

平成26年度「上下水道に関する市民アンケート」調査結果報告

平成26年8月 北見市企業局

●調査の目的

- 北見市の水道、下水道事業に関するお客様の意識や利用状況等を把握し、北見市上下水道ビジョン中期経営プラン(後期)に反映し、今後の事業のあり方についての基礎資料とすることを目的に実施しました。

●調査対象

- 対象地域:北見市水道事業、簡易水道事業及び下水道事業、漁業集落排水事業区域
- 対象者:平成26年5月1日現在、上記いずれかの事業をご利用の市民および事業者の方から無作為に抽出した2,000件。

●調査方法

- 郵送による調査票の配布、郵送及びFAXによる調査票の回収(無記名回答方式)。

●調査期間

- 用紙発送:平成26年6月上旬
- 回収期間:平成26年6月9日～平成26年7月31日到着分まで。

●集計結果の見方

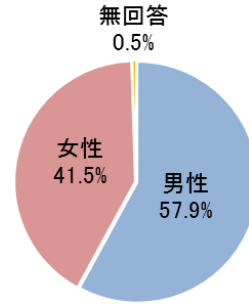
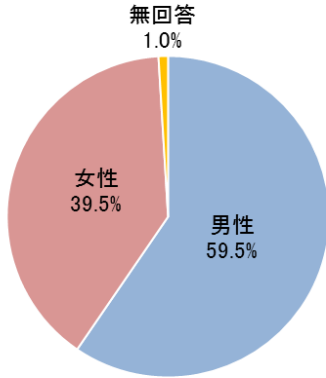
- 回答の構成比は百分率で表し、小数第2位を四捨五入して算出しています。
- 単一回答及び複数回答の設問については実数割、前設問に対し追加設問の場合は該当者のみの実数割による比率です。そのため、複数回答などの場合は全ての比率を合計しても100%とはなりません。また、順位回答の設問は有効回答を抽出し、重要度が高い順から4,3,2,1ポイントの重みを付けた割合となっています。

回収率及び標本抽出率

	発送数	回収件数	回収率	全件数	標本抽出率
北見	1,427	515	36.1%	45,274	1.1%
端野	164	71	43.3%	1,700	4.2%
常呂	152	51	33.6%	1,750	2.9%
留辺蘂	257	84	32.7%	2,920	2.9%
無回答	—	13	—	—	—
合計	2,000	734	36.7%	51,644	1.4%

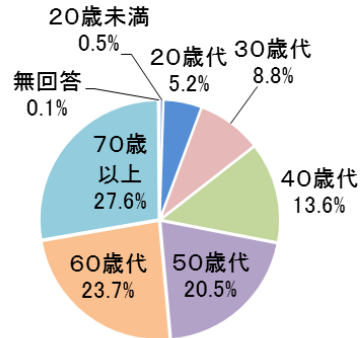
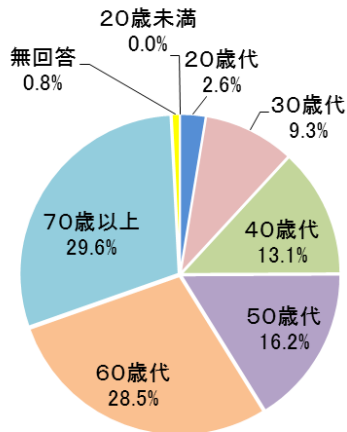
回答者の基本属性

(1)お答えいただいた方の性別(単一回答)



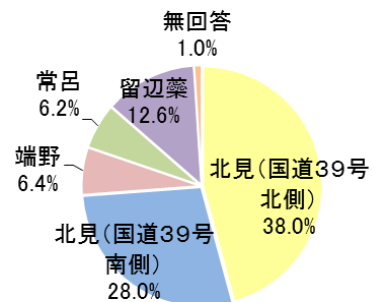
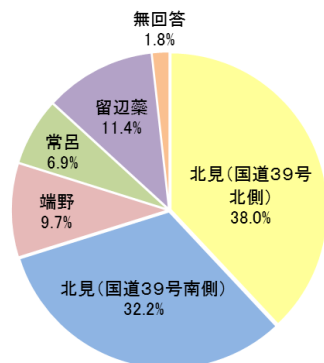
【参考:前回調査(平成21年度)】

(2)年齢(単一回答)



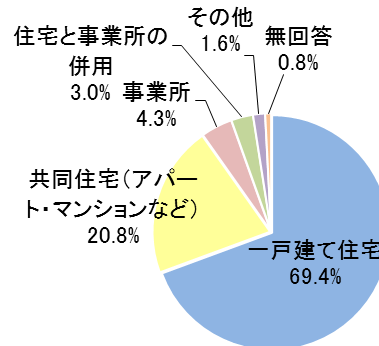
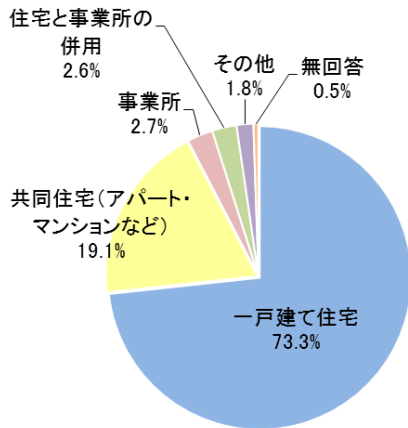
【参考:前回調査(平成21年度)】

(3)住居(事業所)の地区(単一回答)



【参考:前回調査(平成21年度)】

(4) 住居(事業所)の形態(単一回答)



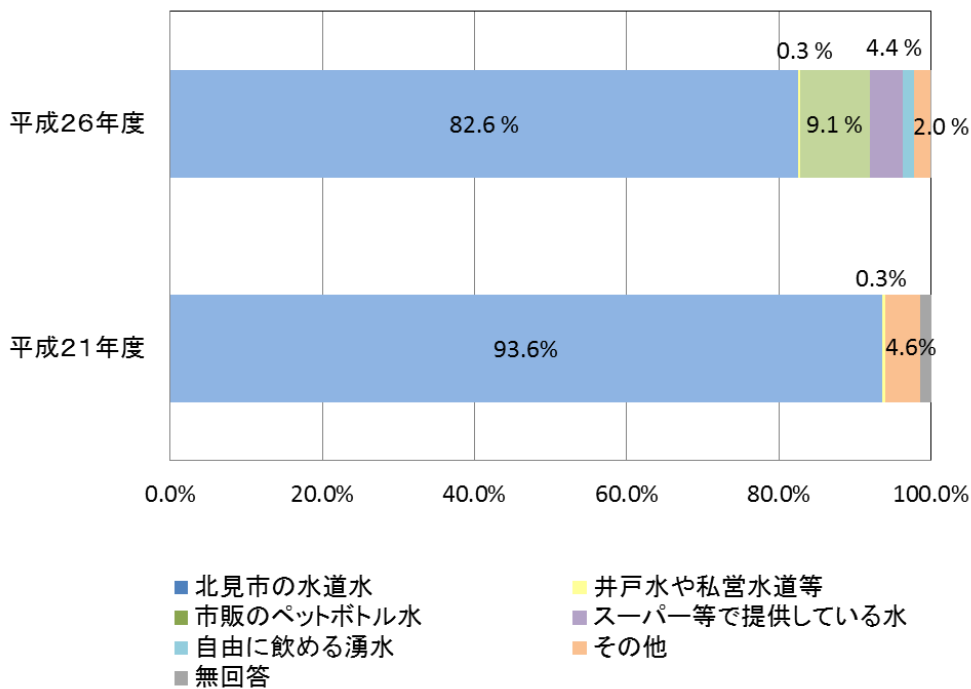
【参考: 前回調査(平成 21 年度)】

今回、御回答いただいた方々の内訳

	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代以上		無回答	合計
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
北見	6	11	28	30	44	28	49	31	79	59	95	47	8	515
端野	0	1	3	1	3	8	9	2	14	10	13	6	1	71
常呂	0	0	0	2	3	5	8	4	7	6	10	5	1	51
留辺蘂	1	0	0	2	2	3	9	6	18	6	30	6	1	84
無回答													13	13
合計	7	12	31	35	52	44	75	43	118	81	148	64	24	734

