

アンケート結果報告

目次

1 アンケート調査票.....	1
2 アンケート回収数(回収率)について.....	10
3 アンケート集計結果.....	11
5.1 アンケート回答者の属性.....	12
(1) 年齢.....	12
(2) 性別.....	12
(3) 世帯人数.....	13
(4) 住居形態.....	14
(5) 受水槽の有無.....	16
(6) 居住地域.....	17
5.2 調査結果.....	18
(1) 意識調査.....	18
(2) 水道事業について.....	46

1 アンケート調査票

水道に関する意識アンケート調査

ご協力のお願い

平成29年8月 昭島市水道部

このたび、昭島市水道部では、「第二次昭島市水道事業基本計画」を策定するにあたり、市民の皆様へ水道についての意識と水道事業に対するご意見についてアンケート調査を実施します。

「第二次昭島市水道事業基本計画」は、平成19年度に策定した「昭島市水道事業基本計画」が策定から10年経過することに伴い策定するもので、将来にわたって信頼される水道を実現するための計画です。

このアンケートは、水道を使用されている一般家庭 約5万3千世帯から、無作為に抽出しました 2千世帯の皆様にご協力をお願いしています。

回答内容につきましては統計的な処理に限定して使用させていただきますので、ご回答いただいたことでお客様にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

お手数をおかけして誠に恐縮ですが、ご協力くださいますようお願いいたします。

<ご記入にあたっての注意点>

- ① アンケート用紙・返信用の封筒に**お名前やご住所を書いていただく必要はございません。**
- ② アンケートは**世帯主の方、または水道をよく利用されている方**がお答えください。
- ③ ご回答後のアンケート用紙は、同封の返信用封筒（切手は必要ありません）にて、**8月31日（木）まで**にご投函ください。



■調査に関するお問い合わせは

昭島市水道部業務課庶務係

電話 042-541-6111

ファックス 042-543-6118

水道に関する意識アンケート

はじめに、あなた（回答者）ご自身についてお聞きします。
当てはまる番号に○をつけてください。

① あなたの**年齢**をお教えてください。

- | | | |
|---------|---------|----------|
| 1. 10歳代 | 4. 40歳代 | 7. 70歳以上 |
| 2. 20歳代 | 5. 50歳代 | |
| 3. 30歳代 | 6. 60歳代 | |

② あなたの**性別**をお教えてください。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

③ あなたの同居している**家族数**をお教えてください。

注：家族数は**あなたも含めて**ご回答ください。
(例：あなたと同居者2名の計3名でお住まいの場合→「3. 3人」に○をつける。)

- | | |
|--------------|---------|
| 1. 単身（同居者なし） | 4. 4人 |
| 2. 2人 | 5. 5人以上 |
| 3. 3人 | |

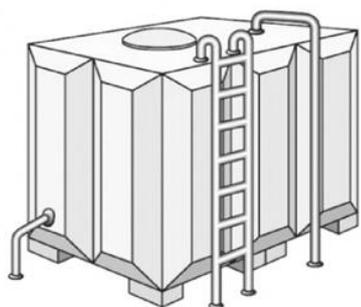
④ あなたの**お住まい**は次のどれにあたりますか。

- | |
|----------------------------|
| 1. 一戸建 |
| 2. 集合住宅で2階建（アパート、マンション等） |
| 3. 集合住宅で3階建以上（アパート、マンション等） |

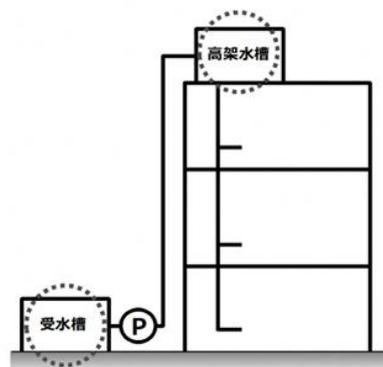
⑤ あなたの住まいの建物には**受水槽**はありますか。

- | | | |
|-------|-------|----------|
| 1. ある | 2. ない | 3. わからない |
|-------|-------|----------|

※住宅によっては、塀などで受水槽がおおわれている場合があります。



受水槽本体のイメージ



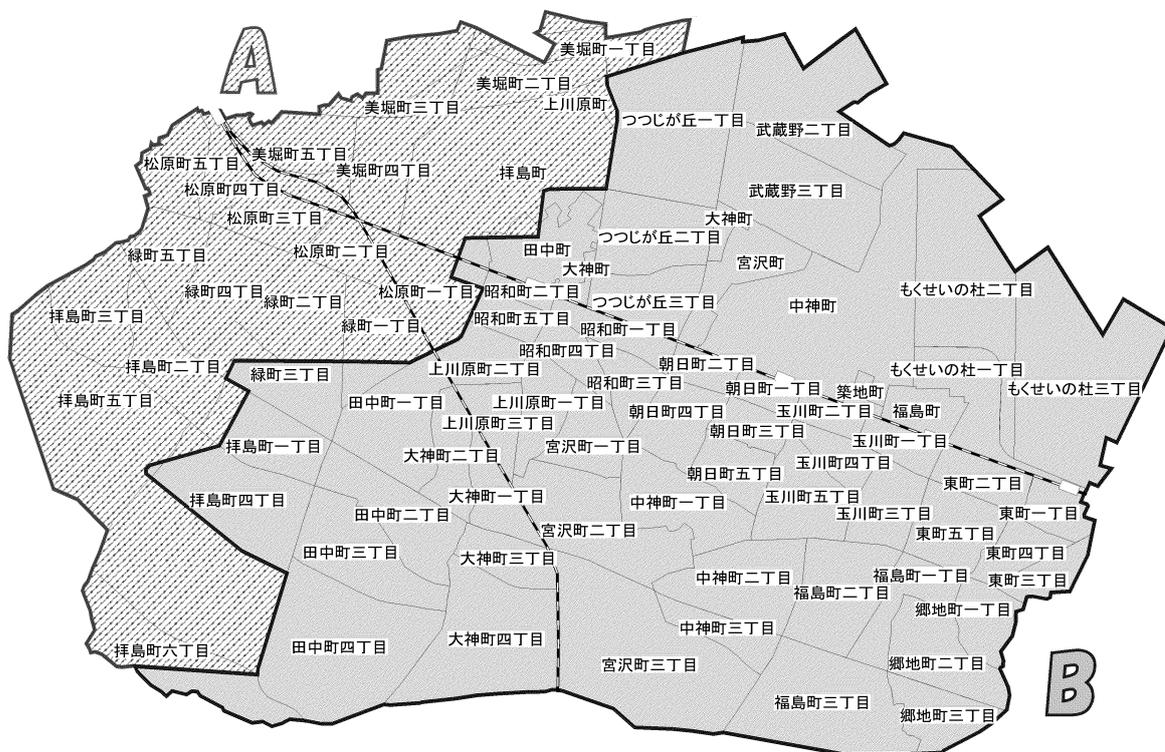
設置箇所

※屋上に設置されている場合（高架水槽）もあります

⑥ あなたの**お住まいの地区**は次のどれにあたりますか。

1. 下図Aの区域

2. 下図Bの区域



【自由記入欄】

水道事業に関してのご意見やご要望がございましたら、アンケート回答後、以下欄にご記入ください。

アンケートはここからです。アンケートは＜意識調査＞ 11問、＜水道事業について＞ 4問の計15問です。

＜ 意識調査 ＞

これから、あなたが日頃感じていること、知っていることについてお聞きします。設問は全部で11問です。

設問 1

あなたは、昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。

- | | | |
|---------|-----------|------------|
| 1. おいしい | 2. おいしくない | 3. どちらでもない |
|---------|-----------|------------|

設問 2

あなたは、昭島市の水道水について、安全だと思えますか。

- | | | |
|-----------|-------------|------------|
| 1. 安全だと思う | 2. 安全だと思えない | 3. どちらでもない |
|-----------|-------------|------------|

設問 3

水道水には、川の水を利用したもの、ダムに貯めた水を利用したものや地下水を利用したものなどがあります。昭島市では清浄な地下水に恵まれ、この地下水を利用して水道事業を行っています。

あなたは、昭島市の水道水が、地下水100%であることを知っていますか。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

設問 4

あなたは、昭島市の水道水源である地下水を保全するために、どのようなことが最も大切だと思えますか。次の中から1つだけ選んで、番号に○をつけてください。

- | |
|----------------------------|
| 1. 節水を心がける |
| 2. 雨水を地下に浸透させる |
| 3. 雨水を庭木の散水やトイレなどに利用する |
| 4. 水源となる森林を保護する |
| 5. 地下水のくみ上げ量や汚染に関する規制を強化する |
| 6. その他 [] |

設問5

あなたは、水を飲む場合、**水道水をそのまま飲みますか**。次の中から1つだけ選んで、番号に○をつけてください。

1. そのまま飲む
2. 沸かしてから飲む
3. 浄水器を使っている
4. 水道水はそのまま飲まず、市販の飲料水を購入している
5. その他 [

]

設問6

あなたは、**災害に備えてどのような方法で水の備蓄を行っていますか**。次の中から当てはまるものを全て選んで、番号に○をつけてください。

1. 災害用飲料水としてペットボトル・ポリタンク等に水道水をくみ置いている
2. 災害用飲料水として市販の飲料水等を備蓄している
3. 災害用生活用水としてペットボトル・ポリタンク等に水道水をくみ置いている
4. 災害用生活用水として風呂水をためている
5. その他 [

]

6. 何もしていない

設問7

生命の維持に必要な飲料水は1人1日あたり3リットルであり、水道施設が被災した場合は復旧まで3日間程度かかるといわれています。

「飲料水を備蓄している」(設問6で1. または2.)と回答された方に伺います。備蓄している飲料水の量は1人あたりどのくらいですか。次の中から最も近いものを選んで、番号に○をつけてください。

1. 1人あたり3リットル未満 (1人あたりの飲料水1日分に満たない)
2. 1人あたり3リットル以上 (1人あたりの飲料水1日以上)
3. 1人あたり6リットル以上 (1人あたりの飲料水2日以上)
4. 1人あたり9リットル以上 (1人あたりの飲料水3日以上)

設問 8

あなたは、昭島市の水道に関する情報をどの方法で目にされたことがありますか。
次の中から当てはまるものを全て選んで、番号に○をつけてください。

- | | | | |
|--------------|---|---------------------|---|
| 1. 昭島水道部の広報紙 | : | 『水道だより』 | |
| 2. 昭島市の広報紙 | : | 『広報「あきしま」』 | |
| 3. インターネット | : | 昭島市又は昭島市水道部のホームページ等 | |
| 4. 一般の新聞・雑誌 | | | |
| 5. その他 | [| |] |
| 6. 見たことがない | | | |

設問 9

あなたは、水道事業が、税金などではなく、水道料金によって運営されていることをご存じですか。

1. 知っている

2. 知らない

設問 10

あなたは、水質、サービスなど水道全般に対して満足されていますか。

1. 満足している

2. 不満がある

3. どちらでもない

設問 1 1

設問 1 0 で「2. 不満がある」と回答された方に伺います。どのような点が不満ですか。次の中から当てはまるものを全て選んで、番号に○をつけてください。

1. 水質(味)
2. 水質 (安全性)
3. 水の量 (水圧など)
4. 料金
5. 情報提供
6. 職員の対応
7. 料金の支払い方法
8. 災害への備え
9. その他

[

]

< 水道事業について >

これから、水道事業に対するあなたのご意見を伺います。設問は全部で4問です。

設問 1 2

昭島市水道部では、水道水の安定供給のため、老朽化した水道施設の更新や災害に備えるための耐震化*を行っています。

配水池（配る前の水道水を溜める池）については、現在の計画を推進することで100%耐震化を達成できる見通しです。水道管路については、強い地震でも壊れにくい管の割合は平成28年度末時点で54.2%（平成26年度の全国平均値は20.4%）となっており、1年間に1~2%の割合で、強い地震でも壊れにくい管に交換しています。

※耐震化：強い地震でも壊れないように、施設を補強したり、管路を強い地震でも壊れにくい管へ交換したりすること。

あなたは、水道管路の耐震化の進め方について、どのように考えていますか。次の中から1つだけ選んで、番号に○をつけてください。

1. もっと急いで進めるべきだ
2. 現状のペースで進めればよい
3. もっとゆっくり進めてもよい
4. 耐震化は必要ない
5. わからない
6. その他 []

設問 1 3

水道事業では、耐震化などの施設整備のための費用は、税金ではなく水道料金収入又は起債（お金を借りること）でまかっています。一般には、起債する事業者がほとんどですが、昭島市水道部では、近年は起債せずに事業経営を行っています。起債することで、不足する資金を確保することができ、世代間の負担の公平化が図られると言われていますが、元金の返済に加え、利息分の費用負担が生じます。

設問12で「1. もっと急いで進めるべきだ」と回答された方に伺います。現状よりも早いペースで水道管路の耐震化を進めるための費用について、どのように考えていますか。次の中から1つだけ選んで、番号に○をつけてください。

1. 水道料金の値上げのみで対応する
2. 水道料金の値上げはするが、起債を併用して値上げ率の上昇を緩和する
3. 水道料金の値上げはせず、当面は起債のみで対応する
4. 水道料金の値上げはせず、耐震化事業により多くの事業費を配分する
5. わからない
6. その他 []

設問 1 4

あなたは、昭島市水道部が取り組んでいる以下の項目について、何が重要だと思えますか。次の中から当てはまるものを3つ選んで、番号に○をつけてください。

1. おいしい水道水を供給し続けること
2. 安全な水道水をお届けすること
3. 安定的に水道水を供給すること
4. 地震等に備え、施設・管路の耐震化や飲料水の確保などを推進すること
5. お客様（市民の皆様）へのサービス（情報提供・利便性等）を充実すること
6. 安価な水道料金を維持すること
7. 健全な事業経営を継続すること
8. 技術継承・人材育成に力を入れること
9. 地下水を保全する取組を推進すること
10. 節電や太陽光発電設備の設置など環境に配慮した事業を推進すること

設問 1 5

あなたは、お客様（市民の皆様）への**情報提供・利便性向上に向けた方策として、昭島市水道部では何に力を入れるべきとお考えですか。**次の中から当てはまるものを全て選んで、番号に○をつけてください。

1. 水道水の水質に関する情報提供
2. 水道施設や配水量等の情報提供
3. 水道事業経営に関する情報提供
4. 災害時に水が手に入る場所等の情報提供
5. 料金支払いなど手続きに関する情報提供
6. 料金支払いなど手続きの利便性向上（クレジットカード支払いなど）
7. お客様（市民の皆様）からの問い合わせ対応の向上
8. その他 []

