

令和 8 年度 水道事業に関する利用者意識調査 報告書

調査期間:2026 年 6 月 12 日(金)～6 月 30 日(火)

札幌市水道局

目次

1	調査概要	2
(1)	目的	3
(2)	項目	3
(3)	設計	3
(4)	回収結果	3
(5)	回答者の特性	4
(6)	集計・分析上の注意事項	4
2	調査結果	5
(1)	水道局の広報活動について	6
	・水道事業への関心	6
	・広報活動によって情報を得られているか①	7
	・広報活動によって情報を得られているか②	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
	・自宅での飲料水備蓄の有無	14
	・飲料水を備蓄していない理由	15
(3)	Web サービスやアプリの導入可能性について	16
	・アプリサービス等利用の有無	16
	・アプリサービス等を利用したい理由	17
	・アプリサービス等を利用したくない理由	18
	・アプリサービス等に求める機能	19
(4)	料金支払いの申込み方法について	20
	・上下水道料金の支払い方法	20
	・現在の支払い方法を利用する理由	21
	・現在の申込み方法の満足度	22
	・支払い手続き方法の改善要望	23
	・申込サービスの利用意向	24

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
- ・Web サービスやアプリの導入可能性について
- ・料金支払いの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（Web 上のフォームを併用） |
| ⑤ 調査期間 | 令和 8 年(2026 年)6 月 12 日(金)～6 月 30 日(火) |
| 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） 914(30.5%)

※郵送（調査用紙）による回答 607 件（66.4%）、WEB からの回答 307 件（33.6%）

(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		914	100	491	53.7	404	44.2	8	0.9	11	1.2
性別	男性	491	53.7	491	53.7	-	-	-	-	-	-
	女性	404	44.2	-	-	404	44.2	-	-	-	-
	その他	8	0.9	-	-	-	-	8	0.9	-	-
	無回答	11	1.2	-	-	-	-	-	-	11	1.2
年齢	19歳以下	2	100.0	0	0.0	2	100.0	0	0.0	0	0.0
	20～29歳	44	100.0	16	36.4	26	59.1	1	2.3	1	2.3
	30～39歳	90	100.0	38	42.2	51	56.7	1	1.1	0	0.0
	40～49歳	123	100.0	65	52.8	56	45.5	2	1.6	0	0.0
	50～59歳	150	100.0	70	46.7	78	52.0	1	0.7	1	0.7
	60～69歳	180	100.0	108	60.0	71	39.4	1	0.6	0	0.0
	70歳以上	316	100.0	194	61.4	119	37.7	2	0.6	1	0.3
	無回答	9	100.0	0	0.0	1	11.1	0	0.0	8	88.9
居住区	中央区	111	100.0	48	43.2	62	55.9	1	0.9	0	0.0
	北区	137	100.0	77	56.2	57	41.6	3	2.2	0	0.0
	東区	112	100.0	61	54.5	51	45.5	0	0.0	0	0.0
	白石区	97	100.0	49	50.5	48	49.5	0	0.0	0	0.0
	厚別区	58	100.0	30	51.7	27	46.6	0	0.0	1	1.7
	豊平区	88	100.0	50	56.8	36	40.9	1	1.1	1	1.1
	清田区	62	100.0	35	56.5	25	40.3	2	3.2	0	0.0
	南区	60	100.0	45	75.0	15	25.0	0	0.0	0	0.0
	西区	112	100.0	57	50.9	53	47.3	1	0.9	1	0.9
	手稲区	65	100.0	39	60.0	26	40.0	0	0.0	0	0.0
	無回答	12	100.0	0	0.0	4	33.3	0	0.0	8	66.7
世帯形態	単身世帯	314	100.0	120	38.2	190	60.5	3	1.0	1	0.3
	夫婦2人だけの一世代世帯	294	100.0	209	71.1	82	27.9	2	0.7	1	0.3
	親と子の二世代世帯	237	100.0	131	55.3	103	43.5	3	1.3	0	0.0
	親と子と孫の三世代世帯	18	100.0	10	55.6	8	44.4	0	0.0	0	0.0
	その他	40	100.0	19	47.5	21	52.5	0	0.0	0	0.0
	無回答	11	100.0	2	18.2	0	0.0	0	0.0	9	81.8
同居家族の年齢	0～2歳	22	100.0	14	63.6	8	36.4	0	0.0	0	0.0
	3～6歳	34	100.0	18	52.9	16	47.1	0	0.0	0	0.0
	7～19歳	98	100.0	57	58.2	40	40.8	1	1.0	0	0.0
	20～59歳	324	100.0	192	59.3	128	39.5	3	0.9	1	0.3
	60～69歳	115	100.0	74	64.3	39	33.9	2	1.7	0	0.0
	70～79歳	125	100.0	91	72.8	34	27.2	0	0.0	0	0.0
	80歳以上	77	100.0	56	72.7	20	26.0	1	1.3	0	0.0
	無回答	11	100.0	6	54.5	5	45.5	0	0.0	0	0.0
居住歴	1年未満	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0
	1年以上3年未満	15	100.0	8	53.3	6	40.0	1	6.7	0	0.0
	3年以上10年未満	28	100.0	15	53.6	12	42.9	0	0.0	1	3.6
	10年以上	859	100.0	466	54.2	384	44.7	7	0.8	2	0.2
	無回答	9	100.0	1	11.1	0	0.0	0	0.0	8	88.9

(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

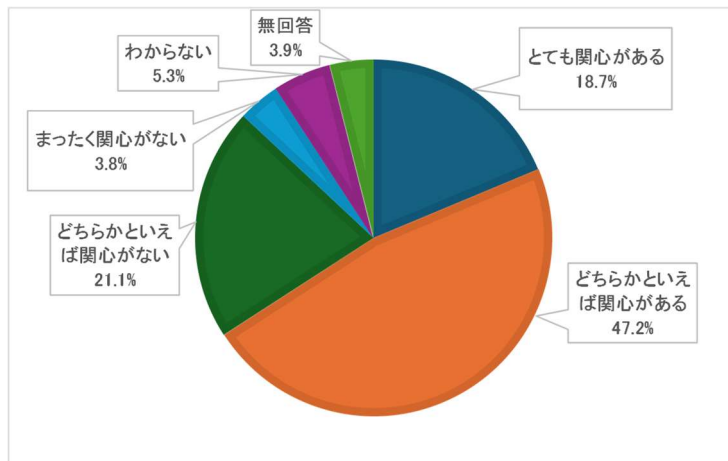
(1) 水道局の広報活動について

・水道事業への関心

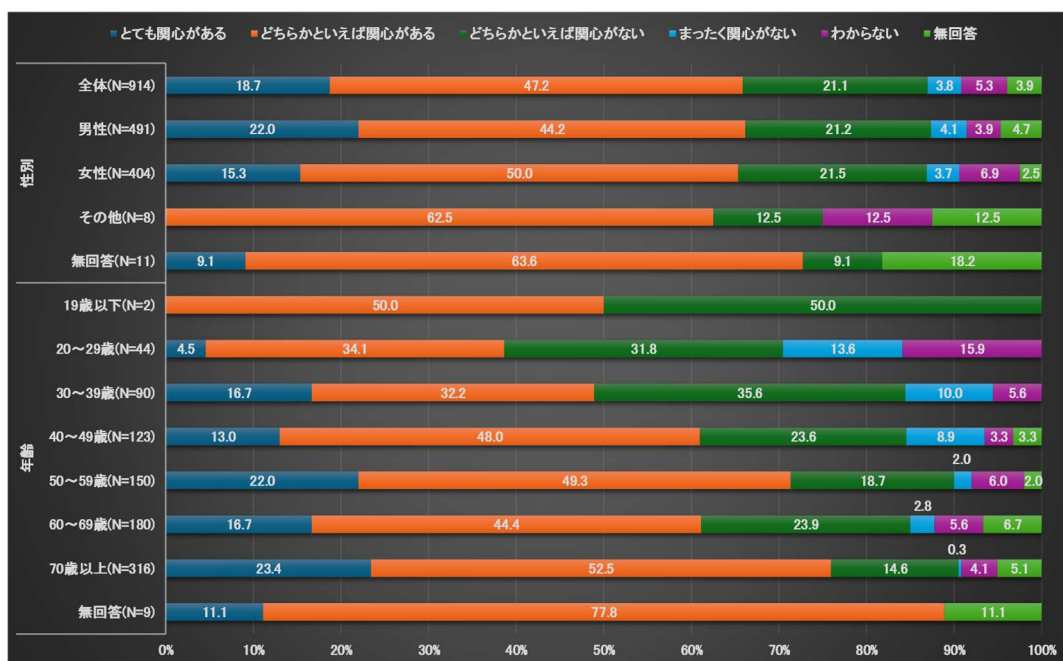
【問1】あなたは、安全で良質な水をいつまでも安定して供給するために水道局が行っている取組など、札幌市の水道事業についてどのくらい関心がありますか。

水道事業に「関心がある」人は約6割

全体 N=914



【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47.2%と最も高く、次いで「どちらかといえば関心がない」人が21.1%となっている。



【性別】「とても関心がある」は女性の15.3%に対し男性が22.0%で6.7ポイント高く、「どちらかといえば関心がある」は男性の44.2%に対し女性が50.0%で5.8ポイント高くなっている。

【年代別】「とても関心がある」と「どちらかといえば関心がある」を合計した割合は、年代が上がるにつれて高まる傾向にあり、20歳代では38.6%、70歳以上では75.9%となっている。

