

アンケート用紙（平成31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 あなたの性別を教えてください。

- | | |
|------|------|
| 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 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。)

_____ 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) 水道水の味についてどのように思われますか。

1 おいしい 2 普通 3 おいしくない

→「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 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 どちらかといえば不安
4 不安 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 水道水 2 ペットボトル水・ウォーターサーバー^{※1}
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。

(4) 普段から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) 水道事業は、原則、住民税などの税金ではなく、お客さまからの水道料金で運営していることをご存じですか。

1 知っている 2 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を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P.5~10参照)

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)の値段について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

(4) そのように思われる理由は、次のうちどれですか。(複数回答可)

1 家計に占める水道料金の割合から
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 ()

(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

〔裏面あり〕

- (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、主に生活用水として使用している水量の少ないお客さまへ配慮（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 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

- (7) 家事用の水道料金は、業務用よりも安く設定されていることをご存じですか。

- 1 知っている
- 2 知らない

- (8) 家事用の水道料金は、生活用水を使いやすくするために業務用よりも安く設定しています。

このような仕組みについてどのように思われますか。

- 1 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はない
- 4 見直していくべきではない
- 5 わからない

- (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 MMK設置店(スーパー、ドラッグストア等)
- 3 金融機関窓口(郵便局含む。)
- 4 水道局営業所窓口

(2) 水道料金のお支払いに、キャッシュレス決済を導入した場合、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 () | | | | |

→ 以下は、「1 利用したい」とお答えの方におたずねします。

次のうち、どの決済方法を希望されますか。(複数回答可)

- | | | | |
|---|----------|---|-----------|
| 1 | クレジットカード | 2 | スマートフォン決済 |
| 3 | その他 () | | |

その理由は、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 | 手軽に支払いが可能だから(在宅でも支払える。) | | |
| 4 | 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(消費)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^{※2}、配水管^{※3}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ていることをご存じですか。

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

(3) 今後、老朽化した水道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 | 水道料金の値上げをして、必要な更新を行ってほしい | | |
| 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 | 水道料金を値上げせずに、可能な範囲で更新してほしい | | |
| 4 | わからない | | |
| 5 | その他 () | | |

※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。

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P.13~14, 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

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P.3, 5, 16 参照)

- (1) 水道局では、水道メーターを8年ごとに新しいものに取り替えていることをご存じですか。

※水道メーターは、計量法に基づき8年ごとに無料で取替えを行っています。

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くと思われますか。

1 問題ないと思う 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P.19 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 | 節水は必要と思いながらも、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 | 掃除 | 10 | その他 (| | | |) |

→ 「3 節水は必要と思いながらも、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 (| | | |) |

(2) 節水機器など(節水型洗濯機や節水洗剤など)を使用されていますか。

- | | | | |
|---|--------|---|---------|
| 1 | 使用している | 2 | 使用していない |
|---|--------|---|---------|

→ 「1 使用している」とお答えの方におたずねします。

どのような節水機器などをお使いですか。(複数回答可)

- | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|-----------|---|-------|
| 1 | 節水型洗濯機 (→どちらの型式ですか 1 たて型 2 ドラム式) | | | | |
| 2 | 節水型トイレ | 3 | 節水シャワーヘッド | 4 | バスポンプ |
| 5 | 食洗機 | 6 | 節水洗剤 | 7 | 節水コマ |
| 8 | 節水ノズル | 9 | その他 (| |) |

その他に取り組みられている節水方法があればご記入ください。

[]

9 災害時の対応についておたずねします。(すいどう便利帳P.17~18 参照)

(1) 大人一人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じですか。

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

〔裏面あり〕

- (2) 災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、一人あたり3日分を用意しておくことが国から推奨されています。その中の飲料水について、ご自宅で行われている状況を選んでください。

※一人あたり、1日3リットル×3日分＝9リットルの飲料水を用意することが推奨されています。

- 1 家族全員の飲料水を3日分用意している
- 2 3日分には足りないが、ある程度の飲料水は用意している
- 3 特に用意していない
- 4 その他（ ）

→ 以下は、「1 家族全員の飲料水を3日分用意している」または「2 3日分には足りないが、ある程度の飲料水は用意している」とお答えの方におたずねします。

どのように備蓄されていますか。

- 1 水道水^{※4}をくみ置きして保管している
- 2 ミネラルウォーター等市販されている飲料水を備蓄している
- 3 ウォーターサーバーを利用している
- 4 その他（ ）

→ 「2 ミネラルウォーター等市販されている飲料水を備蓄している」とお答えの方におたずねします。回答に当たっては、一番備蓄本数の多いものについてお答えください。

備蓄している飲料水の保存年限は何年ですか。

- 1 2年未満 2 2年 3 3年 4 4年 5 5年
- 6 6年 7 7年 8 8年 9 9年 10 10年以上
- 11 わからない

備蓄している飲料水のサイズ（容量）を選んでください。

- 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（ ）

備蓄している飲料水一本当たりの単価を教えてください。

- 1 101円未満 2 101～125円 3 126～150円 4 151～175円
- 5 176～200円 6 201～250円 7 251円以上 8 わからない

^{※4} 水道水をくみ置きするときは、ポリ容器など清潔でふたができる容器に空気が中に残らないようにいっぱいに入れてください。直射日光を避ければ、3日間は飲用として保存できます（浄水器を通した水は塩素効果がないため、毎日くみ替えてください。）。

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 メールマガジン「じゃぐっちー通信」 |
| 11 SNS (Facebook、Twitter など) ※5 | 12 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 メールマガジン「じゃぐっちー通信」 |
| 11 SNS (Facebook、Twitter など) | |
| 12 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」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」は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 |
|-------------------|------------|

→ 「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 <u>おいしい</u> | 2 普通 | 3 おいしくない | 4 その他 () |
|---------------|------|----------|-----------|

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

11 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	期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
例 ○○○○	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(1) 安全でおいしい水の供給 (例)・水質検査体制の強化を図るための 分析機器の整備 ・塩素(カルキ)臭の低減	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(2) 水道施設の更新・改良 (例)・漏水を未然に防止するための計画的 な管路の更新 ・機械及び電気設備の更新・改良	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(3) 災害対策の充実 (例)・水道施設の耐震化 ・応急用資機材の整備	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(4) 健全経営の推進 (例)・事務事業の見直し ・委託による維持管理費の削減	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
(5) お客さまサービスの向上 (例)・「水道モニター制度」の活用による 積極的な情報発信 ・「引越お客さま受付センター」の 充実	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。

[]

〔裏面あり〕

1 2 広島市水道資料館^{※6}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)

→ 「1 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。

^{※6} 「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。

[Empty space for writing comments and requests]

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。