

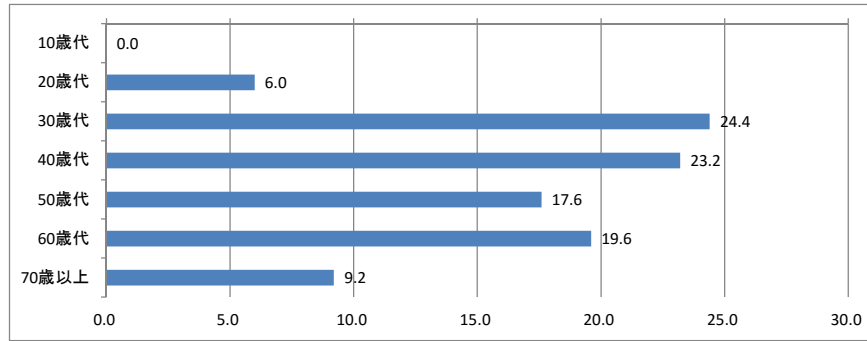
第6回 水道水及び金沢市企業局からの情報発信等に関するアンケート

【アンケート実施期間】 平成29年9月20日～平成29年10月4日

【アンケートの目的】 ご家庭における水道水の利用状況をお尋ねし、将来の水需要の把握に向けた参考とするほか、企業局からの情報発信についてもお尋ねし、今後の広報のあり方検討に活用させていただくため。

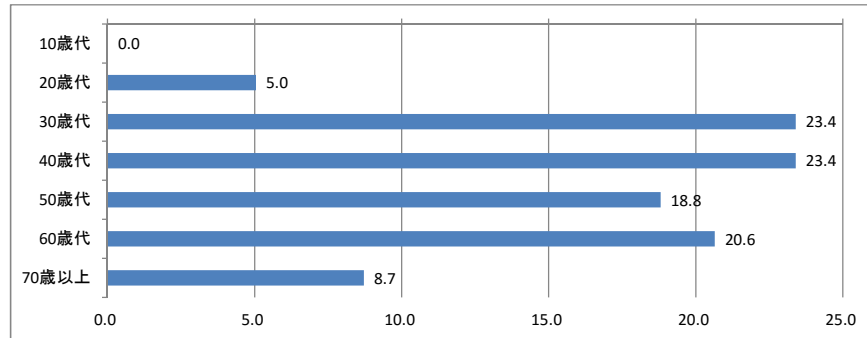
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	15	6.0
30歳代	61	24.4
40歳代	58	23.2
50歳代	44	17.6
60歳代	49	19.6
70歳以上	23	9.2
計	250	100.0



【回答者数】 218 名

内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	11	5.0
30歳代	51	23.4
40歳代	51	23.4
50歳代	41	18.8
60歳代	45	20.6
70歳以上	19	8.7
計	218	100.0

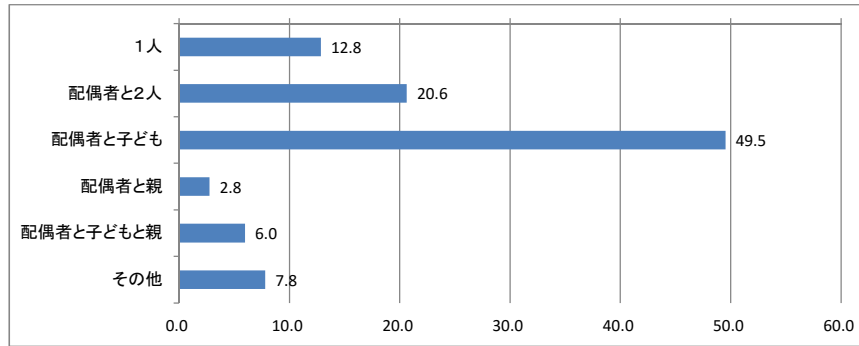


【回答率】 87.2 %

問1 世帯構成についてお答えください

回答	人数	%
1人	28	12.8
配偶者と2人	45	20.6
配偶者と子ども	108	49.5
配偶者と親	6	2.8
配偶者と子どもと親	13	6.0
その他	17	7.8