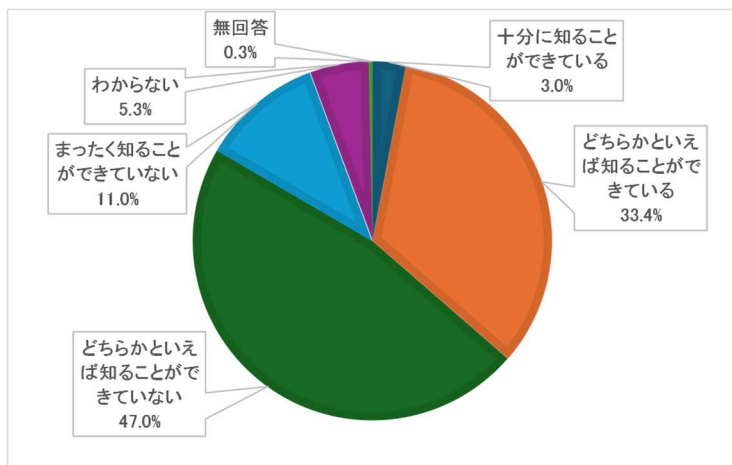
・広報活動によって情報を得られているか①

<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します>

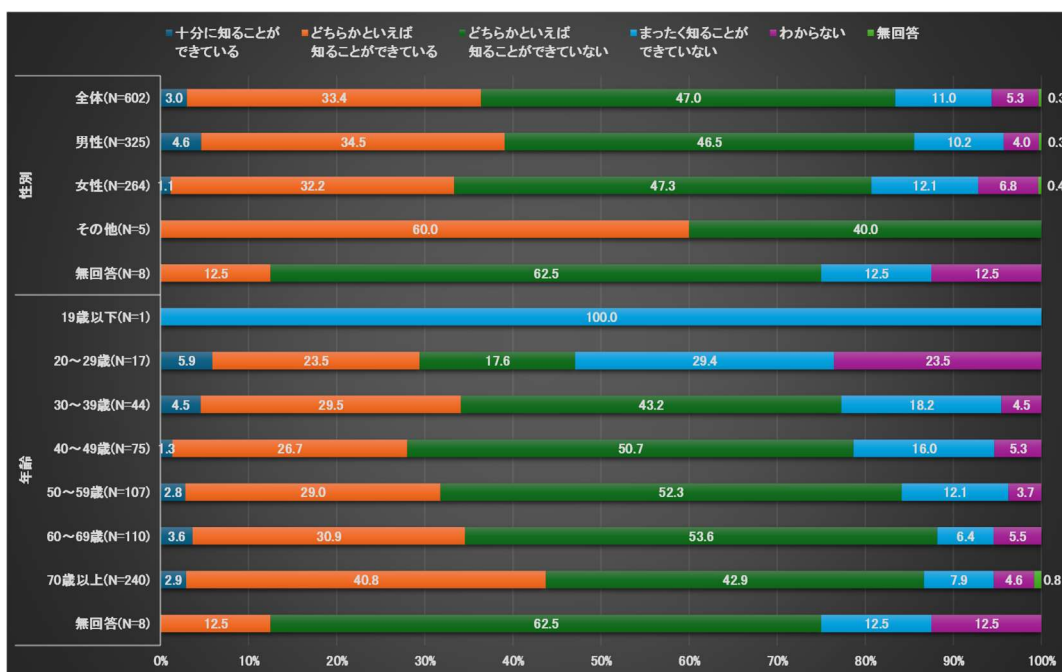
【問2】あなたは、水道局が行っている広報活動によって、水道事業に関して知りたいと思う情報を知ることができていますか。

約6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=602



【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47.0%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33.4%と2番目に高くなっている。



【性別】「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」を合計した割合は男性が39.1%で、女性の33.3%に対し5.8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歳以上で43.8%と最も高く、年代が下がるほどその割合も低下する傾向にあるが、30歳代では34.1%と他の年代よりもやや高くなっている。

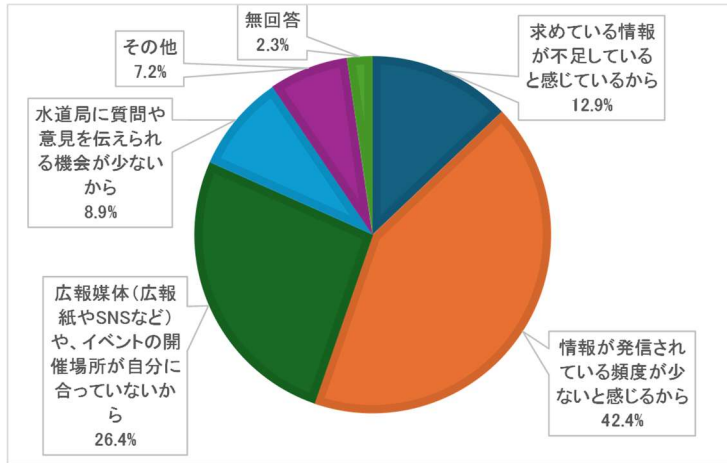
・広報活動によって情報を得られているか②

<問2で「3 どちらかといえば知ることができていない」、または、「4 まったく知ることができていない」と答えた方にお聞きします>

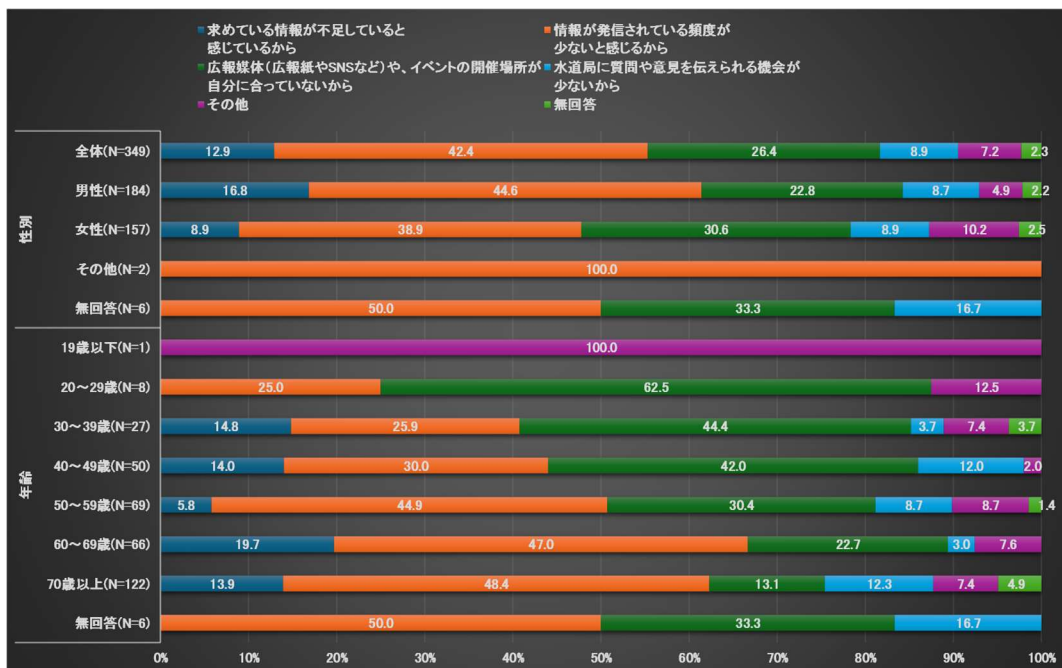
【問3】あなたは、なぜ知りたいと思う情報を知ることができていないと感じていますか。

約4割の人が「情報発信の頻度が少ない」と感じている

全体 N=349



【対象者全体】「情報が発信されている頻度が少ないと感じるから」が42.4%と最も高く、「広報媒体（広報紙やSNSなど）や、イベントの開催場所が自分に合っていないから」が26.4%と2番目に高くなっている。



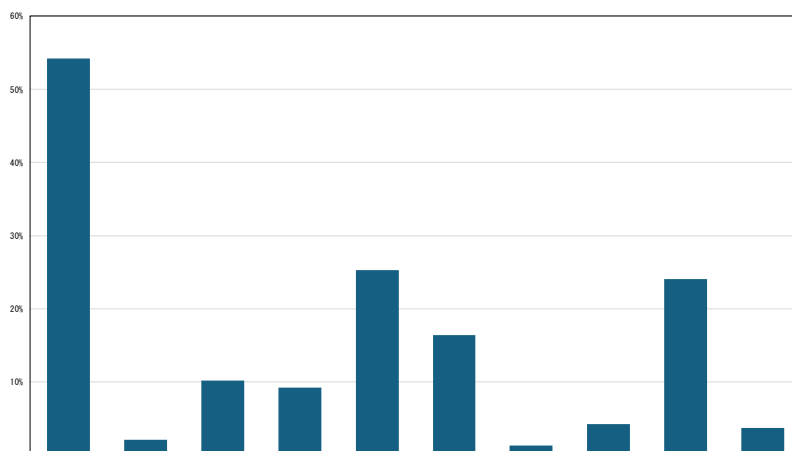
【性別】「情報が発信されている頻度が少ないと感じるから」は男性が44.6%で、女性の38.9%に対し5.7ポイント高くなっている。「広報媒体（広報紙やSNSなど）や、イベントの開催場所が自分に合っていないから」は女性が30.6%で、男性の22.8%に対し7.8ポイント高くなっている。

【年代別】「情報が発信されている頻度が少ないと感じるから」は70歳以上で48.4%と最も高くなっており、20歳代では25.0%と、年代が下がるほど割合が低くなる傾向にある。一方、「広報媒体（広報紙やSNSなど）や、イベントの開催場所が自分に合っていないから」は20歳代で62.5%と最も高くなっており、70歳以上では13.1%と、年代が上がるほど割合が低くなる傾向にある。

・見たことのある広報の取組

【問 4】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5割以上



		対象者数	じゃぐち通信 (紙媒体)	じゃぐち通信 (デジタル媒体)	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「冬のくらしガイド」	札幌市水道記念館	LOVE SAPPORO WATER MATSURI (ラブさっぽろウォーターまつり)	公式ホームページ	いずれも見なかった	無回答
(%)												
対象者全体		914	54.2	2.1	10.2	9.2	25.3	16.4	1.3	4.3	24.1	3.7
性別	男性	491	44.8	1.6	12.6	9.0	23.0	16.3	1.0	5.7	29.5	4.9
	女性	404	65.8	2.7	7.2	9.7	28.5	16.3	1.5	2.5	17.6	2.2
	その他	8	50.0	-	12.5	-	25.0	12.5	12.5	12.5	25.0	-
	無回答	11	45.5	-	9.1	9.1	9.1	27.3	-	-	18.2	9.1
年代別	19歳以下	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	20～29歳	44	25.0	-	11.4	4.5	15.9	6.8	-	9.1	52.3	-
	30～39歳	90	53.3	5.6	7.8	5.6	27.8	23.3	3.3	3.3	24.4	-
	40～49歳	123	56.1	3.3	8.9	5.7	29.3	26.8	1.6	7.3	17.9	0.8
	50～59歳	150	62.0	2.7	12.0	8.7	28.0	20.7	2.0	5.3	19.3	2.0
	60～69歳	180	55.0	1.1	5.0	8.3	27.2	17.2	1.1	3.3	21.7	6.1
	70歳以上	316	53.8	1.3	13.3	13.0	22.8	8.9	0.6	2.8	25.6	6.0
	無回答	9	55.6	-	11.1	11.1	-	33.3	-	-	22.2	-

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」(紙媒体)が54.2%で最も高く、次いで「冬のくらしガイド」が25.3%、「いずれも見なかった」が24.1%となっている。

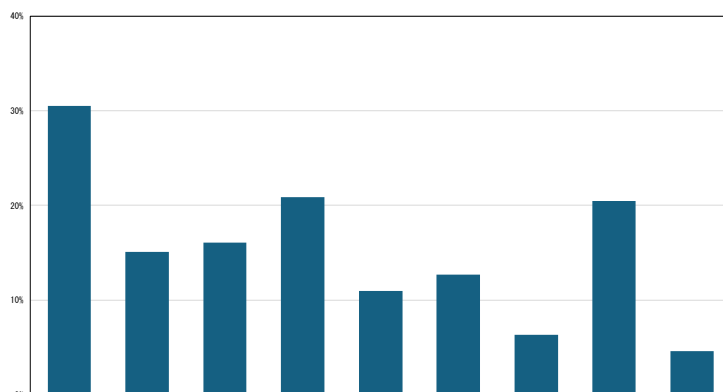
【性別】「じゃぐち通信」(紙媒体)は女性が65.8%で、男性の44.8%に対し21ポイント高くなっている。「いずれも見なかった」は男性が29.5%で、女性の17.6%より11.9ポイント高くなっている。

