

岡山市水道に関する意識調査へのご協力へのお願い

平素は岡山市水道事業にご協力いただき、厚くお礼申し上げます。岡山市の水道は、明治38(1905)年7月23日に全国で8番目に通水を開始して以来、24時間365日「安全でおいしい水」の安定供給に努めています。

今回の調査は、水道事業に対する意見、要望や意識の変化の実態を把握し、お客さまの目線に立った事業運営を行うことを目的に実施するものです。この調査に回答いただく方は、市内在住の方の中から無作為に選んでいます。

ご回答いただきました内容は、統計的に処理し、個人の秘密を他人に漏らしたりすることはございません。どうぞ、お客様のお考えを率直にご回答いただきますよう重ねてお願い申し上げます。

令和7年5月

岡 山 市 水 道 局

ご回答にあたってのお願い

- ご回答は、可能な限り、封筒の宛名ご本人さまが回答くださるようお願いいたします。ご本人さまがご回答できない場合は、ご家族の方がお答えいただいても結構です。
- 回答は、郵送による回答、インターネットによる回答のいずれかよりお願いいたします。
- 10分程度で回答できる調査です。
- 無記名でお答えいただきますので、どなたのお答えか分からないようになっています。
- 選択肢の中から、複数回答を選ぶようになっている場合は、「ことわり書き」の数以内で番号を○で囲み、1つだけ選ぶようになっている場合は、1つだけを○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、()内になるべく具体的にご記入ください。

回答期限:令和7年5月30日(金)

- 郵送による回答は、本調査票を同封の返信用封筒(切手不要)に入れ、お近くのポストに投函してください。
- インターネットによる回答は、5月30日(金)の23時59分までにご回答ください。

インターネット回答用ページ

【URL】https://●●●●●●

ログイン ID

●●●●●●

●●●●●●

二次元

バーコード

回答用ページの

二次元コード

「ログイン ID」と「パスワード」はインターネット回答される方に必要となります。

注)「ログイン ID」と「パスワード」は、郵送とインターネットの二重回答を避けるためのもので、個人を特定するためのものではありません。仮に、二重回答のあった場合は、郵送回答を有効回答とさせていただきます。

調 査 主 体	集 計 等 受 託 業 者
○ 本調査についてのお問い合わせ 岡山市水道局 総務部 企画総務課 企画広報係 〒700-0914 岡山市北区鹿田町二丁目1番1号 電話 086-234-5907(平日8:30~17:15)	○ インターネット回答における操作についてのお問い合わせ 【受託業者名】 〒000-0000 岡山市北区〇町〇丁目〇番〇号 電話 000-000-0000(平日 9:00~17:00)

はじめに、あなたご自身のことについてお伺いします。

— 統計上必要ですので、必ずご記入をお願いします。 —

F 1. あなたの年齢をお選びください。(○は1つ)

- | | | | |
|---------|---------|----------|---------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳代 | 7. 70歳以上 | |

F 2. あなたの性別をお選びください。(○は1つ)

- | | | |
|-------|-------|--------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. その他 |
|-------|-------|--------|

F 3. あなたの世帯形態を教えてください。(○は1つ)

(人)にはあなたを含めた同居家族の人数を記入してください。

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. 単身世帯 | 2. 夫婦2人だけの一世代世帯 |
| 3. 親と子の二世帯世帯 (人) | 4. 親と子と孫の三世帯世帯 (人) |
| 5. その他 (人) | |

F 4. あなたの居住地区をお選びください。(○は1つ)

() には、町名を記入してください。

- | | |
|---------|---|
| 1. 北区 (|) |
| 2. 中区 (|) |
| 3. 東区 (|) |
| 4. 南区 (|) |

F 5. 直近2か月の水道の使用水量は次のうちどれですか。(○は1つ)

※ 「ご使用水量・料金のお知らせ」（検針票）に2か月分の使用水量が記載されています。

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 20 m ³ 以下 | 2. 21～40 m ³ | 3. 41～60 m ³ |
| 4. 61～80 m ³ | 5. 81～100 m ³ | 6. 101 m ³ 以上 |
| 7. わからない | | |

