
江別市水道事業・下水道事業
中期経営計画策定に係る市民アンケート調査結果

【中間報告書】

平成25年7月

江別市水道部

目 次

I	調査概要	1
1	調査目的	1
2	調査概要	1
3	回収状況	1
4	留意点	1
II	調査結果のまとめ	
1	水道水の飲料用としての利用状況について【問1】	2
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】	3
3	水道料金について【問3】	4
4	水道料金の請求方法について【問4】	5
5	これからの水道事業に期待することについて【問5】	6
6	下水道が生活環境の改善に果たす役割について【問7】	7
7	下水道使用料について【問8】	8
8	これからの下水道事業に期待することについて【問9】	9
9	水道部の行政サービスや指定工事業者などの対応について【問10】	10
III	回答者属性	12
1	年齢	12
2	性別	12
3	職業	13
4	居住期間	13
5	下水道処理区域別状況	14
IV	資料編	15
	調査票	16

I 調査概要

1 調査目的

平成26年度から5か年間の上・下水道事業「中期経営計画」の策定を進めるにあたり、多くの市民の皆様の上・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25年2月21日現在、江別市の住民基本台帳に登録されている18歳以上の方(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
- ・下水道が生活環境の改善に果たす役割について
- ・水道料金及び下水道使用料について
- ・水道料金の請求方法について
- ・これからの水道事業・下水道事業に期待することについて
- ・水道部の行政サービスや指定工事業者などの対応について
- ・回答者属性(年齢・性別・職業・居住期間・下水道処理区域別状況)

(4) 調査方法

郵送配布・郵送回収

(5) 調査実施期間

平成25年3月6日～平成25年4月30日

3 回収状況

配布数 5,000件

回収数 1,528件

回収率 30.56%

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、合計値が100.0%となりません。
- ③本報告書は、中間報告であり、最終報告において数字が異動する場合があります。

Ⅱ 調査結果のまとめ

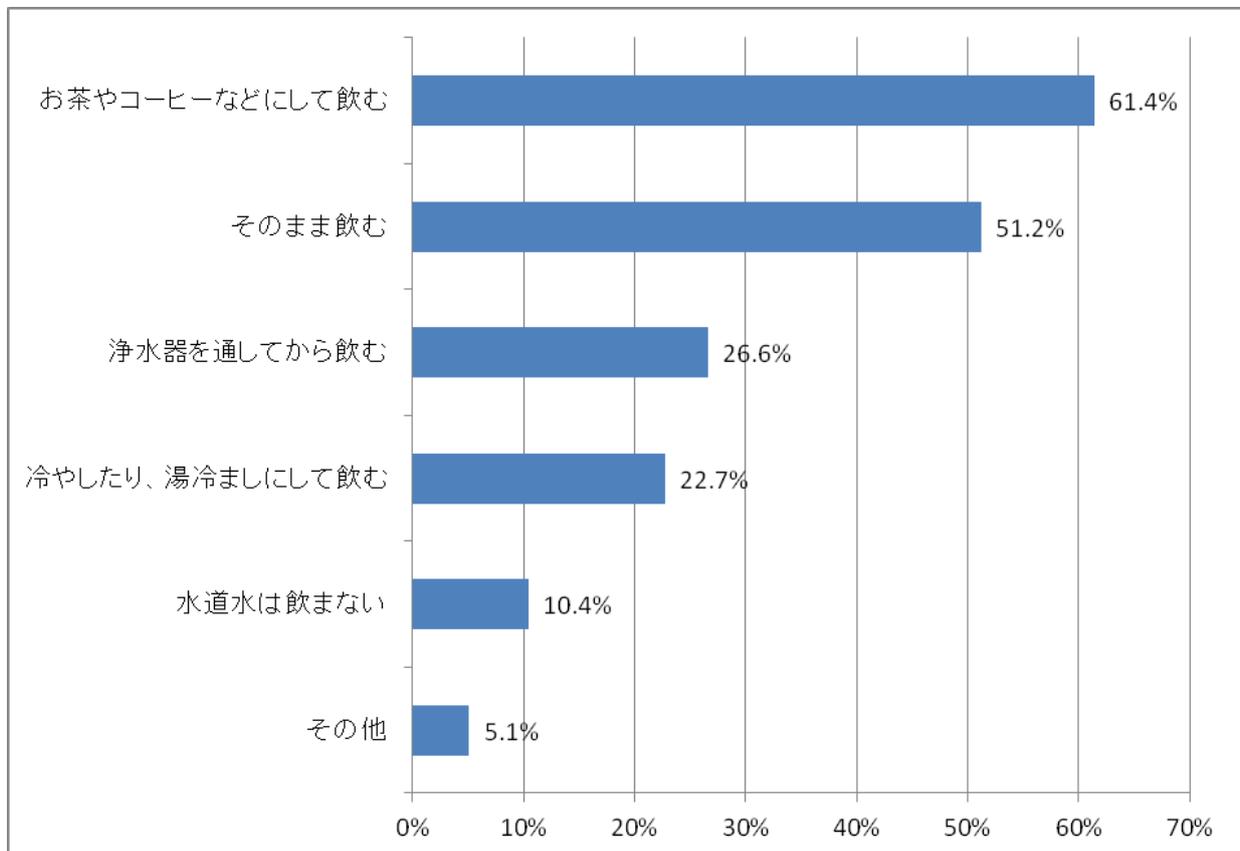
1 水道水の飲料用としての利用状況について【問1】

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は、「お茶やコーヒーなどにして飲む」が61.4%、「そのまま飲む」が51.2%、「浄水器を通してから飲む」が26.6%、「冷やしたり、湯冷ましにして飲む」が22.7%、「水道水は飲まない」という回答が10.4%となっています。

