

水道水の使用に関するアンケート調査
報告書

令和5年3月
岡崎市上下水道局

目次

第1章 調査概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査方法	1
1.3 回収結果	1
1.4 注意事項	2
第2章 アンケート調査結果（家庭向け）	3
2.1 単純集計	3
1 水道水の使用状況について	3
2 水道事業のサービスについて	14
3 水道水の安全性、備蓄状況について	23
4 水道料金について	33
5 水道事業の情報について	44
6 回答者の属性	47
2.2 クロス集計	51
第3章 アンケート調査結果（事業所向け）	58
3.1 単純集計	58
1 事業所の属性	58
2 水道水の使用状況について	60
3 水道事業のサービスについて	63
4 水道水の安全性について	71
5 水道料金について	73
6 地下水利用等について	79
7 水道事業の情報について	85
3.2 クロス集計	87
第4章 水道に関する意見（家庭）	93
第5章 水道に関する意見（事業所）	110

【参考資料】 水道水の使用に関するアンケート調査票

第1章 調査概要

1.1 調査目的

本調査は、岡崎市水道事業運営におけるサービス向上や改善の参考とすることを目的に、岡崎市内の家庭及び事業所を対象とし、水道水の使用状況などを把握するためのものです。

1.2 調査方法

	家庭向け	事業所向け
調査地域	岡崎市全域	
調査対象者	口径 13mm 及び 20mm かつ家庭用水道の契約者から無作為に抽出した使用者	令和3年度の水道使用量の上位 500 社
アンケート発送数	3,000 通	500 通
調査方法	郵送方式（Web 回答併用）で実施	
調査時期	令和4年10月27日（木）～令和4年11月30日（水）	

1.3 回収結果

家庭向け				
アンケート 発送数	回収方法	回収数	回収率 (対発送数)	回収割合 (対回収数)
3,000 通	(合計)	1,291 通※	43.0%	100.0%
	紙面	1,032 通※	34.4%	79.9%
	Web	259 通	8.6%	20.1%

※1,291 通のうち紙面 1 通は白紙回答であったため、以降の集計には含めていません。

事業所向け				
アンケート 発送数	回収方法	回収数	回収率 (対発送数)	回収割合 (対回収数)
500 通	(合計)	214 通	42.8%	100.0%
	郵送	183 通	36.6%	85.5%
	Web	31 通	6.2%	14.5%

1. 4 注意事項

- グラフ中のnは集計のもととなる標本データ数を表しています。
- 単純集計の結果で、割合を示しているグラフ中の数値は、回答割合（%）を表しています。
- クロス集計の結果で、割合を示しているグラフ中の数値は、回答数を表しています。
- 複数回答が可能な質問や、回答者を絞った設問については、回答総数とグラフの回答集計総数が一致していないものがあります。
- 各回答の構成割合は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が不一致となる場合があります。
- 設問や選択肢などの表現は意味が変わらない程度に、一部省略している場合があります。
- 判読不能の回答等は無回答に含めています。
- 誤って指定数以上の選択肢を選択していた場合や、本来回答すべきではない設問を回答してしまった場合は、集計に含めずに分析しています。
- その他（自由記述）については、類似した内容を統合して表記しています。
- 水道事業に対する自由意見については、基本的に回答をそのまま記載していますが、類似した内容については一部統合して表記しています。

第2章 アンケート調査結果（家庭向け）

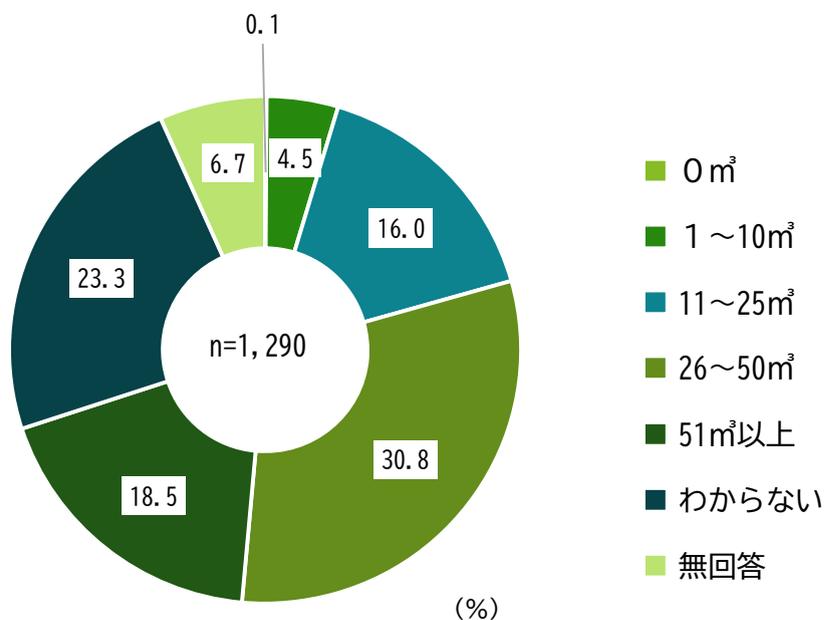
2. 1 単純集計

1 水道水の使用状況について

問 1 直近2か月の水道使用水量について教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	0 m ³	1～10 m ³	11～25 m ³	26～50 m ³	51 m ³ 以上	わからない	無回答
1,290	1	58	207	397	239	301	87
100.0	0.1	4.5	16.0	30.8	18.5	23.3	6.7

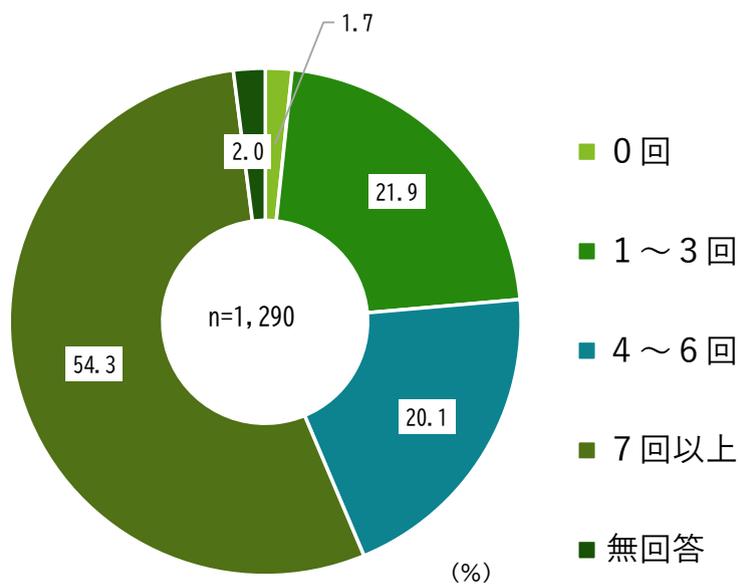


水道使用水量の回答は、「26～50 m³」の回答が最も多くなっています。
次いで「わからない」、「51 m³以上」の順に回答が多くなっています。

問 2_ア 1週間における水道の利用回数を教えてください。(洗濯)

単位：上段：人、下段：%

全体	0回	1～3回	4～6回	7回以上	無回答
1,290	22	282	259	701	26
100.0	1.7	21.9	20.1	54.3	2.0

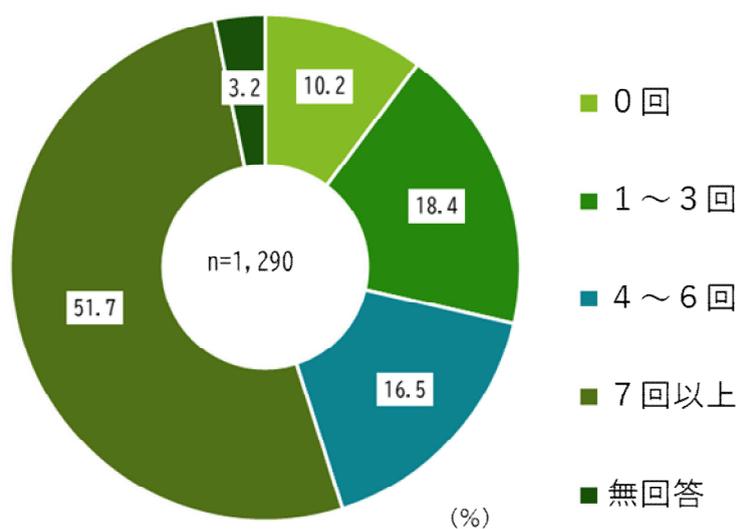


洗濯の水道利用回数は、1週間あたり「7回以上」の回答が最も多くなっています。次いで「1～3回」、「4～6回」の順に回答が多くなっています。

問 2_イ 1週間における水道の利用回数を教えてください。(入浴)

単位：上段：人、下段：%

全体	0回	1～3回	4～6回	7回以上	無回答
1,290	132	237	213	667	41
100.0	10.2	18.4	16.5	51.7	3.2

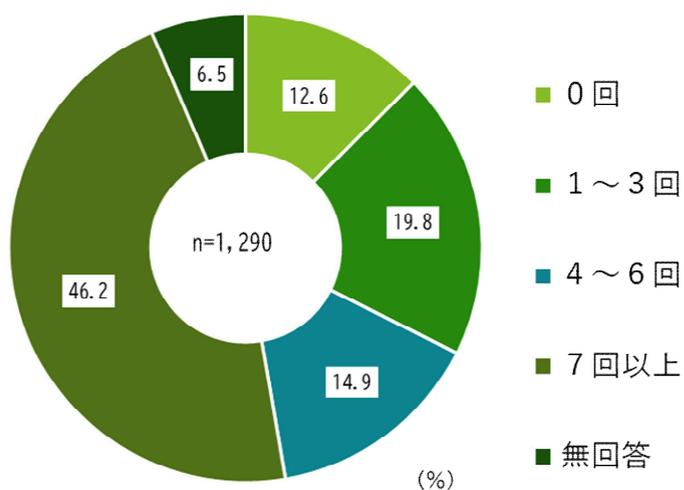


入浴の水道利用回数は、1週間当たり「7回以上」の回答が最も多くなっています。次いで「1～3回」、「4～6回」の順に回答が多くなっています。

問 2_ウ 1週間における水道の利用回数を教えてください。(シャワー)

単位：上段：人、下段：%

全体	0回	1～3回	4～6回	7回以上	無回答
1,290	163	255	192	596	84
100.0	12.6	19.8	14.9	46.2	6.5

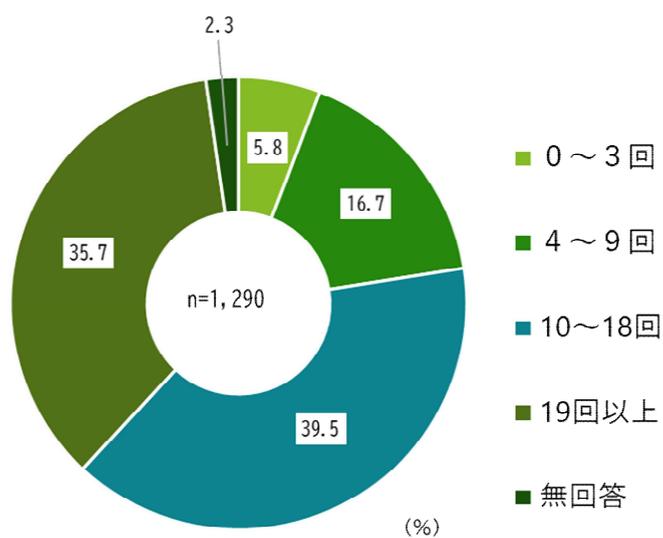


シャワーの水道利用回数は、1週間当たり「7回以上」の回答が最も多くなっています。次いで「1～3回」、「4～6回」の順に回答が多くなっています。

問 2_工 1 週間における水道の利用回数を教えてください。(炊事)

単位：上段：人、下段：%

全体	0～3回	4～9回	10～18回	19回以上	無回答
1,290	75	215	509	461	30
100.0	5.8	16.7	39.5	35.7	2.3

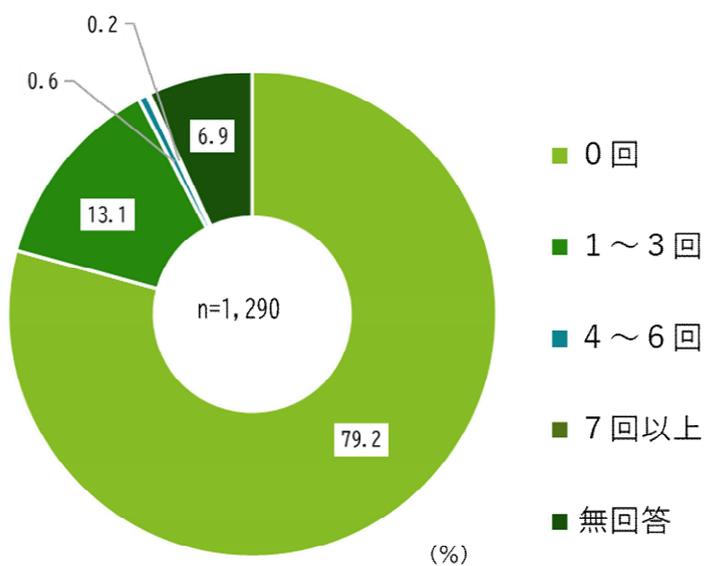


炊事の水道利用回数は、1週間当たり「10～18回」の回答が最も多くなっています。次いで「19回以上」、「4～9回」の順に回答が多くなっています。

問 2_才 1 週間における水道の利用回数を教えてください。(洗車)

単位：上段：人、下段：%

全体	0回	1～3回	4～6回	7回以上	無回答
1,290	1,022	169	8	2	89
100.0	79.2	13.1	0.6	0.2	6.9

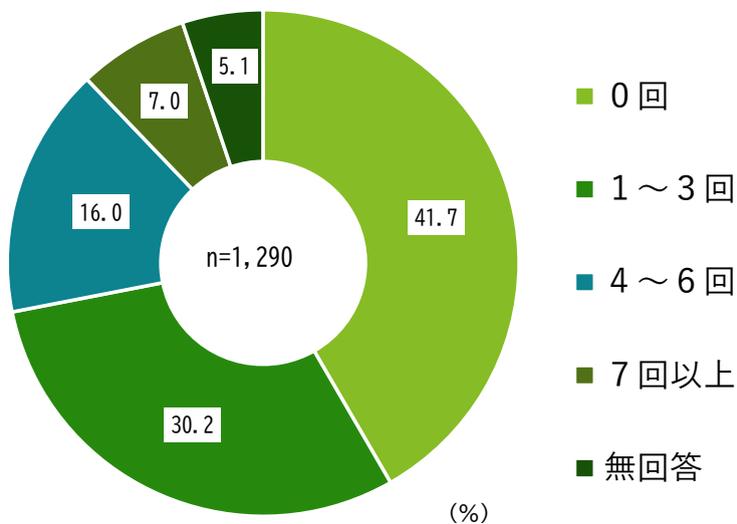


洗車の水道利用回数は、1 週間当たり「0回」の回答が最も多くなっています。
次いで「1～3回」の回答が多くなっています。

問 2_カ 1 週間における水道の利用回数を教えてください。(花壇等への水やり)

単位：上段：人、下段：%

全体	0回	1～3回	4～6回	7回以上	無回答
1,290	538	390	206	90	66
100.0	41.7	30.2	16.0	7.0	5.1



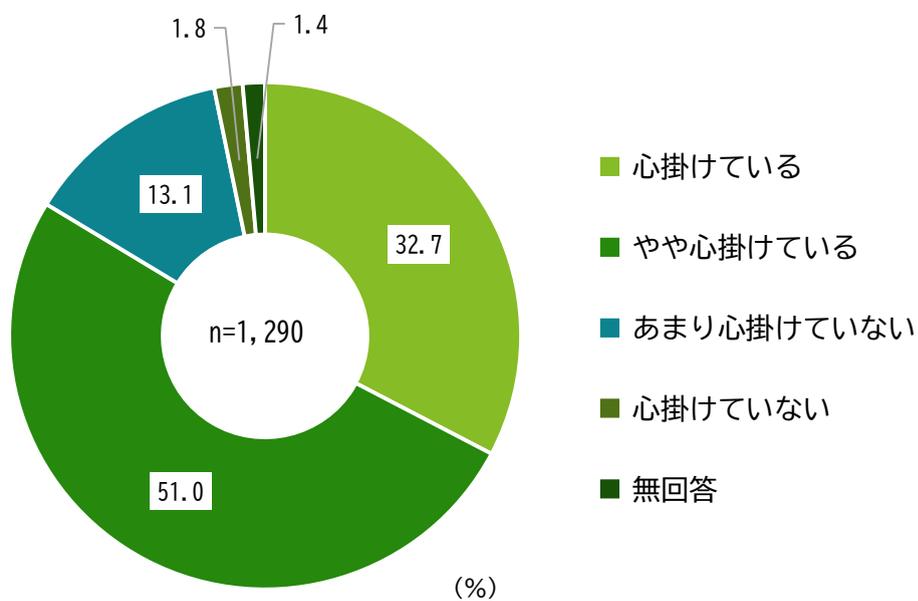
花壇等への水やりの水道利用回数は、1 週間当たり「0回」の回答が最も多くなっています。

次いで「1～3回」、「4～6回」の順に回答が多くなっています。

問3 節水を心掛けているか教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	心掛けている	やや心掛けている	あまり心掛けていない	心掛けていない	無回答
1,290	422	658	169	23	18
100.0	32.7	51.0	13.1	1.8	1.4



「やや心掛けている」の回答が最も多くなっています。

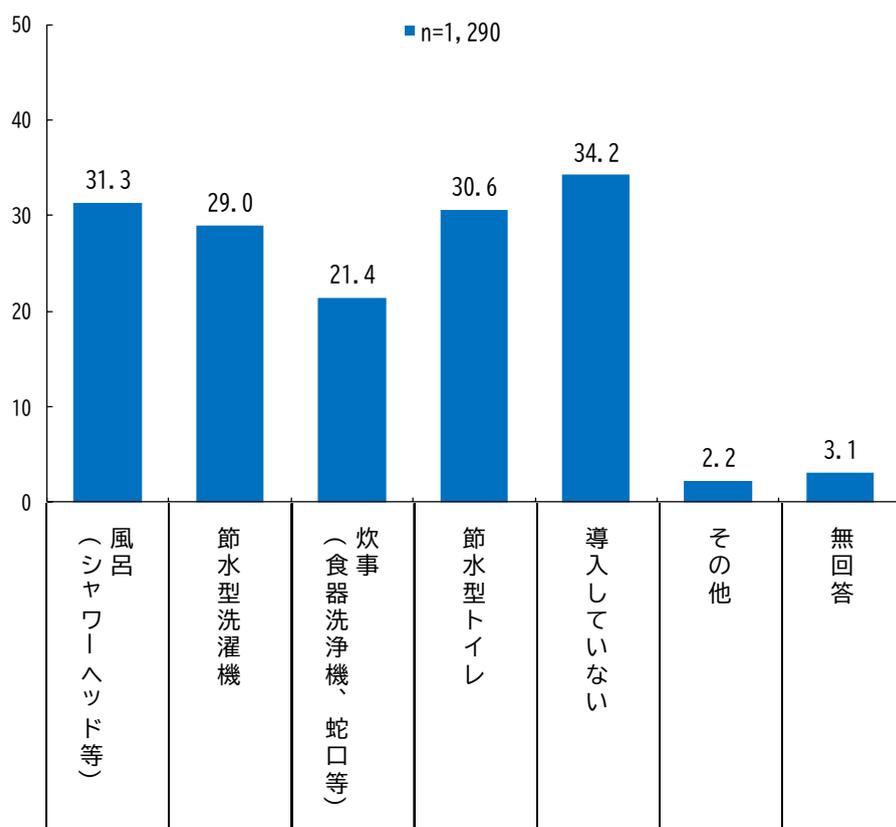
次いで「心掛けている」、「あまり心掛けていない」の順に回答が多くなっています。

問 4 節水機器を使っている箇所を分かる範囲で教えてください。(複数回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	風呂 (シャワーヘッド等)	節水型洗濯機	炊事 (食器洗浄機、蛇口等)	節水型トイレ	導入していない	その他	無回答
1,290	404	374	276	395	441	28	40
100.0	31.3	29.0	21.4	30.6	34.2	2.2	3.1

(%)



「導入していない」の回答が最も多くなっています。

次いで「風呂」、「節水型トイレ」の順に回答が多くなっています。

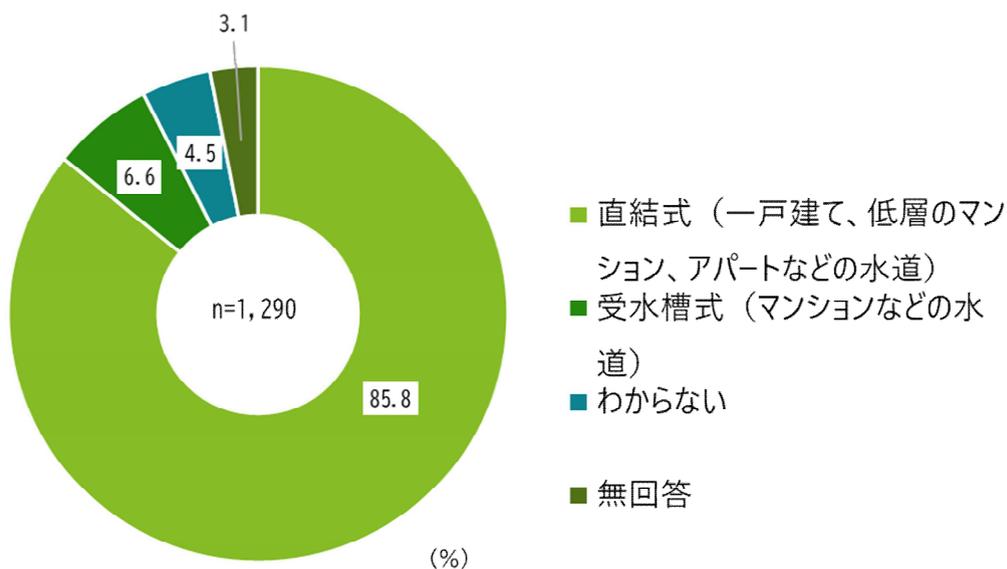
【その他（自由記述）】

- ・ 風呂ののこり湯をトイレ等に使用
- ・ 節水型浴槽
- ・ 洗濯水は風呂水利用
- ・ トイレタンクに2ℓのペットボトルを入れている。
- ・ 老夫婦は心掛けているが孫が何度注意しても駄目
- ・ トイレのタンクにレンガーつ入れている
- ・ パイプ錆防止の作業のみ
- ・ 入浴の水を草木水やりに使用
- ・ 水を出しっぱなしにしない
- ・ 食器洗浄機←導入しているが使用していない
- ・ 車の洗車はバケツ一杯でやっている。
- ・ すすぎ1回洗剤使用
- ・ 節水機器を知らない
- ・ 洗面所
- ・ 自家の井戸水
- ・ 24H風呂で浴水の交換は少ない
- ・ 新しい市営で水圧が強いです。節水を心がけたいですが水道の元をしめれば水圧が弱くなるのでしょうか。老女では無理です。
- ・ シャワー
- ・ すべて
- ・ 雨水を使って居る
- ・ 分からない
- ・ なし

問 5 現在ご利用中の水道の給水方式を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	直結式（一戸建て、低層のマンション、アパートなどの水道）	受水槽式（マンションなどの水道）	わからない	無回答
1,290	1,107	85	58	40
100.0	85.8	6.6	4.5	3.1



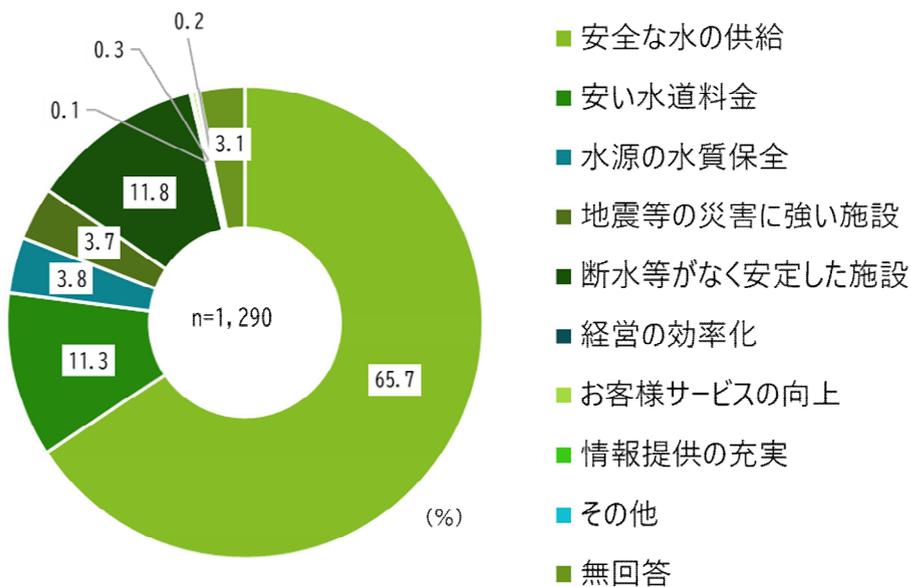
「直結式」の回答が最も多くなっています。

2 水道事業のサービスについて

問 6 水道事業に対して、最も重視することはどれですか。

単位：上段：人、下段：%

全体	安全な水の供給	安い水道料金	水源の水質保全	地震等の災害に強い施設	断水等がなく安定した施設	経営の効率化	お客様サービスの向上	情報提供の充実	その他	無回答
1,290	847	146	49	48	152	1	4	-	3	40
100.0	65.7	11.3	3.8	3.7	11.8	0.1	0.3	-	0.2	3.1



最も重視する点は、「安全な水の供給」の回答が最も多くなっています。

次いで「断水等がなく安定した施設」、「安い水道料金」の順に回答が多くなっています。

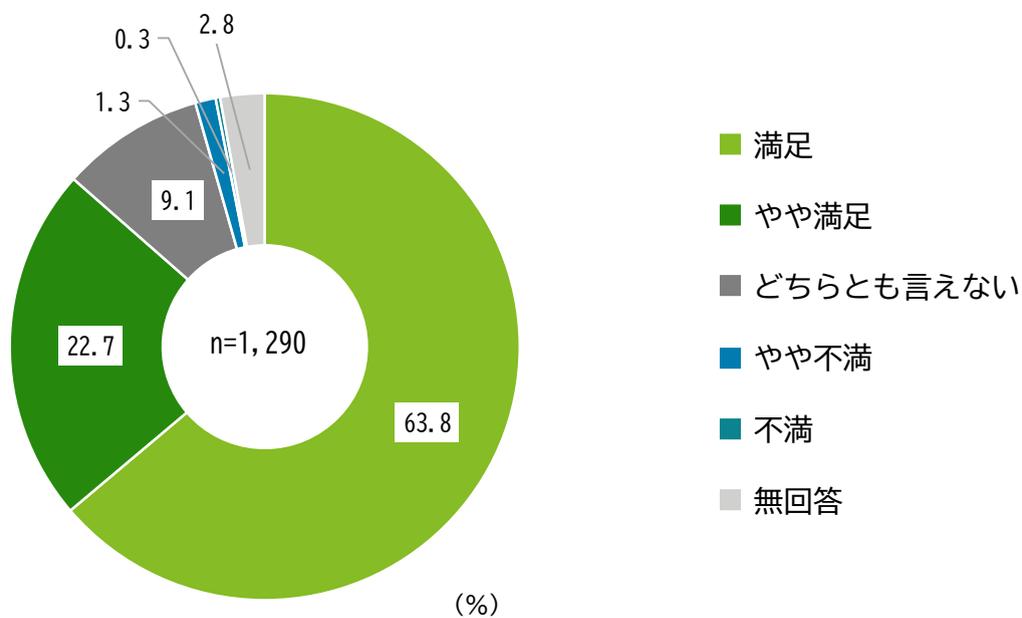
【その他（自由記述）】

- ・ 水の確保（水源地）
- ・ 公共サービスであること
- ・ 下水の水質保全

問 7-1 水道事業について、どの程度満足していますか。

単位：上段：人、下段：%

全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
1,290	823	293	117	17	4	36
100.0	63.8	22.7	9.1	1.3	0.3	2.8



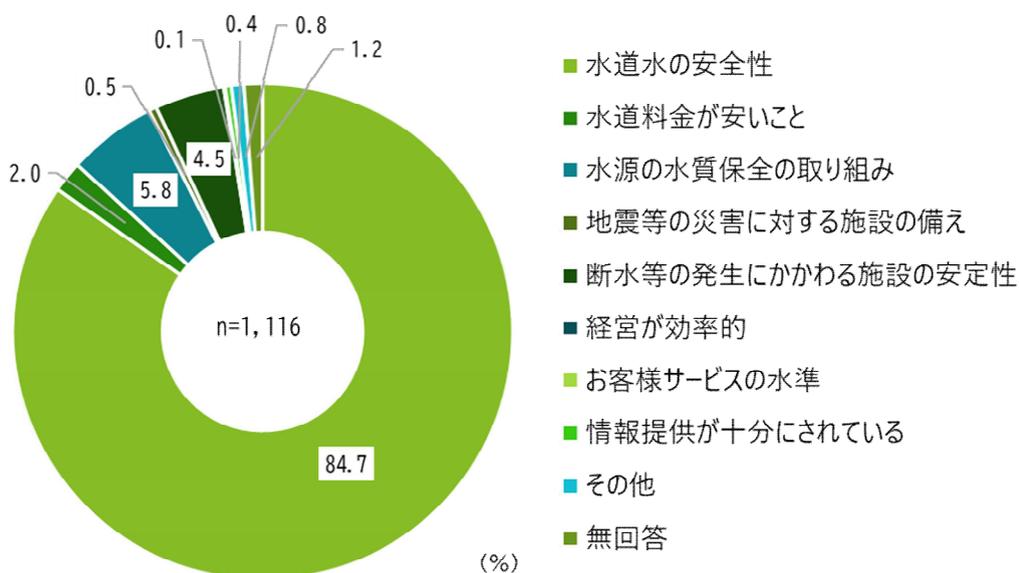
満足度の回答は「満足」の回答が最も多くなっています。

次いで「やや満足」、「どちらとも言えない」の順に回答が多くなっています。

問 7-2 水道水に満足を感じる理由を教えてください。(問 7-1 で「満足」「やや満足」と回答した人が対象)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道水の安全性	水道料金が安いこと	水源の水質保全の取り組み	地震等の災害に対する施設の備え	断水等の発生にかかわる施設の安定性	経営が効率的	お客様サービスの水準	情報提供が十分にされている	その他	無回答
1,116	945	22	65	6	50	1	-	5	9	13
100.0	84.7	2.0	5.8	0.5	4.5	0.1	-	0.4	0.8	1.2



満足に感じると回答した方の理由は「水道水の安全性」の回答が最も多くなっています。次いで「水源の水質保全の取り組み」の回答が多くなっています。

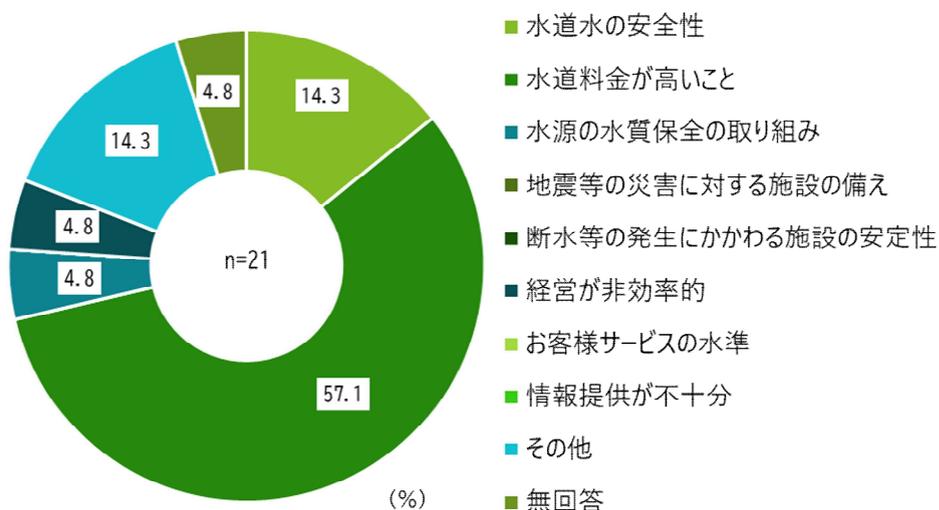
【その他（自由記述）】

- ・ 使用できれば十分
- ・ 安定供給してもらえている
- ・ そのまま飲んでおいしい
- ・ 断水した事が無い。
- ・ 毎日普通に水が使えること
- ・ 水質に問題はあるが水を送ってくれている
- ・ 確認したことがないのでわからない
- ・ よくはわからないけど特に不満はない

問 7-3 水道水に不満を感じる理由を教えてください。(問 7-1 で「不満」「やや不満」と回答した人が対象)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道水の安全性	水道料金が高いこと	水源の水質保全の取り組み	地震等の災害に対する施設の備え	断水等の発生にかかわる施設の安定性	経営が非効率的	お客様サービスの水準	情報提供が不十分	その他	無回答
21	3	12	1	-	-	1	-	-	3	1
100.0	14.3	57.1	4.8	-	-	4.8	-	-	14.3	4.8



不満に感じると回答した方の理由は「水道料金が高いこと」の回答が最も多くなっています。次いで「水道水の安全性」の回答が多くなっています。

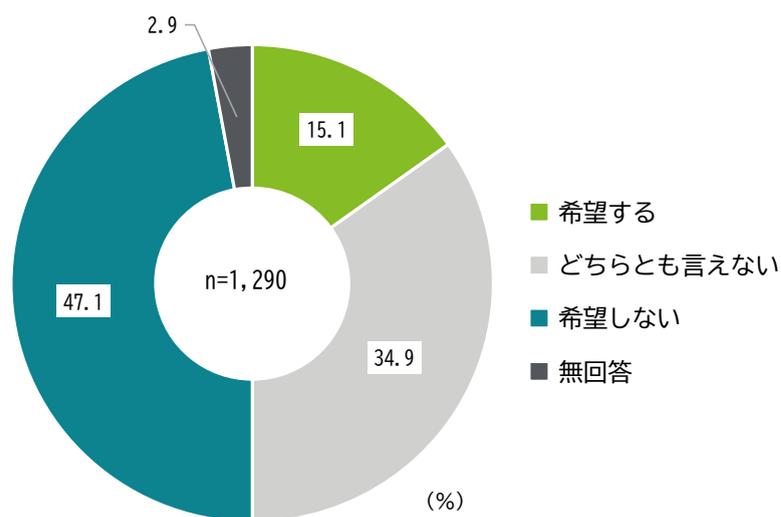
【その他（自由記述）】

- ・ 水圧が弱い
- ・ 水道水のニゴリ
- ・ 水道の水が臭いといったのになおさない

問 8 近年、スマートフォンアプリを使用した新しい決済サービスが登場しています。水道料金の支払い方法に関して、これらの新しい決済サービスの利用を希望しますか。

単位：上段：人、下段：%

全体	希望する	どちらとも言えない	希望しない	無回答
1,290	195	450	607	38
100.0	15.1	34.9	47.1	2.9



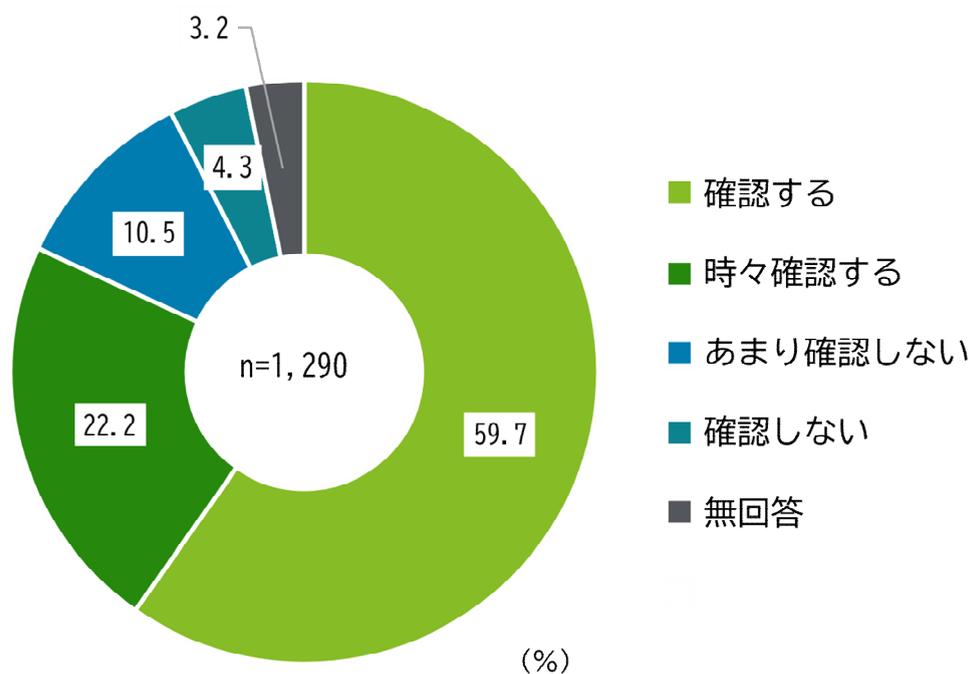
「希望しない」の回答が最も多くなっています。

次いで「どちらとも言えない」の回答が多くなっています。

問 9 検針時に発行している「使用水量等のお知らせ」を確認していますか。

単位：上段：人、下段：%

全体	確認する	時々確認する	あまり確認しない	確認しない	無回答
1,290	770	287	136	56	41
100.0	59.7	22.2	10.5	4.3	3.2



