

# アンケート用紙（平成28年度）

以下の該当する番号に○をしてください。なお、質問中の「(すいどう便利帳P○参照)」については、同封しておりますパンフレット「すいどう便利帳」をご参照ください。  
はじめに、お客さまご自身のことについておたずねします。

F 1 あなたは現在どちらにお住まいですか。

- |          |          |       |       |
|----------|----------|-------|-------|
| 1 中区     | 2 東区     | 3 南区  | 4 西区  |
| 5 安佐南区   | 6 安佐北区   | 7 安芸区 | 8 佐伯区 |
| 9 安芸郡府中町 | 10 安芸郡坂町 |       |       |

F 2 あなたの性別はどちらですか。

- |      |      |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

F 3 あなたの年齢は次のどれにあてはまりますか。

- |         |        |         |        |
|---------|--------|---------|--------|
| 1 20歳未満 | 2 20歳代 | 3 30歳代  | 4 40歳代 |
| 5 50歳代  | 6 60歳代 | 7 70歳以上 |        |

F 4 現在、一緒にお住まいの方は、あなたを含めて何人ですか。

- |      |      |      |      |      |            |
|------|------|------|------|------|------------|
| 1 1人 | 2 2人 | 3 3人 | 4 4人 | 5 5人 | 6 6人以上( )人 |
|------|------|------|------|------|------------|

F 5 あなたのお住まいは、次のうちどちらですか。

- |       |                      |
|-------|----------------------|
| 1 一戸建 | 2 集合住宅(マンション・アパートなど) |
|-------|----------------------|

→ 以下は、「2 集合住宅」とお答えの方におたずねします。

その集合住宅は何階建てで、お住まいは何階ですか。

|   |
|---|
| ( ) 階建ての ( ) 階に住んでいる<br>(それぞれ ( ) 内に数字をご記入ください) |
|---|

お住まいの集合住宅の給水方式をご存じですか。(すいどう便利帳P9~10,14参照)

- |               |         |        |
|---------------|---------|--------|
| 1 直結(直圧・増圧)方式 | 2 受水槽方式 | 3 知らない |
|---------------|---------|--------|

→ 「2 受水槽方式」とお答えの方におたずねします。

受水槽の清掃状況をご存じですか。

- |         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

F 6 直近2か月間のご使用水量はいくらでしたか。ご記入ください(ご使用水量のお知らせには、2か月分の使用水量が記載されています。)

|                      |   |       |
|----------------------|---|-------|
| _____ m <sup>3</sup> | ・ | わからない |
|----------------------|---|-------|

ここからは、広島市の水道についておたずねします。

## 1 広島市の水道水についておたずねします。

(1) 広島市の水道水についてどのように思われますか。

|        |      |                 |
|--------|------|-----------------|
| 1 おいしい | 2 普通 | 3 <u>おいしくない</u> |
|--------|------|-----------------|

▶「3 おいしくない」とお答えの方におたずねします。

その理由は何ですか。(複数回答可)

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1 塩素(カルキ)臭がする   | 2 臭い(塩素臭以外)がする |
| 3 生ぬるい          | 4 味がする         |
| 5 おいしくないイメージがある |                |
| 6 その他( )        |                |

(2) 水道水の安全性についてどのように思われますか。

|             |              |                     |
|-------------|--------------|---------------------|
| 1 安心        | 2 どちらかといえば安心 | 3 <u>どちらかといえば不安</u> |
| 4 <u>不安</u> | 5 わからない      |                     |

▶「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)

|                 |         |          |
|-----------------|---------|----------|
| 1 塩素(カルキ)などの含有物 | 2 河川の汚れ | 3 水道管の汚れ |
| 4 受水槽の汚れ        | 5 放射能汚染 |          |
| 6 その他( )        |         |          |

(3) ご家庭での飲み水は、主に何を使用されていますか。

|                               |                  |         |
|-------------------------------|------------------|---------|
| 1 <u>水道水</u>                  | 2 <u>ペットボトル水</u> | 3 井戸水など |
| 4 スーパー等のウォーターサーバー※1(自宅設置型も含む) |                  |         |

