

令和5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  
(令和5年9月実施)

令和6年(2024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51,000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。  
ご協力くださり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・回収またはインターネットによる回答
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	令和5年9月29日（金）から令和5年10月31日（火）まで

### 回収結果

標本数	2,000 件
回収数	916 件
回収率	45.8 %

（参考）前回（平成30年度）のアンケートは、標本数2,000件、回収数978件、回収率48.9%で、今回は回収数が62件、回収率が3.1ポイント減少しました。

### （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。

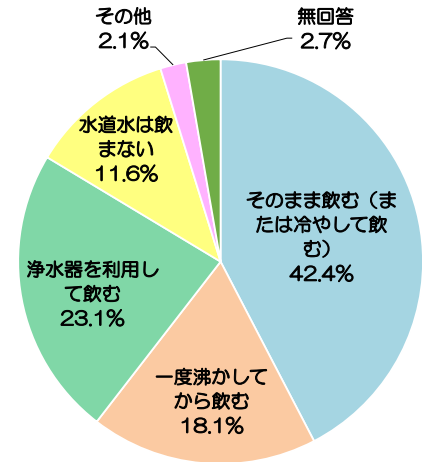
・基本的に集計結果は項目ごとに百分率で小数第2位を四捨五入して表示していますので、合計が100%とならない場合があります。

・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？（当てはまる番号1つを回答）

	回答数	比率
そのまま飲む（または冷やして飲む）	388	42.4%
一度沸かしてから飲む	166	18.1%
浄水器を利用して飲む	212	23.1%
水道水は飲まない	106	11.6%
その他	19	2.1%
無回答	25	2.7%
合計	916	



【その他の意見】

- ・お茶にして飲む
- ・季節によって変わるなど

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42.4%と最も高く、次いで、「浄水器を利用して飲む」が23.1%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。（複数回答）

（1）【問1】の回答が「そのまま飲む（または冷やして飲む）」

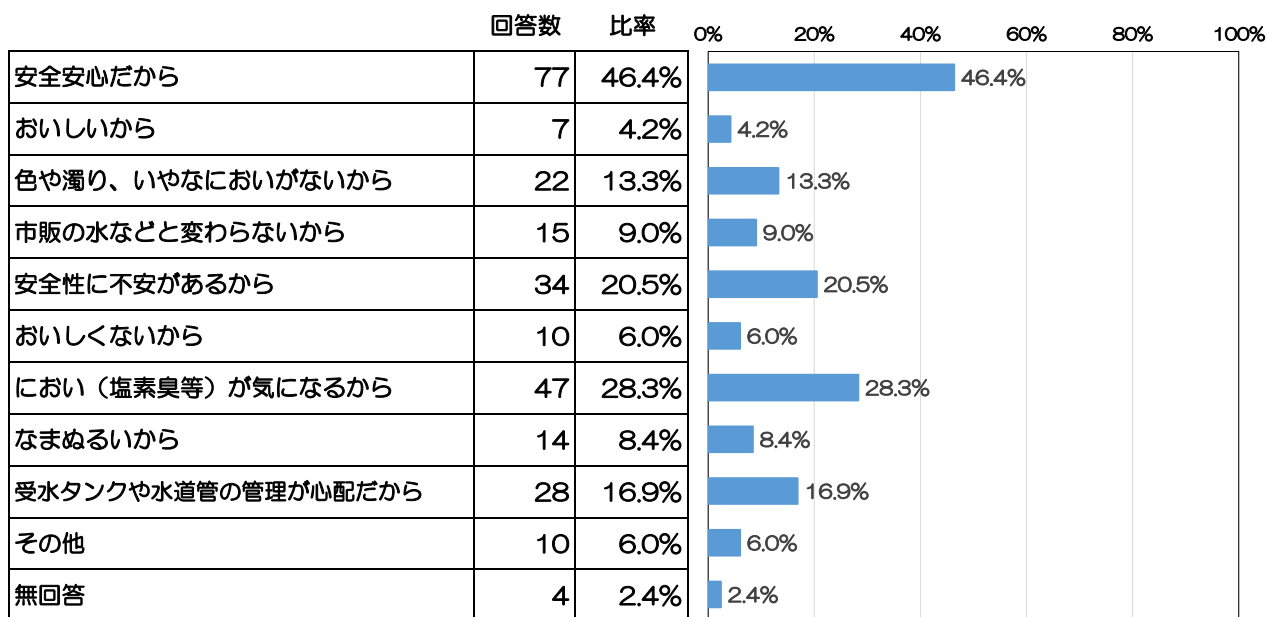
	回答数	比率	0%	20%	40%	60%	80%	100%
安全安心だから	304	78.4%						78.4%
おいしいから	65	16.8%		16.8%				
色や濁り、いやなおいがないから	197	50.8%						50.8%
市販の水などと変わらないから	99	25.5%			25.5%			
安全性に不安があるから	2	0.5%	0.5%					
おいしくないから	0	0.0%	0.0%					
におい（塩素臭等）が気になるから	4	1.0%	1.0%					
なまぬるいから	4	1.0%	1.0%					
受水タンクや水道管の管理が心配だから	1	0.3%	0.3%					
その他	17	4.4%	4.4%					
無回答	3	0.8%	0.8%					

【その他の意見】

- ・安価だから
- ・気にならないからなど

「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78.4%と最も高く、次いで、「色や濁り、いやなおいがないから」が50.8%でした。

