

平成26年度
防府市の水道・下水道に関する
お客様アンケート

調査報告書

平成26年(2014年)12月
防府市上下水道局

防府市の水道・下水道に関するお客様アンケート結果報告

上下水道局では、防府市の水道をご利用いただいている皆様から水道・下水道事業への評価や要望などをお聞かせいただくことにより、今後の水道・下水道事業の運営やサービスの向上に反映させるため、アンケート調査を実施いたしました。

このアンケートは、防府市で水道をご利用いただいている約46,000戸の中から、無作為に抽出した2,000戸の皆様にお送りしました。
ご協力くださいましてありがとうございました。

実施概要

調査方法	郵便により発送・回収
調査地域	水道の給水区域
調査対象	本市の水道を利用しているお客様
標本数	2,000 件
抽出方法	水道利用者から無作為に抽出
調査時期	平成26年10月1日(水)から平成26年10月31日(金)

回収結果

標本数	2,000 件
回収数	910 件
回収率	45.5 %
返送	10 件

不明確な回答(選択肢にすべて○をつける、相反する選択肢に○をつける等)については、原則として無回答として集計していますが、回答者の意思の表示が読み取れるものは、できる限り反映して集計しています。

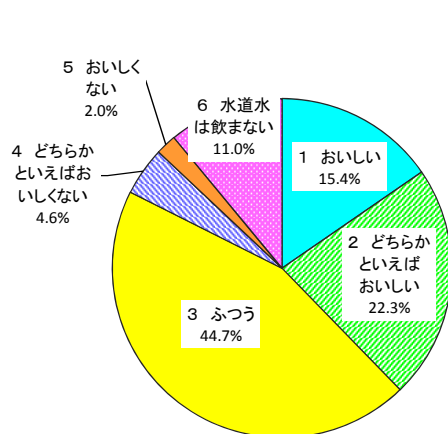
グラフ内の割合は有効回答数を100%としています。

基本的に集計結果は項目ごとに百分率で小数第2位を四捨五入して表示しますので、合計が100%とならない場合があります。

選択肢を複数選ぶ質問では合計が100%を超える場合があります。

1 水道水について

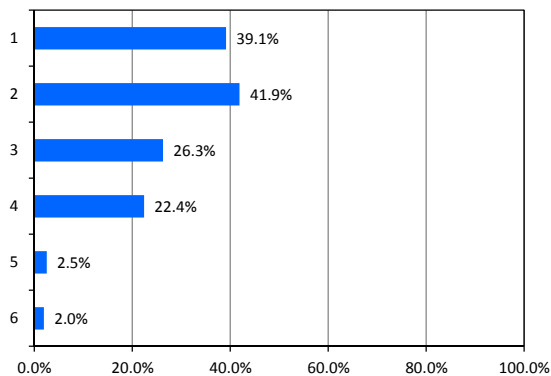
問1-1 防府市の水道水は、おいしいと感じますか？（当てはまるもの1つに○）



	回答数	比率
1 おいしい	140	15.4%
2 どちらかといえばおいしい	203	22.3%
3 ふつう	406	44.7%
4 どちらかといえばおいしくない	42	4.6%
5 おいしくない	18	2.0%
6 水道水は飲まない	100	11.0%
有効回答数	909	100.0%

「3 ふつう」が44.7%と最も多くなっています。おいしいかおいしくないかでは「1 おいしい」と「2 どちらかといえばおいしい」が37.7%となり、おいしいと感じる人の割合が多くなっています。「6 水道水は飲まない」は11.0%となっています。

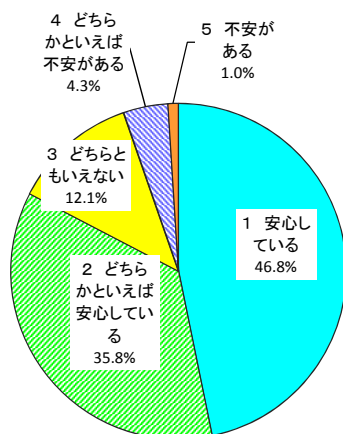
問1-2 普段、水をどのようにして飲むことが多いですか？（当てはまるものすべてに○）



	回答数	比率
1 水道水をそのまま飲む(冷やして飲むを含む)	356	39.1%
2 水道水を沸かして飲む	381	41.9%
3 浄水器を利用して飲む	239	26.3%
4 市販の水(ペットボトル水等)を飲む	204	22.4%
5 地下水(井戸水)を飲む	23	2.5%
6 その他	18	2.0%
有効回答数	910	

「2 水道水を沸かして飲む」が41.9%と最も多く、次いで「1 水道水をそのまま飲む(冷やして飲むを含む)」が39.1%となっています。

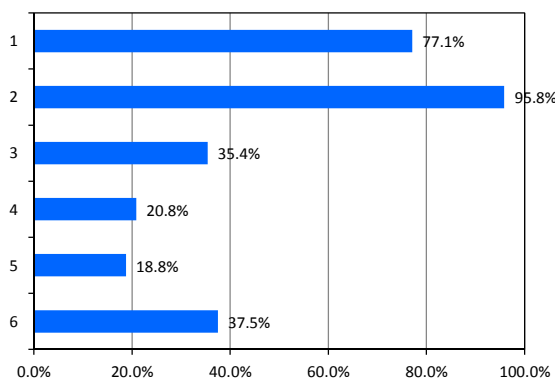
問1-3 防府市の水道水質について、どのように感じていますか？
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 安心している	423	46.8%
2 どちらかといえば安心している	324	35.8%
3 どちらともいえない	109	12.1%
4 どちらかといえば不安がある	39	4.3%
5 不安がある	9	1.0%
有効回答数	904	100.0%