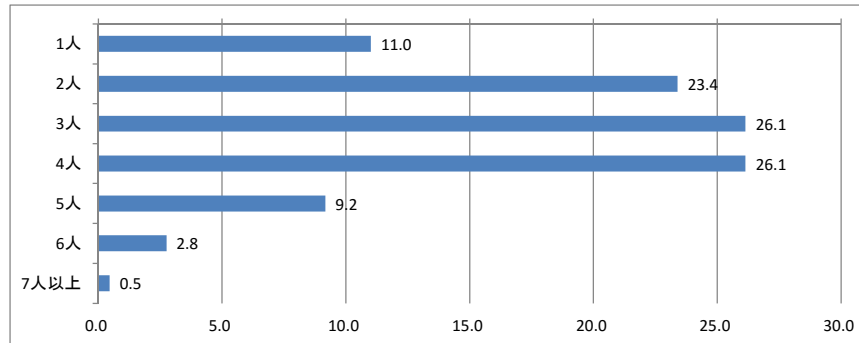
※未回答 1件



問2 あなたを含む同居の家族は何人ですか

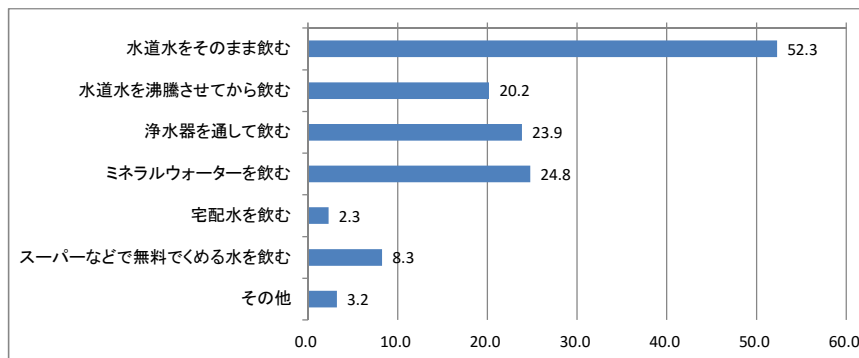
回答	人数	%
1人	24	11.0
2人	51	23.4
3人	57	26.1
4人	57	26.1
5人	20	9.2
6人	6	2.8
7人以上	1	0.5

※未回答 2件



問3 ご家庭では普段、水をどのようにして飲んでいきますか（該当するものを全てお選びください）

回答	人数	%
水道水をそのまま飲む	114	52.3
水道水を沸騰させてから飲む	44	20.2
浄水器を通して飲む	52	23.9
ミネラルウォーターを飲む	54	24.8
宅配水を飲む	5	2.3
スーパーなどで無料でくめる水を飲む	18	8.3
その他	7	3.2

