

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29年（2017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. 標本誤差について	2
6. 調査結果の総括	3
(1) 水道水の水質について	3
(2) 節水意識について	4
(3) 広報について	6
(4) 水道料金・下水道使用料について	7
(5) 防災対策について	9
(6) 下水道に起こる問題について	12
(7) 水道事業・下水道事業の費用負担について	14
(8) 水道・下水道のイメージについて	15
7. 回収率の推移	16
8. 調査結果の分析	17
(1) 水道水の水質について	18
(2) 節水意識について	25
(3) 広報について	26
(4) 水道料金・下水道使用料について	29
(5) 防災対策について	35
(6) 下水道に起こる問題について	40
(7) 水道事業・下水道事業の費用負担について	45
(8) 水道・下水道のイメージについて	46
(9) 回答者の属性	50

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」

- ☞ 料金・使用料のあり方を検討する上での、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 | メール便による発送、郵送により回収 |
| (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（家事営業用の用途のお客さま） |
| (4) 標本数 | 2,000 世帯 |
| (5) 抽出方法 | 料金システム水道・下水道利用者から無作為に抽出 |
| (6) 調査時期 | 平成28年10月21日（金）から平成28年11月15日（火） |

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) 水道料金・下水道使用料について
- (5) 防災対策について
- (6) 下水道に起こる問題について
- (7) 水道事業・下水道事業の費用負担について
- (8) 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	840 世帯
回収率	42.0 %

5. 標本誤差について

調査対象全体から一部の標本を抽出して調査を行い、その結果から元の全体の値を推定することを標本調査といい、得られる結果の標本値と、真の結果である母集団値には差が生じ、この差を標本誤差という。この誤差の大きさは確率論から次の数式で表現されます。

$$d = \pm \lambda \times \sqrt{\left(\frac{N-n}{N-1}\right) \frac{p(1-p)}{n}}$$

(ただし、**d**：標本誤差 λ ：信頼水準によって求められる値

N：母集団の数 **n**：標本数 **p**：回答の比率)

本調査は、横須賀市下水道事業の平成 27 年度末の処理開始区域内世帯数 **N** が 162,119 世帯、その内抽出者は 2,000 世帯、信頼水準を 95% ($\lambda=1.96$) として行いました。

このとき、ある調査項目において「はい」と答えた人の割合 **p** が 0.5、標本数 (回答者数) **n** を 1,000 (回答率 50%) として、これらを数式に代入すると、 $d \approx 0.031$ となります。このことは、「母集団における『はい』の人の割合が 95%の確率で 50%を中心に誤差±3.1%の間 (46.9%～53.1%) にあると考えられる」ことを意味します。

回答者数と回答比率が変化した時の標本誤差がどのようになるのかを下表に示します。

標本誤差早見表

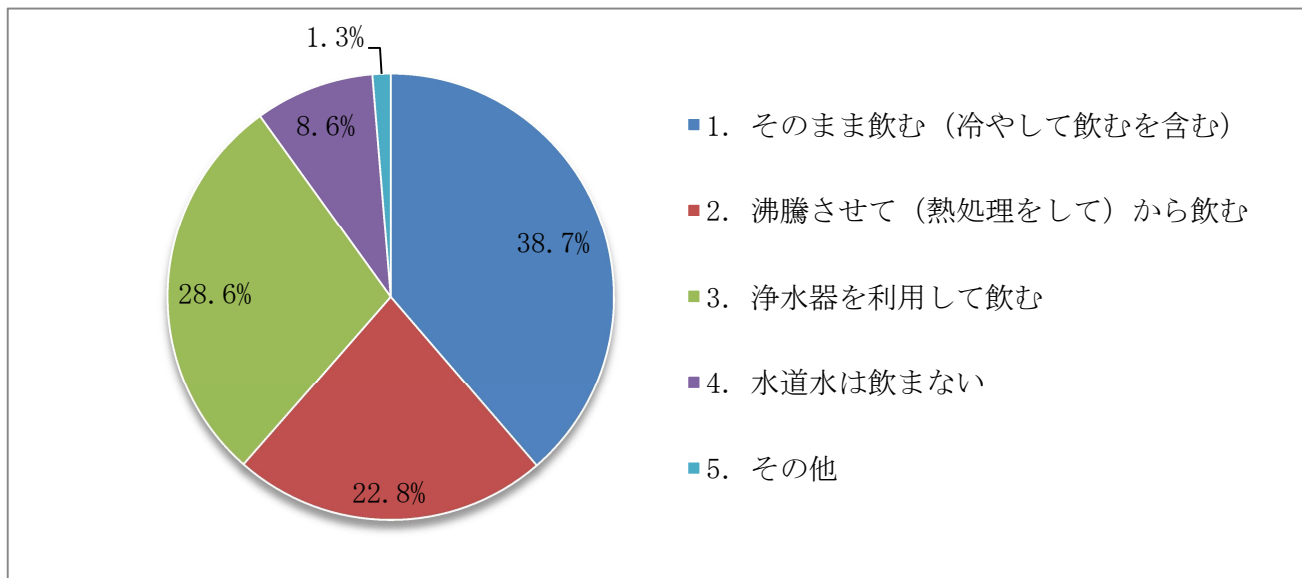
回答比率(p) 回答者数(n)	10%,90%	20%,80%	30%,70%	40%,60%	50%
1,400	±1.6%	±2.1%	±2.4%	±2.6%	±2.6%
1,200	±1.7%	±2.3%	±2.6%	±2.8%	±2.8%
1,000	±1.9%	±2.5%	±2.8%	±3.0%	±3.1%
*840	±2.0%	±2.7%	±3.1%	±3.3%	±3.4%
600	±2.4%	±3.2%	±3.7%	±3.9%	±4.0%
400	±2.9%	±3.9%	±4.5%	±4.8%	±4.9%
200	±4.2%	±5.5%	±6.3%	±6.8%	±6.9%

※平成 28 年度お客さまアンケートの回答者数：840 世帯

6. 調査結果の総括

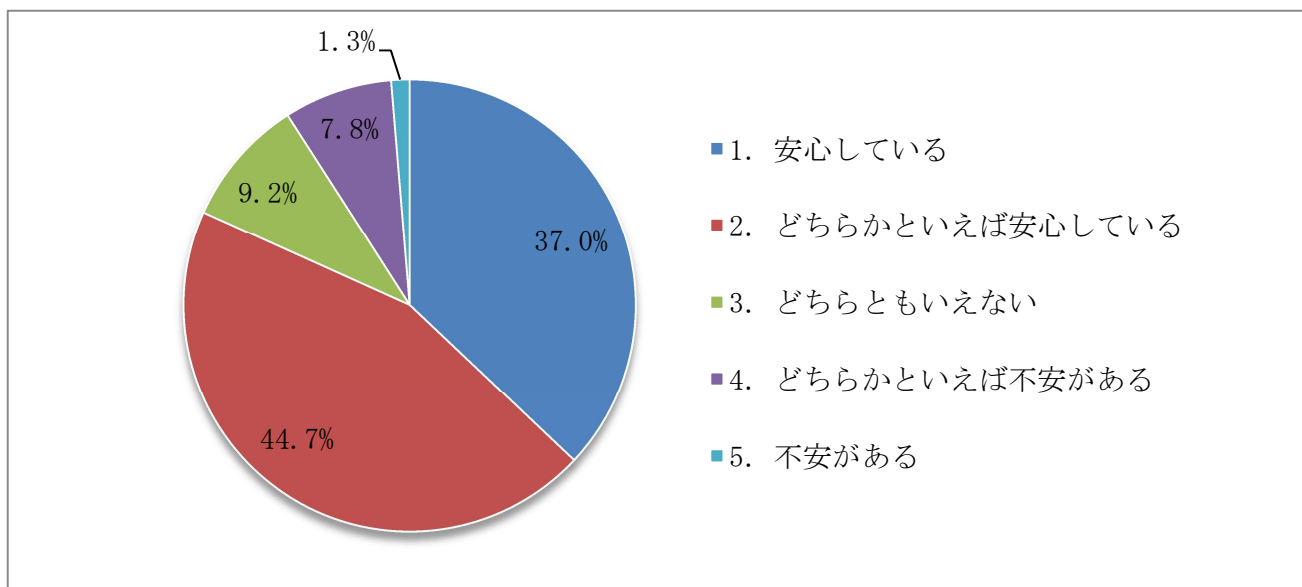
(1) 水道水の水質について

問1 「水道水の飲み方」



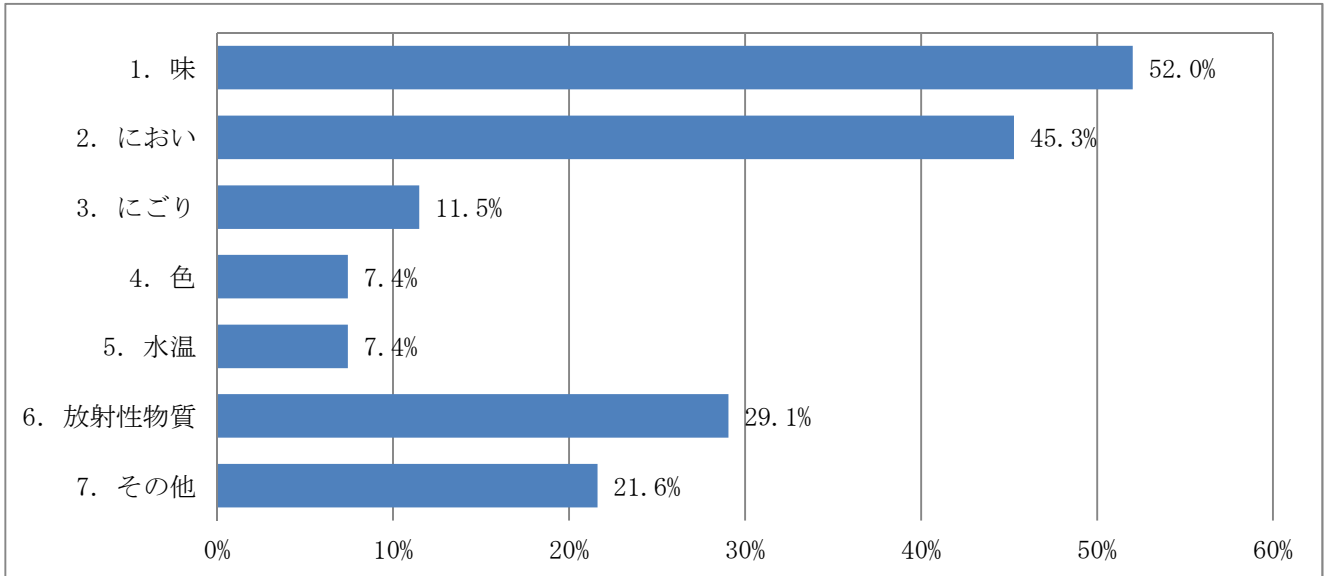
「水道水の飲み方」は、前回調査と比べ、「そのまま飲む (冷やして飲むを含む)」が 38.7% (2.5%増)、「浄水器を利用して飲む」が 28.6% (1.8%増)、「水道水は飲まない」が 8.6% (0.3%増) と増加し、「沸騰させて (熱処理をして) から飲む」が 22.8% (3.7%減) と減少しています。

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 37.0% (4.6%減)、「どちらかといえば安心している」が 44.7% (3.3%増)、水道水質に安心している方の合計は 81.7% (1.3%減) となっています。

問 2 - 2 「水道水の水質に不安を感じる要素」（複数回答）



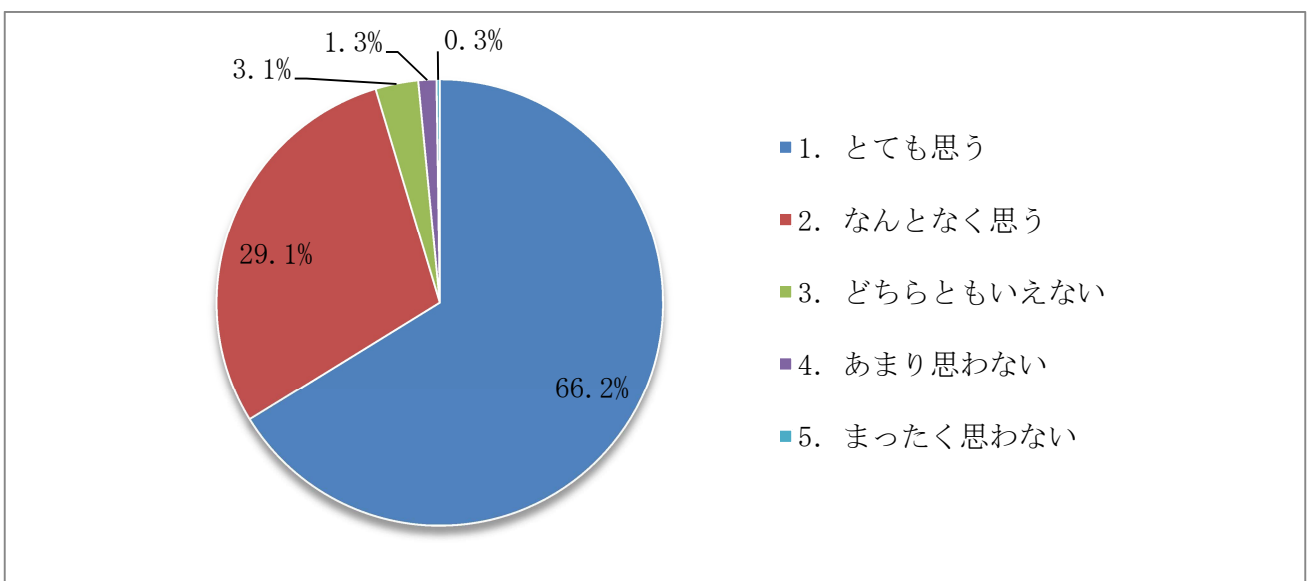
今回、「におい」は、45.3%（3.2%減）と減少しましたが、「味」の、52.0%（0.5%増）とともに、近年やや増加傾向にあります。

水道水のにおいと味の主な原因は塩素ですが、塩素は法令により使用が義務付けられています。このことをお客さまにご理解いただくとともに、引き続き水道水質の向上を確実に実行し、数値の改善を図る必要があります。

また、「放射性物質」は29.1%（3.3%増）で、減少から増加に転じましたが、現在は放射性物質の検査結果が測定器の検出限界値を下回っていることを幅広く知っていただくよう工夫する必要があります。

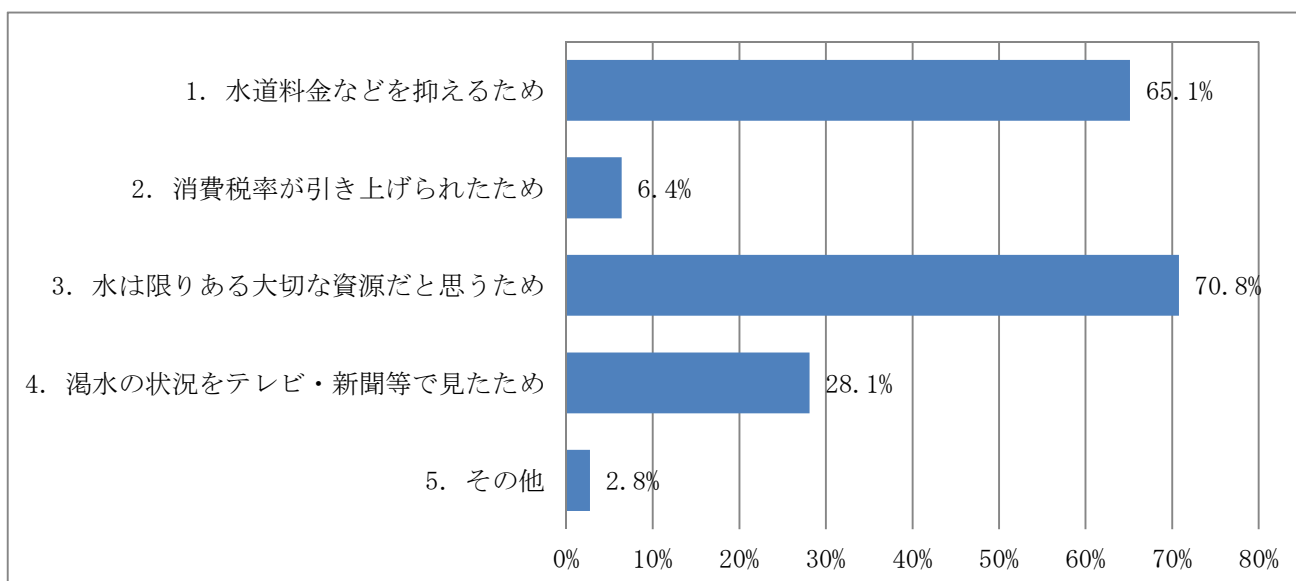
（2）節水意識について

問 3 「節水は、必要と思うか」



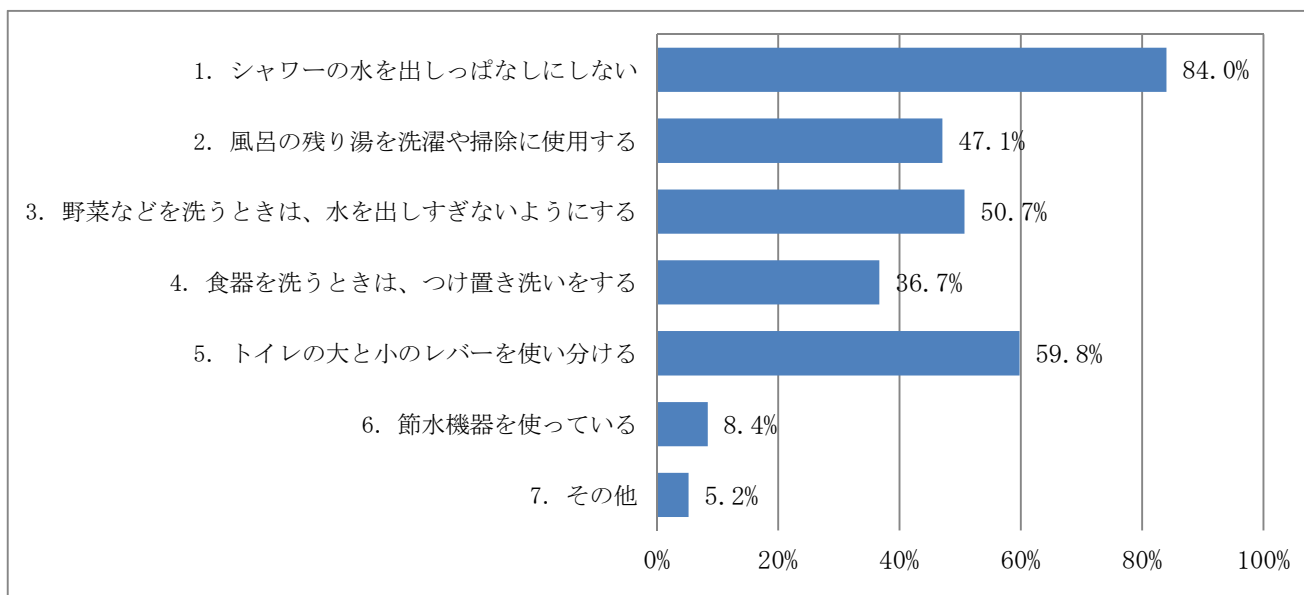
「節水は、必要と思うか」は、「とても思う」が66.2%（6.3%減）、「なんとなく思う」が29.1%（4.9%増）で、その合計が95.3%（1.4%減）となり、ほとんどの方が節水は必要だと思っているという結果となっています。

問3-2 「節水するきっかけ」(複数回答)



「節水するきっかけ」は、「水は限りある大切な資源だと思うため」が70.8%(1.6%増)、「水道料金などを抑えるため」が65.1%(9.3%減)、「渇水の状況をテレビ・新聞等を見たため」が28.1%(8.1%増)の順となっており、希少な水資源を無駄にしないため、また、経費を抑えるために節水を行っている方が多い結果となっています。

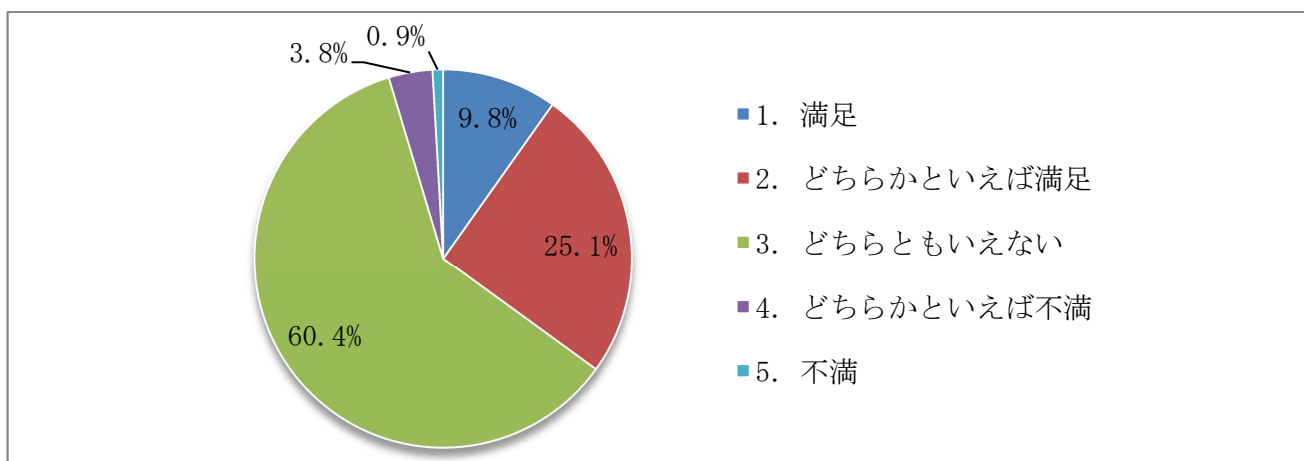
問3-3 「具体的な節水方法について」(複数回答)



「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84.0%(3.7%増)で最も多く、「トイレの大と小のレバーを使い分ける」が59.8%(7.6%増)、「野菜などを洗うときは、水を出しすぎないようにする」が50.7%(0.1%減)の順になっており、水を使用する場面毎に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 「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」



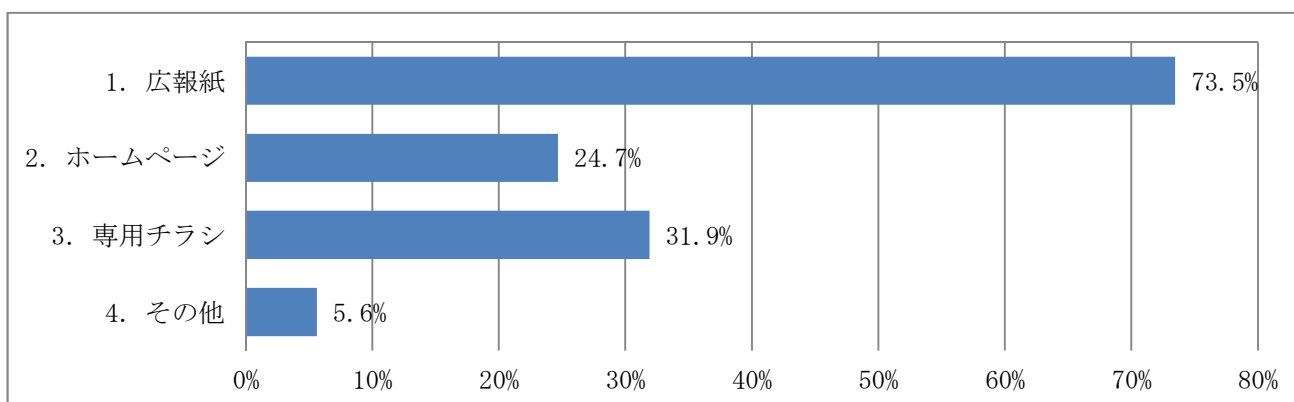
前々回の調査では、水道と下水道とを別々に伺いましたが、回答の傾向がほぼ同じであった為、上下水道についての情報提供の満足度として伺いました。

「満足」、「どちらかといえば満足」の合計は 34.9%（水道 29.7%、下水道 27.3%）、「どちらともいえない」が 60.4%（水道 62.7%、下水道 64.9%）に上っており、前々回よりわずかながら向上しているものの、情報提供の満足度向上は、優先すべき課題であると言えます。

問4-2 「知りたいこと、必要な情報について」

- 水源から横須賀（自分の家）までの送配水ルート、浄水場の場所
 - 水道管の埋設時期、材質、工事（更新）予定、水圧変化
 - 上下水道管の耐震性、老朽化対策、災害対策
 - 浄水場の安全対策、浄水技術
 - 水道水質、放射性物質の検出状況
 - 下水処理技術、処理水・汚泥の利用
 - 料金の決め方と今後の改定について
- 等々、多数の御意見をいただきました。

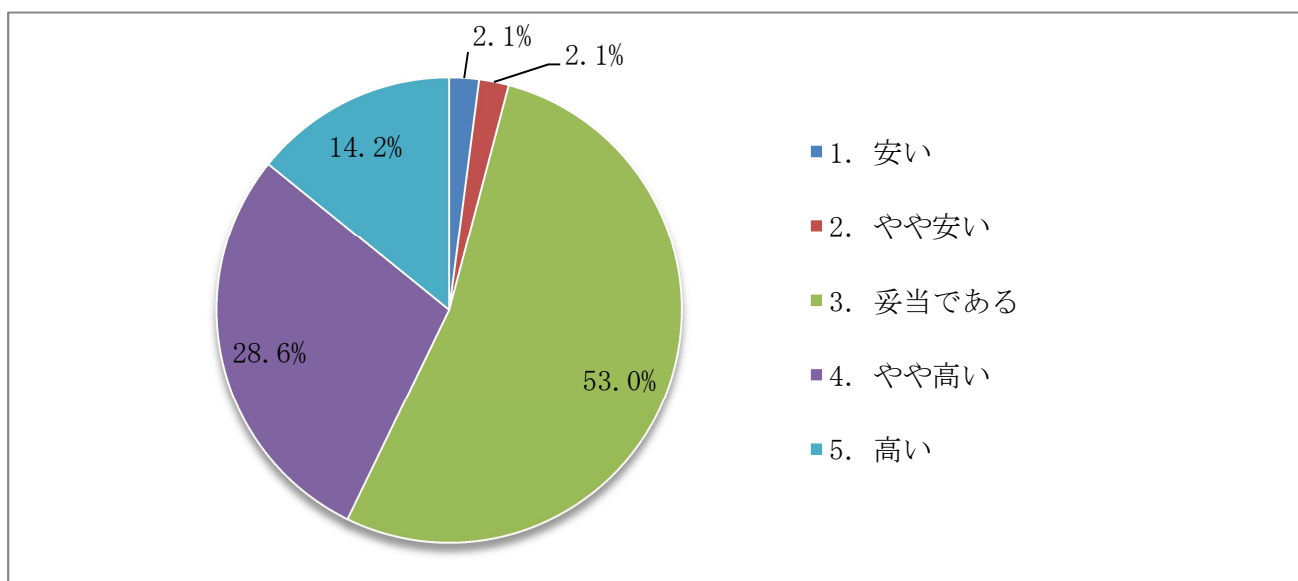
問4-3 「知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか」（複数回答）



「知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか」は、「広報紙」が 73.5%で最も多く、「専用チラシ」が 31.9%、「ホームページ」が 24.7%の順になっています。

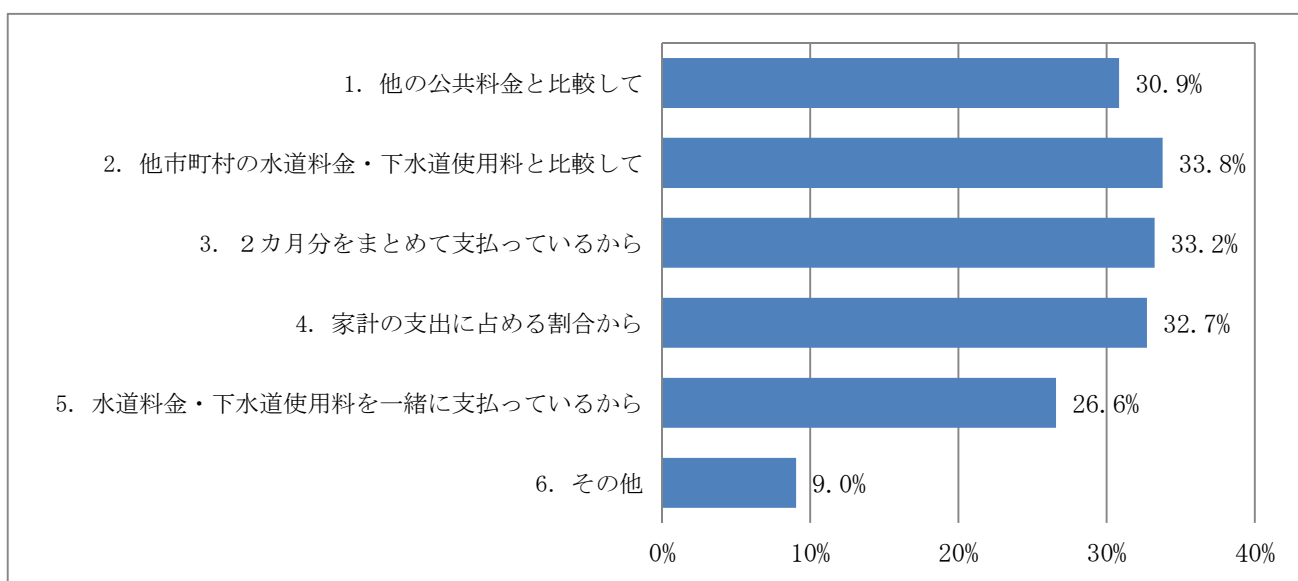
また、その他として、回覧板、新聞広告、公共電波を通じて、公園等で掲示といったご意見をいただきました。

(4) 水道料金・下水道使用料について
問5「水道料金・下水道使用料について」



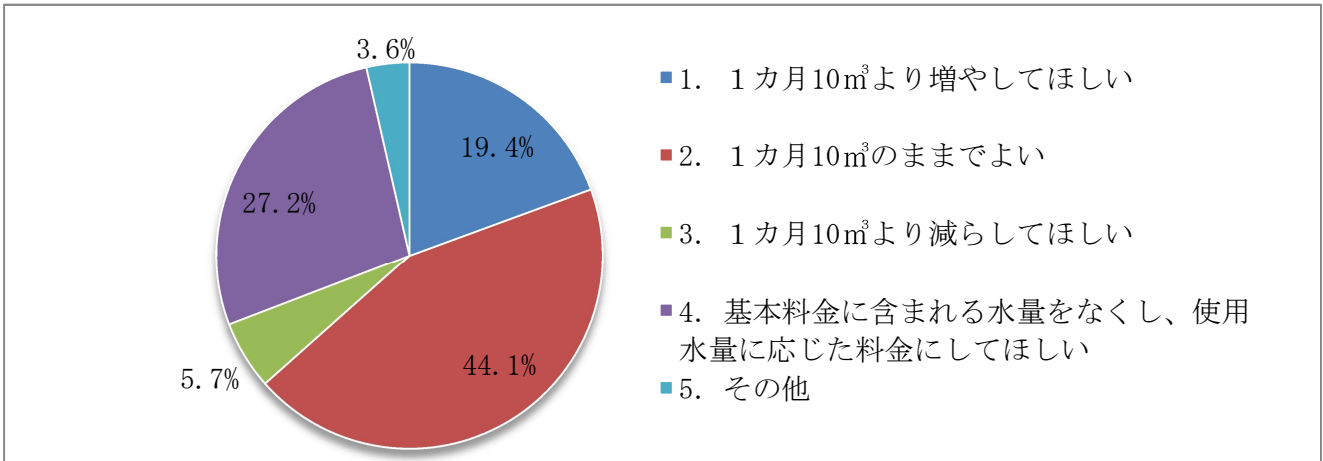
「水道料金・下水道使用料について」は、「妥当である」が53.0% (0.1%増) で最も多く、「やや高い」が28.6% (3.7%減)、「高い」が14.2% (3.0%増) の順になっています。

