



水道・下水道に関する お客さまアンケート 調査結果報告書

令和6年（2024年）10月
横須賀市上下水道局

目 次

1. 調査目的	1
2. 実施概要	1
3. 調査内容	1
4. 回収結果	1
5. 回収率の推移	2
6. 調査結果の総括	3
(1) 回答者の情報について.....	3
(2) 水道水の使い方・満足度について.....	4
(3) 広報について.....	6
(4) 水道料金・下水道使用料について	8
(5) 災害対策について.....	9
(6) 上下水道事業の将来像について.....	10
(7) 水道・下水道のイメージについて.....	14
7. 調査結果の分析	16

1. 調査目的

「お客さまの水道・下水道事業に対するサービスの満足度とニーズの把握」

- ☞ 事業経営及び料金・使用料を検討する上での、お客さまの意識調査
- ☞ 事業の基本的項目に対するお客さまの意識の経年変化調査
- ☞ 水道・下水道事業のPR

2. 実施概要

- | | |
|----------|--------------------------------|
| (1) 調査方法 | 普通郵便による発送、郵送またはWEBによる回答 |
| (2) 調査地域 | 本市全域 |
| (3) 調査対象 | 上下水道を利用しているお客さま（家事営業用の用途のお客さま） |
| (4) 標本数 | 2,000 世帯 |
| (5) 抽出方法 | 水道・下水道利用者から無作為に抽出 |
| (6) 調査時期 | 令和6年7月1日（月）から令和6年7月25日（木） |

3. 調査内容

- (1) 回答者の情報について
- (2) 水道水の使い方・満足度について
- (3) 広報について
- (4) 水道料金・下水道使用料について
- (5) 災害対策について
- (6) 上下水道事業の将来像について
- (7) 水道・下水道のイメージについて

4. 回収結果

標本数	2,000 世帯
回収数	772 世帯
回収率	38.6 %
標本誤差	±3.6 %

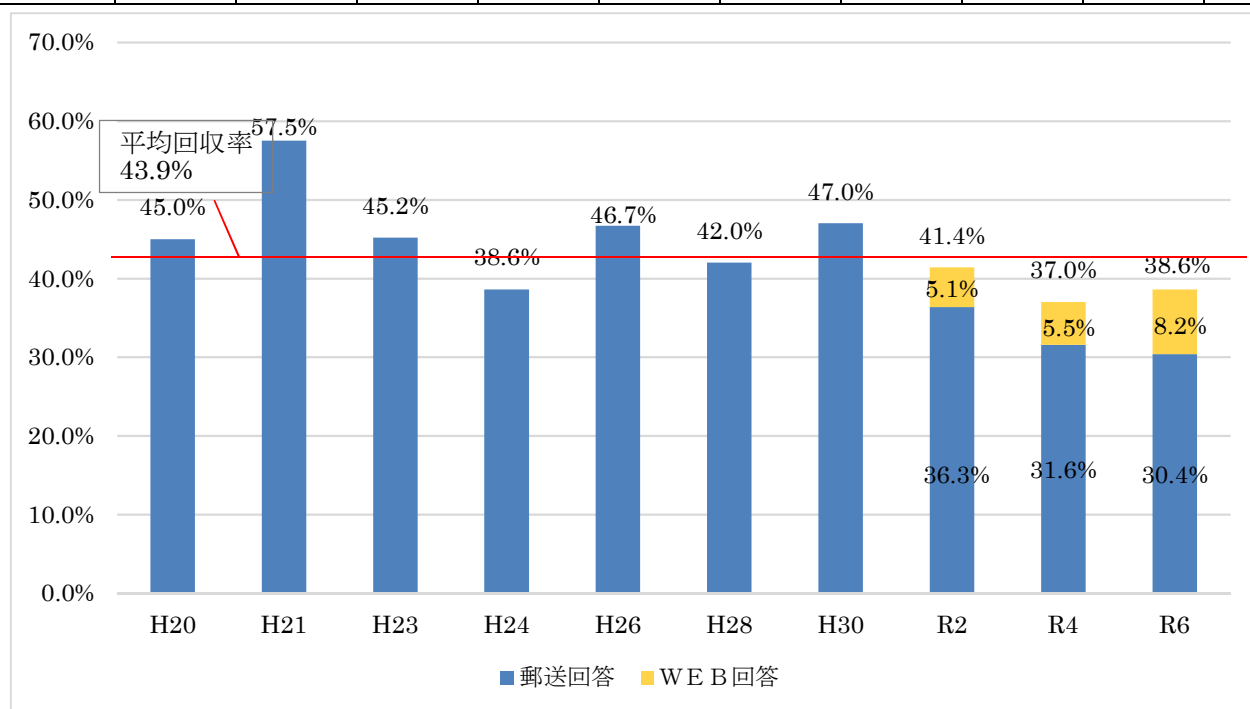
※本アンケートにおける標本誤差とは、本市の上下水道を使用している 154,147 世帯から無作為に抽出した 2,000 世帯（回収数 772 世帯）の結果の誤差範囲を表したものである。

本アンケートの場合、50%を占める回答に対しての誤差は±3.6%（46.4%～53.6%）である。
また、この時の信頼水準は、95%としている。

5. 回収率の推移

(1) 過去 10 回の回収率の推移

	H20	H21	H23	H24	H26	H28	H30	R2	R4	R6
配布数	3,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	3000	2,000	2,000	2,000
回収数	1,350	1,149	904	771	934	840	1,409	828	740	772
回収率	45.0%	57.5%	45.2%	38.6%	46.7%	42.0%	47.0%	41.4%	37.0%	38.6%



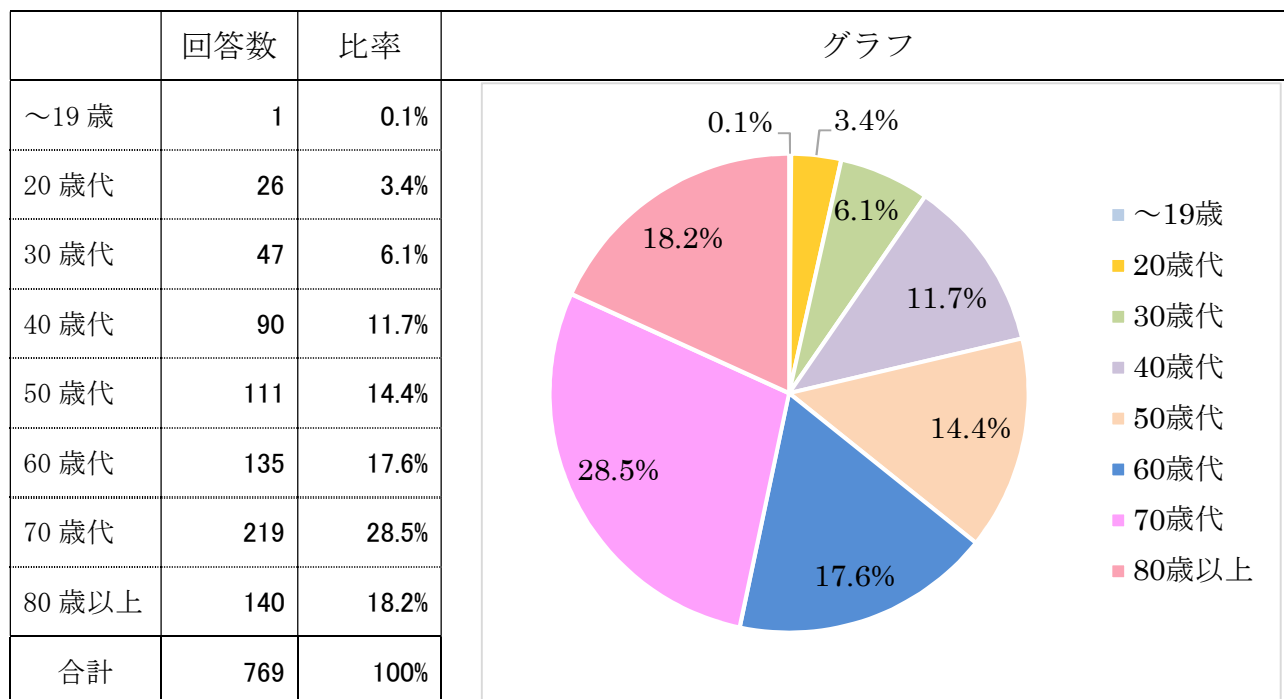
アンケートの回収率は、前回に比べて 1.6%増加し、38.6%でした。

WEB回答は前回より 2.7%増加し、全体のうちの 8.2%となりました。(772 人中 163 人)

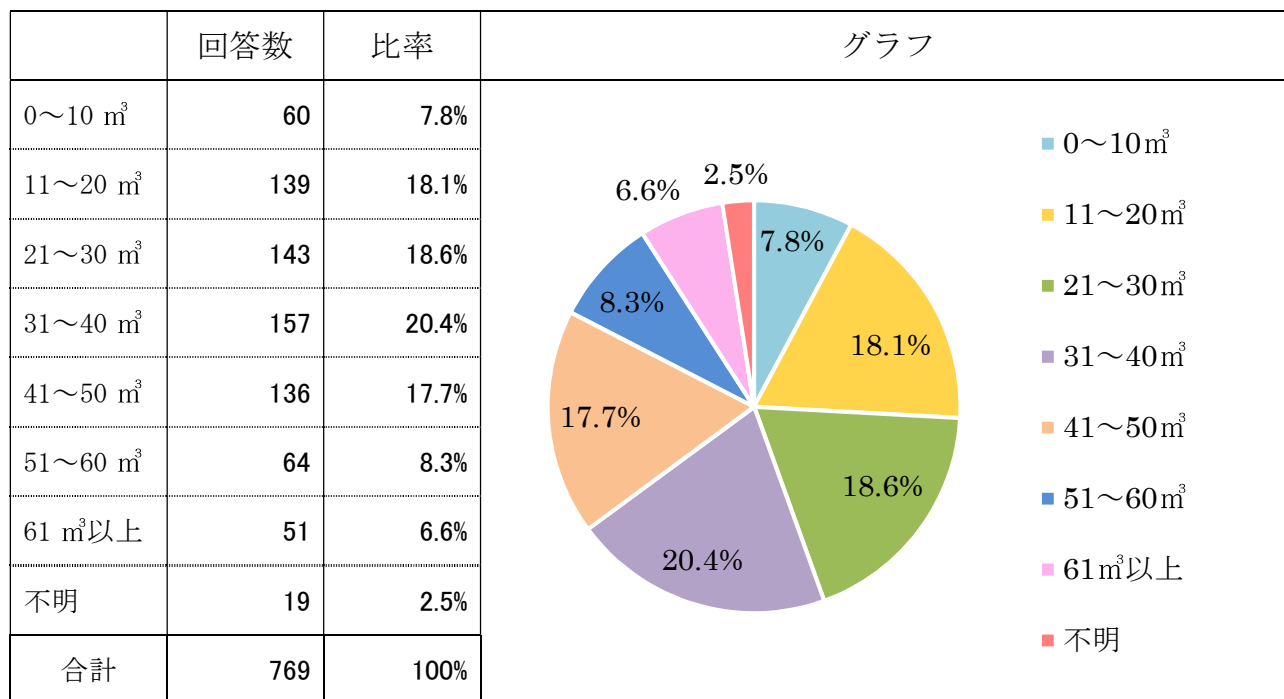
6. 調査結果の総括

(1) 回答者の情報について

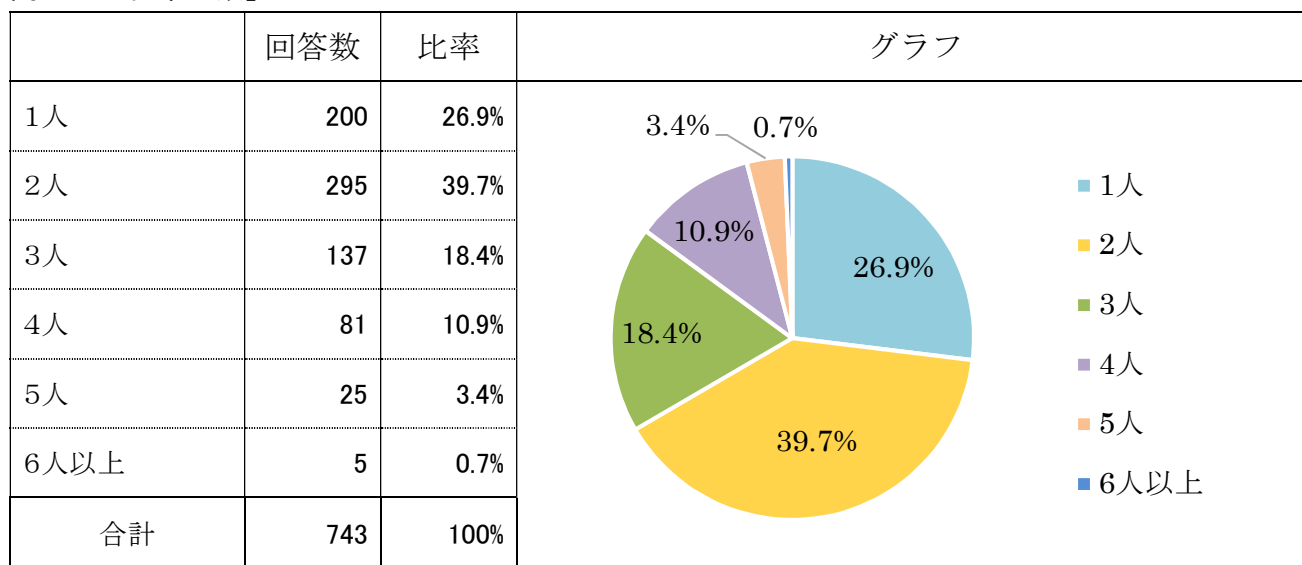
問1 「年齢」



問2 「使用水量」

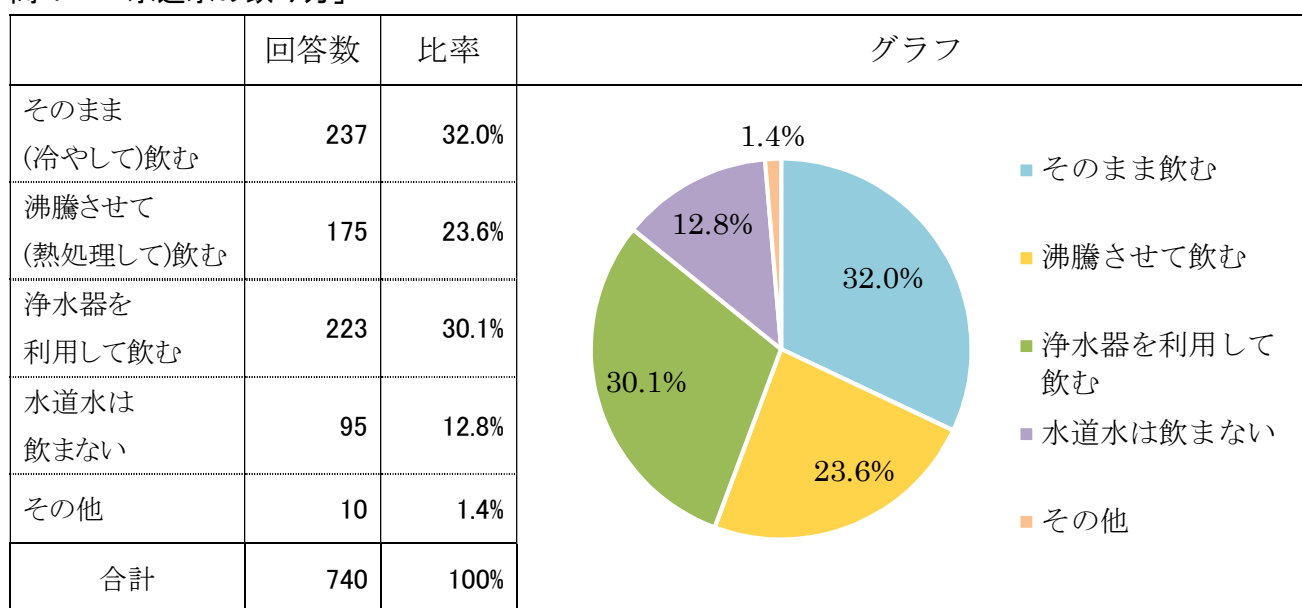


問3 「世帯人数」



(2) 水道水の使い方・満足度について

問4 「水道水の飲み方」

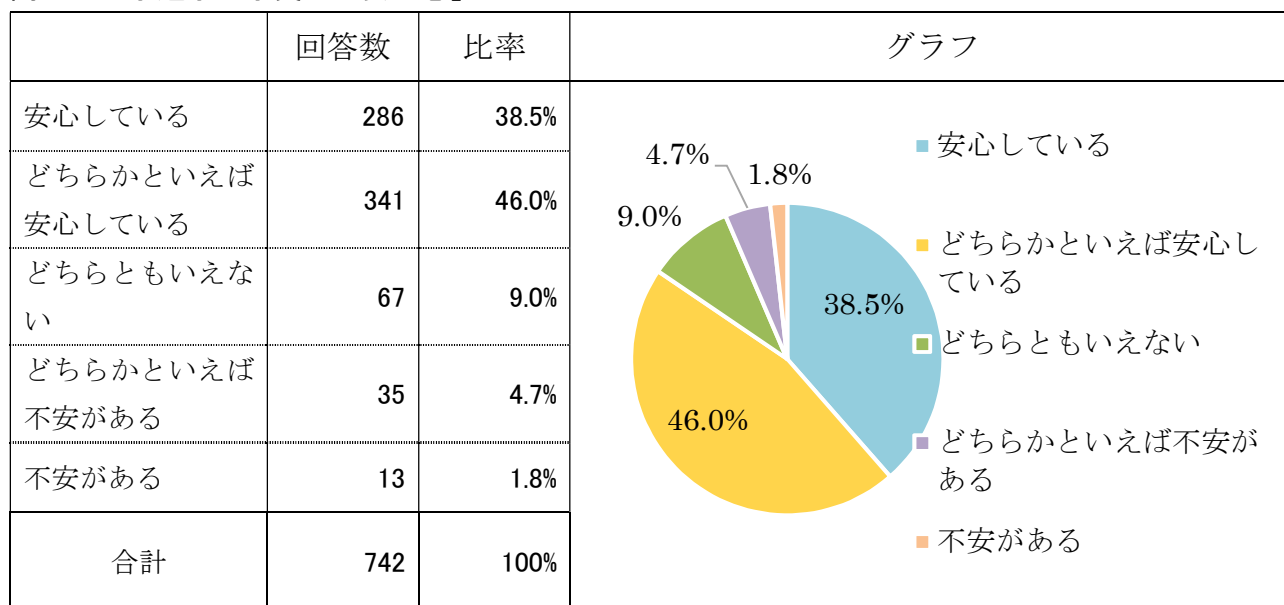


～その他意見～

- ・ (沸騰させて) 麦茶やコーヒーにして飲む
- ・ 製氷して使用する
- ・ 家族により異なる

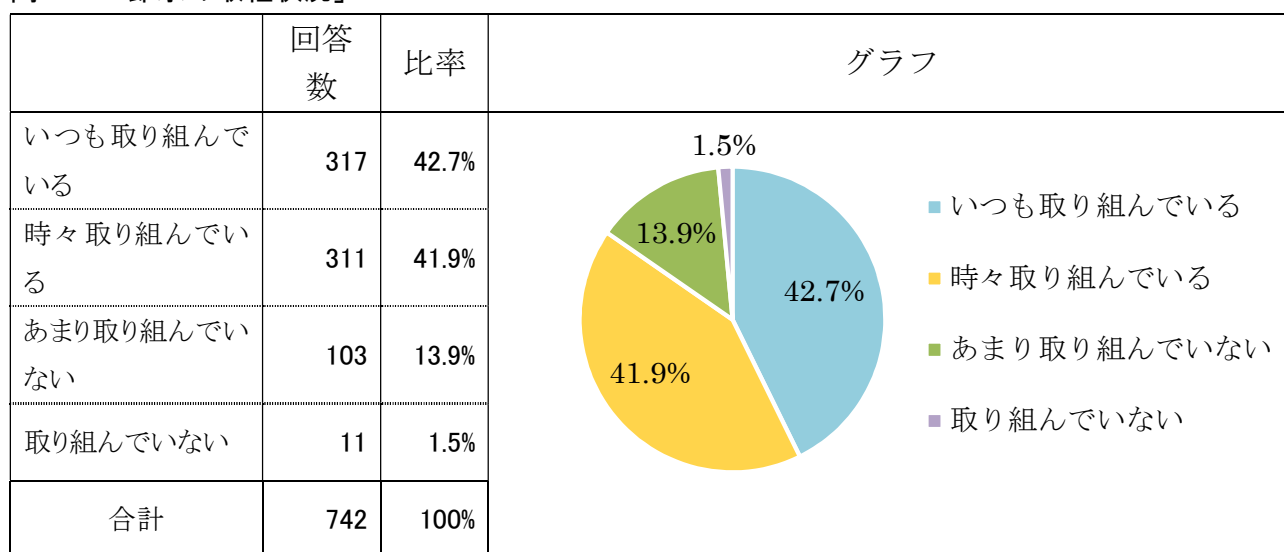
回答が多い順に「そのまま(冷やして)飲む」、「浄水器を利用して飲む」、「沸騰させて(熱処理をして)飲む」の順となっています。

