

水道の使用に関するアンケート調査報告書
(市民向け)

令和4年3月
豊田市 上下水道局

目次

第1章 アンケート調査概要(市民向け) P1
1 調査の目的 P2
2 調査方法と回収結果 P2
3 表示方法の留意点 P2
4 調査結果の概要 P2
第2章 アンケート調査報告(単純集計) P3
1 回答者の状況 P4
2 水道水の使用状況 P8
3 水道水の安全性、備蓄状況について P13
4 水道事業について P20
5 その他 P23
【参考資料】	
アンケート調査票 P26

第1章 アンケート調査の概要 (市民向け)

【概要】

1 調査の目的

調査目的	市民向け	本調査は、今後、人口減少社会を迎えることや節水をはじめ、水道水の使用状況などが変化していることも踏まえて、将来にわたって安定して、安全で安心な水道水を市民の皆様にご提供いただける水道事業経営のあり方を検討する中で、ご家庭における水道水の使用状況などを把握する資料とします。
------	------	--

2 調査方法と回収結果

調査方法と回収結果	調査対象	水道を利用されている豊田市民(令和3年3月末時点)
	抽出方法	無作為に抽出
	調査方法	調査票を郵送にて配布・回収(インターネットによる回答の回収も実施)
	調査期間	令和3年7月1日～7月30日
	回収結果	アンケート発送数 :2,000人 回答数 :1,145人(紙面:1,025人、web:120人) 回収率 :57.3%

【概要】

3 表示方法の留意点

表示方法の留意点	<ul style="list-style-type: none">・グラフ中のnは、集計の基となる標本データ数を表しています。・割合を示しているグラフ中の数値は、「回答数」を表しています。・複数回答が可能な質問や、回答者を絞った設問については、標本データ数nとグラフの回答集計総数が一致しないものがあります。・設問や選択肢などの表現は意味が変わらない程度に、一部省略している場合があります。・判読不能の回答等は無回答に含めています。・誤って指定数以上の選択肢を選択していた場合や、本来回答すべきではない設問を回答してしまった場合は、集計に含めずに分析しています。・自由回答については、基本的に回答をそのまま記載していますが、類似した内容については統合して表記しています。
----------	--

4 調査結果の概要

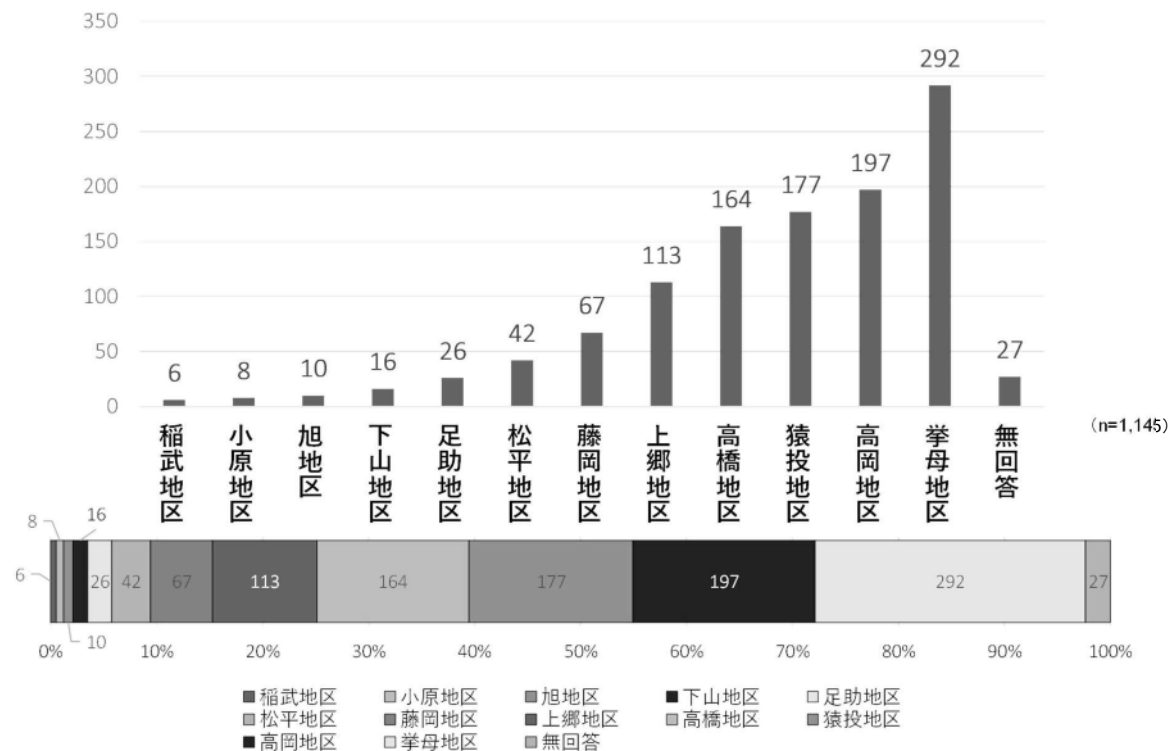
調査結果の概要	<ul style="list-style-type: none">・水道水の安全性や安定供給に対する信頼は高い結果になっており、事業への満足度も高くなっています。・また、水道インフラの老朽化に伴う対応の必要性はほとんどが肯定的な回答になっているほか、そのための料金値上げについては、約6割が肯定しています。・一方、上下水道局の取組については十分に認知されていない内容も少なからずあるほか、情報提供に関する事業への満足度も他項目に比べて低くなっています。
---------	---

第2章 アンケート調査報告 (単純集計)

1 回答者の状況

Q1_住んでいる地区

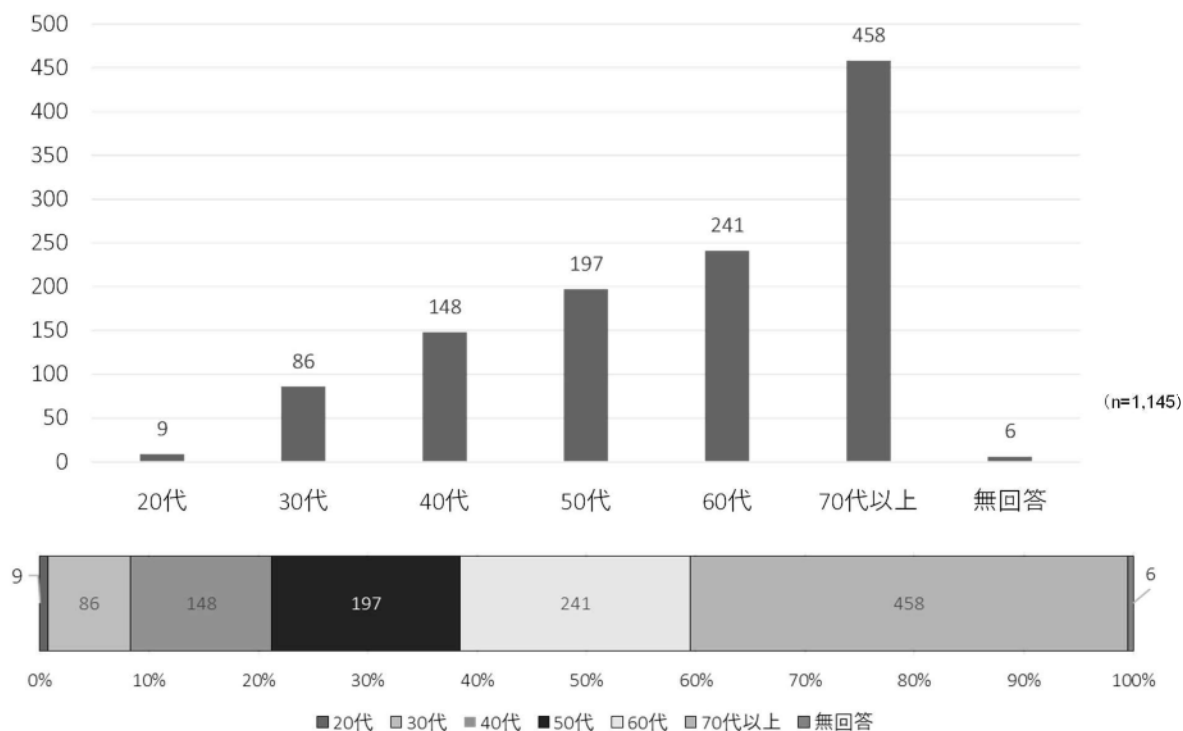
(単位:世帯数)



地区別回答は「拳母地区」の回答が最も多くなっています。
次いで「高岡地区」「猿投地区」の順に回答が多くなっています。

Q2_年代

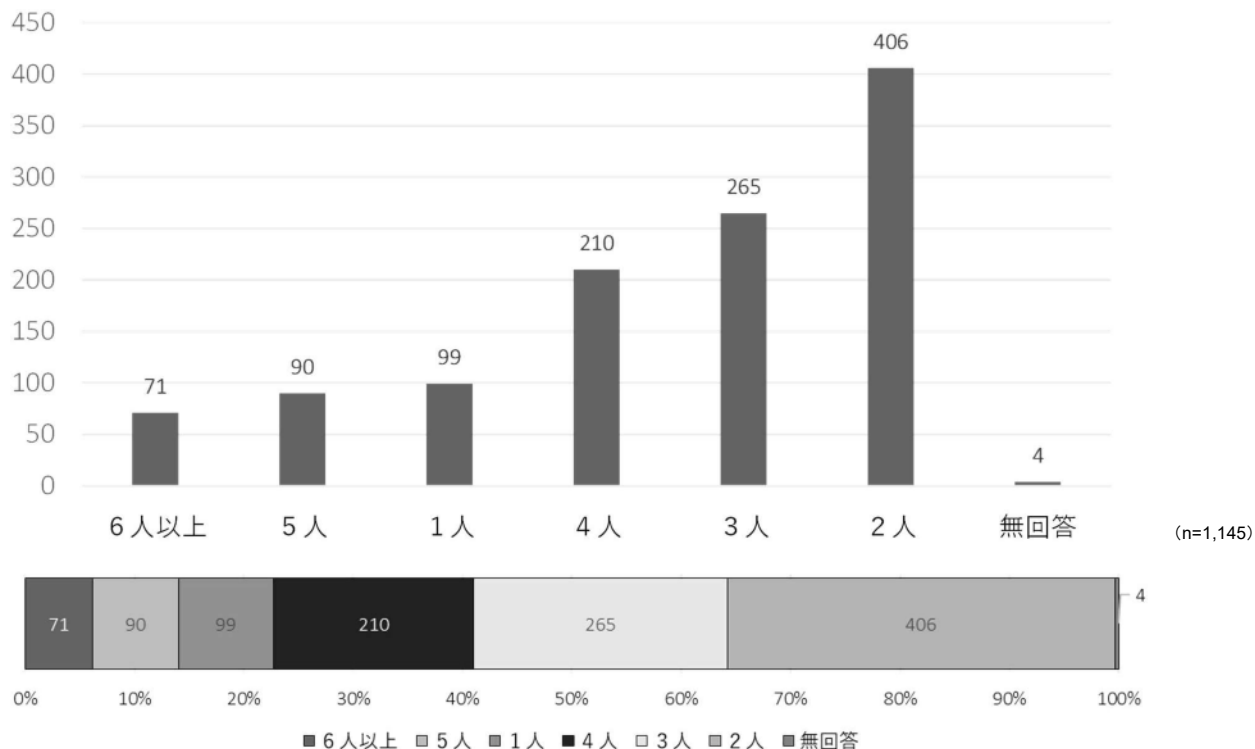
(単位:世帯数)



年代別回答は「70代以上」の回答が多くなっています。
次いで「60代」「50代」の順に回答が多くなっています。

Q3_世帯人数

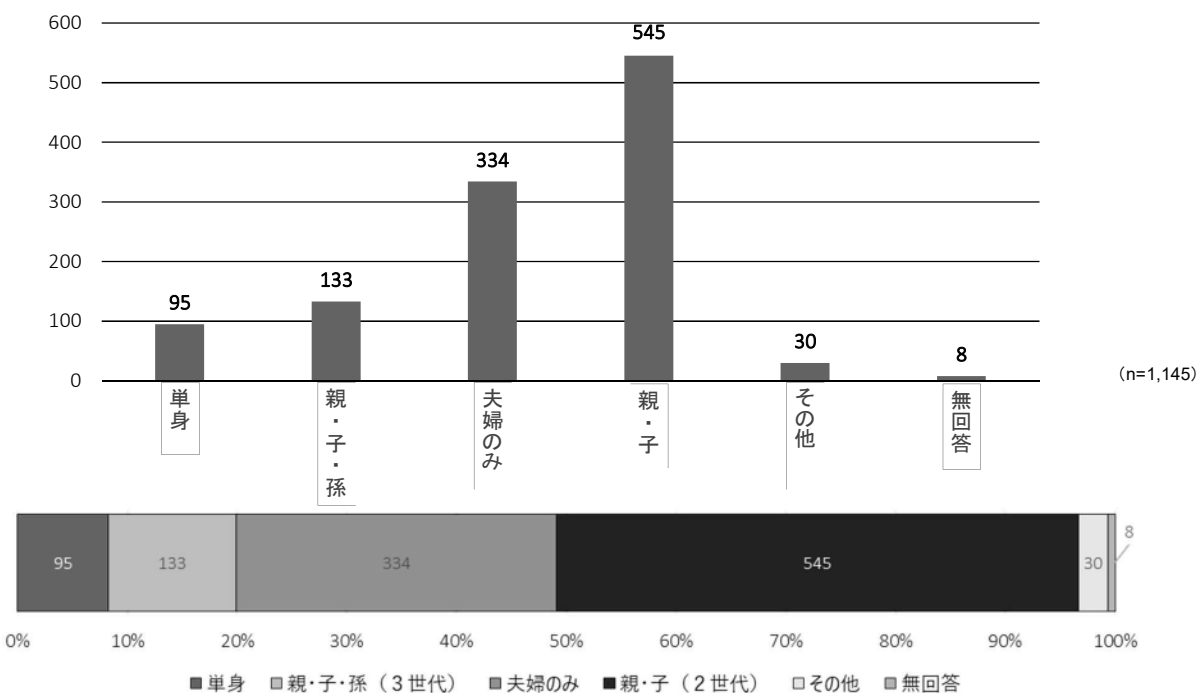
(単位:世帯数)



