

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5年（2023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・下水道使用料について | 8  |
| (5) 災害対策について        | 9  |
| (6) 上下水道事業の将来像について  | 10 |
| (7) 水道・下水道のイメージについて | 14 |
| 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4年11月25日（金）から令和4年12月19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・下水道使用料について
- (5) 災害対策について
- (6) 上下水道事業の将来像について
- (7) 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  | 740 世帯   |
| 回収率  | 37.0 %   |
| 標本誤差 | ±3.1 %   |

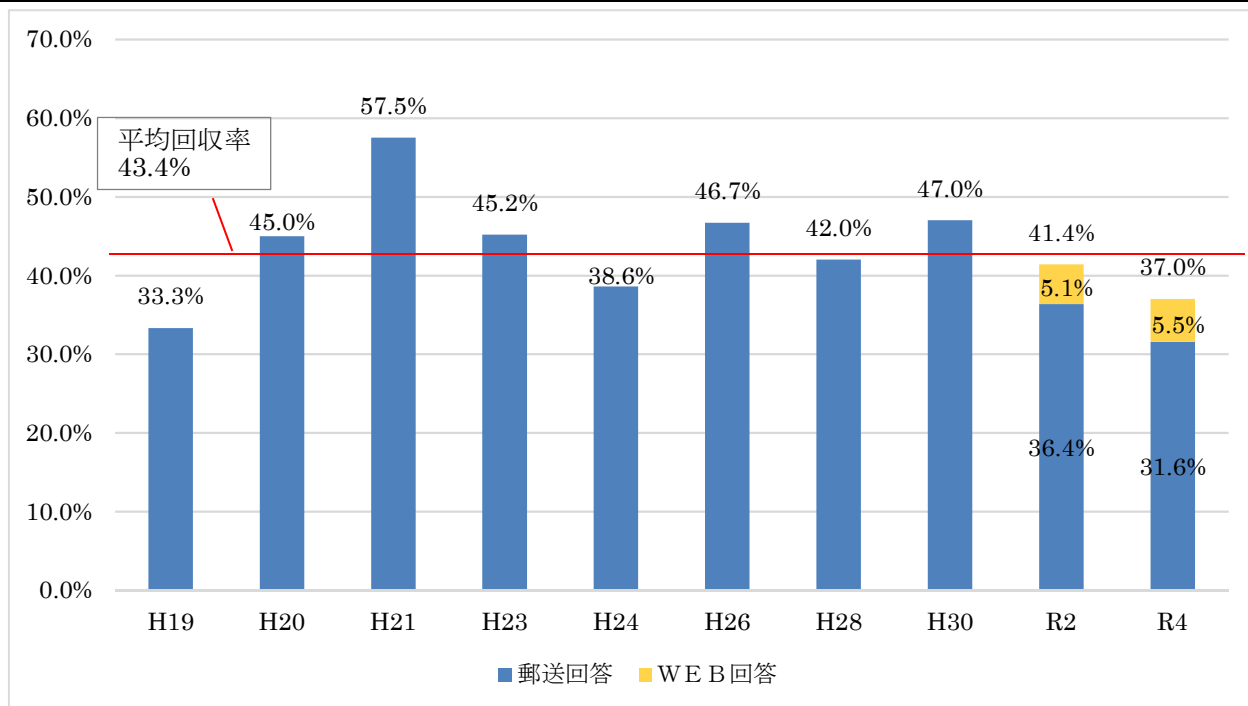
※本アンケートにおける標本誤差とは、本市の上下水道を使用している 166,369 世帯から無作為に抽出した 2,000 世帯（回収数 740 世帯）の結果の誤差範囲を表したものである。

本アンケートの場合、50%を占める回答に対しての誤差は±3.1%（46.9%～53.1%）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

|     | H19   | H20   | H21   | H23   | H24   | H26   | H28   | H30   | R2    | R4    |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 配布数 | 2,000 | 3,000 | 2,000 | 2,000 | 2,000 | 2,000 | 2,000 | 3000  | 2,000 | 2,000 |
| 回収数 | 666   | 1,350 | 1,149 | 904   | 771   | 934   | 840   | 1,409 | 828   | 740   |
| 回収率 | 33.3% | 45.0% | 57.5% | 45.2% | 38.6% | 46.7% | 42.0% | 47.0% | 41.4% | 37.0% |



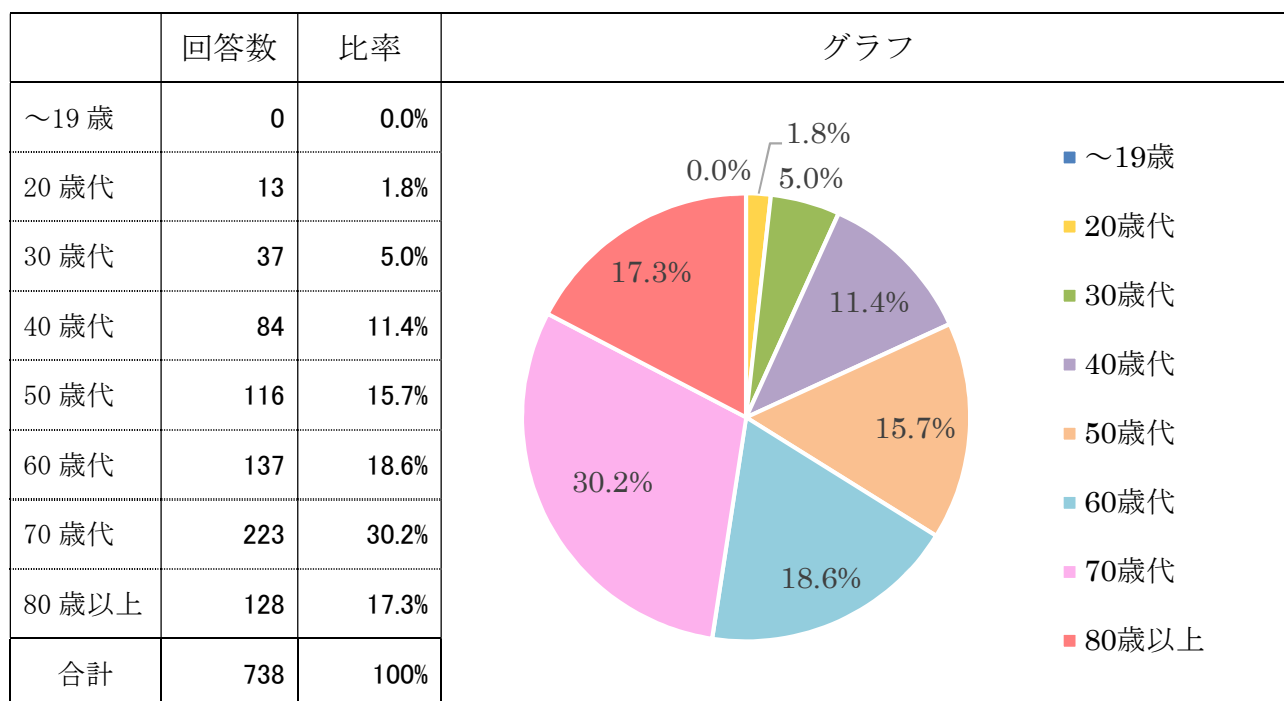
アンケートの回収率は、前回に比べて4.4%減少し、37%でした。調査方法としては前回と同様に紙面回答とWEB回答の選択を可能としました。

WEB回答は前回より0.4%増加し、全体のうちの5.5%となりました。(740人中109人)

