

平成 22 年 2 月 5 日

草津市水道ビジョン策定委員会 第 2 回策定委員会 利用者意識調査結果

草津市上下水道部
（榎日水コン

調査対象

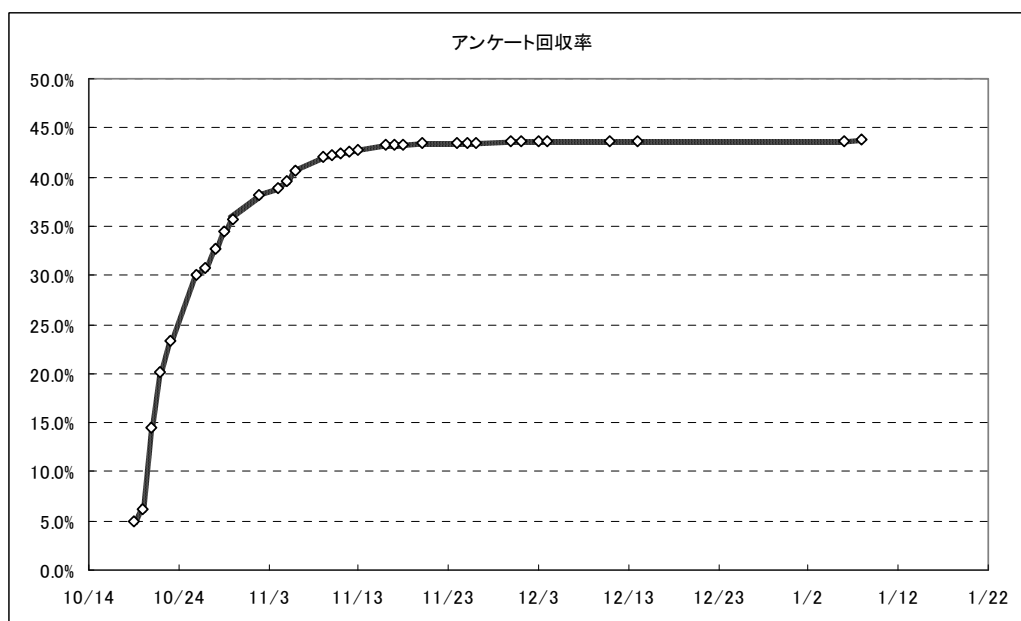
アンケートを配布する調査対象は 3,000 件とする。サンプル抽出において、以下の点に留意する。

- ①草津市における他のアンケート調査との重複を回避するため、調査対象者は草津市情報政策課で選定する。
- ②住民基本台帳より選定するため水道利用者でない可能性がある。そこで、アンケートに水道利用者であることを確認する設問を設ける。
- ③回収率は他都市等の事例をもとに 30% 以上を目標とする。

回収状況

アンケートの回収状況は下表及び下図の通りであり、有効回答数は 1,313 通、有効回答率は 43.8% であった。この回答数は絶対精度 3%（母集団に対して ±1.5% 以内の誤差）を満たしており、十分に精度の高いアンケートであると判断できる。

発送数	3,000
有効回答数	1,313
有効回答率	43.8%



水道事業に係る利用者意識調査

平成 21 年 10 月

お客様各位

草津市上下水道部

「利用者意識調査」御協力をお願い

日ごろから水道事業に深い御理解と御協力をいただきありがとうございます。

草津市水道事業では、お客さまに御安心いただける水質の水道水を地震時などにも安定して給水できるよう心がけています。この水道サービスを今後とも持続・発展させるために、今後の事業運営の指針となる「草津市水道ビジョン」の策定作業を進めています。

このたび、このビジョンにお客様の御意見等を反映させるため、『利用者意識調査』を実施することにいたしました。このアンケートは、一般家庭世帯から、無作為に 3,000 世帯の方を選んでお届けいたしました。

アンケートの項目は、水道に対する満足度や今後に期待される事項、水の使い方などをお尋ねするものです。御回答内容につきましては、他の目的には使用いたしませんので、御回答いただいたことにお客様に御迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

つきましては、お忙しいところ恐れ入りますが、この調査の趣旨を御理解いただき、御協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、調査結果は草津市のホームページに掲載しますので、御覧ください。

御記入にあたっての注意点

この調査は強制ではございません。また、無記名で調査しますので、アンケート用紙・返信用の封筒にお名前や御住所を御記入いただく必要はございません。

- ① アンケートは、水道をよく利用される方がお答えください。
- ② 回答は、この調査票に直接御記入ください。
- ③ 御回答いただいたアンケート調査票は、同封の返信用封筒にて御返信ください。切手は必要ありません。
- ④ お手数ですが **平成 21 年 11 月 6 日(金)** までに御返送いただきますよう、お願いします。

調査に関するお問い合わせは

草津市上下水道部上下水道総務課

担当 : 村井、宮田

TEL : 077-561-2440

FAX : 077-561-2481

E-mail : jogesuido-somu@city.kusatsu.lg.jp

水道事業に係る利用者意識調査

調査票

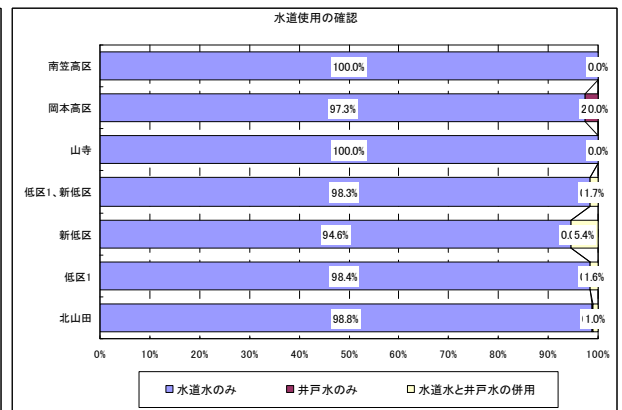
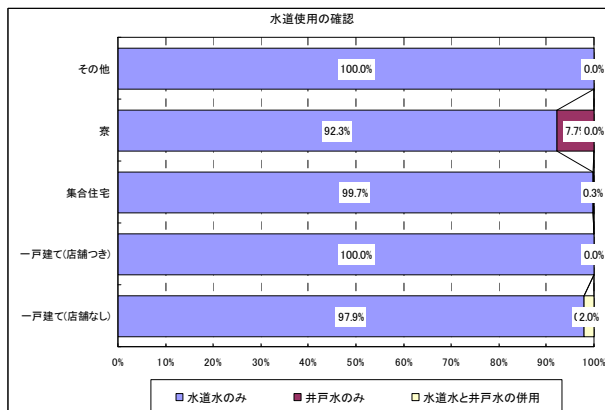
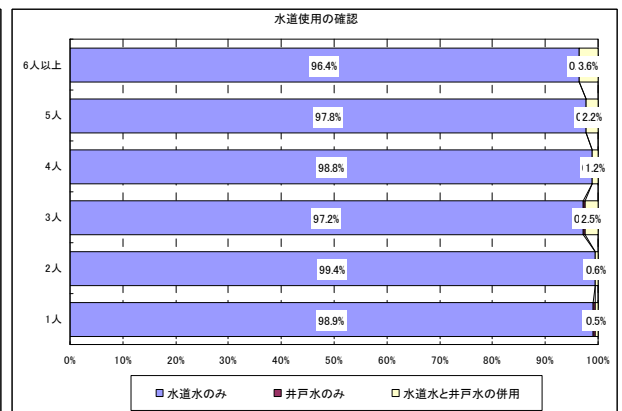
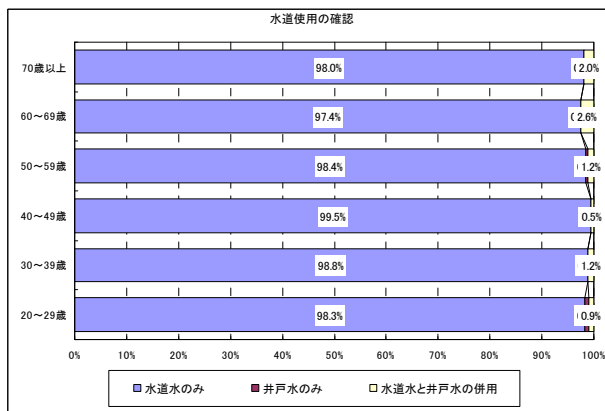
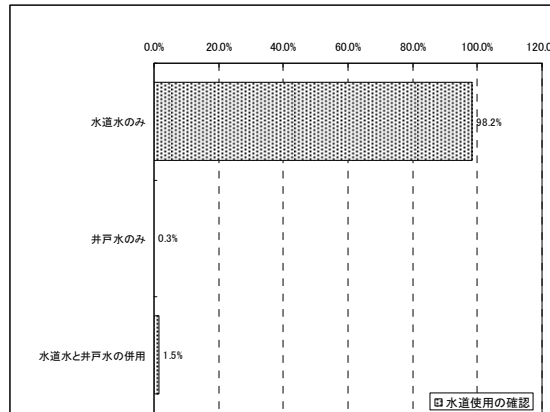
記入上のお願い

- ① 回答は、この調査票に直接記入してください。
- ② 回答は、記載している項目から1つ選び○で囲む場合、該当する項目を複数選び○で囲む場合がありますのでご注意ください。
- ③ 水道事業に対するご意見・ご要望がありましたら、Q 2 9 に記述欄を設けていますので、ご自由にお書きください。

Q1：あなたの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つ〇で囲んでください。

- | | | |
|----------|----------|---------------|
| 1. 水道水のみ | 2. 井戸水のみ | 3. 水道水と井戸水の併用 |
|----------|----------|---------------|

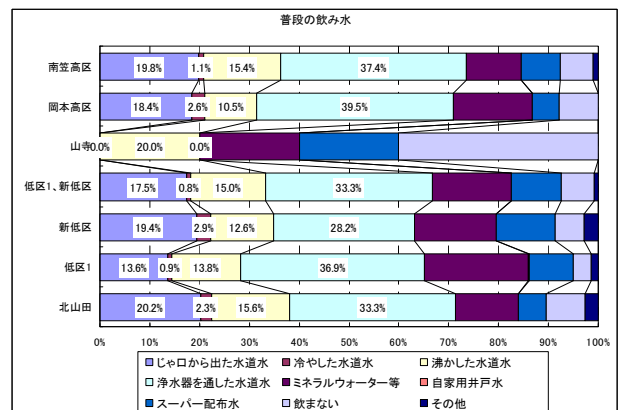
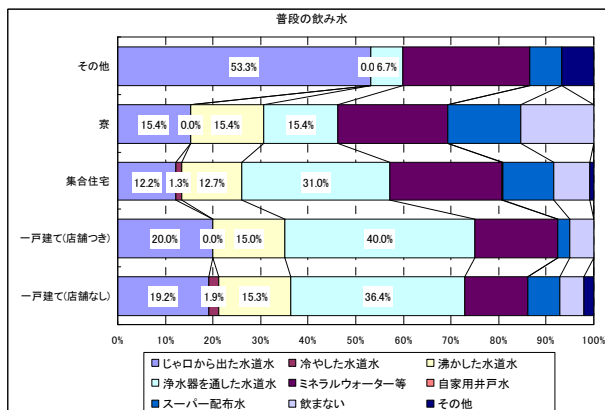
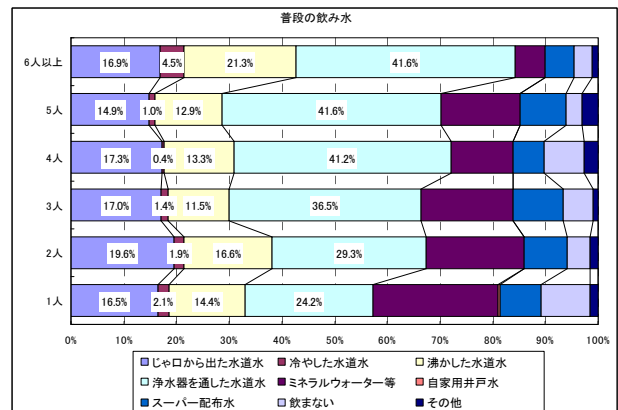
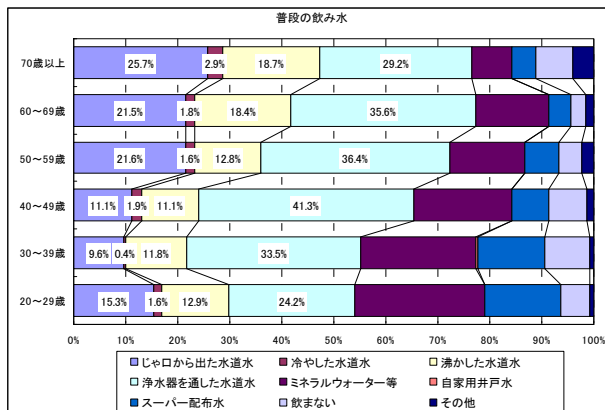
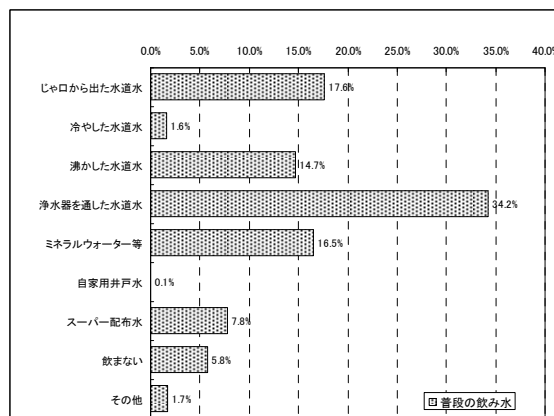
→2. とお答えの方は、アンケートはここまでです。ありがとうございました。



■水道水について

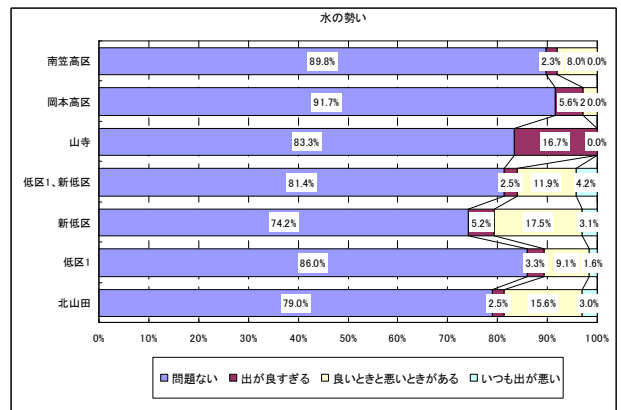
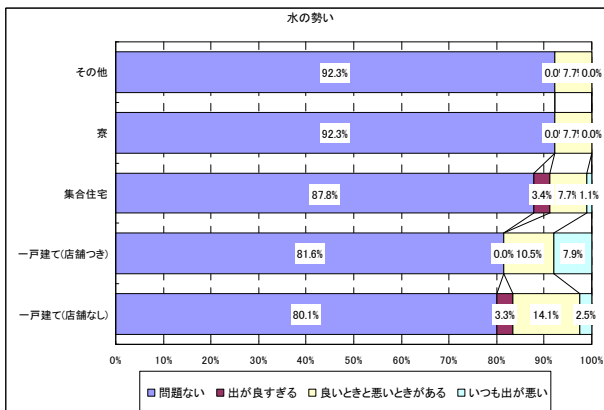
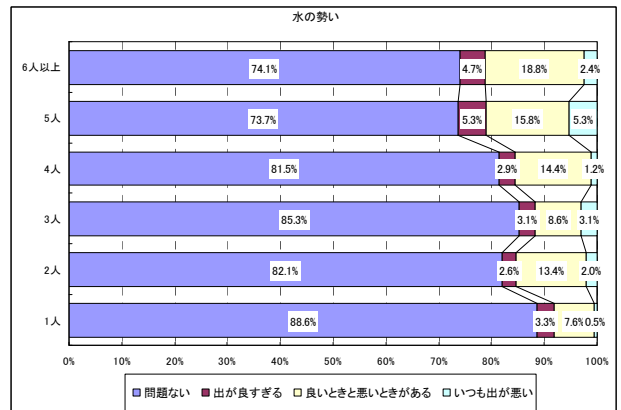
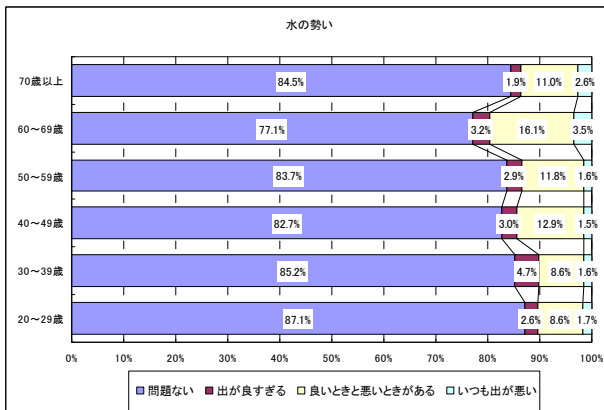
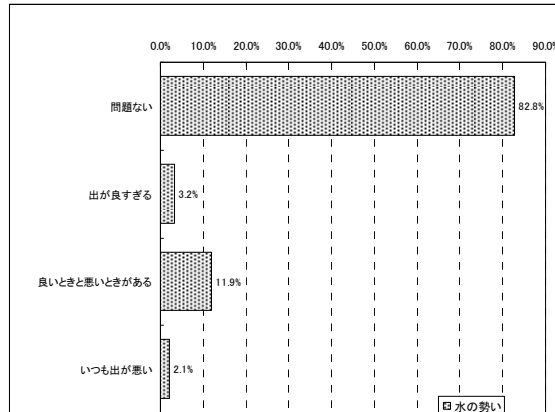
Q2：普段「飲み水」は何を利用していますか。主なものを1つ○で囲んでください。
ただし、お茶、コーヒー、ジュースなどは除きます。

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1. じゃ口から出たそのままの水道水 | 2. 冷蔵庫で冷やした水道水 |
| 3. 沸かした水道水 | 4. 浄水器を通した水道水 |
| 5. ミネラルウォーターなど市販の水 | 6. 自家用井戸の水 |
| 7. スーパーなどで配布される水 | 8. 水は飲まない |
| 9. その他（ | ） |