問5-2「水道料金・下水道使用料が高いと思う理由」(複数回答)



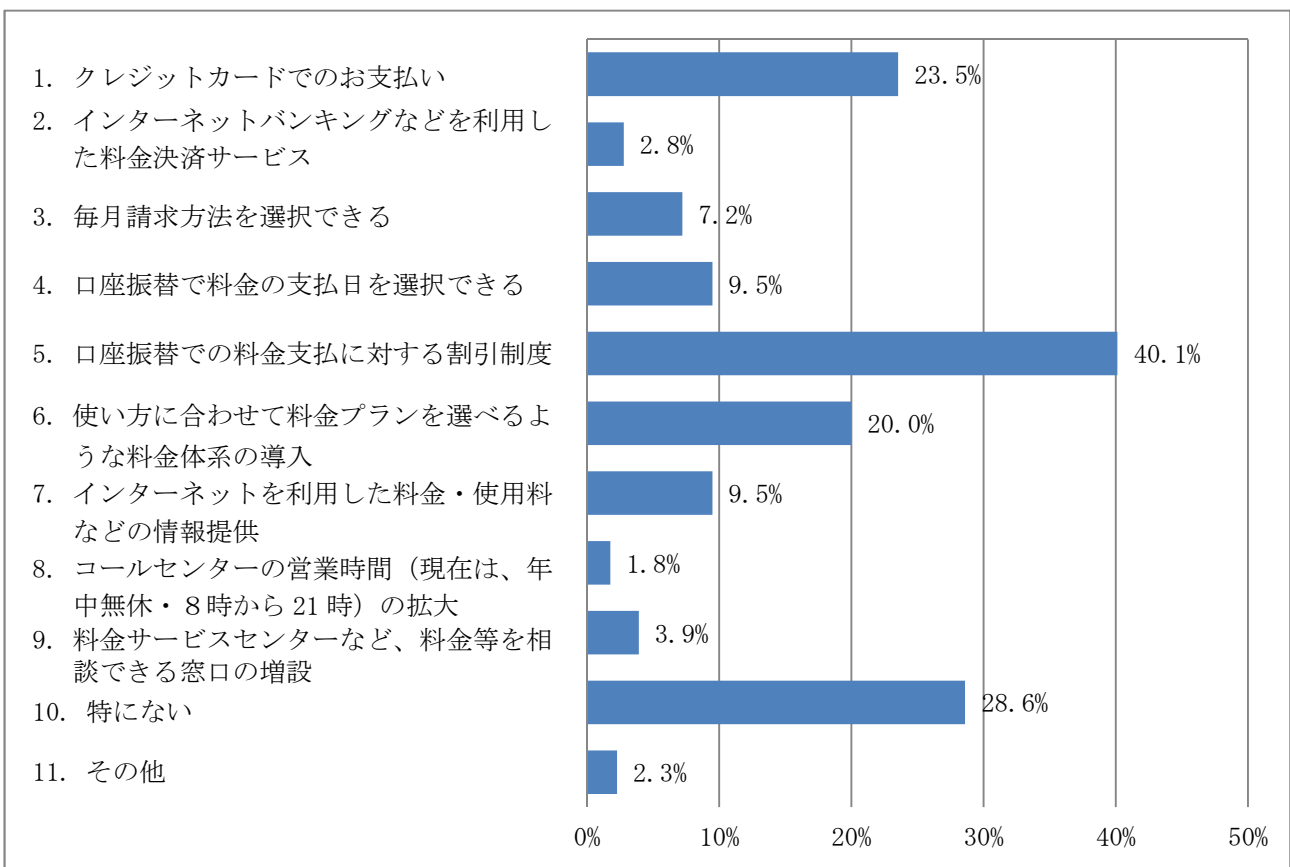
「水道料金・下水道使用料が高いと思う理由」は、「他市町村の水道料金・下水道使用料と比較して」が33.8% (6.5%増, 前回4位) で最も多く、「2か月分をまとめて支払っているから」が33.2% (3.3%増, 前回3位)、「家計の支出に占める割合から」が32.7% (7.8%減, 前回1位)、「他の公共料金と比較して」が30.9% (4.6%増, 前回5位) の順になっています。

問6 「基本料金の水量について」



「基本料金の水量について」は、「1カ月10 m³のままでよい」が44.1% (1.6%増) で最も多く、「基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」が27.2% (4.1%減)、「1カ月10 m³より増やしてほしい」が19.4% (1.8%増) の順になっています。

問7 「今後、どのようなサービスを期待するか」(複数回答)

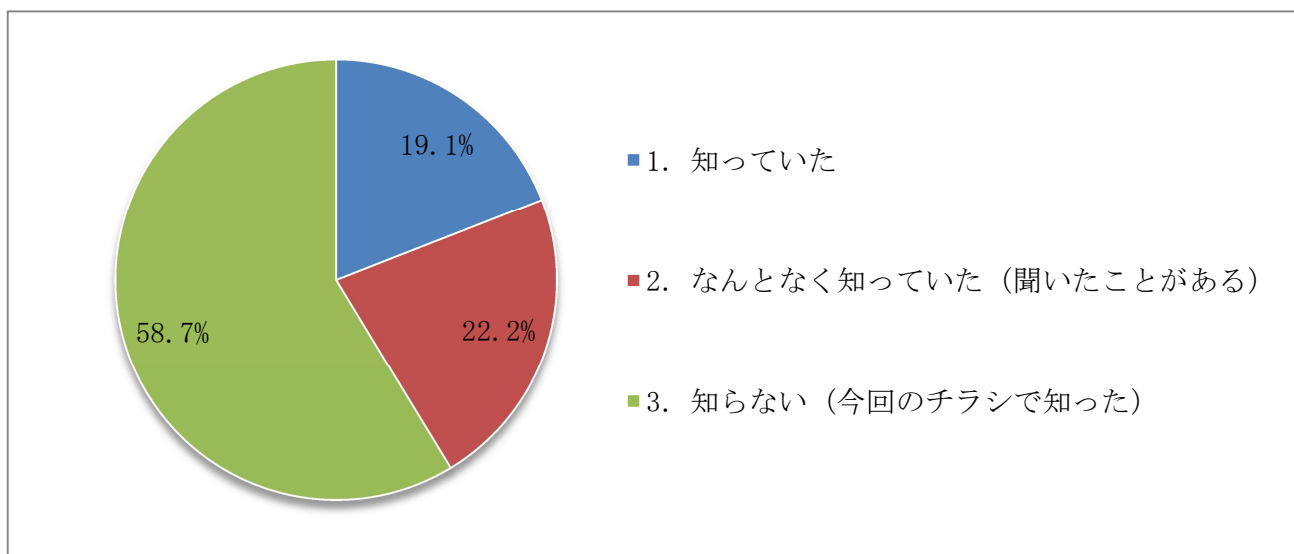


「今後、どのようなサービスを期待するか」は、「口座振替での料金支払に対する割引制度」が40.1% (6.6%減, 前回1位) で最も多く、「クレジットカードでのお支払い」が23.5% (8.8%増, 前回3位)、「使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入」が20.0% (3.2%増, 前回2位) の順になっています。また、「特にない」も28.6% (2.5%減) で多くなっています。

お客さまの期待の高いサービスについては、費用対効果・他事業体の導入状況等を調査し、導入を検討する必要があります。

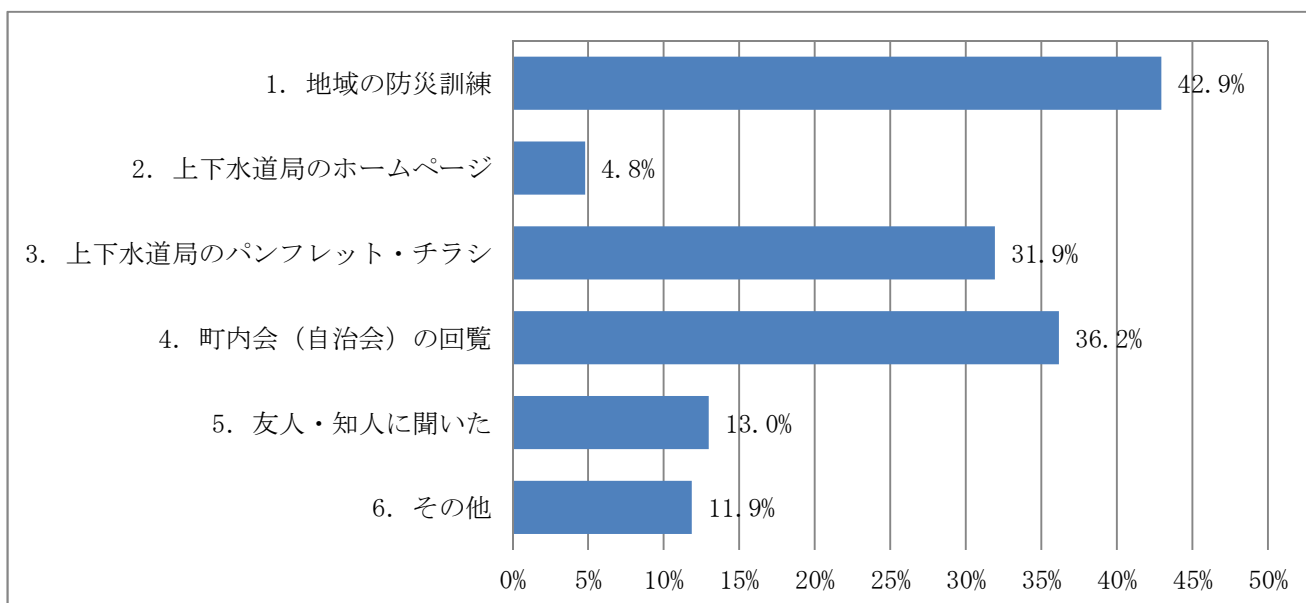
(5) 防災対策について

問8 「応急給水拠点について知っていたか」



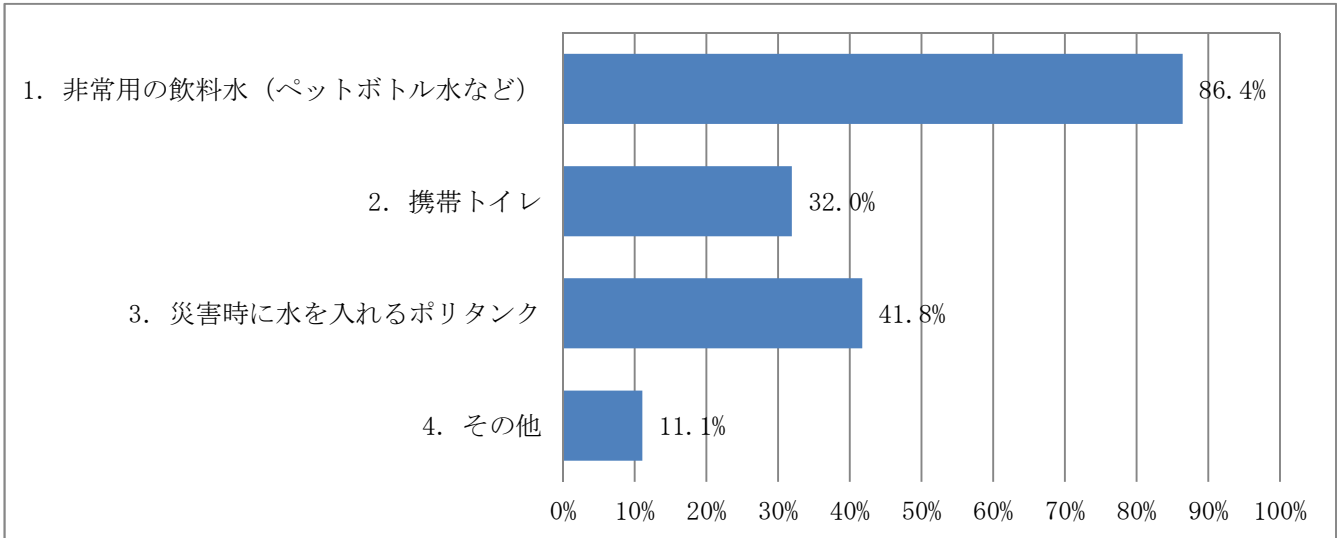
「応急給水拠点について知っていたか」は、「知らない (今回のチラシで知った)」が 58.7% (1.9%増) で最も多く、「なんとなく知っていた (聞いたことがある)」が 22.2% (3.3%減)、「知っていた」が 19.1% (1.4%増) の順になっており、応急給水拠点のことを知らない方が多いという結果となっています。

問8-2 「どのような手段で、応急給水拠点を知ったか」(複数回答)



「どのような手段で、応急給水拠点を知ったか」は、「地域の防災訓練」が 42.9% (16%減) で最も多く、「町内会 (自治会) の回覧」が 36.2% (0.8%増)、「上下水道局のパンフレット・チラシ」が 31.9% (3.4%増) の順になっています。

問9 「災害時に備えて、日頃から準備しているもの」（複数回答）

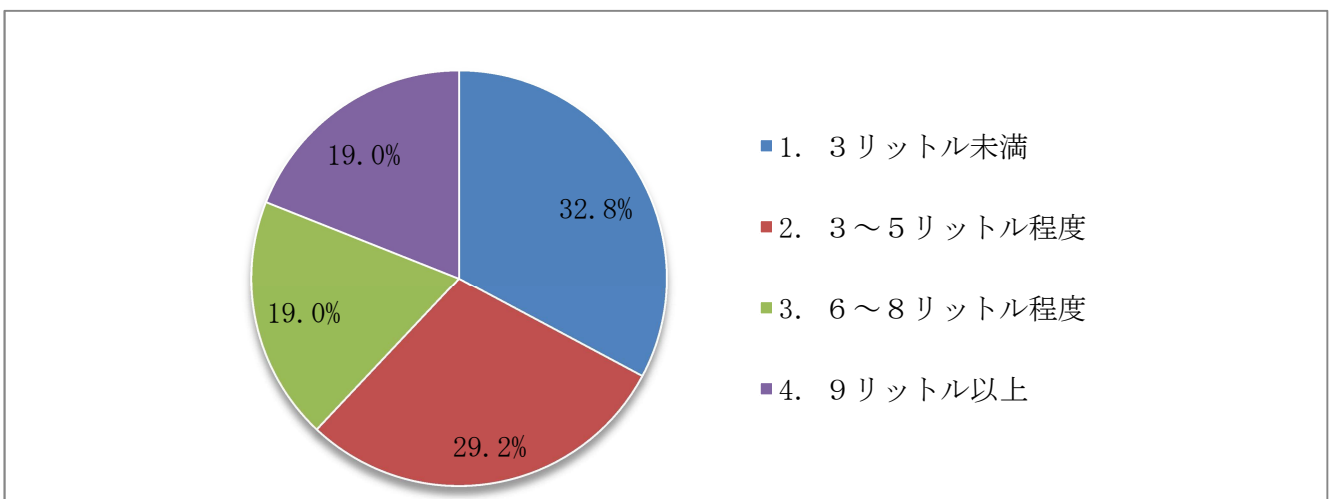


「災害時に備えて、日頃から準備しているもの」は、「非常用の飲料水（ペットボトル水など）」が 86.4%（2.9%減）で最も多く、「災害時に水を入れるポリタンク」が 41.8%（2.1%減）、「携帯トイレ」が 32.0%（3.1%増）となっています。非常用飲料水を準備されている方の数に比べ、携帯トイレを準備している方の数は少ない結果となっています。

その他準備しているものに、ラジオや懐中電灯等の物品（後述）を準備している方が 24 名、風呂に水を張る、雨水タンク等に水を準備している方が 22 名、食料品を準備している方が 20 名（以上重複有り）等となっています。また、特に無し、現在準備中が少数ありました。

（物品の内訳）災害用リュック、ポリ袋、懐中電灯、カセットコンロとガス、医薬品、携帯用充電器、新聞紙、トイレトペーパー、三角巾、手袋（軍手）、防災ラジオ、タオル、ヘルメット、アルミシート、電池、ローソク、ラップ、ガムテープ、ロープ、携帯カイロ、笛、衣類、炭

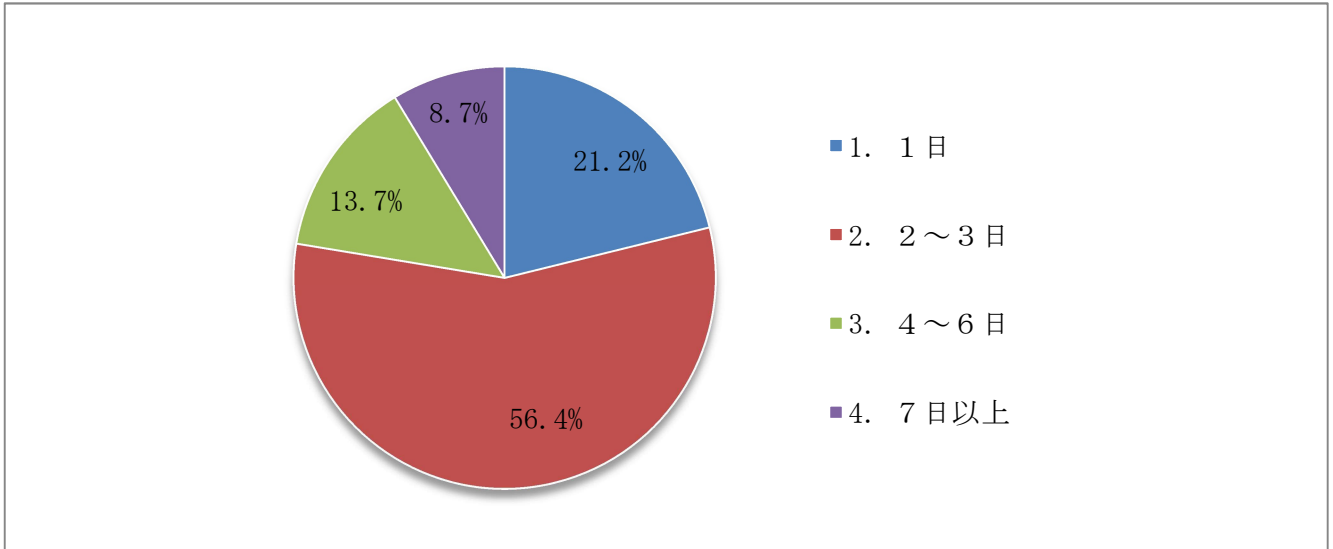
問9-2 「1人あたり、非常用飲料水としてどれくらいの量を備蓄しているか」



「1人あたり、非常用飲料水としてどれくらいの量を備蓄しているか」は、「3リットル未満」が 32.8%（3%増）、「3～5リットル程度」が 29.2%（2.2%減）、「6～8リットル程度」が 19.0%（1.1%増）、「9リットル以上」が 19.0%（1.9%減）となっています。

上下水道局では、1人あたり9リットル（1人あたり1日3リットルを3日分）を目安に備蓄をお願いしていますが、それを下回る方が多い結果となっています。

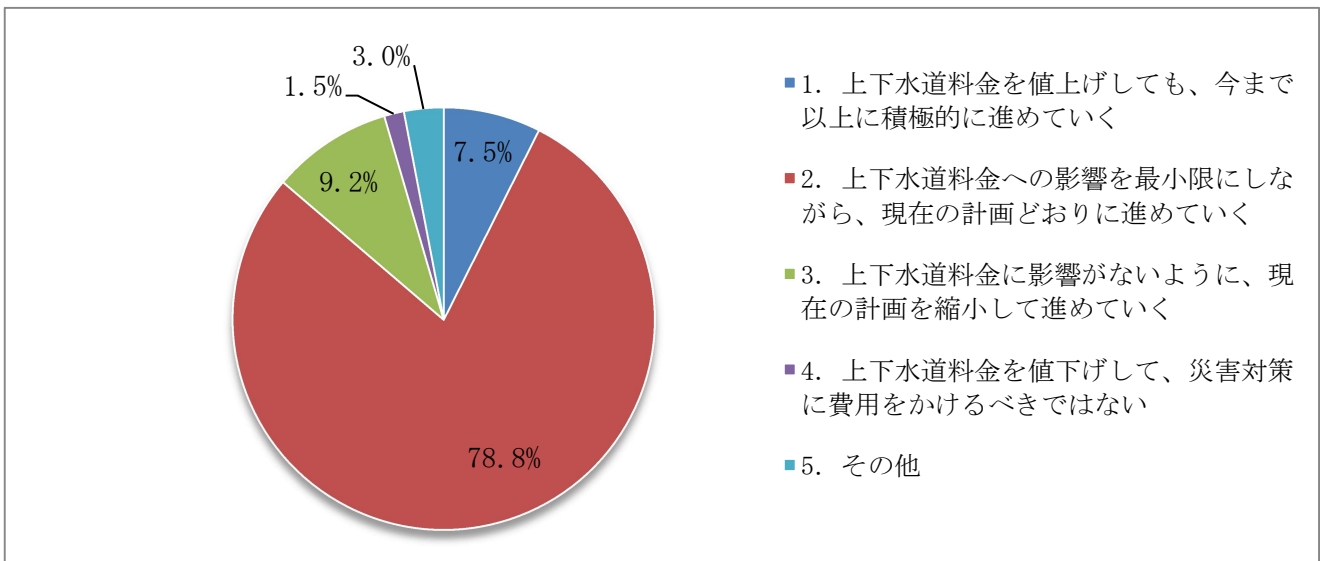
問9-3 「1人あたり、どれくらいの携帯トイレを備蓄しているか」



「1人あたり、どれくらいの携帯トイレを備蓄しているか」は、「1日」が21.2% (2.7%増)、「2～3日」が56.4% (1.9%増)、「4～6日」が13.7% (4.3%減)、「7日以上」が8.7% (0.3%減)となっています。

上下水道局では、1人あたり7日分(1人あたり1日3～5個)を目安に備蓄をお願いしていますが、それを下回る方が多い結果となっています。

問10 「災害対策の進め方」

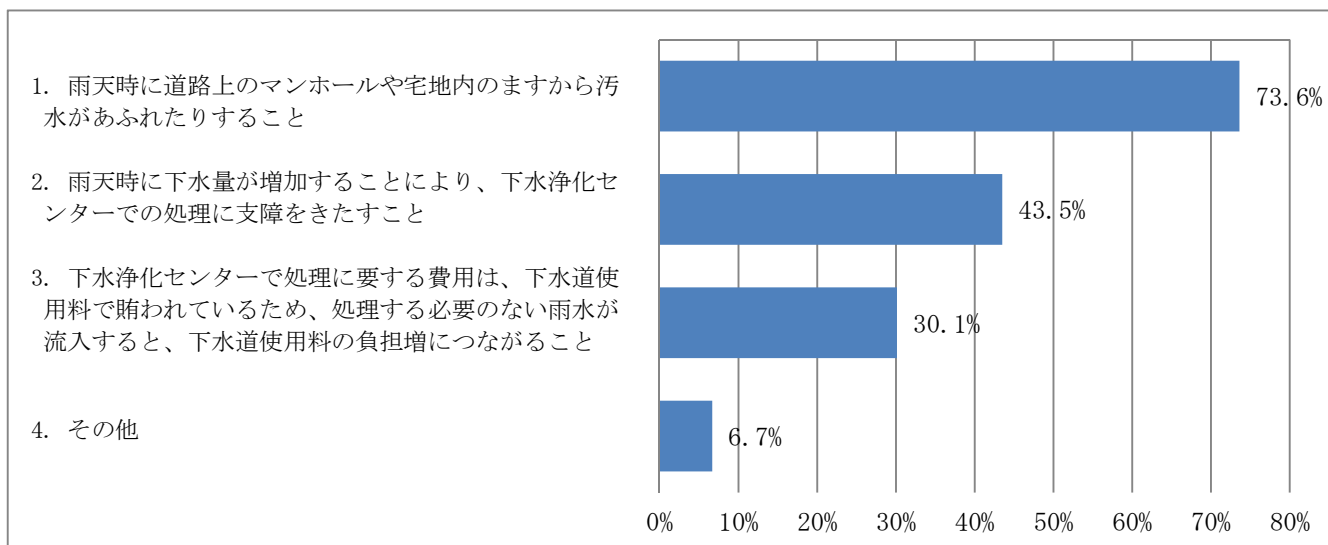


「災害対策の進め方」は、「上下水道料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく」が7.5% (44.2%減)、「上下水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画どおりに進めていく」が78.8% (34.3%増)、「上下水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく」が9.2% (7.6%増)、「上下水道料金を値下げして、災害対策に費用をかけるべきではない」が1.5% (0.6%増)となっています。

その他として、現在の料金を変えずに災害対策を進めるべきというご意見をいただきました。

(6) 下水道に起こる問題について

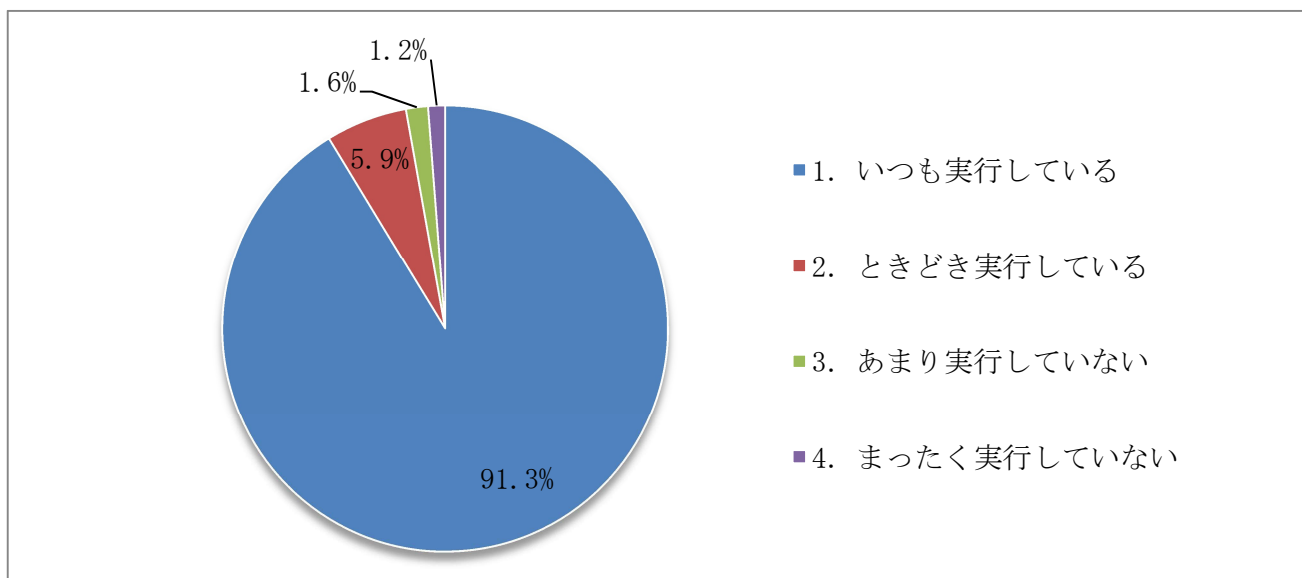
問 11 「污水管に雨水が流入することで引き起こされる問題」(複数回答)



「污水管に雨水が流入することで引き起こされる問題」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 73.6% (1.4%減)、「雨天時に下水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 43.5% (2.2%増)、「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 30.1% (0.2%増) の順になっています。

また、その他として、「知らなかった」「誤接続防止」などの回答がありました。

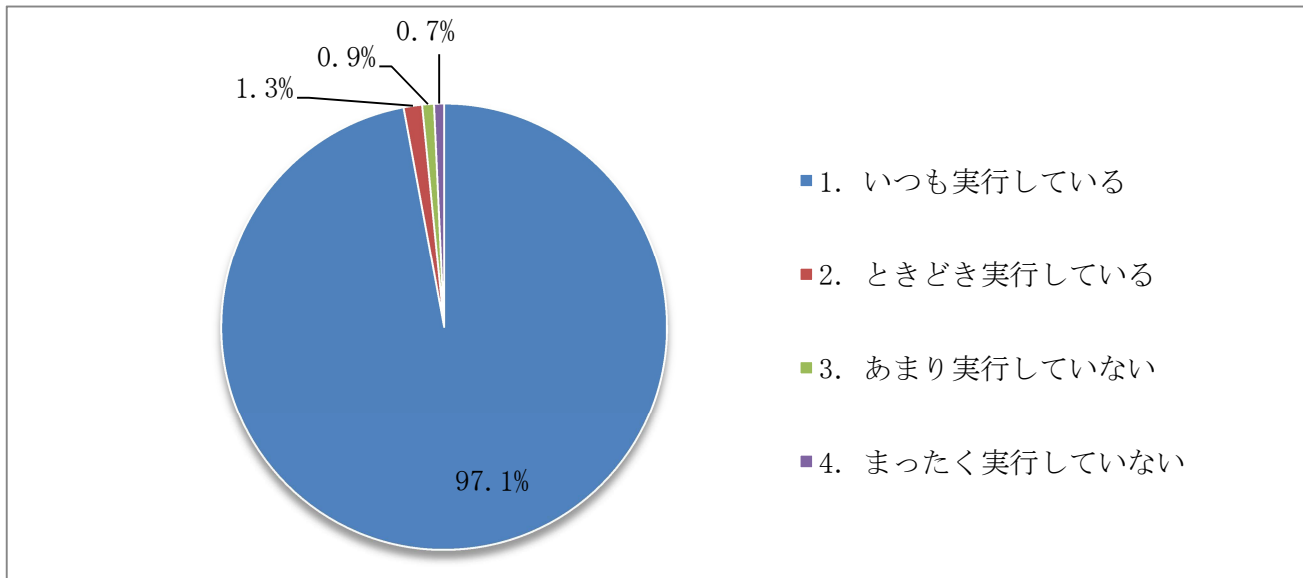
問 12 「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」



「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」は、「いつも実行している」が 91.3% (0.3%減)、「ときどき実行している」が 5.9% (1.7%増)、「あまり実行していない」が 1.6% (0.2%増)、「まったく実行していない」が 1.2% (1.6%減) の順になっています。

日頃から、使用済みの天ぷら油を下水道に流すことが下水道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結果となっています。

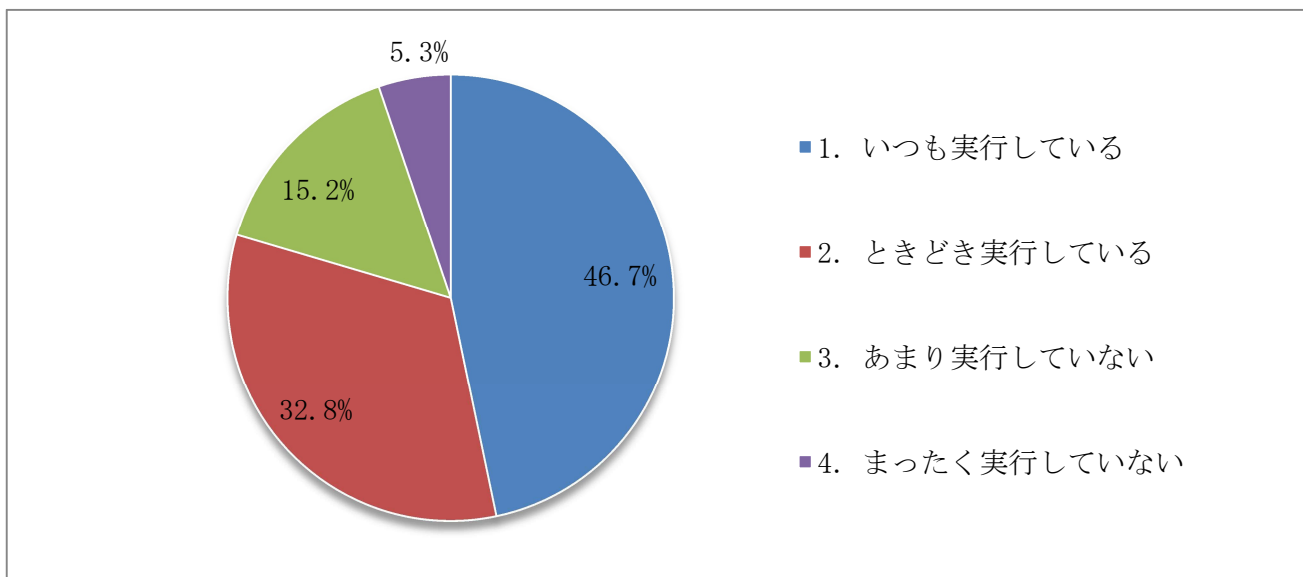
問 12-2 「流しに水切り袋などを置き、生ゴミなどを流さない」



「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 97.1% (1.0% 増)、「ときどき実行している」が 1.3% (1.0% 減)、「あまり実行していない」が 0.9% (0.6% 増)、「まったく実行していない」が 0.7% (0.6% 減) の順になっています。

