

平成21年度
長野市水道事業に関するアンケート調査
【 概要版 】



長野市上下水道局

水道水

問 1-1 長野市の水道水についてどのようにお考えですか？1～6の各項目について1つだけ○をしてください。

				満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答
1 安全性	全体	n= 2,258	回答数 割合	550 24.4%	277 12.3%	898 39.8%	94 4.2%	33 1.5%	160 7.1%	246 10.9%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	297 23.4%	157 12.4%	500 39.4%	60 4.7%	21 1.7%	93 7.3%	142 11.2%
	業務用	n= 968	回答数 割合	246 25.4%	119 12.3%	391 40.4%	33 3.4%	12 1.2%	66 6.8%	101 10.4%
	無回答	n= 20	回答数 割合	7 35.0%	1 5.0%	7 35.0%	1 5.0%	-	1 5.0%	3 15.0%
2 おいしさ	全体	n= 2,258	回答数 割合	267 11.8%	277 12.3%	921 40.8%	286 12.7%	184 8.1%	49 2.2%	274 12.1%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	152 12.0%	156 12.3%	503 39.6%	157 12.4%	103 8.1%	29 2.3%	170 13.4%
	業務用	n= 968	回答数 割合	113 11.7%	119 12.3%	411 42.5%	125 12.9%	80 8.3%	20 2.1%	100 10.3%
	無回答	n= 20	回答数 割合	2 10.0%	2 10.0%	7 35.0%	4 20.0%	1 5.0%	-	4 20.0%
3 におい	全体	n= 2,258	回答数 割合	306 13.6%	241 10.7%	958 42.4%	298 13.2%	127 5.6%	48 2.1%	280 12.4%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	166 13.1%	128 10.1%	524 41.3%	167 13.1%	79 6.2%	31 2.4%	175 13.8%
	業務用	n= 968	回答数 割合	134 13.8%	112 11.6%	430 44.4%	128 13.2%	47 4.9%	17 1.8%	100 10.3%
	無回答	n= 20	回答数 割合	6 30.0%	1 5.0%	4 20.0%	3 15.0%	1 5.0%	-	5 25.0%
4 にごり・色	全体	n= 2,258	回答数 割合	423 18.7%	298 13.2%	1,004 44.5%	133 5.9%	61 2.7%	53 2.3%	286 12.7%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	236 18.6%	164 12.9%	547 43.1%	75 5.9%	36 2.8%	35 2.8%	177 13.9%
	業務用	n= 968	回答数 割合	179 18.5%	134 13.8%	450 46.5%	58 6.0%	25 2.6%	18 1.9%	104 10.7%
	無回答	n= 20	回答数 割合	8 40.0%	-	7 35.0%	-	-	-	5 25.0%
5 水の 出 具 合	全体	n= 2,258	回答数 割合	661 29.3%	285 12.6%	916 40.6%	82 3.6%	21 0.9%	18 0.8%	275 12.2%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	388 30.6%	158 12.4%	485 38.2%	50 3.9%	11 0.9%	10 0.8%	168 13.2%
	業務用	n= 968	回答数 割合	265 27.4%	126 13.0%	426 44.0%	31 3.2%	10 1.0%	8 0.8%	102 10.5%
	無回答	n= 20	回答数 割合	8 40.0%	1 5.0%	5 25.0%	1 5.0%	-	-	5 25.0%
6 水道 水 の 総 合 評 価	全体	n= 2,258	回答数 割合	338 15.0%	378 16.7%	977 43.3%	180 8.0%	60 2.7%	39 1.7%	286 12.7%
	一般家事用	n= 1,270	回答数 割合	191 15.0%	202 15.9%	520 40.9%	116 9.1%	40 3.1%	23 1.8%	178 14.0%
	業務用	n= 968	回答数 割合	144 14.9%	172 17.8%	451 46.6%	63 6.5%	20 2.1%	15 1.5%	103 10.6%
	無回答	n= 20	回答数 割合	3 15.0%	4 20.0%	6 30.0%	1 5.0%	-	1 5.0%	5 25.0%

満足度が高い項目(「満足」と「やや満足」)は、「水の出具合」が41.9%(全体)、「安全性」が36.7%(全体)、「にごり・色」が31.9%(全体)である。

一方、不満が高い項目(「やや不満」と「不満」)は、「おいしさ」が20.8%(全体)、「におい」が18.8%(全体)である。

「水道水の総合評価」は、満足の回答が31.7%(全体)であり、不満足回答が10.7%(全体)となっている。

年代別にみると、問1-1の全項目について「満足」と回答した割合が最も多いのは、70～79歳が23.5%、次いで80歳以上が22.6%、60～69歳が15.5%となっている。「不満」が最も多かった年代は、～29歳が10.7%、次いで30～39歳、40～49歳が5.6%の同率で続いている。

問 1-2 普段どのような水を飲んでますか？次の中から3つ以内で選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① そのままの水道水	1,380	61.1%	762	60.0%	605	62.5%	13	65.0%
② 冷蔵庫で冷やした水道水	514	22.8%	302	23.8%	205	21.2%	7	35.0%
③ 沸かした水道水	1,101	48.8%	634	49.9%	462	47.7%	5	25.0%
④ 浄水器で浄水処理した水道水	615	27.2%	343	27.0%	264	27.3%	8	40.0%
⑤ 市販のボトル入りの水	925	41.0%	488	38.4%	430	44.4%	7	35.0%
⑥ 地下水(井戸水)	34	1.5%	19	1.5%	14	1.4%	1	5.0%
⑦ その他	113	5.0%	75	5.9%	38	3.9%	-	-
無回答	26	1.2%	17	1.3%	8	0.8%	1	5.0%

