

水に関するアンケート 報告書

平成29年9月

小樽市水道局

1. アンケートの概要

1-1 アンケートの目的

水に関するアンケートは、市民が水道または下水道に対しどのような意識を持ち、どう評価しているのか、また、市民のニーズを把握し、新たな上下水道ビジョンの策定や今後の事業運営に役立てるための基礎資料とすることを目的とする。

1-2 調査方法

- (1) 調査地域 水道または下水道の使用できる地域
- (2) 調査対象 上記地域在住の18歳以上の男女
- (3) 抽出方法 住民基本台帳から無作為に抽出
- (4) 調査方法 郵送配布・郵送回収

1-3 調査期間

平成29年6月26日(月) ～ 平成29年7月31日(月)

1-4 回収率

- (1) 発送数 3,006 件
- (2) 回収数 1,262 件 【有効回答数 1,262件】
- (3) 回収率 42.0 %

1-5 報告書の見方

- (1) 調査結果の数値は回答率(%)で示している。
- (2) 図中のNは、回答者数あるいは分類別回答数を表している。
- (3) 図表やコメント部分においては、調査票における設問及び選択肢の語句などを一部簡略化している場合がある。

2. アンケート結果

2-1 あなた自身のことについて

問1 あなたの性別は、どちらですか。

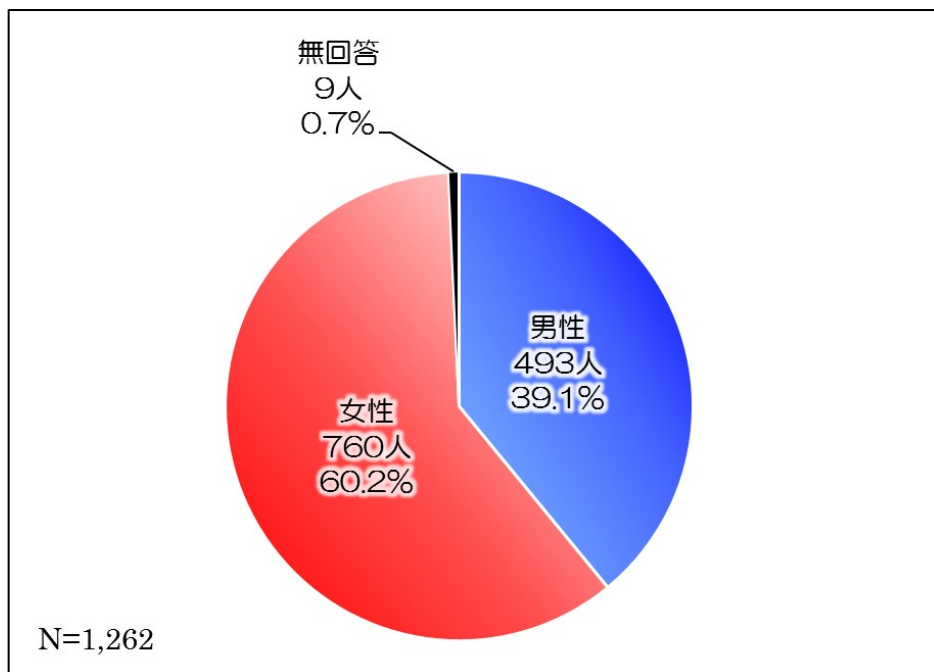


図-1

問2 あなたの年齢について、当てはまるものは次のどれですか。

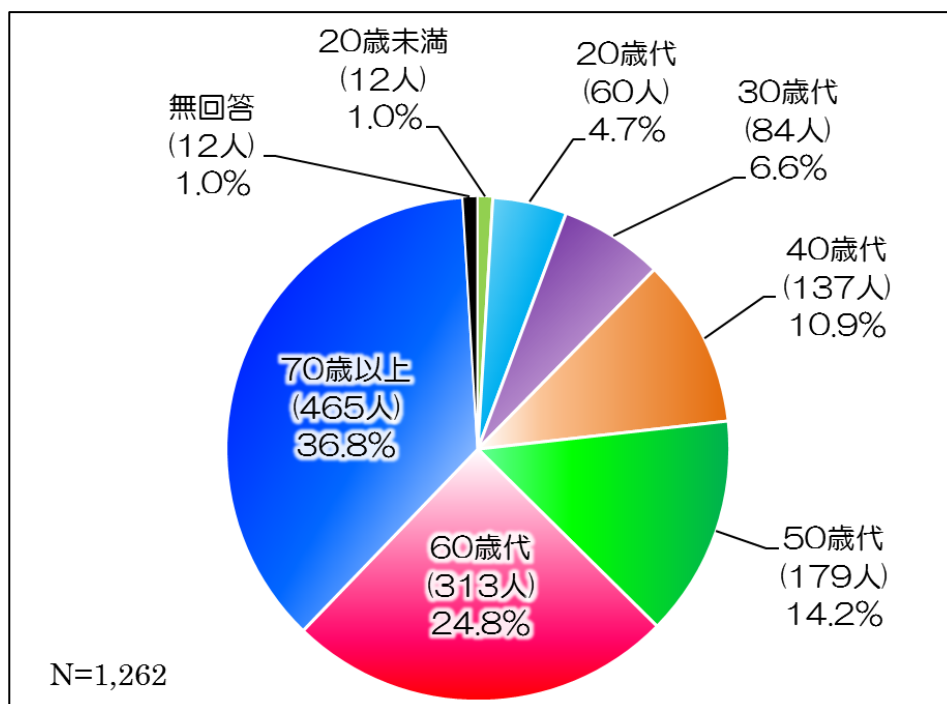
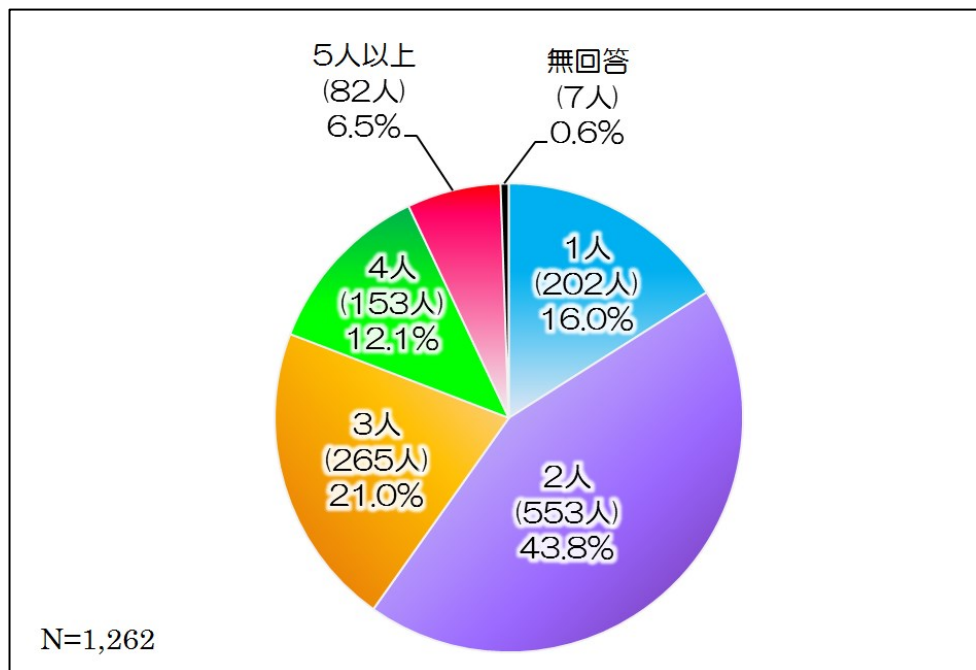