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結果となっています。

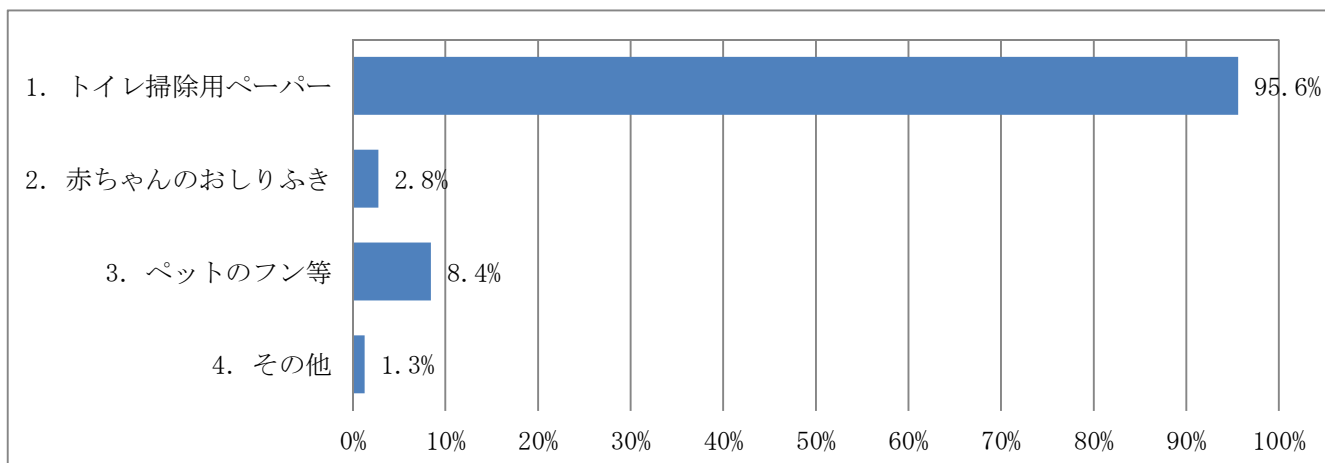
問 12-3 「フライパンや食器についた汚れを拭いてから洗う」



「フライパン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 46.7% (6.9% 増)、「ときどき実行している」が 32.8% (2.3% 減)、「あまり実行していない」が 15.2% (4.2% 減)、「まったく実行していない」が 5.3% (0.4% 減) の順となっています。

日頃から、下水管の詰まりの原因となるフライパンや食器の汚れに気を付ける方が多い結果となっています。

問 13 「トイレに流しているもの」(複数回答)

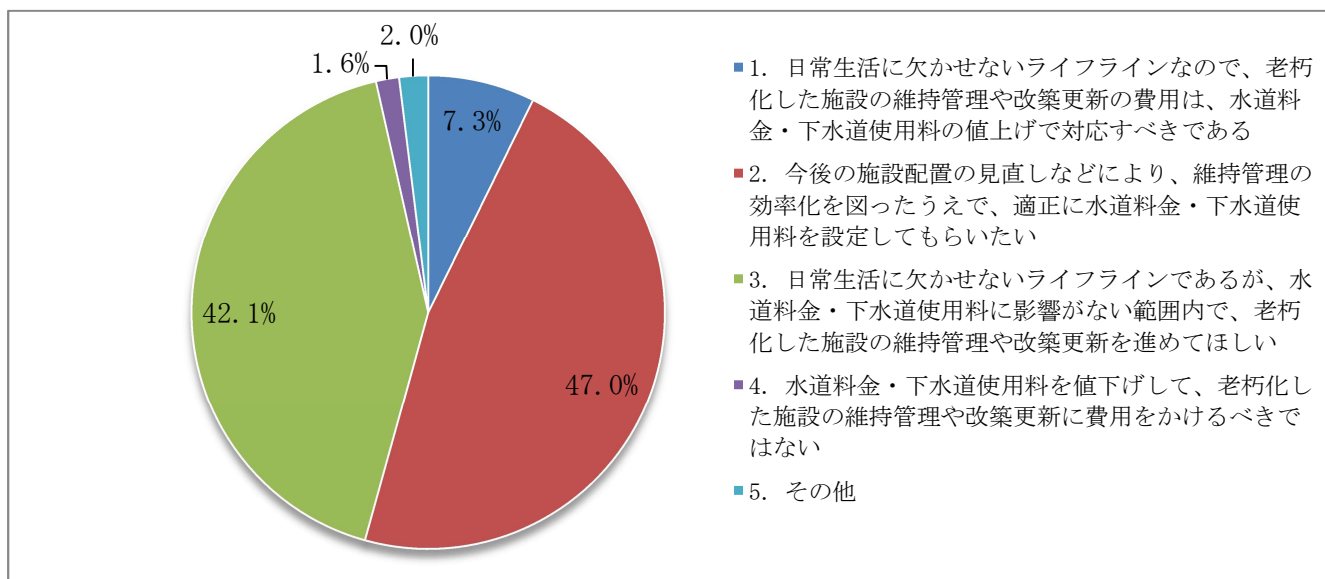


「トイレに流しているもの」は、「トイレ掃除用ペーパー」が 95.6%で最も多く、「ペットのフン等」が 8.4%、「赤ちゃんのおしりふき」が 2.8%の順になっています。

「トイレ掃除用ペーパー」「赤ちゃんのおしりふき」共に、トイレに流せることが記載された製品を使用している旨の添え書きが多く見られました。

(7) 水道事業・下水道事業の費用負担について

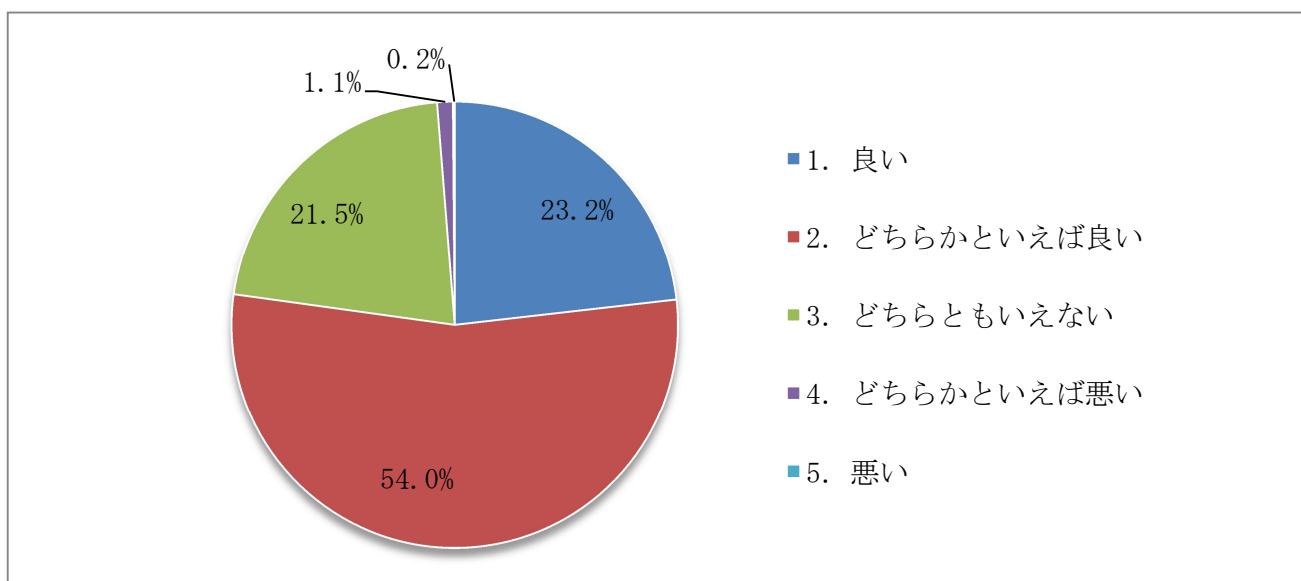
問 14 「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」



「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」は、「日常生活に欠かせないライフラインなので、老朽化した施設の維持管理や改築更新の費用は、水道料金・下水道使用料の値上げで対応すべきである」が 7.3%、「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、適正に水道料金・下水道使用料を設定してもらいたい」が 47.0%、「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 42.1%、「水道料金・下水道使用料を値下げして、老朽化した施設の維持管理や改築更新に費用をかけるべきではない」が 1.6%、「その他」が 2.0%となっています。

(8) 水道・下水道のイメージについて

問 15 「水道のイメージ」

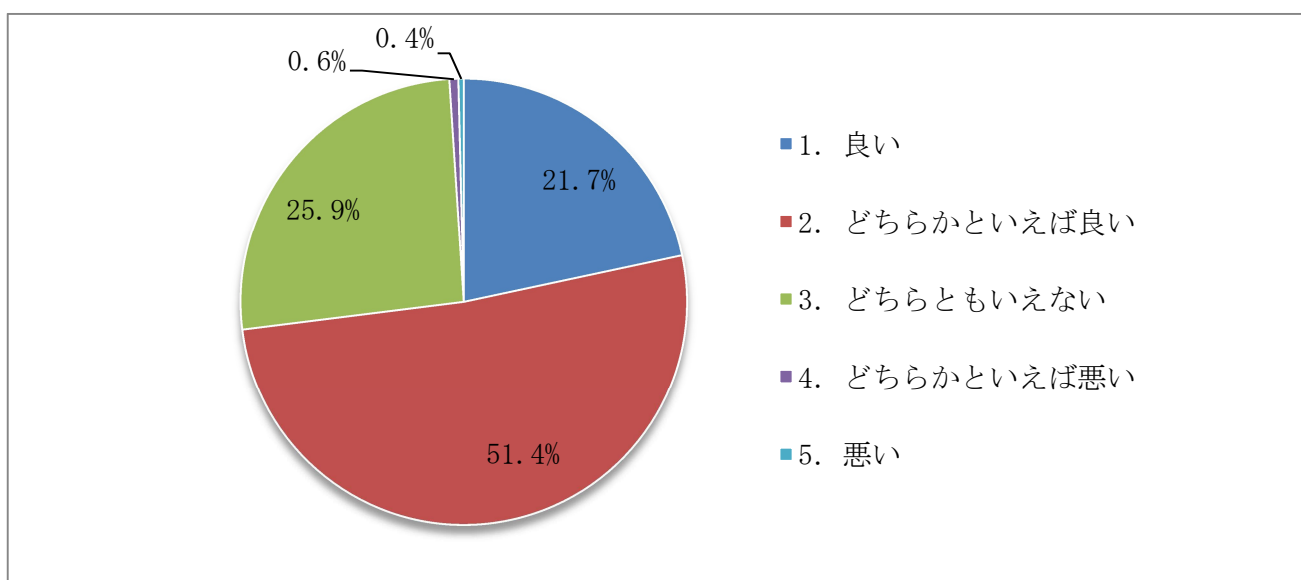


「水道のイメージ」は、「良い」が 23.2% (11.6%減)、「どちらかといえば良い」が 54.0% (6.6%増)、「どちらともいえない」が 21.5% (4.1%増) となっています。

問 16 「横須賀市の水道」と聞いて思い浮かべるもの

施設・物、良い・悪いイメージ、水道水が美味しい、水質が良い、断水が少なく感じる、水源のこと、要望・質問等多岐に渡ってご意見をいただきました。

問 17 「下水道のイメージ」



「下水道のイメージ」は、「良い」が 21.7% (9.3%減)、「どちらかといえば良い」が 51.4% (4.2%増)、「どちらともいえない」が 25.9% (5.3%増) となっています。

問 18「横須賀市の下水道」と聞いて思い浮かべるもの

施設・物、良い・悪いイメージ、災害対策、下水の臭い、要望、質問等多岐にわたるご意見をいただきました。

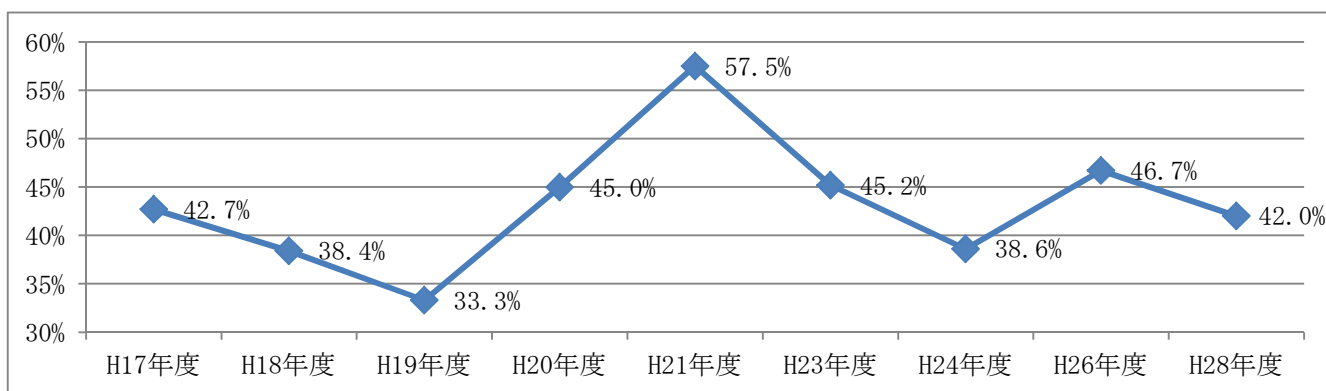
自由記入

水道・下水道事業に対して次のような多くのご意見をいただきました。

事業運営、料金関係、広報・イベント関係、水質関係、節水関係、工事関係、老朽化対策、上下水道施設、水道施設、下水道施設、環境関係、災害関係、感謝、その他

7. 回収率の推移

	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H23年度	H24年度	H26年度	H28年度
配布数	3,000	2,000	2,000	3,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
回収数	1,282	767	666	1,350	1,149	904	771	934	840
回収率	42.7%	38.4%	33.3%	45.0%	57.5%	45.2%	38.6%	46.7%	42.0%



アンケートの回収率は、前回に比べて4.7%減少し、42.0%でした。調査方法としては前回（平成26年度）とほぼ同様の方法で行っています。

より多くのお客さまの声を事業運営に反映するためには、アンケートの回収率を向上させる必要があり、次回以降のアンケート実施に際しては、回収率の向上策を検討してまいります。

8. 調査結果の分析

調査結果の分析は、「①回答の傾向」、「②回答の経年変化」、「③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6問について継続して調査を行います。

設 問	調査期間
問1「水道水の飲み方」	平成18年度～平成28年度
問2「水道水の水質への安心感」	平成17年度～平成28年度
問2-2「水道水の水質に不安を感じる要素」	平成17年度～平成28年度
問4「上下水道の情報提供の満足度」	平成17年度～平成28年度 (平成26年度は設問無し)
問15「水道のイメージ」	平成17年度～平成28年度
問17「下水道のイメージ」	平成17年度～平成28年度

【クロス集計】

回答者の属性及び関連する設問による回答の傾向を把握するため、以下の18問についてクロス集計を行います。

設 問	クロス集計の相手
問1「水道水の飲み方」	回答者の年齢
問2「水道水の水質への安心感」	回答者の年齢
問2-2「水道水の水質に不安を感じる要素」	回答者の年齢、住居の形式
問3「節水は、必要と思うか」	回答者の年齢、問5「水道料金・下水道使用料について」
問4「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」	回答者の年齢
問4-3「知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか」	回答者の年齢
問5「水道料金・下水道使用料について」	回答者の年齢、居住人数
問6「基本料金の水量について」	回答者の年齢、居住人数、最近の水道料金・下水道使用料の合計額
問7「今後、どのようなサービスを期待するか」	回答者の年齢
問8「応急給水拠点について知っていたか」	回答者の年齢、居住地域
問9「災害時に備えて、日ごろから準備しているもの」	回答者の年齢、居住人数、居住地域
問10「災害対策の進め方」	回答者の年齢
問11「汚水管に雨水が流入することで引き起こされる問題」	回答者の年齢
問12「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」	回答者の性別、年齢

問 13 「トイレに流しているもの」	回答者の性別、年齢
問 14 「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」	回答者の年齢
問 15 「水道のイメージ」	回答者の年齢
問 17 「下水道のイメージ」	回答者の年齢

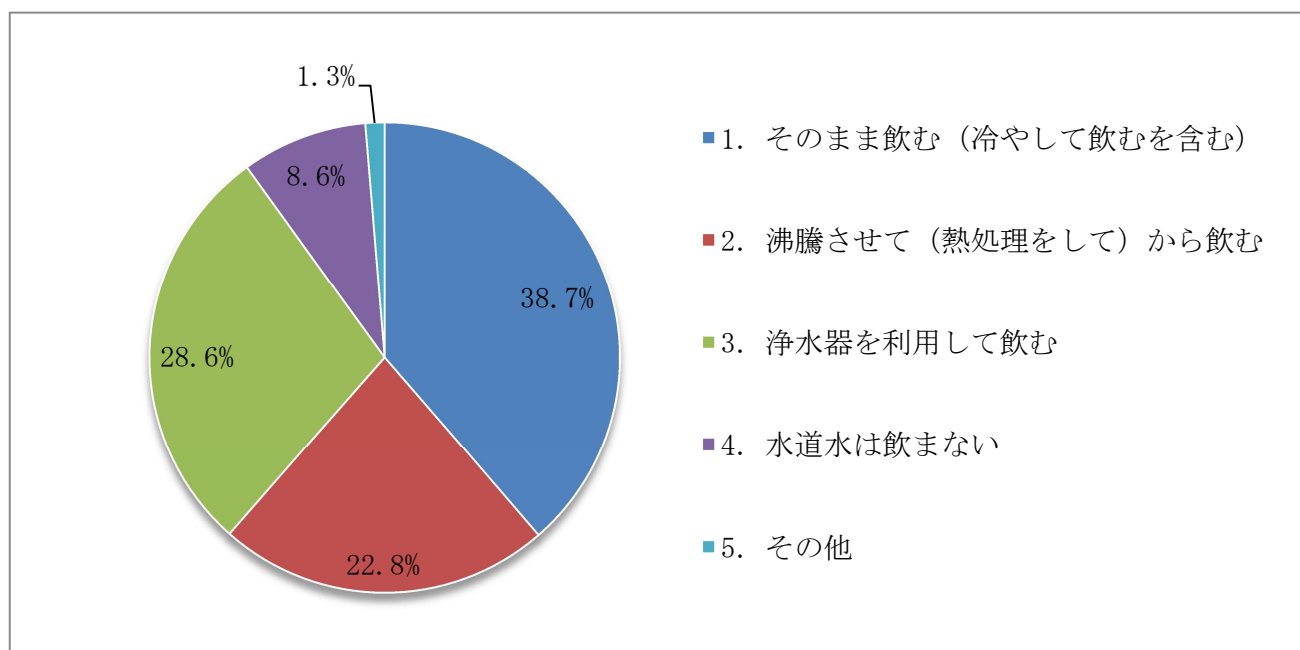
(1) 水道水の水質について

問 1 「水道水の飲み方」

回 答	回答数	比 率
1. そのまま飲む (冷やして飲むを含む)	322	38.7%
2. 沸騰させて (熱処理をして) から飲む	190	22.8%
3. 浄水器を利用して飲む	238	28.6%
4. 水道水は飲まない	72	8.6%
5. その他	11	1.3%

回答数 833

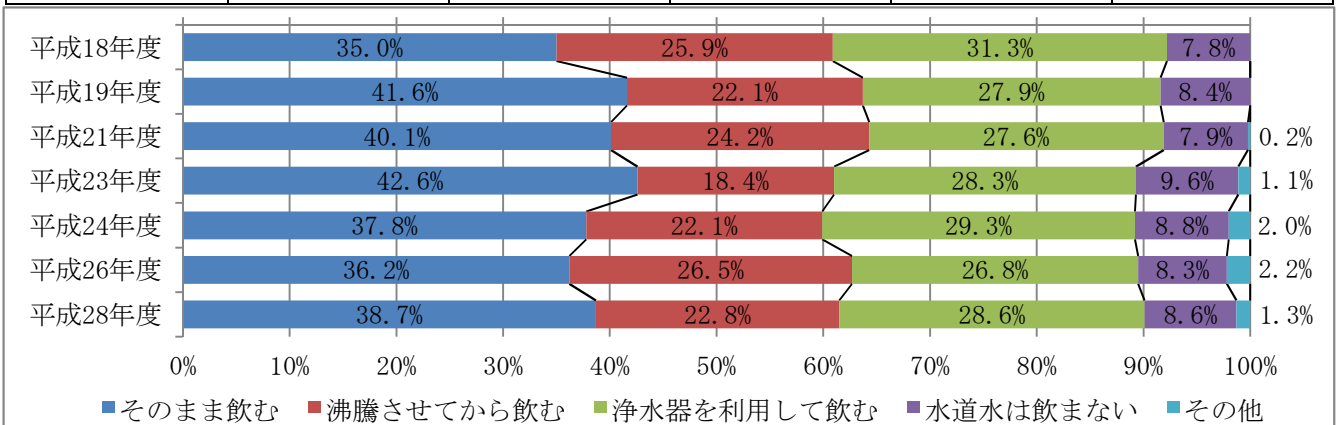
無回答 7



- 「1. そのまま飲む」が38.7%で最も多く、「3. 浄水器を利用して飲む」が28.6%、「2. 沸騰させてから飲む」が22.8%の順になっています。

【経年変化】

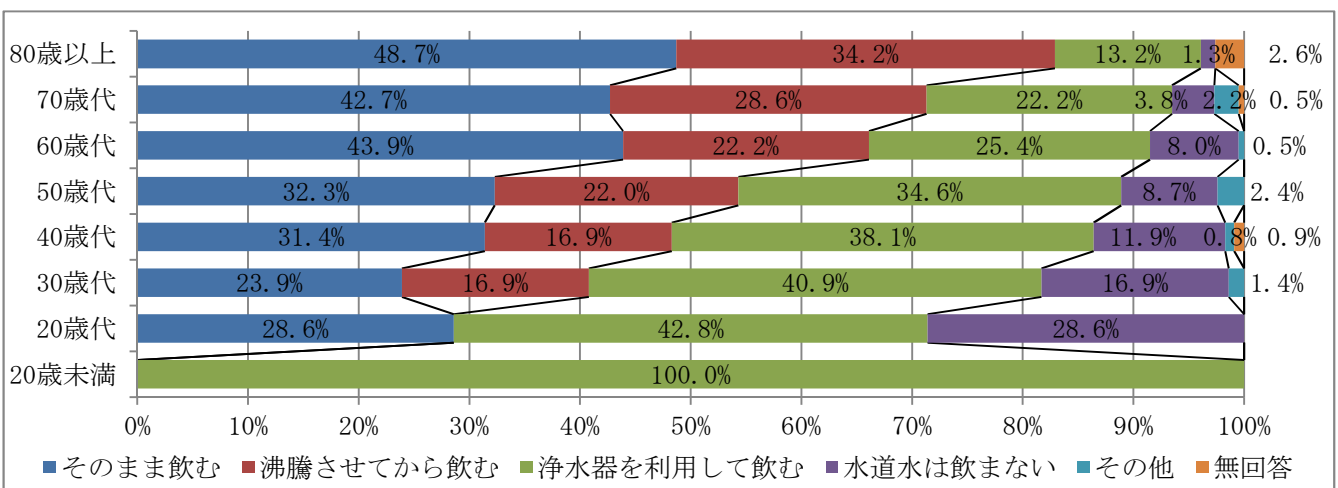
	そのまま飲む	沸騰させてから飲む	浄水器を利用して飲む	水道水は飲まない	その他
平成18年度	35.0%	25.9%	31.3%	7.8%	0.0%
平成19年度	41.6%	22.1%	27.9%	8.4%	0.0%
平成21年度	40.1%	24.2%	27.6%	7.9%	0.2%
平成23年度	42.6%	18.4%	28.3%	9.6%	1.1%
平成24年度	37.8%	22.1%	29.3%	8.8%	2.0%
平成26年度	36.2%	26.5%	26.8%	8.3%	2.2%
平成28年度	38.7%	22.8%	28.6%	8.6%	1.3%



- 「そのまま飲む」は前回から2.5%増加しています。
- 「沸騰させてから飲む」は前回から3.7%減少しています。
- 「浄水器を利用して飲む」は前回から1.8%増加しています。
- 「水道水は飲まない」は前回から0.3%増加しています。

【回答の傾向】

(問1…水道水の飲み方×回答者の年齢)



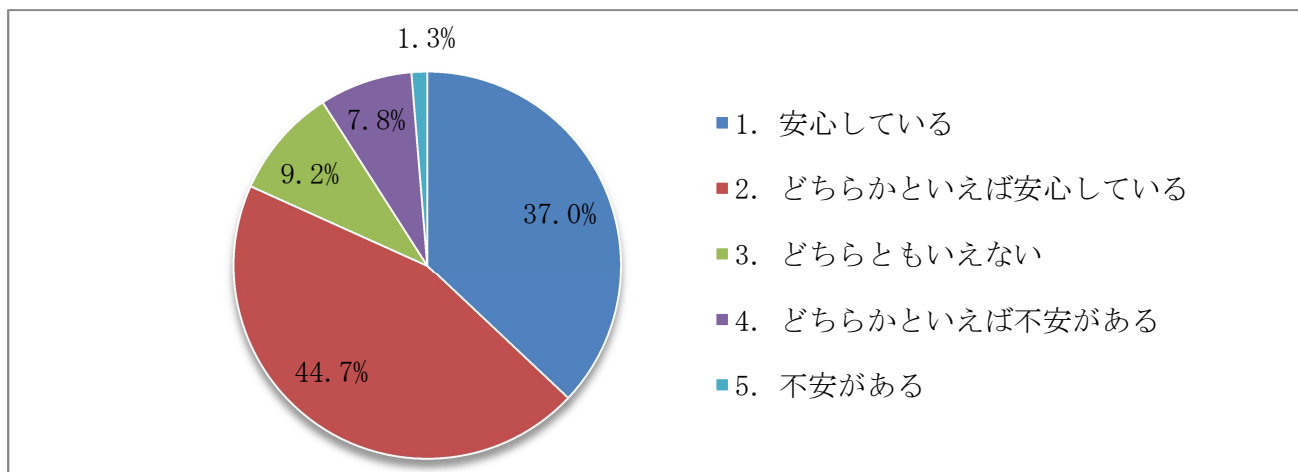
- 年齢が低い方が水道水をそのまま飲まず、沸騰させたり、浄水器を利用したりして飲む傾向が見られます。

問2 「水道水の水質への安心感」

回 答	回答数	比 率
1. 安心している	310	37.0%
2. どちらかといえば安心している	374	44.7%
3. どちらともいえない	77	9.2%
4. どちらかといえば不安がある	65	7.8%
5. 不安がある	11	1.3%

回答数 837

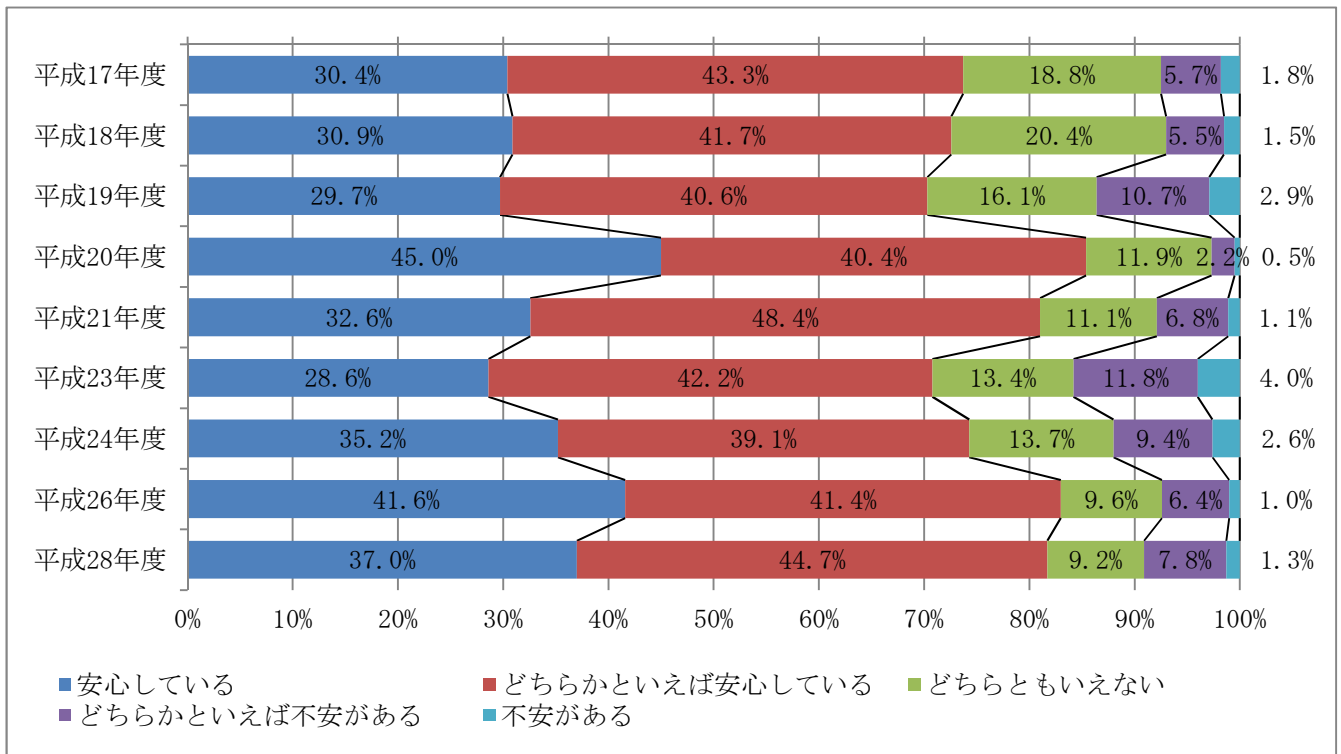
無回答 3



- 「2. どちらかといえば安心している」が44.7%で最も多く、「1. 安心している」が37.0%、「3. どちらともいえない」が9.2%の順になっています。
- 「1. 安心している」と「2. どちらかといえば安心している」の合計は81.7%になっています。