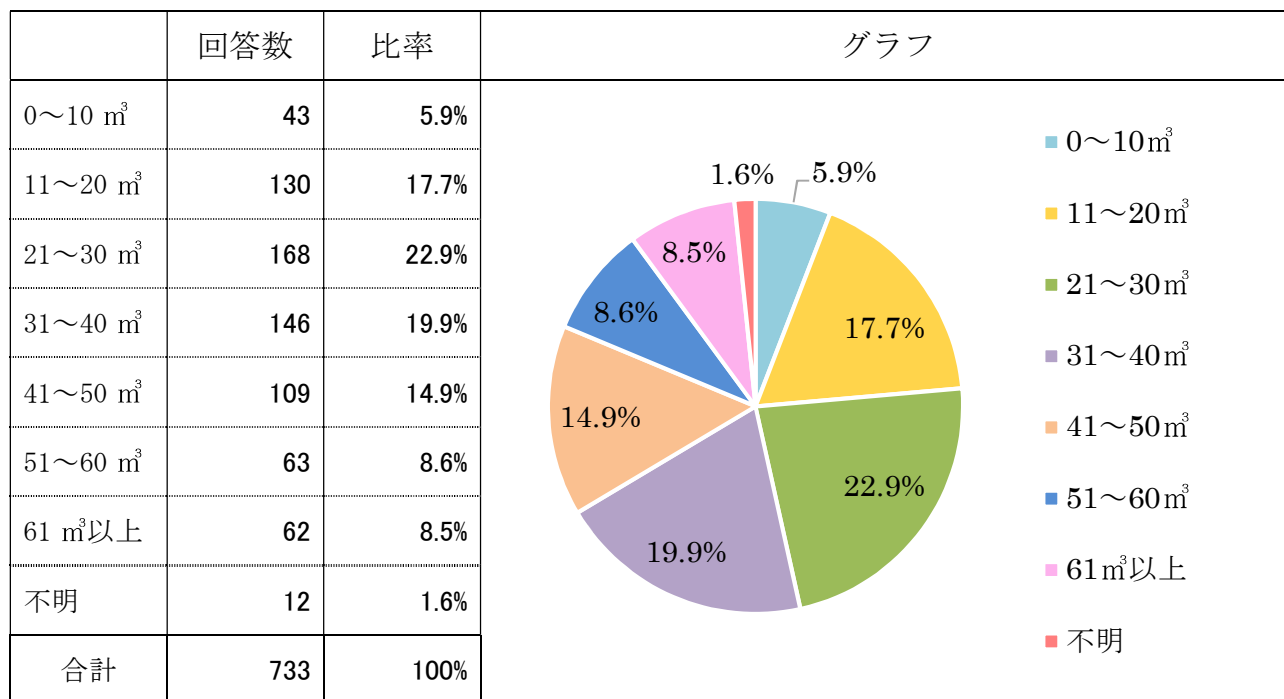
## 6. 調査結果の総括

### (1) 回答者の情報について

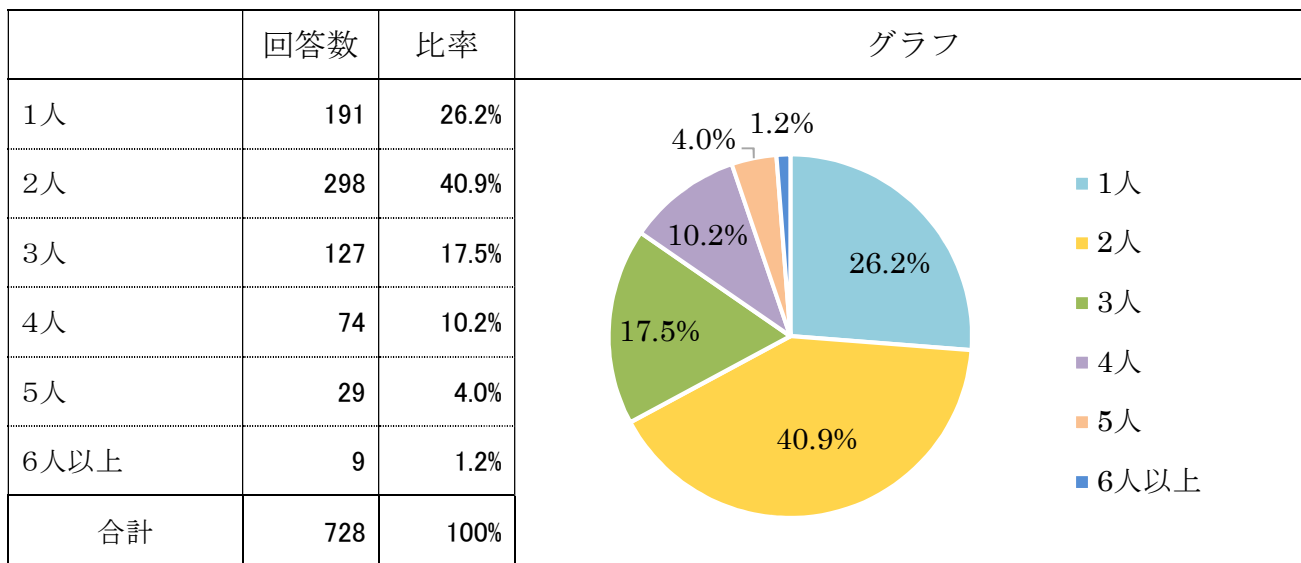
#### 問1 「年齢」



#### 問2 「使用水量」

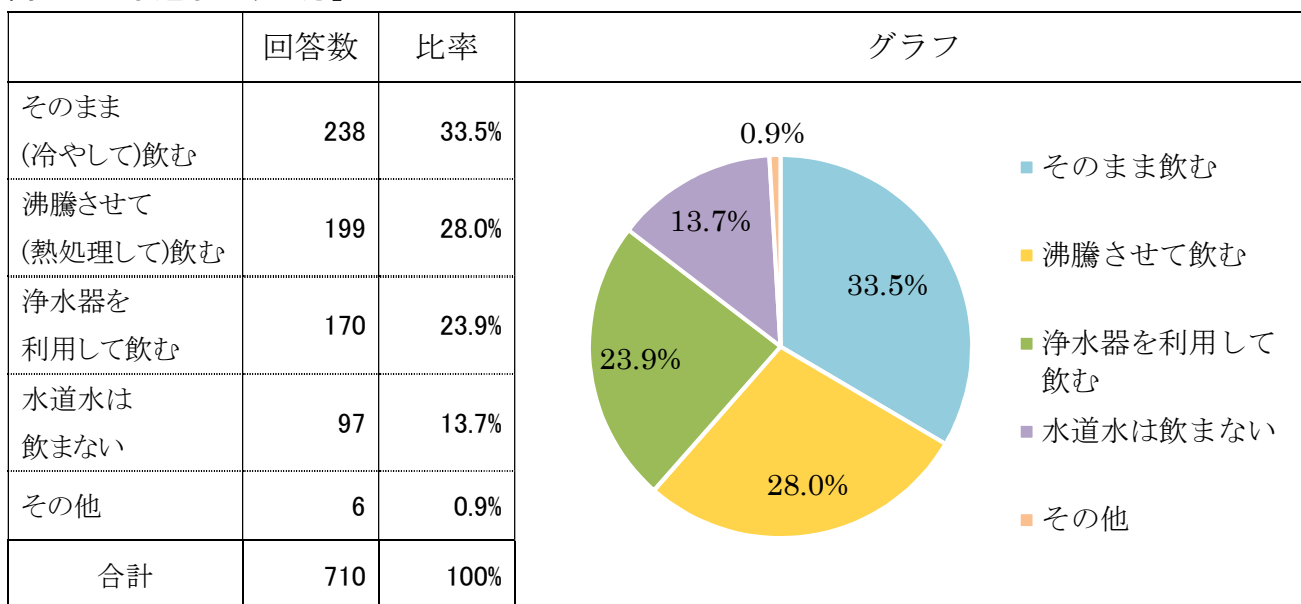


問3 「世帯人数」



(2) 水道水の使い方・満足度について

問4 「水道水の飲み方」

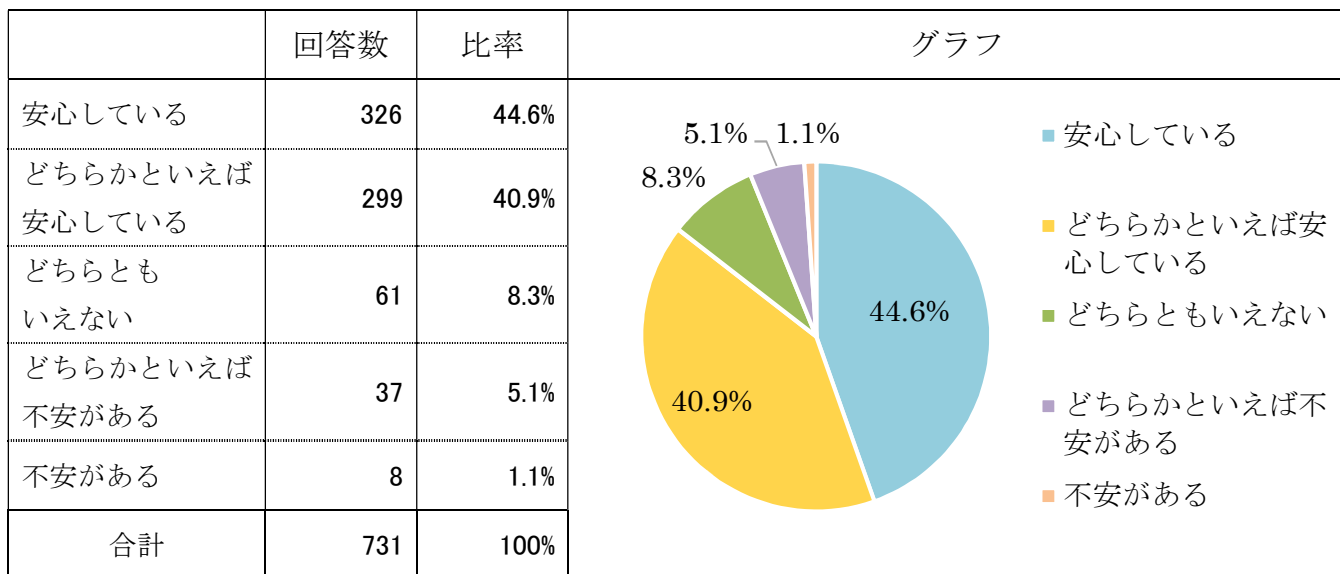


～その他意見～

- ・ (沸騰させて) 麦茶やコーヒーにして飲む
- ・ 製氷して使用する
- ・ 家族により異なる

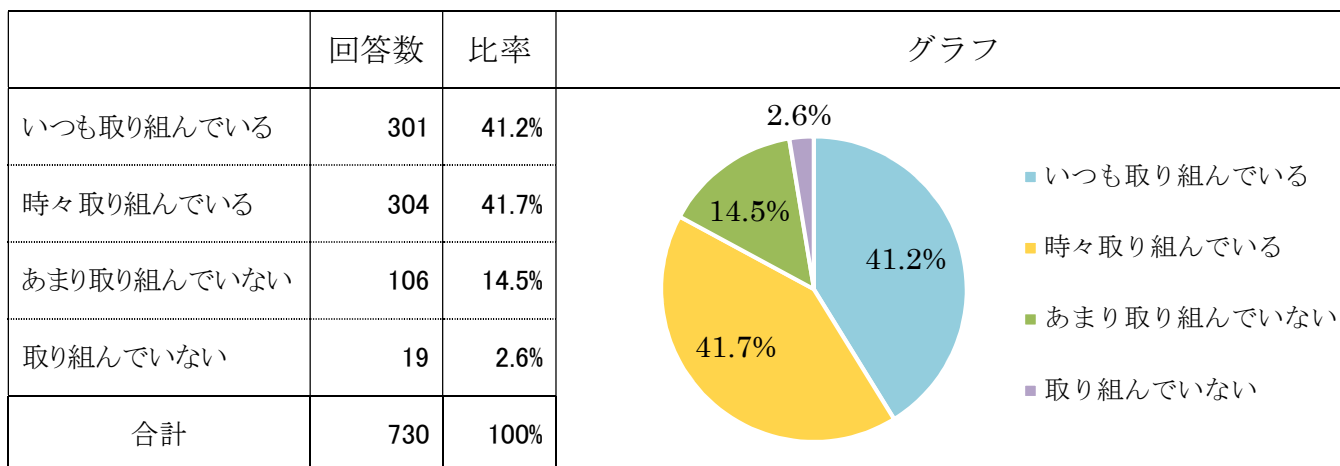
回答が多い順に「そのまま(冷やして)飲む」、「沸騰させて(熱処理をして)飲む」、「浄水器を利用して飲む」の順となっています。

問5 「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85.5%でした。

問6 「節水の取り組み状況」



「いつも取り組んでいる」、「時々取り組んでいる」と回答した人をあわせて、節水に取り組んでいる方は82.9%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         | 83  | 11.4% | <p>■ 満足<br/>■ どちらかといえば満足<br/>■ どちらともいえない<br/>■ どちらかといえば不満<br/>■ 不満</p> |
| どちらかといえば満足 | 200 | 27.4% |                                                                        |
| どちらともいえない  | 416 | 57.1% |                                                                        |
| どちらかといえば不満 | 23  | 3.2%  |                                                                        |
| 不満         | 7   | 0.9%  |                                                                        |
| 合計         | 729 | 100%  |                                                                        |

「満足」、「どちらかといえば満足」の合計は、38.8%でした。一方で「どちらともいえない」が57.1%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、お客さまへの情報提供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り組み」 【複数回答可】

|                                 | 回答数        | グラフ   |
|---------------------------------|------------|-------|
| 水道水質向上のため、水質管理体制を強化していること       | 329        | 47.2% |
| いつでも水道・下水道が使えるように、管理していること      | 541        | 77.6% |
| 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       | 361        | 51.8% |
| 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  | 179        | 25.7% |
| 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  | 102        | 14.6% |
| 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 | 104        | 14.9% |
| その他                             | 55         | 7.9%  |
| 合計※0内は回答者数                      | 1,671(697) |       |

～その他意見～

- ・横須賀の水はおいしいと言われることがある
- ・上下水道の広報に接していない

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」、「下水道の整備により川や海の水質向上を図っている」、「水質向上のため、水質管理体制を強化している」となりました。



問9 「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              | 451        | 63.1% |
| いつでも水道・下水道が使えるようにする取り組み | 317        | 44.3% |
| 川や海の水質向上に関する取り組み        | 252        | 35.2% |
| 環境対策に関する取り組み            | 245        | 34.3% |
| 財政健全化、コスト削減の取り組み        | 325        | 45.5% |
| 水道料金・下水道使用料の使い道について     | 481        | 67.3% |
| その他                     | 22         | 3.1%  |
| 合計※0内は回答者数              | 2,093(715) |       |

～その他意見～

- ・災害対策の取り組み（災害時の水の確保）
- ・水道管の老朽更新事業について
- ・メンテナンスにかかる費用
- ・料金の減免について

回答が多い順に、「水道料金・下水道使用料の使い道について」、「水道水質に関すること」、「財政健全化、コスト削減の取り組み」となりました。

問10 「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           | 465        | 65.3% |
| 検針時に配布するチラシ            | 347        | 48.7% |
| 広報よこすか                 | 368        | 51.7% |
| ホームページ                 | 78         | 11.0% |
| Twitter や LINE などの SNS | 81         | 11.4% |
| YouTube などの動画配信サービス    | 32         | 4.5%  |
| その他                    | 6          | 0.8%  |
| 合計※0内回答者数              | 1,377(712) |       |

～その他意見～

- ・町内の回覧板、掲示板
- ・テレビ

回答が多い順に「水道使用量のお知らせ裏面」、「広報よこすか」、「検針時に配布するチラシ」となりました。

(4) 水道料金・下水道使用料について

問 11 「料金改定広報で見たことがあるもの」 【複数回答可】

|              | 回答数        | グラフ   |
|--------------|------------|-------|
| 水道使用量のお知らせ裏面 | 328        | 45.9% |
| 検針時に配布したチラシ  | 269        | 37.7% |
| 広報よこすか       | 276        | 38.7% |
| ホームページ       | 10         | 1.4%  |
| パネル展示        | 2          | 0.3%  |
| 見たことがない      | 197        | 27.6% |
| 合計※0内回答者数    | 1,082(714) |       |

回答が多い順に、「水道使用量のお知らせ裏面」が最も多く、次いで「広報よこすか」、「検針時に配布したチラシ」の順となりました。また、「見たことがない」と回答した人は27.6%でした。

問 12 「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              | 183        | 25.8% |
| スマートフォンなどを利用した電子決済サービス      | 73         | 10.3% |
| 口座振替での料金支払いに対する割引制度         | 513        | 72.3% |
| 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 | 252        | 35.5% |
| インターネットを利用した料金・使用量などの情報提供   | 122        | 17.2% |
| その他                         | 15         | 2.1%  |
| 合計※0内回答者数                   | 1,158(710) |       |

回答が多い順に、「口座振替での料金支払いに対する割引制度」、「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」「クレジットカードでのお支払い」の順となりました。

## (5) 災害対策について

### 問 13 「災害対策に関して知っている取り組み」 【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                | 263        | 40.2% |
| 「100トン タンク」を設置していること             | 199        | 30.4% |
| 施設や管の「耐震化」を進めていること               | 255        | 38.9% |
| 「雨水調整池」を設置していること                 | 231        | 35.3% |
| 「浸水ハザードマップ」を公表していること             | 304        | 46.4% |
| 被災状況を調査する「ブルトラ隊」を設置していること        | 17         | 2.6%  |
| 非常時電源を確保するなど、「停電対策」をしていること       | 76         | 11.6% |
| 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 | 69         | 10.5% |
| その他                              | 67         | 10.2% |
| 合計※0内回答者数                        | 1,418(655) |       |

～その他意見～

- ・災害時の被災状況に応じて対策を実行しているのかわからない
- ・日頃から安心しているので詳しく知らない

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

### 問 14 「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         | 578        | 81.4% |
| 災害時に水を入れるポリタンク  | 259        | 36.5% |
| お風呂やバケツに水をためている | 272        | 38.3% |
| 携帯トイレ           | 246        | 34.6% |
| その他             | 39         | 5.5%  |
| 合計※0内回答者数       | 1,394(710) |       |

～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
- ・携帯浄水器（ミニフィルター）
- ・ガスボンベ
- ・水を入れるポリ袋
- ・タオル、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」となり、令和2年調査と同じ回答順位でした。

(6) 上下水道事業の将来像について

問 15 「水道事業に求めるもの」










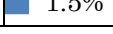
|                        | 点数合計  | グラフ   |
|------------------------|-------|-------|
| 水道水を安全に使用できること         | 1,818 | 42.8% |
| 水道水が美味しいこと             | 379   | 8.9%  |
| 漏水などによる断水が少ないこと        | 348   | 8.2%  |
| 漏水などが少なく安定的に水が使えること    | 473   | 11.1% |
| 水道施設を地震に強い施設にすること      | 400   | 9.4%  |
| 料金が安いこと                | 635   | 15.0% |
| 経営が安定していること            | 129   | 3.0%  |
| 広報を充実させること             | 6     | 0.1%  |
| 他都市との広域化を進めること         | 19    | 0.5%  |
| ゼロカーボン(地球温暖化対策)を推進すること | 43    | 1.0%  |

|      | 水道水の<br>安全性 | 水道水<br>の 味 | 断水<br>発生数が<br>少ない | 安定的な<br>水使用 | 施設の<br>耐震化 | 安価な<br>料金 | 経営の<br>安定性 | 広報の<br>充実 | 広域化<br>推進 | ゼロカー<br>ボン推進 |
|------|-------------|------------|-------------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|--------------|
| 1位   | 540         | 26         | 16                | 21          | 26         | 67        | 8          | 0         | 0         | 6            |
| 2位   | 89          | 115        | 102               | 144         | 93         | 136       | 25         | 1         | 2         | 0            |
| 3位   | 20          | 71         | 96                | 122         | 136        | 162       | 55         | 4         | 15        | 25           |
| 点数合計 | 1,818       | 379        | 348               | 473         | 400        | 635       | 129        | 6         | 19        | 43           |
| 比率   | 42.8%       | 8.9%       | 8.2%              | 11.1%       | 9.4%       | 15.0%     | 3.0%       | 0.1%      | 0.5%      | 1.0%         |

