

# 防府市の水道・下水道に関するお客様アンケート（案）

平成30年（2018年） 月  
防府市上下水道局

日ごろから防府市の水道や下水道をご利用いただき、誠にありがとうございます。

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す。

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ています。

お手数をおかけしますが、アンケートの趣旨をご理解の上、ご協力くださるようお願いいたします。

なお、誠に勝手ながら、ご記入いただいたアンケート用紙は、

平成30年（2018年） 月 日（ ）まで

に同封の返信用封筒（切手不要）でご返送くださるようお願いいたします。

日本水道協会キャラクター

「Dr.すいどー」

アンケートは全部で27問、所要時間は5～10分です。  
心ばかりの品ですが、防府市のマンホール蓋・日本水道協会キャラクター「Dr.すいどー」・日本下水道協会マスコットキャラクター「スイスイ」のシールを作成しましたので同封しています。



[問合せ先]

防府市上下水道局 経営企画課 企画係

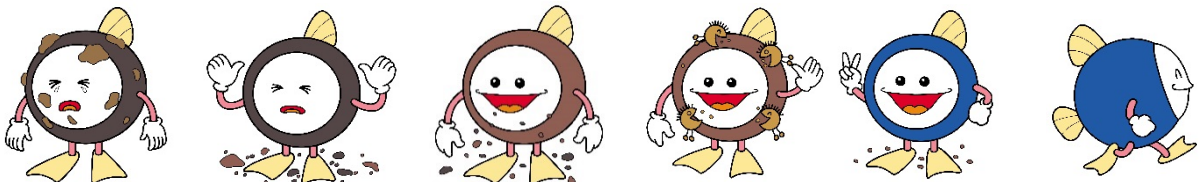
〒747-0841 防府市仁井令町13番1号

Tel (0835) 25-2409

Fax (0835) 25-2269

E-mail skikaku@city.hofu.yamaguchi.jp

日本下水道協会マスコットキャラクター「スイスイ」



## 回答記入上のお願い

- 1 アンケートは無記名での回答となっていますので、遠慮なく率直なご意見をお寄せください。
- 2 回答は、基本的に該当する番号に○をつけてください。当てはまる番号1つに○、当てはまる番号すべてに○、当てはまる番号3つ以内に○をつけるものがありますのでご注意ください。
- 3 各項目に関する説明を黄色の紙に記載していますので参考にしてください。

## 1 水道について

※ 黄色の紙の【1 水道について】を参考にしてください。



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つに○）

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1 そのまま飲む（または冷やして飲む） | 2 一度沸かしてから飲む |
| 3 浄水器を利用して飲む        | 4 水道水は飲まない   |
| 5 その他（              | ）            |

問2 【問1】の回答を選択された理由を教えてください。

（当てはまる番号すべてに○）

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1 安全安心だから            | 2 おいしいから         |
| 3 色や濁り、いやなおいがないから    | 4 市販の水などと変わらないから |
| 5 安全性に不安があるから        | 6 おいしくないから       |
| 7 におい（塩素臭等）が気になるから   | 8 なまぬるいから        |
| 9 受水タンクや水道管の管理が心配だから |                  |
| 10 その他（              | ）                |

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つに○）

- |              |              |             |
|--------------|--------------|-------------|
| 1 満足         | 2 どちらかといえば満足 | 3 どちらともいえない |
| 4 どちらかといえば不満 | 5 不満         | 6 わからない     |

問4 【問3】で「4 どちらかといえば不満」または「5 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？（当てはまる番号すべてに○）

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1 対応が悪い      | 2 水道水の安全性が不安である |
| 3 水道水がおいしくない | 4 水道料金が高い       |
| 5 震災対策が十分でない | 6 断水時の対応が十分でない  |
| 7 情報提供が十分でない |                 |
| 8 その他（       | ）               |

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？

(当てはまるもの3つ以内に○)

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| 1 安全で安心して飲める良質な水の供給 | 2 災害対策・老朽化対策の強化 |
| 3 安価な水道料金（経営の効率化等）  | 4 水源の確保         |
| 5 水道に関する情報の発信       | 6 環境に配慮した取組     |
| 7 その他（              | ）               |

## 2 下水道について

※ 黄色の紙の【2 下水道について】を参考にして  
ください。



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えますか？

(当てはまる番号すべてに○)

- |                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| 1 生活雑排水（トイレや台所）の浄化         | 2 川や海などの水質汚濁の防止 |
| 3 大雨による浸水対策                | 4 衛生的な住環境の整備    |
| 5 資源・エネルギーの再利用（下水処理水の再利用等） |                 |
| 6 その他（                     | ）               |