世帯人数別回答は「2人」の回答が多くなっています。
次いで「3人」「4人」の順に回答が多くなっています。

Q4_家族構成

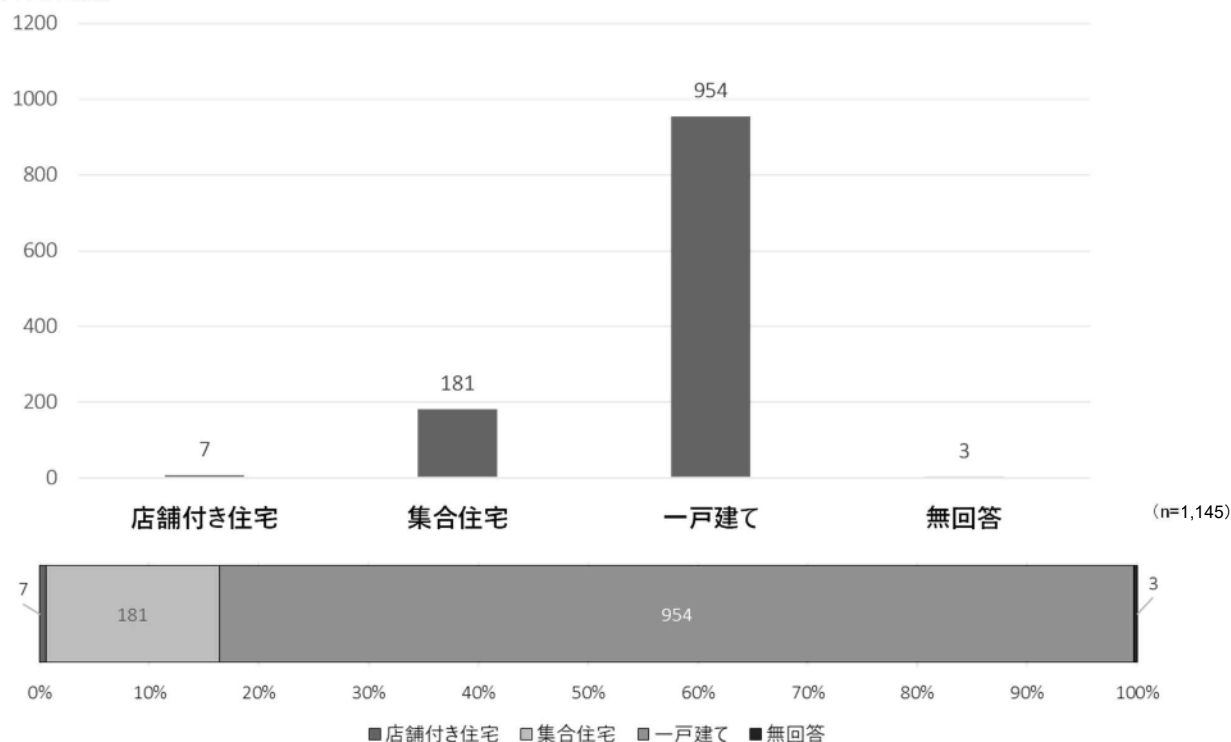
(単位:世帯数)



家族構成別回答は「親・子(2世代)」の回答が多くなっています。
次いで「夫婦のみ」「親・子・孫(3世代)」の順に回答が多くなっています。

Q5_住まいの形態

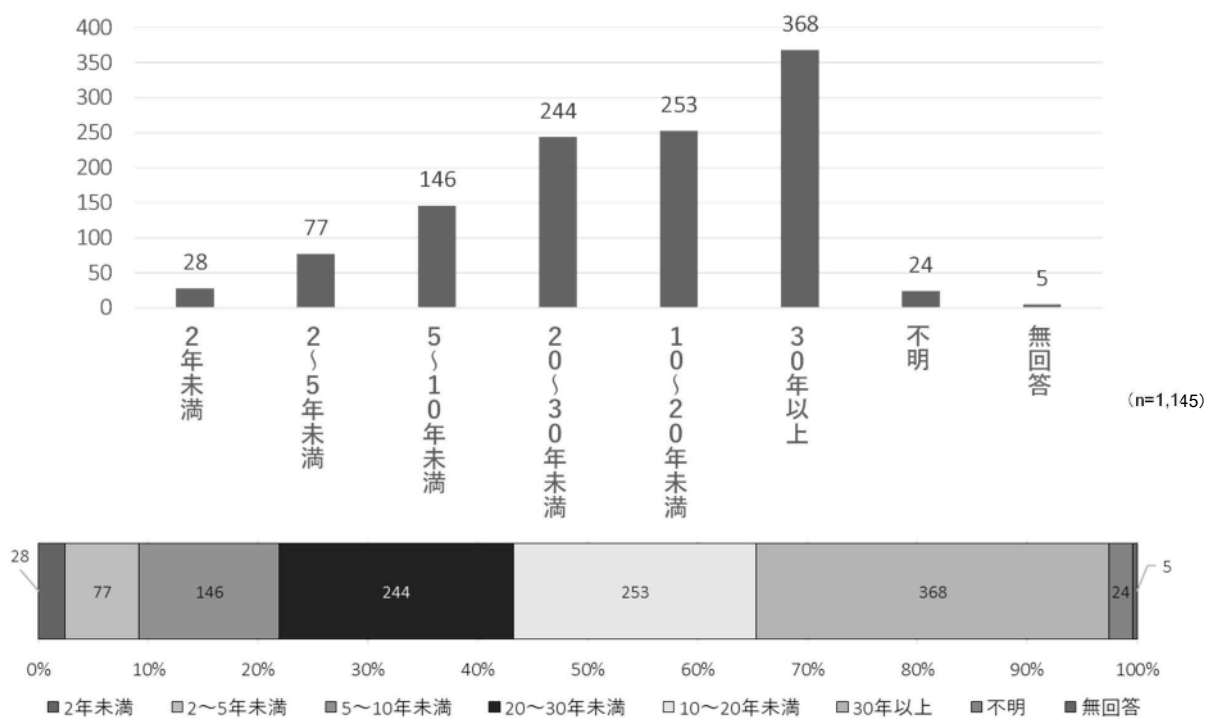
(単位:世帯数)



住まいの形態別回答は「一戸建て」の回答が多くなっています。
次いで「集合住宅」「店舗付き住宅」の順に回答が多くなっています。

Q6_住まいの築年数(水回りに関するリフォーム後の年数も含む)

(単位:世帯数)

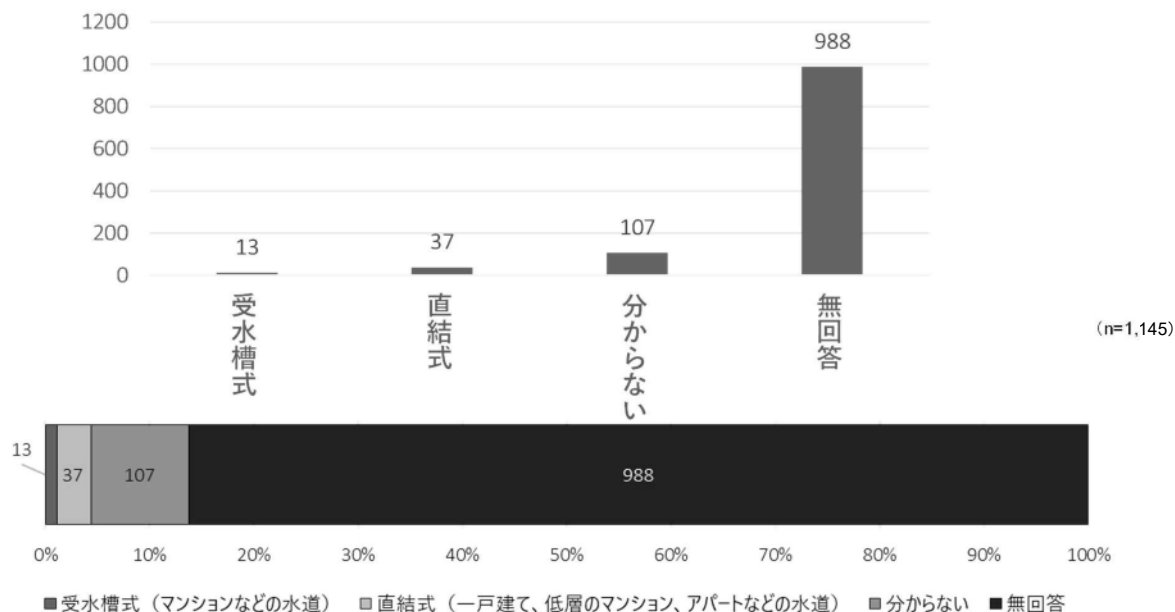


住まいの築年数は「30年以上」の回答が多くなっています。
次いで「10~20年未満」「20~30年未満」の順に回答が多くなっています。

2 水道水の使用状況

Q7_現在、ご利用中の水道の給水方式

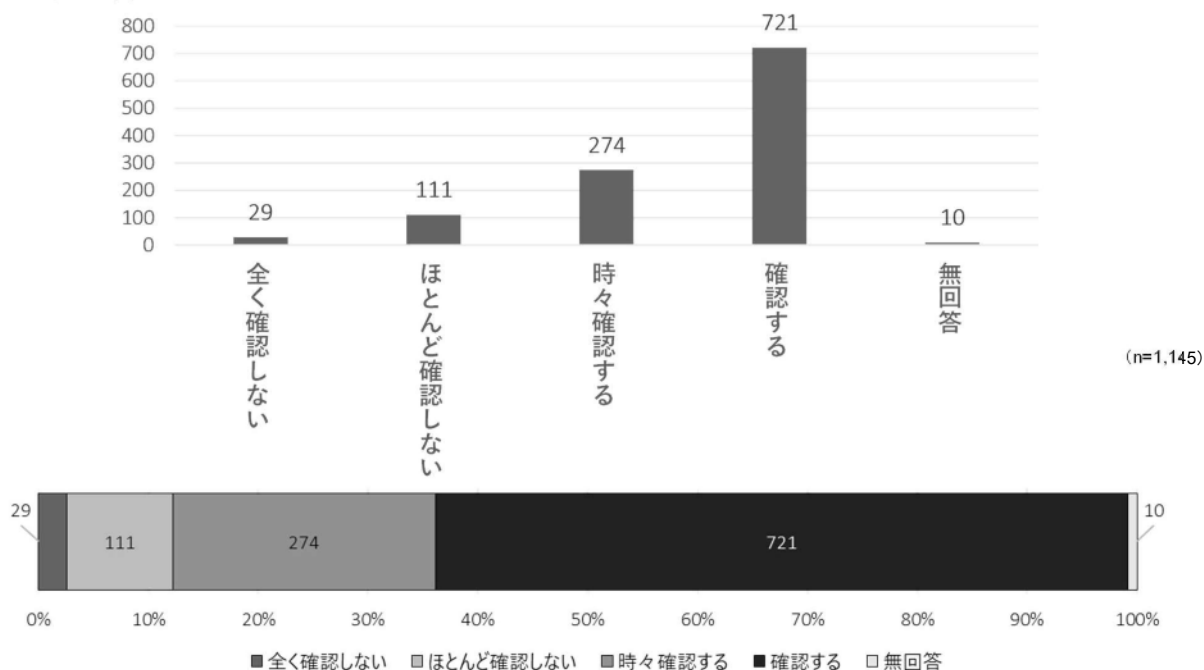
(単位:世帯数)



