

## 水道利用者アンケートの実施について

### 1. 調査目的

本市の水道事業では、「本庄市水道事業ビジョン」等を平成30年度（2018年度）から令和11年度（2029年度）までの12年間を計画期間として策定し、効率的な事業運営に努めております。各計画について中間見直しを行うにあたり、現在実施している事業や将来の水道事業の方向性（安全で安心な水の供給、水道管等の更新・耐震化及び事業経営等）について、水道をご利用いただいている皆様の意識やご意見をお伺いし、今後の事業運営の参考とさせて頂くために水道利用者アンケート調査を実施するものです。

### 2. 調査対象者

以下の条件1～3を満たす水道利用者2,000人

条件1 給水区域内の水道利用者

条件2 統計用途：一般用

条件3 計算口径：13mm、20mm

#### \*地区別の調査対象者数について

本市水道事業の給水区域内の地域（本庄地域、児玉地域、群馬県伊勢崎市）のそれぞれの意見を調査するため、地域別に調査対象者数を設定することとし、対象者2,000人を各地域の契約件数の比率で按分します。

### 3. 調査実施期間

発 送：令和4年9月30日（金）

回答期限：令和4年10月24日（月）

はがき発送：令和4年10月24日（月）

最終回答期限：令和4年10月31日（月）

お礼と未回答者への回答依頼、回答期限延長を兼ねたはがきを発送

### 4. 調査実施方法

アンケート調査票を水道料金システムより抽出した2,000人に郵送し、回収方法は同封した返信用封筒を用いて返信するものとします。

#### 【問合せ先】

水道課 業務係

電話：22-2151

本庄市水道利用者アンケートのQ8・Q14・Q20・Q22をご回答の際はこちらを参照してください。

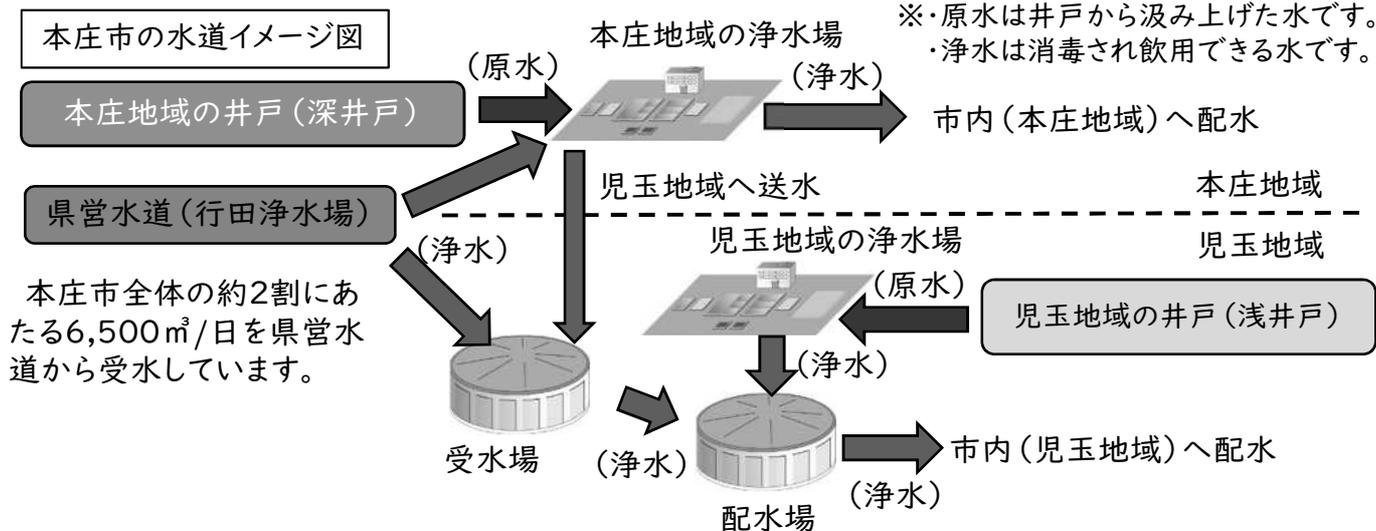


# 本庄市の水道水について

本庄市の北側には利根川が流れており、水が豊かであることから水道水の水源は利根川の周辺に深井戸（約150m）を設置して地下水を汲み上げた後、消毒を行った上で、浄水として皆様に配水しています。