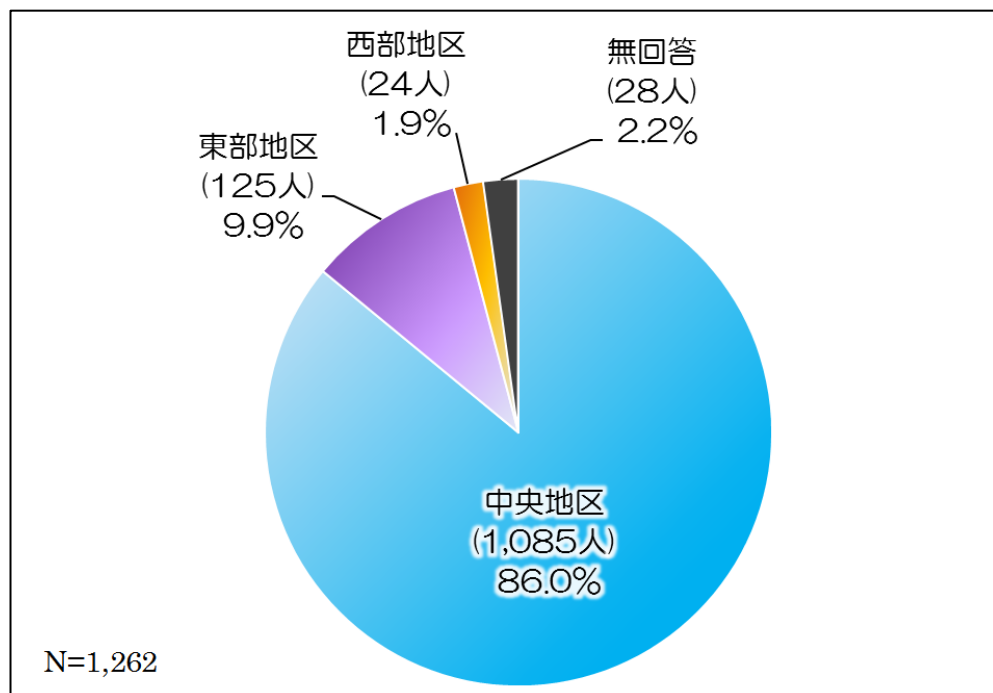
図-2

問3 何人世帯ですか。



図－3

問4 お住まいの地区はどこですか。



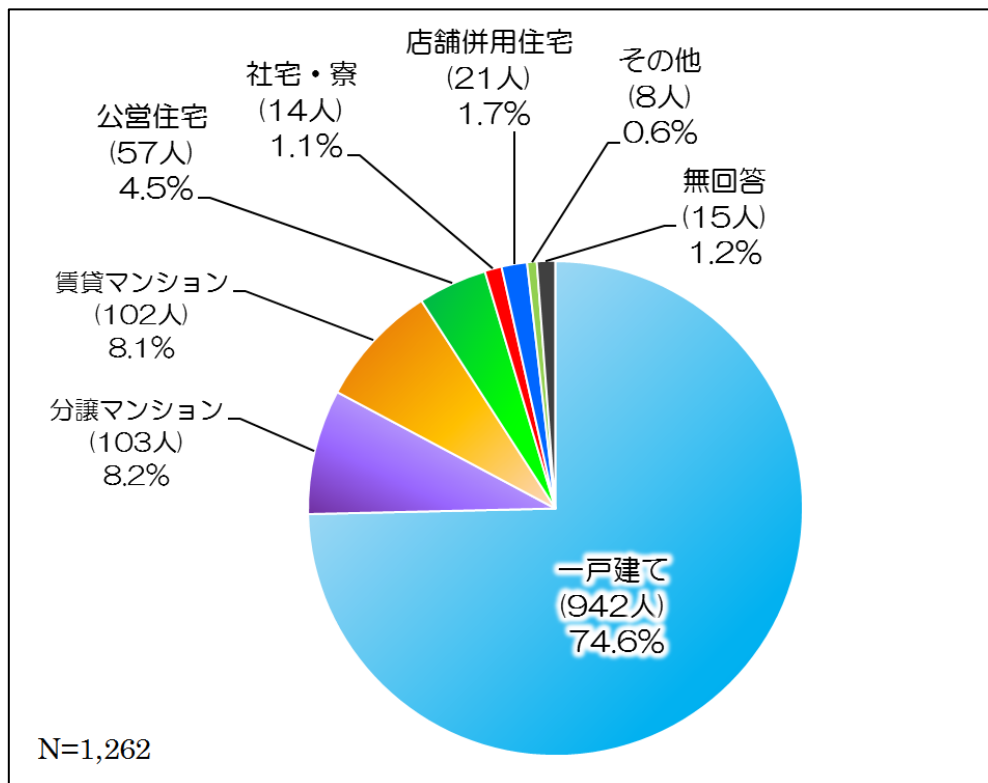
図－4

東部地区：張碓、春香、桂岡、見晴、星野、錢函地区

西部地区：桃内、忍路、蘭島地区

中央地区：上記以外の地区

問5 お住まいの形式を教えてください。



図－5

2-2 「小樽市上下水道ビジョン」について

問6 「小樽市上下水道ビジョン」をご存じですか。

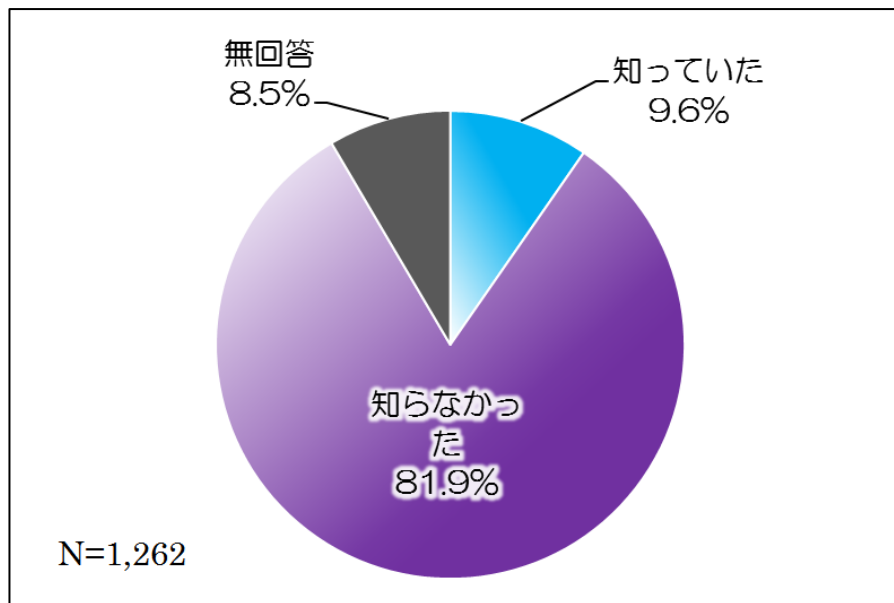


図-6

- 「知っていた」と答えた人は9.6%となっている。
- 「知らなかった」と答えた人は81.9%となっている。

問7 問6で「知っている」とお答えになった方におうかがいします。どのように上下水道ビジョンをお知りになりましたか。

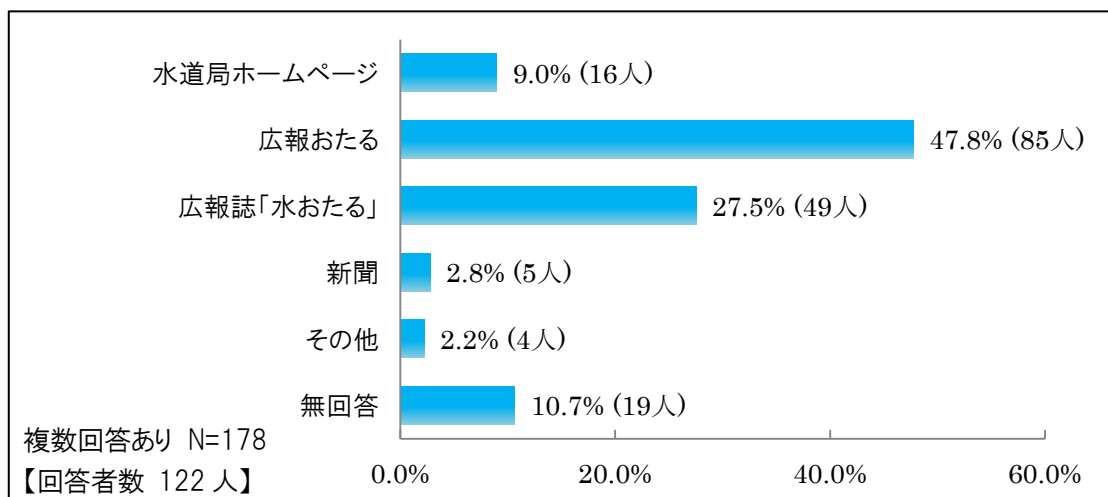


図-7

- 「広報おたる」と答えた人が85人と最も多く、回答者数（122人）に占める割合は69.7%となっている。次いで「広報誌水おたる」が49人であり、回答者に占める割合は40.2%となっている。

2-3 水道事業・下水道事業について

問 8 水道事業について、あなたが最も関心をもっているものは何ですか。

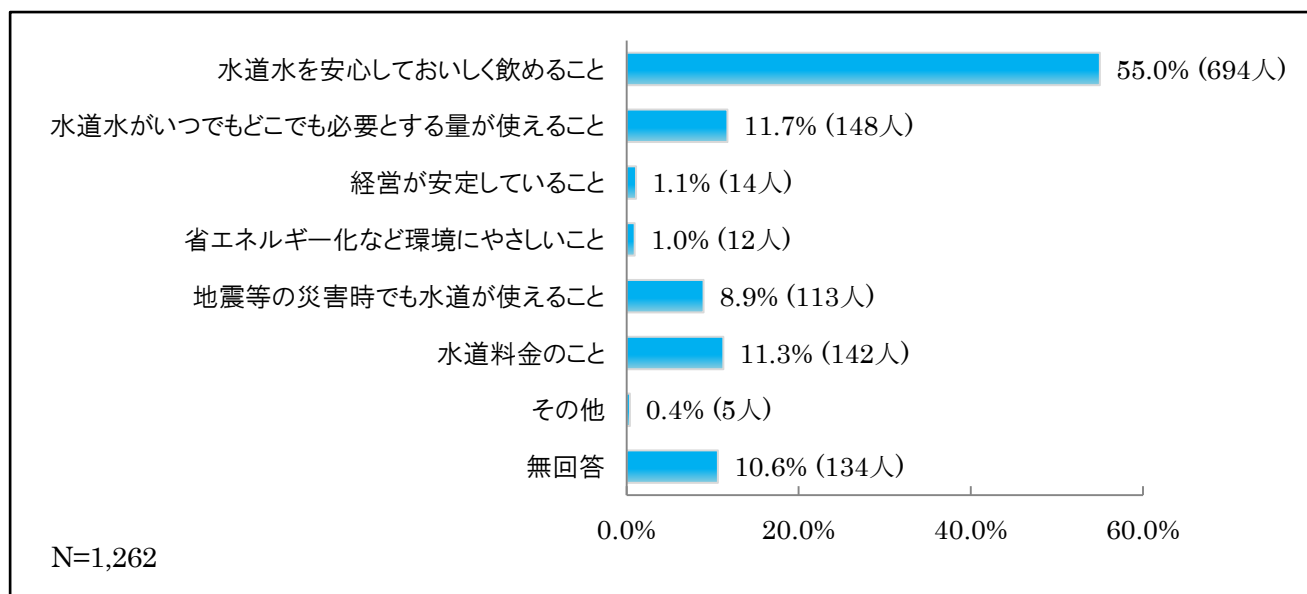


図-8

○「安心しておいしく飲めること」と答えた人が55.0%と最も多く、次いで「いつでもどこでも必要とする量が使えること」が11.7%、「水道料金のこと」が11.3%、「地震等の災害時でも水道がつかえること」が8.9%、「経営が安定していること」が1.1%、「環境にやさしいこと」が1.0%となっている。

○「その他」の内容は、「鉛管について」、「関心はない」などとなっている。

問 9 下水道事業について、あなたが最も関心をもっているものは何ですか。

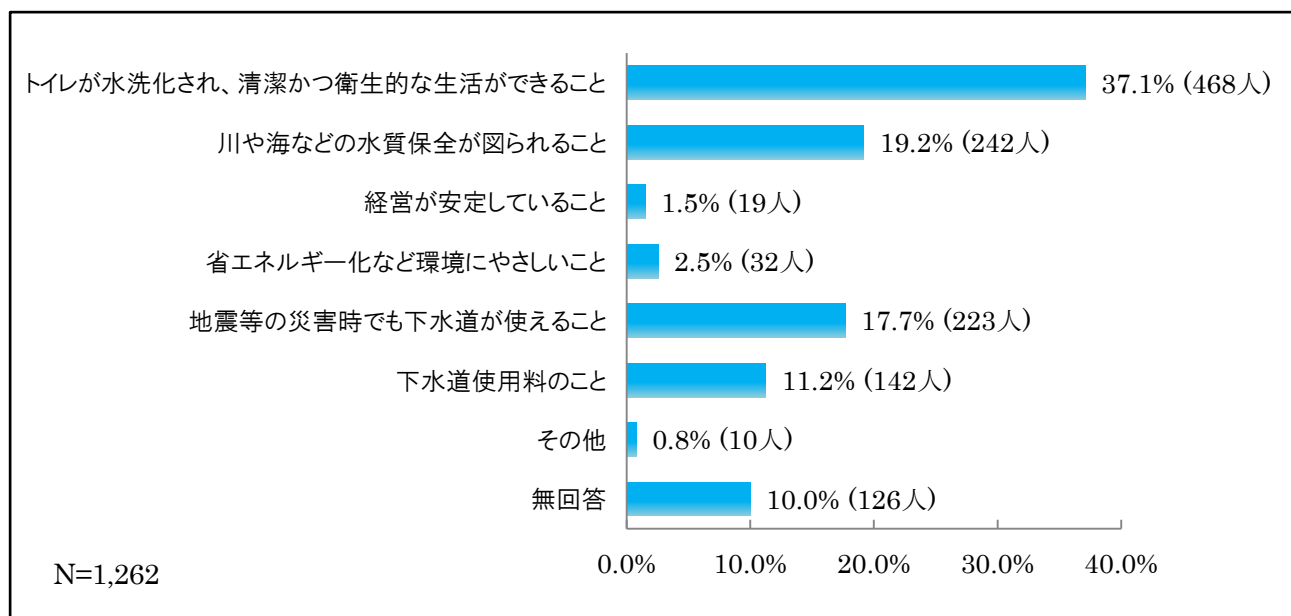


図-9

- 「清潔かつ衛生的な生活ができること」と答えた人が37.1%と最も多く、次いで「川や海などの水質保全が図られること」が19.2%、「地震等の災害時でも下水道が使えること」が17.7%、「下水道使用料のこと」が11.2%、「環境にやさしいこと」が2.5%、「経営が安定していること」が1.5%となっている。
- 「その他」の内容は、「下水道施設の更新について」、「関心はない」などとなっている。

