

水道・下水道に関する利用者アンケート調査

報 告 書

平成29年7月



山形市上下水道部

目 次

1	調査目的	1
2	調査方法	1
3	調査対象	1
4	調査期間	1
5	回収数、回収率	1
6	調査項目	1
7	その他	1
8	回答者の属性	2
9	調査結果	
	●水道水のことについて	
問1	普段の飲用水について	3
問2	水道水の安全性について	5
問2-2	不安と思う理由	7
問3	水道水のおいしさについて	8
問3-2	おいしくないと思う理由	9
	●水道料金・下水道使用料について	
問4	水道料金について	10
問4-2	高いと思う理由	12
問5	下水道使用料について	13
問5-2	高いと思う理由	15
	●災害対策について	
問6	災害対策について	16
問7	水道水の日頃の備えについて	18
	●職員の対応について	
問8	窓口や電話、検針時の対応について	20
	●広報活動について	
問9	情報提供、発信について	22
	アンケート結果のまとめ	24
	(参考) 自由記述の主な意見等	25
10	アンケート調査依頼文	28
11	アンケート調査票	29

1 調査目的

この調査は、お客さまの上下水道の利用状況と上下水道事業に対する評価を把握し、調査結果を施策に反映させるための基礎資料として活用することを目的に実施しているものです。

2 調査方法

本市上下水道をご利用いただいている約97,000件の中から、無作為に抽出した対象者に、アンケート調査票ならびに返信用封筒を送付しました。

回答を記入後、アンケート調査票を返送していただきました。

3 調査対象

本市上下水道を利用している2,000件

(法人を含み、設置住所と使用者住所が異なるもの(※1)、使用者と納付者が異なるもの(※2)を除く)

※1「設置住所と使用者住所が異なるもの」

別住所地に住んでいるアパートの所有者、畑の立水栓など

※2「使用者と納付者が異なるもの」

学生・独居老人等の親子、一括管理の社宅など

4 調査期間

平成28年11月4日～11月25日

5 回収数、回収率

回収数 1,031件／2,000件

回収率 51.6%

6 調査項目

別紙アンケート調査票のとおり

7 その他

- ・本調査全てにおいて、各設問での無回答数を除く有効回答数を集計しました。
- ・回答の構成比は百分率で表し、少数第1位を四捨五入して算出しているため、構成比率の合計が100%にならない場合があります。
- ・年代について、次の年代は全体からの構成比率が低い結果であったため、30代以下と集約集計しています。【対象年代及び全体からの構成比率：10代(0%)、20代(1%)、30代(4%)】

8 回答者の属性

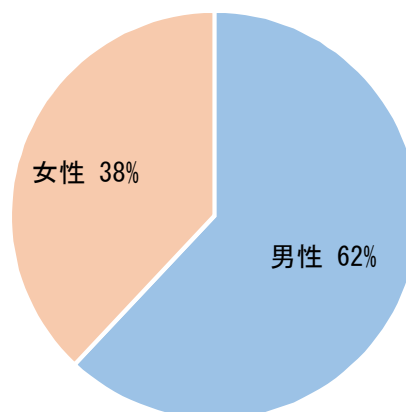
【性別】

(回答者総数=977)

項目	回答者	構成比
男性	610	62%
女性	367	38%

※性別は「男性」が前回より8ポイント増となっています。

性別



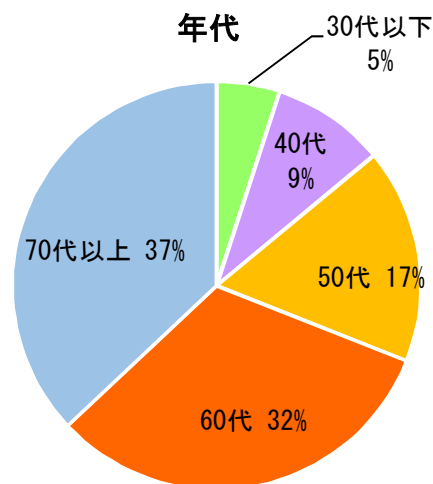
【年代】

(回答者総数=981)

項目	回答者	構成比
30代以下	47	5%
40代	92	9%
50代	163	17%
60代	318	32%
70代以上	361	37%

※年代は「30代以下」が前回より6ポイント減、「70代以上」が前回より5ポイント増となっているほかは、前回とほぼ同様の傾向となっています。

年代



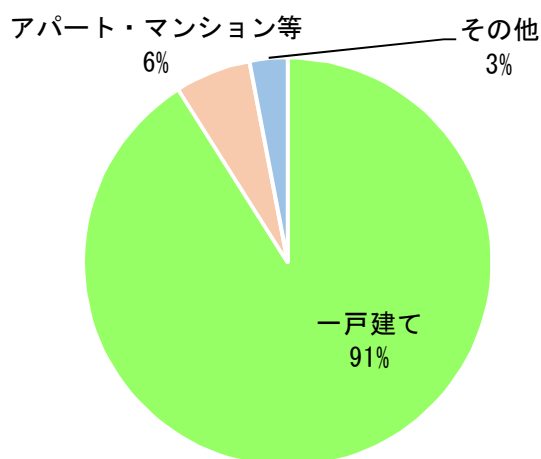
【居住形態】

(回答者総数=980)

項目	回答者	構成比
一戸建て	888	91%
アパート・マンション等	62	6%
その他	30	3%

※居住形態は9割が「一戸建て」となっています。

居住形態



9 調査結果

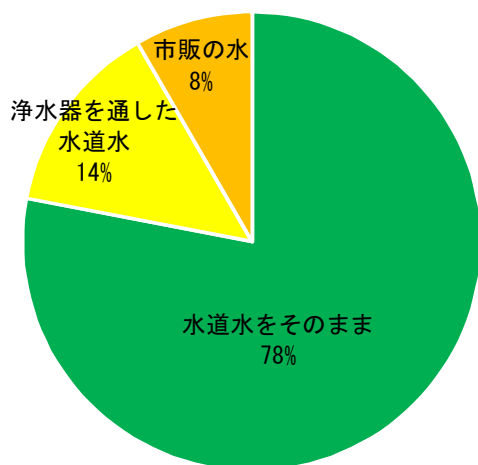
～水道水のことについて～

【問1】あなたは、普段どのような水を飲んでいますか。

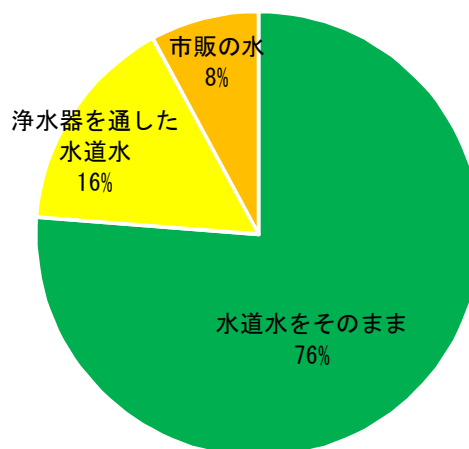
(回答者総数=1010)

項目	回答者	構成比
1. 水道水をそのまま (沸かしたり、冷やして飲むものを含む)	788	78%
2. 浄水器を通した水道水	138	14%
3. 市販の水 (ウォーターサーバー・ミネラルウォーター類)	84	8%

