

横須賀市の水道・下水道に関する

お客さまアンケート

横須賀上下水道
イメージキャラクター
「アクアン」

令和2年(2020年) 8月
横須賀市上下水道局

日ごろから横須賀市の水道・下水道をご利用いただき、誠にありがとうございます。

上下水道局では、平成23年度(2011年度)から令和3年度(2021年度)までの11年間を計画期間とする「水道事業・下水道事業マスタープラン(2011~2021)」を策定し、計画的な事業運営に努めています。また、令和4年度(2022年度)以降のマスタープランについて、経営審議会で審議を進めています。現在実施している事業や将来の水道・下水道事業の方向性にお客さまのご意見を反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

ご多忙中とは存じますが、調査の趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

※本アンケートは、コンピューターにより無作為に選び出した2,000世帯の皆さまにお送りしています。

【回答方法】

調査票は「インターネットによる回答」もしくは、「調査票の記入による回答」のいずれかによりご回答ください。(10分程度でご回答いただけます。)

1. インターネットによる回答

裏面の『インターネットで回答する方法』をご覧ください。

2. 調査票の記入による回答

この調査票に回答をご記入のうえ、同封の返信用封筒でご返送ください(切手は不要です)。

【回答期限】

なお、誠に勝手ながら、ご回答いただきますアンケート調査票は、

令和2年(2020年)8月31日(月)までにご回答ください。

(お問い合わせ先)

横須賀市上下水道局経営部 経営料金課 水道・下水道経営係

〒238-8550 横須賀市小川町11番地

TEL: 046-822-9840 FAX: 046-821-4611 E-Mail: fd-ws@city.yokosuka.kanagawa.jp



インターネットで回答する方法

- ① 下の URL もしくは、QR コードを読み取り、サイトに移動して下さい。

《URL》

<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/6731/okyakusamaannke-to.html>

《QR コード》



- ② アンケートをご回答いただく際に ID が必要です。下記の ID を入力してください。

あなたの ID は『ysgzakt1』です。

※この ID は重複回答を避けるためのものであり、回答者を特定するものではありません。
※インターネット接続に係る通信使用料はお客様負担となりますのでご了承ください。

本アンケートの記入にあたって

I. 個人情報の保護について

- アンケートの結果は、統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。
個人を特定する情報がいかなる場合にも表記されることはなく、情報管理、個人情報の保護を含め、皆さまにご迷惑をおかけすることは一切ございません。
- 統計的に処理した結果は、後日ホームページ等で公表する予定です。
(過去の結果は、横須賀市上下水道局ホームページからご覧いただけます。)

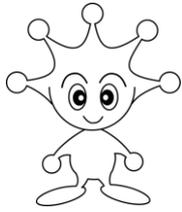
II. 調査票記入上のお願い

- アンケートは無記名でご回答いただきますので、率直なご意見をお書きください。
- アンケートは、できましたらご家庭の水使用状況をご存じの方にご記入いただきますよう、お願いいたします。
- 回答は、基本的に番号を○で囲んでいただきますが、質問によって回答方法が異なりますのでご注意ください。(1つだけ○をする場合やいくつでもよい場合などがあります。)
- 回答が「その他」の場合は、具体的な内容をご記入ください。

III. パンフレット等の同封について

アンケートの参考として、また、横須賀市の水道・下水道の広報として3点を同封させていただきました。ぜひ、ご覧ください。

- 「横須賀の水」(パンフレット)
- 「大地震時に水道、下水道の使用は、どうすればいいの?!」(チラシ)
- 「ご存知ですか? 水道料金と下水道使用料がどのように決まっているか」(チラシ)



回答内容を統計的に処理するために、使用状況についてうかがいます。

問1 一緒に住んでいる方の人数を教えてください。(記入していただいている方を含む)

人

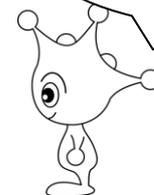
問2 最近お使いいただいた水道使用量(2か月分)はいくつでしたか。(あてはまるもの1つに○)

1. 20m³ (4,094 円) 以下
2. 21m³ (4,396 円) 以上 30m³ (7,119 円) 以下
3. 31m³ (7,421 円) 以上 40m³ (10,144 円) 以下
4. 41m³ (10,446 円) 以上 50m³ (13,169 円) 以下
5. 51m³ (13,606 円) 以上 60m³ (17,547 円) 以下
6. 61m³ (17,984 円) 以上

