

平成30年度 水道に関するお客さま意識調査

調査結果報告書



平成30年9月

松山市公営企業局

目 次

I 調査概要	1
1 調査目的	1
2 対象者と調査方法	1
3 調査項目	1
4 回収結果	1
5 報告書の見方	1
II 調査結果	2
1 回答者の属性	2
2 水道水について	4
(1) 水道水の安全性について	4
① 水道水の安全性	4
② 安心と思う理由	6
③ 不安と思う理由	7
(2) 水道水の飲み方について	8
① 水道水の飲み方	8
② 水道水を飲まない理由	10
③ 水道水以外の飲み水	11
(3) 水道水の水質検査項目について	13
(4) 塩素消毒について	15
(5) 水压について	17
① 水压	17
② 水压改善	17
3 節水について	19
(1) 節水意識について	19
① 節水意識	19
② 節水を心がけている理由	21
③ 節水を心がけていない理由	22
4 水道管について	23
(1) 屋内側の水道管の修理負担について	23
5 水道料金について	25
(1) 水道料金	25
(2) 安い・妥当・高いと感じる理由	27

6	地震などの災害対策について	28
(1)	災害対策の整備方針	28
(2)	水飲み場「のめるん」の認知度	30
(3)	飲料水の備蓄	32
(4)	災害に備えた水対策	34
7	広報について	35
(1)	情報の入手方法	35
(2)	知りたい情報	36
8	水道事業について	37
(1)	水道事業の満足度について	37
①	水道事業の満足度	37
②	不満な理由	39
(2)	水道事業で力を入れるべきこと	40
Ⅲ	詳細分析	41
Ⅳ	数値表	48
Ⅴ	調査票	72

I 調査概要

1 調査目的

この調査は、上水道を使用しているお客さまに水道に関する意識や行動についてお聴きし、今後の水道事業運営の参考にするとともに、さらなるお客さまサービスの向上を目指すことを目的として実施した。

2 対象者と調査方法

- (1) 調査対象者 松山市内に在住する満20歳以上の男女
- (2) 対象者数 3,000人
- (3) 抽出方法 住民基本台帳から無作為に抽出
- (4) 調査方法 郵送法
- (5) 調査期間 平成30年4月12日(木) ～ 4月27日(金)

3 調査項目

- (1) 水道水について
- (2) 節水について
- (3) 水道管について
- (4) 水道料金について
- (5) 地震などの災害対策について
- (6) 広報について
- (7) 水道事業について

4 回収結果

- (1) 回収数 1,245 (回収率 41.5%)

5 報告書の見方

- (1) 回答の構成比は百分率で表し、少数点第2位を四捨五入して算出している。したがって、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- (2) 2つ以上の回答をすることができる多肢選択式の質問の場合、すべての選択肢の比率を合計すると100%を超える場合がある。
- (3) 図表に示す調査数(n)は、回答者の総数または属性別の回答者数のことである。
- (4) 文中の選択肢の表記は「 」で行い、選択肢のうち、2つ以上のものを合計して表す場合などは『 』としている。
- (5) 経年変化については、前回調査(平成24年度)と同種の項目について実施し、選択肢等の名称は調査意図が変わらない範囲で本調査の名称に統一している。

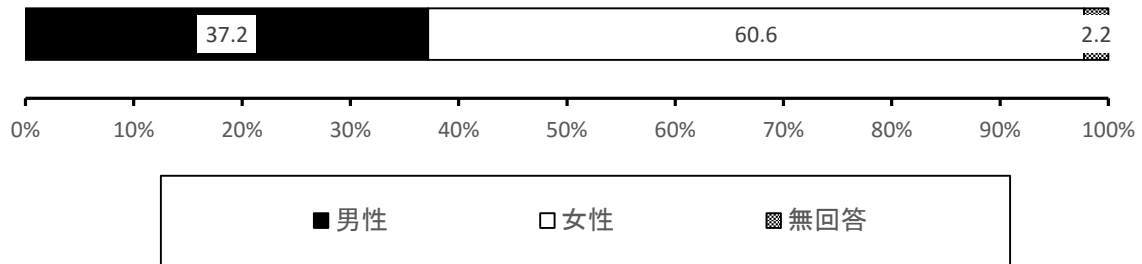
Ⅱ 調査結果

1 回答者の属性

① 性別

性別は「男性」が 37.2%、「女性」が 60.6%であった。

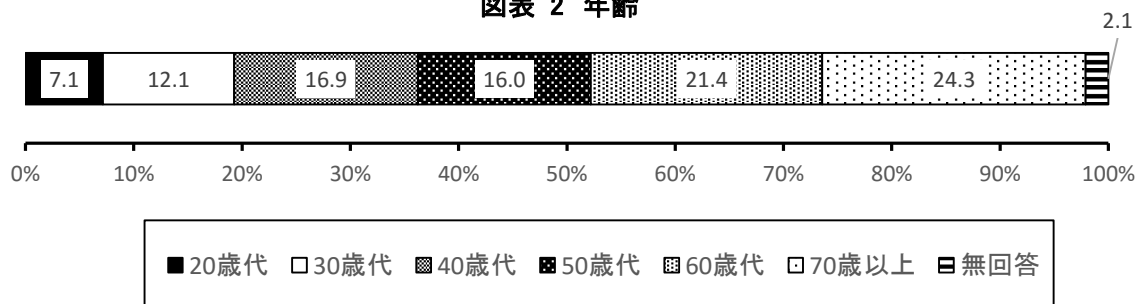
図表 1 性別



② 年齢

年齢は「70 歳以上」が 24.3%と最も多く、「60 歳代」が 21.4%と続いている。

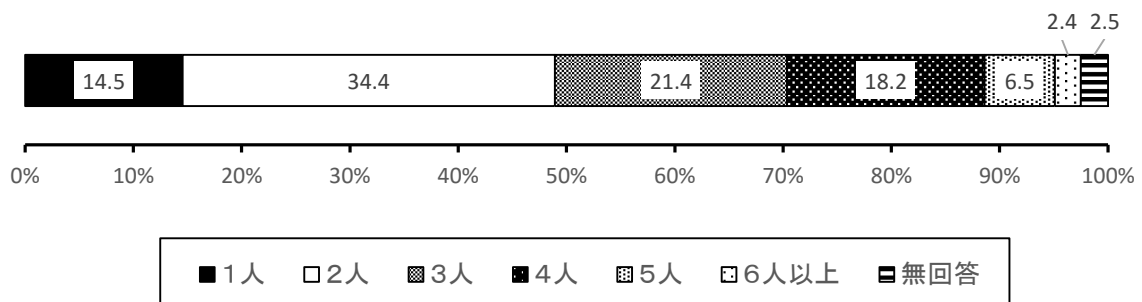
図表 2 年齢



③ 同居家族の人数

同居家族の人数は「2 人」が 34.4%と最も多く、「3 人」が 21.4%と続いている。

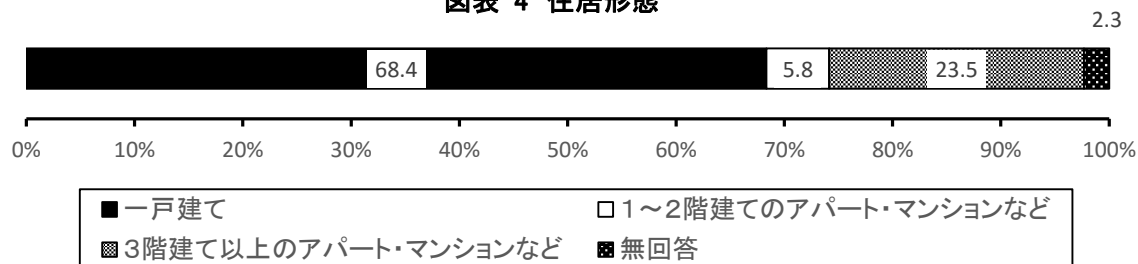
図表 3 同居家族の人数



④ 住居形態

住居形態は「一戸建て」が 68.4%と最も多く、「3 階建て以上のアパート、マンションなど」が 23.5%と続いている。

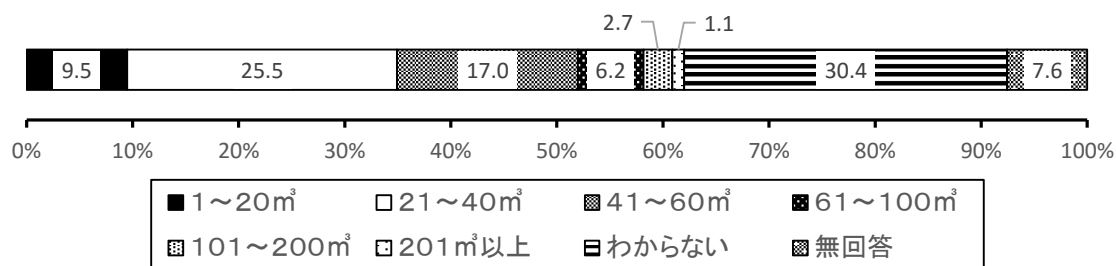
図表 4 住居形態



⑤ 直近 2 か月間の水道使用水量

直近 2 か月間の水道使用水量は「わからない」が 30.4%と最も多く、「21～40 m³」が 25.5%、「41～60 m³」が 17.0%と続いている。

図表 5 直近 2 か月間の水道使用水量



2 水道水について

(1) 水道水の安全性について

① 水道水の安全性

問1 松山市の水道水の安全性についてどう思いますか。(○は1つ)		(回答者数:1,245)
1 安心である	41.6%	} 88.7%
2 どちらかというと、安心である	47.1%	
3 どちらかというと、不安である	8.6%	} 10.1%
4 不安である	1.5%	
無回答	1.2%	

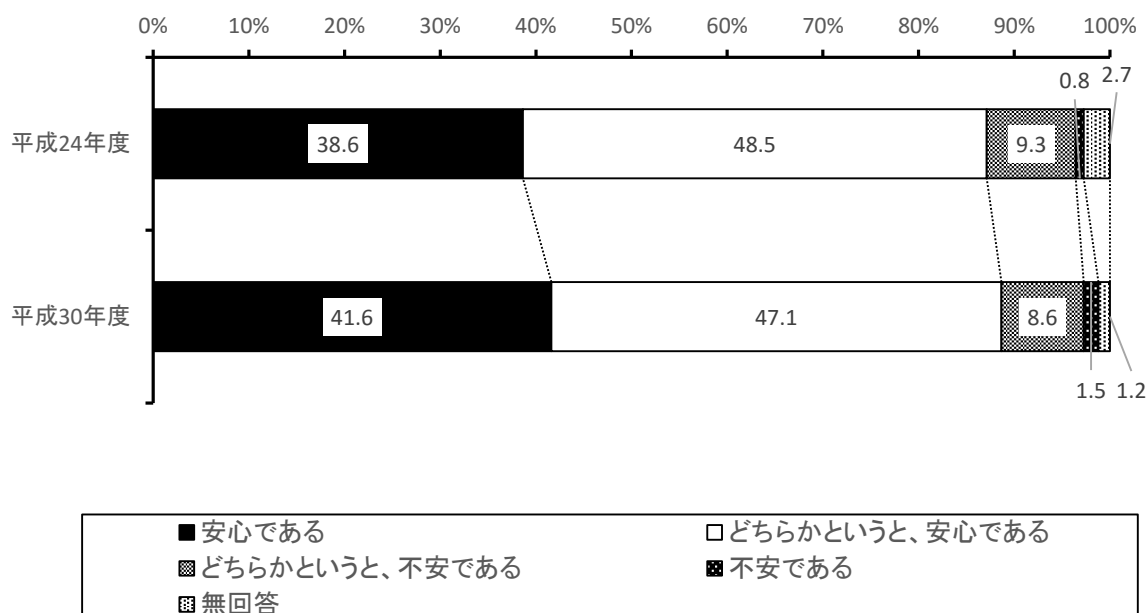
水道水の安全性については、「安心である」「どちらかというと、安心である」を合わせた『安心派』が88.7%で、「どちらかというと、不安である」「不安である」を合わせた『不安派』(10.1%)を大きく上回っています。

平成24年度の調査結果では、『安心派』が87.1%、『不安派』が10.1%になっています。

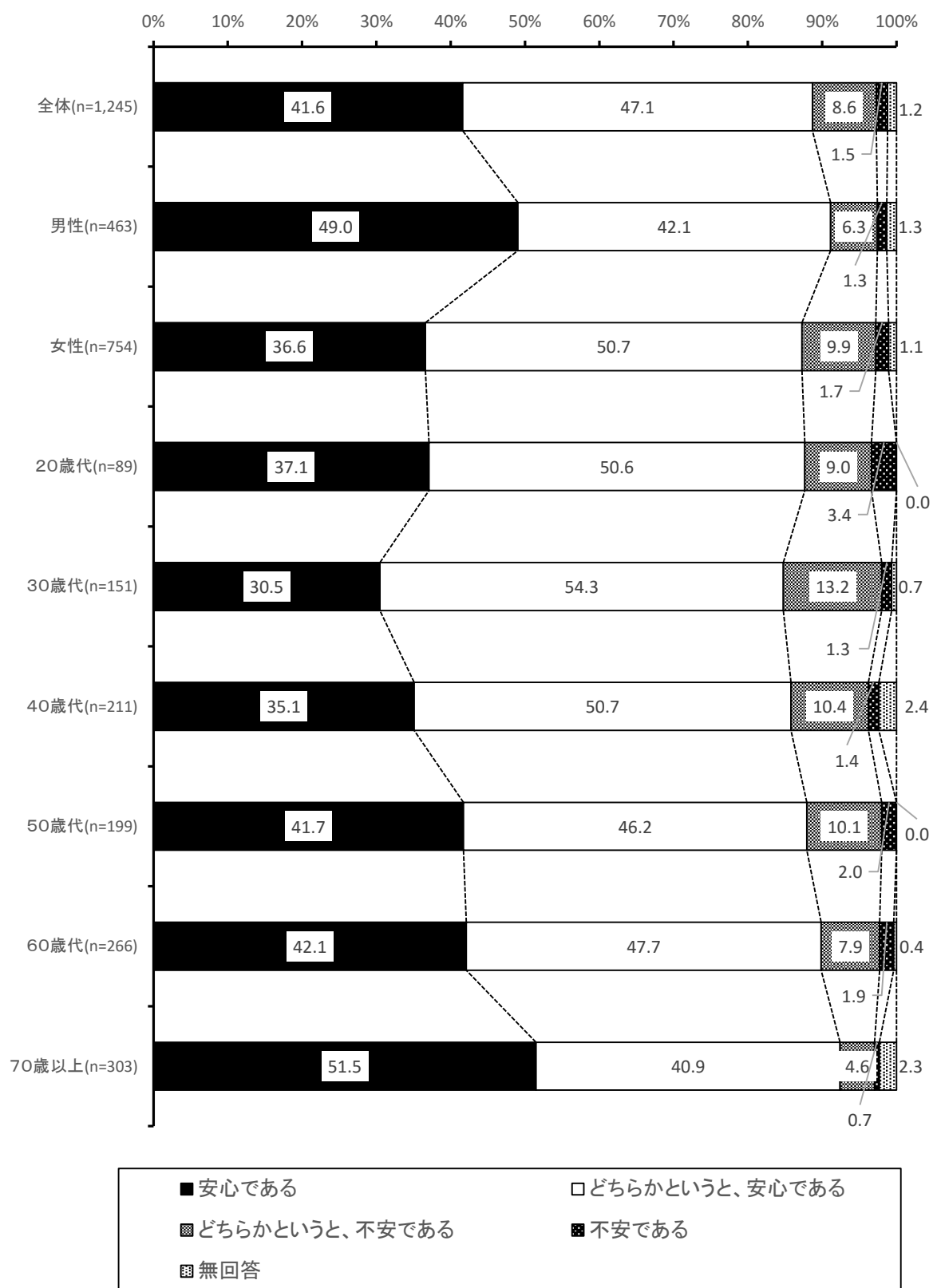
性別でみると、『安心派』は、男性が91.1%、女性が87.3%になっています。

年齢別でみると、年代が高くなるほど『安心派』が多くなる傾向にあります。

図表6 水道水の安全性(経年変化)



図表 6-1 水道水の安全性(性別・年齢別)



② 安心と思う理由

問1ー1 〈問1で「1」「2」とお答えになった方にお伺いします。〉
安心と思う理由は何ですか。(〇はいくつでも)

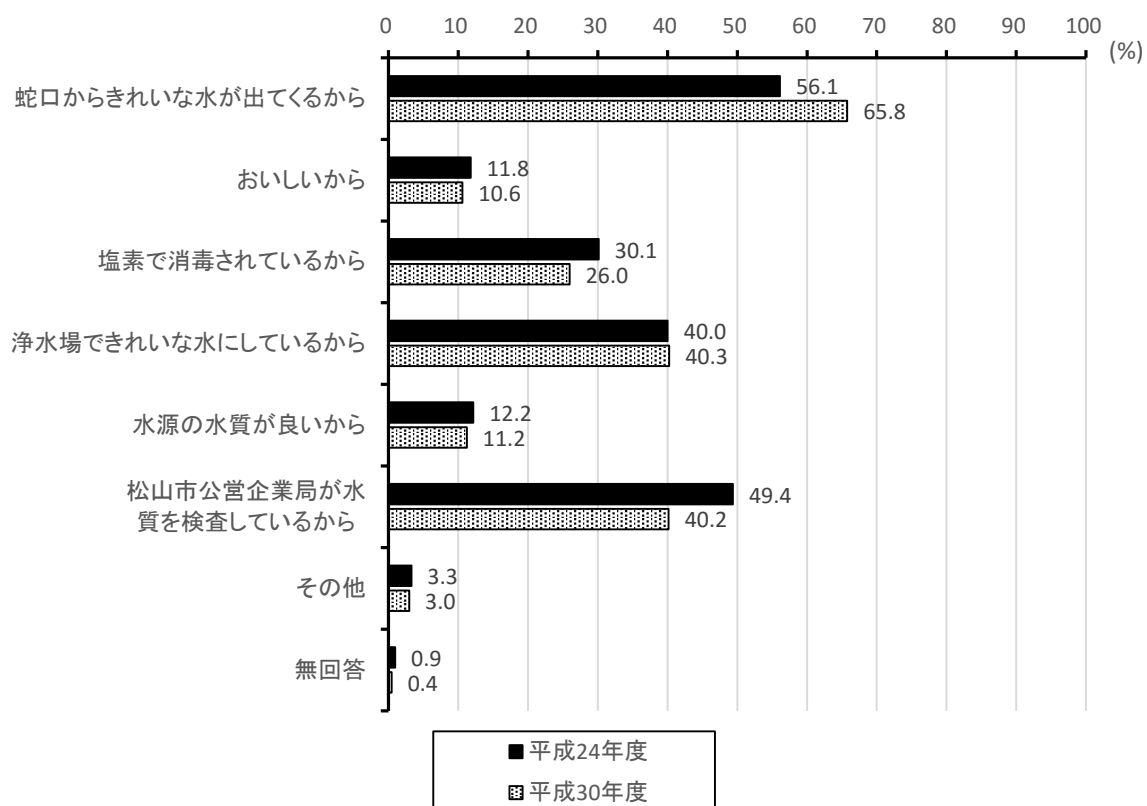
(回答者数:1,113)

1 蛇口からきれいな水が出てくるから	65.8%
2 おいしいから	10.6%
3 塩素で消毒されているから	26.0%
4 浄水場できれいな水にしているから	40.3%
5 水源の水質が良いから	11.2%
6 松山市公営企業局が水質を検査しているから	40.2%
7 その他	3.0%
無回答	0.4%

水道水の安全性について『安心派』の方にその理由を尋ねたところ、「蛇口からきれいな水が出てくるから」が 65.8%で最も多く、次いで「浄水場できれいな水にしているから」(40.3%)、「松山市公営企業局が水質を検査しているから」(40.2%)の順になっています。

平成 24 年度の調査結果では、「蛇口からきれいな水が出てくるから」(56.1%)が最も多く、次いで「松山市公営企業局が水質を検査しているから」(49.4%)、浄水場できれいな水にしているから」(40.0%)の順になっています。

図表 7 安心と思う理由(経年変化)



③ 不安と思う理由

問1ー2 <問1で「3」「4」とお答えになった方にお伺いします。>
不安と思う理由は何ですか。(〇はいくつでも)

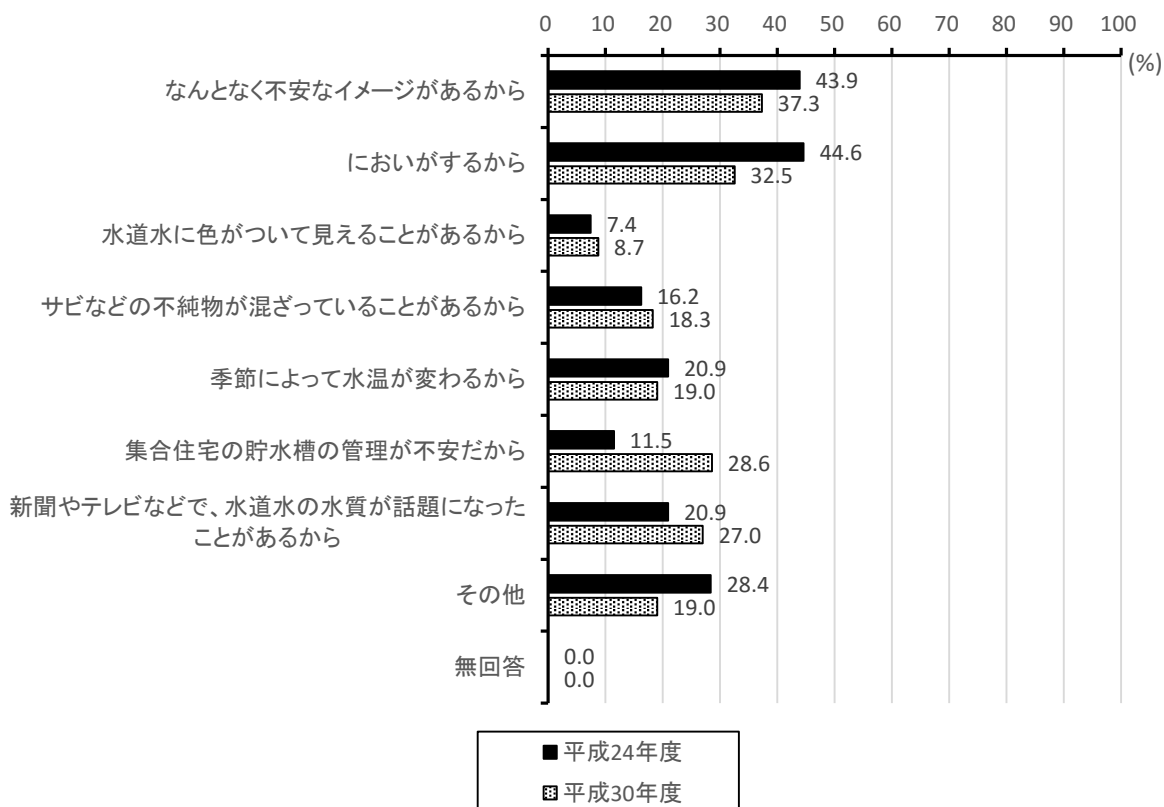
(回答者数:126)

1 なんとなく不安なイメージがあるから	37.3%
2 においがするから	32.5%
3 水道水に色がついて見えることがあるから	8.7%
4 サビなどの不純物が混ざっていることがあるから	18.3%
5 季節によって水温が変わるから	19.0%
6 集合住宅の貯水槽の管理が不安だから	28.6%
7 新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから	27.0%
8 その他	19.0%
無回答	0.0%

水道水の安全性について『不安派』の方にその理由を尋ねたところ、「なんとなく不安なイメージがあるから」が37.3%で最も多く、次いで「においがするから」(32.5%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「においがするから」(44.6%)が最も多く、次いで「なんとなく不安なイメージがあるから」(43.9%)の順になっています。

図表 8 不安と思う理由(経年変化)



(2) 水道水の飲み方について

① 水道水の飲み方

問2 水道水を主にどのようにして飲んでいますか。(〇は1つ)

(回答者数: 1,245)

1 そのまま、または冷やして飲む	15.2%
2 一度沸かし、お湯や湯冷ましにして飲む	22.1%
3 浄水器や整水器などを通して飲む	19.8%
4 お茶やコーヒーなどにして飲む	26.5%
5 飲んでいない	7.7%
6 その他	0.7%
無回答	8.0%

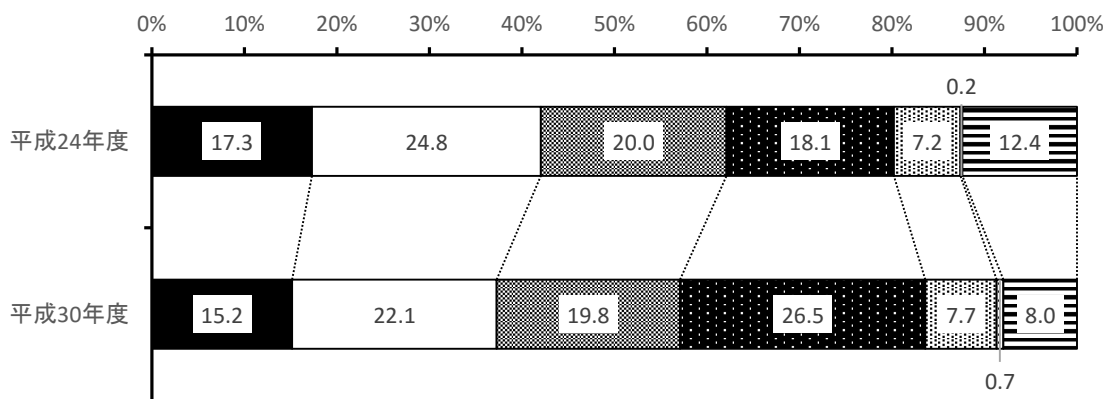
水道水の飲み方については、「お茶やコーヒーなどにして飲む」が 26.5%で最も多くなっています。