【年代別】20歳代以下を除いたすべての年代において「じゃぐち通信」(紙媒体)が最も高くなっており、いずれも50.0%を超えている。20歳代では「いずれも見なかった」が52.3%と最も高くなっている。

・今後力を入れてほしい媒体

【問 5】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あなたは思いますか。

最も力を入れてほしい媒体として約 3 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 (水道局公式ページ)	アプリ (現在、水道局)	水道局が出版等しているパンフレット	力を入れてほしい媒体	わからない	無回答
対象者全体		914	30.5	15.1	16.1	20.9	10.9	12.7	6.3	20.5	4.6
性別	男性	491	29.3	16.3	18.1	20.0	11.6	11.0	6.9	18.7	5.5
	女性	404	31.9	13.9	13.4	22.3	9.9	15.1	5.7	22.5	3.2
	その他	8	37.5	12.5	12.5	25.0	25.0	12.5	12.5	25.0	-
	無回答	11	27.3	9.1	27.3	9.1	9.1	-	-	18.2	18.2
年代別	19歳以下	2	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-
	20～29歳	44	6.8	4.5	4.5	45.5	11.4	11.4	15.9	22.7	-
	30～39歳	90	16.7	11.1	8.9	37.8	21.1	18.9	15.6	16.7	-
	40～49歳	123	17.9	4.1	10.6	35.8	21.1	16.3	9.8	17.9	0.8
	50～59歳	150	24.7	10.7	19.3	32.7	13.3	16.0	3.3	18.0	1.3
	60～69歳	180	30.0	13.3	17.8	12.8	7.8	12.2	7.2	25.0	6.7
	70歳以上	316	45.9	25.3	19.0	6.6	4.7	8.9	1.9	20.6	8.2
	無回答	9	33.3	11.1	33.3	-	11.1	-	-	22.2	11.1

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 30.5%で最も高くなっており、次いで「SNS」が 20.9%となっている。

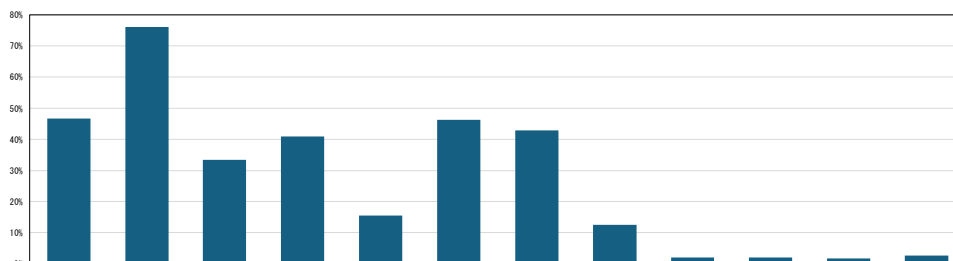
【性別】男女で大きな差はみられない。

【年代別】「SNS」は 50 歳代以下において年代が低いほど高くなっており、50 歳代では 32.7%、20 歳代では 45.5%となっている。「アプリ」も 30 歳代、40 歳代でともに 21.1%と、全体に比べて 10 ポイント以上高くなっている。一方、70 歳以上では、「じゃぐち通信」が 45.9%、「その他パンフレット・ポスター」が 25.3%と、それぞれ全体に比べて 10 ポイント以上高くなっている。

・水道事業において知りたいと思う情報

【問 6】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	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		914	46.6	76.0	33.5	40.9	15.4	46.3	42.9	12.5	2.1	2.1	1.8	2.5
性別	男性	491	52.1	76.6	29.7	40.3	18.1	43.0	36.5	11.2	2.4	1.8	1.2	3.3
	女性	404	41.3	75.7	38.6	41.8	12.4	51.2	51.0	14.1	1.2	2.2	2.5	1.5
	その他	8	12.5	62.5	12.5	12.5	25.0	37.5	37.5	25.0	-	12.5	-	-
	無回答	11	18.2	72.7	27.3	54.5	-	18.2	36.4	-	18.2	-	-	9.1
年代別	19歳以下	2	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-
	20～29歳	44	27.3	59.1	22.7	61.4	9.1	43.2	38.6	4.5	-	4.5	6.8	-
	30～39歳	90	33.3	63.3	34.4	65.6	13.3	46.7	57.8	24.4	1.1	5.6	2.2	-
	40～49歳	123	40.7	73.2	26.8	52.0	14.6	46.3	41.5	22.8	1.6	-	1.6	0.8
	50～59歳	150	44.7	77.3	36.7	39.3	16.7	48.0	44.7	13.3	2.7	2.0	2.0	0.7
	60～69歳	180	49.4	78.3	33.9	35.6	16.1	46.1	39.4	9.4	3.3	1.1	0.6	5.6
	70歳以上	316	55.4	81.3	35.8	30.7	16.8	46.5	41.1	7.9	1.6	1.6	1.6	3.5
	無回答	9	22.2	77.8	33.3	44.4	-	22.2	44.4	-	11.1	11.1	-	-

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 76.2%で最も高く、次いで「水源のこと」が 46.6%、「断水・濁水の情報」が 46.3%となっている。

【性別】「水源のこと」は男性が 52.1%で、女性の 41.3%に対し 10.8 ポイント高くなっている。「災害対策への取組」は女性が 51.0%で、男性の 36.5%に対し 14.5 ポイント高くなっている。

【年代別】20 歳代から 30 歳代は「各種手続方法・料金」が最も高く、それぞれ 60.0%以上と、全体平均よりも約 20 ポイント以上高くなっている。40 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、それぞれ 70.0%以上となっている。

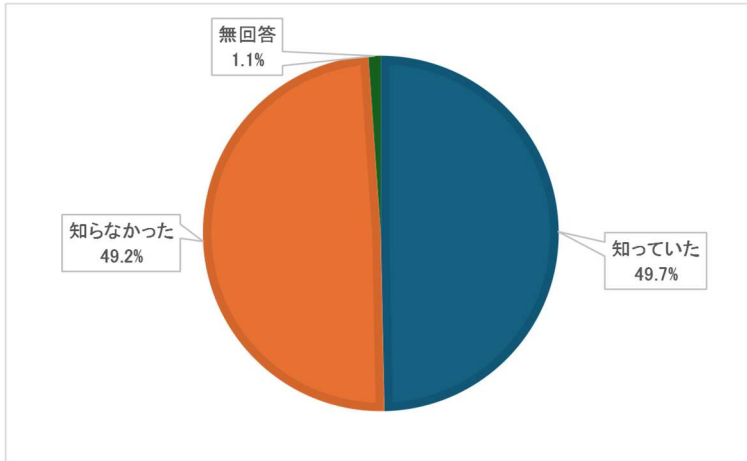
(2) 飲料水の備蓄について

・飲料水の備蓄推奨の認知度

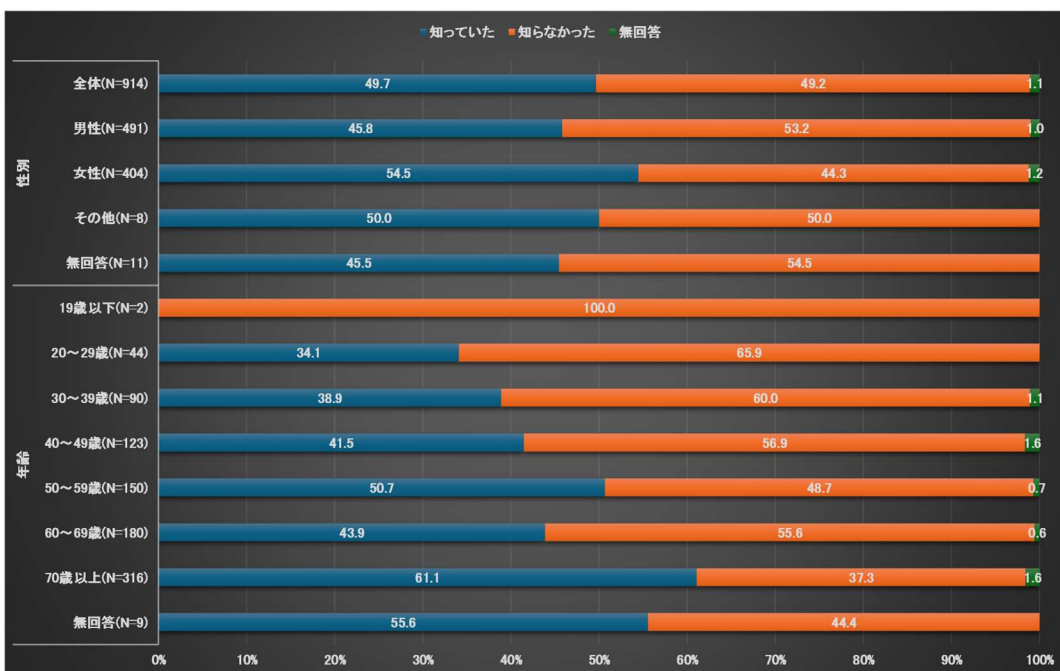
【問 7】あなたは、災害時に備え、1人1日あたり3リットルの飲料水を最低3日分備蓄することが推奨されていることを知っていましたか。

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=914



【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49.7%、「知らなかった」人が49.2%となっている。



【性別】「知っていた」は女性が54.5%で、男性の45.8%に対し8.7ポイント高くなっている。

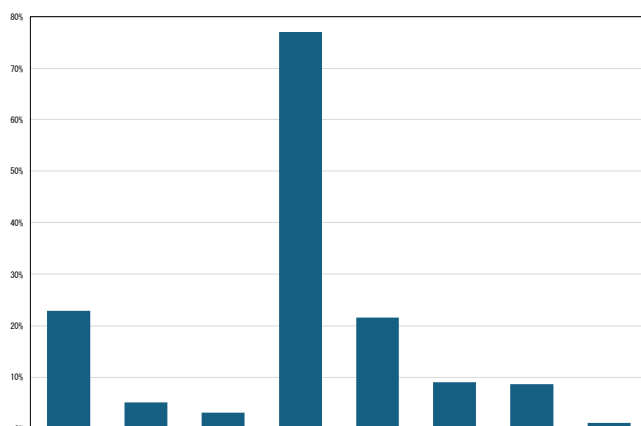
【年代別】「知っていた」は70歳以上が61.1%と最も高く、次いで50歳代が50.7%となっている。