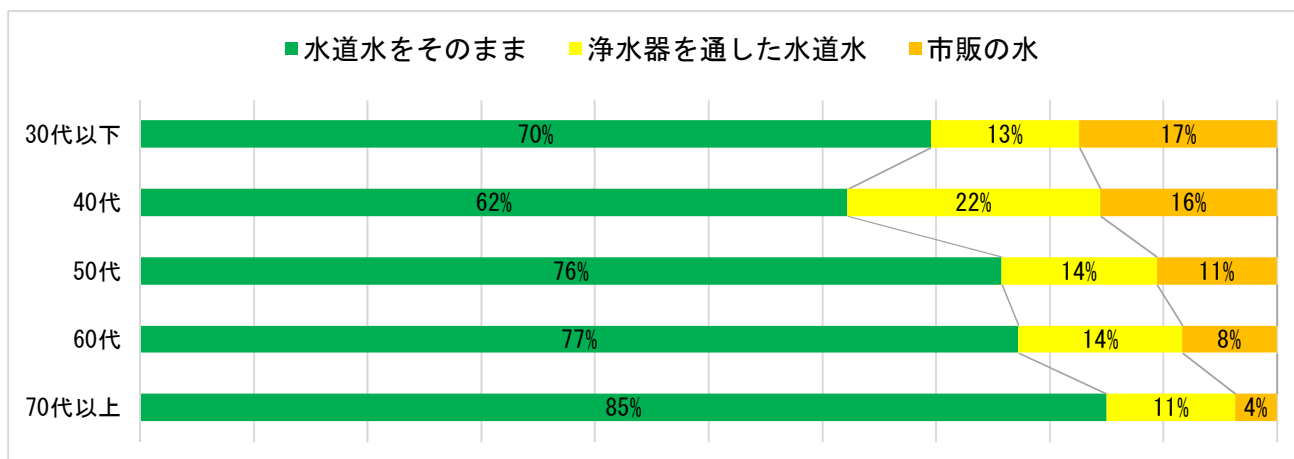
【H28】今回実施



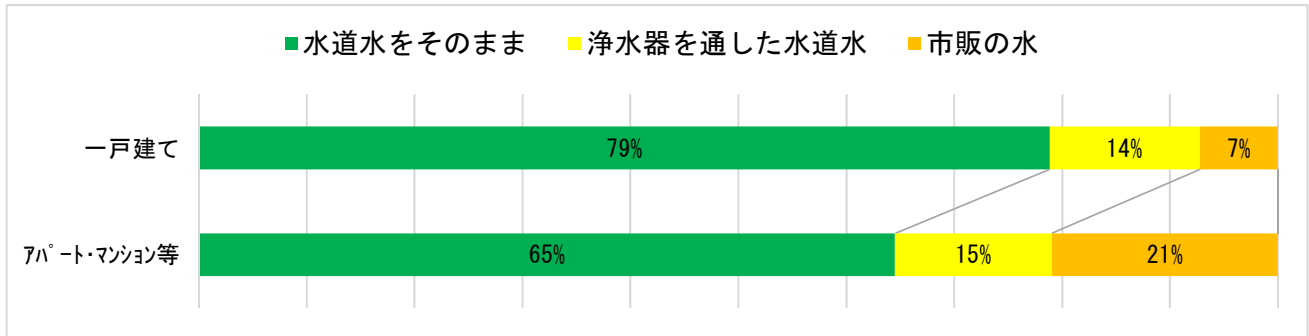
【H26】前回実施



【年代別】



【居住形態】



「水道水をそのまま」飲む人は78%、前回より2ポイント増

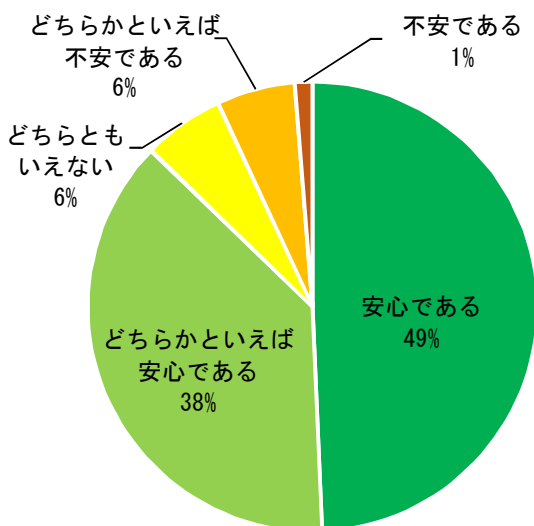
- ①「水道水をそのまま」飲むが78%と最も高く、平成26年度より2ポイント増、「浄水器を通した水道水」が14%、「市販の水」が平成26年度と同じ8%となっています。
- ②「市販の水」については、年代別では低い層ほど高く、居住形態別ではアパート・マンション等が一戸建てより3倍高くなっています。

【問2】水道水の安全性について、どのように思いますか。

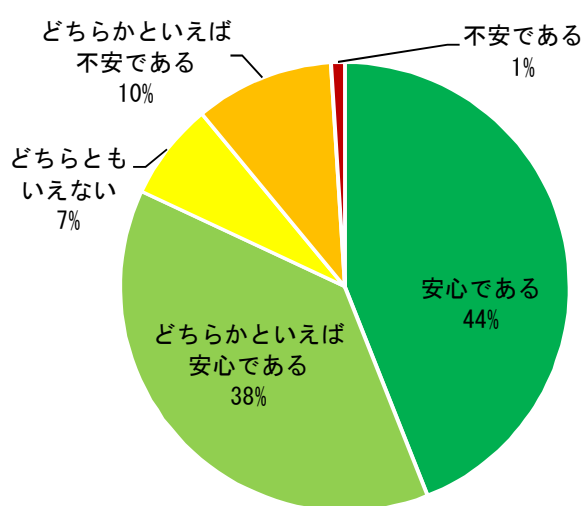
(回答者総数=1026)

項目	回答者	構成比
1. 安心である	506	49%
2. どちらかといえば安心である	389	38%
3. どちらともいえない	60	6%
4. どちらかといえば不安である	58	6%
5. 不安である	13	1%

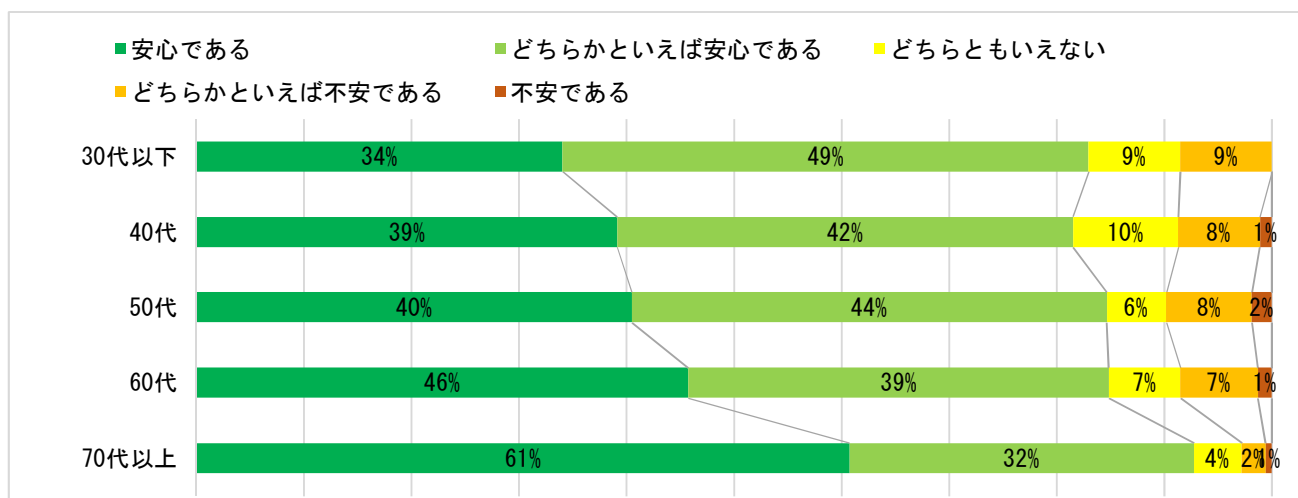
【H28】今回実施



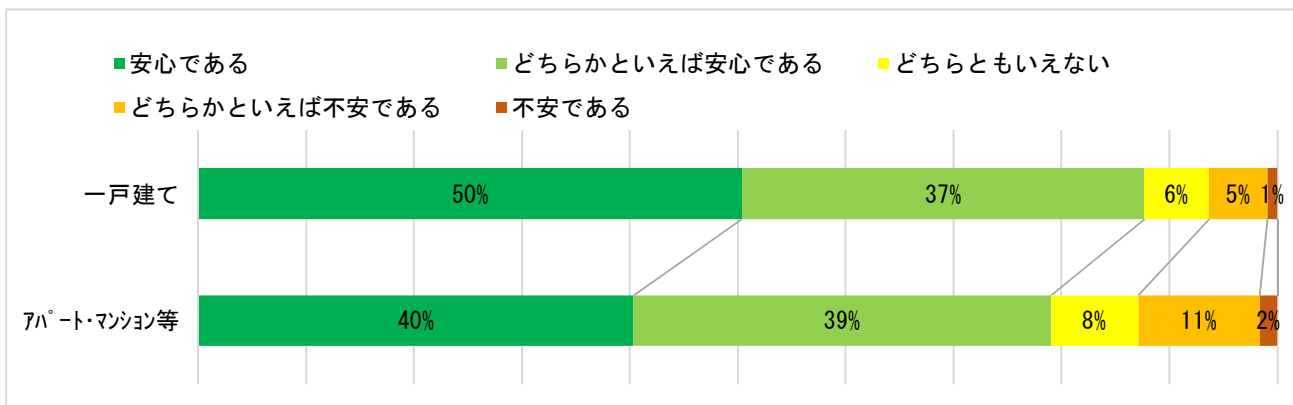
【H26】前回実施



【年代別】



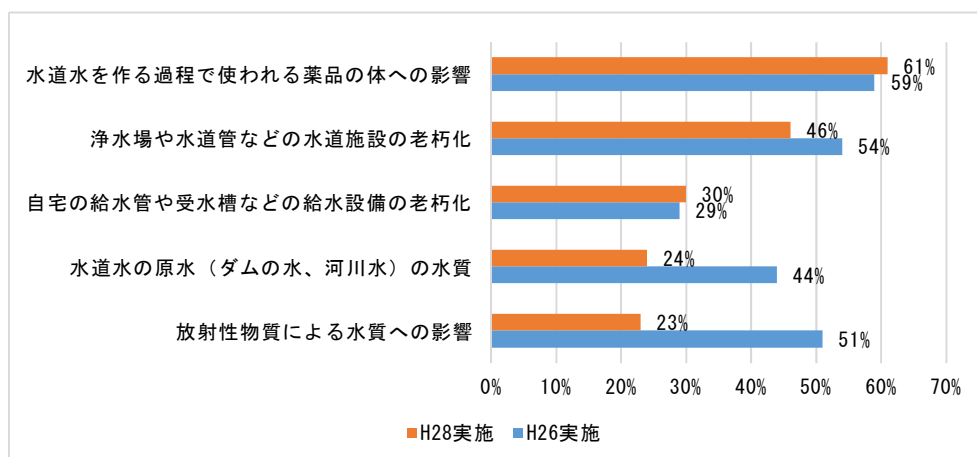
【居住形態】



【問2-2】不安の理由は何ですか。(複数回答)

(回答者総数=71 回答総件数=130)

項目	回答者	割合
1. 水道水を作る過程で使われる薬品の体への影響	43	61%
2. 浄水場や水道管などの水道施設の老朽化	33	46%
3. 自宅の給水管や受水槽などの給水設備の老朽化	21	30%
4. 水道水の原水（ダムの水、河川水）の水質	17	24%
5. 放射性物質による水質への影響	16	23%



(回答者総数に対する割合)

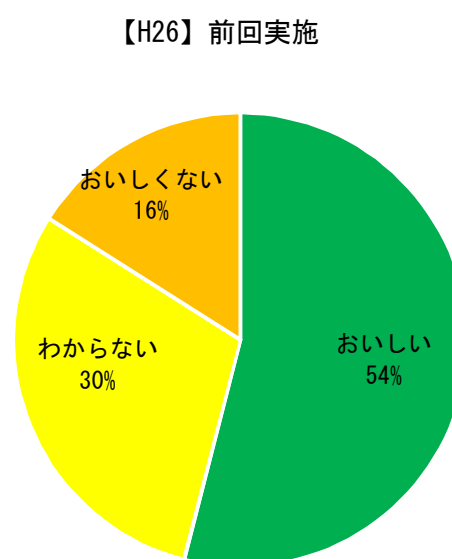
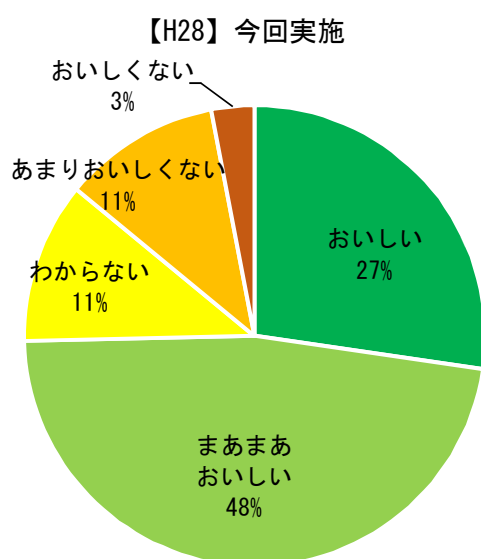
水道水は「安心である」と思う人は87%、前回より5ポイント増