「1 安心している」と「2 どちらかといえば安心している」が82.6%となり、安心していると感じている人の割合が多くなっています。

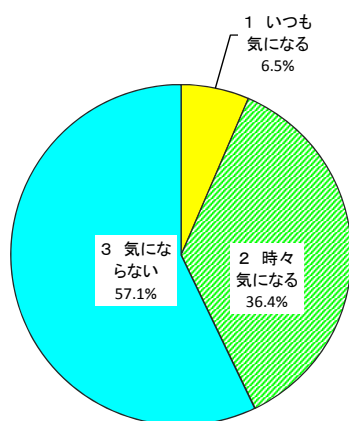
問1-4 問1-3で「4・5」と回答された方におうかがいします。
不安を感じる要素は何ですか？(当てはまるものすべてに○)



	回答数	比率
1 味	37	77.1%
2 におい	46	95.8%
3 にごり	17	35.4%
4 色	10	20.8%
5 水温	9	18.8%
6 その他	18	37.5%
有効回答数	48	

不安を感じる要素では「2 におい」が95.8%と最も多く、次いで「1 味」が77.1%となっています。

問1-5 水道水は法令により塩素消毒して給水されますが、塩素臭が気になることがありますか？
(当てはまるもの1つに○)

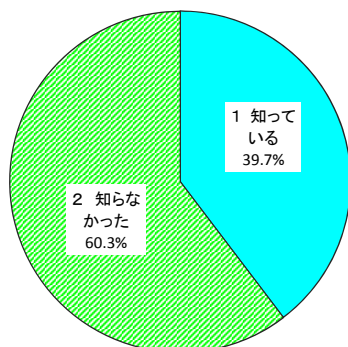


	回答数	比率
1 いつも気になる	58	6.5%
2 時々気になる	327	36.4%
3 気にならない	513	57.1%
有効回答数	898	100.0%

塩素臭は「3 気にならない」が57.1%と最も多くなっています。

2 水道料金・下水道使用料について

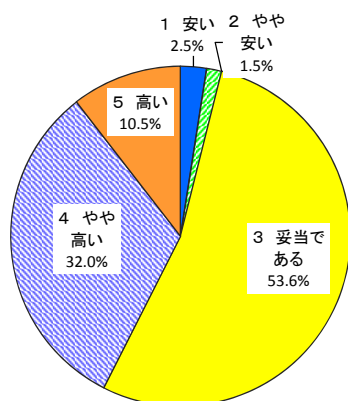
問2-1 水道事業・下水道事業は、税金等で運営されている市のほかの事業と違い、水道料金・下水道使用料を主な収入源として、それぞれが独立採算で事業を運営しているのをご存じですか？
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 知っている	357	39.7%
2 知らなかった	543	60.3%
有効回答数	900	100.0%

上下水道事業が独立採算ということを「2 知らなかった」が60.3%と多くなっています。

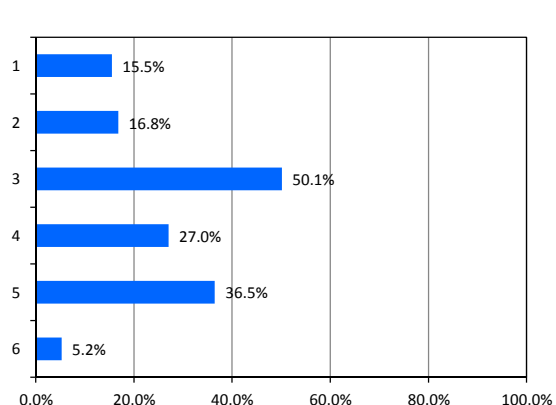
問2-2 現在、お支払いになっている水道料金について、どのように感じますか？
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 安い	22	2.5%
2 やや安い	13	1.5%
3 妥当である	480	53.6%
4 やや高い	287	32.0%
5 高い	94	10.5%
有効回答数	896	100.0%

水道料金は「3 妥当である」が53.6%と最も多くなっています。高いか安いかわでは「4 やや高い」「5 高い」と感じている人が42.5%と多くなっています。

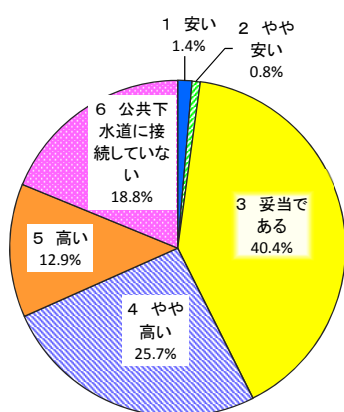
問2-3 問2-2で「4・5」と回答された方におうかがいします。
 そのように感じる要因は何ですか？（当てはまるものすべてに○）