平成 24 年度の調査結果では、「一度沸かし、お湯や湯冷ましにして飲む」(24.8%)が最も多くなっています。

性別でみると、男女ともに「お茶やコーヒーなどにして飲む」が最も多くなっています。

年齢別でみると、20 歳代から 60 歳代では「お茶やコーヒーなどにして飲む」が最も多くなっていますが、70 歳以上では「一度沸かし、お湯や湯冷ましにして飲む」が最も多くなっています。

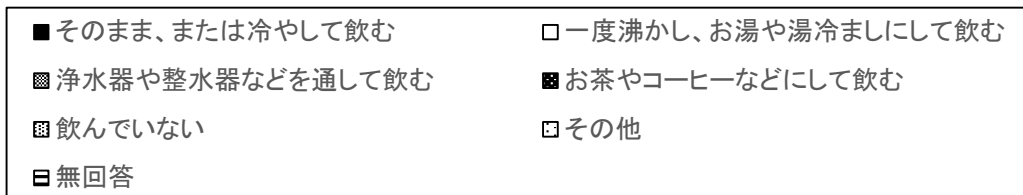
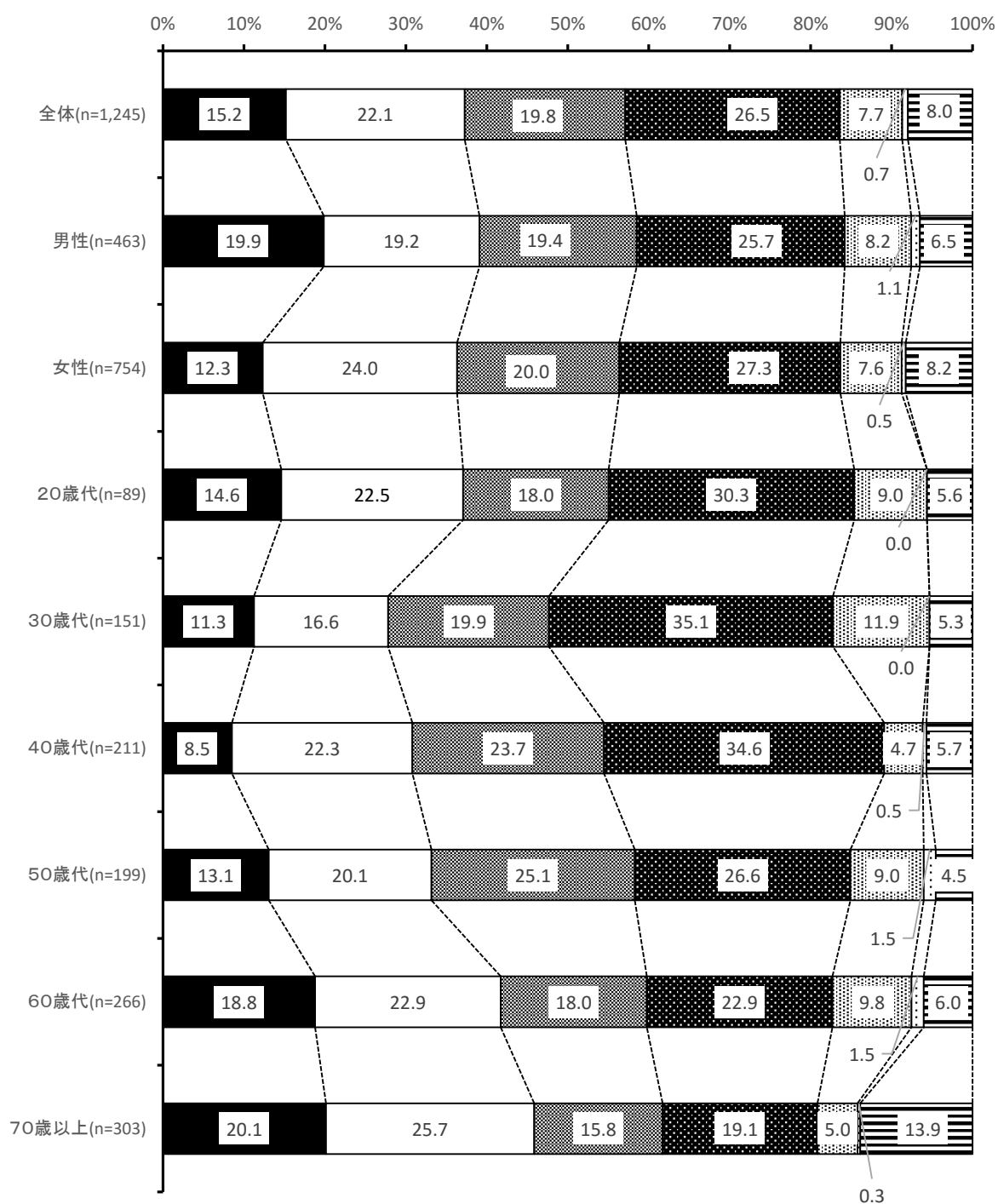
図表 9 水道水の飲み方(経年変化)



■ そのまま、または冷やして飲む
 ■ 浄水器や整水器などを通して飲む
 ■ 飲んでいない
 ■ 無回答

□ 一度沸かし、お湯や湯冷ましにして飲む
 ■ お茶やコーヒーなどにして飲む
 □ その他

図表 9-1 水道水の飲み方(性別・年齢別)



② 水道水を飲まない理由

問2-1 〈問2で「5」とお答えになった方にお伺いします。〉

水道水を飲まない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

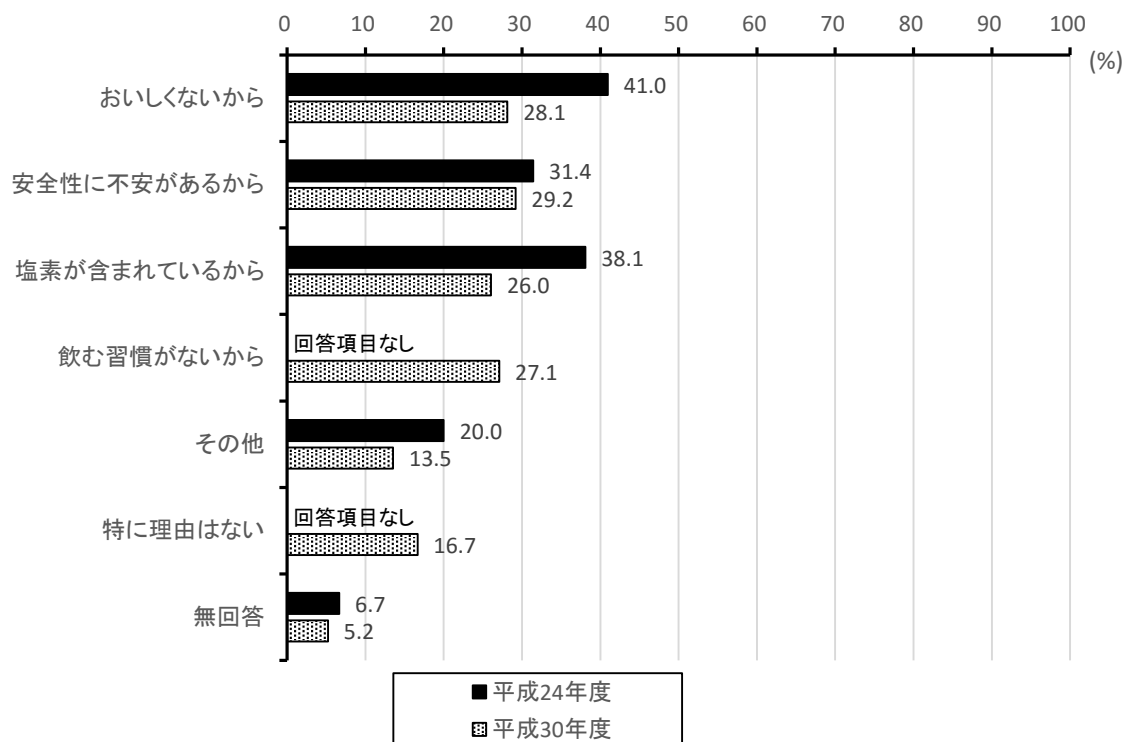
(回答者数:96)

1 おいしくないから	28.1%
2 安全性に不安があるから	29.2%
3 塩素が含まれているから	26.0%
4 飲む習慣がないから	27.1%
5 その他	13.5%
6 特に理由はない	16.7%
無回答	5.2%

水道水を「飲んでいない」と回答した方にその理由を尋ねたところ、「安全性に不安があるから」が29.2%で最も多く、次いで「おいしくないから」(28.1%)、「飲む習慣がないから」(27.1%)、「塩素が含まれているから」(26.0%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「おいしくないから」(41.0%)が最も多く、次いで「塩素が含まれている」(38.1%)、「安全性に不安があるから」(31.4%)の順になっています。

図表 10 水道水を飲まない理由(経年変化)



③ 水道水以外の飲み水

問2ー2 〈問2で「5」とお答えになった方にお伺いします。〉
どのような水を主に飲んでいますか。(〇は1つ)

(回答者数:96)

1 井戸水	4.2%
2 湧き水	3.1%
3 ミネラルウォーター(ボトル水)	50.0%
4 宅配水	11.5%
5 スーパーなどで配布している水	13.5%
6 その他	9.4%
無回答	8.3%

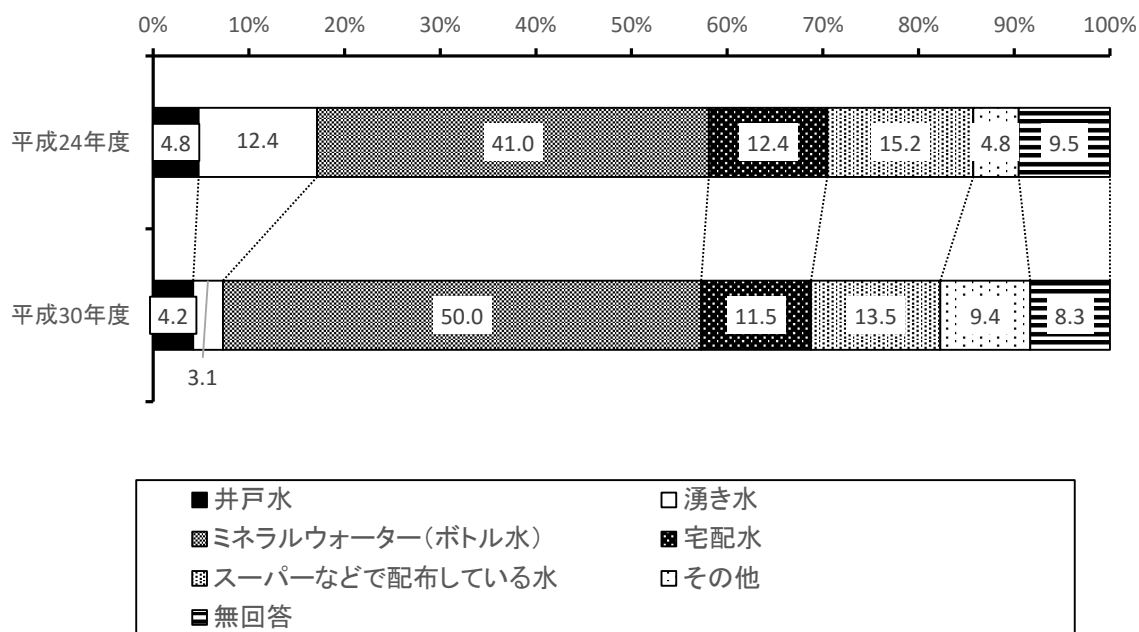
水道水を「飲んでいない」と回答した方にどのような水を主に飲んでいるのかを尋ねたところ、「ミネラルウォーター(ボトル水)」が50.0%で最も多くなっています。

平成24年度の調査結果では、「ミネラルウォーター(ボトル水)」(41.0%)が最も多くなっています。

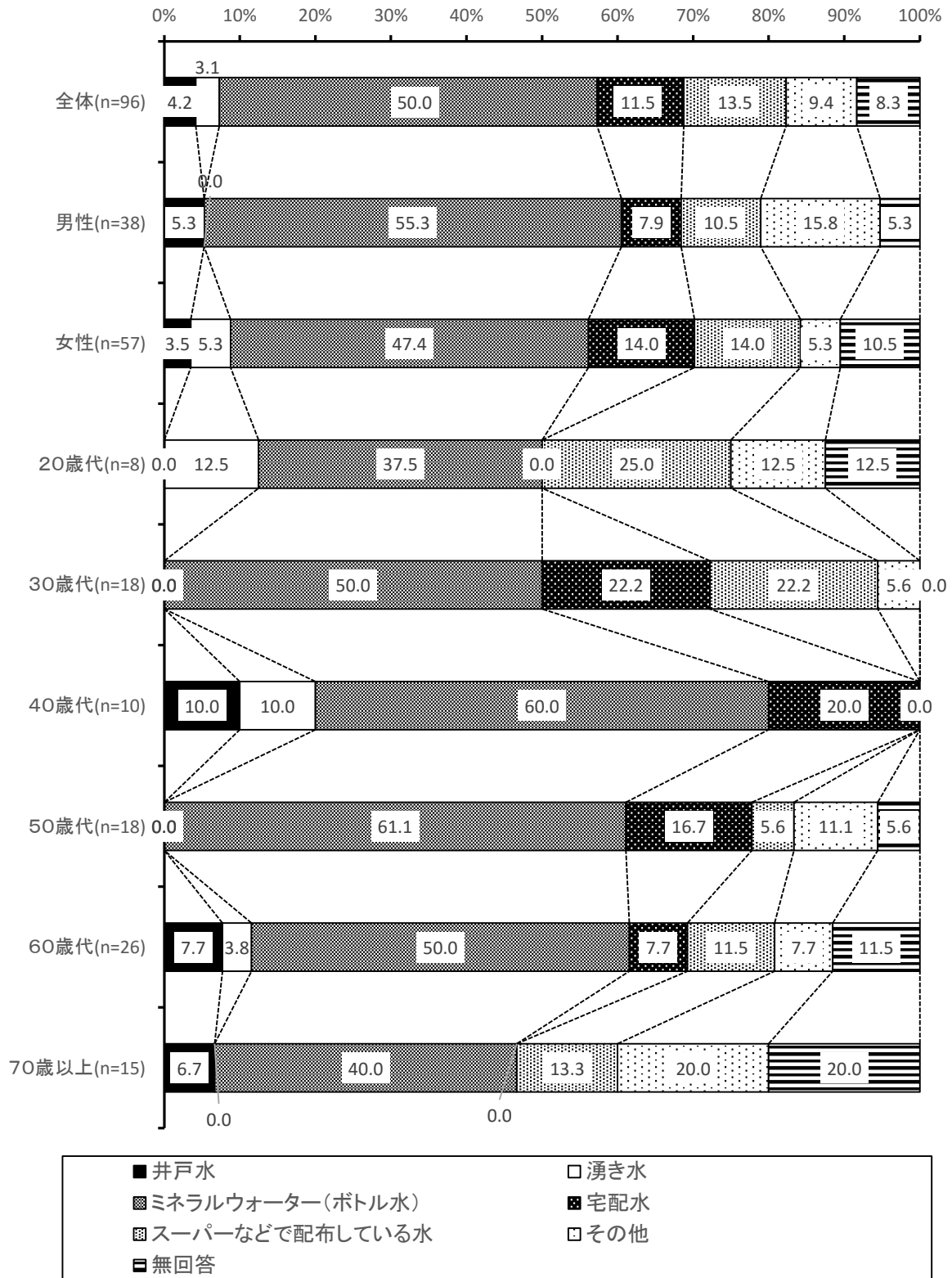
性別でみると、男女ともに「ミネラルウォーター(ボトル水)」が最も多くなっています。

年齢別でみると、すべての年代で「ミネラルウォーター(ボトル水)」が最も多くなっています。

図表 11 水道水以外の飲み水(経年変化)



図表 11-1 水道水以外の飲み水(性別・年齢別)



(3) 水道水の水質検査項目について

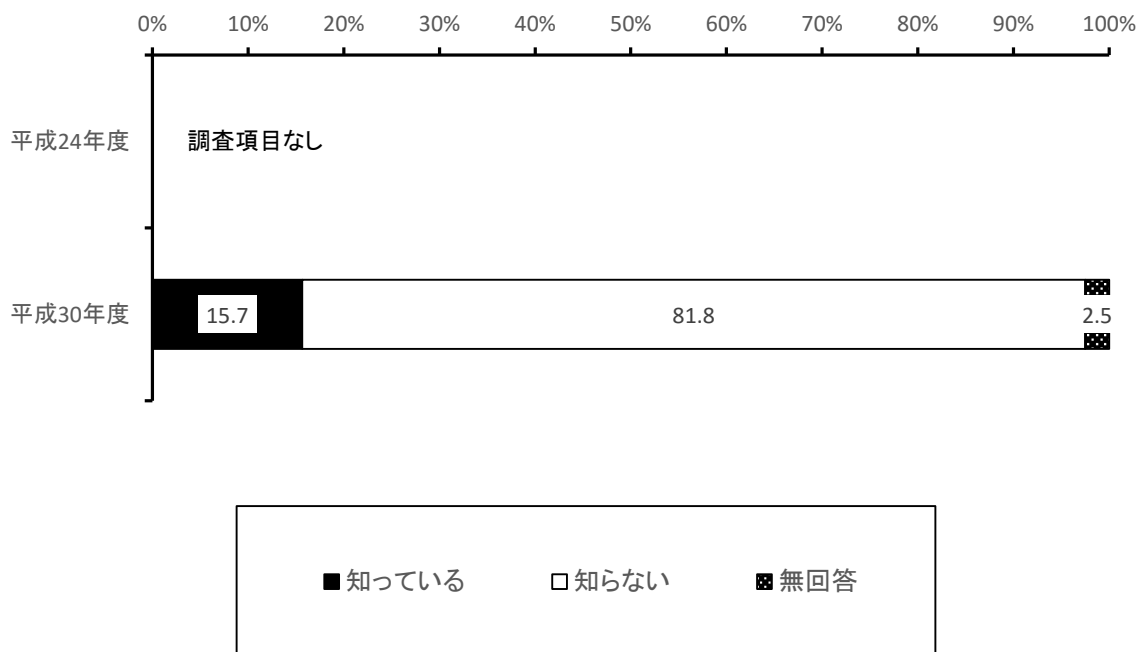
問3	水道水は、法令で水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーターより多いことをご存じですか。(○は1つ)	(回答者数: 1,245)
1 知っている		15.7%
2 知らない		81.8%
無回答		2.5%

水道水の水質検査項目数がミネラルウォーターより多いことについては、「知らない」が81.8%で、「知っている」(15.7%)を大きく上回っています。

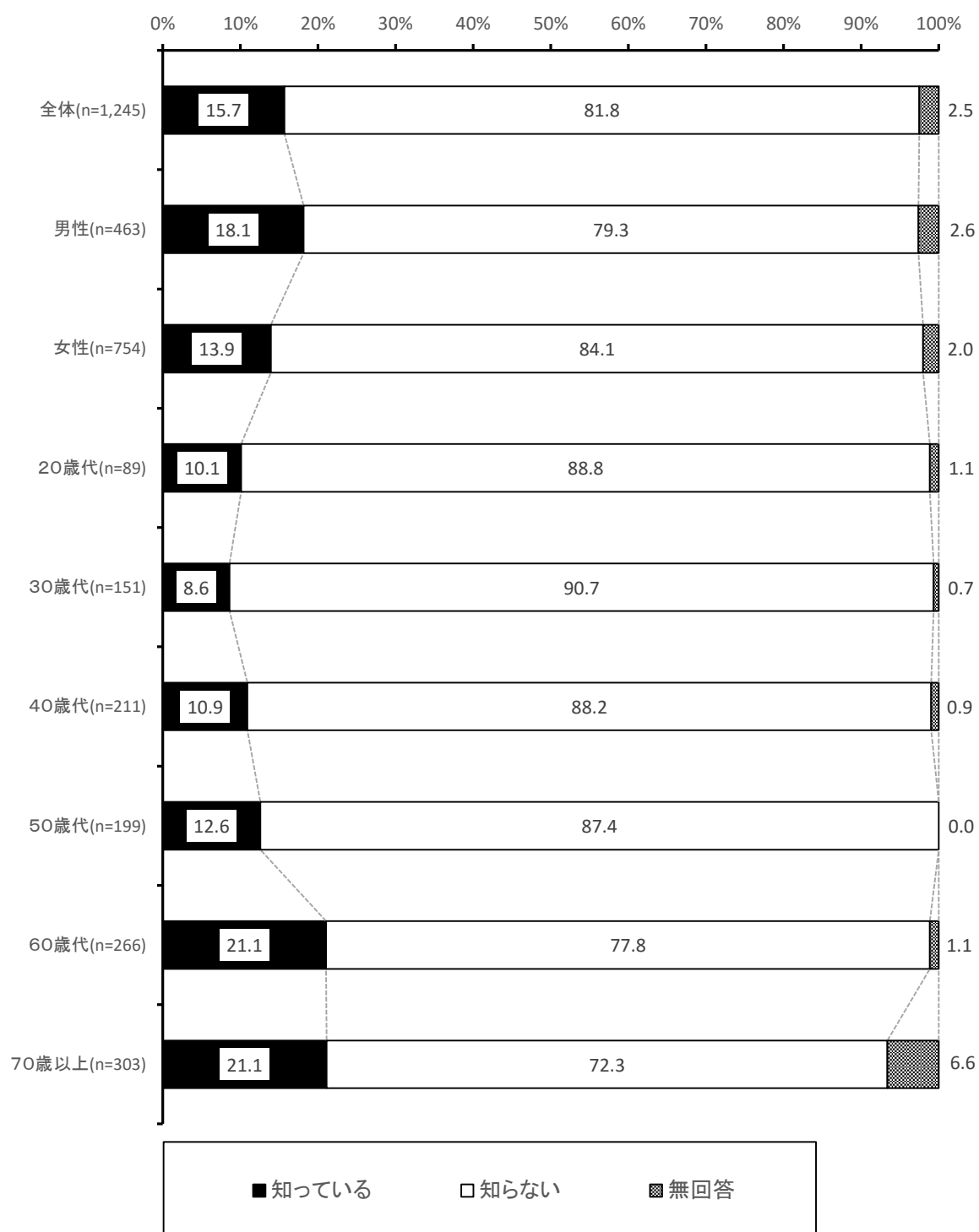
性別でみると、「知らない」と回答した方は、男性が79.3%、女性が84.1%になっています。

年齢別でみると、年代が高くなるほど「知らない」と回答した方は減少し、70歳以上では72.3%で最も少なくなっています。

図表 12 水道水の水質検査項目について



図表 12-1 水道水の水質検査項目について(性別・年齢別)



(4) 塩素消毒について

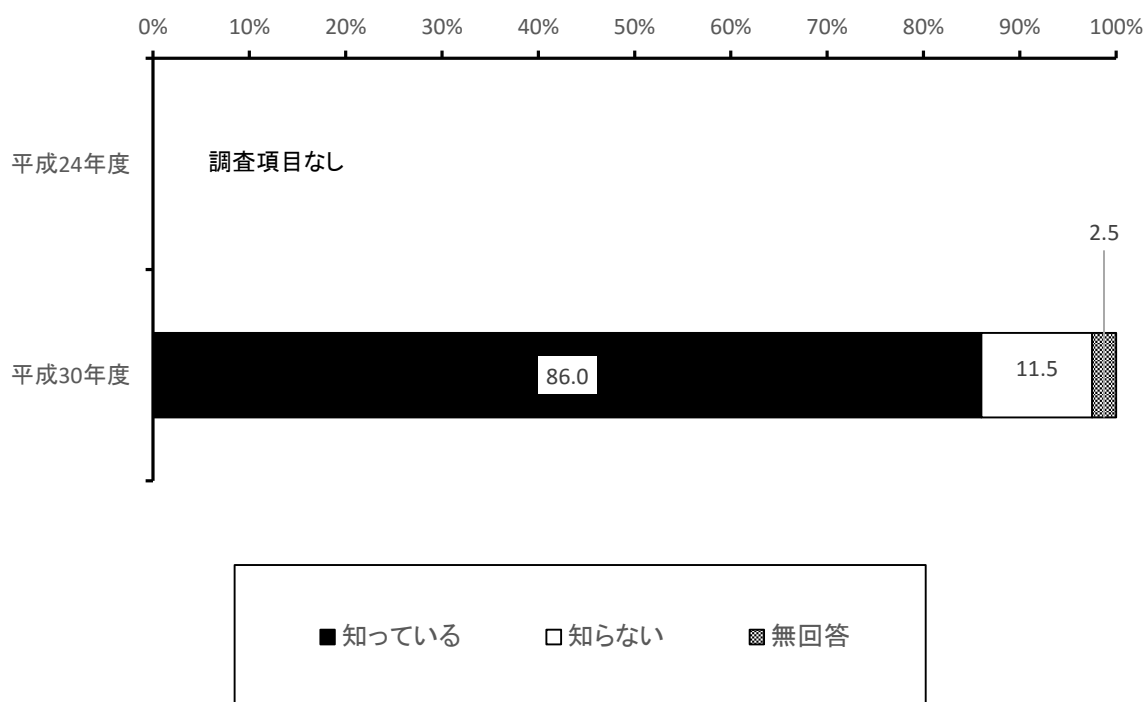
問4	水道水には、水中の細菌などが繁殖しないように塩素で消毒していることをご存じですか。(○は1つ)	(回答者数:1,245)
1	知っている	86.0%
2	知らない	11.5%
	無回答	2.5%