(2) 【問1】の回答が「一度沸かしてから飲む」

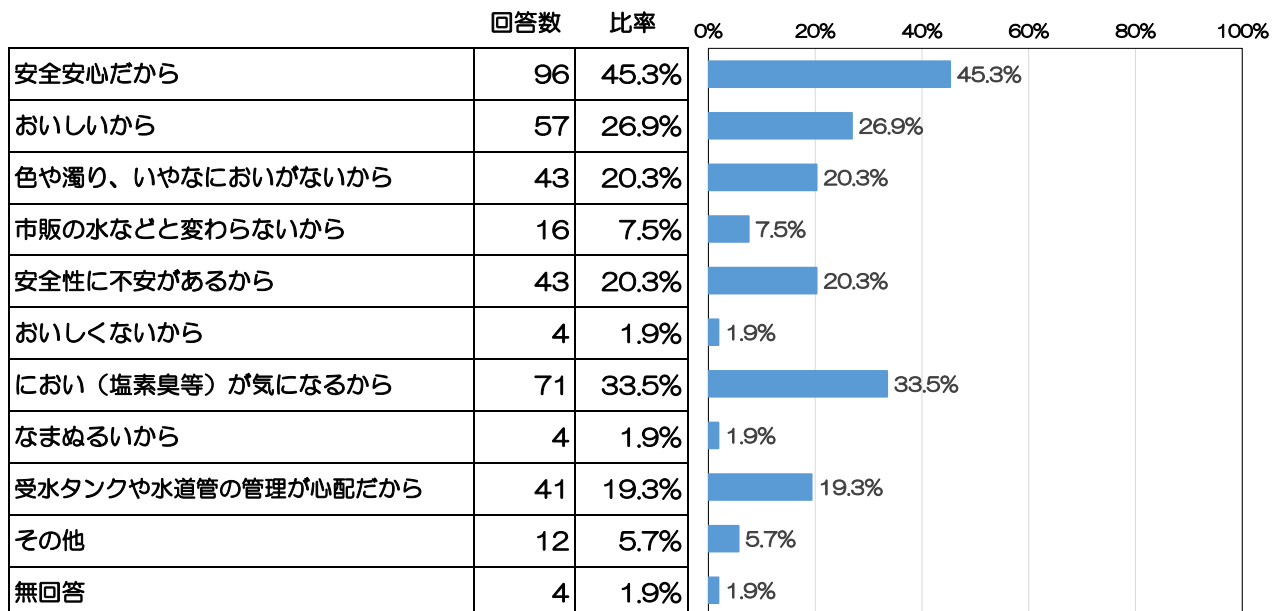


- 【その他の意見】
- お茶を飲むために沸かす
  - 生水を飲む習慣がないからなど

「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46.4%と最も高くなっています。



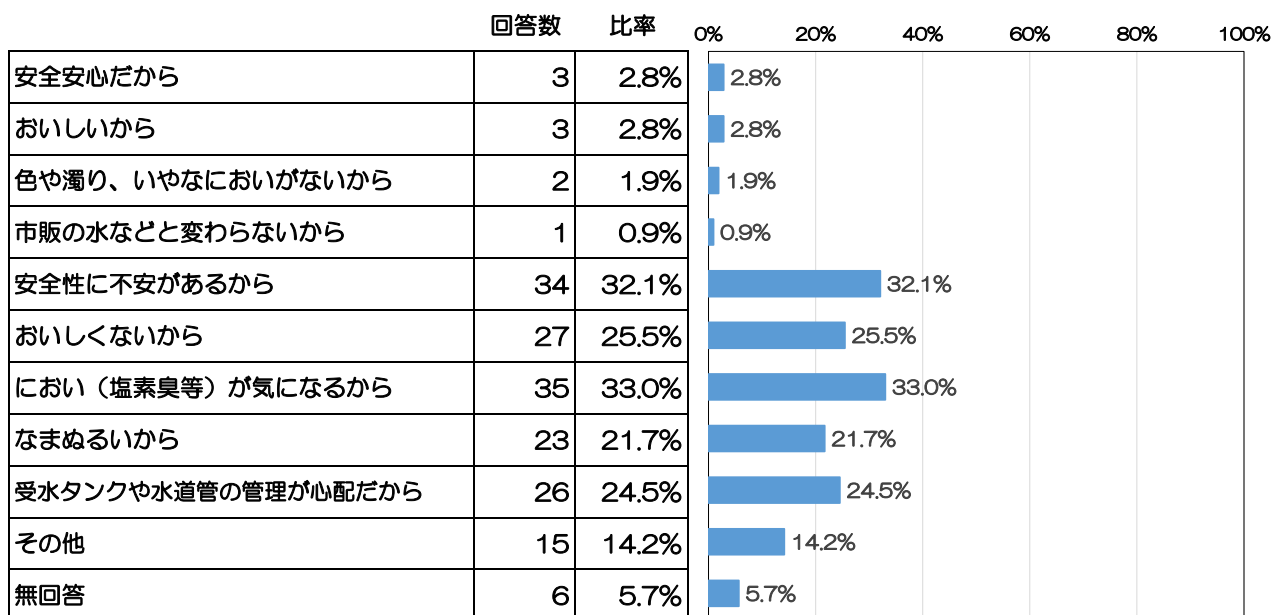
(3) 【問1】の回答が「浄水器を利用して飲む」



- 【その他の意見】
- 浄水器があるから
  - なんとなく
  - 習慣化しているなど

「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45.3%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」