F 6. あなたの住居の給水方式をお選びください。(○は1つ)

1. 直結直圧方式（戸建住宅、2階建てまでのアパートなど）
2. 受水槽方式（3階建て以上の集合住宅など）
3. 直結増圧方式（受水槽を有しない3階建て以上の集合住宅など）
4. わからない

水道水についてお伺いします。

問 1. 岡山市の水道水は安全だと思いますか。(○は1つ)

1. 安全だと思う 2. 安全だと思わない 3. 特に何も思わない

↓
＜問 1 で「2」に○を付けられた方にお尋ねします。＞

問 1-1. 安全だと思わない理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 川など水源となる水が汚染されていると思うから
2. 受水槽や水道管が汚れていると思うから
3. さびなどが出たり、濁ったりすることがあるから
4. テレビ、雑誌等のマスコミが伝える情報から
5. なんとなく安全でないように感じるから
6. その他 ()

問 2. 岡山市の水道水はおいしいと思いますか。(○は1つ)

1. おいしい
2. ややおいしい
3. どちらともいえない
4. あまりおいしくない
5. おいしくない

問 3. ご自宅での主な水の飲み方は次のどれですか。(○は1つ)

1. 水道水をそのまま（又は冷やして）飲んでいる
2. 水道水を沸かして飲むことが多い（コーヒー、お茶も含む）
3. 浄水器を通して飲むことが多い
4. ボトル水（ミネラルウォーター等）を購入して飲むことが多い
5. その他 ()

↓
＜問 3 で「2」～「5」に○を付けられた方にお尋ねします。＞

問 3-1. 水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。(○はいくつでも)

1. 塩素臭（カルキ臭）があるから
2. カビ臭や藻臭などの臭いがするから
3. 水道水の安全性に不安があるから
4. その他 ()

問 4. 普段の生活での節水の意識についてあてはまるものを選んでください。

(○は各項目 1 つずつ)

	意識している	意識していない	水道を使わない
1. 洗濯	1	2	3
2. 風呂、シャワー	1	2	3
3. トイレや洗面所	1	2	3
4. 庭や畑の水まき	1	2	3
5. 洗車	1	2	3
6. 炊事・食器洗い	1	2	3
7. その他 ()	1	2	3

<問 4 の回答内容にかかわらず、すべての方にお尋ねします。>

問 4-1 お使いになっている節水機器について○をつけてください。

(○はいくつでも)

1. 節水型洗濯機 2. 節水型トイレ 3. 節水型食器洗い機 4. 台所や洗面所の節水型蛇口 (泡抹式など) 5. 節水型風呂シャワーヘッド 6. その他の節水機器 () 7. 節水機器は使用していない 8. わからない

水道局が行っている事業・サービスについてお伺いします。

問5. 最近、お支払いの水道料金はいくらですか。(下水道使用料を除く)

2か月分の料金でお答えください。(○は1つ)

※ 岡山市の水道料金は、2か月ごとの料金となっています。

※ 「ご使用水量・料金のお知らせ」(検針票)の水道料金(10%)の欄に記載されています。

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. 2,000 円以下 | 2. 2,001 円 ~ 5,000 円 |
| 3. 5,001 円 ~ 8,000 円 | 4. 8,001 円 ~ 12,000 円 |
| 5. 12,001 円 ~ 20,000 円 | 6. 20,001 円 ~ 30,000 円 |
| 7. 30,001 円以上 | 8. わからない |

＜問5の回答内容にかかわらずすべての方にお尋ねします。＞

問5-1. 本市の水道料金(下水道使用料を除く)は安いと思いますか、高いと思いますか。(○は1つ)

- | |
|-----------|
| 1. 安い |
| 2. やや安い |
| 3. おおむね適正 |
| 4. やや高い |
| 5. 高い |
| 6. わからない |

