確認ください。

さらに、冬季の配管凍結による漏水の使用料助成については、冬季に限らず漏水の減免制度を設けておりますが、よりお客様の負担を軽減するよう、平成29年11月に制度の見直しを行っておりますので、ご理解をお願いします。

《感想等》

- 上水道の点検などご苦労してくださっている事は知っています。もし広域化されても安定して今と同等のおいしい水を期待しています。
- 水の安定供給に努めておりご苦労様です。
- 桑原の水道水は他の地区の水よりおいしい感じでありがたく思っています。これからもこの水を飲めることがうれしく思います。
- 今回のアンケートの内容である程度事業内容は理解できました。ありがとうございました。
- おいしく飲んでいます。
- 引き続き安定供給をお願いします。
- 猛暑の中頑張ってください。
- 断水の心配もなく水道を使用できることは大変ありがたいです。これからも安定した水の供給をお願いできればと思います。
- 今後もおいしい水を安定供給してほしい。
- おいしい水をいつまでも。
- 市営水道に努力していることに感謝しつつも、今後市の負担が増すことを懸念しています。おいしい水、災害時の水の確保等いくつかの水道を完全に確保することも大切だと考えます。
- 毎日生活している中で安心安全な水が蛇口から出て飲める事はありがたいことです。これからも継続して水源を守って行って下さい。係の方々もご苦労ですが、現状維持でお願いいたします。
- 今の住宅事情からするとライフラインは安定していることが必要と考えますので努力をお願いします。
- 現状の水(山の水)を飲んでいたい。おいしさが違う。
- これからも我が家ながらの節水方法に心がけ大切な水を使っていきたいと思う。
- (アンケートが)あまりたくさんあるので書くのが嫌になりました。
- 安い水道料金でたっぷり使いたい。
- 安心して使用できるように。
- 施設の老朽化に伴い水質の安全性や安定供給等水道料金の多少の値上げも当然だと思います。いつおきても困らないため災害時の対応をより一層切望します。今後安全な水質保全安定供給を一市民として希望しております。毎日の職務ご苦労様です。追加：日々感謝感謝で使用しております。
- 安全に安定供給できる日常が当たり前と思っているが、維持していくことは本当に大変で、でも生きていくうえで一番大事だと思います。先のことを考え、今みんなで本気に考えなくてはいけないと思います。
- 安全な水が欲しい。