

7-④ 「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。

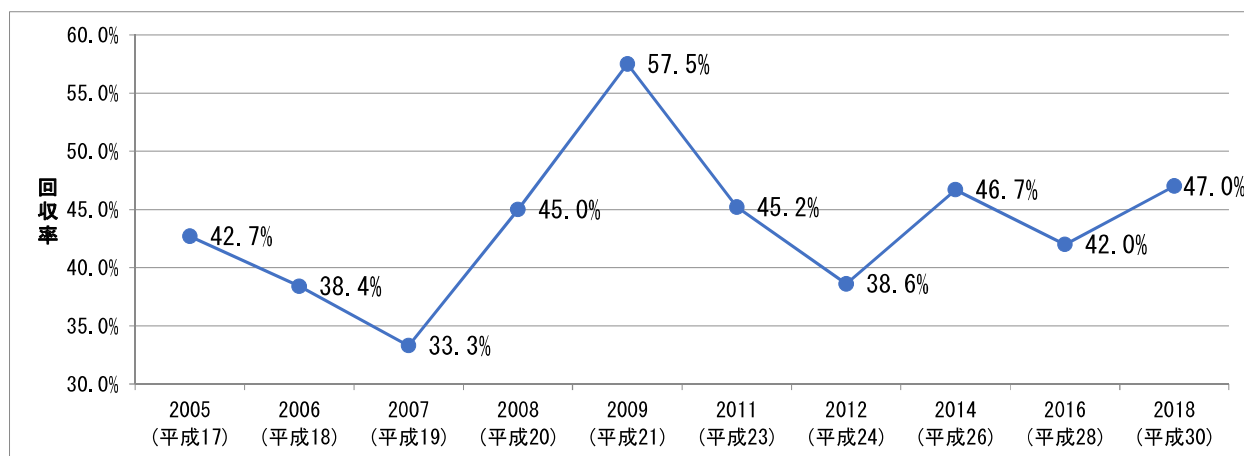
自由記入

水道・下水道事業に対して次のような多くのご意見等をいただきました。

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、水道施設、下水道施設、環境関係、災害関係、感謝、その他

6. 一般世帯アンケートの回収率の推移

年度	2005 (平成17)	2006 (平成18)	2007 (平成19)	2008 (平成20)	2009 (平成21)	2011 (平成23)	2012 (平成24)	2014 (平成26)	2016 (平成28)	2018 (平成30)
配布数	3,000	2,000	2,000	3,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	3,000
回収数	1,282	767	666	1,350	1,149	904	771	934	840	1,409
回収率	42.7%	38.4%	33.3%	45.0%	57.5%	45.2%	38.6%	46.7%	42.0%	47.0%



アンケートの回収率は、前回に比べて5.0%増加し、47.0%でした。調査方法としては前回（平成28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ます。次回以降のアンケート実施に関しても回収率の向上策を検討してまいります。

7. 一般世帯アンケートの調査結果の分析

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3問について継続して調査を行います。

設 問	調査期間
3-① 「上下水道の情報提供の満足度」	平成16年度～平成30年度 (平成26年度は設問無し)
7-① 「水道のイメージ」	平成16年度～平成30年度
7-③ 「下水道のイメージ」	平成16年度～平成30年度

【クロス集計】

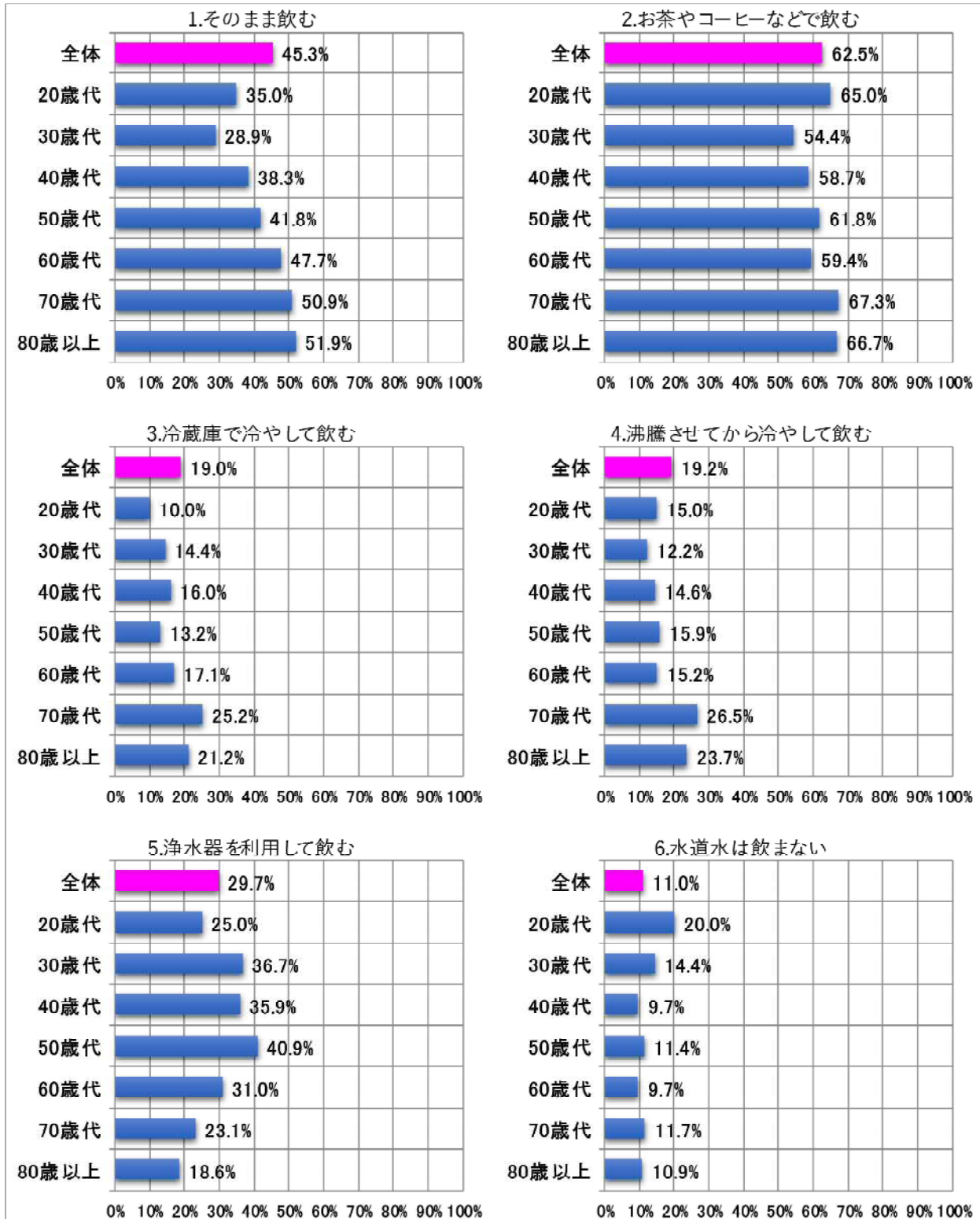
回答者の属性及び関連する設問による回答の傾向を把握するため、以下の12問についてクロス集計を行います。

設 問	クロス集計の相手
1-⑩ 「水道水の飲み方」	回答者の年齢
2-① 「節水は、必要と思うか」	回答者の年齢、 4-① 「水道料金・下水道使用料について」
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」	回答者の年齢
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」	回答者の年齢
4-① 「水道料金・下水道使用料について」	回答者の年齢、居住人数
4-③ 「基本料金の水量について」	回答者の年齢、居住人数
4-④ 「今後、どのようなサービスを期待するか」	回答者の年齢
5-① 「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
5-③ 「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
6 「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
7-① 「水道のイメージ」	回答者の年齢
7-② 「下水道のイメージ」	回答者の年齢

(1) 水の使用状況について

【回答の傾向】

(「水道水の飲み方」×回答者の年齢)

