

水道に関するアンケート調査結果

令和4年2月

滝沢市上下水道部

目 次

	頁
1. 調査概要	1
2. 水道利用者の属性	2 ~ 3
3. 調査結果	
1) 問1 家庭では飲用水として何を利用しているかについて	4 ~ 5
2) 問2 水道水の水質について	6 ~ 10
3) 問2-1 水道水を不満に思う理由について	11 ~ 12
4) 問3 水道事業の経営について	13 ~ 14
5) 問4 水道業務に関わる職員の対応について	15 ~ 20
6) 問5 水道料金の支払い方法について	21 ~ 22
7) 問5-1 経費と水道料金について	23 ~ 24
8) 問6 メーター検針や料金請求について	25 ~ 26
9) 問7 滝沢市水道事業広報活動について	27 ~ 28
10) 問8 水道事業の情報提供について	29 ~ 30
11) 問9 情報を得る手段について	31 ~ 32
12) 問10 今後の水道へ望むことについて	33 ~ 34
13) 問11 水道施設の老朽化について	35 ~ 36
4. 水系別集計結果	
1) 問1 家庭では飲用水として何を利用しているかについて	37
2) 問2 水道水の水質について	38
3) 問2-1 水道水を不満に思う理由について	39
4) 問3 水道事業の経営について	40
5) 問4 水道業務に関わる職員の対応について	41 ~ 44
6) 問5 水道料金の支払い方法について	45
7) 問5-1 経費と水道料金について	46
8) 問6 メーター検針や料金請求について	47
9) 問7 滝沢市水道事業広報活動について	48
10) 問8 水道事業の情報提供について	49
11) 問9 情報を得る手段について	50
12) 問10 今後の水道へ望むことについて	51
13) 問11 水道施設の老朽化について	52

令和3年度水道に関するアンケート調査結果について

1. 調査概要

1) 調査目的

滝沢市水道事業中期計画の中で、水道の運営基盤の強化・顧客サービスの向上における具体的施策の一つに、「お客様のニーズを把握するためにアンケート調査を継続実施する」ことが挙げられている。

また、令和4年度は滝沢市水道事業経営計画（基本計画）を新たに策定する年度であり、この業務推進にとっても特に必要となることからアンケート調査を実施するものである。

なお、前回は平成30年度に実施している。

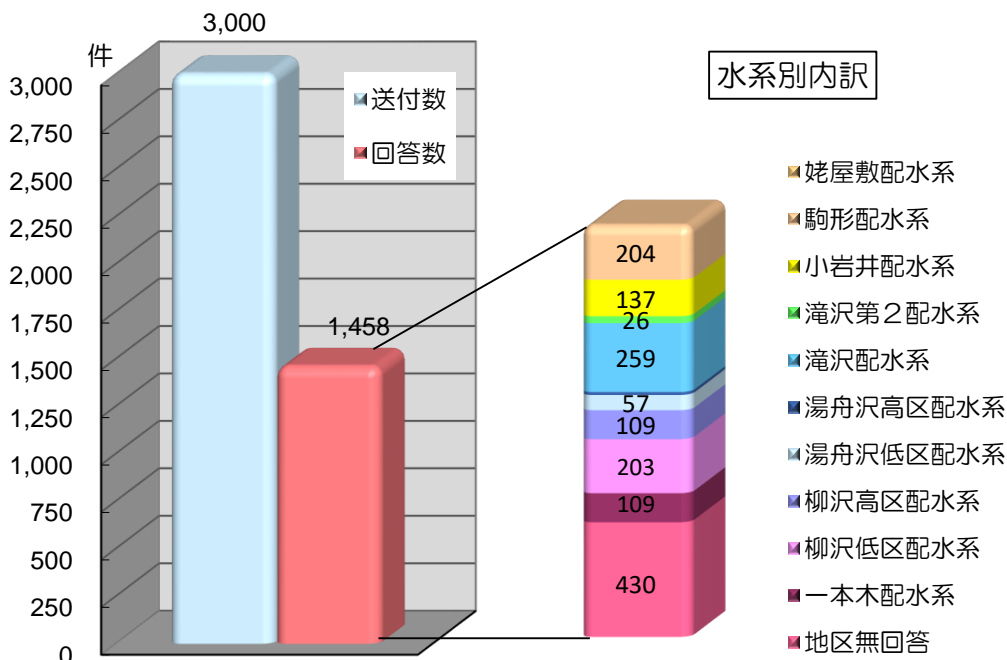
2) 調査内容

- (1) 水道水、飲用水の利用状況についての設問
- (2) 水道水の水質等についての設問
- (3) 滝沢市の水道の取り組み等についての設問
- (4) 水道事業の広報活動等についての設問
- (5) 今後の水道事業への期待についての設問

3) 調査状況

- (1) 実施期間 令和3年12月1日～12月24日
- (2) 調査地域 滝沢市上水道区域
- (3) 調査方法 調査票を郵送回収する方法
(無作為に抽出したアンケート調査)
- (4) 調査対象 水道利用者
- (5) 全送付数 3,000件
- (6) 全回答数 1,458件
- (7) 回答率 48.60%

アンケート調査送付数と回答数

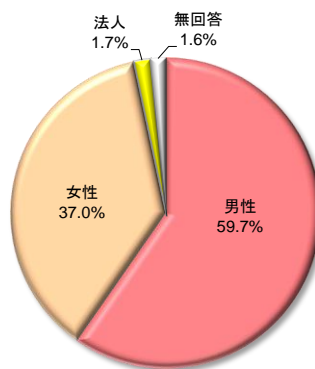


※姥屋敷配水系はアンケート調査票の回答が無い。

2. 水道利用者の属性

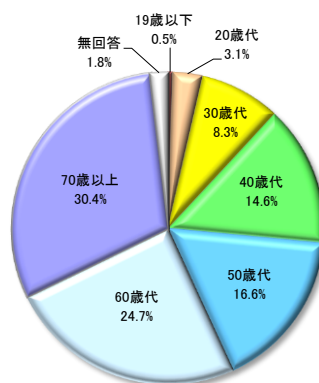
1) 性別

性別	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 男性	871	59.7
2) 女性	540	37.0
3) 法人	24	1.7
4) 無回答	23	1.6
計	1,458	100.0



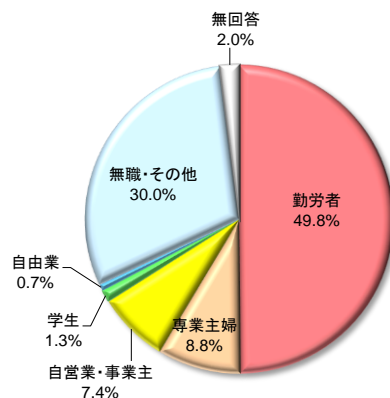
2) 年齢

年齢	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 19歳以下	7	0.5
2) 20歳代	45	3.1
3) 30歳代	121	8.3
4) 40歳代	213	14.6
5) 50歳代	242	16.6
6) 60歳代	361	24.7
7) 70歳以上	443	30.4
8) 無回答	26	1.8
計	1,458	100.0



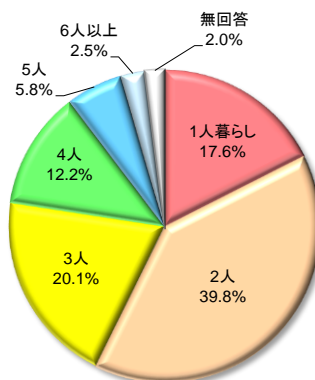
3) 職業

職業	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 勤労者	726	49.8
2) 専業主婦(主夫)	128	8.8
3) 自営業・事業主	108	7.4
4) 学生	19	1.3
5) 自由業	10	0.7
6) 無職・その他	437	30.0
7) 無回答	30	2.0
計	1,458	100.0



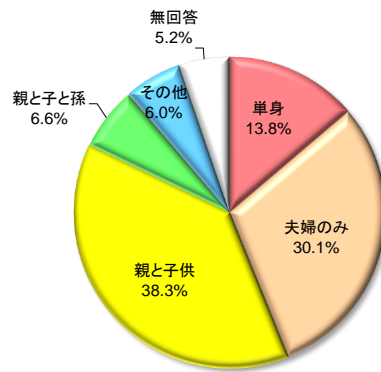
4) 家族人数

家族人数	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 1人暮らし	256	17.6
2) 2人	580	39.8
3) 3人	293	20.1
4) 4人	178	12.2
5) 5人	85	5.8
6) 6人以上	37	2.5
7) 無回答	29	2.0
計	1,458	100.0



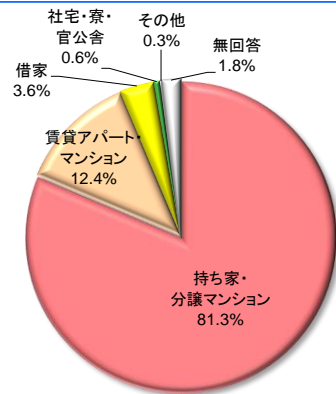
5) 家族構成

家族構成	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 単身	201	13.8
2) 夫婦のみ	439	30.1
3) 親と子供	559	38.3
4) 親と子と孫	96	6.6
5) その他	88	6.0
6) 無回答	75	5.2
計	1,458	100.0



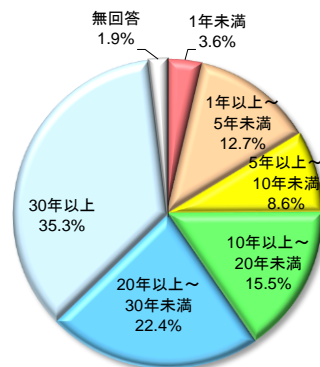
6) 住居形態

住居形態	上水道区域	
	件数	比率(%)
1) 持ち家・分譲マンション	1,186	81.3
2) 賃貸アパート・マンション	181	12.4
3) 借家	52	3.6
4) 社宅・寮・官公舎	9	0.6
5) その他	4	0.3
6) 無回答	26	1.8
計	1,458	100.0



7) 居住年数

居住年数	上水道区域	
	世帯数	比率(%)
1) 1年未満	53	3.6
2) 1年以上～5年未満	185	12.7
3) 5年以上～10年未満	125	8.6
4) 10年以上～20年未満	226	15.5
5) 20年以上～30年未満	326	22.4
6) 30年以上	515	35.3
7) 無回答	28	1.9
計	1,458	100.0



単 純 集 計

3. 調査結果

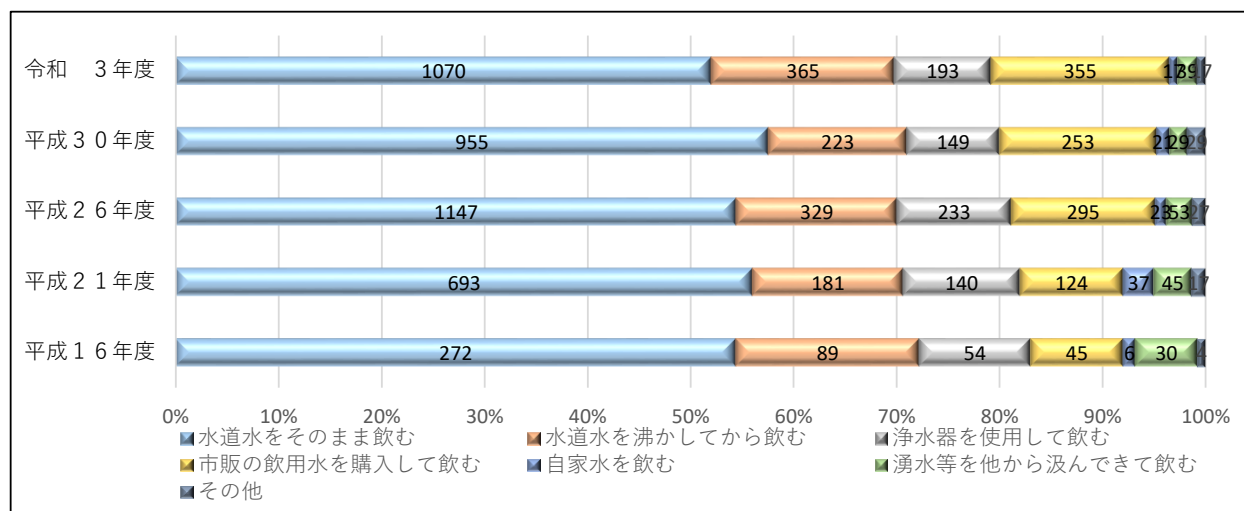
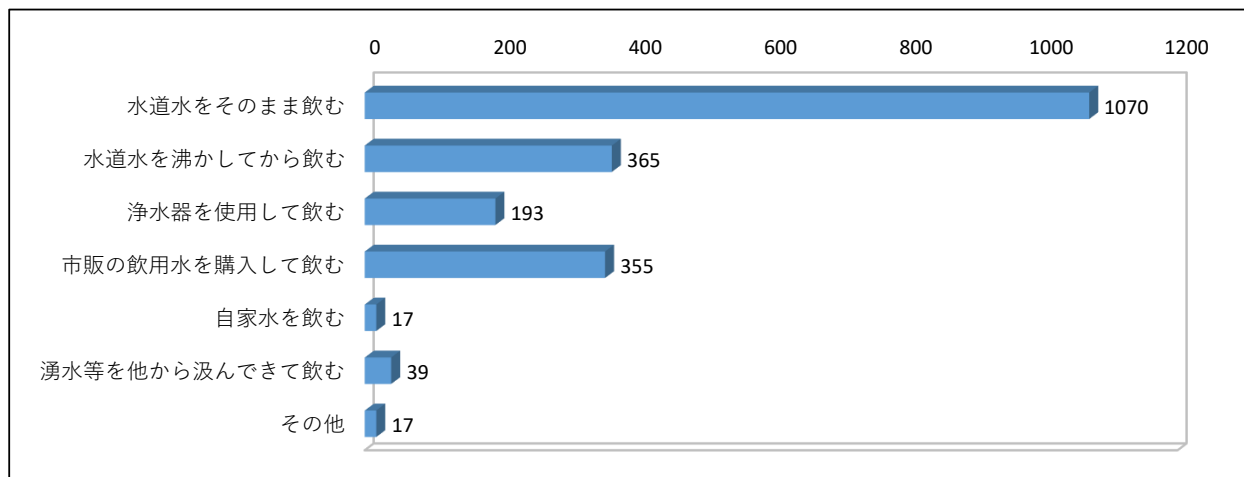
<水道水、飲用水の利用状況について>

1) 問1 家庭では飲用水として何を利用しているかについて（複数回答あり）

（質問）

あなたのご家庭では、飲用水として何を利用していますか。

飲用水として何を利用しているかについて (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水道水をそのまま飲む	272	54.4	693	56.0	1147	54.4	955	57.6	1070	52.0
2) 水道水を沸かしてから飲む	89	17.8	181	14.6	329	15.6	223	13.4	365	17.8
3) 浄水器を使用して飲む	54	10.8	140	11.3	233	11.1	149	9.0	193	9.4
4) 市販の飲用水を購入して飲む	45	9.0	124	10.0	295	14.0	253	15.3	355	17.3
5) 自家水を飲む	6	1.2	37	3.0	23	1.1	21	1.3	17	0.8
6) 湧水等を他から汲んできて飲む	30	6.0	45	3.7	53	2.5	29	1.7	39	1.9
7) その他	4	0.8	17	1.4	27	1.3	29	1.7	17	0.8
計	500	100.0	1237	100.0	2107	100.0	1659	100.0	2056	100.0



その他の意見

ウォーターサーバーを使用している。	8件
飲用水として使用していない。	3件
スーパーの水を使用している。	3件
トルマリン石で浄化して飲んでいる。	
他の地域に比較して、滝沢の水はおいしい。	
時々湧水を使用している。	
夏などそのまま冷やして飲む。	
生温くて飲みづらい。	
生水をそのままのむ習慣はあまりない。	