【経年変化】

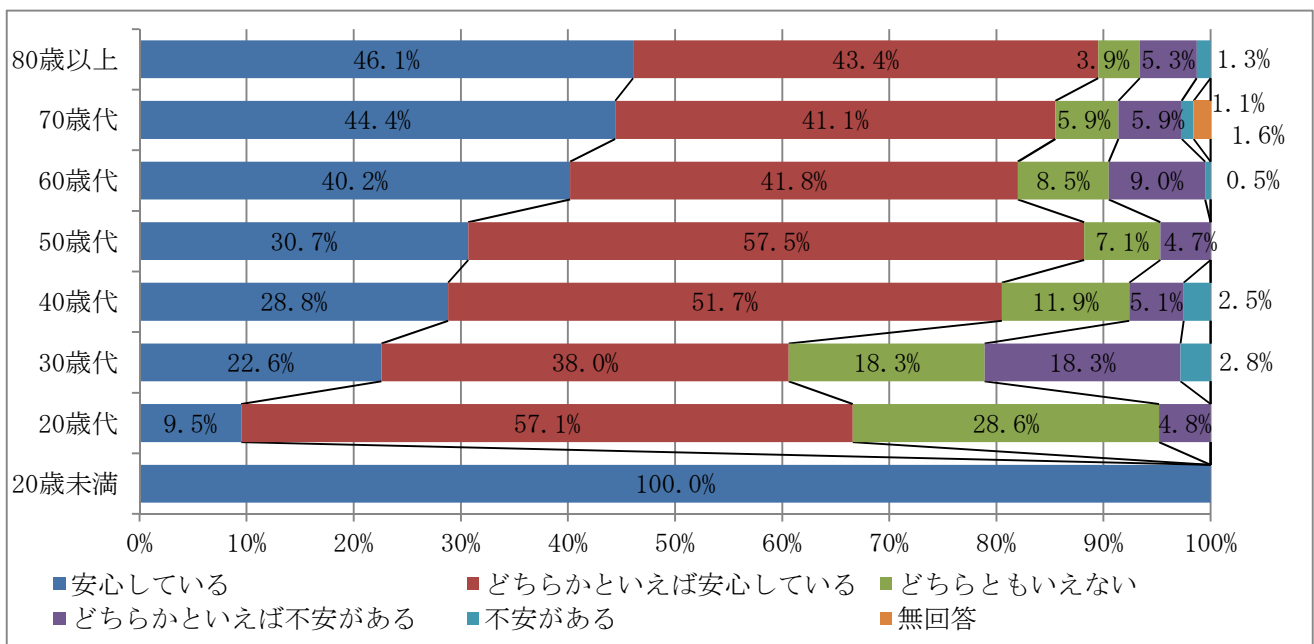
	安心している	どちらかとい えば 安心している	どちらとも いえない	どちらかとい えば 不安がある	不安がある
平成17年度	30.4%	43.3%	18.8%	5.7%	1.8%
平成18年度	30.9%	41.7%	20.4%	5.5%	1.5%
平成19年度	29.7%	40.6%	16.1%	10.7%	2.9%
平成20年度	45.0%	40.4%	11.9%	2.2%	0.5%
平成21年度	32.6%	48.4%	11.1%	6.8%	1.1%
平成23年度	28.6%	42.2%	13.4%	11.8%	4.0%
平成24年度	35.2%	39.1%	13.7%	9.4%	2.6%
平成26年度	41.6%	41.4%	9.6%	6.4%	1.0%
平成28年度	37.0%	44.7%	9.2%	7.8%	1.3%



- 「安心している」は前回から4.6%減少しています。
- 「どちらかといえば安心している」は前回から3.3%増加しています。
- 「どちらともいえない」は前回から0.4%減少しています。
- 「どちらかといえば不安である」は前回から1.4%、「不安である」は前回から0.3%増加しています。

【回答の傾向】

(問2…水道水の水質への安心感×回答者の年齢)

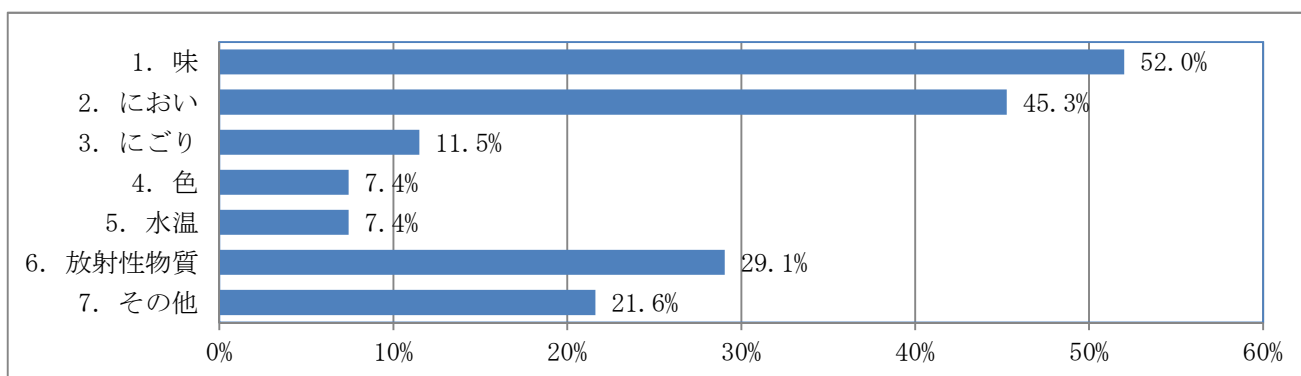


- 年齢が高い方が水道水の水質について安心感が高い傾向が見られます。

問2-2「水道水の水質に不安を感じる要素」（複数回答）

回 答	回答数	比 率
1. 味	77	52.0%
2. におい	67	45.3%
3. にごり	17	11.5%
4. 色	11	7.4%
5. 水温	11	7.4%
6. 放射性物質	43	29.1%
7. その他	32	21.6%

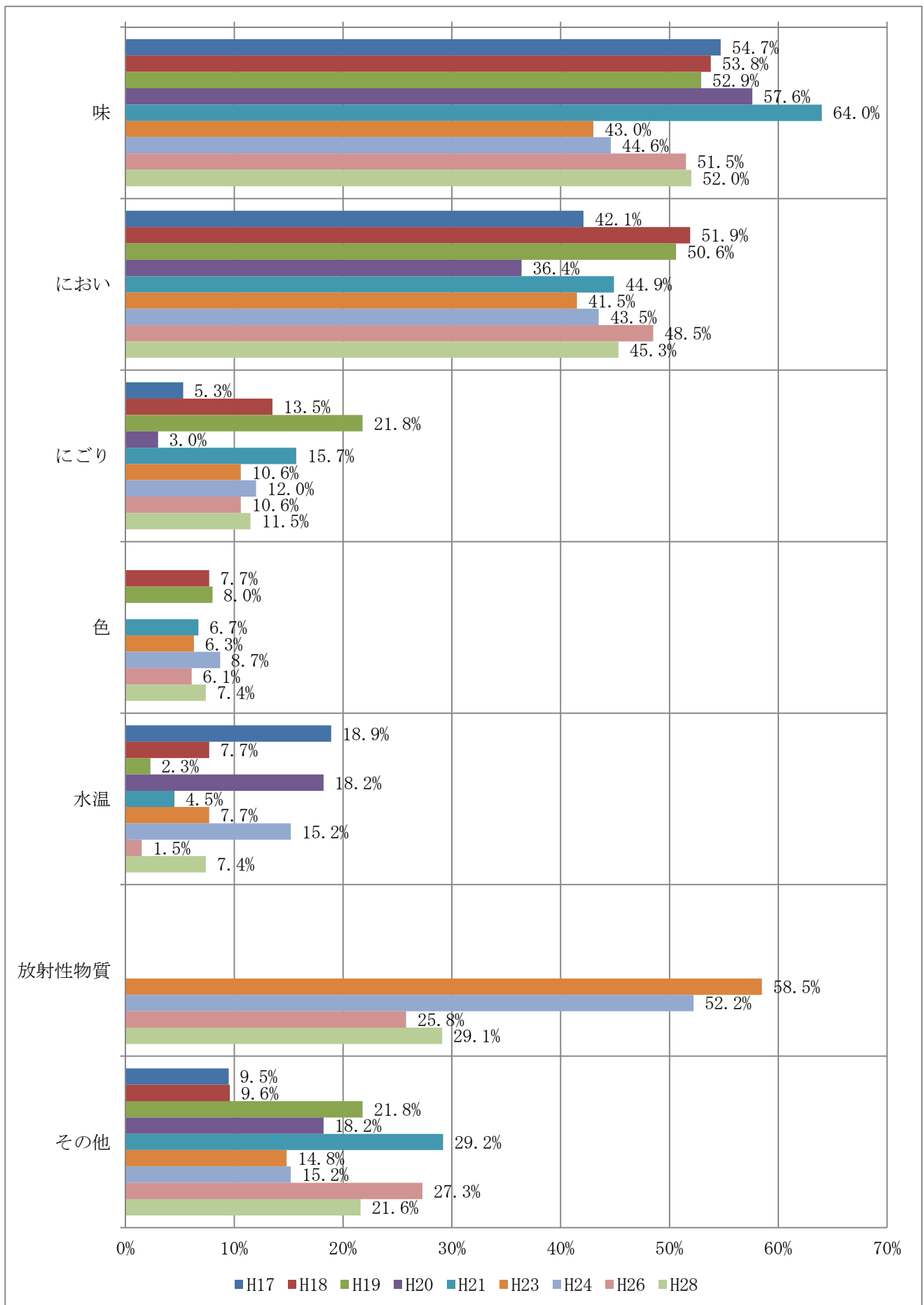
回答数 148



- 「1. 味」が52.0%で最も多く、「2. におい」が45.3%、「6. 放射性物質」が29.1%の順になっています。
- 放射性物質についての不安が、現在は水道水からは不検出であるにも関わらず依然として高くなっています。（不検出とは、放射性物質を測定する装置の測定できる最低の濃度（検出限界値）を下回ったことを表します。⇒横須賀市上下水道局では、厚生労働省通知によりゲルマニウム半導体検出器による放射性物質の検査を実施し、結果をホームページ上に公開しています。）

【経年変化】

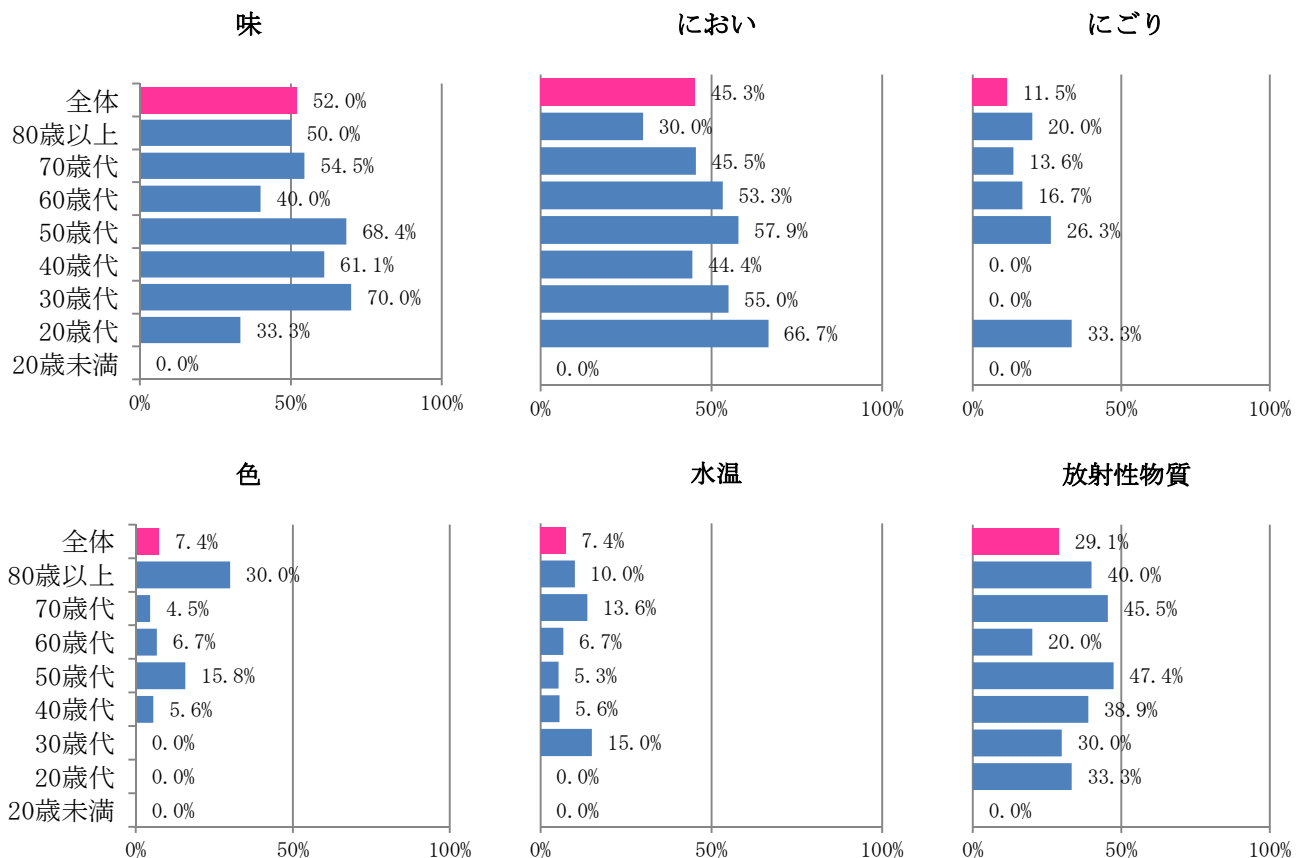
	味	におい	にごり	色	水温	放射性物質	その他
平成17年度	54.7%	42.1%	5.3%	—	18.9%	—	9.5%
平成18年度	53.8%	51.9%	13.5%	7.7%	7.7%	—	9.6%
平成19年度	52.9%	50.6%	21.8%	8.0%	2.3%	—	21.8%
平成20年度	57.6%	36.4%	3.0%	—	18.2%	—	18.2%
平成21年度	64.0%	44.9%	15.7%	6.7%	4.5%	—	29.2%
平成23年度	43.0%	41.5%	10.6%	6.3%	7.7%	58.5%	14.8%
平成24年度	44.6%	43.5%	12.0%	8.7%	15.2%	52.2%	15.2%
平成26年度	51.5%	48.5%	10.6%	6.1%	1.5%	25.8%	27.3%
平成28年度	52.0%	45.3%	11.5%	7.4%	7.4%	29.1%	21.6%



- 「放射性物質」は平成 23 年度から選択肢に追加しています。
- 「色」は平成 17 年度及び平成 20 年度の選択肢に含まれていません。

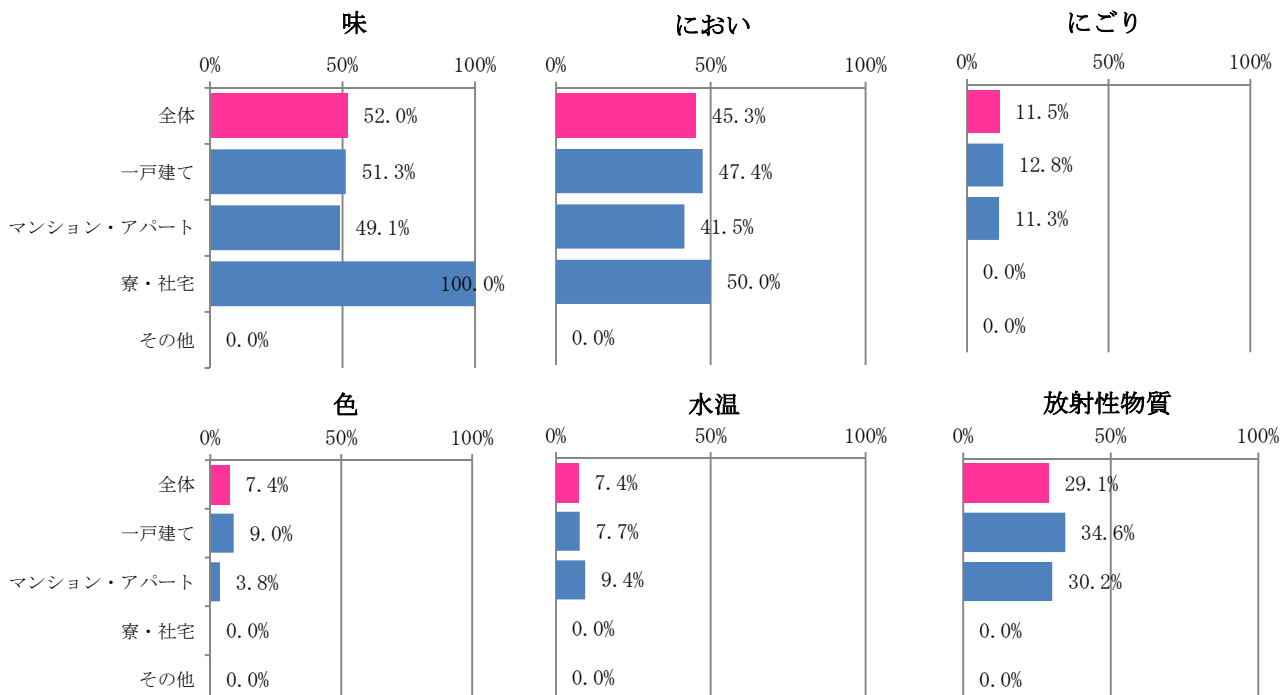
【回答の傾向】

(問2-2…水道水の水質に不安を感じる要素×回答者の年齢)



➤ 水道水の「味」、「におい」、「にごり」については、年齢の低い方の方が不安を感じる傾向が見られます。また、「放射性物質」については、年齢に関係無く不安を感じる傾向が見られます。

(問2-2…水道水の水質に不安を感じる要素×住宅の形式)



➤ 住宅の形式と、水道水の水質への不安には、大きな関連性は見えないようです。

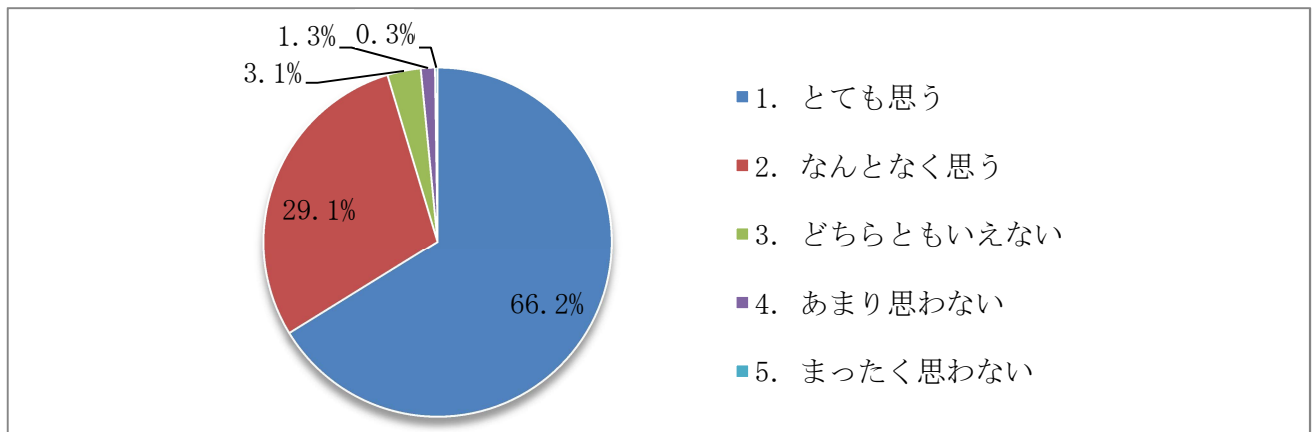
(2) 節水意識について

問3「節水は、必要と思うか」

回 答	回答数	比 率
1. とても思う	555	66.2%
2. なんとなく思う	244	29.1%
3. どちらともいえない	26	3.1%
4. あまり思わない	11	1.3%
5. まったく思わない	2	0.3%

回答数 838

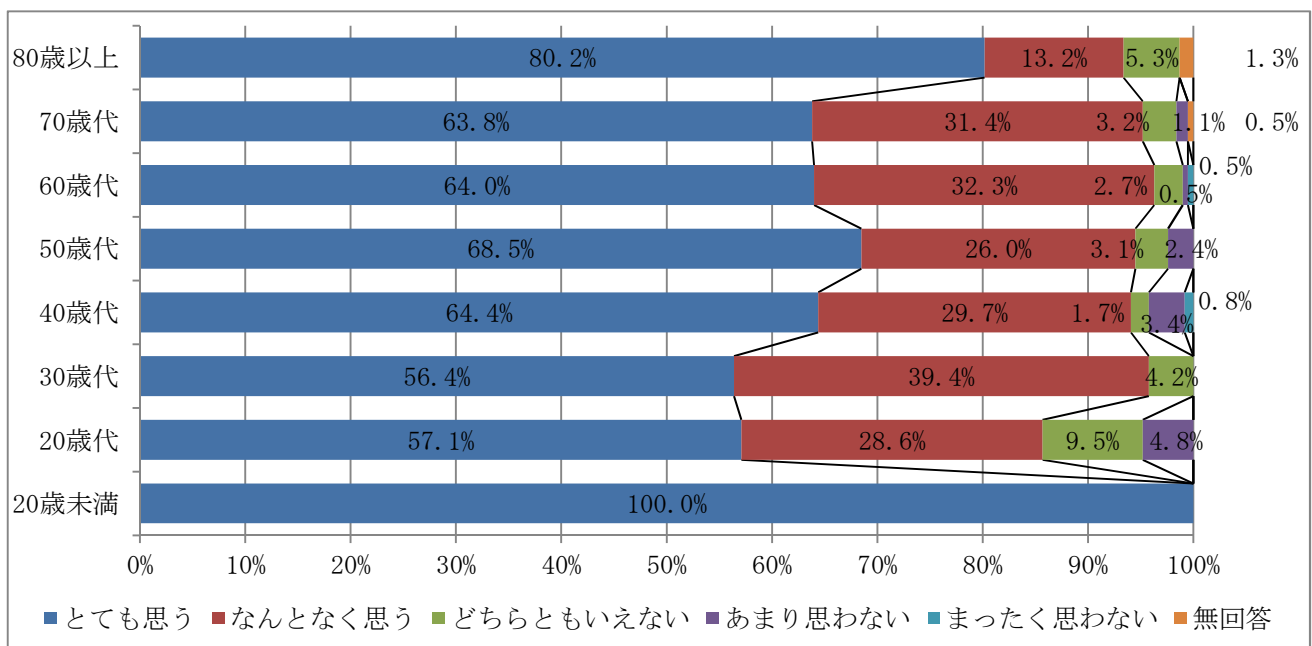
無回答 2



➤ 「1. とても思う」が半数以上の66.2%で最も多く、「2. なんとなく思う」が29.1%の順になっています。

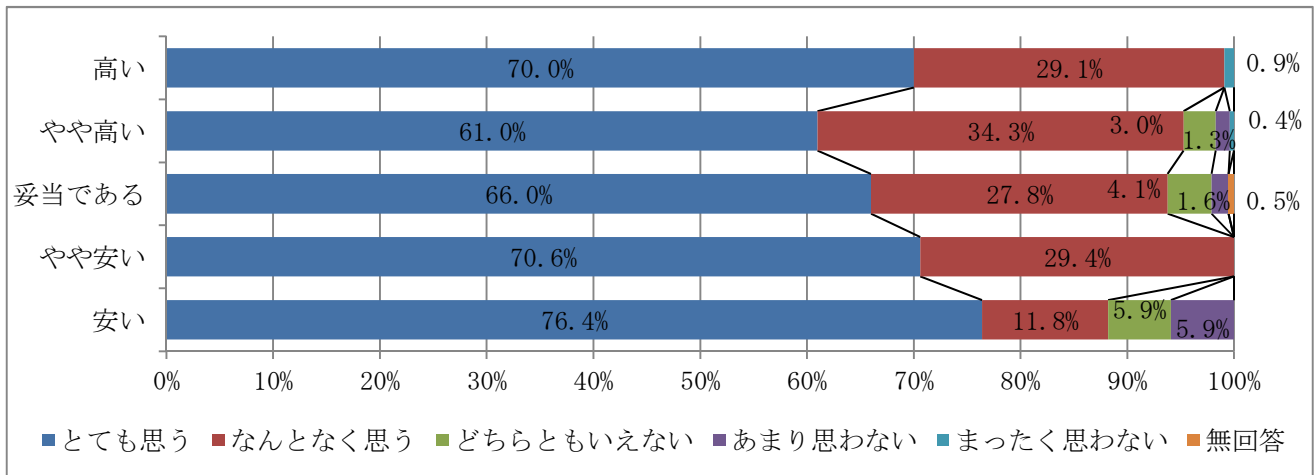
【回答の傾向】

(問3…節水は、必要だと思うか×回答者の年齢)



➤ 年齢による大きな違いは見られず、約90%の方が節水は必要だと思うと回答しています。

(問3…節水は、必要だと思うか×問5…お支払いの水道料金・下水道使用料について)



➤ 支払っている水道料金・下水道使用料が安いと思われている方の節水意識がやや低い傾向が見られます。

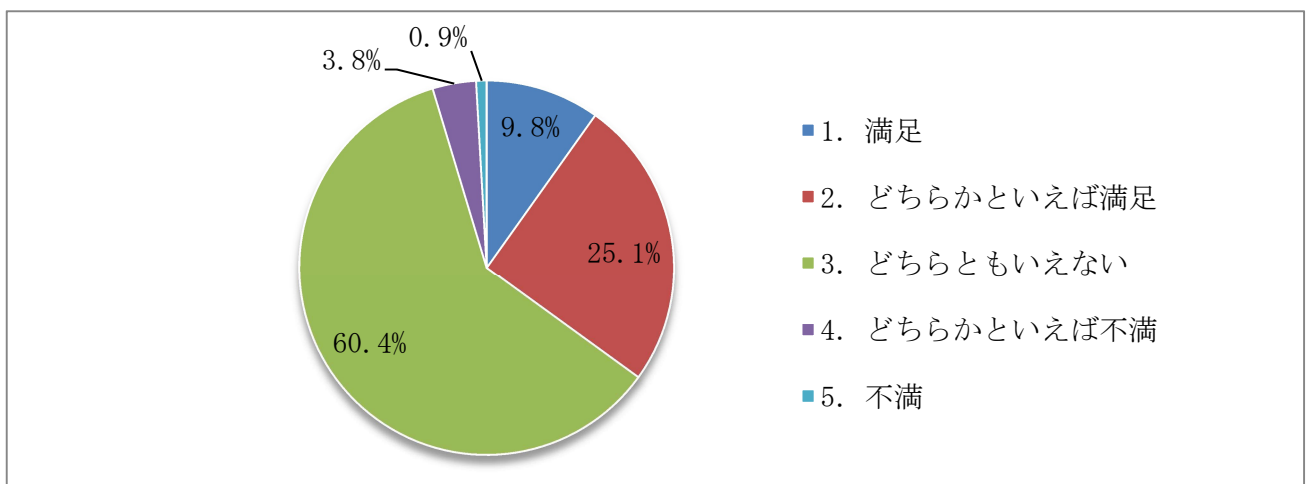
(3) 広報について

問4「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」

回 答	回答数	比 率
1. 満足	76	9.8%
2. どちらかといえば満足	194	25.1%
3. どちらともいえない	466	60.4%
4. どちらかといえば不満	29	3.8%
5. 不満	7	0.9%

回答数 772

無回答 68

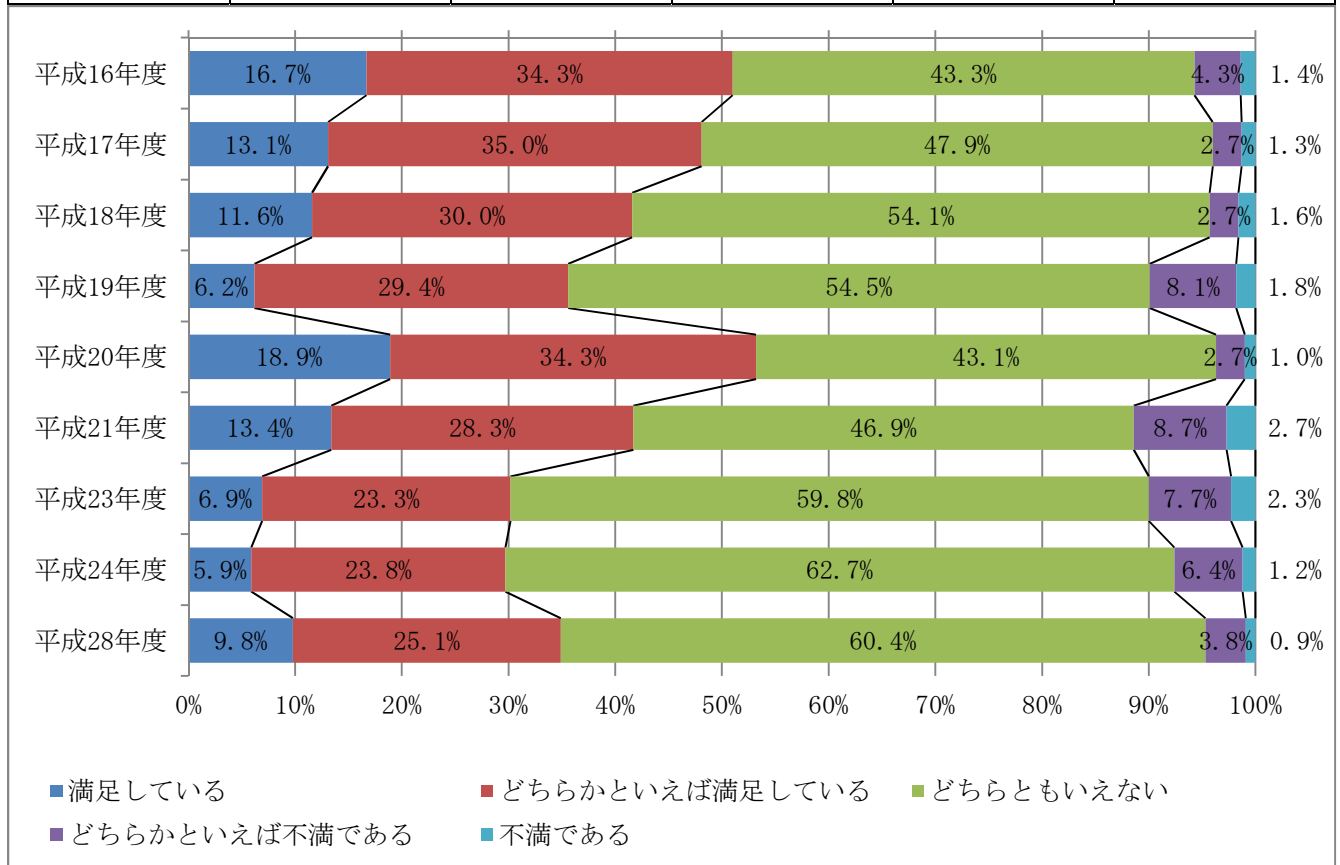


➤ 「3. どちらともいえない」が6割を超え60.4%で最も多く、「2. どちらかといえば満足」が25.1%の順になっています。

※ 広報やホームページ等による情報提供の過去に調査した満足度について、水道と下水道で類似していた為、平成28年度のアンケートからは上下水道について伺っています。

【経年変化】

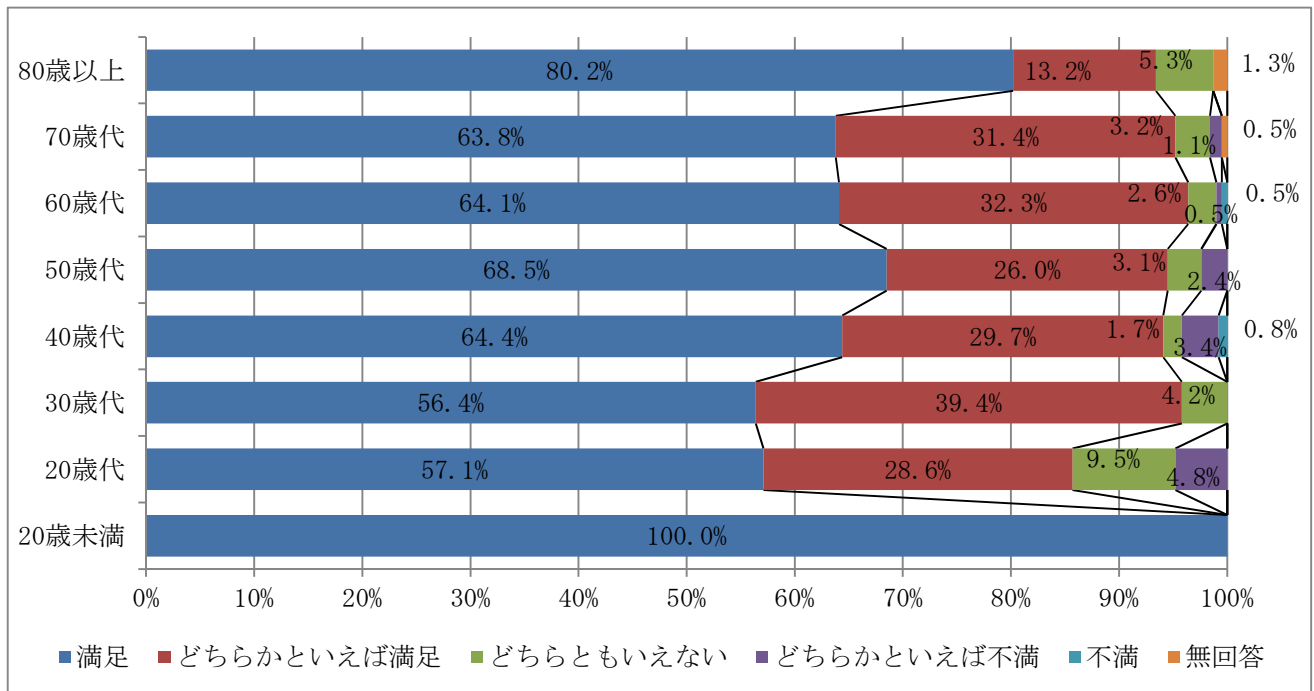
	満足している	どちらかといえ ば満足している	どちらともい えない	どちらかといえ ば不満である	不満である
平成16年度	16.7%	34.3%	43.3%	4.3%	1.4%
平成17年度	13.1%	35.0%	47.9%	2.7%	1.3%
平成18年度	11.6%	30.0%	54.1%	2.7%	1.6%
平成19年度	6.2%	29.4%	54.5%	8.1%	1.8%
平成20年度	18.9%	34.3%	43.1%	2.7%	1.0%
平成21年度	13.4%	28.3%	46.9%	8.7%	2.7%
平成23年度	6.9%	23.3%	59.8%	7.7%	2.3%
平成24年度	5.9%	23.8%	62.7%	6.4%	1.2%
平成28年度	9.8%	25.1%	60.4%	3.8%	0.9%