児玉地域では、小山川周辺に浅井戸（約20m）を設置して地下水を汲み上げた後、ろ過装置を経て消毒を行った上で浄水として皆様に配水しています。

また、一部の施設では県営水道を受水して、浄水場等でブレンドして配水しています。



## 本庄市の水道水の特徴について

本市の水源の地下水（井戸）は、カルシウムやマグネシウムなどのミネラル分を多く含んでいます。水道水の「味」を確認する水質の指標として「硬度」がありますが、各区域の硬度は以下のとおりです。水質の分類で見ますと、本庄地域では「硬水」、児玉地域では「中程度の軟水」に分類されます。

○令和3年度の浄水の硬度（平均）

- ・本庄地域（平均）173mg/l
- ・児玉地域（平均）111mg/l

※水道法では硬度の水質基準値は300mg/l以下と定められています。

※WHO（世界保健機関）の飲料水水質ガイドラインによる分類

- 60mg/l未満・・・軟水
- 120mg/l未満・・・中程度の軟水
- 180mg/l未満・・・硬水
- 180mg/l以上・・・極度の硬水



## 取組について

本庄市では平成31年3月に、水道水の安全性を高めるための計画として水質管理計画の基となる「本庄市水安全計画」を策定し水道水に対するリスクの軽減や予防に取り組んでいます。

また、毎年「本庄市水道事業水質検査計画」を策定して定期的な水質検査等を実施し、水質の安全を確認するとともに、その結果を市のホームページでも掲載しています。

今後も市民の皆様へ安全で安心してご利用いただける水道水の供給に努めて参ります。

・本庄市水安全計画は本庄市ホームページに掲載しています。→



・本庄市水質検査計画や水質検査結果は本庄市ホームページに掲載しています。→





# 本庄市水道利用者アンケート ご協力をお願い

## ごあいさつ

日頃より本庄市の水道事業にご理解とご協力をいただき心よりお礼申し上げます。

本庄市では、「本庄市水道事業ビジョン」等を平成30年度（2018年度）から令和11年度（2029年度）までの12年間で計画期間として策定し、効率的な事業運営に努めております。各計画について中間見直しを行うにあたり、現在実施している事業や将来の水道事業の方向性（安全で安心な水の供給、水道管等の更新・耐震化及び事業経営等）について、水道をご利用いただいている皆様の意識やご意見をお伺いし、今後の事業運営の参考とさせていただきますためにアンケート調査を実施いたします。

ご多忙中とは存じますが、調査の趣旨をご理解の上、ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

本庄市長 吉田 信解

<アンケート回答目安の時間>約8分から10分

※本アンケートは、水道利用者の方の中から抽出した2,000人の皆様にお送りしています。

お手数ですが、ご記入が済みましたら、A4の回答用紙のみを同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、令和4年10月24日（月）までに、郵便ポストにご投函ください。



## お問い合わせ

本庄市上下水道部水道課業務係

住所：本庄市千代田3丁目4番5号

TEL：0495-22-2151（直通）

FAX：0495-22-2153

Eメール：suido@city.honjo.lg.jp

令和4年10月

埼玉県本庄市上下水道部水道課



## ▼ご記入にあたってのお願い

- 1 回答用紙や返信用封筒は、無記名ですので、お名前やご住所をご記入いただく必要はありません。  
また、ご記入にあたっては、ボールペンや濃い鉛筆をご使用ください。
- 2 ご回答にあたっては、次の点にご留意願います。
  - ① 設問は全部で23問です。
  - ② 回答は、問題用紙とは別の「本庄市水道利用者アンケート回答用紙」に記入してください。
  - ③ 設問ごとに、あてはまる番号又は○を記入してください。  
設問によっては、複数お答えいただく場合もあります。
  - ④ 一部の設問では、「○○とお答えの方はQ□にお進みください」などの注記がありますので、お読みになってご回答ください。
  - ⑤ 「その他」の項目を選んだ場合は、( )内に具体的な内容をご記入ください。