問5 「水道水の水質への安心感」



「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した人をあわせて水道水の水質に安心感を示している人は84.5%でした。

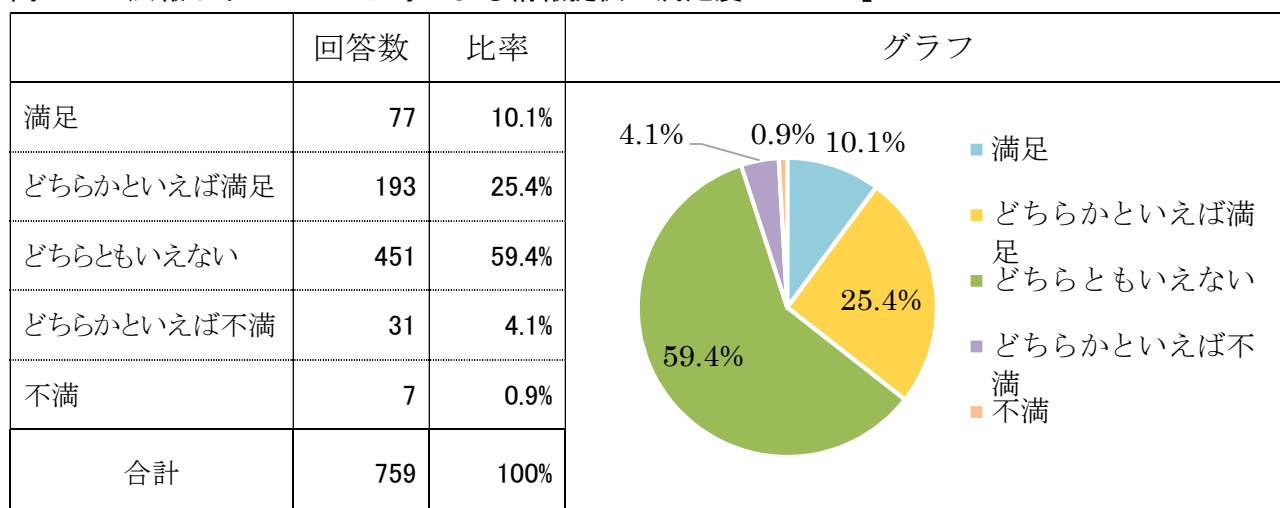
問6 「節水の取組状況」



「いつも取り組んでいる」、「時々取り組んでいる」と回答した人をあわせて、節水に取り組んでいる方は84.6%でした。

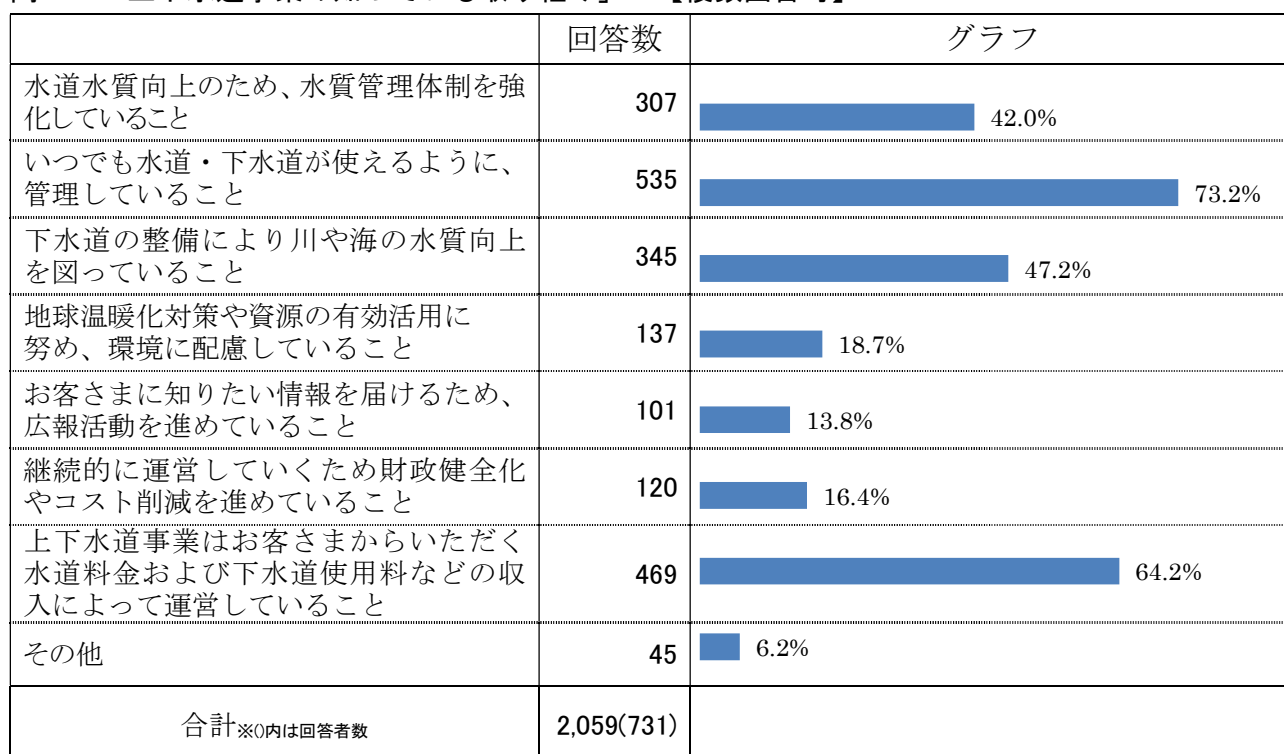
(3) 広報について

問7 「広報やホームページ等による情報提供の満足度について」



「満足」、「どちらかといえば満足」の合計は、35.5%でした。一方で「どちらともいえない」が59.4%で最も多い回答となりました。上下水道局は、今後も引き続き、お客さまへの情報提供の満足度向上に努めます。

問8 「上下水道事業の知っている取り組み」 【複数回答可】



～その他意見～

- ・知らないことが多く少し反省した
- ・上下水道の広報に接していない

お客さまが知っている情報を把握し、上下水道局からの情報提供が十分か確認する指標とし、今後の広報活動の参考にします。

回答の多い順に「いつでも水道・下水道を使えるように管理している」、「上下水道事業はお客さまからいただく水道料金および下水道使用料などの収入によって運営していること」、「下水道の整備により川や海の水質向上を図っていること」となりました。

問 9 「水道・下水道事業に関して知りたい情報」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
経営情報に関すること	139	18.3%
手続き関係に関すること	92	12.1%
料金のしくみに関すること	313	41.3%
上下水道の役割について	144	19.0%
上下水道に関するイベント情報について	53	7.0%
水質に関すること	510	67.3%
災害対策に関する取組	484	63.9%
断水などの情報について	433	57.1%
その他	18	2.4%
合計※0内は回答者数	2,168(758)	

～その他意見～

- ・水道管の老朽更新事業について
- ・富士山噴火時の火山灰の情報について
- ・米横須賀基地とPFASについて

回答が多い順に、「水質に関すること」、「災害対策に関する取組」、「断水などの情報について」となりました。

問 10 「情報を受け取りたい媒体」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
水道使用量のお知らせ裏面	442	60.4%
検針時に配布するチラシ	323	44.1%
広報よこすか	376	51.4%
ホームページ	120	16.4%
X(旧 Twitter)、LINE などの SNS	97	13.3%
YouTube などの動画配信サービス	38	5.2%
その他	9	1.2%
合計※0内回答者数	1,405(732)	

～その他意見～

- ・新聞
- ・防災横須賀のスピーカー

回答が多い順に「水道使用量のお知らせ裏面」、「広報よこすか」、「検針時に配布するチラシ」となりました。

（４）水道料金・下水道使用料について

問 11 「料金満足度について」

	回答数	グラフ
満足	76	 10.3%
どちらかと言えば満足	186	 25.2%
どちらともいえない	315	 42.7%
どちらかと言えば不満	123	 16.7%
不満	37	 5.0%
合計	737	

「満足」、「どちらかといえば満足」の合計は、35.5%でした。一方で「どちらともいえない」が42.7%で最も多い回答となりました。上下水道局は、今後も引き続き、より高い満足度を実現するために、情報提供や広報活動の充実に努めます。

問 12 「料金が適正ではないと思う理由」

【問 11「どちらかと言えば不満」「不満」と回答した方のみ回答】

	回答数	グラフ
料金体系が複雑で分かりにくいから	64	 28.1%
水道料金および下水道使用料の使い道がわからないから	62	 27.2%
情報提供が不足しており、内容も分かりにくいから	39	 17.1%
問い合わせ対応が悪いから(窓口およびコールセンターなど)	2	 0.9%
水質に満足していないから	9	 3.9%
その他	52	 22.8%
合計	228	

～その他意見～

- ・高額過ぎる
- ・下水道使用料を支払う理由がわからない

回答が多い順に（その他以外）、「料金体系が複雑で分かりにくいから」、「水道料金および下水道使用料の使い道がわからないから」、「情報提供が不足しており、内容も分かりにくいから」という結果となりました。これらのご意見は、よりわかりやすい広報活動に活かします。

（５）災害対策について

問 13 「災害対策に関して知っている取り組み」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
「応急給水拠点(1次給水拠点)」を整備していること	195	30.4%
「100トン タンク」を設置していること	138	21.5%
施設や管の「耐震化」を進めていること	267	41.7%
「雨水調整池」を設置していること	215	33.5%
「内水ハザードマップ」を公表していること	153	23.9%
被災状況を調査する「災害2輪調査隊(ブルトラ隊)」を設置していること	38	5.9%
非常時電源を確保するなど、「停電対策」をしていること	97	15.1%
他都市や民間事業者と「災害時の応援・支援協定」を締結していること	105	16.4%
能登半島地震など、災害発生時には災害派遣を行っていること	267	41.7%
合計※0内回答者数	1,475(641)	

～その他意見～

- ・何もわからなかった。
- ・知らなかったです。どこを見ればわかるのですか？知りたいです。感謝です。

回答が多い順に「施設や管の耐震化を進めていること」、「能登半島地震など、災害発生時には災害派遣を行っていること」、「雨水調整池を設置していること」となりました。

問 14 「災害時に備えて準備しているもの」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
非常用の飲料水（ペットボトル水など）	621	83.4%
災害時に水を入れるポリタンク	308	41.3%
お風呂に水をためている	285	38.3%
携帯トイレ	333	44.7%
その他	37	5.0%
合計※0内回答者数	1,584(745)	

～その他意見～

- ・雨水タンク ・懐中電灯 ・乾電池 ・ガスコンロ ・ガスボンベ ・ラジオ など

回答が多い順に、「非常用の飲料水」、「携帯トイレ」、「災害時に水を入れるポリタンク」となり、令和4年の調査時に比べて「携帯トイレ」の普及率が向上しました。（令和4年調査時は34.6%で4番目）

（６）上下水道事業の将来像について

問 15 「水道事業に求めるもの」

	点数合計	グラフ
水道水を安全に使用できること	1,864	43.3%
水道水がおいしいこと	349	8.1%
漏水などによる断水が少ないこと	330	7.6%
漏水などが少なく安定的に水が使えること	506	11.8%
水道施設を地震に強い施設にすること	499	11.5%
料金が安い(価格が安定している)こと	540	12.5%
経営が安定していること	143	3.3%
広報を充実させること	11	0.3%
他都市との広域化を進めること	10	0.2%
ゼロカーボン(地球温暖化対策)を推進すること	53	1.2%

	水道水の 安全性	水道水の 味	断水 発生数が 少ない	安定的な 水使用	施設の 耐震化	安価な 料金	経営の 安定性	広報の 充実	広域化 推進	ゼロカー ボン推進
1位	566	25	10	28	37	48	11	0	0	0
2位	74	110	101	155	133	111	26	2	0	10
3位	35	57	100	119	124	177	60	7	10	33
点数合計	1881	352	332	513	501	543	145	11	10	53
比率	43.3%	8.1%	7.6%	11.8%	11.5%	12.5%	3.3%	0.3%	0.2%	1.2%

「水道事業に求めるもの」は優先度の高いものを1位から3位までの順位を付け、その結果に対し、1位に3点、2位に2点、3位に1点とし、その合計を比率にしたものです。

「水道水を安全に使用できること」が43.3%で一番高く、その次に「料金が安いこと」で12.5%。他の回答は1割前後でした。水道事業に対し、お客さまが最も重要と考えていることは「水道水の安全性」ということが分かりました。

問 16 「下水道事業に求めるもの」

	点数合計	グラフ
河川や海の水質をよくすること	1,014	 23.6%
町の衛生環境を向上させること	642	 15.1%
道路陥没などの事故が少ないこと	374	 8.8%
大雨による浸水被害を最小限にすること	606	 14.2%
下水道施設を地震に強い施設にすること	789	 18.5%
料金が安い(価格が安定している)こと	549	 12.8%
経営が安定していること	208	 4.8%
広報を充実させること	18	 0.4%
他都市との広域化を進めること	25	 0.6%
ゼロカーボン(地球温暖化対策)を推進すること	52	 1.2%

	河川や 海の水質 向上	衛生環 境の向上	事故発生 件数少	浸水 対策	施設の 耐震化	安価な 料金	経営の 安定性	広報の 充実	広域化 推進	ゼロカ ーボン 推進
1 位	248	108	44	67	124	101	25	0	1	2
2 位	92	126	79	162	139	74	34	2	2	8
3 位	92	75	88	88	146	101	65	14	18	30
点数合計	1020	651	378	613	796	552	208	18	25	52
比率	23.6%	15.1%	8.8%	14.2%	18.5%	12.8%	4.8%	0.4%	0.6%	1.2%

「下水道事業に求めるもの」は優先度の高いものを1位から3位までの順位を付け、その結果に対し、1位に3点、2位に2点、3位に1点とし、その合計を比率にしたものです。

「河川や海の水質を良くする」が23.6%で最も多く、「下水道施設を地震に強い施設にする」が18.5%、さらに「町の衛生環境を向上させる」と「大雨による浸水被害を最小限にする」が15%前後という結果になりました。また、「料金が安い」も12.8%の票を得ています。この結果から、下水道事業に対するお客さまの関心が多岐にわたっており、特定の項目に大きく偏ることがなかったことが分かりました。

問 17 「老朽化問題に関する考え方」

	回答数	比率	グラフ
料金を値上げしても、 今まで以上に積極的に進めていく	136	17.9%	■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく ■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく ■ 料金の値上げはせず、積極的に行わない ■ その他
料金への影響を最小限にしながら、 進めていく	596	78.6%	
料金の値上げはせず積極的に行わな い	12	1.6%	
その他	14	1.9%	
合計	758	100%	

78.6%の人が「料金の値上げを最小限にしながら進めていく」で最も多い回答となりました。

その他意見として、「補助金を最大限利用する」、「クラウドファンディング」などのご意見をいただきました。

問 18 「地震対策に関する考え方」

	回答数	比率	グラフ
料金を値上げしても、 今まで以上に積極的に進めていく	152	20.0%	■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく ■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく ■ 料金の値上げはせず、積極的に行わない ■ その他
料金への影響を最小限にしながら、 進めていく	583	76.6%	
料金の値上げはせず積極的に行わな い	13	1.7%	
その他	13	1.7%	
合計	761	100%	

76.6%の人が「料金への影響を最小限にしながら、進めていく」で、最も多い回答となりました。

その他意見として、「補助金を最大限利用する」、「料金へ転嫁せず使用料収入以外の収入源をつくる」などのご意見をいただきました。

問 19 「浸水対策に関する考え方」

	回答数	比率	グラフ
お金をかけて今まで以上に積極的に進めていく	164	21.6%	■ お金をかけて、今まで以上に積極的に進めていく ■ 浸水被害が発生しているところを中心に、あまりお金をかけず、進めていく ■ お金をかけず、積極的に行わない ■ その他
浸水被害が発生しているところを中心にあまりお金をかけず進めていく	558	73.7%	
お金をかけず、積極的に行わない	19	2.5%	
その他	17	2.2%	
合計	758	100%	

73.7%の人が「浸水被害が発生しているところを中心にあまりお金をかけず進めていく」で、最も多い回答となりました。

その他意見として、「補助金を最大限利用する」、「被害の多い地域から計画的に進めていく」などのご意見をいただきました。

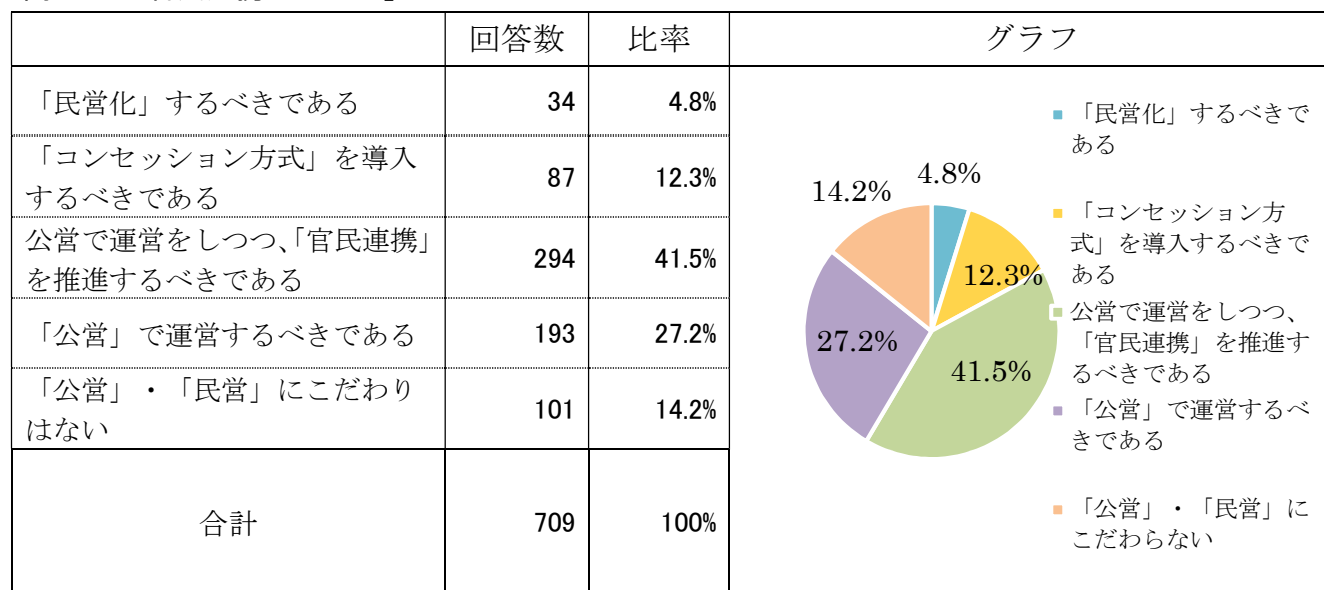
問 20 「ゼロカーボン（地球温暖化対策）に関する考え方」

	回答数	比率	グラフ
料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく	75	9.9%	■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく ■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく ■ 料金の値上げはせず積極的に行わない ■ その他
料金への影響を最小限にしながら、進めていく	594	78.1%	
料金の値上げはせず積極的に行わない	68	8.9%	
その他	24	3.2%	
合計	761	100%	