	回答数	比率
1 他の公共料金と比較して	59	15.5%
2 他市町の水道料金と比較して	64	16.8%
3 家計の支出に占める割合から	191	50.1%
4 2か月分をまとめて支払っているから	103	27.0%
5 水道料金・下水道使用料と一緒に支払っているから	139	36.5%
6 その他	20	5.2%
有効回答数	381	

高いと感じる理由は「3 家計の支出に占める割合から」が50.1%と最も多く、次いで「5 水道料金・下水道使用料と一緒に支払っているから」が36.5%となっています。

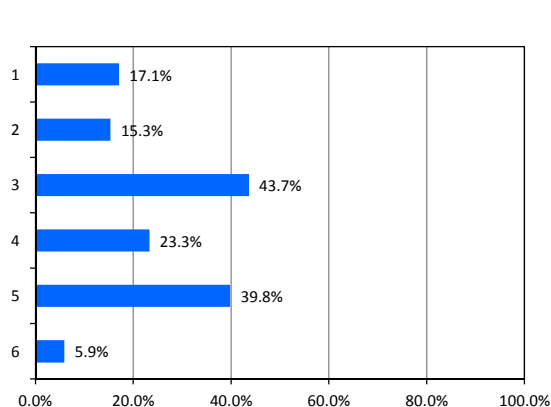
問2-4 現在、お支払いになっている下水道使用料について、どのように感じますか？
 （当てはまるもの1つに○）



	回答数	比率
1 安い	12	1.4%
2 やや安い	7	0.8%
3 妥当である	355	40.4%
4 やや高い	226	25.7%
5 高い	113	12.9%
6 公共下水道に接続していない	165	18.8%
有効回答数	878	100.0%

下水道使用料は「3 妥当である」が40.4%と最も多くなっています。高いか安いかわでは「4 やや高い」「5 高い」と感じている人が38.6%と多くなっています。

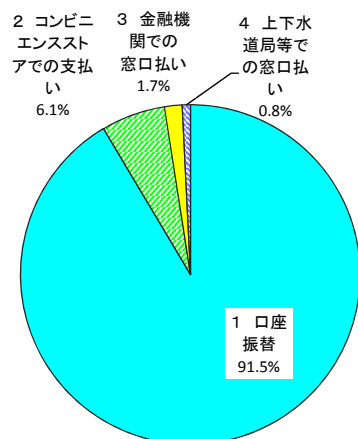
問2-5 問2-4で「4・5」と回答された方におうかがいします。
 そのように感じる要因は何ですか？（当てはまるものすべてに○）



	回答数	比率
1 他の公共料金と比較して	58	17.1%
2 他市町の下水道使用料と比較して	52	15.3%
3 家計の支出に占める割合から	148	43.7%
4 2か月分をまとめて支払っているから	79	23.3%
5 水道料金・下水道使用料と一緒に支払っているから	135	39.8%
6 その他	20	5.9%
有効回答数	339	

高いと感じる理由は「3 家計の支出に占める割合から」が43.7%と最も多く、次いで「5 水道料金・下水道使用料と一緒に支払っているから」が39.8%となっています。

問2-6 現在の水道料金・下水道使用料のお支払方法は、次のうちどれですか？
 （当てはまるもの1つに○）



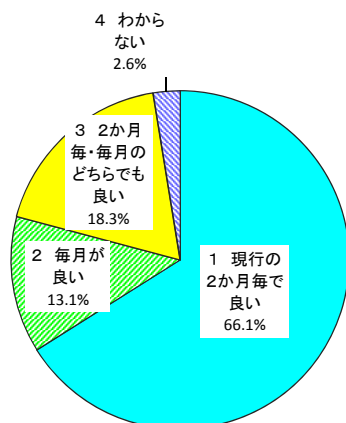
	回答数	比率
1 口座振替	824	91.5%
2 コンビニエンスストアでの支払い	55	6.1%
3 金融機関での窓口払い	15	1.7%
4 上下水道局等での窓口払い	7	0.8%
有効回答数	901	100.0%

「1 口座振替」が91.5%と最も多くなっています。

問2-7 現在、水道料金・下水道使用料は金融機関等に支払う手数料負担を削減するため、2か月分まとめて料金を請求しています。

料金の支払いについて、どのようなお支払方法が良いと思いますか？

(当てはまるもの1つに○)



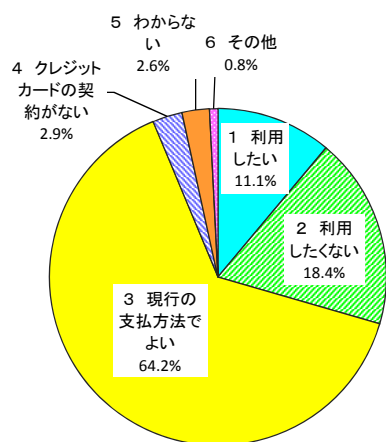
	回答数	比率
1 現行の2か月毎で良い	592	66.1%
2 毎月が良い	117	13.1%
3 2か月毎・毎月のどちらでも良い	164	18.3%
4 わからない	23	2.6%
有効回答数	896	100.0%

「1 現行の2か月毎で良い」が66.1%と最も多くなっています。

問2-8 水道料金・下水道使用料のお支払いがクレジットカードで可能な事業体もありますが、カード会社に支払う手数料負担が増えるため、防府市では現在行っておりません。

