



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

平成27年（2015年）3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. 調査結果の総括	2
(1) 水道水の水質について	2
(2) 節水意識について	4
(3) 広報について	6
(4) 防災対策について	8
(5) 下水道事業について	11
(6) 老朽施設の費用負担について	13
(7) 水道・下水道のイメージについて	14
(8) 自由意見について	15
(9) 事業運営へのお客さまの声の反映	15

1. 調査目的

「お客さまの上下水道サービスに対する満足度とニーズの把握」

- ☞ 水道・下水道事業の施策を検討する上での実態調査
- ☞ 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 | メール便で送付し、郵送により回収するアンケート調査 |
| (2) 調査地域 | 本市全域 |
| (3) 調査対象 | 本市の上下水道を利用しているお客さま（家事営業用） |
| (4) 標本数 | 2,000人 |
| (5) 抽出方法 | 水道料金システムより無作為に抽出 |
| (6) 調査時期 | 平成27年1月22日（木）から平成27年2月12日（木） |

3. 調査内容

- (1) 水道水の水質について
- (2) 節水意識について
- (3) 広報について
- (4) 防災対策について
- (5) 下水道事業について
- (6) 老朽施設の費用負担について
- (7) 水道・下水道のイメージについて
- (8) 自由意見
- (9) 事業運営へのお客さまの声の反映

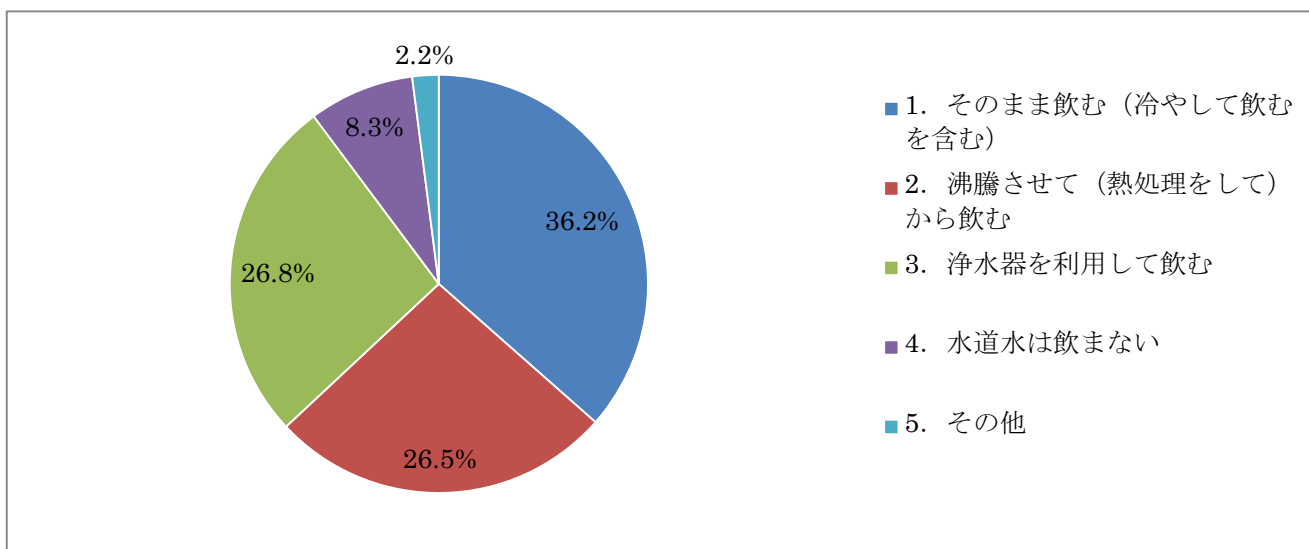
4. 回収結果

標本数	2,000人
回収数	934人
回収率	46.7%

5. 調査結果の総括

(1) 水道水の水質について

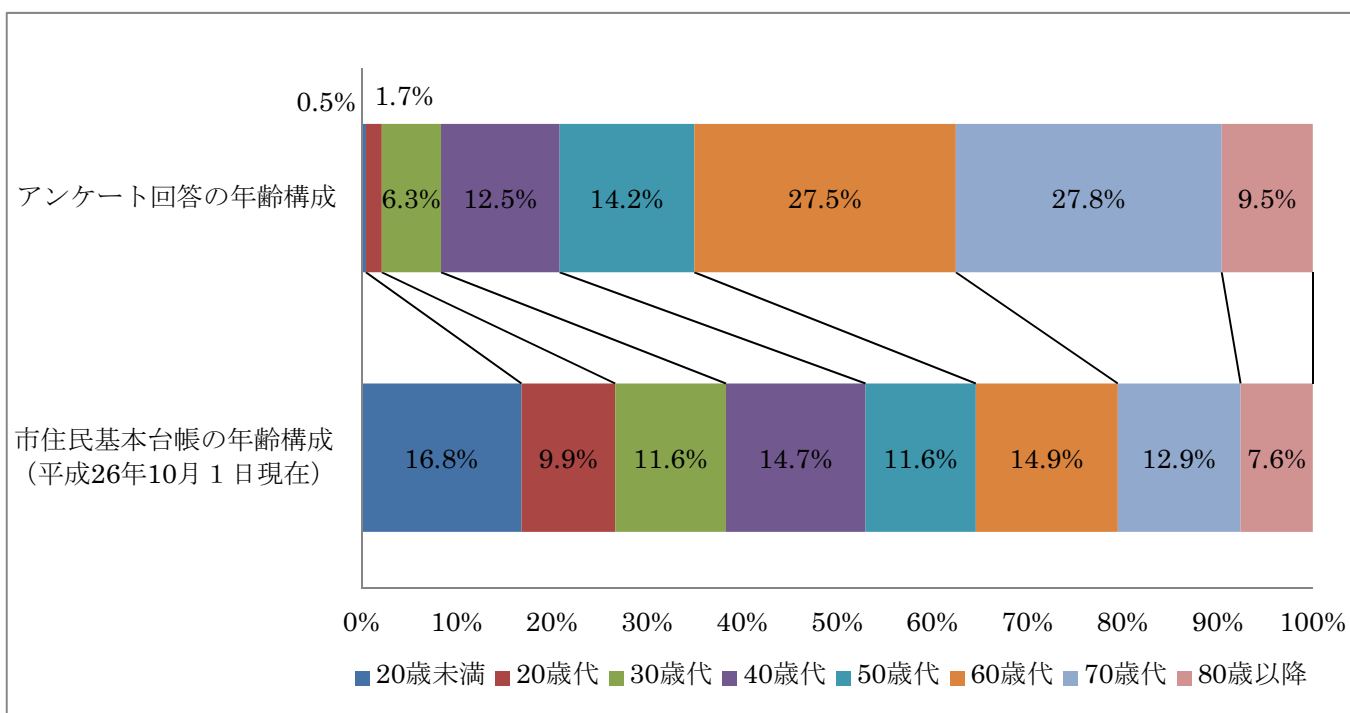
問1 「水道水の飲み方」



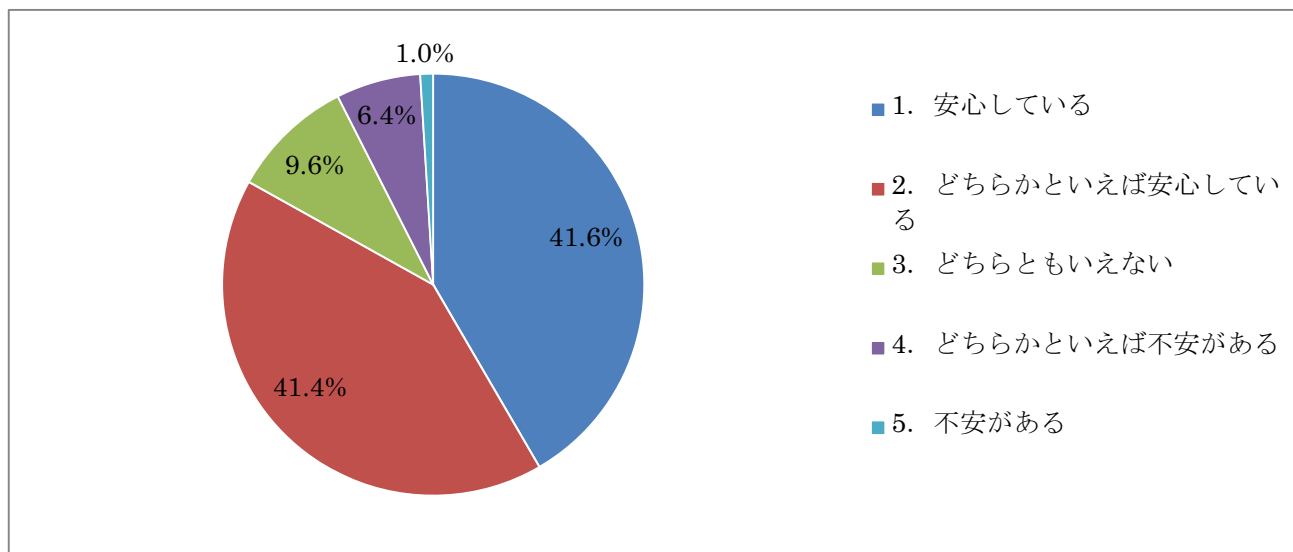
「水道水の飲み方」は、前回調査と比べ、「沸騰させて（熱処理をして）から飲む」が26.5%（4.4%増）と増加しましたが、「そのまま飲む（冷やして飲むを含む）」が36.2%（1.6%減）、「浄水器を利用して飲む」が26.8%（2.5%減）、「水道水は飲まない」が8.3%（0.5%減）と減少しました。