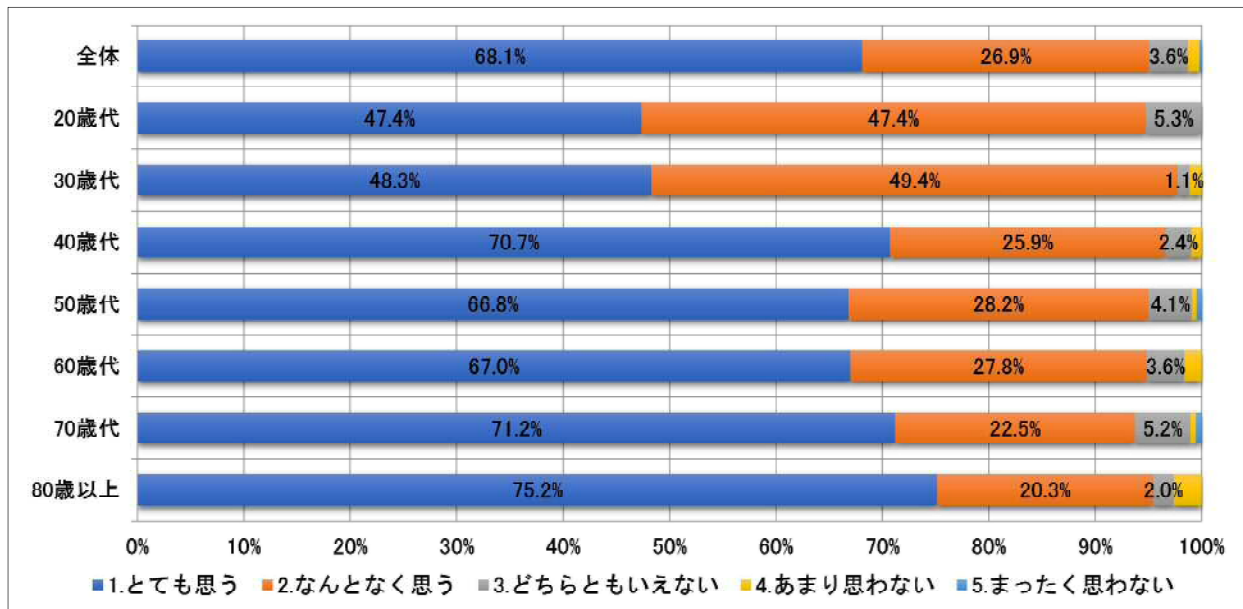


- 年齢が低い方が水道水をそのまま飲まず、浄水器を利用したりして飲む傾向が見られます。

(2) 節水意識について

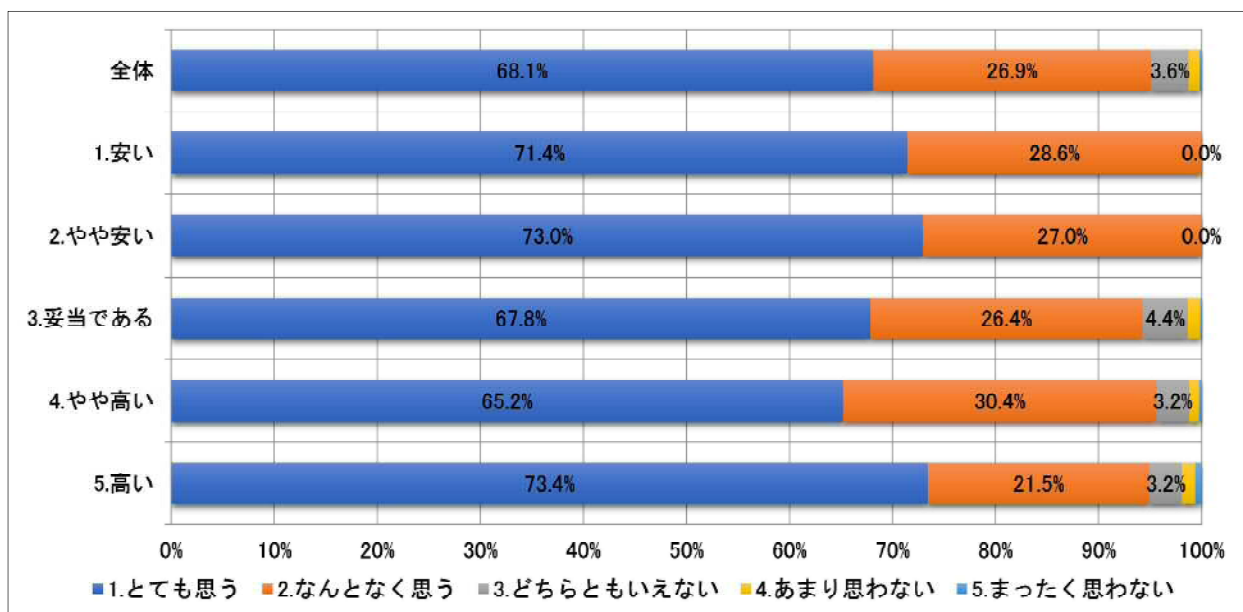
【回答の傾向】

(「節水は、必要と思うか」×回答者の年齢)



- すべての年齢において約90%の方が節水は必要と思うと回答しています。20～30歳代については、他の年齢と比較して「とても思う」といった回答が少ない結果が示されました。

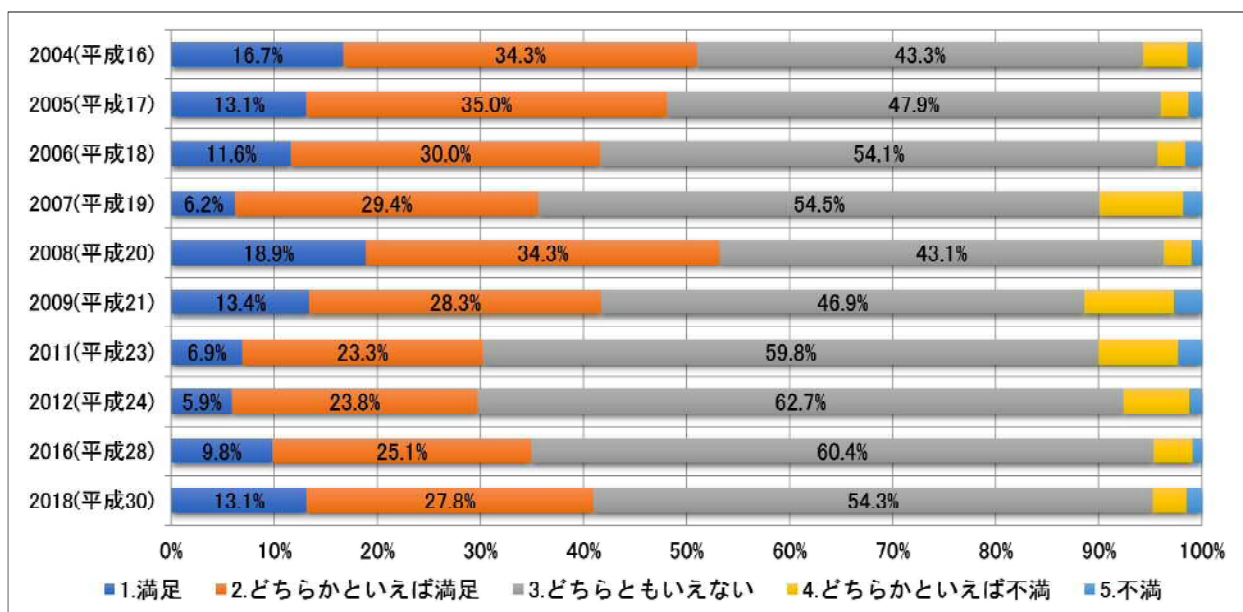
(「節水は、必要と思うか」×「お支払いの水道料金・下水道使用料について」)



- 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高い傾向が見られます。

(3) 広報について

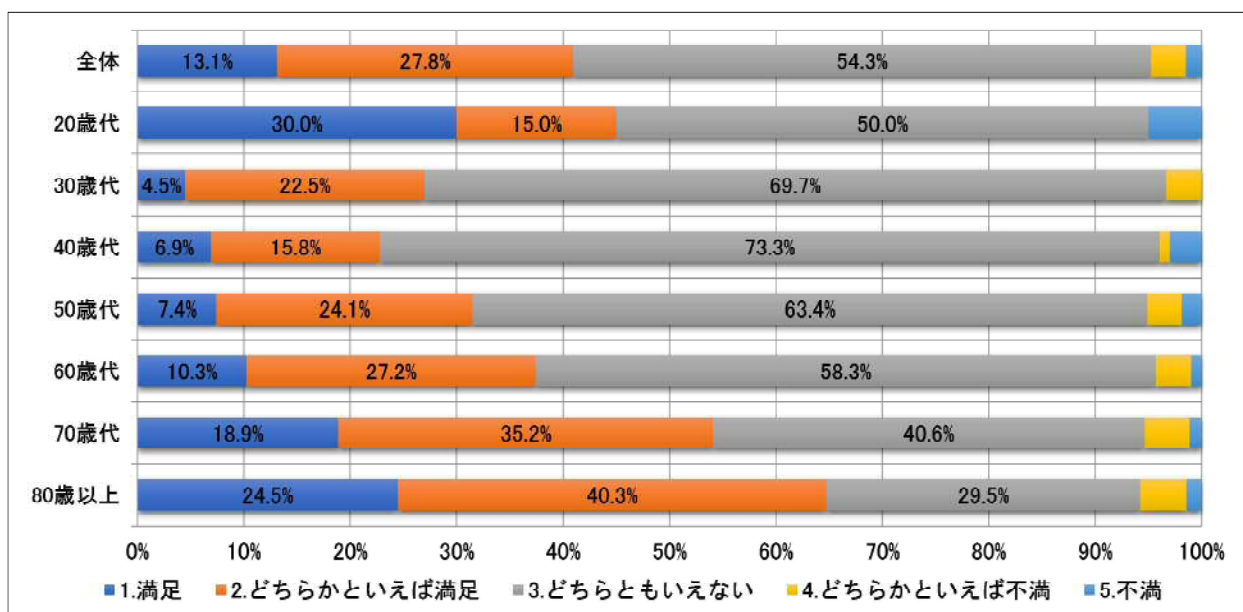
【経年変化】



- 「満足」が前回調査から3.3%増加しています。
- 「どちらかといえば満足」が前回調査から2.7%増加しています。
- 「どちらともいえない」が前回から6.1%減少しています。