図表 Ⅱ—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】

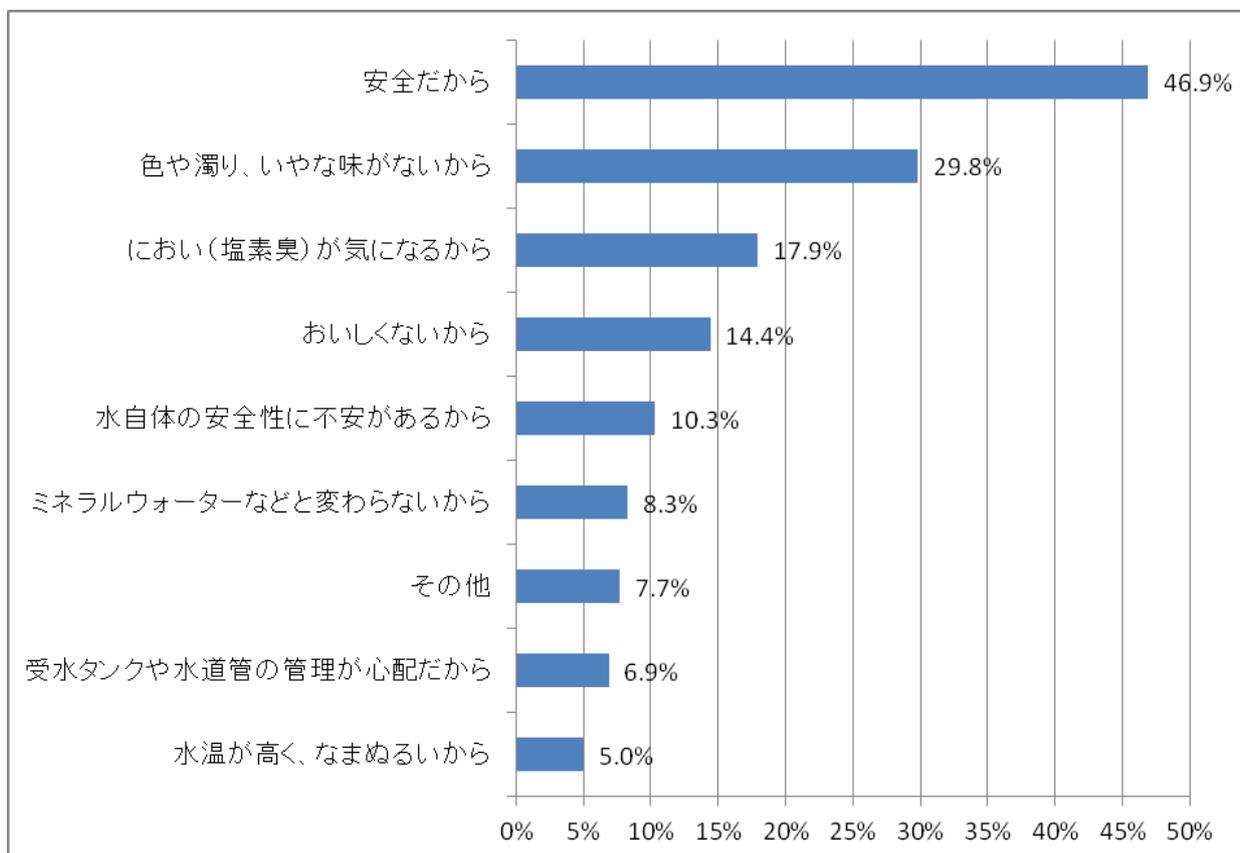
前問（問1）の回答をされた理由はなんですか？

（複数回答可）

飲料用としての利用状況に関する理由については、肯定的な回答は、「安全だから」が46.9%、「色や濁り、いやな味がないから」が29.8%、「ミネラルウォーターなど変わらないから」が8.3%となっています。

一方、否定的な回答は、「におい（塩素臭）が気になるから」が17.9%、「おいしくないから」が14.4%、「水自体の安全性に不安があるから」が10.3%、「受水タンクや水道管の管理が心配だから」が6.9%、「水温が高く、なまぬるいから」が5.0%となっています。

図表 II—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】

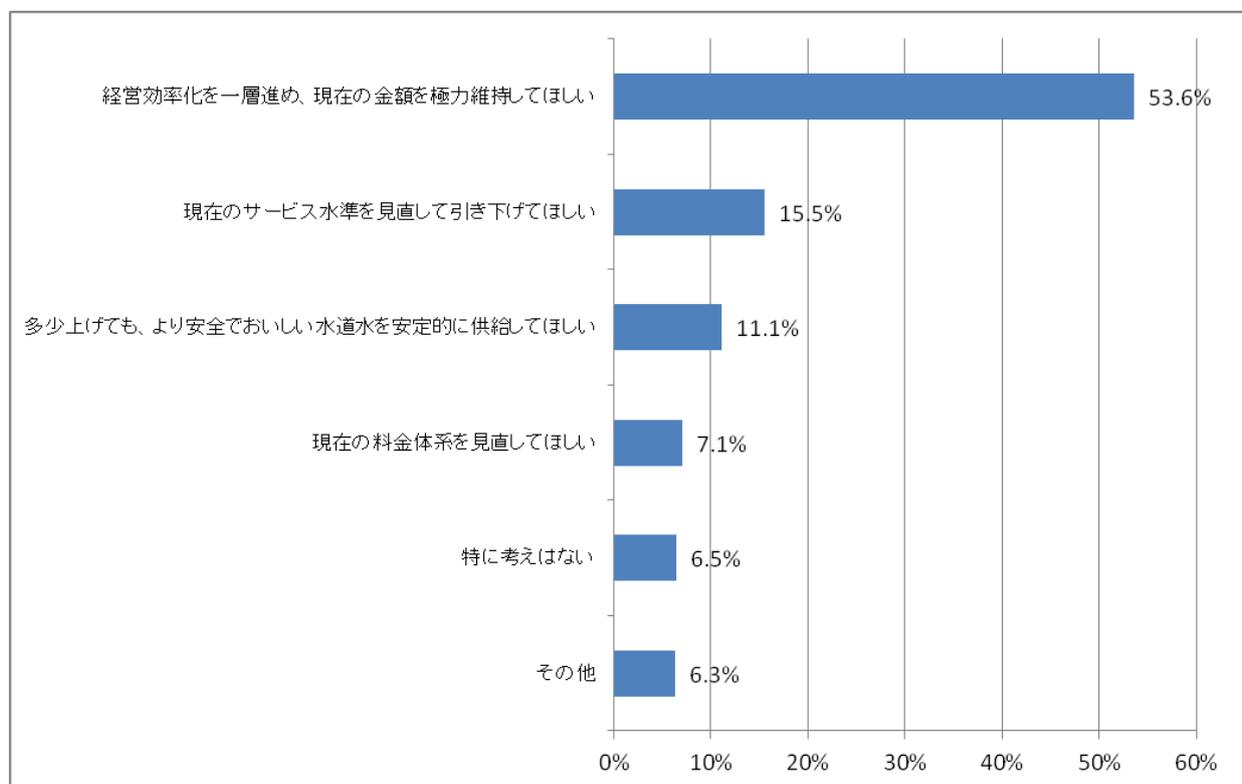
江別市の水道料金（平成24年2月現在）は道内35市中低い方から13番目ですが、この金額についてあなたはどのように考えますか。

次のデータを参考としてください。

※参考データについては、17ページの調査票を参照願います。

水道料金については、「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」が53.6%、「現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい」が15.5%、「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」が11.1%、「現在の料金体系を見直してほしい」が7.1%となっています。

