

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

令和3年（2021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. 回収率の推移	2
6. 調査結果の総括	3
(1) 回答者の情報について	3
(2) 水道水の使い方・満足度について	4
(3) 広報について	6
(4) 水道料金・下水道料金体系について	8
(5) 新型コロナウイルス感染症（緊急事態宣言）の影響について	10
(6) 災害対策について	11
(7) 上下水道事業の将来像について	13
(8) 水道・下水道のイメージについて	15
7. 調査結果の分析	16

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」

- ☞ 事業経営及び料金・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、郵送またはWEBによる回答 |
| (2) 調査地域 | 本市全域 |
| (3) 調査対象 | 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 | 水道・下水道利用者から無作為に抽出 |
| (6) 調査時期 | 令和2年8月1日（土）から令和2年8月31日（月） |

3. 調査内容

- (1) 回答者の情報について
- (2) 水道水の使い方・満足度について
- (3) 広報について
- (4) 水道料金・下水道使用料体系について
- (5) 新型コロナウイルス感染症（緊急事態宣言）の影響について
- (6) 災害対策について
- (7) 上下水道事業の将来像について
- (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	828 世帯
回収率	41.4 %
標本誤差	±3.4 %

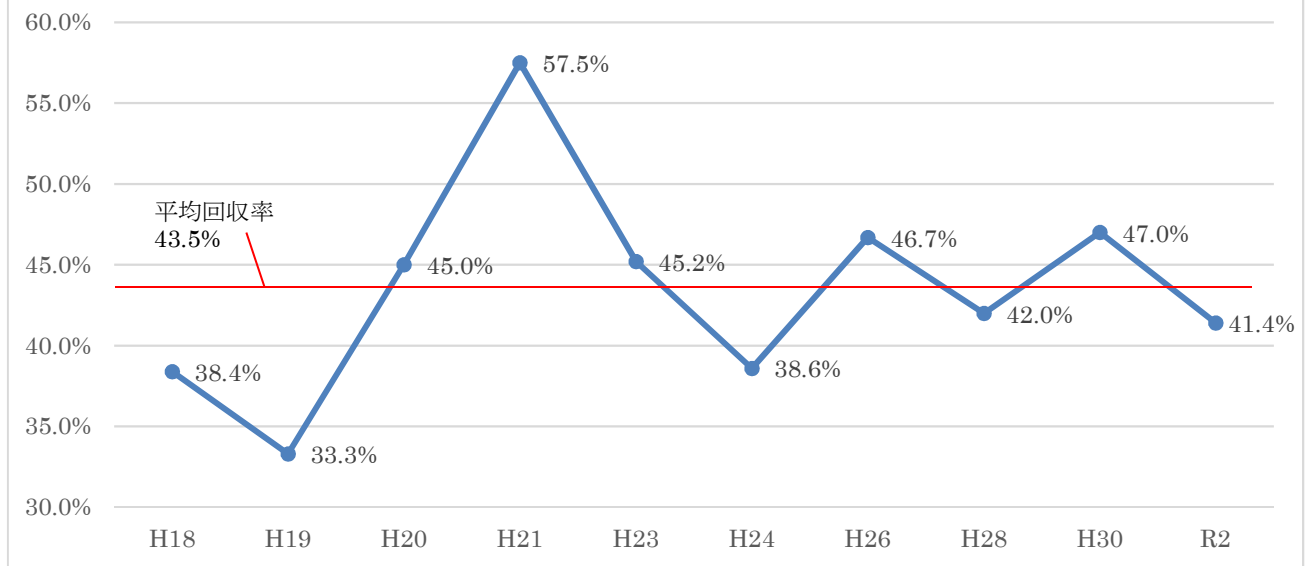
※本アンケートにおける標本誤差とは、本市の上下水道を使用している 163,492 世帯から無作為に抽出した 2,000 世帯（回収数 828 世帯）の結果の誤差範囲を表したものである。

本アンケートの場合、50%を占める回答に対しての誤差は±3.4%（46.6%～53.4%）である。また、この時の信頼水準は、95%としている。

5. 回収率の推移

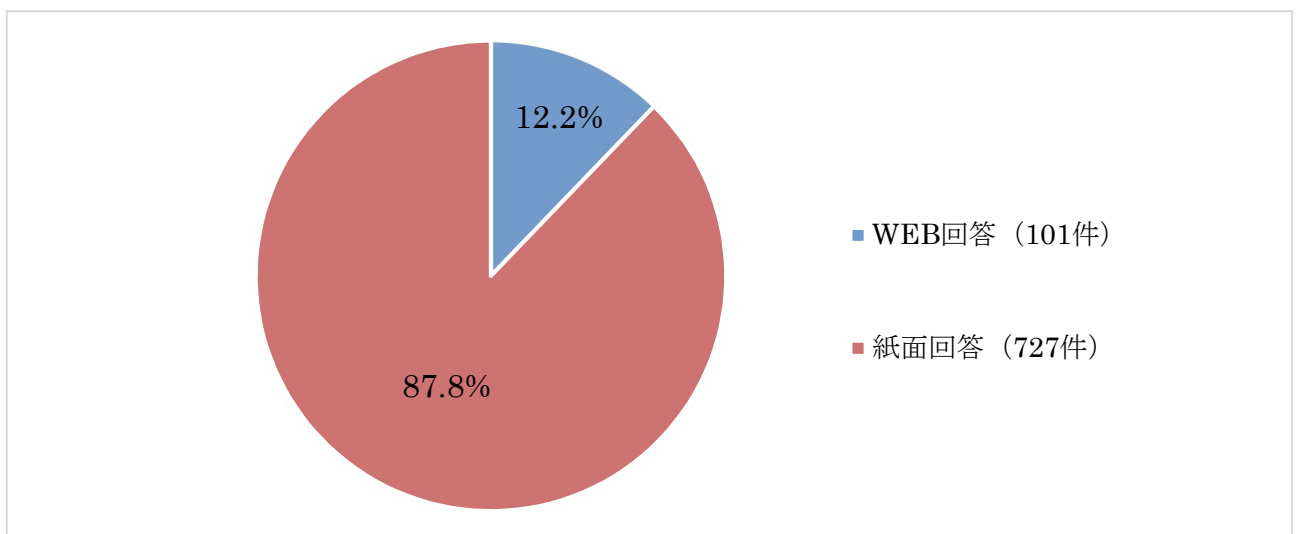
(1) 過去10回の回収率の推移

	H18	H19	H20	H21	H23	H24	H26	H28	H30	R2
配布数	2,000	2,000	3,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	3,000	2,000
回収数	767	666	1,350	1,149	904	771	934	840	1,409	828
回収率	38.4%	33.3%	45.0%	57.5%	45.2%	38.6%	46.7%	42.0%	47.0%	41.4%