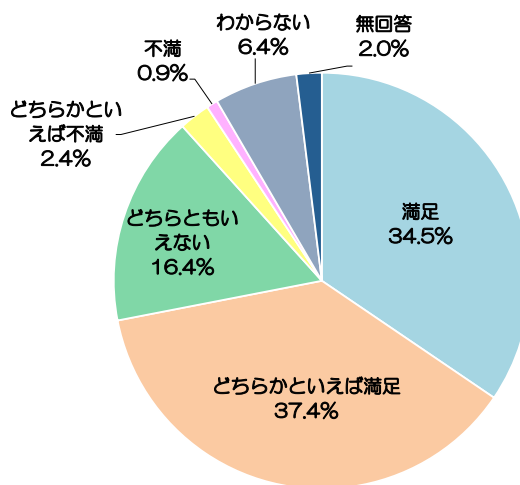


- 【その他の意見】
- ・ウォーターサーバーの水を飲むから
  - ・井戸水だから
  - ・市販の水を買っているからなど

「水道水は飲まない」の回答理由としては、「におい（塩素臭等）が気になるから」が33.0%と最も高く、次いで、「安全性に不安があるから」が32.1%でした。

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？  
（当てはまる番号1つを回答）

	回答数	比率
満足	316	34.5%
どちらかといえば満足	343	37.4%
どちらともいえない	150	16.4%
どちらかといえば不満	22	2.4%
不満	8	0.9%
わからない	59	6.4%
無回答	18	2.0%
合計	916	

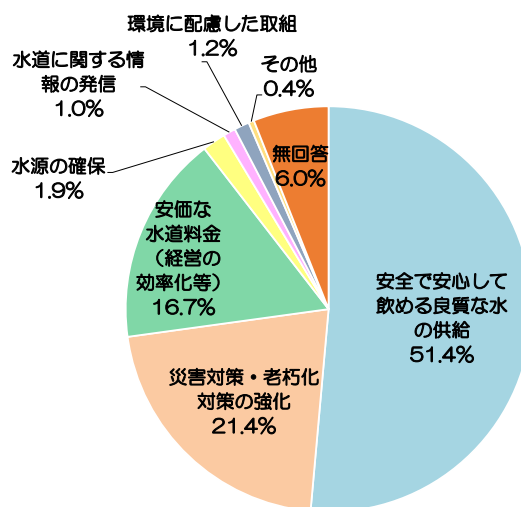


水道事業については、「満足」と「どちらかといえば満足」をあわせると71.9%となり、前回66.8%より5.1ポイント高くなりました。



問4 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？  
 (当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
安全で安心して飲める良質な水の供給	471	51.4%
災害対策・老朽化対策の強化	196	21.4%
安価な水道料金（経営の効率化等）	153	16.7%
水源の確保	17	1.9%
水道に関する情報の発信	9	1.0%
環境に配慮した取組	11	1.2%
その他	4	0.4%
無回答	55	6.0%
合計	916	



【その他の意見】

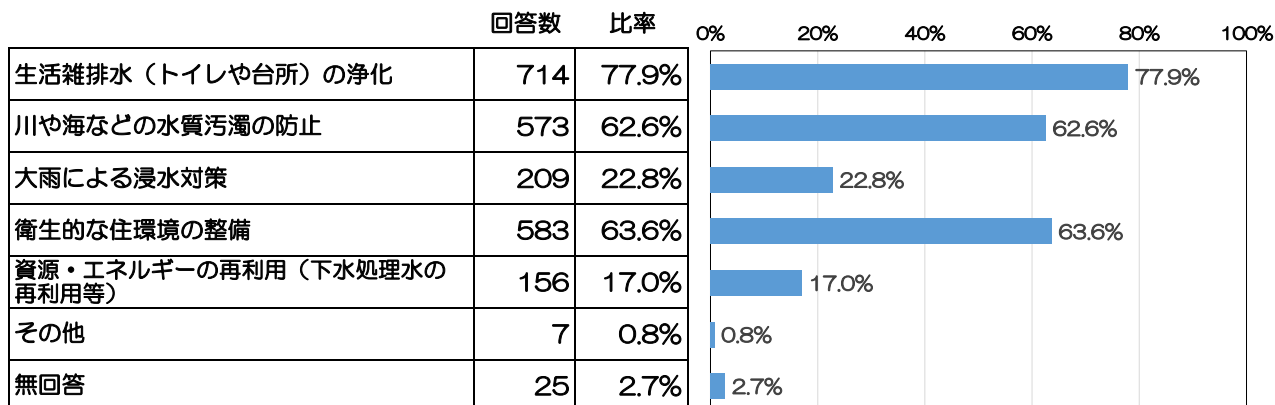
- ・人口減少を見据えての提供エリアの縮小
- ・水源地内の見学など

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51.4%と最も高く、次いで、「災害対策・老朽化対策の強化」が21.4%でした。



## 2 下水道について

問5 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？  
(複数回答)

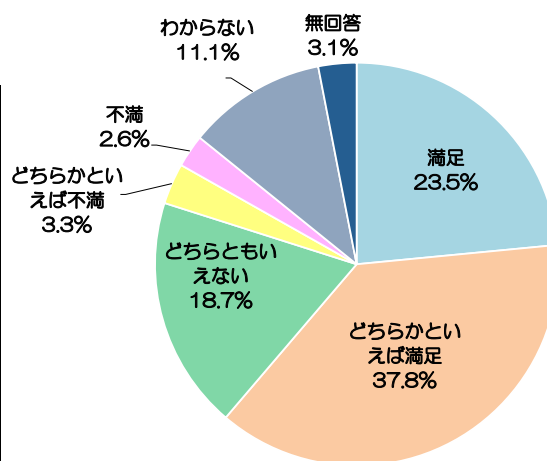


【その他の意見】  
・よく分からないなど

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77.9%と最も高く、続いて、「衛生的な住環境の整備」が63.6%、「川や海などの水質汚濁の防止」が62.6%でした。

問6 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？（当てはまる番号1つを回答）

	回答数	比率
満足	215	23.5%
どちらかといえば満足	346	37.8%
どちらともいえない	171	18.7%
どちらかといえば不満	30	3.3%
不満	24	2.6%
わからない	102	11.1%
無回答	28	3.1%
合計	916	

