

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31年（2019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. 一般世帯アンケートの調査結果の総括	2
(1) 水の使用状況について	2
(2) 節水意識について	7
(3) 広報について	9
(4) 水道料金・下水道使用料について	10
(5) 防災対策について	12
(6) 水道事業・下水道事業の費用負担について	15
(7) 水道・下水道のイメージについて	16
6. 一般世帯アンケートの回収率の推移	17
7. 一般世帯アンケートの調査結果の分析	18
(1) 水の使用状況について	19
(2) 節水意識について	20
(3) 広報について	21
(4) 水道料金・下水道使用料について	23
(5) 防災対策について	27
(6) 水道事業・下水道事業の費用負担について	31
(7) 水道・下水道のイメージについて	32
(8) 回答者の属性	34
8. 市内事業所アンケートの調査結果の総括	37
(1) 水の使用状況について	37
(2) 節水意識について	39
9. 市内事業所アンケートの調査結果の分析	40
(1) 水の使用状況について	40
(2) 節水意識について	41
(3) 回答者の属性	41

## 1. 調査目的

---

横須賀市上下水道局では平成30年7月から8月にかけて、一般家庭や企業等のお客さまを対象にアンケート調査を実施しました。

アンケート調査の目的は、「お客さまの水使用に関する動向や意識の調査」や「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」としており、調査結果は、今後の上下水道施設の整備計画や財政計画に活用していきます。

## 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                              |
| (4) 標本数  | 一般世帯            3,000 件<br>市内事業所        3,200 件 |
| (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30年7月13日（金）から平成30年8月6日（月）まで                   |

## 3. 調査内容

---

- (1) 水の使用状況について
- (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) 水道事業・下水道事業の費用負担について
- (7) 水道・下水道のイメージについて

## 4. 回収結果

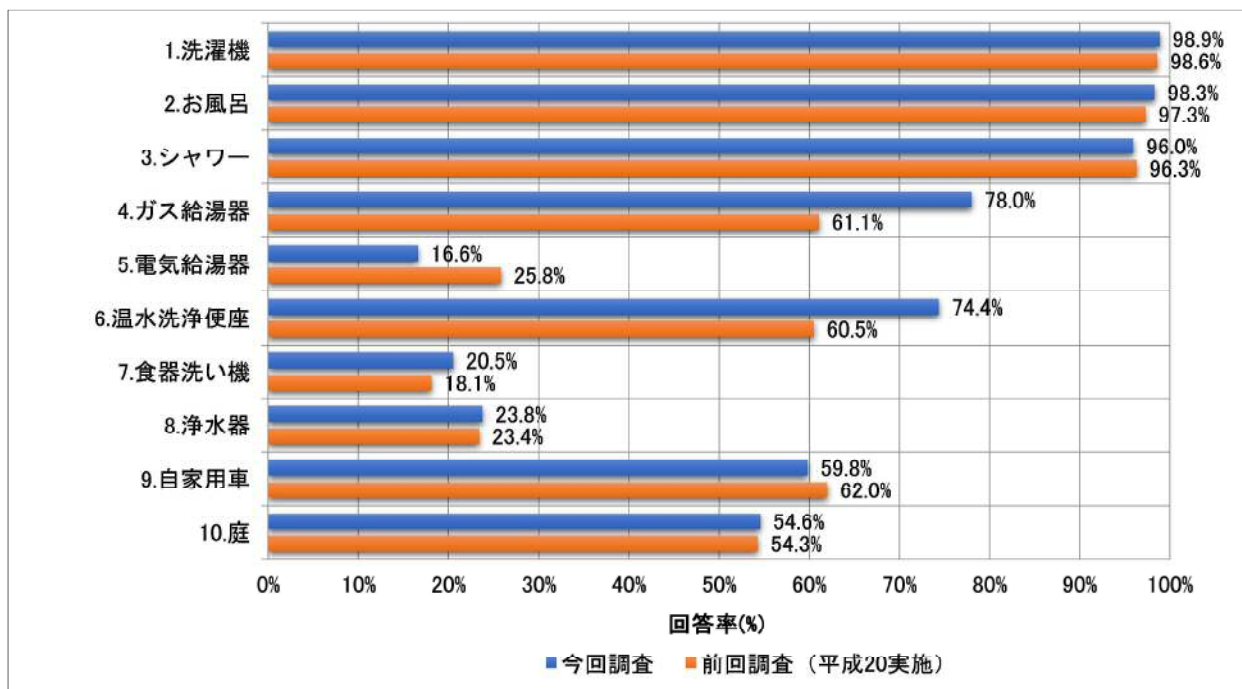
---

	一般世帯	市内事業所
標本数	3,000 件	3,200 件
回収数	1,409 件	1,125 件
回収率	47.0 %	35.2 %

## 5. 一般世帯アンケート調査結果の総括

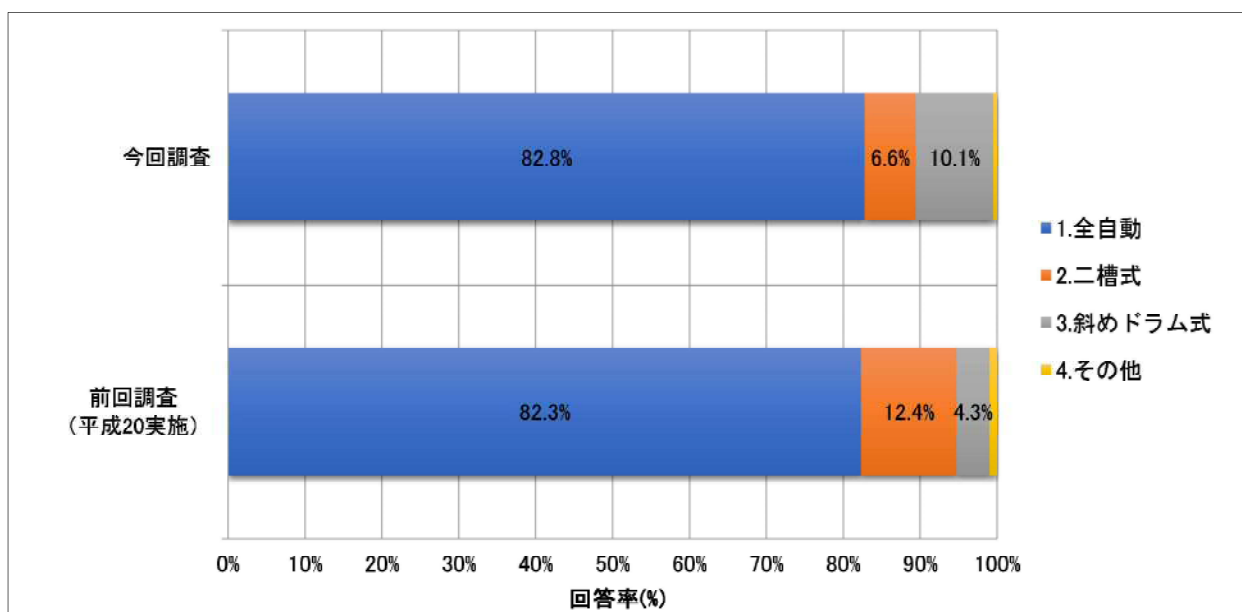
### (1) 水の使用状況について

#### 1-① お客さまが保有している水使用機器（複数回答）



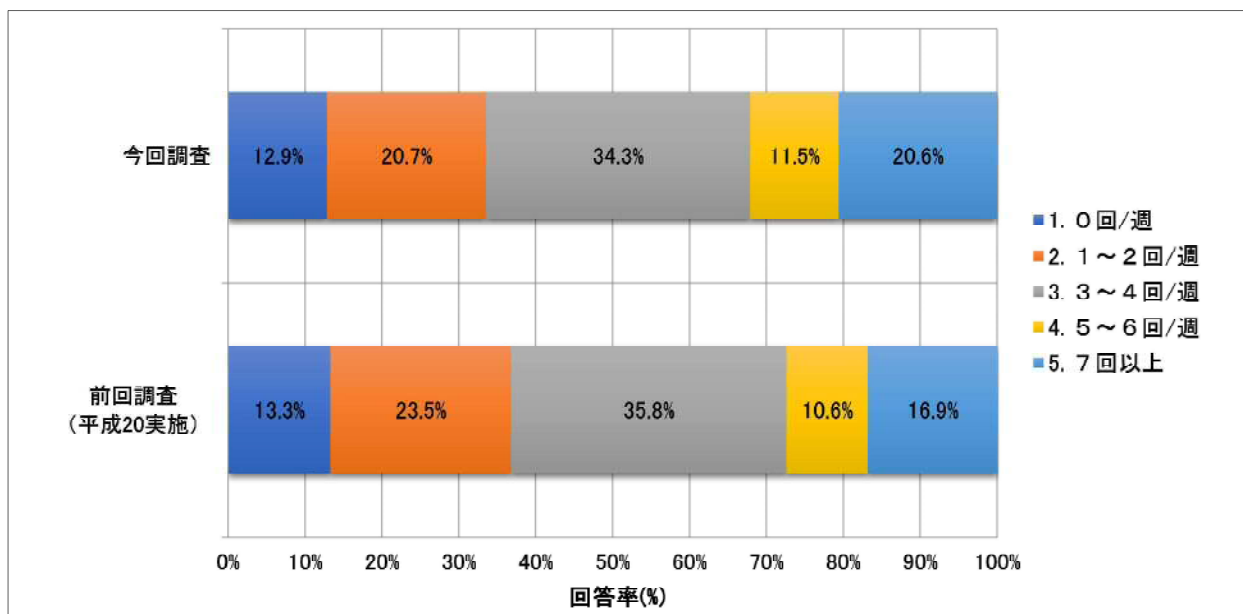
「お客さまが保有している水使用機器」は、「洗濯機」「お風呂」「シャワー」がほぼ100%です。平成20年度に実施した調査結果と比較すると「ガス給湯器」「温水洗浄便座」の保有率が増加しています。一方、「食器洗い機」の保有率は10年前からあまり変化していない結果となりました。

