

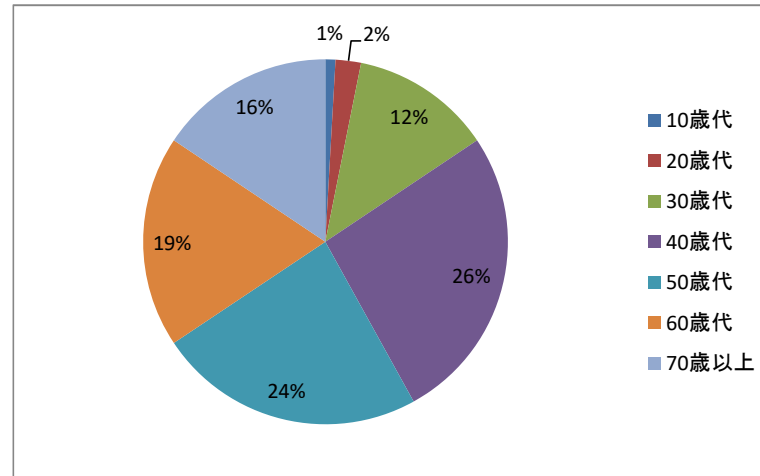
第7回 水道の利用実態等についてのアンケート

【アンケート実施期間】 令和4年9月9日～令和4年9月23日

【アンケートの目的】 【水道の利用実態等について】
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

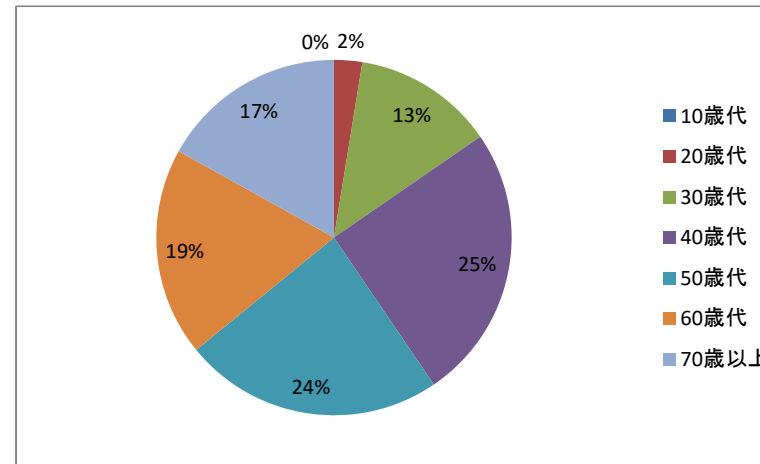
【対象者数】 224 名

内訳	人数	%
10歳代	2	0.9
20歳代	5	2.2
30歳代	28	12.5
40歳代	59	26.3
50歳代	53	23.7
60歳代	42	18.8
70歳以上	35	15.6
計	224	100.0



【回答者数】 195 名

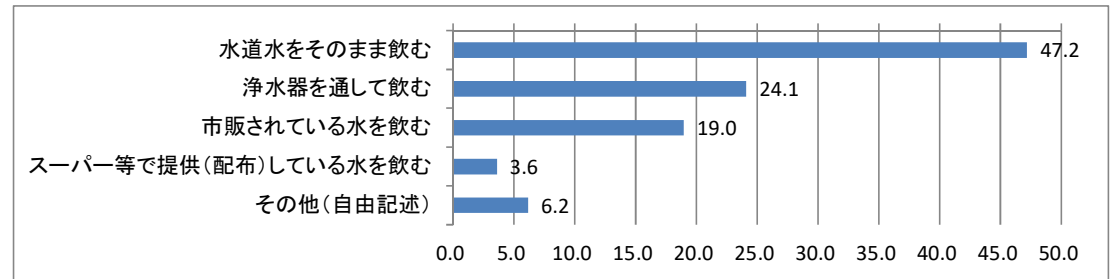
内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	5	2.6
30歳代	25	12.8
40歳代	49	25.1
50歳代	46	23.6
60歳代	37	19.0
70歳以上	33	16.9
計	195	100.0



【回答率】 87.1%

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	92	47.2
浄水器を通して飲む	47	24.1
市販されている水を飲む	37	19.0
スーパー等で提供（配布）している水を飲む	7	3.6
その他（自由記述）	12	6.2