アンケートは以上です。

ご協力ありがとうございました。

水道事業に関してのご意見やご要望がございましたら、3 ページの自由記入欄にご記入ください。

2 アンケート回収数(回収率)について

アンケートは市内 2,000 件に配布し、802 件が回収された。回収率は 40.1%であった。

本市の給水戸数を母集団とした場合に必要となる標本数は 382 件と計算され、標本数を上回る回収数(802 件)を得た。

<回収数と回収率>

項目	数値
配布数	2,000件
回収数	802件
回収率	40.1%

(参考)必要となる標本数

例 要求精度 = 5 % の場合

項目	記号	数値	備考
母集団の大きさ	N	53,000	昭島市給水戸数(H28年度)
要求精度	e	0.05	許容できる最大誤差、ここでは5%と設定
信頼度	a	0.95	95%とすることが多い
母比率	P	0.5	予測できないためP=0.5と設定(最も大きな標本数となる)
係数	k	1.96	a=0.95→1.96、a=0.90→k=1.65、a=0.99→k=2.58
標本の大きさ	n	382	式: $n \geq \frac{N}{((e/K)^2 \times ((N-1)/P(P-1)) + 1)}$

3 アンケート集計結果

まとめ

<アンケート回答者の属性について>

- 本調査のアンケート回答者(返送総数 802)は、男女比率がほぼ等しく、60～70 歳代が 6 割を占める一方、20 歳代以下が少ない集団であった。
- 単身世帯と 2 人世帯が全体の 6 割を占めたが、前者は 20 歳代に、後者は 70 歳代に多い。
- 約 6 割の家庭において直結給水式が採用されていると推定された。
- アンケート回答者の 75%が東部配水場の配水区域に居住していた。

<意識調査について>

- 昭島市の水道水について、アンケート回答者の 84%の人が「おいしい」と評価し、88%の人が「安全である」と感じている。いずれの設問においても高齢層ほど肯定的な評価が多い。
- 水道水源が地下水 100%であることを知っている人は約 9 割に上るが、市の水道についてよりよく知ってもらうことが味や安全性の評価につながっている。
- 水源を守る取り組みとして「節水」が最も大切だと考えている人が 36%で最も多いが、若年層を中心に「森林保護」が重要であると考える人が増えている。
- アンケート回答者の 72%が水道水をそのまま飲んでいる。若年層より高齢層、女性より男性、集合住宅より一戸建てでそのまま飲んでいる人が多い。3 階建以上の集合住宅居住者や受水槽のある世帯では市販水に頼る人が比較的多い。
- 東日本大震災以降の防災意識の高まりが、水の備蓄状況の改善や水道管路の耐震化に対する積極的な姿勢からうかがえる一方で、水の備蓄を行っていない人が約 3 割おり、男性や 2 階建集合住宅の回答者に多い。
- 平成 19 年度調査と比較して、水道部広報紙の認知度が 16%向上した点や、不満事項に「情報提供」を挙げる人が 42%減少したことは、近年の周知活動の成果と考えられる。しかしながら、若年層の認知度向上と多様な媒体を通じた情報発信は今後の課題である。

<水道事業について>

- 水道管路の耐震化を急ぐべきと回答した人が 4 割いたが、その半数は費用調達のための料金の値上げには消極的であり、事業費の配分変更により対応することを望む声が多かった。
- アンケート回答者の 73%の人が水道事業における重要な取り組みは安全な水の供給であると考えており、その他の項目を大きく引き離している。
- 水道事業に対する利用者の期待に応えるためには「水質情報」や「災害時の給水情報」をその内容及び提供方法の両面において充実させていくことが求められている。
- 利用者の満足度向上のためには、支払い方法の多様化等、手続き上の利便性向上を図ることが効果的と考えられる。

5.1 アンケート回答者の属性

(1) 年齢

アンケート回答者の年齢は、60歳代・70歳代が多く、合わせて約6割を占めた。一方で、10歳代が0%、20歳代が3%と少なかったが、これは、本アンケートでは「世帯主の方、あるいは主に水道を利用している方」に回答をお願いしたためと考えられる。

表 1 回答者の年齢に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	10歳代	0	0	
2	20歳代	23	3	
3	30歳代	55	7	
4	40歳代	131	17	
5	50歳代	113	15	
6	60歳代	203	26	
7	70歳代	254	33	
有効回答数		779	-	

(2) 性別

アンケート回答者の性別は、男性 52%、女性 48%でほぼ均等となった。

表 2 回答者の性別に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	男性	403	52	
2	女性	374	48	
有効回答数		777	-	

(3) 世帯人数

アンケート回答者の世帯人数は、「2人」が最も多く36%であり、続いて「単身」が23%、「3人」が19%となった。クロス集計により世帯人数と年齢との関係を調べたところ、20歳代では単身世帯が、40歳代・50歳代では4人世帯が、他の年代に比べて多かった。また、70歳代は2人世帯が中心であることがわかった。

表 3 回答者家庭における世帯人数に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	単身	182	23	
2	2人	283	36	
3	3人	150	19	
4	4人	116	15	
5	5人以上	48	6	
有効回答数		779	-	

世帯人数	年 齢								有効回答者数
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代		
	単身	0	13	10	21	21	50	67	
2人	0	7	15	33	31	83	114	283	
3人	0	1	9	23	23	40	54	150	
4人	0	1	14	43	26	20	11	115	
5人以上	0	1	7	11	11	10	8	48	
全体	0	23	55	131	112	203	254	778	

年齢	単身	2人	3人	4人	5人以上	合計
20歳代	13	7	1	1	1	23 (n=23)
30歳代	10	15	9	14	7	55 (n=55)
40歳代	21	33	23	43	11	131 (n=131)
50歳代	21	31	23	26	11	112 (n=112)
60歳代	50	83	40	20	10	203 (n=203)
70歳代	67	114	54	118		254 (n=254)

図 1 (1)年齢と(3)世帯人数のクロス集計結果

(4) 住居形態

アンケート回答者の住居形態は「一戸建」が半数を占め、最も多かった。住居形態から推定される給水形態は、一戸建と2階建の集合住宅では直結給水式、3階建以上の集合住宅では受水槽式であることから、約6割の家庭が直結給水であると考えられる。クロス集計により住居形態と年齢の関係を調べたところ、一戸建の割合は70歳代で59%と最も高く、対照的に、20歳代・30歳代では集合住宅、特に2階建集合住宅に住んでいる人が他の世代に比べ高い割合を占めることがわかった。また、住居形態と世帯人数の関係においては、単身者の75%が集合住宅に住んでおり、世帯人数が多くなるほど一戸建に居住する割合が増大する傾向にあることが明らかとなった。

表 4 回答者の住居形態に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	一戸建	392	50	<p>A pie chart titled 'グラフ' (Graph) showing the distribution of housing types. The largest slice is '一戸建' (Single-family house) at 50%. The next largest is '集合住宅 (3階建以上)' (Collective housing, 3+ stories) at 41%. The smallest is '集合住宅 (2階建)' (Collective housing, 2 stories) at 9%.</p>
2	集合住宅 (2階建)	68	9	
3	集合住宅 (3階建以上)	319	41	
有効回答数		779	-	

		年 齢							有効回答者数
		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	
住居形態	一戸建	0	3	18	67	57	97	149	391
	集合住宅(2階建)	0	7	16	12	10	12	11	68
	集合住宅(3階建以上)	0	13	21	51	46	94	94	319
	全体	0	23	55	130	113	203	254	778
		0%	13%	33%	52%	50%	48%	59%	50%

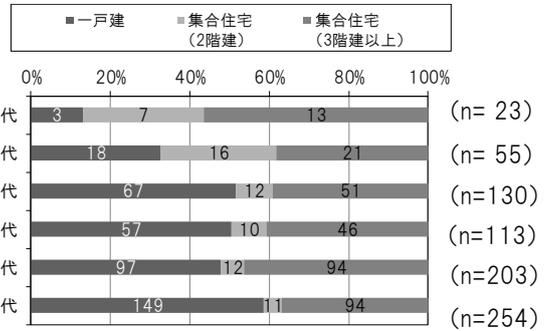


図 2 (1)年齢と(4)住居形態のクロス集計結果

		世帯人数					有効回答者数
		単身	2人	3人	4人	5人以上	
住居形態	一戸建	45	136	92	78	40	391
	集合住宅(2階建)	37	21	4	4	2	68
	集合住宅(3階建以上)	99	126	54	34	6	319
	全体	181	283	150	116	48	778
		100%	100%	100%	100%	100%	100%

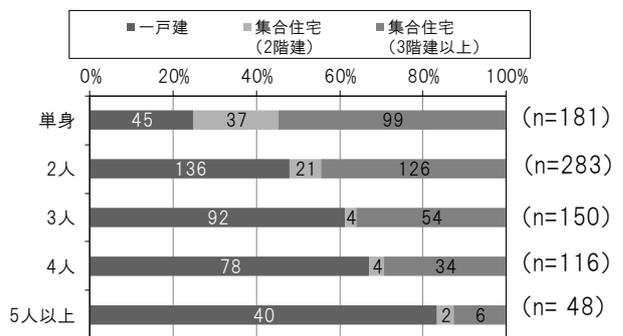


図 3 (3)世帯人数と(4)住居形態のクロス集計結果

(5) 受水槽の有無

より直接的に給水形態について尋ねた本設問では、アンケート回答者の29%が「受水槽がある」と回答した。また、59%の回答者が「受水槽がない」と回答しており、約6割の家庭が直結給水であるとした前述(4)住居形態の結果に一致した。また、受水槽の有無と住居形態のクロス集計を行ったところ、当初想定されていた住居形態と給水形態の関係(一戸建、2階建集合住宅→直結給水式、3階建以上の集合住宅→受水槽式)が確認できた。しかしながら、集合住宅に住む回答者では受水槽の有無がわからないケースも多かった。

表 5 回答者家庭における貯水槽の有無に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	ある	222	29	
2	ない	449	59	
3	わからない	96	13	
有効回答数		767	-	

	住居形態				有効回答者数	割合(%)
	一戸建	集合住宅(2階建)	集合住宅(3階建以上)			
受水槽	受水槽あり	5	4	213	222	29%
	受水槽なし	368	40	41	449	59%
	わからない	11	23	62	96	13%
	全体	384	67	316	767	100%

住居形態	受水槽あり	わからない	受水槽なし	合計
一戸建	5	11	368	(n=384)
集合住宅(2階建)	4	23	40	(n=67)
集合住宅(3階建以上)	213	62	41	(n=316)

図 4 (4)住居形態と(5)受水槽の有無のクロス集計結果

(6) 居住地

アンケート回答者の居住地は東部配水場の配水区域(B 区域)が 75%と大部分を占め、西部配水場の配水区域(A 区域)に居住する人は 1/4 にとどまった。

表 6 回答者の居住地に関する単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	Aの区域	184	25	A pie chart with two segments. The larger segment, representing 75%, is labeled 'Bの区域 75%'. The smaller segment, representing 25%, is labeled 'Aの区域 25%'.
2	Bの区域	550	75	
有効回答数		734	-	

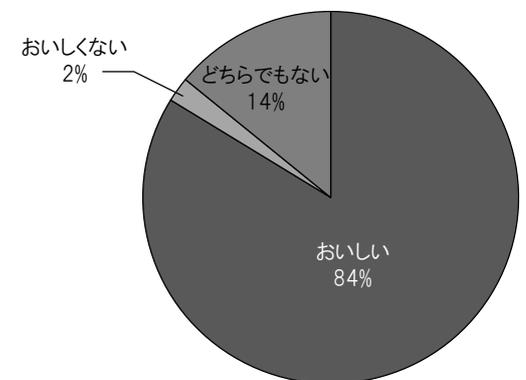
5.2 調査結果

(1) 意識調査

【設問 1】あなたは昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。

アンケート回答者の 84%が昭島市の水道水を「おいしい」と回答しており、「おいしくない」と回答した人は 2%にとどまった。8 割を超える高評価は他自治体を実施した類似のアンケート調査結果(横浜市:51%^{注1}、岡山市:65%^{注2}、札幌市:61%^{注3})と比べても高い。また、平成 19 年度に実施した前回調査と比較すると、「おいしい」と回答する人が 5%ほど増加している。

表 7 水道水の味に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	おいしい	661	84	
2	おいしくない	17	2	
3	どちらでもない	111	14	
有効回答数		789	-	

注 1) 横浜市水道局、「水道に関するお客さま意識調査 水道に関するお客さま意識調査報告書」、平成 26 年 9 月

注 2) 岡山市水道局、「岡山市水道に関する意識調査報告書」、平成 26 年 10 月

注 3) 札幌市水道局、「平成 27 年度第 1 回水道モニターアンケート」、平成 27 年度 8 月実施

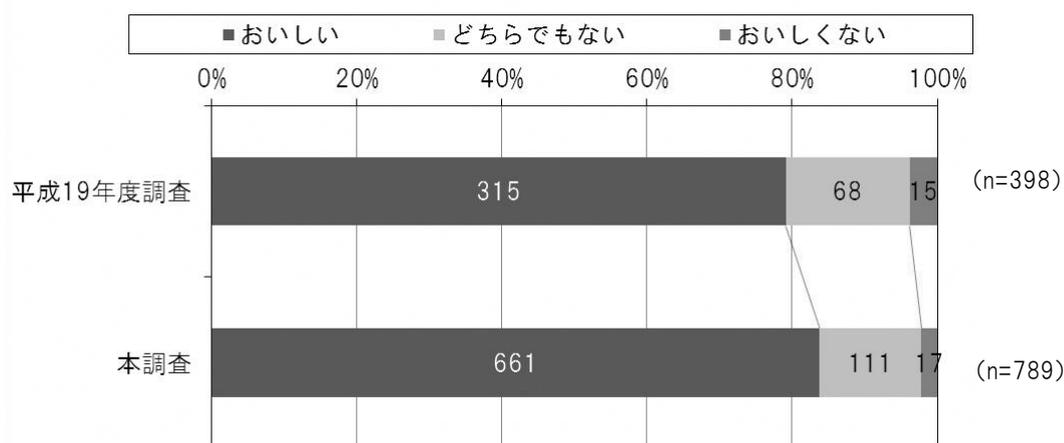
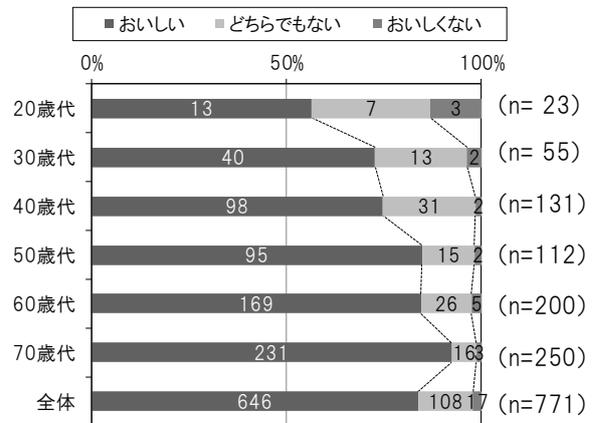