▶「1 水道水」とお答えの方におたずねします。

水道水の飲み方(利用方法)はどのようにされていますか。

|          |         |             |
|----------|---------|-------------|
| 1 そのまま   | 2 浄水器使用 | 3 一度沸騰させてから |
| 4 その他( ) |         |             |

▶「2 ペットボトル水」とお答えの方におたずねします。

ペットボトル水を利用する理由は何ですか。(複数回答可)

|          |         |             |
|----------|---------|-------------|
| 1 おいしいから | 2 健康のため | 3 水道水が不安だから |
| 4 その他( ) |         |             |

※1 ウォーターサーバーとは、筒状の容器(貯水タンク)にろ過された水を入れて設置し、供給する機器。

(4) 普段ペットボトル水を購入されていますか。

|          |           |
|----------|-----------|
| 1 購入している | 2 購入していない |
|----------|-----------|

→ 以下は「1 購入している」とお答えの方におたずねします。

どのサイズのペットボトル水を購入していますか。(複数回答可)

|                |              |         |
|----------------|--------------|---------|
| 1 500 ミリリットル未満 | 2 500 ミリリットル | 3 1リットル |
| 4 2リットル        | 5 その他 ( )    |         |

ペットボトル水の購入目的は何ですか。(複数回答可)

|           |       |         |        |
|-----------|-------|---------|--------|
| 1 飲用      | 2 料理用 | 3 災害備蓄用 | 4 外出時用 |
| 5 その他 ( ) |       |         |        |

ペットボトル水を購入するときは何を基準にしていますか。(複数回答可)

|           |      |        |               |
|-----------|------|--------|---------------|
| 1 味       | 2 価格 | 3 デザイン | 4 ブランド (メーカー) |
| 5 その他 ( ) |      |        |               |

2 水道料金についておたずねします。

(1) 水道事業の運営に要する経費は、原則、市民税などの税金ではなく、お客さまからの水道料金でまかなっていることをご存じですか。

|               |                  |
|---------------|------------------|
| 1 知っている       | 2 水道料金と税金だと思っていた |
| 3 全て税金だと思っていた | 4 知らない           |

(2) 公共下水道等に接続されている世帯については、2か月ごとに水道料金と下水道使用料と一緒に請求させていただいていることをご存じですか。(すいどう便利帳P4~8参照)

|         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

(3) 水道料金(下水道使用料を除く)の値段はどのように思われますか。

|      |        |      |        |      |
|------|--------|------|--------|------|
| 1 安い | 2 やや安い | 3 妥当 | 4 やや高い | 5 高い |
|------|--------|------|--------|------|

→ そのように思われる理由は、次のうちどれですか。

|                      |
|----------------------|
| 1 家計に占める水道料金の割合からして  |
| 2 2か月分まとめて支払うから      |
| 3 下水道使用料と一緒に支払うから    |
| 4 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて |
| 5 他都市の水道料金と比べて       |
| 6 ペットボトル等の市販の水と比べて   |
| 7 その他 ( )            |



#### 4 水道事業の現状と課題についておたずねします。

- (1) 本市では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。ご存じですか。

- |         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

- (2) 本市では、浄水場や配水池<sup>※2</sup>、配水管<sup>※3</sup>など多くの水道施設を保有しています。今後これらの施設が老朽化し、順次更新時期を迎えることをご存じですか。

- |         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

- (3) 今後、老朽化した施設の更新を行うため、水道料金の値上げが必要となった場合、どのように思われますか。

- |   |
|---|
| 1 十分な施設の更新を行うためには、水道料金の値上げは仕方ない   |
| 2 施設の更新速度を遅らせて、水道料金の値上げ幅を小さくしてほしい（施設の更新速度を遅らせると、配水管の老朽化に伴って濁り水や断水などが発生するおそれがあります） |
| 3 借入金（企業債）を増やして、水道料金の値上げ幅を小さくしてほしい（借入金を増やすと、将来に負担を先送りすることになるおそれがあります）             |
| 4 わからない   |
| 5 その他（ ）  |

