

平成30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30年11月実施)

平成31年(2019年)3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、ご利用者の皆様から水道・下水道事業への評価や要望などをお聞きし、今後の事業運営やサービスに反映させるため、アンケートを実施しました。

このアンケートは、防府市の水道や下水道をご使用いただいている約48,000世帯の中から、無作為に抽出した2,000世帯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
調査対象	防府市の水道や下水道を使用しているお客様
標本数	2,000 件
抽出方法	水道や下水道の使用者から無作為に抽出
調査時期	平成30年11月20日（火）から平成30年12月28日（金）まで

回収結果

標本数	2,000 件
回収数	978 件
回収率	48.9 %

（参考）前回（平成26年度）のアンケートは、標本数2,000件、回収数910件、回収率45.5%で、今回は回収数が68件、回収率が3.4ポイント増加しました。

（注）

・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、原則として無効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。

なお、グラフ内の割合は有効回答数を100%としています。

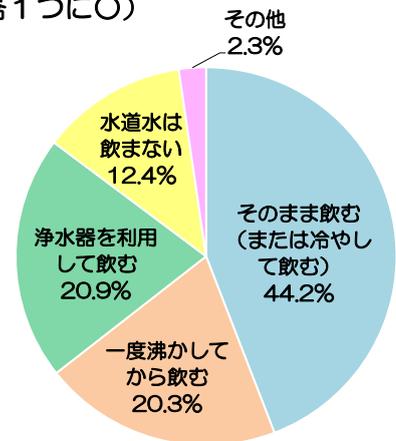
・基本的に集計結果は項目ごとに百分率で小数第2位を四捨五入して表示していますので、合計が100%とならない場合があります。

・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 水道について

問1 普段、水道水をどのように飲まれますか？（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
そのまま飲む（または冷やして飲む）	423	44.2%
一度沸かしてから飲む	194	20.3%
浄水器を利用して飲む	200	20.9%
水道水は飲まない	119	12.4%
その他	22	2.3%
有効回答数	958	



【その他の意見】

- ・麦茶にして飲む
- ・1日容器においてから飲む
- ・そのまま飲むと沸かすが両方同じくらいなど

普段の水道水の飲みかたについては、「そのまま飲む（または冷やして飲む）」が44.2%（前回39.1%）と最も高く、前回より5.1%増加しました。続いて、「浄水器を利用して飲む」が20.9%（前回26.3%）、「一度沸かしてから飲む」が20.3%（前回41.9%）で、「水道水は飲まない」は12.4%（前回11.0%）でした。

問2 【問1】の回答を選択された理由を教えてください。（当てはまる回答すべてに○）

(1) 【問1】の回答が「そのまま飲む（または冷やして飲む）」

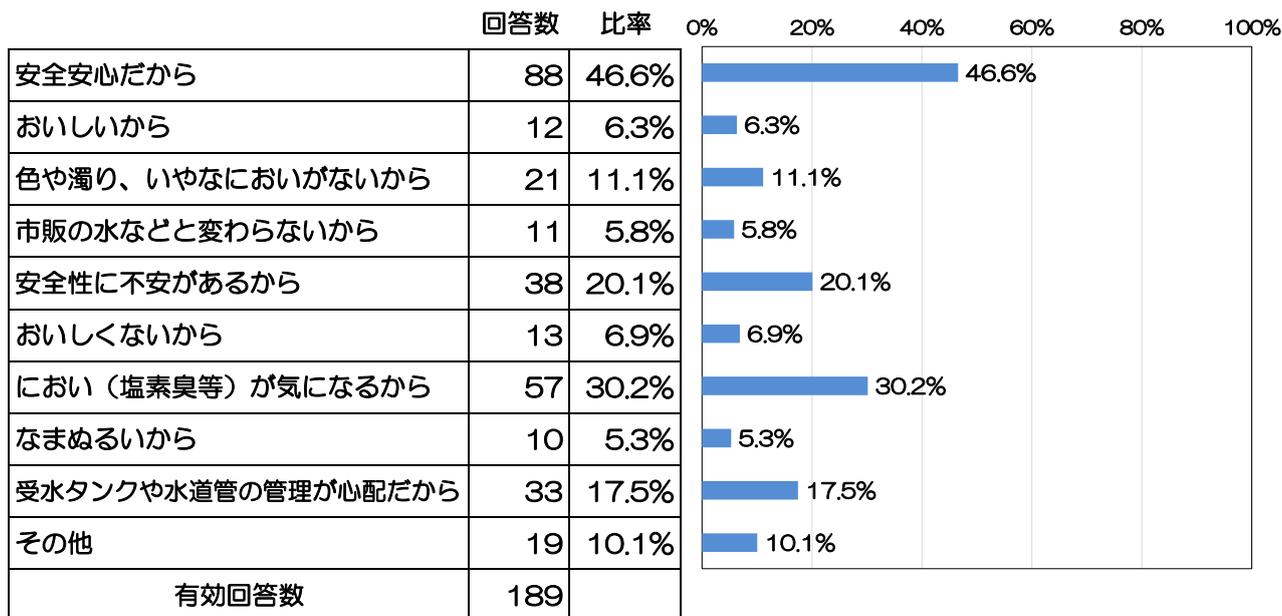
	回答数	比率	0%	20%	40%	60%	80%	100%
安全安心だから	331	78.3%						78.3%
おいしいから	86	20.3%		20.3%				
色や濁り、いやなおいがないから	197	46.6%						46.6%
市販の水など変わらないから	101	23.9%						23.9%
安全性に不安があるから	0	0.0%	0.0%					
おいしくないから	0	0.0%	0.0%					
におい（塩素臭等）が気になるから	2	0.5%	0.5%					
なまぬるいから	5	1.2%	1.2%					
受水タンクや水道管の管理が心配だから	1	0.2%	0.2%					
その他	24	5.7%						5.7%
有効回答数	423							

【その他の意見】

- ・上水管理を信用しているから
- ・飲まない理由が特にないから
- ・飲めないことはないし、浄水器を取り付けたり、水を買う資金もないからなど

「そのまま飲む（または冷やして飲む）」の回答理由としては、「安全安心だから」が78.3%と最も高く、次いで、「色や濁り、いやなおいがないから」が46.6%でした。