「そのままの水道水」が61.1%(全体)と最も多く、半数以上の方はそのままの水道水を飲用している。次いで「沸かした水道水」が48.8%(全体)、「市販のボトル入りの水」が41.0%(全体)と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○宅配のボトル入りの水。○クリスタルクララ。○穴谷の冷水。○電化水。○アルカリイオン水。○湧水。○皆神山のもの。○田舎から取り寄せている。○飯綱、菅平の水。○活水システムを設置。○財宝温泉水。○スーパーで設置される浄水。○トルマリンで浄水。○超振動水マイナスイオン水。○機能水XYZ(サイズ)ウォーター。○中条村岩井堂の銘水。○富山県立山の水。○水道水を半日放置したものを使う(汲み置き) ○峰の原水道(わき水源泉) ○飯山へ汲みに行っている。○龍興寺清水←家の近く。○お茶、コーヒー。○湧水を汲みに行っている。○磁気活性イオン水。○名水を汲みに行っている。○電気分解したスーパーの水。○通販。○名水、海洋、深層水。○水道水で作った氷を入れた水道水。○麦茶。○水素水。○レモン水か麦茶にする。

年代別にみると、「そのままの水道水」と回答した割合が最も多いのは、40歳以上で第1位となっているが、～29歳、30～39歳では「市販のボトル入りの水」が第1位となっている。

問 1-3 (問1-2)で①以外(②～⑦)とお答えの方にお聞きます。そのままの水道水を飲まない理由はなぜですか？次の中から3つ以内で選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 1,951		n= 1,097		n= 836		n= 18	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① おいしくないから	662	33.9%	363	33.1%	296	35.4%	3	16.7%
② 塩素・カルキ臭などの臭いがするから	780	40.0%	417	38.0%	355	42.5%	8	44.4%
③ 安全性に不安があるから	553	28.3%	325	29.6%	224	26.8%	4	22.2%
④ カビくさいから	63	3.2%	39	3.6%	24	2.9%	-	-
⑤ 貯水槽(受水槽)の定期的な清掃など管理が不十分で心配だから	172	8.8%	94	8.6%	78	9.3%	-	-
⑥ その他	283	14.5%	167	15.2%	115	13.8%	1	5.6%
無回答	479	24.6%	279	25.4%	191	22.8%	9	50.0%

「塩素・カルキ臭などの臭いがするから」が40.0%(全体)と最も多く、次いで「おいしくないから」33.9%(全体)、「安全性に不安があるから」28.3%(全体)と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○何となく。○水温が高いので、冷蔵庫で冷たい方が美味しく感じる為。○幼いころからの習慣。○出先で飲むから。○営業上冷水が必要。○冷たくない。○好みの水があるので。○塩素等体に入れたくないから。○赤ちゃん用に沸かしている。○鉄分が気になる。○会社の建物が古く、水道管も古くてサビ色の水が出るため。○夏は水温が上昇するから。○水道管の汚れサビ。○季節で区別、他は市販のボトル入り。○宅内の管が古いから。○業種上水には拘りたい。○硬水(硬度の高い水)ミネラル分等が豊富なため。○生暖かい。○朝水を出すと濁りがあるから。○何となく飲む時がない。ウーロン茶を冷で作ったりするが、ダイレクトには飲まない。○配管内の腐食、サビ等。○市販の水を飲むようになったら、水道水がおいしくないと思う様になった。特に夏ごろから。○美容の為 ○医薬を飲むから。○特に理由はなし。○赤水が出る。○良質な水が安価で手に入るから。○離乳食に使用しているから。○お茶に使うため。煮物など。○お茶、コーヒー等に使用。○全部の管ではないが、季節により味が変わるから。○運動時に飲料してそのまま習慣化した ○イオン水の方が体にいいと思うから。○子供が小さいから。○濁りがあり清潔感がない。○健康のため。○西友へ買い物ついでに。(無料同然) ○先入観からかも。○不純物の混入があるので。○腸が弱いから。○いろんな水を飲んでみたいから。○塩素など健康に良くないと聞いたら。○夏は冷水がおいしいから。外出の時は市販ボトルの方が早く楽だ。

年代別にみると、「塩素・カルキ臭などの臭いがするから」と回答した割合が最も多いのは、50歳以上で第1位となっているが、～29歳、30～39歳、40～49歳では「おいしくないから」が第1位となっている。

地下水(井戸水)

問 2-1 地下水(井戸水)の利用状況について1つだけ○をしてください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 利用している	188	8.3%	100	7.9%	85	8.8%	3	15.0%
② 利用していないが今後3年以内に利用予定あり	22	1.0%	15	1.2%	7	0.7%	-	-
③ 利用していないが今後3年以内に利用予定なし	1,766	78.2%	972	76.5%	780	80.6%	14	70.0%
無回答	282	12.5%	183	14.4%	96	9.9%	3	15.0%

