

# 広島市水道モニターアンケート (第3回)

このアンケートは、水道事業に対する皆さまの日ごろの印象などを調査し、今後の本市の水道施策の検討材料として利用させていただくもので、他への転用等は一切いたしません。

また、調査結果の公表につきましても、アンケート結果を公表するのみで、個人が特定されるなど皆さまにご迷惑をお掛けすることはありません。

※設問は、「水道料金について」が11問、「水道料金のお支払いについて」が5問、「水道局のサービス・制度について」が7問、「水道局職員等の対応について」が5問、「水道局の取組等について」が13問、「水道事業説明資料について」が8問、「水道モニターについて」が7問、「その他」が3問あります。

水道について思ったこと、感じたことを率直にご記入いただきますよう、お願いいたします。

## 広島市水道局

氏名	
住所	※変更がある場合のみご記入ください。
電話番号	※変更がある場合のみご記入ください。

締め切り：令和6年2月5日(月)

アンケートに、ご協力お願いいたします。

アンケートは、両面印刷で全9ページあります。

記入後のアンケート用紙は、同封しております封筒に入れて送付してください。その際、切手は不要です。



広島市水道局マスコットキャラクター

じゃぐっちー

Q1 お名前(必須)

( )

Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

(いずれも、変更がある場合のみ記入してください。)

( )

Q3 水道料金についておたずねします。

水道事業は、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運営し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           |

Q4 水道料金(下水道使用料を除いた額)の金額についてどのように思われますか。

- |         |        |      |        |      |
|---------|--------|------|--------|------|
| 1 高い    | 2 やや高い | 3 妥当 | 4 やや安い | 5 安い |
| 6 わからない |        |      |        |      |

Q5 Q4と答えた理由は何ですか。(複数回答可)

- 1 家計に占める水道料金の割合から
- 2 水道料金は2か月分を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

Q6 Q5で「その他」と答えた方におたずねします。「その他」と答えた理由は何ですか。

( )

Q7 水道料金は、使用水量に関係なく一律に負担していただく「基本料金」と、使用水量に応じて負担していただく「従量料金」により構成しています。このうち、「基本料金」は、使用水量の少ないお客さまへの配慮(低料金化)等を目的として極力低額なものとし、より多くを「従量料金」として負担していただく仕組みとしていることをご存じですか。

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

Q8 「従量料金」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。（例：家事用の1m<sup>3</sup>当たりの単価は、使用水量1～20m<sup>3</sup>までは「5円」、21～30m<sup>3</sup>は「106円」、31～40m<sup>3</sup>は「168円」に設定）

- 1 知っている
- 2 知らない

Q9 Q8の仕組みは、使用水量の少ない（主に生活用水）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

Q10 Q9と答えた理由は何ですか。

[ ]

Q11 生活用水への配慮から家事用の水道料金は、業務用よりも安く設定していることをご存じですか。（例：1m<sup>3</sup>当たりの平均料金は、家事用で129円、業務用で285円（令和4年度決算値））

- 1 知っている
- 2 知らない

Q12 業務用の料金収入が大きく減少していることや利用者間の負担の公平性などの理由から、家事用と業務用の水道料金の格差を緩やかに見直すことが求められています。このような見直しについてどう思われますか。

- 1 理解できる
- 2 どちらかと言えば理解できる
- 3 どちらかと言えば理解できない
- 4 理解できない

Q13 Q12と答えた理由は何ですか。

[ ]

Q14 水道料金のお支払いについておたずねします。

次の項目から利用しているお支払方法またはお支払場所を選んでください。(口座振替以外の方は、主なお支払場所)

- |                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 1 口座振替 (自動払込)                 |           |
| 2 コンビニエンスストア、MMK 設置店 (スーパーなど) |           |
| 3 スマートフォン決済                   | 4 金融機関の窓口 |
| 5 水道局営業所                      | 6 わからない   |

Q15 Q14 のお支払方法を利用されている理由は何ですか。

- |                     |           |
|---------------------|-----------|
| 1 支払い忘れ防止のため        | 2 店舗が近いから |
| 3 いつでもどこでも支払いができるため |           |
| 4 人との接触を避けるため       |           |
| 5 職員に直接受け取ってもらいたいから |           |
| 6 その他               |           |

Q16 Q15 で「その他」と答えた方におたずねします。Q14 のお支払方法を利用されている理由は何ですか。

( )

Q17 水道料金のお支払いについて、今後、どのようなサービスをご希望ですか。(複数回答可)

※下記の1～7の各サービスは、現在のところ水道局では取り扱っていません。

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 1 金融機関の ATM (現金自動預け払い機) による支払い       |               |
| 2 金融機関のテレフォンバンキングやインターネットバンキングによる支払い |               |
| 3 クレジットカードによる支払い                     |               |
| 4 口座振替日の選択制                          | 5 口座振替割引制度    |
| 6 口座振替取扱金融機関の拡大                      | 7 1 か月単位の分割請求 |
| 8 特になし                               | 9 その他         |