図表 II—3 水道料金について【単数回答】

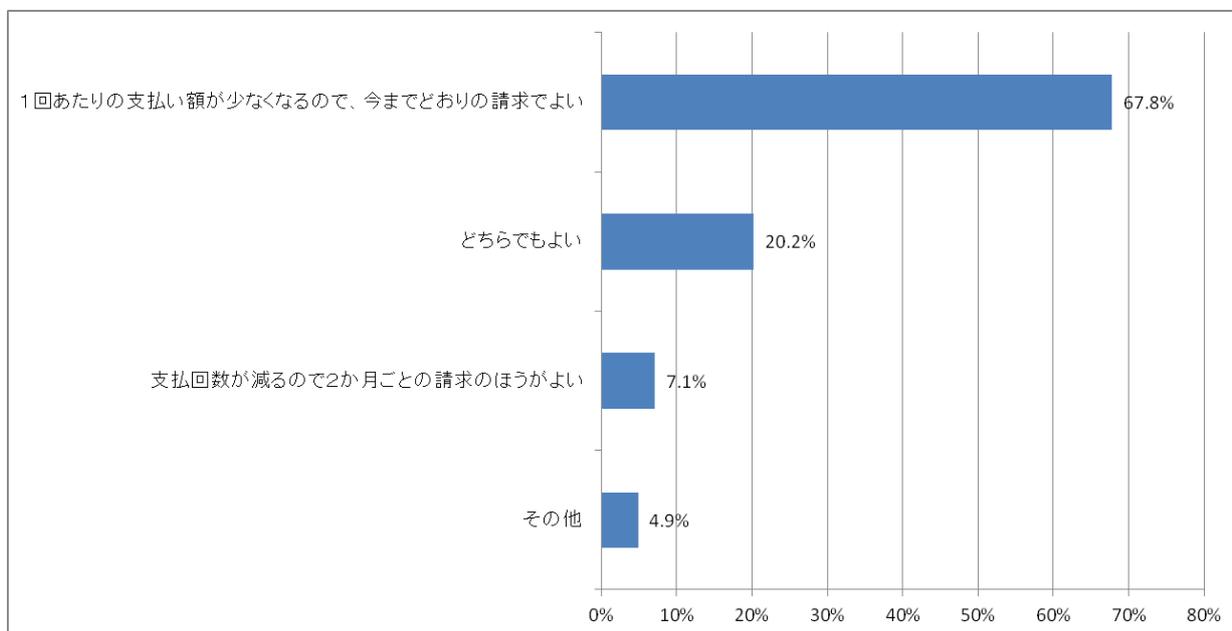


4 水道料金の請求方法について【問4】

札幌市などでは2か月ごとに水道料金の請求を行っていますが、江別市では毎月水道料金の請求を行っています。
こうした請求方法についてどう思いますか？

水道料金の請求方法については、「1回あたりの支払額が少なくなるので、今までどおりの請求でよい」が67.8%、「どちらでもよい」が20.2%、「支払回数が減るので2か月ごとの請求のほうがよい」が7.1%となっています。

図表 II—4 水道料金の請求方法について【単数回答】



5 これからの水道事業に期待することについて【問5】

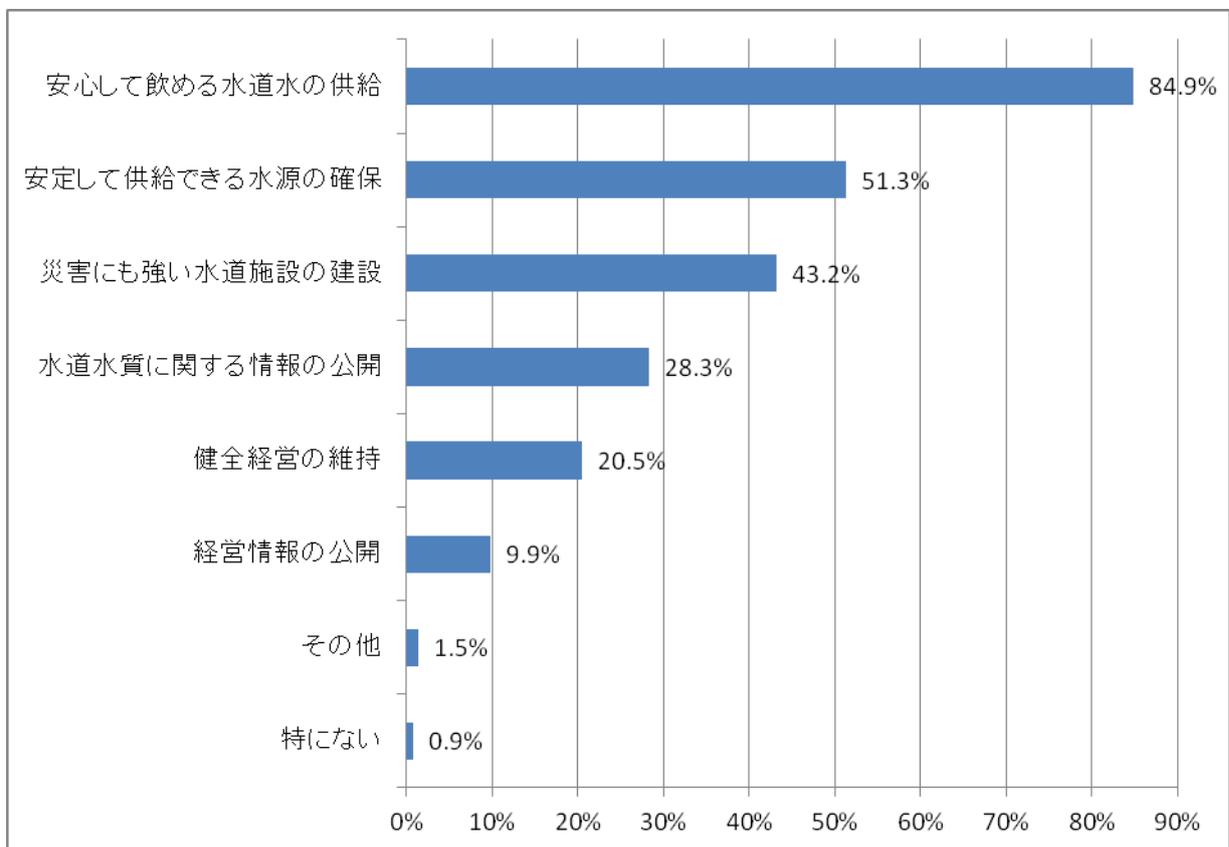
水道事業は、水源の水を浄水（きれいに）し、配水池やポンプ場から配水管を通して市内全域に水道水を供給しています。

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、市民の期待が高い項目は、「安心して飲める水道水の供給」が84.9%、「安定して供給できる水源の確保」が51.3%、「災害にも強い水道施設の建設」が43.2%となっています。