なお、回答者の年齢構成と本市の人口構成を比較すると、回答者の年齢構成の方が高齢に偏ったものとなっています。そのため、本市の人口構成を踏まえると、実際に水道水を「そのまま飲む」割合は、調査結果より低いと推定されます。

参考 市住民基本台帳とアンケート回答者の年齢構成比較



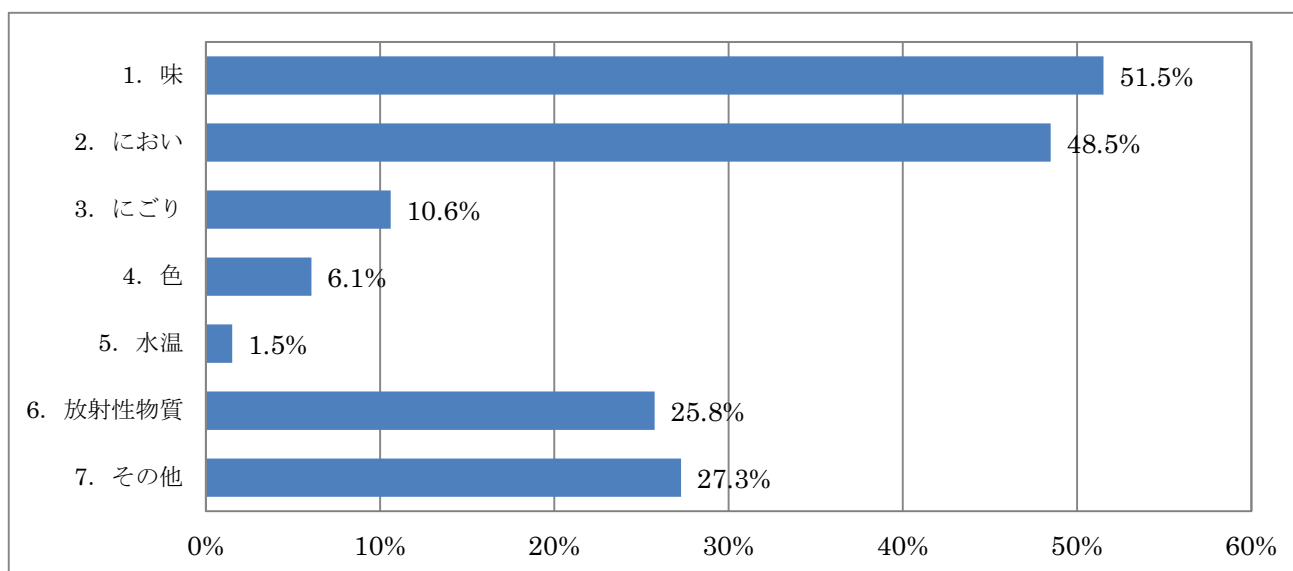
問2 「水道水の水質への安心感」



「水道水の水質への安心感」は、前回調査と比べ、「安心している」が41.6%（6.4%増）、「どちらかといえば安心している」が41.4%（2.3%増）と増加し、水道水質に安心している方の合計は83.0%となっております。

水道のイメージに対して、「良い」「どちらかといえば良い」と回答したほとんどの方が「安心している」と回答しているため、水道の情報提供を充実させることが「水道水の水質への安心感」の向上につながるものと考えられます。

問2-2 「水道水の水質に不安を感じる要素」（複数回答）

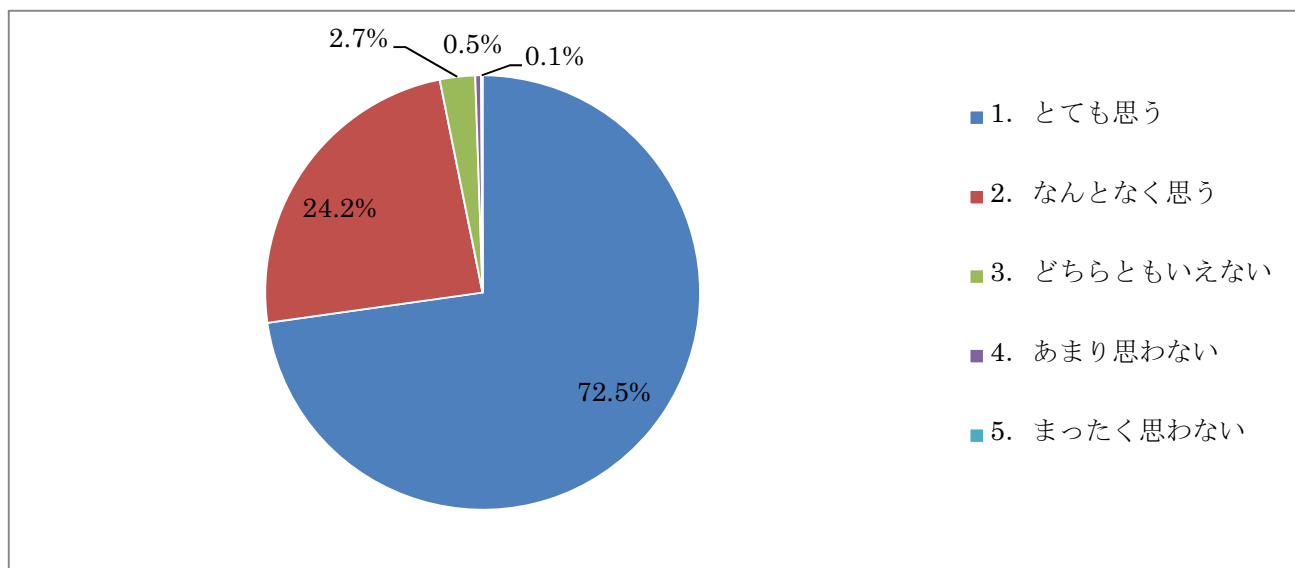


「におい」は48.5%（5.0%増）で平成20年度以降、増加傾向にあります。水道水の塩素臭を低減するなど、マスタープランに掲げた水道水質の向上を着実に実行し、数値の改善を図る必要があります。

また、「放射性物質」は25.8%（26.4%減）で、前回調査に比べ減少しましたが、お客さまの中には懸念する方もいますので、毎月検査している水道水の放射性物質の結果を幅広く知ってもらうよう工夫する必要があります。

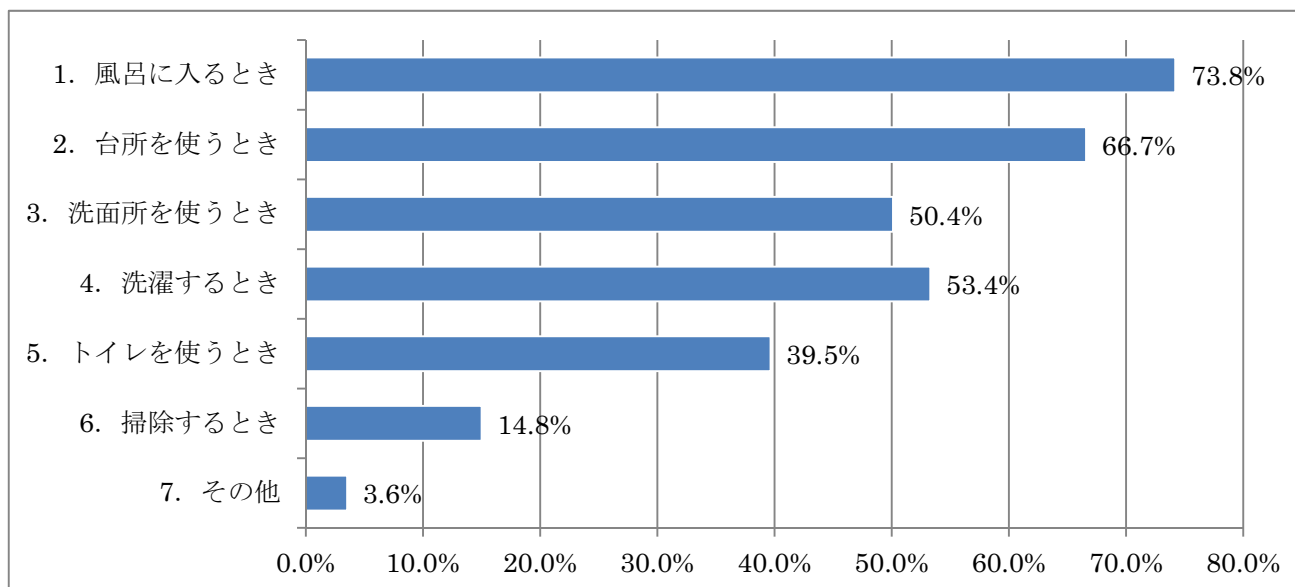
(2) 節水意識について

問3 「節水は、必要だと思うか」



「節水は、必要だと思うか」は「とても思う」が72.5%、「なんとなく思う」が24.2%で、その合計が96.7%となり、ほとんどの方が節水を心掛けている結果となっております。