「水道水をそのまま飲む」が52%と最も多い結果となったが、過去の調査結果と比較すると微減しており、「市販の飲用水を購入して飲む」が年々増加傾向にある。

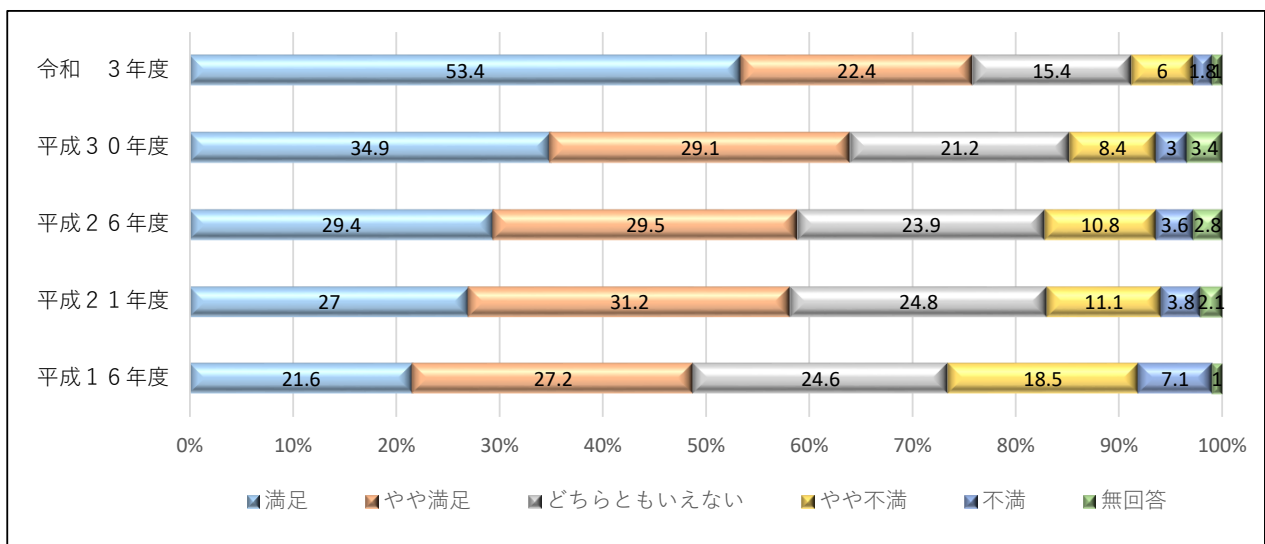
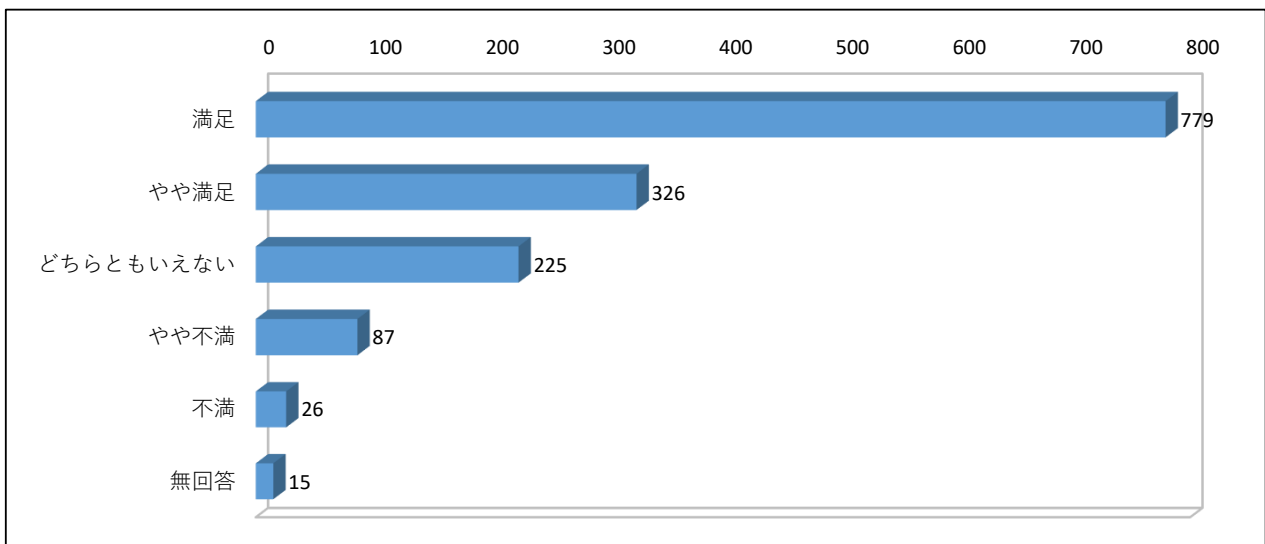
<水道水の水質等について>

2) 問2 水道水の水質等について

(質問)

現在使用している水道水の水質についてどのように感じていますか。

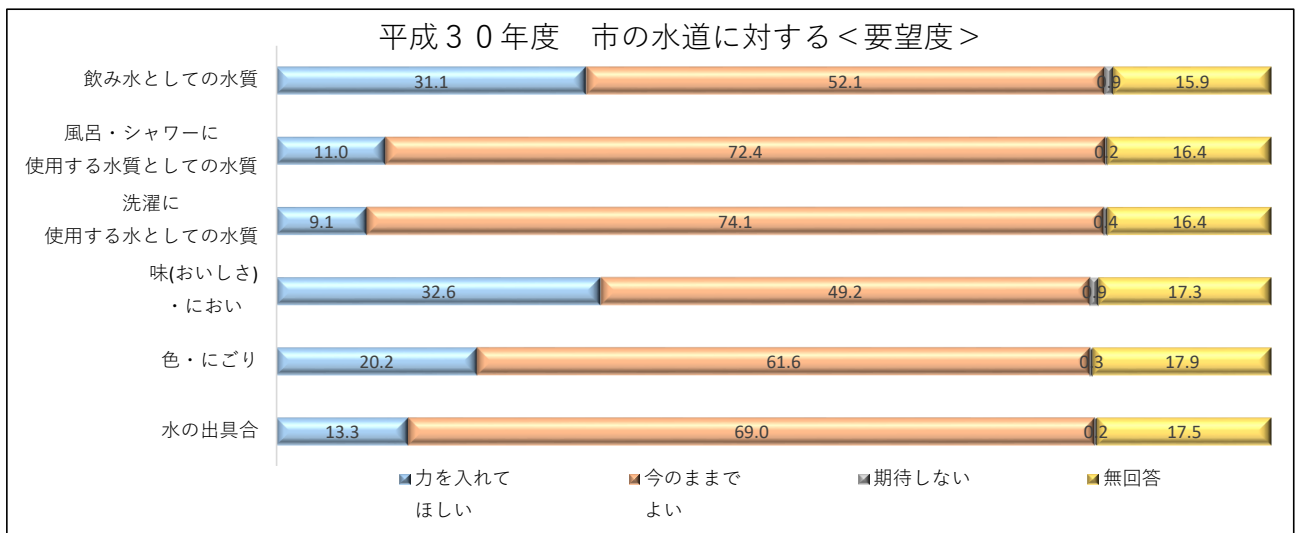
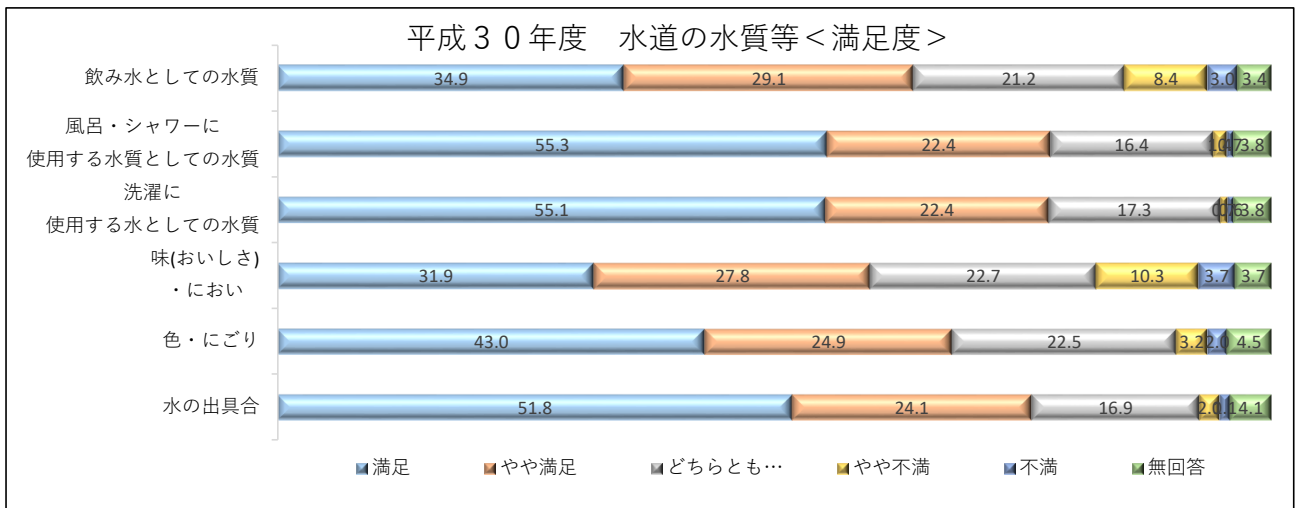
水道水の水質等について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 満足	89	21.6	255	27.0	456	29.4	429	34.9	779	53.4
2) やや満足	112	27.2	295	31.2	458	29.5	358	29.1	326	22.4
3) どちらともいえない	101	24.6	234	24.8	371	23.9	261	21.2	225	15.4
4) やや不満	76	18.5	105	11.1	167	10.8	103	8.4	87	6.0
5) 不満	29	7.1	36	3.8	55	3.6	37	3.0	26	1.8
6) 無回答	4	1.0	20	2.1	44	2.8	42	3.4	15	1.0
計	411	100.0	945	100.0	1551	100.0	1230	100.0	1458	100.0



(参考) 平成30年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

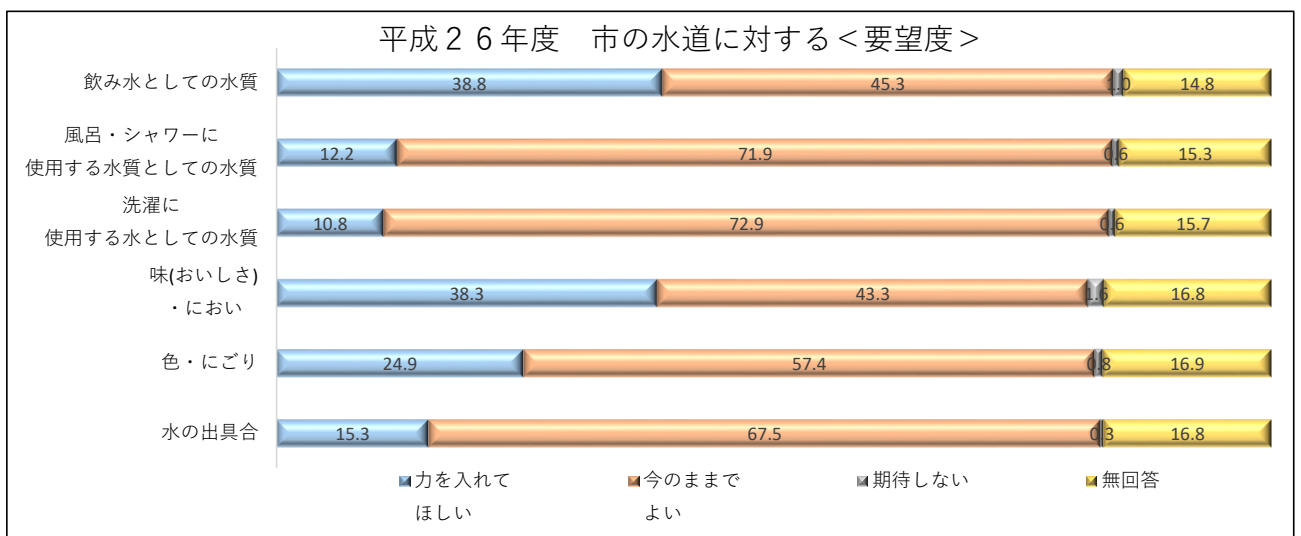
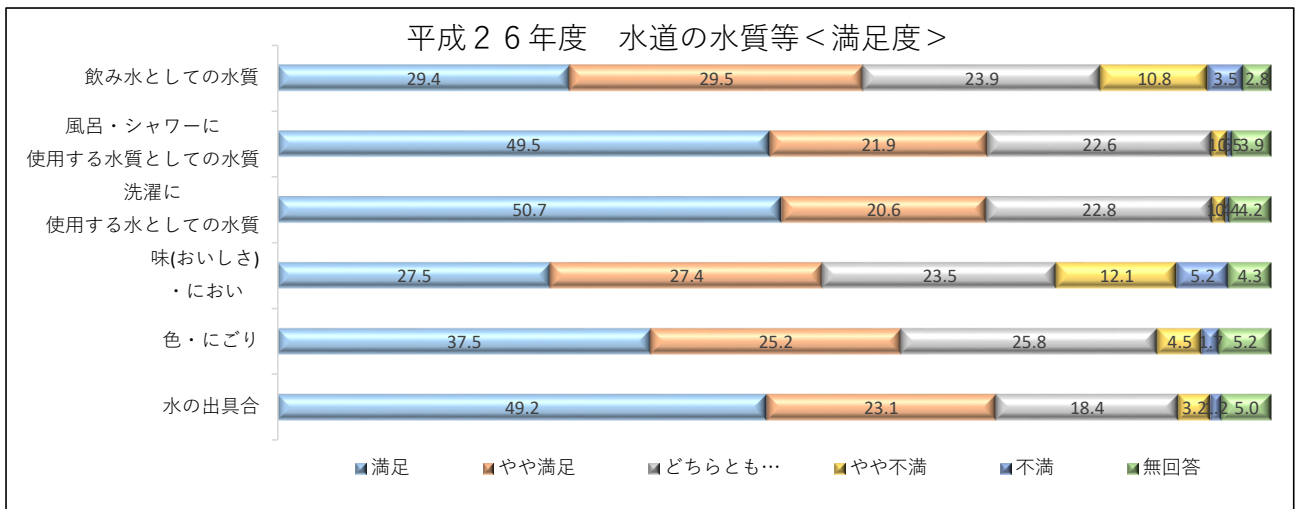
平成30年度 水道の水質等の 評価と要望	<満足度>							総数 (n)	平均値	<要望度>					総数 (n)	平均値
	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	無回答	力を入れて ほしい			今のままで よい	期待しない	無回答				
	5	4	3	2	1		ア			イ	ウ					
a) 飲み水としての水質	429 34.9	358 29.1	261 21.2	103 8.4	37 3.0	42 3.4	1230 100.0	3.87	383 31.1	641 52.1	11 0.9	195 15.9	1230 100.0	2.36		
b) 風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	680 55.3	276 22.4	202 16.4	17 1.4	8 0.7	47 3.8	1230 100.0	4.36	135 11.0	890 72.4	3 0.2	202 16.4	1230 100.0	2.13		
c) 洗濯に 使用する水としての水質	678 55.1	276 22.4	213 17.3	9 0.7	7 0.6	47 3.8	1230 100.0	4.36	112 9.1	911 74.1	5 0.4	202 16.4	1230 100.0	2.10		
ついでに 水道の水 評に 備	d) 味(おいしさ) ・におい	392 31.9	342 27.8	279 22.7	127 10.3	45 3.7	45 3.7	1230 100.0	3.77	401 32.6	605 49.2	11 0.9	213 17.3	1230 100.0	2.38	
	e) 色・にごり	529 43.0	306 24.9	277 22.5	39 3.2	24 2.0	55 4.5	1230 100.0	4.09	248 20.2	758 61.6	4 0.3	220 17.9	1230 100.0	2.24	
	f) 水の出具合	637 51.8	296 24.1	208 16.9	25 2.0	13 1.1	51 4.1	1230 100.0	4.29	163 13.3	849 69.0	3 0.2	215 17.5	1230 100.0	2.16	
計	3345 45.3	1854 25.1	1440 19.5	320 4.3	134 1.8	287 3.9	7380 100.0	4.12	1442 19.5	4654 63.1	37 0.5	1247 16.9	7380 100.0	2.23		



