

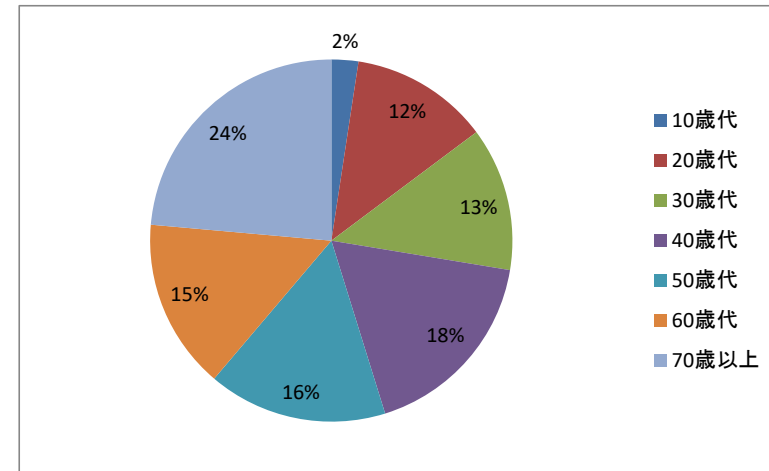
## 第7回 水道の利用実態等についてのアンケート

【アンケート実施期間】 令和5年9月22日～令和5年10月6日

【アンケートの目的】 水道に関する利用実態や、金沢市企業局のサービス満足度等を把握し、よりよいサービス提供の参考とするため

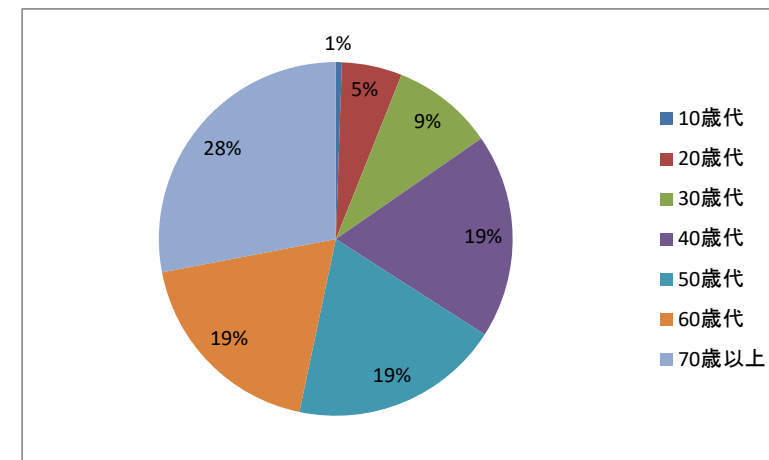
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	6	2.4
20歳代	31	12.4
30歳代	32	12.8
40歳代	44	17.6
50歳代	40	16.0
60歳代	38	15.2
70歳以上	59	23.6
計	250	100.0



【回答者数】 182 名

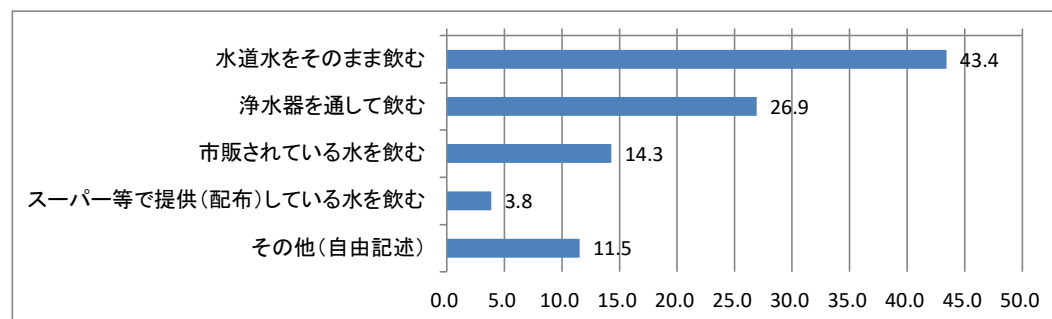
内訳	人数	%
10歳代	1	0.5
20歳代	10	5.5
30歳代	17	9.3
40歳代	34	18.7
50歳代	35	19.2
60歳代	34	18.7
70歳以上	51	28.0
計	182	100.0



【回答率】 72.8%

問1 あなたが水を飲む場合、主にどのようにして飲んでいきますか？

回答	人数	%
水道水をそのまま飲む	79	43.4
浄水器を通して飲む	49	26.9
市販されている水を飲む	26	14.3
スーパー等で提供（配布）している水を飲む	7	3.8
その他（自由記述）	21	11.5