Q4：じゃ口から出る水の勢いはどうですか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

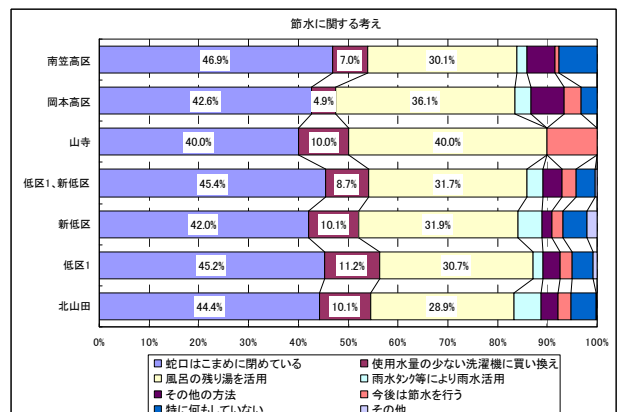
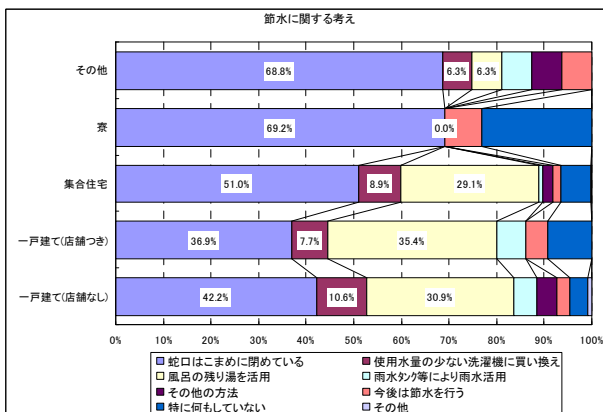
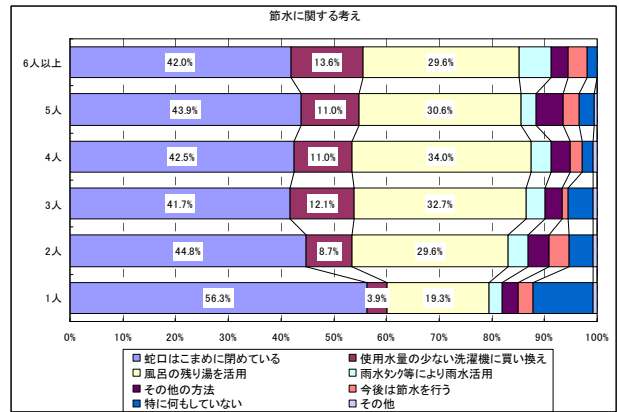
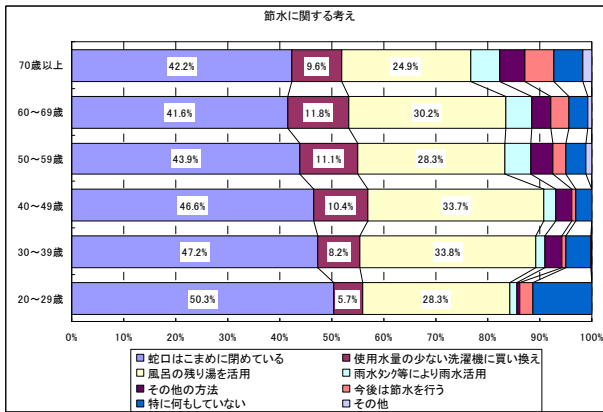
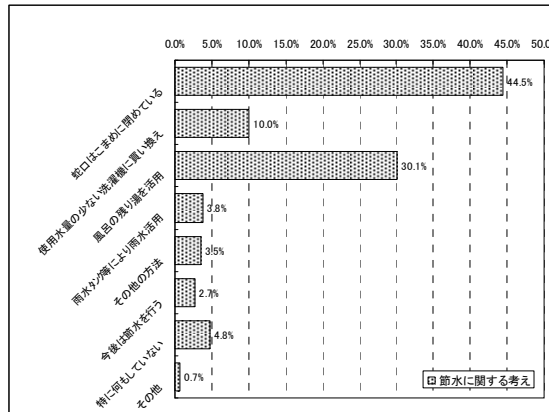
1. 問題ない 2. 出が良すぎる 3. 出が良いときと悪いときがある
4. いつも出が悪い



■ご家庭での水に対する取り組み

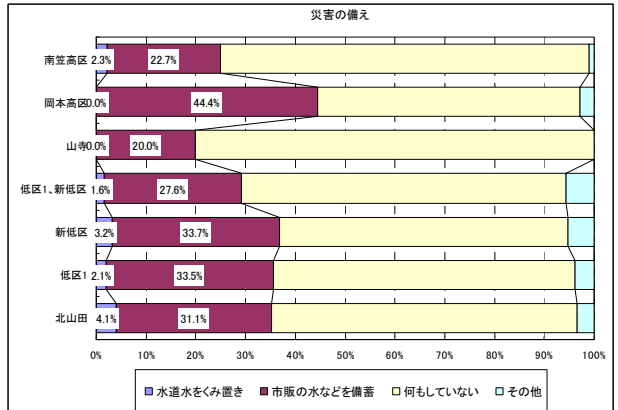
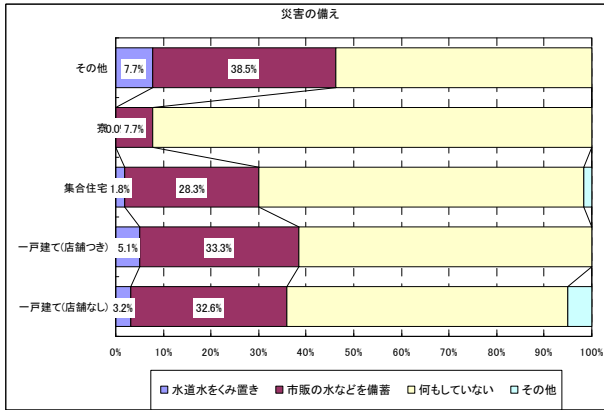
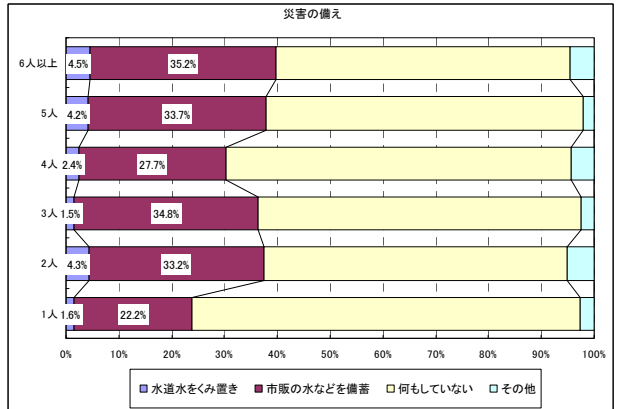
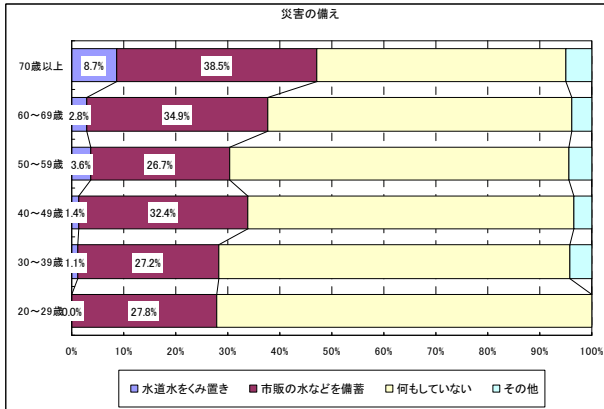
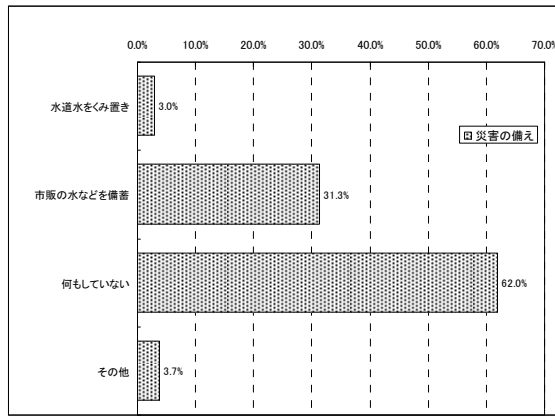
Q5：あなたのご家庭では、節水に関してどのようにお考えですか。あてはまるものをすべて○で囲んでください。

1. 蛇口はこまめに閉めている
 2. 使用水量の少ない洗濯機に買換えた
 3. 風呂の残り湯を洗濯や散水などに活用している
 4. 雨水タンクなどにより雨水を活用している
 5. その他の方法で節水を行っている
 ()
 6. 1.～5.には該当しないが、今後は節水を行うつもり
 7. 特に何もしていない
 8. その他 ()



Q6：あなたのご家庭では、地震などの災害に備えて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
3. 何もしていない
4. その他（ ）

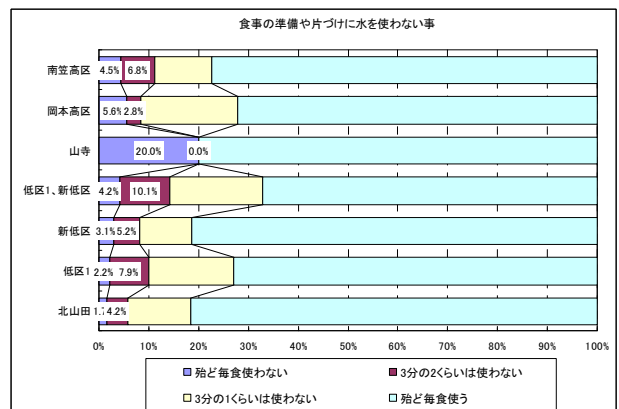
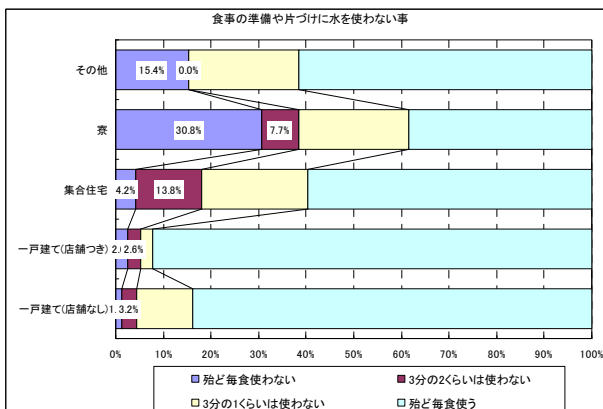
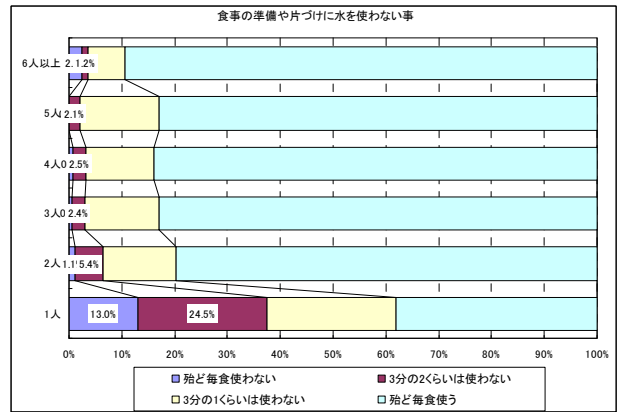
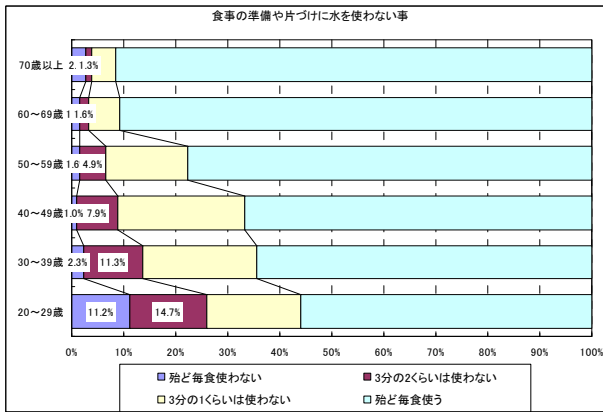
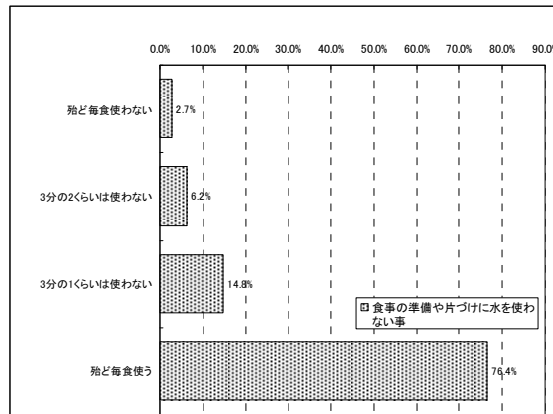


■家庭における水使用状況について

□炊事について

Q7：日中（平日）、家に人がいなかったり、外食や出前、お持ち帰りの惣菜を利用するなど、食事の準備や片付けに水を使わないことがありますか。次のうちから一番近いものを 1つ○で囲んでください。（弁当を作る場合は「使う」に数えてください。）

1. ほとんど毎食、炊事に水を使わない
2. 朝昼夕3食のうち、3分の2くらいは炊事に水を使わない
3. 朝昼夕3食のうち、3分の1くらいは炊事に水を使わない
4. ほとんど毎食、炊事に水を使う

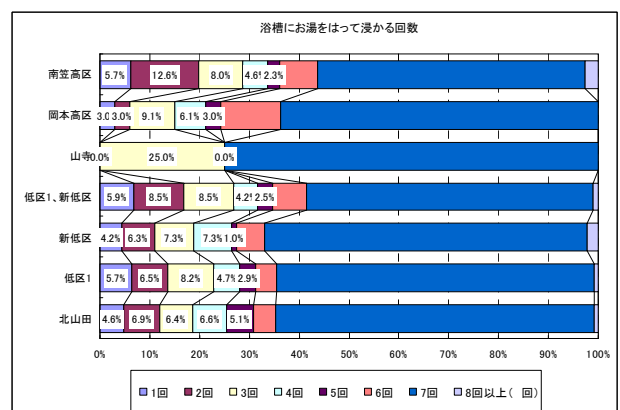
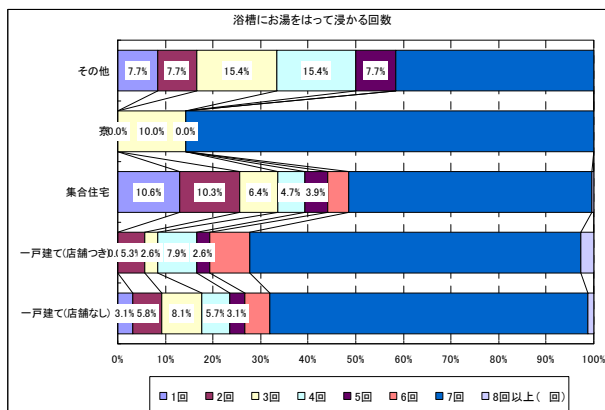
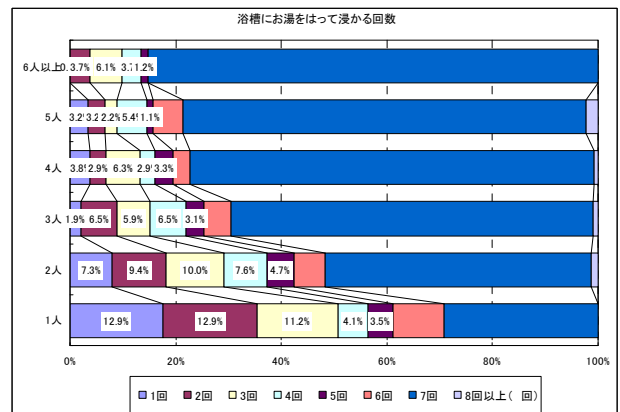
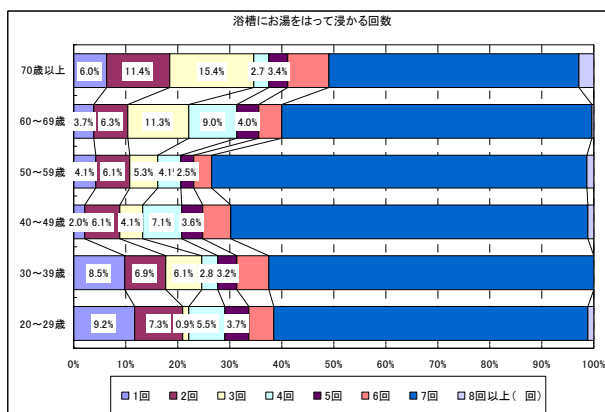
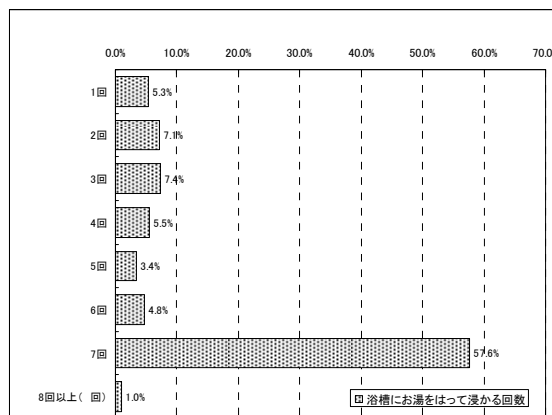


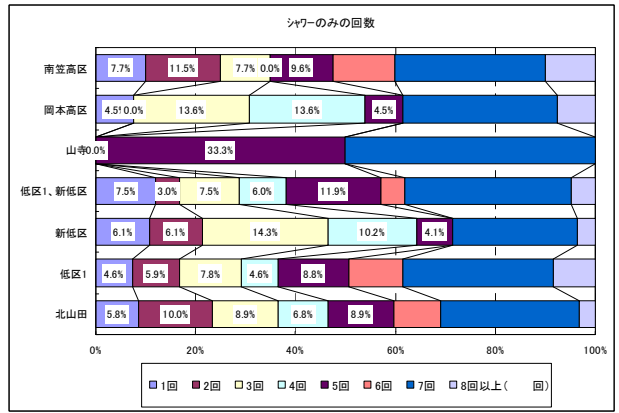
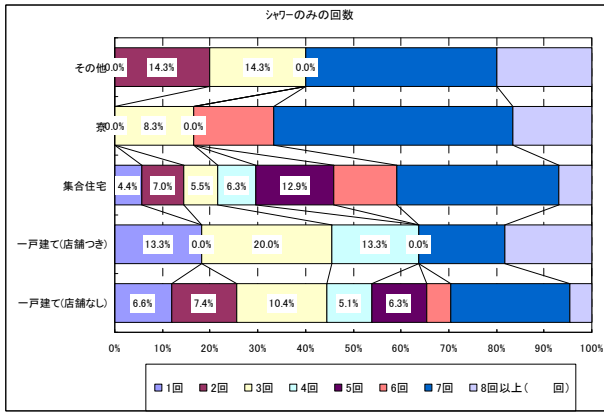
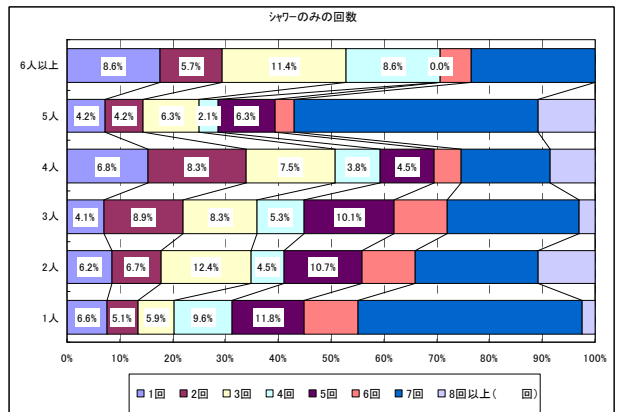
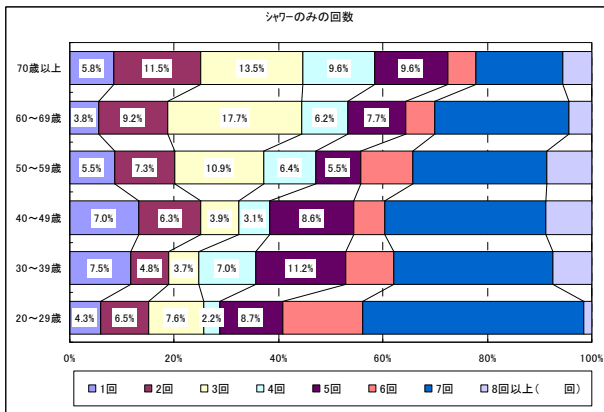
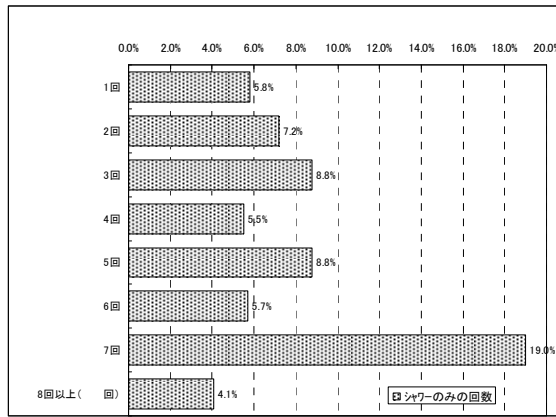
□入浴について