塩素消毒については、「知っている」が86.0%で、「知らない」(11.5%)を大きく上回っています。

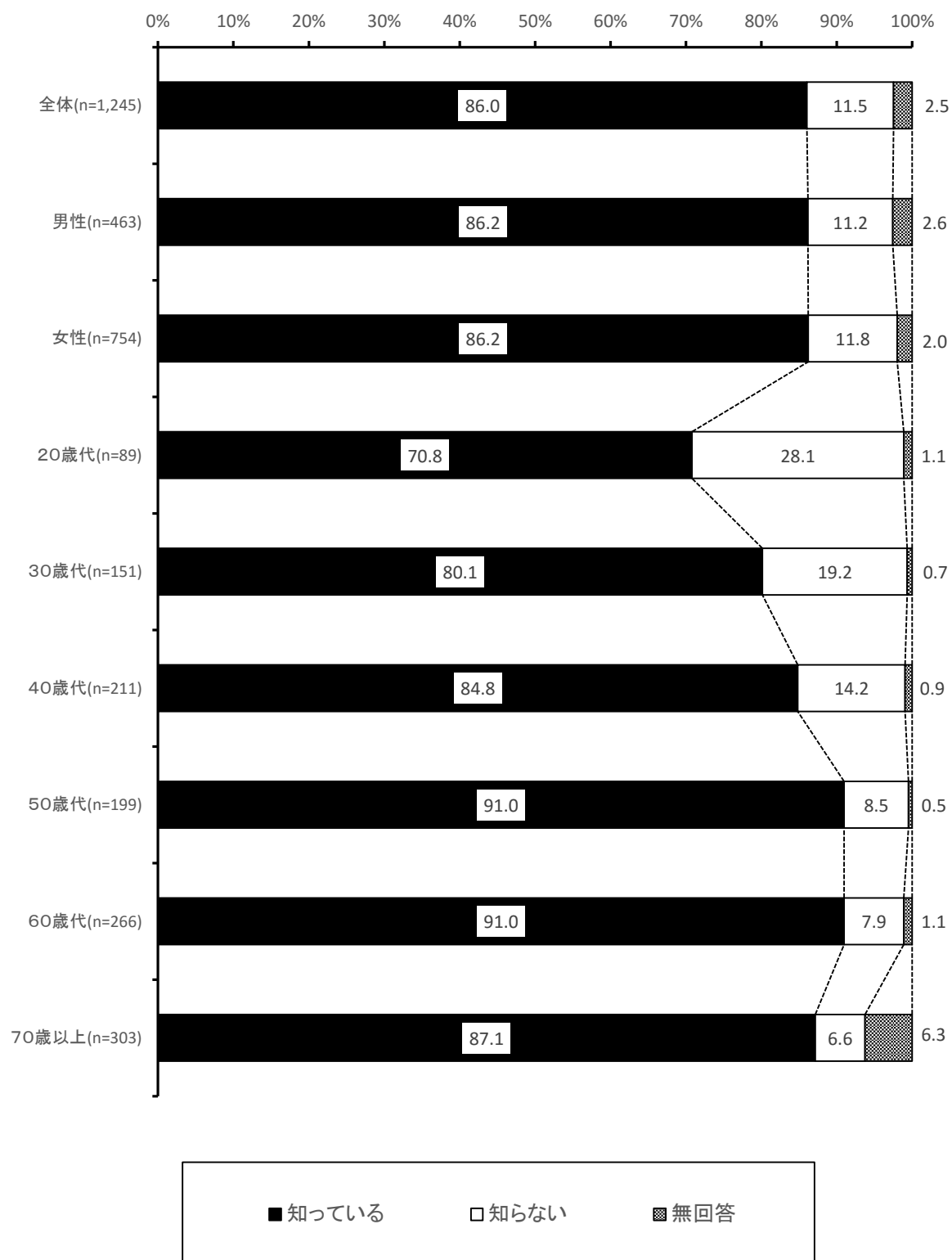
性別でみると、男女ともに「知っている」が8割を超えています。

年齢別でみると、20歳代で「知っている」が7割程度になっていますが、そのほかの年代では8割を超えています。

図表 13 塩素消毒について



図表 13-1 塩素消毒について(性別・年齢別)



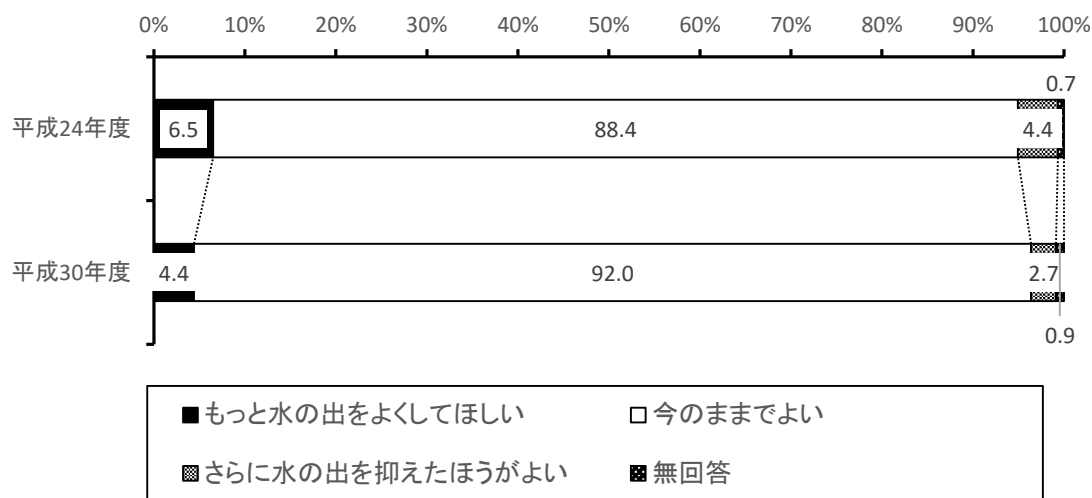
(5) 水圧について

① 水圧

問5	松山市では、漏水防止のために水圧を抑えています。水道水の出具合(水圧)についてどのように感じますか。(○は1つ)	(回答者数:1,245)
1	もっと水の出をよくしてほしい	4.4%
2	今のままでよい	92.0%
3	さらに水の出を抑えたほうがよい	2.7%
	無回答	0.9%

水圧については、「今のままでよい」が92.0%で最も多くなっています。平成24年度の調査結果では、「今のままでよい」(88.4%)が最も多くなっています。性別でみると、男女ともに「今のままでよい」が9割を超えています。年齢別でみると、すべての年代で「今のままでよい」が概ね9割を超えています。

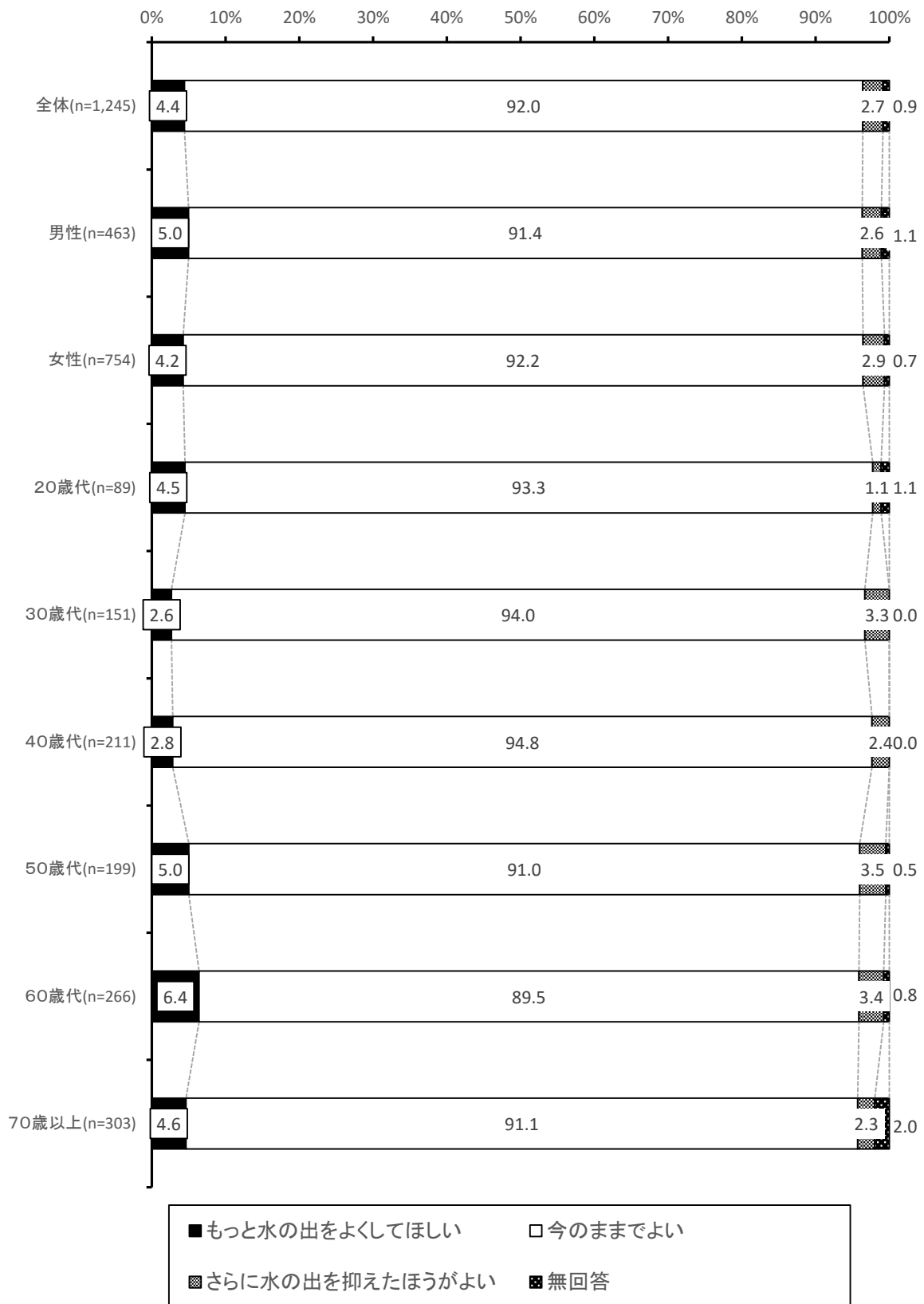
図表 14 水圧について(経年変化)



② 水圧改善

問5で「1」とお答えになった方には、水圧改善に向けた検討を行うため町名を記入していただきましたが、市内全域に散らばっており、集中している地域はありませんでした。

図表 14-1 水圧について(性別・年齢別)



3 節水について

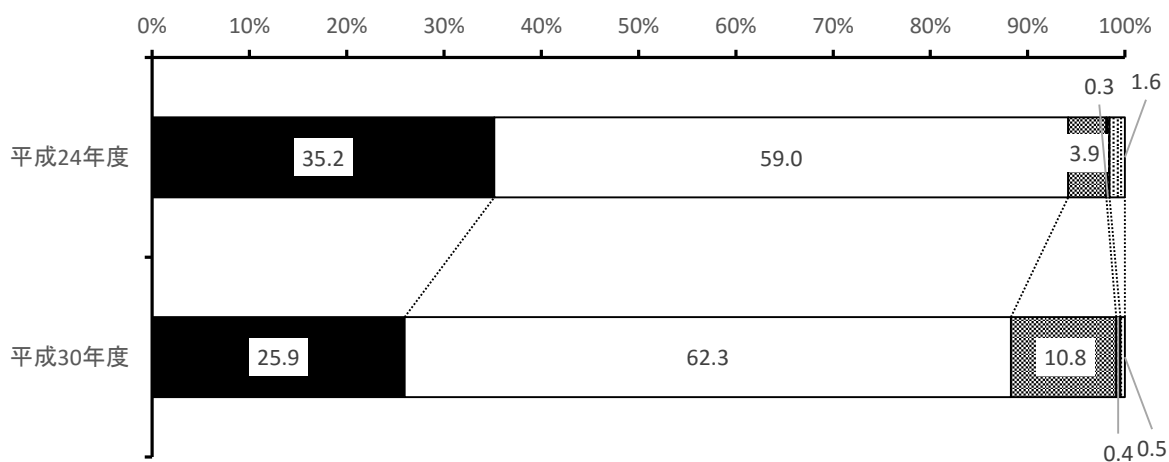
(1) 節水意識について

① 節水意識

問6 節水についてどのような意識をお持ちですか。(○は1つ)		(回答者数:1,245)	
1	いつも節水を心がけている	25.9%	} 88.2%
2	どちらかというと、節水を心がけている	62.3%	
3	節水は必要だと思うが、普段は心がけていない	10.8%	} 11.2%
4	節水を全く心がけていない	0.4%	
	無回答	0.5%	

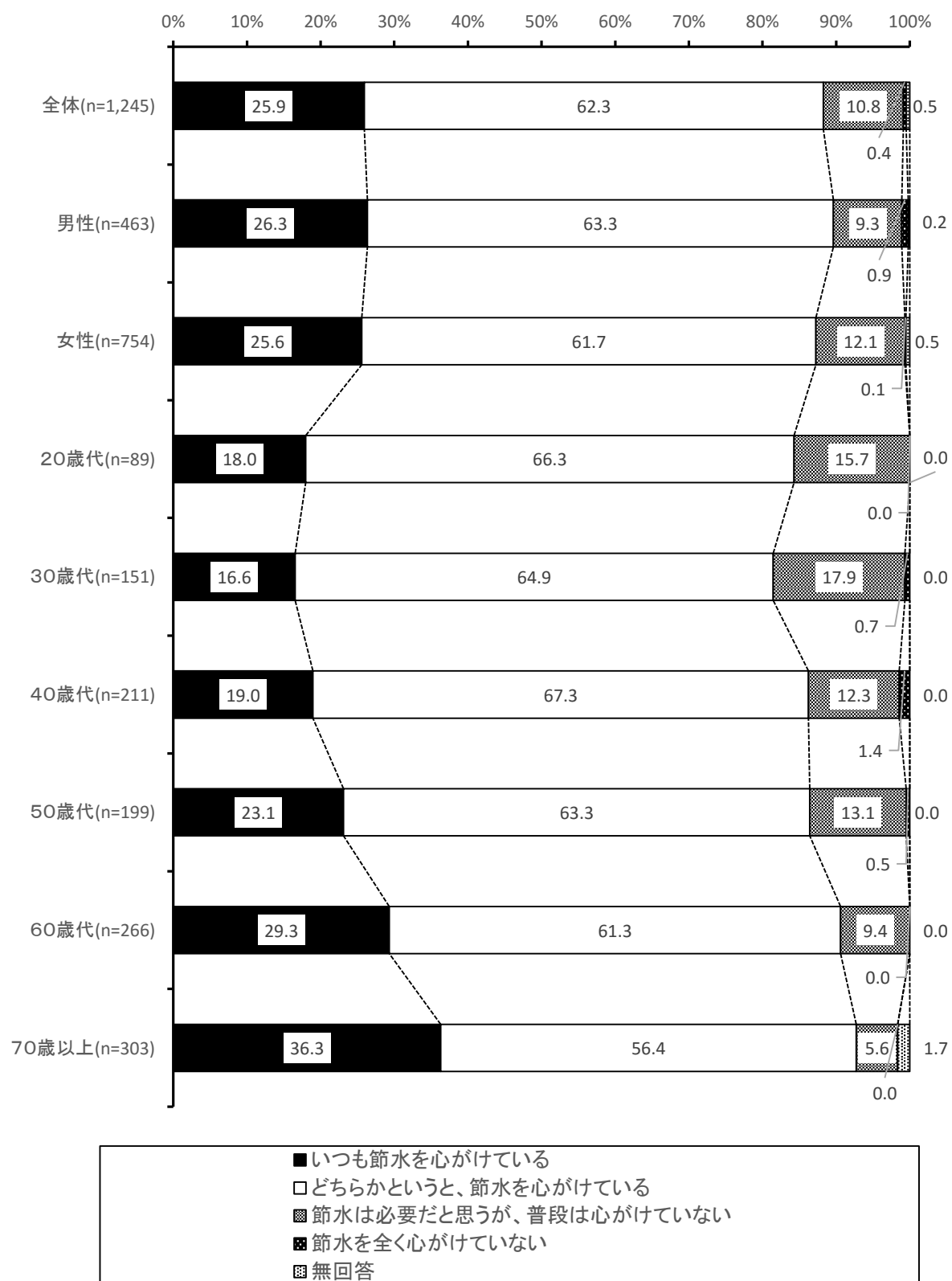
節水については、「いつも節水を心がけている」「どちらかというと、節水を心がけている」を合わせた『心がけている派』が 88.2%で意識は高くなっています。
 平成 24 年度の調査結果では、『心がけている派』が 94.2%になっています。
 性別でみると、男女ともに『心がけている派』が 8 割を超えています。
 年齢別でみると、年代が高くなるほど「いつも節水を心がけている」は多くなり、70 歳以上で 36.3%になっています。

図表 15 節水意識(経年変化)



- いつも節水を心がけている
- どちらかというと、節水を心がけている
- ▨ 節水は必要だと思うが、普段は心がけていない
- ▩ 節水を全く心がけていない
- ⋯ 無回答

図表 15-1 節水意識(性別・年齢別)



② 節水を心がけている理由

問6ー1 <問6で「1」「2」とお答えになった方にお伺いします。>
節水を心がけている理由は何ですか。(〇はいくつでも)

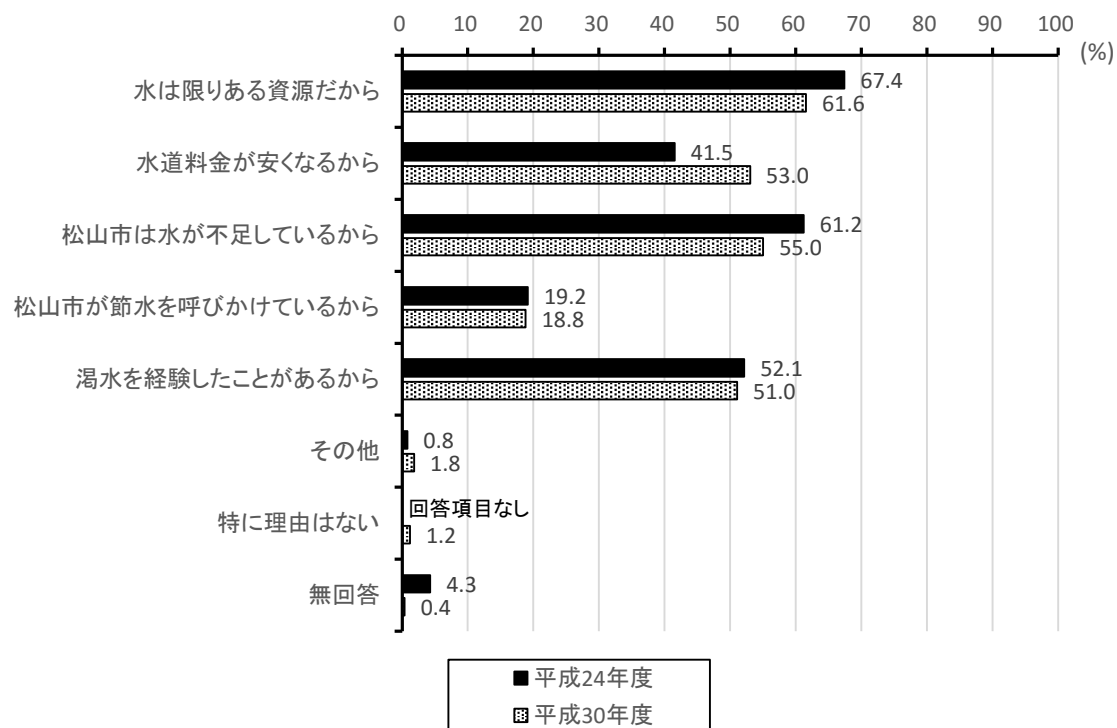
(回答者数:1,101)

1 水は限りある資源だから	61.6%
2 水道料金が安くなるから	53.0%
3 松山市は水が不足しているから	55.0%
4 松山市が節水を呼びかけているから	18.8%
5 渇水を経験したことがあるから	51.0%
6 その他	1.8%
7 特に理由はない	1.2%
無回答	0.4%

節水について『心がけている派』の方にその理由を尋ねたところ、「水は限りある資源だから」が61.6%で最も多く、次いで「松山市は水が不足しているから」(55.0%)、「水道料金が安くなるから」(53.0%)、「渇水を経験したことがあるから」(51.0%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「水は限りある資源だから」(67.4%)が最も多く、次いで「松山市は水が不足しているから」(61.2%)、「渇水を経験したことがあるから」(52.1%)、「水道料金が安くなるから」(41.5%)の順になっています。

図表 16 節水を心がけている理由(経年変化)



③ 節水を心がけていない理由

問6-2 〈問6で「3」「4」とお答えになった方にお伺いします。〉
節水を心がけていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

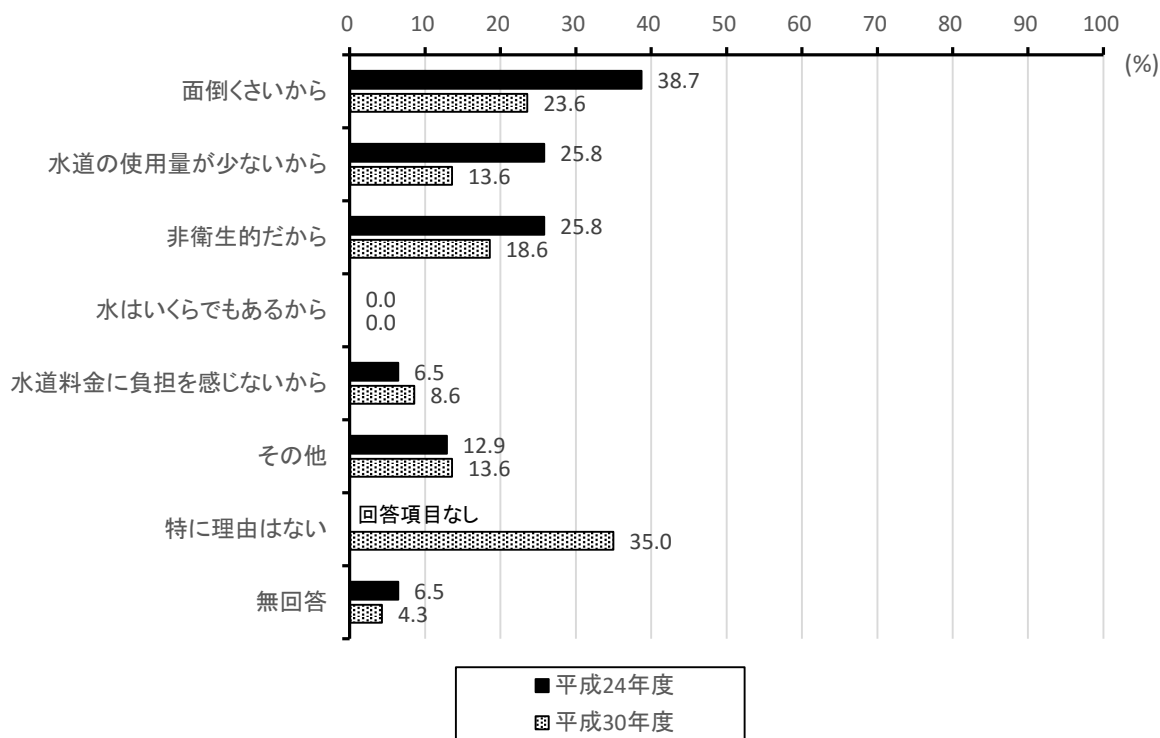
(回答者数: 140)

1 面倒くさいから	23.6%
2 水道の使用量が少ないから	13.6%
3 非衛生的だから	18.6%
4 水はいくらでもあるから	0.0%
5 水道料金に負担を感じないから	8.6%
6 その他	13.6%
7 特に理由はない	35.0%
無回答	4.3%

節水について『心がけていない派』の方にその理由を尋ねたところ、「特に理由はない」が 35.0%で最も多く、次いで「面倒くさいから」(23.6%)の順になっています。

平成 24 年度の調査結果では、「面倒くさいから」(38.7%)が最も多く、次いで「水道の使用量が少ないから」(25.8%)、「非衛生的だから」(25.8%)の順になっています。

図表 17 節水を心がけていない理由(経年変化)



4 水道管について

(1) 屋内側の水道管の修理負担について

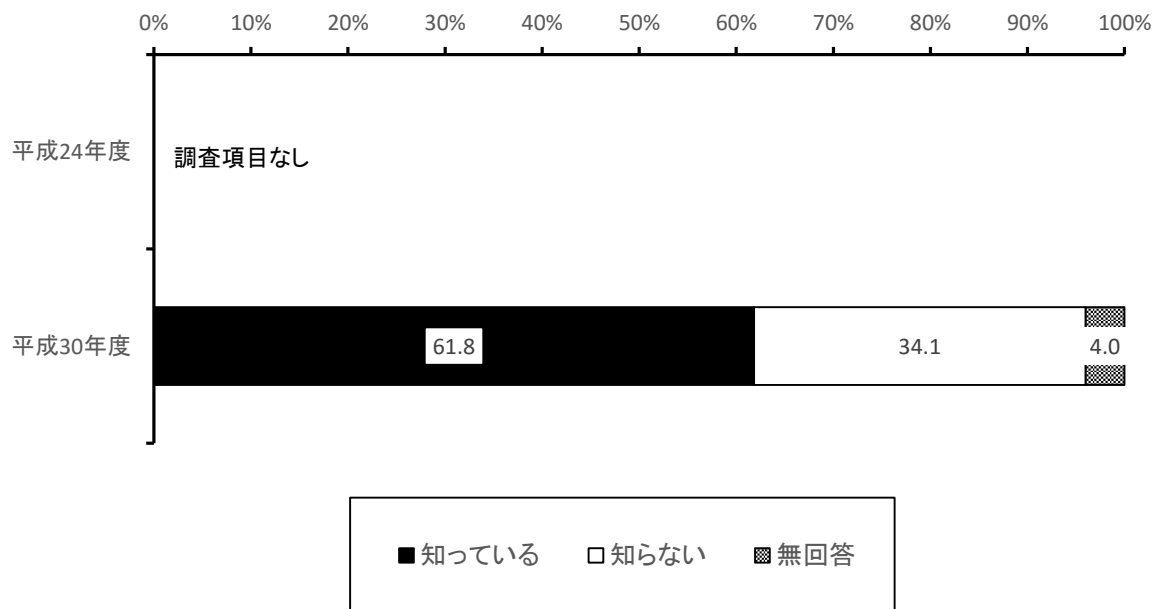
問7	水道メーターから屋内側で漏水が発生した場合、受水槽や蛇口などが故障した場合は、お客さま(建物の所有者など)が修理をすることになっています。あなたはそのことをご存じですか。(〇は1つ)	(回答者数:1,245)
1	知っている	61.8%
2	知らない	34.1%
	無回答	4.0%

