

令和 6 年度 水道事業に関する利用者意識調査 報告書

調査期間:2024 年 6 月 7 日(金)～6 月 24 日(月)

札幌市水道局

目次

1	調査概要	4
(1)	目的	4
(2)	項目	4
(3)	設計	4
(4)	回収結果	4
(5)	回答者の特性	5
(6)	集計・分析上の注意事項	5
2	調査結果	6
(1)	水道局の広報活動について	7
	・水道事業への関心	7
	・広報活動によって情報を得られているか	8
	・見たことのある広報の取組	9
	・今後力を入れてほしい媒体	10
	・水道事業において知りたいと思う情報	11
(2)	飲料水の備蓄について	12
	・飲料水の備蓄推奨の認知度	12
	・飲料水の備蓄量を知った方法	13
	・自宅での飲料水保管の有無	14
	・飲料水を保管していない理由	15
(3)	節水について	16
	・節水していると思うか	16
	・実践している節水の取組	17
	・自宅で使用している節水機器	18
	・買い替えの際に節水性能を重視するか	19
	・コロナ禍前後での水の使用量変化の有無	20
	・水の使用量増加の原因	21
(4)	水道の水質について	22
	・水道水の飲用方法	22
	・水道水の水質への満足度（味）	23
	・水道水の水質への満足度（におい）	24
	・水道水の水質への満足度（安全性）	25
	・水質の安全性への不安点	26

(5) 水道の使用や支払い方法に関する届出・申込み方法について-----	27
・水道の使用や支払い方法の届出手段-----	27
・電話受付センターの認知度-----	28
・電話受付センター利用の有無-----	29
・電話受付センター利用時の内容-----	30
・電話受付センターに電話しやすい時間帯-----	31
・電話受付センターの満足度-----	32
・電話受付センターに不満を感じた理由-----	33
・転居の際のボイスボットサービス希望の有無-----	34
・インターネット受付の認知度-----	35
・インターネット受付利用時の内容-----	36
・インターネット受付の利用しやすさ-----	38
・インターネット受付が利用しにくい理由-----	39

調査概要

1. 調査概要

(1) 目的

水道利用者の皆さまのお考えやご要望を水道事業に反映させるため。

(2) 項目

- ・水道局の広報活動について
- ・飲料水の備蓄について
- ・節水について
- ・水道の水質について
- ・水道の使用や支払い方法に関する届出・申込み方法について

(3) 設計

この調査は、次のとおり設計した。

- | | | |
|---|------|--------------------------------------|
| ① | 調査地域 | 札幌市内 |
| ② | 調査対象 | 水道契約者 |
| ③ | 標本数 | 3,000 人 |
| ④ | 調査方法 | 調査票を郵送し、返信用封筒で回収 |
| ⑤ | 調査期間 | 令和 6 年(2024 年)6 月 7 日(金)～6 月 24 日(月) |
| ⑥ | 抽出方法 | 水道料金システムより無作為抽出 |
| ⑦ | 調査機関 | reward 株式会社 |

(4) 回収結果

発送数	3,000
回収数 (率)	1,131 (37.7%)

(5) 回答者の特性

区分		対象者全体		男性		女性		その他		無回答	
		実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)
対象者全体		1,131	100.0	594	52.5	528	46.7	2	0.2	7	0.6
性別	男性	594	52.5	—	—	—	—	—	—	—	—
	女性	528	46.7	—	—	—	—	—	—	—	—
	その他	2	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—
	無回答	7	0.6	—	—	—	—	—	—	—	—
年齢	19歳以下	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0
	20～29歳	58	100.0	23	39.7	35	60.3	0	0.0	0	0.0
	30～39歳	108	100.0	47	43.5	61	56.5	0	0.0	0	0.0
	40～49歳	166	100.0	80	48.2	86	51.8	0	0.0	0	0.0
	50～59歳	203	100.0	104	51.2	96	47.3	2	1.0	1	0.5
	60～69歳	207	100.0	124	59.9	83	40.1	0	0.0	0	0.0
	70歳以上	379	100.0	213	56.2	165	43.5	0	0.0	1	0.3
	無回答	7	100.0	1	14.3	1	14.3	0	0.0	5	71.4
居住区	中央区	129	100.0	64	49.6	64	49.6	0	0.0	1	0.8
	北区	179	100.0	95	53.1	84	46.9	0	0.0	0	0.0
	東区	147	100.0	79	53.7	68	46.3	0	0.0	0	0.0
	白石区	94	100.0	40	42.6	54	57.4	0	0.0	0	0.0
	厚別区	69	100.0	33	47.8	36	52.2	0	0.0	0	0.0
	豊平区	141	100.0	70	49.6	71	50.4	0	0.0	0	0.0
	清田区	76	100.0	55	72.4	20	26.3	0	0.0	1	1.3
	南区	72	100.0	38	52.8	33	45.8	1	1.4	0	0.0
	西区	137	100.0	71	51.8	66	48.2	0	0.0	0	0.0
	手稲区	82	100.0	49	59.8	32	39.0	1	1.2	0	0.0
	無回答	5	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0
世帯形態	単身世帯	362	100.0	143	39.5	218	60.2	0	0.0	1	0.3
	夫婦2人だけの一世帯世帯	355	100.0	242	68.2	113	31.8	0	0.0	0	0.0
	親と子の二世帯世帯	348	100.0	179	51.4	168	48.3	1	0.3	0	0.0
	親と子と孫の三世帯世帯	18	100.0	12	66.7	6	33.3	0	0.0	0	0.0
	その他	40	100.0	17	42.5	22	55.0	1	2.5	0	0.0
	無回答	8	100.0	1	12.5	1	12.5	0	0.0	6	75.0
同居家族の年齢	0～2歳	44	100.0	24	54.5	20	45.5	0	0.0	0	0.0
	3～6歳以下	51	100.0	24	47.1	27	52.9	0	0.0	0	0.0
	7～19歳	156	100.0	76	48.7	79	50.6	1	0.6	0	0.0
	20～59歳	445	100.0	257	57.8	186	41.8	2	0.4	0	0.0
	60～69歳	145	100.0	98	67.6	47	32.4	0	0.0	0	0.0
	70～79歳	141	100.0	98	69.5	43	30.5	0	0.0	0	0.0
	80歳以上	86	100.0	52	60.5	34	39.5	0	0.0	0	0.0
	無回答	381	100.0	149	39.1	225	59.1	0	0.0	7	1.8
居住歴	1年未満	7	100.0	3	42.9	4	57.1	0	0.0	0	0.0
	1年以上3年未満	18	100.0	13	72.2	5	27.8	0	0.0	0	0.0
	3年以上10年未満	50	100.0	34	68.0	15	30.0	0	0.0	1	2.0
	10年以上	1,051	100.0	544	51.8	503	47.9	2	0.2	2	0.2
	無回答	5	100.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	4	80.0

(6) 集計・分析上の注意事項

報告書内の図表において、各設問の有効回答数は、無回答を含め「N」で標記している。また、図表中の構成比(%)は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計は必ずしも100.0%になっていない場合がある。

調査結果

2. 調査結果

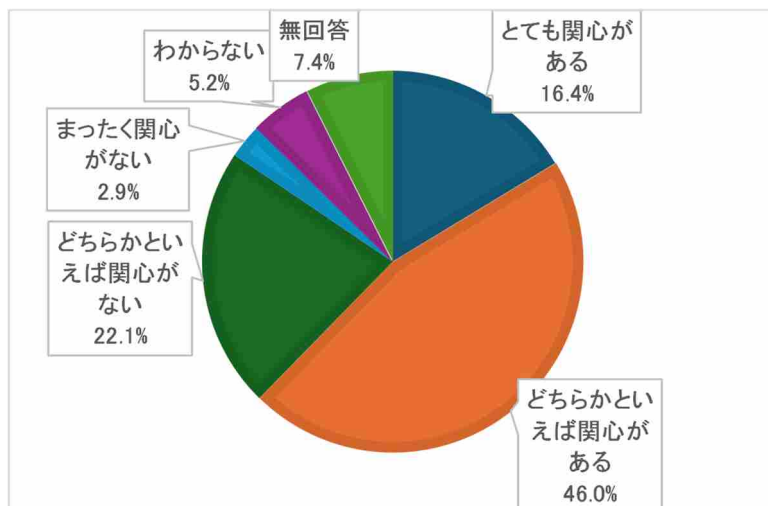
(1) 水道局の広報活動について

・水道事業への関心

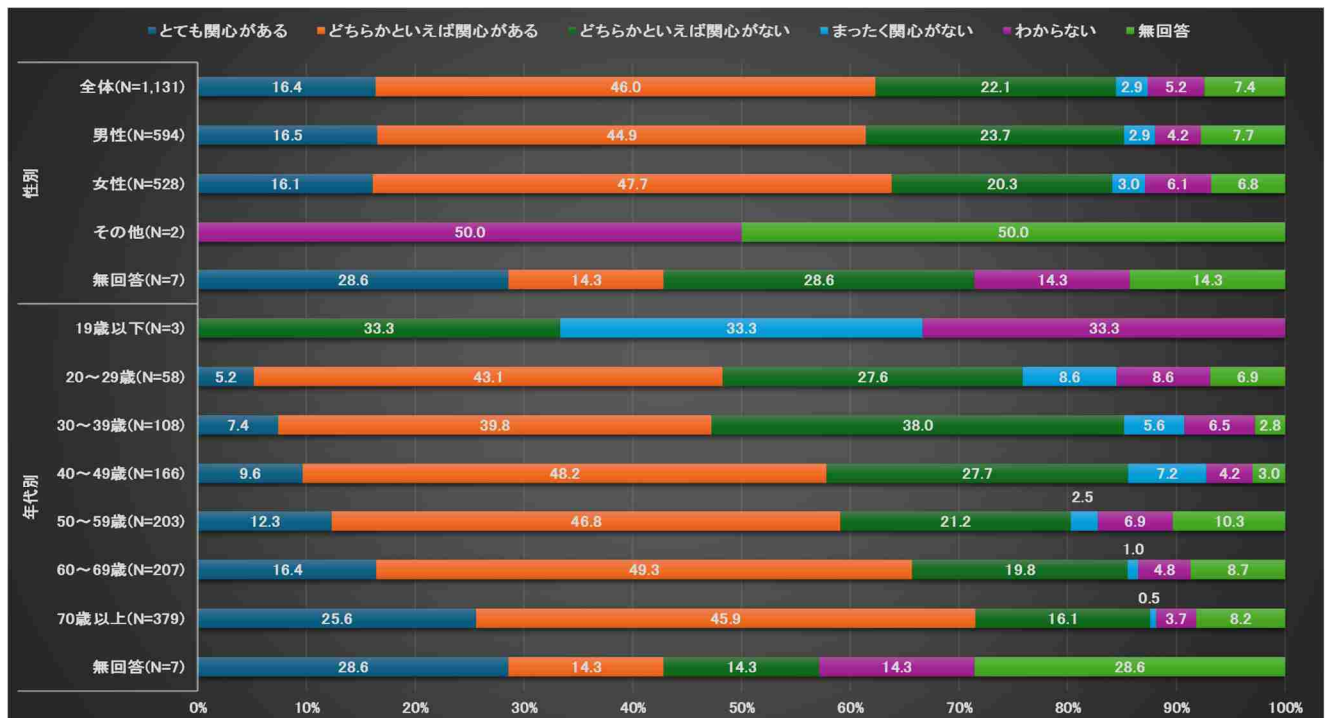
【問1】あなたは、安全で良質な水をいつまでも安定して供給するために水道局が行っている取組など、札幌市の水道事業についてどのくらい関心がありますか。

水道事業に「関心がある」人は約6割

全体 N=1,131



【対象者全体】札幌市の水道事業について、「どちらかといえば関心がある」人が46.0%と最も高く、次いで「どちらかといえば関心がない」人が22.1%となっている。



【性別】男女で大きな差はみられない。

【年代別】19歳以下を除くすべての年代で「どちらかといえば関心がある」が最も高いが、30歳代は「どちらかといえば関心がある」と「どちらかといえば関心がない」がほぼ同じ割合である。

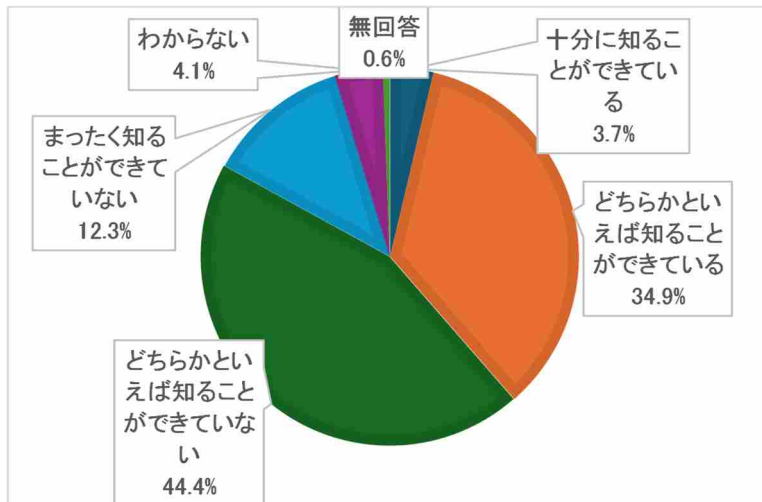
・広報活動によって情報を得られているか

<問1で「①とても関心がある」、または、「②どちらかといえば関心がある」と答えた方にお聞きします>

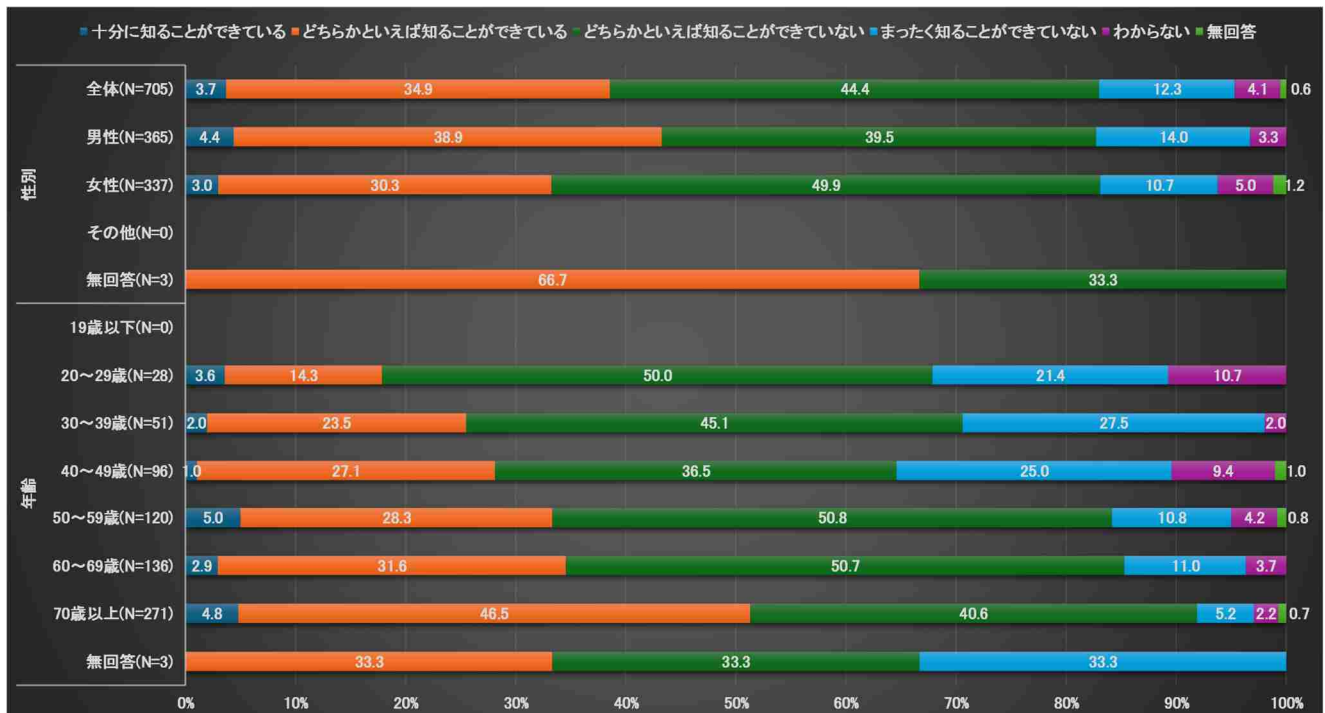
【問1-1】あなたは、水道局が行っている広報活動によって、水道事業に関して知りたいと思う情報を知ることができていますか。

約5割の人が知りたいと思う情報を「知ることができていない」

全体 N=705



【対象者全体】水道局が行っている広報活動によって、知りたいと思う情報を「どちらかといえば知ることができていない」人が44.4%と最も高く、「どちらかといえば知ることができている」人が34.9%と2番目に高くなっている。



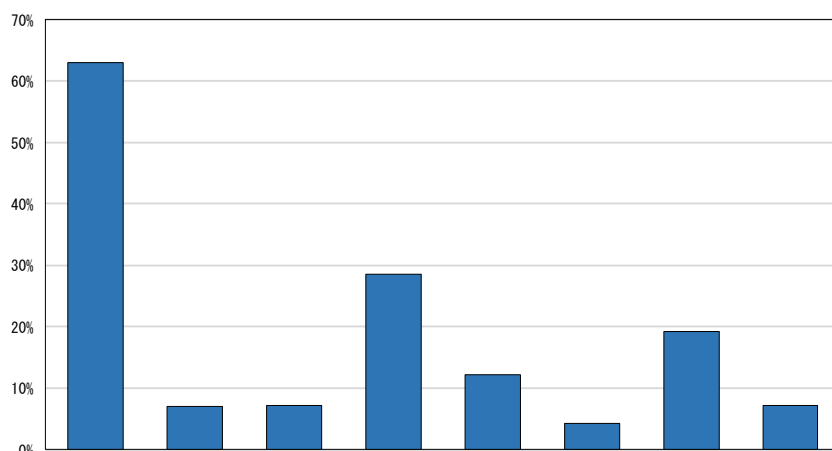
【性別】「どちらかといえば知ることができている」は女性が30.3%に対し男性が38.9%で8.6ポイント高く、「どちらかといえば知ることができていない」は男性が39.5%に対し女性が49.9%で10.4ポイント高くなっている。

【年代別】「十分に知ることができている」と「どちらかといえば知ることができている」を合計した割合は70歳以上が最も高く、年代が下がるにつれてその割合は下がっている。

・見たことのある広報の取組

【問 2】札幌市水道局は、利用者の皆さまに水道事業に関心を持っていただけるよう、以下にあるような様々な広報の取組をしています。あなたが見たことがある広報の取組について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

「じゃぐち通信」を見たことがある人の割合は 6 割以上



		対象者数	じゃぐち通信	パンフレット「札幌の水道」	パンフレット「さっぽろの水道」	パンフレット「冬の暮らしガイド」	札幌市水道記念館	公式ホームページ	どれも見たことはない	無回答
		(%)								
対象者全体		1,131	63.0	7.1	7.3	28.5	12.2	4.2	19.2	7.3
性別	男性	594	54.2	8.1	7.1	25.1	11.8	5.1	24.7	7.9
	女性	528	73.3	5.9	7.6	32.6	12.9	3.4	12.9	6.3
	その他	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	7	28.6	14.3	-	14.3	-	-	28.6	28.6
年代別	19歳以下	3	-	-	-	33.3	-	-	66.7	-
	20～29歳	58	48.3	6.9	15.5	20.7	12.1	5.2	27.6	5.2
	30～39歳	108	58.3	5.6	4.6	30.6	15.7	1.9	24.1	1.9
	40～49歳	166	71.1	7.2	11.4	28.9	23.5	7.2	16.3	3.6
	50～59歳	203	57.1	3.9	4.4	25.1	12.3	4.4	24.6	7.9
	60～69歳	207	66.2	6.3	4.3	34.8	10.1	5.8	15.0	8.7
	70歳以上	379	65.7	9.5	8.2	27.7	7.7	2.6	16.4	9.5
	無回答	7	28.6	14.3	-	-	-	-	42.9	14.3

