令和５年度お客さまの意識に関するアンケート調査票

令和６年２月
広島市水道局

ご記入に当たってのお願い

1 **濃い目の鉛筆（シャープペンシル）**または**黒色のボールペン**をご使用ください。

2 回答は、選択肢を設けている場合、あなたのお考えや状況に近い番号を〇で囲ってください。

（例） 1.知っている　2. 知らない

3 質問に「（〇はひとつ）」と表示しているときは、選択肢のひとつだけを〇で囲ってください。

（例） 1. 安い　2. やや安い　3. 妥当　4. やや高い　5. 高い

※選択肢を実線で囲み表示しています。

4 質問に「（複数回答可）」と表示しているときは、当てはまる全ての選択肢を〇で囲ってください。

（例） 1.節水型洗濯機　2. 食器洗い機　3.節水型トイレ　4.節水シャワーヘッド

※選択肢を破線で囲み表示しています。

5 誤った選択肢を〇で囲ったときは、その上に×を記入し、正しい選択肢を〇で囲ってください。

（例） 1.節水型洗濯機　2. 食器洗い機　3.節水型トイレ　4.節水シャワーヘッド

6 質問に「（具体的にご記入ください。）」と表示しているときは、（　　）内に回答をご記入ください。

7 全員に回答をお願いする質問は、質問番号を「Q1」のように表示しています。

8 付問は、前の質問で特定の回答をされた一部の方のみに続けて行う質問です。質問番号を「Q11」のように表示しています。

（例） 1.水道水（Q11 にお進みください。）　2. ペットボトル水

前の質問

Q11（Q10 の付問） Q10 で「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。（〇はひとつ）

付問

アンケートは次のページからです。

〔2 ページ（裏面）にお進みください。〕

1 広島市の水道水について

Q1 水道水の味についてどのように思われますか。（○はひとつ）

1. おいしい　**2.** どちらかといえばおいしい
3. どちらかといえばおいしくない （Q2 にお進みください。）
4. おいしくない （Q2 にお進みください。）
5. どちらともいえない

Q2（Q1 の付問） 水道水の味について「3. どちらかといえばおいしくない」または「4. おいしくない」と思われる理由は何ですか。（複数回答可）

1. 塩素（カルキ）臭がする　**2.** におい（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 （Q3 にお進みください。）

Q3（Q2 の付問） Q2 で「6.その他」とお答えの方におたずねします。水道水の味について「3. どちらかといえばおいしくない」または「4. おいしくない」と思われる理由は何ですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

Q4 水道水の安全性についてどのように思われますか。（○はひとつ）

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 （Q5 にお進みください。）
4. 不安 （Q5 にお進みください。）
5. どちらともいえない

Q5（Q4 の付問） 水道水の安全性について「3. どちらかといえば不安」または「4. 不安」と思われる理由は何ですか。（複数回答可）

1. 塩素（カルキ）などの含有物　2. 水源河川の汚れ
3. 水道管の汚れ　4. 受水槽の汚れ
5. その他 （Q6にお進みください。）

Q6（Q5 の付問） Q5 で「5.その他」とお答えの方におたずねします。水道水の安全性について「3. どちらかといえば不安」または「4. 不安」と思われる理由は何ですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔3 ページにお進みください。〕

Q7 **水道水の安全性を確保するため、法律により塩素消毒が義務付けられていることをご存じですか。（○はひとつ）**

1. 知っている	**2.** 知らない

Q8 **水道局では、水道水の塩素（カルキ）のにおいを減らすために、安全性を確保しながら塩素濃度を低くする取組を実施しています。今後、更に塩素濃度を低くするためには、施設の増設等の費用が必要となりますが、この取組についてどうお考えですか。（○はひとつ）**