78.1%の人が「料金への影響を最小限にしながら、進めていく」で、最も多い回答となりました。

その他意見として、「上下水道局のゼロカーボンの取組の具体的な内容が不明」や「ゼロカーボンというなら水道局よりも先に見直すべき施設があると思う」などのご意見をいただきました。

問 21 「官民連携について」

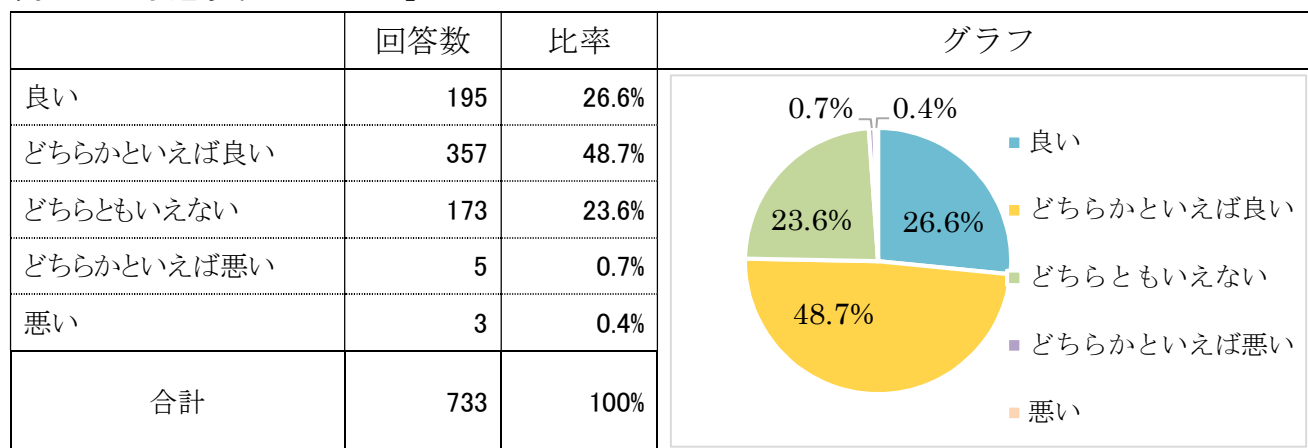


「公営で運営をしつつ、官民連携を推進すべきである」が最も多く、次いで「公営で運営すべきである」、「公営・民営にこだわらない」の順となりました。

上下水道局では、これらの意見を尊重し、今後も適切な運営体制の維持に努め、市民生活の向上と公共サービスの安定供給に力を入れていきます。

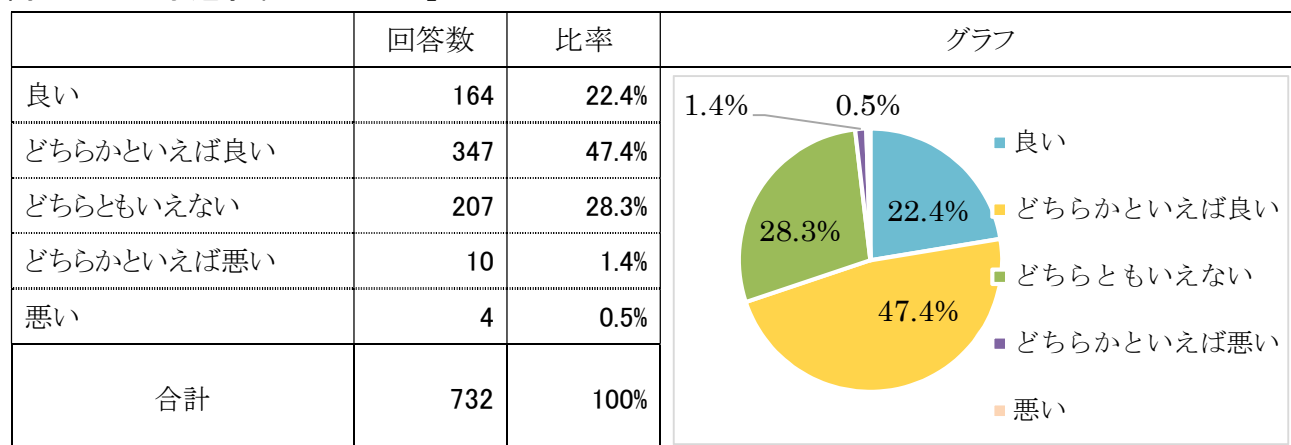
（７）水道・下水道のイメージについて

問 22 「水道事業のイメージ」



「良い」、「どちらかといえば良い」と回答した人をあわせて、「水道事業のイメージが良い」と感じている人は 75.3%でした。

問 23 「下水道事業のイメージ」



「良い」、「どちらかといえば良い」と回答した人をあわせて、「下水道事業のイメージが良い」と感じている人は69.8%でした。

問 24 「自由意見」

上下水道事業、経営、料金、広報、災害対策、老朽化対策、官民連携、本アンケートについてなど様々なご意見や感謝の言葉をいただきました。

7. 集計結果の分析

調査結果の分析は、「回答の経年変化」、「属性及び関連する設問による回答の傾向（クロス集計）」を行います。

【経年変化】

回答の経年による変化を把握するため、以下の5問の継続調査を行います。

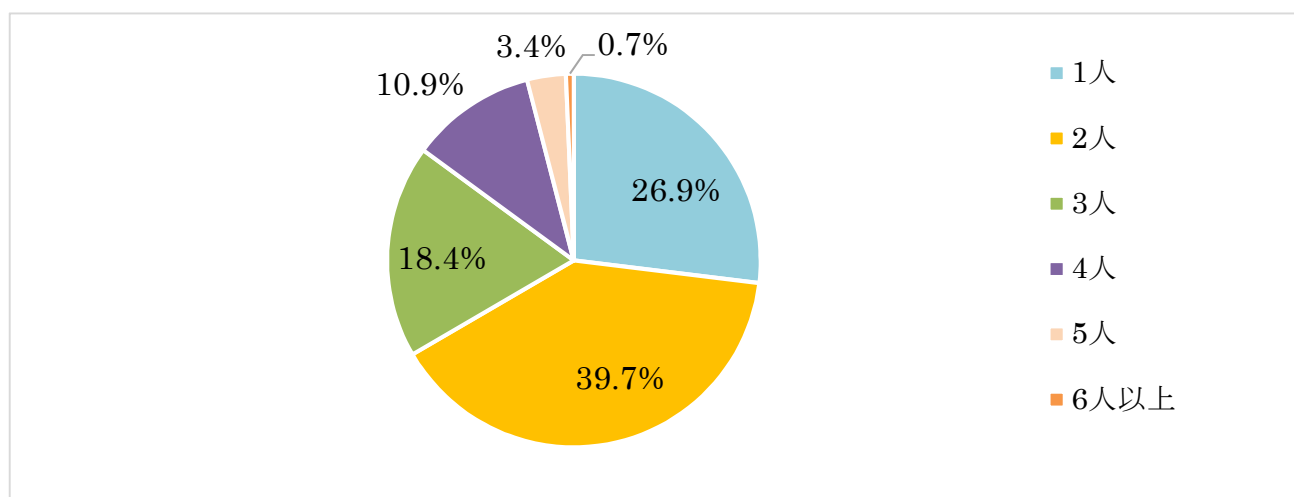
設 問	調査期間
問4「水道水の飲み方」	平成18年度～令和6年度
問5「水道水の水質への安心感」	平成17年度～令和6年度
問7「上下水道の情報提供の満足度」	平成17年度～令和6年度
問22「水道事業のイメージ」	平成17年度～令和6年度
問23「下水道事業のイメージ」	平成17年度～令和6年度

【クロス集計】

回答の傾向を把握するため、以下の11問のクロス集計を行います。

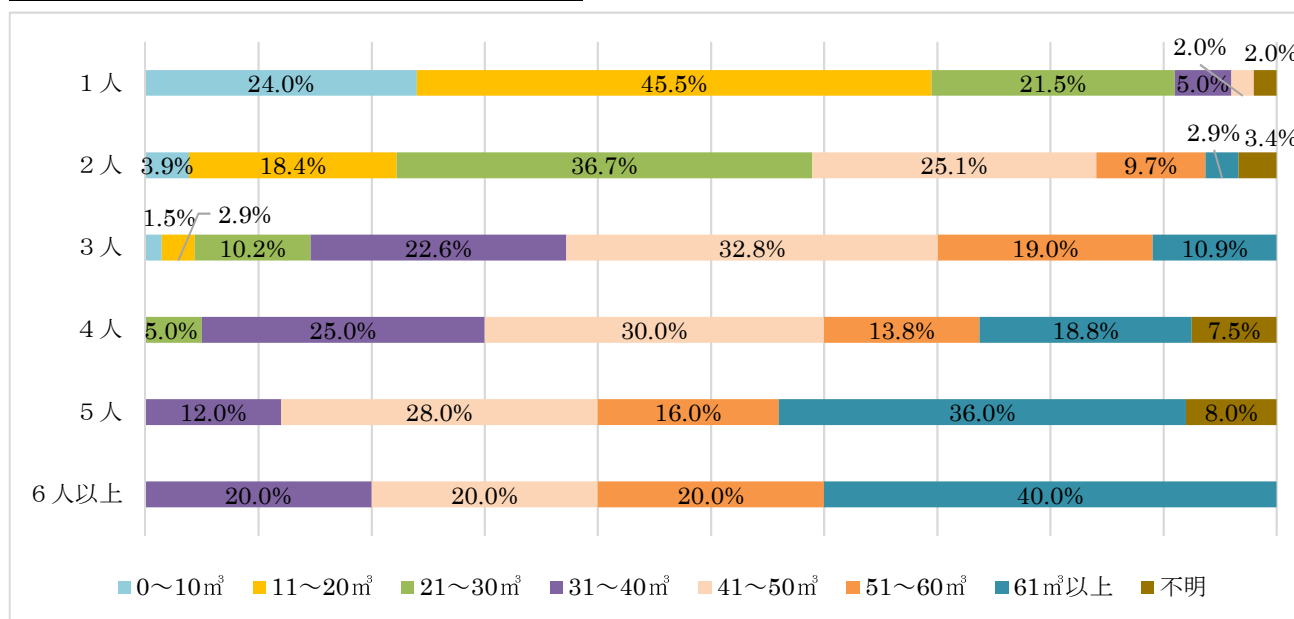
設 問	クロス集計の相手
問3 同居家族の人数	問2 最近の水道使用量
問4 水道水の飲み方	問1 年齢
問5 水道水の水質への安心感	問4 水道水の飲み方、問22 水道事業のイメージ
問6 節水の取り組み状況	問1 年齢、問11 料金の満足度
問7 情報提供の満足度	問1 年齢
問10 情報を受け取りたい媒体	問1 年齢
問11 料金の満足度	問1 年齢、問4 水道水の飲み方、問7 情報提供の満足度
問12 料金に満足していない理由	問1 年齢
問21 官民連携の推進	問1 年齢、問11 料金の満足度
問22 水道事業のイメージ	問7 情報提供の満足度、問11 料金の満足度、問21 官民連携の推進
問23 下水道事業のイメージ	問7 情報提供の満足度、問11 料金の満足度、問21 官民連携の推進

問3 「同居家族の人数」



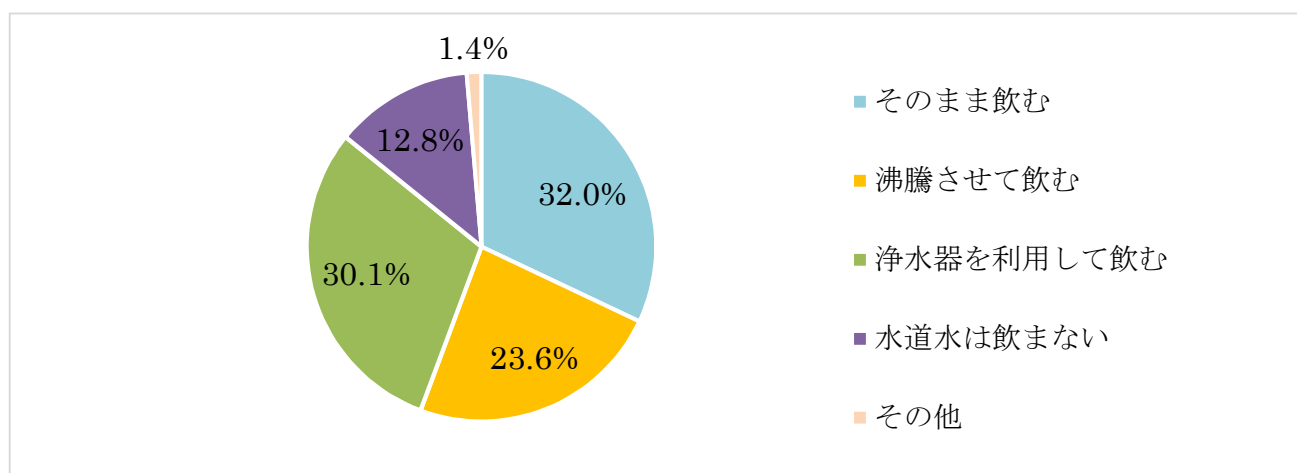
【クロス集計】

問3 同居家族の人数×問2 最近の水道使用量

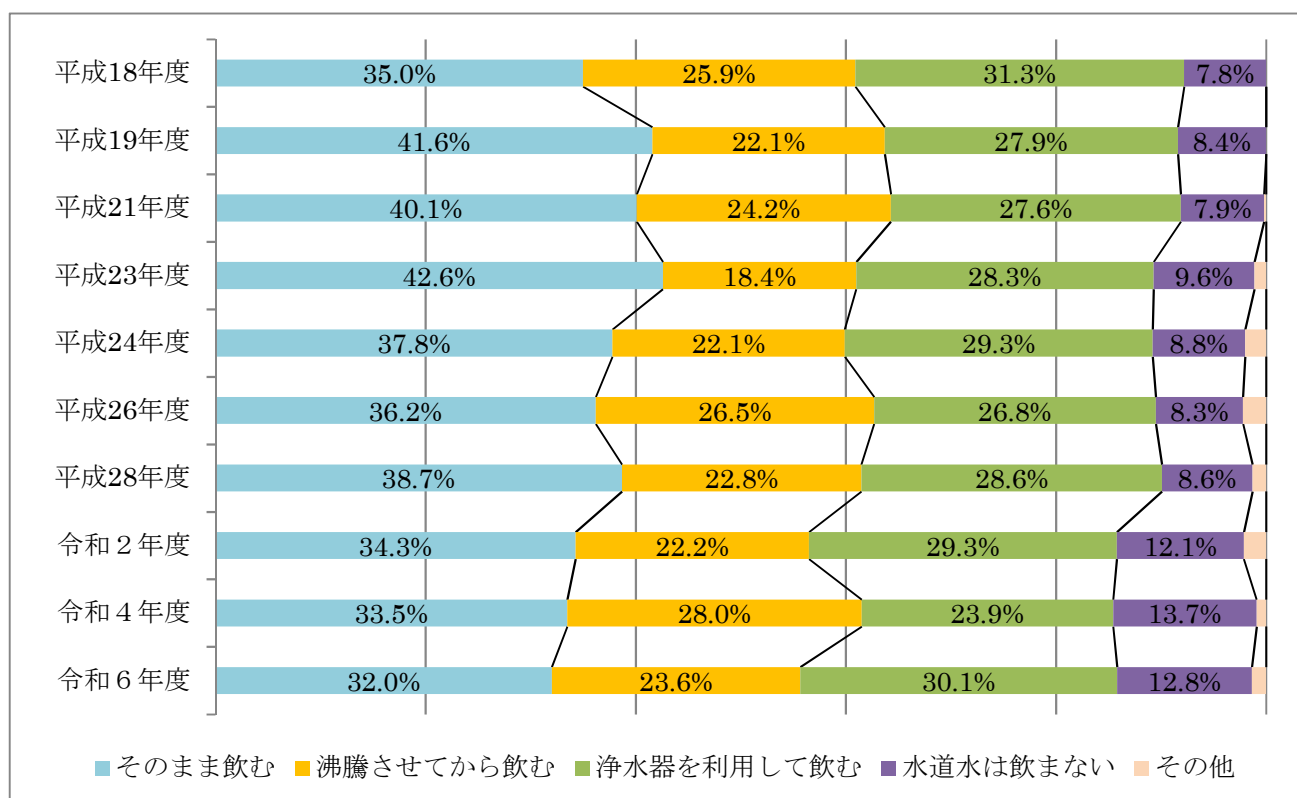


1人世帯の水道使用量は、0～10 m³と11～20 m³の範囲が多く、特に11～20 m³が45.5%と高くなっています。2人世帯では、21～30 m³（36.7%）と41～50 m³（25.1%）の使用が主流であり、50 m³を超える使用量の割合もある程度見られます。3人世帯では、31～40 m³（22.6%）と41～50 m³（32.8%）の使用が多いです。4人世帯では、41～50 m³（30.0%）の利用が主流で、51～60 m³以上の使用も多くなっています（合計32.6%）。特に5人世帯と6人以上世帯では、50 m³以上の使用量が増え、61 m³以上の割合がそれぞれ36.0%、40.0%と非常に高いです。これより、世帯人数が増えるほど水道使用量が多くなる傾向が明確に見て取れます。