- ①「安心である」が49%、「どちらかといえば安心である」が38%、あわせて87%で、平成26年度と比べ5ポイント増となっています。
- ②年代別では、70代以上で「安心である」が61%と高く、年代が下がるにつれて「安心である」が低くなっています。
- ③居住形態別では、アパート・マンション等で「どちらかといえば不安である」「不安である」はともに一戸建てより2倍高くなっています。
- ④不安の理由は、「水道水を作る過程で使われる薬品の体への影響」が61%と前回同様に最も高く、平成26年度と比べ2ポイント増となり、「浄水場や水道管などの水道施設の老朽化」が46%と次いでいます。

【問3】水道水のおいしさについて、どのように思いますか。

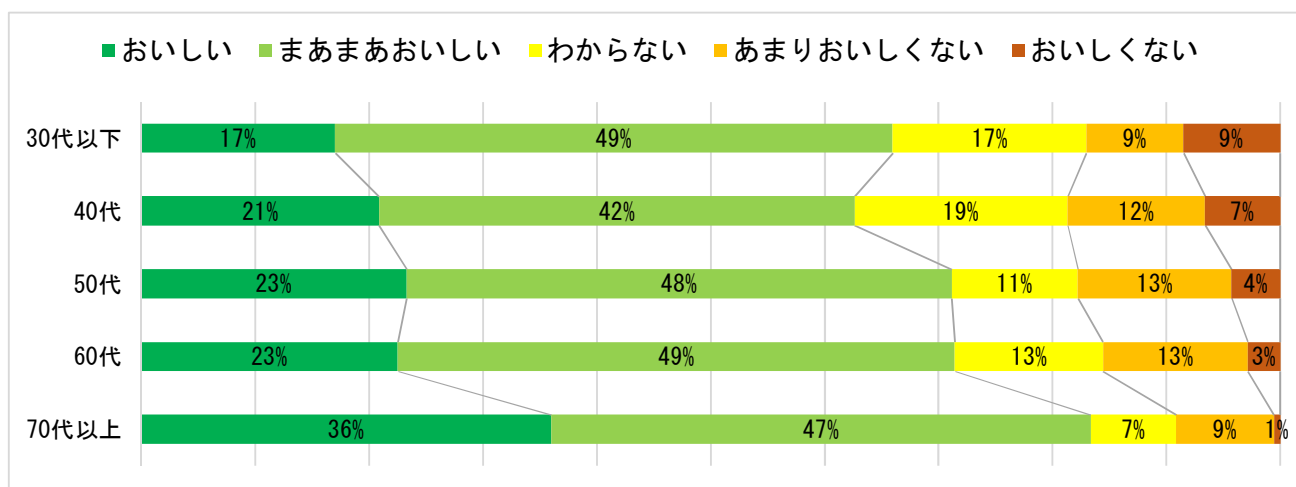
(回答者総数=1025)

項目	回答者	構成比
1. おいしい	280	27%
2. まあまあおいしい	485	48%
3. わからない	116	11%
4. あまりおいしくない	113	11%
5. おいしくない	31	3%

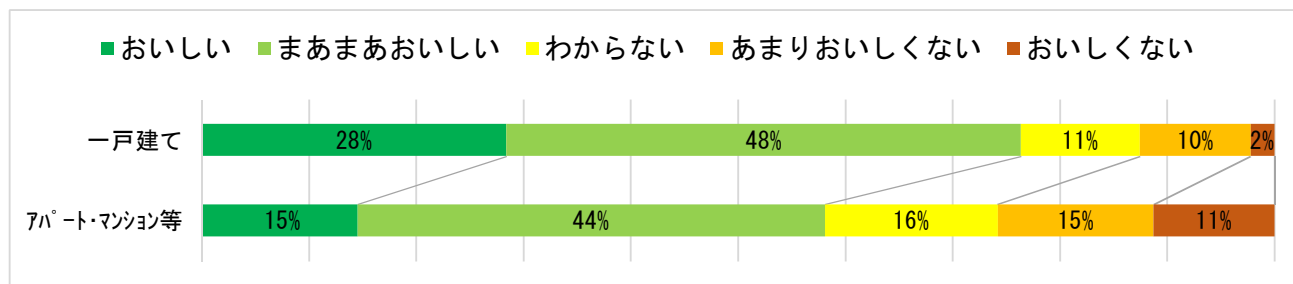


※今回「まあまあおいしい」「あまりおいしくない」という選択肢を増やしました。

【年代別】



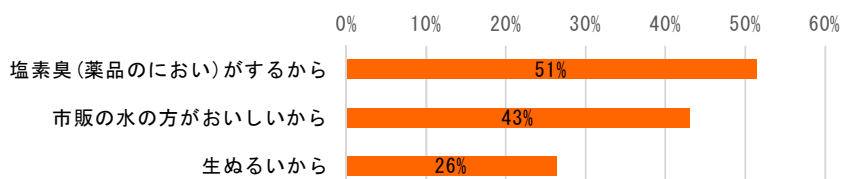
【居住形態】



【問3-2】おいしくないと思う理由は何ですか。(複数回答)

(回答者総数=144 回答総件数=174)

項目	回答者	割合
1. 塩素臭(薬品のおい)がするから	74	51%
2. 市販の水の方がおいしいから	62	43%
3. 生ぬるいから	38	26%



(回答者総数に対する割合)

水道水は「おいしい」と思う人は75%

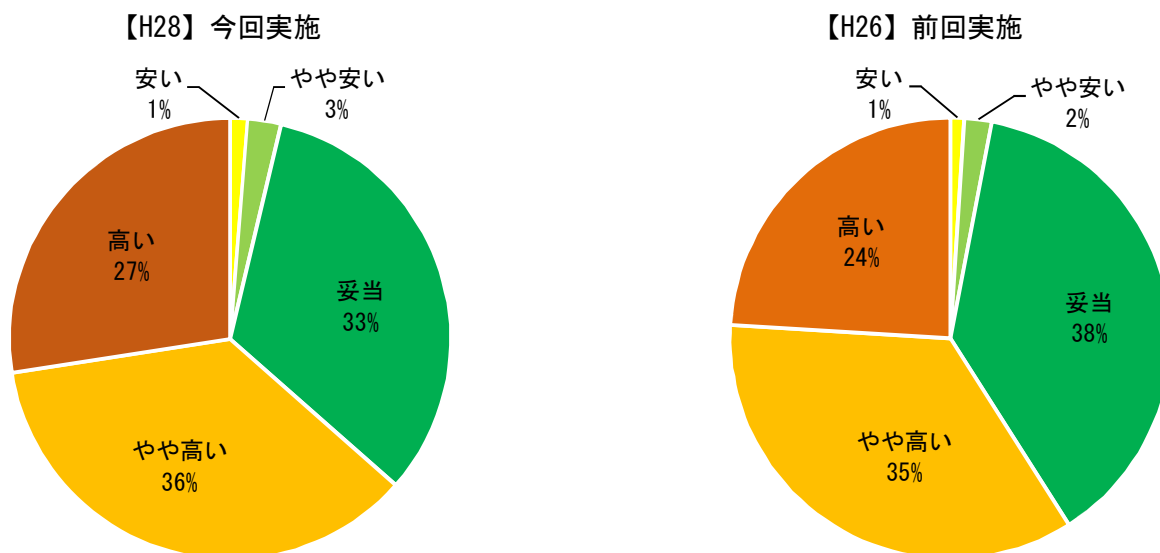
- ①「おいしい」が27%、「まあまあおいしい」が48%、あわせて75%となっています。
- ②年代別では、70代以上で「おいしい」「まあまあおいしい」あわせて83%と最も高く、年代が高い層ほどおいしいと思う傾向が高くなります。
- ③居住形態別では、「おいしい」「まあまあおいしい」あわせて一戸建てが76%、アパート・マンション等は59%となっており、17ポイントの差があります。
- ④おいしくないと思う理由は、「塩素臭がするから」が51%と最も高く、「市販の水の方がおいしいから」が43%と次いでいます。

～水道料金・下水道使用料について～

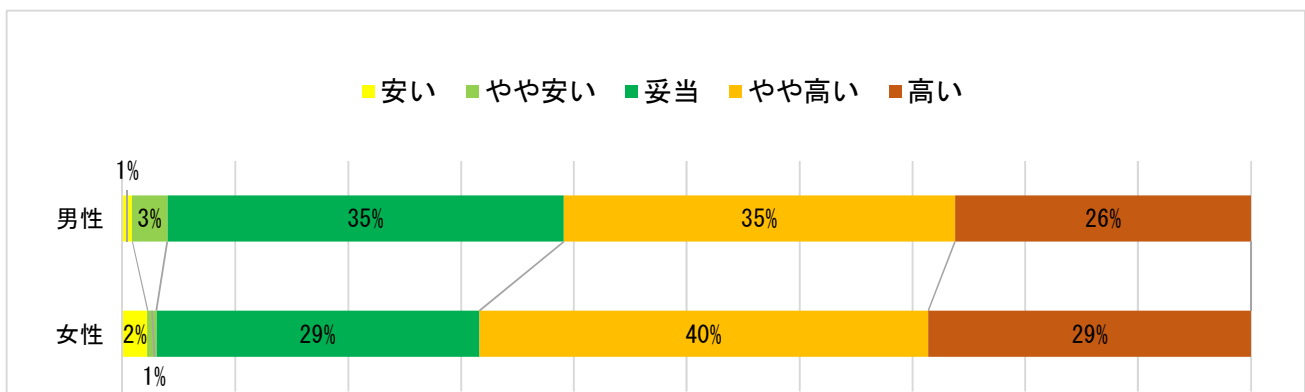
【問4】水道料金について、どのように思いますか。

(回答者総数=1024)