1. 費用をかけてでも、濃度を低くする取組を進めてほしい
2. 費用をかけてまで、今以上に塩素を減らす必要はない
3. その他 （Q9 にお進みください。）

Q9（Q8 の付問） Q8 で「3.その他」とお答えの方におたずねします。塩素濃度を低くする取組についてお考えをお答えください。（具体的にご記入ください。）

（　　）

Q10 **ご家庭での飲み水は、主に何を使用されていますか。（○はひとつ）**

1. 水道水 （Q11 にお進みください。）
2. ペットボトル水・ウォーターサーバー※1の水 （Q13 にお進みください。）
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 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

Q11（Q10 の付問1） Q10 で「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。（○はひとつ）

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 （Q12にお進みください。）

Q12（Q11 の付問） Q11 で「4.その他」とお答えの方におたずねします。水道水をどのようにして飲まれていますか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔 4 ページ(裏面)にお進みください。 〕

Q13（Q10 の付問2） Q10 で「2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」とお答えの方におたずねします。飲み水に「2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」を利用される理由は何ですか。（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. 飲料水の備蓄も兼ねているため
5. その他 （Q14 にお進みください。）

Q14（Q13 の付問） Q13 で「5.その他」とお答えの方におたずねします。飲み水に「2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」を利用される理由は何ですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

2 水道料金について

Q15 **広島市の水道事業は、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。（○はひとつ）**

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

Q16 **家計における水道料金（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。（○はひとつ）**

1. 安い　　2. やや安い　　3. 妥当　　4. やや高い　　5. 高い

Q17 **広島市の水道料金は、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。（○はひとつ）**

1. 知っている　　2. 知らない

Q18 **Q17 の仕組みは、使用水量の少ないお客さまへ配慮（主に生活用水の低料金化）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。（○はひとつ）**

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

〔5 ページにお進みください。〕

Q19 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。（○はひとつ）

1. 知っている	2. 知らない

Q20 業務用の料金収入が大きく減少していることや使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。（○はひとつ）

1. 理解できる	2. どちらかといえば理解できる
3. どちらかといえば理解できない	4. 理解できない

3 水道料金のお支払い方法について

Q21 あなたが利用されているお支払方法またはお支払場所をお答えください（口座振替及びスマートフォン決済以外の方は、主なお支払場所）。（○はひとつ）

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

Q22 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）

1. インターネット銀行等、口座振替取扱金融機関の拡大		2. 口座振替割引制度
3. 口座振替日の選択制	4. クレジットカードによる支払い	5. 1か月単位の料金請求
6. その他（Q23 にお進みください。）		

Q23（Q22 の付問） Q22 で「6.その他」とお答えの方におたずねします。水道料金のお支払いでご希望されるサービスは何ですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

4 水道事業の現状と課題について

Q24 広島市の水道事業では、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。（○はひとつ）

1. 知っている	2. 知らない

Q25 水道局では、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。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。（○はひとつ）

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 ページ（裏面）にお進みください。〕

Q26 **水道局では、被災時においても安定して給水を行えるよう、水道施設について耐震化や土砂浸水災害対策、バックアップ機能の強化など災害対策の充実に取り組んでいることをご存じですか。（○はひとつ）**

1. 知っている　　**2.** 知らない

Q27 **今後、水道施設への災害対策を充実させるため、水道料金の値上げが必要になった場合、どのように思われますか。（○はひとつ）**

1. 理解できる　　**2.** どちらかといえば理解できる
3. どちらかといえば理解できない　　**4.** 理解できない

5 節水について

Q28 **普段の生活で、どのような水の使い方をされていますか。（○はひとつ）**

1. いつも節水して使用している（Q29 にお進みください。）
2. ある程度節水しながら使用している（Q29 にお進みください。）
3. 節水は必要と思いながらも、節水できていない
4. 特に気にせず使用している

Q29（Q28 の付問 1） あなたが節水をされる主な理由で、最も近いものはどれですか。（○はひとつ。）

1. 最近、物価が高騰しているため（※）　　2. 家計の節約のため（※）
3. 環境問題に関心があるため（※）　　4.渇水を経験したこと（※）
5.ものをムダにするのはよくないから（※）　　6. その他（※）