#### 1-② 「洗濯機」の種類



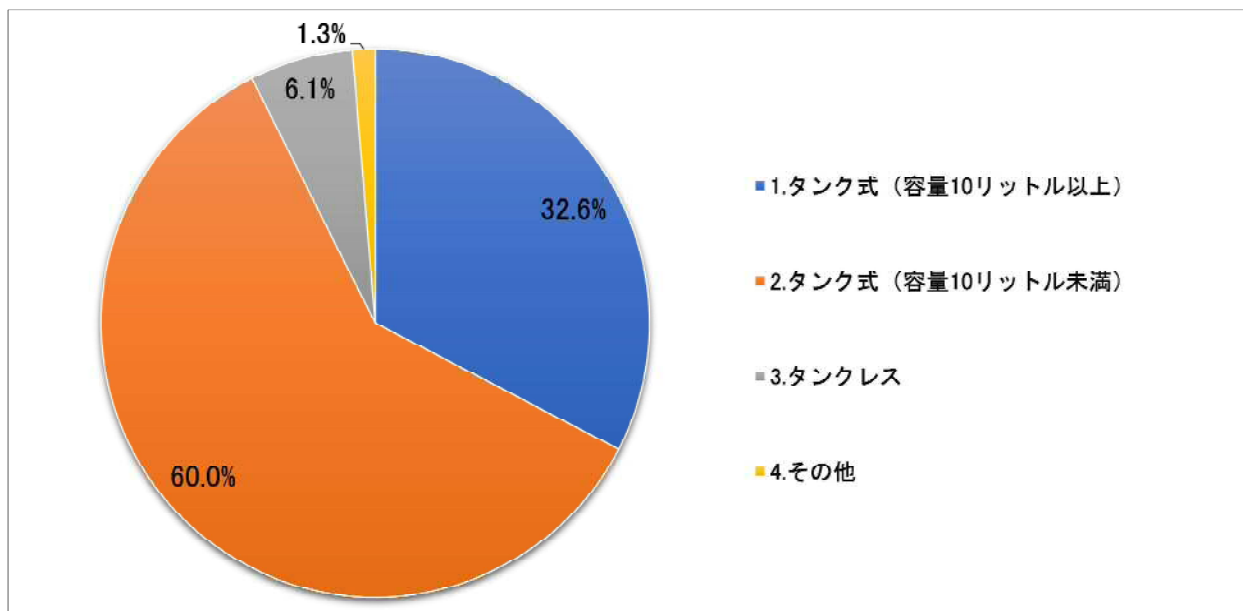
「洗濯機」の種類は約80%が「全自動」であり、平成20年度に実施した調査結果と同様の割合でした。10年前から「二槽式」の割合が減少し、「斜めドラム式」の割合が増加しました。

### 1-③ 「お風呂」の湯の入れ替え回数



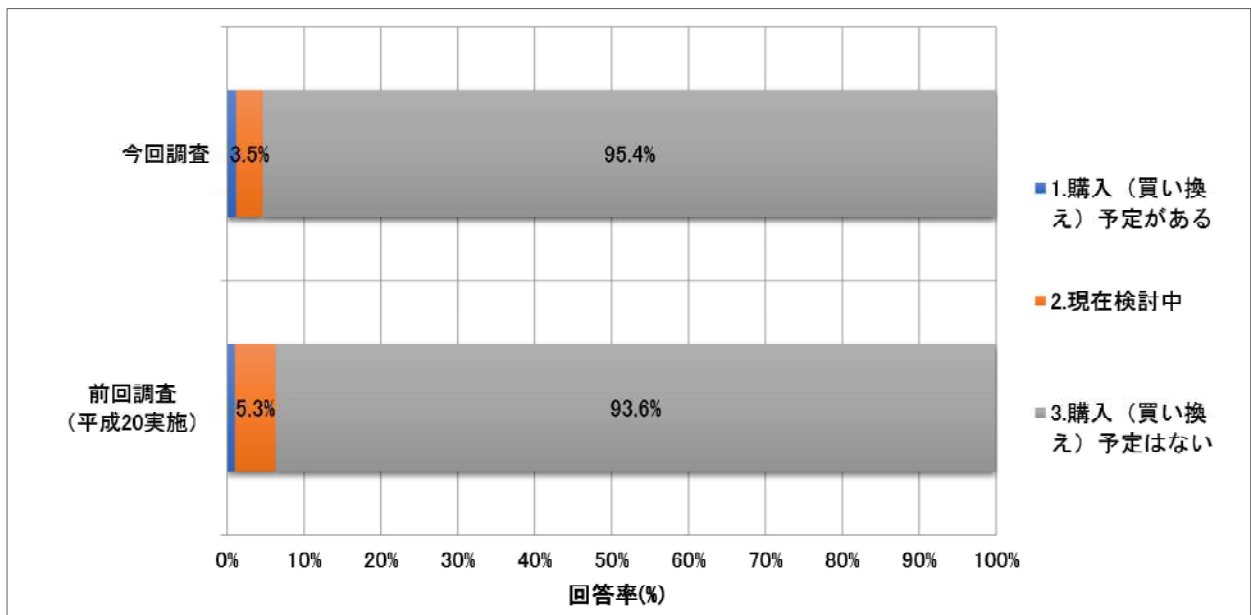
1週間での「お風呂」の湯の入れ替え回数は、「3～4回/週」が34.3%で最も割合が高く、次に「1～2回/週」が20.7%でした。「0回（シャワー中心）」は12.9%でした。平成20年度に実施した調査結果と比較すると全体的には同様の傾向ですが、湯の入れ替え回数が多い回答者の割合が増加しています。

### 1-④ 「トイレ」の種類



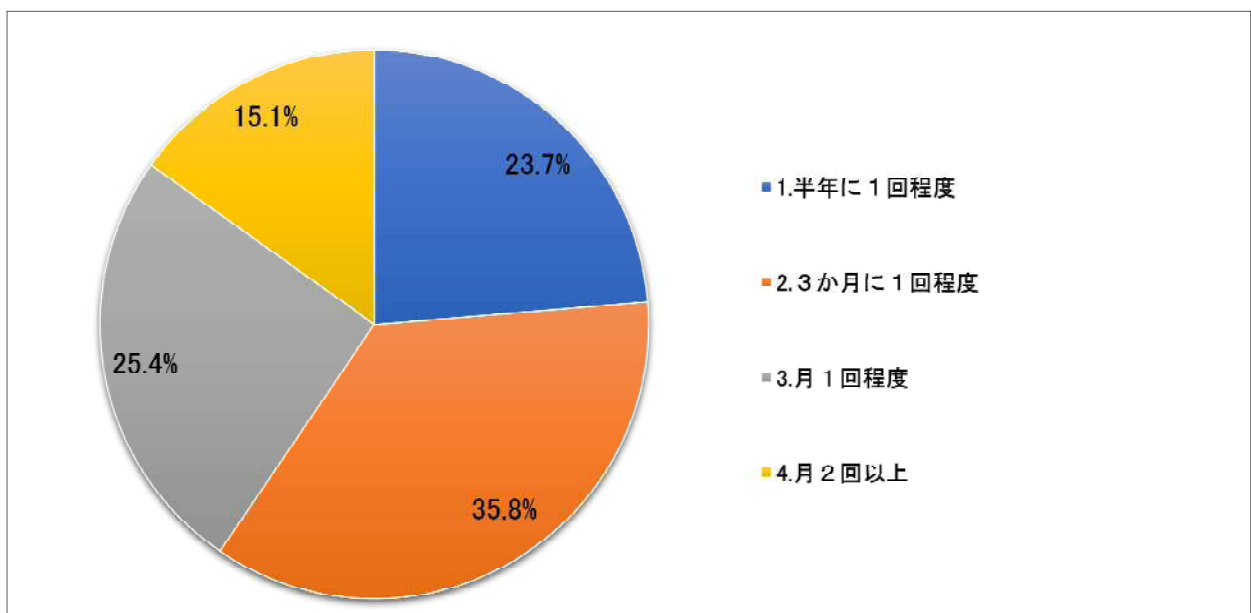
「トイレ」の種類は、回答者の60.0%が「タンク式（容量10リットル未満）」でした。「タンクレス」は最近の節水型トイレの一つですが、割合は6.1%と少ない結果でした。