※20歳未満の方の回答はありませんでした。

(5) 日頃、飲用している水について(単一回答)

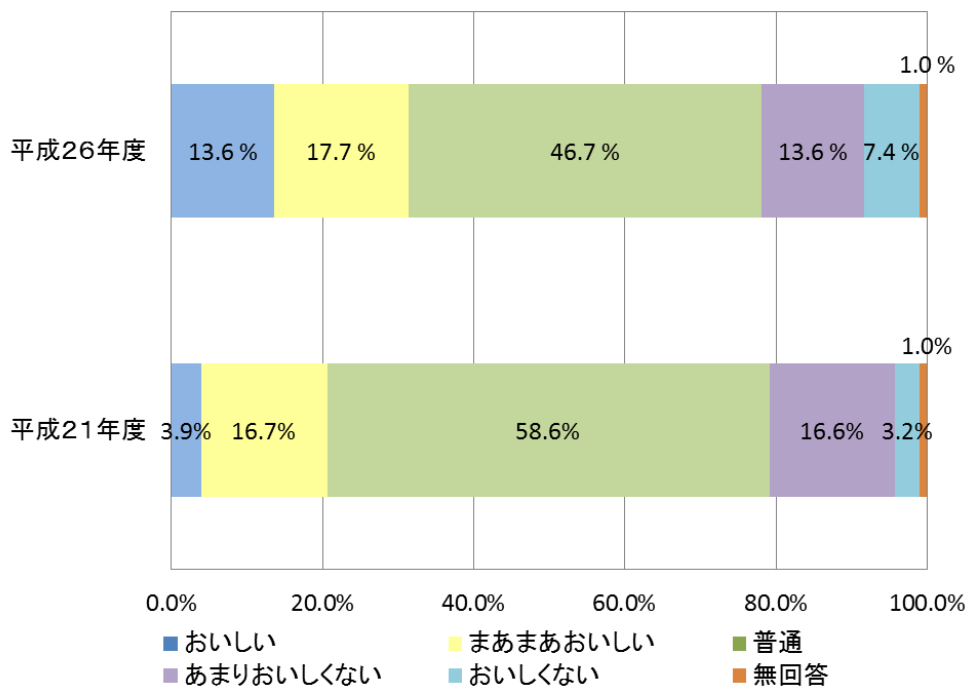


※平成 21 年度の選択肢は、「北見市の水道水」、「井戸水や私営水道等」、「その他」でした。

前回調査よりも北見市の水道水以外（特にペットボトルウォーター）の利用が増えており、水道水は93.6%から82.6%へ11.0%減少しています。

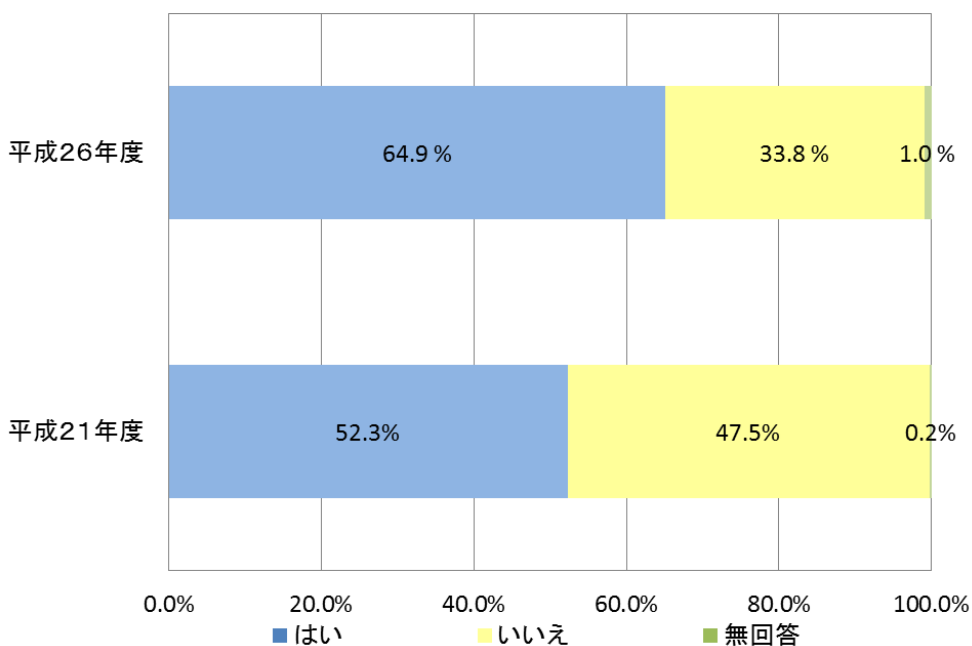
北見市の水道水について

(1) 北見市の水道水はおいしいと思いますか（単一回答）



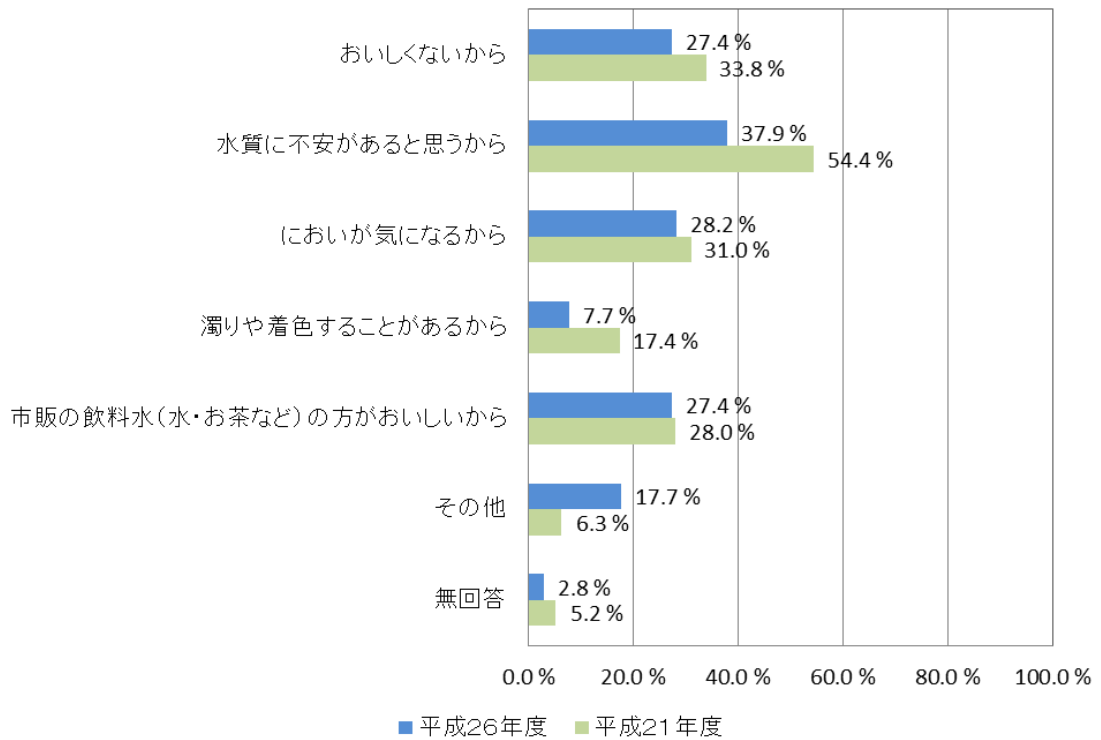
前回調査よりもおいしいと回答した比率は3.9%から13.6%へ大きく上昇していますが、おいしくないと回答した比率も3.2%から7.4%と増加しています。