(参考) 平成26年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

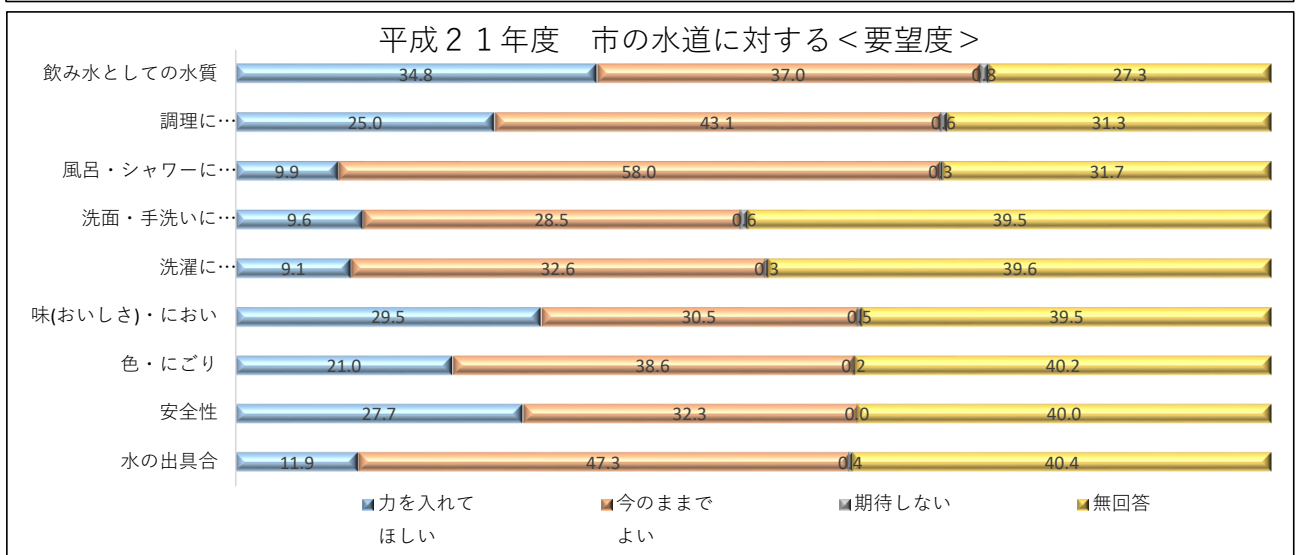
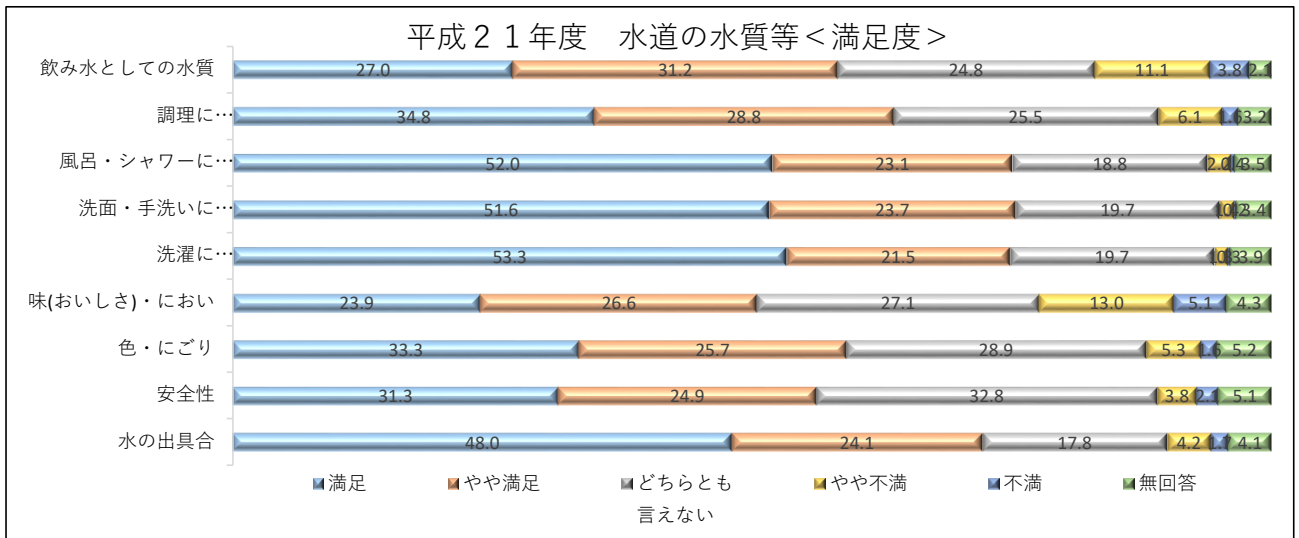
平成26年度 水道の水質等の 評価と要望	<満足度>							平均 値	<要望度>					平均 値	
	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	無回答	総 数		力を 入れて ほしい	今の ままで よい	期待 しない	無 回答	総 数		
	5	4	3	2	1		(n)		ア	イ	ウ		(n)		
a) 飲み水としての水質	456 29.4	458 29.5	371 23.9	167 10.8	55 3.5	44 2.8	1551 100.0	3.73	602 38.8	703 45.3	16 1.0	230 14.8	1551 100.0	2.44	
b) 風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	768 49.5	340 21.9	350 22.6	25 1.6	7 0.5	61 3.9	1551 100.0	4.23	189 12.2	1115 71.9	10 0.6	237 15.3	1551 100.0	2.14	
c) 洗濯に 使用する水としての水質	786 50.7	320 20.6	353 22.8	21 1.4	6 0.4	65 4.2	1551 100.0	4.25	168 10.8	1130 72.9	10 0.6	243 15.7	1551 100.0	2.12	
ついでに 水道の水 質に 関して は	d) 味(おいしさ) ・におい	426 27.5	425 27.4	365 23.5	188 12.1	80 5.2	67 4.3	1551 100.0	3.63	594 38.3	672 43.3	25 1.6	260 16.8	1551 100.0	2.44
	e) 色・にごり	582 37.5	391 25.2	400 25.8	70 4.5	27 1.7	81 5.2	1551 100.0	3.97	386 24.9	890 57.4	13 0.8	262 16.9	1551 100.0	2.29
	f) 水の出具合	763 49.2	358 23.1	285 18.4	50 3.2	18 1.2	77 5.0	1551 100.0	4.22	238 15.3	1047 67.5	5 0.3	261 16.8	1551 100.0	2.18
計	3781 40.6	2292 24.6	2124 22.8	521 5.6	193 2.1	395 4.2	9306 100.0	4.00	2177 23.4	5557 59.7	79 0.8	1493 16.0	9306 100.0	2.27	



(参考) 平成21年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

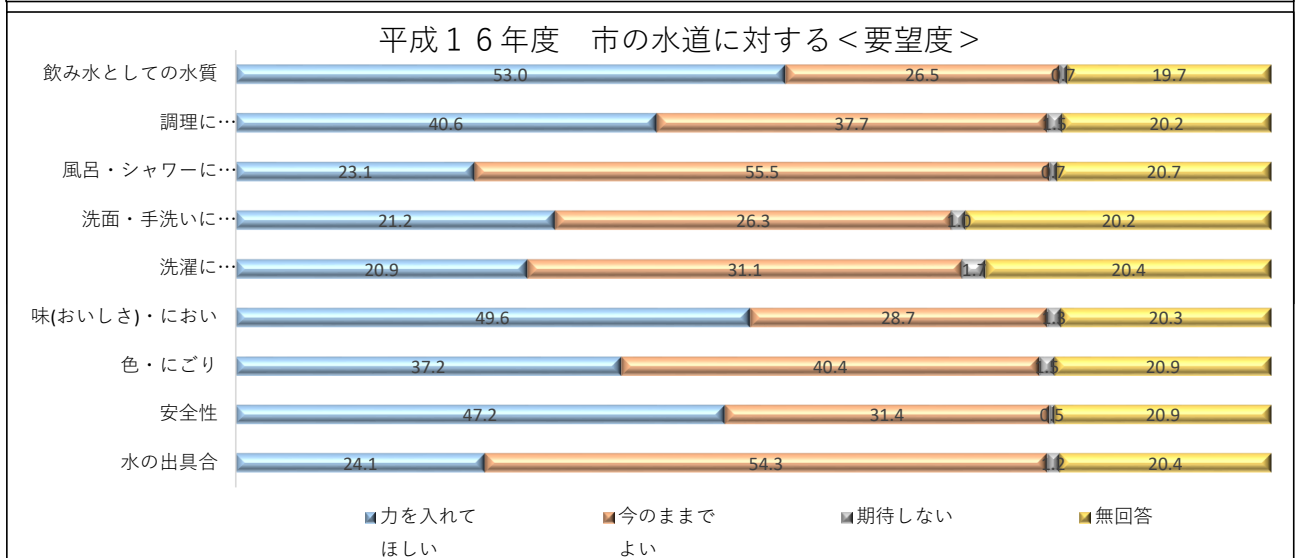
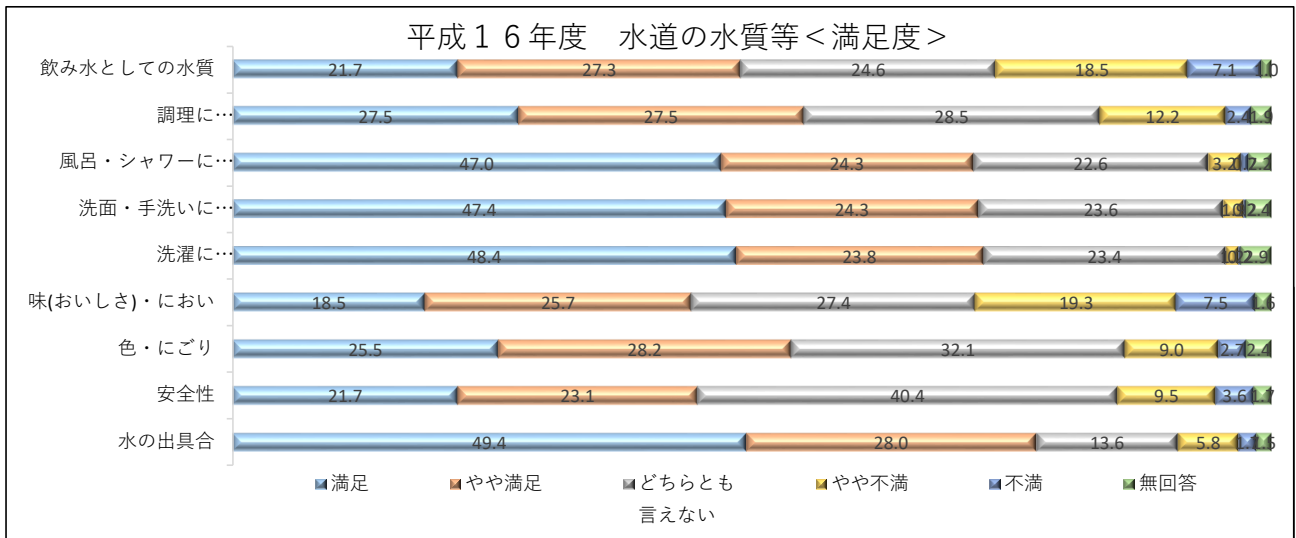
平成21年度 水道の水質等の 評価と要望		<満足度>						<要望度>					平均値		
		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	無回答	総数	力を入れて ほしい	今のままで よい	期待しない	無回答		総数	平均値
		5	4	3	2	1		(n)	ア	イ	ウ			(n)	
a)	飲み水としての水質	255	295	234	105	36	20	945	3.68	329	350	8	258	945	2.47
		27.0	31.2	24.8	11.1	3.8	2.1	100.0		34.8	37.0	0.8	27.3	100.0	
b)	調理に 使用する水としての水質	329	272	241	58	15	30	945	3.92	236	407	6	296	945	2.35
		34.8	28.8	25.5	6.1	1.6	3.2	100.0		25.0	43.1	0.6	31.3	100.0	
c)	風呂・シャワーに 使用する水質としての水質	491	218	178	21	4	33	945	4.28	94	548	3	300	945	2.14
		52.0	23.1	18.8	2.2	0.4	3.5	100.0		9.9	58.0	0.3	31.7	100.0	
d)	洗面・手洗いに 使用する水としての水質	488	224	186	13	2	32	945	4.30	91	550	3	301	945	2.14
		51.6	23.7	19.7	1.4	0.2	3.4	100.0		9.6	58.2	0.3	31.9	100.0	
e)	洗濯に 使用する水としての水質	504	203	186	12	3	37	945	4.31	86	552	4	303	945	2.13
		53.3	21.5	19.7	1.3	0.3	3.9	100.0		9.1	58.4	0.4	32.1	100.0	
ついで 水道の水 質に 関して	f) 味(おいしさ)	217	255	260	126	47	40	945	3.52	297	269	6	373	945	2.51
		23.0	27.0	27.5	13.3	5.0	4.2	100.0		31.4	28.5	0.6	39.5	100.0	
	g) におい	234	248	253	120	49	41	945	3.55	260	308	3	374	945	2.45
		24.8	26.2	26.8	12.7	5.2	4.3	100.0		27.5	32.6	0.3	39.6	100.0	
	f + g	451	503	513	246	96	81	1890	3.53	557	577	9	747	1890	2.48
		23.9	26.6	27.1	13.0	5.1	4.3	100.0		29.5	30.5	0.5	39.5	100.0	
h) 色・にごり	315	243	273	50	15	49	945	3.89	198	365	2	380	945	2.35	
	33.3	25.7	28.9	5.3	1.6	5.2	100.0		21.0	38.6	0.2	40.2	100.0		
i) 安全性	296	235	310	36	20	48	945	3.84	262	305	0	378	945	2.46	
	31.3	24.9	32.8	3.8	2.1	5.1	100.0		27.7	32.3	0.0	40.0	100.0		
j) 水の出具合	454	228	168	40	16	39	945	4.17	112	447	4	382	945	2.19	
	48.0	24.1	17.8	4.2	1.7	4.1	100.0		11.9	47.3	0.4	40.4	100.0		
計		3583	2421	2289	581	207	369	9450	3.95	1965	4101	39	3345	9450	2.32
		37.9	25.6	24.2	6.1	2.2	3.9	100.0		20.8	43.4	0.4	35.4	100.0	



(参考) 平成16年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

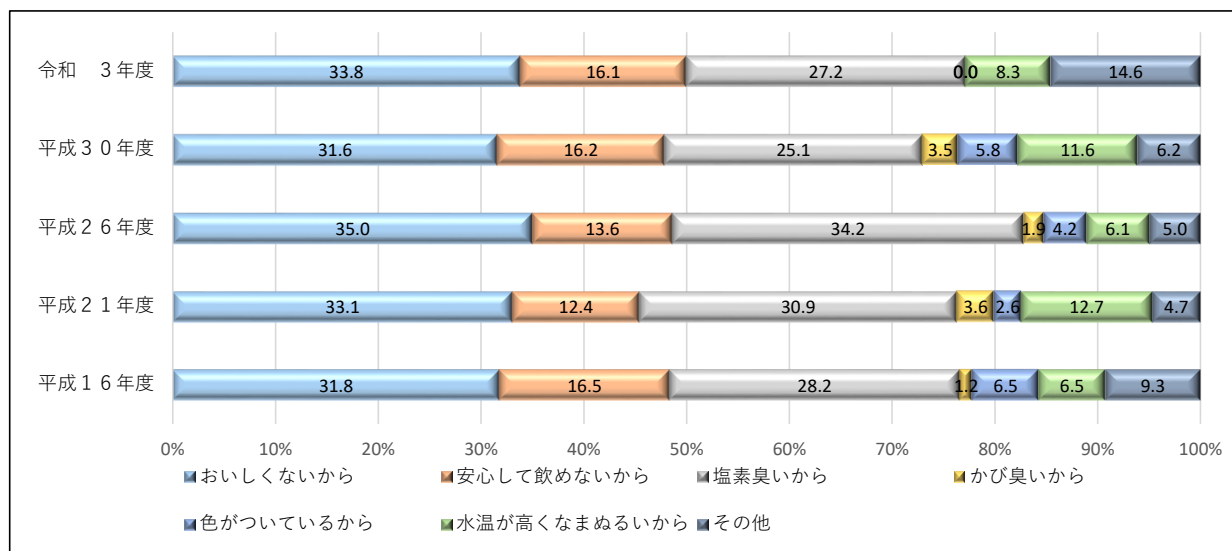
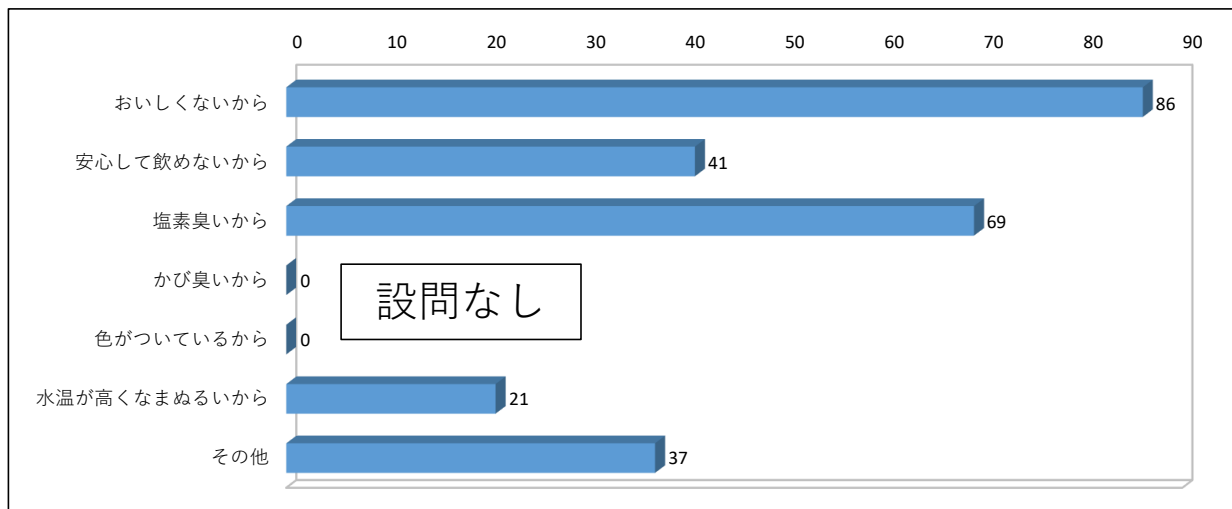
平成16年度 水道の水質等の 評価と要望		<満足度>						<要望度>					平均値		
		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	無回答	力を入れて ほしい	今のままで よい	期待しない	無回答	総数			
		5	4	3	2	1		ア	イ	ウ		(n)			
a) 飲み水としての水質		89 21.7	112 27.3	101 24.6	76 18.5	29 7.1	4 1.0	411 100.0	3.38	218 53.0	109 26.5	3 0.7	81 19.7	411 100.0	2.65
b) 調理に 使用する水としての水質		113 27.5	113 27.5	117 28.5	50 12.2	10 2.4	8 1.9	411 100.0	3.67	167 40.6	155 37.7	6 1.5	83 20.2	411 100.0	2.49
c) 風呂・シャワーに 使用する水質としての水質		193 47.0	100 24.3	93 22.6	13 3.2	3 0.7	9 2.2	411 100.0	4.16	95 23.1	228 55.5	3 0.7	85 20.7	411 100.0	2.28
d) 洗面・手洗いに 使用する水としての水質		195 47.4	100 24.3	97 23.6	8 1.9	1 0.2	10 2.4	411 100.0	4.20	87 21.2	235 57.2	4 1.0	85 20.7	411 100.0	2.25
e) 洗濯に 使用する水としての水質		199 48.4	98 23.8	96 23.4	5 1.2	1 0.2	12 2.9	411 100.0	4.23	86 20.9	235 57.2	4 1.0	86 20.9	411 100.0	2.25
ついで 水道の水 質に 評価	f) 味(おいしさ)	69 16.8	105 25.5	115 28.0	77 18.7	39 9.5	6 1.5	411 100.0	3.22	216 52.6	108 26.3	4 1.0	83 20.2	411 100.0	2.65
	g) におい	83 20.2	106 25.8	110 26.8	82 20.0	23 5.6	7 1.7	411 100.0	3.36	192 46.7	128 31.1	7 1.7	84 20.4	411 100.0	2.57
	f + g	152 18.5	211 25.7	225 27.4	159 19.3	62 7.5	13 1.6	822 100.0	3.29	408 49.6	236 28.7	11 1.3	167 20.3	822 100.0	2.61
	h) 色・にごり	105 25.5	116 28.2	132 32.1	37 9.0	11 2.7	10 2.4	411 100.0	3.67	153 37.2	166 40.4	6 1.5	86 20.9	411 100.0	2.45
	i) 安全性	89 21.7	95 23.1	166 40.4	39 9.5	15 3.6	7 1.7	411 100.0	3.50	194 47.2	129 31.4	2 0.5	86 20.9	411 100.0	2.59
	j) 水の出具合	203 49.4	115 28.0	56 13.6	24 5.8	7 1.7	6 1.5	411 100.0	4.19	99 24.1	223 54.3	5 1.2	84 20.4	411 100.0	2.29
計		1338 32.6	1060 25.8	1083 26.4	411 10.0	139 3.4	79 1.9	4110 100.0	3.76	1507 36.7	1716 41.8	44 1.1	843 20.5	4110 100.0	2.45