水道使用量のお知らせ Notice of water usage		お客様番号/Customer No. 1234567-12		☆☆ 水道料金のお支払いは、 便利な「口座振替」で!!! ☆☆☆	
〇〇町10-16		令和2年5月検針分		水道料金・下水道使用料の お支払いには、便利な「口座 振替」をご利用ください。	
水道 太郎様		前回検針日 令和2年3月20日	今回検針日 令和2年5月20日	以下のものをご持参の上、 横須賀市内に本・支店のある 金融機関でお申込みください。	
請求合計金額 Total Bill		11,656円	使用水量 Units of water	45m ³	
基本料金	1,780円	下水道使用料	1,942円	検針指針	
従価料金	3,750円		3,125円	今回指針	760
消費税	553円		506円	前回指針	715
合計金額	6,083円		5,573円	ご参考までに昨年5月検針分の 使用水量は 43m ³ でした。	
☆☆ 裏面のお知らせもご覧ください ☆☆					
このお知らせではお支払いはできません。また、検針員が収納することはありません。					
上下水道局お客様料金サービスセンター 電話 046-823-3292		検針順路 1001-01-1111-11	検針員 検針(花)	(一)から切りはなしてください。 <ul style="list-style-type: none"> ・水道使用量のお知らせなど お客様番号が分かるもの ・預金通帳とお届け印 ・口座振替依頼書(横須賀市 内の金融機関窓口なら不要) 	
水道使用量のお知らせ の『 使用水量 』を ご覧ください。					

水道使用量のお知らせの『**使用水量**』をご覧ください。

1回の請求で2か月分※の水道料金と下水道使用料をまとめて支払っているんだね。



※検針費用を削減するために2か月に1回のご請求としています。

問9 上下水道局が災害対策のために実施している活動や対策などを知っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 「応急給水拠点」を整備していること
2. 「100トンタンク」を設置していること
3. 施設や管の「耐震化」を進めていること
4. 「雨水調整池」を設置していること
5. 「浸水ハザードマップ」を公表していること
6. 被災状況を調査する「ブルトラ隊」を設置していること
7. 非常時電源を確保するなど、「停電対策」をしていること
8. 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
9. その他 ()

問10 水道・下水道に関する情報でどのようなことを知りたいですか。

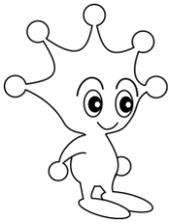
(あてはまるものすべてに○)

1. 水道水質に関すること
2. いつでも水道・下水道が使えるようにする取り組み
3. 川や海の水質向上に関する取り組み
4. 環境対策に関する取り組み
5. 財政健全化、コスト削減の取り組み
6. 水道料金・下水道使用料の使い道について
7. その他 ()

問11 上下水道局からの情報を、どのような媒体で受け取りたいですか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 水道使用量のお知らせ裏面 | 4. ホームページ |
| 2. 上下水道局の専用チラシ | 5. TwitterなどのSNS |
| 3. 広報よこすか | 6. その他 () |



水道料金・下水道使用料についてうかがいます。

上下水道局はお客さまの水の使用状況が変化してきていることに対応し、これからの料金制度のあり方を検討しています。

問 12 現在、お支払いになっている水道料金・下水道使用料について、どのように感じますか。

(あてはまるもの 1つに○)

1	2	3	4	5
安い	やや安い	適正である	やや高い	高い

次の資料をお読みいただき、その後の質問にお答えください。

水道料金・下水道使用料は、2か月の使用水量が20m³までは、一定額(基本料金)となり、20m³を超えた分は使った水量に応じて料金がかかります(従量料金)。

また、使用水量が多くなると、単価が高くなる料金制となっています。(逡増型)

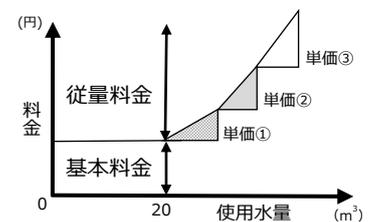


図 基本料金と従量料金

例：2か月に16m³使用した場合、「20m³までの基本料金」をお支払い

2か月に38m³使用した場合、「20m³までの基本料金」+「18m³の従量料金」をお支払い

問 13 水道料金・下水道使用料は、上記のとおり、2か月20m³までの使用は定額(基本料金制)となっています。この基本料金の水量(20m³)を、どのように考えますか。

(あてはまるもの 1つに○)

1. 2か月20m ³ より増やしたほうがよい	4. 2か月0m ³ がよい
2. 2か月20m ³ のままでよい	5. その他()
3. 2か月20m ³ より減らしたほうがよい	

問 14 使用水量が多くなると、単価が高くなる料金制(逡増型)について、どのように考えますか。(あてはまるもの 1つに○)

表 2か月の水道・下水道の使用水量に対する合計金額及びその単価(税込み)

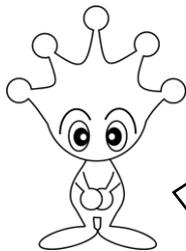
使用水量	金額	1m ³ 当たり
20m ³	4,094 円	約 205 円
50m ³	13,169 円	約 263 円
100m ³	35,059 円	約 351 円

1. たくさん使うほうが1m ³ 当たりの単価が高い今のままで良い
2. たくさん使おうが1m ³ 当たりの単価は同じにしたほうが良い
3. たくさん使うほうが1m ³ 当たりの単価を安くしたほうが良い