※Q30 にお進みください。

Q30（Q28 の付問 2） あなたが取組をされている節水方法はどれですか。（複数回答可）

1. こまめにじゃ口を開閉している　　2. 洗濯に風呂の残り湯を使用している
3. 節水型の給水器具を設置している
4. その他 （Q31 にお進みください。）

Q31（Q30 の付問） Q30 で「4.その他」とお答えの方におたずねします。あなたが取組をされている節水方法をお答えください。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔 7 ページにお進みください。 〕

Q32 **あなたのご家庭で使用されている節水機器は何ですか。（複数回答可）**

1. 節水型洗濯機　　**2.** 食器洗い機
3. 節水型トイレ　　**4.** 節水シャワーヘッド
5. その他（Q33 にお進みください。）　　**6.** 節水機器は使用していない

Q33（Q32 の付問）Q32 で「5.その他」とお答えの方におたずねします。あなたのご家庭で使用されている節水機器をお答えください。（具体的にご記入ください。）

（　　）

6 在宅時間の変化について

Q34 **新型コロナウイルス感染症の拡大前（2019 年 12 月以前）と比べ在宅時間の変化として最も近いものはどれですか。（○はひとつ）**

1. 感染拡大前と後で変化はない　　**2.** 感染拡大に伴い一時的に増えたが現在は元に戻った
3. 感染拡大に伴い増加し現在も元に戻っていない　　**4.** その他

7 災害への備えについて

Q35 **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。（○はひとつ）**

1. 知っている　　**2.** 知らない

Q36 **災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、一人当たり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、ご自宅で取り組まれている状況を選んでください。（○はひとつ）**

※一人当たり、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（Q37 にお進みください。）

Q37（Q36 の付問）Q36 で「4.その他」とお答えの方におたずねします。飲料水の備蓄についてどのように取り組まれていますか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔 8 ページ(裏面)にお進みください。 〕

Q38 **普段の生活では、飲料水のほか様々な用途で生活用水（炊事、洗濯、風呂、トイレ等）を使用しますが、災害への備えとして、日頃から生活用水の確保を心掛けていますか。（○はひとつ）**

1. 心掛けている（Q39 にお進みください。）　**2.** 心掛けていない

Q39（Q38 の付問）Q38 で「1. 心掛けている」とお答えの方におたずねします。どのようなことを心掛けていますか。（複数回答可）

1. 風呂の残り湯を捨てずに置いている　2. 水道水をくみ置きしている
3. ペットボトル水等を購入し備蓄　4. 井戸水の活用
5. その他（Q40 にお進みください。）

Q40（Q39 の付問）Q39 で「5.その他」とお答えの方におたずねします。災害に備えた生活用水の確保について、どのようなことを心掛けていますか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

Q41 **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、ご存じのものをお答えください。（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. 給水車の配備　**3.** 給水用ポリ袋の備蓄
4. 配水池など施設の耐震化　**5.** 地震に強い水道管への取替
6. 災害拠点病院等への水道管の耐震化　**7.** 水道施設の浸水災害対策
8. 連絡管整備による浄水場間の相互融通　**9.** 災害対応訓練の実施・参加

8 水道局の広報について

Q42 **水道に関してお知りになりたい情報は何ですか。（複数回答可）**

1. 経営状況　**2.** 料金の仕組み　**3.** 水道水の水質
4. 災害等への備え　**5.** 浄水の仕組み　**6.** 断水情報
7. 特にない
8. その他（Q43 にお進みください。）

〔 9 ページにお進みください。 〕

Q43（Q42 の付問） Q42 で「8.その他」とお答えの方におたずねします。水道に関してお知りになりたい情報はどのようなものですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

Q44 **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。次のうち、ご覧になったものがありますか。（複数回答可）**