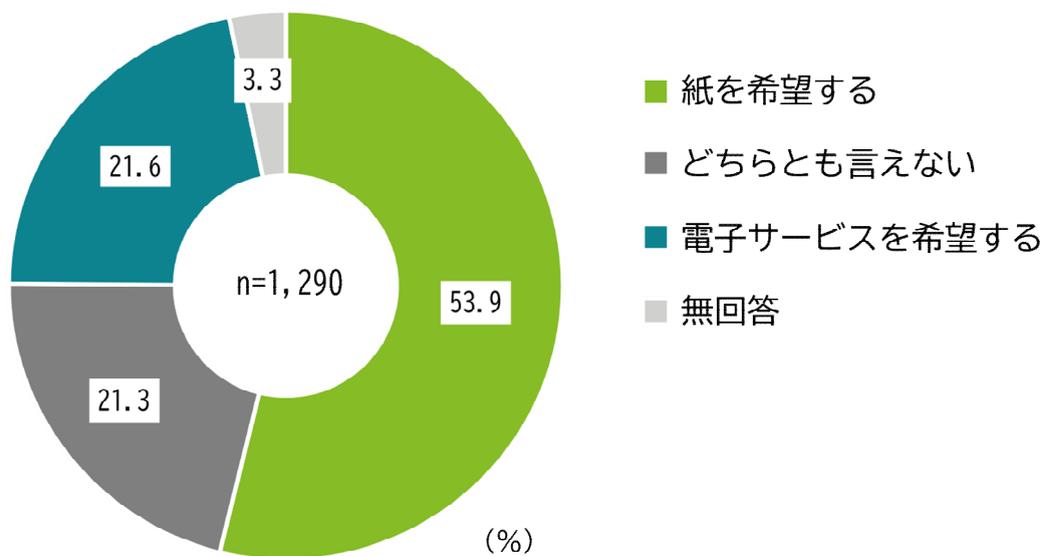
「確認する」の回答が最も多くなっています。

次いで「時々確認する」、「あまり確認しない」の順に回答が多くなっています。

問 10 同じ情報をスマートフォンアプリやウェブサイトなどの電子サービスで閲覧可能になった場合、紙と電子サービスどちらの利用を希望しますか。

単位：上段：人、下段：%

全体	紙を希望する	どちらとも言えない	電子サービスを希望する	無回答
1,290	695	275	278	42
100.0	53.9	21.3	21.6	3.3

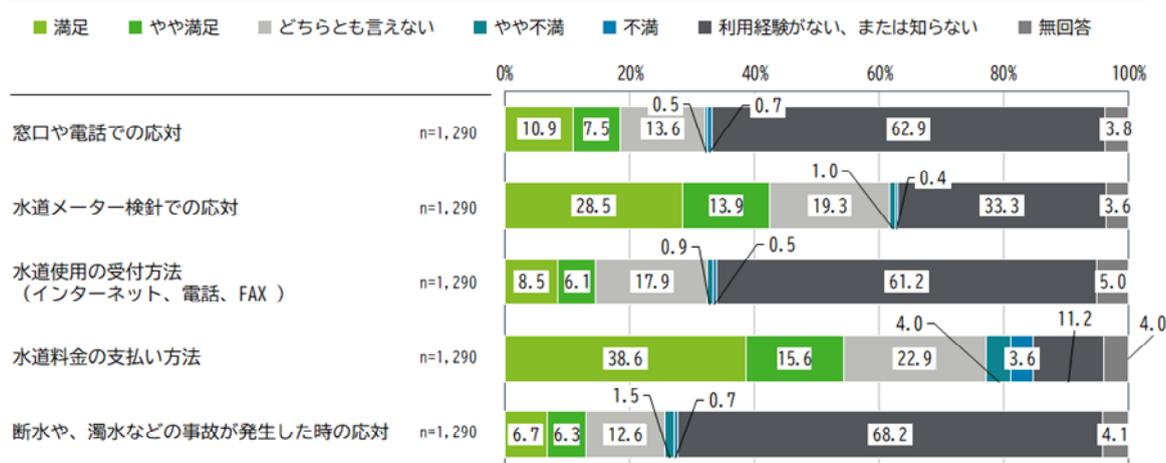


「紙を希望する」の回答が最も多くなっています。

問 11 上下水道局のお客様対応やサービスに対する満足度を教えてください。

単位：人

	全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	利用経験がない、または知らない	無回答
ア. 窓口や電話での対応	1,290	141	97	176	6	9	812	49
イ. 水道メーター検針での対応	1,290	368	179	249	13	5	430	46
ウ. 水道使用の受付方法（インターネット、電話、FAX）	1,290	110	79	231	11	6	789	64
エ. 水道料金の支払い方法	1,290	498	201	296	52	46	145	52
オ. 断水や、濁水などの事故が発生した時の対応	1,290	86	81	162	19	9	880	53



すべての項目で、「やや不満」「不満」の回答は少なくなっています。

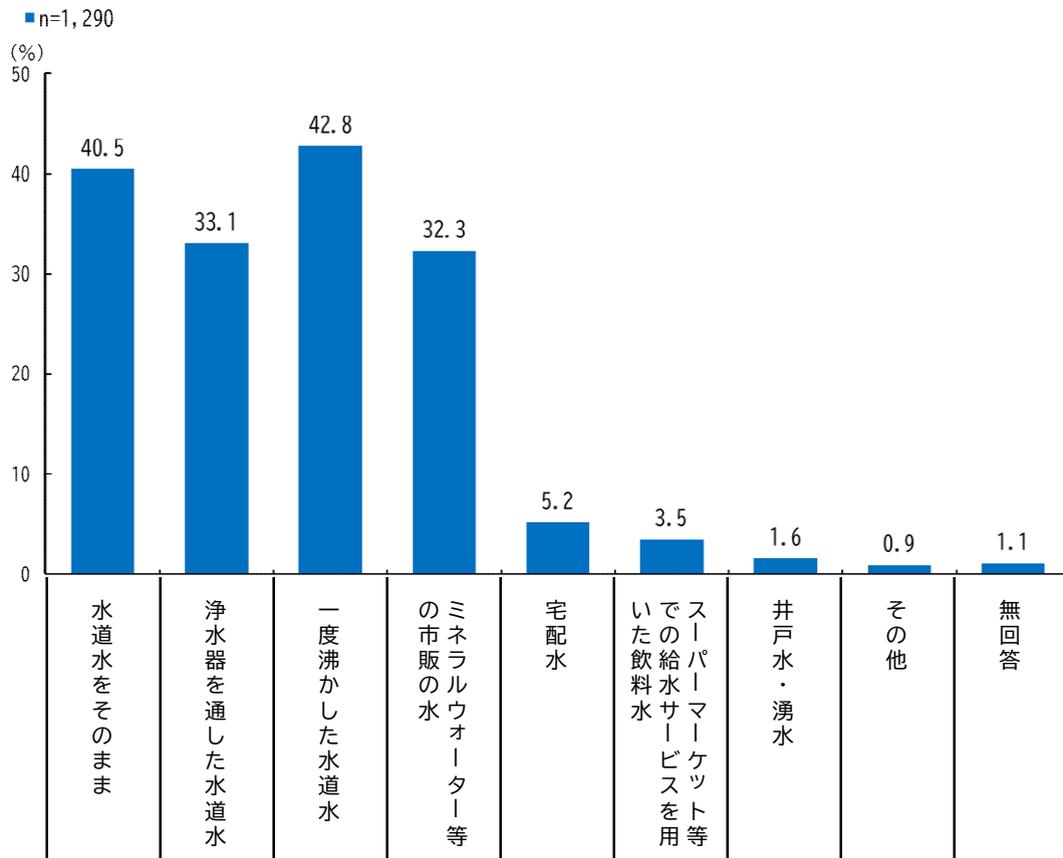
また、ア.窓口や電話での対応、ウ.水道使用の受付方法（インターネット、電話、FAX）、オ.断水や、濁水などの事故が発生した時の対応については、「利用経験がない、または知らない」と回答した人の割合が半数以上となっています。

3 水道水の安全性、備蓄状況について

問 12 水の飲み方について教えてください。(複数回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものを含む)	浄水器を通した水道水	一度沸かした水道水(沸かした後、冷やしたものやお茶にしたもの等も含む)	ミネラルウォーター等の市販の水	宅配水(宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用)	スーパーマーケット等の給水サービスで飲料水	井戸水・湧水	その他	無回答
1,290	523	427	552	417	67	45	20	11	14
100.0	40.5	33.1	42.8	32.3	5.2	3.5	1.6	0.9	1.1



「一度沸かした水道水」が最も多く、次いで「水道水をそのまま」、「浄水器を通した水道水」の順で回答が多くなっています。

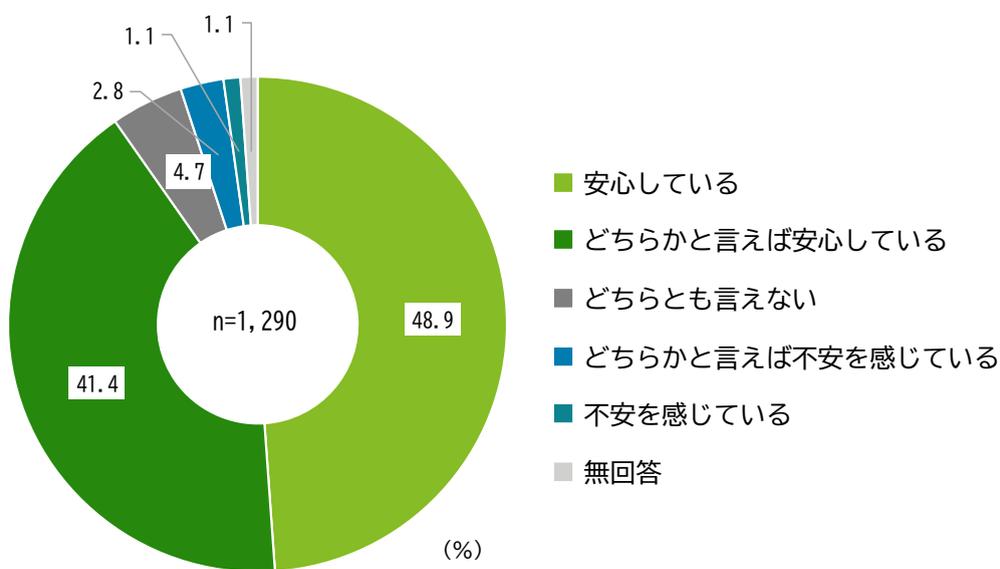
【その他（自由記述）】

- ・ 水出しのお茶
- ・ 浄水器を通し、沸かして
- ・ 製氷した物を使用する。(水道水)
- ・ 炭を入れている
- ・ 薬を飲むときだけに使う
- ・ 使っていない
- ・ ほぼ水だけでは飲みません

問 13-1 水道水の水質の「安全性」についての感想を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	安心している	どちらかと言えば安心している	どちらとも言えない	どちらかと言えば不安を感じている	不安を感じている	無回答
1,290	631	534	61	36	14	14
100.0	48.9	41.4	4.7	2.8	1.1	1.1



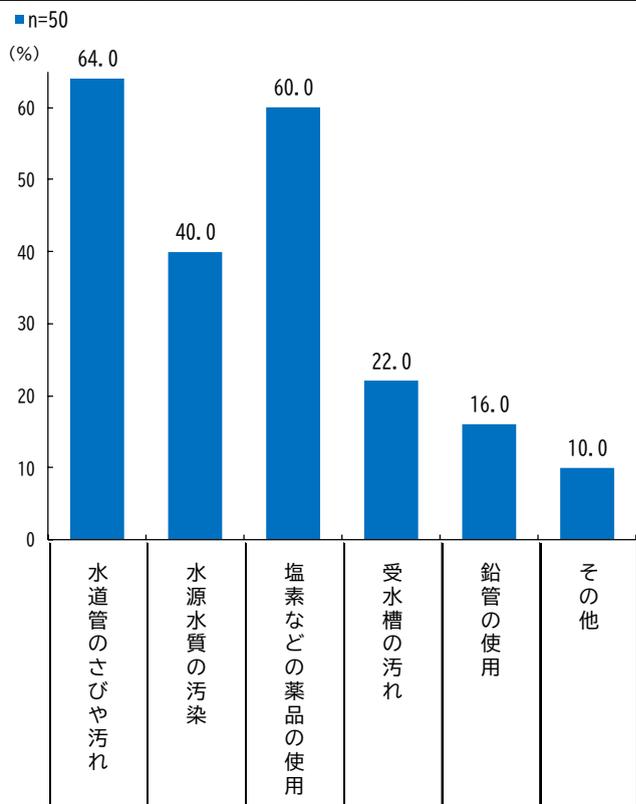
「安心している」の回答が最も多くなっています。

次いで「どちらかと言えば安心している」の回答が多くなっています。

問 13-2 水道水に不安を感じる理由を教えてください。(問 13-1 で「不安」「どちらかと言えば不安」と回答した人が対象)(複数回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道管のさびや汚れ	水源水質の汚染	塩素などの薬品の使用	受水槽の汚れ	鉛管の使用	その他
50	32	20	30	11	8	5
100.0	64.0	40.0	60.0	22.0	16.0	10.0



不安に感じると回答した方の理由は、「水道管のさびや汚れ」の回答が最も多くなっています。

次いで「塩素などの薬品の使用」、「水源水質の汚染」の順に回答が多くなっています。

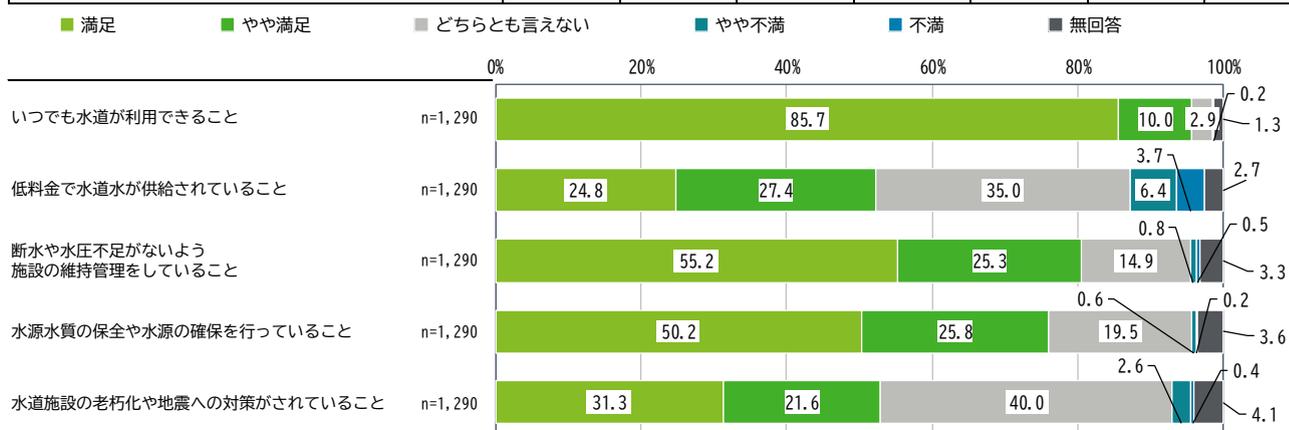
【その他（自由記述）】

- ・ 洗面台など赤っぽくなる
- ・ カルキ臭い
- ・ 信用していない
- ・ 水道水への農薬混入の基準がゆるくなったこと (H4. 4. 1～)

問 14 安心して快適な生活をしていただくための、水道事業の以下の取り組みについての感想を教えてください。

単位：人

	全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
ア. いつでも水道が利用できること	1,290	1,105	129	37	2	-	17
イ. 低料金で水道水が供給されていること	1,290	320	354	451	82	48	35
ウ. 断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること	1,290	712	327	192	10	7	42
エ. 水源水質の保全や水源の確保を行っていること	1,290	648	333	252	8	2	47
オ. 水道施設の老朽化や地震への対策がされていること	1,290	404	278	516	34	5	53

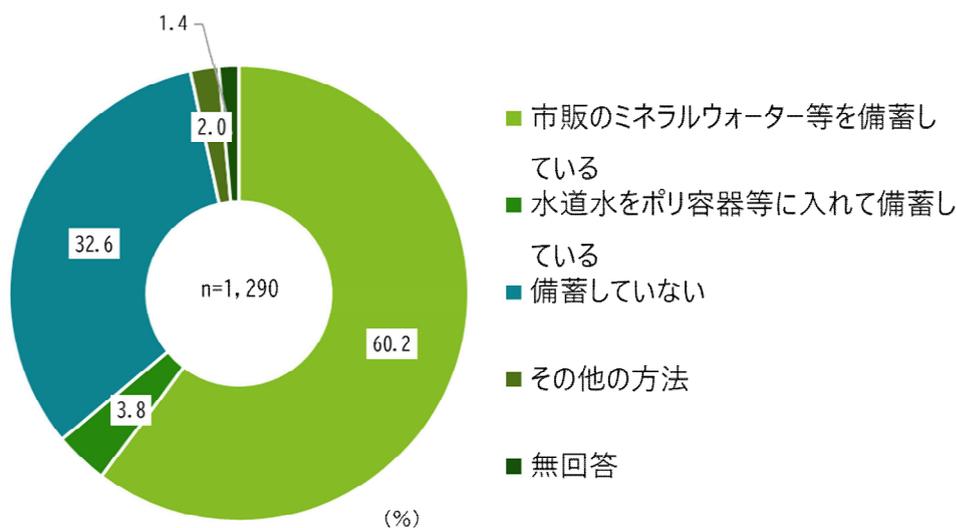


ア.いつでも水道が利用できること、ウ.断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること、エ.水源水質の保全や水源の確保を行っていることに関する回答は「満足」「やや満足」の回答が多い一方で、イ.低料金で水道水が供給されていること、オ.水道施設の老朽化や地震への対策がされていることに関する回答は、それらに比べ「満足」「やや満足」の回答が少ない傾向にあります。

問 15-1 地震等の災害に備えた飲料水の備蓄状況について教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	市販のミネラルウォーター等を備蓄している	水道水をポリ容器等に入れて備蓄している	備蓄していない	その他の方法	無回答
1,290	776	49	421	26	18
100.0	60.2	3.8	32.6	2.0	1.4



「市販のミネラルウォーター等を備蓄している」の回答が最も多くなっています。次いで「備蓄していない」の回答が多くなっています。

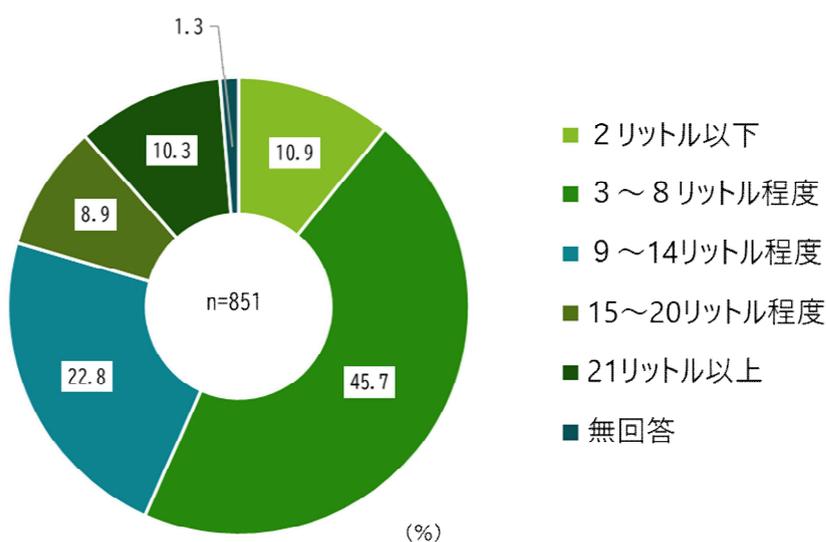
【その他（自由記述）】

- ・ 宅配水、ウォーターサーバーの水、ペットボトル
- ・ マンションの自販機が対応
- ・ スーパーマーケット等の給水サービス
- ・ そのつど
- ・ 井戸の使用
- ・ お茶
- ・ 湧水の備蓄
- ・ 家の地下にタンクがある

問 15-2 ご自宅の飲料水の備蓄量（世帯人数 1 人当たり）はどれくらいですか。（問 15-1 で「市販のミネラルウォーター等を備蓄している」、「水道水をポリ容器等にいで備蓄している」、「その他の方法」と回答した人が対象）

単位：上段：人、下段：%

全体	2リットル以下	3～8リットル程度	9～14リットル程度	15～20リットル程度	21リットル以上	無回答
851	93	389	194	76	88	11
100.0	10.9	45.7	22.8	8.9	10.3	1.3



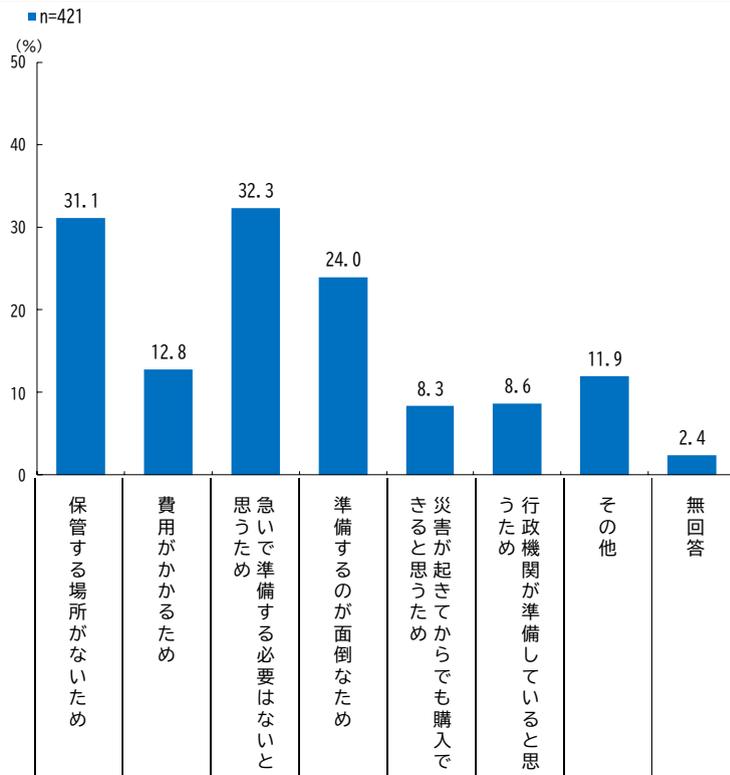
「3～8リットル程度」の回答が最も多くなっています。

次いで「9～14リットル程度」、「2リットル以下」の順に回答が多くなっています。

問 15-3 備蓄していない理由を教えてください。(問 15-1 で「備蓄していない」と回答した家庭が対象) (複数回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	保管する場所がないため	費用がかかるため	急いで準備する必要はないと思うため	準備するのが面倒なため	災害が起きてからでも購入できると思うため	行政機関が準備していると思うため	その他	無回答
421	131	54	136	101	35	36	50	10
100.0	31.1	12.8	32.3	24.0	8.3	8.6	11.9	2.4



備蓄していないと回答した方の理由は、「急いで準備する必要はないと思うため」の回答が最も多くなっています。

次いで「保管する場所がないため」の回答が多くなっています。

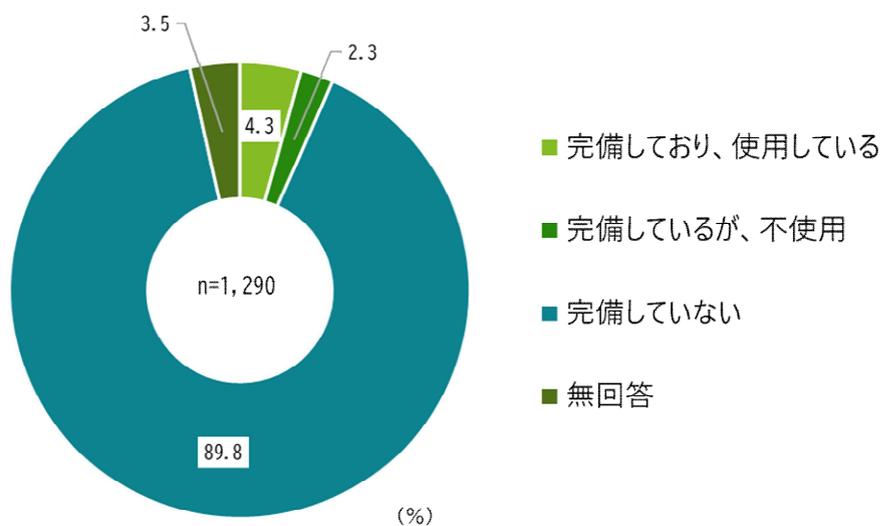
【その他（自由記述）】

- ・ ウォーターサーバーの水がたまっているため
- ・ 保管の維持がかかるため
- ・ 毎度毎度取り替えなければいけないのなら（生物だから）とためらってしまう
- ・ 自分たちでできない
- ・ ペットの飲料水がある
- ・ 井戸水、湧水
- ・ 必要と思いながら先のぼしになっている
- ・ 市販のミネラルウォーターを用意してもすぐに期限切れになる
- ・ 備蓄をしていきたい。
- ・ 安心して汲めない
- ・ 井戸がある
- ・ たまに購入
- ・ 温室器に水ある
- ・ 空家＝無人
- ・ 水を浄化するものを備えている為。（災害グッズ）
- ・ 10年前に用意したまま入れ替えていない
- ・ 飲料水として使用している為
- ・ それほどひっ迫した気持ちになっていない
- ・ 川が近い 給水車がくる
- ・ ポリ缶などは有るがいざとなったら水は持って出ないだろうから
- ・ 一人暮らしだから
- ・ 今は備蓄していないが今後は考えている
- ・ 考えたことがない

問 16 地下水または井戸水の整備状況を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	完備しており、 使用している	完備している が、不使用	完備していない	無回答
1,290	56	30	1,159	45
100.0	4.3	2.3	89.8	3.5



「完備していない」の回答が最も多くなっています。

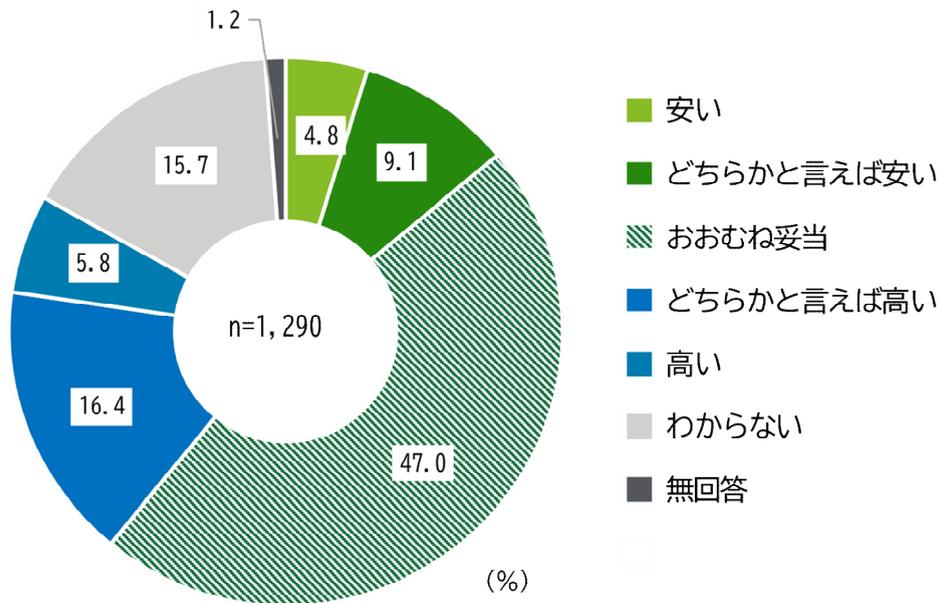
次いで「完備しており、使用している」、「完備しているが、不使用」の順に回答が多くなっています。

4 水道料金について

問 17-1 水道料金についてどのように思いますか。

単位：上段：人、下段：%

全体	安い	どちらかと言えば安い	おおむね妥当	どちらかと言えば高い	高い	わからない	無回答
1,290	62	117	606	211	75	203	16
100.0	4.8	9.1	47.0	16.4	5.8	15.7	1.2



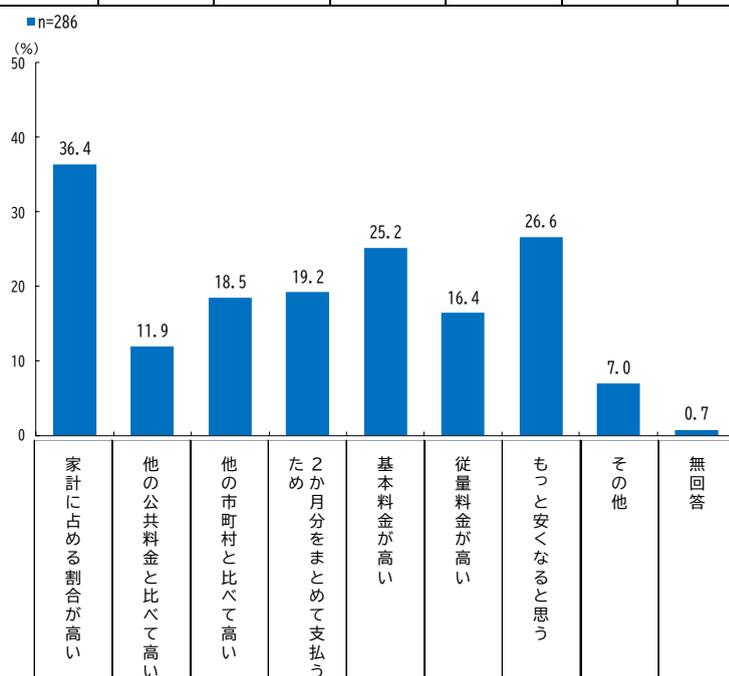
「おおむね妥当」の回答が最も多くなっています。

次いで「どちらかと言えば高い」、「わからない」の順に回答が多くなっています。

問 17-2 高いと感じる理由を教えてください。(問 17-1 で「高い」「どちらかと言え
ば高い」と回答した人が対象) (複数回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	家計に占める割合が高い	他の公共料金と比べて高い	他の市町村と比べて高い	2か月分をまとめて支払うため	基本料が高い	従量料が高い	もっと安くなると思う	その他	無回答
286	104	34	53	55	72	47	76	20	2
100.0	36.4	11.9	18.5	19.2	25.2	16.4	26.6	7.0	0.7



水道料金を高いと感じると回答した方の理由は「家計に占める割合が高い」の回答が最も多くなっています。

次いで「もっと安くなると思う」、「基本料が高い」の順に回答が多くなっています。

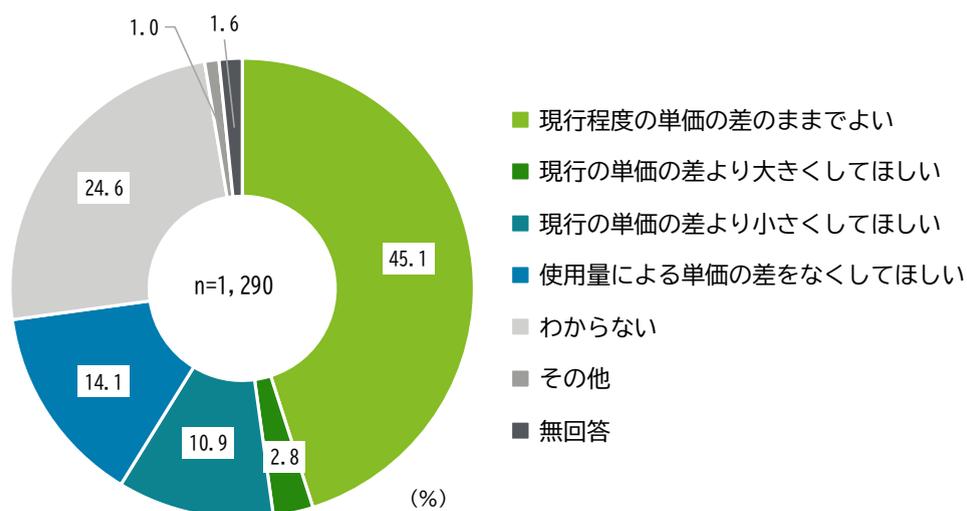
【その他（自由記述）】

- ・ 下水道が合算されると高い
- ・ 下水道使用料が高い
- ・ 生きるのに必要なもの、補助を税金から出して安価にしてほしい
- ・ 水はタダであるべきと思う。勿論、一定量（平均的使用量）まで
- ・ もっと安くなると思う
- ・ 前の家の方が安かったため
- ・ 水は、生命にとって必要不可欠で、料金負担軽減を希望します。
- ・ 下水料金も無条件で支払いをしている。
- ・ 上水と下水は同じ金額を希望します！市販のお水を買っても下水は使うわけだし
- ・ 地域的な事ですが、井戸がないのに水道料金より下水道料金の方が高い。
- ・ 口径が変更出来ないのも…
- ・ 分からない

問 18-1 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。

単位：上段：人、下段：%

全体	現行程度の単価の差のままでよい	現行の単価の差より大きくしてほしい	現行の単価の差より小さくしてほしい	使用量による単価の差をなくしてほしい	わからない	その他	無回答
1,290	582	36	140	182	317	13	20
100.0	45.1	2.8	10.9	14.1	24.6	1.0	1.6



「現行程度の単価の差のままでよい」の回答が最も多くなっています。

次いで「わからない」、「使用量による単価の差をなくしてほしい」の順に回答が多くなっています。

【その他（自由記述）】

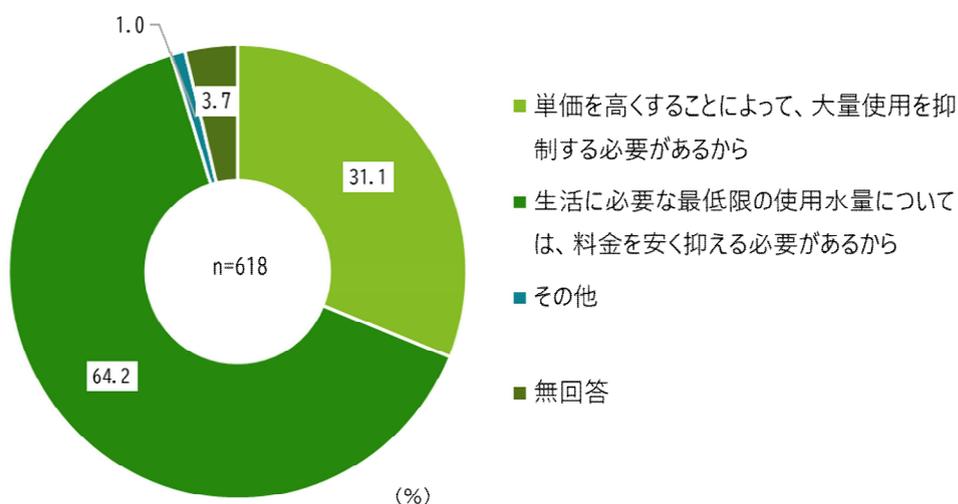
- ・ 1～10 m³の65円にたいして11～25 m³ 127円は高い
- ・ 26～50の所を2分してほしい
- ・ 家庭の平均的な使用であれば単価差はなくすべき
- ・ できるだけ安くしてほしい
- ・ 段階をもう少し細かくしてほしい
- ・ 段階の幅を広くしてほしい。
- ・ 事業者用の安価な料金に納得いかない
- ・ 10 m³単位のが節水努力しそう！
- ・ 使用量が多いので差をなくしてほしいけど、使い過ぎの事を考えると今のままでいいと思う。
- ・ 行政のする事に反対してもしょうがない
- ・ 上水道のみ利用
- ・ 我家は浄化槽の為わかりません