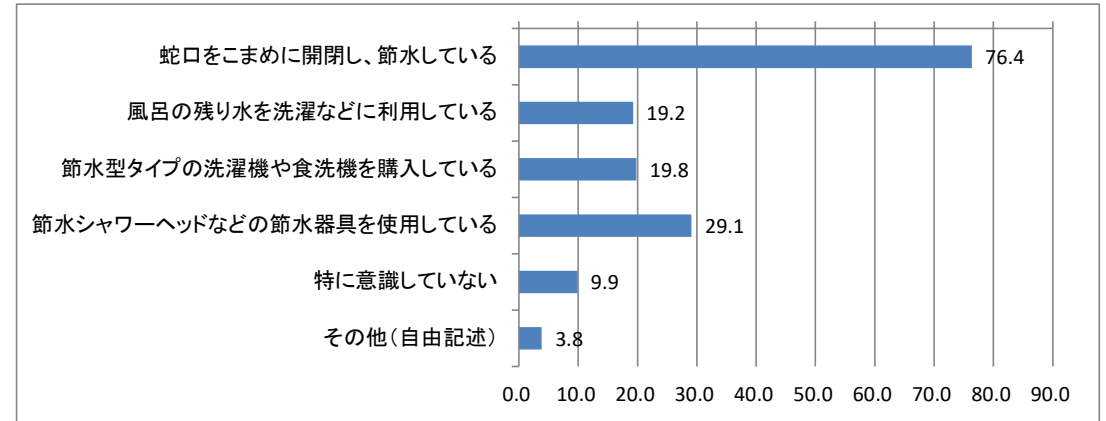


その他（自由記述）回答

温泉水を契約しています
水道水や白湯
某社のウォーターサーバー
ウォーターサーバー
水道水を一度煮沸して冷ましてから飲む
沸かし湯を冷まして飲む
水を沸かしてお茶をいれる
湧き水を汲んで来ている。
ウォーターサーバー利用しています
湧水をくんできたのをのむ
富山県立山市穴の谷から汲んできたの湧水を飲む（過去約50年間）
沸騰させて飲む
家ではそのまま、会社では市販の水を飲む
料理にはそのまま使います。あまり飲む機会がないです。
定期購入
一度沸騰させてから、常に冷蔵庫に入れて冷やして飲んでる
朝一に水道水を沸かして置き、必要に応じて使う。氷もこれを使う
水は飲まない（お茶にして飲む）
湯ざまし
ウォーターサーバーを使用しています。
ウォーターサーバー

問2 節水について、あなたが普段から心がけていることを教えてください。（複数選択可）

回答	人数	%
蛇口をこまめに開閉し、節水している	139	76.4
風呂の残り水を洗濯などに利用している	35	19.2
節水型タイプの洗濯機や食洗機を購入している	36	19.8
節水シャワーヘッドなどの節水器具を使用している	53	29.1
特に意識していない	18	9.9
その他（自由記述）	7	3.8

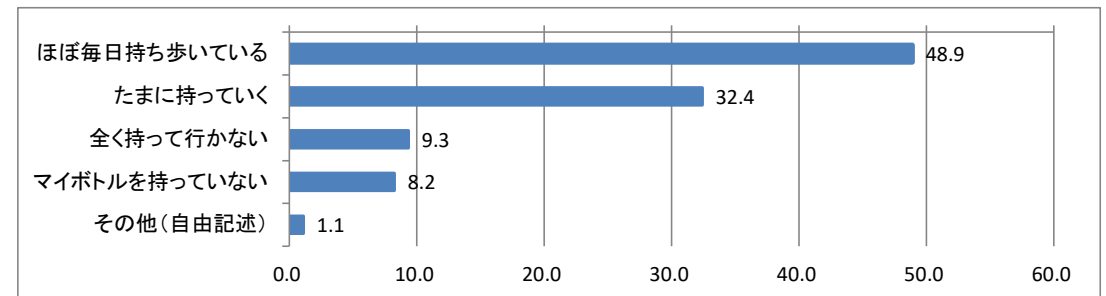


その他（自由記述）回答

トイレでの節水も考慮している
トイレについて、自動水洗トイレへ更新した。
お風呂の回数を減らし、夏はシャワーにしている
流量を少なくし、流速を押さえる。
24時間風呂
蛇口からの水量を少なくしている
シャワーは24Hシムで浴びる

問3 あなたは外出時にマイボトルを持ち歩いていますか？

回答	人数	%
ほぼ毎日持ち歩いている	89	48.9
たまに持っていく	59	32.4
全く持って行かない	17	9.3
マイボトルを持っていない	15	8.2
その他（自由記述）	2	1.1

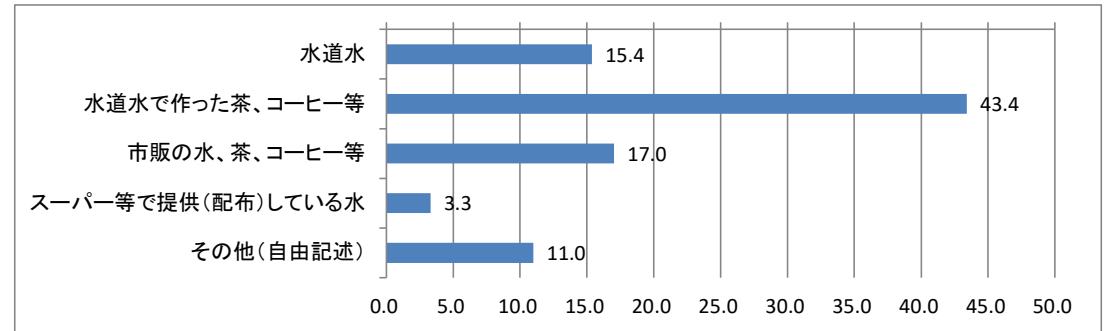


その他（自由記述）回答

授乳中のため、市販の麦茶を使用
必要があれば

問4 問3で「ほぼ毎日持ち歩いている」「たまに持っていく」とお答えした方にお尋ねします。マイボトルには主に何を入れていますか？

回答	人数	%
水道水	28	15.4
水道水で作った茶、コーヒー等	79	43.4
市販の水、茶、コーヒー等	31	17.0
スーパー等で提供（配布）している水	6	3.3
その他（自由記述）	20	11.0