#### 5 水道局の広報についておたずねします。

- (1) 水道に関してお知りになりたい情報は何か。（複数回答可）

- |           |          |          |
|-----------|----------|----------|
| 1 経営状況    | 2 料金のしくみ | 3 水道水の水質 |
| 4 災害等への備え | 5 浄水のしくみ | 6 断水情報   |
| 7 特になし    | 8 その他（ ） |          |

- (2) 水道局では市・町の広報紙やパンフレットなどで各種PRを行っていますが、次のうち、ご覧になったものがありますか。（複数回答可）

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 1 すいどう便利帳            | 2 「ご使用水量のお知らせ」の裏面          |
| 3 市・町の広報紙（「市民と市政」など） | 4 インターネットのホームページ           |
| 5 パンフレット             | 6 水道週間や区民まつり等のイベント         |
| 7 テレビ・ラジオ・新聞         | 8 全戸配付ちらし「みずたま」            |
| 9 水道資料館              | 10 電子看板（広島市役所、シャレオなど）      |
| 11 メールマガジン           | 12 SNS（Facebook、twitterなど） |
| 13 特になし              | ※現在は広島市の共通アカウントを使用しています    |

※2 配水池とは、水を送るために一時的に蓄えておく池（水槽）。

※3 配水管とは、水を送るために使用する管。

(3) 水道局からお客さまへの情報提供はどのような方法を望まれますか。(複数回答可)

|                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| 1 すいどう便利帳            | 2 「ご使用水量のお知らせ」の裏面            |
| 3 市・町の広報紙(「市民と市政」など) | 4 インターネットのホームページ             |
| 5 パンフレット             | 6 水道週間や区民まつり等のイベント           |
| 7 テレビ・ラジオ・新聞         | 8 全戸配付ちらし「みずたま」              |
| 9 水道資料館              | 10 電子看板(広島市役所、シャレオなど)        |
| 11 メールマガジン           | 12 SNS (Facebook、twitter など) |
| 13 その他 ( )           |                              |

(4) 水道局が製造しているボトルドウォーター

「飲んでみんさい! 広島の水<sup>※4</sup>」をご存じですか。

|                |        |
|----------------|--------|
| 1 <u>知っている</u> | 2 知らない |
|----------------|--------|

「1 知っている」とお答えの方におたずねします。

「飲んでみんさい! 広島の水」を飲んだことがありますか。

|                   |
|-------------------|
| 1 <u>飲んだことがある</u> |
| 2 飲んだことはない        |

「1 飲んだことがある」とお答えの方におたずねします。味はいかがでしたか。

|        |      |          |           |
|--------|------|----------|-----------|
| 1 おいしい | 2 普通 | 3 おいしくない | 4 その他 ( ) |
|--------|------|----------|-----------|

(5) 「飲んでみんさい! 広島の水」を飲んでみたい(もう一度飲みたい)と思いますか。

|      |        |           |           |
|------|--------|-----------|-----------|
| 1 思う | 2 思わない | 3 どちらでもない | 4 その他 ( ) |
|------|--------|-----------|-----------|

6 水道の管理区分についておたずねします。(すいどう便利帳 P9~10, 12 参照)

(1) 道路内の配水管の分岐からご家庭のじゃ口までの給水装置は、お客さま(所有者)の財産であることをご存じですか。

|         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

(2) 宅地内の水道メーターまでの屋外埋設部分の自然漏水は、水道局にご連絡いただければ、水道局が修理費用の一部を負担できる場合があることをご存じですか。

|         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|



※4 「飲んでみんさい! 広島の水」とは、広島水道発祥の地である牛田浄水場の水道水をボトル詰めしたもので、安全でおいしい水道水のPRに活用しています。

7 水道局が行っている作業・調査についておたずねします。(すいどう便利帳 P1, 18 参照)