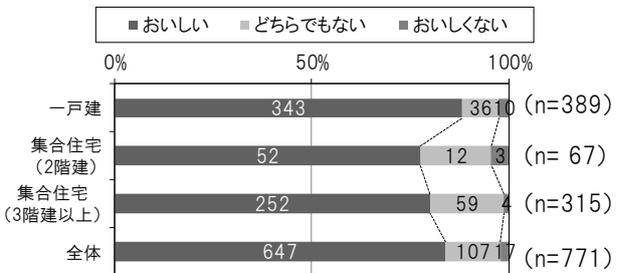
図 5 「水道水の味をどのように感じるか」に対する回答の経年比較

クロス集計により、アンケート回答者の属性別に回答状況を調べたところ、「おいしい」の回答割合は70歳代で92%と最も高かったことから、人数構成比で6割を占める60歳代・70歳代が全体の評価を押し上げているものと推察される。一方、20歳代では「おいしくない」の回答割合が13%と高く、「どちらでもない」の回答割合も20歳代～40歳代の比較的若い世代で高いことがわかった。また、住居形態別・受水槽の有無別では、一戸建世帯及び受水槽のない世帯で「おいしい」の回答割合が高くなっており、直結給水式では受水槽式に比べておいしさを損なわずに家庭に水を届けることができているといえる。

		設問1 あなたは昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。			
		おいしい	おいしくない	どちらでもない	有効回答者数
年齢	10歳代	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%
	20歳代	13	3	7	23
		57%	13%	30%	100%
	30歳代	40	2	13	55
		73%	4%	24%	100%
	40歳代	98	2	31	131
		75%	2%	24%	100%
	50歳代	95	2	15	112
		85%	2%	13%	100%
60歳代	169	5	26	200	
	85%	3%	13%	100%	
70歳代	231	3	16	250	
	92%	1%	6%	100%	
全体	646	17	108	771	
	84%	2%	14%	100%	



		設問1 あなたは昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。			
		おいしい	おいしくない	どちらでもない	有効回答者数
住居	一戸建	343	10	36	389
		88%	3%	9%	100%
	集合住宅(2階建)	52	3	12	67
		78%	4%	18%	100%
	集合住宅(3階建以上)	252	4	59	315
	80%	1%	19%	100%	
全体	647	17	107	771	
	84%	2%	14%	100%	



		設問1 あなたは昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。			
		おいしい	おいしくない	どちらでもない	有効回答者数
受水槽	受水槽ある	179	2	37	218
		82%	1%	17%	100%
	受水槽ない	385	12	48	445
		87%	3%	11%	100%
	わからない	74	3	19	96
	77%	3%	20%	100%	
全体	638	17	104	759	
	84%	2%	14%	100%	

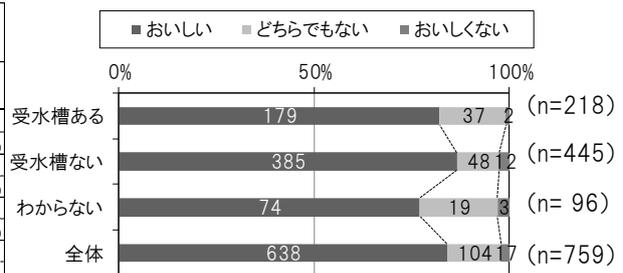


図 6 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、住居形態別、受水槽の有無別)

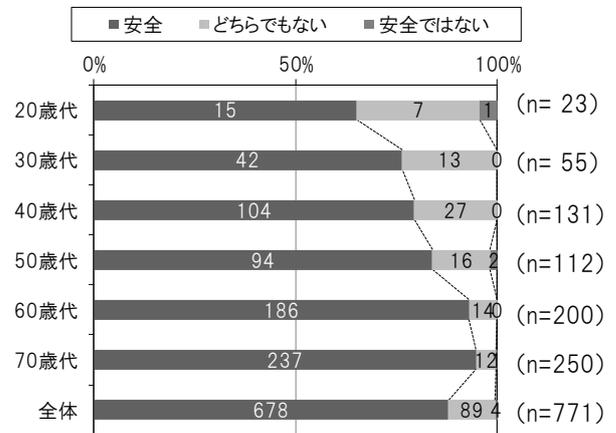
【設問 2】あなたは、昭島市の水道水について、安全だと思いますか。

アンケート回答者の 88%が昭島市の水道水を「安全」と回答しており、「安全ではない」と回答した人は 1%に満たなかった。設問 1 において水道水の味を「おいしい」と回答した以上の高い割合で、水道水の安全性に信頼がおかれていることがわかった。しかしながら、回答者属性に対するクロス集計結果によれば、「安全ではない」とまでは言わないものの「どちらでもない」と答えた人の割合が 20 歳代～40 歳代で 20%を超えて高かった。また、住居形態別では、一戸建居住者よりも集合住宅居住者において「どちらでもない」の回答割合が高くなったが、これは、若年層で集合住宅居住者の割合が高いことが影響した結果と考えられる。

表 8 水道水の安全性に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	安全	694	88	<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding the safety of tap water. The largest slice, representing 88%, is labeled '安全' (Safe). The next largest slice, representing 11%, is labeled 'どちらでもない' (Neither). The smallest slice, representing 1%, is labeled '安全ではない' (Not safe).</p>
2	安全ではない	5	1	
3	どちらでもない	90	11	
有効回答数		789	-	

		設問2 あなたは、昭島市の水道水について、安全だと思いますか。			
		安全	安全ではない	どちらでもない	有効回答者数
年齢	10歳代	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%
	20歳代	15	1	7	23
		65%	4%	30%	100%
	30歳代	42	0	13	55
		76%	0%	24%	100%
	40歳代	104	0	27	131
		79%	0%	21%	100%
	50歳代	94	2	16	112
		84%	2%	14%	100%
60歳代	186	0	14	200	
	93%	0%	7%	100%	
70歳代	237	1	12	250	
	95%	0%	5%	100%	
全体	678	4	89	771	
	88%	1%	12%	100%	



		設問2 あなたは、昭島市の水道水について、安全だと思いますか。			
		安全	安全ではない	どちらでもない	有効回答者数
住居	一戸建	355	4	30	389
		91%	1%	8%	100%
	集合住宅(2階建)	52	0	15	67
		78%	0%	22%	100%
	集合住宅(3階建以上)	272	0	43	315
	86%	0%	14%	100%	
全体	679	4	88	771	
	88%	1%	11%	100%	

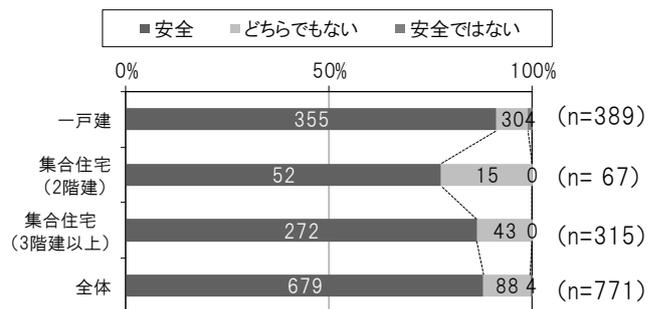
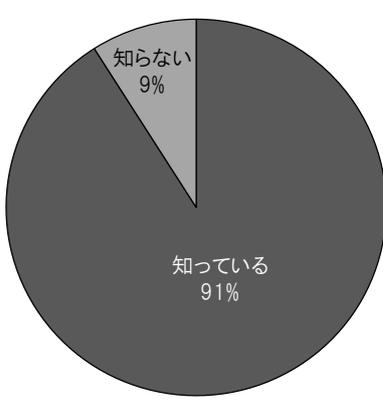


図 7 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、住居形態別)

【設問 3】あなたは、昭島市の水道水が、地下水 100%であることを知っていますか。

昭島市の水道水源が地下水 100%であることを知っている人はアンケート回答者の 91%に上った。前回調査時(89%)と同様の高い認知率を維持していることがわかった。また、回答者属性に対するクロス集計結果によると、20 歳代で地下水 100%を「知らない」との回答割合が 35%と顕著に高くなった。世帯人数別では、単身世帯において「知らない」の回答割合が 17%と高かったが、これは単身世帯の半数を 20 歳代が占めることが影響した結果と考えられる。また、住居形態別では、一戸建居住者で「知っている」の回答割合が 96%と高かったのに対し、集合住宅居住者、特に 2 階建集合住宅の居住者では 76%と低かった。

表 9 「地下水 100%」に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	知っている	717	91	
2	知らない	71	9	
有効回答数		788	-	

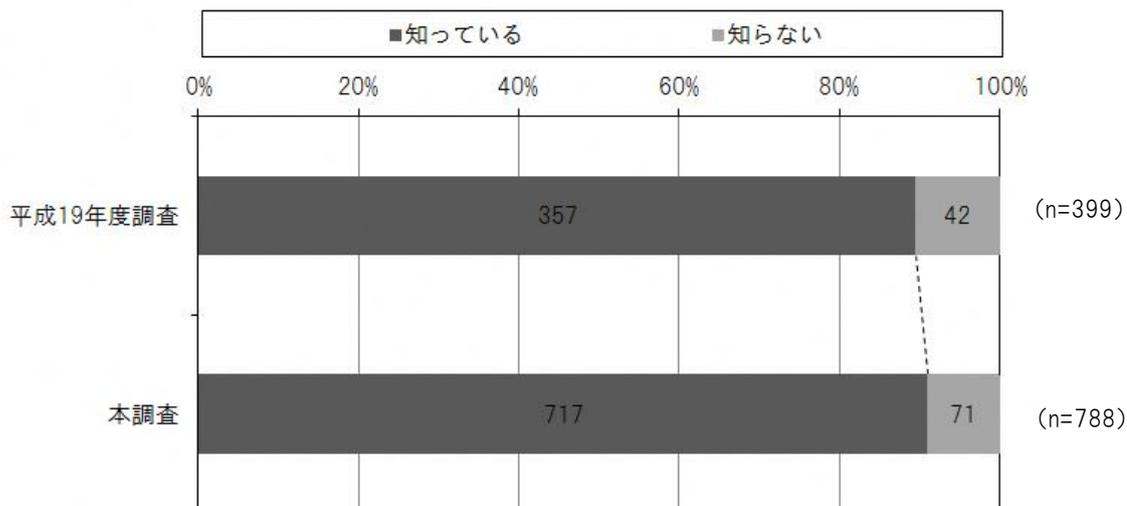
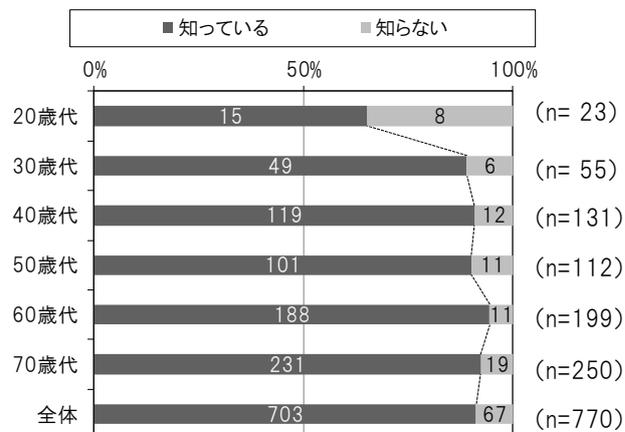
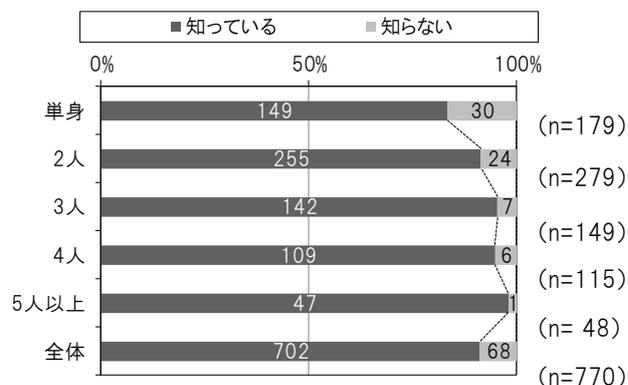


図 8 「水道水源が地下水 100%であることを知っているか」に対する回答の経年比較

		設問3 あなたは、昭島市の水道水が、地下水100%であることを知っていますか。		
		知っている	知らない	有効回答者数
年 齢	10歳代	0	0	0
		0%	0%	0%
	20歳代	15	8	23
		65%	35%	100%
	30歳代	49	6	55
		89%	11%	100%
	40歳代	119	12	131
		91%	9%	100%
	50歳代	101	11	112
	90%	10%	100%	
60歳代	188	11	199	
	94%	6%	100%	
70歳代	231	19	250	
	92%	8%	100%	
全体	703	67	770	
	91%	9%	100%	



		設問3 あなたは、昭島市の水道水が、地下水100%であることを知っていますか。		
		知っている	知らない	有効回答者数
世 帯 人 数	単身	149	30	179
		83%	17%	100%
	2人	255	24	279
		91%	9%	100%
	3人	142	7	149
		95%	5%	100%
	4人	109	6	115
	95%	5%	100%	
5人以上	47	1	48	
	98%	2%	100%	
全体	702	68	770	
	91%	9%	100%	



		設問3 あなたは、昭島市の水道水が、地下水100%であることを知っていますか。		
		知っている	知らない	有効回答者数
住 居	一戸建	373	15	388
		96%	4%	100%
	集合住宅 (2階建)	51	16	67
		76%	24%	100%
	集合住宅 (3階建以上)	278	37	315
	88%	12%	100%	
全体	702	68	770	
	91%	9%	100%	

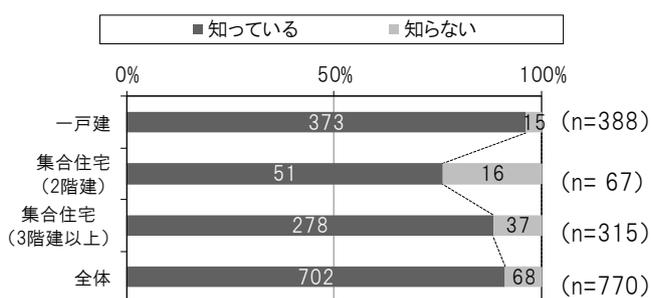


図 9 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、世帯人数別、住宅形態別)