問4 「水道水の飲み方」



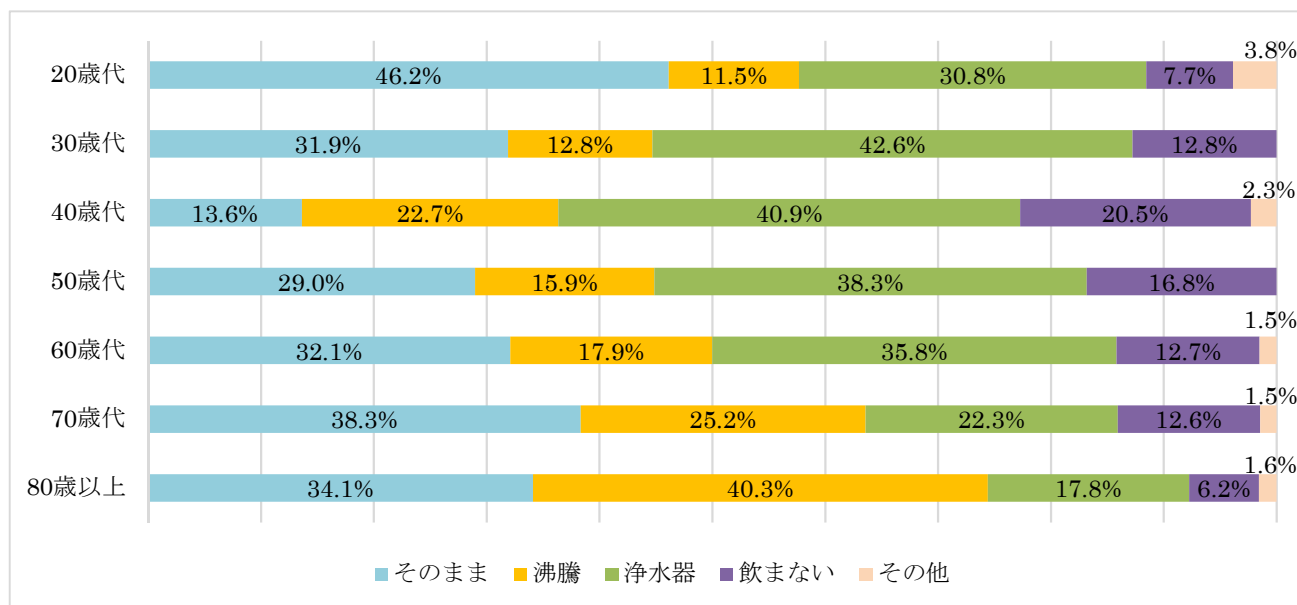
【経年変化】



令和4年度から令和6年度にかけて、「浄水器を利用して飲む」割合が23.9%から30.1%と増加し、一方で「そのまま飲む」割合が33.5%から32.0%に減少しました。また、経年的に見ても「そのまま飲む」割合が平成18年度の35.0%から上下しつつも減少している一方、「水道水を飲まない」割合が徐々に増加傾向にあります。

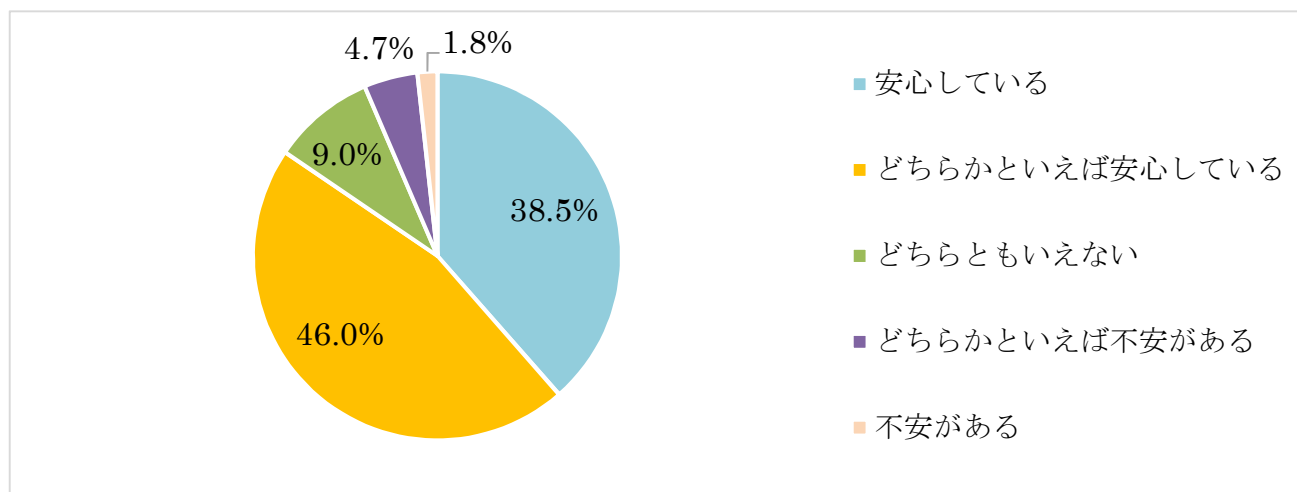
【クロス集計】

問4 水道水の飲み方×問1 年齢

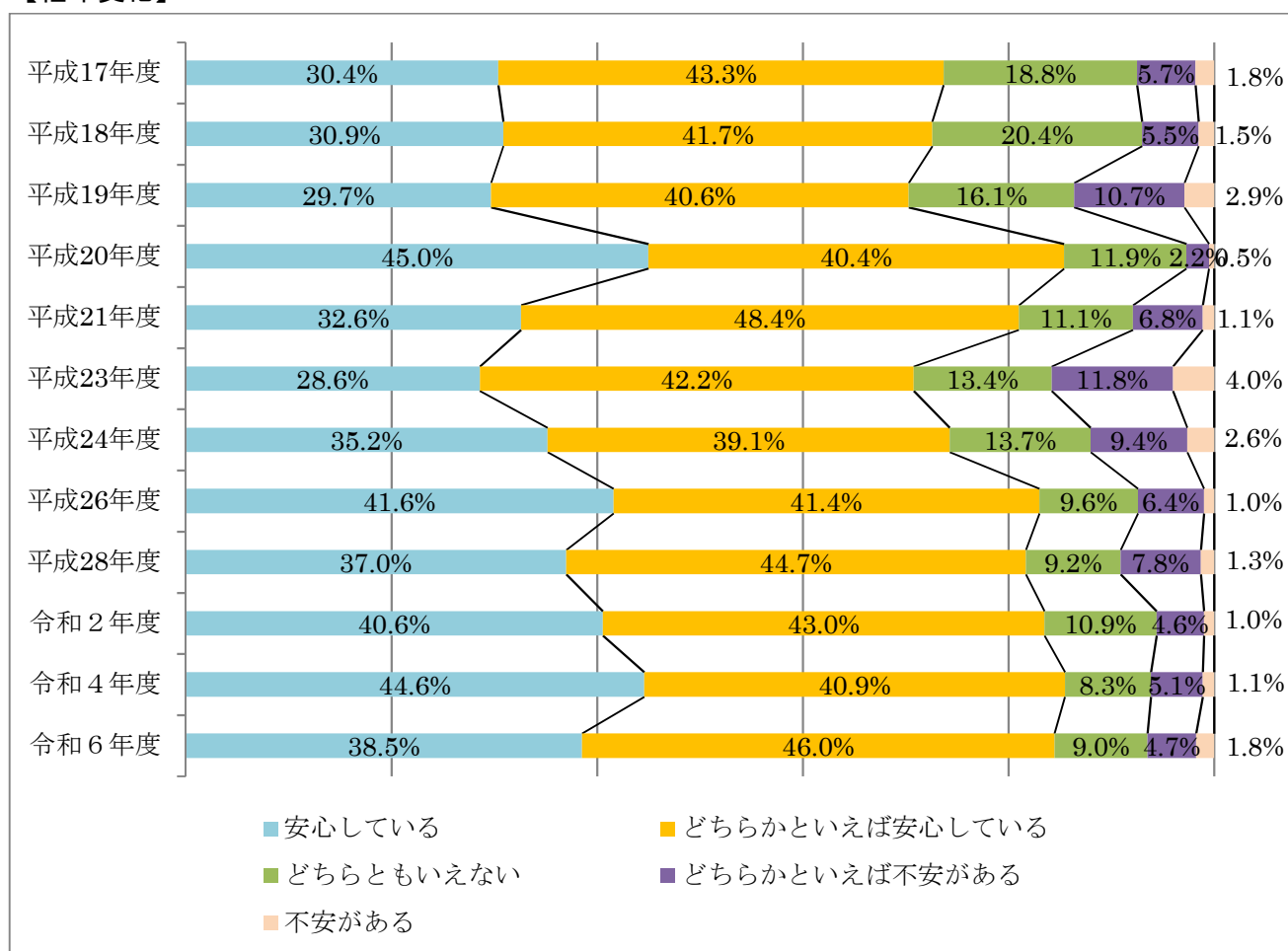


20歳代と30歳代は浄水器の使用が多く、特に30歳代で42.6%となっています。40歳代では、「浄水器」利用が主流である一方、「そのまま」飲む割合が低めです。50歳代と60歳代では浄水器利用（約35%～38%）の割合が高く、「そのまま」飲む人も多いです（29.0%～32.1%）。70歳代になると「そのまま」飲む割合が増え（38.3%）、沸騰して飲む人も多くなります。80歳以上では、「沸騰」して飲む割合が最も高く（40.3%）、次いで「そのまま」飲む人が多い（34.1%）が、浄水器の使用は少ない（17.8%）です。これより、20歳代から60歳代までは浄水器利用が一般的で、70歳代以上では安全性を重視して沸騰させる傾向が強いことが分かります。

問5 「水道水の水質への安心感」



【経年変化】

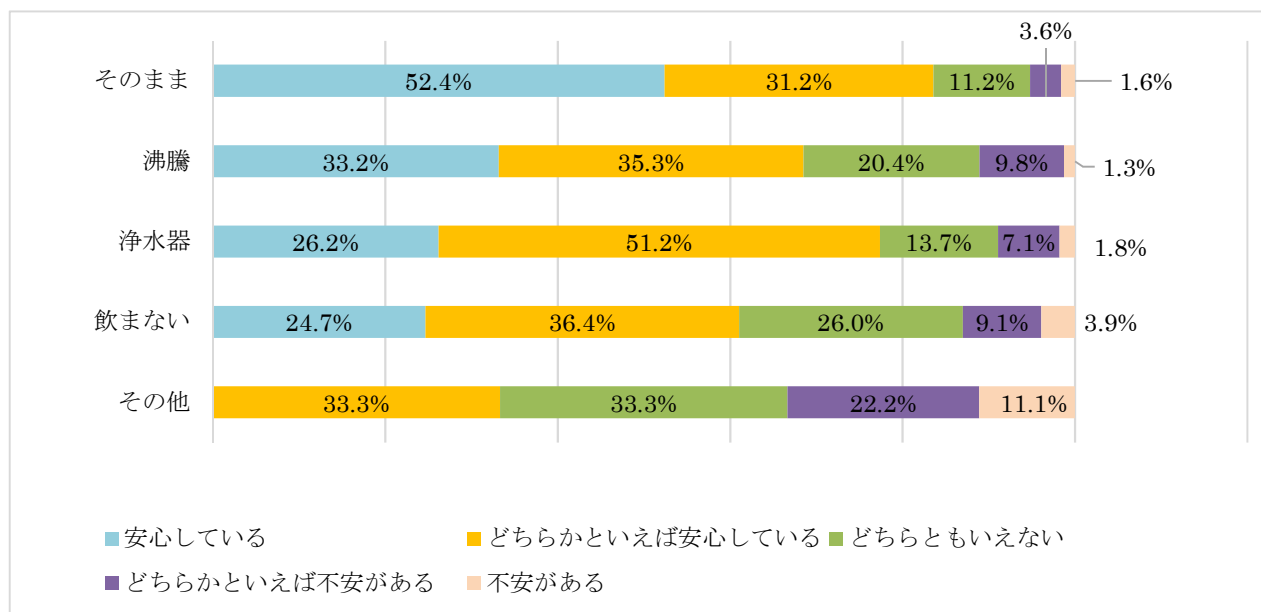


「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した人を合わせると、令和6年度は84.5%で、令和4年度調査から1.0%減少しました。具体的には、「安心している」と回答した人が令和4年度の44.6%から令和6年度の38.5%に減少した一方、「どちらかといえば安心している」と回答した人は40.9%から46.0%に増加しました。

「どちらともいえない」「どちらかといえば不安がある」「不安がある」と回答した人の割合には大きな変化がありませんでした。

【クロス集計】

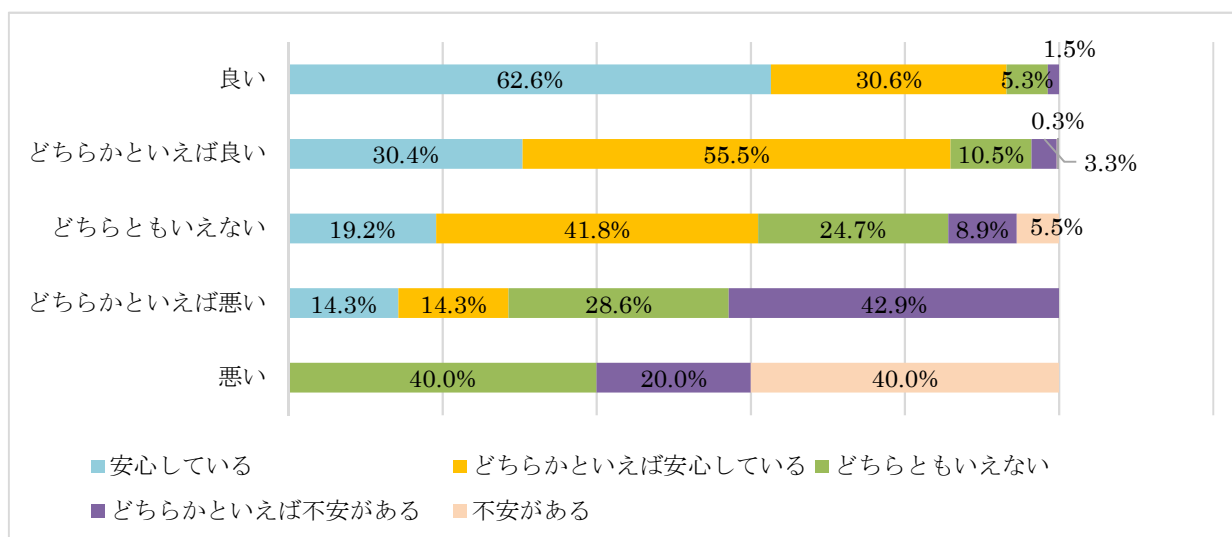
問5 水質への安心感×問4 水道水の飲み方



「水道水をそのまま飲む」と回答した人のうち 83.6%の人が「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答しています。一方で、飲まないと回答した人のうち「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答している人は、61.1%でした。

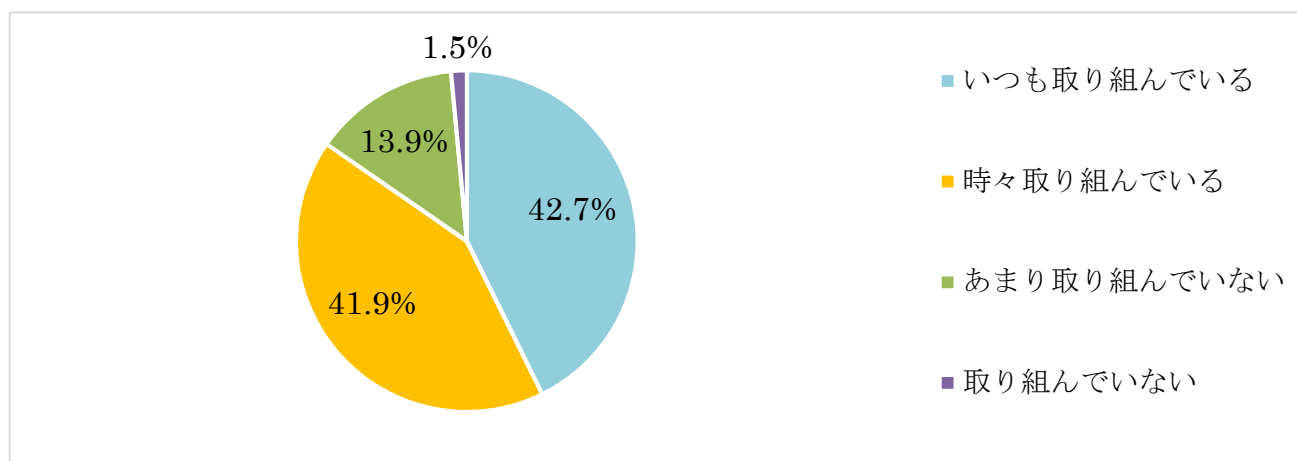
水質への不安感から水道水の飲用を控えていると考えられます。上下水道局では安全で良質な水道水を供給するため、高度な浄水処理と厳しい水質チェックを行っており、今後も安全で良質な水道水の供給を行ってまいります。

問5 水質への安心感×問22 水道事業のイメージ



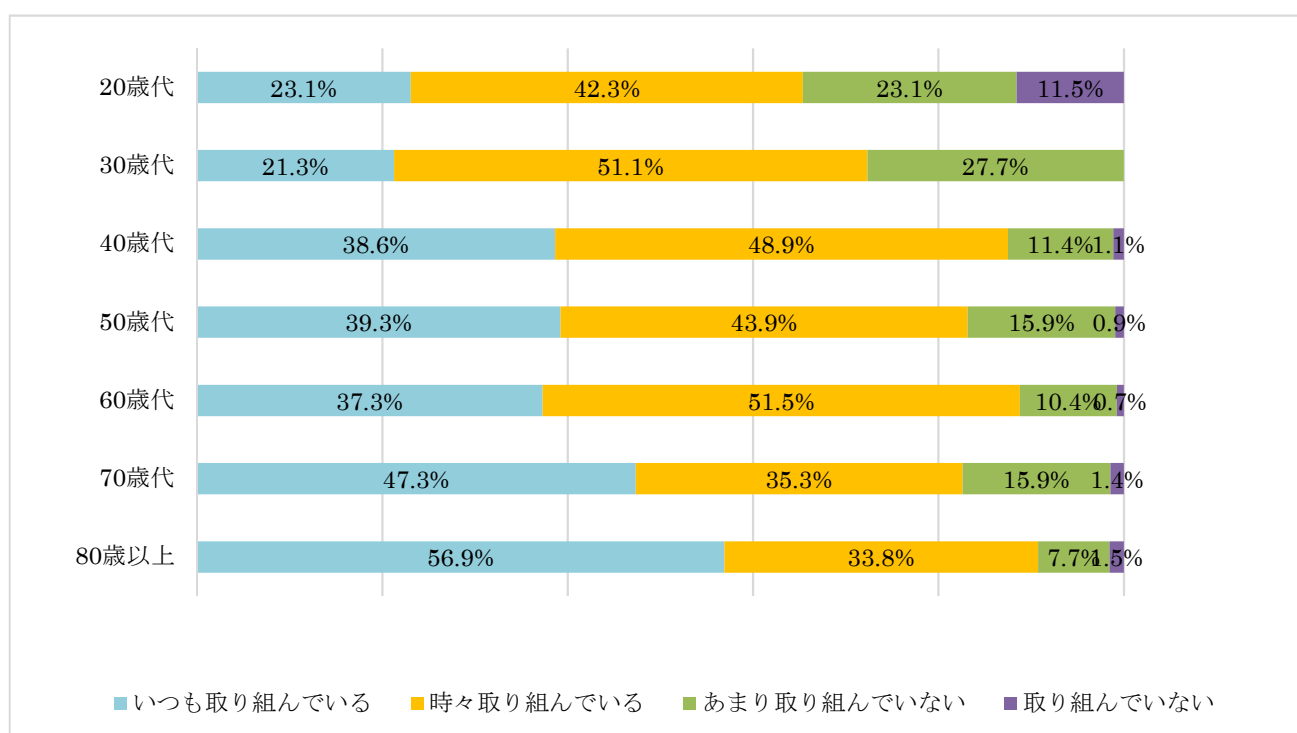
「安心している」層は「良い」と評価する人が多く、「どちらかといえば安心している」層は「どちらかといえば良い」が多い。「どちらともいえない」層と「どちらかといえば不安がある」層は「どちらかといえば悪い」と「悪い」の評価が増え、「不安がある」層は特に「悪い」と評価する人が多い傾向があります。