(2) 日頃、水道水をそのままお飲みますか（冷やして飲むを含む）（単一回答）



直接飲用率は前回の52.3%よりも12.6%増加して64.9%となっています。設問(1)の水道水の味については「おいしい」、「まあまあおいしい」、「普通」の合計は前回調査とほぼ同一ですが、水質について不安を感じる方が減少したと考えられます。

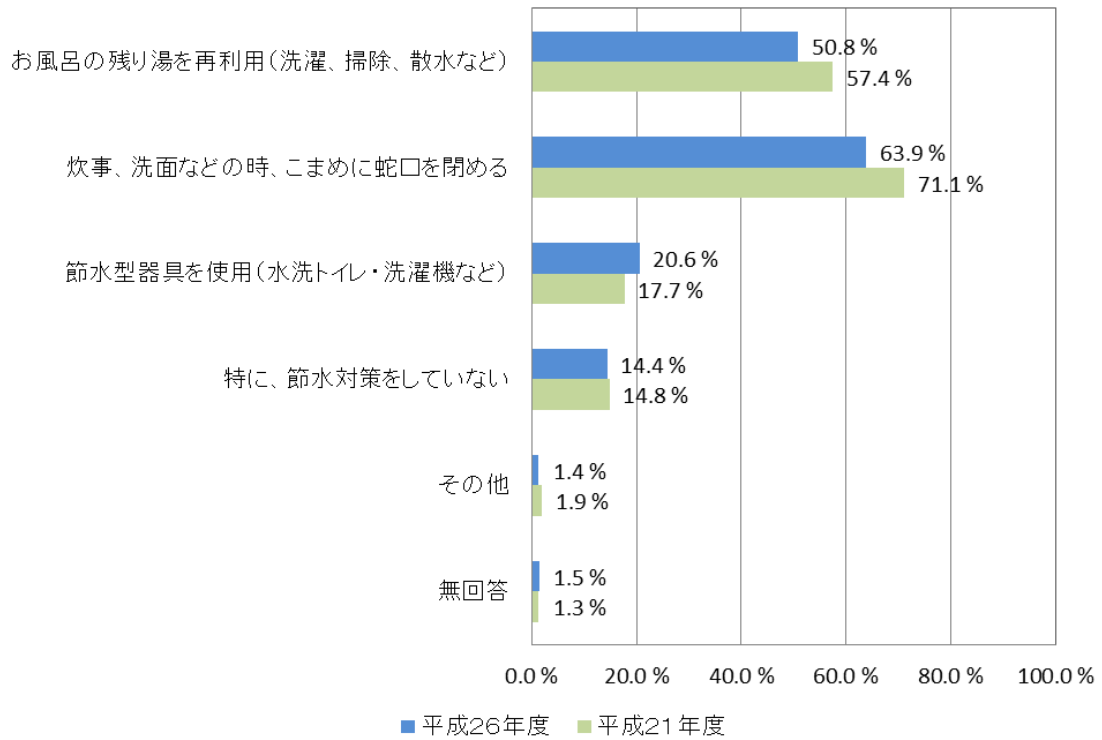
(3) 水道水をそのまま飲まない理由を教えてください(前問「いいえ」の方のみ複数回答)



前回、54.4%だった「水質に不安があると思うから」は37.9%に減少しています。また、「おいしくないから」、「においが気になるから」、「濁りや着色することがあるから」も前回よりも低い割合となっています。

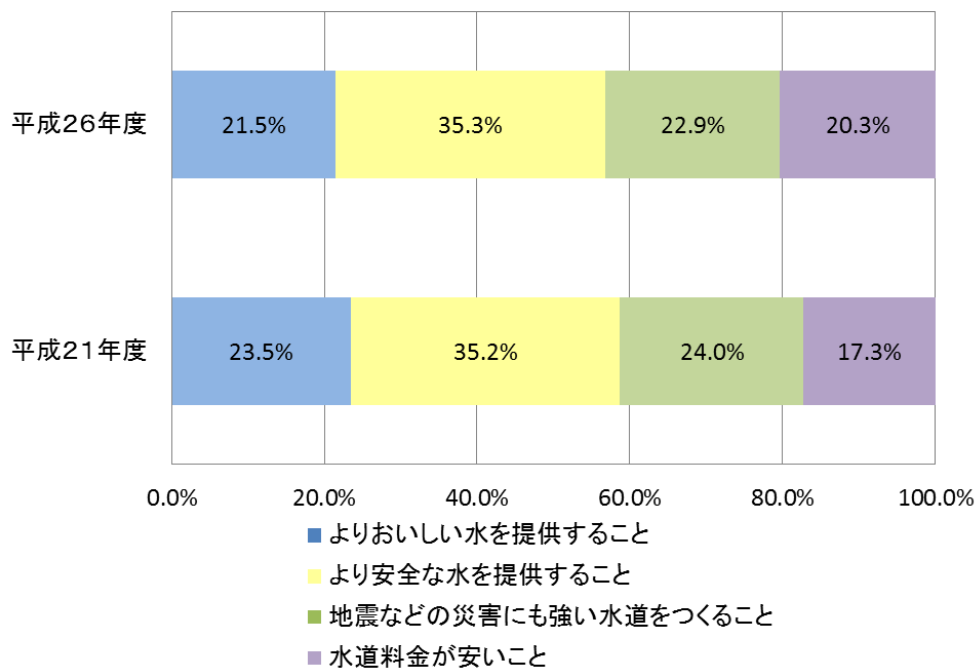
その他のご意見として、「塩素臭が気になる」、「浄水器を利用している」、「麦茶などにして冷やして飲む」、「湯冷ましにして飲む」などのご意見がありました。水道水を供給する上で必要とされている消毒用の塩素に由来するカルキ臭についてのご意見は毎回寄せられていますが、今後ともおいしい水の目安とされる残留塩素濃度0.1~0.4mg/lを目標に水質管理を行う必要があります。