(問 18-1 で「現行程度の単価の差のままでよい」、「現行の単価の差より大きくしてほしい」と回答した人向け)

問 18-2 その理由は何ですか。

単位：上段：人、下段：%

全体	単価を高くすることによって、大量使用を抑制する必要があるから	生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから	その他	無回答
618	192	397	6	23
100.0	31.1	64.2	1.0	3.7



「生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから」の回答が最も多くなっています。

【その他（自由記述）】

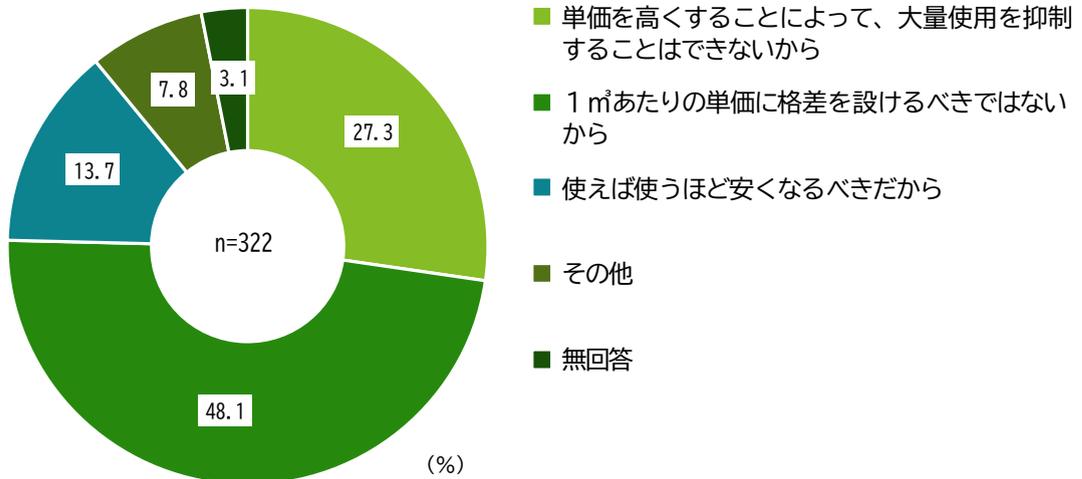
- ・ 家計的な観点では、節減したいが過剰な低価格化をする必要はないと思うから
- ・ 良くわからない
- ・ 考えたことがない

(問 18-1 で「現行の単価の差より小さくしてほしい」、「使用量による単価の差をなくしてほしい」、と回答した人向け)

問 18-3 その理由は何ですか。

単位：上段：人、下段：%

全体	単価を高くすることによって、大量使用を抑制することはできないから	1 m ³ あたりの単価に格差を設けるべきではないから	使えば使うほど安くなるべきだから	その他	無回答
322	88	155	44	25	10
100.0	27.3	48.1	13.7	7.8	3.1



「1 m³あたりの単価に格差をもうけるべきではないから」の回答が最も多くなっています。

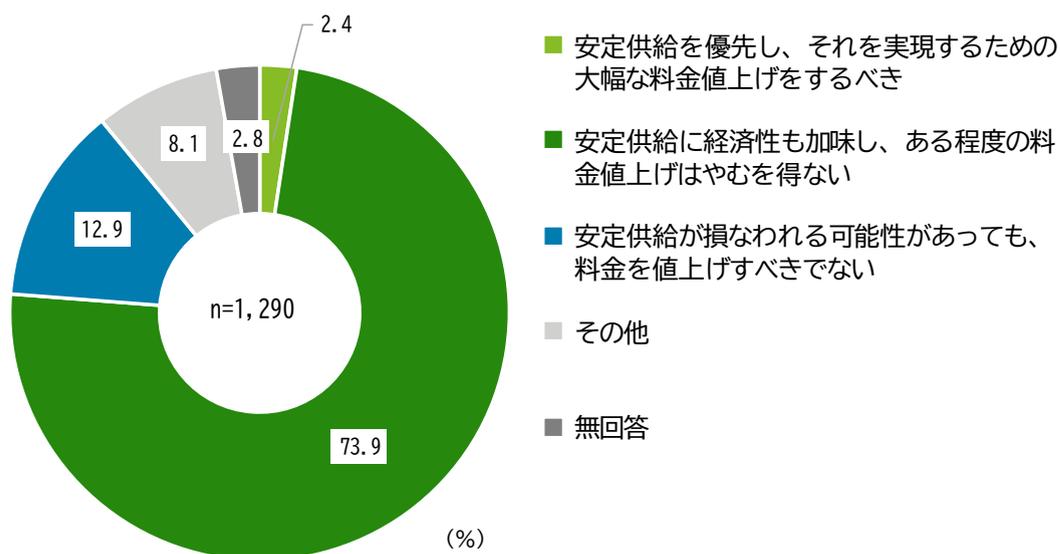
【その他（自由記述）】

- ・ 家族の人数が多いと使用量も多くなるから。
- ・ 家族の人数が多いほど必要最低水量は多いため、どうしても水道料金が高くなる。
- ・ 世帯の構成人数が多ければ、使用する水の量は比例して多くなる。なので、1㎡あたりの単価に格差を設けないことを望む。
- ・ 現在家族4人、節水しているが2ヶ月で35㎡くらい これ以上節水は難しいのに単価は高めに感じる。
- ・ 子育ての時期は洗濯等で水道料金が数年上がったままで、水道の使用量を抑えるというのは難しいため。
- ・ 11㎡以上になると急に倍近くになる為、節水に心がけていますが限界があるため、せめて100円位迄にさせていただくと嬉しいです
- ・ 1㎡越えただけで25㎡→127円/㎡ 26㎡→156円/㎡ 気に入らない！
- ・ 高いから
- ・ 2段階くらいでよいと思う
- ・ 自宅での使用量が多いから（花壇の散水）
- ・ 年齢と共に体力が落ちるため掃除をする際にも（植木の水やり等）ホースを使用
- ・ 使えば使うほど高くなるから節水するしかないから沢山使いたいのに使えない
- ・ 下水使用料金も高くなるから
- ・ そんなことを気にしたくない
- ・ 使わなくてはならない事情もある
- ・ 水は、生命にとって必要不可欠で、負担軽減希望。

問 19 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。

単位：上段：人、下段：%

全体	安定供給を優先し、それを実現するための大幅な料金値上げをするべき	安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない	安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない	その他	無回答
1,290	31	953	166	104	36
100.0	2.4	73.9	12.9	8.1	2.8



「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」の回答が最も多くなっています。

【その他（自由記述）】

- ・ 安定供給は優先されるべきだが経営努力も必要
- ・ 安定供給を維持しつつ、料金も維持出来る様希望します。
- ・ 安定供給は必要があるが、値上げは現在の情勢上やめてほしい。
- ・ 上下水道局の利潤だけで維持するのでは無く何割かは税金を使用出来ないか？
- ・ 災害対策など他の税金でまかないできませんか。
- ・ 生きるために水は必要なので、できる限り値上げせずにいてほしい
- ・ 市が変な橋なんか作らず、税金をこういう必要なところに使用すべきでは？
- ・ 税金で対応すべき
- ・ 国で費用を負担してほしい
- ・ インフラ整備・維持については国（建設国債）も選択肢にする。
- ・ 地方債等を利用して維持管理するのも有りだと思います

- ・ 財源の確保を考えてほしい。
- ・ 経営努力してほしい。コスト減らし
- ・ 安定供給は最優先で料金もおさえてほしい
- ・ 安定供給と低料金の両方の実現を考えることが普通→公共事業ですよ？
- ・ 市民全体に関わることなので、市の予算から対策を行うようにしてほしい。
- ・ 中根市長が公約に挙げた5万円/人を議会を通じて可決されると良い、どうなった？可決された5万円は？
- ・ 今の水道料金で資金確保がどれくらいできないのか？を分析した上での議論ではないでしょうか？
- ・ 人口で割り一人あたりコストがどれだけかかるのかを知らせていただきたい。
- ・ 全ては情報をかくさず提示してから。現在の状況を具体的に知らせてほしい。
- ・ 予算の見直しをして欲しい
- ・ 対策は必要だが、その対策に掛かる費用の妥当性の検証が必要
- ・ 民間企業のように、設備投資と収益のバランスを取る会計制度を利用すべき。安易な値上げでは、利用者はついて行かないと思う。
- ・ このような事態になることがかなり前から容易に想像できるに関わらず対応してこなかった、または対応できなかった市側に問題があると思う。よって市民に整然と値上げ許容を訴える前に自分たちの行動を振り返り律し、市民に結果を伝えることが最優先と考える。
- ・ 水道事業の収益が分からないので、値上げの必要性が分からない。
- ・ そもそも地震対策がどの程度されてるものなのか分からない。値上げして資金確保したら確実に地震対策されて安定供給を約束出来るのでしょうか？
- ・ 使用量が多くなるなら安くするべき。段階的に高くするべきではない。
- ・ この解答に意味があるか？水道局と公務員の無駄な人員を削減するのが先ではなかろうか。公共工事だから税金等金の使い方業者との繋がりやら必要以上の過剰な工事体系等見直す良い機会ではなかろうか！昭和や考えを改めて頂きたい。
- ・ 運用費用がわからない為、なんとも言えない
- ・ 何十年も前から基金を設け、積み立てておくべき。対策をいざ行うにあたって今更にお金がないなんてフザけている。計画性がなさ過ぎ。
- ・ 国家として管理すべき、市レベルでは無い。
- ・ 年金生活者からは料金を上げないで
- ・ 空家の場合は具合のテスト水のみであり空家の特別除外ができる制度が欲しい？※テスト水を除く
- ・ 技術革新を進んで行って下さい。
- ・ コストカットをして、技術革新により得られる利益分を料金に上乘せすること
- ・ 基本は案2ですが全体利用が減る事を想定した維持(メンテが不要な配管とか)、5年スパンで常に新技術を踏まえた改善のための値上げを希望します
- ・ 日本の経済状況が悪い時は、それなりに料金を下げてほしい。個々の経済状況を考慮してほしい
- ・ 今の時代、物価が上昇しているのに料金値上げはやるべきではない。
- ・ 安定供給はしてほしいが値上げはいやにきまっている。こんなわかりきった質問はやめてほしい。私も経済的にゆとりがあればいくらになっても高いなどとは言わない。
- ・ 施設や設備等の長期に使用できるよう改善し、資金の低減を企ててほしい
- ・ 観光にばかりお金を使っていないでインフラにもっとまわすべきと思う。地方行政の中心はインフラサービス

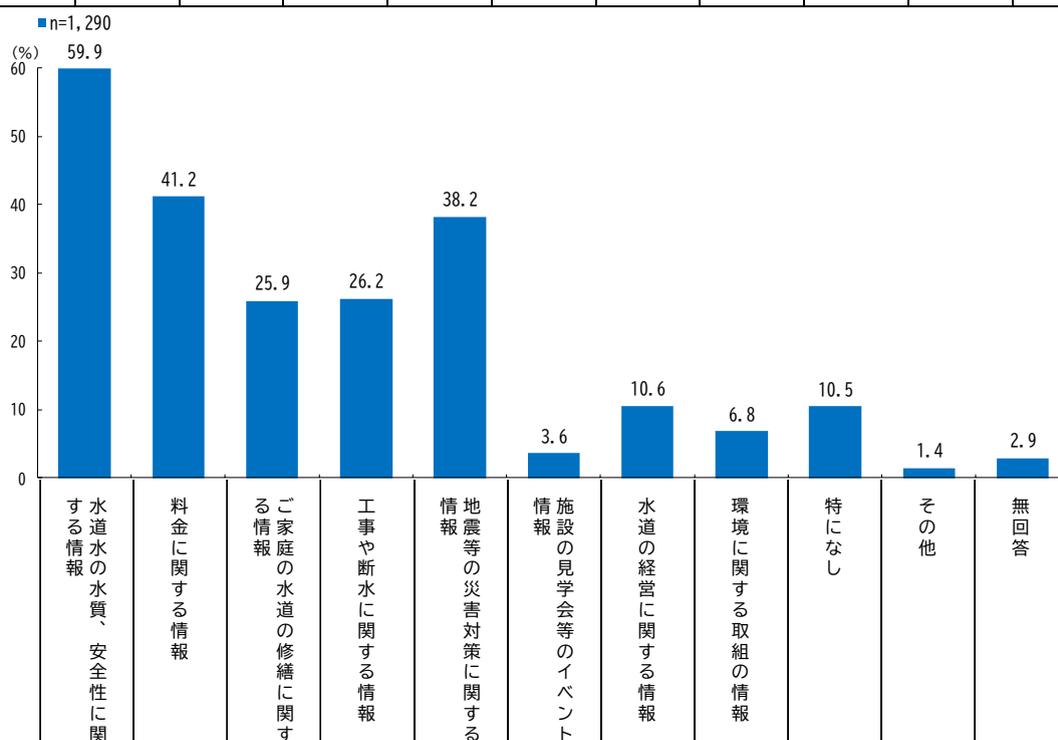
- ・ 民間企業のようにあらゆる面でコストを見直した上での値上げであれば
- ・ 下水の活用：神戸市で開発 歩道だったか？
- ・ 価格改訂を念頭においた（正当化するような）アンケートはできればさけるべきと思いますが…（水道事業の全体収支現状、見通しがわからない中で…）
- ・ 安心して飲める水を供給してからの話かな
- ・ 老朽管の更新及び地震対策に関しての料金値上げはやむを得ない。
- ・ 質問が適切とは思えません 他の方法があるなら他の方法を選択したい 安定供給を望みます
- ・ 安定と料金が相反する選択肢なのがすでに危うい。
- ・ スモールシティを目指して郊外への管理設を控える。これにより維持費を抑える。
- ・ 誰しも安定、安心した生活を望みますが各々の経済事情があるので簡単に上げるべき上げないべきと一口には言いきれない。
- ・ 選択文が少なく、どれにもあてはまらない
- ・ わからない

5 水道事業の情報について

問 20 水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はありますか。(3つまで回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道水の 水質、安全 性に関する 情報	料金に 関する 情報	ご家庭 の水道 の修繕 に関する 情報	工事や 断水に 関する 情報	地震等 の災害 対策に 関する 情報	施設 の見学 会等の イベン ト情報	水道の 経営に 関する 情報	環境に 関する 取組の 情報	特にな し	その他	無回答
1,290	773	531	334	338	493	46	137	88	136	18	38
100.0	59.9	41.2	25.9	26.2	38.2	3.6	10.6	6.8	10.5	1.4	2.9



「水道水の水質、安全性に関する情報」の回答が最も多くなっています。

次いで「料金に関する情報」、「地震等の災害対策に関する情報」の順に回答が多くなっています。

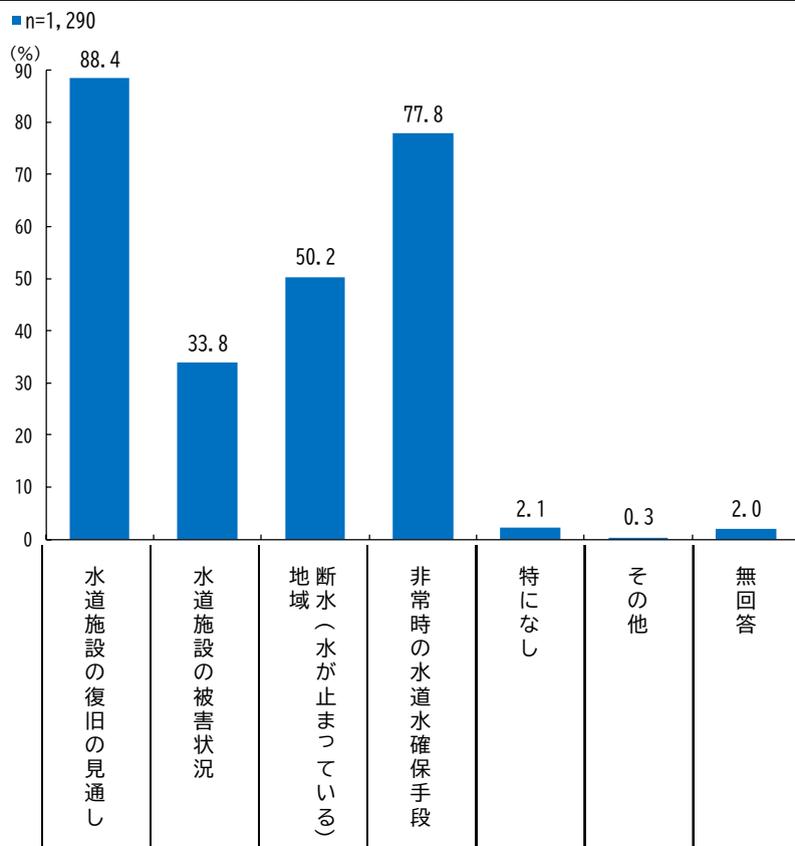
【その他（自由記述）】

- ・ 経営の見える化、ムダ削減。
- ・ 水道事業の運営状況や活動内容、結果についてしりたい。
- ・ 何を維持しているのか、施設から家庭までの図解などマンガとかでもアピールすれば値上げ方向の宣伝になるかも。
- ・ 水源の水質保持の取り組み方
- ・ 施設の老朽化の実態
- ・ 障がい者の為の情報が欲しい
- ・ 1年に2～3回 もっとかな すごく薬のにおいがする
- ・ 水道事業の民営化は反対
- ・ 日本全国の水源地がどれ位外国人に売られてしまったか。民営化して外国資本に水道事業を売り渡すのか。
- ・ 水道事業を私企化しないでほしい
- ・ わからない

問 21 大規模な災害が発生した場合にあなたが知りたい水道に関する情報について教えてください。(3 つまで回答可)

単位：上段：人、下段：%

全体	水道施設の復旧の見通し	水道施設の被害状況	断水（水が止まっている）地域	非常時の水道水確保手段	特になし	その他	無回答
1,290	1141	436	648	1003	27	4	26
100.0	88.4	33.8	50.2	77.8	2.1	0.3	2.0



「水道施設の復旧の見通し」の回答が最も多くなっています。

次いで「非常時の水道水確保手段」、「断水地域」の順に回答が多くなっています。

【その他（自由記述）】

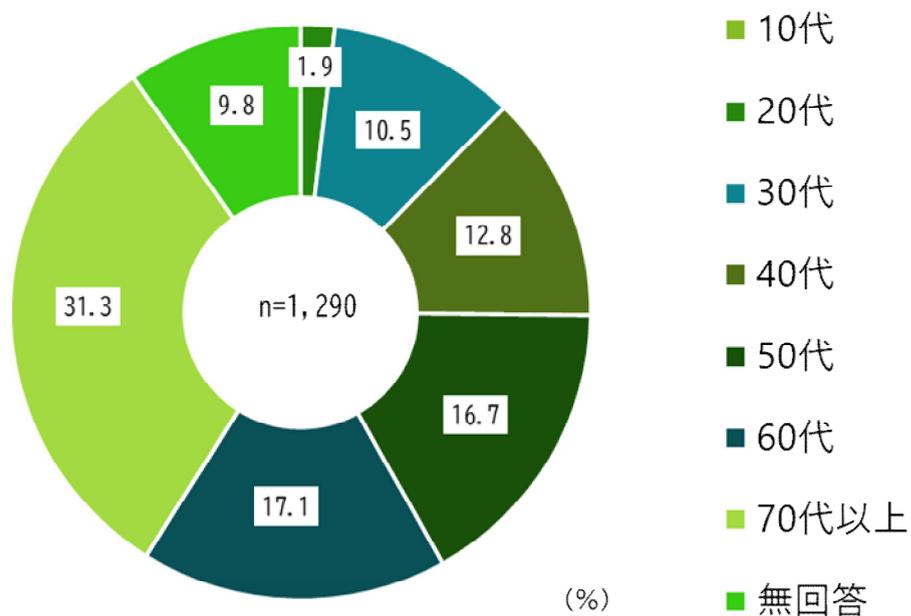
- ・ 水道施設は水道局の所有である。利用者としては一刻も早く施設を整備し、通常の水道施設にしてほしい。普段から復旧体制を整えてほしい（人、モノ、金指示命令体制） 自然災害は通常水道局だけの責任ではない 国民全体の責任を受けるべきだろう（自然にさからうことはできない）。
- ・ 水が止まった時に困ること（具体的に）
- ・ 発生後断水になるまでの時間（概略）

6 回答者の属性

問 22 あなたの年齢を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
1,290	-	25	135	165	215	220	404	126
100.0	-	1.9	10.5	12.8	16.7	17.1	31.3	9.8



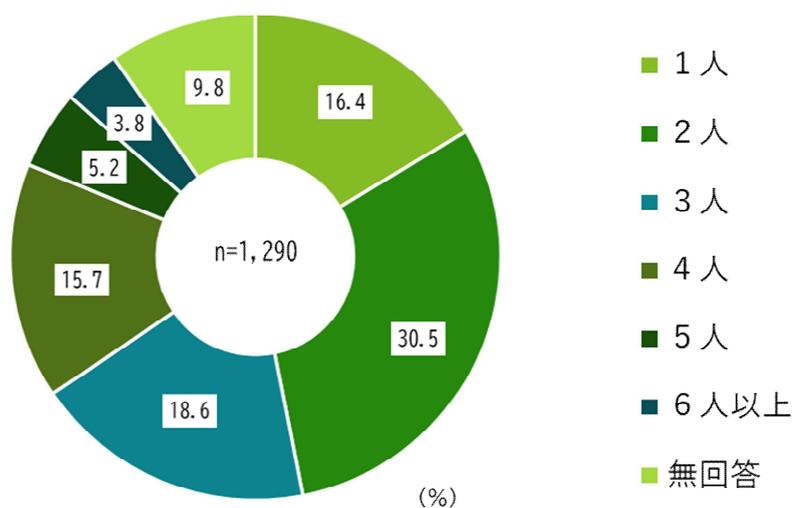
「70代以上」の回答が最も多くなっています。

次いで「60代」、「50代」の順に回答が多くなっています。

問 23 世帯人数を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	1人	2人	3人	4人	5人	6人以上	無回答
1,290	212	393	240	203	67	49	126
100.0	16.4	30.5	18.6	15.7	5.2	3.8	9.8



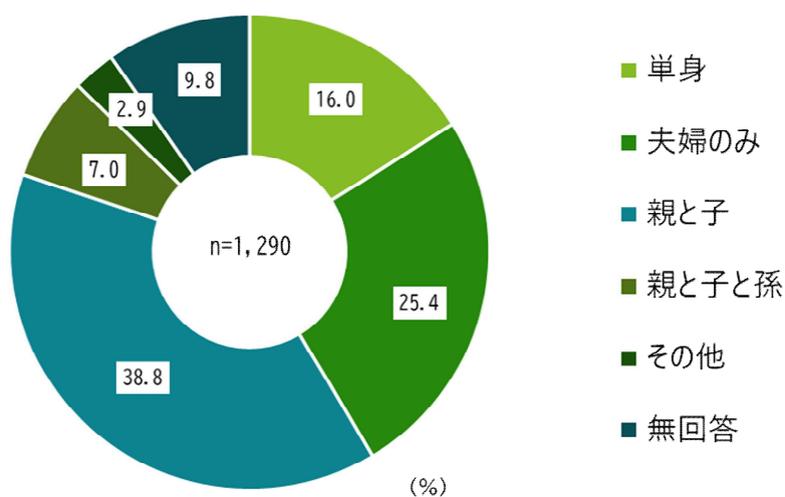
「2人」の回答が最も多くなっています。

次いで「3人」、「1人」の順に回答が多くなっています。

問 24 家族構成を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	単身	夫婦のみ	親と子	親と子と孫	その他	無回答
1,290	207	328	501	90	37	127
100.0	16.0	25.4	38.8	7.0	2.9	9.8



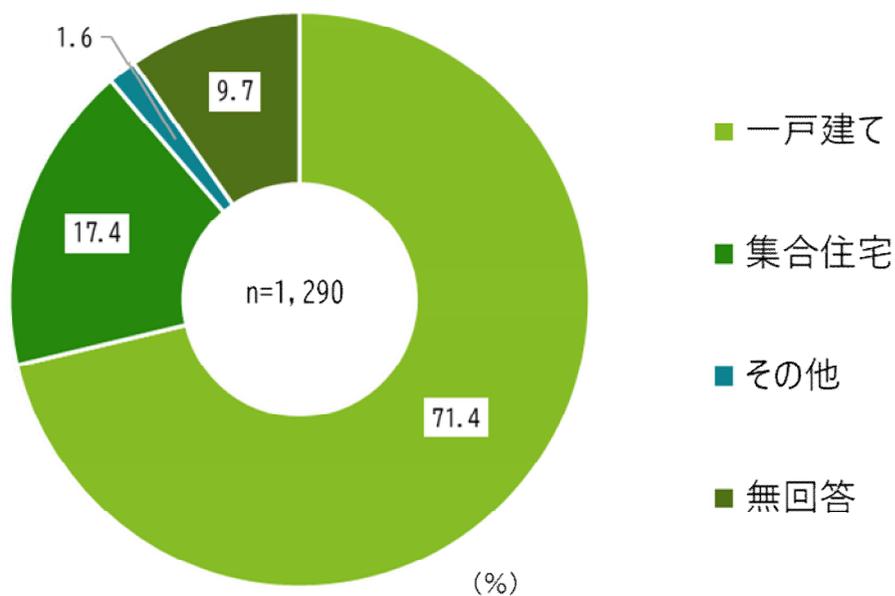
「親と子」の回答が最も多くなっています。

次いで「夫婦のみ」、「単身」の順に回答が多くなっています。

問 25 現在のお住まいの形態を教えてください。

単位：上段：人、下段：%

全体	一戸建て	集合住宅	その他	無回答
1,290	921	224	20	125
100.0	71.4	17.4	1.6	9.7



「一戸建て」の回答が最も多くなっています。
次いで「集合住宅」の回答が多くなっています。

【その他（自由記述）】

- ・ アパート
- ・ マンション
- ・ 同一敷地内二世帯住宅
- ・ 農家であり家は広い。
- ・ ビル所有
- ・ 老人施設

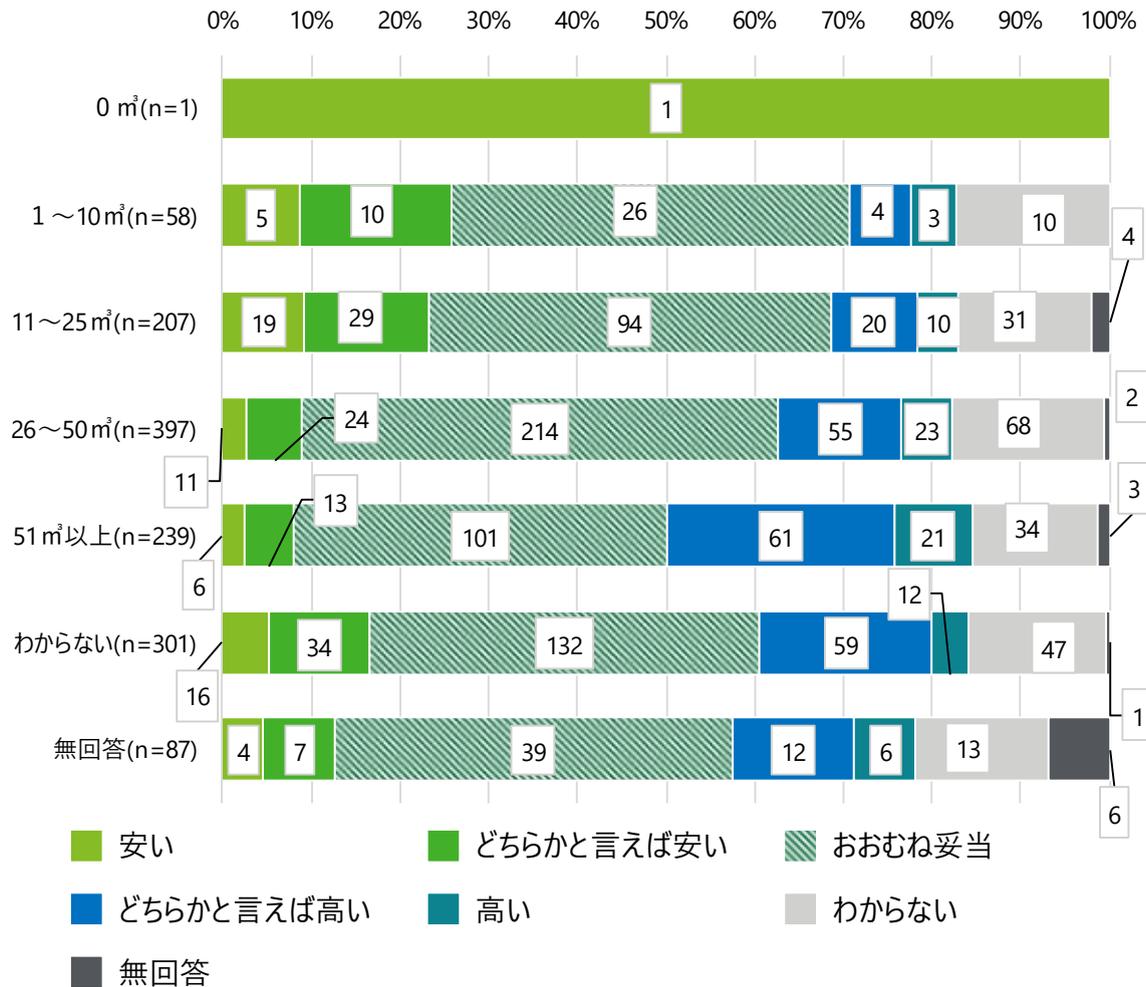
問 26 水道に関するご意見をお聞かせください。（自由回答）

第4章にまとめて記載しています。

2. 2 クロス集計

問 1 (使用水量別) × 問 17-1 (水道料金に対する意見)

問 17-1 水道料金についてどのように思いますか。

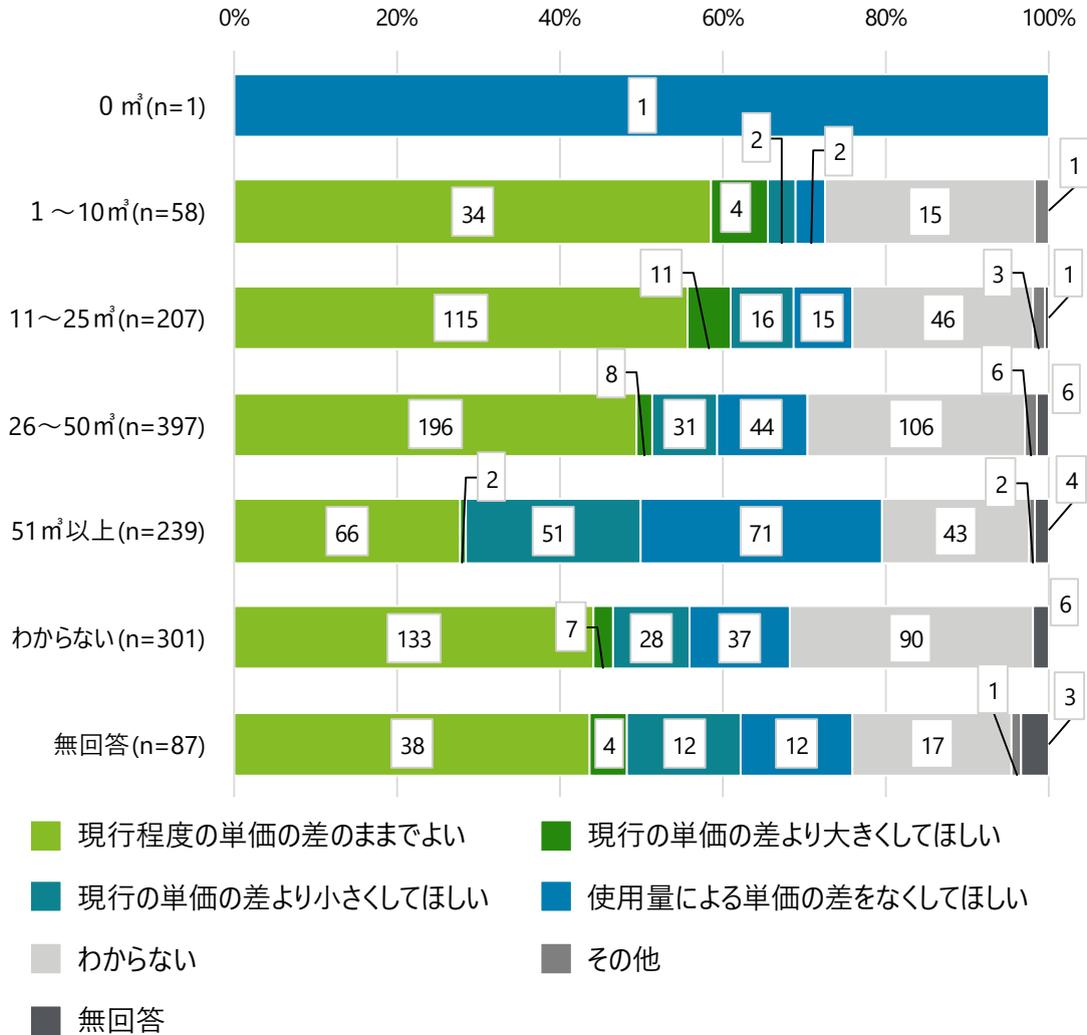


使用水量が多くなるにつれて、「安い」「どちらかと言えば安い」の回答割合は減少する一方で、「どちらかと言えば高い」「高い」の回答割合は増加しています。

しかしながら、ほとんどの水道使用水量において「安い」「どちらかと言えば安い」「おおむね妥当」の回答割合が半数以上を占めています。

問 1 (使用水量別) × 問 18-1 (逦増料金制への意見)

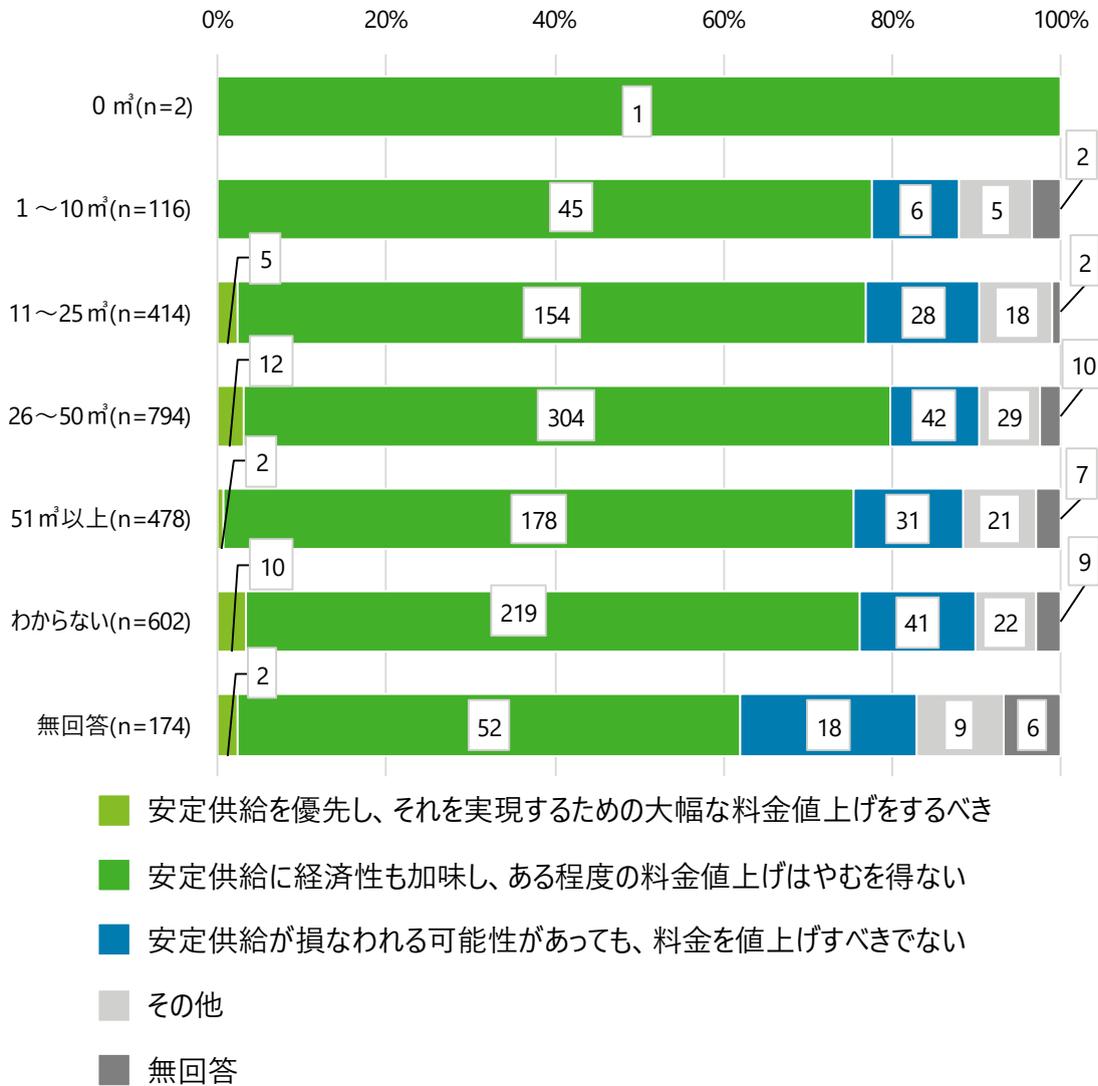
問 18-1 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。