## ▼回答結果について

ご回答いただいた内容は、個人を特定できないよう統計的な数値として集計した上で、今後の事業運営の参考とさせていただきます。現在の事業運営の基礎となる「本庄市水道事業ビジョン」について、9～10ページにて概要をご紹介しますのでぜひご一読ください。

また、ホームページ等に集計結果を掲載いたしますが、その他の目的には一切使用いたしません。

## ◆本庄市水道利用者アンケート◆

【注意】回答は、別紙の「本庄市水道利用者アンケート回答用紙」にご記入ください。

### 1. お客様のことについてお伺いします。

**Q1** お客様ご自身の年齢について教えてください。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

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

**Q2** 水道を利用されている人数は、お客様を含めて何人ですか。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. 1人
2. 2人
3. 3人
4. 4人
5. 5人
6. 6人以上

**Q3** お客様が水道を利用されている地域について教えてください。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. 本庄地域
2. 児玉地域
3. 群馬県伊勢崎市境島村地区

**Q4** お客様の住居形態等について教えてください。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. 一戸建て
2. 集合住宅(マンション、アパートなど)
3. 事務所、店舗等
4. その他( )

## 2.「飲み水」についてお伺いします。

**Q5** 普段「飲み水」として主に何を利用していますか。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. 水道水(浄水器を通した水道水も含む) → 【Q6】△
2. 市販のペットボトル水 → 【Q7】△
3. 井戸水 → 【Q7】△
4. その他(スーパー等でボトルに注水する無料の飲料水等) → 【Q7】△

**Q6** Q5で「1. 水道水(浄水器を通した水道水も含む)」とお答えの方にお伺いします。水道水を主にどのようにしてお飲みになっていますか。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. そのまま飲んでいる → 【Q8】△
2. 浄水器等を使い飲んでいる → 【Q7】△
3. 水道水を一度沸かしてから飲んでいる → 【Q7】△
4. その他( ) → 【Q7】△

**Q7** 水道水をそのままお飲みにならない方にお伺いします。水道水をそのままお飲みにならない理由について教えてください。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. おいしくないから
2. 市販のペットボトル等が便利だから
3. においが気になるから
4. 安全性に不安があるから(水質に不安があるから)
5. マンション等の貯水槽(受水槽)の管理に不安があるから
6. なんとなく不安なイメージがあるから
7. スーパー等で配布されている飲料水を使っているから
8. その他( )

**Q8** 現在の水道水の水質に満足していますか。  
なお、「4. やや不満」又は「5. 不満」とお答えの方は、その理由を教えてください。

<最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満(理由もご記入ください。)
5. 不満(理由もご記入ください。)
6. わからない

### 3.「水道水の使用状況」についてお伺いします。

Q9

お客様は、災害等に備えて、どのように水を備蓄していますか。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. 市販のペットボトル水を購入している
2. 風呂に水をためている
3. ポリタンクやペットボトルに水をためている
4. 備蓄していない
5. その他( )

Q10

お客様は、節水を心がけていますか。

<最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

1. 日頃から節水を心がけている → 【Q11】へ
2. ときどき節水を心がけている → 【Q11】へ
3. あまり節水していない → 【Q12】へ
4. 特に意識をしたことがない(節水していない) → 【Q12】へ

Q11

Q10で「1. 日頃から節水を心がけている」、「2. ときどき節水を心がけている」とお答えの方にお伺いします。  
節水について、具体的にどのようなことをされていますか。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. 節水機器を使う
2. 蛇口をこまめに閉める(水を出しっぱなしにしない)
3. 風呂水を洗濯や散水に再利用する
4. 洗濯や食器洗いは、できるだけためてから洗う
5. その他( )

Q12

お客様は、今後の水道の使用量について、現在と比べてどのようになると  
思いますか。

<最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

1. 使用量は減ると思う(理由もご記入ください)
2. 使用量は変わらないと思う
3. 使用量は増えると思う(理由もご記入ください)

