
江別市水道事業・下水道事業

上下水道ビジョンの策定に係る市民アンケート調査結果

【最終報告書】

平成30年1月

江別市水道部

目 次

I 調査概要	
1 調査目的	1
2 調査概要	1
3 回収状況	1
4 留意点	1
II 回答者属性	2
1 年齢	2
2 性別	3
3 職業	3
4 居住期間	4
5 配水区域	5
III 調査結果	
1 水道水の飲料用としての利用状況について 【問1】	6
2 水道水の飲料用としての利用状況に関する理由について 【問2】	7
3 水道料金について 【問3】	8
4 これからの水道事業に期待することについて 【問4】	9
5 下水道が生活環境に果たす役割について 【問5】	10
6 下水道料金について 【問6】	11
7 これからの下水道事業に期待することについて 【問7】	12
8 水道・下水道の災害対策に係る多額の費用について 【問8】	13
9 災害に備えて実施していることについて 【問9】	14
10 水道部の行政サービスや指定工事事業者などの対応について 【問10】	15
IV 資料編	17
調査票	18

I 調査概要

1 調査目的

平成31年度から10年間の上下水道ビジョンの策定にあたり、市民の皆様の上下水道事業に対する考え方等を把握するために実施しました。

2 調査概要

(1) 調査対象

平成29年8月1日現在、江別市の住民基本台帳に登録されている18歳以上の市民(5,000人)

(2) 対象者抽出方法

無作為抽出

(3) 調査項目

- ・水道水の飲料用としての利用状況について
- ・水道料金及び下水道使用料について
- ・これからの水道・下水道事業に期待することについて 外計10問

(4) 調査方法

郵送配布・郵送回収

(5) 調査期間

平成29年10月1日～平成29年10月31日

3 回収状況

配布数 5,000 件

回収数 1,890 件

回収率 37.8%

4 留意点

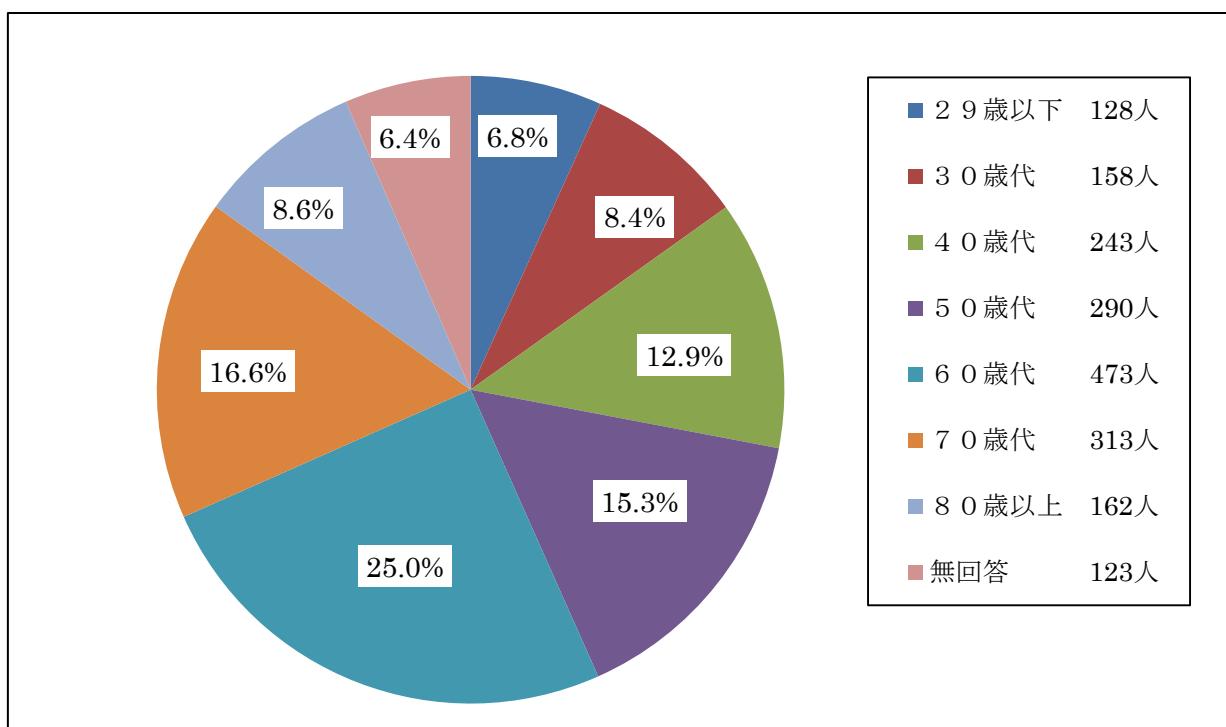
- ① 図表における構成比は、原則として小数点第2位を四捨五入して表示しています。
- ② 複数回答の設問については、回答者数を分母としているため個々の比率の合計は100.0%とならない場合があります。

Ⅱ 回答者属性

1 年齢

年代別では「29歳以下」が128人(6.8%)、「30歳代」が158人(8.4%)、「40歳代」が243人(12.9%)、「50歳代」が290人(15.3%)、「60歳代」が473人(25.0%)、「70歳代」が313人(16.6%)、「80歳以上」が162人(8.6%)、「無回答」が123人(6.4%)となっています。

