

令和5年度「白河市水道事業アンケート」

調査結果

調査期間 令和5年9月20日(水)～令和5年11月30日(木)

アンケートの概要

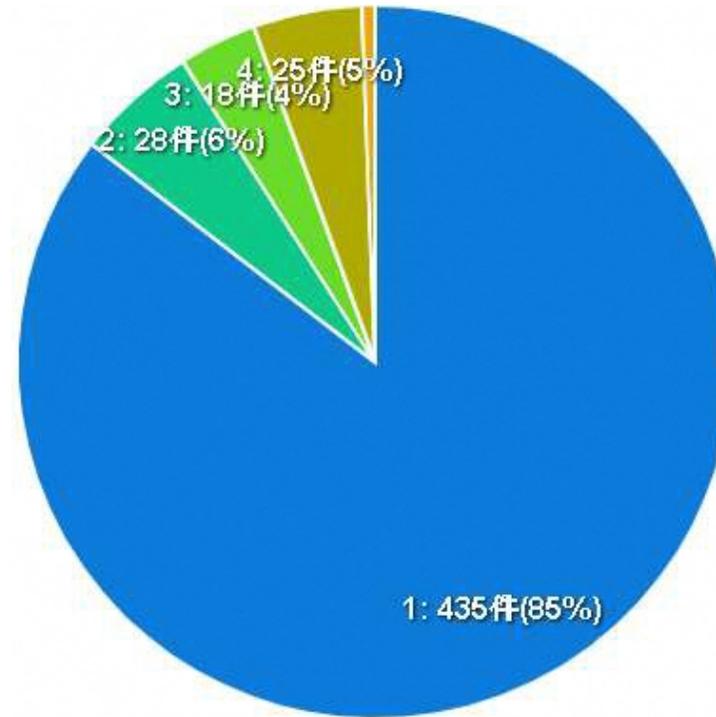
調査の目的	家庭における水道水の使用状況などを把握し、今後の水道事業運営におけるサービス向上や改善の参考とすることを目的とする。
調査対象	白河市の水道を利用している方
調査方法	インターネットを利用した無記名回答式調査(専用LOGOフォームから回答)
回答の呼びかけ	<ul style="list-style-type: none">・公式ホームページ(公開期間:令和5年9月20日~11月30日)・公式LINE(毎週水曜日配信)・職員掲示板・広報誌(広報しらかわ11月号『くらしの情報館』に掲載)
総回答件数	509件 (対給水人口比率0.9%) ※令和5年9月末日給水人口55,933人

回答内容

Q1. お住まいの地域

あなたがお住まいの地域をお答えください。

回答	回答数	率
白河地域(旧白河市)	435	85%
表郷地域(旧表郷村)	28	6%
大信地域(旧大信村)	18	4%
東地域(旧東村)	25	5%
未回答	3	1%
計	509	100%



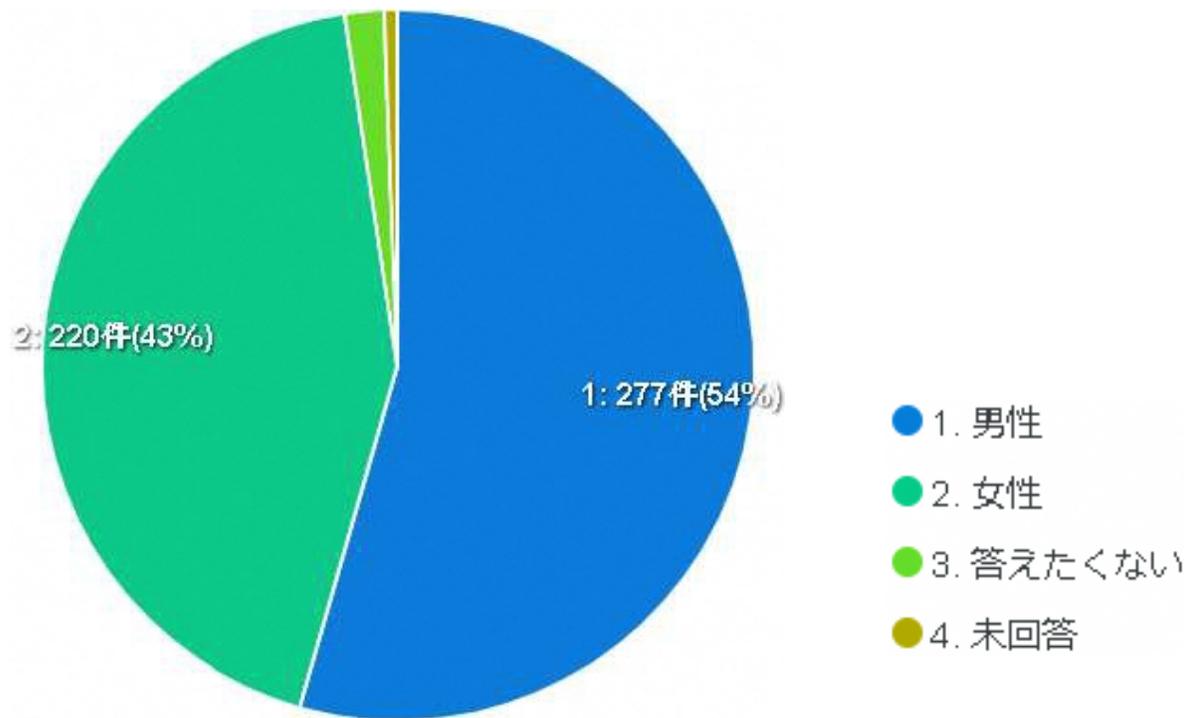
- 1. 白河地域 (旧白河市)
- 2. 表郷地域 (旧表郷村)
- 3. 大信地域 (旧大信村)
- 4. 東地域 (旧東村)
- 5. 未回答