地下水を「利用している」は8.3%(全体)であり、「利用していないが今後3年以内に利用する予定あり」が1.0%(全体)、「利用していないが今後3年以内に利用する予定なし」が78.2%(全体)と最も多い。

業種別にみると、「利用している」と回答した割合が最も多いのは、運輸・通信業が30.3%、次いで公共機関が19.4%、製造業が16.2%と続いている。今後3年以内に地下水利用を考えている業種は最も多い飲食店・宿泊業でも2.7%と少ない。

口径別にみると、「利用している」と回答した割合が最も多いのは、75ミリ以上が40.7%、次いで40～50ミリが11.7%、13～25ミリが5.7%となり、口径が大きいほど地下水を利用している割合が多い。

問 2-2 (問2-1)で「①利用している」とお答えの方にお聞きます。地下水をどんな用途にお使いですか？あてはまる番号をすべて選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 188		n= 100		n= 85		n= 3	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 飲用・調理用	29	15.4%	17	17.0%	11	12.9%	1	33.3%
② 食器洗い用	20	10.6%	9	9.0%	10	11.8%	1	33.3%
③ 風呂用	25	13.3%	13	13.0%	10	11.8%	2	66.7%
④ 洗濯用	33	17.6%	21	21.0%	11	12.9%	1	33.3%
⑤ 洗面用	23	12.2%	11	11.0%	11	12.9%	1	33.3%
⑥ トイレ用	37	19.7%	9	9.0%	27	31.8%	1	33.3%
⑦ 散水用	126	67.0%	81	81.0%	43	50.6%	2	66.7%
⑧ 業務用	51	27.1%	5	5.0%	45	52.9%	1	33.3%
⑨ その他	35	18.6%	24	24.0%	11	12.9%	-	-
無回答	1	0.5%	-	-	1	1.2%	-	-

地下水の利用用途について、一般家事用では「散水用」が81.0%と最も多く、次いで「その他」が24.0%、「洗濯用」が21.0%と続いている。一方、業務用では、「業務用」が52.9%と最も多く、次いで「散水用」が50.6%、「トイレ用」が31.8%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○断水時、非常用。○池の水の補充。○掃除用(犬走り、セメント面)車など。○農業用。○洗車、消毒水。○融雪。○ガラス窓等の清掃用。○設備、ライン洗浄。○冷房用。○冷却水。○農薬調合水。○鉢植え水やり。

問 2-3 (問2-1)で「②今後3年以内に利用予定あり」とお答えの方にお聞きます。今後、地下水をどんな用途にお使いの予定ですか？あてはまる番号をすべて選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 22		n= 15		n= 7		n= 0	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 飲用・調理用	3	13.6%	2	13.3%	1	14.3%	-	-
② 食器洗い用	4	18.2%	3	20.0%	1	14.3%	-	-
③ 風呂用	6	27.3%	3	20.0%	3	42.9%	-	-
④ 洗濯用	6	27.3%	4	26.7%	2	28.6%	-	-
⑤ 洗面用	3	13.6%	1	6.7%	2	28.6%	-	-
⑥ トイレ用	6	27.3%	4	26.7%	2	28.6%	-	-
⑦ 散水用	14	63.6%	10	66.7%	4	57.1%	-	-
⑧ 業務用	4	18.2%	1	6.7%	3	42.9%	-	-
⑨ その他	3	13.6%	3	20.0%	-	-	-	-
無回答	2	9.1%	1	6.7%	1	14.3%	-	-

利用予定と回答した方の地下水の利用用途は、一般家事用では「散水用」が66.7%と最も多く、次いで「洗濯用」、「トイレ用」が26.7%の同率で続いている。一方、業務用では、「散水用」が57.1%と最も多く、次いで「風呂用」、「業務用」が42.9%の同率で続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○洗車等。 ○作物にやります。

節水対策

問 3-1 日頃から節水対策に取り組んでいますか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① いつも心がけている	1,211	53.6%	669	52.7%	530	54.8%	12	60.0%
② 時々心がけている	723	32.0%	419	33.0%	298	30.8%	6	30.0%
③ 水不足になれば心がける	109	4.8%	64	5.0%	45	4.6%	-	-
④ 特に意識したことはない	181	8.0%	97	7.6%	83	8.6%	1	5.0%
無回答	34	1.5%	21	1.7%	12	1.2%	1	5.0%

節水についてはいつも心がけている方が半数以上(全体)と最も多い結果となったが、「特に意識したことはない」と回答された方も8.0%(全体)となっている。

年代別にみると、「いつも心がけている」と回答した割合が最も多いのは、80歳以上が67.0%、次いで70～79歳が62.4%、60～69歳が56.6%となり、年代が高くなるほど節水意識が高い傾向にある。

居住人数別にみると、「いつも心がけている」と回答した割合が最も多いのは、6人以上が64.7%、次いで2人が56.1%、5人が53.9%と続いている。

業種別にみると、「いつも心がけている」と回答した割合が最も多いのは、公共機関が83.9%、次いで飲食店・宿泊業が69.6%、運輸・通信業が66.7%と続いている。

口径別にみると、「いつも心がけている」と回答した割合が最も多いのは、75ミリ以上が72.2%、次いで40～50ミリが65.9%、13～25ミリが49.6%となり、口径が大きくなるほど節水意識が高い傾向にある。