アンケートの回収率は、前回に比べて5.6%減少し、41.4%でした。調査方法としては前回の郵送による回答に加えWEBによる回答を選択可能にしました。

(2) 回答方法の種別

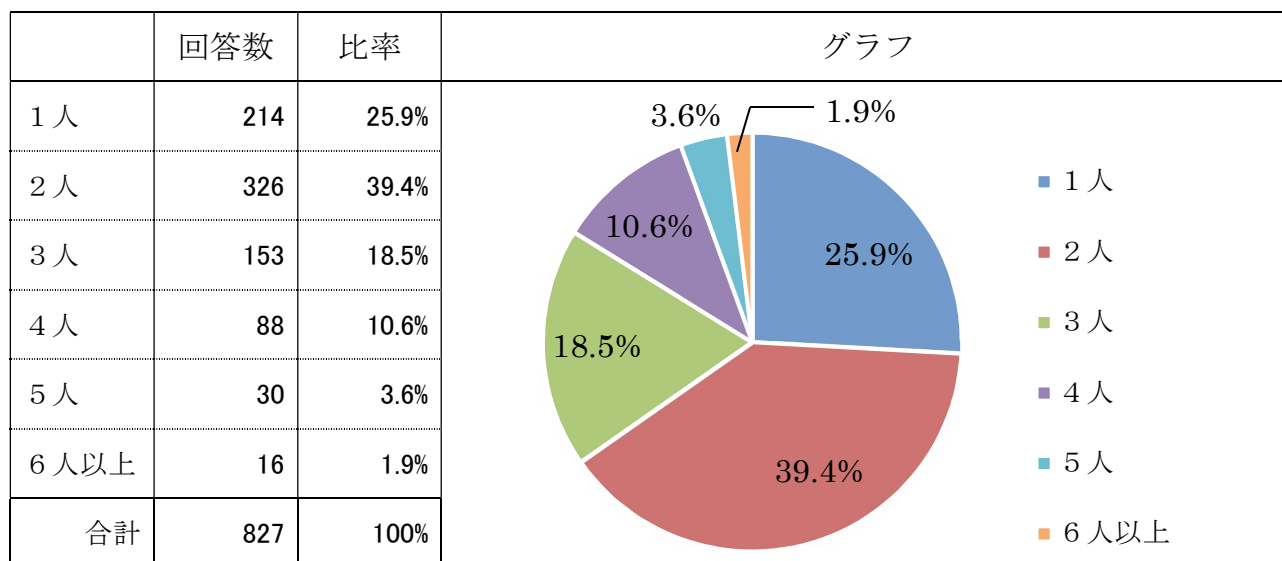


今年度より、回答者の利便性向上を目的とし、WEB回答を採用したところ、回答者の12.2% (828人中101人) の回答がありました。

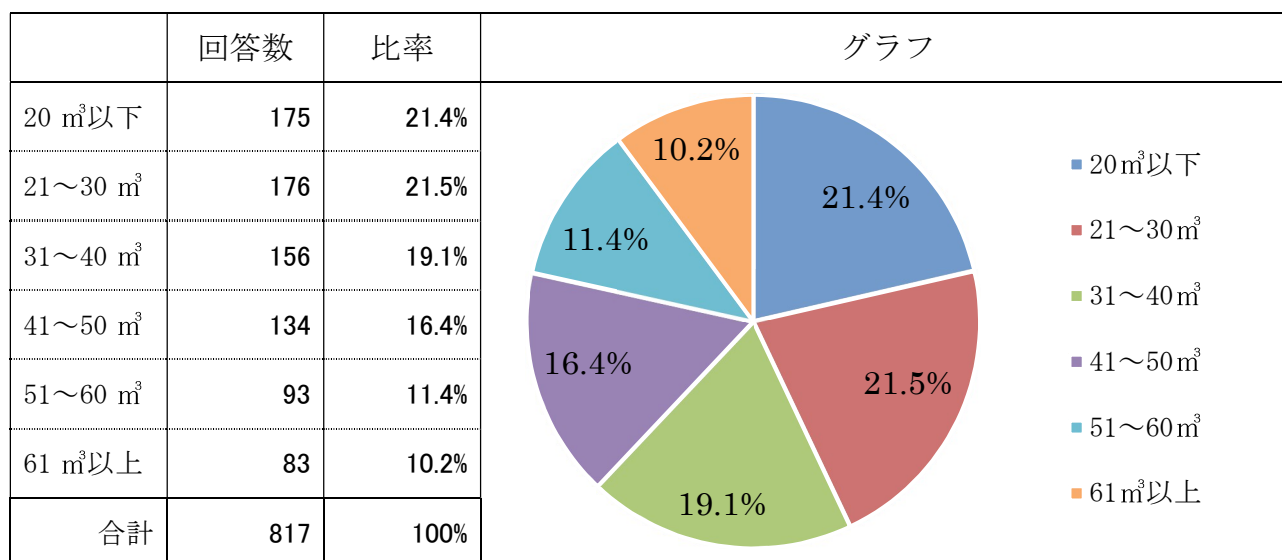
6. 調査結果の総括

(1) 回答者の情報について

問1 「世帯人数」

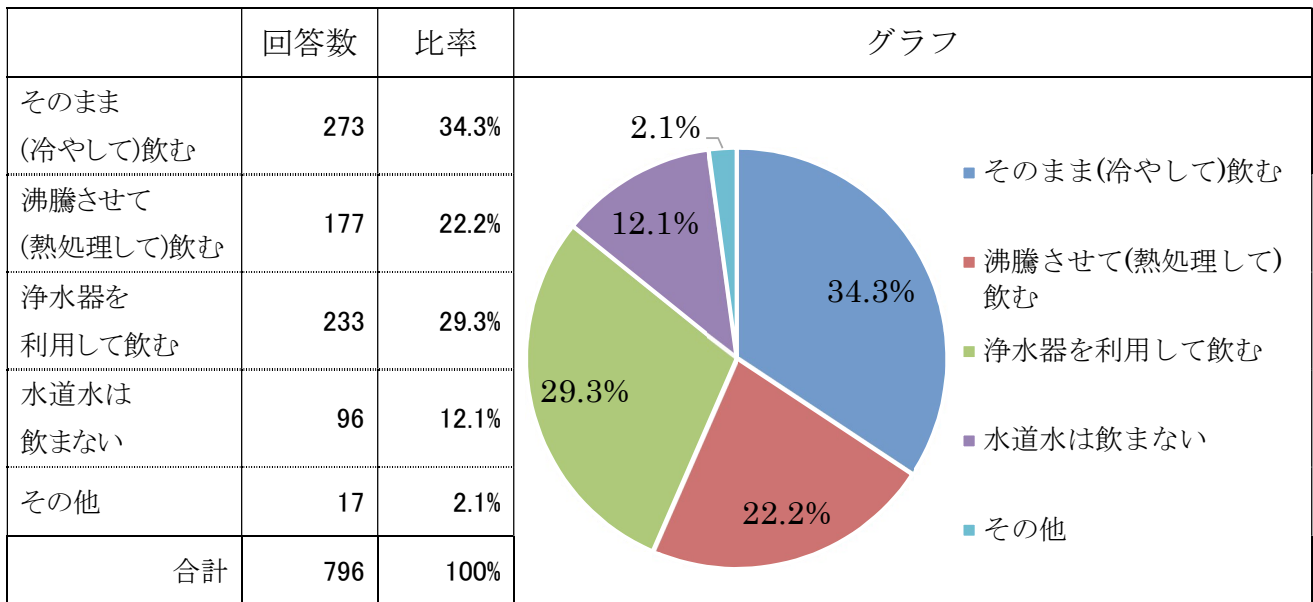


問2 「使用水量」



(2) 水道水の使い方・満足度について

問3 「水道水の飲み方」

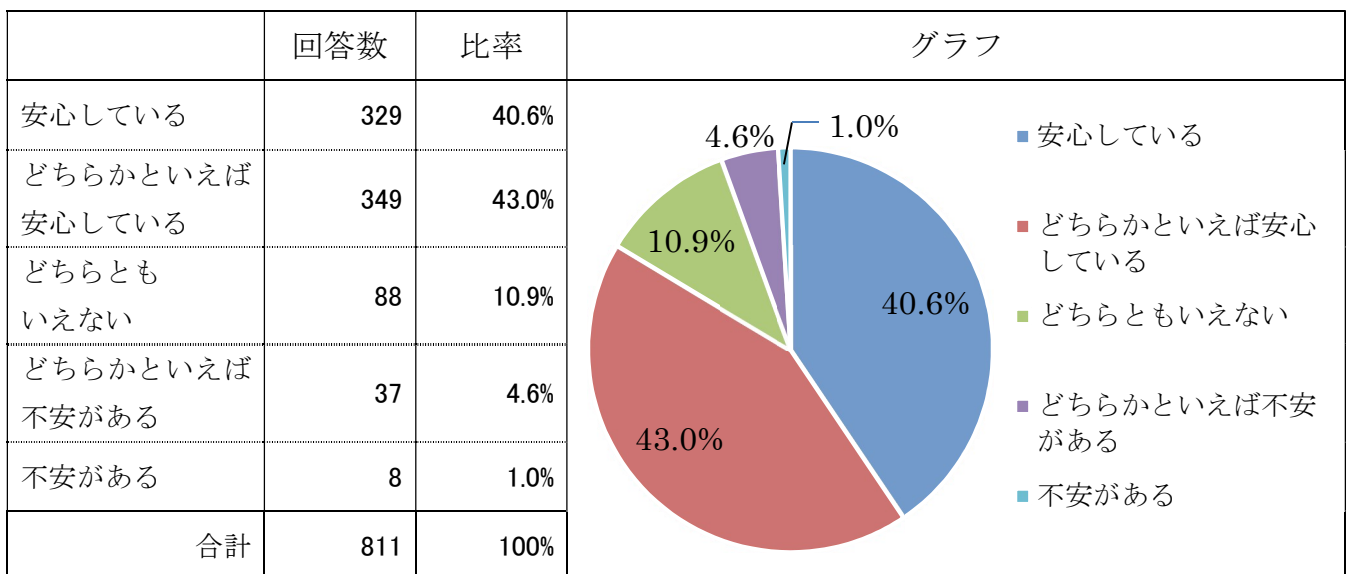


～その他意見～

- ・(沸騰させて) 麦茶やコーヒーにして飲む
- ・蒸留器を利用して飲む
- ・家族により異なる






回答が多い順に「そのまま(冷やして)飲む」、「浄水器を利用して飲む」、「沸騰させて(熱処理して)飲む」の順となっています。

問4 「水道水の水質への安心感」



「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した人をあわせて水道水の水質に安心感を示している人は83.6%でした。

問5 「水道水の水質に不安を感じる要素」 【複数回答可】
 (問4でどちらかといえば不安がある/不安があるを回答した人のみ)

	回答数	グラフ
味	34	 75.6%
におい	16	 35.6%
色・にごり	7	 15.6%
水温	6	 13.3%
その他	10	 22.2%
合計※0内は回答者数	73(45)	

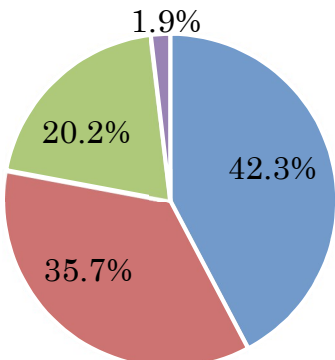
～その他意見～

- ・不純物の混入
- ・(雑菌などの)衛生面
- ・高架水槽(マンション)のため
- ・薬剤の添加

回答が多い順に「味」、「におい」、「色・にごり」となっています。

水道水の安全性を維持するために、塩素により消毒を行っています。このことをお客さまにご理解いただくとともに、引き続き良質な水道水の供給に努めます。

問6 「節水の取り組み状況」

	回答数	比率	グラフ
いつもしている	339	42.3%	 <ul style="list-style-type: none"> ■ いつもしている ■ 時々している ■ あまりしていない ■ していない
時々している	286	35.7%	
あまりしていない	162	20.2%	
していない	15	1.9%	
合計	802	100%	

「いつもしている」、「時々している」と回答した人をあわせて、節水に取り組んでいる方は78%でした。

(3) 広報について

問7 「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」

	回答数	比率	グラフ
満足	73	9.0%	<p>■ 満足 ■ どちらかといえば満足 ■ どちらともいえない ■ どちらかといえば不満 ■ 不満</p>
どちらかといえば満足	237	29.3%	
どちらともいえない	470	58.1%	
どちらかといえば不満	21	2.6%	
不満	8	1.0%	
合計	809	100%	

「満足」、「どちらかといえば満足」の合計は、38.3%でした。一方で「どちらともいえない」が58.1%で最も多い回答となりました。上下水道局は、今後も引き続き、お客さまの情報提供への満足度向上に努めます。

問8 「上下水道事業の知っている取組み」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
水質向上のため、水質管理体制を強化していること	405	54.7%
いつでも水道・下水道が使えるように、管理していること	635	85.7%
下水道の整備により川や海の水質向上を図っていること	393	53.0%
地球温暖化対策や資源の有効活用に努め、環境に配慮していること	176	23.8%
お客さまに知りたい情報を届けるため、広報活動を進めていること	122	16.5%
効率的な運営のための組織づくりを進めていること	54	7.3%
継続的に運営していくため財政健全化やコスト削減を進めていること	98	13.2%
その他	18	2.4%
合計※0内は回答者数	1,901(741)	

～その他意見～

- ・水道管を災害に強いものに交換してくれている（道路工事）
- ・非常時の給水について
- ・水資源の保護
- ・遠方から水を送っている事
- ・整備、財源が不足していて大変だと思う

お客さまが知っている情報を把握し、上下水道局からの情報提供が十分か確認する指標とし、今後の広報活動の参考にします。

回答の多い順に「いつでも水道・下水道が使えるように管理している」、「水質向上のため、水質管理体制を強化している」、「下水道の整備により川や海の水質向上を図っている」となりました。

問9 「災害対策に関して知っている取組み」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
「応急給水拠点」を整備していること	368	55.2%
「100トンタンク」を設置していること	232	34.8%
施設や管の「耐震化」を進めていること	271	40.6%
「雨水調整池」を設置していること	261	39.1%
「浸水ハザードマップ」を公表していること	329	49.3%
被災状況を調査する「ブルトラ隊」を設置していること	26	3.9%
非常時電源を確保するなど、「停電対策」をしていること	98	14.7%
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	94	14.1%
その他	4	0.6%
合計※0内は回答者数	1,683(667)	

～その他意見～

- ・防災備蓄、応急給水などのレクチャー ・町内会主催の防災訓練時の説明等

回答が多い順に、「応急給水拠点の整備」、「浸水ハザードマップの公表」、「耐震化の推進」となりました。

問10 「水道・下水道事業に関して知りたい情報」 【複数回答可】







	回答数	グラフ
水道水質に関すること	539	69.8%
いつでも水道・下水道が使えるようにする取組み	341	44.2%
川や海の水質向上に関する取組み	275	35.6%
環境対策に関する取組み	266	34.5%
財政健全化、コスト削減の取組み	285	36.9%
水道料金・下水道使用料の使い道について	378	49.0%
その他	15	1.9%
合計※0内回答者数	2,099(772)	

～その他意見～

- ・災害対策の取組み（災害時の水の確保） ・水道管（メンテナンス）の状況

回答が多い順に「水道水質に関すること」、「水道料金・下水道使用料の使い道」、「いつでも水道・下水道が使えるようにする取組み」となりました。

問 11 「情報を受け取りたい媒体」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
水道使用量のお知らせ裏面	499	 62.5%
上下水道局の専用チラシ	147	 18.4%
広報よこすか	531	 66.5%
ホームページ	131	 16.4%
Twitter などの SNS	46	 5.8%
その他	9	 1.1%
合計※0内回答者数	1,363 (799)	

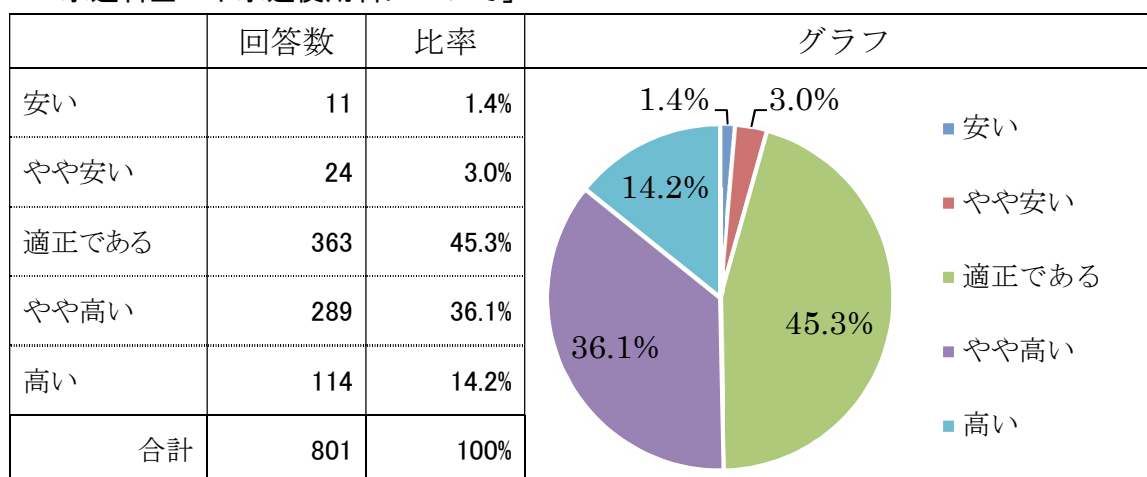
～その他意見～

- ・ 市役所での掲示
- ・ 見学会

回答が多かったのは、「広報よこすか」、「水道使用量のお知らせ裏面」で、他の媒体と大きく差を開いています。

(4) 水道料金・下水道料金体系について

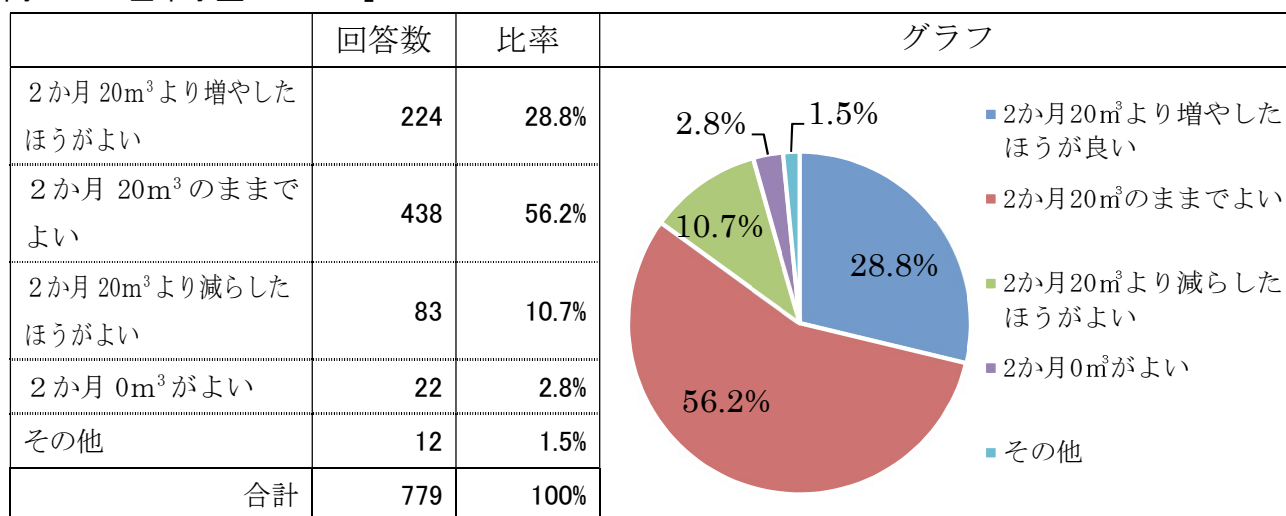
問 12 「水道料金・下水道使用料について」



「適正である」が最も多く、次いで「やや高い」、「高い」の順となりました。

(平成30年までは「適正である」を「妥当である」としており、選択肢を見直した。)