(4) 日頃の節水対策について教えてください(複数回答)



前回調査よりも節水に対する対策の減少が若干見受けられますが、貴重な水資源の確保に向けた取り組みを継続する必要があります。

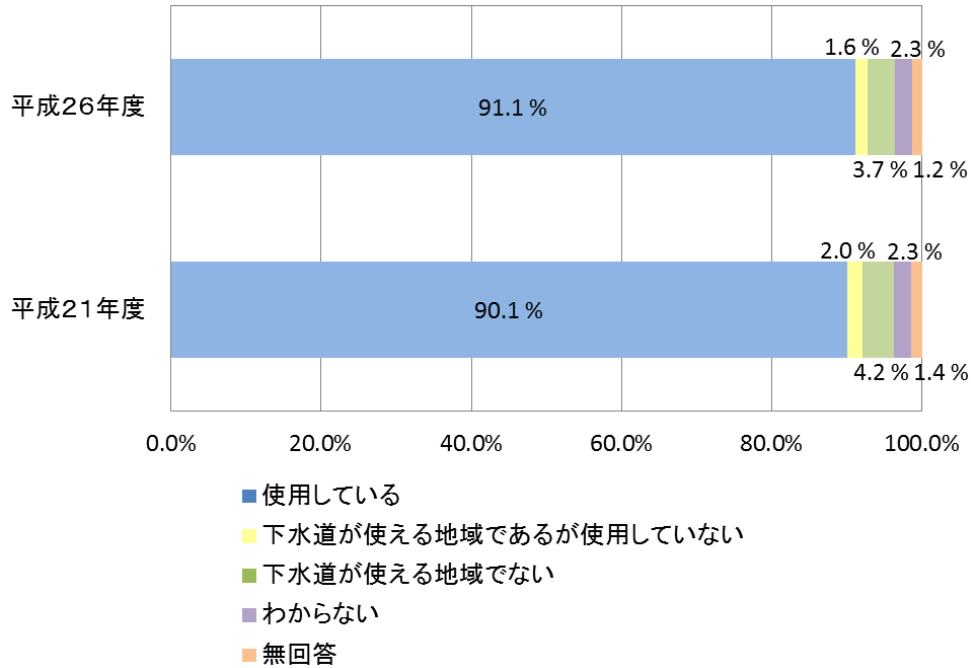
(5) 水道に関する4項目のうち重要だと思う順番をお答えください(順位回答)



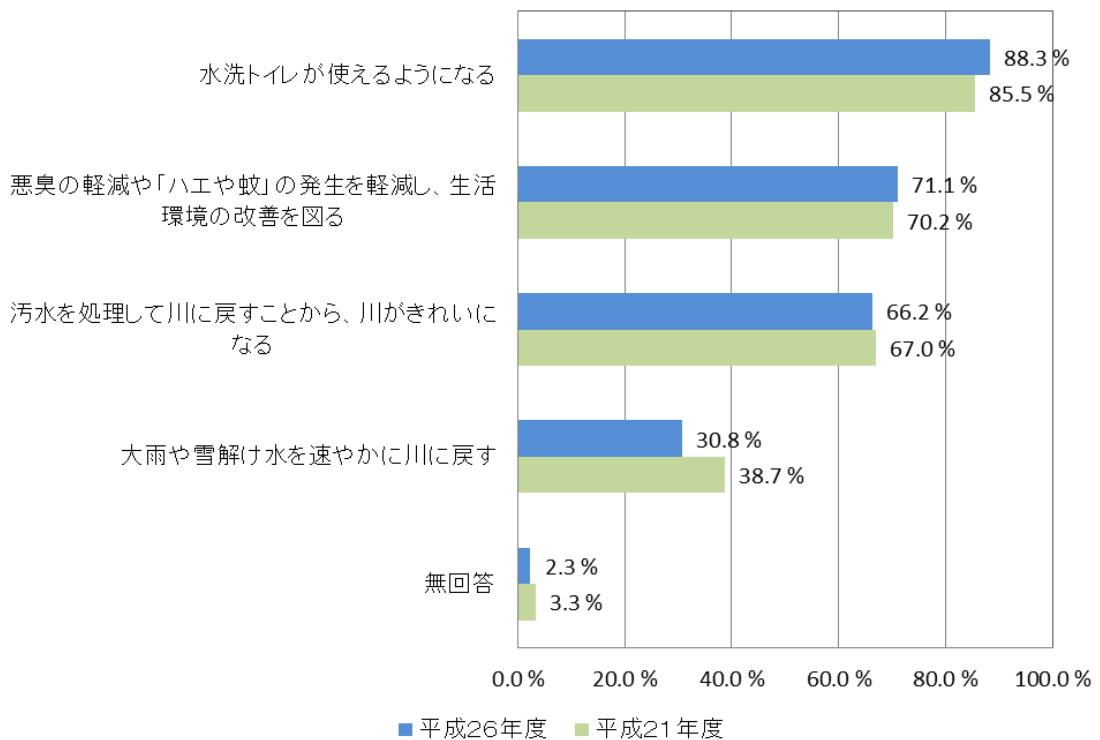
今回も安全な水の供給が最も重要であるとの結果が出ています。また、水道料金の負担が多くなったと感じている方が増えているようです。

下水道について

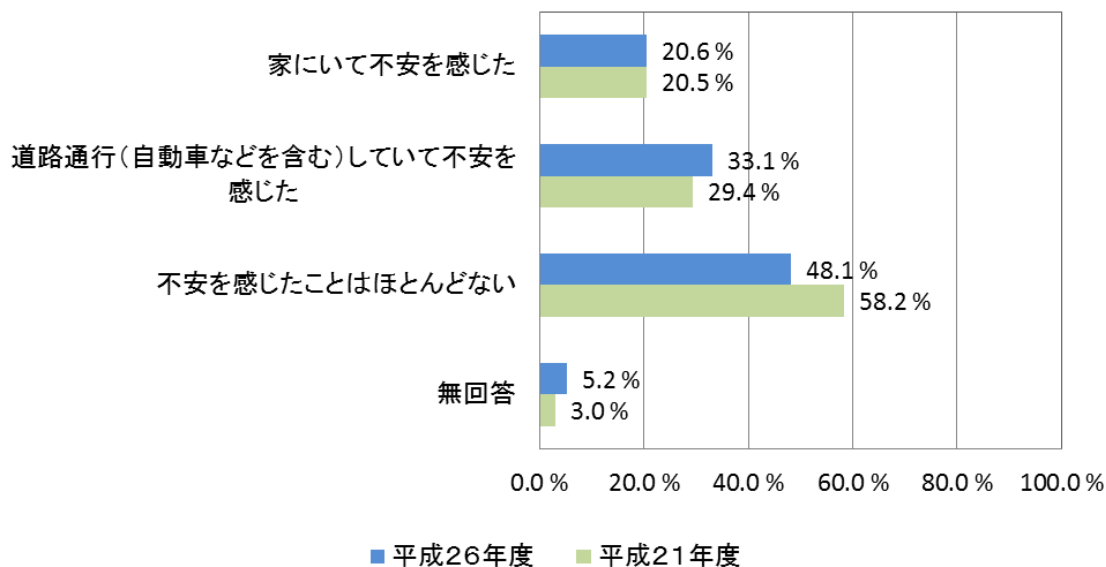
(1) 下水道を使用していますか(単一回答)