2-4 水道水について

問 10 小樽の水道水について、どのように感じていますか。

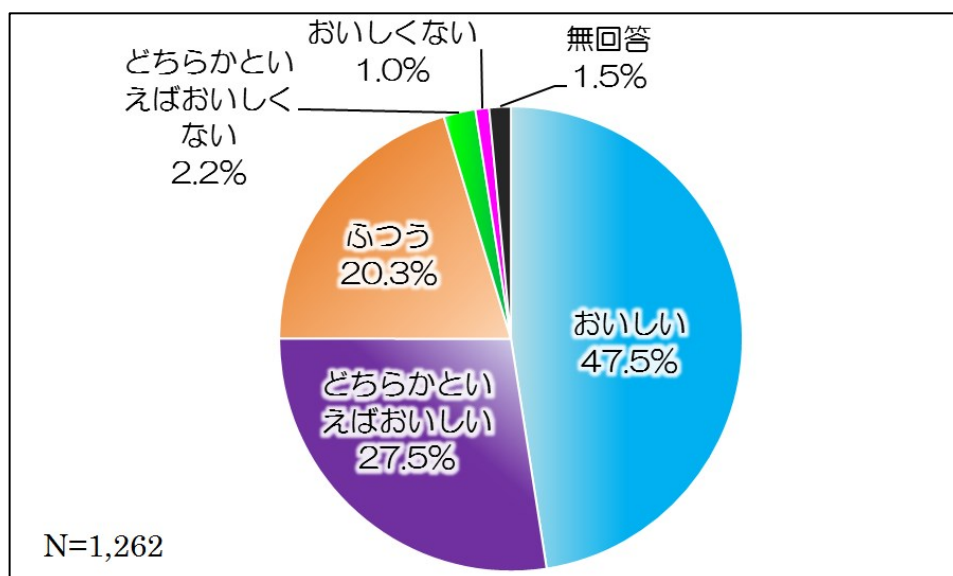


図-10

- 「おいしい」と答えた人が47.5%であり、「どちらかといえばおいしい」とあわせると75.0%となっている。
- 「おいしくない」と答えた人は1.0%であり、「どちらかといえばおいしくない」とあわせると3.2%となっている。

問 11 日ごろ、水道水をどのように飲んでいますか。

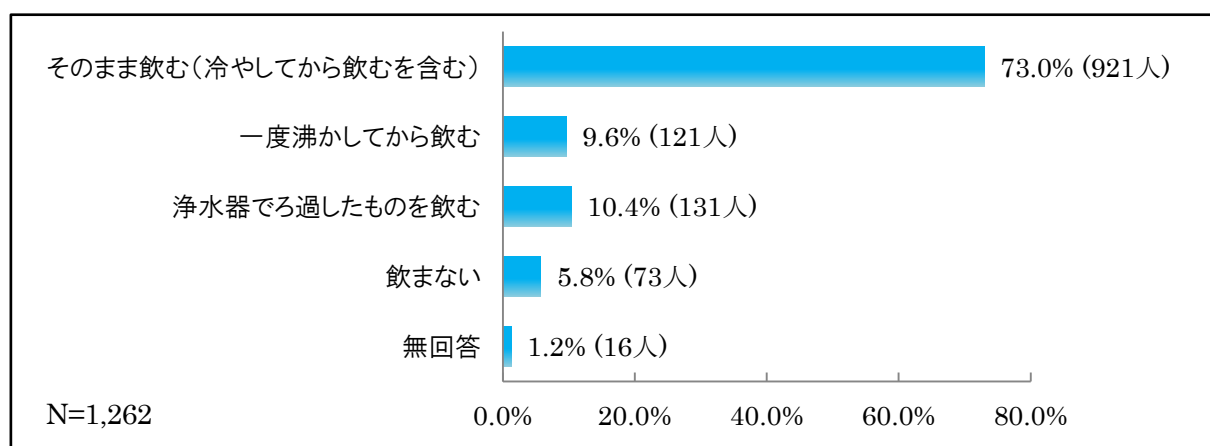
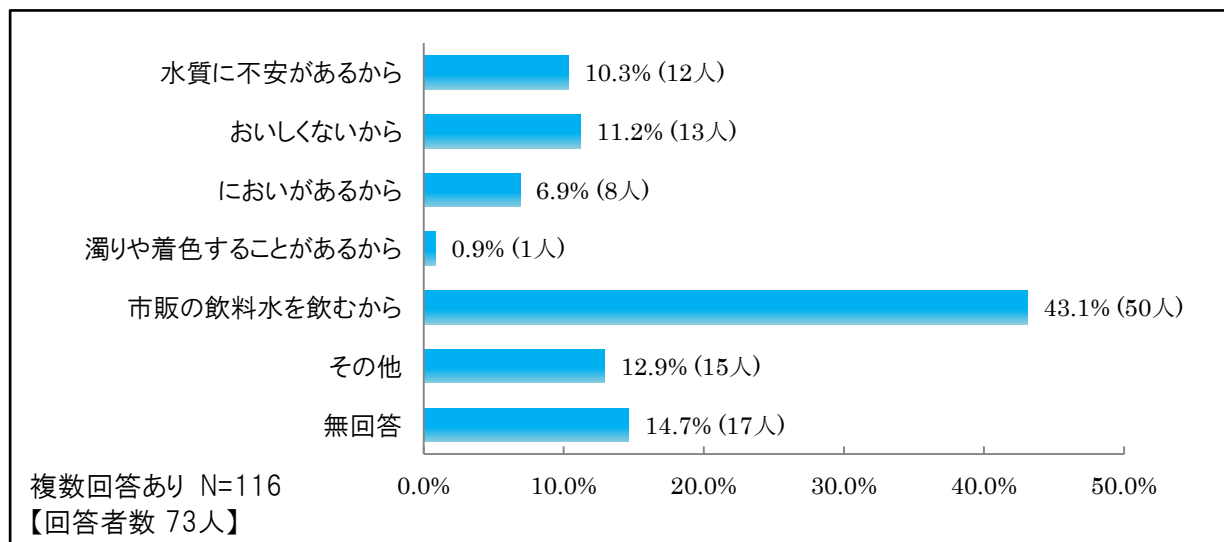


図-11

- 「そのまま飲む」と答えた人が73.0%であり、次いで「浄水器でろ過したものを飲む」が10.4%、「一度沸かしてから飲む」が9.6%となっている。
- 「飲まない」と答えた人は5.8%となっている。

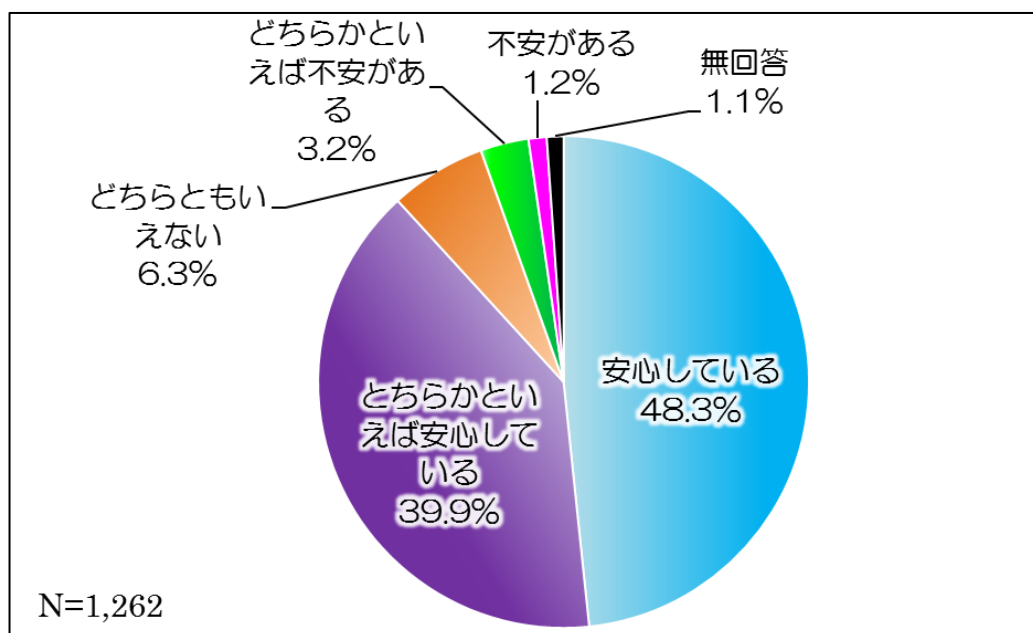
問 12 問 11 で「飲まない」とお答えになった方におうかがいします。水道水を飲まない理由は何ですか。



図－ 1 2

- 「市販の飲料水を飲むから」と答えた人が50人と最も多く、回答者数（73人）に占める割合は68.5%となっている。
- 「その他」の内容は、「マンションは貯水槽なので飲まない」、「水道管が古くサビなどが気になるため」などとなっている。

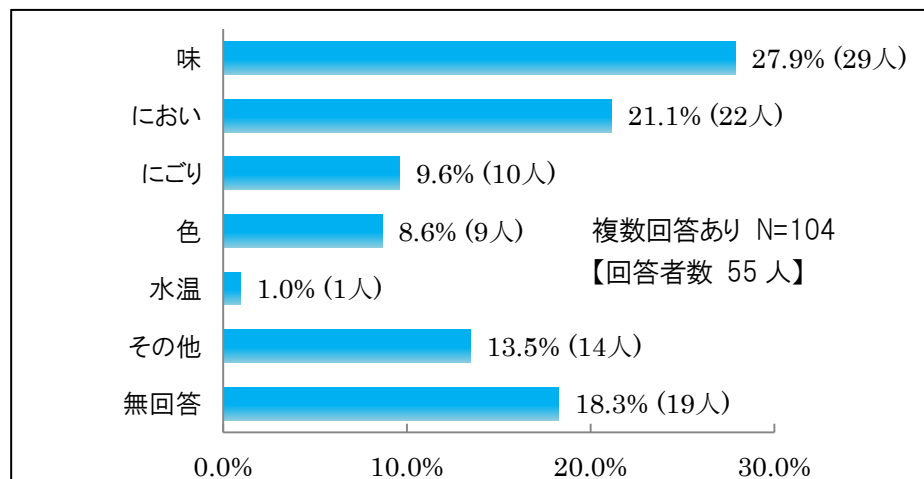
問 13 水道水の水質についてどのように感じていますか。



図－ 1 3

- 「安心している」と答えた人が48.3%であり、「どちらかといえば安心している」とあわせると88.2%となっている。
- 「不安がある」と答えた人は1.2%であり、「どちらかといえば不安である」とあわせると4.4%となっている。