・飲料水の備蓄量を知った方法

<問7で「1 知っていた」と答えた方にお聞きします>

【問8】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	じゃぐち通信	のじゃぐち通信の水道局の広報誌以外	水道局が配布している	テレビ	インターネット	ラジオ	その他	無回答
(%)										
対象者全体		454	22.9	5.1	3.1	77.1	21.6	9.0	8.6	1.1
性別	男性	225	25.8	6.2	4.4	76.0	20.9	11.1	7.6	1.3
	女性	220	19.5	4.1	1.4	78.2	22.3	6.8	9.5	0.9
	その他	4	50.0	-	25.0	75.0	50.0	-	-	-
	無回答	5	20.0	-	-	80.0	-	20.0	20.0	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	15	-	-	-	73.3	40.0	-	6.7	-
	30～39歳	35	11.4	2.9	2.9	54.3	65.7	2.9	17.1	-
	40～49歳	51	11.8	-	-	70.6	37.3	3.9	15.7	-
	50～59歳	76	11.8	3.9	1.3	73.7	26.3	6.6	11.8	1.3
	60～69歳	79	20.3	1.3	-	81.0	16.5	3.8	8.9	2.5
	70歳以上	193	35.2	9.3	6.2	82.9	8.8	15.0	3.6	1.0
	無回答	5	20.0	-	-	80.0	-	20.0	20.0	-

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77.1%で最も高く、次いで「じゃぐち通信」が22.9%、「インターネット」が21.6%となっている。

【性別】「じゃぐち通信」は男性が25.8%で、女性の19.5%に対し6.3ポイント高くなっている。

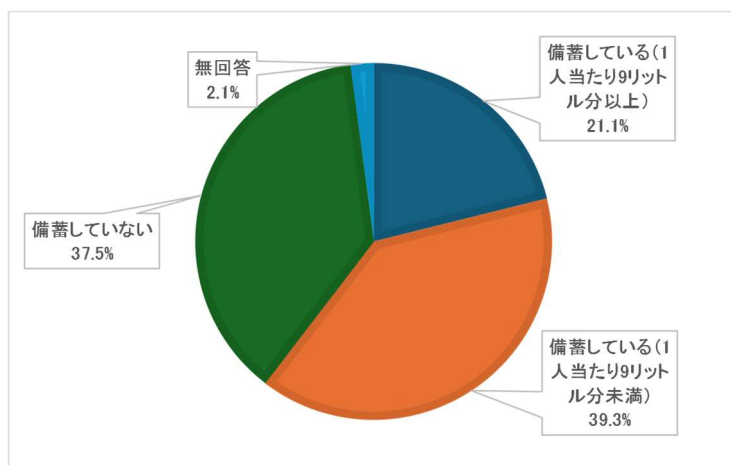
【年代別】30歳代以外のすべての年代で「テレビ」が最も高くなっているが、30歳代では「インターネット」が65.7%と最も高くなっている。

・ 自宅での飲料水備蓄の有無

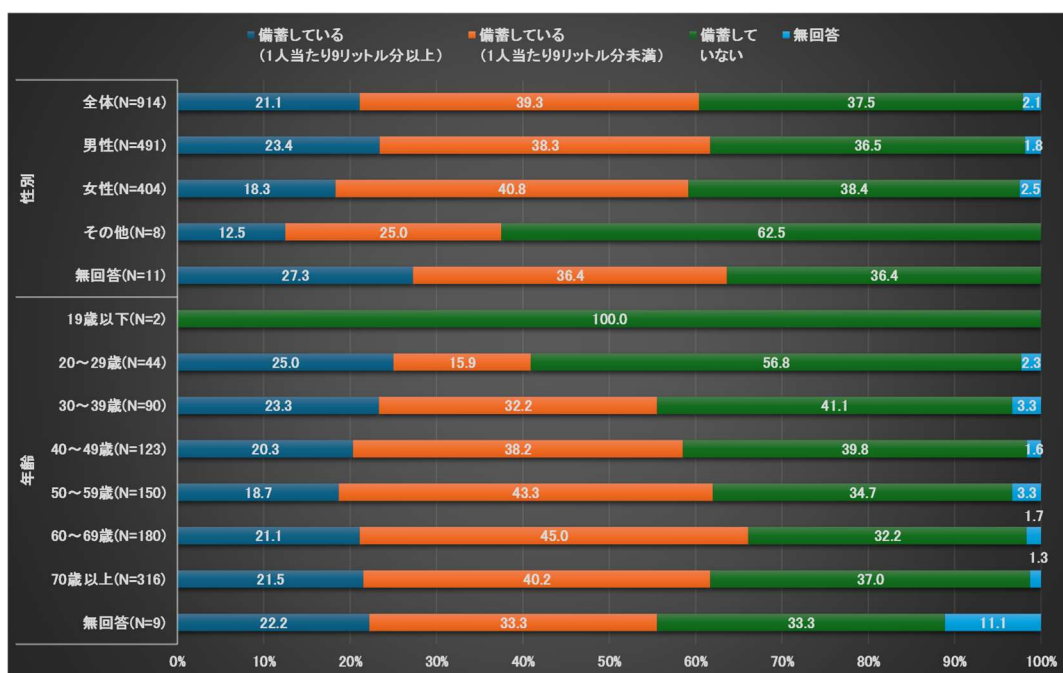
【問 9】あなたのご自宅では、災害時に飲むことができる飲料水が備蓄されていますか。

約 6 割の人が災害時に備えて飲料水を備蓄している

全体 N=914



【対象者全体】飲料水の備蓄について、「備蓄している（1人当たり9リットル未満）」が39.3%と最も高く、次いで「備蓄していない」が37.5%となっている。



【性別】「備蓄している（1人当たり9リットル以上）」は男性が23.4%で、女性の18.3%に対し5.1ポイント高くなっている。

【年代別】「備蓄している（1人当たり9リットル未満）」は60歳代が45.0%と最も高くなっている。

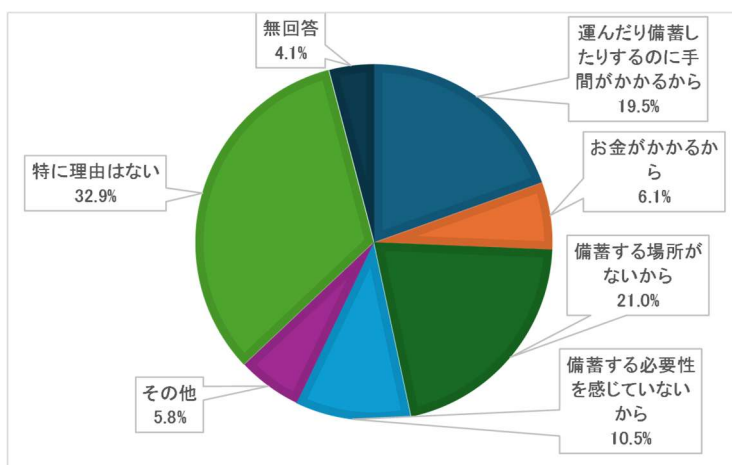
・飲料水を備蓄していない理由

<問9で「3 備蓄していない」と答えた方にお聞きします。>

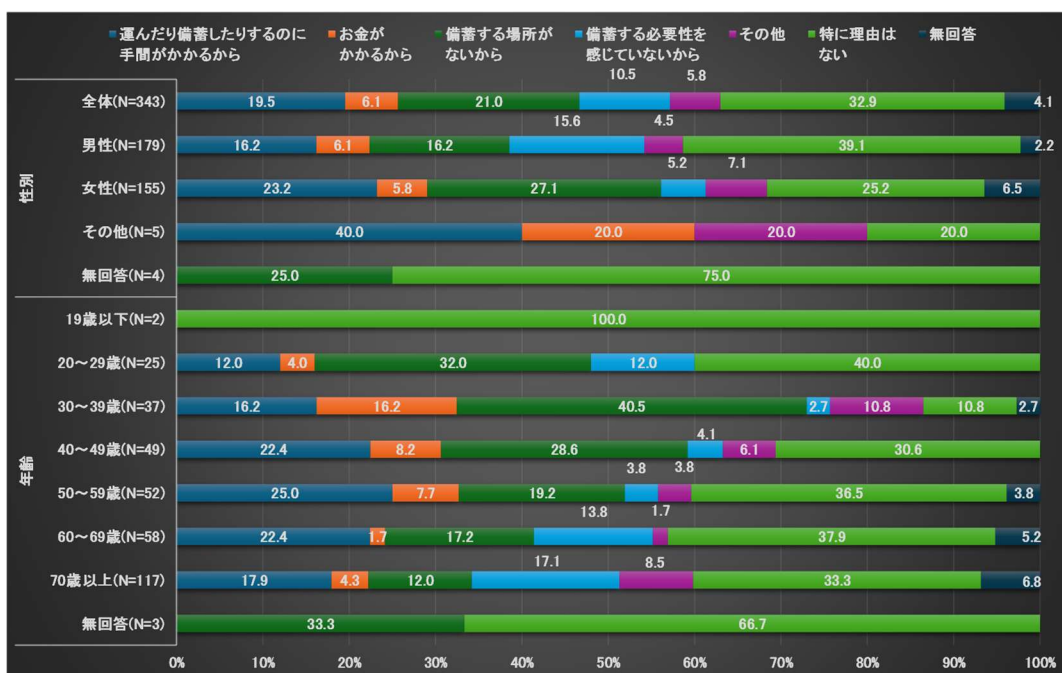
【問10】あなたのご自宅で、飲料水を備蓄していない主な理由は何ですか。

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=343



【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32.9%と最も高く、次いで「備蓄する場所がないから」が21.0%となっている。



【性別】「備蓄する必要性を感じていないから」は女性が23.2%と、男性の16.2%に対し7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「備蓄する場所がないから」が40.5%と最も高くなっている。「備蓄する場所がないから」は40歳代以下において、全体の割合よりも約5～20ポイント以上高くなっている。