問 6 「節水の取り組み状況」



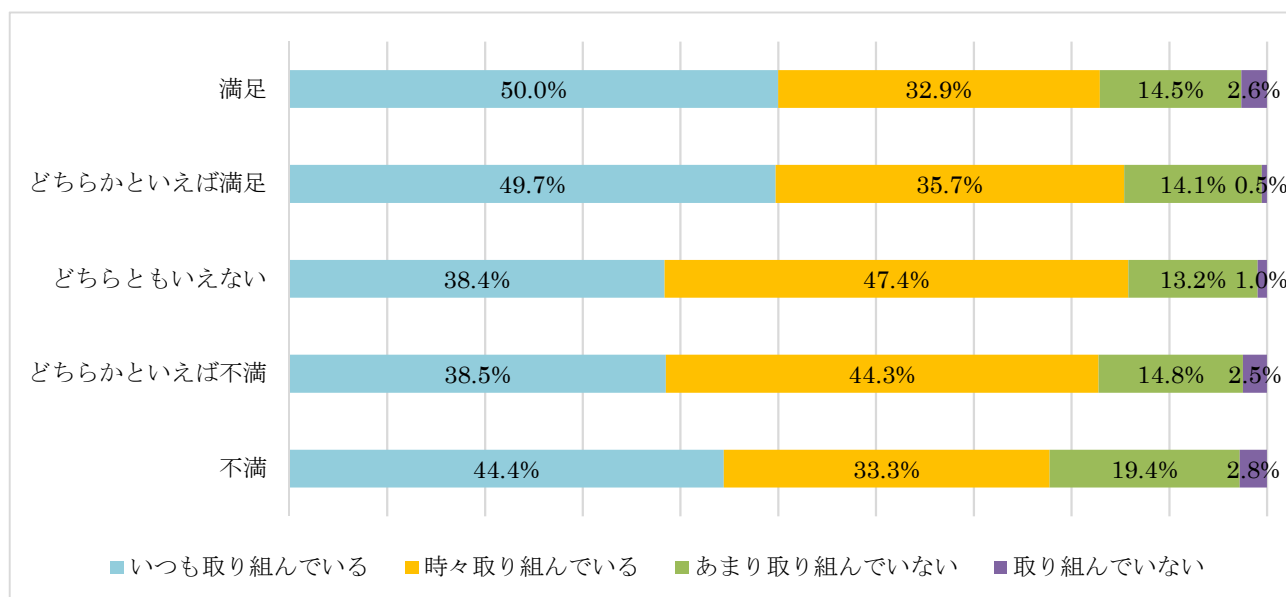
【クロス集計】

問 6 節水の取り組み×問 1 年齢



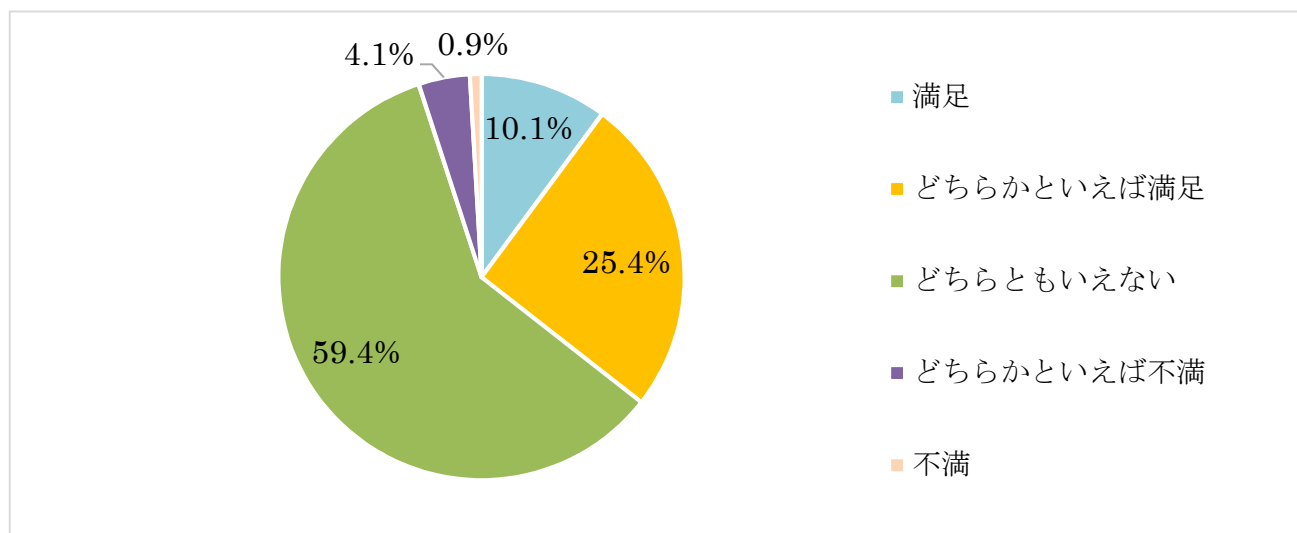
若年層は取り組みが少ない一方で、高齢層になるほど「いつも取り組んでいる」割合が増加します。80歳以上では「いつも取り組んでいる」と回答した人が56.9%、または「時々取り組んでいる」とした人が33.8%で、合わせて90.7%が取り組んでいます。70歳代も「いつも取り組んでいる」が47.3%、時々取り組んでいるが35.3%で、合わせて82.6%が積極的に取り組んでいます。40歳代と50歳代もそれぞれ80%以上が取り組んでいる一方で、20歳代では65.4%、30歳代では72.4%に留まり、「あまり取り組んでいない」または「取り組んでいない」が20歳代では34.6%、30歳代では27.7%を占めています。

問 6 節水の取り組み×問 11 料金の満足度

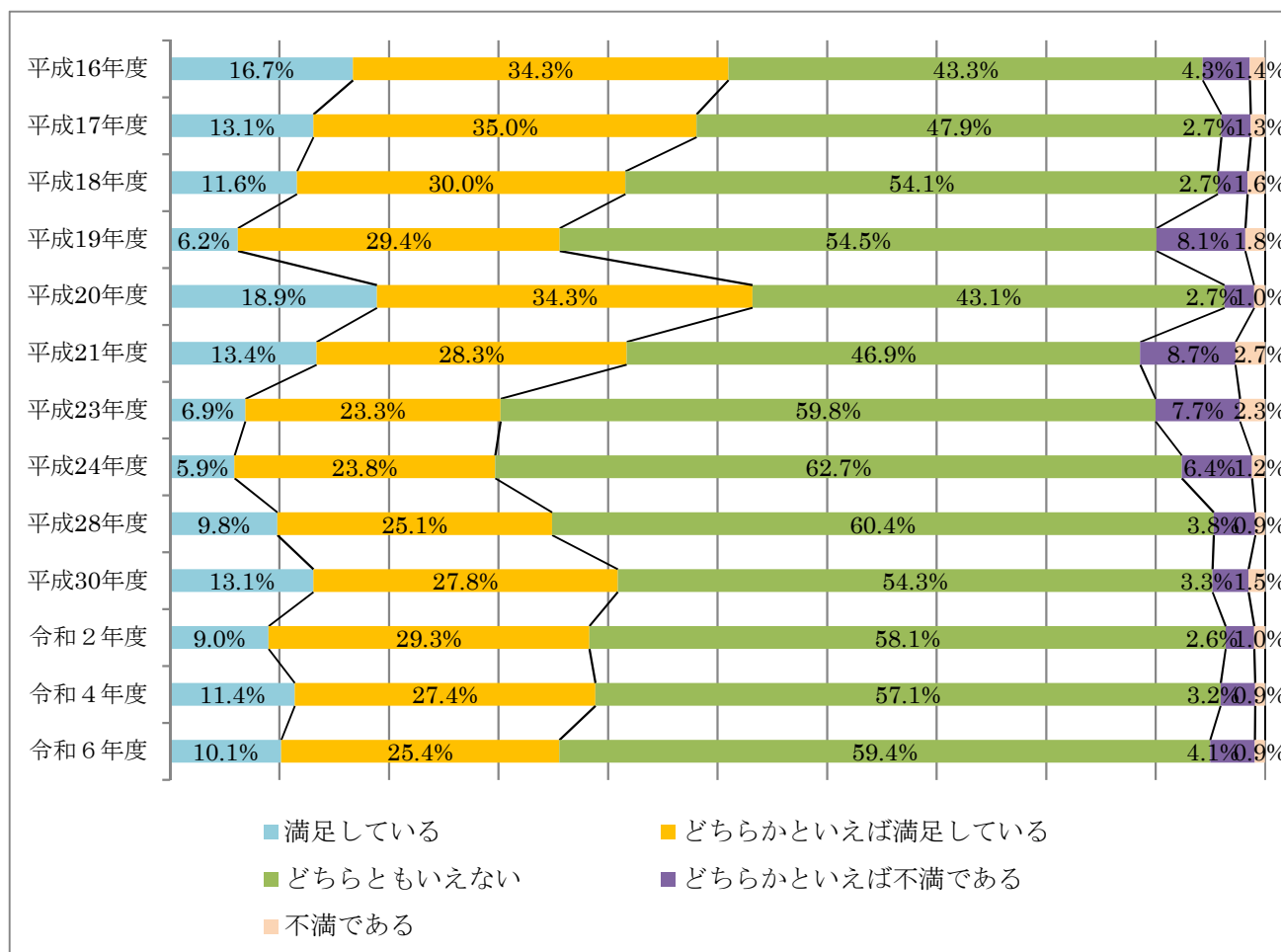


節水に取り組む度合いが高いほど料金に対する満足度の高い割合が確認できます。「いつも取り組んでいる」人では、満足が 50.0%、どちらかといえば満足が 49.7%となっており、不満を感じている人の割合は比較的低いです。「時々取り組んでいる」人は、満足が 32.9%、どちらかといえば満足が 35.7%で、「どちらともいえない」が 47.4%と高い割合を示しています。「あまり取り組んでいない」人では、満足が 14.5%、不満を感じている人の割合が 19.4%、「どちらともいえない」が 13.2%で、意見が分かれています。「取り組んでいない」人は、満足が 2.6%、どちらかといえば満足が 0.5%と低く、どちらかといえば不満を感じている人が 2.5%、不満を感じている人が 2.8%となっています。この結果から、節水に対する取り組み度合いと料金満足度には一定の関連が確認できます。

問7 「広報やホームページ等による情報提供の満足度について」



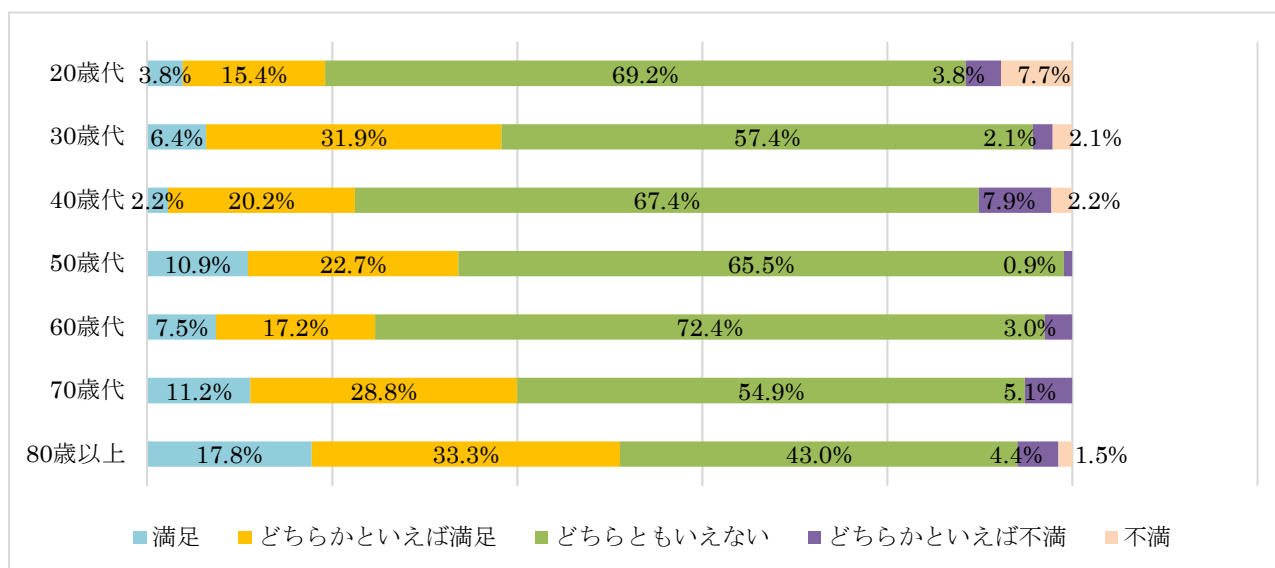
【経年変化】



令和6年度に「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した人の合計は35.5%で、令和4年度の38.8%から3.3%減少しました。一方で、「どちらともいえない」は令和4年度の57.1%から令和6年度には59.4%に増加しています。不満（「どちらかといえば不満」「不満である」）の割合はほぼ変わらず、一貫して10%以下を維持しています。今後も広報活動を通じて、お客さまへの情報提供の満足度向上に努めてまいります。

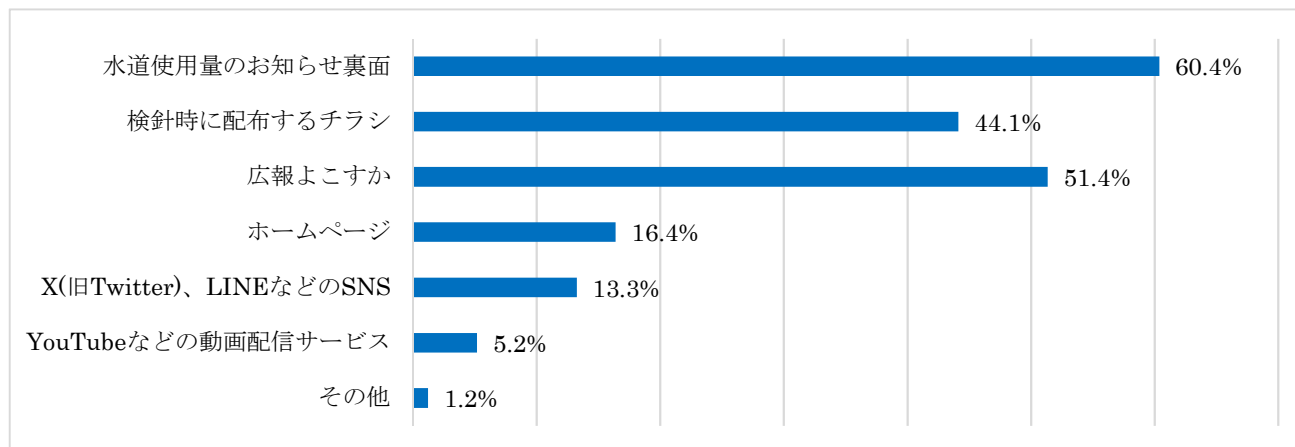
【クロス集計】

問7 情報提供の満足度×問1 年齢



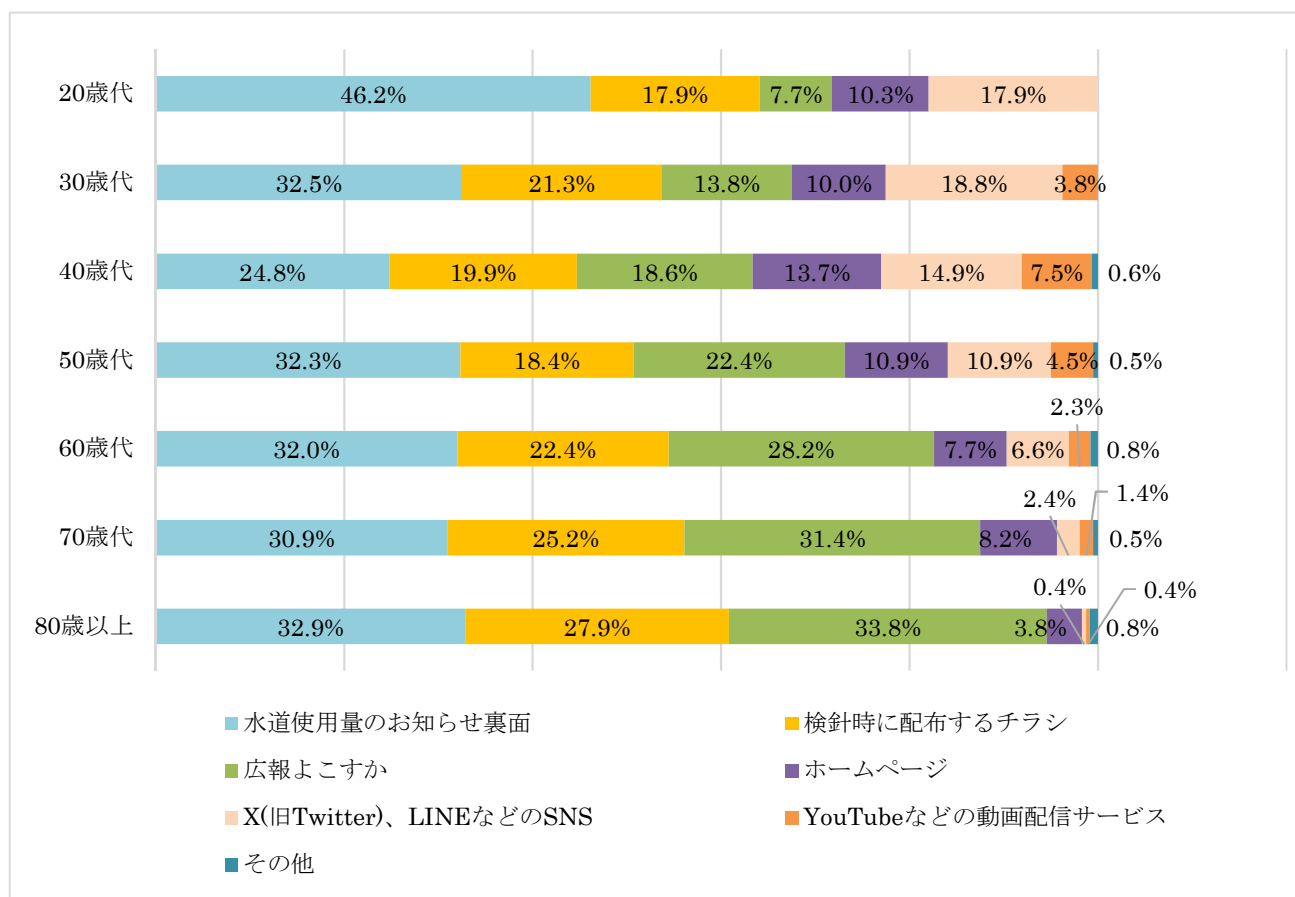
20 歳代から 60 歳代では「どちらともいえない」が一貫して 50%以上を占め、特に 20 歳代では 69.2%、30 歳代では 57.4%、40 歳代では 67.4%、50 歳代では 65.5%、60 歳代では 72.4%と非常に高い割合を示しています。20 歳代から 60 歳代の年齢層では「満足」や「どちらかといえば満足」の割合が比較的低く、「満足」は 20 歳代で 3.8%、30 歳代で 6.4%、40 歳代で 2.2%、50 歳代で 10.9%、60 歳代で 7.5%、また「どちらかといえば満足」は 20 歳代で 15.4%、30 歳代で 31.9%、40 歳代で 20.2%、50 歳代で 22.7%、60 歳代で 17.2%です。一方、70 歳代以降では「満足」と「どちらかといえば満足」の割合が増加傾向にあり、70 歳代では「満足」が 11.2%、80 歳以上では 17.8%に達し、「どちらかといえば満足」も 70 歳代で 28.8%、80 歳以上で 33.3%と高くなっています。「どちらともいえない」の割合は 70 歳代で 54.9%、80 歳以上で 43.0%と減少しています。40 歳代では「どちらかといえば不満」が 7.9%、不満が 2.2%と高い割合を示しています。この結果から、情報提供に対する満足度は若年層から中年層にかけて判断の決め手に欠ける一方、高齢層では満足度が高まる傾向が分かります。