利用している給水方式について、把握されている数は50世帯です。ほとんどの世帯は、無回答または「分からない」と回答しています。

Q8_「使用水量のお知らせ」を確認しているか

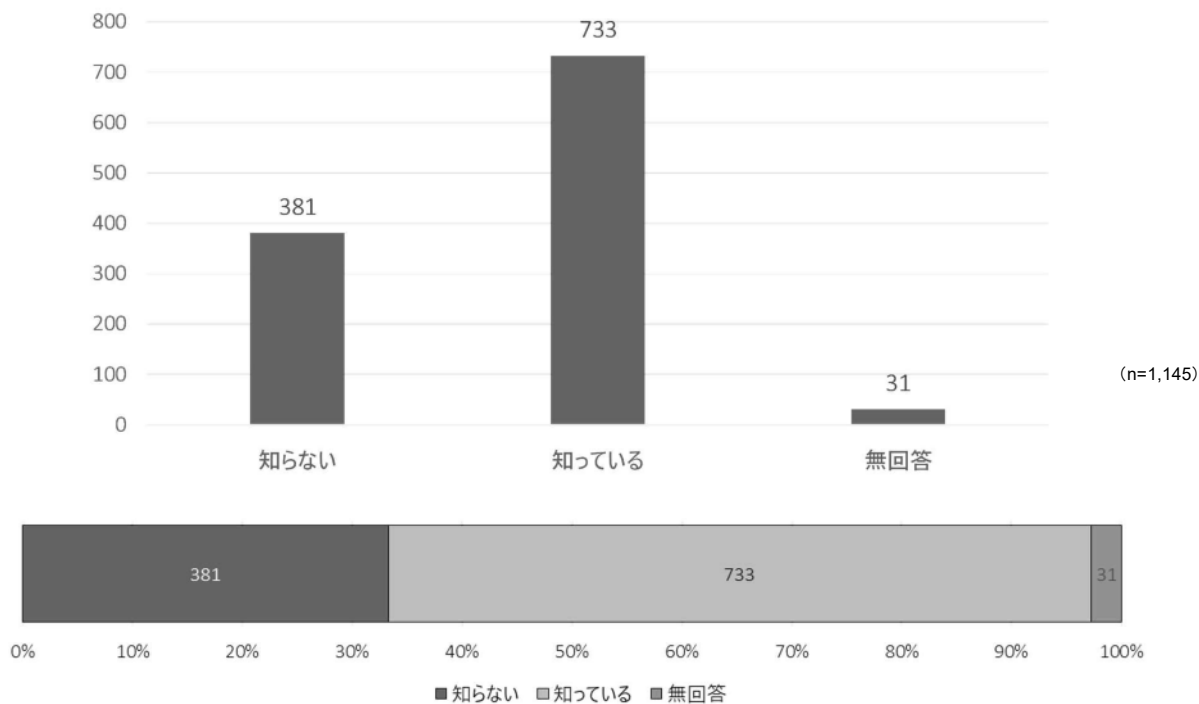
(単位:世帯数)



使用水量の確認について「確認する」の回答が多くなっています。次いで「時々確認する」「ほとんど確認しない」の順に回答が多くなっています。

Q9_水道使用量を知っているか

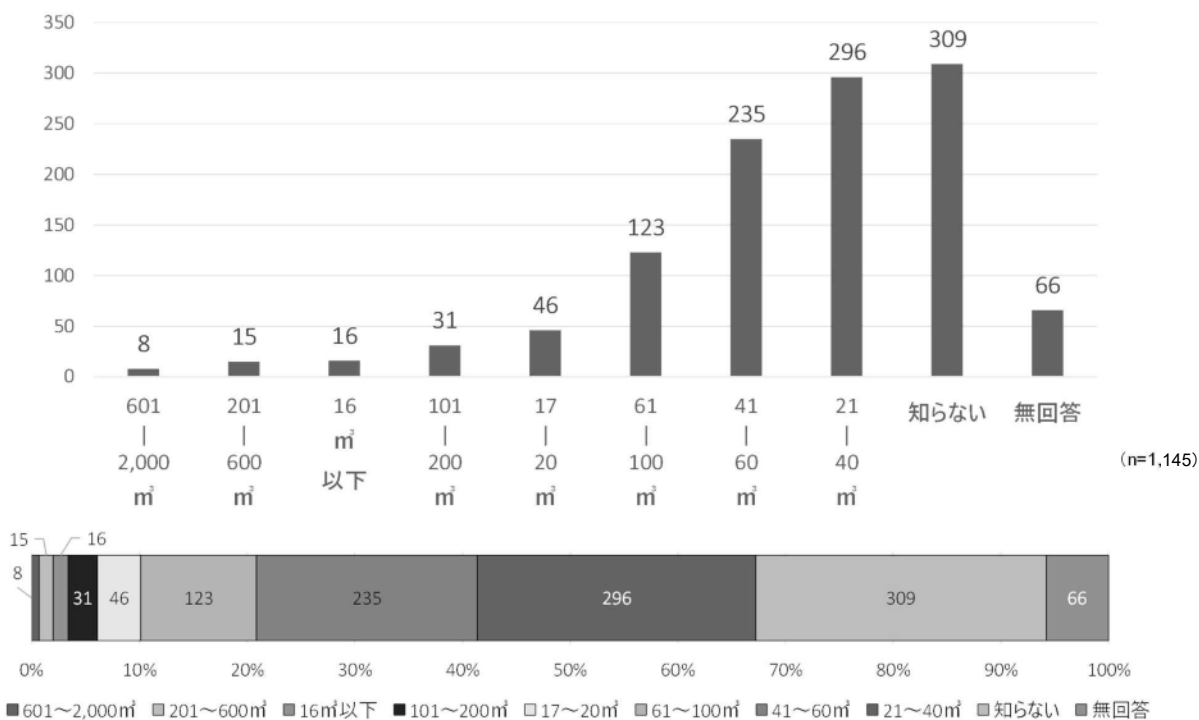
(単位:世帯数)



水道使用量について「知っている」の回答が多くなっています。

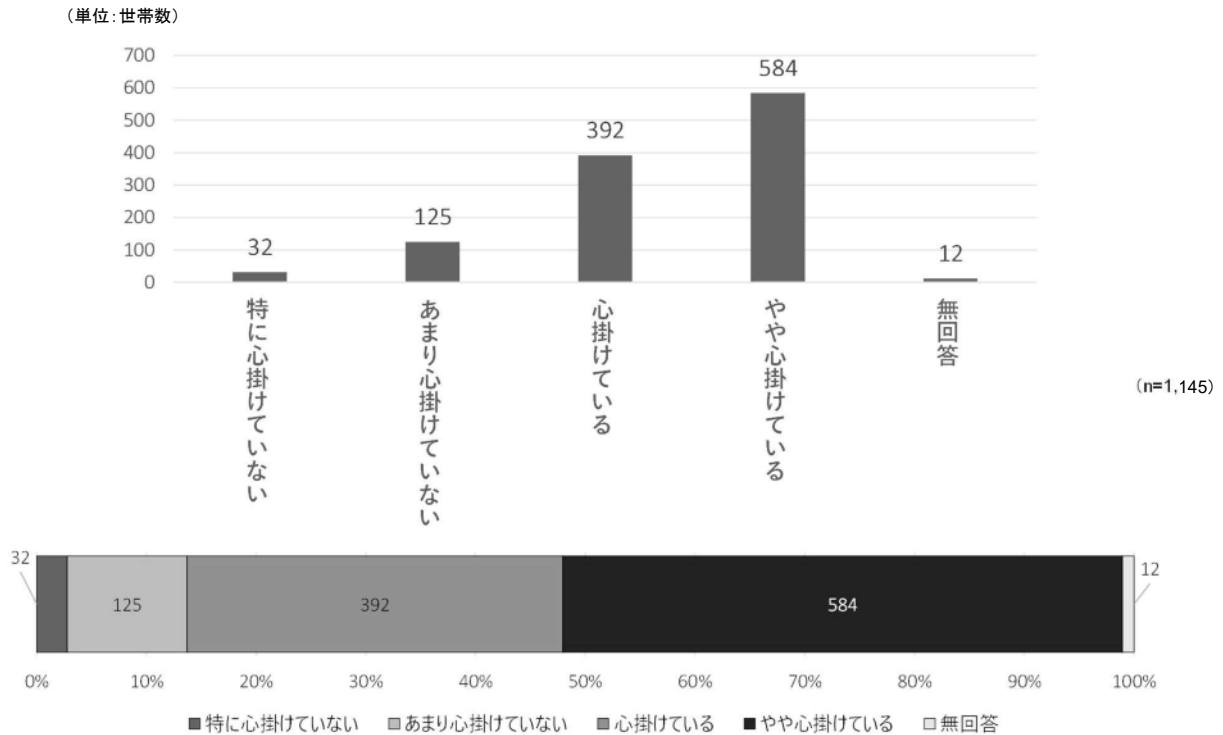
Q10_直近2か月の水道使用水量

(単位:世帯数)



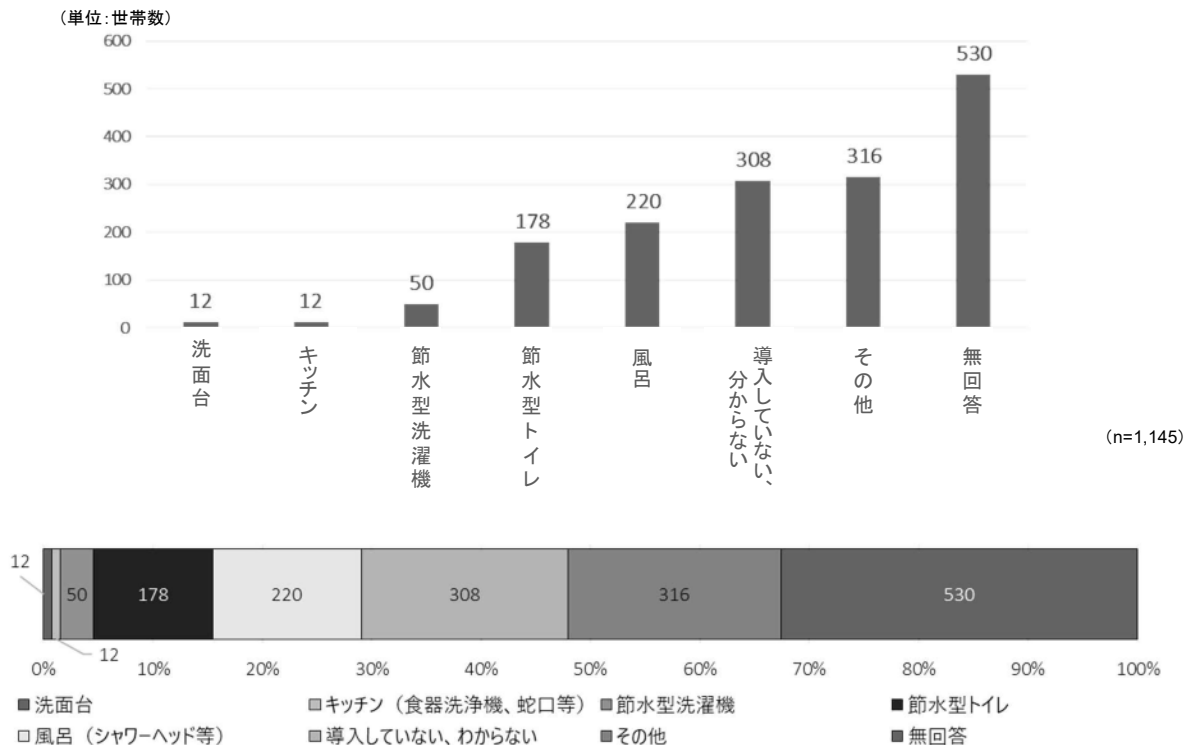
約7割の世帯が直近2か月の水道使用量を把握しています。また、水量別では「知らない」の回答が多くなっています。次いで「21~40m³」「41~60m³」の順に回答が多くなっています。