評価: 旧市内に住んでいる方からの回答が多かった。

Q2. 性別

あなたの性別をお答えください。

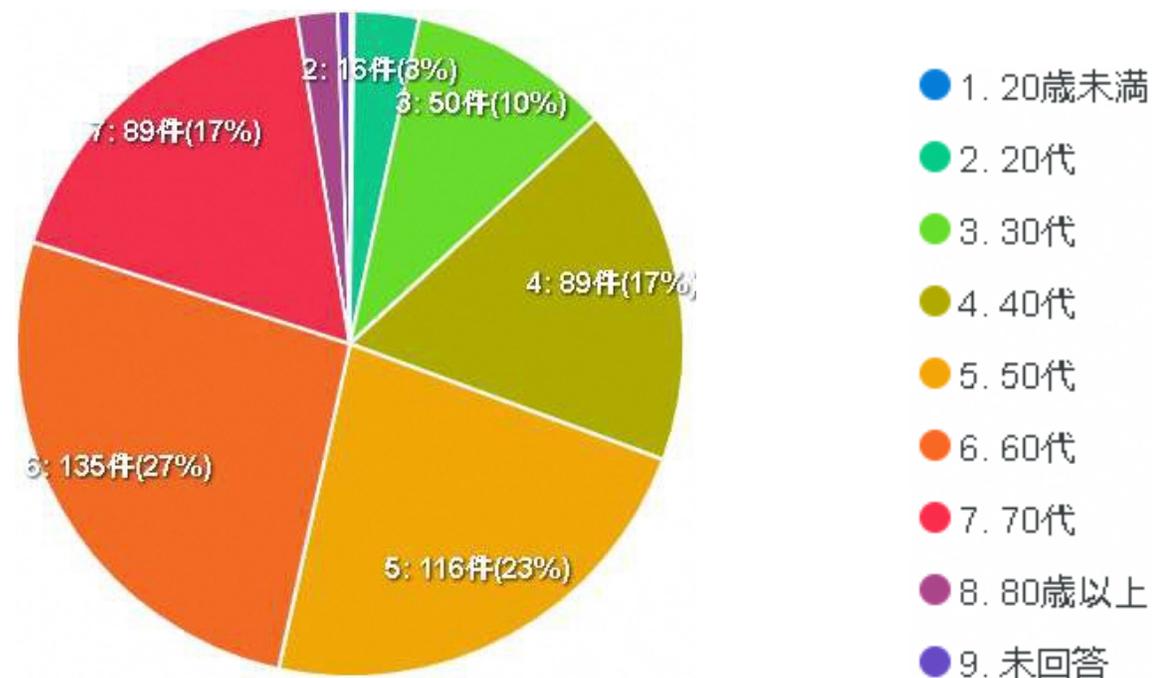
回答	回答数	率
男性	277	54%
女性	220	43%
答えたくない	9	2%
未回答	3	1%
計	509	100%



Q3. 年齢

あなたの年代をお答えください。

回答	回答数	率
20歳未満	0	0%
20代	16	3%
30代	50	10%
40代	89	17%
50代	116	23%
60代	135	27%
70代	89	17%
80歳以上	10	2%
未回答	4	1%
計	509	100%

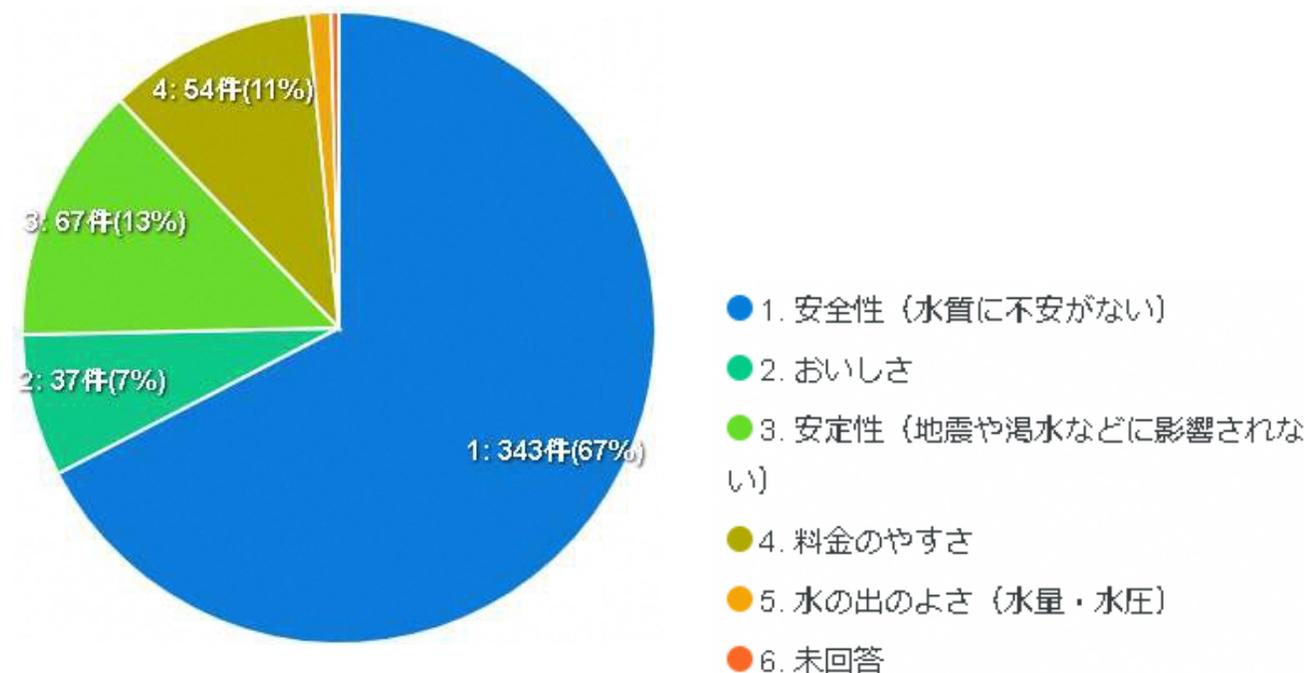


評価: 男女比は男性がやや多く、年齢構成では40代以上の方からの回答が多かった。

Q4. 水道水に求めること

あなたが水道について最も重要視するものは何ですか。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
安全性(水質に不安がない)	343	67%
おいしさ	37	7%
安定性(地震や渇水などに影響されない)	67	13%
料金のやすさ	54	11%
水の出のよさ(水量・水圧)	6	1%
未回答	2	1%
計	509	100%