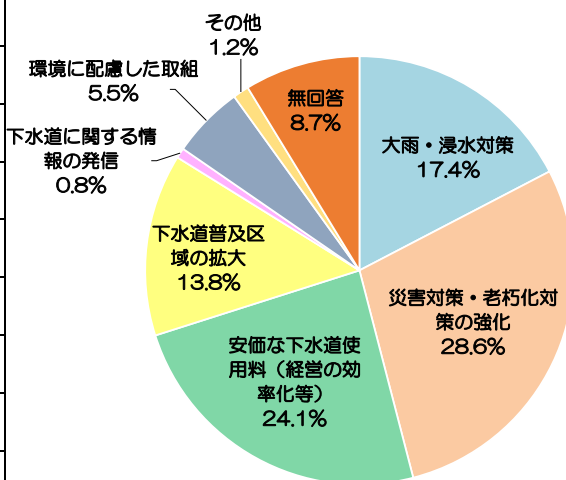


下水道事業については、「満足」と「どちらかといえば満足」をあわせると61.3%となり、前回55.6%より5.7ポイント高くなりました。



問7 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？  
 (当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
大雨・浸水対策	159	17.4%
災害対策・老朽化対策の強化	262	28.6%
安価な下水道使用料（経営の効率化等）	221	24.1%
下水道普及区域の拡大	126	13.8%
下水道に関する情報の発信	7	0.8%
環境に配慮した取組	50	5.5%
その他	11	1.2%
無回答	80	8.7%
合計	916	



【その他の意見】

- ・下水道未利用者への下水道使用料負担についての説明
- ・利用者の実態把握と適正な使用料徴収対策など

「災害対策・老朽化対策の強化」が28.6%と最も高く、次いで、「安価な下水道使用料(経営の効率化等)」については24.1%となり、前回27.9%より3.8ポイント低くなりました。

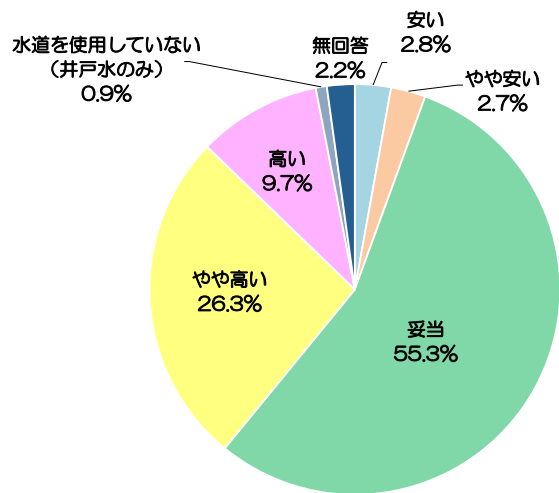




### 3 水道料金・下水道使用料について

問8 水道料金について、どう感じていますか？（当てはまる番号1つを回答）

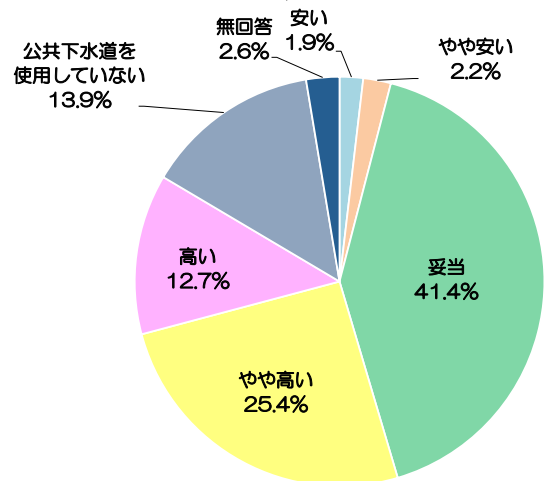
	回答数	比率
安い	26	2.8%
やや安い	25	2.7%
妥当	507	55.3%
やや高い	241	26.3%
高い	89	9.7%
水道を使用していない（井戸水のみ）	8	0.9%
無回答	20	2.2%
合計	916	



水道料金については、「妥当」が55.3%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36.0%となり、「安い」と「やや安い」をあわせた5.5%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。

問9 下水道使用料について、どう感じていますか？（当てはまる番号1つを回答）

	回答数	比率
安い	17	1.9%
やや安い	20	2.2%
妥当	379	41.4%
やや高い	233	25.4%
高い	116	12.7%
公共下水道を使用していない	127	13.9%
無回答	24	2.6%
合計	916	



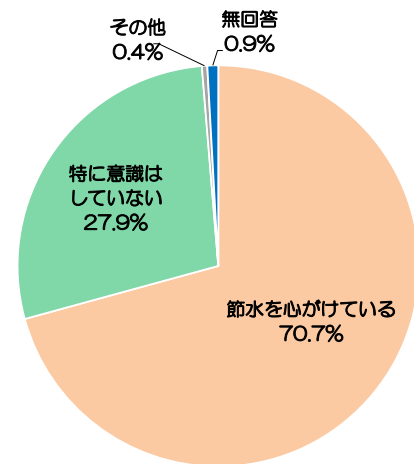
下水道使用料については、「妥当」が41.4%と最も高くなっています。しかし、「やや高い」と「高い」をあわせると38.1%となり、「安い」と「やや安い」をあわせた4.1%と比較すると、高いと感じている人の割合が高くなっており、前回と同様の傾向にありました。



## 4 節水について

問10 ご家庭では、日ごろから節水を心がけていますか？  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
節水を心がけている	648	70.7%
特に意識はしていない	256	27.9%
その他	4	0.4%
無回答	8	0.9%
合計	916	