味の評価(設問1)及び安全性の評価(設問2)と「地下水100%」の認知状況の関係をクロス集計により調べたところ、それぞれの設問で肯定的な回答(「おいしい」・「安全」)をした人の95%近くが100%地下水水源であることを知っていると答えており、「おいしくない」「どちらでもない」に比べて顕著に高い割合であった。味と安全性は利用者の満足度に直結する因子であると考えられるが(後述設問10参照)、これらを向上させるために市の水道に関してよりよく知ってもらうことの重要性が示唆される結果となった。

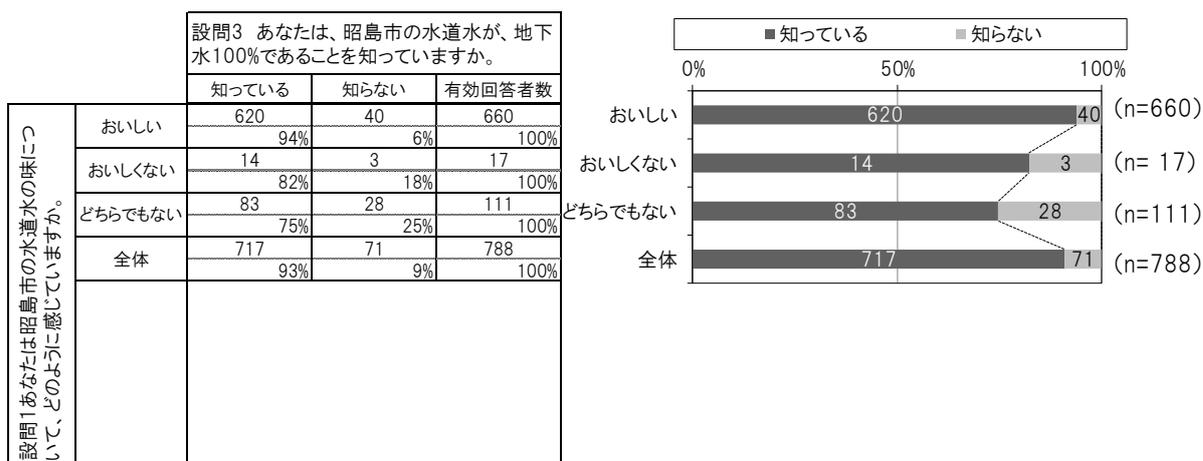


図 10 味の評価(設問1)に対するクロス集計結果

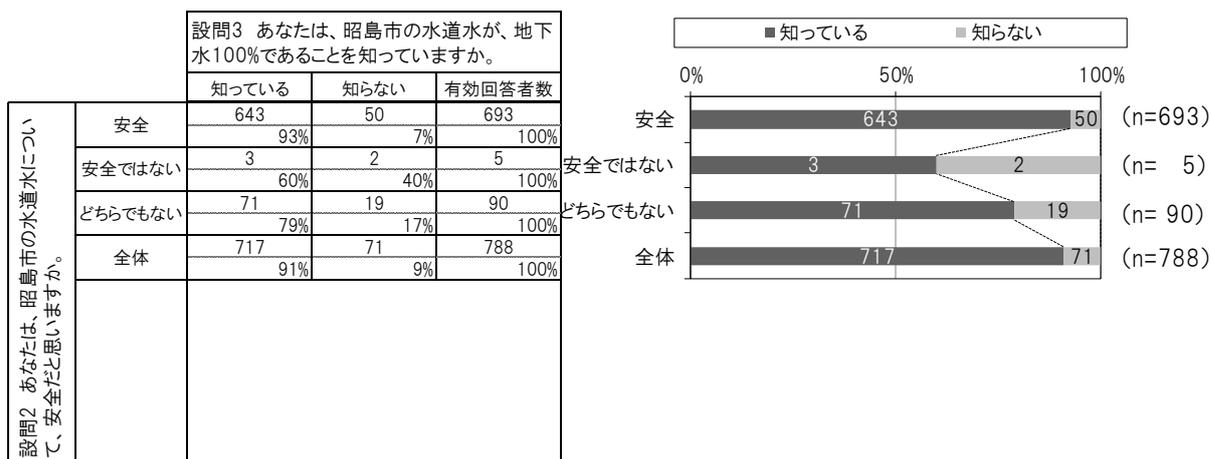


図 11 安全性の評価(設問2)に対するクロス集計結果

【設問 4】あなたは、昭島市の水道水源である地下水を保全するために、どのようなことが最も大切だと思いますか。

地下水の保全策として大切と思われる取り組みを尋ねた本設問では、「節水」を挙げた回答者が最も多く36%を占め、続いて「森林保護」が28%、「汲み上げや汚染の規制」が24%となった。前回調査時と比較すると、「森林保護」を挙げる回答者の割合が顕著に増加していることがわかった。

表 10 地下水源保全策に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	節水	273	36	
2	雨水浸透	65	8	
3	雨水利用	25	3	
4	森林保護	214	28	
5	汲み上げや汚染の規制	181	24	
6	その他	7	1	
有効回答数		765	-	

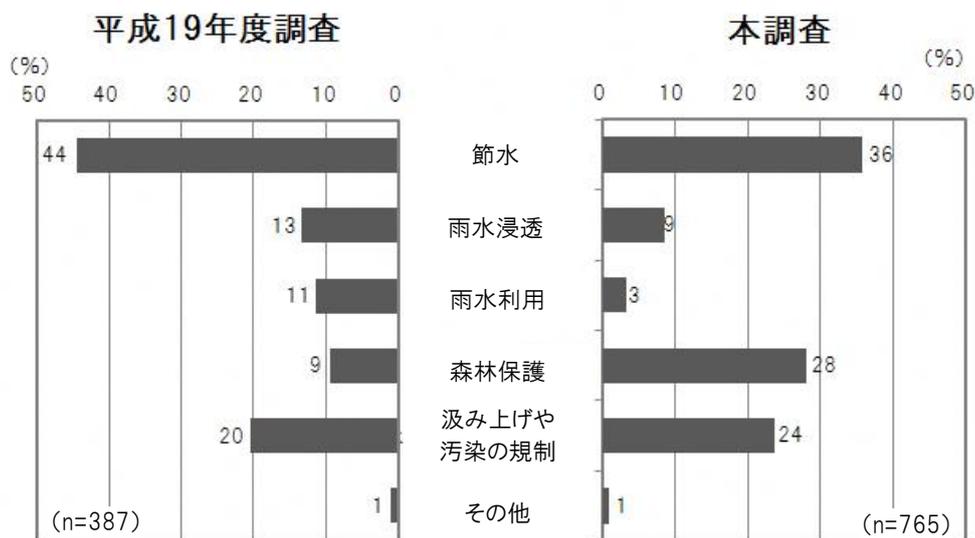


図 12 「地下水保全のために最も大切だと思うことは何か」に対する回答の経年比較

回答者属性に対するクロス集計結果によれば、70歳代の約半数が「節水」を挙げた一方、20歳代・30歳代では「森林保護」を挙げた人が多く、年代間の違いが顕著に出た結果となった。

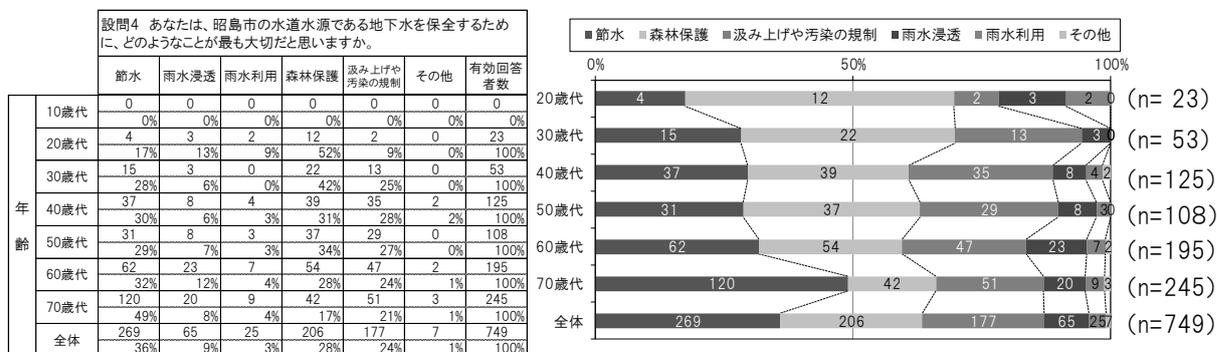


図 13 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別)

【設問 5】あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。

アンケート回答者の 72%が水道水を「そのまま飲む」と回答しており、「沸かして飲む(7%)」と「浄水器使用(13%)」を加えると、9 割以上の人はいずれの方法にせよ水道水を飲用していることがわかる。すなわち、本市の直接飲用率は 92%であり、他自治体が実施した類似のアンケート調査結果(横浜市:71%^{注1}、岡山市:78%^{注2}、八戸市及び周辺市町村:81%^{注3})と比較しても高い値である。前回調査と比較すると、「沸かして飲む」の回答割合が 7%減少した一方、「そのまま飲む」の回答割合が 7%増加していた。水道水を飲まず市販水を購入する人も変わらず一定割合(6%)存在することがわかった。

表 11 水の飲み方に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	そのまま飲む	568	72	
2	沸かして飲む	56	7	
3	浄水器使用	104	13	
4	市販水購入	45	6	
5	その他	12	2	
有効回答数		785	-	

注 1) 横浜市水道局、「水道に関するお客さま意識調査 水道に関するお客さま意識調査報告書」、平成 26 年 9 月

注 2) 岡山市水道局、「岡山市水道に関する意識調査報告書」、平成 26 年 10 月

注 3) 八戸圏域水道企業団、「水道事業に関するアンケート調査報告書」、平成 28 年度 2 月実施

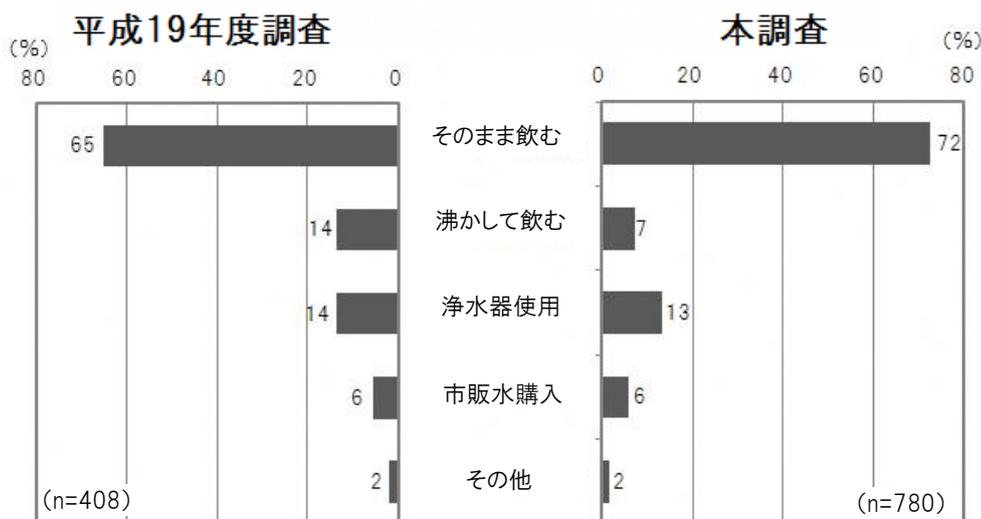
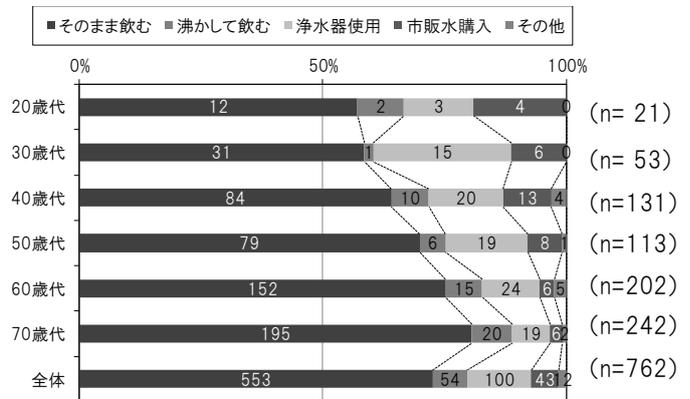


図 14 「水道水をどのように飲むか」に対する回答の経年比較

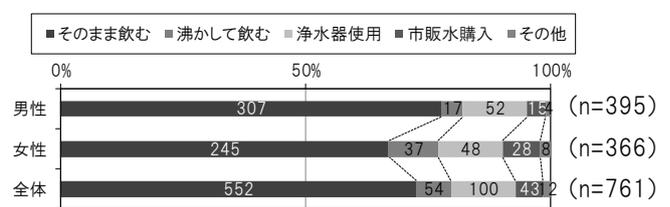
回答者属性に対するクロス集計結果によると、年代が上がるにつれ「そのまま飲む」人の割合が高くなる傾向にあり、70 歳代では約 8 割の人がそのまま飲んでいることがわかった。反対に、水道水を飲まず「市販水購入」する人の割合は 20 歳代～40 歳代で高かった。性別では、「そのまま飲む」の回答割合が女性より男性で高くなった一方、「沸かして飲む」や「市販水購入」の回答割合は女性の方が高かった。さらに、3 階建以上の集合住宅居住者や受水槽のある世帯においては「そのまま飲む」割合が激減し、浄水器や市販水に頼る人の割合が高い結果となった。

また、味の評価(設問 1)と水の飲み方の関係をクロス集計により調べたところ、「おいしい」と回答した人の大部分は水道水をそのまま飲んでおり、「おいしくない」と回答した人では浄水器の使用割合が高かった。興味深いことに、「市販水購入」の割合が最も高かったのは「どちらでもない」と回答した層であった。市販水を購入している人は水道水を飲用と捉えていないため、水道水の味に関する経験も関心も少ないのではないかと推察される。同様の傾向は安全性の評価(設問 2)と水の飲み方のクロス集計結果でも確認され、「安全」と回答した人では「そのまま飲む」が、「おいしくない」と回答した人では「浄水器使用」が、「どちらでもない」とした人では「市販水購入」の回答割合がそれぞれ高くなった。

		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
年齢	10歳代	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%	0
	20歳代	12	2	3	4	0	21
		57%	10%	14%	19%	0%	100%
	30歳代	31	1	15	6	0	53
		58%	2%	28%	11%	0%	100%
	40歳代	84	10	20	13	4	131
		64%	8%	15%	10%	3%	100%
	50歳代	79	6	19	8	1	113
		70%	5%	17%	7%	1%	100%
60歳代	152	15	24	6	5	202	
	75%	7%	12%	3%	2%	100%	
70歳代	195	20	19	6	2	242	
	81%	8%	8%	2%	1%	100%	
全体	553	54	100	43	12	762	
	73%	7%	13%	6%	2%	100%	