図表 II—5 これからの水道事業に期待することについて【複数回答】



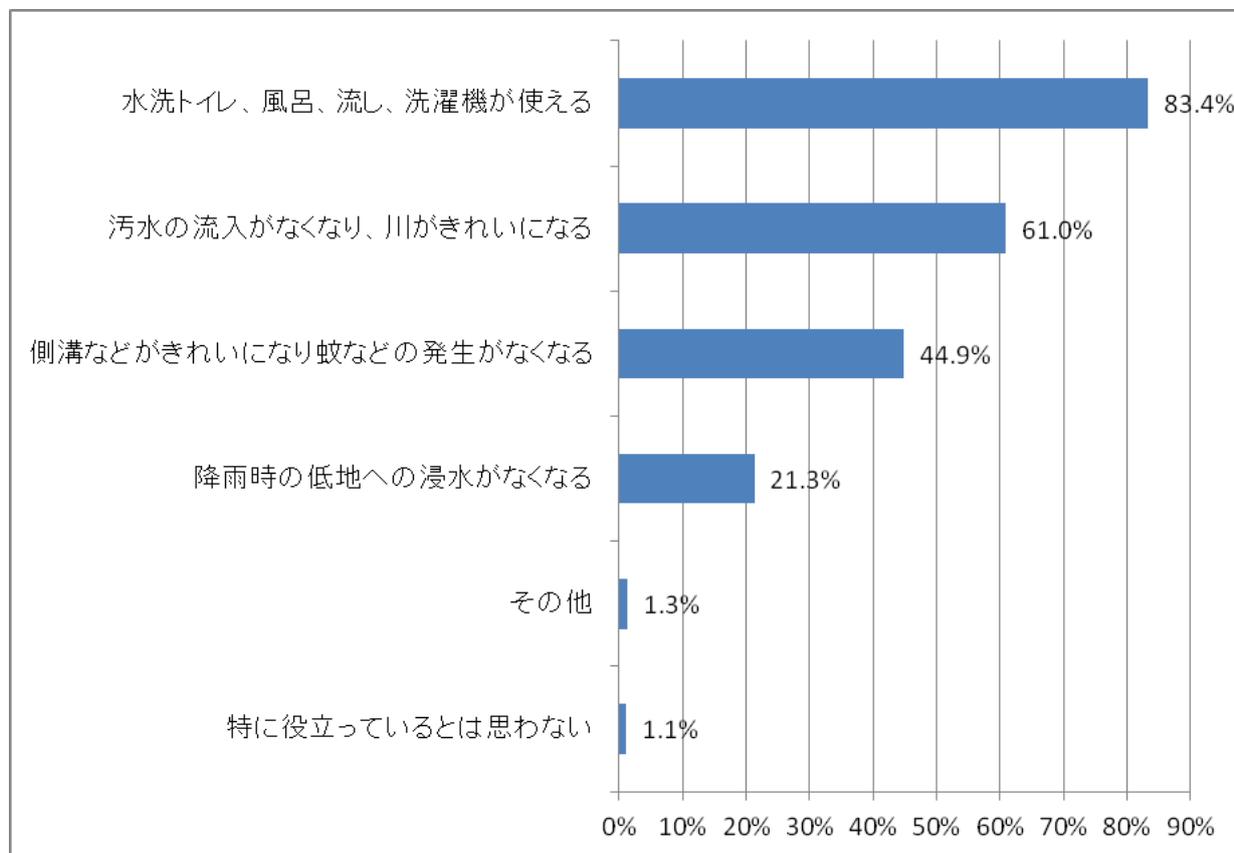
6 下水道が生活環境の改善に果たす役割について【問7】

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は、「水洗トイレ、風呂、流し、洗濯機が使える」が83.4%、「汚水の流入がなくなり、川がきれいになる」が61.0%、「側溝などがきれいになり蚊などの発生がなくなる」が44.9%、「降雨時の低地への浸水がなくなる」が21.3%となっています。

図表 II—6 下水道が生活環境の改善に果たす役割について【複数回答】



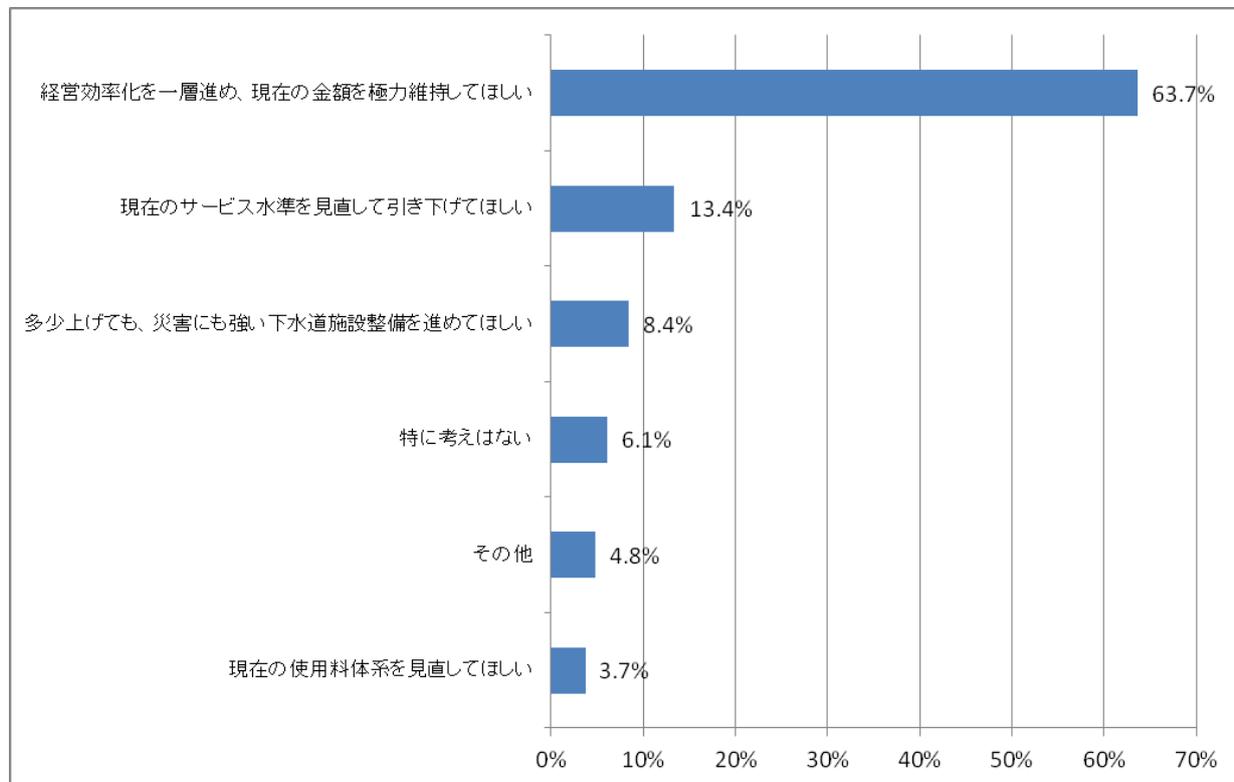
7 下水道使用料について【問8】

江別市の下水道使用料（平成24年2月現在）は道内35市中低い方から3番目ですが、この金額についてあなたはどのように考えますか？

※参考データについては、17ページの調査票を参照願います。

下水道使用料については、「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」が63.7%、「現在のサービス水準を見直して引き下げてほしい」が13.4%、「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」が8.4%、「現在の使用料体系を見直してほしい」が3.7%となっています。

図表 II—7 下水道使用料について【単数回答】



8 これからの下水道事業に期待することについて【問9】

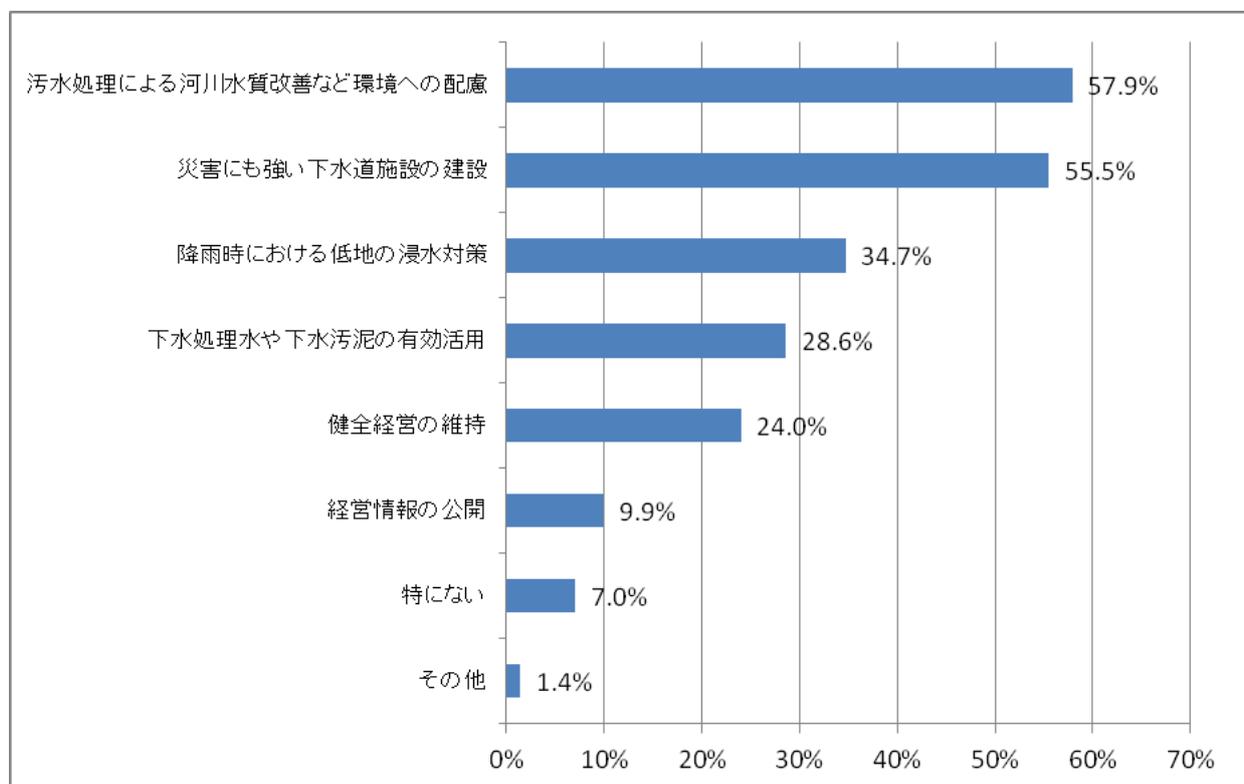
下水道事業は、汚水を浄化センターで処理して河川に放流したり、雨水を雨水管で河川に排除したりしています。