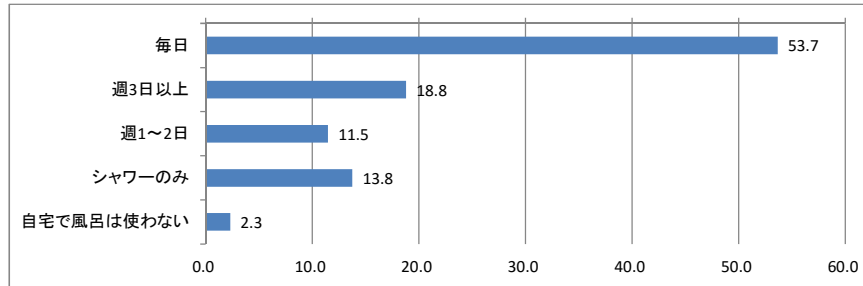


その他の主なご回答

- ・水素水をカートリッジで作ったもの
- ・名水を汲んできて飲む
- ・水道水からお茶を作って飲む

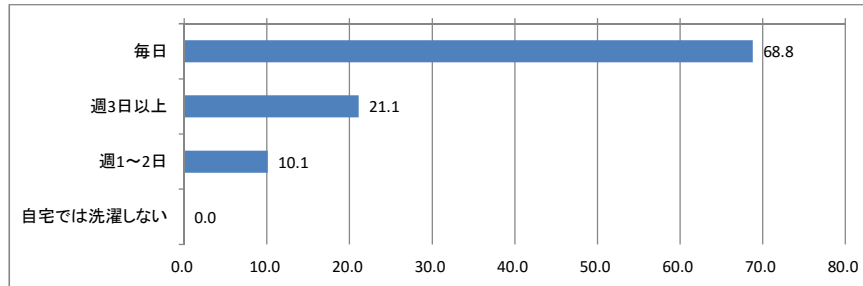
問4 ご家庭では、入浴をどれくらいの頻度でされますか

回答	人数	%
毎日	117	53.7
週3日以上	41	18.8
週1~2日	25	11.5
シャワーのみ	30	13.8
自宅で風呂は使わない	5	2.3



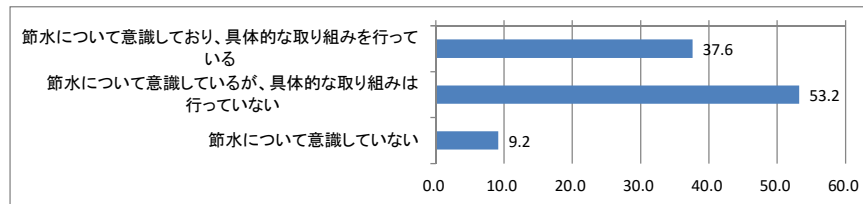
問5 ご家庭では、洗濯をどれくらいの頻度でされますか

回答	人数	%
毎日	150	68.8
週3日以上	46	21.1
週1~2日	22	10.1
自宅では洗濯しない	0	0.0



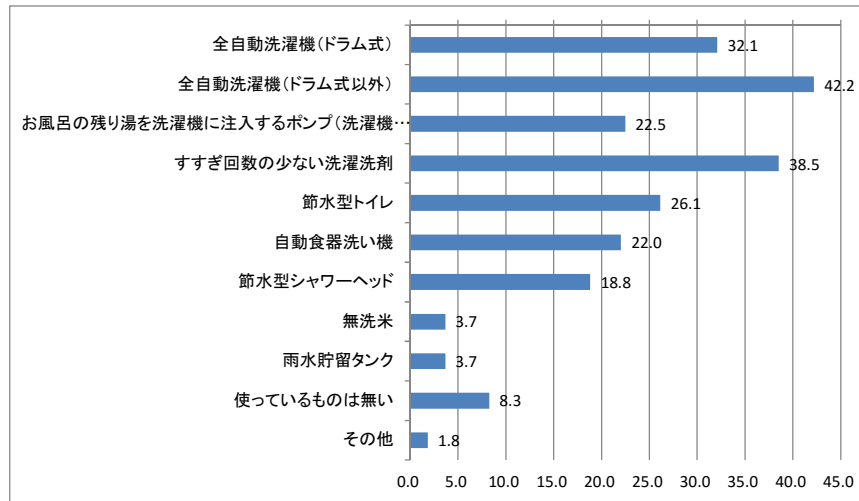
問6 普段、節水について意識し、具体的な取り組みを行っていますか

回答	人数	%
節水について意識しており、具体的な取り組みを行っている	82	37.6
節水について意識しているが、具体的な取り組みは行っていない	116	53.2
節水について意識していない	20	9.2



問7 ご家庭で節水のためにお使いのものは何ですか（該当するものを全てお選びください）

回答	人数	%
全自動洗濯機（ドラム式）	70	32.1
全自動洗濯機（ドラム式以外）	92	42.2