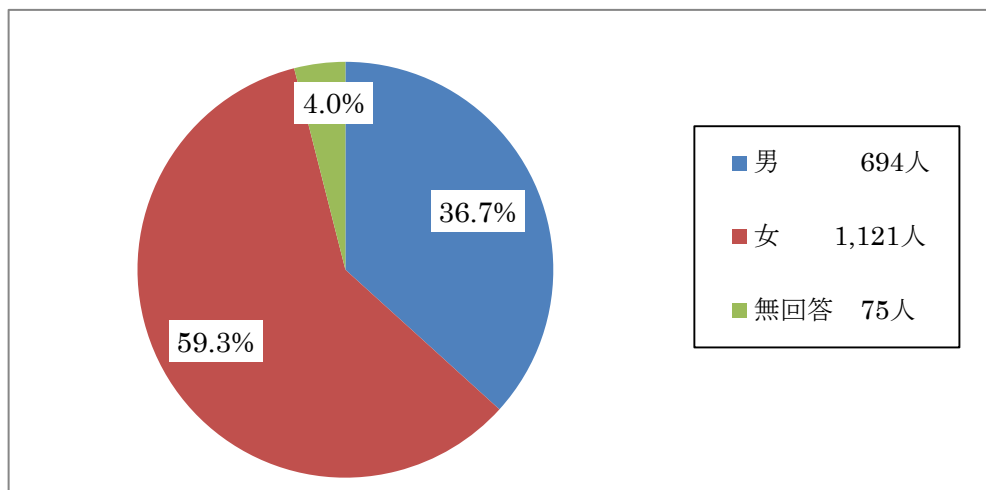
図表Ⅱ－1 年代別回答者割合



2 性別

性別では「男性」が 694 人（36.7%）、「女性」が 1,121 人（59.3%）、「無回答」が 75 人（4.0%）となっています。

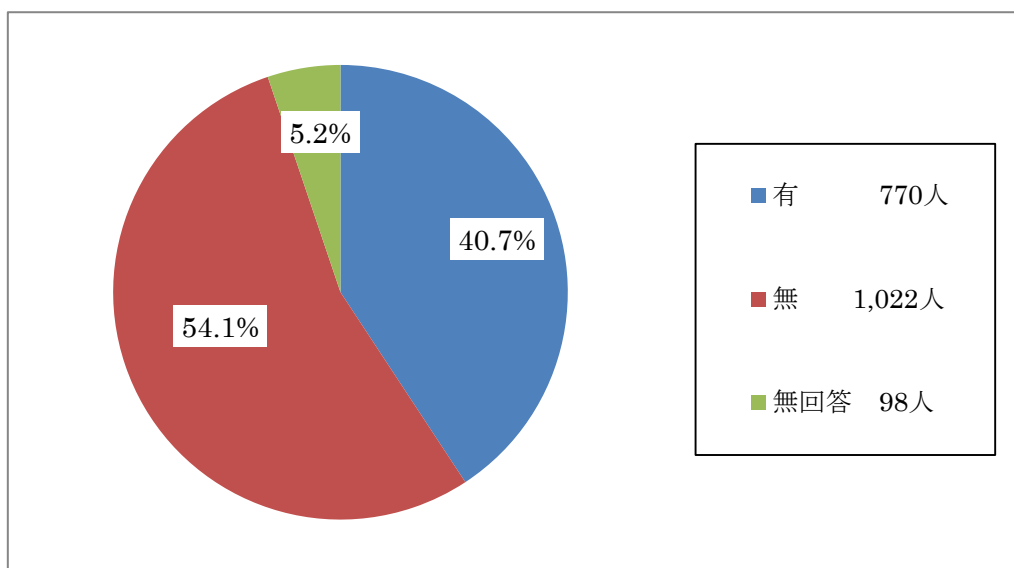
図表Ⅱ－2 性別回答者割合



3 職業

職業の有無では「有」が 770 人（40.7%）、「無」が 1,022 人（54.1%）、「無回答」が 98 人（5.2%）となっています。

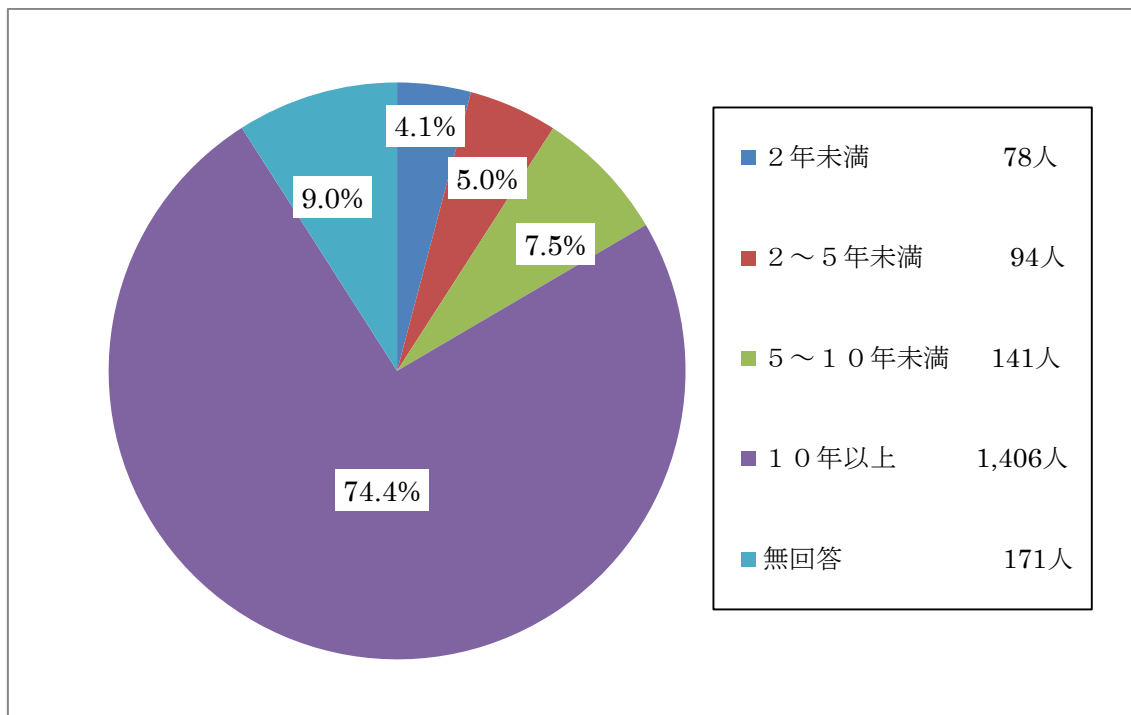
図表Ⅱ－3 職業別回答者割合



4 居住期間

居住期間では「2年未満」が78人(4.1%)、「2～5年未満」が94人(5.0%)、「5～10年未満」が141人(7.5%)、「10年以上」が1,406人(74.4%)、「無回答」が171人(9.0%)となっています。

図表Ⅱ－4 居住年数別回答者割合

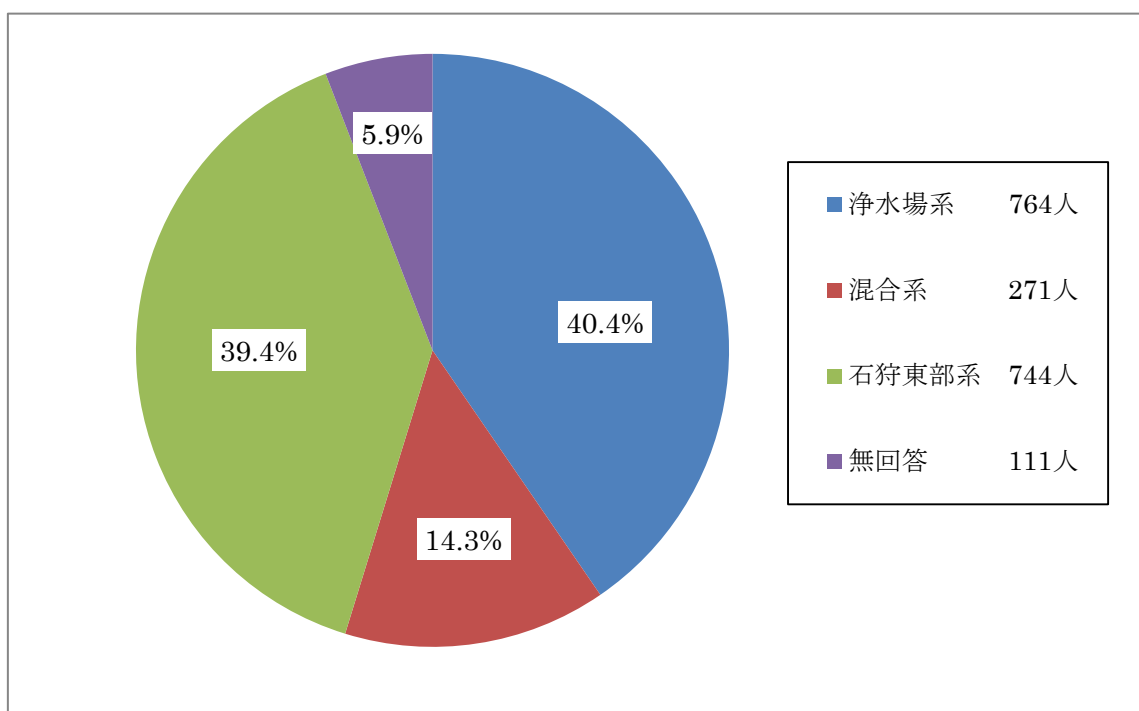


5 配水区域

江別市の水道は、千歳川を水源とする上江別浄水場系の区域と、石狩東部広域水道企業団から受水する区域、そしてこの2つが混合された区域の3つの配水区域に分けられます。今回のアンケートでは回答者の居住地（町名）から配水区域を導出し比較しています。

3つの配水区域のうち「浄水場系」が764人（40.4%）、「混合系」が271人（14.3%）、「石狩東部系」が744人（39.4%）、「無回答」が111人（5.9%）となっています。