1. すいどうご利用ガイド	**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.** 水道局のホームページ
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.** 全戸配布チラシ「みずたま」
9. デジタルサイネージ※4	**10.** SNS（Facebook、X（旧 Twitter）など）※5
11. YouTube（広島市公式チャンネル）	**12.** 特になし

※4　公共施設などにあるディスプレイなどを使用して情報を発信する看板

※5　SNS（Facebook、X（旧 Twitter）など）は、現在、広島市の公式アカウントを使用

Q45 **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. すいどうご利用ガイド	**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.** 水道局のホームページ
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.** 全戸配布チラシ「みずたま」
9. デジタルサイネージ	**10.** SNS（Facebook、X（旧 Twitter）など）
11. YouTube（広島市公式チャンネル）	**12.** 特になし
13. その他 （Q46 にお進みください。）	

Q46（Q45 の付問） Q45 で「13.その他」とお答えの方におたずねします。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。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔 10 ページ(裏面)にお進みください。 〕

Q47 **水道局では、寒波の前に、テレビ（気象情報等）や防災情報メール、SNS などを通じて、屋外等の水道管の凍結防止対策を呼び掛けています。あなたの対応状況をお答えください。（○はひとつ）**

1. 水道管の凍結防止対策は元々知っていて、以前から対策をしていた
2. テレビなどで知り対策をした
3. テレビなどで知ったが、対策をしていない
4. テレビなどで見たこともなく、対策もしていない
5. 対策が必要な屋外の水道管などがない

9 デジタル技術を活用したお客さまサービスについて

Q48 **水道局では、デジタル技術を活用したお客さまサービスとして水道料金のスマートフォン決済（支払い）を導入しています。今後、水道の使用状況をデータ通信できるスマートメーターの活用などが考えられますが、デジタル技術を活用したサービスとしてあなたの関心があるものは何ですか。（複数回答可）**

1. 水道料金等のキャッシュレス決済サービスの拡充
2. 各種照会・手続きのオンラインサービスの拡充
3. 漏水やじゃ口の閉め忘れなどを通知するサービス
4. 離れて暮らす家族の見守り等のサービス
5. わからない
6. その他 （Q49 にお進みください。）

Q49（Q48 の付問） Q48 で「6.その他」とお答えの方におたずねします。デジタル技術を活用したお客さまサービスとして関心があるものは何ですか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

〔 11 ページにお進みください。 〕

10 環境負荷の低減について

Q50 **広島市の水道事業は、多量のエネルギーを使用するなど、環境負荷を伴う側面があります。水道局では、水道水源の保全、省エネルギーや資源リサイクルの推進など環境負荷の低減に向けて継続的に取り組んでいます。環境負荷の低減に投じるコストについてどのように思われますか。（○はひとつ）**

1. 水道料金に影響があっても、更に取組を推進していくべき
2. 水道料金に影響がない範囲で、更に取組を推進していくべき
3. 現状の取組で十分である
4. 現状の取組を縮小するべき
5. わからない
6. その他（Q51 にお進みください。）

Q51（Q50 の付問） Q50 で「6.その他」とお答えの方におたずねします。環境負荷の低減に投じるコストについてどのように思われますか。（具体的にご記入ください。）

（　　）

11 水道局の取組

水道局が行っている取組に対して、どの程度重要とお考えですか。また、その取組についてどの程度満足されていますか。それぞれの項目について、当てはまる番号を選んでください。（それぞれの項目に○はひとつ）

水道局の取組	重要度						満足度					
	質問番号	重要	やや重要	どちらともいえない	あまり重要ではない	重要でない	質問番号	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
＜記入例＞ 安全でおいしい水の供給	Q52	1	(2)	3	4	5	Q53	1	2	(3)	4	5
安全でおいしい水の供給 （水質検査の強化や塩素（カルキ）臭の低減）	Q52	1	2	3	4	5	Q53	1	2	3	4	5