対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「じゃぐち通信」が 63.0%で最も高く、次いで「冬の暮らしガイド」が 28.5%、「どれも見たことはない」が 19.2%となっている。

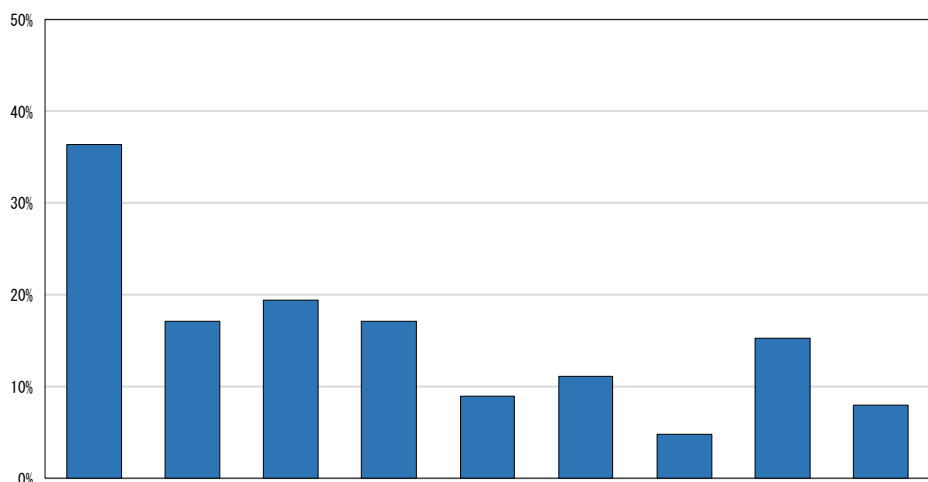
【性別】「じゃぐち通信」を見たことがある人の割合は男性が 54.2%に対し女性が 73.3%で 19.1 ポイント高くなっている。「どれも見たことがない」は男性が 24.7%で女性の 12.9%より 11.8 ポイント高くなっている。

【年代別】19 歳以下を除くすべての年代において「じゃぐち通信」が最も高くなっている。また 20 歳代以外のすべての年代で「冬の暮らしガイド」が 2 番目に高くなっている。

・今後力を入れてほしい媒体

【問 3】あなたは、札幌市水道局が行う広報活動において、今後、どのような媒体に力を入れてほしいと思いますか。

最も力を入れてほしい媒体として約 4 割の人が「じゃぐち通信」を選択



		対象者数	じゃぐち通信	その他パンフレット、ポスター	水道局のホームページ	SNS	アプリ	水道局が出版等しているイベント	力を入れてほしい媒体はない	わからない	無回答
		(%)									
対象者全体		1,131	36.4	17.1	19.4	17.2	8.9	11.1	4.8	15.3	8.0
性別	男性	594	36.7	18.5	23.2	15.3	8.4	9.6	5.2	13.3	8.9
	女性	528	36.4	15.7	15.2	19.5	9.5	12.9	4.4	17.4	6.6
	その他	2	50.0	-	-	-	-	-	-	50.0	-
	無回答	7	14.3	-	14.3	-	14.3	14.3	-	14.3	28.6
年代別	19歳以下	3	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
	20～29歳	58	12.1	12.1	24.1	43.1	10.3	6.9	8.6	8.6	5.2
	30～39歳	108	19.4	4.6	8.3	43.5	13.9	16.7	10.2	17.6	0.9
	40～49歳	166	26.5	7.8	17.5	31.9	11.4	13.3	7.2	16.9	3.0
	50～59歳	203	30.0	11.3	23.2	13.8	8.4	9.9	4.4	18.2	10.3
	60～69歳	207	35.7	19.3	25.6	13.5	12.6	13.5	0.5	15.9	9.2
	70歳以上	379	53.6	27.7	17.4	3.2	4.2	9.0	3.4	12.9	10.6
	無回答	7	28.6	-	14.3	14.3	28.6	-	-	28.6	14.3

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「じゃぐち通信」が 36.4%で最も高くなっており、次いで「水道局のホームページ」が 19.4%、「SNS」が 17.2%となっている。

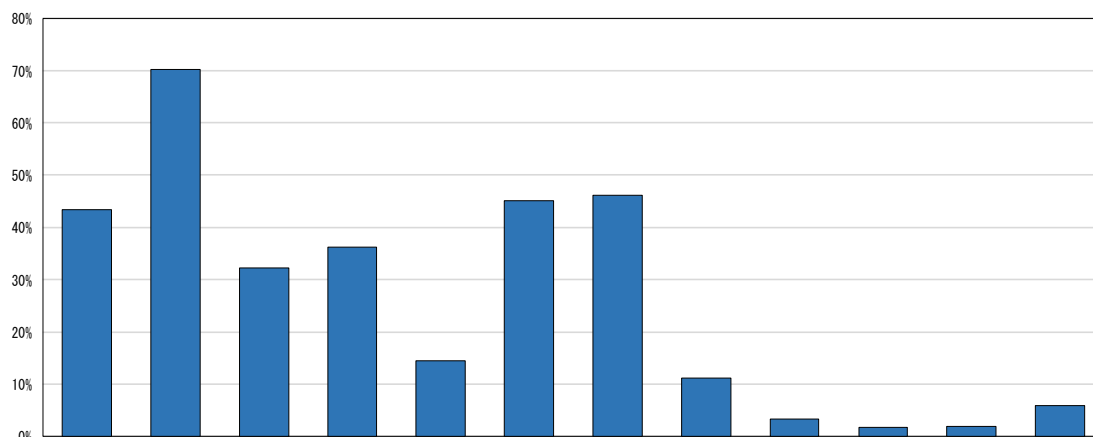
【性別】「水道局のホームページ」と答えた人は男性が 23.2%で女性の 15.2%より 8.0 ポイント高くなっている。

【年代別】70歳以上と50歳代、60歳代は「じゃぐち通信」が最も高くなっているが、20歳代から40歳代は「SNS」が最も高くなっている。

・水道事業において知りたいと思う情報

【問４】札幌市水道局が行う水道事業において、あなたが知りたいと思う情報はなんですか。

約 7 割の人が「水質のこと」を最も知りたいと思っている



		対象者数	水源のこと	水質のこと（水質検査の結果を含む）	環境への取組	各種手続方法・料金	事業の経営状況	断水・濁水の情報	災害対策への取組	各種イベント、水道記念館の情報	その他	知りたい情報はない	わからない	無回答
		(%)												
対象者全体		1,131	43.3	70.2	32.2	36.2	14.5	45.2	46.2	11.1	3.2	1.7	1.9	5.8
性別	男性	594	48.5	68.5	27.6	36.5	18.9	42.1	41.4	9.1	3.7	1.5	1.5	6.7
	女性	528	37.5	71.8	37.5	35.8	9.8	48.9	51.7	13.4	2.7	1.9	2.5	4.7
	その他	2	50.0	100.0	-	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
	無回答	7	42.9	85.7	28.6	28.6	-	28.6	28.6	14.3	-	-	-	14.3
年代別	19歳以下	3	33.3	33.3	33.3	66.7	-	33.3	33.3	-	-	-	-	-
	20～29歳	58	27.6	46.6	12.1	51.7	8.6	44.8	34.5	10.3	1.7	5.2	-	3.4
	30～39歳	108	31.5	61.1	24.1	48.1	12.0	46.3	50.9	23.1	3.7	5.6	5.6	0.9
	40～49歳	166	41.6	73.5	36.1	51.2	18.7	52.4	49.4	23.5	1.8	1.8	1.2	2.4
	50～59歳	203	42.4	71.9	27.1	34.0	12.8	38.4	41.4	4.9	5.9	3.0	3.4	7.4
	60～69歳	207	42.0	75.4	36.2	28.0	15.0	43.0	49.3	8.2	3.9	-	1.4	6.3
	70歳以上	379	51.2	71.5	36.4	29.3	15.0	47.0	46.4	7.4	2.1	0.3	0.8	7.9
	無回答	7	42.9	71.4	28.6	28.6	14.3	28.6	28.6	14.3	-	-	14.3	14.3

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「水質のこと（水質検査の結果を含む）」が 70.2%で最も高く、次いで「災害対策への取組」が 46.2%、「断水・濁水の情報」が 45.2%となっている。

【性別】「災害対策への取り組み」は男性の 41.4%に対し女性が 51.7%で 10.3 ポイント高くなっている。

【年代別】30 歳代から 70 歳以上は「水質のこと（水質検査の結果を含む）」が最も高くなっているが、20 歳代と 19 歳以下は「各種手続方法・料金」が最も高くなっている。

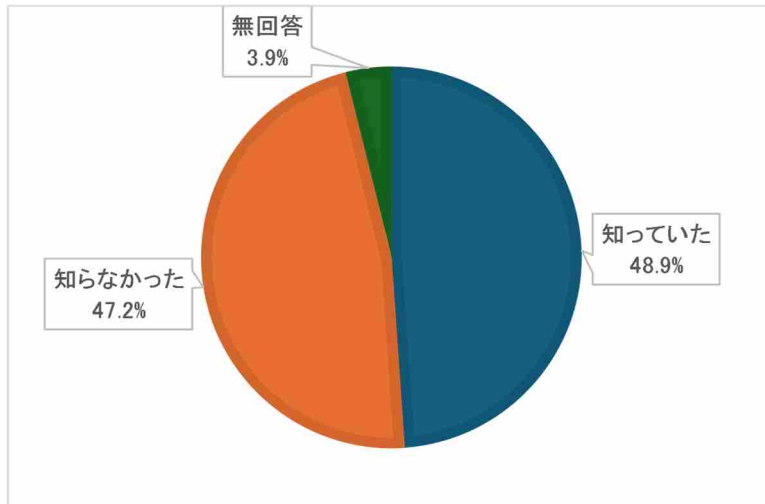
(2) 水道水の備蓄について

・飲料水の備蓄推奨の認知度

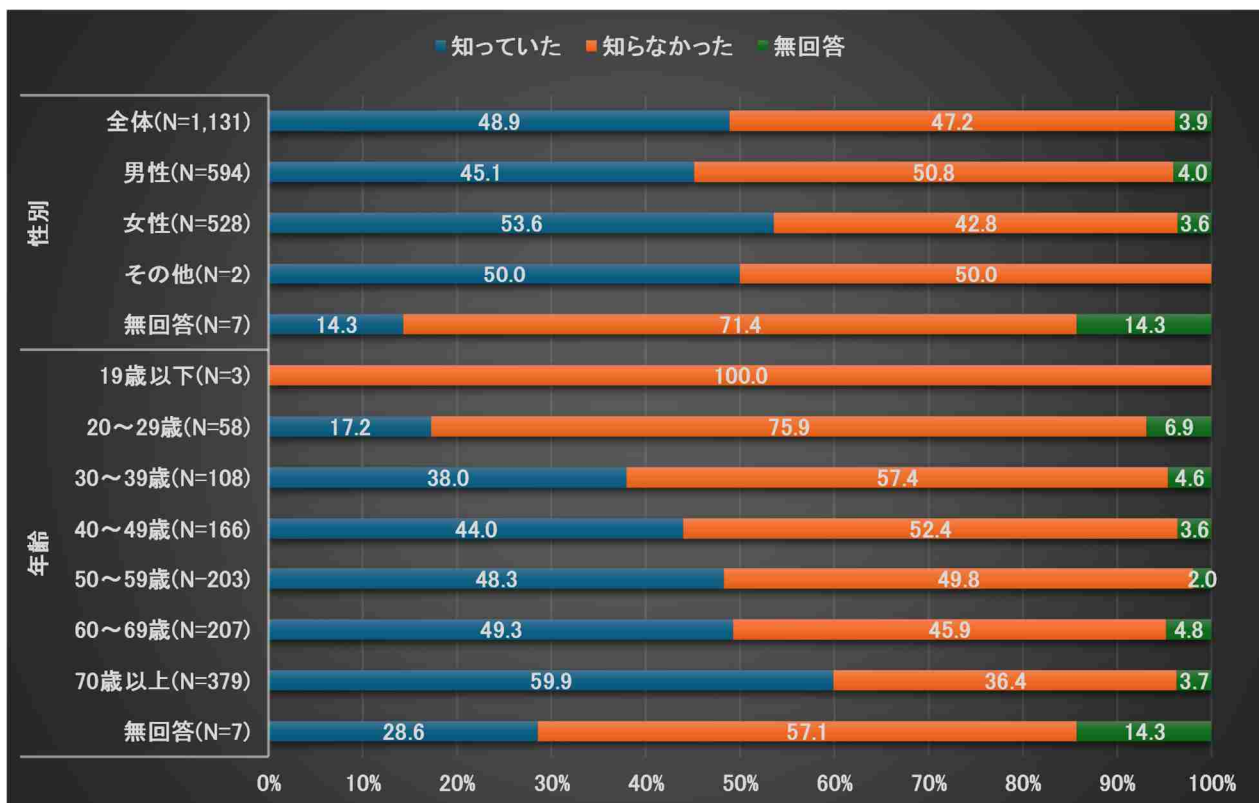
【問 5】あなたは、災害時に備え、1人1日あたり3リットルの飲料水を3日分備蓄することが推奨されていることを知っていましたか。

約5割の人が飲料水の備蓄が推奨されていることを「知っていた」

全体 N=1,131



【対象者全体】災害時の飲料水の備蓄について「知っていた」人が48.9%、「知らなかった」人が47.2%となっている。



【性別】「知っていた」は男性で45.1%に対し、女性が53.6%で8.5ポイント高くなっている。

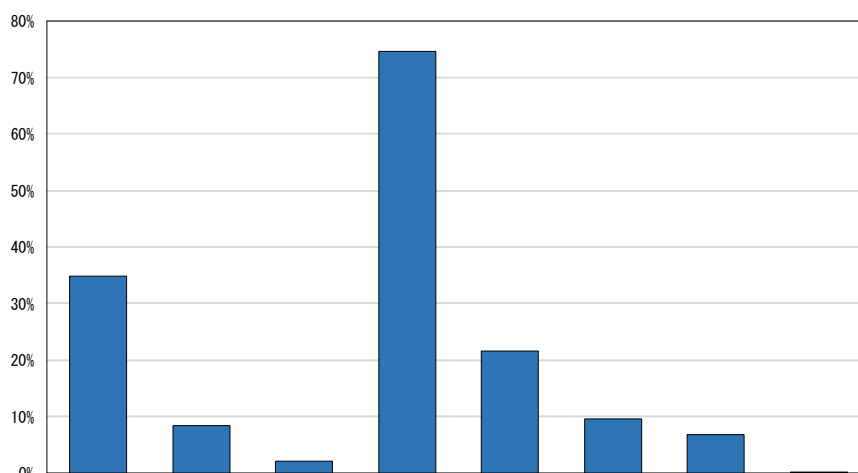
【年代別】「知っていた」は70歳以上が59.9%と最も高く、次いで60歳代が49.3%となっている。

・飲料水の備蓄量を知った方法

<問 5 で「①知っていた」と答えた方にお聞きします>

【問 5-1】1 人 1 日あたり 3 リットルの飲料水を最低 3 日分備蓄することを何で知りましたか。

飲料水の備蓄量について 7 割以上の人がテレビを通して知っていた



		対象者数	年 2 回各家庭に配布している「じゃぐち通信」	その他の水道局の広報誌	水道局が配布している啓発品	テレビ	インターネット	ラジオ	その他	無回答
		(%)								
対象者全体		553	34.9	8.3	2.2	74.7	21.7	9.6	6.9	0.2
性別	男性	268	34.3	8.2	1.9	69.8	22.8	8.6	9.0	-
	女性	283	35.3	8.5	2.5	79.5	20.8	10.6	4.9	0.4
	その他	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-
	無回答	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	10	10.0	-	-	70.0	40.0	-	-	-
	30～39歳	41	7.3	2.4	2.4	70.7	58.5	4.9	4.9	-
	40～49歳	73	21.9	2.7	-	71.2	43.8	6.8	8.2	-
	50～59歳	98	15.3	5.1	-	74.5	25.5	11.2	8.2	-
	60～69歳	102	30.4	9.8	2.0	74.5	19.6	5.9	7.8	-
	70歳以上	227	55.9	12.3	4.0	76.7	6.2	12.3	6.2	0.4
	無回答	2	-	-	-	100.0	50.0	50.0	-	-

対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「テレビ」が 74.7% で最も高く、次いで「じゃぐち通信」が 34.9%、「インターネット」が 21.7% となっている。

【性別】「テレビ」の割合が男性の 69.8% に対し女性が 79.5% で 9.7 ポイント高くなっている。

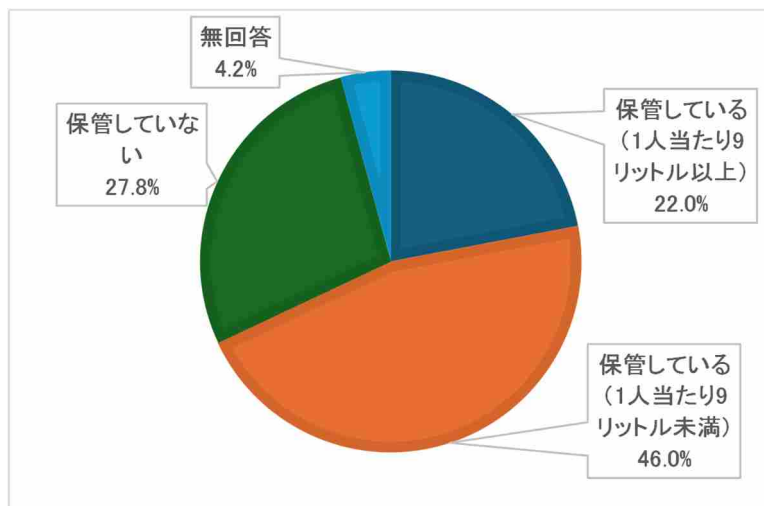
【年代別】すべての年代で「テレビ」が最も高くなっているが、70 歳以上と 60 歳代では「じゃぐち通信」が 2 番目に高くなっているのに対し、20 歳代から 50 歳代では「インターネット」が 2 番目に高くなっている。