お風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ（洗濯機についているものを含む）	49	22.5
すすぎ回数の少ない洗濯洗剤	84	38.5
節水型トイレ	57	26.1
自動食器洗い機	48	22.0
節水型シャワーヘッド	41	18.8
無洗米	8	3.7
雨水貯留タンク	8	3.7
使っているものは無い	18	8.3
その他	4	1.8



その他の主なご回答

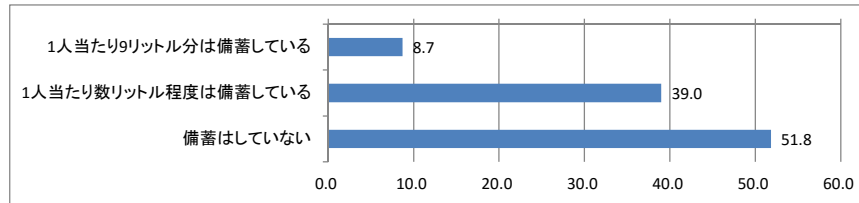
- ・風呂の残り湯で水まき
- ・トイレ貯水タンクにペットボトル

問8 企業局では、大規模な災害に備え、1人1日3リットルを3日分、合計9リットルを目安に、飲料水の備蓄をお願いしています。

あなたのご家庭では、飲料水を備蓄していますか

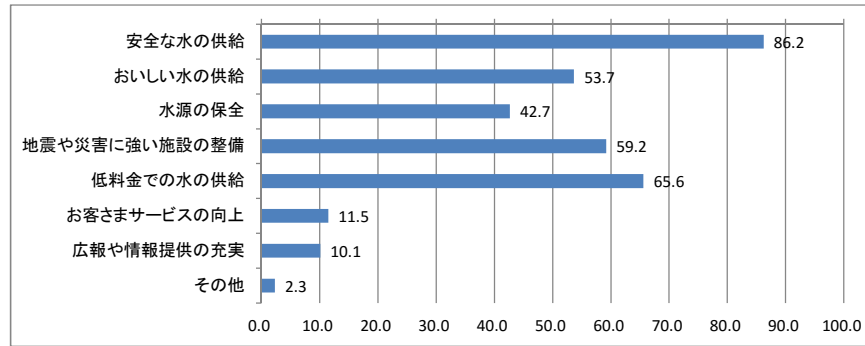
回答	人数	%
1人当たり9リットル分は備蓄している	19	8.7
1人当たり数リットル程度は備蓄している	85	39.0
備蓄はしていない	113	51.8

※未回答 1件



問9 水道事業について、重要または力を入れてほしいと思うことは何ですか（該当するものを全てお選びください）

回答	人数	%
安全な水の供給	188	86.2
おいしい水の供給	117	53.7
水源の保全	93	42.7
地震や災害に強い施設の整備	129	59.2
低料金での水の供給	143	65.6
お客さまサービスの向上	25	11.5
広報や情報提供の充実	22	10.1
その他	5	2.3



