

お客さまの意識に関する アンケート調査結果報告書



令和6年2月実施
広島市水道局

目 次

調査概要	P.1
調査結果	P.2
水道局への自由意見	P.47
これまでの推移	P.49

別添:アンケート用紙

令和5年度アンケート調査概要

1 調査の目的

お客さまの意識調査を行い、その結果を水道事業の運営に反映させることにより、お客さまサービスの向上を図る。

2 調査内容

水道事業への評価、水道事業に関するニーズなど(別添アンケート用紙参照)

3 調査フレーム

- (1) 調査対象者:広島市並びに府中町及び坂町のお客さま
- (2) 対象者抽出方法:家事用のお客さまの中から、3段階の使用量(①1 m³以上 20 m³以下 ②21 m³以上 40 m³以下 ③41 m³以上)と区ごとの世帯数比率で 3,000 件無作為抽出
- (3) 調査方法:アンケート用紙を郵送配付、郵送又はインターネット回答(回答は無記名)
- (4) 調査時期:令和6年2月14日(水)～3月18日(月)
- (5) 回収状況:1,519件(回収率50.6%)

4 集計及び表記方法

- (1) 調査結果は、全て小数点第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の数値の合計が 100.0%にならない場合がある。
- (2) 質問文及び選択肢は、一部簡略化しているものがある。
- (3) 複数回答ありの設問については、回答者数を基数として算出した。したがって、複数回答の設問はすべての比率を合計すると 100.0%を超えている場合がある。
- (4) 経年分析のできる主な設問については、P.49以降に過去の結果を掲載している。
- (5) 図表中の n は各設問に対する回答数を示している。

調査結果

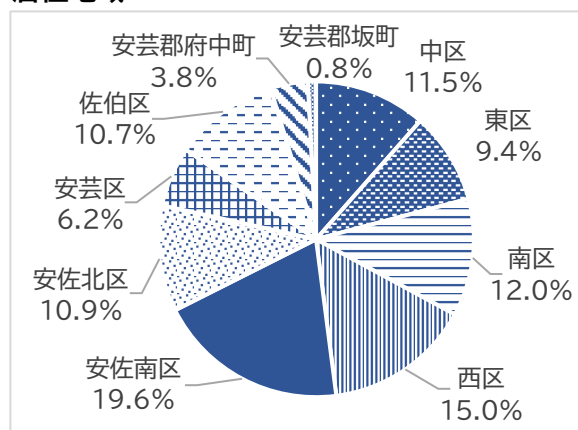
回答者属性

居住地域	(人)	(%)	性別	(人)	(%)	年 齢	(人)	(%)
中区	168	11.5%	男性	775	54.1%	20 歳未満	2	0.1%
東区	137	9.4%	女性	657	45.9%	20 歳代	0	0.0%
南区	176	12.0%				30 歳代	14	1.0%
西区	220	15.0%				40 歳代	119	8.1%
安佐南区	287	19.6%				50 歳代	271	18.5%
安佐北区	159	10.9%				60 歳代	334	22.8%
安芸区	90	6.2%				70 歳以上	723	49.4%
佐伯区	157	10.7%						
府中町	56	3.8%						
坂町	12	0.8%						
計	1,462	100.0%	計	1,432	100.0%	計	1,463	100.0%

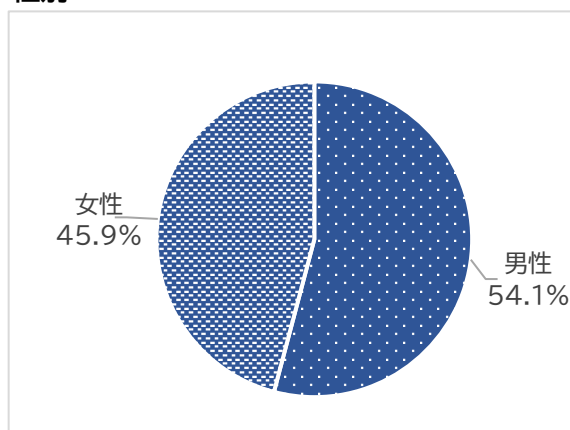
世帯人数	(人)	(%)	住 宅	(人)	(%)	給水方式	(人)	(%)
1 人	353	24.2%	一戸建	981	67.2%	直結方式	993	68.3%
2 人	704	48.3%	集合住宅	479	32.8%	受水槽方式	259	17.8%
3 人	239	16.4%				わからない	201	13.8%
4 人	117	8.0%						
5 人	35	2.4%						
6 人以上	11	0.8%						
計	1,459	100.0%	計	1,460	100.0%	計	1,453	100.0%

使用水量	(人)	(%)
1～20 m ³	230	29.8%
21～40 m ³	328	42.4%
41～60 m ³	162	21.0%
61～80 m ³	31	4.0%
81～100 m ³	7	0.9%
101 m ³ 以上	15	1.9%
計	773	100.0%

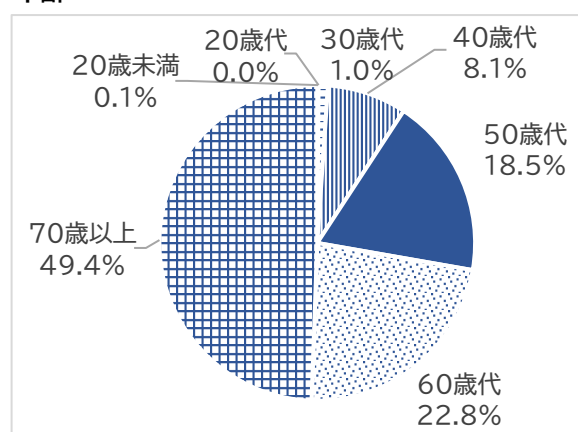
居住地域



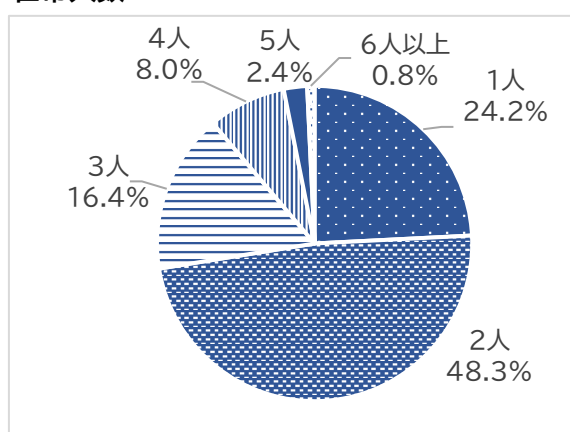
性別



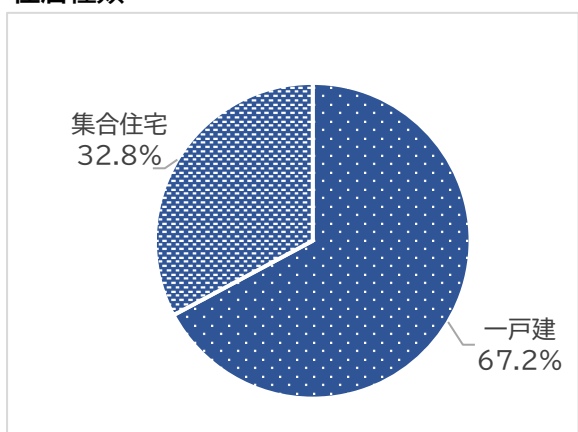
年齢



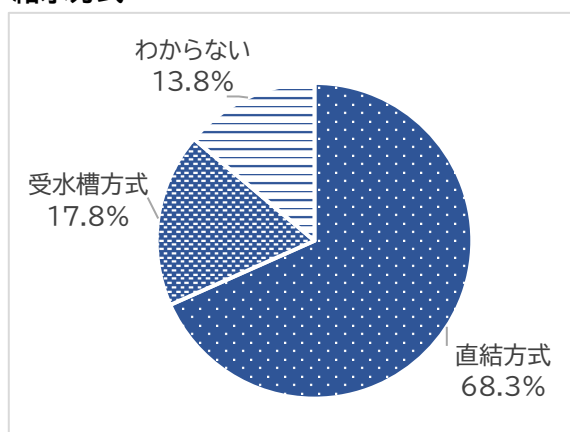
世帯人数



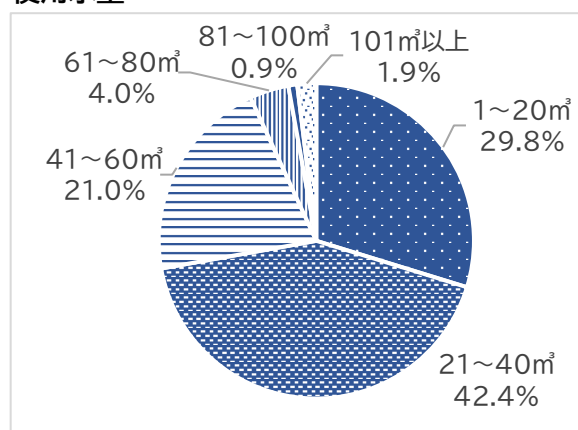
住居種類



給水方式



使用水量



1 広島市の水道水について

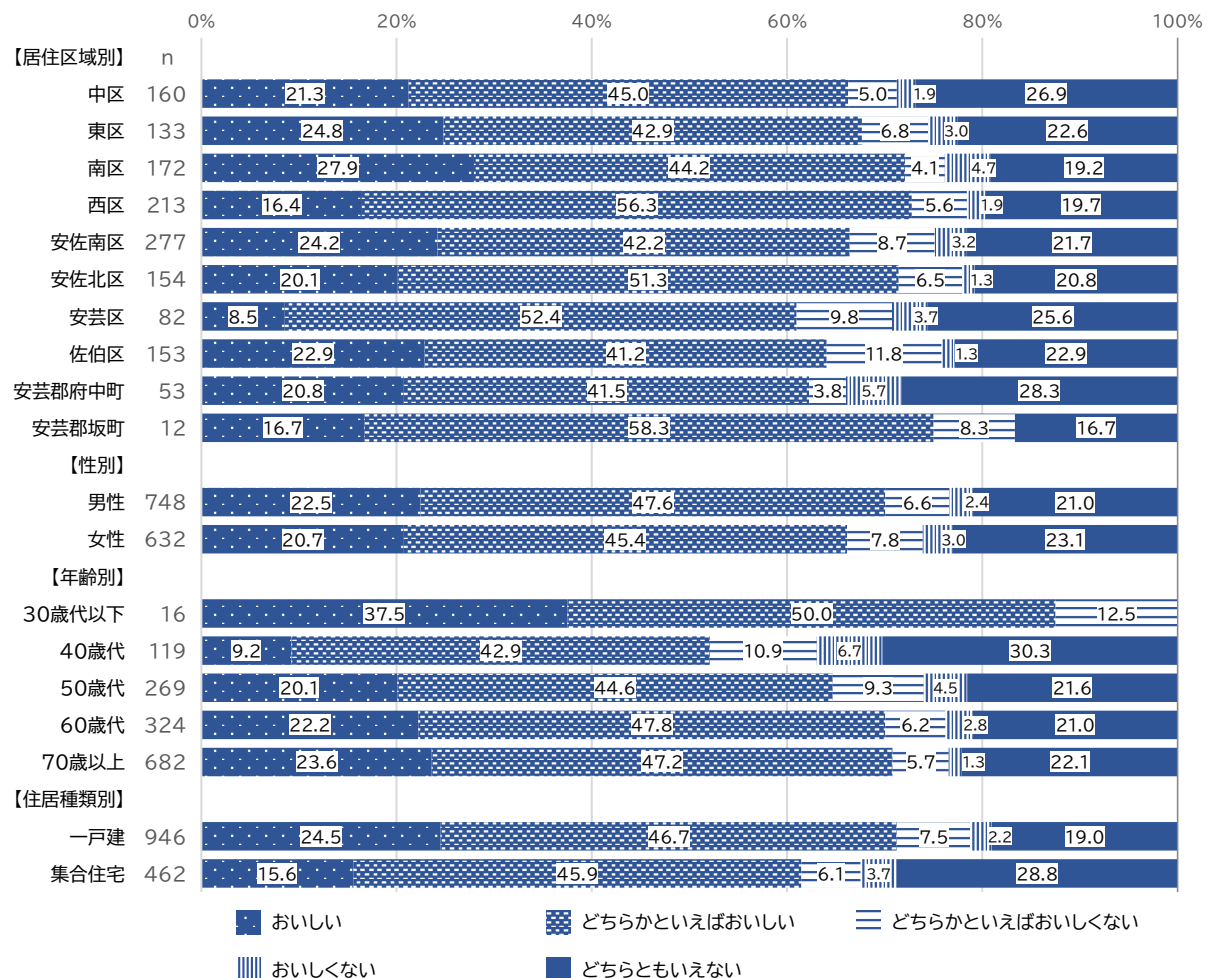
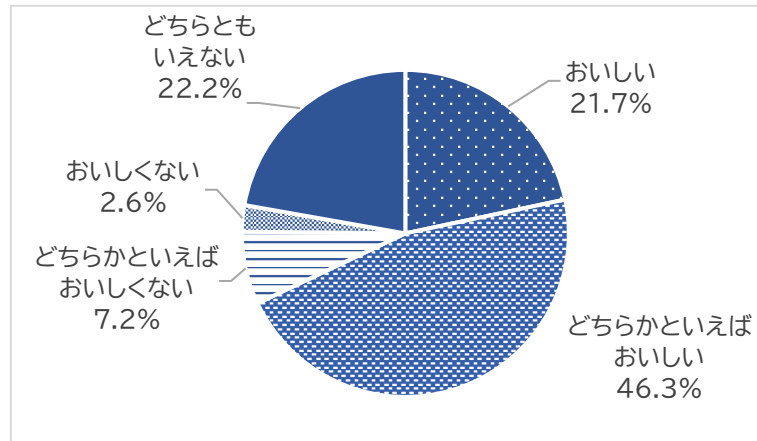
Q1 水道水の味についてどのように思われますか。(○はひとつ)

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 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 | 4. おいしくない |
| 5. どちらともいえない | |

○水道水の味については、「おいしい」または「どちらかといえばおいしい」と回答した人が約7割となっている。

○住居種類別では、「おいしい」または「どちらかといえばおいしい」と回答した人の割合が、一戸建は71.2%、集合住宅は61.5%となっており、9.7ポイントの差があった。

回答者数【1,458】

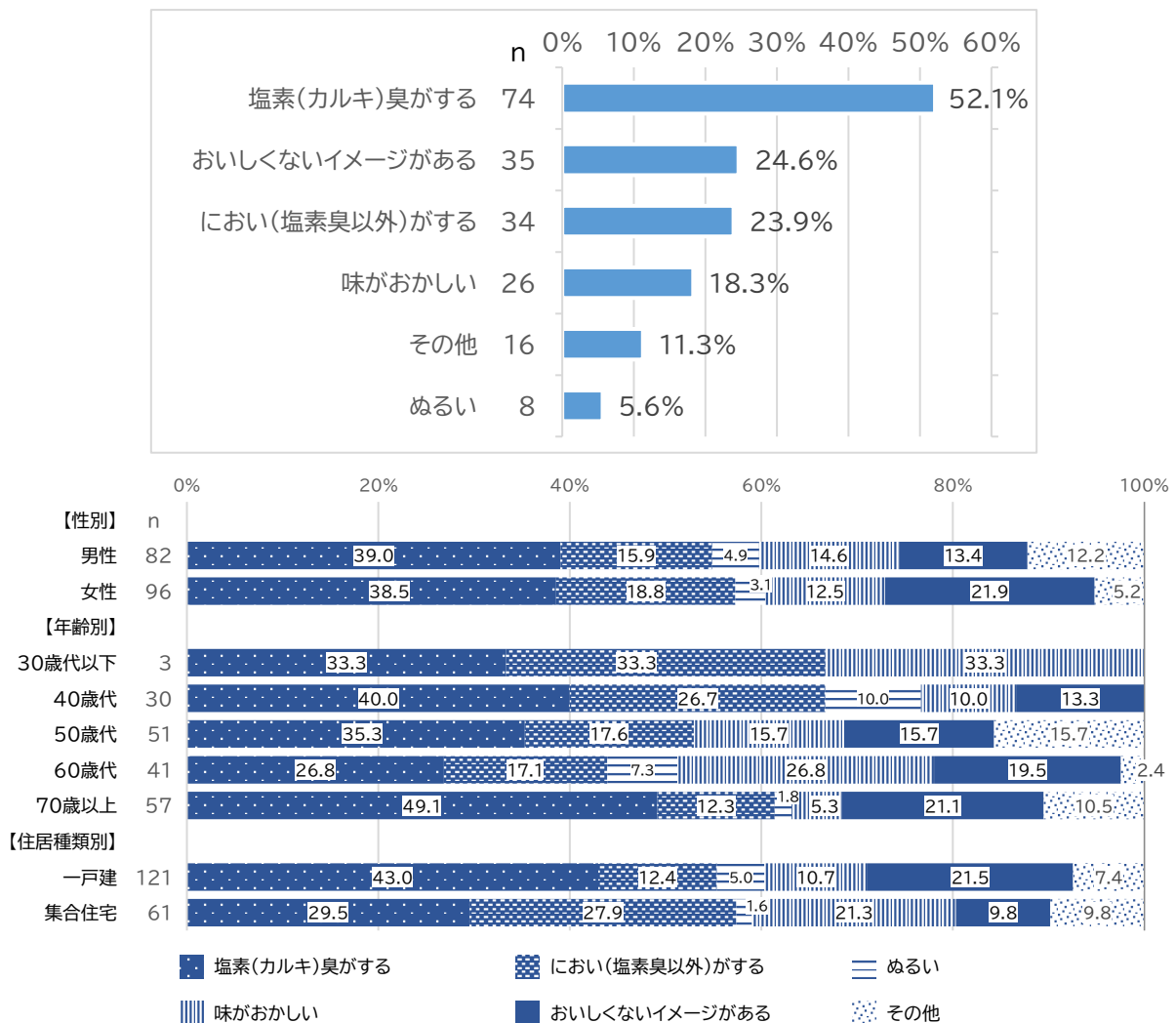


Q2(Q1の付問) 水道水の味について「3. どちらかといえばおいしくない」または「4. おいしくない」と思われる理由は何ですか。(複数回答可)

- | | | |
|----------------|------------------|------------|
| 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) |

- 「どちらかといえばおいしくない」または「おいしくない」と回答した理由としては、「塩素(カルキ)臭がする」(前回2位)「おいしくないイメージがある」(前回1位)などの意見が多かった。
- 住居種類別では、「塩素(カルキ)臭がする」と回答した人の割合が、一戸建は43.0%、集合住宅は29.5%となっており、13.5ポイントの差があった。また、「におい(塩素臭以外)がする」と回答した人の割合が、一戸建は12.4%、集合住宅は27.9%となっており、15.5ポイントの差があった。
- その他の意見としては、「直接水道水を飲まないのでは味はわからない」「建物が古く、配管の汚れが気になる」といった意見があった。

回答者数【142】 回答数【193】



Q4 水道水の安全性についてどのように思われますか。(〇はひとつ)

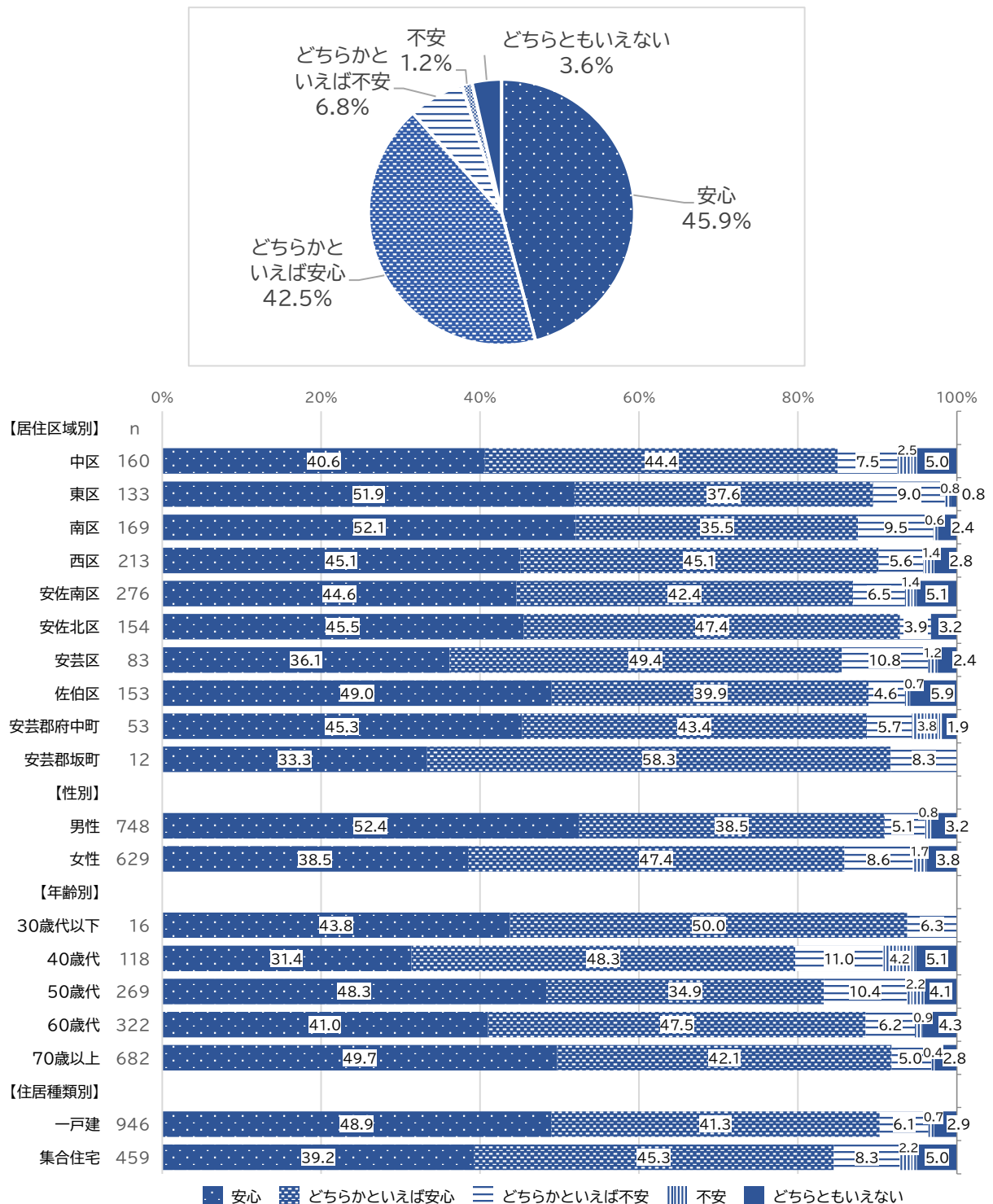
- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 安心 | 2. どちらかといえば安心 |
| 3. どちらかといえば不安 | 4. 不安 |
| 5. どちらともいえない | |

○水道水の安全性については、「安心」または「どちらかといえば安心」と回答した人が88.4%(前回81.5%)となっている。

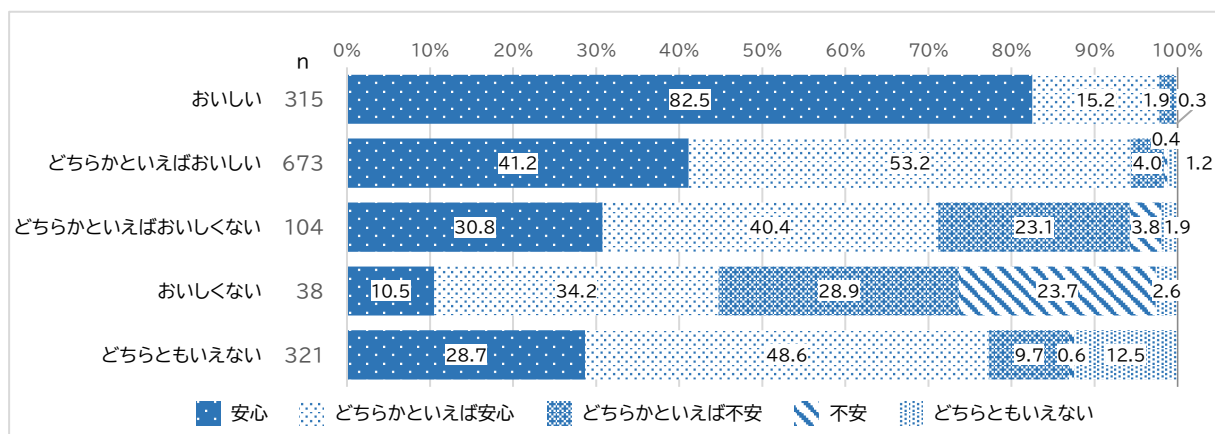
○年齢別では、年代が上がるにつれ「安心」「どちらかといえば安心」の割合が高い傾向が見られる。

○Q1との回答別集計では、水道水の安全性について「安心」「どちらかといえば安心」と回答した人の割合は、水道水の味が「おいしい」と回答した人では97.7%であるのに対し、「おいしくない」と回答した人では44.7%となっている。

回答者数【1,456】



<Q1とQ4の回答別集計>

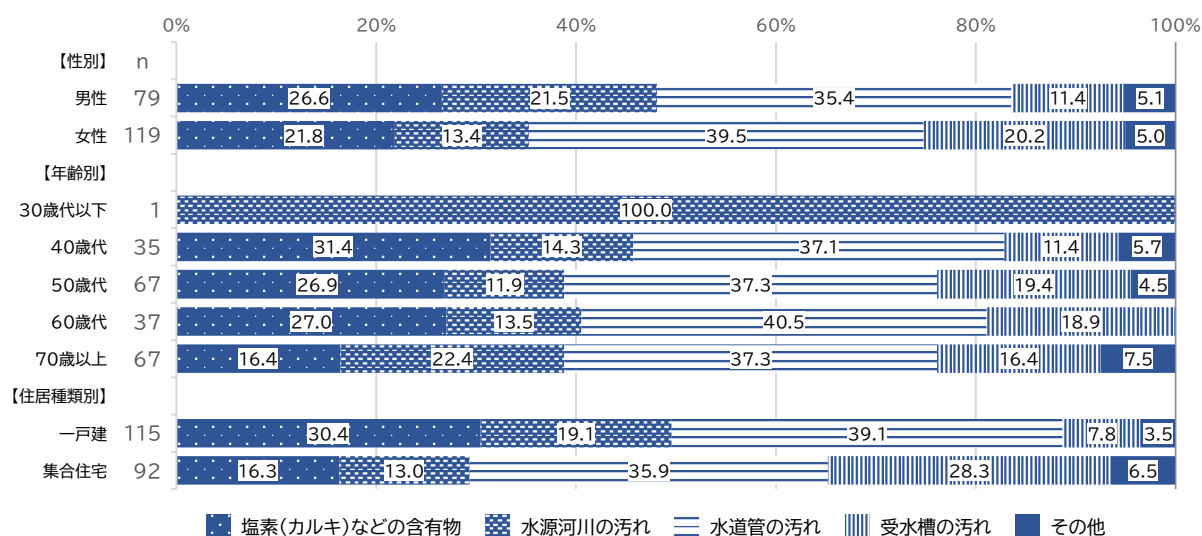
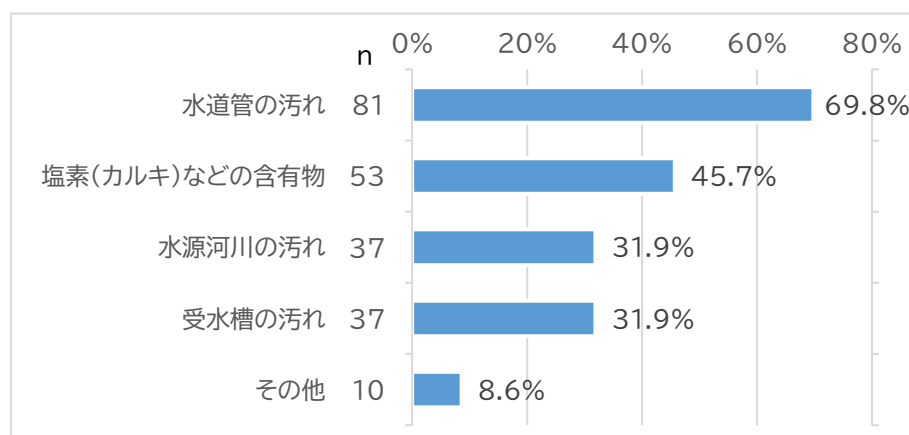


Q5(Q4 の付問) 水道水の安全性について「3. どちらかといえば不安」または「4. 不安」と思われる理由は何ですか。(複数回答可)

- | | |
|------------------|------------|
| 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) | |

- 「どちらかといえば不安」または「不安」と回答した理由としては、「水道管の汚れ」(前回1位)「塩素(カルキ)などの含有物」(前回2位)などの意見が多かった。
- 住居種類別では、「塩素(カルキ)などの含有物」と回答した人の割合が、一戸建は30.4%、集合住宅は16.3%と14.1ポイントの差があった。また、「受水槽の汚れ」と回答した人の割合は、一戸建は7.8%、集合住宅は28.3%と20.5ポイントの差があった。
- その他の意見としては、「配管や受水槽の汚れが気になる」「東広島市で有害物質が検出された」というニュースを見て」といった意見があった。