3) 問2-1 水道水を不満に思う理由について（複数回答あり）

（質問）
 問2で「4. やや不満」「5. 不満」とお答えの方は、飲み水としての水道水を不満に思う理由を次の中から選んでください。

水道水を不満に思う理由について （複数回答あり）	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) おいしくないから	79	31.8	91	33.1	126	35.0	82	31.6	86	33.8
2) 安心して飲めないから	41	16.5	34	12.4	49	13.6	42	16.2	41	16.1
3) 塩素臭いから	70	28.2	85	30.9	123	34.2	65	25.1	69	27.2
かび臭いから	3	1.2	10	3.6	7	1.9	9	3.5	-	-
色がついているから	16	6.5	7	2.6	15	4.2	15	5.8	-	-
4) 水温が高くなまぬいから	16	6.5	35	12.7	22	6.1	30	11.6	21	8.3
5) その他	23	9.3	13	4.7	18	5.0	16	6.2	37	14.6
計	248	100.0	275	100.0	360	100.0	259	100.0	254	100.0



その他の意見

カルキが多い。	6件
特に理由なし。	2件
使い始めの水がにごる。	
においが気になる。	
配管が古いのか、たまに小さい石が入る。	
雨が降った時とても塩素臭い。	
雨の日などに、さびくささを感じることもある。	
雨の降った次の日は臭いがより強くかんじる。	
以前水質検査をしたら汚かった。	
塩素で風呂などが白くなりやすい。	
おいしくないのは建物の問題かもしれない。	
加湿器のフィルターがすぐ汚れる。	
細かい沈殿物がある。河川水が花平方面よりの水であるとしたら水質に不安を感じる。	
最初に水が出て来る時白いしまずい。	
錆(?)が最近入っているから。	
サビが多い。	
蛇口にカルキが付くので体にも良くないのでは?	
蛇口の周りが錆つくようで硬い物で掃除しなければきれいにとれない。	
食器等を素手で洗うと手があれる。	
白いタオルが洗濯しているうちに黄ばんでくるので、水道水が汚いのかと思う。	
水道水も問題ないと思うが市販の方が安心する。	
少し出してからでないと飲めない。	
砂がまじっている。	
石灰分が多く紅茶はまあまあだが、筆字(墨)に不向。	
洗濯物が何年か前に赤っぽくなったのは、水道管のさび?	
水がおいしいと聞いていたが、引越してきたらあまりおいしいとは思えなかった。	
他の市町村より塩素が強いと感じる。すぐに白く付き、こすらないと取れない。	
たまに黒いつぶが混ざっている。	
たまにごみの様なものがある。	
土のような、金属破片のようなものが出る。	
透明じゃないから(カルキ?が見える)。	
時々おいしくない。	
時々水槽の中の様な臭い。生臭い。	
なま臭いから(時どき)。	
においが悪い、おいしくない 今まで盛岡市にいたが、水がまずいと思った事はない。	
農薬成分が増加してます?	
本当に安全なのか?	
毎日小皿に水を入れているが、何月かで下に黒いものが沈殿している。	
水がきたない。	
水がにごっている。	
湯を使うときまっ白になる(水の時もたまに白く濁る)。	

「満足」、「やや満足」が占める割合は、年々増加傾向にあり、75%以上の方に「やや満足」以上の回答をいただいた。

「やや不満」、「不満」と回答された方の理由としては、味に関することや塩素臭が気になるというものが多かった。

適切な塩素濃度を保ちつつも、供給エリアの特性を踏まえた水質の向上が必要となる。

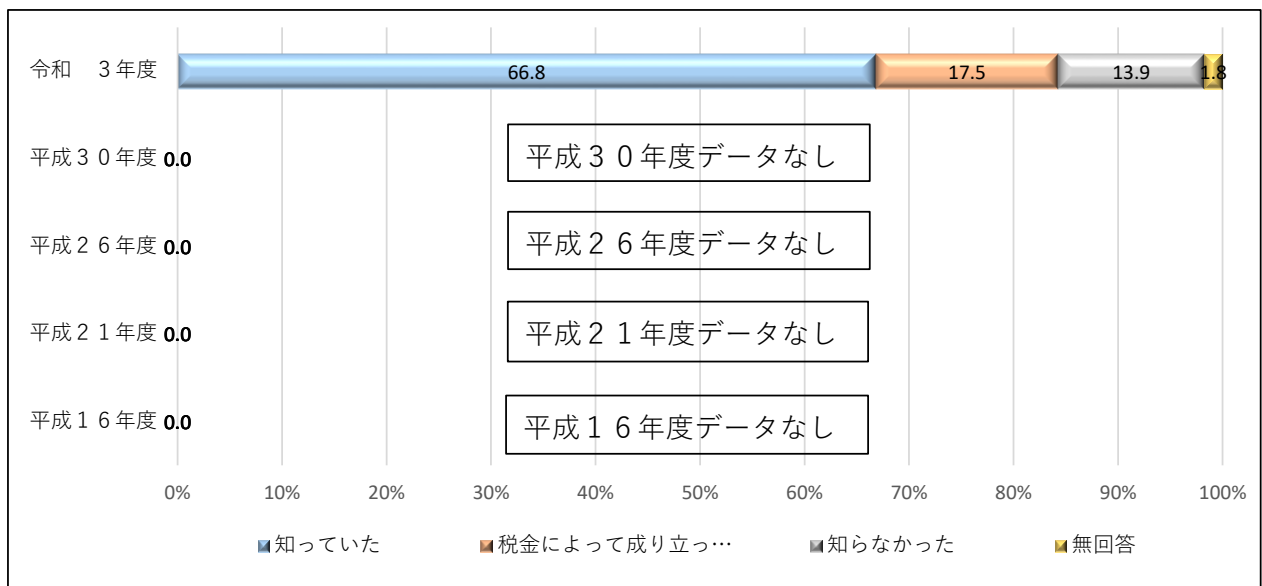
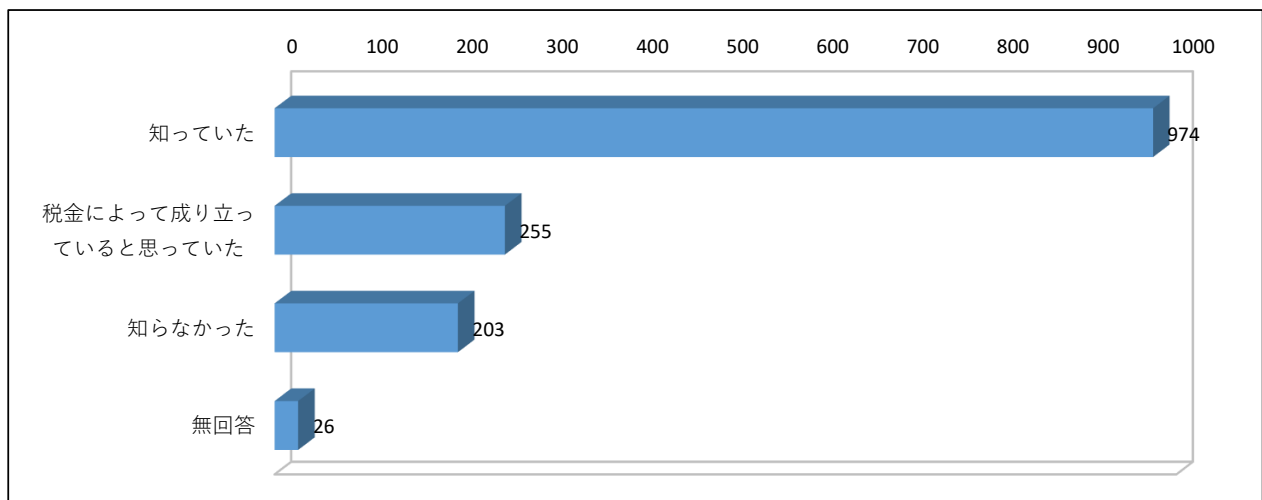
<滝沢市の水道の取り組み等について>

4) 問3 水道事業の経営について
(H16年度～H30年度データなし)

(質問)

水道事業の経営が水道料金によって成り立っていることを知っていましたか。

水道事業の経営について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 知っていた	-	-	-	-	-	-	-	-	974	66.8
2) 税金によって成り立っていると思っていた	-	-	-	-	-	-	-	-	255	17.5
3) 知らなかった	-	-	-	-	-	-	-	-	203	13.9
4) 無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	26	1.8
計	-	-	-	-	-	-	-	-	1458	100.0



「知っていた」が全体の約70%近くであり、比較的多くの使用者が「知っている」という結果となった。

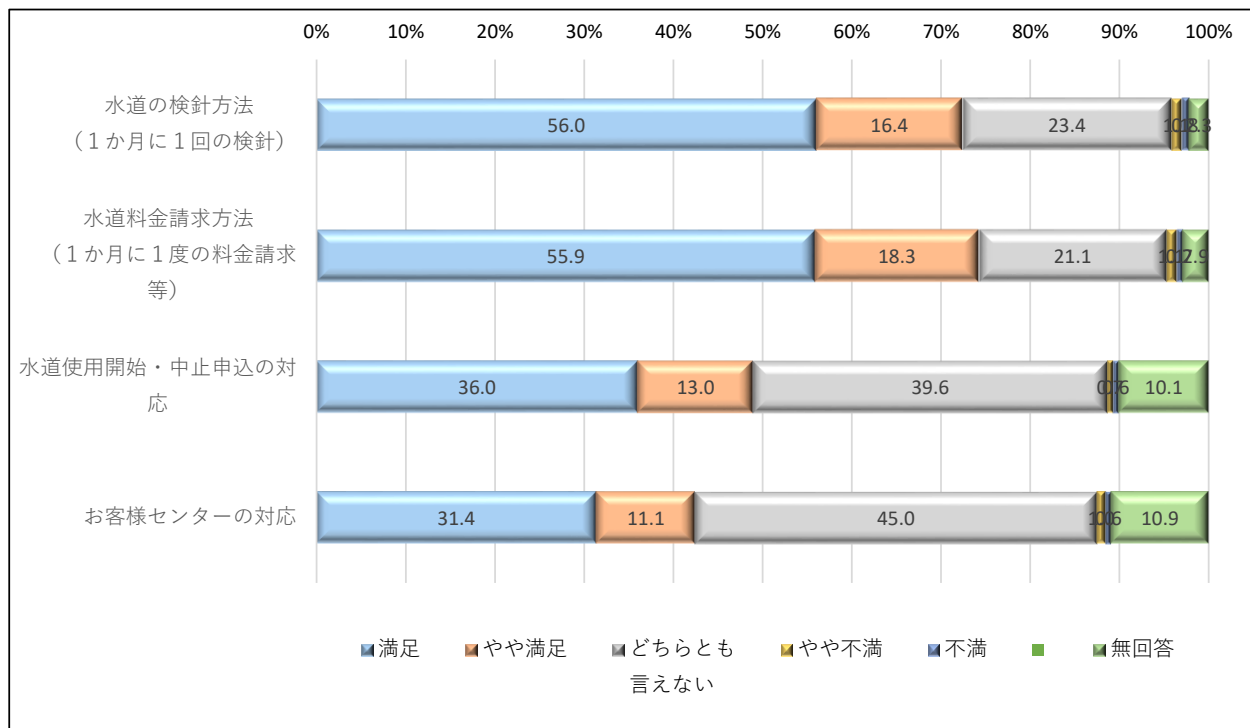
しかし、「税金によって成り立っていると思っていた」という回答も一定数あったため、水道事業の経営は法律により「事業に必要な経費はその経営に伴う収入をもって充てること」とされていることを前提に、水道料金が水道管や施設の更新に係る費用等となって水道経営を支えているということを周知していく必要があるようだ。

5) 問4 水道料金の請求や職員の対応について

(質問)

水道料金の請求や水道業務に携わる職員の対応について、どのように感じていますか。

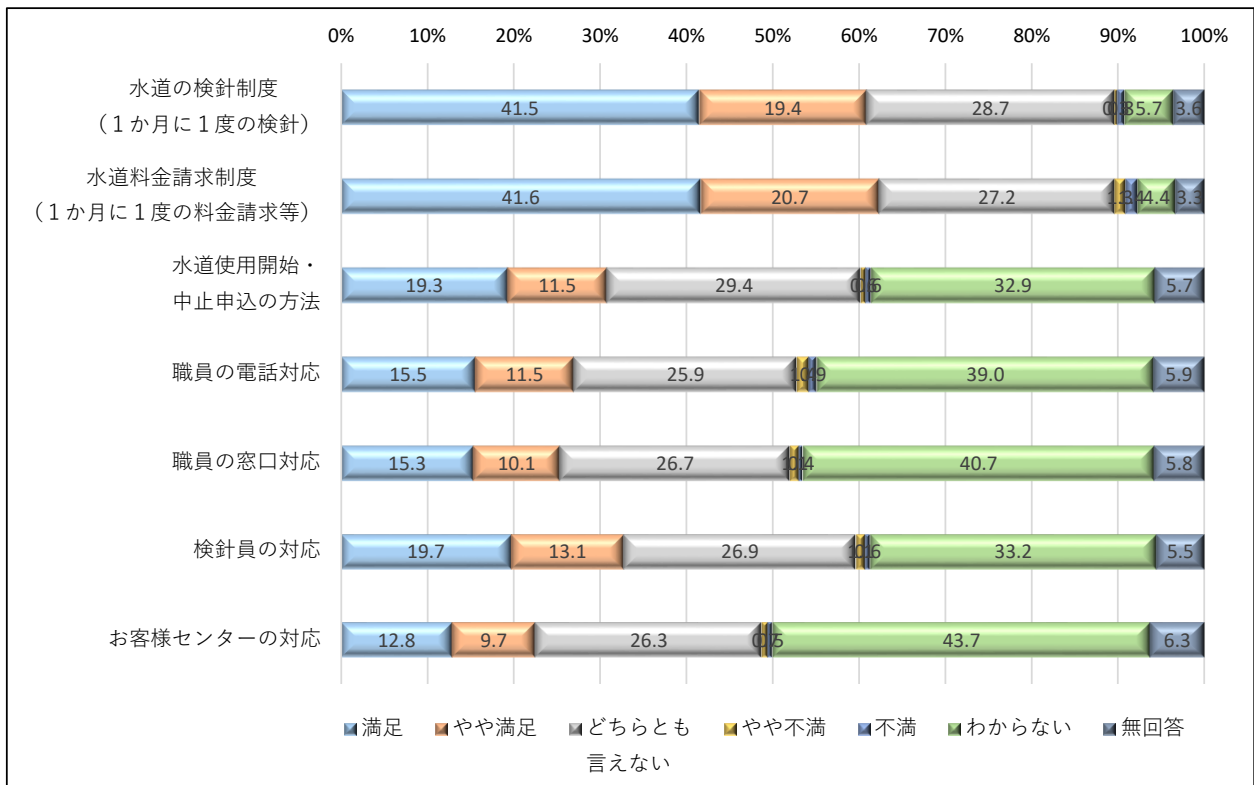
水道料金の請求や職員の対応について <満足度>		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	無回答	総数 (n)	平均値
		5	4	3	2	1			
サービス についての 評価	a) 水道の検針方法 (1か月に1回の検針)	816 56.0	240 16.4	341 23.4	16 1.1	12 0.8	33 2.3	1458 100.0	4.29
	b) 水道料金請求方法 (1か月に1度の料金請求等)	815 55.9	267 18.3	307 21.1	16 1.1	10 0.7	43 2.9	1458 100.0	4.32
	c) 水道使用開始・中止申込の対応	525 36.0	189 13.0	578 39.6	10 0.7	9 0.6	147 10.1	1458 100.0	3.92
	d) お客様センターの対応	458 31.4	162 11.1	656 45.0	15 1.0	9 0.6	158 10.9	1458 100.0	3.80
	計	2614 44.8	858 14.7	1882 32.3	57 1.0	40 0.7	381 6.5	5832 100.0	4.09