〔 12 ページ（裏面）にお進みください。 〕

水道局の取組	重要度						満足度					
	質問番号	重要	やや重要	どちらともいえない	あまり重要ではない	重要でない	質問番号	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
水道施設の更新・改良 （老朽化した水道管や施設の計画的な更新など）	Q54	1	2	3	4	5	Q55	1	2	3	4	5
災害対策の充実 （水道施設の耐震化や浸水対策など）	Q56	1	2	3	4	5	Q57	1	2	3	4	5
健全経営の推進 （より一層の経営の効率化）	Q58	1	2	3	4	5	Q59	1	2	3	4	5
お客さまサービスの向上 （料金支払の利便性の向上や情報提供の充実）	Q60	1	2	3	4	5	Q61	1	2	3	4	5

12 その他

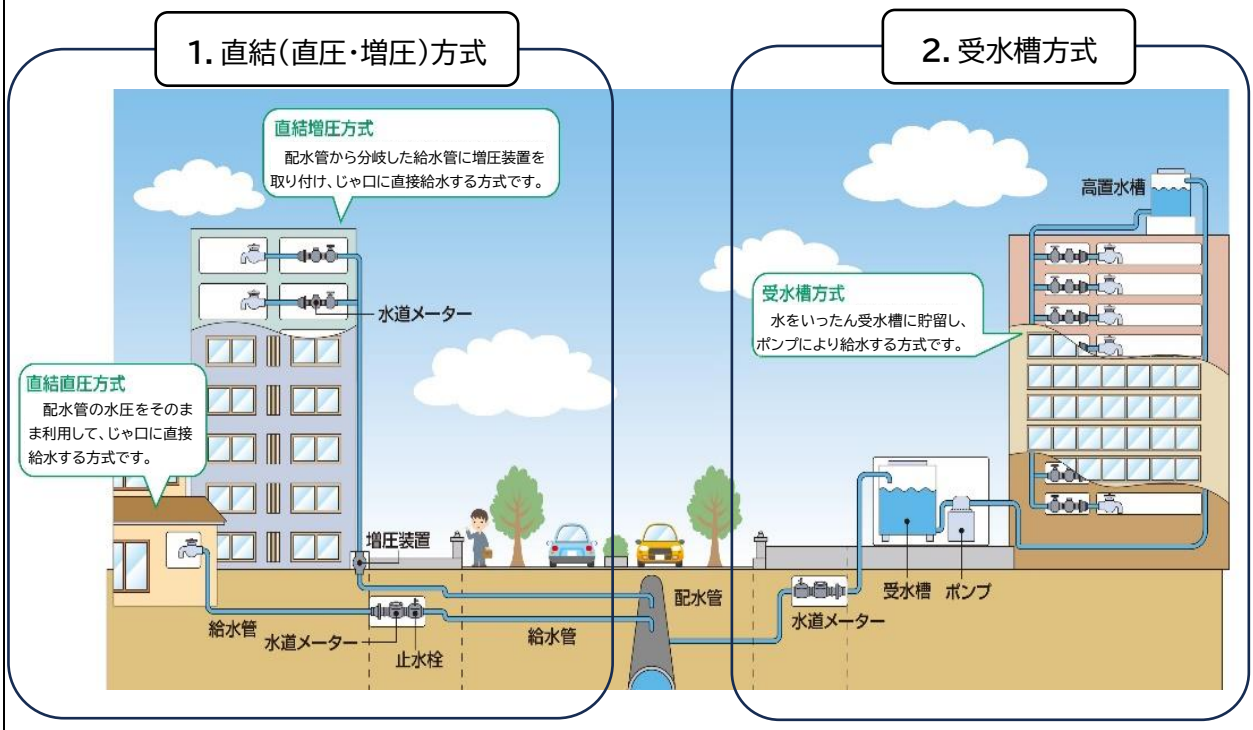
Q62 **水道局に関するご意見、ご要望がありましたら、ご記入ください。**

〔 13 ページにお進みください。〕

最後に、このアンケート結果を統計的に処理するため、あなたやあなたのご家庭についておたずねします。

Q63	あなたのお住まい	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