(2) 下水道の役割について、知っていることについてお答えください(複数回答)

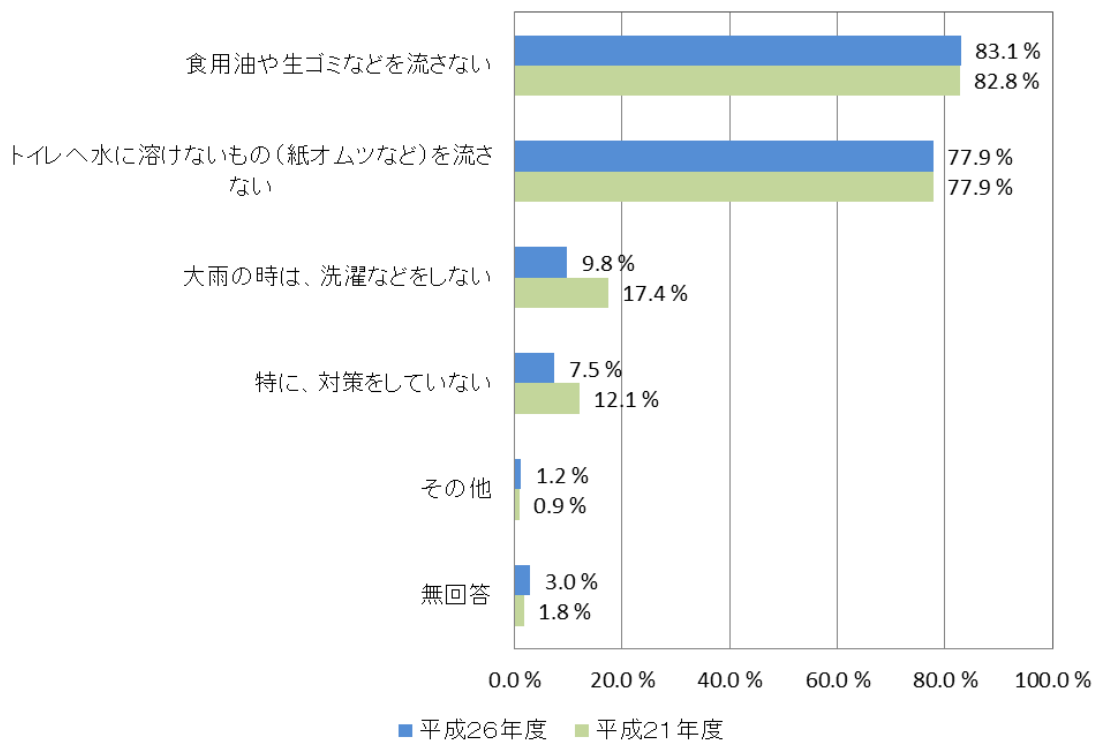


(3)大雨などの時、浸水被害に不安を感じたことはありますか(複数回答)



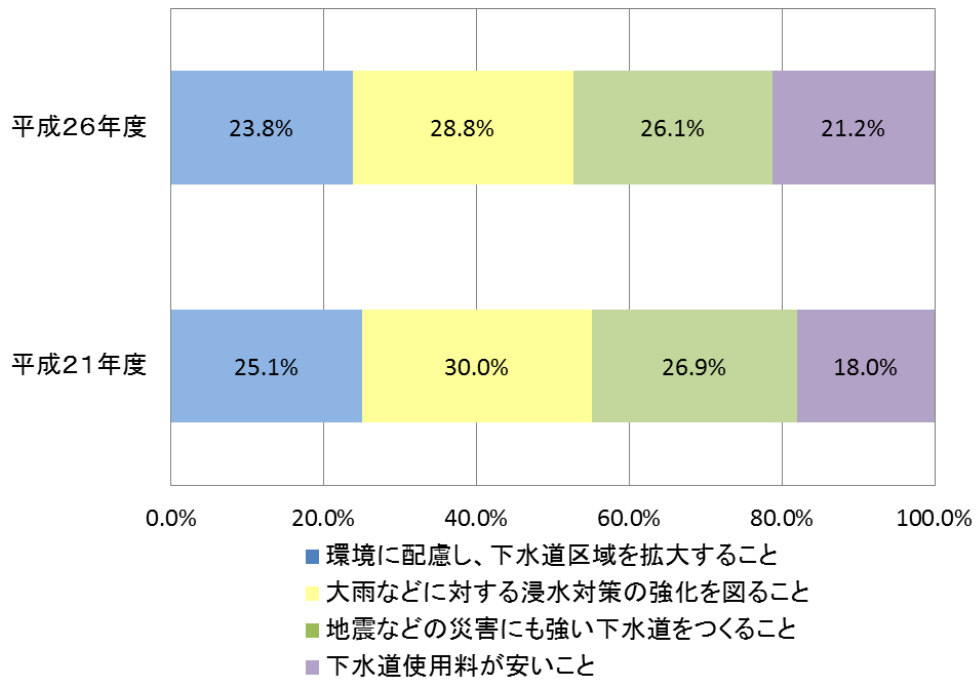
「不安を感じたことはほとんどない」と回答した割合が 58.2%から 48.1%へ減少し、「道路通行して不安を感じた」方が増加していることから、全国的にも頻発する局所的な雨の際の対応の検討が求められます。

(4)日頃の下水道における環境対策で心がけていることを教えてください(複数回答)



前回より、「大雨の時は、洗濯などをしない」や「特に、対策をしていない」割合が減っています。

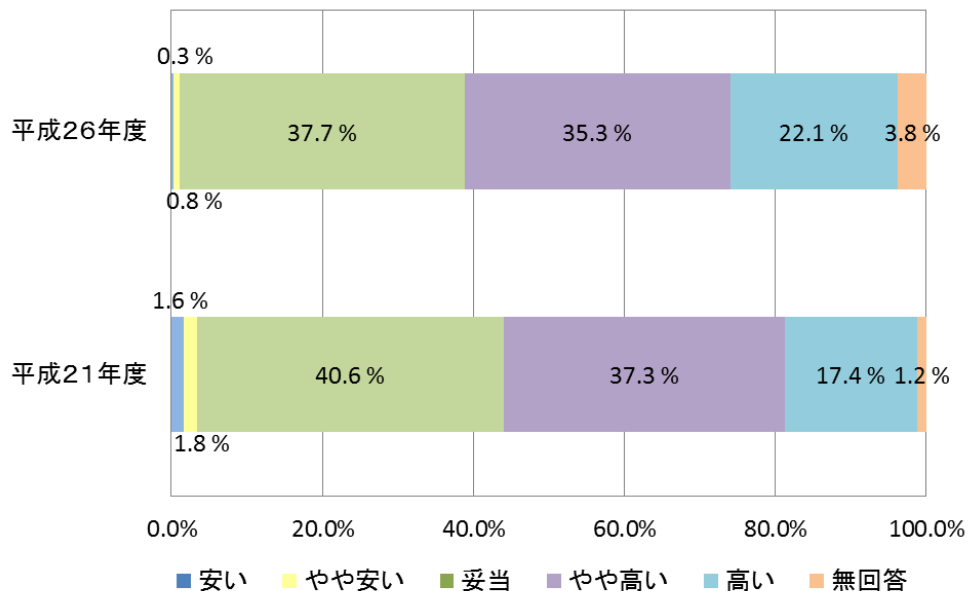
(5) 下水道に関する4項目のうち重要だと思う順番をお答えください(順位回答)