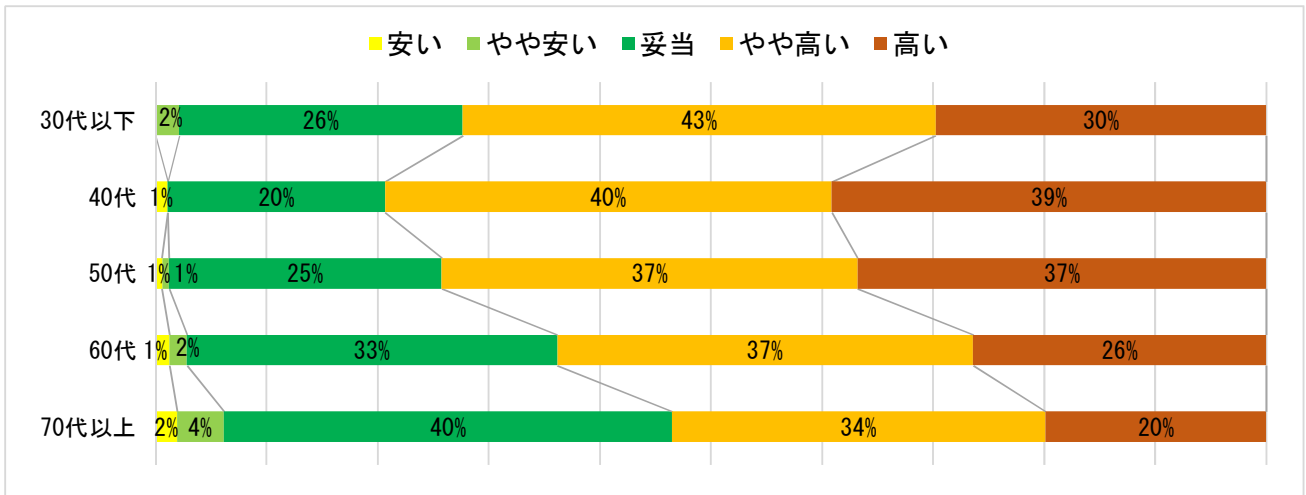
項目	回答者	構成比
1. 安い	13	1%
2. やや安い	25	3%
3. 妥当	336	33%
4. やや高い	369	36%
5. 高い	281	27%



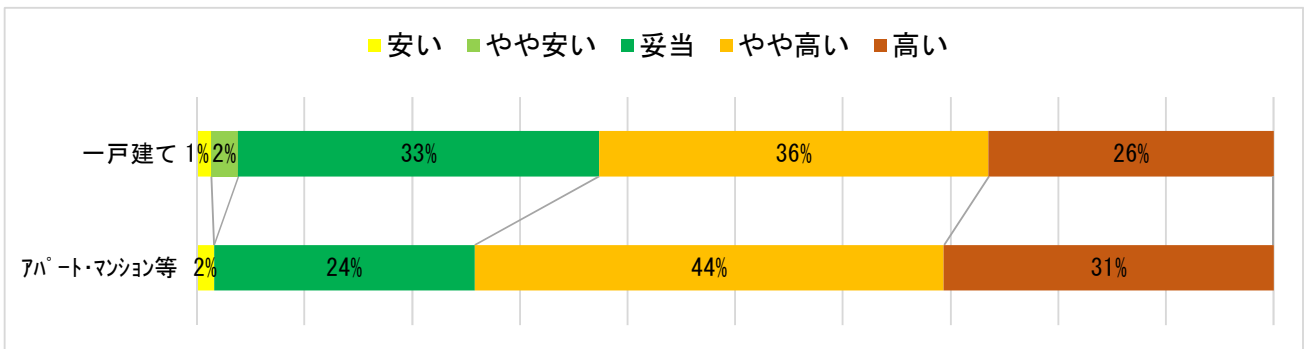
【男女別】



【年代別】



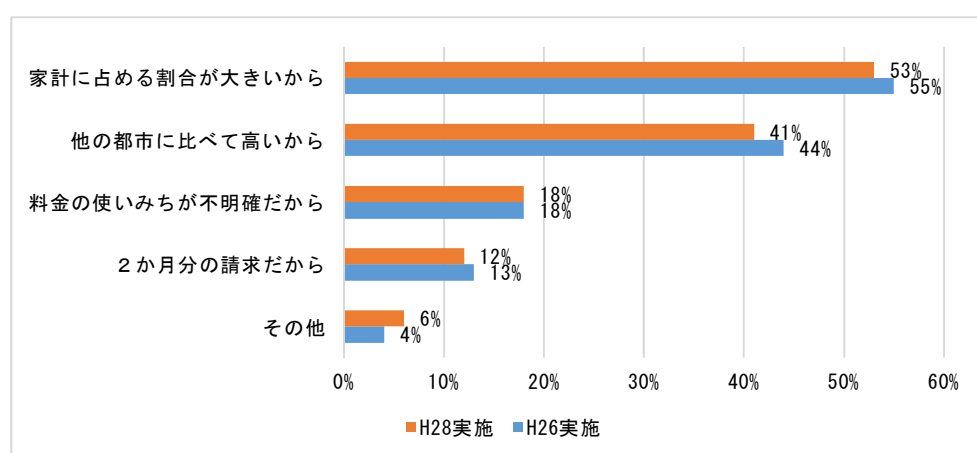
【居住形態】



【問4-2】高いと思う理由は何ですか。(複数回答)

(回答者総数=650 回答総件数=847)

項目	回答者	割合
1. 家計に占める割合が大きいから	347	53%
2. 他の都市に比べて高いから	267	41%
3. 料金の使いみちが不明確だから	116	18%
4. 2か月分の請求だから	79	12%
5. その他	38	6%



(回答者総数に対する割合)

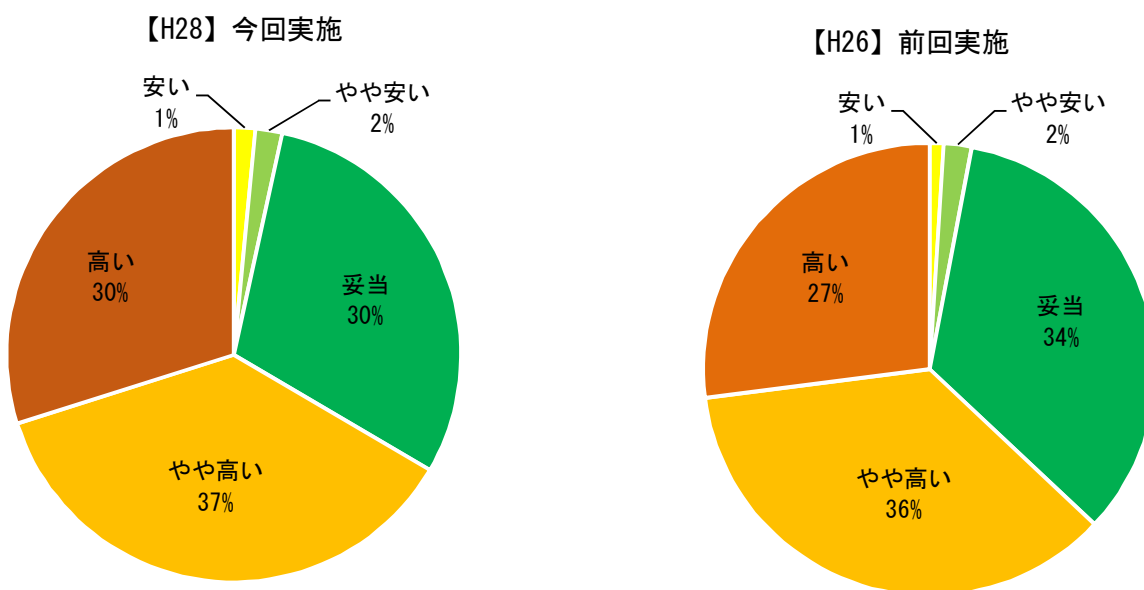
水道料金は「高い」と思う人は63%、前回より4ポイント増 「妥当」と思う人は33%、前回より5ポイント減 高いと思う理由は「家計に占める割合が大きいから」が53%

- ① 「高い」が27%、「やや高い」が36%で、あわせて63%となり、平成26年度と比べ、4ポイント増となりました。
- ② 「妥当」が33%となり、5ポイント減となりました。
- ③ 男女別では、男性が女性に比べ「妥当」が高く、女性は「やや高い」「高い」が高くなっています。
- ④ 年代別では、40代、50代が他の年代に比べ「妥当」が低く、「やや高い」「高い」が高くなっています。
- ⑤ 居住形態別では、アパート・マンション等が一戸建てに比べ「妥当」が低く、「やや高い」「高い」が高くなっています。
- ⑥ 高いと思う理由は、「家計に占める割合が大きいから」が53%と最も高く、「他の都市に比べて高いから」が41%の順となっています。

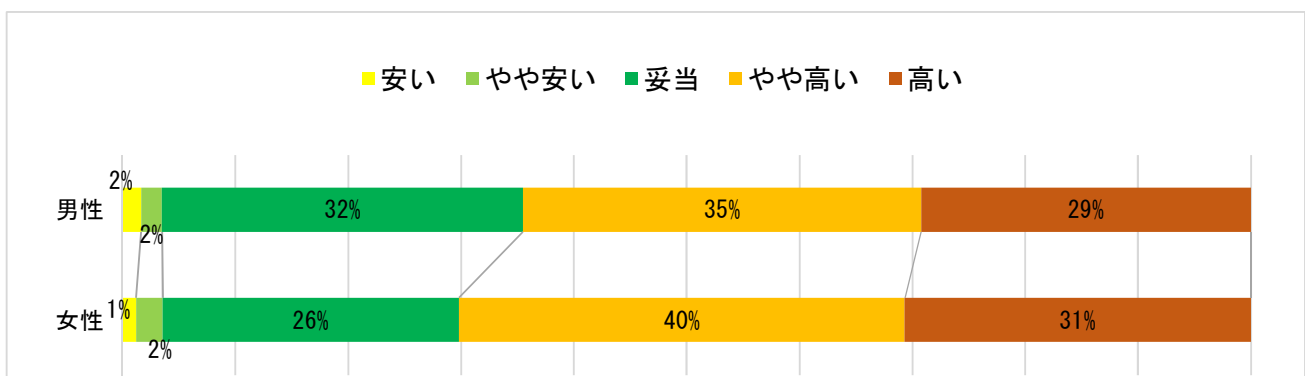
【問5】下水道使用料について、どのように思いますか。

(回答者総数=930)