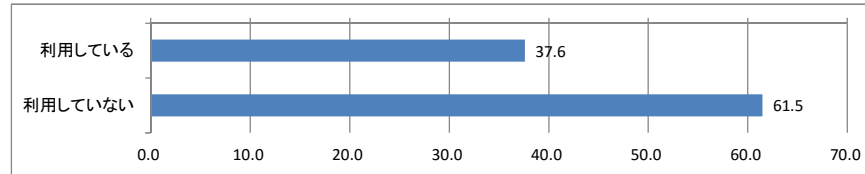
その他の主なご回答

・1トン未満料金の新設（空き家向け） ・水道料金のクレジットカード決済

問10 企業局では、水道事業のほかにガス事業を運営しています。あなたのご家庭では、企業局のガスをご利用されていますか

回答	人数	%
利用している	82	37.6
利用していない	134	61.5

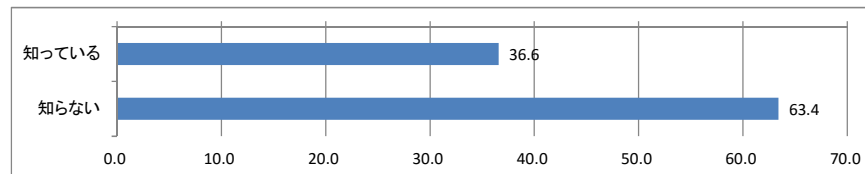
※未回答 2件



問11 問10で「利用している」と回答された方にお尋ねします。

ガスをご利用のご家庭には、「マイコンメーター」が設置されており、地震などの大きな揺れを感知したり、ガス漏れの疑いがある場合に、自動でガスを停止します。再びガスをご利用になられる場合、マイコンメーターの操作が必要となりますが、この操作方法をご存じですか

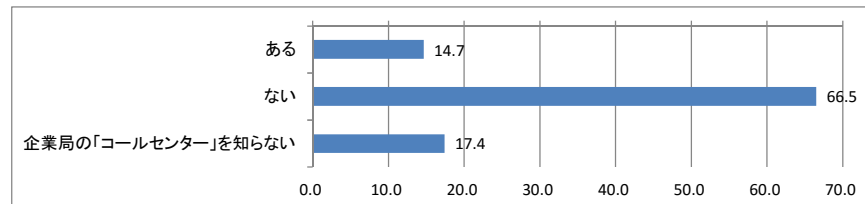
回答	人数	%
知っている	30	36.6
知らない	52	63.4



問12 企業局の「コールセンター」に電話をしたことがありますか

回答	人数	%
ある	32	14.7
ない	145	66.5
企業局の「コールセンター」を知らない	38	17.4

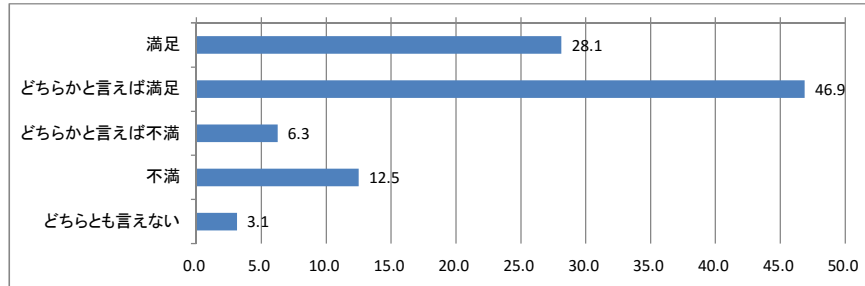
※未回答 3件



問13 問12で「ある」と回答された方にお尋ねします。  
コールセンターの対応について、どのように感じられましたか

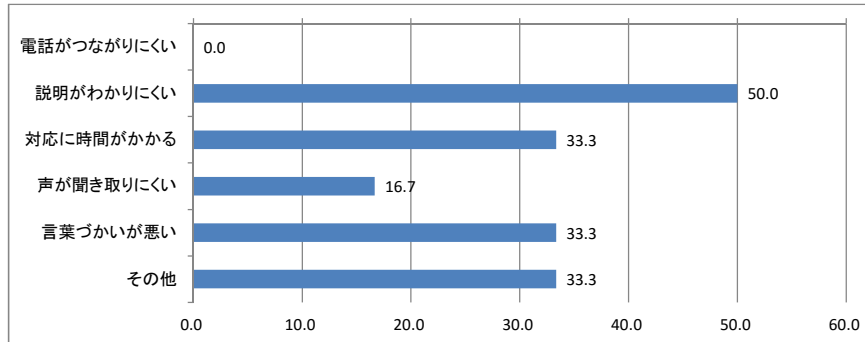
回答	人数	%
満足	9	28.1
どちらかと言えば満足	15	46.9
どちらかと言えば不満	2	6.3
不満	4	12.5
どちらとも言えない	1	3.1

※未回答 1件



問14 問13で「どちらかと言えば不満」、「不満」と回答された方にお尋ねします。  
あなたが不満と感じられた理由は何ですか（該当するものを全てお選びください）

回答	人数	%
電話がつながりにくい	0	0.0
説明がわかりにくい	3	50.0
対応に時間がかかる	2	33.3
声が聞き取りにくい	1	16.7
言葉づかいが悪い	2	33.3
その他	2	33.3