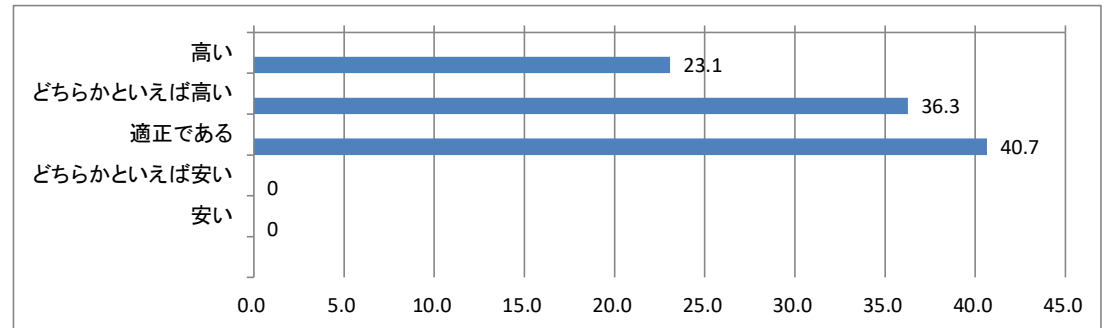


その他（自由記述）回答

水道水を浄水器で浄水した水
水素水
ウォーターサーバーの水出し緑茶
水道水を一度煮沸して冷ましたもの
沸かし湯を冷ました水
汲んて来た湧き水
問1で記入した湧水
市販500ml水
白湯
棒茶
浄水器を通した水
水は浄水器入れています
ミネラルウォーターで作ったお茶
浄水器を使ったお茶
一度沸騰させて作ったお茶
湯冷まし
ウォーターサーバーの水
ウォーターサーバーで作ったお茶
スポーツドリンクや経口補水液
お茶、コーヒー

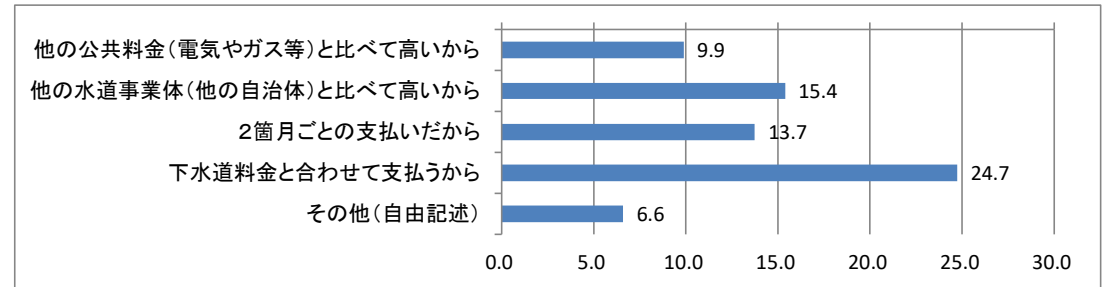
問5 現在の水道料金についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
高い	42	23.1
どちらかといえば高い	66	36.3
適正である	74	40.7
どちらかといえば安い	0	0
安い	0	0



問6 問5で「高い」「どちらかといえば高い」をお答えの方に尋ねます。料金が高いと思う理由は何ですか？

回答	人数	%
他の公共料金（電気やガス等）と比べて高いから	18	9.9
他の水道事業者（他の自治体）と比べて高いから	28	15.4
2箇月ごとの支払いだから	25	13.7
下水道料金と合わせて支払うから	45	24.7
その他（自由記述）	12	6.6

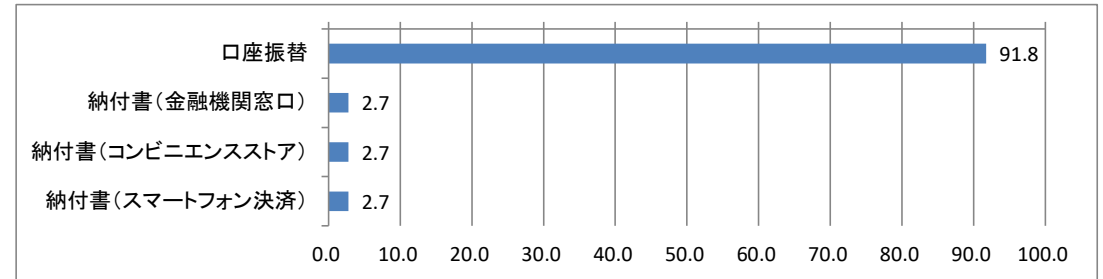


その他（自由記述）回答

他と比べて質が悪いお水だから
かかるコストから見るとかなり高いように思う
固定負担額が高い
無いと困る水だが、家計には厳しいと思う値段。
高いと思うから高い。
主な用途が風呂、庭や菜園の水やりなので
あまり使わなくとも、基本料金を請求されるから。
ただ普通に、高いと感じます。
他都道府県から越してきて高いと感じた
適正としましたが、比較するものが判らないので。
正直、適正価格がいくらなのかはよくわからない。
使用がゼロでも高い基本料金が徴収されているから。
水道検針の方法が不明瞭