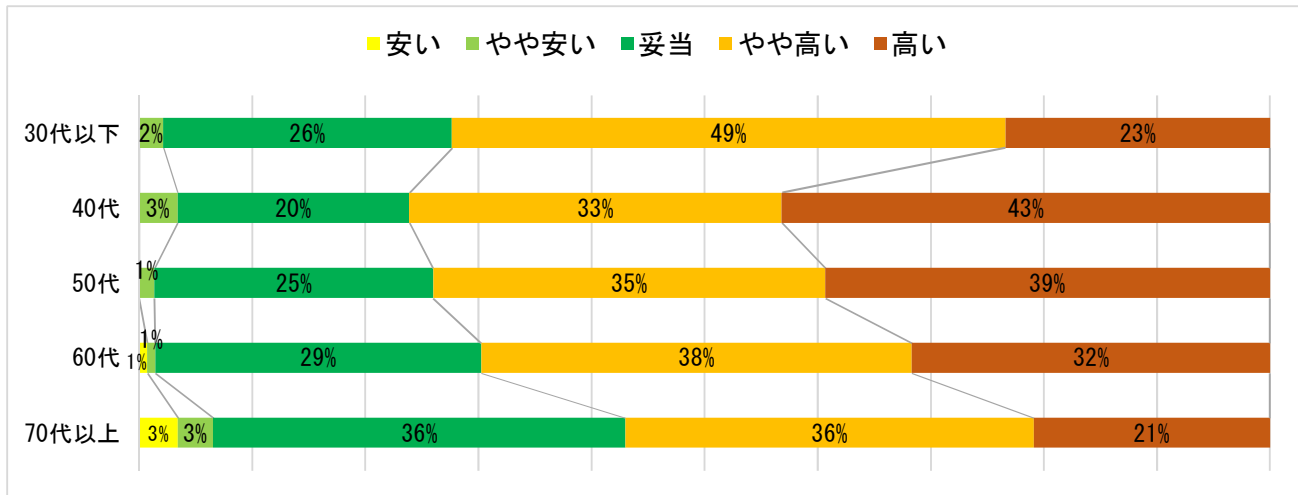
項目	回答者	構成比
1. 安い	14	1%
2. やや安い	18	2%
3. 妥当	279	30%
4. やや高い	341	37%
5. 高い	278	30%



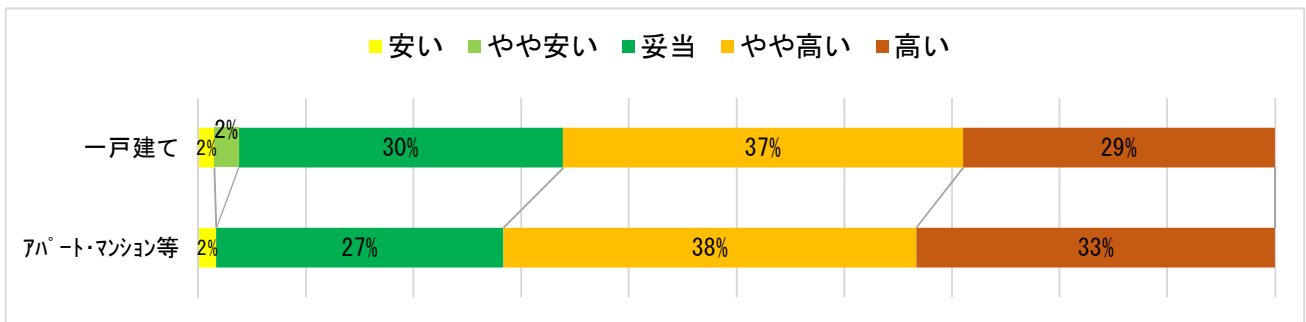
【男女別】



【年代別】



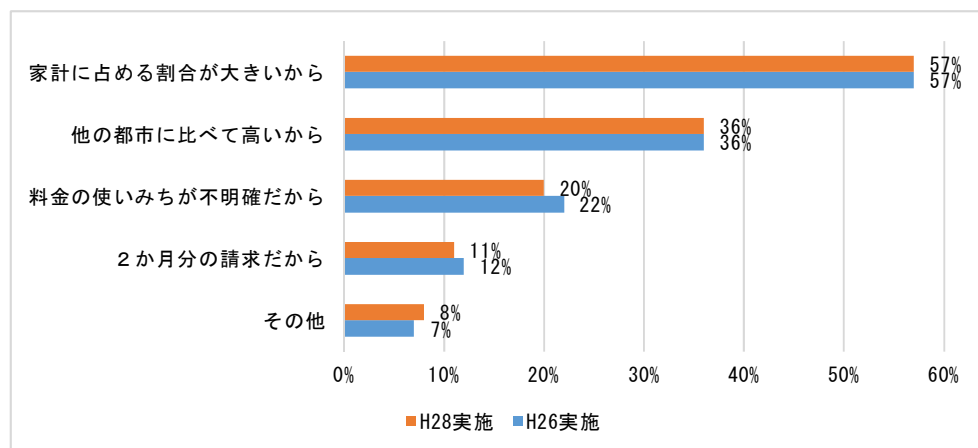
【居住形態】



【問5-2】高いと思う理由は何ですか。(複数回答)

(回答者総数=619 回答総件数=818)

項目	回答者	割合
1. 家計に占める割合が大きいから	354	57%
2. 他の都市に比べて高いから	220	36%
3. 料金の使いみちが不明確だから	122	20%
4. 2か月分の請求だから	70	11%
5. その他	52	8%



(回答者総数に対する割合)

下水道使用料は「高い」と思う人は67%、前回より4ポイント増 「妥当」と思う人は30%、前回より4ポイント減 高いと思う理由は「家計に占める割合が大きいから」が57%

- ① 「高い」が30%、「やや高い」が37%、あわせて67%となり、平成26年度と比べ、4ポイント増となりました。
- ② 「妥当」が30%となり、4ポイント減となりました。
- ③ 男女別では、男性が女性と比べ「妥当」が高く、女性は「やや高い」「高い」が高くなっています。
- ④ 年代別では、40代、50代が他の年代と比べ「妥当」が低く、「高い」が高くなっています。
- ⑤ 居住形態別では、アパート・マンション等が一戸建てに比べ「妥当」が低く、「やや高い」「高い」が高くなっています。
- ⑥ 高いと思う理由は、「家計に占める割合が大きいから」が57%と最も高く、「他の都市に比べて高いから」が36%の順となっています。

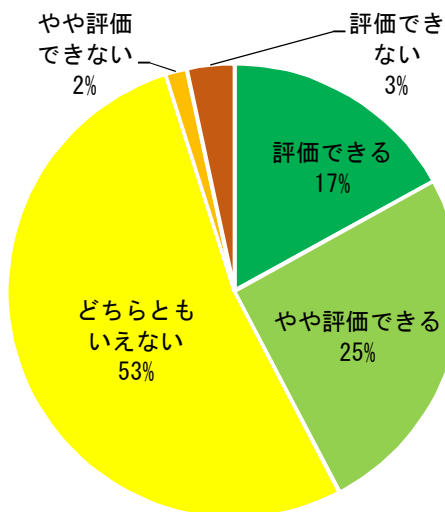
～災害対策について～

【問6】上下水道部で進めている災害対策について、どのように思いますか。

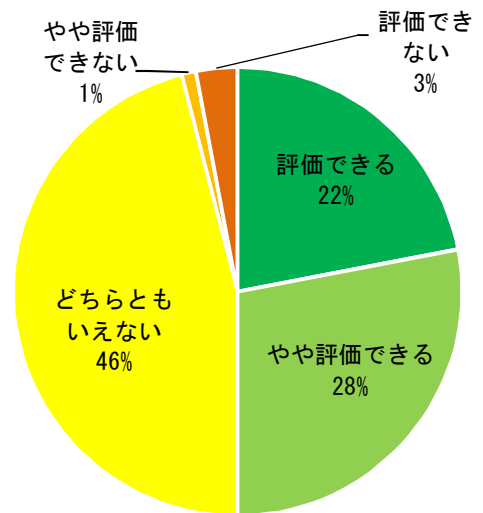
(回答者総数=836)

項目	回答者	構成比
1. 評価できる	142	17%
2. やや評価できる	212	25%
3. どちらともいえない	441	53%
4. やや評価できない	13	2%
5. 評価できない	28	3%

