

令和6年度

水道に関するアンケート調査
報告書



令和6年10月

岩手中部水道企業団

<目次>

1. 調査概要	1
1) 調査の目的	
2) 調査対象及び調査方法	
3) アンケート回収状況	
4) 報告書の見方	
2. 調査結果	3
【1. 回答者のプロフィール】	3
問1 居住地	
問2 年齢	
問3 性別	
問4 世帯人員	
【2. 水道全般について】	4
問5 企業団の認知度	
問6-1) 主な飲み水	
問6-2) 節水の心がけ	
問6-3) 具体的な節水	
問6-4) 水道料金の金額	
問6-5) 水道料金の仕組み	
【3. 災害時の備えについて】	6
問7-1) 災害時の水の備え	
問7-2) 優先すべき災害対策	
【4. 水道に関する情報提供について】	7
問8-1) 企業団の広報等の閲覧	
問8-2) 水道事業の情報を得る手段	
問8-3) 水道について知りたい情報	
問8-4) お知らせしてほしい手段	

【5. 水道事業の経営について】	9
問9-1) 企業団の水道事業の取り組みに対する満足度	
問9-2) 水道水の重要度	
問9-3) 水道水の水質等をより良くする取り組みへの考え方	
問9-4) 老朽化した施設の更新の取り組みへの考え方	
問9-5) 災害に強い施設づくりの取り組みへの考え方	
【6. 自由記載】	12
問10 水道事業に関する意見、要望	
≪資料編≫ 水道に関するアンケート調査票	15

1. 調查概要

1. 調査概要

1) 調査の目的

令和8年度を計画期間の初年度とする新たな水道ビジョン（以下、「新水道ビジョン」）の策定にあたり、水道利用者が水道行政に求める率直な意見やニーズを把握し、新水道ビジョンに反映するとともに、質の高いサービス、信頼される事業運営を図るための基礎資料とする。

2) 調査対象及び調査方法

- ・調査対象：企業団の水道を利用している家庭から無作為抽出した 3,000 世帯
（北上市、花巻市、紫波町から各 1,000 世帯）
- ・調査方法：無記名のアンケート、郵送による配付及び回収
- ・調査時期：令和6年8月9日（金）～10月17日（木）
- ・調査内容：「水道に関するアンケート調査票」　　<<資料編>>参照

3) アンケート回収状況

	北上市	花巻市	紫波町	未回答	合計
送付数 (a)	1,000 件	1,000 件	1,000 件		3,000 件
回収数 (b)	308 件	373 件	373 件	4 件	1,058 件
回収率 (b/a)	30.8%	37.3%	37.3%		35.3%

4) 報告書の見方

- ・調査結果の数値は、各質問の有効回答件数（n）を基数とした百分率（%）で表記している。
- ・集計は、小数点以下第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までを表記している。このため、回答比率の合計が、100.0%にならない場合がある。また、複数回答の質問では、有効回答件数（n）に対する回答比率のため、合計が100.0%を超える場合がある。