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、市民の期待が高い項目は、「汚水処理による河川水質改善など環境への配慮」が 57.9%、「災害にも強い下水道施設の建設」が 55.5%、「降雨時における低地の浸水対策」が 34.7%となっています。

図表 II—8 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】



9 水道部の行政サービスや指定工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。

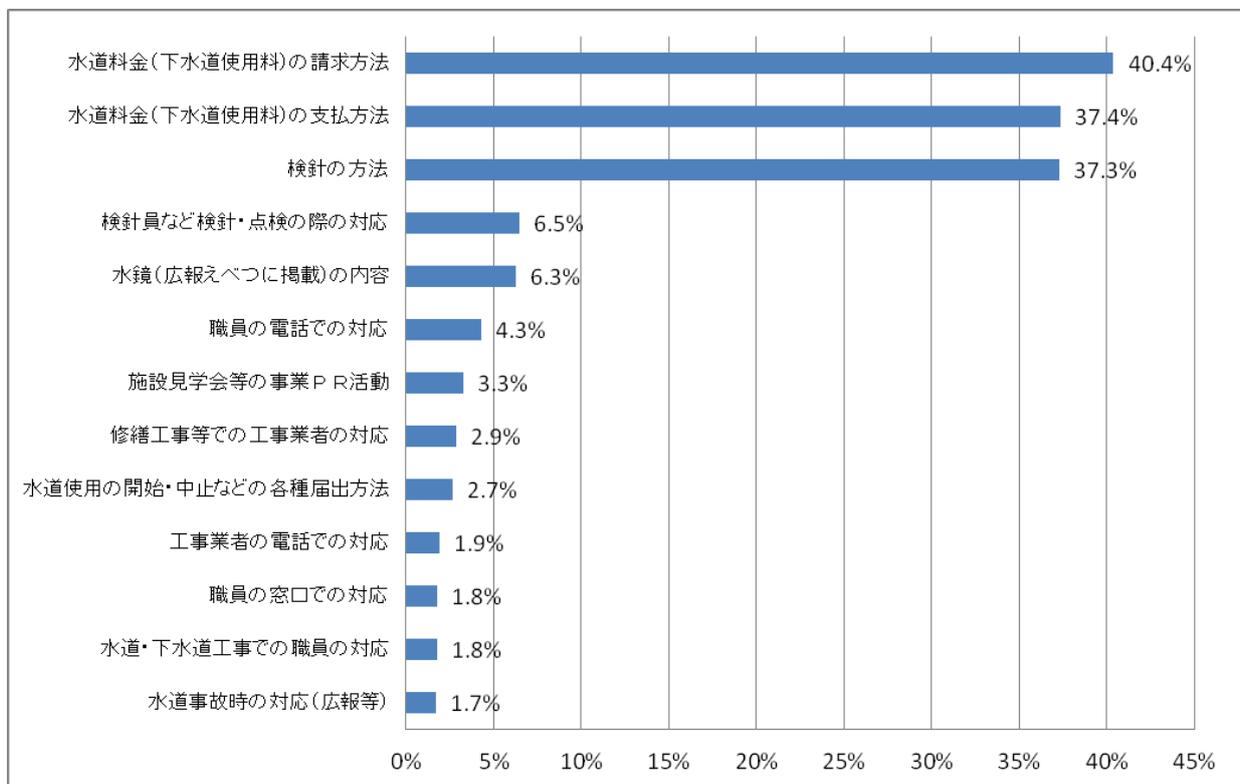
満足していることで、割合が高い3項目は、下記となっています。

- ・「水道料金（下水道使用料）の請求方法」 40.4%
- ・「水道料金（下水道使用料）の支払方法」 37.4%
- ・「検針の方法」 37.3%

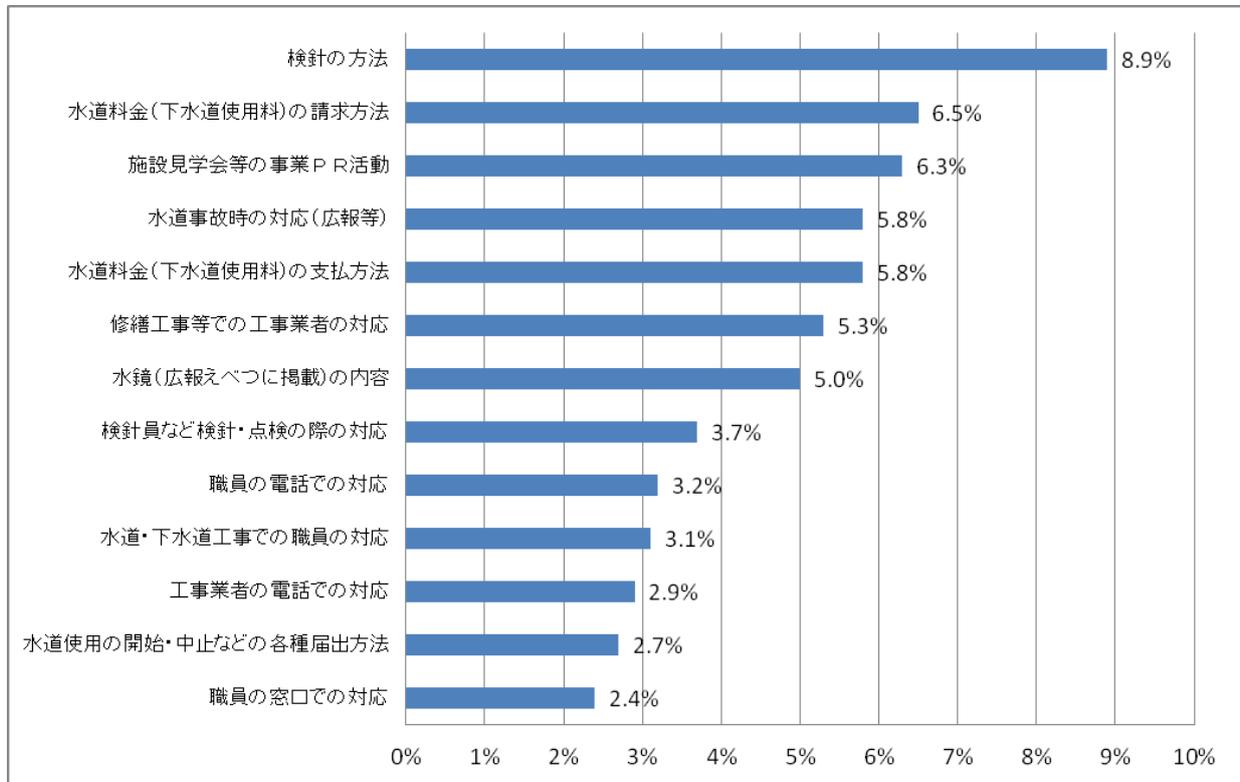
改善してほしいことで、割合が高い3項目は、下記となっています。

- ・「検針の方法」 8.9%
- ・「水道料金（下水道使用料）の請求方法」 6.5%
- ・「施設見学会等の事業PR活動」 6.3%

図表 II—9 対応について満足していること【複数回答】



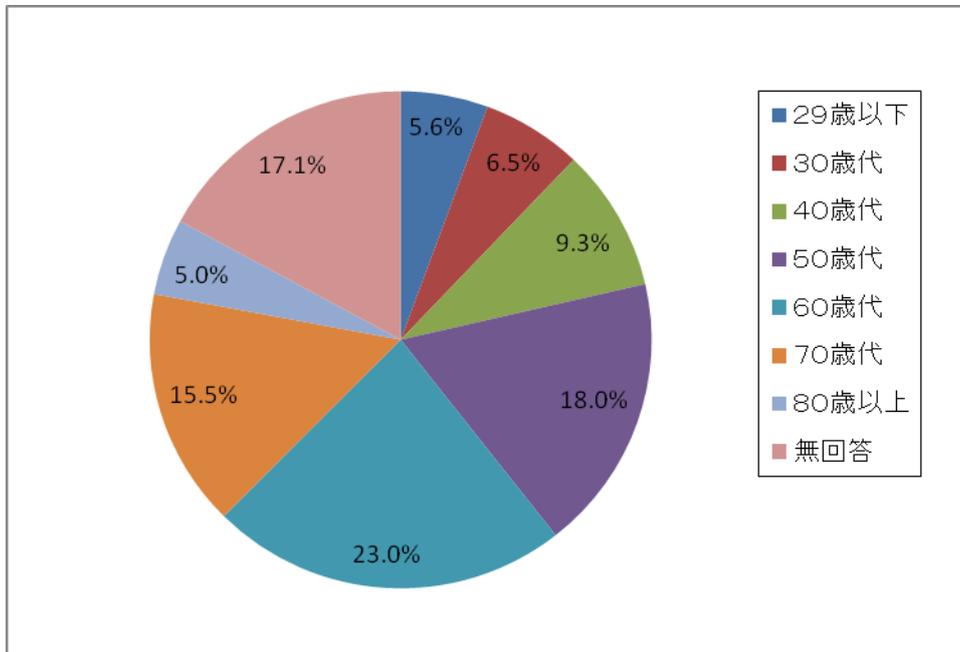
図表 Ⅱ—10 対応について改善してほしいこと【複数回答】



Ⅲ 回答者属性

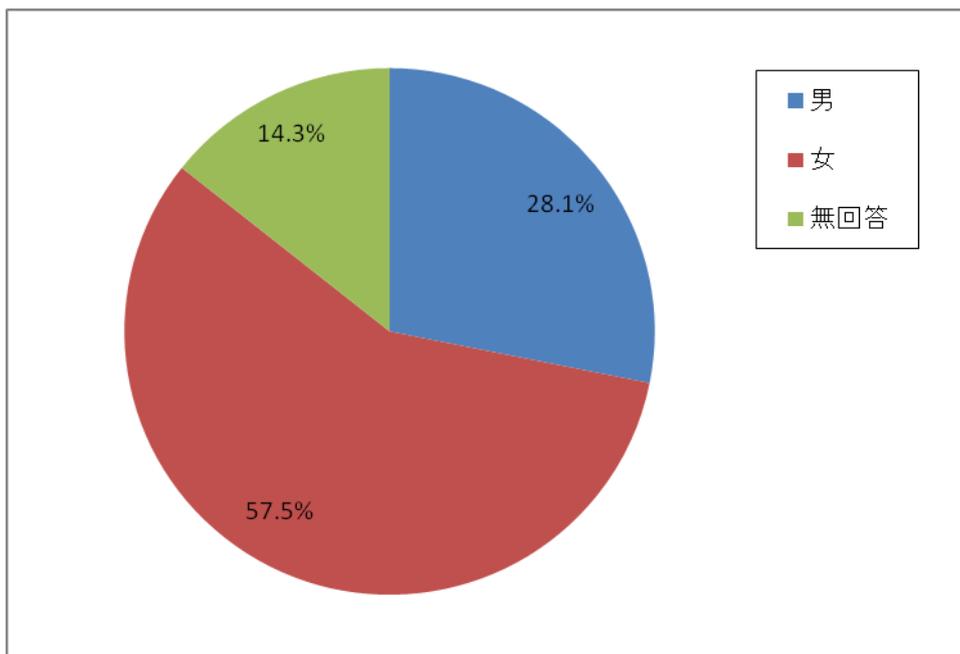
1 年齢

図表 Ⅲ—1 年齢別回答者割合【単数回答】



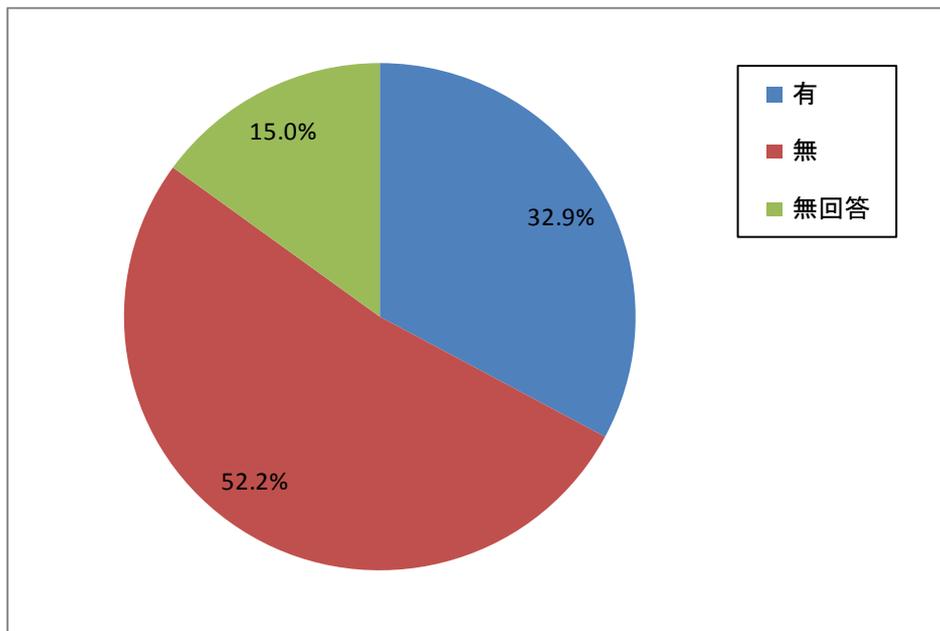
2 性別

図表 Ⅲ—2 性別回答者割合【単数回答】



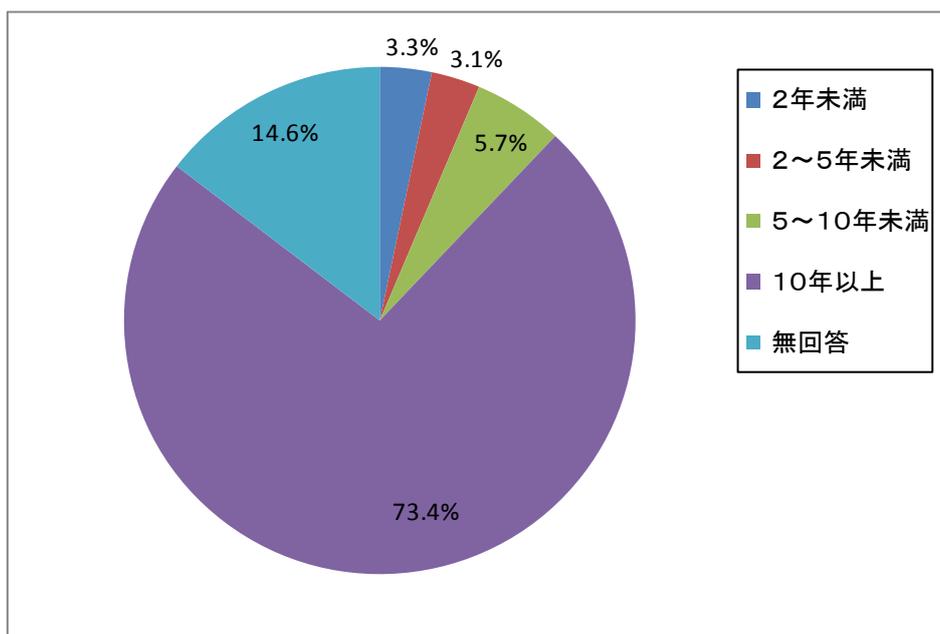
3 職業

図表 Ⅲ—3 職業別回答者割合【単数回答】



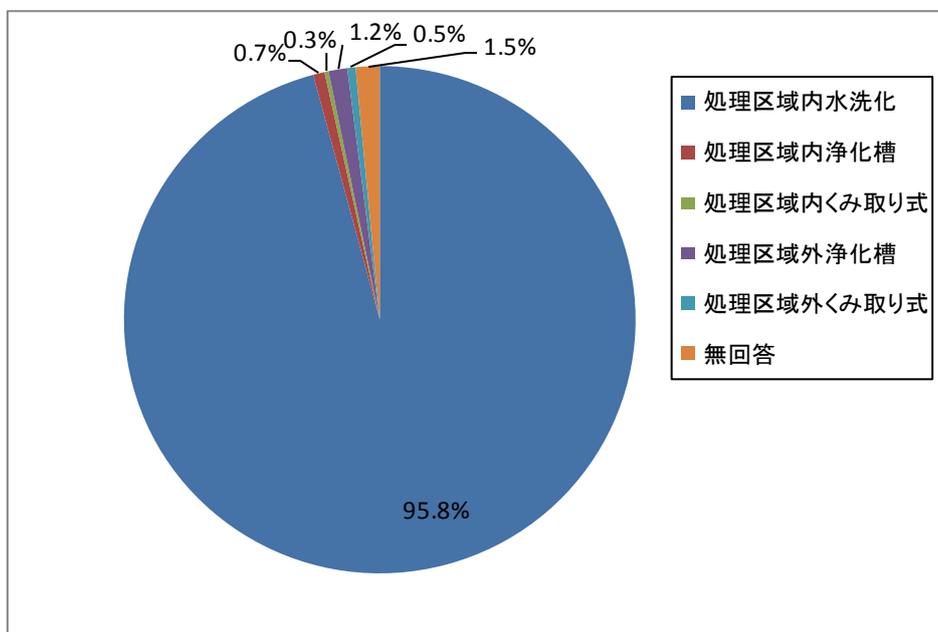