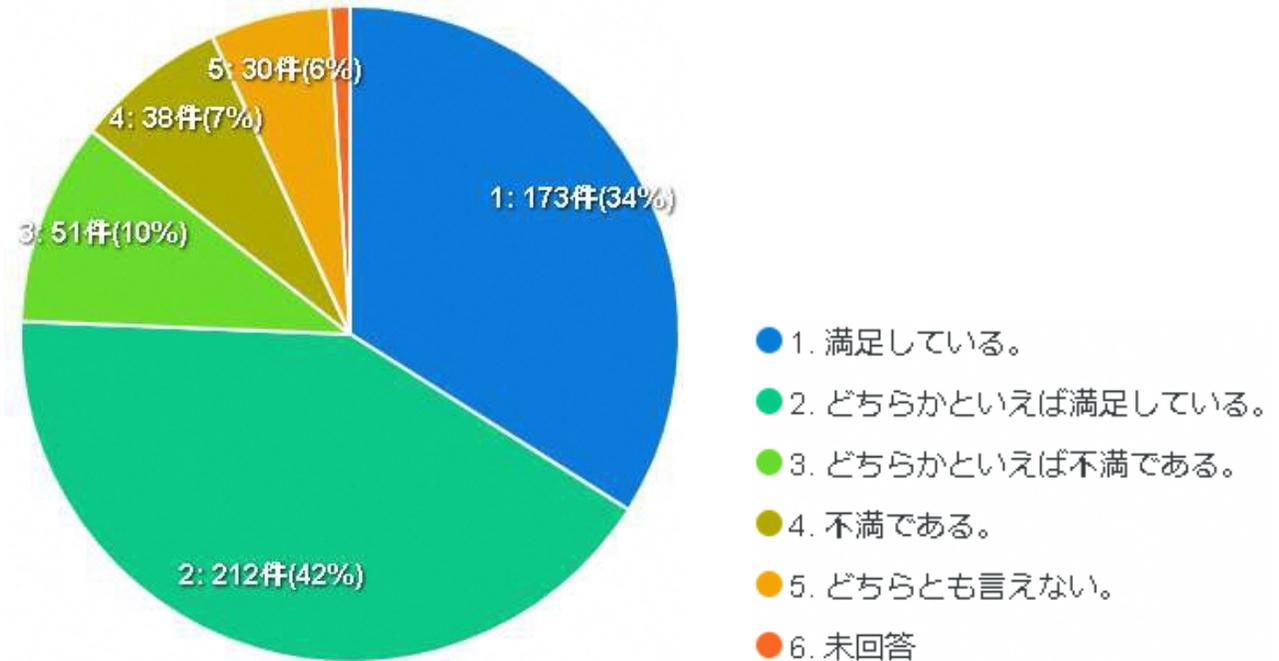


評価: 水質の安全、供給の安定性を重視する方が多い。

Q5. 水道水の満足度

Q4で選んだものについて、現在、満足していますか。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
満足している。	173	34%
どちらかといえば満足している。	212	42%
どちらかといえば不満である。	51	10%
不満である。	38	7%
どちらとも言えない。	30	6%
未回答	5	1%
計	509	100%

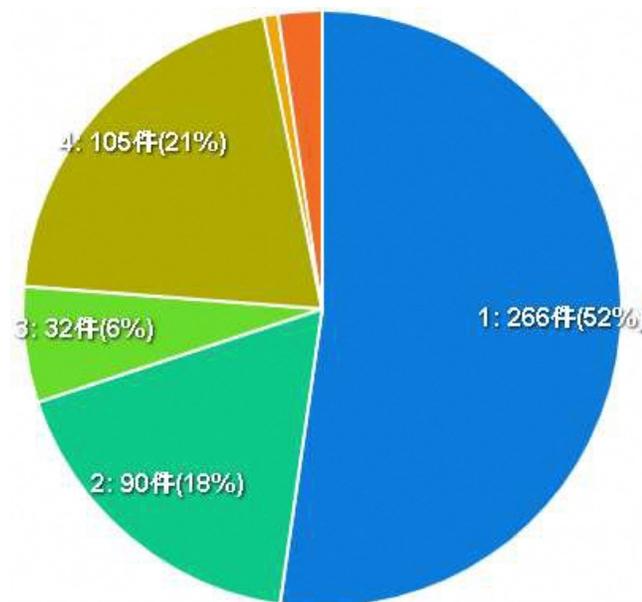


評価: 回答者の4分の3以上の方が「満足している」「どちらかといえば満足している」と感じている。

Q6. 主な飲料水

あなたの主な飲料水は、次のうちどれですか。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
蛇口からの水道水をそのまま飲む(冷蔵庫で冷やしてから飲む場合も含む)	266	52%
水道水を浄水器などに通してから飲む。(Q7へ)	90	18%
水道水を沸騰させてから飲む。(Q7へ)	32	6%
市販のミネラルウォーターやウォーターサーバー(スーパーや自宅設置型)の水を飲む。	105	21%
未回答	4	1%
その他	12	2%
計	509	100%



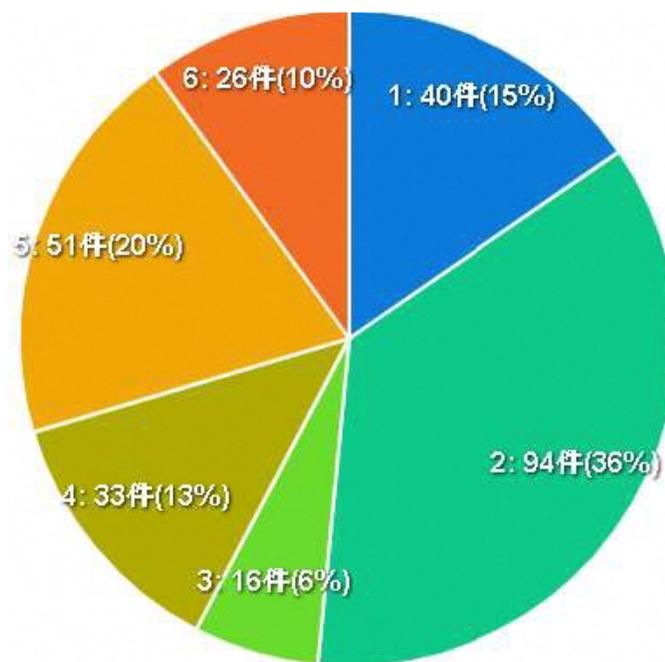
- 1. 蛇口からの水道水をそのまま飲む(冷蔵庫で冷やしてから飲む場合も含む)。
- 2. 水道水を浄水器などに通してから飲む。(Q7へ)
- 3. 水道水を沸騰させてから飲む。(Q7へ)
- 4. 市販のミネラルウォーターやウォーターサーバー(スーパーや自宅設置型)の水を飲む。(Q7へ)
- 5. 未回答
- 6. その他

評価: 水道水をそのまま飲用している方が多い。水道水をそのまま飲まない方も、多くは浄水器を使用したり沸騰させるなどしている。

Q7. 水道水をそのまま飲まない理由

あなたが、水道水をそのまま飲まない、主な理由は何ですか。(複数回答可)

回答	回答数	率
水道管や水道施設の管理に不安がある。	40	15%
おいしくない(臭いが気になる、味がおかしい)	94	36%
水道水の原水(水源となる地下水など)が汚れていると思う。	16	6%
水道水を作る過程で異物が混じらないか不安がある。	33	13%
その他	51	20%
未回答	26	10%
計	260	100%



- 1. 水道管や水道施設の管理に不安がある。
- 2. おいしくない(臭いが気になる、味がおかしい)
- 3. 水道水の原水(水源となる地下水など)が汚れていると思う。
- 4. 水道水を作る過程で異物が混じらないか不安がある。
- 5. その他
- 6. 未回答