屋内側の水道管の修理負担の認知度については、「知っている」が 61.8%、「知らない」が 34.1%になっています。

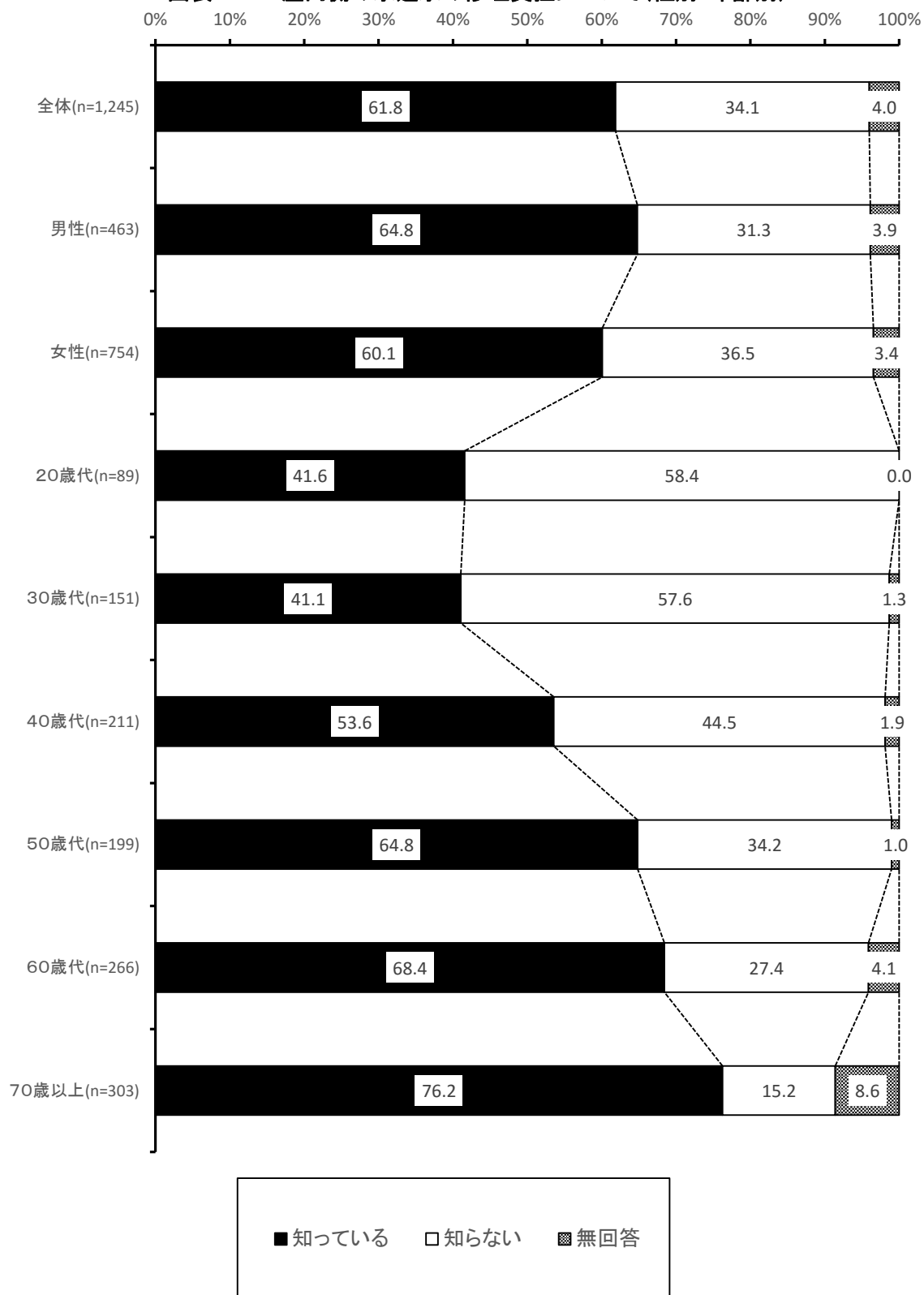
性別でみると、男女ともに「知っている」が 6 割を超えています。

年齢別でみると、年代が高くなるほど認知度が高くなり、70 歳以上では 76.2%になっています。

図表 18 屋内側の水道水の修理負担について



図表 18-1 屋内側の水道水の修理負担について(性別・年齢別)



5 水道料金について

(1) 水道料金

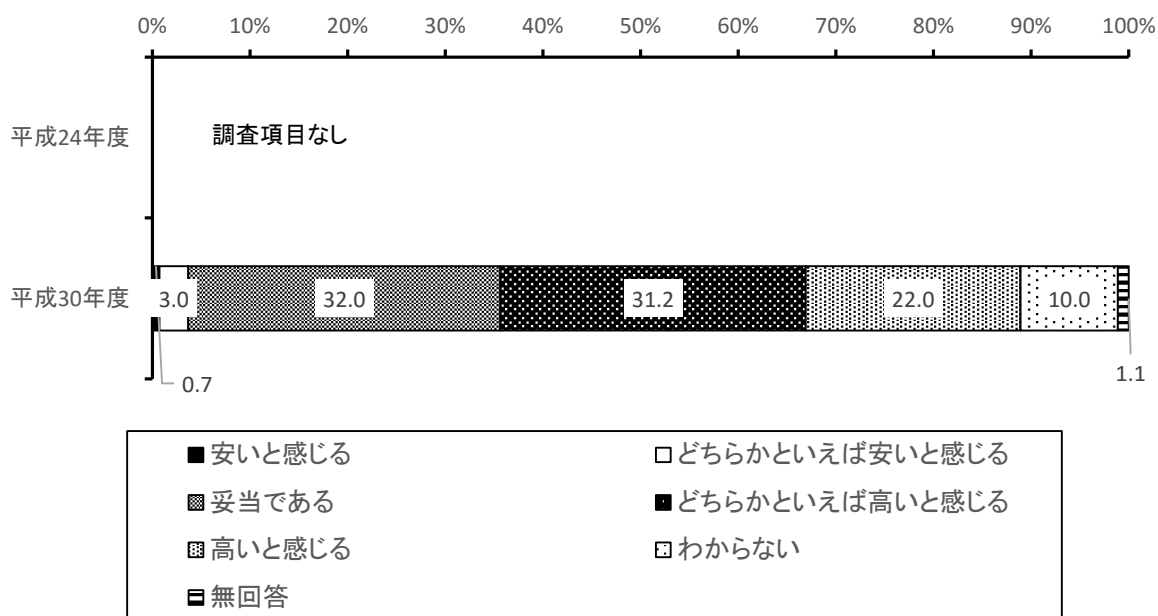
問8	水道料金は2カ月分をまとめて(下水道を使用されている場合は下水道使用料も含みます)お支払いいただいています。現在の水道料金についてどのように思われますか。 (○は1つ)	(回答者数: 1,245)
1	安いと感じる	0.7%
2	どちらかといえば安いと感じる	3.0%
3	妥当である	32.0%
4	どちらかといえば高いと感じる	31.2%
5	高いと感じる	22.0%
6	わからない	10.0%
	無回答	1.1%

水道料金については、「妥当である」が 32.0%で最も多く、次いで「どちらかといえば高いと感じる」(31.2%)、「高いと感じる」(22.0%)の順になっています。

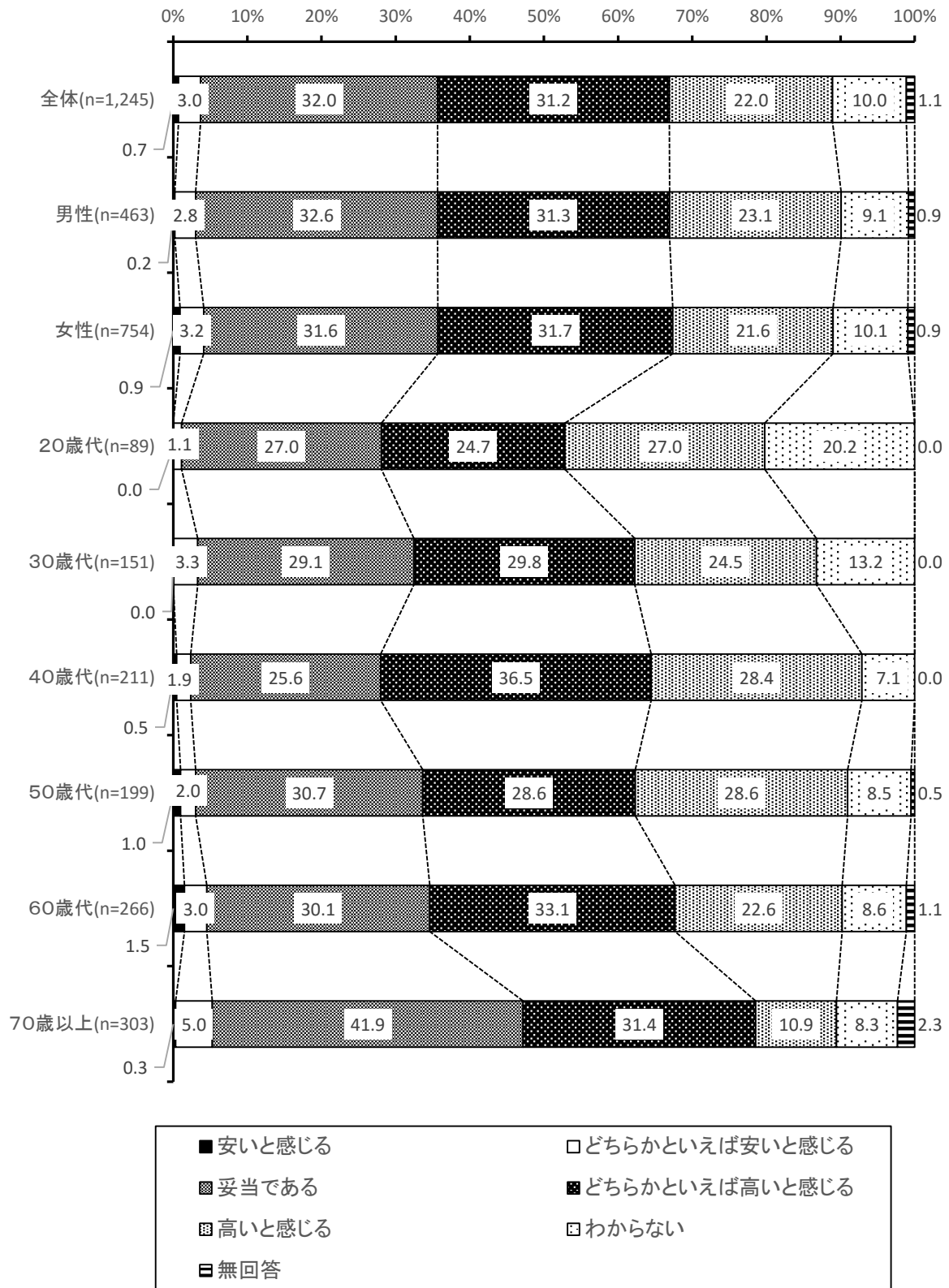
性別でみると、男女ともに「妥当である」、「どちらかといえば高いと感じる」がそれぞれ3割を超えています。

年齢別でみると、70歳以上では「妥当である」(41.9%)が最も多く、40歳代では「どちらかといえば高いと感じる」(36.5%)が最も多くなっています。

図表 19 水道料金



図表 19-1 水道料金(性別・年齢別)

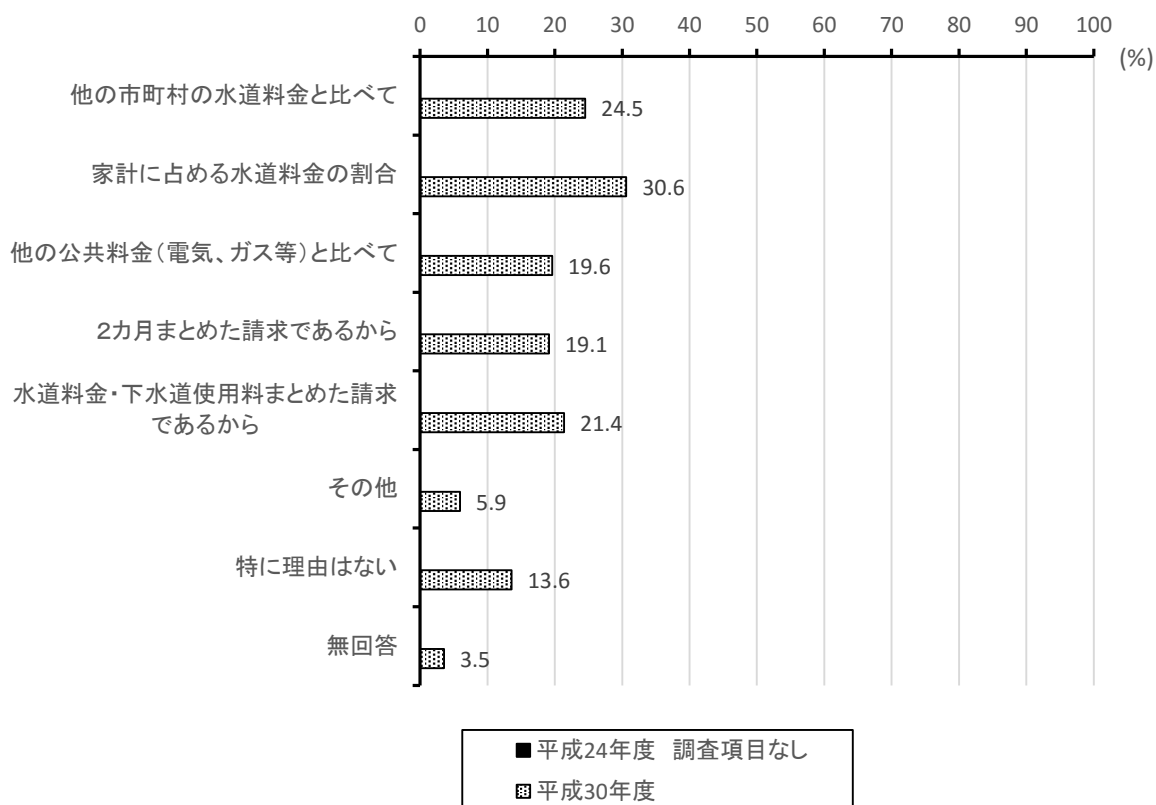


(2) 安い・妥当・高いと感じる理由

問9	〈問8をお答えになった方にお伺いします。〉	
	そのように感じる理由は何ですか。(〇は2つまで)	(回答者数: 1,245)
	1 他の市町村の水道料金と比べて	24.5%
	2 家計に占める水道料金の割合	30.6%
	3 他の公共料金(電気、ガス等)と比べて	19.6%
	4 2カ月分まとめた請求であるから	19.1%
	5 水道料金・下水道使用料まとめた請求であるから	21.4%
	6 その他	5.9%
	7 特に理由はない	13.6%
	無回答	3.5%

水道料金について「安い・妥当・高い」と感じる理由について尋ねたところ、「家計に占める水道料金の割合」が 30.6%で最も多くなっています。次いで「他の市町村の水道料金と比べて」(24.5%)、「水道料金・下水道使用料まとめた請求であるから」(21.4%)の順になっています。

図表 20 安い・妥当・高いと感じる理由



6 地震などの災害対策について

(1) 災害対策の整備方針

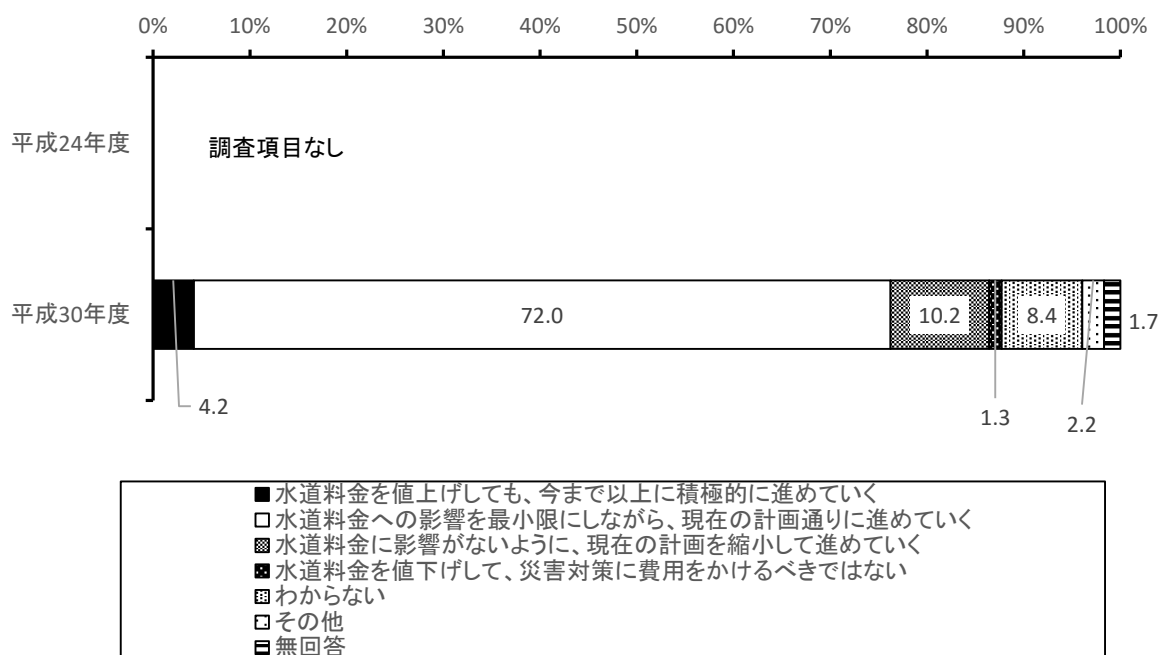
問10	東日本大震災や熊本地震など、近年の大地震では水道にも大きな被害がでました。災害対策には多額の費用を要しますが、松山市においては計画的に実施しているところです。今後、どのような方針で整備を進めるのがよいと思いますか。(〇は1つ) (回答者数:1,245)	
1	水道料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく	4.2%
2	水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく	72.0%
3	水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく	10.2%
4	水道料金を値下げして、災害対策に費用をかけるべきではない	1.3%
5	わからない	8.4%
6	その他	2.2%
	無回答	1.7%

災害対策の整備方針については、「水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく」が72.0%で最も多くなっています。

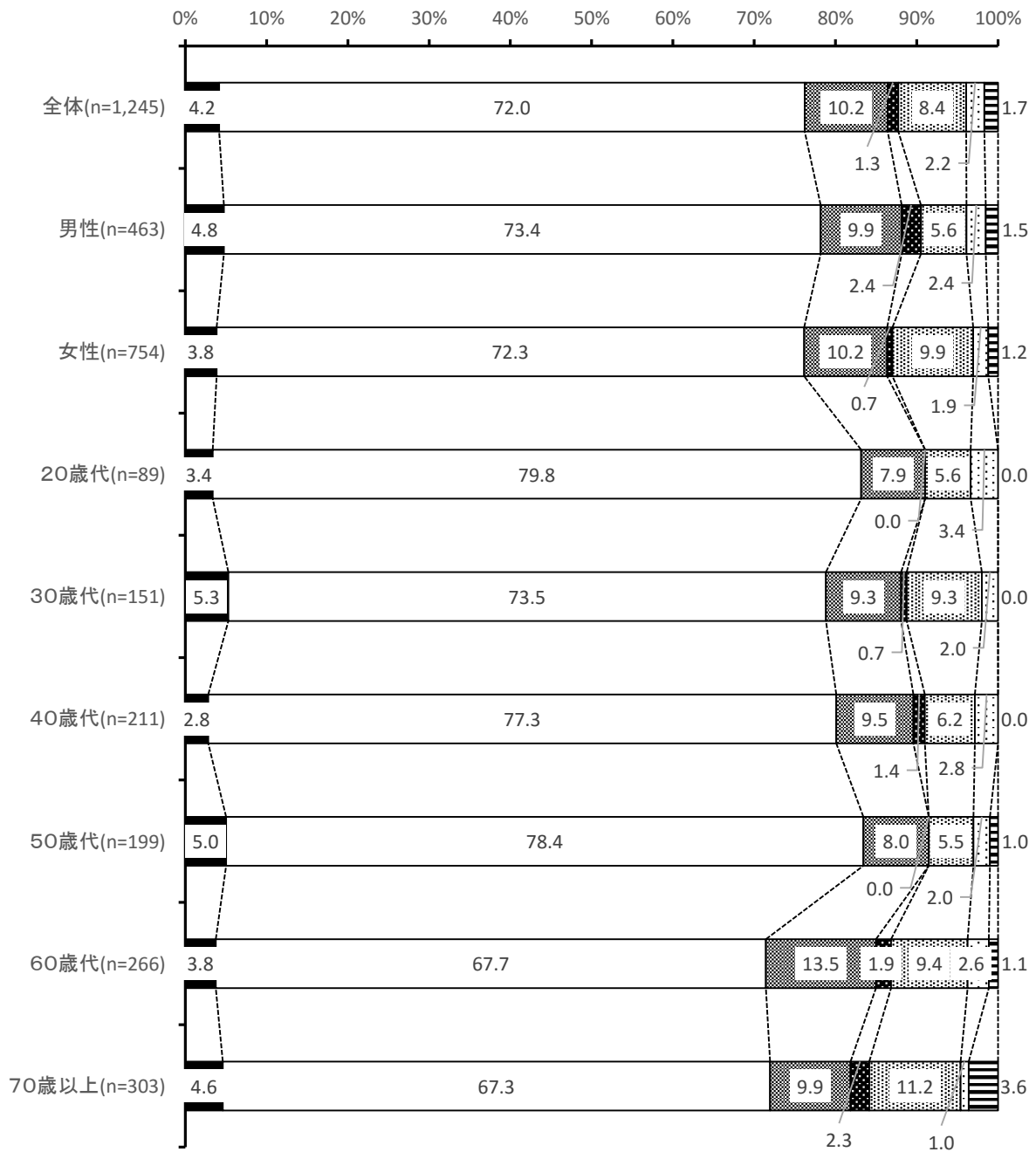
性別でみると、男女ともに「水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく」が7割を超えています。

年齢別でみると、20歳代から50歳代で「水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく」が7割を超えています。

図表 21 災害対策の整備方針



図表 21-1 災害対策の整備方針(性別・年齢別)



- 水道料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく
- 水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく
- ▨ 水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく
- 水道料金を値下げして、災害対策に費用をかけるべきではない
- わからない
- その他
- 無回答

(2)水飲み場「のめるん」の認知度

問11 松山市では、災害時に避難所となる小・中学校で、応急給水活動ができるよう応急給水栓を整備し、あわせて受水槽を経由せず、水道管と直接つながっている水飲み場「のめるん」を設置していますが、そのことをご存じですか。(〇は1つ)

(回答者数:1,245)

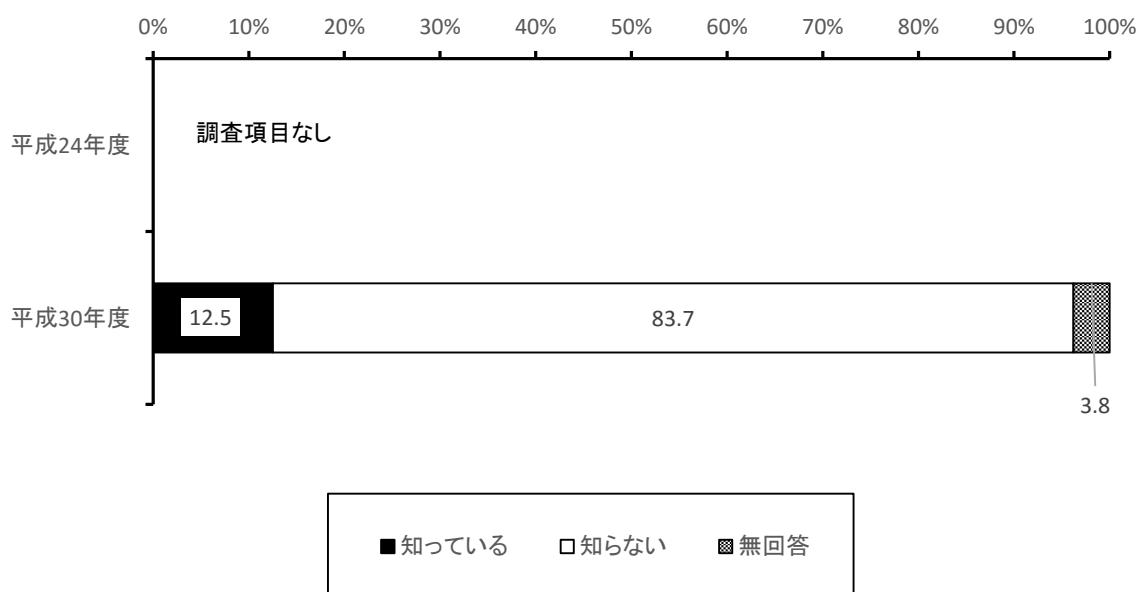
1 知っている	12.5%
2 知らない	83.7%
無回答	3.8%

水飲み場「のめるん」の認知度については、「知らない」が83.7%で、「知っている」(12.5%)を大きく上回っています。

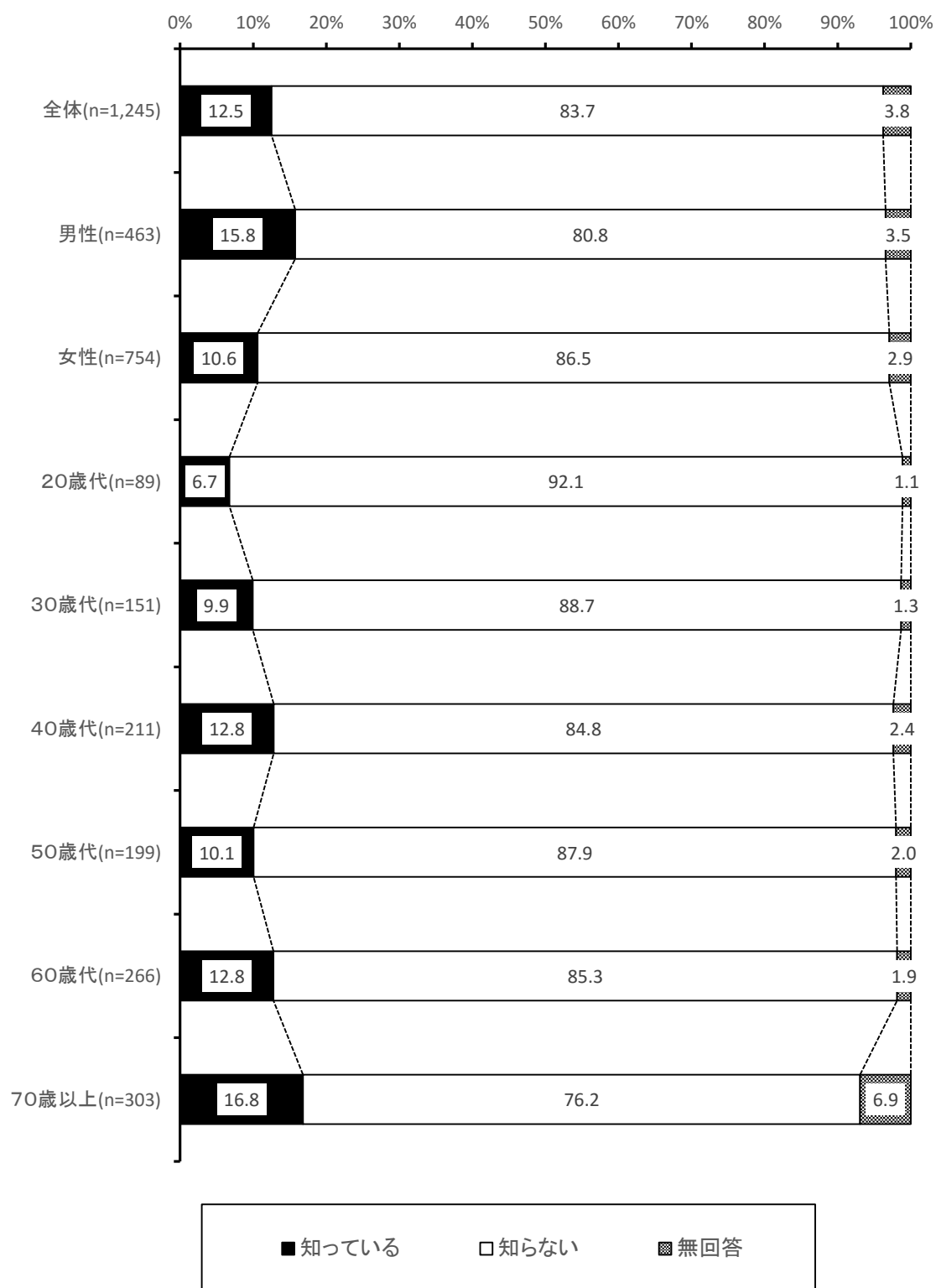
性別でみると、男女ともに「知らない」が8割を超えています。

年齢別でみると、20歳代の「知らない」(92.1%)が、ほかの年代に比べて多くなっています。

図表 22 水飲み場「のめるん」の認知度



図表 22-1 水飲み場「のめるん」の認知度(性別・年齢別)