参考) 平成30年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

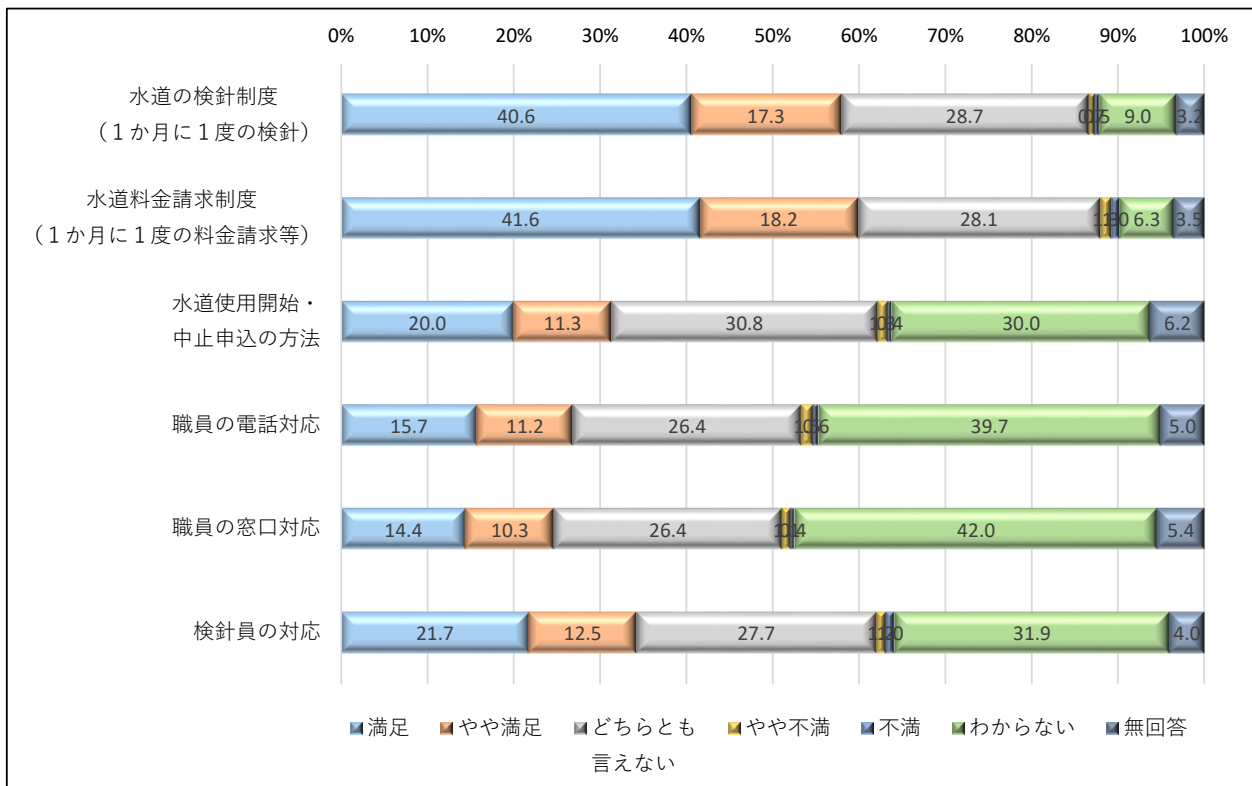
平成30年度 滝沢市の水道の取り組み ＜満足度＞		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない	無回答	総数 (n)	平均値
		5	4	3	2	1				
水道部のサービス についての評価	a) 水道の検針制度 (1か月に1度の検針)	510 41.5	239 19.4	353 28.7	4 0.3	10 0.8	70 5.7	44 3.6	1230 100.0	3.86
	b) 水道料金請求制度 (1か月に1度の料金請求等)	512 41.6	255 20.7	335 27.2	16 1.3	17 1.4	54 4.4	41 3.3	1230 100.0	3.90
	c) 水道使用開始・ 中止申込の方法	237 19.3	142 11.5	362 29.4	7 0.6	7 0.6	405 32.9	70 5.7	1230 100.0	2.47
	d) 職員の電話対応	191 15.5	141 11.5	318 25.9	17 1.4	11 0.9	480 39.0	72 5.9	1230 100.0	2.17
	e) 職員の窓口対応	188 15.3	124 10.1	328 26.7	13 1.1	5 0.4	501 40.7	71 5.8	1230 100.0	2.11
	f) 検針員の対応	242 19.7	161 13.1	331 26.9	13 1.1	7 0.6	408 33.2	68 5.5	1230 100.0	2.48
	g) お客様センターの対応	158 12.8	119 9.7	323 26.3	9 0.7	6 0.5	538 43.7	77 6.3	1230 100.0	1.96
	計	2038 23.7	1181 13.7	2350 27.3	79 0.9	63 0.7	2456 28.5	443 5.1	8610 100.0	2.72



参考) 平成26年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

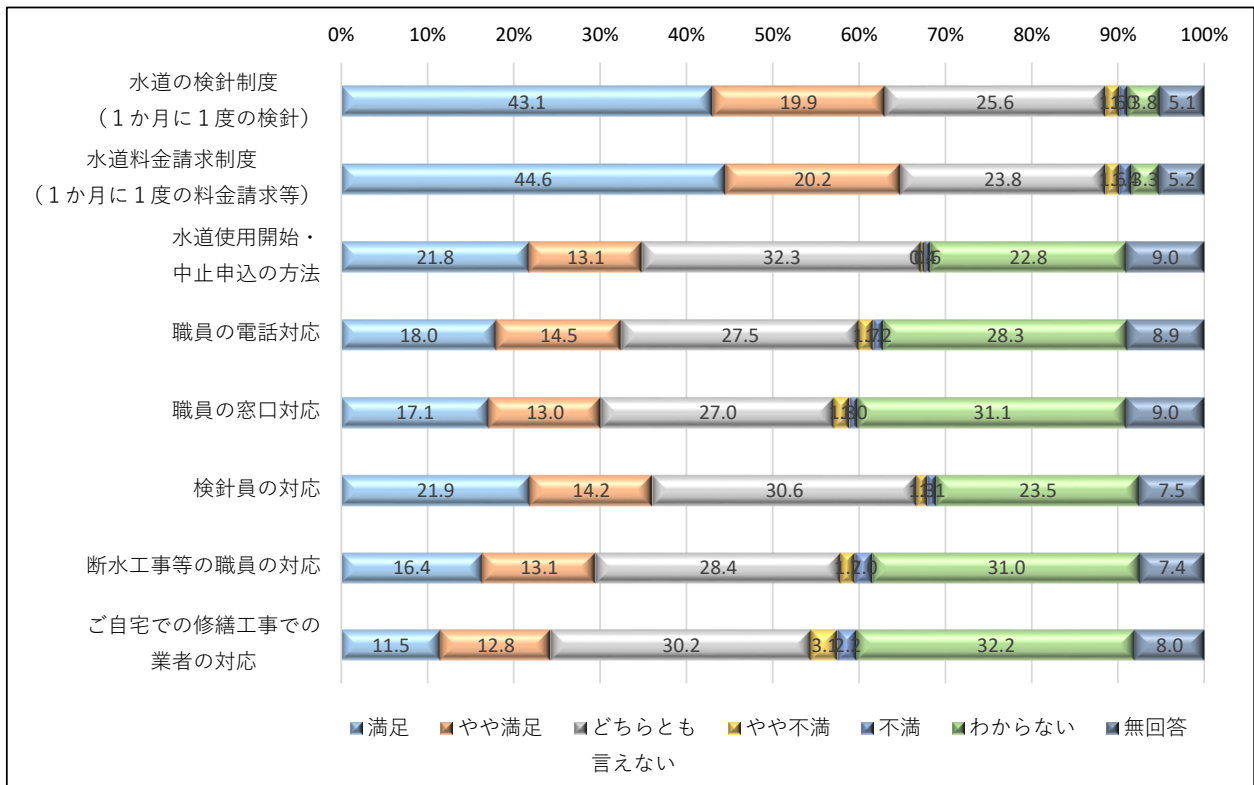
平成26年度 滝沢市の水道の取り組み ＜満足度＞		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない	無回答	総 数 (n)	平均 値
		5	4	3	2	1				
水道部の サービス についての 評価	a) 水道の検針制度 (1か月に1度の検針)	629 40.6	269 17.3	445 28.7	11 0.7	8 0.5	139 9.0	50 3.2	1551 100.0	3.72
	b) 水道料金請求制度 (1か月に1度の料金請求等)	645 41.6	283 18.2	436 28.1	20 1.3	15 1.0	98 6.3	54 3.5	1551 100.0	3.82
	c) 水道使用開始・ 中止申込の方法	310 20.0	176 11.3	477 30.8	20 1.3	6 0.4	466 30.0	96 6.2	1551 100.0	2.56
	d) 職員の電話対応	244 15.7	173 11.2	409 26.4	23 1.5	9 0.6	615 39.7	78 5.0	1551 100.0	2.17
	e) 職員の窓口対応	224 14.4	159 10.3	409 26.4	17 1.1	6 0.4	652 42.0	84 5.4	1551 100.0	2.06
	f) 検針員の対応	337 21.7	194 12.5	430 27.7	18 1.2	15 1.0	495 31.9	62 4.0	1551 100.0	2.55
	計	2389 25.7	1254 13.5	2606 28.0	109 1.2	59 0.6	2465 26.5	424 4.6	9306 100.0	2.82



参考) 平成21年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

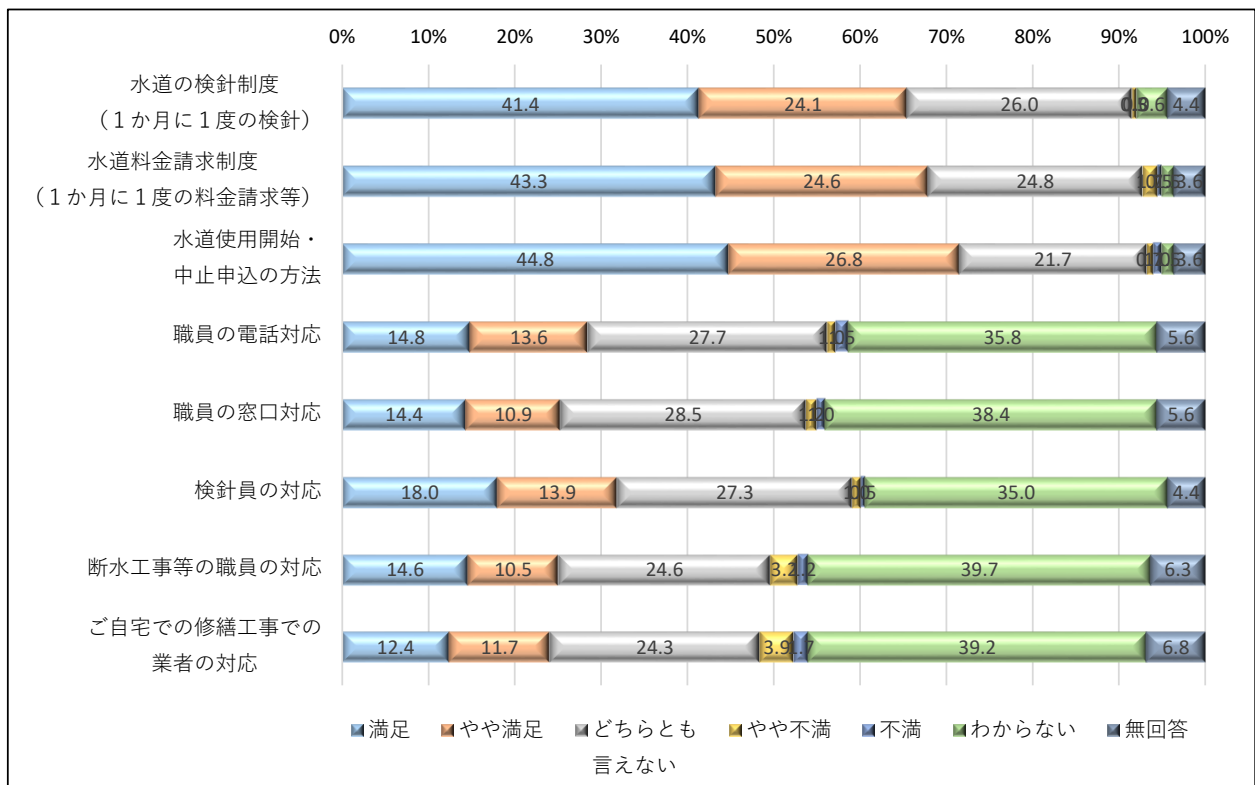
平成21年度 滝沢市の水道の取り組み ＜満足度＞		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない	無回答	総数 (n)	平均値
		5	4	3	2	1				
水道部のサービス についての評価	a) 水道の検針制度 (1か月に1度の検針)	407 43.1	188 19.9	242 25.6	15 1.6	9 1.0	36 3.8	48 5.1	945 100.0	3.96
	b) 水道料金請求制度 (1か月に1度の料金請求等)	421 44.6	191 20.2	225 23.8	15 1.6	13 1.4	31 3.3	49 5.2	945 100.0	4.00
	c) 水道使用開始・ 中止申込の方法	206 21.8	124 13.1	305 32.3	4 0.4	6 0.6	215 22.8	85 9.0	945 100.0	2.85
	d) 職員の電話対応	170 18.0	137 14.5	260 27.5	16 1.7	11 1.2	267 28.3	84 8.9	945 100.0	2.58
	e) 職員の窓口対応	162 17.1	123 13.0	255 27.0	17 1.8	9 1.0	294 31.1	85 9.0	945 100.0	2.45
	f) 検針員の対応	207 21.9	134 14.2	289 30.6	12 1.3	10 1.1	222 23.5	71 7.5	945 100.0	2.83
	g) 断水工事等の職員の対応	155 16.4	124 13.1	268 28.4	16 1.7	19 2.0	293 31.0	70 7.4	945 100.0	2.43
	h) ご自宅での修繕工事での 業者の対応	109 11.5	121 12.8	285 30.2	29 3.1	21 2.2	304 32.2	76 8.0	945 100.0	2.26
	計	1682 25.4	1018 15.4	1861 28.1	108 1.6	79 1.2	1369 20.7	498 7.5	6615 100.0	3.00



参考) 平成16年度のアンケート集計結果

上段：件数 下段：比率(%)

平成16年度 滝沢市の水道の取り組み ＜満足度＞		満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	わからない	無回答	総数 (n)	平均値
		5	4	3	2	1				
水道部のサービス についての評価	a) 水道の検針制度 (1か月に1度の検針)	170 41.4	99 24.1	107 26.0	2 0.5	0 0.0	15 3.6	18 4.4	411 100.0	4.00
	b) 水道料金請求制度 (1か月に1度の料金請求等)	178 43.3	101 24.6	102 24.8	7 1.7	2 0.5	6 1.5	15 3.6	411 100.0	4.08
	c) 水道使用開始・ 中止申込の方法	184 44.8	110 26.8	89 21.7	3 0.7	4 1.0	6 1.5	15 3.6	411 100.0	4.13
	d) 職員の電話対応	61 14.8	56 13.6	114 27.7	4 1.0	6 1.5	147 35.8	23 5.6	411 100.0	2.28
	e) 職員の窓口対応	59 14.4	45 10.9	117 28.5	5 1.2	4 1.0	158 38.4	23 5.6	411 100.0	2.16
	f) 検針員の対応	74 18.0	57 13.9	112 27.3	4 1.0	2 0.5	144 35.0	18 4.4	411 100.0	2.40
	f) 断水工事等の職員の対応	60 14.6	43 10.5	101 24.6	13 3.2	5 1.2	163 39.7	26 6.3	411 100.0	2.09
	g) ご自宅での修繕工事での 業者の対応	51 12.4	48 11.7	100 24.3	16 3.9	7 1.7	161 39.2	28 6.8	411 100.0	2.05
	計	777 27.0	516 17.9	741 25.8	41 1.4	25 0.9	637 22.1	140 4.9	2877 100.0	3.02