図表Ⅱ－5 配水区域別回答者割合



Ⅲ 調査結果まとめ

1 水道水の飲料用としての利用状況について【問1】

あなたは、日常どのように水道水を飲み水として利用していますか？

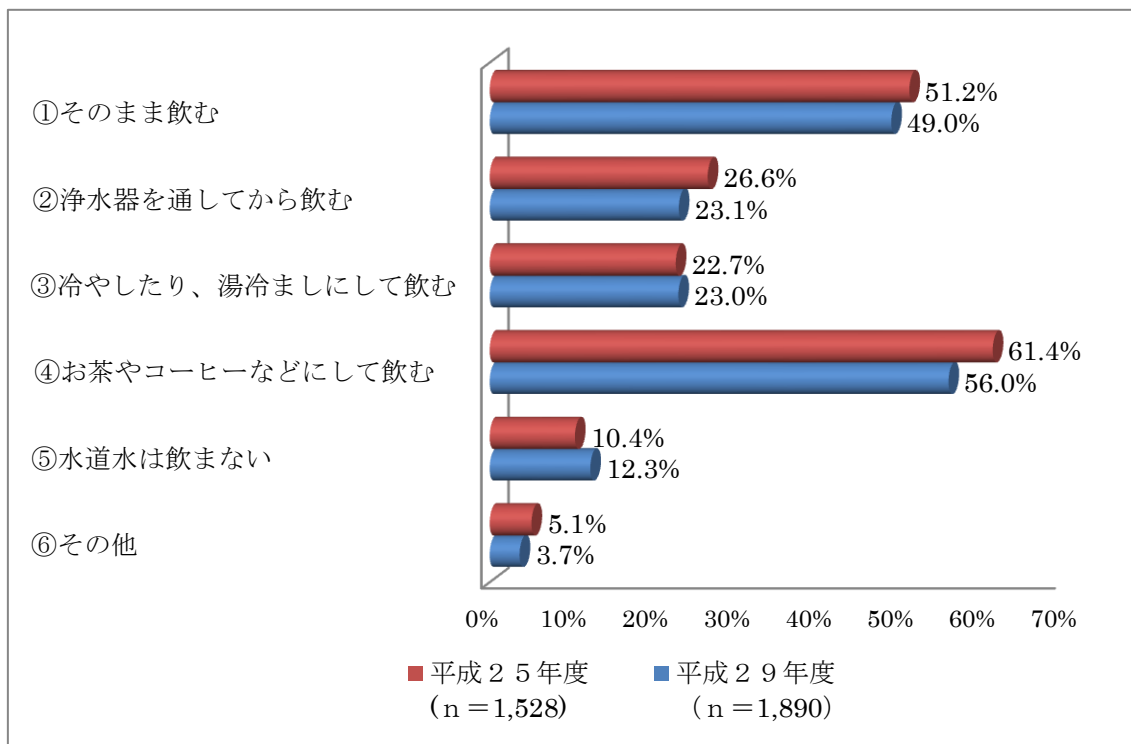
(複数回答可)

水道水の飲料用としての利用状況について最も多かったのは、「④お茶やコーヒーなどにして飲む(56.0%)」です。

他には、「①そのまま飲む(49.0%)」、「②浄水器を通してから飲む(23.1%)」、「③冷やしたり、湯冷ましにして飲む(23.0%)」と続いています。

前回調査時からの大きな変化は見られません。

図表 Ⅲ-1 水道水の飲料用としての利用状況について【複数回答】



2 水道水の飲料用としての利用状況に関する理由について【問2】

前問の回答をされた理由は何ですか？

(複数回答可)

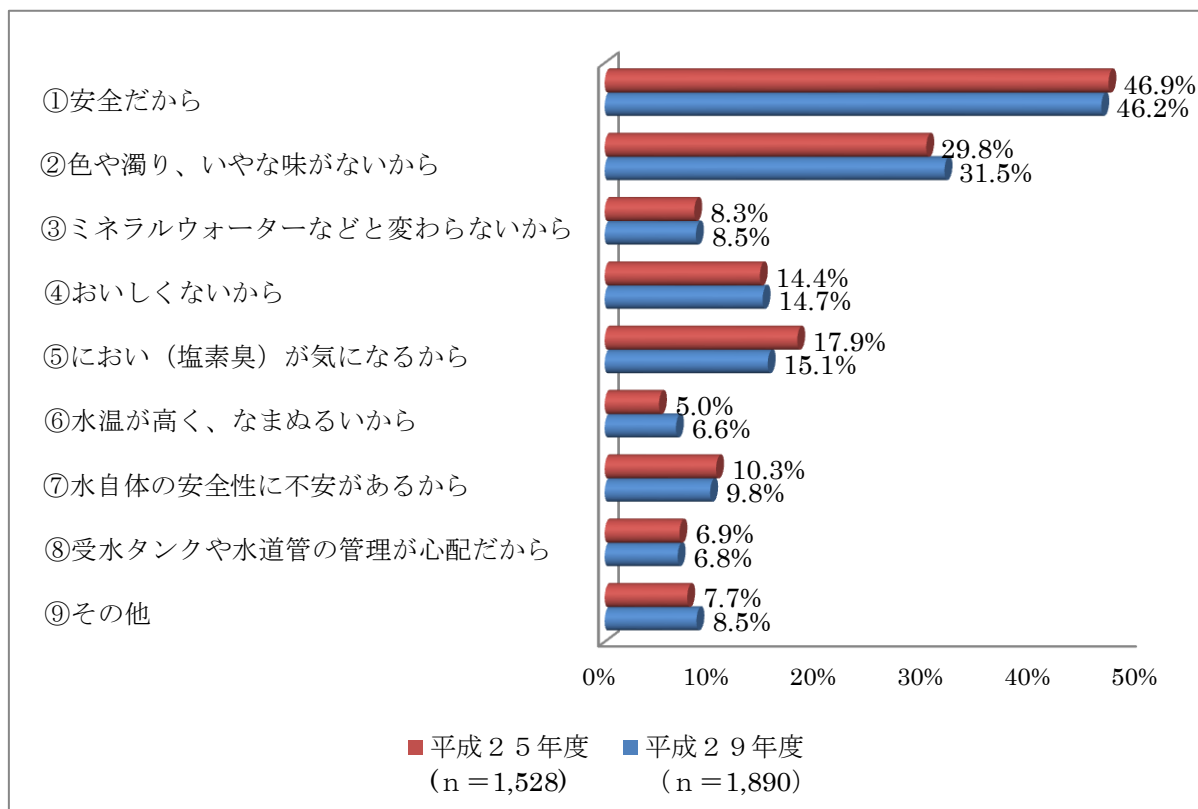
水道水の飲料用としての利用状況に関する肯定的な理由として最も多かったのは、「①安全だから (46.2%)」です。

他には「②色や濁り、いやな味がないから (31.5%)」、「③ミネラルウォーターなどと変わらないから (8.5%)」となっています。

一方、否定的な回答は、「⑤におい (塩素臭) が気になるから (15.1%)」が最も多く、「④おいしくないから (14.7%)」、「⑦水自体の安全性に不安があるから (9.8%)」、「⑧受水タンクや水道管の管理が心配だから (6.8%)」、「⑥水温が高く、なまぬるいから (6.6%)」となっています。

前回調査時からの大きな変化は見られません。

図表Ⅲ－2 水道水の飲料用としての利用状況に関する理由について【複数回答】



3 水道料金について【問3】

江別市の水道料金（平成29年9月現在）は道内35市中低い方から12番目です。
この金額についてあなたはどのように考えますか？次のデータを参考にしてください。

《参考データ》

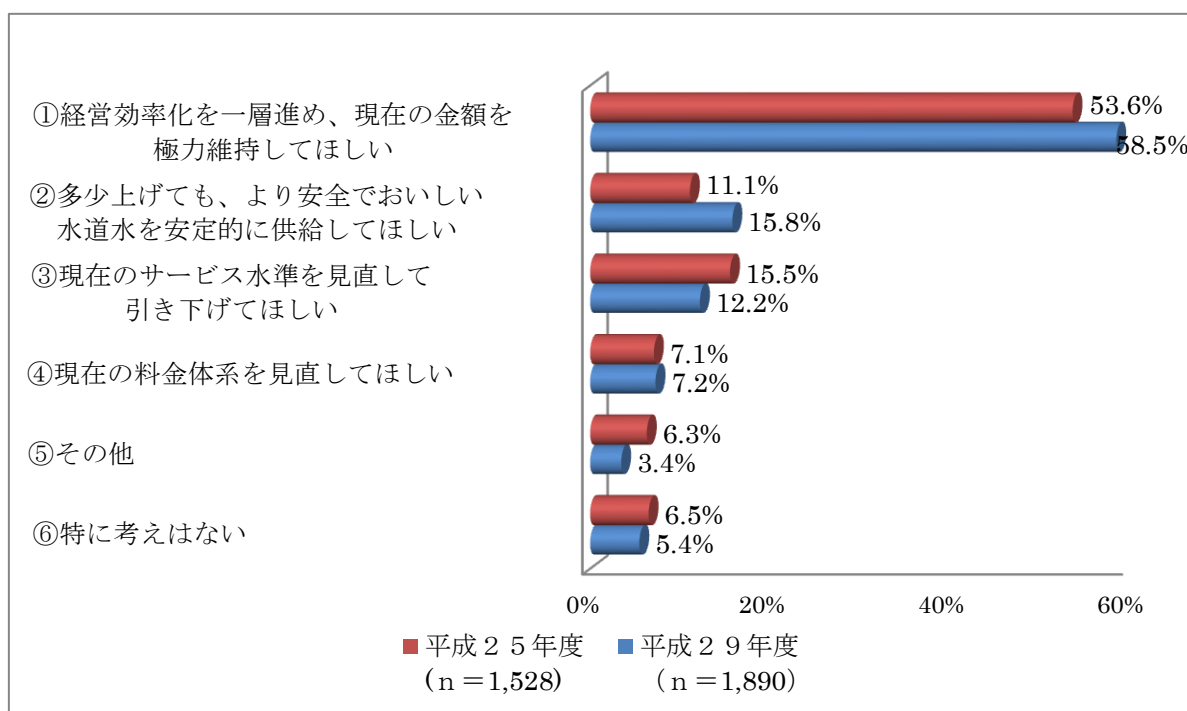
水道料金（17㎡使用の場合）	江別市 2,932円	道内各市の平均 3,424円
水道債(借金)残高(市民一人当たり)	江別市 24,449円	道内各市平均 100,402円【平成27年度末】
営業収益(水道料金等)(職員一人当たり)	江別市 61,600千円	道内同規模市平均 58,105千円【平成27年度末】