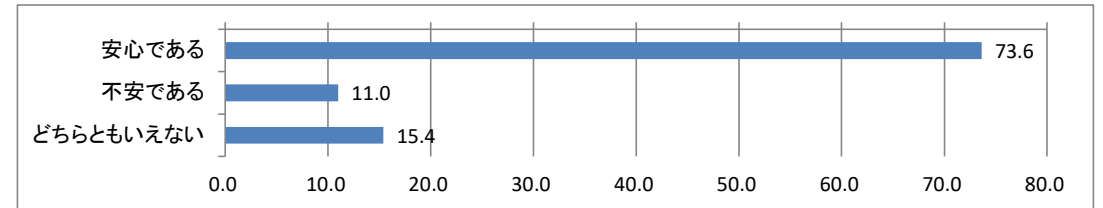
問7 現在、水道料金のお支払いには、「口座振替」と「納付書」の2つのお支払い方法をお選びいただけます。  
あなたのお支払い方法は以下のいずれでしょうか？

回答	人数	%
口座振替	167	91.8
納付書（金融機関窓口）	5	2.7
納付書（コンビニエンスストア）	5	2.7
納付書（スマートフォン決済）	5	2.7



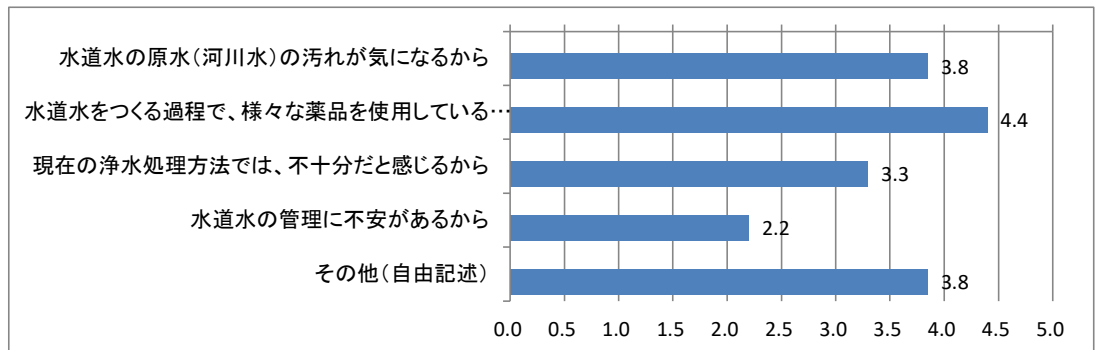
問8 あなたは、水道水の水質についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
安心である	134	73.6
不安である	20	11.0
どちらともいえない	28	15.4



問9 問8で「不安である」とお答えした方にお尋ねします。あなたが、不安だと感じる理由は何ですか？（複数選択可）

回答	人数	%
水道水の原水（河川水）の汚れが気になるから	7	3.8
水道水をつくる過程で、様々な薬品を使用しているから	8	4.4
現在の浄水処理方法では、不十分だと感じるから	6	3.3
水道水の管理に不安があるから	4	2.2
その他（自由記述）	7	3.8

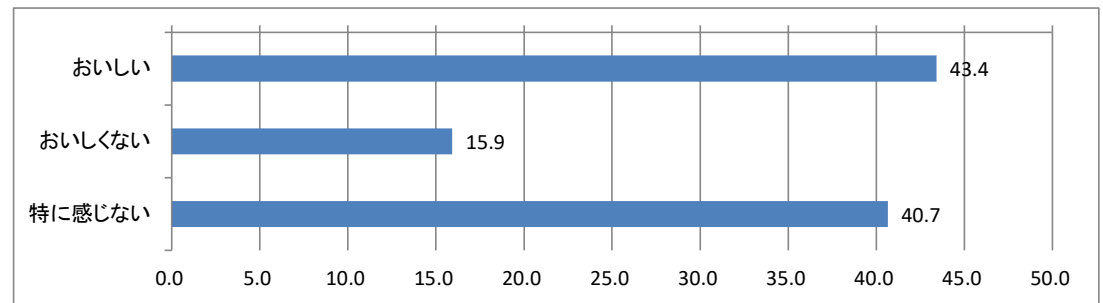


その他（自由記述）回答

ときどきカビくさいときがある
津幡での食中毒後、どんなきっかけで菌が混入するかわからないと思う。
水道管が古くなって異物が入っていないか不安
湧水に比べ、口当たりに抵抗感が感じられる。
古い家を借りていて、きっと水道管が老朽化している。
水道管の老朽化で水が汚いと感じている
猛暑の影響か、ドヨンとした味わいです。
水臭さを感じる時があるので「飲み水」としては使いません。
サーバーと比較して臭いが強い為
水道管じたいがきれいかどうかわからない

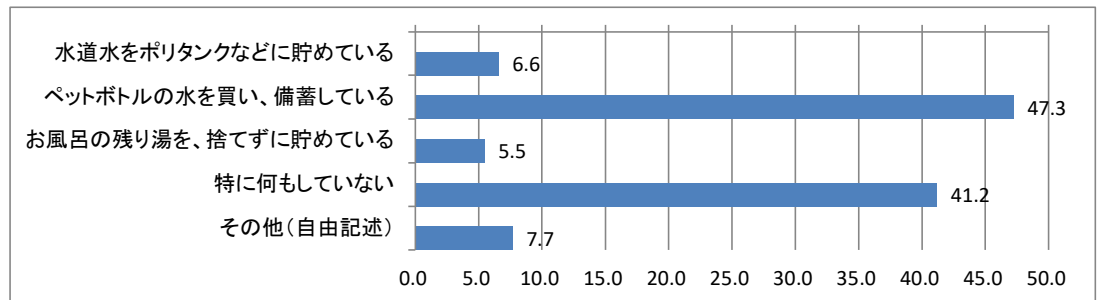
問10 あなたは、水道水の味についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
おいしい	79	43.4
おいしくない	29	15.9
特に感じない	74	40.7