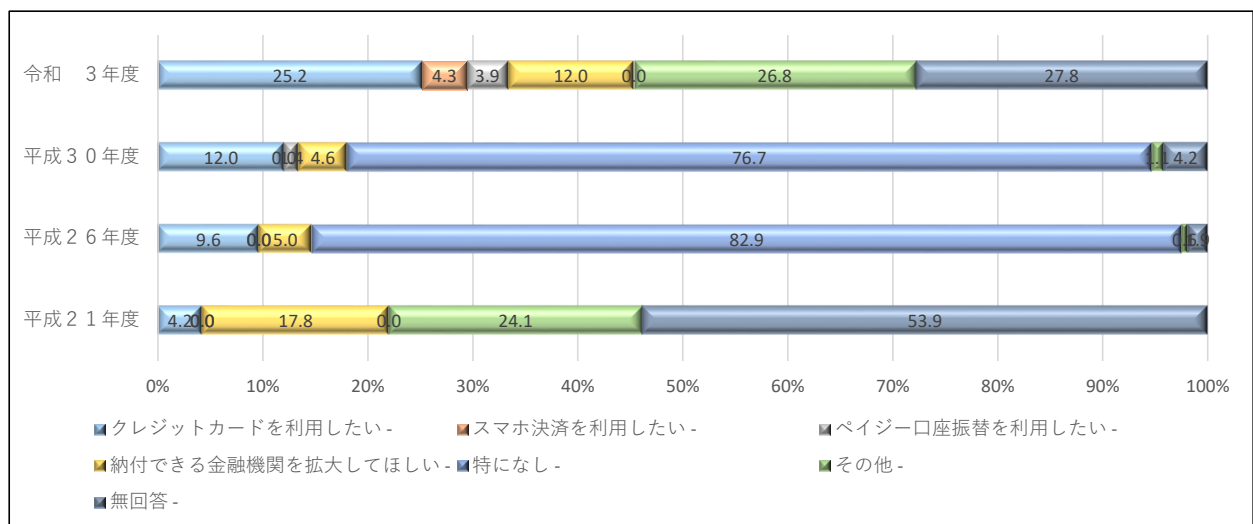
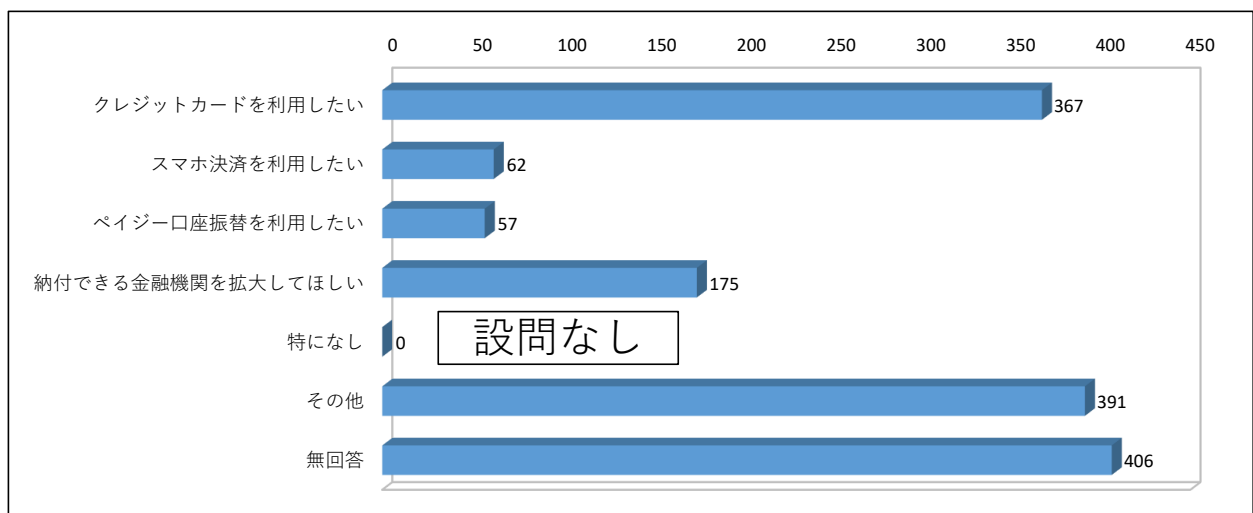
メーター検針は現行の「毎月」を望む声が60%以上と多い。

お客様センターの対応については、直接利用する機会が少ないことから「どちらとも言えない」との回答が多い結果となったが、平成30年度の調査結果と比較すると「満足」、「やや満足」が17.1ポイント上昇している。平成29年度にお客様センターを設置して以降、徐々に認知度が高まり、利用者からは満足していただいていると言えそうである。

6) 問5 水道料金の支払い方法について
(H16年度データなし)

(質問)
水道料金の支払いの方法についての要望がありますか。

水道料金の支払い方法 について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) クレジットカードを利用したい	-	-	40	4.2	148	9.6	148	12.0	367	25.2
2) スマホ決済を利用したい	-	-	-	-	-	-	-	-	62	4.3
3) ペイジー口座振替を利用したい	-	-	-	-	-	-	17	1.4	57	3.9
4) 納付できる金融機関を拡大してほしい	-	-	168	17.8	78	5.0	57	4.6	175	12.0
特になし	-	-	0	0.0	1286	82.9	943	76.7	-	-
5) その他	-	-	228	24.1	9	0.6	14	1.1	391	26.8
6) 無回答	-	-	509	53.9	30	1.9	51	4.2	406	27.8
計	-	-	945	100.0	1551	100.0	1230	100.0	1458	100.0



その他の意見

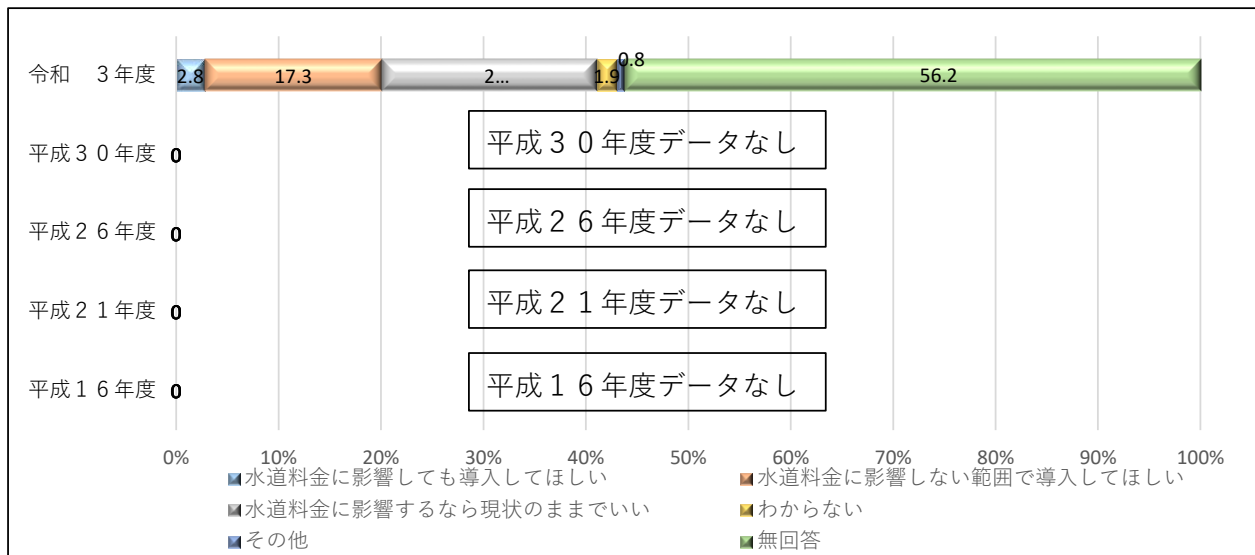
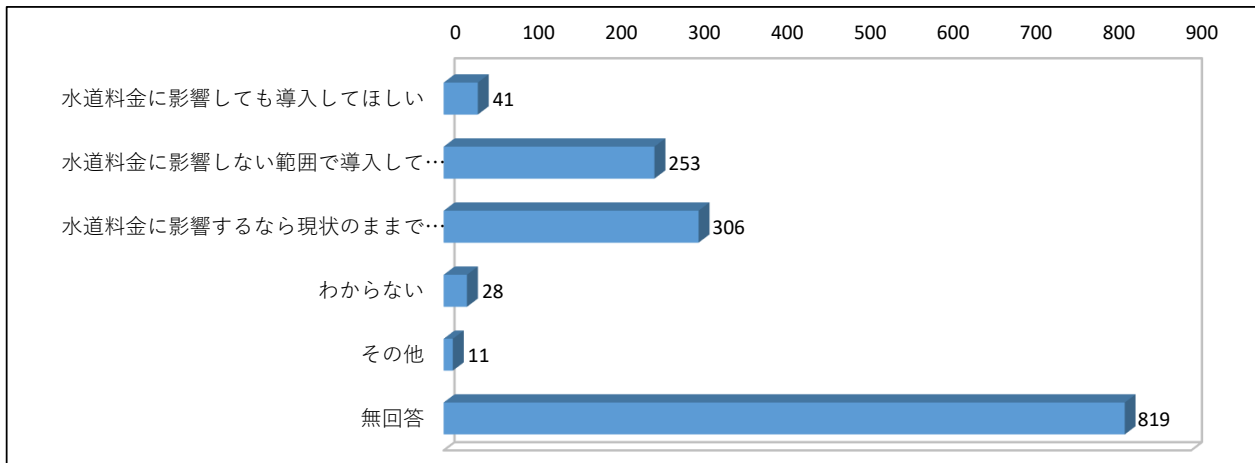
特に要望はなし。	150件
現状のままで良い。	145件
現在の口座振替で良い。	88件
今でも不便を感じない。	6件
現在の納付書払で良い。	6件
現在のコンビニ支払いで良い。	3件
今まで通り金融機関利用で良いと思う。	2件
コンビニでも支払いできるようにしてほしい。	2件
キャッシュ（現金）で良い。	
支払期限が25日はやめてもらいたい。30日あたりが適当と思う。	
市民税を上げ無料にする。	
集金が良い。	
ローンを組むと銀行からたのまれる。	
No. 1～No. 4を住民自ら選択できるようにしてほしい。	
クレジットカード、スマホ決済、を利用したい。	
現在口座振替でそれでもいいが、クレジットだとポイントもつくので良い。	
要望は特にないがポイントが付与されていくとうれしい。またたまったポイントで支払えると尚良い。	
安いほうが良い。	

7) 問5-1 経費と水道料金について

(質問)

問5の「支払方法」について、「1. クレジットカードを利用したい」「2. スマホ決済を利用したい」を導入に当たっては手数料やシステム使用料などの経費が増加し、水道料金の値上げに影響する可能性があります、どのように考えますか。

経費と水道料金について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水道料金に影響しても導入してほしい	-	-	-	-	-	-	-	-	41	2.8
2) 水道料金に影響しない範囲で導入してほしい	-	-	-	-	-	-	-	-	253	17.3
3) 水道料金に影響するなら現状のままでいい	-	-	-	-	-	-	-	-	306	21.0
4) わからない	-	-	-	-	-	-	-	-	28	1.9
5) その他	-	-	-	-	-	-	-	-	11	0.8
6) 無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	819	56.2
計	-	-	-	-	-	-	-	-	1458	100.0



その他の意見

今の支払方法はまったく水道料金に影響していないのか知りたい。そこの所の説明が不十分と思う。
印刷費をなくすれば良い。
経費増加の試算や、工夫の余地、仕方等が不明の為、判断しかねる。3でも良いと思う。
口座振替の手数料を金融機関に支払っているのであれば、カード決済を導入しても費用負担増にならないのでは。
最低限、コンセッション方式で水道事業を民間へ委託する方法はやめていただきたい。公共事業として市がきちんと供給すべき。
支払者負担でよいと思う。
ただでさえ、他市町村に対して料金が高いと思うので、根本的に料金を見直すべき。物価が上がり、今のこの世情で新しく何かを進め、各家庭の負担が大きくなるのは、今は違うと思う。今ではない。
電子決済の活用で料金は下がる。
導入に必要な経費分増加してもかまわないが、請求書に内訳を明記してほしい（一時的な増加で済むと考えられるので）。
なぜ、値上げに影響するのか？理由が分らない。そうなら人員削減などの経費増加しない方法を考えてほしい。
用紙の経費、クレカのために用紙を作る時間の短縮など経費が減る部分もあるのでは？

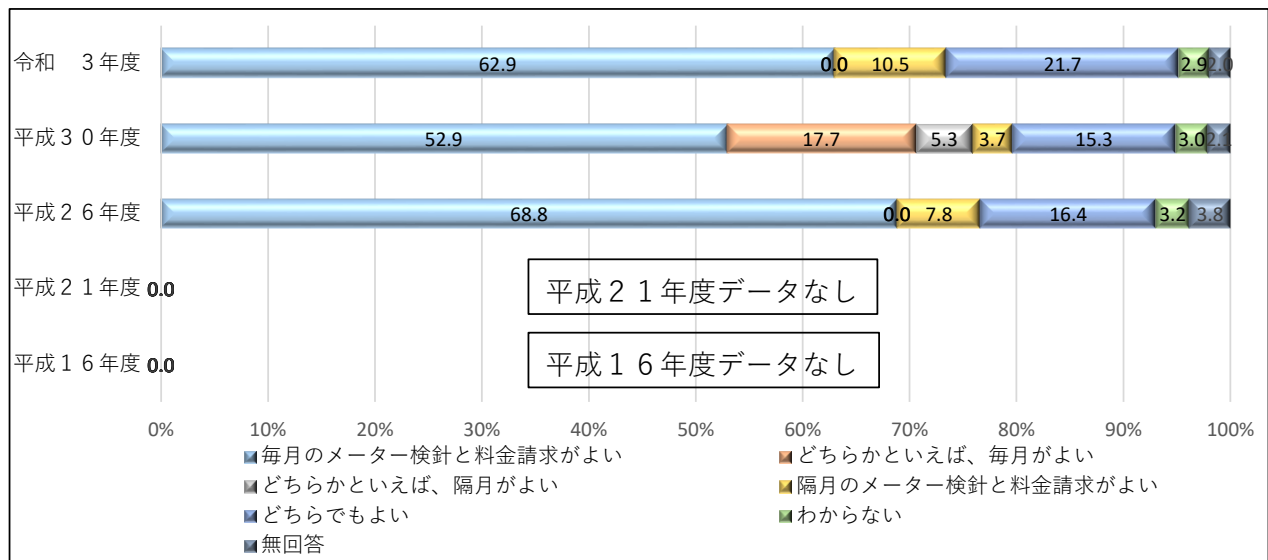
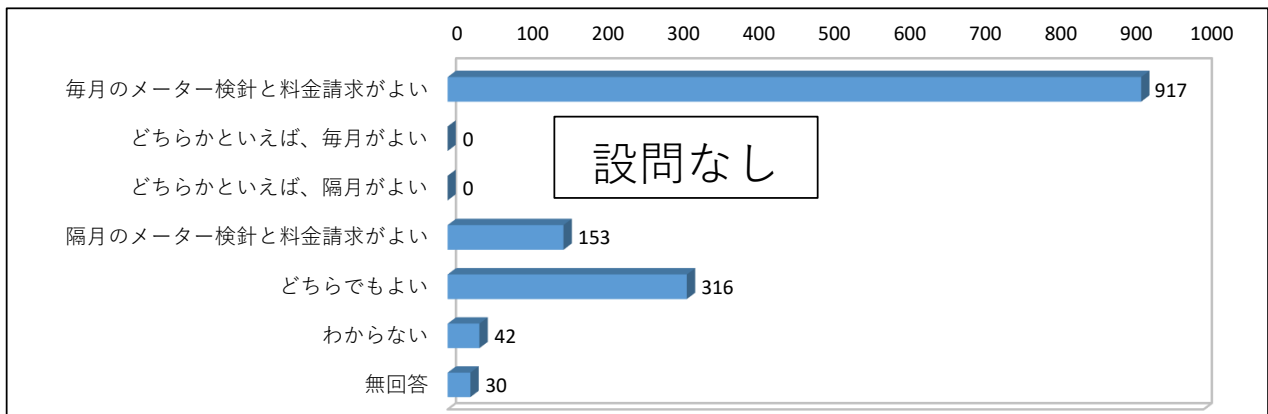
「クレジットカードを利用したい」という回答が年々増加傾向にあり、今回から選択肢として追加した「スマホ決済を利用したい」の回答も合わせると約30%となった。しかし、水道料金に影響しても導入してほしいという回答は3%にも満たず、水道料金の値上げに影響するなら現状のままで良いという回答が約40%を占めた。

8) 問6 メーター検針や料金請求について
(H16年度・H21年度データなし)

(質問)

メーター検針や料金請求について、毎月若しくは隔月（2か月に1回）行う場合のメリット・デメリットを比較したときどのように考えますか。

メーター検針や 料金請求について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 毎月のメーター検針と 料金請求がよい	-	-	-	-	1068	68.8	651	52.9	917	62.9
2) どちらかといえば、毎 月がよい	-	-	-	-	-	-	217	17.7	-	-
3) どちらかといえば、隔 月がよい	-	-	-	-	-	-	65	5.3	-	-
4) 隔月のメーター検針と 料金請求がよい	-	-	-	-	121	7.8	46	3.7	153	10.5
5) どちらでもよい	-	-	-	-	254	16.4	188	15.3	316	21.7
6) わからない	-	-	-	-	49	3.2	37	3.0	42	2.9
7) 無回答	-	-	-	-	59	3.8	26	2.1	30	2.0
計	-	-	-	-	1551	100.0	1230	100.0	1458	100.0