Q 8 : ご自宅ででの入浴のうち、浴槽にお湯をはって浸かる回数、シャワーのみの利用 (浴槽にお湯をはらない) の回数は、それぞれ、1週間のうち何回ですか。ここ1週間の状況について、あてはまる回数を 1つ〇で囲んでください。

<浴槽にお湯をはって浸かる>
 1回 2回 3回 4回 5回 6回 7回 8回以上 (回)
 0回 (浴槽にお湯をはらない)

<シャワーのみの利用 (浴槽にお湯をはらない) >
 1回 2回 3回 4回 5回 6回 7回 8回以上 (回)
 0回



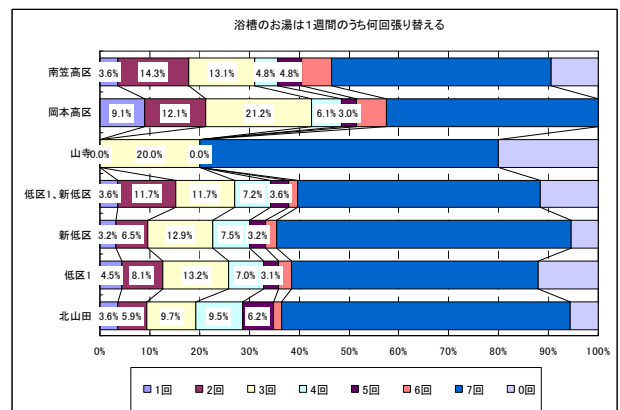
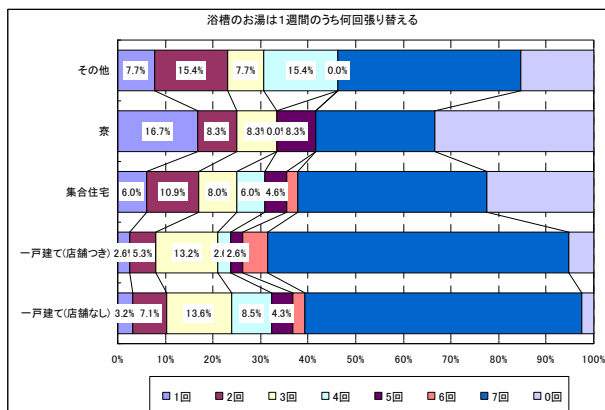
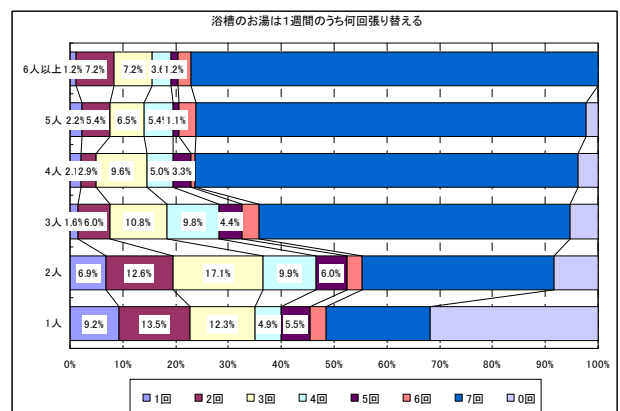
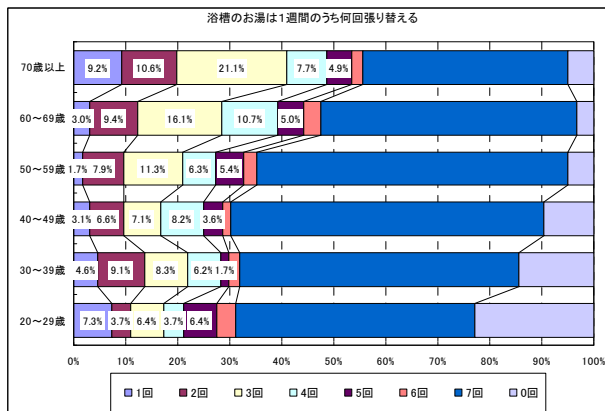
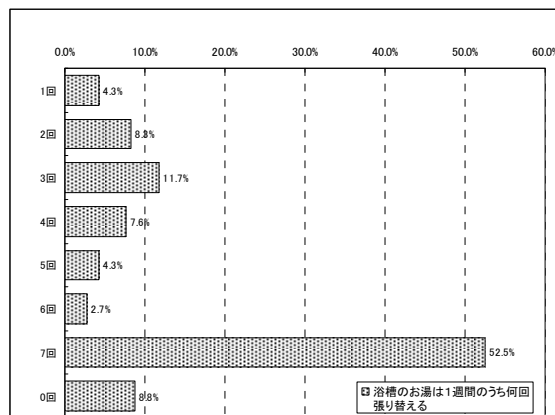


Q9：浴槽のお湯は、1週間のうちに何回はり替えますか。あてはまる回数を1つ〇で囲んでください。

1回 2回 3回 4回 5回 6回 7回 0回

注)

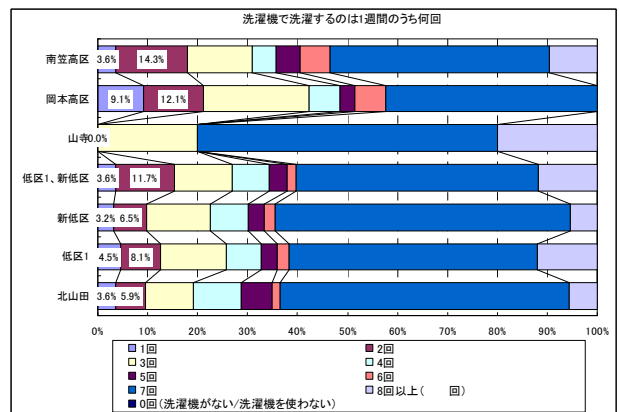
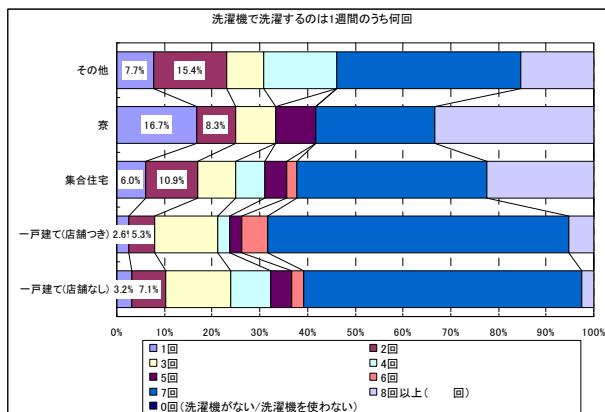
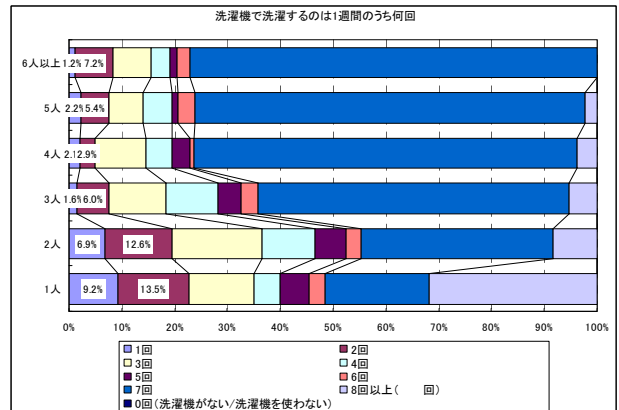
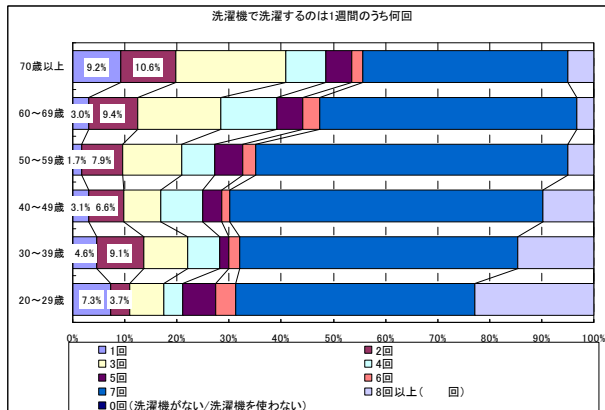
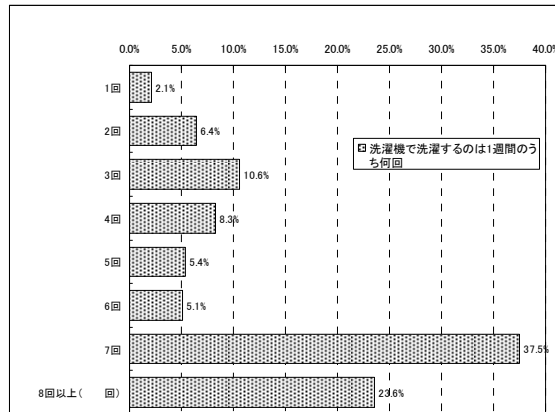
- ・前日の残り湯にお湯を足して入浴するような場合は、回数に入れません。
- ・お湯のはり替え頻度が1週間に1回未満の人は「0回」を〇で囲んでください。
- ・循環器を使用している場合、「完全に」お湯をはり替えた時点で1回とします。



□洗濯について

Q10：ご自宅の洗濯機で洗濯するのは、1週間のうち何回ですか。あてはまる回数を1つ○で囲んでください。

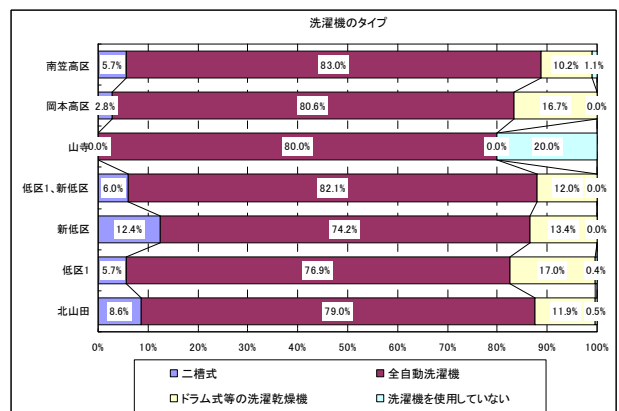
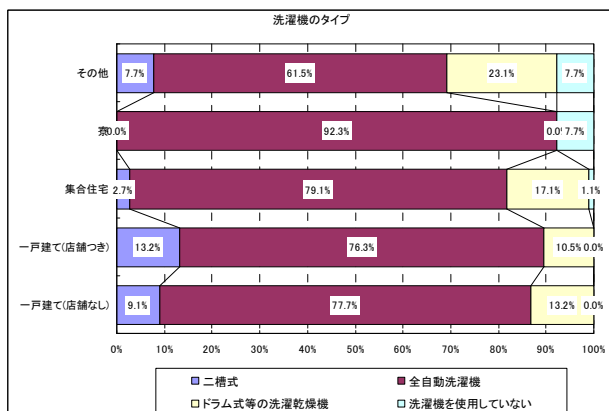
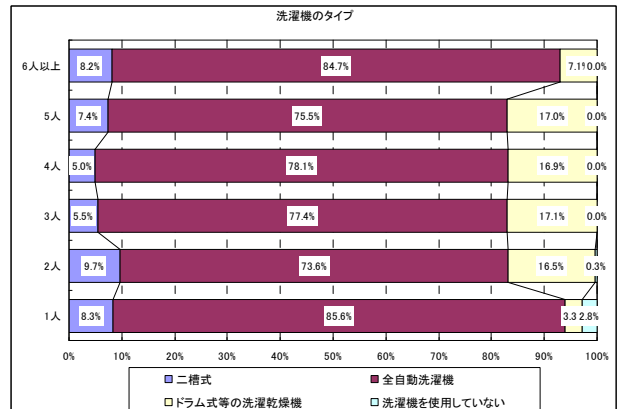
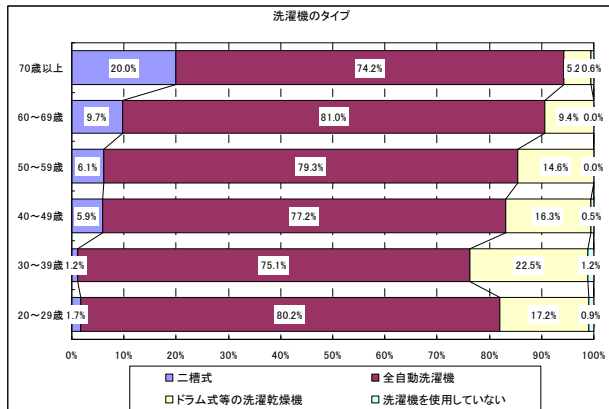
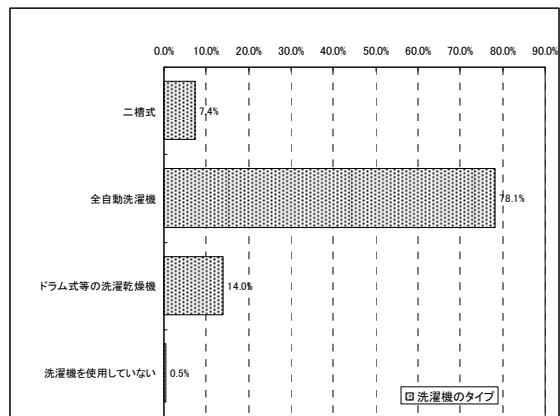
1回 2回 3回 4回 5回 6回 7回 8回以上（ 回）
 0回（洗濯機がない／洗濯機を使わない）



□水を使う機器の使用状況について

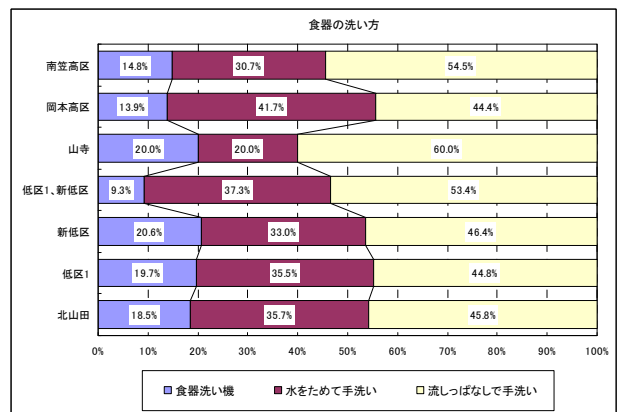
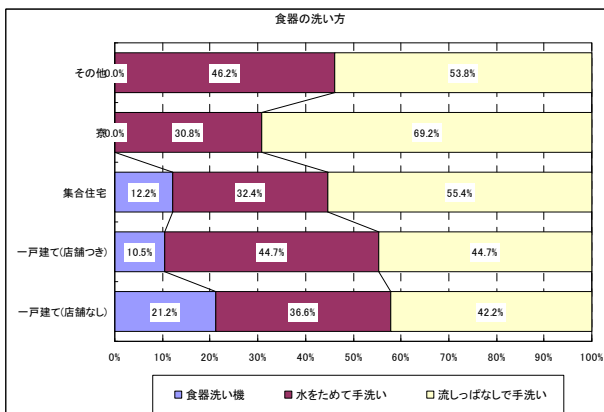
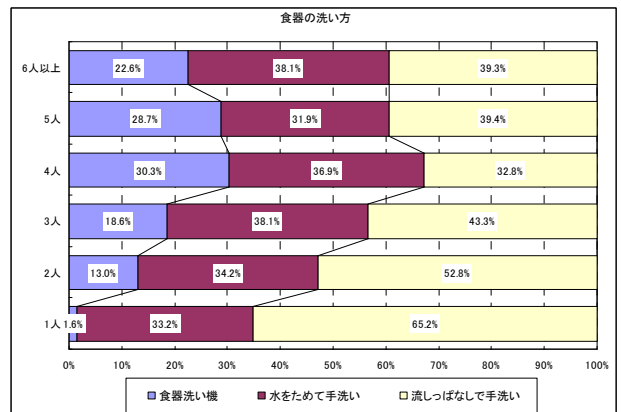
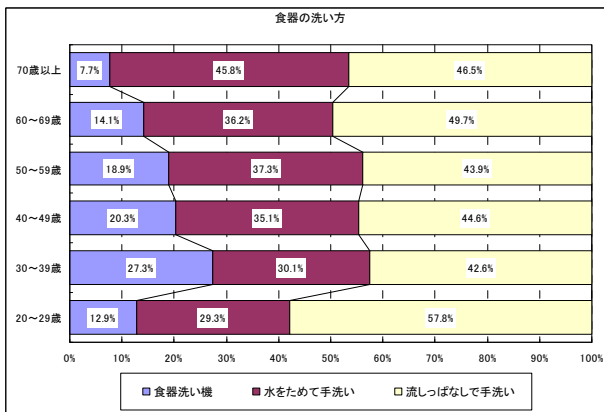
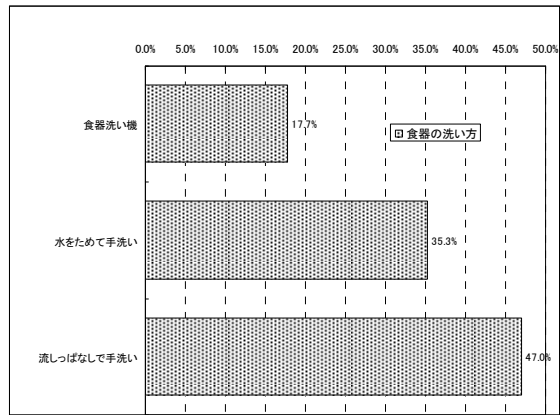
Q11：ご自宅で使用されている洗濯機のタイプを伺います。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

1. 二槽式洗濯機を使用している 2. 全自動洗濯機を使用している
 3. ドラム式等の洗濯乾燥機を使用している
 4. 洗濯機を使用していない（コインランドリーで洗濯している等）