問 13 「基本水量について」



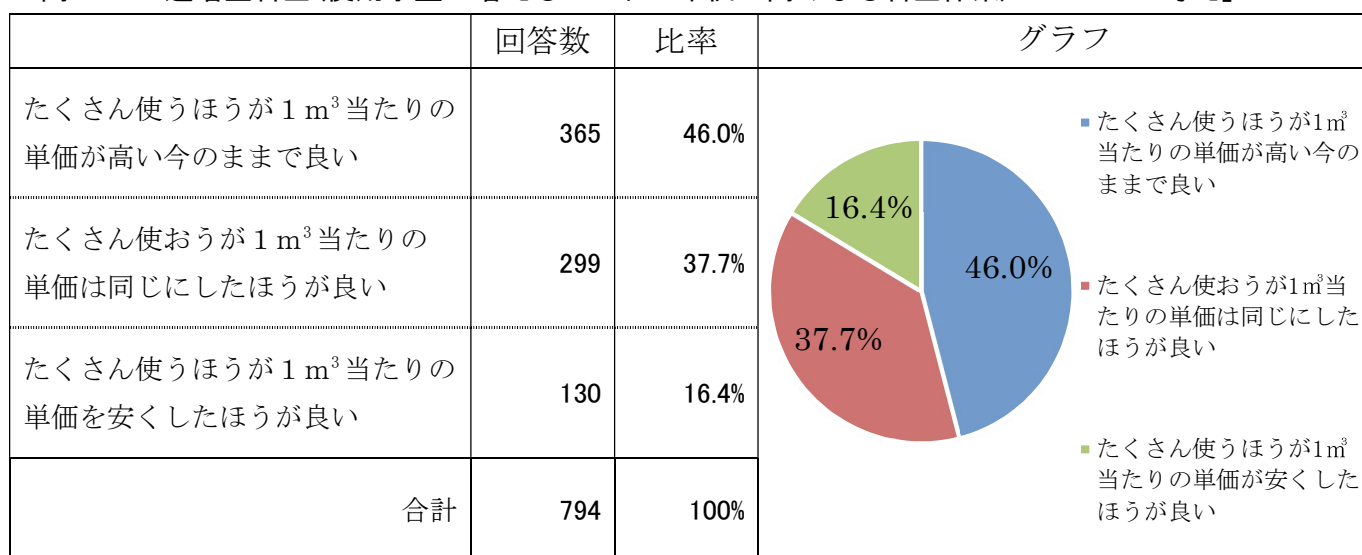
～その他意見～

- ・ 単身用と家族用 2 パターンつくる
- ・ 季節変動型
- ・ もう一段階下の枠があってもよい

「2か月 20m³のままで良い」が最も多く、次いで「2か月 20m³より増やしたほうが良い」、「2か月 20m³より減らしたほうが良い」の順となりました。

(平成 30 年までは、「2 か月 20m³」を「1 か月 10m³」としており、お客さまの使用実態に合わせて、選択肢を見直した。)

問 14 「逡増型料金(使用水量が増えるにつれて単価が高くなる料金体系)についての考え」



「今のままで良い」が最も多く、次いで「単価は同じが良い」、「たくさん使うほうが単価が安いほうが良い」の順となりました。

問 15 「料金に関して求めるサービス」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
クレジットカードでのお支払い	252	34.5%
スマートフォンなどを利用した電子決済サービス	80	11.0%
毎月請求方法を選択できる	50	6.8%
口座振替で料金の支払日を選択できる	120	16.4%
口座振替での料金支払に対する割引制度	415	56.8%
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	150	20.5%
インターネットを利用した料金・使用量などの情報提供	116	15.9%
コールセンターの営業時間の拡大	27	3.7%
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	41	5.6%
その他	5	0.7%
合計※0内回答者数	1,256(730)	

～その他意見～

- ・世帯人数によって選べる料金プラン
- ・口座振替できる銀行を増やしてほしい
- ・口座振替割引の割引分を水道、下水道事業へ寄付できるようにする

回答が多い順に、「口座振替での料金支払に対する割引制度」、「クレジットカードでのお支払い」、「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」となり、平成 30 年調査と同じ回答順位でした。

(5) 新型コロナウイルス感染症（緊急事態宣言）の影響について

問 16 「新型コロナウイルス感染症による水道水の使用量変化」

	回答数	比率	グラフ
増えた	296	36.6%	<p>■ 増えた ■ 変わらない ■ 減った</p>
変わらない	504	62.3%	
減った	9	1.1%	
合計	809	100%	

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和 2 年 4 月に政府が緊急事態宣言を発令し、外出自粛を要請しました。自宅で過ごすことが多くなったことで使用水量への変化と使用者の意識を確認しました。結果は、「変わらない」が最も多く 62.3%、「増えた」が 36.6%、「減った」が 1.1%となりました。

問 17 「水道使用量が増えた要因」 【複数回答可】 (問 16 で増えたと回答した人のみ)

	回答数	グラフ
手洗い・うがいの回数／時間が増えた	258	87.5%
トイレに行く回数が増えた	172	58.3%
水道水を飲む回数／量が増えた	55	18.6%
洗濯をする回数が増えた	147	49.8%
料理を作る回数が増えた	156	52.9%
その他	22	7.5%
合計※0内回答者数	810(295)	

～その他意見～

- ・在宅勤務によって全体的に増えた。
- ・風呂やシャワーが増えた。

回答が多い順に、「手洗い・うがいの回数/時間」、「トイレ」、「料理」となりました。

(6) 災害対策について






問 18 「災害対策に関する考え方」

	回答数	比率	グラフ
料金を値上げしても、 今まで以上に積極的に進めていく	93	11.7%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく ■ 料金への影響を最小限にしながら、現在の計画通りに進めていく ■ 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 ■ 災害対策に費用をかけるべきではない ■ その他
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	637	79.8%	
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	62	7.8%	
災害対策に費用を かけるべきではない	3	0.4%	
その他	3	0.4%	
合計	798	100%	

約8割が「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」で、最も多い回答となりました。

その他として、「災害対策用に別途料金を集める」や「必要なお金をお金をかける」などのご意見をいただきました。

問 19 「災害時に備えて準備しているもの」 【複数回答可】

	回答数	グラフ
非常用の飲料水	626	 82.9%
災害時に水を入れるポリタンク	280	 37.1%
お風呂やバケツに水をためている	290	 38.4%
携帯トイレ	235	 31.1%
その他	22	 2.9%
合計 <small>※0内回答者数</small>	1453(755)	

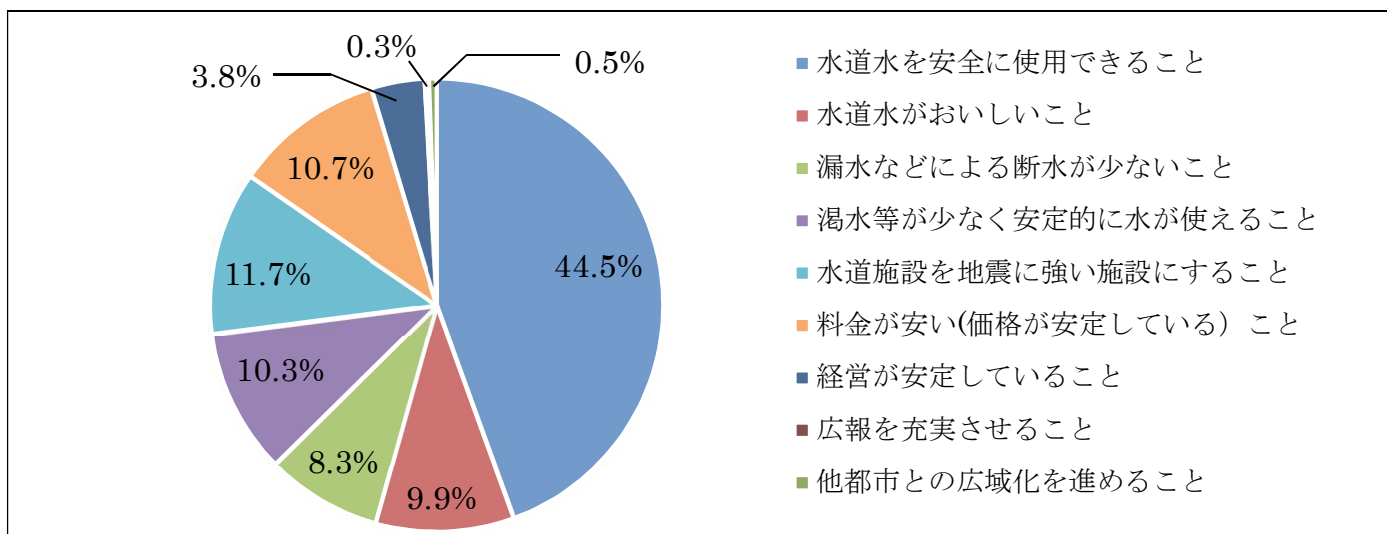
～その他意見～

- ・自然冷媒ヒートポンプ給湯機（エコキュート）を導入
- ・ウォーターサーバー
- ・雨水タンクの設置
- ・除菌タオル、水不要シャンプー、日用品等

回答が多い順に、「非常用の飲料水（ペットボトル水など）」、「お風呂やバケツに水をためている」、「災害時に水を入れるポリタンク」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が少ない結果になりました。

(7) 上下水道事業の将来像について

問 20 「水道事業に求めるもの」



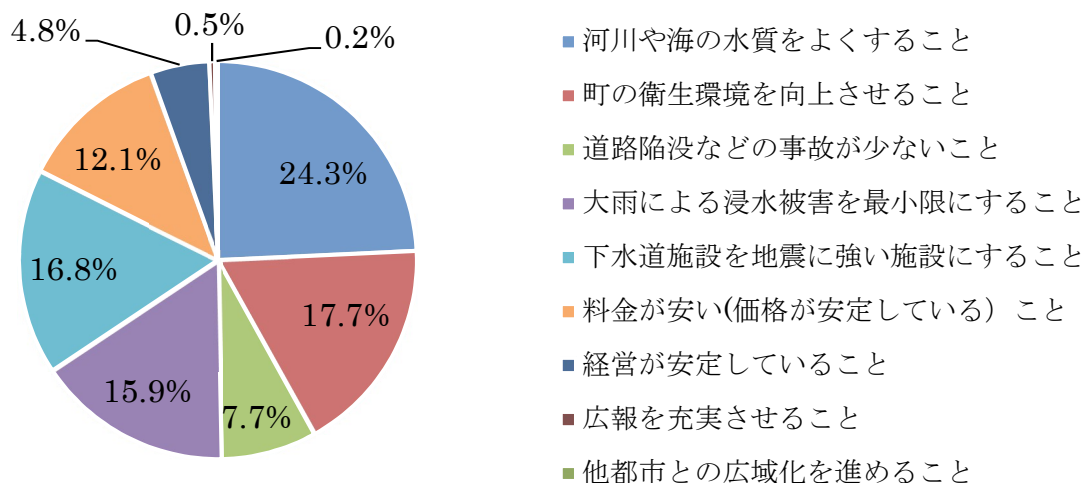
	水道水の 安全性	水道水 の味	断水 発生数少	安定的な 水使用	施設の 耐震化	安価な 料金	経営の 安定性	広報の 充実	広域化 推進
1位	636	35	21	17	36	37	7	1	1
2位	81	153	107	149	145	118	32	2	3
3位	38	57	114	141	156	161	95	8	16
点数合計	2108	468	391	490	554	508	180	15	25
比率	44.5%	9.9%	8.3%	10.3%	11.7%	10.7%	3.8%	0.3%	0.5%

「水道事業に求めるもの」は優先度の高いものを1位から3位までの順位を付け、その結果に対し、1位に3点、2位に2点、3位に1点とし、その合計を比率にしたものです。

「水道水を安全に使用できること」が44.5%で一番高く、他の回答は1割前後でした。水道事業に対し、お客さまが最も重要と考えていることは「水道水の安全性」という結果になりました。

上下水道局では、150項目以上の水質検査を実施し、すべての検査基準をクリアした安全で良質な水道水をお届けしています。

問 21 「下水道事業に求めるもの」



	河川や海の水質向上	衛生環境の向上	事故発生件数少	浸水対策	施設の耐震化	安価な料金	経営の安定性	広報の充実	広域化推進
1位	284	141	35	105	111	89	22	1	0
2位	91	162	85	169	146	89	36	4	2
3位	110	86	90	98	166	126	87	11	7
点数合計	1144	833	365	751	791	571	225	22	11
比率	24.3%	17.7%	7.7%	15.9%	16.8%	12.1%	4.8%	0.5%	0.2%

「下水道事業に求めるもの」は優先度の高いものを1位から3位までの順位を付け、その結果に対し、1位に3点、2位に2点、3位に1点とし、その合計を比率にしたものです。

「河川や海の水質を良くすること」が24.3%で最も多く、「町の衛生環境の向上させること」が17.7%で「下水道施設を地震に強い施設にすること」が16.8%で、「大雨による浸水被害を最小限にすること」が15.9%となりました。