クレジットカードでのお支払いについてどのように思いますか？

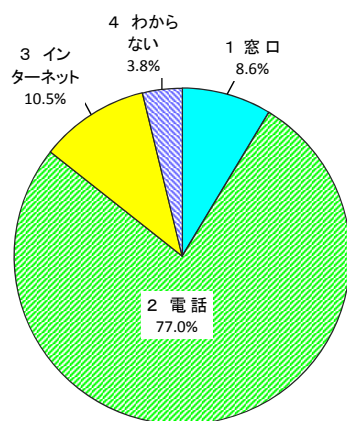
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 利用したい	97	11.1%
2 利用したくない	161	18.4%
3 現行の支払方法でよい	562	64.2%
4 クレジットカードの契約がない	25	2.9%
5 わからない	23	2.6%
6 その他	7	0.8%
有効回答数	875	100.0%

「3 現行の支払方法でよい」が64.2%と最も多くなっています。

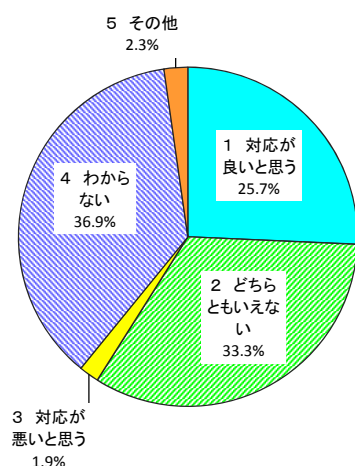
問2-9 現在、防府市の水道等の使用開始・中止の届出は、上下水道局の窓口・電話や、インターネットで24時間届出することができます。もし、届出するとしたら何を利用しますか？
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 窓口	77	8.6%
2 電話	687	77.0%
3 インターネット	94	10.5%
4 わからない	34	3.8%
有効回答数	892	100.0%

「2 電話」が77.0%と最も多くなっています。

問2-10 上下水道局では休日・夜間窓口業務、検針業務を民間委託しています。これらの業務の対応について、どう思いますか？ (当てはまるもの1つに○)

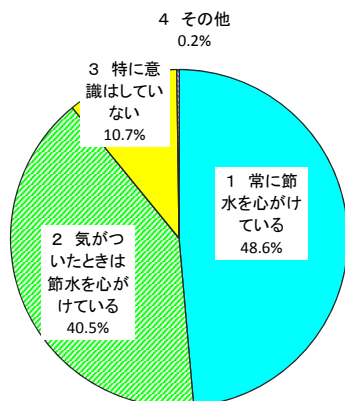


	回答数	比率
1 対応が良いと思う	228	25.7%
2 どちらともいえない	295	33.3%
3 対応が悪いと思う	17	1.9%
4 わからない	327	36.9%
5 その他	20	2.3%
有効回答数	887	100.0%

「2 どちらともいえない」と「4 わからない」が70.2%となっています。

3 節水について

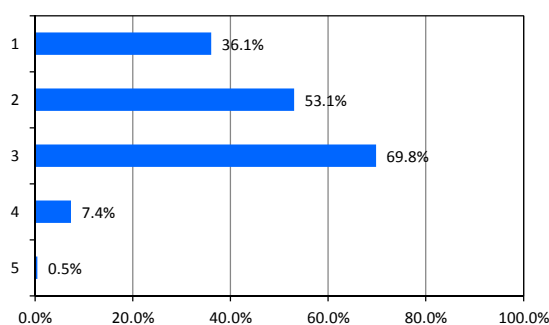
問3-1 ご家庭では、日ごろから節水を心がけていますか？（当てはまるもの1つに○）



	回答数	比率
1 常に節水を心がけている	437	48.6%
2 気がついたときは節水を心がけている	364	40.5%
3 特に意識はしていない	96	10.7%
4 その他	2	0.2%
有効回答数	899	100.0%

「1 常に節水を心がけている」「2 気がついたときは節水を心がけている」が89.1%と、節水を心がけている人が多くなっています。

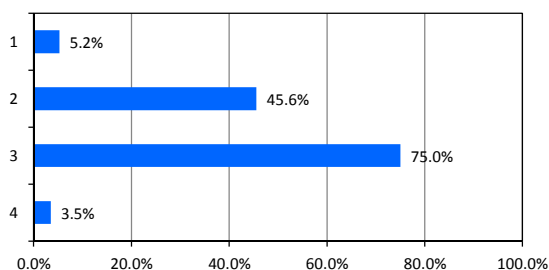
問3-2 問3-1で「1・2」と回答された方におうかがいします。節水を心がけている理由は何ですか？（当てはまるものすべてに○）



	回答数	比率
1 水は限りある資源だから	289	36.1%
2 無駄遣いはよくないから	425	53.1%
3 料金・使用料の節約のため	559	69.8%
4 川や海の水質保全のため	59	7.4%
5 その他	4	0.5%
有効回答数	801	