- 「満足している」が前回から3.9%増加しています。
- 「どちらかといえ
ば満足している」が前回から1.3%増加しています。
- 「どちらともい
えない」が前回から2.3%減少しています。

【回答の傾向】

(問4…広報やホームページ等による情報提供の満足度×回答者の年齢)

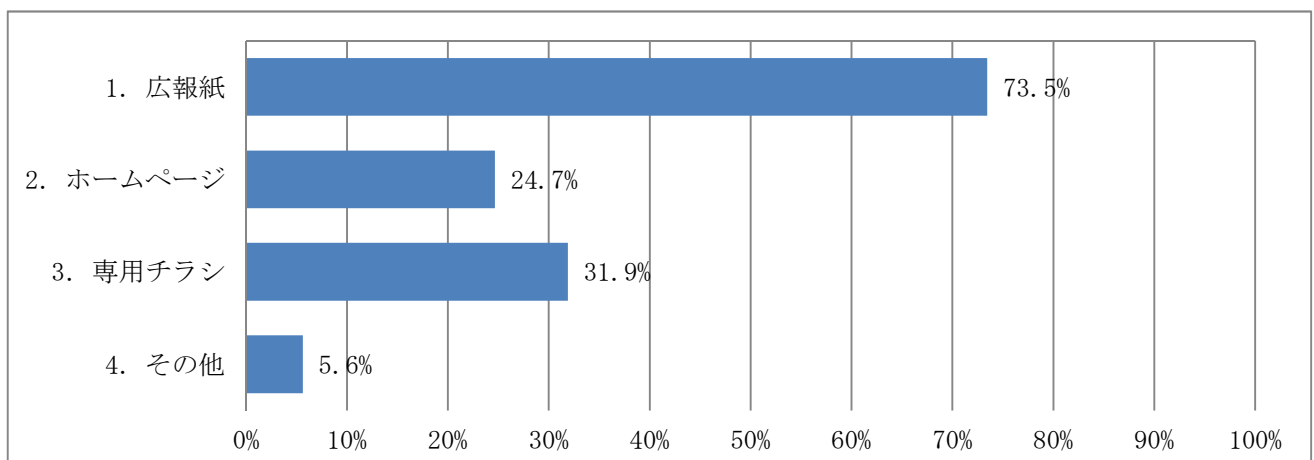


➤ 年齢が低い方が、広報やホームページ等による情報提供について、やや満足度が低くなっている傾向が見られます。

問4-3 「知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか」(複数回答)

回答	回答数	比率
1. 広報紙	274	73.5%
2. ホームページ	92	24.7%
3. 専用チラシ	119	31.9%
4. その他	21	5.6%

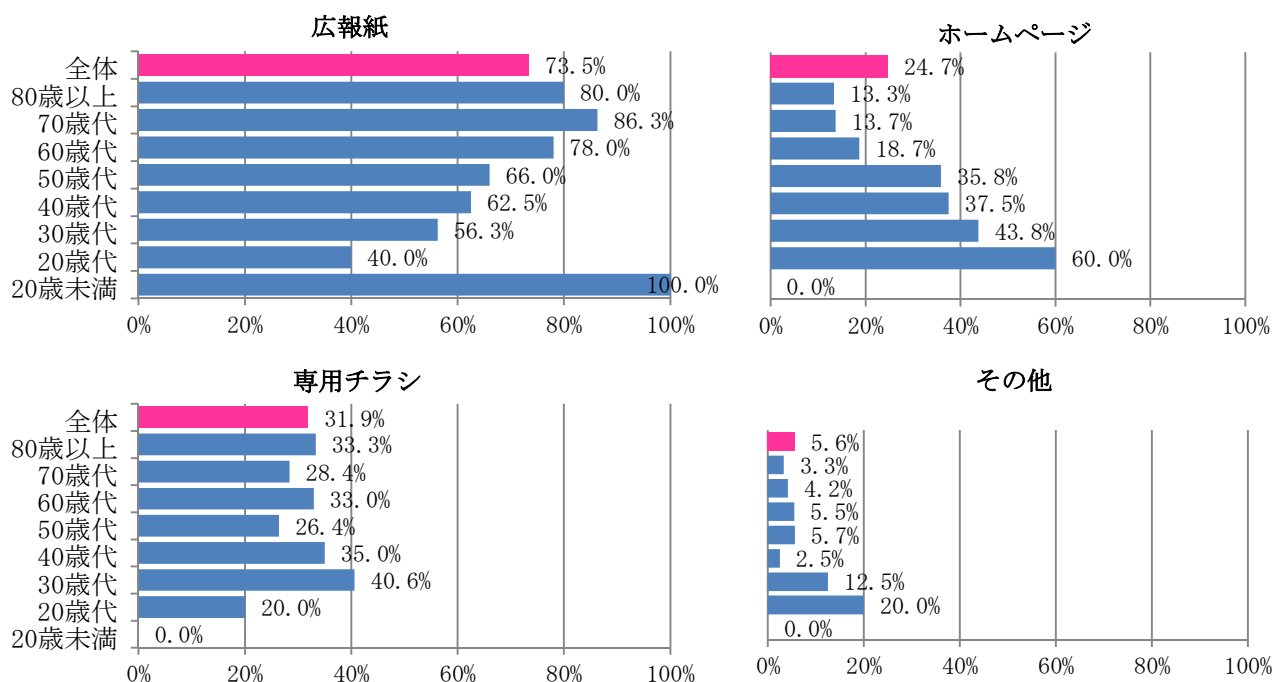
回答数 373



➤ 「広報紙」が73.5%で最も多く、「専用チラシ」が31.9%、「ホームページ」が24.7%となっています。

【回答の傾向】

(問4-3…知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか×回答者の年齢)



- 年齢の高いかたは「広報誌」により情報を受け取りたい、年齢の低い方は「ホームページ」や「専用チラシ」により情報を受け取りたいと考える傾向が見られます。

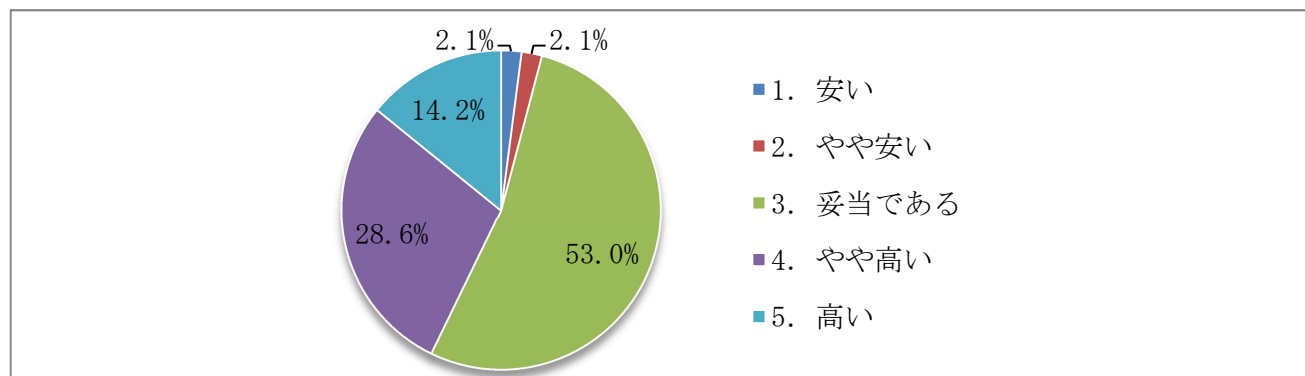
(4) 水道料金・下水道使用料について

問5「水道料金・下水道使用料について」

回 答	回答数	比 率
1. 安い	17	2.1%
2. やや安い	17	2.1%
3. 妥当である	439	53.0%
4. やや高い	236	28.6%
5. 高い	117	14.2%

回答数 826

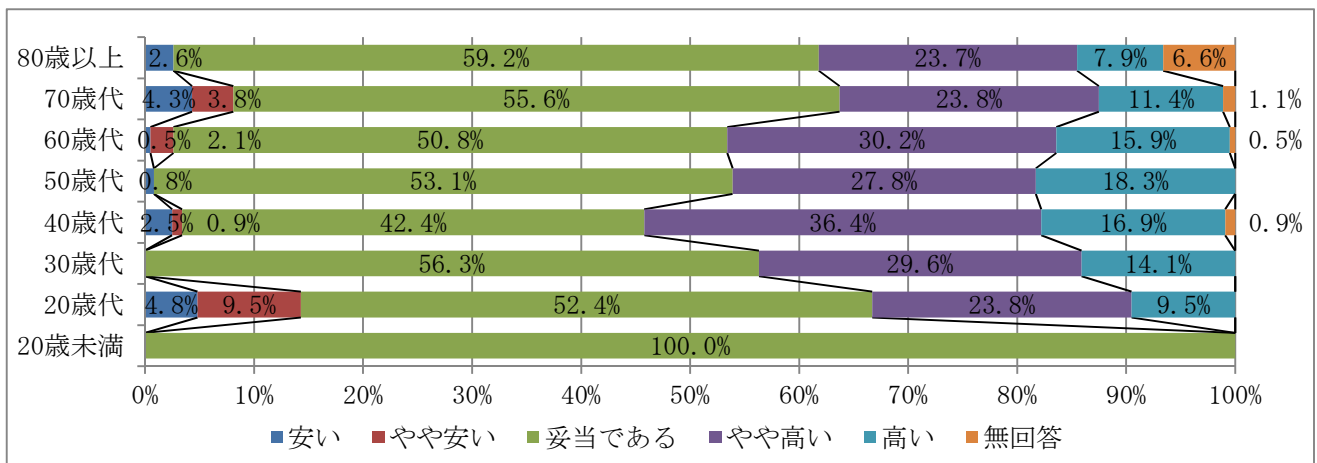
無回答 14



- 「3. 妥当である」が53.0%で最も多く、「4. やや高い」が28.6%、「5. 高い」が14.2%の順になっています。

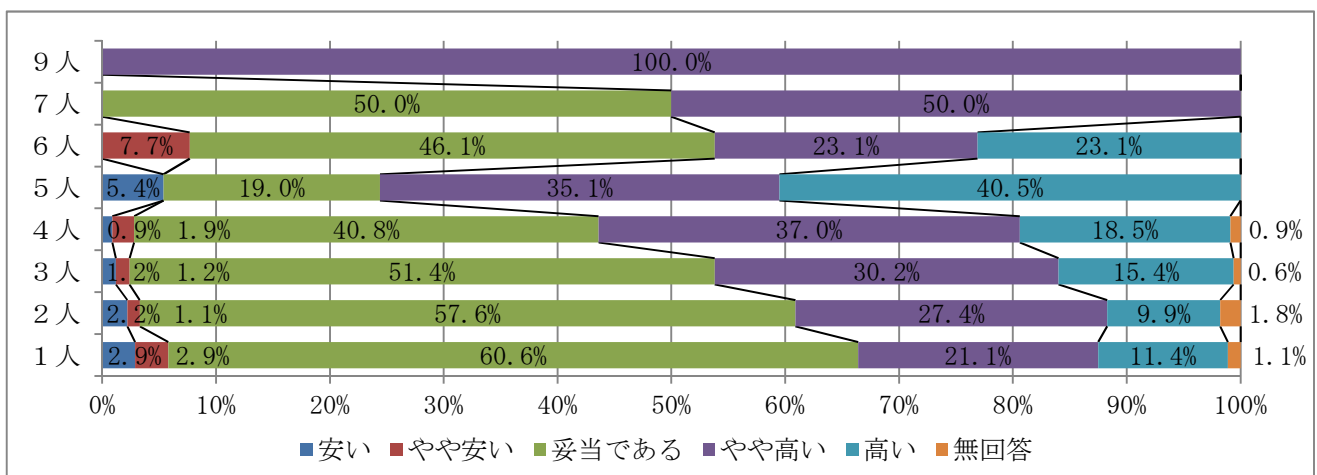
【回答の傾向】

(問5…お支払いになっている水道料金・下水道使用料×回答者の年齢)



- 40歳代の方の53.3%は「やや高い」、「高い」と回答されていますが、それ以外の年齢の半数以上の方は「妥当である」と回答されています。

(問5…お支払いになっている水道料金・下水道使用料×回答者の居住人数)



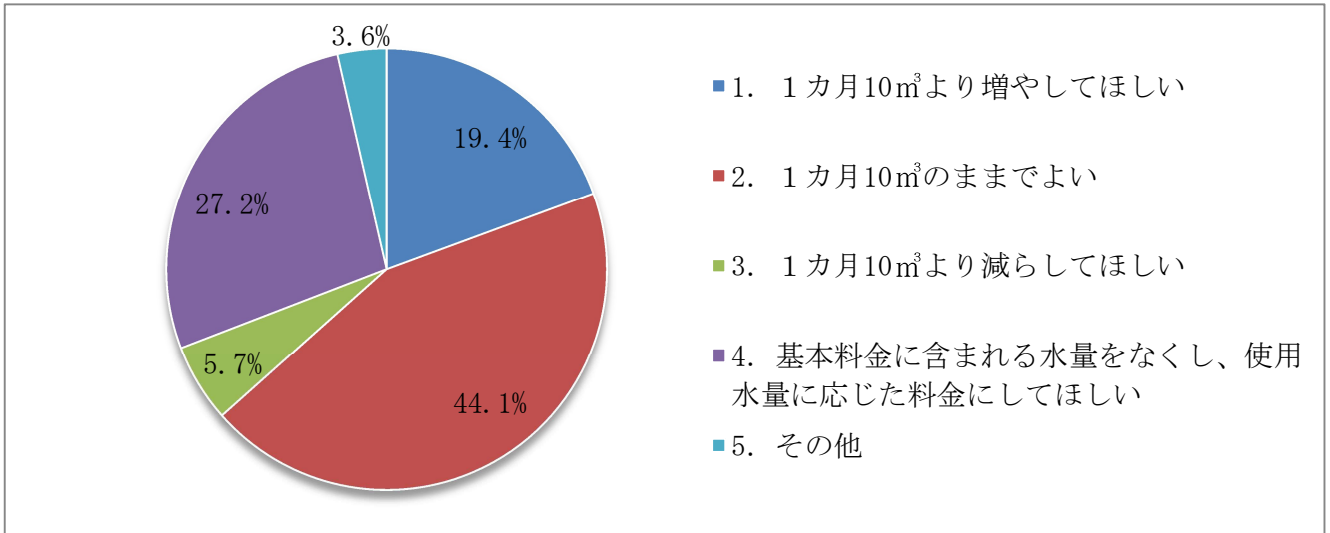
- 居住人数が1人から5人までは、人数が増えるに従って「安い」と「妥当である」は減少し、「高い」が増加しています。6人以上では、「妥当である」と「高い」の回答が半々位です。

問6「基本料金の水量について」

回 答	回答数	比 率
1. 1カ月 10 m ³ より増やしてほしい	149	19.4%
2. 1カ月 10 m ³ のままでよい	338	44.1%
3. 1カ月 10 m ³ より減らしてほしい	44	5.7%
4. 基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい	209	27.2%
5. その他	27	3.6%

回答数 767

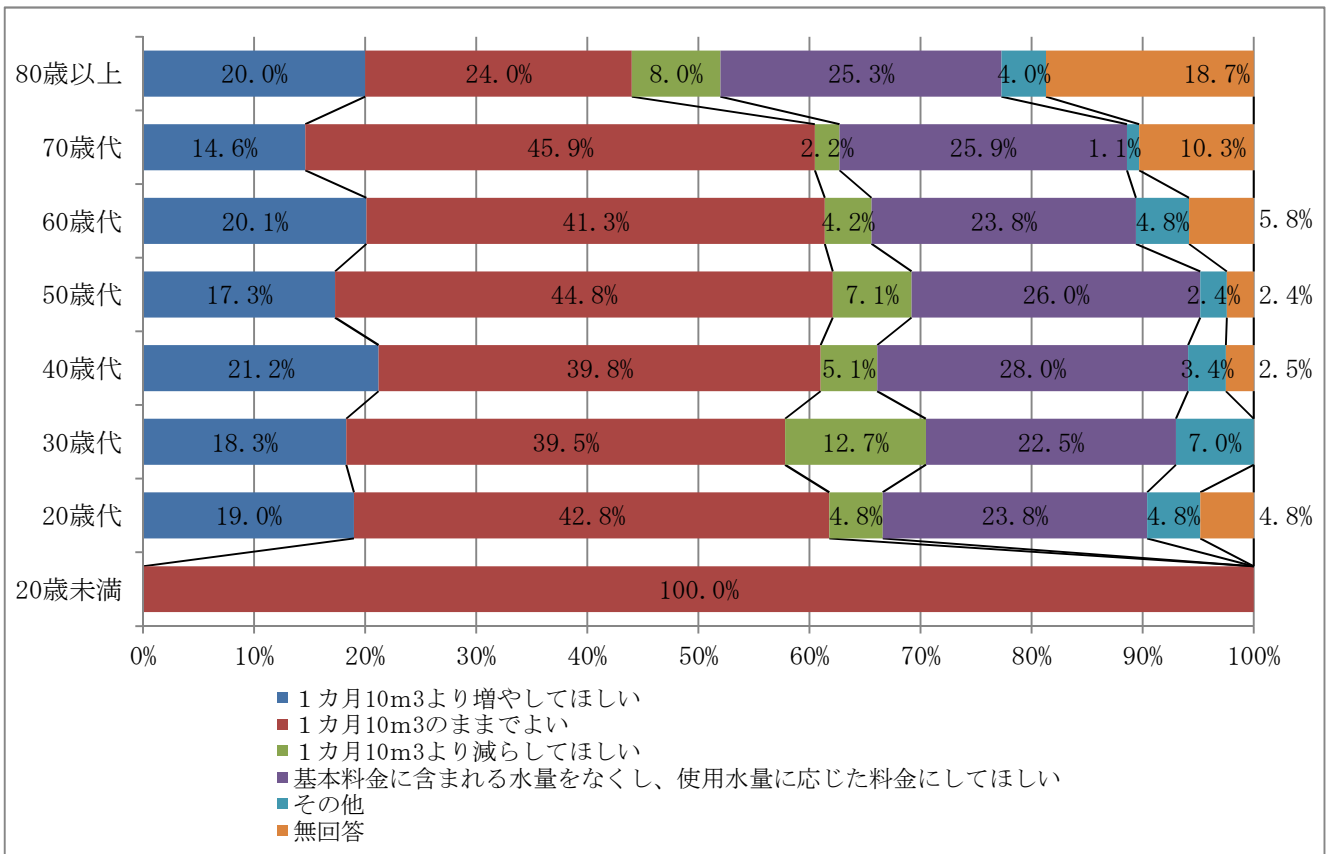
無回答 73



➤ 「2. 1カ月10m³のままでよい」が44.1%で最も多く、「4. 基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」が27.2%、「1. 1カ月10m³より増やしてほしい」が19.4%の順になっています。

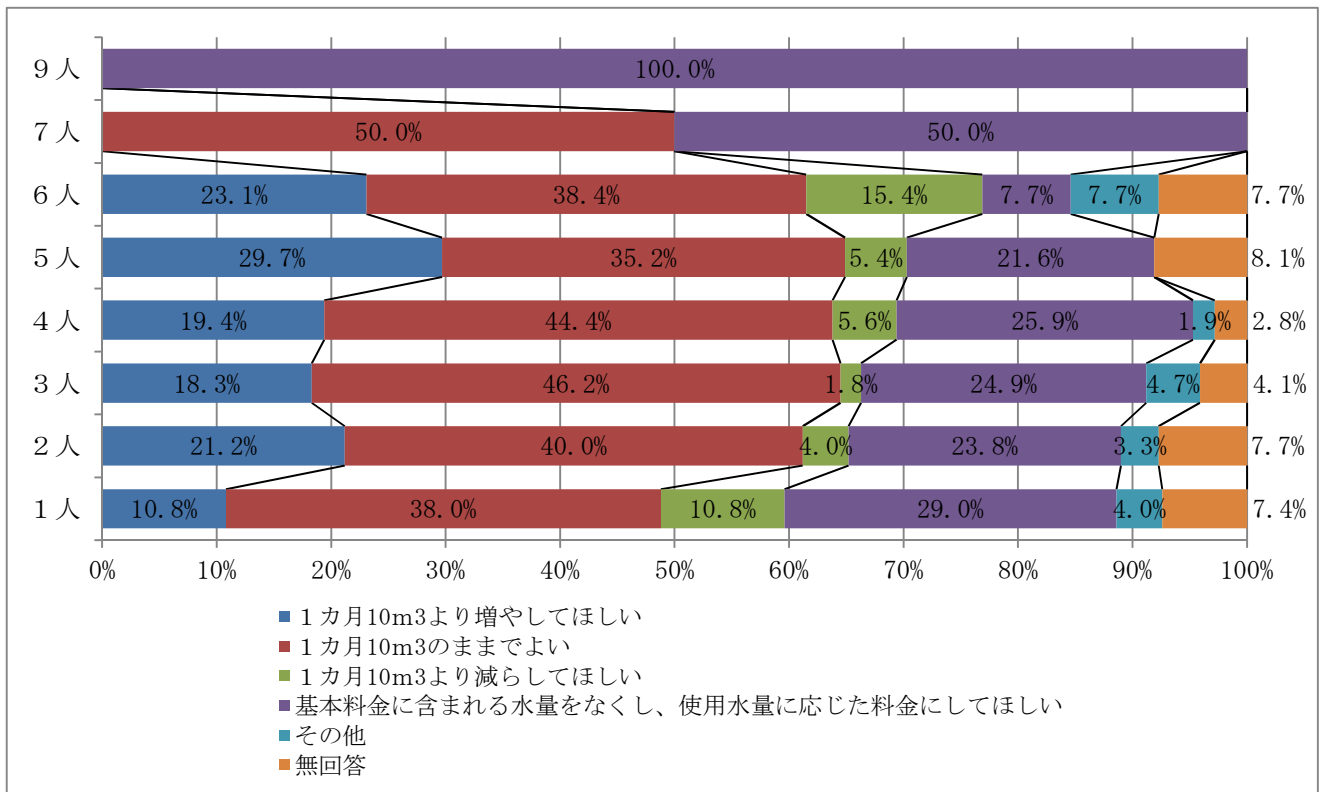
【回答の傾向】

(問6…基本料金の水量×回答者の年齢)



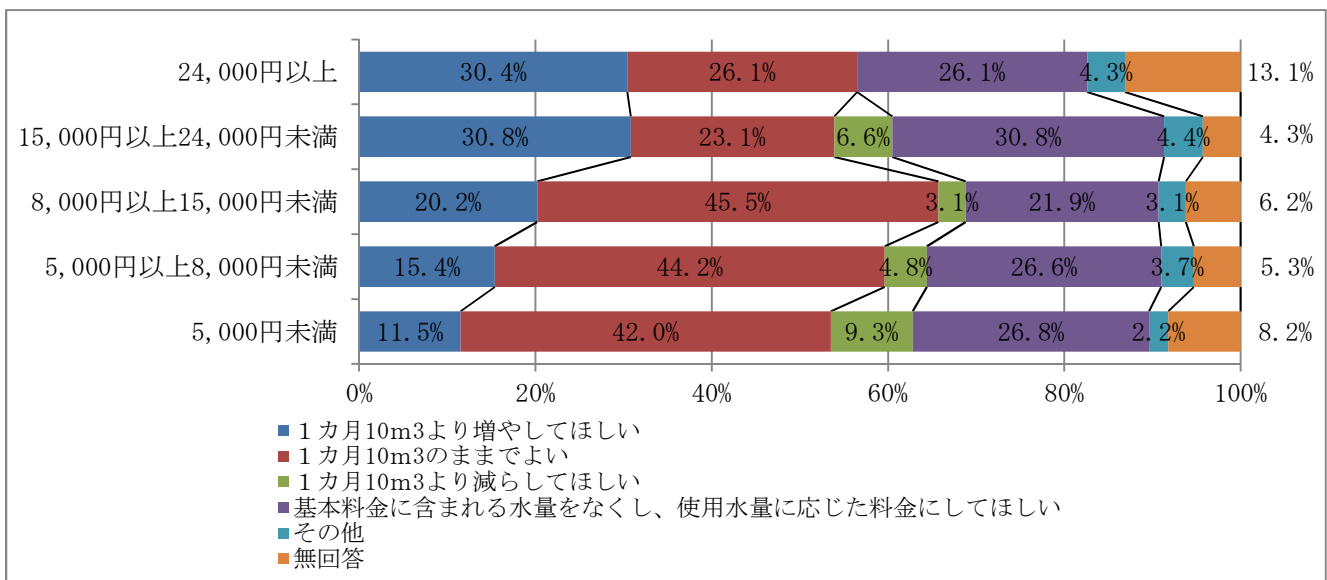
➤ 「1カ月10m³より増やしてほしい」は40歳代の21.2%、「1カ月10m³のままでいい」は70歳代の45.9%、「1カ月10m³より減らしてほしい」は30歳代の12.7%、「基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」は40歳代の28.0%の方が回答しています。

(問6…基本料金の水量×回答者の居住人数)



「1カ月10 m³より増やしてほしい」は5人の29.7%、「1カ月10 m³のままでいい」は3人の46.2%、「1カ月10 m³より減らしてほしい」は6人の15.4%、「基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」は1人の29.0%の方が回答しています。

(問6…基本料金の水量×回答者の最近の水道料金・下水道使用料の合計額)

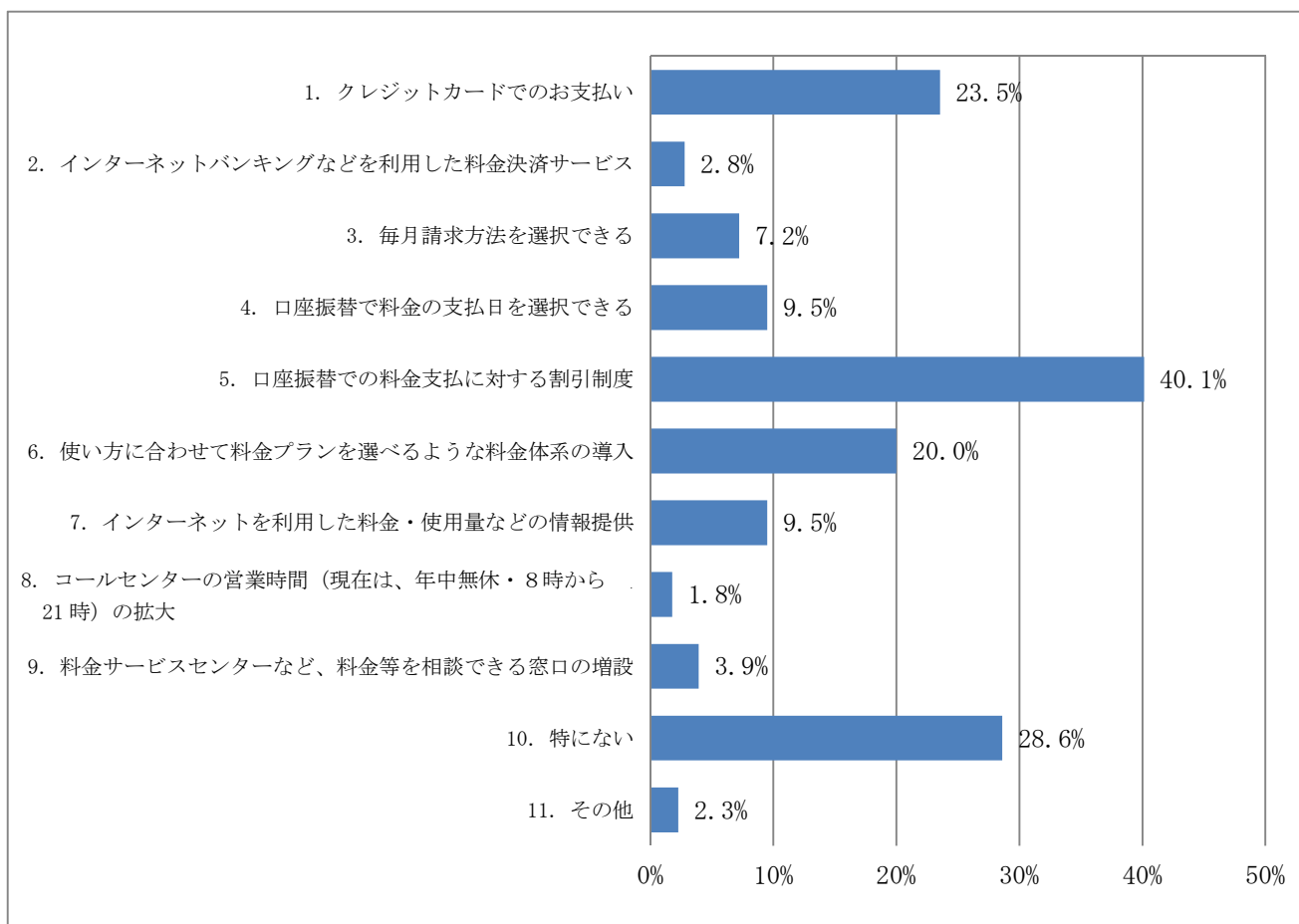


➤ 「1カ月10 m³より増やしてほしい」は、最近の水道料金・下水道使用料が高額になるほど希望する方が多くなり、「1カ月10 m³のままでよい」と「1カ月10 m³より減らしてほしい」は同金額が高額になるほど希望する方は少なくなる傾向が見られます。

問7「今後、どのようなサービスを期待するか」（複数回答）

回 答	回答数	比 率
1. クレジットカードでのお支払い	186	23.5%
2. インターネットバンキングなどを利用した料金決済サービス	22	2.8%
3. 毎月請求方法を選択できる	57	7.2%
4. 口座振替で料金の支払日を選択できる	75	9.5%
5. 口座振替での料金支払に対する割引制度	317	40.1%
6. 使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入	158	20.0%
7. インターネットを利用した料金・使用量などの情報提供	75	9.5%
8. コールセンターの営業時間（現在は、年中無休・8時から21時）の拡大	14	1.8%
9. 料金サービスセンターなど、料金等を相談できる窓口の増設	31	3.9%
10. 特にない	226	28.6%
11. その他	18	2.3%