【回答の傾向】

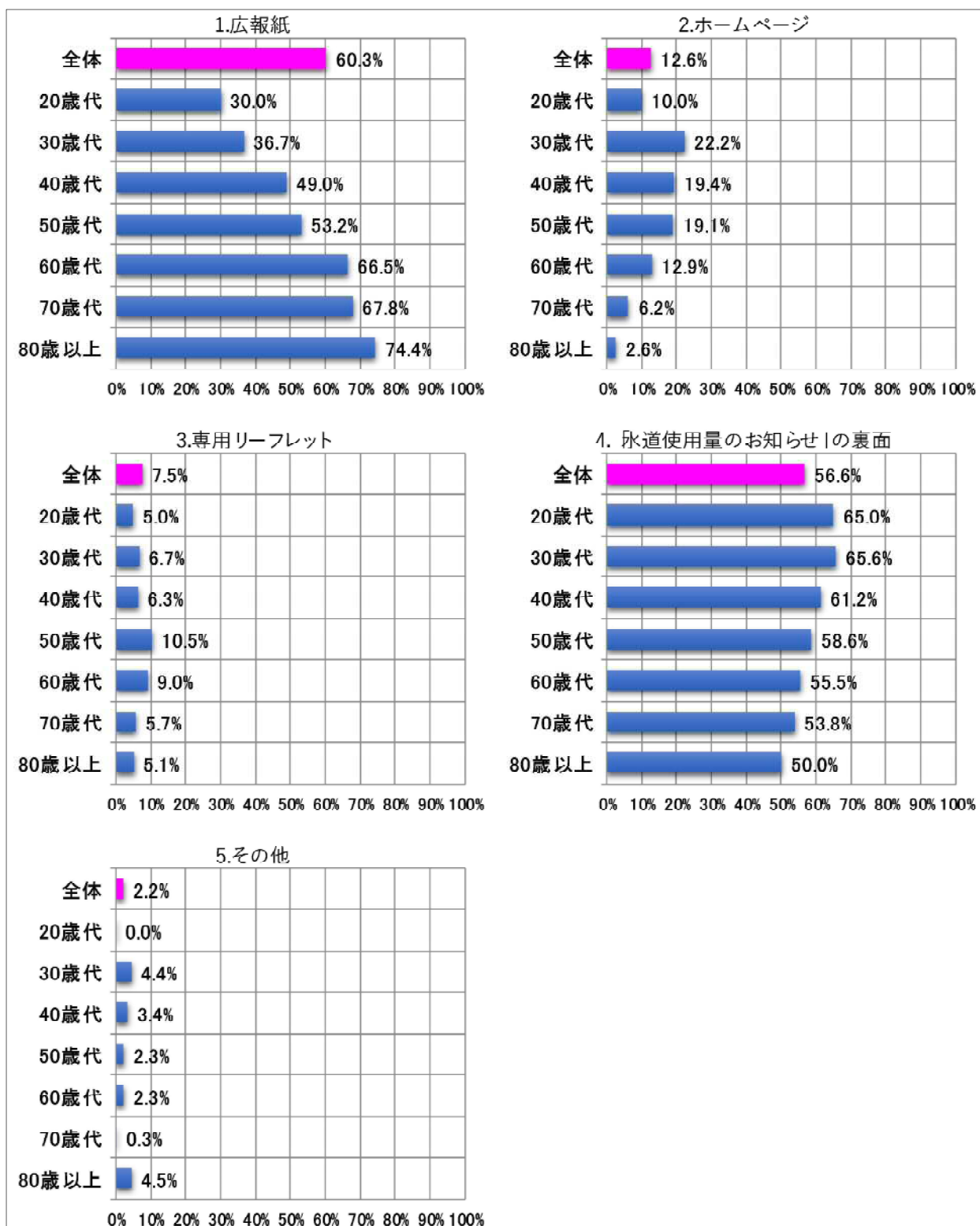
(「広報やホームページ等による情報提供の満足度」×回答者の年齢)



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

【回答の傾向】

(「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)

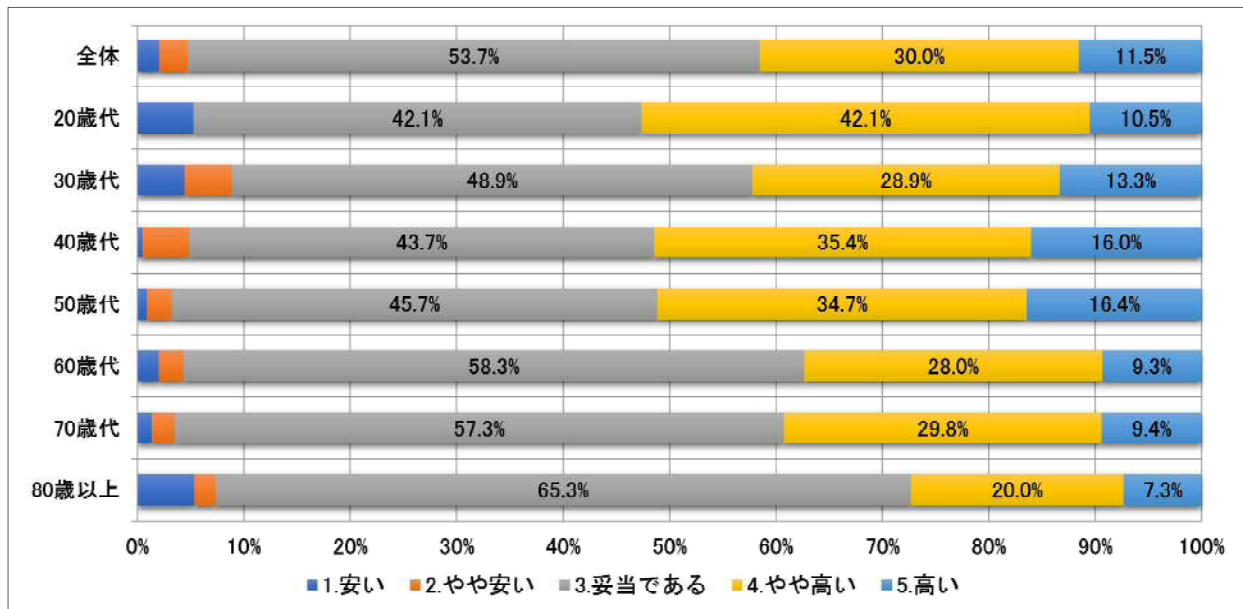


- 年齢の高い方の方が「広報紙」により情報を受け取りたいと考える傾向が見られます。

(4) 水道料金・下水道使用料について

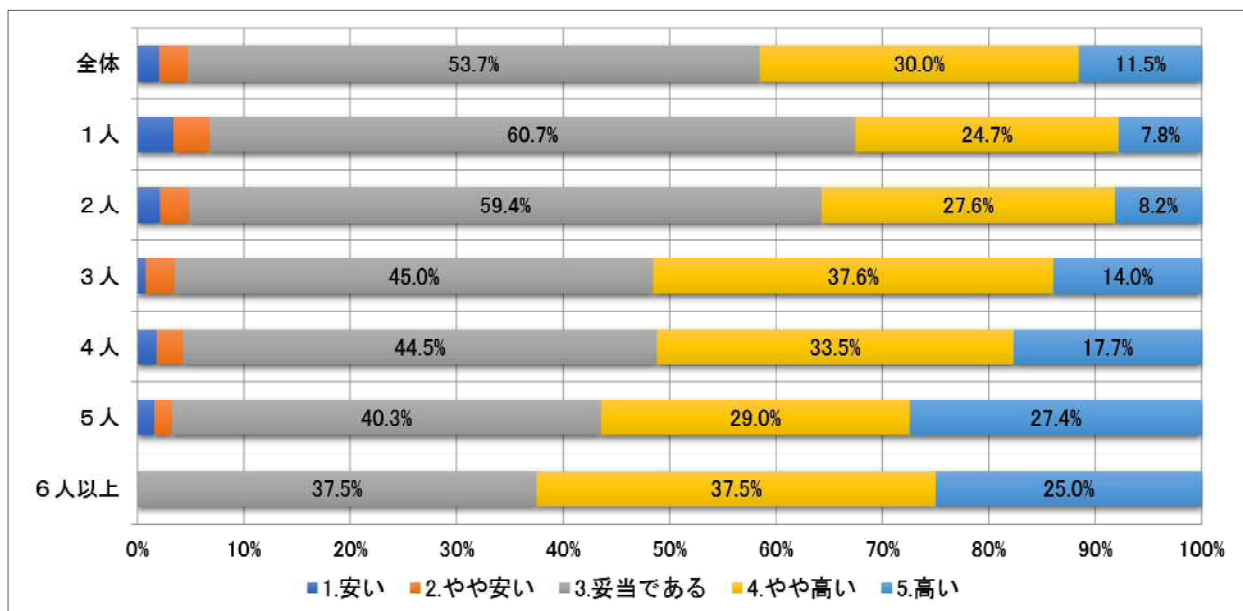
【回答の傾向】

(「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)



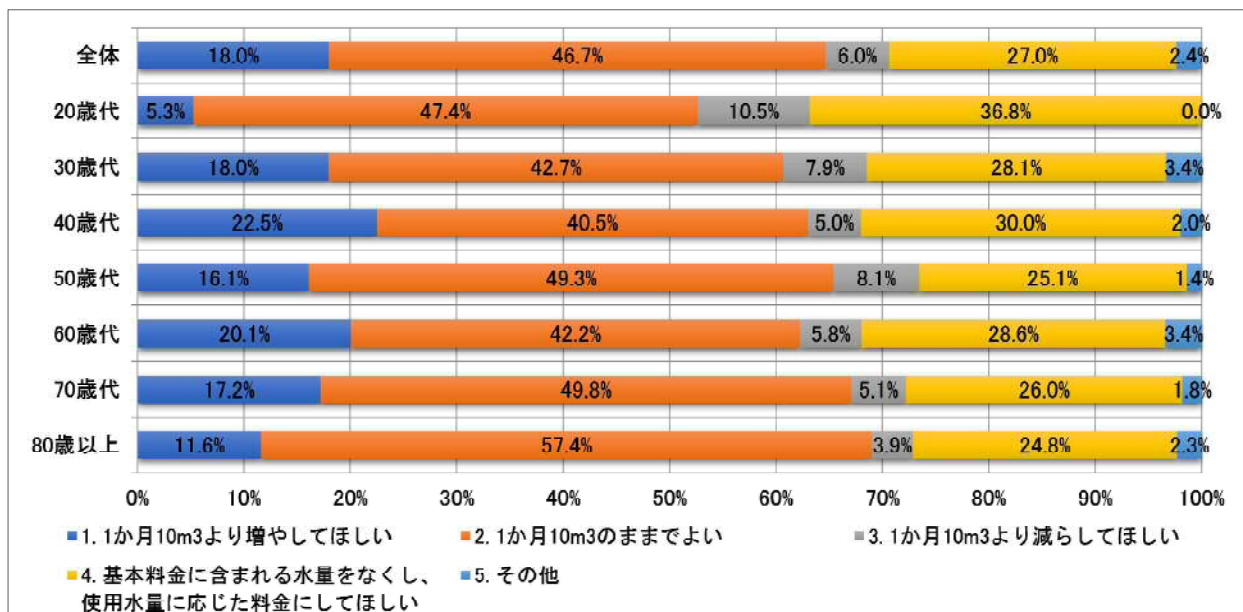
- 年齢の高い方は半数以上が「妥当である」と回答されています。一方、年齢の低い方は「やや高い」、「高い」と回答する割合が高くなっています。

(「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)