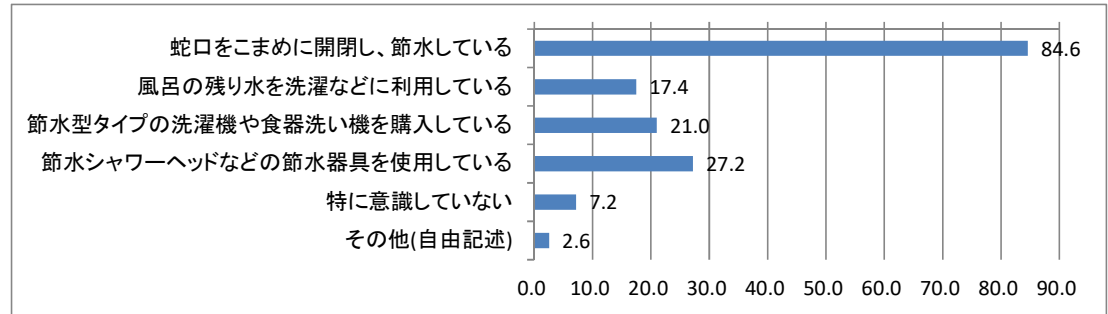


その他（自由記述）回答

白湯にして
施設のため地下水を飲む
ECサイトから購入している
普通は番茶か麦茶、又は緑茶です
わき水を汲んでます。20年前に比べると水道水は美味しくないです。
一度沸騰した物、もしくはお茶にして。
湧水を煮沸して飲む
ウォーターサーバーの水を飲む
白湯を飲む
サーバーの水を飲む
ウォーターサーバーの水を飲んでいる。
水道水+氷

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	165	84.6
風呂の残り水を洗濯などに利用している	34	17.4
節水型タイプの洗濯機や食器洗い機を購入している	41	21.0
節水シャワーヘッドなどの節水器具を使用している	53	27.2
特に意識していない	14	7.2
その他(自由記述)	5	2.6

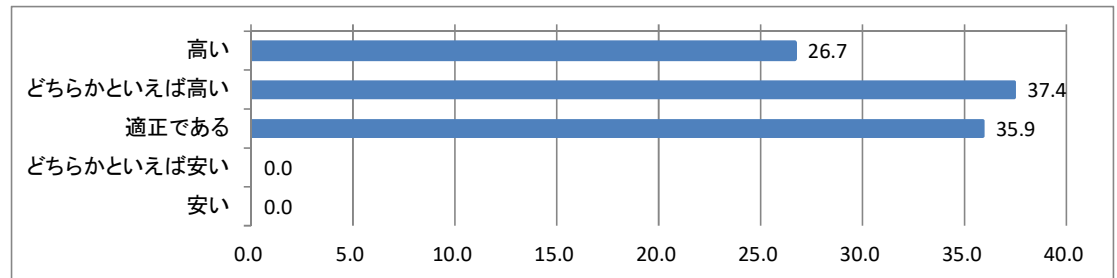


その他(自由記述) 回答

節水型トイレを取り換え
使用目的を考えてなるべく無駄水を出さないようにしている
節水は環境的に意味ない。水道水タダ契約。
庭の散水は雨水タンクに溜めた水を利用している
節水は当然!の認識

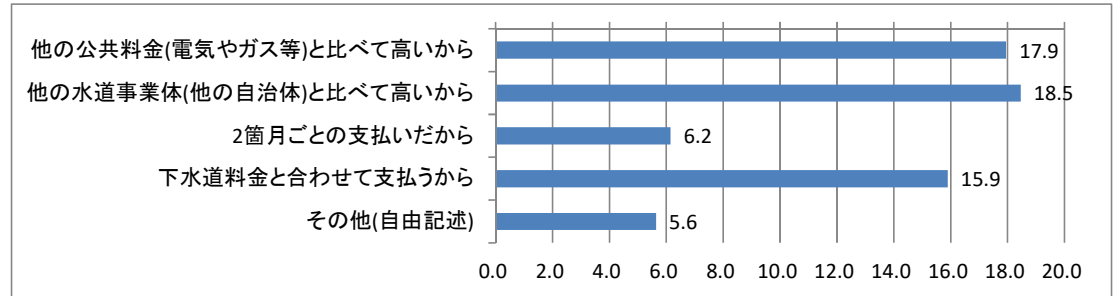
問3 現在の水道料金についてどのように感じていますか?

回答	人数	%
高い	52	26.7
どちらかといえば高い	73	37.4
適正である	70	35.9
どちらかといえば安い	0	0.0
安い	0	0.0



問4 問3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	35	17.9
他の水道事業者(他の自治体)と比べて高いから	36	18.5
2箇月ごとの支払いだから	12	6.2
下水道料金と合わせて支払うから	31	15.9
その他(自由記述)	11	5.6