ほぼ前回と同様ですが、水道と同じく「下水道使用料が安いこと」の項目が若干増えています。

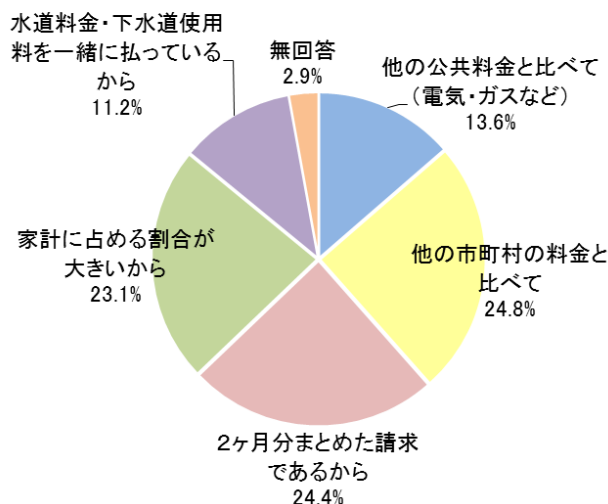
上下水道料金とサービスについて

(1) 料金について、どのように感じていますか(単一回答)



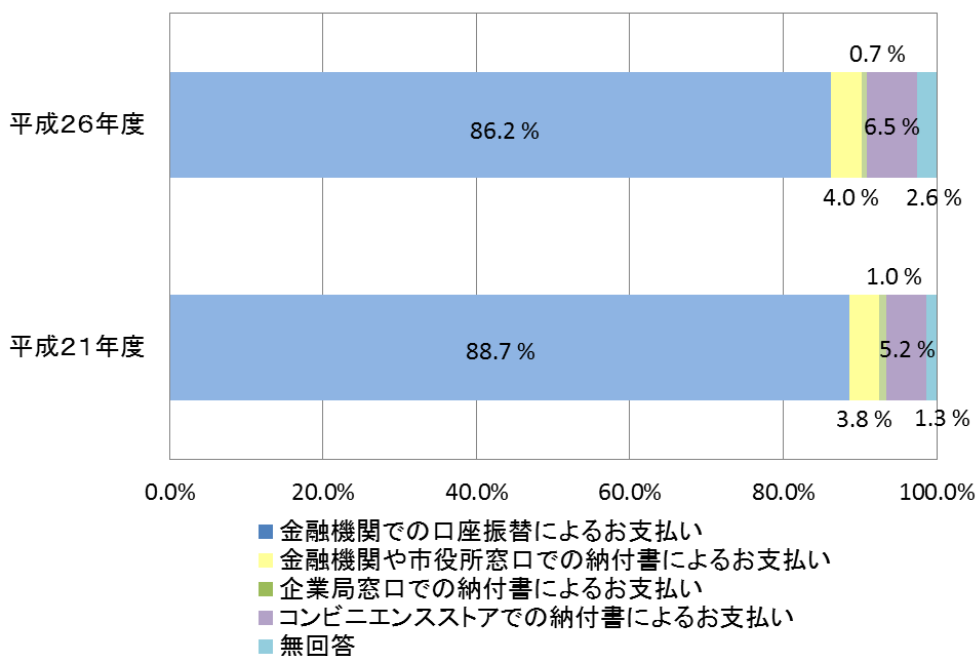
「やや高い」、「高い」の合計ポイントが前回よりも若干増えています。

(2)「やや高い」、「高い」と感じる理由はなんですか(前問「やや高い」、「高い」の方のみ複数回答)



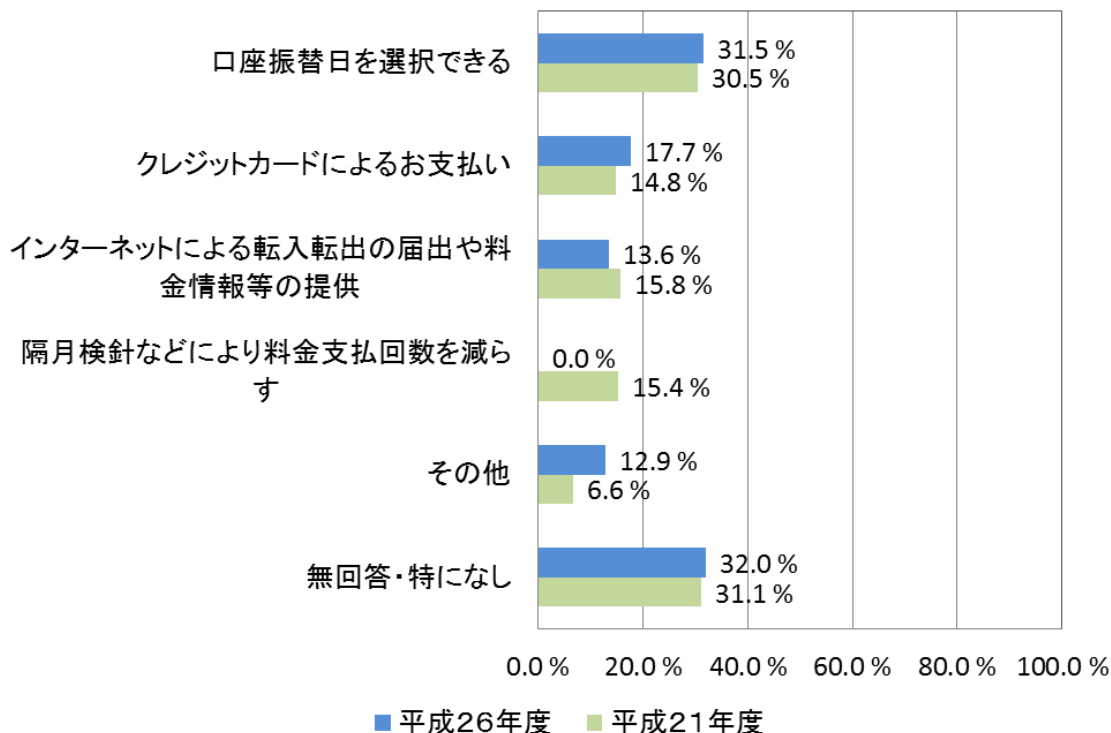
隔月検針の導入により2ヶ月分の請求となることから、請求月の家計に占める割合が大きくなると感じられているようです。また、その他の意見としては、家庭菜園などで使用する水についても下水道使用料がかかるなどの意見がありました。

(3)現在、料金はどのような方法でお支払いですか(単一回答)



実際の口座振替による割合は74.9%(平成24年度末)であるため、口座振替をご利用いただいている方の回答割合が多いと判断できます。

(4) 料金などで、今後どのようなサービスを期待しますか(複数回答)