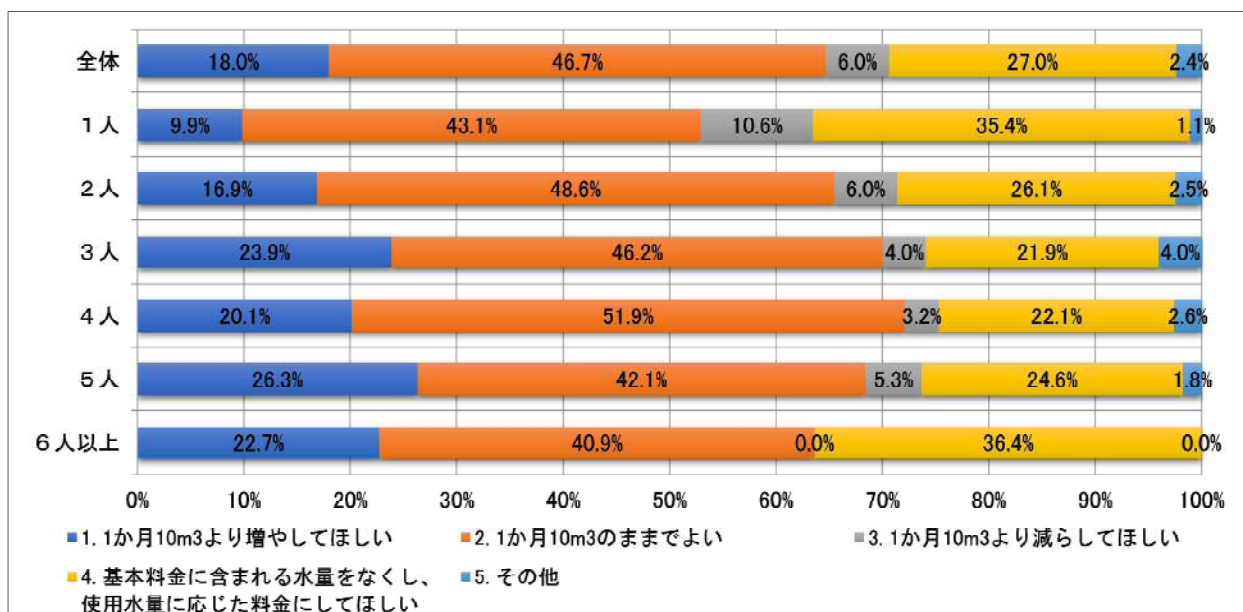
- 居住人数が増えるに従って「安い」と「妥当である」は減少し、「高い」が増加しています。

（「基本料金の水量」×回答者の年齢）



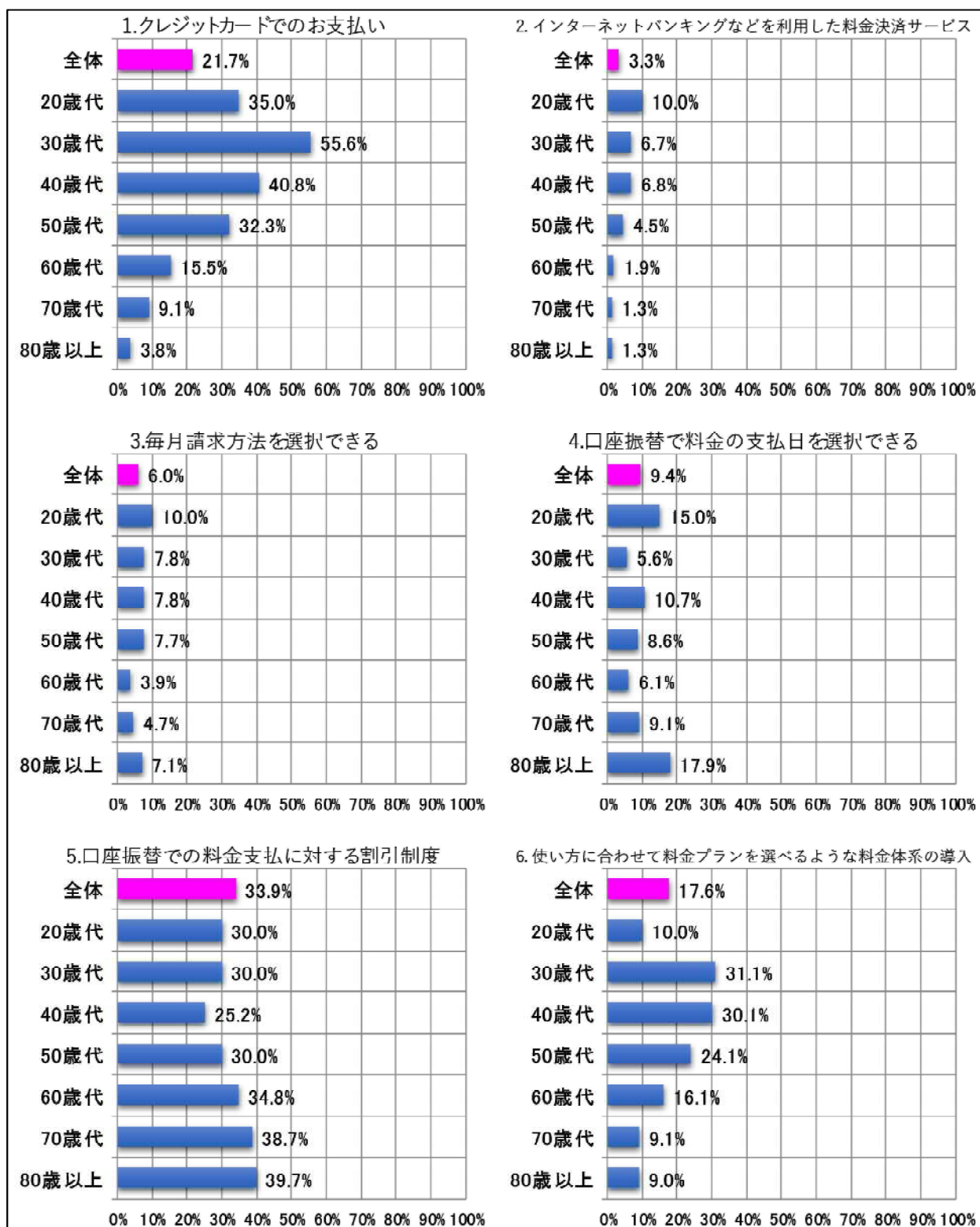
- 「1か月10m³より増やしてほしい」は40歳代の22.5%、「1か月10m³のままでいい」は80歳以上の57.4%、「1か月10m³より減らしてほしい」は20歳代の10.5%、「基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」は20歳代の36.8%の方が回答しています。

（「基本料金の水量」×回答者の居住人数）

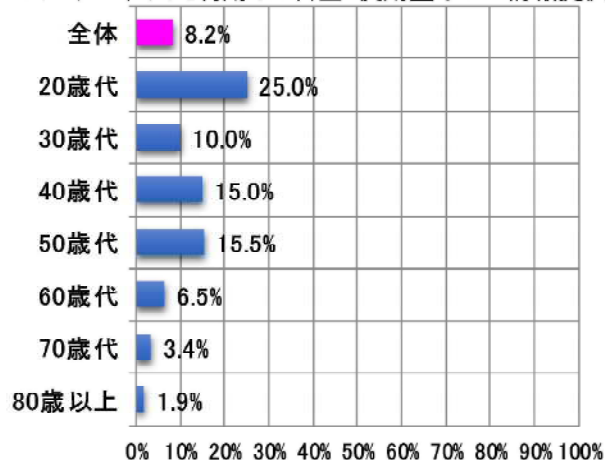


- 「1か月10m³より増やしてほしい」は5人の26.3%、「1か月10m³のままでいい」は4人の51.9%、「1か月10m³より減らしてほしい」は1人の10.6%、「基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい」は6人以上の36.4%の方が回答しています。