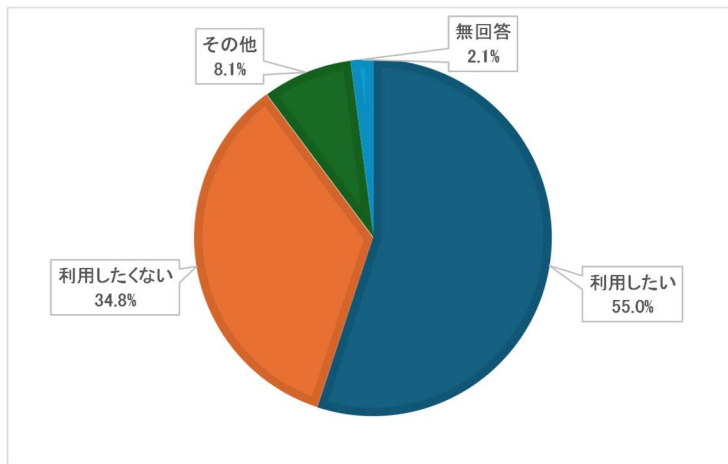
(3) Web サービスやアプリの導入可能性について

・アプリサービス等利用の有無

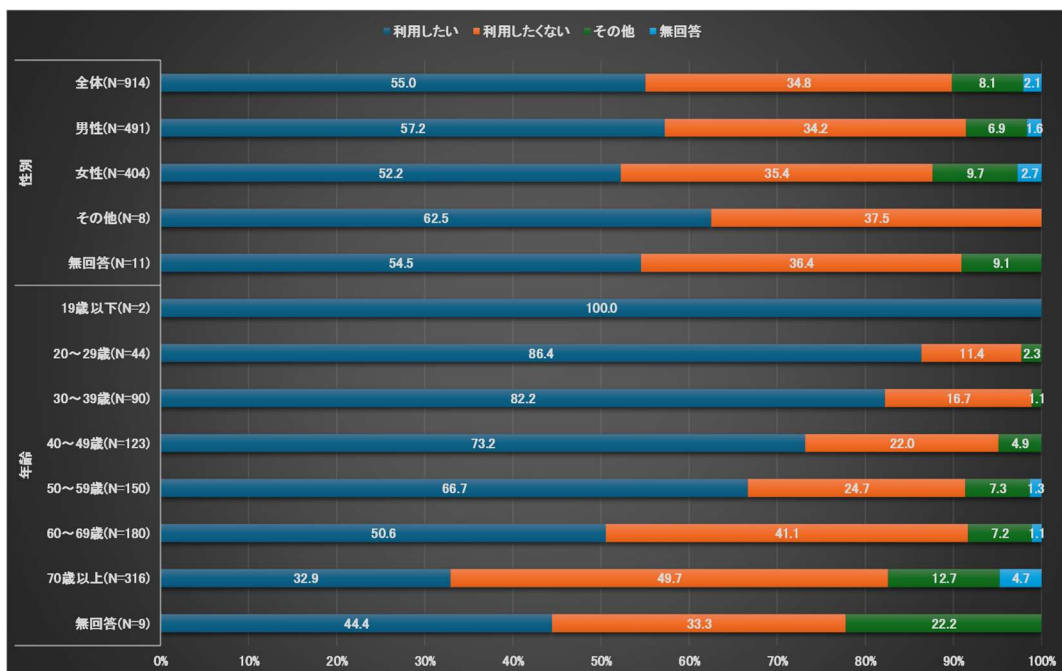
【問 11】あなたは、Web やアプリサービスを導入した場合、利用したいと思いますか。

5 割強の人が「利用したい」と思っている

全体 N=914



【対象者全体】「利用したい」人が 55.0%と最も高く、次いで「利用したくない」人が 34.8%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

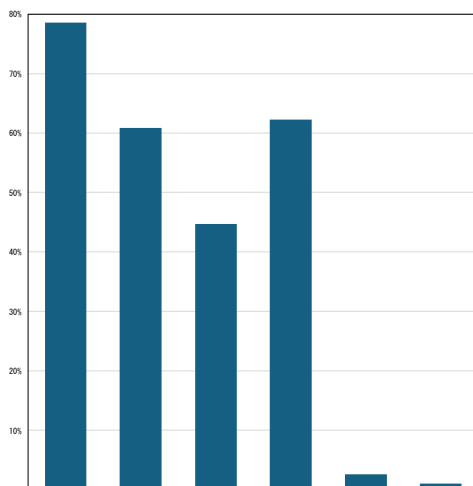
【年代別】「利用したい」は 20 歳代が 86.4%と最も高く、年代が上がるにつれて割合が低下する傾向にある。70 歳以上では 32.9%となっており、「利用したくない」の 49.7%を下回っている。

・アプリサービス等を利用したい理由

<問 11 で「1 利用したい」と答えた方にお聞きします>

【問 12】 Web やアプリサービスを利用したい理由は何ですか。

約 8 割の人が「スマホなどで現在の契約状況や、過去の料金が確認もしやすいから」



		対象者数	過 去 の 料 金 が 確 認 も し や す い か ら	ス マ ホ な ど で 2 4 時 間 各 種 手 続 き が 可 能 で 、 電 話 よ り も 簡 単 だ か ら	か い つ で も 使 用 量 の 確 認 が で き る	水 ・ 漏 水 ・ 災 害 時 の 給 水 所 開 設 情 報 等 ） を 確 認 で き そ う だ か ら	札 幌 市 か ら の 様 々 な お 知 ら せ	そ の 他	無 回 答
		(%)							
対象者全体		503	78.5	60.8	44.7	62.2	2.6	1.0	
性 別	男性	281	76.2	56.6	43.4	61.6	2.1	1.4	
	女性	211	82.0	67.3	47.4	64.0	1.9	0.5	
	その他	5	80.0	40.0	40.0	60.0	40.0	-	
	無回答	6	66.7	50.0	16.7	33.3	16.7	-	
年 代 別	19歳以下	2	100.0	50.0	50.0	50.0	-	-	
	20～29歳	38	92.1	63.2	52.6	44.7	2.6	-	
	30～39歳	74	91.9	85.1	59.5	56.8	1.4	-	
	40～49歳	90	84.4	70.0	48.9	62.2	2.2	-	
	50～59歳	100	80.0	60.0	36.0	61.0	3.0	1.0	
	60～69歳	91	72.5	63.7	50.5	67.0	4.4	2.2	
	70歳以上	104	63.5	33.7	31.7	71.2	1.9	1.9	
	無回答	4	50.0	50.0	25.0	25.0	-	-	

■ 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】「スマホなどで現在の契約状況や、過去の料金が確認もしやすいから」が 78.5% で最も高く、次いで「札幌市からの様々なお知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報等）を確認できそうだから」が 62.2%、「スマホなどで 24 時間各種手続きが可能で、電話よりも簡単だから」が 60.8% となっている。

【性別】「スマホなどで現在の契約状況や、過去の料金が確認もしやすいから」は女性が 82.0% で、男性の 76.2% に対し 5.8 ポイント高くなっている。

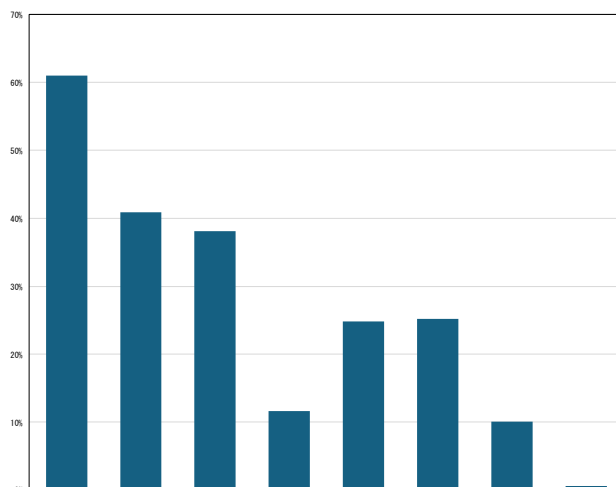
【年代別】すべての年代で「スマホなどで現在の契約状況や、過去の料金が確認もしやすいから」が最も高くなっており、いずれも 60.0% を超えている。特に 20 歳代と 30 歳代では 90.0% 以上と、全体の割合よりも 10 ポイント以上高くなっている。

・アプリサービス等を利用したくない理由

<問 11 で「2 利用したくない」と答えた方にお聞きします>

【問 13】 Web やアプリサービスを利用したくない理由は何ですか。

約 6 割の人が「料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）。」



		対象者数	料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）	Web やアプリの初期登録が面倒だから	Web やアプリの利用方法がよくわからないから	Web やアプリを利用できる環境が整っていないから	アプリサービス（電気、ガス、クレジットカード等）でも Web やアプリは利用していないから	特にメリットがわからないから	その他	無回答
		(%)								
対象者全体		318	61.0	40.9	38.1	11.6	24.8	25.2	10.1	0.6
性別	男性	168	54.8	36.9	36.3	11.9	22.6	26.8	12.5	0.6
	女性	143	67.8	46.9	41.3	11.9	28.0	21.7	7.7	0.7
	その他	3	33.3	-	33.3	-	-	100.0	-	-
	無回答	4	100.0	25.0	-	-	25.0	25.0	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	5	-	40.0	40.0	-	-	60.0	-	-
	30～39歳	15	53.3	40.0	13.3	-	6.7	46.7	-	-
	40～49歳	27	51.9	59.3	11.1	3.7	7.4	44.4	7.4	-
	50～59歳	37	62.2	51.4	18.9	5.4	16.2	24.3	16.2	-
	60～69歳	74	58.1	36.5	36.5	4.1	17.6	31.1	12.2	2.7
	70歳以上	157	65.6	37.6	51.0	19.7	35.7	15.9	9.6	-
	無回答	3	100.0	33.3	-	-	33.3	33.3	-	-

■ 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】「料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）」が 61.0%で最も高く、次いで「Web やアプリの初期登録が面倒だから」が 40.9%、「Web やアプリの利用方法がよくわからないから」が 38.1%となっている。

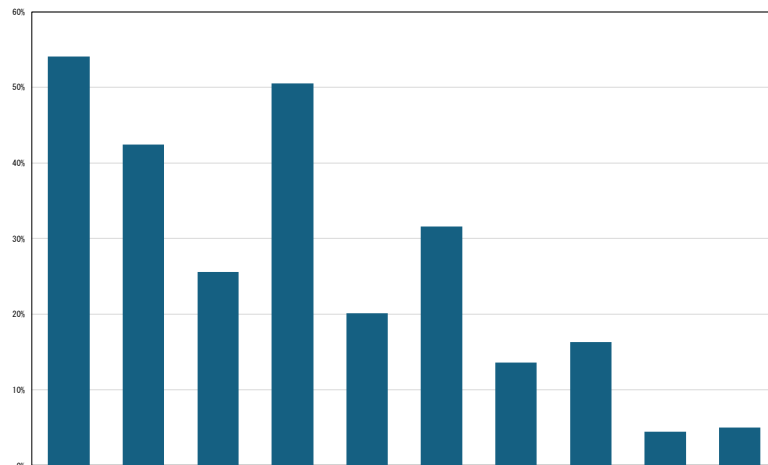
【性別】「料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）」は女性が 67.8%で、男性の 54.8%に対し 13 ポイント高くなっている。

【年代別】40 歳代以外のすべての年代で「料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）」が最も高くなっているが、40 歳代では「Web やアプリの初期登録が面倒だから」が最も高くなっている。また 40 歳代以下においては「特にメリットがわからないから」が 40.0%以上と、全体の割合よりも 15 ポイント以上高くなっている。