問11 あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。（複数選択可）

回答	人数	%
水道水をポリタンクなどに貯めている	12	6.6
ペットボトルの水を買い、備蓄している	86	47.3
お風呂の残り湯を、捨てずに貯めている	10	5.5
特に何もしていない	75	41.2
その他（自由記述）	14	7.7

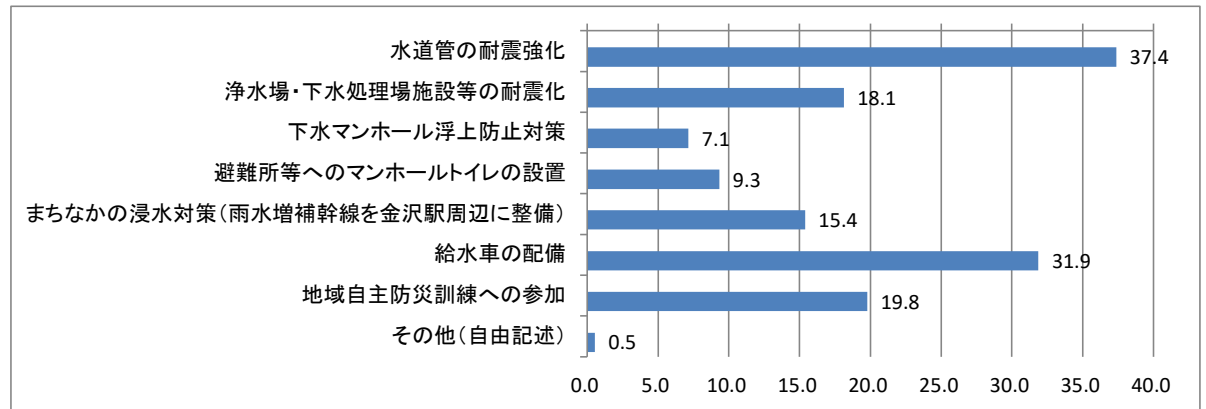


その他（自由記述）回答

契約している温泉水を備蓄
サーバのポリタンを多めに用意している
ウォーターサーバーの水を予備で注文している
普通は飲めない水を浄化して飲めるようにする商品を購入した。
湧き水をペットボトルに貯めて常備している。
ウォーターサーバーの予備ボトルが常にあるようにしています
お茶など飲料水を大量に買って置く
湧水をポリタンクに貯めている
多少ペットボトルで買いだめしてます
ペットもいるし買い置きを心がけたい
お茶の買い置き
5年保存水を備えている
温水器のお湯が一定程度使えると思っている
ウォーターサーバーのボトルは常時何本か置いている

問12 金沢市企業局で行っている様々な災害対策のうち、ご存じのものはありますか？（複数選択可）

回答	人数	%
水道管の耐震強化	68	37.4
浄水場・下水処理場施設等の耐震化	33	18.1
下水マンホール浮上防止対策	13	7.1
避難所等へのマンホールトイレの設置	17	9.3
まちなかの浸水対策（雨水増補幹線を金沢駅周辺に整備）	28	15.4
給水車の配備	58	31.9
地域自主防災訓練への参加	36	19.8
その他（自由記述）	1	0.5



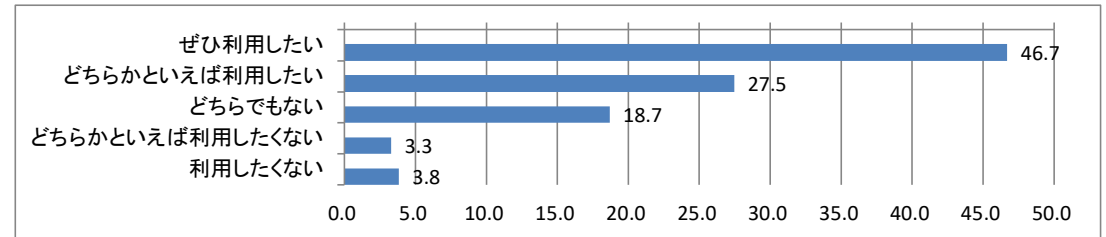
その他（自由記述）回答

災害対策は知らなかった
-------------



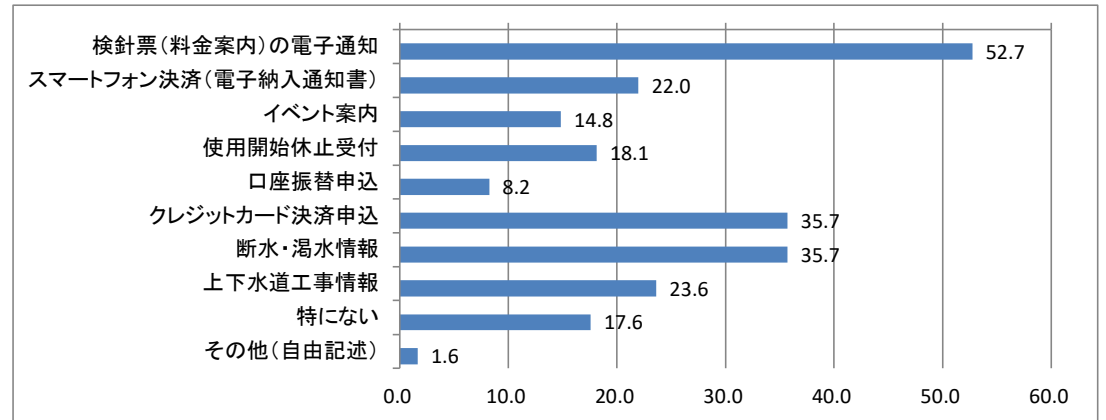
問13 あなたは、水道使用量や水道料金の履歴をスマートフォンアプリ・インターネットで確認ができるサービスがあれば、利用したいですか。