(2) 【問1】の回答が「一度沸かしてから飲む」



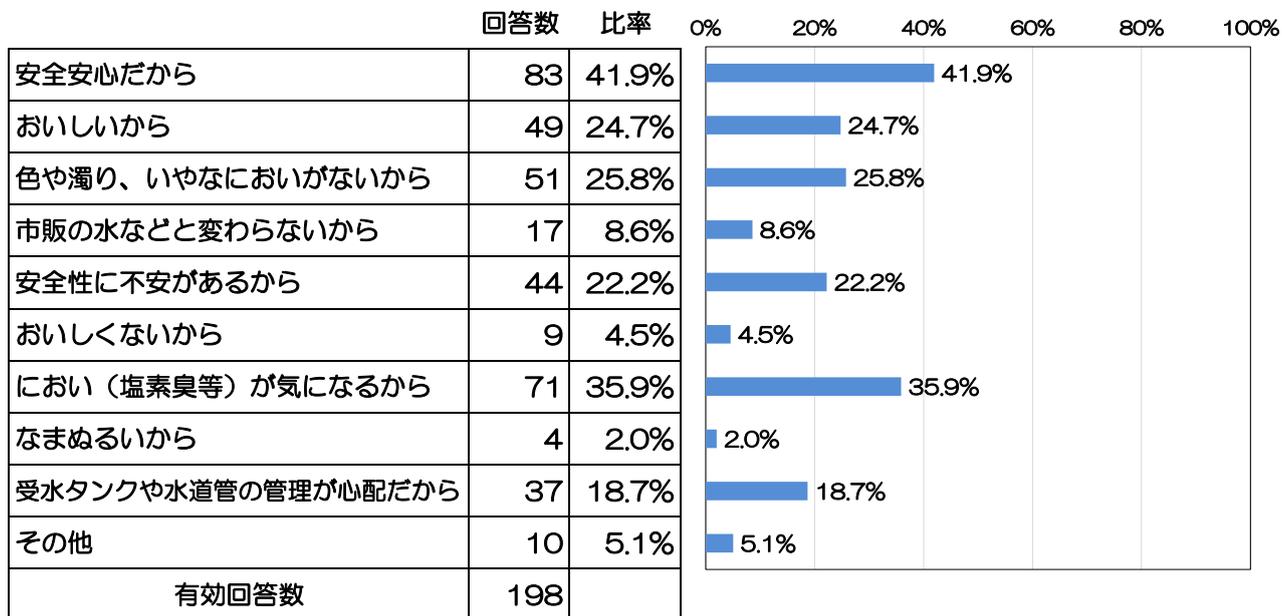
【その他の意見】

- ・お茶を飲むために沸かすから
- ・習慣になっている
- ・生水を飲むことは、理由なく抵抗があるなど

「一度沸かしてから飲む」の回答理由としては、「安全安心だから」が46.6%と最も高くなっています。



(3) 【問1】の回答が「浄水器を利用して飲む」

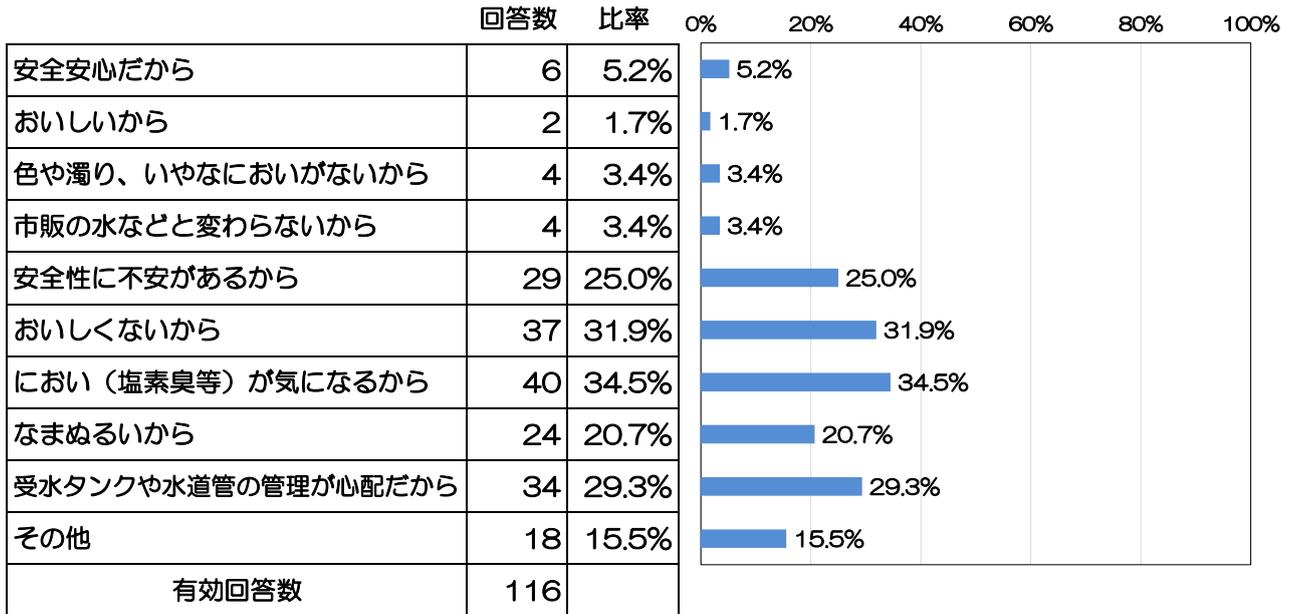


【その他の意見】

- ・アルカリイオン水
- ・最初から浄水器が付いていたので
- ・ペットボトルで買ってくるのが面倒だからなど

「浄水器を利用して飲む」の回答理由としては、「安全安心だから」が41.9%と最も高くなっています。

(4) 【問1】の回答が「水道水は飲まない」



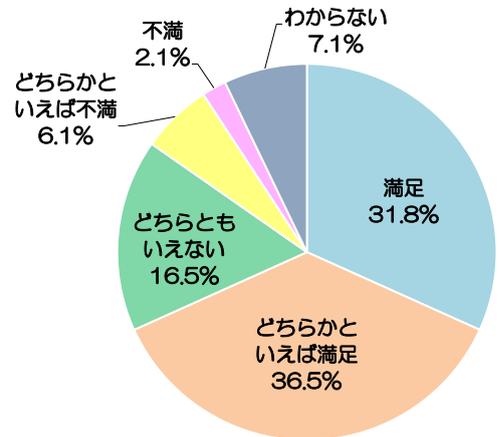
【その他の意見】

- ・水道をひいていない ・ウォーターサーバーの水を飲むから
- ・市販の水を買っているからなど

「水道水は飲まない」の回答理由については、「におい(塩素臭等)が気になるから」が34.5%と最も高く、次いで、「おいしくないから」が31.9%で、前回の水道水質の不安要素の回答の「におい」95.8%、「味」77.1%と同様の傾向にありました。

問3 水道事業(水道水の提供に関するすべての事柄)についてどのように感じていますか?
(当てはまる回答1つに○)

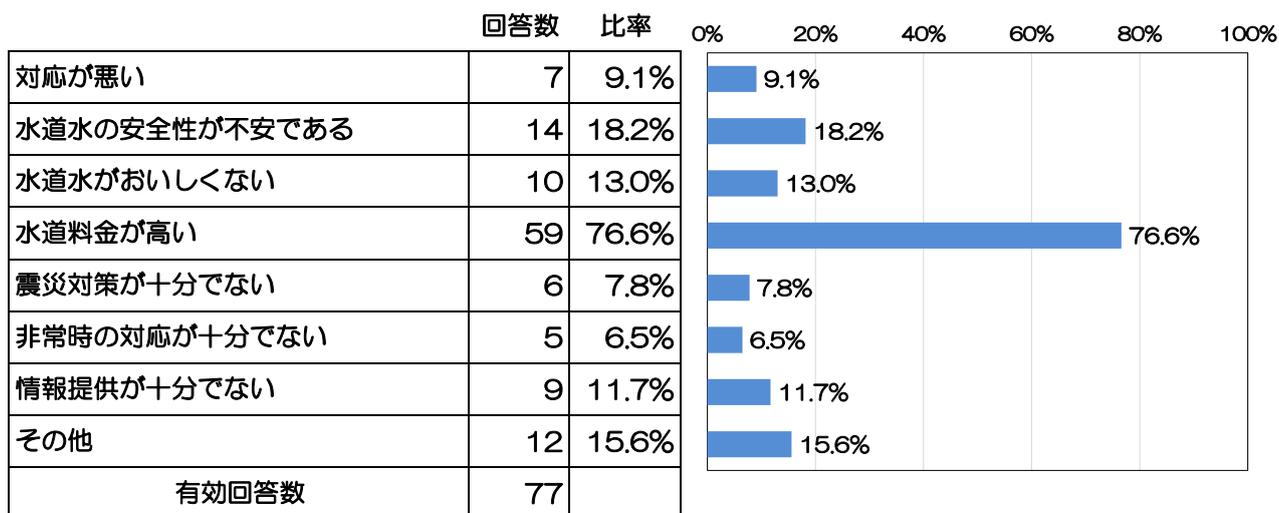
	回答数	比率
満足	304	31.8%
どちらかといえば満足	349	36.5%
どちらともいえない	158	16.5%
どちらかといえば不満	58	6.1%
不満	20	2.1%
わからない	68	7.1%
有効回答数	957	