「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42.8%で一番高く、その次に「料金が安いこと」で15.0%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。

問 16 「下水道事業に求めるもの」

|                        | 点数合計  | グラフ                                                                                      |
|------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 河川や海の水質をよくすること         | 1,024 |  24.0% |
| 町の衛生環境を向上させること         | 661   |  15.5% |
| 道路陥没などの事故が少ないこと        | 317   |  7.5%  |
| 大雨による浸水被害を最小限にすること     | 581   |  13.6% |
| 下水道施設を地震に強い施設にすること     | 694   |  16.3% |
| 料金が安いこと                | 700   |  16.4% |
| 経営が安定していること            | 202   |  4.7%  |
| 広報を充実させること             | 5     |  0.1%  |
| 他都市との広域化を進めること         | 18    |  0.4%  |
| ゼロカーボン(地球温暖化対策)を推進すること | 65    |  1.5%  |

|      | 河川や<br>海の水質<br>向上 | 衛生環<br>境の向上 | 事故発生<br>件数少 | 浸水<br>対策 | 施設の<br>耐震化 | 安価な<br>料金 | 経営の<br>安定性 | 広報の<br>充実 | 広域化<br>推進 | ゼロカ<br>ーボン<br>推進 |
|------|-------------------|-------------|-------------|----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------------|
| 1位   | 246               | 111         | 37          | 61       | 99         | 130       | 24         | 0         | 0         | 5                |
| 2位   | 106               | 134         | 71          | 146      | 123        | 86        | 33         | 0         | 3         | 8                |
| 3位   | 74                | 60          | 64          | 106      | 151        | 138       | 64         | 5         | 12        | 34               |
| 点数合計 | 1,024             | 661         | 317         | 581      | 694        | 700       | 202        | 5         | 18        | 65               |
| 比率   | 24.0%             | 15.5%       | 7.5%        | 13.6%    | 16.3%      | 16.4%     | 4.7%       | 0.1%      | 0.4%      | 1.5%             |

「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24.0%で最も多く、「料金が安いこと」が16.4%で「下水道施設を地震に強い施設にすること」が16.3%で、「町の衛生環境を向上させること」が15.5%となりました。

### 問 17 「老朽化問題に関する考え方」

|                               | 回答数 | 比率    | グラフ                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 料金を値上げしても、<br>今まで以上に積極的に進めていく | 126 | 17.5% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく</li> <li>■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく</li> <li>■ 料金の値上げはせず、積極的に行わない</li> <li>■ その他</li> </ul> |
| 料金への影響を最小限にしながら、<br>進めていく     | 563 | 78.3% |                                                                                                                                                             |
| 料金の値上げはせず積極的に行わな<br>い         | 16  | 2.2%  |                                                                                                                                                             |
| その他                           | 14  | 2.0%  |                                                                                                                                                             |
| 合計                            | 719 | 100%  |                                                                                                                                                             |

78.3%の人が「料金の値上げを最小限にしながら進めていく」で最も多い回答となりました。

その他意見として、「必要などころにお金をかける」、「計画を策定して市民に理解してもらう」などのご意見をいただきました。

### 問 18 「地震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、<br>今まで以上に積極的に進めていく | 143 | 19.8% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく</li> <li>■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく</li> <li>■ 料金の値上げはせず、積極的に行わない</li> <li>■ その他</li> </ul> |
| 料金への影響を最小限にしながら、<br>進めていく     | 547 | 75.8% |                                                                                                                                                             |
| 料金の値上げはせず積極的に行わな<br>い         | 23  | 3.2%  |                                                                                                                                                             |
| その他                           | 9   | 1.2%  |                                                                                                                                                             |
| 合計                            | 722 | 100%  |                                                                                                                                                             |

75.8%の人が「料金への影響を最小限にしながら、進めていく」で、最も多い回答となりました。

その他として「影響の大きいところは積極的に行う」などのご意見をいただきました。

### 問 19 「浸水対策に関する考え方」

|                                  | 回答数 | 比率    | グラフ                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| お金をかけて今まで以上に積極的に進めていく            | 166 | 23.2% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ お金をかけて、今まで以上に積極的に進めていく</li> <li>■ 浸水被害が発生しているところを中心に、あまりお金をかけず、進めていく</li> <li>■ お金をかけず、積極的に行わない</li> <li>■ その他</li> </ul> |
| 浸水被害が発生しているところを中心にあまりお金をかけず進めていく | 518 | 72.4% |                                                                                                                                                                    |
| お金をかけず、積極的に行わない                  | 21  | 2.9%  |                                                                                                                                                                    |
| その他                              | 11  | 1.5%  |                                                                                                                                                                    |
| 合計                               | 716 | 100%  |                                                                                                                                                                    |

72.4%の人が「浸水被害が発生しているところを中心にあまりお金をかけず進めていく」で、最も多い回答となりました。その他として、「被害の多い地域から進めていく」などのご意見をいただきました。

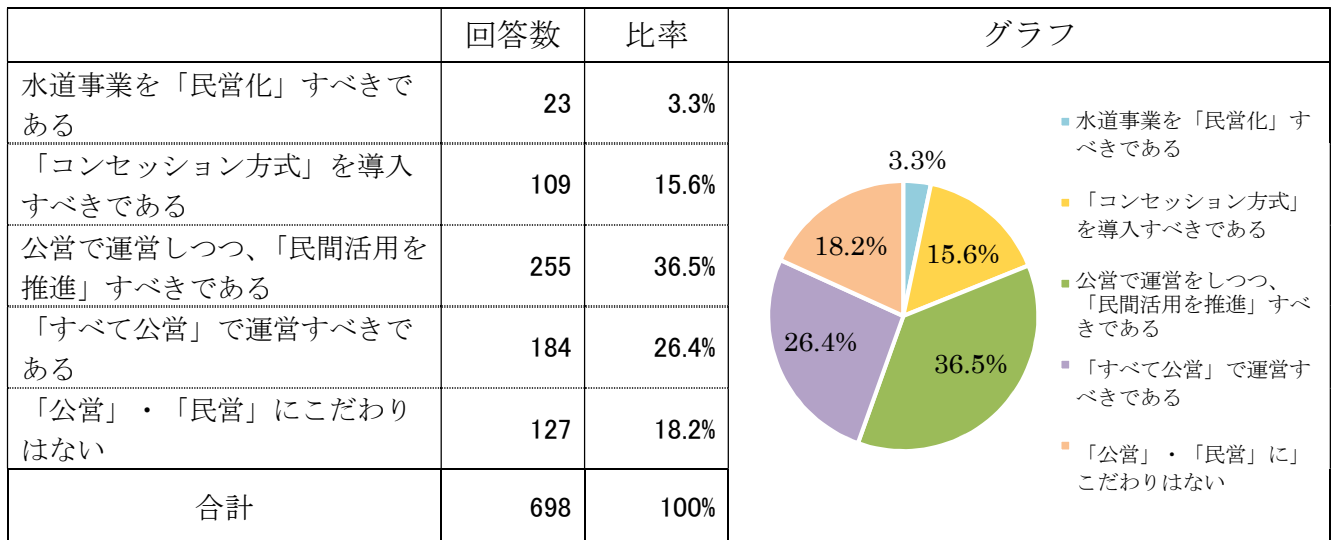
### 問 20 「ゼロカーボン（地球温暖化対策）に関する考え方」

|                           | 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 | 85  | 11.9% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 料金を値上げしても、今まで以上に積極的に進めていく</li> <li>■ 料金への影響を最小限にしながら、進めていく</li> <li>■ 料金の値上げはせず積極的に行わない</li> <li>■ その他</li> </ul> |
| 料金への影響を最小限にしながら、進めていく     | 567 | 79.3% |                                                                                                                                                            |
| 料金の値上げはせず積極的に行わない         | 50  | 7.0%  |                                                                                                                                                            |
| その他                       | 13  | 1.8%  |                                                                                                                                                            |
| 合計                        | 715 | 100%  |                                                                                                                                                            |

79.3%の人が「料金への影響を最小限にしながら、進めていく」で、最も多い回答となりました。

その他として、「取り組みに対する費用と水道料金の割合がわからない」や「水道事業にはあまり影響しないと思う」などのご意見をいただきました。

問 21 「官民連携について」

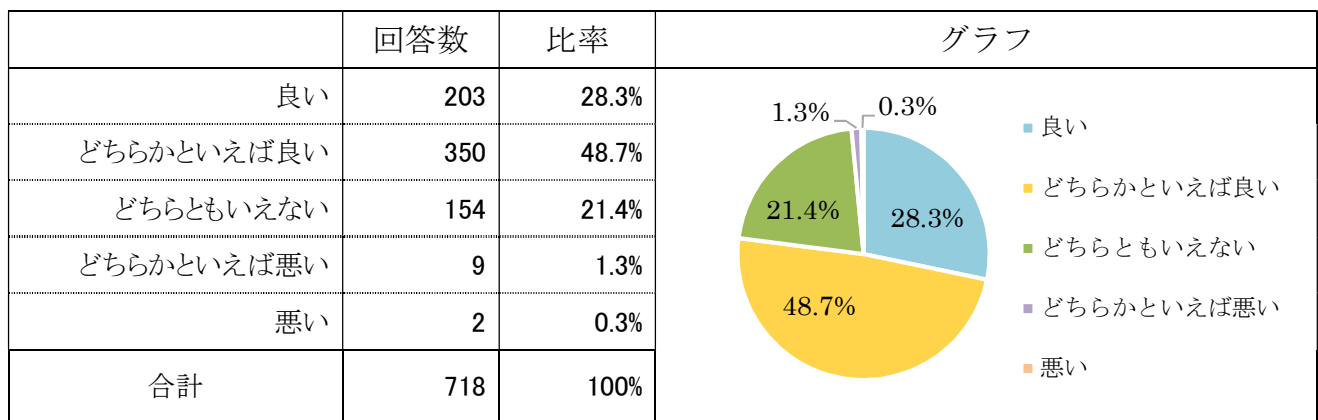


「公営で運営をしつつ、「民間活用を推進」すべきである」が最も多く、次いで「すべて公営で運営」、「「公営」・「民営」にこだわりはない」の順となりました。

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。

(7) 水道・下水道のイメージについて

問 22 「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77.0%でした。



問 23 「下水道事業のイメージ」

|            | 回答数 | 比率    | グラフ                                                                    |
|------------|-----|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 良い         | 185 | 25.8% | <p>■ 良い<br/>■ どちらかといえば良い<br/>■ どちらともいえない<br/>■ どちらかといえば悪い<br/>■ 悪い</p> |
| どちらかといえば良い | 328 | 45.8% |                                                                        |
| どちらともいえない  | 183 | 25.6% |                                                                        |
| どちらかといえば悪い | 17  | 2.4%  |                                                                        |
| 悪い         | 3   | 0.4%  |                                                                        |
| 合計         | 716 | 100%  |                                                                        |

「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71.6%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。

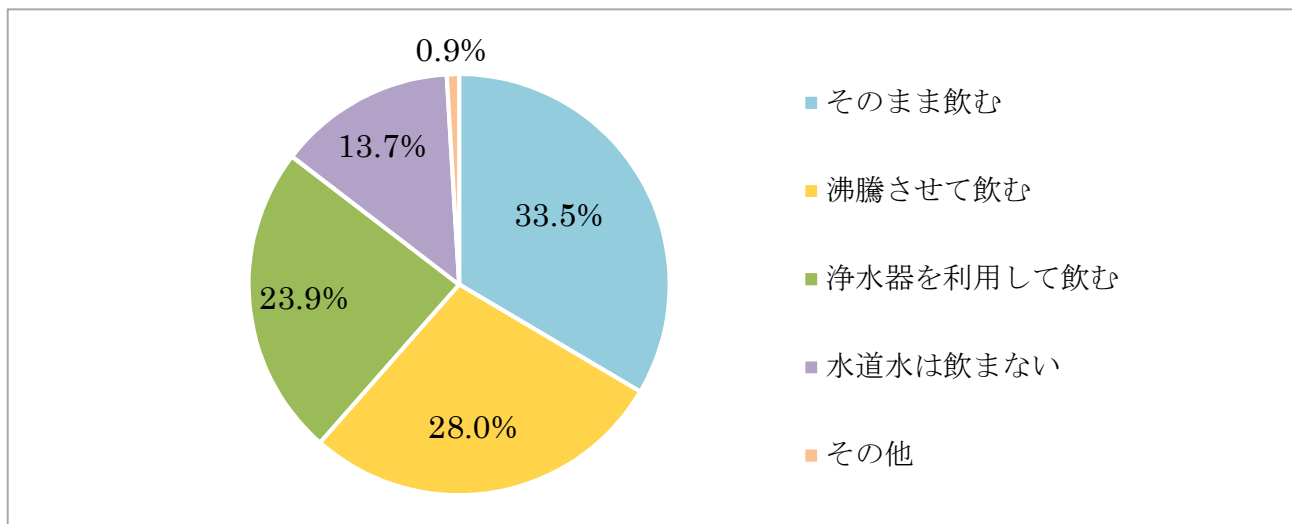
| 設 問               | 調査期間         |
|-------------------|--------------|
| 問4「水道水の飲み方」       | 平成18年度～令和4年度 |
| 問5「水道水の水質への安心感」   | 平成17年度～令和4年度 |
| 問7「上下水道の情報提供の満足度」 | 平成17年度～令和4年度 |
| 問22「水道事業のイメージ」    | 平成17年度～令和4年度 |
| 問23「下水道事業のイメージ」   | 平成17年度～令和4年度 |