・自宅での飲料水保管の有無

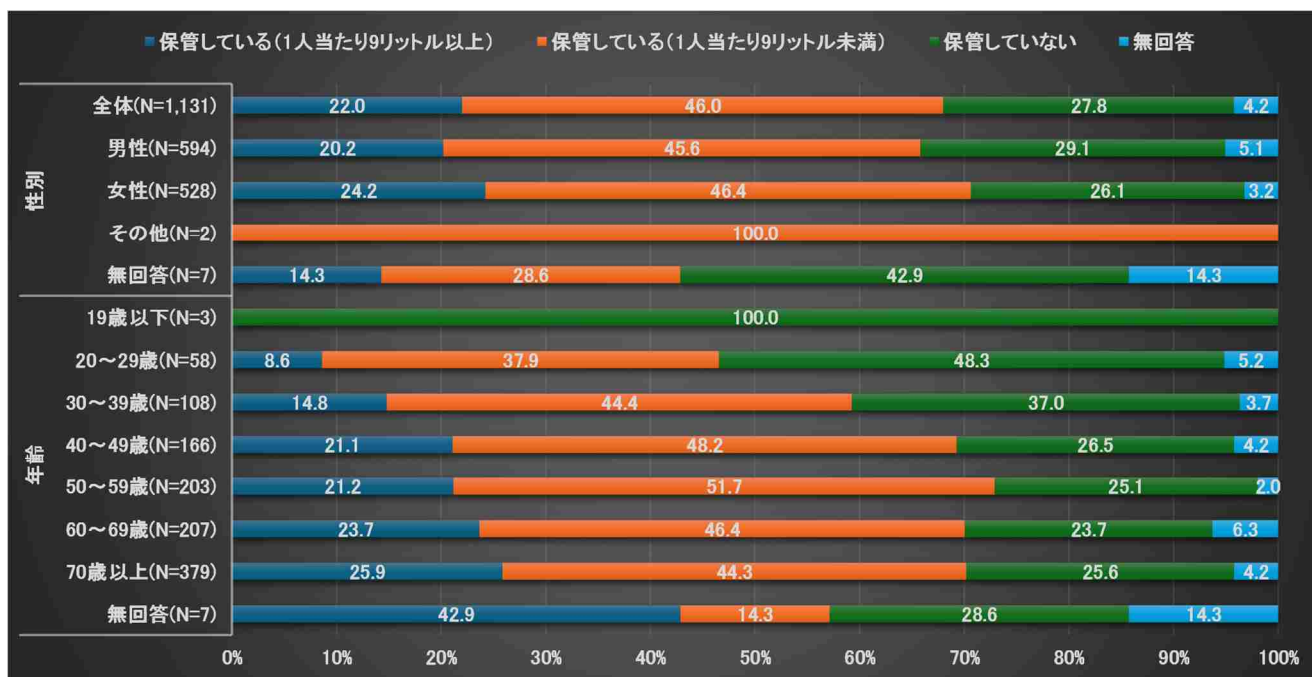
【問 6】あなたのご自宅では、災害時に飲むことができる水やその他の飲料水（お茶やジュースなど）がほぼ常時保管（備蓄）されていますか（容器の容量がわからない場合や、日によって変わる場合は、おおよその目安でお答えください）。

6 割以上の人 が災害時に備えて飲料水を保管している

全体 N=1,131



【対象者全体】飲料水の備蓄について、「保管している（1人当たり9リットル未満）」が46.0%と最も高く、次いで「保管していない」が27.8%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「保管している（1人当たり9リットル以上）」は70歳以上が25.9%と最も高く、「保管している（1人当たり9リットル未満）」は50歳代が51.7%と最も高くなっている。

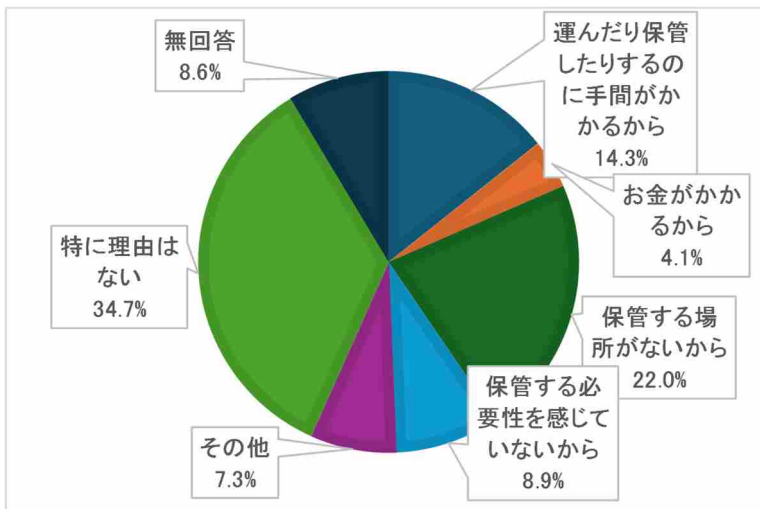
・飲料水を保管していない理由

<問 6 で「③保管していない」と答えた方にお聞きします。>

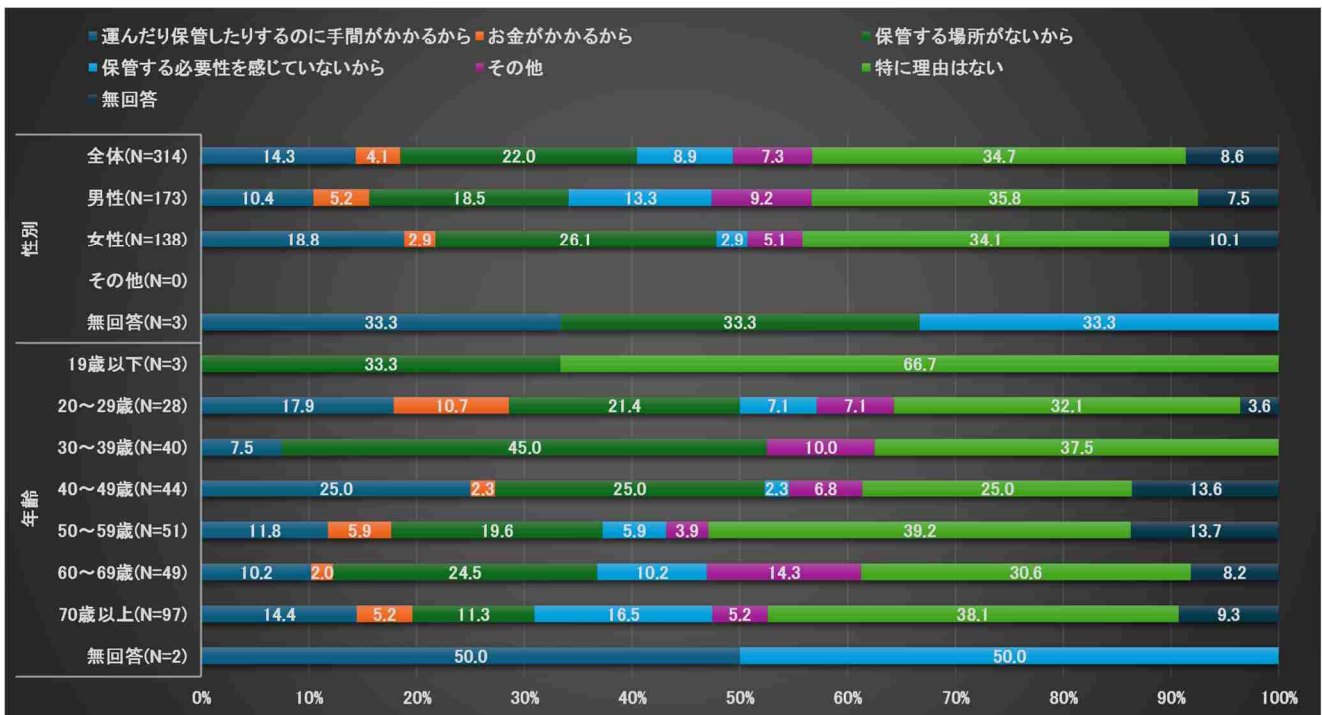
【問 6-1】あなたのご自宅で、飲料水を保管していない主な理由は何ですか。

3 割以上の方が飲料水を保管していないことに「特に理由はない」

全体 N=314



【対象者全体】飲料水を保管していない理由について、「特に理由はない」が 34.7%と最も高く、次いで「保管する場所がないから」が 22.0%となっている。



【性別】「保管する必要性を感じていないから」は女性が 2.9%に対し、男性が 13.3%と 10.4 ポイント高くなっている。

【年代別】30 歳代以外のすべての年代では「特に理由はない」が最も高くなっているが、30 歳代のみ「保管する場所がないから」が 45.0%と最も高くなっている。

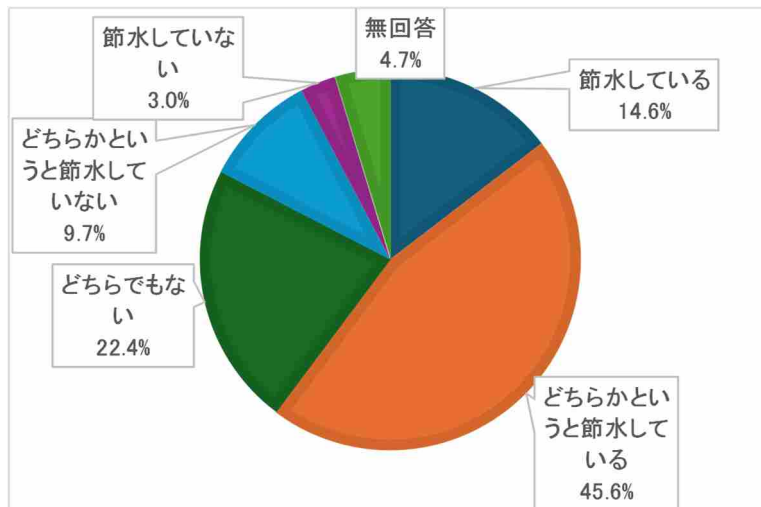
(3) 節水について

・節水していると思うか

【問 7】あなたは、節水している方だと思いますか。

約 6 割の人が「節水している」と思っている

全体 N=1,131



【対象者全体】「どちらかというと節水している」人が 45.6%と最も高く、次いで「どちらでもない」人が 22.4%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

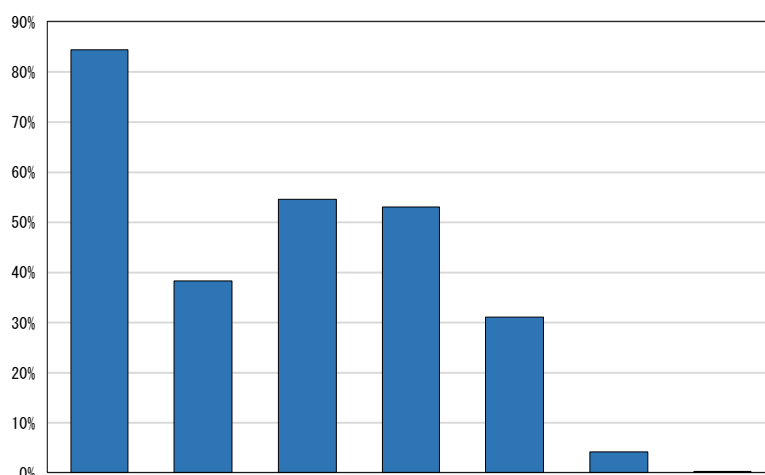
【年代別】「節水している」は 70 歳以上が 22.4%と最も高く、「どちらかというと節水している」は 60 歳代が 52.2%と最も高くなっている。

・実践している節水の取組

<問7で「①節水している」、または「②どちらかというと節水している」と答えた方にお聞きします>

【問7-1】節水機器を使う以外に、あなたが行っている節水の取組を選んでください。

約8割の人が節水のため「こまめに蛇口を閉めるなど、使い過ぎに注意する」を実践



	対象者数	こまめに蛇口を閉めるなど、使い過ぎに注意する (%)	入浴回数や風呂の水の入れ替え回数を減らす (%)	洗濯物のまとめ洗い等で洗濯回数を減らす (%)	トイレの大小レバーを使い分ける (%)	風呂の残り湯を洗濯や掃除などに利用 (%)	その他 (%)	無回答 (%)
対象者全体	681	84.3	38.2	54.5	53.0	31.0	4.1	0.1
性別								
男性	358	83.2	41.6	47.8	55.0	28.8	3.1	0.3
女性	319	85.3	34.2	62.1	50.5	32.6	5.3	-
その他	1	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-
無回答	3	100.0	66.7	66.7	66.7	100.0	-	-
年代別								
19歳以下	1	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-
20～29歳	22	90.9	18.2	72.7	50.0	9.1	-	-
30～39歳	46	89.1	34.8	50.0	50.0	26.1	2.2	-
40～49歳	79	91.1	38.0	44.3	48.1	29.1	5.1	-
50～59歳	114	84.2	30.7	52.6	54.4	29.8	7.0	-
60～69歳	136	77.2	41.2	54.4	51.5	28.7	5.1	-
70歳以上	281	84.3	41.3	57.7	55.2	35.6	2.8	0.4
無回答	2	100.0	100.0	-	50.0	50.0	-	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「こまめに蛇口を閉めるなど、使い過ぎに注意する」が84.3%で最も高く、次いで「洗濯物のまとめ洗い等で洗濯回数を減らす」が54.5%、「トイレの大小レバーを使い分ける」が53.0%となっている。

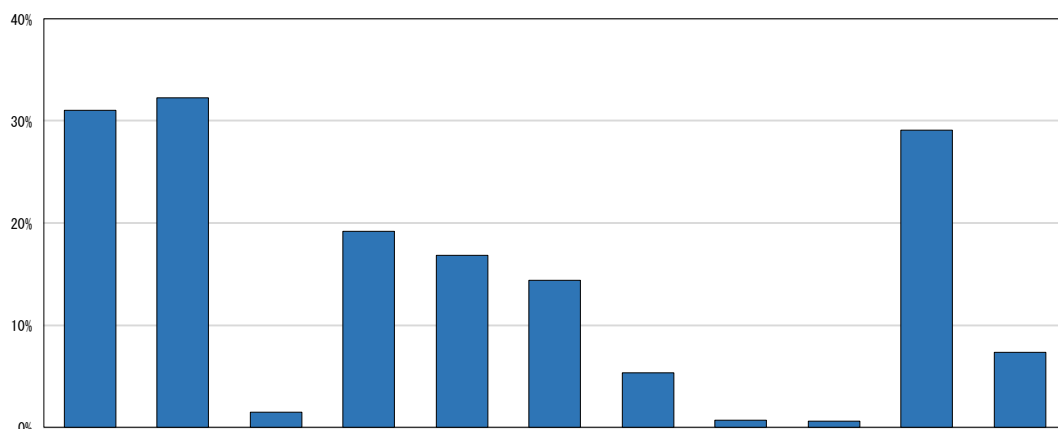
【性別】「洗濯物のまとめ洗い等で洗濯回数を減らす」は男性の47.8%に対し女性が62.1%で14.3ポイント高くなっている。

【年代別】すべての年代で「こまめに蛇口を閉めるなど、使い過ぎに注意する」が最も高くなっている。

・ 自宅で使用している節水機器

【問 8】以下の節水機器のうち、あなたが自宅で使用しているものすべてに○をつけてください。

約 6 割の人が「節水型シャワーヘッド」もしくは「節水型水洗トイレ」を使用



		対象者数	節水型水洗トイレ	節水型シャワーヘッド	24時間風呂	洗濯用などに風呂の残り湯をくみ上げるバスポンプ	ポンプ内蔵洗濯機(ドラム式洗濯機、バスポンプ内蔵洗濯機など)	食器洗い機	節水コマ(じゃぐちから出る水量を抑えるもの)	雨水を貯留し雑用水として利用する設備	その他	節水機器は使用していない	無回答
		(%)											
対象者全体		1,131	31.0	32.3	1.5	19.2	16.8	14.4	5.3	0.7	0.6	29.1	7.3
性別	男性	594	33.5	34.0	1.7	20.0	18.0	14.0	5.7	0.7	0.5	27.3	6.7
	女性	528	28.2	30.1	1.3	18.4	15.5	14.8	4.9	0.8	0.8	31.1	8.0
	その他	2	-	-	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-
	無回答	7	42.9	57.1	-	-	14.3	28.6	-	-	-	28.6	14.3
年代別	19歳以下	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	20～29歳	58	13.8	12.1	-	5.2	12.1	1.7	1.7	-	-	69.0	5.2
	30～39歳	108	22.2	36.1	1.9	13.0	20.4	25.0	4.6	-	0.9	35.2	3.7
	40～49歳	166	25.9	42.2	3.0	18.7	21.1	25.9	5.4	-	-	25.3	4.2
	50～59歳	203	28.6	42.9	1.5	22.2	15.8	17.7	4.9	0.5	0.5	26.1	2.5
	60～69歳	207	30.9	30.4	0.5	20.8	16.9	10.6	3.9	-	1.0	33.3	7.7
	70歳以上	379	39.8	25.3	1.6	21.4	15.3	8.2	7.1	1.8	0.8	21.9	12.1
	無回答	7	42.9	42.9	-	-	14.3	42.9	-	-	-	14.3	28.6

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「節水型シャワーヘッド」が 32.3%で最も高く、次いで「節水型水洗トイレ」が 31.0%、「節水機器は使用していない」が 29.1%となっている。

【性別】男女で大きな差は見られない。

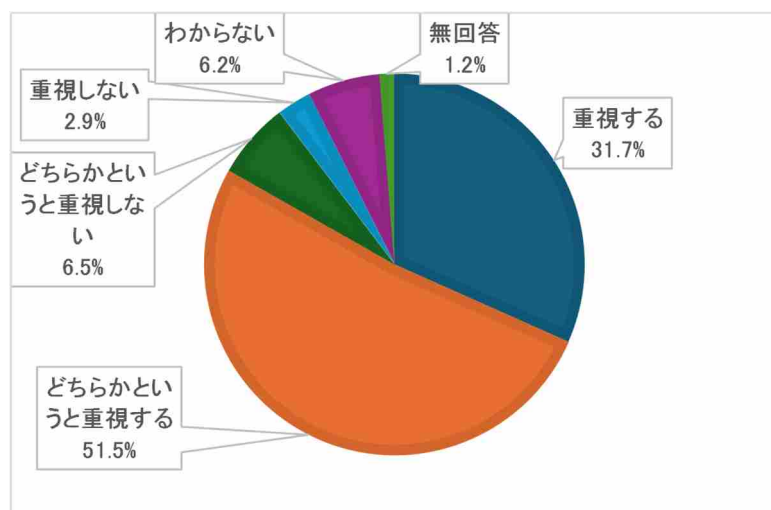
【年代別】70歳以上と60歳代では「節水型水洗トイレ」が最も高くなっているが、30歳代から50歳代では「節水型シャワーヘッド」が最も高くなっている。

・買い替えの際に節水性能を重視するか

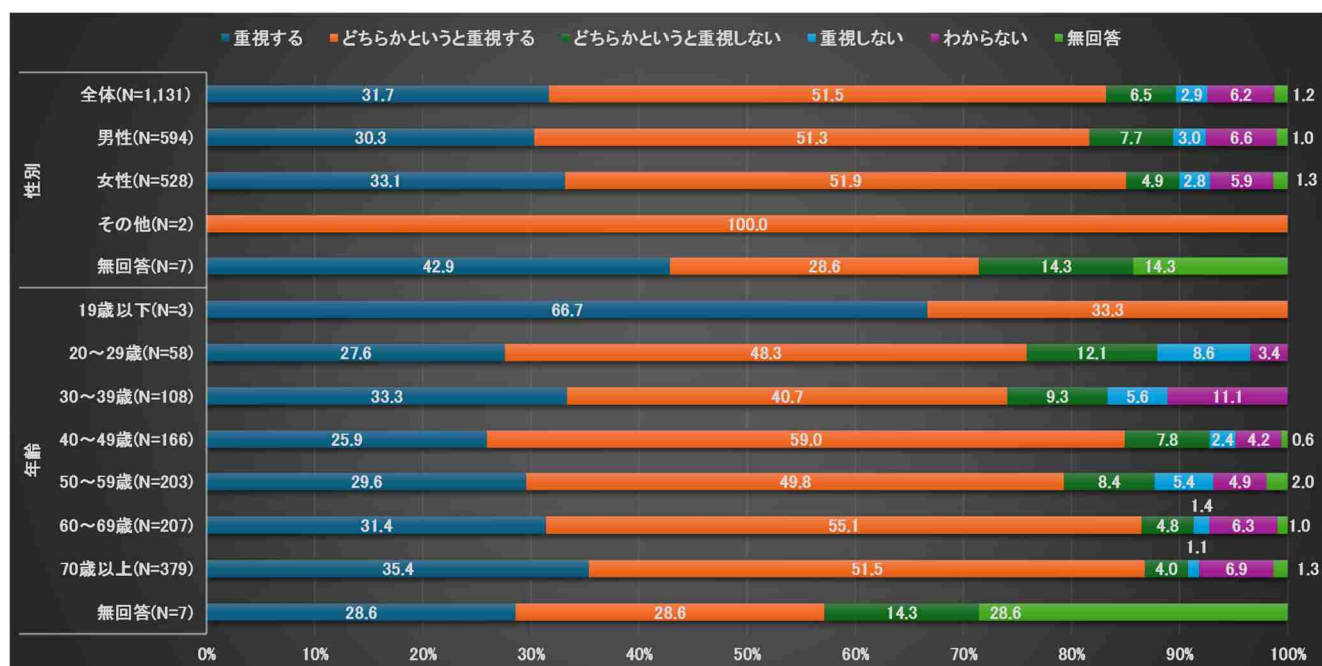
【問 9】あなたは、今後、洗濯機や水まわりの機器（トイレ、シャワー、風呂、食器洗い機など）を買い替える際は、節水性能（どのぐらい水を節約できるか）を重視しますか。