その他の理由

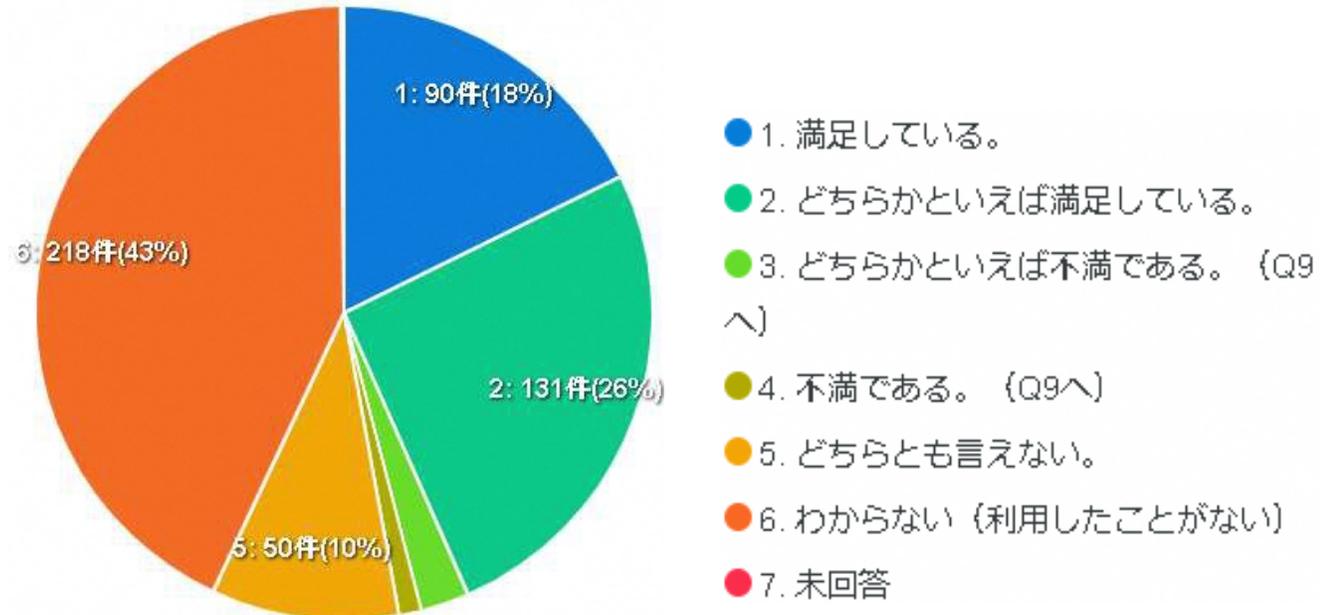
- ・もともとあまり水道水を飲む習慣がない。
- ・市販のミネラルウォーターの方がより安心なので。
- ・沸かして飲んだ方が美味しい。
- ・そのまま飲めると思うが、賃貸なので浄水器の使用を推奨されているため。
- ・原発事故以降の不安からミネラルウォーターを飲んでおり習慣になっている。

評価:「水道水がおいしくない、臭いや味がおかしい」という理由が全体の約4割を占めた。また「特に理由はないが、水道水をそのまま飲まない習慣がある」という回答も多かった。

Q8. お客様サービス

水道お客様センター職員の対応は、わかりやすく親切ですか。また、料金納付手続きや水道に関する説明はわかりやすいですか。(いずれか一つ)

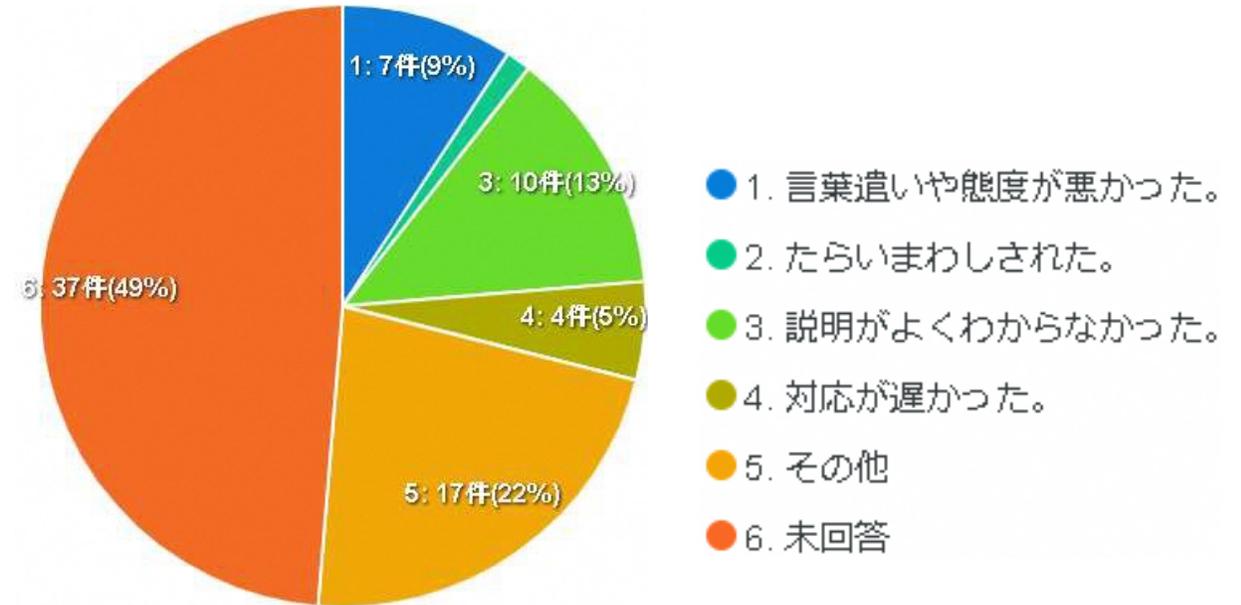
回答	回答数	率
満足している。	90	18%
どちらかといえば満足している。	131	26%
どちらかといえば不満である。 (Q9へ)	14	2%
不満である。(Q9へ)	6	1%
どちらとも言えない。	50	10%
わからない(利用したことがない)	218	43%
計	509	100%



評価: 利用したことがある方(47%)のほとんどが、「満足している」「どちらかといえば満足」と感じている。

Q9. お客様サービスへの不満
不満の理由は何ですか。(複数回答可)

回答	回答数	率
言葉遣いや態度が悪かった。	7	9%
たらいまわしされた。	1	2%
説明がよくわからなかった。	10	13%
対応が遅かった。	4	5%
その他	17	22%
未回答	37	49%
計	76	100%



その他の理由

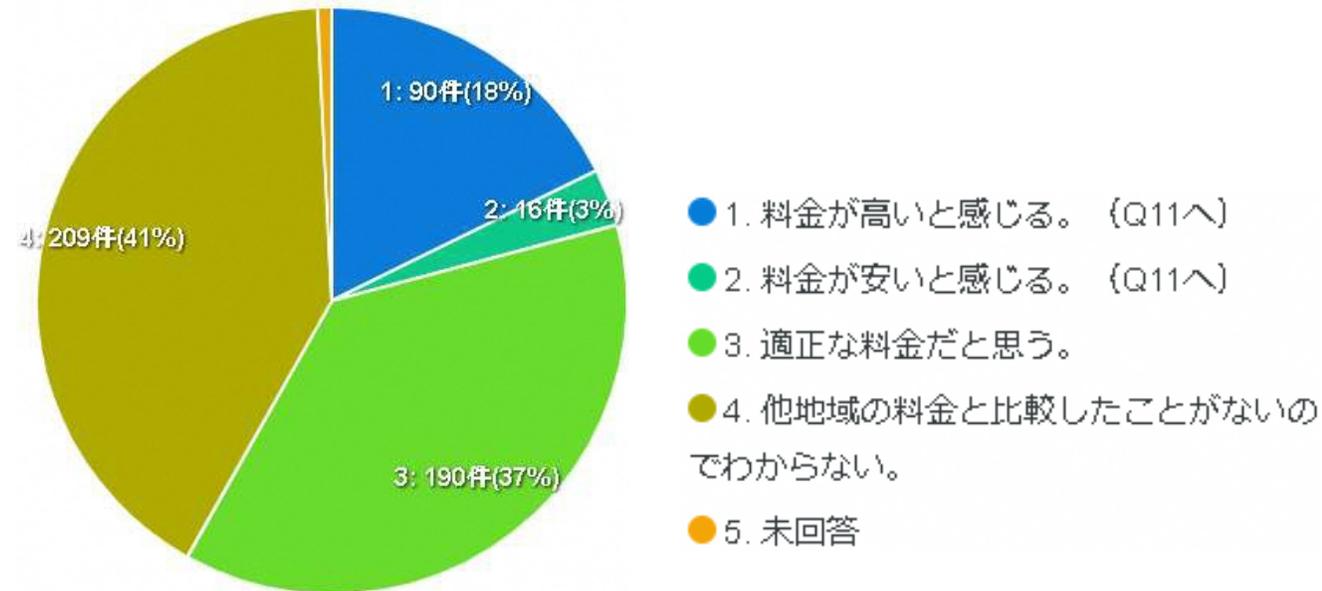
- ・水道料金が高い。
- ・クレジット支払いが出来ない
- ・アパートだが、住民票の住所と水道に関する情報が違うこと。
- ・職員対応は特に問題ないが、クレジットカードで支払えるようにしてほしい。
- ・一回も説明を聞いた事が無い。