回答者数【116】 回答数【218】

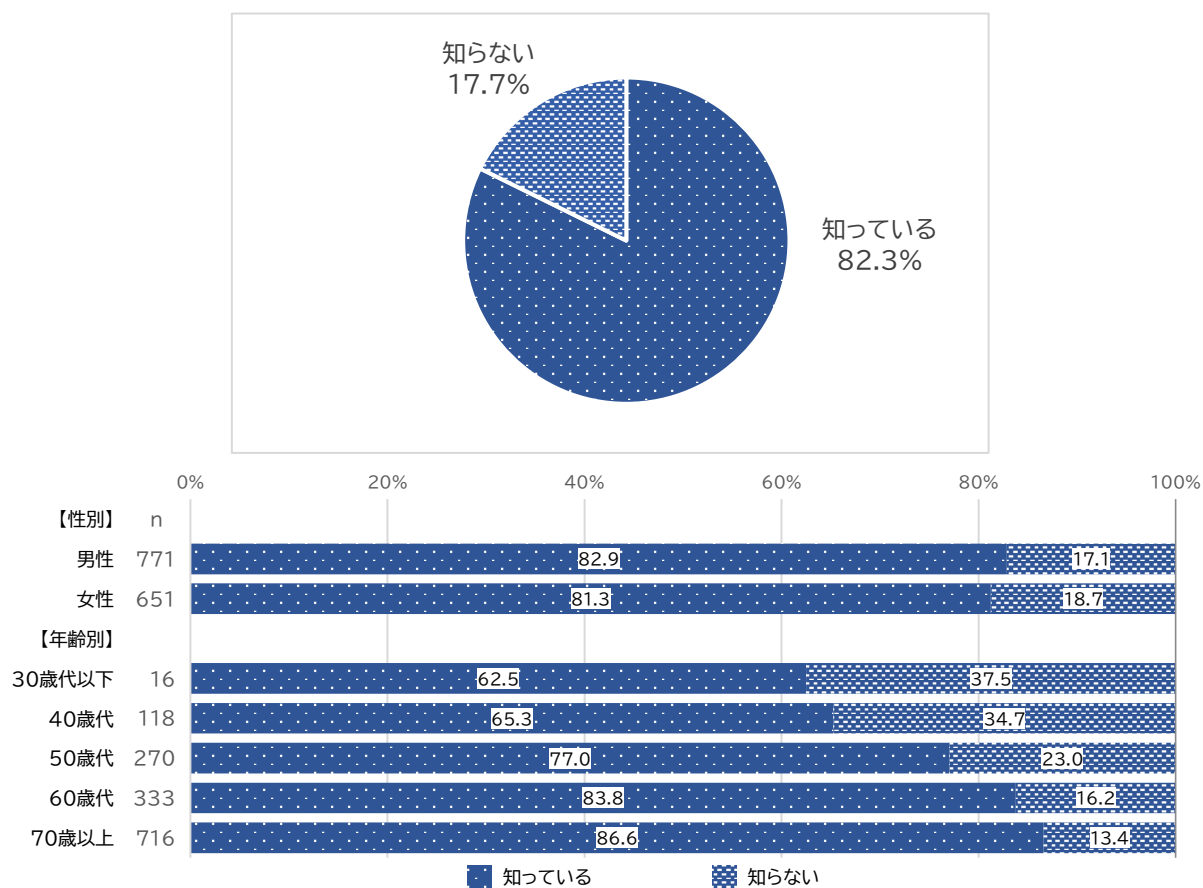


Q7 水道水の安全性を確保するため、法律により塩素消毒が義務付けられていることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている 2. 知らない

○塩素消毒の義務については、「知っている」と回答した人が8割以上となっている。
○年齢別では、年代が上がるにつれ「知っている」の割合が増えている。

回答者数【1,508】

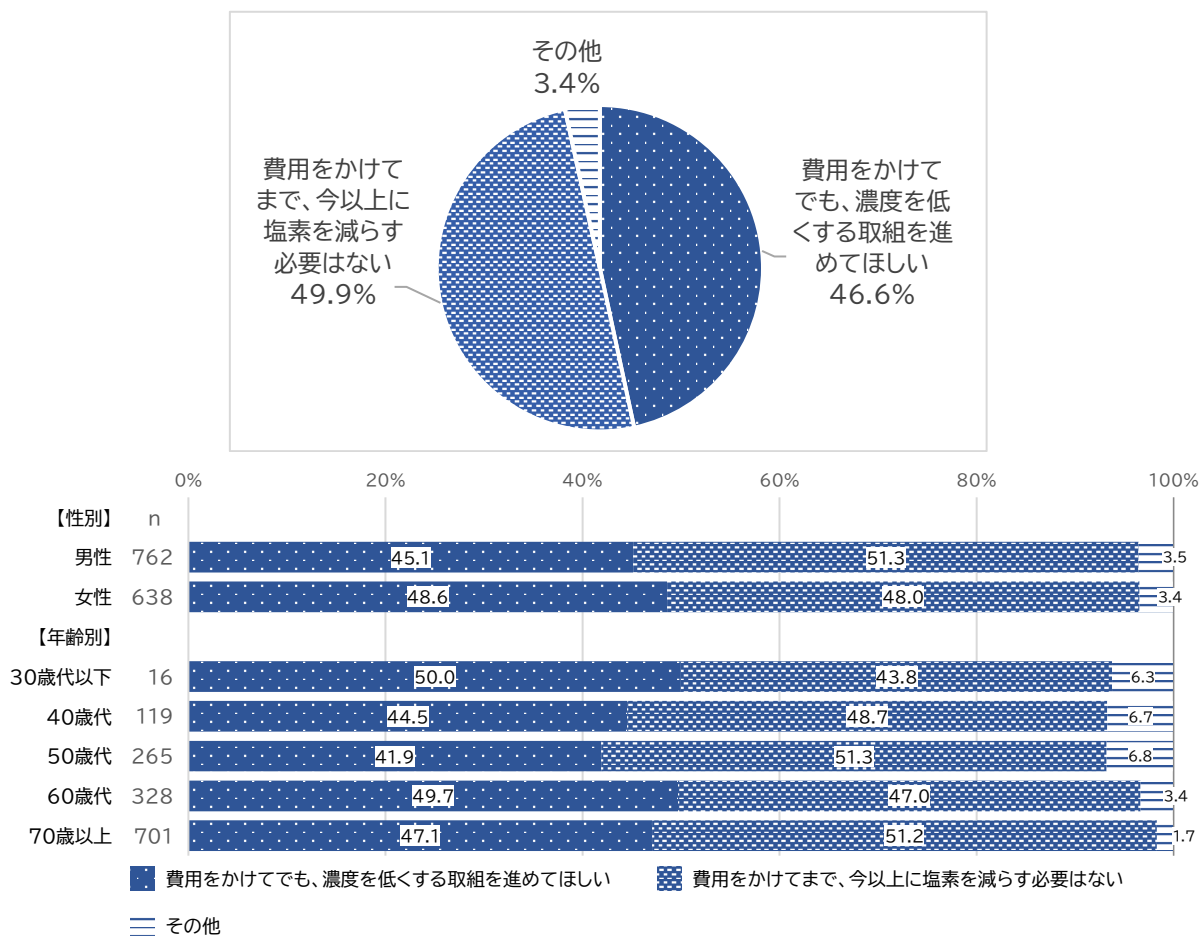


Q8 水道局では、水道水の塩素(カルキ)の濃度を減らすために、安全性を確保しながら塩素濃度を低くする取組を実施しています。今後、更に塩素濃度を低くするためには、施設の増設等の費用が必要となりますが、この取組についてどうお考えですか。(〇はひとつ)

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)

○塩素濃度を低くする取組については、「費用をかけてまで、今以上に塩素を減らす必要はない」と回答した人が49.9%、「費用をかけてでも、濃度を低くする取組を進めてほしい」と回答した人が46.6%となっており、ほぼ半々の結果となった。
○その他の意見としては、「費用の程度による」「現状でいいと思う」「安全性や費用がどのくらいかかるのか分からない」といった意見があった。

回答者数【1,482】

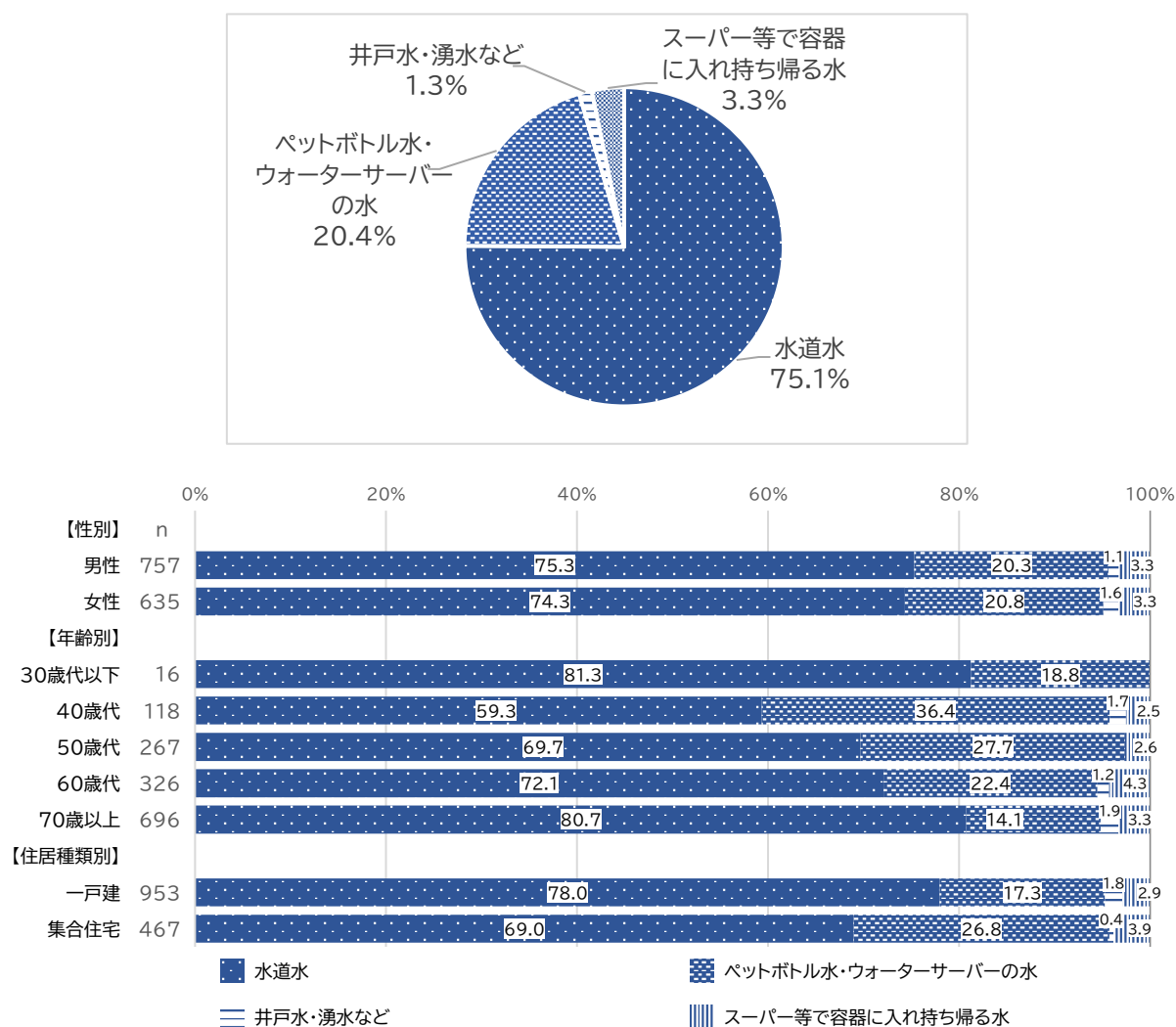


Q10 ご家庭での飲み水は、主に何を使用されていますか。(〇はひとつ)

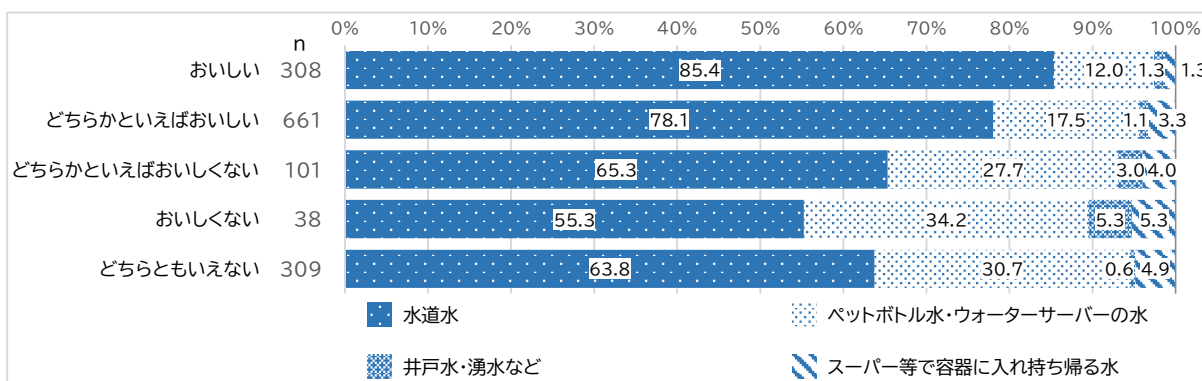
1. 水道水
2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水
3. 井戸水・湧水など
4. スーパー等で容器に入れ持ち帰る水

○家庭での飲み水については、「水道水」と回答した人が75.1%(前回71.4%)となっている。
○年齢別では、年代が上がるにつれ「水道水」の割合が高い傾向が見られる。また、年代が下がるにつれ、「ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」の割合が高い傾向が見られる。
○Q1 との回答別集計では、家庭での飲み水を「水道水」と回答した人の割合は、水道水の味が「おいしい」と回答した人では85.4%であるのに対し、「おいしくない」と回答した人では55.3%となっている。

回答者数【1,474】



<Q1とQ10 の回答別集計>

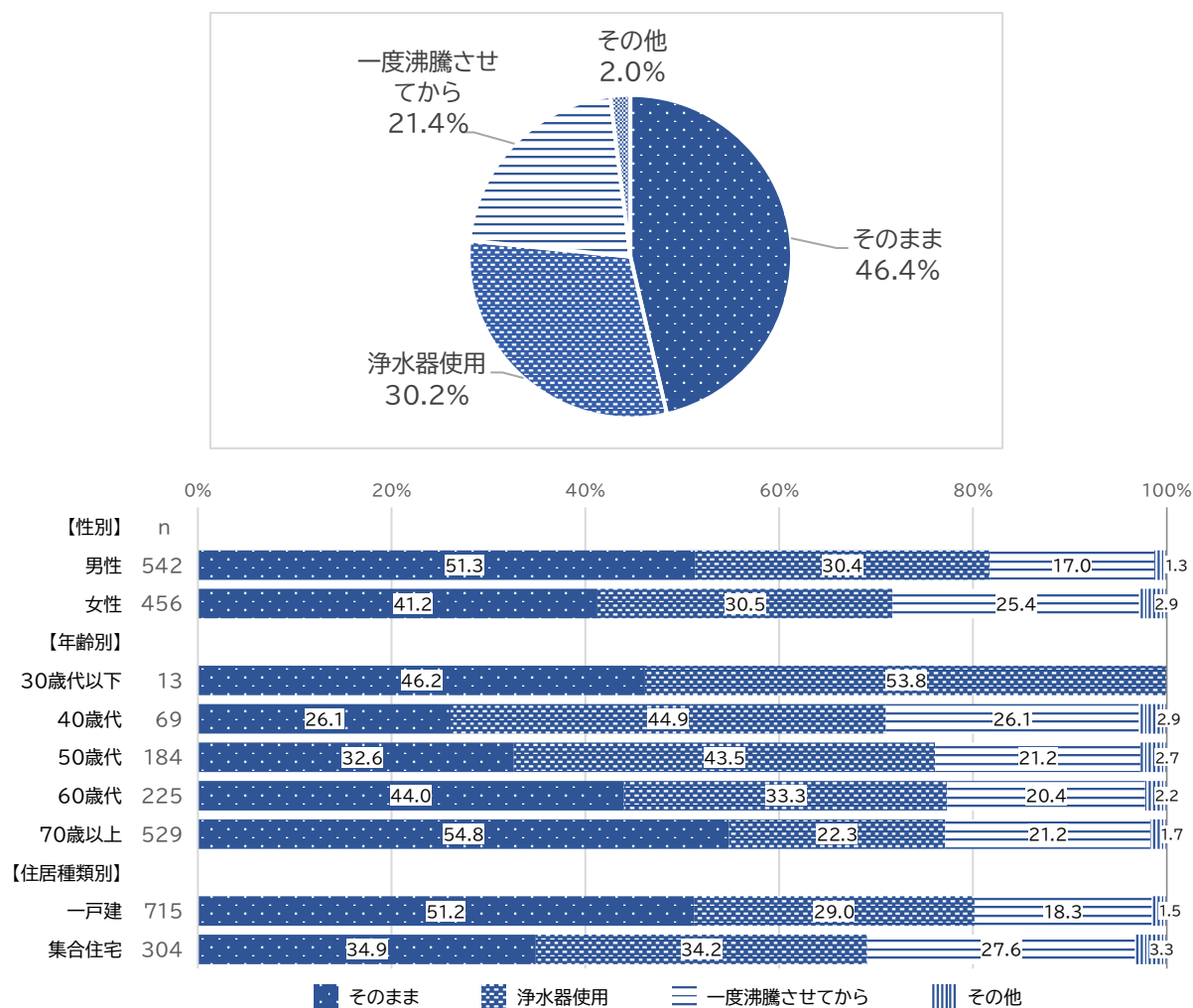


Q11(Q10 の付問1) Q10 で「1.水道水」とお答えの方におたずねします。水道水の飲み方(利用方法)はどのようにされていますか。(○はひとつ)

- | | | |
|-------------|----------|--------------|
| 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) | | |

- 飲み方については「そのまま」「浄水器使用」が多くなっている。
- 性別では、「そのまま」が男性は51.3%、女性は41.2%と10.1ポイントの差があった。
- 年齢別では、年代が上がるにつれ「そのまま」の割合が高い傾向が見られる。
- 住居種類別では、「そのまま」が一戸建は51.2%、集合住宅は34.9%と16.3ポイントの差があった。
- その他の意見としては、「沸騰させてお茶を作って飲んでいる」「薬を飲むとき以外は、お茶やコーヒーに使う」といった意見があった。

回答者数【1,059】

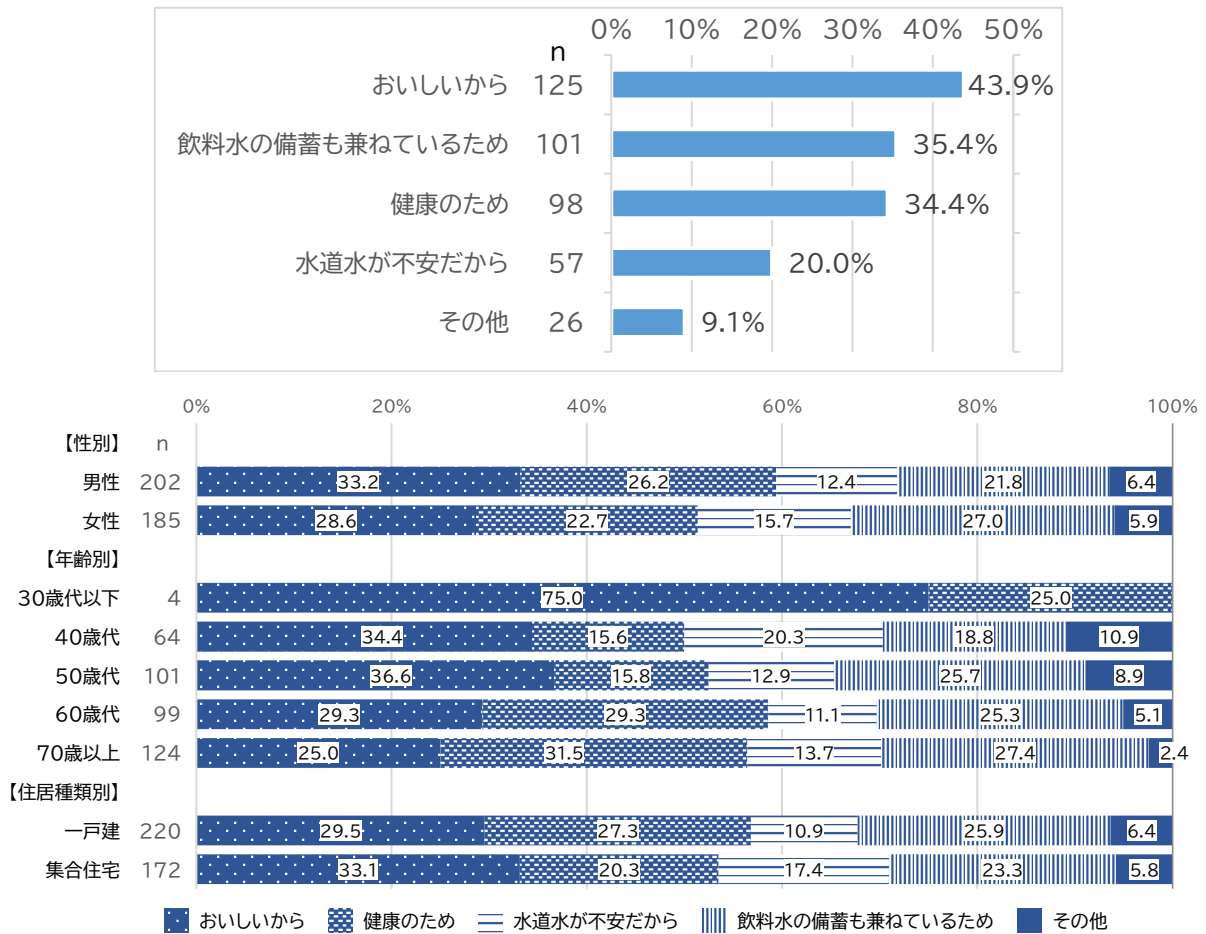


Q13(Q10 の付問2) Q10 で「2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」とお答えの方におたずねします。飲み水に「2. ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」を利用される理由は何ですか。(複数回答可)

- | | |
|--------------|-------------------|
| 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) | |

- 「ペットボトル水・ウォーターサーバーの水」と回答した理由としては「おいしいから」(前回1位)「飲料水の備蓄も兼ねているため」(新規)という意見が多かった。
- その他の意見としては、「お湯や冷水が常に出て便利だから」「そもそも水をあまり飲用しない」といった意見があった。

回答者数【285】 回答数【407】



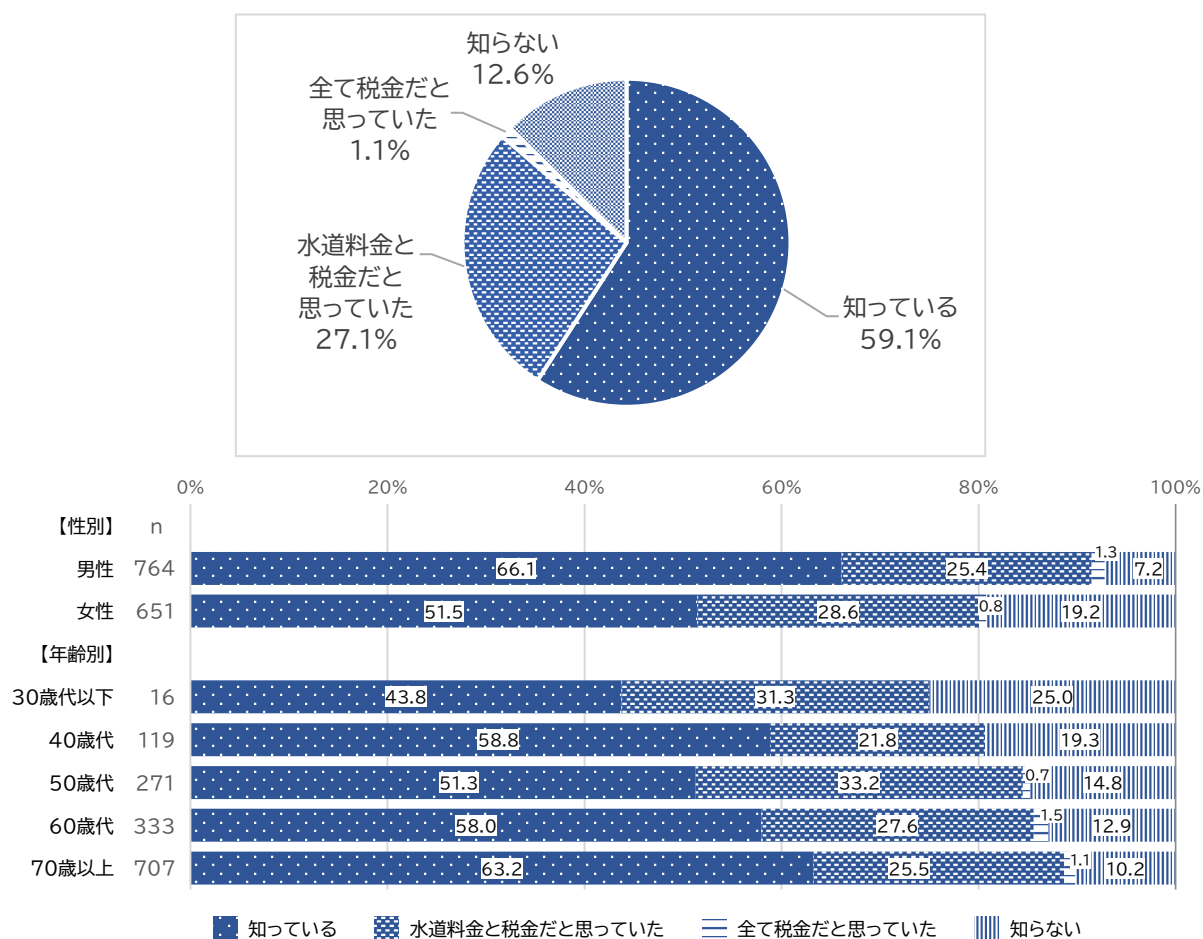
2 水道料金について

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 |

○独立採算制の認知度については、「知っている」と回答した人が59.1%(前回67.9%)となっている。

回答者数【1,500】



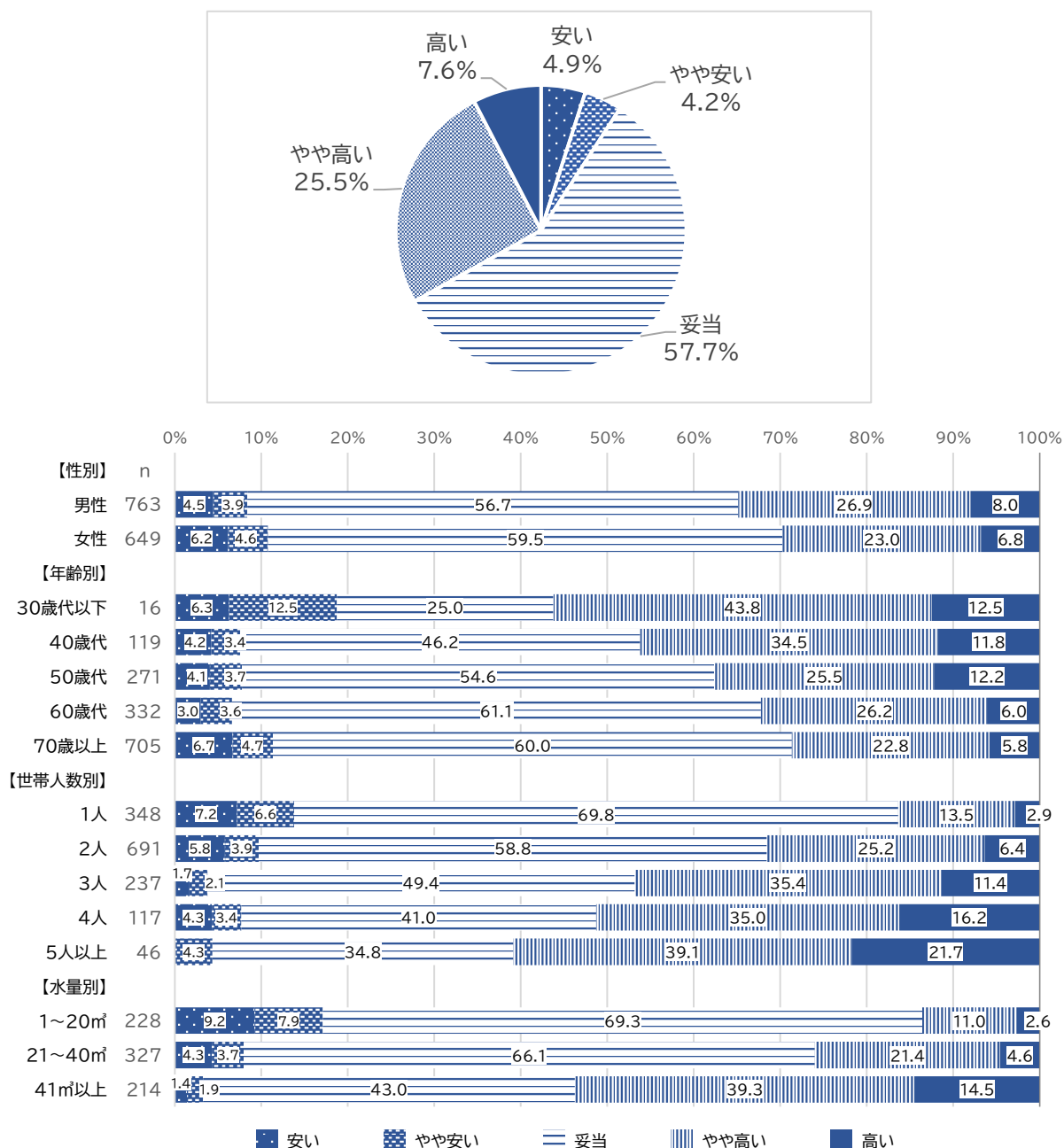
Q16 家計における水道料金(下水道使用料を除く)の値段についてどのように思われますか。

(○はひとつ)

1. 安い 2. やや安い 3. 妥当 4. やや高い 5. 高い

- 水道料金の値段については「安い」「やや安い」「妥当」と回答した人が66.8%（前回69.7%）であり、これを使用水量別に見ると、使用水量が40㎡未満の人では7割以上であるのに対し、41㎡以上の人は5割以下と大きな差があり、逓増制がお客さま意識に強く影響していることが分かる。
- 年齢別では、年代が上がるにつれ「安い」「やや安い」「妥当」の割合が高くなっている。
- 世帯人数別では、人数が少なくなるにつれ「安い」「やや安い」「妥当」の割合が高くなっている。