買い替えの際 8 割以上の人が節水性能を重視

全体 N=1,131



【対象者全体】「どちらかという重視する」が 51.5%と最も高く、次いで「重視する」が 31.7%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

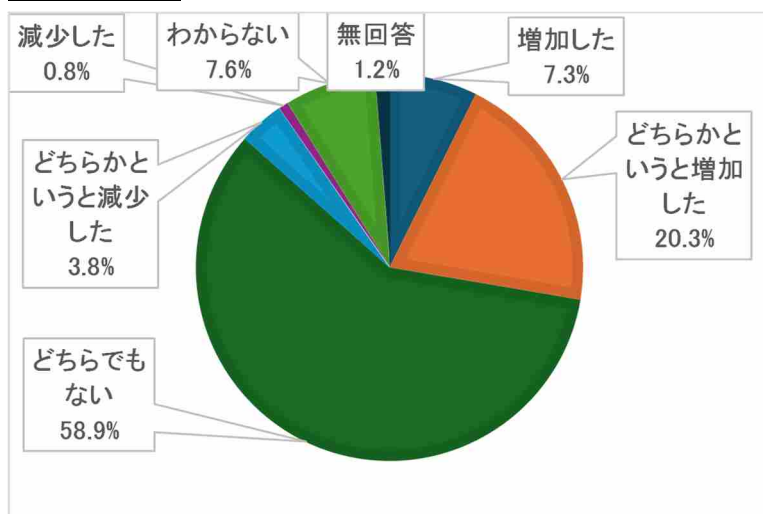
【年代別】「重視する」は 19 歳以下が 66.7%と最も高く、次いで 70 歳以上が 35.4%となっている。「どちらかという重視する」は 40 歳代が 59.0%と最も高くなっている。

・コロナ禍前後での水の使用量変化の有無

【問 10】 コロナ禍の前後で、あなたの水の使用量に変化はありましたか。

約 3 割の人がコロナ禍の前後で水の使用量が増加

全体 N=1,131



【対象者全体】 コロナ禍の前後での水の使用量の変化の有無について「どちらでもない」人が 58.9%と最も高く、次いで「どちらかという増加した」人が 20.3%となっている。



【性別】 男女で大きな差は見られない。

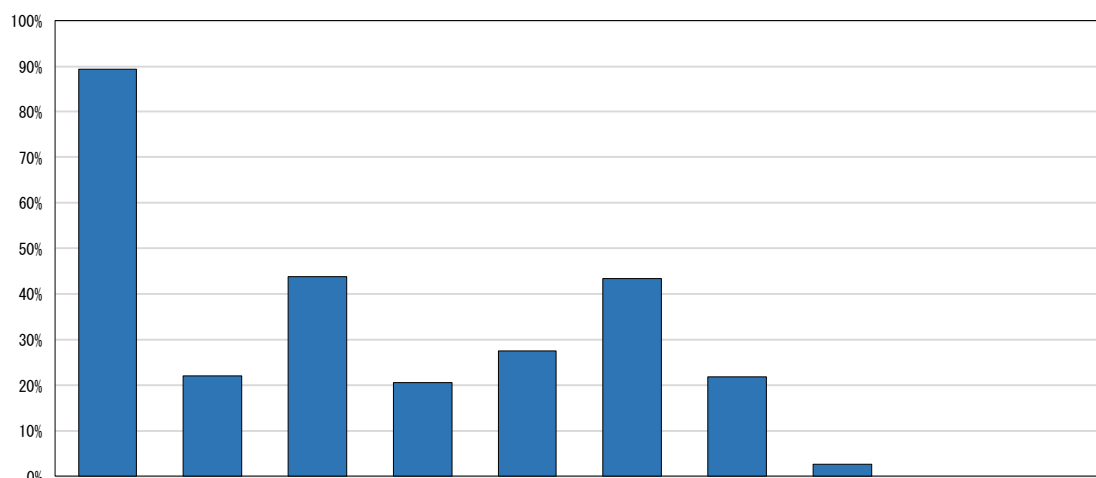
【年代別】 「増加した」は 30 歳代が 11.1%と最も高く、「どちらかという増加した」は 30 歳代と 60 歳代が 22.2%と最も高くなっている。

・水の使用量増加の原因

<問 10 で「①増加した」、または、「②どちらかという増加した」と答えた方にお聞きします>

【問 10-1】あなたは、水の使用量が増加した原因は何だと思いますか。

約 9 割の人が「手洗い・うがい回数の増加」によりコロナ禍前後に水の使用量が増加



		対象者数	手洗い・うがい回数の増加	入浴回数の増加	洗濯回数の増加	炊事回数の増加	トイレ使用回数の増加	清掃・消毒回数の増加	加湿器の使用回数の増加	その他	わからない	無回答
		(%)										
対象者全体		313	89.5	22.0	43.8	20.4	27.5	43.5	21.7	2.6	-	-
性別	男性	163	90.8	19.6	38.0	17.2	24.5	38.7	20.2	2.5	-	-
	女性	147	87.8	23.8	49.0	24.5	29.9	47.6	22.4	2.7	-	-
	その他	1	100.0	-	100.0	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-
	無回答	2	100.0	100.0	100.0	-	50.0	100.0	50.0	-	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	10	80.0	30.0	50.0	20.0	20.0	30.0	10.0	-	-	-
	30～39歳	36	91.7	16.7	50.0	30.6	44.4	44.4	30.6	2.8	-	-
	40～49歳	52	82.7	19.2	42.3	23.1	26.9	36.5	25.0	3.8	-	-
	50～59歳	55	89.1	21.8	43.6	20.0	36.4	36.4	21.8	3.6	-	-
	60～69歳	59	88.1	16.9	40.7	25.4	23.7	42.4	15.3	5.1	-	-
	70歳以上	99	94.9	26.3	42.4	13.1	19.2	52.5	22.2	-	-	-
	無回答	2	50.0	100.0	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「手洗い・うがい回数の増加」が 89.5%で最も高く、次いで「洗濯回数の増加」が 43.8%、「清掃・消毒回数の増加」が 43.5%となっている。

【性別】「洗濯回数の増加」は男性の 38.0%に対し女性が 49.0%で 11.0 ポイント高くなっている。

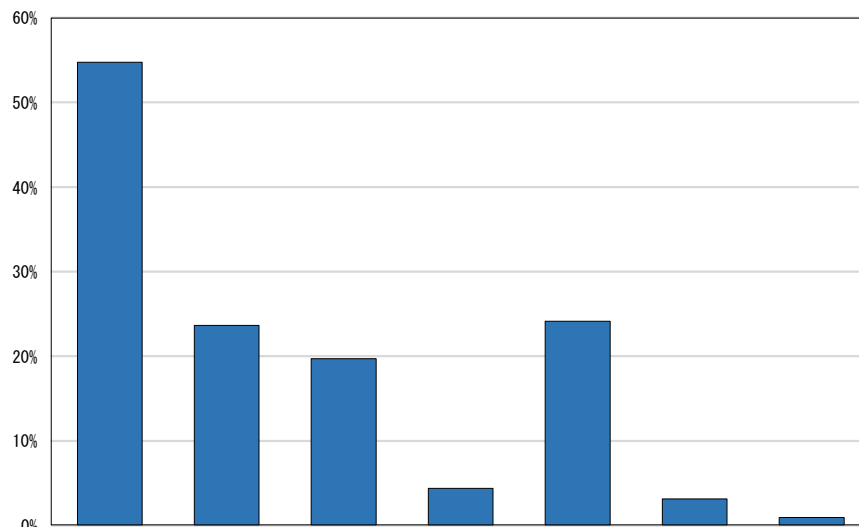
【年代別】すべての年代で「手洗い・うがい回数の増加」が最も高くなっている。

(4) 水道の水質について

・水道水の飲用方法

【問 11】あなたは、水道水をどのように飲用していますか。

水道水を「そのまま飲んでいる」人が半数以上



		対象者数	そのまま飲んでいる	浄水器を通して飲んでいる	煮沸してから飲んでいる	ウォーターサーバーを利用している	ミネラルウォーターを購入している	その他	無回答
		(%)							
対象者全体		1,131	54.7	23.6	19.6	4.3	24.1	3.1	0.9
性別	男性	594	60.3	21.9	15.3	3.5	20.7	2.9	0.7
	女性	528	48.3	25.9	24.4	5.3	28.4	3.4	0.9
	その他	2	100.0	-	-	-	-	-	-
	無回答	7	57.1	-	28.6	-	-	-	14.3
年代別	19歳以下	3	66.7	-	-	-	33.3	-	-
	20～29歳	58	55.2	8.6	12.1	12.1	25.9	3.4	-
	30～39歳	108	53.7	22.2	13.9	12.0	23.1	1.9	-
	40～49歳	166	42.2	31.3	18.7	4.2	30.1	3.0	1.2
	50～59歳	203	45.8	32.5	17.7	4.4	26.1	3.4	2.0
	60～69歳	207	59.9	23.7	15.5	3.4	26.1	3.9	0.5
	70歳以上	379	62.3	18.7	26.1	1.6	19.5	2.9	0.5
	無回答	7	57.1	-	28.6	-	14.3	-	14.3

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】水道水の飲用方法について、「そのまま飲んでいる」人が 54.7%と最も高く、次いで「ミネラルウォーターを購入している」が 24.1%となっている。

【性別】「そのまま飲んでいる」は女性が 48.3%に対し男性が 60.3%と 12.0 ポイント高くなっている。

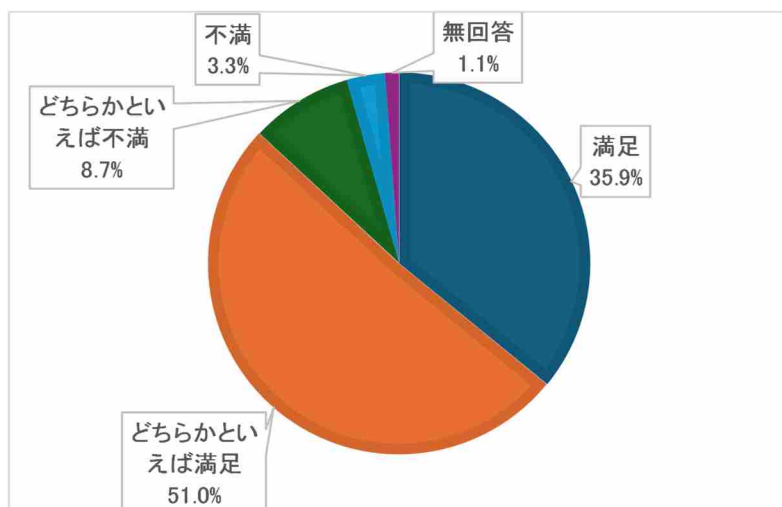
【年代別】「そのまま飲んでいる」は 19 歳以下が 66.7%と最も高く、次いで 70 歳以上が 62.3%となっている。

・水道水の水質への満足度（味）

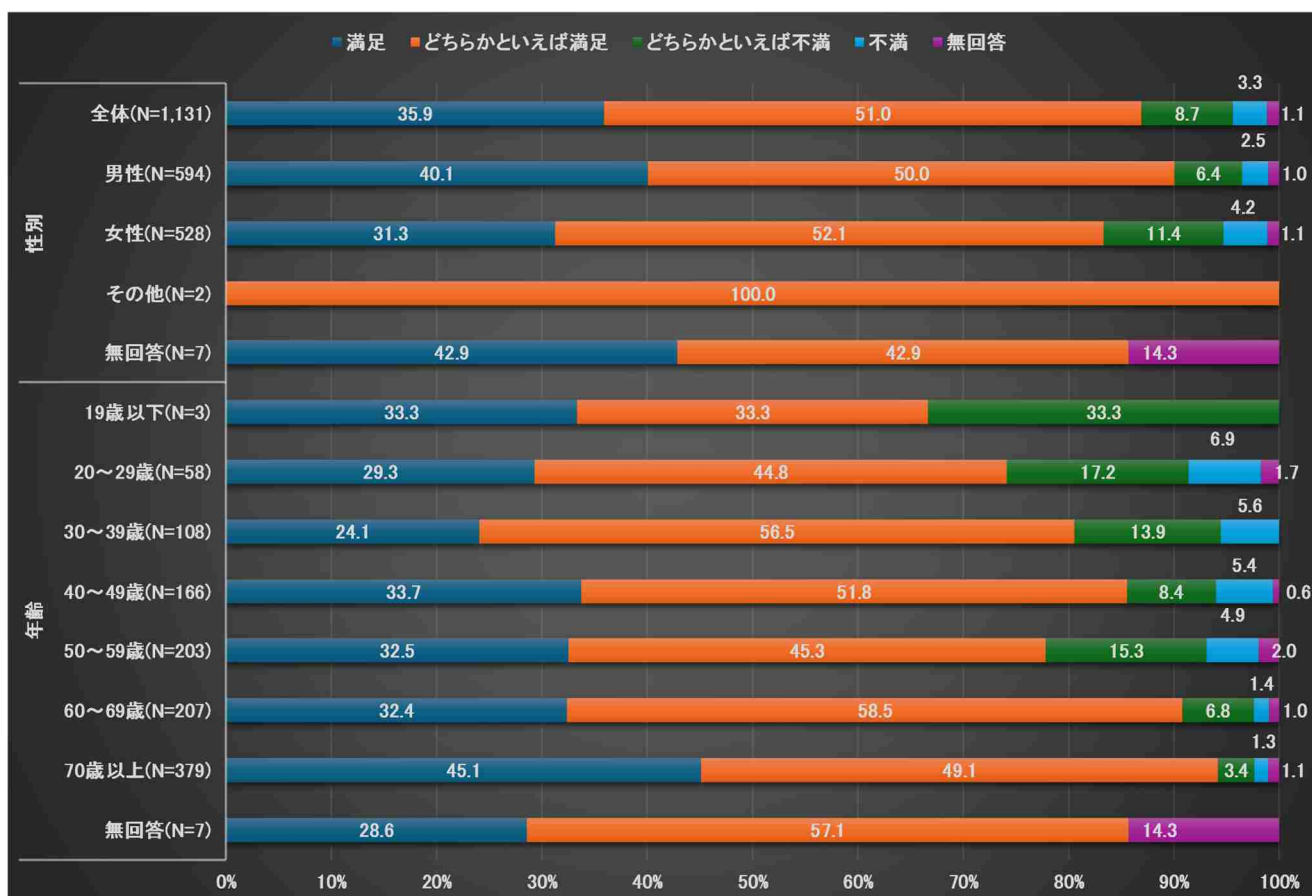
【問 12】あなたは、水道の水質に満足していますか。＜味＞

8 割以上の人水質（味）に満足

全体 N=1,131



【対象者全体】水道の水質（味）について、「どちらかといえば満足」している人が 51.0%と最も高く、次いで「満足」が 35.9%となっている。



【性別】「満足」は女性が 31.3%に対し男性が 40.1%と 8.8 ポイント高くなっている。

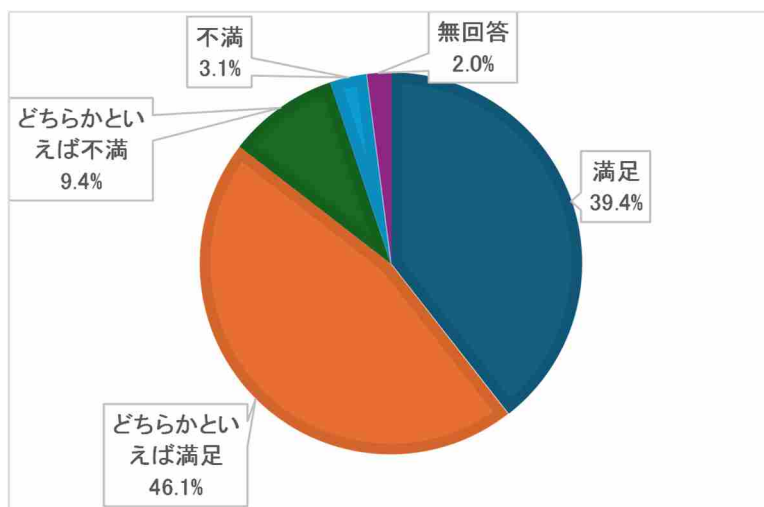
【年代別】「満足」は 70 歳以上が 45.1%と最も高く、次いで 40 歳代が 33.7%となっている。