水道料金について最も多かったのは、「①経営効率化を一層進め、現在の金額を極力維持してほしい（58.5%）」です。

他には、「②多少上げても、より安全でおいしい水道水を安定的に供給してほしい（15.8%）」、「③現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい（12.2%）」と続いています。

前回調査時同様に、現在の料金水準を維持すべきという意見が最も多く、「②多少上げても、より安全でおいしい水道水を安定的に供給してほしい」と「③現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい」の比率がわずかですが逆転しています。

図表Ⅲ－3 水道料金について【単数回答】



4 これからの水道事業に期待することについて【問4】

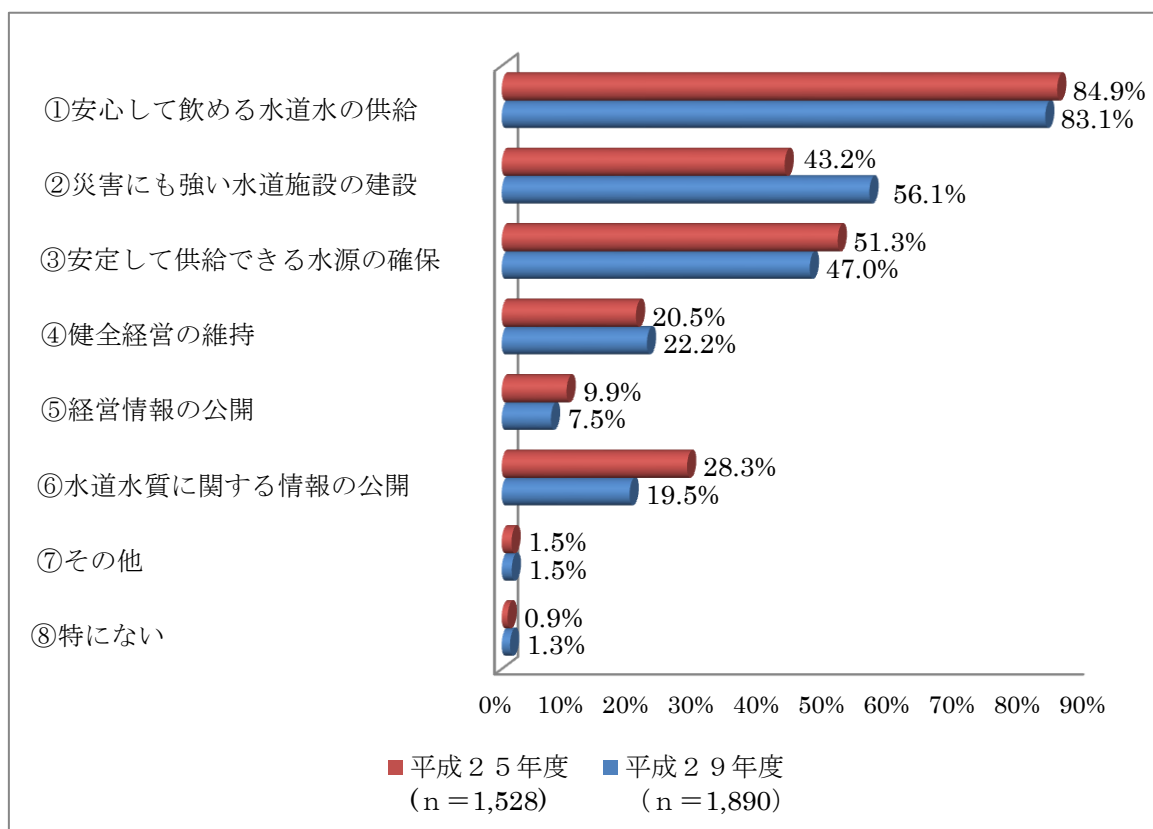
水道事業は、水源の水を浄水(きれいに)し、配水池やポンプ場から配水管を通して市内全域に水道水を供給しています。これからの水道事業について、あなたが期待することは何ですか？
(複数回答可)

これからの水道事業に期待することについて最も多かったのは、「①安心して飲める水道水の供給 (83.1%)」です。

他には、「②災害にも強い水道施設の建設 (56.1%)」、「③安定して供給できる水源の確保 (47.0%)」と続いています。

前回調査時と比較し、「②災害にも強い水道施設の建設」が 12.9 ポイント上昇しており、年々災害に対する意識が高まっていることがうかがえます。

図表Ⅲ－4 これからの水道事業に期待することについて【複数回答】



5 下水道が生活環境の改善に果たす役割について【問5】

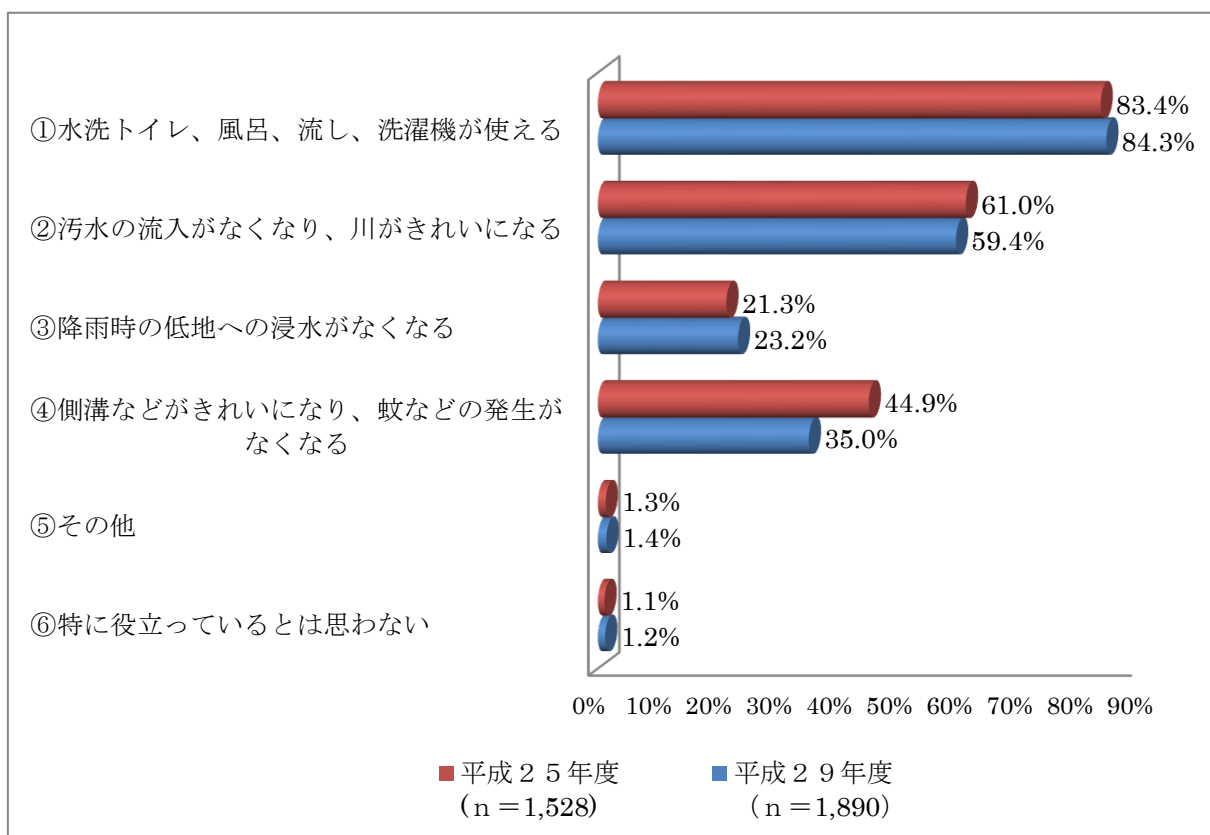
あなたは下水道の普及がどのような生活環境の改善に役立っていると思いますか？
(複数回答可)