水道事業については、「満足」と「どちらかといえば満足」をあわせると68.3%となり、「どちらかといえば不満」と「不満」をあわせた8.2%と比較すると、満足していると感じている人の割合が高くなっています。



問4 【問3】で「どちらかといえば不満」または「不満」と回答された方におうかがいします。どのようなことに不満を感じますか？（当てはまる回答すべてに○）



【その他の意見】

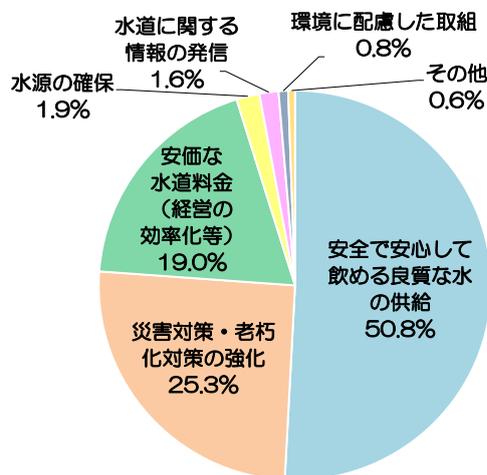
- ・水道水の安全性などが不安なので情報提供を定期的にしてほしい
- ・工事が多すぎる、期間も長く道路が使えないことが多いなど

水道事業を不満に感じる理由については、「水道料金が高い」が76.6%と群を抜いて高くなっています。



問5 今後の水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思えますか？（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
安全で安心して飲める良質な水の供給	454	50.8%
災害対策・老朽化対策の強化	226	25.3%
安価な水道料金（経営の効率化等）	170	19.0%
水源の確保	17	1.9%
水道に関する情報の発信	14	1.6%
環境に配慮した取組	7	0.8%
その他	5	0.6%
有効回答数	893	



【その他の意見】

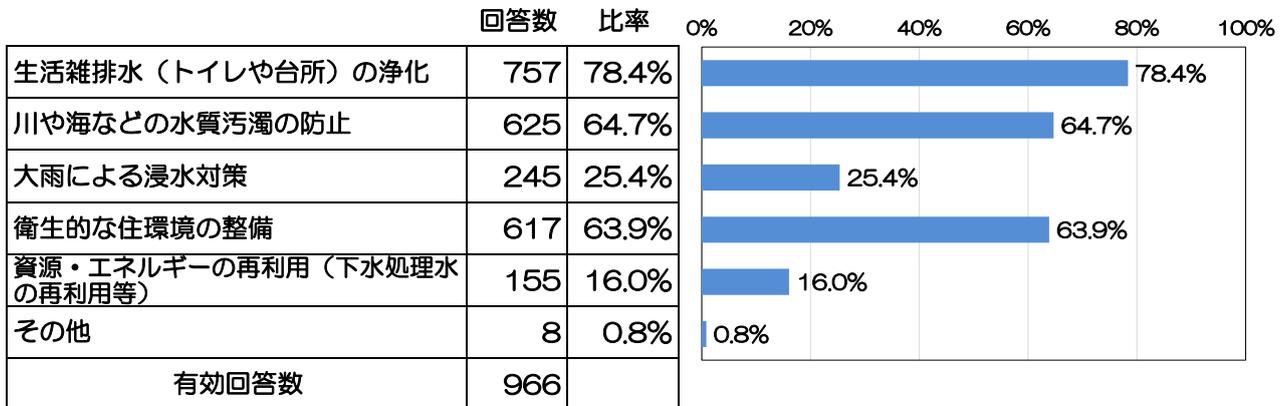
- ・水道管の点検
- ・民営化は絶対しないしてほしいなど

今後、水道事業で優先的に実施すべきものについては、「安全で安心して飲める良質な水の供給」が50.8%と最も高く、次いで、「災害対策・老朽化対策の強化」が25.3%でした。



2 下水道について

問6 下水道の普及がどのような生活環境の改善に役立っていると思いますか？
(当てはまる回答すべてに○)



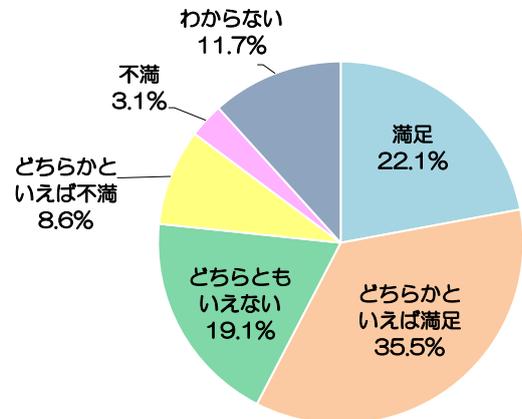
【その他の意見】

- ・自分の家の目の届くところしかわからない
- ・悪いにおいがしない事も実に良いなど

下水道の普及がどのような生活改善に役立っているかについては、「生活雑排水(トイレや台所)の浄化」が78.4%と最も高く、続いて、「川や海などの水質汚濁の防止」64.7%、「衛生的な住環境の整備」63.9%でした。

問7 下水道事業（汚水処理や雨水対策に関するすべての事柄）について、どのように感じていますか？（当てはまる回答1つに○）

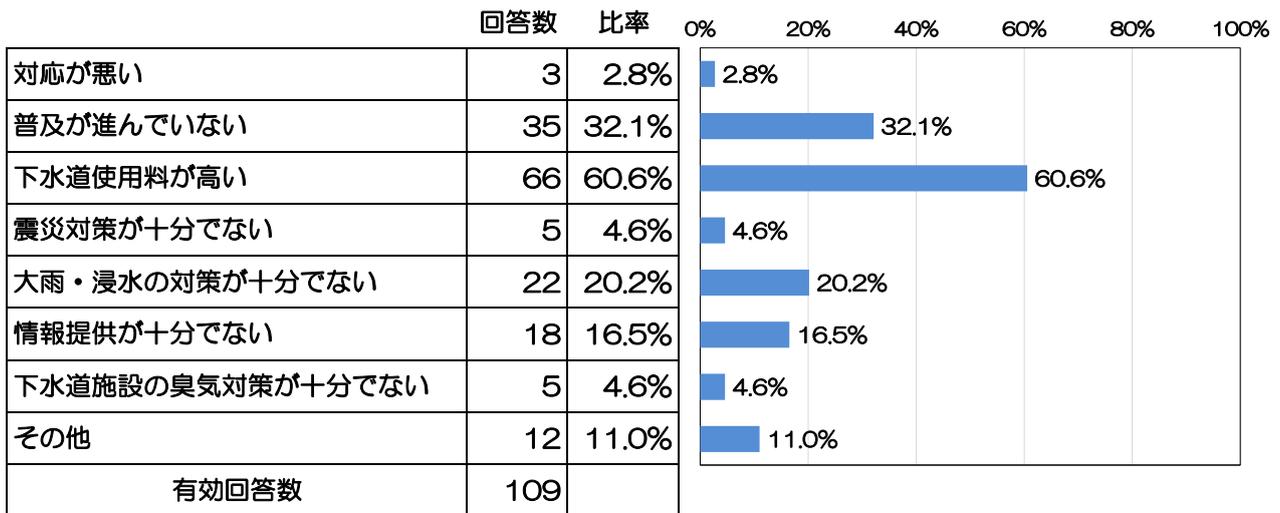
	回答数	比率
満足	208	22.1%
どちらかといえば満足	335	35.5%
どちらともいえない	180	19.1%
どちらかといえば不満	81	8.6%
不満	29	3.1%
わからない	110	11.7%
有効回答数	943	