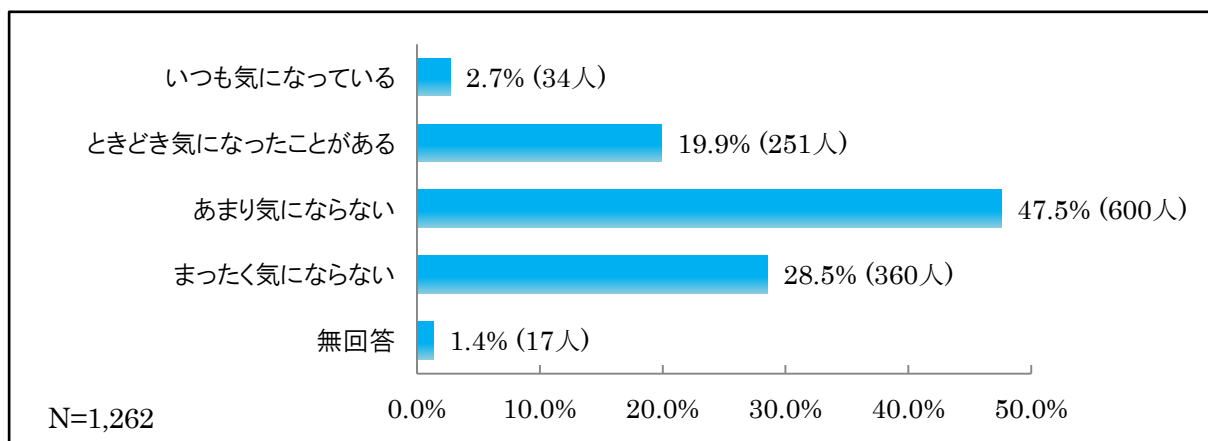
問 14 問 13 で「不安がある」または「どちらかといえば不安がある」とお答えになった方におうかがいします。不安を感じる要素は何ですか。



図－14

- 「味」と答えた人が29人と最も多く、回答者数（55人）に占める割合は52.7%となっている。
- 「その他」の内容は、「塩素による消毒」「鉛管の使用」「水道管のサビ」などとなっている。

問 15 水道水で消毒（塩素）のにおいが気になったことがありますか。



図－15

- 「あまり気にならない」と答えた人が47.5%と最も多く、次いで「まったく気にならない」が28.5%、「ときどき気になったことがある」が19.9%、「いつも気になっている」が2.7%となっている。

2-5 水道・下水道に関する広報活動について

問 16 水道局の広報活動について、知っているものはどれですか。

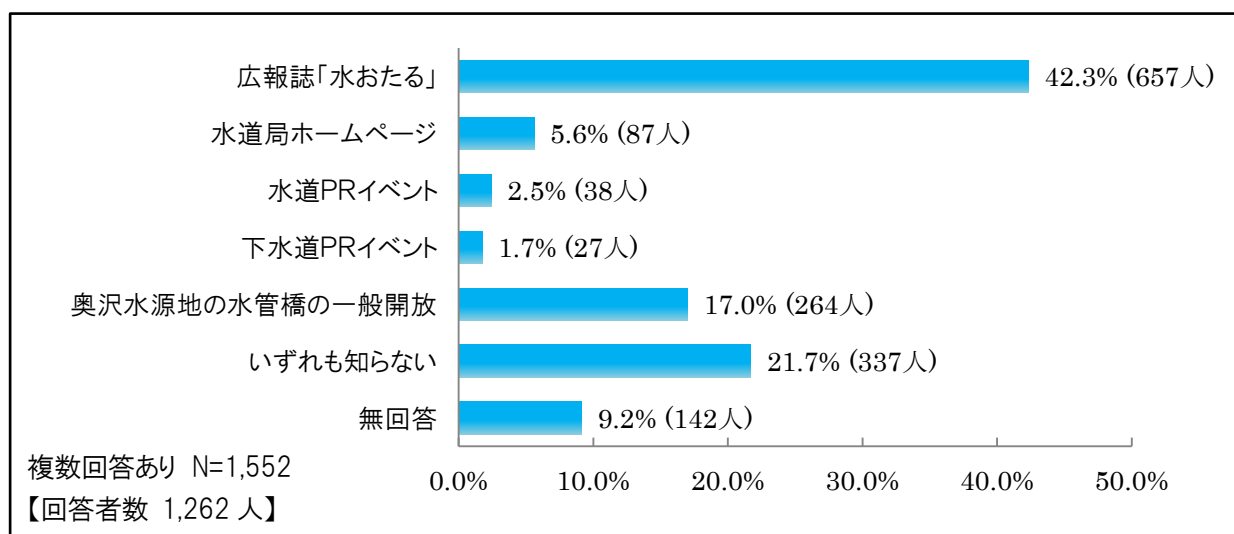


図-16

- 「広報誌水おたる」と答えた人が657人と最も多く、回答者数（1,262人）に占める割合は52.1%となっている。
- 「いずれも知らない」と答えた人は337人であり、回答者数に占める割合は26.7%となっている。

問 17 水道や下水道に関する情報をどのような手段で得たいと思いますか。

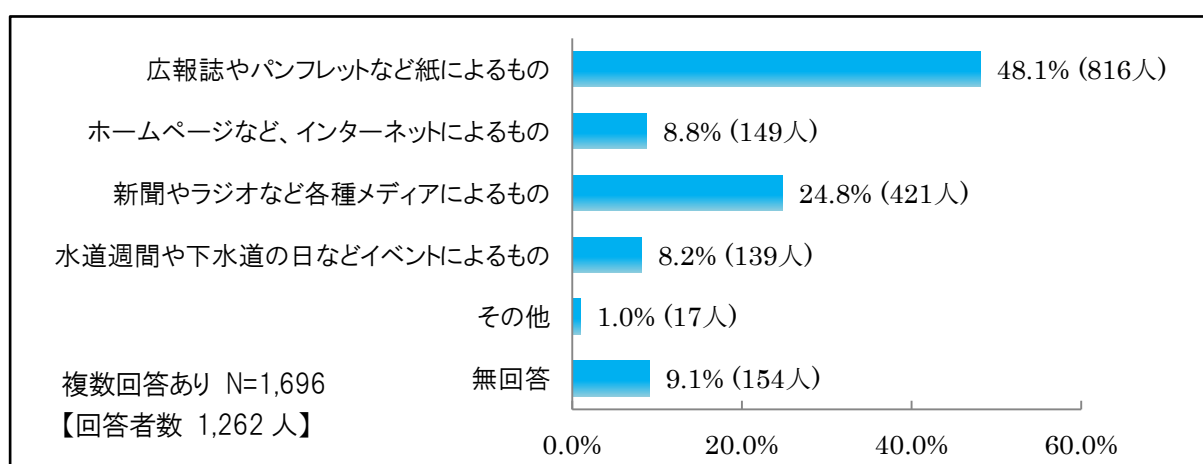
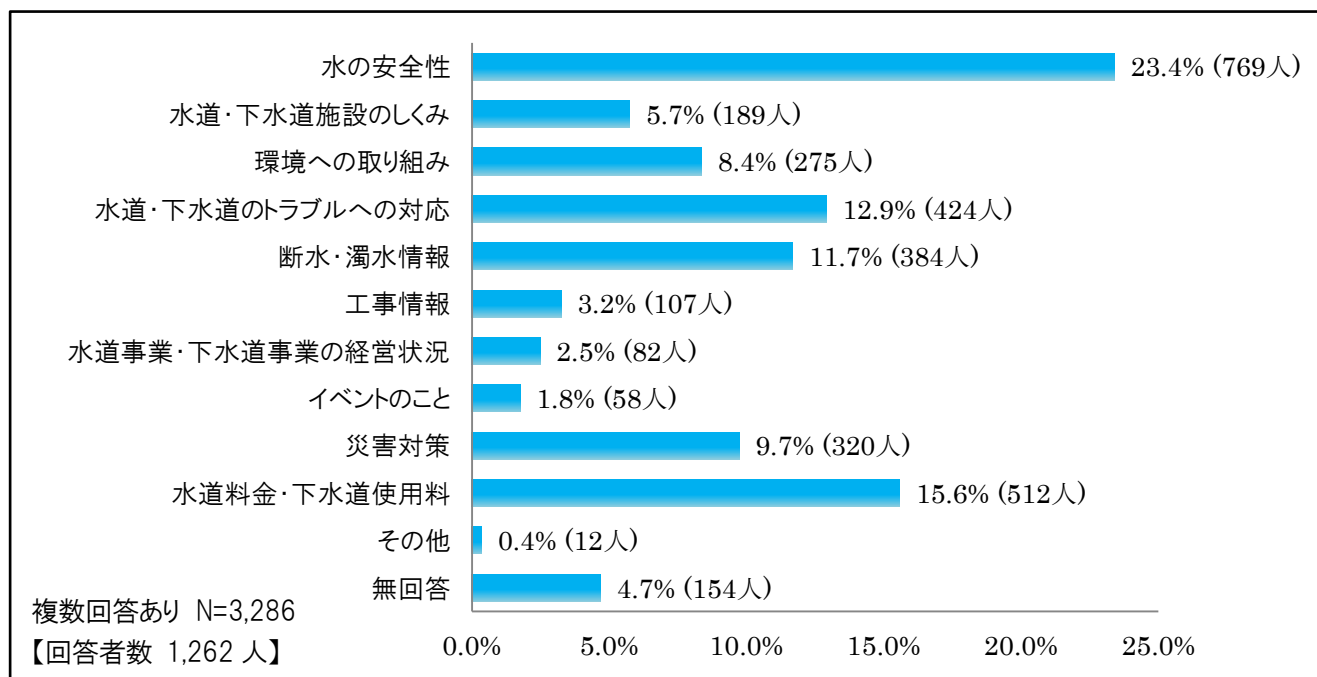


図-17

- 「広報誌やパンフレットなどの紙によるもの」と答えた人が816人と最も多く、回答者数（1,262人）に占める割合は64.7%となっている。
- 「その他」の内容は、「町会の回覧板」などとなっている。