1-⑤ 「食器洗い機」の購入予定



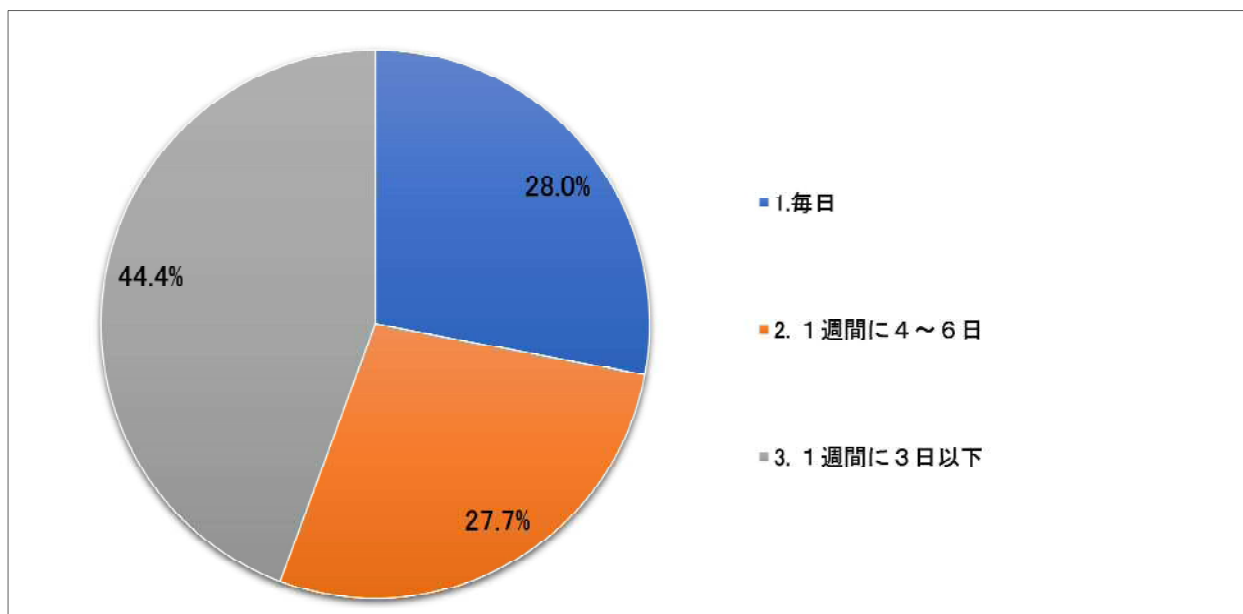
「食器洗い機」の購入予定は、回答者の 95.4%が「購入（買い換え）予定はない」でした。平成 20 年度に実施した調査結果と比較すると、「購入（買い換え）予定はない」の割合が増加しています。

1-⑥ 「洗車」の回数



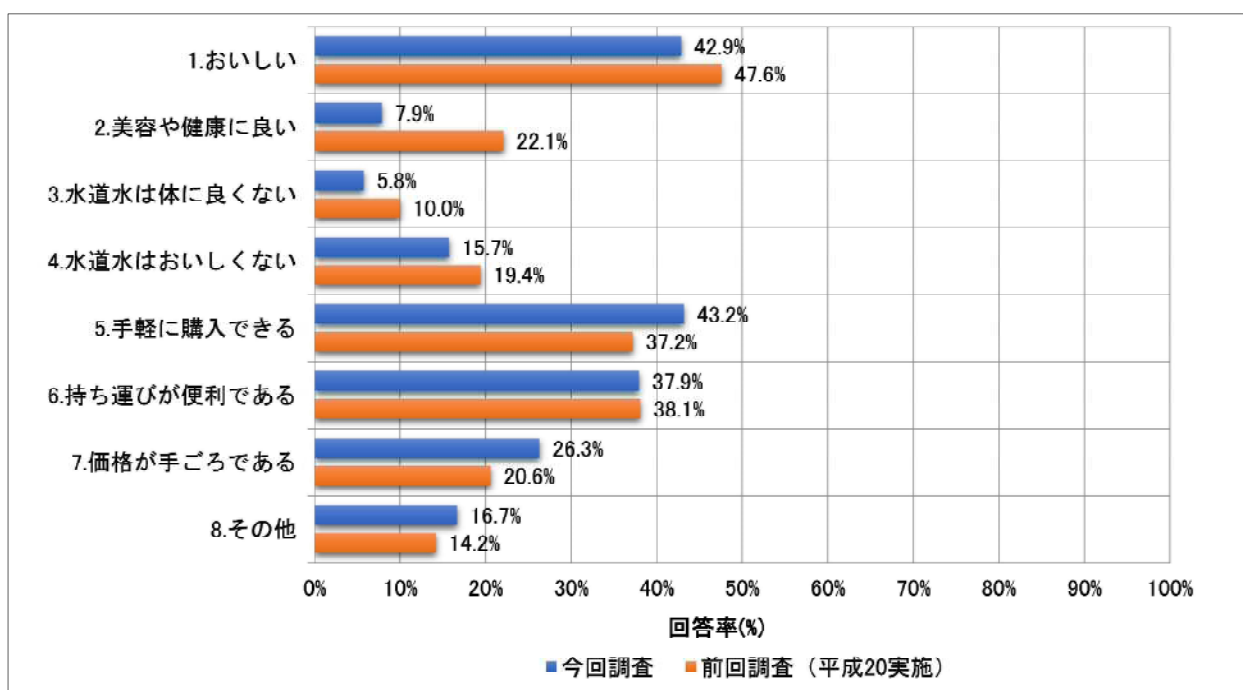
「洗車」の回数は、「3か月に1回程度」が 35.8%で最も割合が高く、次に「月1回程度」の 25.4% でした。

1-⑦ 「庭への水まき」の回数



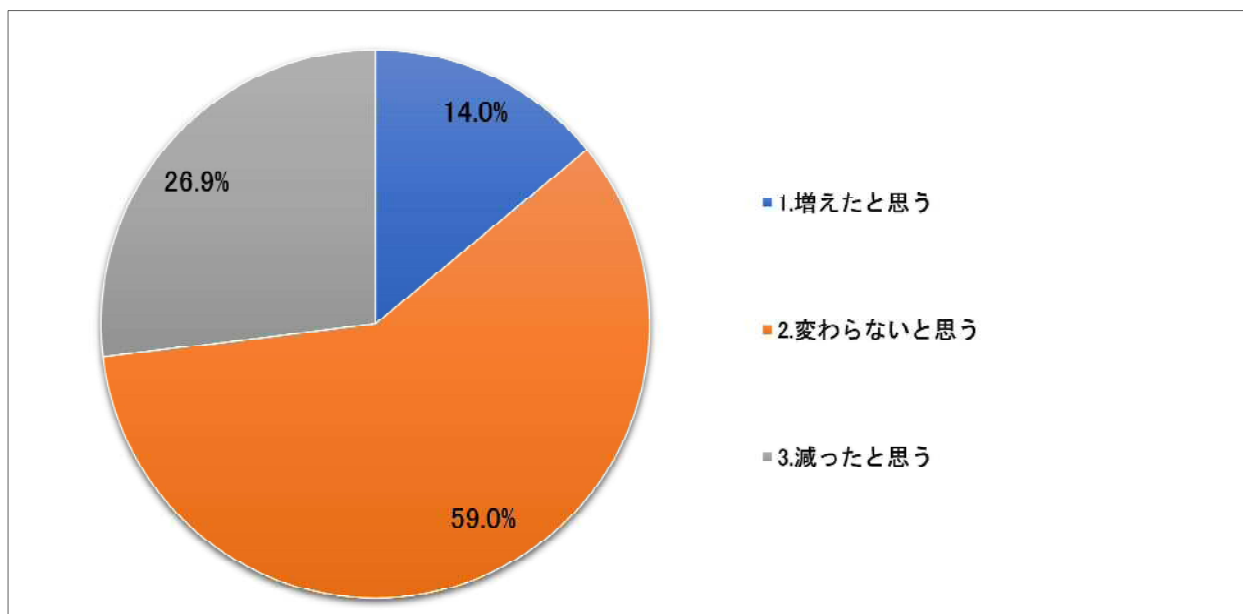
「庭への水まき」の回数は、回答者の約半数である44.4%が「1週間に3日以下」でした。

1-⑧ 市販の水を利用する理由



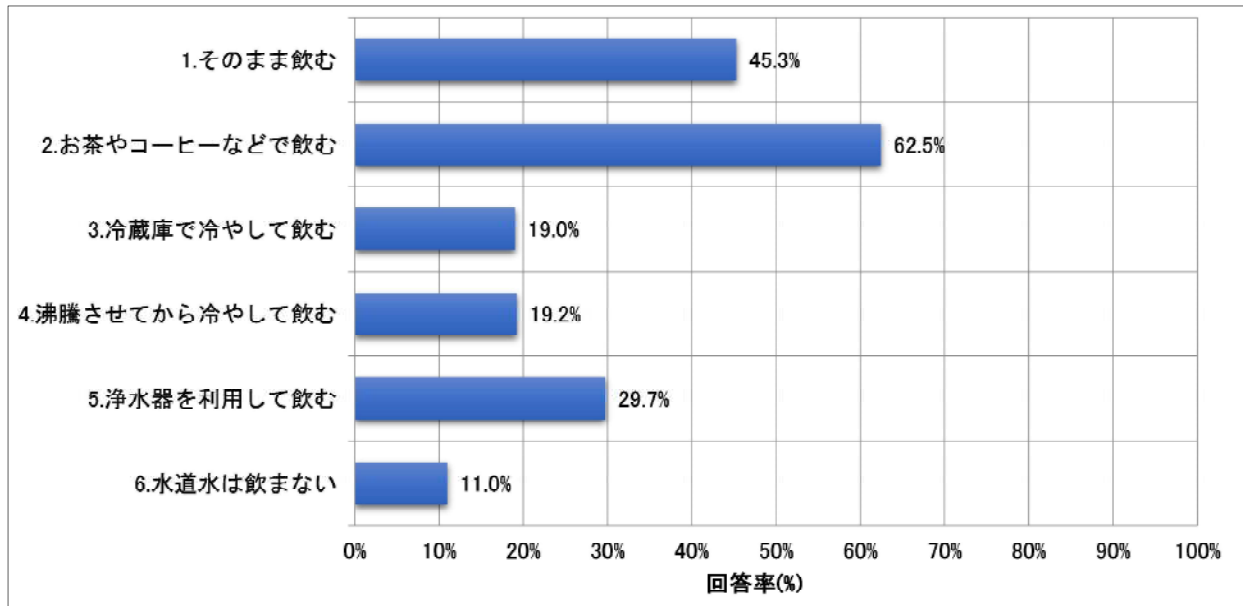
市販の水を利用する理由は、「手軽に購入できる」が43.2%、「おいしい」が42.9%、「持ち運びが便利である」が37.9%の順となっています。平成20年度に実施した調査結果と比較すると、「手軽に購入できる」の回答が増加しています。また「水道水は体に良くない」「水道水はおいしくない」の回答が減少しています。