### 【クロス集計】

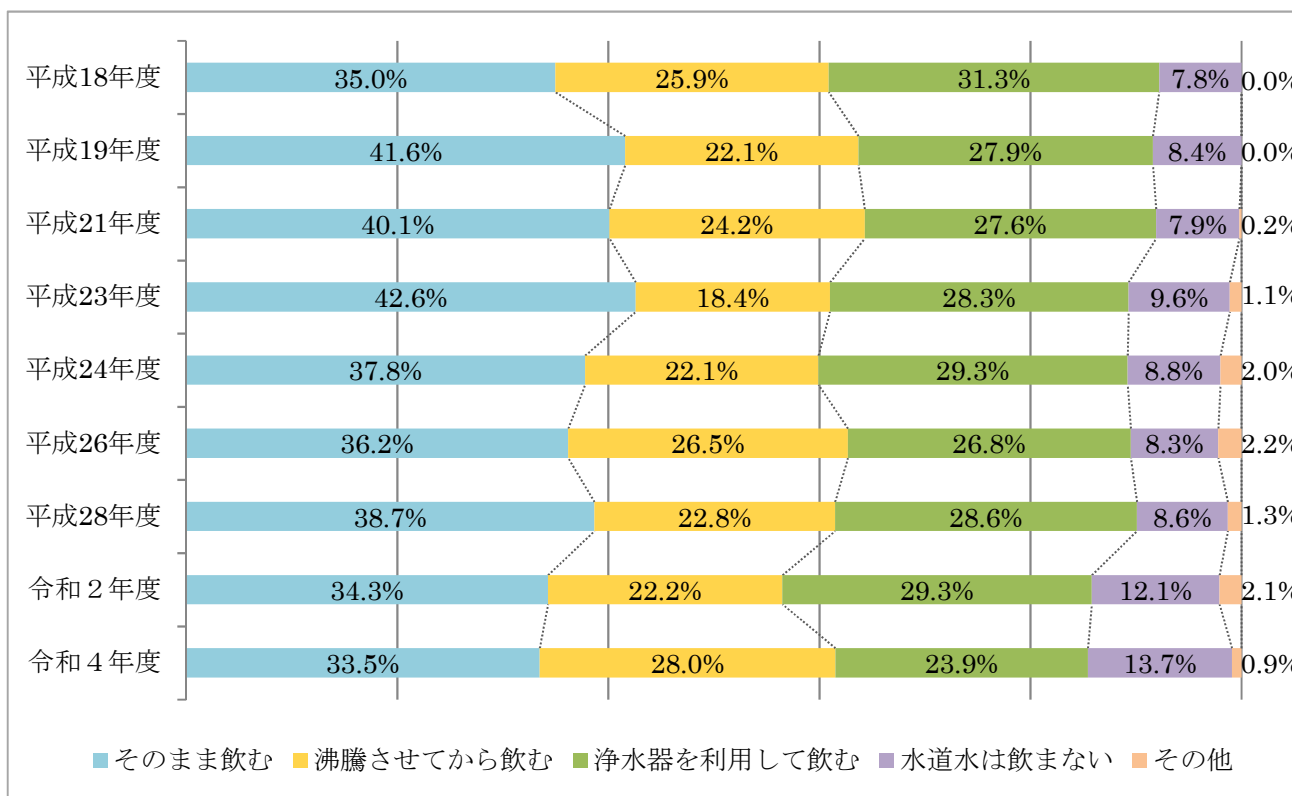
回答の傾向を把握するため、以下の10問のクロス集計を行います。

| 設 問             | クロス集計の相手                    |
|-----------------|-----------------------------|
| 問4 水道水の飲み方      | 問1 年齢                       |
| 問5 水道水の水質への安心感  | 問4 水道水の飲み方<br>問22 水道事業のイメージ |
| 問6 節水の取り組み状況    | 問1 年齢                       |
| 問7 情報提供の満足度     | 問1 年齢                       |
| 問11 見たことがある情報媒体 | 問7 情報提供の満足度                 |
| 問10 情報を受け取りたい媒体 | 問1 年齢                       |
| 問12 料金に関するサービス  | 問1 年齢                       |
| 問21 官民連携の推進     | 問1 年齢                       |
| 問22 水道事業のイメージ   | 問7 情報提供の満足度                 |
| 問23 下水道事業のイメージ  | 問7 情報提供の満足度                 |

問4 「水道水の飲み方」



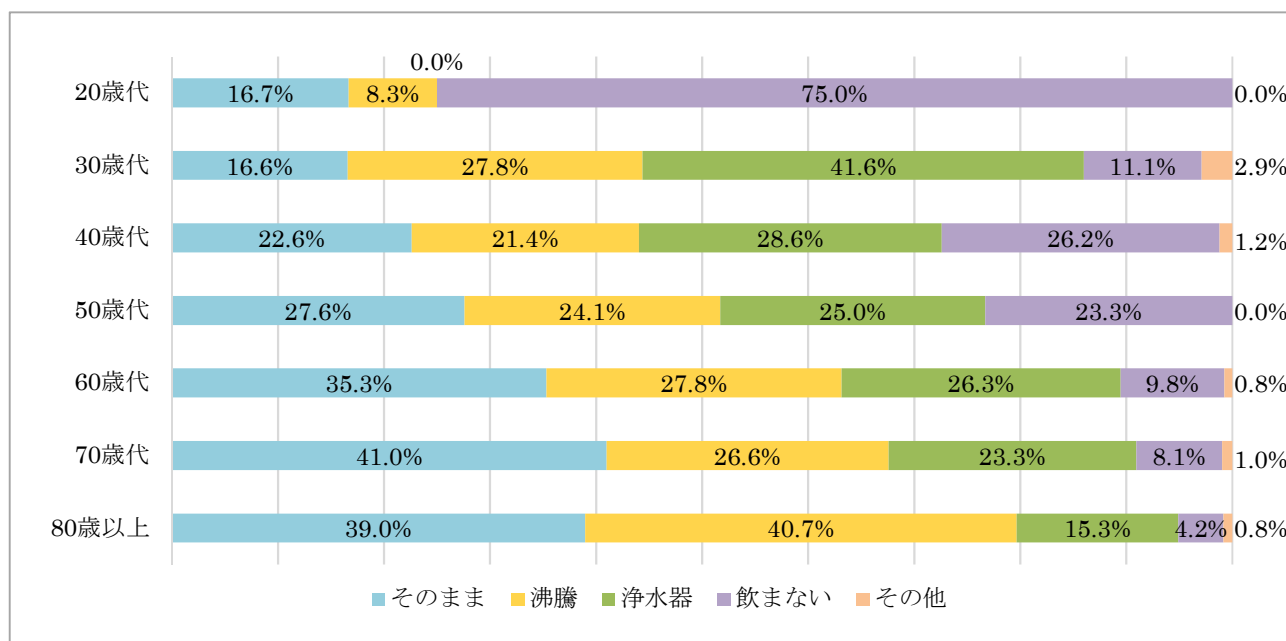
【経年変化】



「そのまま飲む」と回答した人は令和2年度調査から0.8%減少しました。一方で、「水道水は飲まない」と回答した人は1.6%増加しました。

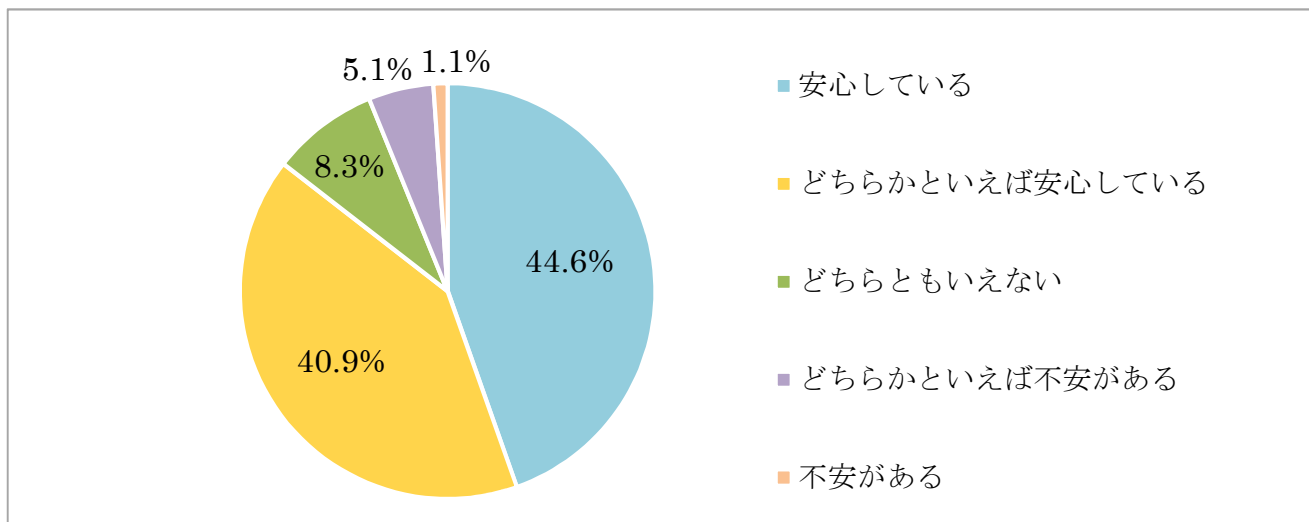
【クロス集計】

問4 水道水の飲み方 × 問1 年齢

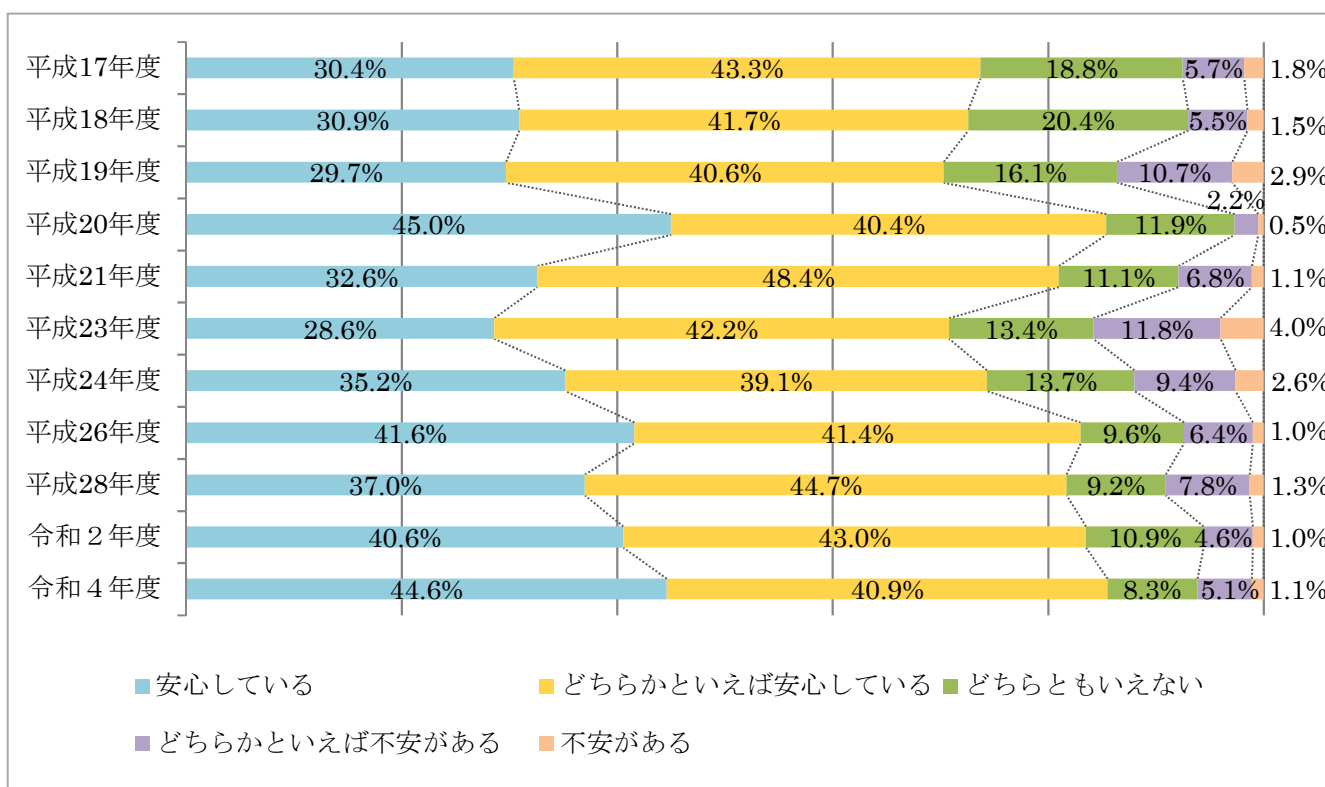


年齢が高くなるにつれて「水道水をそのまま飲む」と回答した人は増加傾向にあります。また、水道水を飲まないと回答した80歳以上の方は、4.2%となり、各年代より最も低い傾向にあります。