・水道水の水質への満足度（におい）

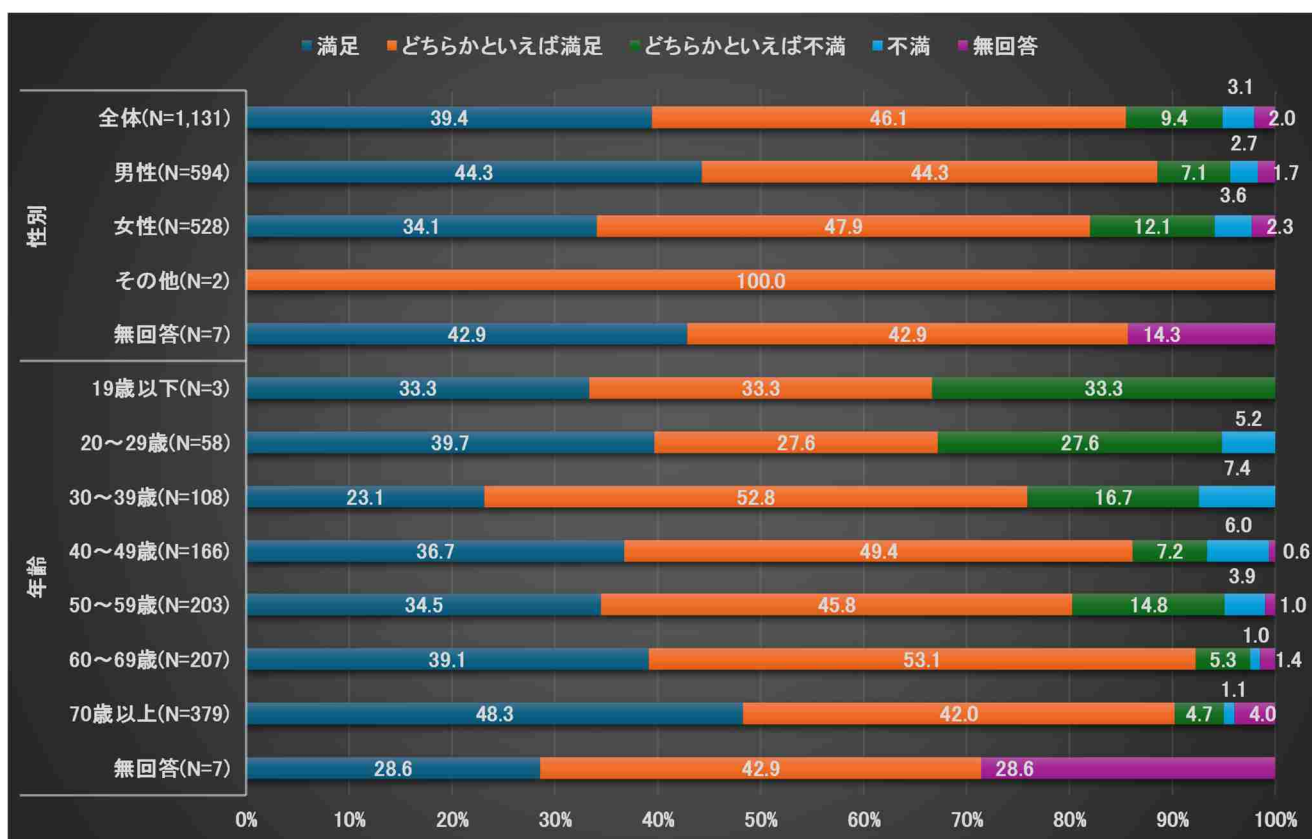
【問 12】あなたは、水道の水質に満足していますか。<におい>

8 割以上の人水質（におい）に満足

全体 N=1, 131



【対象者全体】水道の水質（におい）について、「どちらかといえば満足」している人が 46.1%と最も高く、次いで「満足」が 39.4%となっている。



【性別】「満足」は女性が 34.1%に対し男性が 44.3%と 10.2 ポイント高くなっている。

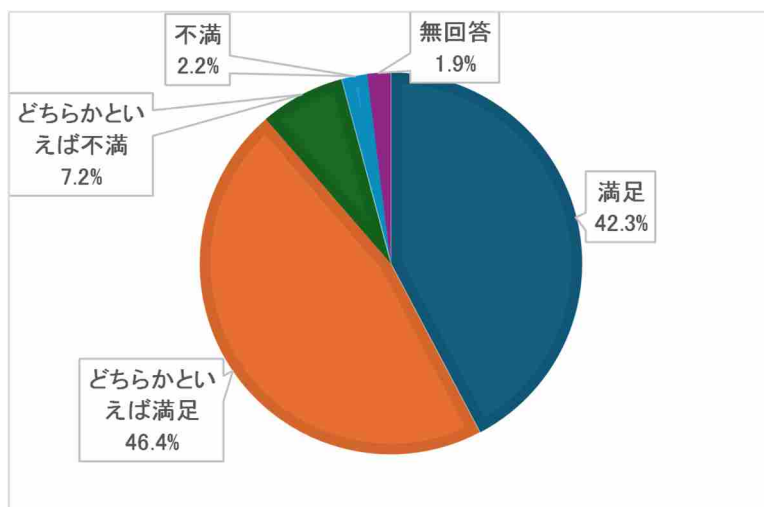
【年代別】「満足」は 70 歳以上が 48.3%と最も高く、次いで 20 歳代が 39.7%となっている。

・水道水の水質への満足度（安全性）

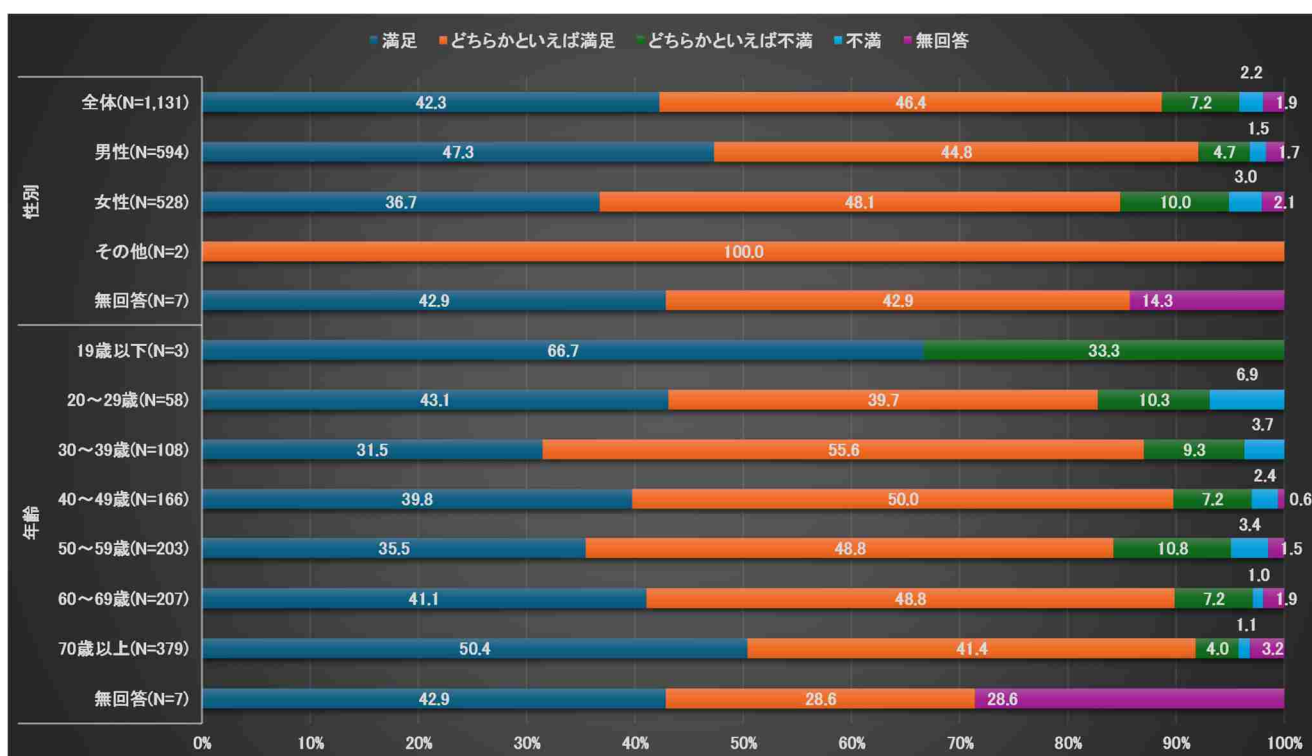
【問 12】あなたは、水道の水質に満足していますか。＜安全性＞

8 割以上の人水質（安全性）に満足

全体 N=1, 131



【対象者全体】水道の水質（安全性）について、「どちらかといえば満足」している人が 46. 4%と最も高く、次いで「満足」が 42. 3%となっている。



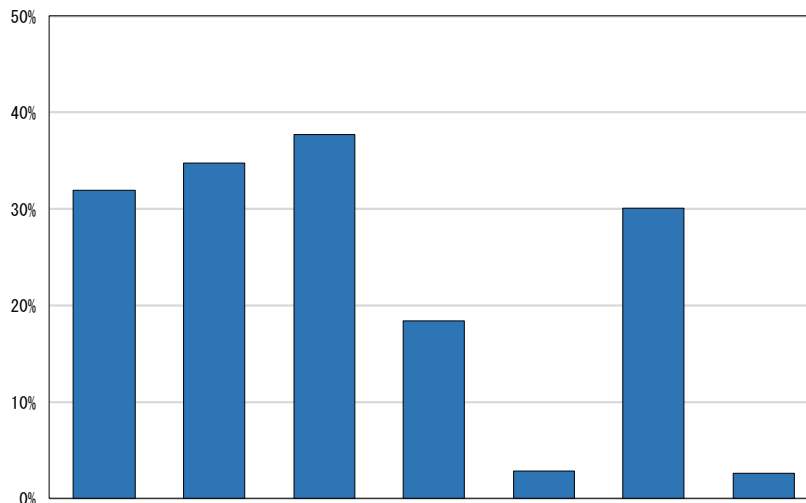
【性別】「満足」は女性が 36. 7%に対し男性が 47. 3%と 10. 6 ポイント高くなっている。

【年代別】「満足」は 19 歳以下が 66. 7%と最も高く、次いで 70 歳以上が 50. 4%となっている。

・水質の安全性への不安点

【問 13】あなたは、水道水の水質の安全性に不安な点がありますか。

約 4 割の人が「水道管や水道施設の管理に不安がある」



		対象者数	水道水中の含有物に不安がある	取水元の河川が汚染されていないか不安がある	水道管や水道施設の管理に不安がある	集合住宅等の管理に不安がある	その他	不安な点はない	無回答
		(%)							
対象者全体		1,131	31.9	34.7	37.8	18.4	2.8	30.1	2.7
性別	男性	594	28.3	32.0	37.0	15.5	2.0	34.5	1.9
	女性	528	35.8	37.7	38.4	22.0	3.8	25.0	3.2
	その他	2	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	-
	無回答	7	42.9	42.9	42.9	-	-	28.6	28.6
年代別	19歳以下	3	-	-	-	-	-	100.0	-
	20～29歳	58	32.8	20.7	22.4	31.0	1.7	50.0	-
	30～39歳	108	30.6	25.9	29.6	28.7	2.8	36.1	2.8
	40～49歳	166	31.9	32.5	41.0	20.5	3.0	31.3	0.6
	50～59歳	203	33.0	34.0	42.9	27.1	3.0	25.6	1.0
	60～69歳	207	34.8	38.2	42.5	17.4	4.3	25.6	1.4
	70歳以上	379	30.3	39.3	36.1	9.0	2.1	28.5	5.3
	無回答	7	28.6	28.6	28.6	-	-	57.1	14.3

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「水道管や水道施設の管理に不安がある」が 37.8%で最も高く、次いで「取水元の河川が汚染されていないか不安がある」が 34.7%、「水道水中の含有物に不安がある」が 31.9%となっている。

【性別】「不安な点はない」は女性の 25.0%に対し男性が 34.5%で 9.5 ポイント高くなっている。また「水道水中の含有物に不安がある」は男性の 28.3%に対し女性が 35.8%で 7.5 ポイント高くなっている。

【年代別】70 歳以上は「取水元の河川が汚染されていないか不安がある」が最も高くなっているが、40 歳代から 60 歳代は「水道管や水道施設の管理に不安がある」が、20 歳代と 30 歳代は「不安な点はない」が最も高くなっている

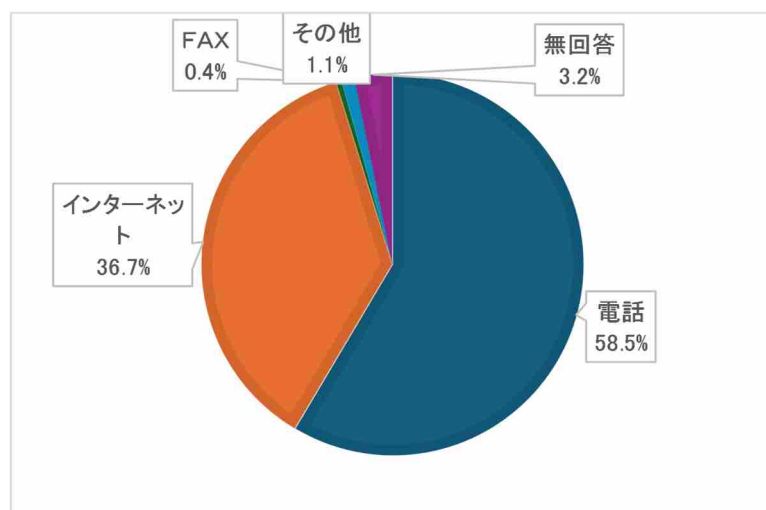
(5) 水道の使用や支払い方法に関する届出・申込み方法について

・水道の使用や支払い方法の届出手段

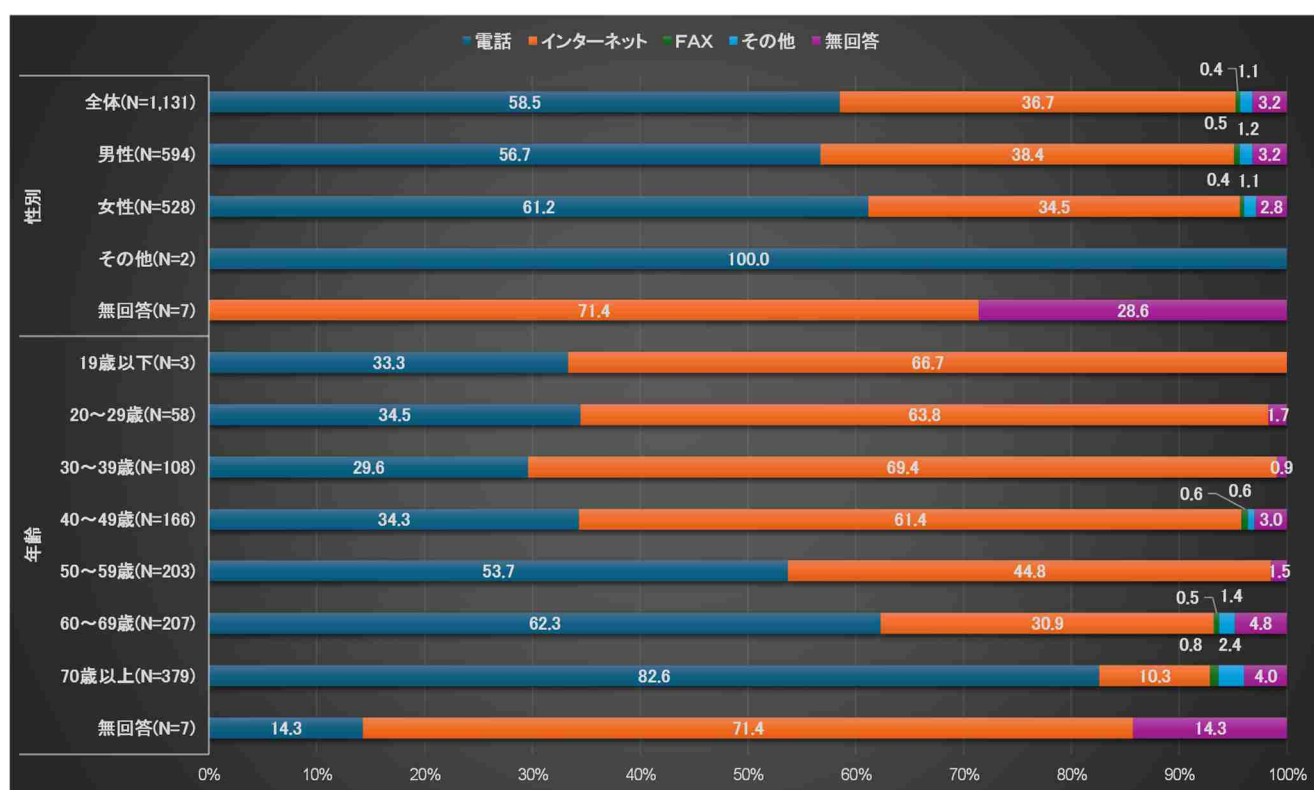
【問 14】あなたが上記の届出をする場合、どの方法によって行いますか。

約 6 割の人が水道の使用や支払い方法について「電話」で届出

全体 N=1,131



【対象者全体】水道の使用や支払い方法に関する届出について、「電話」で行う人が 58.5%と最も高く、次いで「インターネット」が 36.7%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

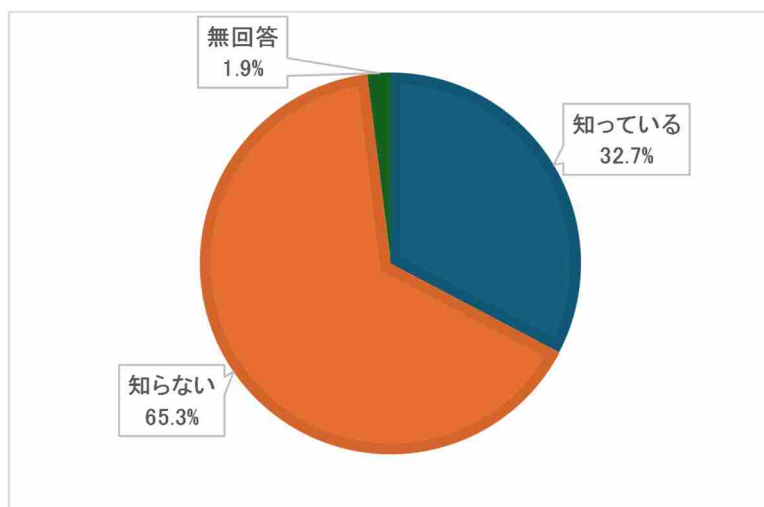
【年代別】「電話」は 70 歳以上が 82.6%と最も高く、「インターネット」は 30 歳代が 69.4%と最も高くなっている。

・電話受付センターの認知度

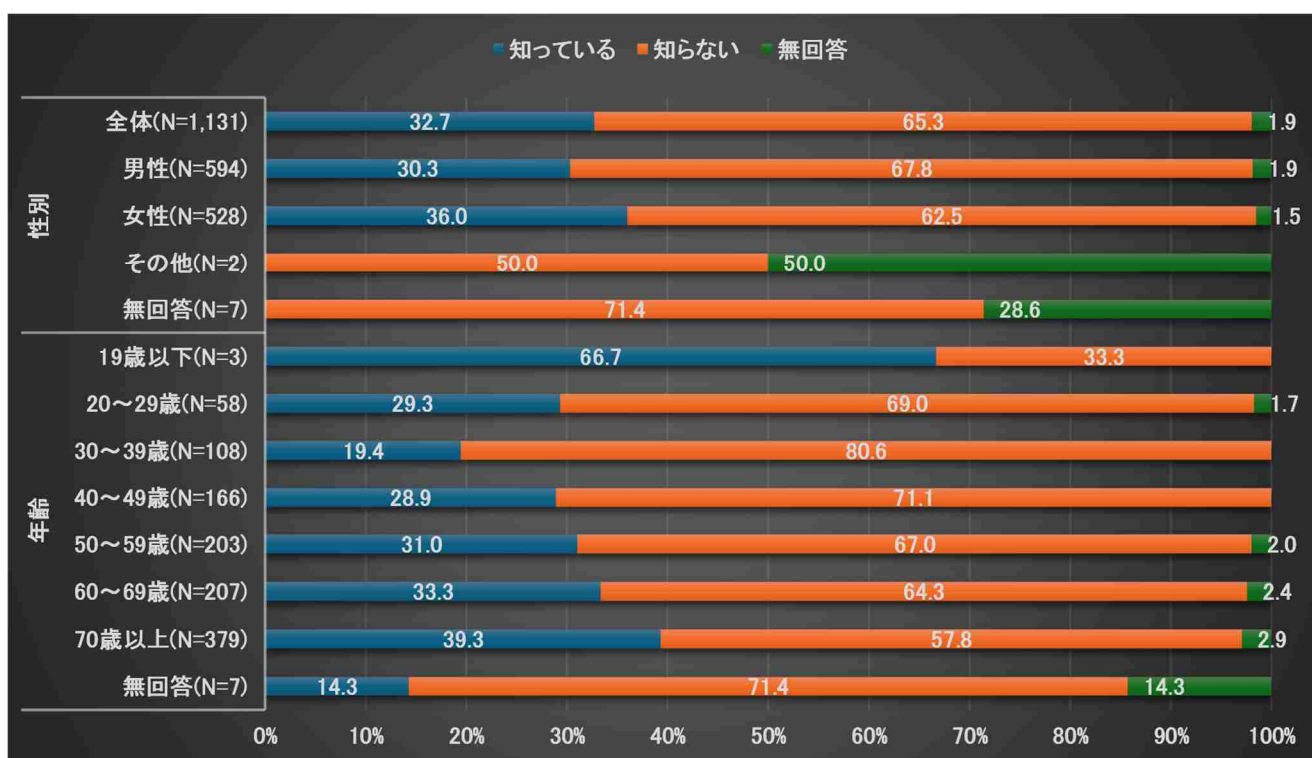
【問 15】あなたは、「水道局電話受付センター」を知っていますか。

6 割以上の人「水道局電話受付センター」について「知らない」

全体 N=1,131



【対象者全体】「水道局電話受付センター」について「知っている」人が 32.7%、「知らない」人が 65.3% となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「知っている」は 19 歳以下が 66.7%と最も高く、次いで 70 歳以上が 39.3%となっている。