問 3-2 (問3-1)で「①いつも心がけている」、「②時々心がけている」、「③水不足になれば心がける」とお答えの方にお聞きします。次にあげる節水対策のうち、あなたのご家庭(事業所)で行っているものについてお答えください。あてはまる番号をすべて選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,043		n= 1,152		n= 873		n= 18	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① こまめに蛇口を閉めている	1,874	91.7%	1,044	90.6%	812	93.0%	18	100.0%
② 蛇口に節水コマ※1をつけている	114	5.6%	54	4.7%	59	6.8%	1	5.6%
③ 風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している	894	43.8%	733	63.6%	156	17.9%	5	27.8%
④ 食器洗い機を使用している	268	13.1%	149	12.9%	115	13.2%	4	22.2%
⑤ 節水型洗濯機を使用している	379	18.6%	287	24.9%	89	10.2%	3	16.7%
⑥ 節水型水洗トイレ※2を使用している	341	16.7%	211	18.3%	124	14.2%	6	33.3%
⑦ その他	83	4.1%	41	3.6%	41	4.7%	1	5.6%
無回答	59	2.9%	28	2.4%	31	3.6%	-	-

「こまめに蛇口を閉めている」が91.7%(全体)と最も多く、9割を超えている。
 一般家事用では、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に利用している」が63.6%と続いている。
 一般家事用の節水機器の使用については、多い順に「節水型洗濯機」が24.9%、「節水型水洗トイレ」が18.3%、「食器洗い機」が12.9%である。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○雨水で水くれ、水まきをする。 ○地下水利用。 ○女子トイレに音姫の設置。 ○自動水栓。 ○水量の調整。
 ○庭樹の水は川からポンプでくみ上げる。 ○一部の排水の再利用。 ○製造用水の再利用等。 ○家庭の風呂は中止、温泉利用。 ○水洗トイレタンクにペットボトルを入れている。 ○循環式浴槽により節水。 ○タンクにペットボトルを入れている。朝一番のバケツ一杯の水は捨てないで、洗い物や庭木に利用等。 ○節水型シャワーヘッドを使用。 ○食器や洗濯物はまとめて洗う。 ○夏はシャワーだけにしている。 ○トイレにフラッシュ弁の取り付け。 ○タイマーにて調整。 ○必要以上使用しないよう周知している。使用料の公開。 ○バルブを少し締めて、水量を少なく。 ○散水を池から使っている。 ○風呂水を薬品を使い2日に1回入れ替えている。 ○節水を書いた表記を貼っておく。

問 3-3 (問3-2)で「④食器洗い機」「⑤節水型洗濯機」「⑥節水型水洗トイレ」のうち、選ばなかった(現在使用していない)節水機器について、今後の設置予定であればまる番号に1つだけ○をしてください。

			3年以内に		無回答
			設置予定あり	設置予定なし	
食器洗い機	全体	n= 1,990	回答数 76 割合 3.8%	1,032 51.9%	882 44.3%
	一般家事用	n= 1,121	回答数 57 割合 5.1%	566 50.5%	498 44.4%
	業務用	n= 853	回答数 17 割合 2.0%	458 53.7%	378 44.3%
	無回答	n= 16	回答数 2 割合 12.5%	8 50.0%	6 37.5%
節水型洗濯機	全体	n= 1,879	回答数 169 割合 9.0%	853 45.4%	857 45.6%
	一般家事用	n= 983	回答数 123 割合 12.5%	393 40.0%	467 47.5%
	業務用	n= 879	回答数 44 割合 5.0%	454 51.6%	381 43.3%
	無回答	n= 17	回答数 2 割合 11.8%	6 35.3%	9 52.9%
節水型水洗トイレ	全体	n= 1,917	回答数 133 割合 6.9%	932 48.6%	852 44.4%
	一般家事用	n= 1,059	回答数 87 割合 8.2%	493 46.6%	479 45.2%
	業務用	n= 844	回答数 43 割合 5.1%	434 51.4%	367 43.5%
	無回答	n= 14	回答数 3 割合 21.4%	5 35.7%	6 42.9%

一般家事用の今後の節水機器の設置予定については、多い順に「節水型洗濯機」が12.5%、「節水型水洗トイレ」が8.2%、「食器洗い機」が5.1%である。

「今後3年以内に設置予定あり」と回答のあった項目を年代別でみると、80歳以上では「節水型水洗トイレ」が最も多く、79歳以下では「節水型洗濯機」が最も多くなっている。

水道料金

問 4-1 水道事業のほとんどの経費が水道料金でまかなわれていること(独立採算制)を知っていましたか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 知っている	769	34.1%	419	33.0%	343	35.4%	7	35.0%
② 水道料金と税金が半々くらいだと思っていた	391	17.3%	241	19.0%	148	15.3%	2	10.0%
③ 大部分が税金だと思っていた	85	3.8%	39	3.1%	45	4.6%	1	5.0%
④ 知らなかった(特に意識したことはない)	988	43.8%	553	43.5%	427	44.1%	8	40.0%
無回答	25	1.1%	18	1.4%	5	0.5%	2	10.0%

「知らなかった(特に意識したことはない)」が43.8%(全体)と最も多く、次いで「知っている」が34.1%(全体)、「水道料金と税金が半々くらいだと思っていた」が17.3%(全体)と続いている。