### 1-⑨ 「炊事で使用する水道水の使用量は、この10年で変わりましたか」



炊事で使用する水道水の使用量は、10年前から「変わらないと思う」が59.0%でした。使用量の増減の理由は、家族の人数の変化が主な回答でした。なお「減ったと思う」の回答の理由として、「家で調理する機会が減った」が数多くありました。

### 1-⑩ 水道水の飲み方

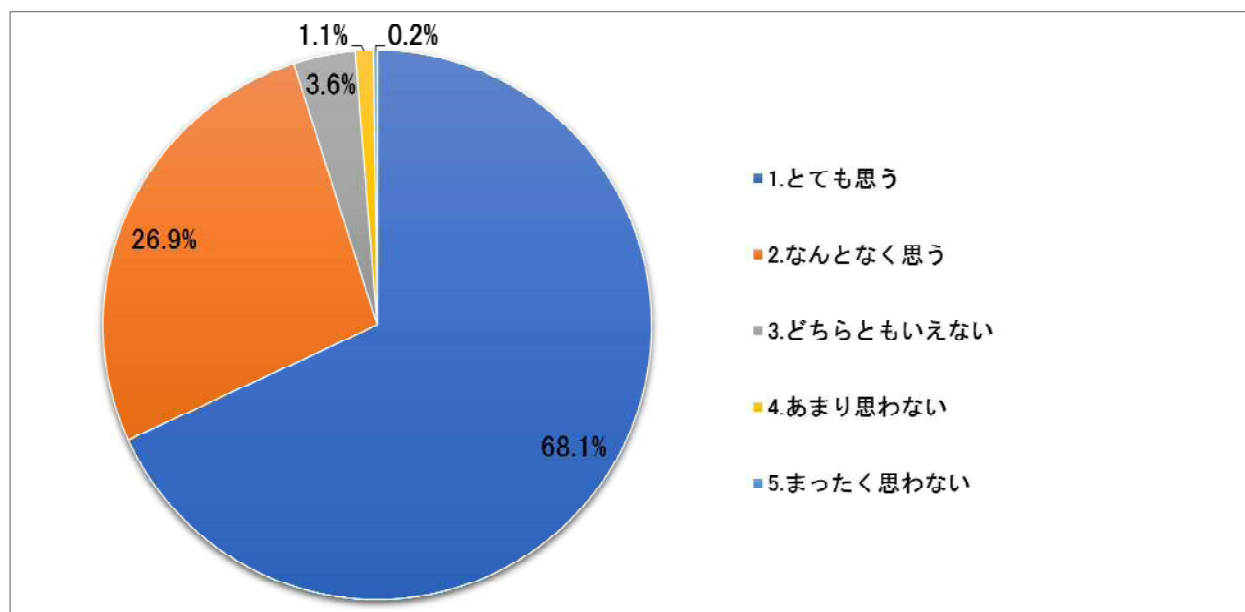


「水道水の飲み方」は、「お茶やコーヒーなどで飲む」が62.5%、「そのまま飲む」が45.3%、「浄水器を利用して飲む」が29.7%の順となっています。「水道水は飲まない」は11.0%で前回調査（H28実施）から2.4%増加しています。



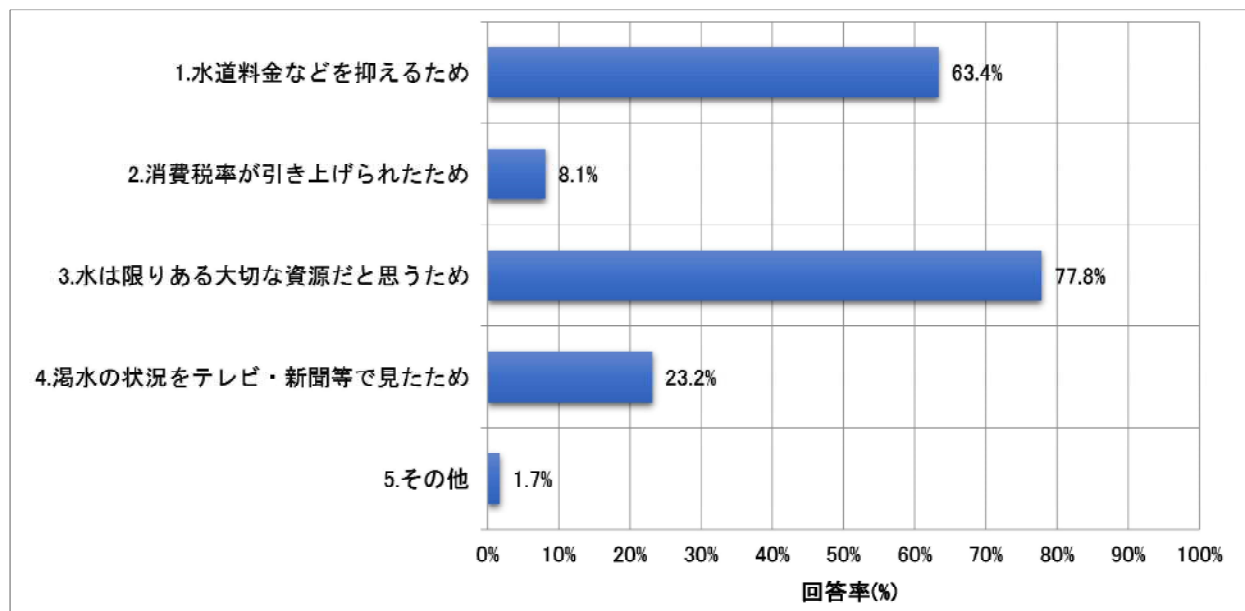
## (2) 節水意識について

### 2-① 「節水は、必要と思うか」



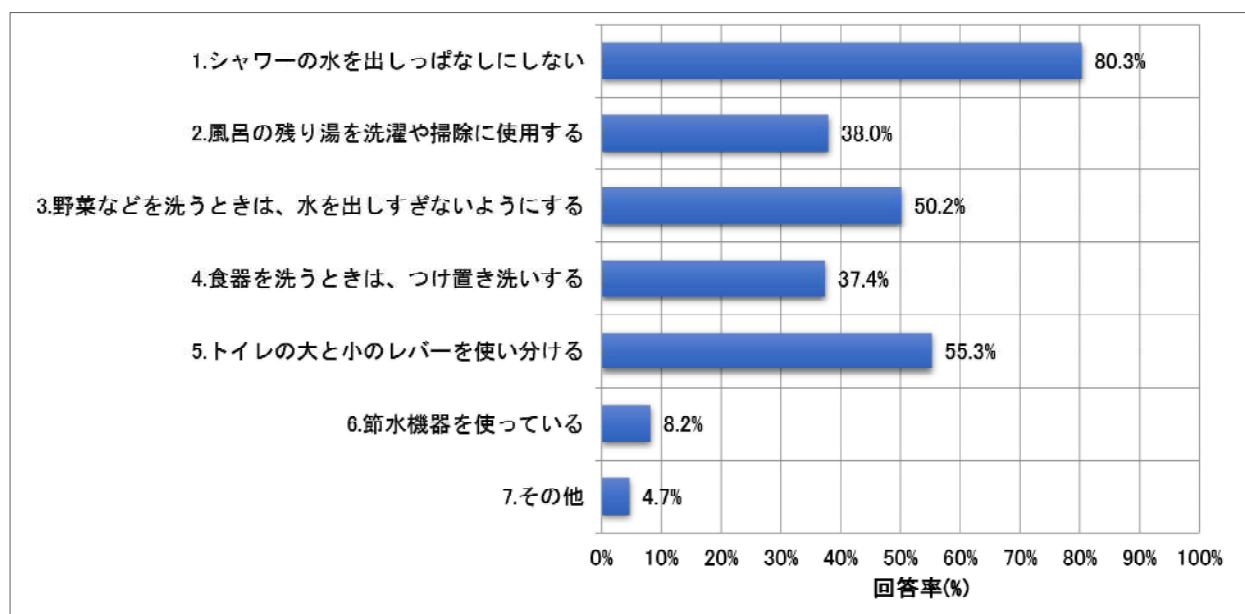
「節水は、必要と思うか」は、「とても思う」が68.1% (1.9%増)、「なんとなく思う」が26.9% (2.2%減)で、その合計が95.0% (0.3%減)となり、ほとんどの方が節水は必要だと思っているという結果となっています。

### 2-② 「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77.8% (7.0%増)、「水道料金などを抑えるため」が63.4% (1.7%減)、「渇水の状況をテレビ・新聞等を見たため」が23.2% (4.9%減)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。