Q12：ご自宅で食器はどのように洗っていますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

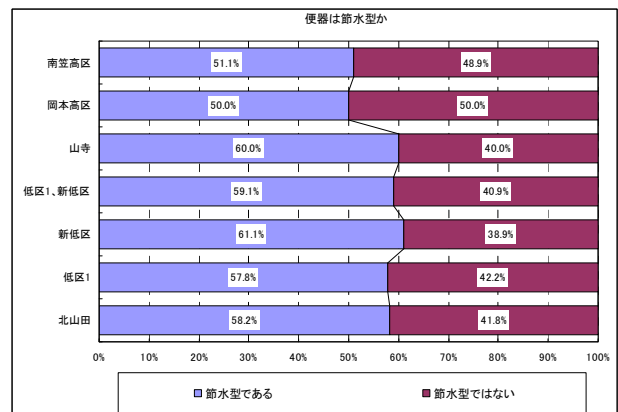
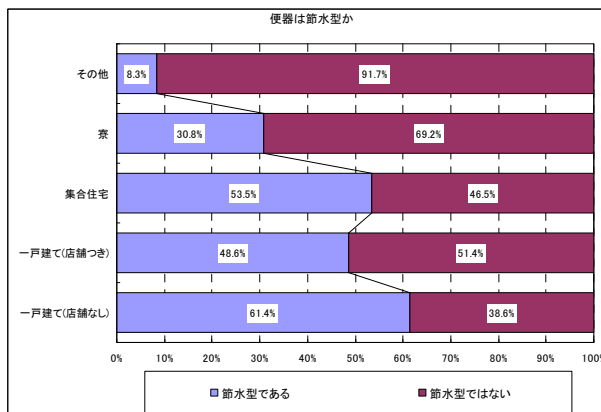
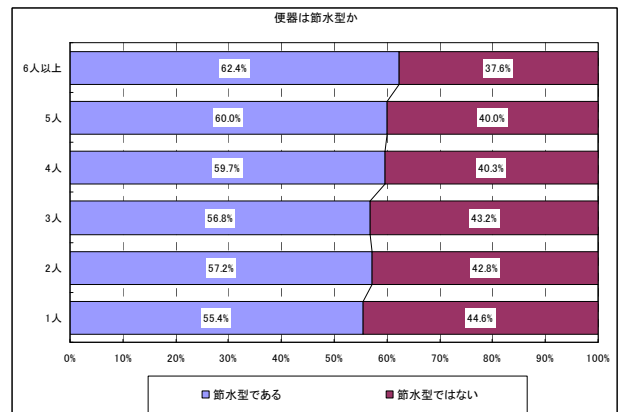
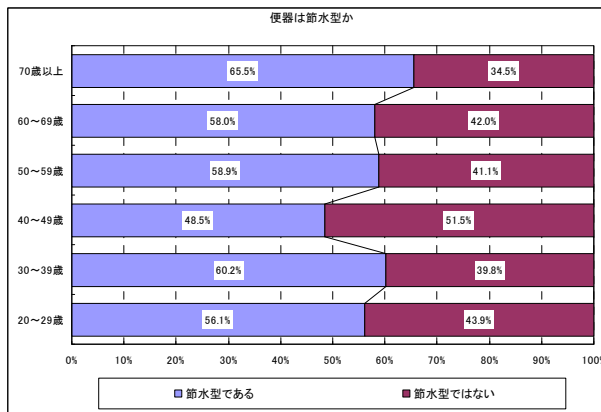
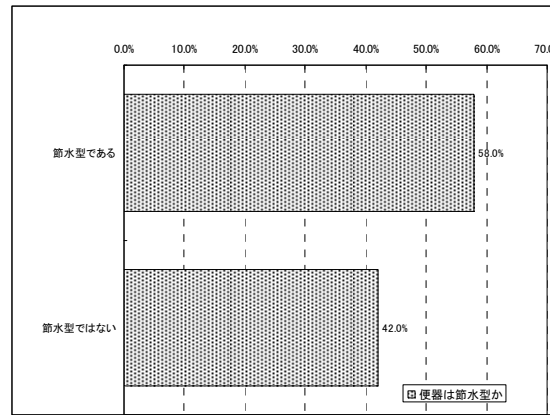
1. 食器洗い機 2. 水をためて手洗い 3. 流しっぱなしで手洗い



Q13：ご自宅が水洗トイレの場合、便器は節水型ですか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。分からない場合、最近(10年ほどの間)に設置された方は節水型としてください。

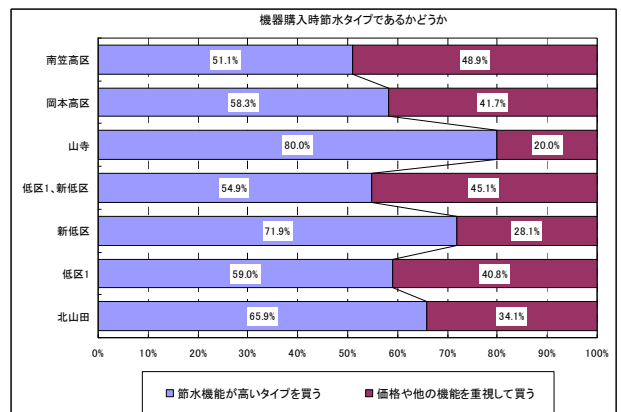
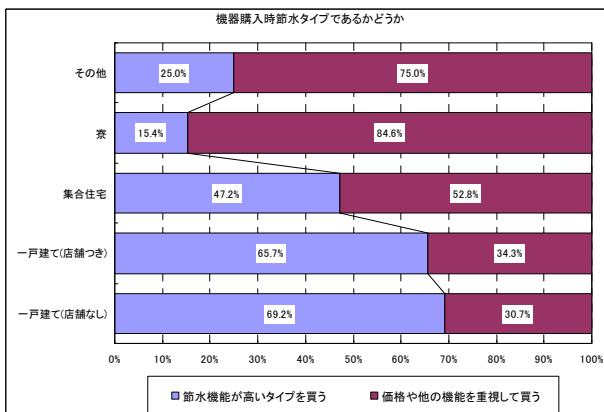
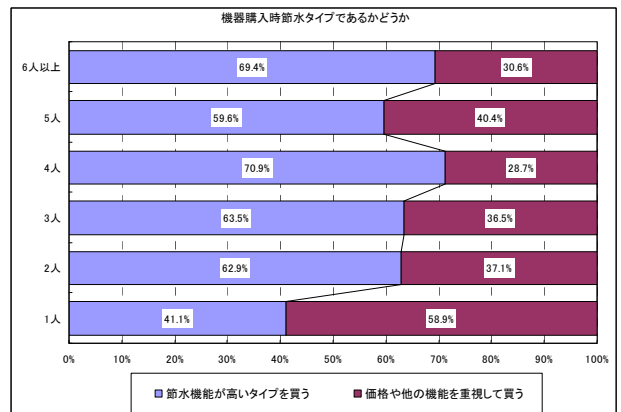
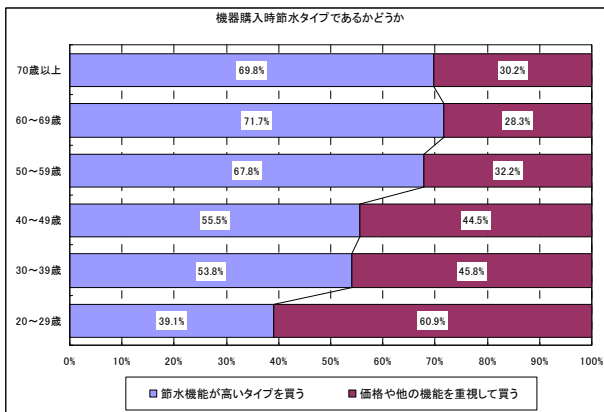
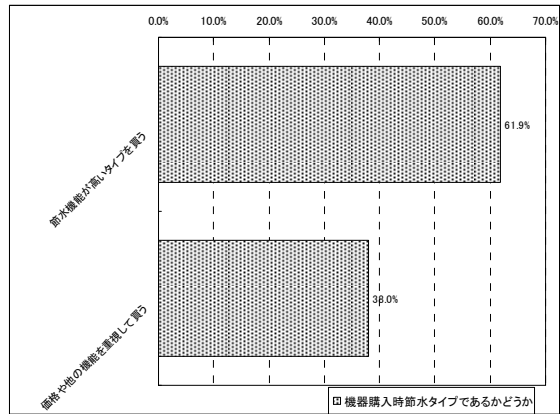
1. 節水型である

2. 節水型ではない



Q14：洗濯機・トイレなどの買い替えや付け替えに関して伺います。水を使う設備・機器を購入するとき、節水タイプであるかどうかを気かけますか。あてはまるものを1つ〇で囲んでください。

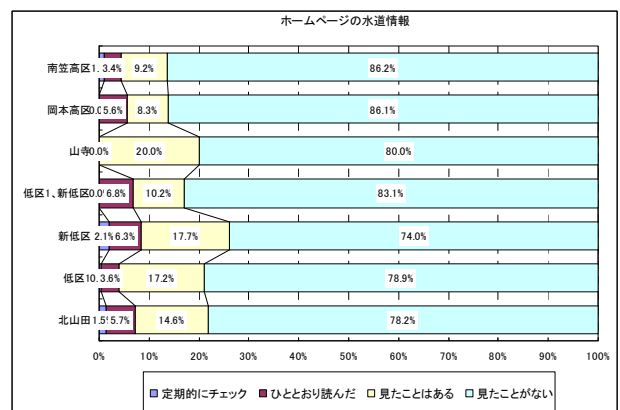
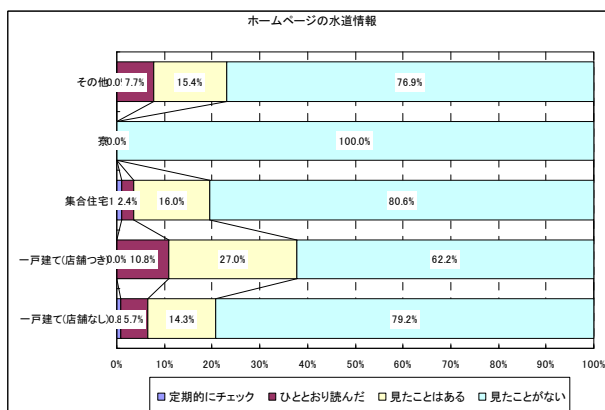
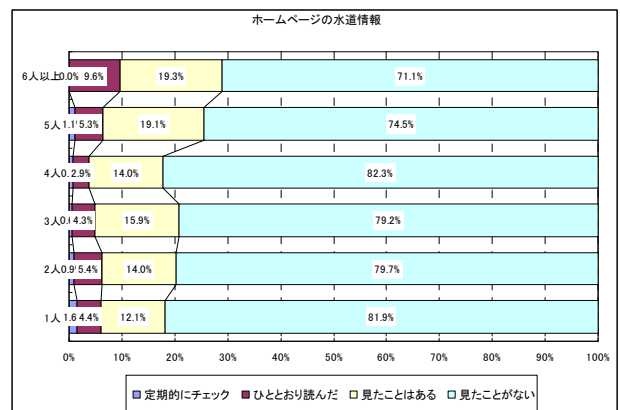
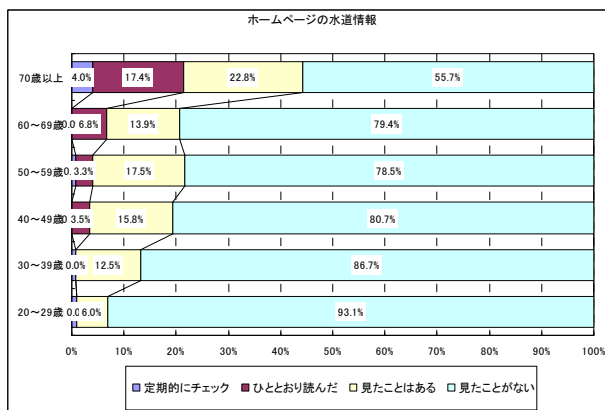
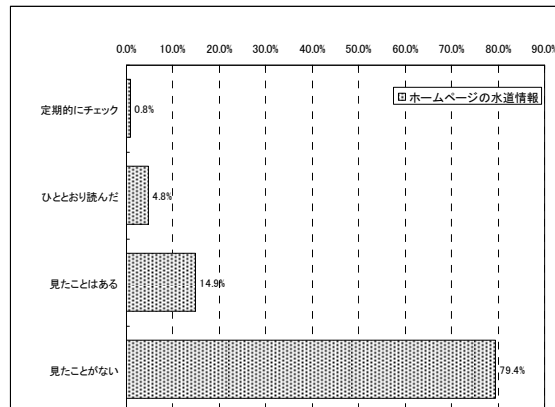
1. 価格が高くて、節水機能が高いタイプを買う
2. 節水機能よりも、価格や他の機能を重視して買う



■ 広報について

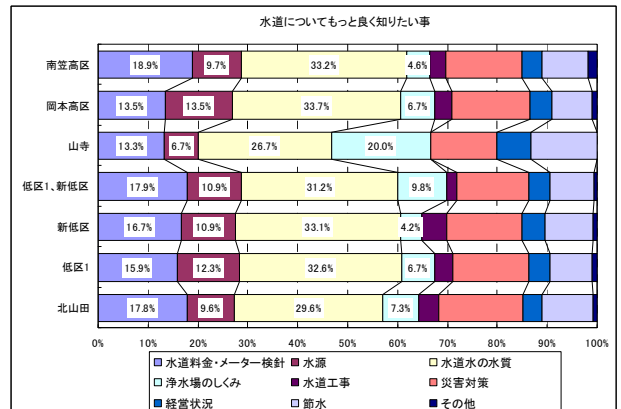
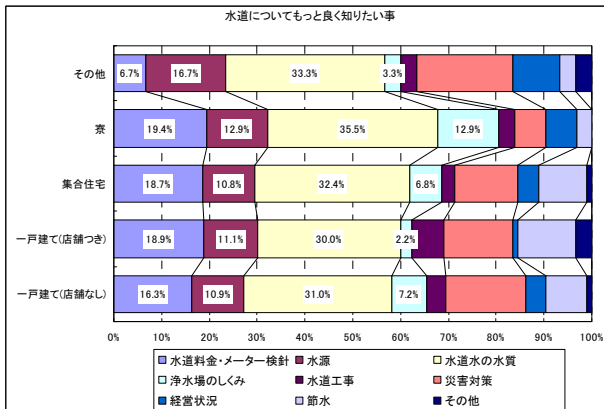
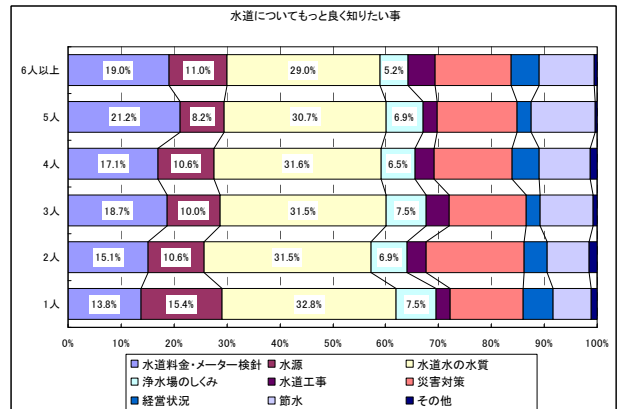
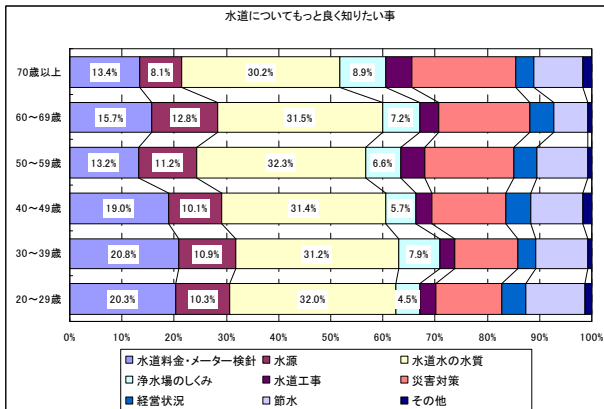
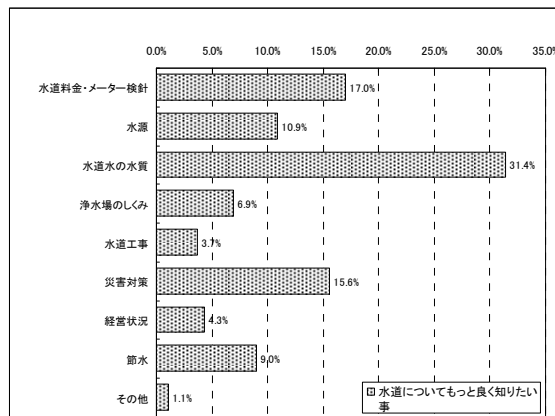
Q15：草津市ではホームページを開設して、水道情報を掲載していますが、ご覧になったことはありますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1. 定期的にチェックしている | 2. ひとつおりに読んだことがある |
| 3. 見たことはある | 4. 見たことがない |



Q16：水道について、もっと良く知りたいと思うものは何ですか。あてはまるものを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 | 4. 浄水場のしくみ |
| 5. 水道工事の内容・状況 | 6. 災害対策への取り組み |
| 7. 経営状況 | 8. 節水について |
| 9. その他（ | ） |

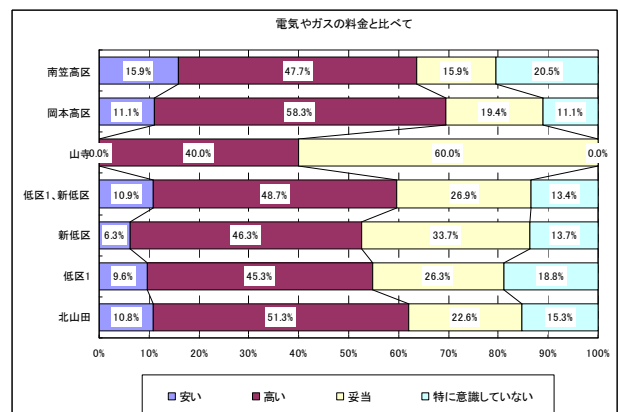
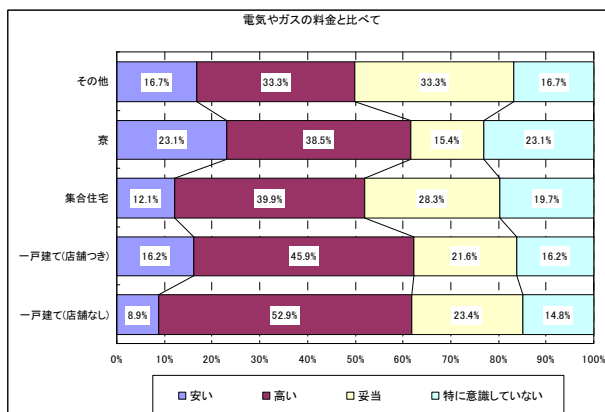
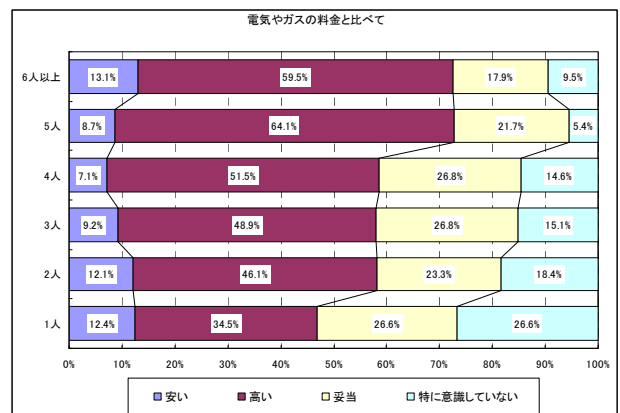
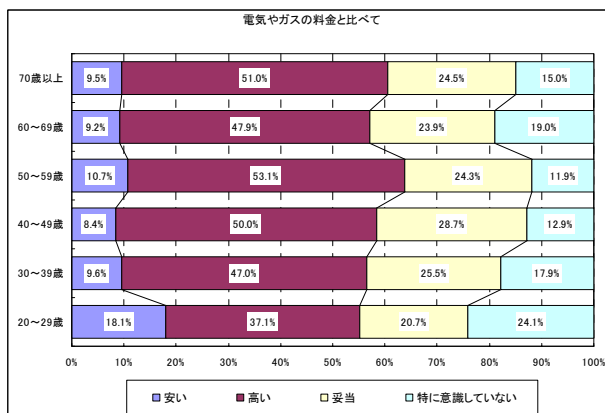
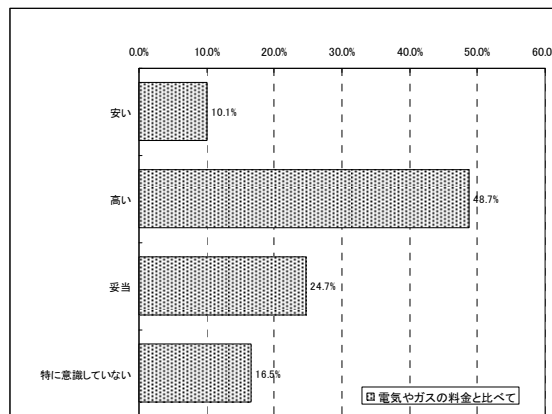