2. 調查結果

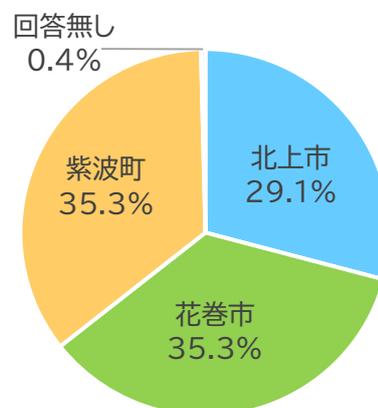
2. 調査結果

【1. 回答者のプロフィール】

問1 どちらにお住まいですか。

居住地の割合は、「北上市」が29.1%、「花巻市」が35.3%、「紫波町」が35.3%となっている。

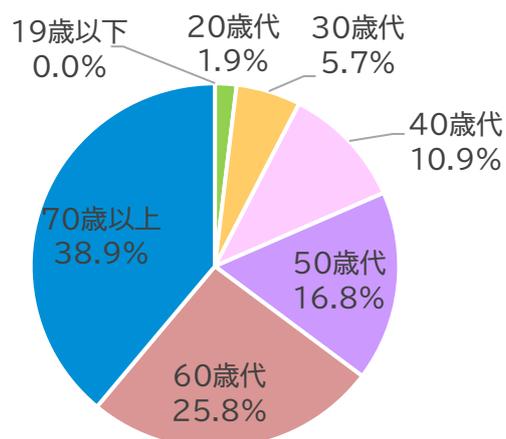
【全体n = 1,058】



問2 あなたの年齢をお答えください。

年齢の割合は、「70歳以上」が38.9%で最も多く、次いで「60歳代」25.8%、「50歳代」16.8%となり、50歳代以上の回答者が81.5%となっている。

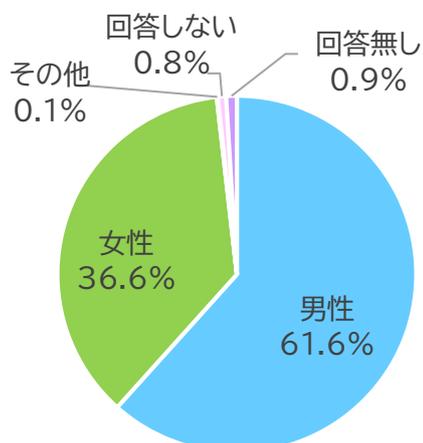
【全体n = 1,058】



問3 あなたの性別をお答えください。

性別の割合は、「男性」が61.6%、「女性」が36.6%となっている。

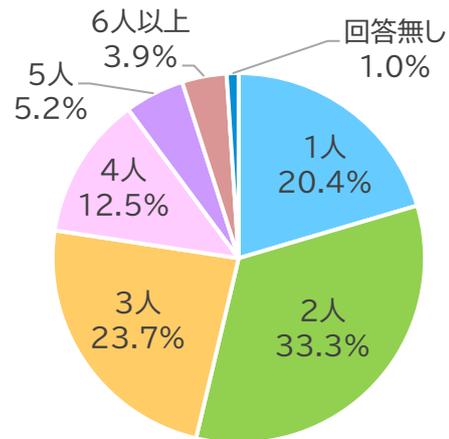
【全体n = 1,058】



問4 あなたを含めて、同居している方の人数をお答えください。

世帯人員の割合は、「2人」が33.3%で最も多く、次いで「3人」23.7%、「1人」20.4%となっている。

【全体n=1,058】



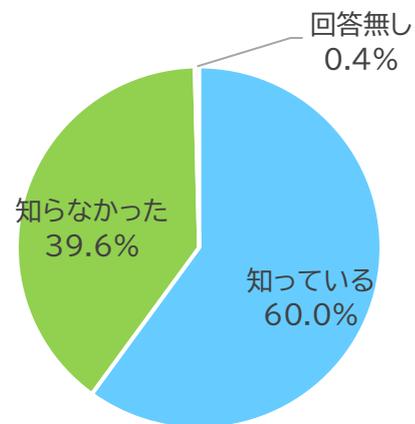
【2. 水道全般について】

問5 市や町などの事務の一部を共同処理するために設ける「一部事務組合」のうち、水道事業などの地方公営企業を経営するものを「企業団」と言い、企業団の職員は、市や町の職員と同じく地方公務員です。

北上市、花巻市、紫波町の水道事業は平成26年4月に統合し、現在は、岩手中部水道企業団が皆様に水道水をお届けしていることをご存じですか。

企業団の認知度の割合は、「知っている」が60.0%、「知らなかった」が39.6%となっている。

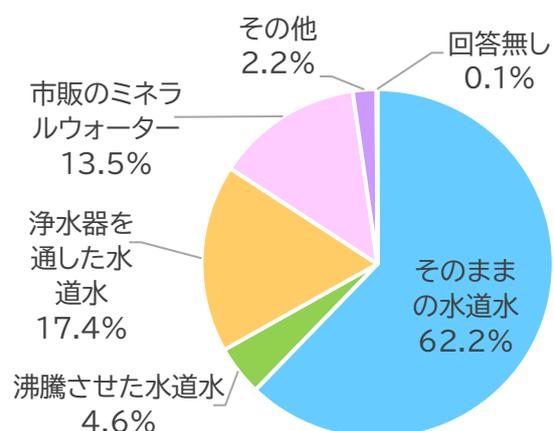
【全体n=1,058】



問6-1) ご家庭では、飲み水として、主にどのような水を飲んでいきますか。

主な飲み水の割合は、「そのままの水道水」が62.2%で最も多く、次いで「浄水器を通した水道水」17.4%、「市販のミネラルウォーター」13.5%となっている。

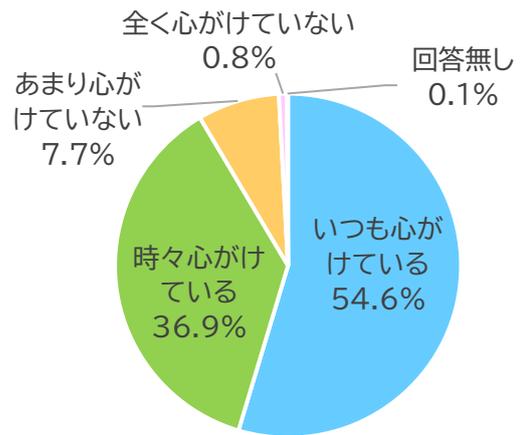
【全体n=1,058】



問6-2) 日頃から水道水の節水を心がけていますか。

節水の心がけの割合は、「いつも心がけている」が54.6%で最も多く、次いで「時々心がけている」36.9%となり、この二つを合わせて、91.5%が日頃から節水を心がけている。