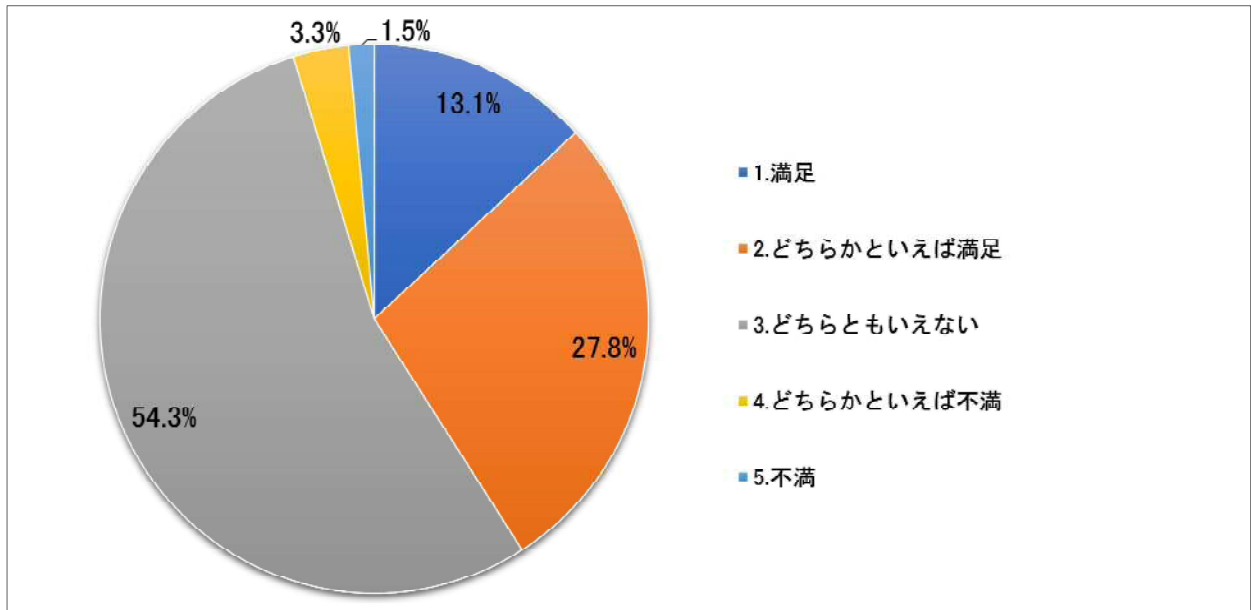
### 2-③ 「具体的な節水方法について」（複数回答）



「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 80.3% (3.7%減) で最も多く、「トイレの大と小のレバーを使い分ける」が 55.3% (4.5%減)、「野菜などを洗うときは、水を出しすぎないようにする」が 50.2% (0.5%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。

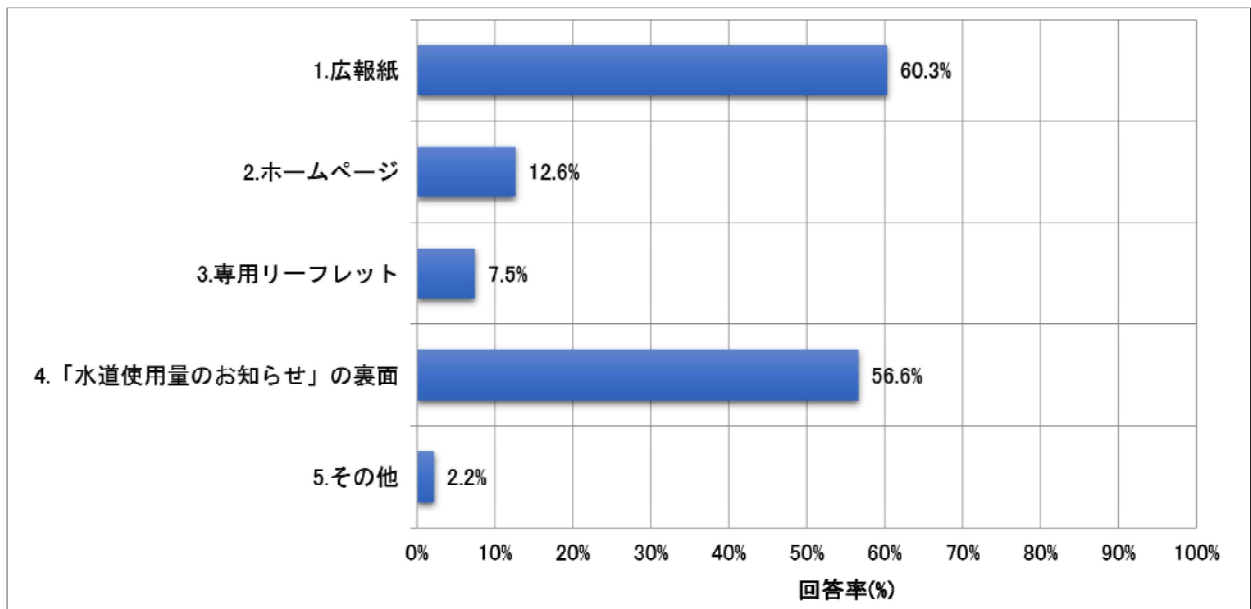
### (3) 広報について

#### 3-① 「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40.9% (6.0%増)、「どちらともいえない」が54.3% (6.1%減)であり、前回調査 (H28 実施) から満足度が向上しました。今後も引き続き、情報提供の満足度向上に努めていきます。

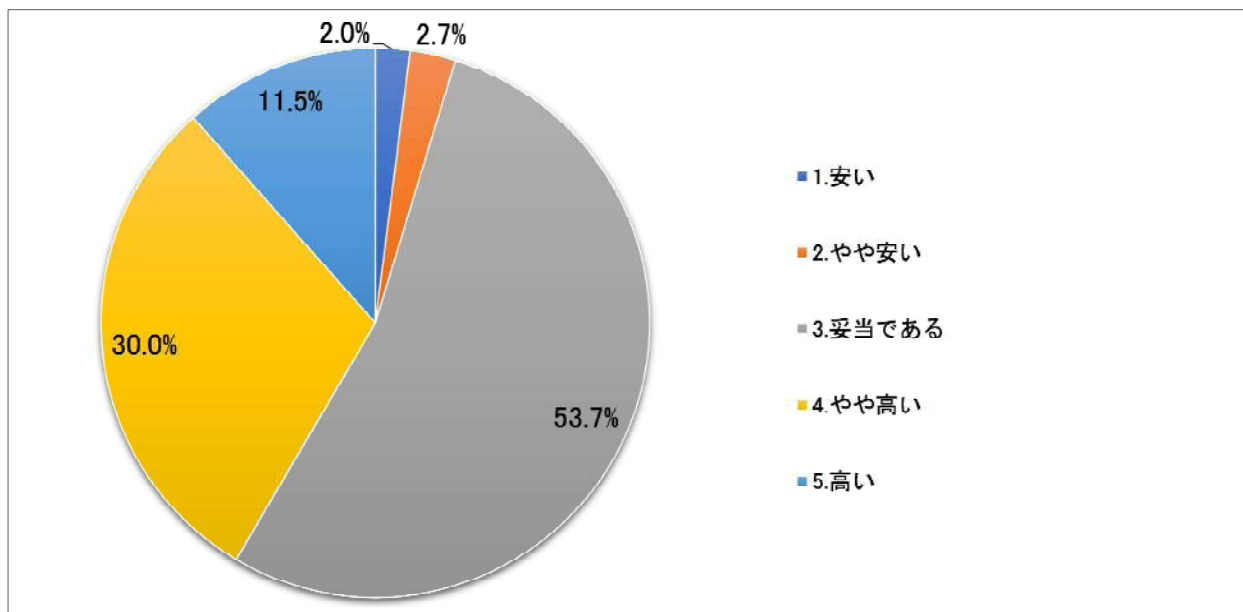
#### 3-② 「知りたいこと、必要な情報をどのような媒体で受け取りたいか」(複数回答)



「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60.3% (13.2%減)で最も多く、「『水道使用量のお知らせ』の裏面」が56.6% (H28 未調査)、「ホームページ」が12.6% (12.1%減)の順になっています。今回調査で追加した「『水道使用量のお知らせ』の裏面」に対して多くの回答をいただきました。