下水道事業については、「満足」と「どちらかといえば満足」をあわせると57.6%となり、「どちらかといえば不満」と「不満」をあわせた11.7%と比較すると、満足していると感じている人の割合が高くなっています。



問8 【問7】で「どちらかといえば不満」または「不満」と回答された方におうかがいします。どのようなことに不満を感じますか？（当てはまる回答すべてに○）



【その他の意見】

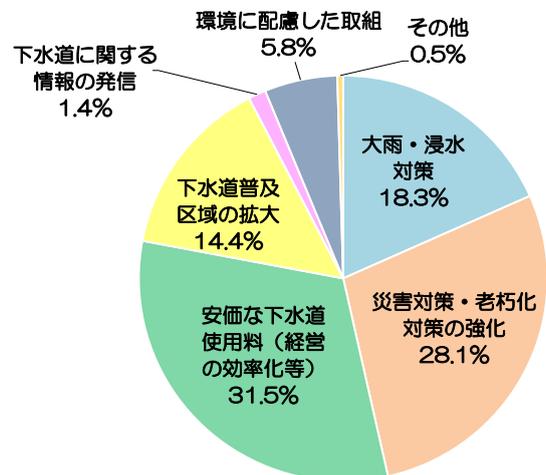
- ・街中工事だらけで渋滞する
- ・工事が長すぎるなど

下水道事業に不満を感じる理由については、「下水道使用料が高い」が60.6%と最も高く、次いで、「普及が進んでいない」が32.1%でした。



問9 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものは何だと思えますか？（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
大雨・浸水対策	159	18.3%
災害対策・老朽化対策の強化	244	28.1%
安価な下水道使用料（経営の効率化等）	273	31.5%
下水道普及区域の拡大	125	14.4%
下水道に関する情報の発信	12	1.4%
環境に配慮した取組	50	5.8%
その他	4	0.5%
有効回答数	867	



【その他の意見】

- ・今後の人口減少
- ・高齢化の中で採算性の問題や普及区域の限界認識が必要
- ・事業のコンパクト化の検討など

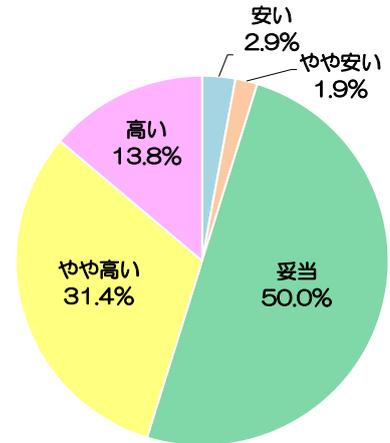
今後、下水道事業で優先的に実施すべきものについては、「安価な下水道使用料（経営の効率化等）」が31.5%と最も高く、次いで、「災害対策・老朽化対策の強化」が28.1%でした。



3 水道料金・下水道使用料について

問10 水道料金について、どう感じていますか？（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
安い	27	2.9%
やや安い	18	1.9%
妥当	471	50.0%
やや高い	296	31.4%
高い	130	13.8%
水道を使用していない（井戸水のみ）	10	—
有効回答数	952	

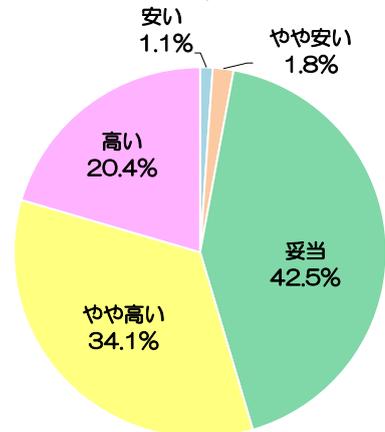


水道料金については、「妥当」が50.0%（前回53.6%）と最も高くなっています。しかし、「やや高い」と「高い」をあわせると45.2%（前回42.5%）となり、「安い」と「やや安い」をあわせた4.8%（前回4.0%）と比較すると、高いと感じている人の割合が高くなっており、前回と同様の傾向にありました。

（注）「水道を使用していない（井戸水のみ）」は、比率算定から除いています。

問11 下水道使用料について、どう感じていますか？（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
安い	9	1.1%
やや安い	15	1.8%
妥当	354	42.5%
やや高い	284	34.1%
高い	170	20.4%
公共下水道を使用していない	112	—
有効回答数	944	

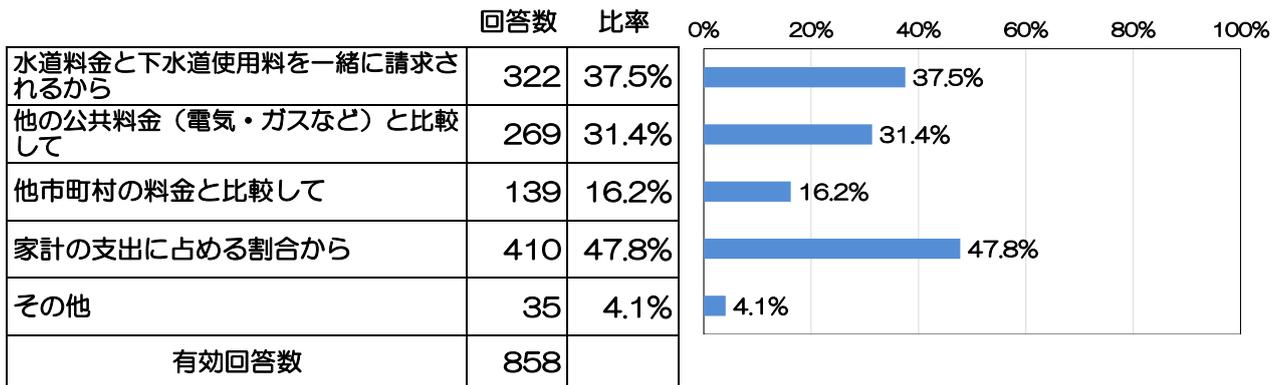


下水道使用料については、「妥当」が42.5%（前回40.4%）と最も高くなっています。しかし、「やや高い」と「高い」をあわせると54.5%（前回38.6%）となり、「安い」と「やや安い」をあわせた2.9%（前回2.2%）と比較すると、高いと感じている人の割合が高くなっており、前回と同様の傾向にありました。