Q18 Q17 で「その他」と答えた方におたずねします。どのような支払方法を希望されますか。

( )

Q19 から Q24 水道局のサービス・制度について、満足度をおたずねします。

水道局のサービス・制度		満足度				
		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
例	〇〇〇〇	1	2	3	4	5
Q19	料金算定の方法・基準(2か月ごとの料金請求、料金体系など)	1	2	3	4	5
Q20	水道料金の支払方法	1	2	3	4	5
Q21	料金算定の特例制度／福祉減免制度	1	2	3	4	5
Q22	各種届出の方法(水道の使用開始・中止など)	1	2	3	4	5
Q23	給水装置(家庭の水道)の管理区分(所有権や維持管理などの区分、宅地内漏水修理費用の水道局一部負担など)	1	2	3	4	5
Q24	貯水槽水道の管理方法(水道法による所有者等の管理義務、水道法適用外の小規模貯水槽水道に対する無料点検など)	1	2	3	4	5

Q25 Q19 から Q24 までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

( )

Q26 から Q29 水道局職員等の対応について、満足度をおたずねします。

水道局職員等の対応		満足度				
		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
Q26	電話での対応	1	2	3	4	5
Q27	窓口での対応	1	2	3	4	5
Q28	メーター検針時の対応	1	2	3	4	5
Q29	水道工事・メーター取替時等での対応	1	2	3	4	5

Q30 Q26 から Q30 までの質問で、「やや不満」「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

( )

Q31 から Q40 水道局の取組等について、満足度をおたずねします。

水道局の取組等		満足度				
		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
Q31	安全な水の供給 (例:水質検査体制の強化等)	1	2	3	4	5
Q32	おいしい水の供給 (例:残留塩素の低減化等)	1	2	3	4	5

水道局の取組等		満足度				
		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
Q33	断水のない安定した水の供給 (例:老朽施設の計画的な更新等)	1	2	3	4	5
Q34	水源の保全 (例:水源林の整備等)	1	2	3	4	5
Q35	災害に強い施設づくり (例:施設の耐震化等)	1	2	3	4	5
Q36	環境に配慮した事業の推進 (例:省エネルギー機器の整備等)	1	2	3	4	5
Q37	お客さまサービス (例:料金サービスの充実、直結給水化の促進等)	1	2	3	4	5
Q38	効率的な経営 (例:経費の削減、収入の確保等)	1	2	3	4	5
Q39	広報・広聴活動 (例:積極的な情報公開等)	1	2	3	4	5
Q40	水道未整備地区の解消(水道普及率の向上)	1	2	3	4	5

Q41 Q31 から Q40 までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

( )

Q42 水道局の取組の中で、特に期待するものは何ですか。(複数回答可)

- 1 安全な水の供給    2 おいしい水の供給    3 断水のない安定した水の供給  
4 水源の保全    5 災害に強い施設づくり    6 環境に配慮した事業の推進  
7 お客さまサービス    8 効率的な経営    9 広報・広聴活動  
10 水道未整備地区の解消



Q43 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について、満足度をお答えください。

- 1 満足    2 やや満足    3 どちらともいえない    4 やや不満    5 不満

Q44 から Q50 アンケートとともにお渡しした水道事業説明資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。

		満足度				
		とても参考になった	やや参考になった	どちらともいえない	あまり参考にならなかった	参考にならなかった
水道事業説明資料						
例	〇〇〇〇	1	2	3	4	5
Q44	水源保全について記載した資料	1	2	3	4	5
Q45	水質について記載した資料	1	2	3	4	5
Q46	災害対策について記載した資料	1	2	3	4	5
Q47	家庭の水道のしくみについて記載した資料	1	2	3	4	5
Q48	水道料金について記載した資料	1	2	3	4	5
Q49	料金業務について記載した資料	1	2	3	4	5
Q50	水道事業説明資料全般	1	2	3	4	5

Q51 Q44 から Q50 までの質問で、「あまり参考にならなかった」・「参考にならなかった」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

( )



Q57 水道モニター制度全般について悪かったと思うことは何ですか。(複数回答可)

- 1 期待した知識や情報を得られなかった
- 2 説明資料だけで水道事業を理解するのは難しい
- 3 アンケートで意図のわからない設問があった
- 4 施設見学(令和5年度は代替として動画視聴と簡易水質測定を実施)を行う意図がわからない
- 5 モニター制度に経費をかけすぎる
- 6 モニター制度自体に期待が持てない
- 7 特にない
- 8 その他

Q58 Q57で「その他」と答えた方におたずねします。水道モニター制度で悪かったと思うことは何ですか。

( )

Q59 水道事業に関するご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、ご記入してください。

( )

アンケートは以上です。ありがとうございました。