回答者数【1,497】

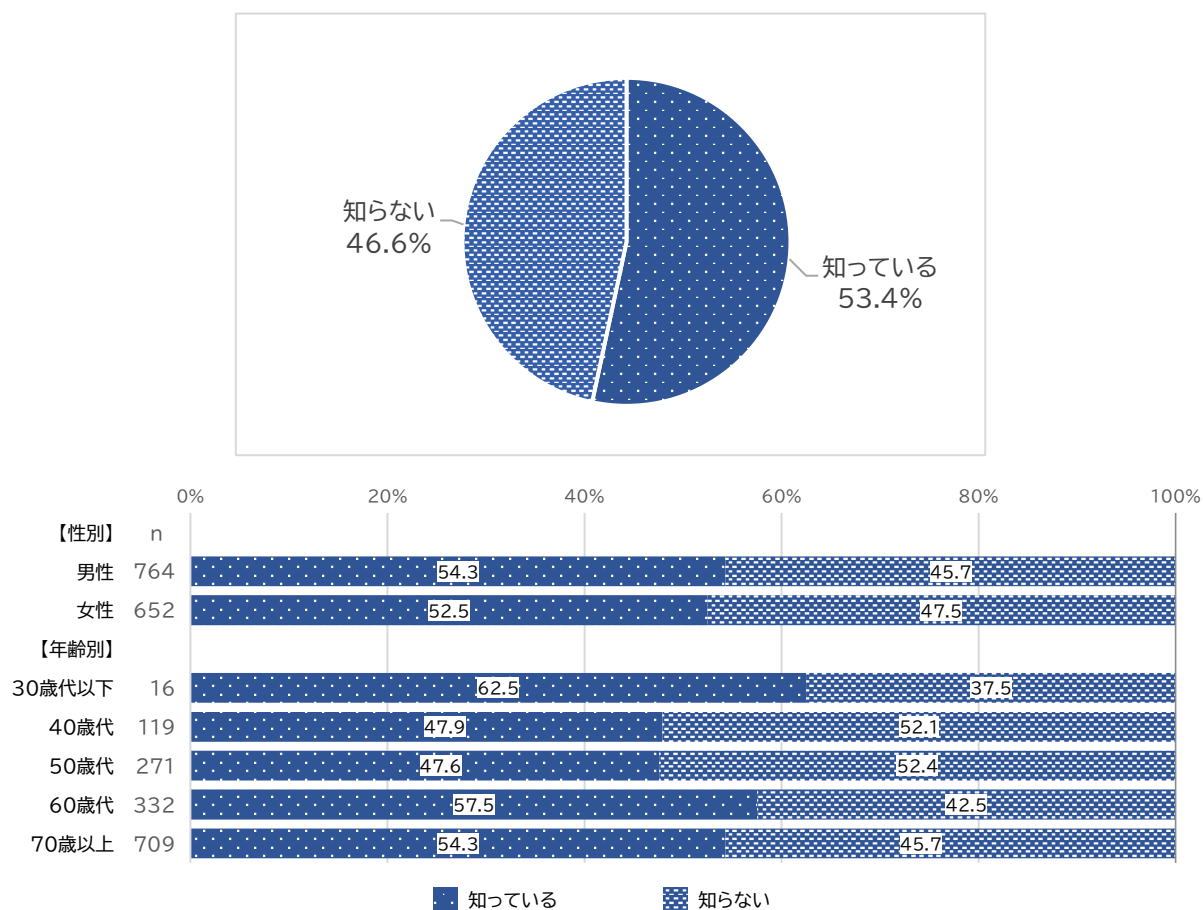


Q17 広島市の水道料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みであることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている 2. 知らない

〇通増料金制の認知度については、「知っている」と回答した人が53.4%(前回46.5%)となっている。

回答者数【1,501】



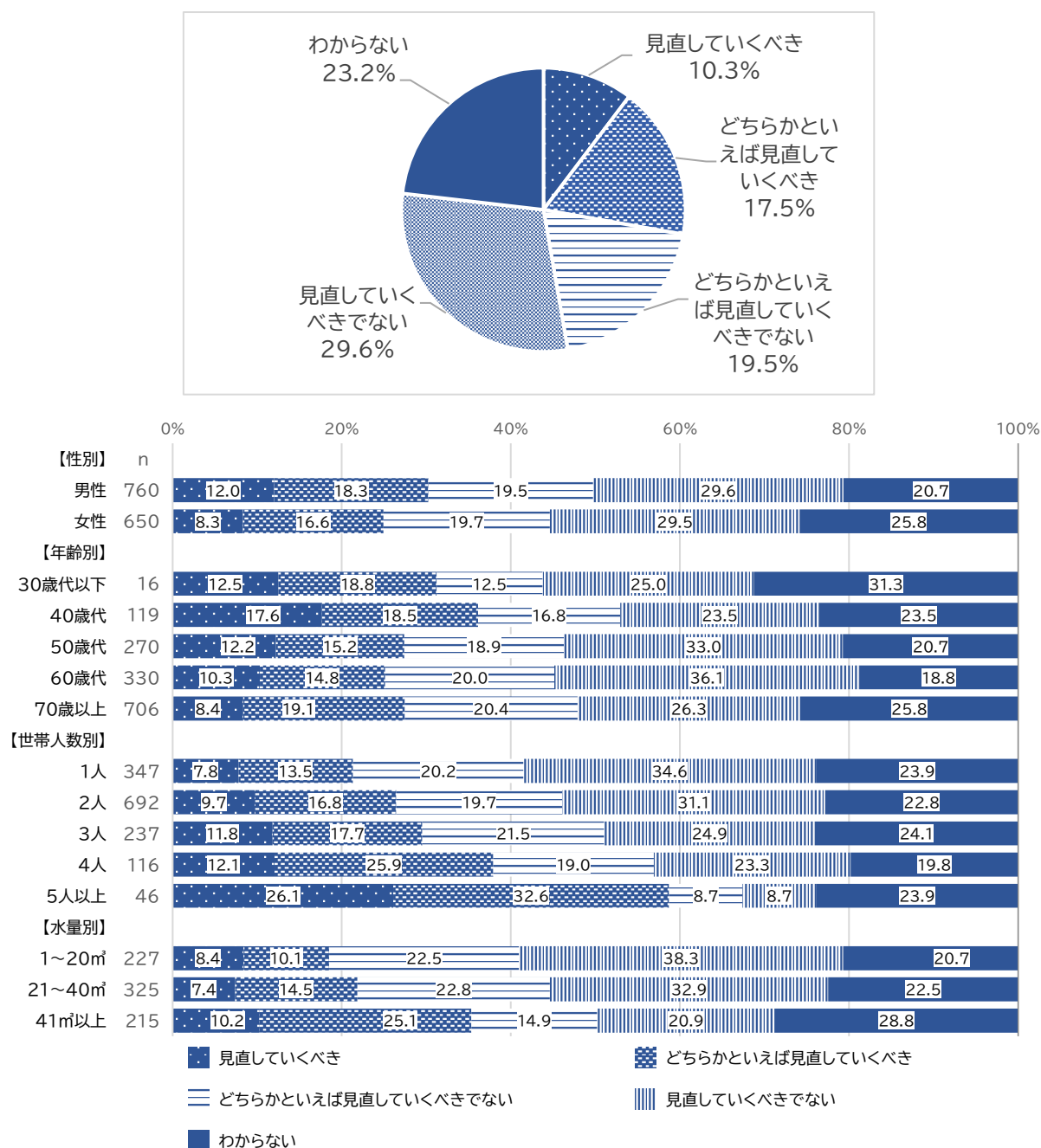
Q18 Q17の仕組みは、使用水量の少ないお客さまへ配慮(主に生活用水の低料金化)すること

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)

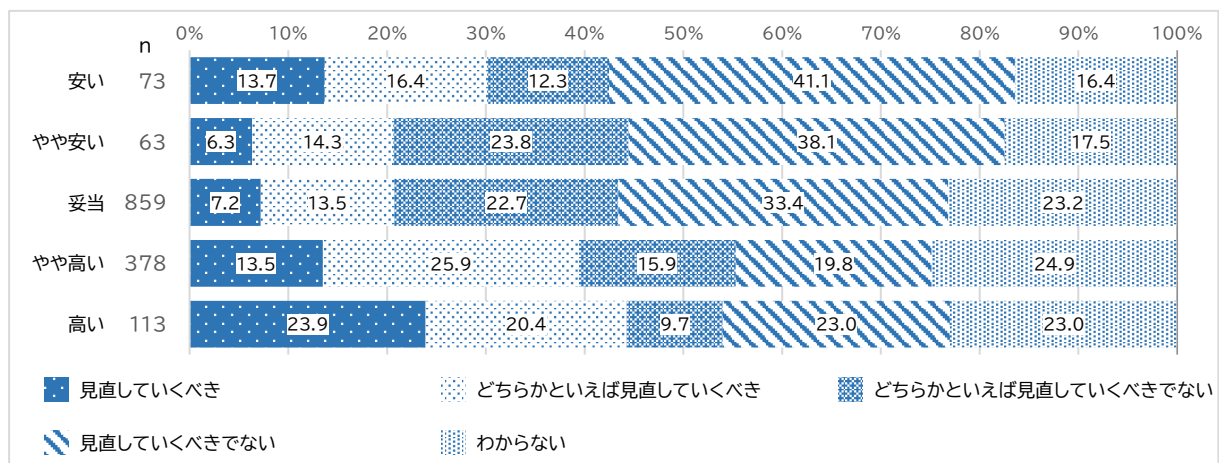
- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. 見直していくべき | 2. どちらかといえば見直していくべき |
| 3. どちらかといえば見直していくべきでない | 4. 見直していくべきでない |
| 5. わからない | |

- 逦増料金制の見直しについては、「見直していくべき」「どちらかといえば見直していくべき」と回答した人が27.8%(前回22.1%)であるのに対し、「見直していくべきでない」「どちらかといえば見直していくべきでない」と回答した人は49.1%(前回48.8%)となっている。
- 世帯人数別では、人数が増えるにつれ、「見直していくべき」「どちらかといえば見直していくべき」の割合が高くなっている。
- 使用水量別では、「見直していくべき」「どちらかといえば見直していくべき」の割合は、40㎡未満は約2割、40㎡以上は35.3%となっている。
- Q16との回答別集計では、逦増料金制を「見直していくべき」「どちらかといえば見直していくべき」と回答した人の割合は、水道料金の値段が「安い」と回答した人では30.1%であるのに対し、「高い」と回答した人では44.3%と14.2ポイントの差があった。

回答者数【1,494】



<Q16とQ18の回答別集計>



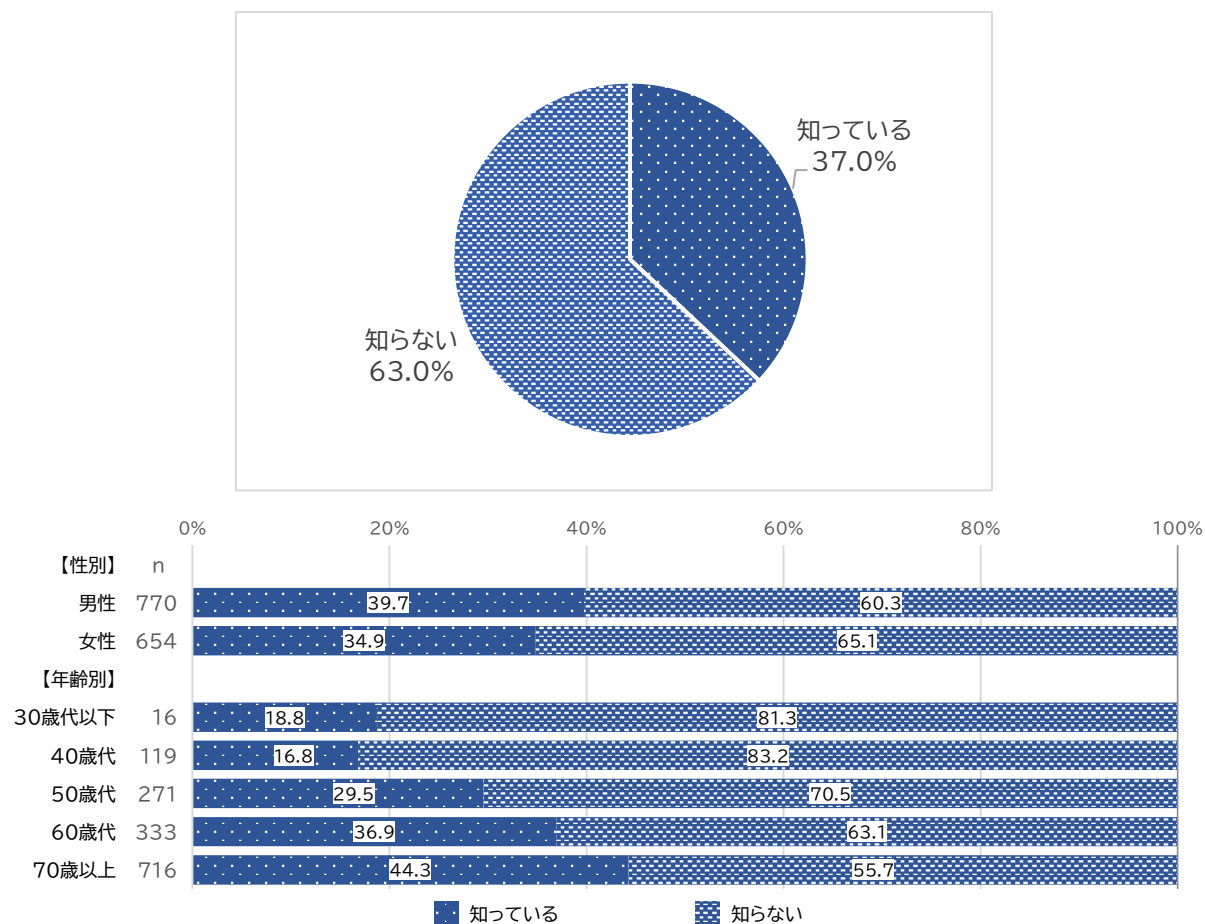
Q19 生活用水への配慮から家事用の水道料金は、業務用よりも安く設定していることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている 2. 知らない

○家事用業務用の料金格差については、「知っている」と回答した人が37.0%(前回32.4%)となっている。

○年齢別では、年代が上がるにつれ、「知っている」の割合が高い傾向が見られる。

回答者数【1,508】



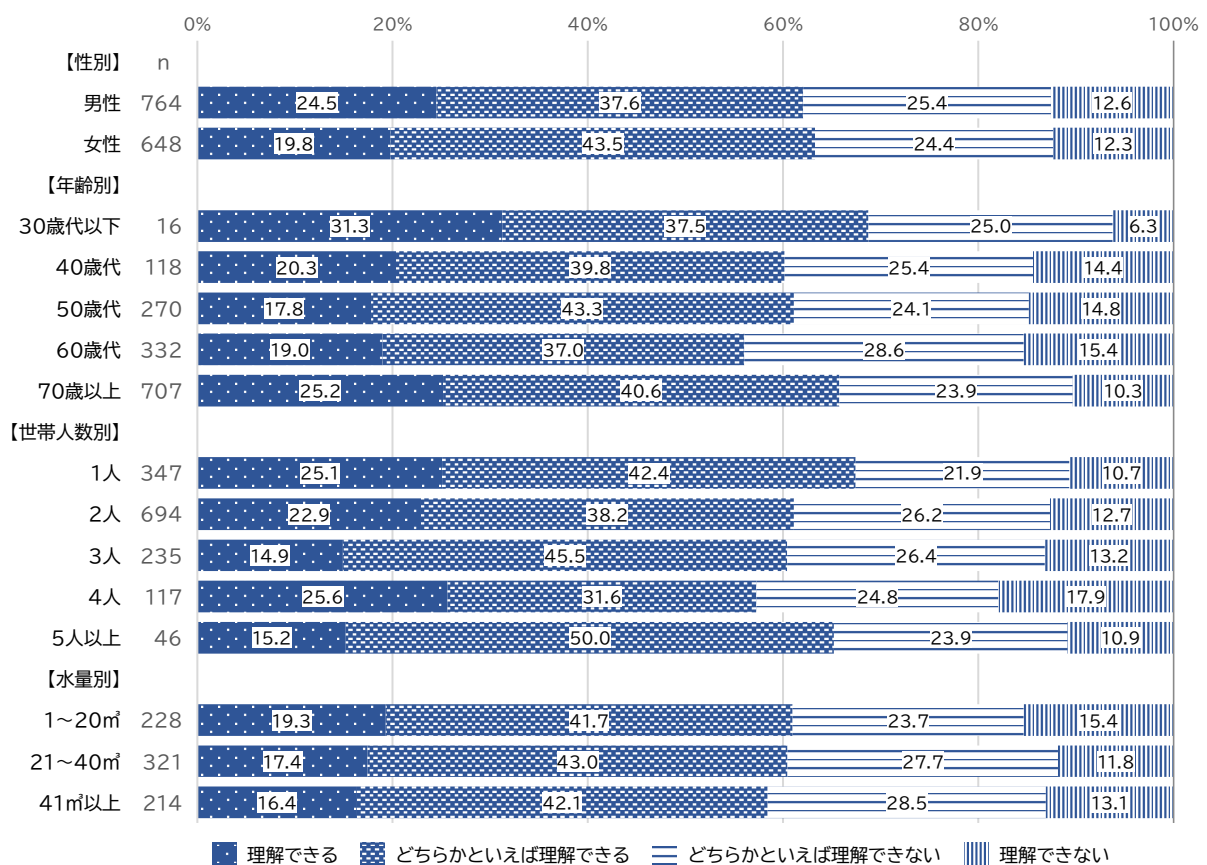
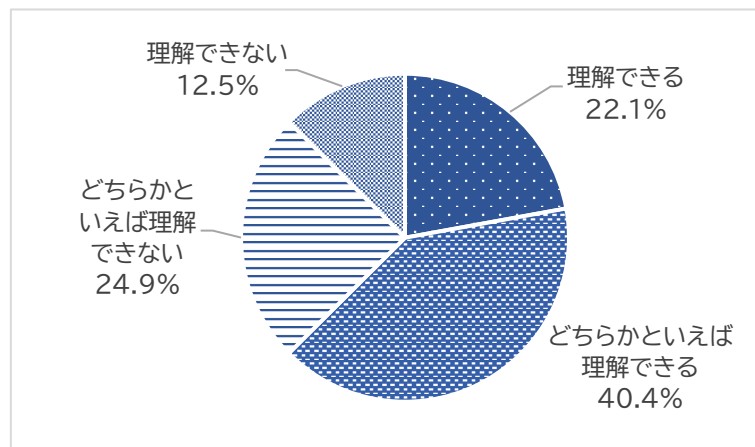
Q20 業務用の料金収入が大きく減少していることや使用者間の負担の公平性などの理由から、家事用と業務用の水道料金の格差を緩やかに見直すことが求められています。このような見直しについてどう思われますか。(〇はひとつ)

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

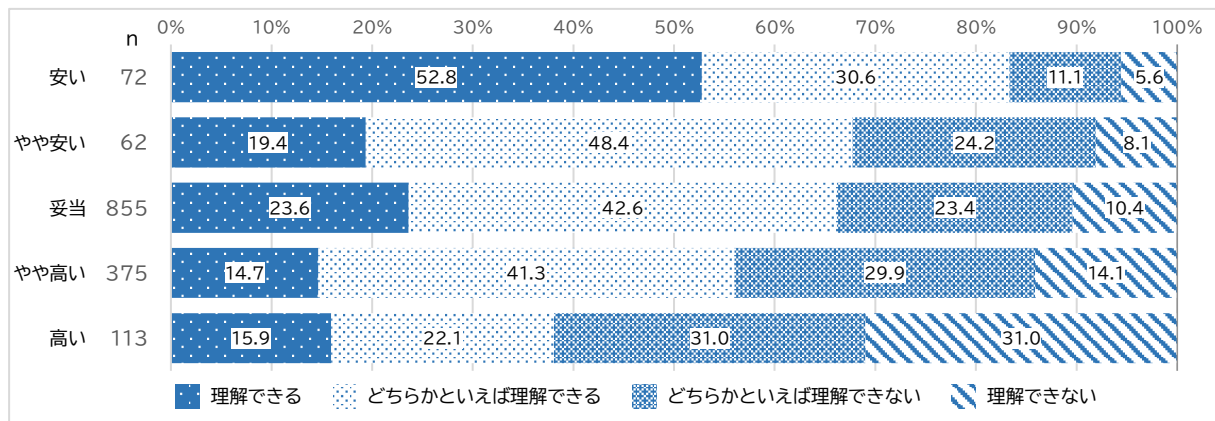
○料金格差の見直しについては、「理解できる」「どちらかといえば理解できる」と回答した人が62.5%となっている。

○Q16との回答別集計では、家事用業務用料金の格差の見直しを「理解できる」「どちらかといえば理解できる」と回答した人の割合は、水道料金の値段を「安い」と回答した人では83.4%であるのに対し、「高い」と回答した人では38.0%と45.4ポイントの差があった。

回答者数【1,495】



<Q16とQ20の回答別集計>



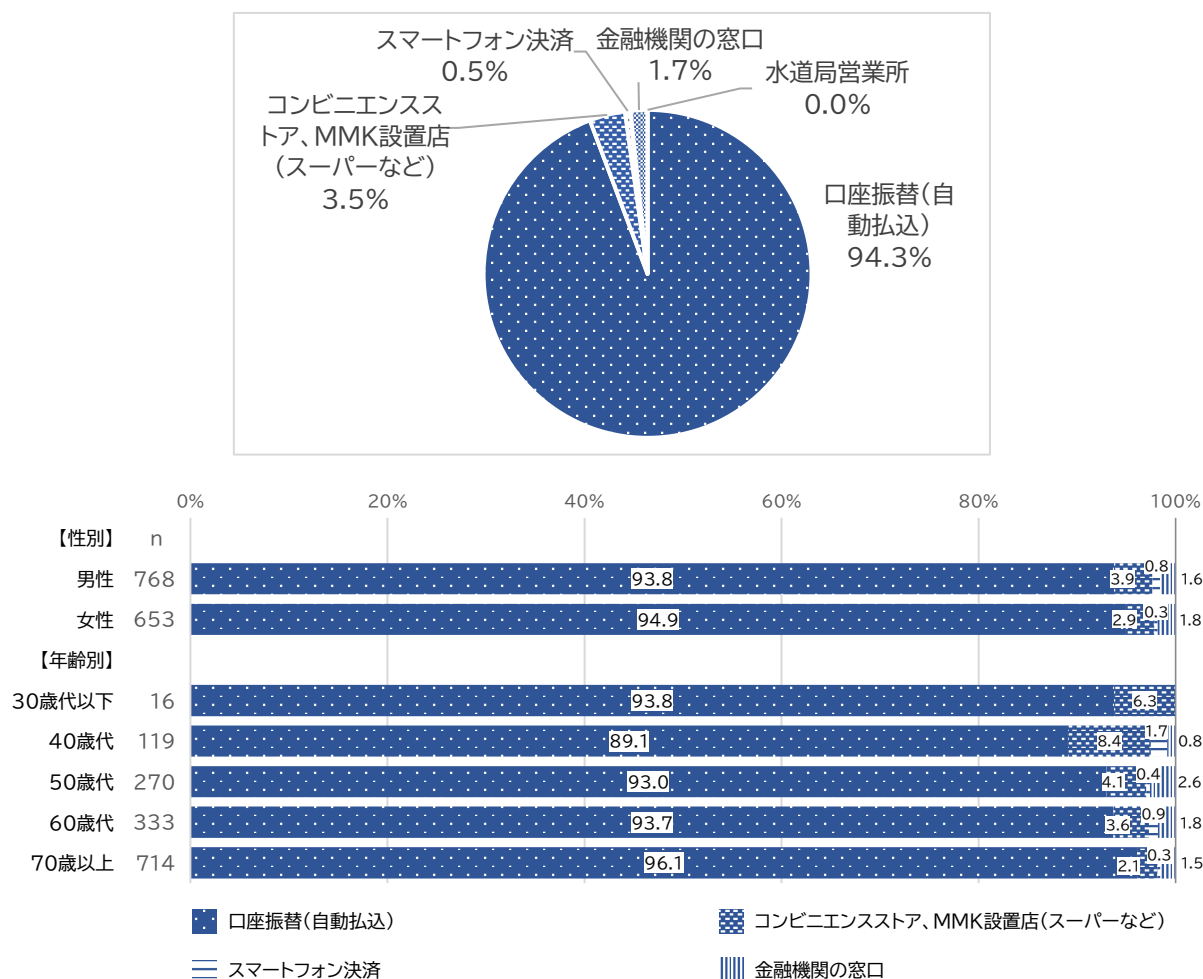
3 水道料金のお支払い方法について

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)。(〇はひとつ)

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

〇お支払方法については、口座振替を利用している人が94.3%(前回90.8%)となっている。

回答者数【1,503】



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)

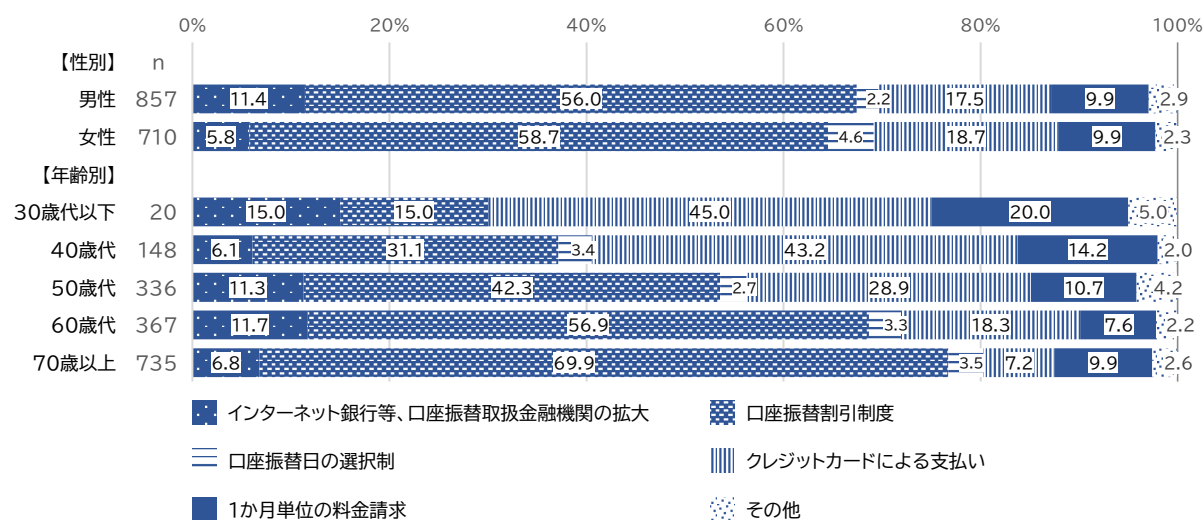
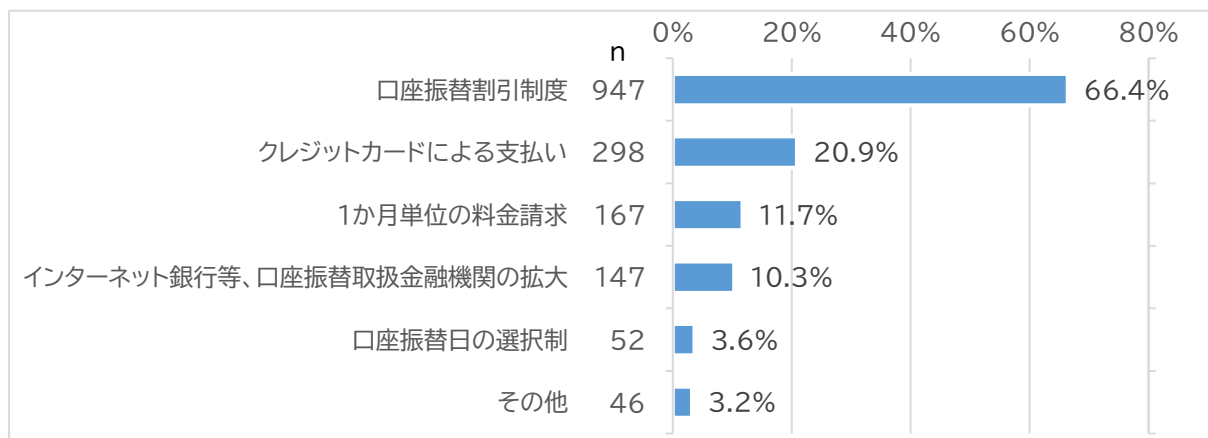
1. インターネット銀行等、口座振替取扱金融機関の拡大 2. 口座振替割引制度
3. 口座振替日の選択制 4. クレジットカードによる支払い 5. 1か月単位の料金請求
6. その他(Q23)

○今後希望するサービスについては、「口座振替割引制度」が66.4%と最も多くなっており、次に「クレジットカードによる支払い」が20.9%となっている。

○年齢別では、年代が上がるにつれ、「口座振替割引制度」の割合が高くなる傾向が見られ、また、年代が下がるにつれ、「クレジットカードによる支払い」の割合が高くなっている。