問 10 「情報を受け取りたい媒体」



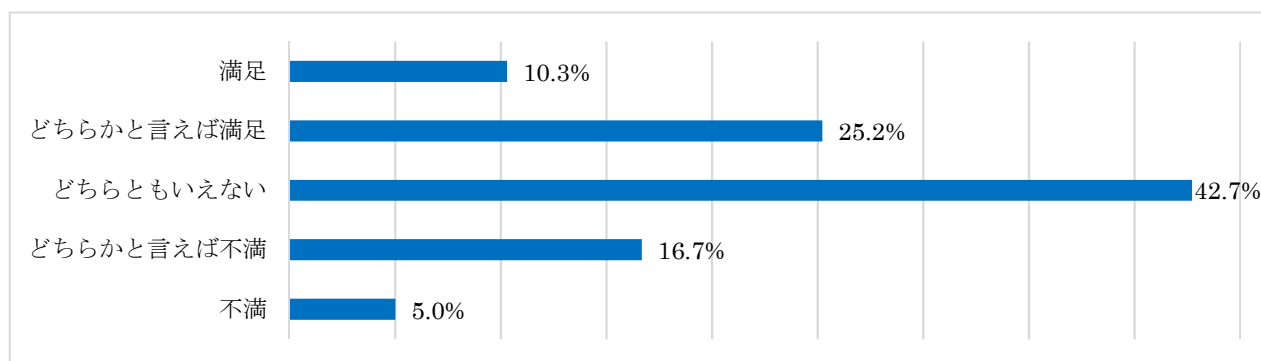
【クロス集計】

問 10 情報を受け取りたい媒体×問 1 年齢



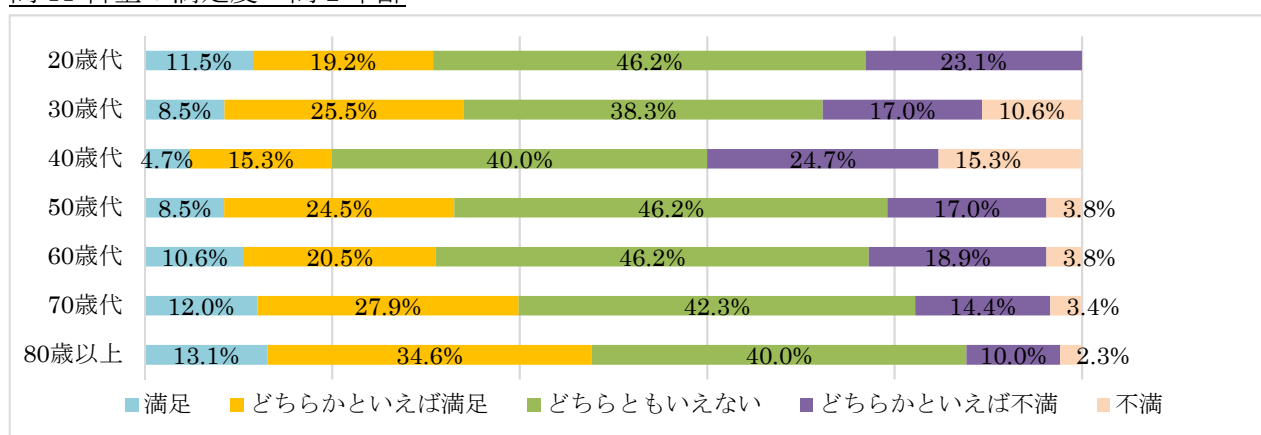
20歳代から50歳代では「水道使用量のお知らせ裏面」が主要な情報源となっています。30歳代から50歳代では「検針時に配布するチラシ」や「広報よこすか」の利用も多く見られます。年齢が上がるにつれて、「広報よこすか」や「検針時に配布するチラシ」の利用が増加し、70歳代および80歳以上では「広報よこすか」が最も利用される情報源となっています。SNS（XやLINE）や動画配信サービス（YouTubeなど）は若年層に比べ高齢層の利用割合が低くなっています。

問 11 「料金満足度」



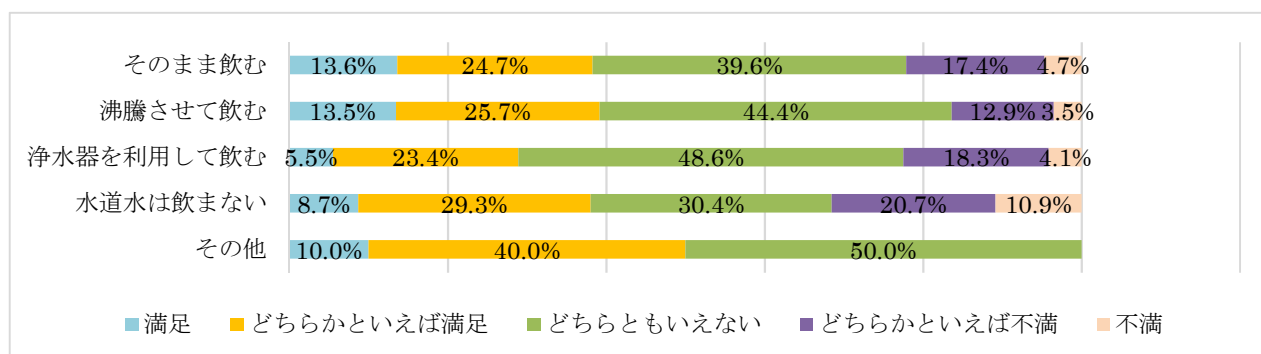
【クロス集計】

問 11 料金の満足度×問 1 年齢



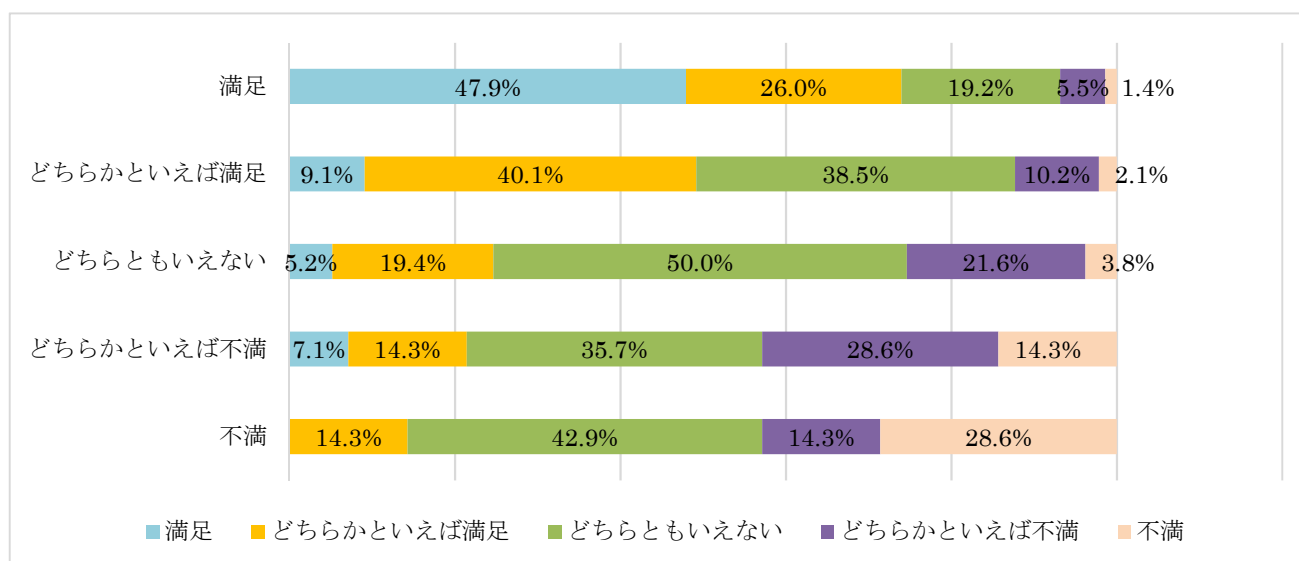
20歳代から40歳代では「どちらともいえない」や「どちらかといえば不満」と回答する割合が高く、特に40歳代では「どちらかといえば不満」（24.7%）と「不満」（15.3%）が他の年代より高いです。一方、50歳代以降では「満足」や「どちらかといえば満足」と回答する割合が増加します。特に80歳以上では「満足」（13.1%）と「どちらかといえば満足」（34.6%）の割合が最も高くなっています。

問 11 料金の満足度×問 4 水道水の飲み方



水道水をそのまま飲む人は「どちらともいえない」や「どちらかといえば満足」が多い傾向があります。一方、水道水を飲まない人や浄水器を利用する人は「どちらかといえば不満」や「不満」を持つ割合が高いです。沸騰させて飲む人とその他の回答には「どちらともいえない」が多い傾向が見られます。

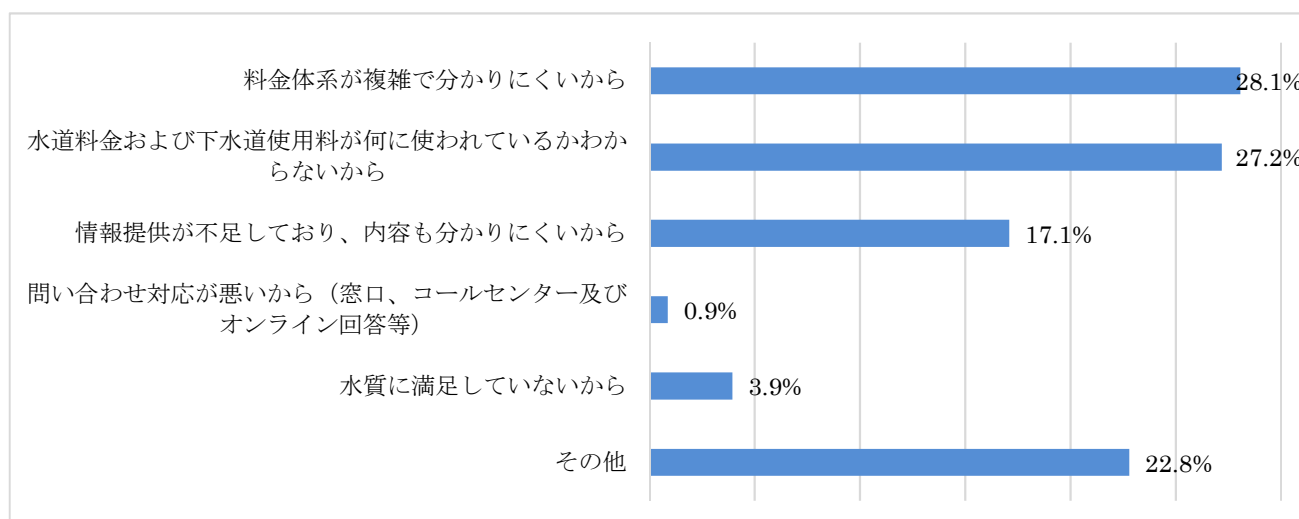
問 11 料金の満足度×問 7 情報提供の満足度



情報提供に「満足」している人の多くは、料金にも「満足」(47.9%)や「どちらかといえば満足」(26.0%)と感じています。「どちらかといえば満足」と回答した人も、料金に対して「どちらかといえば満足」(40.1%)や「どちらともいえない」(38.5%)と感ずることが多いです。一方、情報提供に不満を感じる人は、料金にも不満を示す傾向にあります。

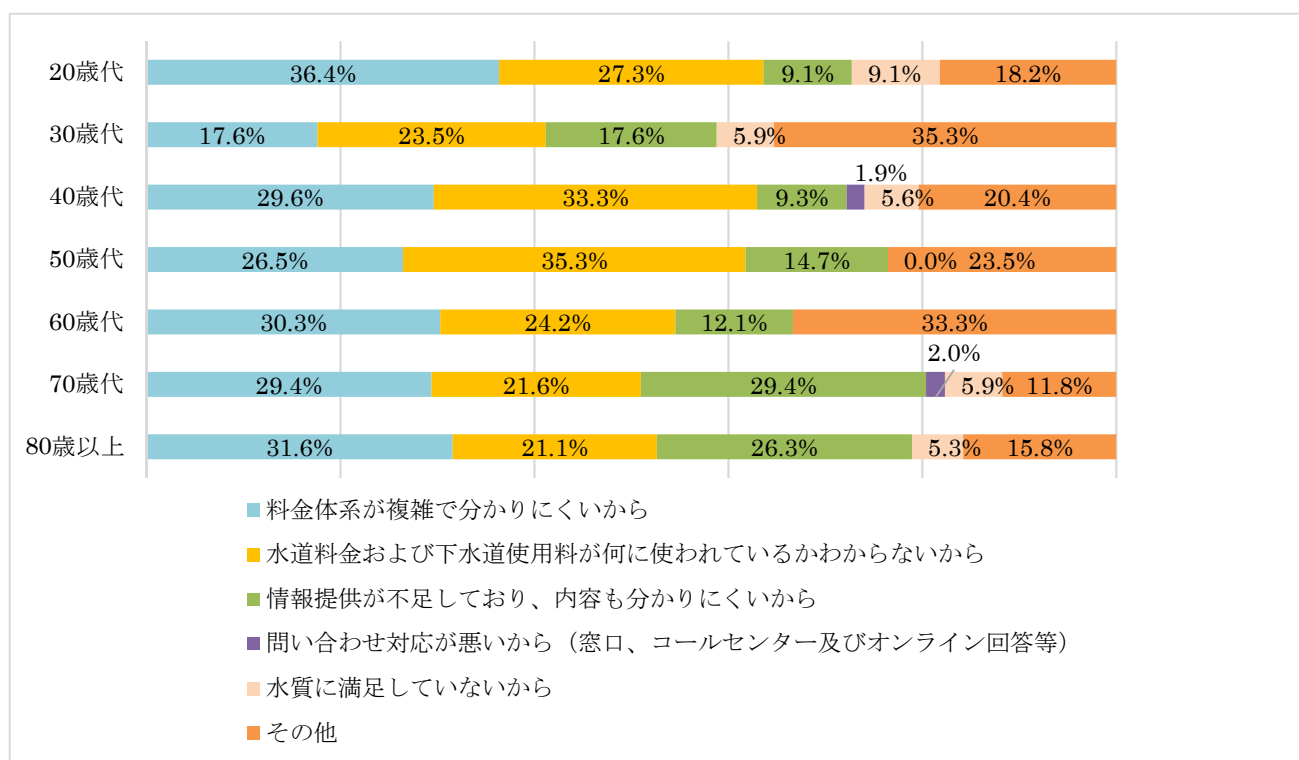
情報提供に対する満足度と料金に対する満足度は密接に関連しています。上下水道局は、今後一層、情報の満足度を向上させるための広報活動に努めます。

問 12 「料金に満足していない理由」



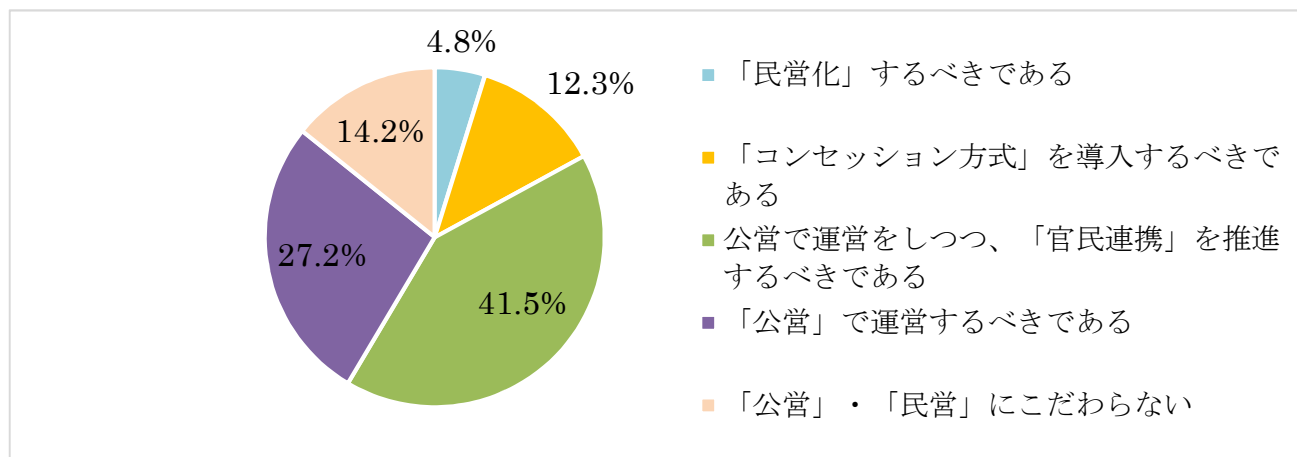
【クロス集計】

問 12 料金に満足していない理由×問 1 年齢



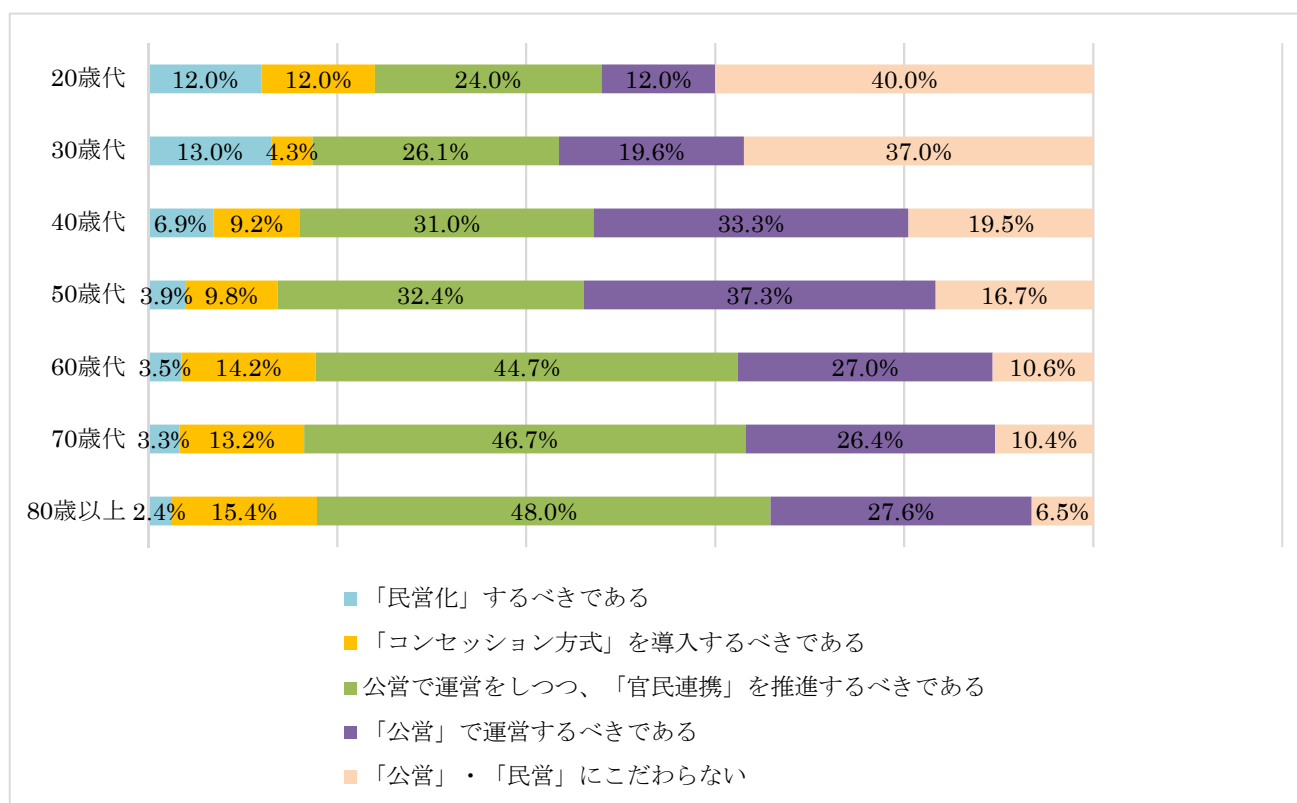
全体的に「水道料金および下水道使用料が何に使われているかわからない」と感じる人が多く、特に40歳代（33.3%）と50歳代（35.3%）で顕著です。また、「料金体系が複雑で分かりにくい」と感じる人は全世代にわたって多く見られます。情報提供の不足と内容のわかりにくさを指摘する人は主に70歳代（29.4%）と80歳以上（26.3%）に多く見られます。一方、水質に対する不満は全体的に低い割合であり、特に高い割合は見られません。その他の理由では「高額すぎる」という意見が最多で、特に30歳代（35.3%）と60歳代（33.3%）で高い割合が見られます。この結果から、水道料金および下水道使用料が何に使われているか分からないことと、料金体系が複雑で分かりにくいことが、全世代で共通する主要な不満要因であることが分かります。