「3 料金・使用料の節約のため」が69.8%と最も多く、次いで「2 無駄遣いはよくないから」が53.1%となっています。

問3-3 問3-1で「1・2」と回答された方におうかがいします。どのような節水を心がけていますか？（当てはまるものすべてに○）

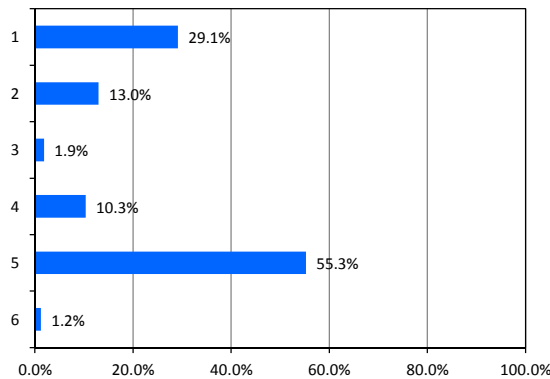


	回答数	比率
1 節水型機器の導入	42	5.2%
2 風呂の残り水を洗濯などに利用	365	45.6%
3 水を出しっぱなしにしない	601	75.0%
4 その他	28	3.5%
有効回答数	801	

「3 水を出しっぱなしにしない」が75.0%と最も多く、次いで「2 風呂の残り水を洗濯などに利用」が45.6%となっています。

4 災害対策・老朽化対策について

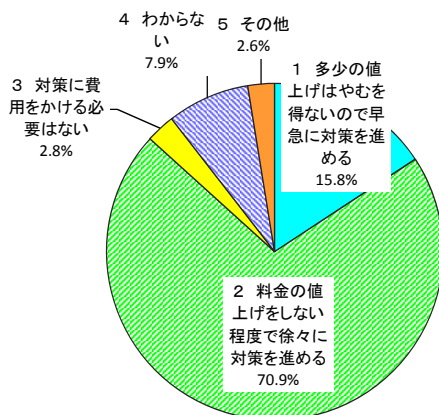
問4-1 災害等による断水に備えて何か対策をとられていますか？
(当てはまるものすべてに○)



	回答数	比率
1 ペットボトル水等の飲用水を備蓄している	265	29.1%
2 ポリタンク・風呂などに水を貯めている	118	13.0%
3 雨水貯留槽を設置している	17	1.9%
4 地下水(井戸水)が使用できる	94	10.3%
5 特に何もしていない	503	55.3%
6 その他	11	1.2%
有効回答数	910	

「5 特に何もしていない」が55.3%と最も多くなっています。対策をとられている人の中では「1 ペットボトル水等の飲用水を備蓄している」が29.1%と多くなっています。

問4-2 水道・下水道施設の災害対策・老朽化対策を今後どのように進めていくべきと考えますか？
(当てはまるもの1つに○)

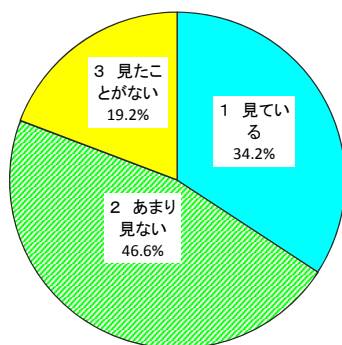


	回答数	比率
1 多少の値上げはやむを得ないので早急に対策を進める	141	15.8%
2 料金の値上げをしない程度で徐々に対策を進める	635	70.9%
3 対策に費用をかける必要はない	25	2.8%
4 わからない	71	7.9%
5 その他	23	2.6%
有効回答数	895	100.0%

「2 料金の値上げをしない程度で徐々に対策を進める」が70.9%と最も多くなっています。

5 水道・下水道の広報について

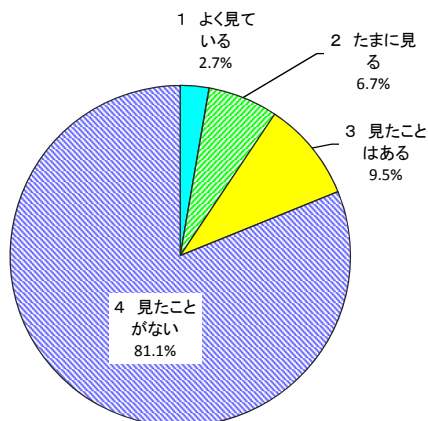
問5-1 市広報に掲載している上下水道局からののお知らせについておうかがいします。
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 見ている	308	34.2%
2 あまり見ない	419	46.6%
3 見たことがない	173	19.2%
有効回答数	900	100.0%

「2 あまり見ない」が46.6%と最も多くなっています。

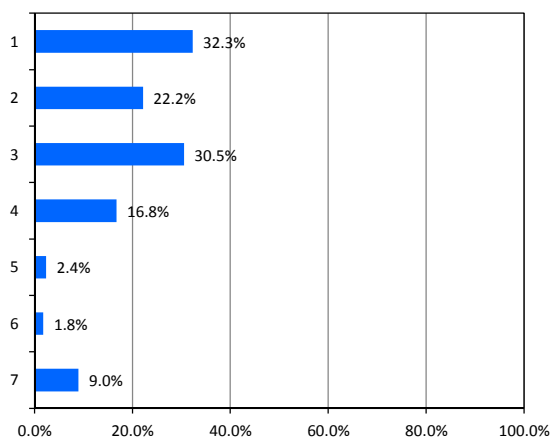
問5-2 上下水道局のホームページについておうかがいします。
(当てはまるもの1つに○)



	回答数	比率
1 よく見ている	24	2.7%
2 たまに見る	59	6.7%
3 見たことはある	84	9.5%
4 見たことがない	718	81.1%
有効回答数	885	100.0%