問5 「水道水の水質への安心感」



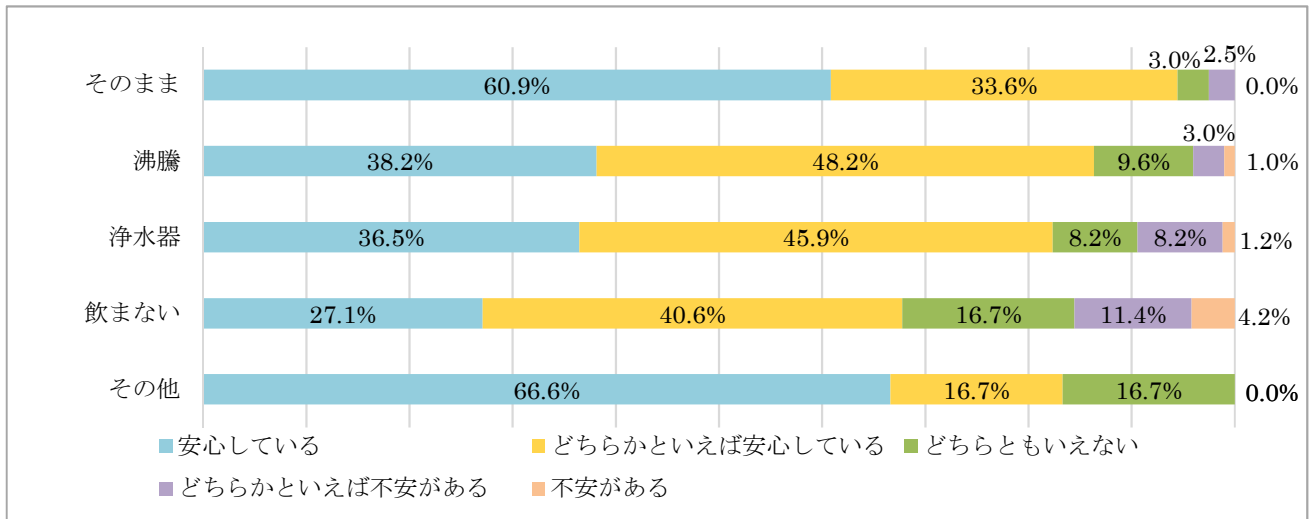
【経年変化】



「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、85.5%で、令和2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。

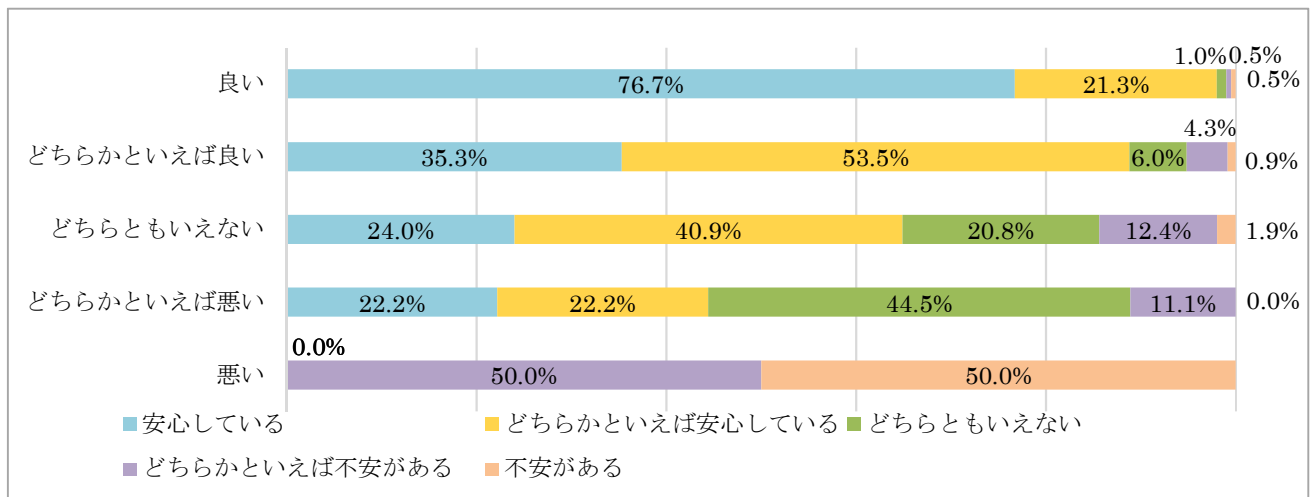
問5 水質への安心感×問4 水道水の飲み方



「水道水をそのまま飲む」と回答した人のうち94.5%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、67.7%でした。

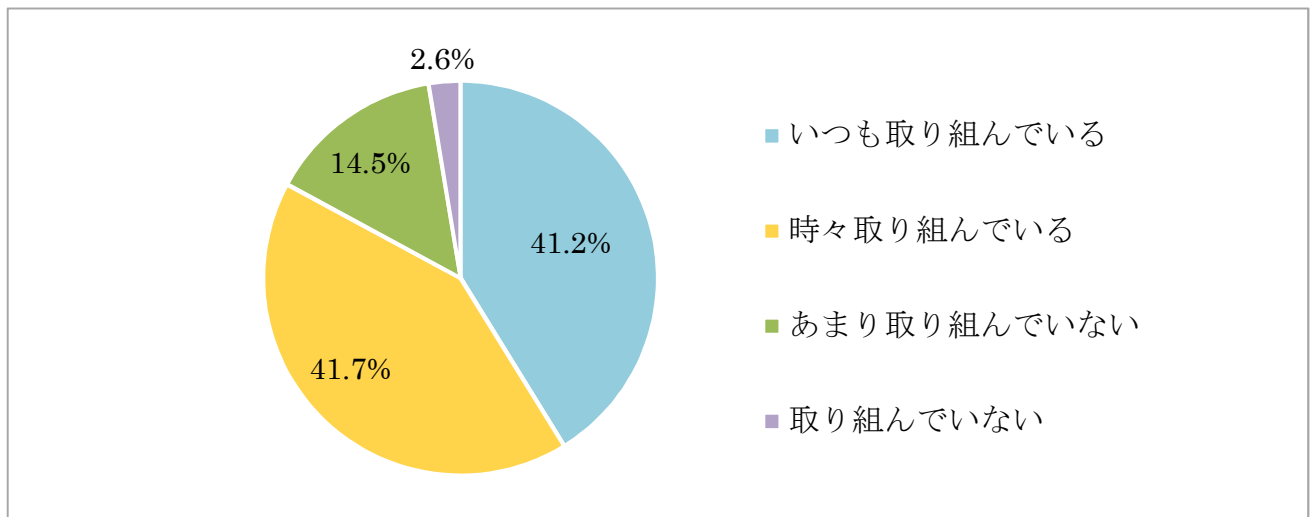
水質への不安感から水道水の飲用を控えていると考えられます。上下水道局では安全で良質な水道水を供給するため、高度な浄水処理と厳しい水質チェックを行っており、今後も安全で良質な水道水の供給を行ってまいります。

問5 水質への安心感×問22 水道事業のイメージ



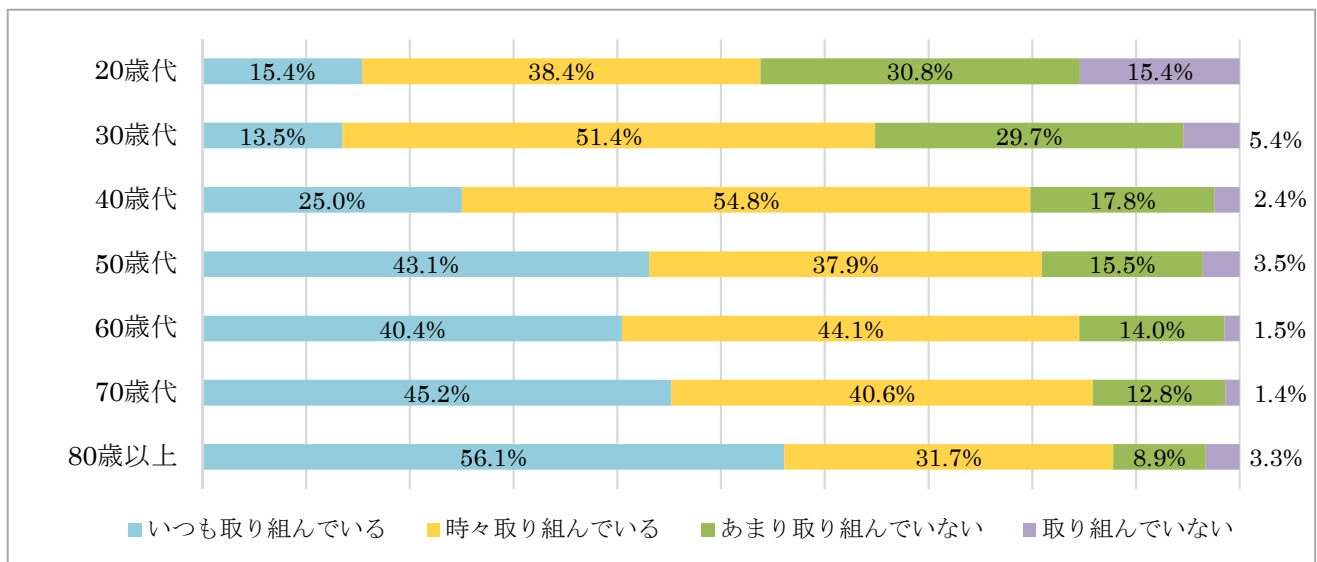
水道事業のイメージが「良い」と回答した人のうち、水質への安心感で「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した人が98%でした。一方で水道事業のイメージが悪くなるにつれて、「安心している」と回答した人が減少傾向にあります。

問6 「節水の取り組み状況」



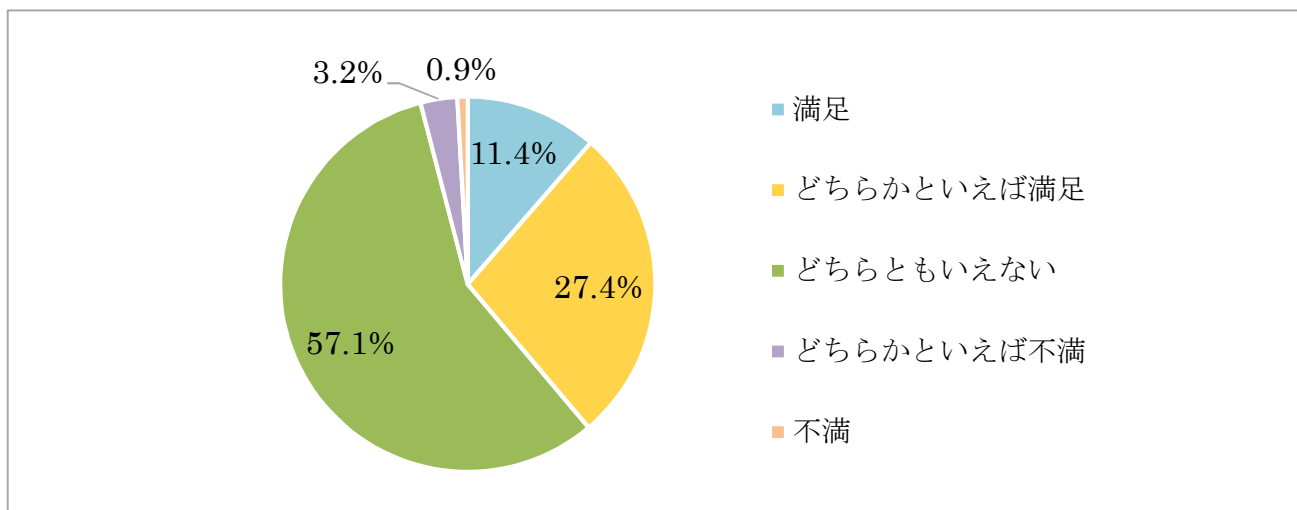
【クロス集計】

問6 節水の取り組み×問1 年齢

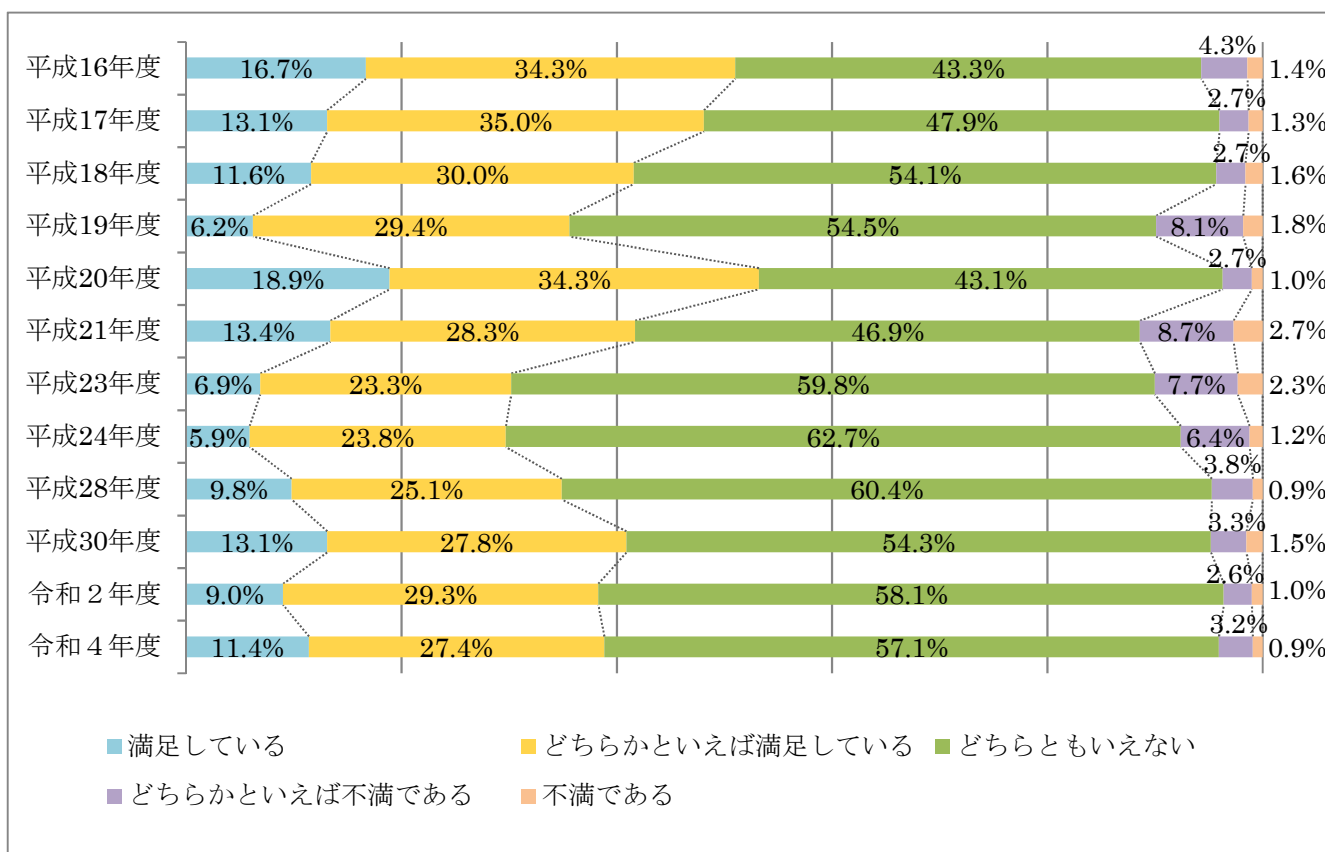


80歳以上で「いつも取り組んでいる」「時々取り組んでいる」と回答した人は87.8%でした。40歳代～70歳代にかけても80%近くの方が節水に取り組んでいます。一方で20歳代、30歳代は65%以下となっており、「あまり取り組んでいない」「取り組んでいない」が3割以上を占めています。