評価: 不満の理由としては、「説明がよくわからない」が最も多かった。またその他の理由には、「クレジットカードでの支払いができない」ことが挙げられた。

Q10. 水道料金

白河市の水道料金は、福島県内でも比較的安価な料金となっています。あなたは、白河市の水道料金についてどのようにお感じですか。また、そう感じた理由もお聞かせください。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
料金が高いと感じる(Q11へ)	90	18%
料金が安いと感じる(Q11へ)	16	3%
適正な料金だと思う	190	37%
他地域の料金と比較したことがないのでわからない	209	41%
未回答	4	1%
計	509	100%



評価:「適正だと思う」「わからない」と回答した方が多かった。

Q11. 料金が安い、または高いと感じる理由

白河市の水道料金が安い、または高いと感じる理由を教えてください。

(金額が高いと感じる:90件)

- ・他の市町村と比較する(友人等の話を聞くと)と高いと思わざるを得ない。
- ・他市町村に暮らす友人から聞く金額と比べ高い。
- ・下水道料金が最近プラスになり、今までの倍以上の値段になったのが不満。他の県の人と話していて、高いと言われた。
- ・上水・下水込みでの値段が高く感じる。
- ・郡山市と比較したら高い。
- ・下水道料金と合わせたら高すぎる。
- ・高額な工事料金を支払って市の推進するままに工事をした結果、料金は倍になり、未工事の方は従来通りの料金のみであることに強く不公平感を感じる。

(金額が安いと感じる:16件)

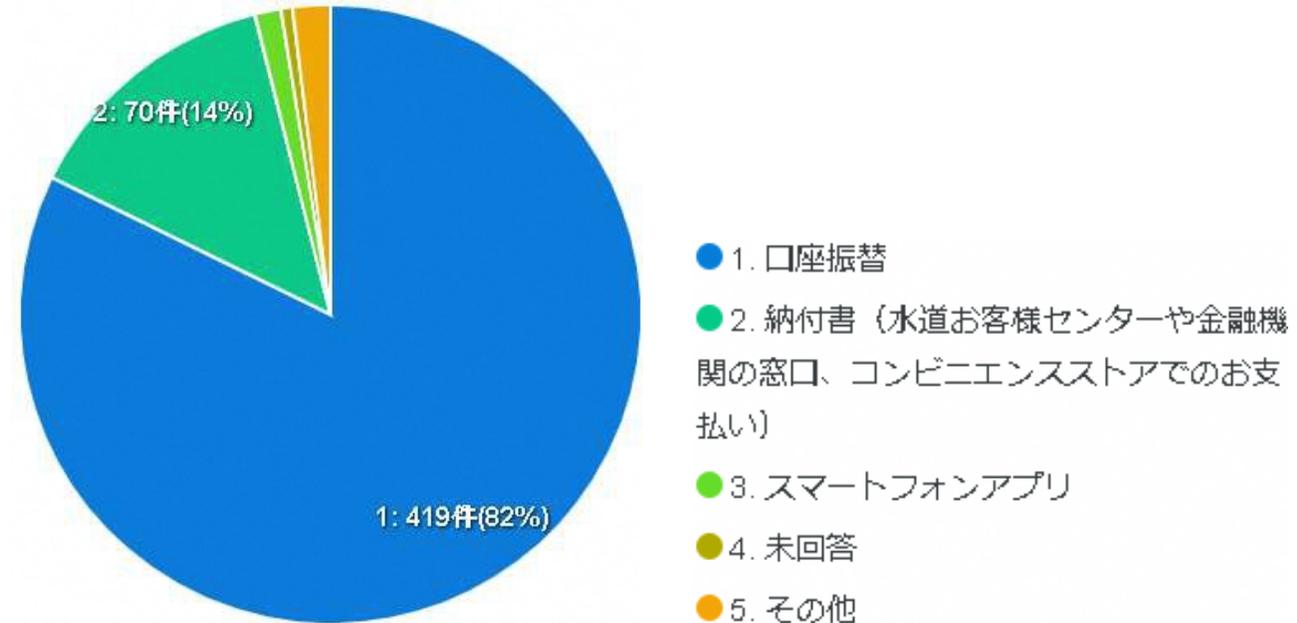
- ・他市町村に暮らす友人から聞く金額と比べ安い。
- ・以前住んでいた他市よりとても安くて驚きました。
- ・以前住んでいた福島市に比べて安い
- ・他市町村と比較すると安いと感じる。

評価: 他地域の水道料金と比較すると、高いと感じている方が多い。また料金を毎月の請求にしてほしいとの意見もあった。

Q12. 現在の水道料金の支払い方法

あなたは現在、水道料金を主にどのような方法で支払われていますか。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
口座振替	419	82%
納付書(水道お客様センターや金融機関の窓口、コンビニエンスストアでのお支払い)	70	14%
スマートフォンアプリ	7	1%
その他	10	2%
未回答	3	1%
計	509	100%