・アプリサービス等に求める機能

【問 14】 Web やアプリサービスにはどのような機能があるとよいと思いますか。

約 5 割の人が「各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）」の機能を希望



		対象者数	各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）	検針のお知らせ 紙の電子化	納付書の電子化（スマホに表示されたバーコードをコンビニ等のレジに提示し支払など）	各種お知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報など）	時間ごとの水使用量	節水に活用できるような情報など暮らしに役立つ情報	水道に関する各種イベント情報など	特になし	その他	無回答
（％）												
対象者全体		914	54.0	42.5	25.6	50.5	20.1	31.6	13.6	16.3	4.5	5.0
性別	男性	491	50.9	42.0	26.9	51.1	21.0	28.5	13.4	17.9	4.3	4.1
	女性	404	58.2	43.1	24.3	49.8	19.1	34.7	13.6	14.6	4.7	6.2
	その他	8	62.5	62.5	25.0	50.0	50.0	62.5	37.5	12.5	12.5	-
	無回答	11	36.4	27.3	18.2	54.5	-	36.4	-	9.1	-	9.1
年代別	19歳以下	2	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
	20～29歳	44	93.2	61.4	43.2	52.3	31.8	34.1	9.1	2.3	-	-
	30～39歳	90	81.1	67.8	56.7	57.8	35.6	35.6	27.8	7.8	2.2	-
	40～49歳	123	76.4	57.7	43.9	64.2	39.0	35.8	23.6	6.5	1.6	0.8
	50～59歳	150	68.0	52.0	30.0	60.7	28.0	39.3	13.3	12.0	2.7	0.7
	60～69歳	180	50.6	36.7	18.3	47.8	15.0	29.4	12.2	19.4	5.0	2.2
	70歳以上	316	28.8	25.6	9.5	39.6	6.3	26.3	7.6	25.0	7.3	12.7
	無回答	9	22.2	22.2	22.2	55.6	-	33.3	-	11.1	11.1	-

■ 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】「各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）」が 54.0%と最も高く、次いで「各種お知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報など）」が 50.5%となっている。

【性別】「各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）」は女性が 58.2%で、男性の 50.9%に対し 7.3 ポイント高くなっている。また「節水に活用できるような情報など、暮らしに役立つ情報」も女性が 34.7%で、男性の 28.5%に対し 6.2 ポイント高くなっている。

【年代別】「各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）」は 70 歳代以上以外のすべての年代で最も高くなっており、20 歳代では 93.2%と、年代が下がるほど高くなる傾向にある。70 歳以上では「各種お知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報など）」が最も高くなっている。

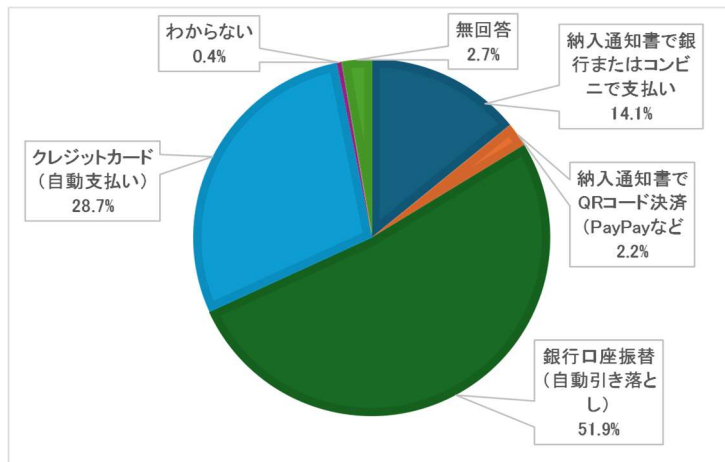
(4) 料金支払いの申込み方法について

・上下水道料金の支払い方法

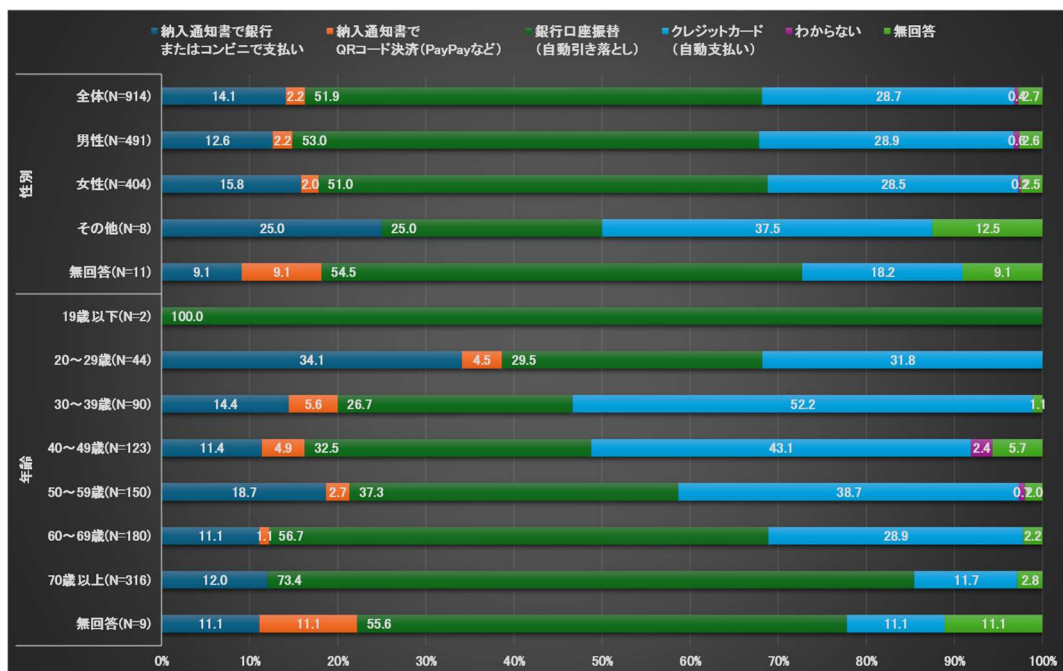
【問 15】あなたが利用している上下水道料金の支払い方法は何ですか。

約 5 割の人が「銀行口座振替（自動引き落とし）」で支払い

全体 N=914



【対象者全体】上下水道料金の支払い方法について、「銀行口座振替（自動引き落とし）」が 51.9%と最も高く、次いで「クレジットカード（自動支払い）」が 28.7%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「銀行口座振替（自動引き落とし）」は 70 歳以上が 73.4%と最も高く、30 歳代以下では 30.0%未満と、年代が下がるにつれて割合が低くなる傾向にある。20 歳代では「納入通知書で銀行またはコンビニで支払い」が 34.1%、30 歳代では「クレジットカード（自動支払い）」が 52.2%と最も高くなっている。

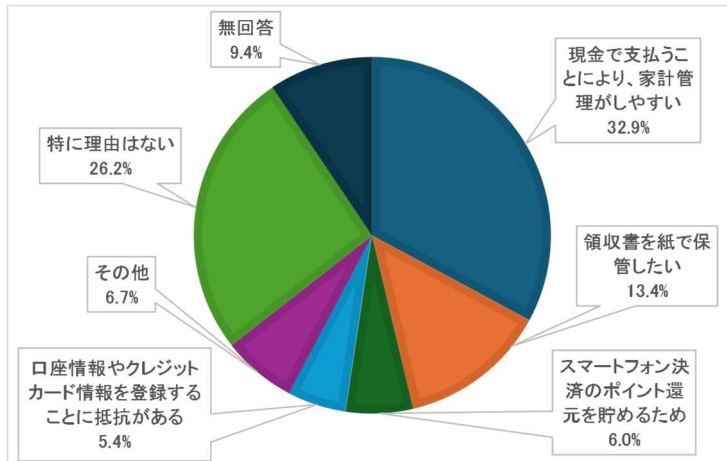
・現在の支払い方法を利用する理由

<問 15 で「1 納入通知書で銀行またはコンビニで支払い」又は「2 納入通知書で QR コード決済 (PayPay など)」と答えた方にお聞きします>

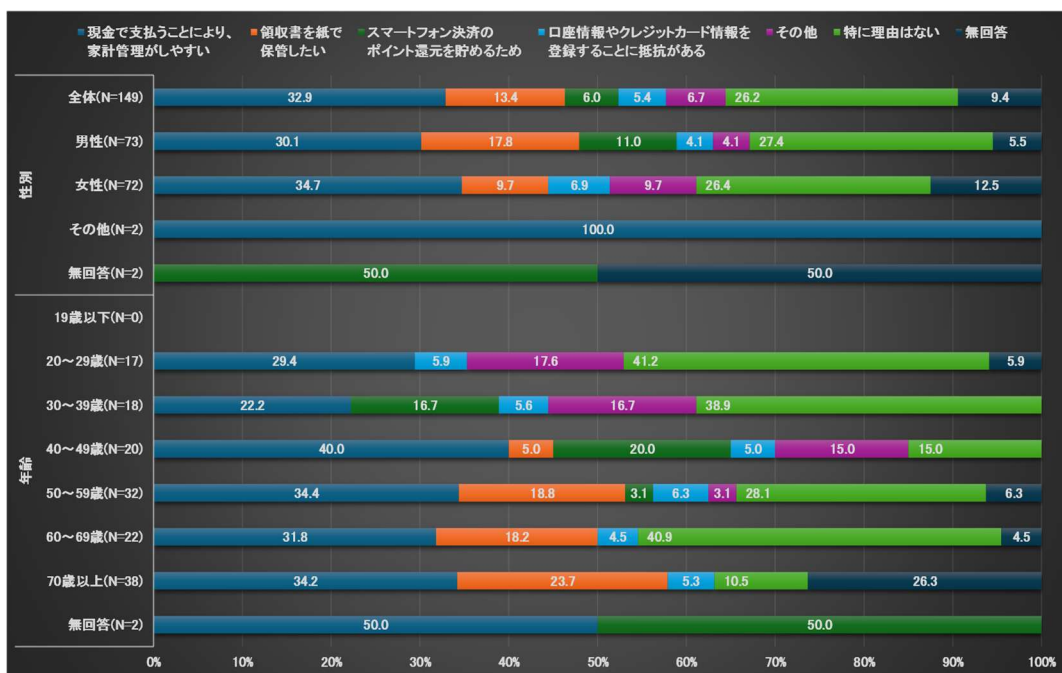
【問 16】この支払方法を利用している理由として、最も近いもの 1 つに○をつけてください。

約 3 割の人が「現金で支払うことにより、家計管理がしやすい」

全体 N=149



【対象者全体】この支払方法を利用している理由について、「現金で支払うことにより、家計管理がしやすい」している人が 32.9%と最も高く、次いで「領収書を紙で保管したい」が 13.4%となっている。