ほとんどの水道使用水量において「現行程度の単価の差のままでよい」という回答が最も多くなっていますが、水道使用水量が 51 m³以上については、「使用量による単価の差をなくしてほしい」という回答が最も多くなっています。

問 1（使用水量別）×問 19（水道事業の運営についての意見）

問 19 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。

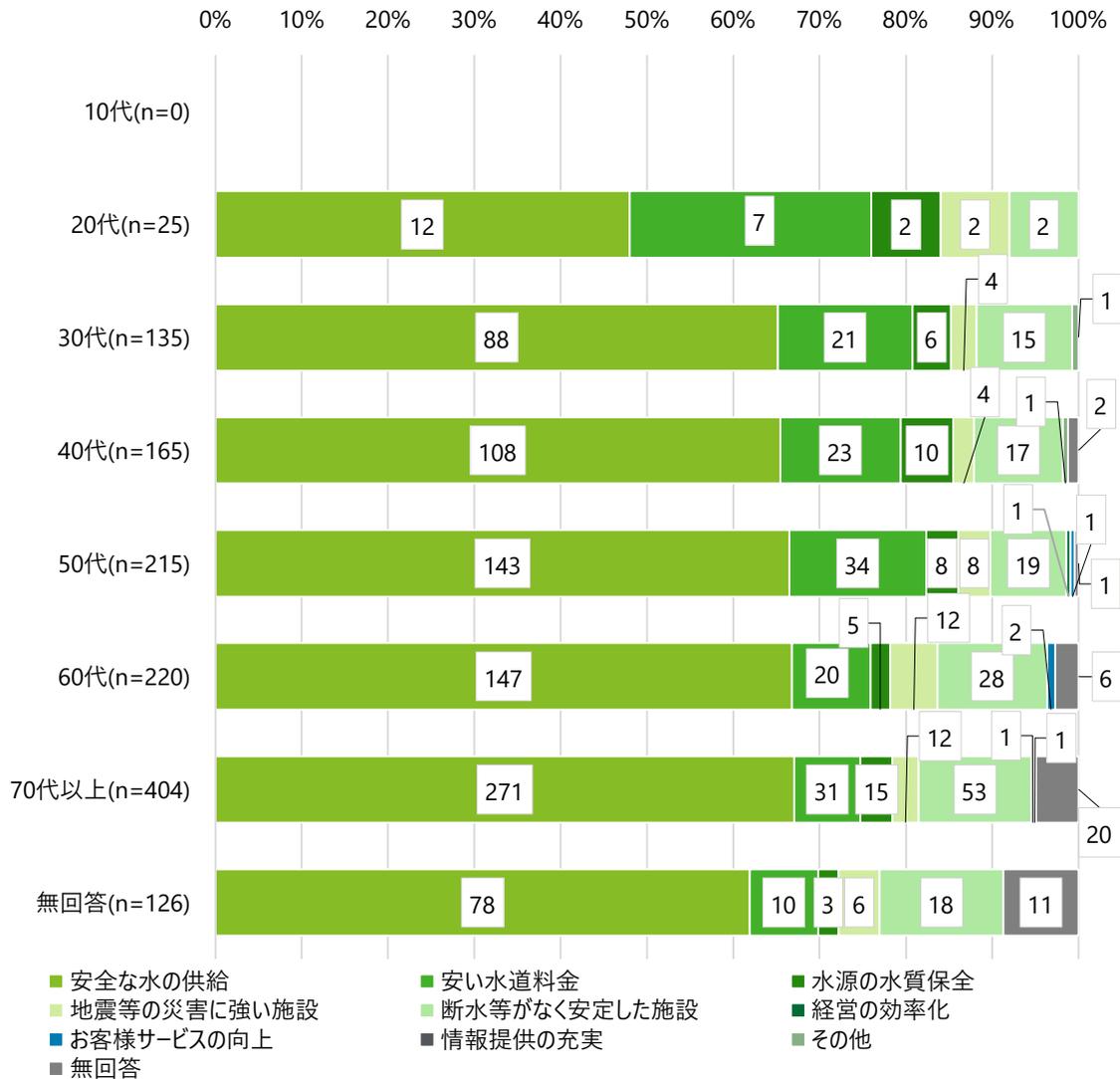


すべての水道使用量において「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」という回答が最も多くなっています。

次いで「安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない」の回答が多くなっています。

問 22 (年齢別) × 問 6 (水道事業に対して最も重視すること)

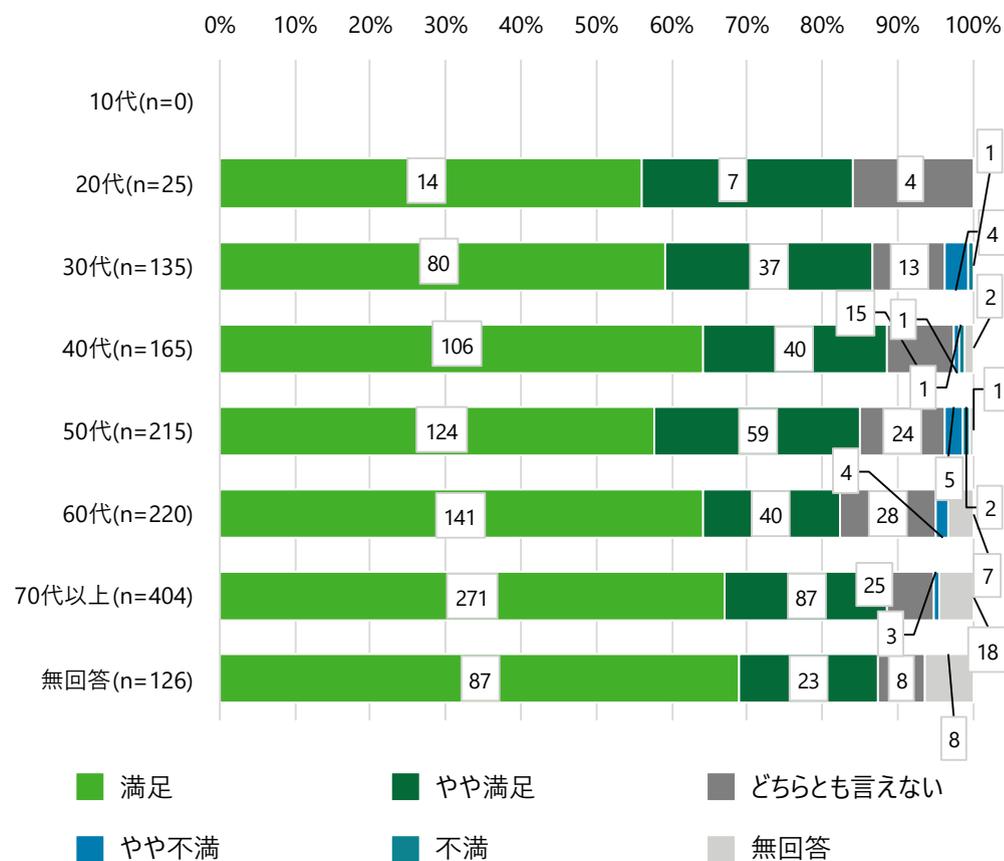
問 6 水道事業に対して、最も重視することはどれですか。



すべての年代において、「安全な水の供給」という回答が最も多くなっています。次いで「安い水道料金」もしくは「断水等がなく安定した施設」の回答が多くなっています。

問 22 (年齢別) × 問 7-1 (水道事業に対する満足度)

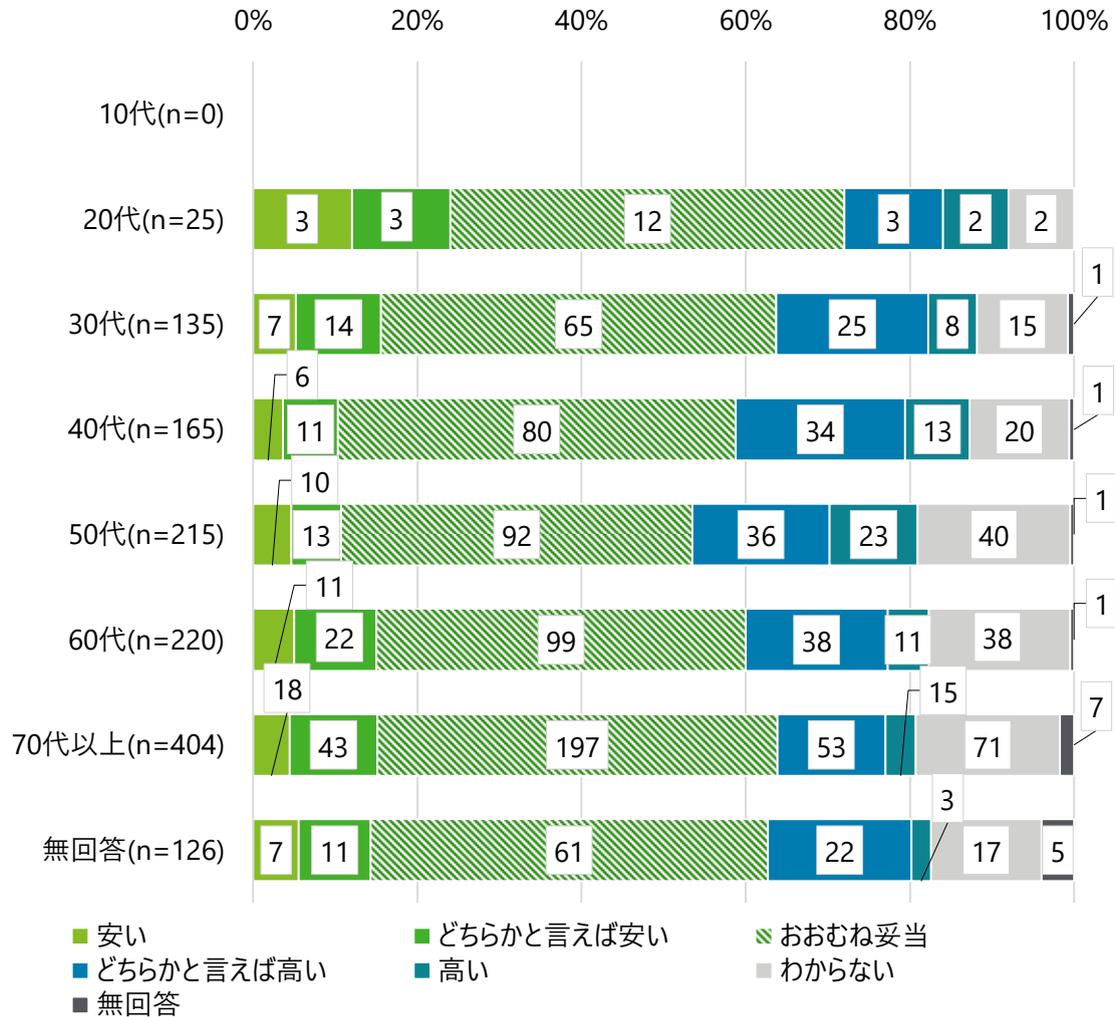
問 7-1 水道事業について、どの程度満足していますか



20代以上のすべての年代で、水道事業に対する満足度は高い傾向が見られました。

問 22 (年齢別) × 問 17-1 (水道料金への意見)

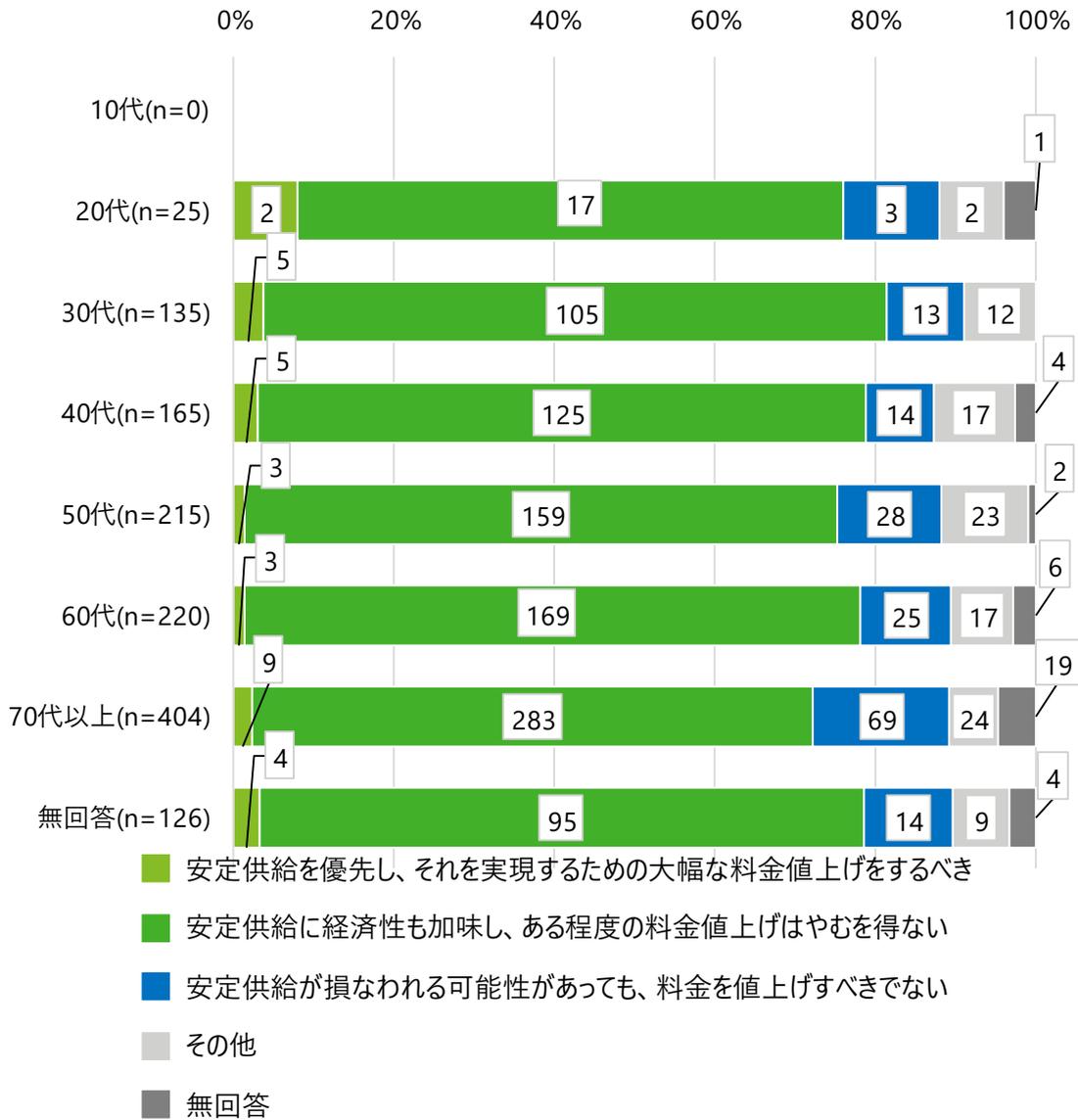
問 17-1 水道料金についてどのように思いますか。



すべての年代において、「安い」、「どちらかと言えば安い」、「おおむね妥当」と回答した割合が50%以上となっています。一方、「高い」、「どちらかと言えば高い」と回答した割合は、20~30代、60代においては20%程度、40~50代においては30%弱となっています。

問 22 (年齢別) × 問 19 (水道事業の運営についての意見)

問 19 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。



すべての年代において、「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」という回答が最も多くなっています。

次いで「安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない」の回答が多くなっています。

第3章 アンケート調査結果（事業所向け）

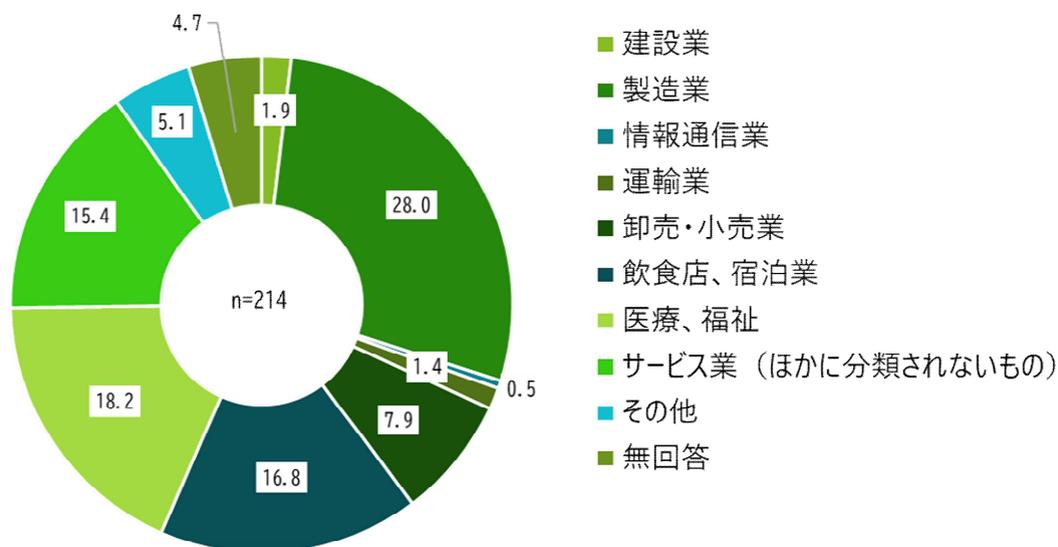
3. 1 単純集計

1 事業所の属性

問1 貴事業所の主たる業種を教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	建設業	製造業	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	飲食店、宿泊業	医療、福祉	サービス業（ほかに分類されないもの）	その他	無回答
214	4	60	1	3	17	36	39	33	11	10
100.0	1.9	28.0	0.5	1.4	7.9	16.8	18.2	15.4	5.1	4.7



「製造業」の回答が最も多くなっています。

次いで「医療、福祉」、「飲食店、宿泊業」の順に回答が多くなっています。

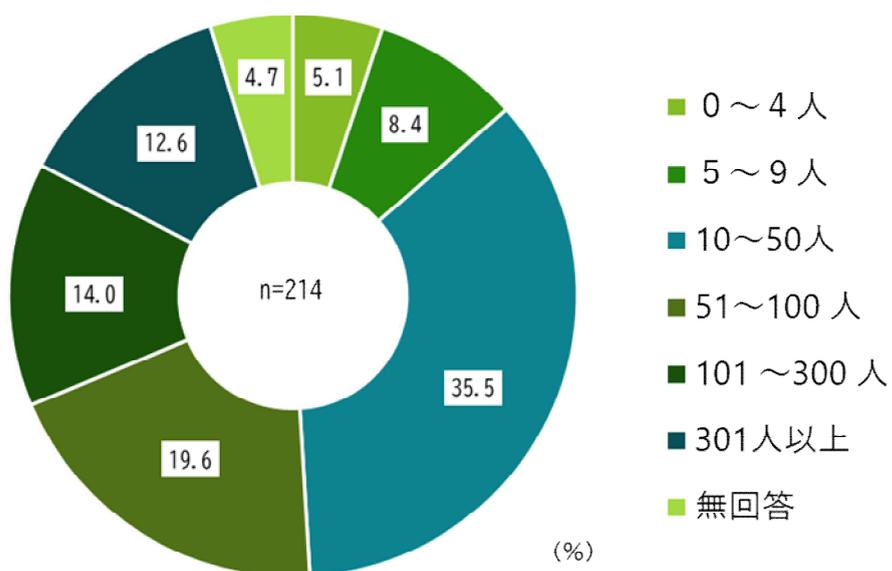
【その他（自由記述）】

- ・ 農業
- ・ コインランドリー
- ・ 介護事業
- ・ 不動産
- ・ 商業施設
- ・ 農業（酪農）
- ・ 農業（養鶏）採卵

問 2 貴事業所の従業員数を教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	0～4人	5～9人	10～50人	51～100人	101～300人	301人以上	無回答
214	11	18	76	42	30	27	10
100	5.1	8.4	35.5	19.6	14.0	12.6	4.7



「10～50人」の回答が最も多くなっています。

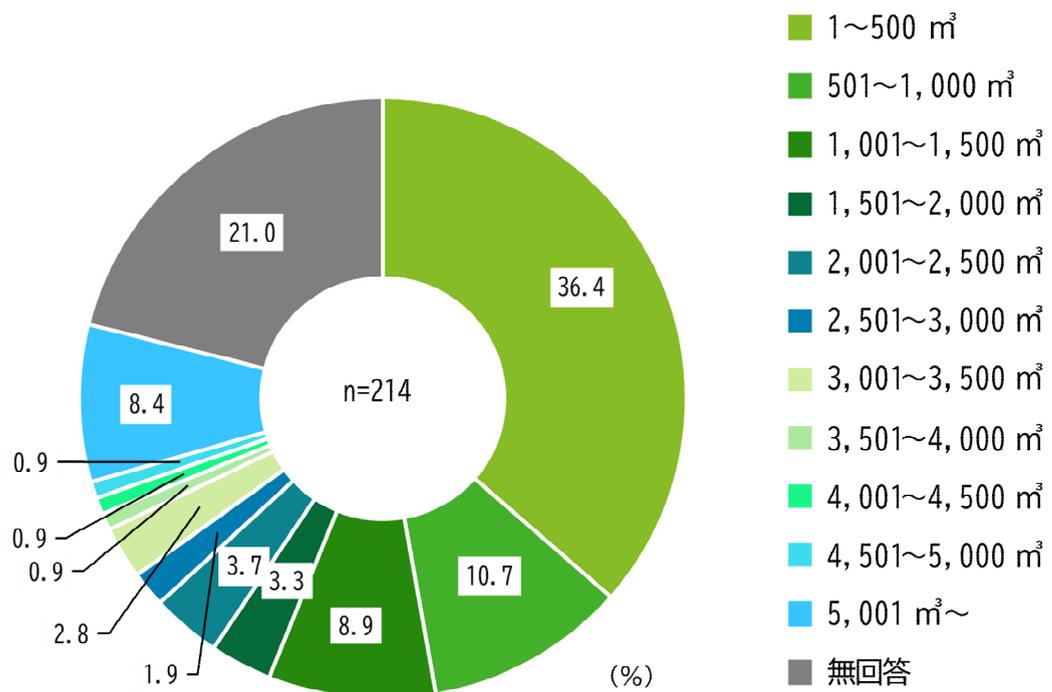
次いで「51～100人」、「101～300人」の順に回答が多くなっています。

2 水道水の使用状況について

問 3 直近 2 か月の水道使用水量について教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	1 ～ 500 m ³	501 ～ 1,000 m ³	1,001 ～ 1,500 m ³	1,501 ～ 2,000 m ³	2,001 ～ 2,500 m ³	2,501 ～ 3,000 m ³	3,001 ～ 3,500 m ³	3,501 ～ 4,000 m ³	4,001 ～ 4,500 m ³	4,501 ～ 5,000 m ³	5,001 m ³ ～	無回 答
214	78	23	19	7	8	4	6	2	2	2	18	45
100	36.4	10.7	8.9	3.3	3.7	1.9	2.8	0.9	0.9	0.9	8.4	21.0

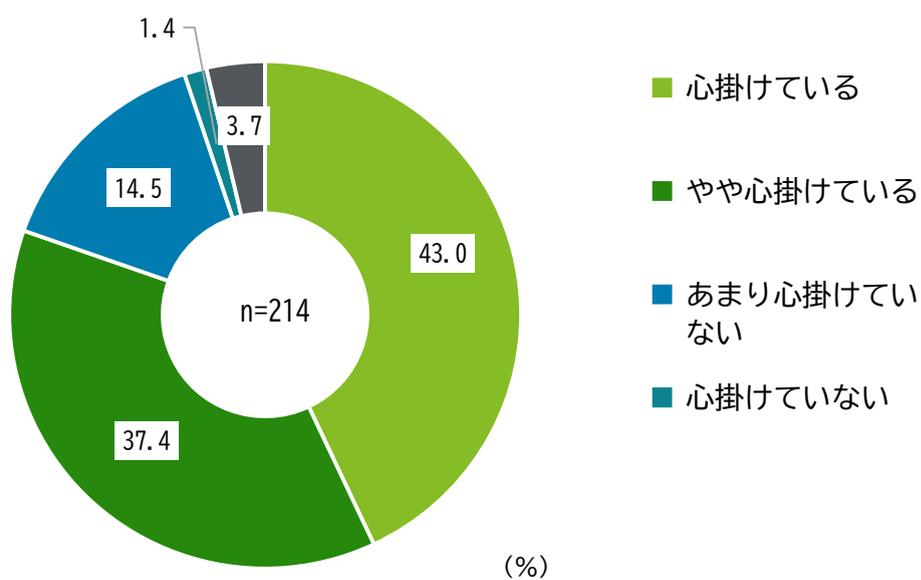


水道使用水量の回答は、「1~500 m³」の回答が最も多くなっています。

問 4-1 節水を心掛けているか教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	心掛けている	やや心掛けている	あまり心掛けていない	心掛けていない	無回答
214	92	80	31	3	8
100.0	43.0	37.4	14.5	1.4	3.7



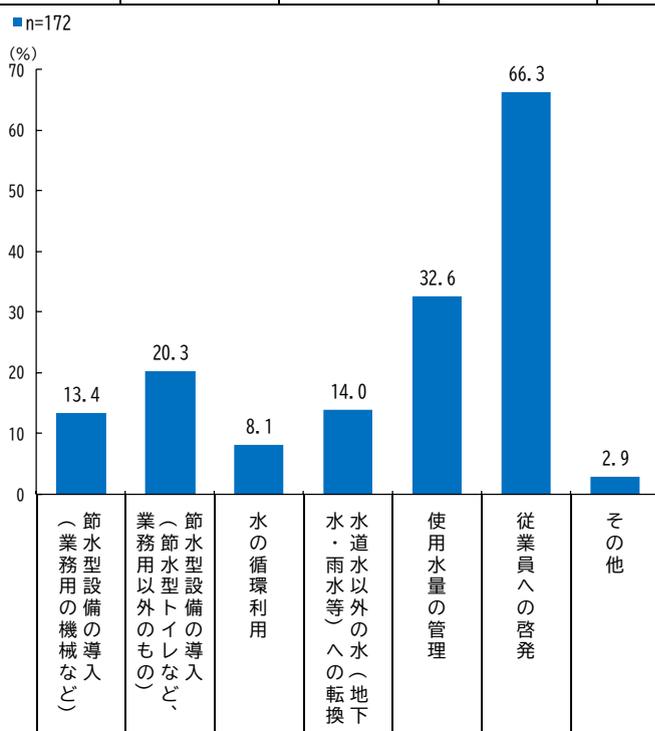
「心掛けている」の回答が最も多くなっています。

次いで「やや心掛けている」、「あまり心掛けていない」の順に回答が多くなっています。

問 4-2 具体的な節水方法について教えてください。(問 4-1 で「心掛けている」、「やや心掛けている」と回答した事業所が対象) (複数回答可)

単位：上段：件、下段：%

全体	節水型設備の導入（業務用の機械など）	節水型設備の導入（節水型トイレなど、業務用以外のもの）	水の循環利用	水道水以外の水（地下水・雨水等）への転換	使用水量の管理	従業員への啓発	その他
172	23	35	14	24	56	114	5
100.0	13.4	20.3	8.1	14.0	32.6	66.3	2.9



「従業員への啓発」の回答が最も多くなっています。次いで「使用水量の管理」、「節水型設備の導入（節水型トイレなど、業務用以外のもの）」の順に回答が多くなっています。

【その他（自由記述）】

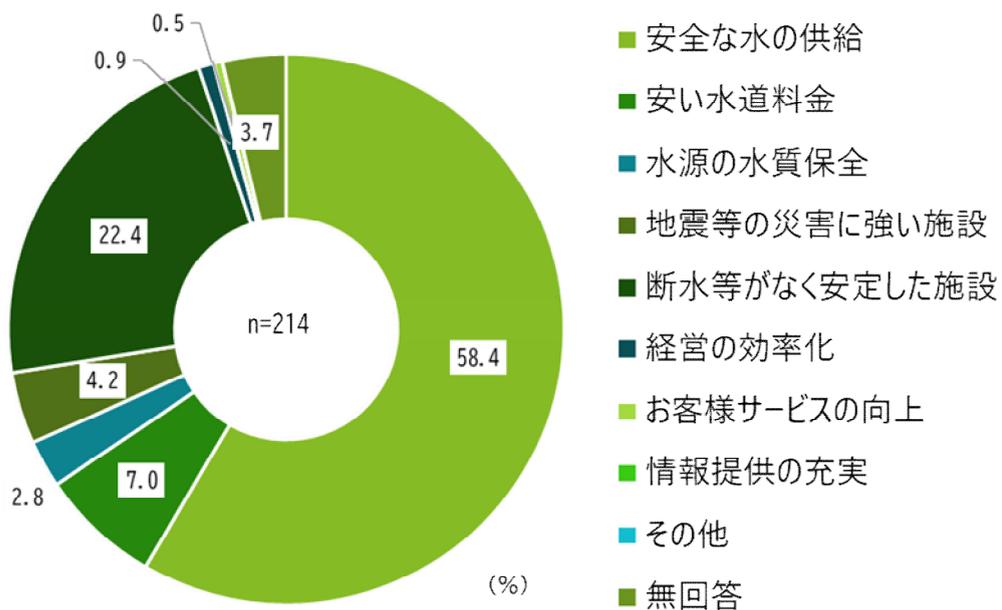
- ・ 節水コマの導入
- ・ 洗浄機、手洗いと分け洗剤で洗うだけ洗って一気に濯ぐ 水を出しっぱなしにしない
- ・ 工業用水
- ・ 浄化槽による再生水

3 水道事業のサービスについて

問5 水道事業に対して、最も重視することはどれですか。

単位：上段：件、下段：%

全体	安全な水の供給	安い水道料金	水源の水質保全	地震等の災害に強い施設	断水等がなく安定した施設	経営の効率化	お客様サービスの向上	情報提供の充実	その他	無回答
214	125	15	6	9	48	2	1	-	-	8
100.0	58.4	7.0	2.8	4.2	22.4	0.9	0.5	-	-	3.7



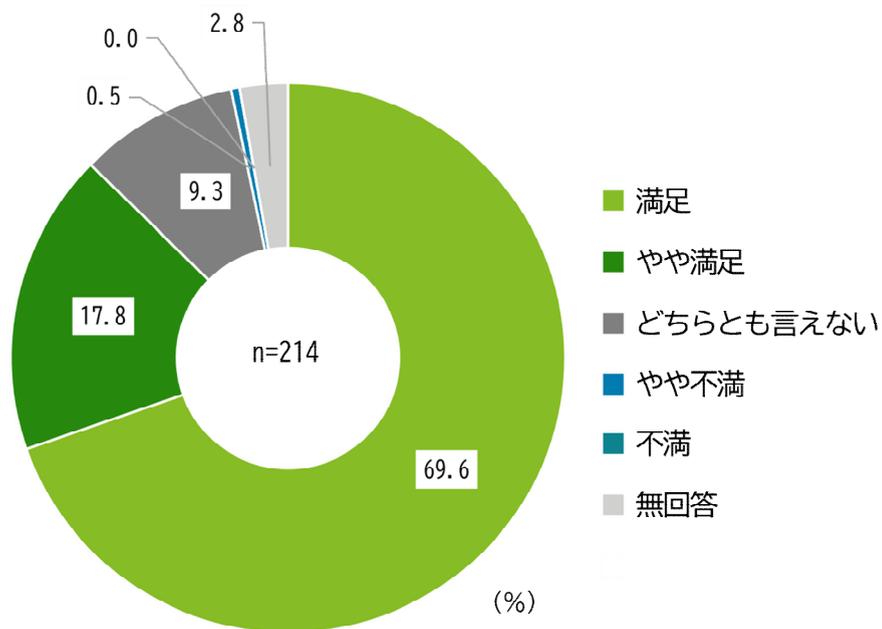
最も重視する点は、「安全な水の供給」の回答が最も多くなっています。

次いで「断水等がなく安定した施設」、「安い水道料金」の順に回答が多くなっています。

問 6-1 水道事業について、どの程度満足していますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
214	149	38	20	1	-	6
100.0	69.6	17.8	9.3	0.5	-	2.8



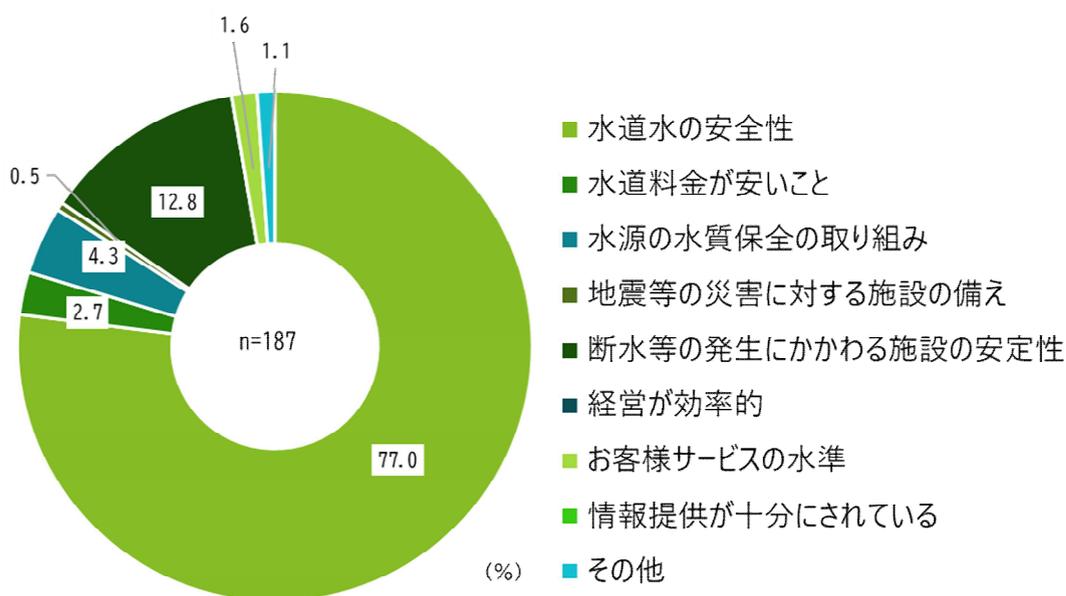
「満足」の回答が最も多くなっています。

次いで「やや満足」、「どちらとも言えない」の順に回答が多くなっています。

問 6-2 水道水に満足を感じる理由を教えてください。(問 6-1 で「満足」、「やや満足」と回答した事業所が対象)

単位：上段：件、下段：%

全体	水道水の安全性	水道料金が安いこと	水源の水質保全の取り組み	地震等の災害に対する施設の備え	断水等の発生にかかわる施設の安定性	経営が効率的	お客様サービスの水準	情報提供が十分にされている	その他
187	144	5	8	1	24	-	3	-	2
100.0	77.0	2.7	4.3	0.5	12.8	-	1.6	-	1.1