問 22 「官民連携について」

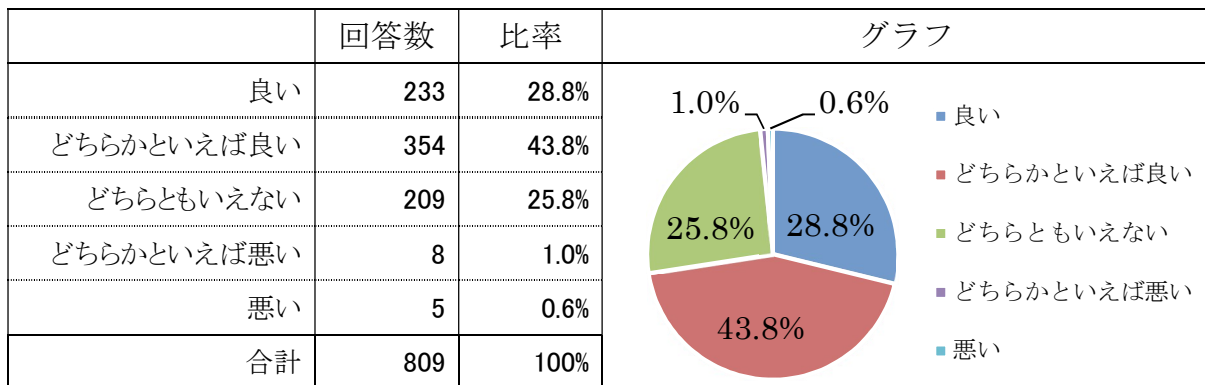
	回答数	比率	グラフ
水道事業を「民営化」すべきである	30	3.8%	
「コンセッション方式」を導入すべきである	60	7.7%	
公営で運営をしつつ、「民間活用を推進」すべきである	364	46.6%	
「すべて公営」で運営すべきである	162	20.7%	
「公営」・「民営」にこだわりはない	165	21.1%	
合計	781	100%	

「公営で運営をしつつ、「民間活用を推進」すべき」が最も多く、次いで「「公営」・「民営」にこだわりはない」、「「すべて公営」で運営」の順となりました。

上下水道局では、民間と連携して取り組み、安定的な水道水の供給に努めています。

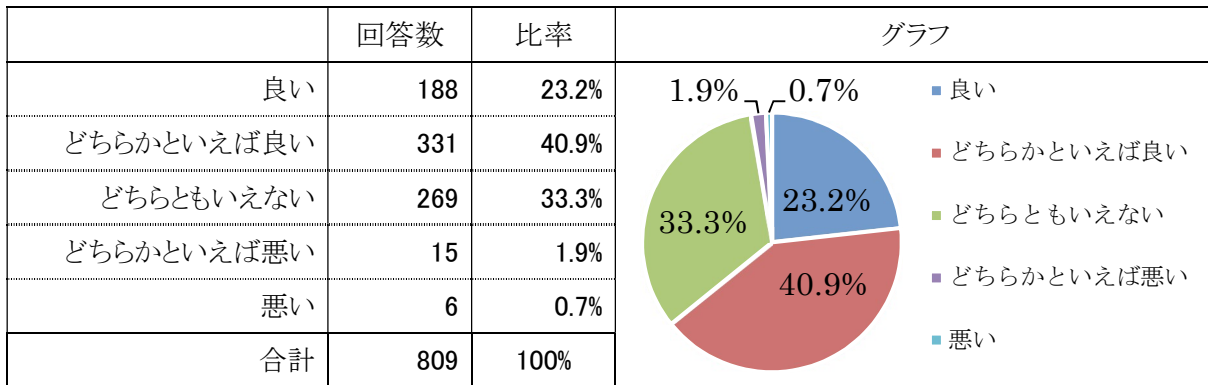
(8) 水道・下水道のイメージについて

問 23 「水道事業のイメージ」



「良い」、「どちらかといえば良い」と回答した人をあわせて、「水道事業のイメージが良い」と感じている人は72.6%でした。

問 24 「下水道事業のイメージ」



「良い」、「どちらかといえば良い」と回答した人をあわせて、「下水道事業のイメージが良い」と感じている人は64.1%でした。

問 25 「自由意見」

上下水道事業、経営、料金、広報、災害対策、老朽化対策、官民連携、本アンケートについてなど様々なご意見や感謝の言葉をいただきました。

7. 集計結果の分析

調査結果の分析は、「回答の経年変化」、「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5問の継続調査を行います。

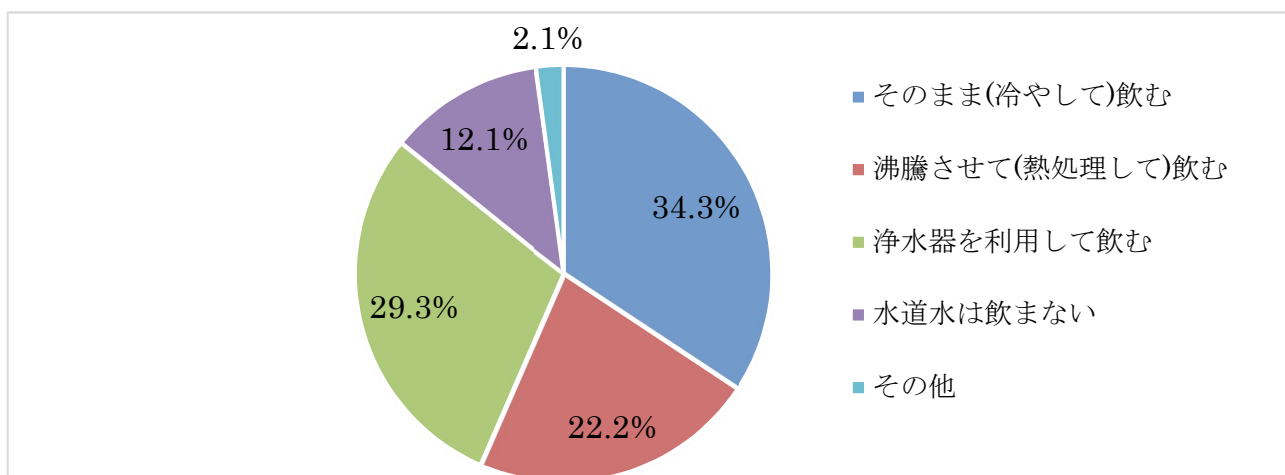
設 問	調査期間
問3「水道水の飲み方」	平成18年度～令和2年度
問4「水道水の水質への安心感」	平成17年度～令和2年度
問7「上下水道の情報提供の満足度」	平成17年度～令和2年度
問23「水道のイメージ」	平成17年度～令和2年度
問24「下水道のイメージ」	平成17年度～令和2年度

【クロス集計】

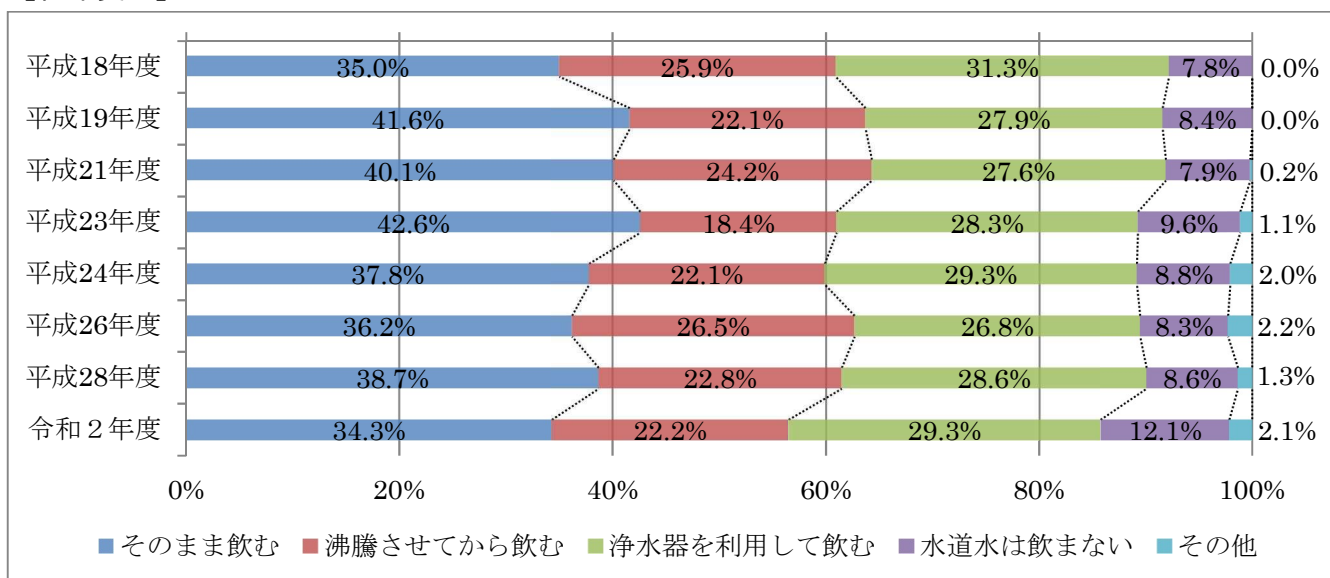
回答の傾向を把握するため、以下の8問のクロス集計を行います。

設 問	クロス集計の相手
問4 水道水の水質への安心感	問3 水道水の飲み方
問7 情報提供の満足度	問4 水道水の水質への安心感
問11 情報を受け取りたい媒体	問1 世帯人数
問12 水道料金・下水道使用料	問2 使用水量 問3 水道水の飲み方 問7 情報提供の満足度
問13 基本水量	問2 使用水量
問14 逡増型料金に関する考え方	問2 使用水量
問23 水道事業のイメージ	問7 情報提供の満足度 問12 水道料金・下水道使用料
問24 下水道事業のイメージ	問7 情報提供の満足度 問12 水道料金・下水道使用料