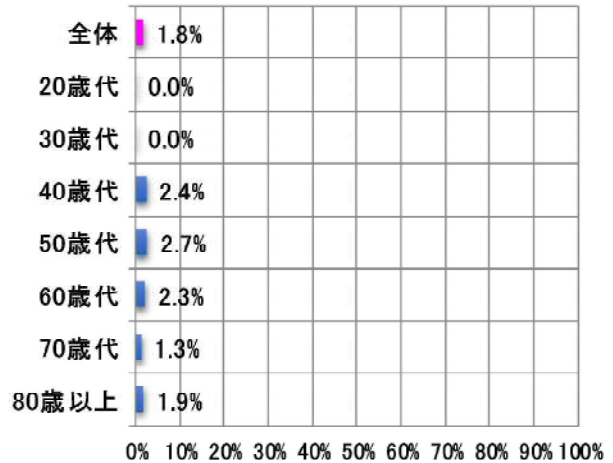
〔今後、どのようなサービスを期待するか〕 × 回答者の年齢



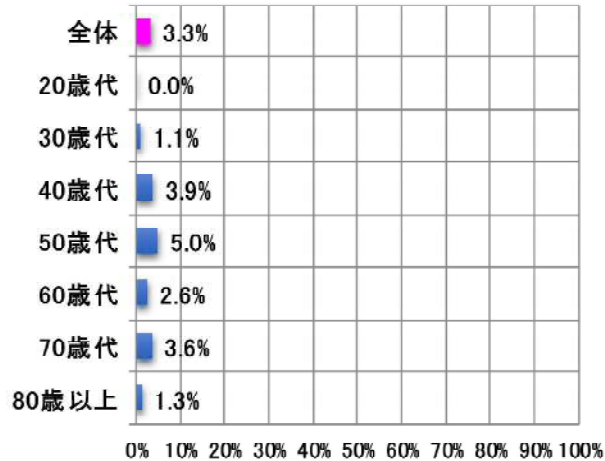
7.インターネットを利用した料金・使用量などの情報提供



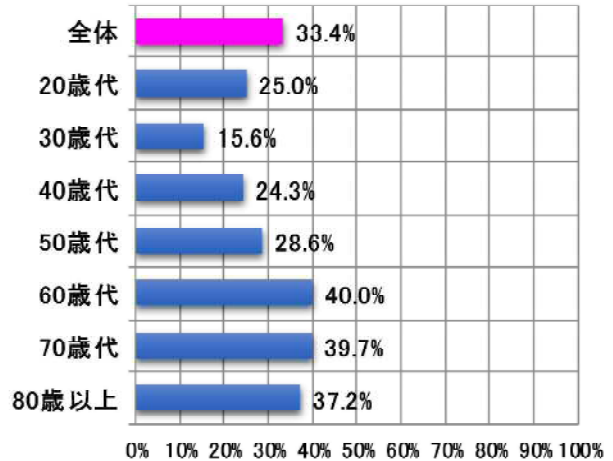
8.コールセンターの営業時間（現在は、年中無休・8時から20時）の拡大



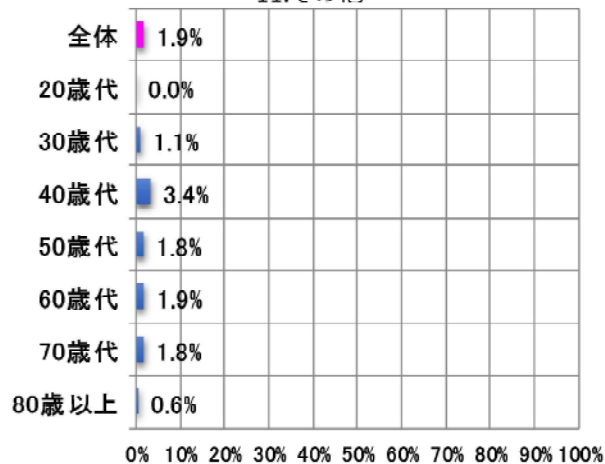
9.料金リベイスセンターなど、料金等を相談できる窓口の増設



10.特になし



11.その他

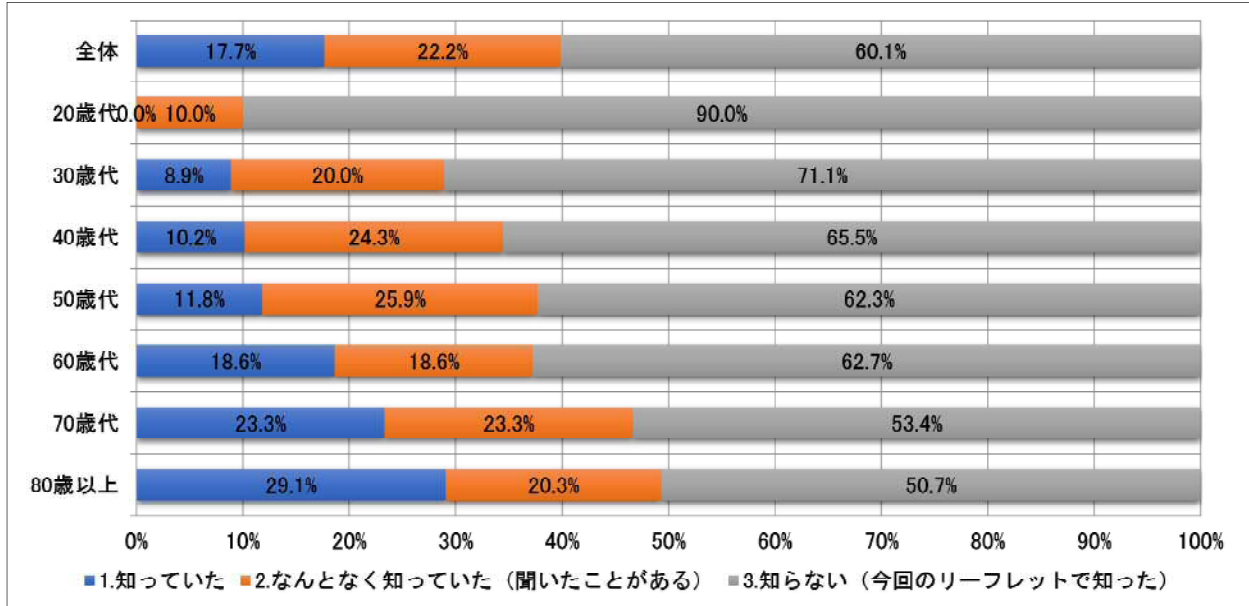


- 「5.口座振替での料金支払に対する割引制度」は年齢が高いほど期待が大きく、「1.クレジットカードでのお支払い」と、「6.使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入」は年齢が低いほど期待が大きいという回答となっています。

(5) 防災対策について

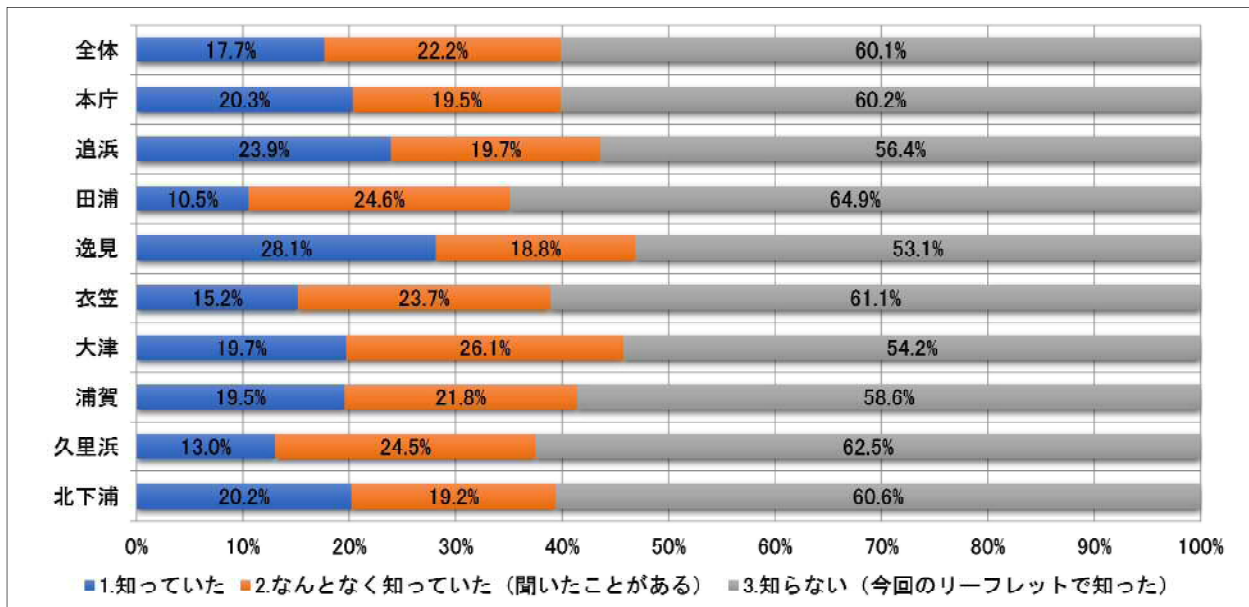
【回答の傾向】

(「応急給水拠点について知っていたか」×回答者の年齢)



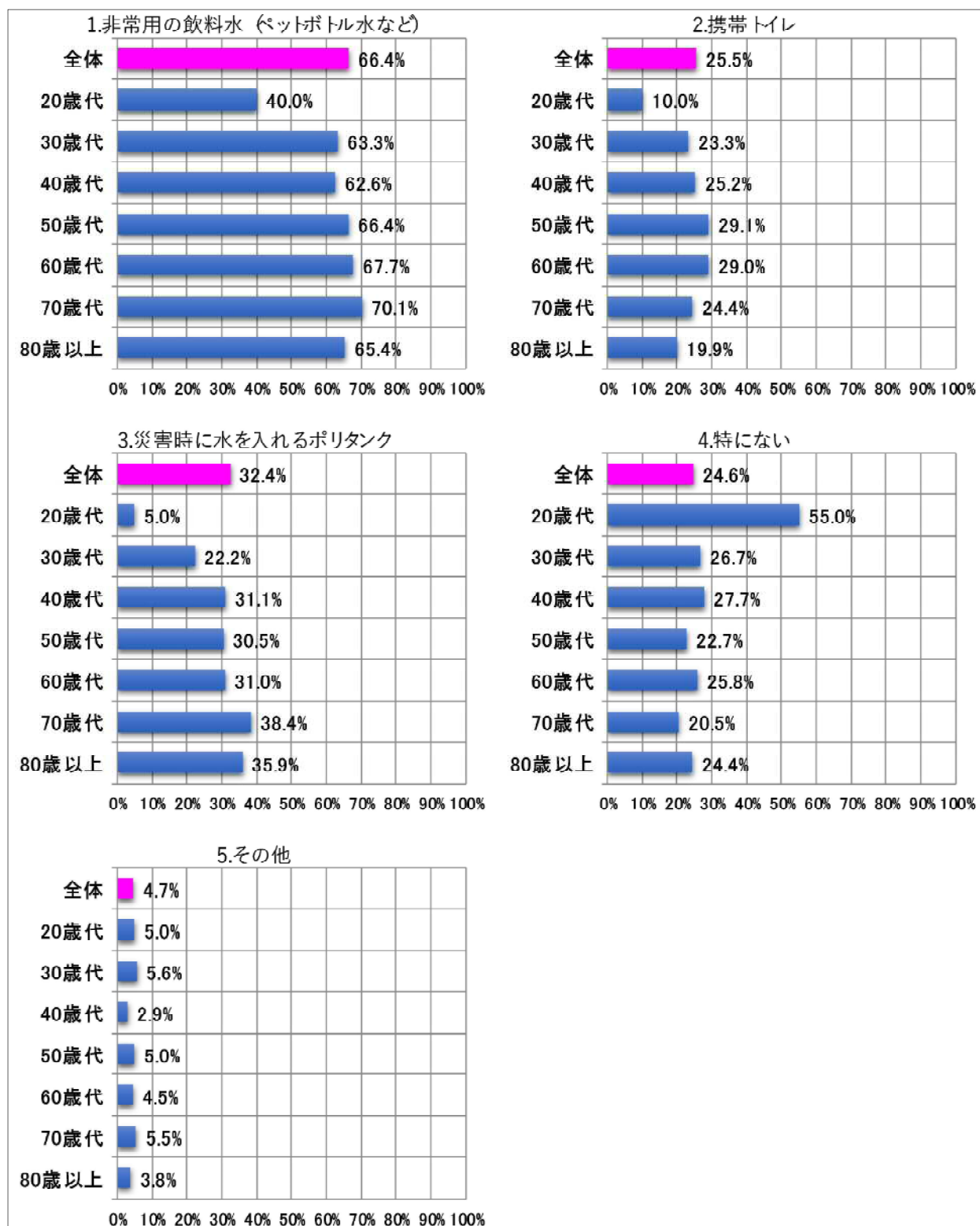
- 年齢が高くなるに従って、「1. 知っていた」と「2. なんとなく知っていた」と回答した方が多くなる傾向が見られます。