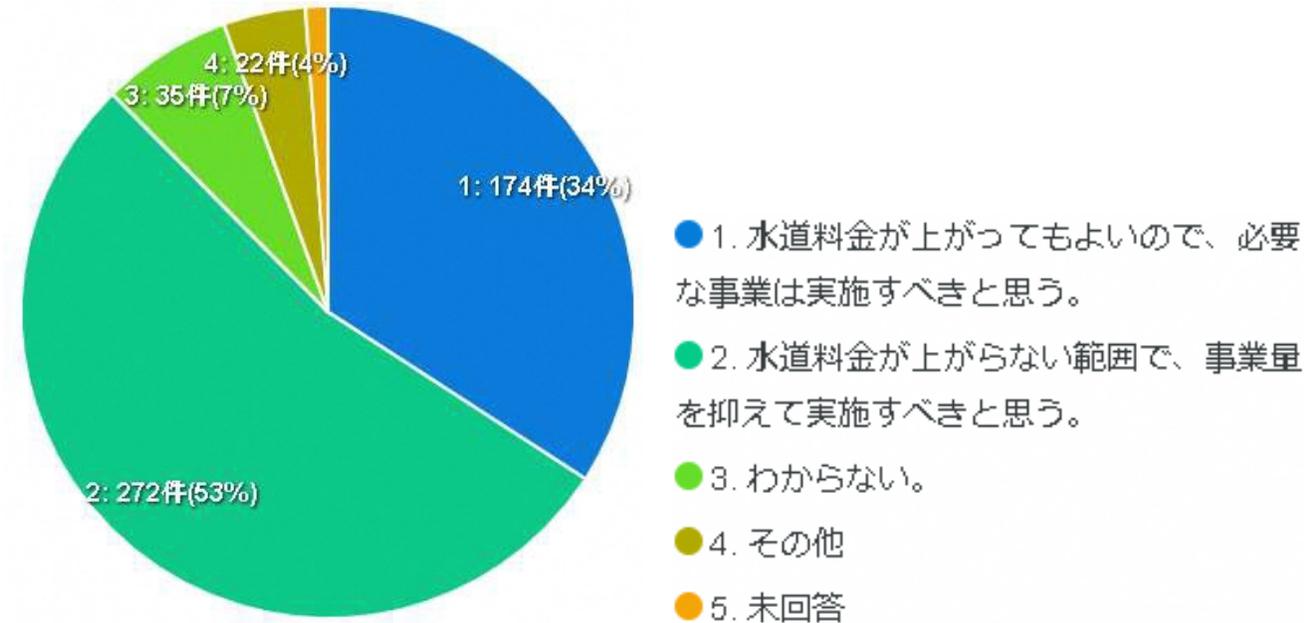


評価: 支払方法は口座振替が最も多い。スマートフォンアプリでの支払いはほとんど行われていない。

Q13. 安定供給のための施策と料金の関係

当市では、水道を安全にご利用いただくため、老朽化した水道管の更新・修繕や漏水防止対策など、水道管の維持管理に努めております。こうした取り組み(事業)には多額の費用が必要となりますが、このことについて、あなたの考えをお聞かせください。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
水道料金が上がってもよいので、必要な事業は実施すべきと思う	174	34%
水道料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきと思う	272	53%
わからない	35	7%
その他	22	4%
未回答	6	2%
計	509	100%

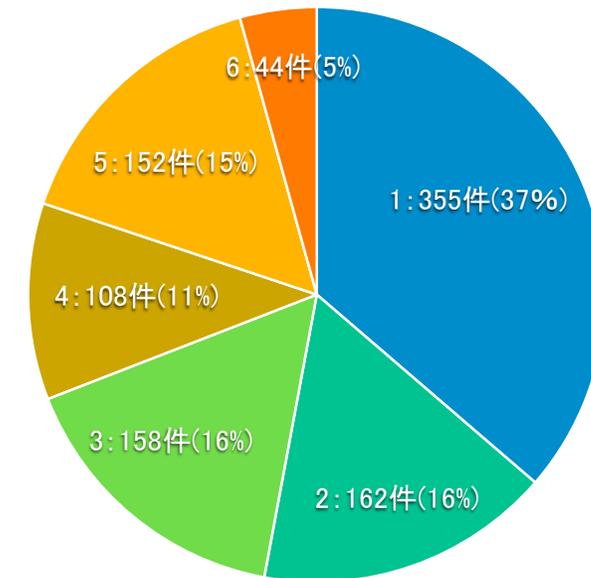


評価:「水道料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべき」という意見が過半数に上った。

Q14. 節水の状況

近年、一人当たりの水道使用量は減少傾向にあります。節水の状況について、あなたに当てはまるものがありますか。(複数回答可)

回答	回答数	率
日常の水道利用時に、蛇口をこまめに閉めている。	355	37%
風呂の残り湯を、洗濯などに利用している。	162	16%
風呂は同じ水を2回以上利用している。 (毎日水を入れ替えない)	158	16%
飲み水は、ペットボトル水などにしている。	108	11%
節水型家電を使用している。(ドラム式洗濯機、食洗器、節水型トイレ・シャワーなど)	152	15%
特に節水を意識していない。	44	5%
計	979	100%



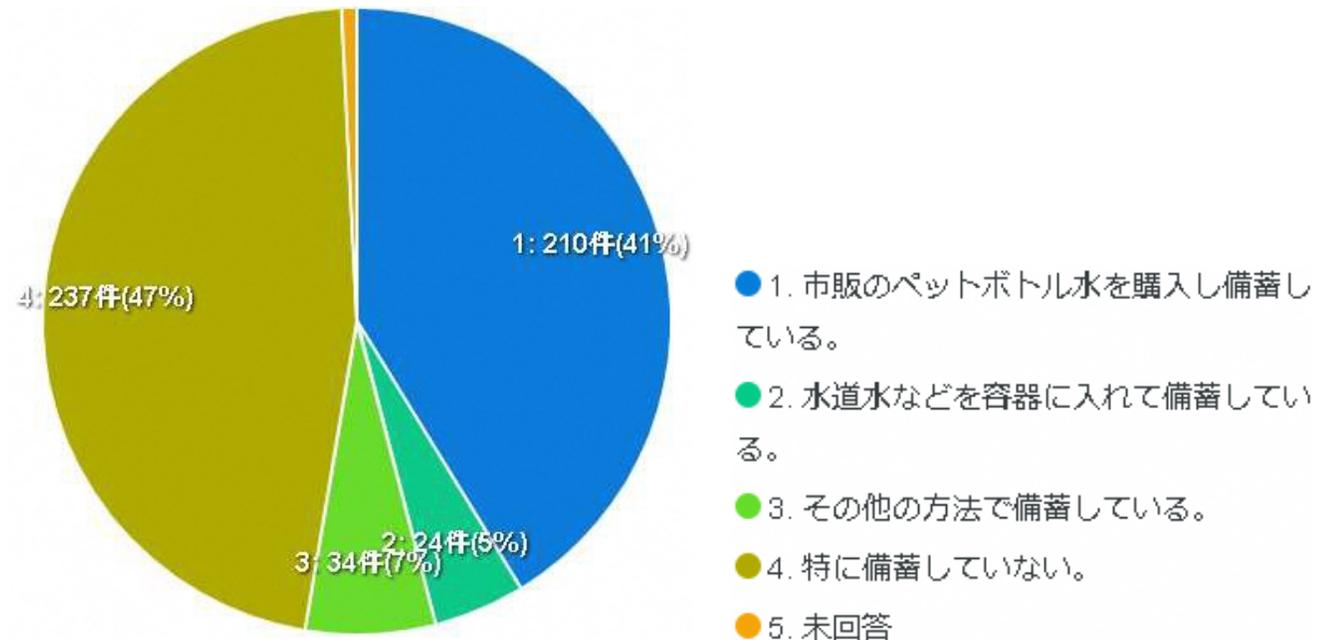
- 1.日常の水道利用時に、蛇口をこまめに閉めている。
- 2.風呂の残り湯を、洗濯などに利用している。
- 3.風呂は同じ水を2回以上利用している。
- 4.飲み水は、ペットボトル水などにしている。
- 5.節水型家電を使用している。(ドラム式洗濯機、食洗器、節水型トイレ・シャワーなど)
- 6.特に節水を意識していない。