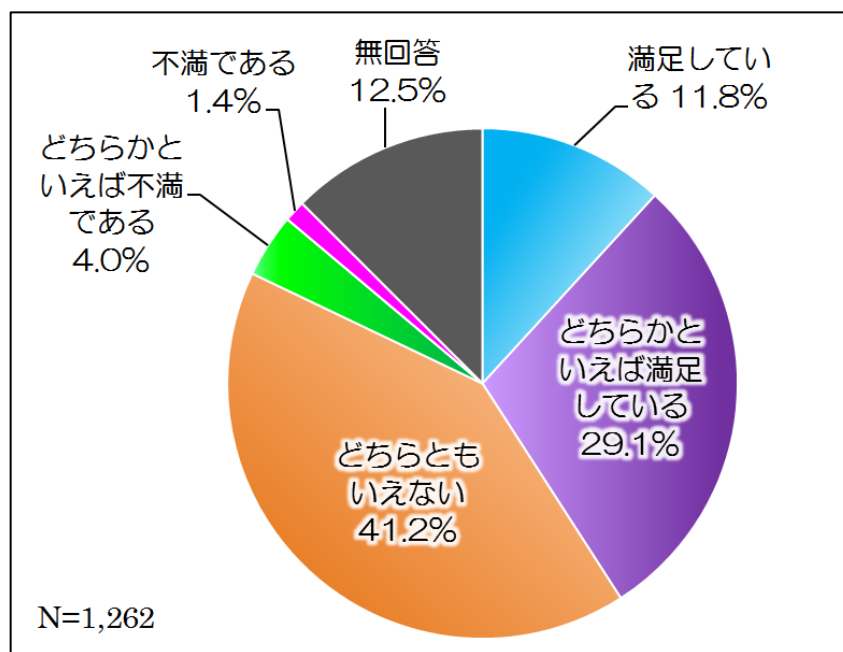
問 18 水道や下水道のことについて情報提供してほしいと思うものは何ですか。



図－ 1 8

- 「水の安全性」と答えた人が769人と最も多く、回答者数（1,262人）に占める割合は60.9%となっている。
- 「水道料金・下水道使用料」と答えた人が512人と2番目に多く、回答者数に占める割合は40.6%となっている。

問 19 水道局が行う情報提供について、十分だと感じていますか。



図－ 1 9

- 「どちらともいえない」と答えた人が最も多く、41.2%となっている。
- 「満足している」と答えた人が11.8%であり、「どちらかといえば満足している」とあわせると40.9%となっている。
- 「不満である」と答えた人は1.4%であり、「どちらかといえば不満である」とあわせると5.4%となっている。

問20 問19について、その理由をお聞かせください。

1 「満足している」の主な記述について

- ・現状で問題ない、満足している（11件）
- ・ホームページで気軽に情報を知ることができる
- ・広報誌をみている

ほか

2 「どちらかといえば満足している」の主な記述について

- ・現状で問題ない、満足している（41件）
- ・不安な場面がないので、広報が十分かどうかは解らない
- ・工事や断水を事前にお知らせしてくれる

ほか

3 「どちらともいえない」の主な記述について

- ・広報について考えたことがない、気にしたことがない、関心がない（59件）
- ・情報提供に接したことがないのでよく解らない（48件）
- ・情報提供されている実感はない、情報が伝わってこない（39件）
- ・広報誌「水おたる」しか見たことがない（12件）
- ・不安な場面がないので、広報が十分かどうかは解らない（7件）

ほか

4 「どちらかといえば不満である」の主な記述について

- ・情報提供されている実感はない、情報が伝わってこない（11件）
- ・情報提供に接したことがないのでよく解らない
- ・水道・下水道のしくみが解らない
- ・水源の安全性が伝わってこない
- ・工事のお知らせが不十分
- ・広報誌「水おたる」しか見たことがない
- ・インターネットなどを使用していない

ほか

5 「不満である」と回答した方の主な記述について

- ・水道・下水道のしくみが解らない
- ・情報提供量が少ない
- ・施設の更新にかかわる情報がない
- ・新聞もとっていないし、パソコンもない

ほか

2-6 水道・下水道サービスについて

問 21 水道サービス（水道水の供給など事業活動全般）について、どう感じていますか。

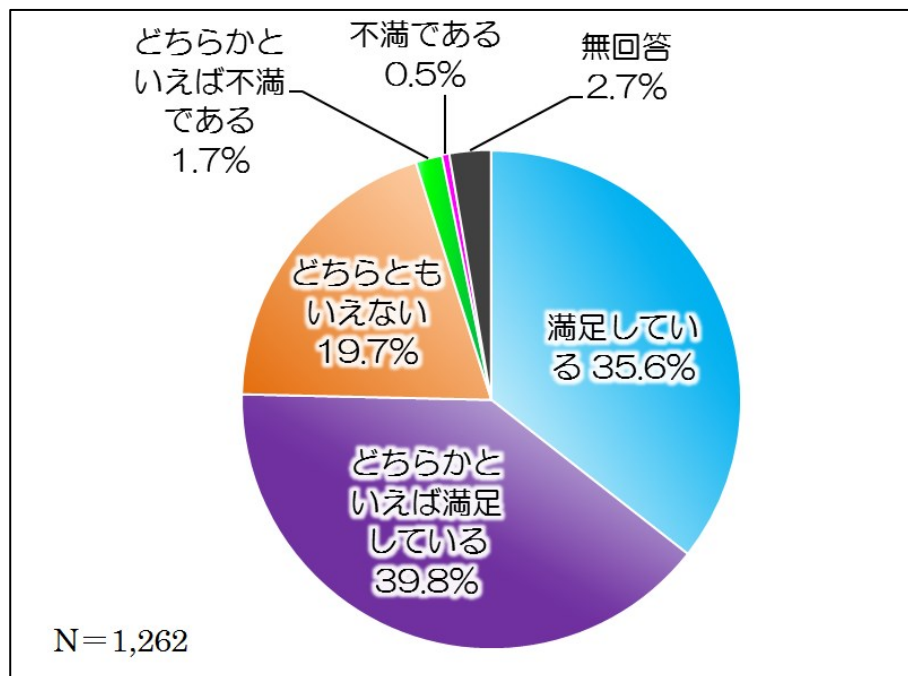


図-20

- 「満足している」と答えた人が35.6%であり、「どちらかといえば満足している」とあわせると75.4%となっている。
- 「不満である」と答えた人が0.5%であり、「どちらかといえば不満である」とあわせると2.2%となっている。
- 「どちらともいえない」と答えた人は19.7%となっている。

問 22 問 21 について、その理由をお聞かせください。

1 「満足している」の主な記述について

- ・いつでも水が使える・断水がない （54件）
 - ・水道のトラブルにあったことがない・困ったことがない （38件）
 - ・安心しておいしい水が飲める （34件）
 - ・現状に満足している・不満を感じていない （28件）
- ほか

2 「どちらかといえば満足している」の主な記述について

- ・いつでも水が使える・断水がない （44件）
 - ・安心しておいしい水が飲める （17件）
 - ・水道のトラブルにあったことがない・困ったことがない （15件）
- ほか

3 「どちらともいえない」の主な記述について

- ・事業活動を知らない・事業活動を見たことがない （45件）
- ・事業活動について考えたことがない・事業活動を気にしたことがない （18件）
- ・満足度を他都市と比較したことがない （10件）

ほか

4 「どちらかといえば不満である」の主な記述について

- ・他都市より料金が低い
- ・事業活動について考えたことがない・事業活動を気にしたことがない

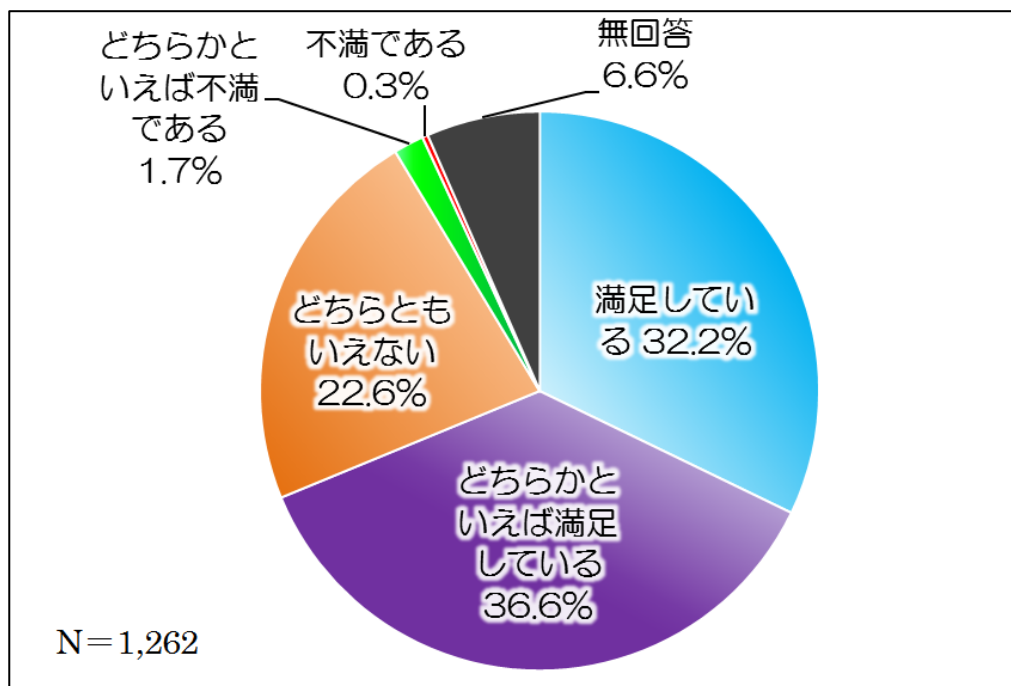
ほか

5 「不満である」の主な記述について

- ・他都市より料金が低い
- ・事業活動について考えたことがない・事業活動を気にしたことがない

ほか

問 23 下水道サービス（汚水処理など事業活動全般）について、どう感じていますか。



図－2 1

- 「満足している」と答えた人が32.2%であり、「どちらかといえば満足している」とあわせると68.8%となっている。
- 「不満である」と答えた人が0.3%であり、「どちらかといえば不満である」とあわせると2.0%となっている。
- 「どちらともいえない」と答えた人は22.6%となっている。

問 24 問 23 について、その理由をお聞かせください。

1 「満足している」の主な記述について

- ・トラブルにあったことがない・困ったことがない（58件）
- ・現状に満足している・不便を感じていない（38件）
- ・水洗化され衛生環境がよい（19件）

ほか

2 「どちらかといえば満足している」の主な記述について

- ・トラブルにあったことがない・困ったことがない（50件）
- ・現状に満足している・不便を感じていない（22件）

ほか

3 「どちらともいえない」の主な記述について

- ・下水道の事業活動を知らない・事業活動を見たことがない（59件）
- ・事業活動について考えたことがない・事業活動を気にしたことがない（24件）
- ・他都市より下水道使用料が高い（9件）
- ・他都市と比較したことがない（7件）