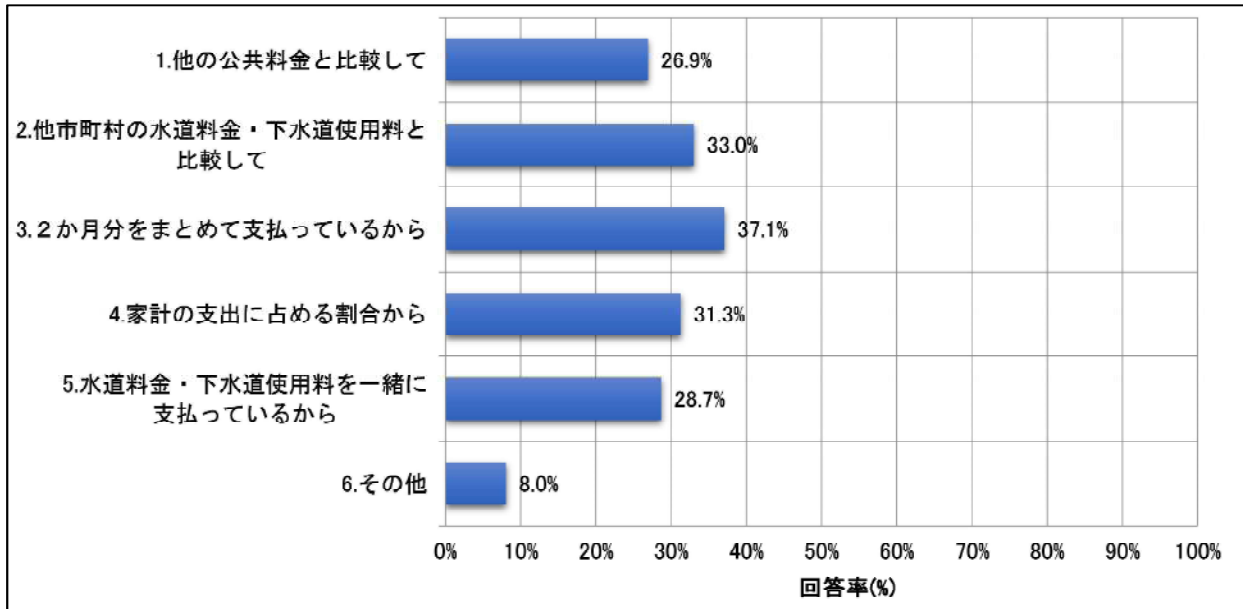
(4) 水道料金・下水道使用料について

4-① 「水道料金・下水道使用料について」



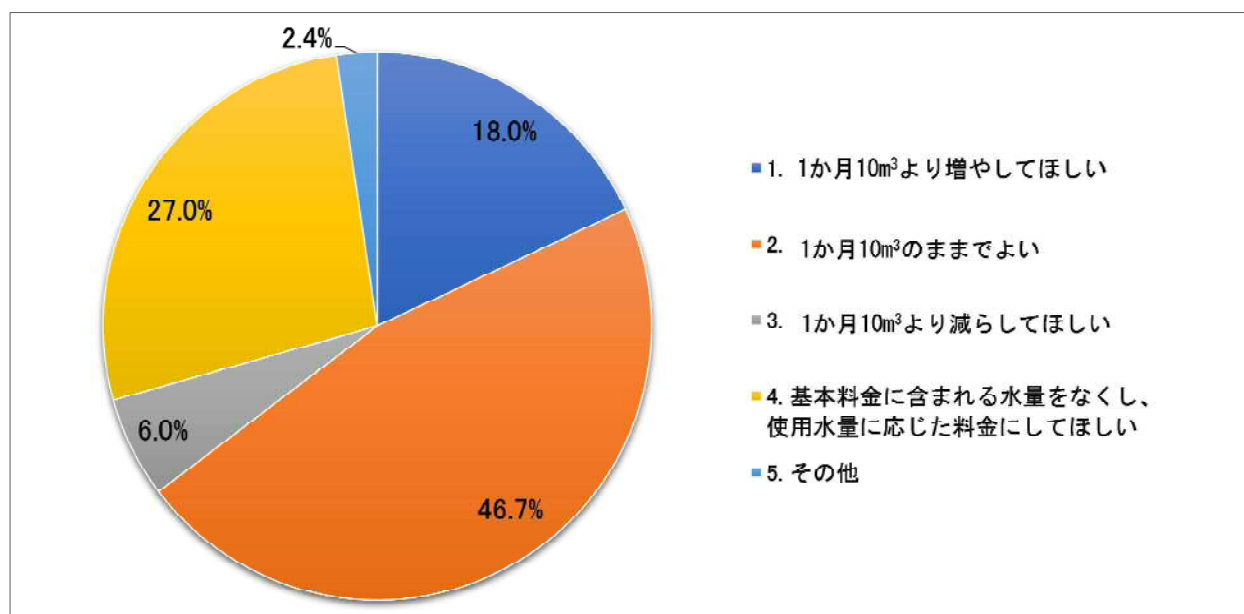
「水道料金・下水道使用料について」は、「妥当である」が53.7% (0.7%増) で最も多く、「やや高い」が30.0% (1.4%増)、「高い」が11.5% (2.7%減) の順になっています。

4-② 「水道料金・下水道使用料が高いと思う理由」(複数回答)



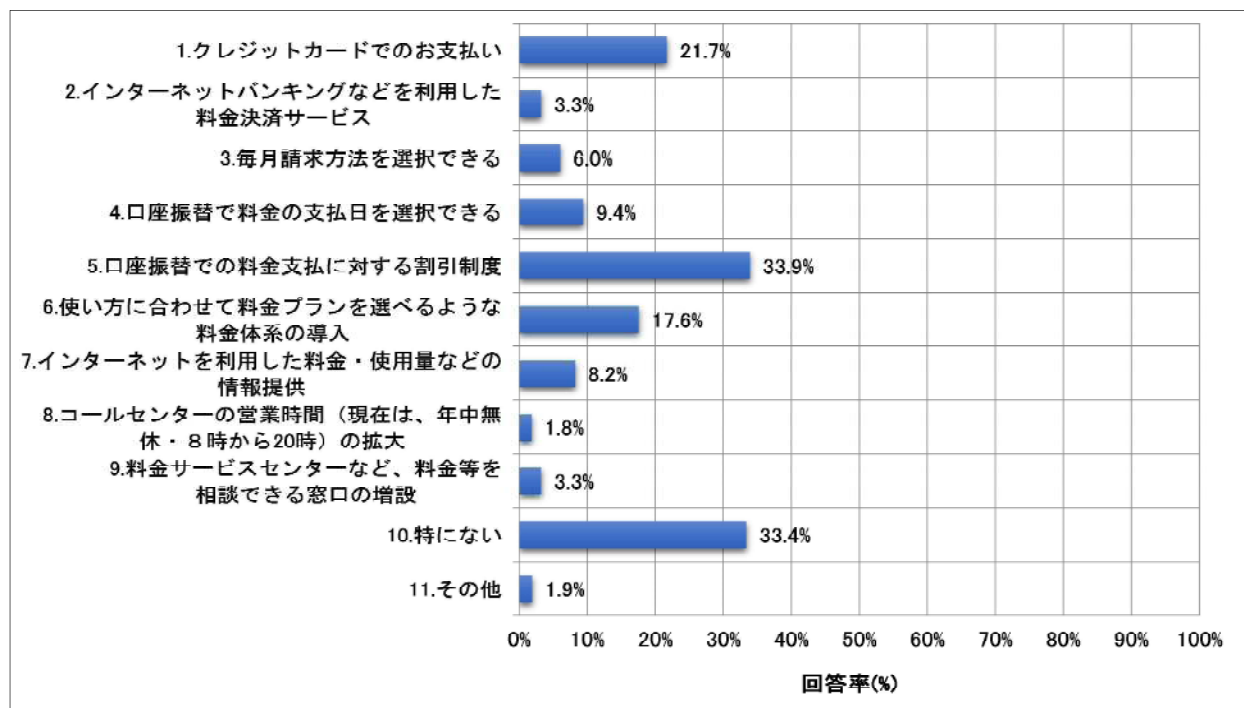
「水道料金・下水道使用料が高いと思う理由」は、「2か月分をまとめて支払っているから」が37.1% (3.9%増, 前回2位) で最も多く、「他市町村の水道料金・下水道使用料と比較して」が33.0% (0.8%減, 前回1位)、「家計の支出に占める割合から」が31.3% (1.4%減, 前回3位)、「水道料金・下水道使用料を一緒に支払っているから」が28.7% (2.1%増, 前回5位) の順になっています。

#### 4-③ 「基本料金の水量について」



「基本料金の水量について」は、「1か月10m<sup>3</sup>のままでよい」が46.7%（2.6%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27.0%（0.2%減）、「1か月10m<sup>3</sup>より増やしてほしい」が18.0%（1.4%減）の順になっています。

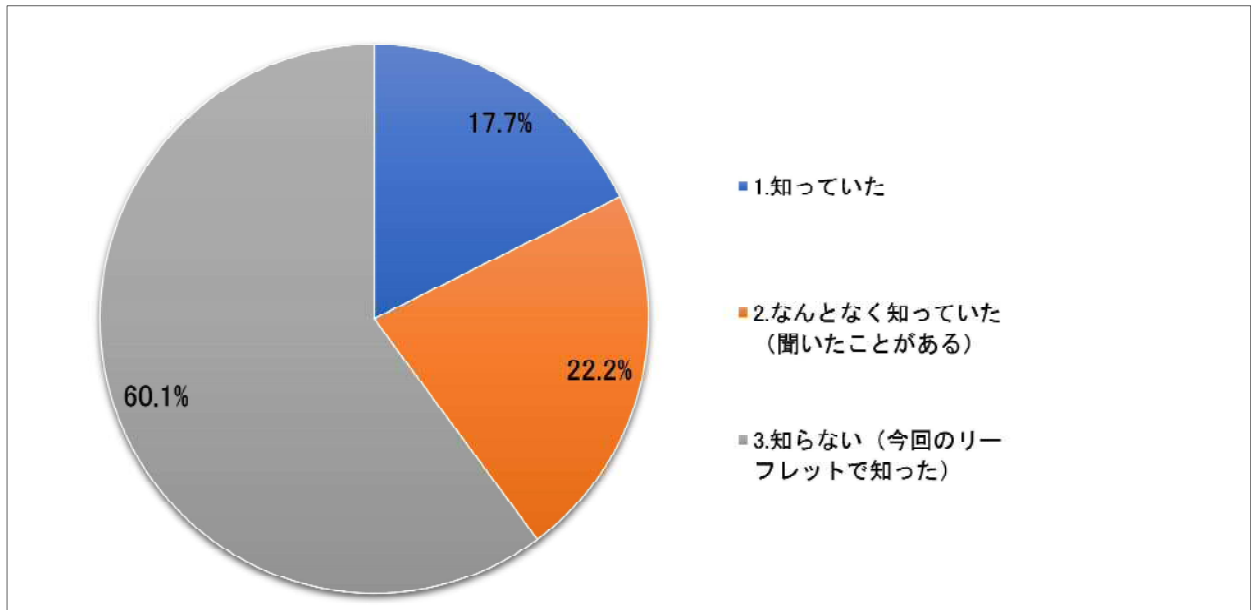
#### 4-④ 「今後、どのようなサービスを期待するか」（複数回答）



「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33.9%（6.2%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21.7%（1.8%減、前回2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17.6%（2.4%減、前回3位）の順になっています。期待するサービスの順位については前回調査（H28実施）と同じでした。また、「特にない」も33.4%（4.8%増）で多くなっています。