「4 見たことがない」が81.1%と最も多くなっています。

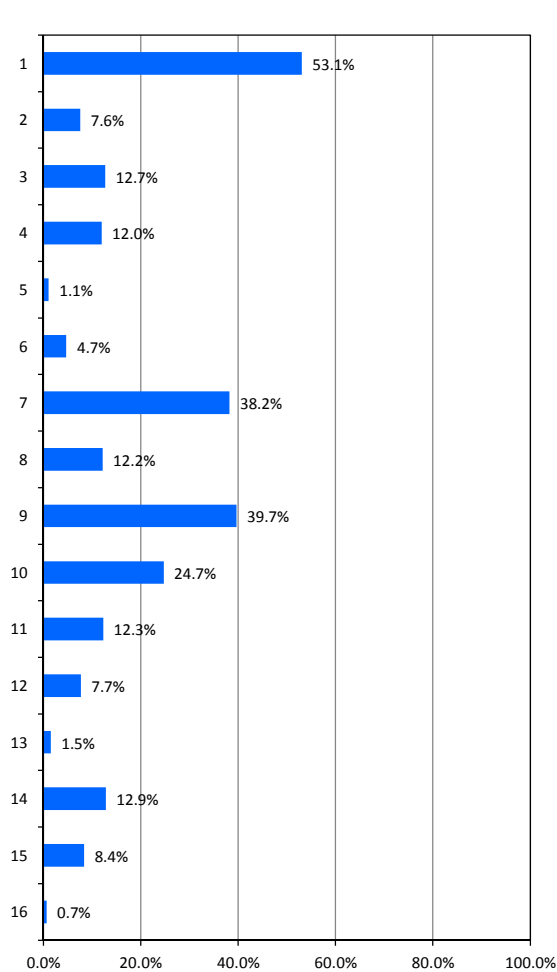
問5-3 問5-2で「1・2・3」と回答された方におうかがいします。ホームページをご覧になった印象はいかがですか？(当てはまるものすべてに○)



	回答数	比率
1 知りたい情報をすぐに見つけることができる	54	32.3%
2 知りたい情報をすぐに見つけることができない	37	22.2%
3 掲載されている情報の内容がわかりやすい	51	30.5%
4 掲載されている情報の内容がわかりにくい	28	16.8%
5 デザインが見やすい	4	2.4%
6 デザインが見にくい	3	1.8%
7 その他	15	9.0%
有効回答数	167	

「1 知りたい情報をすぐに見つけることができる」が32.3%と最も多く、次いで「3 掲載されている情報の内容がわかりやすい」が30.5%となっています。

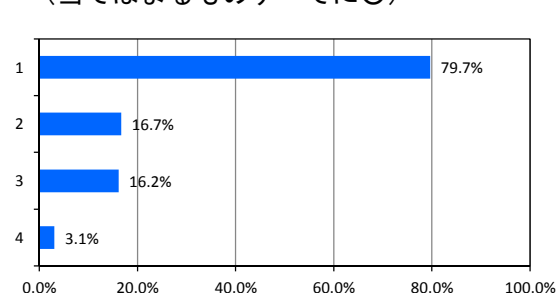
問5-4 水道・下水道に関することで、どのような情報に関心がありますか？
(当てはまるもの3つ以内に○)



	回答数	比率
1 水道水や水源の水質	483	53.1%
2 水道水ができるまで	69	7.6%
3 下水道の放流水や川・海の水質	116	12.7%
4 下水処理の仕組み	109	12.0%
5 水道・下水道の歴史	10	1.1%
6 水道・下水道の施設	43	4.7%
7 断水の情報	348	38.2%
8 水道・下水道の工事の情報	111	12.2%
9 水道料金・下水道使用料	361	39.7%
10 災害対策	225	24.7%
11 水道・下水道の整備計画	112	12.3%
12 水道・下水道の財政	70	7.7%
13 水道・下水道に関するイベント	14	1.5%
14 水道・下水道の修理	117	12.9%
15 特に関心はない	76	8.4%
16 その他	6	0.7%
有効回答数	910	

「1 水道水や水源の水質」が53.1%と最も多く、次いで「9 水道料金・下水道使用料」が39.7%、「7 断水の情報」が38.2%となっています。

問5-5 どのような方法であれば、水道・下水道に関する情報を入手しやすいと思いますか？
(当てはまるものすべてに○)

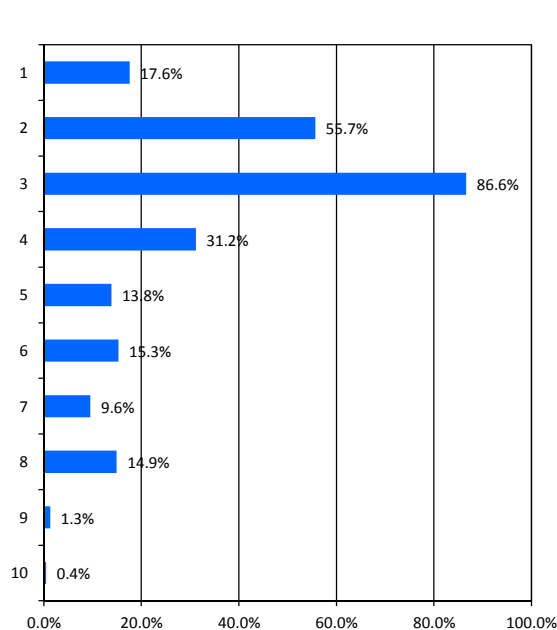


	回答数	比率
1 市広報	725	79.7%
2 ホームページ	152	16.7%
3 メールサービス	147	16.2%
4 その他	28	3.1%
有効回答数	910	