満足に感じると回答した方の理由は「水道水の安全性」の回答が最も多くなっています。

次いで「断水等の発生にかかわる施設の安定性」の回答が多くなっています。

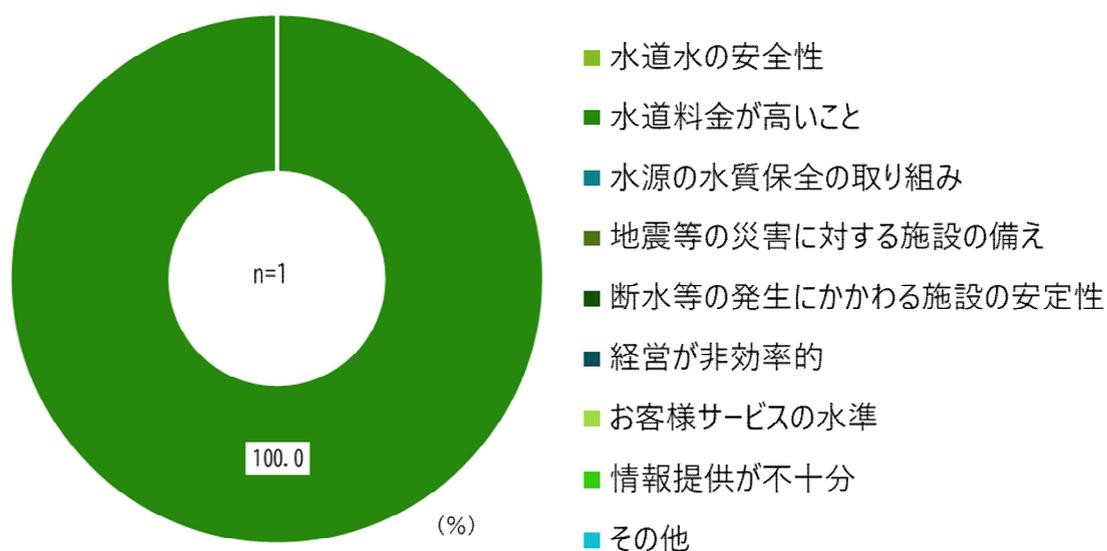
【その他（自由記述）】

- ・ 安定した供給
- ・ 水道局の方のお陰で便利に水道を利用できている

問 6-3 水道水に不満を感じる理由を教えてください。(問 6-1 で「不満」、「やや不満」と回答した事業所が対象)

単位：上段：件、下段：%

全体	水道水の安全性	水道料金が高いこと	水源の水質保全の取り組み	地震等の災害に対する施設の備え	断水等の発生にかかわる施設の安定性	経営が非効率的	お客様サービスの水準	情報提供が不十分	その他
1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

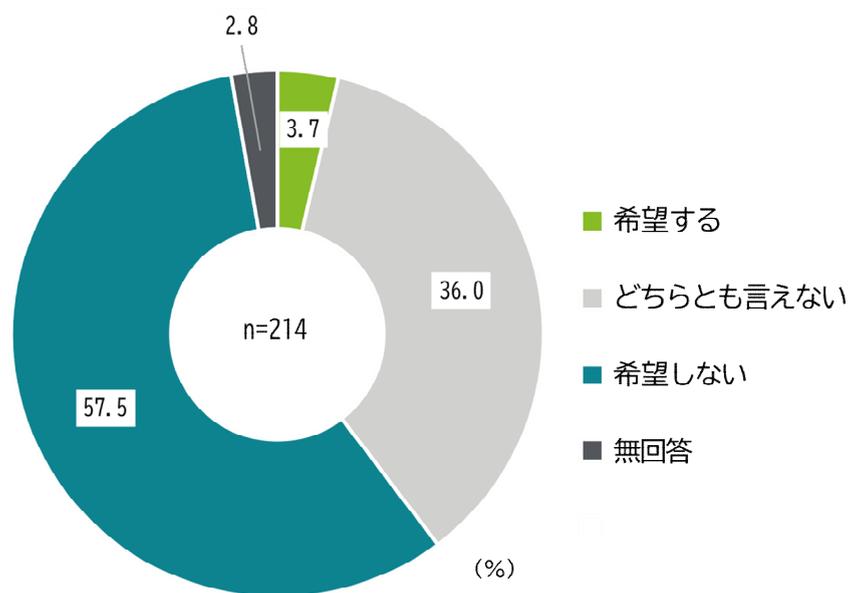


不満に感じると回答した事業所の理由は「水道料金が高いこと」でした。

問7 近年、スマートフォンアプリを利用した新しい決済サービスが登場しています。水道料金の支払い方法に関して、これらの新しい決済サービスの利用を希望しますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	希望する	どちらとも言えない	希望しない	無回答
214	8	77	123	6
100.0	3.7	36.0	57.5	2.8



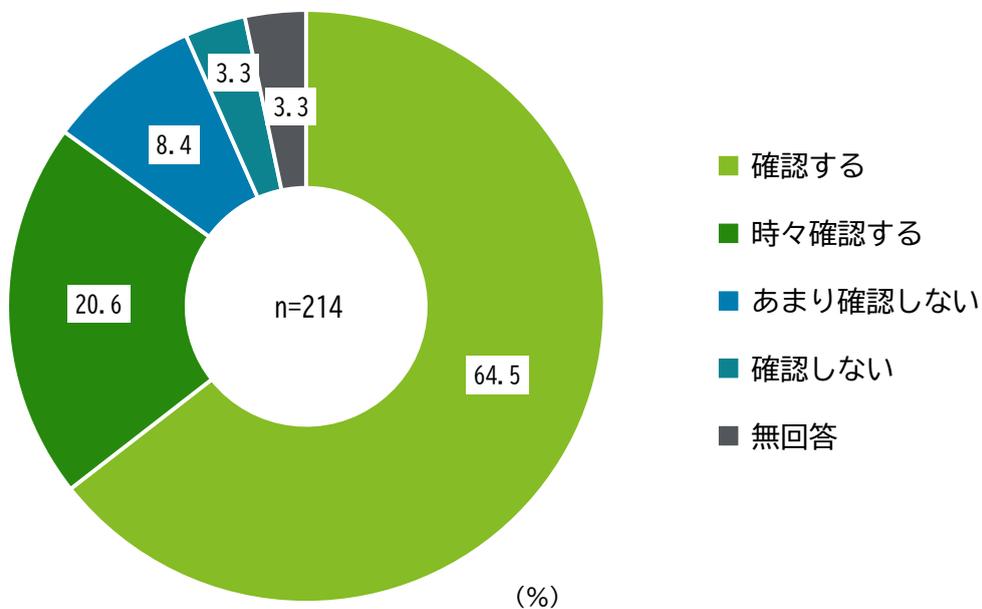
「希望しない」の回答が最も多くなっています。

次いで「どちらとも言えない」の回答が多くなっています。

問 8 検針時に発行している「使用水量等のお知らせ」を確認していますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	確認する	時々確認する	あまり確認しない	確認しない	無回答
214	138	44	18	7	7
100.0	64.5	20.6	8.4	3.3	3.3



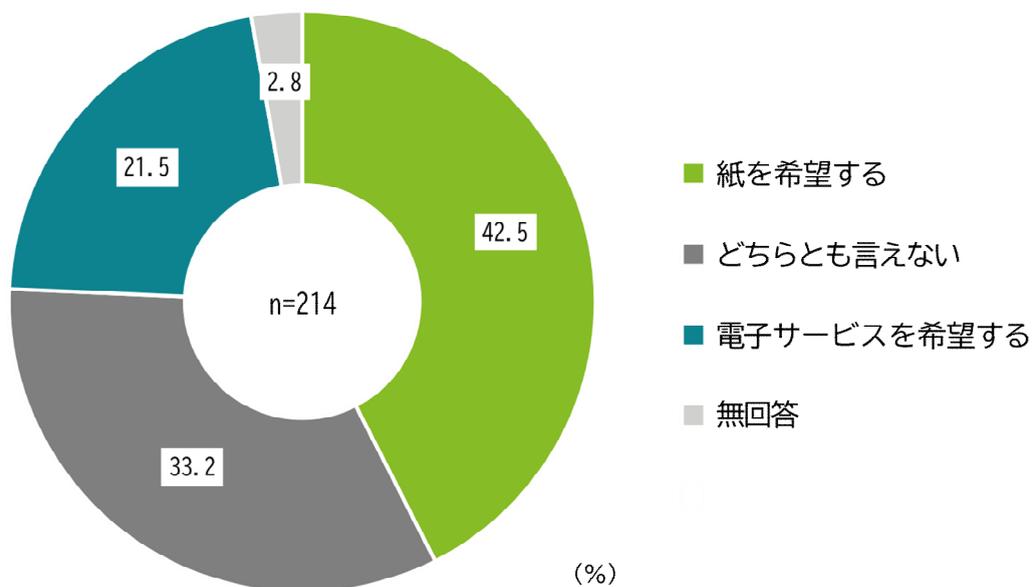
「確認する」の回答が最も多くなっています。

次いで「時々確認する」、「あまり確認しない」の順に回答が多くなっています。

問 9 同じ情報をスマートフォンアプリやウェブサイトなどの電子サービスで閲覧可能になった場合、紙と電子サービスどちらの利用を希望しますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	紙を希望する	どちらとも言えない	電子サービスを希望する	無回答
214	91	71	46	6
100.0	42.5	33.2	21.5	2.8



「紙を希望する」の回答が最も多くなっており、次いで「どちらとも言えない」と回答した事業所が多くなっています。

問 10 上下水道局のお客様対応やサービスに対する満足度を教えてください。

単位：件

	全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	利用経験がない、または知らない	無回答
ア. 窓口や電話での対応	214	53	29	44	2	-	79	7
イ. 水道メーター検針での対応	214	73	35	62	1	1	35	7
ウ. 水道使用の受付方法 (インターネット、電話、FAX)	214	42	25	50	2	-	88	7
エ. 水道料金の支払い方法	214	89	33	68	7	2	7	8
オ. 断水や、濁水などの事故が発生した時の対応	214	40	10	52	1	1	104	6

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 利用経験がない、または知らない ■ 無回答



すべての項目で、「やや不満」「不満」回答は少なくなっています。

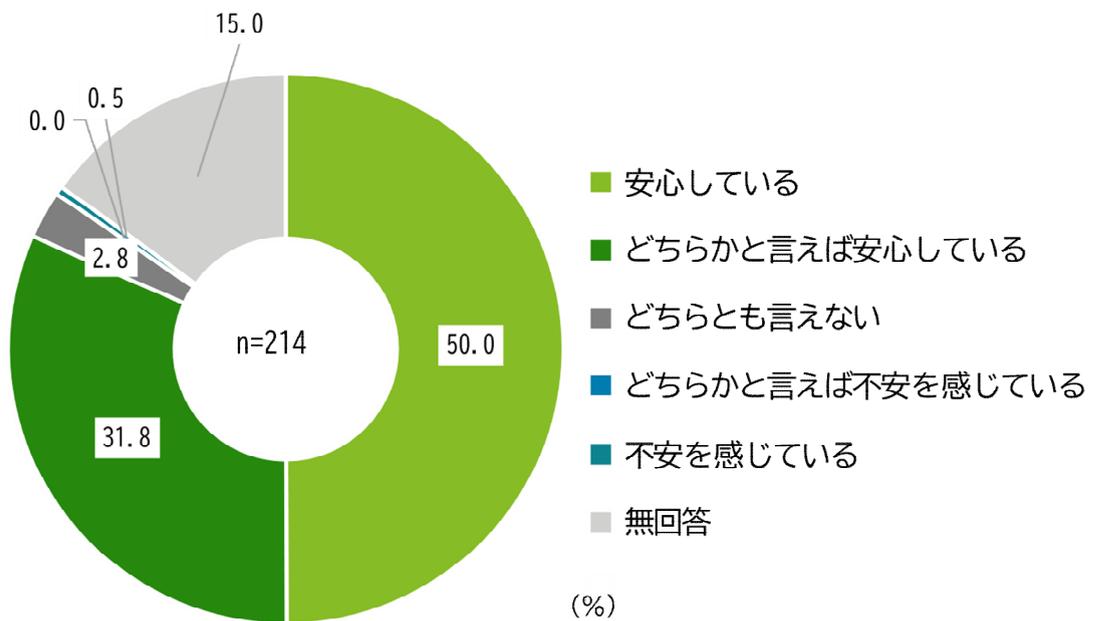
また、イ.水道メーター検針での対応とエ.水道料金の支払い方法については、「満足」と答える事業所が多くなっています。

4 水道水の安全性について

問 11 水道水の水質の「安全性」についての感想を1つ教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	安心している	どちらかと言えば安心している	どちらとも言えない	どちらかと言えば不安を感じている	不安を感じている	無回答
214	107	68	6	-	1	32
100.0	50.0	31.8	2.8	-	0.5	15.0



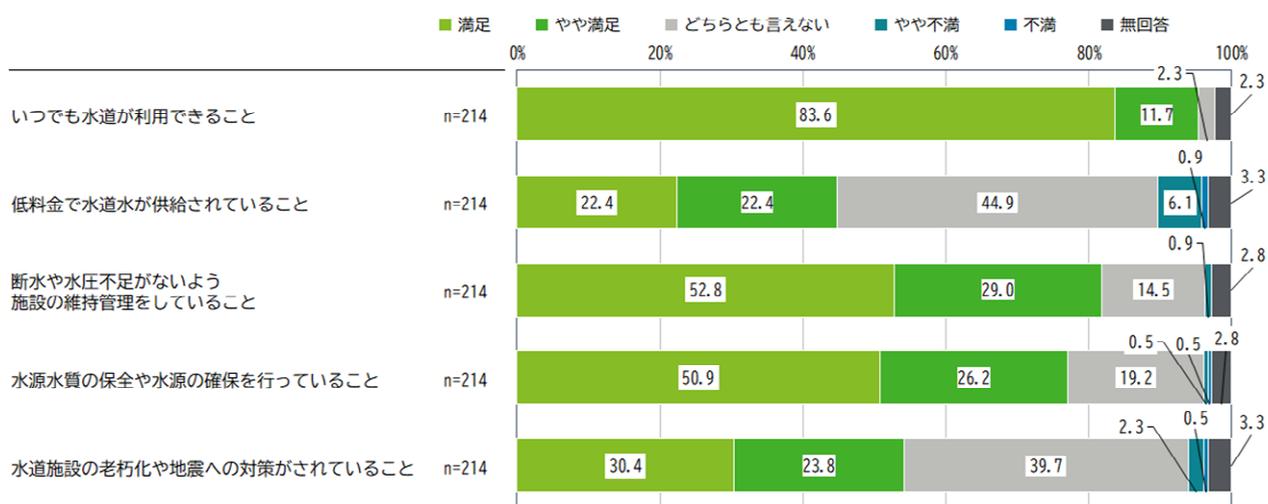
「安心している」の回答が最も多くなっています。

次いで「どちらかと言えば安心している」の回答が多くなっています。

問 12 安心して快適な生活をしていただくための、水道事業の以下の取り組みについての感想を教えてください。

単位：件

	全体	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
ア. いつでも水道が利用できること	214	179	25	5	-	-	5
イ. 低料金で水道水が供給されていること	214	48	48	96	13	2	7
ウ. 断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること	214	113	62	31	2	-	6
エ. 水源水質の保全や水源の確保を行っていること	214	109	56	41	1	1	6
オ. 水道施設の老朽化や地震への対策がされていること	214	65	51	85	5	1	7



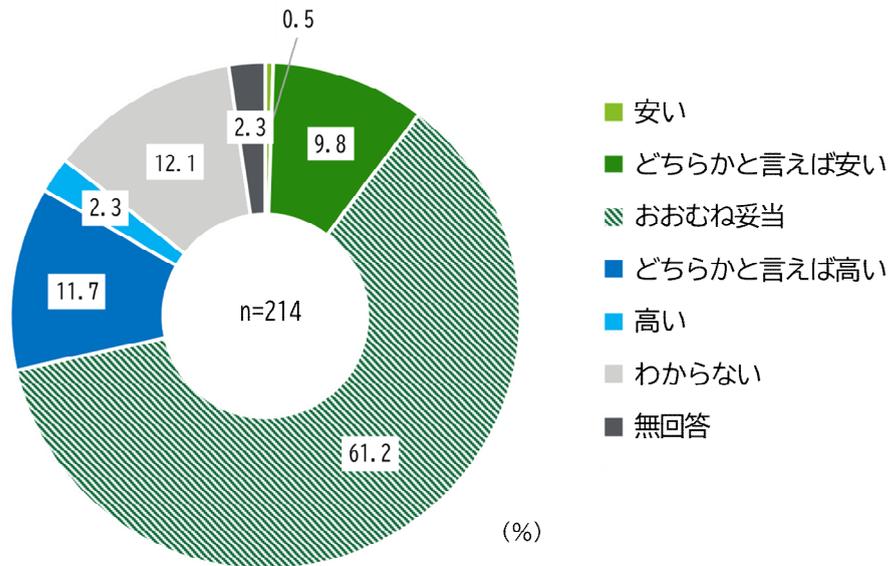
ア.いつでも水道が利用できること、ウ.断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること、エ.水源水質の保全や水源の確保を行っていることに関する回答は「満足」「やや満足」の回答が多い一方で、イ.低料金で水道水が供給されていること、オ.水道施設の老朽化や地震への対策がされていることに関する回答は、それらに比べて「満足」「やや満足」の回答が少ない傾向にあります。

5 水道料金について

問 13-1 水道料金についてどのように思いますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	安い	どちらか と言えば 安い	おおむね 妥当	どちらか と言えば 高い	高い	わからない	無回答
214	1	21	131	25	5	26	5
100.0	0.5	9.8	61.2	11.7	2.3	12.1	2.3



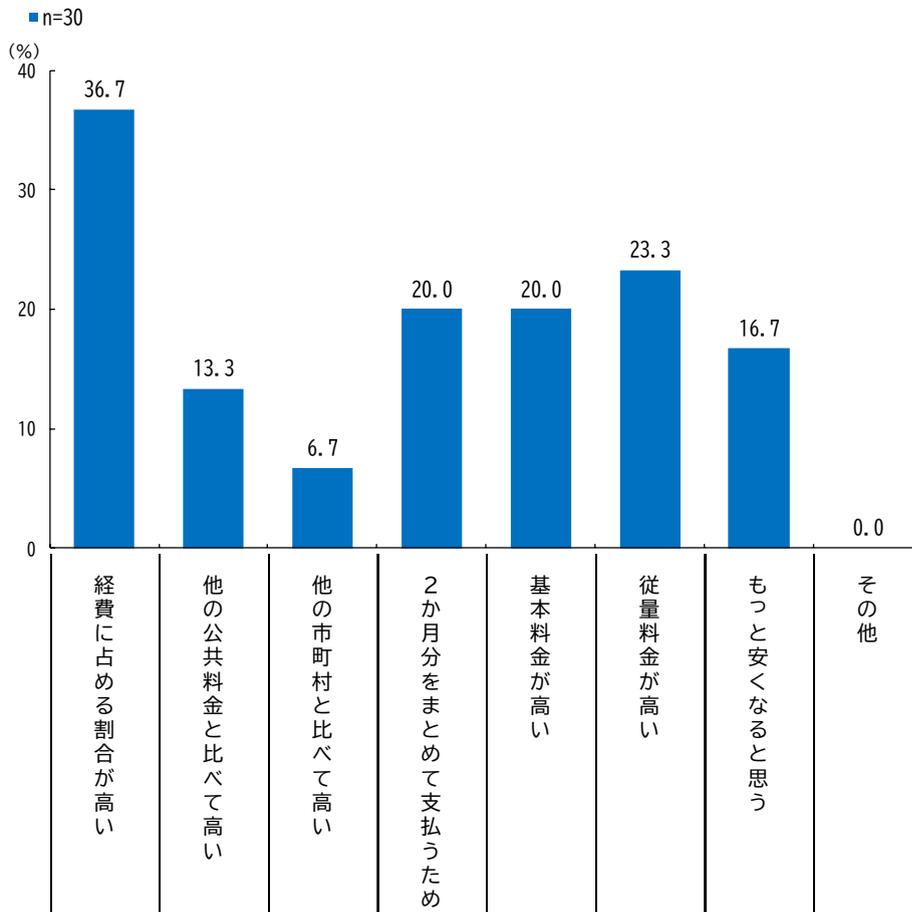
「おおむね妥当」の回答が最も多くなっています。

次いで「わからない」、「どちらかと言えば高い」の順に回答が多くなっています。

問 13-2 高いと感じる理由を教えてください。(問 13-1 で「高い」、「どちらかと言え
ば高い」と回答した事業所が対象) (複数回答可)

単位：上段：件、下段：%

全体	経費に占める割合が高い	他の公共料金と比べて高い	他の市町村と比べて高い	2か月分をまとめて支払うため	基本料金が高い	従量料金が高い	もっと安くなると思う	その他
30	11	4	2	6	6	7	5	-
100.0	36.7	13.3	6.7	20.0	20.0	23.3	16.7	-

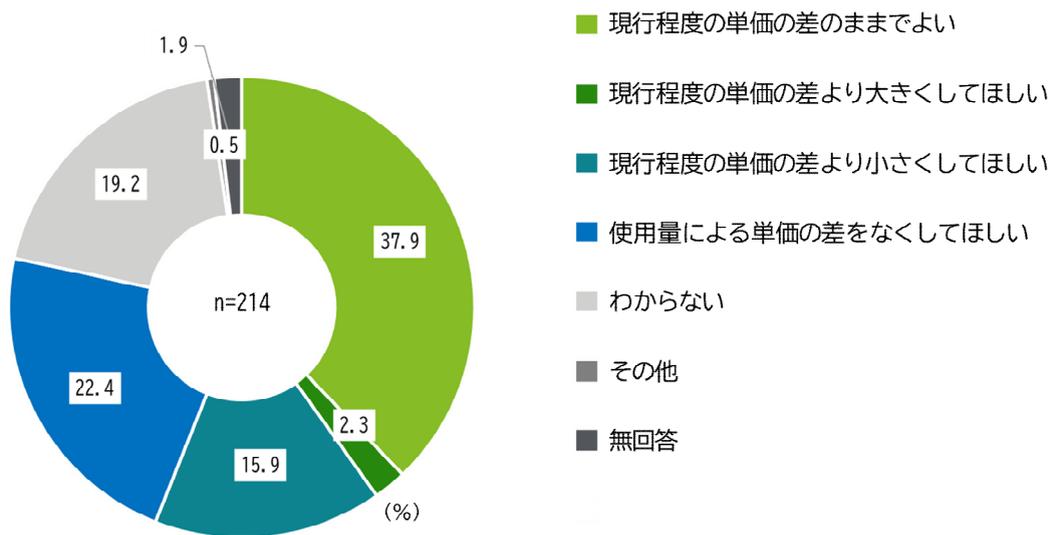


水道料金を高いと感じると回答した事業所の理由は「経費に占める割合が高い」の回答が最も多くなっています。

問 14-1 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。

単位：上段：件、下段：%

全体	現行程度の単価の差のままでよい	現行程度の単価の差より大きくしてほしい	現行程度の単価の差より小さくしてほしい	使用量による単価の差をなくしてほしい	わからない	その他	無回答
214	81	5	34	48	41	1	4
100.0	37.9	2.3	15.9	22.4	19.2	0.5	1.9



「現行程度の単価の差のままでよい」の回答が最も多くなっています。次いで「使用量による単価の差をなくしてほしい」、「わからない」の順に回答が多くなっています。

【その他（自由記述）】

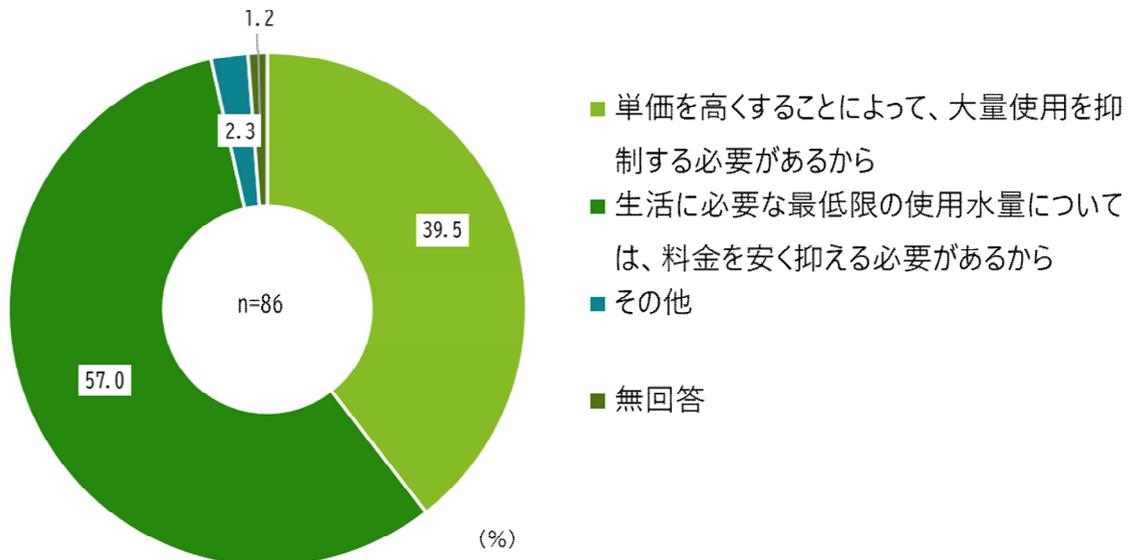
- ・ 安いにこした事はない

(問 14-1 で「現行程度の単価の差のままでよい」、「現行程度の単価の差より大きくしてほしい」と回答した事業所向け)

問 14-2 その理由は何ですか。

単位：上段：件、下段：%

全体	単価を高くすることによって、大量使用を抑制する必要があるから	生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから	その他	無回答
86	34	49	2	1
100.0	39.5	57.0	2.3	1.2



「生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから」の回答が最も多くなっています。

【その他（自由記述）】

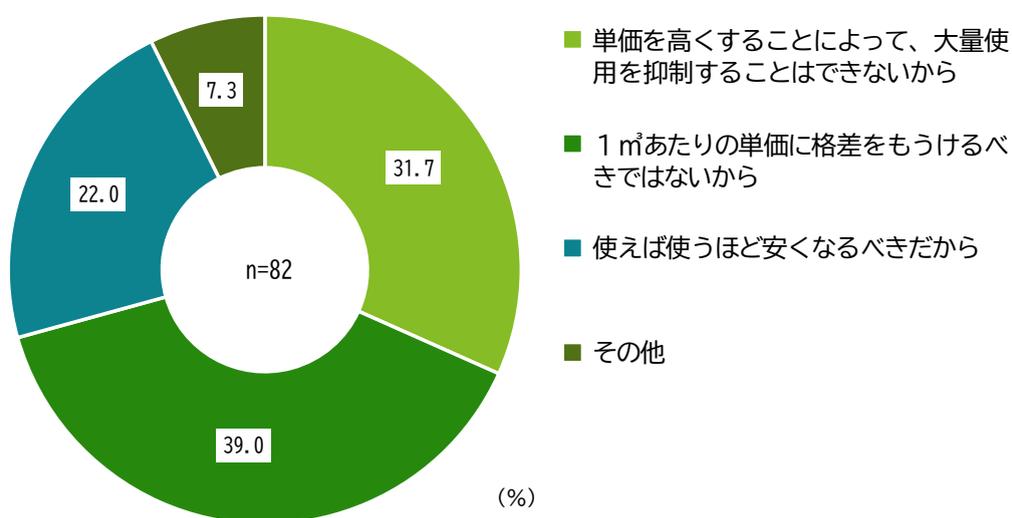
- ・ 製造コストが上昇し、消費者に負担がかかるため
- ・ 妥当な価格のため。

(問 14-1 で「現行程度の単価の差より小さくしてほしい」、「使用量による単価の差をなくしてほしい」と回答した事業所向け)

問 14-3 その理由は何ですか。

単位：上段：件、下段：%

全体	単価を高くすることによって、大量使用を抑制することはできないから	1 m ³ あたりの単価に格差をもうけるべきではないから	使えば使うほど安くなるべきだから	その他
82	26	32	18	6
100.0	31.7	39.0	22.0	7.3



「1 m³あたりの単価に格差をもうけるべきではないから」の回答が最も多くなっています。

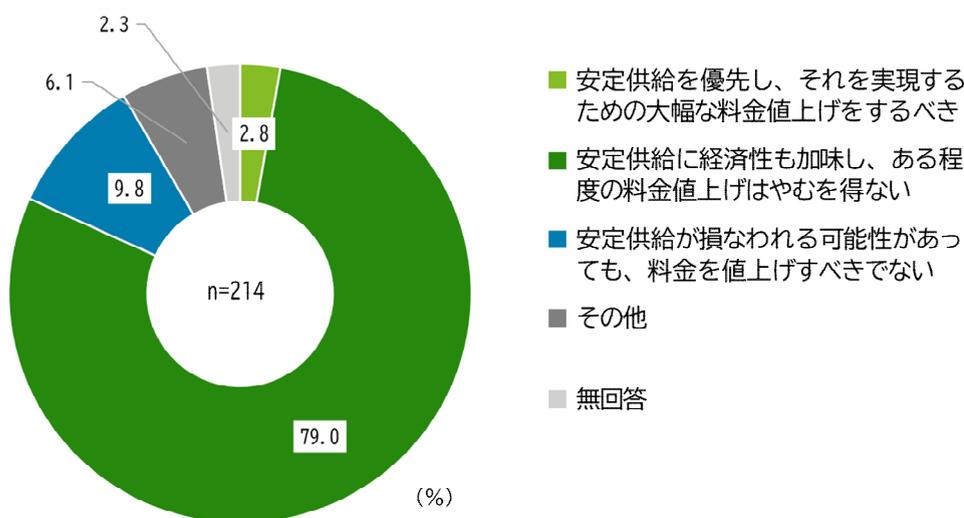
【その他（自由記述）】

- ・ 大規模商業施設なので、個々で節水を心掛けてもその合計使用量の為反映されないから。
- ・ 格差が大きいと思ったから。10 m³→65 円、11 m³→127 円 11 m³の時、悲しい。
- ・ 複数のテナントが使用している
- ・ 事業用として大量使用するため単価差による負担が大きいから
- ・ 季節によって使用量が大きく変わるため
- ・ 事業として水道利用が多いため

問 15 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。

単位：上段：件、下段：%

全体	安定供給を優先し、それを実現するための大幅な料金値上げをするべき	安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない	安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない	その他	無回答
214	6	169	21	13	5
100.0	2.8	79.0	9.8	6.1	2.3



「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」の回答が最も多くなっています。

【その他（自由記述）】

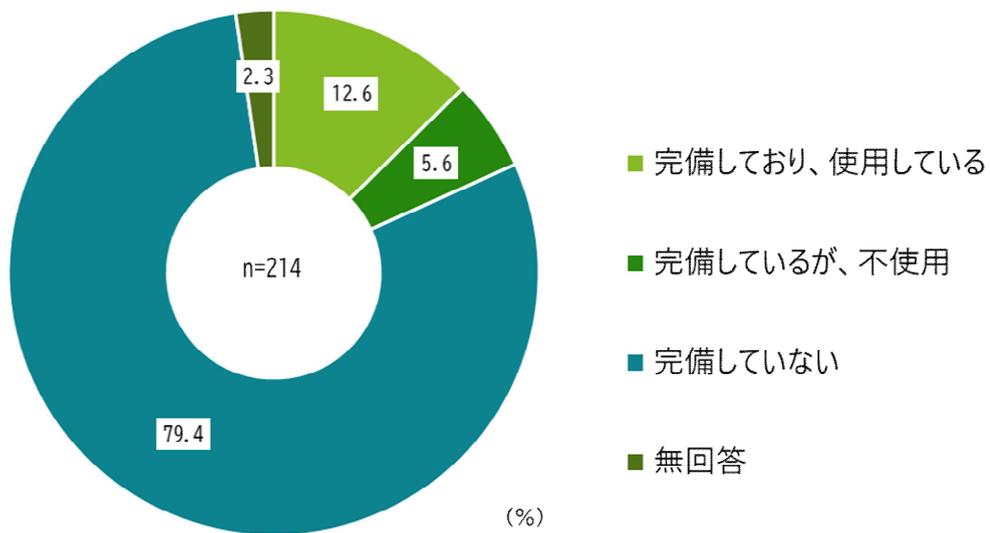
- ・ 水道事業に税金が投入されておらず独立採算制なら2番、税金投入されてるなら資金確保の努力、それでも足りなければ市民税上げる
- ・ 安定供給を優先。が、値上げは最小限に…
- ・ 安定供給を優先し、料金をすえ置く事を考える。今回のような2度目のムダアンケートにいくらお金を使ったか開示してもいいのでは？人的コスト・製本費等々、もったいないですね。
- ・ 安心・安全な水がなければ仕事が出来ない私ども。上がれば払わなければならない。私の所では40年間一度も値を上げずに来た。今どんどん何もかも値上がり苦しい。一つぶの私どもの事も考え適切な御対応願います
- ・ 国・県・市町村で賄って欲しいと思います。
- ・ 税金でまかなってほしい
- ・ 大量使用による単価を上げると良いのでは。
- ・ 他の物価が上がっている今ではない

6 地下水利用等について

問 16-1 地下水・井戸水の使用状況を教えてください。

単位：上段：件、下段：%

全体	完備しており、 使用している	完備している が、不使用	完備していない	無回答
214	27	12	170	5
100.0	12.6	5.6	79.4	2.3



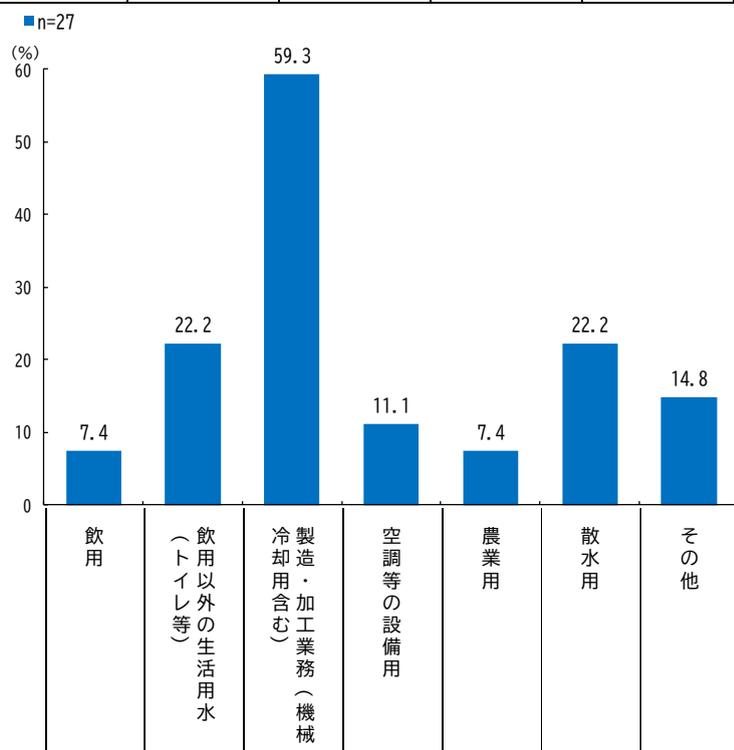
「完備していない」の回答が最も多くなっています。

次いで「完備しており、使用している」、「完備しているが、不使用」の順に回答が多くなっています。

問 16-2 地下水・井戸水の利用用途はどれですか。(問 16-1 で「完備しており、使用している」と回答した事業所が対象) (複数回答可)

単位：上段：件、下段：%

全体	飲用	飲用以外の生活用水 (トイレ等)	製造・加工業務(機械冷却用含む)	空調等の設備用	農業用	散水用	その他
27	2	6	16	3	2	6	4
100.0	7.4	22.2	59.3	11.1	7.4	22.2	14.8



「製造・加工業務」の回答が最も多くなっています。

次いで「飲料以外の生活用水」及び「散水用」の回答が多くなっています。

【その他 (自由記述)】

- ・ 洗濯機
- ・ 防火用水
- ・ 室冷却用 (鶏舎)

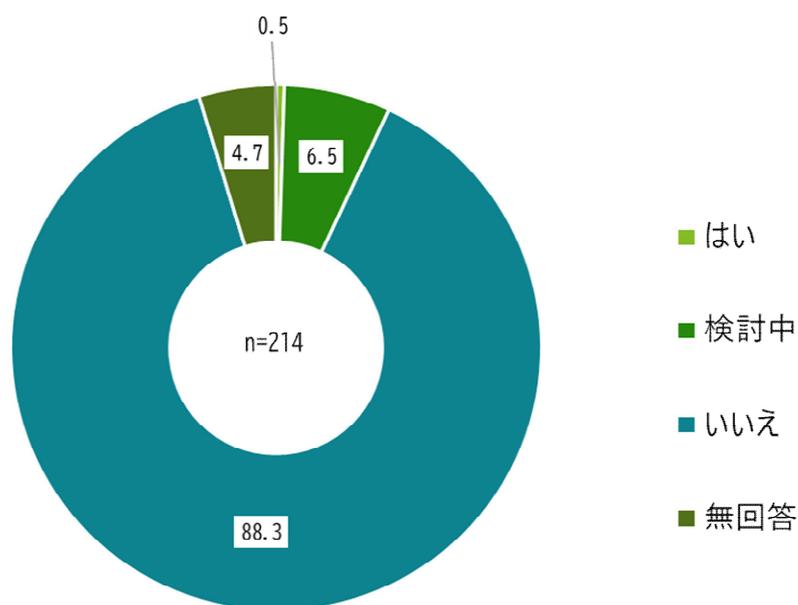
問 16-3 地下水・井戸水を利用している理由は何ですか。(問 16-1 で「完備しており、使用している」を選択した事業所が対象) (自由記述)