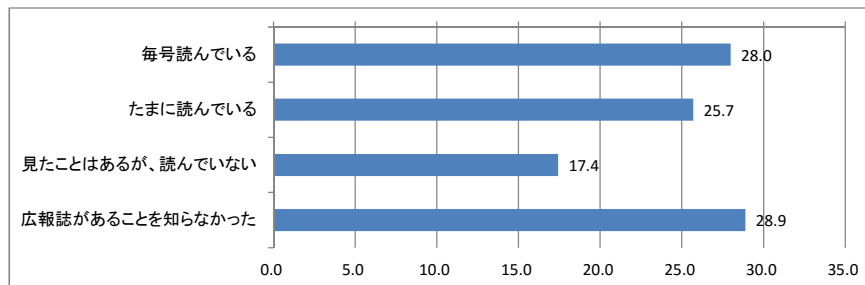


その他の主なご回答

・夏場の水に臭いがするが「こんなものだ」と言われた

問15 企業局では、1年に2回、広報誌「Y o u s（ユース）」を発行していますが、読んだことはありますか

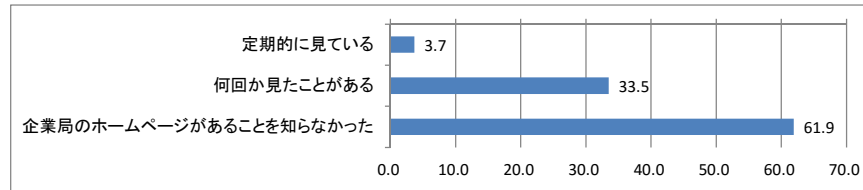
回答	人数	%
毎号読んでいる	61	28.0
たまに読んでいる	56	25.7
見たことはあるが、読んでいない	38	17.4
広報誌があることを知らなかった	63	28.9



問16 企業局では、市役所とは別に企業局独自のホームページを開設していますが、見たことはありますか

回答	人数	%
定期的に見ている	8	3.7
何回か見たことがある	73	33.5
企業局のホームページがあることを知らなかった	135	61.9

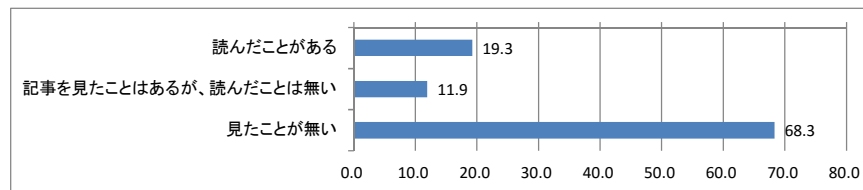
※未回答 2件



問17 企業局では、金沢市公式フェイスブックページに、企業局が開催するイベント情報やお知らせなどを随時掲載していますが、企業局に関する記事を読んだことはありますか

回答	人数	%
読んだことがある	42	19.3
記事を見たことはあるが、読んだことは無い	26	11.9
見たことが無い	149	68.3

※未回答 1件



問18 企業局からの情報発信について、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にご記入ください（全角入力で）

・全く知らなかった。料金が他の市町村に比べて高いので、それが不満です。
・幼児と一緒に参加できるイベント(見学など)を開催してほしいです。
・非常時のための貯水はどれだけ保つのかなど、非常事対策についての情報発信をもっとしてほしい。
・イベント募集の人数や回数を増やしてほしい。
・工事等の事前通知を徹底して欲しい。水質保持に尽力してください
・企業局のような発信団体はSNSにお金を使うより紙媒体の方が費用対効果が高いと思います。
・企業局さんには、市民の安全を第一に考えて動いていただけるとありがたいとおもいます。9リットルのお水を貯蓄しておくことを推奨しているとは知らなかったので、ミネラルウォーター等で自宅に保管しておきたいとおもいます。
・金沢市は上下水道の金額が高く思います。インフラ整備も必要でしょうがコスト削減をお願いします
・末の浄水場は、Facebookで紹介されているのを見たことがあり、興味を持ちました。この様な、市内だけではなく全世界で紹介していくのも面白いと思いました。
・企業局の情報を取得しようとするのがありませんでした。これは現状特に困ったことがないからです。このような方は多いと思うので企業局からの情報をまず確認させるためにテレビCMなどで、アピールが必要かと思います。
・現状で満足をしています。
・水道の支払いにカード払いでも利用可能にして欲しいです。
・春秋の末浄水場の一般開放が楽しみで、これまでに5回以上行きました。名勝指定の意義が伝わります。緩水池の建屋など、いつまでも大切に。
・ガスをつかったエコな活動はとても興味があります。大切なエネルギーを有効に活用できる工夫を是非身につけたいものです。
・毎年梅雨以降夏場に「水道水が泥臭い臭いがする」。一度検査をしたが、「こんなものだ」との回答であったが、事実同じ時期に同じ臭いがする。企業局の基準に問題はないのか。事実「夏場に臭いがする」出来れば回答を願う。以前調査依頼をした記録があるはずだ。
・水道・ガスといった日常に付随するものであることから、日頃気にかけておらず、非常時・緊急時にしか思い出さない。やむを得ないが、料金が低いイメージがついており、オール電化などガスから切り替えて光熱費を抑えましょうといったCMをよく見る。
・ユースにしてもホームページにしても企業局の情報以外の、例えば主婦が食いつくようなネタ等が乏しいためせっかく情報を発信されても斜め読みになってしまう
・末浄水場を常に開放すべきである。あんな良い処は市民に見せたらよい
・毎日使用している水道やガスは、日常生活の必需品でありながら、「出るのが当たり前」の感覚に溺れてしまっているため、せっかく企業局が腐心して作成した広報誌などを「重要視」することなく、軽く受け流していることを改めて反省させられました。水道・ガスの利用者が、これらの情報等を軽く扱うことが平和な生活の旗印かとも言い訳をしています。しかし、24時間体制の供給・安全対策などに関する情報発信に対しては、感謝の念でいっぱいです。
・イベントを検索してみようと思う。