下水道が生活環境の改善に果たす役割について最も多かったのは、「①水洗トイレ、風呂、流し、洗濯機が使える（84.3%）」です。

他には、「②汚水の流入がなくなり、川がきれいになる（59.4%）」、「④側溝などがきれいになり、蚊などの発生がなくなる（35.0%）」と続いています。

前回調査時同様に、下水道が生活環境の改善に果たす役割として汚水処理と雨水排除の両面がありますが、市民の意識としては汚水処理の役割のイメージが強いことがうかがえます。

図表Ⅲ－5 下水道が生活環境改善に果たす役割について【複数回答】



6 下水道使用料について【問6】

江別市の下水道使用料(平成29年9月現在)は道内35市中低い方から3番目です。この金額についてあなたはどのように考えますか？次のデータを参考にしてください。

《参考データ》

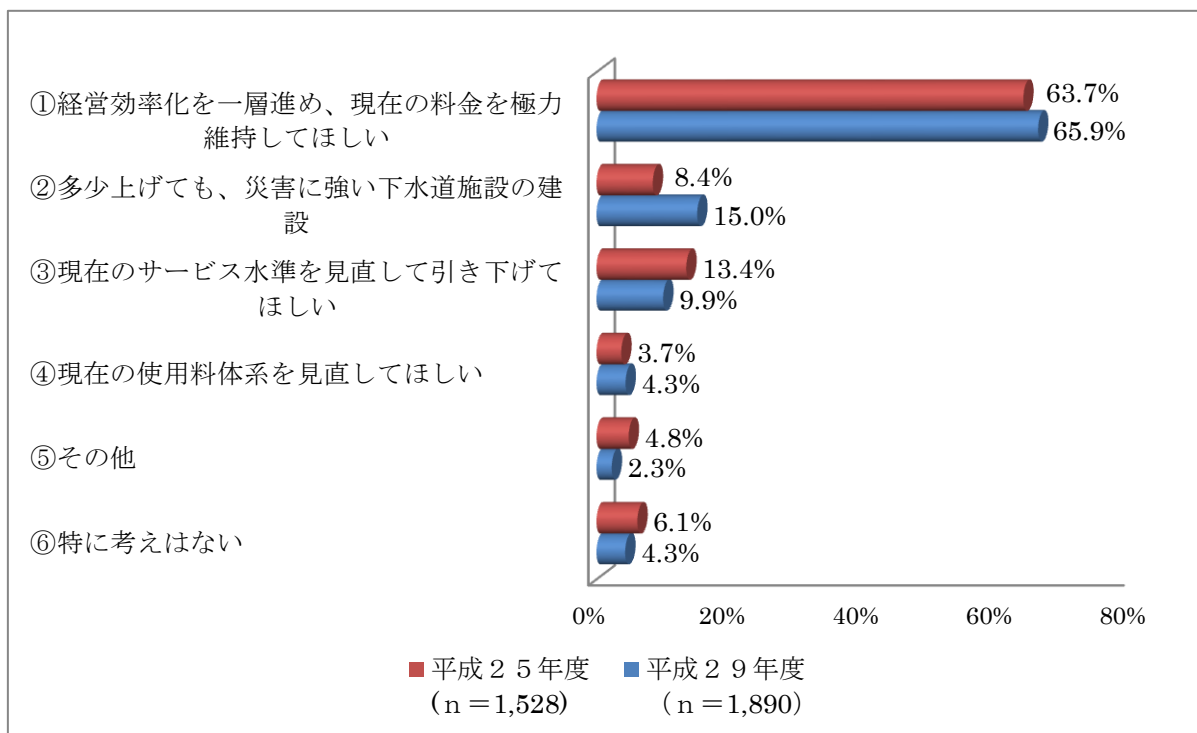
下水道料金(17㎡使用の場合)	江別市 1,944円	道内各市の平均 3,053円
下水道債(借金)残高(市民一人当たり)	江別市 110,381円	道内各市平均 180,156円【平成27年度末】
営業収益(下水道使用料等)(職員一人当たり)	江別市 132,488千円	道内同規模市平均 151,021千円【平成27年度末】

下水道使用料については最も多かったのは、「①経営効率化を一層進め、現在の金額を極力維持してほしい(65.9%)」です。

他には、「②多少上げても、災害に強い下水道施設整備を進めてほしい(15.0%)」、「③現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい(9.9%)」と続いています。

前回調査時同様に、現在の料金水準を維持すべきという意見が最も多く、「②多少上げても、災害に強い下水道施設整備を進めてほしい」と「③現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい」の比率がわずかですが逆転しています。

図表Ⅲ－6 下水道使用料について【単数回答】



7 これからの下水道事業に期待することについて【問7】

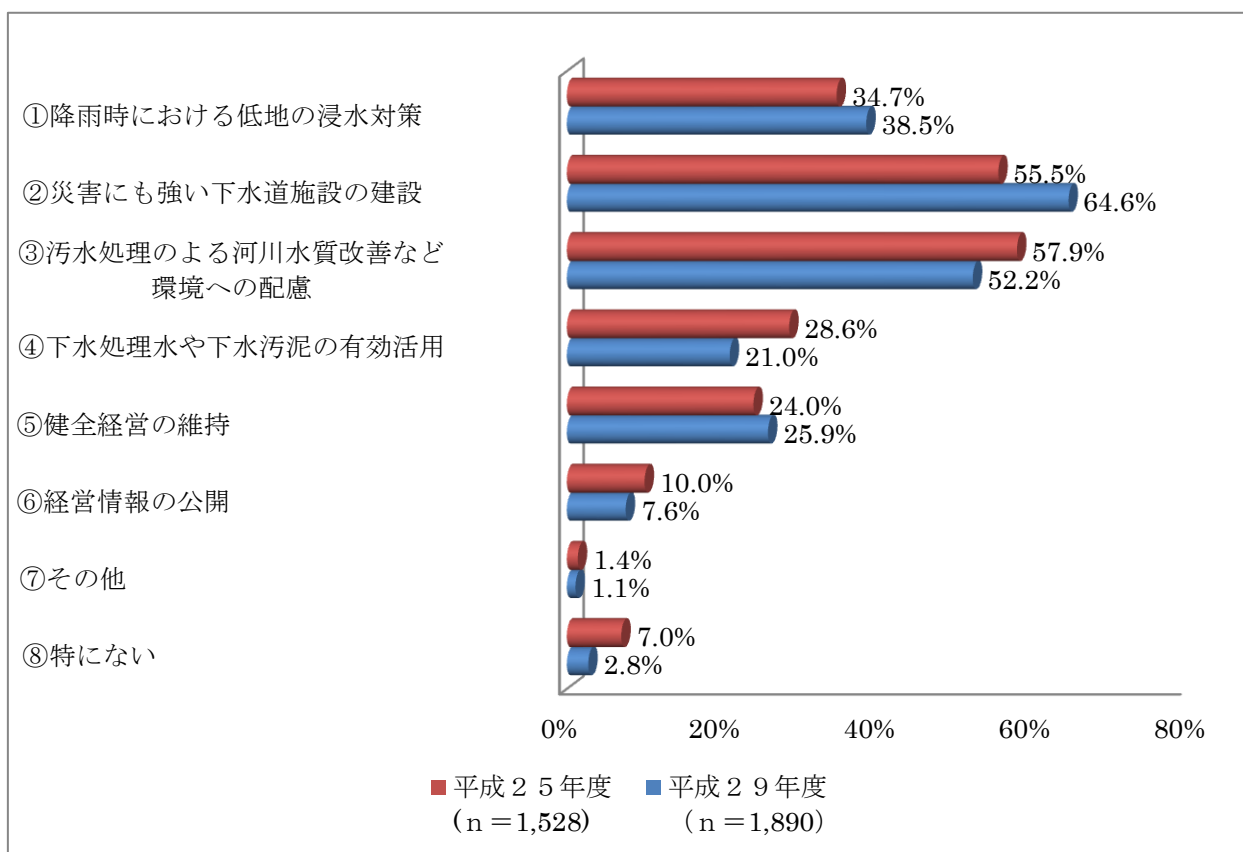
下水道事業は、汚水を浄化センターで処理して河川に放流したり、雨水を雨水管で河川に排除したりしています。これからの下水道事業について、あなたが期待することは何ですか？
(複数回答可)