		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
性別	男性	307	17	52	15	4	395
		78%	4%	13%	4%	1%	100%
	女性	245	37	48	28	8	366
		67%	10%	13%	8%	2%	100%
全体	552	54	100	43	12	761	
	73%	7%	13%	6%	2%	100%	



		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
住居	一戸建	314	18	45	6	2	385
		82%	5%	12%	2%	1%	100%
	集合住宅(2階建)	51	3	5	8	1	68
		75%	4%	7%	12%	1%	100%
	集合住宅(3階建以上)	188	33	50	29	9	309
		61%	11%	16%	9%	3%	100%
全体	553	54	100	43	12	694	
	80%	8%	14%	6%	2%	100%	

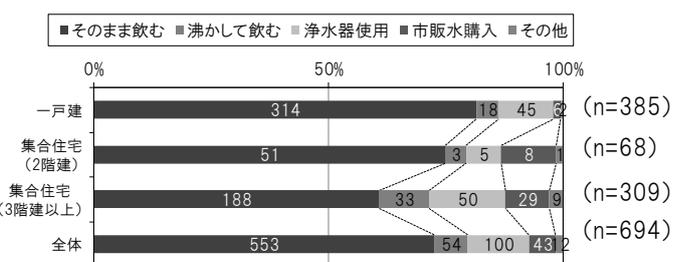


図 15 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、性別、住宅形態別)

		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
受水槽	受水槽ある	130	26	32	20	7	215
		60%	12%	15%	9%	3%	100%
	受水槽ない	348	20	57	16	2	443
		79%	5%	13%	4%	0%	100%
	わからない	66	6	11	7	3	93
	71%	6%	12%	8%	3%	100%	
	全体	544	52	100	43	12	751
		72%	7%	13%	6%	2%	100%

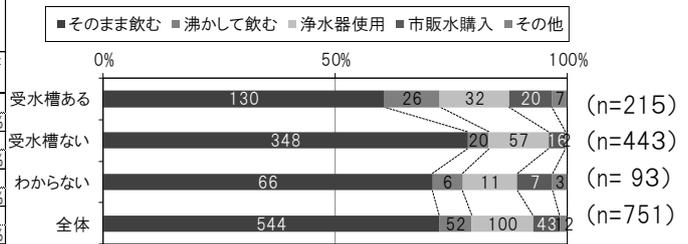


図 16 回答者属性に対するクロス集計結果(受水槽の有無別)

		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
設問1 あなたは昭島市の水道水の味について、どのように感じていますか。	おいしい	505	38	75	22	10	650
		78%	6%	12%	3%	2%	100%
	おいしくない	5	1	8	2	0	16
		31%	6%	50%	13%	0%	100%
	どちらでもない	51	16	20	19	2	108
	47%	15%	19%	18%	2%	100%	
	全体	561	55	103	43	12	774
		72%	7%	13%	6%	2%	100%

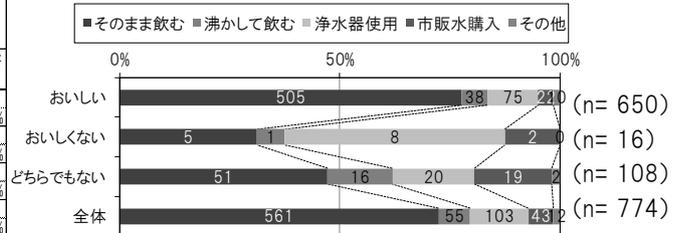


図 17 味の評価(設問 1)に対するクロス集計結果

		設問5 あなたは、水を飲む場合、水道水をそのまま飲みますか。					
		そのまま飲む	沸かして飲む	浄水器使用	市販水購入	その他	有効回答者数
設問2 あなたは、昭島市の水道水について、安全だと思えますか。	安全	518	43	85	28	10	684
		76%	6%	12%	4%	1%	100%
	安全ではない	2	0	2	0	1	5
		40%	0%	40%	0%	20%	100%
	どちらでもない	41	12	16	15	1	85
	48%	14%	19%	18%	1%	100%	
	全体	561	55	103	43	12	774
		72%	7%	13%	6%	2%	100%

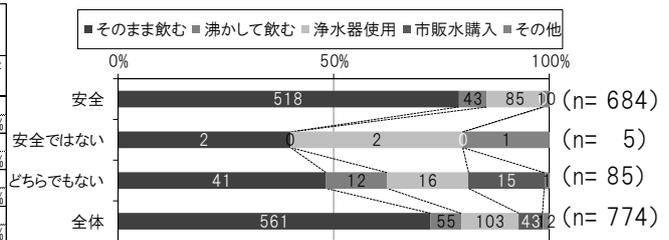


図 18 安全性の評価(設問 2)に対するクロス集計結果

【設問 6】あなたは、災害に備えてどのような方法で水の備蓄を行っていますか。

災害に備えた水の備蓄状況を尋ねた本設問では、アンケート回答者の約半数が「飲み水として市販水を買置き」していると回答した。また、1～2割の家庭で、「生活用水として風呂水の貯め置き」(18%)や、「飲用あるいは生活用水として水道水の汲み置き」(それぞれ 14%、11%)が行われていることがわかった。一方で、「何もしていない」人も 31%いた。飲用水の備蓄について「何もしていない」とする回答の割合は前回調査時(59%)から概ね半減しており、平成 23 年に発生した東日本大震災を経て、市民の防災意識の高まりが読みとれる。

表 12 水の備蓄方法に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答数	割合(%)	グラフ
1	飲用・汲み置き	109	14	
2	飲用・市販水	412	52	
3	生活用・汲み置き	84	11	
4	生活用・風呂水	143	18	
5	その他	12	2	
6	何もしていない	243	31	
複数回答可				
有効回答者数		786	-	
回答総数		1003	-	

平成19年度調査

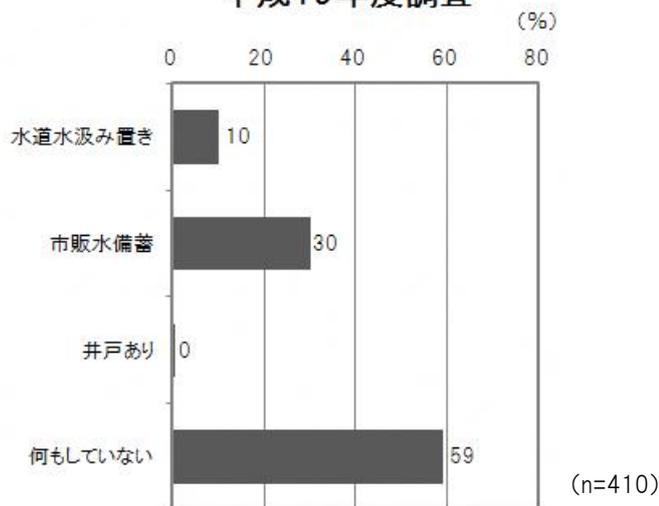


図 19 平成 19 年度調査における「飲用水をどのように備蓄しているか」に対する回答 (ただし、平成 19 年度調査では単一回答の設問)

回答者属性に対するクロス集計結果によると、40 歳代で「市販水の買い置き」を行っている割合が高く、70 歳代では用途問わず汲み置きや貯め置きの実施率が高いことがわかった。また、女性は男性より「市販水の買い置き」(男:44%、女:61%)や「風呂水の貯め置き」(男:15%、女:22%)の実施率が高かった。さらに、世帯人数及び住居形態の観点では、4 人世帯(70%)や 3 階建以上の集合住宅(57%)の居住者が「市販水の買い置き」の実施率が高い傾向にあった。水の備蓄を行っていない人は男性や 2 階建集合住宅の回答者に多いことがわかった。

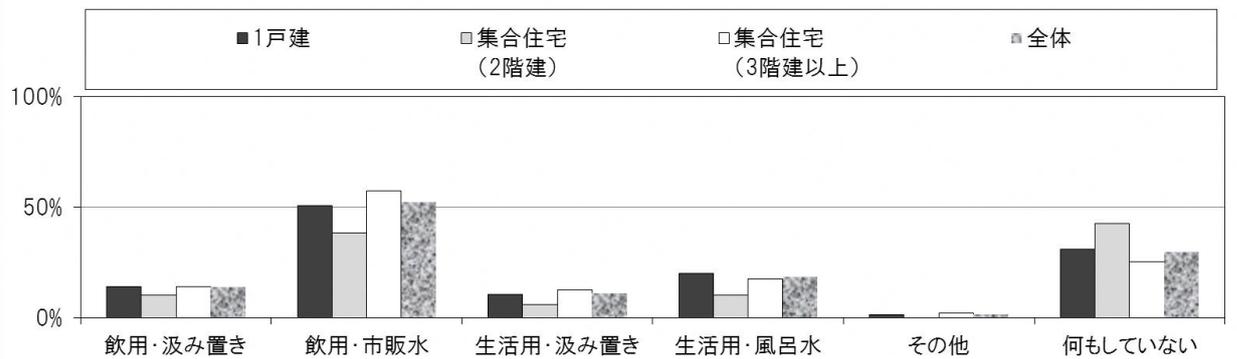
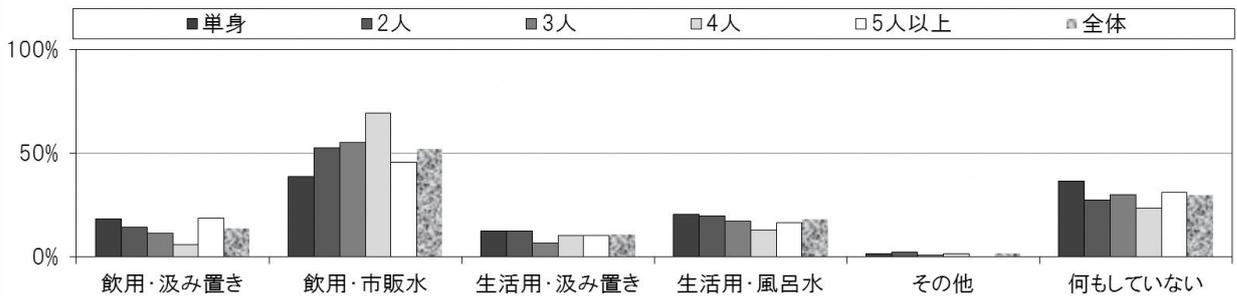
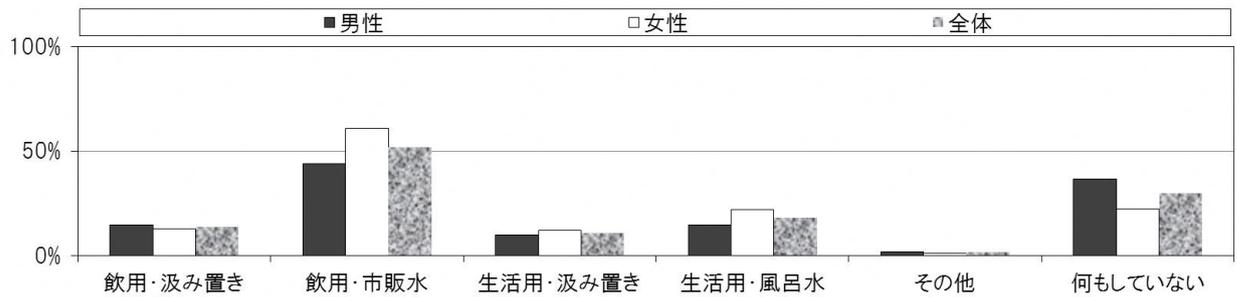
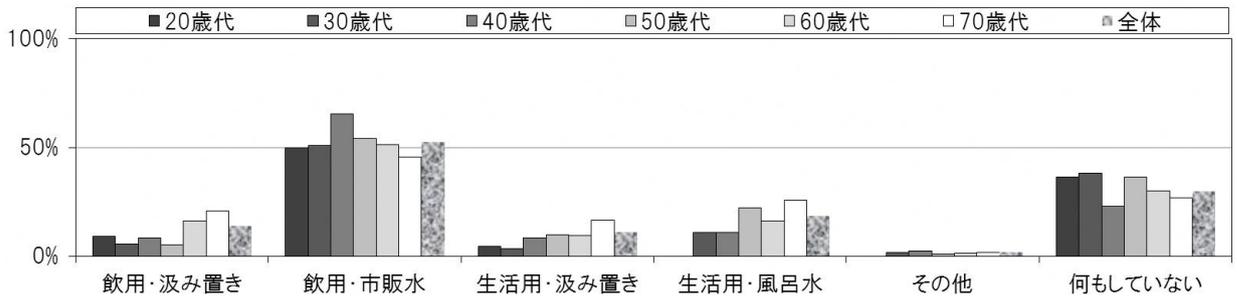


図 20 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、性別、世帯人数別、住宅形態別)

【設問 7】 設問 6 で 1 または 2 を選択した方へ、備蓄している飲料水の量は 1 人当たりどのくらいですか。

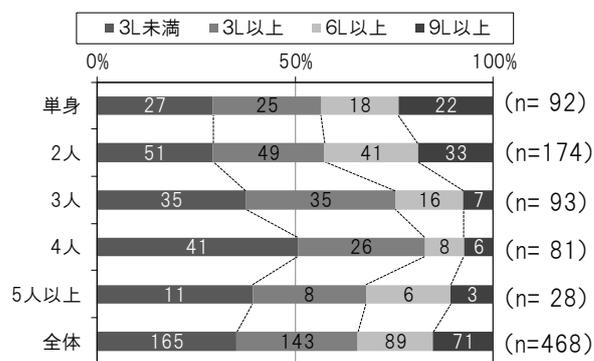
防災上推奨される飲料水の備蓄量は 1 人 1 日当たり 3 L であり、水道施設が被災した場合は復旧まで 3 日間程度かかると言われている。設問 6 で飲み水の備蓄を行っていると回答した家庭のうち、1 人当たり 9 L 以上、すなわち 3 日分以上の備蓄を行っているのは 16%にとどまった。回答者の半数は備蓄水量が 1～2 日分(3 L 以上 9 L 未満)であり、1 日分に満たない(3 L 未満)とする回答も 34%あった。

表 13 水の備蓄量に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	3L未満	179	34	<p>※1人当たり</p>
2	3L以上	161	31	
3	6L以上	96	19	
4	9L以上	83	16	
有効回答数		519	-	