問 4-2 水道料金についてどう感じますか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 高いと思う	1,072	47.5%	636	50.1%	424	43.8%	12	60.0%
② 妥当な水準だと思う	690	30.6%	356	28.0%	332	34.3%	2	10.0%
③ 安いと思う	35	1.6%	22	1.7%	13	1.3%	-	-
④ 特に意識したことはない	298	13.2%	157	12.4%	139	14.4%	2	10.0%
⑤ わからない	151	6.7%	93	7.3%	55	5.7%	3	15.0%
無回答	12	0.5%	6	0.5%	5	0.5%	1	5.0%

「高いと思う」が47.5%（全体）と最も多く、次いで「妥当な水準だと思う」が30.6%（全体）、「特に意識したことはない」が13.2%（全体）と続いている。

業種別にみると、「高いと思う」が過半数を超えている業種は、飲食店・宿泊業の59.8%、製造業の52.1%である。

口径別にみると、「高いと思う」と回答した割合は、口径が大きくなるほど増えている。

問 4-3 （問4-2）で「①高いと思う」とお答えの方にお聞きします。高いと思う理由は何ですか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 1,072		n= 636		n= 424		n= 12	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 下水道使用料といっしょに支払うから	446	41.6%	264	41.5%	178	42.0%	4	33.3%
② 2ヶ月分をまとめて支払うから	109	10.2%	60	9.4%	47	11.1%	2	16.7%
③ 電気やガスなど他の公共料金と比べて	160	14.9%	112	17.6%	45	10.6%	3	25.0%
④ 家計費に占める割合から	113	10.5%	92	14.5%	19	4.5%	2	16.7%
⑤ 他の市町村の料金と比べて	96	9.0%	62	9.7%	33	7.8%	1	8.3%
⑥ 大量に水を使っているから	81	7.6%	12	1.9%	69	16.3%	-	-
⑦ その他	39	3.6%	19	3.0%	20	4.7%	-	-
無回答	28	2.6%	15	2.4%	13	3.1%	-	-

「下水道使用料といっしょに支払うから」が41.6%（全体）と最も多い。次いで一般家事用では、「電気やガスなど他の公共料金と比べて」の17.6%と続くが、業務用では、「大量に水を使っているから」の16.3%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○生きるために必要なものだから。（毎日使用するもの） ○長野市が高いと思う。（他県から引越してきました） ○たかが水なのに、高すぎる。 ○使用料が少ないけど、料金の割合が高い。 ○基本料金が低い。 ○水道使用と下水が同じなのはおかしい。 ○上水、下水それぞれの使用量を払いたい。 ○団地より戸建てになりその差。 ○企業努力が足りない。 ○散水、洗車に使用しているにもかかわらず、下水使用料、汚水排除同量のはずがない。 ○浄水器のカートリッジ代月35,000円もかけないと使えないため。 ○他県と比べて。 ○大口径による。 ○生活の基本と考えると安くあるべき。 ○単価が高い。 ○トイレの水は工業用水で安く供給。 ○下水道使用料が高すぎ。

業種別にみると、ほとんどの業種で「下水道使用料といっしょに支払うから」が最も多いが、医療・福祉では「大量に水を使っているから」、運輸・通信業では「電気やガスなど他の公共料金と比べて」が最も多くなっている。

口径別にみると、13～25ミリ「下水道使用料といっしょに支払うから」が48.5%、40～50ミリ「大量に水を使っているから」が28.4%、75ミリ以上「大量に水を使っているから」が41.4%で最も多くなっている。

問 4-4 長野市の水道料金は、口径別に定められた基本料金と使用水量に応じてお支払いいただく料金の合計額となっています。

このうち使用水量に応じた料金の1㎡あたりの単価は、現在、下記【参考】のように生活者への配慮と節水を促し、大口使用を抑制する観点から、使用水量が増えるほど高くなるように設定されています。

使用水量に応じた料金の1㎡あたりの単価について、次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 単価の差(下記※)を大きくしたほうが良い	151	6.7%	93	7.3%	58	6.0%	-	-
② 単価の差を小さくしたほうが良い	226	10.0%	115	9.1%	107	11.1%	4	20.0%
③ 単価の差を無くした(同一単価)ほうが良い	226	10.0%	99	7.8%	124	12.8%	3	15.0%
④ 現行のままで良い	820	36.3%	459	36.1%	356	36.8%	5	25.0%
⑤ わからない	669	29.6%	409	32.2%	254	26.2%	6	30.0%
⑥ その他	30	1.3%	19	1.5%	11	1.1%	-	-
無回答	136	6.0%	76	6.0%	58	6.0%	2	10.0%

【参考】 使用水量に応じた料金: 1㎡あたりの単価(2ヶ月あたり)

・メーターの口径13～25ミリを使用の場合		・メーターの口径40ミリ以上を使用の場合	
(使用水量)	(1㎡あたりの単価)	(使用水量)	(1㎡あたりの単価)
1～20㎡まで	38. ⁸⁵ 円	1～100㎡まで	169. ⁰⁵ 円
21～40㎡まで	145. ⁹⁵ 円	101～200㎡まで	239. ⁴⁰ 円
41～60㎡まで	160. ⁶⁵ 円	201㎡以上	245. ⁷⁰ 円
61～100㎡まで	189. ⁰⁰ 円		
101～200㎡まで	224. ⁷⁰ 円		
201㎡以上	245. ⁷⁰ 円		