(3) 飲料水の備蓄

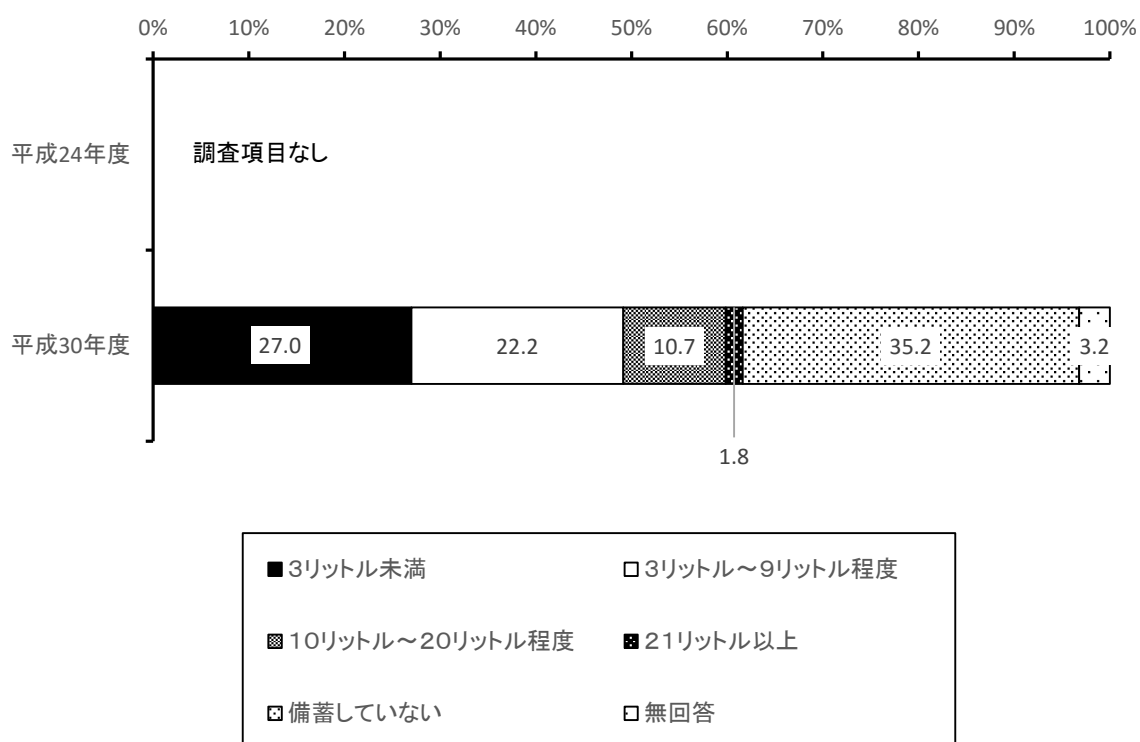
問12	あなたの家庭では災害に備えて、1人あたりどのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(〇は1つ)	(回答者数:1,245)
1	3リットル未満	27.0%
2	3リットル～9リットル程度	22.2%
3	10リットル～20リットル程度	10.7%
4	21リットル以上	1.8%
5	備蓄していない	35.2%
	無回答	3.2%

飲料水の備蓄については、「備蓄していない」が35.2%で最も多く、次いで「3リットル未満」(27.0%)の順になっています。

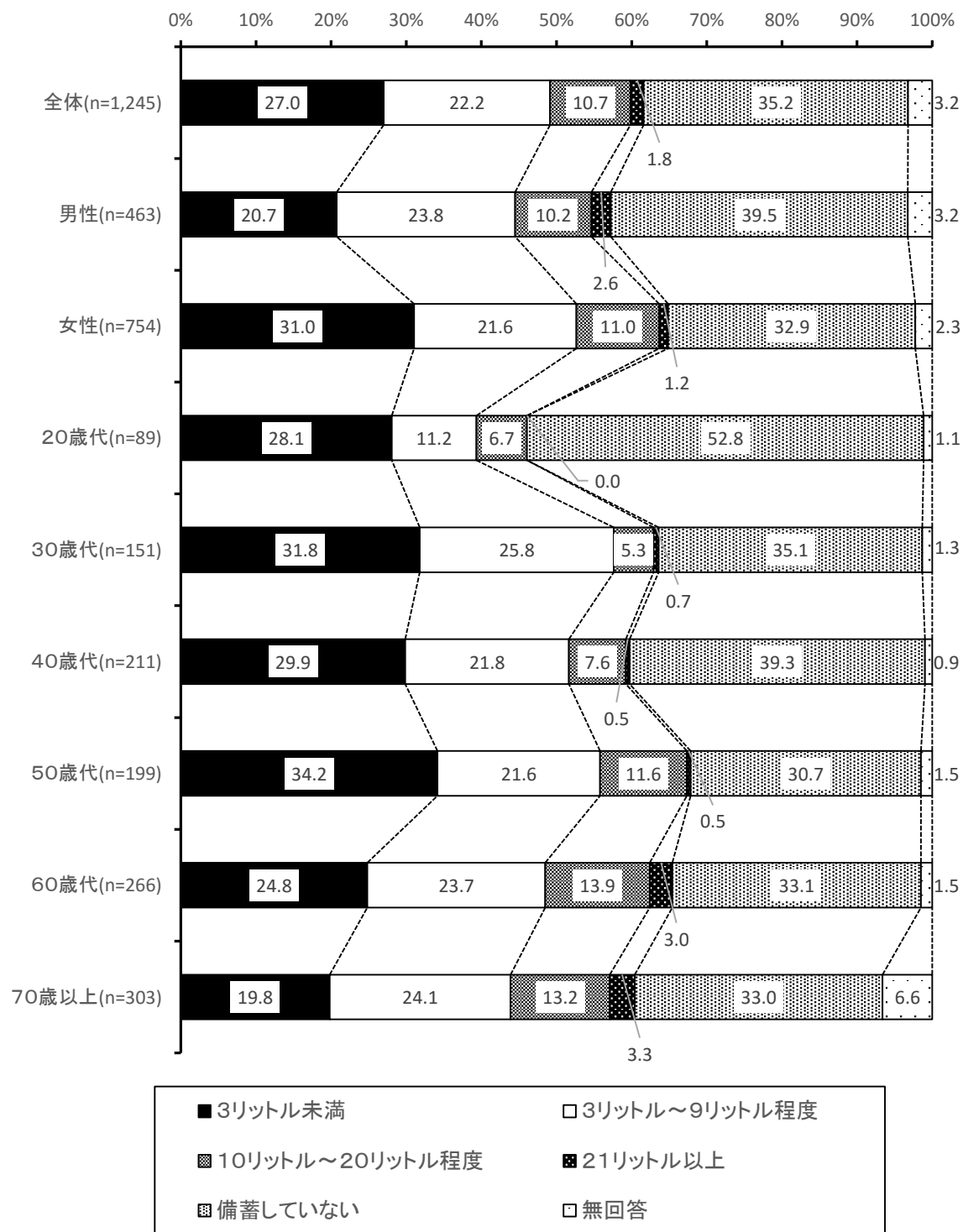
性別でみると、男女ともに「備蓄していない」が3割を超えています。

年齢別でみると、すべての年代で「備蓄していない」が3割を超えており、20歳代は52.8%で最も多くなっています。

図表 23 飲料水の備蓄



図表 23-1 飲料水の備蓄(性別・年齢別)



(4) 災害に備えた水対策

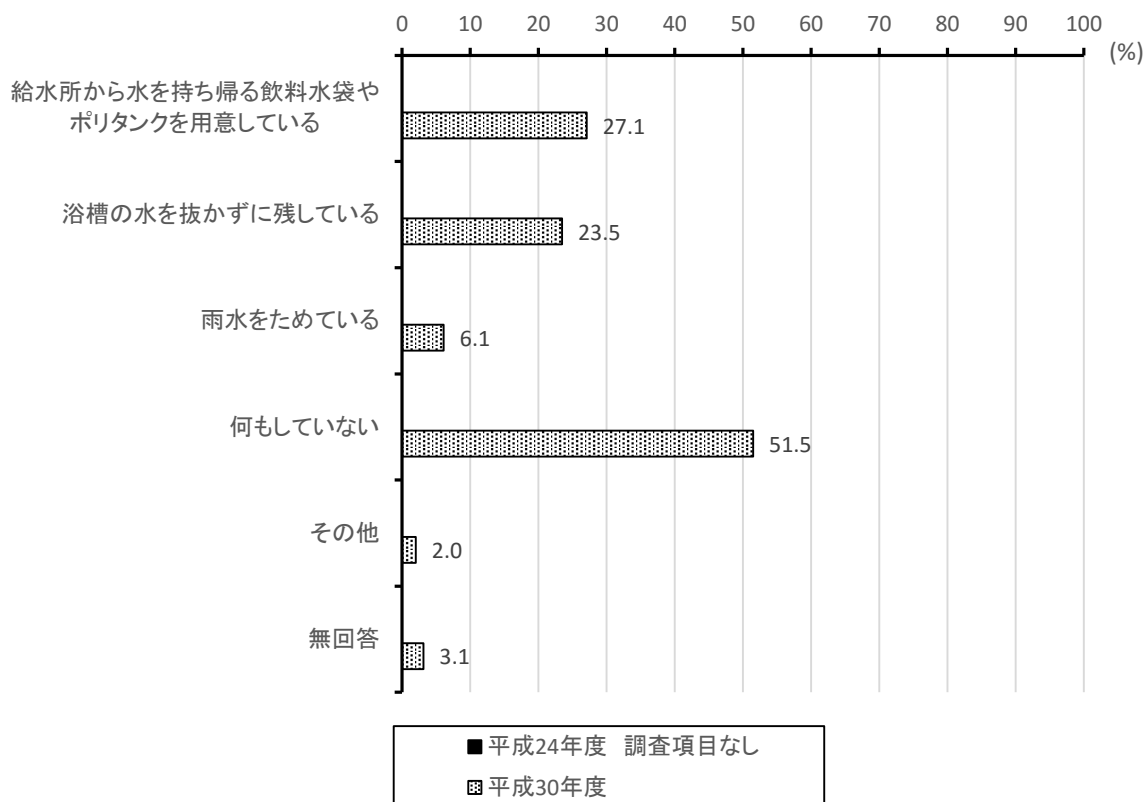
問13 飲料水の備蓄以外で、災害に備えた水に関する対策をしていますか。(〇はいくつでも)

(回答者数:1,245)

1 給水所から水を持ち帰る飲料水袋やポリタンクを用意している	27.1%
2 浴槽の水を抜かずに残している	23.5%
3 雨水をためている	6.1%
4 何もしていない	51.5%
5 その他	2.0%
無回答	3.1%

災害に備えた水対策については、「何もしていない」が 51.5%で最も多く、次いで「給水所から水を持ち帰る飲料水袋やポリタンクを用意している」(27.1%)、「浴槽の水を抜かずに残している」(23.5%)の順になっています。

図表 24 災害に備えた水対策



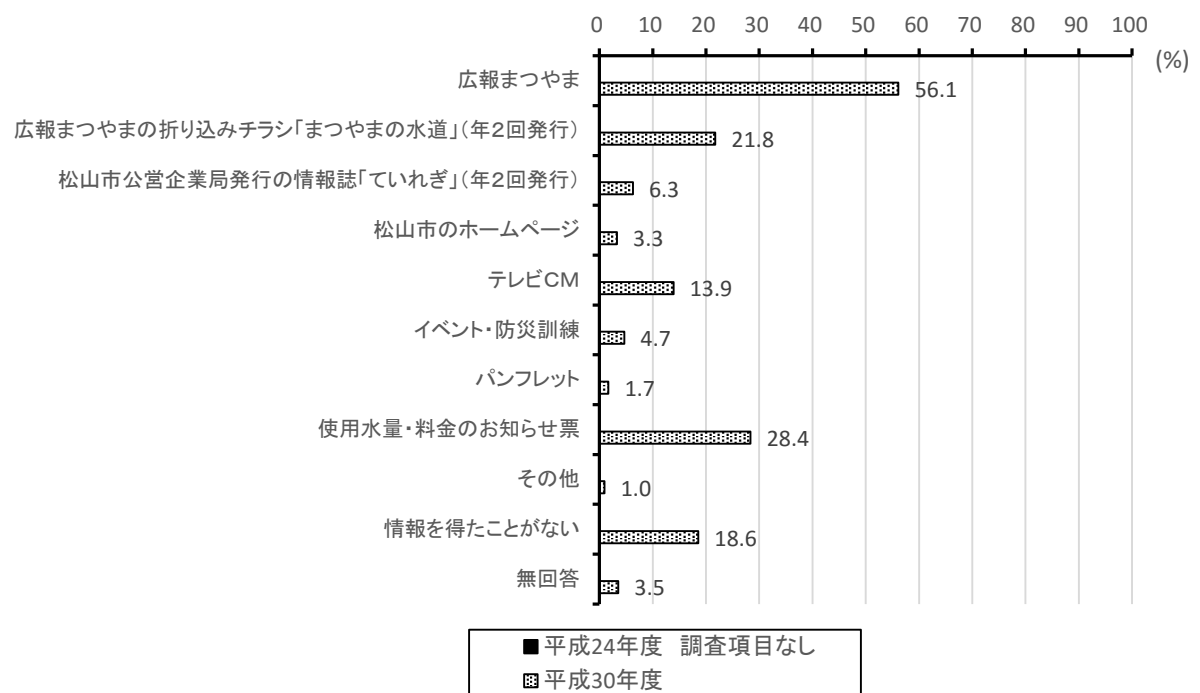
7 広報について

(1) 情報の入手方法

問14	松山市公営企業局では、さまざまな媒体で水道事業のPRを行っています。次のうち、どの媒体から水道の情報を得ていますか。(〇はいくつでも)	(回答者数: 1,245)
1	広報まつやま	56.1%
2	広報まつやまの折り込みチラシ「まつやまの水道」(年2回発行)	21.8%
3	松山市公営企業局発行の情報誌「ていれぎ」(年2回発行)	6.3%
4	松山市のホームページ	3.3%
5	テレビCM	13.9%
6	イベント・防災訓練	4.7%
7	パンフレット	1.7%
8	使用水量・料金のお知らせ票	28.4%
9	その他	1.0%
10	情報を得たことがない	18.6%
	無回答	3.5%

情報の入手方法については、「広報まつやま」が 56.1%で最も多く、次いで「使用水量・料金のお知らせ票」(28.4%)、「広報まつやまの折り込みチラシまつやまの水道(年2回発行)」(21.8%)の順になっています。

図表 25 情報の入手方法



(2) 知りたい情報

問15 水道に関する情報で、知りたいと思う情報は何か。(〇は3つまで)

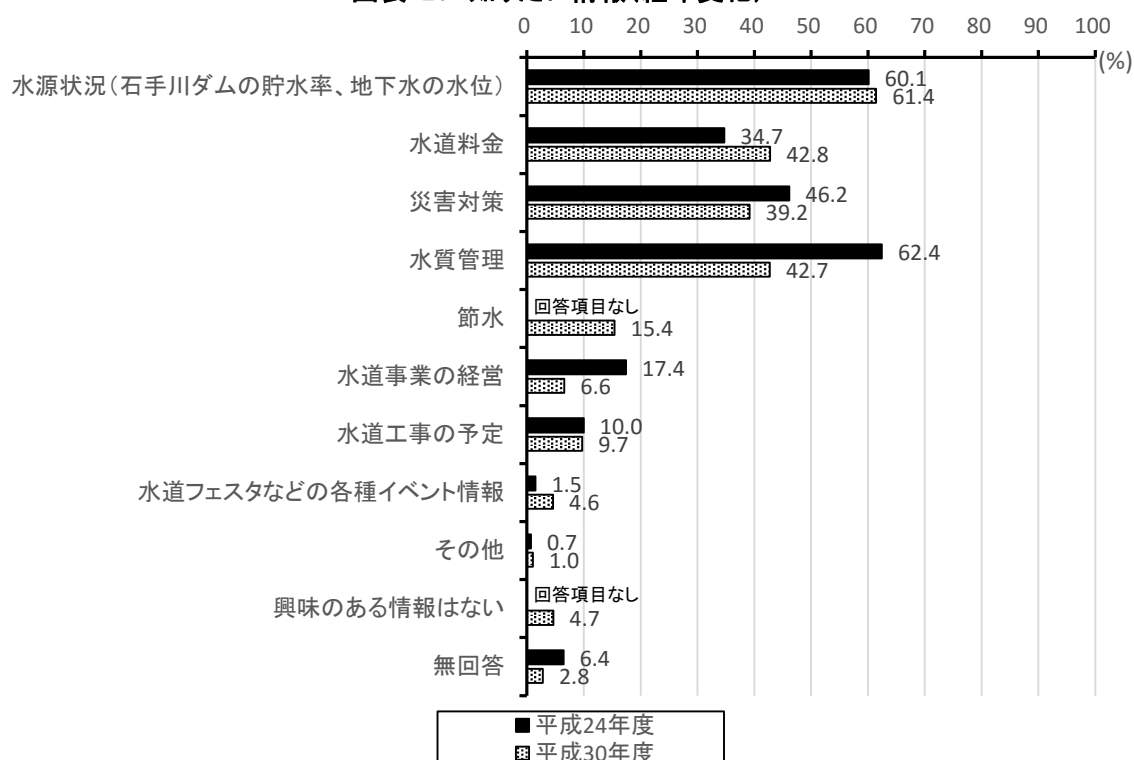
(回答者数: 1,245)

1 水源状況(石手川ダムの貯水率、地下水の水位)	61.4%
2 水道料金	42.8%
3 災害対策	39.2%
4 水質管理	42.7%
5 節水	15.4%
6 水道事業の経営	6.6%
7 水道工事の予定	9.7%
8 水道フェスタなどの各種イベント情報	4.6%
9 その他	1.0%
10 興味のある情報はない	4.7%
無回答	2.8%

知りたい情報については、「水源状況(石手川ダムの貯水率、地下水の水位)」が61.4%で最も多く、次いで「水道料金」(42.8%)、「水質管理」(42.7%)、「災害対策」(39.2%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「水質管理」(62.4%)が最も多く、次いで「水源状況(石手川ダムの貯水率、地下水の水位)」(60.1%)、「災害対策」(46.2%)、「水道料金」(34.7%)の順になっています。

図表 26 知りたい情報(経年変化)



8 水道事業について

(1) 水道事業の満足度について

① 水道事業の満足度

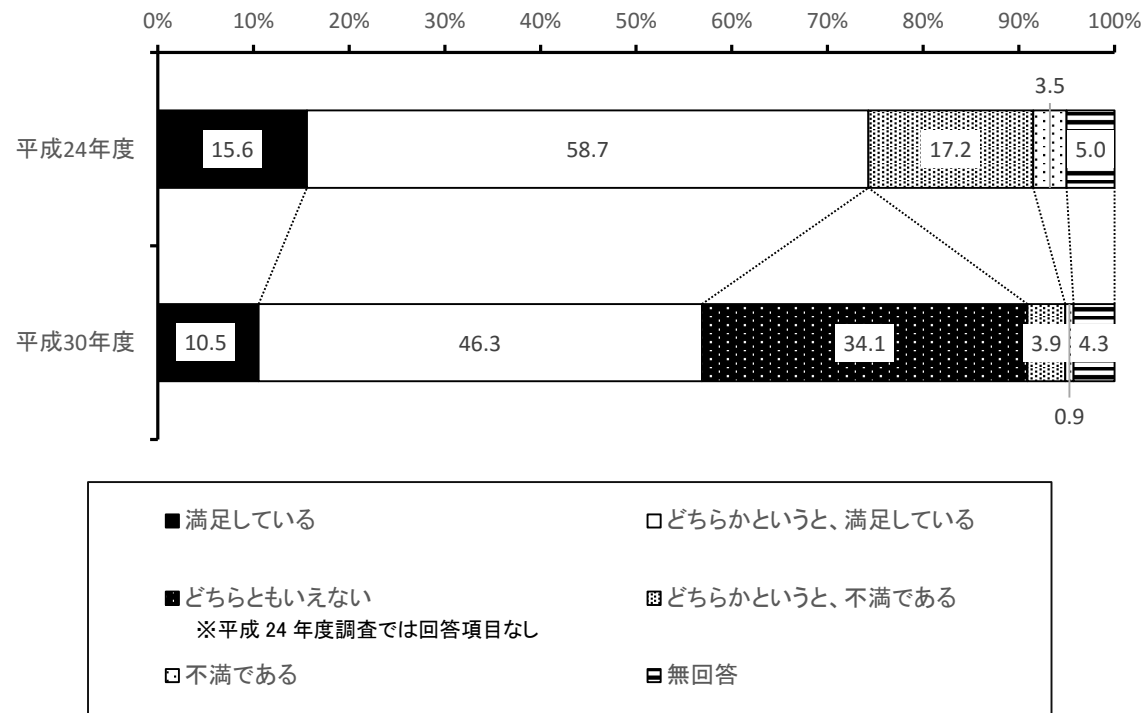
問16 松山市の水道サービス全般に対して、どのように思われますか。(○は1つ)			(回答者数: 1,245)
1 満足している	10.5%	}	56.8%
2 どちらかというと、満足している	46.3%		
3 どちらともいえない	34.1%		
4 どちらかというと、不満である	3.9%	}	4.8%
5 不満である	0.9%		
無回答	4.3%		

水道事業の満足度については、「満足している」「どちらかというと、満足している」を合わせた『満足している派』が 56.8%で、「どちらかというと、不満である」「不満である」を合わせた『不満である派』(4.8%)を大きく上回っています。