【性別】「領収書を紙で保管したい」は男性が 17.8%で、女性の 9.7%に対し 8.1 ポイント高くなっている。

【年代別】「現金で支払うことにより、家計管理がしやすい」は 40 歳代が 40.0%と最も高く、次いで 50 歳代が 34.4%となっている。

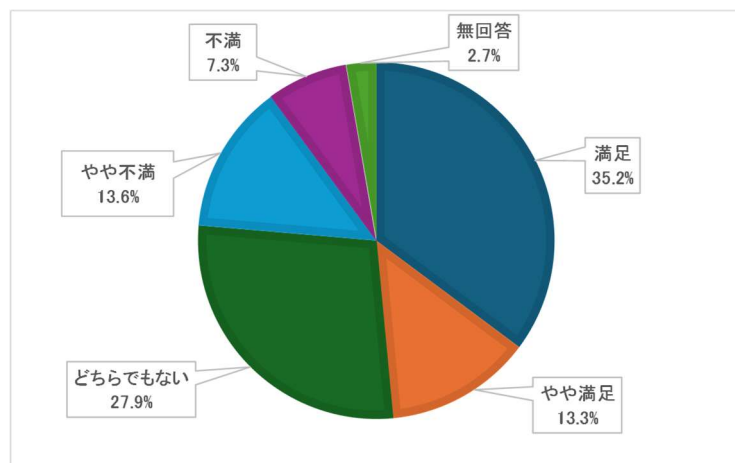
・現在の申込み方法の満足度

<問 15 で「3 銀行口座振替」又は「4 クレジットカード」と答えた方にお聞きします>

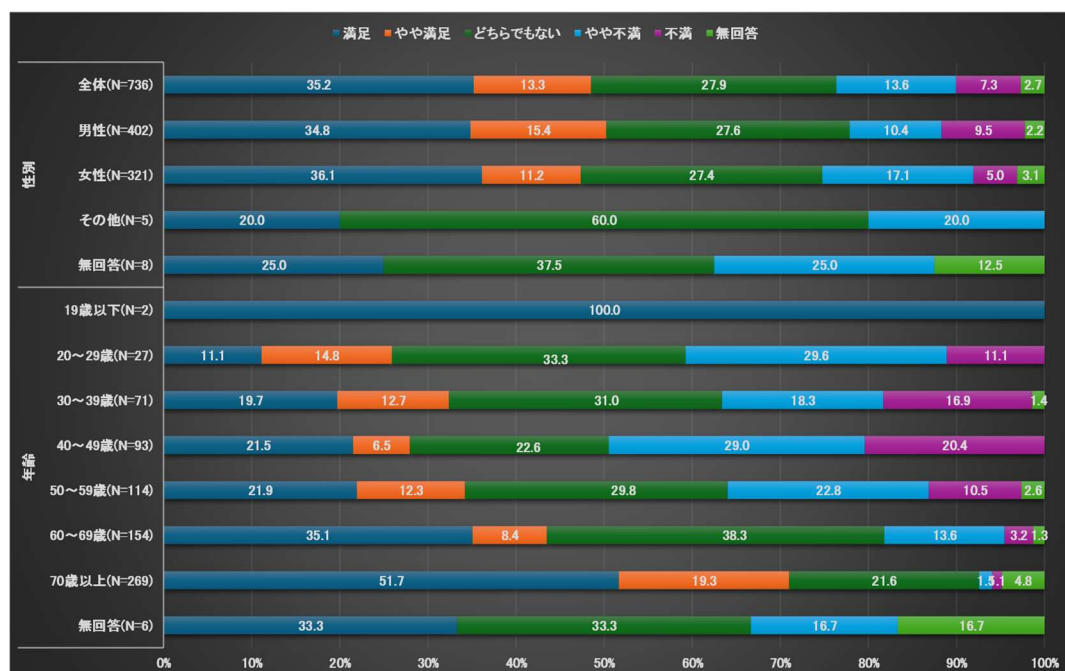
【問 17】銀行口座振替又はクレジットカード払いの申し込みは、郵送か金融機関等の窓口で受け付けており、現状ではインターネットで直接申し込むことはできません。現在の申込み方法の満足度について、あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

約 5 割の人が現在の申込み方法に「満足」

全体 N=736



【対象者全体】現在の申込み方法について、「満足」が 35.2%と最も高く、次いで「どちらでもない」が 27.9%となっている。



【性別】「やや不満」は女性が 17.1%で、男性の 10.4%に対し 6.7 ポイント高くなっている。

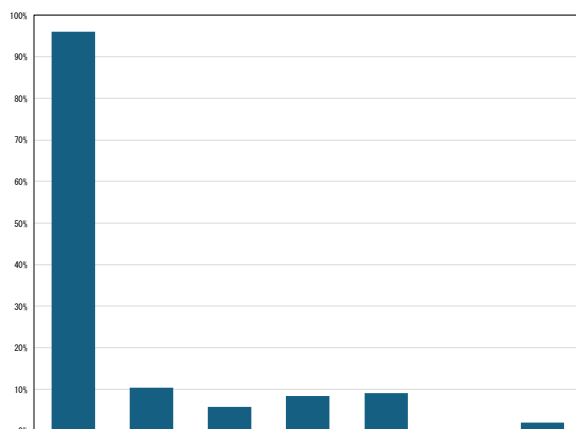
【年代別】70 歳以上では「満足」が 51.7%と最も高くなっている。40 歳代では「やや不満」が 29.0%と最も高く、それ以外の年代では「どちらでもない」が約 30.0～40.0%となっている。

・支払い手続き方法の改善要望

<問 17 で「4 やや不満」又は「5 不満」と答えた方にお聞きします>

【問 18】銀行口座又はクレジットカードによる支払に関する手続きについて改善して欲しい事項があれば教えてください。

9 割以上の人「インターネット上で手続きが完結するようにしてほしい」と要望



		対象者数	インターネット上で手続きが完結するようにしてほしい (%)	申込書の郵送から登録完了までの日数を短くしてほしい (%)	申込書の記入内容を簡単にしてほしい (%)	説明ページがわかりやすいようにしてほしい (%)	対応している銀行・クレジットカードを増やしてほしい (%)	その他	無回答
対象者全体		154	96.1	10.4	5.8	8.4	9.1	-	1.9
性別	男性	80	95.0	7.5	5.0	8.8	13.8	-	2.5
	女性	71	97.2	11.3	5.6	8.5	4.2	-	1.4
	その他	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
	無回答	2	100.0	50.0	-	-	-	-	-
年代別	19歳以下	0	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	11	90.9	9.1	9.1	-	-	-	9.1
	30～39歳	25	100.0	12.0	4.0	-	-	-	-
	40～49歳	46	93.5	2.2	-	8.7	13.0	-	4.3
	50～59歳	38	97.4	15.8	7.9	15.8	10.5	-	-
	60～69歳	26	96.2	15.4	7.7	11.5	15.4	-	-
	70歳以上	7	100.0	14.3	28.6	-	-	-	-
	無回答	1	100.0	-	-	-	-	-	-

■ 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】「インターネット上で手続きが完結するようにしてほしい」が 96.1%と最も高く、次いで「申込書の郵送から登録完了までの日数を短くしてほしい」が 10.4%となっている。

【性別】「対応している銀行・クレジットカードを増やしてほしい」は男性が 13.8%と、女性の 4.2%に対し 9.6 ポイント高くなっている。

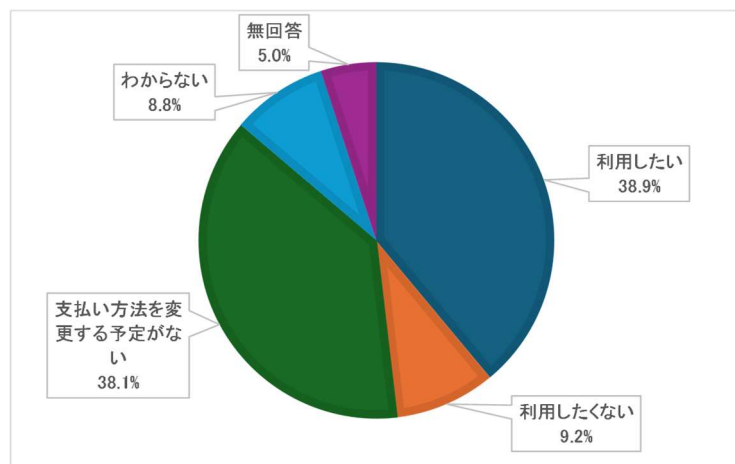
【年代別】すべての年代で「インターネット上で手続きが完結するようにしてほしい」が最も高くなっており、90.0%を超えている。また 70 歳以上では「申込書の記入内容を簡単にしてほしい」も 28.6%と、全体の割合に比べて 20 ポイント以上高くなっている。

・申込サービスの利用意向

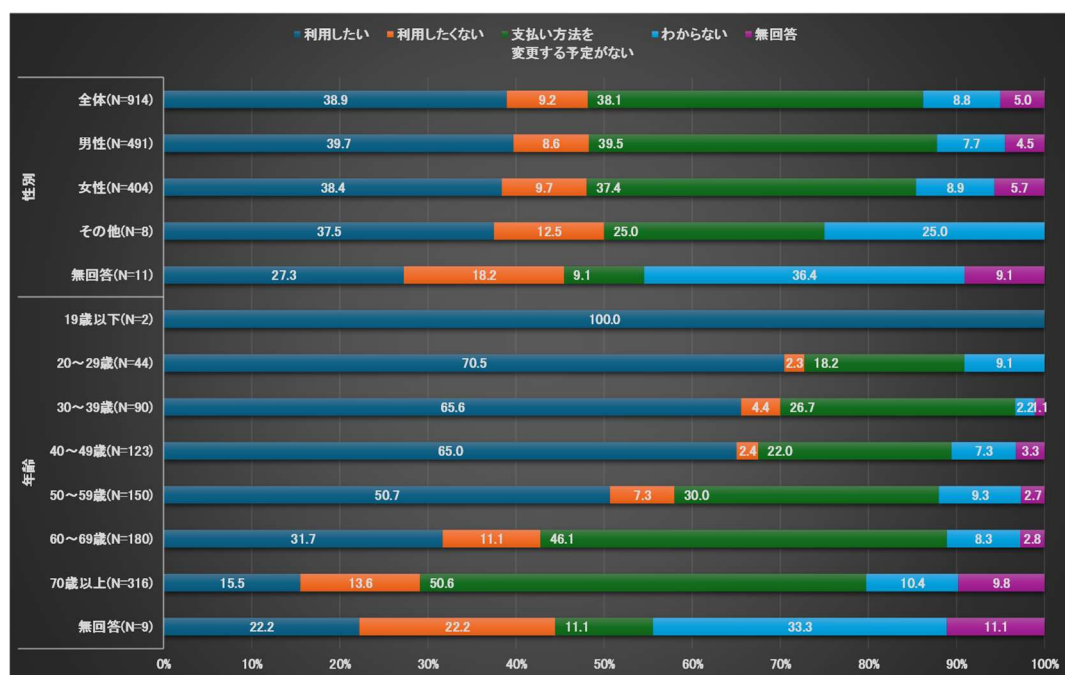
【問 19】水道局では、銀行口座振替とクレジットカード払いの手続きについて、インターネット上で直接申し込みできるサービスを導入する予定です。この「インターネット手続き」が導入されたら、利用したいですか。