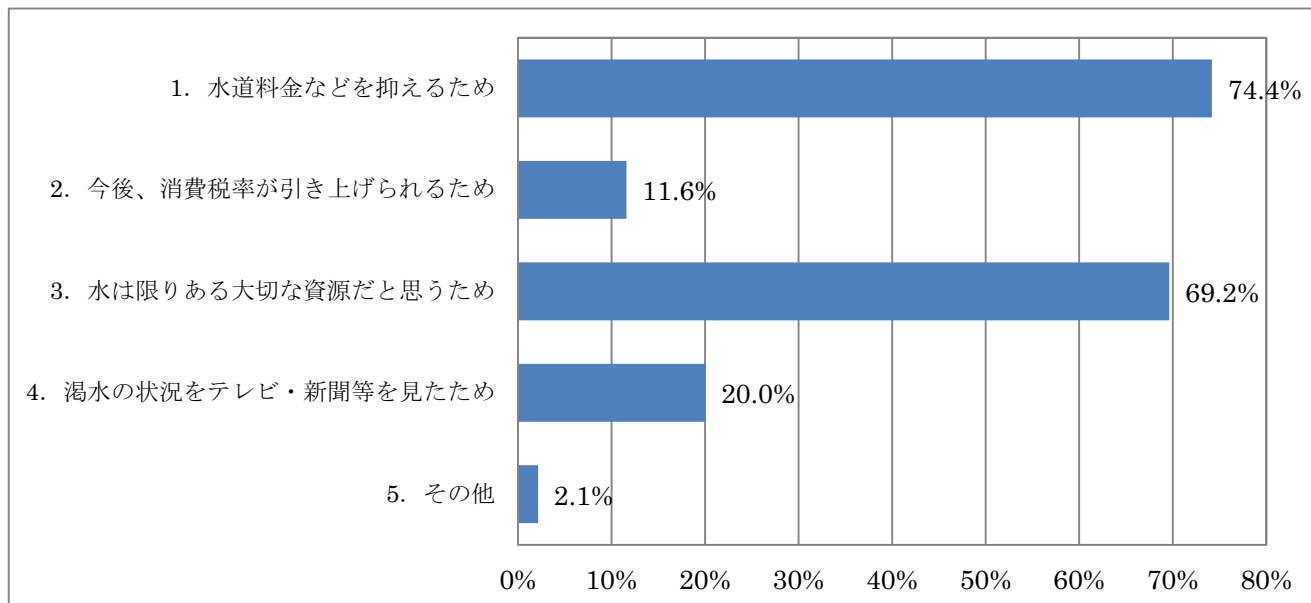
問3-2 「節水を心がけているとき」 (複数回答)



「節水を心がけているとき」は「風呂に入るとき」が73.8%で最も多く、「台所を使うとき」が66.7%、「洗濯するとき」が53.4%の順になっております。

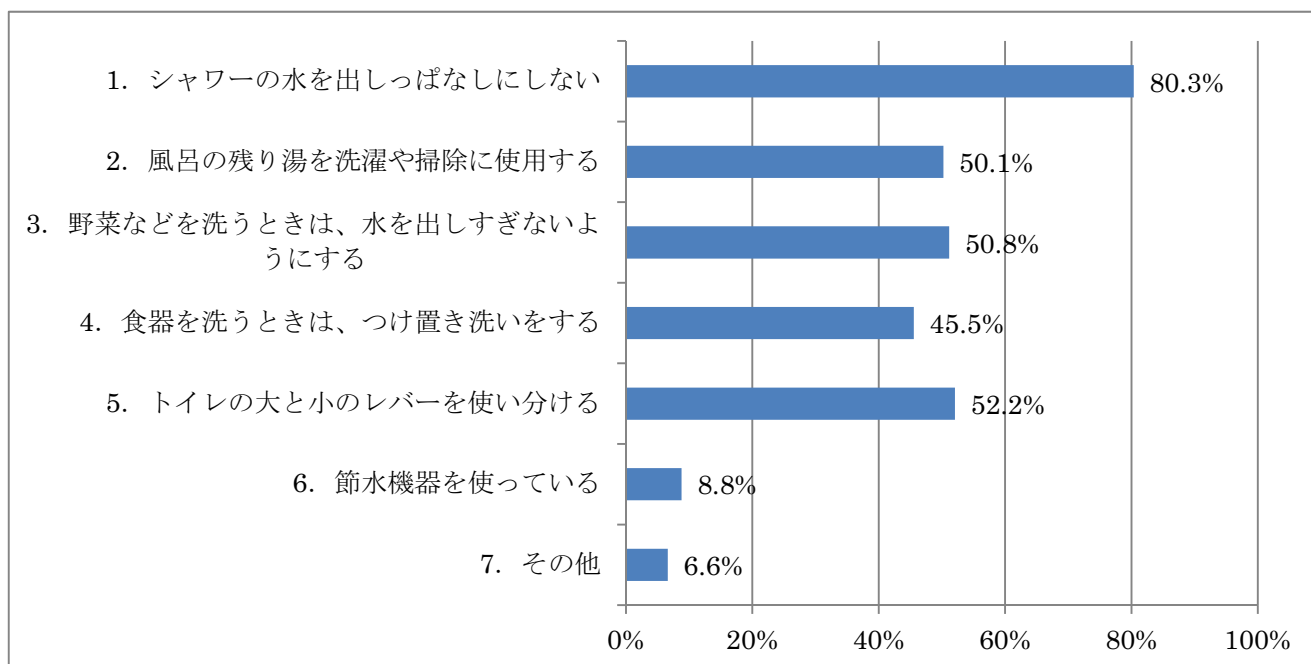
このことから、日常生活のあらゆる場面で、節水を意識していることが伺えます。

問3-3 「節水するきっかけ」 (複数回答)



「節水するきっかけは」は「水道料金などを抑えるため」が74.4%で最も多く、「水は限りある大切な資源だと思うため」が69.2%、「渇水の状況をテレビ・新聞等を見たため」が20.0%の順となっており、無駄な経費を抑えるため、節水を行っている方が多いようです。

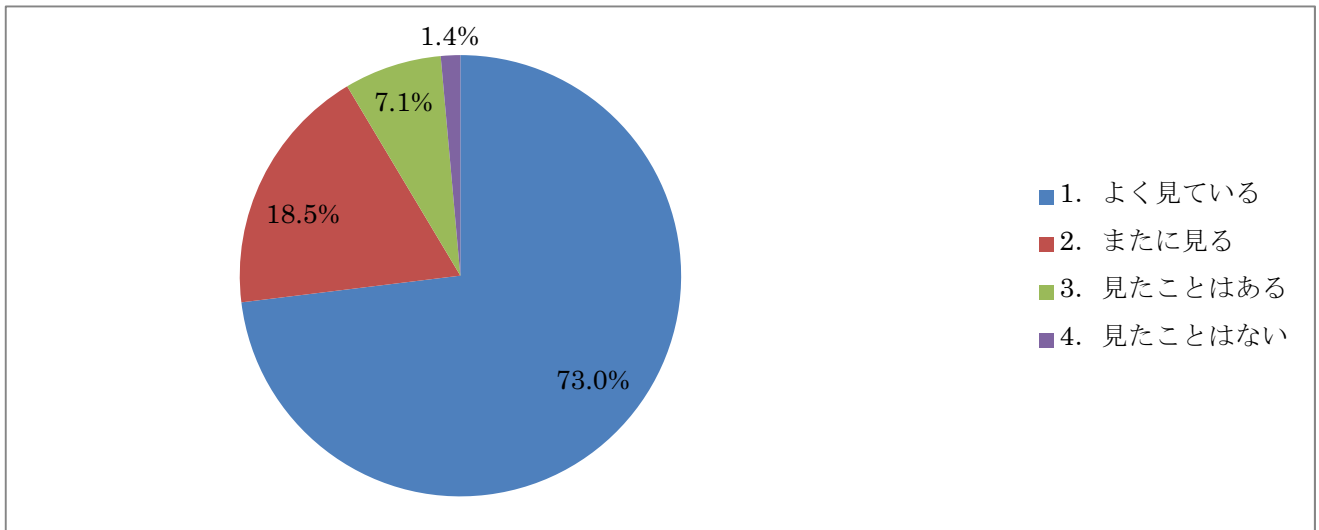
問3-4 「具体的な節水方法について」 (複数回答)



「具体的な節水方法について」は「シャワーの水を出しっぱなしにしない」が80.3%で最も多く、「トイレの大と小のレバーを使い分ける」が52.2%、「野菜などを洗うときは、水を出しすぎないようにする」が50.8%の順になっており、普段から節水意識を高く持っていることが分かります。