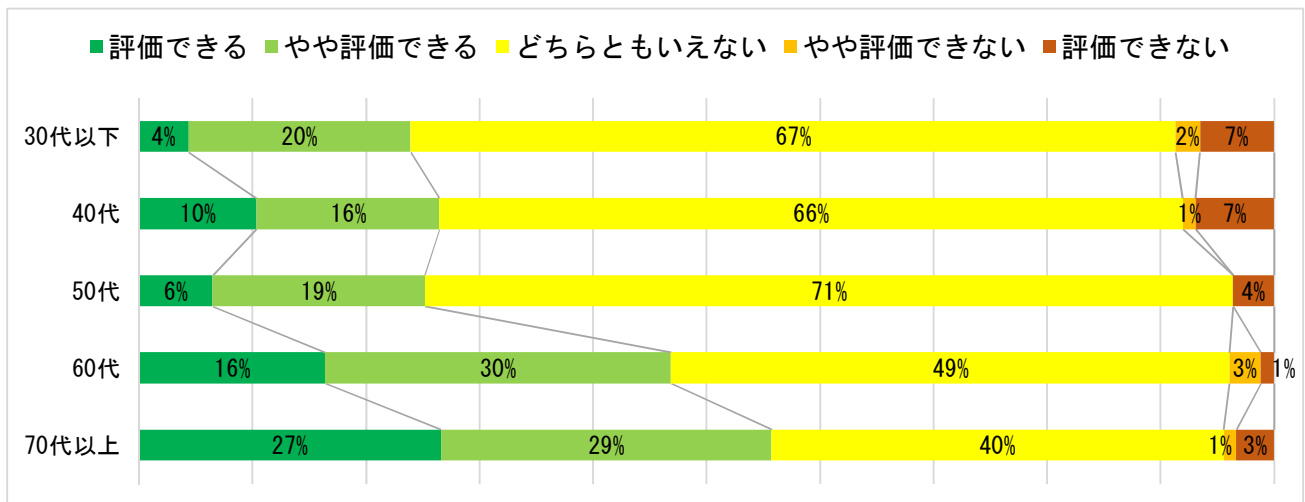
【H28】今回実施



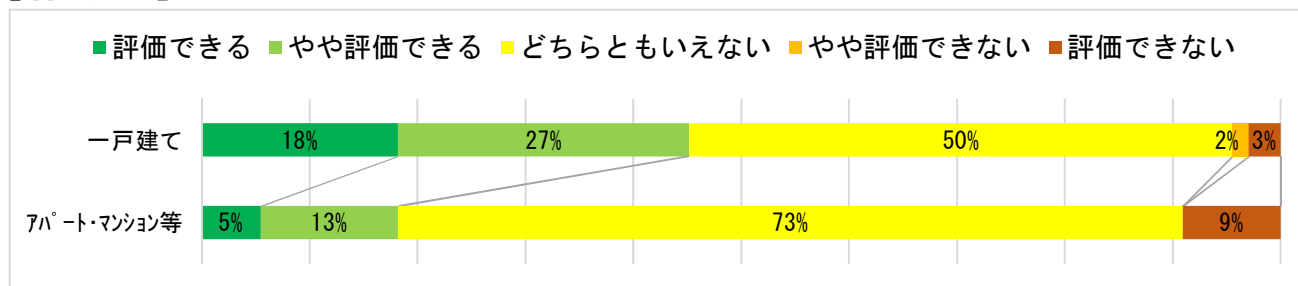
【H26】前回実施



【年代別】



【居住形態】



【評価できる主な理由】

- 東日本大震災等、災害時の対応がよいから。
- 上下水道施設・管の耐震化を行っているから。
- 緊急貯水槽を設置し、メンテナンスも欠かさないでいるから。
- マンホールトイレの備蓄はいいと思うから。
- 職員の災害に対する意識が高く、いい教育・訓練を実施しているから。
- 山形市上下水道部だよりや広報で知らせているから。

【どちらともいえない主な理由】

- どのような災害対策を行っているかわからない。
- 災害対策について広報活動をもう少しやってほしい。
- 老朽化した水道管が結構あるから。
- 緊急貯水槽を市内6カ所だけでは少ないので、もう少し増やしてほしい。
- 雨水対策が不安。

【評価できない主な理由】

- どのような災害対策を行っているかわからない。
- 消火栓の数がたりない。
- 災害の意味を市の職員は理解していない様に思う。
- 災害に強い地域はどうあるべきかを具体的に示す必要がある。

災害対策は「評価できる」と思う人は42%、前回より8ポイント減

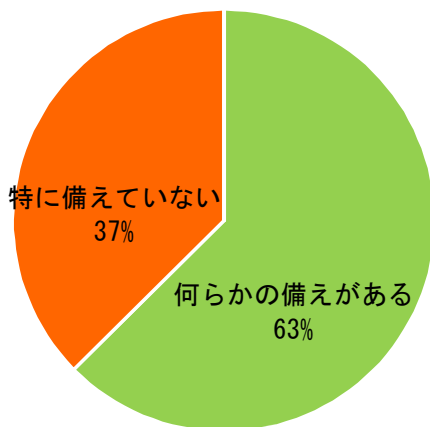
- ①「評価できる」が17%、「やや評価できる」が25%、あわせて42%となり、平成26年度と比べ8ポイント減となりました。
- ②「どちらともいえない」が53%となり、7ポイント増となりました。
- ③年代別では、50代以下で「評価できる」が低く、どの年代においても「どちらともいえない」が高くなっています。
- ④居住形態別では、アパート・マンション等が「評価できる」が低く、「どちらともいえない」が高くなっています。

【問7】災害などの断水で水道水が使えなくなる事態に対し、日頃どのような備えを行っていますか。

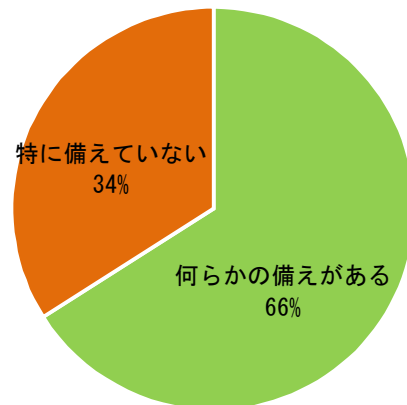
(回答者総数=973)

項目	回答者	構成比
1. 何らかの備えがある	609	63%
2. 特に備えていない	364	37%

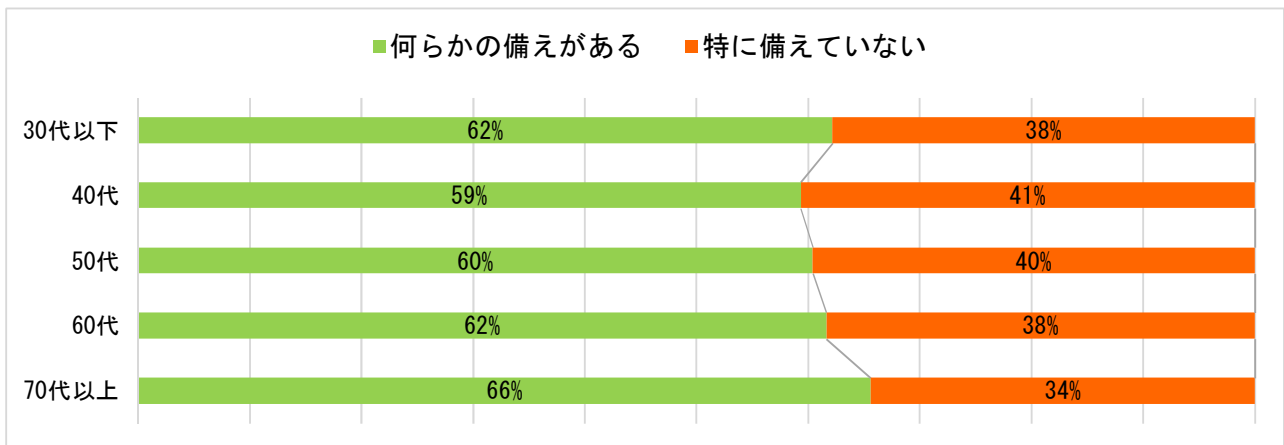
【H28】今回実施



【H26】前回実施



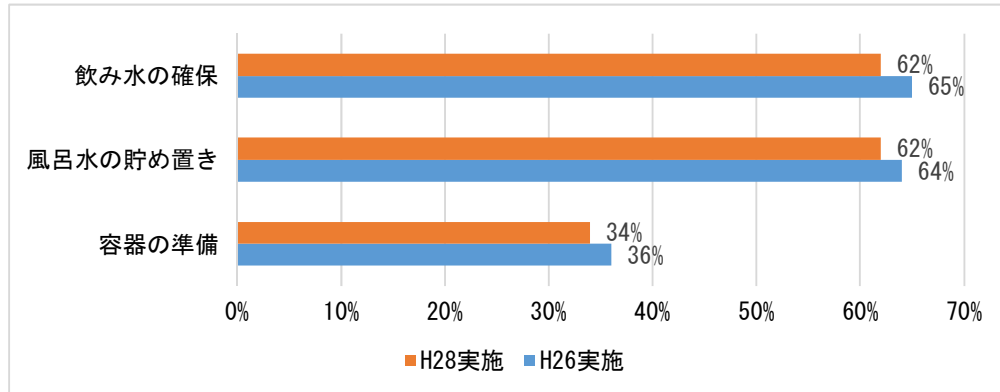
【年代別】



行っている備えについて（複数回答）

（回答者総数=609 回答総件数=962）

項目	回答者	割合
1. 飲み水の確保	378	62%
2. 風呂水の貯め置き	377	62%
3. 給水車などから水を受け取るための容器の準備	207	34%



（回答者総数に対する割合）

災害の備えは「何らかの備えがある」人は63%、前回より3ポイント減 行っている備えは「容器の準備」が最も低い34%

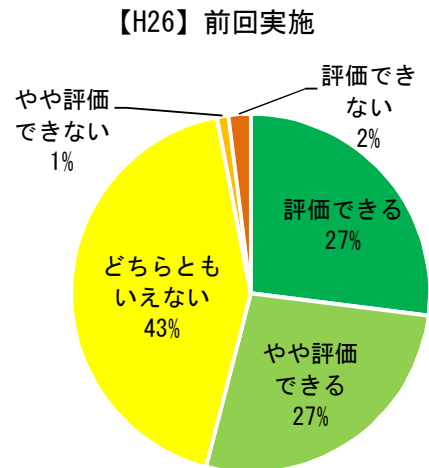
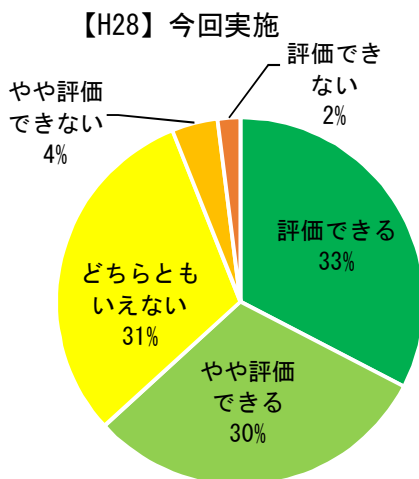
- ①「何らかの備えがある」が63%で、平成26年度と比べ3ポイント減となっています。
- ②年代別では「何らかの備えがある」が70代以上で66%と高く、40代で59%と低くなっています。
- ③行っている備えでは、「飲み水の確保」「風呂水の貯め置き」がともに62%と高く、「給水車などから水を受け取るための容器の準備」が34%と低くなっています。