評価:「蛇口をこまめに閉めている」と回答した人が最も多い。また「特に節水を意識していない」と答えた人は全体の1割以下にとどまり、多くの人が節水を意識していることがわかる。

Q15. 災害時の飲料水の確保

災害時には、1人当たり1日3リットルの飲料水が必要と言われています。あなたは地震などの災害発生に備え、水の備蓄を行っていますか。(いずれか一つ)

回答	回答数	率
市販のペットボトル水を購入し備蓄している。	210	41%
水道水などを容器に入れて備蓄している。	24	5%
その他の方法で備蓄している。	34	7%
特に備蓄していない。	237	47%
未回答	4	0%
計	509	100%

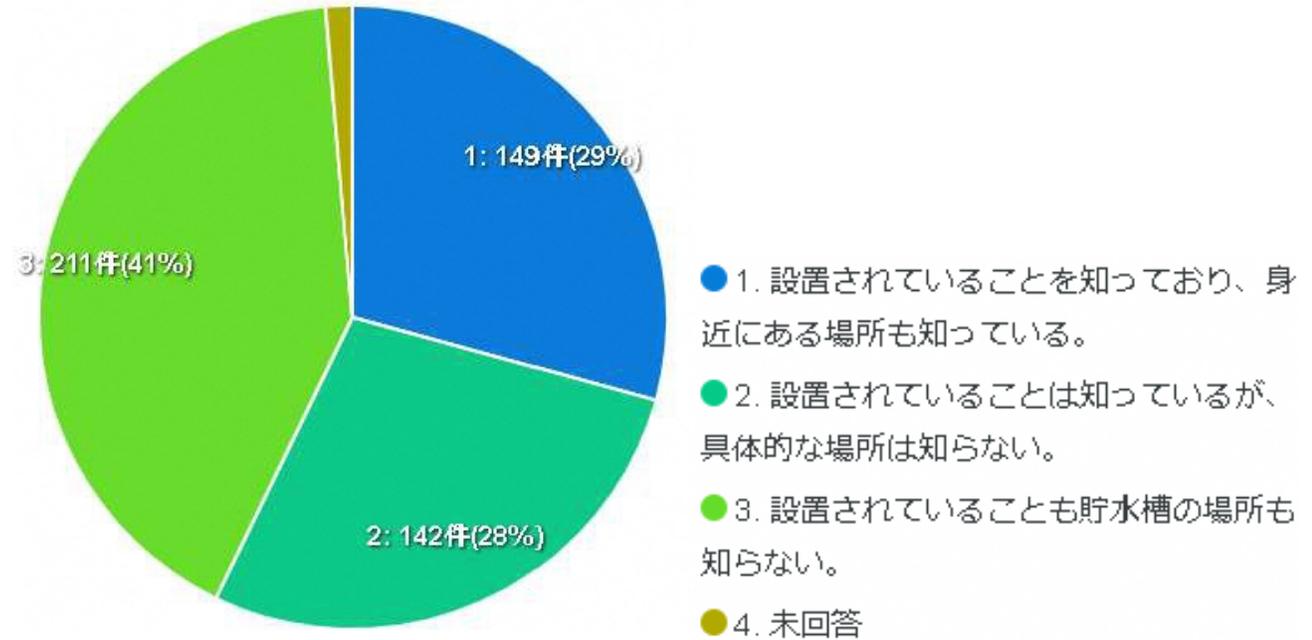


評価: 半数近くの方が「特に備蓄していない」と答えている。

Q16. 非常用飲料水貯水槽の認知度

白河市では災害発生時の断水に備え、市内の3か所に耐震性の地下貯水槽を設置していますが、ご存じですか。
(いずれか一つ)

回答	回答数	率
設置されていることを知っており、身近にある場所も知っている。	149	29%
設置されていることは知っているが、具体的な場所は知らない。	142	28%
設置されていることも貯水槽の場所も知らない。	211	41%
未回答	7	2%
計	509	100%

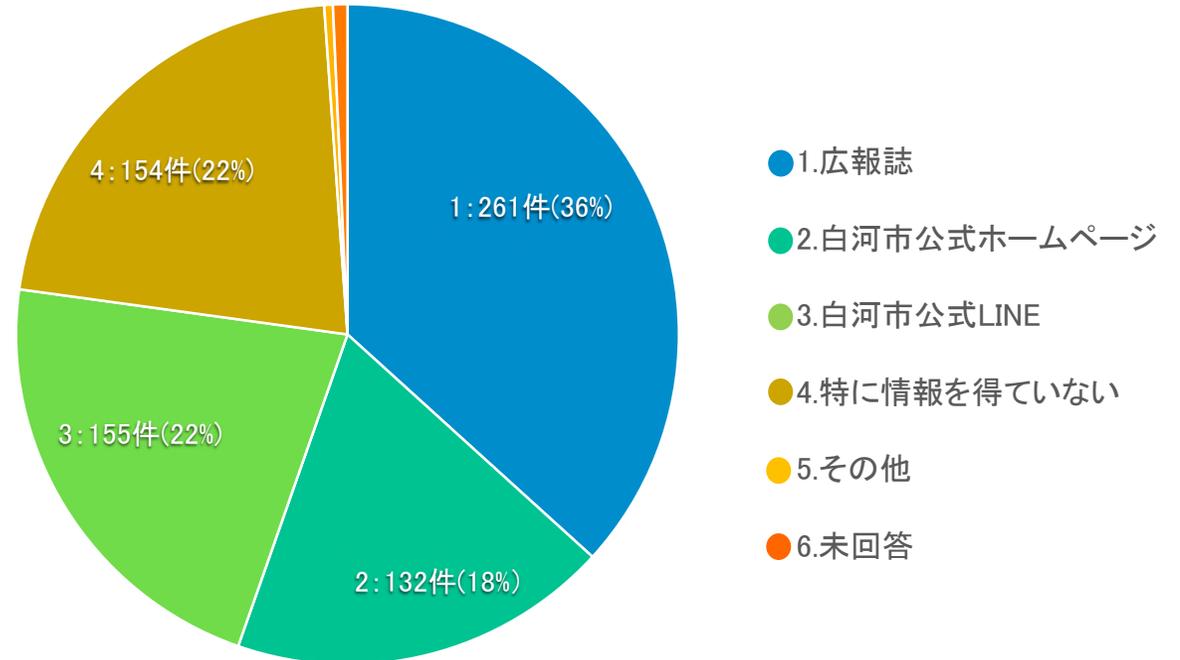


評価: 貯水槽が設置されていることを知っている人は57%に上るが、設置場所を知っている人は29%にとどまっている。

Q17. 水道に関する情報収集の手段

あなたは白河市の水道について、主にどのような方法で情報を得ていますか。(複数回答可)