#### 4.「情報提供」についてお伺いします。

**Q13** 本庄市水道事業が行っている以下の広報活動や取組のうち、知っているものはありますか。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1.「広報 ほんじょう」

(6月1日号に水道週間のスローガン等を掲載するほか、水道管工事等の日程や、水道課からのお知らせを掲載しています。)

2.上下水道部広報紙「ほんじょう 水だより」

(年2回発行している上下水道部の広報紙です。)

3.水道課のホームページ

(水道課の事業・取組、お知らせや水道 Q&A などを掲載しています。)

4.検針票(水道使用量等のお知らせ)の裏面

(水道料金表や簡単な漏水の見つけ方などを掲載しています。)

5.浄水場見学

(小学生の社会科見学の受入れ等を行っています。)

6.知っているものはない

**Q14** 水道について、もっとよく知りたいと思う情報はどのようなものがありますか。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1.水源について

2.水道水の製造工程について

3.水質について

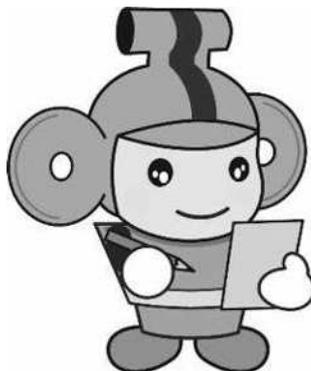
4.水道工事の内容・状況について

5.災害対策の取組について

6.水道料金・財政状況について

7.将来計画について

8.その他( )



## 5.「水道料金」についてお伺いします。

以下の表は、埼玉県内の近隣自治体の水道料金一覧(家庭用・口径 13mm・1 か月に 10m<sup>3</sup> 使用した場合・消費税込み)です。

(令和3年4月1日現在)

市町名	水道料金	市町名	水道料金
熊谷市	1,320 円	深谷市	1,210 円
美里町	1,112円(※1)	神川町	1,320円
上里町	968円(※1)	寄居町	1,281 円
<b>本庄市</b>	<b>748 円</b>	<b>埼玉県平均</b>	<b>1,198円</b>

出典:埼玉県保健医療部生活衛生課「埼玉県の水道」令和3年度版

(※1)メーター使用料も含む。

### Q15 本庄市の水道料金について、どのように感じていますか。

<最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

1. 安いと思う → 【Q16】へ
2. 妥当だと思う → 【Q18】へ
3. 高いと思う → 【Q17】へ
4. 特に意識していない → 【Q18】へ

### Q16 Q15 で「1. 安いと思う」とお答えの方にお伺いします。 水道料金が安いと思われる理由を教えてください。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. 家計費に占める水道料金の割合から
2. 電気・ガス等の他の公共料金と比較して
3. 他県や他市町村の水道料金と比較して
4. その他( )

### Q17 Q15 で「3. 高いと思う」とお答えの方にお伺いします。 水道料金が低いと思われる理由を教えてください。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. 2か月分を一度に支払うから
2. 家計費に占める水道料金の割合から
3. 電気・ガス等の他の公共料金と比較して
4. 他県や他市町村の水道料金と比較して
5. その他( )

**Q18** 水道料金の仕組みについて、知っているものはありますか。

<当てはまるもの全てについて、番号に○を記入してください。>

1. 水道事業に必要な経費は、税金ではなく、原則として水道料金でまかなわなければならないこと
2. 水道料金は、水道事業者(市町村など)ごとに決まっていること
3. 下水道の使用料は、水道料金とは別に決まっていること
4. 本庄市では、水道料金と下水道の使用料を同時に請求していること
5. 本庄市では、2か月分の料金をまとめて請求していること
6. 知っていることはない

**Q19** 現在、水道料金をどのようにお支払いされていますか。

<該当する番号を1つだけ記入してください。>

1. 納付書払い(現金)
2. 口座振替
3. スマホ決済アプリ(PayB や PayPay など)
4. わからない

6. 「水道事業経営」についてお伺いします。

**Q20** 本庄市水道事業について、普段どのように感じていますか。項目ごとに満足度をお答えください。

<①～⑦の設問ごとに、最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

	それぞれの項目で該当する番号を記入してください。					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
① 安価な料金で供給している	1	2	3	4	5	6
② 安全な水を供給している	1	2	3	4	5	6
③ おいしい水を供給している	1	2	3	4	5	6
④ 安定した給水に努めている	1	2	3	4	5	6
⑤ お客様サービスの充実に努めている	1	2	3	4	5	6
⑥ 環境に配慮している	1	2	3	4	5	6
⑦ 経営改善に努めている	1	2	3	4	5	6