これからの下水道事業に期待することについて最も多かったのは、「②災害にも強い下水道施設の建設（64.6%）」です。

他には、「③汚水処理による河川水質改善など環境への配慮（52.2%）」、「①降雨時における低地の浸水対策（38.5%）」と続いています。

前回調査時と比較し、「②災害にも強い下水道施設の建設」という回答の割合が9.1ポイント上昇しており、将来を見通した災害対策に期待が高まってきていることがうかがえます。

図表Ⅲ－7 これからの下水道事業に期待することについて【複数回答】



8 水道・下水道の災害対策に係る多額の費用について【問8】

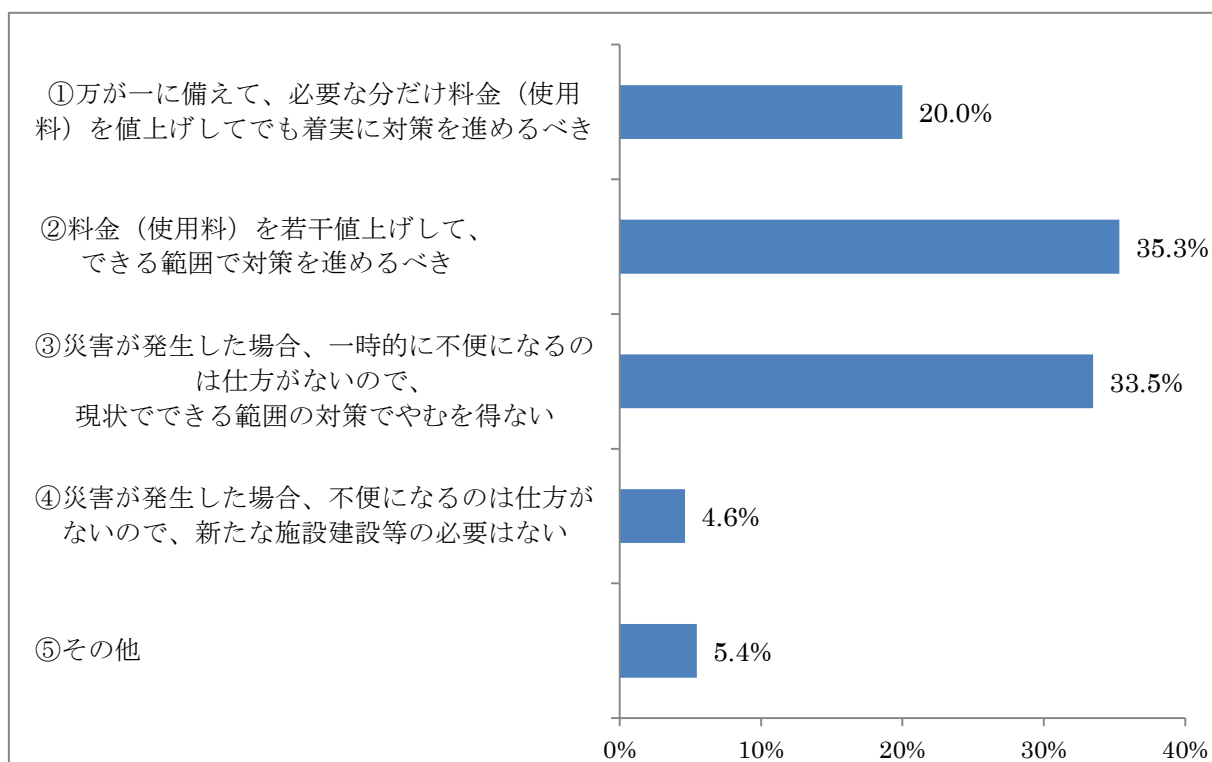
近年、全国各地で地震やゲリラ豪雨等による自然災害が多発しており、江別市においても水道・下水道の災害対策が重要な課題の一つとなっています。多額の費用がかかる災害対策についてあなたはどのように考えますか？

災害対策に係る多額の費用について最も多かったのは、「②料金（使用料）を若干値上げして、できる範囲で対策を進めるべき（35.3%）」です。

他には、「③災害が発生した場合、一時的に不便になるのは仕方がないので、現状でできる範囲の対策でやむを得ない（33.5%）」、「①万が一に備えて、必要な分だけ料金（使用料）を値上げしてでも着実に対策を進めるべき（20.0%）」と続いています。

「①万が一に備えて、必要な分だけ料金（使用料）を値上げしてでも着実に対策を進めるべき」と「②料金（使用料）を若干値上げして、できる範囲で対策を進めるべき」の割合を合計すると 55.3%となっており、災害対策に係る費用の負担についてやむを得ないと感じている人が多いことがうかがえます。

図表Ⅲ－8 水道・下水道の災害対策に係る多額の費用について
※本問は新設のため、前回比較はありません



9 災害に備えて実施していることについて【問9】

断水などの災害に備えて、あなたのご家庭で実施しているものは何ですか？

(複数回答可)

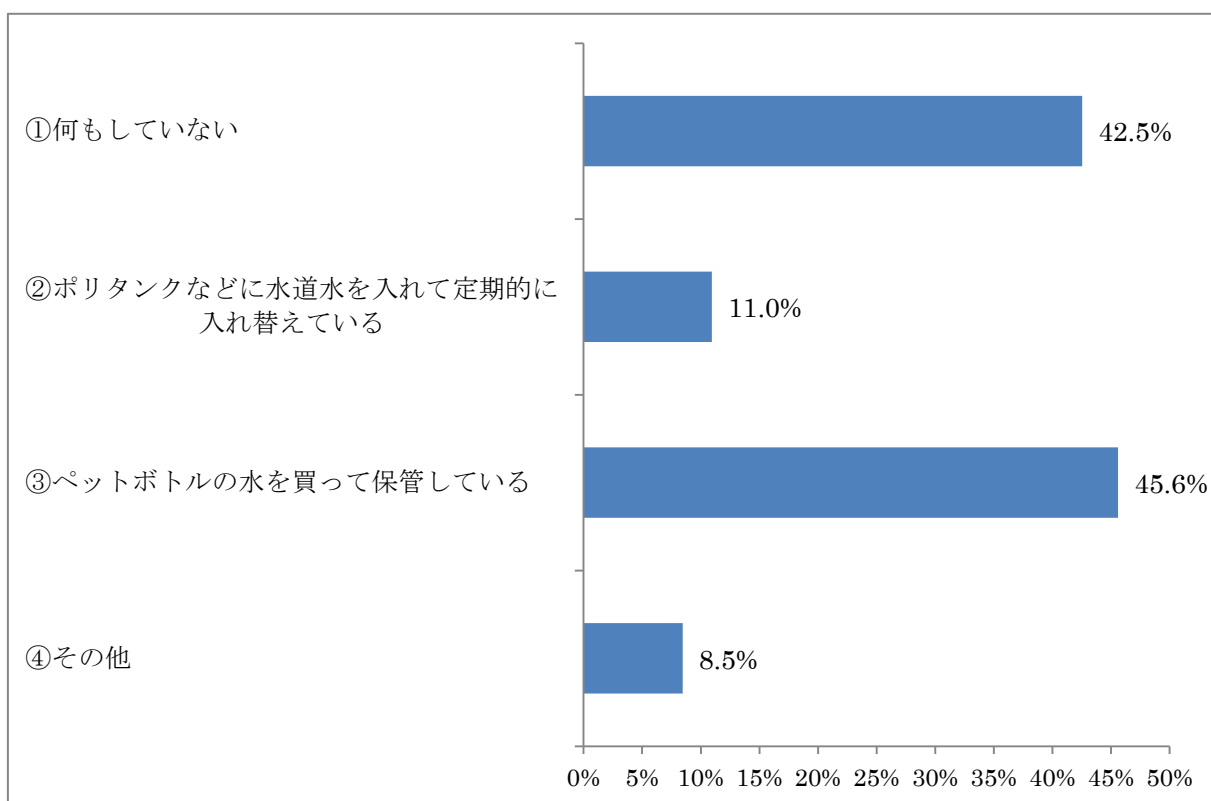
災害に備えて実施していることについて最も多かったのは、「③ペットボトルの水を買って保管している (45.6%)」です。