回答	回答数	率
広報誌	261	36%
白河市公式ホームページ	132	18%
白河市公式LINE	155	22%
特に情報を得ていない	154	22%
その他	3	1%
未回答	5	1%
計	710	100%



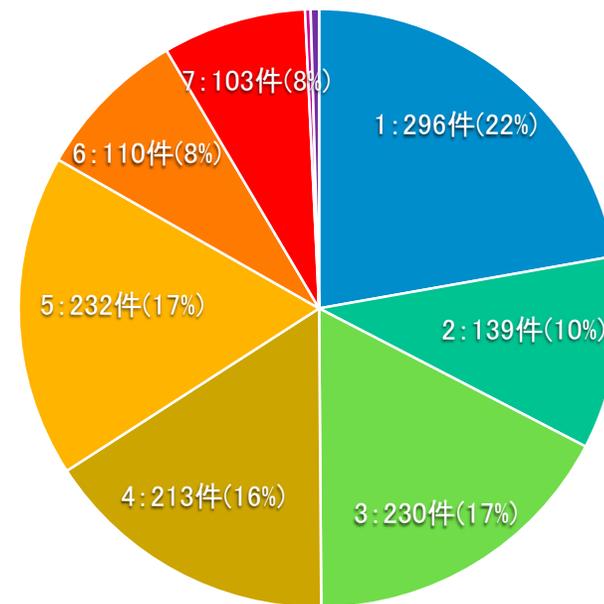
評価：広報誌から情報を得ている人が最も多く、次いでホームページ、LINEの利用者が多い。

Q18. 水道について知りたい情報

あなたは、白河市の水道に関する情報として、主にどのようなことを知りたいですか。

(複数回答可)

回答	回答数	率
水質に関する情報(放射性物質検査を含む)	296	22%
水道施設の情報	139	10%
災害対策及び危機管理への取り組み	230	17%
漏水の発見方法や修繕の申し込み先	213	16%
水道料金に関する情報	232	17%
水道事業の経営状況	110	8%
水道に関する各種手続き(使用開始、停止など)	103	8%
その他	4	1%
未回答	6	1%
計	1,333	100%



- 1. 水質に関する情報(放射性物質検査を含む)
- 2. 水道施設の情報
- 3. 災害対策及び危機管理への取り組み
- 4. 漏水の発見方法や修繕の申し込み先
- 5. 水道料金に関する情報
- 6. 水道事業の経営状況
- 7. 水道に関する各種手続き(使用開始、停止など)
- 8. その他
- 9. 未回答

評価:「水質に関する情報」を知りたい人が特に多く、次いで多いのが「水道料金に関する情報」「災害対策及び危機管理への取り組み」「漏水の発見方法や修繕の申し込み先」であった。

Q19. ご意見・ご要望

ご意見やご要望がありましたら、自由にご記入ください。

主なご意見・ご要望(全114件)

- ・白河市の水道に混入するカルキの量は他の町より多いのでしょうか。ホームページに情報があると助かります。
- ・クレジット払いができるよう検討してほしい。
- ・水道に関係する情報を得る方法はわからなかったなので、知りたい情報が得られるホームページがあれば教えてほしい。
- ・水道料金のシミュレーション(試算)もホームページ上でできるようにしてはどうでしょうか。
- ・お茶やコーヒーには市販の軟水を買っているが、自宅水道水の硬度や含まれるミネラル等の成分量など知りたいです。
- ・クレジットカード等の料金の支払い方法を増やしてほしい。Webから毎月の使用量や使用金額及び、支払い方法の変更などができると助かります。
- ・使用量のお知らせシートにQRコードをつけておいてくれると、何かあったときや気になったときにホームページへ行きやすい。(検索間違いで悪質サイトに行かない安心感もある)
- ・料金徴収を2カ月から毎月にして欲しい。一度に出す負担が大きい。
- ・水道供給のエリア区域を地図表記してほしい。
- ・未給水地域を常に把握し、その解消に努めていただきたい。未給水地域はいつ解消する予定なのかも併せて公表してもらいたい。

主なご意見・ご要望(全114件)

- ・水道水はどんな工程を経て供給されているのか、詳細をしりたい。投入している薬品についてもわかるようにしてください。
- ・水道工事はどうして指定業者でなければならないのでしょうか？
- ・いつもありがとうございます。県外から移住して料金が安いなと思っておりましたが、県内では安い方とのこと、努力に感謝いたします。修繕などは費用対効果をみつつ必要に応じてきっちり行っていただきたいです。ただし費用については透明性を保って欲しいですし、効率的に行っていただければ幸いです。
- ・安全な水は生命維持の必要条件なので安全維持を続けて下さい。
- ・自宅の引き込み管内径の基準が細く、複数箇所で使用すると出が悪く、ずっと困っています。何とかならないもののでしょうか。
- ・水道事業を維持管理していくのは大変なことも多いと思います。生活していく上で水道はなくてはならないもので震災時は本当に水道が当たり前前に使えることがこんなにもありがたいのか…と思いました。なるべく料金を上げずに安心な水道が使えるようによろしく願いいたします。
- ・必要な事業は、負担額が大きくなならない程度に長期計画のもと進めていただきたいです。
- ・水道管の修繕はお金がかかるのは知っていますが、民間への委託には反対です。
- ・毎日美味しい水が飲めているのは事業所のご苦勞があると感謝してます。日頃からのメンテナンスをよろしくお願いします。
- ・水道料金に対して下水道料金比率が高いので、比率を低くして下水道料金を安くして欲しい。
- ・漏水した場合にどこに連絡すればいいか、わかりやすい案内があると助かります。

総 評

項 目	結 果 と 課 題
アンケート全体	給水人口に対する回答件数の割合が1%に満たず、低い回答率となった。次回以降はより効果的に周知するとともに、書面回答の導入など、アンケートの実施方法も再検討する必要がある。
水道水質について	「水道水に満足している」という意見が回答数の7割強に上ったが、「おいしくない、味がおかしい」との意見もあった。
水道お客様センターの対応	利用者のほとんどが好意的に評価している。
水道料金	現在の水道料金について「適正な金額である」と答えた回答者は4割程度であった。また安定供給に向けた事業実施のための料金値上げについても、「料金が上がらない範囲で実施すべき」という回答が最も多く、料金値上げには否定的な意見が目立った。
災害対策	「災害に備えて水を備蓄している」と答えた回答者は全体の約半数であった。非常用飲料水槽の所在についても、「設置されている場所は知らない」という回答が7割に上った。備蓄の重要性や災害時給水について、更なる情報発信が必要である。
水道に関する情報発信	水道に関する情報収集の手段は、「広報誌」が最も多く、次いで「公式LINE」が多かった。水道に関して知りたい情報は、「水質に関する情報(放射性物質検査を含む)」が最も多く、次いで「災害対策及び危機管理への取り組み」「水道料金に関する情報」がほぼ同数であった。今後の情報発信の参考とする。
意見・要望	「クレジットカードでの料金支払いを可能にしてほしい」という意見が複数見られた。