※例: 単価の差

「現行のままで良い」が36.3%(全体)と最も多く、次いで「わからない」が29.6%(全体)となっているが、第3位は一般家事用では「単価の差を小さくしたほうがよい」の9.1%、業務用では「単価の差を無くした(同一単価)ほうが良い」の12.8%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○最低単価もっと安く。最高単価もっと高く。○2ヶ月で1㎡しか使用しないときは38.85円にしてほしい。○口径により単価の差を大きくする。○使用水量を5㎡で区分し単価を決める。○一番使用水量でのサービス的内容があっても良いと思う。○使用水量区分のくくりの数を減らし、大きいくくりとする。○1～20㎡とその他で差がありすぎ。もっと全体的に安くできるのではないか。○60㎡までは差を少なく。○口径とか使用量の差とか関係なく量×単価が良いと思う。○使用水管が多くなった場合、単価を下げる。○容積(㎡)単価であれば口径差は不合理である。同額にすべき。

業種別にみると、現行の料金単価の差を無くす方向の意見(「単価の差を小さくしたほうが良い」と「単価の差を無くした(同一単価)ほうが良い」)が第1位だった業種は、飲食店・宿泊業の39.3%と製造業の35.0%である。

口径別にみると、現行の料金単価の差を無くす方向の意見(「単価の差を小さくしたほうが良い」と「単価の差を無くした(同一単価)ほうが良い」)は、13～25ミリが20.0%、40～50ミリが33.1%、75ミリ以上が48.1%と口径が大きくなるほど増えている。

問 4-5 水道料金の支払い方法について、クレジットカードでの支払いが可能になった場合、どの支払い方法を利用したいと思いますか？
「現在」と「今後」についてお答えください。

《現在》	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 口座振替	1,863	82.5%	1,100	86.6%	746	77.1%	17	85.0%
② 請求書(金融機関窓口、コンビニエンスストア、市役所の支所の窓口)	337	14.9%	143	11.3%	193	19.9%	1	5.0%
無回答	58	2.6%	27	2.1%	29	3.0%	2	10.0%

現在、「口座振替」が82.5%(全体)と大多数である。今後、クレジットカードでの支払いが可能になった場合、一般家事用で11.1%、業務用で4.9%が利用したいと考えている。

《今後》	一般家事用		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 口座振替	1,672	74.0%	950	74.8%	708	73.1%	14	70.0%
② 請求書(金融機関窓口、コンビニエンスストア、市役所の支所の窓口)	291	12.9%	118	9.3%	170	17.6%	3	15.0%
③ クレジットカード	189	8.4%	141	11.1%	47	4.9%	1	5.0%
無回答	106	4.7%	61	4.8%	43	4.4%	2	10.0%

災害

問 5-1 地震などの災害に備えて飲み水を蓄えていますか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 水道の水をくみ置きしている	94	4.2%	58	4.6%	36	3.7%	-	-
② 市販の水等を備蓄している	446	19.8%	271	21.3%	171	17.7%	4	20.0%
③ 何もしていない	1,628	72.1%	888	69.9%	727	75.1%	13	65.0%
④ その他	52	2.3%	28	2.2%	23	2.4%	1	5.0%
無回答	38	1.7%	25	2.0%	11	1.1%	2	10.0%

「何もしていない」が72.1%(全体)と多く、災害に備えて水を備蓄していない方が多い。備蓄をしている方は、「市販の水等を備蓄している」が19.8%(全体)、「水道の水をくみ置きしている」は4.2%と少ない。

年代別にみると、「水道の水をくみ置きしている」と回答した人の割合は、年代が高くなるほど増えている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○井戸水あり使用可。 ○貯水タンク。 ○山の湧水。 ○雨水タンクを設置してある。 ○受水槽を備えている。
○飯山のわき水 ○エコキュートのタンクに水がある。 ○ビルディングの為、防火用水兼用の貯水槽に備蓄。

宅地内維持管理

問 6-1 漏水確認のため、水道メーターを自分で確認したことがありますか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 定期的に確認している	106	4.7%	25	2.0%	80	8.3%	1	5.0%
② 時々確認している	439	19.4%	234	18.4%	199	20.6%	6	30.0%
③ 確認していない	1,682	74.5%	992	78.1%	678	70.0%	12	60.0%
無回答	31	1.4%	19	1.5%	11	1.1%	1	5.0%

「確認していない」が74.5%（全体）と最も多く、次いで「時々確認している」が19.4%（全体）となっている。業務用では「定期的に確認している」が8.3%と一般家事用と比べ高い数字となっている。

問 6-2 宅地内の水道施設（水道メーターから蛇口まで）は、所有者が維持管理（水漏れの修繕等）を行うことを知っていましたか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 知っていた	1,431	63.4%	796	62.7%	623	64.4%	12	60.0%
② 知らなかった	791	35.0%	454	35.7%	330	34.1%	7	35.0%
無回答	36	1.6%	20	1.6%	15	1.5%	1	5.0%