Q21

古くなった施設(水道管や浄水場など)の更新や、災害に強い水道とするため耐震化を行っておりますが、工事には多額の費用が必要となります。  
更新・耐震化について、今後どのように取り組んでいくべきと思われますか。

<最も近いと思われる番号を1つだけ記入してください。>

1. 水道料金が上がっても、安定した給水体制のため適切な更新等をすべき
2. 水道料金への影響をなるべく抑える代わりに、更新時期は多少遅れてもよい
3. 水道料金への影響が出ない範囲でのみ更新等をすべき
4. わからない
5. その他( )

Q22

これからも安心して水道水を使っていただけるよう努めてまいります、より優先的に取り組むべきだと思えることを教えてください。

<該当する番号(上位3つまで)を記入してください。>

1. 安全でおいしい水の供給
2. 地震や災害に強い水道の実現
3. 漏水修理の迅速性の向上
4. 工事などによる断水や濁水の減少
5. 水道についての情報提供など、お客様サービスの充実
6. 地球環境への配慮
7. 次世代へ持続可能な水道事業経営の実現
8. その他( )

## 7. 水道事業に対するご意見やご要望についてお伺いします。

Q23

本庄市水道事業に対するご意見やご要望がございましたら、お聞かせください。

<ご自由にお書きください。> ※回答用紙にご記入をお願いします。

以上でアンケートは終了です。

A4の回答用紙のみを同封の返信用封筒に入れ、無記名のまま、切手を貼らずにポストにご投函ください。

ご協力ありがとうございました。



次ページより「本庄市水道事業ビジョン」の概要をご紹介します。  
ぜひご一読ください。

●○○ 「本庄市水道事業ビジョン」について ○●○

将来にわたって安全で安心な水道水の安定供給を図っていくため、取り組む事業の方針や施策等を取りまとめたものです。

「信頼を未来へつなぐ 本庄の水道」を基本理念として掲げ、計画的な事業の運営とサービスの維持、向上に取り組みます。



↓本庄市HPにも掲載しています。



基本理念

“信頼を未来へつなぐ 本庄の水道”

安全

安全で安心して飲むことができる水道水の供給

施策1 水質管理のさらなる強化

- 水質検査の適切な実施
- 水安全計画の策定と運用
- 貯水槽水道の衛生管理向上に向けた啓発活動の実施

強靱

災害に強い水道の実現

施策2 水道施設の計画的耐震化と更新

- 浄配水施設の計画的耐震化と更新
- 管路の計画的耐震化と更新

施策3 危機管理体制の強化

- 危機管理マニュアルの改訂
- 応急対策の拡充
- 他事業者との相互応援体制の強化

持続

健全で持続可能な水道の実現

施策4 既存施設の適切な運用と長寿命化

- 井戸の定期調査と長寿命化の実施
- 機械・電気設備の保全
- 漏水率の改善

施策5 持続可能な経営の推進

- 健全な経営の維持
- 人材の確保と育成

施策6 情報提供の拡充と利用者の利便性の向上

- 情報提供の拡充
- 利用者の利便性の向上

目指す方向性

### 施策1の概要

## 水質管理のさらなる強化

- 水質検査の適切な実施
  - ①水質検査計画の継続的な実施 ②水質自動計測装置の拡充
- 水安全計画の策定と運用
  - ①計画策定と運用
- 貯水槽水道の衛生管理向上に向けた啓発活動の実施
  - ①設置者に対して年3回程度の啓発活動を継続的に実施する。



水質分析の状況



水質自動計測装置の拡充

### 施策2の概要

## 水道施設の計画的耐震化と更新

- 浄配水場施設の計画的耐震化と更新
  - ①計画目標年度までに第二浄水場、児玉浄水場の耐震化工事に着手
- 管路の計画的耐震化と更新
  - ①計画目標年度までに更新延長を下記水準に改善
    - ・基幹管路（φ400mm以上）：0.4km/年
    - ・基幹管路（φ350mm以下）、重要管路：1.3km/年
    - ・配水支管（φ150mm～φ350mm）：0.7km/年
    - ・配水支管（φ100mm以下）：2.1km/年