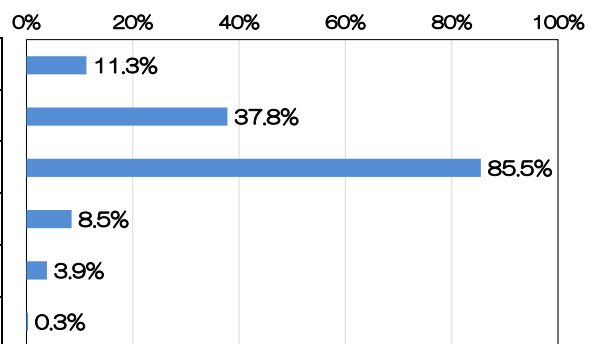
【その他の意見】

- ・節水しようとしているができていないかわからない
- ・節水をしているのは自分だけで、家族は使いたい放題など

日ごろの節水については、「節水を心がけている」が70.7%と前回と同様に最も高くなっています。

問11 【問10】で「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？（複数回答）

	回答数	比率
節水型機器を設置	73	11.3%
風呂の残り湯の活用	245	37.8%
こまめな蛇口の開閉	554	85.5%
雨水の活用（庭の水まきなどに利用）	55	8.5%
その他	25	3.9%
無回答	2	0.3%



【その他の意見】

- ・風呂はなるべくシャワーですませる
- ・洗濯の回数を減らすなど

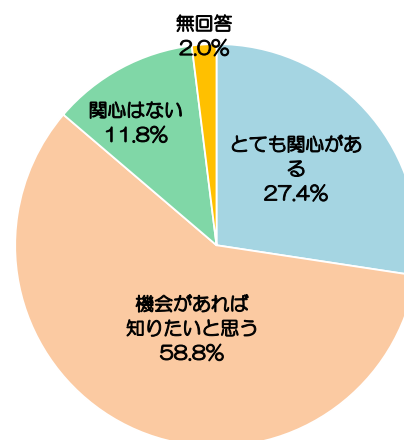
節水を心がけている人の節水の方法については、「こまめな蛇口の開閉」が85.5%と最も高く、次いで、「風呂の残り湯の活用」が37.8%と前回と同様の傾向にありました。



## 5 災害対策・老朽化対策について

問12 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？  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
とても関心がある	251	27.4%
機会があれば知りたいと思う	539	58.8%
関心はない	108	11.8%
無回答	18	2.0%
合計	916	



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」をあわせるとが86.2%となり、関心の高さを表しています。

問13 【問12】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？（複数回答）

	回答数	比率
水道・下水道施設の現状	422	53.4%
災害対策・老朽化対策の内容	547	69.2%
災害対策・老朽化対策に必要な費用	310	39.2%
災害時における水道・下水道施設の被害想定	315	39.9%
その他	5	0.6%
無回答	14	1.8%

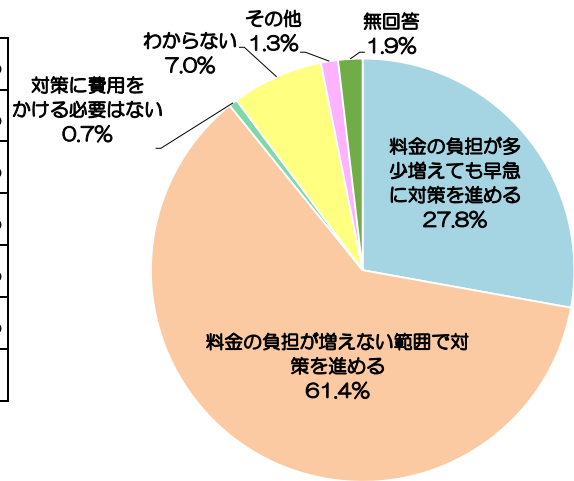
【その他の意見】

- ・家の周りの老朽化、経過年数、今後の工事対応
- ・私水道の老朽化対策はどうしたらよいかなど

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69.2%と最も高く、次いで、「水道・下水道施設の現状」が53.4%でした。

問14 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？  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
料金の負担が多少増えても早急に対策を進める	255	27.8%
料金の負担が増えない範囲で対策を進める	562	61.4%
対策に費用をかける必要はない	6	0.7%
わからない	64	7.0%
その他	12	1.3%
無回答	17	1.9%
合計	916	



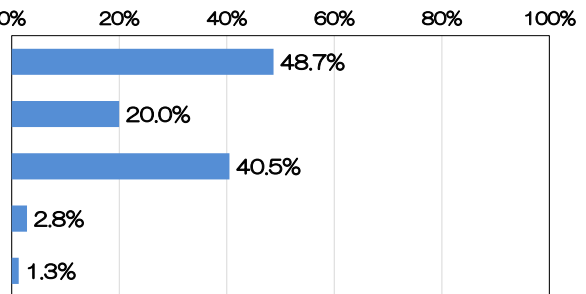
【その他の意見】

- ・補助金などを有効利用してほしい
- ・負担が増えないよう早めの対策、管理を進めるなど

災害対策・老朽化対策に多額の費用がかかることについては、「料金の負担が増えない範囲で対策を進める」が61.4%あるなか、「料金の負担が多少増えても早急に対策を進める」が27.8%と約3.6人に1人は早急な対策が必要だと感じていることが分かります。

問15 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？  
(複数回答)

	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	446	48.7%
ポリタンクなどを準備している	183	20.0%
何もしていない	371	40.5%
その他	26	2.8%
無回答	12	1.3%



【その他の意見】

- ・井戸水の利用
- ・お風呂に水をためるなど

「ペットボトル水などの飲用水を備蓄している」が48.7%と最も高く、「ポリタンクなどを準備している」とあわせると68.7%となり、前回41.7%より27ポイント高くなりました。