【全体n=1,058】



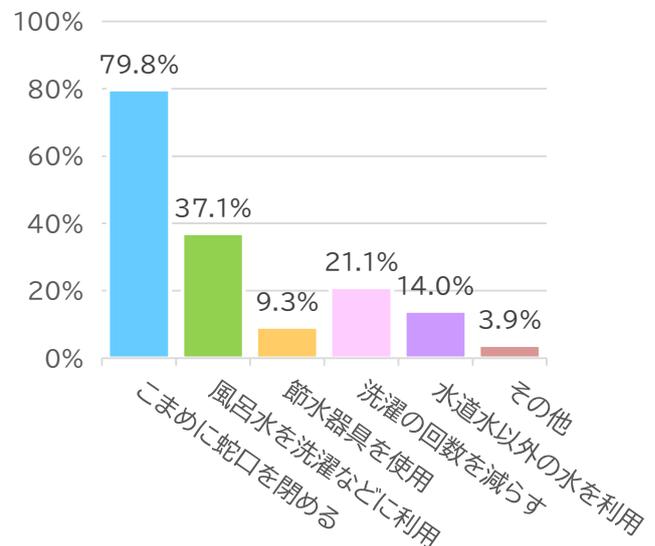
問6-3) 具体的にどのような節水を心がけていますか。

具体的な節水の割合は、「こまめに蛇口を閉める」79.8%、「風呂水を洗濯などに利用」37.1%、「洗濯の回数を減らす」21.1%となっている。

【全体n=1,058】

○「その他」の回答の主なもの

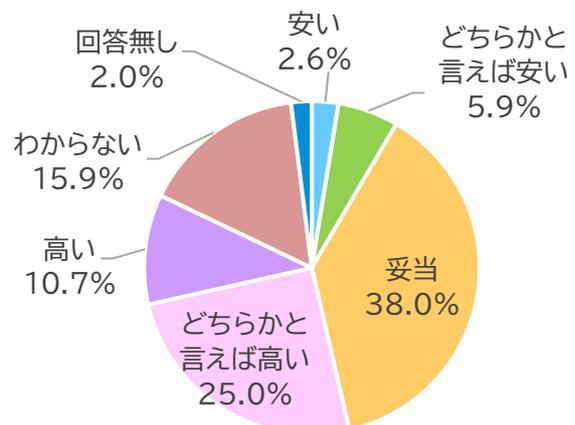
- ・入浴を減らし、シャワーを使用する
- ・節水型の洗濯機や食洗器を使用する
- ・蛇口を絞り、水量を調整して使用する



問6-4) 水道事業は水道料金を主な財源とし、原則として税金を使用せず独立採算制で運営しています。水道料金(下水道使用料を含まない)をどのように感じていますか。

水道料金の金額の割合は、「妥当」が38.0%で最も多く、次いで「どちらかと言えば高い」25.0%、「わからない」15.9%となっている。

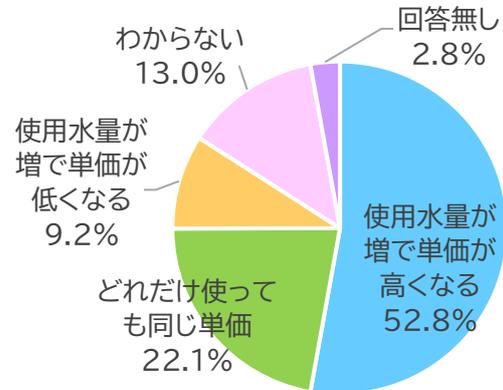
【全体n=1,058】



問6-5) 企業団の水道料金は、使用水量が増えるごとに1㎡あたりの単価が高くなる仕組みとなっており、無駄な水利用を抑制するとともに、生活用水の単価を低く抑えています。この料金の仕組みについて、どのようにお考えですか。

水道料金の仕組みの割合は、「使用水量が増で単価が高くなる」が52.8%で最も多く、次いで「どれだけ使っても同じ単価」22.1%、「わからない」13.0%となっている。

【全体n=1,058】

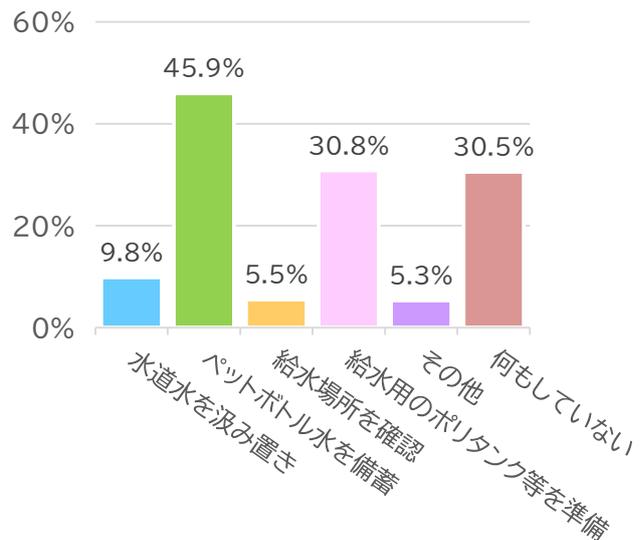


【3. 災害時の備えについて】

問7-1) 災害時の水の備えについて、どのようなことをしていますか。

災害時の水の備えの割合は、「ペットボトル水を備蓄」45.9%、「給水用のポリタンク等を準備」30.8%となっており、その一方で、「何もしていない」30.5%となっている。