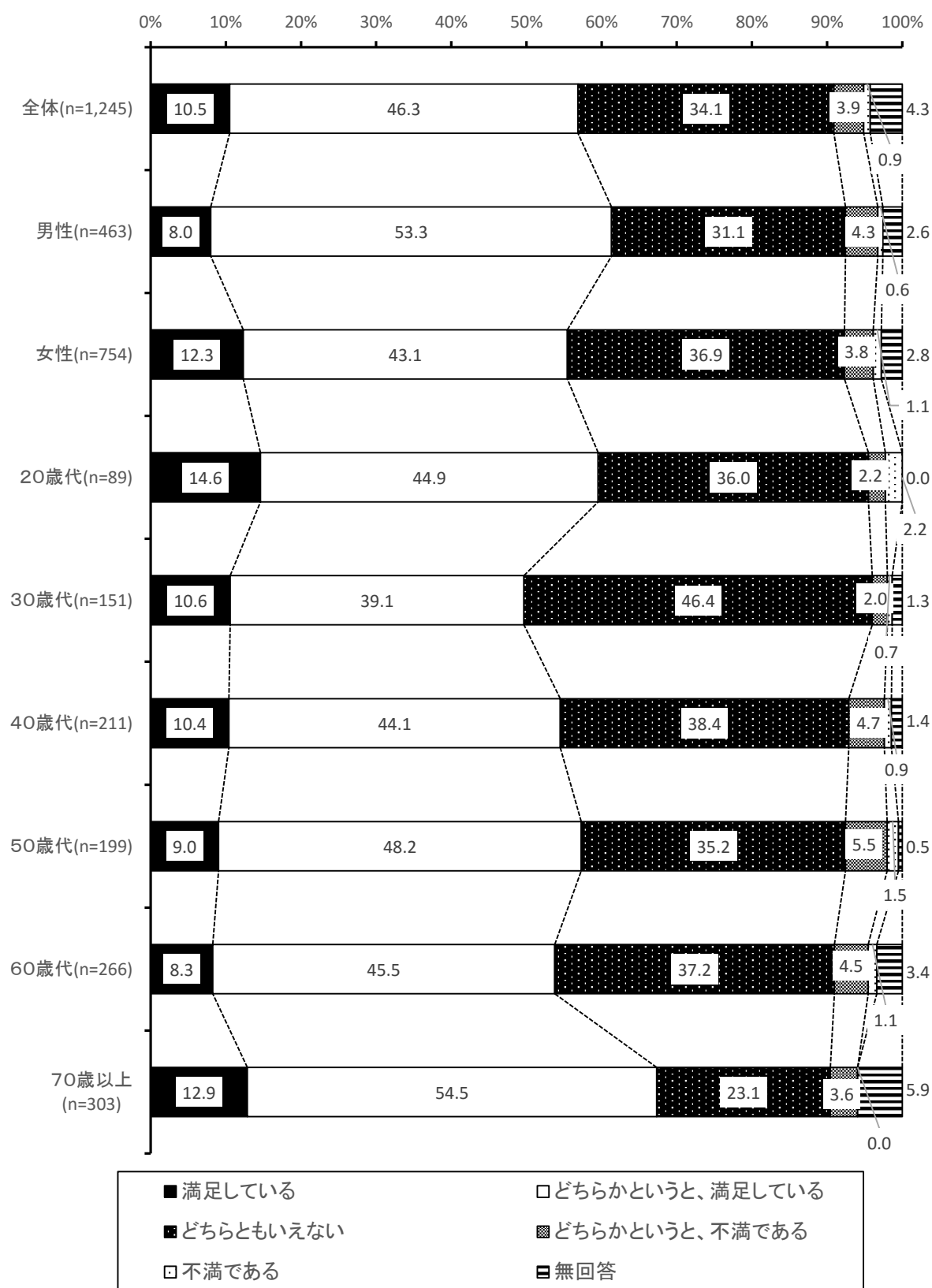
平成 24 年度の調査結果では、『満足している派』が 74.3%で、『不満である派』(20.7%)を大きく上回っています。

性別でみると、『満足している派』が男性で 61.3%、女性で 55.4%になっています。年齢別でみると、70 歳以上で『満足している派』(67.4%)が最も多くなっています。

図表 27 水道事業の満足度(経年変化)



図表 27-1 水道事業の満足度(性別・年齢別)



② 不満な理由

問16-1 〈問16で「4」「5」とお答えになった方にお伺いします。〉
どのようなことについてご不満ですか。(〇は3つまで)

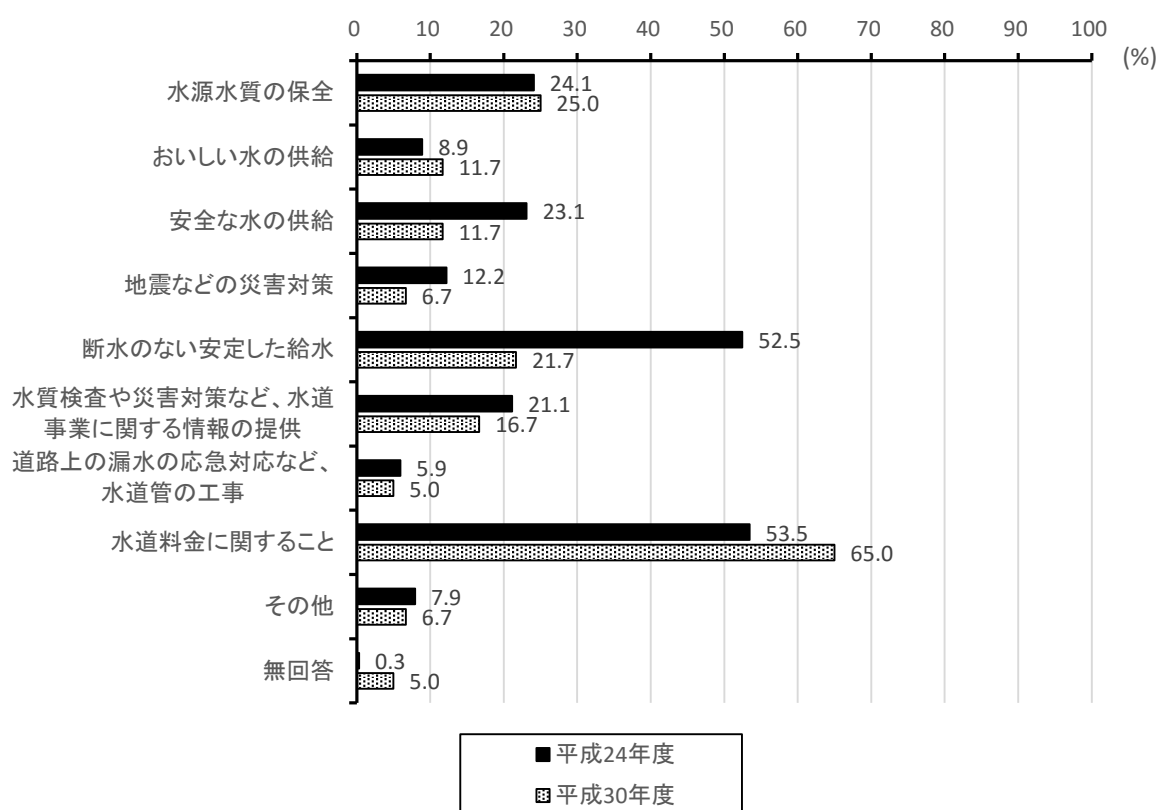
(回答者数:60)

1 水源水質の保全	25.0%
2 おいしい水の供給	11.7%
3 安全な水の供給	11.7%
4 地震などの災害対策	6.7%
5 断水のない安定した給水	21.7%
6 水質検査や災害対策など、水道事業に関する情報の提供	16.7%
7 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事	5.0%
8 水道料金に関すること	65.0%
9 その他	6.7%
無回答	5.0%

松山市の水道事業について『不満である派』の方にその理由を尋ねたところ、「水道料金に関すること」が65.0%で最も多く、次いで「水源水質の保全」(25.0%)、「断水のない安定した給水」(21.7%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「水道料金に関すること」(53.5%)が最も多く、次いで「断水のない安定した給水」(52.5%)、「水源水質の保全」(24.1%)の順になっています。

図表 28 不満な理由(経年変化)



(2) 水道事業で力を入れるべきこと

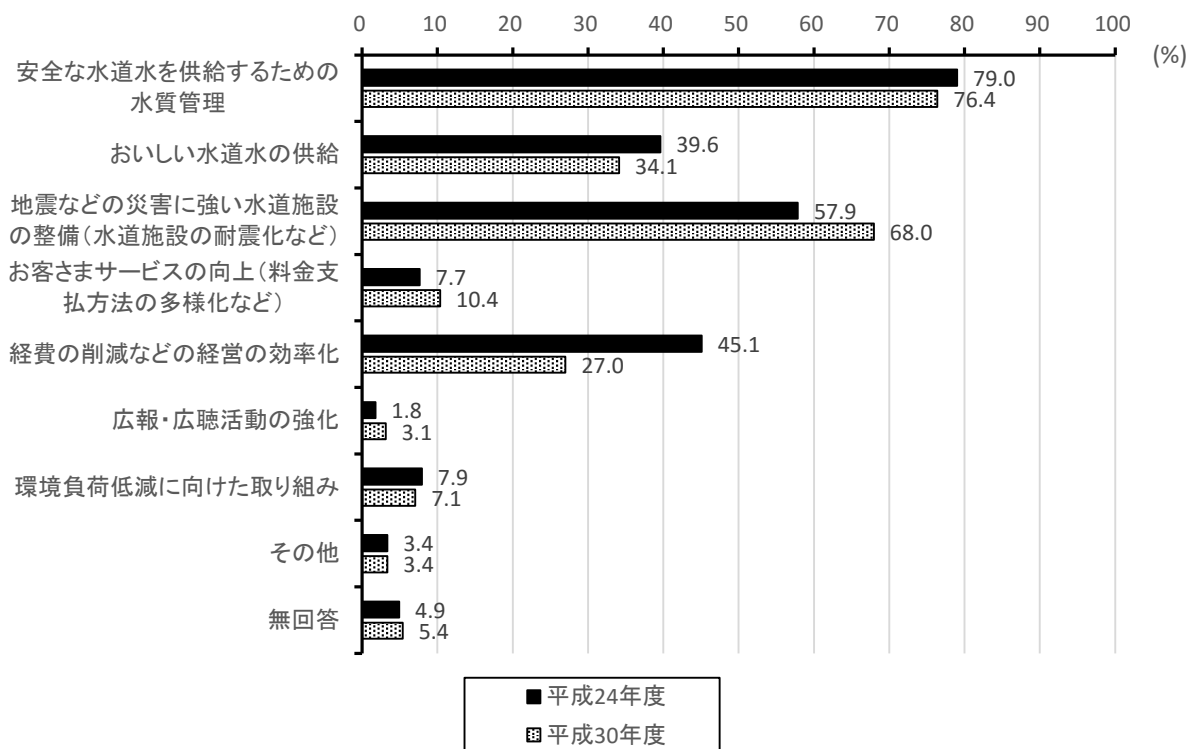
問17 今後、松山市の水道事業で力を入れるべきことは何だと思いますか。(〇は3つまで)
(回答者数:1,245)

1 安全な水道水を供給するための水質管理	76.4%
2 おいしい水道水の供給	34.1%
3 地震などの災害に強い水道施設の整備(水道施設の耐震化など)	68.0%
4 お客さまサービスの向上(料金支払方法の多様化など)	10.4%
5 経費の削減などの経営の効率化	27.0%
6 広報・広聴活動の強化	3.1%
7 環境負荷低減に向けた取り組み	7.1%
8 その他	3.4%
無回答	5.4%

今後、松山市の水道事業で力を入れるべきことについては、「安全な水道水を供給するための水質管理」が76.4%で最も多く、次いで「地震などの災害に強い水道施設の整備(水道施設の耐震化など)」(68.0%)の順になっています。

平成24年度の調査結果では、「安全な水道水を供給するための水質管理」(79.0%)が最も多く、次いで「地震などの災害に強い水道施設の整備(水道施設の耐震化など)」(57.9%)の順になっています。

図表 29 水道事業で力を入れるべきこと(経年変化)



Ⅲ 詳細分析

松山大学 人文学部教授
社会調査室 代表 市川 正彦

1 水道水について

水道水の安全性に関する評価を尋ねたところ、「安心である」「どちらかという、安心である」があわせて 88.7%と高い評価を得ていた。

性別、年代ともに水道の安全性の評価と関連がみられた。性別では男性の方が女性よりも安心だと感じている人の比率が大きく、年代別にみると 40 代以上の人の方が安心だと感じている人の比率が大きい。特に 70 代以上では、約半数の人が「安心である」と回答している。また、水道水の安全性に関しては居住形態との関連もみられた。一戸建てに居住する人の方が集合住宅に居住する人よりも、「安心である」と回答した人の比率が大きい。

表 1 居住形態×水道水の安全性の評価

	安心である	どちらかという、安心である	どちらかという、不安である	不安である	合計
一戸建	381	396	54	9	840
	45.4%	47.1%	6.4%	1.1%	100.0%
1～2階建て 集合住宅	22	36	11	1	70
	31.4%	51.4%	15.7%	1.4%	100.0%
3階建て以上 集合住宅	101	144	39	8	292
	34.6%	49.3%	13.4%	2.7%	100.0%
合計	504	576	104	18	1,202
	41.9%	47.9%	8.7%	1.5%	100.0%

(注) 無回答を除いて集計しているため、調査結果で示している比率と相違している。

「安心である」理由として最も多かったのは「蛇口からきれいな水が出てくるから」で、65.8%の人が理由に挙げていた。次いで「浄水場できれいな水にしているから」と「松山市公営企業局が水質を検査しているから」が約 40%で並び、水質の管理体制を理由に挙げる人が多かった。一方「不安である」理由としては、「なんとなく不安なイメージがあるから」という確たる理由がないものが、37.3%で最も多かった。

水道水に関する知識についてみると、「塩素で消毒していること」は 86.0%の人が知っていた。一方、水道水の水質検査項目の項目数がミネラルウォーターより多いことは 15.7%の人しか知らなかった。どちらも年代との関連がみられ、60 代・70 代の高齢層が知識を持った人の比率が大きかった。

水圧に関しては、ほとんどの人が現状に満足しており、「もっと水の出をよくしてほしい」と回答した人は、4.4%に過ぎなかった。「もっと水の出をよくしてほしい」と回答した人が居住する地域は市内全域に散らばっており、水圧が低いと感じている人が集中している地域は無かった。

2 節水について

節水に関する意識を尋ねてみたところ、「いつも節水を心がけている」が 25.9%、「どちらかという、節水を心がけている」が 62.3%で、88.2%の人が「節水を心がけている」と回答していた。

節水意識は年代との関連がみられ、50 代から「いつも節水を心がけている」という人の比率が高まっていき、70 代以上になると 36.3%となる。また、節水意識は居住形態とも関連がみられた。一戸建てに居住する人と比べると、集合住宅に居住する人は「いつも節水を心がけている」という人の比率が低い。特に 1～2 階建ての集合住宅に居住する人では、「いつも節水を心がけている」という人の割合が 2 割を切っている。

表 2 居住形態×節水意識

	いつも節水を 心がけている	どちらかという、 節水を心がけている	節水を心がけ ていない	合計
一戸建	230	535	82	847
	27. 2%	63. 2%	9. 7%	100. 0%
1～2 階建て 集合住宅	14	47	11	72
	19. 4%	65. 3%	15. 3%	100. 0%
3 階建て以上 集合住宅	71	174	47	292
	24. 3%	59. 6%	16. 1%	100. 0%
合計	315	756	140	1, 211
	26. 0%	62. 4%	11. 6%	100. 0%

(注) 無回答を除いて集計しているため、調査結果で示している比率と相違している。

節水の理由として 5 割以上の人から挙げられたものは、「水は限りある資源だから」、「松山市は水が不足しているから」、「水道料金が安くなるから」、「渇水を経験したことがあるから」であり、水を不足しがちな資源と感じていることが最大の理由のようである。また、すでに 20 年以上経過している 1994 年の大渇水の記憶が、まだ市民の間に根強くあることも理由のようである。

一方、節水しない理由は、「特に理由はない」が 35.0%で、最も多かった。

3 水道管について

屋内側での漏水・故障の場合に契約者の負担で修理することを知っているか尋ねたところ、「知っている」と回答した人は61.8%にとどまった。この知識は年代との関連がみられた。20代・30代では、このことを知っている人が約4割にとどまるのに対し、40代から知っている人の比率が次第に高まっていき、70代以上になると8割を超える人がこの知識を持っていた。

また居住形態との関連もみられ、一戸建てに居住する人と比べると、集合住宅に居住する人は「知っている」という人の比率が低い。特に1～2階建ての集合住宅に居住する人では、「知っている」と回答した人がほぼ半数にとどまった。

表3 居住形態×修理負担の知識

	知っている	知らない	合計
一戸建	555	260	815
	68.1%	31.9%	100.0%
1～2階建て 集合住宅	36	35	71
	50.7%	49.3%	100.0%
3階建て以上 集合住宅	161	125	286
	56.3%	43.7%	100.0%
合計	752	420	1,172
	64.2%	35.8%	100.0%

(注) 無回答を除いて集計しているため、調査結果で示している比率と相違している。

4 水道料金について

水道料金については、「高いと感じる」が22.0%、「どちらかといえば高いと感じる」が31.2%で、あわせて53.2%であった。一方、「妥当である」と感じている人も32.0%おり、利用者の約3分の1は水道料金が適正だと感じていた。水道料金の評価は、年代との関連がみられた。「高いと感じる」「どちらかといえば高いと感じる」と回答した人の比率が最も高いのは40代で、あわせると60%を超える。この年代は世帯人員数が多く、水道使用量も多い人が多数いるためではないかと思われる。一方、料金を「妥当である」と感じている人は70代に多く、40%を超える人が適正料金と感じていた。20代・30代は「わからない」と回答した人の比率が他の年代よりも大きいのが特徴である。親などと同居している場合、水道料金の支払いに関与していない人が多いためではないかと思われる。

表4 世帯人員数×水道料金の評価

	安いと感じる・ どちらかといえ ば安いと感じる	妥当である	どちらかといえ ば高いと感じる	高いと感じる	わからない	合計
1人	12	79	42	24	23	180
	6.7%	43.9%	23.3%	13.3%	12.8%	100.0%
2人	21	163	127	76	36	423
	5.0%	38.5%	30.0%	18.0%	8.5%	100.0%
3人	7	73	85	65	35	265
	2.6%	27.5%	32.1%	24.5%	13.2%	100.0%
4人	4	48	94	64	15	225
	1.8%	21.3%	41.8%	28.4%	6.7%	100.0%
5人以上	1	24	36	40	9	110
	0.9%	21.8%	32.7%	36.4%	8.2%	100.0%
合計	45	387	384	269	118	1,203
	3.7%	32.2%	31.9%	22.4%	9.8%	100.0%

(注) 無回答を除いて集計しているため、調査結果で示している比率と相違している。

水道料金の評価と世帯人員数には関連がみられ、世帯人員数が増えるにつれ「高いと感じる」「どちらかといえば高いと感じる」の比率が高くなる傾向がみられた。逆に「妥当である」と感じている人の比率は世帯人員数1人で最も高く、43.9%であった。次いで高いのは世帯員数2人で、38.5%であった。世帯人員数が増えると、それに比例して水の使用量が増え、水道料金の支払額の絶対額が大きくなるために、水道料金が高いと感じる人が多くなるのではないと思われる。また、水道使用量と水道料金の評価との間にも関連がみられた。予想されるとおり、使用量の多い人ほど水道料金が高いと感じる人が多くなる傾向がみられた。

「高いと感じる」「どちらかといえば高いと感じる」と回答した人は、そう感じる理由として「他の市町村の水道料金と比べて」や「家計に占める水道料金の割合」を挙げる人が多い。また、「妥当である」と評価している人は、そう感じる理由として「他の公共料金（電気、ガス等）と比べて」を挙げる人が多かった。

5 災害対策について

災害対策をどのように進めていくかについては、「水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく」が72.0%で、圧倒的な多数を占めた。現行の進め方が支持されているといえる。

災害時に避難所となる小・中学校における応急給水の設備に関しては、「知っている」と回答した人が、12.5%にすぎなかった。

災害に備えた飲料水の備蓄量に関して尋ねたみたところ、「備蓄していない」と回答

した人が 35.2%と、全体の 3 分の 1 を超えた。備蓄量は性別および年代との関連がみられた。男性の方が備蓄していないと回答した人の比率が高く、また 20 代が他の年代と比べて「備蓄していない」と回答した人の比率が高かった。そこで、性別と年代を独立変数とする 3 重クロス集計を行ってみると、20 代男性において「備蓄していない」と回答した人が 6 割近くいることがわかった。

飲料水の備蓄以外で災害に備えた水に関する対策を行っているか尋ねてみたところ、「何もしていない」が 51.5%と半数を占めた。

表 5 性別×年代×災害に備えた水の備蓄量

		3 リットル未満	3 ～ 9 リットル	1 0 リットル以上	備 蓄 して いない	合 計
男性	2 0 代	6	5	2	18	31
		19.4%	16.1%	6.5%	58.1%	100.0%
	3 0 代	11	13	5	25	54
		20.4%	24.1%	9.3%	46.3%	100.0%
	4 0 代	22	19	8	34	83
		26.5%	22.9%	9.6%	41.0%	100.0%
	5 0 代	21	16	8	26	71
		29.6%	22.5%	11.3%	36.6%	100.0%
	6 0 代	18	31	15	36	100
		18.0%	31.0%	15.0%	36.0%	100.0%
	7 0 代以上	18	26	21	44	109
		16.5%	23.9%	19.3%	40.4%	100.0%
女性	2 0 代	19	5	4	29	57
		33.3%	8.8%	7.0%	50.9%	100.0%
	3 0 代	37	26	4	28	95
		38.9%	27.4%	4.2%	29.5%	100.0%
	4 0 代	41	27	9	49	126
		32.5%	21.4%	7.1%	38.9%	100.0%
	5 0 代	47	27	16	35	125
		37.6%	21.6%	12.8%	28.0%	100.0%
	6 0 代	48	32	30	52	162
		29.6%	19.8%	18.5%	32.1%	100.0%
	7 0 代以上	42	46	29	55	172
		24.4%	26.7%	16.9%	32.0%	100.0%
合 計		330	273	151	431	1,185
		27.8%	23.0%	12.7%	36.4%	100.0%

(注) 無回答を除いて集計しているため、調査結果で示している比率と相違している。

6 広報について

水道に関する情報の取得先は、「広報まつやま」が 56.1%と、他を引き離して多かった。次いで「使用水量・料金のお知らせ票」で 28.4%であった。

知りたい情報は、「水源状況（石手川ダムの貯水率、地下水の水位）」が 61.4%で最も多く、あとは「水道料金」 42.8%、「水質管理」 42.7%と続いた。1994 年の大渇水以来、たびたび石手川ダムの貯水率の低下等が報道される年があったため、水源情報には多くの市民が関心を持つようになっていると考えられる。

7 水道事業について

松山市の水道事業に関しては、「満足している」と回答した人が 10.5%、「どちらかというと、満足している」と回答した人が 46.3%で、あわせると 56.8%の人が満足していた。「不満である」は 0.9%、「どちらかというと、不満である」 3.9%で、水道事業に不満を感じている人はごく少数にとどまった。不満を感じる理由で最も多かったのは「水道料金に関すること」で、65.0%の人がこれを挙げていた。

水道事業に対する満足度は、カイ 2 乗検定の結果、性別および年代との間に関連がみられた。ここで、さらに水道事業に対する満足度を規定する要素をあきらかにするため、重回帰分析を試みてみた。水道水の安全性の評価（問 1）、節水意識（問 6）、水道料金への評価（問 8）は順序尺度であるけれども、間隔尺度に読み替えた（ただし問 8 の「わからない」は除外して分析した）。水圧（問 5）に関しては、「水の出をよくしてほしい」を 1 とするダミー変数とした。これらの変数に加えて性別ダミー、年代、世帯人員数、水道使用量（「わからない」は分析から省いた）を独立変数とし、水道事業の満足度を従属変数とする重回帰分析をステップ・ワイズ法によって行ってみた。

表 6 水道事業の満足度を従属変数とする重回帰分析

独立変数	標準偏回帰係数	有意確率	相関係数
「水道料金の評価」	.389	.000	.403
「水道水の安全性の評価」	.241	.000	.263

その結果、「水道料金の評価」「水道水の安全性の評価」の 2 項目のみが独立変数として残った。この重回帰分析における重相関係数は 0.483、自由度調整済決定係数 0.231 であり、モデルとしては有効であった。

水道事業への満足度に最も大きな影響を与えている要素は、水道料金の評価であった。影響を与えているもう 1 つの要素は、水道水の安全性の評価であり、性別や年代などの属性要因は満足度に影響を及ぼしていなかった。市民の水道事業への満足度を向上させるには、料金を抑制することと安全性への信頼度を高めることが重要だといえる。

「市の水道事業で力を入れるべきこと」について尋ねたところ、最も多かったのが「安

全な水道水を供給するための水質管理」で 76.4%であった。次いで「地震などの災害に強い水道施設の整備」が、68.0%であった。

8 最後に

今回の「水道に関するお客さま意識調査」は、前回（平成24年度）に行った調査と設計を大きく変更して実施しました。これまでは松山市公営企業局と水道の使用契約を結んでいる世帯の中から無作為抽出で選ばれた世帯に対して調査票を郵送で送付し、当該世帯の中の任意の1名の人に回答してもらう方法をとっていました。現在、松山市では3階建て以上の大半の集合住宅では、家主や管理会社が公営企業局と上下水道の使用契約を結び、居住者は使用届を提出する必要がありません。そのため、前回の調査方法では、集合住宅に居住する水道利用者が調査対象者から除外されていました。今回、これを改善したことで、調査対象者は、松山市の水道利用者全体の縮図となったと思います。

松山市の水道事業は、安全性に関して高い評価を得ていることが確かめられました。一方、安全性に比べると、水道料金に対しては不満を感じている層が一定程度存在することがわかります。そこで、水道管の更新や災害対策にこれからも費用がかかることが予想される中、水道事業に関して市民の皆様の理解を得ていくことが肝要だと思われます。さらに、今回の調査からわかったことは、20代の人々が他の年代の人々よりも水道事業に関する知識に欠け、節水意識が薄い人が多く、災害に対する備えも不十分な人が多いということです。学校の生徒・学生を含め、若年層向けの広報のあり方が、今後の課題といえると思います。

最後に、今回の調査にご協力いただいた皆様に、この場を借りてお礼申し上げます。調査結果を、今後の松山市の水道事業推進に活かしていければ幸いです。

Ⅳ 数値表

問1 松山市の水道水の安全性についてどう思いますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	安 心 で あ る	ど ち ら か と い う と、 安 心	ど ち ら か と い う と、 不 安	不 安 で あ る	無 回 答
全体	1,245	518	586	107	19	15
	100.0	41.6	47.1	8.6	1.5	1.2
男性	463	227	195	29	6	6
	100.0	49.0	42.1	6.3	1.3	1.3
女性	754	276	382	75	13	8
	100.0	36.6	50.7	9.9	1.7	1.1
無回答	28	15	9	3	0	1
	100.0	53.6	32.1	10.7	0.0	3.6

年齢

20歳代	89	33	45	8	3	0
	100.0	37.1	50.6	9.0	3.4	0.0
30歳代	151	46	82	20	2	1
	100.0	30.5	54.3	13.2	1.3	0.7
40歳代	211	74	107	22	3	5
	100.0	35.1	50.7	10.4	1.4	2.4
50歳代	199	83	92	20	4	0
	100.0	41.7	46.2	10.1	2.0	0.0
60歳代	266	112	127	21	5	1
	100.0	42.1	47.7	7.9	1.9	0.4
70歳以上	303	156	124	14	2	7
	100.0	51.5	40.9	4.6	0.7	2.3
無回答	26	14	9	2	0	1
	100.0	53.8	34.6	7.7	0.0	3.8