約 4 割の人が「利用したい」

全体 N=914



【対象者全体】申込みサービスの利用について、「利用したい」人が 38.9%と最も高く、次いで「支払い方法を変更する予定がない」が 38.1%となっている。



【性別】男女で大きな差は見られない。

【年代別】「利用したい」は 20 歳代が 70.5%と最も高くなっており、年代が上がるにつれてその割合は低下する傾向にある。60 歳代以上では「支払方法を変更する予定がない」が「利用したい」を上回っており、60 歳代では 14.5 ポイント、70 歳以上では 35.1 ポイントの差が見られる。

資料: 令和 8 年度水道事業に関する利用者意識調査調査票

令和8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。

調査では、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。

ご回答は無記名であり、内容は統計的に処理し、「こういう回答が〇%」等と数値、表にまとめますので、ご回答者様のお名前が特定されることはありません。

本アンケートへのご回答は任意です。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。

次ページからのアンケートへご記入いただき、同封の返信用封筒（無記名・切手不要）に入れ、6月26日（金）までに投函してください。

パソコン・スマートフォン・タブレットPC等をお持ちの方へ

本調査はネットからも回答できます。回答用サイトへは、以下のURL又は右の二次元バーコードよりアクセスしてください。

<https://enquete.cc/q/sapporo-suido>



※回答サイトから回答された方は、本紙で回答いただく必要はありません。

※回答サイトからご回答される方は、下記管理番号をご入力ください。

なお、本管理番号は個人を特定するものではありません。

管理番号：1001

- ・ 本紙は、市が委託したreward株式会社が回収と集計を行います。

【reward株式会社】

札幌市中央区南2条東2丁目3-1 創成グランドハイツ1F

※返信用封筒あて先：札幌市中央区南2条東2丁目3-1 創成グランドハイツ1F

電話：011-232-7521

- ・ 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。
- ・ 誠に恐縮ですが、ご回答への返礼はございません。ご容赦願います

【問い合わせ先】

札幌市水道局総務部総務課

〒060-0041 札幌市中央区大通東11丁目

電話：011-211-7007 メール：su.somu@city.sapporo.jp

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
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
4 まったく関心がない
5 わからない
- } ⇒ 問 2 へ
- } ⇒ 問 4 へ

【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2 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 } ⇒ 問4へ
 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 } ⇒ 問3へ
 4 まったく知ることができていない }
 5 わからない ⇒ 問4へ

【問2で「3 どちらかといえば知ることができていない」、または、「4 まったく知ることができていない」と答えた方にお聞きます。】

問3 あなたは、なぜ知りたいと思う情報を知ることができていないと感じていますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 求めている情報が不足していると感じているから
2 情報が発信されている頻度が少ないと感じるから
3 広報媒体（広報紙や SNS など）や、イベントの開催場所が自分に合っていないから
4 水道局に質問や意見を伝えられる機会が少ないから
5 その他（ ）

【皆さまにお聞きます】

問 4 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」(紙媒体) ※1
- 2 リーフレット「じゃぐち通信」(デジタル媒体) ※1
- 3 パンフレット「札幌の水道」※2
- 4 パンフレット「さっぽろの水道」※3
- 5 パンフレット「冬の暮らしガイド」※4
- 6 札幌市水道記念館
- 7 LOVE SAPPORO WATER MATSURI※5
(ラブさっぽろウォーターまつり)
- 8 公式ホームページ
- 9 いずれも見ることがない



<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回発行し、HPに掲載しているほか、区役所などで配布中。
- ※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。
- ※5 毎年8～9月に北3条広場(アカブラ)で開催される、水道局主催の体験型イベント。遊びを通して水の大切さや水道の仕組みを学べる。

問 5 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あなたは思いますか。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」
- 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(水道局公式Instagram、公式Xのアカウントを今年度中に開設予定です)
- 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 6 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。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 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、応急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最低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7 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最低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8へ
2 知らなかった ⇒ 問9へ

【問7で「1 知っていた」と答えた方にお聞きします】

問 8 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 じゃぐち通信
- 2 じゃぐち通信以外の水道局の広報誌
- 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9 あなたのご自宅では、災害時に飲むことができる飲料水が備蓄されていますか。あてはまるものの1つに○をつけてください。

- 1 備蓄している（1人当たり9リットル分以上） } ⇒ 問 11 へ
2 備蓄している（1人当たり9リットル分未満） }
3 備蓄していない ⇒ 問 10 へ

【問9で「3 備蓄していない」と答えた方にお聞きします。】

問10 あなたのご自宅で、飲料水を備蓄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 運んだり備蓄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 備蓄する場所がないから
- 4 備蓄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 Web サービスやアプリの導入可能性について

札幌市では、水道をご利用のみなさまへのサービスをより充実するべく、スマートフォン（以下、スマホという。）やパソコンから利用できるインターネットのWeb サイト（以下、Web という。）やアプリの導入を検討しております。

Web やアプリでは、これまで紙などで行っていた各種お手続きがスマホやパソコンで完結したり、料金のお知らせや凍結の注意喚起など様々な情報を、スマホやパソコンで見ることができるようになります。

問11 あなたは、Web やアプリサービスを導入した場合、利用したいと思いますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 利用したい ⇒ 問12へ
- 2 利用したくない ⇒ 問13へ
- 3 その他（ ） ⇒ 問14へ

【問11で「1 利用したい」と答えた方にお聞きします】

問12 Web やアプリサービスを利用したい理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 1 スマホなどで現在の契約状況や、過去の料金が確認もしやすいから
- 2 スマホなどで24時間各種手続きが可能で、電話よりも簡単だから
- 3 いつでも使用水量の確認ができるから。
- 4 札幌市からの様々なお知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報等）を確認できそうだから
- 5 その他（ ）

【問11で「2 利用したくない」と答えた方にお聞きします】

問13 Web やアプリサービスを利用したくない理由は何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 1 料金のお知らせ等は紙で確認したいから（紙で保管しておきたいから）。
- 2 Web やアプリの初期登録が面倒だから
- 3 Web やアプリの利用方法がよくわからないから
- 4 Web やアプリを利用できる環境が整っていないから
- 5 他サービス（電気、ガス、クレジットカード等）でも Web やアプリは利用していないから
- 6 特にメリットがわからないから
- 7 その他（ ）

【皆さまにお聞きします】

問14 Web やアプリサービスにはどのような機能があるとよいと思いますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- 1 各種届出（引っ越し、支払い方法の変更など）
- 2 検針のお知らせ票の電子化
- 3 納付書の電子化（スマホに表示されたバーコードをコンビニ等のレジに提示し支払など）
- 4 各種お知らせ（断水・漏水・災害時の給水所開設情報など）
- 5 時間ごとの水使用量
- 6 節水に活用できるような情報など、暮らしに役立つ情報
- 7 水道に関する各種イベント情報など
- 8 特にない
- 9 その他（ ）

4 料金支払いの申込み方法について

上下水道料金の支払い方法として、納入通知書による支払い、銀行口座振替による自動引き落とし、クレジットカードによる自動支払いの3種類の方法があり、支払い方法の種類を変更するときは、水道局にお申込みが必要です。

水道局では、水道をご利用のみなさまの利便性向上のため支払い方法をより簡便かつ迅速にできるよう改善を検討しています。

問 15 あなたが利用している上下水道料金の支払い方法は何か。複数ある場合は主に利用しているもの1つに○をつけてください。

- | | | |
|-------------------------------|---|----------|
| 1 納入通知書で銀行またはコンビニで支払い | } | ⇒ 問 16 へ |
| 2 納入通知書で QR コード決済 (PayPay など) | | |
| 3 銀行口座振替 (自動引き落とし) | } | ⇒ 問 17 へ |
| 4 クレジットカード (自動支払い) | | |
| 5 わからない | | ⇒ 問 19 へ |

【問 15 で「1 納入通知書で銀行またはコンビニで支払い」又は「2 納入通知書で QR コード決済 (PayPay など)」と答えた方にお聞きします】

問 16 この支払方法を利用している理由として、最も近いもの1つに○をつけてください。

- | | | |
|--------------------------------|---|----------|
| 1 現金で支払うことにより、家計管理がしやすい | } | ⇒ 問 19 へ |
| 2 領収書を紙で保管したい | | |
| 3 スマートフォン決済のポイント還元を貯めるため | | |
| 4 口座情報やクレジットカード情報を登録することに抵抗がある | | |
| 5 その他 (自由記載欄に具体的な内容を記載してください) | | |
| 6 特に理由はない | | |

【問 15 で「3 銀行口座振替」又は「4 クレジットカード」と答えた方にお聞きします】

問 17 銀行口座振替又はクレジットカード払いの申し込みは、郵送か金融機関等の窓口で受け付けており、現状ではインターネットで直接申し込むことはできません。

現在の申込み方法の満足度について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | | |
|-----------|---|----------|
| 1 満足 | } | ⇒ 問 19 へ |
| 2 やや満足 | | |
| 3 どちらでもない | | |
| 4 やや不満 | } | ⇒ 問 18 へ |
| 5 不満 | | |

【問 17 で「4 やや不満」又は「5 不満」と答えた方にお聞きします】

問 18 銀行口座又はクレジットカードによる支払に関する手続きについて改善して欲しい事項があれば教えてください。(複数回答可)

- 1 インターネット上で手続きが完結するようにしてほしい
- 2 申込書の郵送から登録完了までの日数を短くしてほしい
- 3 申込書の記入内容を簡単にしてほしい
- 4 ホームページでの説明を分かりやすくしてほしい
- 5 対応している銀行・クレジットカードを増やしてほしい
- 6 その他 ()

【皆さまにお聞きします】

問 19 水道局では、銀行口座振替とクレジットカード払いの手続きについて、インターネット上で直接申し込みできるサービスを導入する予定です。この「インターネット手続き」が導入されたら、利用したいですか。

- 1 利用したい
- 2 利用したくない
- 3 支払い方法を変更する予定がない
- 4 わからない

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。

ア 男性 イ 女性 ウ その他

F2 あなたの年齢（令和8年6月末日時点）を教えてください。

ア 19歳以下 イ 20～29歳 ウ 30～39歳 エ 40～49歳
オ 50～59歳 カ 60～69歳 キ 70歳以上

F3 あなたは現在何区にお住まいですか。

ア 中央区 イ 北区 ウ 東区 エ 白石区 オ 厚別区
カ 豊平区 キ 清田区 ク 南区 ケ 西区 コ 手稲区

F4 あなたの世帯形態を教えてください。

ア 単身世帯
イ 夫婦2人だけの一世代世帯
ウ 親と子の二世帯世帯
エ 親と子と孫の三世帯世帯
オ その他

F5 あなたの同居しているご家族の年齢（令和8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）

ア 0～2歳 イ 3～6歳 ウ 7～19歳 エ 20～59歳
オ 60～69歳 カ 70～79歳 キ 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。

ア 1年未満
イ 1年以上3年未満
ウ 3年以上10年未満
エ 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。