○その他の意見としては、「アプリで使用量や料金を簡単に見えるようにしてほしい」「ID 払い」といった意見があった。

回答者数【1,426】 回答数【1,657】



4 水道事業の現状と課題について

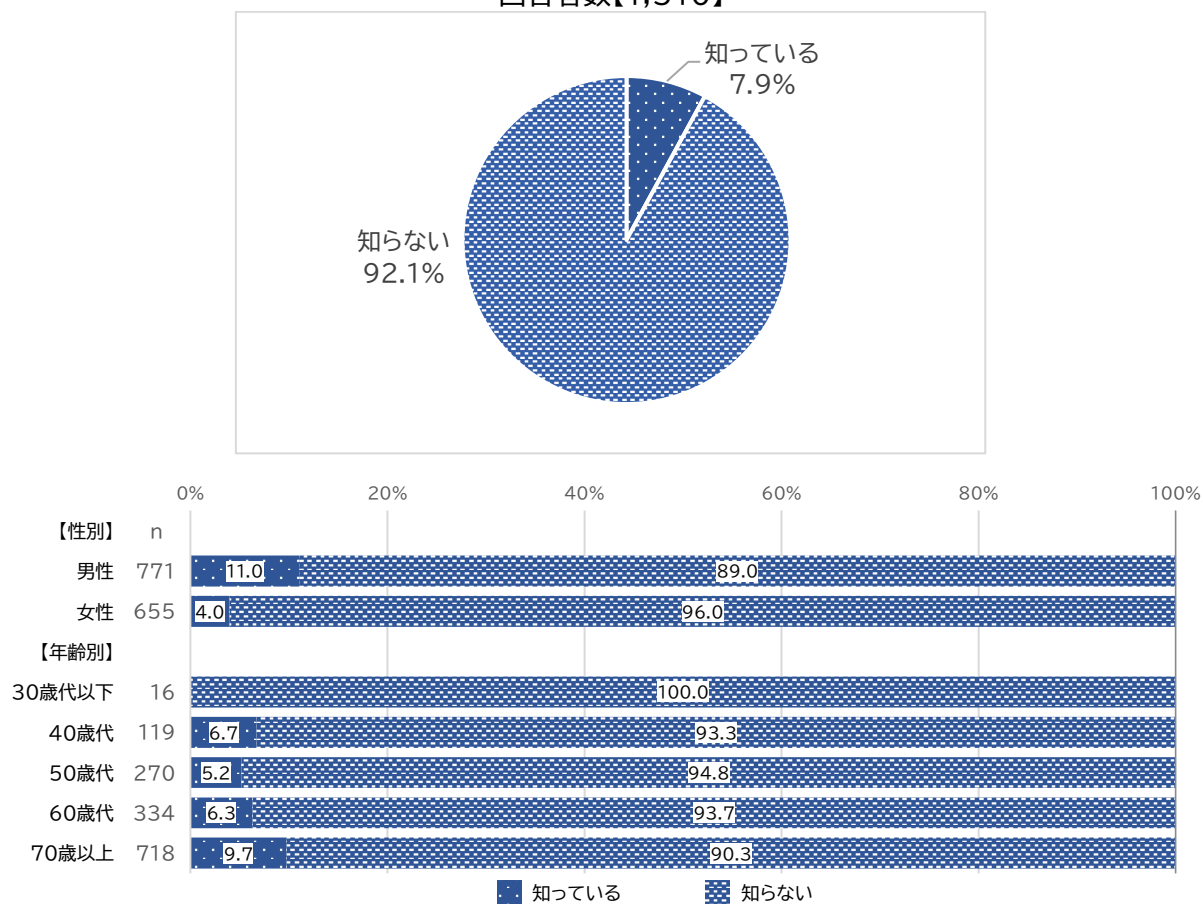
Q24 広島市の水道事業では、水需要が減少しており、水道料金収入が減少傾向にありますか、ご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている

2. 知らない

○水道料金収入が減少傾向にあることについての認知度は、7.9%(前回6.8%)となっている。

回答者数【1,510】



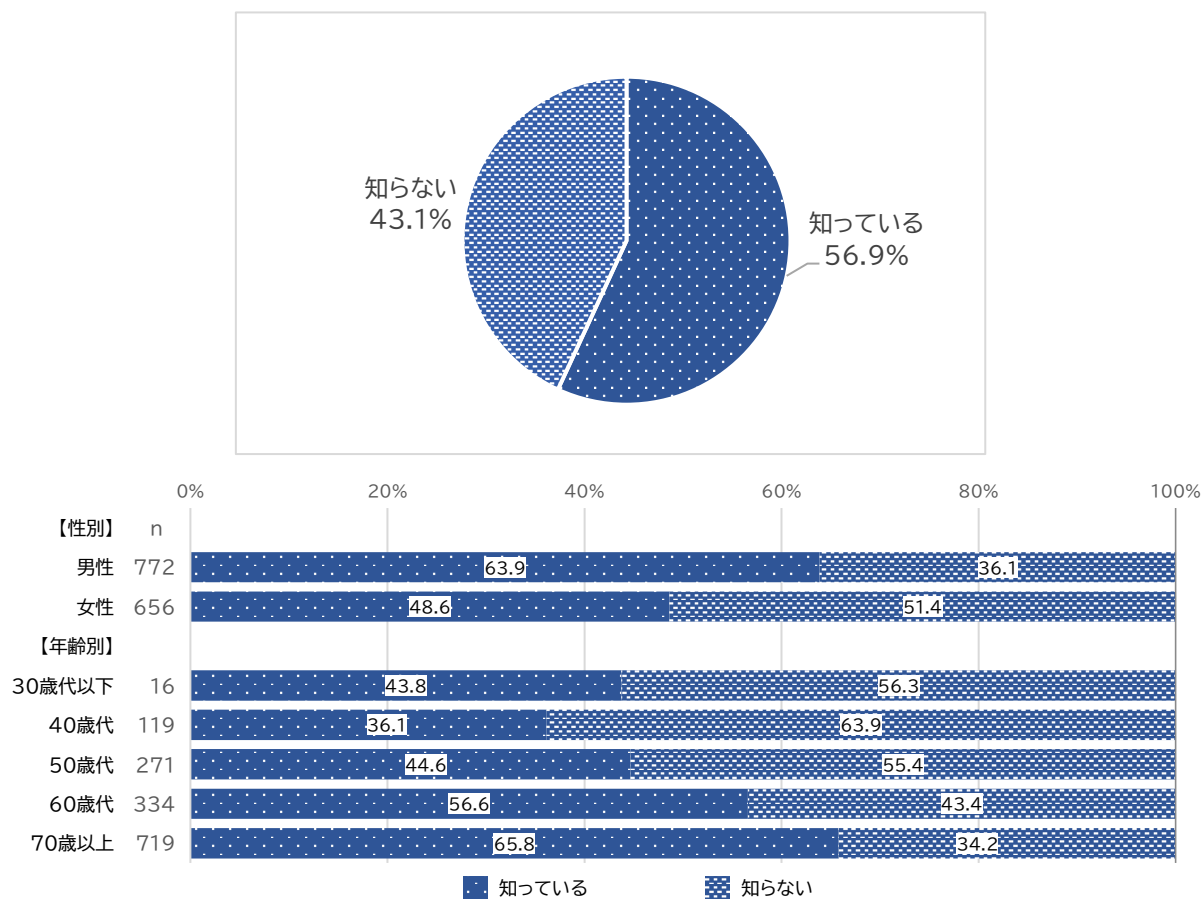
Q25 水道局では、浄水場や配水池、配水管など多くの水道施設を保有しています。これらの施設が老朽化し、順次更新時期を迎えていることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている 2. 知らない

○水道施設が順次更新時期を迎えている事についての認知度は、56.9%(前回43.8%)となっている。

○年齢別では、年代が上がるにつれ「知っている」の割合が高くなる傾向が見られる。

回答者数【1,512】

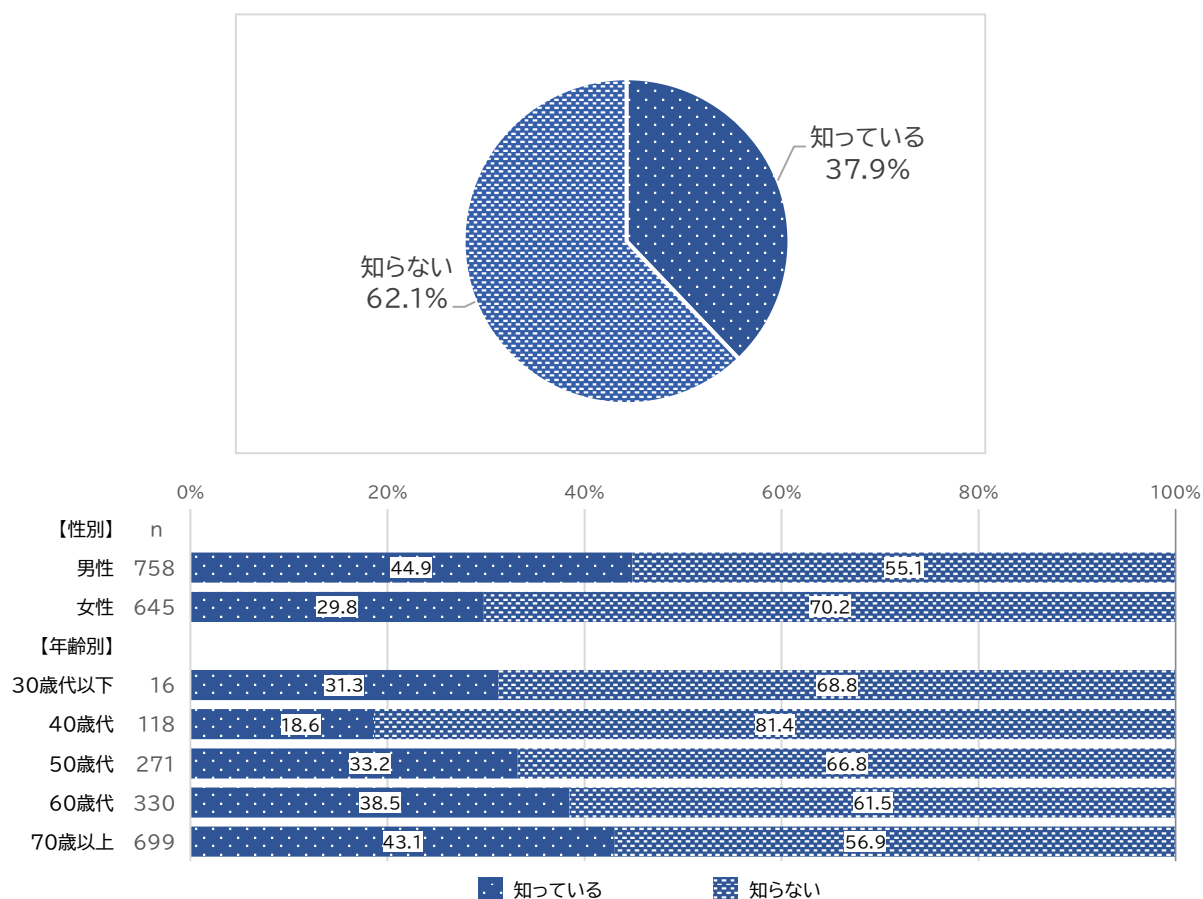


Q26 水道局では、被災時においても安定して給水を行えるよう、水道施設について耐震化や土砂浸水災害対策、バックアップ機能の強化など災害対策の充実に取り組んでいることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている 2. 知らない

○災害対策の充実に取り組んでいることについての認知度は、37.9%となっている。
○年齢別では、年代が上がるにつれ、「知っている」の割合が高くなる傾向が見られる。

回答者数【1,484】



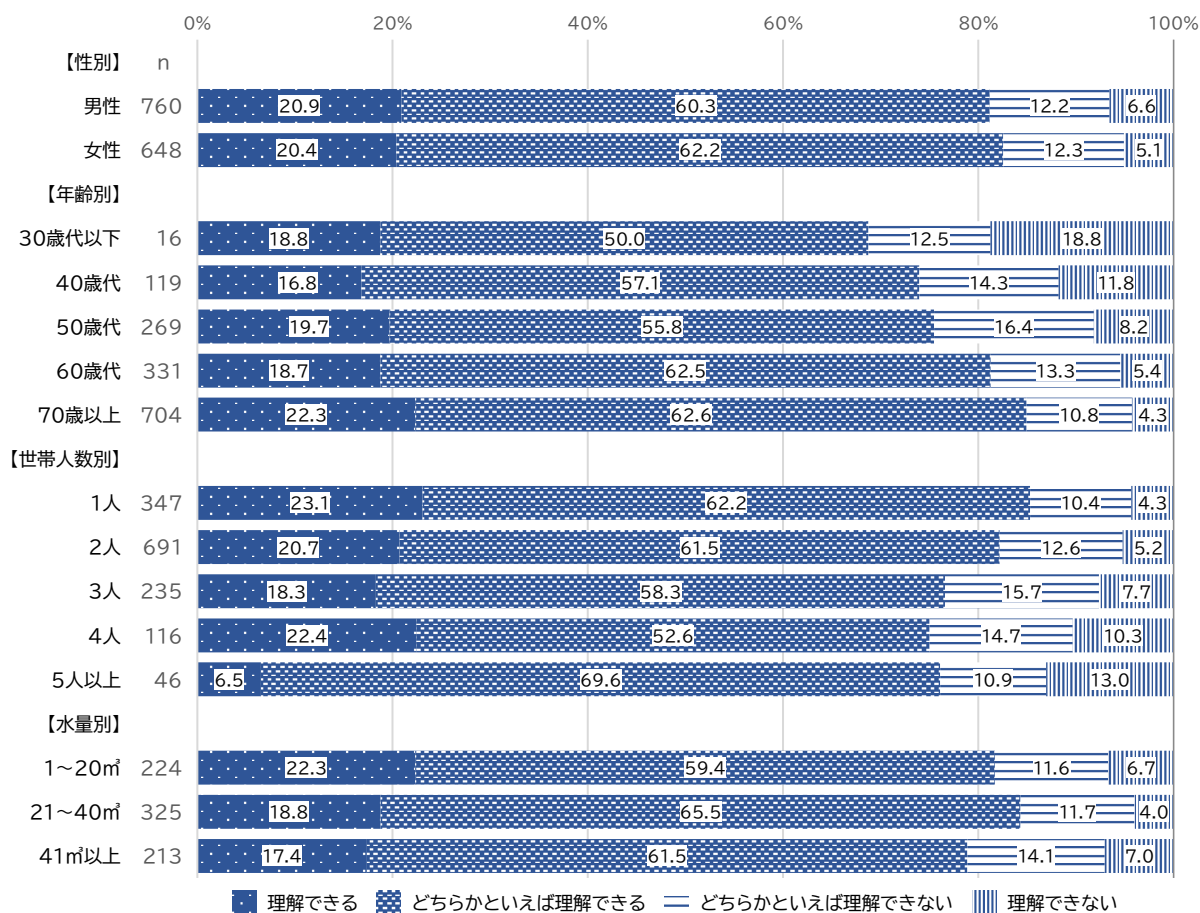
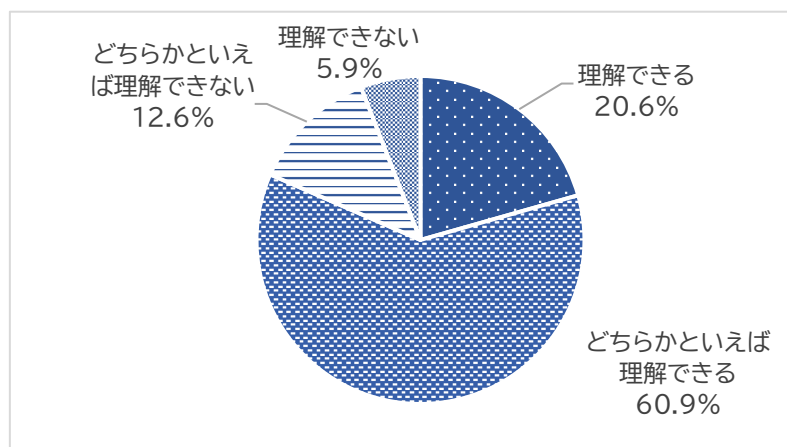
Q27 今後、水道施設への災害対策を充実させるため、水道料金の値上げが必要になった場合、
どのように思われますか。(〇はひとつ)

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

○今後災害対策を充実させるための水道料金の値上げについては、「理解できる」「どちらかといえば理解できる」と回答した人約8割となっている。

○年齢別では、年代が上がるにつれ、「理解できる」「どちらかといえば理解できる」の割合が高くなっている。

回答者数【1,490】



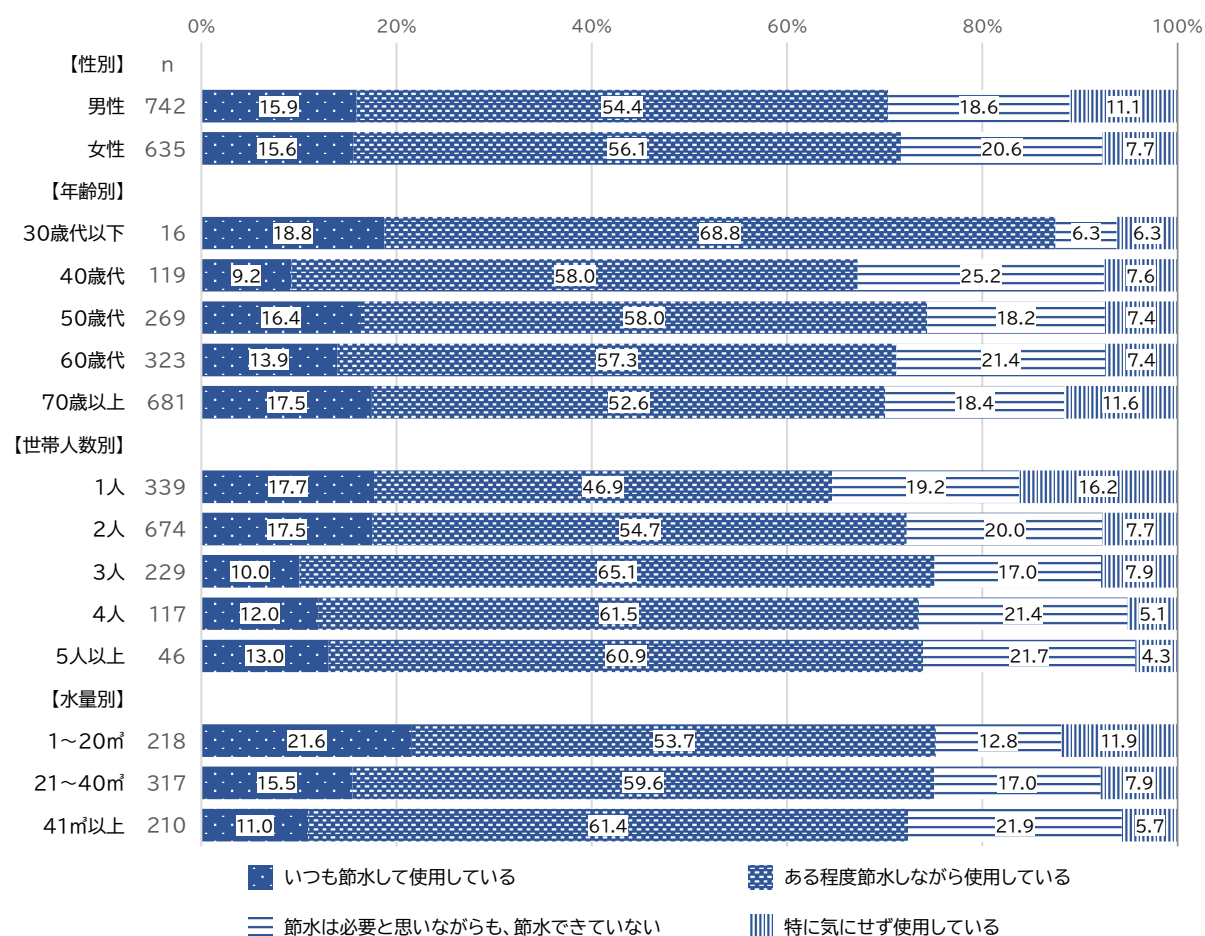
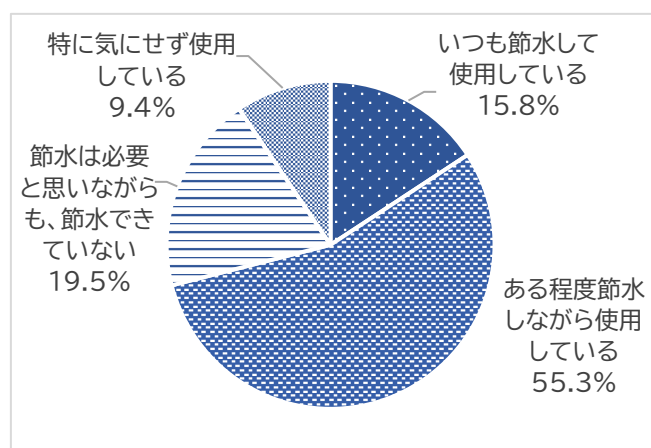
5 節水について

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。(〇はひとつ)

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ながら、節水できていない
4. 特に気にせず使用している

〇普段の生活での水の使い方については、「いつも節水して使用している」「ある程度節水しながら使用している」と回答した人が71.1%(前回79.4%)となっている。

回答者数【1,453】



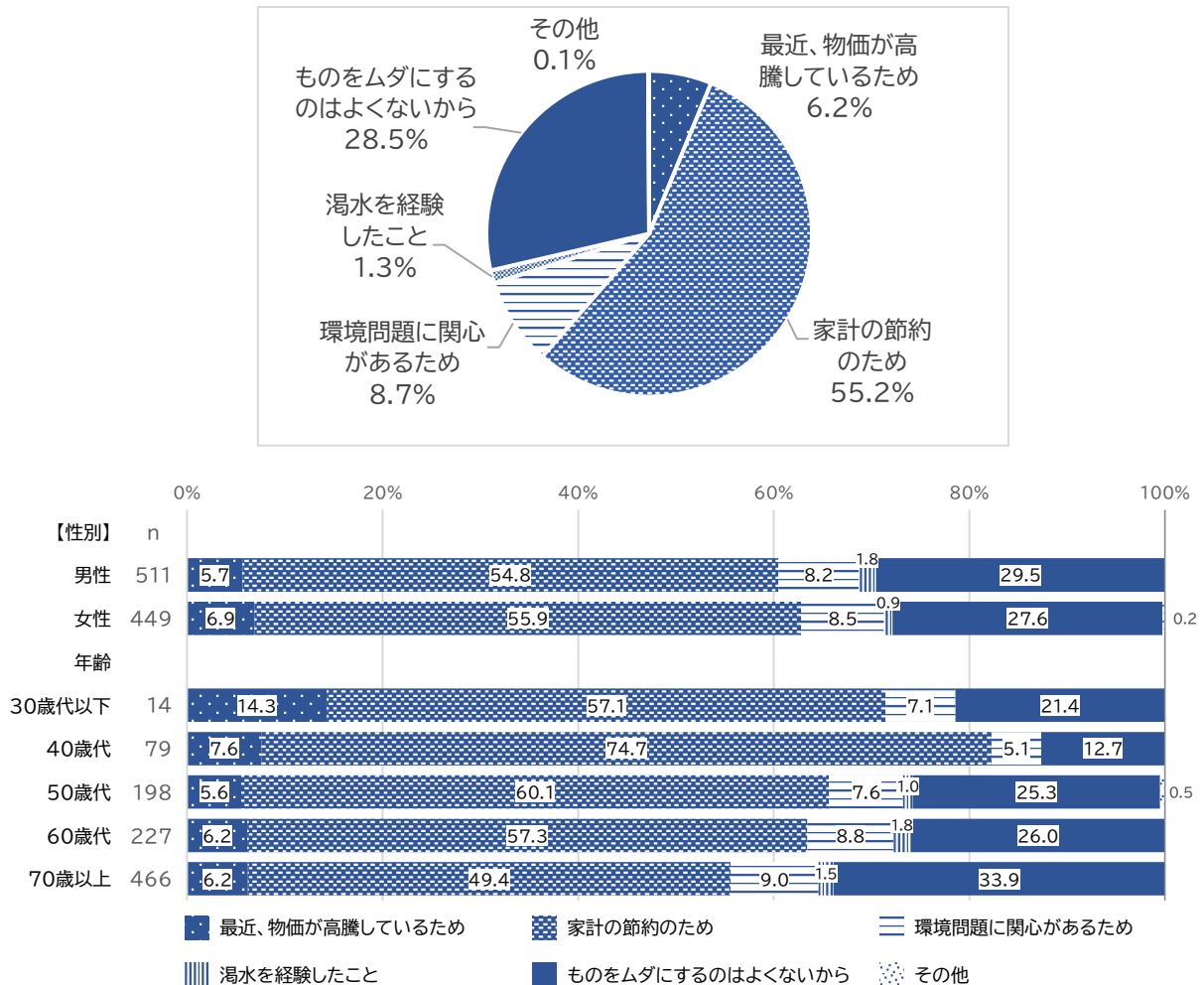
Q29(Q28 の付問 1) あなたが節水をされる主な理由で、最も近いものはどれですか。(〇はひとつ。)

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

○節水の理由としては、「家計の節約のため」が55.2%と最も多く、次に「ものをムダにするのはよくないから」が28.5%となっている。

○年齢別では、年代が下がるにつれ「家計の節約のため」の割合が高くなる傾向が見られる。また、年代が上がるにつれ「ものをムダにするのはよくないから」の割合が高くなる傾向が見られる。

回答者数【1,013】



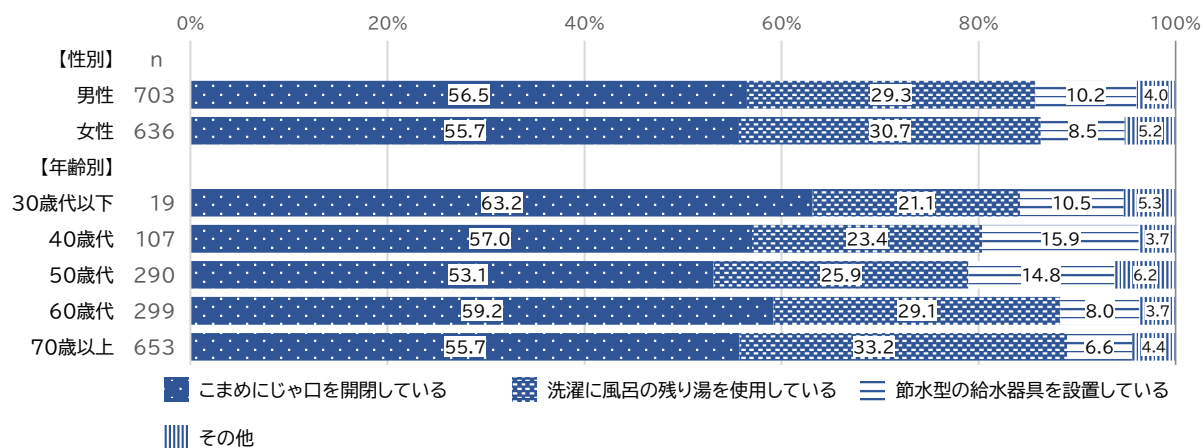
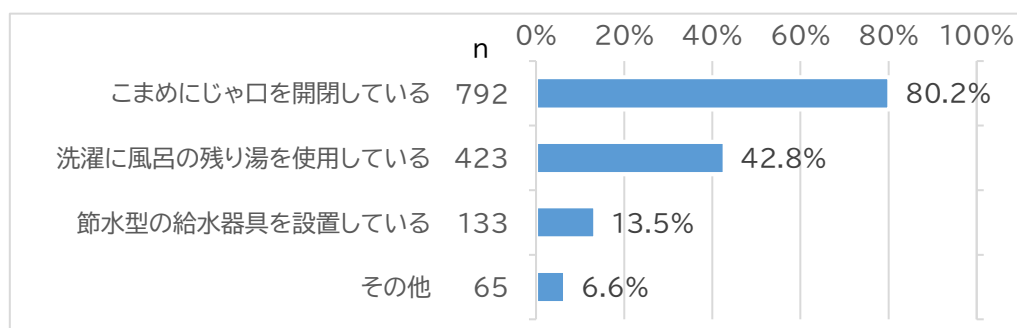
Q30(Q28 の付問 2) あなたが取組をされている節水方法はどれですか。(複数回答可)

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 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) |

○節水方法としては、「こまめにじゃ口を開閉している」が80.2%と最も多くなっている。

○その他の意見としては、「雨水を貯めて使用している」「じゃ口の流量を半分に調整している」といった意見があった。

回答者数【988】 回答数【1,413】

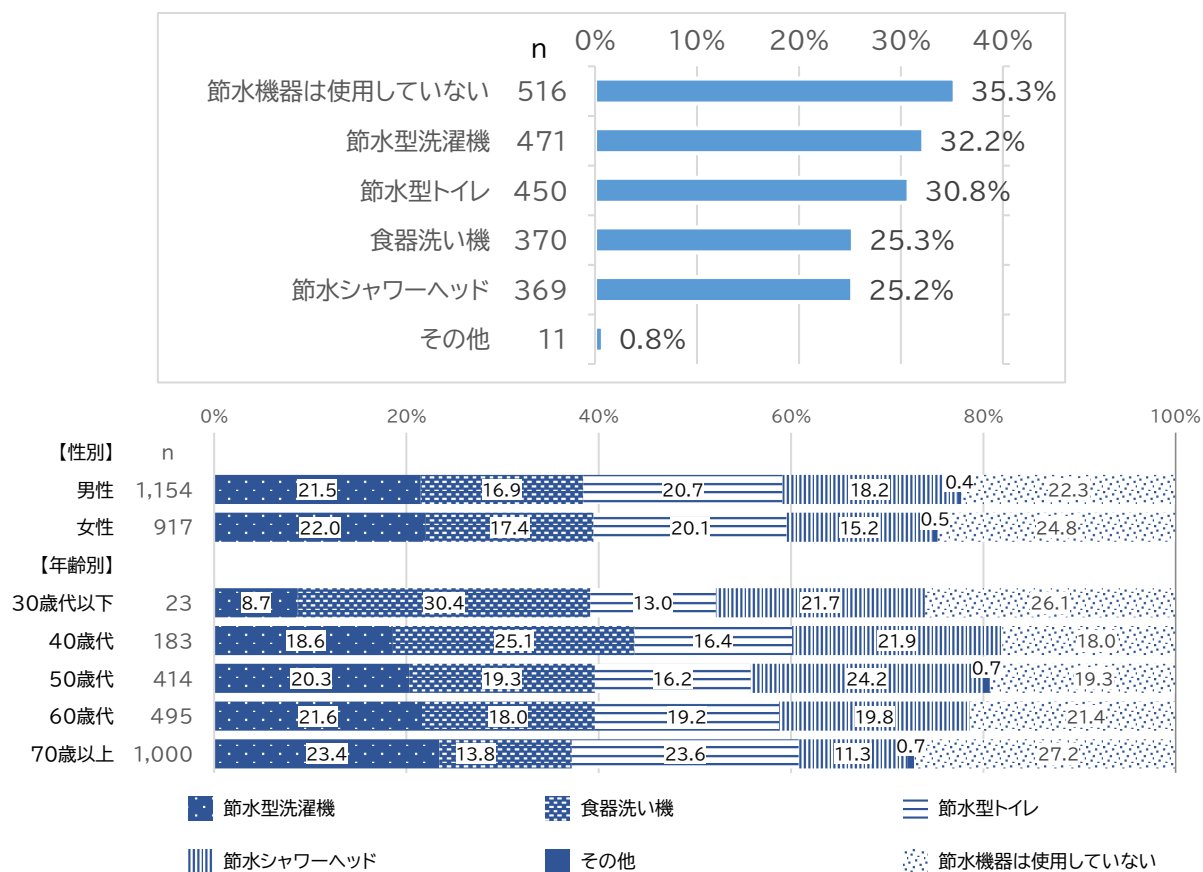


Q32 あなたのご家庭で使用されている節水機器は何ですか。(複数回答可)