問 15 水道料金・下水道使用料などに関するサービスで、今後どのようなものを期待しますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. クレジットカードでのお支払い
2. スマートフォンなどを利用した電子決済サービス (PayPay や LINE Pay など)
3. 毎月請求方法を選択できる
4. 口座振替で料金の支払日を選択できる
5. 口座振替での料金支払に対する割引制度
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
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21時) の拡大
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
10. その他 ()



新型コロナウイルスの影響についてうかがいます。

新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぐため、政府は4月7日に緊急事態宣言を発令し、5月25日に解除しました。この間、外出の自粛や休業を要請されるなど、私たちの生活も大きな影響を受けました。そこで、新型コロナウイルス流行の前後における水道使用量について伺います。

問 16 新型コロナウイルス流行の前後で、ご家庭での水道水の使用量は変わりましたか。

(あてはまるもの1つに○)

1 増えた

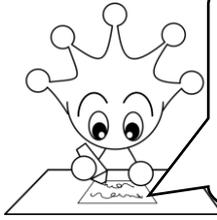
2 変わらない

3 減った

【問 16 で、「1」とお答えした方に伺います】

問 17 水道使用量が増えた要因は何だと思えますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 手洗い・うがいの回数/時間が増えた
2. トイレに行く回数が増えた
3. 水道水を飲む回数/量が増えた
4. 洗濯をする回数が増えた
5. 料理を作る回数が増えた
6. その他 ()



災害対策についてうかがいます。

近年、地震や台風などの自然災害により、全国各地で被害が発生しています。横須賀市上下水道局では、「いつでも安心して使える止まらない水道・下水道」を目指して、「地震・津波対策」「浸水対策」を推進し、「危機管理体制の充実」に取り組んでいます。

問 18 今後、災害対策をどのように進めていくべきと考えますか。(あてはまるもの1つに○)

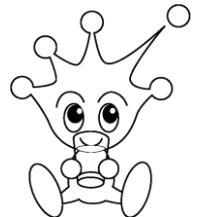
1. 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく
2. 料金への影響を最小限にしながら、現在の計画どおりに進めていく
3. 料金に影響がないように、現在の計画を縮小して進めていく
4. 災害対策に費用をかけるべきではない
5. その他 ()

問 19 災害時に備えて、日頃から準備しているものはありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 非常用の飲料水 (ペットボトル水など)
2. 災害時に水を入れるポリタンク
3. お風呂やバケツに水をためている
4. 携帯トイレ
5. その他 ()

～災害時に備えて～ 災害が起こることを想定して早めに用意しておきましょう！

- ・飲料水 1人1日**3**リットルを**3**日分程度
- ・携帯トイレ **7**日分
- ・水を運ぶ容器 **5～10**リットル入るもの
- ・応急給水拠点 近くの場所を確認しましょう  **横須賀市 命の水** で検索!



応急給水拠点では市民の皆さまが水を確保できるよう 100 トンタンク(非常用貯水装置)の整備などを行っています。100トン(10万リットル)は約1万人分(1人1日3リットルを3日分)の飲料水です。



水道事業・下水道事業の将来像についてうかがいます。

横須賀市では健全な水道・下水道を次世代に引き継ぐため、計画的に事業を運営しています。

問 20 あなたが考える**水道事業**に求める役割や在り方について、どのように考えますか。

次の選択肢の中から優先度の高いものを**3つ**選び、順位をつけてください。

選択肢

- ① 水道水を安全に使用できること
- ② 水道水がおいしいこと
- ③ 漏水などによる断水が少ないこと
- ④ 濁水等が少なく安定的に水が使えること
- ⑤ 水道施設を地震に強い施設にすること
- ⑥ 料金が安い（価格が安定している）こと
- ⑦ 経営が安定していること
- ⑧ 広報を充実させること
- ⑨ 他都市との広域化を進めること

順位	1 番目		2 番目		3 番目	
----	------	--	------	--	------	--

問 21 あなたが考える**下水道事業**に求める役割や在り方について、どのように考えますか。

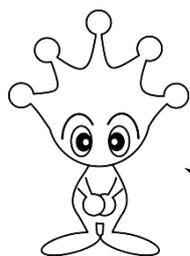
次の選択肢の中から優先度の高いものを**3つ**選び、順位をつけてください。

選択肢

- ① 河川や海の水質をよくすること
- ② 町の衛生環境を向上させること
- ③ 道路陥没などの事故が少ないこと
- ④ 大雨による浸水被害を最小限にすること
- ⑤ 下水道施設を地震に強い施設にすること
- ⑥ 料金が安い（価格が安定している）こと
- ⑦ 経営が安定していること
- ⑧ 広報を充実させること
- ⑨ 他都市との広域化を進めること

順位	1 番目		2 番目		3 番目	
----	------	--	------	--	------	--

問 25 その他、水道・下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にご記入ください。



アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。
同封の返信用封筒でご返送ください。(切手は不要です)