メーター検針は現行の「毎月」を望む声が60%以上となった。理由として使用水量の把握がしやすく、且つ漏水等の万一に備え早期発見ができる点を魅力に思う水道利用者が多いからと考えられる。一方、「隔月」を望む水道利用者は、効率化による経費節減と支払い回数の減少を求めていると考えられる。

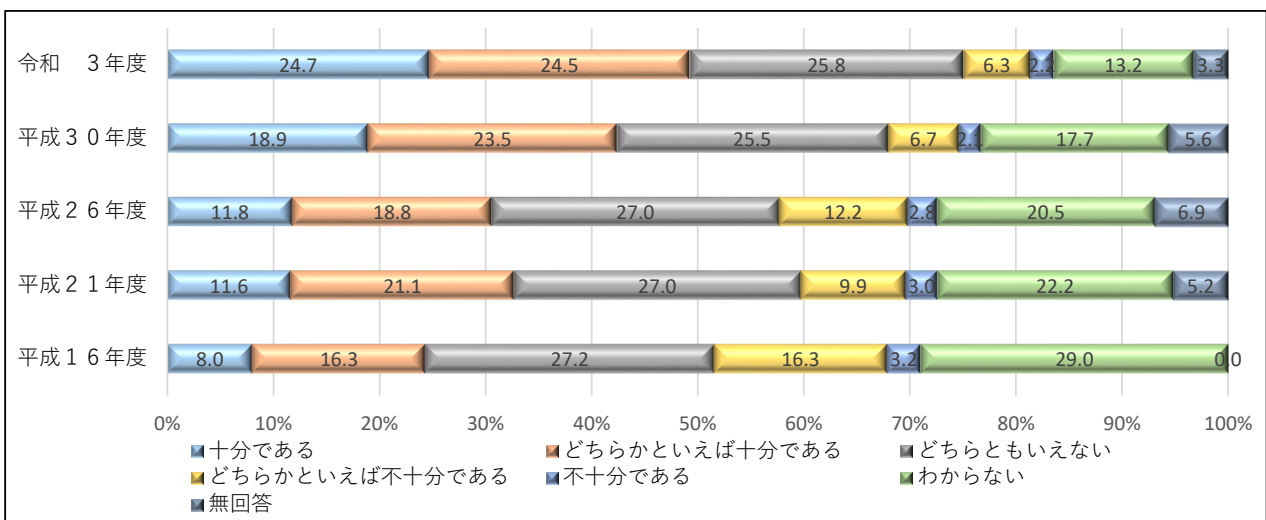
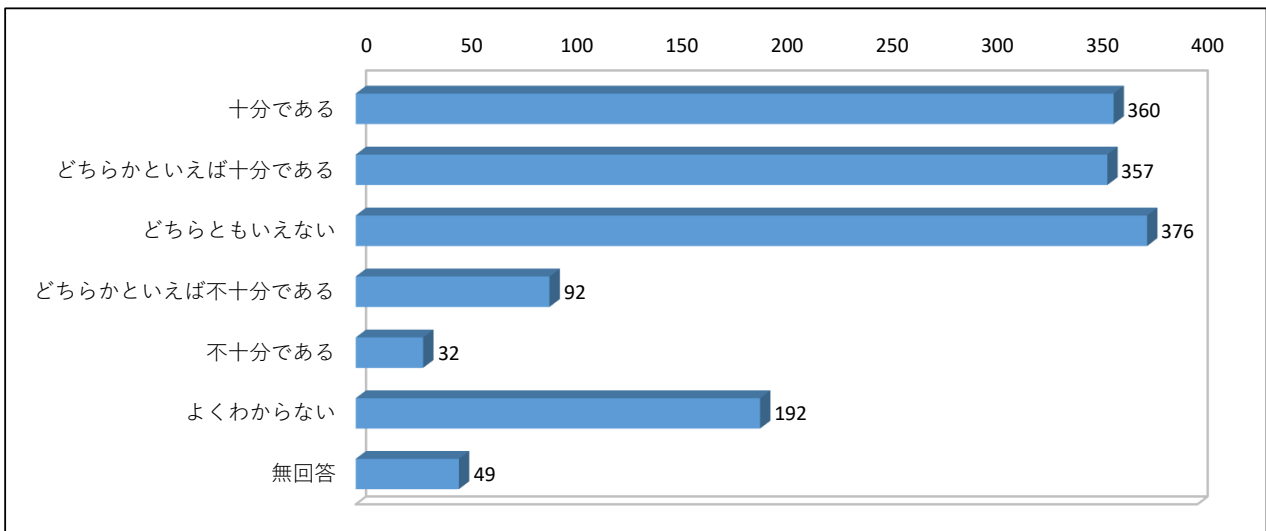
<水道事業の広報活動について>

9) 問7 滝沢市水道事業広報活動について

(質問)

水道事業の広報活動は十分にされていますか。

滝沢市水道事業広報活動 について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 十分である	33	8.0	110	11.6	183	11.8	233	18.9	360	24.7
2) どちらかといえば十分である	67	16.3	199	21.1	291	18.8	289	23.5	357	24.5
3) どちらともいえない	112	27.2	255	27.0	419	27.0	314	25.5	376	25.8
4) どちらかといえば不十分である	67	16.3	94	9.9	190	12.2	83	6.7	92	6.3
5) 不十分である	13	3.2	28	3.0	43	2.8	24	2.1	32	2.2
6) よくわからない	119	29.0	210	22.2	318	20.5	218	17.7	192	13.2
7) 無回答	0	0.0	49	5.2	107	6.9	69	5.6	49	3.3
計	411	100.0	945	100.0	1551	100.0	1230	100.0	1458	100.0



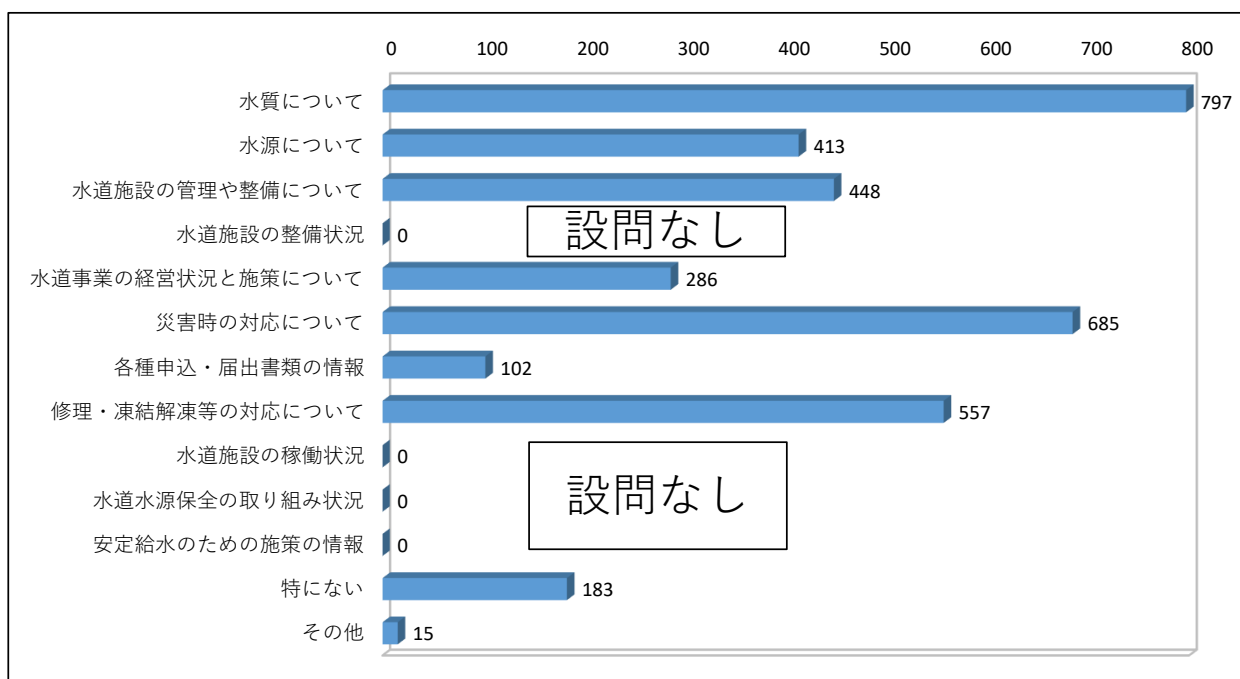
広報活動を「十分」と感じている水道利用者は全体の50%を占め、年々増加傾向にある。
「不十分」と感じている水道利用者は全体の10%以下、「どちらとも言えない」回答者が30%弱である。

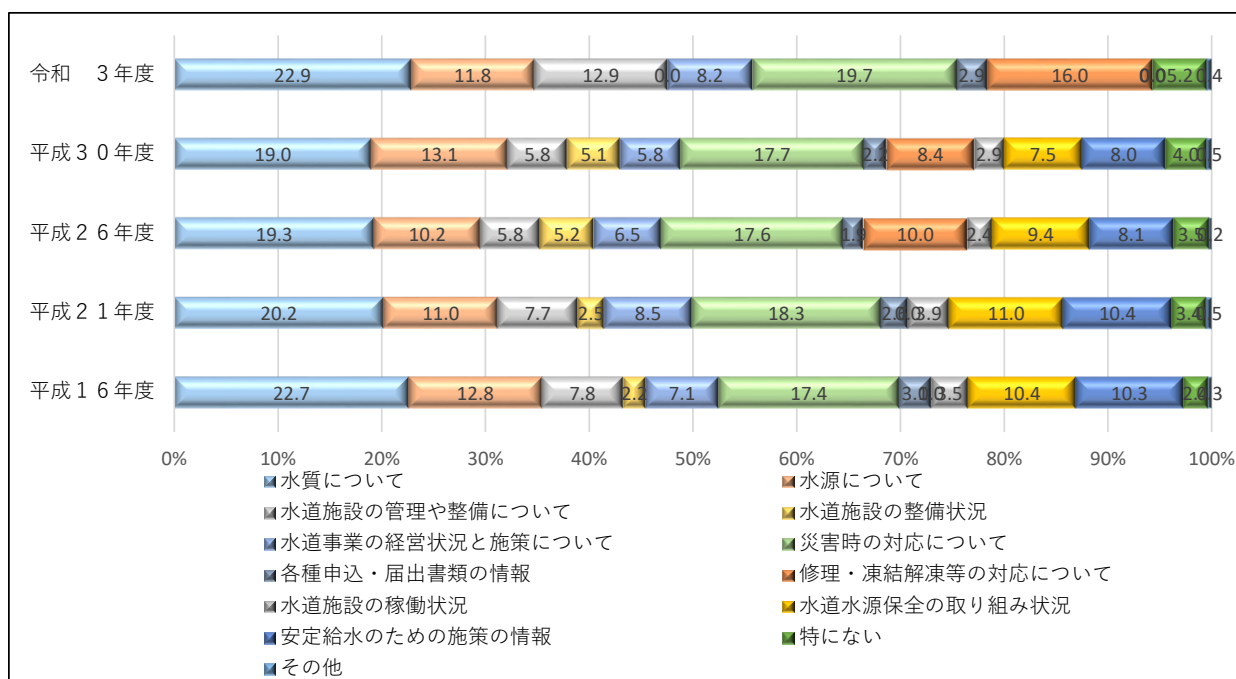
10) 問8 水道事業の情報提供について（複数回答あり）

（質問）

あなたは、水道事業に関してどのような情報を提供してほしいと思いますか。

水道事業の情報提供 について (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水質について	263	22.7	512	20.2	829	19.3	644	19.0	797	22.9
2) 水源について	149	12.8	278	11.0	439	10.2	446	13.1	413	11.8
3) 水道施設の管理や整備 について	91	7.8	196	7.7	248	5.8	196	5.8	448	12.9
水道施設の整備状況	25	2.2	64	2.5	222	5.2	175	5.1	-	-
4) 水道事業の経営状況と 施策について	82	7.1	214	8.5	278	6.5	196	5.8	286	8.2
5) 災害時の対応について	202	17.4	462	18.3	755	17.6	599	17.7	685	19.7
6) 各種申込・届出書類の 情報	36	3.1	66	2.6	83	1.9	74	2.2	102	2.9
7) 修理・凍結解凍等の対 応について	0	0.0	0	0.0	429	10.0	285	8.4	557	16.0
水道施設の稼働状況	40	3.5	97	3.9	103	2.4	97	2.9	-	-
水道水源保全の取り組 み状況	121	10.4	279	11.0	404	9.4	255	7.5	-	-
安定給水のための施策 の情報	120	10.3	264	10.4	346	8.1	271	8.0	-	-
8) 特にない	28	2.4	85	3.4	149	3.5	135	4.0	183	5.2
9) その他	4	0.3	13	0.5	10	0.2	16	0.5	15	0.4
計	1161	100.0	2530	100.0	4295	100.0	3389	100.0	3486	100.0





その他の意見

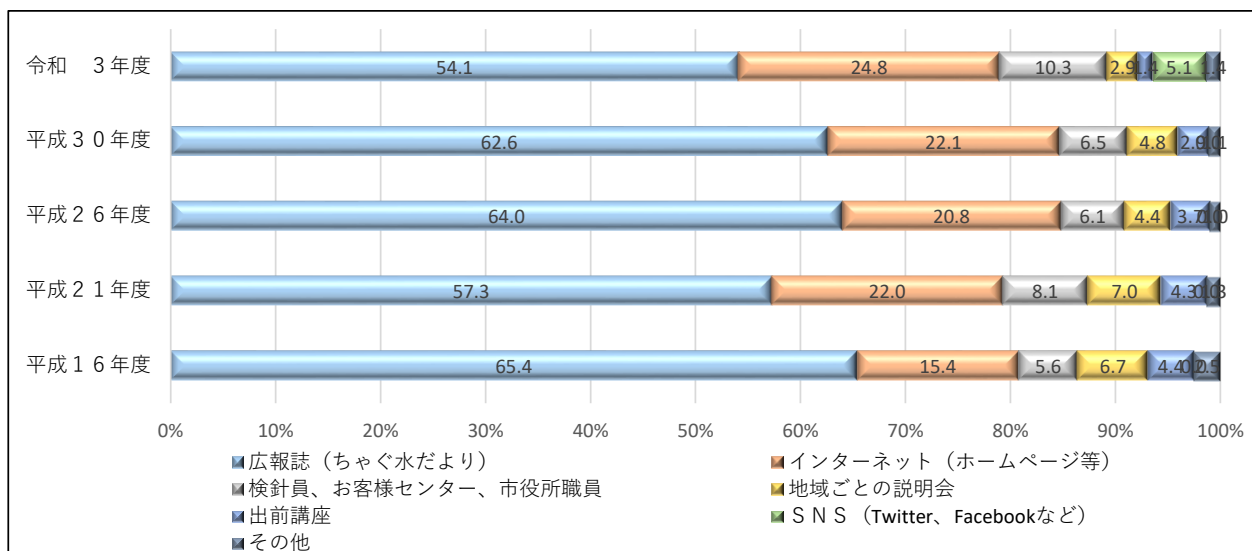
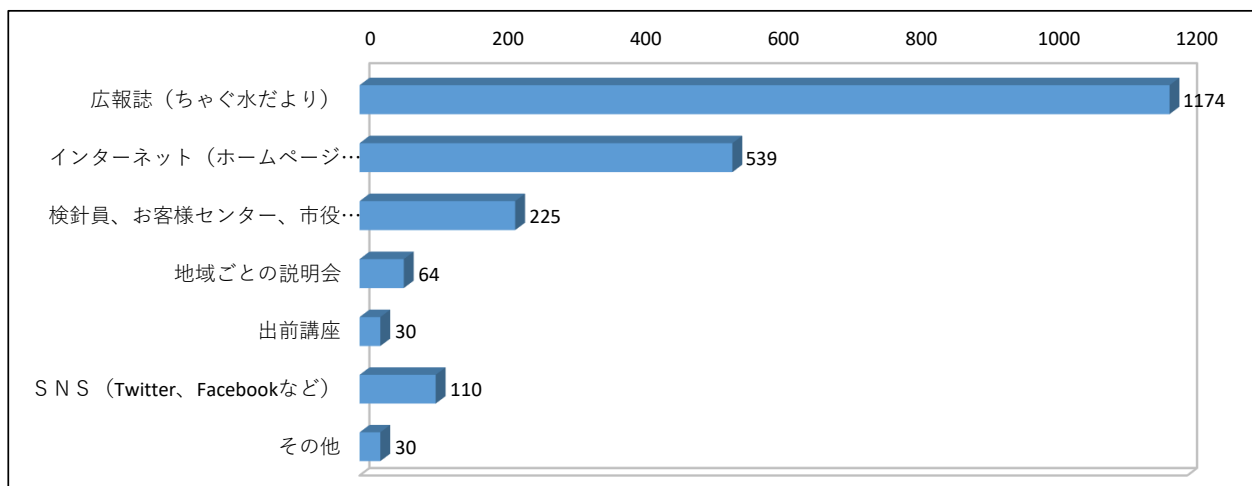
1~7全て。特に5, 6, 7は常に提供すべし。水道管にアスベストの利用の有無（他の地域では、未だにある為。）。
HPなどにある程度あれば見ます（1、2、3）。
旧管と新管の交換割合と状況（場所等）。
緊急時の対処方法、連絡先。
経年劣化について、水道管の交換時期についてわかりやすい地図にする等。
現状のままでよい。
修理・凍結解の費用が安くなる方法考えて欲しい。
水道事業（上水道、下水道）→下水道の情報。
水道水の美味しさ、安全性などすぐれた部分をもっとPRしたほうが良いと思う。
水道料金の使われ方の詳細。
水道料金の未納金額、未納者への対策。
節水のこと、その方法、器具などの紹介。
全部。
他地区と比較し、良さを情報提供する。
冬場の水抜き正しい方法。緊急の対応について。
料金の算定方法、上下水それぞれ明確に。単価の計算方法（使用量による変化）。