■ 「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！



## 6 水道・下水道の広報等について

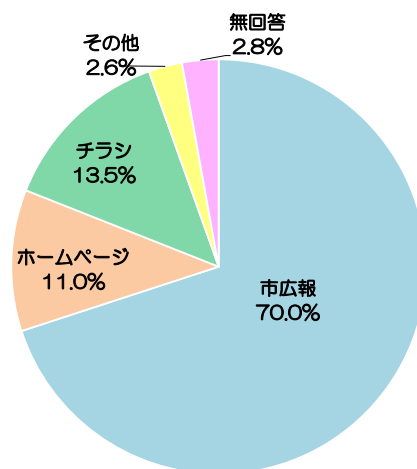
問16 どのような方法であれば、水道・下水道に関する情報を入手しやすいと思いますか？  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
市広報	641	70.0%
ホームページ	101	11.0%
チラシ	124	13.5%
その他	24	2.6%
無回答	26	2.8%
合計	916	

【その他の意見】

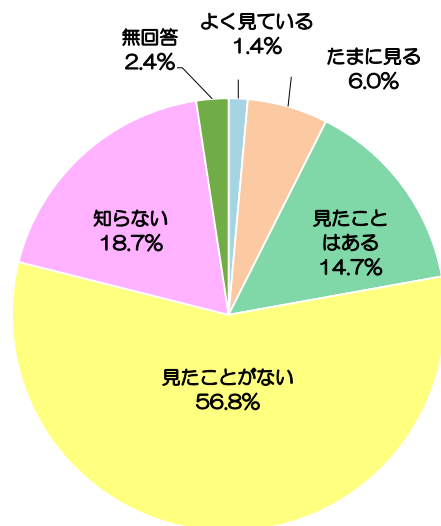
- ・テレビ ・SNS
- ・イベントの開催など

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70.0%と最も高く、次いで、「チラシ」が13.5%と前回と同様の傾向にありました。



問17 上下水道局のホームページについておうかがいします。  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
よく見ている	13	1.4%
たまに見る	55	6.0%
見たことはある	135	14.7%
見たことがない	520	56.8%
知らない	171	18.7%
無回答	22	2.4%
合計	916	

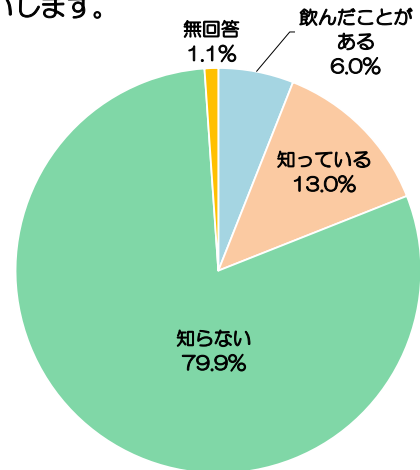


上下水道局のホームページについては、「よく見ている」、「たまに見る」、「見たことはある」をあわせると22.1%となり、前回17.0%より5.1ポイント高くなったものの認知度は低い状況です。



問18 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。  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
飲んだことがある	55	6.0%
知っている	119	13.0%
知らない	732	79.9%
無回答	10	1.1%
合計	916	



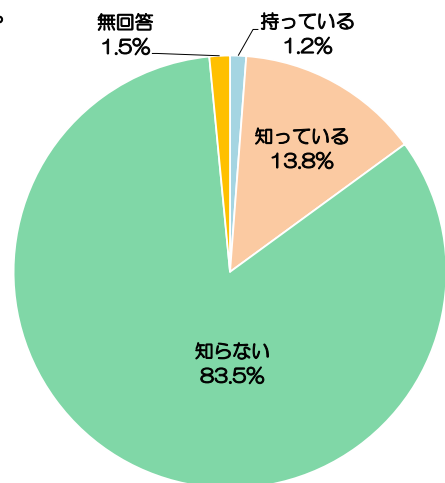
上下水道局のペットボトル水「淡如水」については、「知っている」、「飲んだことがある」をあわせると19.0%となり、認知度は低い状況です。

「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19 防府市の「マンホールカード」についておうかがいします。  
(当てはまる番号1つを回答)

	回答数	比率
持っている	11	1.2%
知っている	126	13.8%
知らない	765	83.5%
無回答	14	1.5%
合計	916	



防府市の「マンホールカード」については、「知っている」、「持っている」をあわせると15.0%となり認知度は低い状況です。

「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組の一つで、マンホール蓋を全国统一規格のコレクションカードにして紹介するものです。  
現在は、アスピラートにて配布しています。

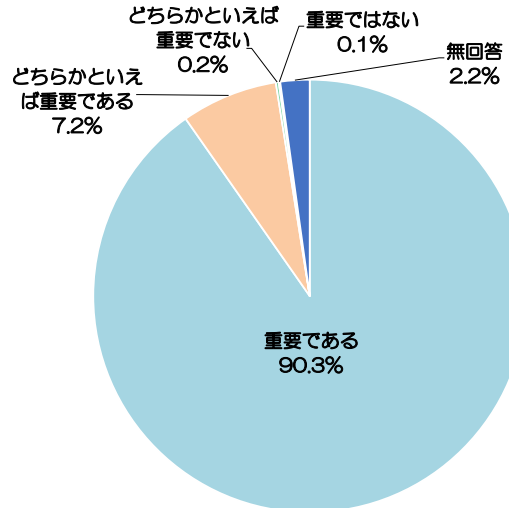


## 7 水道事業・下水道事業について

問20 水道事業・下水道事業の(A)から(G)の取組について、あなたがどれくらい重要だと思うかお答えください。  
 選択肢の中からもっとも当てはまると思う数字をそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