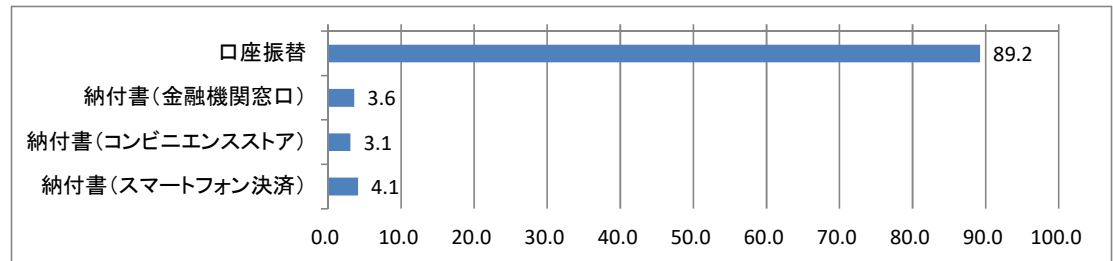


その他(自由記述) 回答

アパートに住んでるが部屋の構造上、基本料金が2倍取られているから
データは知らないが他より高い気がする。
現在は不動産会社から水道料金を請求されているので、金沢市企業局で契約していたときより使用量は少ないのに金額がとても高いから
毎日常に使うものだから、もう少し安いと嬉しい
何と比較して判断できませんが、電気量などに比べれば安いとも判断できますが・・・
特に高額です、上下水道として請求される、他県と比べても倍以上の料金です。
県内他市から転入して比較した結果
年金受給者にとっては物価の高騰もあり、下水道処理代と共に不安を感じます。
適正とか安いとは言えない
様々なものが値上がりし家計を圧迫しているため、水道料金は安いに越したことはない。
下水道料金

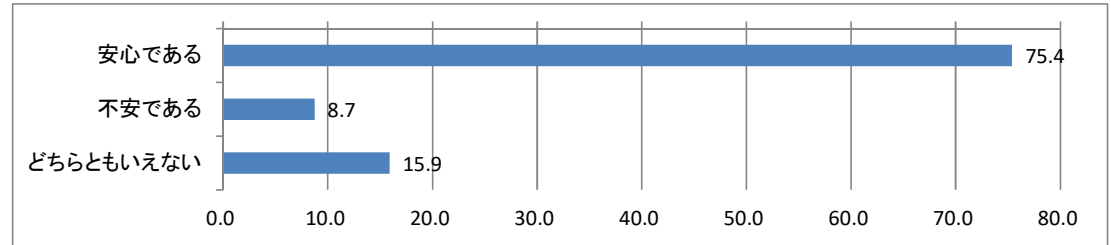
問5 現在、水道料金のお支払いには、「口座振替」と「納付書」の2つのお支払い方法をお選びいただけます。あなたのお支払い方法は以下のいずれでしょうか？

回答	人数	%
口座振替	174	89.2
納付書(金融機関窓口)	7	3.6
納付書(コンビニエンスストア)	6	3.1
納付書(スマートフォン決済)	8	4.1



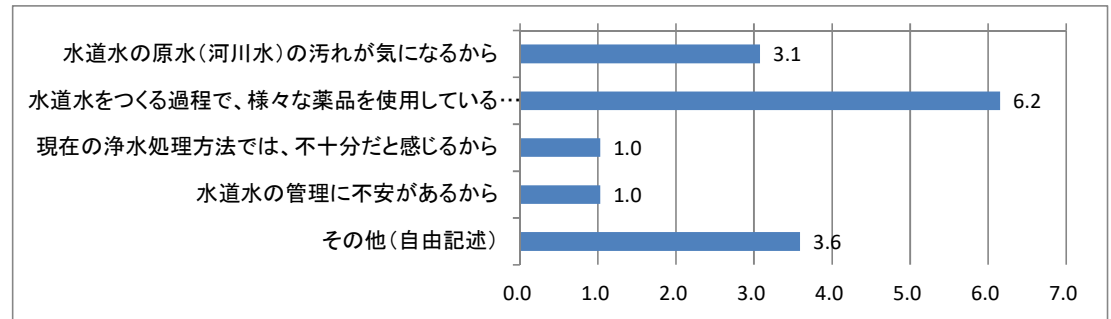
問6 あなたは、水道水の水質についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
安心である	147	75.4
不安である	17	8.7
どちらともいえない	31	15.9



問7 問6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	6	3.1
水道水をつくる過程で、様々な薬品を使用しているから	12	6.2
現在の浄水処理方法では、不十分だと感じるから	2	1.0
水道水の管理に不安があるから	2	1.0
その他（自由記述）	7	3.6