問3 「水道水の飲み方」

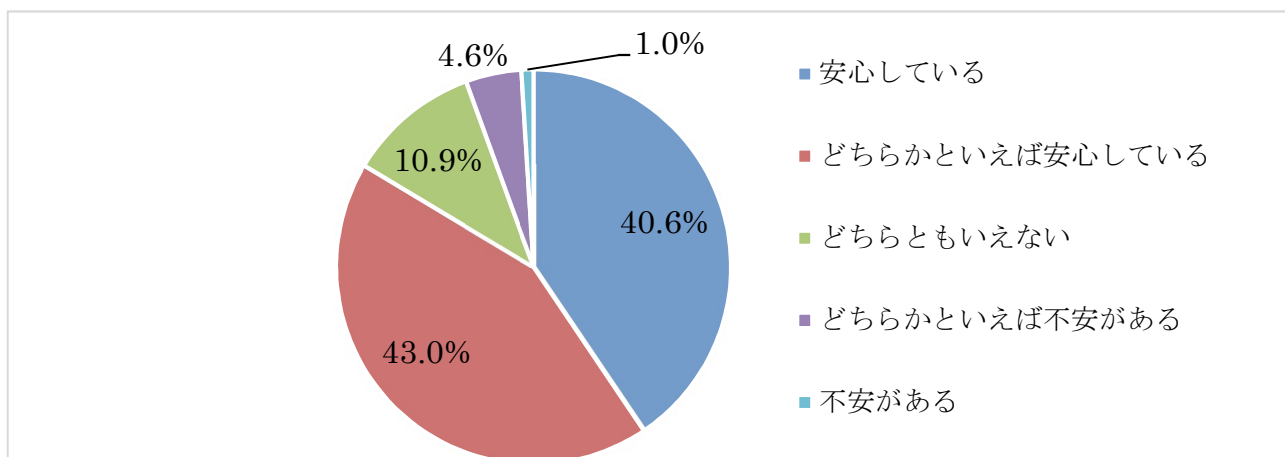


【経年変化】

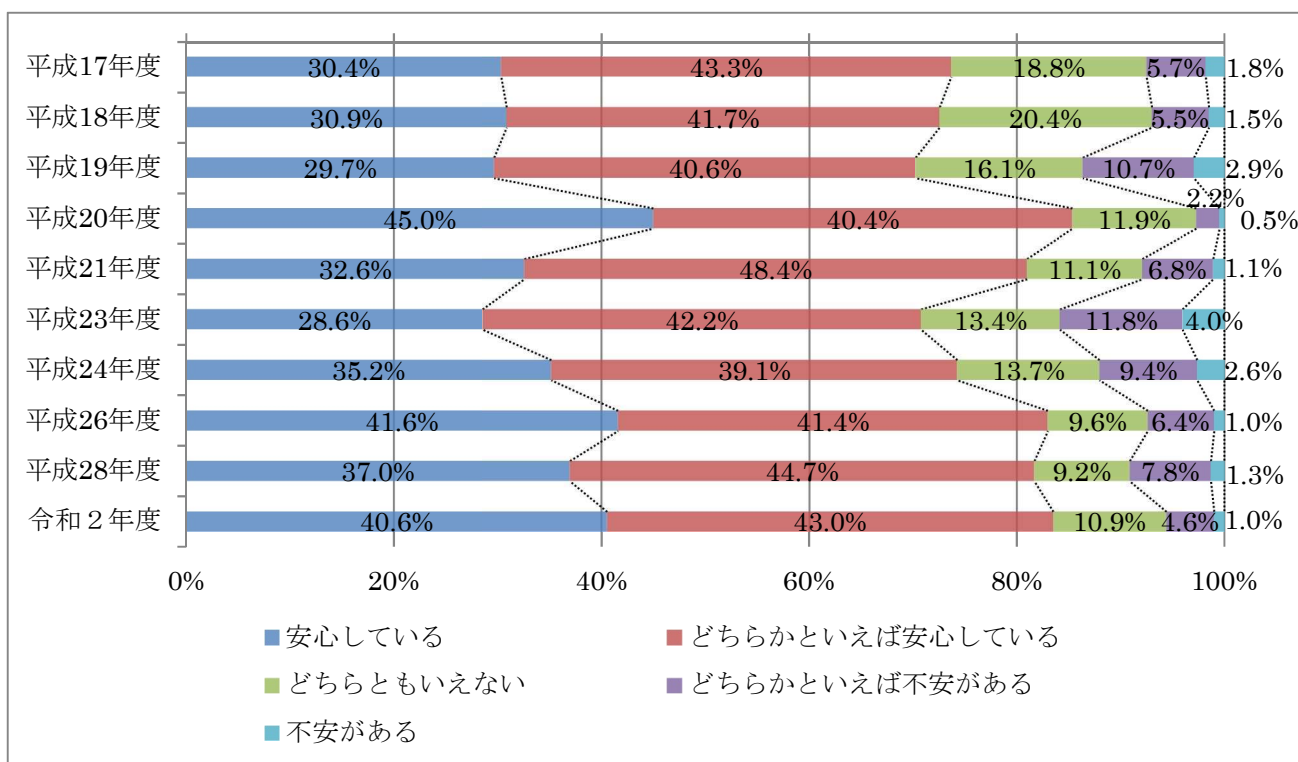


「そのまま飲む」と回答した人は平成28年度調査から4.4%減少しました。一方で、「水道水は飲まない」と回答した人は3.5%増加しました。

問4 「水道水の水質への安心感」



【経年変化】

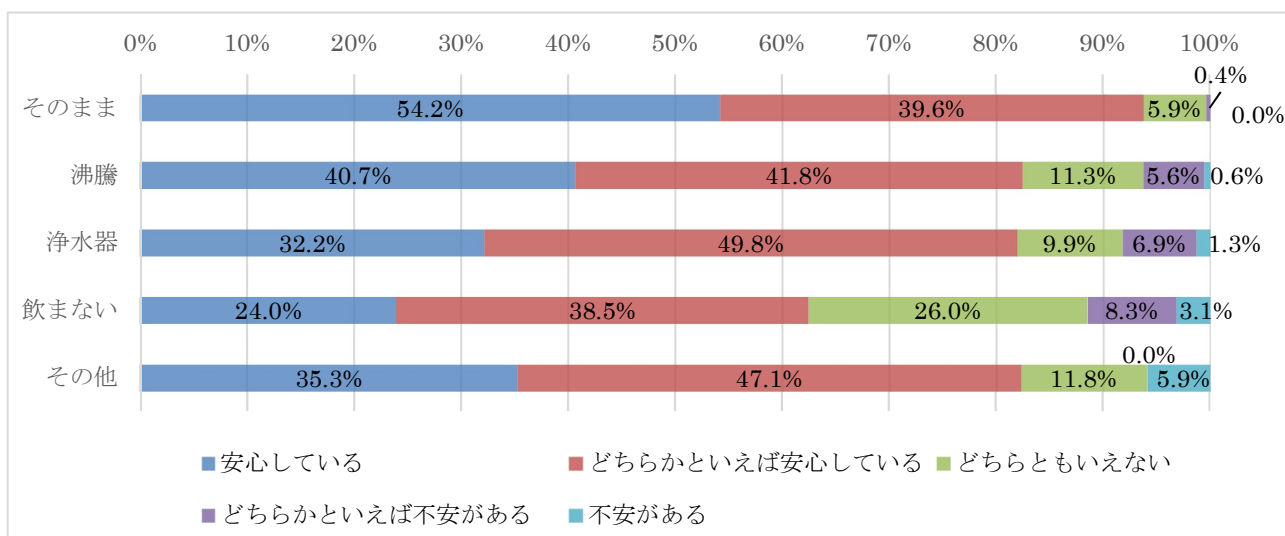


「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答した人をあわせると、83.6%で、平成28年度調査から1.9%増加しました。

水道水の水質が「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答した人は例年、80%前後を推移しています。

【クロス集計】

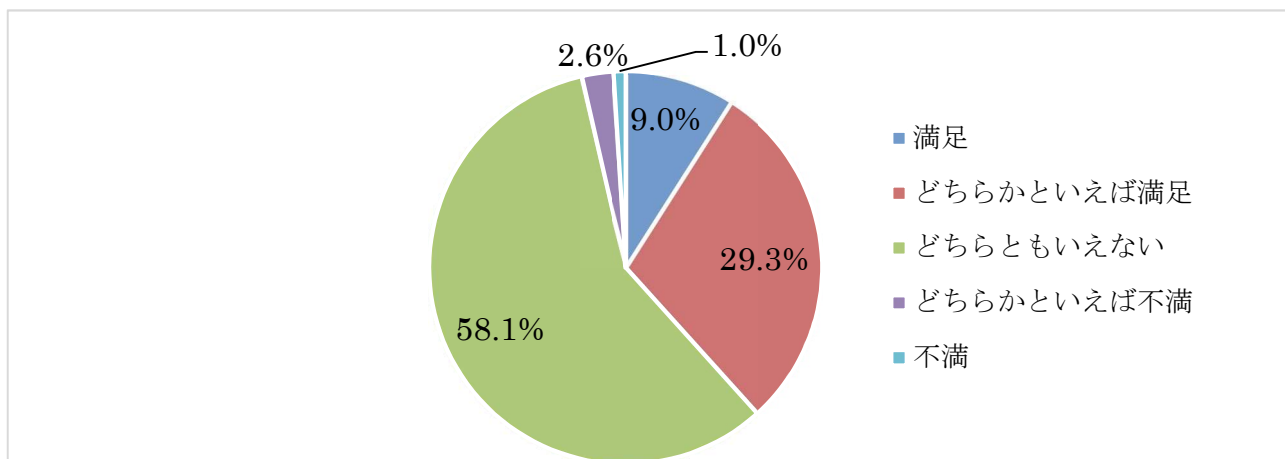
問4 水質の安心度 × 問3 水道水の飲み方



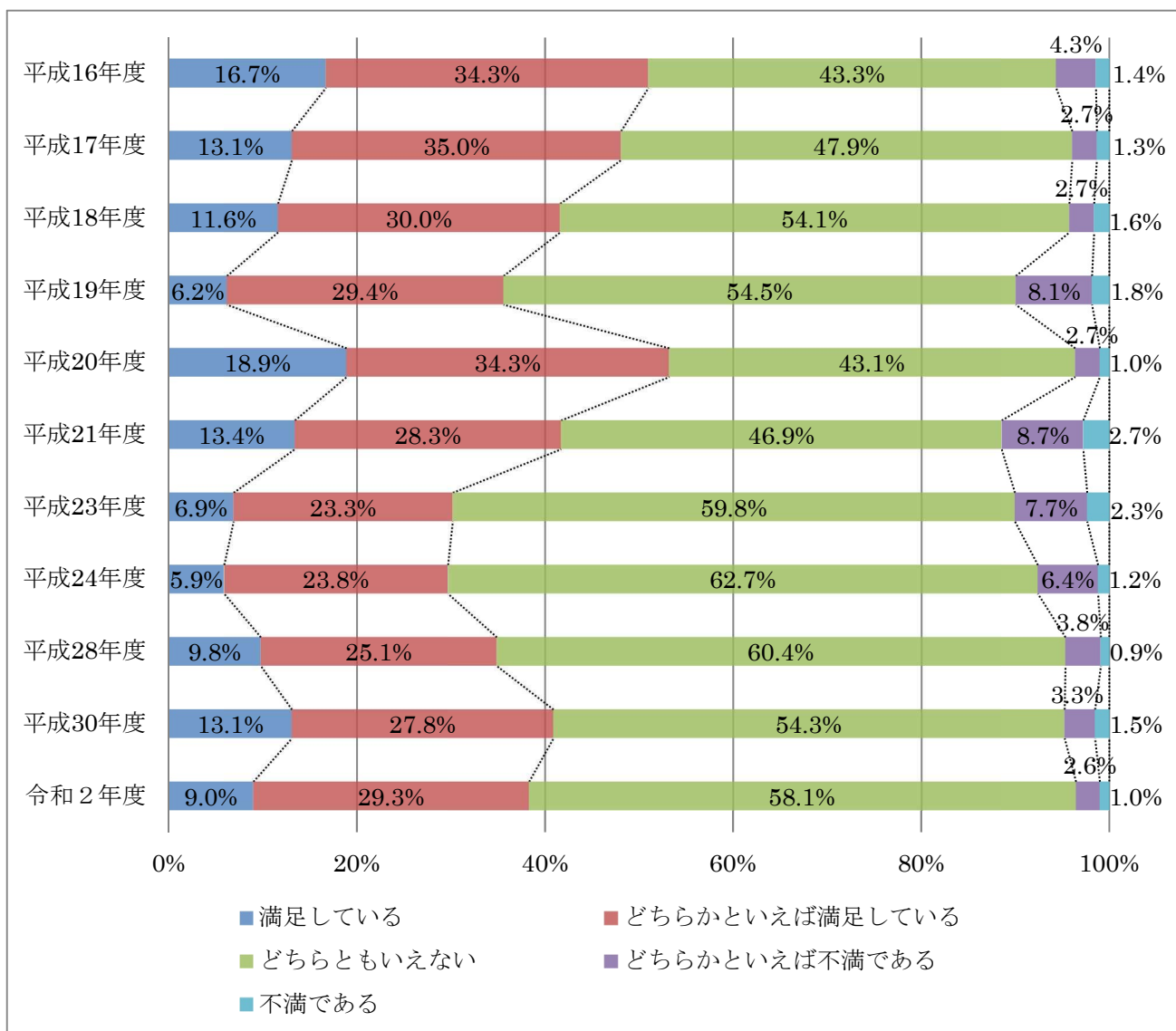
水道水を「そのまま飲む」と回答した人のうち、93.8%の人が「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答しています。一方で、飲まないと回答した人のうち「安心している」、「どちらかといえば安心している」と回答している人は、62.5%でした。

水質への不安感から水道水の飲用を控えていると考えられます。上下水道局では安全で良質な水道水を供給するため、高度な浄水処理と厳しい水質チェックを行っており、今後も安全で良質な水道水の供給を行ってまいります。

問7 「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」



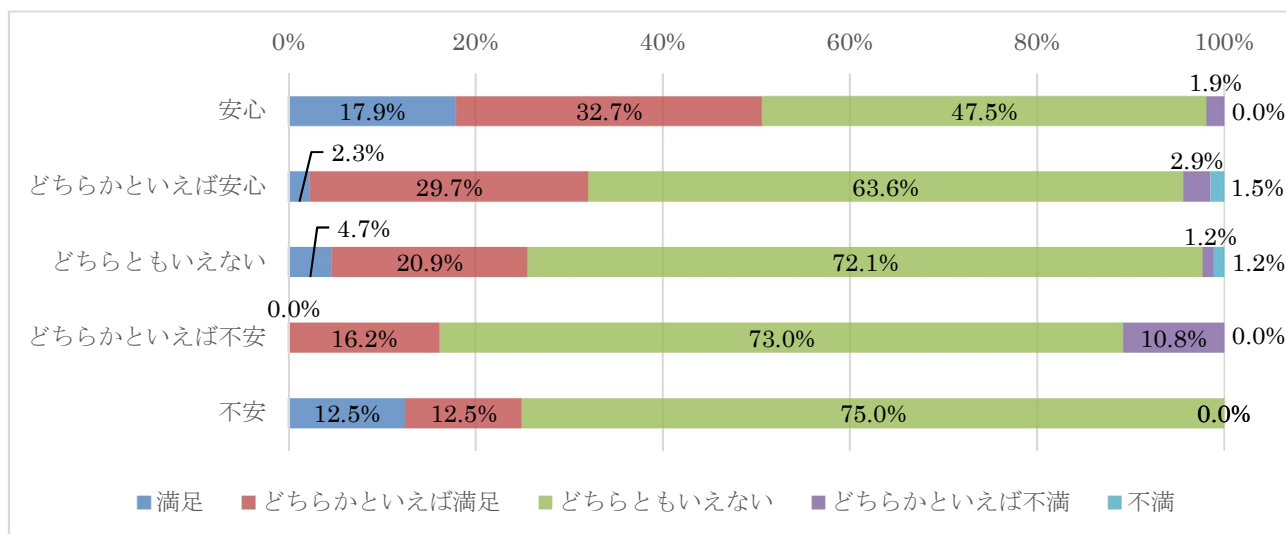
【経年変化】



「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した人の合計は38.3%で平成30年度調査から2.6%減少しました。上下水道事業の広報活動により、お客さまへの情報提供の満足度向上に努めます。