「知っていた」が63.4%（全体）と半数以上の方が知っているとして回答している。

広 報

問 7-1 上下水道局のホームページを見たことがありますか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① ある	175	7.8%	71	5.6%	100	10.3%	4	20.0%
② ない	2,053	90.9%	1,182	93.1%	856	88.4%	15	75.0%
無回答	30	1.3%	17	1.3%	12	1.2%	1	5.0%

見たことが「ある」は7.8%（全体）と少ない。

業種別にみると、「ない」が最も多くなっているが、「ある」と回答した業種では「建設業」が20.0%で最も多く、次いで「公共機関（医療・福祉を除く）」が19.4%、「運輸・通信業」が15.2%と続いている。

問 7-2 どのような媒体による広報を望まれますか？次の中から3つ以内で選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① ホームページ	579	25.6%	245	19.3%	334	34.5%	-	-
② 広報ながの	1,722	76.3%	1,029	81.0%	679	70.1%	14	70.0%
③ 上下水道局独自の広報誌	640	28.3%	391	30.8%	240	24.8%	9	45.0%
④ 新聞・一般広告(情報誌)	999	44.2%	537	42.3%	455	47.0%	7	35.0%
⑤ その他	45	2.0%	25	2.0%	19	2.0%	1	5.0%
無回答	98	4.3%	65	5.1%	32	3.3%	1	5.0%

「広報ながの」が76.3%（全体）と最も多い。次いで「新聞・一般広告(情報誌)」が44.2%（全体）となっているが、第3位は一般家事用では「上下水道局独自の広報誌」の30.8%、業務用では「ホームページ」の34.5%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○TV ○検針の際に置いていく。 ○回覧板(各地区)利用。 ○明細書の裏。 ○経費を使わない広報思案等。 ○不要。 ○どれも見ない。 ○請求書や領収書の発行時。 ○市民新聞など ○折込チラシ。 ○TVCM等。 ○広報はいらないから、その分料金を下げてください。 ○定期的局員による訪問聞き取り説明。 ○何を広報したいか目的不明。

年代別にみると、全ての年代において「広報ながの」が最も多いが、第2位は～29歳が「ホームページ」、80歳以上が「上下水道局独自の広報誌」、その他の年代が「新聞・一般広告(情報誌)」と続いている。

問 7-3 水道全般について、もっとくわしく知りたいことは何ですか？次の中から3つ以内で選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 水道料金・下水道使用料について	995	44.1%	554	43.6%	429	44.3%	12	60.0%
② 水源について	912	40.4%	505	39.8%	400	41.3%	7	35.0%
③ 水道水の水質	1,357	60.1%	764	60.2%	583	60.2%	10	50.0%
④ 浄水処理方法	687	30.4%	375	29.5%	306	31.6%	6	30.0%
⑤ 災害対策への取組み	542	24.0%	303	23.9%	233	24.1%	6	30.0%
⑥ 上下水道工事の内容・状況	219	9.7%	117	9.2%	102	10.5%	-	-
⑦ 経営状況	185	8.2%	103	8.1%	81	8.4%	1	5.0%
⑧ 節水について	412	18.2%	231	18.2%	175	18.1%	6	30.0%
⑨ その他	21	0.9%	16	1.3%	5	0.5%	-	-
無回答	121	5.4%	72	5.7%	48	5.0%	1	5.0%

「水道水の水質」が60.1%（全体）と最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料について」が44.1%（全体）、「水源について」が40.4%（全体）と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○漏水や故障の時の対応を電話番号を入れて示してほしい。 ○大腸菌、残留塩素濃度、水圧。 ○メーター内の現状を見てもらいたい。 ○家庭用水道管の状況。 ○凍結等の故障時、安心な依頼先名。 ○メンテナンス。

意見・要望

問 8-1 水道施設について、今後優先的に実施するべきと思われる取組みは何ですか？次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① よりおいしい水を供給する水道施設の整備	804	35.6%	493	38.8%	302	31.2%	9	45.0%
② 老朽化した水道施設の更新	531	23.5%	276	21.7%	249	25.7%	6	30.0%
③ 災害に強い水道施設の整備	551	24.4%	276	21.7%	272	28.1%	3	15.0%
④ 環境にやさしい水道施設の整備	262	11.6%	154	12.1%	107	11.1%	1	5.0%
⑤ その他	33	1.5%	19	1.5%	14	1.4%	-	-
無回答	77	3.4%	52	4.1%	24	2.5%	1	5.0%

「よりおいしい水を供給する水道施設の整備」が35.6%（全体）と最も多い。次いで一般家事用では、「老朽化した水道施設の更新」と「災害に強い水道施設の整備」が同率の21.7%と続いている。業務用では、「災害に強い水道施設の整備」が28.1%、「老朽化した水道施設の更新」の25.7%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○高効率経営 ○下水道の推進。○水漏れ時、修理の対応と費用の公開。○経費削減が消費者に還元される施設。○安定供給 ○安全な水。○経営コストの削減。○安く安全な水。○安全な水質。

問 8-2 この1年から2年の間に、上下水道局の職員若しくは委託業者と話しをする機会がありましたか？次の中から3つ以内で選んでください。
《局職員若しくは委託業者の対応について》