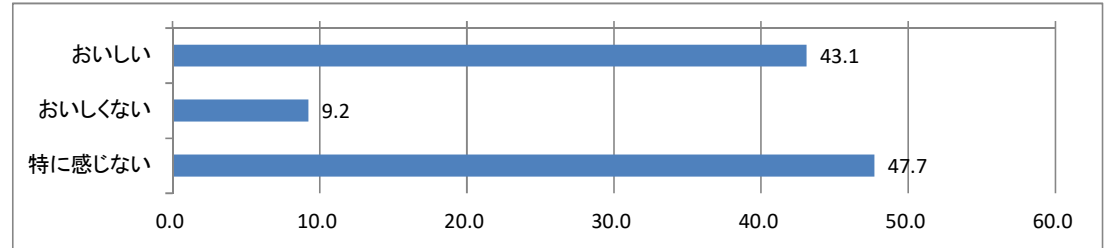


その他（自由記述）回答

水道水に砂利のような物が混じっているから
マンションの貯水槽の衛生管理に多少不安がある
民営化になったら不安
河川に多くのゴミが流れているのを目にしており、ゴミが浮かんでいた水を飲むことに心理的な抵抗を感じるから
水道水を作る過程を知らないの。
日本の水道水の塩素濃度の許容量が高すぎるのにも関わらず、金沢は特に塩素濃度が高い。
水道管の老朽化

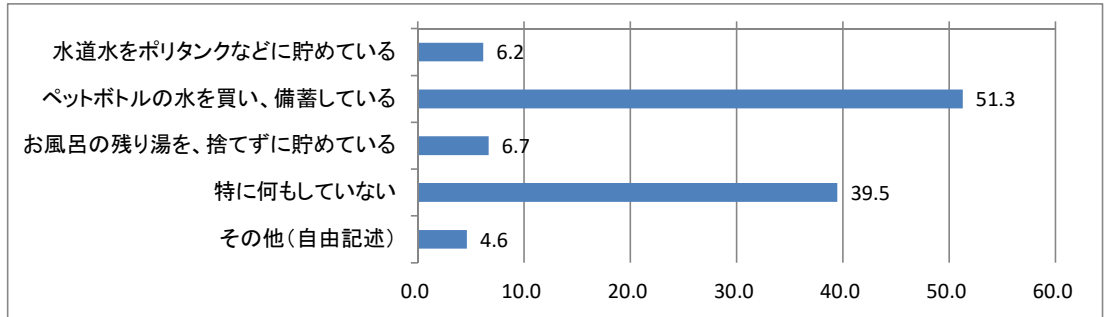
問8 あなたは、水道水の味についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
おいしい	84	43.1
おいしくない	18	9.2
特に感じない	93	47.7



問9 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	6.2
ペットボトルの水を買い、備蓄している	100	51.3
お風呂の残り湯を、捨てずに貯めている	13	6.7
特に何もしていない	77	39.5
その他（自由記述）	9	4.6

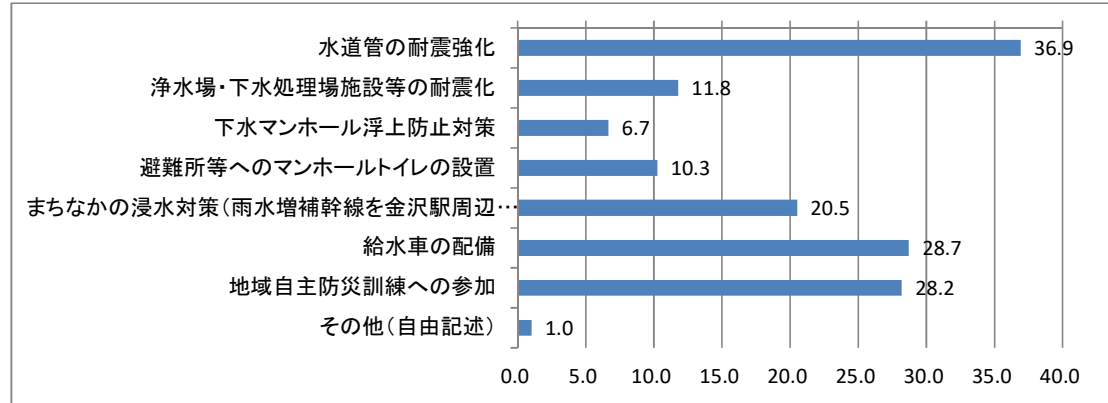


その他（自由記述）回答

伏流水をペットボトルに保存
施設なので任している
ペットボトルは使用しながら継続的に買っています。
ペットボトルに浄水器のお水を沢山冷蔵庫に入れている
エコキュートのタンク備蓄
雨水タンクに雨水を溜めている
エコキュート
サーバー用の水を一定確保
山の水をポリタンク等に貯めている。
高齢者住宅で井戸水

問10 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	72	36.9
浄水場・下水処理場施設等の耐震化	23	11.8
下水マンホール浮上防止対策	13	6.7
避難所等へのマンホールトイレの設置	20	10.3
まちなかの浸水対策（雨水増補幹線を金沢駅周辺に整備）	40	20.5
給水車の配備	56	28.7
地域自主防災訓練への参加	55	28.2
その他（自由記述）	2	1.0