回答数 790

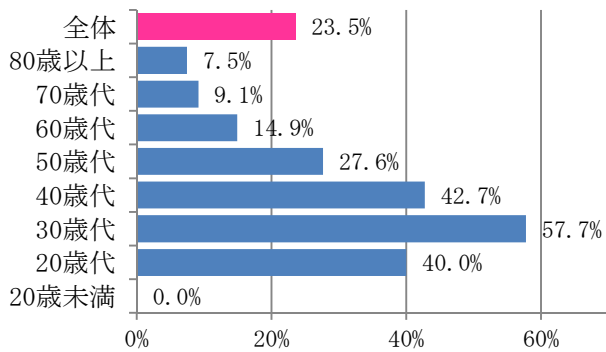


- 「5. 口座振替での料金支払に対する割引制度」が40.1%、「1. クレジットカードでのお支払い」が23.5%、「6. 使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入」が20.0%となっています。
- 「10. 特にない」も28.6%と高くなっています。

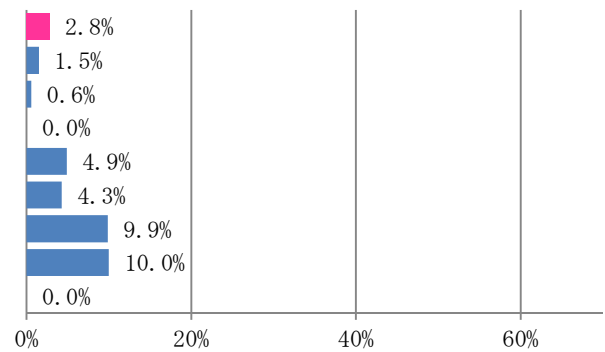
【回答の傾向】

(問7…今後、どのようなサービスを期待するか×回答者の年齢)

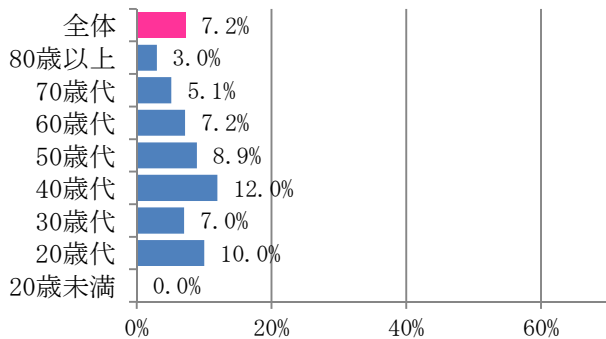
クレジットカードでのお支払い



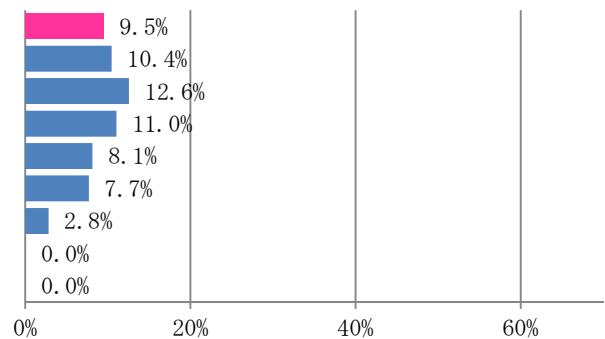
インターネットバンキング等での料金決済



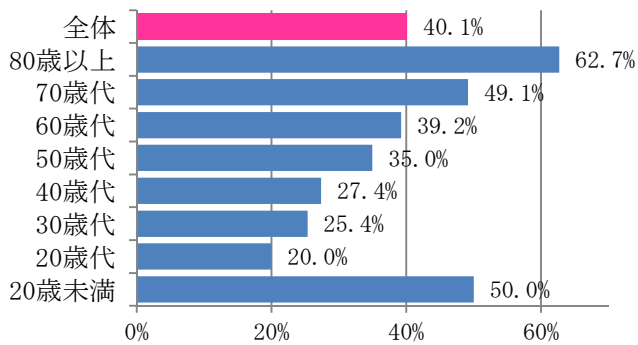
毎月請求方法を選択できる



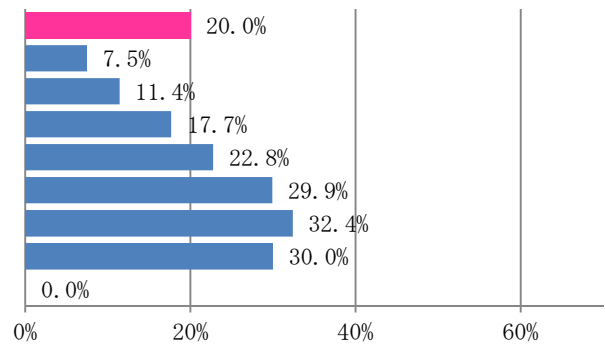
口座振替で料金支払日を選択できる



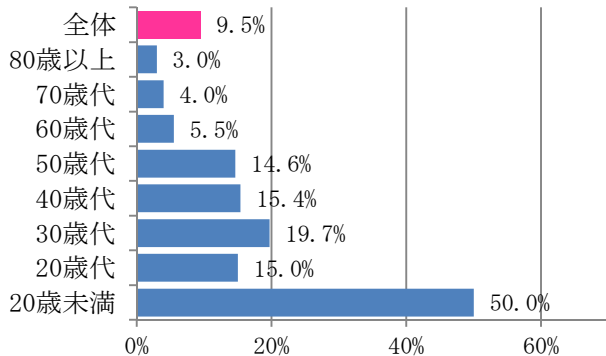
口座振替に対する割引制度



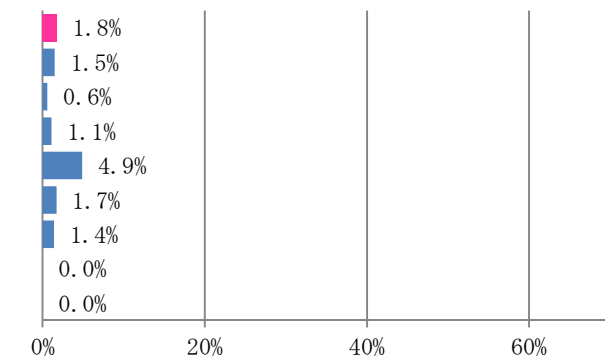
料金プランを選べる料金体系



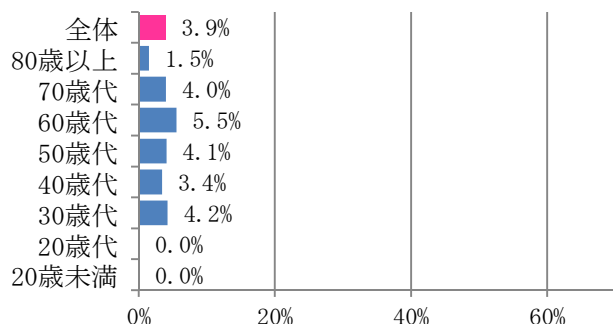
インターネットでの料金・使用量等の情報提供



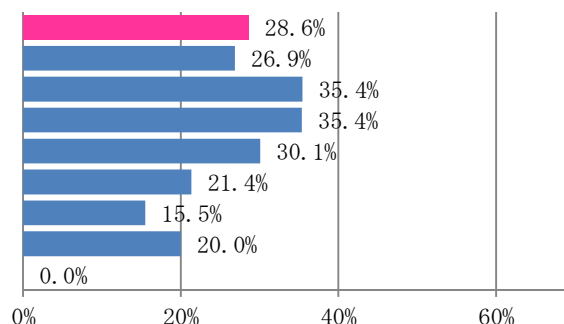
コールセンター営業時間拡大



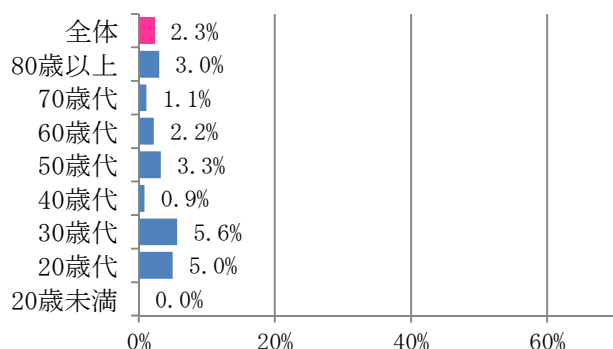
料金相談窓口増設



特にない



その他



- 「5. 口座振替での料金支払に対する割引制度」は年齢が高いほど期待が大きく、「1. クレジットカードでのお支払い」と、「6. 使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入」は年齢が低いほど期待が大きいという回答となっています。

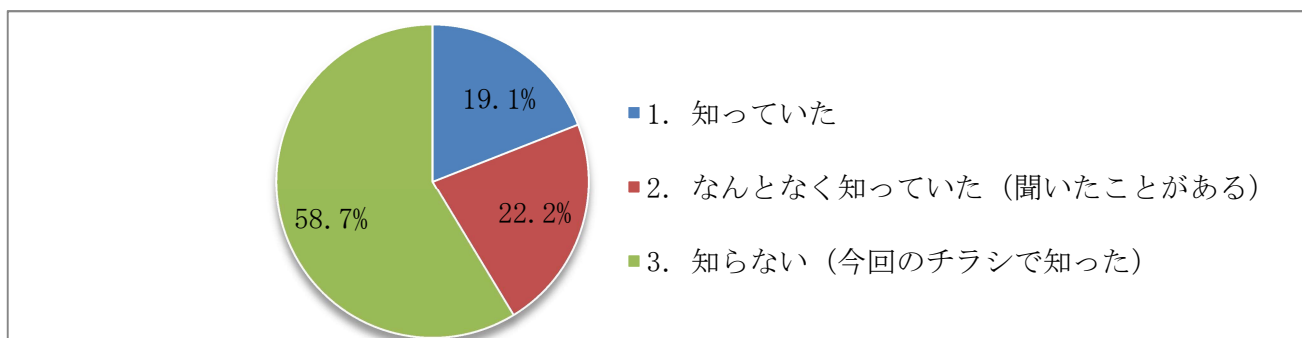
(5) 防災対策について

問8 「応急給水拠点について知っていたか」

回 答	回答数	比 率
1. 知っていた	157	19.1%
2. なんとなく知っていた (聞いたことがある)	183	22.2%
3. 知らない (今回のチラシで知った)	483	58.7%

回答数 823

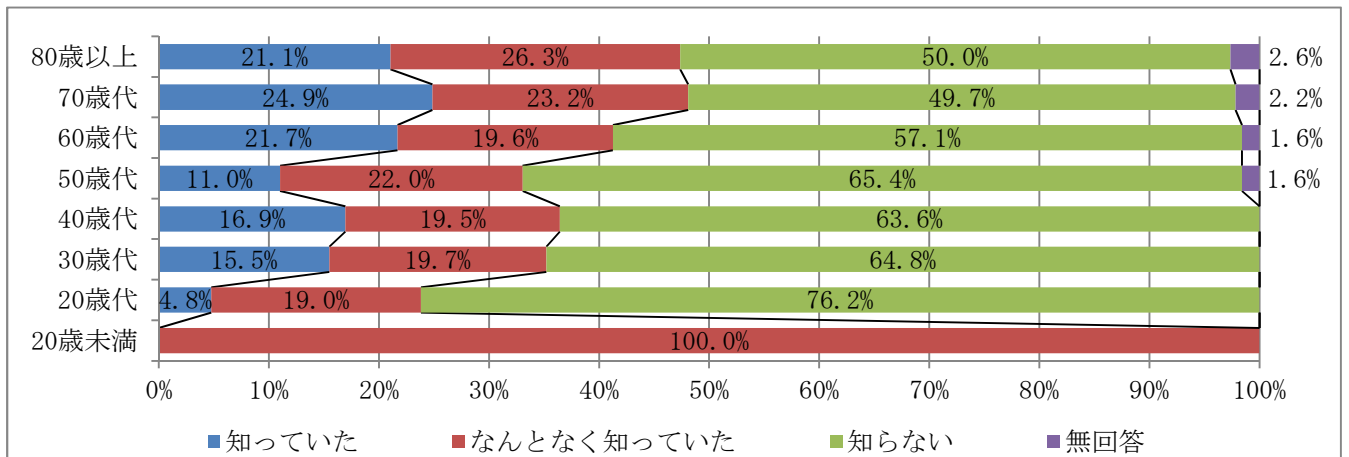
無回答 17



- 「3. 知らない (今回のチラシで知った)」が58.7%、「1. 知っていた」と「2. なんとなく知っていた (聞いたことがある)」との合計が41.3%で、応急給水拠点について知らない方の割合が多い結果となっています。

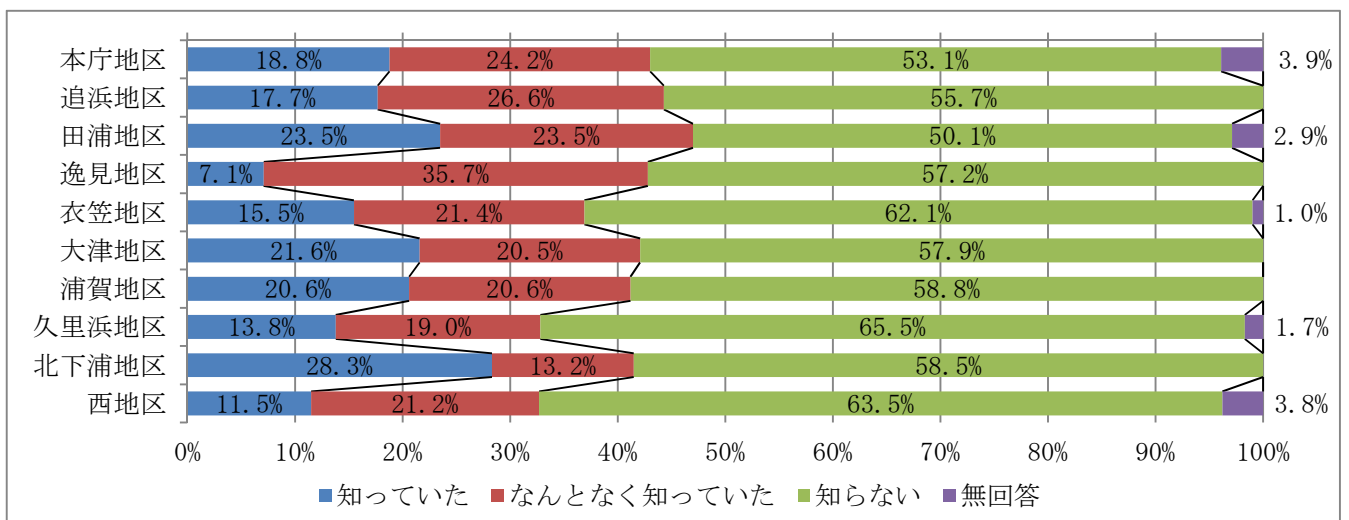
【回答の傾向】

(問8…応急給水拠点について知っていたか×回答者の年齢)



- 年齢が高くなるに従って、「1. 知っていた」と「2. なんとなく知っていた」と回答した方が多くなる傾向が見られます。

(問8…応急給水拠点について知っていたか×居住地)

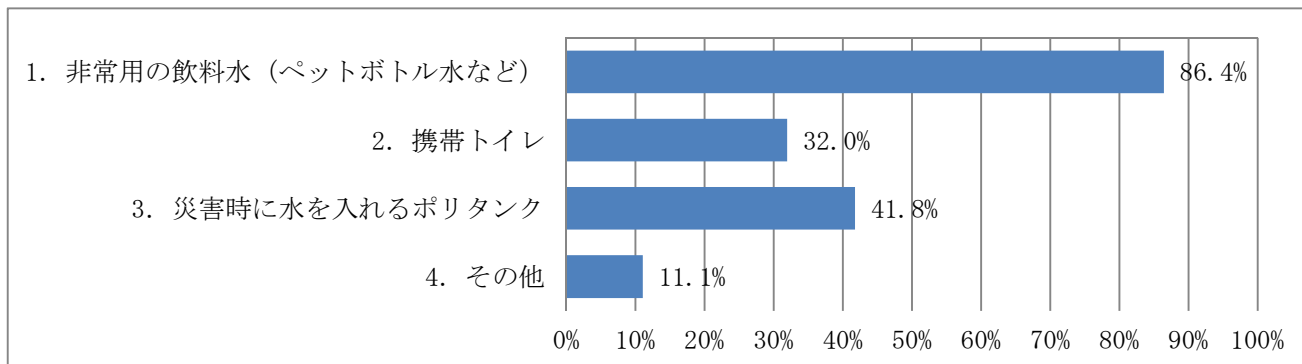


- 地区によっての大きな違いは見られず、「知っていた」と「なんとなく知っていた」を合わせると、32.7%から47.0%の間となりますが、逸見地区は、やや「知っていた」の方の割合が少ない結果となっています。

問9「災害時に備えて、日ごろから準備しているもの」(複数回答)

回 答	回答数	比 率
1. 非常用の飲料水 (ペットボトル水など)	625	86.4%
2. 携帯トイレ	231	32.0%
3. 災害時に水を入れるポリタンク	302	41.8%
4. その他	80	11.1%

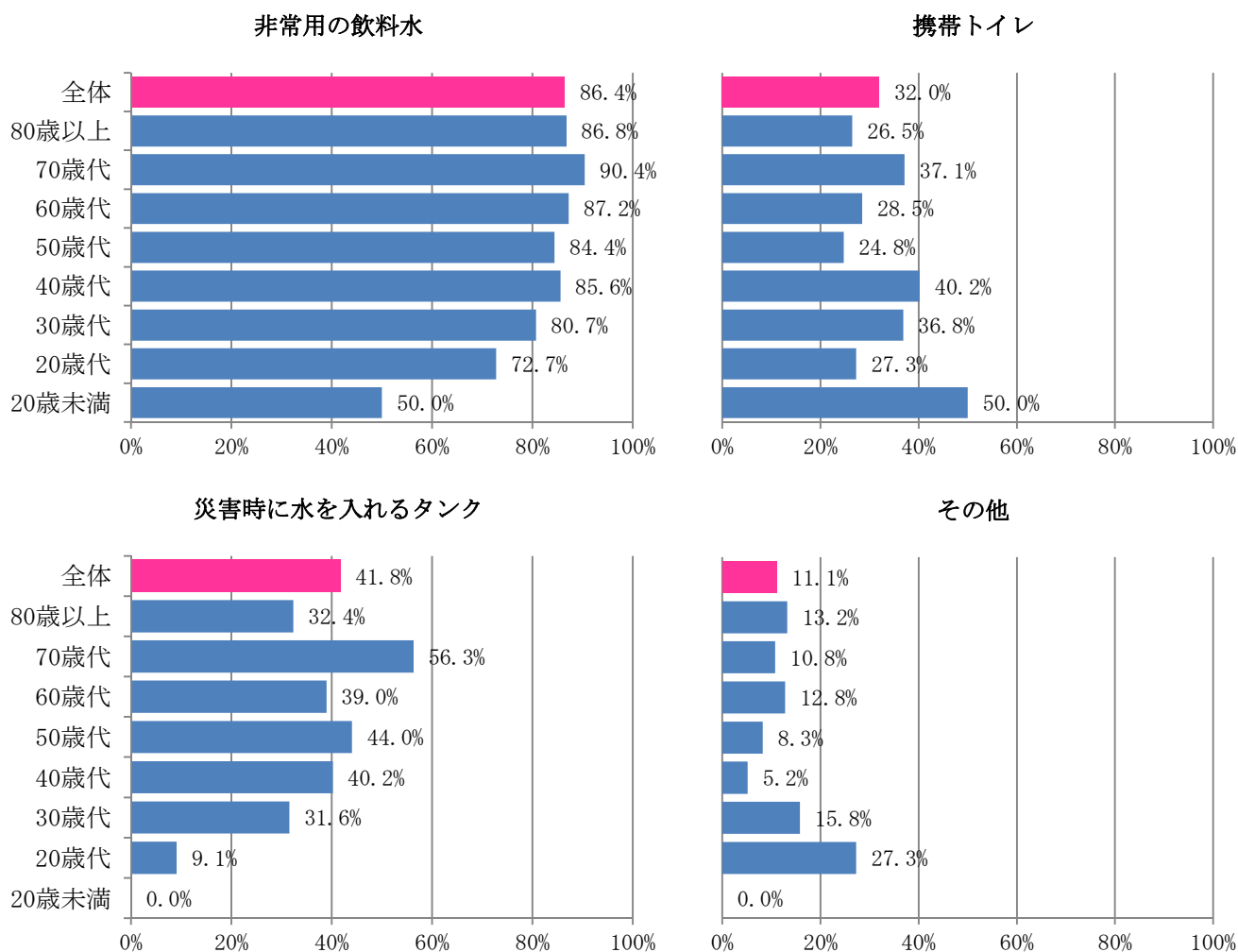
回答数 723



「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（ペットボトル水など）」が86.4%（89.3%）で最も多く、「災害時に水を入れるポリタンク」が41.8%（43.9%）、「携帯トイレ」が32.0%（28.9%）となっています。非常用飲料水を準備されている方の数に比べ、携帯トイレを準備している方の数は少ない結果となっています。

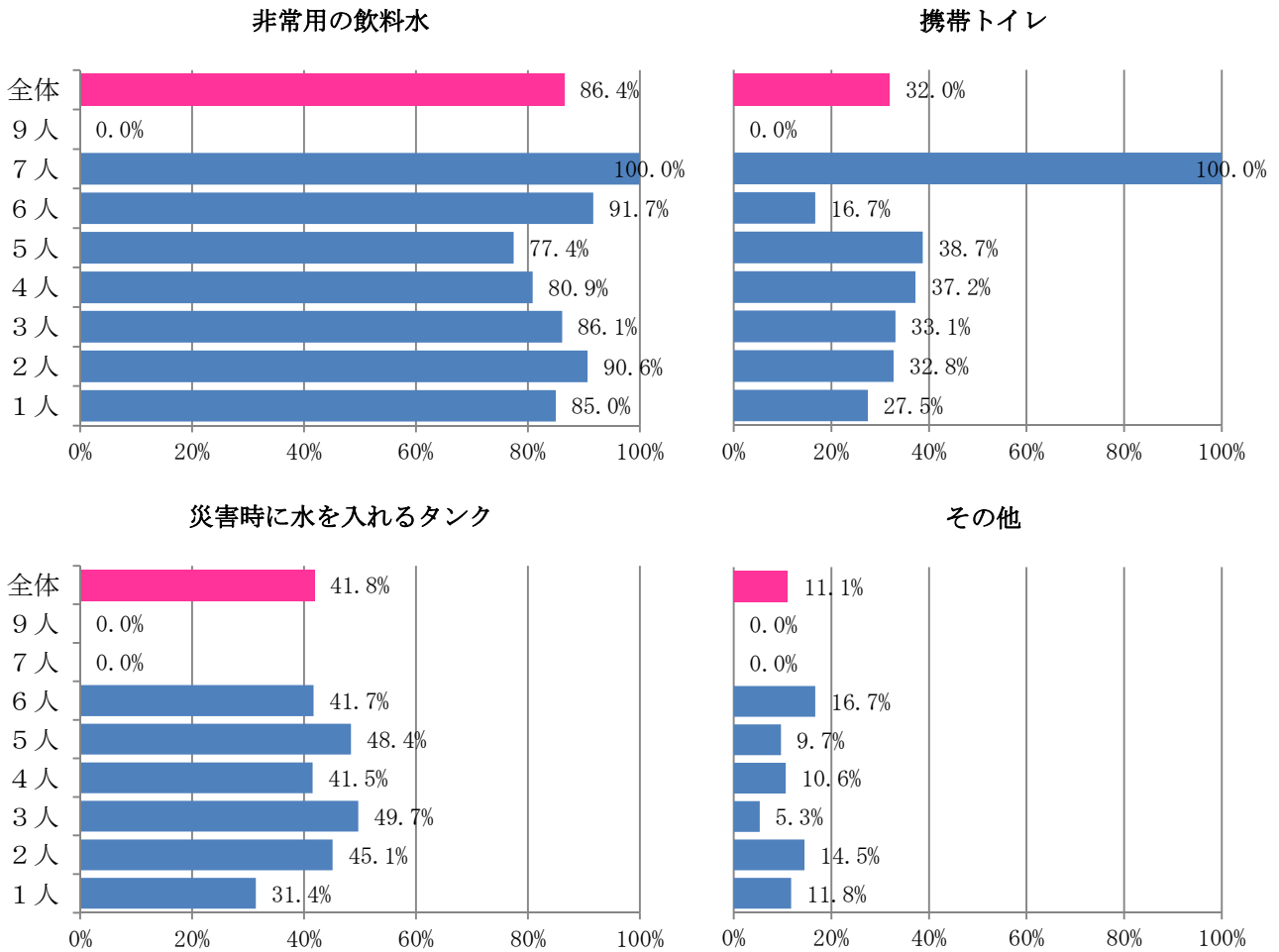
【回答の傾向】

（問9…災害時に備えて、日ごろから準備しているもの×回答者の年齢）



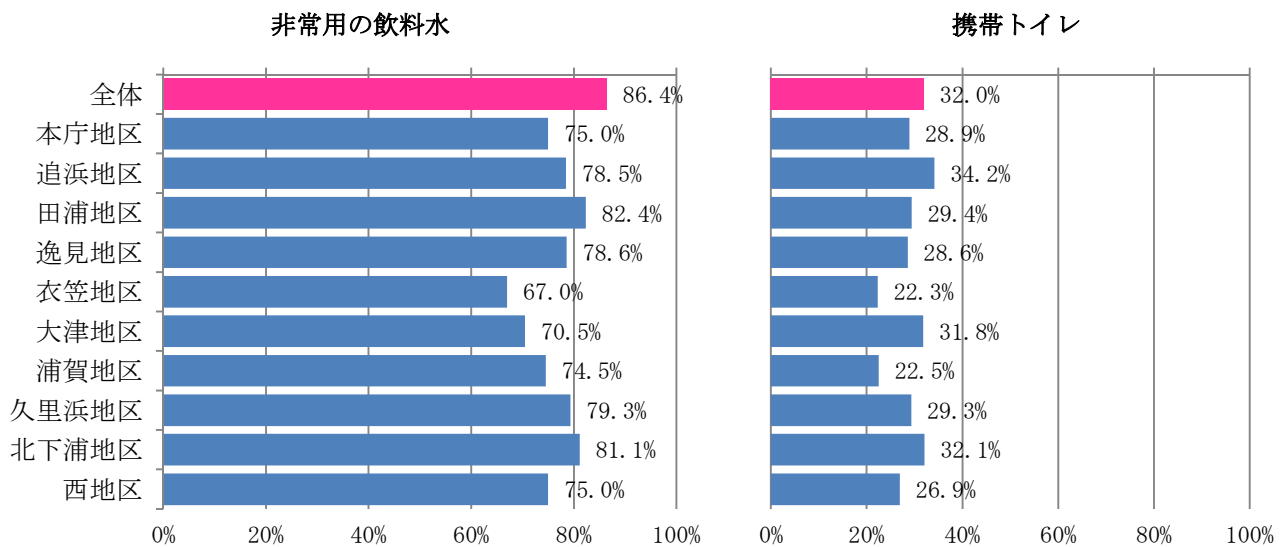
- 「1. 非常用の飲料水」は、年齢が高いほど準備している方の割合が大きい傾向が見られます。
- 「2. 携帯トイレ」は、どの年代も準備している方が少ない傾向が見られます。
- 「3. 災害時に水を入れるポリタンク」は、年齢が高いほど準備している方が多い傾向が見られます。ポリタンク等は、災害時に水を受け取るために是非、準備をお願いします。

(問9…災害時に備えて、日ごろから準備しているもの×回答者の居住人数)

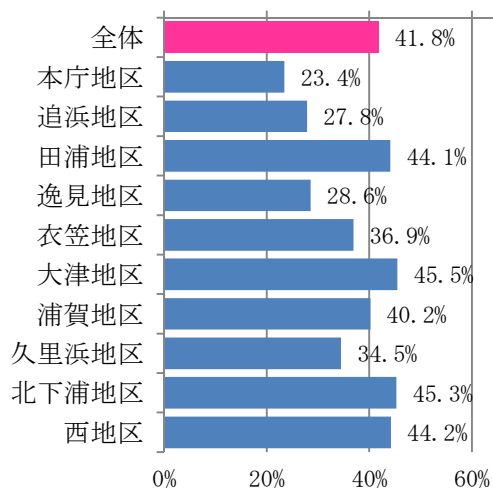


- 「非常用の飲料水」は、居住人数が多くなると準備している方が減る傾向が見られます。
- 「携帯トイレ」は、居住人数が多くなると準備している方が増える傾向が見られます。

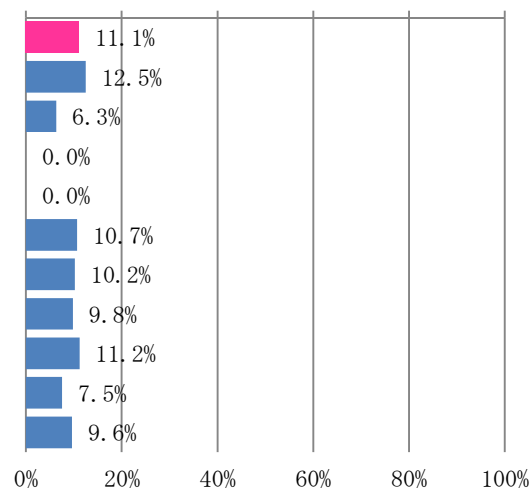
(問9…災害時に備えて、日ごろから準備しているもの×回答者の居住地域)



災害時に水を入れるタンク



その他



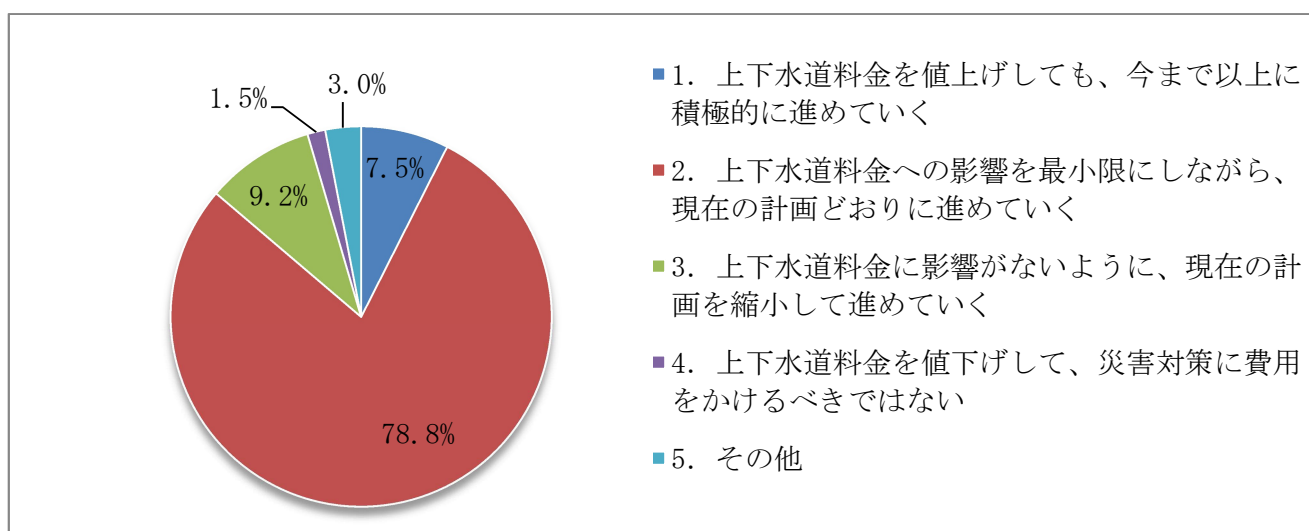
➤ 居住地域による大きな違いは見られません。

問 10 「災害対策の進め方」

回 答	回答数	比 率
1. 上下水道料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく	59	7.5%
2. 上下水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画どおりに進めていく	623	78.8%
3. 上下水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく	73	9.2%
4. 上下水道料金を値下げして、災害対策に費用をかけるべきではない	12	1.5%
5. その他	24	3.0%