問1-1 安心と思う理由は何ですか。(〇はいくつでも)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	蛇口からきれいな水が出	おいしいから	塩素で消毒されているから	浄水場できれいな水にしているから	水源の水質が良いから	松山市公営企業局が水質を検査しているから	その他	無回答
全体	1,113 100.0	732 65.8	118 10.6	289 26.0	448 40.3	125 11.2	447 40.2	33 3.0	5 0.4
男性	427 100.0	278 65.1	50 11.7	101 23.7	152 35.6	52 12.2	147 34.4	14 3.3	1 0.2
女性	662 100.0	442 66.8	64 9.7	179 27.0	284 42.9	69 10.4	290 43.8	18 2.7	4 0.6
無回答	24 100.0	12 50.0	4 16.7	9 37.5	12 50.0	4 16.7	10 41.7	1 4.2	0 0.0

年齢

20歳代	78 100.0	59 75.6	6 7.7	14 17.9	34 43.6	5 6.4	10 12.8	3 3.8	1 1.3
30歳代	129 100.0	86 66.7	10 7.8	20 15.5	47 36.4	8 6.2	25 19.4	3 2.3	1 0.8
40歳代	186 100.0	128 68.8	19 10.2	35 18.8	79 42.5	17 9.1	56 30.1	5 2.7	1 0.5
50歳代	175 100.0	115 65.7	27 15.4	36 20.6	62 35.4	29 16.6	68 38.9	10 5.7	0 0.0
60歳代	239 100.0	163 68.2	20 8.4	77 32.2	94 39.3	32 13.4	107 44.8	6 2.5	0 0.0
70歳以上	283 100.0	170 60.1	32 11.3	98 34.6	120 42.4	30 10.6	171 60.4	5 1.8	2 0.7
無回答	23 100.0	11 47.8	4 17.4	9 39.1	12 52.2	4 17.4	10 43.5	1 4.3	0 0.0

注)問1を無回答だった9名が問1-1を回答

問1-2 不安と思う理由は何ですか。(〇はいくつでも)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	なんとなく不安なイメージがあるから	においがするから	水道水に色がついて見えることがあるから	錆びなどの不純物があるから	季節によって水温が変わるから	集合住宅の貯水槽の管理が不安だから	新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから	その他	無回答
全体	126 100.0	47 37.3	41 32.5	11 8.7	23 18.3	24 19.0	36 28.6	34 27.0	24 19.0	0 0.0
男性	35 100.0	10 28.6	10 28.6	3 8.6	5 14.3	4 11.4	9 25.7	11 31.4	8 22.9	0 0.0
女性	88 100.0	36 40.9	29 33.0	8 9.1	17 19.3	20 22.7	26 29.5	23 26.1	16 18.2	0 0.0
無回答	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0

年齢

20歳代	11 100.0	6 54.5	5 45.5	2 18.2	3 27.3	2 18.2	6 54.5	3 27.3	2 18.2	0 0.0
30歳代	22 100.0	14 63.6	11 50.0	3 13.6	5 22.7	7 31.8	7 31.8	3 13.6	1 4.5	0 0.0
40歳代	25 100.0	4 16.0	8 32.0	1 4.0	6 24.0	4 16.0	5 20.0	8 32.0	7 28.0	0 0.0
50歳代	24 100.0	7 29.2	8 33.3	0 0.0	2 8.3	3 12.5	7 29.2	8 33.3	6 25.0	0 0.0
60歳代	26 100.0	9 34.6	5 19.2	3 11.5	4 15.4	5 19.2	10 38.5	6 23.1	6 23.1	0 0.0
70歳以上	16 100.0	6 37.5	2 12.5	2 12.5	3 18.8	3 18.8	0 0.0	6 37.5	2 12.5	0 0.0
無回答	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

問2 水道水を主にどのようにして飲んでいますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	そ の ま ま 、 ま た は 冷 や し て 飲 む	一 度 沸 か し 、 お 湯 や 湯 冷 ま し に し て 飲 む	浄 水 器 や 整 水 器 な ど を 通 し て 飲 む	お 茶 や コ ー ヒ ー な ど に し て 飲 む	飲 ん で い ない	そ の 他	無 回 答
全体	1,245 100.0	189 15.2	275 22.1	247 19.8	330 26.5	96 7.7	9 0.7	99 8.0
男性	463 100.0	92 19.9	89 19.2	90 19.4	119 25.7	38 8.2	5 1.1	30 6.5
女性	754 100.0	93 12.3	181 24.0	151 20.0	206 27.3	57 7.6	4 0.5	62 8.2
無回答	28 100.0	4 14.3	5 17.9	6 21.4	5 17.9	1 3.6	0 0.0	7 25.0

年齢

20歳代	89	13	20	16	27	8	0	5
	100.0	14.6	22.5	18.0	30.3	9.0	0.0	5.6
30歳代	151	17	25	30	53	18	0	8
	100.0	11.3	16.6	19.9	35.1	11.9	0.0	5.3
40歳代	211	18	47	50	73	10	1	12
	100.0	8.5	22.3	23.7	34.6	4.7	0.5	5.7
50歳代	199	26	40	50	53	18	3	9
	100.0	13.1	20.1	25.1	26.6	9.0	1.5	4.5
60歳代	266	50	61	48	61	26	4	16
	100.0	18.8	22.9	18.0	22.9	9.8	1.5	6.0
70歳以上	303	61	78	48	58	15	1	42
	100.0	20.1	25.7	15.8	19.1	5.0	0.3	13.9
無回答	26	4	4	5	5	1	0	7
	100.0	15.4	15.4	19.2	19.2	3.8	0.0	26.9

問2-1 水道水を飲まない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	おいしくないから	安全性に不安があるから	塩素が含まれているから	飲む習慣がないから	その他	特に理由はない	無回答
全体	96	27	28	25	26	13	16	5
	100.0	28.1	29.2	26.0	27.1	13.5	16.7	5.2
男性	38	4	10	11	12	4	10	1
	100.0	10.5	26.3	28.9	31.6	10.5	26.3	2.6
女性	57	23	17	14	14	9	6	4
	100.0	40.4	29.8	24.6	24.6	15.8	10.5	7.0
無回答	1	0	1	0	0	0	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

年齢

20歳代	8	5	4	2	4	1	0	0
	100.0	62.5	50.0	25.0	50.0	12.5	0.0	0.0
30歳代	18	4	6	4	5	1	4	0
	100.0	22.2	33.3	22.2	27.8	5.6	22.2	0.0
40歳代	10	3	3	2	2	2	2	1
	100.0	30.0	30.0	20.0	20.0	20.0	20.0	10.0
50歳代	18	6	5	3	5	3	4	0
	100.0	33.3	27.8	16.7	27.8	16.7	22.2	0.0
60歳代	26	8	5	9	6	3	4	2
	100.0	30.8	19.2	34.6	23.1	11.5	15.4	7.7
70歳以上	15	1	4	5	4	3	2	2
	100.0	6.7	26.7	33.3	26.7	20.0	13.3	13.3
無回答	1	0	1	0	0	0	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問2-2 どのような水を主に飲んでいますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	井 戸 水	湧 き 水	ト ミ ネ ラ ル ウ オ ー タ ー (ポ)	宅 配 水	ス ー パ ー な ど で 配 布 し て い る 水	そ の 他	無 回 答
全体	96 100.0	4 4.2	3 3.1	48 50.0	11 11.5	13 13.5	9 9.4	8 8.3
男性	38 100.0	2 5.3	0 0.0	21 55.3	3 7.9	4 10.5	6 15.8	2 5.3
女性	57 100.0	2 3.5	3 5.3	27 47.4	8 14.0	8 14.0	3 5.3	6 10.5
無回答	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0

年齢

20歳代	8 100.0	0 0.0	1 12.5	3 37.5	0 0.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5
30歳代	18 100.0	0 0.0	0 0.0	9 50.0	4 22.2	4 22.2	1 5.6	0 0.0
40歳代	10 100.0	1 10.0	1 10.0	6 60.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
50歳代	18 100.0	0 0.0	0 0.0	11 61.1	3 16.7	1 5.6	2 11.1	1 5.6
60歳代	26 100.0	2 7.7	1 3.8	13 50.0	2 7.7	3 11.5	2 7.7	3 11.5
70歳以上	15 100.0	1 6.7	0 0.0	6 40.0	0 0.0	2 13.3	3 20.0	3 20.0
無回答	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0

問3 水道水は、法令で水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーターより多いことをご存じですか。(○は1つ)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	知っている	知らない	無回答
全体	1,245	195	1,019	31
	100.0	15.7	81.8	2.5
男性	463	84	367	12
	100.0	18.1	79.3	2.6
女性	754	105	634	15
	100.0	13.9	84.1	2.0
無回答	28	6	18	4
	100.0	21.4	64.3	14.3

年齢

20歳代	89	9	79	1
	100.0	10.1	88.8	1.1
30歳代	151	13	137	1
	100.0	8.6	90.7	0.7
40歳代	211	23	186	2
	100.0	10.9	88.2	0.9
50歳代	199	25	174	0
	100.0	12.6	87.4	0.0
60歳代	266	56	207	3
	100.0	21.1	77.8	1.1
70歳以上	303	64	219	20
	100.0	21.1	72.3	6.6
無回答	26	5	17	4
	100.0	19.2	65.4	15.4

問4 水道水には、水中の細菌などが繁殖しないように塩素で消毒していることをご存じですか。(○は1つ)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	知っている	知らない	無回答
全体	1,245	1,071	143	31
	100.0	86.0	11.5	2.5
男性	463	399	52	12
	100.0	86.2	11.2	2.6
女性	754	650	89	15
	100.0	86.2	11.8	2.0
無回答	28	22	2	4
	100.0	78.6	7.1	14.3

年齢

20歳代	89	63	25	1
	100.0	70.8	28.1	1.1
30歳代	151	121	29	1
	100.0	80.1	19.2	0.7
40歳代	211	179	30	2
	100.0	84.8	14.2	0.9
50歳代	199	181	17	1
	100.0	91.0	8.5	0.5
60歳代	266	242	21	3
	100.0	91.0	7.9	1.1
70歳以上	303	264	20	19
	100.0	87.1	6.6	6.3
無回答	26	21	1	4
	100.0	80.8	3.8	15.4

問5 松山市では、漏水防止のために水圧を抑えています、水道水の出具合（水圧）についてどのように感じますか。（○は1つ）

性別

（上段：回答数、下段：%）

	サンプル数	もっと水の出をよくしてほしい	今のままでよい	さらに水の出を抑えたほうがいい	無回答
全体	1,245	55	1,145	34	11
	100.0	4.4	92.0	2.7	0.9
男性	463	23	423	12	5
	100.0	5.0	91.4	2.6	1.1
女性	754	32	695	22	5
	100.0	4.2	92.2	2.9	0.7
無回答	28	0	27	0	1
	100.0	0.0	96.4	0.0	3.6

年齢

20歳代	89	4	83	1	1
	100.0	4.5	93.3	1.1	1.1
30歳代	151	4	142	5	0
	100.0	2.6	94.0	3.3	0.0
40歳代	211	6	200	5	0
	100.0	2.8	94.8	2.4	0.0
50歳代	199	10	181	7	1
	100.0	5.0	91.0	3.5	0.5
60歳代	266	17	238	9	2
	100.0	6.4	89.5	3.4	0.8
70歳以上	303	14	276	7	6
	100.0	4.6	91.1	2.3	2.0
無回答	26	0	25	0	1
	100.0	0.0	96.2	0.0	3.8

問6 節水についてどのような意識をお持ちですか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	い つ も 節 水 を 心 が け て い る	ど ち ら か と い う と 、 節 水 を 心 が け て い る	普 段 は 心 が け て い な い が 、 節 水 は 必 要 だ と 思 う	い 節 水 を 全 く 心 が け て い な い	無 回 答
全体	1,245	323	776	135	5	6
	100.0	25.9	62.3	10.8	0.4	0.5
男性	463	122	293	43	4	1
	100.0	26.3	63.3	9.3	0.9	0.2
女性	754	193	465	91	1	4
	100.0	25.6	61.7	12.1	0.1	0.5
無回答	28	8	18	1	0	1
	100.0	28.6	64.3	3.6	0.0	3.6

年齢

20歳代	89	16	59	14	0	0
	100.0	18.0	66.3	15.7	0.0	0.0
30歳代	151	25	98	27	1	0
	100.0	16.6	64.9	17.9	0.7	0.0
40歳代	211	40	142	26	3	0
	100.0	19.0	67.3	12.3	1.4	0.0
50歳代	199	46	126	26	1	0
	100.0	23.1	63.3	13.1	0.5	0.0
60歳代	266	78	163	25	0	0
	100.0	29.3	61.3	9.4	0.0	0.0
70歳以上	303	110	171	17	0	5
	100.0	36.3	56.4	5.6	0.0	1.7
無回答	26	8	17	0	0	1
	100.0	30.8	65.4	0.0	0.0	3.8

問6-1 節水を心がけている理由は何ですか。(〇はいくつでも)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	水 は 限 り あ る 資 源 だ か ら	水 道 料 金 が 安 く な る か ら	松 山 市 は 水 が 不 足 し て い る	松 山 市 が 節 水 を 呼 び か け て い る	湯 水 を 経 験 し た こ と が あ る	そ の 他	特 に 理 由 は な い	無 回 答
全体	1,101 100.0	678 61.6	584 53.0	606 55.0	207 18.8	562 51.0	20 1.8	13 1.2	4 0.4
男性	415 100.0	245 59.0	226 54.5	224 54.0	75 18.1	203 48.9	6 1.4	8 1.9	1 0.2
女性	660 100.0	418 63.3	342 51.8	366 55.5	127 19.2	346 52.4	14 2.1	4 0.6	3 0.5
無回答	26 100.0	15 57.7	16 61.5	16 61.5	5 19.2	13 50.0	0 0.0	1 3.8	0 0.0

年齢

20歳代	75 100.0	39 52.0	48 64.0	35 46.7	14 18.7	10 13.3	3 4.0	0 0.0	0 0.0
30歳代	123 100.0	62 50.4	77 62.6	62 50.4	21 17.1	50 40.7	0 0.0	3 2.4	1 0.8
40歳代	182 100.0	102 56.0	111 61.0	91 50.0	20 11.0	90 49.5	6 3.3	1 0.5	0 0.0
50歳代	172 100.0	106 61.6	85 49.4	104 60.5	30 17.4	95 55.2	5 2.9	1 0.6	0 0.0
60歳代	241 100.0	155 64.3	116 48.1	153 63.5	50 20.7	146 60.6	4 1.7	2 0.8	0 0.0
70歳以上	283 100.0	199 70.3	131 46.3	145 51.2	67 23.7	158 55.8	2 0.7	6 2.1	3 1.1
無回答	25 100.0	15 60.0	16 64.0	16 64.0	5 20.0	13 52.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

注)問6を無回答だった2名が問6-1を回答

問6-2 節水を心がけていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

性別

(上段: 回答数、下段: %)

	サ ン プ ル 数	面 倒 く さ い か ら	水 道 の 使 用 量 が 少 な い か	非 衛 生 的 だ か ら	水 は い く ら で も あ る か ら	水 道 料 金 に 負 担 を 感 じ な い か ら	そ の 他	特 に 理 由 は な い	無 回 答
全体	140	33	19	26	0	12	19	49	6
	100.0	23.6	13.6	18.6	0.0	8.6	13.6	35.0	4.3
男性	47	11	6	7	0	3	6	16	3
	100.0	23.4	12.8	14.9	0.0	6.4	12.8	34.0	6.4
女性	92	22	13	19	0	8	13	33	3
	100.0	23.9	14.1	20.7	0.0	8.7	14.1	35.9	3.3
無回答	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

年齢

20歳代	14	2	2	3	0	3	1	6	0
	100.0	14.3	14.3	21.4	0.0	21.4	7.1	42.9	0.0
30歳代	28	9	1	4	0	5	5	8	0
	100.0	32.1	3.6	14.3	0.0	17.9	17.9	28.6	0.0
40歳代	29	7	1	6	0	1	2	15	0
	100.0	24.1	3.4	20.7	0.0	3.4	6.9	51.7	0.0
50歳代	27	7	7	8	0	1	7	4	2
	100.0	25.9	25.9	29.6	0.0	3.7	25.9	14.8	7.4
60歳代	25	5	7	3	0	1	2	10	1
	100.0	20.0	28.0	12.0	0.0	4.0	8.0	40.0	4.0
70歳以上	17	3	1	2	0	1	2	6	3
	100.0	17.6	5.9	11.8	0.0	5.9	11.8	35.3	17.6
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問7 水道メーターから屋内側で漏水が発生した場合、受水槽や蛇口などが故障した場合は、お客さま(建物の所有者など)が修理をすることになっています。あなたはそのことをご存じですか。(○は1つ)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全体	1,245 100.0	770 61.8	425 34.1	50 4.0
男性	463 100.0	300 64.8	145 31.3	18 3.9
女性	754 100.0	453 60.1	275 36.5	26 3.4
無回答	28 100.0	17 60.7	5 17.9	6 21.4

年齢

20歳代	89 100.0	37 41.6	52 58.4	0 0.0
30歳代	151 100.0	62 41.1	87 57.6	2 1.3
40歳代	211 100.0	113 53.6	94 44.5	4 1.9
50歳代	199 100.0	129 64.8	68 34.2	2 1.0
60歳代	266 100.0	182 68.4	73 27.4	11 4.1
70歳以上	303 100.0	231 76.2	46 15.2	26 8.6
無回答	26 100.0	16 61.5	5 19.2	5 19.2

問8 水道料金は2カ月分をまとめて(下水道を使用されている場合は下水道使用料も含みます)お支払いいただいています。現在の水道料金についてどのように思われますか。
(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	安いと感じる	どちらかといえば安いと感じる	妥当である	どちらかといえば高いと感じる	高いと感じる	わからない	無回答
全体	1,245	9	37	398	389	274	124	14
	100.0	0.7	3.0	32.0	31.2	22.0	10.0	1.1
男性	463	1	13	151	145	107	42	4
	100.0	0.2	2.8	32.6	31.3	23.1	9.1	0.9
女性	754	7	24	238	239	163	76	7
	100.0	0.9	3.2	31.6	31.7	21.6	10.1	0.9
無回答	28	1	0	9	5	4	6	3
	100.0	3.6	0.0	32.1	17.9	14.3	21.4	10.7

年齢

20歳代	89	0	1	24	22	24	18	0
	100.0	0.0	1.1	27.0	24.7	27.0	20.2	0.0
30歳代	151	0	5	44	45	37	20	0
	100.0	0.0	3.3	29.1	29.8	24.5	13.2	0.0
40歳代	211	1	4	54	77	60	15	0
	100.0	0.5	1.9	25.6	36.5	28.4	7.1	0.0
50歳代	199	2	4	61	57	57	17	1
	100.0	1.0	2.0	30.7	28.6	28.6	8.5	0.5
60歳代	266	4	8	80	88	60	23	3
	100.0	1.5	3.0	30.1	33.1	22.6	8.6	1.1
70歳以上	303	1	15	127	95	33	25	7
	100.0	0.3	5.0	41.9	31.4	10.9	8.3	2.3
無回答	26	1	0	8	5	3	6	3
	100.0	3.8	0.0	30.8	19.2	11.5	23.1	11.5

問9 そのように(水道料金が安い・妥当・高い)感じる理由は何ですか。(○は2つまで)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	比 他 の 市 町 村 の 水 道 料 金 と	割 家 計 に 占 め る 水 道 料 金 の	ス 他 の 公 共 料 金 (電 気 、 ガ ス 等) と 比 べ て	る 2 カ 月 ま と め た 請 求 で あ る か ら	ま 水 道 料 金 ・ 下 水 道 使 用 料 と め た 請 求 で あ る か ら	そ の 他	特 に 理 由 は な い	無 回 答
全体	1,245 100.0	305 24.5	381 30.6	244 19.6	238 19.1	266 21.4	74 5.9	169 13.6	44 3.5
男性	463 100.0	120 25.9	162 35.0	107 23.1	70 15.1	96 20.7	18 3.9	64 13.8	15 3.2
女性	754 100.0	179 23.7	216 28.6	131 17.4	164 21.8	166 22.0	55 7.3	99 13.1	24 3.2
無回答	28 100.0	6 21.4	3 10.7	6 21.4	4 14.3	4 14.3	1 3.6	6 21.4	5 17.9

年齢

20歳代	89 100.0	23 25.8	24 27.0	16 18.0	17 19.1	9 10.1	10 11.2	18 20.2	0 0.0
30歳代	151 100.0	37 24.5	44 29.1	25 16.6	39 25.8	15 9.9	9 6.0	26 17.2	2 1.3
40歳代	211 100.0	58 27.5	75 35.5	33 15.6	44 20.9	49 23.2	8 3.8	26 12.3	3 1.4
50歳代	199 100.0	60 30.2	51 25.6	41 20.6	41 20.6	49 24.6	14 7.0	23 11.6	3 1.5
60歳代	266 100.0	67 25.2	79 29.7	62 23.3	49 18.4	67 25.2	19 7.1	22 8.3	9 3.4
70歳以上	303 100.0	54 17.8	105 34.7	61 20.1	45 14.9	74 24.4	13 4.3	49 16.2	22 7.3
無回答	26 100.0	6 23.1	3 11.5	6 23.1	3 11.5	3 11.5	1 3.8	5 19.2	5 19.2

問10 東日本大震災や熊本地震など、近年の大地震では水道にも大きな被害がでました。災害対策には多額の費用を要しますが、松山市においては計画的に実施しているところと。今後、どのような方針で整備を進めるのがよいと思いますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	水 道 料 金 を 値 上 げ し て 積 極 的 に 進 め て い く	水 道 料 金 の 影 響 を 最 小 に し な が ら 、 現 在 の 計 画 通 り に 進 め て い く	水 道 料 金 に 影 響 が な い よ う に 、 現 在 の 計 画 を 縮 小 し て 進 め て い く	水 道 料 金 を 値 下 げ し て 、 災 害 対 策 に 費 用 を か け る べ き で は な い	わ か ら な い	そ の 他	無 回 答
全体	1,245	52	897	127	16	104	28	21
	100.0	4.2	72.0	10.2	1.3	8.4	2.2	1.7
男性	463	22	340	46	11	26	11	7
	100.0	4.8	73.4	9.9	2.4	5.6	2.4	1.5
女性	754	29	545	77	5	75	14	9
	100.0	3.8	72.3	10.2	0.7	9.9	1.9	1.2
無回答	28	1	12	4	0	3	3	5
	100.0	3.6	42.9	14.3	0.0	10.7	10.7	17.9

年齢

20歳代	89	3	71	7	0	5	3	0	100.0	3.4	79.8	7.9	0.0	5.6	3.4	0.0
30歳代	151	8	111	14	1	14	3	0	100.0	5.3	73.5	9.3	0.7	9.3	2.0	0.0
40歳代	211	6	163	20	3	13	6	0	100.0	2.8	77.3	9.5	1.4	6.2	2.8	0.0
50歳代	199	10	156	16	0	11	4	2	100.0	5.0	78.4	8.0	0.0	5.5	2.0	1.0
60歳代	266	10	180	36	5	25	7	3	100.0	3.8	67.7	13.5	1.9	9.4	2.6	1.1
70歳以上	303	14	204	30	7	34	3	11	100.0	4.6	67.3	9.9	2.3	11.2	1.0	3.6
無回答	26	1	12	4	0	2	2	5	100.0	3.8	46.2	15.4	0.0	7.7	7.7	19.2

問11 松山市では、災害時に避難所となる小・中学校で、応急給水活動ができるよう応急給水栓を整備し、あわせて受水槽を経由せず、水道管と直接つながっている水飲み場「のめるん」を設置していますが、そのことをご存じですか。(○は1つ)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	知っている	知らない	無回答
全体	1,245 100.0	156 12.5	1,042 83.7	47 3.8
男性	463 100.0	73 15.8	374 80.8	16 3.5
女性	754 100.0	80 10.6	652 86.5	22 2.9
無回答	28 100.0	3 10.7	16 57.1	9 32.1

年齢

20歳代	89 100.0	6 6.7	82 92.1	1 1.1
30歳代	151 100.0	15 9.9	134 88.7	2 1.3
40歳代	211 100.0	27 12.8	179 84.8	5 2.4
50歳代	199 100.0	20 10.1	175 87.9	4 2.0
60歳代	266 100.0	34 12.8	227 85.3	5 1.9
70歳以上	303 100.0	51 16.8	231 76.2	21 6.9
無回答	26 100.0	3 11.5	14 53.8	9 34.6

問12 あなたの家庭では災害に備えて、1人あたりどのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	3 リ ッ トル 未 満	程 度 3 リ ッ トル 5 9 リ ッ トル	ト ル 1 0 リ ッ トル 5 2 0 リ ッ	2 1 リ ッ トル 以 上	備 蓄 し て い な い	無 回 答
全体	1,245 100.0	336 27.0	276 22.2	133 10.7	22 1.8	438 35.2	40 3.2
男性	463 100.0	96 20.7	110 23.8	47 10.2	12 2.6	183 39.5	15 3.2
女性	754 100.0	234 31.0	163 21.6	83 11.0	9 1.2	248 32.9	17 2.3
無回答	28 100.0	6 21.4	3 10.7	3 10.7	1 3.6	7 25.0	8 28.6

年齢

20歳代	89 100.0	25 28.1	10 11.2	6 6.7	0 0.0	47 52.8	1 1.1
30歳代	151 100.0	48 31.8	39 25.8	8 5.3	1 0.7	53 35.1	2 1.3
40歳代	211 100.0	63 29.9	46 21.8	16 7.6	1 0.5	83 39.3	2 0.9
50歳代	199 100.0	68 34.2	43 21.6	23 11.6	1 0.5	61 30.7	3 1.5
60歳代	266 100.0	66 24.8	63 23.7	37 13.9	8 3.0	88 33.1	4 1.5
70歳以上	303 100.0	60 19.8	73 24.1	40 13.2	10 3.3	100 33.0	20 6.6
無回答	26 100.0	6 23.1	2 7.7	3 11.5	1 3.8	6 23.1	8 30.8