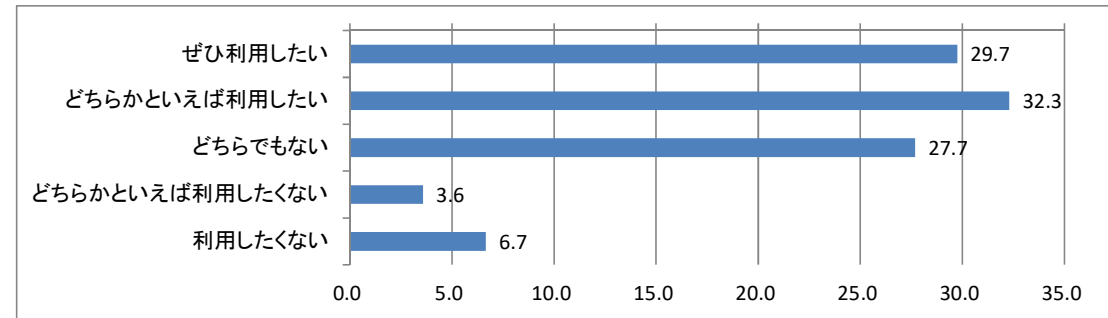
その他（自由記述）回答

必要かと思うが、実際行われているかわかっていない

私の住居近くでほぼ1年にわたり耐震強化工事を行っています。もっと効率よく工事ができないものか日々感じています。

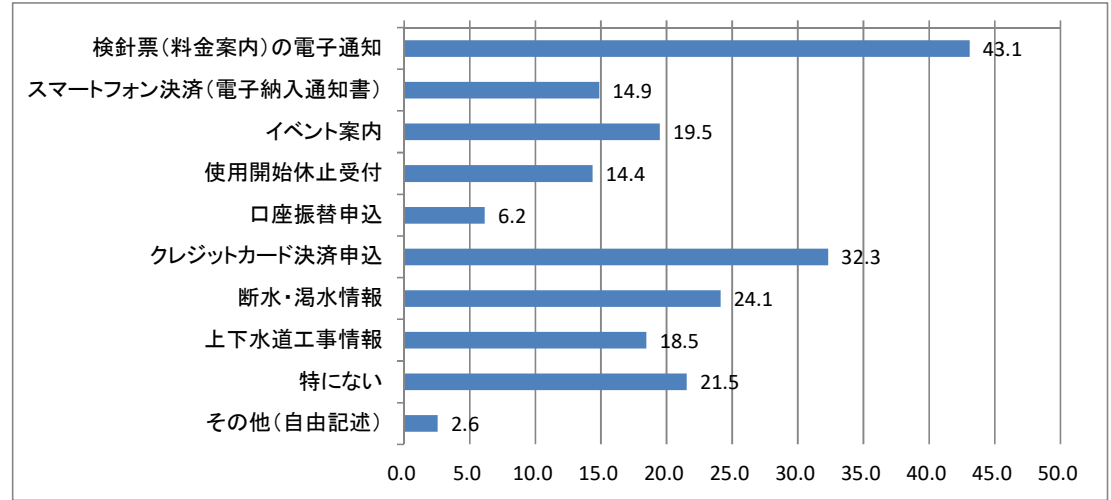
問11 あなたは、水道使用量や水道料金の履歴をスマートフォンアプリ・インターネットで確認ができるサービスがありましたら、利用したいですか？

回答	人数	%
ぜひ利用したい	58	29.7
どちらかといえば利用したい	63	32.3
どちらでもない	54	27.7
どちらかといえば利用したくない	7	3.6
利用したくない	13	6.7



問12 問11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	84	43.1
スマートフォン決済（電子納入通知書）	29	14.9
イベント案内	38	19.5
使用開始休止受付	28	14.4
口座振替申込	12	6.2
クレジットカード決済申込	63	32.3
断水・濁水情報	47	24.1
上下水道工事情報	36	18.5
特にない	42	21.5
その他（自由記述）	5	2.6