- (1) 水道局では、計量法に基づき、当局が検針している水道メーターを8年ごとに新しいものに無料で取り替えていることをご存じですか。

1 知っている                      2 知らない

- (2) 水道局では、漏水調査会社に委託して、道路内の配水管や水道メーターまでの給水管などの漏水調査を行っていることをご存じですか。

1 知っている                      2 知らない

8 水源の水質についておたずねします。

- (1) 将来的に見て、広島市の水道水源(太田川等)の水質について、どのように思われますか。

1 大丈夫だと思う                      2 少し心配している  
3 非常に心配している                      4 何も思わない・わからない

- (2) 水源の水質保全について関心がありますか。

1 ある                                  2 ない

9 節水についておたずねします。(すいどう便利帳 P21 参照)

- (1) 普段の生活で、どのような水の使い方をされていますか。

1 いつも節水して使用している  
2 ある程度節水しながら使用している  
3 節水は必要と思いつつも、たくさん使用している  
4 特に気にせず使用している

「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。

どのような面で節水を心掛けていますか。(複数回答可)

1 飲料    2 炊事    3 洗面    4 風呂    5 洗濯  
6 トイレ    7 洗車    8 散水    9 その他 (                      )

「3 節水は必要と思いつつも、たくさん使用している」とお答えの方におたずねします。水をたくさん使う理由は何ですか。(複数回答可)

1 水はいくらでもあるから                      2 水道料金が安いから  
3 衛生的だから                      4 豊かな気分になるから                      5 特に理由はない  
6 その他 (                      )





(4) 水道局では、災害時に備えて様々な対策をとっていますが、次のうち、ご存じのものはありますか。(複数回答可)

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1 消防局と連携した飲料水兼用型耐震性防火水槽の設置 | 3 応急給水用ポリ袋の備蓄       |
| 2 給水タンク車の配備                | 6 連絡管整備による浄水場間の相互融通 |
| 4 配水池など施設の耐震性強化            | 8 知らない              |
| 5 地震に強い配水管への更新             |                     |
| 7 災害対応訓練の実施・参加             |                     |

### 1.1 水道局の取組についておたずねします。

次の(1)～(5)の取組に対する満足度・期待度について、該当する評価に○をご記入ください。

| 水道局の取組   | 満足度 |      |           |      |    | 期待度 |      |           |      |    |
|--|-----|------|-----------|------|----|-----|------|-----------|------|----|
|  | 満足  | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 満足  | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 |
| 例  | ○   | ○    | ○         | ○    | ○  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |
| (1) おいしい水の供給<br>(例：塩素(カルキ)臭の低減化など)               | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |
| (2) 安全な水道<br>(例：水質管理体制の強化など)                     | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |
| (3) 災害に強い水道<br>(例：水道施設の耐震性強化など)                  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |
| (4) 水道水源の保全<br>(例：「太田川源流の森 <sup>※5</sup> 」の整備など) | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |
| (5) 広報広聴の充実<br>(例：広報紙の全戸配付など)                    | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  | 1   | 2    | 3         | 4    | 5  |

(1)～(5)について、ご意見があればご記入ください。

※5 「太田川源流の森」とは、水道局の保有する太田川源流域（廿日市市吉和）の森林で、モデル水源林として整備するとともに、自然体験学習の場として活用していくことを目的としています。（「太田川源流の森」パンフレット、すいどう便利帳P22参照）

## 1 2 水道局職員の対応についておたずねします。

水道局へ電話をされたとき、窓口を訪ねられたとき、検針にお伺いしたときなどの職員の対応はいかがでしたか。

1 良かった 2 普通 3 悪かった 4 電話等をしたことはない

→「1 良かった」または「3 悪かった」とお答えの方におたずねします。

具体的にはどのような対応でしたか。ご記入ください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 1 3 その他、水道局に関するご意見、ご要望がありましたら、ご記入ください。

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

広島市水道局に対するご意見・ご要望等で、回答をご希望の場合は、  
ご住所・お名前・電話番号・Eメールアドレスをご記入ください。  
後日、回答させていただきます。

ご住所 .....

お名前 .....

電話番号 .....

Eメールアドレス .....

ご協力ありがとうございました。

なお、ご回答いただいたアンケートは、今後の水道事業運営に活用させていただくものであり、個人のプライバシーを侵害するようなことには一切使用いたしません。