(3) 広報について

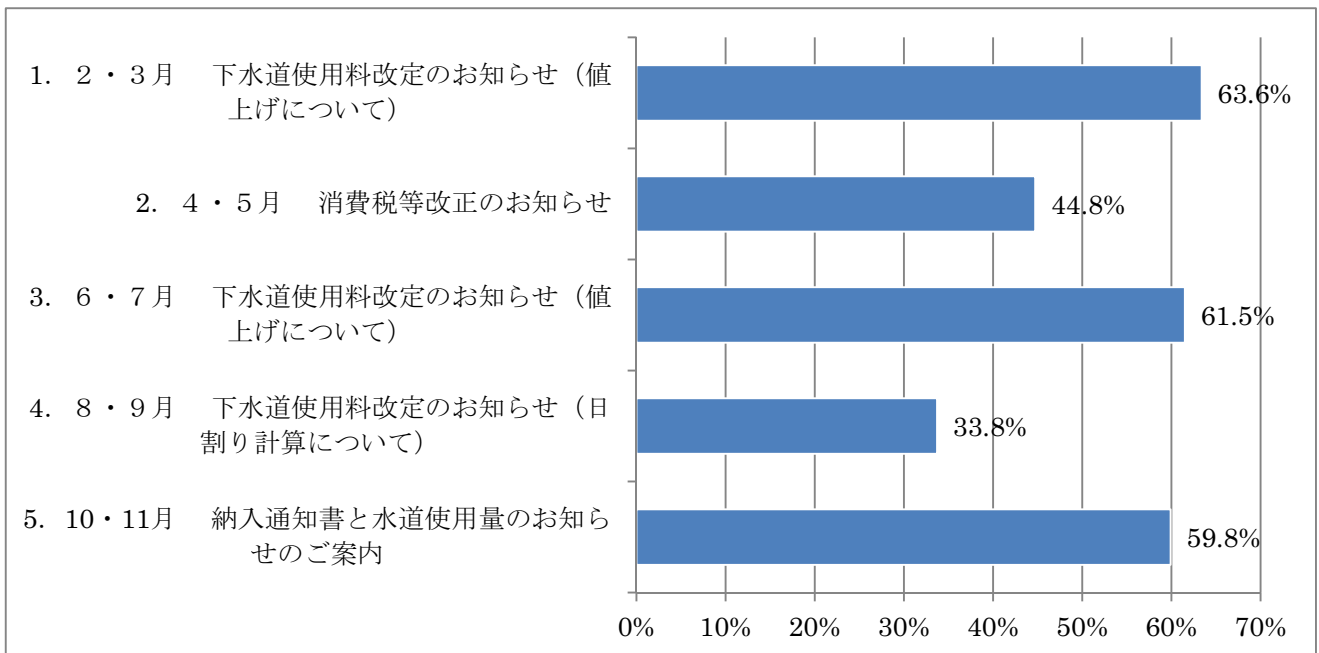
問4 「水道使用量のお知らせを見たことはあるか」



「水道使用量のお知らせを見たことはあるか」は、「よく見ている」が73.0%で最も多く、「たまに見る」が18.5%、「見たことはある」が7.1%の順になっております。

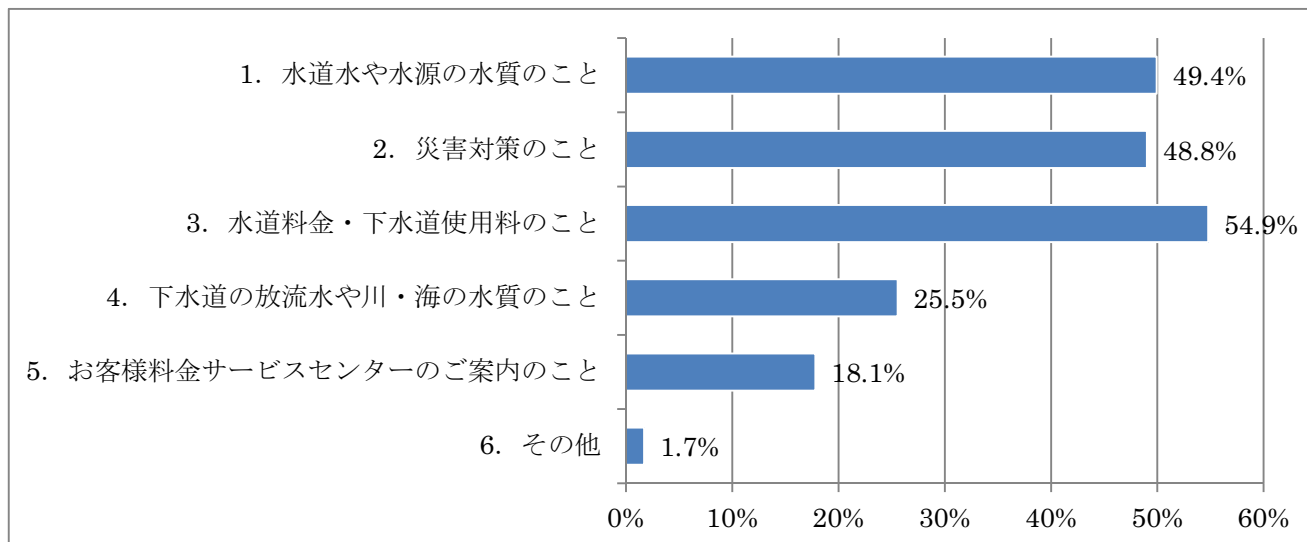
「よく見ている」「たまに見る」を合わせて、全体の91.5%となっており、数多くの方が見ている結果となっております。

問4-2 「水道使用量のお知らせの裏面を見たことがあるか」(複数回答)



「水道使用量のお知らせの裏面を見たことがあるか」は「2・3月の下水道使用料改定のお知らせ(値上げについて)」が63.6%で最も多く、「6・7月の下水道使用料改定のお知らせ(値上げについて)」が61.5%、「10・11月の納入通知書と水道使用量のお知らせのご案内」が59.8%の順になっており、下水道使用料の値上げについて関心が高いことが伺えます。

問5 「水道使用量のお知らせの裏面に載せてもらいたい情報について」(複数回答)

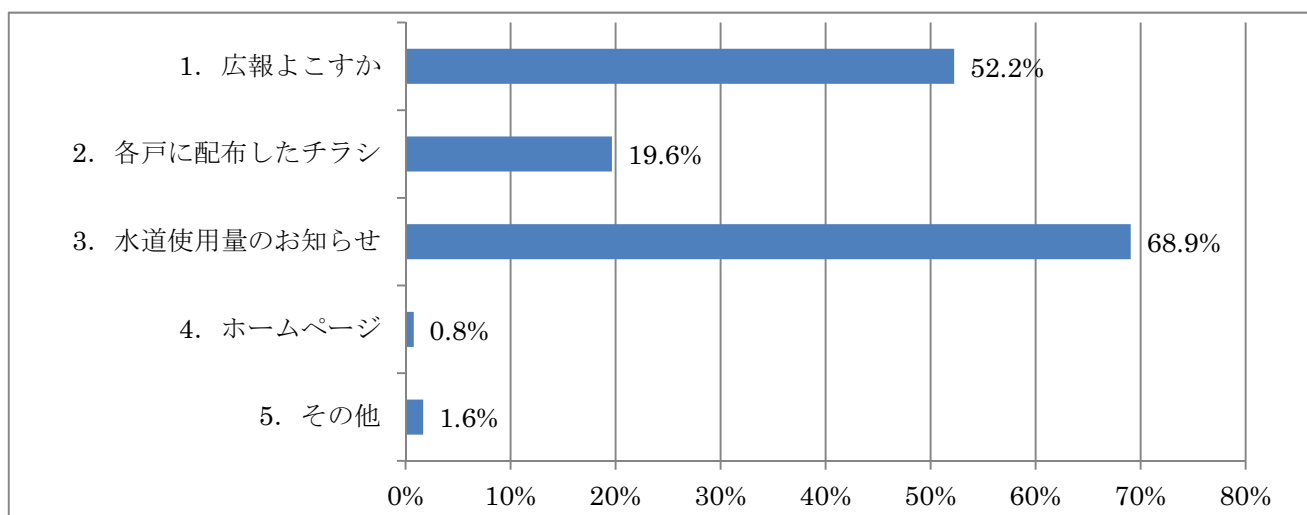


「水道使用量のお知らせの裏面に載せてもらいたい情報について」は「水道料金・下水道使用料のこと」が54.9%で最も多く、「水道水や水源の水質のこと」が49.4%、「災害対策のこと」が48.8%の順になっております。

平成26年10月から下水道使用料の値上げをしましたので、水道料金や下水道使用料について関心が高く、「水道料金・下水道使用料のこと」が最も多かったものと考えられます。

また、水道水の飲用についての関心や水道水に含まれる放射性物質についての懸念から「水道水や水源の水質のこと」を選択する方も多かったようです。

問6 「今回の下水道使用料改定について、何をもちて知ることになったか」(複数回答)

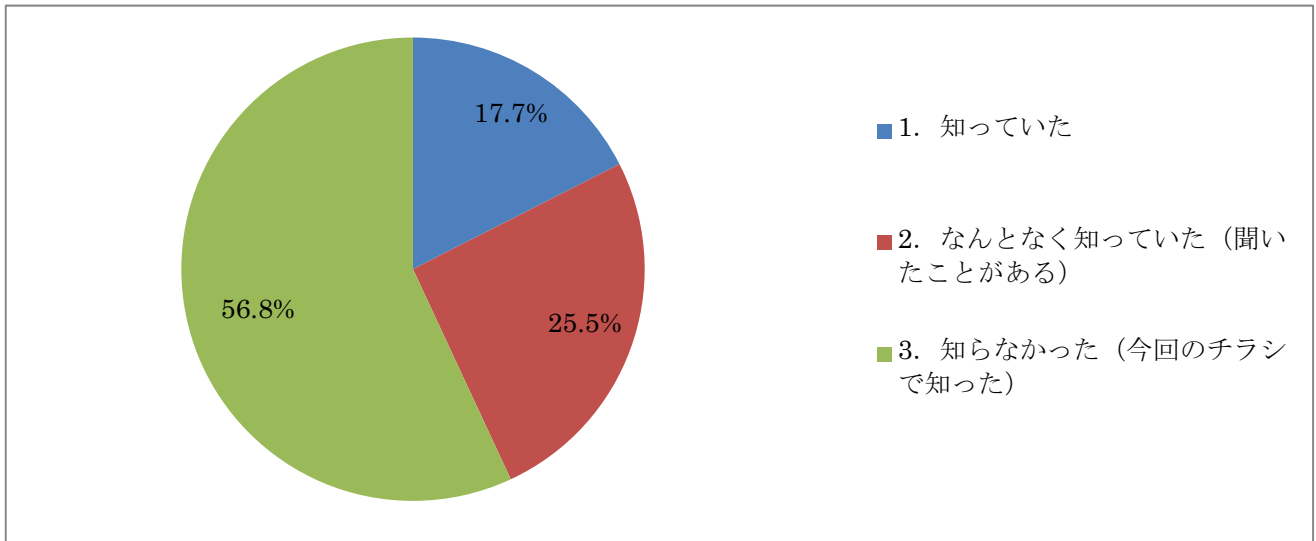


「今回の下水道使用料改定について、何をもちて知ることになったか」は「水道使用量のお知らせ」が68.9%で最も多く、「広報よこすか」が52.2%、「各戸に配布したチラシ」が19.6%の順になっております。