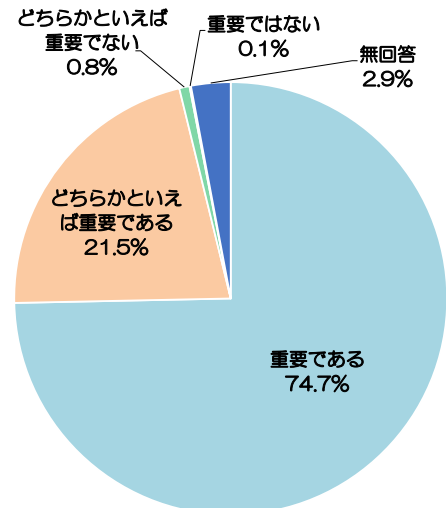
### (A) 安全で安心して飲める良質な水の供給

	回答数	比率
重要である	827	90.3%
どちらかといえば重要である	66	7.2%
どちらかといえば重要でない	2	0.2%
重要ではない	1	0.1%
無回答	20	2.2%
合計	916	



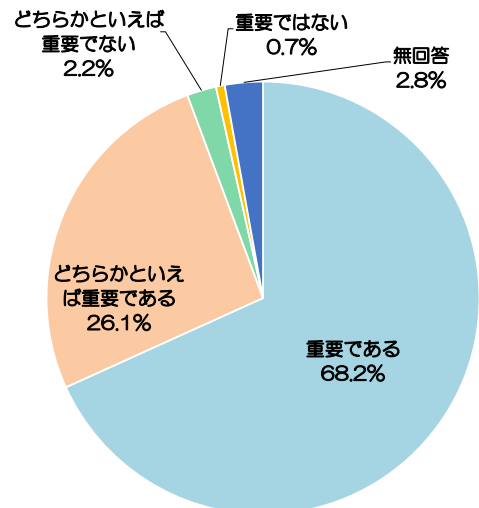
### (B) 汚水を適切に処理し、海などの水質汚濁の防止

	回答数	比率
重要である	684	74.7%
どちらかといえば重要である	197	21.5%
どちらかといえば重要でない	7	0.8%
重要ではない	1	0.1%
無回答	27	2.9%
合計	916	



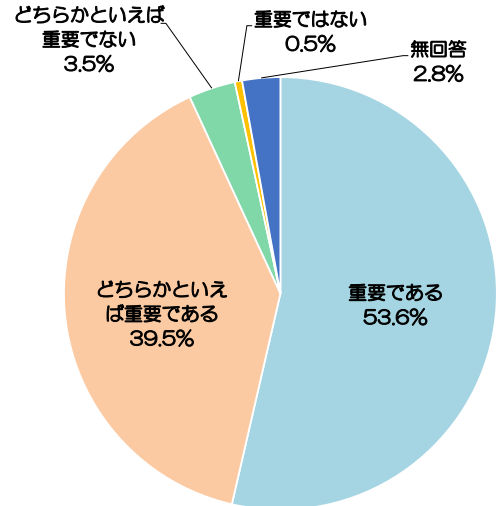
### (C) 大雨による浸水対策

	回答数	比率
重要である	625	68.2%
どちらかといえば重要である	239	26.1%
どちらかといえば重要でない	20	2.2%
重要ではない	6	0.7%
無回答	26	2.8%
合計	916	



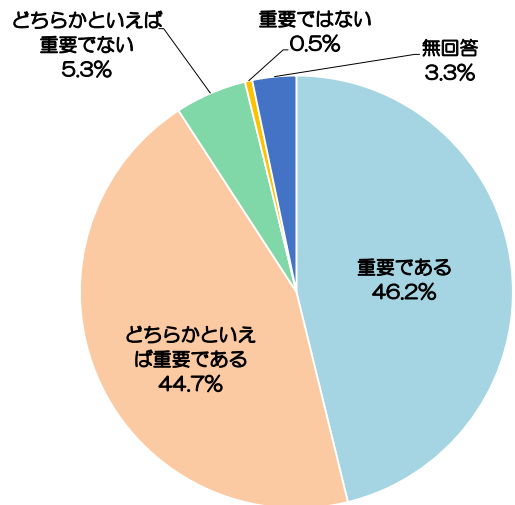
(D) 古くなった施設を計画的に更新する

	回答数	比率
重要である	491	53.6%
どちらかといえば重要である	362	39.5%
どちらかといえば重要でない	32	3.5%
重要ではない	5	0.5%
無回答	26	2.8%
合計	916	



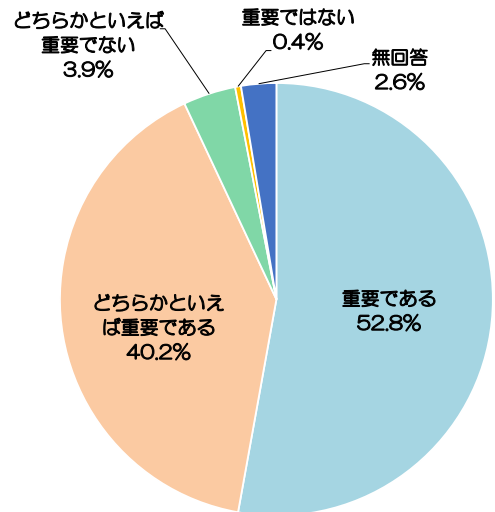
(E) 施設の耐震化の取組

	回答数	比率
重要である	423	46.2%
どちらかといえば重要である	409	44.7%
どちらかといえば重要でない	49	5.3%
重要ではない	5	0.5%
無回答	30	3.3%
合計	916	