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】

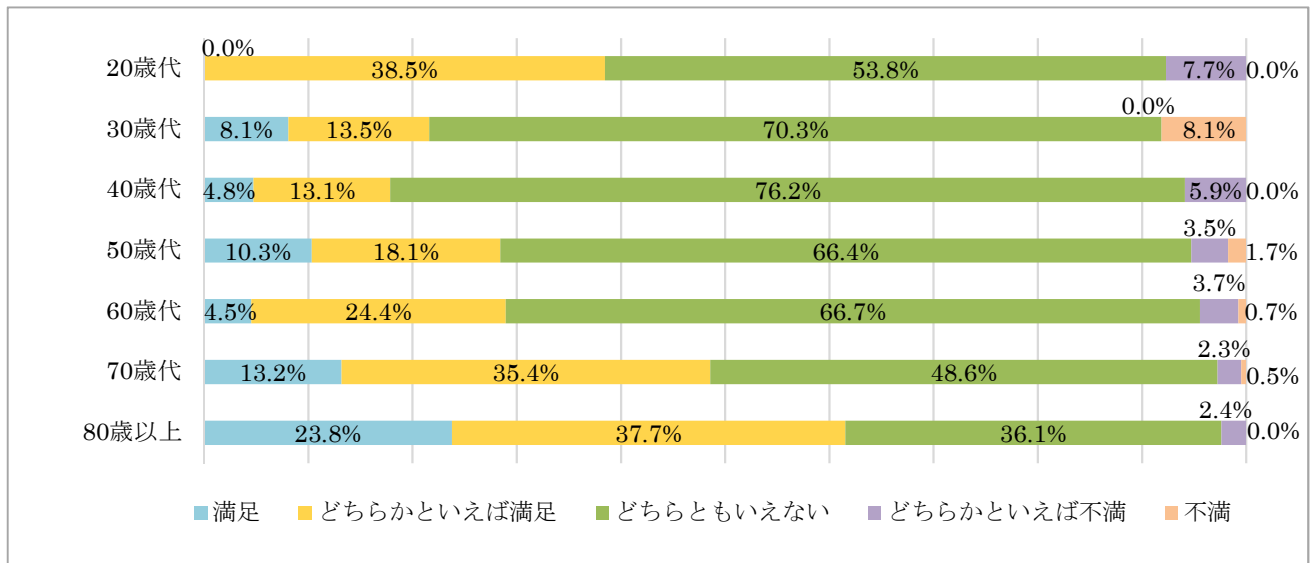


「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答した人の合計は 38.8%で令和2年度調査よりも 0.5%増加しましたが、ほとんど変化はありません。上下水道事業の広報活動により、お客さまへの情報提供の満足度向上に努めます。



## 【クロス集計】

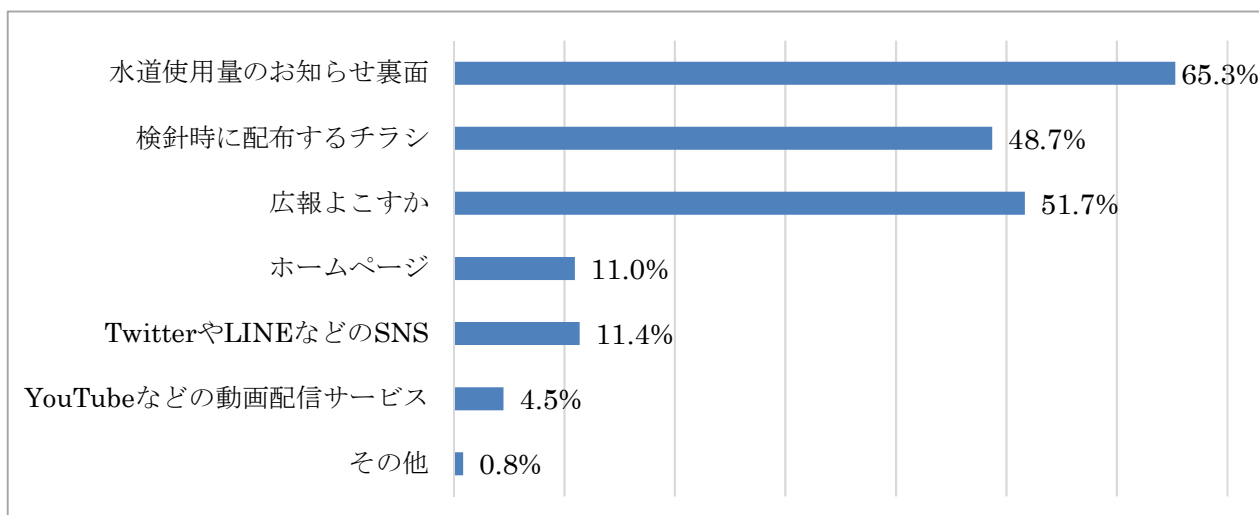
問7 情報提供の満足度 × 問1 年齢



80歳以上で「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人は61.5%となりました。

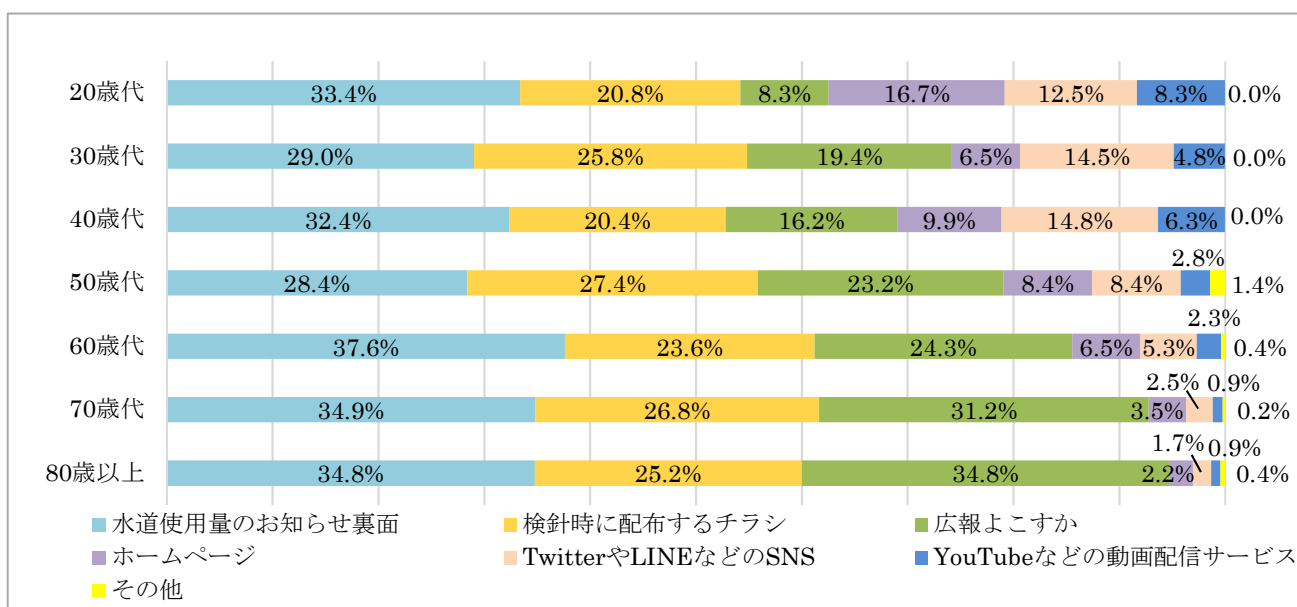
その他の世代では「どちらともいえない」と回答した人が一番多くの割合を占めています。

問 10 「情報を受け取りたい媒体」



【クロス集計】

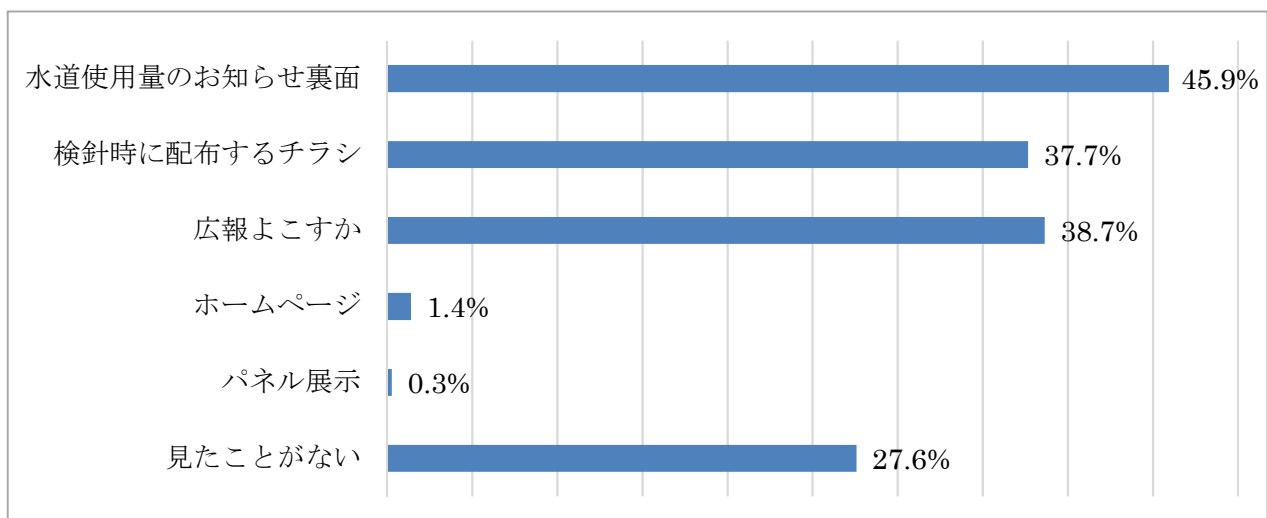
問 10 情報を受け取りたい媒体×問 1 年齢



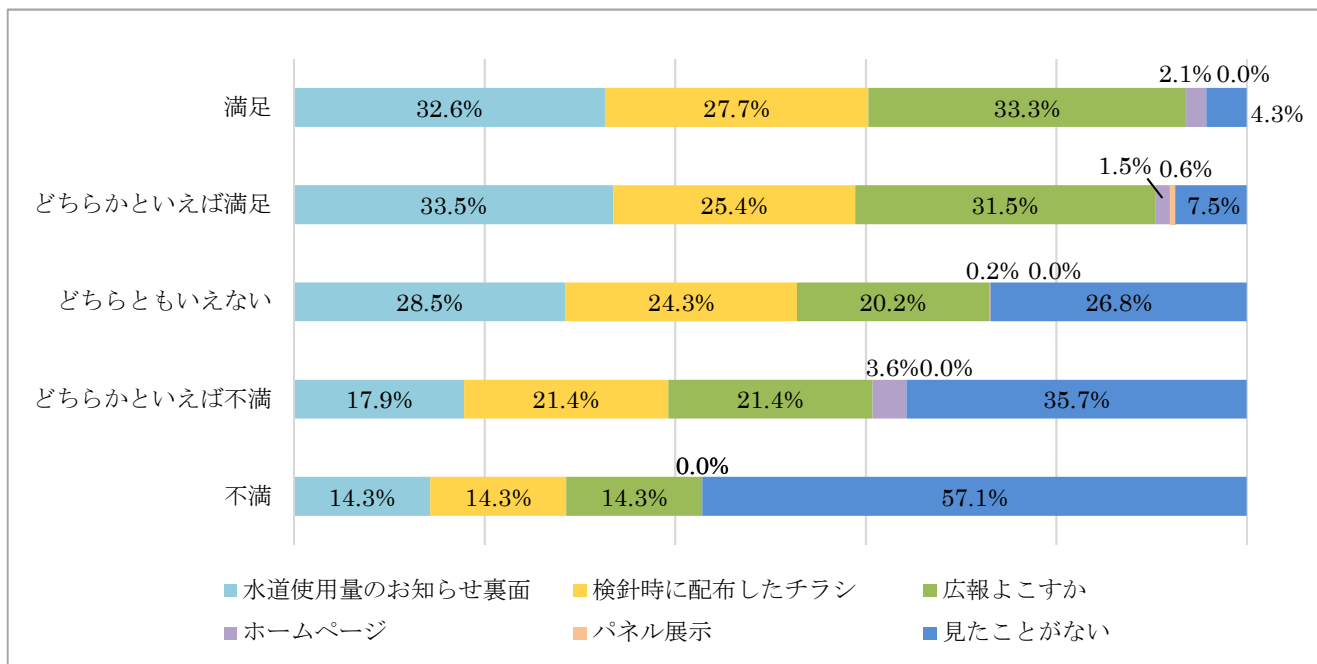
全世代で、「水道使用量のお知らせ裏面」、「検針時に配布するチラシ」で受け取りたいという回答が多いことがわかります。

世代別にみると、年齢が高くなるほど紙媒体による広報を求められる一方で、20歳代～40歳代は「広報よこすか」の割合が20%未満となり、ホームページやSNS、動画配信サービスなどといったインターネットを使用した広報が増加傾向にあります。