- | | | |
|--------------|-------------|-----------------|
| 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) | 6. 節水機器は使用していない |

○使用している節水機器としては、「使用していない」の35.3%を除くと、「節水型洗濯機」(前回1位)が32.2%と最も多くなっており、次に「節水型トイレ」(前回2位)が30.8%となっている。
○その他の意見としては、「じゃ口に取りつける簡易タイプのもの」「じゃ口付近に節水こま入」といった意見があった。

回答者数【1,463】 回答数【2,187】



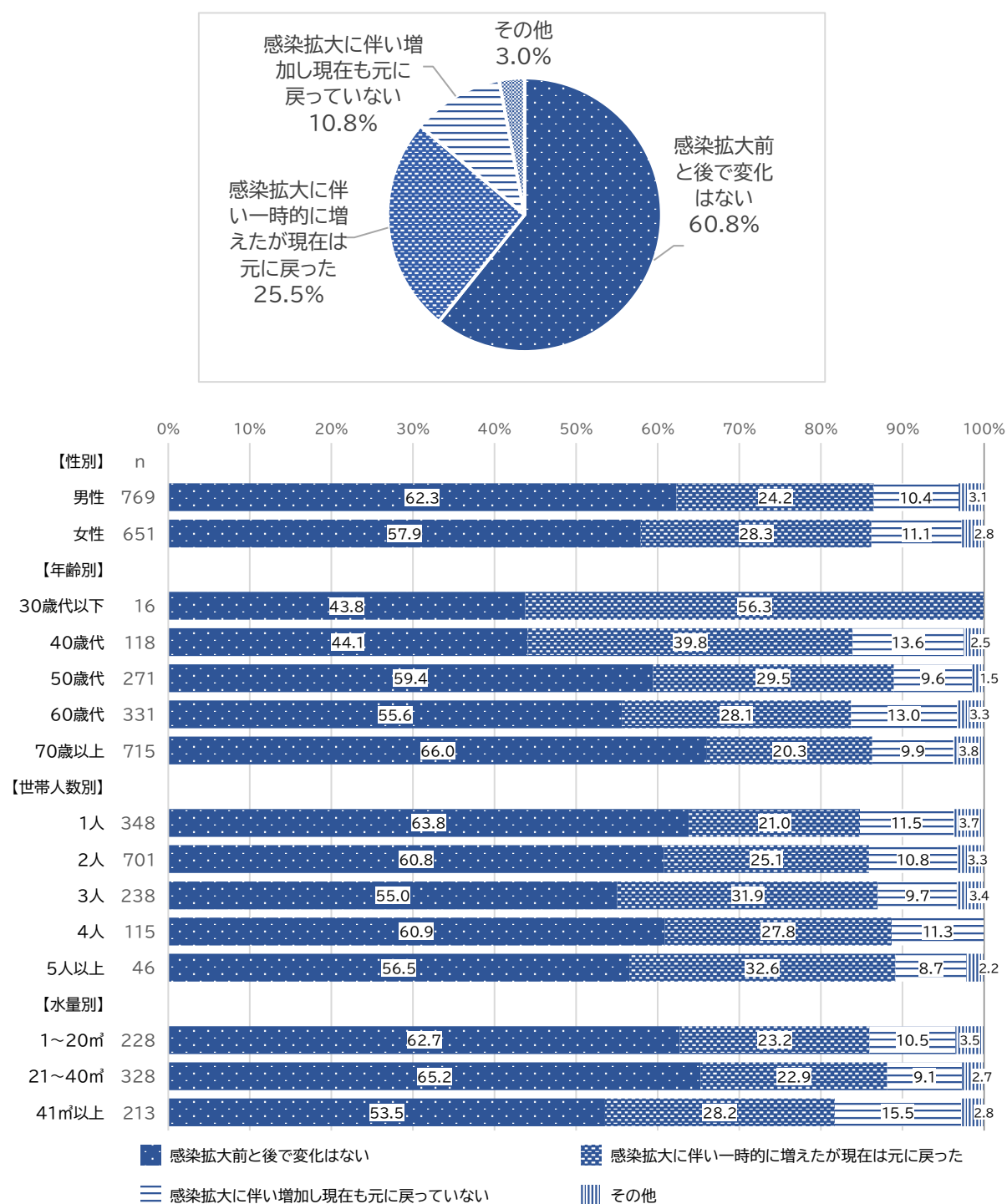
6 在宅時間の变化について

Q34 新型コロナウイルス感染症の拡大前(2019年12月以前)と比べ在宅時間の变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

○新型コロナウイルス感染症の拡大前と比べた在宅時間の变化としては、86.3%の人が「感染拡大前と後で変化はない」「感染拡大に伴い一時的に増えたが現在は元に戻った」と回答している。一方で、「感染拡大に伴い増加し現在も元に戻っていない」と回答した人が10.8%となっている。

回答者数【1,504】



7 災害への備えについて

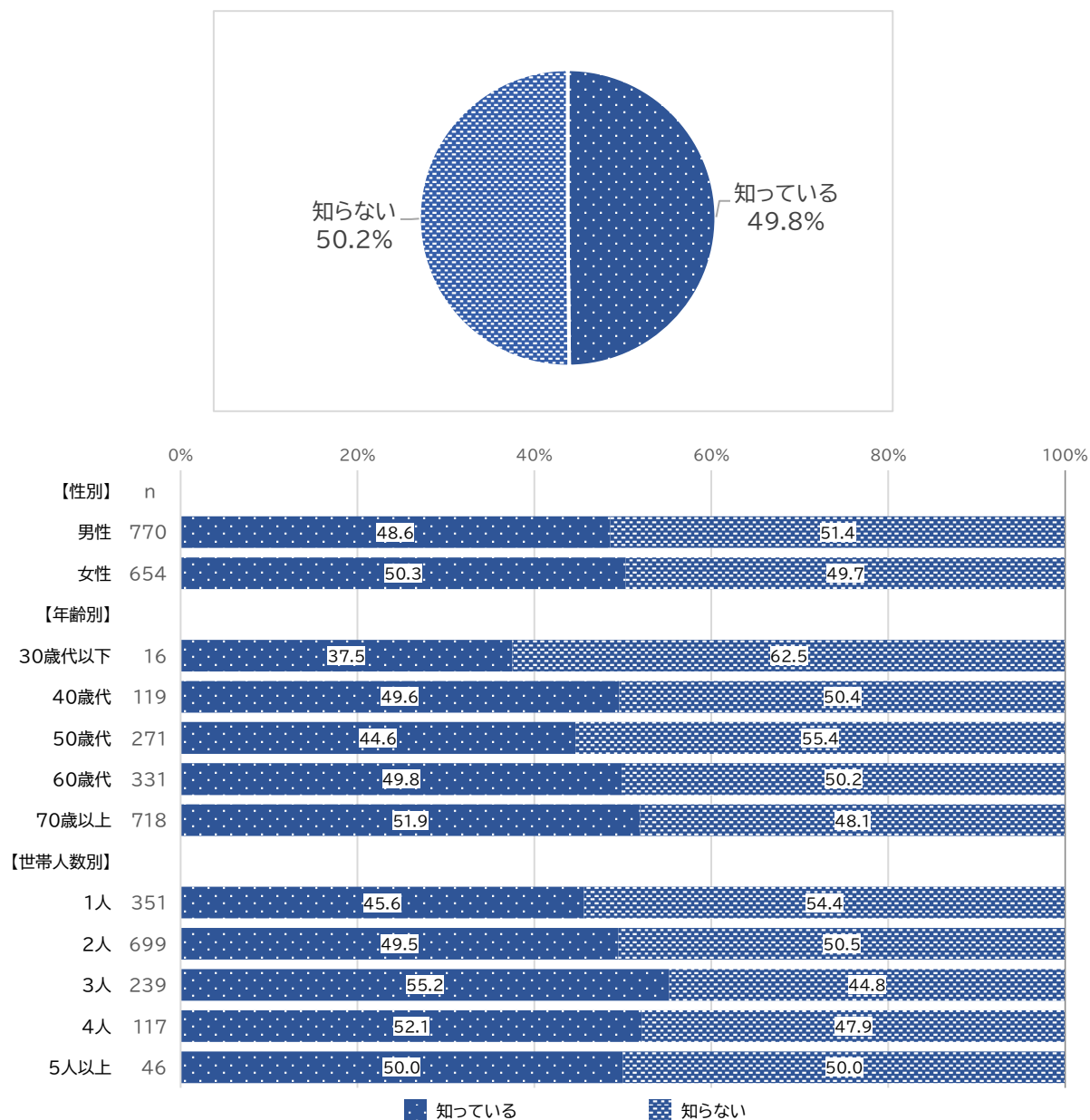
Q35 大人一人の生命維持のために必要な飲料水は、1日3リットルといわれていることをご存じですか。(〇はひとつ)

1. 知っている

2. 知らない

○大人一人の生命維持のため1日3リットルの飲料水が必要なことの認知度は49.8%(前回48.8%)となっている。

回答者数【1,507】



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、ご自宅で行わ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。

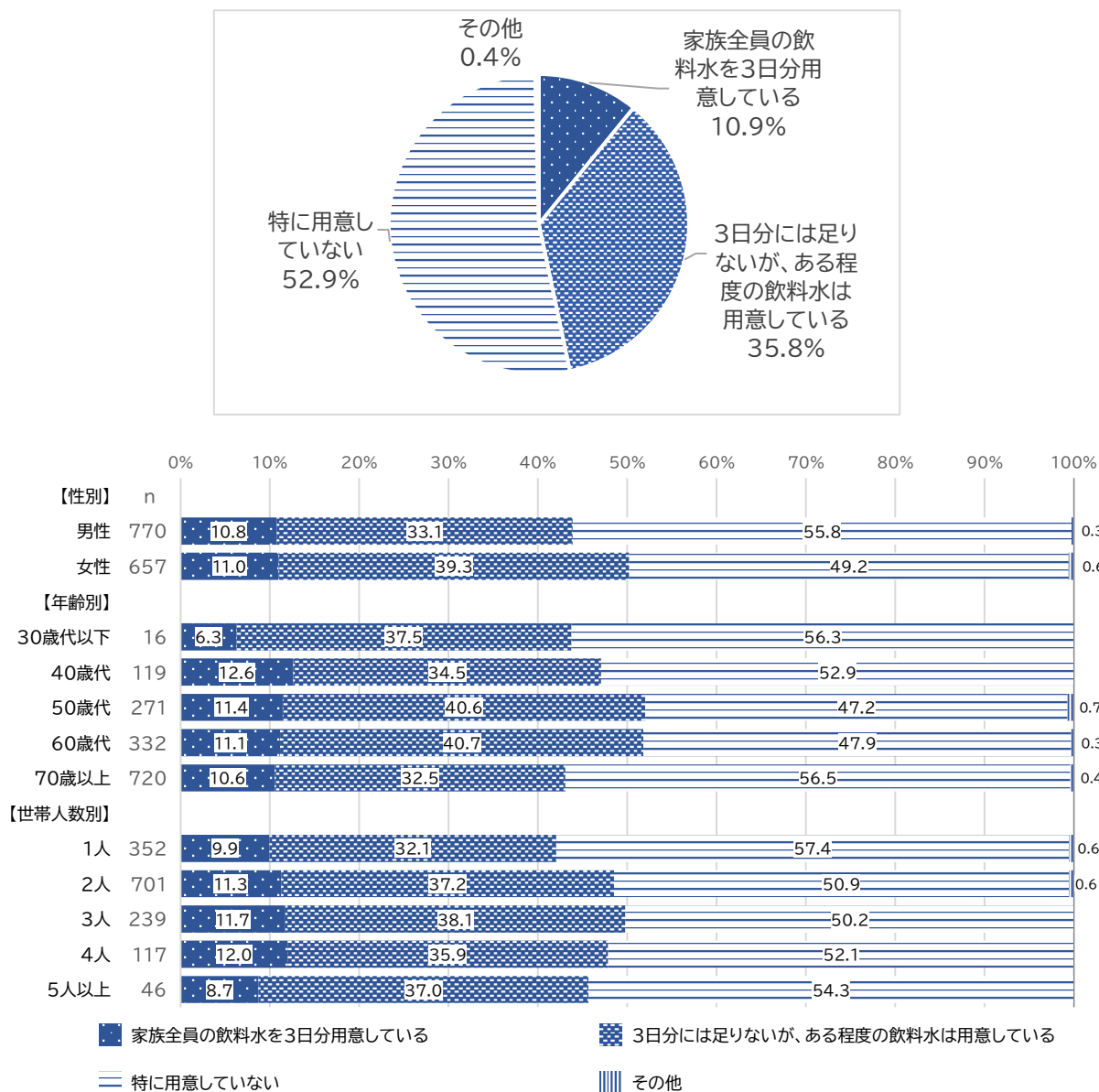
1. 家族全員の飲料水を3日分用意している
2. 3日分には足りないが、ある程度の飲料水は用意している
3. 特に用意していない
4. その他(Q37)

○自宅での取組では、「家族全員分の飲料水3日分を用意している」「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」と回答した人が46.7%(前回41.1%)となっている。一方で、「特に用意していない」と回答した人が52.9%(前回58.4%)となっている。

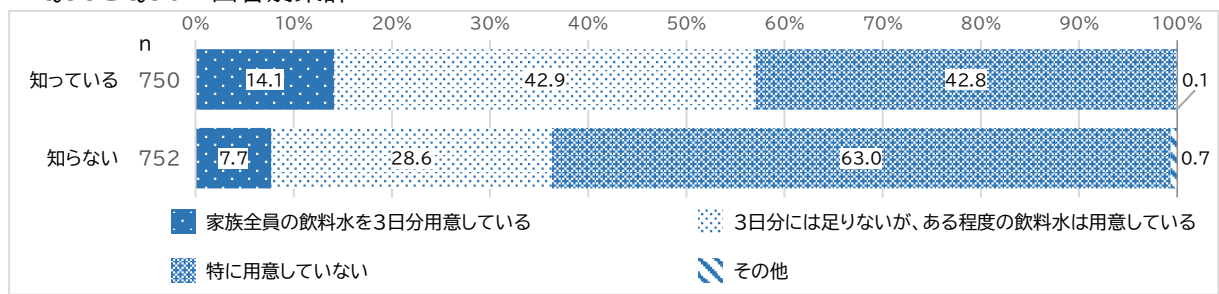
○Q35 との回答別集計では、災害時の飲料水を用意している人の割合は、一人 1 日 3 リットルの飲料水が必要なことを「知っている」と回答した人では57.0%であるのに対し、「知らない」と回答した人では36.3%と20.7ポイントの差があった。

○その他の意見としては、「定期的にミネラルウォーターが届き、3 日分以上余っている」「家族分の飲料水2週間分の備蓄」といった意見があった。

回答者数【1,508】



<Q35とQ36の回答別集計>



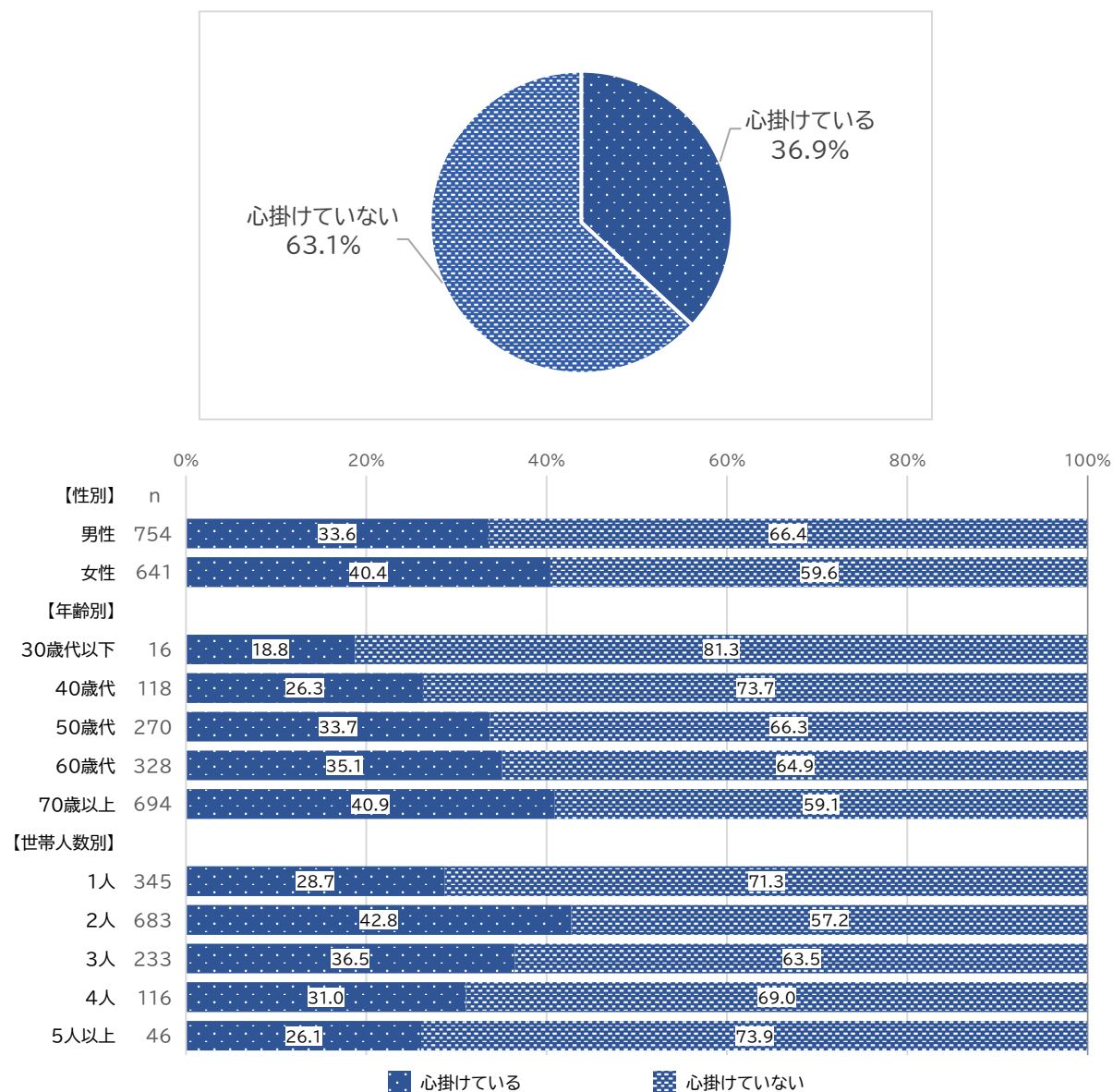
Q38 普段の生活では、飲料水のほか様々な用途で生活用水(炊事、洗濯、風呂、トイレ等)を使用しますが、災害への備えとして、日頃から生活水の確保を心掛けていますか。(〇はひとつ)

1. 心掛けている (Q39にお進みください。)

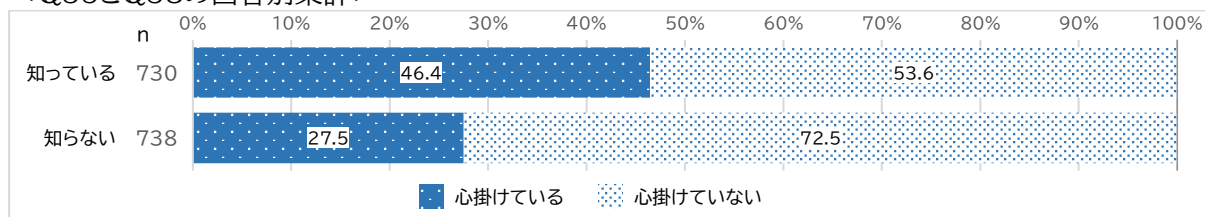
2. 心掛けていない

○生活水の確保については、「心掛けている」と回答した人が36.9%(前回35.6%)となっている。
○Q35との回答別集計では、生活水の確保を「心掛けている」と回答した人の割合は、一人1日3リットルの飲料水が必要なことを「知っている」と回答した人では46.4%であったのに対し、「知らない」と回答した人では27.5%と18.9ポイントの差があった。

回答者数【1,475】



< Q35とQ38の回答別集計 >



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)

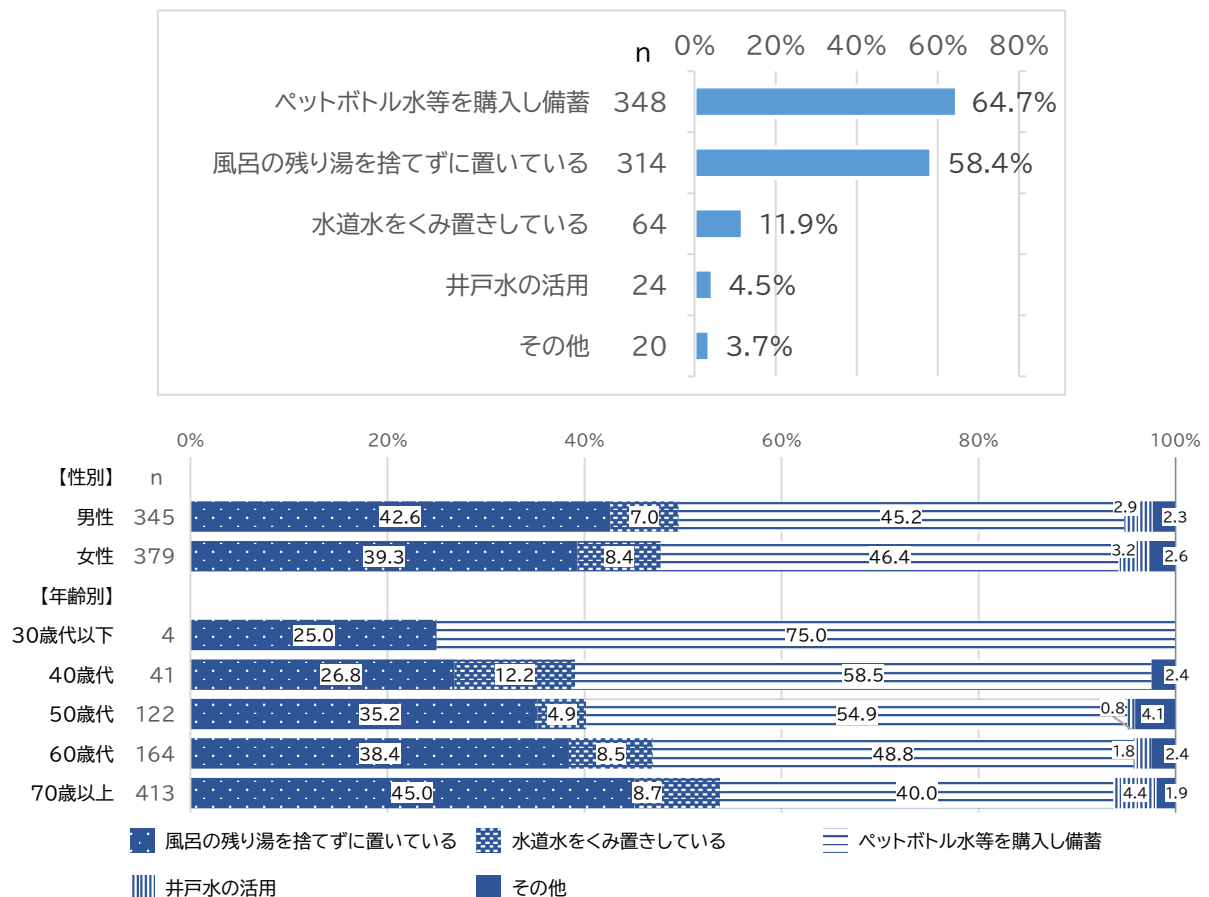
- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. 風呂の残り湯を捨てずに置いている | 2. 水道水をくみ置きしている |
| 3. ペットボトル水等を購入し備蓄 | 4. 井戸水の活用 |
| 5. その他(Q40) | |

○心掛けていることとしては、「ペットボトル水等を購入し備蓄」(前回1位)「風呂の残り湯を捨てずに置いている」(前回2位)という意見が多かった。

○年齢別では、年代が上がるにつれ、「風呂の残り湯を捨てずに置いている」の割合が高くなっている。また、年代が下がるにつれ、「ペットボトル水等を購入し備蓄」の割合が高くなっている。

○その他の意見としては、「雨水タンクに貯めている」「電気温水器に貯まっている」といった意見があった。

回答者数【538】 回答数【770】



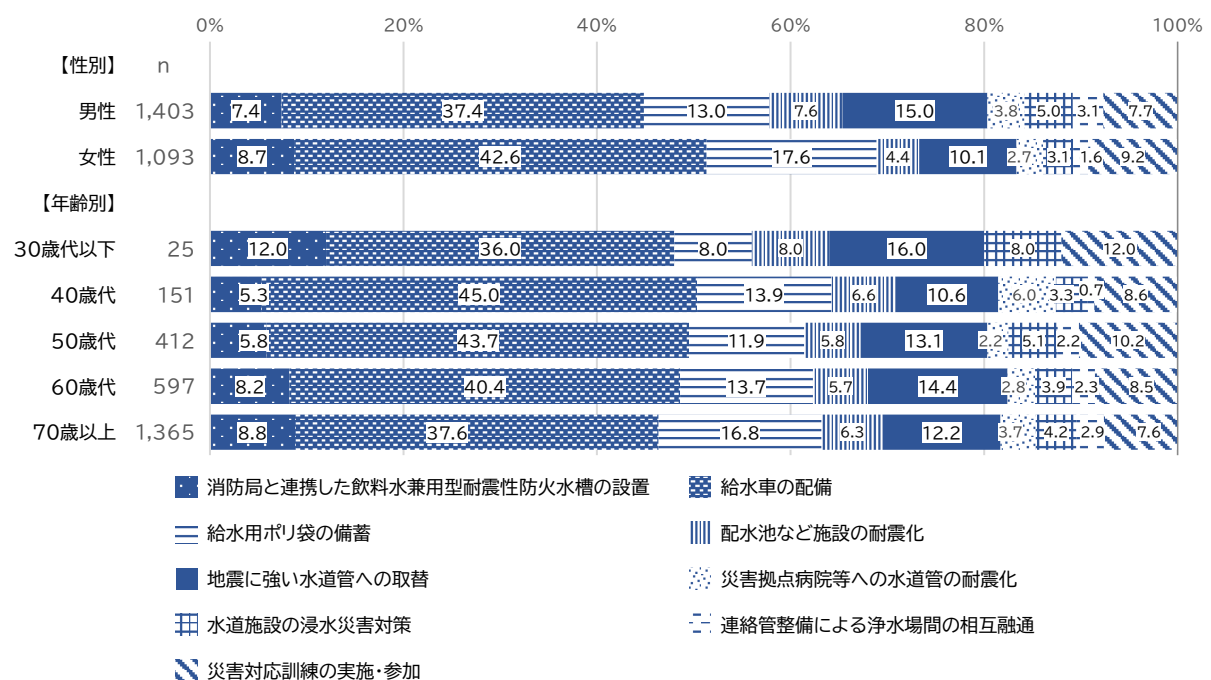
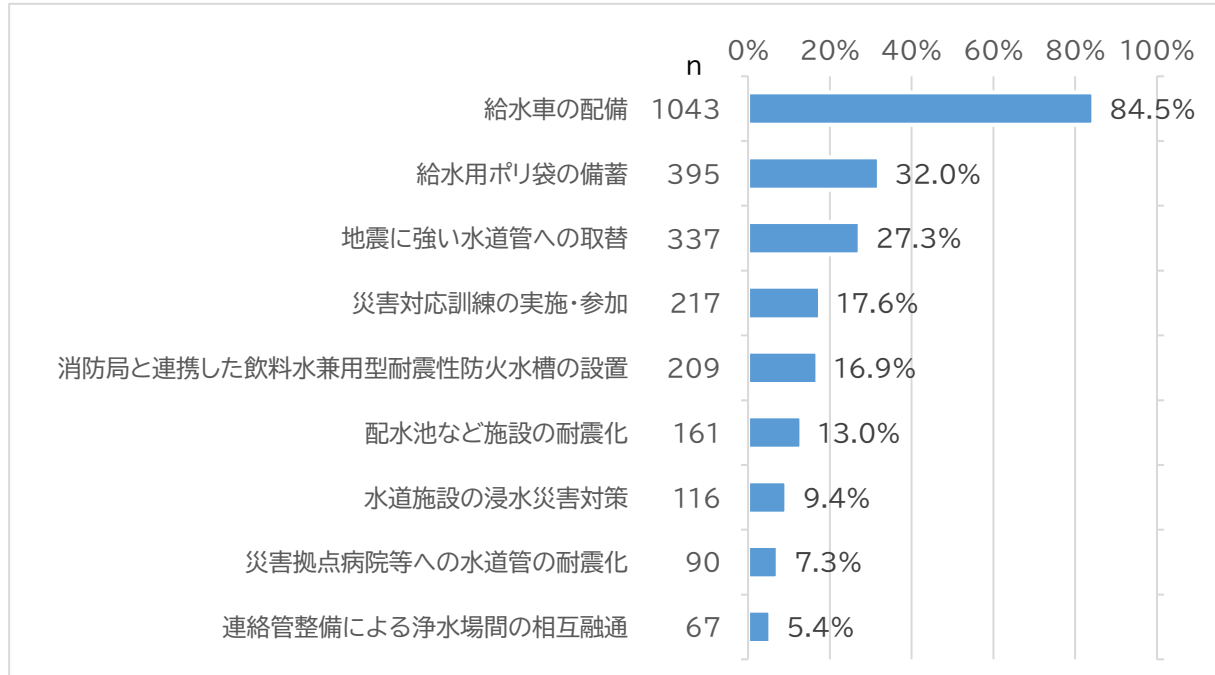
Q41 水道局では、災害時に備えて様々な対策をとっていますが、次のうち、ご存じのものを