Q64	あなたの性別	1. 男性　2. 女性 ※選択をすることに違和感がある方は回答不要です。
Q65	あなたの年齢	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
Q66	世帯人数 (あなたを含みます)	1. 1 人　2. 2人　3. 3人　4. 4人 5. 5人　6. 6人以上
Q67	住居の種類	1. 一戸建 2. 集合住宅(マンション・アパートなど)
Q68	給水方式	1. 直結(直圧・増圧)方式 2. 受水槽方式 3. わからない

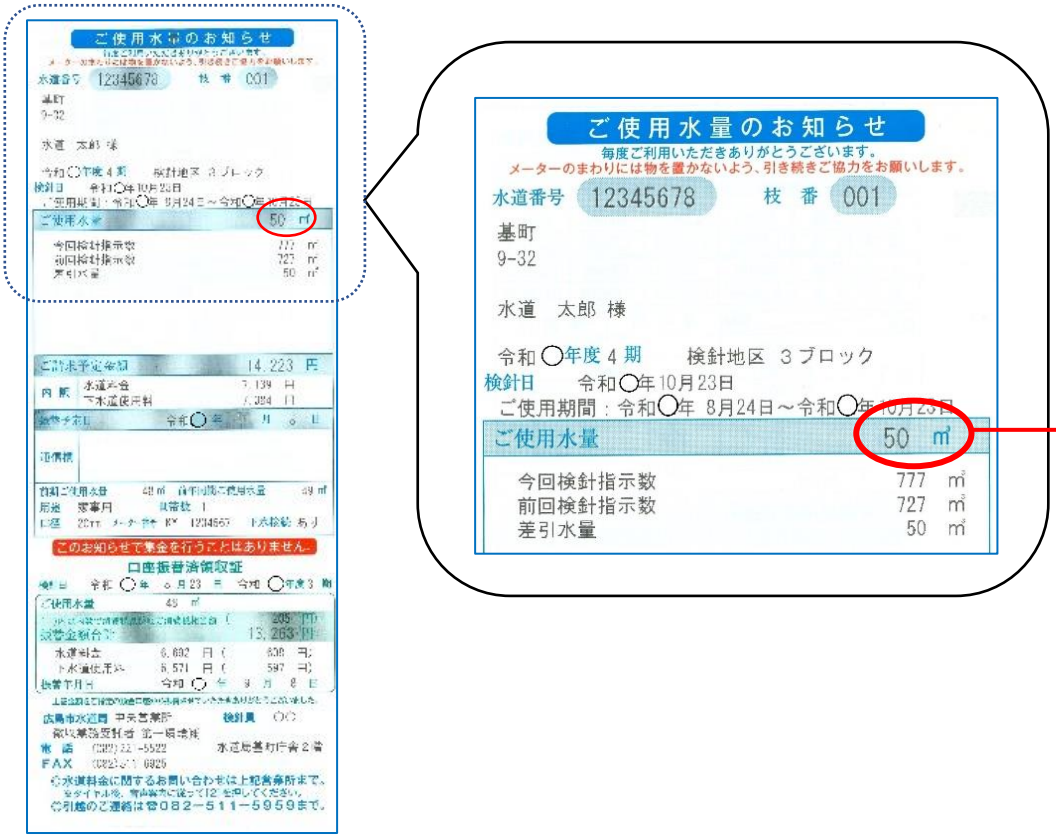
＜ 給水方式のイメージ図 ＞



〔 14 ページ(裏面)にお進みください。〕

Q69	直近2か月間のご使用水量	ご使用水量＿＿＿＿＿＿㎥ 注)ご使用水量がわからない方は、╳印を記入してください。

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。



アンケートは以上です。

いただいた貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考とさせていただきます。

お忙しい中ご協力をいただき、誠にありがとうございました。