【全体n=1,058】



○「その他」の回答の主なもの

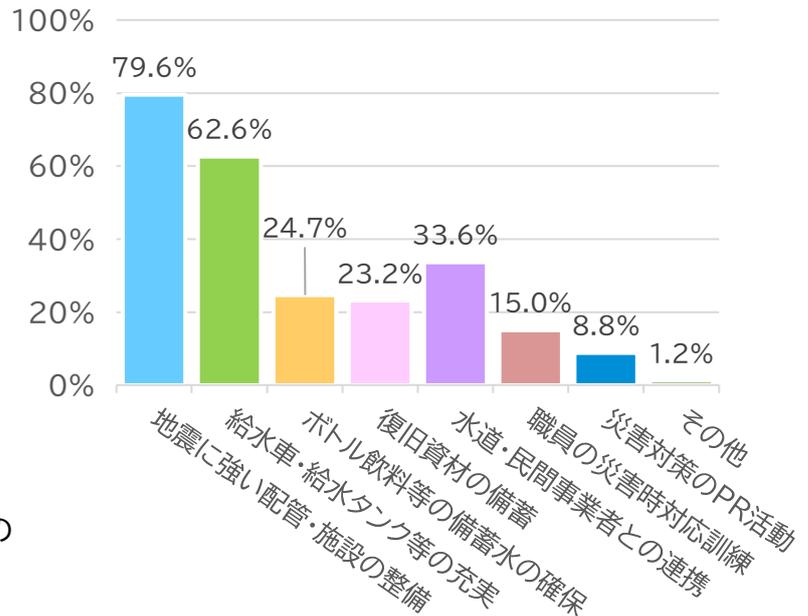
- ・風呂水をすぐに捨てず、ためておく
- ・自家水道、湧き水を使う

問7-2) 企業団における災害対策として、優先すべきと考える対策は何ですか。

優先すべき災害対策の割合は、「地震に強い配管・施設の整備」79.6%、「給水車・給水タンク等の充実」62.6%、「水道・民間事業者との連携」33.6%の順になっている。

【全体n=1,058】

- 「その他」の回答の主なもの
- ・水源地の確保

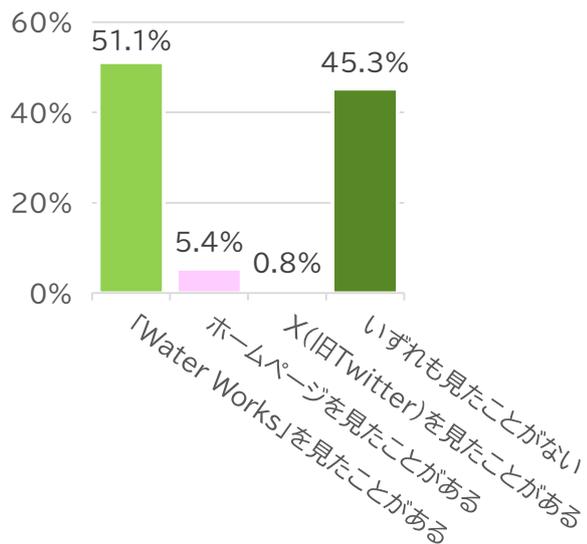


【4. 水道に関する情報提供について】

問8-1) 企業団の広報紙「Water Works」、ホームページ、X(旧Twitter)をご覧になったことはありますか。

企業団の広報紙等の閲覧の割合は、「広報紙 Water Works を見たことがある」51.1%、「ホームページを見たことがある」5.4%となっており、その一方で、「いずれも見たことがない」45.3%となっている。