検針したときに使用者に渡す「水道使用量のお知らせ」のほか、市の情報全般を掲載する「広報よこすか」を見て、下水道使用料の改定を知った方が多いようです。一方、ホームページを見て、知った方は、0.8%と少ない結果となっております。

(4) 防災対策について

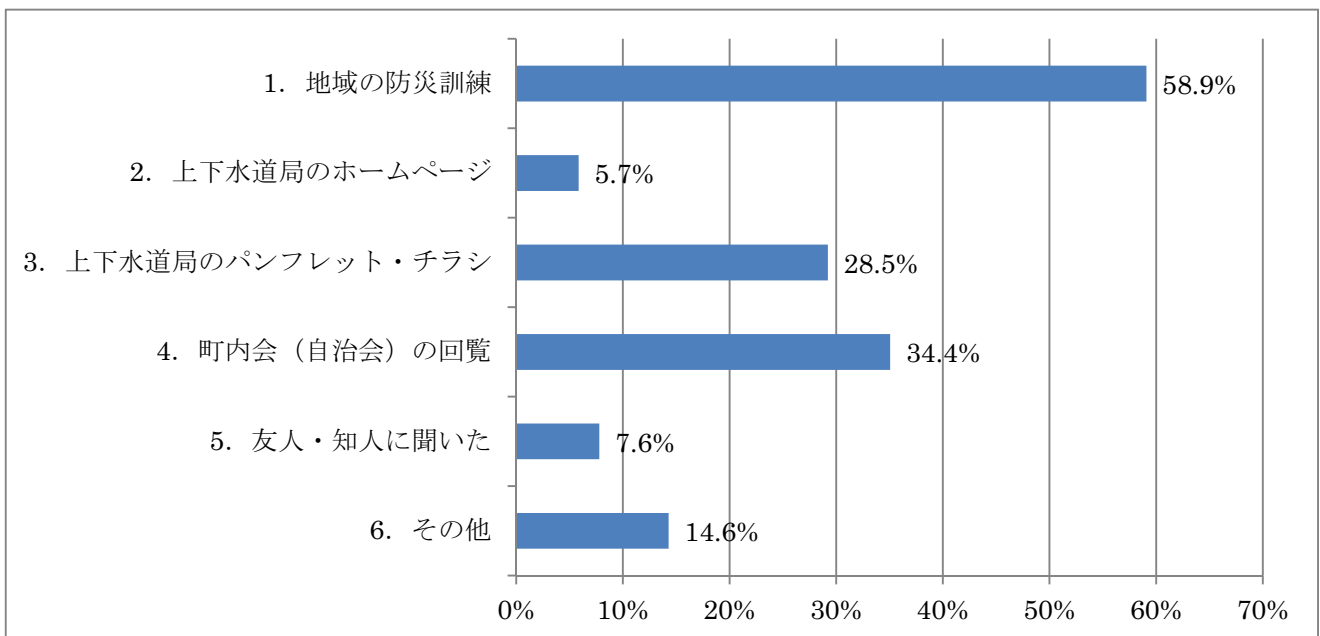
問7 「お近くにある災害時の応急給水拠点について、知っているか」



「お近くにある災害時の応急給水拠点について、知っているか」は、「知らなかった (今回のチラシで知った)」が 56.8% で最も多くなりました。

「知っていた」が 17.7% に止まり、災害時の応急給水地点の具体的な場所まで知る方は、少ない結果となっております。

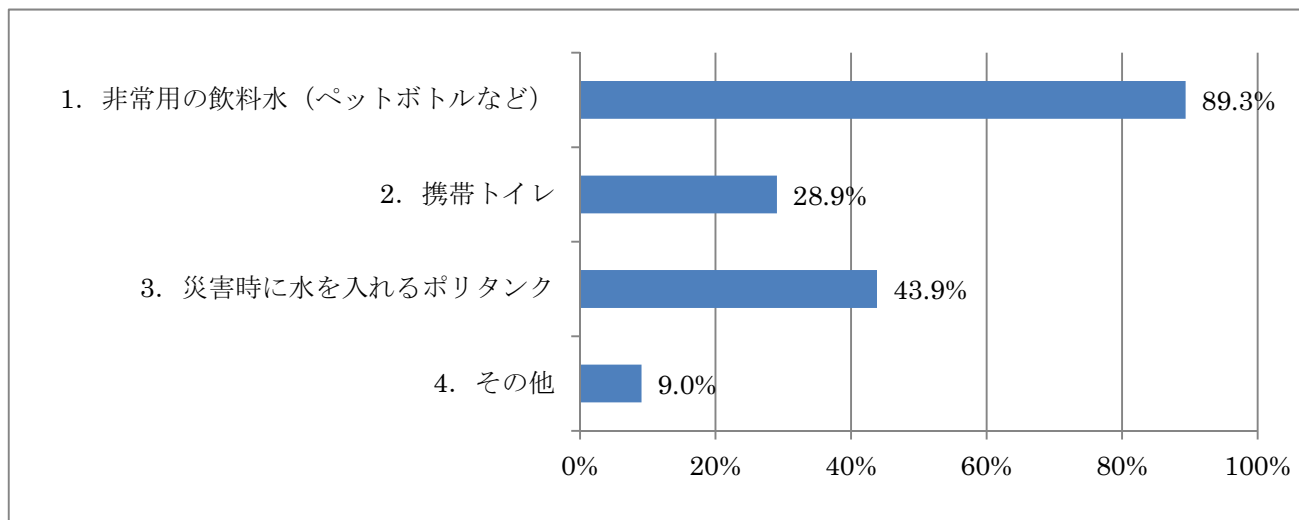
問7-2 「どのような手段で、応急給水拠点を知っていたか」(複数回答)



「どのような手段で、応急給水拠点を知っていたか」は「地域の防災訓練」が 58.9% で最も多く、「町内会 (自治会) の回覧」が 35.4%、「上下水道局のパンフレット・チラシ」が 28.5% の順になっております。

地域で開催される防災訓練に参加することで、近くにある災害時の応急給水拠点を知る方が多いようです。

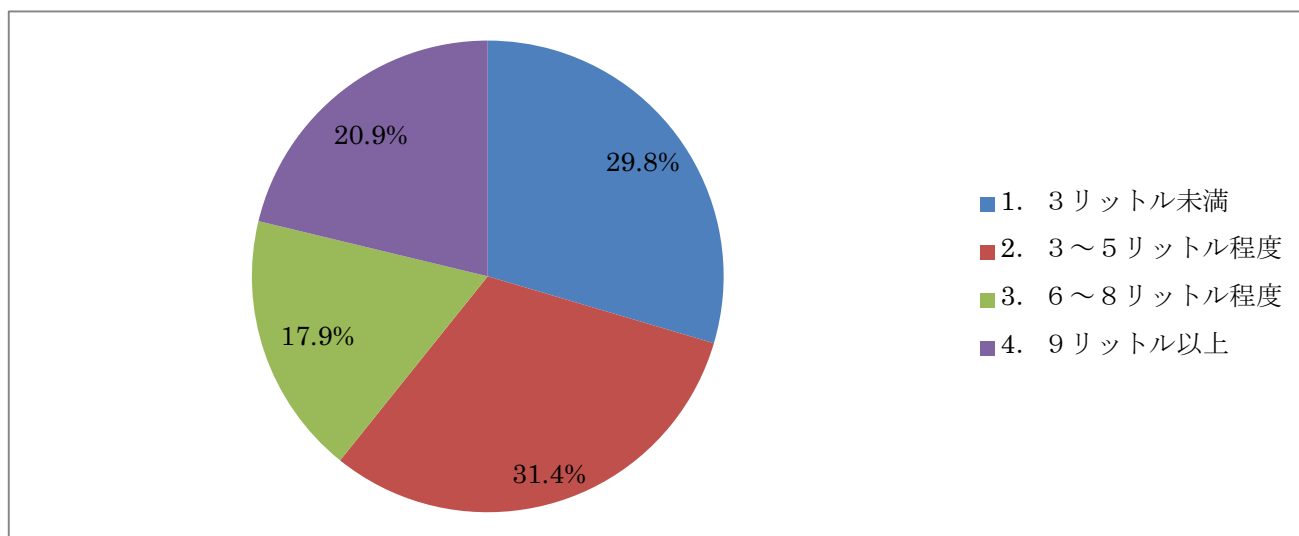
問8 「災害時に備えて、日頃から準備しているもの」(複数回答)



「災害時に備えて、日頃から準備しているもの」は「非常用の飲料水 (ペットボトルなど)」が 89.3%で最も多く、「災害時に水を入れるポリタンク」が 43.9%、「携帯トイレ」が 28.9%の順になっております。