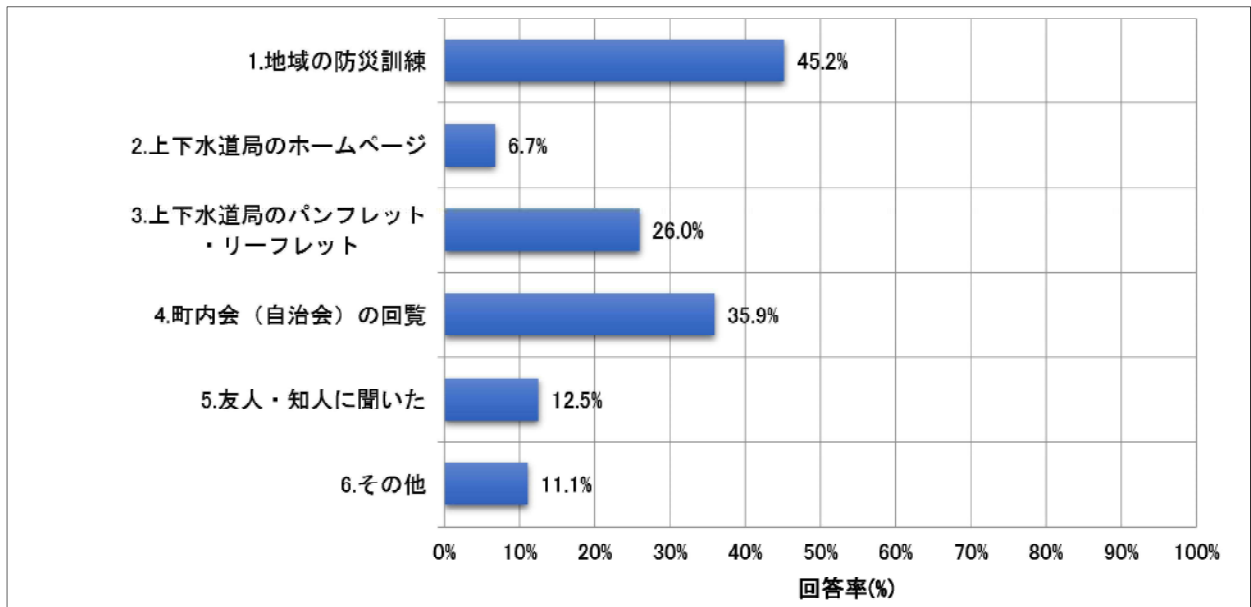
## (5) 防災対策について

### 5-① 「応急給水拠点について知っていたか」



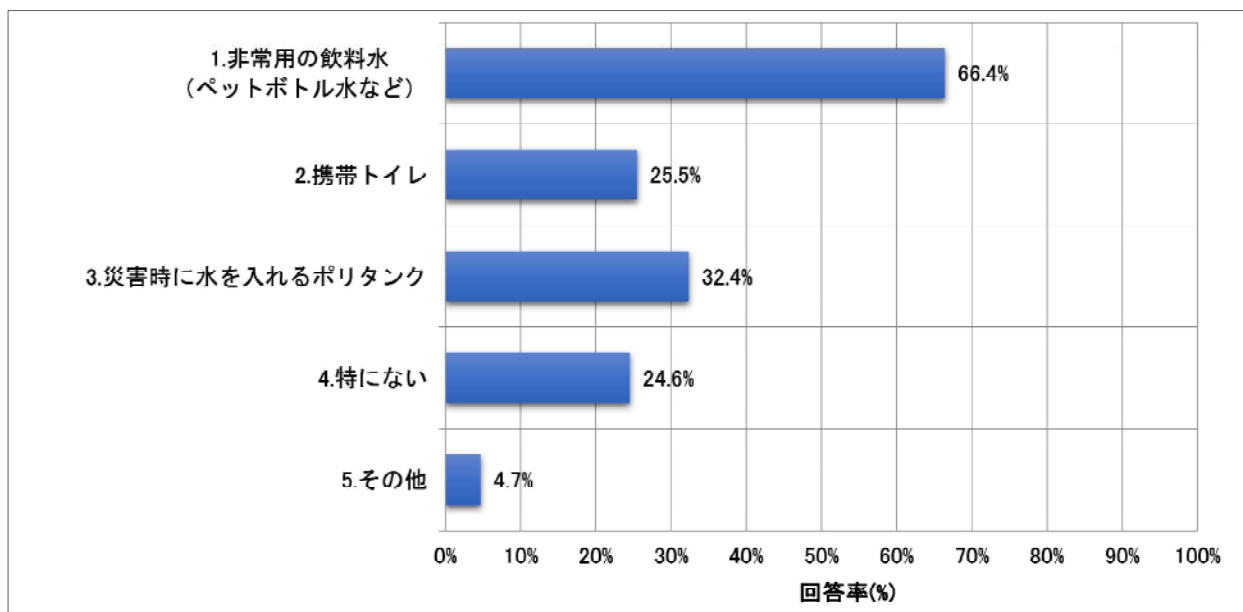
「応急給水拠点について知っていたか」は、「知らない(今回のリーフレットで知った)」が60.1%(1.4%増)で最も多く、「なんとなく知っていた(聞いたことがある)」が22.2%(±0.0%)、「知っていた」が17.7%(1.4%減)の順になっており、応急給水拠点のことを知らない方が多いという結果となっています。

### 5-② 「どのような手段で、応急給水拠点を知ったか」(複数回答)



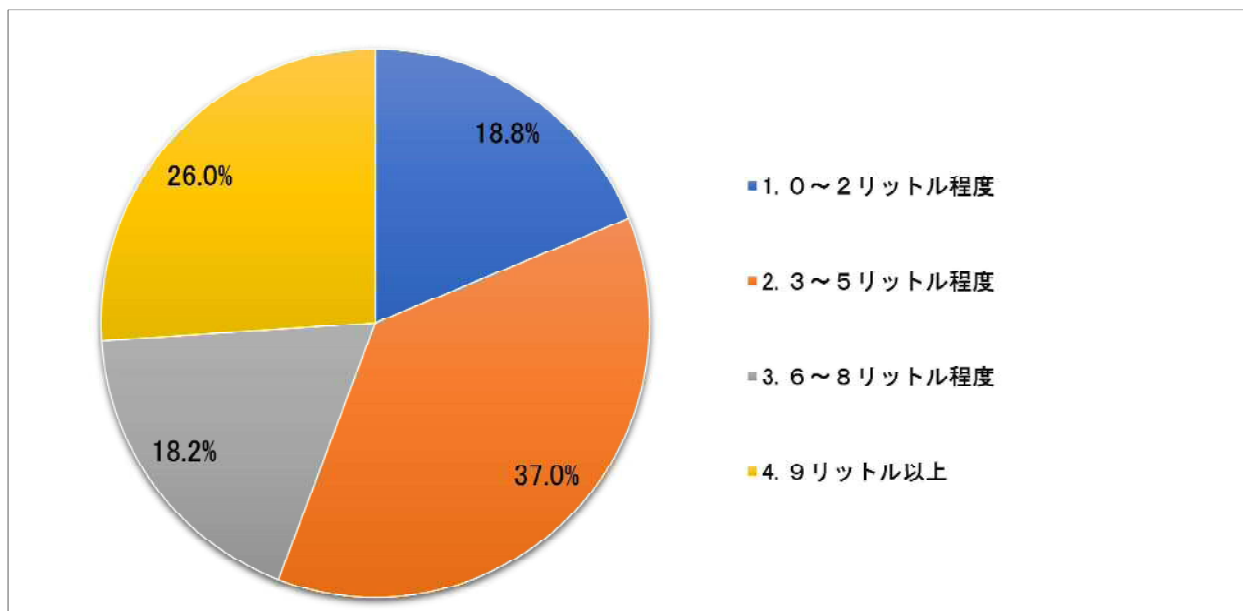
「どのような手段で、応急給水拠点を知ったか」は、「地域の防災訓練」が45.2%(2.3%増)で最も多く、「町内会(自治会)の回覧」が35.9%(0.3%減)、「上下水道局のパンフレット・リーフレット」が26.0%(5.9%減)の順になっています。

5-③ 「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66.4%（20.0%減）で最も多く、「災害時に水を入れるポリタンク」が32.4%（9.4%減）、「携帯トイレ」が25.5%（6.5%増）となっています。非常用飲料水を準備されている方は前回調査（H28 実施）から20.0%減少しています。

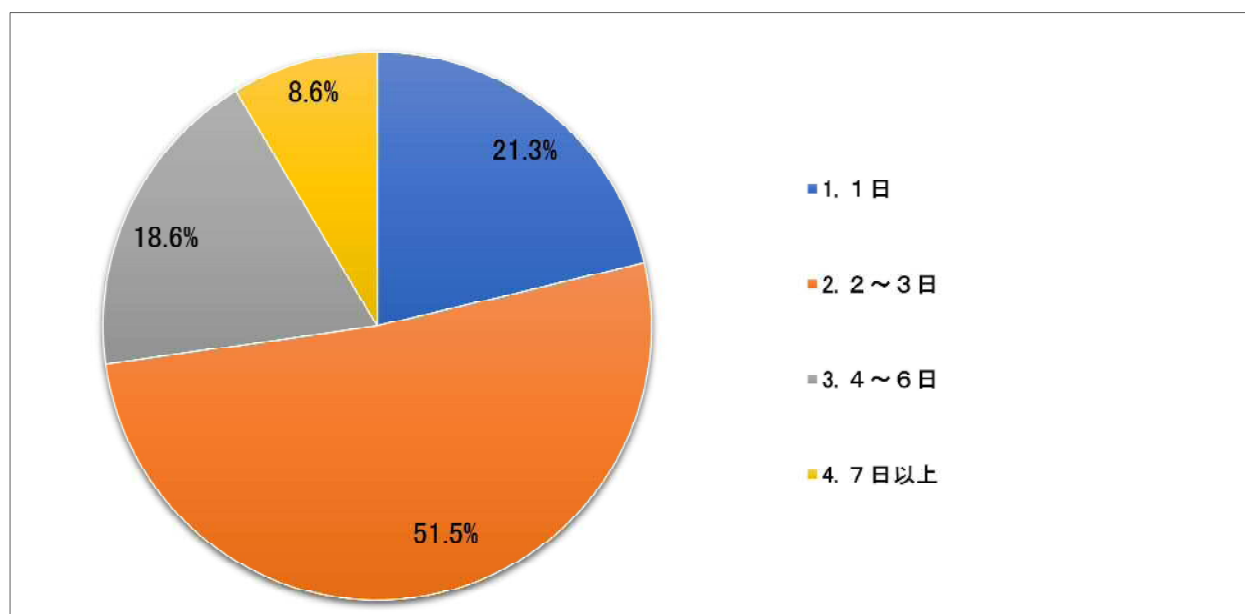
5-④ 「1人あたり、非常用飲料水としてどれくらいの量を備蓄しているか」



「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、「3～5リットル程度」が37.0%（7.8%増）、「0～2リットル」が18.8%（14.0%減）、「9リットル以上」が26.0%（7.0%増）、「6～8リットル程度」が18.2%（0.8%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。