第二浄水場耐震化工事に着手

### 施策3の概要

## 危機管理体制の強化

- 危機管理マニュアルの改訂
  - ①マニュアルの改訂と運用
- 応急対策の拡充
  - ①整備、拡充の取組を実施 ②民間企業との協力協定の締結
- 他事業体との相互応援体制の強化
  - ①相互応援体制強化への取組を実施 ②災害時連絡管に係る検討



給水車

### 施策4の概要

## 既存施設の適切な運用と長寿命化

- 井戸の定期調査と長寿命化
  - ①調査、試験及び工事の実施
- 機械・電気設備の保全
  - ①計画的な保守、更新等の実施
- 漏水率の改善
  - ①漏水調査、補修の継続



電気設備の点検



漏水箇所の修繕

### 施策5の概要

## 持続可能な経営の推進

- 健全な経営の維持
  - ①業務効率化の推進、業務委託の検証 ②広域化の推進
  - ③財政収支見通しの策定と適切な料金水準の検討
- 人材の確保と育成
  - ①職員研修の強化 ②職員間情報共有方策の検討



技術研修会

### 施策6の概要

## 情報提供の拡充と利用者の利便性の向上

- 情報提供の拡充
  - ①情報提供方法の検討 ②情報内容の充実
- 利用者の利便性の向上
  - ①収納方法の多様化の検討



見学会の様子



●空気弁の蓋●



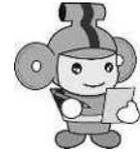
○消火栓の蓋○

市内の道路のどこかに、  
はにぽんがデザインされた空気弁や  
消火栓の蓋が設置されているよ。  
探してみてね！



©本庄市

回答欄に、該当する番号又は○を記入してください。  
機械で読み取りを行いますので、ボールペンや濃い鉛筆でご記入ください。



1. お客様のことについてお伺いします。

Q1

Q2

Q3

Q4  Q4で4とお答えの方は右の欄  
に内容を記入してください。 ( )

2. 「飲み水」についてお伺いします。

Q5

Q6  Q6で4とお答えの方は右の欄  
に内容を記入してください。 ( )

Q7 

①	②	③	④
⑤	⑥	⑦	⑧

 Q7で8とお答えの方は下記に内容を記入してください。  
( )

Q8  Q8で4又は5とお答えの方は右  
の欄に内容を記入してください。 ( )

3. 「水道水の使用状況」についてお伺いします。

Q9 

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

 Q9で5とお答えの方は下記に内容を記入してください。  
( )

Q10

Q11 

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

 Q11で5とお答えの方は下記に内容を記入してください。  
( )

Q12  Q12で1又は3とお答えの方は右  
の欄に内容を記入してください。 ( )

●○○ 裏面へ続きます ○●○  
(Q13~Q23)

※事務処理欄のため、空欄のままにしておいてください→

4. 「情報提供」についてお伺いします。

Q13 

①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---

Q14 

①	②	③	④
⑤	⑥	⑦	⑧

Q14で8とお答えの方は下記に内容を記入してください。

( )

5. 「水道料金」についてお伺いします。

Q15 

--

Q16 

①	②	③	④
---	---	---	---

Q16で4とお答えの方は下記に内容を記入してください。

( )

Q17 

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

Q17で5とお答えの方は下記に内容を記入してください。

( )

Q18 

①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---

Q19 

--

6. 「水道事業経営」についてお伺いします。

Q20 

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Q21 

--

Q21で5とお答えの方は右の欄  
に内容を記入してください。

( )

Q22 

--	--	--

Q22で8とお答えの方は下記に内容を記入してください。

( )

7. 水道事業に対するご意見やご要望についてお伺いします。

Q23 下記の枠内にご自由にお書きください。

--

ご協力いただき  
ありがとうございました。



※事務処理欄のため、空欄のままにしておいてください→

--