Q11_普段、節水を心掛けている



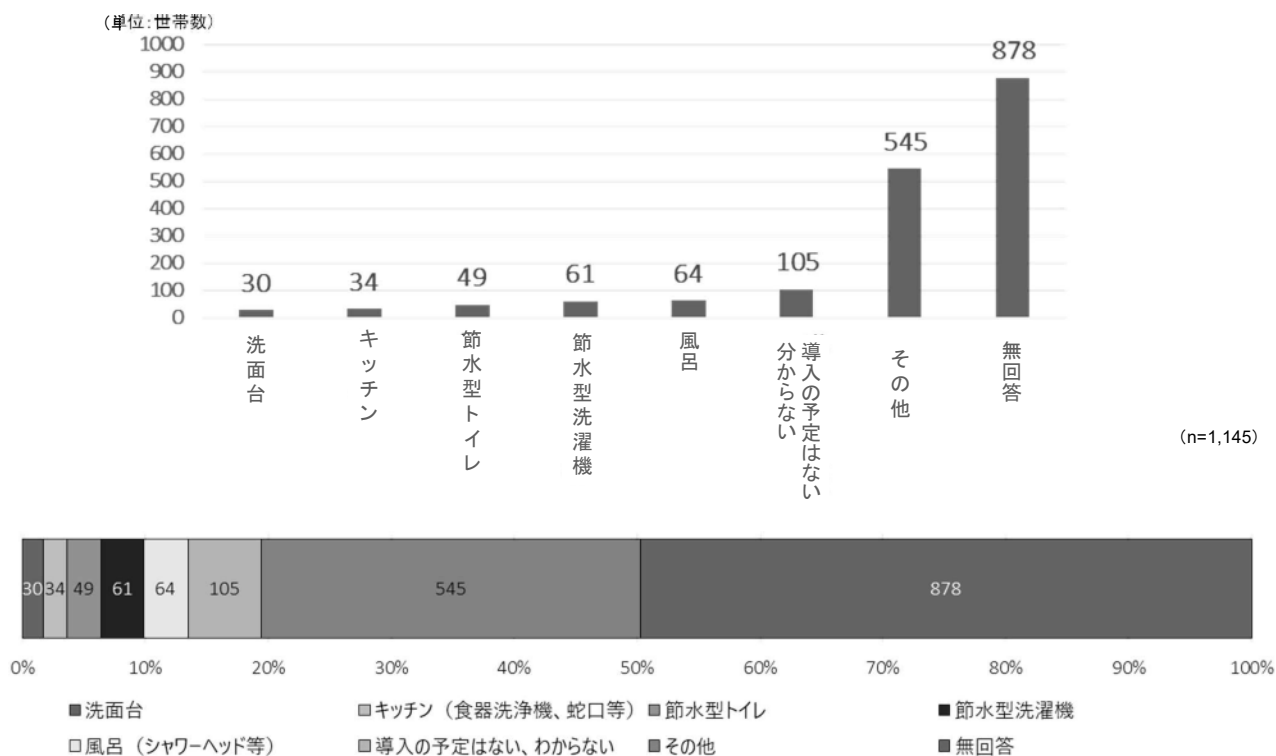
節水への心掛けは「やや心掛けている」の回答が多くなっています。
次いで「心掛けている」「あまり心掛けていない」の順に回答が多くなっています。

Q12_節水機器を導入している(複数回答可)



節水機器の導入は、無回答、その他を除いて、「導入していない、分からない」の回答が多くなっています。導入していると回答したもののうち「風呂」「節水型トイレ」の順に回答が多くなっています。

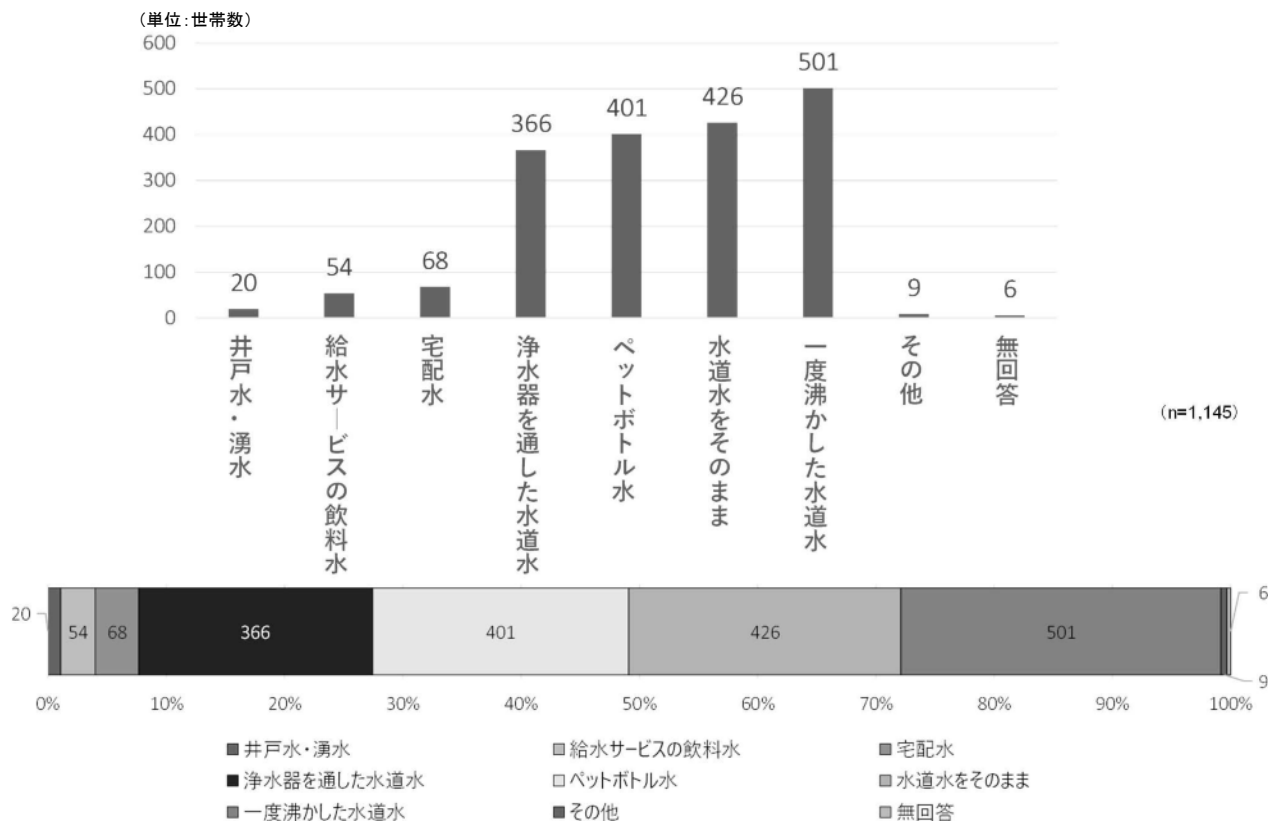
Q13_節水機器の導入予定(複数回答可)



節水機器期の導入予定は、無回答、その他を除いて、「導入の予定はない、分からない」の回答が多くなっています。次いで「風呂」「節水型洗濯機」の順に回答が多くなっています。

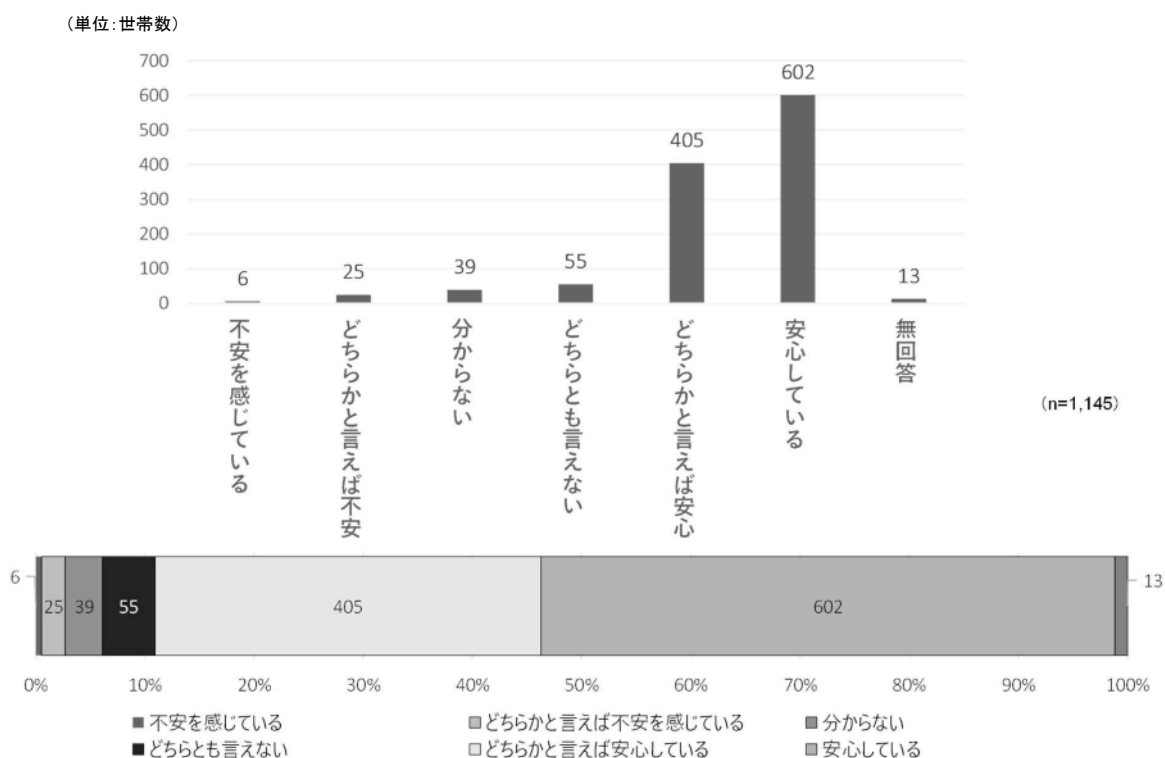
3 水道水の安全性・備蓄状況

Q14_ 普段、主にどのように水を飲むか(複数回答可)



普段、主に飲む水は「一度沸かした水道水」の回答が多くなっています。次いで「水道水をそのまま」「ペットボトル水」の順に回答が多くなっています。

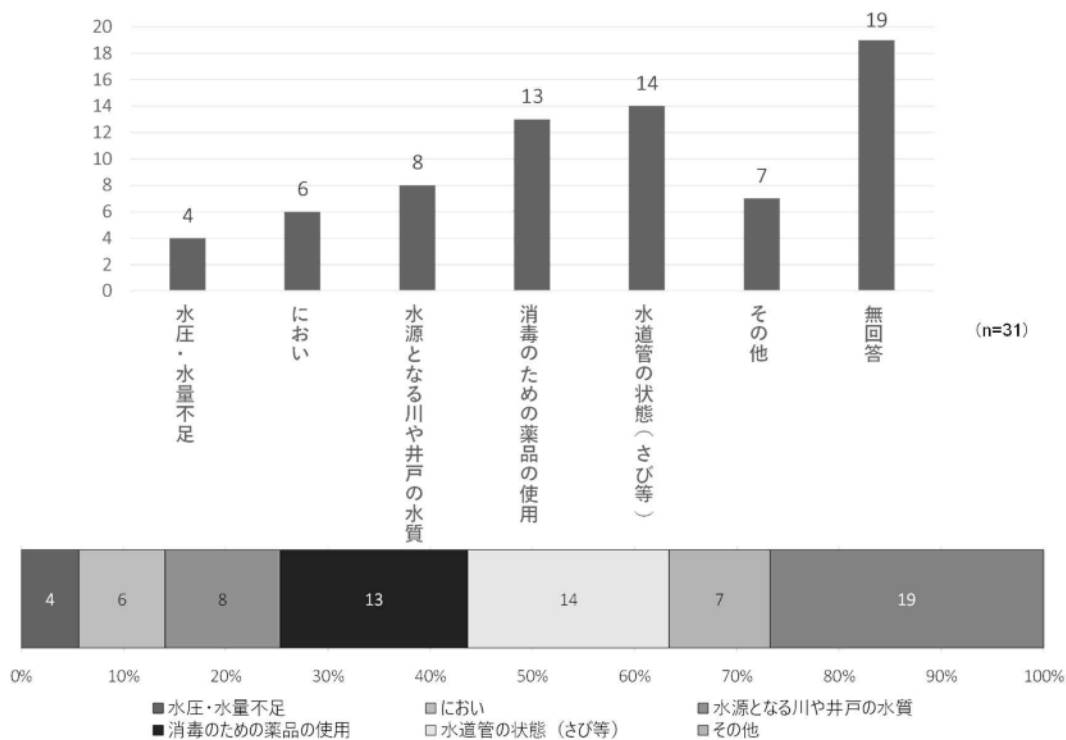
Q15_ 豊田市の水道水の「安全性」についての感想



水道水の「安全性」への感想は「安心している」の回答が多くなっています。次いで「どちらかと言えば安心している」「どちらとも言えない」の順に回答が多くなっています。

Q16_水道水に不安を感じる理由(複数回答可)

(単位:世帯数)

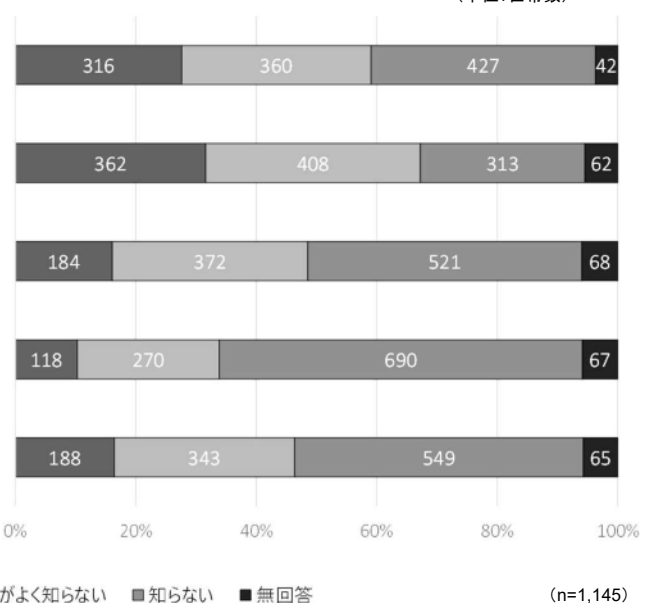


Q15で「不安を感じている」「どちらかと言えば不安」と回答した人のうち、不安を感じる理由は、「水道管の状態」の回答が多くなっています。次いで「消毒のための薬品の使用」「水源となる川や井戸の水質」の順に回答が多くなっています。