ほか

4 「どちらかといえば不満である」の主な記述について

- ・下水道の事業活動を知らない・事業活動を見たことがない
- ・事業活動について考えたことがない・事業活動を気にしたことがない
- ・自宅周辺で下水・汚水の臭いがする
- ・豪雨でトイレが使えなくなったことがある
- ・災害時に下水道を使えるかわからない

ほか

5 「不満である」の主な記述について

- ・下水道の事業活動を知らない・事業活動を見たことがない
- ・他都市より下水道使用料が高い

ほか

2-7 水道・下水道の施設について

問 25 水道局では、経済性を考慮して老朽化した施設の更新にあわせ、耐震化等を計画的に行っています。上下水道事業の運営に必要な経費の大部分は、水道料金と下水道使用料でまかなっておりますが、施設の更新や耐震化等には多額の費用を必要とします。水道・下水道の施設の耐震化等の対策について、あなたの考え方に一番近いのは次のどれですか。

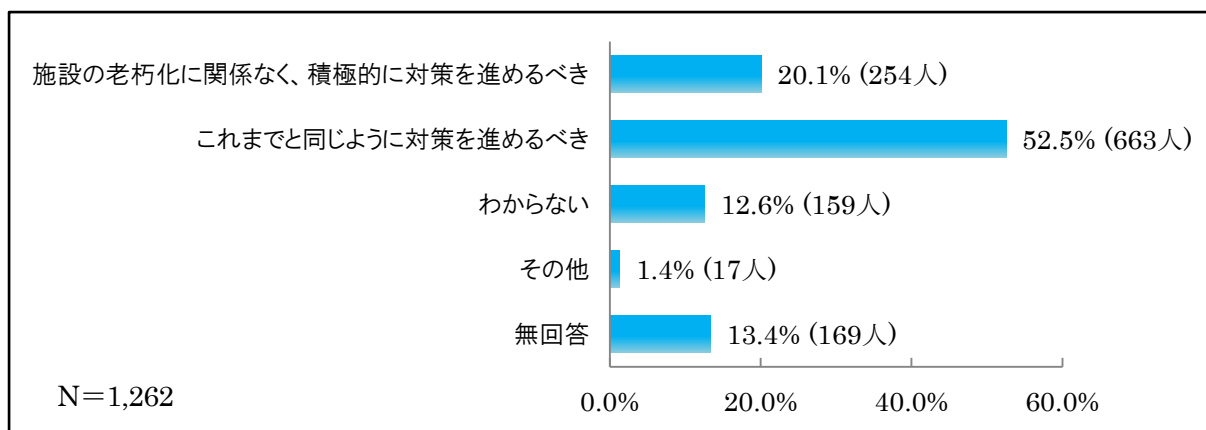


図-22

- 「積極的に対策を進めるべき」と答えた人は20.1%となっている。
- 「これまでと同じように対策を進めるべき」と答えた人は52.5%となっている。
- 「わからない」と答えた人は12.6%となっている。
- 「その他」の主な内容は下記のとおりとなっている。

- ・料金は本当に必要なものに使うべき
- ・法に基づく耐震化であればしかたがないが、それ以外は必要性を感じない
- ・小樽は災害の少ない町なので、その辺を考慮すべき
- ・積極的に進めるべきだが、料金に影響すると厳しい人があると思う
- ・災害が多発しているので難しい問題

ほか

2-8 水道料金・下水道使用料について

問 26 水道料金と下水道使用料は、サービスを供給できる体制を維持するため、使用量にかかわらず皆さん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「超過料金」で計算されています。

本市では、2か月20m³を基本水量として基本料金に含め、21m³以上を超過料金としていますが、この「基本水量20m³」についてどう感じていますか。

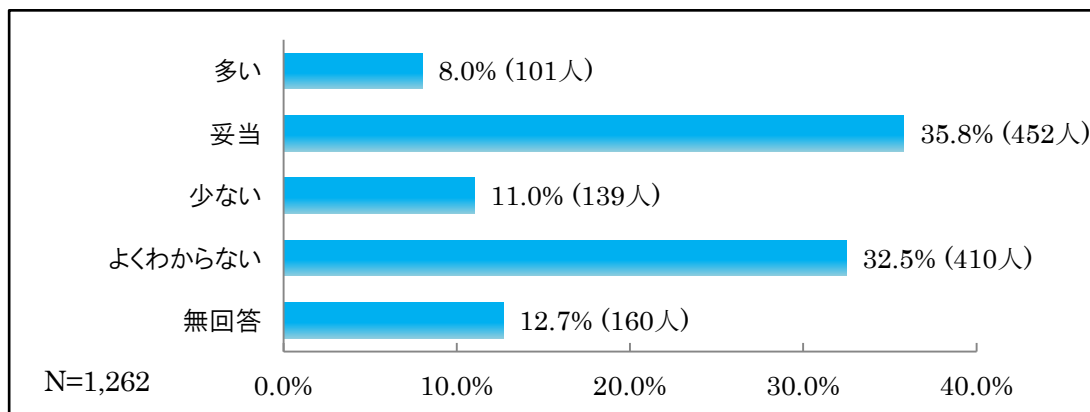


図-23

○「妥当」と答えた人が35.8%と最も多く、次いで「よくわからない」が32.5%、「少ない」が11.0%、「多い」が8.0%となっている。

問 27 現在の水道料金と下水道使用料について、どう感じていますか。

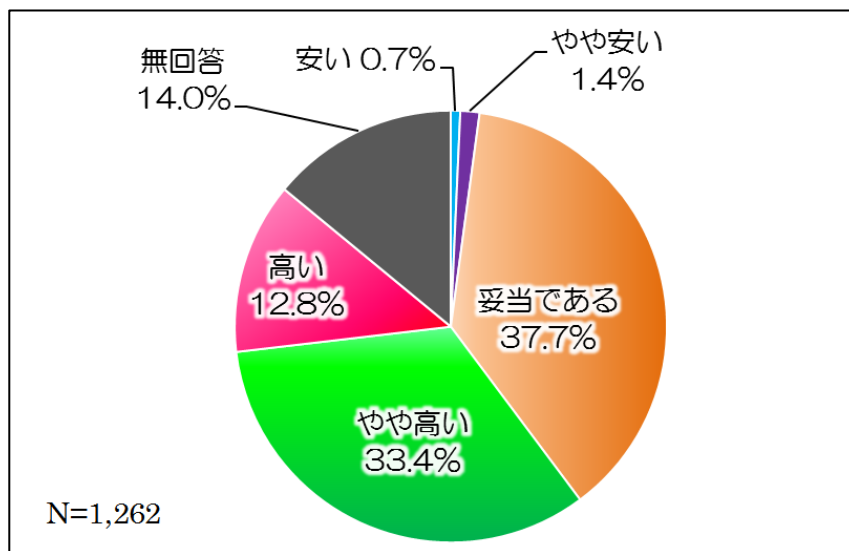


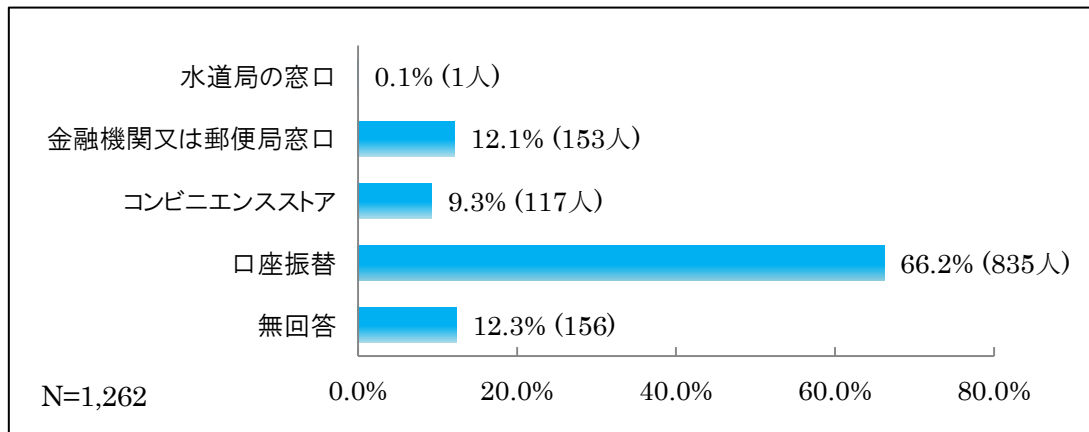
図-24

○「妥当」と答えた人が最も多く、37.7%となっている。

○「安い」と答えた人は0.7%であり、「やや安い」とあわせると2.1%となっている。

○「高い」と答えた人は12.8%であり、「やや高い」とあわせると46.2%となっている。

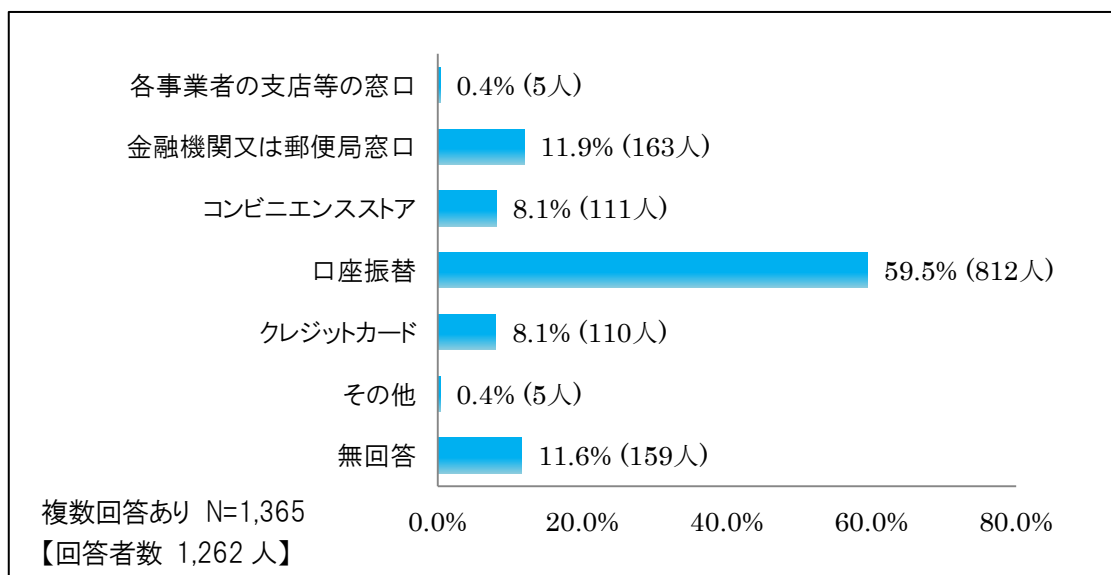
問 28 水道料金と下水道使用料の支払い方法について、おもに次のどれを利用していますか。