教えてください。(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 | 3. 給水用ポリ袋の備蓄 |
| 2. 給水車の配備 | 5. 地震に強い水道管への取替 |
| 4. 配水池など施設の耐震化 | 7. 水道施設の浸水災害対策 |
| 6. 災害拠点病院等への水道管の耐震化 | 9. 災害対応訓練の実施・参加 |
| 8. 連絡管整備による浄水場間の相互融通 | |

○水道局の災害時に備えた対策の認知度については、「給水車の配備」(前回1位)が84.5%と最も多く、次に「給水用ポリ袋の備蓄」(前回2位)が32.0%となっている。

回答者数【1,235】 回答数【2,635】



8 水道局の広報について

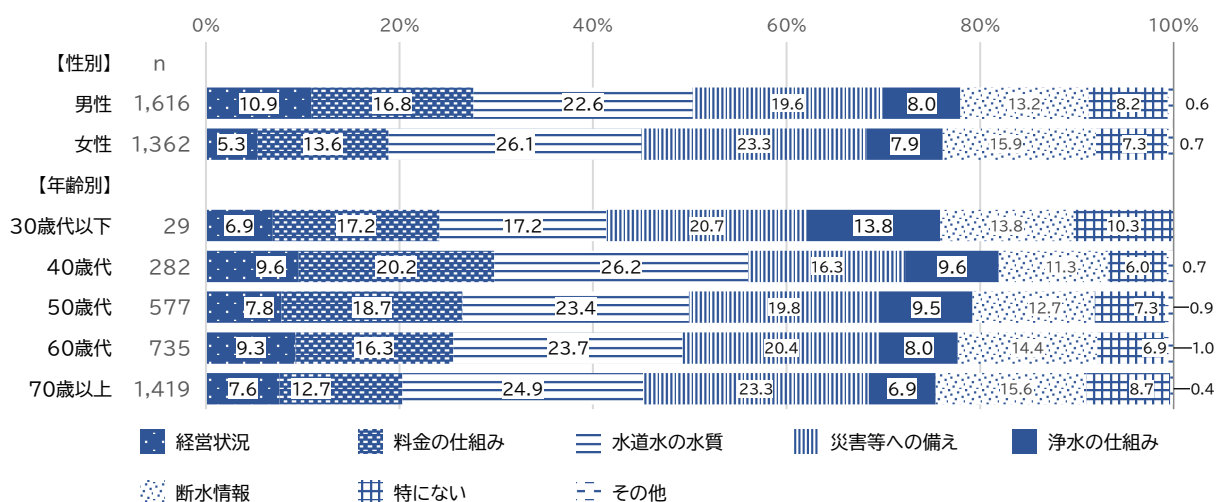
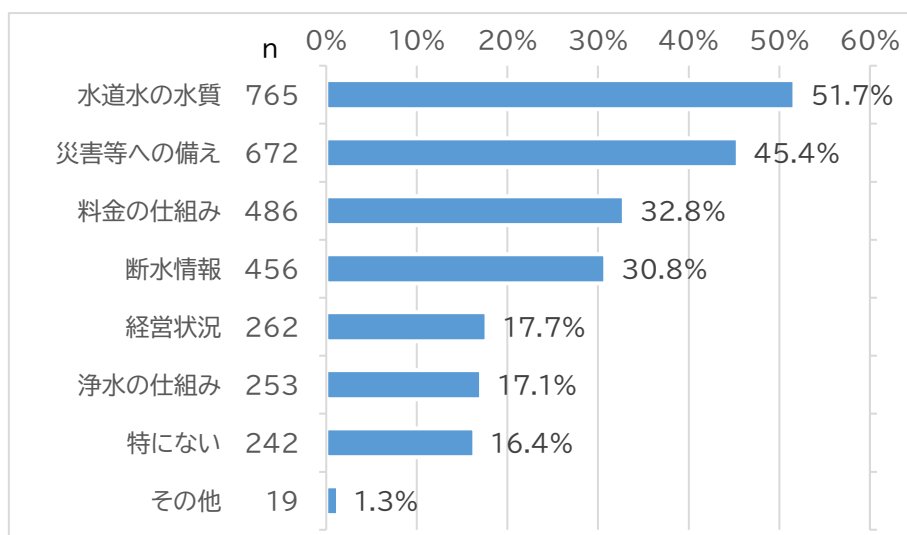
Q42 水道に関してお知りになりたい情報は何ですか。(複数回答可)

- | | | |
|------------|-------------|-----------|
| 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) | |

○水道に関して知りたい情報については、「水道水の水質」(前回1位)が51.7%と最も多く、次に「災害等への備え」(前回2位)が45.4%となっている。

○その他の意見としては、「Q41 のような災害時に備えた取組」「老朽化した水道管の対応、取替量とコスト」といった意見があった。

回答者数【1,480】 回答数【3,155】



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

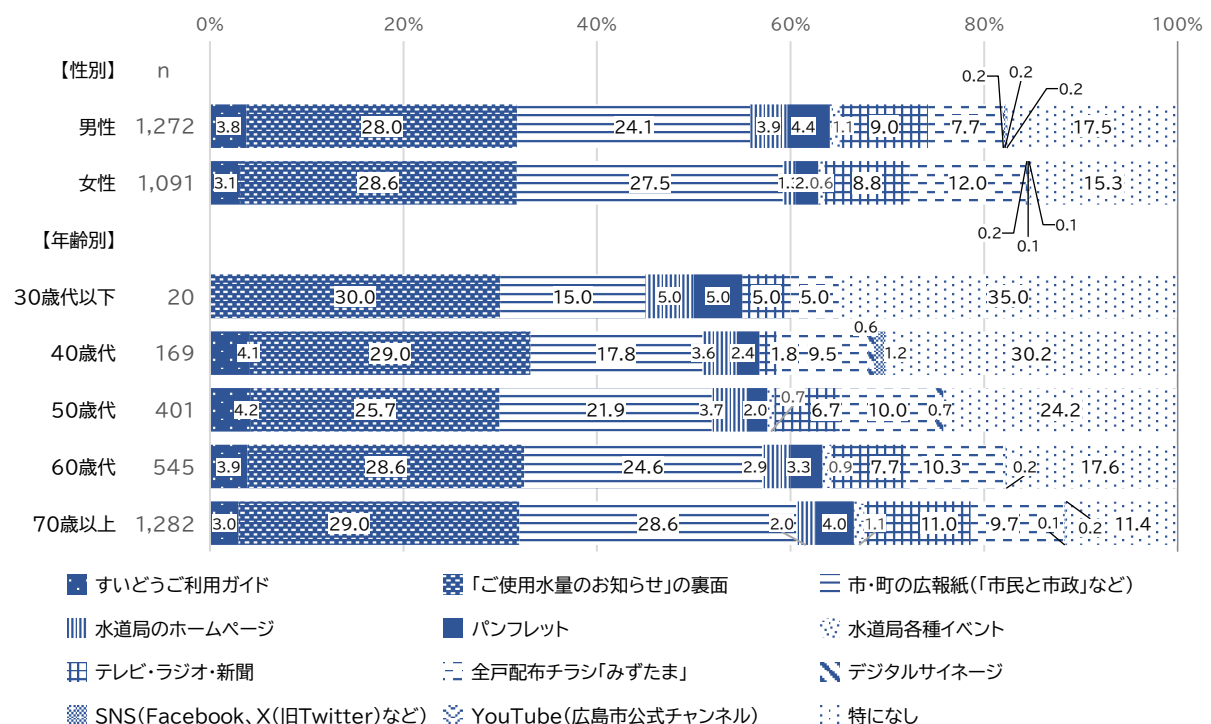
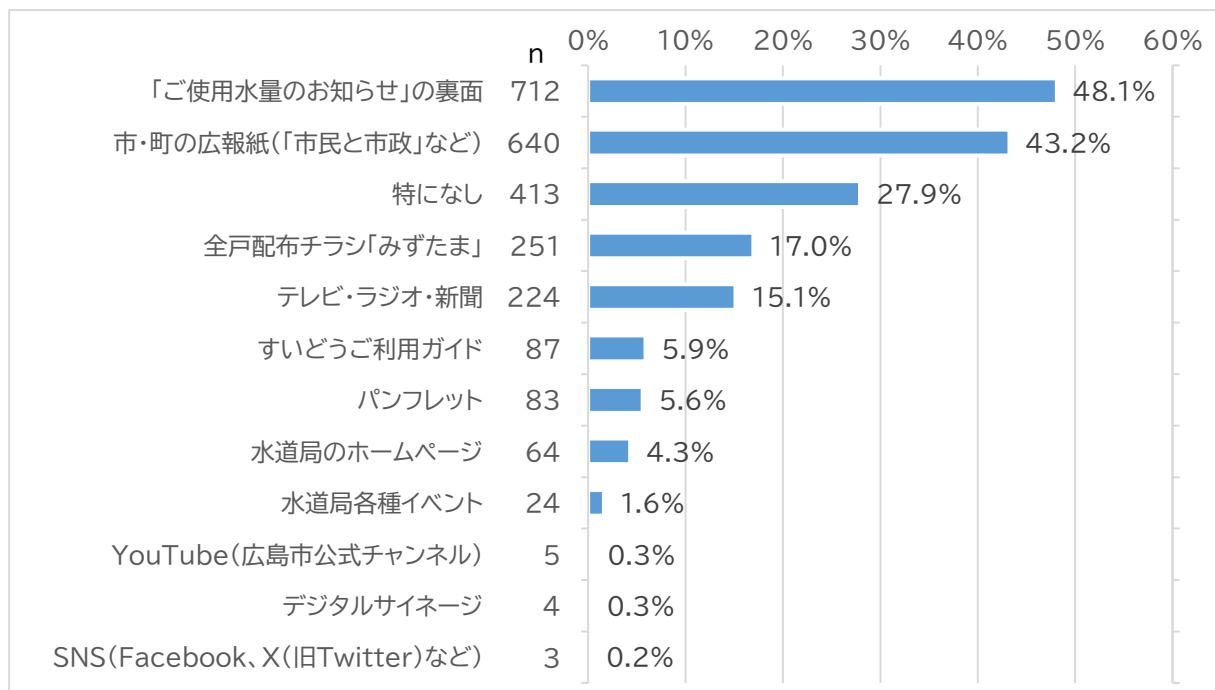
になったものがありますか。(複数回答可)

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

○見たことがある広報媒体については、「ご使用水量のお知らせ」の裏面(前回1位)が48.1%と最も多く、次に「市・町の広報紙(「市民と市政」など)」(前回3位)が43.2%となっており、「特になし」(前回2位)と回答した人が27.9%となっている。

○年齢別では、年代が下がるにつれ「特になし」の割合が高い傾向が見られる。

回答者数【1,480】 回答数【2,510】



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めますか。(複数回答可)

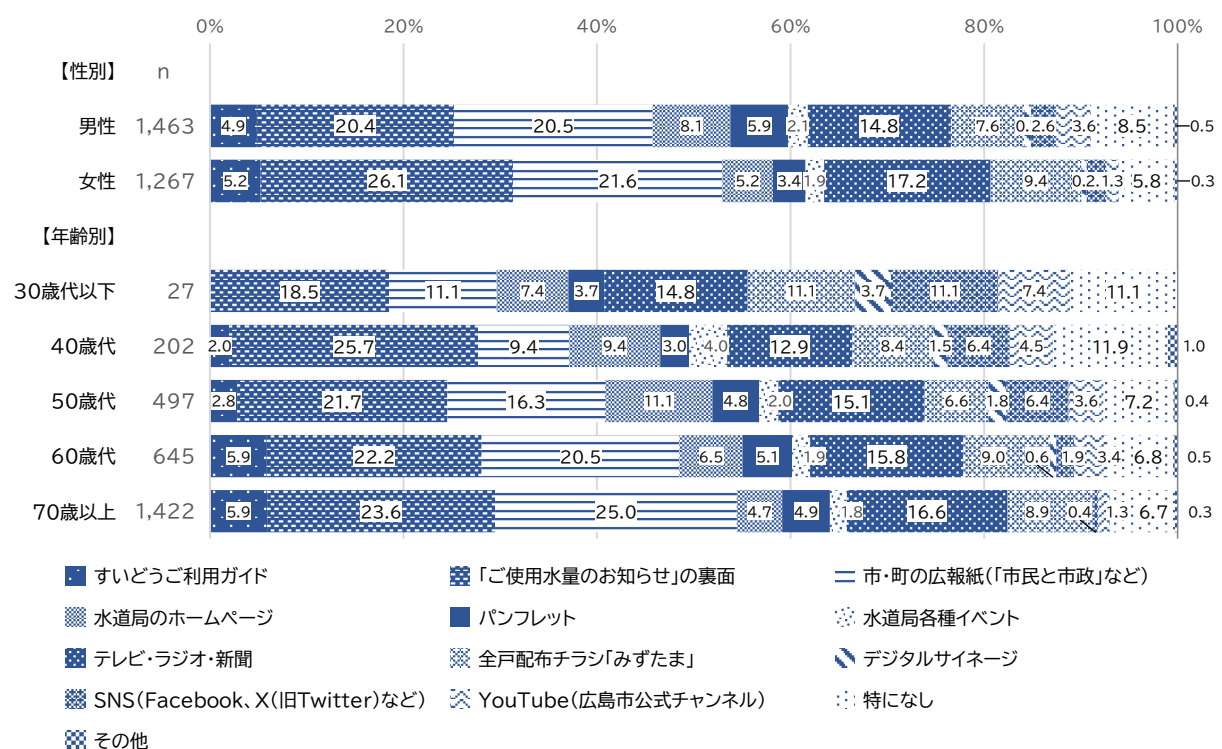
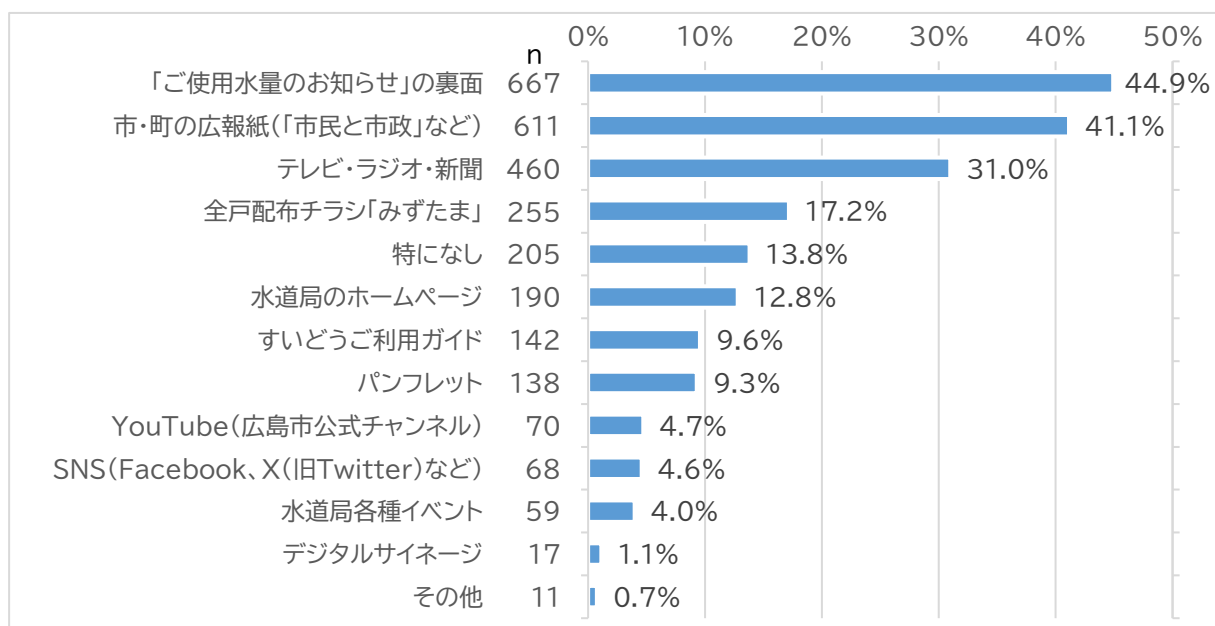
- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. すいどうご利用ガイド | 2. 「ご使用水量のお知らせ」の裏面 |
| 3. 市・町の広報紙(「市民と市政」など) | 4. 水道局のホームページ |
| 5. パンフレット | 6. 水道局各種イベント |
| 7. テレビ・ラジオ・新聞 | 8. 全戸配布チラシ「みずたま」 |
| 9. デジタルサイネージ | 10. SNS(Facebook、X(旧 Twitter)など) |
| 11. YouTube(広島市公式チャンネル) | 12. 特になし |
| 13. その他(Q46) | |

○希望する広報媒体については、「ご使用水量のお知らせ」の裏面(前回1位)が44.9%と最も多く、次に「市・町の広報紙(「市民と市政」など)」(前回2位)が41.1%となっている。また、見たことがある広報媒体との差は「テレビ・ラジオ・新聞」が15.9ポイントの差で最も大きかった。

○年齢別では、年代が上がるにつれ「市・町の広報紙」の割合が高い傾向が見られる。また、年代が下がるにつれ、「SNS」や「YouTube」の割合が高くなっている。

○その他の意見としては、「メール」「学校での教育」といった意見があった。

回答者数【1,485】 回答数【2,893】

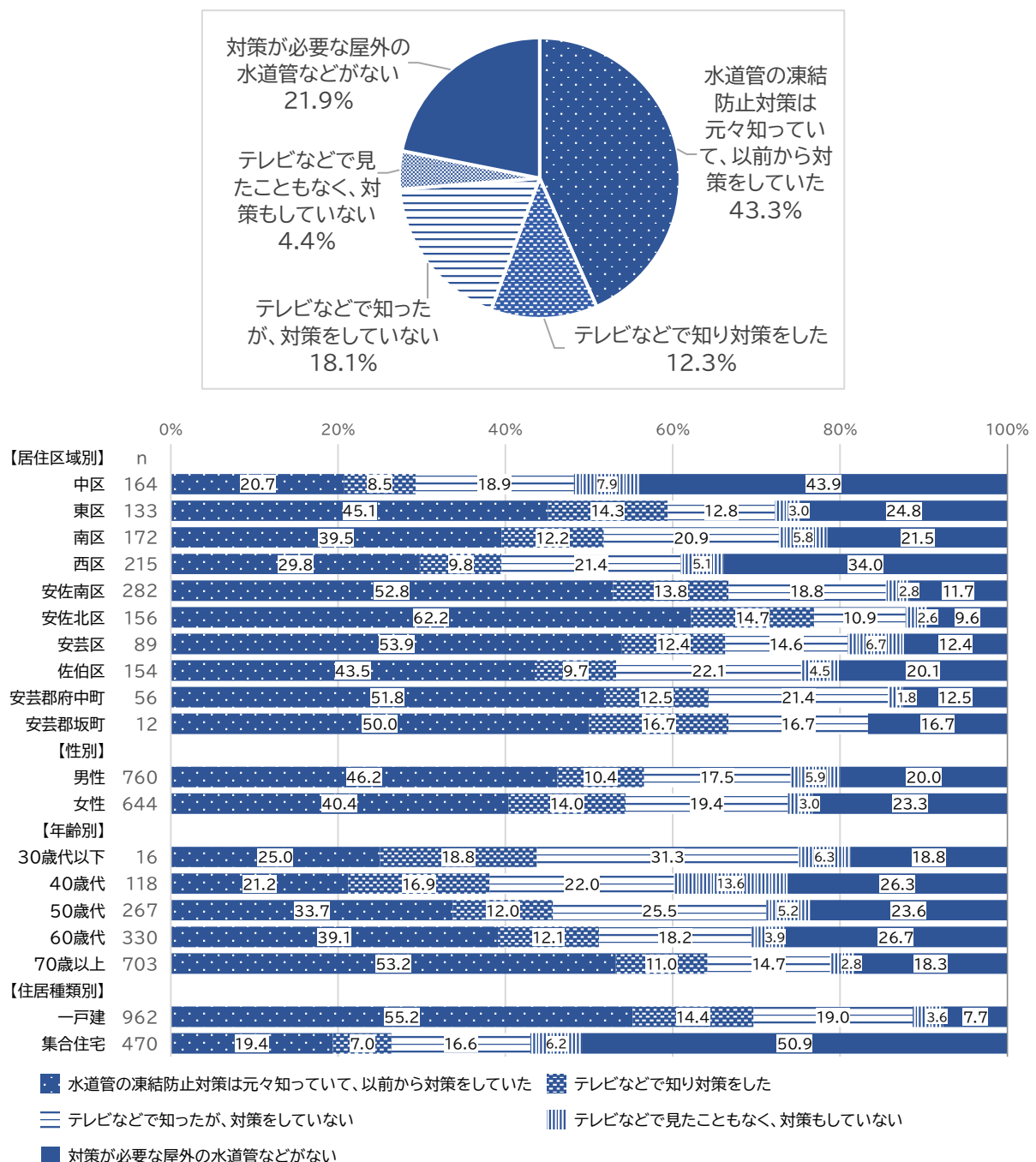


Q47 水道局では、寒波の前に、テレビ(気象情報等)や防災情報メール、SNS などを通じて、屋外等の水道管の凍結防止対策を呼び掛けています。あなたの対応状況をお答えください。
(〇はひとつ)

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

- 水道管の凍結防止対策については、対策をしている人が55.6%、対策をしていない人が22.5%となった。
- 居住区域別では、安佐北区では76.9%の人が対策をしているのに対し、中区では、43.9%の人が対策が必要な水道管がないと回答している。
- 年齢別では、年代が上がるにつれ、対策をしている人の割合が高い傾向が見られる。

回答者数【1,481】



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)

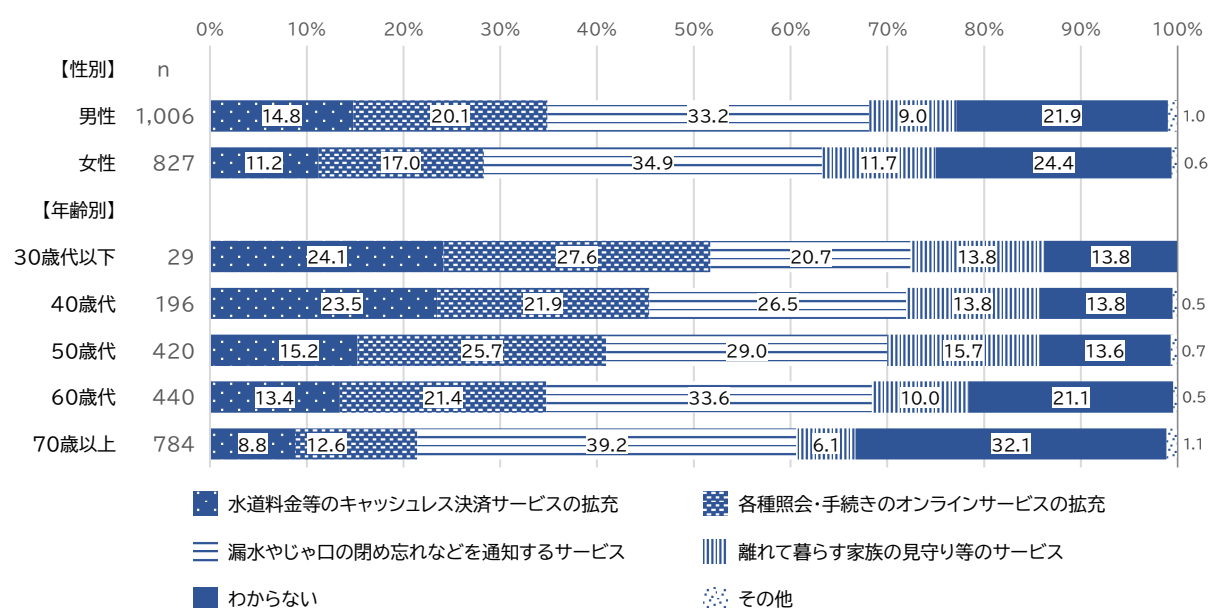
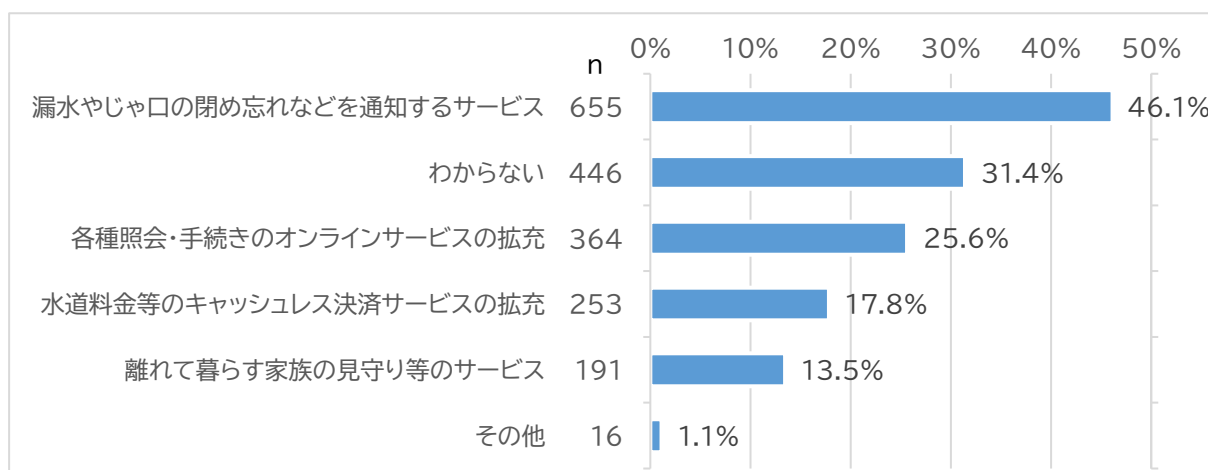
1. 水道料金等のキャッシュレス決済サービスの拡充
2. 各種照会・手続きのオンラインサービスの拡充
3. 漏水やじゃ口の閉め忘れなどを通知するサービス
4. 離れて暮らす家族の見守り等のサービス
5. わからない
6. その他(Q49)

○デジタル技術を活用したサービスについては、「漏水やじゃ口の閉め忘れなどを通知するサービス」が46.1%と最も多く、次に「各種照会・手続きのオンラインサービスの拡充」が25.6%となっている。

○年齢別では、年代が上がるにつれ「漏水やじゃ口の閉め忘れなどを通知するサービス」の割合が高くなっている。

○その他の意見としては、「スマートメーター」「利用状況と利用金額の通知サービス」「高齢者にはデジタル技術は難しい」といった意見があった。

回答者数【1,420】 回答数【1,925】



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。

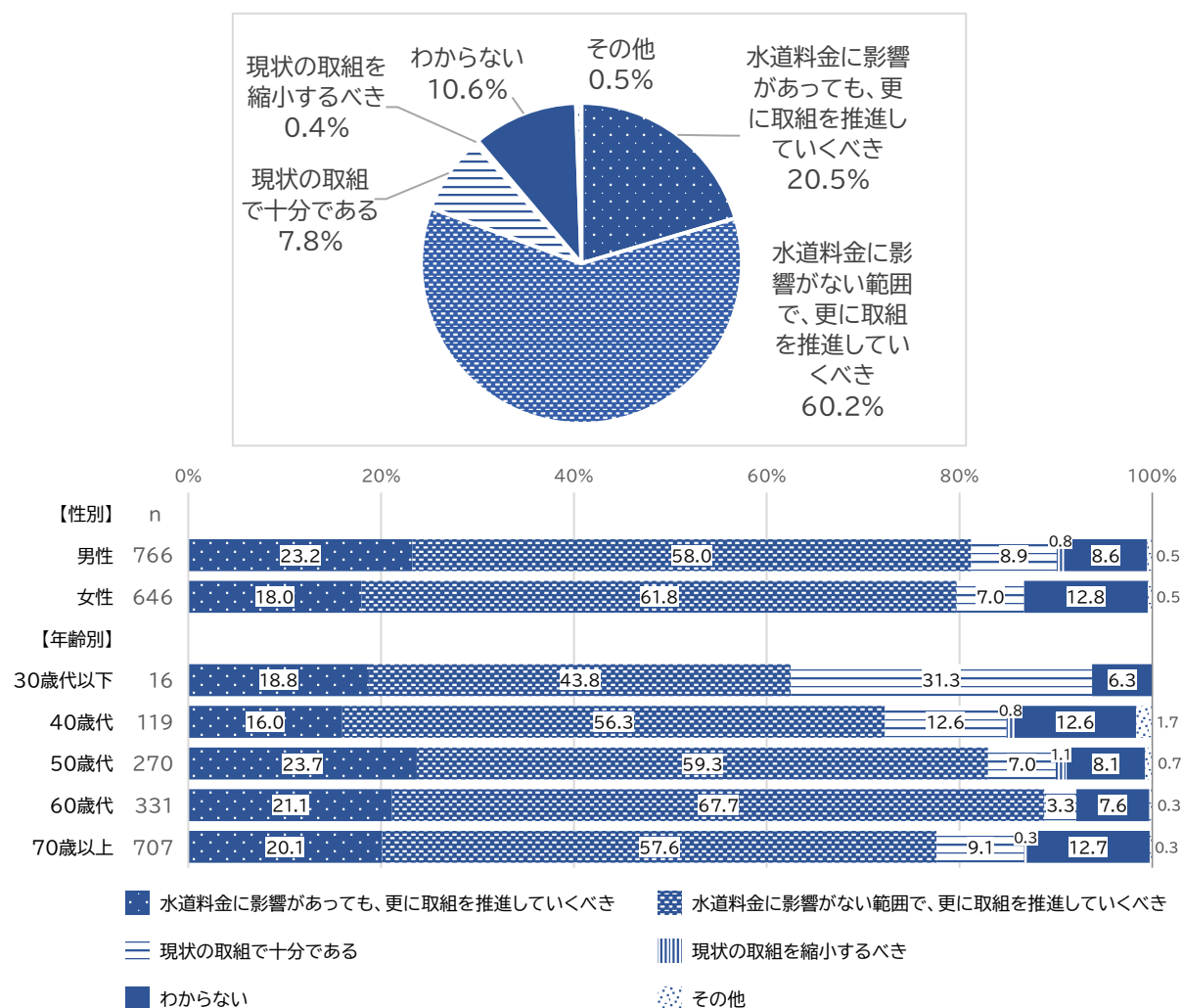
水道局では、水道水源の保全、省エネルギーや資源リサイクルの推進など環境負荷の低減に向けて継続的に取り組んでいます。環境負荷の低減に投じるコストについてどのように思われますか。(〇はひとつ)