回答	人数	%
ぜひ利用したい	85	46.7
どちらかといえば利用したい	50	27.5
どちらでもない	34	18.7
どちらかといえば利用したくない	6	3.3
利用したくない	7	3.8



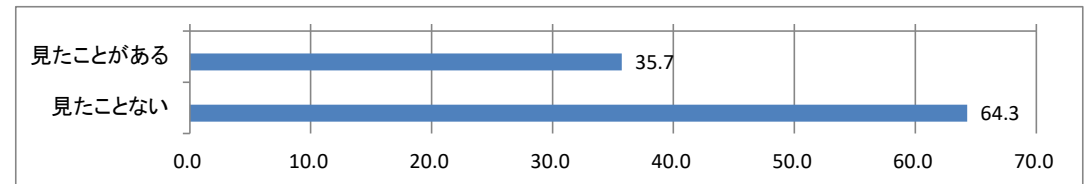
問14 問13のサービスに付加してほしい機能はありますか。（複数選択可）

回答	人数	%
検針票（料金案内）の電子通知	96	52.7
スマートフォン決済（電子納入通知書）	40	22.0
イベント案内	27	14.8
使用開始休止受付	33	18.1
口座振替申込	15	8.2
クレジットカード決済申込	65	35.7
断水・濁水情報	65	35.7
上下水道工事情報	43	23.6
特にない	32	17.6
その他（自由記述）	3	1.6



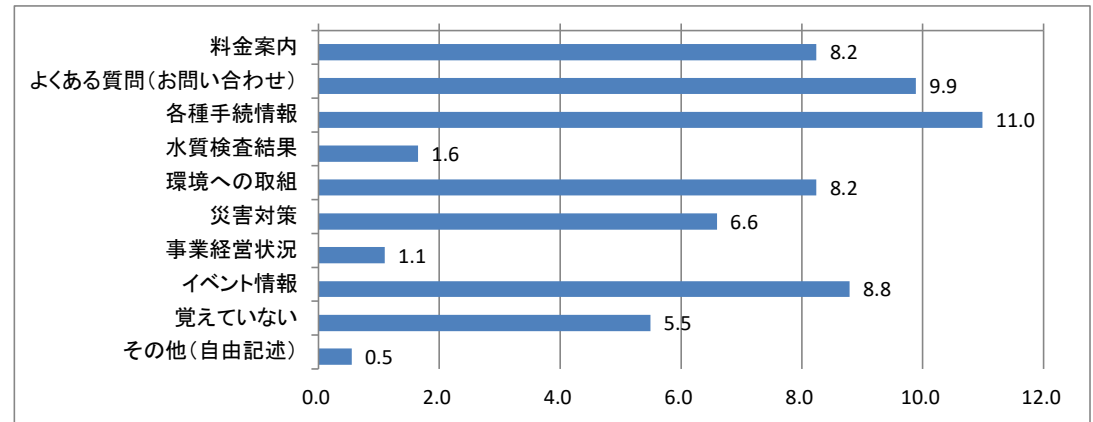
問15 あなたは、金沢市企業局のホームページを閲覧したことはありますか？

回答	人数	%
見たことがある	65	35.7
見たことない	117	64.3



問16 問15で「見たことがある」とお答えした方にお尋ねします。企業局ホームページに掲載している情報のうち、見たことがあるものをお答えください。（複数選択可）

回答	人数	%
料金案内	15	8.2
よくある質問（お問い合わせ）	18	9.9
各種手続情報	20	11.0
水質検査結果	3	1.6
環境への取組	15	8.2
災害対策	12	6.6
事業経営状況	2	1.1
イベント情報	16	8.8
覚えていない	10	5.5
その他（自由記述）	1	0.5

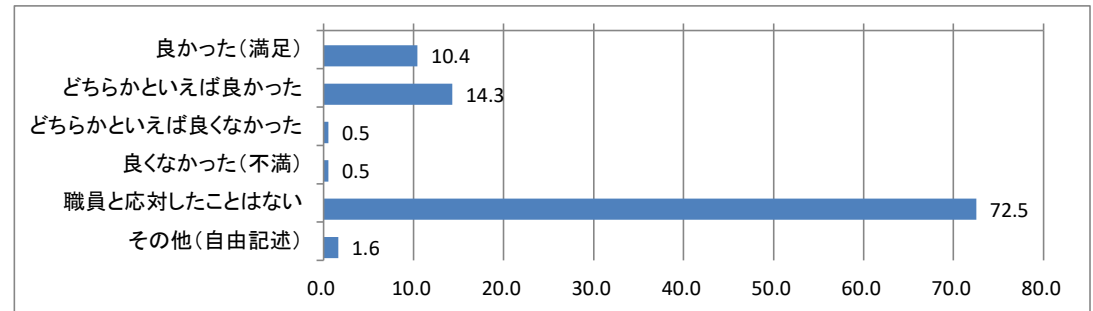


その他（自由記述）回答

昨年引越し時に見た記憶があります

問17 金沢市企業局の職員の電話や窓口での対応について、あなたが感じている印象（満足度）をお答えください。

回答	人数	%
良かった（満足）	19	10.4
どちらかといえば良かった	26	14.3
どちらかといえば良くなかった	1	0.5
良くなかった（不満）	1	0.5
職員と対応したことはない	132	72.5
その他（自由記述）	3	1.6