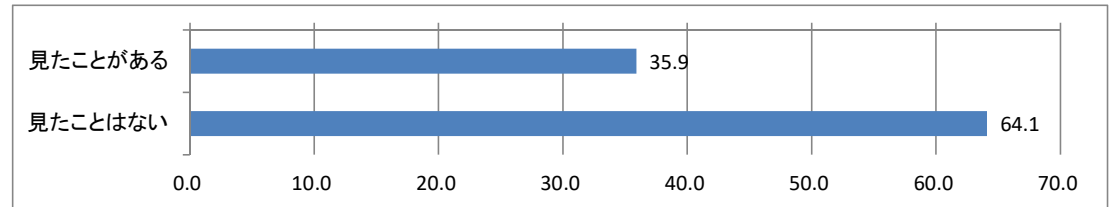


その他（自由記述）回答

過去の使用量、料金の一覧
コード決済払い 電子マネー払い
ポイント付与
履歴と違って異様に使ったら通知くる
ポイントサービスなど

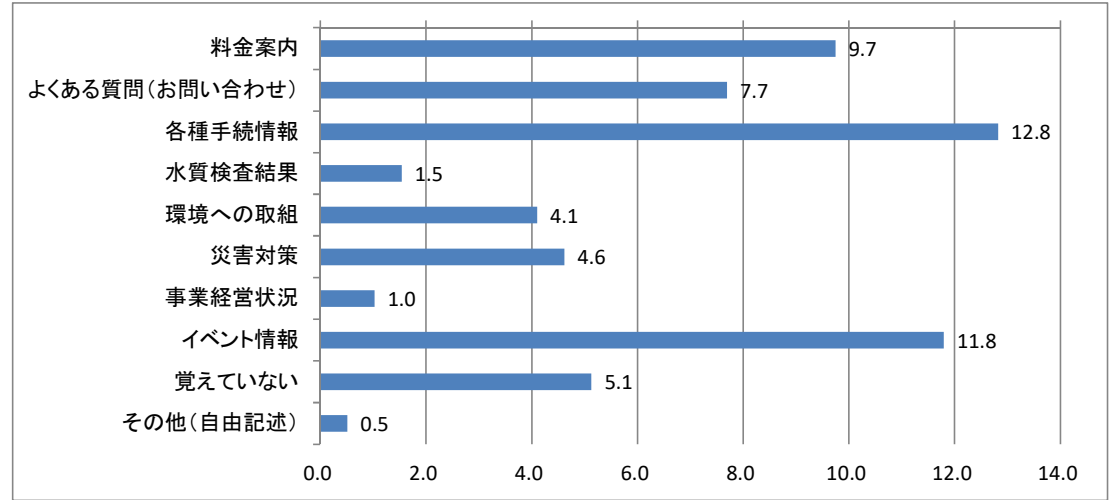
問13 あなたは、金沢市企業局のホームページを閲覧したことはありますか？

回答	人数	%
見たことがある	70	35.9
見たことはない	125	64.1



問14 問13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	19	9.7
よくある質問（お問い合わせ）	15	7.7
各種手続情報	25	12.8
水質検査結果	3	1.5
環境への取組	8	4.1
災害対策	9	4.6
事業経営状況	2	1.0
イベント情報	23	11.8
覚えていない	10	5.1
その他（自由記述）	1	0.5

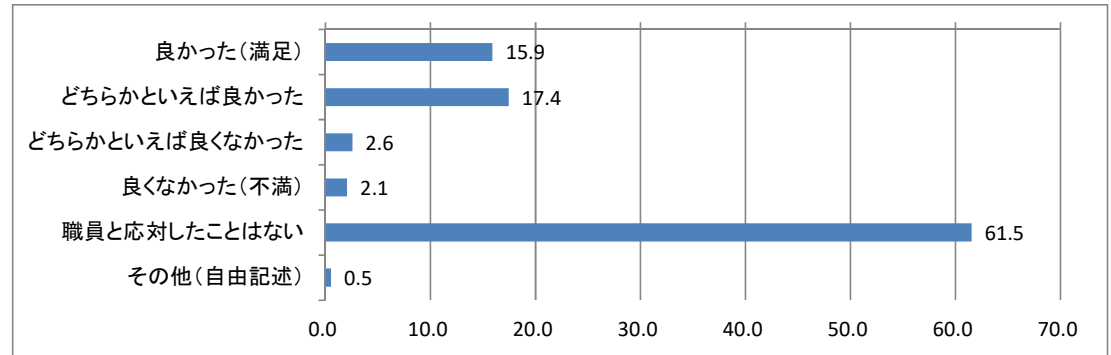


その他（自由記述）回答

以前のガス情報

問15 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）	31	15.9
どちらかといえば良かった	34	17.4
どちらかといえば良くなかった	5	2.6
良くなかった（不満）	4	2.1
職員と対応したことはない	120	61.5
その他（自由記述）	1	0.5