Q17_上下水道局で行っている取組を知っているか

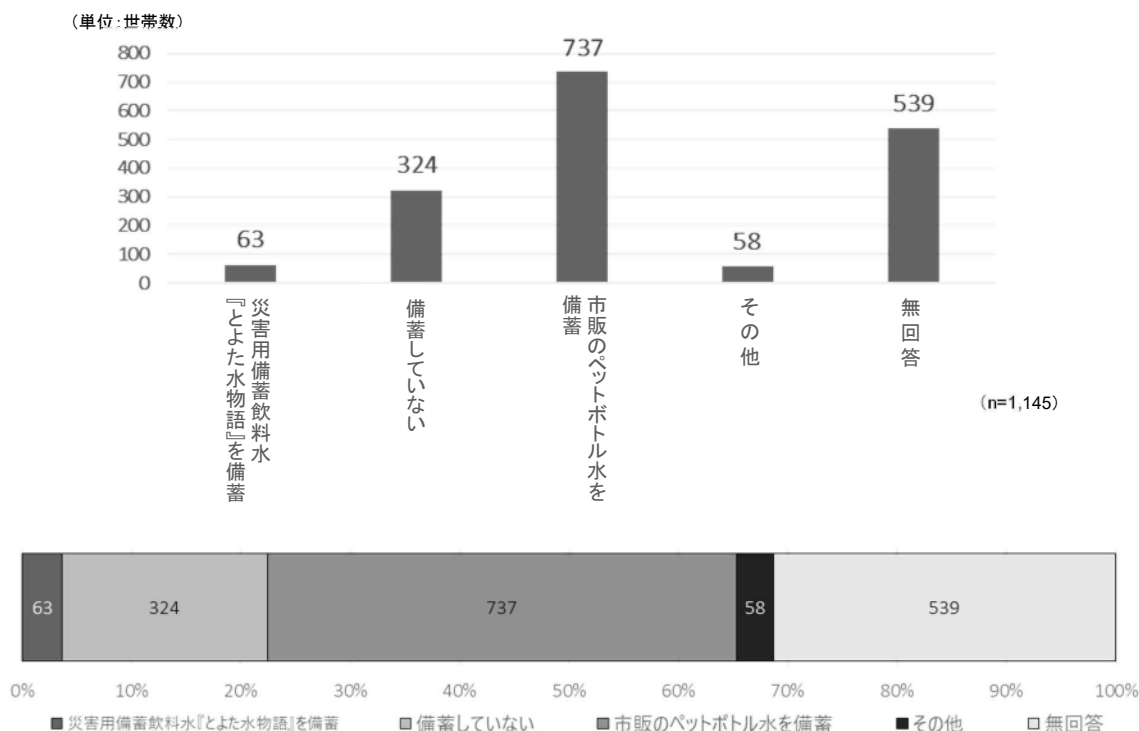
(単位:世帯数)

- (ア) 24時間・365日、水質や施設の監視や水道管路の漏水修繕対応等を行っていること
- (イ) 老朽化した水道管や浄水場、配水場などの水道施設の更新や改修を計画的に進めていること
- (ウ) 大規模地震の発生に備え、計画的に配水場や浄水場などの施設の耐震化を進めていること
- (エ) 配水場から病院など重要施設へ連絡する水道管路の耐震化を進めていること
- (オ) 災害時などの断水時に、臨時的に利用できる給水施設を整備していること(応急給水施設)



上下水道局の取組については設問ごとに差はあるものの、「知っている」の回答割合は10~30%程度にとどまっています。知っているの割合が最も多いのは(イ)老朽化対策であり、知らないの割合が最も多いのは(エ)耐震化対策です。

Q18_地震等の災害に備えた飲料水の備蓄状況(複数回答可)



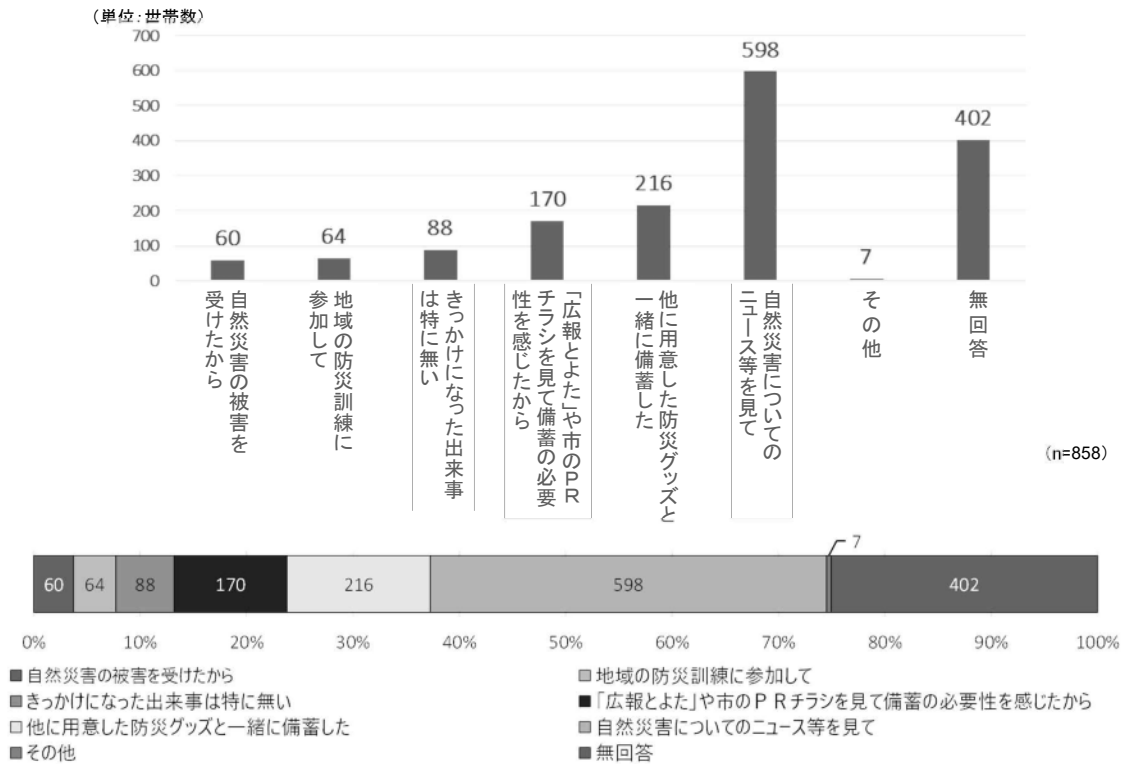
災害に備えた備蓄状況は「市販のペットボトル水を備蓄している」の回答が多くなっています。次いで「備蓄していない」「『とよた水物語』を備蓄している」の順に回答が多くなっています。

Q18_その他の回答

その他の回答	回答数
宅配水・ウォーターサーバー	5
水道水を一定量	5
湧き水・井戸水	4
スーパーの電子水	2
お茶のペットボトル	1
雨水タンク	1
災害の時用にトイレの流す水を2Lボトルを備蓄しているくらい	1
台風等(地震は除く)については用意している	1
オール電化で備蓄	1

その他の回答としては、井戸水や宅配水(ウォーターサーバーの水を含む)の備蓄をしているといった回答や、水以外(お茶)を備蓄しているという回答が見られました。

Q19_備蓄するようになったきっかけ(複数回答可)



備蓄するようになったきっかけは「自然災害についてのニュース等を見て」の回答が多くなっています。次いで「防災グッズと一緒に備蓄」「広報等を見て必要性を感じたから」の順に回答が多くなっています。

37

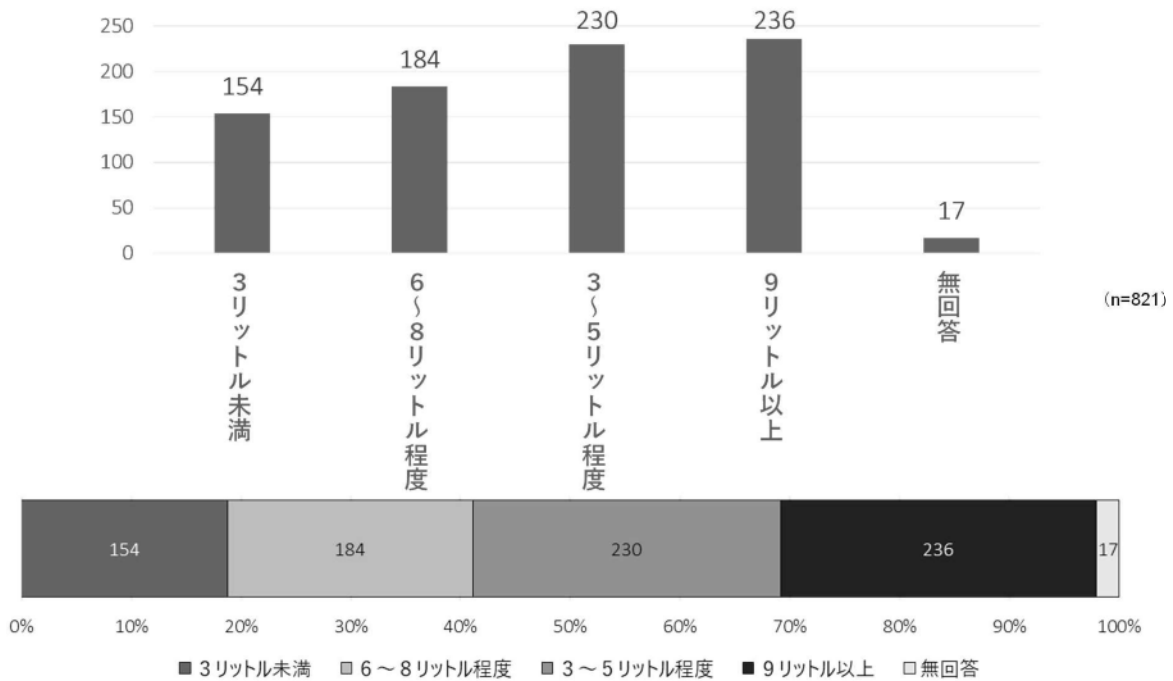
Q19_その他の回答

その他の回答	回答数
実際仕事(職場)でも備蓄しているので、家庭でも必要性を感じたから	1
消防団	1
20年前から備蓄にしている	1

過去から備蓄しているといった意見や、消防団や職場がきっかけとなり備蓄しているという意見が見られます。

Q20_自宅の飲料水の備蓄量

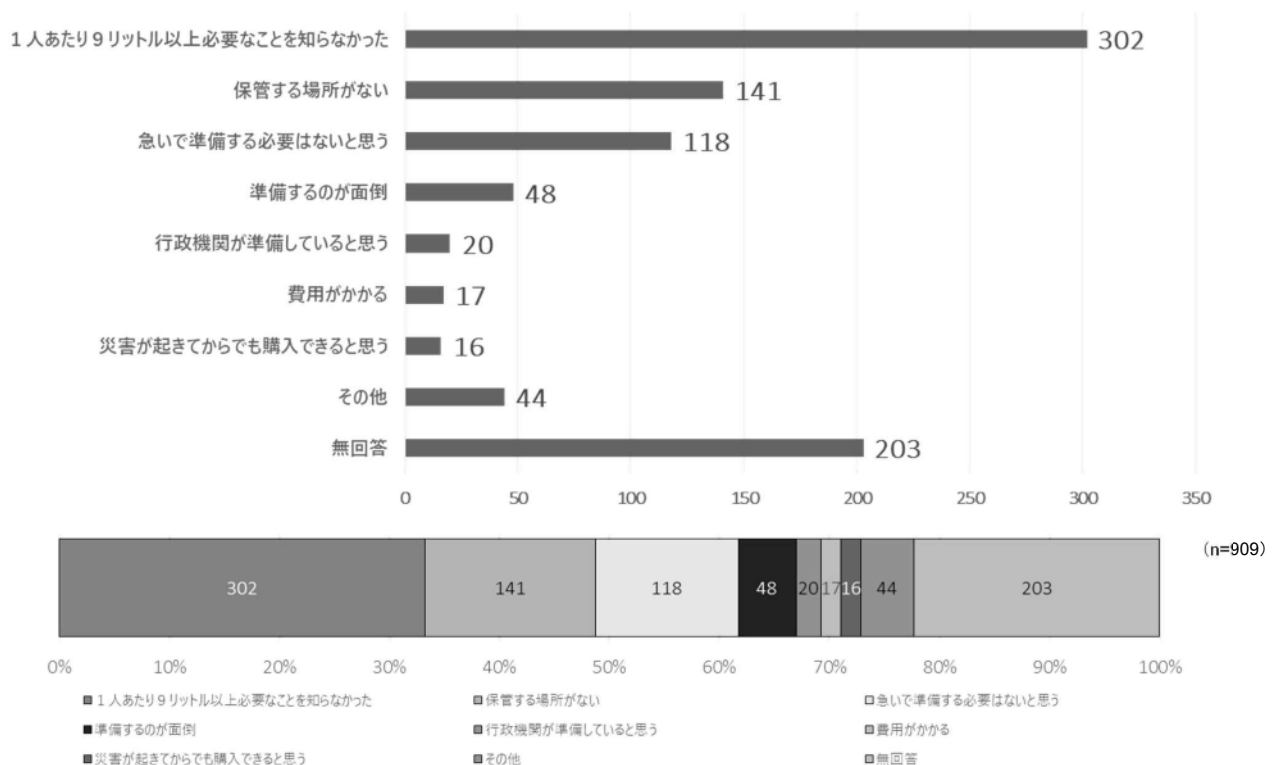
(単位:世帯数)