その他（自由記述）回答

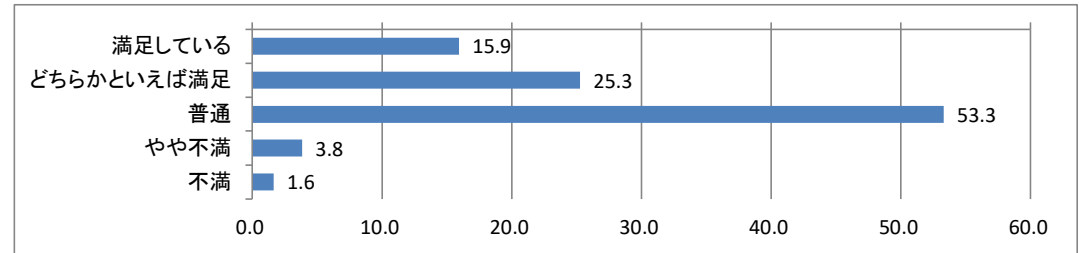
接したことがない

以前末の浄水所で親切に説明を受けたことがあります。

仕事の途中に支払いに行き待ち時間が長くイライラしてしまった

問18 あなたは、金沢市企業局の取組やサービスについて、全体としてどのくらい満足されていますか。

回答	人数	%
満足している	29	15.9
どちらかといえば満足	46	25.3
普通	97	53.3
やや不満	7	3.8
不満	3	1.6



問19 最後に、金沢市企業局に対して期待する取組やご意見、ご要望等ございましたら、自由にお書きください。

サイトで見られるのはいいけど、アプリを落とさなきゃいけないサービスはスマホの容量をなくすし面倒なのでアプリはいらないです。
今話題のフッ素化合物がどのくらい入っていて数値はどのくらいかを開示して欲しい。
集合住宅契約のため企業局と関連がありませんので、何か対策をお願いします。
想定外の災害を理由とする事がないように災害対策に万全な対策をお願いしたい。
水は生きるための重要な要素であり、無駄使いの無いよう大切にしていきたいと思えます。
ニッポンの水道水は、世界で一番塩素濃度が高いと聞いて居ますが、減らすことを考えて居ませんか？我が家ではこの塩素を減らす目的で浄水器を導入して居ます！
支払にクレジット対応
企業局自体の存在感が希薄な感じがする。もっと積極的なPR活動を望む。
企業局自体どのような動きをしているのか知らない・・・もう少しPRしてみても？
企業局は何をすところ、何をしているところというような疑問が出てこないように情報発信のあり方を検討してください。
特に意見は有りません。
ICT
企業局だけではないのですが、いいね、金沢での番組予定やイベント情報などを早く知るにはどうしたらいいでしょう。
金沢の水が製造終了になったが、金沢の水が安全だという認識が高まったというコメントがあったことと思うが、アピールや努力不足等色々反省すべき点は多岐にあると思う、今後の企業局の取り組みにフィードバックして欲しい。
なし
電気（石油）と比べて原材料は山から流れ出る水。の割には高いと思う。
イベント等あれば教えてほしいです。金沢の水はとても美味しいと思います。これからもよろしくお願いします。
外で使う水もあるので、下水道料金を安くしてほしい
水道利用量等実績について、ペーパーから電子化に早急に対応願います
日頃水道の蛇口をひねれば、水は出るし、トイレで流せば用は足せる。漫然と生活しているが大切な浄水場や下水処理場の視察の企画を是非やって欲しい。
水道料金が以前住んでいたところより高い。水質のせいか？洗濯物が黄ばむ。洗濯機が臭ってくる。