日頃から、災害時に備えて、ほとんどの方が非常用の飲料水を準備しているようですが、携帯トイレの準備をしている方は、少ない結果となっております。

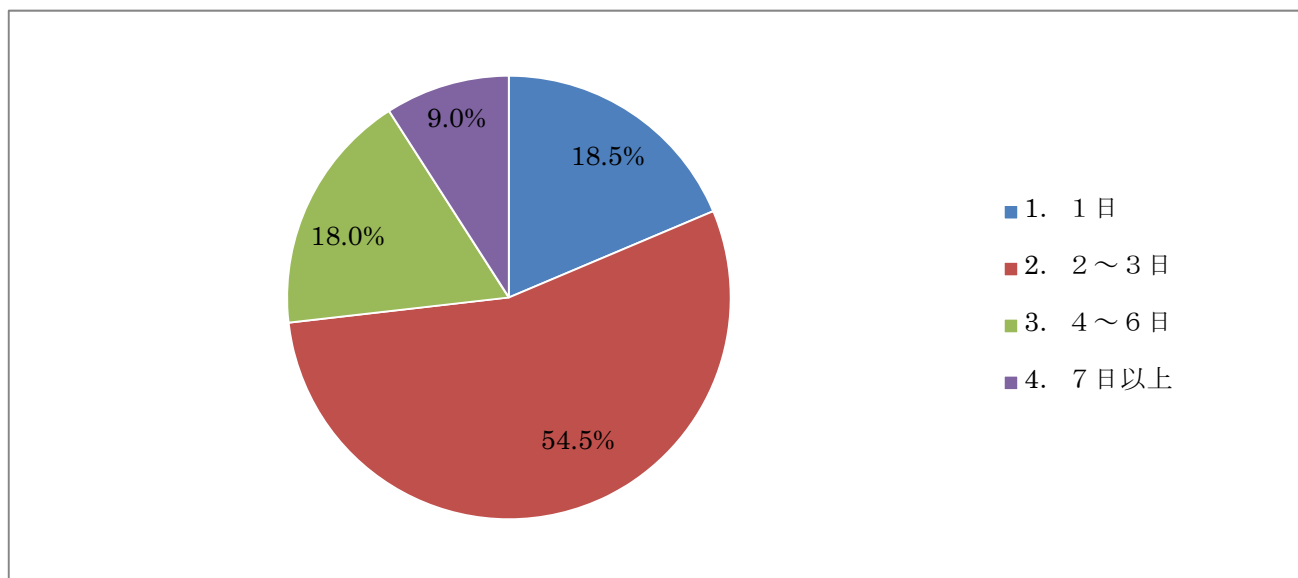
問8-2 「1人あたり、どれくらいの量の水を備蓄しているか」



「1人あたり、どれくらいの量の水を備蓄しているか」は、「3～5リットル程度」が 31.4%で最も多く、「3リットル未満」が 29.8%、「9リットル以上」が 20.9%の順になっております。

上下水道局では、1人9リットルを目安としていますが、実際には、その数量を下回る方が多いようです。

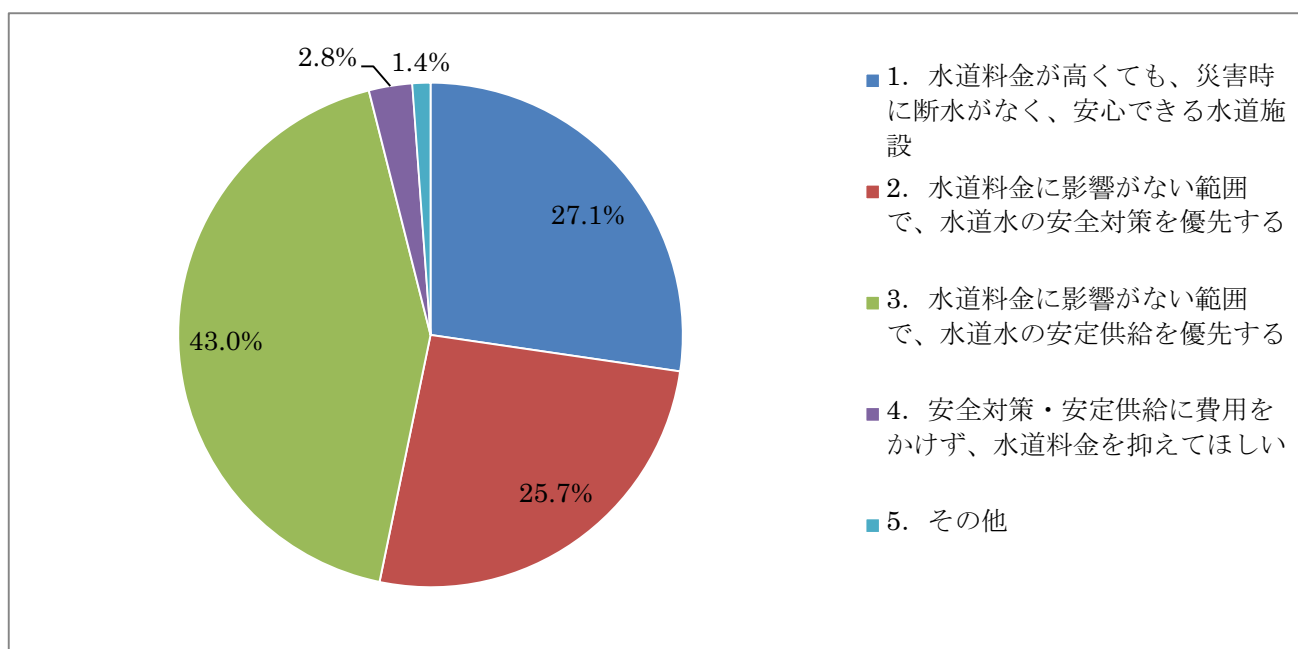
問8-3 「1人あたり、どれくらい携帯トイレを備蓄しているか」



「1人あたり、どれくらい携帯トイレを備蓄しているか」は「2～3日」が54.5%で最も多く、「4～6日」が18.5%、「1日」が18.0%の順となっております。

上下水道局では、1人7日分を目安としていますが、実際には、その数量を下回る方が多いようです。

問9 「災害時の安全対策・安定給水と費用負担について」

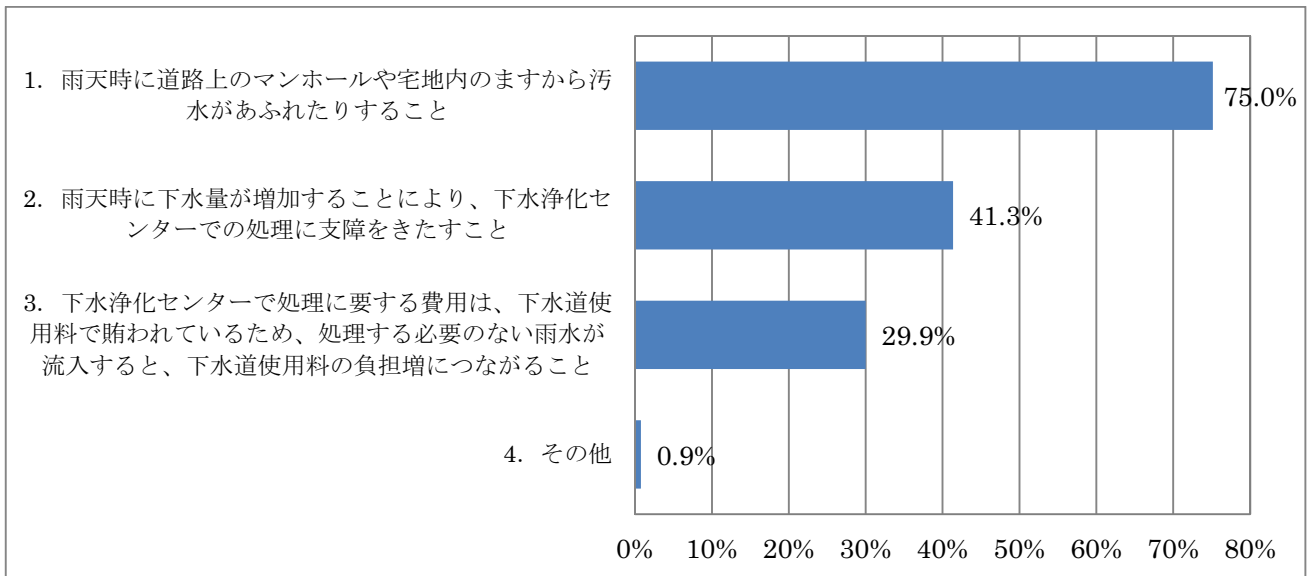


「災害時の安全対策・安定給水と費用負担について」は「水道料金に影響がない範囲で、水道水の安定給水を優先する」が43.0%で最も多く、「水道料金が高くても、災害時に断水がなく、安心できる水道施設」が27.1%、「水道料金に影響がない範囲で、水道水の安全対策を優先する」が25.7%の順となっております。