（注）「公共下水道を使用していない」は、比率算定から除いています。



問12 【問10】【問11】の両方またはどちらかの設問で「やや高い」または「高い」と回答された方におうかがいします。
料金が低いと思う理由は何ですか？（当てはまる回答すべてに○）



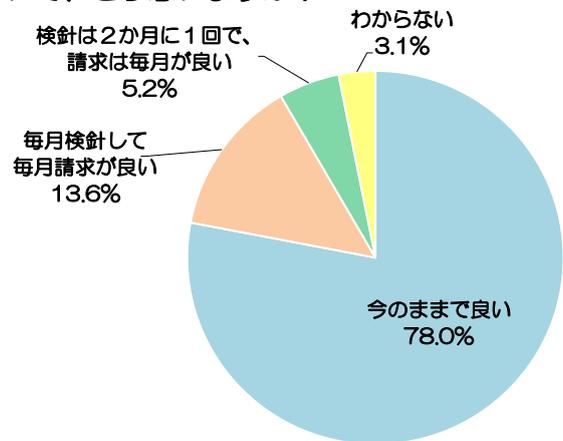
【その他の意見】

- ・下水道使用量が不明で納得できない
- ・2か月分請求されると高いと感じるなど

水道料金と下水道使用料を高いと感じる理由については、「家計の支出に占める割合から」が47.8%（前回50.1%）と最も高く、次いで、「水道料金と下水道使用料を一緒に請求されるから」が37.5%（前回36.5%）と前回と同様の傾向にありました。

問13 水道料金および下水道使用料については、2か月に1回検針し、2か月分まとめて料金を請求していますが、この検針・請求方法について、どう思いますか？
（当てはまる回答1つに○）

	回答数	比率
今のままで良い	745	78.0%
毎月検針して毎月請求が良い	130	13.6%
検針は2か月に1回で、請求は毎月が良い	50	5.2%
わからない	30	3.1%
有効回答数	955	



水道料金と下水道使用料の検針・請求方法については、「今のままで良い」が78.0%（前回66.1%）と群を抜いて高くなっており、前回と同様の傾向にありました。

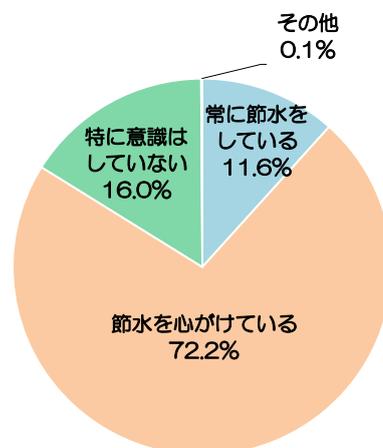


4 節水について

問14 ご家庭では、日ごろから節水を心がけていますか？
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
常に節水をしている	112	11.6%
節水を心がけている	695	72.2%
特に意識はしていない	154	16.0%
その他	1	0.1%
有効回答数	962	

【その他の意見】
・井戸水と併用している



日ごろの節水については、「節水を心がけている」と「常に節水をしている」をあわせると83.8%となり、前回は「常に節水を心がけている」と「気がついたときは節水を心がけている」をあわせると89.1%と、節水を心がけている人の割合は前回と同様に高くなっています。

問15 【問14】で「常に節水をしている」または「節水を心がけている」と回答された方におうかがいします。
どのような節水をしていますか？(当てはまる回答すべてに○)

	回答数	比率	0%	20%	40%	60%	80%	100%
節水型機器を設置	61	7.6%	7.6%					
風呂の残り湯の活用	362	45.4%	45.4%					
こまめな蛇口の開閉	679	85.1%	85.1%					
雨水の活用	59	7.4%	7.4%					
その他	25	3.1%	3.1%					
有効回答数	798							

【その他の意見】
・シャワーですませる
・まとめて洗濯をしているなど

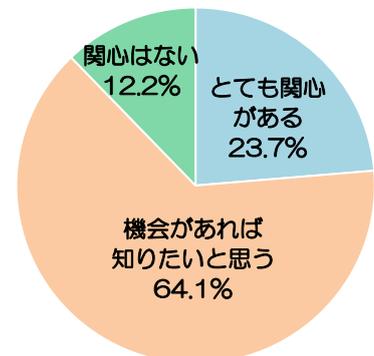
節水をしている人や心がけている人の節水の方法については、「こまめな蛇口の開閉」が85.1% (前回75.0%)と最も高く、次いで、「風呂の残り湯の活用」が45.4% (前回45.6%)と前回と同様の傾向にありました。



5 災害対策・老朽化対策について

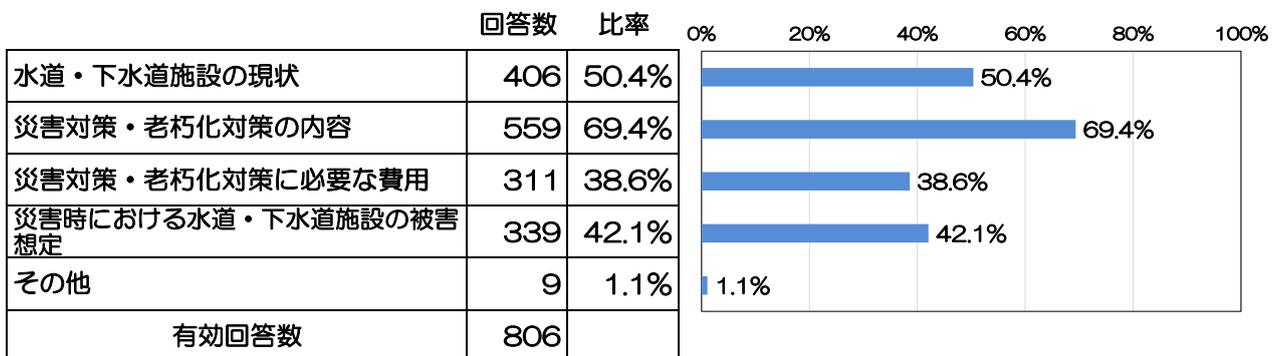
問16 水道・下水道施設の災害対策・老朽化対策について関心がありますか？
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
とても関心がある	223	23.7%
機会があれば知りたいと思う	604	64.1%
関心はない	115	12.2%
有効回答数	942	



水道・下水道施設の災害対策・老朽化対策への関心については、「機会があれば知りたいと思う」と「とても関心がある」をあわせると87.8%となり、関心の高さを表しています。

問17 【問16】で「とても関心がある」または「機会があれば知りたいと思う」と回答された方におうかがいします。
具体的に何に関心がありますか？(当てはまる回答すべてに○)



【その他の意見】

- ・使用料金を増して将来の老朽化対策に備えるべき
- ・地震時の液状化対策など

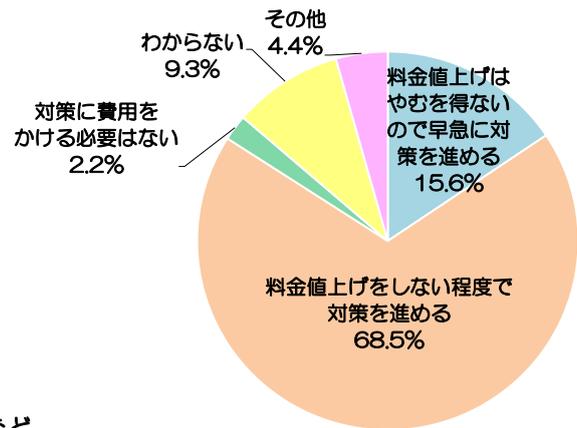
災害対策・老朽化対策に関心のある人や機会があれば知りたい人が、具体的に何に関心があるかについては、「災害対策・老朽化対策の内容」が69.4%で最も高く、次いで、「水道・下水道施設の現状」42.1%でした。

