

水道事業に係る利用者意識調査

調 査 票

今回送付いたしました、「水道事業に係る利用者意識調査」につきましては、近江八幡市水道事業の指針となる水道経営ビジョンの改定にあたり、水道水の利用状況や水に関わる取組、水道事業に関する意識調査を行うため、水道利用者の皆さまの中から無作為に抽出しております。

皆さまに安心していただける水道事業をこれからも継続していくためにも、ご意見を参考にさせていただきたいと考えておりますので、回答にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、この調査票につきましては、同封の返信用封筒（切手不要）又は、別紙 QR コードより、令和6年12月25日（水）までにご回答くださいますようお願いいたします。

記入上のお願い

【調査表にて回答の場合】

- ・以降の質問に直接回答をご記入の上、返送ください。

【別紙 QR コードから回答の場合】

- ・別紙 QR コードを読み取り、ご回答ください。

【調査に関するお問い合わせ先】

近江八幡市水道事業所

上下水道総務課 経営グループ

TEL 36-5534

■あなたのご家庭について

Q 1：現在お住まいの家族構成についてお答えください。

該当箇所に人数を記入してください。

また、この意識調査を記入されている方の該当箇所に、○をつけてください。

年 齢	男		女	
	人数	意識調査 記入者	人数	意識調査 記入者
20 歳未満	人		人	
20 歳代	人		人	
30 歳代	人		人	
40 歳代	人		人	
50 歳代	人		人	
60 歳代	人		人	
70 歳以上	人		人	

Q 2：お住まいの形態をお答えください。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 一戸建て（店舗なし）
2. 一戸建て（店舗つき）
3. 集合住宅
4. 寮
5. その他

※集合住宅：1棟の建物の中に複数の住居がある形式の住宅

例）マンション、アパートなど

Q 3：近江八幡市にお住まいの期間をお答えください。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 1年未満
2. 1年～5年
3. 6年～10年
4. 11年～20年
5. 21年以上

■水道水について

Q4：ご家庭では日常生活にどのような水をお使いですか。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 水道水のみ
2. 井戸水のみ
3. 水道水と井戸水の併用

Q 5 : 「飲用水」に水道水を使っていますか。

最もあてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 水道水をそのまま安心して飲用水として使用している
2. 水道水を信用しているが、浄水器等を通してから飲用水として使用している
3. 水道水にどちらかと言えば不安があるので、飲用水として使用しておらず、ペットボトル水、ウォーターサーバー等を使用している
4. 飲用水として井戸水を使用している

Q6：Q5で1. とお答えの方に伺います。水道水をそのまま飲んだときどのように思われますか。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. おいしいと思う
2. なんとも思わない (ふつう)
3. おいしくないと思う
4. その他 ()

Q7: Q5で2. 3. 4. とお答えの方に伺います。水道水をそのまま飲んでいない理由について、あてはまるものをすべて○で囲んでください。

1. おいしくないから
2. 塩素臭・カルキ臭がするから
3. 安全性（水質）に不安があるから
4. カビ臭いから
5. 貯水槽（受水槽）の汚れが心配だから
6. 水源である琵琶湖や地下水の水質が心配だから
7. 塩素などの薬品で消毒されているから
8. 水道管の錆や汚れが心配だから
9. その他（ ）

※貯水槽：水を貯めておくための水槽の設備のこと

※受水槽：貯水槽の中でも特に水道水を貯めるものをさす

主に、ビルやマンション、病院、学校など、多量の水を使用する施設に設置される

Q 8：水道水は法律により塩素消毒して給水していますが、塩素臭が気になることがありますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. いつも気になる
2. ときどき気になる
3. 気にならない
4. その他 ()

■ご家庭での水に対する取組

Q9：ご家庭では節水に関してどのように取り組んでおられますか。あてはまるものをすべて○で囲んでください。

1. 蛇口はこまめに閉めている
2. 風呂の残り湯を洗濯や散水に活用している
3. 雨水タンクなどにより雨水を活用している
4. 節水タイプの機器（洗濯機・食器洗い機・トイレ等）を使用している
5. 特に何もしていない
6. その他（ ）

Q10:ご家庭では日常から地震などの災害に備えて飲用水や生活用水を蓄えていますか。あてはまるものをすべて○で囲んでください。

1. ポリタンクなどに水道水をくみ置いている
2. 市販のペットボトルの水などを備蓄している
(おおまかな備蓄量を記入ください… 2 L ペットボトル _____ 本程度)
3. 何もしていない
4. その他 ()

■ご家庭における水使用状況について

Q11：ご自宅では入浴をどれくらいの頻度でされますか。
あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 毎日 2. 週3回以上 3. 週1～2回
4. シャワーのみ利用（ほとんど入浴はしない）
5. 自宅でお風呂を使わない（自宅にお風呂がない）

Q 1 2 : ご自宅の洗濯機で洗濯する頻度はどれくらいですか。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 毎日 2. 週3日以上 3. 週1～2日 4. 自宅で洗濯しない