■水道料金について

Q 17：水道料金（下水道料金を除く）を、電気やガスの料金とくらべて、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。

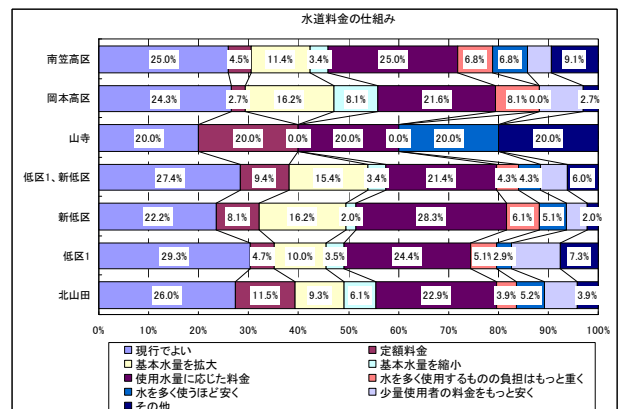
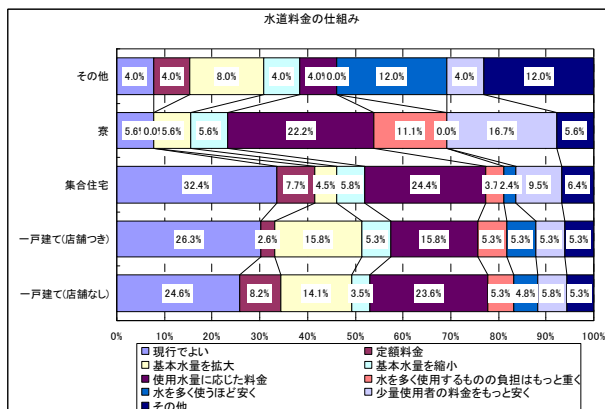
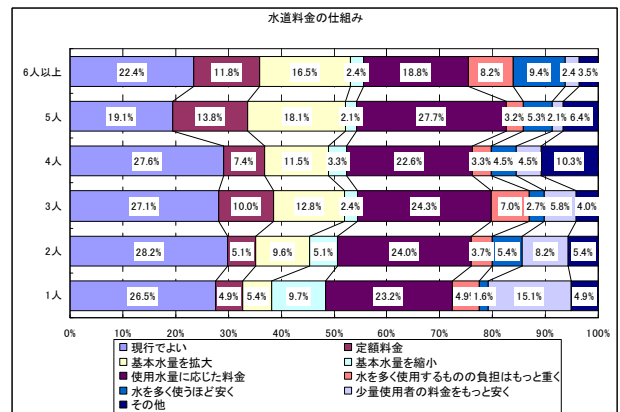
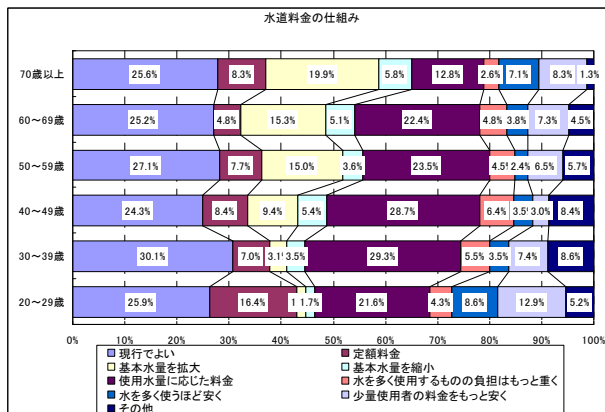
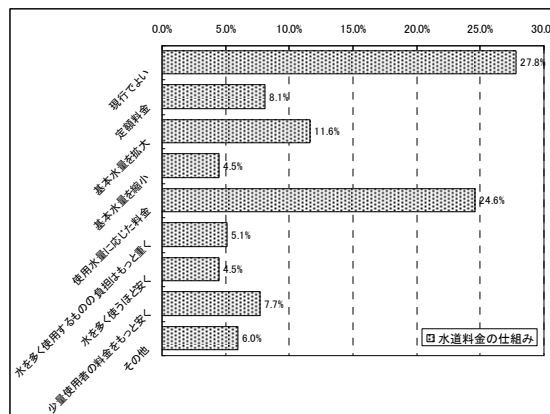
※水道料金は2か月分を1回で請求しています。

1. 電気料金やガス料金とくらべて安い
2. 電気料金やガス料金とくらべて高い
3. 電気料金やガス料金とくらべて妥当と思う
4. どちらの料金も特に意識していない



Q18：水道料金の仕組みについて、あなたのお考えに当てはまるものを全て○で囲んでください。

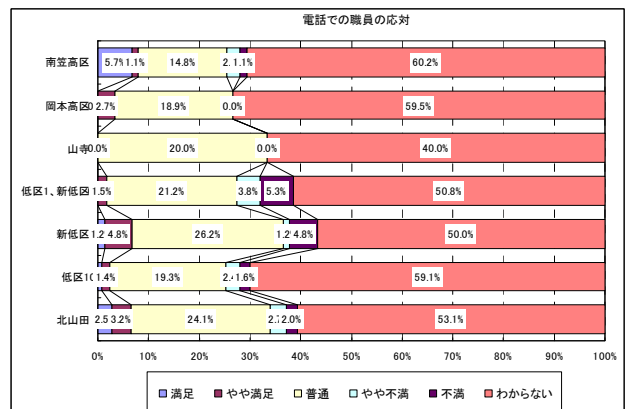
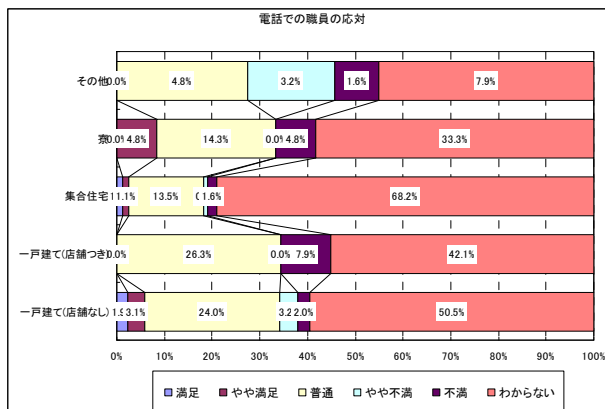
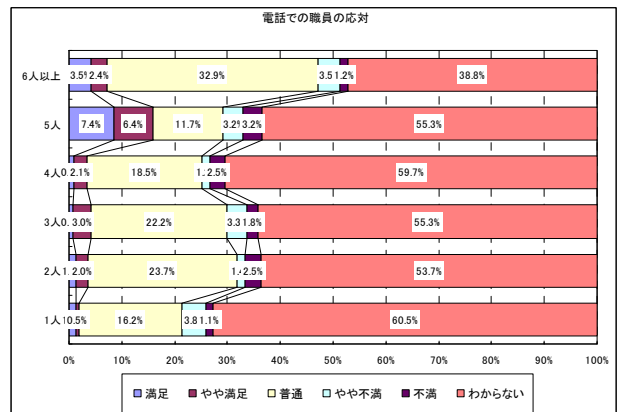
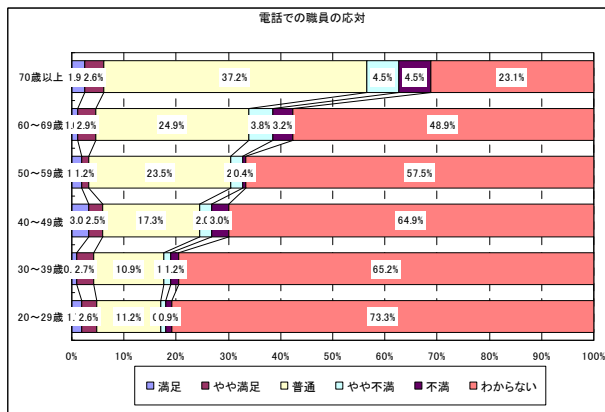
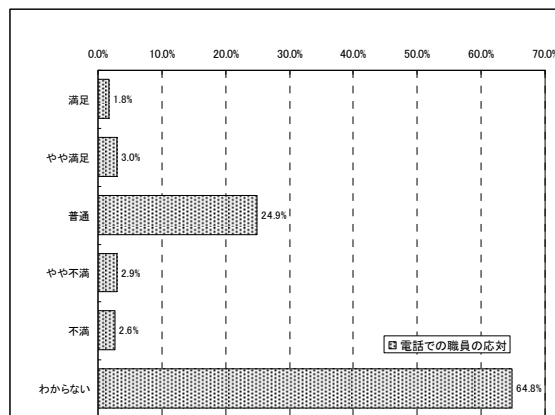
- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. 現行の仕組みでよい | 2. 定額料金にすべき |
| 3. 基本水量を20m ³ よりも拡大すべき | |
| 4. 基本水量を20m ³ よりも縮小すべき | |
| 5. 基本水量をなくし、使用水量に応じた料金にすべき | |
| 6. 水を多く使用するものの負担はもっと重くすべき | |
| 7. 水を多く使うほど安くすべき | |
| 8. 少量使用者の料金をもっと安くすべき | |
| 9. その他（ | ） |

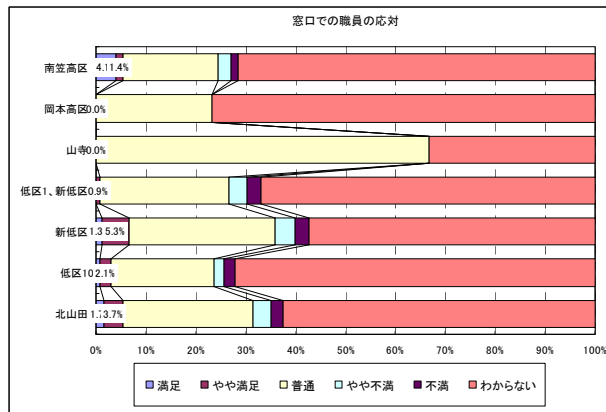
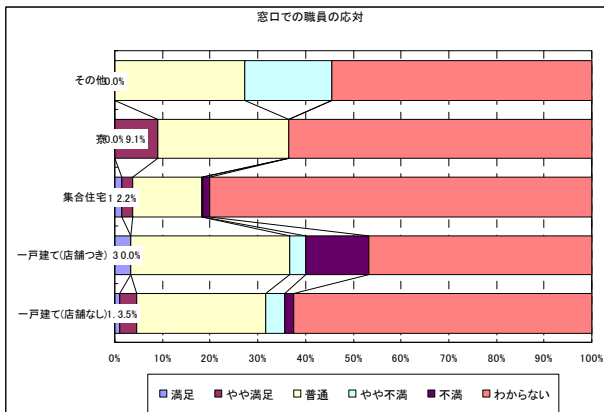
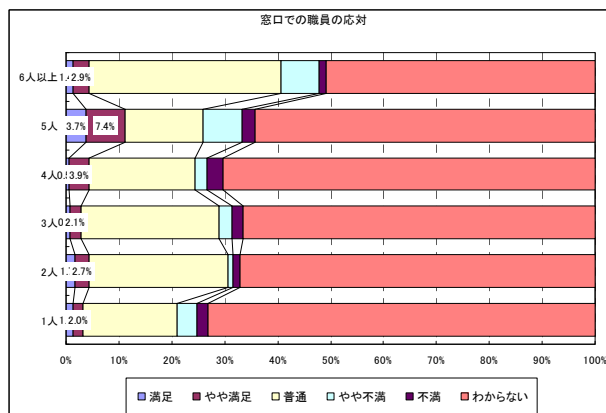
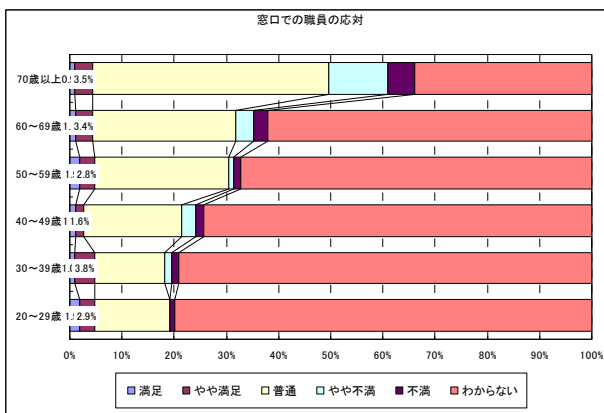
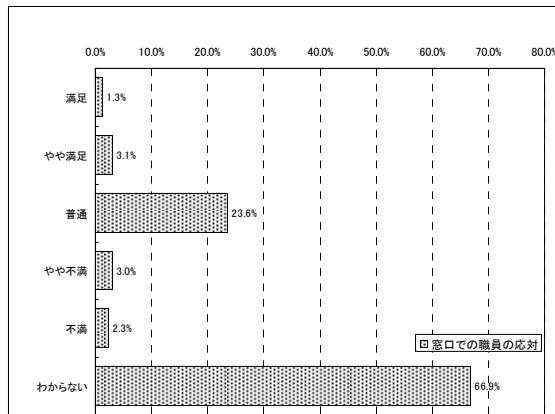


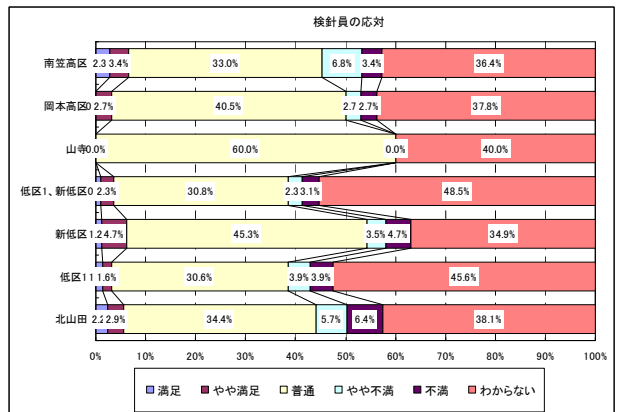
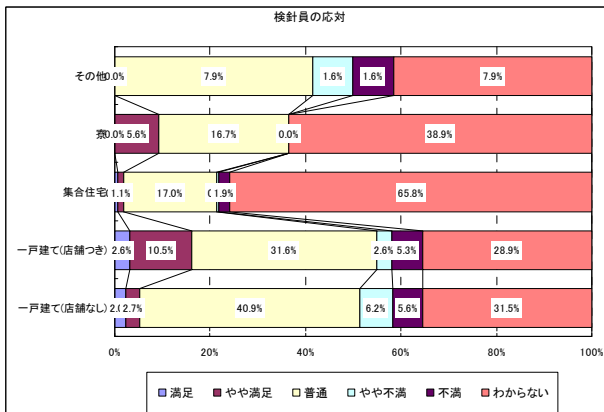
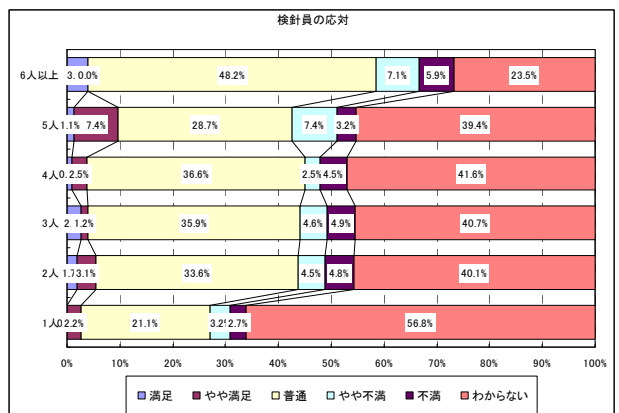
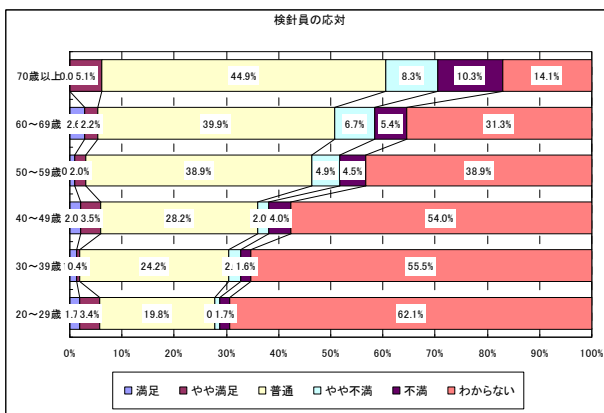
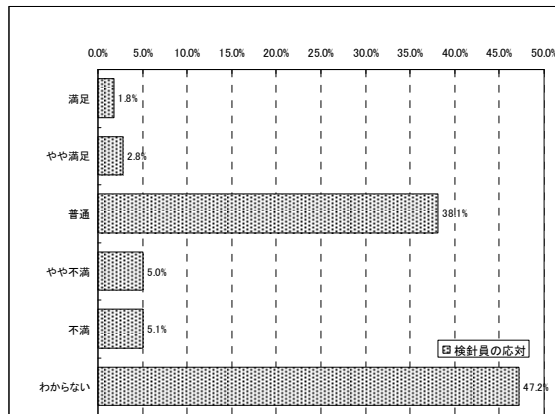
■サービス対応について

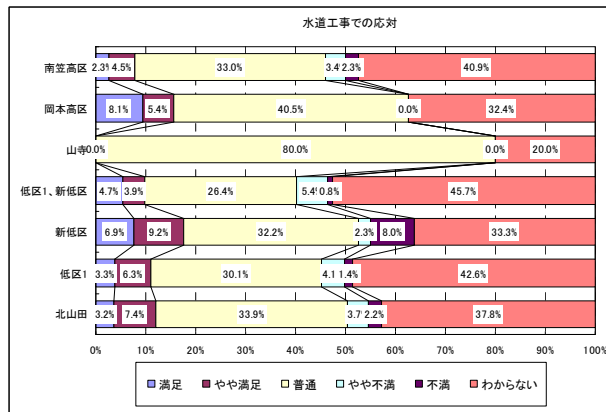
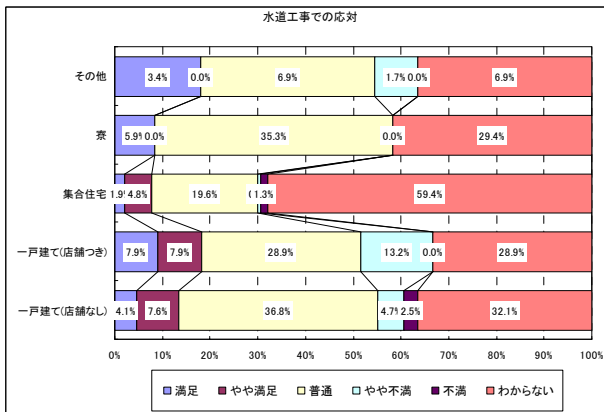
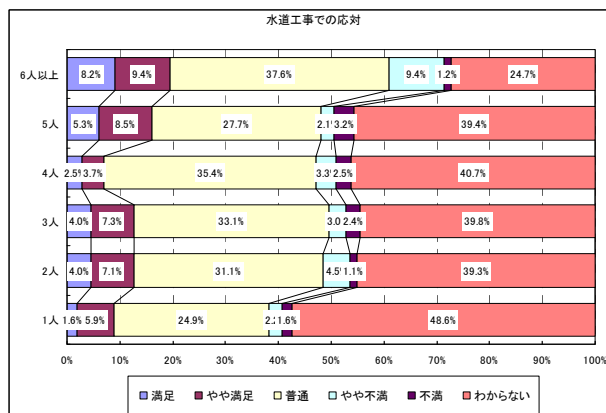
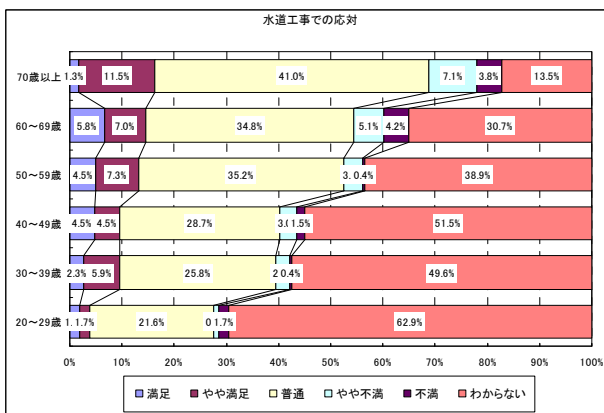
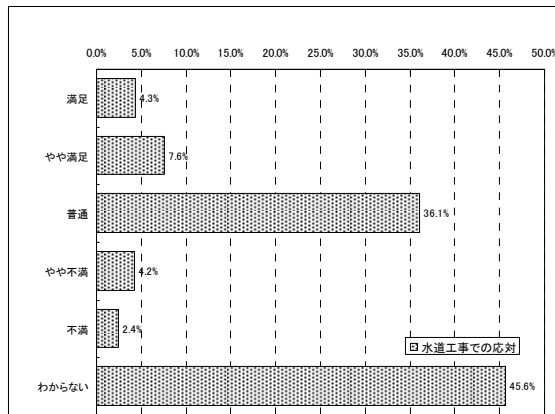
Q19：窓口等でのサービスについて、どう思われますか。「満足」～「わからない」の6つの中から、あてはまる番号をそれぞれ1つ○で囲んでください。