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)

○環境負荷の低減については、「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」が60.2%と最も多く、次に「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」が20.5%となっている。

○その他の意見としては、「税金で何とかすべき」「全体像が見えないため判断できない」といった意見があった。

回答者数【1,486】

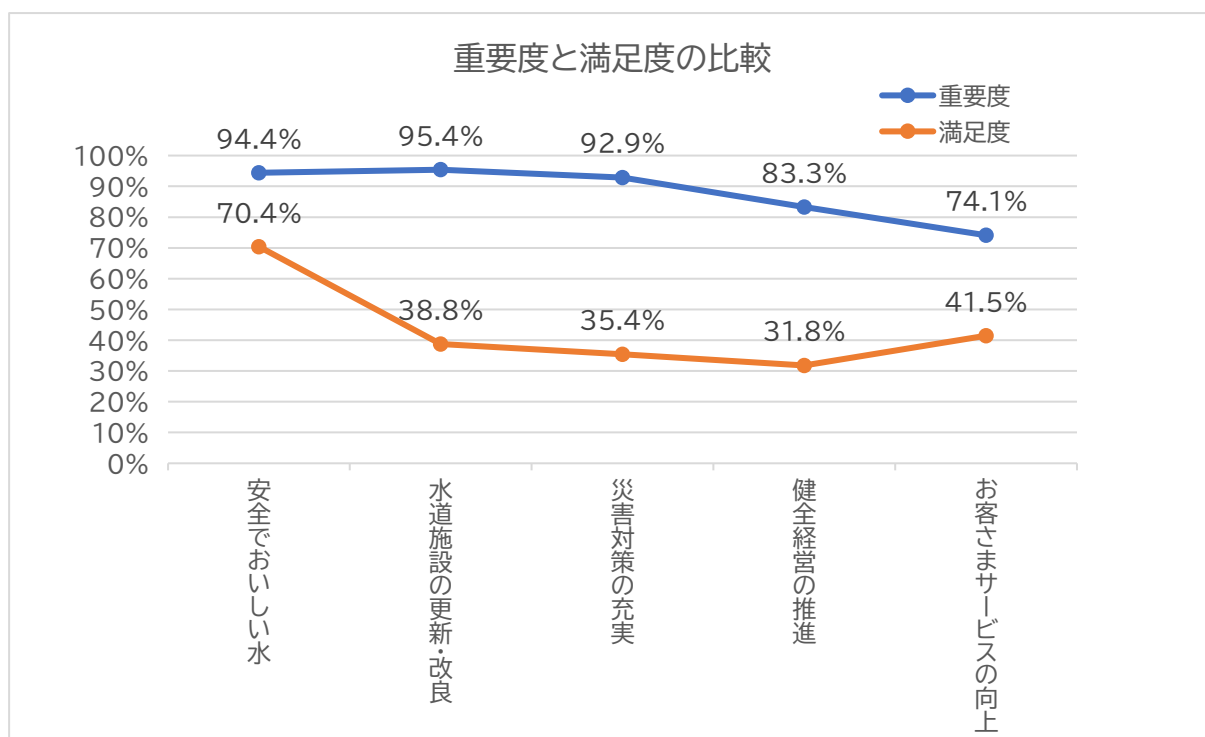


11 水道局の取組

Q52～Q61 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)

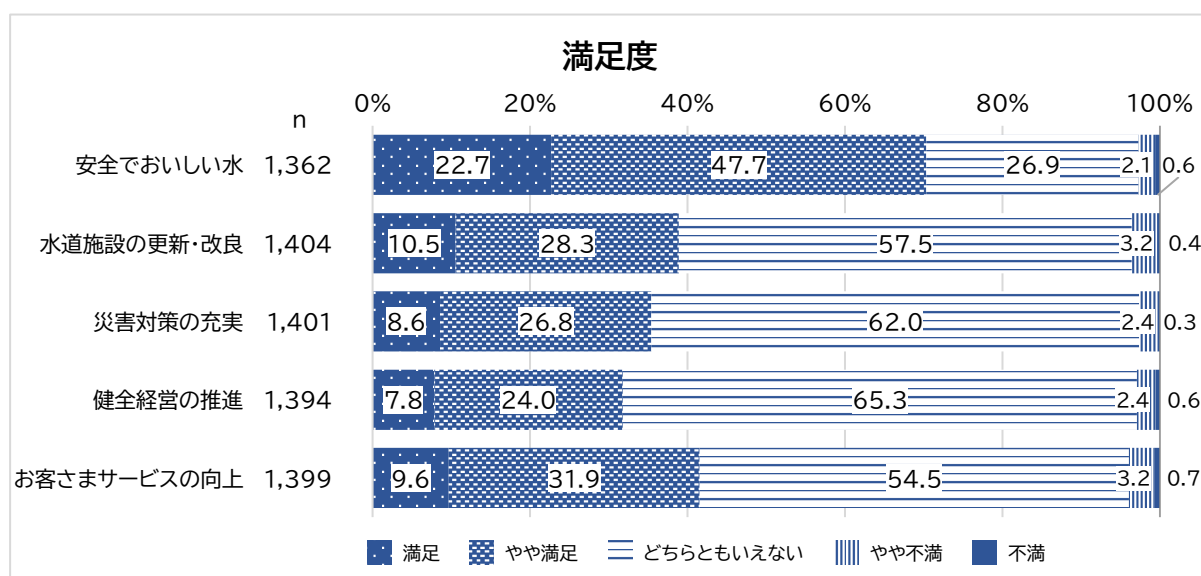
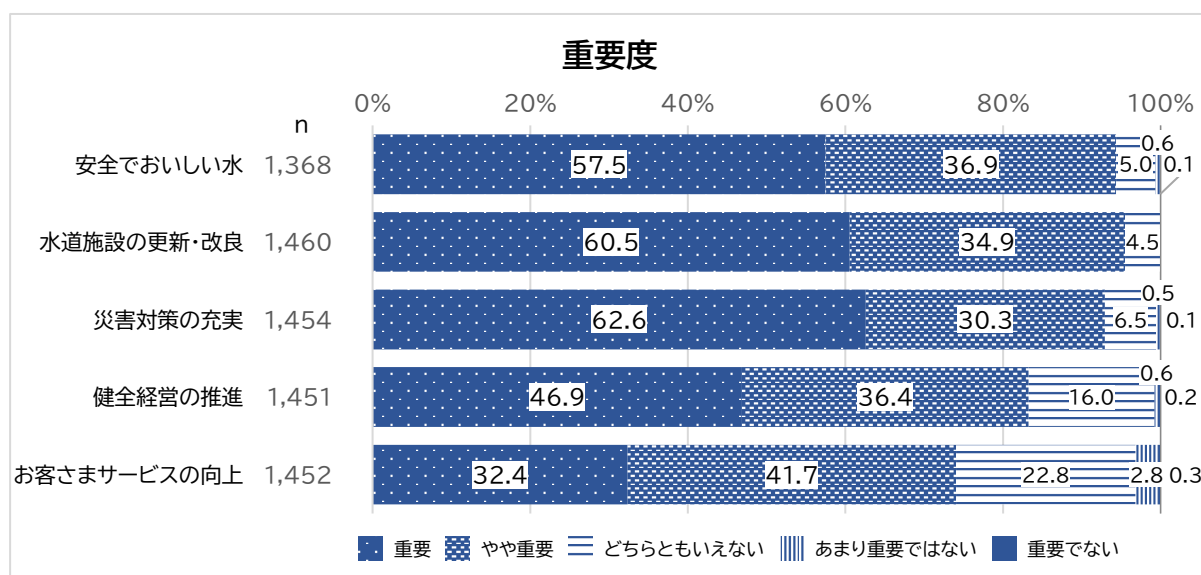
水道局の取組	重要度						満足度					
	質問番号	重要	やや重要	どちらともいえない	あまり重要ではない	重要でない	質問番号	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
安全でおいしい水の供給 (水質検査の強化や塩素(カルキ)臭の低減)	Q52	1	2	3	4	5	Q53	1	2	3	4	5
水道施設の更新・改良 (老朽化した水道管や施設の計画的な更新など)	Q54	1	2	3	4	5	Q55	1	2	3	4	5
災害対策の充実 (水道施設の耐震化や浸水対策など)	Q56	1	2	3	4	5	Q57	1	2	3	4	5
健全経営の推進 (より一層の経営の効率化)	Q58	1	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

○水道局の取組に対してお客さまが日頃感じている重要度や満足度を数値化し、お客さまの意見を分析した。「安全でおいしい水の供給」については7割近くの満足度を感じていただいている一方で、その他の取組に関する満足度は重要度に対して大きく下回っている。



	重要度	満足度	乖離	満足度	
	A	B	A-B	不満	どちらでもない
安全でおいしい水	94.4%	70.4%	24.0%	2.7%	26.9%
水道施設の更新・改良	95.4%	38.8%	56.6%	3.6%	57.5%
災害対策の充実	92.9%	35.4%	57.5%	2.6%	62.0%
健全経営の推進	83.3%	31.8%	51.5%	2.9%	65.3%
お客さまサービスの向上	74.1%	41.5%	32.6%	3.9%	54.5%

重要度 A…「重要」「やや重要」と回答した人の割合
満足度 B…「満足」「やや満足」と回答した人の割合



水道局への自由意見(抜粋)

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。

① 水道水について

水道水がそのまま飲める今の状況が続いて欲しいです

蛇口をひねるとすぐに飲める水がいい。良い消毒剤もあるからそれをドンドン採用して欲しい。

② 災害対策について

災害時の対応についても万全の対策が取れるよう日頃から十分な準備をお願い致します。

やはり災害時の対応です。復旧までに時間がかかるため給水車の配置など。

地震対策をしても結局は水がでないので災害が起こった後の迅速な復旧に重みを置いた方がよいのではと思う。

能登地震で、改めて水の大事さを痛感しました。広島市は水、電気などの復旧も早く日頃から災害に対応して色々取り組んでいると思います。

災害時の備えとして、新設井戸への補助金導入をしてはどうか。

③ 料金、サービスについて

長期的視点にたったの先行投資は良いが、経営努力をせずに安易に料金値上げに逃げるのは許されない。

水道料金は生活費であり、人々の暮らしに直結するため、費用増は避けるべき。

毎月の水道使用量や料金を紙ではなく、スマホで確認できるようにしてほしい。

クレジットカード決済を導入してください。

下水道使用料金が安い。

④ 水道事業について

不測の事態の際にも安定供給できるよう、受益者の費用負担があってもできる限り早いタイミングで、メンテナンスすべきだと思います。

ずっと広島市に住んでおり、何度か夏に断水の経験もあるが、ここ30年程は災害時を含め断水したことが無く水の安定供給には本当に感謝しております。

現状、特に不満はない。水は非常に重要な物なので、今後も変わらず頑張りたいと思う。

今後とも安全で安価な水の提供に尽力していただければ有難いです。

いつもありがとうございます。

必要不可欠なインフラなので、絶対に民営化しないでください。

水道管の老朽化対策を進めてほしい

能登半島地震でも明らかになったが、20年後には消滅するだろう地域にはお金を使うべきではない。そんな無駄金は今の日本には無い。未来のために使うべきだ。

水道局の財源を税金から持ってこられるようにするべき

収入増のための施策や、他の財源からの投入の検討が必要。

⑤ 広報について

地震や老朽化などのリスクへの備えなど、供給側もマスコミや役所や町のコミュニティーへの教宣物などによるPRをもっとしていただきたいし、需要者側ももっとそのPR物など勉強し双方コミュニケーション強化が今後一層重要と思いました。

日頃の取り組みが市民に広く周知できるとさらに良いと思います。災害に対する意識が高い 程災害後の復旧にも差が出ると思います。
アンケート実施するまで知らなかったことが多くあった。素晴らしい取り組みをされているので 今後はもっと関心を持って広報を確認したい。
2ヶ月ごとに、年6回、数年のローテーションか何かで、ひとつふたつのテーマで知らせてほ しい。一度には全てを認知しにくいから。
何に苦勞して、何に尽力しているのかなど、しっかり市民に知らせてください。
知名度が低いと思います。
水道局指定された推奨業者をホームページ、みずたま等に載せてほしい。

⑥ アンケートについて

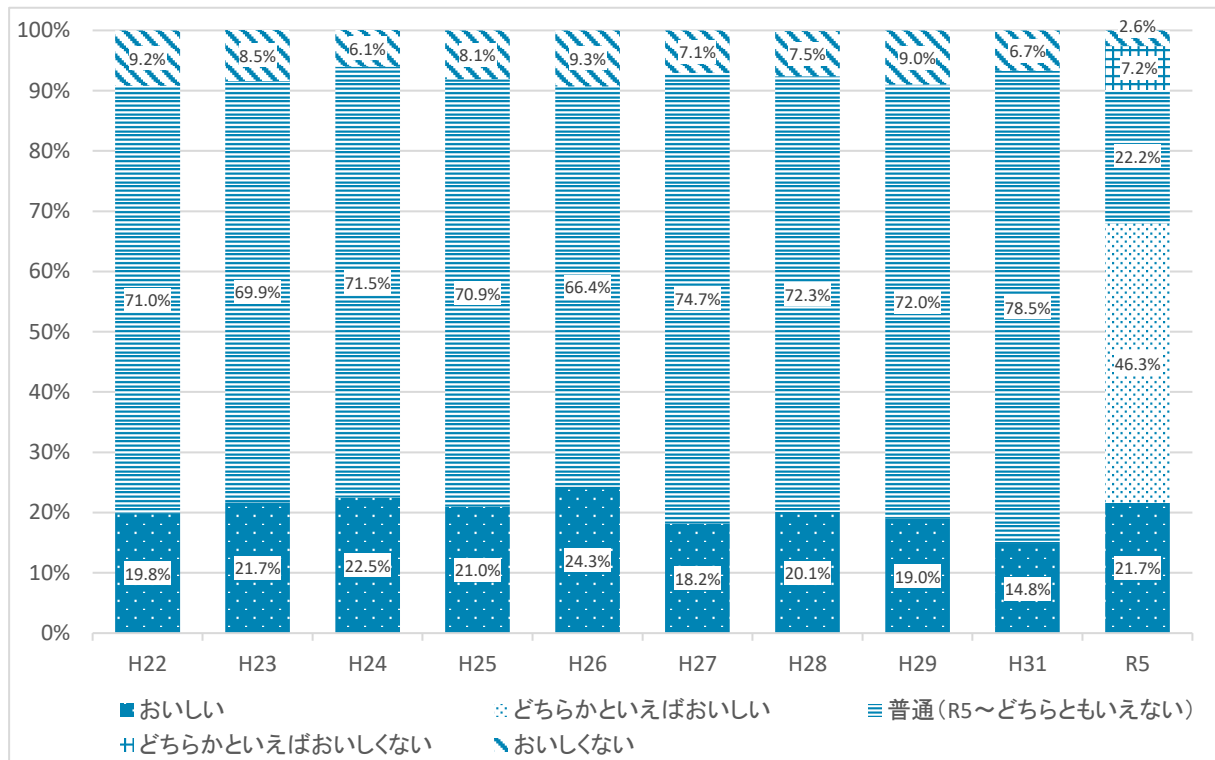
質問が長い

⑦ その他

夏、冬問わず仕事をしていると洗濯量も回す回数も多いのでなかなか節水とはいかず、請求 が届いた時わりと料金いくなぁと思います。節水としてシャワーヘッドをいいものにかえて、そ こで少しでも節水できたらなと思ってます
引越したのですが、口座振替を郵送でしたいのですが、用紙は何処に取りに行けば良いのか わかりません。

これまでの推移

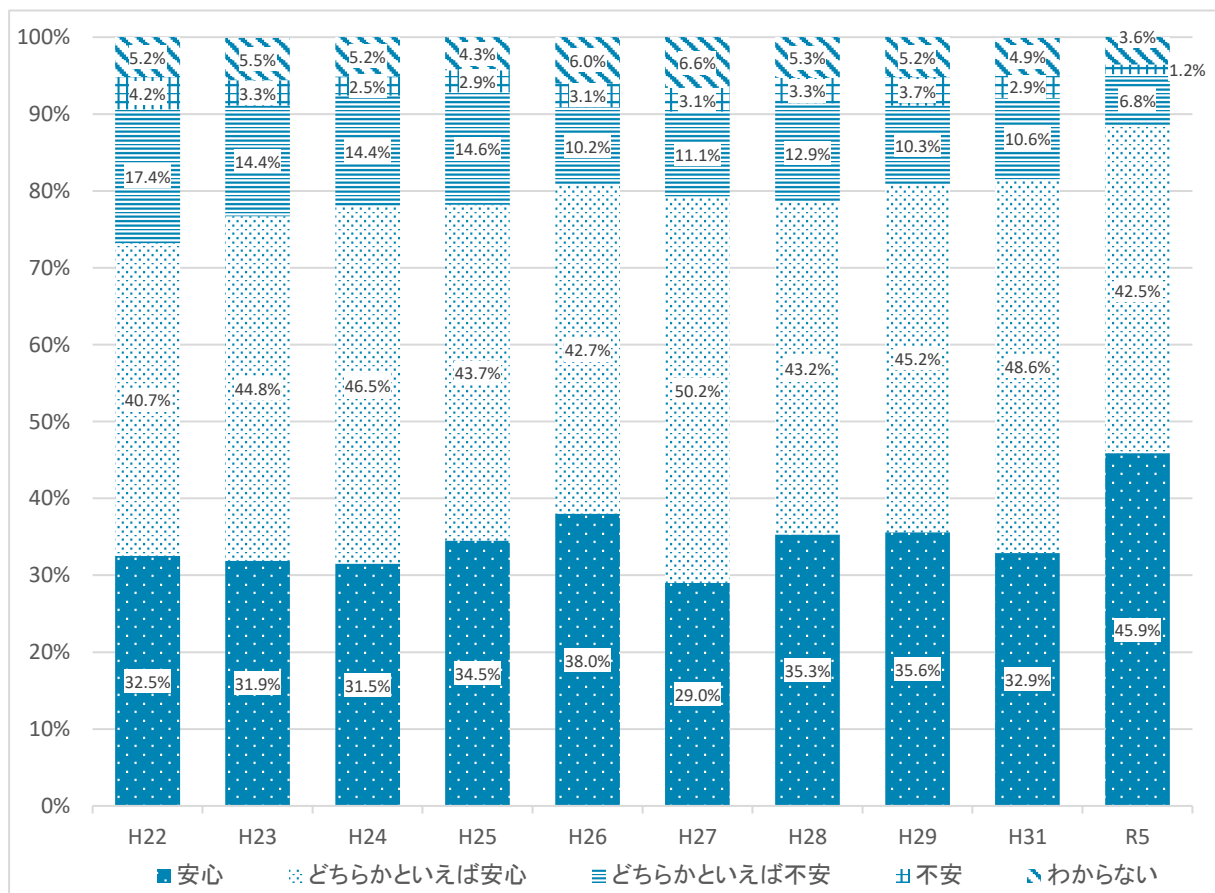
Q1 水道水の味について



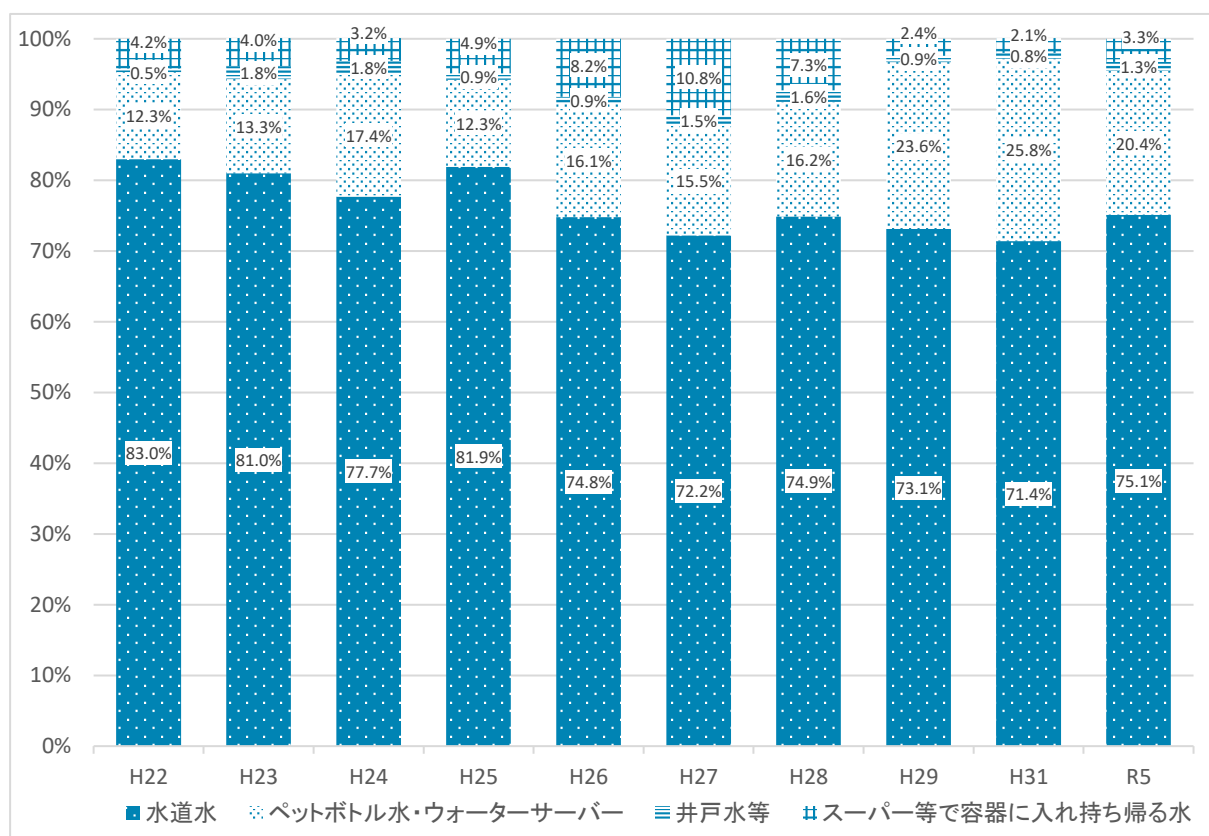
※R5 より「どちらかといえばおいしい」「どちらかといえばおいしくない」「どちらともいえない」の選択肢を追加、「普通」の選択肢を削除

Q4 水道水の安全性について

「安心」「どちらかといえば安心」と回答した人の割合は増加傾向にある。

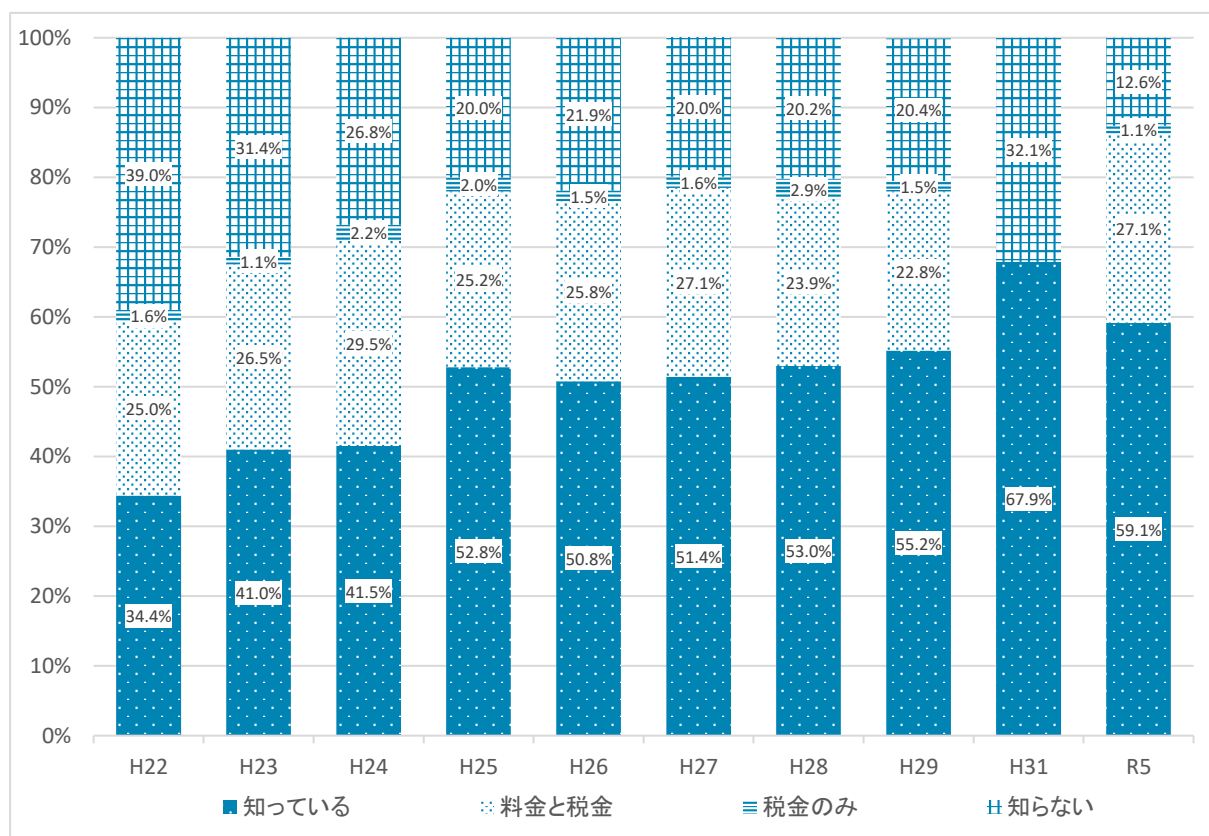


Q10 家庭での飲み水について



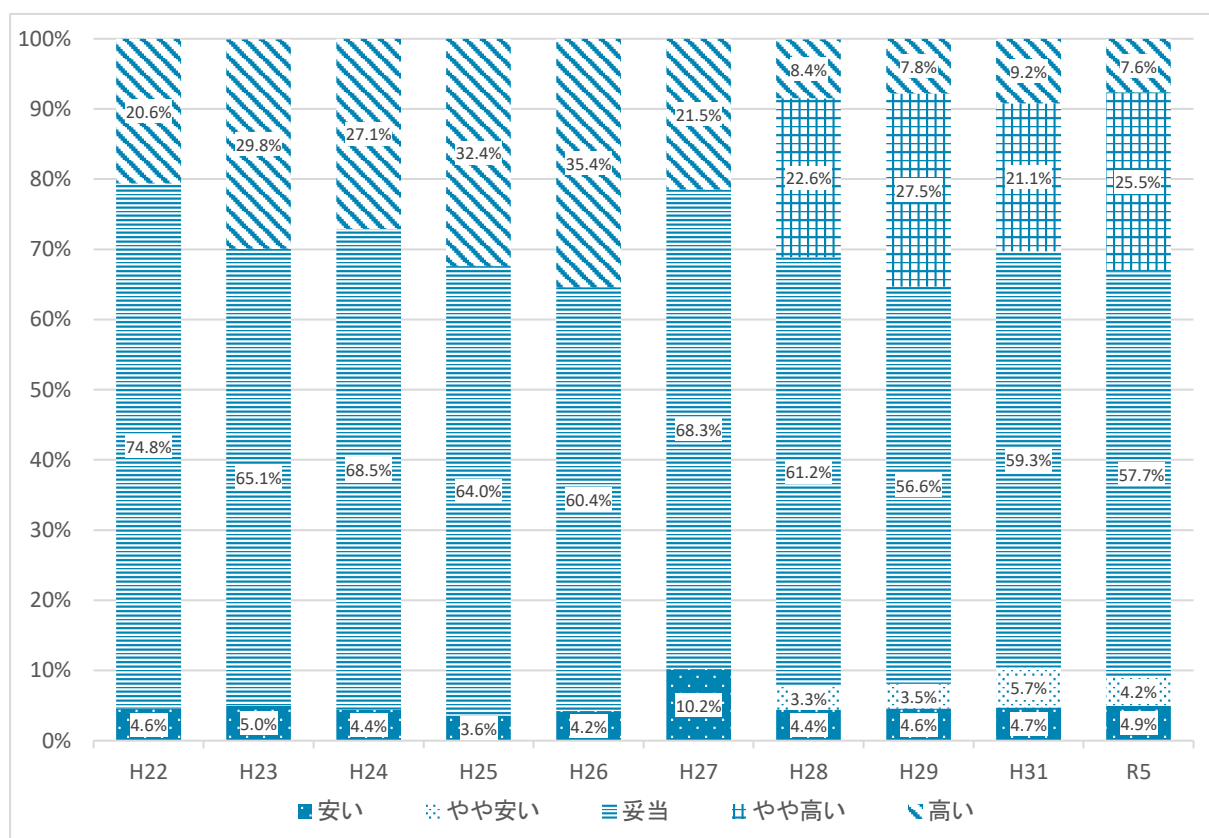
Q15 独立採算制の認知度

「知っている」と回答した人の割合は増加傾向にある。



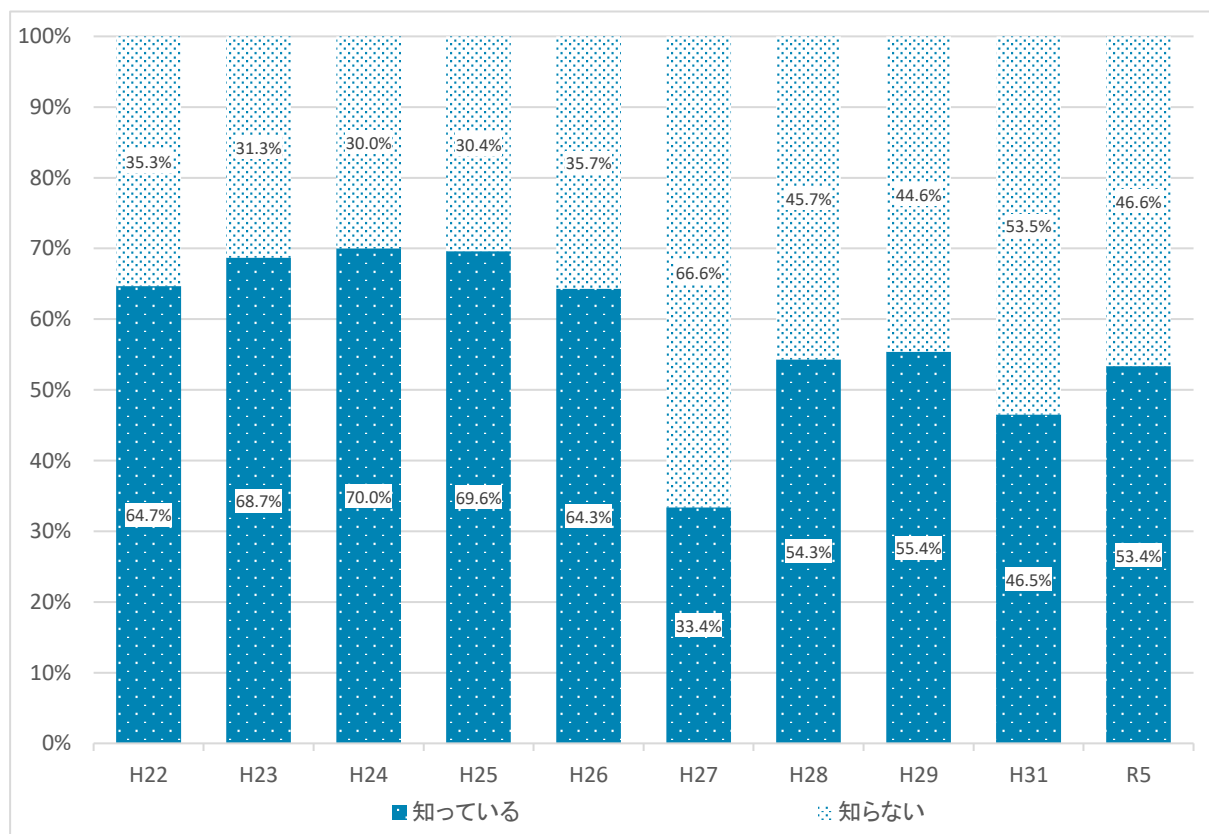
※H31 は「水道料金と税金だと思っていた」「全て税金だと思っていた」の選択肢を削除