【全体n=1,058】

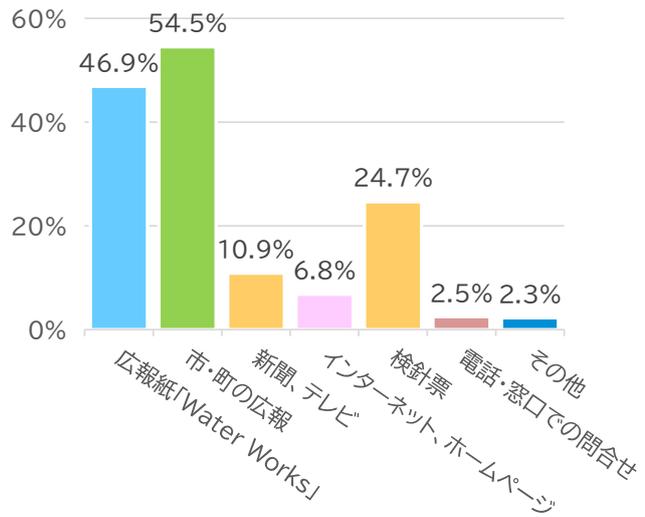


問8-2) 水道事業に関する情報をどのような手段で得ていますか。

水道事業の情報を得る手段の割合は、「市・町の広報」54.5%、「広報紙 Water Works」46.9%、「検針票」24.7%となっている。

【全体 n = 1,058】

- 「その他」の回答の主なもの
・情報を得ていない

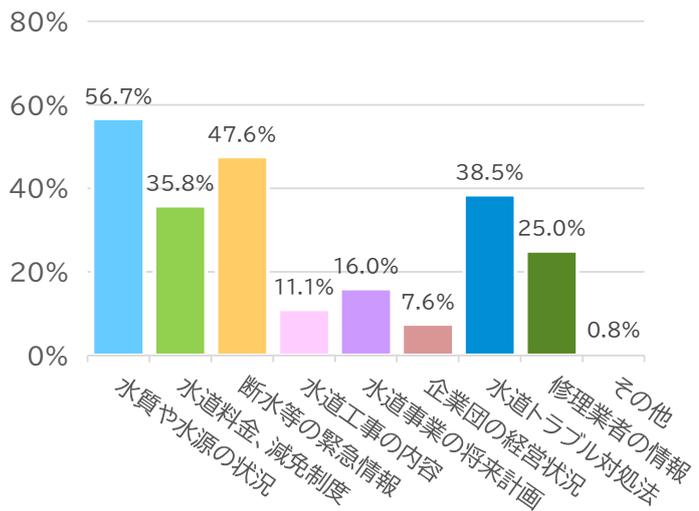


問8-3) 水道について、どのような情報を知りたいとお考えですか。

水道について知りたい情報の割合は、「水質や水源の状況」56.7%、「断水等の緊急情報」47.6%、「水道トラブル対処法」38.5%の順になっている。

【全体 n = 1,058】

- 「その他」の回答の主なもの
・節水のコツ
・災害対策の現状

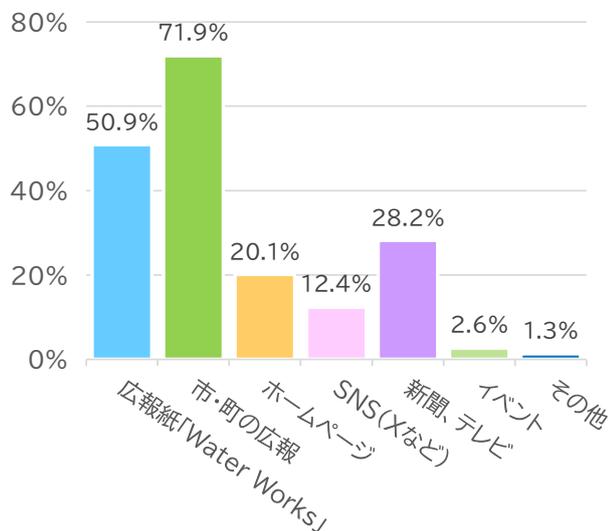


問8-4) 水道の情報はどのような手段でお知らせしてほしいとお考えですか。

お知らせしてほしい手段の割合は、「市・町の広報」71.9%、「広報紙 Water Works」50.9%、「新聞、テレビ」28.2%の順になっている。

【全体 n = 1,058】

- 「その他」の回答の主なもの
・緊急速報のメール
・広報車

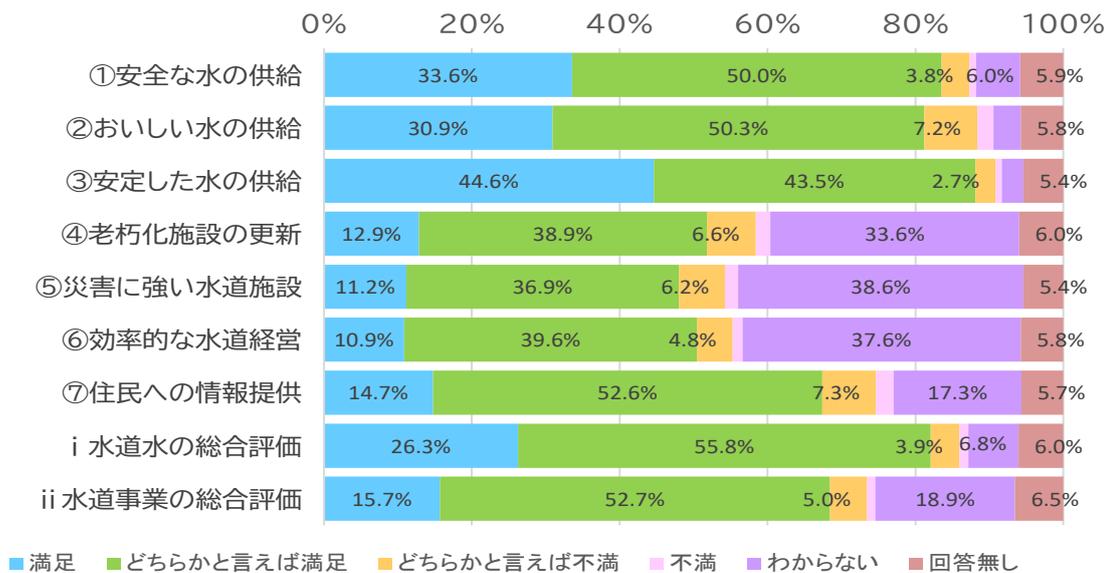


【5. 水道事業の経営について】

問 9-1) 企業団の水道事業の取り組みに対する満足度について、また、企業団の水道水、水道事業についての総合評価を教えてください。

(単位：件)