- ・ 工業用水がないため
- ・ 工場の洗浄水、冷却水
- ・ 車の窓ふき用タオルの洗濯に必要だから
- ・ 冷却用 (間接)
- ・ ソブが多く飲用できないが、年中水温が一定であるため冷却水に使用しています。
- ・ 昔から利用しているから。
- ・ 水道水の使用量を減らすため。
- ・ 井戸水があるから。
- ・ 環境保全のため
- ・ 水道料金に比べ、安く利用できるから
- ・ 水道ができる前から経営しているから。水がなくては養鶏はできない。
- ・ 生簀用の水に利用している。

問 17-1 今後、地下水等の利用を開始したり、現在より多い量の地下水等を利用したりする予定はありますか。

単位：上段：件、下段：%

全体	はい	検討中	いいえ	無回答
214	1	14	189	10
100.0	0.5	6.5	88.3	4.7



「いいえ」の回答が最も多くなっています。

問 17-2 地下水等の利用開始や使用量の増量予定の有無の理由は何ですか。

(簡潔にご記入ください)

費用の問題

- ・ 費用、設備投資がかかる
- ・ 修理代高いため検討中
- ・ 設備のスペースがないし、そこまで必要ない。メンテナンスに経費かかりそう。
- ・ 地下水が必要なほど水が足りない。設備メンテにお金がかかってしまうのでは。
- ・ 経費削減
- ・ 水道代の価格

安全性の問題

- ・ 安全性・安定性が不十分と思う
- ・ 飲料水、医療用以外の水の質が比較的問題にならない部分は地下水検討したい。
- ・ 食品製造のため、安全性に地下水では不安が有るため。
- ・ 洗浄に適さないため
- ・ 地下水の質が悪く、使用に問題がある。
- ・ 夏の水温が低い。大量の水が夏は必要になる。室の温度を下げるため、温度が高いからやむなし。

不要

- ・ 必要性を感じないため
- ・ 生産にそこまで大量の水を必要としていないため

その他

- ・ 現状で満足
- ・ 困難なため
- ・ 自社所有ではないため
- ・ 水脈が不明
- ・ 労力をさいている余裕がないから
- ・ 以前、調査してもらったが利用不可の地域であったと記憶している。
- ・ 井戸水を確保しているが、震災発生等の非常用としている。
- ・ 市水使用量削減のため
- ・ 事業者の中での検討事項のため、回答は致しかねます。
- ・ 生簀利用している
- ・ 地下水等を利用する事で地盤沈下等の影響が予測できないため、現状の利用維持を推移しております。
- ・ 賃借土地のため
- ・ 入浴支援での使用

特になし・なし・利用していない

- ・ 特に予定していません
- ・ 地下水がない

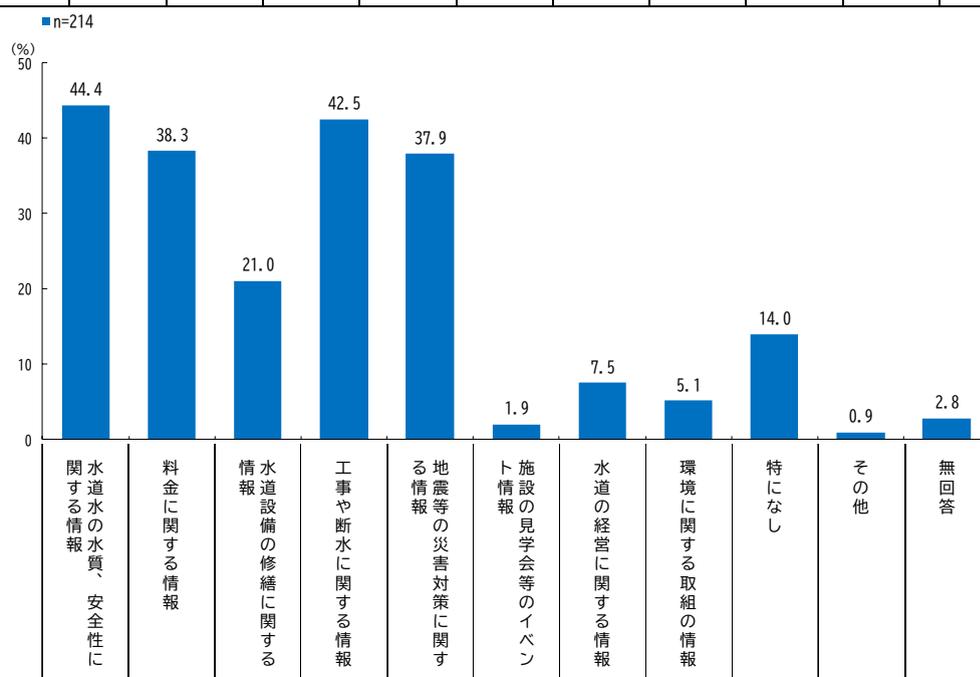
- ・ 利用していない
- ・ 設備が無く、投資の予定もない。
- ・ 地下水浄化対策として、地下水の揚水対策を実施しており、地下水利用は現在のところ未定。
- ・ テナント店で以前から地下水を利用している店舗は地下水を利用しているが、それ以外の店舗で完備する予定はない。

7 水道事業の情報について

問 18 水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はありますか。(3 つまで回答可)

単位：上段：件、下段：%

全体	水道水の 水質、安全 性に関する 情報	料金に 関する 情報	水道設 備の修 繕に 関する 情報	工事や 断水に 関する 情報	地震等 の災害 対策に 関する 情報	施設の 見学会 等のイ ベン ト情報	水道の 経営に 関する 情報	環境に 関する 取組の 情報	特にな し	その他	無回答
214	95	82	45	91	81	4	16	11	30	2	6
100.0	44.4	38.3	21.0	42.5	37.9	1.9	7.5	5.1	14.0	0.9	2.8



「水道水の水質、安全性に関する情報」の回答が最も多くなっています。

次いで「工事や断水に関する情報」、「料金に関する情報」の順に回答が多くなっています。

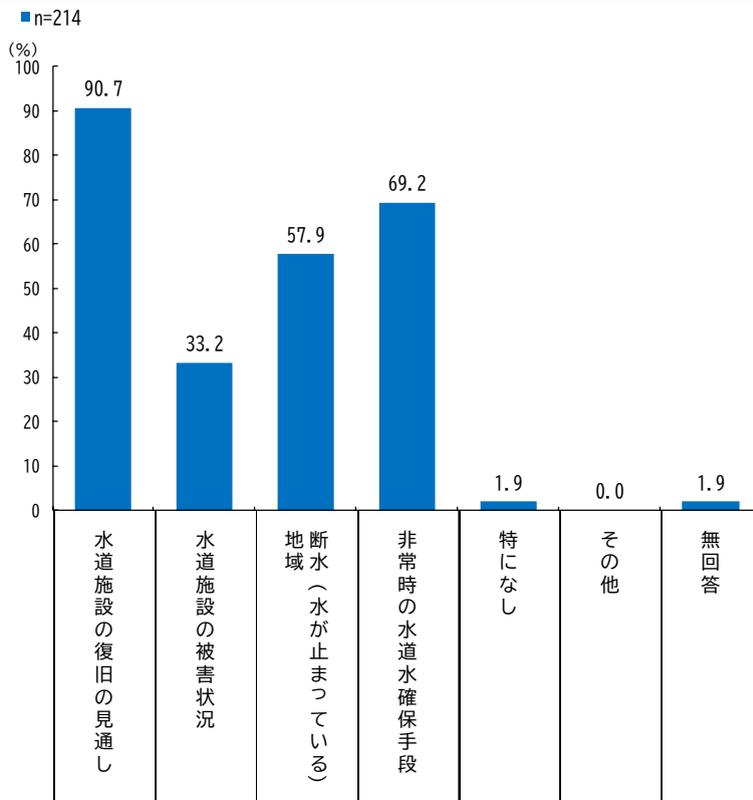
【その他（自由記述）】

- ・ 外資の参入状況について
- ・ 下水設備の改善予定情報

問 19 大規模な災害が発生した場合にあなたが知りたい水道に関する情報について教えてください。(3つまで回答可)

単位：上段：件、下段：%

全体	水道施設の復旧の見通し	水道施設の被害状況	断水（水が止まっている）地域	非常時の水道水確保手段	特になし	その他	無回答
214	194	71	124	148	4	-	4
100.0	90.7	33.2	57.9	69.2	1.9	-	1.9



「水道施設の復旧の見通し」の回答が最も多くなっています。

次いで「非常時の水道水確保手段」、「断水（水が止まっている）地域」の順に回答が多くなっています。

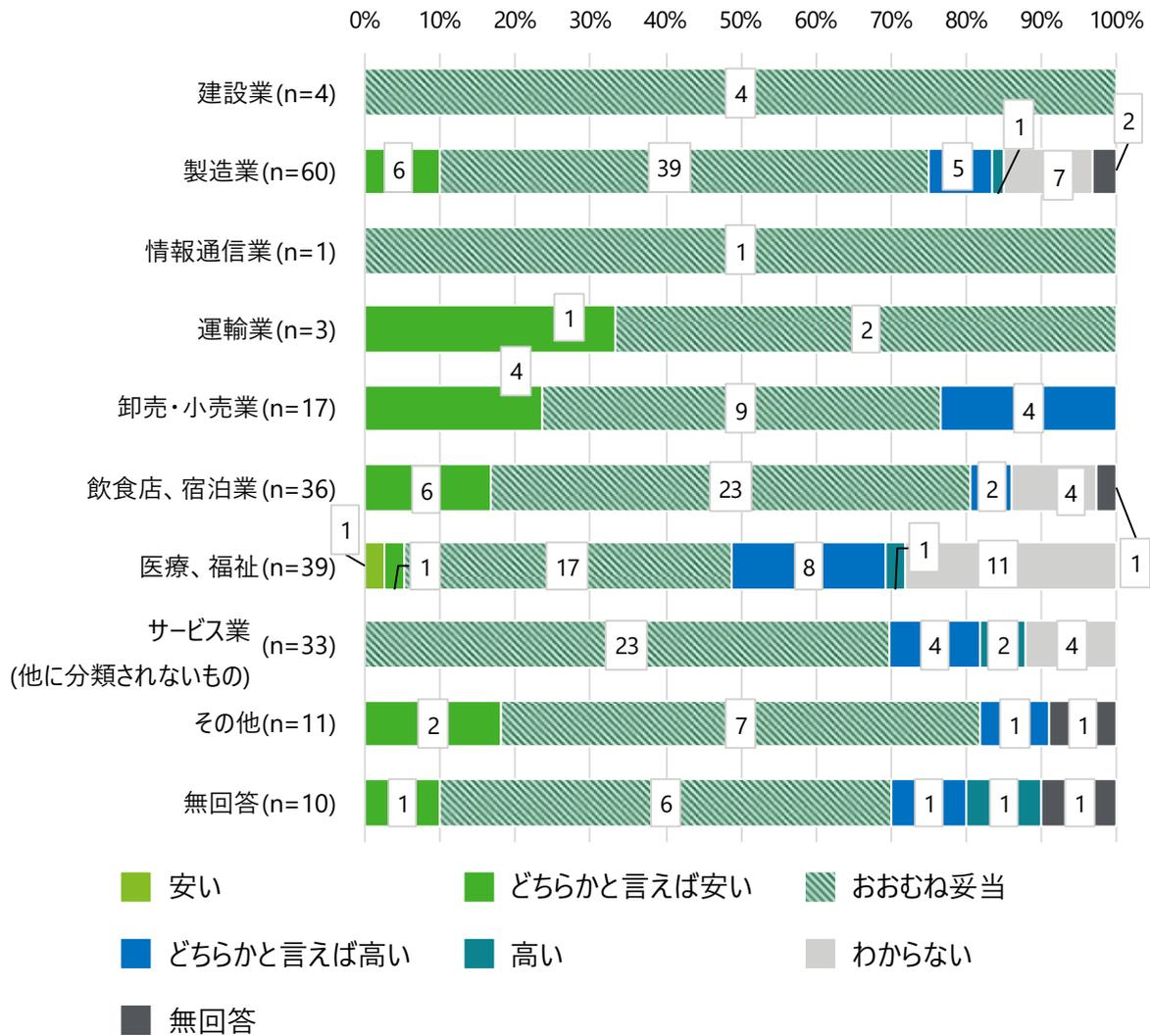
問 20 水道に関するご意見をお聞かせください。(自由回答)

第5章にまとめて記載しています。

3. 2 クロス集計

問 1 (業種別) × 問 13 (水道料金についての意見)

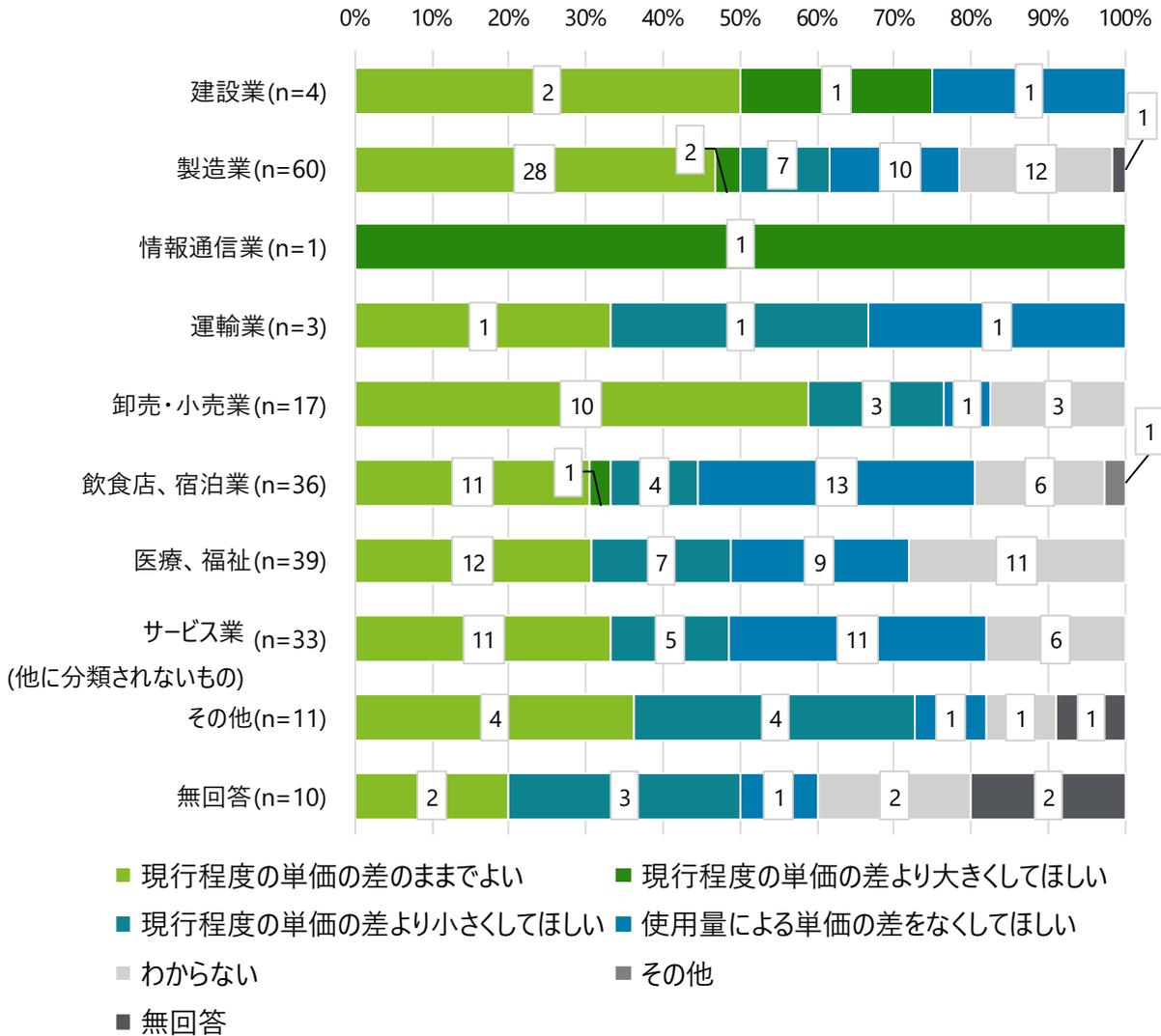
問 13-1 水道料金についてどのように思いますか。



ほとんどの業種で「安い」「どちらかと言えば安い」「おおむね妥当」の回答が多くなっています。

問 1 (業種別) × 問 14-1 (逦増料金制への意見)

問 14-1 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。



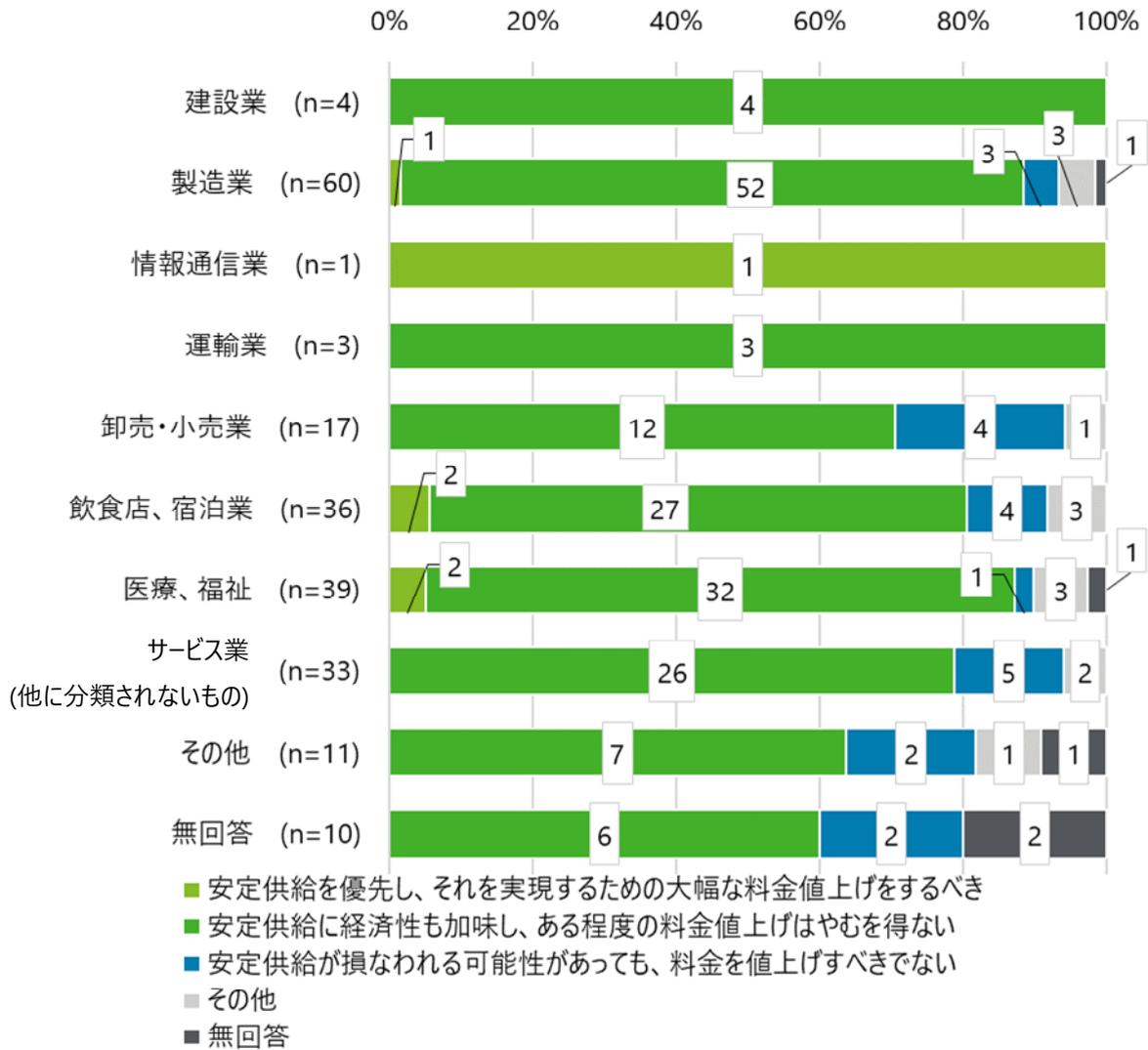
建設業、製造業、卸売・小売業、医療・福祉では「現行程度の単価の差のままでよい」という回答が最も多くなっています。

飲食店・宿泊業では「使用量による単価の差をなくしてほしい」という回答が最も多くなっています。

サービス業（他に分類されないもの）では「現行程度の単価の差のままでよい」「使用量による単価の差をなくしてほしい」という回答が同率で最も多くなっています。

問 1 (業種別) × 問 15 (水道事業の運営についての意見)

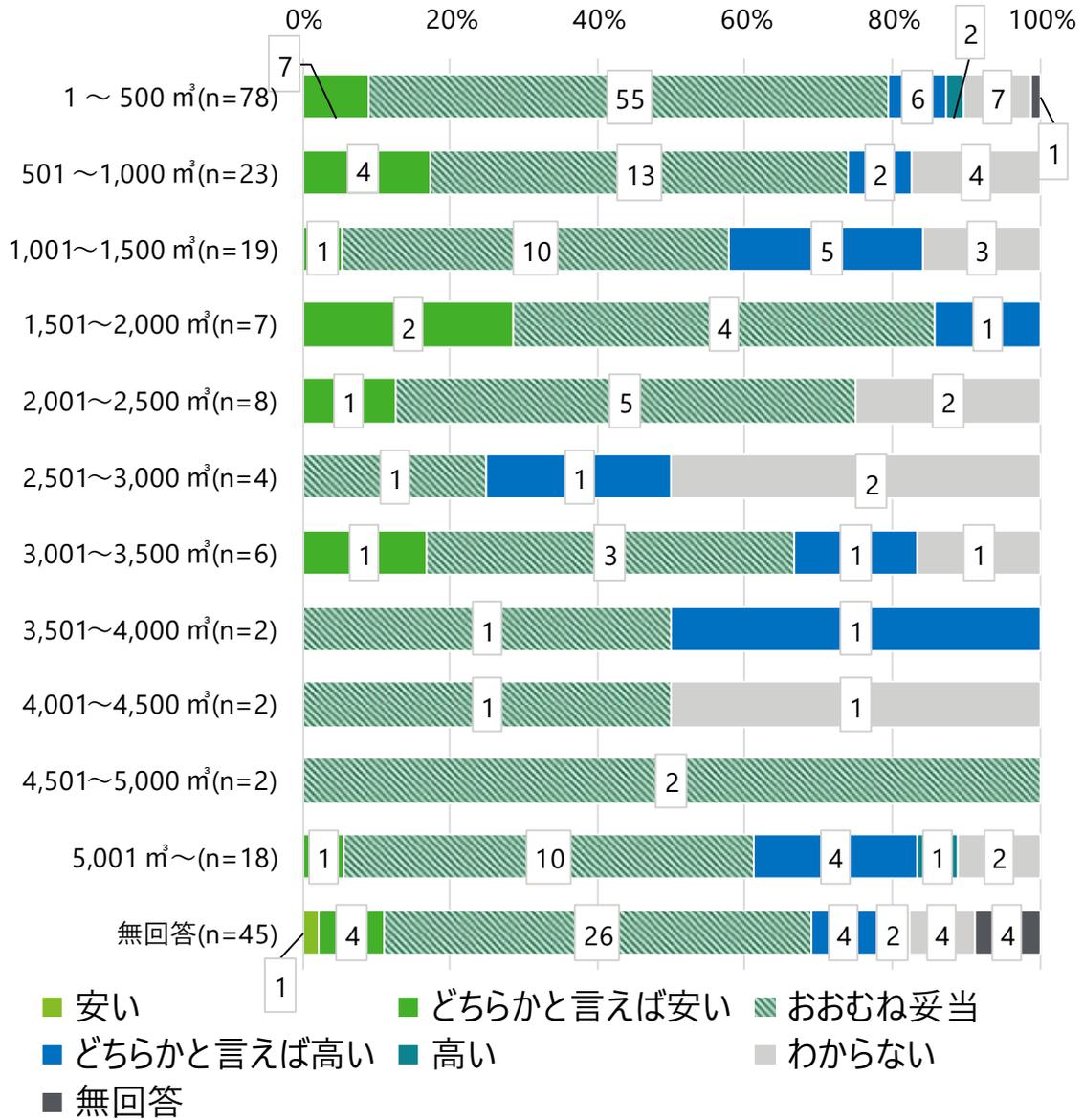
問 15 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。



ほとんどの業種で「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」という回答が最も多くなっています。

問 3 (使用水量別) × 問 13-1 (水道料金への意見)

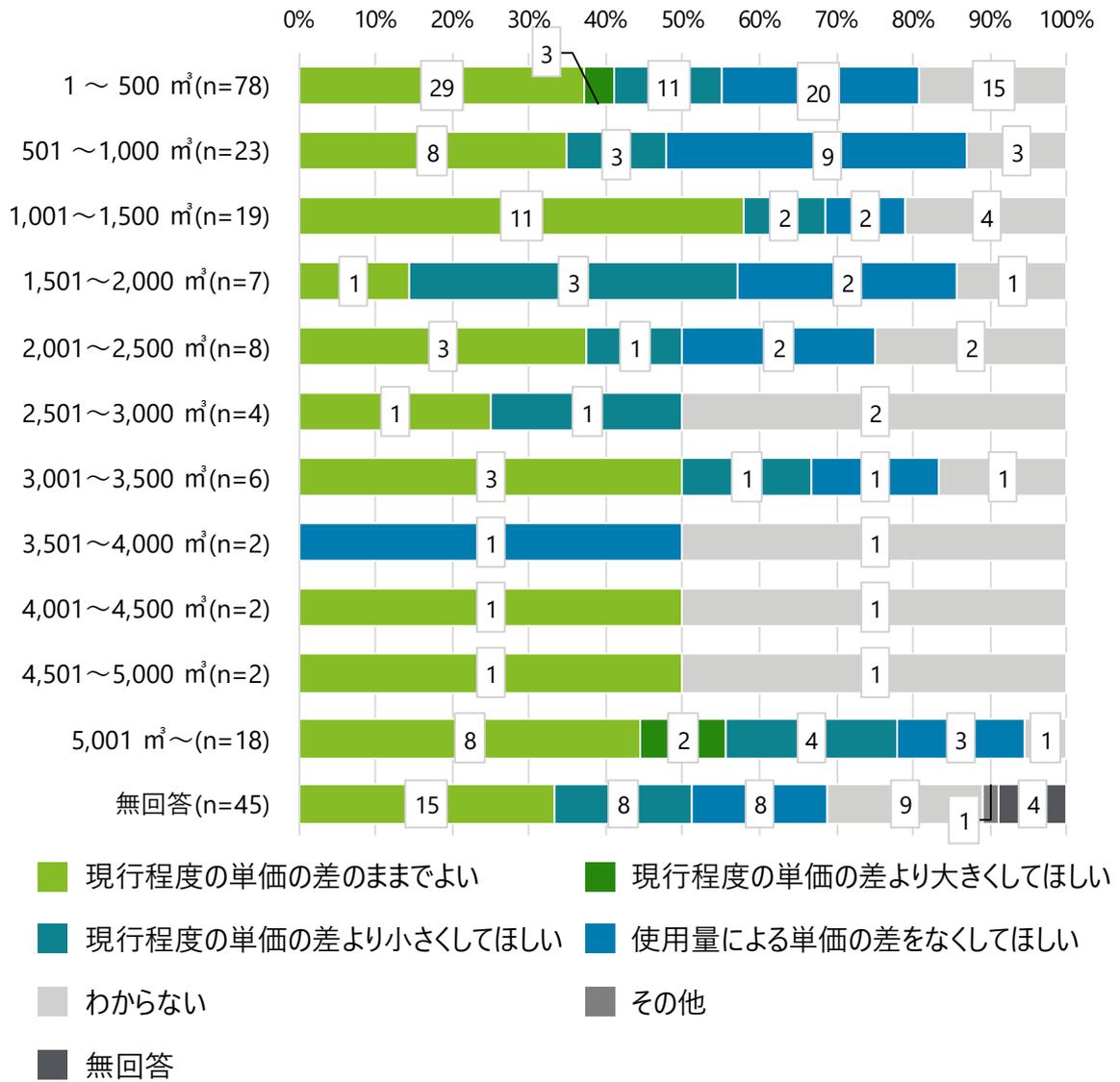
問 13-1 水道料金についてどのように思いますか。



2,501~3,000 m³の使用水量の事業所を除いて、「安い」「どちらかと言えば安い」「おおむね妥当」の回答割合が多くなりました。

問 3（使用水量別）×問 14-1（逦増料金制への意見）

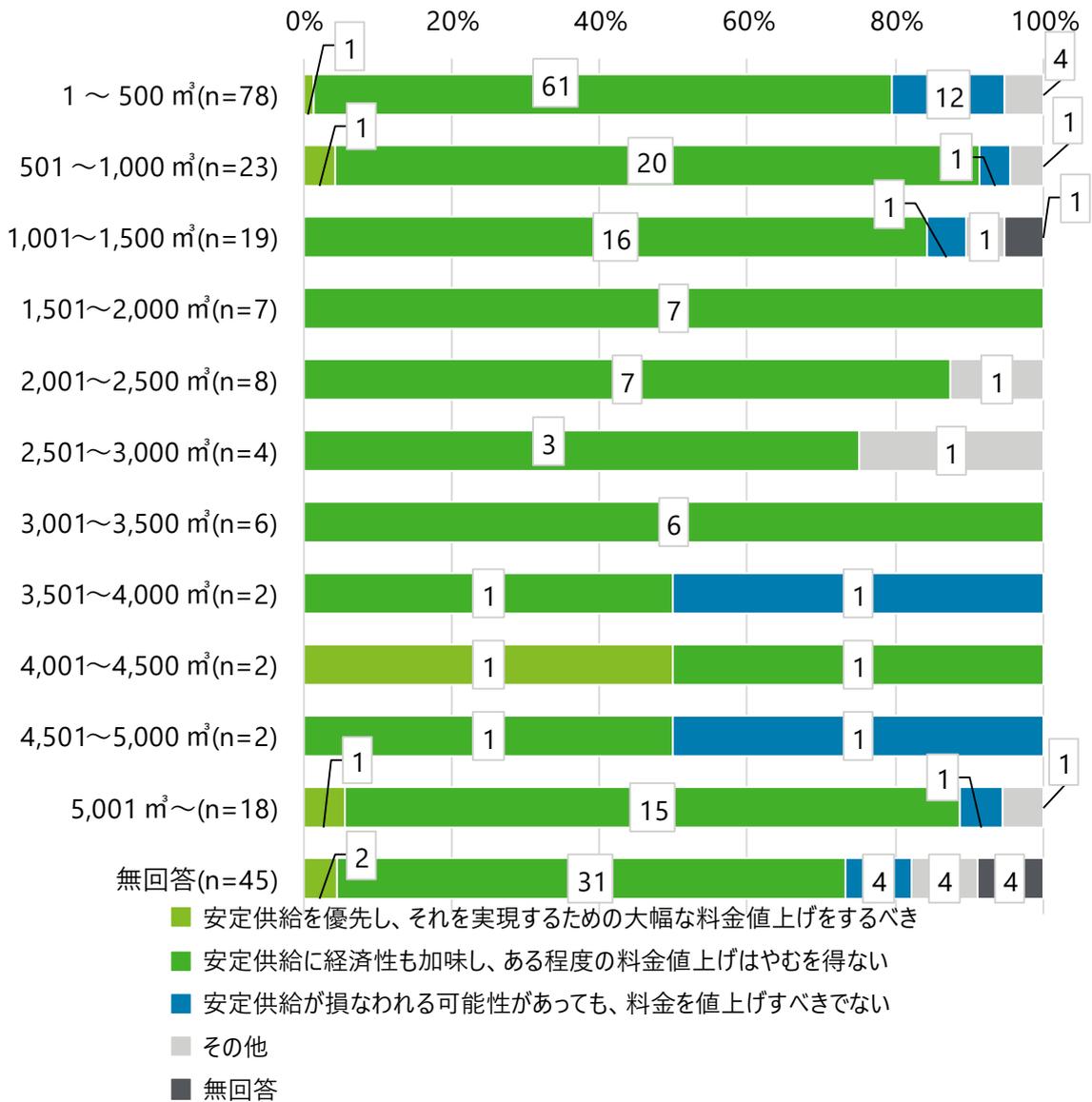
問 14-1 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。



「わからない」、「その他」、「無回答」を除くと、ほとんどの使用水量区分で「現行程度の単価の差のままでよい」の回答が最も多くなりました。

問 3 (使用水量別) × 問 15 (水道事業の運営についての意見)

問 15 今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。



ほとんどの水道使用量において、「安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない」の回答が最も多くなっています。

第4章 水道に関する意見（家庭）

安全安心な水道水の供給

全般

- ・ 老朽化対策を実施すべきです。安全（健康に対する）対策を実施すべきです。水道施設は市民の財産と思います。
- ・ 安定供給を望みます。
- ・ いつまでも安全安心で飲める水を供給して下さい。
- ・ 水道の収入が全体として減っていることを今回知った。インフラの整備が必要なことは理解していた。税金等を使って、また金額を調整して安全な水がこれからも供給していただけるとありがたいです。
- ・ 水道水の安全を信じています。これからもよろしくお願いします。
- ・ 安心、安全な水の供給に取り組み推進してほしい。
- ・ 滝団地で受水槽式ですが、直結式より水の質が心配です。
- ・ 安全な水の確保を今後もお願いします。
- ・ 水道水の水質の「安全性」を確保するため、水道施設の老朽化や地震の対策の管理を十分把握していただければ幸いです。ありがとうございます。
- ・ 電気、ガスと比べ、運営、仕事のやり方は昔と変わっていない。例：アプリ、メールでの配信、クレジット決済など簡単に値上げと判断するのではなく、DX 取り組みなどいかに効率的に、人員を減らし、安く供給できるか、考えて欲しい。ただ一番優先は安心、安全と思う。
- ・ 安全で1日中利用できる水。水は命の保障である為に水道局の対応をお願いします。高い所に住んでいるので水が来ない事も多々有りましたがポンプで水を揚げたので安心です。これからも水道に期待します。
- ・ 今まで同様、安全な水道水の安定供給をお願いします。
- ・ 大切な水道水の維持管理をよろしくお願いします。
- ・ 断水も無く安全な水を供給して頂けて、満足して居ります。今後も安心して使用出来る様にお願い致します。
- ・ 特にありません。これからも、安全な水を届けてくれる事を願います。
- ・ いつまでも安心安全な水が供給されるようにお願い致します。
- ・ 安全な水道水ということが一番に望みます。値上げも少しは我慢しますが、岡崎市がたくさん補助してくれるといいですね。
- ・ 安心して生で飲める水道水をこれからも供給してください。
- ・ 安心して使える水を長くお願いします。
- ・ これからも安全な水道をお願いします。
- ・ いつも安心して水道を利用しています。ただ飲み水としては、カルキが気になりペットボトルやスーパーの浄化した水をいただいています。いざという時に水道水が飲料水となるかと思いますが、これからも安心安全な水を届けていただけると幸いです。
- ・ 何よりも安全、安価、安定供給に努めていただきたい。「安かろう、悪かろう」は絶対ダメ！必要な設備投資は実施すべき！利用者に対し、透明性のある説明責任を果たすべき！（民間会社と同じ精神で）
- ・ 人が生活するには水は最も重要なものであるので、より一層、安心、安全な供給をするように努力してください。

- ・ 安全な水の提供をしてもらいたいです。
- ・ 特別にありませんが、今後も水質確保に努めてください。市民のための水道局であってください。ご苦労様です。
- ・ 水道水の安全性について、信頼できるので、安心して飲ませていただいています。今後も経済性より、安全性を重視し、安定的な供給をお願いします。
- ・ 水は命です。今後も市民が安心して飲める水をお守りください。ご苦労様です。
- ・ いつまでもこの安心安全な水の使用ができることを願っています。いつもありがとうございます。
- ・ 今後も安心・安全供給をお願いします。
- ・ 何かと大変かと思いますが、それを検針票で伝えるなど、常々の改善もしつつ、水の品質確保、よろしくをお願いします！
- ・ 節水はいいことだとは思っていたけれど、収入減と言われると確かにそうだなとも思う。でも値上げも困るかなあと。しますと言われれば受け入れますが、ポイント還元のように何か返ってくる制度はないですかね？災害などで断水を経験したことがないので、本当には水道のありがたさを分かっていないと思う。きれいで安全な水が出ることを当たり前にしてくださりありがとうございます。
- ・ 安全、安心、安定供給をお願いします。
- ・ 大変でしょうが、安定供給に頑張ってください。