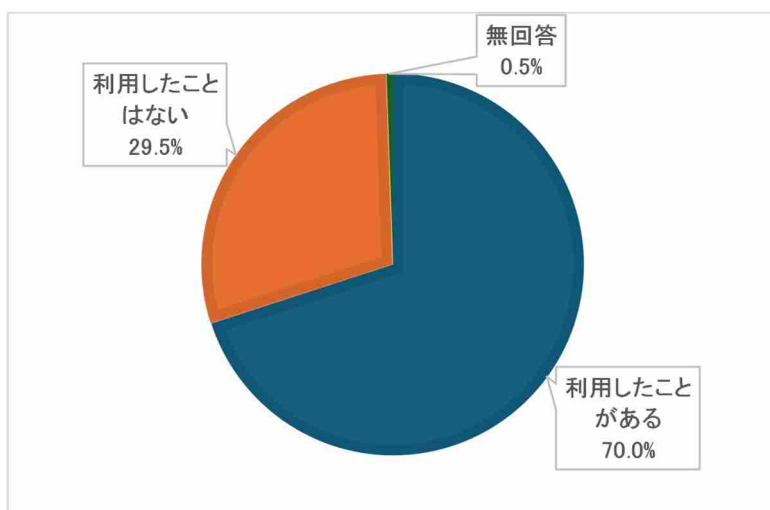
・電話受付センター利用の有無

<問 15 で「①知っている」と答えた方にお聞きします。>

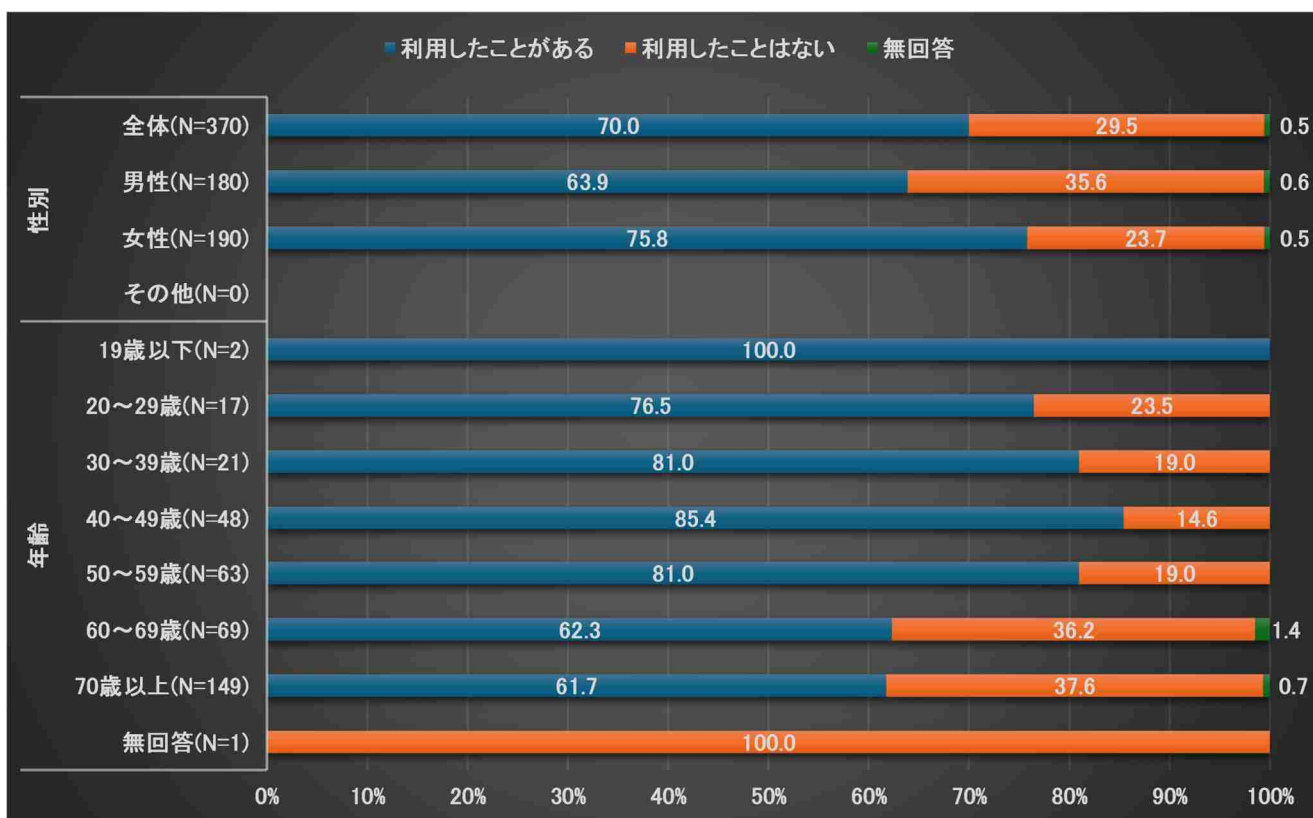
【問 15-1】水道局電話受付センターを利用したことがありますか。

水道局電話受付センターを知っている人のうち「利用したことがある」のは7割

全体 N=370



【対象者全体】水道局電話受付センターを知っている人のうち「利用したことがある」のは70.0%、「利用したことはない」人は29.5%となっている。



【性別】「利用したことがある」は男性が63.9%に対し女性が75.8%と11.9ポイント高くなっている。

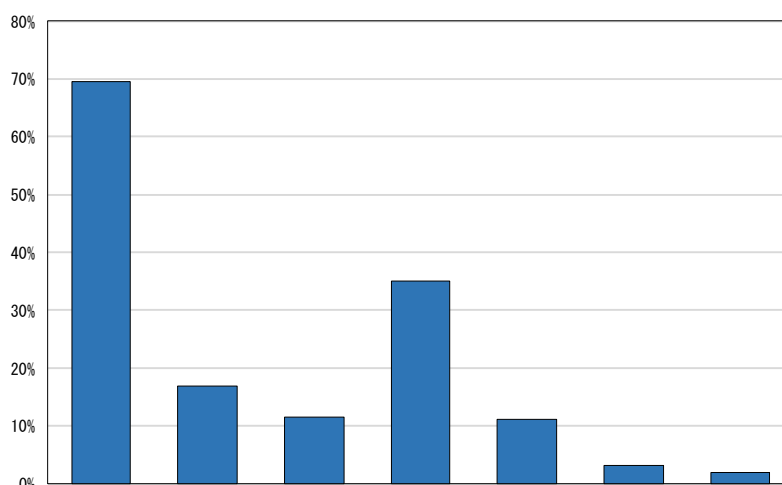
【年代別】「利用したことがある」は19歳以下が100%と最も高く、次いで40歳代が85.4%となっている。

・電話受付センター利用時の内容

<問 15 で「①知っている」と答えた方にお聞きします。>

【問 15-2】 ご利用した際の内容についてお答えください。

約 7 割の人が「転居の届出」のために水道局電話受付センターを利用



		対象者数	転居の届出 (転入による使用開始、転出による使用中止を含む)	名義変更	水道使用の一時休止・再開	口座振替払いやクレジットカード払いの支払方法の変更 (申込書の送付依頼を含む)	急な水道故障に関する問合せ	その他	無回答
		(%)							
対象者全体		259	69.5	17.0	11.6	35.1	11.2	3.1	1.9
性別	男性	115	67.8	7.8	15.7	35.7	15.7	1.7	3.5
	女性	144	70.8	24.3	8.3	34.7	7.6	4.2	0.7
	その他	0	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	2	100.0	-	-	-	-	50.0	-
	20～29歳	13	84.6	-	-	38.5	-	-	-
	30～39歳	17	82.4	5.9	11.8	29.4	-	-	-
	40～49歳	41	80.5	2.4	2.4	41.5	2.4	4.9	4.9
	50～59歳	51	70.6	17.6	9.8	35.3	7.8	3.9	-
	60～69歳	43	69.8	20.9	16.3	39.5	16.3	2.3	-
	70歳以上	92	58.7	26.1	16.3	31.5	18.5	2.2	3.3
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「転居の届出 (転入による使用開始、転出による使用中止を含む)」が 69.5%で最も高く、次いで「口座振替払いやクレジットカード払いの支払方法の変更 (申込書の送付依頼を含む)」が 35.1%、「名義変更」が 17.0%となっている。

【性別】「名義変更」は男性の 7.8%に対し女性が 24.3%で 16.5 ポイント高くなっている。また「急な水道故障に関する問合せ」は女性の 7.6%に対し男性が 15.7%で 8.1 ポイント高くなっている。

【年代別】すべての年代で「転居の届出 (転入による使用開始、転出による使用中止を含む)」が最も高くなっている。

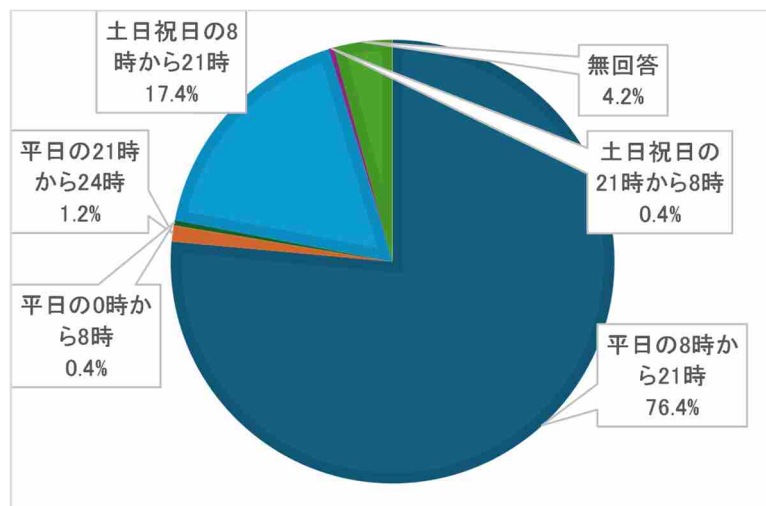
・電話受付センターに電話しやすい時間帯

<問 15 で「①知っている」と答えた方にお聞きます。>

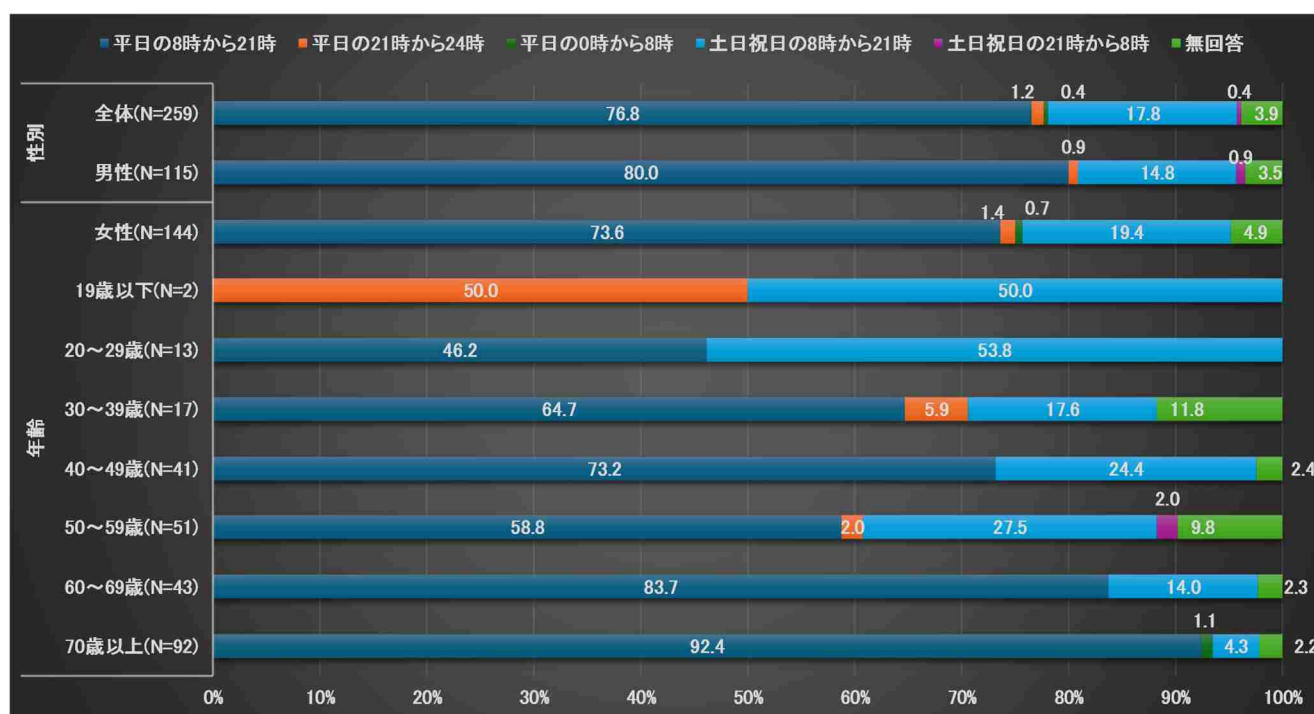
【問 15-3】水道局電話受付センターでは、上記①から③の届出は、現在は 8 時から 21 時（無休）で受け付けております。あなたが、水道局電話受付センターに電話で届出を行う場合、どの時間帯がもっとも電話しやすいですか。

水道局電話受付センターに電話しやすい時間帯は「平日の 8 時から 21 時」

全体 N=259



【対象者全体】水道局電話受付センターに電話で届出を行う場合、電話しやすい時間帯は「平日の 8 時から 21 時」が 76.4%と最も高くなっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「平日の 8 時から 21 時」は 70 歳以上が 92.4%と最も高く、「土日祝日の 8 時から 21 時」は 20 歳代が 53.8%と最も高くなっている。

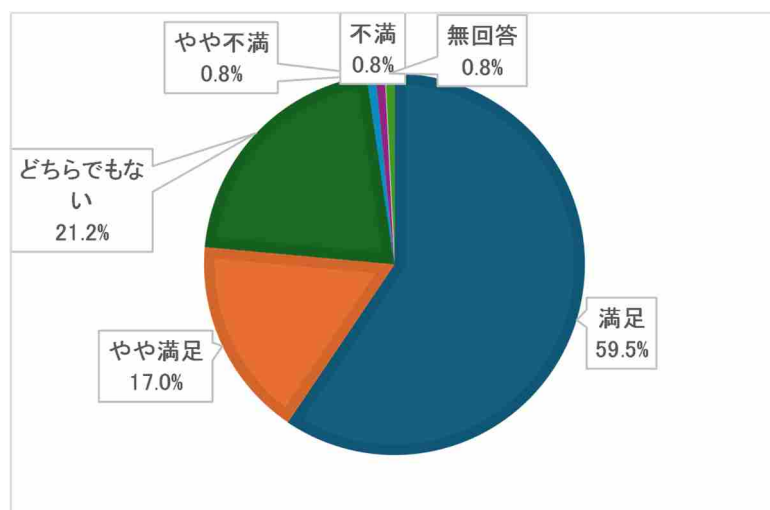
・電話受付センターの満足度

<問 15-1 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。>

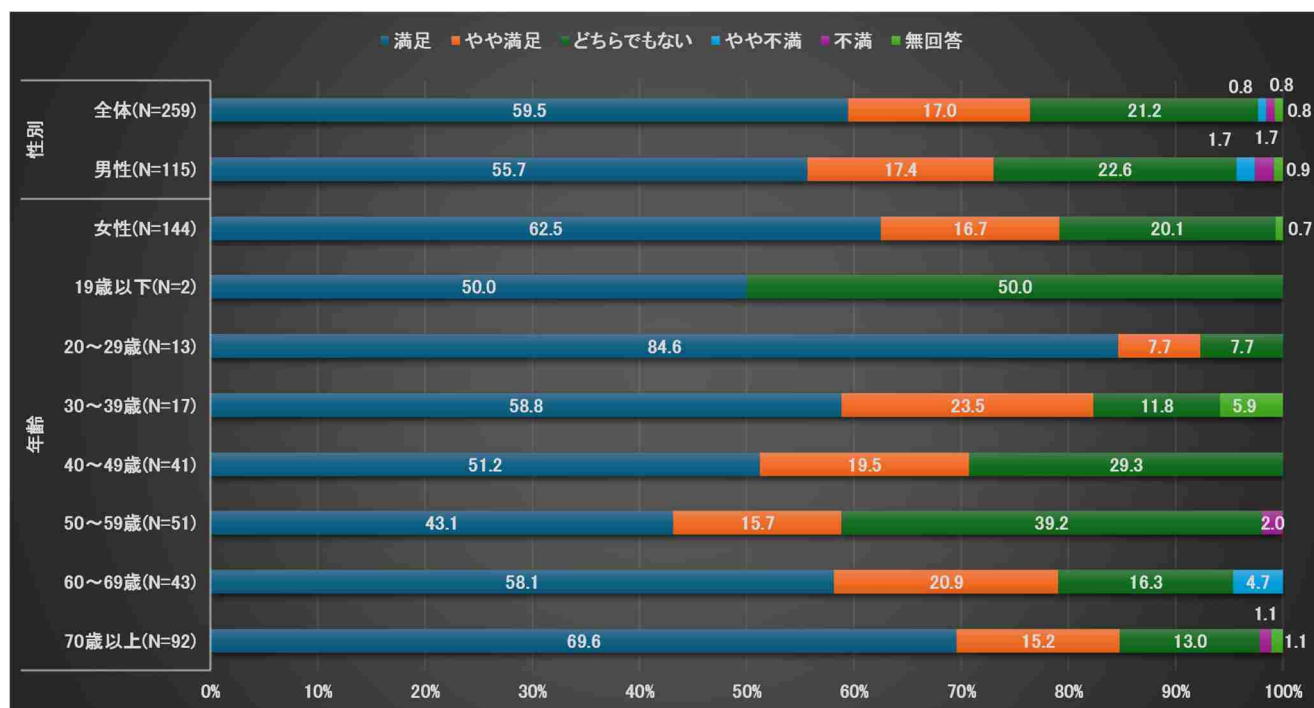
【問 16】あなたは、ご利用した際の電話受付センターの対応についてどう感じましたか。

約 6 割の人が電話受付センターの対応に「満足」

全体 N=259



【対象者全体】電話受付センターの対応について、「満足」が 59.5%と最も高く、次いで「どちらでもない」が 21.2%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

