

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1m³当たりの単価は、使用水量1~20m³までは「5円」、21~30m³は「106円」、31~40m³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:1㎡当たりの平均料金は、家事用で128円、業務用で286円(令和5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。

第3回水道モニターアンケート

- | | |
|---------------------|---------------|
| 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1～8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 水道アプリによる支払い |
| 5 口座振替日の選択制 | 6 口座振替割引制度 |
| 7 口座振替取扱金融機関の拡大 | 8 1か月単位の分割請求 |
| 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 広島市水道局公式 X(旧ツイッター)についておたずねします。

先日ご案内したとおり、令和6年12月1日から広島市水道局公式 X の運用を開始しました。広島市水道局公式 X の登録(フォロー)はされていますか。

- 1 登録している
- 2 登録する予定である
- 3 登録していない(登録する予定はない)

Q20 Q19で「登録していない(登録する予定はない)」と回答した方におたずねします。その理由は何ですか。

- 1 登録しなくても閲覧できるため
- 2 Xのアカウントを持っていないため
- 3 投稿内容に興味がないため
- 4 その他

Q21 Q20で「その他」と答えた方におたずねします。その理由は何ですか。

Q22 水道局の取組等についておたずねします。

安全でおいしい水の供給(例:水質検査の強化や塩素(カルキ)臭の低減)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

Q23 水道施設の更新・改良(例:老朽化した水道管や施設の計画的な更新等)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

Q24 災害対策の充実(例:水道施設の耐震化や浸水対策等)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

Q25 お客さまサービスの向上(例:料金支払の利便性の向上や情報提供の充実)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

Q26 健全経営の推進(例:より一層の経営の効率化)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

Q27 Q22から Q26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。

Q28 水道局の取組の中で、特に重要だと思うものは何ですか。(複数回答可)

- 1 安全でおいしい水の供給 2 水道施設の更新・改良
3 災害対策の充実 4 お客さまサービスの向上 5 健全経営の推進

Q29 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おたずねします。

水道料金について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。

- 1 とても参考になった 2 やや参考になった 3 どちらともいえない
4 あまり参考にならなかった 5 参考にならなかった

Q30 料金業務について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。

- 1 とても参考になった 2 やや参考になった 3 どちらともいえない
4 あまり参考にならなかった 5 参考にならなかった

Q31 Q29、Q30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。

Q32 水道モニター制度についておたずねします。

アンケートの質問数について、皆さまが感じられたことをお答えください。
(第1回～第3回の水道モニターアンケート質問数は、平均で33問程度です。)

- 1 多い 2 適当 3 少ない

Q33 アンケートの質問内容について、皆さまが感じられたことをお答えください。

- 1 難しい 2 普通 3 易しい

Q34 水道モニター制度全般について良かったと思うことは何ですか。(複数回答可)

- 1 水道や水について関心を持てた
- 2 日常生活に役立つ知識や情報を得られた
- 3 得た知識や情報を家庭や地域の人などに伝えることができた(又は今後伝えることができる)
- 4 説明資料などで水道事業を詳しく知ることができた
- 5 水道事業運営に意見することができた
- 6 特にない
- 7 その他

Q35 Q34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良かったと思うことは何ですか。

Q36 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 モニター制度に経費をかけすぎる
- 5 モニター制度自体に期待が持てない
- 6 特にない
- 7 その他

Q37 Q36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。

Q38 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。