＜問5-1で「4」または「5」に○を付けられた方にお尋ねします。＞

問5-2. そう思われる理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | |
|-----------------------------------|
| 1. 他の公共料金に比べて高いから |
| 2. 水道水の水質や水圧など安全性や快適性に比べて高いと感じるから |
| 3. 水道料金の支払方法などサービスに比べて高いと感じるから |
| 4. 他の市町村に比べて高いから |
| 5. 水道局の経営努力によって、もっと安くなると思うから |
| 6. その他 () |

問6. 水道料金は主にどのような方法で支払われていますか。(○は1つ)

- | |
|------------------------------|
| 1. 口座振替 |
| 2. 納入通知書(金融機関等の窓口やコンビニでの支払い) |
| 3. スマートフォン決済 |
| 4. クレジットカード決済 |

問7. あなたは、水道料金及び下水道使用料のお支払い等について、スマートフォンでどのようなサービスを希望されますか。(○はいくつでも)

- | |
|--------------------------------------|
| 1. 納入通知書がなくても料金等の支払いができる |
| 2. 「ご使用水量・料金のお知らせ」をメールやプッシュ通知等で受け取れる |
| 3. 使用水量や料金等を確認できる |
| 4. 料金等の支払方法を変更できる |
| 5. その他() |

問8. あなたは、電話受付センター(民間委託)、お客様センター(水道局1階の窓口)など水道局の事業所に電話をしたこと、または事業所の窓口を利用したことがありますか。(○は1つ)

<input type="checkbox"/> 1. ある	<input type="checkbox"/> 2. ない
--------------------------------	--------------------------------

↓
<問8で「1」に○を付けられた方にお尋ねします。>

問8-1. あなたが、電話受付センター、お客様センターなど水道局の事業所に電話をしたとき、または事業所の窓口を利用したときの職員の対応はいかがでしたか。

それぞれの項目について、あてはまる番号を選んでください。

(○は各項目1つずつ)

	良い	やや良い	特になし	やや悪い	悪い
1. 言葉遣い	1	2	3	4	5
2. 待ち時間	1	2	3	4	5
3. 処理の適切さ	1	2	3	4	5
4. 説明のわかりやすさ	1	2	3	4	5
5. 全体の印象	1	2	3	4	5

問 9. 水道局が行っている事業について、ご不便やご不満を感じられたことがありますか。(○はいくつでも)

1. 料金のしくみや計算方法がわかりにくい
2. 夜間・休日などの緊急時の連絡先がわからない
3. 自宅の水漏れ修理などの連絡先がわからない
4. 水道工事の際の騒音、振動がひどかった
5. 水道工事の後の舗装、清掃が不十分であるなど、後始末が悪かった
6. 水道工事のため、道路の通行に支障があった
7. 特になし
8. その他 ()

問 10. 水道局では、災害時に備えて1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル以上の飲料水を備蓄しておくことをお願いしています。

あなたのご家庭は、災害時に備えて飲料水をどの程度備蓄していますか。

(○は1つ)

- | | | |
|----------|------------|---------|
| 1. 7日分以上 | 2. 5日程度 | 3. 3日程度 |
| 4. 1日程度 | 5. 備蓄していない | |

↓
<問10で「4」または「5」に○を付けられた方にお尋ねします。>

問10-1 1人9リットル(=1人1日3リットルを3日分)以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------|-------------|
| 1. 保管する場所がないから | 2. 手間がかかるから |
| 3. お金がかかるから | 4. 知らなかったため |
| 5. その他 () | |

問 1 1. 水道局が行っている事業活動・サービス活動に対する「重要度」及び「満足度」について、あなたの感じ方をお答えください。それぞれの項目について、あてはまる番号を1つずつ選び、○で囲んでください。

	重要度					満足度					
	非常に重要	やや重要	どちらとも言えない	あまり重要ではない	重要ではない	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない
<記入例> 1. 安全でおいしい水を送る (水質検査を強化する等)	1	②	3	4	5	1	②	3	4	5	6
1. <u>安全でおいしい水を送る</u> (水質検査を強化する等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
2. <u>老朽化した浄水場や水道管の更新・耐震化</u> (古い浄水場や水道管を地震や災害に備えて計画的に耐震化します)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
3. <u>経営の効率化に努める</u> (経費の縮減、デジタル化による業務効率化等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
4. <u>環境施策の推進</u> (地球温暖化対策の推進、資源の再利用等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
5. <u>水道の水源を守る</u> (水源林を育成する等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
6. <u>お客さまの視点に立ったサービスの向上に努める</u> (料金支払いの利便性向上、各種手続きの Web、ペーパーレス化等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6
7. <u>十分な広報、情報提供を行う</u> (ホームページ、SNS の情報発信を充実させる等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6