(F) 環境に配慮した取組

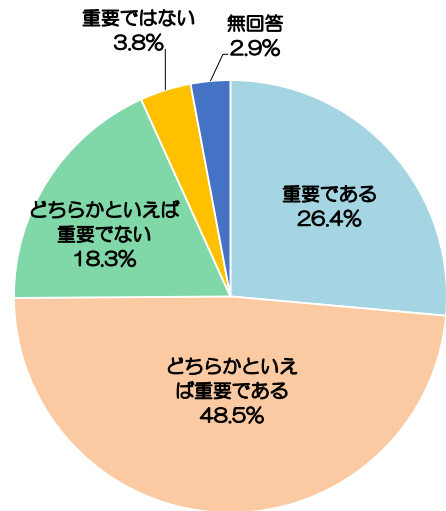
	回答数	比率
重要である	484	52.8%
どちらかといえば重要である	368	40.2%
どちらかといえば重要でない	36	3.9%
重要ではない	4	0.4%
無回答	24	2.6%
合計	916	





(G) 広報活動の充実

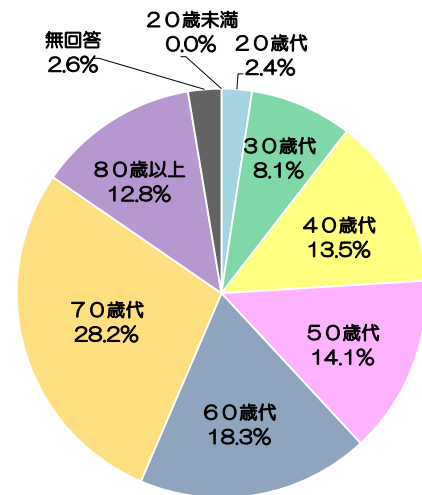
	回答数	比率
重要である	242	26.4%
どちらかといえば重要である	444	48.5%
どちらかといえば重要でない	168	18.3%
重要ではない	35	3.8%
無回答	27	2.9%
合計	916	



☆ あなた自身のことについておうかがいします。（当てはまる番号1つを回答）

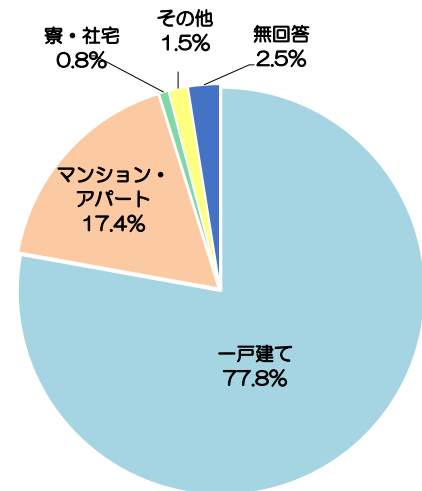
【年齢】

	回答数	比率
20歳未満	0	0.0%
20歳代	22	2.4%
30歳代	74	8.1%
40歳代	124	13.5%
50歳代	129	14.1%
60歳代	168	18.3%
70歳代	258	28.2%
80歳以上	117	12.8%
無回答	24	2.6%
合計	916	



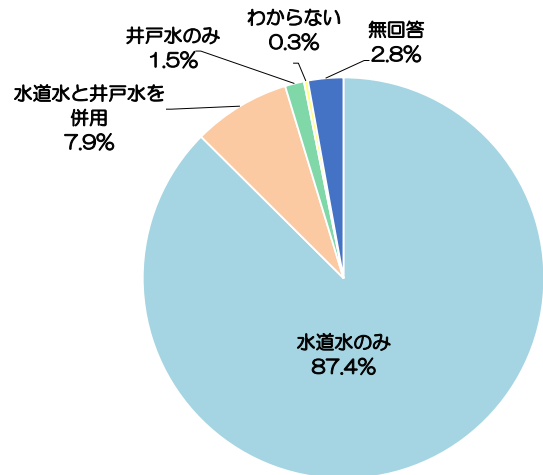
【住宅の種類】

	回答数	比率
一戸建て	713	77.8%
マンション・アパート	159	17.4%
寮・社宅	7	0.8%
その他	14	1.5%
無回答	23	2.5%
合計	916	



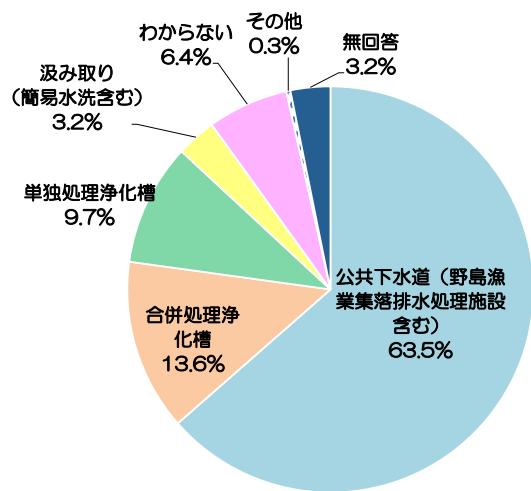
【水の利用】

	回答数	比率
水道水のみ	801	87.4%
水道水と井戸水を併用	72	7.9%
井戸水のみ	14	1.5%
わからない	3	0.3%
無回答	26	2.8%
合計	916	



【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）	582	63.5%
合併処理浄化槽	125	13.6%
単独処理浄化槽	89	9.7%
汲み取り（簡易水洗含む）	29	3.2%
わからない	59	6.4%
その他	3	0.3%
無回答	29	3.2%
合計	916	



【お住まいの地域】

	回答数	比率
牟礼	115	12.6%
松崎	95	10.4%
佐波	73	8.0%
勝間	47	5.1%
華浦	68	7.4%
新田	82	9.0%
野島	0	0.0%
向島	8	0.9%
中関	76	8.3%
華城	124	13.5%
西浦	24	2.6%
右田	58	6.3%
玉祖	35	3.8%
富海	16	1.7%
大道	39	4.3%
その他	32	3.5%
無回答	24	2.6%
合計	916	