水道料金に影響がない範囲で、安定給水を望む方が最も多い結果となっております。

(5) 下水道事業について

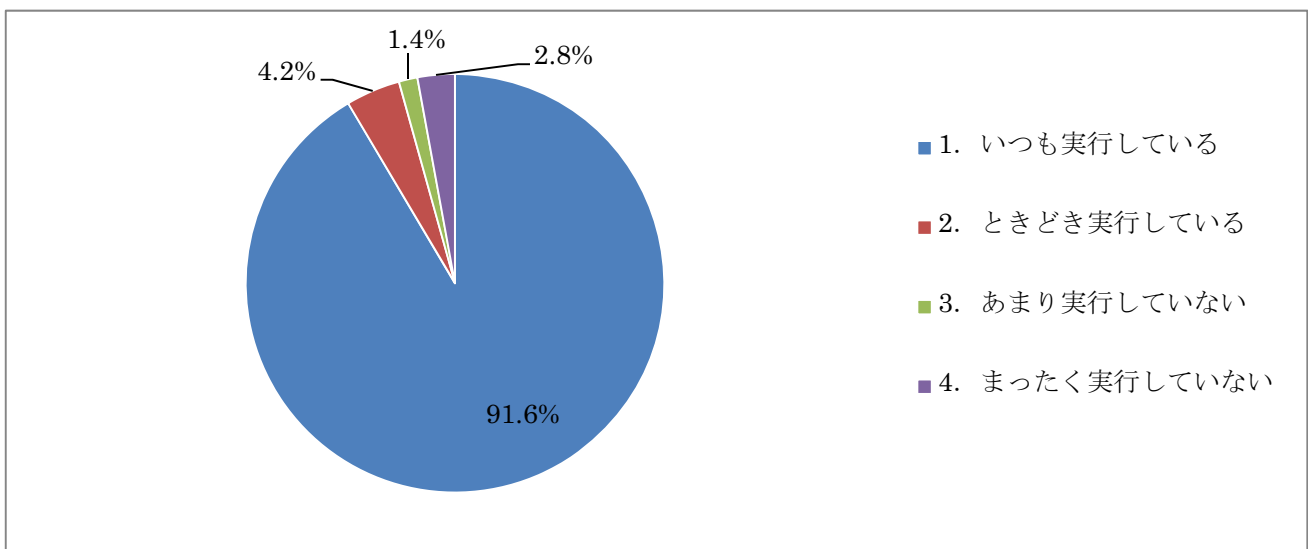
問 10 「污水管に雨水が流入することにより引き起こされる問題について」(複数回答)



「污水管に雨水が流入することにより引き起こされる問題について」は「雨天時に道路上のマンホールや宅地内のますから汚水があふれたりすること」が75.0%で最も多く、「雨天時に下水量が増加することにより、下水浄化センターでの処理に支障をきたすこと」が41.3%、「下水浄化センターで処理に要する費用は、下水道使用料で賄われているため、処理する必要のない雨水が流入すると、下水道使用料の負担増につながる」が29.9%の順になっております。

アンケート回答者全体の28.4%に当たる方が無回答（「知らない」と回答した方を含む。）としております。污水管に雨水が流入することにより引き起こされる問題については、あまり知られていない状況にあるものと推測されます。今後、この問題について、理解を深めてもらうため、広報の充実を図る必要があると考えられます。

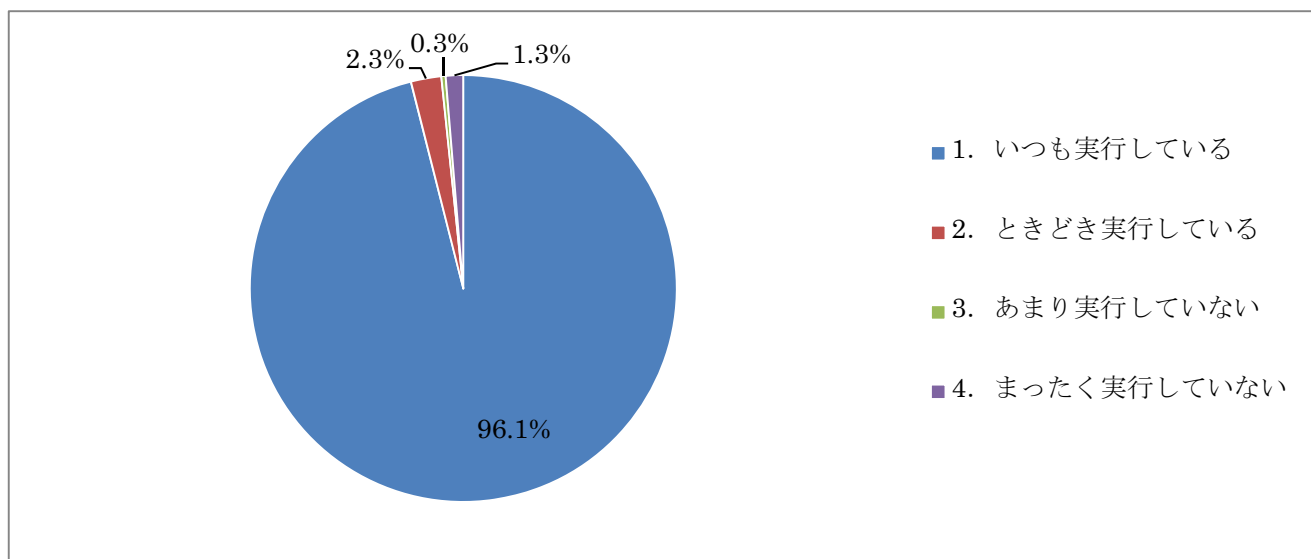
問 11 「使用済みの天ぷら油を流さないについて」



「使用済み天ぷら油を流さないについて」は「いつも実行している」が91.6%で最も多く、「ときどき実行している」が4.2%、「まったく実行していない」が2.8%の順になっております。

日頃から、使用済みの天ぷら油を下水管に流すことが下水管に悪影響を及ぼすものと懸念され、流さないよう心掛けている方が多いと推測されます。

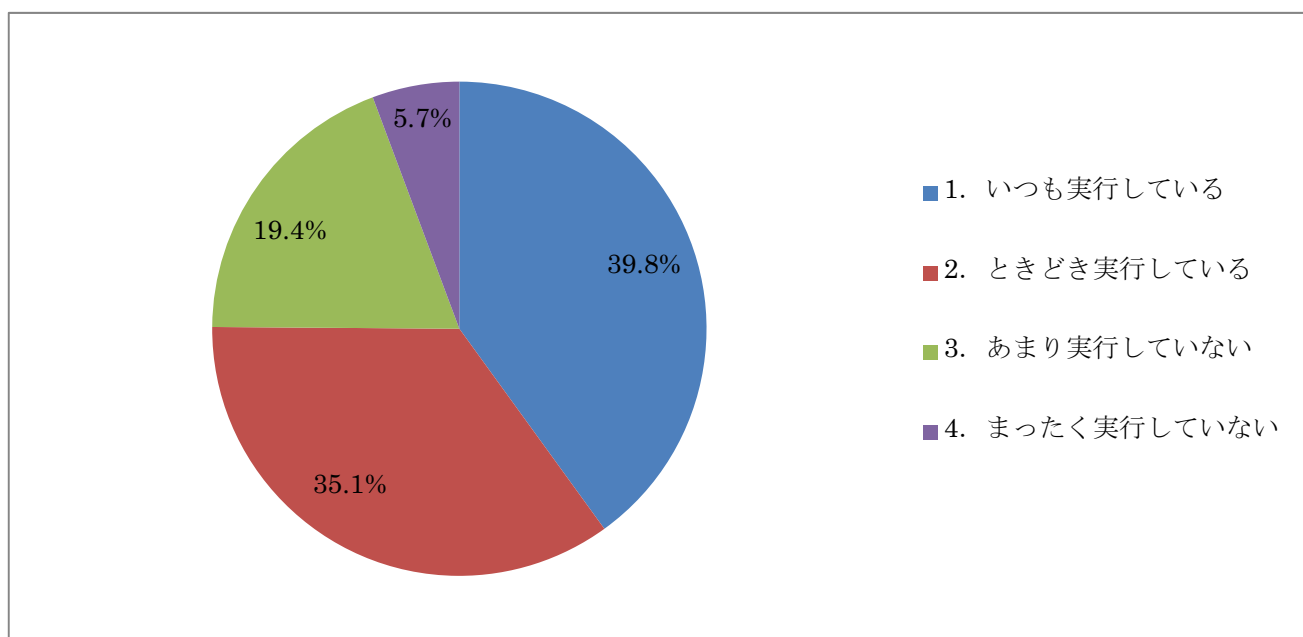
問 11-2 「流しに水切り袋などを置き、生ゴミなどを流さない」



「流しに水切り袋などを置き、生ゴミなどを流さない」は「いつも実行している」が96.1%で最も多く、「ときどき実行している」が2.3%、「まったく実行していない」が1.3%の順になっております。