他には、「①何もしていない (42.5%)」、「②ポリタンクなどに水道水をためて定期的に入れ替えている (11.0%)」と続いています。

災害に備えて準備している人が多い中、4割以上の人が「①何もしていない」と回答しており、この中には準備をしたいがどのように準備すれば良いのかわからないという人も多いと推測されるので、今後、「水鏡」等で広報していくべき課題と考えます。

図表Ⅲ－9 災害に備えて実施していることについて【複数回答可】

※本問は新設のため、前回比較はありません



10 水道部の行政サービスや指定工事事業者などの対応について【問10】

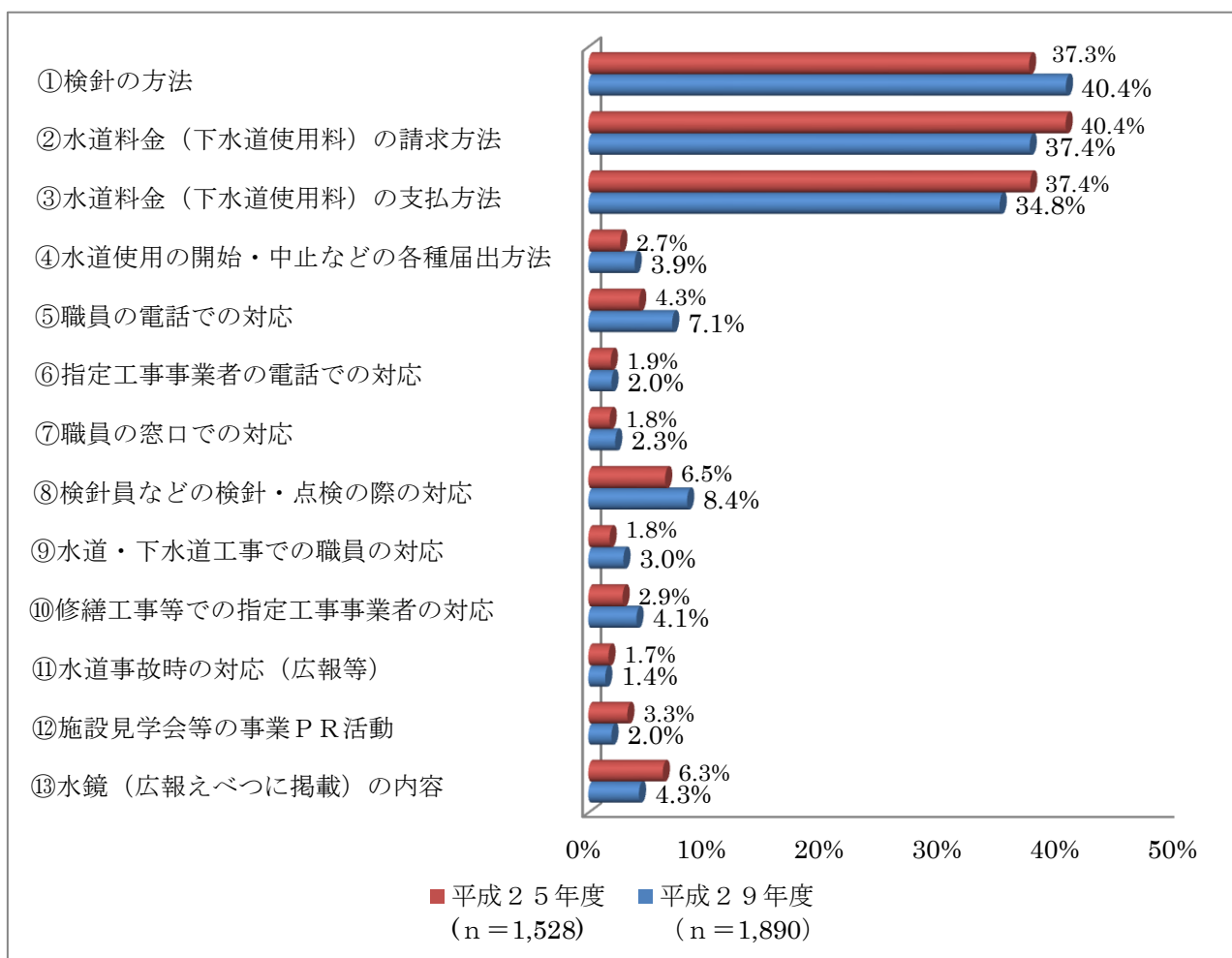
水道部の行政サービスや指定工事事業者などの対応について、満足していること、また、改善してほしいことは何ですか？ それぞれ3つまで（ ）に記載してください。

満足していることで割合が高い3項目は、下記となっています。

- ・ 検針の方法 (40.4%)
- ・ 水道料金（下水道使用料）の請求方法 (37.4%)
- ・ 水道料金（下水道使用料）の支払方法 (34.8%)