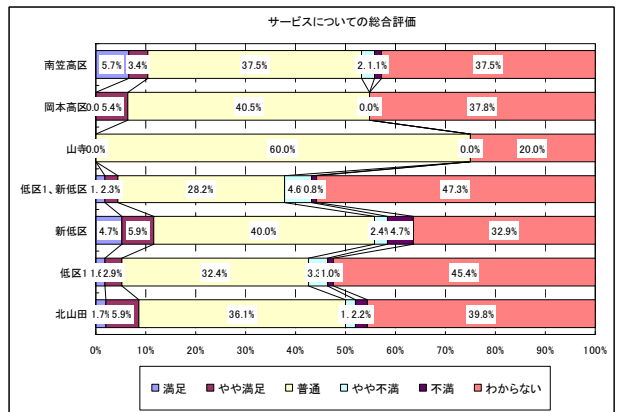
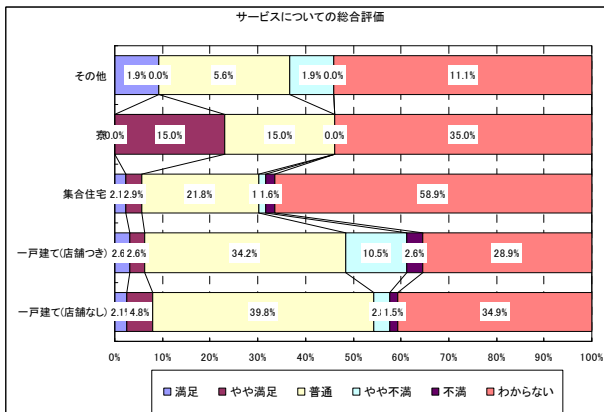
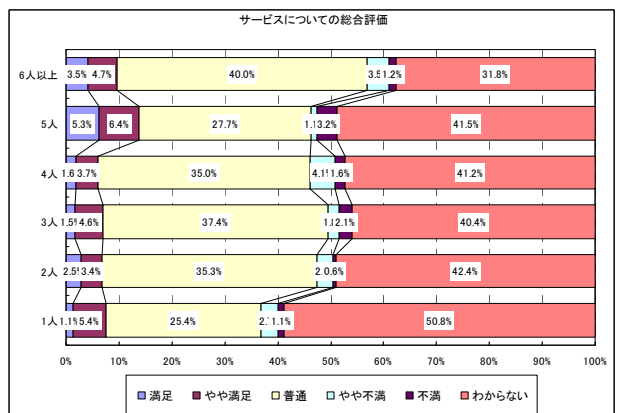
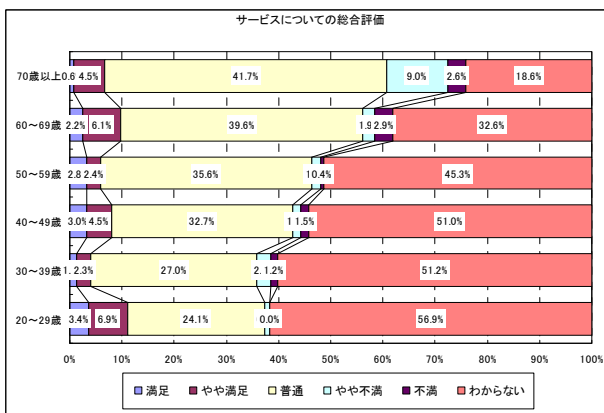
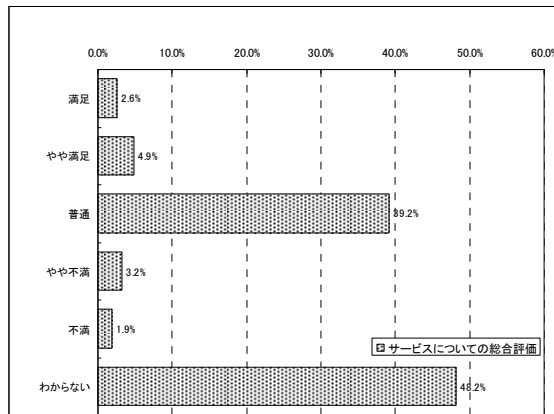
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
電話での職員の対応	5	4	3	2	1	0
窓口での職員の対応	5	4	3	2	1	0
検針員などの検針・点検の際の対応	5	4	3	2	1	0
道路などでの水道工事での対応	5	4	3	2	1	0
サービスについての総合評価	5	4	3	2	1	0









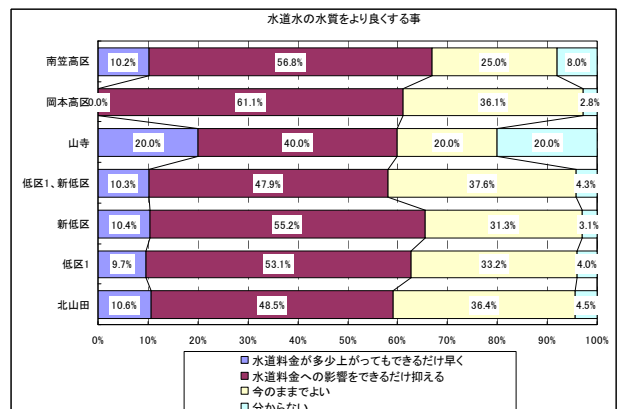
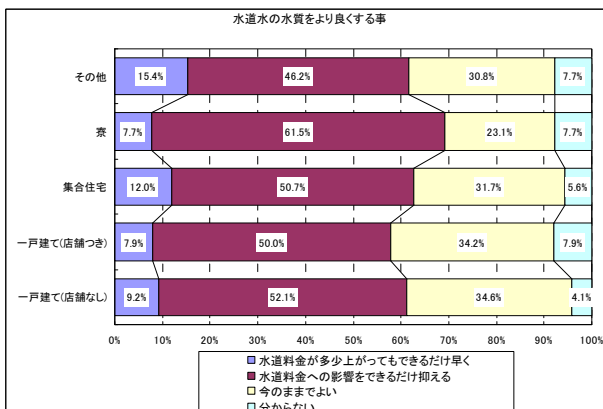
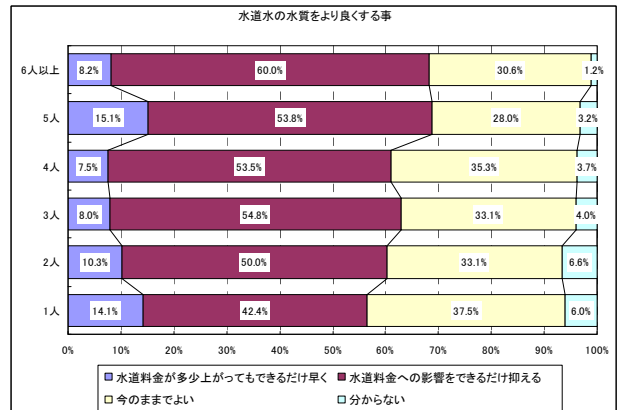
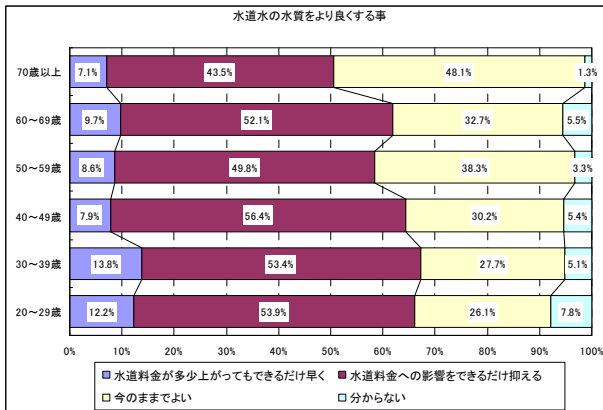
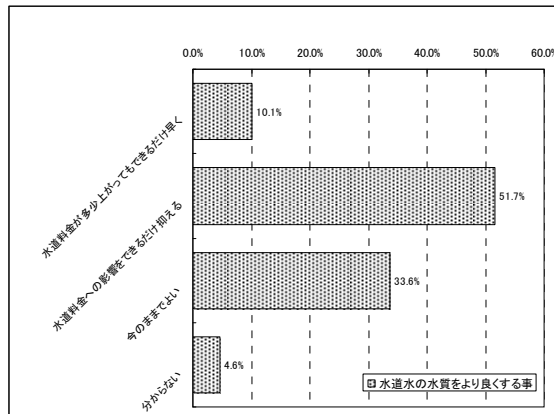


■水道事業について

草津市の水道事業は、水道を利用されている皆様方の水道料金で運営しています。今後の施設改良などに必要な費用も水道料金で対応することになります。このことを踏まえて以下のご質問にお答えください。

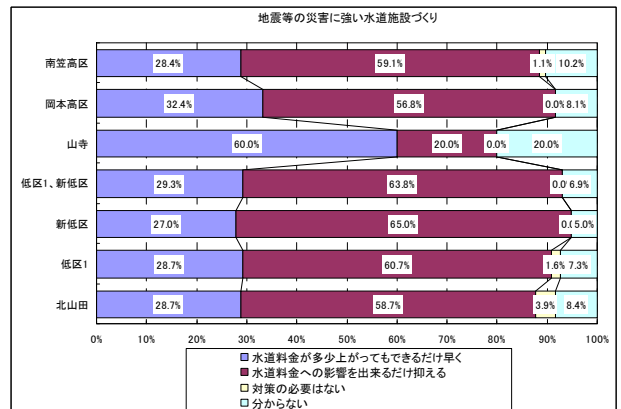
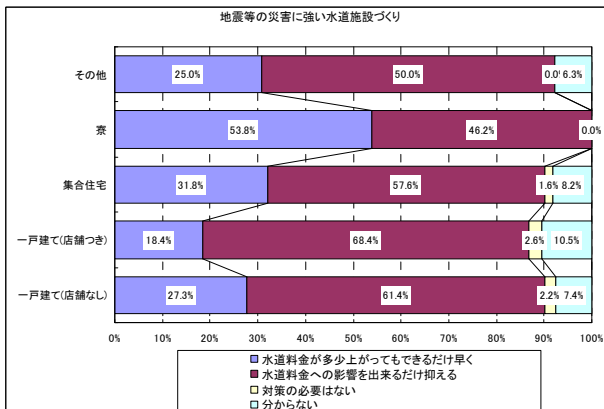
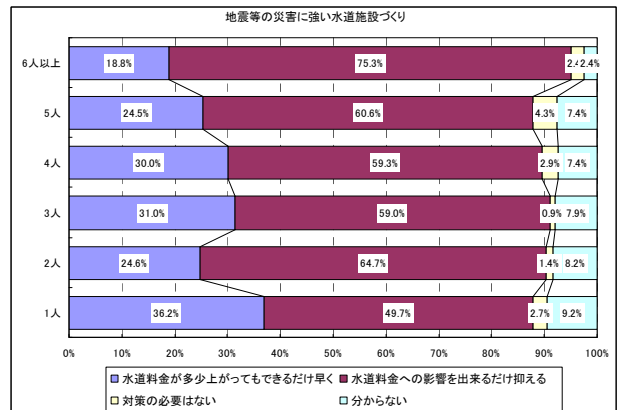
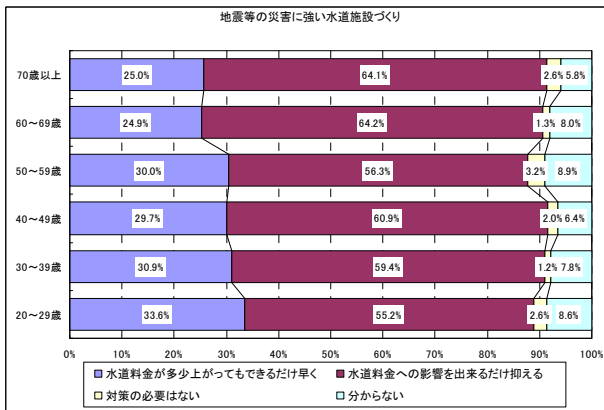
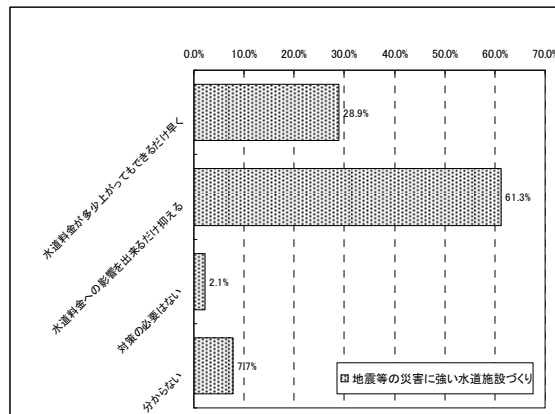
Q20：草津市の水道水は、法律で定められた水質基準に適合した安全な水ですが、水道水の水質（味、におい等）をより良くすることについて、どのように思われますか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

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 1 : 草津市では、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。

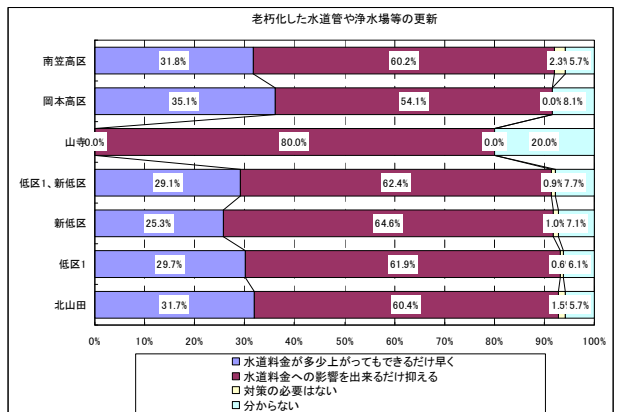
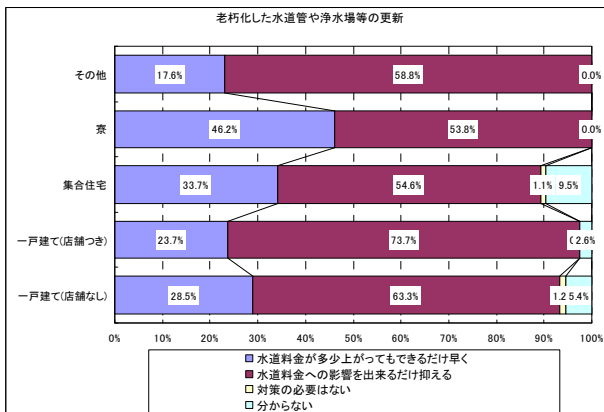
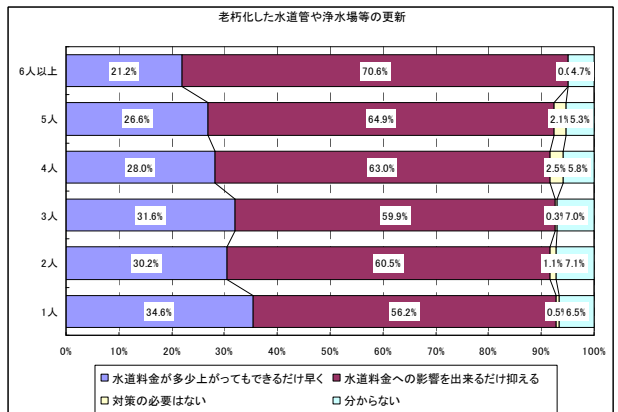
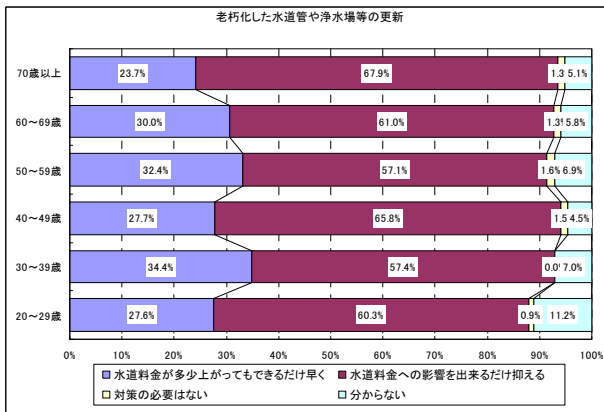
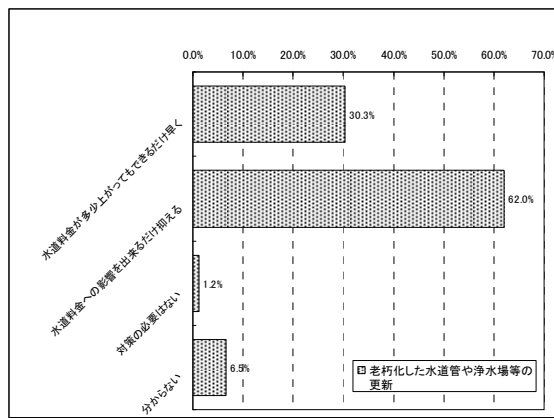
1. 水道料金が多少上がっても、できるだけ早く取り組むべきである
2. 取り組むべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
3. 対策の必要はない
4. わからない



Q 2 2 : 草津市では、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くて考えていますが、今後どのように施設の更新に取り組んで行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 |