図－ 2 5

○「口座振替」と答えた人が66.2%と最も多く、次いで「金融機関または郵便局窓口」が12.1%、「コンビニエンスストア」が9.3%、「水道局の窓口」が0.1%となっている。

問 29 水道料金と下水道使用料以外の公共料金等（電気、ガス、電話）の支払い方法について、次のどれを利用していますか。

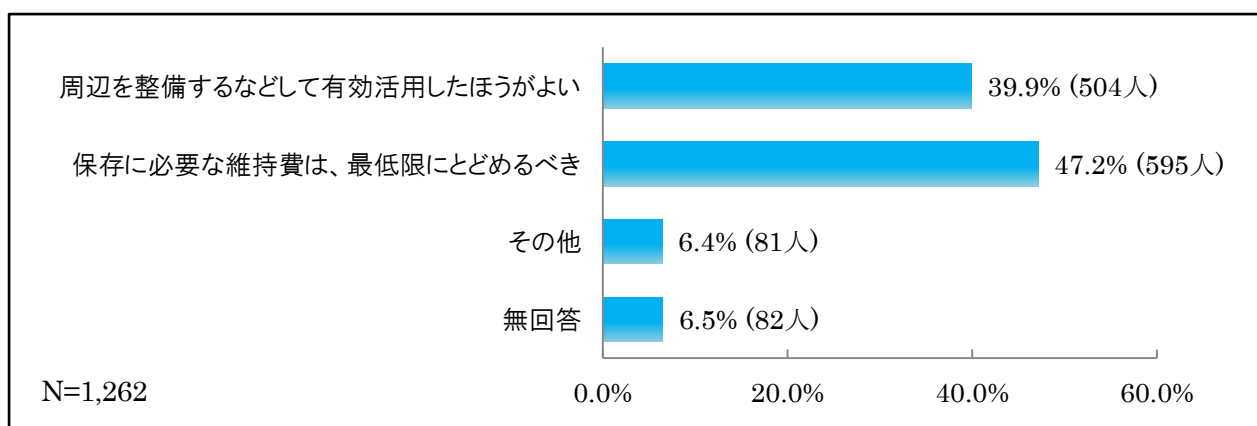


図－ 2 6

○「口座振替」と答えた人が59.5%と最も多く、次いで「金融機関または郵便局窓口」が11.9%、「コンビニエンスストア」が8.1%、「クレジットカード」が8.1%、「各事業者の支店等の窓口」が0.4%となっている。

2－9 資源の有効活用について

問 30 本市の水道は、大正3年（1914年）の創設から今年で103周年を迎え、現在使用していない、奥沢浄水場や潮見台浄水場など、数多くの歴史的価値のある施設を所有しています。近年、これらの施設の老朽化が進んでおり、施設の保存や有効活用するためには費用をかけていく必要があります。これらの施設について、今後どのようにしたらよいと思いますか。



図－27

- 「維持費は最低限にとどめるべき」と答えた人が47.2%と最も多く、次いで「周辺を整備するなどして有効活用したほうがよい」が39.9%となっている。
- 「その他」の主な内容は下記のとおりとなっている。

- ・周辺整備が望ましいが、大きな問題なので市全体で考えるべき
- ・整備をするならもう少しその施設の存在をアピールすべき
- ・今の状況をもっとアピールし、広く意見を求めるべき
- ・施設の保存まで経費(料金を含む)を払ってまで必要と思わない
- ・現在使用している施設にお金をかけるべき
- ・財源の確保、費用をかけて保存する箇所、有効活用できるのかなど、あらゆる面を考慮し、判断すべき
- ・維持費がかかってもプラスの効果があるのならいいと思うが、「なんとなく価値があるから残す」のであれば保存は最低限にすべき
- ・歴史的価値も理解するが、水道局の設備として利用していないのであれば、施設の廃止等についてスリム化も必要と思う
- ・水道料金は、水道施設の投資に使うべき

ほか

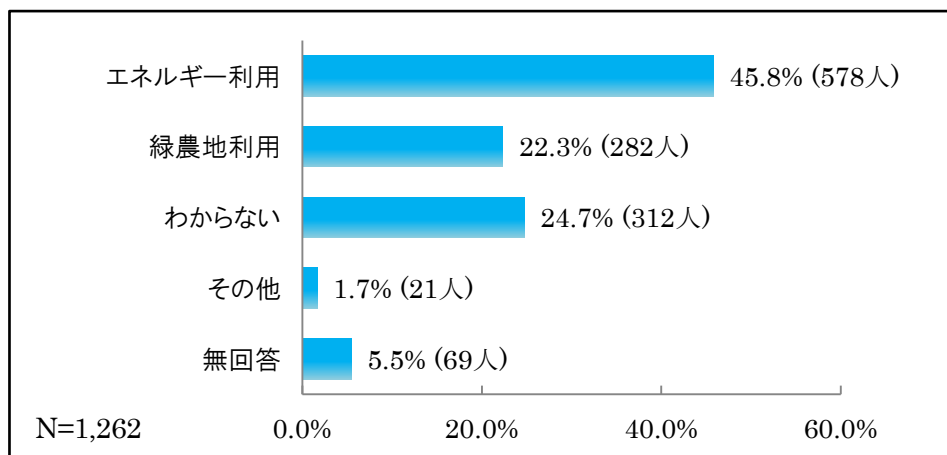
問31 問30で「周辺を整備するなどして有効活用したほうがよい」とお答えになった方におうかがいします。あなたの考えをお聞かせください。

【主な記述】

- ・市民の親しめる公園、親水公園、憩いの場、散策路　〔市民向けの施設〕（100件）
- ・観光資源となるような施設　〔観光客向けの施設〕（36件）
- ・水や小樽の歴史に関する資料館のような施設　〔子供の学習の場〕（27件）
- ・無理に手を加えないで、きれいに維持する
- ・災害時にも活用できる施設
- ・キャンプ場

ほか

問32 本市では、下水を処理する過程で発生する下水汚泥を焼却し、その灰をセメント原料として有効利用しています。近年、下水汚泥は、地球温暖化を引き起こす温室効果ガスの削減に寄与するバイオマス（再生可能な有機性資源）として注目されています。今後の利用方法としてあなたの考え方に一番近いのは次のどれですか。



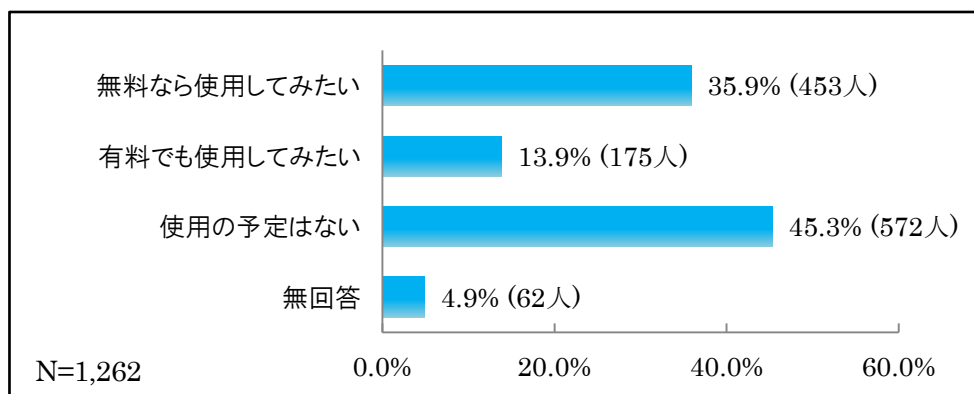
図－28

○「エネルギー利用」と答えた人が45.8%と最も多く、次いで「わからない」が24.7%、「緑農地利用」が22.3%となっている。

○「その他」の主な内容は下記のとおりとなっている。

- ・バイオ化もいいが採算を重視して取りかかるべき
- ・安価な処理方法を取るべき
- ・セメントに有効利用しているのなら、今の方法でよいのではないか
- ・エネルギー利用が望ましいと思うが、費用対効果はどうか

問 33 将来、本市で汚泥を堆肥化し、畑や家庭菜園用の肥料を製造するとしたら使用してみたいですか。



図－ 2 9

○「使用の予定はない」と答えた人が45.3%と最も多く、次いで「無料なら使用してみたい」が35.9%、「有料でも使用してみたい」が13.9%となっている。

2-10 水道局について

問 34 水道局に対する意見、要望等がありましたら、記入してください。

【広報に関する主な意見・要望】

- ・上下水道のしくみをもっと広報でアピールすべき
- ・「小樽の水」をもっとアピールすべき
- ・広報誌「水おたる」をもっと充実させてほしい
- ・災害対策の情報は聞いたことがないので情報発信してほしい
- ・ホームページ以外でもフェイスブックやツイッターで情報発信してほしい
- ・断水や濁り水の情報をホームページで発信してほしい
- ・もう少しイベントを開き、水道局をPRする機会を増やした方がよい
- ・ミニパンフレットを作成し、幅広く配った方がよい
- ・料金のしくみをもっと広報すべき

ほか

【サービスに関する主な意見・要望】

- ・きめこまやかなサービスをしているとは思えない
- ・水道や水回りに関する相談を気軽に応じてもらえるような体制にしてほしい

ほか

【料金に関する主な意見・要望】

- ・水道料金、下水道使用料を安くしてほしい
- ・小樽の水道料金、下水道使用料は他都市と比べて高い
- ・水道料金、下水道使用料は現行基準を維持してほしい
- ・基本水量を下げて、低い料金設定にしたほうがよい
- ・家庭の事情にあわせ、料金設定(基本水量)が選べた方がよい
- ・クレジットカード払いを導入してほしい
- ・支払いを2か月から1か月単位にしてほしい

ほか

【奥沢水源地区に関する主な意見・要望】

- ・「水すだれ」を長く見られるよう、開放期間を長くしてほしい
- ・奥沢水源地区の情報をもっと発信してほしい
- ・奥沢水源地区を整備して、観光に力をいれてほしい

ほか

【水道水に関する主な意見・要望】

- ・小樽の水道水のおいしさを移住者へもアピールすべき
- ・昔の方が水はおいしかった気がする

ほか

【「水に関するアンケート」に関する主な意見・要望】

- ・アンケート結果を公表してほしい
- ・アンケートをきちんと役立ててほしい

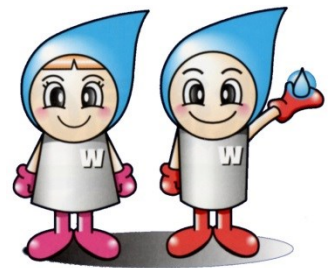
ほか

【上記以外の主な意見・要望】

- ・もっと開かれた水道局を目指してほしい
- ・人口減少するなか、未来を見据え、安定的な経営を

ほか

3. 調査票



市民の皆さんへ

「水に関するアンケート」御協力のお願い

平成 29年 6月
小 樽 市 水 道 局

日頃から小樽市の上下水道事業へ御理解と御協力をいただきありがとうございます。

水道局では、将来の上下水道事業のあるべき姿と目指す方向性を示した「小樽市上下水道ビジョン」（計画期間：平成21年度～平成30年度）を平成22年2月に策定しておりますが、平成30年度に計画期間の満了を迎えるに当たり、新たなビジョンの策定作業を進めております。