前回調査時と比較して大きな変化は見られません。

図表Ⅲ－10 満足していること【複数回答】

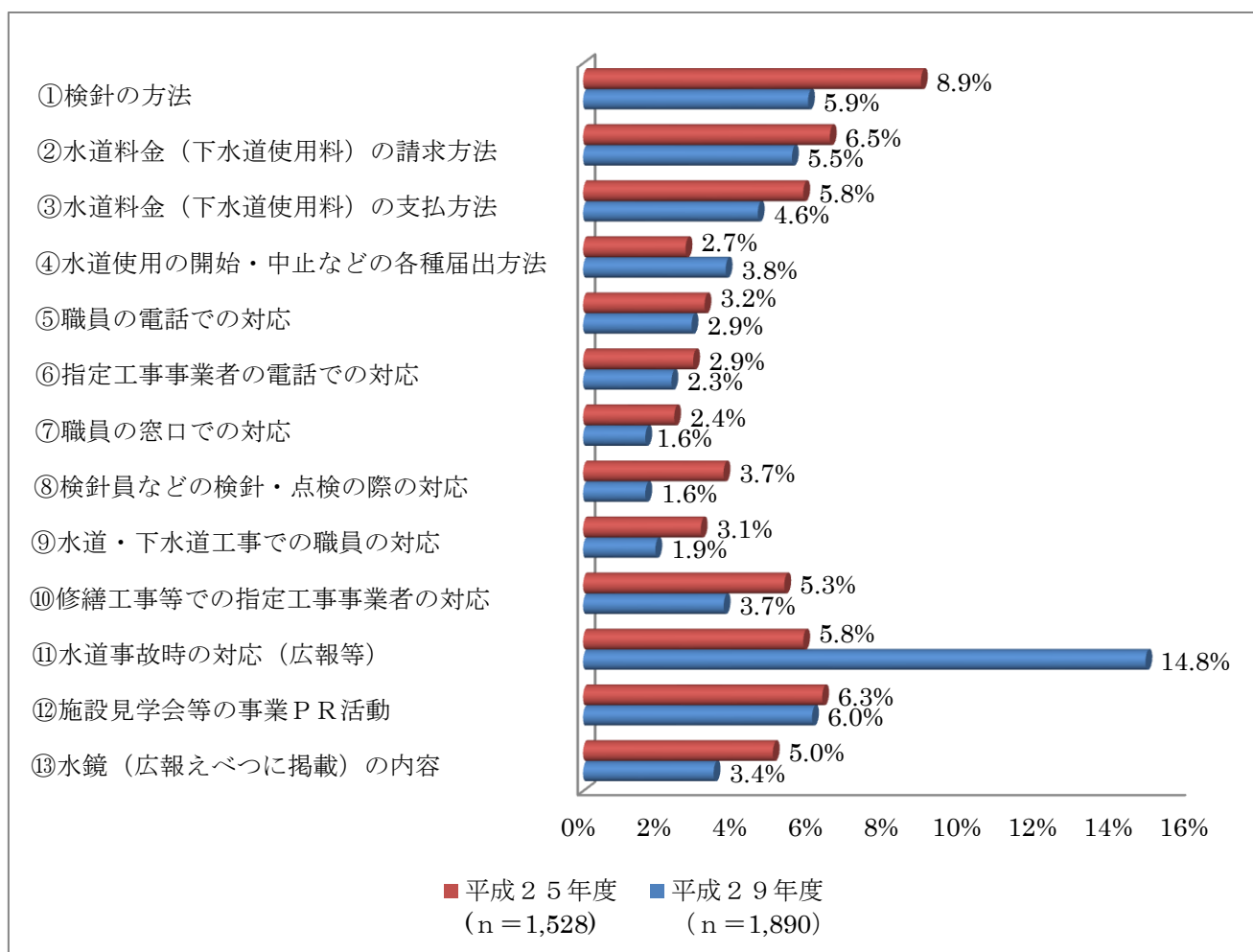


改善してほしいことで割合が高い3項目は、下記となっています。

- ・水道事故時の対応（広報等）（14.8%）
- ・施設見学会等の事業PR活動（6.0%）
- ・検針の方法（5.9%）

前回調査時と比較して、「水道事故時の対応（広報等）（14.8%）」という回答の割合が9ポイント上昇しており、平成26年の断水災害時の対応について強く記憶に残っている人が多いことがうかがえます。

図表Ⅲ—10 改善してほしいこと【複数回答】



資 料 編

水道・下水道にご意見を

——アンケートのお願い——

江別市の上・下水道事業は、人口減少や節水型機器の普及などにより水需要が低迷し、水道料金収入や下水道使用料収入が減少傾向にある中、これまで整備してきた上・下水道の施設・設備の大量更新時期を迎えております。また、水道水質の向上、環境に配慮した汚水処理、自然災害対策などにも取り組まなければなりません。こうした問題や課題の解決に向けて、水道部では今後の上・下水道事業の方向性を示す「上下水道ビジョン」の策定を予定しております。

このビジョン策定の参考とするため、本アンケートへのご協力をお願いします。

※平成29年8月1日現在の住民基本台帳から無作為に抽出された満18歳以上の方、5,000人が対象です。
(問合せ先：江別市水道部総務課 385-1214)

10月31日(火)までにポストに投函してください

●回答者について ※該当箇所を○で囲んでください。

年齢	20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代 50歳代、60歳代、70歳代、80歳以上	性別	男・女	職業	有・無
		市内居住年数	2年未満、2～5年未満、5～10年未満、10年以上		
居住地(町名)	(野幌末広町、文京台のように記入してください。番地は不要です。)				

1～10の問について該当すると思う番号に○を(10は番号選択)してください

●水道について

1 あなたは、日常どのように水道水を飲み水として利用していますか？ (複数回答可)

- 1 そのまま飲む 2 浄水器を通してから飲む 3 冷やしたり、湯冷ましにして飲む
4 お茶やコーヒーなどにして飲む 5 水道水は飲まない 6 その他()

2 前問の回答をされた理由は何ですか？ (複数回答可)

- 1 安全だから 2 色や濁り、いやな味がないから 3 ミネラルウォーターなどと変わらないから
4 おいしくないから 5 におい(塩素臭)が気になるから 6 水温が高く、なまめるいから
7 水自体の安全性に不安があるから 8 受水タンクや水道管の管理が心配だから
9 その他()

3 江別市の水道料金(平成29年9月現在)は道内35市中低い方から12番目です。この金額についてあなたはどのように考えますか？ 次のデータを参考にしてください。

《参考データ》

・水道料金(17㎡使用の場合)	江別市 2,932円	道内各市の平均	3,424円
・水道債(借金)残高(市民一人当たり)	江別市 24,449円	道内同規模市平均	100,402円【平成27年度末】
・営業収益(水道料金等)(職員一人当たり)	江別市 61,600千円	道内同規模市平均	58,105千円【平成27年度末】

- 1 経営効率化を一層進め、現在の金額を極力維持してほしい
2 多少上げても、より安全でおいしい水道水を安定的に供給してほしい
3 現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい 4 現在の料金体系を見直してほしい
5 その他() 6 特に考えはない

4 水道事業は、水源の水を浄水(きれいに)し、配水池やポンプ場から配水管を通して市内全域に水道水を供給しています。これからの水道事業について、あなたが期待することは何ですか？ (複数回答可)

- 1 安心して飲める水道水の供給 2 災害にも強い水道施設の建設
3 安定して供給できる水源の確保 4 健全経営の維持 5 経営情報の公開
6 水道水質に関する情報の公開 7 その他() 8 特にない

●下水道について

5 あなたは下水道の普及がどのような生活環境の改善に役立っていると思いますか？ (複数回答可)

- 1 水洗トイレ、風呂、流し、洗濯機が使える 2 汚水の流入がなくなり、川がきれいになる
3 降雨時の低地への浸水がなくなる 4 側溝などがきれいになり、蚊などの発生がなくなる
5 その他() 6 特に役立っているとは思わない

裏面もお答えください

6 江別市の下水道使用料(平成29年9月現在)は道内35市中低い方から3番目です。この金額についてあなたはどうか考えますか？ 次のデータを参考にしてください。

《参考データ》			
・下水道使用料(17㎡使用の場合)	江別市	1,944円	道内各市の平均 3,053円
・下水道債(借金)残高(市民一人当たり)	江別市	110,381円	道内同規模市平均 180,156円【平成27年度末】
・営業収益(下水道使用料等)(職員一人当たり)	江別市	132,488千円	道内同規模市平均 151,021千円【平成27年度末】

1 経営効率化を一層進め、現在の金額を極力維持してほしい
 2 多少上げても、災害に強い下水道施設整備を進めてほしい
 3 現在のサービス基準を見直して引き下げてほしい 4 現在の使用料体系を見直してほしい
 5 その他() 6 特に考えはない

7 下水道事業は、汚水を浄化センターで処理して河川に放流したり、雨水を雨水管で河川に排除したりしています。これからの下水道事業について、あなたが期待することは何ですか？ (複数回答可)

- 1 降雨時における低地の浸水対策 2 災害にも強い下水道施設の建設
 3 汚水処理による河川水質改善など環境への配慮 4 下水処理水や下水汚泥の有効活用
 5 健全経営の維持 6 経営情報の公開 7 その他()
 8 特にない

●水道・下水道共通事項

8 近年、全国各地で地震やゲリラ豪雨等による自然災害が多発しており、江別市においても水道・下水道の災害対策が重要な課題の一つとなっています。多額の費用がかかる災害対策についてあなたはどうか考えますか？

- 1 万が一に備えて、必要な分だけ料金(使用料)を値上げしてでも着実に対策を進めるべき
 2 料金(使用料)を若干値上げして、できる範囲で対策を進めるべき
 3 災害が発生した場合、一時的に不便になるのは仕方がないので、現状でできる範囲の対策でやむを得ない
 4 災害が発生した場合、不便になるのは仕方がないので、新たな施設建設等の必要はない
 5 その他()

9 断水などの災害に備えて、あなたのご家庭で実施しているものは何ですか？ (複数回答可)

- 1 何もしていない 2 ポリタンクなどに水道水をためて定期的に入れ替えている
 3 ペットボトルの水を買って保管している 4 その他()

10 水道部の行政サービスや指定工事事業者などの対応について、満足していること、また、改善してほしいことは何ですか？ それぞれ3つまで()に記載してください。

- 満足していること ()()() ●改善してほしいこと ()()()
- 1 検針の方法 2 水道料金(下水道使用料)の請求方法
 3 水道料金(下水道使用料)の支払方法 4 水道使用の開始・中止などの各種届出方法
 5 職員の電話での対応 6 指定工事事業者の電話での対応 7 職員の窓口での対応
 8 検針員などの検針・点検の際の対応 9 水道・下水道工事での職員の対応
 10 修繕工事等での指定工事事業者の対応 11 水道事故時の対応(広報等)
 12 施設見学会等の事業PR活動 13 水鏡(広報えべつに掲載)の内容

●ご意見など、ご自由に記載してください。

～ご協力ありがとうございました～