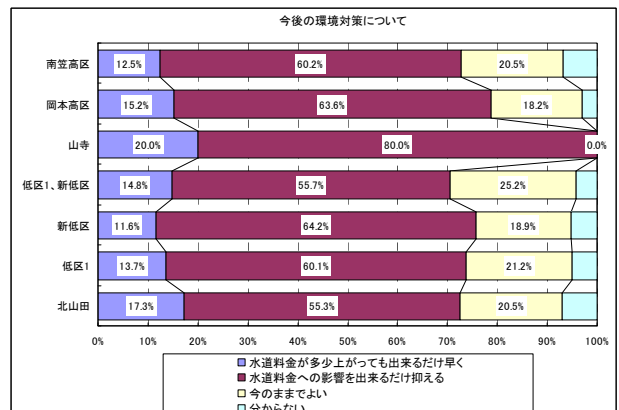
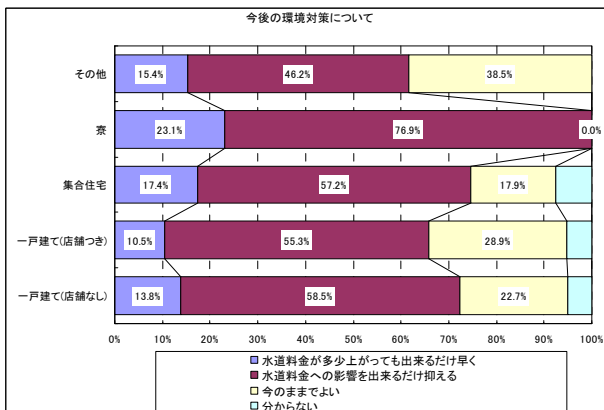
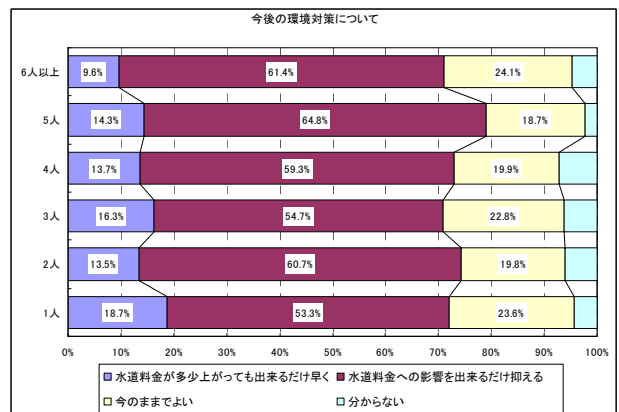
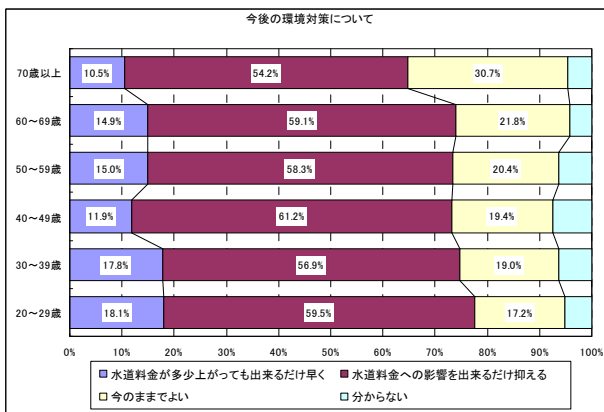
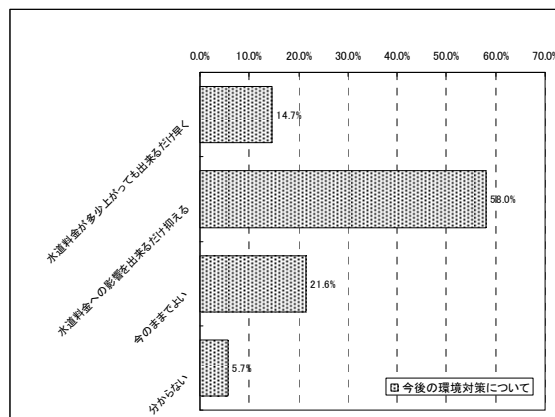
※更新とは古くなった管路を新しくしたり、施設の建て替え、設備の取替を行うことです。



Q 2 3 : 草津市では、環境に配慮した水道事業とするため、より一層の環境保全対策に取り組んでいきたいと考えていますが、今後の環境対策について、どのように思われますか。あてはまるものを1つ○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 | 4. わからない |
| 2. 環境保全対策に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. 安定給水されていれば、今のままでよい | |

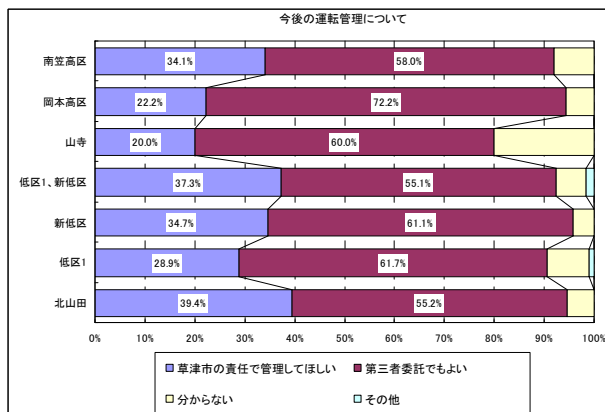
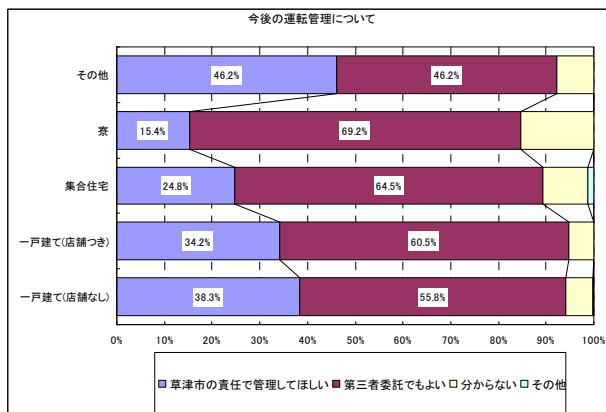
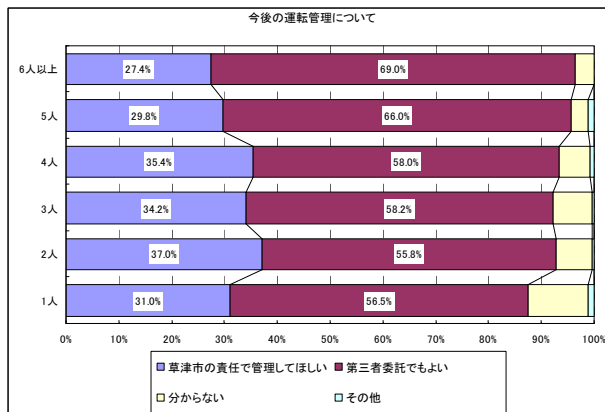
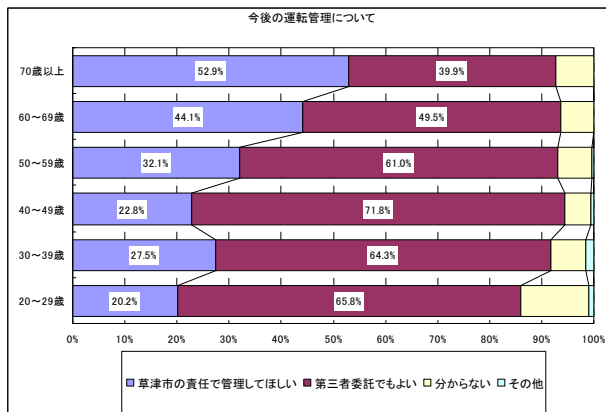
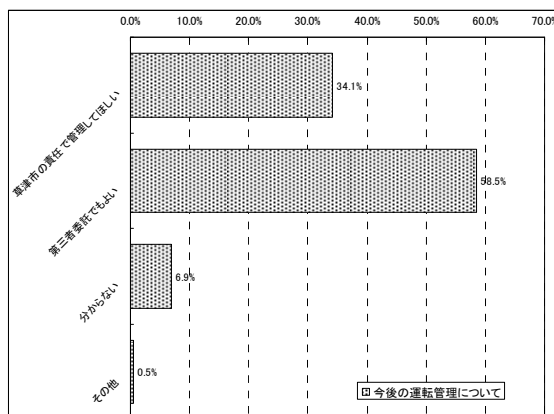
※環境保全対策とは、水源保全、啓発事業、ソーラー発電、浄水汚泥の有効利用などです。



Q24：草津市では、草津市の責任において浄水場などの運転管理・水質管理を行っています。近年では第三者委託が可能になり、一部の事業者ではすでに実施されています。今後の運転管理について、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。

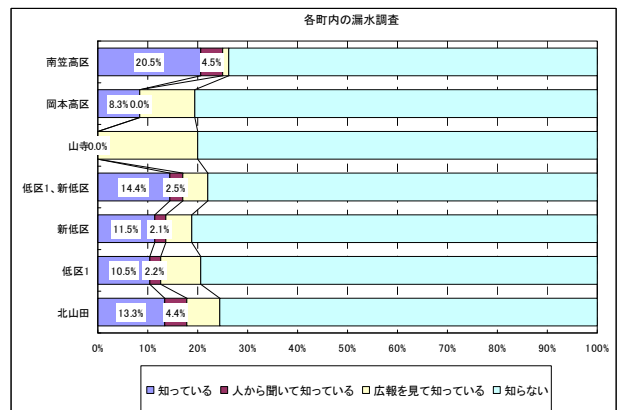
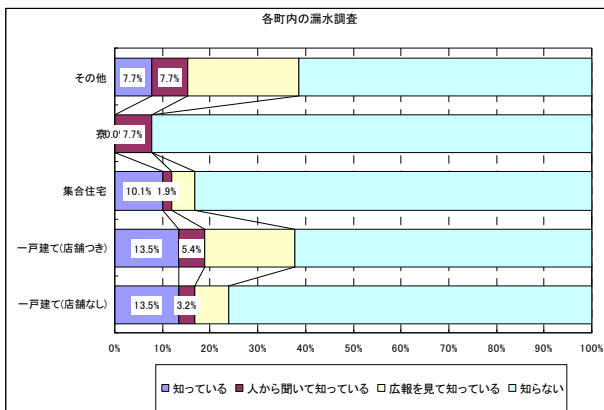
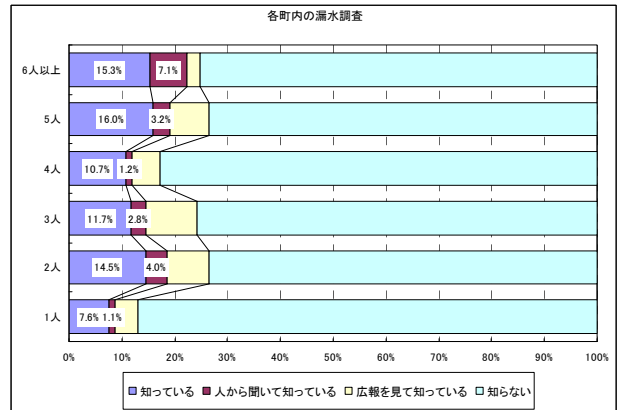
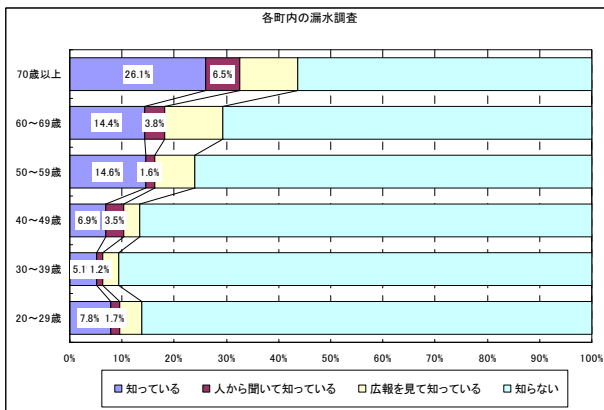
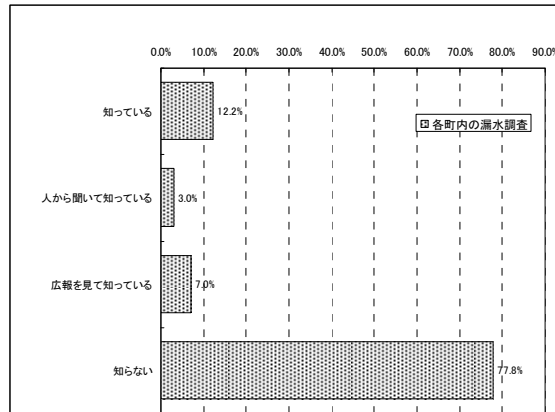
1. 現在のまま、草津市の責任において運転管理・水質管理をしてほしい。
2. 管理体制が強化されコストが下がるのであれば、第三者委託でも良い。
3. わからない。
4. その他 ()

※第三者委託とは、他の水道事業者や民間企業などに技術的な業務を委託し、委託されたものが運転管理・水質管理などの法的な責任を負うことです。



Q27：草津市では、1年を通して計画的に各町内の漏水調査を実施していますが、ご存知ですか。あてはまるものを1つ○で囲んでください。

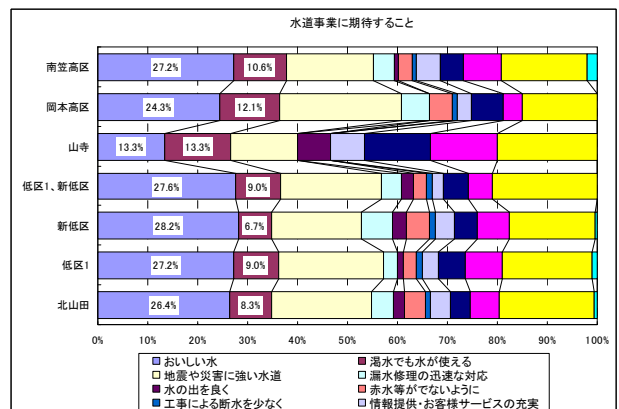
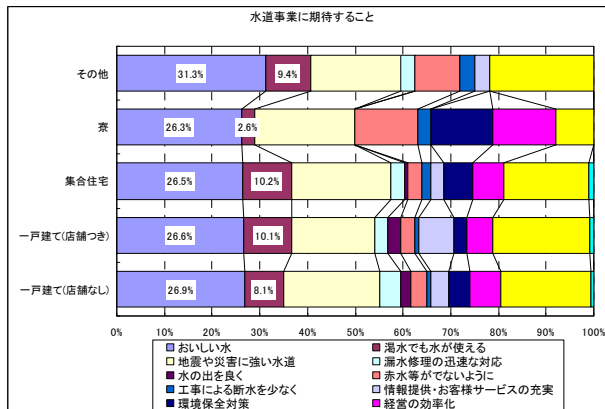
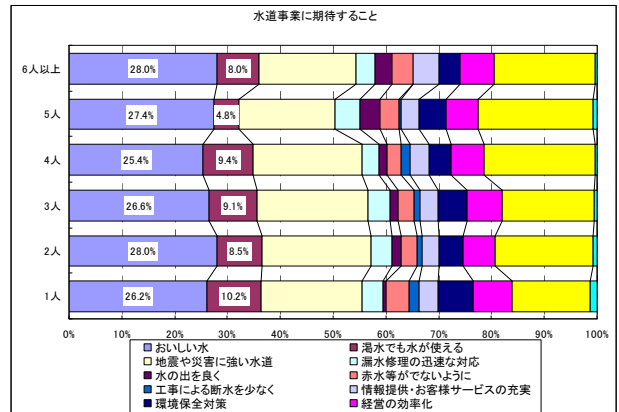
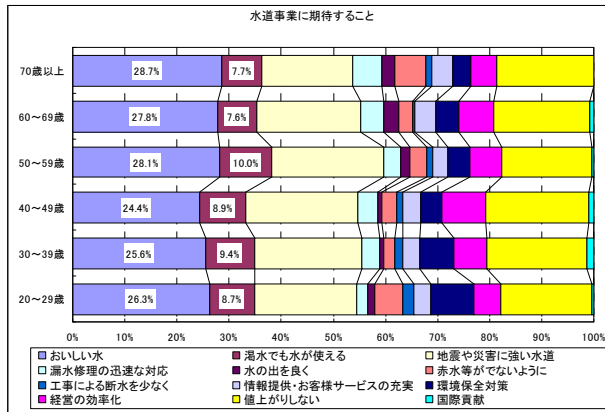
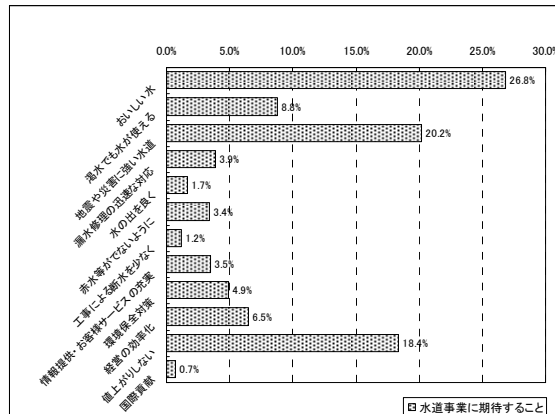
- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 知っている | 2. 人から聞いて知っている |
| 3. 広報を見て知っている | 4. 知らない |



■ 今後に期待することについて

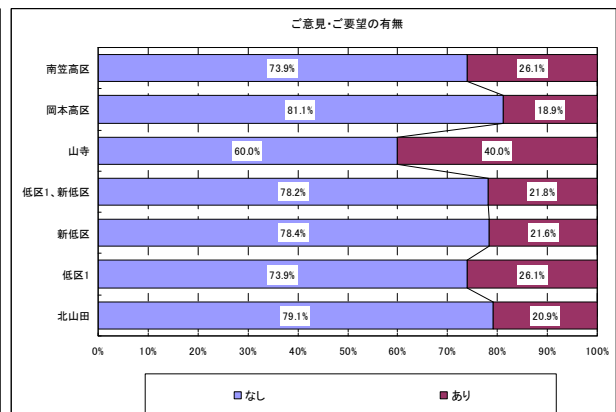
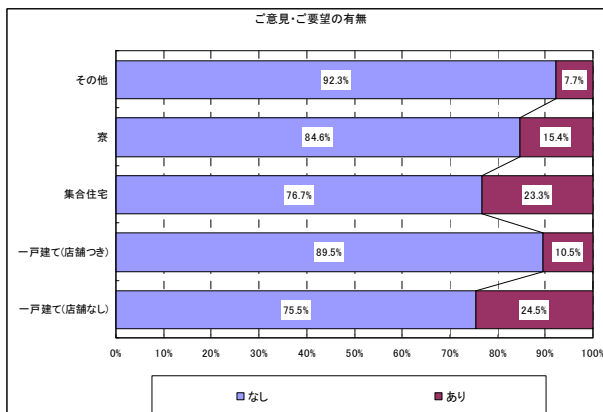
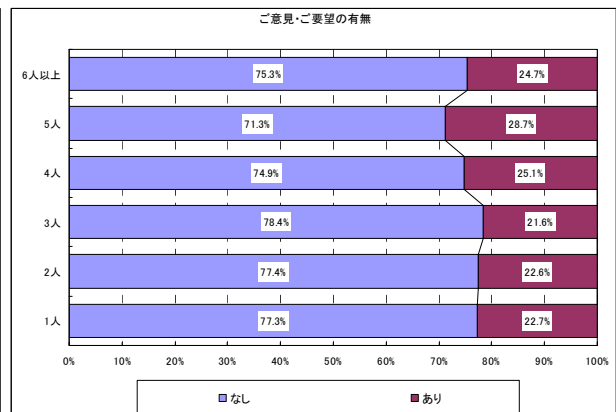
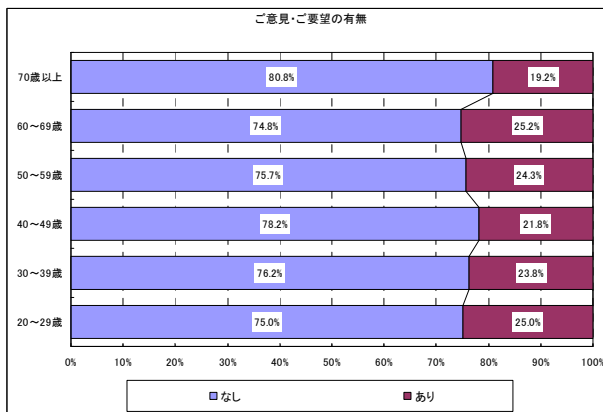
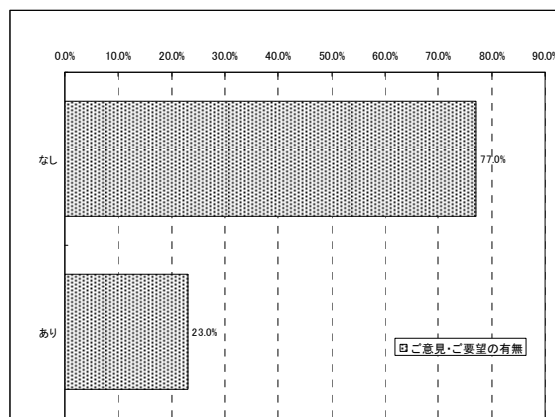
Q28：これからも皆様に安心して水道を使っただけのように努力してまいります
が、草津市の今後の水道事業に期待することについて、あてはまるものを3つ
○で囲んでください。