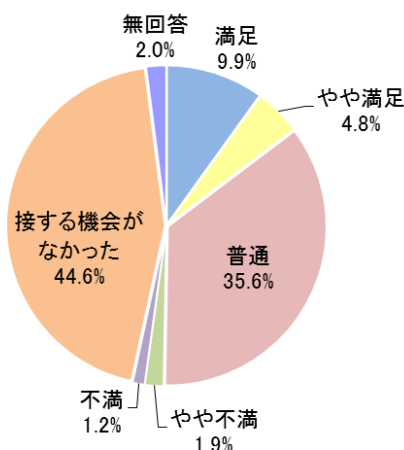
※今年度の選択肢には、「隔月検針などにより料金支払回数を減らす」はありませんでした。

「口座振替日を選択できる」、「クレジットカードによるお支払い」は前回同様に要望があるため、サービス向上に向けた検討が必要と考えます。

また、その他の意見として、隔月検針、隔月支払をやめ毎月検針、毎月支払いへの変更を求める声もありました。

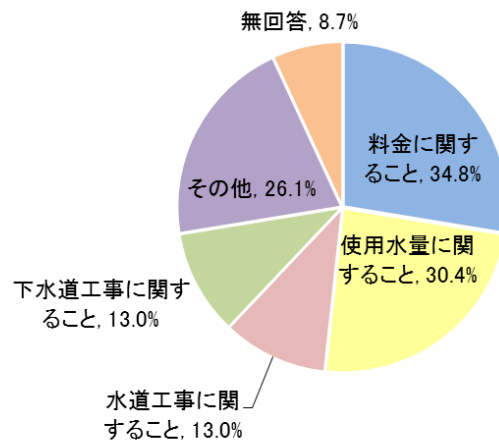
(5) 企業局職員(料金収納や検針員などの委託職員を含む)について、

ここ1～2年間の対応(電話対応を含む)はいかがでしたか(単一回答)



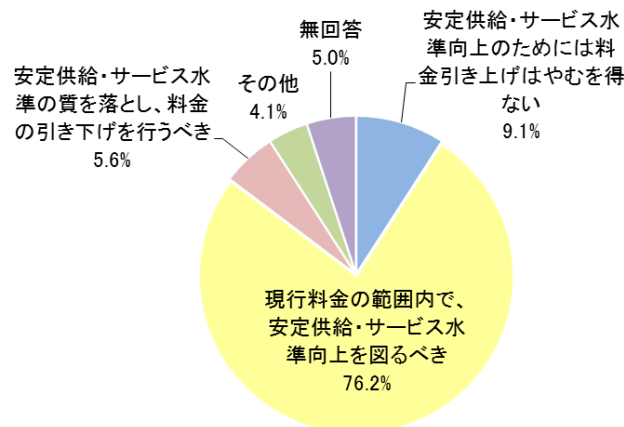
約半数の方々に接する機会があり、対応した職員は「満足」、「やや満足」、「普通」との評価が大部分でしたが、「不満」、「やや不満」との評価も一部ありました。

(6)「やや不満」、「不満」とお答えの方はどのようなご用件でしたか(前問「やや不満」、「不満」の方のみ複数回答)



「やや不満」、「不満」と回答された半数の方々が料金及び使用水量に関することについての用件でした。

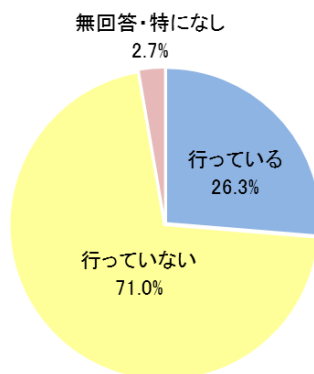
(7)安定供給やサービス水準向上(老朽管の更新、クレジットカード払いの導入など)のための負担増について、どのように考えますか(単一回答)



約 80%の方々が現行料金の範囲内での安定供給やサービス水準の向上を求めています。その他の意見としては、「クレジットカード払い導入などにより料金が値上げとなるのであればサービス水準の向上は不要」、「現行料金でサービスの向上」、「合理化、職員削減し料金値下げ」などの意見がありました。

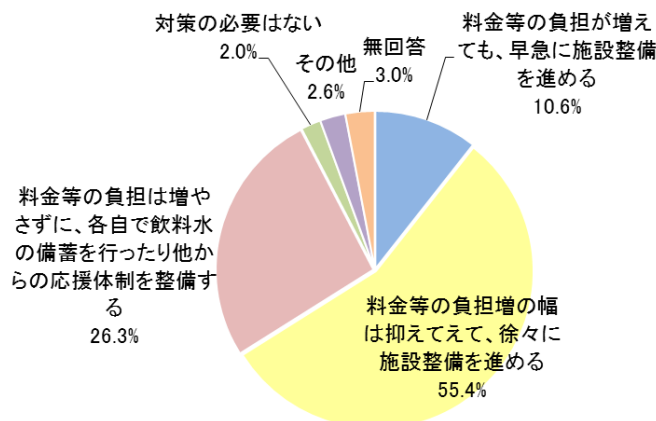
災害について

(1) 災害に備えた飲料水の保存をご家庭や事業所で行っていますか(単一回答)



約 70%の方々は災害に備えた飲料水の備蓄を行っていないと回答しています。被災事例を参考に各家庭における災害対策の情報提供も必要であると考えます。

(2) 近年、地震災害等により、上下水道が使用できない状況が全国的に発生しています。その対策について、どう考えますか(単一回答)



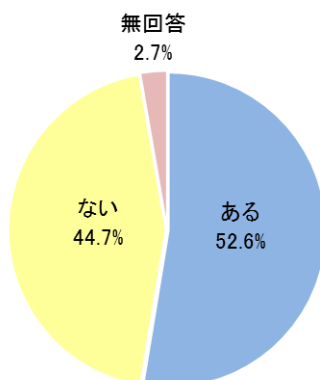
災害に対する備えについては現行料金の中で進めることを求めています。

その他の意見として、「北見市においては過去に地震災害が少ないことから対策は不要」、「現行料金の中で少しずつ進める」、「新たな水源を確保すべき」、「上下水道、電気事業などの災害対策が公共料金の負担増になるのはおかしい」などの意見がありました。

その他

(1) 広報きたみでの記事掲載について

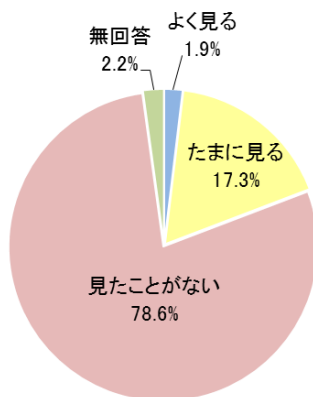
「広報きたみに掲載する水道・下水道の記事をご覧になったことはありますか」(単一回答)



広報きたみの記事をご覧になったことがない方が 44.7%となっています。広報きたみは全戸配布ではありませんが、毎回同様な記事となっていないか、興味を持たれるような記事構成となるような工夫が必要と考えられます。