(「応急給水拠点について知っていたか」×居住地域)



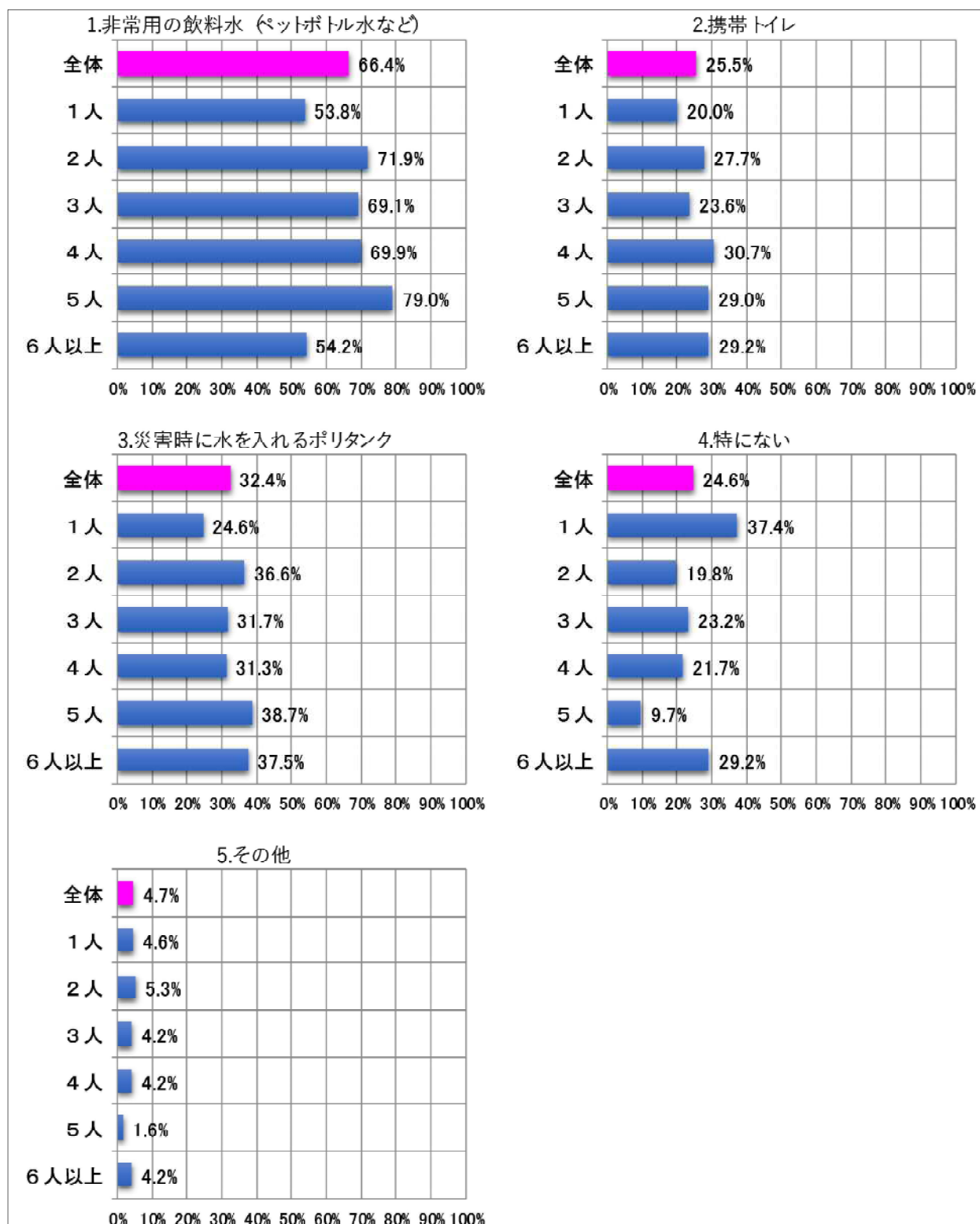
- 地区によつての大きな違いは見られず、「知っていた」と「なんとなく知っていた」を合わせると、35.1%から46.9%の間となっています。

(「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)



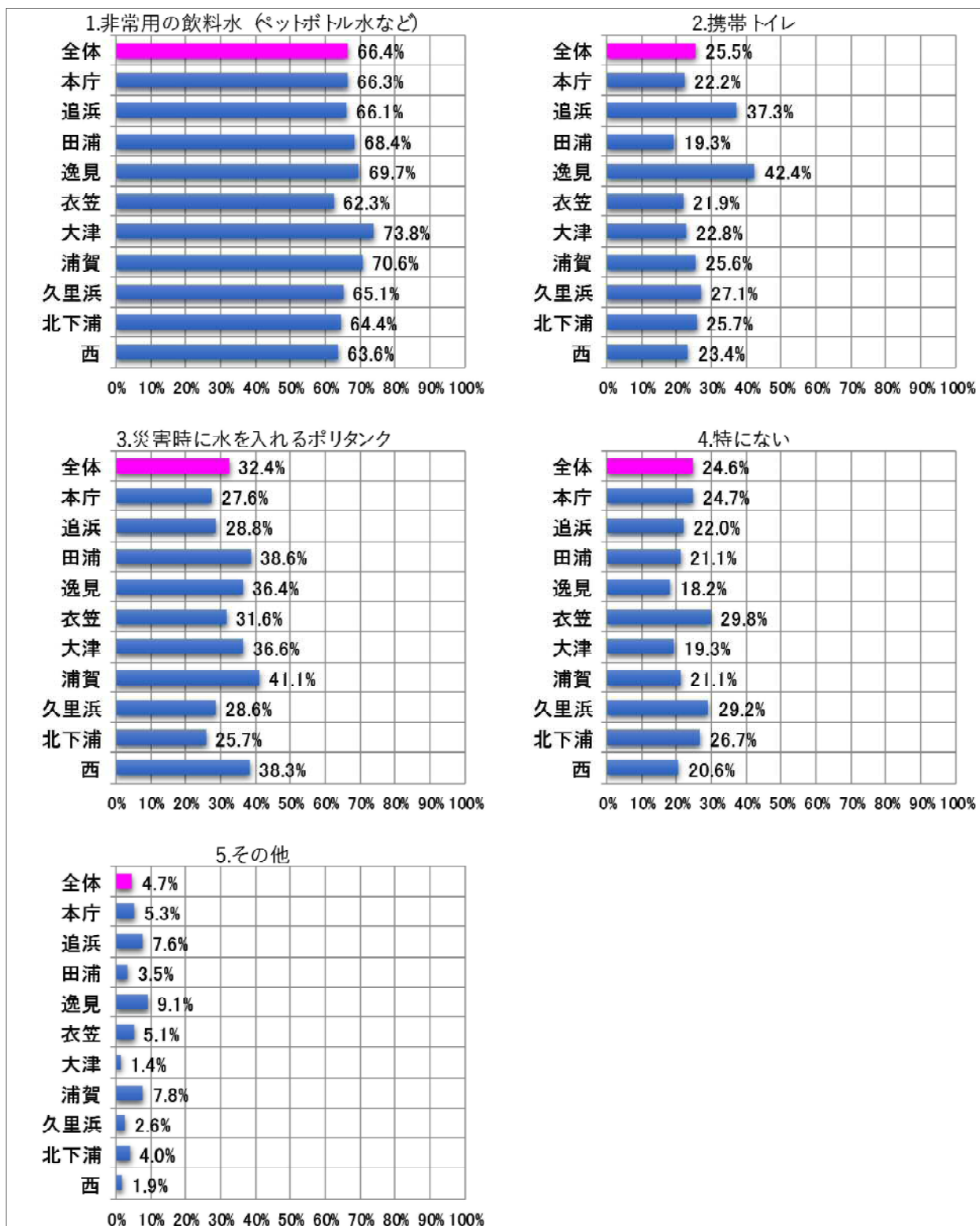
- 「1. 非常用の飲料水」は、年齢が高いほど準備している方の割合が大き傾向が見られます。
- 「2. 携帯トイレ」は、どの年代も準備している方が少ない傾向が見られます。
- 「3. 災害時に水を入れるポリタンク」は、年齢が高いほど準備している方が多い傾向が見られます。ポリタンク等は、災害時に水を受け取るために是非、準備をお願いします。

(「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)



- 「1.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増える傾向が見られます。
- 「2.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。
- 居住人数1人については、日頃から準備しているものが少ない傾向が見られます。

(「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)