1. においの少ない水、おいしい水を供給してほしい
2. 湯水でも水がいつでもおり使えるようにしてほしい
3. 地震や災害に強い水道にしてほしい
4. 漏水修理は迅速に対応してほしい
- ※宅地内の漏水修理は水道利用者の費用負担で対応していただく必要があります。
5. 水の出を良くしてほしい
6. 赤水などのにごりが出ないようにしてほしい
- ※宅地内の給水配管の赤錆は水道利用者の費用負担で配管更新の必要があります。
7. 工事などによる断水を少なくしてほしい
8. 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
9. 環境保全対策を進めて欲しい
10. 経営の効率化に取り組んでほしい
11. 値上がりしないよう取り組んでほしい
12. 技術者派遣や研修受け入れなどの国際貢献に取り組んでほしい



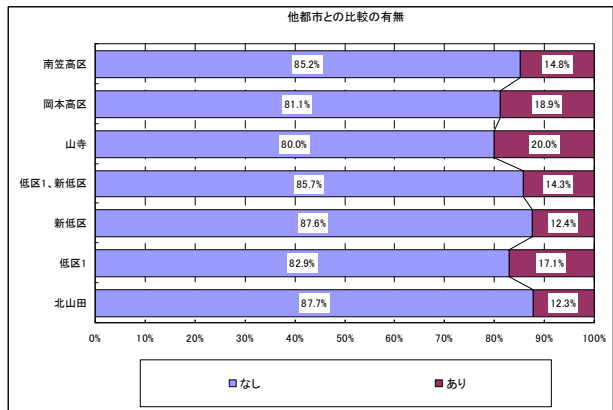
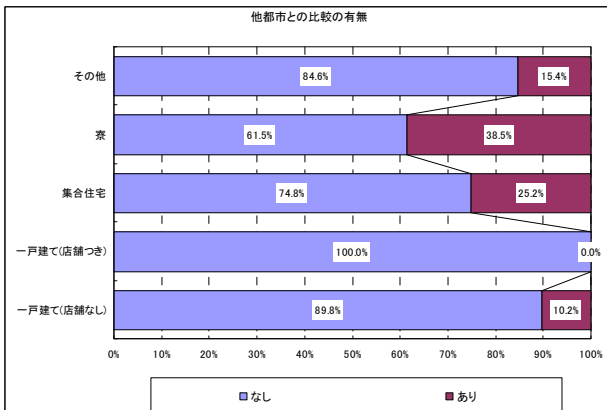
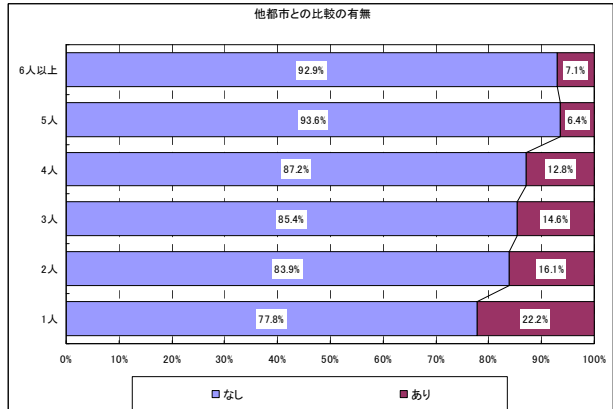
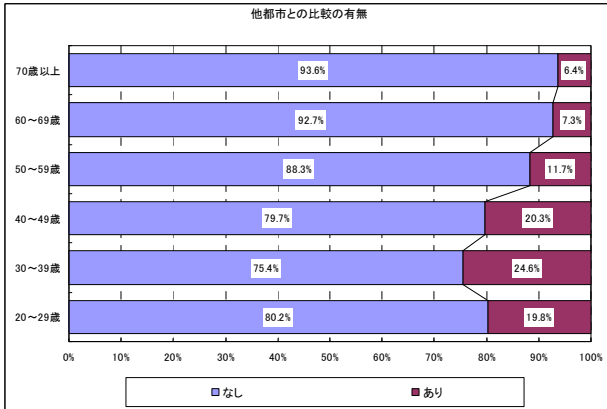
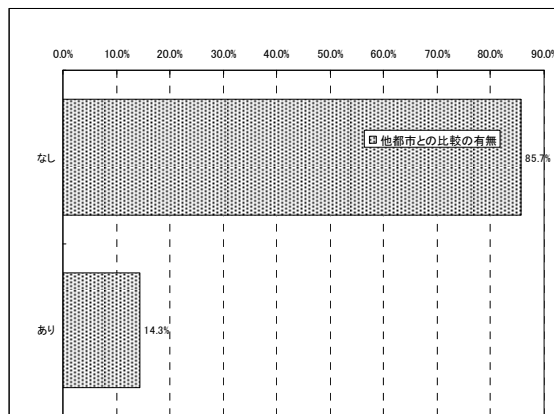
Q29：水道事業に対するご意見・ご要望がありましたら、参考にさせていただきたい
 と思いますので、ご記入ください。

◇記入欄



Q30：市外から転入された方にお聞きします。これまでにおられた市町村の水道と草津市の水道を比べ、草津市のほうがよいと思われる点、あるいは草津市のほうがよくないと思われる点があればご記入ください。

◇記入欄



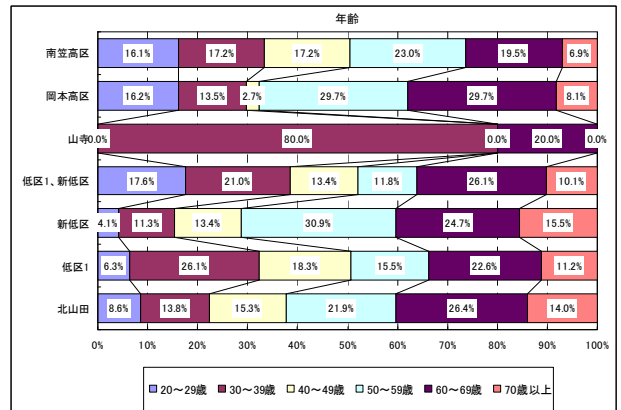
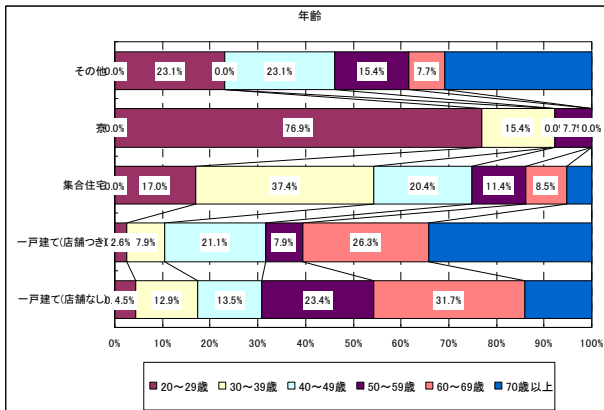
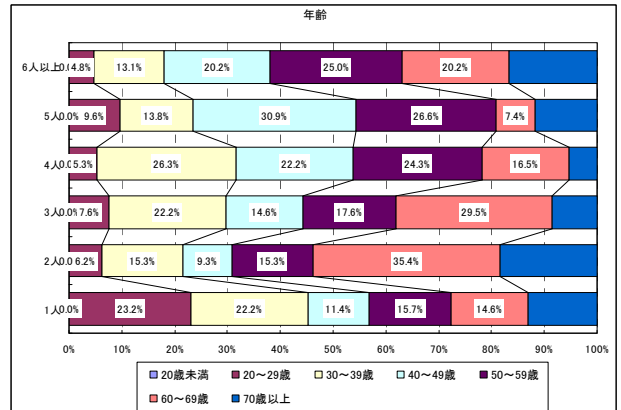
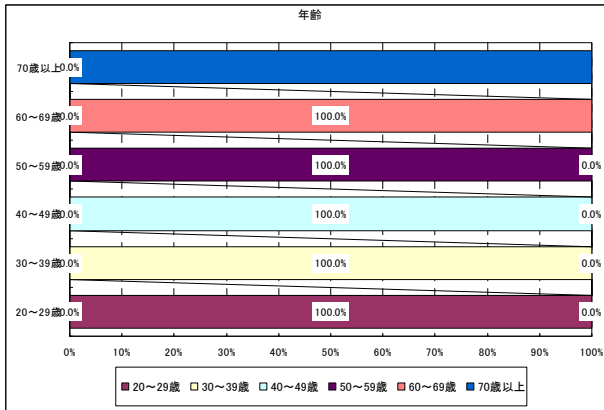
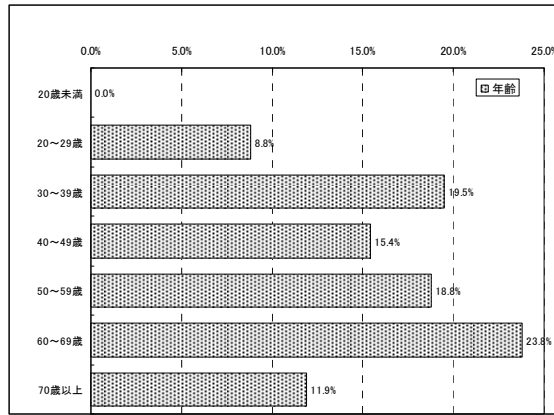
■あなたご自身について

Q 3 1 : どちらにお住まいですか。町丁名でご記入ください。

()
例) 追分町、木川町、若草三丁目、野村七丁目 など

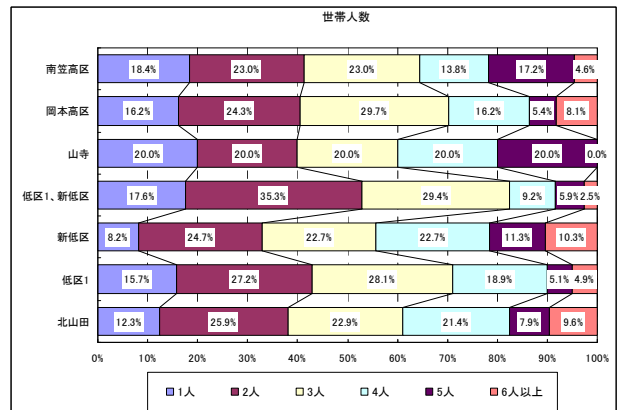
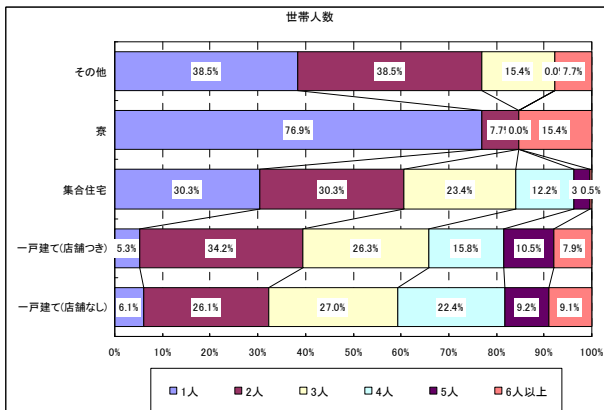
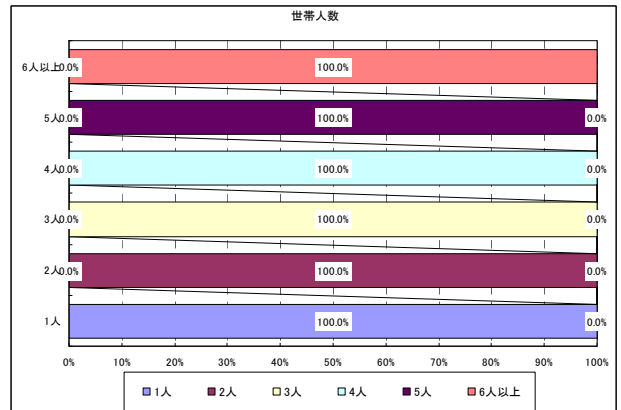
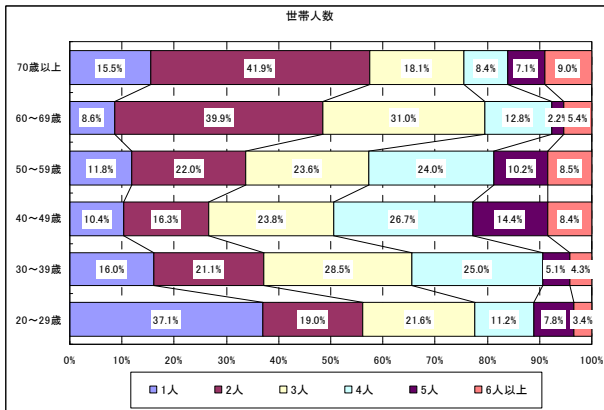
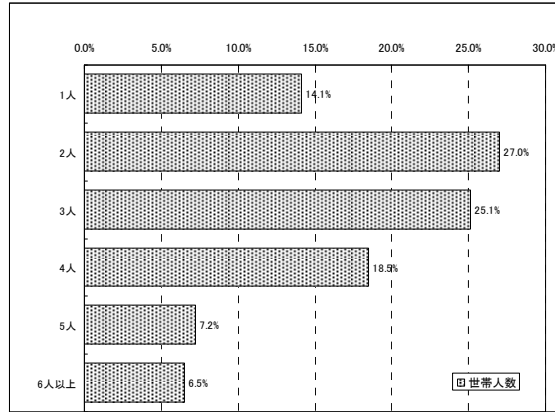
Q32：あなたの年齢をお答えください。○で囲んでください。

20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳以上



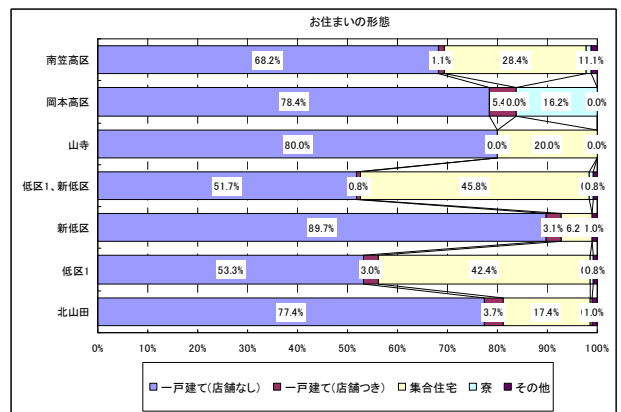
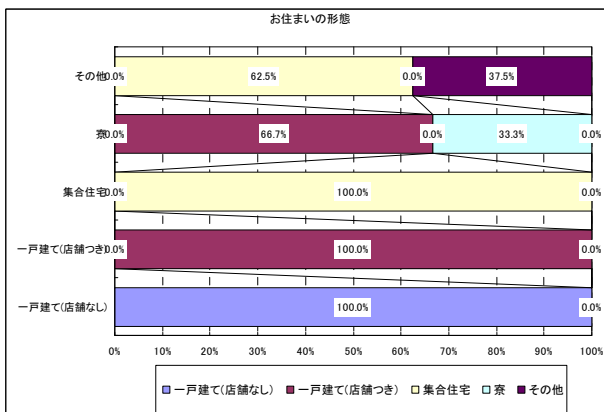
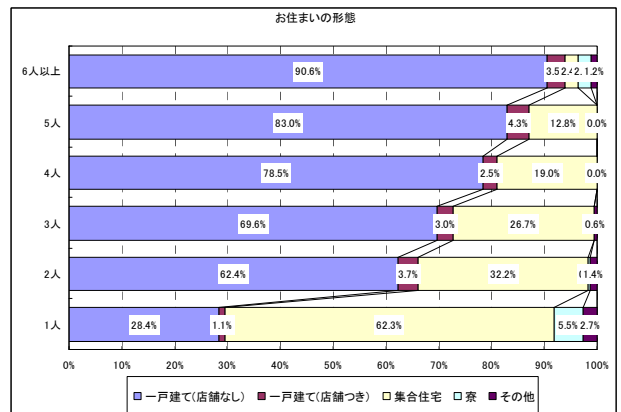
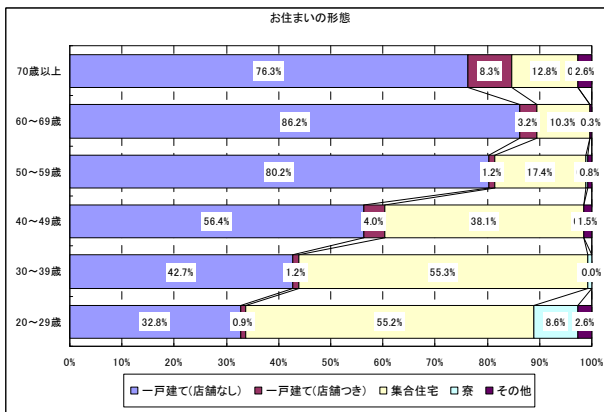
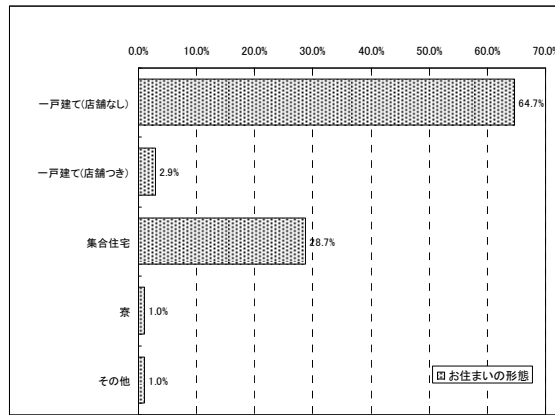
Q33：一緒に暮らしているご家族は、あなたも含めて何人ですか。○で囲んでください。

1人 2人 3人 4人 5人 6人以上



Q34：あなたの住居の種類をお教えてください。○で囲んでください。

一戸建て(店舗なし) 一戸建て(店舗つき) 集合住宅 寮 その他



水を大切に



お忙しい中、多くの質問にご回答いただき、誠にありがとうございました。
みなさまからいただいた貴重なご意見を活かして、これからもより良い水道サービスの向上に努めます。
申し訳ありませんが、同封の返信用封筒に3つ折りにして入れ、平成21年11月6日までに切手を貼らずにご返送いただきますよう、お願いいたします。

やまおり

やまおり