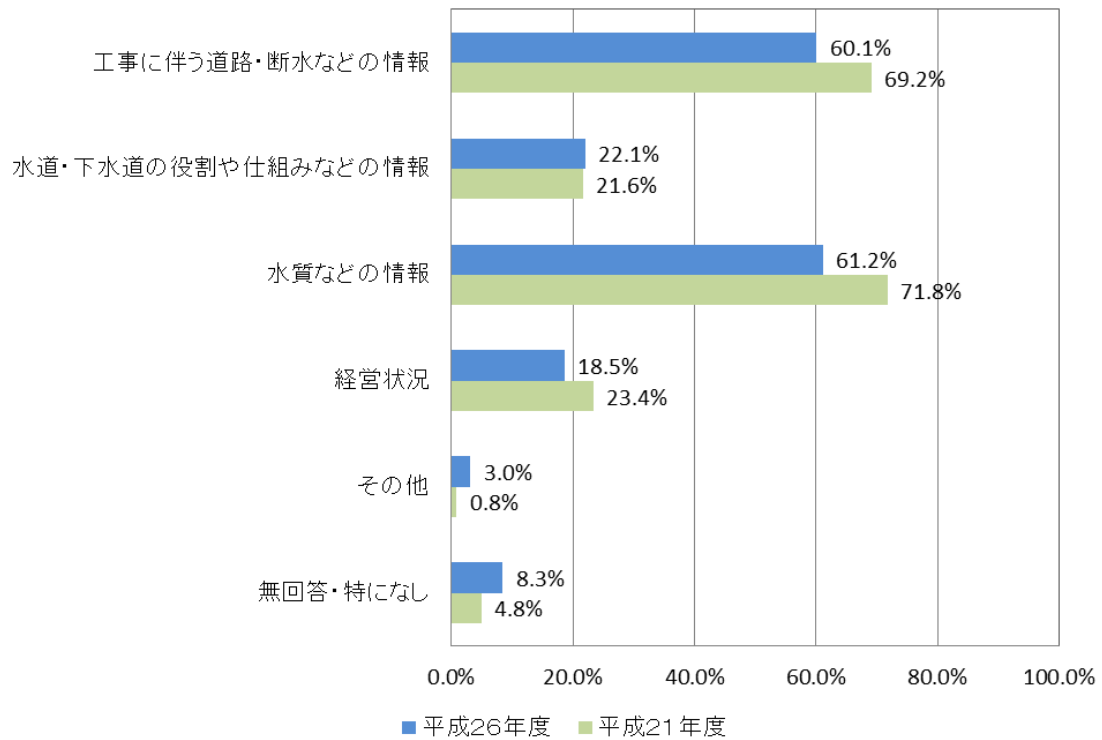
(2) ホームページの広報活動について

「企業局のホームページをご覧になったことはありますか」(単一回答)



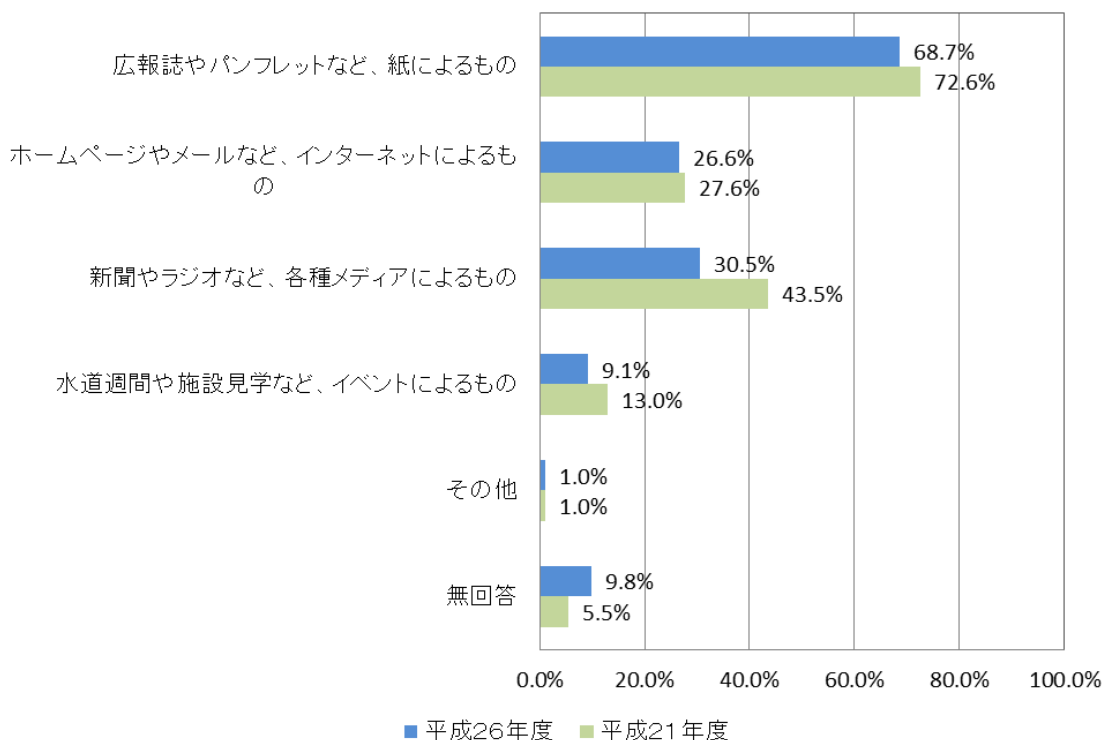
企業局のホームページを見たことがない方が 78.6%となっています。インターネットを利用されていない方もいらっしゃると思いますが、広報きたみの記事同様、他都市のホームページなども参考に興味を持たれるような構成となるような工夫が必要と考えられます。

(3) 今後の知りたい情報提供の内容について(複数回答)



希望されている項目はすでにホームページなどで情報提供を行っている項目もありますが、提供していること自体をいろいろな場面で積極的にアピールする必要があります。

(4) 今後の情報提供についてどのような手法をご希望しますか(複数回答)



市民の方々がさまざまな情報環境にあることを再度認識し、必要とされる情報をその方々に適した形で提供する工夫が必要と考えます。

(5)水道・下水道事業に対するご意見、ご提案(自由回答)

- 安全な水を安心して利用できるように情報提供に努めてほしい。
- 隔月検針にしたメリットが利用者からは感じられない。
- 低所得者や子供がいる家庭は料金の優遇措置があれば良い。
- 2ヶ月分の請求ではなく毎月の請求としてほしい。
- 家庭でできる災害対策を情報提供してほしい。
- 水道料金、下水道使用料が他の市町村と比べて高い。
- 災害時における情報提供のあり方を検討してほしい
- 過去の大規模断水のようなことが無いように管理を行ってほしい。
- 水は生活に欠かせないものであり、毎日使用できることに感謝している。
- 生活排水が川へ流出しているの下水道区域を拡げてほしい。
- 下水道区域であっても利用していない住宅から家庭排水を直接道路側溝へ流している。早急な改善を望む。
- 水道・下水道事業についてもっとアピールするべき。

などのご意見がありました。

北見市企業局では平成 19 年に発生した大規模断水を教訓に安全・安心で持続した水循環の構築をめざして「北見市上下水道ビジョン」を平成 22 年 3 月に策定し、平成 22 年度から平成 31 年度を計画期間とし各事業を進めているところです。策定から 5 年を経過し内的環境、外的環境の変化もあり今後の事業のあり方について再構築を目指す一環として今回の市民アンケートを実施しました。回答をいただいた皆様には改めてお礼を申し上げますとともに、今後 5 年間の後期計画策定の参考とし、信頼される上下水道の確立に向けた取り組みを進めてまいります。