臭い・サビ等

- ・ 塩素が大変強すぎて、日によっては、とてもそのまま飲む気にはならないです。常にミネラルウォーターを飲んでいますが。住んでいる地域によって違うのでしょうか？残念です。
- ・ トイレを節水型のタイプに交換してからは確認していませんが、以前（5～6年前）は、給水タンクと給水管の接続部内（管内）にある、ストレーナーに砂？のようなものが溜まり、水の勢いが弱くなったことがありました。キッチンや洗面所の給水管を確認したことはありませんが、水道水の中には細かい砂？異物？がまじっているものなののでしょうか？飲んでいて特に異常を感じたことはないのですが、不安に思うことがあります。
- ・ 赤さびを少なくしてほしい。
- ・ 水圧（シャワー）が弱い。夏になると水が臭い。
- ・ いつも、水道料、高いので、できるだけ、安くしてほしい。下水道、お掃除に来ていただいているのに、とても外で変な臭いがする時がある。
- ・ 夏の朝、口をゆすぐ時水道の臭い味が時々気になる時があるけれど、日によって水の浄水方法が違っているのですか？あるいは水道管のせいですか？そんな時、でもそのまま飲めるのか、不安になる事があります。
- ・ 日々の安定供給、大変ご苦労様です。水道の無料化を目指してほしいと思います。雨の日、水が臭います。
- ・ 最近、薬品のような臭いがする。
- ・ 水道の臭いの改善。再三再四のお願いも聞き入れてもらえない。
- ・ 時々、水道水が塩素臭い時がある。
- ・ たまに洗面所の蛇口をひねると最初に黒い水が出るのは何故でしょうか？
- ・ 塩素やその他、不純物が気になっています。

- ・ 最近、塩素臭が強く感じる。

水源保全

- ・ 水源の環境保全に力を入れてほしい。
- ・ 今は日本に水があるけれど、海外では雨が降らなくて困っている。海水を真水にろ過できるようにお願いします。
- ・ 水源地の場所の見学をして、市民に安心と水源を守る自覚を持たせる事も大切だと思う。市民にボランティアをつのって水源地の清掃等をする事も良いと思います。
- ・ 現在、世界中が水不足です。何も考えずに外国人に水源地を売ってしまうと、日本の水なのに日本人が外国人からペットボトル入りの水を買うはめになる恐れがあります。どの国でも、国民にとって大事な土地（水源地や農地など）は外国人には売りません。日本は何故、大事な水源地を外国人に売ってしまうのですか？水を守ることが一番大事なのではないのでしょうか？水道を通る前の水を確保して欲しいと切に願います。
- ・ 岡崎の水道水は他府県の水より良質で安心できる。ぜひ現状維持をお願いします。

施設・設備の整備

老朽化対策

- ・ 水道管の老朽化が不安なこと。自宅の水道管の清掃を勧める業者が訪問することがありますが、個人宅は個人で管理しますが、そうではなく、道路に埋設されている大きな水道管等、広い地域の管の老朽化の不安の方が大きいです。
- ・ いつもきれいな水を使用できるようにしていただき、ありがとうございます。ニュースで水道管の老朽化による破損で水が吹き上げているのを見ることがあります。そのようなことが起きないように今後もご尽力をお願いします。
- ・ 設備老朽化対策期間及び費用
- ・ 水源の維持、管理、整備は最重要課題だと思います。実施条項かと思いますが、水源地の山林整備（水利確保、災害予防、道路維持管理、地域状況確認等）の推進を検討していただきたいと思います。
- ・ 水道管の老朽化が不安。
- ・ 家が築40年以上と古く、すでに老朽化しており、それに伴い様々な管も痛んできています。お風呂の時、時々黒いカスのようなものが浮いており、これが浴槽ではなく、キッチンの水道からも多少あるのではと少々不安です。
- ・ 水道管の埋設や老朽化に伴う工事は他の電線下水等の工事と同時に出来るものは出来るだけ工夫して掘る埋める時期を調整して費用を圧縮すべきだと思う。

水圧対策

- ・ 台所で水をつかっているとお風呂の方の水が少なくなってしまうので台所の方を早くすませてお風呂をつかってもらわなくてはならないこと。
- ・ 坂を登ったところに自宅があります。午後になると水の出る量が弱くなります。
- ・ 井戸水のような清潔で低コストの水が欲しい。子供が外で遊ぶ水、洗車、お花や野菜へあげる水が欲しいです！！

- ・ できれば水圧の調整をお願いできればと思います。
- ・ 口径を 12mmにし、水量の調整。水の出を少なくする。
- ・ 道路の中の水道管の整備の状況。水道管の亀裂がないか点検等を行ってほしい。
- ・ 水圧が悪いのでかえってエコにならない。
- ・ 供給量または水圧低下防止策をして欲しい。近隣の方が水道水を同時に使ったのだと思いますが、我が家の取水口から遠い場所の蛇口から水出なかった事が 1 回あります。その時は我が家でそこしか水道を使っていませんでした。地震など有事の際に水道施設の破損がなくても水道が利用出来ないのではないかと非常に不安です。

災害時等の対応

- ・ 日常生活では何の心配も不満もなく水道局の方にはとても感謝しております。ただ心配なのは大きな災害が起きた時、断水でトイレや赤ちゃんの皮膚病 感染症がとても心配です。せめて避難所となっている場所だけでも水があればと思います。近くに川があれば川の水利用しトイレ限定で使用する方法はないのでしょうか。できればとても助かると思います。
- ・ 家では「岡崎のおいしい水」と言って直接蛇口からコップに注いで飲んでいきます。毎日、安心して水を使えることをとてもありがたい事と思っています。災害の時の水の供給についてはとても心配しています。市としての水の備蓄は充分なのでしょうか。
- ・ 災害時の速やかな情報開示。
- ・ 災害がおこった時どうなるか。その時、早く情報がいただけるといいですね。
- ・ 普段は気にしないけど、災害の時は不安になる。情報が遅い現在、早めの対応、情報共有をしてほしいです。
- ・ 浜松市の水源が大雨で被災して長期間断水した事例もあり、普通に使える水道水のありがたさがわかりました。災害にも耐えられる施設維持をお願いします。
- ・ 飲むのに安全で災害などのダメージに強い供給を願っております。よろしくをお願いします。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。これからもお一人お一人の持ち場を精一杯見守り、安心できますようお願いいたします。大災害の時には最も大切なお水の確保ですので何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・ 貯水槽から給水の方式ですが、今後大きな地震が起こった時、復旧に時間がかかるのでは。
- ・ 万一に備え、給水車不足にならぬようお願いしたいのと素早い行動を！
- ・ 災害が発生した時の断水の対応が心配です。
- ・ 地震等に対する対策を確実に進めてください。
- ・ 大規模な水害が想定されるので、非常時の対策をお願いします。
- ・ 家庭用は断水も無く水質も安心してます。農業工業用水事故の様に何かある時には早い復旧を希望。
- ・ 安全な水を災害時にも供給できる体制を維持して欲しいです。
- ・ 災害時用、水道水（ポリ容器）にて、保管有効期間を知りたい。室内保管、室外保管を知りたい。

料金に関すること

全般

- ・ 時間帯によって使用料を変えることは可能なのでしょうか。電気は深夜帯の割引がありますが、同じようにはできないのでしょうか
- ・ 岡崎市は今後キャパを増やしたいのか減らしたいのかが分からない。供給量は減らしたいが収入は増やしたいという事なのかな？
- ・ 岡崎の水道水はとても美味だと思えます。これからも安心して安全なお水をお願いします。しかし、単価が上がるのはなるべく押さえて頂けたらうれしいです。
- ・ いつもお仕事、お疲れ様です。水道水をそのまま飲水してよいのかわからず、市販の水を飲むか、浄水器のものを沸かして飲んでますが、どうなのでしょう。段階的に水道料金を高くするのは、水道使用量を減らす為？
- ・ 1 m³当り水道料金最高値、51 m³以上、これでは2人家庭でも、上限の料金になってしまう。もっと下げて欲しい。
- ・ 今後水道料金を今まで以上に安くして、カルキ臭を何とかしてほしい。
- ・ 料金の値上げは最小にして下さい。電気・ガス・食料品とどんどん値上がりして、生活が大変です。
- ・ 値上げ 水は無いでしょうね！！
- ・ 食品等値上りの中公共料金の値上げは、避けてほしい。
- ・ どの物価も上がり、国民がたいへんな時なので水道料はもう少し状況が戻るまでやめてほしい（上げないで）。水は無くってはならないものなので。
- ・ 世帯の人数が多ければ、1人暮らしや2人暮らしの世帯より水の使う量は確実に人数×使用量なので多くなる。それなのに水道料金が使う量が多ければ料金が高いのは納得いきません。そこを改善してほしい。
- ・ 低所得者世帯（市民税非課税や均等割のみ課税）への減額を検討いただきたい。
- ・ 水道料金が高い！安城市に比べるとかなり高いです。もう少し、見直しをお願いします。
- ・ 岡崎市の人口増減差は少なく商業施設や病院の増加で水道使用量は増えているのに水道料金収入の減少要因は？このアンケートは後々に料金値上げの伏線？
- ・ 昔から岡崎の山河は水があちこちから流れ豊かと聞きました。水道料金をもう少し下げてほしい。
- ・ 必要な値上げは仕方ないと思うが、できるだけ抑えてほしい。企業誘致など、財源を考えてください。税金を上げるだけではダメ。岡崎は高い。
- ・ 水は大切なので料金は上げず、税金投入し、負担は増やさないでほしい。企業努力が大切。
- ・ 安全、安心、安い（現在の水道料金で満足）水道事業の運営をお願いしたいです。
- ・ 料金を安く保って下さい。
- ・ 月に4回程度しか水道を使用しないので基本料金がもっと安いと助かります。
- ・ 安心して水道のじゃ口をひねれば水が出ることに感謝しております。水道、下水道事業の方々に日々安心して水が使えることに心より感謝しております。

す。現在、物価が上がる一方、老後の私達にとっては、少々、きびしい料金となっております。

- ・ ※水道料金を安くして下さい。※安全性に関する情報。※水源の水質保全
- ・ もう少し安くなってほしいと思う。
- ・ 経済状況がきびしい時は、水道料金も値下げしてほしい。他の自治体では水道料金の値下げ等も実施している所もある。岡崎市も桜城橋などという、とんでもないむだな税金を使わず、市民生活に直結するサービスの金額を下げてください。
- ・ 農集排使用料を安くしてほしい。
- ・ 物価も高くなる 生活は苦しくなる一方・・・などみんな困ると思います。少しでも低料金で供給してください。よろしくお願いします。
- ・ 隣近所に比べて、水道料金がいつもかなり高くもう少し安いと助かります。
- ・ 安定供給頂き、ありがとうございます。維持のための料金引き上げはやむを得ない（理解できる）と考えます。
- ・ 老朽化や地震対策で水道の維持費がかかるのならば水道料金の値上げはやむを得ない。そのような場合は、事前にもっと情報を公開してわかりやすい説明をお願いしたいです。電子サービスが主流となりつつありますが、それだと確認をまずしないです。スルーしてしまう。紙での利用を継続してほしい。
- ・ とても大切な事業です。ある程度の負担は仕方ないですが、大きな負担増は困ります。
- ・ 諸外国に比べて日本の水道水は大変素晴らしいと思います。従いまして、アンケート問 19 にありました「安定供給」に向けた事業費の確保は必要だと考えます。値上げもやむを得ないと思いますが、他からの財源確保をできないでしょうか。
- ・ 水を治める者は国を治めると言われる。生命の根幹をなす水は一時たりとも切らすことができない。そんな貴重な水守をしてくださる水道局の職員の皆様には心から御礼申し上げなければならぬ。ありがとうございます。そして、今回市民に対し、水道の使用についてアンケートされることは現在から将来に対しての課題が山積みされており、市民として痛感したところです。配管設備の老朽化などの対応として収入の減少の対応は料金の見直し、水道事業の見直しについてはすでに行われていると思いますが、学識経験者、市民代表などによるチームを立ち上げ検討し、広く市民に理解できる水道事業を推進していただきたいと思います。
- ・ 生活に必要な水道料金によっては、お安く使用できるとうれしいと思います。いちばん生活していく上で、生命を守る物でもあるのでよろしくお願いします。
- ・ 時間あたりで水道利用量がわかるようにしてください。刈谷、安城市に住んでいたことがあるのですが、岡崎市の水道料金が（サービスは他市とかわらないのに）高くで驚いています。
- ・ おいしい水が飲めるかどうかを決める要素は2つある。1つは水源が保護、保全されていること。もう1つは水道事業が健全に運営されていることだと思います。安全供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ないと思います。
- ・ 安全、安定的な水道水受給するためには、老朽化した水道設備の更新は必須だと思う。料金が上がっても計画的な更新にさせていただき、対応してほしい。
- ・ 今後も安全、低料金を望みます。

- ・ 水道料が高くなるのは嫌ですが、人口が減ることなど考えるとある程度は仕方ないとは思いますが、でも、できる限り、値上げを抑えてほしいです。
- ・ このアンケートは料金値上げの誘導では？と感じる。昔はどこの家にも井戸があったが、あれば風呂、洗濯、洗車などに使えるから、できるものなら井戸がほしい。
- ・ 水道料金の値上げをしないようにお願いします。
- ・ 水道局様のことは活動内容等あまり理解しておらず恐縮ですが、多大な努力をされている事かと存じます。当アンケート、問 19 で特に思うことがあり意見しますが、是非取り組んでいただきたいと思う事は首長を軸に各セクション横の連携をもっと高めていただき、安易に料金に焦点をあてず、先に意見、提案の幅を広げる努力をお願いします。
- ・ 水道料金の収入の減少が明らかであるなら、市からの補助をもっと受けることはできないのでしょうか？
- ・ 水道だけではないが、私たちは税金を払っています。水道事業が公共事業である以上、まずは税金の無駄使いの部分を見直してから、値上げ等の議論をしてほしい。最初から値上げありきのお願いはおかしいと思う。
- ・ 水道管の老朽化対策は急務と考えるも、財源を安易な料金値上げだけに頼るべきではなく、議員数の削減、市役所職員の削減等、コンピューター導入に見合った経費削減を大きな財源とすべきと考える。
- ・ 請求金額がおかしい。
- ・ 水道料金。節水に心がけてもらう（感謝をもってもらう）ためにも基本料金を安くして、水道水料金（水の使用量）を高くした方が良いのでは。
- ・ 水道料金の支払いは電気やガス料金のように1ヶ月に1回にしてほしい。全国で水道民営化の動きがあるが、水道は市が責任をもって安全でおいしい水を提供してほしい。
- ・ 水道料金を上げることなく、水道設備のメンテナンスをしてほしい。
- ・ 料金が安い。
- ・ 安定した供給と安全性、低料金でお願いします
- ・ 世帯人数を考慮した料金制度を検討して欲しい。
- ・ もう少し水道料金が安くなるとありがたいです
- ・ また値上げするんですか？
- ・ 今回のアンケート冒頭でもありましたが、色々な方面から水道事業の経営が厳しいという情報が聞こえてきます。人間の生活で、電気・ガスが無くとも不自由ではありますが生きては行けます。しかしながら水道が無ければ、自宅で井戸を掘ったとしても水を得られる保証はありません。生きるという為には水道は欠かせない事業であります。その事業が経営的に厳しいという状況の一つに余りにも供給範囲が広くなり過ぎたという事があるのではないのでしょうか。郊外への市街化拡大での配管設営に関して金銭負担を増やす等の対策が必要ではないのでしょうか。
- ・ 水道の老朽化で値上げしなければいけない状況は理解しています。工事期間を設定し、その間だけ料金を値上げするなどして頂けると納得できます。また市政だよりなどで工事完了場所や今後の予定、工事で使用したお金などを記載すると、市民の方々の理解は得やすいのではないかと思います。皆さん老朽化は理解していると思います。ただ、闇雲に料金を上げ見えない部分でお金が動く事に不満を感じるんだと思います。
矢作の水を購入して飲んでいるのですがそれに比べるとまだ臭いや味が違う気がします。もっと飲みやすくするとミネラルウォーターを買う手間やお金もかからずその分水道料金に使えるのではないかと思います。しかしなが

ら、水道の有難さは感じています。いつも有難うございます。今後更にいい水道局になる事を期待しています。

支払方法等

- ・ クレジットカード支払いに対応してほしい。
- ・ コンビニに行かなくてもペイペイで払いたい。
- ・ 電子マネー決済を使用できるようになると助かります。いつも安心してお水を使用させていただいています。
- ・ コンビニ支払いの納入期限を1週間を延ばしてほしい。
- ・ このご時世なので、口座振替やコンビニ等での払込の方法だけでなく、クレジット決済やスマホ決済など支払い手段を増やしてほしい。
- ・ クレジットカードとかでも支払えるようにしてほしい。
- ・ クレジットカード決済を導入して下さい。非常に不便。
- ・ 電話のみでなく、ネット上で手続きできると便利。
- ・ 水道料金をクレジットで支払えるようにしていただきたいです。
- ・ 水道料金の引き落としを、ネット銀行でも引き落とし出来るようにして欲しい。

民営化について

- ・ 民間運営に切り替える自治体もあると聞いてますが、水は命に関わる大切な資源です。民間運営では将来的に水の安全性や安定供給が大変不安です。今後も安全で安心な水を提供するためにも、引き続き市の運営を強く望みます。よろしくお願い致します。
- ・ 民営化は反対します。
- ・ 水道事業を民間事業者に委託するのはするべきではない（と思う）。公共インフラとして、行政が責任をもってとりくんで頂きたい。上下水道が普及して50~60年経過し、施設設備の劣化が、著しいと思われるが、その為にも、中長期の経営計画、資源計画を示して欲しい（あると思うが、市民には判らない）短期の企業（総務省の示達？）会計に惑わされずに。
- ・ 水源地の公有地化などの対策をしていただき、水源の確保及び保全をお願いします。水道事業は民営化せず公設のまま運営を希望します。職員の皆さま、いつも水の安定供給に尽力いただきありがとうございます。安心して岡崎の水を使わせていただいています。
- ・ おいしくて安全な水を自由に飲めてありがたい限りです。公営を維持し、絶対民営反対です。
- ・ 水道事業は利益を追求するものではない。公益の為にある。（市民に委託されたもの）市民の福祉に資するもの。
- ・ 水源確保の観点から、民営化（特に外国資本化）となるようなことは避けていただきたい。
- ・ 命にかかわる水道事業は公営であってほしいです。宮城県のように民営化してほしくないです。
- ・ 重要インフラですので、むやみな民営化や大幅な値上げはさけてほしい。
- ・ 水道事業は民間に任せず、公共事業として市でしっかり行っていただきたいと思っています。

- ・ マスコミなどの情報では、水道事業を民間に任せるところもあると聞かすが、生活の基幹であるため、必ず公共事業として運営すべき。
- ・ 水は命にかかわることなので、絶対に民営化はしないでほしい。民営化してしまうと、水質の安全性、値段、維持等が利益追求のために悪化することは外国の例を見ても明らかなので。水質の安全基準を緩くしていくことに反対です。毎日飲むものなので、基準は厳しくしてくださいと国に伝えてほしいです。
- ・ 民営化はしないで欲しい。
- ・ コストと品質のバランスは大切だが、外資系に委託や譲渡することはしないでほしい。
- ・ 外国の企業が経営権を持つことに反対。また、水道水の基準を変えたのはなぜか。日本に利する政策をのぞむ。新貨幣理論にのっとって、国がインフラの整備をすればいいと思う。値上げ反対。水道事業に限らず、縦割りの行政を見直したり、そもそもなぜ日本がこれほど貧しくなっているのか、根本的なところから、長期的視野にたって改善していくことが重要。
- ・ 民営化だけは絶対にしないで下さい。
- ・ 水は生活にとって大切なものです。今のまま水道水が安心して飲めるように公共事業で運営させて欲しい
- ・ もし民間移譲された場合、外資は除外してください。
- ・ 水道事業の民営化をしないで欲しい。
- ・ 公営水道を守ってください！！
- ・ 生命を守る水です。安心、安全のため、民営化は絶対にしないで欲しい。

情報提供に関すること

ツールの利用

- ・ アプリ等でリアルタイムで使用料（量）が見れば、節水の気持ちが高まると思います。
- ・ 水道事業の現状と課題をわかりやすく伝えてほしい（あまりお金をかけずに）。災害などで断水して、改めて水道の供給のありがたさを知るが、普段は当たり前になっていて何も感じていない。昔の言葉で「女、子どもにわかりやすく」を裏返すと言葉で言っても「節水」を理解しない（男性の意識のない人も同じ）。なぜ、整備、メンテナンスが必要なのか、どこにお金がかかるのかなどわかりやすく伝える必要があるのでは？
- ・ 安定した水道水供給ありがとうございます。現在、どれだけの水を使用しているのかを Web 等で表示できると節水意識が高まると感じます。
- ・ 情報が何もなく、何もわからない。水道局がどこにあるかさえない。広報誌や Web、メールなどで、どんどん情報発信すれば良いと思う。
- ・ 料金は紙のままでもよいです。Web で見られるようならばログインを簡単にしてください（二段階認証とかやめてほしいです）。

節水方法について

- ・ いつもとてもお世話になっています。節水は心がけているものの、なかなか減らせないでいます。節水方法をもっと全市民へアピールして下さるとお年の方も工夫してもらえると嬉しいです（同居の義父母にはなかなか言えないです）。

- ・ 他の家でどのような節水対策をしているのか、紹介していただけると幸いです。

その他

- ・ マンションの水道水の安全性が知りたい。
- ・ 銀行名、口座番号は書かないで下さい。
- ・ 水道局が管理している水道管から分かれて自宅に来ている水道管を汚れのない状態にする必要があると言って、清掃セールスのような人が、来たことがあります。本当に定期的にきれいにする必要があるのでしょうか。だまされないためにも、正しい情報が欲しいと思います。
- ・ 水道事業に関する情報が少ない気がする。
- ・ 市政日より「おかざき (OKAZAKI)」等で水道に関する情報を流していただければ結構です。
- ・ 水の安全、水の供給についてわかりやすく広報してほしい。
- ・ 利用者にタイムリーに公表し、利用者の納得感を得ることが必要です。
- ・ 水道メーターの検診の時、漏水の指摘を直接していただき、漏水の場所を見つけることができ、修理業者（名古屋）をネットで探し、対応していただき助かりました。市役所でおすすめの業者リスト（市内）等があればいいのになと思いました。
- ・ 県水の状況がわからないと。
- ・ 検針日がわからないので、車をどけるタイミングがわからない。

アンケートについて

- ・ 前回はアンケートを出しています！！ムダな税金を使わないで下さい。
- ・ 今回の2度手間になったため1時間の余分な時間が要した。図書カード又はクオカード（500円程度）などを配布してもよいのではないかなと思う。（2度回答した人のみに）
- ・ 水道水をできるだけ安く提供していただければ有難い（年金暮らしには特にお願いしたい）アンケートの再調査は税金のむだ使いとなり残念です。今後は、責任をもって仕事に取り組んで頂けますよう切望いたします。
- ・ 特にありませんが、以前、工業主用のアンケートが送付され驚きました。送付ミスとは言え、本当に世帯として管理されているのか大いに不安に感じました。行政として大いに反省すべき事項であると感じています。
- ・ 再度回答を、このようなムダなことはやめてください。
- ・ 再送付なんて初めてです。きちんとチェックしてから配るべきだと思います。
- ・ 送って来た封筒は大きいのに、返却用封筒はなぜこんなに小さいのですか？
- ・ 2度のアンケート調査、大変な税金の無駄使い。もっと慎重に！
- ・ 冬場になり水道管（特に外）の破れつ防止等の広報を出してもらえたらいいのですが？（何回もアンケート 経費のムダですよ しっかりして）
- ・ ※アンケートを2度送付しています。誤配送、うちもされました（家庭用ではなく企業用）。他市町村でアンケート協力者に何らかの特典を用意している所があります。岡崎市はやらないのでしょうか。二度送付するのはかなりの手間をかけているのですが・・・。検討をお願いします。一度送付したのおを廃棄して、二度目となると回収率が相当悪くないですか？一般人だと二度

目のアンケート送付はハードルが高いです。そういう意味でも何らかの特典をつければ回収率がよくなると思いますよ。

- ・ 蛇足ですが、少しでも経費削減を図るべく今回のようなミスを含めて再発防止策の努力をお願いします。
- ・ 再度のアンケートで不満です。緊張感をもち、仕事されたし。
- ・ 基本インフラだから、絶対に民営化はだめ。アンケートはパソコン対応もお願いします。
- ・ 水道事業に対しては特に不満はありません。今回の再アンケート実施については、なぜそんなことが起きたのか、なぜ単純にアンケート再配布なのか、気になります。また、それなりに枚数のあるA4サイズのアンケート用紙に対し返信用封筒が小さすぎないですか、とも思いました。
- ・ このアンケート内容から趣旨の目的が達成できるとは思えない。今回のアンケートやり直しに関する費用は、どのように捻出するか。以上、2点について責任者からの説明をお願いしたい。

下水道について

料金に関すること

- ・ 下水道使用料が高い（水道使用量金の半分程度が望ましいです）。使用料に応じて料金設定して欲しい。
- ・ 今だに、検針の人の手で行なわれているのが、不思議です。経費減のために自動で出来る方法は取れないのでしょうか。水道代は、下水道代とで×2です。これは、絶対に高いと思います。
- ・ 水道に対しては、別に不満はありませんが、下水道料金がとても高い！！少しでも安くしてほしい。
- ・ 水道料金について、なぜ2ヶ月に一度で請求が来るのですか？毎月にして欲しいです。1ヶ月ごとの使用料が知りたい。それと、下水道使用料とは何ですか？よくわからない物にけっこうな金額を支払っている事にあまり納得がいかないです。
- ・ 食用飲用ではなく、散水用の水を安く入手する方法があるといいのですが。散水も下水料金に当てはめられてしまう。
- ・ 水道料金が高くなれば下水道料金比例して高くなるので問題です。
- ・ 下水道料の使用料金を一定にしてほしいです。もう少し下水道料を検討してほしいです。よろしくお願いします。
- ・ 下水道使用料が高い。水道料金の額と変わらない金額。下水道の設備のない家庭との差がおかしいのではないかと。設備のない家庭は0円である。おかしい。
- ・ 上水道の料金は妥当だが、下水道の料金が高い。
- ・ 下水道切り替え時の宅地面積での権利金の違い格差がひどかった。下水道使用料は高すぎると思う。浄水は安全、安心な水をお願いします。
- ・ 水道については特にないが、リンクする下水道料金の低減に努めて欲しい。
- ・ 上水道はいいが、下水が高い。
- ・ 下水道の利用料金が高すぎる。下水道利用を強制され、後悔している。下水道が普及していない地域の人には、費用対効果が非常に悪いことを積極的に情報提供している。

- ・ 水道の使用料での料金は納得するが下水道料金は家庭菜園の野菜や花にまくので水道料金に比例して取られるのは納得出来ない。
- ・ 上水道は必要だが下水道は現在お金をかけて浄化槽を設置しているので現在下水道が来ていない地区には必要がないと思う。
- ・ 農業排使用料について、井戸がない家庭はせめて水道料金と同額にできませんか？街中だと下水道料金は水道料金の8割ぐらいと聞きます。

施設整備に関すること

- ・ 下水道を通してほしい。
- ・ 上水道は満足していますが、下水管は迷惑している。この頃の天候で短時間に大量の雨が降った際、下水管のキャパをこえて、たびたび浸水してしまいます。今年になり3回です。どうにかして欲しい人がいることを知って下さい。管を大きくし、水がはけていく工事はできないのでしょうか。伊賀川の水害から続いています。
- ・ 日夜、大変ご苦労様です。未永く使えるようにするには大変な努力が必要だと思います。何をやるにもお金が必要です。そこで、利用者が負担せねばならないと思います。水道料を上げて、常に使える設備にしてほしいです。大変ですが、よろしくお願いします。道路がなく、下水道ができず困っています。何か良い案ができると嬉しいです。
- ・ 上池金に一刻も早く下水道通してください。
- ・ 市内全域に下水道を通して欲しいです。
- ・ 全ての家庭に上下水道完備してほしいです。

その他

- ・ 問2について・洗濯は洗だけ風呂水をつかっている。・入浴は、夏は、シャワー、冬は、浴槽。・花壇は入浴の水をつかう。問10について・ケータイ電話をもっていないため。
- ・ 岡崎の水道水は大変おいしく、毎日、2~3杯飲んでおります。
- ・ 老化した水道管で苦労されている事はよくききますがよく現状を守っていると思います。でも、何とか公共のものとして全体の1つとして均等になるようにしてください。公のお金で給料をもらってた時期がありましたと思う以上に世間は（公のお金に）きびしいです。
- ・ 給水止水栓が固着して、業者に修理依頼お願いした際に水導水のカルキが原因で起るとの事でした。修理代金が多額でしたので再々有ると困るなと思っておりますが、ほんとうに有る事なのかなと思っております。
- ・ 信頼させていただきます。
- ・ 蛇口を回せば水は出るもの、出て当然と思って生活をしていたけれど、水の供給、断水時などの水の供給について大勢の人々の努力等があるのだと改めて感じました。もう少し節水に努めなくてはと思いました。
- ・ 水道水を孫が飲まない。
- ・ 災害時の断水が一番の心配事ですが、浄水器を使っていて一年に一度の取替えをしていますが、メーカーでその浄水器を通した水をポリタンクやペットボトルに入れて保持して定期的の中味を取り替えると良いと聞いていますが、本当に大丈夫なのかと少し思っています。やらないよりはやっても良いかなと考えています。
- ・ 人口の動向。利用者の意識の変化、気候変動の下での水資源の確保などなど。水道事業は非常に大変だと思います。

- ・ 節水は心がけていますが、年齢とともに生活も変わってきます。
- ・ 水道管の寿命は何年ですか？
- ・ 我が国は水に恵まれている水道に関することに疎い。最近の災害の大きさ、多発など考えると我々自身が大きな視野から水等に認識を強めたい。
- ・ 私は 82 歳女性で、平成 15 年以降ひとり暮らし。平成元年頃からスポーツクラブに入会してお風呂はクラブで入り、家では入りません。食事は作るとロスが多くなるのでできた物で済ましています。栄養上でもバランスもよく無駄もない。時には外食も楽しんでます。
- ・ 水道水の汚れ、サビ等の検知方法はありますか？
- ・ おいしいお水の提供をお願いします。
- ・ 他市から移転してきて思ったのですが、岡崎市の水道水はまずいことにビックリしました。
- ・ 水資源の重要性を考えた時にどちらが良いのか疑問に思うことがあり、書かせてもらいます。ゴミ分別の仕方において、油やマヨネーズの入れ物がプラゴミ分別となっていますが、洗ってゴミとして出すには思った以上の水を必要とするため、こういった物に関しては可燃ゴミとして出させてほしいと個人的には考えています（マヨネーズの空ケースを可燃ゴミとして出すと注意を受けることがあります）。
- ・ 今回は大掃除、洗濯（カーテン）に使いました。
- ・ 工事で車が通れない。それを伝えると嫌そうな顔をする。工事が多い。工事は午後からにしてほしい。
- ・ 最近、外資系が介入してきているので岡崎もどきのようになるのか気になります。
- ・ 昨今、山などを買い占める中国人等が心配でしょうが無い！岡崎市は、大丈夫か？嫌、愛知県は大丈夫か？
- ・ 水道メーターの検針に来る方が、蓋が開かないと（夏場とか固くなってて、女性だから力が弱くて開かないのか？）インターホンを鳴らして言うてられることがあるのですが、迷惑なので、住人に声をかけずに作業できるように工夫していただきたいです。
- ・ 先日、料金がふだんより 9000 円程高く、漏水の可能性があるというハガキが届き、水道指定業者の人に見てもらったが、「異常なし」との事だった。（本多設備）。TEL 連絡が土日休みのためできませんでした。
- ・ 12 月から翌年の 3 月終わりまで水道工事を毎年やっているような感じを受けますがなぜですか？私の思うに国からの予算を使いきるためですか？
- ・ 以前家の前を水道工事を行なった時、工事会社が分からなかった（工事不良）。家の門柱、玄関が傾き保証が叶わなかった。
- ・ 他の工事と同時期にやる。同じ役所でなせ同時期に出来無いのか？
- ・ 公共施設は 50～100 年単位で欠かすことは出来ない。浄水場等、次の構想も考えて経営して欲しい
- ・ トイレが故障して、水が流れっぱなしになったことがあった。水量が日常の 3 倍にあがる「水道水経費」になった。市役所に電話して、事情を説明したら経費を下げてくださいと回答があり、助かった。その時、1 ヶ月 3 千円を超過したので。
- ・ 上下水道に関する業者のチラシ等がよく投函されるが、こういった措置への対応が必要か否か、また、業者は水道局公認なのかどうか等の判断ができない等、局側の指導を希望します。

- ・ 無駄な所をカットして水道事業にまわす。
- ・ 乙川（特に大草川）の川の中、中瀬、他に馬がいる。糞、また排尿が多くあり、水道水の取口であるためどうかと思う。市として馬の移動をしてください。
- ・ 検針で前月より多いので漏れているのではと言われ確認したところ、漏れており、元栓を閉め、修理し、水道局へ申請を出そうと電話したら、修理を依頼して直るまでの分で支払うと言われたが、元栓を閉めてるのだから0㎡に決まっているのに説明しても理解してもらえず、おかしいと思う。
- ・ 基本的な公費負担の在り方（投入）、適正な積立準備金の確保。利用者（間）の負担のあり方（企業、個人、官公庁）など。中長期計画の策定が必要です。
- ・ 水道に関する事全てが心配ですけど、今現在、値上げが多く、生活が苦しくなるばかりです。国から資金援助を多くしてもらい、市民の生活を助けてもらいたいです。
- ・ 今の運営状況に陥ったことに対する市職員側の反省振り返り。今後市民に頼らないで施設老朽化対策を行う方法に対する検討結果。について広報等で見解を書いて欲しい。一般企業であれば倒産して然るべき怠慢運営としか思えない。
- ・ 学校プールをすべてなくし、節水に努める。センター校を決めて活用したり、地域のプール施設を使っていくことを推進してほしい。
- ・ 高齢世帯を町の中心部に集め、限界集落を整理する。

感謝等

- ・ 水が安全に、また、安定して供給できることに感謝しています。今後も安心して生活できるようご尽力ください。
- ・ 三河地方の豊かな水源、きれいな水は自満ができます。飲料水と供給していただくためにはそれに携わる人たちの日常の努力のおかげであります（水質検査、施設、設備の点検、改良等）感謝いたしております。
- ・ お世話になります。
- ・ 美味しい水のありがた味が解りました！
- ・ 岡崎市の水道水はそのまま飲める！！という声と浄水した方がいい！！という声をよく聞きます。9月の市政だよりで、「水道水、おいしく飲んでます！！」という、お母さんのコメントがありましたが、「本当に？」と疑ってまます(笑)塩素、農薬の記準が上がったというニュースも見ますので、どうなんだろうと疑問ばかりです。色々書きましたが、いつでも水が使える環境に感謝しています。
- ・ 日々、現場にて安心安全を提供していただける事に感謝します。
- ・ 安心、安全な水を届けてもらい大切に使用する、有り難う御座居ます
- ・ 今日まで断水や水不足などトラブルがなかったことを感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 子供の時からいろいろみて水の大切さを心底感じています。動物も植物もこの世のものみーんな生かされているのですね。ご苦労さまです
- ・ いつも安定供給して頂き、ありがとうございます。
- ・ あたり前に毎日水が出る事が嬉しいです。感謝致しております。