<p>企業局の理解を深める為、もっとPR（チラシ、メディア、新聞ラジオ、SNS等）をしたら良いと思います。また、金沢の水の良さをもっとアピールしたら良いと思います。</p>
<p>下水道工事完了地区なのに、個別にまだ、工事をしていないお宅があります。浄化槽のメンテナンスもしてないようです。完了している通りの溝は乾いているのに、うちの前の溝は、どろどろです。蚊とか、衛生上心配です。金沢市から、忠告してもらいたいです。</p>
<p>ガスは別になったと思いますが、上下水道も大切なインフラですので引き続きよろしくをお願いします</p>
<p>浄水場見学の際に「金沢の水」ペットボトル入りを頂きました。それは販売しているのでしょうか？観光客などに販売したらいいと思いますが。もう実施しているのかもしれませんが。</p>
<p>水道という市民生活の基本中の基本となる重要インフラの維持管理を民間に委ねることがないようにしてほしい。必要なら水道料金を上げて対応してほしい。</p>
<p>電気やガス、水道のようなライフラインを金沢市では一部営利目的の企業に譲渡したが、企業局で従来どおり提供して欲しい。</p>
<p>水道のメンテナンス</p>
<p>予算もあることですが、出来る限り早く老朽化した給水本管の更新をお願いいたします。</p>
<p>行政だから仕方がないと思うが、北陸電力は、節電イベントなど毎回行なっているし、電話などはポイントが貯まるイベントがある。なにかしらのポイント付与などがあった方が節水などに効果がありそう。</p>
<p>水道料金をもう少し安くしてほしい。</p>
<p>最近他県において水道水に発がん性物質が含まれていた可能性があるというニュースになってます、水質検査はしっかりして頂きたいと思います</p>
<p>問12 金沢市企業局で行っている様々な災害対策のうち、ご存じのものはありますか？は回答が必須ですが、ヒッツも知らない場合の回答がないです。</p>
<p>庭や菜園に使用する水量に下水料金がかかっていることの改善。</p>
<p>クレジットカード対応、ならびに口座振替の場合、地銀や信金、ゆうちょ以外の大手銀行にも対応してほしい</p>
<p>安心な美味しい水を安定的に供給するように努めてほしい。</p>
<p>水道事業を安易に譲渡する事だけは、賛成できません。</p>
<p>他の市に住んでる人に聞くと金沢市の水道代は高いです 下がるように考えてほしいです</p>
<p>災害、地震発生時に対する市民の心がけ、行政の対応への関心が薄いことを反省してます。</p>
<p>10年前に引越して来た時の情報では、日本一高いガスってのは知ってます！</p>
<p>水不足はいつも心配しています。水道メーター交換がありました。その時、除雪で道路のマンホールが浮いてしまいました。ずーと放置していましたが、交換の時に話とすぐに対処していただきました。ありがとうございました。電話ではなかなかうまく伝わらないと思います。メール等を利用していくといいのではないかと思います。</p>
<p>■金沢市の水道水は、名古屋や東京と比較して、美味しいと感じている。■水道水は、市販のミネラルウォーターよりも管理基準が厳しいとも聞きます。そういった点のアピールが少ないと感じます。</p>
<p>企業局の業務内容PRが無く不明。不祥事の撲滅・改善を願う！ 水道管の改修をサッサと押し進めて頂きたい、。</p>
<p>あまり表に出ないサービス提供の部署の皆様には頭が下がります。防災等の取組（耐震化、避難所対策など）概要、広報についての機会を増やし市民に広く知ってもらうことにより関連意識の醸成につながるものと考えます。</p>
<p>公共料金などの支払いで クレジット支払いができないのは水道局だけです。 隔月支払いで確実に使うものなのに いつまで経っても変更する見通しがありません。 早急に取り組むべきです。 請求書にしても大昔と何ら変わらず 取り組む姿勢やシステムの遅れを感じずにいられません。</p>
<p>いつもありがとうございます。</p>
<p>災害時の早急な対応をお願いします！</p>

美味しいです。市内の水道管の老化対策を早めによりしくお願いします。
特にありません。
金沢の水のおいしさや安全性をもっとアピールしてほしい。
これから注視いたします。
下水処理代が高額ですが、安全性を考えると妥当なのか少々疑問です。
企業局の業務自体を知る機会がない。
同じ水道料金を支払うなら、それぞれの水道管もチェックして古いものは交換し、錆びとか目で見えるものが無くなれば、わざわざ購入しなくて直接水道水が飲めるようになるのに。
金沢市に昭和の終わりに転勤で住居して、凄く美味しいと感じました。
母子・父子家庭や低所得者の料金をもう少し割安にしてもらえたらありがたいと思う
現状に特に不満なし
浄水器のイベントやセールスに出会っても、「金沢の水はおいしいから必要ない」と言っています。これからも美味しく安全な水を提供してください。もし可能であれば、丸っこいペットボトルの水、手土産に重宝していたので復活してほしいです。
なし
特に有りません
今まではそんなに意識した事はなくごく当たり前の生活環境と感じてきましたが 自然災害の環境変化もあり考え方のスタートとして自分で色々な情報を確認する機会をつくろうと思っています
電力は某アプリで毎日使用量が解り、節電アプリ参加で懸賞あり。 企業局も工夫が必要。
安心、安全な水の供給。
地元理解の為のイベント開催を多めに。
特にありません
前項では、選択肢がないので、美味しくないと記しましたが、夏前迄は、生水を当たり前に飲んでました。白山市に嫁いだ娘も金沢市の水は美味しいと言っています。美味しくないと、この夏の影響？です。皆様の日頃のご努力に感謝しております。
飲料水として直接飲んでいますが、引き続きよろしく申し上げます。 いつまでも、蛇口の水が美味しく飲めるようにお願いします。
広い敷地を毎日歩き、私たちが飲める水を作っている、企業局の人たちの努力に感謝します。
金沢市の水道水は他所と比較して美味しいと言われています。水源に恵まれていることもあるかもしれませんが、安全で美味しい水の供給に対する企業局の努力のたまものではないかと思えます。これからも更なる改善を期待しています。
飲んで安心な水道水 今後も安定的な金額で
飲料水の水質安心安全の徹底お願いしたいです
なし
いつもインフラ維持をありがとうございます。蛇口ひねって飲める水が出る…めっちゃくちゃありがたいことです。
料金サービス体制の見直し
クレジットカード決済を早急にしてほしい。
送られてくる料金案内に書かれてる名前が持家なのに10年たっても〇〇家賃貸ってなってるので、やめて欲しい。

水道料金、プロパンガス料金など、公共性が高いにもかかわらず価格の適正化が進んでいないと思われるサービスが多くあるので、是正していただきたい。水道検針の方法が不明瞭。排水時の検針なのに、それぞれの値を上下水単価で乗じられており、以前いた自治体より3倍近い料金が請求されている

自宅敷地内に融雪装置を設置しているが普通の水道料金メーターとは別に融雪用料金のメーターが設置可能と聞きましたがどこで相談したらよいかわからないので教えて欲しいです。

企業局にはないですが、このフォームのバグについて。問4のその他に、24文字しか入力していないのに、50文字の入力制限に引っ掛かり入力できません。本来なら、「スーパー等で提供している水で作ったお茶、コーヒー」と入力したかった。