「水質」、「災害時の対応」、「修理・解凍等の対応」という回答がそれぞれ約20%となり、近年の自然状況に応じて「もしも」を想定した情報提供が求められていると考えられる。今後とも広報誌等を中心に適切な情報発信に努めていく必要がある。

1 1) 問9 情報を得る手段について (複数回答あり)

(質問)
水道事業の情報を得る方法として何が有効と思いますか。

情報を得る手段について (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 広報誌 (ちゃぐ水だより)	360	65.4	698	57.3	1321	64.0	1044	62.6	1174	54.1
2) インターネット (ホームページ等)	85	15.4	268	22.0	428	20.8	368	22.1	539	24.8
3) 検針員、お客様センター、市役所職員	31	5.6	99	8.1	125	6.1	108	6.5	225	10.3
4) 地域ごとの説明会	37	6.7	85	7.0	91	4.4	80	4.8	64	2.9
5) 出前講座	24	4.4	53	4.3	77	3.7	49	2.9	30	1.4
6) SNS (Twitter、Facebookなど)	-	-	-	-	-	-	-	-	110	5.1
7) その他	14	2.5	16	1.3	21	1.0	19	1.1	30	1.4
計	551	100.0	1219	100.0	2063	100.0	1668	100.0	2172	100.0



その他の意見

※4について 自治会と市の共催と聞きました。さらに、1.5時間ではまず疑問点や改善点など十分に意見交換できるとは到底思えません。TELにて市職員に確認いたしました。
TV、d放送。
興味がなければどの方法も見ないと思う。
検針⇒請求、水質情報等のデジタル化。
検針員の方がポストイン（チラシ）するだけでよいと思います。
検針員を活用すべき。
広報誌（月2回配布）。
広報誌、インターネットでも年齢や家族構成では情報を得ることができない人がいると思われるので、「滝沢市アプリ」を作って携帯電話にお知らせする。SNSは利用していない人も多いこと、職員からの説明等は時間と経費、複数回の開催と効率が悪い。「滝沢市アプリ」でこれから季節では除雪情報やイベントも通知できる。しかもリアルタイムに。
広報誌の発行回数は少なくとも良いです。経費削減になると思います。
広報誌はゴミになるので必要ありません。
広報たきざわ。
広報たきざわに必要な情報をまとめてくれると目を通しやすい。チラシタイプだとすててしまいます。
市広報誌の活用、「ちゃぐ水だより」は経費節減の為に必要ない。効用。なし。
自宅に手紙とハガキが良い。
市の広報誌にも掲載して欲しい。
市の広報でも。
市の広報に隔月でもコーナーを設ける。紙面、インターネットとの連携につながるのでは？
情報を得たい時に市窓口に問い合わせる。
知る必要性を感じない。
新聞（岩手日報）。
滝沢まつり。
チラシ。
デスクワーク職の月平均給与の内容の公開。
手作りの情報等を回覧する方法もとり入れたらどうか。
テレビ。
特に気にかけてことがない（不具合がなかったから）。
特に必要としない。
ネット環境の無い方は検針員が紙面配布。
配布、パンフ、チラシ等。
不要である。
自ら情報を求めに行くことはまず無い。自然と目に入る仕組みを作る事だと思います。
見てくれた人に対し、情報+プレゼントキャンペーンなど取り入れた方が良い。

「広報誌」、「インターネット」を利用している割合が高い。全体の10%程度は「検針員、市役所職員」と回答し、「説明会」、「市役所の出前講座」等の手段も全体の10%程度回答している。また、市の広報誌「広報たきざわ」にも水道に関する情報の掲載を望む声が6件あった。

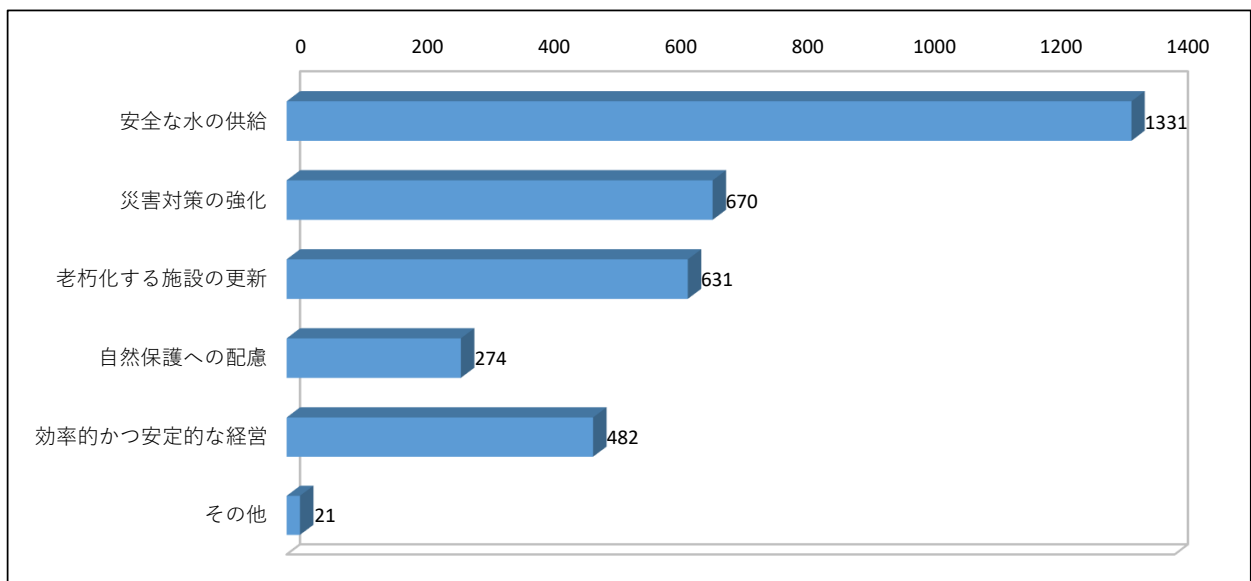
<今後の水道事業への期待について>

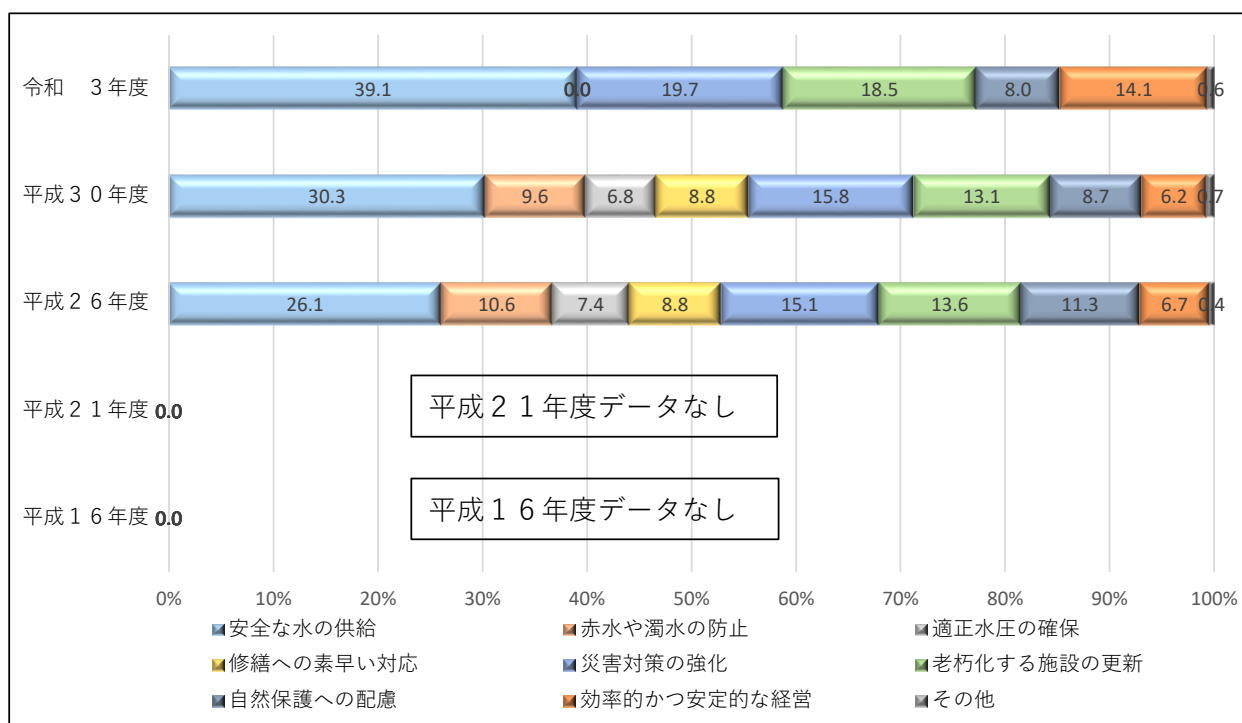
12) 問10 今後の水道へ望むことについて（複数回答あり）
（平成16年度・平成21年度データなし）

（質問）

今後の水道事業に望むことは何ですか。

今後の水道へ望むこと について (複数回答あり)	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 安全な水の供給	-	-	-	-	1158	26.1	1006	30.3	1331	39.1
赤水や濁水の防止	-	-	-	-	472	10.6	318	9.6	-	-
適正水圧の確保	-	-	-	-	327	7.4	225	6.8	-	-
修繕への素早い対応	-	-	-	-	389	8.8	294	8.8	-	-
2) 災害対策の強化	-	-	-	-	671	15.1	525	15.8	670	19.7
3) 老朽化する施設の更新	-	-	-	-	604	13.6	436	13.1	631	18.5
4) 自然保護への配慮	-	-	-	-	504	11.3	290	8.7	274	8.0
5) 効率的かつ安定的な経営	-	-	-	-	298	6.7	207	6.2	482	14.1
6) その他	-	-	-	-	19	0.4	24	0.7	21	0.6
計	-	-	-	-	4442	100.0	3325	100.0	3409	100.0





その他の意見

水道料金の値下げ。	8件
味（おいしさ）。	
安定した料金。	
今まで値下げしてない。円高にすれば安定。	
検針の自動化（機械化）。	
施設の更新は計画的に実施すべき。	
水道料金無料（企業等は別）。	
水量計算の緩和。細い水道管でも分岐してもよいことにしてほしい。	
全て（1～5の）。	
全部でやすく。	
単身だったり、湧水を利用していると上限となっている5㎡を3㎡とかにして低い料金設定も考えていただければと思います。支払えずにいる方のことを考えるとその設定があっても良いのでは？と思います。また、水を大切に・・・と思いつつ料金が同じなら流しっぱなしでも良いか？と思うこともありますので、ぜひご意見をいただければと思います。2か月に1度となれば余計そう思います。検針の方浮いた経費でどうにかならないでしょうか。希望を述べました。	
凍結時等の漏れ（発見不可抗力）に対する料金の減額をしてほしい。	
独立採算制であるが、生命にかかわるので税金使用もありではないか？	
納得できる価格設定。	
民間に投げない。	

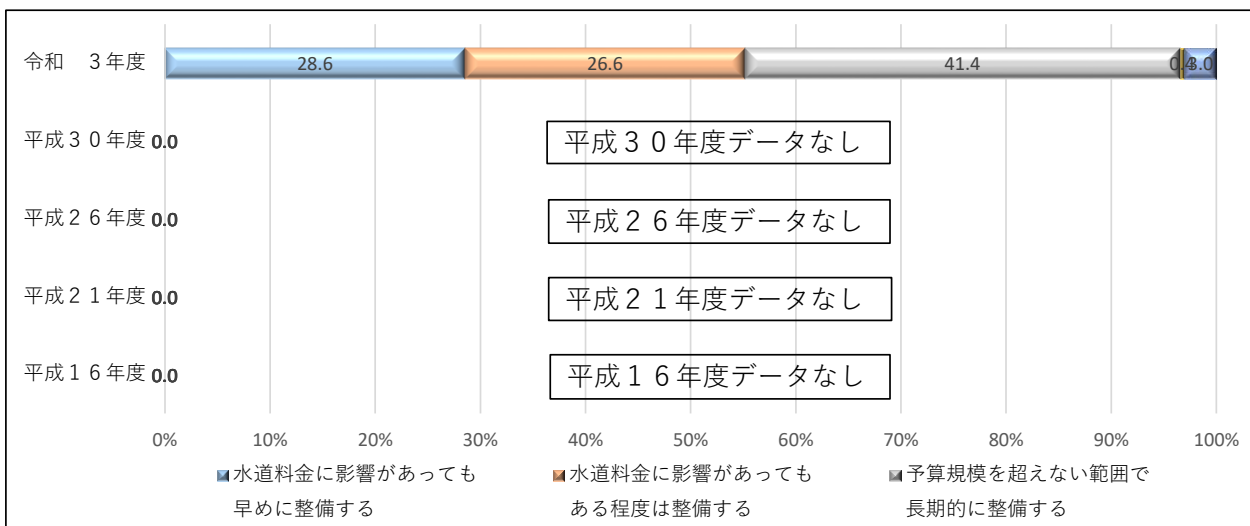
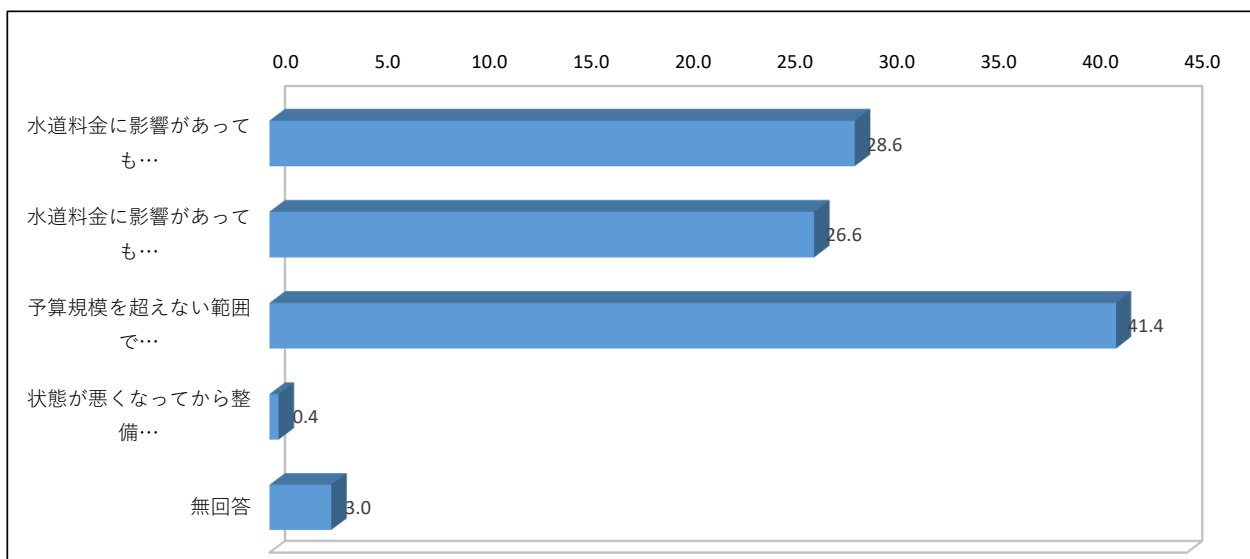
「安全な水の供給」が40%と最も多い結果となった。また、「災害対策の強化」や「老朽化する施設の更新」、「効率的かつ安定的な運営」もそれぞれ一定数の回答を占めた。引き続き徹底した水質管理や緊急時にも対応できる設備や人員体制を整えるなど安全な水を持続的に供給していくために取り組んでいく必要がある。

1 3) 問 1 1 水道施設の老朽化について

(質問)

今後安全な水を持続的に供給していくために、老朽化した水道施設や水道管の更新、災害等の緊急時に備えた耐震化が課題となっていますが、どう考えますか。

水道施設の老朽化について	平成16年度		平成21年度		平成26年度		平成30年度		令和3年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
1) 水道料金に影響があっても早めに整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	417	28.6
2) 水道料金に影響があってもある程度は整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	388	26.6
3) 予算規模を超えない範囲で長期的に整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	604	41.4
4) 状態が悪くなってから整備する	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0.4
5) 無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	44	3.0
計	-	-	-	-	-	-	-	-	1458	100.0



「水道料金に影響があっても、早めに整備する」、「水道料金に影響があっても、ある程度は整備する」が合わせて50%以上となり、今後の耐震化や設備更新に伴う料金値上げにはある程度肯定的と言える。ただし、「予算規模を超えない範囲で長期的に整備する」という慎重な回答も約40%あり、料金改定の際には丁寧な説明が求められる。