古い管の更新には、費用と時間がかかるから、計画的に進めないよね！



問18 災害対策・老朽化対策には多額の費用がかかりますがどう考えますか？
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
料金値上げはやむを得ないので早急に対策を進める	149	15.6%
料金値上げをしない程度で対策を進める	655	68.5%
対策に費用をかける必要はない	21	2.2%
わからない	89	9.3%
その他	42	4.4%
有効回答数	956	



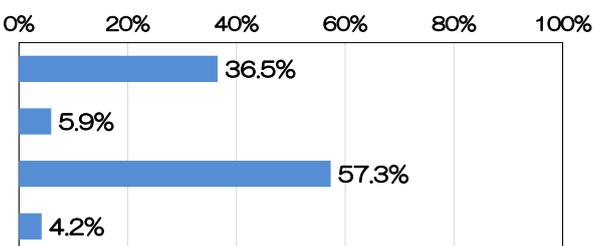
【その他の意見】

- ・業務効率をさらに図り、それらで対策を進める
- ・基本的な社会基盤として費用がかかっても対応すべきなど

災害対策・老朽化対策には多額の費用がかかることについては、「料金値上げをしない程度で対策を進める」が68.5%（前回70.9%）あるなか、「料金値上げはやむを得ないので早急に対策を進める」が15.6%（前回15.8%）と6.5人に1人となっており、前回と同様の傾向にありました。

問19 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？
(当てはまる回答すべてに○)

	回答数	比率
ペットボトル水などの飲用水を備蓄している	351	36.5%
ポリタンクなどに水をためて備蓄している	57	5.9%
何もしていない	551	57.3%
その他	40	4.2%
有効回答数	961	



【その他の意見】

- ・井戸の利用
- ・お風呂に水をためるなど

災害等の断水の対策については、「何もしていない」が57.3%（前回55.3%）と最も高くなっています。一方、「ペットボトル水などの飲用水を備蓄している」など4割を超える人は何らかの断水対策をしており、前回と同様の傾向にありました。

■ 「いざっ！」災害に備えましょう！

●飲料水の確保：災害時に備えて7日分の飲み水を確保しよう！

1人1日3リットル 7日で21リットル	4人家族なら 84リットルだよ！
------------------------	---------------------

●生活用水の確保：家庭での水の備蓄が大切です。

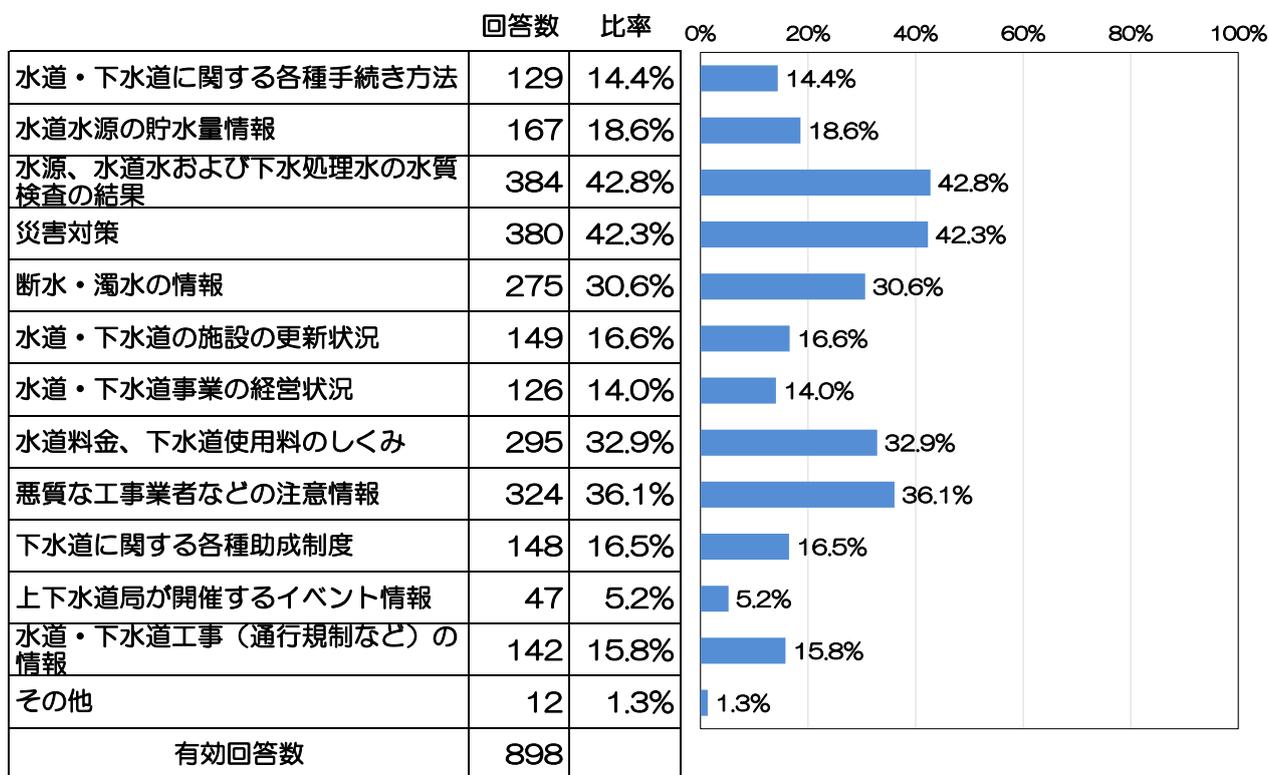
お風呂 120L	炊事 50L	洗面他 20L
トイレ 70L	洗濯 50L	

※お風呂の残り湯などを溜めておくと役立ちます。



6 水道・下水道の広報等について

問20 水道・下水道について、どのような情報が知りたいですか？
(当てはまる回答すべてに○)



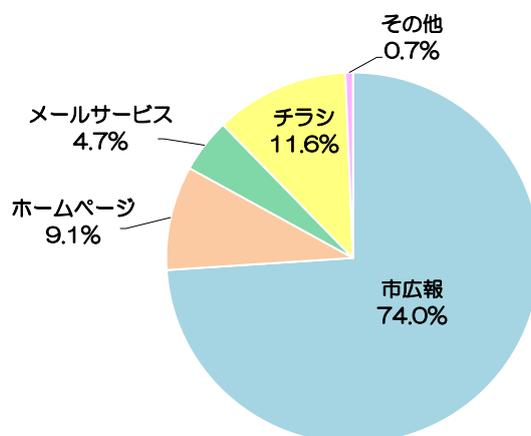
【その他の意見】

- ・上水や下水のメカニズム
- ・そのまま飲めるかどうか、市販水との比較根拠など

水道・下水道についての知りたい情報については、「水源、水道水および下水処理水の水質検査の結果」が42.8%と最も高く、次いで、「災害対策」が42.3%でした。

問21 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？
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
市広報	676	74.0%
ホームページ	83	9.1%
メールサービス	43	4.7%
チラシ	106	11.6%
その他	6	0.7%
有効回答数	914	