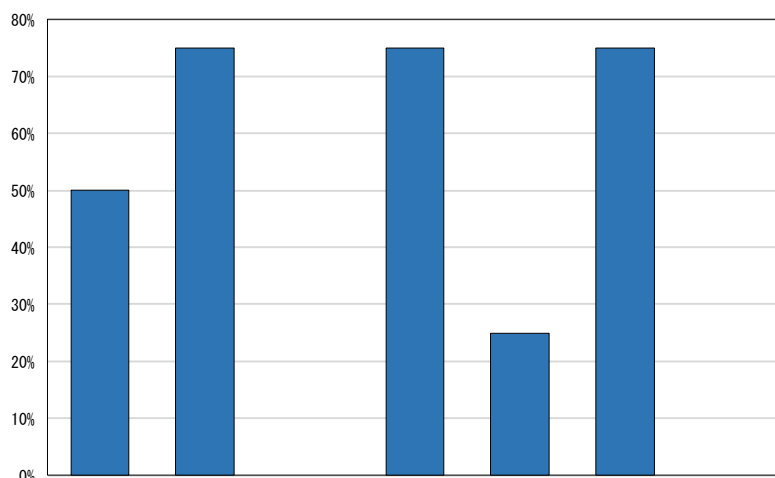
【年代別】「満足」は 20 歳代が 84.6%と最も高く、次いで 70 歳以上が 69.6%となっている。

・電話受付センターに不満を感じた理由

<問 16 で「④やや不満」または「⑤不満」と答えた方にお聞きます。>

【問 16-1】不満と感じた理由は何ですか。

7割以上の方が水道局電話受付センターに「電話をたらいまわしにされた」と「必要以上に時間がかかった」ことに不満



		対象者数	呼び出してもすぐに応答しなかった	電話をたらいまわしにされた	言葉づかいや態度が良くなかった	必要以上に時間がかかった	関係のない部署を案内された	その他	無回答
		(%)							
対象者全体		4	50.0	75.0	-	75.0	25.0	75.0	-
性別	男性	4	50.0	75.0	-	75.0	25.0	75.0	-
	女性	0	-	-	-	-	-	-	-
	その他	0	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	0	-	-	-	-	-	-	-
	30～39歳	0	-	-	-	-	-	-	-
	40～49歳	0	-	-	-	-	-	-	-
	50～59歳	1	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-
	60～69歳	2	50.0	100.0	-	100.0	50.0	50.0	-
	70歳以上	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「電話をたらいまわしにされた」と「必要以上に時間がかかった」と「その他」が75.0%で最も高くなっている。

【性別】対象者はすべて男性であった。

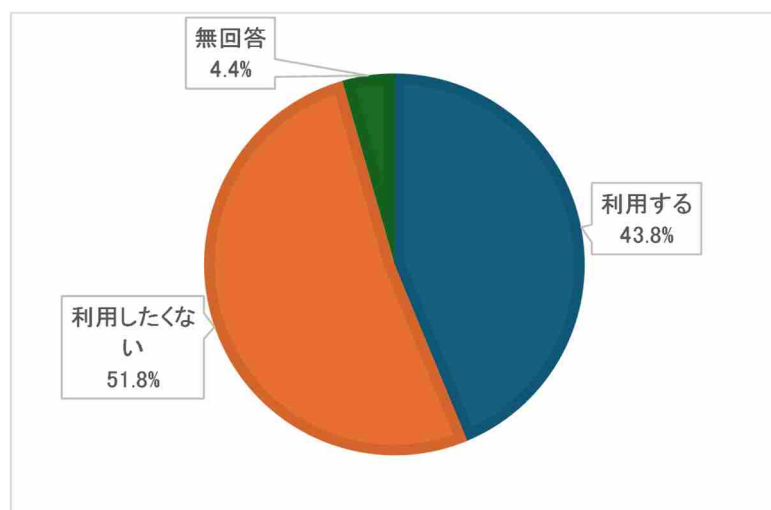
【年代別】「その他」を除くと、70歳以上は「電話をたらいまわしにされた」が最も高く、60歳代は「電話をたらいまわしにされた」と「必要以上に時間がかかった」、50歳代は「呼び出してもすぐに応答しなかった」と「必要以上に時間がかかった」が最も高くなっている。

・転居の際のボイスボットサービス希望の有無

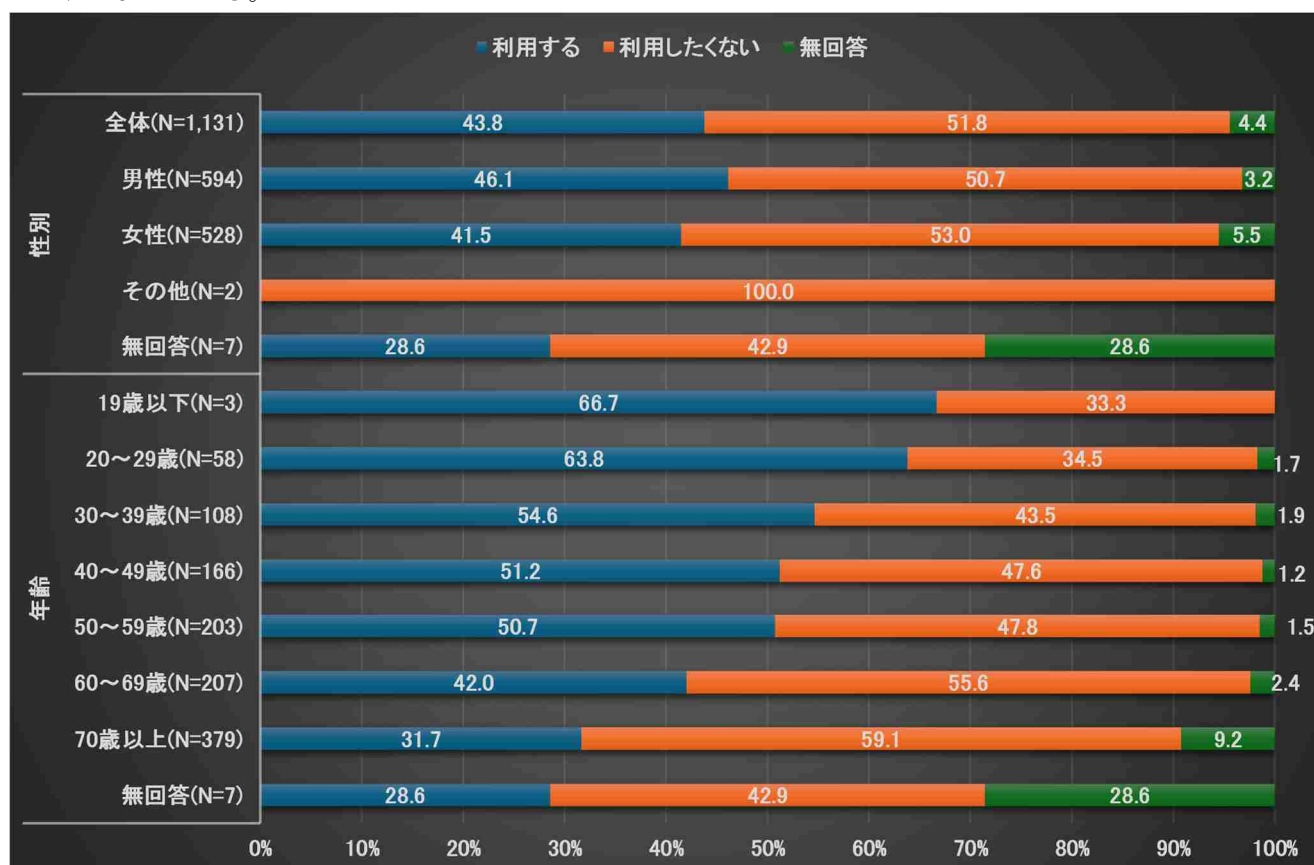
【問 17】あなたは、転居の際にインターネットや電話、FAXによる申し込みのほか、ボイスボットを活用した申込方法 が選択できた場合、利用しますか。

半数以上の人がボイスボットを活用した申込方法を「利用したくない」

全体 N=1,131



【対象者全体】ボイスボットを活用した申込方法について、「利用する」が 43.8%、「利用したくない」が 51.8%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

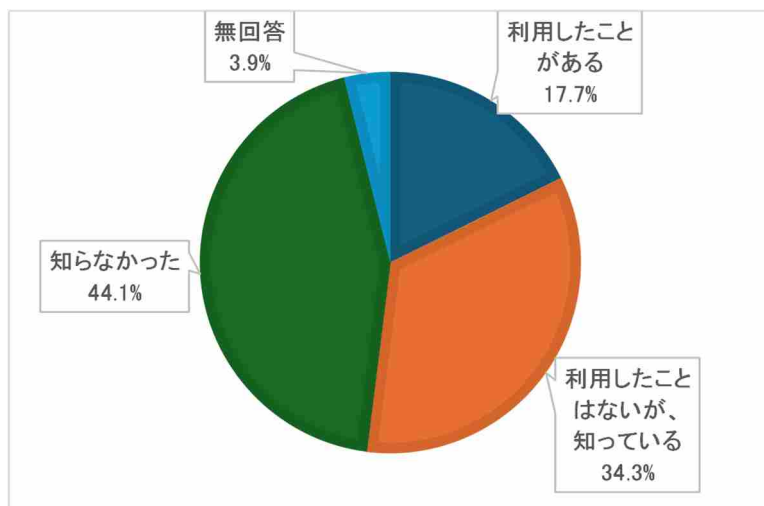
【年代別】「利用する」は 19 歳以下が 66.7%と最も高く、次いで 20 歳代が 63.8%となっている。「利用したくない」は 70 歳以上が 59.1%と最も高く、次いで 60 歳代が 55.6%となっている。

・インターネット受付の認知度

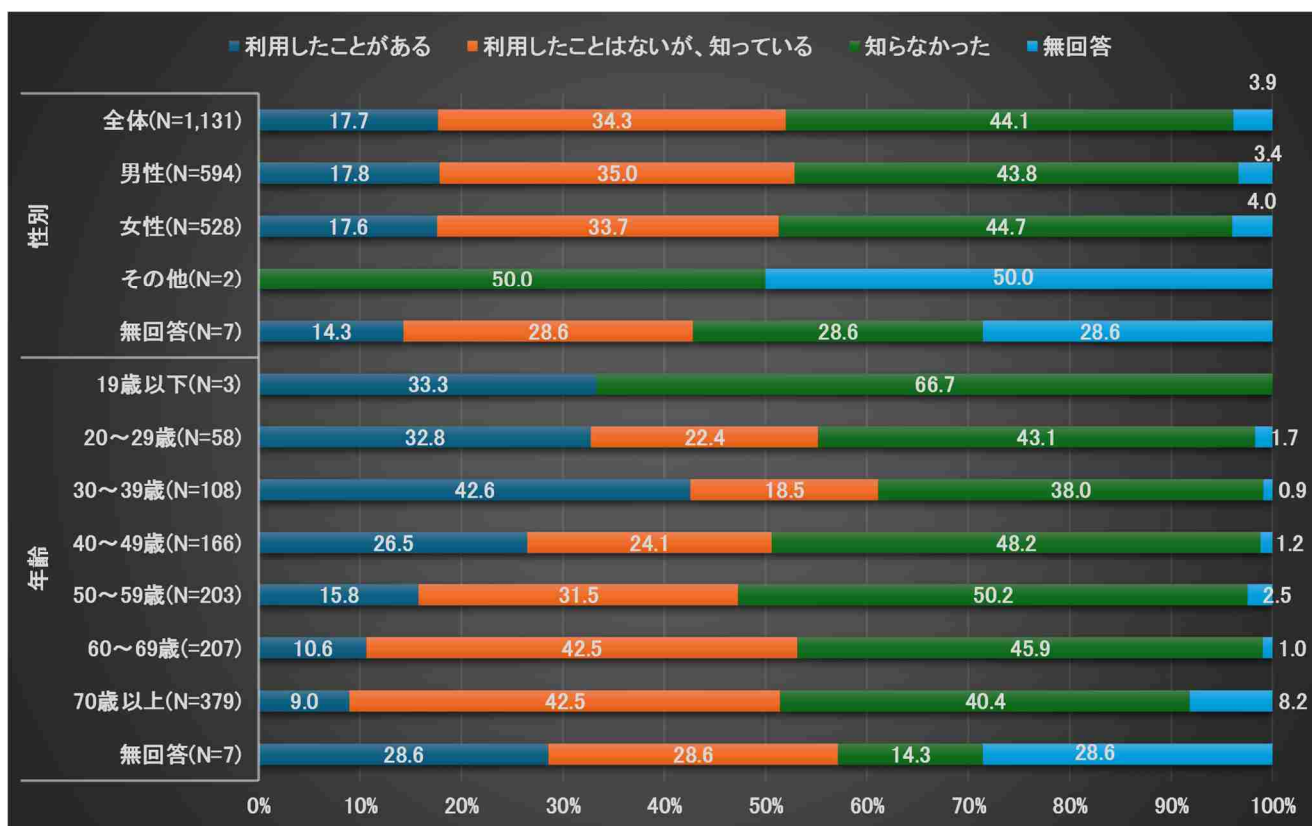
【問 18】札幌市水道局では、転居時の水道の使用開始・中止の届出や水道料金の支払いを口座振替払いまたはクレジットカード払いとする申込書の送付依頼をインターネットで受け付けています。あなたは、このことを知っていますか。

口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼のインターネット受付を「知らなかった」人が約 4 割

全体 N=1,131



【対象者全体】口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼のインターネット受付について、「知らなかった」人が 44.1%と最も高く、次いで「利用したことはないが、知っている」人が 34.3%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

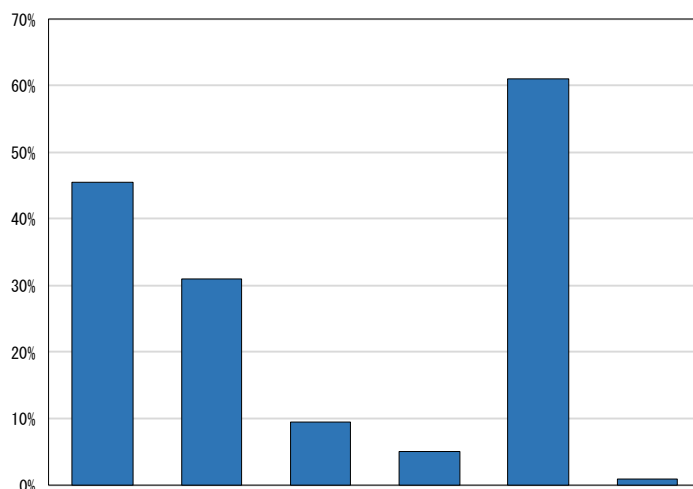
【年代別】「利用したことがある」は 30 歳代が 42.6%と最も高くなっている。

・インターネット受付利用時の内容

<問 18 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。>

【問 19】 あなたが、ご利用した際の内容についてお答えください。

約 6 割の人がインターネットで「口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼」を利用



		対象者数	市内転居（転出による使用中止と転入による使用開始の同時申込み）	使用開始の申込み（入居・使用再開のみのお申込み）	使用中の申込み（退去・一時休止のみのお申込み）	水道使用者氏名の変更申込み（精算が不要な名義変更のお申込み）	口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼	無回答
		(%)						
対象者全体		200	45.5	31.0	9.5	5.0	61.0	1.0
性別	男性	106	38.7	30.2	5.7	1.9	67.0	0.9
	女性	93	52.7	32.3	14.0	8.6	54.8	1.1
	その他	0	-	-	-	-	-	-
	無回答	1	100.0	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	1	-	-	-	-	100.0	-
	20～29歳	19	36.8	57.9	26.3	-	52.6	-
	30～39歳	46	56.5	37.0	6.5	4.3	50.0	-
	40～49歳	44	59.1	36.4	6.8	-	68.2	-
	50～59歳	32	31.3	28.1	6.3	3.1	68.8	-
	60～69歳	22	31.8	18.2	9.1	-	68.2	4.5
	70歳以上	34	38.2	14.7	11.8	20.6	58.8	2.9
	無回答	2	100.0	-	-	-	50.0	-

■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
 ■ 対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼」が 61.0%で最も高く、次いで「市内転居（転出による使用中止と転入による使用開始の同時申込み）」が 45.5%、「使用開始の申込み（入居・使用再開のみのお申込み）」が 31.0%となっている。

【性別】「市内転居（転出による使用中止と転入による使用開始の同時申込み）」は男性の 38.7%に対し女性が 52.7%で 14.0 ポイント高くなっている。また「口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼」は女性の 54.8%に対し男性が 67.0%で 12.2 ポイント高くなっている。

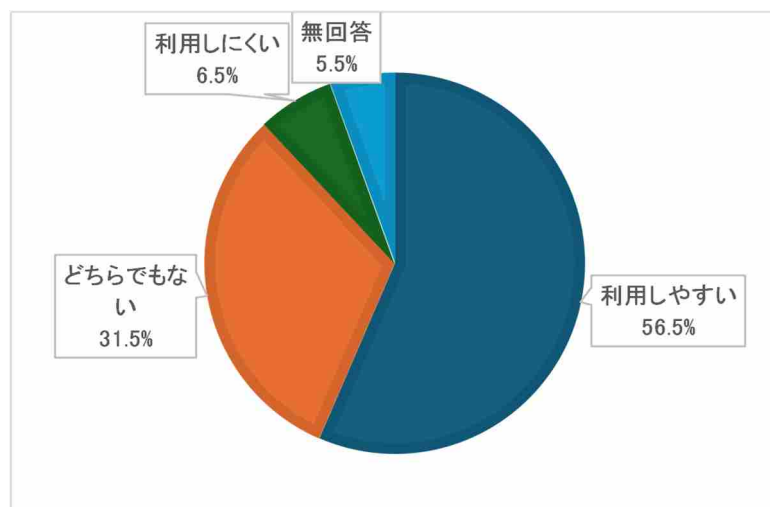
【年代別】70 歳以上と 40 歳代から 60 歳代では「口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼」が最も高くなっているが、30 歳代では「市内転居（転出による使用中止と転入による使用開始の同時申込み）」が、20 歳代では「使用開始の申込み（入居・使用再開のみのお申込み）」が最も高くなっている。

・インターネット受付の利用しやすさ

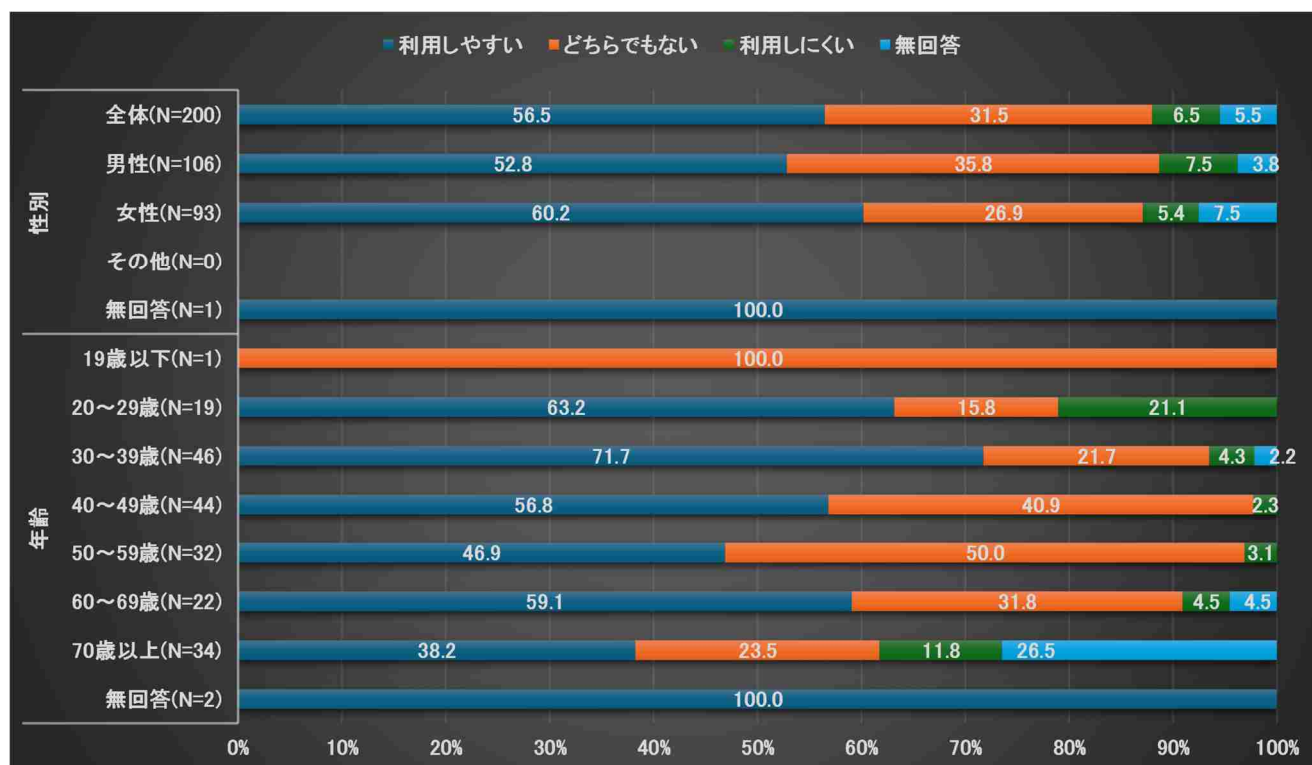
<問 18 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。>