【クロス集計】

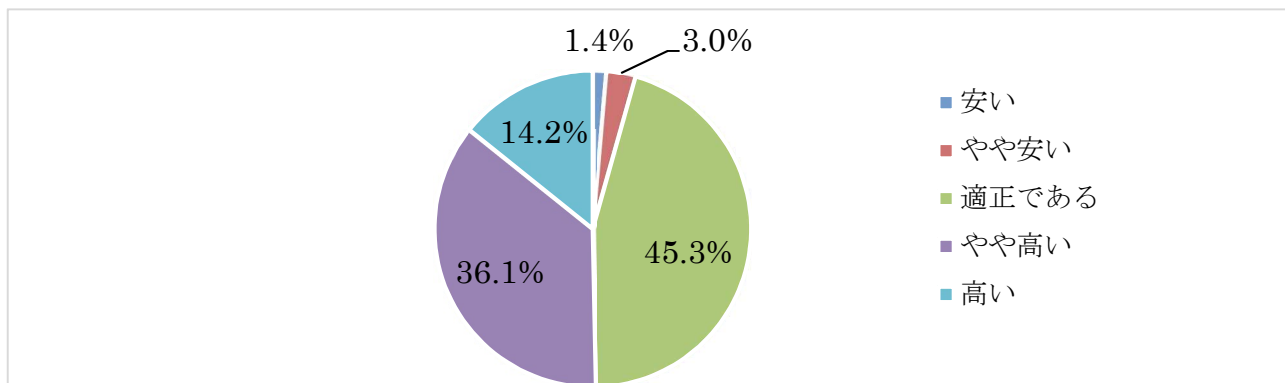
問7 情報提供満足度 × 問4 水質の安心度



水道水の水質が「安心」と回答した人のうち、情報提供の満足度が「満足」、「どちらかといえば満足」と回答した人の合計は50.6%でした。一方で、水質が「不安」と回答した人では25%で、「安心」と回答した人に比べ25.6%低い結果になりました。

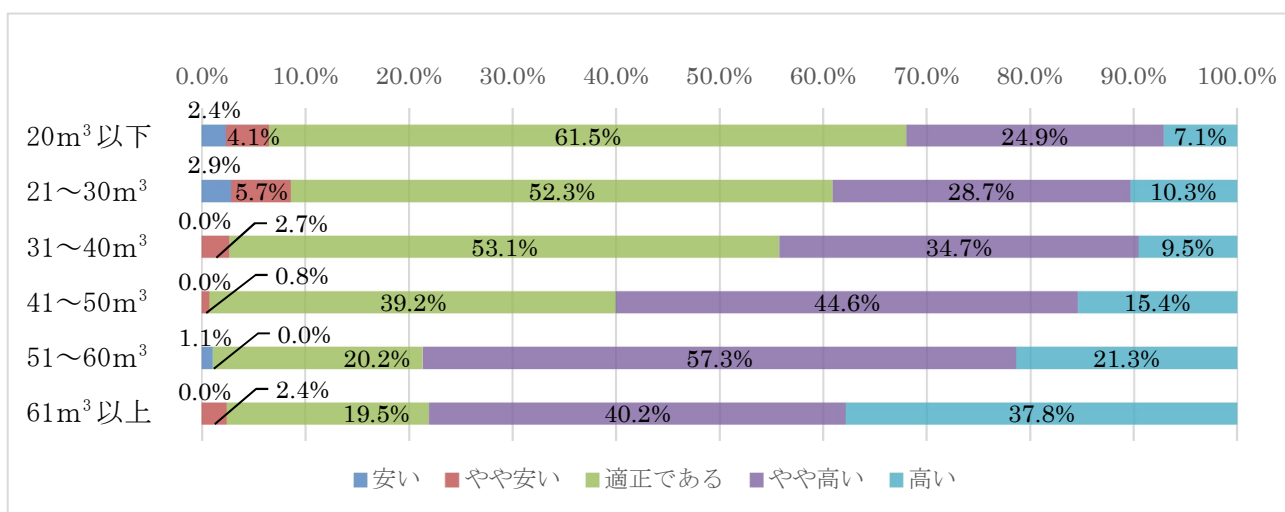
水質の安心度が高いほど情報提供の満足度も高い傾向にあります。情報が満足に伝わることで水質への安心感につながると考えます。

問 12 「水道料金・下水道使用料について」



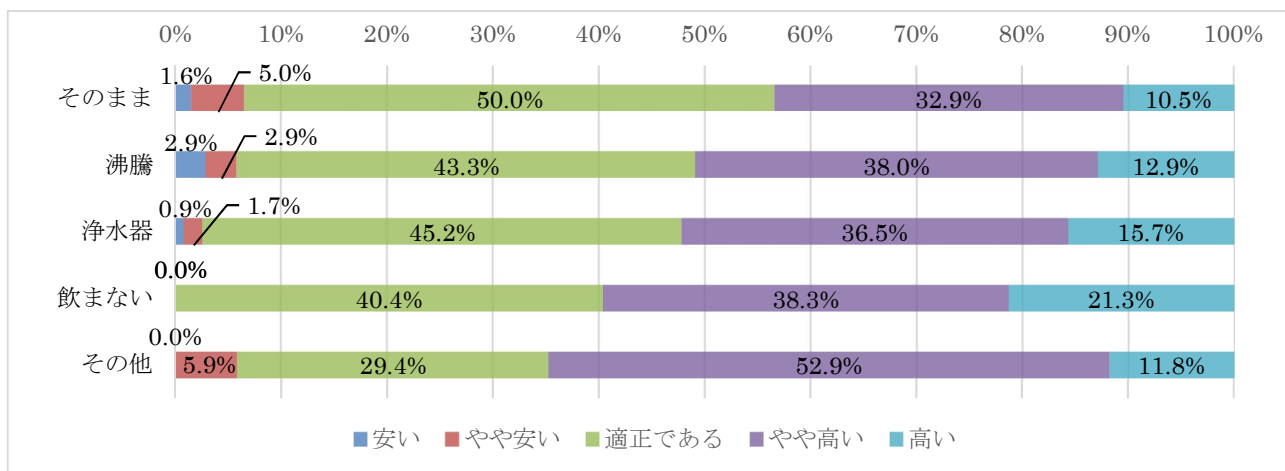
【クロス集計】

問 12 料金 × 問 2 使用水量



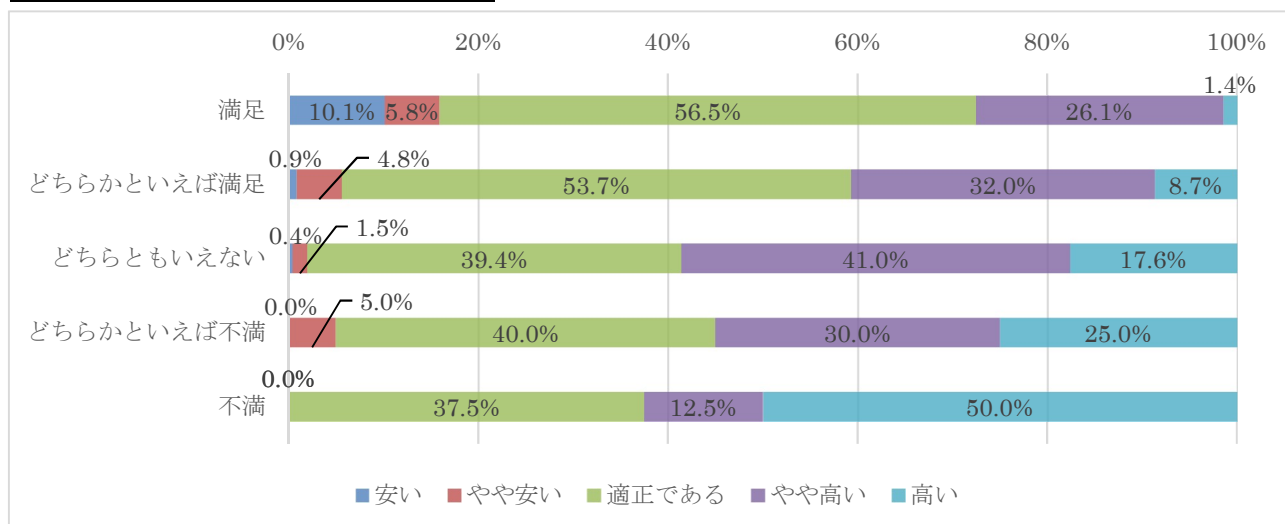
使用水量が 20m³以下では、料金が「高い」「やや高い」と回答した人の合計は 32%で、61m³以上では 78%となりました。「使用水量」が多いほど、「料金」が高いと感じる傾向があります。

問 12 料金 × 問 3 水道水の飲み方



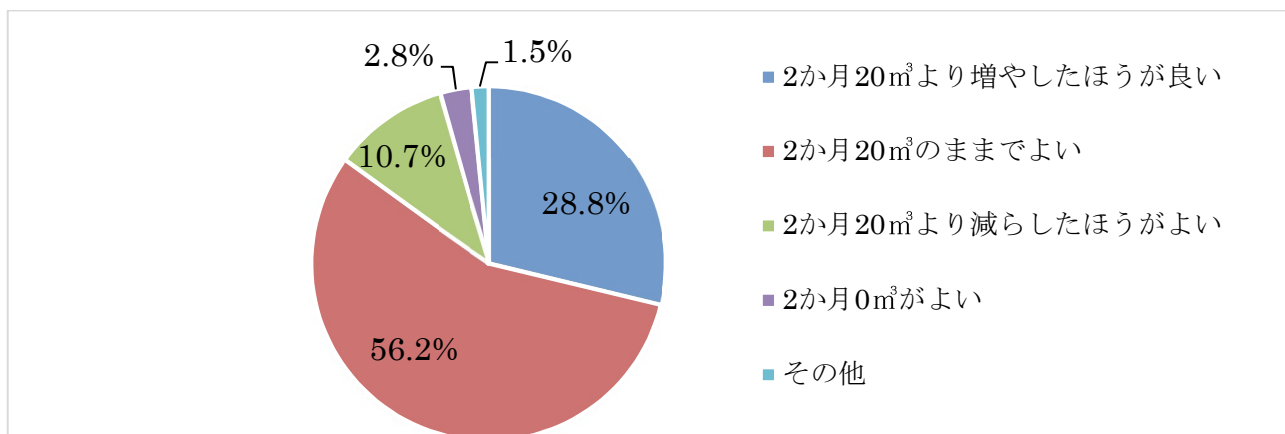
「水道水をそのまま飲む」と回答した人のうち、43.4%が「やや高い」「高い」と回答し、「水道水は飲まない」と回答した人のうち 59.6%が「やや高い」「高い」と回答しました。水道水の飲み方により料金の感じ方が異なります。

問12 料金 × 問7 情報提供の満足度



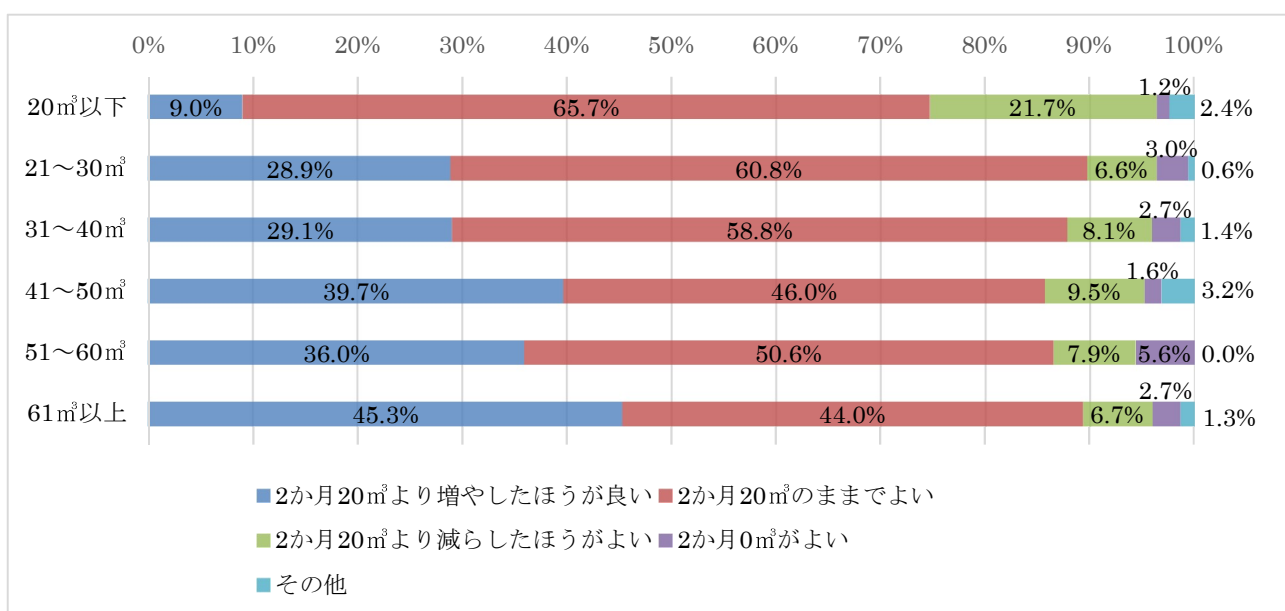
情報提供が「満足」と回答した人のうち、料金が「やや高い」、「高い」と回答した人の合計は27.5%でした。一方で、情報提供が「不満」と回答した人では62.5%で、「満足」と回答した人に比べ35%高い結果になりました。上下水道局からの情報を十分に伝え、料金へのご理解に努めます。