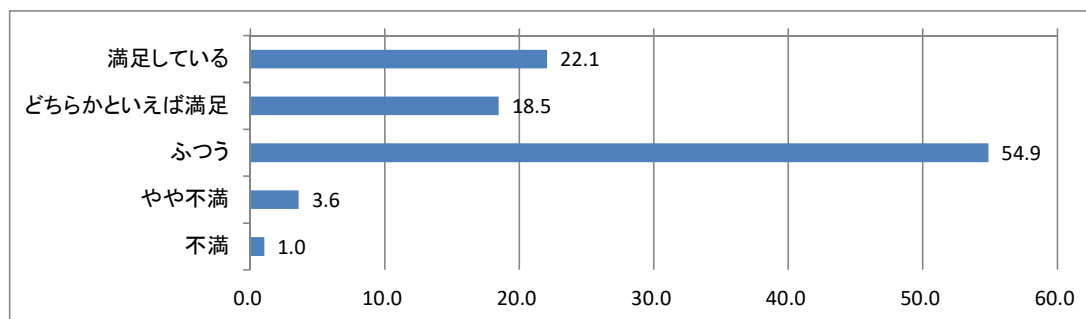


その他（自由記述）回答

大雪で水道管が凍り困った時、電話で親切に対処方法を教えて頂きました。その時の事は今でも覚えています。

問16 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	43	22.1
どちらかといえば満足	36	18.5
ふつう	107	54.9
やや不満	7	3.6
不満	2	1.0



問17 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。

市民に寄り添っていない感じがしますし情報も少ないのでは。
老朽化した水道本管の更新は大変だとは思いますが、少しでも前倒しでお願いいたします。
水は大切なライフラインであるので、これからも安心安全な水を提供してもらえようがんばってもらいたいと思います。
企業局があるのだから水道事業だけではなくガス事業も継続して欲しかった。できれば元に戻してほしい。今後値上がりりが心配だ
蛇口から出るお水がそのまま口に出来る事に感謝です。口座振替のみしかできない現状を早く改善して欲しいです。
料金回収の効率化を図る上で公共料金の決済でクレジットカード決済を速やかに行うべきである。督促コストの削減に努力すべきと思う。
水源の差により水の味に差はあるが、一番味の良い水は全国有数だとききます、また感じます。おいしい水の出る配水範囲が知りたいのですが、公表すると差し支えが出ますね。各浄水場ではわかりますでしょう。聞いたら教えてもらえますか。金沢のおいしい水を管理されていることに敬意を表します。そして、金沢の水のおいしさのPRをしたらいいかかと思っておます。富士山の水より、スーパーの浄水より末の浄水場の配水の方がおいしいと思います。
まさにライフラインなので安心安全な水が市内どこでも手に入るのはすごくありがたく思っております。こういうのは公共事業ならではの強みかなと。いつもありがとうございます。
クレジットカード決済は既に導入しているところが多数ある。大金沢市でも早急に導入すべし。
提携及び下請け企業の規模や実績評価制度の表示や、使用上における留意点や経年劣化への情報が、見えればいいかなと感じます。
競争促進とサービス向上との名目でガス事業が民営化されていますが、都市ガスの競争会社は無く、まさかプロパン事業者との競争を目指しているのか真意がよく理解できません。営利目的の特定民間企業への事業譲渡が目的としか思えません。既に値上げもされましたが、今後控えているインフラ設備の更改費用はどこが負担するのでしょうか。金沢市？市民？ 今後の料金値上げや中心部と周辺部との料金格差も気になります・・・。
クレジットカード決済を導入いただきたいです。
水道は民営化しないでほしい。金沢の水道水はおいしいので自信を持ってアピールしてほしい。ペットボトルの販売はあまりしなくていいと思う。
比較したことがないので、何とも言えないですが、特に不満はありません
是非、検針票の電子化を早急をお願いします。それに伴い、履歴も検索出来る様にして下さい。
全戸を金沢市企業局と契約できるようにしてほしいと思います。
電気と共に無くてはならない水は重要なライフラインです。使命感を持って更な活躍を期待しています。