	満足	どちらか と言えば 満足	どちらか と言えば 不満	不満	わから ない
①水質に不安がない「安全な水の供給」	355	529	40	9	63
②味やにおいに不満がない「おいしい水の供給」	327	532	76	23	39
③十分な水量や水圧の「安定した水の供給」	472	460	29	9	31
④漏水や断水を減らす「老朽化施設の更新」	136	412	70	21	356
⑤地震等の「災害に強い水道施設」づくり	118	390	66	19	408
⑥効率的な水道経営	115	419	51	14	398
⑦広報紙等による「住民への情報提供」	156	557	77	25	183
i 水道水の総合評価	278	590	41	13	72
ii 水道事業の総合評価	166	558	53	12	200



水道事業の取り組みに対する満足度の割合は、「①安全な水の供給」、「②おいしい水の供給」、「③安定した水の供給」、「i 水道水の総合評価」は、「満足」、「どちらかと言えば満足」を足した割合が80%を超え、また、「⑦住民への情報提供」、「ii 水道事業の総合評価」では約70%となっている。

また、「④老朽化施設の更新」、「⑤災害に強い水道施設」、「⑥効率的な水道経営」は、「満足」、「どちらかと言えば満足」を足した割合が約50%で、「わからない」の割合が約35%となっている。

【全体 n=1,058】

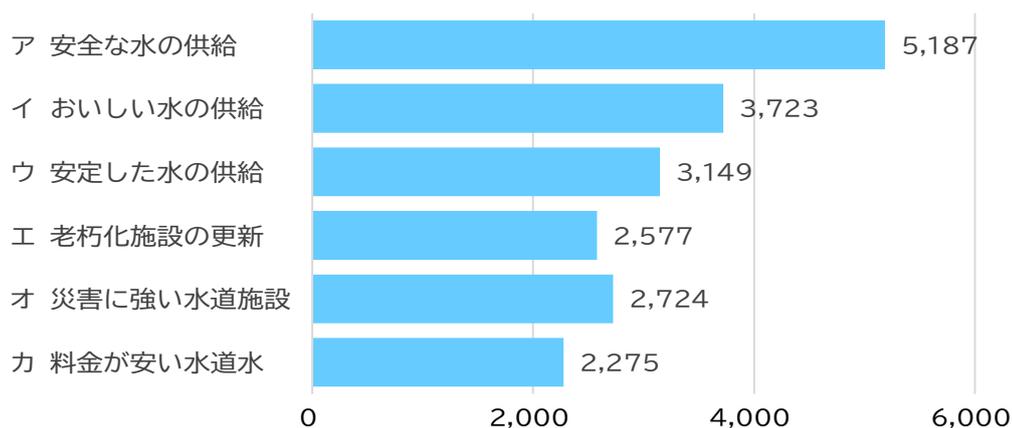
問 9-2) 企業団の水道水について、何が一番重要だとお考えですか。次の6つの項目について、重要だと思うものから順に記号を記入してください。

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ア 水質に不安がない安全な水の供給 | イ 味やにおいに不満がないおいしい水の供給 |
| ウ 十分な水量や水圧の安定した水の供給 | エ 漏水や断水を減らす老朽化施設の更新 |
| オ 地震等の災害に強い水道施設づくり | カ 料金が安い水道水 |

(単位：件)

重要度の順位	1位	2位	3位	4位	5位	6位	無回答
重要度の順位ごとの配点	(6点)	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	(0点)
ア 安全な水の供給	717	102	49	44	20	7	119
イ おいしい水の供給	52	430	171	89	117	76	123
ウ 安定した水の供給	22	162	306	191	156	98	123
エ 老朽化施設の更新	27	71	140	281	249	159	131
オ 災害に強い水道施設づくり	61	106	143	184	265	174	125
カ 料金が安い水道水	54	69	129	144	123	412	127

上記の回答数に対し、重要度の高い順に1位：6点、2位：5点、3位：4点、4位：3点、5位：2点、6位：1点とし、項目ごとの点数を合算した。



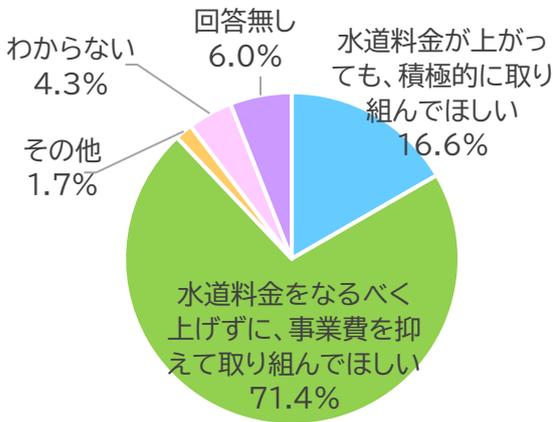
水道水の重要度の点数は、「ア 水質に不安がない安全な水の供給」が最も高く、「イ 味やにおいに不満がないおいしい水の供給」、「ウ 十分な水量や水圧の安定した水の供給」の順となっている。