■断水等について

Q 1 3 : 地震などの災害時に水道が断水した場合、あなたはどの程度の期間、断水に対応できると考えますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 1日 2. 2～3日 3. 4～10日 4. 11日以上
5. 1日も対応できない

■広報について

Q 1 4 : 近江八幡市では定期的に水道水の水質検査を実施しており、その結果を市のホームページで公表していますが、ご存知ですか。

あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 知っている 2. 知らない

Q 1 5 : 水質検査結果の公表について、どのように思われますか。

あてはまるものをすべて○で囲んでください。

1. 安心感が増す 2. 検査結果が理解できてよい
3. あまり興味がない 4. 市が管理していればよい
5. その他 ()

Q16：水道に関してお客様に知っていただくため、広報活動を行っております。このことについて、それぞれあてはまるものを○で囲んでください。

①市広報誌「水道週間、水道凍結防止、水道豆知識等」

1. 見たことがある 2. 見たことはない

②牧浄水場見学会

1. 行ったことがある 2. 行っていないがお知らせは見た
3. 知らない

③水道週間（毎年6月1日～7日）の市役所庁舎での啓発

1. 見たことがある 2. 見たことはない

④市水道事業所のホームページ

1. 見たことがある 2. 見たことはない

⑤行政番組（ZTV、市公式Y o u T u b e）

1. 見たことがある 2. 見たことはない

Q17：水道について、もっとよく知りたいと思うものは何ですか。
特に知りたいものを3つまで○で囲んでください。

1. 水道料金・メーター検針について
2. 水源について
3. 水道水の水質・安全性
4. 浄水場のしくみ
5. 水道工事の内容・状況
6. 災害対策への取組
7. 経営状況
8. 節水について
9. その他（ ）

■水道料金について

Q 1 8 : 水道事業の運営に必要な経費の大部分は、お客様からいただく水道料金でまか
なっていることをご存知ですか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 知っている 2. 知らない

Q 1 9 : 今までに水道料金表をご覧になったことがありますか。(ホームページでも公
表) あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 見たことがある 2. 見たことがない

Q 2 0 : 水道料金は「基本料金」と「水量料金」で構成されていることをご存知ですか。
あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 知っている 2. 知らない

Q 2 1 : 現在の水道料金についてどのように感じておられますか。
あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 安い
2. どちらかといえば安い
3. 妥当である
4. どちらかといえば高い
5. 高い

■サービス対応について

Q 2 2 : 窓口等でのサービスについて、どのように思われますか。

「満足」～「わからない」の6つの中から、あてはまる番号を
それぞれ1つ〇で囲んでください。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない 経験がない
電話での職員の対応	5	4	3	2	1	0
窓口での職員の対応	5	4	3	2	1	0
検針員の検針・点検の際の対応	5	4	3	2	1	0
道路などでの水道工事での対応	5	4	3	2	1	0
サービスについての総合評価	5	4	3	2	1	0

■水道事業について

Q 2 3 : 近江八幡市の水道水は、法律で定められた水質基準に適合した安全な水ですが、水道水の水質（味、におい等）をより良くすることについて、どのように思われますか。あてはまるものを1つ〇で囲んでください。

1. 水道料金が多少上がっても、できるだけ早くより良くすべきである
2. より良くすべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
3. 法律の水質基準が守られていれば、今のままでよい
4. わからない

Q 2 4 : 地震等の災害時にも水が供給できるように今後も地震等の災害に強い水道施設づくりを進めていきたいと考えていますが、この事業をどのように思われますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 水道料金が多少上がっても、できるだけ早く取り組むべきである
2. 取り組むべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
3. 対策の必要はない
4. わからない

Q 2 5 : 水道水の安心・安定供給のため、老朽化した水道管や浄水場等の更新を継続して行っていきたいと考えていますが、今後どのように施設の更新に取り組んでいくべきと思われますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 水道料金が多少上がっても、万全な安定給水体制を確保するために、できるだけ早く更新すべきである
2. 更新すべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
3. 対策の必要はない
4. わからない

■ 今後に期待することについて

Q 2 6 : これからもお客様に安心して水道を使っていただけるように努力してまいりますが、近江八幡市の今後の水道事業に期待することについて、あてはまるものを3つまで○で囲んでください。

1. 安全でおいしい水を供給してほしい
2. 地震や災害に強い水道施設づくりをしてほしい
3. 道路敷地等の漏水修理は、迅速に対応してほしい
4. 工事などによる断水を少なくし、にごり水が出ないようにしてほしい
5. 水道についての情報提供など、お客様サービスを充実してほしい
6. 水道経営の効率化に取り組んでほしい

Q 2 7 : 水道事業に対するご意見・ご要望がありましたら、ご記入ください。

(記入欄)

お忙しい中、意識調査にご協力くださいますて、ありがとうございました。
お客様からいただきました貴重なご意見を活かして、これからも水道サービスの向上に努めてまいります。

今後とも本市水道事業にご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。