「1 市広報」が79.7%と最も多くなっています。

6 上下水道事業全般について

問6-1 今後の水道・下水道事業で特に大切だと思うことは、何ですか？
(当てはまるもの3つ以内に○)



	回答数	比率
1 お客様サービスの向上	160	17.6%
2 断水のない安定した水の供給	507	55.7%
3 安心して飲める良質な水の供給	788	86.6%
4 災害対策の強化	284	31.2%
5 環境に配慮した取組み	126	13.8%
6 効率的な事業経営	139	15.3%
7 水洗トイレが利用できるようになる(下水道管の整備)	87	9.6%
8 川や海などの水質の向上	136	14.9%
9 特にない	12	1.3%
10 その他	4	0.4%
有効回答数	910	

「3 安心して飲める良質な水の供給」が86.6%と最も多く、次いで「2 断水のない安定した水の供給」が55.7%、「4 災害対策の強化」が31.2%となっています。

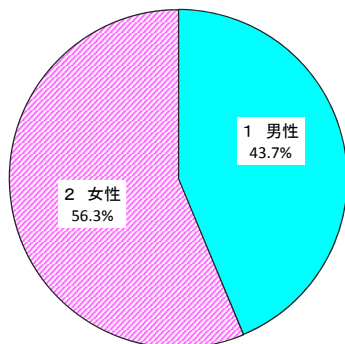
問6-2 水道・下水道事業についてご意見があれば、ご自由にご記入ください。

			内訳		
			好意的な意見	批判的な意見	その他の意見
水道料金に関する事	15	件	1	10	4
下水道使用料に関する事	24	件	0	14	10
下水道事業受益者負担金に関する事	1	件	0	1	0
水道の水質に関する事	15	件	2	5	8
水道の工事に関する事	10	件	0	6	4
下水道の工事に関する事	22	件	1	16	5
水道の整備計画に関する事	2	件	0	0	2
下水道の整備計画に関する事	21	件	1	2	18
災害対策・老朽化対策に関する事	9	件	6	1	2
水道に対する感謝	22	件	22	0	0
浄化槽に関する事	4	件	0	4	0
他市町村との比較	2	件	1	1	0
アンケートについて	6	件	0	5	1
その他	35	件	7	2	26

などの項目についてのご意見がありました。

7 ご記入された方について

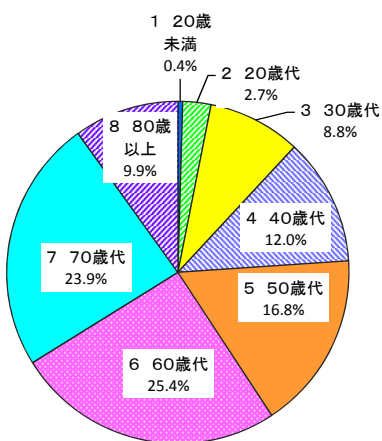
問7-1 あなたの性別



	回答数	比率
1 男性	393	43.7%
2 女性	506	56.3%
有効回答数	899	100.0%

「2 女性」が56.3%とやや多くなっています。

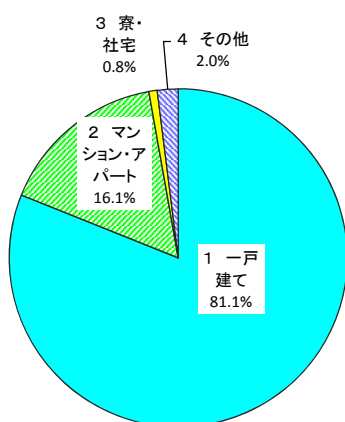
問7-2 あなたの年齢



	回答数	比率
1 20歳未満	4	0.4%
2 20歳代	24	2.7%
3 30歳代	79	8.8%
4 40歳代	108	12.0%
5 50歳代	151	16.8%
6 60歳代	228	25.4%
7 70歳代	215	23.9%
8 80歳以上	89	9.9%
有効回答数	898	100.0%

「5 50歳代」16.8%、「6 60歳代」25.4%、「7 70歳代」23.9%が多く、40歳代以下が23.9%と少なくなっています。

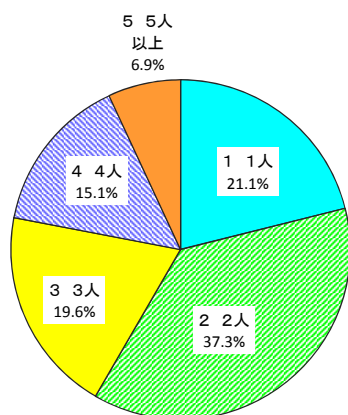
問7-3 お住まいの家の形式



	回答数	比率
1 一戸建て	728	81.1%
2 マンション・アパート	145	16.1%
3 寮・社宅	7	0.8%
4 その他	18	2.0%
有効回答数	898	100.0%