<p>・安全安心と価格面のバランスからいえば、安全安心(有害でない)な水を配り、各家庭では浄水器をつけるというのが現実策かなと思います。比較的好い水といわれる金沢ですら、みんなペットボトル水を飲むようになり、一層、そのまま水を飲むのは、小学校の体育の後の小学生くらいになったのではと聞きます。</p>
<p>・中々手に取りづらい</p>
<p>・請求書の裏側の、ガスポートができたという案内を、そろそろ新しくしてほしい。</p>
<p>・企業局の催し物で、料理教室に子どもと参加したことがあります。嬉しい企画でした。今も開催されていますが、参加費用が高くなった気がします。より身近ある企業局の企画である事を望みます。</p>
<p>・ガスコンロが不調なときに、早朝より丁寧な対応をしていただきました。困ったときに相談できる安心感がとてもうれしいです。ありがとうございます。</p>
<p>・企業局主催の末浄水場の開放に行ったことがあります。このような参加型のイベントがあると楽しみながらいろんなことを知ることができて良いと思います。</p>
<p>・情報発信とは違うかも知れませんが、水道代にせよ、ガス代にせよ、金沢市の料金は私たちが現役時転勤で回った各地のそれよりも高いです。地方都市の割には金沢の物価は全般に割高なのですが、とにかく、安心して利用できる水道・ガスの供給をお願いします。それと、常々気になっていたのですが、工場や各家庭から排出される下水の処理はどのようになされているのでしょうか。海洋汚染になり新鮮な魚介類が安心して食べられなくなるなんて事は無しにして下さい。先日、有害物質が流れていた件はどうなりましたか。上水にせよ、下水にせよ、こんなにも水質向上に努力しているのだという事をそれぞれ発信すべきでしょう。金沢への観光客の第一の目的は、新鮮な海の幸のはずですから。</p>
<p>・情報をもっとわかりやすく、細かなところにも配慮して発信してはいかがでしょうか。</p>
<p>・浄水器無しでも美味しいお水を提供していただけるのが理想ですが、現状ではどうしてもかすかなニオイがしてしまいます。</p>
<p>・水道管の更新を早くしてほしい。</p>
<p>・金沢市の水道水の供給は、現在、安定していますが今後も継続して欲しい。一方、水道管等設備が老朽化していると思います。メンテを宜しくお願いします。</p>
<p>・生活に役立つ情報があれば積極的に発信していただきたい。</p>
<p>・企業局の独自のさまざまな情報発信について知らないことばかりだったので今後参考にさせていただきます。</p>
<p>・特になし。ガス、水については特に不満はありません。</p>
<p>・水道水の使用量が減少すると認識してませんでした。考えてみますと、飲み物は自販やスーパー等で、また食事も弁当、外食、温めだけのレトルト品などが多くなっているのかもしれない。私は自身で食材のバランスや調味料を減らし、鰹、昆布の出しを味わい、野菜、魚を安全なところから得たりしてます。水も美味しい水を軟水、硬水が感じられる感覚も子供達にも覚えて欲しいです。五感は鍛えるに越したことはないと感じます。金沢の水は美味しいといわれているのにペットボトルが優先するのですかね？？ペットボトルの水も飲み方によってはとても汚い状態で飲まれることもあるように思います。テレビ等で金沢の水のCMをしてみても良いかも知れません。</p>
<p>・企業局について知らなかった。一度HP覗いてみようと思いました。</p>
<p>・水道管の劣化や錆の浸食が進んでいるものも次第に増えてきているのではないかと思う。災害被害防止に加え、漏水防止のための新水道管への切替は是非計画的に実施して欲しい。効率的な修復作業のためにも漏水センサーも併せて設置願いたい。</p>
<p>・金沢市からの情報だと思いますが、末町にお花見に行ったことがあります。そこで水道水を販売しているのを知ってびっくりしました。企業局についてはその働きは空気のようなものですし、今まで水不足などの不満もないので、その情報を気にすることはありません。</p>
<p>・ガスショールームの工作教室に参加しましたが、おやつもついていてとても楽しめました。ガス製品の紹介だけでなく食生活のコーナーもあり公共事業としてとても良いあり方だと思いました!</p>
<p>・金沢に来て、初めて企業局が家庭の水道水を管理しているのを知りました。企業局の名前自体水道のイメージがないので、ビックリしましたよ。企業局は一般企業を管轄管理しているイメージしかありませんでした。京都市でも京都府向日市でも水道部営業課が京都市上下水道局ですよ。はじめはわかりにくくて大変でした。企業局で水道のイメージはなかったですね。北陸ならではの堅い名前なのですね。いまだに戸惑いますよ。関西の京都で長いこと生活していたので、馴染みがない名前なので水道イコール企業局とイメージできないですね。企業局からの情報発信でもイメージがないために見過ごしてしまうことが多いです。県外から来た人は企業局が水道の管理しているとは思わないでしょう。ガス事業も企業局が運営していること自体珍しいですね。関西なら民間企業で大阪ガス(株)がガス事業を担当しています。関西は都市ガスで天然ガス「13A」である。大阪ガスでも電気事業も現在しています。企業局自体アピールが足りないような気がします。金沢市全体的に情報発信が弱いですね。知らないことばかり多すぎます。</p>
<p>・Twitterがあつて、雑学なんかたまにでも発信されたら、面白そうで、身近に感じられそう。</p>
<p>・金沢市はプロパンガスの世帯が多いので、「Yous」を知らない方が多いです。都市ガスがメインになると良いですね。</p>
<p>・金沢市企業局についてよく知りませんでした。今回のアンケートでホームページがあるのを知り、初めて拝見しました。広報誌やホームページは市民が目にして初めて生きるものだと思います。まず、存在をPRすること。そして、継続して読まれるためには、目にした市民が「これは生活に役立つ！」と思う内容にしなければ無駄なものになってしまうと思います。お得な生活情報、災害時に慌てない知識や情報など、役立つ内容で発信して頂ければ嬉しいです。</p>
<p>・企業局のかたの対応は丁寧でした。おおむね満足です。</p>
<p>・水の大切さをもっと認識させるための啓発が必要です。日本が世界でも数少ない水に恵まれた国であることを、知らない人が多い。水をめぐって世界で何が起きているのか、もっと知らせてください。</p>
<p>・使った分に見える化</p>
<p>・高齢者世帯も多くなっていることから、紙による情報発信を多くしていただくことが重要かと思います。</p>
<p>・水道管やガス管のどこまで企業局の範疇なのか不明で、トラブルが多い。</p>
<p>・ペットボトルの「金沢の水」を早く販売してほしい。</p>
<p>・6年前に東京から帰郷しましたが、下水道代が高いと常々思っています。諸事情があるとは思いますが、削減策の検討をお願いします。</p>
<p>・都市ガス展を年2回にしてほしい</p>
<p>・以前ガスコンロの広告を見させていただきました。高額でびっくりしました。安価なものも紹介してほしいです。</p>