【全体n=1,058】

問9-3) 企業団の水道水は、法律で定める水質基準に適合した安全な水です。水道水の水質、味、においをより良くする取り組みについて、どのようにお考えですか。

水道水の水質等をより良くする取り組みへの考え方の割合は、「水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい」71.4%、「水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい」16.6%となっている。

【全体 n = 1,058】



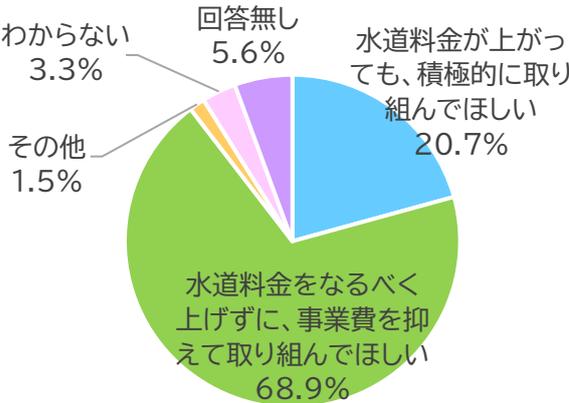
○「その他」の回答の主なもの

- ・水道水の水質等は現状で十分だと思う
- ・水道料金と適切なバランスで取り組んでほしい
- ・水道料金が上がる場合、取り組みは不要である

問9-4) 老朽化した施設（水道管や浄水場等）の更新を進めています。今後の施設更新の取り組みについて、どのようにお考えですか。

老朽化した施設の更新の取り組みへの考え方の割合は、「水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい」68.9%、「水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい」20.7%となっている。

【全体 n = 1,058】



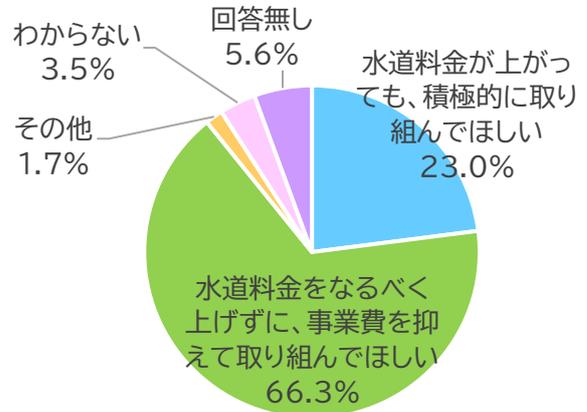
○「その他」の回答の主なもの

- ・必要に応じて計画的に取り組んでほしい
- ・国、県や市町村の財源を活用し、水道料金を上げずに取り組んでほしい
- ・施設の長寿命化を行い、増設、規模拡大は避けるべきである

問9-5) 地震等の災害に強い施設(水道管や浄水場等)づくりを進めています。
 今後の災害に強い施設づくりの取り組みについて、どのようにお考えですか。

災害に強い施設づくりの取り組みへの考え方の割合は、「水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい」66.3%、「水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい」23.0%となっている。

【全体n=1,058】



○「その他」の回答の主なもの

- ・必要に応じて計画的に取り組んでほしい
- ・国、県や市町村の財源を活用し、水道料金を上げずに取り組んでほしい

【6. 自由記載】

問10 水道事業に関して、ご意見、ご要望がありましたらお書き下さい。

意見、要望については、411件の回答があり、その回答内容を9項目に分類した結果は次のとおりです。

項目	件数	構成比
1 水道水(水質、味、におい等を含む)について	79	19.2%
2 水道施設(老朽化、漏水、更新等を含む)について	42	10.2%
3 災害の備え(耐震化、災害対策等を含む)について	23	5.6%
4 水道料金(財源、税金投入等を含む)について	70	17.0%
5 水道の広報(情報提供、イベント等を含む)について	32	7.8%
6 事業運営(経営、取り組み、民営化等を含む)について	37	9.0%
7 謝意・応援・水の大切さについて	90	21.9%
8 その他	38	9.3%
合計	411	100%

○主な意見・要望の抜粋

1 水道水（水質、味、におい等を含む）について

- ・まずは安全、安心、おいしい水が一番です。これを常に心掛けて提供いただきたい。
- ・PFAS等、未知の危険な物質への対応を適切に行ってほしい。

2 水道施設（老朽化、漏水、更新等を含む）について

- ・インフラが老朽化しているとよく聞きます。計画的に更新を進めていただければありがたいです。
- ・できるだけ料金は抑えて頂きたいと思いますが、長期（先に見える）経営や施設の更新、災害への備えも大切と考えますのでバランスよくお願いします。

3 災害の備え（耐震化、災害対策等を含む）について

- ・災害の時、やはり水が一番大切に思います。そのためにも老朽化した施設の取り組みは大事です。料金の値上がりはいた仕方ないかと個人的には思います。また、各々が水を大切に使うことだと思う。
- ・近年、地震や台風による災害が多く発生しており、災害への備え（耐震化、応急給水等）を万全にしてほしい。

4 水道料金（財源、税金投入等を含む）について

- ・施設の更新等必要であるなら料金をあげても仕方がない。ただし、事前の説明は十分にしてほしい。
- ・料金を上げて取り組むことは簡単なこと。工夫して取り組んでほしい
- ・なるべく水道料金をあげないで、安全、安心なかたちで供給してもらいたい。