回答数 791

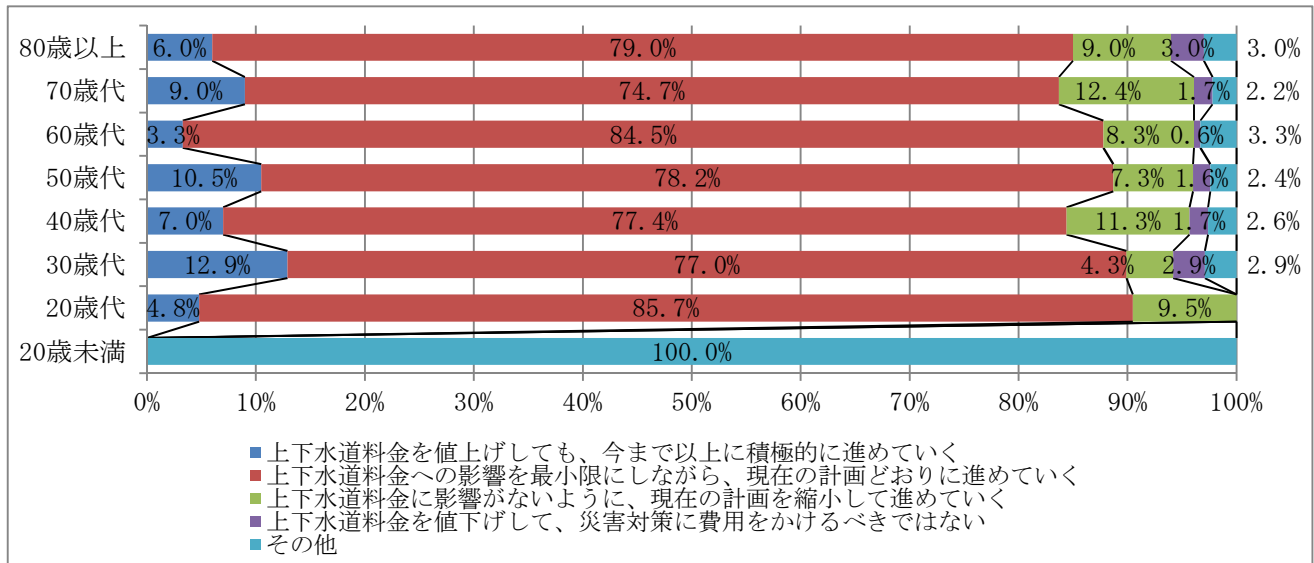
無回答 49



➤ 「2. 上下水道料金への影響を最小限にしながら、現在の計画どおりにすすめていく」が 78.8%で最も多く、「3. 上下水道料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく」が 9.2%の順になっています。

【回答の傾向】

(問 10…災害対策の進め方×回答者の年齢)



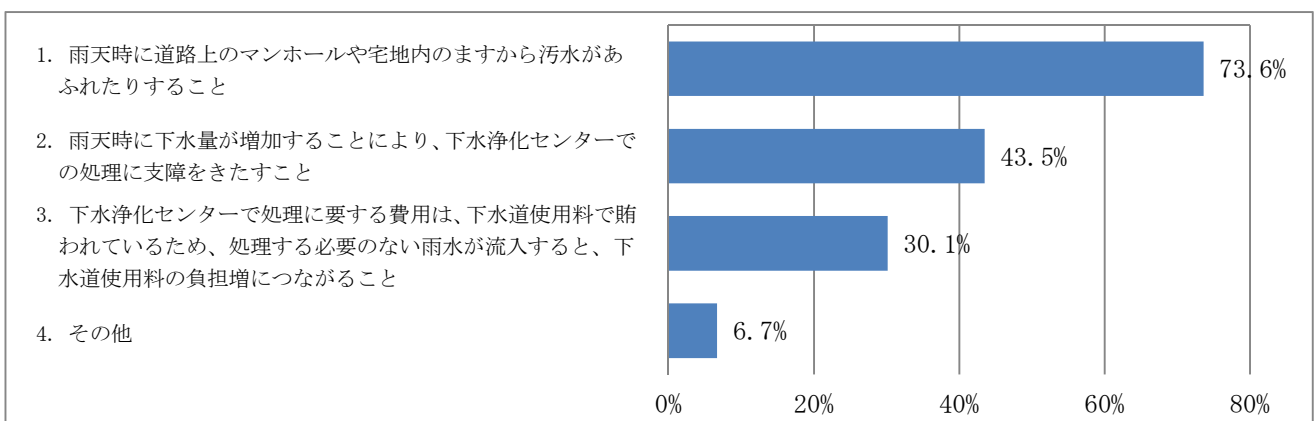
➤ 年齢による災害対策に対する考えには、大きな違いは見られません。

(6) 下水道に起こる問題について

問 11 「污水管に雨水が流入することで引き起こされる問題」(複数回答)

回 答	回答数	比 率
1. 雨天時に道路上のマンホールや宅地内のますから污水があふれたりすること	452	73.6%
2. 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	267	43.5%
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	185	30.1%
4. その他	41	6.7%

回答数 614



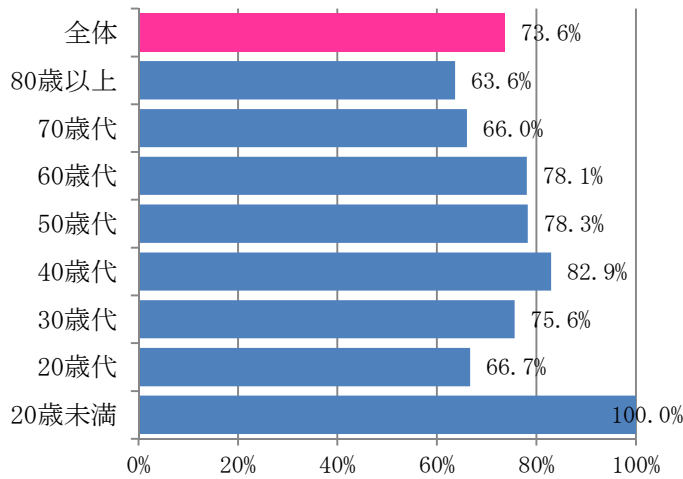
「污水管に雨水が流入することで引き起こされる問題」は「雨天時に道路上のマンホールや宅地内のますから污水があふれたりすること」が73.6%、「雨天時に下水量が増加することにより、下水浄化センターでの処理に支障をきたすこと」が43.5%、「下水浄化センターで処理に要する費用は、下水道使用料で賄われているため、処理する必要のない雨水が流入すると、下水道使用料の負担増につながる」が30.1%となっています。

また、その他として、「知らなかった」「誤接続防止」などの回答がありました。

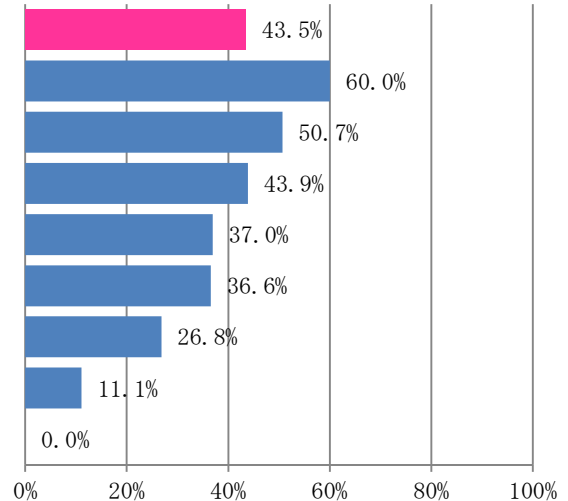
【回答の傾向】

(問 11…污水管に雨水が流入することで引き起こされる問題×回答者の年齢)

雨天時に道路上のマンホールや宅地内の
ますから污水があふれたりすること

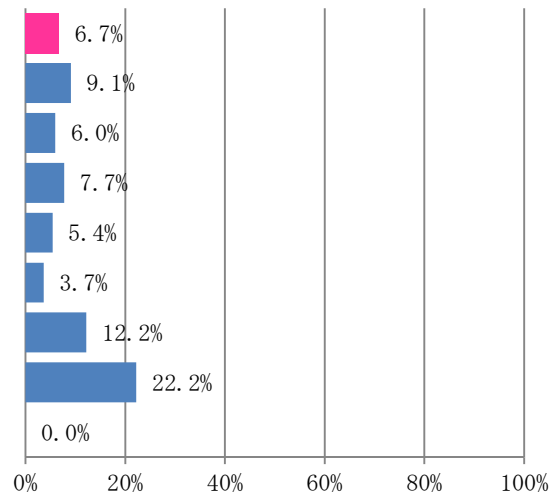
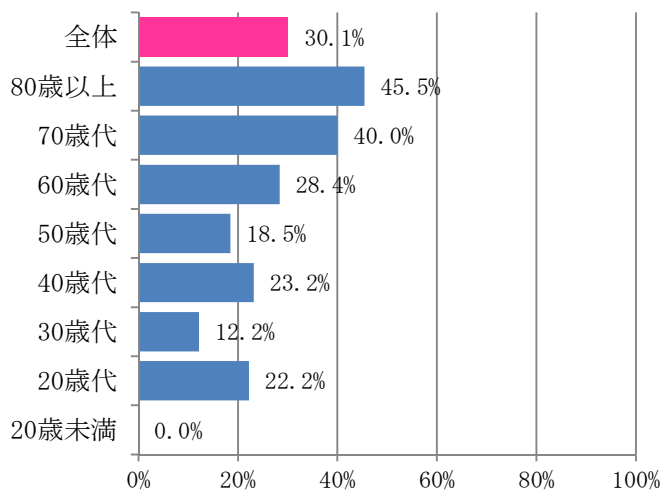


雨天時に下水量が増加することにより、
下水浄化センターでの処理に支障をきた
すこと



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

その他



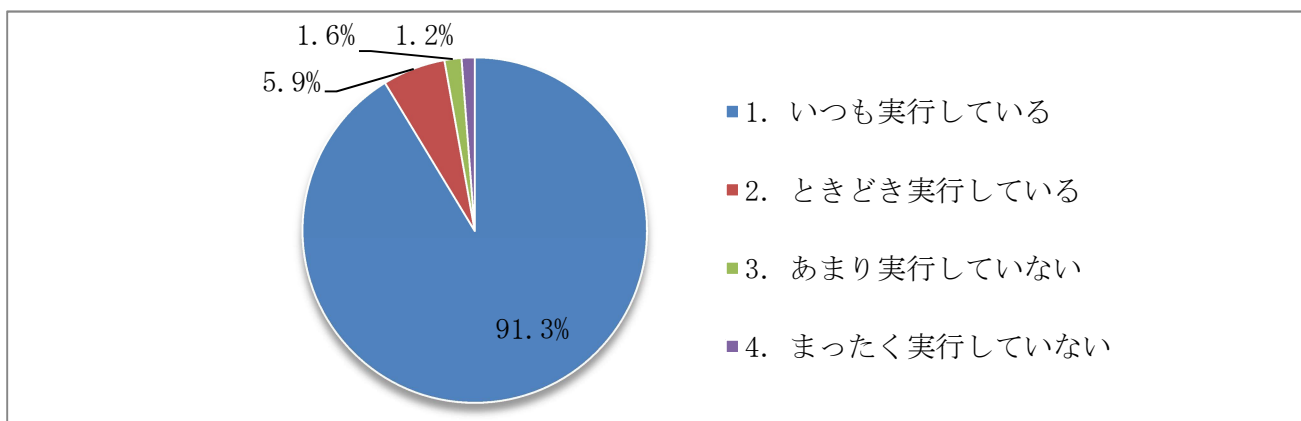
- 「1. 雨天時に道路上のマンホールや宅地内のますから污水があふれたりすること」は、年齢が高いほど、知っているという回答が減る傾向が見られ、「2. 雨天時に下水量が増加することにより、下水浄化センターでの処理に支障をきたすこと」「3. 下水浄化センターで処理に要する費用は、下水道使用料で賄われているため、処理する必要のない雨水が流入すると、下水道使用料の負担増につながる」は年齢が高いほど、知っているという回答が増える傾向が見られます。

問 12 「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」

回 答	回答数	比 率
1. いつも実行している	742	91.3%
2. ときどき実行している	48	5.9%
3. あまり実行していない	13	1.6%
4. まったく実行していない	10	1.2%

回答数 813

無回答 27

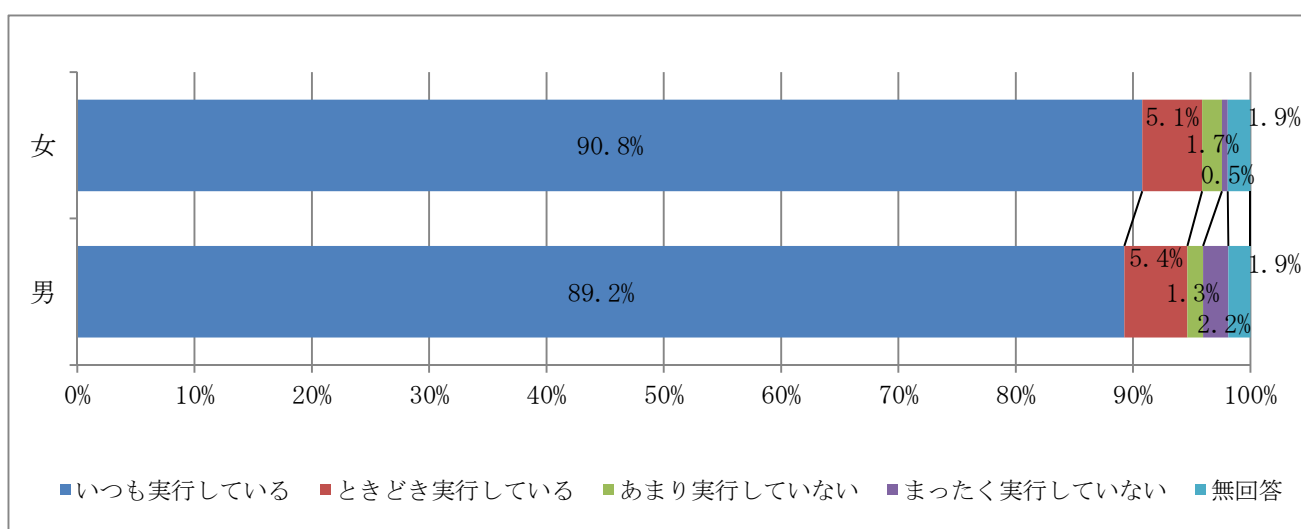


「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」は「いつも実行している」が 91.3% (91.6%)、「ときどき実行している」が 5.9% (4.2%)、「あまり実行していない」が 1.6% (1.4%)、「まったく実行していない」が 1.2% (2.8%) の順となっています。

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結果となっています。

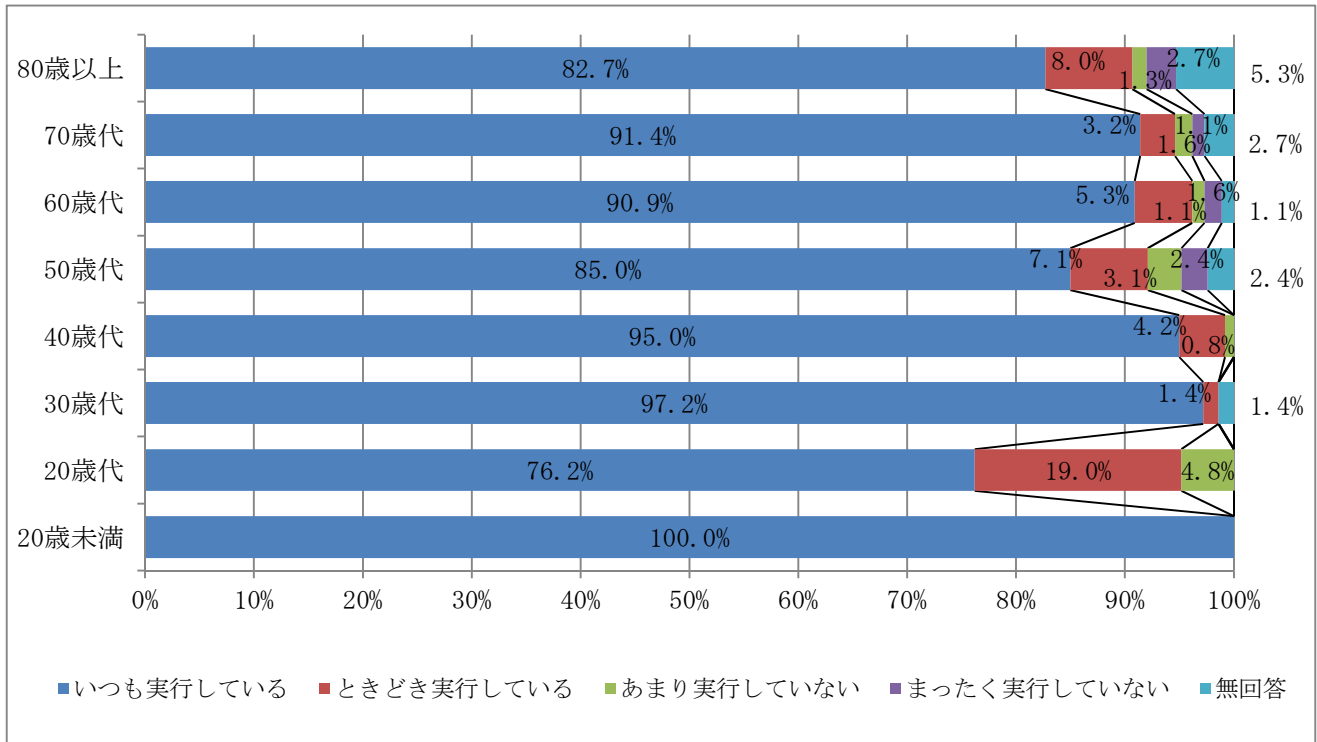
【回答の傾向】

(問 12…台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない×回答者の性別)



➤ 「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」は、男女の区別無く実行されているという結果となっています。

(問 12…台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない×回答者の年齢)

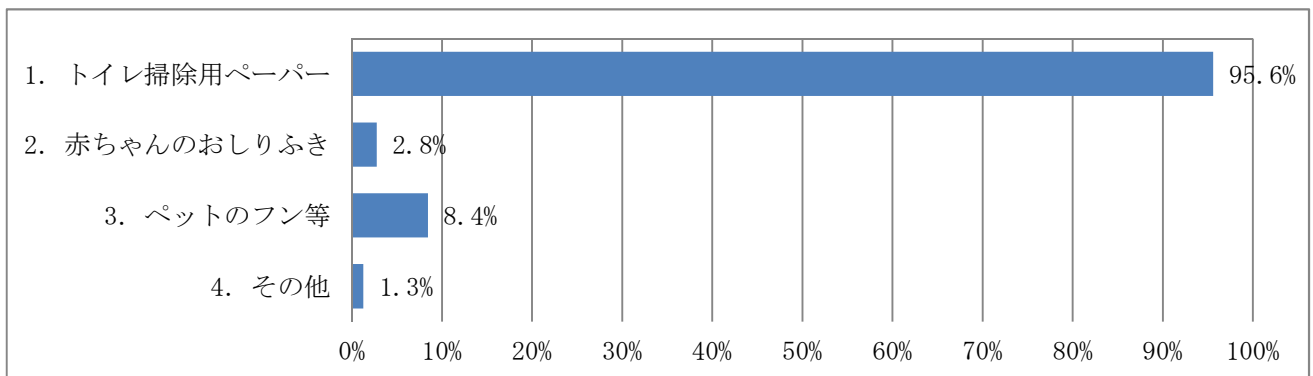


➤ 「台所から排水するとき、使用済天ぷら油を流さない」は、20歳代では、やや、「いつも実行している」の割合が少ないものの、30歳代以上では、「いつも実行している」と「ときどき実行している」を合わせると約90%となっています。

問 13 「トイレに流しているもの」(複数回答)

回 答	回答数	比 率
1. トイレ掃除用ペーパー	521	95.6%
2. 赤ちゃんのおしりふき	15	2.8%
3. ペットのフン等	46	8.4%
4. その他	7	1.3%

回答数 545

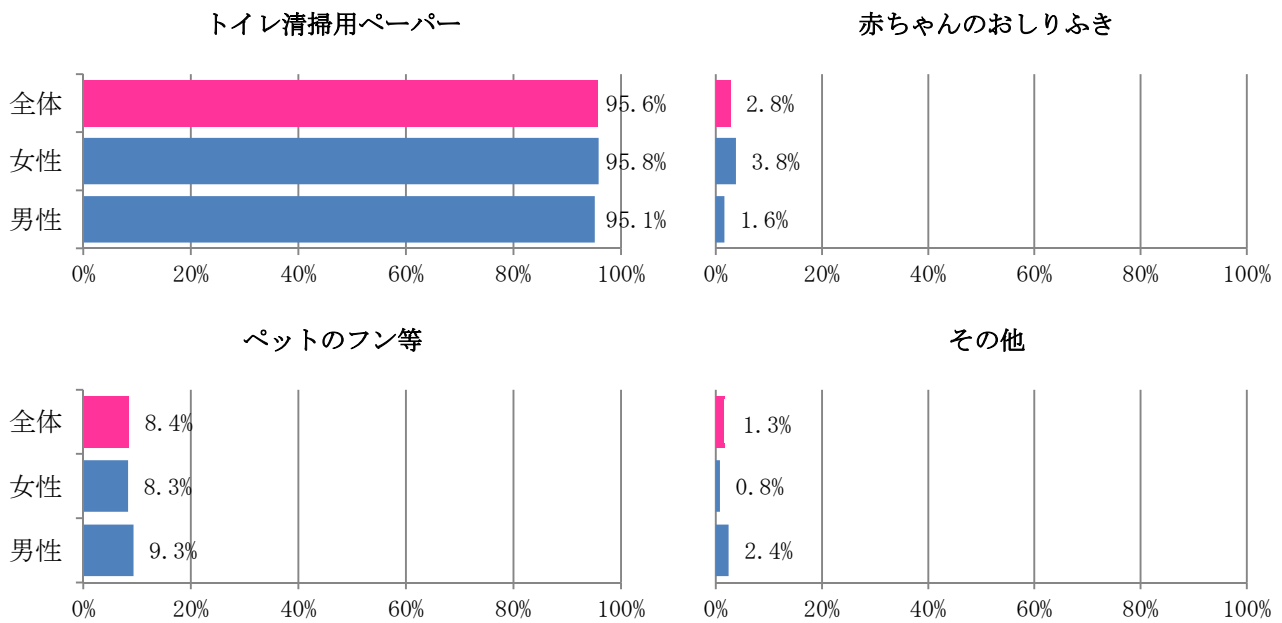


「トイレに流しているもの」については、「トイレ掃除用ペーパー」が95.6%で最も多く、「ペットのフン等」が8.4%、「赤ちゃんのおしりふき」が2.8%の順になっています。

「トイレ掃除用ペーパー」「赤ちゃんのおしりふき」共に、トイレに流せることが記載された製品を使用している旨の添え書きが多く見られました。

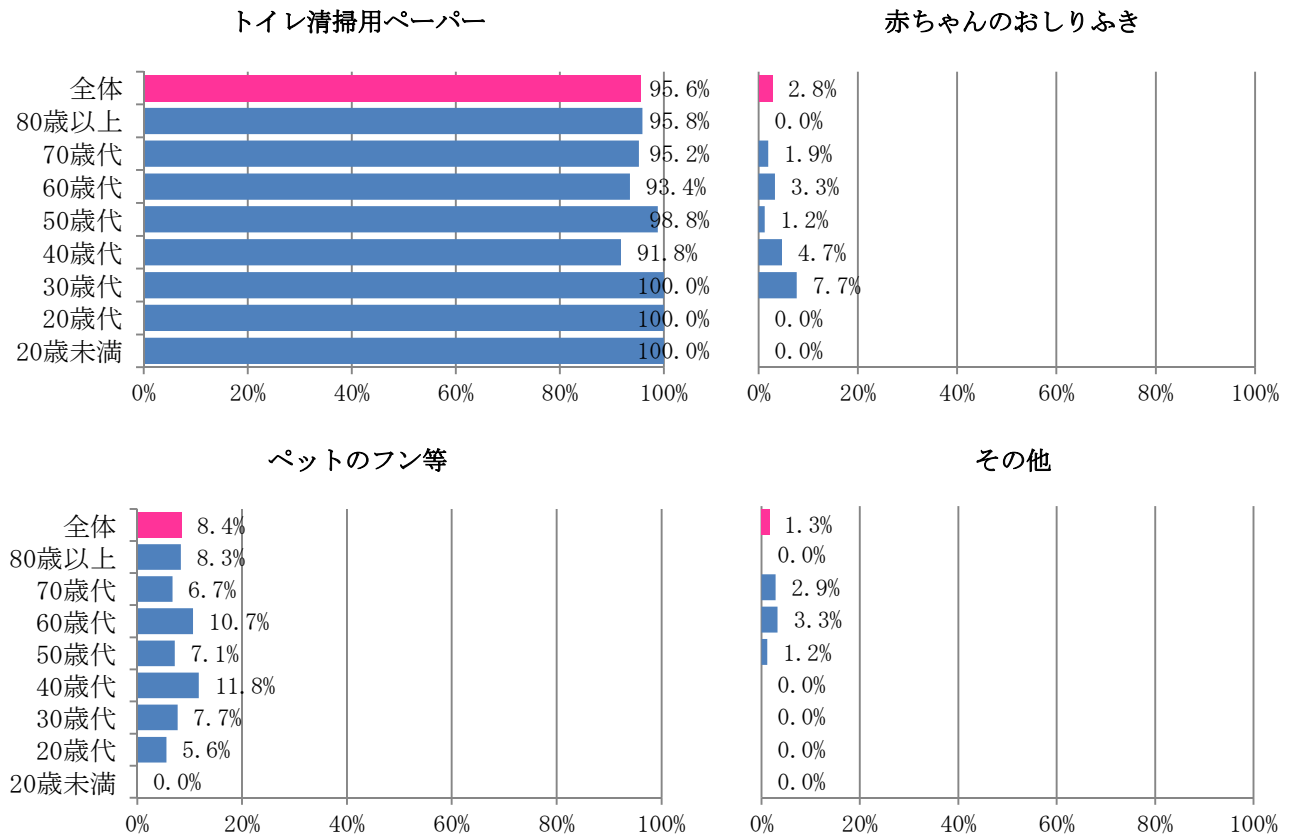
【回答の傾向】

(問 13…トイレに流しているもの×回答者の性別)



- 「トイレに流しているもの」については、その種類によって男女間の差はほとんど無いという結果となっています。

(問 13…トイレに流しているもの×回答者の年齢)



- 「トイレに流しているもの」については、「トイレ清掃用ペーパー」と「ペットのフン等」は、年齢の差はほぼ無く、「赤ちゃんのおしりふき」は、子育て世代を中心に行っているという結果となっています。

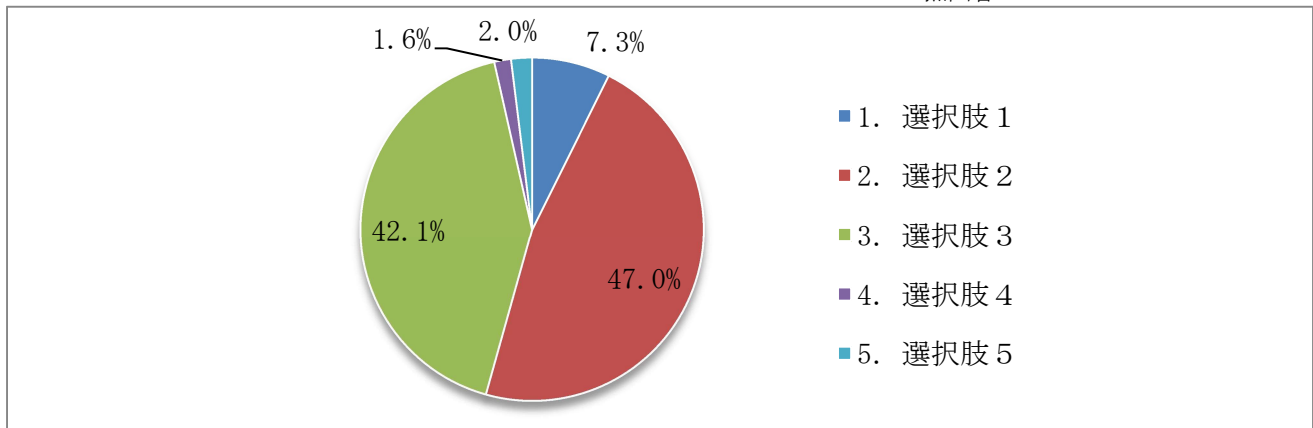
(7) 水道事業・下水道事業の費用負担について

問 14 「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」

回 答	回答数	比 率
1. 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は、水道料金・下水道使用料の値上げで対応すべきである	56	7.3%
2. 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、適正に水道料金・下水道使用料を設定してもらいたい	357	47.0%
3. 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	320	42.1%
4. 水道料金・下水道使用料を値下げして、老朽化した施設の維持管理や改築更新に費用をかけるべきではない	12	1.6%
5. その他	15	2.0%

回答数 760

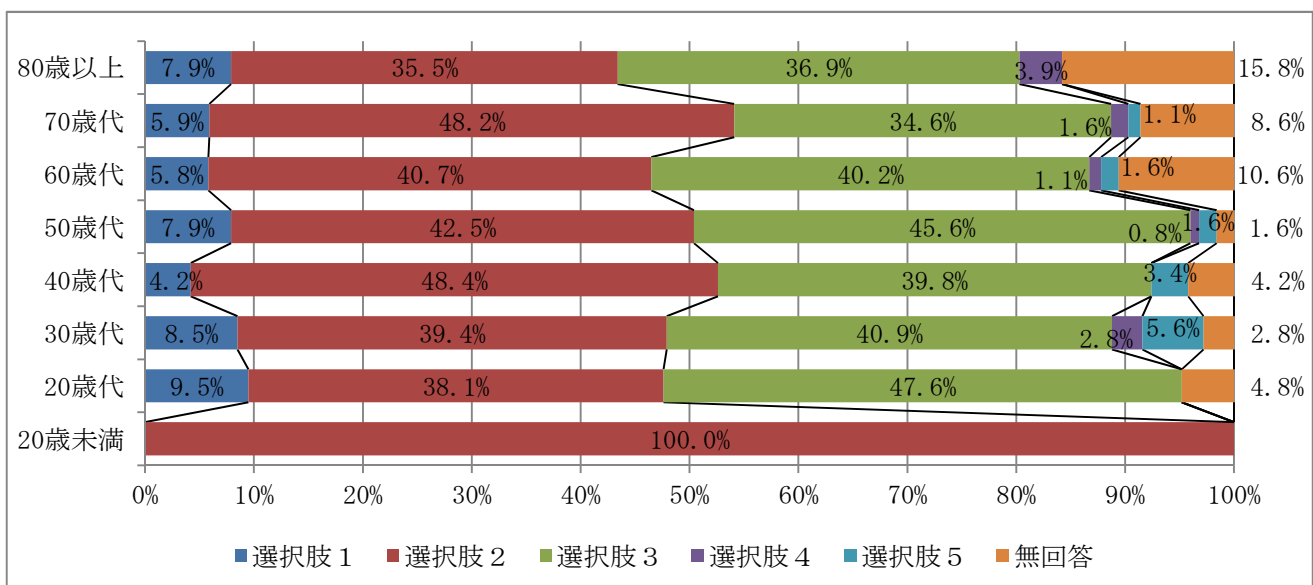
無回答 80



「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」は「選択肢 1」が 7.3%、「選択肢 2」が 47.0%、「選択肢 3」が 42.1%、「選択肢 4」が 1.6%、「選択肢 5」が 2.0%となっています。

【回答の傾向】

(問 14…安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について×年齢)



- 年齢による大きな違いはありませんが、選択肢 2 を選んだ最も多い回答は 40 歳代で 48.4%、2 番目は 70 歳代で 48.2%となっています。
- 選択肢 3 を選んだ最も多い回答は 20 歳代で 47.6%、2 番目は 50 歳代で 45.6%となっています。