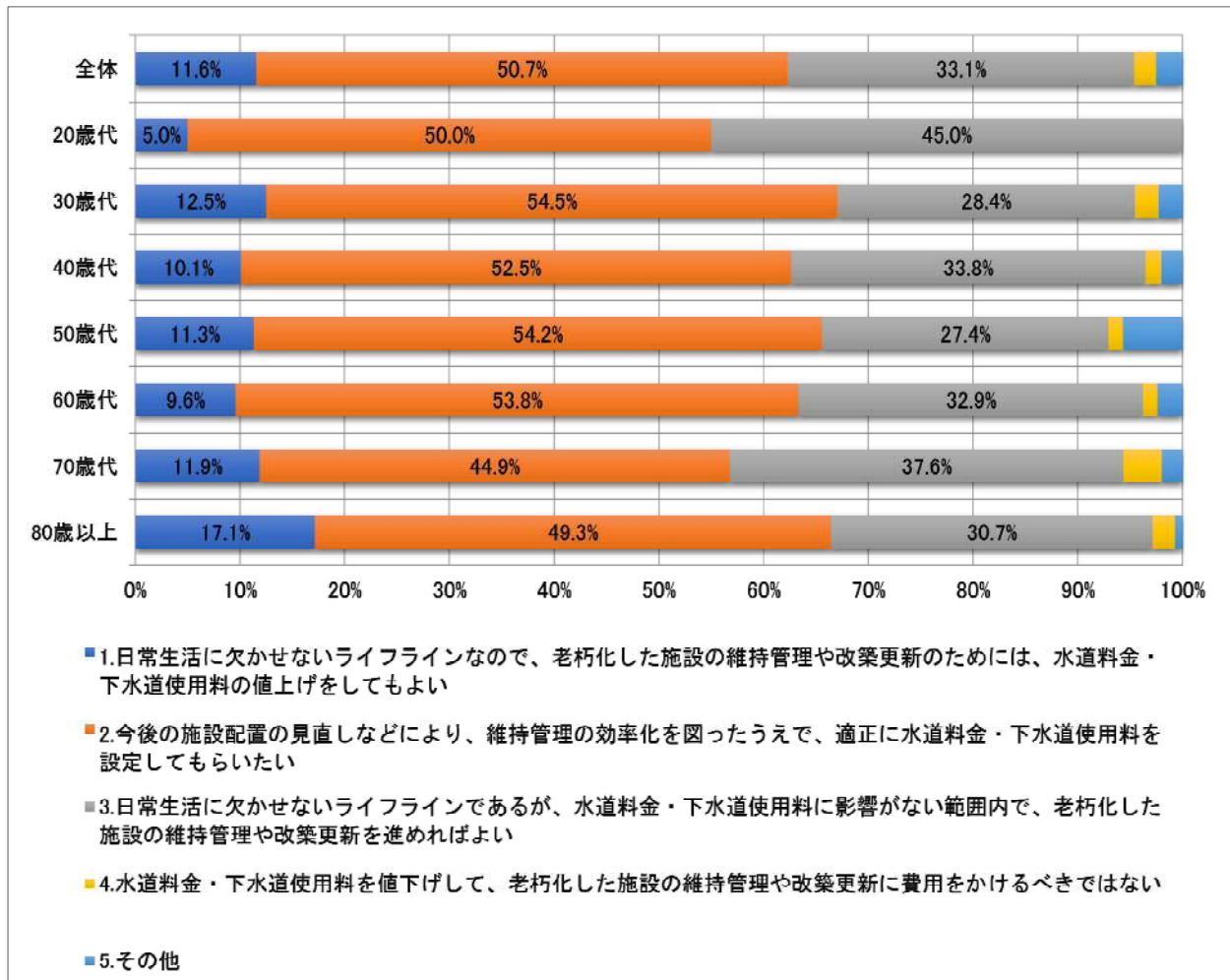


- 居住地域による大きな違いは見られません。

(6) 水道事業・下水道事業の費用負担について

【回答の傾向】

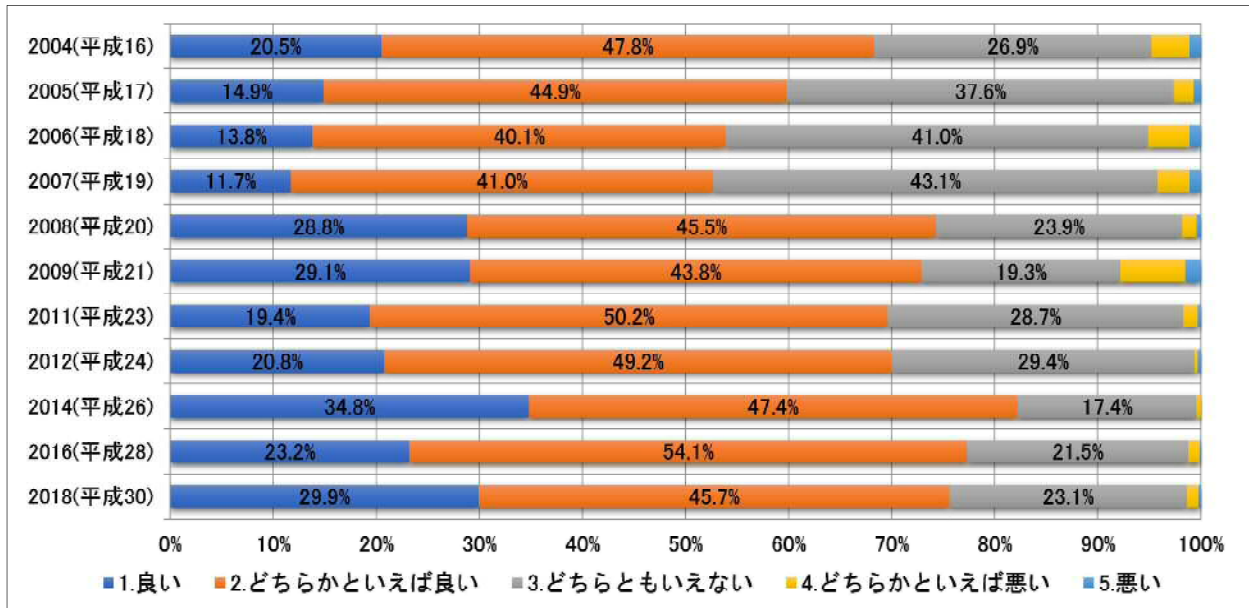
(「安定した水道水の供給・下水処理と費用負担について」×回答者の年齢)



- 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30歳代で54.5%、2番目は50歳代で54.2%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45.0%、2番目は70歳代で37.6%となっています。

(7) 水道・下水道のイメージについて

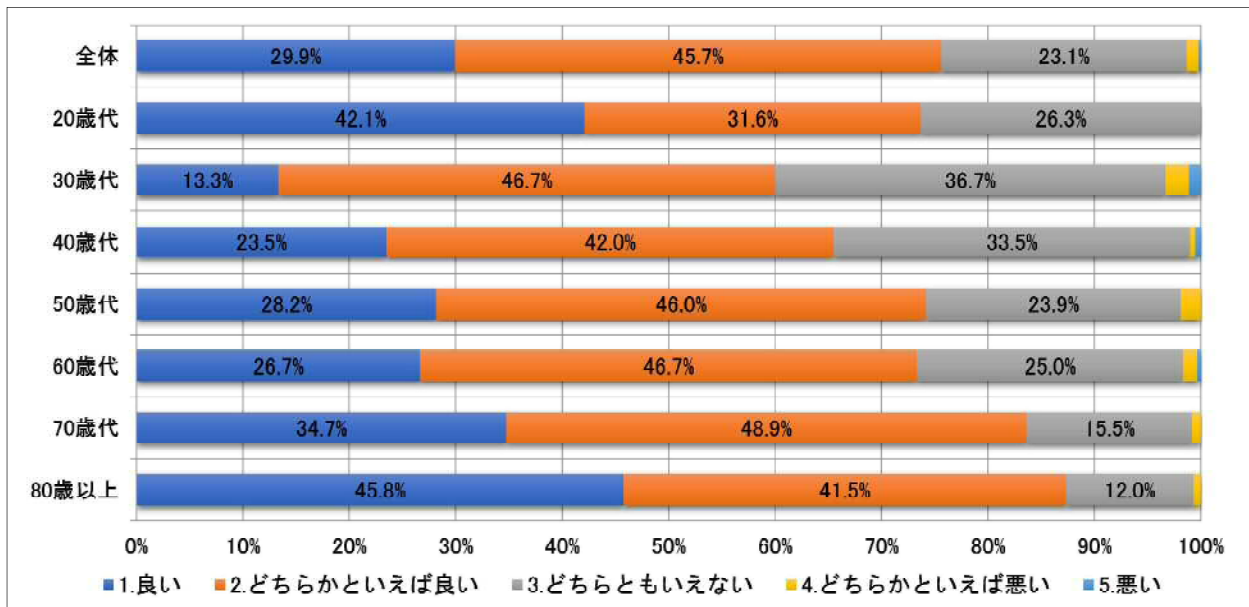
【経年変化】 水道のイメージ



- 「良い」は前回から6.7%増加しています。「どちらかといえば良い」は前回より8.4%減少しています。
- 「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は75.6%で、前回から1.7%減少しています。
- 「悪い」と「どちらかといえば悪い」の合計は1.3%で、前回より0.1%増加しています。

