

# アンケート用紙（平成29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、あなたのお住まいは何階ですか。

( ) 階建ての ( ) 階に住んでいる (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 P 13～15 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何 $\text{m}^3$ 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。)

_____ $\text{m}^3$ ・      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) 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 味がおかしい
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 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 ペットボトル水・ウォーターサーバー <sup>※1</sup>
3 井戸水・湧水など	4 スーパー等で容器に入れ持ち帰る水

→「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・ウォーターサーバー」とお答えの方におたずねします。

ペットボトル水・ウォーターサーバー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。



- (5) 水道料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みであることをご存じですか。

1 知っている      2 知らない

- (6) 使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような料金の仕組みは、主に水需要（消費）の増加をおさえたり、小口使用への配慮（低料金化）することを目的としています。このような仕組みについてどのように思われますか。

1 好ましい                                      2 どちらかといえば好ましい  
3 どちらかといえば好ましくない      4 好ましくない                              5 わからない

- (7) 近年、水需要は全国的にも減少傾向にあるため、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような料金の仕組みは、経営的観点から将来を考えて、緩やかな見直しが求められています。このことについてどのように思われますか。

※ 見直した場合、料金単価の差が小さくなり、水需要の抑制効果と小口使用への配慮が小さくなります。

1 見直していくべき  
2 どちらかといえば見直していくべき  
3 どちらかといえば見直していくべきでない  
4 見直していくべきでない  
5 わからない

- (8) 水道料金は、生活用水を使い易くするため、家事用の料金を安く（業務用を高く）設定していることをご存じですか。

1 知っている      2 知らない

- (9) 水道料金等の福祉減免制度をご存じですか。（すいどう便利帳 P 10 参照）

1 知っている      2 知らない

### 3 水道料金のお支払い方法についておたずねします。

- (1) 現在の水道料金のお支払い方法は、次のうちどちらですか。

（すいどう便利帳 P 11 参照）

1 口座振替によるお支払い      2 請求書によるお支払い

→ 「2 請求書によるお支払い」とお答えの方におたずねします。

次のうち、どのお支払場所をご利用ですか。

1 コンビニエンスストア                                      2 金融機関窓口（郵便局含む）  
3 水道局営業所窓口

(2) 水道料金のお支払いに、クレジットカード払いを導入した場合、利用されますか。

- |           |         |         |
|-----------|---------|---------|
| 1 利用したい   | 2 利用しない | 3 わからない |
| 4 その他 ( ) |         |         |

→ 「1 利用したい」とお答えの方におたずねします。

クレジットカード払いを希望される理由は、次のうちどれですか。(複数回答可)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1 ポイントが貯まるから | 2 支払日がまとまるから |
| 3 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が、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 必要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  |
| 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 |
| 4 わからない                            |
| 5 その他 ( )                          |

#### 5 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P13～14, 21 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 |
|---------|--------|

※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。

**6 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 P3, 5, 16 参照)

- (1) 計量法に基づき、水道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

**7 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、どのようになっていると思われるですか。

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  
5 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

**8 節水についておたずねします。** (すいどう便利帳 P19 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、ご存じのものを選んでください。(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 |                |
| 2 給水タンク車の配備                | 3 応急給水用ポリ袋の備蓄  |
| 4 配水池など施設の耐震性強化            | 5 地震に強い配水管への更新 |
| 6 連絡管整備による浄水場間の相互融通        |                |
| 7 災害対応訓練の実施・参加             |                |

## 10 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 水道局各種イベント                                |
| 7 テレビ・ラジオ・新聞         | 8 全戸配付チラシ「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) <sup>※4</sup> |
| 13 特になし              |  |

- (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 水道局各種イベント                  |
| 7 テレビ・ラジオ・新聞         | 8 全戸配付チラシ「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 ( )           |                              |

<sup>※4</sup> SNS(Facebook、twitter など)は、現在、広島市の共通アカウントを使用。





## 1 2 広島市水道資料館<sup>※6</sup>についておたずねします。

(1) 水道資料館をご存じですか。

1 知っている 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。

実際に水道資料館へ行ったことがありますか。

1 ある 2 ない (理由 )

→ 行ったことがあるとお答えの方におたずねします。

資料館へまた行きたいと思いませんか。

1 思う 2 思わない (理由 )

## 1 3 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、職員がお伺いしたときなど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。

[ ]

<sup>※6</sup> 「広島市水道資料館」は、歴史資料の保存や子どもたちの学習の場の提供を目的に、牛田浄水場内にある被爆建物を改修し、昭和60年に開館した資料館で、平成29年4月にリニューアルオープンしました。

14 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。