回答者属性に対するクロス集計結果によれば、備蓄水量3L未満の割合は4人世帯で5割を超え、抜きんでて高かった。概して人数が多い世帯ほど1人当たりの備蓄水量が少ない傾向にあったことから、大きな世帯ほど必要な水の総量が増大し、備蓄場所の確保が難しくなることが一因であると考えられる。また、受水槽ありと回答した家庭では備蓄水量9L以上の割合が22%と高かった。

		設問7 設問6で1または2を選択した方へ、備蓄している飲料水の量は1人当たりどのくらいですか。				
		3L未満	3L以上	6L以上	9L以上	有効回答者数
世帯人数	単身	27	25	18	22	92
		29%	27%	20%	24%	100%
	2人	51	49	41	33	174
		29%	28%	24%	19%	100%
	3人	35	35	16	7	93
		38%	38%	17%	8%	100%
	4人	41	26	8	6	81
		51%	32%	10%	7%	100%
5人以上	11	8	6	3	28	
	39%	29%	21%	11%	100%	
全体	165	143	89	71	468	
	35%	31%	19%	15%	100%	



		設問7 設問6で1または2を選択した方へ、備蓄している飲料水の量は1人当たりどのくらいですか。				
		3L未満	3L以上	6L以上	9L以上	有効回答者数
受水槽	受水槽ある	49	44	21	32	146
		34%	30%	14%	22%	100%
	受水槽ない	99	73	58	34	264
		38%	28%	22%	13%	100%
	わからない	14	26	8	4	52
	27%	50%	15%	8%	100%	
全体	162	143	87	70	462	
	35%	31%	19%	15%	100%	

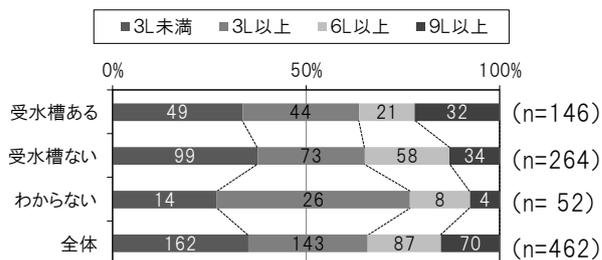


図 21 回答者属性に対するクロス集計結果(世帯人数別、受水槽の有無別)

【設問 8】あなたは、昭島市の水道に関する情報をどの方法で目にされたことがありますか。

アンケート回答者の大部分が「水道部広報紙」(73%)や「市広報紙」(62%)を通じて市の水道情報に触れていると回答した。一方、情報媒体として「インターネット」や「新聞・雑誌」を挙げた回答者は6%以下と限られていた。「見たことがない」と回答した人も1割近くいた。前回調査においても「水道部広報紙」(57%)と「市広報紙」(72%)が主要な情報媒体であったが、本調査では水道部広報紙の回答率が10%も伸びており、過去10年間で水道部広報紙の認知度が向上したことが読みとれる。

表 14 水道情報を目にする情報媒体に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答数	割合(%)	グラフ
1	水道部広報紙	573	73	
2	市広報紙	486	62	
3	インターネット	46	6	
4	新聞・雑誌	28	4	
5	その他	31	4	
6	見たことがない	65	8	
複数回答可				
有効回答者数		784	-	
回答総数		1229	-	

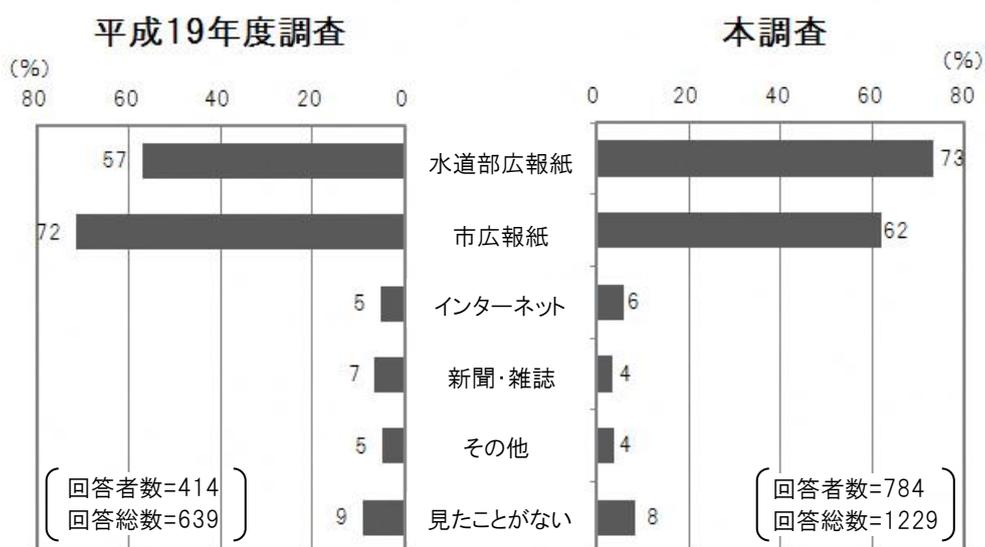


図 22 「市の水道情報をどの方法で目にするか」に対する回答の経年比較

しかしながら、回答者属性に対するクロス集計結果によれば、20歳代で「水道部広報紙」を挙げた人の割合は32%でその他の世代の半分に及ばず、「見たことがない」の回答割合も23%と最も高かった。また、「見たことがない」人は30歳代・40歳代においても15%程度存在していた。一方、「地下水100%」の認知状況(設問3)に対するクロス集計では、地下水100%を「知っている」人は「水道部広報紙」・「市広報紙」で水道情報を目にしている割合が6~7割と高く、これら広報紙の情報媒体としての重要性が裏付けられる結果となったが、「知らない」人では水道情報を「見たことがない」とする回答割合が26%と高いことがわかった。今後は、若い年代の利用者に向けた水道部広報紙の認知度向上とともに、多様な情報媒体を通じた情報発信が求められているのではないかと考える。

さらに、飲用水の備蓄量(設問7)と利用情報媒体の関係をクロス集計により調べたところ、9L以上の備蓄を行っている回答者は、水道に関する情報を「水道部広報紙」・「市広報紙」のみならず、「インターネット」(13%)や「新聞・雑誌」(11%)から取得している割合が高く、自ら積極的に情報収集を行って家庭の防災対策に活かしている様子が読みとれた。

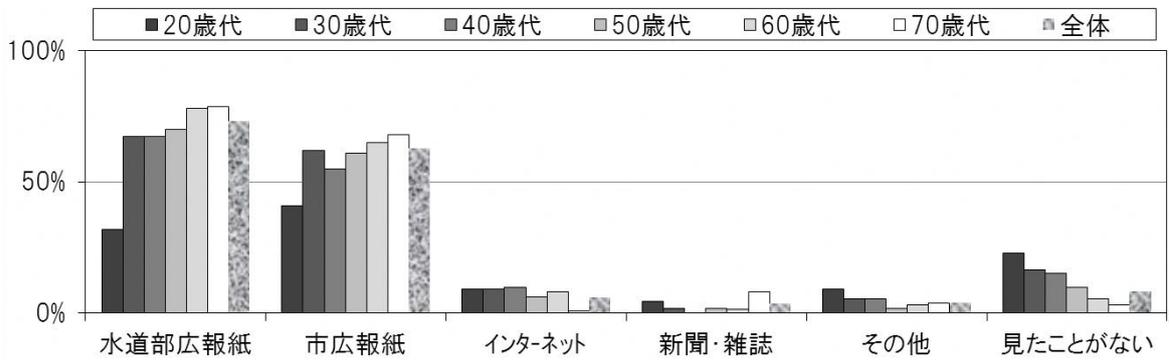


図 23 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別)

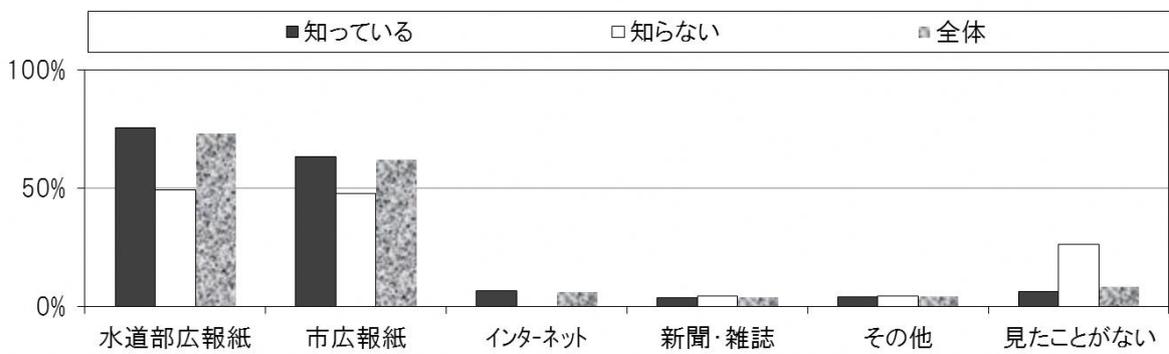


図 24 「100%地下水」の認知(設問 3)に対するクロス集計結果

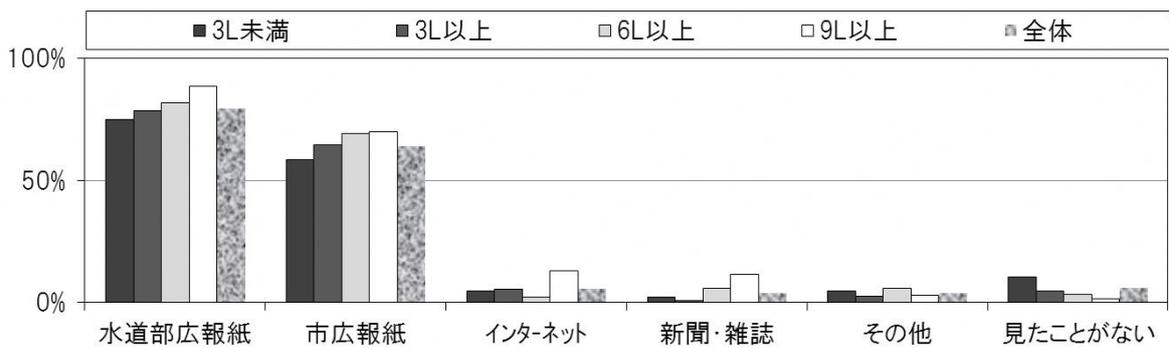
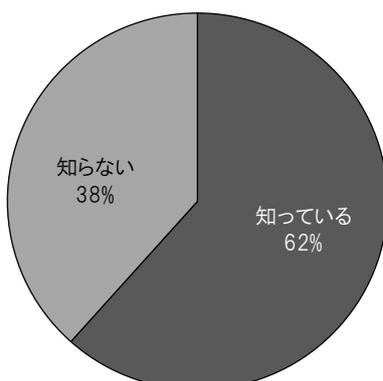


図 25 水の備蓄量(設問 7)に対するクロス集計結果

【設問 9】あなたは、水道事業が、税金などではなく、水道料金によって運営されていることをご存じですか？

アンケート回答者の62%が、水道事業が水道料金に運営されていることを「知っている」と回答した。この割合は前回調査時(59%)から漸増していた。

表 15 水道事業の財源に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	知っている	483	62	
2	知らない	301	38	
有効回答数		784	-	

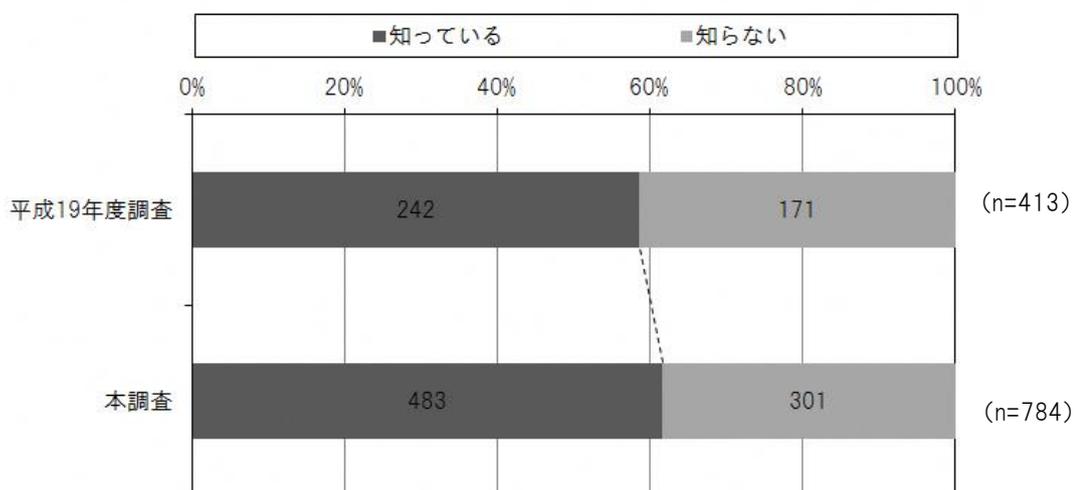
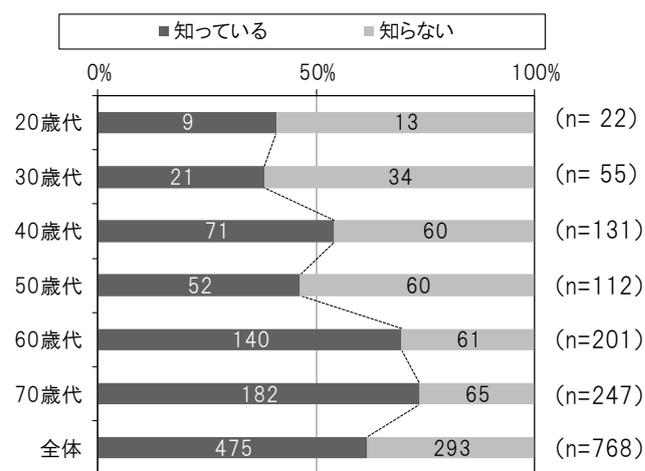


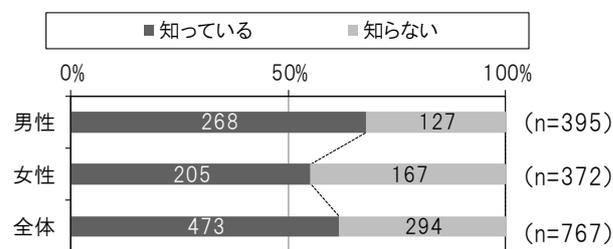
図 26 「水道事業が水道料金で運営されていることを知っているか」に対する回答の経年比較