問 13 「基本水量について」



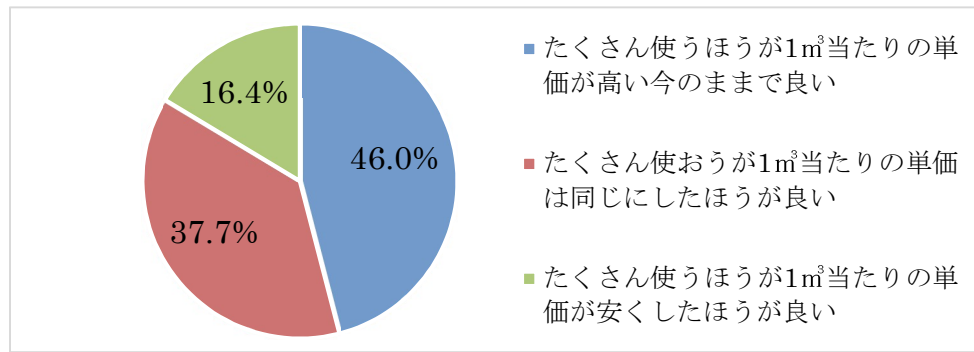
【クロス集計】

問 13 基本水量 × 問 2 使用水量



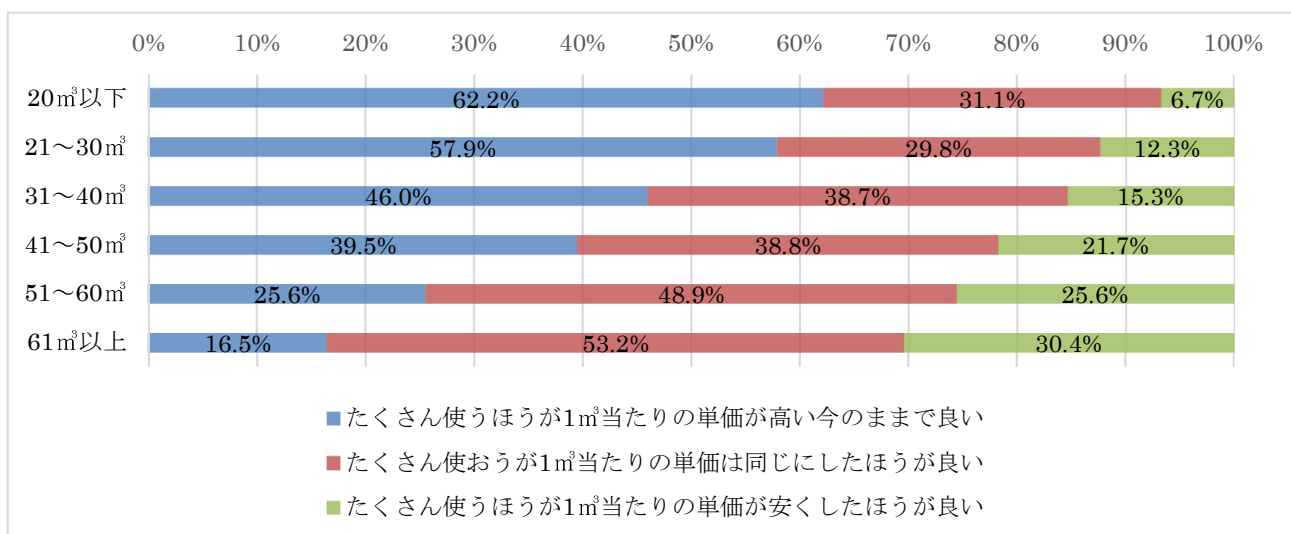
使用水量が 20m³ 以下（基本水量に満たない水量）では 21.7%が「2 か月 20m³ より減らしたほうが良い」と回答しています。これは使用水量が基本水量に満たないためであると考えます。

問 14 「逦増型料金(使用水量が増えるにつれて単価が高くなる料金体系)についての考え」



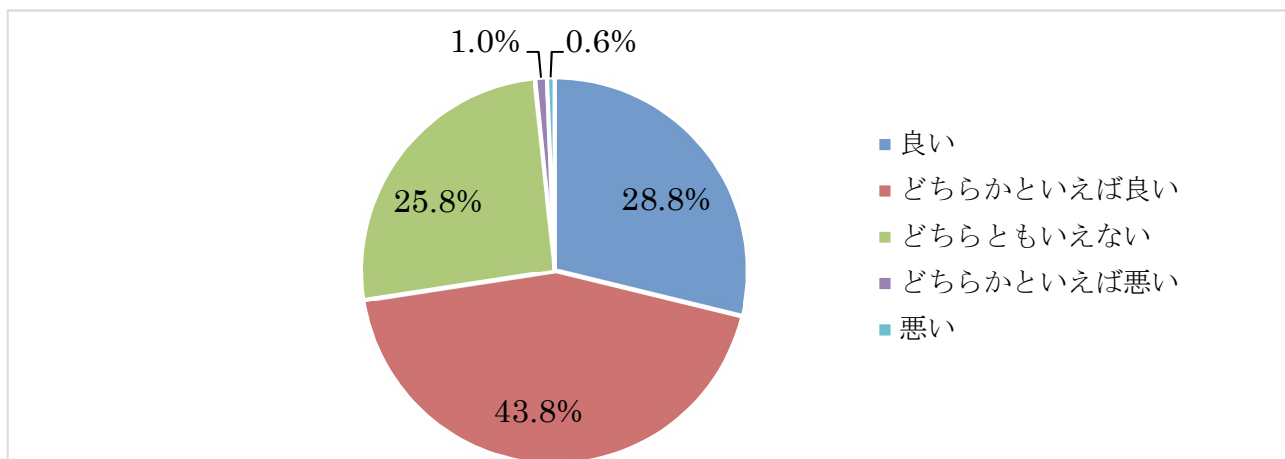
【クロス集計】

問 14 逦増型 × 問 2 使用水量

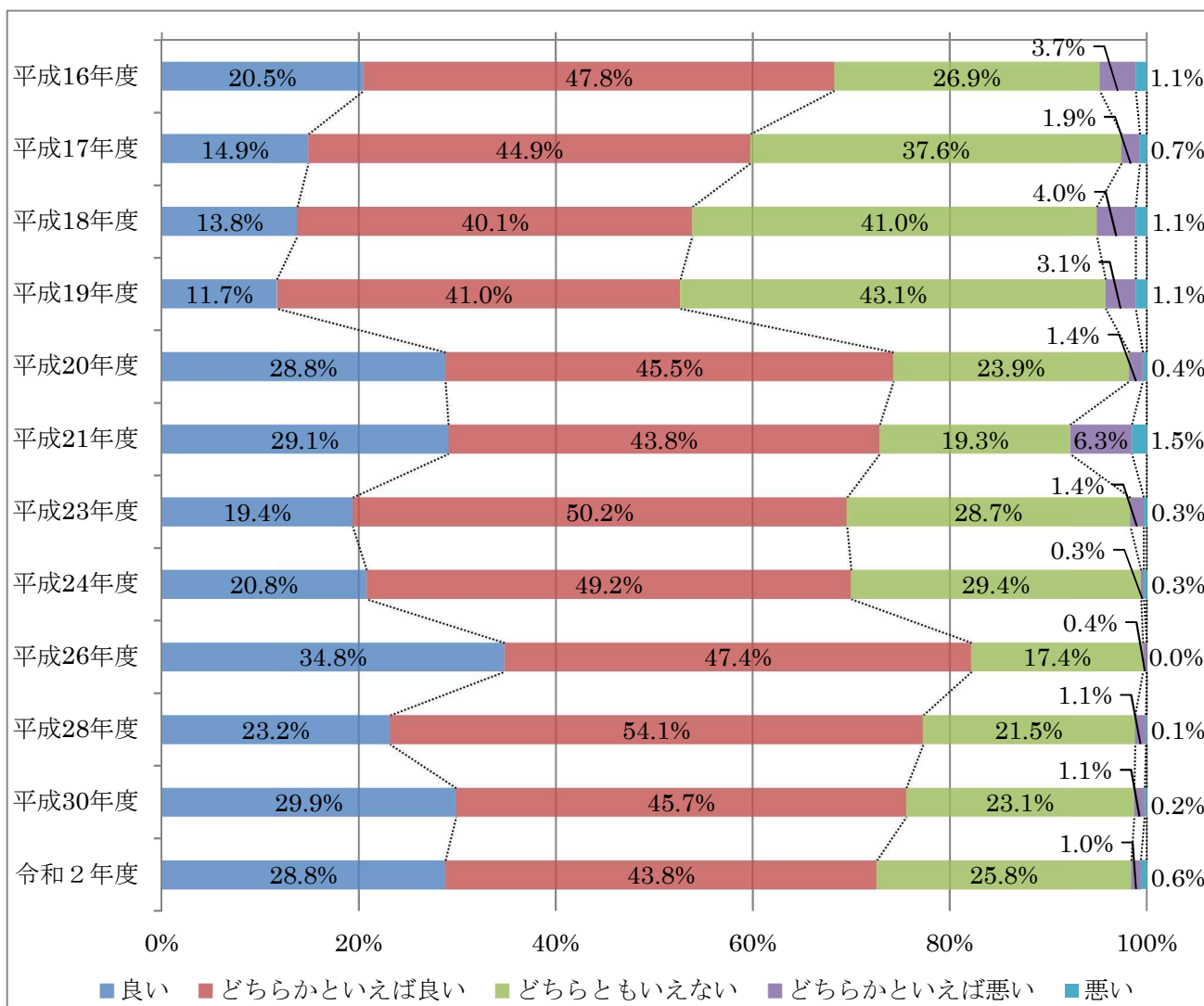


「使用水量」が少ないほど「単価が高いほうが良い」と回答した人が多く、使用水量が多いほど「単価が安くしたほうが良い」と回答した人が多いという結果になりました。

問 23 「水道事業のイメージ」



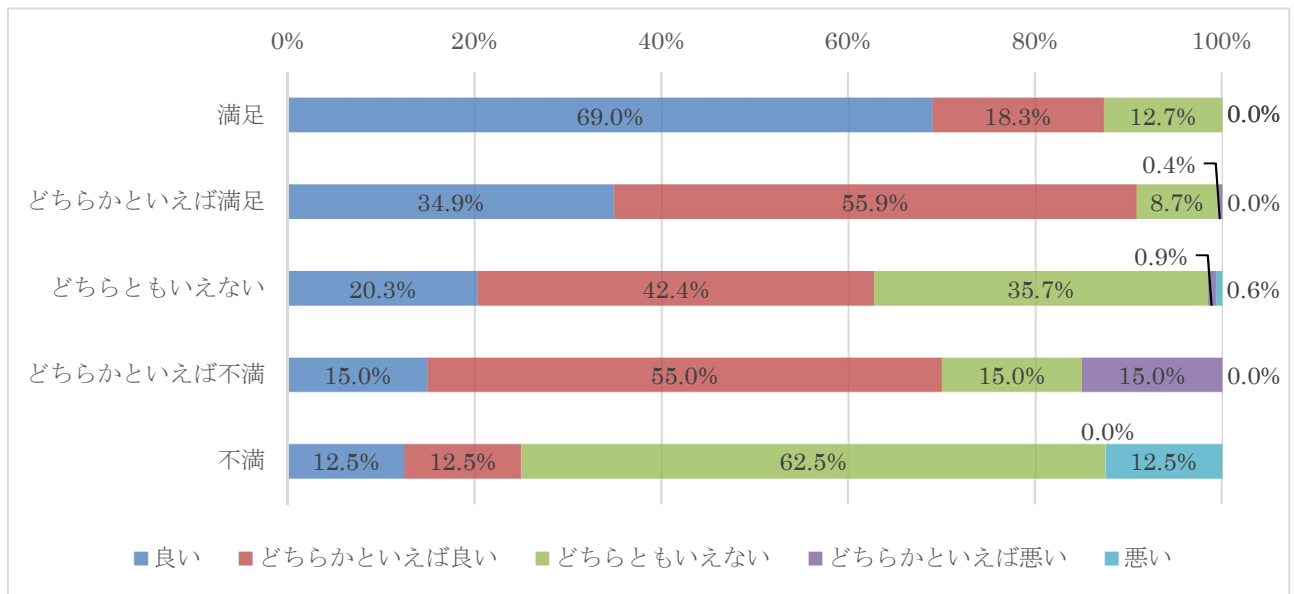
【経年変化】



水道事業に対するイメージは「良い」「どちらかといえば良い」合わせて72.6%で平成30年度調査から3%減少し、平成26年度から減少傾向にあります。水道事業のイメージ向上に努めます。