問 21 「官民連携の推進」



【クロス集計】

問 21 官民連携の推進×問 1 年齢



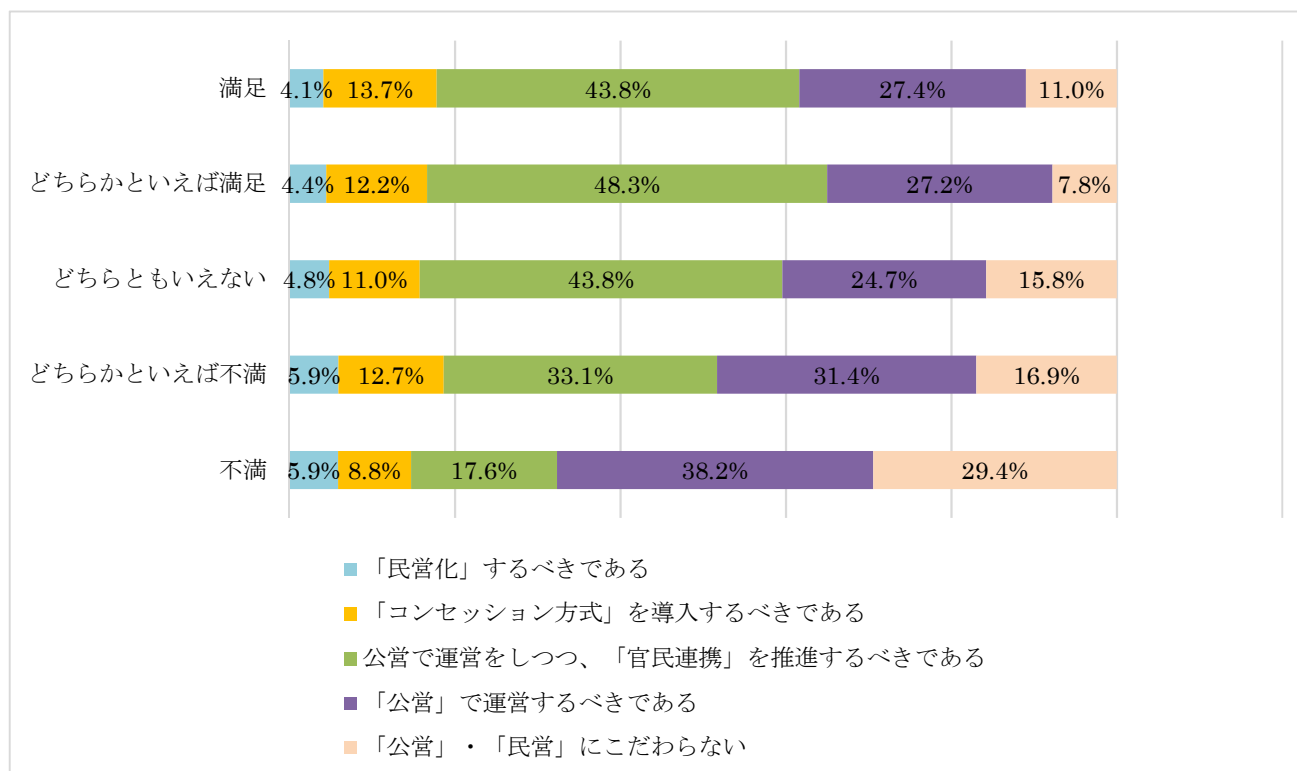
20 歳代から 30 歳代では、「公営」や「民営」にこだわらないという意見が多く見られます。40 歳代から 80 歳代では、「公営で運営しつつ、官民連携を推進するべき」という意見が増加し、特に 60 歳代（44.7%）、70 歳代（46.7%）および 80 歳以上（48.0%）で顕著です。

「コンセッション方式」を導入するべきという意見は全体的に少ないですが、60 歳代（14.2%）、70 歳代（13.2%）および 80 歳以上（15.4%）で若干の増加が見られます。

「公営で運営するべき」という意見は、歳を重ねるごとに増加し、特に 50 歳代（37.3%）、60 歳代（27.0%）および 80 歳以上（27.6%）で高い割合を示しています。

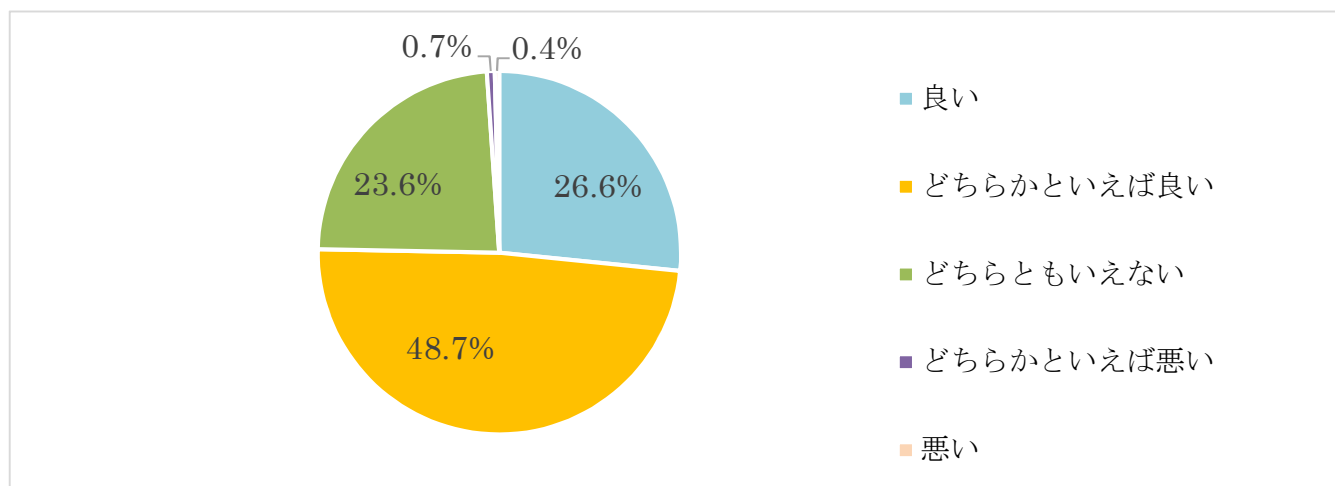
全体として、20 歳代から 30 歳代は柔軟な姿勢を持ち、特定の運営形態にこだわらない傾向があります。一方、40 歳代以上では「公営で運営するべき」または「公営で運営しつつ、官民連携を推進するべき」を重視する意見が多くなります。

問 21 官民連携の推進×問 11 料金の満足度

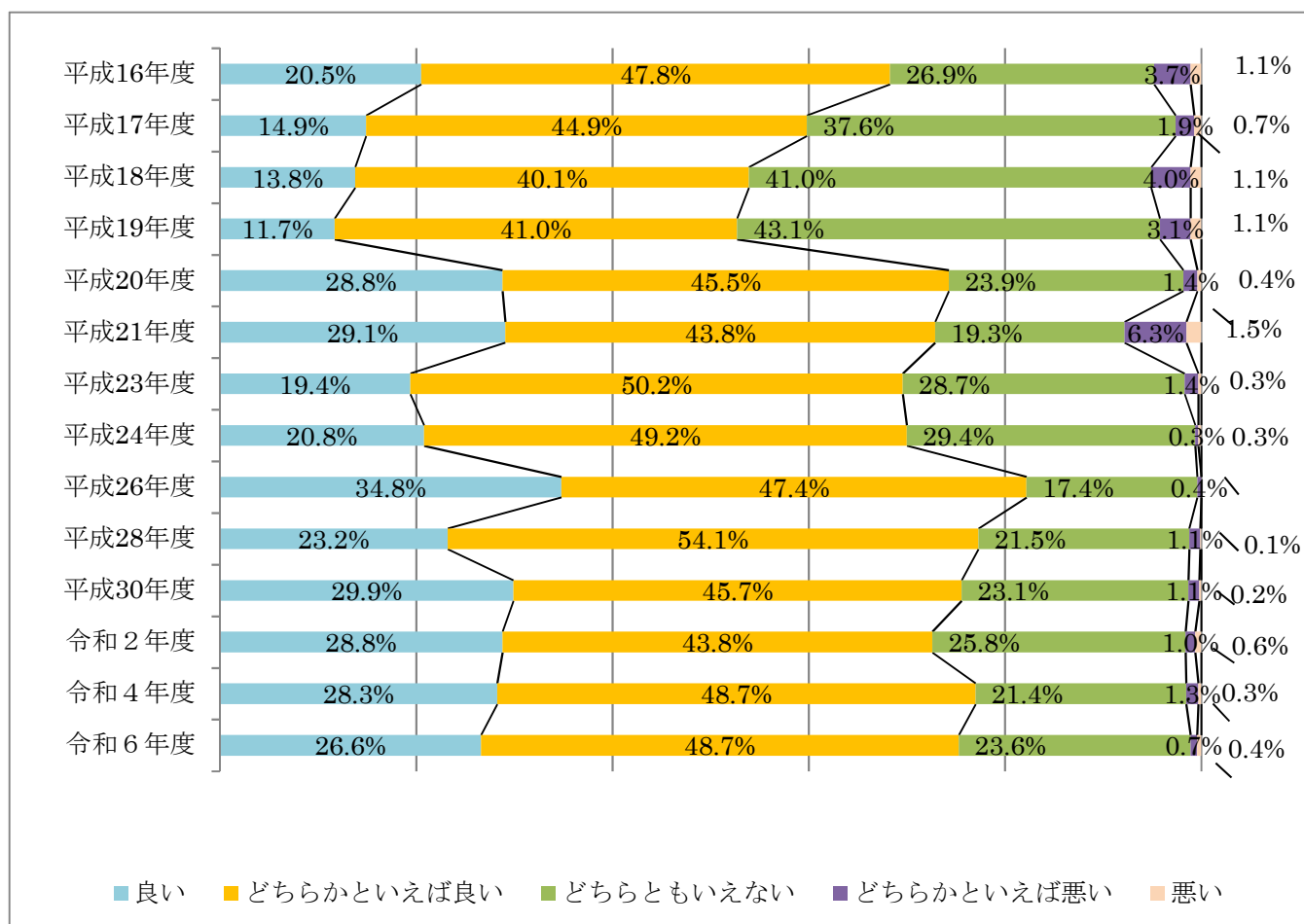


「民営化」や「コンセッション方式」を望む声は少なく、多くの層で「公営で運営しつつ、官民連携を推進するべき」や「公営で運営するべき」という意見が多いです。傾向として、料金の満足度が高い層（「どちらかといえば満足」、「満足」）では「公営で運営しつつ、官民連携を推進するべき」という意見が多く、料金の満足度が低い層（「どちらかといえば不満」、「不満」）では「公営で運営するべき」を支持する意見が増加しています。また、このデータからは、料金に対して不満があっても「民営化」や「コンセッション方式」に票が流れなかったことが示されています。

問 22 「水道事業のイメージ」



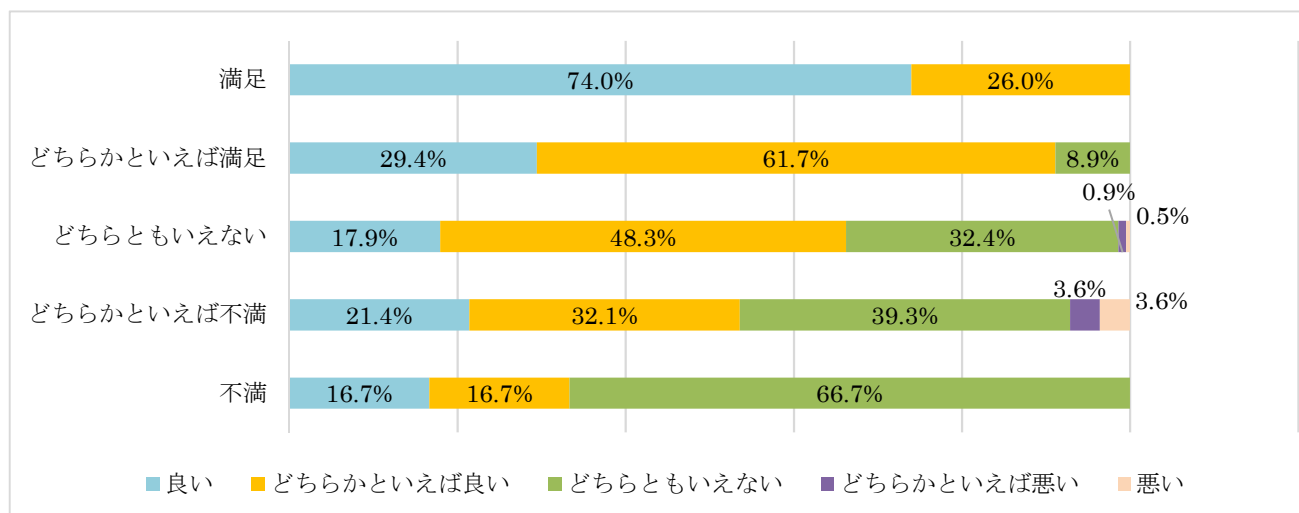
【経年変化】



令和4年度と令和6年度の水道事業に対するイメージを比較すると、「良い」「どちらかといえば良い」を合わせた割合は令和4年度が77.0%、令和6年度が75.3%で、1.7%の減少が見られます。一方、「どちらともいえない」と評価する割合は令和4年度が21.4%、令和6年度が23.6%と2.2%増加しています。「どちらかといえば悪い」と「悪い」の割合は依然として低い水準に留まっています。今後も水道事業のイメージ向上に努めます。

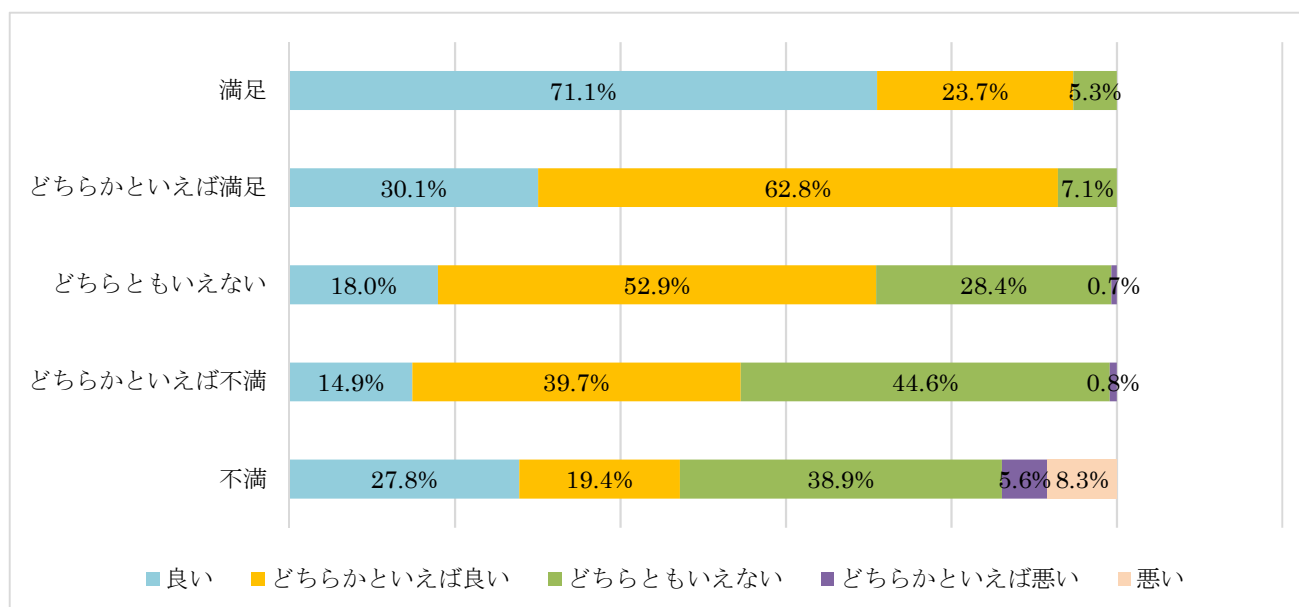
【クロス集計】

問 22 水道事業のイメージ × 問 7 情報提供の満足度



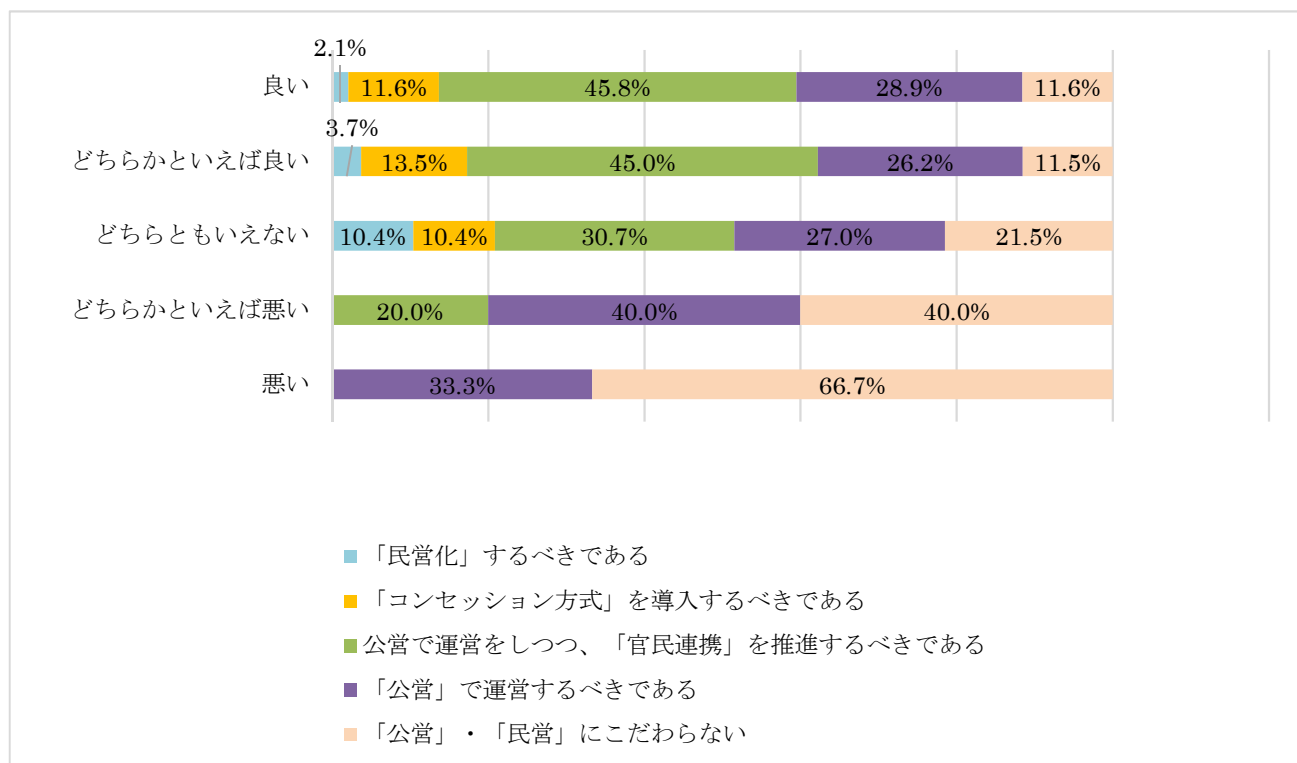
情報提供に満足している層（「どちらかといえば満足」、「満足」）はポジティブな評価が圧倒的に多く、ネガティブな評価が全く見られません。一方、情報提供に満足していない層（「どちらかといえば不満」、「不満」）では「どちらともいえない」の評価が多く、ネガティブな評価も一定数見られます。この結果から、情報提供の満足度が高いほど水道事業に対してイメージが良く、情報提供の満足度が低いほど中立的またはネガティブなイメージが増える傾向が確認されます。情報提供の満足度が直接事業のイメージに繋がっていることから、上下水道局は情報の十分な提供を通じ、水道事業のイメージ向上に努めます。