飲料水の備蓄量は「9リットル以上」の回答が多くなっています。
次いで「3〜5リットル程度」「6〜8リットル程度」の順に回答が多くなっています。

Q21_1人あたり9リットル以上備蓄していない理由

(単位:世帯数)



9リットル以上備蓄していない理由は「知らなかった」の回答が多くなっています。
次いで、無回答を除き「保管場所がない」「急いで準備する必要はない」の順に回答が多くなっています。

その他の回答	回答数
井戸水がある	12
重くて運べないため備蓄できない	5
以前はしていたが、やめてしまった	4
備蓄しても期限が切れてしまうためできない	4
必要と思っていない	3
なんとなく備蓄していない	2
ペットボトルで少量備蓄している	2
これから備蓄しようと思っている	1
後回しになっている	1
オール電化のため備蓄できている	1
行政がやるべき	1
なんとかかなりそう	1
山水がある	1
水以外（お茶など）を備蓄している	1
ウォーターサーバーを備蓄代わりとしている	1

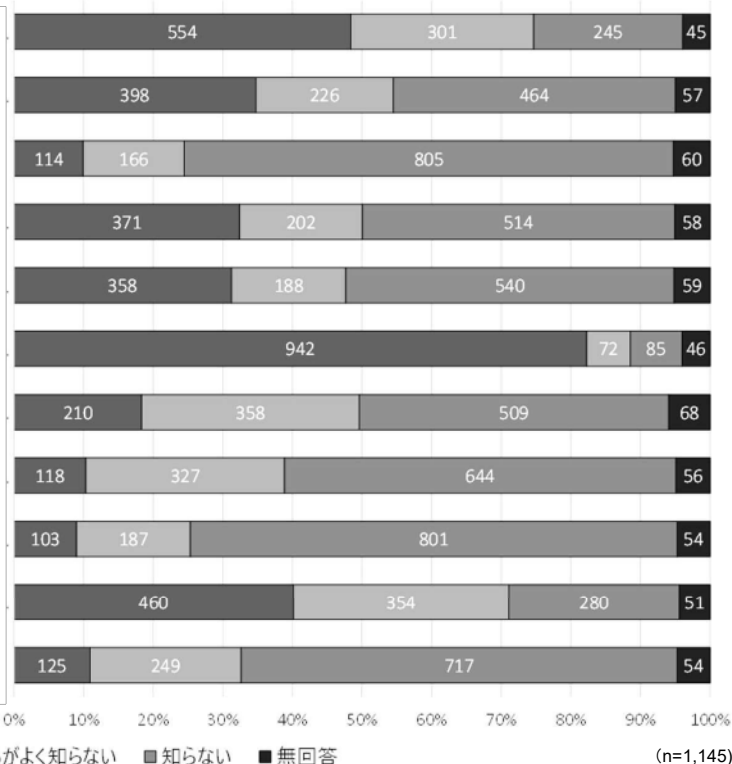
井戸水があるといった意見や、保管していたが期限切れになった、重いため移動に苦勞するため備蓄していない、飲み水以外の代替品（風呂の水、お茶など）があるといった意見が見られます。

4 水道事業について

Q22_上下水道局の行っている事業について、どの程度知っているか

(単位:世帯数)

- (ア) 水道事業は水道料金を財源として、安全な水をつくり、送るための水道管や施設の維持管理や更新を行っている
- (イ) 使用水量が少ない区分の水量料金は低く、使用水量の増加に応じて段階的に高い水道料金になっている
- (ウ) 水道料金は、平成10年以降、料金は据え置かれている
- (エ) 家庭で利用する水道水の価格は、1リットルあたり平均0.17円で、ペットボトル水に比べて非常に安価である
- (オ) 水道の利用開始・中止に関する問い合わせをインターネット、電話、ファクシミリにより受け付けている
- (カ) 水道料金の支払い方法は、市役所(料金課)や銀行、コンビニなどでの納付書払いと便利な口座振替がある
- (キ) 浄水場(35施設)や配水場(305施設)など400を超える施設を集中監視システムで24時間、常時監視している
- (ク) 浄水場でつくった水道水を皆さまに送るための水道管が約3,650kmあり、その約13%が更新時期を迎えており、老朽化が進んでいる
- (ケ) 水道料金の一部(1トンあたり1円)を水源林の間伐などの水源涵養や水質保全の環境整備に使っている
- (コ) 法律に基づき国が定める厳しい「水質基準」の検査が義務付けられて水道水の安全性が保たれている
- (サ) 水道水の安全性について確認できる水質検査結果等がホームページで公表されている

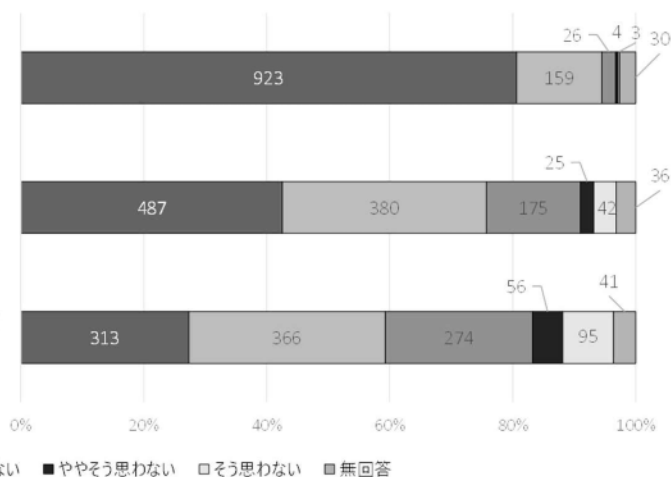


市の事業について、(カ)水道料金の支払い方法はほとんどが知っていると回答しているほか、安全に関する取組も相対的に認知度が高くなっています。一方で、(ウ)水道料金の据え置きなど認知度が10%程度しかない事業も複数あります。

Q23_水道の施設・管路の更新・修繕について

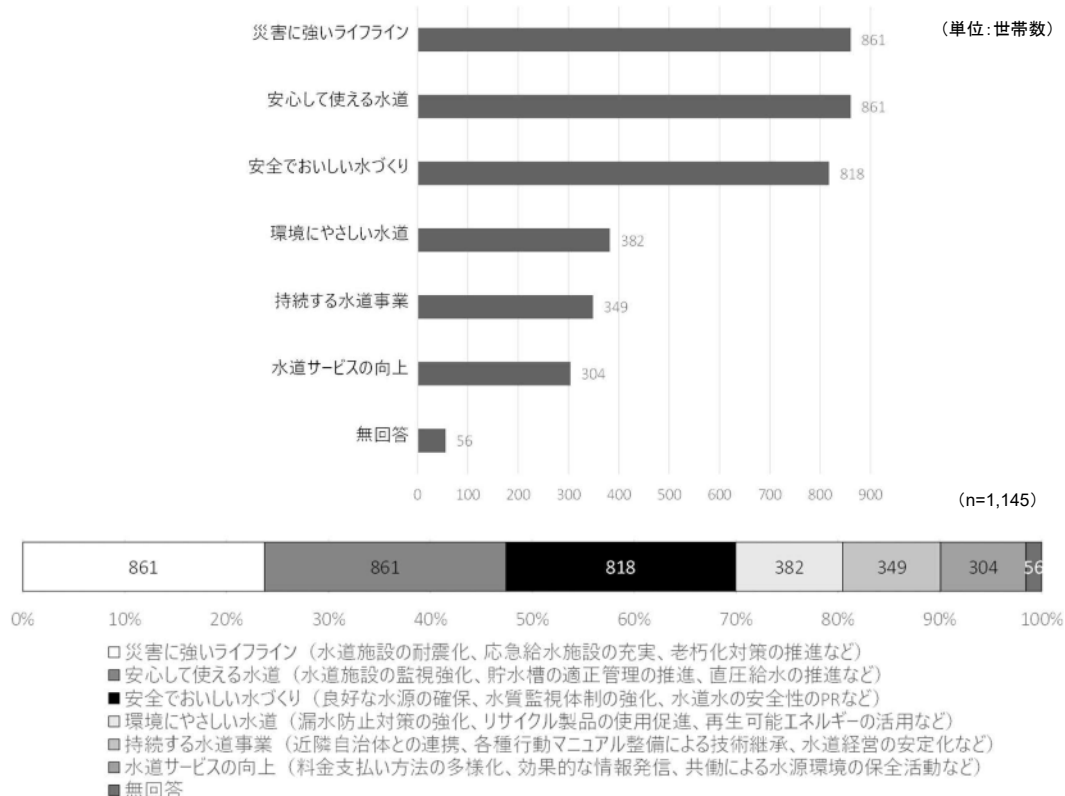
(単位:世帯数)

- (ア) 漏水や施設の停止によって生活に影響を及ぼす断水が起こらないように、今後増大する老朽化した水道管や施設は計画的に更新をする
- (イ) 漏水・断水を未然に防ぎ、発生時には、迅速に対応するために、修繕などの維持管理費が増加するのはやむを得ない
- (ウ) 生活に影響を及ぼす断水が起こらないように老朽水道管や老朽水道施設の更新を計画的に進めるために、水道料金が上がるのはやむを得ない



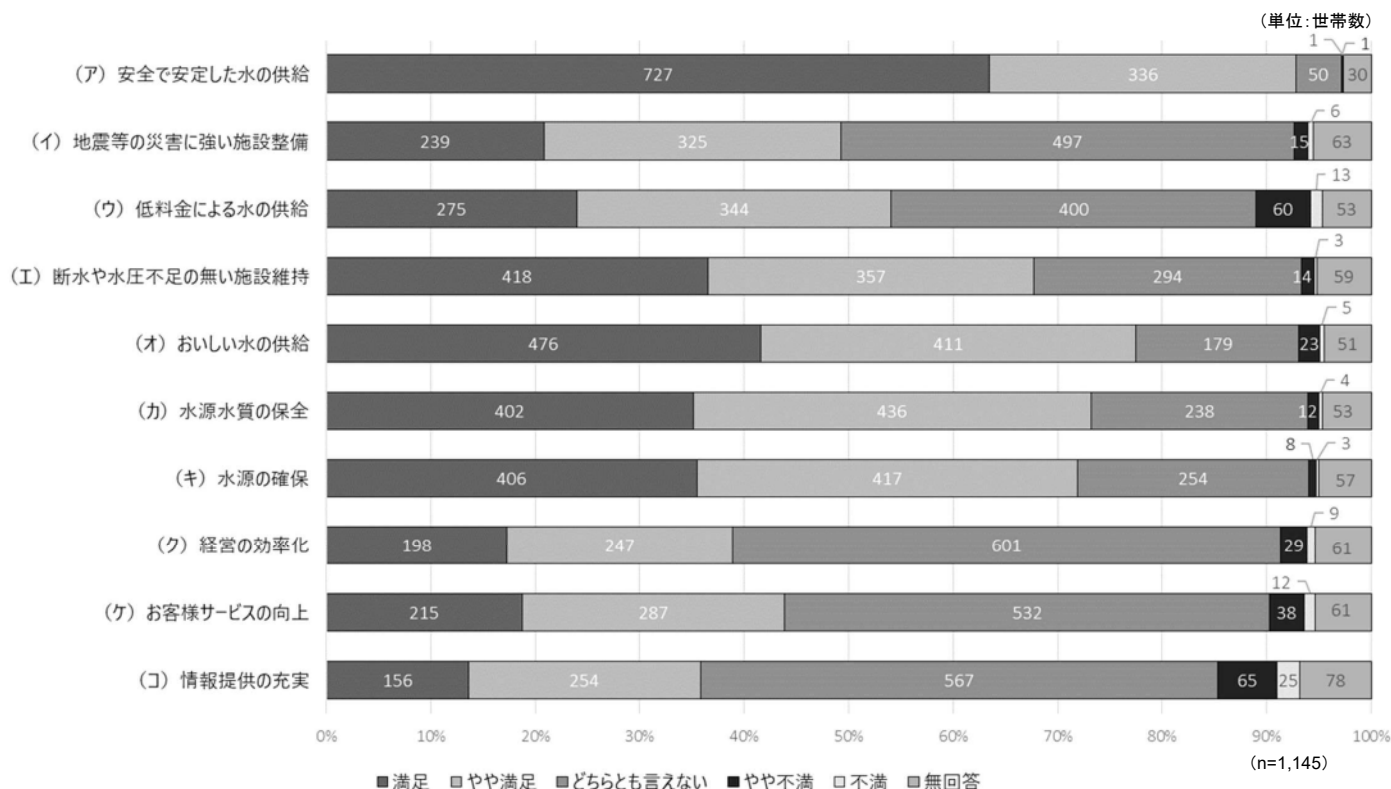
水道の施設・管路の更新・修繕については、ほとんどが更新の必要性を感じる旨を回答しており、そのために水道料金が上がるのはやむを得ない(「そう思う」「ややそう思う」と回答した割合も全体の60%程度となっています。