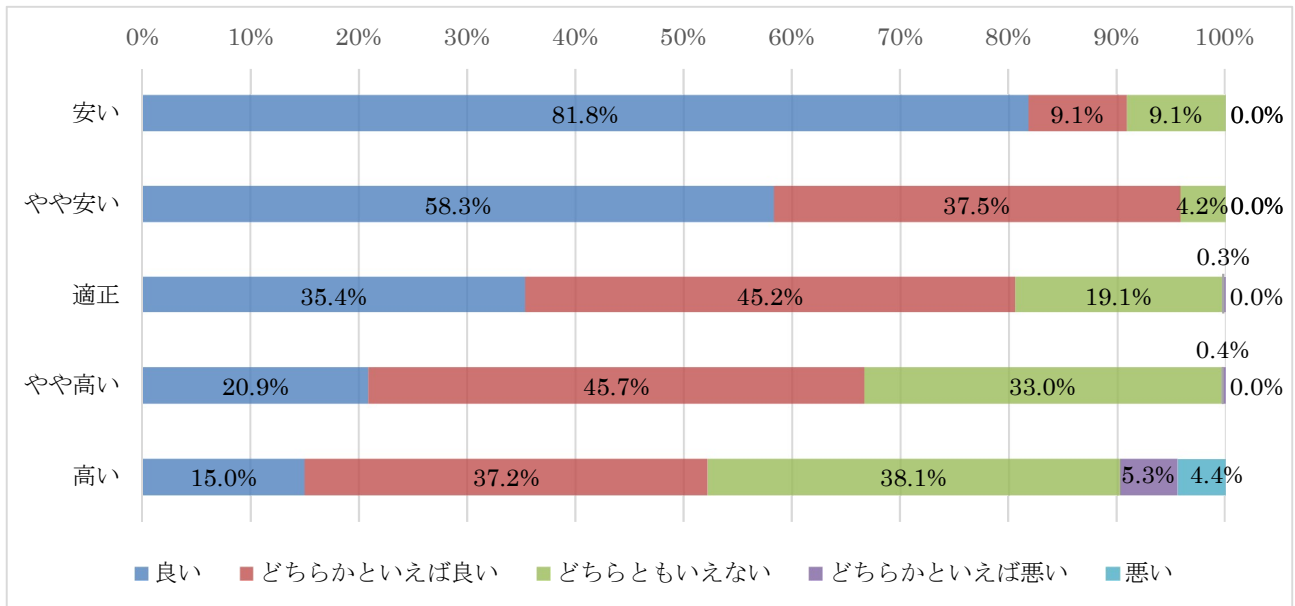
【クロス集計】

問 23 水道イメージ × 問 7 情報提供の満足度



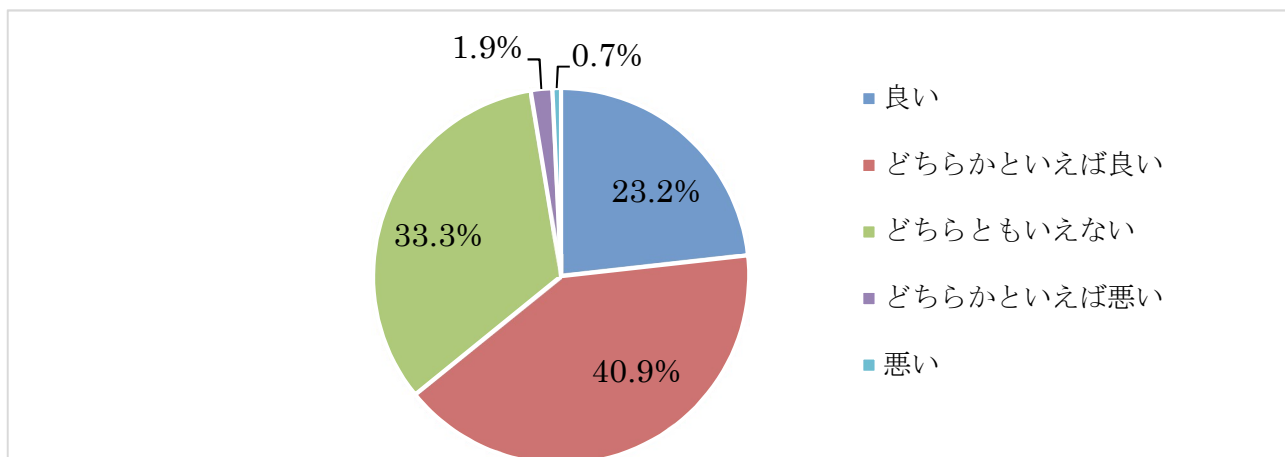
情報提供の満足度を「満足」と回答した人は、「不満」と回答した人に比べ、水道のイメージが「良い」、「どちらかといえば良い」の合計が 62.3%多い結果になりました。上下水道局からの情報を十分に伝え、水道事業のイメージ向上に努めます。

問 23 水道イメージ × 問 12 料金

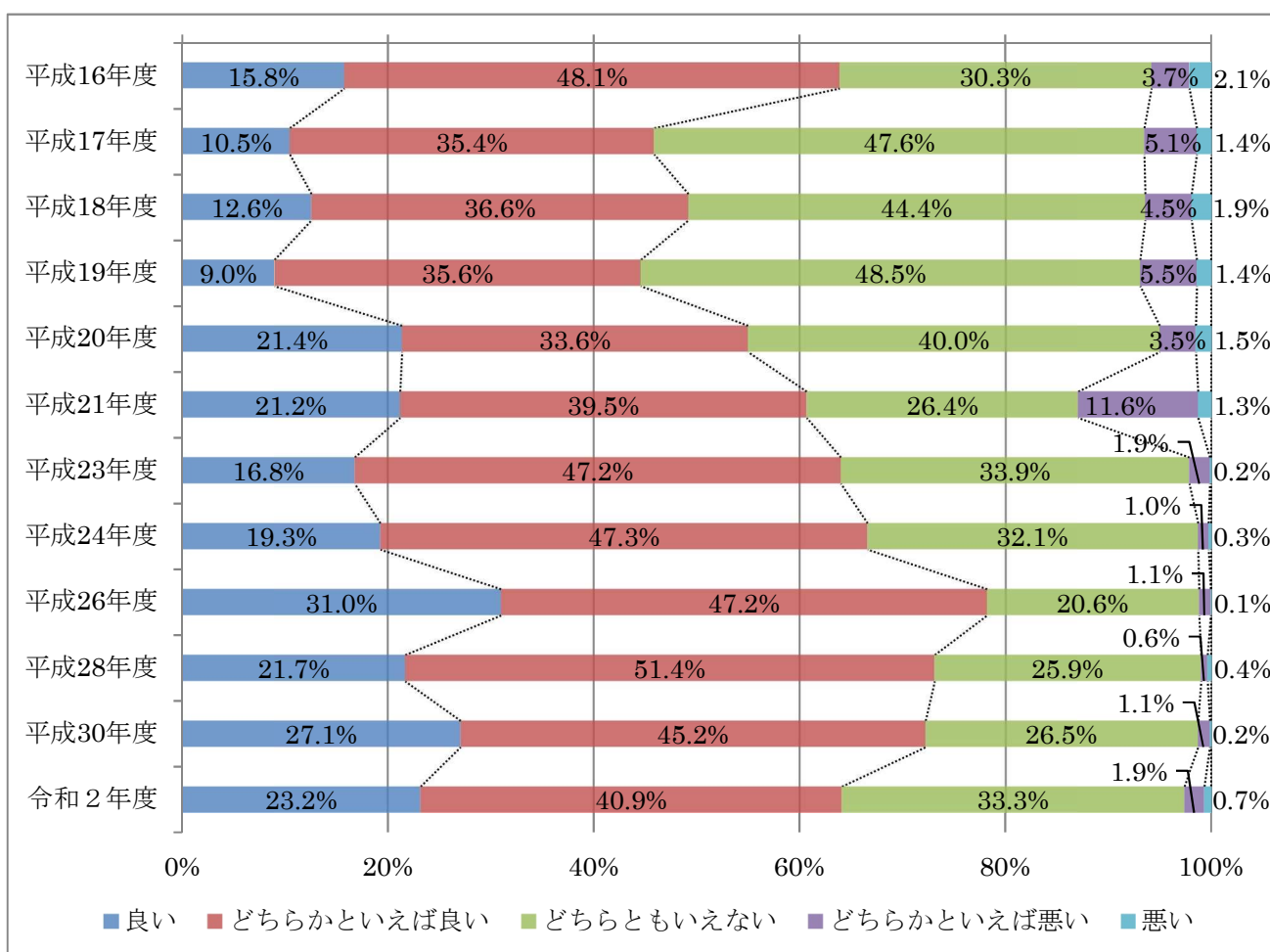


料金が「安い」と回答した人は、「高い」と回答した人に比べ、水道のイメージが「良い」、「どちらかといえば良い」の合計が 38.7%多い結果になりました。料金が水道事業のイメージに直結していることがわかります。

問 24 「下水道事業のイメージ」



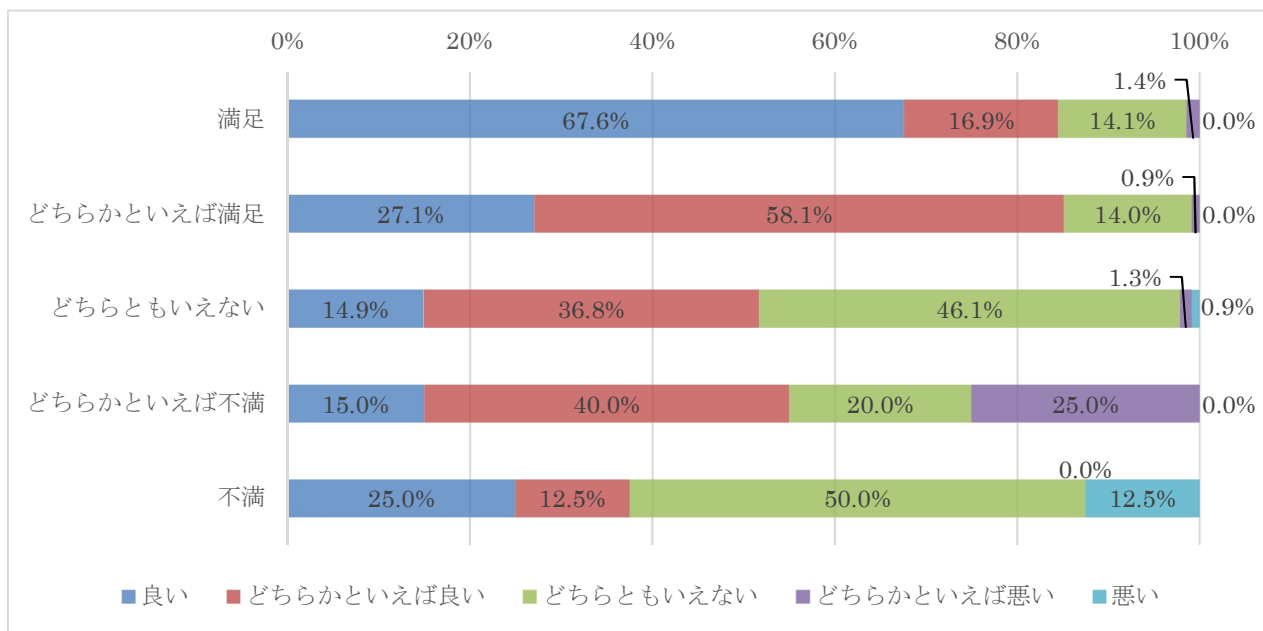
【経年変化】



下水道事業に対するイメージは「良い」「どちらかといえば良い」合わせて64.1%で平成28年度調査から8.2%減少し、平成26年度から減少傾向にあります。下水道事業のイメージ向上に努めます。

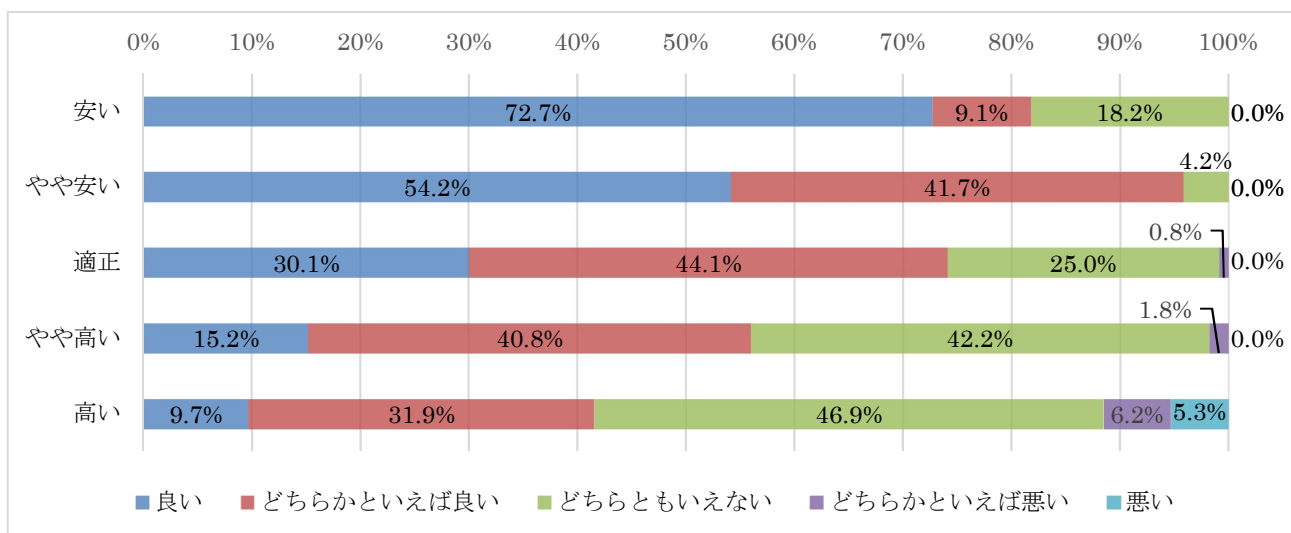
【クロス集計】

問 24 下水イメージ × 問 7 情報提供の満足度



情報提供の満足度を「満足」と回答した人は、「不満」と回答した人に比べ、下水道のイメージが「良い」、「どちらかといえば良い」の合計が 47%多い結果になりました。上下水道局からの情報を十分に伝え、下水道事業のイメージ向上に努めます。

問 24 下水イメージ × 問 12 料金



料金が「安い」と回答した人は、「高い」と回答した人に比べ、下水道のイメージが「良い」、「どちらかといえば良い」の合計が 40.2%多い結果になりました。料金が下水道事業のイメージに直結していることがわかります。