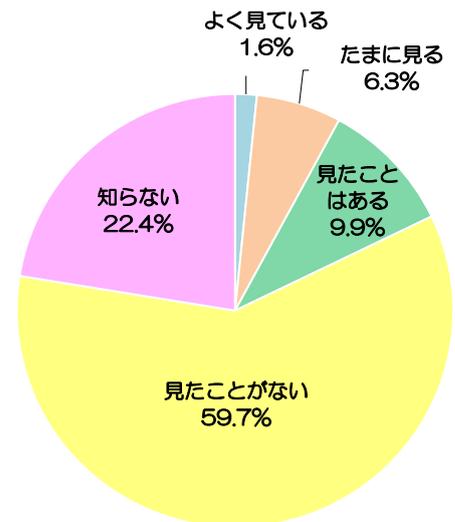
【その他の意見】

- ・アプリ
- ・請求書に記載する
- ・検針の際にチラシをポストインするなど

水道・下水道に関する情報の入手しやすい方法については、「市広報」が74.0%（前回79.7%）と最も高く、続いて、「チラシ」が11.6%（前回は無選択）、「ホームページ」が9.1%（前回16.7%）と前回と同様の傾向にありました。

問22 上下水道局のホームページについておうかがいします。
(当てはまる回答1つに○)

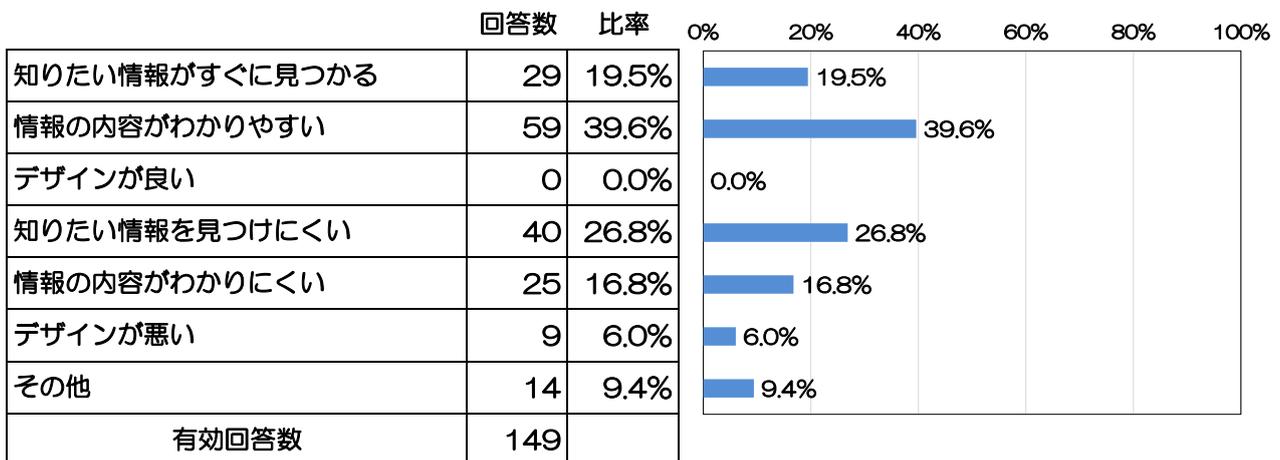
	回答数	比率
よく見ている	15	1.6%
たまに見る	59	6.3%
見たことはある	93	9.9%
見たことがない	559	59.7%
知らない	210	22.4%
有効回答数	936	



上下水道局のホームページについては、「見たことがない」が59.7%（前回81.1%）で最も高く、次いで、「知らない」の22.4%（前回は無選択肢なし）とあわせて前回と同様に8割を超える人が利用していません。



問23 【問22】で「よく見ている」または「たまに見る」または「見たことはある」と回答された方におうかがいします。
ご覧になった印象はいかがですか？（当てはまる回答すべてに○）



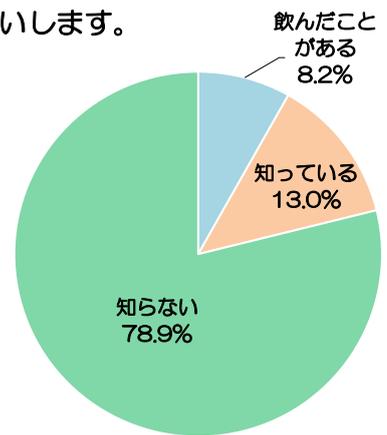
【その他の意見】

- ・ 1回しか見たことがない
- ・ 特に印象なし
- ・ 結局、他のサイトの方が分かりやすい、遠回しに言い過ぎなど

上下水道局のホームページを見ている、または、見たことのある人の印象については、「情報の内容がわかりやすい」が39.6%（前回30.5%）と最も高くなっていますが、「知りたい情報を見つけにくい」が26.8%（前回22.2%）と2番目に高くなっています。

問24 上下水道局のペットボトル水「淡如水」についておうかがいします。
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
飲んだことがある	78	8.2%
知っている	124	13.0%
知らない	754	78.9%
有効回答数	956	



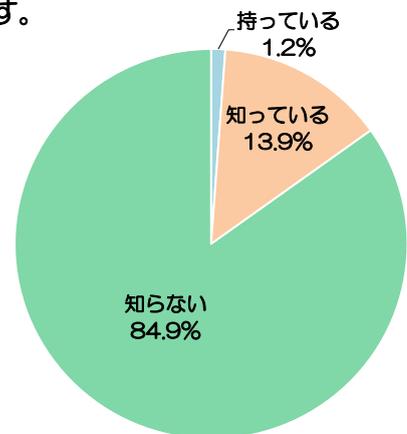
上下水道局のペットボトル水「淡如水」については、「知らない」が78.9%と最も高くなっています。

「淡如水」は、おいしい水のPRや災害備蓄用として製造しています。防府市の上水道水源地から採取した水道水を活性炭でろ過、加熱殺菌して500ミリリットルのペットボトルに詰めたものです。



問25 防府市の「マンホールカード」についておうかがいします。
(当てはまる回答1つに○)

	回答数	比率
持っている	11	1.2%
知っている	132	13.9%
知らない	804	84.9%
有効回答数	947	



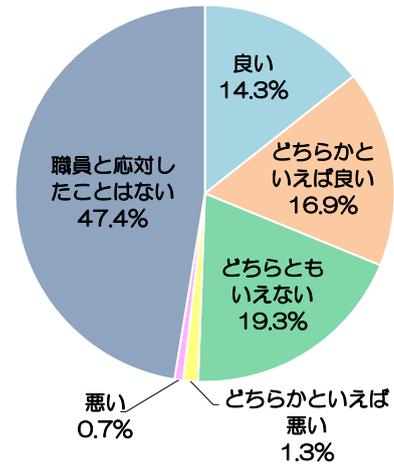
防府市の「マンホールカード」については、「知らない」が84.9%と最も高くなっています。

「マンホールカード」は、下水道のイメージアップや身近で親しみやすいものとなるように始まった取り組みの一つで、マンホール蓋を全国統一規格のコレクションカードにして紹介するものです。