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 2,258		n= 1,270		n= 968		n= 20	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 水道の使用開始などに関する事	124	5.5%	76	6.0%	48	5.0%	-	-
② 使用水量に関する事	173	7.7%	63	5.0%	105	10.8%	5	25.0%
③ 水道料金・下水道使用料に関する事	164	7.3%	89	7.0%	75	7.7%	-	-
④ 宅地内の漏水に関する事	274	12.1%	119	9.4%	153	15.8%	2	10.0%
⑤ 検針のとき	282	12.5%	130	10.2%	144	14.9%	8	40.0%
⑥ 道路での工事に関する事	150	6.6%	81	6.4%	65	6.7%	4	20.0%
⑦ 水質に関する事	54	2.4%	27	2.1%	27	2.8%	-	-
⑧ 水道メーターの交換のとき	166	7.4%	85	6.7%	77	8.0%	4	20.0%
⑨ その他	45	2.0%	25	2.0%	19	2.0%	1	5.0%
⑩ 話す機会がなかった	1,312	58.1%	781	61.5%	525	54.2%	6	30.0%
無回答	110	4.9%	70	5.5%	39	4.0%	1	5.0%

「話す機会がなかった」が58.1%（全体）と最も多い。次いで一般家事用では、「検針のとき」が10.2%、「宅地内の漏水に関する事」が9.4%と続いている。業務用ではそれが入れ替わり、「宅地内の漏水に関する事」が15.8%、「検針のとき」が14.9%と続いている。

【「その他」に寄せられた自由記述】

○井戸水について。○破裂による濁りがあったとき。○現在使用している管の設置年。○引越しの時。○指定業者の不満。○自分が委託業者の為、業者との話し合い。○凍結時。○鉛管交換工事のかた。○宅地内水道工事。○水道メーターの位置。

問 8-3 (問8-2)で⑩以外(①～⑨)とお答えの「話しをする機会があった方」にお聞きします、その時の対応について、次の中から1つだけ選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 836		n= 419		n= 404		n= 13	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 満足	217	26.0%	110	26.3%	103	25.5%	4	30.8%
② やや満足	87	10.4%	38	9.1%	47	11.6%	2	15.4%
③ 普通	411	49.2%	201	48.0%	204	50.5%	6	46.2%
④ やや不満	39	4.7%	21	5.0%	17	4.2%	1	7.7%
⑤ 不満	33	3.9%	17	4.1%	16	4.0%	-	-
⑥ わからない	14	1.7%	9	2.1%	5	1.2%	-	-
無回答	35	4.2%	23	5.5%	12	3.0%	-	-

「普通」が49.2%(全体)と最も多い。次いで「満足」が26.0%(全体)、「やや満足」が10.4%(全体)と続いている。

問 8-4 (問8-3)で「④やや不満」「⑤不満」とお答えの方にその理由をお聞きします。次の中から3つ以内で選んでください。

	全体		一般家事用		業務用		無回答	
	n= 72		n= 38		n= 33		n= 1	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
① 言葉づかいや態度が悪かった	23	31.9%	13	34.2%	10	30.3%	-	-
② たらい回しにされた	6	8.3%	4	10.5%	2	6.1%	-	-
③ 職員の知識が足りなかった	22	30.6%	13	34.2%	9	27.3%	-	-
④ 説明がよくわからなかった	27	37.5%	15	39.5%	11	33.3%	1	100.0%
⑤ 対応が遅かった	18	25.0%	11	28.9%	7	21.2%	-	-
⑥ その他	19	26.4%	8	21.1%	11	33.3%	-	-
無回答	2	2.8%	-	-	2	6.1%	-	-

「説明がよくわからなかった」が37.5%(全体)と最も多い。次いで一般家事用では、「言葉づかいや態度が悪かった」と「職員の知識が足りなかった」が同率の34.2%と続いている。業務用では、「その他」も33.3%で同率の第1位、「言葉づかいや態度が悪かった」の30.3%と続いている。

問 8-5 水道事業運営及び上下水道局に対するご意見・ご要望をお聞かせください。

		全体		一般家事用		業務用		無回答	
		n= 553		n= 379		n= 166		n= 8	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1・安心して飲める水	水質	141	25.5%	95	25.0%	44	26.5%	2	25.0%
	水源	28	5.1%	20	5.3%	8	4.8%	-	-
2・安定した水の供給	老朽化施設の更新	13	2.3%	9	2.4%	4	2.4%	-	-
	災害対策	19	3.4%	13	3.4%	6	3.6%	-	-
3・健全経営の持続	料金	180	32.5%	127	33.4%	50	30.1%	3	37.5%
	経営	40	7.2%	26	6.8%	14	8.4%	-	-
4・環境に配慮した水道	環境対策	16	2.9%	12	3.2%	4	2.4%	-	-
5・適切に管理された水道	施設の点検・整備	13	2.3%	9	2.4%	4	2.4%	-	-
6・その他	広報	32	5.8%	21	5.5%	11	6.6%	-	-
	給水装置	35	6.3%	20	5.3%	15	9.0%	-	-
	工事関係	29	5.2%	24	6.3%	4	2.4%	1	12.5%
	節水	32	5.8%	24	6.3%	8	4.8%	-	-
	職員・委託業者対応	42	7.6%	23	6.1%	17	10.2%	2	25.0%
	その他	65	11.7%	47	12.4%	18	10.8%	-	-
	満足	56	10.1%	42	11.1%	14	8.4%	-	-