4 居住期間

図表 Ⅲ—4 居住年数別回答者割合【単数回答】



5 下水道処理区域別状況【問6】

図表 Ⅲ—5 下水道処理区域別回答者割合【単数回答】



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、企業活動の変化、人口減少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、水道部では市民の皆さまのご意見をもとに5か年（26年度～30年度）の上・下水道事業「中期経営計画」の策定を予定しておりますので、アンケート（裏面）にご協力をお願いします。

（問合せ先：江別市水道部総務課 385-1214）

3月22日(金)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。

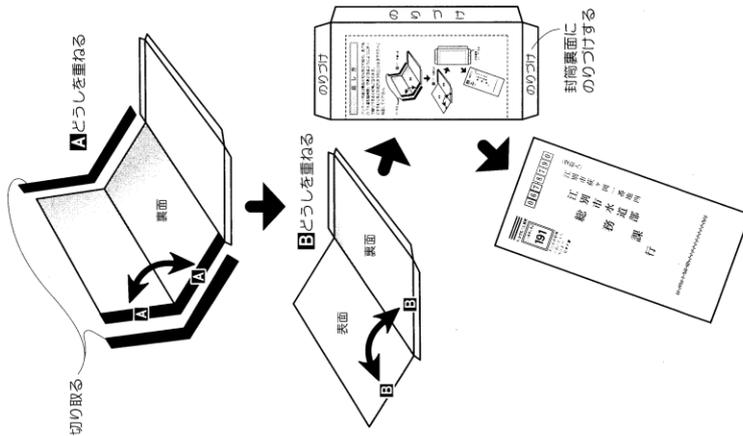
年齢	20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代	性別	男・女	職業	有・無
	50歳代、60歳代、70歳代、80歳以上		市内居住年数		2年未満、2～5年未満、5～10年未満、10年以上

切り取る

切り取る

出し方

アンケート用紙は黒ぬり部分を切り取り、あて先の「水道部総務課」が表となるように三つに折って糊付けすると封筒になります。切手を貼らずに平成25年3月22日(金)までポストに投函してください。



切り取る

0678790

〈受取人〉

江別市萩ヶ岡一番地四

江別市水道部

総務課

行

料金受取人私郵便

江別郵便局承認

191

差出有効期間
平成25年4月
30日まで
切手不要



切り取る

切り取る

1～10の問について該当すると思う「答」の番号に○印（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なんですか？（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24年2月現在）は道内35市中低い方から13番目ですが、この金額についてあなたはどのように考えますか。次のデータを参考としてください。

Table with 4 columns: Item, Haboru City, Average of 35 cities, Average of same-scale cities. Rows include water fee, debt balance, and operating income.

- 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 札幌市などでは2か月ごとに水道料金の請求を行っていますが、江別市では毎月水道料金の請求を行っています。こうした請求方法についてどう思いますか？

- 1 支払い回数が減るので2か月ごとの請求のほうがよい 2 1回あたりの支払い額が少なくなるので、今までどおりの請求でよい
3 どちらでもよい 4 その他()

5 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

6 あなたのお宅は下水道が使える区域（下水道処理区域）にありますか？また、トイレは水洗化していますか？

- ・下水道処理区域にある方（1 水洗化している 2 浄化槽で処理している 3 まだ水洗化していない〈くみ取り式〉）
・下水道処理区域にない方（1 浄化槽で処理している 2 まだ水洗化されていない〈くみ取り式〉）

7 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

8 江別市の下水道使用料（平成24年2月現在）は道内35市中低い方から3番目ですが、この金額についてあなたはどのように考えますか？次のデータを参考としてください。

Table with 4 columns: Item, Haboru City, Average of 35 cities, Average of same-scale cities. Rows include sewerage fee, debt balance, and operating income.