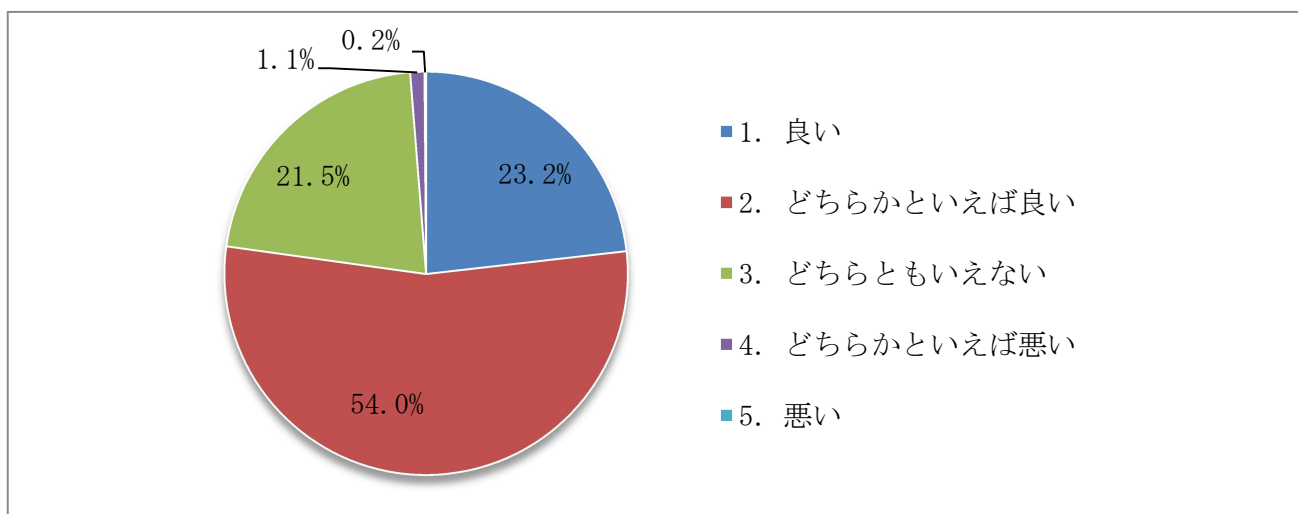
(8) 水道・下水道のイメージについて

問 15 「水道のイメージ」

回 答	回答数	比 率
1. 良い	183	23.2%
2. どちらかといえば良い	426	54.0%
3. どちらともいえない	170	21.5%
4. どちらかといえば悪い	9	1.1%
5. 悪い	1	0.2%

回答数 789

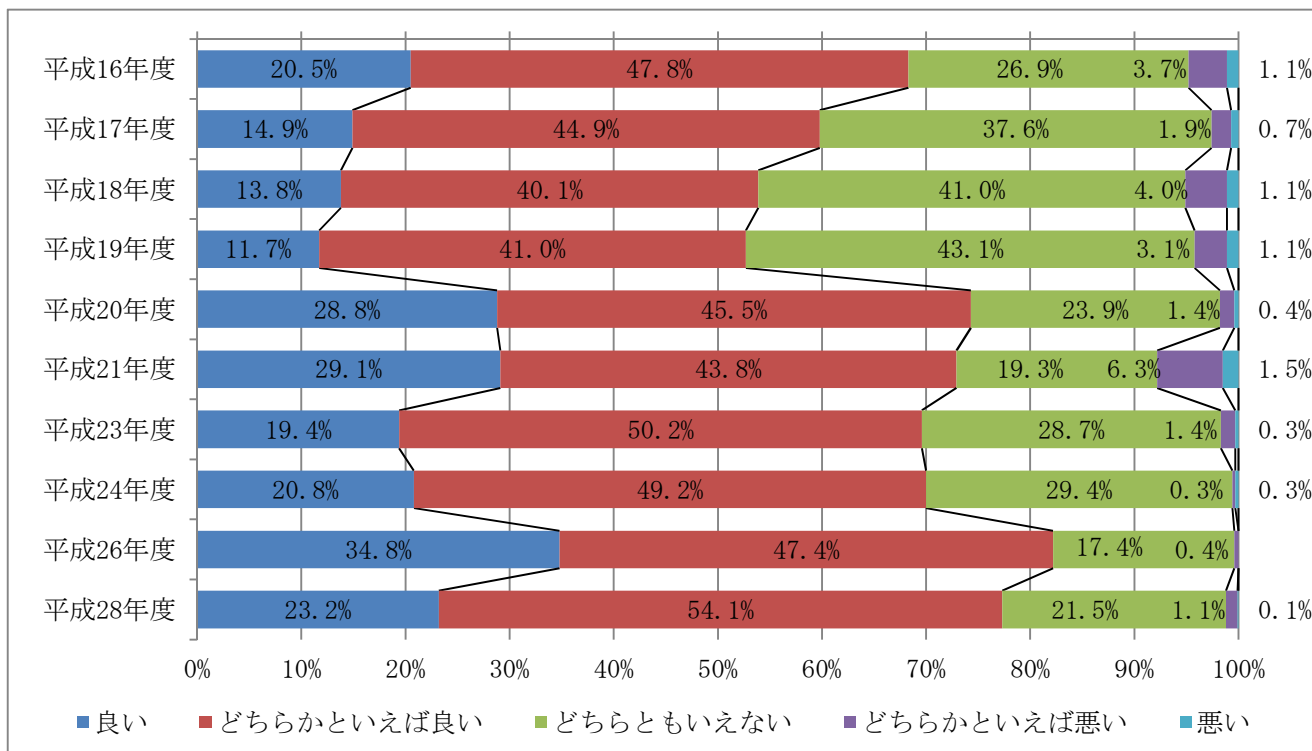
無回答 51



「水道のイメージ」は、「良い」が 23.2%、「どちらかといえば良い」が 54.0%、「どちらともいえない」が 21.5%となっています。

【経年変化】

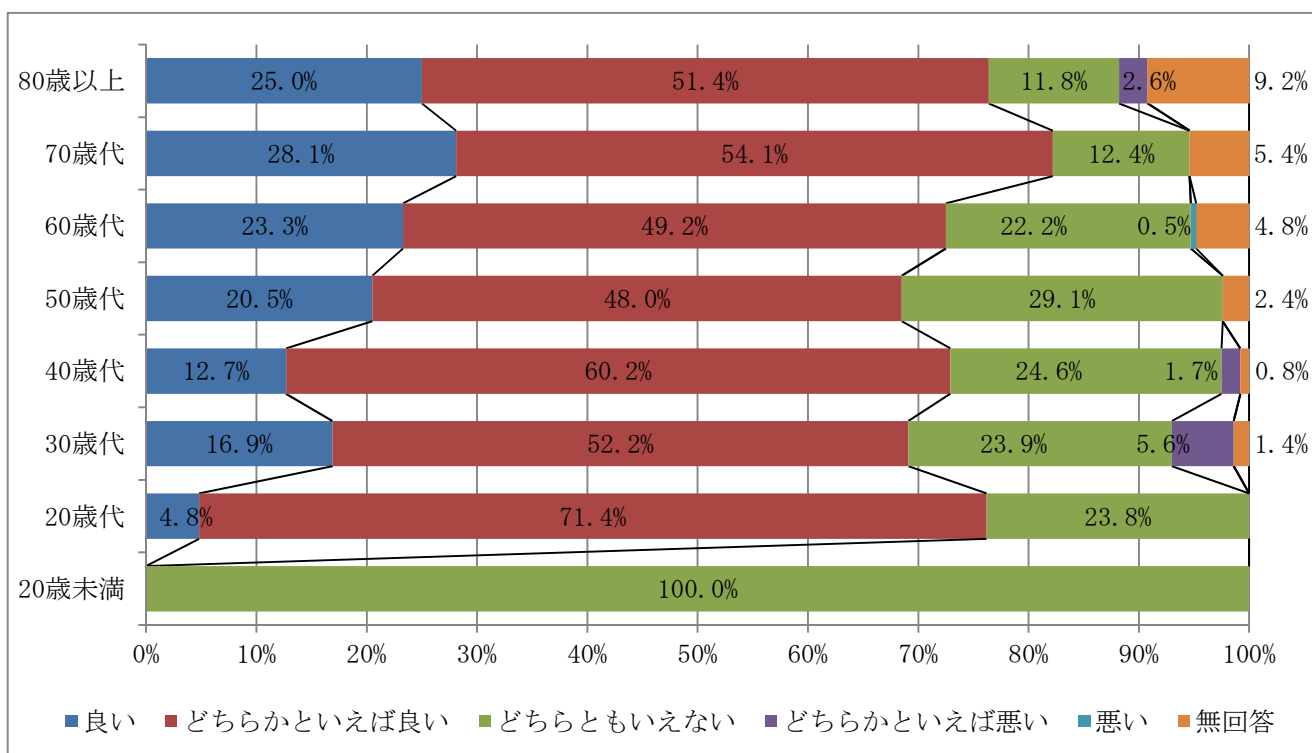
	良い	どちらかとい えば良い	どちらとも いえない	どちらかとい えば悪い	悪い
平成 16 年度	20.5%	47.8%	26.9%	3.7%	1.1%
平成 17 年度	14.9%	44.9%	37.6%	1.9%	0.7%
平成 18 年度	13.8%	40.1%	41.0%	4.0%	1.1%
平成 19 年度	11.7%	41.0%	43.1%	3.1%	1.1%
平成 20 年度	28.8%	45.5%	23.9%	1.4%	0.4%
平成 21 年度	29.1%	43.8%	19.3%	6.3%	1.5%
平成 23 年度	19.4%	50.2%	28.7%	1.4%	0.3%
平成 24 年度	20.8%	49.2%	29.4%	0.3%	0.3%
平成 26 年度	34.8%	47.4%	17.4%	0.4%	0.0%
平成 28 年度	23.2%	54.1%	21.5%	1.1%	0.1%



- 「良い」は前回から11.6%減少しています。「どちらかといえば良い」は前回より6.7%増加しています。
- 「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は77.3%で、前回から4.9%減少しています。
- 「悪い」と「どちらかといえば悪い」の合計は1.2%で、前回より0.8%増加しています。

【回答の傾向】

(問15…水道のイメージ×回答者の年齢)



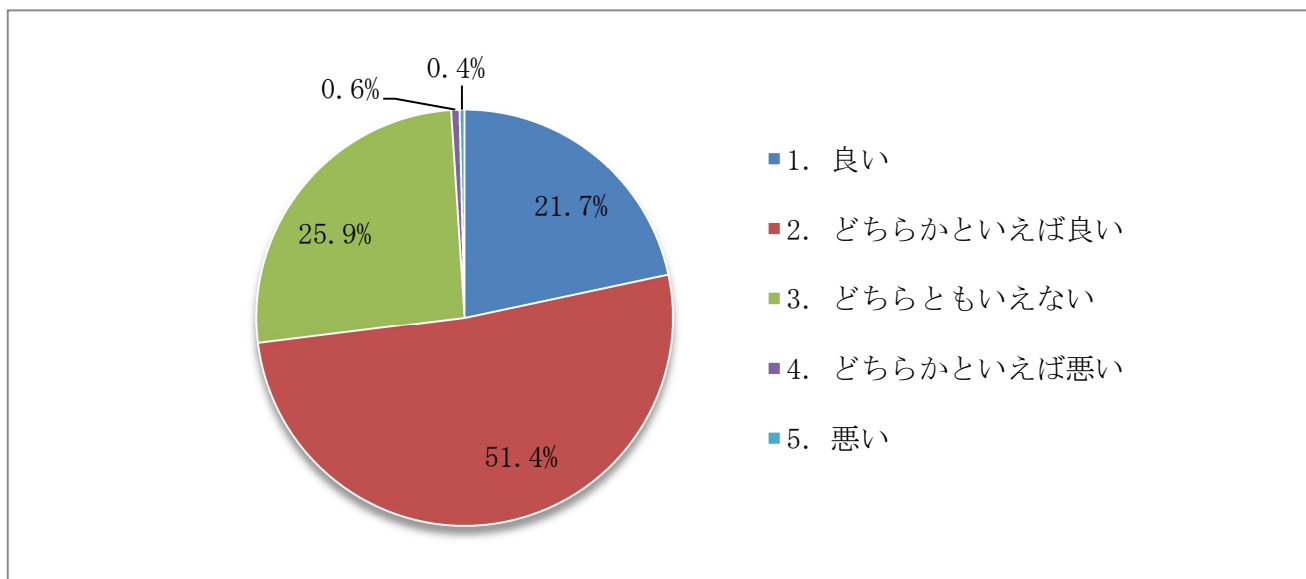
- 年齢が高い方が、「良い」と「どちらかといえば良い」という回答が多くなる傾向が見られます。

問 17 「下水道のイメージ」

回 答	回答数	比 率
1. 良い	167	21.7%
2. どちらかといえば良い	396	51.4%
3. どちらともいえない	200	25.9%
4. どちらかといえば悪い	5	0.6%
5. 悪い	3	0.4%

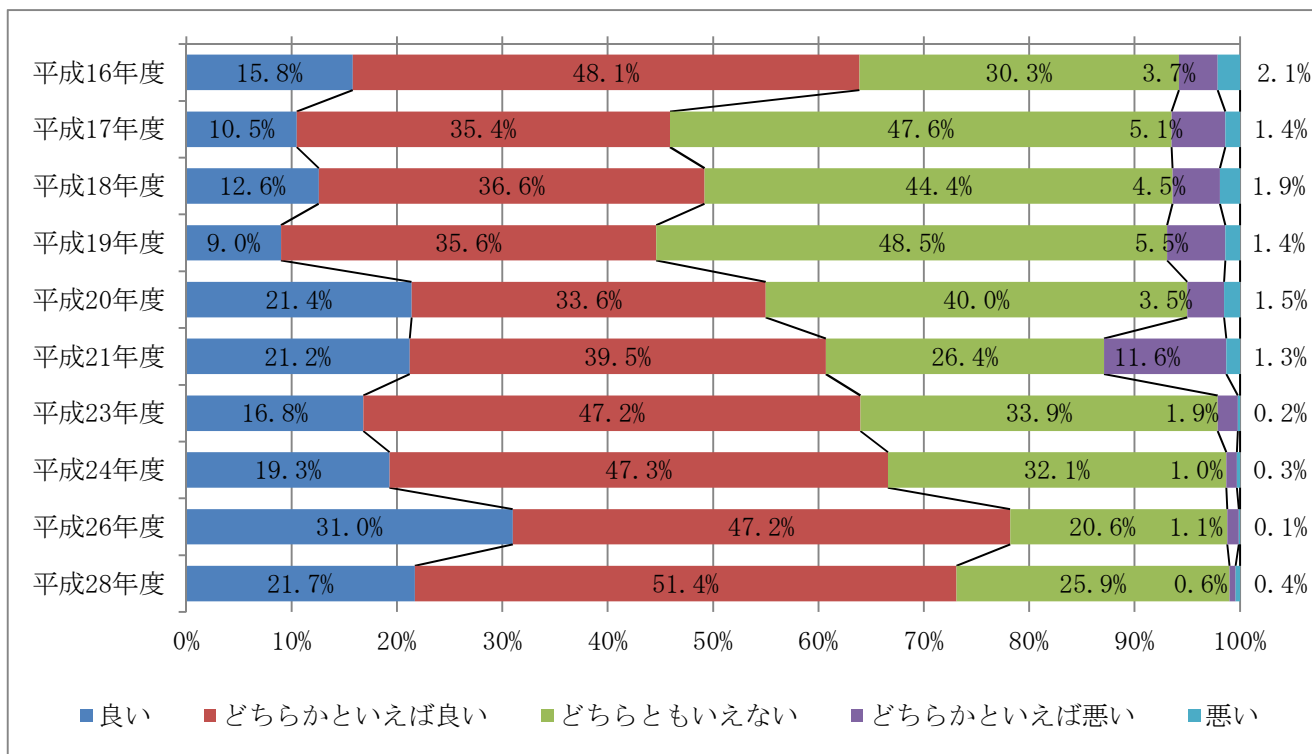
回答数 771

無回答 69



【経年変化】

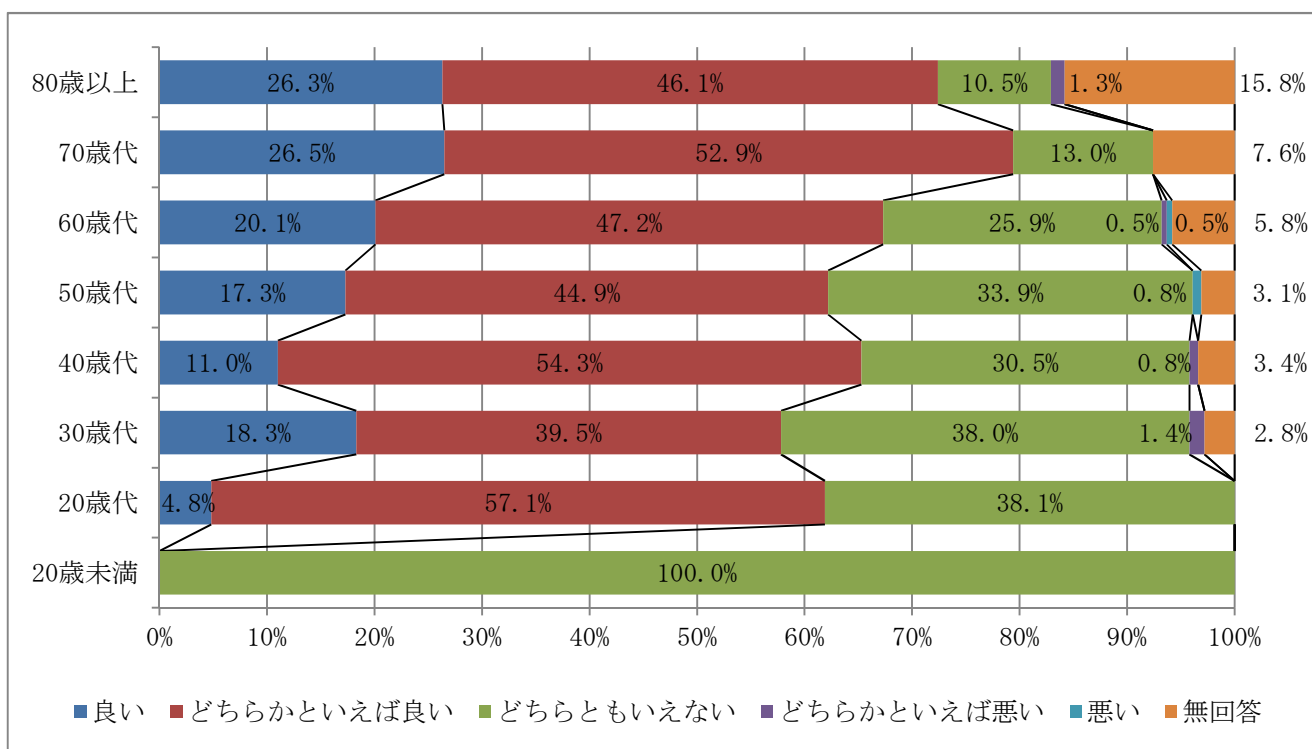
	良い	どちらかとい えば良い	どちらとも いえない	どちらかとい えば悪い	悪い
平成 16 年度	15.8%	48.1%	30.3%	3.7%	2.1%
平成 17 年度	10.5%	35.4%	47.6%	5.1%	1.4%
平成 18 年度	12.6%	36.6%	44.4%	4.5%	1.9%
平成 19 年度	9.0%	35.6%	48.5%	5.5%	1.4%
平成 20 年度	21.4%	33.6%	40.0%	3.5%	1.5%
平成 21 年度	21.2%	39.5%	26.4%	11.6%	1.3%
平成 23 年度	16.8%	47.2%	33.9%	1.9%	0.2%
平成 24 年度	19.3%	47.3%	32.1%	1.0%	0.3%
平成 26 年度	31.0%	47.2%	20.6%	1.1%	0.1%
平成 28 年度	21.7%	51.4%	25.9%	0.6%	0.4%



- 「良い」は前回から9.3%減少しています。「どちらかといえば良い」は前回より4.2%増加しています。
- 「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は73.1%で、前回から5.1%減少しています。
- 「悪い」と「どちらかといえば悪い」の合計は1.0%で、前回から0.2%減少しています。

【回答の傾向】

(問 17…下水道のイメージ×回答者の年齢)



- 年齢が高い方が、「良い」と「どちらかといえば良い」という回答が多くなる傾向が見られます。

(9) 回答者の属性

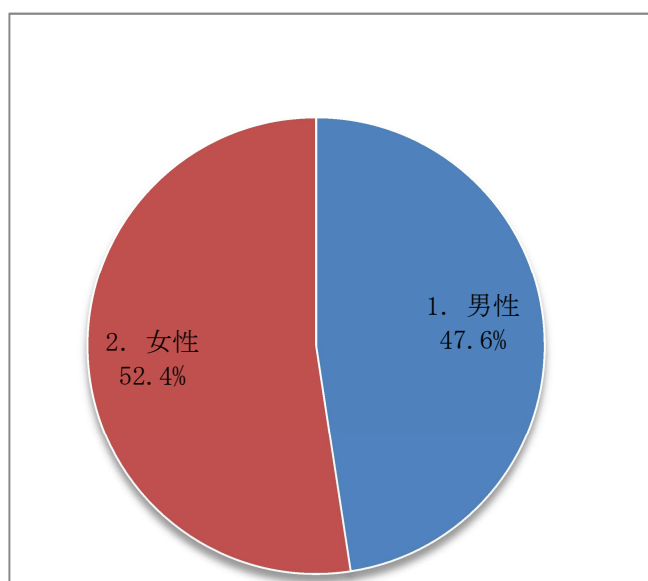
【性別】

回 答	回答数	比 率
1. 男性	374	47.6%
2. 女性	412	52.4%
	回答数	786
	無回答	54

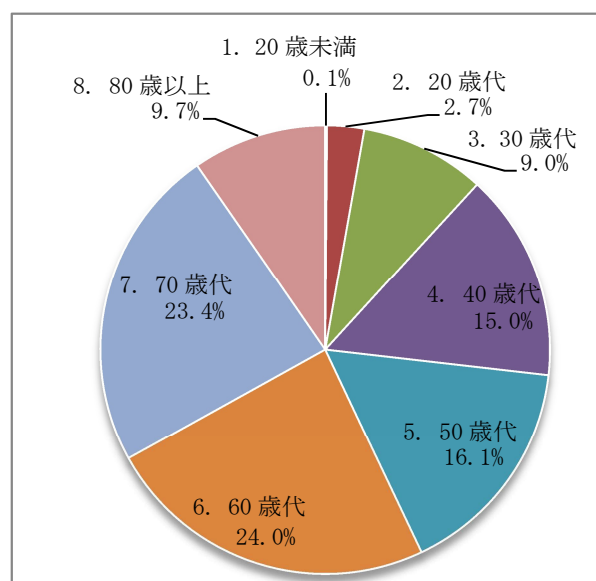
【年齢】

回 答	回答数	比 率
1. 20 歳未満	1	0.1%
2. 20 歳代	21	2.7%
3. 30 歳代	71	9.0%
4. 40 歳代	118	15.0%
5. 50 歳代	127	16.1%
6. 60 歳代	189	24.0%
7. 70 歳代	184	23.4%
8. 80 歳以上	76	9.7%
	回答数	787
	無回答	53

【性別】 グラフ



【年齢】 グラフ



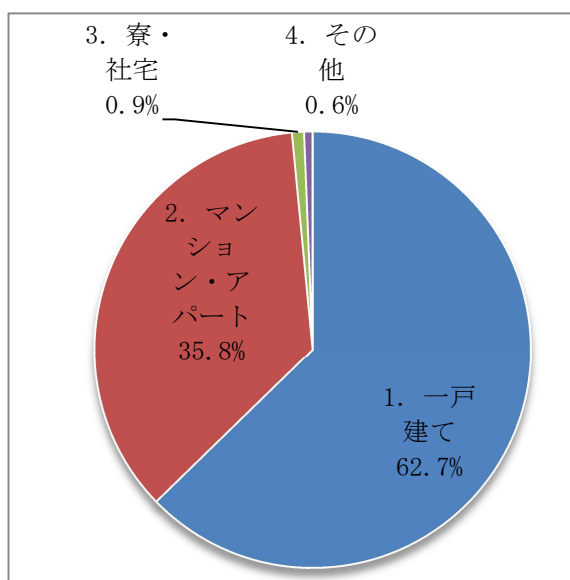
【住居の形式】

回 答	回答数	比 率
1. 一戸建て	493	62.7%
2. マンション・アパート	281	35.8%
3. 寮・社宅	7	0.9%
4. その他	5	0.6%
	回答数	786
	無回答	54

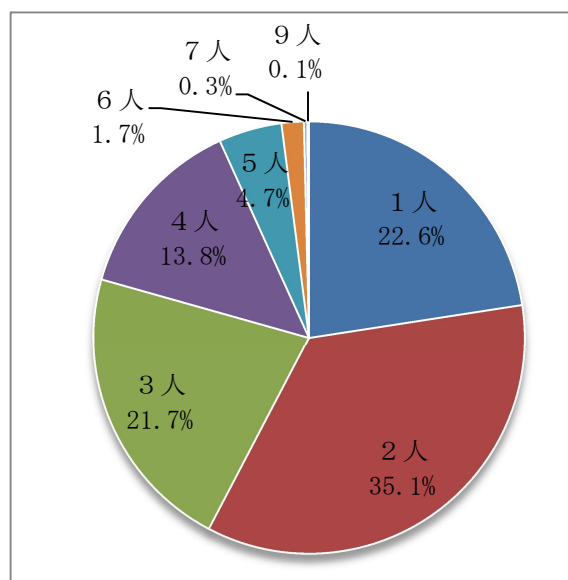
【居住人数】

回 答	回答数	比 率
1人	176	22.6%
2人	274	35.1%
3人	169	21.7%
4人	108	13.8%
5人	37	4.7%
6人	13	1.7%
7人	2	0.3%
9人	1	0.1%
	回答数	780
	無回答	60

【住居の形式】 グラフ



【居住人数】 グラフ



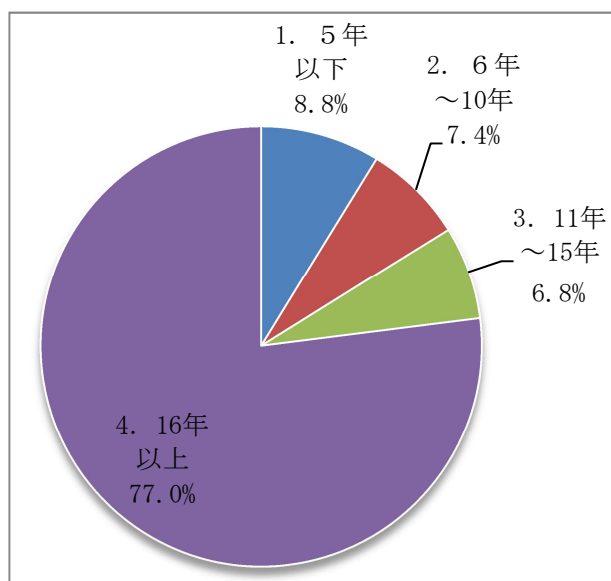
【居住年数】

回 答	回答数	比 率
1. 5年以下	69	8.8%
2. 6年～10年	58	7.4%
3. 11年～15年	54	6.8%
4. 16年以上	606	77.0%
	回答数	787
	無回答	53

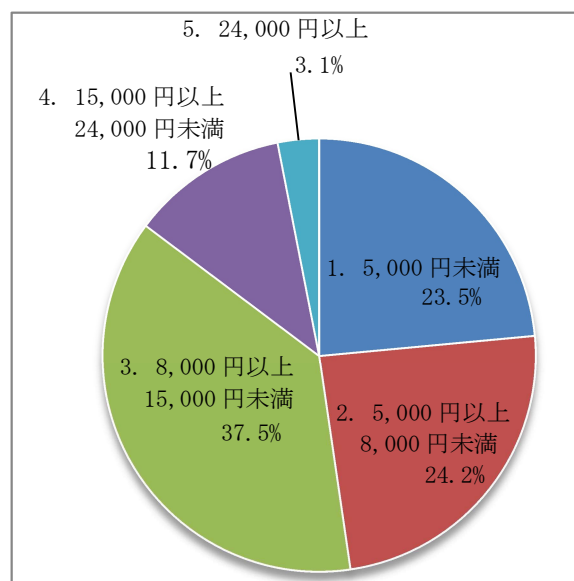
【最近の水道料金・下水道使用料の合計額（消費税込・2カ月分）】

回 答	回答数	比 率
1. 5,000円未満	183	23.5%
2. 5,000円以上8,000円未満	188	24.2%
3. 8,000円以上15,000円未満	292	37.5%
4. 15,000円以上24,000円未満	91	11.7%
5. 24,000円以上	24	3.1%
	回答数	778
	無回答	62

【居住年数】 グラフ



【最近の水道料金・下水道使用料の合計額】 グラフ



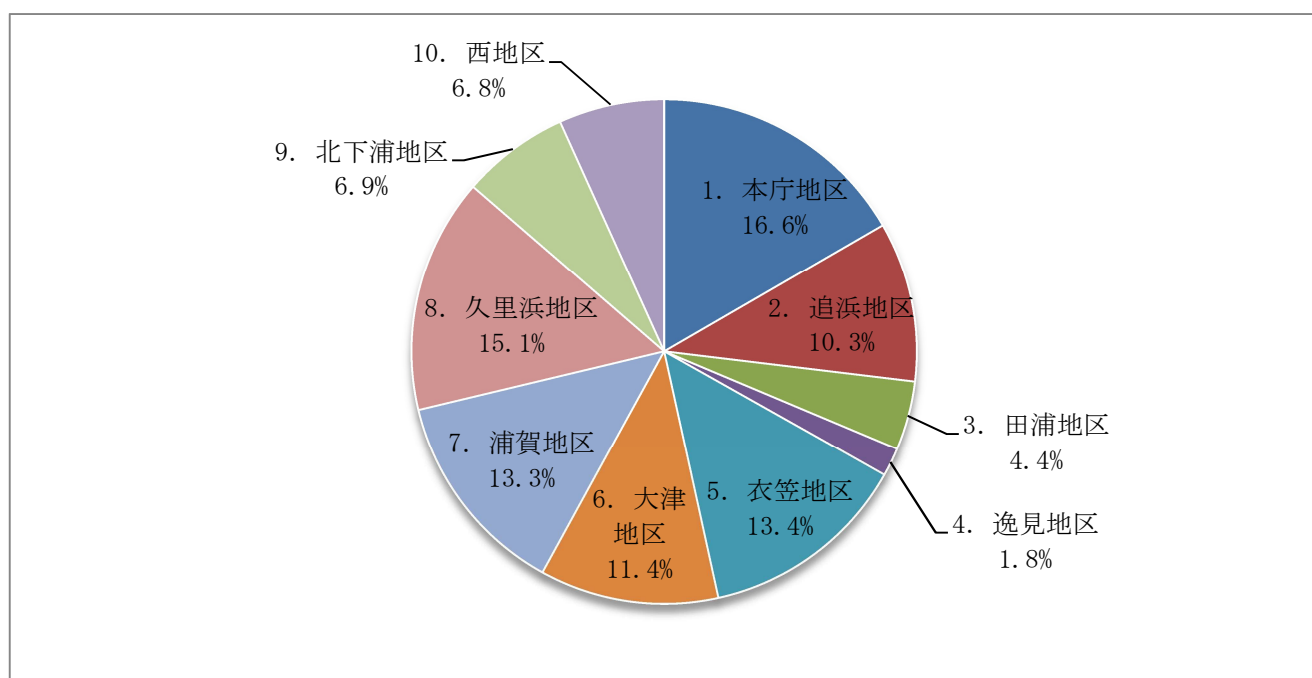
【居住地域】

回 答	回答数	比 率
1. 本庁地区	128	16.6%
2. 追浜地区	79	10.3%
3. 田浦地区	34	4.4%
4. 逸見地区	14	1.8%
5. 衣笠地区	103	13.4%
6. 大津地区	88	11.4%
7. 浦賀地区	102	13.3%
8. 久里浜地区	116	15.1%
9. 北下浦地区	53	6.9%
10. 西地区	52	6.8%

回答数 769

無回答 71

【居住地域】 グラフ



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