問13 飲料水の備蓄以外で、災害に備えた水に関する対策をしていますか。(〇はいくつでも)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	飲 料 水 袋 や ポ リ タ ン ク を 用 意 し て い る	給 水 所 か ら 水 を 持 ち 帰 る	浴 槽 の 水 を 抜 か ず に 残 し て い る	雨 水 を た め て い る	何 も し て い な い	そ の 他	無 回 答
全体	1,245	337	292	76	641	25	39	
	100.0	27.1	23.5	6.1	51.5	2.0	3.1	
男性	463	115	82	22	256	12	15	
	100.0	24.8	17.7	4.8	55.3	2.6	3.2	
女性	754	216	204	52	375	11	16	
	100.0	28.6	27.1	6.9	49.7	1.5	2.1	
無回答	28	6	6	2	10	2	8	
	100.0	21.4	21.4	7.1	35.7	7.1	28.6	

年齢

20歳代	89	11	11	3	66	0	1
	100.0	12.4	12.4	3.4	74.2	0.0	1.1
30歳代	151	26	18	7	104	2	3
	100.0	17.2	11.9	4.6	68.9	1.3	2.0
40歳代	211	47	41	6	130	3	2
	100.0	22.3	19.4	2.8	61.6	1.4	0.9
50歳代	199	54	52	11	101	2	3
	100.0	27.1	26.1	5.5	50.8	1.0	1.5
60歳代	266	85	84	19	116	6	5
	100.0	32.0	31.6	7.1	43.6	2.3	1.9
70歳以上	303	109	81	29	115	10	17
	100.0	36.0	26.7	9.6	38.0	3.3	5.6
無回答	26	5	5	1	9	2	8
	100.0	19.2	19.2	3.8	34.6	7.7	30.8

問14 松山市公営企業局では、さまざまな媒体で水道事業のPRを行っています。次のうち、どの媒体から水道の情報を得ていますか。(〇はいくつでも)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	広報まつやま	チラシ「まつやまの水道」(年2回発行)	情報誌「ていれぎ」(年2回発行)	松山市公営企業局発行のホームページ	テレビCM	イベント・防災訓練	パンフレット	使用水量・料金のお知らせ	その他	情報を得たことがない	無回答
全体	1,245 100.0	699 56.1	271 21.8	78 6.3	41 3.3	173 13.9	58 4.7	21 1.7	353 28.4	12 1.0	231 18.6	44 3.5
男性	463 100.0	254 54.9	89 19.2	30 6.5	18 3.9	51 11.0	26 5.6	10 2.2	123 26.6	3 0.6	112 24.2	11 2.4
女性	754 100.0	436 57.8	180 23.9	47 6.2	23 3.1	119 15.8	32 4.2	11 1.5	220 29.2	9 1.2	117 15.5	21 2.8
無回答	28 100.0	9 32.1	2 7.1	1 3.6	0 0.0	3 10.7	0 0.0	0 0.0	10 35.7	0 0.0	2 7.1	12 42.9

年齢

20歳代	89 100.0	26 29.2	8 9.0	0 0.0	5 5.6	17 19.1	4 4.5	1 1.1	19 21.3	1 1.1	40 44.9	0 0.0
30歳代	151 100.0	60 39.7	20 13.2	11 7.3	1 0.7	23 15.2	3 2.0	3 2.0	28 18.5	0 0.0	57 37.7	1 0.7
40歳代	211 100.0	120 56.9	39 18.5	7 3.3	7 3.3	38 18.0	10 4.7	4 1.9	61 28.9	1 0.5	47 22.3	1 0.5
50歳代	199 100.0	110 55.3	58 29.1	11 5.5	7 3.5	28 14.1	9 4.5	2 1.0	43 21.6	5 2.5	35 17.6	5 2.5
60歳代	266 100.0	164 61.7	68 25.6	12 4.5	14 5.3	30 11.3	14 5.3	3 1.1	85 32.0	3 1.1	30 11.3	7 2.6
70歳以上	303 100.0	210 69.3	76 25.1	36 11.9	7 2.3	34 11.2	18 5.9	8 2.6	108 35.6	2 0.7	21 6.9	18 5.9
無回答	26 100.0	9 34.6	2 7.7	1 3.8	0 0.0	3 11.5	0 0.0	0 0.0	9 34.6	0 0.0	1 3.8	12 46.2

問15 水道に関する情報で、知りたいと思う情報は何か。(○は3つまで)

性別 (上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	水源状況（石手川ダムの水率、地下水の水位）	水道料金	災害対策	水質管理	節水	水道事業の経営	水道工事の予定	水道フェスタなどのイベント情報	その他	興味のある情報はない	無回答
全体	1,245 100.0	765 61.4	533 42.8	488 39.2	532 42.7	192 15.4	82 6.6	121 9.7	57 4.6	13 1.0	58 4.7	35 2.8
男性	463 100.0	298 64.4	191 41.3	155 33.5	189 40.8	74 16.0	40 8.6	58 12.5	19 4.1	6 1.3	27 5.8	10 2.2
女性	754 100.0	459 60.9	337 44.7	326 43.2	339 45.0	115 15.3	40 5.3	60 8.0	38 5.0	7 0.9	31 4.1	12 1.6
無回答	28 100.0	8 28.6	5 17.9	7 25.0	4 14.3	3 10.7	2 7.1	3 10.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	13 46.4

年齢

20歳代	89 100.0	45 50.6	44 49.4	39 43.8	28 31.5	22 24.7	3 3.4	6 6.7	3 3.4	0 0.0	10 11.2	0 0.0
30歳代	151 100.0	88 58.3	82 54.3	67 44.4	56 37.1	26 17.2	8 5.3	11 7.3	12 7.9	2 1.3	14 9.3	1 0.7
40歳代	211 100.0	119 56.4	109 51.7	83 39.3	82 38.9	38 18.0	12 5.7	16 7.6	9 4.3	1 0.5	9 4.3	0 0.0
50歳代	199 100.0	127 63.8	88 44.2	76 38.2	85 42.7	26 13.1	11 5.5	23 11.6	12 6.0	1 0.5	7 3.5	4 2.0
60歳代	266 100.0	179 67.3	107 40.2	112 42.1	126 47.4	35 13.2	20 7.5	28 10.5	6 2.3	2 0.8	11 4.1	4 1.5
70歳以上	303 100.0	199 65.7	98 32.3	104 34.3	151 49.8	42 13.9	26 8.6	34 11.2	15 5.0	7 2.3	7 2.3	15 5.0
無回答	26 100.0	8 30.8	5 19.2	7 26.9	4 15.4	3 11.5	2 7.7	3 11.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	11 42.3

問16 松山市の水道サービス全般に対して、どのように思われますか。(○は1つ)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	満 足 し て い る	ど ち ら か と い う と 、 満 足 し て い る	ど ち ら と も い え な い	ど ち ら か と い う と 、 不 満 で あ る	不 満 で あ る	無 回 答
全体	1,245	131	577	424	49	11	53
	100.0	10.5	46.3	34.1	3.9	0.9	4.3
男性	463	37	247	144	20	3	12
	100.0	8.0	53.3	31.1	4.3	0.6	2.6
女性	754	93	325	278	29	8	21
	100.0	12.3	43.1	36.9	3.8	1.1	2.8
無回答	28	1	5	2	0	0	20
	100.0	3.6	17.9	7.1	0.0	0.0	71.4

年齢

20歳代	89	13	40	32	2	2	0
	100.0	14.6	44.9	36.0	2.2	2.2	0.0
30歳代	151	16	59	70	3	1	2
	100.0	10.6	39.1	46.4	2.0	0.7	1.3
40歳代	211	22	93	81	10	2	3
	100.0	10.4	44.1	38.4	4.7	0.9	1.4
50歳代	199	18	96	70	11	3	1
	100.0	9.0	48.2	35.2	5.5	1.5	0.5
60歳代	266	22	121	99	12	3	9
	100.0	8.3	45.5	37.2	4.5	1.1	3.4
70歳以上	303	39	165	70	11	0	18
	100.0	12.9	54.5	23.1	3.6	0.0	5.9
無回答	26	1	3	2	0	0	20
	100.0	3.8	11.5	7.7	0.0	0.0	76.9

問16-1 どのようなことについてご不満ですか。(〇は3つまで)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サ ン プ ル 数	水 源 水 質 の 保 全	お い し い 水 の 供 給	安 全 な 水 の 供 給	地 震 な ど の 災 害 対 策	断 水 の な い 安 定 し た 給 水	水 質 検 査 や 災 害 対 策 な い 情 報 の 提 供	道 路 上 の 漏 水 の 応 急 対 応 な ど 、 水 道 管 の 工 事	水 道 料 金 に 関 する こ と	そ の 他	無 回 答
全体	60 100.0	15 25.0	7 11.7	7 11.7	4 6.7	13 21.7	10 16.7	3 5.0	39 65.0	4 6.7	3 5.0
男性	23 100.0	7 30.4	1 4.3	3 13.0	2 8.7	3 13.0	3 13.0	2 8.7	14 60.9	2 8.7	2 8.7
女性	37 100.0	8 21.6	6 16.2	4 10.8	2 5.4	10 27.0	7 18.9	1 2.7	25 67.6	2 5.4	1 2.7
無回答	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

年齢

20歳代	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0
30歳代	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0
40歳代	12 100.0	4 33.3	1 8.3	1 8.3	0 0.0	2 16.7	1 8.3	0 0.0	11 91.7	0 0.0	0 0.0
50歳代	14 100.0	3 21.4	2 14.3	1 7.1	0 0.0	3 21.4	2 14.3	0 0.0	9 64.3	1 7.1	1 7.1
60歳代	15 100.0	3 20.0	2 13.3	3 20.0	1 6.7	3 20.0	6 40.0	1 6.7	7 46.7	1 6.7	2 13.3
70歳以上	11 100.0	4 36.4	0 0.0	1 9.1	2 18.2	4 36.4	0 0.0	1 9.1	6 54.5	2 18.2	0 0.0
無回答	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

問17 今後、松山市の水道事業で力を入れるべきことは何だと思いますか。(○は3つまで)

性別

(上段:回答数、下段:%)

	サンプル数	安全な水道水を供給するための水質管理	おいしい水道水の供給	地震などの災害に強い水道施設の整備(水道施設の耐震化など)	お客さまサービスの向上(料金支払方法の多様ななど)	経費の削減などの経営の効率化	広報・広聴活動の強化	環境負荷低減に向けた取り組み	その他	無回答
全体	1,245 100.0	951 76.4	425 34.1	846 68.0	129 10.4	336 27.0	39 3.1	88 7.1	42 3.4	67 5.4
男性	463 100.0	356 76.9	150 32.4	302 65.2	51 11.0	154 33.3	13 2.8	23 5.0	20 4.3	23 5.0
女性	754 100.0	590 78.2	271 35.9	540 71.6	78 10.3	180 23.9	26 3.4	65 8.6	22 2.9	22 2.9
無回答	28 100.0	5 17.9	4 14.3	4 14.3	0 0.0	2 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	22 78.6

年齢

20歳代	89 100.0	68 76.4	30 33.7	64 71.9	16 18.0	19 21.3	5 5.6	7 7.9	3 3.4	0 0.0
30歳代	151 100.0	111 73.5	59 39.1	106 70.2	23 15.2	36 23.8	6 4.0	16 10.6	5 3.3	2 1.3
40歳代	211 100.0	148 70.1	68 32.2	141 66.8	30 14.2	63 29.9	2 0.9	16 7.6	5 2.4	8 3.8
50歳代	199 100.0	155 77.9	61 30.7	145 72.9	29 14.6	58 29.1	4 2.0	15 7.5	8 4.0	6 3.0
60歳代	266 100.0	213 80.1	89 33.5	179 67.3	19 7.1	79 29.7	12 4.5	18 6.8	12 4.5	9 3.4
70歳以上	303 100.0	251 82.8	114 37.6	207 68.3	12 4.0	79 26.1	10 3.3	16 5.3	9 3.0	22 7.3
無回答	26 100.0	5 19.2	4 15.4	4 15.4	0 0.0	2 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	20 76.9

V 調査票

平成30年4月12日

松山市公営企業局

水道に関する意識調査 ご協力のお願い

平素は、松山市水道事業の運営にご理解とご協力をいただき、厚くお礼を申し上げます。

さて、本市では日ごろから水道をご使用いただいているお客さまに、水道に関する意識や行動についてお聴きし、今後の水道事業運営の参考にさせていただくとともに、さらなるお客さまサービスの向上を目指すことを目的に、「水道に関する意識調査」を実施することといたしました。

この調査をお願いする方は、住民基本台帳から無作為に抽出した3,000人の方々です。

ご回答いただいた結果は、統計的な処理をしますので、個人に関する情報を公表したり、本調査以外の目的で使用することはございません。

ご多用の中、誠にお手数をお掛けいたしますが、この調査の趣旨をご理解いただき、何とぞご協力くださいますようお願い申し上げます。

【調査票回答にあたってのお願い】

- ◆ご回答は封筒のあて名のご本人様にお願いいたします。
- ◆ご回答は、設問ごとの説明に従って、あてはまる番号に○をおつけください。
- ◆選択肢の中で「その他」を選ばれた場合は、() 内に具体的な内容を記入してください。
- ◆ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、
平成30年4月27日（金）（当日消印有効）までにご投函ください。
なお、調査票や返信用封筒は、無記名のままで結構です。

《この意識調査に関するお問い合わせ先》

松山市公営企業局 管理部 水道サービス課 広報担当

TEL. 089-998-9885（直通）

FAX. 089-948-0727

E-mail. kg-service@city.matsuyama.ehime.jp

水道に関する意識調査票

水道水について

問 1 松山市の水道水の安全性についてどう思いますか。(○は1つ)

- | | | |
|------------------|---|-----------|
| 1 安心である | } | ⇒ 〈問1-1へ〉 |
| 2 どちらかというと、安心である | | |
| 3 どちらかというと、不安である | } | ⇒ 〈問1-2へ〉 |
| 4 不安である | | |

〈問1で「1」「2」とお答えになった方にお伺いします。〉

問1-1 安心と思う理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | |
|------------------------|
| 1 蛇口からきれいな水が出てくるから |
| 2 おいしいから |
| 3 塩素で消毒されているから |
| 4 浄水場できれいな水にしているから |
| 5 水源の水質が良いから |
| 6 松山市公営企業局が水質を検査しているから |
| 7 その他 () |

〈問1で「3」「4」とお答えになった方にお伺いします。〉

問1-2 不安と思う理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | |
|----------------------------------|
| 1 なんとなく不安なイメージがあるから |
| 2 においがするから |
| 3 水道水に色がついて見えることがあるから |
| 4 サビなどの不純物が混ざっていることがあるから |
| 5 季節によって水温が変わるから |
| 6 集合住宅の貯水槽の管理が不安だから |
| 7 新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから |
| 8 その他 () |

問2 水道水を主にどのようにして飲んでいきますか。(○は1つ)

- 1 そのまま、または冷やして飲む
- 2 一度沸かし、お湯や湯冷ましにして飲む
- 3 浄水器や整水器などを通して飲む
- 4 お茶やコーヒーなどにして飲む
- 5 飲んでいない ⇒ 〈問2-1、2-2へ〉
- 6 その他 ()

〈問2で「5」とお答えになった方にお伺いします。〉

問2-1 水道水を飲まない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 1 おいしくないから
- 2 安全性に不安があるから
- 3 塩素が含まれているから
- 4 飲む習慣がないから
- 5 その他 ()
- 6 特に理由はない

問2-2 どのような水を主に飲んでいきますか。(○は1つ)

- 1 井戸水
- 2 湧き水
- 3 ミネラルウォーター（ボトル水）
- 4 宅配水
- 5 スーパーなどで配布している水
- 6 その他 ()

問3 水道水は、法令で水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーターより多いことをご存じですか。(○は1つ)

- 1 知っている
- 2 知らない

問4 水道水には、水中の細菌などが繁殖しないように塩素で消毒していることをご存じですか。(○は1つ)

- 1 知っている
- 2 知らない

〈問6で「3」または「4」とお答えになった方にお伺いします。〉

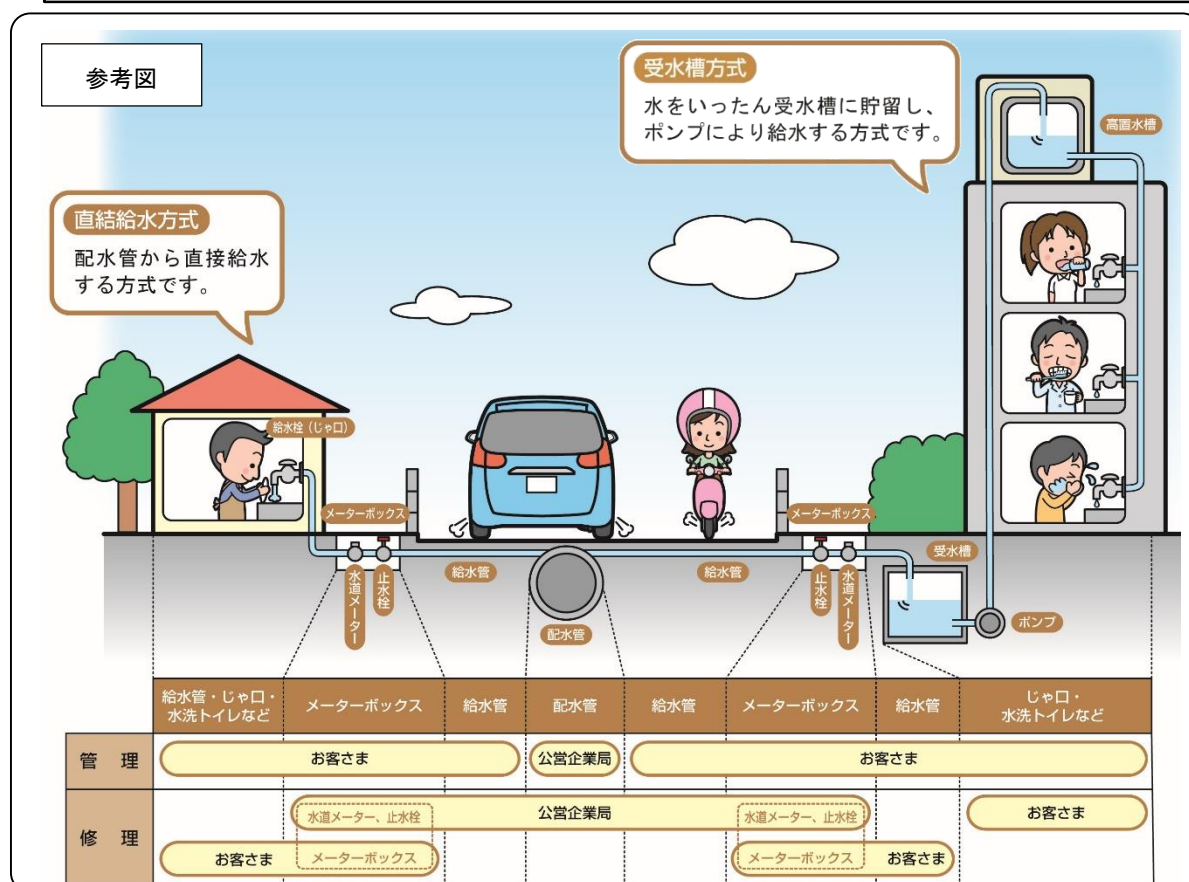
問6-2 節水を心がけていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 面倒くさいから
- 2 水道の使用量が少ないから
- 3 非衛生的だから
- 4 水はいくらでもあるから
- 5 水道料金に負担を感じないから
- 6 その他 ()
- 7 特に理由はない

水道管について

問7 水道メーターから屋内側で漏水が発生した場合、受水槽や蛇口などが故障した場合は、お客さま（建物の所有者など）が修理をすることになっています。あなたはそのことをご存じですか。(〇は1つ)

- 1 知っている
- 2 知らない



水道料金について

問 8 水道料金は 2 カ月分をまとめて（下水道を使用されている場合は下水道使用料も含みます）お支払いいただいています。現在の水道料金についてどのように思われますか。（○は 1 つ）

- | | |
|---|----------------|
| 1 | 安いと感じる |
| 2 | どちらかといえば安いと感じる |
| 3 | 妥当である |
| 4 | どちらかといえば高いと感じる |
| 5 | 高いと感じる |
| 6 | わからない |

問9 そのように感じる理由は何ですか。(〇は2つまで)

- 1 他の市町村の水道料金と比べて
- 2 家計に占める水道料金の割合
- 3 他の公共料金（電気、ガス等）と比べて
- 4 2 カ月分まとめた請求であるから
- 5 水道料金・下水道使用料まとめた請求であるから
- 6 その他（ ）
- 7 特に理由はない

地震などの災害対策について

問 10 東日本大震災や熊本地震など、近年の大地震では水道にも大きな被害がでました。災害対策には多額の費用を要しますが、松山市においては計画的に実施しているところですか。

今後、どのような方針で整備を進めるのがよいと思いますか。(〇は1つ)

- 1 水道料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく
- 2 水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく
- 3 水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく
- 4 水道料金を値下げして、災害対策に費用をかけるべきではない
- 5 わからない
- 6 その他（ ）

問 1 1 松山市では、災害時に避難所となる小・中学校で、応急給水活動ができるよう
 応急給水栓を整備し、あわせて受水槽を経由せず、水道管と直接つながっている水
 飲み場「のめるん」を設置していますが、そのことをご存じですか。(〇は1つ)

- 1 知っている
- 2 知らない

参考



▲応急給水栓

簡単な訓練でホースと組み立て式蛇口を取り付けることができ、公営企業局の職員がいなくても、自主防災組織の方などが、いち早く給水所を開設できます。



▲水飲み場「のめるん」

受水槽を通らず、水道管と直接つながっているため、いつでも新鮮な水道水を飲むことができます。

問 1 2 あなたの家庭では災害に備えて、1人あたりどのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(〇は1つ)

- 1 3リットル未満
- 2 3リットル～9リットル程度
- 3 10リットル～20リットル程度
- 4 21リットル以上
- 5 備蓄していない

問 1 3 飲料水の備蓄以外で、災害に備えた水に関する対策をしていますか。
 (〇はいくつでも)

- 1 給水所から水を持ち帰る飲料水袋やポリタンクを用意している
- 2 浴槽の水を抜かずに残している
- 3 雨水をためている
- 4 何もしていない
- 5 その他 ()

災害に備えて「飲料水」と「水を運ぶ容器」を準備しましょう！

●飲料水の備蓄

1人1日3リットル、1週間分を目安に
 備蓄しましょう！

3リットル × 人数 × 7日分

●水を運ぶ容器の準備

給水所で水を受け取るための容器を準備
 しておきましょう！



広報について

問 1 4 松山市公営企業局では、さまざまな媒体で水道事業のPRを行っています。次のうち、どの媒体から水道の情報を得ていますか。(〇はいくつでも)

- 1 広報まつやま
- 2 広報まつやまの折り込みチラシ
「まつやまの水道」(年2回発行)
- 3 松山市公営企業局発行の情報誌
「ていれぎ」(年2回発行)
- 4 松山市のホームページ
- 5 テレビCM
- 6 イベント・防災訓練
- 7 パンフレット
- 8 使用水量・料金のお知らせ票
- 9 その他 ()
- 10 情報を得たことがない



▲折り込みチラシ「まつやまの水道」(B4)



▲ブックレット
「ていれぎ」(B5)

問 1 5 水道に関する情報で、知りたいと思う情報は何か。(〇は3つまで)

- 1 水源状況(石手川ダムの貯水率、地下水の水位)
- 2 水道料金
- 3 災害対策
- 4 水質管理
- 5 節水
- 6 水道事業の経営
- 7 水道工事の予定
- 8 水道フェスタなどの各種イベント情報
- 9 その他 ()
- 10 興味のある情報はない

水道事業について

問 1 6 松山市の水道サービス全般に対して、どのように思われますか。(○は1つ)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 満足している | |
| 2 どちらかというと、満足している | |
| 3 どちらともいえない | |
| 4 どちらかというと、不満である | } ⇒ 〈問 1 6 - 1 へ〉 |
| 5 不満である | |

〈問 1 6 で「4」または「5」とお答えになった方にお伺いします。〉

問 1 6 - 1 どのようなことについてご不満ですか。(○は3つまで)

- | |
|-----------------------------|
| 1 水源水質の保全 |
| 2 おいしい水の供給 |
| 3 安全な水の供給 |
| 4 地震などの災害対策 |
| 5 断水のない安定した給水 |
| 6 水質検査や災害対策など、水道事業に関する情報の提供 |
| 7 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事 |
| 8 水道料金に関すること |
| 9 その他 () |

問 1 7 今後、松山市の水道事業で力を入れるべきことは何だと思いませんか。

(○は3つまで)

- | |
|---|
| 1 安全な水道水を供給するための水質管理 |
| 2 おいしい水道水の供給 |
| 3 地震などの災害に強い水道施設の整備 (水道施設の耐震化など) |
| 4 お客さまサービスの向上 (料金支払方法の多様化 (クレジットカード払) など) |
| 5 経費の削減などの経営の効率化 |
| 6 広報・広聴活動の強化 |
| 7 環境負荷低減に向けた取り組み |
| 8 その他 () |

ご自身・ご家族について

この質問は、回答内容を統計的に処理するためにお伺いするものです。調査目的以外には使用せず、個人が特定されることは一切ございません。

(1) 性別 (○は1つ)

1 男性	2 女性
------	------

(2) 年齢 (○は1つ)

1 20歳代	2 30歳代	3 40歳代
4 50歳代	5 60歳代	6 70歳以上

(3) 同居家族の人数 (あなたを含めて) (○は1つ)

1 1人	2 2人	3 3人
4 4人	5 5人	6 6人以上

(4) 住居 (○は1つ)

1 一戸建て
2 <u>1～2階建て</u> のアパート・マンションなど
3 <u>3階建て以上</u> のアパート・マンションなど

(5) 直近2か月間の水道使用水量は、次のうちどれですか。 (○は1つ)

(ご家庭に投函される「使用水量・料金のお知らせ」に、2か月分の使用水量が記載されています。)

1 1～20m ³	2 21～40m ³
3 41～60m ³	4 61～100m ³
5 101～200m ³	6 201m ³ 以上
7 わからない	

最後に、松山市の水道に関するご意見やご提言がありましたら、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。