

呉市の水道・下水道に関するお客様アンケート調査票

- ・回答は、該当する番号を○で囲んでください。
- ・回答が「その他」の場合は、具体的な内容のご記入をお願いいたします。

☆はじめに、あなたのことについてお伺いします。

① あなたのお住まいの地区を教えてください。《 ○は1つ 》

- | | | | |
|-------|-------|--------|-------|
| 1 中央 | 2 吉浦 | 3 警固屋 | 4 阿賀 |
| 5 広 | 6 仁方 | 7 宮原 | 8 天応 |
| 9 昭和 | 10 郷原 | 11 下蒲刈 | 12 川尻 |
| 13 音戸 | 14 倉橋 | 15 蒲刈 | 16 安浦 |
| 17 豊浜 | 18 豊 | | |

② あなたの年齢を教えてください。《 ○は1つ 》

- | | | | |
|--------|--------|---------|--------|
| 1 10歳代 | 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 | |

③ 水道・下水道の使用形態を教えてください。《 ○は1つ 》

- | | |
|--------|----------|
| 1 一般世帯 | 2 事業所・店舗 |
|--------|----------|

④ あなたのお住まいの種類を教えてください。《 ○は1つ 》

- | | | |
|--------|--------------|---------|
| 1 一戸建て | 2 マンション・アパート | 3 店舗兼住宅 |
| 4 その他（ | | ） |

☆ここから、呉市の水道・下水道についてお伺いします。（設問は全部で25問あります）

1 水道事業・下水道事業全般についてお伺いします。（問1～問4）

問1 水道サービス（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
- 2 どちらかといえば満足
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば不満
- 5 不満

1, 2, 3に○をされた方 → 【問3】へ
4, 5に○をされた方 → 【問2】へ

問2 不満に感じている理由を教えてください。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 窓口や電話の対応が悪い
- 2 水道水の安全性が不安
- 3 水道料金が低い
- 4 水道水がおいしくない
- 5 震災対策が十分でない
- 6 非常時の対応が十分でない
- 7 情報提供が十分でない
- 8 その他（)

問3 下水道サービス（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
- 2 どちらかといえば満足
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば不満
- 5 不満

1, 2, 3に○をされた方 → 【問5】へ
4, 5に○をされた方 → 【問4】へ

問4 不満に感じている理由を教えてください。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 窓口や電話の対応が悪い
- 2 下水道の普及が進んでいない
- 3 下水道使用料が高い
- 4 震災対策が十分でない
- 5 非常時（大雨・浸水）の対応が十分でない
- 6 情報提供が十分でない
- 7 その他（)

問10 水道料金・下水道使用料の支払方法としてスマートフォン決済アプリを導入していますが、ご存じですか。《 ○は1つ 》

- 1 知っており、利用している
- 2 知っているが、利用していない（利用してみたい）
- 3 知っているが、利用していない（利用するつもりはない）
- 4 知らないが、利用してみたい
- 5 知らないし、利用するつもりもない

3 水道水の水質についてお伺いします。（問11～問14）

問11 普段、水道水をどのようにして飲むことが多いですか。《 ○は1つ 》

- 1 そのまま飲む（または冷やして飲む）
- 2 一度沸かしてから飲む
- 3 浄水器などを利用して飲む
- 4 飲まない（飲み水は市販の水を使用）
- 5 その他（ ）

1に○をされた方 → 【問13】へ

2, 3, 4, 5に○をされた方 → 【問12】へ

問12 水道水をそのまま飲まない理由を教えてください。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 安心できないから
- 2 水道水の臭いが気になるから
- 3 おいしくないから
- 4 市販の水の方が美容や健康にいいから
- 5 市販の水の方がおいしいから
- 6 市販の水の値段が手ごろだから
- 7 なんとなく
- 8 その他（ ）

問13 呉市の水道水は安心して利用できますか。《 ○は1つ 》

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

1, 2, 3に○をされた方 → 【問15】へ

4, 5に○をされた方 → 【問14】へ

問14 不安だと感じる理由を教えてください。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 臭いや味が気になるから
- 2 健康によくなさそうだから
- 3 水道や水質に関する情報が少ないから
- 4 水源が汚れていると思うから
- 5 その他 ()

4 災害への備えについてお伺いします。 (問15～問18)

問15 あなたのご家庭では地震などの自然災害に備えて、水の確保について対策をしていますか。
《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 ボトルウォーター（ペットボトル）などで飲料水を常備している
- 2 ポリタンクやお風呂などに水をためている
- 3 何もしていない
- 4 その他 ()