5-⑤ 「1人あたり、どれくらいの携帯トイレを備蓄しているか」

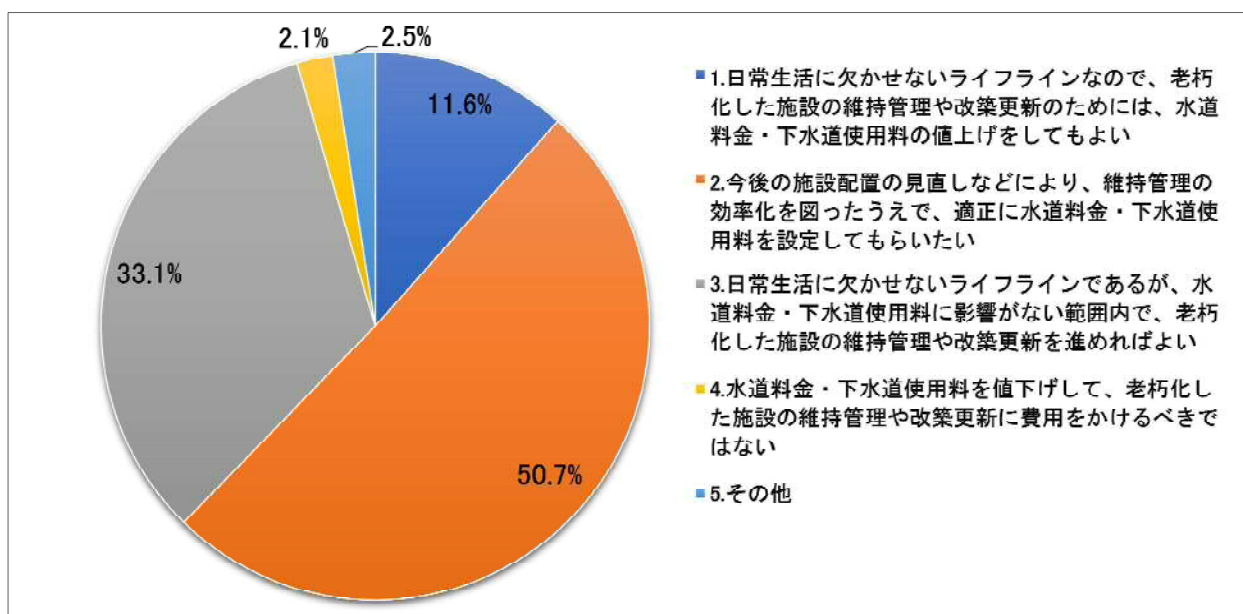


「1人あたり、どれくらいの携帯トイレを備蓄しているか」は、「1日」が21.3%（0.1%増）、「2～3日」が51.5%（4.9%減）、「4～6日」が18.6%（4.9%増）、「7日以上」が8.6%（0.1%減）となっています。

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。



## (6) 水道事業・下水道事業の費用負担について



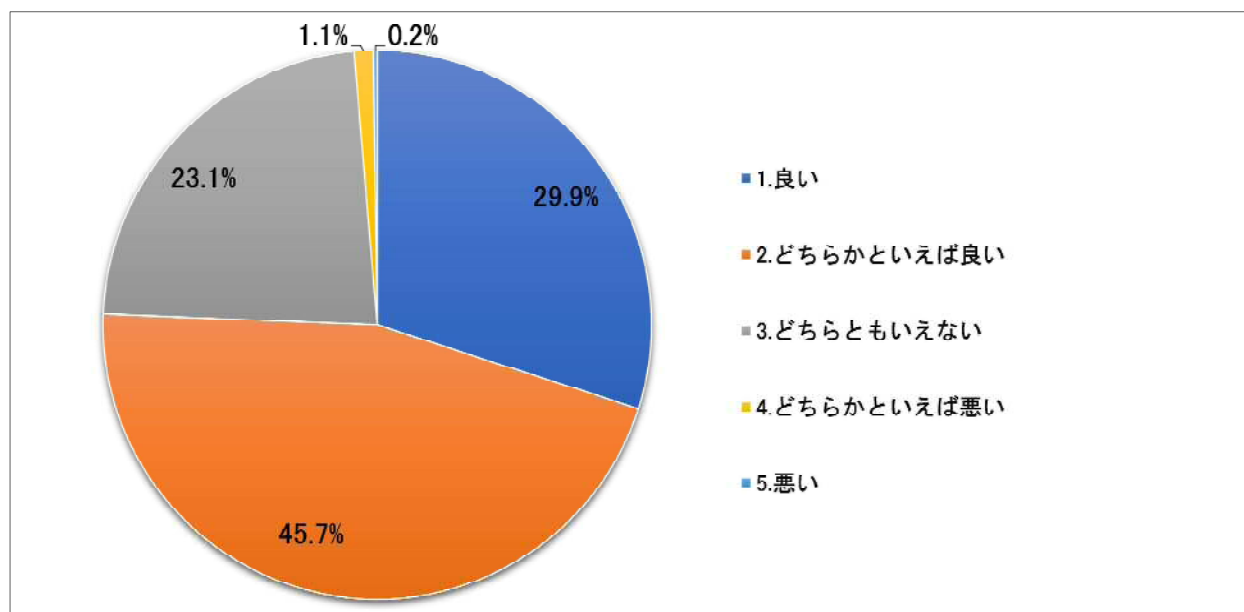
「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」は、

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ためには、水道料金・下水道使用料の値上げをしてもよい ⇒ 11.6% (4.3%増)
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 ⇒ 50.7% (3.7%増)
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 ⇒ 33.1% (9.0%減)
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 ⇒ 2.1% (0.5%増)
5. その他 ⇒ 2.5% (0.5%増)

となっています。

## (7) 水道・下水道のイメージについて

### 7-① 「水道のイメージ」

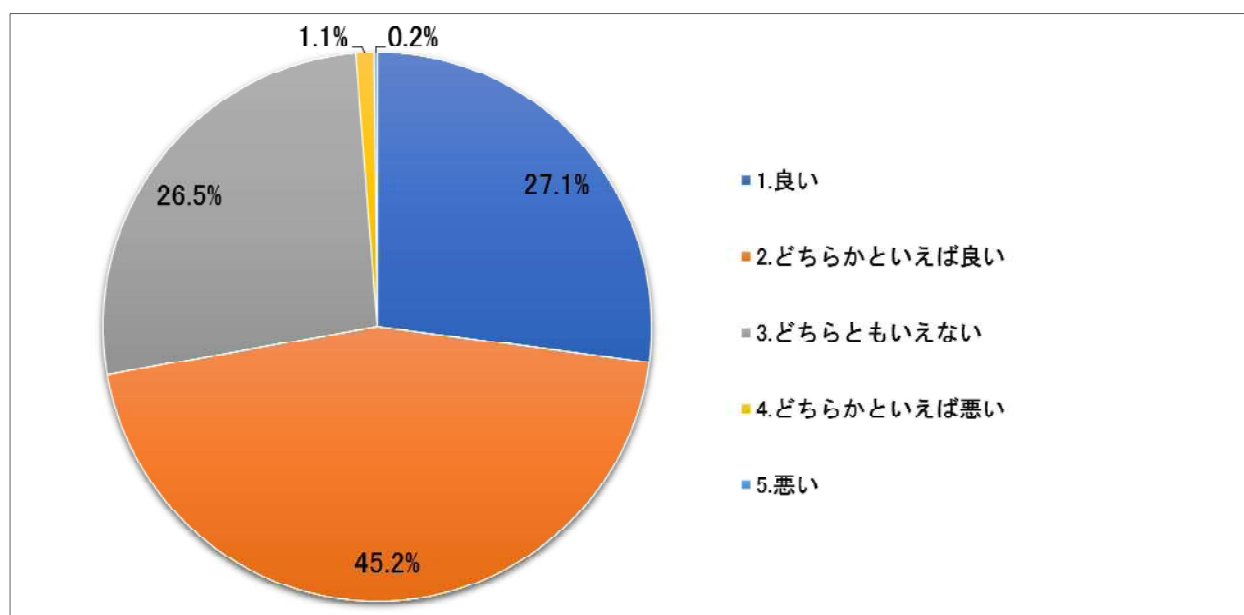


「水道のイメージ」は、「良い」が29.9% (6.7%増)、「どちらかといえば良い」が45.7% (8.3%減)、「どちらともいえない」が23.1% (1.6%増)となっています。

### 7-② 「横須賀市水道」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。

### 7-③ 「下水道のイメージ」



「下水道のイメージ」は、「良い」が27.1% (5.4%増)、「どちらかといえば良い」が45.2% (6.2%減)、「どちらともいえない」が26.5% (0.6%増)となっています。