クロス集計結果によれば、「知っている」の回答割合は 60 歳代・70 歳代で高く、7 割を超えていた。一方、「知らない」の回答割合は、30 歳代で 62%と高く、性別では男性(32%)より女性(45%)でやや高い傾向にあった。また、2 階建集合住宅の居住者において「知らない」の回答割合が 54%と高かったが、これは、2 階建集合住宅居住者の約 1/3 を占める 20 歳代・30 歳代の認知度の低さが反映された結果ではないかと考える。

		設問9 あなたは、水道事業が、税金などではなく、水道料金によって運営されていることをご存じですか？		
		知っている	知らない	有効回答者数
年齢	10歳代	0	0	0
		0%	0%	0%
	20歳代	9	13	22
		41%	59%	100%
	30歳代	21	34	55
		38%	62%	100%
	40歳代	71	60	131
		54%	46%	100%
	50歳代	52	60	112
	46%	54%	100%	
60歳代	140	61	201	
	70%	30%	100%	
70歳代	182	65	247	
	74%	26%	100%	
全体	475	293	768	
	62%	38%	100%	



		設問9 あなたは、水道事業が、税金などではなく、水道料金によって運営されていることをご存じですか？		
		知っている	知らない	有効回答者数
性別	男性	268	127	395
		68%	32%	100%
	女性	205	167	372
		55%	45%	100%
全体	473	294	767	
	62%	38%	100%	



		設問9 あなたは、水道事業が、税金などではなく、水道料金によって運営されていることをご存じですか？		
		知っている	知らない	計
住居	一戸建	250	137	387
		65%	35%	100%
	集合住宅(2階建)	31	37	68
		46%	54%	100%
	集合住宅(3階建以上)	193	120	313
	62%	38%	100%	
全体	474	294	768	
	62%	38%	100%	

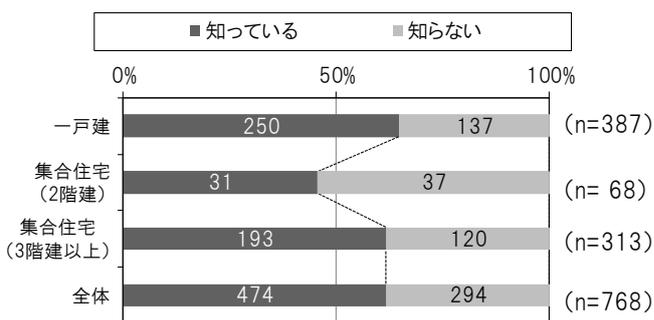


図 27 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、性別、住居形態別)

【設問 10】あなたは、水質、サービスなど水道全般に対して満足されていますか。

アンケート回答者の 73%を占める多数の人が、水道全般に対して「満足」と回答し、「不満がある」との回答は 7%にとどまった。回答者属性に対するクロス集計結果によれば、「満足」の回答割合は 70 歳代で約 8 割と最も高く、人数構成比で約 3 割を占めるこの層が全体の満足度を引き上げているものと推察される。

また、味の評価(設問 1)及び安全性の評価(設問 2)と満足度の関係をクロス集計により調べたところ、それぞれの設問で肯定的な回答(「おいしい」「安全」)をした人の 8 割以上が「満足」と回答しており、否定的もしくはどちらでもないと回答した層の倍以上に高い割合であった。本結果から、味と安全性への評価は利用者の満足度に直結する因子であることが示唆される。

表 16 水道全般の満足度に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	満足している	573	73	<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding satisfaction with the water supply. The largest segment is '満足している' (Satisfied) at 73%, followed by 'どちらでもない' (Neither) at 20%, and '不満がある' (Dissatisfied) at 7%.</p>
2	不満がある	55	7	
3	どちらでもない	157	20	
有効回答数		785	-	

		設問10 あなたは、水質、サービスなど水道全般に対して満足されていますか。			
		満足している	不満がある	どちらでもない	有効回答者数
年 齢	10歳代	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	20歳代	15 68%	1 5%	6 27%	22 100%
	30歳代	42 76%	6 11%	7 13%	55 100%
	40歳代	86 66%	11 8%	34 26%	131 100%
	50歳代	70 62%	7 6%	36 32%	113 100%
	60歳代	148 74%	13 7%	39 20%	200 100%
	70歳代	201 81%	15 6%	31 13%	247 100%
	全体	562 73%	53 7%	153 20%	768 100%

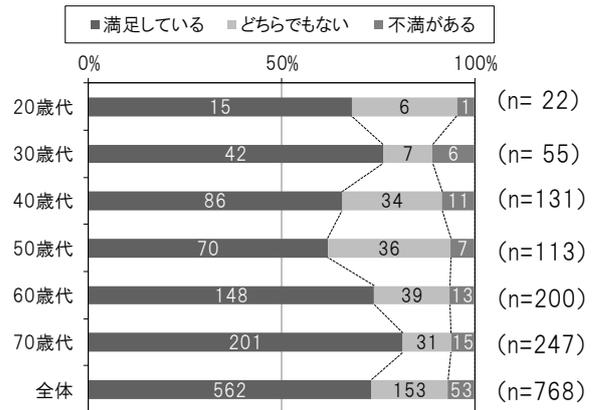


図 28 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別)

		設問10 あなたは、水質、サービスなど水道全般に対して満足されていますか。			
		満足している	不満がある	どちらでもない	有効回答者数
味	おいしい	518 80%	34 5%	96 15%	648 100%
	おいしくない	6 35%	5 29%	6 35%	17 100%
	どちらでもない	44 40%	16 14%	51 46%	111 100%
	全体	568 74%	55 7%	153 20%	776 100%

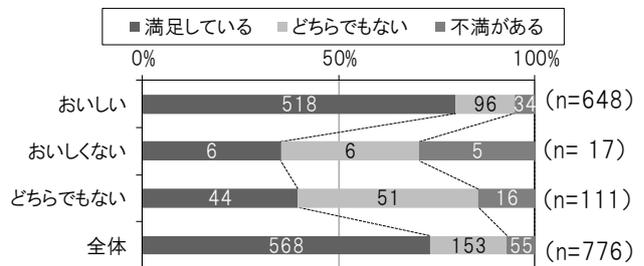


図 29 味の評価(設問 1)に対するクロス集計結果

		設問10 あなたは、水質、サービスなど水道全般に対して満足されていますか。			
		満足している	不満がある	どちらでもない	有効回答者数
安全性	安全	543 84%	37 6%	102 16%	682 105%
	安全ではない	0 0%	4 24%	1 6%	5 29%
	どちらでもない	25 23%	14 13%	50 45%	89 80%
	全体	568 74%	55 7%	153 20%	776 100%

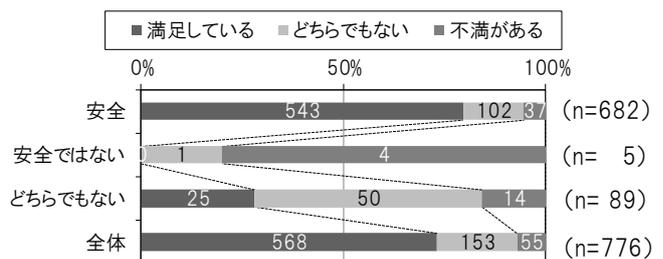


図 30 安全性の評価(設問 2)に対するクロス集計結果

【設問 11】 設問 10 で 2 を選択した方へ、どのような点が不満ですか。

本設問では、設問 10 で「不満がある」と回答した人(有効回答の 7%)に具体的な不満事項を尋ねた。「料金」を挙げた人が 35%で最も多く、次いで、「味」(29%)、「安全性」(22%)、「災害への備え」(15%)の順であった。不満事項として「職員対応」を挙げた回答者は 1 人のみであった。前回調査では、本設問と類似の設問において、「情報提供」を挙げた人が 55%と抜きんでて多かったが、本調査では 13%まで減少している。本結果と、水道部広報紙の認知度向上(設問 8)を踏まえると、近年の周知活動が一定の成果を挙げているものと考えられる。なお、クロス集計では、本設問といずれの回答者属性との間にも統計学的に有意な関連性は見いだせなかった。

表 17 水道の不満点に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答数	割合(%)	グラフ
1	味	16	29	
2	安全性	12	22	
3	水圧	3	5	
4	料金	19	35	
5	情報提供	7	13	
6	職員対応	1	2	
7	支払方法	7	13	
8	災害への備え	8	15	
9	その他	12	22	
複数回答可				
有効回答者数		55	-	
回答総数		85	-	

平成19年度調査

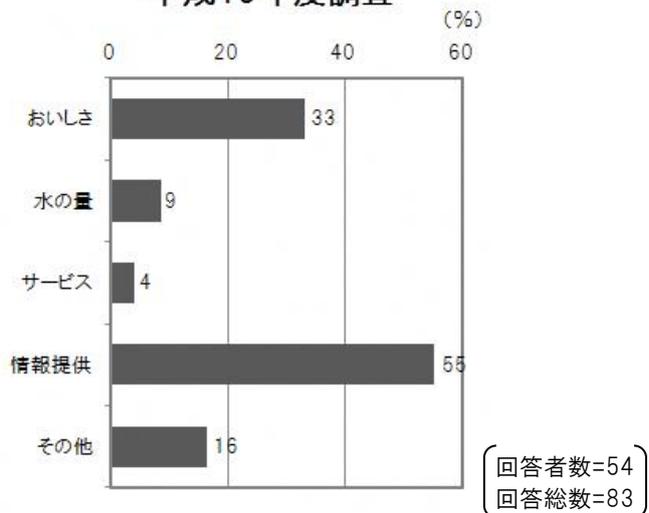


図 31 平成 19 年度調査における「水道全般に対する不満点は何か」に対する回答

(2) 水道事業について

【設問 12】 あなたは、水道管路の耐震化の進め方について、どのように考えていますか。

アンケート回答者の約半数が水道管路の耐震化は「現状のペースで進めればよい」と答えた。「ゆっくりでよい」、「必要ない」とする回答がほとんどなかった一方で、「急ぐべき」との回答が 40%にものぼった。これは、設問 6 において水を備蓄する家庭が増加していたように、東日本大震災以降の防災意識の高まりを反映した結果ではないかと推察される。

回答者属性に対するクロス集計結果によれば、男性と比べて女性において「わからない」の回答割合がやや高い結果となった。

表 18 水道管路耐震化の進め方に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	急ぐべき	308	40	
2	現状ペースでよい	383	50	
3	ゆっくりでよい	1	0	
4	必要ない	1	0	
5	わからない	69	9	
6	その他	10	1	
有効回答数		772	-	

		設問12 あなたは、水道管路の耐震化の進め方について、どのように考えていますか。						
		急ぐべき	現状ペースでよい	ゆっくりでよい	必要ない	わからない	その他	有効回答者数
性別	男性	163 42%	196 50%	0 0%	0 0%	22 6%	10 3%	391 100%
	女性	137 38%	177 49%	1 0%	0 0%	44 12%	0 0%	359 100%
	全体	300 40%	373 50%	1 0%	0 0%	66 9%	10 1%	750 100%

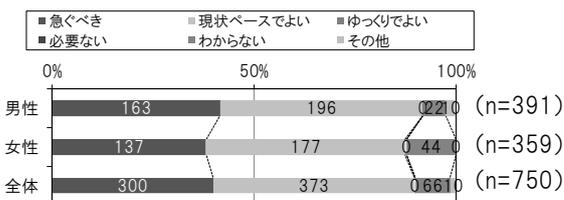


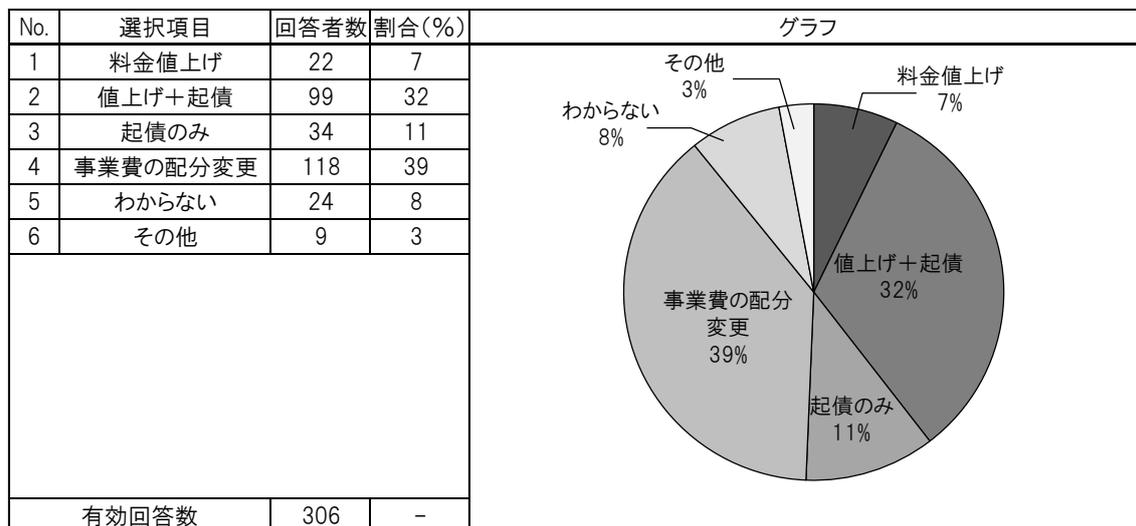
図 32 回答者属性に対するクロス集計結果(性別)

【設問 13】 設問 12 で 1 を選択された方へ、現状より早いペースで耐震化を進めるための費用について、どのように考えていますか。

本設問では、設問 12 で耐震化の推進を「急ぐべき」と回答した人(有効回答数の 40%)に耐震化費用の調達方法についての考えを尋ねた。対象回答者の 39%が「事業費の配分変更」により耐震化をすすめるべきと考えており、「起債のみ」と回答した 11%と合わせて、半数の人は耐震化のスピードアップは望むものの料金の値上げには消極的であることがわかった。一方、料金の値上げを許容する声としては、「料金の値上げ」が 7%、「値上げと起債の組み合わせ」と答えた人が 32%となり、合わせて全体の約 40%を占めた。

回答者属性に対するクロス集計結果によると、「料金値上げ」の回答割合は男性より女性で高いものの、「値上げと起債の組み合わせ」を含めて考えると、料金の値上げを許容する割合は男性においてやや高い結果となった。

表 19 水道管路耐震化の費用負担に関する回答の単純集計結果



設問13 設問12で1を選択された方へ、現状より早いペースで耐震化を進めるための費用について、どのように考えていますか。

性別		料金値上げ	値上げ+起債	起債のみ	事業費の配分変更	わからない	その他	有効回答者数
		男性	8	62	19	64	6	5
女性		13	38	13	51	19	4	138
全体		21	100	32	115	25	9	302
		7%	33%	11%	38%	8%	3%	100%