問 11 「料金改定広報で見たことがあるもの」

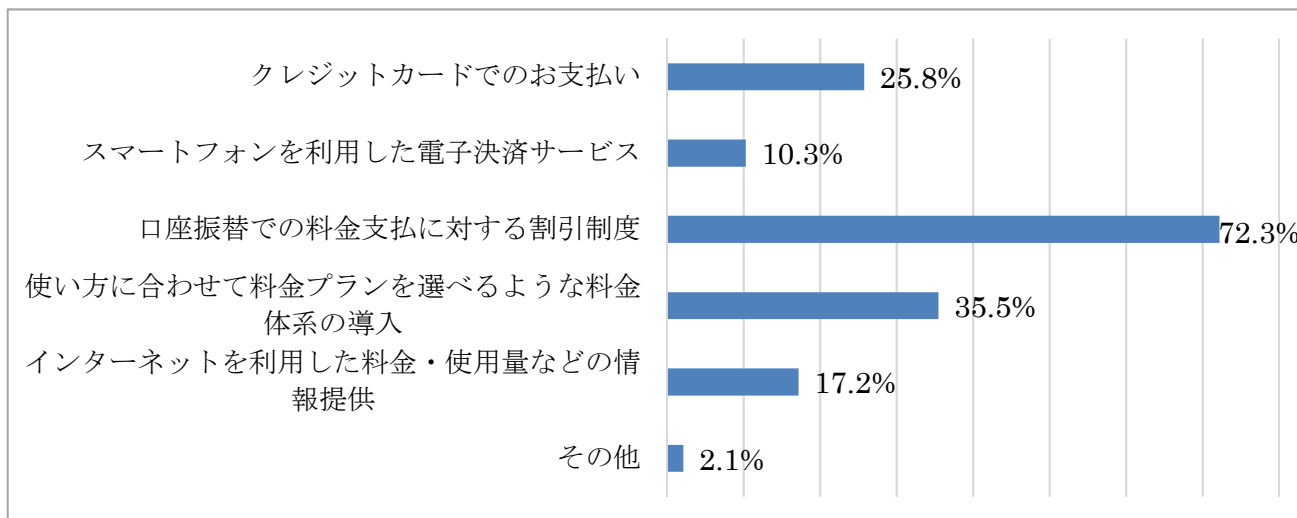


問 11 見たことがある情報媒体×問 7 情報提供の満足度



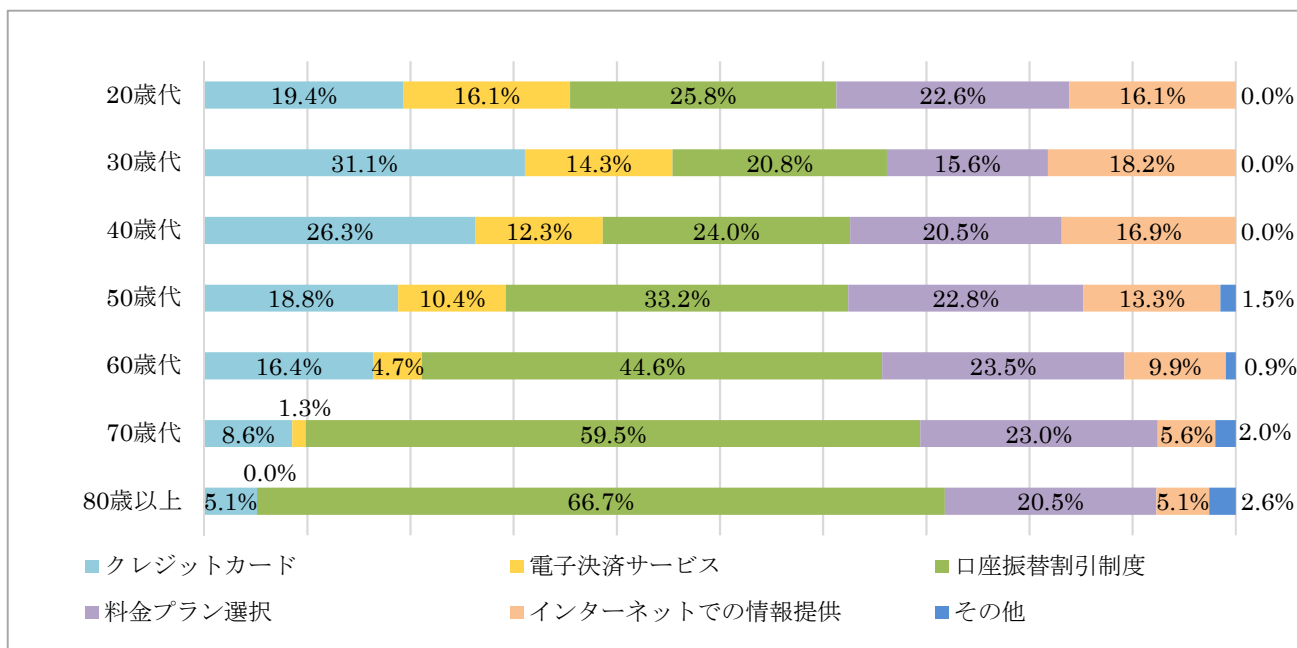
情報提供に「満足」と回答している人は、「水道使用量のお知らせ裏面」、「検針時に配布したチラシ」、「広報よこすか」をそれぞれご覧いただいていることがわかります。一方で、「不満」になるにつれて「料金改定に関する広報を見たことがない」と回答した人が増加傾向にあります。

問 12 「料金に関するサービス」



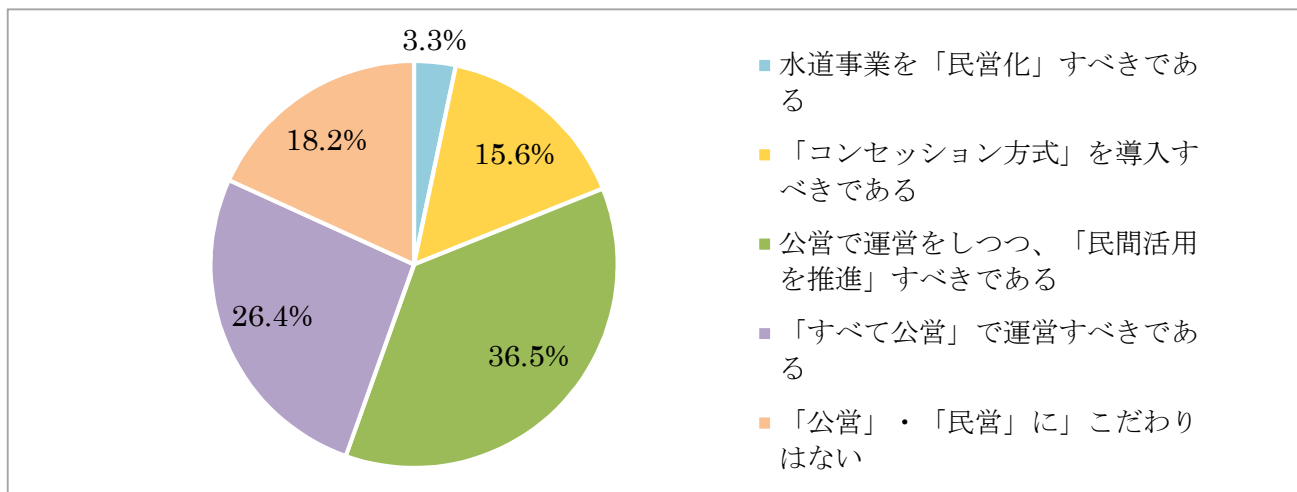
【クロス集計】

問 12 料金に関するサービス×問 1 年齢



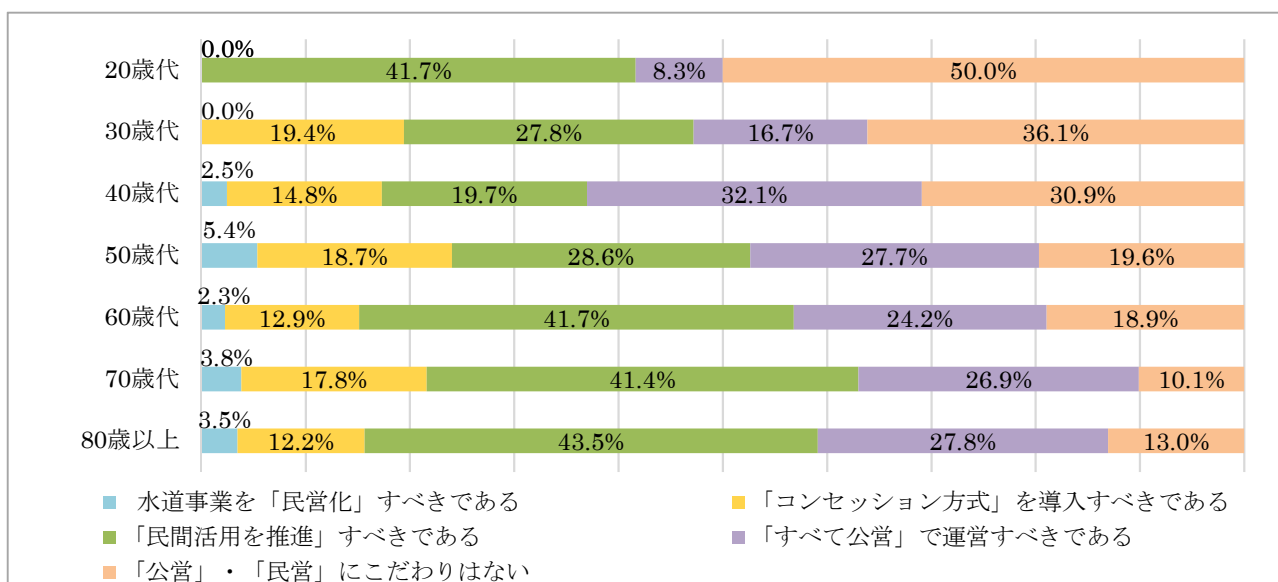
「口座振替割引制度」は年齢が高くなるほど割合も増加しています。一方で「クレジットカード」「電子決済サービス」「インターネットでの情報提供」は年齢が低いほど増加傾向にある結果となりました。