<p>・ホームページやフェイスブックで企業局が情報発信していることをもっとPRしたらどうでしょうか。</p>
<p>・企業局側からの紙面での広報や、インターネットへの情報発信がするのはうれしい。水もガスも生活の身近にあるものだからこそ、企業局の姿が市民に見えるように工夫してくれているのありがたいと思う。</p>
<p>・広報誌やホームページについてもっとアピールしてもらえたらいいと思います。</p>
<p>・今回のアンケートに回答していて、ほぼ何も知らないということがわかりました。情報を受け取れていないようです。</p>
<p>・都市ガスの普及について一層の周知広報を期待しています。</p>
<p>・台所周りのリフォームを検討する際にシステムキッチンのおすすめが多くて、企業局のモデルもいくつかのパターンがあると嬉しいです。</p>
<p>・飲料水はほとんどの家庭で市販されている水をペットボトルで購入し、プールして飲用している家庭が非常に多い。水道水需要が減ってきたから即、施設規模の適正（縮小？）を考えるのではなく、万が一の災害時に対応できる飲料水の市民への供給対策を考えるべきではないでしょうか？私個人経験論では阪神淡路大震災時に風呂の水が捨ててなかつた事が便所の排水に利用、但し飲料水がなく、幸いにして近くの喫茶店の庭に昔からの井戸水があり地域の人は助かりました。市は各家庭に飲料水のプールを呼び掛けています。合わせて地下の発掘技術も進歩しており出来る範囲の井戸水の再現を考えてはどうかと思えます。</p>
<p>・FaceBookにお知らせがあるのは良いと思います。早速拝見します。私は新聞を取っていないので新聞や新聞広告の記事は目に触れる機会がほとんどありません。ですので電子媒体のお知らせはとても助かります。</p>
<p>・企業局というネーミングのせいか、行政から離れた組織であるとの思い込みが強いように感じる。</p>
<p>・地元放送のラジオやテレビのコーナーなどを持って、色んなお役立ち情報などを発信してくれれば節水などにも取り組みやすくなると思う。</p>
<p>・当たり前のように使用している水ですが、企業局の管理があり、安心で十分な水が使用できていることに、ありがたいと思います。節水に関しては、あまり積極的に取り組んでいないので、家庭でどんな工夫ができるのを知りたいと思いました。以前、金沢の水道料が高いと聞いたのですが、それは事実でしょうか？事実であれば、どういう理由で高くなっているのを知りたいです。</p>
<p>・雨水タンクは簡単に設置できるものか知りたい。普段の生活の中での節水方法を知らせると良い。うちは水をあまり出さないで少ない水で洗い物をしたり米の磨ぎ汁は庭の水まきに利用したり、わずかですが節水するように気をつけています。簡単にできる節水方法を広報で知らせることはできないものでしょうか？市民からアイデアを募集してもいいと思います。</p>
<p>・市民との関わりをもっとわかりやすくアピールできれば理解は深まる</p>
<p>・今後、情報を確認し、生活の向上を図りたい。</p>
<p>・情報発信が思うように伝わっていないように思われる。家族で楽しめるイベントや、学校や幼稚園保育園への出張授業などで啓発活動をより積極的におこなったらよいのではないか。電気のように、ポイント制を導入するのもよいかと思う。</p>
<p>・我が家では、菌磨き手洗い時の節水。トイレで水を流すのをいつも大で流していたのを、こまめに小で流す。ハーブへの水遣りの節水を心掛けてから、随分上下水道料金を削減することが出来た。これらについて企業局からも節水の仕方を情報発信すべきだ。但し、水道料金減少分は、我が町内では都市ガスが来ているにも関わらずプロバンの家庭が多い。プロバンから都市ガスへの移行をPRし、増収につなげるべきだ。</p>
<p>・料理教室、土日開催日を増やしてほしい。平日は仕事があるので参加したくてもできない。</p>
<p>・昨年からIHにしたので、情報発信に触れる機会が減ってます。</p>
<p>・個別情報発信に力を入れてもらいたいとは思わない。金沢市としての広報の中に盛り込んでもらえば、十分。</p>
<p>・警察や消防の方は積極的に市民との接点を持っていますが、企業局の方を見たことがありません。市民にアピールする機会を多くした方がよいと思います。</p>
<p>・以前、企業局の方が来て漏水を発見してくれて大変感謝しています</p>
<p>・広報誌のほうが確実に目にするからこれからもお願いします。</p>
<p>・企業局の情報は見る事が無いです。</p>
<p>・現居住の集合住宅はプロバングスだが、平均価格に比べかなり割高な価格設定（基本料、重量課金とも）であり、企業局での営業活動を強化していただきたい。</p>
<p>・老朽した埋設水道管の交換やガス管の距離と交換状況の広報。ガス自由化への取り組み。</p>
<p>・日本は水が当たり前のようにある。石川県は災害も少なく水が不足することはない。水を大切にしなければ、備蓄しておいた方が良いことはわかっているが、行動にうつせないのはだめだなあと思っている。</p>
<p>・ガス料金がわかりにくい。</p>
<p>・フェイスブックをやっていないので他にも見ることが簡単に出来る場所があれば一々と思います。</p>
<p>・フェイスブックなどのSNSを利用しない主義なので、別の方法での広報をお願いします。</p>
<p>・人が集まるイベントや駅等の場所に備蓄ペットボトルと一緒にチラシ広告や「ユース」を配布すれば関心を持たれると思います</p>
<p>・個別事業との認識は無く、市役所と同じと思っています。</p>
<p>・使用量メーターがゼロでも月額2千円超は高過ぎる。(所有する空家の場合)このマンションは大口径契約の為、空き室は無料です。(管理組合の考え方によって違いはあるが。)現在解約の為、準備(備蓄)を進めています。</p>
<p>・重要なライフラインの確保に日夜ご苦労されておられることと思います。今後ともよろしくお願ひしたいことは、やはり、老朽化したパイプや施設の更新などです。当然、着手していることはありますが、最重要課題であることを利用者としても考えております。</p>
<p>・水道水の使用量は減少傾向にあり…。ということを知らなかった、意識したことがなかった…少し驚きました。</p>
<p>・ガスや水道の検針票などに、翌月のイベントなど広報してくれると便利。ネットで詳しく掲載してることなどは、たぶん多くの人は知らないと思います。</p>
<p>・安産の取り組みなどをもっとアピールしたほうが良いと思う。</p>
<p>・イベントも各種多様で楽しみにしてますし、家族で参加させてもらってます。これからも楽しみにしています。</p>

・人の関心を引く紙面構成ではないと思います。自画自賛の内容になっているように思います。読んでもらえるような努力をしているのでしょうか？情報が一方通行になっていませんか？
・今後、災害も予想されるのでよりこまめに情報を確認して行きます。
・イベントではガス展くらいしか知らない。もっと情報に対して敏感になりたい。
・以前行った、水力発電所の見学がまたあると嬉しい。企業局が管理している施設や普段の業務を見学できたりすると嬉しい。