民間に移行が心配
地道な作業「目に見えない部分」であるが、生命に影響する物の提供なので管理が大変なお仕事と思う。しかしながら民間であれば働くコスト意識を数字で測れないところに問題が隠れているのかもしれない。
水道料金を安くしてほしいです
災害にあった際、町村への素早い対応に期待したい。
市民のライフラインを守ってくださりありがとうございます。
特にありません
企業局における災害対策などもう少し広報に力を入れて広めてもらいたい。
能登よりは割安で、川北とかより割高という料金は、ここに住むための必要な水を得るために、どれだけの原価がかかるかを示しているのだから高い安い議論はあまり意味がないと思います。いうまでもなくだからといって放漫経営はNGです。みんなで水を汚さない、特に上流でのいろいろな環境対策をすれば原価も安くなる意味で、市民ひとりひとりが経営の視点で、自分は何かができるかを考えることが重要に思います。
水道料金が安いといいです
水道事業の民営化は、何としても阻止してほしい。水道は命だから金沢市でお願いしたい。
金沢市の水質には何も心配していません。これからもよろしくお願いします！
今回のアンケートを参考にして、地区を限定して一度企業局職員が水を持参してアットランダムに家庭訪問して調査してみたいはいかがでしょうか？
生活に大事な所なので日々の仕事に感謝してます
私の家の水道水はとてもおいしいと思います。親戚の水はそのまま飲むとあまり美味しくありません。同じ金沢市内なのに違うのはなぜでしょうか。
石川県は上下水道として料金を請求しているが、使った水量が全て下水道に流れていないと思うので、一律的な考えから脱して欲しい。
古い水道管を取り換えてほしい
特にありません
現金支払いの場合、もう少し日数に余裕があると助かる。
他地域に対して料金が高めだと言われているが、実際はどうなのか。高いのであれば理由を公表するなど、必要だと思う。
施設の老朽化、人口減少でとんでもなく負担が増加しないよう十分裏付けのある先読みで計画的に維持してほしい。
いつも私達のためにお仕事ありがとうございます。 今年の4月1日に水質基準項目と基準値が変更になりました。多くの国民はこのことを知りません。テレビや新聞で報道されないからです。何種類かの農薬が緩和されたことはとても心配です。浄水器でもなかなかの過ができません。 国が決めたことだからと思われるかもしれませんが、子供達、そのまた先の世代のことを考えて運営していただきたいです。体は毎日お水で作られます。北海道のように外資に水源が買われることもないように（委託も）していただきたいです。宮城県のように民間に委託もあってはなりません。水道はご存知のようにインフラです。自治体が支えるべきです。自治体で守ってほしいです。価格だけで民間に委託や譲渡もあってはならないです。 私達の健康をこれからも守ってください。よろしくお願いいたします。
災害に強い取り組みの啓蒙
他の自治体との水道料金比較やサービスの違いをホームページで公開すべきだと思います。
全く関わることはないのだからわからない
周知できてない方も多いかと思います。どんどん発信するべきかなと思う。 特に若い世代は、名前を言ってもわからない子が多いです
いつも私たちの生活必需品を守ってくれてありがとうございます！ 他県に旅行など行くと、金沢の水のおいしさのありがたみをすごく感じます。
何故クレジット決済対応が出来ないのか
クレジットカード決済ができるようにしてほしい。

小さい子のために更なる品質の向上
近年異常災害が多発している様に思いますので、災害時の対策を万全にお願いします
もっと存在をアピールしなさい
コロナ時期に水道・下水道料金の基本料金を減免してくださりありがとうございました。とても助かりました。この様な対応ができる企業は信頼と尊敬に値できると思いました。
安定供給と安低した料金サービスを望みます。
正直、どのようなことをされているのか分からない
金沢市HPにもっと積極的に発信して欲しい。
現在の美味しい水質を継続願います。
委託した業者に住民への対応を予め指導し、実際に即時把握し、不備や不適切に迅速に対応するべき 業務日誌は項目を検討し、抜けを防ぐべき。2019年6月30日に不利益を被った。他日職員の言動でも不愉快なことがあった。
安心安全おいしい水をずっと届けて下さい
より身近な感じにして欲しい。
企業局の人はとても親切。コロナが落ち着いたらイベントも期待しています。
安全に安心できる水道水を供給してもらっただけで十分です。 更なる余計な事にコストをかけないでほしいと思います。
水道料金を安くしてほしい
公園や公共機関の芝生での散水、また冬の消雪装置等で使用されている水資源はどうなっているのでしょうか。ご教示ください。
水道料金を安くしてもらいたい。
ガスのイメージが多い。それ以外あまり浮かばない。
これからも安全な水の供給をよろしく願いいたします
以前、水に錆が出ていた時、すぐに対応してもらえなかったことが不満である。錆の水が出ていた時もずっと料金も普通に支払っていた。
最近他地区での水道管の漏水、噴水事故が見られますが、金沢市での老朽化した水道管の交換を早めにしてほしい。
特にないが安心、安全な水道水の維持管理を引き続きお願いします。
生活インフラの整備に感謝するとともに、今後もさらなる設備向上に尽力をお願いしたい。
より安全に、安心できるサービスを期待しています。
日本に住んでいるとつい忘れがちな「水が当たり前に飲める幸せ」に気付けるよう、より情報発信をして欲しい。企業局のHPがあることも全く知らなかったのですが、拝見したら施設見学など興味深い内容も多く、周知されていないのは非常にもったいないと思いました。
公的な事業の誇りをもちつけてほしい。 どこかの自治体のような民営化は絶対に避けてほしい、考えることすら時間の無駄です。
水は大切な物ですが、料金がなくて節水しながらの毎日です。もう少し値下げして頂けると助かります！
水道水は匂いもなく、とても管理されていると想像するととてもありがたいのですが、料金をもっとお安くしてくれるとありがたいです。
特別にありません
水質が良く水が豊かな金沢市と考えていますので、上質な水イメージを喧伝して欲しいです。 出来るだけ水道料金を上げないで欲しいです。