

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○で囲ってください。

(例) ①.知っている 2.知らない

3 質問に「(○はひとつ)」と表示しているときは、選択肢のひとつだけを○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○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○で囲ったときは、その上に×を記入し、正しい選択肢を○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。(○はひとつ)

付問

アンケートは次のページからです。

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。)

[]

→ 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。(〇はひとつ)

- | | |
|----------------|-------------------|
| 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。(〇はひとつ)

- | | | | | |
|-------|---------|-------|---------|-------|
| 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。(〇はひとつ)

- | | |
|----------|---------|
| 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。(〇はひとつ)

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

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。(〇はひとつ)

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 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。(〇はひとつ)

- | | |
|----------|---------|
| 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、ご自宅で行き組まれている状況を選んでください。(〇はひとつ)

※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行なわれていますか。(具体的にご記入ください。)

[]

→ 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。)

[]

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。(〇はひとつ)

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。)

[]

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。(〇はひとつ)

1. 水道料金に影響があっても、更に取り組を推進していくべき
2. 水道料金に影響がない範囲で、更に取り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。(それぞれの項目に〇はひとつ)

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

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

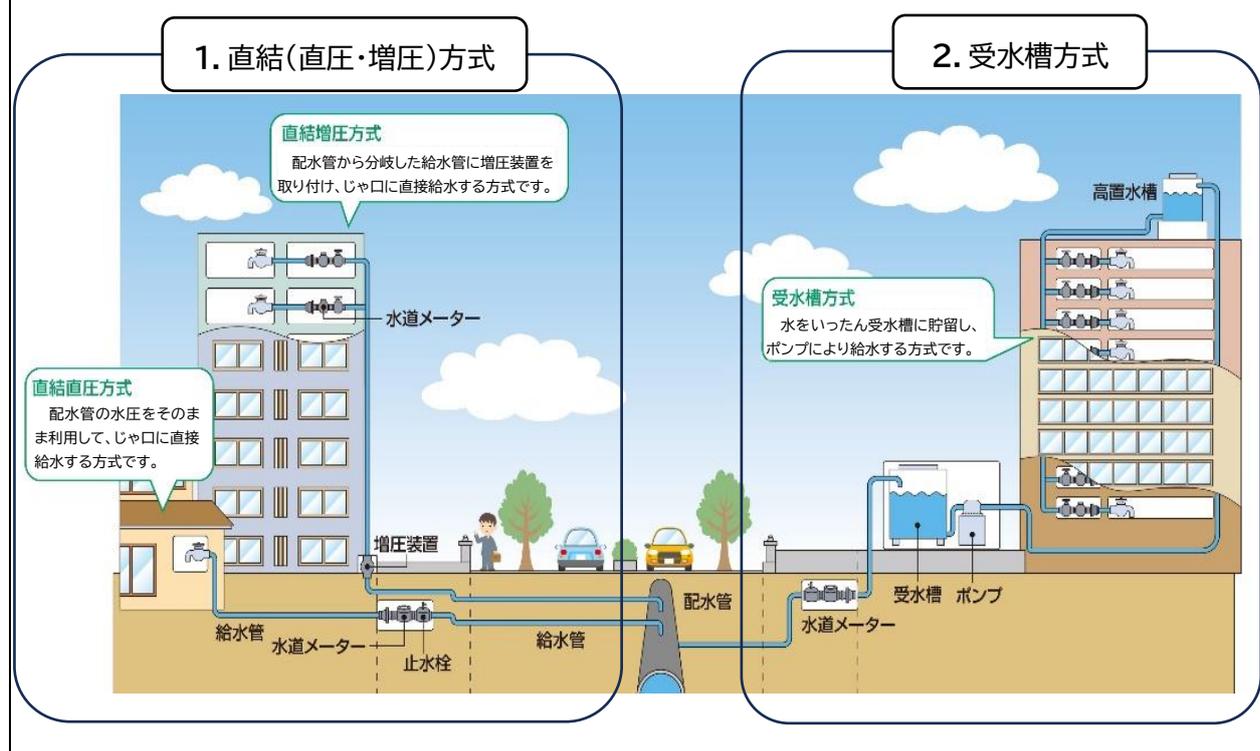
12 その他

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。

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 >



Q69

直近
2か月間
のご使用水量

（ご使用水量 _____ m³）
注)ご使用水量がわからない方は、~~X~~ 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。

ご使用水量のお知らせ
水道番号 12345678 枝番 001
基町 9-32
水道 太郎様
令和○年度4期 検針地区 3ブロック
検針日 令和○年10月23日
ご使用期間：令和○年8月24日～令和○年10月23日
ご使用水量 50 m³
今回検針指示数 777 m³
前回検針指示数 727 m³
差引水量 50 m³

ご使用水量のお知らせ
水道番号 12345678 枝番 001
基町 9-32
水道 太郎様
令和○年度4期 検針地区 3ブロック
検針日 令和○年10月23日
ご使用期間：令和○年8月24日～令和○年10月23日
ご使用水量 50 m³
今回検針指示数 777 m³
前回検針指示数 727 m³
差引水量 50 m³

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。