日頃から、下水管の詰まりの原因となる生ゴミなどを流さないよう心掛けている方が多いことが推測されます。

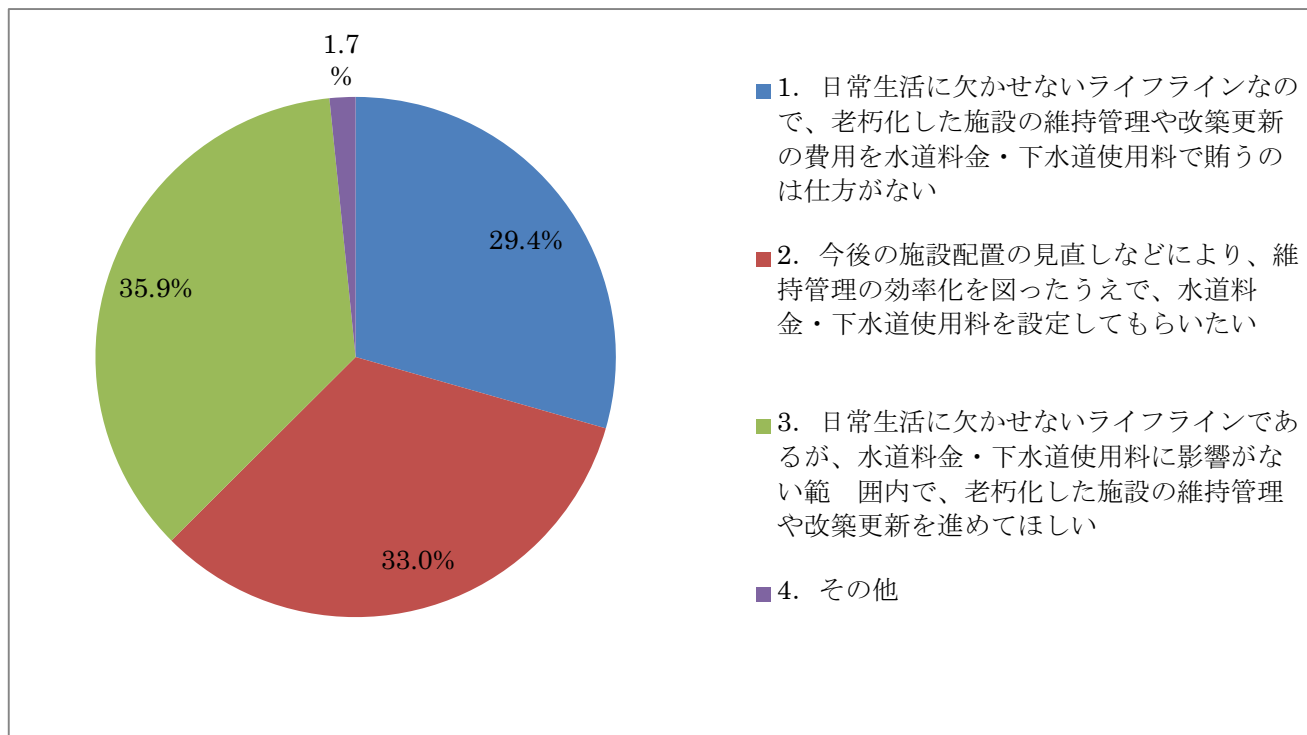
問 11-3 「鍋や食器についた汚れを拭いてから洗う」



「鍋や食器についた汚れを拭いてから洗う」は「いつも実行している」が39.8%で最も多く、「ときどき実行している」が35.1%、「あまり実行していない」が19.4%の順になっております。

日頃から、下水管の詰まりの原因となる鍋や食器の汚れに気を付ける方が多いことが推測されます。

問 12 「老朽施設の費用負担について」

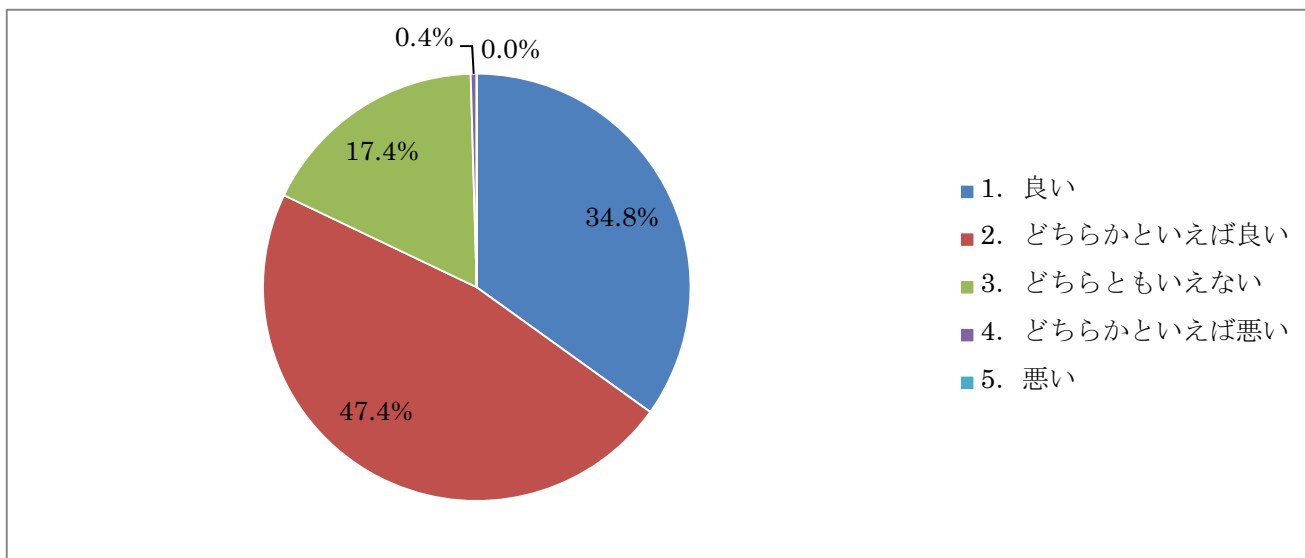


「老朽施設の費用負担について」は「日常生活に欠かせないライフラインであるが、水道料金・下水道使用料に影響がない範囲内で、老朽化した施設の維持管理や改築更新を進めてほしい」が 35.9%で最も多く、「日常生活に欠かせないライフラインなので、老朽化した施設の維持管理や改築更新の費用を水道料金・下水道使用料で賄うのは仕方がない」が 33.0%、「今後の施設配置の見直しなどにより、維持管理の効率化を図ったうえで、水道料金・下水道使用料を設定してもらいたい」が 29.4%の順になっております。

水道、下水道ともに、日常生活に欠かせないライフラインであることは理解できるが、老朽施設の維持管理や改築更新については、現行の水道料金・下水道使用料の水準で行うように望む方が多い結果となっております。

(6) 水道・下水道のイメージについて

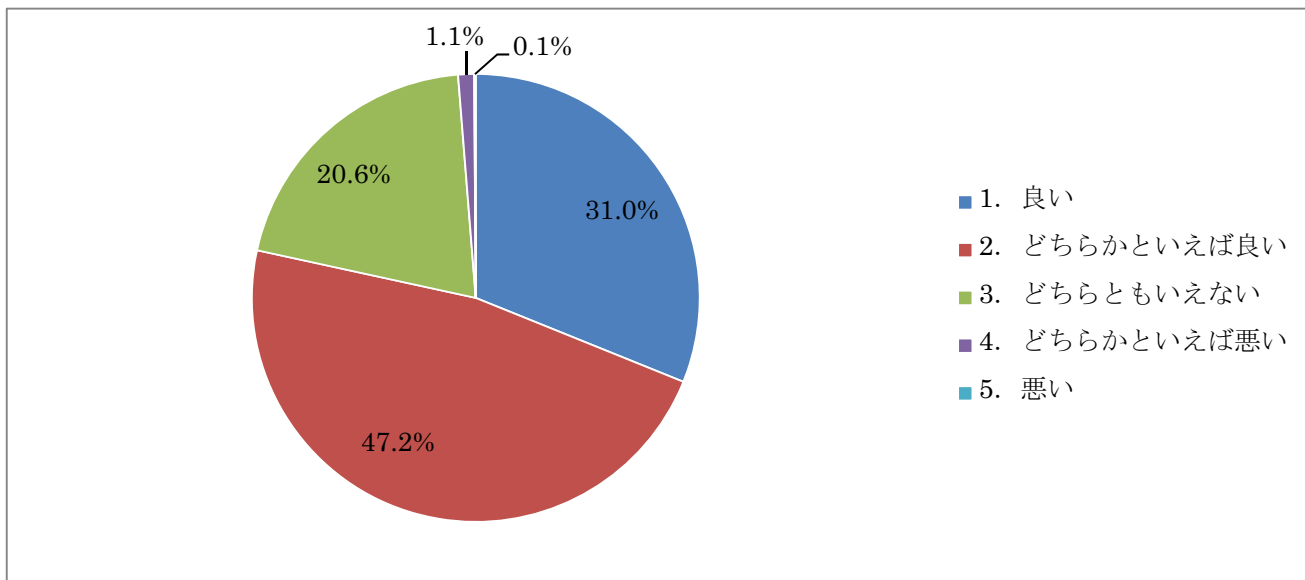
問 13 「水道のイメージ」



「水道のイメージ」は「どちらかといえば良い」が47.4%で最も多く、「良い」が34.8%、「どちらともいえない」が17.4%の順となっております。

自由意見欄には、走水水源池の湧水や海軍水道の歴史のほか、水道水のおいしさ、宮ヶ瀬ダム（水源）、水道料金の水準問題などが挙げられていました。

問 15 「下水道のイメージ」



「下水道のイメージ」は「どちらかといえば良い」が47.2%で最も多く、「良い」が31.0%、「どちらともいえない」が20.6%の順になっています。

自由意見欄では、トンボの王国を併設する下町浄化センターや追浜浄化センターのほか、下水道の整備の高さ、下水道使用料の水準問題などが挙げられていました。

(7) 自由意見について

上下水道事業の効率的な運営、災害対策の推進、鉛給水管対策の推進、支払方法の多様化、広報の充実などを求めるさまざまな意見が寄せられました。

(8) 事業運営へのお客さまの声の反映

「事業運営へのお客さまの声の反映」は、平成23年3月に策定した「水道事業・下水道事業マスタープラン（2011～2012）」の施策として掲げています。

今回のアンケート調査結果で浮かび上がった水道事業・下水道事業の課題を「お客さまの声」と捉えて、事業運営に反映していくよう取り組んでいきます。