問16 自分の家に一番近い災害時応急給水拠点※をご存じですか。《 ○は1つ 》

- 1 知っているし、利用したことがある
- 2 知っているが、利用したことはない
- 3 知らない

※災害時応急給水拠点：災害などにより大規模な断水が発生した場合、応急的に設置し、水道水をお配りする場所です。
(市内に106箇所設け、被災状況に応じて開設する場所を決定します)

問17 地震等の災害対策として、被害を小さくしたり、漏水事故を防止するために、計画的に上下水道施設の更新や耐震化などの整備を進めていますが、それには多額の費用が必要となります。今後、どのように整備するのがよいと思いますか。《 ○は1つ 》

- 1 被害を小さくするために、早急に整備する必要があり、料金の値上げもやむを得ない
- 2 できるだけ料金値上げはしないで、重要な施設から計画的に整備すべき
- 3 料金値上げはせず、施設に被害が出た場合は、その都度修繕し、できる範囲で整備すればよい
- 4 わからない
- 5 その他 ()

問18 今後想定される災害に備えるため、今まで以上に耐震化等の災害対策の重要性・必要性が注目されています。災害対策を強化するために必要な経費を料金に反映することについて、どう思いますか。《 ○は1つ 》

- 1 理解できる
- 2 理解できない
- 3 その他 ()

5 広報広聴・お客様サービスについてお伺いします。 (問19～問22)

問19 上下水道局の情報を得るには、どのような方法が利用しやすいですか。
《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 市政だより
- 2 ホームページ (パソコンから)
- 3 ホームページ (スマートフォンから)
- 4 直接, 上下水道局に問い合わせる (電話)
- 5 直接, 上下水道局に問い合わせる (メール)
- 6 水道使用水量等のお知らせ (検針票) の裏面
- 7 その他 ()

問20 上下水道局について、どのようなことが知りたいですか。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 給水開始や廃止などの各種手続・問い合わせ先
- 2 湧水・水源地の貯水量情報
- 3 水源, 水道水及び下水処理水の水質検査の結果
- 4 断水・濁水の情報
- 5 上下水道局の施設の更新状況
- 6 給水装置・排水設備の管理
- 7 災害対策への取組
- 8 上下水道局の経営状況, 借金の状況
- 9 水道料金, 下水道使用料のしくみ
- 10 悪質な工事業者などの注意情報
- 11 下水道に関する助成制度
- 12 上下水道局が開催するイベントの情報
- 13 その他 ()

問21 職員の対応についてどう感じていますか。《 ○は1つ 》

- 1 満足
- 2 どちらかといえば満足
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば不満
- 5 不満
- 6 職員と対応したことがない

1, 2, 3, 6に○をされた方 → 【問23】へ

4, 5に○をされた方 → 【問22】へ

問22 不満を感じる理由を教えてください。《 ○はあてはまるもの全てに 》

- 1 電話の対応が悪い
- 2 窓口の接客が悪い
- 3 対応が遅い
- 4 みだしなみが悪い
- 5 その他 ()

6 今後の上下水道事業についてお伺いします。 (問23～問25)

問23 今後の水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思いませんか。《 ○は3つまで 》

- 1 おいしい水の供給
- 2 安心して飲める水の供給
- 3 安定した水道 (古くなった施設の更新等)
- 4 災害に強い水道 (耐震化等)
- 5 低料金の水道 (経営の効率化等)
- 6 水道に関する情報の積極的な発信
- 7 水源の保全 (水源の森の整備等)
- 8 環境に配慮した取組 (二酸化炭素排出削減の取組等)
- 9 その他 ()

問24 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思われますか。《 ○は3つまで 》

- 1 大雨・浸水対策
- 2 安定した下水道（古くなった施設の更新等）
- 3 災害に強い下水道（耐震化等）
- 4 低料金の下水道（経営の効率化等）
- 5 下水道普及区域の拡大
- 6 下水道に関する情報の積極的な発信
- 7 環境に配慮した取組（二酸化炭素排出削減の取組等）
- 8 その他（)

問25 人口減少に伴う料金収入の減少や水道施設の老朽化による更新費用の増加等といった水道事業の問題に対応するため、広島県では市町の枠を超えて広域連携を推進する取組を行っています。この取組について、ご存じですか。《 ○は1つ 》

- 1 知っており、内容も理解している
- 2 知っているが、詳しい内容までは理解していない
- 3 知らないが、関心はある
- 4 知らないし、特に関心もない
- 5 その他（)

設問は以上です。

【その他、ご意見やご提案がありましたら、ご自由にお書きください。】

自由記入欄

アンケート調査は以上です。ご協力ありがとうございました。
 なお、アンケート調査の結果につきましては、後日ホームページなどで公表させていただきます。
 ≪アンケート調査票は、同封の返信用封筒にてご返送ください（切手は不要です）。≫