～職員への対応について～

【問8】 上下水道部の窓口や電話、検針時の職員への対応について、どのように思いますか。

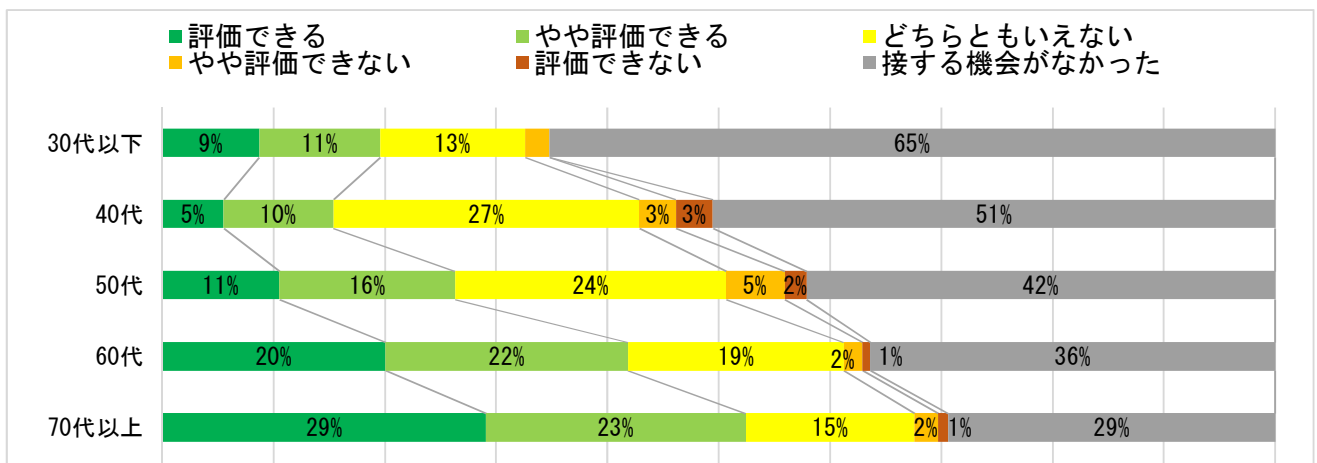
(回答者総数=959)

項目	回答者	構成比
1. 評価できる	195	20%
2. やや評価できる	183	19%
3. どちらともいえない	184	19%
4. やや評価できない	24	3%
5. 評価できない	12	1%
6. 接する機会がなかった	361	38%

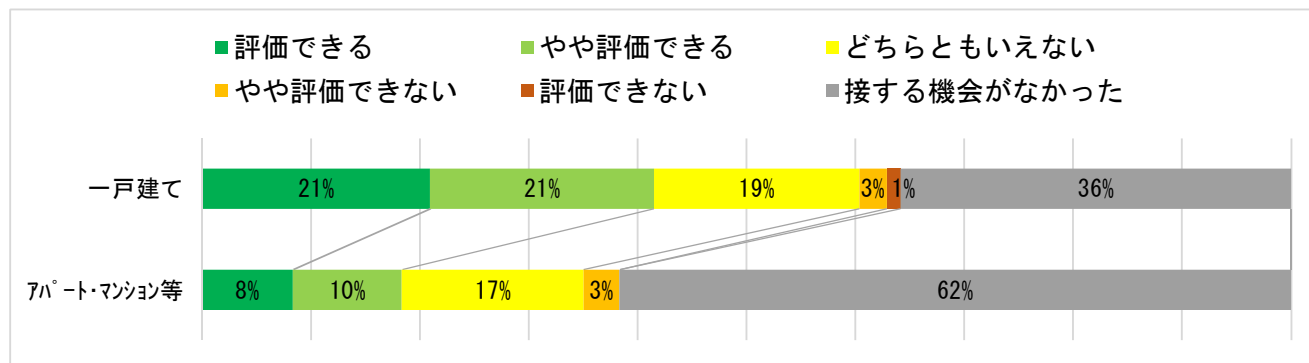


「接する機会がなかった」を除きました

【年代別】



【居住形態】



【評価できる主な理由】

検針員の説明、あいさつが丁寧でやさしいので良い。

窓口・電話対応でわかりやすく説明してくれるから。

【どちらともいえない主な理由】

対応したことがないからわからない。

人によって個人差がある。

役所的な受答えではなく、より市民側に寄りそった対応が好ましい。

【評価できない主な理由】

電話対応に問題がある。たらい回しにされる。

急いでいるのに、問合せの時なかなか電話が繋がらない。

職員の対応は「評価できる」と思う人は63%、前回より9ポイント増

①「評価できる」が33%、「やや評価できる」が30%、あわせて63%となっています。

②年代別では、特に40代で「評価できる」「やや評価できる」が低くなっています。

③居住形態別では、アパート・マンション等で「評価できる」「やや評価できる」が低くなっています。

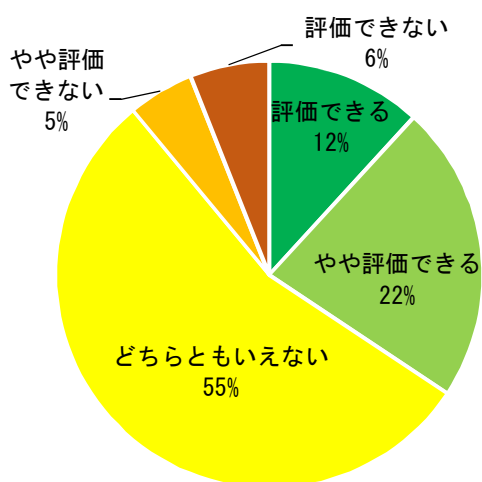
～上下水道部の広報活動について～

【問9】 上下水道部の情報提供・発信について、どのように思いますか。

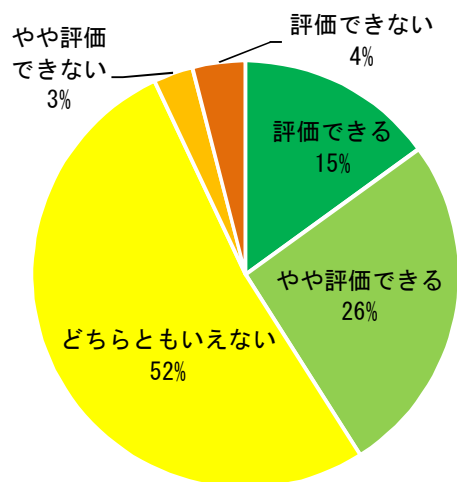
(回答者総数=882)

項目	回答者	構成比
1. 評価できる	104	12%
2. やや評価できる	199	22%
3. どちらともいえない	482	55%
4. やや評価できない	44	5%
5. 評価できない	53	6%

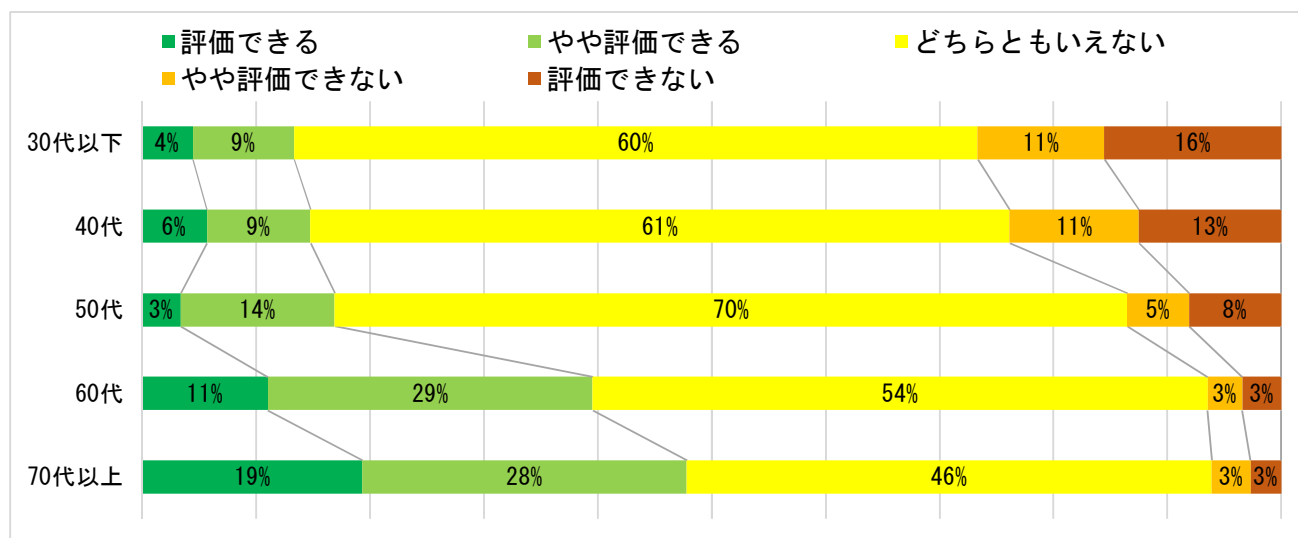
【H28】 今回実施



【H26】 前回実施



【年代別】



【評価できる主な理由】

市報、広報等わかりやすい。

直ちにメディアを通じ情報発信を行っており評価できる。

アンケート方式で頑張っておられるから。

【どちらともいえない主な理由】

どのような情報提供、発信を行っているかわからない。

PR 不足。

何の努力や改善もしていない。チラシを配るだけ。

平常時、広報はいらぬ。お金をかけないでほしい。

【評価できない主な理由】

どのような情報提供、発信を行っているかわからない。

PR 不足。

TVCM を使ってはどうか。

災害対策は進んでいるのか？

情報提供・発信は「評価できる」と思う人は34%、前回より7ポイント減

- ①「評価できる」が12%、「やや評価できる」が22%、あわせて34%となり、平成26年度と比べ7ポイント減となりました。
- ②「どちらともいえない」が55%となり、3ポイント増となりました。
- ③年代別では、50代以下で「評価できる」が低くなっており、また、どの年代においても「どちらともいえない」が高くなっています。

【アンケート結果のまとめ】

今回、本市上下水道を利用されているお客さまの中から2,000名を対象に平成26年度に続き2回目の「水道・下水道に関する利用者アンケート調査」を実施し、前回より回収率が1.5ポイント増となる1,031名の方から回答をいただきました。

○**回答者の属性は**、男性が約6割、女性が約4割で、年代では「60代」「70代以上」をあわせた年代が全体の約7割、居住形態では「一戸建て」が全体の約9割を占める結果となりました。

○**水道水のことについては**、約8割のお客さまから「安心」して「水道水をそのまま」「おいしく」飲んでいただいていることが確認できました。

今後は、「市販の水」を飲んでいるお客さまからも水道水を飲んでいただくため、おいしさ・安全性についての施策が必要です。

○**水道料金・下水道使用料については**、「高い」との意見が前回より多い結果となりました。「家計に占める割合が大きい」、「他の都市に比べて高い」とする理由が多くなっています。

今後は、「おいしさ」や、「安全性」への取組みの他、料金への理解をいただくため、料金設定のしくみ、料金の使いみちなどについてもこれまで以上にわかりやすく丁寧に伝えていくことが求められています。