Q24_水道事業に対して、重要だと思うこと(複数回答可)



水道事業に対して重要だと思うことは「災害に強いライフライン」「安心して使える水道」が同数で最も多く、次いで「安全でおいしい水づくり」が多くなっています。

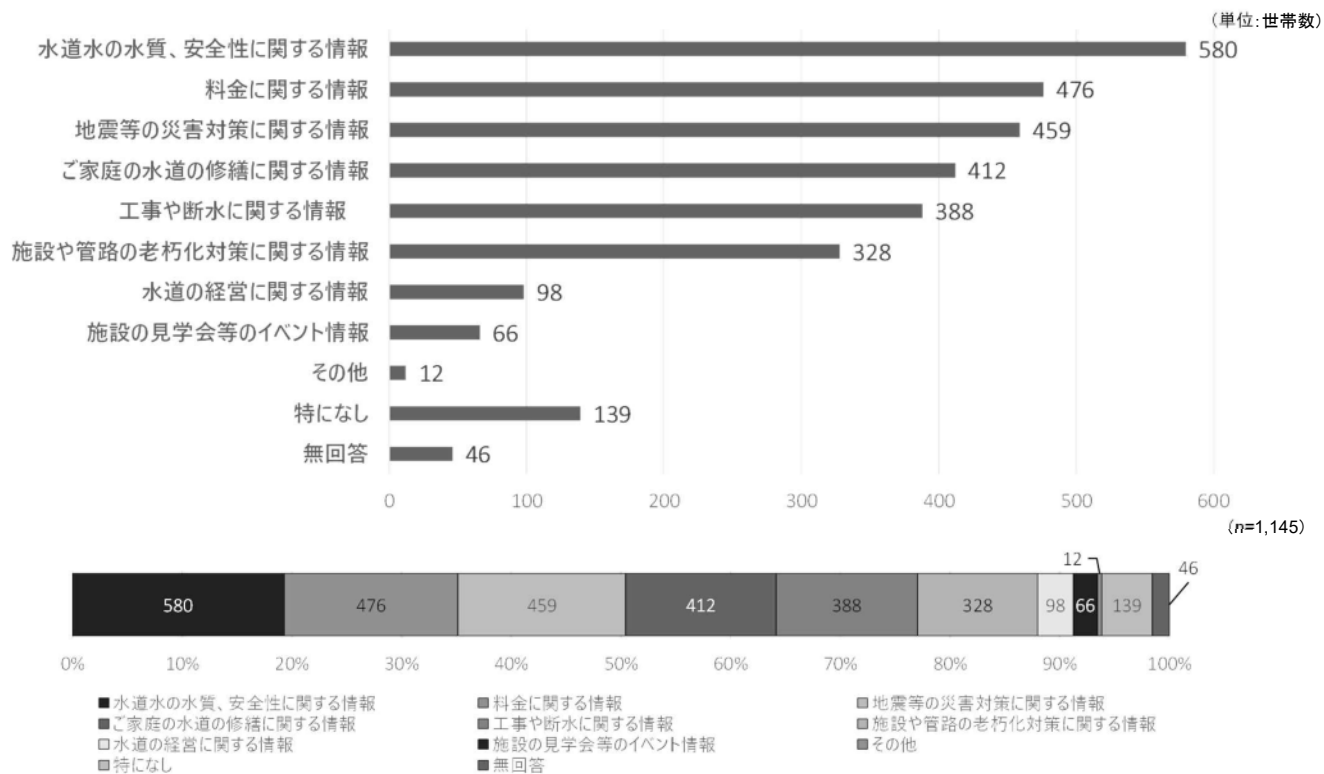
Q25_水道事業についての現状の満足度



水道事業についての現状の満足度は「(ア)安全で安定した水の供給」に対しては90%以上が満足(「満足」・「やや満足」の回答)しているほか、「(オ)おいしい水の供給」「(カ)水源水質の保全」も満足度が高くなっています。

5 その他

Q26_水道事業について、あなたが知りたい情報・興味がある情報(複数回答可)



知りたい・興味がある情報は「水道水の水質、安全性」の回答が多くなっています。次いで「料金」「地震等の災害対策」の順に回答が多くなっています。

【参考資料】アンケート調査票

「水道の使用に関するアンケート調査」ご協力のお願い

※調査表の送付先、使用者名等は令和3年3月末時点の登録情報を基に作成しています。

平素は、豊田市水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市上下水道局では、今後、人口減少社会を迎えることや節水をはじめ、水道水の使用状況などが変化していることも踏まえて、将来にわたって安定して、安全で安心な水道水を市民の皆さまに提供できる水道事業経営のあり方を検討しています。

つきましては、「水道の使用に関するアンケート調査」により、ご家庭における水道水の使用状況などを把握させていただき、今後の水道事業経営の参考とさせていただきたいと考えております。

なお、水道を利用されている2,000人を無作為に選ばせていただき、調査票を送らせていただきました。

お忙しい中、誠に恐れ入りますが本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和3年7月

豊田市上下水道局

ご記入にあたってのお願い

- ・令和3年7月1日時点を基準に、ご回答ください。
- ・お送りした宛名のご本人様、またはご家庭の水の使用状況がお分かりになる方がご記入ください。
- ・回答は、選択肢の中から当てはまる番号を選び、○で囲んでください。「その他」に当てはまる場合は、() 内に内容を簡単にご記入ください。
- ・回答は秘密を厳守のうえ、調査の目的以外に使用することはありませんのでご安心ください。
- ・広報とよた7月号にて水道事業の紹介をしています。別添の事業紹介とあわせてご覧ください。
- ・ご回答いただいたアンケートは同封の返信用封筒に入れ、

令和3年7月30日(金)までにポストにご投函ください。

※こちらのQRコード及びURLから回答することも可能です。



URL : (<https://forms.office.com/r/bANKFqKqjL>)

【問い合わせ先】

豊田市上下水道局 経営管理課 水道経営担当

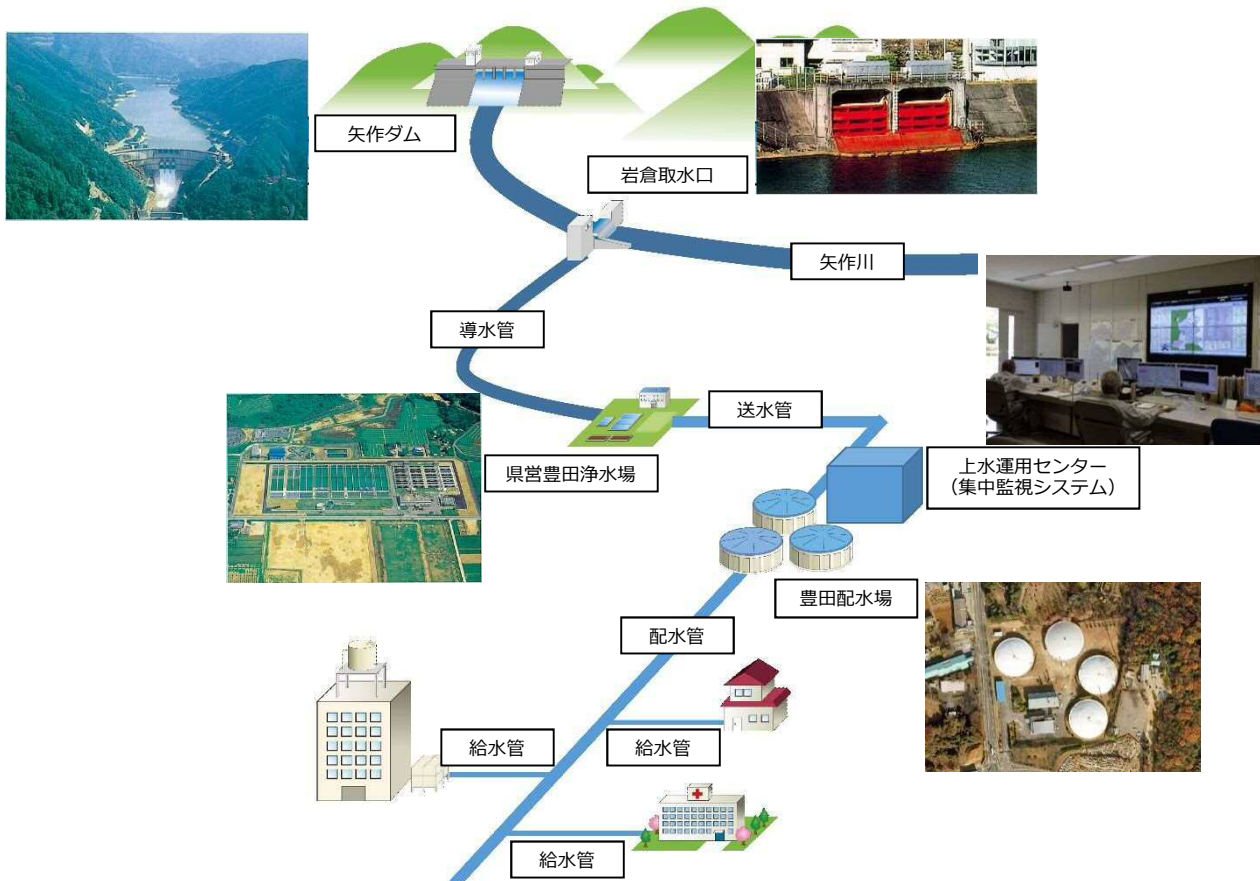
住所：豊田市西町3丁目60番地 豊田市役所 西庁舎3階

電話：0565-34-6623 Eメール：keieikanri@city.toyota.aichi.jp

問合せ時間：平日 午前9時00分～午後5時00分

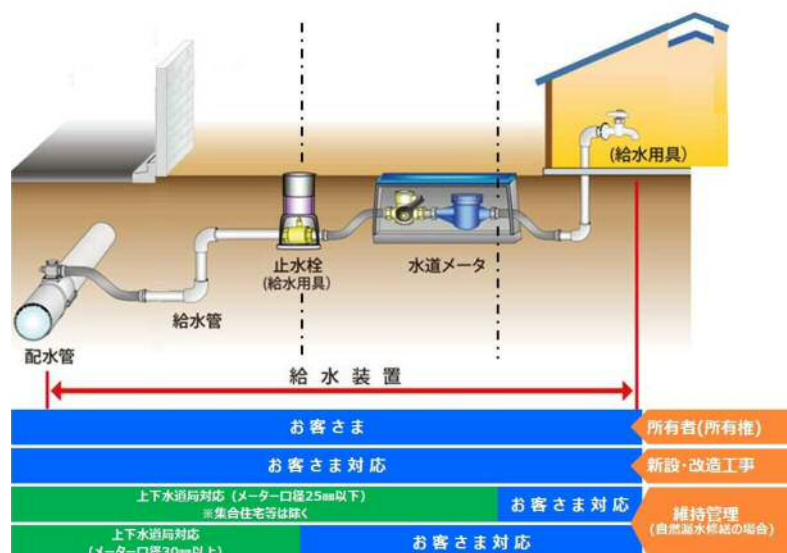
豊田市の水道（水源から家庭に届くまで）

豊田市の水道水は、矢作ダムの水 80%、地下水 15%、川の表流水 5%を水源に、浄水場できれいなおいしい水をつくり、配水場に一旦貯められた水を配水管を通して各家庭に届けられています。



道路に埋設されている配水管は上下水道局で管理しています。また、道路に埋設されている配水管からお客様のご自宅や事業所の蛇口までの給水管はお客様の財産です。維持・管理はお客様になります。

ただし、配水管からメーターまでの間で**自然に漏水した場合**について、簡易に修繕可能なときは、お客様に代わって上下水道局で修繕を行います。



水道の使用に関するアンケート調査

以下の設問に対し、該当する番号に○をお願いします。

1 あなたのことについてお伺いします

問1 現在、住んでいる地区を教えてください。(どれか1つに○)

- | | | | | |
|---------|----------|---------|---------|----------|
| 1. 拳母地区 | 2. 高橋地区 | 3. 上郷地区 | 4. 高岡地区 | 5. 猿投地区 |
| 6. 松平地区 | 7. 藤岡地区 | 8. 小原地区 | 9. 足助地区 | 10. 下山地区 |
| 11. 旭地区 | 12. 稲武地区 | | | |

問2 あなたの年代を教えてください。(どれか1つに○)