【問 20】あなたがインターネットでの申込を行った時、利用しやすいと思えましたか。

約 6 割の人がインターネットでの申込について「利用しやすい」



【対象者全体】口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼のインターネット受付について、「利用しやすい」と思う人が 56.5%と最も高く、次いで「どちらでもない」が 31.5%となっている。



【性別】「利用しやすい」は男性が 52.8%に対し女性が 60.2%と 7.4 ポイント高くなっている。

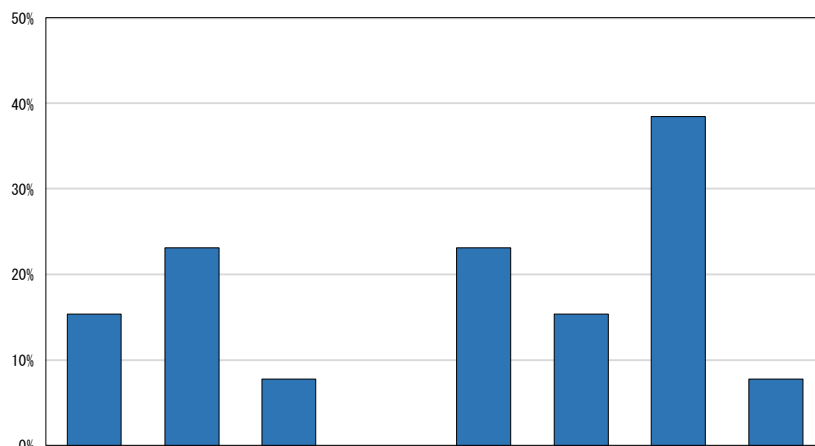
【年代別】「利用しやすい」は 30 歳代が 71.7%と最も高く、次いで 20 歳代が 63.2%となっている。

・インターネット受付が利用しにくい理由

<問 20 で「③利用しにくい」と答えた方にお聞きします。>

【問 20-1】利用しにくいと感じた理由は何ですか。

4 割以上の方がインターネット申込は「入力項目が多すぎる」もしくは「注意書きが多く見づらい」ため利用しにくい



		対象者数	申込のページがどこにあるか分かりづらい	入力項目が多すぎる	郵便番号自動入力やカレンダー入力などがなく、入力に時間がかかった	画面が縦長で見づらい	注意書きが多く見づらい	申込を受信したお知らせメールが届かない	その他	無回答
		(%)								
対象者全体		13	15.4	23.1	7.7	-	23.1	15.4	38.5	7.7
性別	男性	8	25.0	25.0	12.5	-	25.0	12.5	50.0	-
	女性	5	-	20.0	-	-	20.0	20.0	20.0	20.0
	その他	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	4	-	25.0	-	-	-	50.0	25.0	-
	30～39歳	2	50.0	50.0	50.0	-	100.0	-	50.0	-
	40～49歳	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	50～59歳	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	60～69歳	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	70歳以上	4	25.0	25.0	-	-	25.0	-	-	25.0
	無回答	0	-	-	-	-	-	-	-	-

対象者全体の値と比較し10ポイント以上高い
対象者全体の値と比較し10ポイント以上低い

【対象者全体】「その他」が 38.5%で最も高く、次いで「入力項目が多すぎる」と「注意書きが多く見づらい」が 23.1%となっている。

【性別】「申込のページがどこにあるか分かりづらい」と「郵便番号自動入力やカレンダー入力などがなく、入力に時間がかかった」を選択した女性がいなかったが、男性ではそれぞれ 25.0%、12.5%となっている。

【年代別】70 歳以上では「申込のページがどこにあるか分かりづらい」と「入力項目が多すぎる」、「注意書きが多く見づらい」が均等の割合だが、20 歳代では「申込を受信したお知らせメールが届かない」が最も高くなっている。

資料：令和 6 年度水道事業に関する利用者意識調査 調査票

札幌市水道局

令和6年度水道事業に関する利用者意識調査

【アンケート回答のお願い】

日頃から、札幌市水道事業にご理解とご協力いただき、誠にありがとうございます。

札幌市水道局は、水道利用者の皆さまのお考えやご要望を水道事業に反映させるため、意識調査を実施いたします。

突然のお願いで大変恐縮ですが、趣旨をご理解いただき、ご回答くださいますようお願いいたします。

○ あなたにお願いしたいこと

本調査票にご回答のうえ、同封の返信用封筒に入れて返送してください。

○ 対象者の選び方

水道契約者の皆さまの中から3千人を、無作為抽出法（くじびきのような方法）で選ばせていただきました。

○ 今回お送りしたもの

本調査票、返信用封筒

○ プライバシーの保護について

この調査は、皆さまから無記名でご回答いただくものであり、また、回答結果は統計的に処理し、「こういうご意見が何%」というように数値、表にまとめますので、個人のお名前が公表されることは、決してございません。

また、調査をお願いした方の名簿は、この調査以外には使用いたしません。

【ご回答にあたって】

ご使用いただく筆記用具は、どのようなものでも構いません。

ご回答は、あてはまる番号に○印をつけるか、または具体的な内容をご記入ください。

記入されました本調査票は、お手数ですが、折りたたんで同封の返信用封筒に入れ、切手を貼らずに令和6（2024）年6月21日（金）までに、郵便ポストへ投函してください。

ご不明な点やお問い合わせは
札幌市水道局総務部総務課
☎211-7007 まで

1 水道局の広報活動について

問1 あなたは、安全で良質な水をいつまでも安定して供給するために水道局が行っている取組など、札幌市の水道事業についてどのくらい関心がありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | | |
|-----------------|---|-----------|
| ① とても関心がある | } | ⇒ 問 1-1 へ |
| ② どちらかといえば関心がある | | |
| ③ どちらかといえば関心がない | } | ⇒ 問 2 へ |
| ④ まったく関心がない | | |
| ⑤ わからない | | |

問 1-1 【問1で「①とても関心がある」、または、「②どちらかといえば関心がある」と答えた方にお聞きます】

あなたは、水道局が行っている広報活動によって、水道事業に関して知りたいと思う情報を知ることができていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 十分に知ることができている
- ② どちらかといえば知ることができている
- ③ どちらかといえば知ることができていない
- ④ まったく知ることができていない
- ⑤ わからない

【皆さまにお聞きます】

問 2 札幌市水道局は、利用者の皆さまに水道事業に関心を持っていただけるよう、以下にあるような様々な広報の取組をしています。あなたが見たことがある広報の取組について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① リーフレット「じゃぐち通信」※1
- ② パンフレット「札幌の水道」※2
- ③ パンフレット「さっぽろの水道」※3
- ④ パンフレット「冬の暮らしガイド」※4
- ⑤ 札幌市水道記念館
- ⑥ 公式ホームページ
- ⑦ どれも見たことはない



<じゃぐち通信>



<札幌の水道>



<さっぽろの水道>



<冬の暮らしガイド>

※1 水道局からのお知らせや事業の紹介をする冊子。年に2回、検針票と一緒に各家庭に配布。

※2 水道の仕組みや事業、財政などについて全般的に紹介する冊子。区役所などで配布中。

※3 水道の仕組みや歴史などについて全般的に紹介する冊子（子ども向け）。区役所などで配布中。

※4 主に凍結防止対策について案内するための冊子。年に1回、市の広報誌「広報さっぽろ（12月号）」に挟み込んで配布。

問 3

- ① リーフレット「じゃぐち通信」
- ② その他パンフレット、ポスター
- ③ 水道局のホームページ
- ④ SNS（現在、水道局の公式アカウントはありません）
- ⑤ アプリ（現在、水道局の公式アプリはありません）
- ⑥ 水道局が出展等しているイベント
- ⑦ 力を入れてほしい媒体はない
- ⑧ わからない

問 4

- ① 水源のこと
- ② 水質のこと（水質検査の結果を含む）
- ③ 環境への取組
- ④ 各種手続方法・料金
- ⑤ 事業の経営状況
- ⑥ 断水・濁水の情報
- ⑦ 災害対策への取組
- ⑧ 各種イベント、水道記念館の情報
- ⑨ その他
- （ ）
- ⑩ 知りたい情報はない
- ⑪ わからない

2 飲料水の備蓄について

水道局では、地震などの災害時に、給水体制が整うまで時間がかかる場合に備え、各家庭で1人1日あたり3リットルの飲料水を3日分（計9リットル）備蓄することを呼びかけています。

問 5 あなたは、災害時に備え、1人1日あたり3リットルの飲料水を3日分備蓄することが推奨されていることを知っていましたか。

- ① 知っていた ⇒ 問 5-1 へ
- ② 知らなかった ⇒ 問 6 へ

問 5-1 【問 5 で「①知っていた」と答えた方にお聞きします】

1人1日あたり3リットルの飲料水を最低3日分備蓄することを何で知りましたか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 年2回各家庭に配布している「じゃぐち通信」
- ② その他の水道局の広報誌
- ③ 水道局が配布している啓発品
- ④ テレビ
- ⑤ インターネット
- ⑥ ラジオ
- ⑦ その他 ()

【皆さまにお聞きします】

問 6 あなたのご自宅では、災害時に飲むことができる水やその他の飲料水（お茶やジュースなど）がほぼ常時保管（備蓄）されていますか（容器の容量がわからない場合や、日によって変わる場合は、おおよその目安でお答えください）。

- ① 保管している（1人当たり9リットル以上）
 - ② 保管している（1人当たり9リットル未満）
 - ③ 保管していない
- } ⇒ 問 7 へ
⇒ 問 6-1 へ

問 6-1 【問 6 で「③保管していない」と答えた方にお聞きします。】

あなたのご自宅で、飲料水を保管していない主な理由は何ですか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- ① 運んだり保管したりするのに手間がかかるから
- ② お金がかかるから
- ③ 保管する場所がないから
- ④ 保管する必要性を感じていないから
- ⑤ その他 ()
- ⑥ 特に理由はない

3 節水について

問 7 あなたは、節水している方だと思いますか。あてはまるもの 1 つに ○をつけてください。

- | | | |
|-------------------|---|---------|
| ① 節水している | } | 問 7-1 へ |
| ② どちらかというと節水している | | |
| ③ どちらでもない | } | 問 8 へ |
| ④ どちらかというと節水していない | | |
| ⑤ 節水していない | | |

問 7-1 【問 7 で「①節水している」、または、「②どちらかというと節水している」と答えた方にお聞きします】

節水機器を使う以外に、あなたが行っている節水の取組を選んでください。あてはまるもの すべてに ○をつけてください。

- ① こまめに蛇口を閉めるなど、使い過ぎに注意する
- ② 入浴回数や風呂の水の入れ替え回数を減らす
- ③ 洗濯物のまとめ洗い等で洗濯回数を減らす
- ④ トイレの大小レバーを使い分ける
- ⑤ 風呂の残り湯を洗濯や掃除などに利用する
- ⑥ その他 ()

【皆さまにお聞きします】

問 8 以下の節水機器のうち、あなたが自宅で使用しているもの すべてに ○をつけてください。

- ① 節水型水洗トイレ
- ② 節水型シャワーヘッド
- ③ 24 時間風呂
- ④ 洗濯用などに風呂の残り湯をくみ上げるバスポンプ
- ⑤ 節水型洗濯機（ドラム式洗濯機、バスポンプ内蔵洗濯機など）
- ⑥ 食器洗い機
- ⑦ 節水コマ（じゃぐちから出る水量を抑えるもの）
- ⑧ 雨水を貯留し雑用水として利用する設備
- ⑨ その他 ()
- ⑩ 節水機器は使用していない

問 9

- ① 重視する
- ② どちらかというと重視する
- ③ どちらかというと重視しない
- ④ 重視しない
- ⑤ わからない

問 10

- | | | |
|---------------|---|------------|
| ① 増加した | } | ⇒ 問 10-1 へ |
| ② どちらかという増加した | | |
| ③ どちらでもない | } | ⇒ 問 11 へ |
| ④ どちらかという減少した | | |
| ⑤ 減少した | | |
| ⑥ わからない | | |

問 10-1

あなたは、水の使用量が増加した原因は何だと思いますか。あてはまるものすべてに○を付けてください。

- ① 手洗い・うがい回数の増加
- ② 入浴回数の増加
- ③ 洗濯回数の増加
- ④ 炊事回数の増加
- ⑤ トイレ使用回数の増加
- ⑥ 清掃・消毒回数の増加
- ⑦ 加湿器の使用回数の増加
- ⑧ その他（ ）
- ⑨ わからない

4 水道の水質について

問 11 あなたは、水道水をどのように飲用していますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① そのまま飲んでいる
- ② 浄水器を通して飲んでいる
- ③ 煮沸してから飲んでいる
- ④ ウォーターサーバーを利用している
- ⑤ ミネラルウォーターを購入している
- ⑥ その他 ()

問 12 あなたは、水道水の水質に満足していますか。4段階評価でそれぞれ1つだけ○をつけてください。

<味>

- ① 満足
- ② どちらかといえば満足
- ③ どちらかといえば不満
- ④ 不満

<におい>

- ① 満足
- ② どちらかといえば満足
- ③ どちらかといえば不満
- ④ 不満

<安全性>

- ① 満足
- ② どちらかといえば満足
- ③ どちらかといえば不満
- ④ 不満

問 13 あなたは、水道水の水質の安全性に不安な点がありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 水道水中の含有物に不安がある
- ② 取水元の河川が汚染されていないか不安がある
- ③ 水道管や水道施設の管理に不安がある
- ④ 集合住宅等の管理に不安がある
- ⑤ その他 ()
- ⑥ 不安な点はない

問 15-3 【問 15-1 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。】

水道局電話受付センターでは、上記①から③の届出は、現在は 8 時から 21 時（無休）で受け付けております。あなたが、水道局電話受付センターに電話で届出を行う場合、どの時間帯がもっとも電話しやすいですか。あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- ① 平日の 8 時から 21 時
- ② 平日の 21 時から 24 時
- ③ 平日の 0 時から 8 時
- ④ 土日祝日の 8 時から 21 時
- ⑤ 土日祝日の 21 時から 8 時

問 16 【問 15-1 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。】

あなたは、ご利用した際の電話受付センターの対応についてどう感じましたか。もっともあてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- | | | |
|-----------|---|----------|
| ① 満足 | } | 問 17 へ |
| ② やや満足 | | |
| ③ どちらでもない | | |
| ④ やや不満 | } | 問 16-1 へ |
| ⑤ 不満 | | |

問 16-1 【問 16 で「④やや不満」または「⑤不満」と答えた方にお聞きします。】

不満と感じた理由は何ですか。あてはまるもの すべてに○をつけてください。

- ① 呼び出してもすぐに応答しなかった
- ② 電話をたらいまわしにされた
- ③ 言葉づかいや態度が良くなかった
- ④ 必要以上に時間がかかった
- ⑤ 関係のない部署を案内された
- ⑥ その他 ()

近年では、民間企業などで、音声認識ＡＩを使ったボイスボットという技術（電話で話した内容をＡＩが文字に変換し、データ化する技術）を導入した電話での受付を行っているコールセンターが出てきています。ボイスボットによる電話での受付は、人と人が直接会話するものではないため、この技術を活用した場合、コールセンターでの電話が混み合うことが少なくなることや、どんな時間でも受付することが可能になるなどの良さがありますが、自動音声との通話となるため、ボイスボットによる申込中は、人に質問をすることができないという課題もあります。

【皆さまにお聞きします。】

問 17 あなたは、転居の際にインターネットや電話、ＦＡＸによる申し込みのほか、ボイスボットを活用した申込方法 が選択できた場合、利用しますか。

- ① 利用する
- ② 利用したくない

問 18 札幌市水道局では、転居時の水道の使用開始・中止の届出や水道料金の支払いを口座振替払いまたはクレジットカード払いとする申込書の送付依頼をインターネットで受け付けています。あなたは、このことを知っていますか。

- ① 利用したことがある ⇒問 19、20 へ
- ② 利用したことはないが、知っている
- ③ 知らなかった

問 19 【問 18 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。】

あなたが、ご利用した際の内容についてお答えください。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 市内転居（転出による使用中止と転入による使用開始の同時申込み）
- ② 使用開始の申込み（入居・使用再開のみのお申込み）
- ③ 使用中止の申込み（退去・一時休止のみのお申込み）
- ④ 水道使用者氏名の変更申込（精算が不要な名義変更のお申込み）
- ⑤ 口座振替依頼書・クレジットカード支払い申込書の送付依頼

問 20 【問 18 で「①利用したことがある」と答えた方にお聞きします。】

あなたがインターネットでの申込を行った時、利用しやすいと思いましたか。あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- ① 利用しやすい
- ② どちらでもない
- ③ 利用しにくい ⇒問 20-1 へ

【問 20 で「③利用しにくい」と答えた方にお聞きします。】

- ① 申込のページがどこにあるか分かりづらい
- ② 入力項目が多すぎる
- ③ 郵便番号自動入力やカレンダー入力などがなく、入力に時間がかかった
- ④ 画面が縦長で見づらい
- ⑤ 注意書きが多く見づらい
- ⑥ 申込を受信したお知らせメールが届かない
- ⑦ その他（

次のページにお進みください

最後にあなた自身のことについておたずねします。

あてはまるものに○をつけてください。

F1 あなたの性別を教えてください。

- ① 男性 ② 女性 ③ その他

F2 あなたの年齢（令和6年6月末日時点）を教えてください。

- ① 19歳以下 ② 20～29歳 ③ 30～39歳 ④ 40～49歳
⑤ 50～59歳 ⑥ 60～69歳 ⑦ 70歳以上

F3 あなたは現在何区にお住まいですか。

- ① 中央区 ② 北区 ③ 東区 ④ 白石区 ⑤ 厚別区
⑥ 豊平区 ⑦ 清田区 ⑧ 南区 ⑨ 西区 ⑩ 手稲区

F4 あなたの世帯形態を教えてください。

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

F5 あなたの同居しているご家族の年齢（令和6年6月末日時点）をお教えてください。

（あてはまるものにいくつでも○をつけてください）

- ① 0～2歳 ② 3～6歳以下 ③ 7～19歳 ④ 20～59歳
⑤ 60～69歳 ⑥ 70～79歳 ⑦ 80歳以上

F6 あなたの北海道での居住歴を教えてください。

- ① 1年未満
② 1年以上3年未満
③ 3年以上10年未満
④ 10年以上

意識調査は以上で終了となります。ご協力誠にありがとうございました。