○**災害対策については**、「評価できる」が前回から減少し、さらに、「お客さまの日頃の災害への備え」も減少している結果となりました。

今後は、施設の耐震化や災害時の上下水道部の対応、お客さまができる災害の備えについて、これまで以上に様々な機会を通して伝えていくことが求められています。

○**職員の対応については**、「評価できる」が前回より増となりました。

今後は、さらに「評価できる」が増加するよう、職員の接遇の向上を図り、日常業務での対応を大事にして、お客さまからの信頼を得られるよう取り組むことが必要です。

○**広報活動については**、「評価できる」が、前回から減少した結果となりました。

今後は、お客さまが必要としている情報をわかりやすく丁寧に発信していくことが求められています。

【おわりに】

現在、本市ではほとんどの市民の皆さまに水道・下水道を利用していただけるようになりましたが、節水意識の高まりや節水型機器の普及等により、料金収入の減少が続く財政的に厳しい状況にあります。

このような状況の中でも、市民の皆さまに安全でおいしい水道水を安定的にお届けすることや、快適で衛生的な生活環境を実現するためには、引き続き耐震化や災害への対応等に取り組んでいかなければなりません。

それらを着実に実現するためにも、このアンケート調査の結果を今後の事業計画にしっかりと反映させ、お客さまサービスの向上や、上下水道事業への理解がこれまで以上に深まることを目指していきたくと考えています。

最後になりますが、今回のアンケートにご協力いただいた皆さまに心からお礼を申し上げます。ありがとうございました。

◀ 参 考 ▶
～ 自由記述の主な意見等 ～

【自由記述の主な意見等】

【安全性について】

これからも災害に強く、より安心で安全な水道水を提供して下さい。
古いアパートで毎日赤い水が出る為、飲むことができない。
受水槽からの水になるので、汚い、不安というのがある。
水道水の作成で使う薬品について安全性をPRすべきではないか。
水道水の水質・安全性についてのデータを知りたい。

【おいしさについて】

山形の水は他県と比較してもおいしいと思います。
この先も安心しておいしい水を提供して下さい。
夏の場合特に水がぬるくておいしくない。
町内によって源水が違うので、味が多少違うように思います。
他地区から来たとき、塩素臭が気になって飲めなかった。
見崎の水、前より美味しくなったが、夏はちょっと変な感じの時もある。
蔵王ダムはおいしかった。最上川の取水おいしくない。
こんな水のおいしくない市には驚きました。

【水道料金・下水道使用料について】

とにかく水道料が高い。特に下水道使用料が高い。企業努力をお願いします。
使用しない場合の基本料金が高額である。
家計に占める支出割合がもっとも高い。
毎日風呂に入ると使いすぎなのではないでしょうか。
植木とか、庭に散水した量も下水道が高くなるのが苦しい。
最上川の水を持ってきてるから高いというのは、理由にならないのでは？
山形市の料金は他都市と比較して高すぎです。説明が必要ではないか。
もっと上下水道の料金を安くしてください
料金値上げにならないようにしてほしい。
2ヵ月に1回請求を、年金支給月にして頂くと、とてもありがたい。
利益を市民へ還元する仕組みがあってもいいかも。
市報等で1~2年に1回程度、全国と同規模都市の水道下水道料金を告知してほしい。
使用する人数が多い家庭への何らかの割引が出来るようになれば良いと思う。

【災害対策について】

平成 25 年豪雨時、山形市はリスク回避工事を終えていたと新聞で読み、ありがたいと思った。

災害対策を一層強化してほしい。

災害対策の一つとして、公共施設に飲み水の確保をしてほしい。

災害が発生した場合には上下水道部で水の供給等の対応をお願いしたい。

飲水はペットボトルにうつして風呂水はいつもある。

空のペットボトルだけ用意してある。

災害があった時どうすれば良いか考えるきっかけになった。

アンケートをきっかけに災害対策を見た。対策を理解するため、さらに PR をお願いしたい。

【職員の対応について】

はたらくくるま大集合の際、お世話になりました。

常にきれいな水道水を頂きまことに職員の方々に大感謝して頂いております！

山形市の浄水場見学に行き、色々と説明を頂き感謝しています。

道路工事の時はとてもよくしていただき、本当にありがとうございました。

【情報提供・発信について】

災害対策を理解するため、さらに PR をお願いしたいです。

もっとわかる様に PR しないと理解してもらえないのではないのですか。

このようなアンケートを通して、様々な意見を反映して行ってほしい。

市報にこれからの耐震工事内容等知らせて頂きたい。

耐震化の進め具合の現状や今後の予定の情報を提示してほしい。

市民への密着度が薄いので各地区ごとに広報活動をしたらどうか？

水の大切さ、大事さを感じられる情報、コマーシャルがあってほしい。

水道・下水道に関する利用者アンケートへのご協力をお願い

日頃から山形市の水道・下水道をご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、上下水道部では、お客さまに安全で安心な水道水を安定的にお届けするとともに、快適で衛生的な暮らしを守るため、様々な取り組みを行っておりますが、お客さまへのサービス向上に反映していくため、このたび利用者アンケートを行うことにいたしました。

この調査は、山形市の水道・下水道をご利用の方々から無作為に選んだ2,000名の方々をお願いしております。また、ご回答いただく調査内容は、すべて統計的に処理した上で、調査目的のみに活用しますので、回答者個人が特定されることはありません。

つきましては、ご多忙のところ恐れ入りますが、調査の趣旨をご理解いただき、回答にご協力くださいますようお願いいたします。

- 1 アンケートは無記名でご回答いただきますので、率直なご意見をお書きください。
- 2 アンケートのご記入につきましては、できましたら水道・下水道の利用状況をご存知の方にご記入いただきますようお願いいたします。
- 3 回答は、調査用紙に**直接**ご記入いただき、同封の封筒にてご返送ください。(切手は不要です。)
- 4 ご回答は、**平成28年11月25日(金)**までお願いいたします。
- 5 アンケートに対するご意見・ご質問がありましたら、お手数ですが、**山形市上下水道部** 経営企画課 広報広聴係までご連絡ください。

TEL : 023-645-1177 (内線212)

Email : keiei@city.yamagata-yamagata.lg.jp

平成28年度 水道・下水道に関する利用者アンケート(調査用紙)

1 水道水のことについてお伺いします

【問1】あなたは、普段どのような水を飲んでいますか。最も近いものを1つお選びください。

- 1 水道水をそのまま（沸かしたり、冷やして飲むものを含む）
- 2 浄水器を通した水道水
- 3 市販の水（ウォーターサーバー・ミネラルウォーター類）

【問2】水道水の安全性について、どのように思いますか。次の中から1つお選びください。

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

【問2-2】 前問で4・5と答えた方へ

不安の理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選び下さい。

- 1 水道水の原水（ダムの水、河川水）の水質
- 2 水道水を作る過程で使われる薬品の体への影響
- 3 浄水場や水道管などの水道施設の老朽化
- 4 自宅の給水管や受水槽などの給水設備の老朽化
- 5 放射性物質による水質への影響

【問3】水道水のおいしさについて、どのように思いますか。次の中から1つお選びください。

- 1 おいしい
- 2 まあまあおいしい
- 3 わからない
- 4 あまりおいしくない
- 5 おいしくない

【問3-2】 前問で4・5と答えた方へ

おいしくないと思う理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。

- 1 塩素臭（薬品のにおい）がするから
- 2 生ぬるいから
- 3 市販の水の方がおいしいから

2 水道料金・下水道使用料についてお伺いします

【問4】水道料金について、どのように思いますか。次の中から1つお選びください。

- 1 安い
- 2 やや安い
- 3 妥当
- 4 やや高い
- 5 高い

【問4-2】前問で4・5と答えた方へ

高いと思う理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選び下さい。

- 1 他の都市に比べて高いから
- 2 家計に占める割合が大きいから
- 3 2か月分の請求だから
- 4 料金の使いみちが不明確だから
- 5 その他 ()

【問5】下水道使用料について、どのように思いますか。次の中から1つお選びください。

- 1 安い
- 2 やや安い
- 3 妥当
- 4 やや高い
- 5 高い

【問5-2】前問で4・5と答えた方へ

高いと思う理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選び下さい。

- 1 他の都市に比べて高いから
- 2 家計に占める割合が大きいから
- 3 2か月分の請求だから
- 4 料金の使いみちが不明確だから
- 5 その他 ()

3 災害対策についてお伺いします

【問6】上下水道部で進めている**災害対策**について、どのように思いますか。

評価の程度を次の中から1つお選びください。

- 1 評価できる
- 2 やや評価できる
- 3 どちらともいえない
- 4 やや評価できない
- 5 評価できない

理由をお聞かせ下さい。

【問7】**災害などの断水**で水道水が使えなくなる事態に対し、日頃どのような備えを行っていますか。

あてはまるものをすべてお選び下さい。

- 1 飲み水の確保
- 2 風呂水の貯め置き
- 3 給水車などから水を受け取るための容器の準備
- 4 特に備えていない

4 職員の対応についてお伺いします

【問8】 上下水道部の**窓口や電話、検針時の職員の対応**について、どのように思いますか。
評価の程度を次の中から1つお選びください。

- 1 評価できる
- 2 やや評価できる
- 3 どちらともいえない
- 4 やや評価できない
- 5 評価できない
- 6 接する機会がなかった

理由をお聞かせ下さい。

5 上下水道部の広報活動についてお伺いします

【問9】 上下水道部の**情報提供・発信**について、どのように思いますか。
評価の程度を次の中から1つお選びください。

- 1 評価できる
- 2 やや評価できる
- 3 どちらともいえない
- 4 やや評価できない
- 5 評価できない

理由をお聞かせ下さい。

上下水道部へのご意見等がありましたら、ご記載ください。

6 最後に、あなたのことについてお伺いします

あなたの**性別**を教えてください。

1 男
2 女

あなたの**年代**を教えてください。

1 10代
2 20代
3 30代
4 40代
5 50代
6 60代
7 70代以上

あなたの**お住まいの町名**を教えてください。

例) 山形市桜田西三丁目、山形市大字長谷堂

山形市

あなたの**居住形態**を教えてください。

1 一戸建て
2 アパート・マンション等
3 その他

この用紙を同封の封筒に入れ、ご返送下さい。(切手は不要です)

ご協力いただき、ありがとうございました。

アンケート結果は、今後のサービス向上に活用させていただきます。

また、お気づきの点がございましたら、下記までご連絡ください。

山形市上下水道部 経営企画課 広報広聴係

TEL:023-645-1177(内線212)

Email:keiei@city.yamagata-yamagata.lg.jp