「1 一戸建て」が81.1%と最も多くなっています。

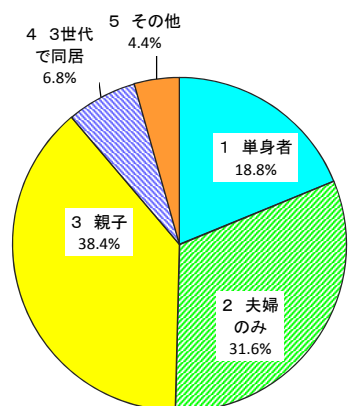
問7-4 一緒にお住まい方の人数（記入された方を含めて）



	回答数	比率
1 1人	189	21.1%
2 2人	334	37.3%
3 3人	176	19.6%
4 4人	135	15.1%
5 5人以上	62	6.9%
有効回答数	896	100.0%

「2人」が37.3%と最も多く、次いで「1人」、「3人」、「4人」となっています。

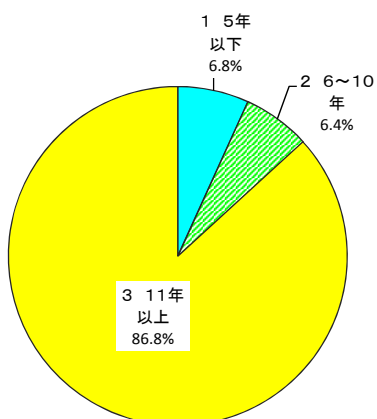
問7-5 世帯構成



	回答数	比率
1 単身者	168	18.8%
2 夫婦のみ	282	31.6%
3 親子	343	38.4%
4 3世代で同居	61	6.8%
5 その他	39	4.4%
有効回答数	893	100.0%

「3 親子」が38.4%と最も多く、次いで「2 夫婦のみ」が31.6%となっています。

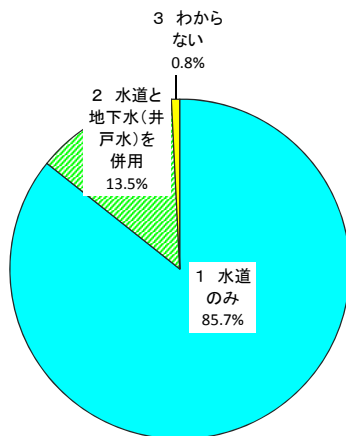
問7-6 防府市にお住いの期間



	回答数	比率
1 5年以下	61	6.8%
2 6～10年	58	6.4%
3 11年以上	781	86.8%
有効回答数	900	100.0%

「3 11年以上」が86.8%と最も多くなっています。

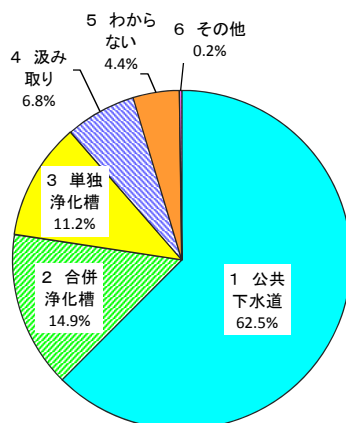
問7-7 水の利用について



	回答数	比率
1 水道のみ	767	85.7%
2 水道と地下水(井戸水)を併用	121	13.5%
3 わからない	7	0.8%
有効回答数	895	100.0%

「1 水道のみ」が85.7%と最も多くなっています。

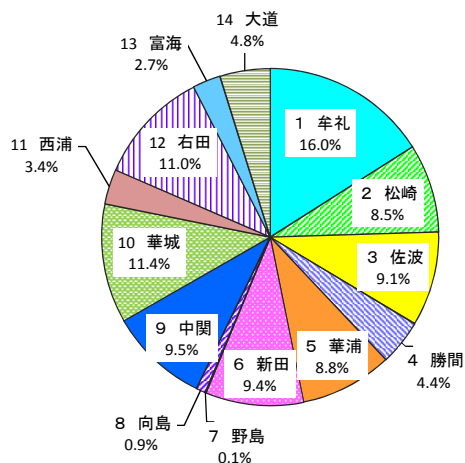
問7-8 トイレの使用形態について



	回答数	比率
1 公共下水道	553	62.5%
2 合併浄化槽	132	14.9%
3 単独浄化槽	99	11.2%
4 汲み取り	60	6.8%
5 わからない	39	4.4%
6 その他	2	0.2%
有効回答数	885	100.0%

「1 公共下水道」が62.5%と最も多く、次いで「2 合併浄化槽」が14.9%、「3 単独浄化槽」が11.2%、「4 汲み取り」が6.8%となっています。

問7-9 水道をご使用の地域



	回答数	比率
1 牟礼	143	16.0%
2 松崎	76	8.5%
3 佐波	81	9.1%
4 勝間	39	4.4%
5 華浦	79	8.8%
6 新田	84	9.4%
7 野島	1	0.1%
8 向島	8	0.9%
9 中関	85	9.5%
10 華城	102	11.4%
11 西浦	30	3.4%
12 右田	98	11.0%
13 富海	24	2.7%
14 大道	43	4.8%
有効回答数	893	100.0%

回答者の地区ごとの割合は、ほぼ地区ごとの利用者の割合に比例しています。
 (現在、小野地区については水道の供給がないため、アンケートの対象外としています。)