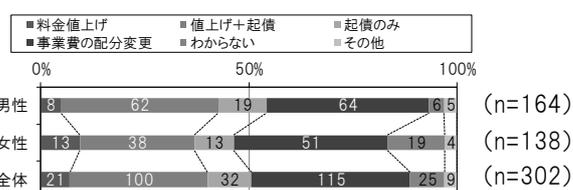


図 33 回答者属性に対するクロス集計結果(性別)

【設問 14】 あなたは、昭島市が取り組んでいることについて、何が重要だと思いますか。

市による重要な取り組みとして、アンケート回答者の 73%は「安全な水」の供給を挙げ、回答割合として最も高かった。次いで、「おいしい水」の供給(48%)、「災害対策」(40%)、「安定供給」(38%)、「地下水保全」(37%)の順で高かった。前回調査では、本設問と類似の設問において、「安全でおいしい水の提供」の回答割合が 72%と最も高く、近年においては、水道水の「おいしさ」と「安全性」が市の水道事業に最も期待される事項であることがわかった。

表 20 重要と考える市の取り組みに関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答数	割合(%)	グラフ
1	おいしい水	369	48	
2	安全な水	566	73	
3	安定供給	297	38	
4	災害対策	308	40	
5	サービスの充実	13	2	
6	安価な料金	171	22	
7	健全な経営	182	23	
8	技術継承	49	6	
9	地下水保全	284	37	
10	環境配慮	43	6	
3つまで複数回答可				
有効回答者数		776	-	
回答総数		2282	-	

平成19年度調査

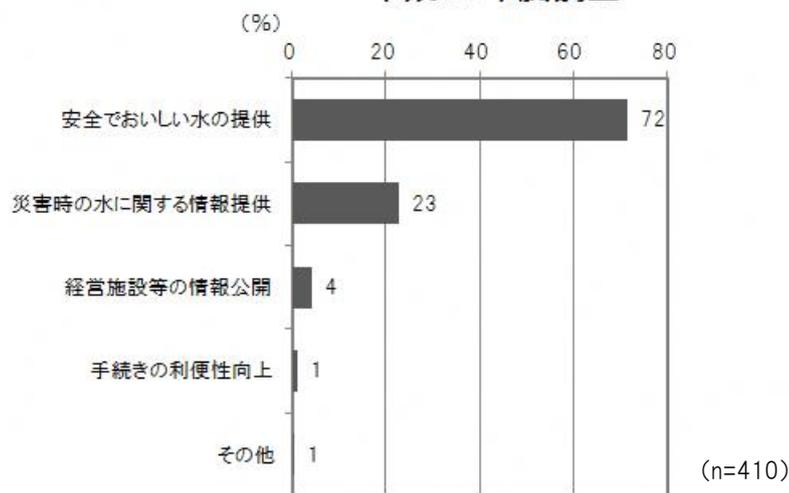


図 34 平成 19 年度調査における「市の取り組みとして何が重要か」に対する回答
(ただし、平成 19 年度調査では単一回答の設問)

回答者属性に対するクロス集計結果によれば、重要課題として「安全な水」を挙げた人の割合は 70 歳代で比較的低く 64%となったほか、「安価な水」を挙げた人の割合は 20 代で比較的高く 35%となった。また、男性では「安定給水」(44%)を重視する割合が女性に比べ高かった一方、女性では「災害対策」(45%)や「環境配慮」(8%)に対するより高い関心が読みとれた。

また、水道全般に対する満足状況(設問 10)との関係をクロス集計により調べたところ、満足と回答した人では「おいしい水」(51%)の回答割合が、満足していないと回答した人では「サービスの充実」(6%)の回答割合が比較的高いことがわかった。

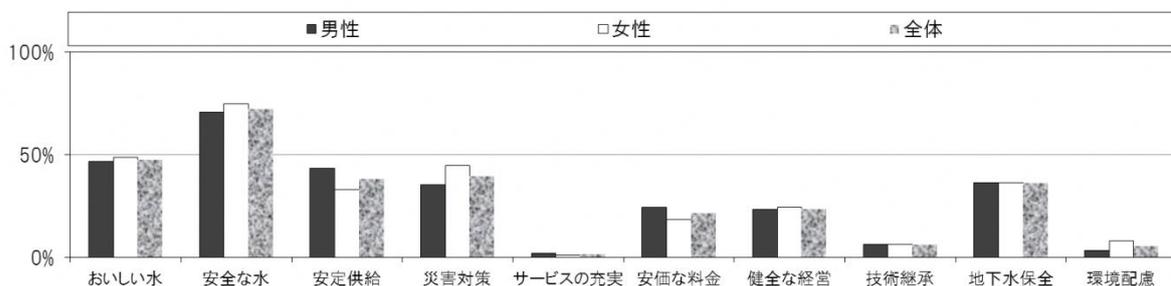
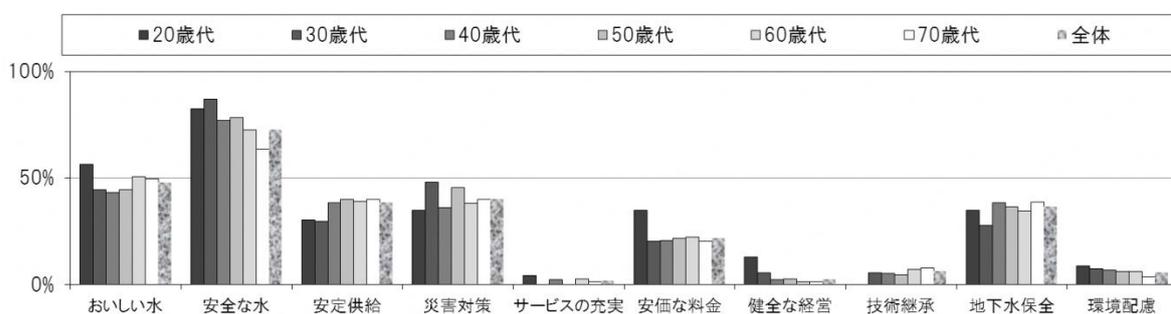


図 35 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、性別)

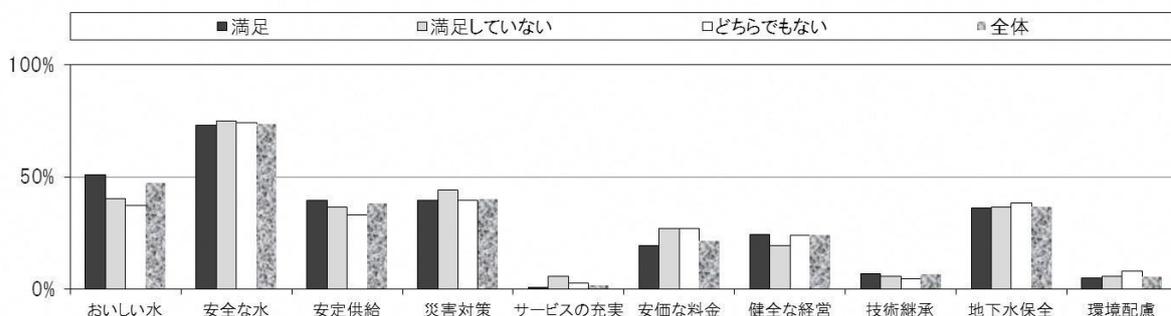


図 36 水道全般の満足度(設問 10)に対するクロス集計結果

【設問 15】 あなたはお客様への情報提供・利便性向上に向けた方策として、昭島市水道部では何に力を入れるべきとお考えですか。

多くの回答者は情報提供・利便性向上の観点から注力すべき項目として「災害情報」(84%)及び「水質情報」(75%)を挙げており、その回答割合は続く「経営情報」(34%)や「施設情報」(32%)を大きく引き離れた。前回調査でも、本設問と類似の設問において、「水質情報」(71%)と「災害対策情報」(69%)が多くの人に挙げられたが、本調査では災害関連の回答割合が 15%増加しており、本設問においても東日本大震災以降の災害に対する市民の意識の高まりが認められる。

表 21 情報提供・利便性向上のため注力すべき事項に関する回答の単純集計結果

No.	選択項目	回答者数	割合(%)	グラフ
1	水質情報	583	75	
2	施設情報	247	32	
3	経営情報	262	34	
4	災害時の給水情報	649	84	
5	手続き情報	45	6	
6	手続き利便性	92	12	
7	問い合わせ対応	74	10	
8	その他	21	3	
複数回答可				
有効回答者数		773	-	
有効回答数		1973	-	

平成19年度調査

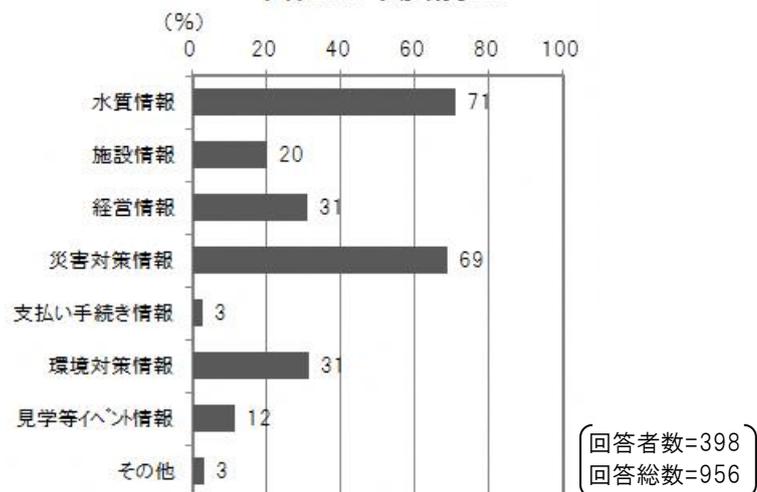


図 37 平成 19 年度調査における「水道に関する情報として何を知りたいか」に対する回答

回答者属性に対するクロス集計により、20歳代～40歳代の約2～3割の人が「手続き利便性」の向上を望んでいることが明らかとなった。具体的には、自由記入欄に「クレジットカード払いへの対応」を求める声が数件寄せられた。また、「経営情報」を挙げる割合は女性より男性が高かった。

水道全般に対する満足状況(設問 10)との関係をクロス集計により調べたところ、満足していないと答えた人では「手続き利便性」を挙げる割合が3割に上り、顕著に高いことがわかった。本結果は、満足していない人では、市の重要取り組みとして「サービスの充実」を挙げる人が比較的多かったことも一致する(設問 14)。今後、支払い方法の多様化等、手続き上の利便性向上を図ることは全体的な利用者満足度の底上げにもつながる道であることが示唆される。

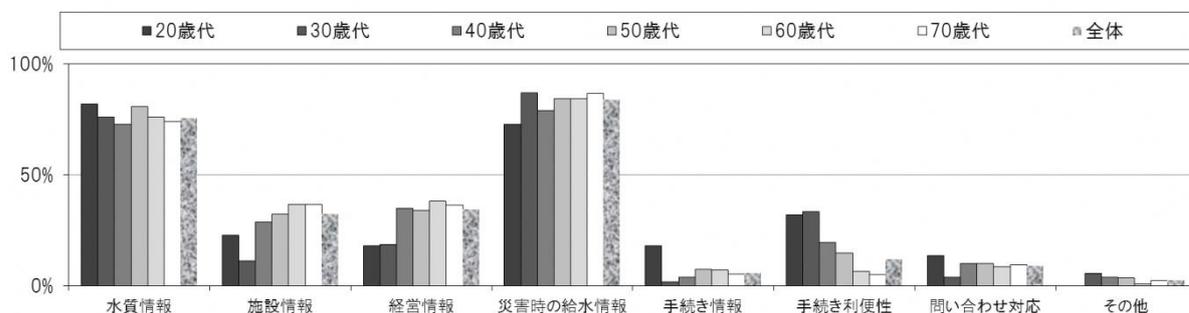


図 38 回答者属性に対するクロス集計結果(年代別、性別)

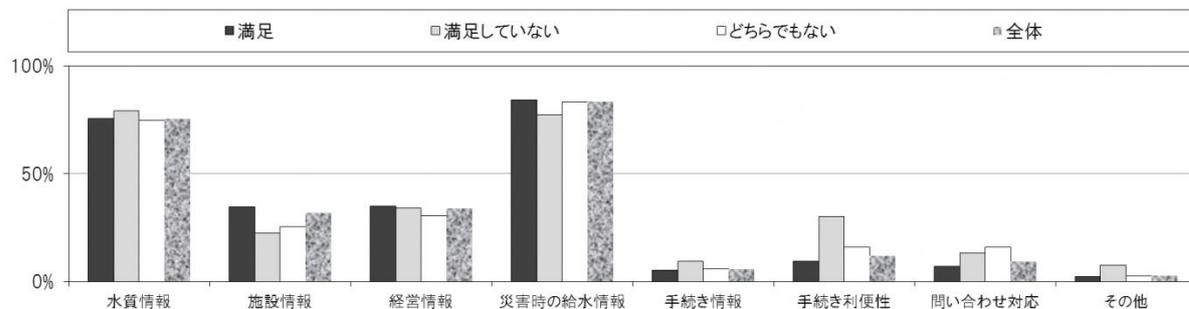
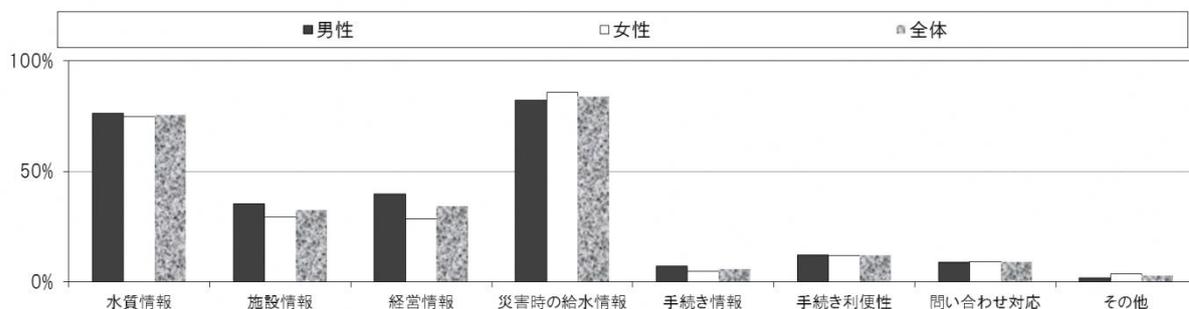


図 39 水道全般の満足度(設問 10)に対するクロス集計結果