このたび、市民の皆さんの御意見を新たなビジョンの策定や今後の事業運営に役立てるため、「水に関するアンケート」を行うことになりました。

つきましては、お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨を御理解の上、御協力いただきますようお願い申し上げます。

このアンケートは、小樽市の上水道又は下水道の使用できる区域にお住まいの満18歳以上の方から、無作為に3,000人を選びお届けしております。

なお、このアンケートは、どなたが記入したか分からないよう統計的に処理し、調査目的以外に使用することはありません。

◆御記入に当たってのお願い

- 回答は御本人がお答えください。御本人が記入できない場合は、御家族の方等の代筆でも構いません。
- 回答に当たっては、当てはまる番号に○をするものと、具体的に記入していただくものがありますので、質問に従ってお答えください。
- お答えいただいたアンケートの回答用紙は、お手数ですが、同封の返信用封筒（切手は不要）に入れて、7月10日（月）までに御投函ください。

※ アンケートは無記名ですので、住所・氏名を記入する必要はありません。

※ 不明な点などがありましたら、下記へお問い合わせください。

◆お問合せ（先）

小樽市水道局市民アンケート事務局（整備推進課内）

受付時間：月～金曜日（祝日を除く） 9時00分～17時00分

担 当 者：安田、岩本

TEL：32-4111（内線580）

FAX：27-0695

水に関するアンケート

1 あなた自身のことについて

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問1 あなたの性別は、どちらですか。

1. 男 性 2. 女 性

問2 あなたの年齢について、当てはまるものは次のどれですか。

1. 20歳未満 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代
5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳以上

問3 何人世帯ですか。

1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人
5. 5人以上

問4 お住まいの地区はどこですか。

1. 東部地区（張碓、春香、桂岡、見晴、星野、銭函地区）
2. 西部地区（桃内、忍路、蘭島地区）
3. 中央地区（上記以外の地区）

問5 お住まいの形式を教えてください。

1. 一戸建て 2. 分譲マンション 3. 賃貸マンション、アパート
4. 公営住宅 5. 社宅・寮 6. 店舗併用住宅
7. その他（ ）

2 「小樽市上下水道ビジョン」について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問6 「小樽市上下水道ビジョン」をご存じですか。

1. 知っていた 2. 知らなかった

問7 問6で「1」とお答えになった方におうかがいします。どのように上下水道ビジョンをお知りになりましたか。（○はいくつでも）

1. 水道局ホームページ 2. 広報おたる 3. 広報誌「水おたる」
4. 新聞 5. その他（ ）

3 水道事業・下水道事業について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問8 水道事業について、あなたが最も関心をもっているものは何ですか。（○は1つ）

1. 水道水を安心しておいしく飲めること
2. 水道水がいつでもどこでも必要とする量が使えること
3. 経営が安定していること
4. 省エネルギー化など環境にやさしいこと
5. 地震等の災害時でも水道が使えること
6. 水道料金のこと
7. その他（ ）

問9 下水道事業について、あなたが最も関心をもっているものは何ですか。（○は1つ）

1. トイレが水洗化され、清潔かつ快適で衛生的な生活ができること
2. 川や海などの水質保全が図られること
3. 経営が安定していること
4. 省エネルギー化など環境にやさしいこと
5. 地震等の災害時でも下水道が使えること
6. 下水道使用料のこと
7. その他（ ）

4 水道水について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、
()の中に具体的な内容を記入してください。

問10 小樽の水道水について、どのように感じていますか。 (〇は1つ)

1. おいしい 2. どちらかといえばおいしい 3. ふつう
4. どちらかといえばおいしくない 5. おいしくない

問11 日ごろ、水道水をどのようにして飲んでいますか。 (○は1つ)

1. そのまま飲む（冷やしてから飲むを含む） 2. 一度沸かしてから飲む
3. 浄水器でろ過したものを飲む 4. 飲まない

問12 問11で、「4」とお答えになった方におうかがいします。水道水を飲まない理由は何ですか。（〇はいくつでも）

1. 水質に不安があるから
2. おいしくないから
3. においがあるから
4. 濁りや着色することがあるから
5. 市販の飲料水（ペットボトル等の水）を飲むから
6. その他（ ）

問13 水道水の水質についてどのように感じていますか。(〇は1つ)

1. 安心している 2. どちらかといえば安心している
3. どちらともいえない 4. どちらかといえば不安がある 5. 不安がある

問14 問13で、「4、5」とお答えになった方におうかがいします。不安に感じる要素は何ですか。 (○はいくつでも)

1. 味 2. におい 3. にごり 4. 色 5. 水温
6. その他（ ）

問15 水道水で消毒（塩素）のにおいが気になったことはありますか。（○は1つ）

1. いつも気になっている 2. ときどき気になったことがある
3. あまり気にならない 4. まったく気にならない

5 水道・下水道に関する広報活動について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、()の中に具体的な内容を記入してください。

問16 水道局の広報活動について、知っているものはどれですか。(○はいくつでも)

1. 広報誌「水おたる」
2. 水道局ホームページ 【<http://www.city.otaru.lg.jp/simin/sumai/suidou/>】
3. 水道PRイベント 【水道週間に合わせて開催する水道に係わる相談など】
4. 下水道PRイベント 【下水道の日に合わせて開催する下水道に係わる相談など】
5. 奥沢水源地の水管橋の一般開放
6. いずれも知らない

問17 水道や下水道に関する情報をどのような手段で得たいと思いますか。(○はいくつでも)

1. 広報紙やパンフレットなど、紙によるもの
2. ホームページやフェイスブック、ツイッターなど、インターネットによるもの
3. 新聞やテレビ、ラジオなど、各種メディアによるもの
4. 水道週間や下水道の日、施設見学など、イベントによるもの
5. その他 ()

問18 水道や下水道のことについて情報提供してほしいと思うものは何ですか。(○はいくつでも)

1. 水の安全性
2. 水道・下水道施設のしくみ
3. 環境への取り組み
4. 水道・下水道のトラブルへの対応
5. 断水・濁水情報
6. 工事情報
7. 水道事業・下水道事業の経営状況
8. イベントのこと
9. 災害対策
10. 水道料金・下水道使用料
11. その他 ()

問19 水道局が行う情報提供について、十分だと感じていますか。(○は1つ)

1. 満足している
2. どちらかといえば満足している
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不満である
5. 不満である

問20 問19について、その理由をお聞かせください。

6 水道・下水道サービスについて

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。

問21 水道サービス（水道水の供給など事業活動全般）について、どう感じていますか。
（○は1つ）

- | | | |
|--------------|-------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | |
| 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |

問22 問21について、その理由をお聞かせください。

（	）
---	---

問23 下水道サービス（汚水処理など事業活動全般）について、どう感じていますか。
（○は1つ）

- | | | |
|--------------|-------------------|----------|
| 1. 満足している | 2. どちらかといえば満足している | |
| 3. どちらともいえない | 4. どちらかといえば不満である | 5. 不満である |

問24 問23について、その理由をお聞かせください。

（	）
---	---

7 水道・下水道の施設について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問25 水道局では、経済性を考慮して老朽化した施設の更新にあわせ、耐震化等を計画的に行っています。上下水道事業の運営に必要な経費の大部分は、水道料金と下水道使用料でまかなっておりますが、施設の更新や耐震化等には多額の費用を必要とします。水道・下水道の施設の耐震化等の対策について、あなたの考え方に一番近いのは次のどれですか。（○は1つ）

1. 施設の老朽化に関係なく、積極的に対策を進めるべき
2. これまでと同じように、老朽化した施設の更新にあわせて対策を進めるべき
3. わからない
4. その他（ ）

8 水道料金・下水道使用料について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問26 水道料金と下水道使用料は、サービスを供給できる体制を維持するため、使用量にかかわらず皆さん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「超過料金」で計算されています。
本市では、2か月20㎥を基本水量として基本料金に含め、21㎥以上を超過料金としていますが、この「基本水量20㎥」についてどう感じていますか。（○は1つ）

1. 多い
2. 妥当
3. 少ない
4. よくわからない

問27 現在の水道料金と下水道使用料について、どう感じていますか。（○は1つ）

1. 安い
2. やや安い
3. 妥当である
4. やや高い
5. 高い

問28 水道料金と下水道使用料の支払方法について、おもに次のどれを利用していますか。（○は1つ）

1. 水道局の窓口
2. 金融機関又は郵便局窓口
3. コンビニエンスストア
4. 口座振替

問29 水道料金と下水道使用料以外の公共料金等（電気、ガス、電話）の支払方法について、次のどれを利用していますか。（○はいくつでも）

1. 各事業者の支店等の窓口
2. 金融機関又は郵便局窓口
3. コンビニエンスストア
4. 口座振替
5. クレジットカード
6. その他（ ）

9 資源の有効活用について

次の各項目について、あてはまる番号に○をつけてください。また、「その他」を選択した場合は、（ ）の中に具体的な内容を記入してください。

問30 本市の水道は、大正3年（1914年）の創設から今年で103周年を迎え、現在使用していない、奥沢浄水場や潮見台浄水場など、数多くの歴史的価値のある施設を所有しています。近年、これらの施設の老朽化が進んでおり、施設の保存や有効活用するためには費用をかけていく必要があります。

これらの施設について、今後どのようにしたらよいと思いますか。（○は1つ）

1. 歴史的価値のある施設は、周辺を整備するなどして有効活用したほうがよい
2. 保存に必要な維持費は、最低限にとどめるべき
3. その他（ ）

問31 問30で「1」とお答えになった方におうかがいします。こうした施設の今後の活用方法について、あなたの考えをお聞かせください。

例：敷地を公園などにしてその中で保存し、見学できるようにする

問32 本市では、下水を処理する過程で発生する下水汚泥を焼却し、その灰をセメント原料として有効利用しています。近年、下水汚泥は、地球温暖化を引き起こす温室効果ガスの削減に寄与するバイオマス（再生可能な有機性資源）として注目されています。今後の利用方法としてあなたの考え方に一番近いのは次のどれですか。（○は1つ）

1. エネルギー利用（例：汚泥を発酵させてバイオガスを取り出し、燃焼させて発電）
2. 緑農地利用（例：汚泥を堆肥化して普通肥料として利用）
3. わからない
4. その他（ ）

問33 将来、本市で汚泥を堆肥化し、畑や家庭菜園用の肥料を製造するとしたら使用してみたいですか。（○は1つ）

1. 無料なら使用してみたい
2. 有料でも使用してみたい
3. 使用の予定はない

10 水道局について

問34 水道局に対する意見、要望等がありましたら、記入してください。



アンケートは以上になります。ご協力ありがとうございました。