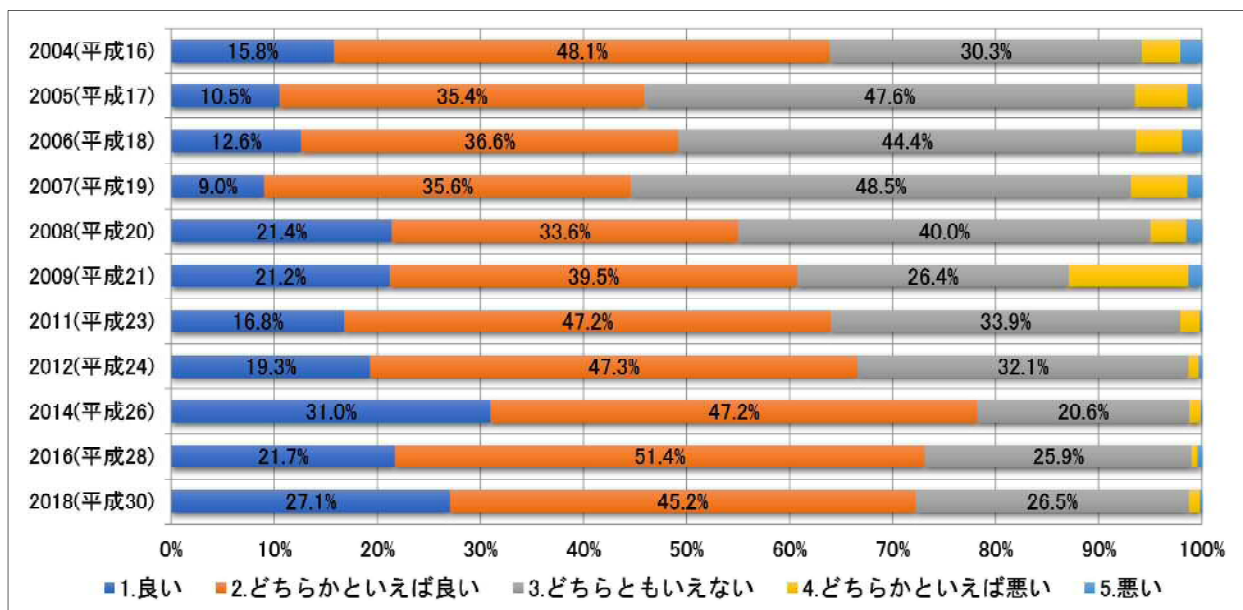
【回答の傾向】

(「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。

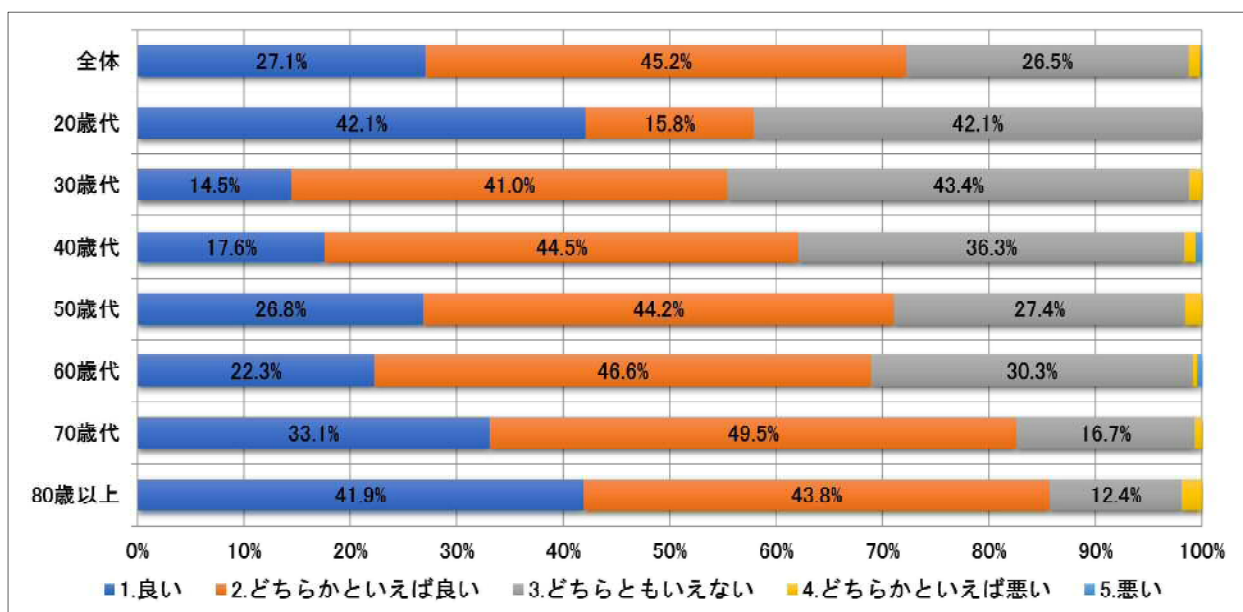
【経年変化】 下水道のイメージ



- 「良い」は前回から5.4%増加しています。「どちらかといえば良い」は前回より6.2%減少しています。
- 「良い」と「どちらかといえば良い」の合計は72.3%で、前回から0.8%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0.2%増加しています。

【回答の傾向】

(「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。

(8) 回答者の属性

【性別】

回 答	回答数	比 率
1. 男性	720	52.1%
2. 女性	663	47.9%

回答数 1,383

無回答 26

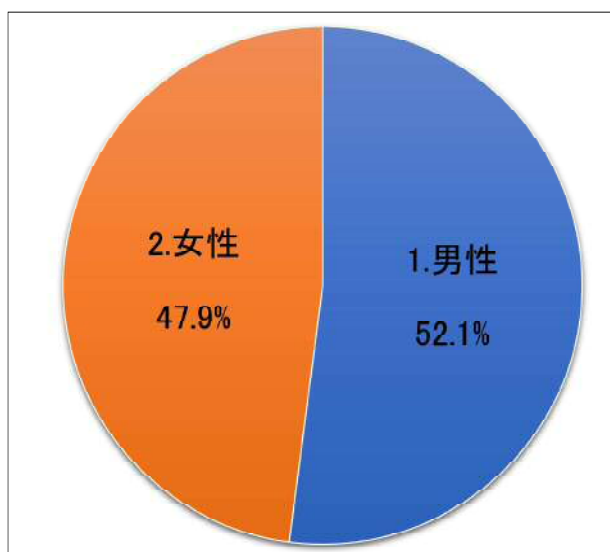
【年齢】

回 答	回答数	比 率
1. 20歳未満	0	0.0%
2. 20歳代	20	1.4%
3. 30歳代	90	6.5%
4. 40歳代	206	14.9%
5. 50歳代	220	15.9%
6. 60歳代	310	22.4%
7. 70歳代	385	27.8%
8. 80歳以上	156	11.2%

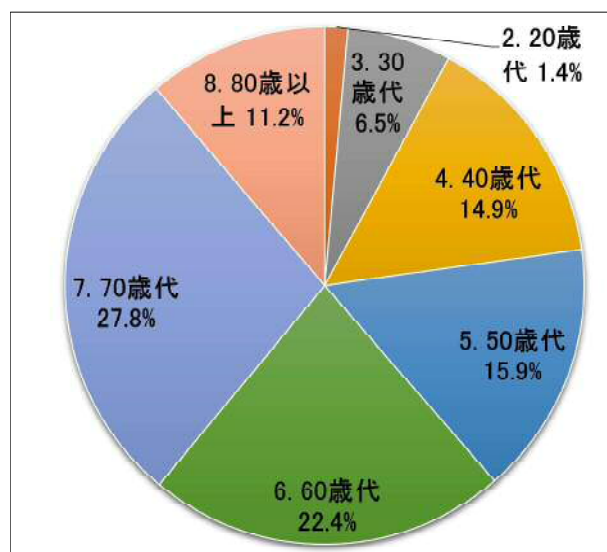
回答数 1,387

無回答 22

【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	916	65.4%
2. マンション・アパート	433	30.9%
3. 寮・社宅	16	1.1%
4. その他	35	2.5%

回答数 1,400

無回答 9

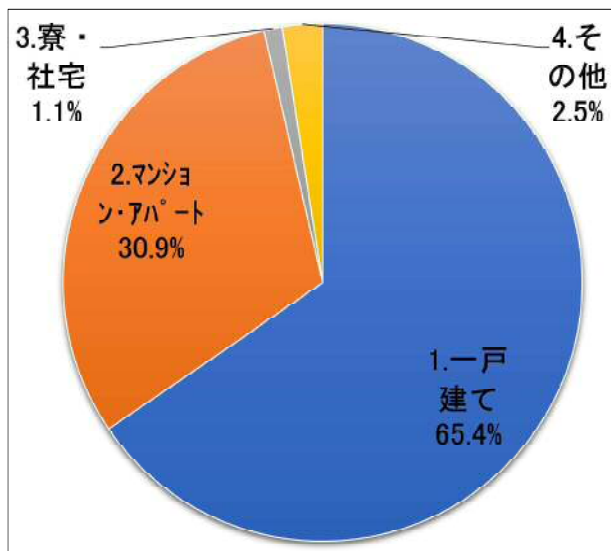
【居住人数】

回 答	回答数	比 率
1人	305	22.7%
2人	530	39.4%
3人	259	19.2%
4人	166	12.3%
5人	62	4.6%
6人以上	24	1.8%

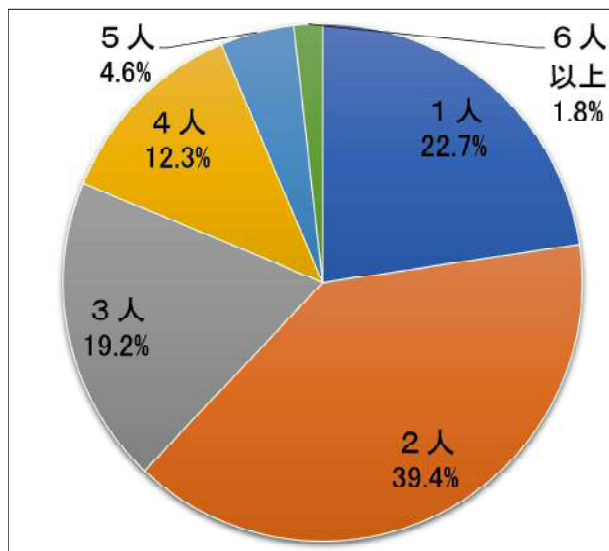
回答数 1,346

無回答 63

【住居の形式】 グラフ



【居住人数】 グラフ

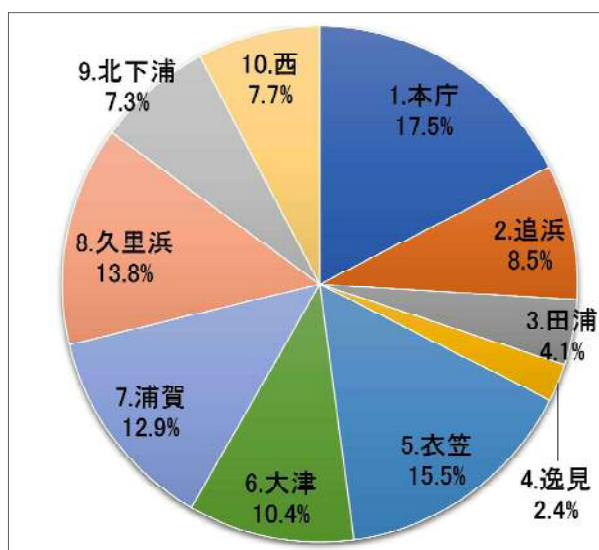


【居住地域】

回 答	回答数	比 率
1. 本庁地区	243	17.5%
2. 追浜地区	118	8.5%
3. 田浦地区	57	4.1%
4. 逸見地区	33	2.4%
5. 衣笠地区	215	15.5%
6. 大津地区	145	10.4%
7. 浦賀地区	180	12.9%
8. 久里浜地区	192	13.8%
9. 北下浦地区	101	7.3%
10. 西地区	107	7.7%

回答数 1,391
無回答 18

【居住地域】 グラフ



【参考】 平成27年国勢調査結果とアンケート回答者の年齢構成比較