- 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、災害にも強い下水道施設整備を進めてほしい。
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

9 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

10 水道部の行政サービスや指定工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 工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 修繕工事等での工事業者の対応
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(広報ページに掲載)の内容

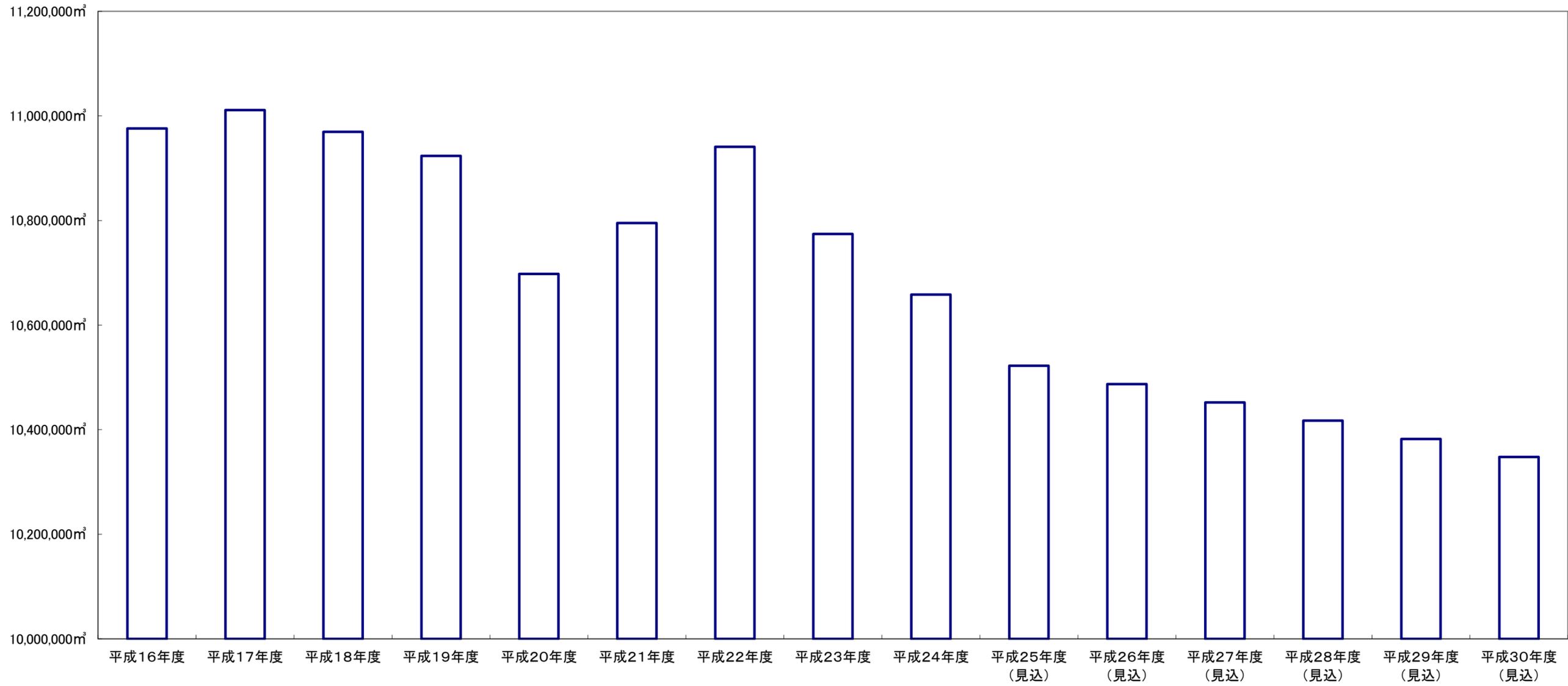
●ご意見など、ご自由に記載してください。

～ご協力ありがとうございました～

次期中期経営計画策定の考え方について(水道事業)

水道ビジョン			次期中期経営計画	
基本方針	基本目標	基本施策	策定の重点的取組	
安全で、信頼される水道	安定給水の確保	①施設の計画的な更新	継続実施	
		②管路の計画的な更新	継続実施	
		③配水区域ブロック化の整備	完了	
		④バックアップ機能の強化	継続実施	
		⑤漏水防止対策の強化	継続実施	
		⑥設備の合理的な維持管理方法の確立	継続実施	
		⑦未給水区域の解消(西野幌地区の一部)	完了	
	耐震化と危機管理体制の強化	①施設・管路の耐震化	補強もしくは更新の実施	
		②災害・事故時の体制の強化	継続実施	
		③災害・事故対応マニュアルと訓練の充実	継続実施	
		④相互応援体制の確立	継続実施	
		⑤侵入防止策の強化	継続実施	
	水質管理の強化	①給水栓水の自動水質計器の設置	検討を継続	
		②水安全計画の策定	完了(検証は継続実施)	
	親しまれ、開かれた水道	お客さまサービスの向上	①直結給水区域の拡大	継続実施
②貯水槽水道の検査と指導強化			継続実施	
③情報提供の充実			継続実施	
環境負荷の低減	環境負荷の低減	①省エネルギー対策の推進	継続実施	
		②浄水汚泥や建設発生土の活用の推進	継続実施	
豊かで、持続可能な水道	財政の健全化	①健全な財政の維持	継続実施	
		②料金収納率の向上	継続実施	
		③水道料金の検討	継続実施	
	業務の効率化	業務の効率化	①技術の継承とエキスパート職員の育成	継続実施
			②効率的な組織づくり	継続実施
			③民間事業者とのパートナーシップ強化	継続実施

年度別有収水量推移・将来予測（水道事業）



次期中期経営計画策定の考え方について(下水道事業)

下水道ビジョン			次期中期経営計画	
取組方針	重点的施策	具体的取組み	策定の重点的取組	
未来へつなぐ下水道	健全な下水道経営	維持管理費の抑制	継続実施	
		適正な人員確保と技術継承	継続実施	
		中期経営計画による事業の実施	中期経営計画の策定	
	下水道施設の適正な維持・管理	維持管理計画の策定と定期的な維持管理の実行	継続実施	
		データベースシステムを活用した維持管理データの蓄積	完了	
		長寿命化計画に基づいた計画的な改築・更新	継続実施	
暮らしをまもる下水道	汚水処理の未普及区域解消	水洗化率向上のためのPRなどの推進	継続実施	
	合流式下水道の改善	緑町ポンプ場の送水能力の増強	完了	
		対策完了後の効果の検証(雨天時水質試験の実施)	継続実施	
	災害に強い下水道	下水道管路耐震化の推進	江別浄化センター、ポンプ場施設の耐震診断	施設の改築更新にあわせて実施
			災害時の体制強化	継続実施
			復旧資材の確保	継続実施
			雨水管路の整備	継続実施
				継続実施
	環境に配慮した下水道	下水道資源の有効利用の促進	下水汚泥の緑農地利用率の維持	継続実施
			下水処理水の融雪水としての利用の継続	継続実施
消化ガスの処理施設への利用の継続			継続実施	
環境負荷の低減		改築、更新時における高効率・省電力機器の導入	継続実施	
ともに進める下水道	お客様サービスの充実	下水道ビジョンの公表などによる、事業の課題や対応策の周知	継続実施	
		情報提供の充実	継続実施	
	産・学・官や地域との連携強化	施設見学などによる環境学習の推進	継続実施	
		共同研究や民間委託のあり方の研究	継続実施	

年度別有収水量推移・将来予測（下水道事業）