- ・ 日本人が豊かな生活をできているのはどこでも簡単に手に入る水道のおかげです。このあたり前しか知らない事がどれだけすごい事か。本当にありがとうございます。
- ・ 何もありません。停水だけは、ないようにお願いします。職員の努力に頭がさがります。ガンバレー
- ・ 私は毎年、夏に2ヶ月北海道登別市に滞在しています。お風呂は温泉に行ったり、旅行三昧なので上下水道15㎡で12000円位です。岡崎では4867円です。2.5倍位です。余りに高いので間違えているのではないかと登別市役所に確認に行き、計算式にあてはめた説明を受けて納得はしましたが、いろいろ調べて愛知県は安い方から4番目、北海道は46番目でした。自分の所しか知らなければ高いぞ安くしろと思うかもしれませんが、それをしつてからは多少の値上げは仕方ないのかなと思います。安いにこしたことはありませんが、愛知県はがんばってくれていると感謝しています。これからも、水質、安全な水の供給をお願い致します。
- ・ 矢作水系だと思いますが夏の断水のある時期、節水がなく、ありがたく思っています。
- ・ 水を使えるのがあたりまえの生活に慣れてしまっていました。日々安定供給に努めておられる方々に感謝します。
- ・ 安全安心供給に感謝です。
- ・ おいしい水を届けて下さることに感謝しております。
- ・ 1日24時間、いつでも安心して水を使える事は感謝すべき事です。水道局の方々の御努力を思い、今後は節水する様、心がけたいと思います。
- ・ 岡崎市の水道（水質）は素晴らしい（残念な事にあまり認識されていない。特に本宮山系）。従って市販のボトル水は全く必要ない。これを踏前えて今後おいしい水をできる限り安く供給して欲しい。
- ・ ありがとう感謝。
- ・ 水もれ等の対応に関し親切に知らせてもらい又後の工事も無事に終わり有難かったです。
- ・ 日本の水道はすばらしい。外国に行ったらただで飲める水はない。大切に維持してもらいたい。
- ・ 海外旅行&赴任して思うことは、蛇口ひねる時、安心してその水が使用出来ること！！感謝です。
- ・ いつもありがたいと思っている。
- ・ 水道水を安全に届けてくださり、安心して水を飲むことが出来、感謝しています。これからの時代を生きていく人たちの為にも、是非、水源の地域の環境の保護をしていただきたい。山や森を守ればそこに住む生き物が安心して暮らせ、水害も小さくすることが出来るのではないのでしょうか。
- ・ 安全な水をいつもありがとう。
- ・ いつも、安心して水が出る事に感謝しております。本当にありがとうございます。
- ・ 子どもの頃、生水は飲まないようにと言われていた時があったような気がします。現在、安心して飲める水道水が毎日供給されることに感謝しています。
- ・ いつもおいしい水をごがぶがぶ飲ませていただきありがとう。
- ・ いつも安全な水の供給、ありがとうございます。
- ・ 現在は満足しています。がんばってください。

- ・ いつも安全な水道水を提供していただきありがとうございます。これからもがんばってください。
- ・ 日本で平和ですね。いつもきれいな水を使わせてもらって有難うございます。
- ・ 水道事業に携わる皆様、ほんとうに御苦労様です。日常の生活を、安心して出来ます事がありがたく思います。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ 感謝しています。ありがとうございます。
- ・ いつも感謝して水は利用して居ます。特に夏の植木等の水やりにも心苦しく思っています。安全な水と安心しています。
- ・ 毎日きれいな水を使用させていただき感謝の一言です。
- ・ 今までのように安全で安心できる水道の供給をお願いします。いつもありがとうございます。
- ・ 蛇口をひねればきれいな水が出てくる。こんなうれしい事はありません。感謝です。
- ・ いつも安全でおいしいお水をありがとうございます。
- ・ 品質（水質）、供給体制等ほぼ満足しています。災害（断水）経験が無いので、対応方法等は判りません
- ・ いつも安全できれいな水を安価で提供して下さり、ありがとうございます。
- ・ 今までのところ、24時間365日水道水を供給してもらえることを感謝しています。
- ・ 日本、岡崎はすばらしい。いつも蛇口を捻れば飲料水としての水がでる。有難い限りである今後もよろしくお願い致します。
- ・ 特にありません。いつも安心して使っています
- ・ 隣接の市町村にくらべて、安定した給水して頂けること感謝しています。加湿器の濾過部分が、一年で汚染してしまうこと、不便に感じています。
- ・ 安全、安定的に水を供給して下さっていることに感謝しています。今後もよろしくお願いします。
- ・ 毎日、年中、安心安全な水をありがとうございます。
- ・ いつも安全な水道水を断水なく送っていただきありがとうございます。
- ・ 水は生きていく上でとても大切な資源です。つつい無駄使いをしてしまいますが、たくさんのおかげでいつも水道水が使えることを感謝しています。生命の源の水を安全、安心に安く供給をお願いします。
- ・ いつもおいしい水を届けてくださり感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ 岡崎に住んで47年になりますが、水道に関して不満を持ったことはありません。常に身近にあって、空気のようにいつでも必要な時には利用させていただいて、ありがたい存在です。これからもよろしくお願いします。
- ・ 以前は断水がありましたが、最近はそのようなこともなく、助かっています。災害がなく、安全に水を使えることを願っています。
- ・ 水道水を安心して直接飲めることに感謝。
- ・ 清潔な水が使用でき、感謝しています。災害が発生しないで生活できることを願って感謝して使うよう心がけたいと存じます。
- ・ ありがたく水道水を利用させていただいています。

- ・ 今まで何の不便も感じないで水道を使ってこれで、幸運なことだと思います。水道局の方の努力のおかげです。ありがとうございました。
- ・ そのまま飲んでおいしい水が水道からいつでも出てくることに感謝です。今のままのおいしい水道水がいつまでも続くように水源の環境（山の保全や川遊びのゴミ問題）も守っていけるように今のうちに何か手立てを……。このままだといつかは山が壊れ、雨が降らない時期は川の水がますます減り、ゴミがあふれ、いつでもおいしくて安全な水を手に入れられる当たり前が難しくなる時が確実にやってくると思います。
- ・ 安心していつでもお水が使用できるのはとても嬉しいです。
- ・ 蛇口を上げればいつでも安全な水が出てくることをありがたく思います。
- ・ いつもありがとうございます。できる限りでいいので、よろしく願います。
- ・ 岡崎の水はおいしいと聞き、安心して使用しています。いつもありがとうございます。
- ・ 蛇口をひねるとすぐ水が出る。ありがたいことですね。
- ・ 今のところ、不満を感じたことは全くありません。これからもよろしく願います。
- ・ いつも安定した水道の供給ありがとうございます。
- ・ 蛇口をひねれば水が出る。ありがたい世の中だと思っております。
- ・ 蛇口をひねれば安全な水が出ることに改めてありがたく思いました。大切に使用したいと思います。
- ・ きれいな水を供給していただき感謝しています。
- ・ ハイレベルな水道サービスを供給していただき、ありがたく思っております。
- ・ いつも安心な水をありがとうございます。
- ・ 井戸の水で育ちました。以前は浄水器を使用しました。今では水道水の良さを知りました。大切に水道水を使わせていただいております。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとう。
- ・ 安全な水を供給して頂きありがとうございます m(_ _)m
- ・ 長年、岡崎市で水道を利用しています。大きなトラブルの経験はほとんどなくありがたいと思っています。
- ・ 日本の安定した水道事業に満足しております。

第5章 水道に関する意見（事業所）

安全安心な水道水の供給

- ・ 今後も安定した供給をお願いします。
- ・ 今まで通り安心安全な水をいつまでも送ってほしい。
- ・ 安心できる水道事業を引き続き展開してください。
- ・ こちらの問題だと思いますが、水道水（特に午前中）は、ひどい臭気で飲むことができません。浄水器をつけていますが、身体に害がないか心配です。簡易に水質検査が依頼できるとよいです。
- ・ 夏場の残留塩素濃度が下がり気味である。蒸発や分解なども考慮して適切に臨機応変に NaCOag の投入量を変更していただきたい。

災害時等の対応について

- ・ 災害に備えて、水道管の耐震化が進んでいると思うが、進捗状況がわからない。
- ・ 医療施設（透析施設）なので、水道（水）の利用は必須です。災害時の対応を明確にいただけると大変助かります。

料金に関すること

- ・ 使用量によって単価があがるのには納得できません。感染対策のため、感染予防のため、水道料金はせめて同一としてください。
- ・ 入浴による水の使用が多いので、出来るだけ安くなる仕組みであってほしい。
- ・ 今後も安定的な供給と料金設定をお願いします
- ・ カード払いに対応してほしい。
- ・ 市内に本支店がない銀行でも、水道料金の自動引き落としができるようにしてほしい。

民営化について

- ・ 水道事業は、公的事業であるからこそ、安心、安全、安価の高質な水を市民に供給できると考えています。今後ともがんばってください。
- ・ 今、各自治体で水道の民間事業者への委託が進んでいる所もあるが、岡崎市はこのまま市で運営してほしい（安定して供給してもらうために）。

アンケートについて

- ・ アンケート2回発送し、記入して返信させるのはコストの面で残念です。
- ・ アンケートを書くのは手間です。

その他

- ・ 水道事業の経営の問題について広報してください。
- ・ 蛇口をひねると安全な水が出てくるありがたさをしっかりと認識しなければならない。

- 日本は水源（川、池等）が豊富な国ではあるが、本当に体によい「水」はなかなかない。どうしても塩素等を使用している現状では飲料水には適しているとは言えない。上水道と中水道（道路の街路樹や車の洗車などに使用する）に分けて配給するのはどうですか？大変でしょうか。
- 水に関しては“ある”ものだと思って使わせていただいている。“ある”ものがないになると、ものすごく重要なことに気づくのに、日常では当たり前のように使わせてもらってましたが、アンケートを回答させていただくことで“ある”ものではなく、ものすごく努力されてることを改めて感じました。いつもありがとうございます。
- いつも安定して安心できる水をありがとうございます。
- 安定供給に感謝しております。

【参考資料】 水道水の使用に関するアンケート調査票

「水道水の使用に関するアンケート調査」ご協力をお願い

平素は、岡崎市水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

このたび、岡崎市上下水道局では、ご家庭における水道水の使用状況などを把握させていただき、今後の水道事業運営におけるサービス向上や改善の参考とさせていただくことを目的に、「水道水の使用に関するアンケート調査」を実施することといたしました。

このアンケートは、岡崎市内で水道を使用されている一般家庭から無作為に抽出しました3,000世帯の皆様にご協力をお願いしています。調査結果は全て統計的に処理した上で調査目的にのみ使用させていただきますので、ご回答いただいた方にご迷惑をおかけすることはありません。

お忙しい中、誠に恐れ入りますが本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようよろしくお願い申し上げます。

令和4年10月

岡崎市水道事業及び下水道事業管理者 伊藤 茂

ご記入にあたってのお願い

- ・令和4年10月1日時点を基準に、ご回答ください。
 - ・回答は、宛名のご本人様、またはご家庭の水の使用状況がお分かりになる方がご記入ください。
 - ・回答は、選択肢の中から当てはまる番号を選び、○で囲んでください。また、複数回答可能な箇所については設問に「複数回答可」と記載しています。
 - ・ご回答いただいたアンケートは同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**令和4年11月18日（金）までに**ポストにご投函ください。
- ※下記QRコードから回答することも可能です。オンライン回答時の通信料金は、ご本人様の負担となりますのであらかじめご了承ください。



【問い合わせ先】

岡崎市上下水道局 経営管理課 経営1係

住所：岡崎市十王町二丁目9番地

電話：0564-23-6353

問合せ時間：平日 午前8時30分～午後5時

水道事業の役割

水道事業は、みなさまの日常生活にかかせない「きれいな水」を「安定して」お届けしています。そんな大事な水道事業ですが、大きく分けて2つの仕事をしています。

一つ目は、川や地下に流れている、そのままでは飲めない水を、安心して飲むことができる「きれいな水」にすること（この過程を浄水と言います）。みなさまが安心して水道水を使えるよう、24時間365日体制で浄水の各工程を監視しています。

二つ目は、安心して飲むことができるようになった水を、皆さまのもとまでお届けすること。食事、入浴、トイレなど、一般的に一人の人が一日に使う水の量は200ℓ程度と言われていま

す。2ℓペットボトル100本分以上の水を毎日汲みに行く、あるいは毎日宅配業者に届けてもらうことを想像してみてください。そうするためには大変な労力やお金が必要になるはずで、こうした負担を肩代わりしているのが、市内に張り巡らされた水道管です。皆さまがいつでも水を使えるよう、膨大な長さの水道管を管理し、漏水・断水を防いでいます。

このように水道事業は、水の「製造業者」兼「宅配業者」として「蛇口をひねればきれいな水が出る」という、日常の当たり前を支えています。

※市政だより9月号にも水道事業の特集記事を掲載しています。ぜひご覧ください。

水道事業の課題1 老朽化

岡崎市の水道事業は昭和8年以来、89年にわたり給水を続けてきました。この間に作り上げてきた膨大な水道施設は、老朽化が進んでいます。これからも断水等がなく「安定して」水をお届けするためには、古くなった施設を更新しなければなりません。

水道事業の課題2 耐震化

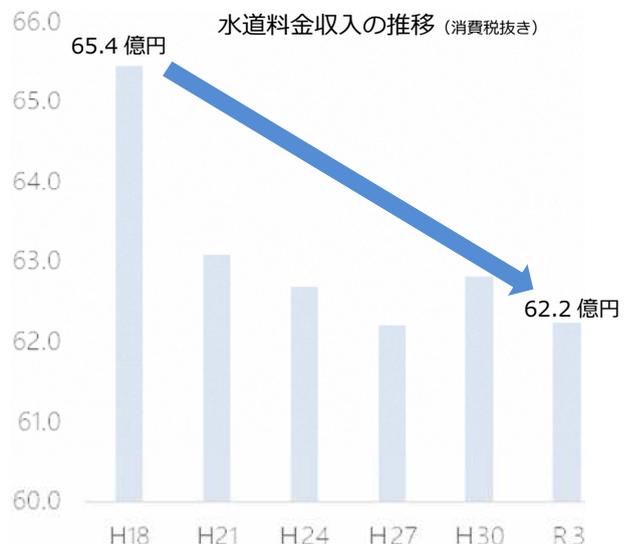
今後30年以内に、70~80%の確率で起こると言われる南海トラフ巨大地震。地震が起きた際の被害をできるだけ小さくするため、浄水場や水道管を地震に強いものにしていかなければなりません。

水道事業の課題3 収入減

老朽化した施設の更新等の水道事業に必要な経費は、皆さまからいただく「水道料金」によって賄われています。事業を進めていく上で必要不可欠な水道料金ですが、年々減少傾向にあり、令和3年度の水道料金収入は15年前と比べて3億円以上も減少しています。

この背景には、トイレや洗濯機など水道水を使用する機器の節水性能が向上するなど、一人ひとりの水使用量が減っていることがあります。

今後は人口の減少も見込まれ、更に水道料金収入は減少すると予測しています。



（注）R3は、R2に統合した旧簡易水道と、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う市民生活支援策として実施した基本料金減額事業の影響を除いています。

問9 検針時に発行している「使用水量等のお知らせ」を確認していますか。

1. 確認する 2. 時々確認する 3. あまり確認しない 4. 確認しない

問10 現在、検針員が検針をした際に「使用水量等のお知らせ」用紙をポスト等に投函し、使用水量や料金等をお知らせしています。同じ情報をスマートフォンアプリやウェブサイトなどの電子サービスで閲覧可能になった場合、紙と電子サービスどちらの利用を希望しますか。

1. 紙を希望する 2. どちらとも言えない 3. 電子サービスを希望する

問11 上下水道局のお客様対応やサービスに対する満足度を教えてください。

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	利用経験がない、または知らない
ア. 窓口や電話での対応	1	2	3	4	5	6
イ. 水道メーター検針での対応	1	2	3	4	5	6
ウ. 水道使用の受付方法(インターネット、電話、FAX)	1	2	3	4	5	6
エ. 水道料金の支払い方法	1	2	3	4	5	6
オ. 断水や、濁水(にごりみず)などの事故が発生したときの対応	1	2	3	4	5	6

3 水道水の安全性、備蓄状況について

問 12 水の飲み方について教えてください。(複数回答可)

1. 水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものを含む)
2. 浄水器を通した水道水
3. 一度沸かした水道水(沸かした後、冷やしたものやお茶にしたもの等も含む)
4. ミネラルウォーター等の市販の水
5. 宅配水(宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用)
6. スーパーマーケット等での給水サービスを用いた飲料水
7. 井戸水・湧水
8. その他()

問 13-1 水道水の水質の「安全性」についての感想を教えてください。

1. 安心している
2. どちらかと言えば安心している
3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えば不安を感じている
5. 不安を感じている

問 13-2 問 13-1 で 4、5 を選択された方にお聞きします。

水道水に不安を感じる理由を教えてください。(複数回答可)

1. 水道管のさびや汚れ
2. 水源水質の汚染
3. 塩素などの薬品の使用
4. 受水槽の汚れ
5. 鉛管の使用
6. その他()

問 14 安心して快適な生活をしていただくための、水道事業の以下の取り組みについての感想を教えてください。

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満
ア. いつでも水道が利用できること	1	2	3	4	5
イ. 低料金で水道水が供給されていること	1	2	3	4	5
ウ. 断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること	1	2	3	4	5
エ. 水源水質の保全や水源の確保を行っていること	1	2	3	4	5
オ. 水道施設の老朽化や地震への対策がされていること	1	2	3	4	5

問 15-1 地震等の災害に備えた飲料水の備蓄状況について教えてください。

1. 市販のミネラルウォーター等を備蓄している 2. 水道水をポリ容器等に入れて備蓄している 3. 備蓄していない 4. その他の方法(備蓄方法:)

問 15-2 問 15-1 で 1、2、4 を選択された方にお聞きします。

ご自宅の飲料水の備蓄量はどれくらいですか。(世帯人数 1 人あたりでご回答ください)。

1. 2 リットル以下 2. 3～8 リットル程度 3. 9～14 リットル程度
4. 15～20 リットル程度 5. 21 リットル以上

問 15-3 問 15-1 で 3 を選択された方にお聞きします。

備蓄していない理由を教えてください。(複数回答可)

1. 保管する場所がないため 2. 費用がかかるため 3. 急いで準備する必要はない
と思うため 4. 準備するのが面倒なため 5. 災害が起きてからでも購入できると思
うため 6. 行政機関が準備していると思うため 7. その他 ()

問 16 地下水または井戸水の整備状況を教えてください。

1. 完備しており、使用している 2. 完備しているが、不使用
3. 完備していない

4 水道料金について

問 17-1 上下水道局では、水道料金を財源として、蛇口をひねればいつでも安心して安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。このことを踏まえて、水道料金についてどのように思いますか。

1. 安い 2. どちらかと言えば安い 3. おおむね妥当 4. どちらかと言えば高い
5. 高い 6. わからない

問 17-2 問 17-1 で 4、5 を選択された方にお聞きします。

高いと感じる理由を教えてください。(複数回答可)

1. 家計に占める割合が高い 2. 他の公共料金と比べて高い 3. 他の市町村と比べ
て高い 4. 2 か月分をまとめて支払うため 5. 基本料金が高い 6. 従量料金が
高い 7. もっと安くなると思う 8. その他 ()

問 18-1 上下水道局では、限りある水資源を大切に使うため、多くの水道事業者と同様、使用する水の量が多くなると段階的に水道料金が高くなる料金体系を採用しています。

このような仕組みを踏まえ、使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。(1つだけ選択してください)

- | |
|--|
| 1. 現行程度の単価の差のままでよい 2. 現行の単価の差より大きくしてほしい
3. 現行の単価の差より小さくしてほしい 4. 使用量による単価の差をなくしてほしい
5. わからない 6. その他 () |
|--|

※ 参考：1 m³あたりの水道料金（従量料金、口径 25mm 以下）の金額（1 か月税抜）
1～10 m³ ⇒65 円/m³、11～25 m³ ⇒127 円/m³、26～50 m³ ⇒156 円/m³
51 m³以上 ⇒201 円/m³

例：1 か月に 20 m³使用した場合（下記料金に基本料金と消費税を加えます）
65 円/m³ × 10 m³ + 127 円/m³ × 10 m³ = 1,920 円

問 18-2 問 18-1 で 1、2 を選択された方にお聞きします。

その理由はなんですか。(1つだけ選択してください)

- | |
|---|
| 1. 単価を高くすることによって、大量使用を抑制する必要があるから
2. 生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから
3. その他 () |
|---|

問 18-3 問 18-1 で 3、4 を選択された方にお聞きします。

その理由はなんですか。(1つだけ選択してください)

- | |
|--|
| 1. 単価を高くすることによって、大量使用を抑制することはできないから
2. 1 m ³ あたりの単価に格差をもうけるべきではないから
3. 使えば使うほど安くなるべきだから
4. その他 () |
|--|

問 19 今後、老朽管の更新や地震対策など必要な対策を行い、水道水の安定供給を維持するためには、資金を確保する必要があります。今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。(1つだけ選択してください)

- | |
|--|
| 1. 安定供給を優先し、それを実現するための大幅な料金値上げをするべき
2. 安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない
3. 安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない
4. その他 () |
|--|

5 水道事業の情報について

問 20 水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はありますか。

(3つまで選択可)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質、安全性に関する情報 | 2. 料金に関する情報 |
| 3. ご家庭の水道の修繕に関する情報 | 4. 工事や断水に関する情報 |
| 5. 地震等の災害対策に関する情報 | 6. 施設の見学会等のイベント情報 |
| 7. 水道の経営に関する情報 | 8. 環境に関する取組の情報 |
| 9. 特になし | 10. その他 () |

問 21 大規模な災害が発生した場合にあなたが知りたい水道に関する情報について教えてください。(3つまで選択可)

- | | | |
|-------------------|----------------|---------|
| 1. 水道施設の復旧の見通し | 2. 水道施設の被害状況 | |
| 3. 断水（水が止まっている）地域 | 4. 非常時の水道水確保手段 | 5. 特になし |
| 6. その他 () | | |

6 あなたのことについてお伺いします

問 22 あなたの年齢を教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代以上

問 23 世帯人数を教えてください

1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人 6. 6人以上

問 24 家族構成を教えてください。

1. 単身 2. 夫婦のみ 3. 親と子 4. 親と子と孫 5. その他

問 25 現在のお住まいの形態を教えてください。

1. 一戸建て 2. 集合住宅 3. その他 ()

問 26 水道に関するご意見をお聞かせください。

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

令和4年11月18日(金)までに同封の返信用封筒にてポストにご投函ください。

「水道水の使用に関するアンケート調査」ご協力のお願い

平素は、岡崎市水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

このたび、岡崎市上下水道局では、事業所における水道水の使用状況などを把握させていただき、今後の水道事業運営におけるサービス向上や改善の参考とさせていただくことを目的に、「水道水の使用に関するアンケート調査」を実施することといたしました。

このアンケートは、市内で水道を使用されている 500 事業所を対象に、ご協力をお願いいたします。調査結果は全て統計的に処理した上で調査目的にのみ使用させていただきますので、ご回答いただいた方にご迷惑をおかけすることはありません。

お忙しい中、誠に恐れ入りますが本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和 4 年 10 月

岡崎市水道事業及び下水道事業管理者 伊藤 茂

ご記入にあたってのお願い

- ・令和 4 年 10 月 1 日時点を基準に、ご回答ください。
 - ・回答は、事業所の総務ご担当者様など、水道の使用状況を把握している方がご記入ください。
 - ・回答は、選択肢の中から当てはまる番号を選び、○で囲んでください。また、複数回答可能な箇所については設問に「複数回答可」と記載しています。
 - ・ご回答いただいたアンケートは同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、**令和 4 年 11 月 18 日（金）までに**ポストにご投函ください。
- ※下記 QR コードから回答することも可能です。オンライン回答時の通信料金は、ご本人様の負担となりますのであらかじめご了承ください。



【問い合わせ先】

岡崎市上下水道局 経営管理課 経営 1 係

住所：岡崎市十王町二丁目 9 番地

電話：0564-23-6353

問合せ時間：平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時

水道事業の役割

水道事業は、みなさまの日常生活にかかせない「きれいな水」を「安定して」お届けしています。そんな大事な水道事業ですが、大きく分けて2つの仕事をしています。

一つ目は、川や地下に流れている、そのままでは飲めない水を、安心して飲むことができる「きれいな水」にすること（この過程を浄水と言います）。みなさまが安心して水道水を使えるよう、24時間365日体制で浄水の各工程を監視しています。

二つ目は、安心して飲むことができるようになった水を、皆さまのもとまでお届けすること。食事、入浴、トイレなど、一般的に一人の人が一日に使う水の量は200ℓ程度と言われている

す。2ℓペットボトル100本分以上の水を毎日汲みに行く、あるいは毎日宅配業者に届けてもらうことを想像してみてください。そうするためには大変な労力やお金が必要になるはずで、こうした負担を肩代わりしているのが、市内に張り巡らされた水道管です。皆さまがいつでも水を使えるよう、膨大な長さの水道管を管理し、漏水・断水を防いでいます。

このように水道事業は、水の「製造業者」兼「宅配業者」として「蛇口をひねればきれいな水が出る」という、日常の当たり前を支えています。

※市政だより9月号にも水道事業の特集記事を掲載しています。ぜひご覧ください。

水道事業の課題1 老朽化

岡崎市の水道事業は昭和8年以来、89年にわたり給水を続けてきました。この間に作り上げてきた膨大な水道施設は、老朽化が進んでいます。これからも断水等がなく「安定して」水をお届けするためには、古くなった施設を更新しなければなりません。

水道事業の課題2 耐震化

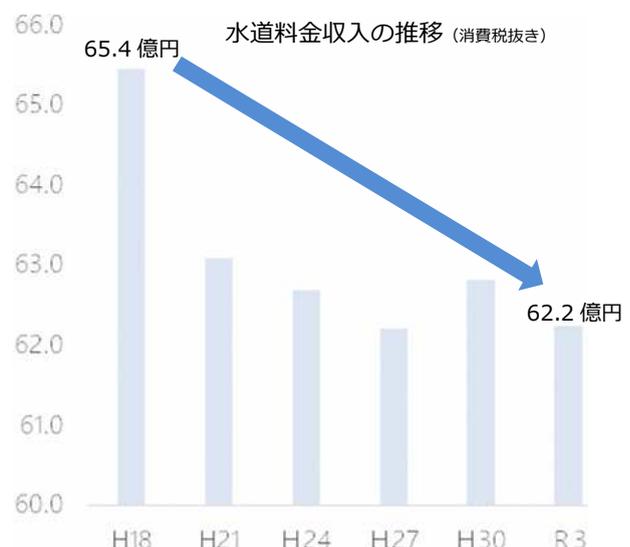
今後30年以内に、70~80%の確率で起こると言われる南海トラフ巨大地震。地震が起きた際の被害をできるだけ小さくするため、浄水場や水道管を地震に強いものにしていかなければなりません。

水道事業の課題3 収入減

老朽化した施設の更新等の水道事業に必要な経費は、皆さまからいただく「水道料金」によって賄われています。事業を進めていく上で必要不可欠な水道料金ですが、年々減少傾向にあり、令和3年度の水道料金収入は15年前と比べて3億円以上も減少しています。

この背景には、トイレや洗濯機など水道水を使用する機器の節水性能が向上するなど、一人ひとりの水使用量が減っていることがあります。

今後は人口の減少も見込まれ、更に水道料金収入は減少すると予測しています。



(注) R3は、R2に統合した旧簡易水道と、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う市民生活支援策として実施した基本料金減額事業の影響を除いています。

水道水の使用に関するアンケート調査

以下の設問に対し、該当する番号に○をお願いします。

1 貴事務所のことについてお伺いします

問1 貴事業所の主たる業種を教えてください。

1. 建設業 2. 製造業 3. 情報通信業 4. 運輸業 5. 卸売・小売業
6. 飲食店、宿泊業 7. 医療、福祉 8. サービス業（他に分類されないもの）
9. その他（ ）

問2 貴事業所の従業員数を教えてください。

1. 0～4人 2. 5～9人 3. 10～50人 4. 51～100人
5. 101～300人 6. 301人以上

2 水道水の使用状況について

問3 直近2か月の水道使用水量について教えてください。

なお、水道使用水量については「使用水量等のお知らせ」に記載しています。

水道使用量（ m³）

問4-1 節水を心掛けているか教えてください。

1. 心掛けている 2. やや心掛けている 3. あまり心掛けていない
4. 心掛けていない

問4-2 問4-1で1または2を選択された方にお聞きします。

具体的な節水方法について教えてください。（複数回答可）

1. 節水型設備の導入（業務用の機械など） 2. 節水型設備の導入（節水型トイレなど、業務用以外のもの） 3. 水の循環利用 4. 水道水以外の水（地下水・雨水等）への転換 5. 使用水量の管理 6. 従業員への啓発
7. その他（ ）

3 水道事業のサービスについて

問5 水道事業に対して、最も重視することはどれですか。（1つ選択してください）

1. 安全な水の供給 2. 安い水道料金 3. 水源の水質保全
4. 地震等の災害に強い施設 5. 断水等がなく安定した施設 6. 経営の効率化
7. お客様サービスの向上 8. 情報提供の充実 9. その他（ ）

問6-1 水道事業では、水源で水道水のもととなる水（原水）を取水し、浄水場で飲めるようにきれいにした水道水を、道路などに埋めた水道管により24時間365日途切れることなく、みなさまにお届けできるよう取り組んでいます。

このことを踏まえて、水道事業について、どの程度満足していますか。

- | |
|--|
| 1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満 5. 不満 |
|--|

問6-2 **問6-1で1、2を選択された方にお聞きします。**

水道水に満足を感じる理由を教えてください。（1つ選択してください）

- | |
|---|
| 1. 水道水の安全性 2. 水道料金が安いこと 3. 水源の水質保全の取り組み
4. 地震等の災害に対する施設の備え 5. 断水等の発生にかかわる施設の安定性
6. 経営が効率的 7. お客様サービスの水準 8. 情報提供が十分にされている
9. その他（) |
|---|

問6-3 **問6-1で4、5を選択された方にお聞きします。**

水道水に不満を感じる理由を教えてください。（1つ選択してください）

- | |
|---|
| 1. 水道水の安全性 2. 水道料金が安いこと 3. 水源の水質保全の取り組み
4. 地震等の災害に対する施設の備え 5. 断水等の発生にかかわる施設の安定性
6. 経営が非効率的 7. お客様サービスの水準 8. 情報提供が不十分
9. その他（) |
|---|

問7 近年、スマートフォンアプリを利用した新しい決済サービスが登場しています。水道料金の支払い方法に関して、これらの新しい決済サービスの利用を希望しますか。

- | |
|-------------------------------|
| 1. 希望する 2. どちらとも言えない 3. 希望しない |
|-------------------------------|

問8 検針時に発行している「使用水量等のお知らせ」を確認していますか。

- | |
|--|
| 1. 確認する 2. 時々確認する 3. あまり確認しない 4. 確認しない |
|--|

問9 現在、検針員が検針をした際に「使用水量等のお知らせ」用紙をポスト等に投函し、使用水量や料金等をお知らせしています。同じ情報をスマートフォンアプリやウェブサイトなどの電子サービスで閲覧可能になった場合、紙と電子サービスどちらの利用を希望しますか。

- | |
|---------------------------------------|
| 1. 紙を希望する 2. どちらとも言えない 3. 電子サービスを希望する |
|---------------------------------------|

問 10 上下水道局のお客様対応やサービスに対する満足度を教えてください。

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	利用経験がない、または知らない
ア. 窓口や電話での対応	1	2	3	4	5	6
イ. 水道メーター検針での対応	1	2	3	4	5	6
ウ. 水道使用の受付方法 (インターネット、電話、FAX)	1	2	3	4	5	6
エ. 水道料金の支払い方法	1	2	3	4	5	6
オ. 断水や、濁水（にごりみず）などの事故が発生したときの対応	1	2	3	4	5	6

4 水道水の安全性について

問 11 水道水の水質の「安全性」についての感想を 1つ 教えてください。

1. 安心している 2. どちらかと言えば安心している 3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えば不安を感じている 5. 不安を感じている

問 12 安心して快適な生活をしていただくための、水道事業についての感想を教えてください。

	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満
ア. いつでも水道が利用できること	1	2	3	4	5
イ. 低料金で水道水が供給されていること	1	2	3	4	5
ウ. 断水や水圧不足がないよう施設の維持管理をしていること	1	2	3	4	5
エ. 水源水質の保全や水源の確保を行っていること	1	2	3	4	5
オ. 水道施設の老朽化や地震への対策がされていること	1	2	3	4	5

5 水道料金について

問 13-1 上下水道局では、水道料金を財源として、蛇口をひねればいつでも安心して安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。このことを踏まえて、水道料金についてどのように思いますか。

1. 安い 2. どちらかと言えば安い 3. おおむね妥当 4. どちらかと言えば高い
5. 高い 6. わからない

問 13-2 問 13-1 で4または5と回答された方にお伺いします。

高いと感じる理由を教えてください。(複数回答可)

1. 経費に占める割合が高い 2. 他の公共料金と比べて高い 3. 他の市町村と比べて高い
4. 2か月分をまとめて支払うため 5. 基本料金が高い 6. 従量料金が
高い 7. もっと安くなると思う 8. その他 ()

問 14-1 上下水道局では、限りある水資源を大切に使うため、多くの水道事業者と同様、使用する水の量が多くなると段階的に水道料金が高くなる料金体系を採用しています。

このような仕組みを踏まえ、使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。(1つだけ選択してください)

1. 現行程度の単価の差のままでよい
2. 現行の単価の差より大きくしてほしい
3. 現行の単価の差より小さくしてほしい
4. 使用量による単価の差をなくしてほしい
5. わからない
6. その他 ()

※ 参考：1 m³あたりの水道料金の金額（1か月税抜）

水道口径（25mm まで） 1～10 m³ ⇒65 円/m³、11～25 m³ ⇒127 円/m³

26～50 m³ ⇒156 円/m³、51 m³以上 ⇒201 円/m³

水道口径（40mm 以上） 1～50 m³ ⇒156 円/m³、51 m³以上 ⇒216 円/m³

問 14-2 問 14-1 で 1、2 を選択された方にお聞きします。

その理由は何ですか。(1つだけ選択してください)

1. 単価を高くすることによって、大量使用を抑制する必要があるから
2. 生活に必要な最低限の使用水量については、料金を安く抑える必要があるから
3. その他 ()

問 14-3 問 14-1 で 3、4 を選択された方にお聞きします。

その理由は何ですか。(1つだけ選択してください)

1. 単価を高くすることによって、大量使用を抑制することはできないから
2. 1 m³あたりの単価に格差をもうけるべきではないから
3. 使えば使うほど安くなるべきだから
4. その他 ()

問 15 今後、老朽管の更新や地震対策など必要な対策を行い、水道水の安定供給を維持するためには、資金を確保する必要があります。今後の水道事業の運営について、あなたのお考えをお聞かせください。(1つだけ選択してください)

1. 安定供給を優先し、それを実現するための大幅な料金値上げをするべき
2. 安定供給に経済性も加味し、ある程度の料金値上げはやむを得ない
3. 安定供給が損なわれる可能性があっても、料金を値上げすべきでない
4. その他 ()

6 地下水利用等について

問 16-1 地下水・井戸水の使用状況を教えてください。

1. 完備しており、使用している 2. 完備しているが、不使用
3. 完備していない

問 16-2 問 16-1 で 1 を選択された方にお聞きします。

地下水・井戸水の利用用途はどれですか。(当てはまるものをすべて選択してください)

1. 飲用 2. 飲用以外の生活用水(トイレ等) 3. 製造・加工業務(機械冷却用含む)
4. 空調等の設備用 5. 農業用 6. 散水用
7. その他()

問 16-3 問 16-1 で 1 を選択された方にお聞きします。

地下水・井戸水を利用している理由は何ですか。(簡潔にご記入ください)

問 17-1 今後、地下水等の利用を開始したり、現在より多い量の地下水等を利用したりする予定はありますか。(1つだけ選択してください)

1. はい 2. 検討中 3. いいえ

問 17-2 地下水等の利用開始や使用量の増量予定の有無の理由は何ですか。(簡潔にご記入ください)

7 水道事業の情報について

問 18 水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はありますか。

(3つまで選択可)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質、安全性に関する情報 | 2. 料金に関する情報 |
| 3. 水道設備の修繕に関する情報 | 4. 工事や断水に関する情報 |
| 5. 地震等の災害対策に関する情報 | 6. 施設の見学会等のイベント情報 |
| 7. 水道の経営に関する情報 | 8. 環境に関する取組の情報 |
| 9. 特になし | 10. その他 () |

問 19 大規模な災害が発生した場合にあなたが知りたい水道に関する情報について教えてください。**(3つまで選択可)**

- | | | |
|-------------------|----------------|---------|
| 1. 水道施設の復旧の見通し | 2. 水道施設の被害状況 | |
| 3. 断水（水が止まっている）地域 | 4. 非常時の水道水確保手段 | 5. 特になし |
| 6. その他 () | | |

問 20 水道に関するご意見をお聞かせください。

--

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

令和4年11月18日（金）までに同封の返信用封筒にてポストにご投函ください。

岡崎市 「水道水の使用に関するアンケート調査」 報告書

令和5年3月発行

岡崎市上下水道局 経営管理課

岡崎市十王町二丁目9番地

TEL : 0564-23-6353 / FAX : 0564-23-6368