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

問3 世帯人数を教えてください。(どれか1つに○)

- | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 1. 「1人」 | 2. 「2人」 | 3. 「3人」 | 4. 「4人」 | 5. 「5人」 | 6. 「6人」以上 |
|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|

問4 家族構成を教えてください。(どれか1つに○)

- | | | | |
|--------|---------|-------------|---------------|
| 1. 単身 | 2. 夫婦のみ | 3. 親・子(2世代) | 4. 親・子・孫(3世代) |
| 5. その他 | | | |

問5 現在のお住まいの形態を教えてください。(どれか1つに○)

- | | | |
|---------|---------|-----------|
| 1. 一戸建て | 2. 集合住宅 | 3. 店舗付き住宅 |
|---------|---------|-----------|

問6 現在のお住まいの築年数を教えてください。なお、水周りに関するリフォーム工事をされている場合は、リフォーム後の年数を教えてください。(どれか1つに○)

- | | | |
|-------------|-------------|------------|
| 1. 2年未満 | 2. 2～5年未満 | 3. 5～10年未満 |
| 4. 10～20年未満 | 5. 20～30年未満 | 6. 30年以上 |
| 7. 不明 | | |

2 水道水の使用状況について

問7 現在、ご利用中の水道の給水方式を教えてください。(どれか1つに○)

1. 直結式（一戸建て、低層のマンション、アパートなどの水道）
2. 受水槽式（マンションなどの水道）※1
3. 分からない

※1 高層のマンション等、屋上などにある受水槽にいったん水を貯めてから給水する方法

問8 水道料金は使用水量を2か月に1度、ご自宅の水道メーター（量水器）を検針して、2か月分まとめて請求しています。あなたは検針時に発行している「使用水量のお知らせ」（※2）を確認していますか。(どれか1つに○)

1. 確認する
2. 時々確認する
3. ほとんど確認しない
4. 全く確認しない

※2 水道水の使用水量と請求予定額のお知らせです。

問9 あなたは、ご自宅の水道使用量を知っていますか。(どれか1つに○)

1. 知っている
2. 知らない

問10 直近2か月の水道使用水量について教えてください。(どれか1つに○)

1. 16 m³以下
2. 17～20 m³
3. 21～40 m³
4. 41～60 m³
5. 61～100 m³
6. 101～200 m³
7. 201～600 m³
8. 601～2,000 m³
9. 2,001 m³以上
10. 不使用
11. 知らない

問11 普段、節水を心掛けているか教えてください。(どれか1つに○)

1. 心掛けている
2. やや心掛けている
3. あまり心掛けていない
4. 特に心掛けていない

問12 節水機器（※3）を導入していますか。(複数回答可)

※3 節水機器：使用水量を抑制するために蛇口や水洗トイレ等の使用機器に設けられる装置

1. 風呂（シャワーヘッド等）
2. 節水型洗濯機
3. 節水型トイレ
4. キッチン（食器洗浄機、蛇口等）
5. 洗面台
6. その他（ ）
7. 導入していない、わからない

問 13 今後、新たに節水機器を導入する予定はありますか。(複数回答可)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 風呂 (シャワーヘッド等) | 2. 節水型洗濯機 |
| 3. 節水型トイレ | 4. キッチン (食器洗浄機、蛇口等) |
| 5. 洗面台 | 6. その他 () |
| 7. 導入する予定はない | |

3 水道水の安全性、備蓄状況について

問 14 普段、主にどのように水を飲まれますか。(複数回答可)

- | |
|---|
| 1. 水道水をそのまま (冷蔵庫で冷やしたものを含む) |
| 2. 一度沸かした水道水 (沸かした後、冷やしたものやお茶にしたもの等も含む) |
| 3. 浄水器を通した水道水 |
| 4. ペットボトル水 |
| 5. 宅配水 (宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用) |
| 6. スーパーマーケット等での給水サービスを用いた飲料水 |
| 7. 井戸水・湧水 |
| 8. その他 () |

問 15 安全で良質な水をご自宅の蛇口までお届けするために、24時間送水状況を監視、毎日の水質検査、古くなった水道管の取替など、様々な取組を行っています。豊田市の水道水の「安全性」についての感想を教えてください。(どれか1つに○)

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1. 安心している | 2. どちらかと言えば安心している |
| 3. どちらとも言えない | 4. どちらかと言えば不安を感じている |
| 5. 不安を感じている | 6. 分からない |

(⇒ 「1」、「2」、「3」、「6」を選択された方は問 17へ)

問 16 問 15で「4」、「5」を選択された方にお聞きします。

水道水に不安を感じる理由を教えてください。(複数回答可)

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 水道管の状態 (さびなど) | 2. 水源となる川や井戸の水質 |
| 3. 消毒のための薬品の使用 | 4. 水圧・水量不足 |
| 5. におい | |
| 6. その他 () | |

問 17 皆さまに安心して水道を使用していただくため、上下水道局では以下の取組を行っていますが知っていますか。(各項目についてどれか1つに○)

質問項目	1 知っている	2 聞いたことはある がよく知らない	3 知らない
(ア) 24時間・365日、水質や施設の監視や水道管路の漏水修繕対応等を行っていること			
(イ) 老朽化した水道管や浄水場、配水場などの水道施設の更新や改修を計画的に進めていること			
(ウ) 大規模地震の発生に備え、計画的に配水場や浄水場などの施設の耐震化を進めていること			
(エ) 配水場から病院など重要施設につながる水道管路の耐震化を進めていること			
(オ) 災害時などの断水時に、臨時的に利用できる給水施設を整備していること (応急給水施設)			



漏水修繕の様子



応急給水施設

問 18 地震等の災害に備えた飲料水の備蓄状況【※受水槽は含めない】について教えてください。
(複数回答可)

<p>1. 市販のペットボトル水を備蓄している</p> <p>2. 豊田市上下水道局が販売する災害用備蓄飲料水『とよた水物語』を備蓄している</p> <p>3. その他の方法 (備蓄方法：)</p> <p>4. 備蓄していない</p>
--

(⇒ 「4」を選択された方は問 21 へ)

問 19 **問 18 で「1」～「3」を選択された方にお聞きします。**備蓄するようになったきっかけは何ですか。**(複数回答可)**

1. 地震や台風などの自然災害の被害を受けたから
2. 地震や台風などの自然災害についてのニュース等を見て
3. 「広報とよた」や市のPRチラシを見て備蓄の必要性を感じたから
4. 非常持ち出し袋など、他に用意した防災グッズと一緒に備蓄した
5. 地域の防災訓練に参加して
6. きっかけになった出来事は特にない
7. その他 ()

問 20 ご自宅の飲料水の備蓄量は1人あたりどれくらいの量ですか。**(どれか1つに○)**

1. 9リットル以上
2. 6～8リットル程度
3. 3～5リットル程度
4. 3リットル未満

(⇒ 「1」を選択された方は問 22 へ)

問 21 **問 18 で「4. 備蓄していない」、または問 20 で「2」～「4」を選択された方にお聞きします。1人あたり9リットル以上備蓄していない理由を教えてください。**
(どれか1つに○)

1. 1人あたり9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため
2. 保管する場所がないため
3. 費用がかかるため
4. 急いで準備する必要はないと思うため
5. 準備するのが面倒なため
6. 災害が起きてからでも購入できると思うため
7. 行政機関が準備していると思うため
8. その他 ()



上下水道局では、災害時に備え、1人あたり9リットル（1人1日3リットルを3日分）以上の飲料水の備蓄をお願いしています。

4 水道事業について

問 22 上下水道局の行っている事業について、どの程度知っていますか。(各項目についてどれか1つに○)

質問項目		選択肢			
		1 知っている	2 聞いたことはある がよく知らない	3 知らない	
水道料金	(ア)水道事業は水道料金を財源として、安全な水をつくり、送るための水道管や施設の維持管理や更新を行っている				
	(イ)使用水量が少ない区分の水量料金は低く、使用水量の増加に応じて段階的に高い水道料金になっている				
	(ウ)水道料金は、平成 10 年以降、料金は据え置かれている				
	(エ)家庭で利用する水道水の価格は、1リットルあたり平均 0.17 円で、ペットボトル水に比べて非常に安価である				
サービス	(オ)水道の利用開始・中止に関する問い合わせをインターネット、電話、ファクシミリにより受け付けている				
	(カ)水道料金の支払い方法は、市役所（料金課）や銀行、コンビニなどでの納付書払いと便利な口座振替がある				
水が家庭に届くまで	(キ)浄水場（35 施設）や配水場（305 施設）など 400 を超える施設を集中監視システムで 24 時間、常時監視している				
	(ク)浄水場でつくった水道水を皆さまに送るための水道管が約 3,650km あり、その約 13%が更新時期を迎えており、老朽化が進んでいる	 <p>●豊田市の水道管の長さ 3,650km</p>			
	(ケ)水道料金の一部（1トンあたり1円）を水源林の間伐などの水源涵養や水質保全の環境整備に使っている				
	(コ)法律に基づき国が定める厳しい「水質基準」の検査が義務付けられて水道水の安全性が保たれている				
	(サ)水道水の安全性について確認できる水質検査結果等がホームページで公表されている				

問 23 豊田市の水を送るためのポンプや電気設備などの施設や水道管は、老朽化が進んでいます。令和2年度は、水道管の老朽化を原因とする漏水などが1,018件発生しました。

こうした事故を未然に防ぎ、市民の皆さまに安心して水を使用していただくため、施設や管路を更新していますが、年々老朽化した施設等は増大するため更新にはこれまで以上に費用がかかることとなります。

水道の施設・管路の更新・修繕について、あなたの考えをお聞きします。(各項目についてどれか1つに○)

質問項目	1 そう思う	2 ややそう思う	3 どちらとも言えない	4 ややそう思わない	5 そう思わない
(ア) 漏水や施設の停止によって <u>生活に影響を及ぼす断水が起こらないように</u> 、今後増大する <u>老朽化した水道管や施設</u> は計画的に更新をする					
(イ) 漏水・断水を未然に防ぎ、発生時には、迅速に対応するために、修繕などの維持管理費が <u>増加するのはやむを得ない</u>					
(ウ) <u>生活に影響を及ぼす断水が起こらないように</u> 老朽水道管や老朽水道施設の更新を計画的に進めるために、 <u>水道料金が上がるのはやむを得ない</u>					



他市では老朽化が原因で
水道管が破裂して
何日も断水したんだって



水道管の破裂

問 24 水道事業に対して、重要だと思うことはどれですか。(複数回答可)

1. 安全でおいしい水づくり
(良好な水源の確保、水質監視体制の強化、水道水の安全性のPR など)
2. 安心して使える水道
(水道施設の監視強化、貯水槽の適正管理の推進、直圧給水の推進※4 など)
3. 災害に強いライフライン
(水道施設の耐震化、災害時の応急給水施設の充実、老朽化対策の推進など)
4. 環境にやさしい水道
(漏水防止対策の強化、リサイクル製品の使用促進、再生可能エネルギーの活用など)
5. 水道サービスの向上
(料金支払い方法の多様化、効果的な情報発信、共働による水源環境の保全活動など)
6. 持続する水道事業
(近隣自治体との連携、技術継承のためのマニュアルの整備、水道経営の安定化など)

※4 配水管の水圧で直接給水する方式で、豊田市では3階以下のマンション、アパートは貯水槽を設けずに直接給水する方式を推奨しています。

問 25 水道事業について、現状の満足度をお答えください。(各項目についてどれか1つに○)

質問項目 選択肢	1 満足	2 やや満足	3 どちらとも言えない	4 やや不満	5 不満
(ア) 安全で安定した水の供給					
(イ) 地震等の災害に強い施設整備					
(ウ) 低料金による水の供給					
(エ) 断水や水圧不足の無い施設維持					
(オ) おいしい水の供給					
(カ) 水源水質の保全					
(キ) 水源の確保					
(ク) 経営の効率化					
(ケ) お客様サービスの向上					
(コ) 情報提供の充実					

その他

問 26 水道事業について、あなたが知りたい情報・興味がある情報はありますか。(複数回答可)

1. 水道水の水質、安全性に関する情報
2. 料金に関する情報
3. ご家庭の水道の修繕に関する情報
4. 工事や断水に関する情報
5. 地震等の災害対策に関する情報
6. 施設や管路の老朽化対策に関する情報
7. 施設の見学会等のイベント情報
8. 水道の経営に関する情報
9. その他 ()
10. 特になし

問 27 水道に関するご意見などがありましたらお聞かせください。

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。
いただいたご意見について、個別に回答はいたしませんので、ご了承ください。
令和3年7月30日(金)までに同封の返信用封筒にてポストにご投函ください。



豊田市水道キャラクター
「ぴっちゃん」

水道の使用に関するアンケート調査報告書(市民向け)
<令和4年3月>

発行 豊田市 上下水道局 経営管理課
〒471-8501 愛知県豊田市西町3丁目60番地
電話番号 0565 - 31 - 1212(代表)
0565 - 34 - 6623(直通)
FAX番号 0565 - 36 - 5529
E-mail keieikanri@city.toyota.aichi.jp