5 水道の広報（情報提供、公開、イベント等を含む）について

- ・以前、浄水場の見学をさせていただき大変学びとなりました。今後もそういった見学やイベントの機会を設けて頂けると子ども達（親も含め）の水道事業への関心が高まると思います。
- ・一般家庭の平均水道代、節水取組情報、事業費用がかかってもこういう取り組みで将来の水道が供給できるという情報を発信し続ければ経費の問題ではないという知識が広がるかもしれません。生きるために水が一番大事なので頑張ってください。

6 事業運営（経営、取組み、民営化等を含む）について

- ・利用者が減っていくなか、現在のような水道事業を維持するのは大変と思いますが、知恵と工夫で乗り越えていくことを期待しております。
- ・水は命にかかわる大切な資源であり、また、日常生活を支える、なくてはならないものです。今の経営が厳しいのは承知しておりますが、引き続き運営にご努力をお願いします。民営化は絶対に反対です。

7 謝意・応援・水の大切さについて

- ・いのちの水。蛇口をひねれば当たり前のように出てくる水。本当にありがたいことです。失うことがないようにしたいものです。
- ・安全と健康を守り、人の「生きる」に関わる何より大切なお仕事だと思えます。これまで不安を抱くことなく過ごしてきたと、このアンケートで感じました。

8 その他

- ・正直、このアンケートを書き終え、再び点検してみるとこれでいいのかと不安になりました。水道事業に関心がなかった自分のがっかりです。今後、大事な水、真剣に考えるようにします。
- ・あらゆる情報を収集してその中から企業団にプラスになるヒントや知恵が潜んでいると思われるものを掘り出し活用していただきたい。今の時代ですので、国内のみならず、海外にもいい事例があるかもしれません。

3. 資料編

令和6年8月9日



「岩手中部水道企業団 水道に関するアンケート調査」ご協力をお願い

日頃は、当企業団の水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。
岩手中部水道企業団は、北上市、花巻市及び紫波町の皆様に安全で安心な水道水を安定的に供給するため、各市町の水道事業を統合し、発足から今年で11年目を迎えました。

この間、平成28年3月策定の「岩手中部水道企業団水道ビジョン」に掲げる基本理念「地域と未来をつなぐ岩手中部の水道」のもと事業を進めて参りましたが、この水道ビジョンの計画期間が令和7年度で終了することから、新たな水道ビジョンを策定するため、現在作業を進めております。

このアンケートは、水道利用者の皆様のご意見、ご要望などをお伺いし、新たな水道ビジョンに反映するとともに、質の高いサービス、信頼される事業運営を図るための基礎資料とするものです。

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

アンケート対象者

企業団の水道を利用しているご家庭の中から無作為に抽出した3,000世帯にご協力をお願いしております。調査は無記名で、回答は統計的に処理し、事業運営の参考とする目的以外に使用することはありません。（令和6年8月5日現在のデータを基に対象者を抽出）

回答方法

別紙の「水道に関するアンケート調査票」に回答を直接書き込んでください。回答者は世帯にお住いの方、どなたでも構いません。同封の返信用封筒に回答した調査票を入れて、お近くの郵便ポストに投函してください。その際、切手の貼り付けは不要です。

締め切り

令和6年9月4日（水）までに投函してください。

お問い合わせ先

岩手中部水道企業団 営業企画課 経営企画係

〒025-0004 花巻市葛第3地割183番地1

電話：0198-29-5377（内線131） FAX：0198-26-3307

2) 企業団の水道水について、何が一番重要だとお考えですか。次の6つの項目について、重要だと思うものから順に記号を記入してください。(回答欄にア～カを重要度が高い順に記入)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ア 水質に不安がない安全な水の供給 | イ 味やにおいに不満がないおいしい水の供給 |
| ウ 十分な水量や水圧の安定した水の供給 | エ 漏水や断水を減らす老朽化施設の更新 |
| オ 地震等の災害に強い水道施設づくり | カ 料金が安い水道水 |

【回答欄】

重要度が高い	重要度が低い

3) 企業団の水道水は、法律で定める水質基準に適合した安全な水です。水道水の水質、味、においをより良くする取り組みについて、どのようにお考えですか。(○は1つだけ)

- ア 水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい
- イ 水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい
- ウ その他 ()
- エ わからない

4) 老朽化した施設(水道管や浄水場等)の更新を進めています。今後の施設更新の取り組みについて、どのようにお考えですか。(○は1つだけ)

- ア 水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい
- イ 水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい
- ウ その他 ()
- エ わからない

5) 地震等の災害に強い施設(水道管や浄水場等)づくりを進めています。今後の災害に強い施設づくりの取り組みについて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

- ア 水道料金が上がっても、積極的に取り組んでほしい
- イ 水道料金をなるべく上げずに、事業費を抑えて取り組んでほしい
- ウ その他 ()
- エ わからない

問10. 水道事業に関して、ご意見、ご要望がありましたらお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。同封の返信用封筒に入れて、郵便ポストに投函ください。