問 21 「官民連携の推進」



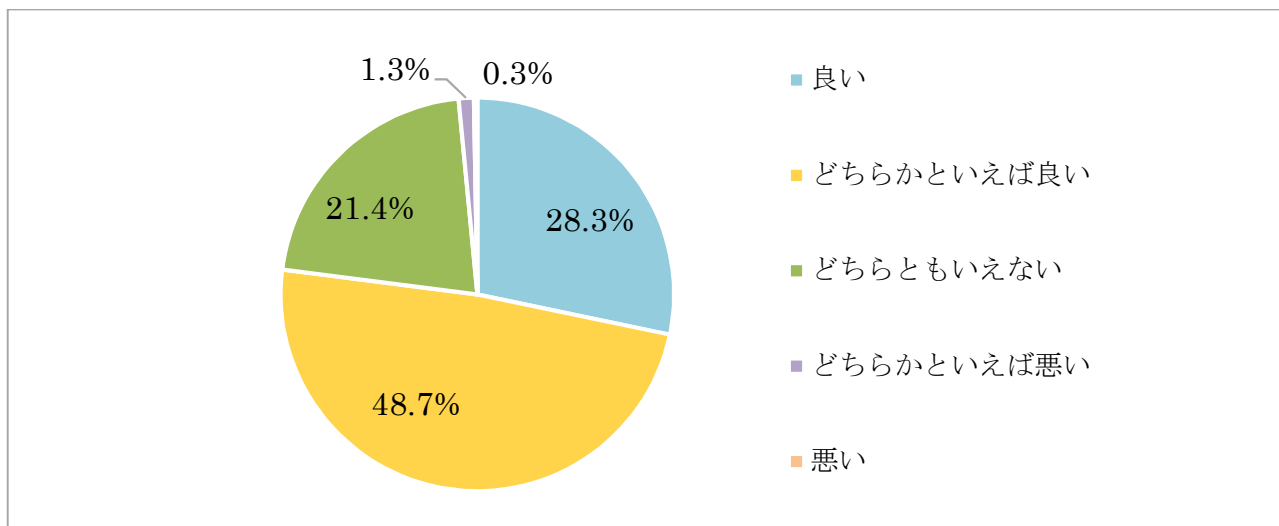
【クロス集計】

問 21 官民連携の推進×問 1 年齢

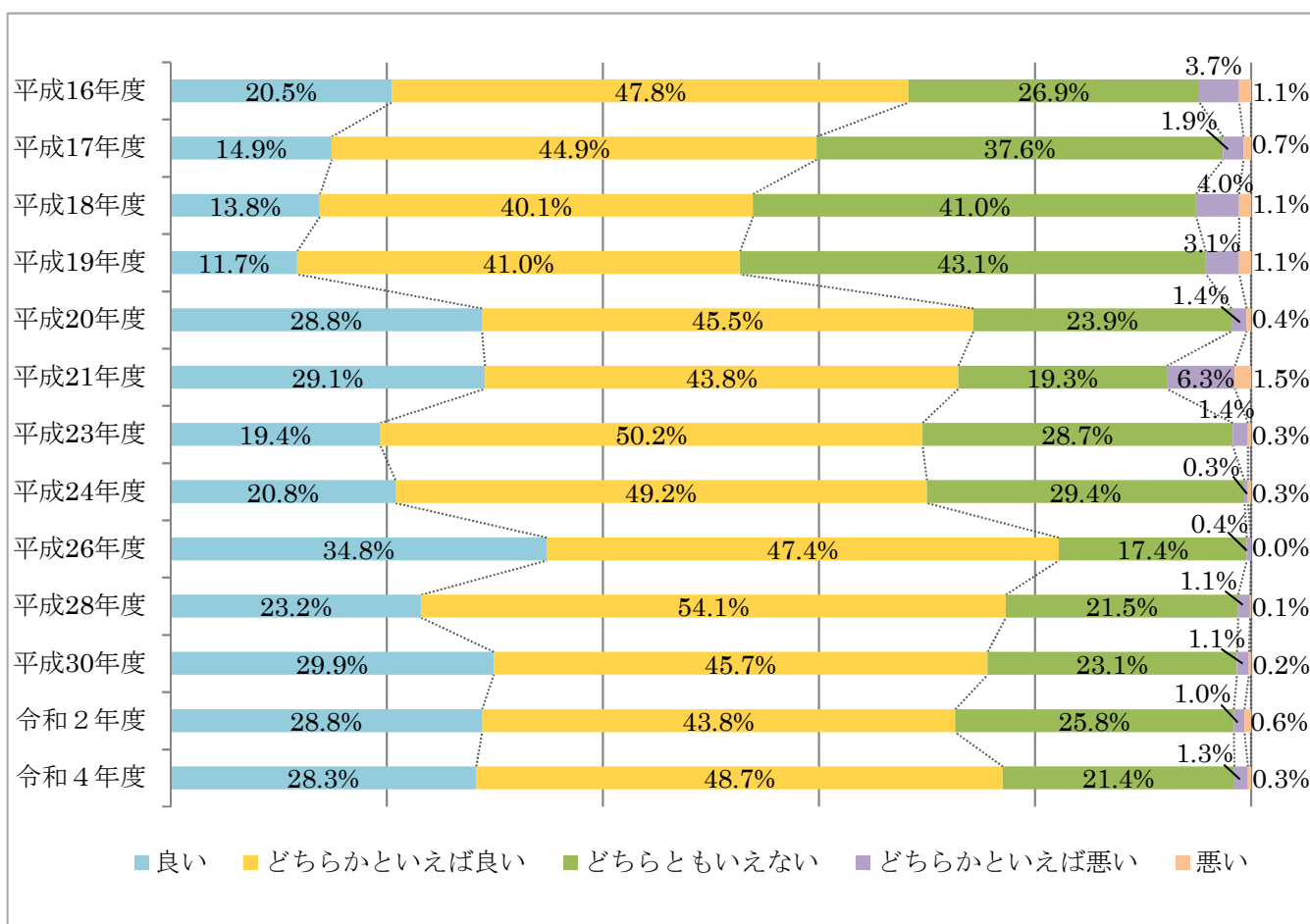


年齢が低くなるにつれて「公営・民営にこだわりがない」と回答した人が増加傾向にあります。50歳代～80歳以上では「民間活用を推進すべきである」が一番大きな割合となっています。

問 22 「水道事業のイメージ」

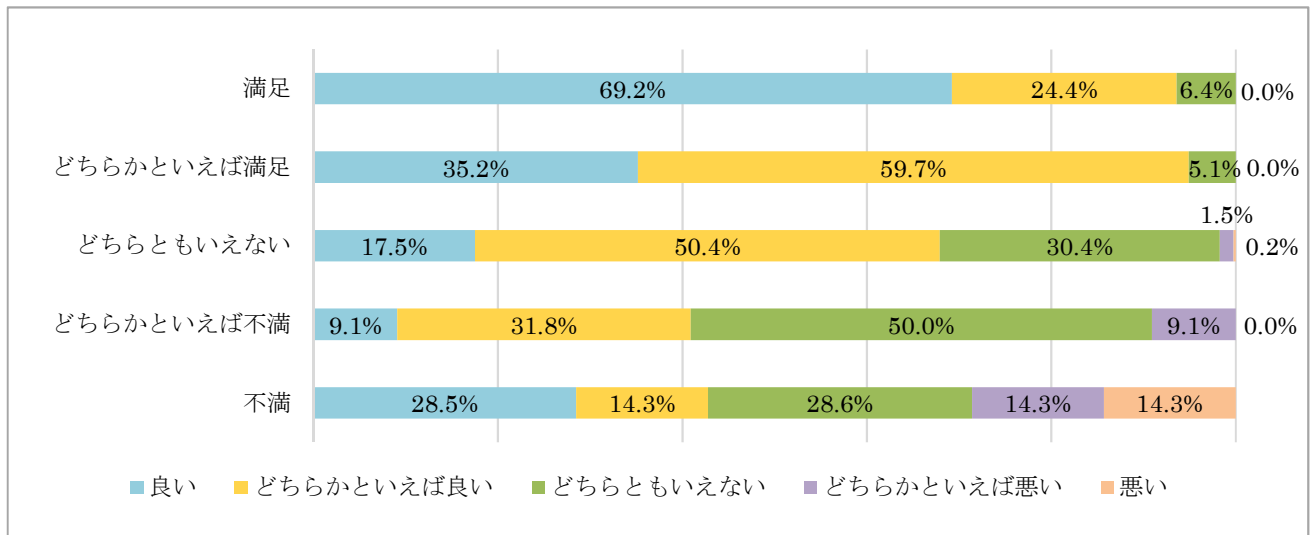


【経年変化】



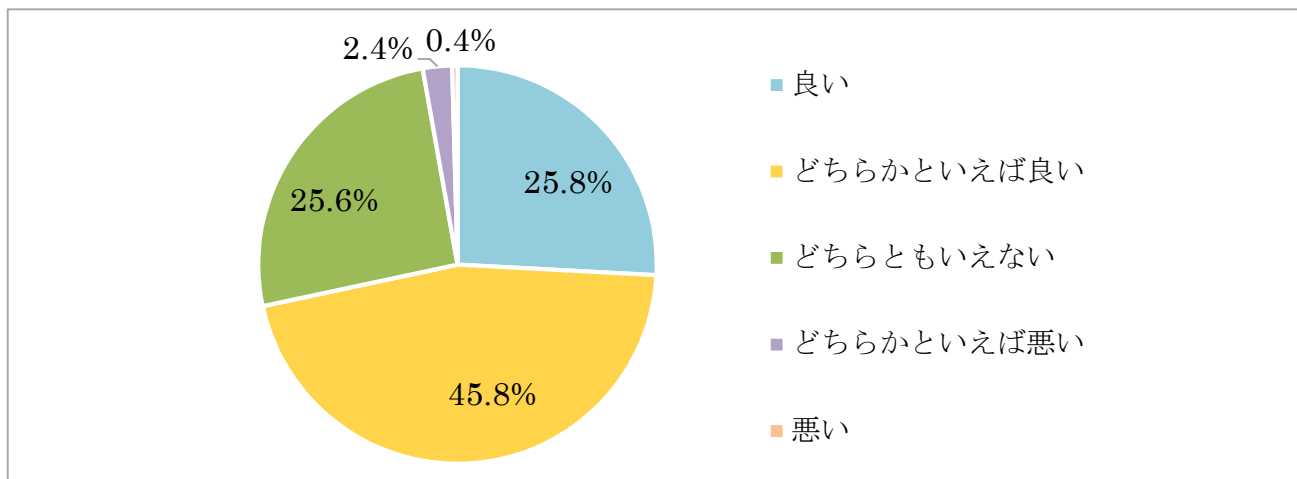
水道事業に対するイメージは「良い」「どちらかといえば良い」合わせて 77%で令和 2 年度調査から 4.4%増加しています。今後も水道事業のイメージ向上に努めます。

問 22 水道事業のイメージ × 問 7 情報提供の満足度

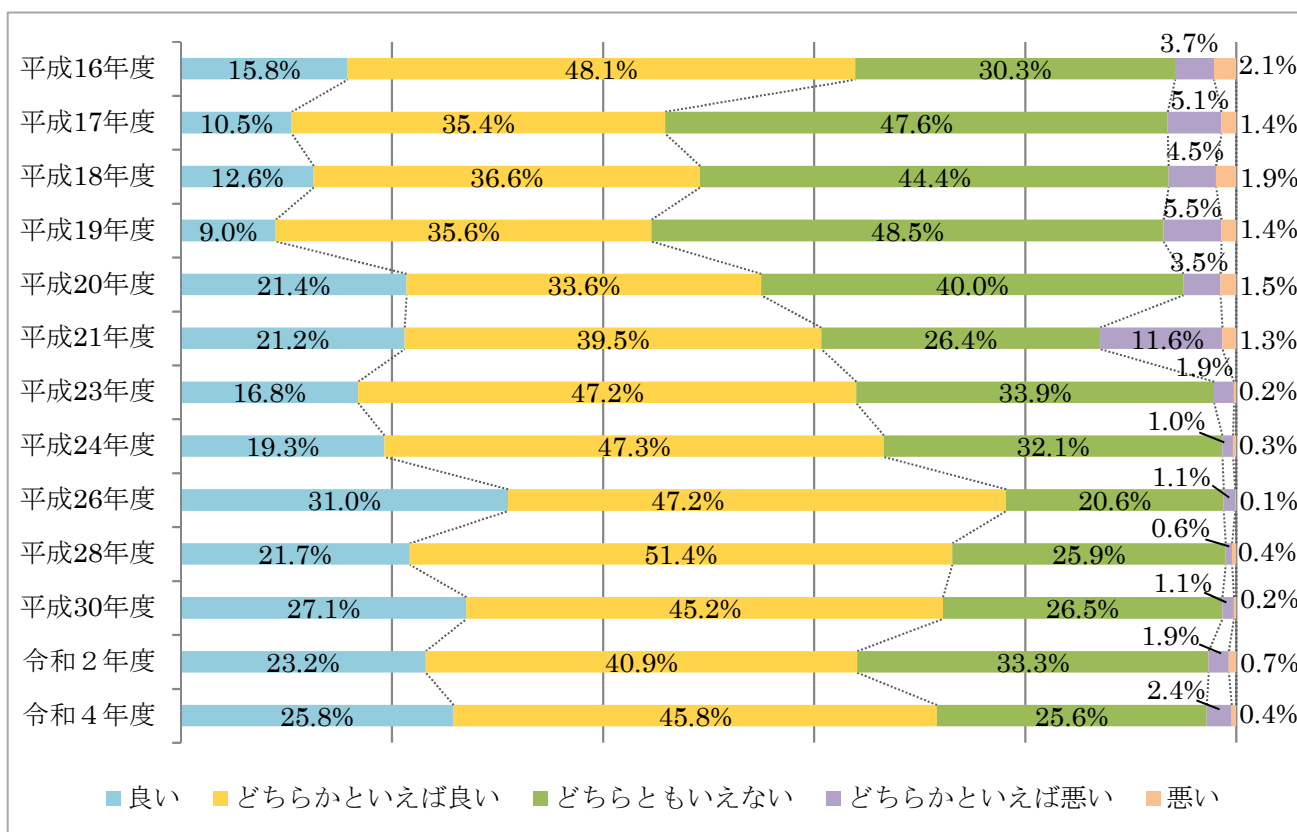


情報提供の満足度を「満足」と回答した人は、「不満」と回答した人に比べ、水道のイメージが「良い」と回答しています。情報提供の満足度が直接事業のイメージに繋がっていることから、上下水道局からの情報を十分に伝え、水道事業のイメージ向上に努めます。

問 23 「下水道事業のイメージ」



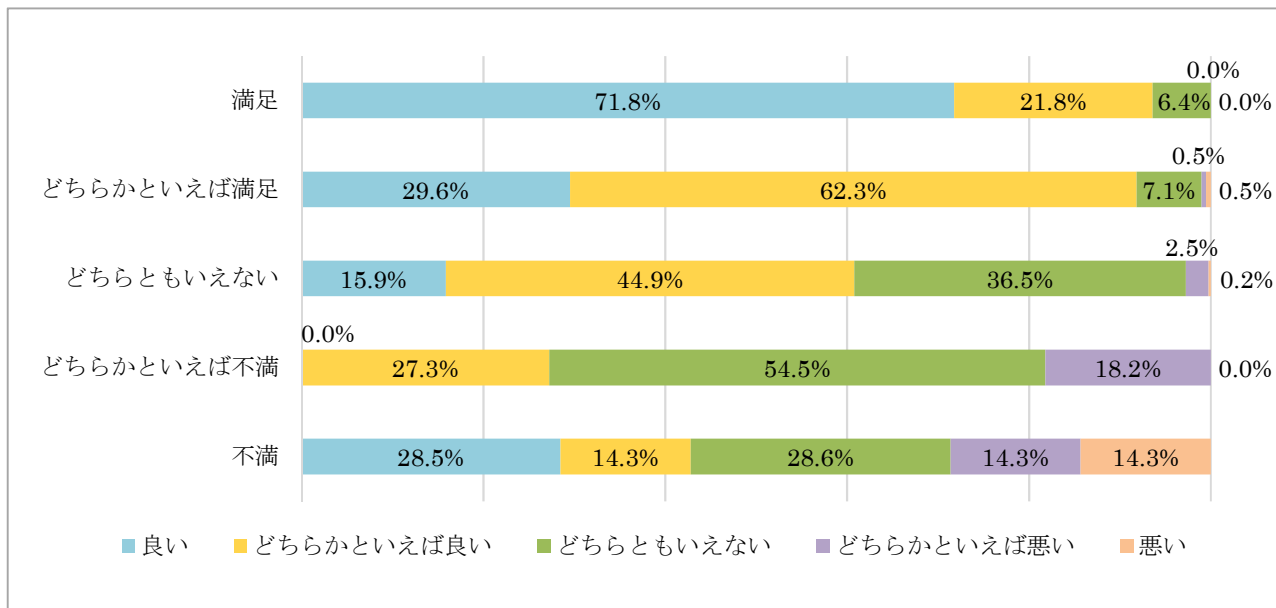
【経年変化】



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71.6%で令和2年度調査から7.5%増加しています。今後も下水道事業のイメージ向上に努めます。



問 23 下水道事業のイメージ × 問 7 情報提供の満足度



「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 50.7%多い結果になりました。情報提供の満足度が直接事業のイメージに繋がっていることから、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。