問26 職員の対応についてどう感じていますか？（当てはまる回答1つに○）

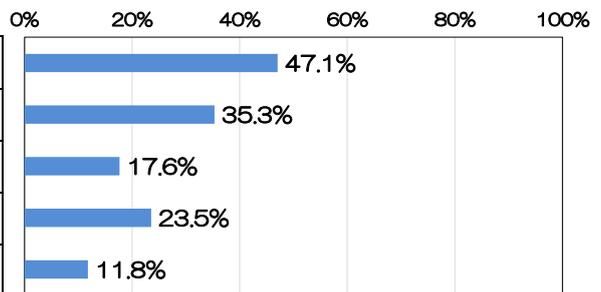
	回答数	比率
良い	136	14.3%
どちらかといえば良い	161	16.9%
どちらともいえない	184	19.3%
どちらかといえば悪い	12	1.3%
悪い	7	0.7%
職員と対応したことはない	451	47.4%
有効回答数	951	



職員の対応については、「良い」と「どちらかといえば良い」をあわせると31.2%となり、「どちらかといえば悪い」と「悪い」をあわせた2.0%と比較すると良いと感じる人の割合が高くなっています。

問27 【問26】で「どちらかといえば悪い」または「悪い」と回答された方におうかがいします。
なぜそのように感じますか？（当てはまる回答すべてに○）

	回答数	比率
電話の対応が悪い	8	47.1%
接客（現場での対応含む）が悪い	6	35.3%
身だしなみが悪い	3	17.6%
対応が遅い	4	23.5%
その他	2	11.8%
有効回答数	17	



職員の対応が悪いと感じる理由については、「電話の対応が悪い」が47.1%で最も高く、次いで、「接客（現場での対応含む）が悪い」が35.3%でした。



最後に、水道事業・下水道事業についてご意見があれば、ご自由にお書きください。

		内訳		
		好意的な意見	批判的な意見	その他の意見
民営化に関すること	18 件	0	14	4
水道料金に関すること	22 件	3	12	7
下水道使用料に関すること	11 件	1	6	4
水道の水質に関すること	16 件	8	4	4
水道の工事に関すること	4 件	1	1	2
下水道の工事に関すること	12 件	0	7	5
下水道の整備計画に関すること	19 件	0	3	16
災害対策・老朽化対策に関すること	11 件	3	1	7
水道に対する感謝	34 件	34	0	0
浄化槽に関すること	2 件	0	1	1
他市町村との比較	7 件	5	0	2
アンケートについて	8 件	3	3	2
職員の対応について	5 件	2	2	1
その他	64 件	9	14	41

などの項目についてのご意見がありました。

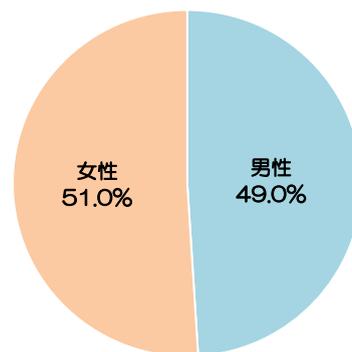
色々な形で参加してもらおう・・・



☆ あなた自身のことについておうかがいします。（当てはまる回答に○）

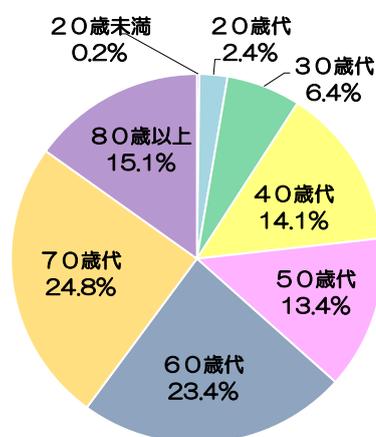
【性別】

	回答数	比率
男性	465	49.0%
女性	484	51.0%
有効回答数	949	



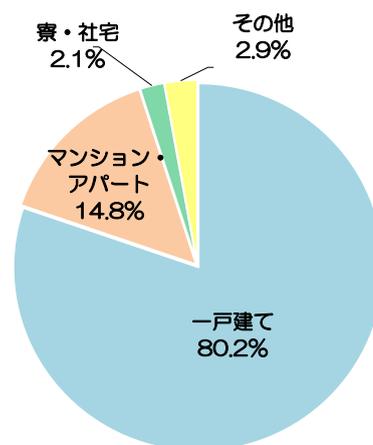
【年齢】

	回答数	比率
20歳未満	2	0.2%
20歳代	23	2.4%
30歳代	61	6.4%
40歳代	134	14.1%
50歳代	127	13.4%
60歳代	222	23.4%
70歳代	235	24.8%
80歳以上	143	15.1%
有効回答数	947	



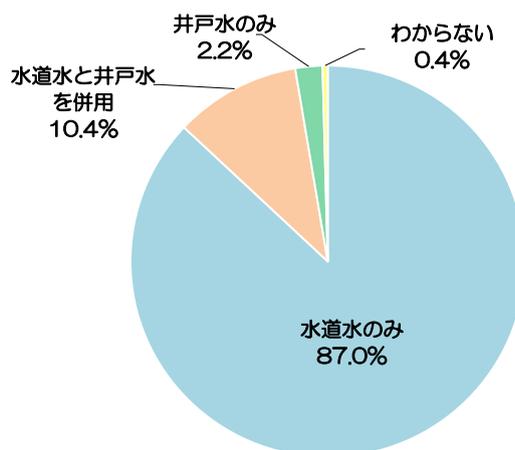
【住宅の種類】

	回答数	比率
一戸建て	759	80.2%
マンション・アパート	140	14.8%
寮・社宅	20	2.1%
その他	27	2.9%
有効回答数	946	



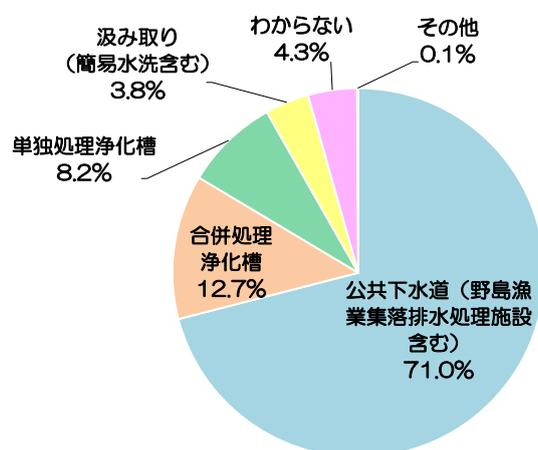
【水の利用】

	回答数	比率
水道水のみ	823	87.0%
水道水と井戸水を併用	98	10.4%
井戸水のみ	21	2.2%
わからない	4	0.4%
有効回答数	946	



【トイレの処理形態】

	回答数	比率
公共下水道（野島漁業集落排水処理施設含む）	667	71.0%
合併処理浄化槽	119	12.7%
単独処理浄化槽	77	8.2%
汲み取り（簡易水洗含む）	36	3.8%
わからない	40	4.3%
その他	1	0.1%
有効回答数	940	



【お住まいの地域】

	回答数	比率
牟礼	146	15.5%
松崎	98	10.4%
佐波	85	9.0%
勝間	39	4.1%
華浦	83	8.8%
新田	74	7.9%
野島	5	0.5%
向島	8	0.9%
中関	103	10.9%
華城	101	10.7%
西浦	31	3.3%
右田	71	7.5%
玉祖	33	3.5%
富海	16	1.7%
大道	14	1.5%
その他	34	3.6%
有効回答数	941	