問 22 水道事業のイメージ × 問 11 料金の満足度



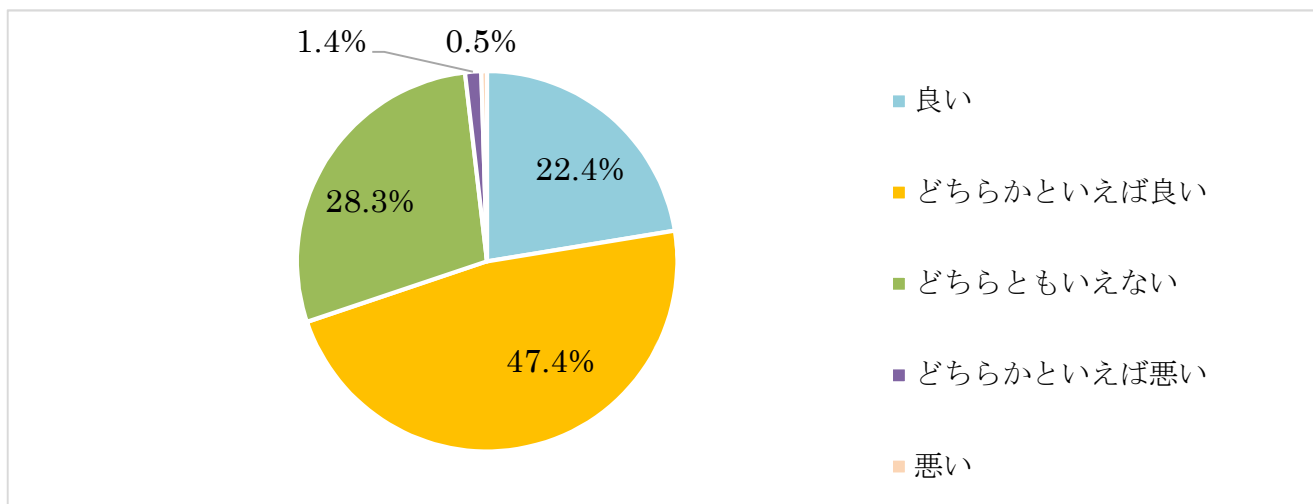
料金に満足している層（「どちらかといえば満足」、「満足」）は、ポジティブな評価が圧倒的に多く、ネガティブな評価はありません。一方、料金に不満がある層（「どちらかといえば不満」、「不満」）では、「どちらともいえない」やネガティブな評価が増えており、「どちらかといえば悪い」や「悪い」が目立ちます。この結果から、料金に対して満足度が高いほど良いイメージが良く、料金に対して不満があるほどネガティブなイメージが増える傾向が確認できます。

問 22 水道事業のイメージ × 問 21 官民連携の推進

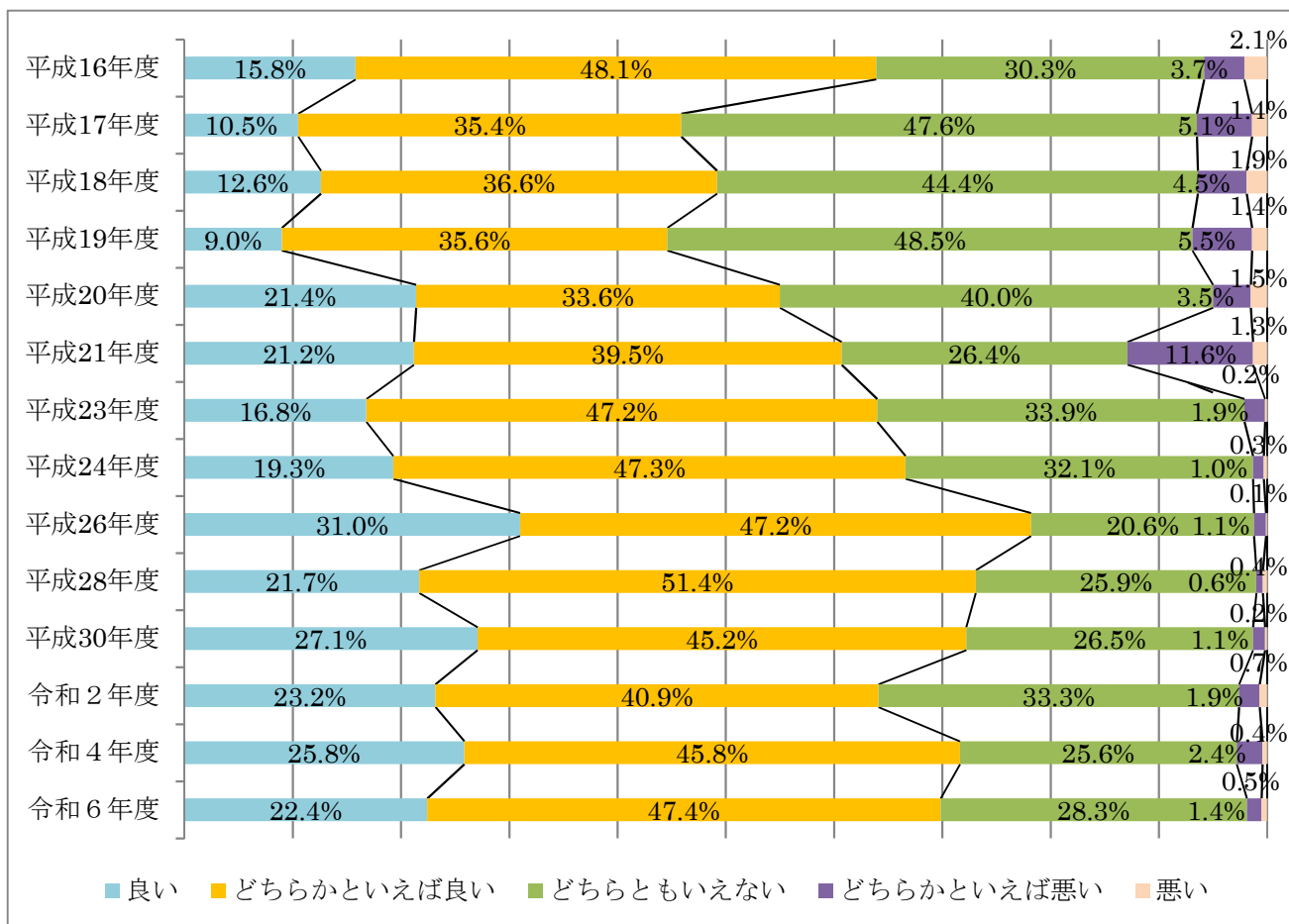


水道事業のイメージが良い層（「どちらかといえば良い」、「良い」）は、「公営で運営をしつつ、官民連携を推進するべきである」という意見を最も支持する傾向があります。一方、イメージがどちらかといえば悪い層（「どちらかといえば悪い」、「悪い」）は、「公営で運営するべきである」や「公営・民営にこだわらない」という意見を支持する傾向が見られます。また、このデータからは、水道事業のイメージが悪くても「民営化」や「コンセッション方式」に票が流れなかったことが示されています。

問 23 「下水道事業のイメージ」

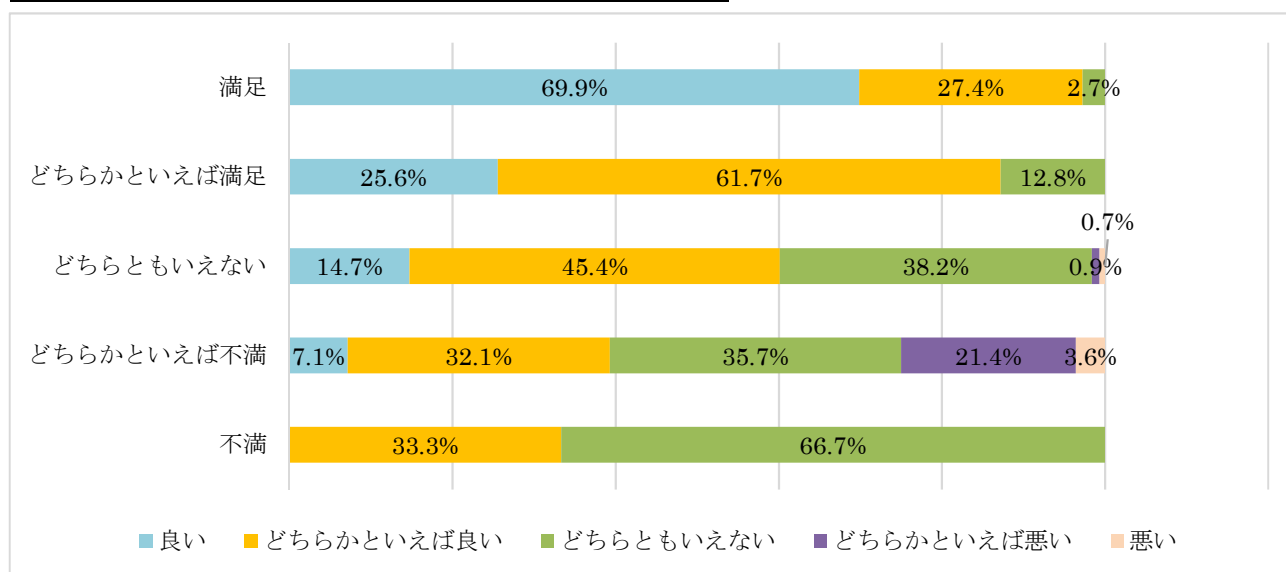


【経年変化】



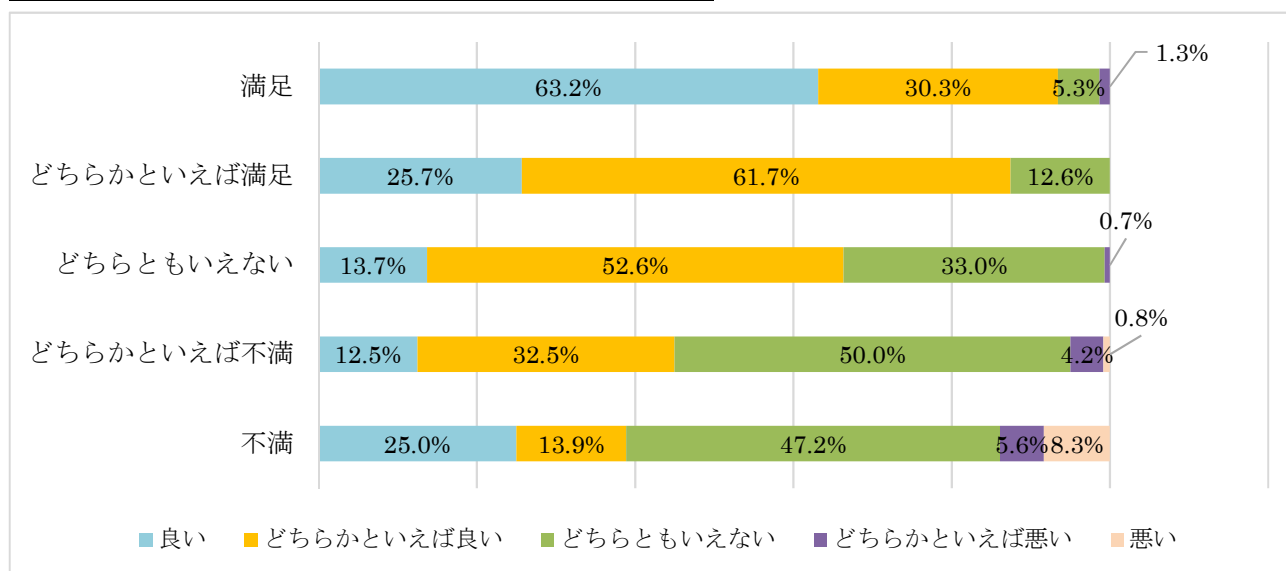
令和4年度と令和6年度の下水道事業に対するイメージを比較すると、「良い」「どちらかといえば良い」を合わせた割合は令和4年度が71.6%、令和6年度が69.8%で、1.8%の減少が見られます。一方、「どちらともいえない」と評価する割合は令和4年度が25.6%、令和6年度が28.3%と2.7%増加しています。「どちらかといえば悪い」と「悪い」の割合は依然として低い水準に留まっています。今後も下水道事業のイメージ向上に努めます。

問 23 下水道事業のイメージ × 問 7 情報提供の満足度



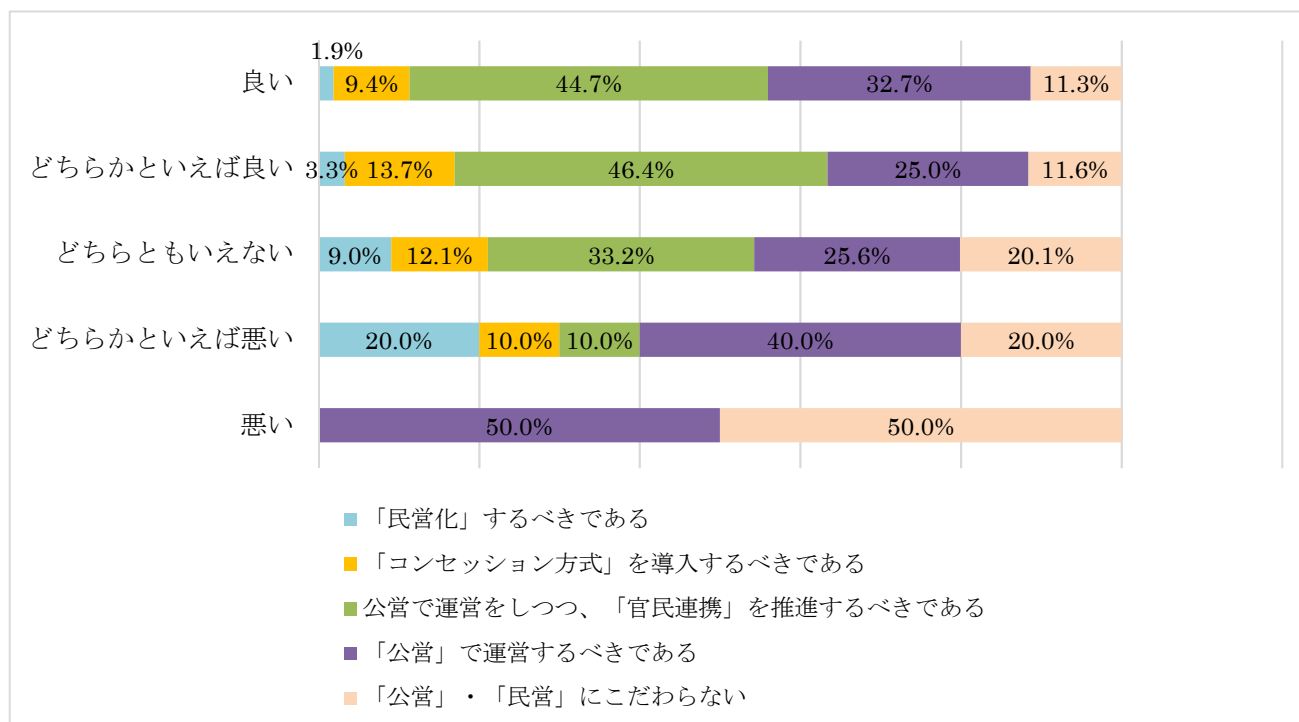
情報提供に満足している層（「どちらかといえば満足」、「満足」）は、ポジティブな評価が圧倒的に多く、この層ではネガティブな評価が全く見られません。一方、情報提供に満足していない層（「どちらかといえば不満」、「不満」）では「どちらともいえない」の評価が多く、ネガティブな評価も一定数見られます。この結果から、情報の満足度が高いほど下水道事業に対して良いイメージが多く、満足度が低いほど中立的またはネガティブなイメージが増える傾向が確認されます。情報提供の満足度が直接事業のイメージに繋がっていることから、上下水道局は情報の十分な提供を通じ、下水道事業のイメージ向上に努めます。

問 23 下水道事業のイメージ × 問 11 料金の満足度



料金に満足している層（「どちらかといえば満足」、「満足」）は、ポジティブな評価が圧倒的に多く、ネガティブな評価はほとんど見られません。一方、料金に不満がある層（「どちらかといえば不満」、「不満」）では、「どちらともいえない」やネガティブな評価が増えており、「どちらかといえば悪い」や「悪い」が目立ちます。この結果から、料金に対して満足度が高いほど良いイメージが良く、料金に対して不満があるほどネガティブなイメージが増える傾向が確認できます。

問 23 下水道事業のイメージ × 問 21 官民連携の推進



下水道事業のイメージが良い層（「どちらかといえば良い」、「良い」）は、「公営で運営をしつつ、官民連携を推進するべきである」という意見を最も支持する傾向があります。一方、イメージがどちらかといえば悪い層（「どちらかといえば悪い」、「悪い」）は、「公営で運営するべきである」や「公営・民営にこだわらない」という意見を支持する傾向が見られます。また、このデータからは、下水道事業のイメージが悪くても「民営化」や「コンセッション方式」に票が流れなかったことが示されています。