問 1 2. 水道局がさらに取り組むべき事業活動・サービス活動は何ですか。

(○は3つまで)

1. 安全でおいしい水を送る
2. 老朽化した浄水場や水道管の更新・耐震化
3. 経営の効率化に努める
4. 環境施策の推進
5. 水道の水源を守る
6. お客さまの視点に立ったサービスの向上に努める
7. 十分な広報、情報提供を行う
8. その他 ()

問 1 3. 令和6年4月に水道料金改定(平均15.7%引き上げ)を実施しました。料金改定の影響により水道水の使用量に変化はありましたか。

(○は1つ)

- | | | |
|----------|-----------|--------|
| 1. 増えた | 2. 変わらない | 3. 減った |
| 4. わからない | 5. 知らなかった | |

<問 1 3 の回答内容にかかわらず、すべての方にお尋ねします。>

問 1 3-1. 料金改定の主な目的は、大規模な災害に備えて、水道施設の更新等、安全安心な水道水を安定して提供するためです。

このこと(水道料金を値上げした)について、どう思いますか。(○は1つ)

1. 値上げしてでも、災害に備えた更新を積極的に進めるべき
2. ある程度の値上げは、災害に備えるためやむを得ない
3. 料金を値上げしないですむよう、施設の更新を抑制すべき
4. 災害への備えは不要であり、料金を値下げすべき
5. その他 ()

<問 1 3-1 の回答内容にかかわらず、すべての方にお尋ねします。>

問 1 3-2. 料金改定は、どのような手段で知られましたか(○はいくつでも)

- | | | |
|---------------|-----------------|--------------|
| 1. 新聞・テレビやラジオ | 2. 検針票裏面 | 3. 検針時のチラシ |
| 4. 水道局ホームページ | 5. 水道局 Facebook | 6. 岡山市ホームページ |
| 7. 市民のひろば | 8. 岡山市 YouTube | 9. 岡山市 SNS |
| 10. 知らなかった | 11. その他 () | |

水道局の広報活動についてお伺いします。

問 14. 水道に関する情報を、今までどういう手段で収集されましたか。また、今後、情報を得るため、どの手段を望みますか。(○は各項目 1 つずつ)

	情報収集の手段		望む	どちらでもない	望まない
	使用する	使用しない			
<記入例> 1. 新聞、テレビやラジオ	①	2	①	2	3
1. 新聞、テレビやラジオ	1	2	1	2	3
2. インターネット (水道局ホームページ以外)	1	2	1	2	3
3. 水道局ホームページ	1	2	1	2	3
4. 水道局に問い合わせ	1	2	1	2	3
5. 水道局 Facebook	1	2	1	2	3
6. 水道局イベント	1	2	1	2	3
7. 岡山市の広報紙 (市民のひろばおかやま)	1	2	1	2	3
8. 岡山市 YouTube	1	2	1	2	3
9. 岡山市 SNS	1	2	1	2	3
10. その他 ()	1	2	1	2	3

問 15. 水道局のホームページや広報紙等から発信される情報について、どのような内容を望みますか。(○はいくつでも)

1. 水道の使用に関する手続き、疑問等、困ったときの Q & A

2. 水道事業の経営状況

3. 水道水の分析結果や安全性、河川やダム等の水質

4. 水道工事の予定

5. 指定工事業者の紹介(水道の修理等)

6. 災害時等の応急給水対策

7. 省エネルギーの推進状況

8. 水道管の防寒対策

9. その他 ()

岡山市の水道に関するご意見やご要望、今後、水道局に実施してほしいサービスなどがございましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。お寄せいただいた貴重なご意見は、今後の事業運営の参考とさせていただきます。