Q16 水道料金の値段についてどう思うか

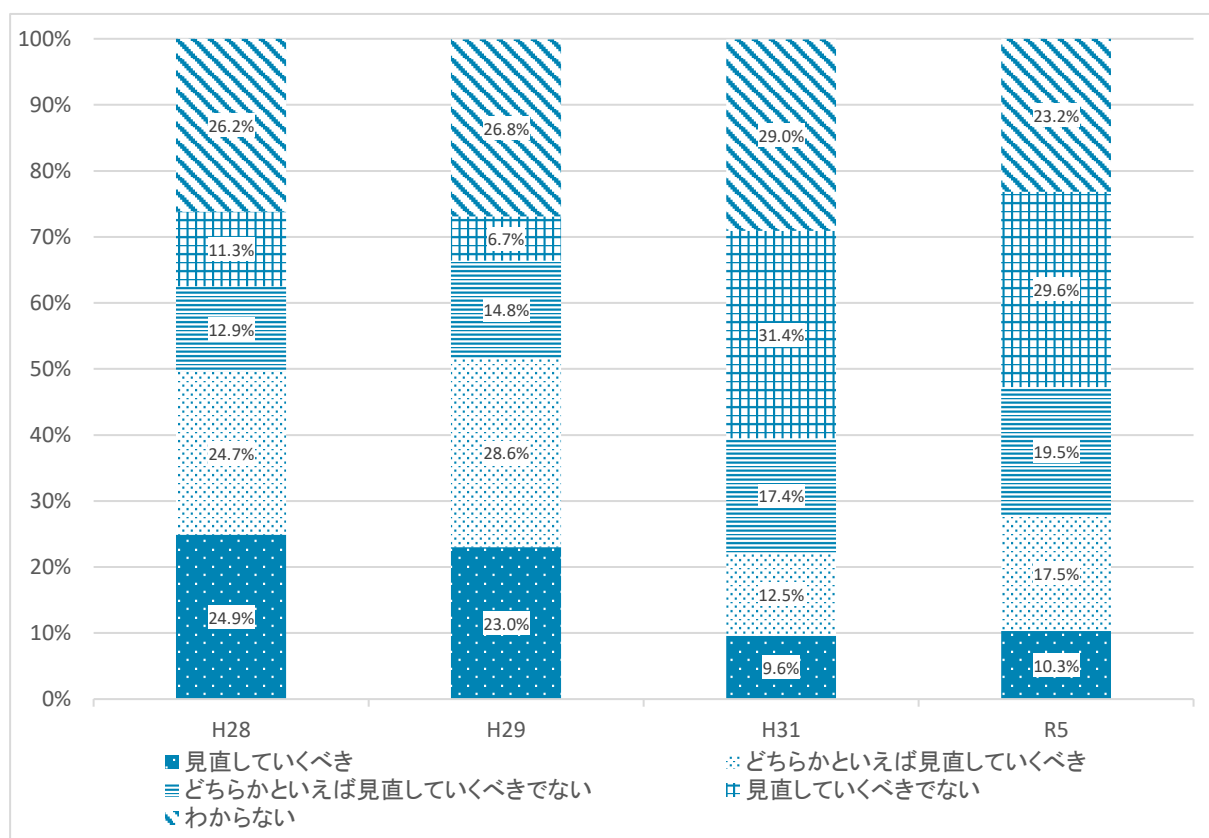


※H28 より「やや安い」「やや高い」の選択肢を追加

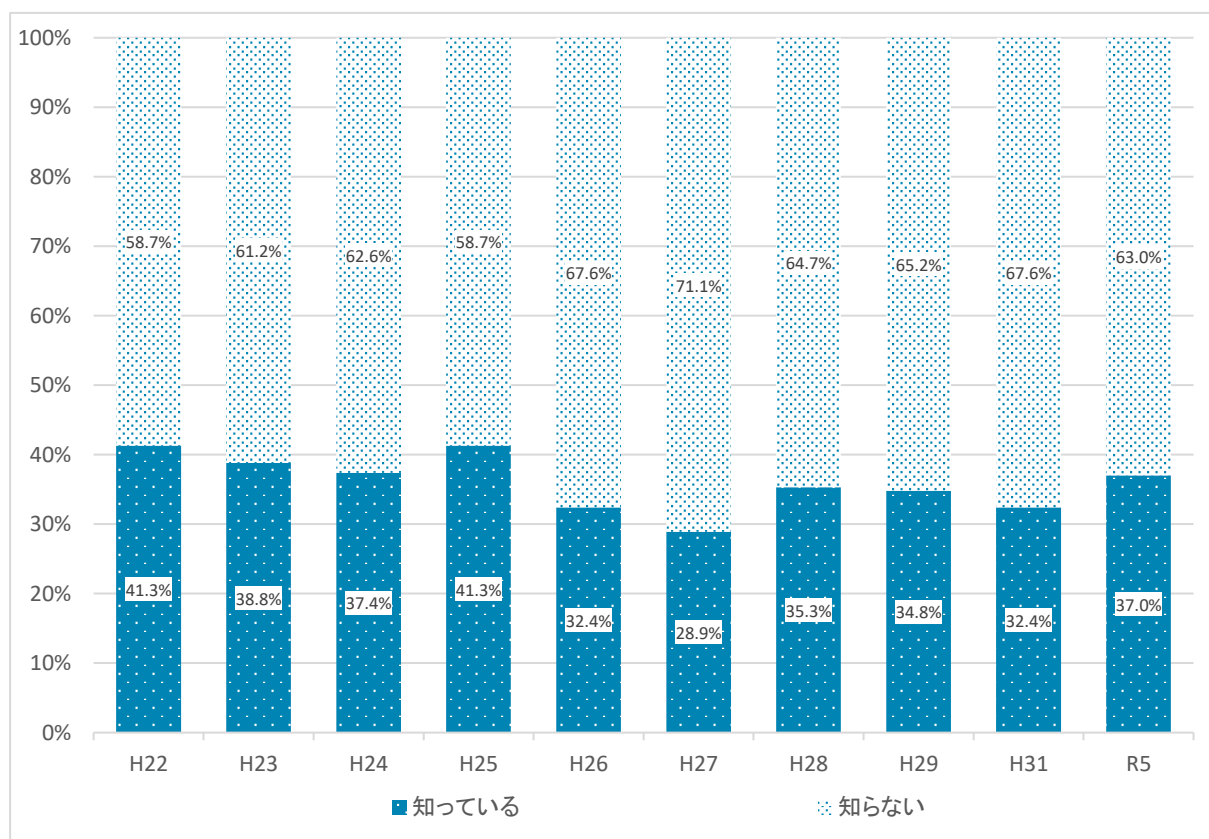
Q17 水道料金の逦増制の認知度



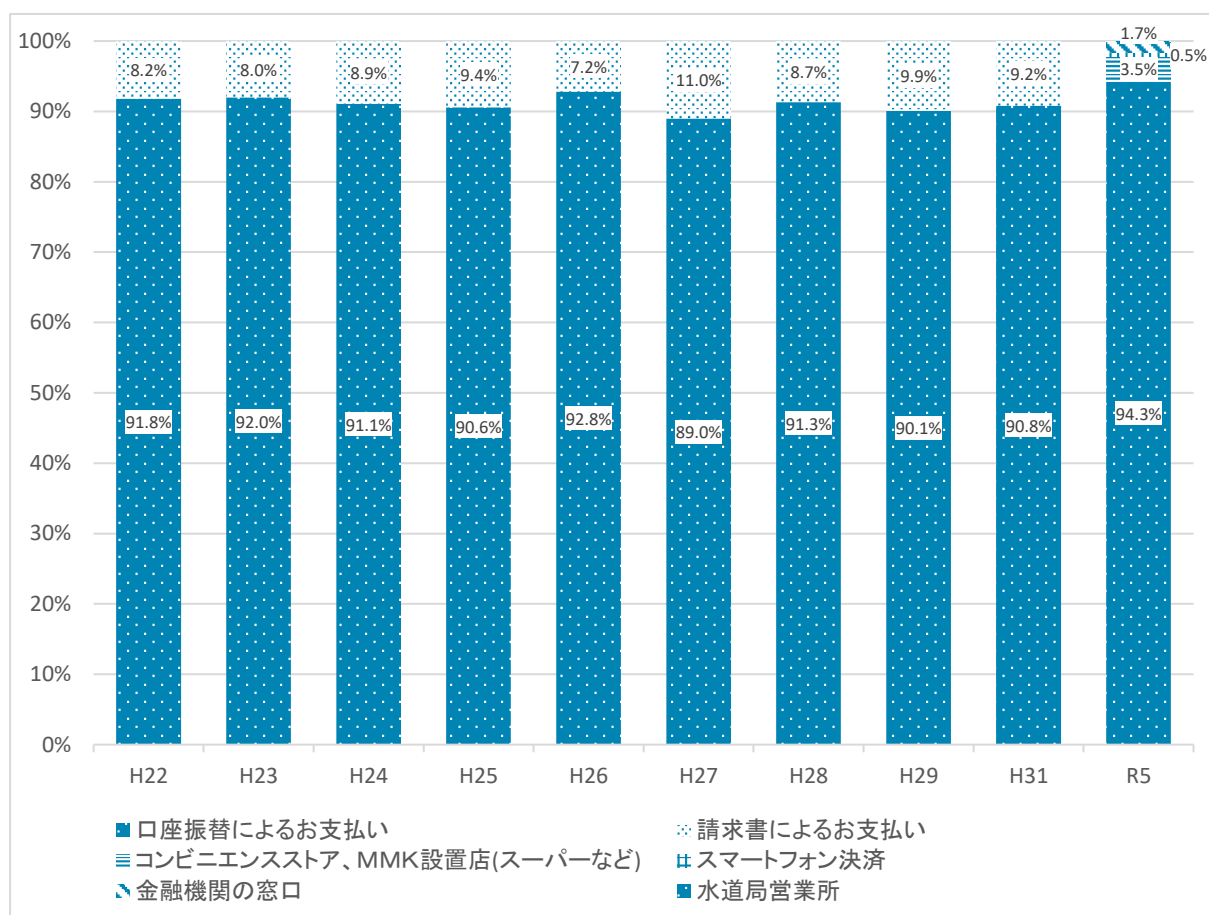
Q18 逦増制についてどう思うか



Q19 家事用業務用料金の差の認知度



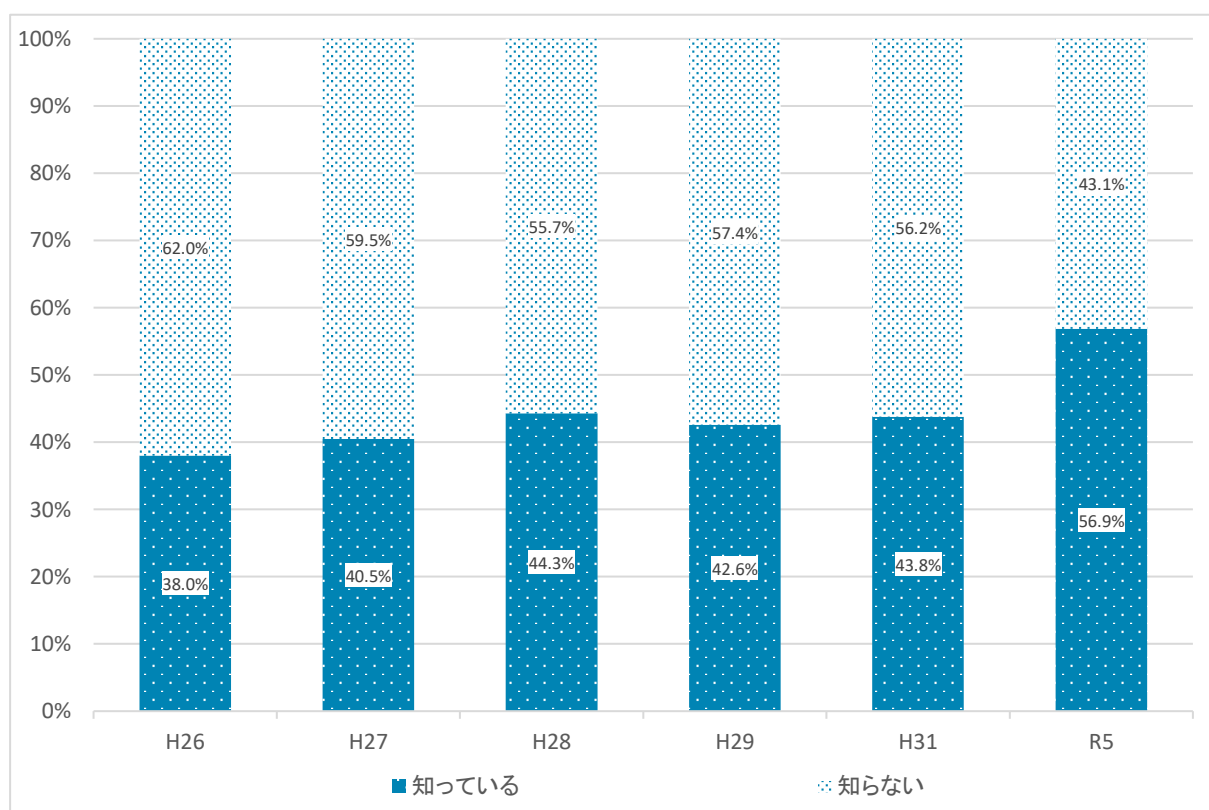
Q21 水道料金の支払方法について



※R5 より「コンビニエンスストア、MMK設置店(スーパーなど)」、「スマートフォン決済」、「金融機関の窓口」、「水道局営業所」の選択肢を追加、「請求書」の選択肢を削除

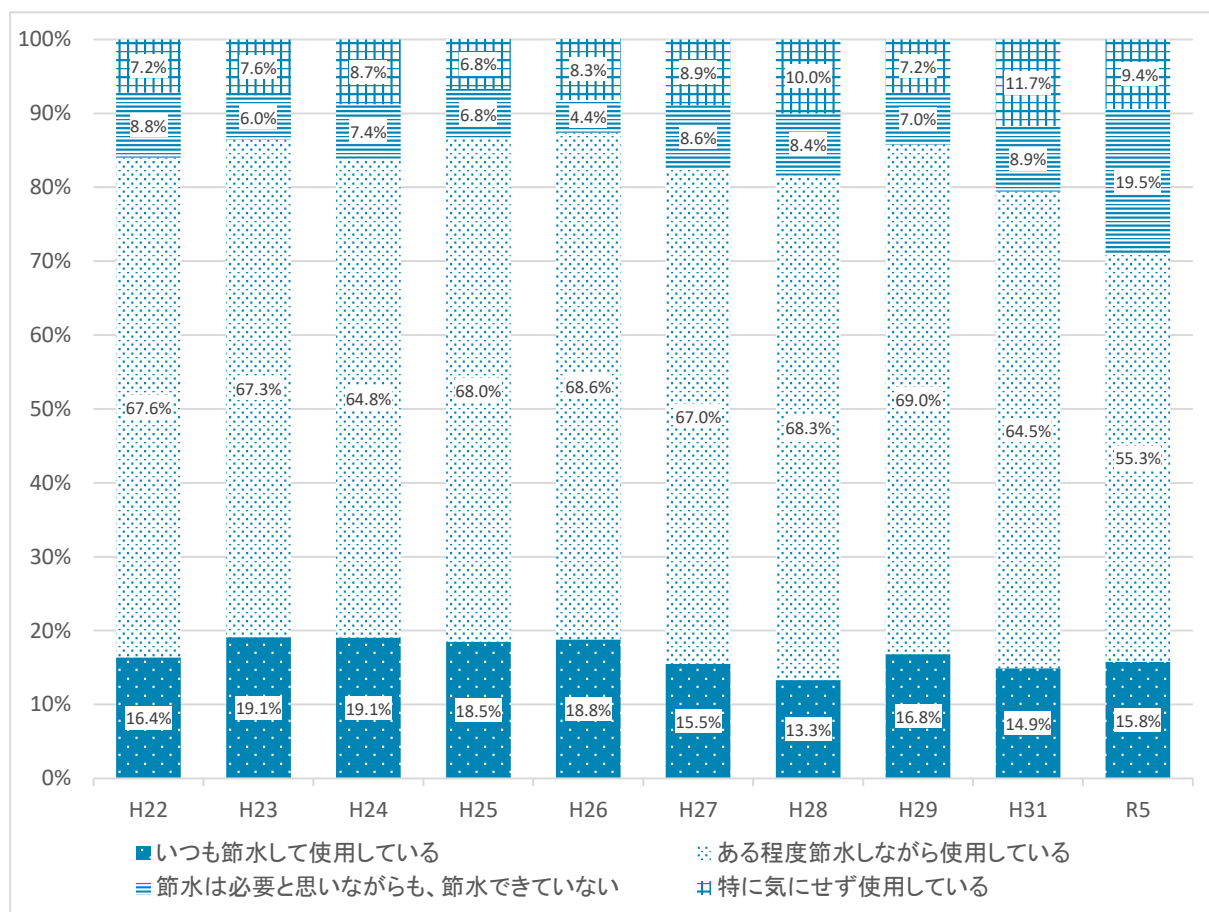
Q25 老朽化施設の順次更新について

「知っている」と回答した人の割合は増加している。



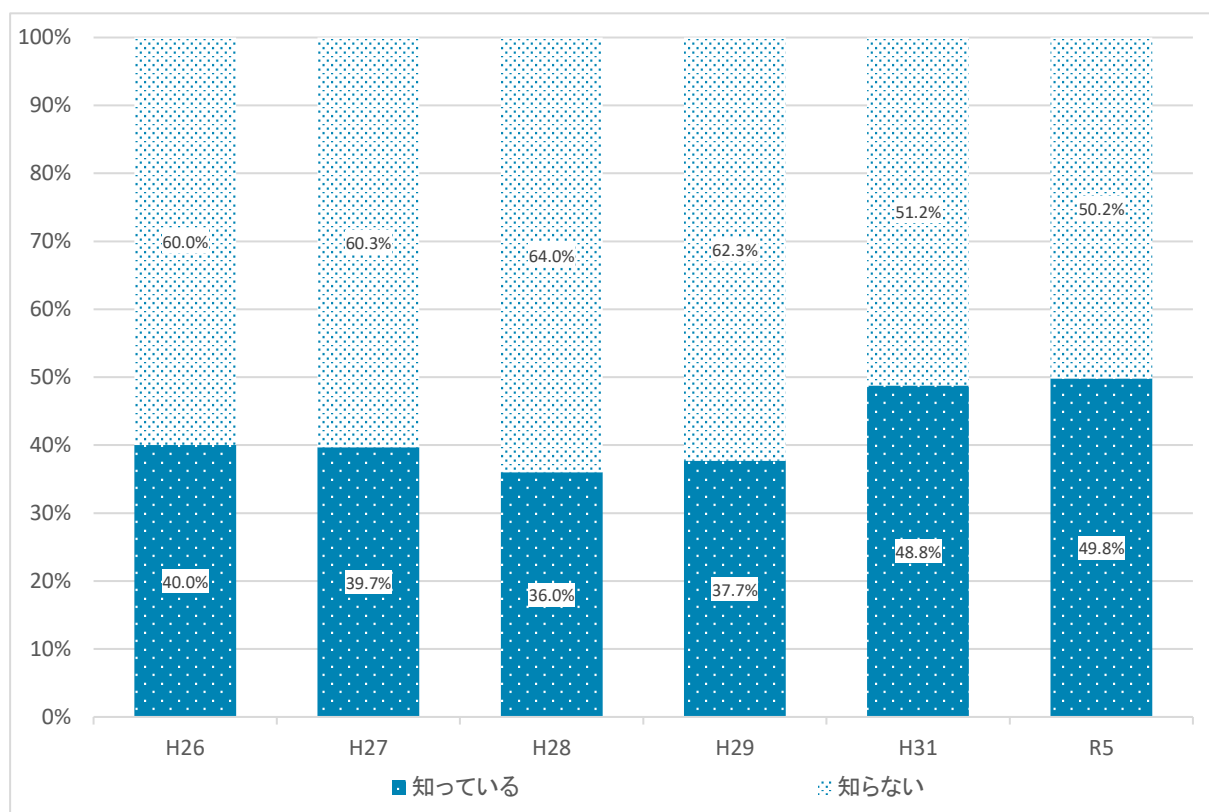
Q28 水の使い方について

「節水は必要と思いつながら、節水できていない」の割合が増加している。



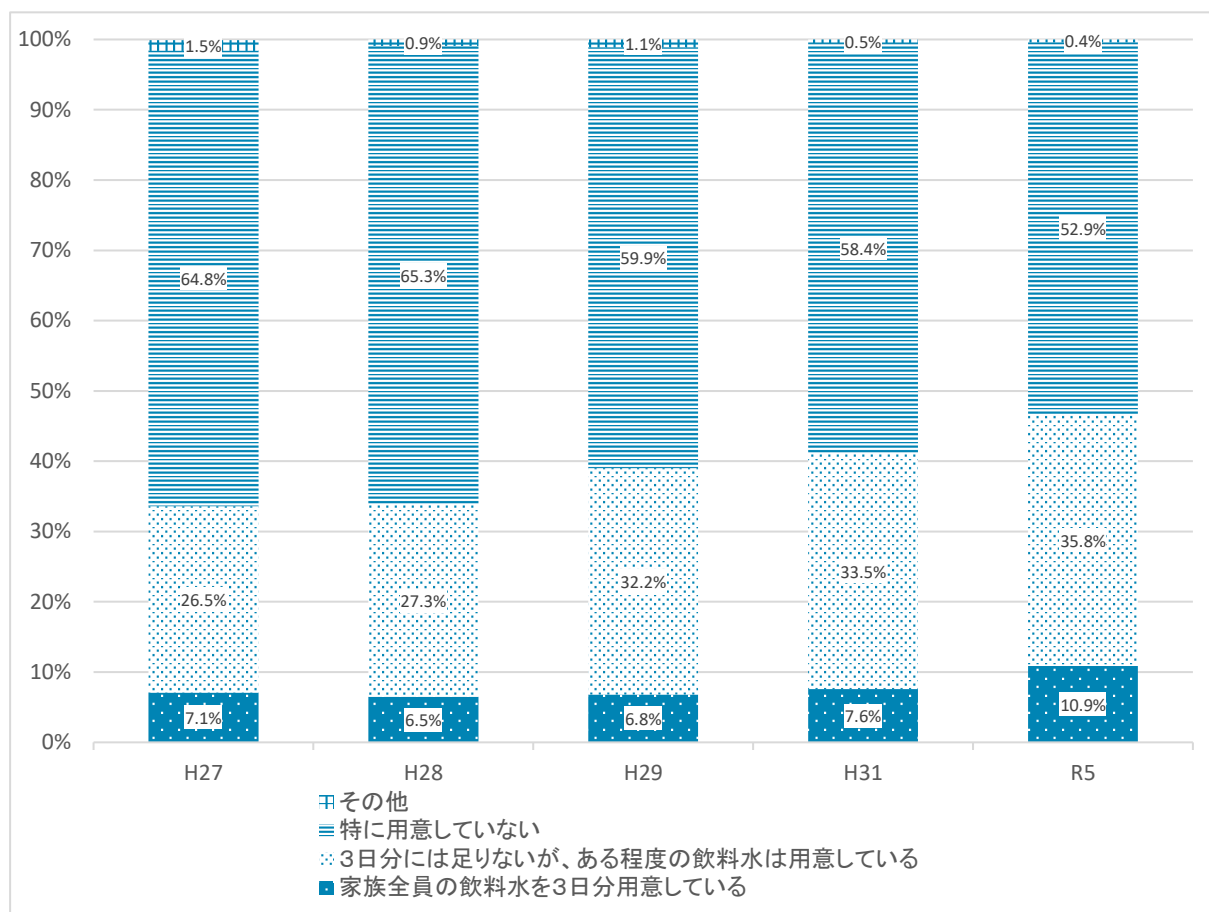
Q35 一人1日3リットルの認知度

「知っている」と回答した人の割合は増加傾向にある。

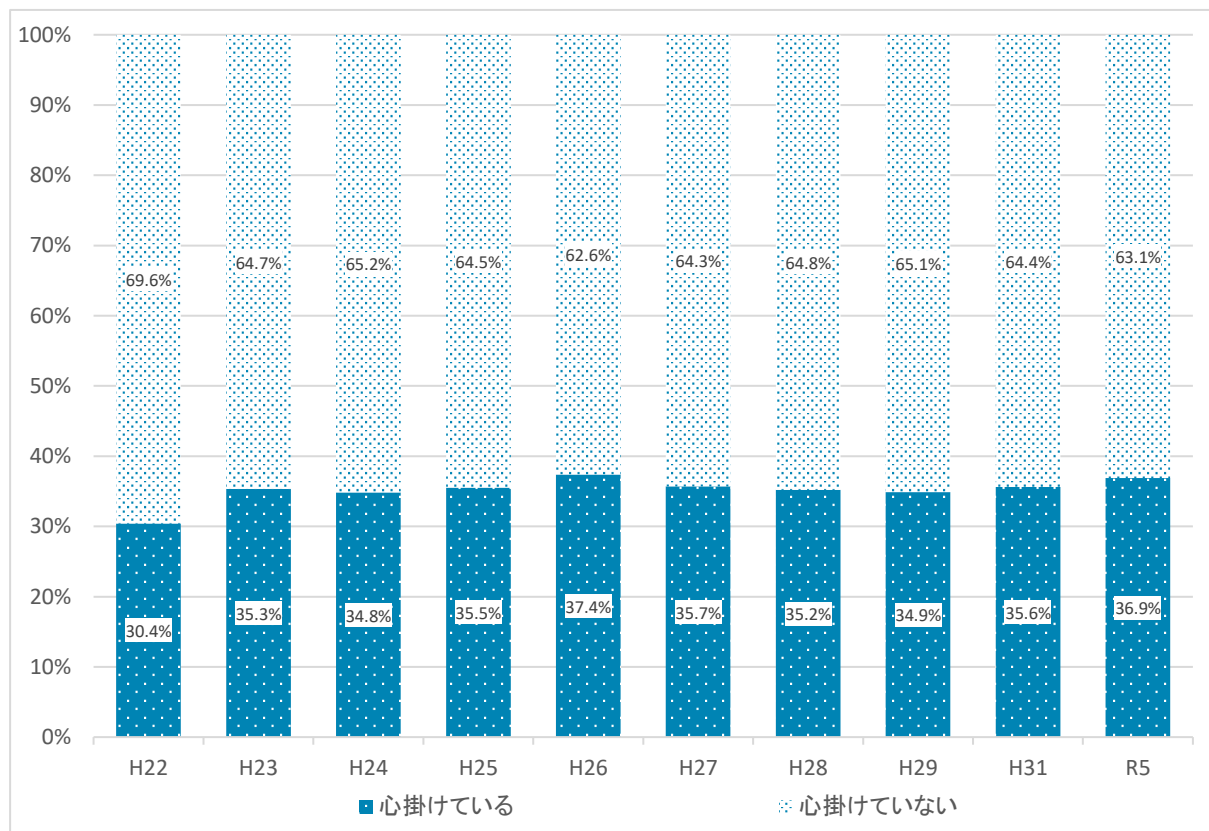


Q36 飲料水の確保について

飲料水を用意している人の割合は増加傾向にある。



Q38 生活用水の確保について



令和5年度 お客さまの意識に関するアンケート

令和6年2月実施

広島市水道局 企画総務課広報広聴係

〒730-0011 広島市中区基町9番32号

TEL (082) 511 - 6808

FAX (082) 221 - 5320

w-soumu@city.hiroshima.lg.jp