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？（当てはまる番号1つに○）

- |              |              |             |
|--------------|--------------|-------------|
| 1 満足         | 2 どちらかといえば満足 | 3 どちらともいえない |
| 4 どちらかといえば不満 | 5 不満         | 6 わからない     |

問8 【問7】で「4 どちらかといえば不満」または「5 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？（当てはまる番号すべてに○）

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| 1 対応が悪い            | 2 普及が進んでいない  |
| 3 下水道使用料が高い        | 4 震災対策が十分でない |
| 5 大雨・浸水の対策が十分でない   | 6 情報提供が十分でない |
| 7 下水道施設の臭気対策が十分でない |              |
| 8 その他（             | ）            |

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？

(当てはまる番号3つ以内に○)

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| 1 大雨・浸水対策            | 2 災害対策・老朽化対策の強化 |
| 3 安価な下水道使用料（経営の効率化等） | 4 下水道普及区域の拡大    |
| 5 下水道に関する情報の発信       | 6 環境に配慮した取組     |
| 7 その他（               | ）               |



問15 【問14】で「1 常に節水をしている」または「2 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？（当てはまる番号すべてに○）

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1 節水型機器を設置  | 2 風呂の残り湯の活用 |
| 3 こまめな蛇口の開閉 | 4 雨水の活用     |
| 5 その他（      | ）           |

## 5 災害対策・老朽化対策について

※ 黄色の紙の【5 災害対策・老朽化対策について】を参考にしてください。

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？

（当てはまる番号1つに○）

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1 とても関心がある | 2 機会があれば知りたいと思う |
| 3 関心はない    |                 |

問17 【問16】で「1 とても関心がある」または「2 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？（当てはまる番号すべてに○）

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| 1 水道・下水道施設の現状          | 2 災害対策・老朽化対策の内容 |
| 3 災害対策・老朽化対策に必要な費用     |                 |
| 4 災害時における水道・下水道施設の被害想定 |                 |
| 5 その他（                 | ）               |

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？

（当てはまる番号1つに○）

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1 料金値上げはやむを得ないので早急に対策を進める |   |
| 2 料金値上げをしない程度で対策を進める      |   |
| 3 対策に費用をかける必要はない          |   |
| 4 わからない                   |   |
| 5 その他（                    | ） |

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？

（当てはまる番号すべてに○）

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1 ペットボトル水などの飲用水を備蓄している |   |
| 2 ポリタンクなどに水をためて備蓄している  |   |
| 3 何もしていない              |   |
| 4 その他（                 | ） |



## 6 水道・下水道の広報等について

※ 黄色の紙の【6 水道・下水道の広報等について】を参考にしてください。



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？  
(当てはまる番号すべてに○)

- 1 水道・下水道に関する各種手続き方法
- 2 水道水源の貯水量情報
- 3 水源、水道水および下水処理水の水質検査の結果
- 4 災害対策
- 5 断水・濁水の情報
- 6 水道・下水道の施設の更新状況
- 7 水道・下水道事業の経営状況
- 8 水道料金、下水道使用料のしくみ
- 9 悪質な工事業者などの注意情報
- 10 下水道に関する各種助成制度
- 11 上下水道局が開催するイベント情報
- 12 水道・下水道工事（通行規制など）の情報
- 13 その他（ )

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？ (当てはまる番号1つに○)

- 1 市広報
- 2 ホームページ
- 3 メールサービス
- 4 チラシ
- 5 その他（ )

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。  
(当てはまる番号1つに○)

- 1 よく見ている
- 2 たまに見る
- 3 見たことはある
- 4 見たことがない
- 5 知らない

問23 【問22】で「1 よく見ている」または「2 たまに見る」または「3 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？ (当てはまる番号すべてに○)

- 1 知りたい情報がすぐに見つかる
- 2 情報の内容がわかりやすい
- 3 デザインが良い
- 4 知りたい情報を見つけにくい
- 5 情報の内容がわかりにくい
- 6 デザインが悪い
- 7 その他（ )

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。  
(当てはまる番号1つに○)

- 1 飲んだことがある
- 2 知っている
- 3 知らない

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。

(当てはまる番号1つに○)

- |         |         |        |
|---------|---------|--------|
| 1 持っている | 2 知っている | 3 知らない |
|---------|---------|--------|

問26 職員の対応についてどう感じていますか？(当てはまる番号1つに○)

- |                |              |             |
|----------------|--------------|-------------|
| 1 良い           | 2 どちらかといえば良い | 3 どちらともいえない |
| 4 どちらかといえば悪い   | 5 悪い         |             |
| 6 職員と対応したことはない |              |             |

問27 【問26】で「4 どちらかといえば悪い」または「5 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？(当てはまる番号すべてに○)

- |            |                   |
|------------|-------------------|
| 1 電話の対応が悪い | 2 接客(現場での対応含む)が悪い |
| 3 身だしなみが悪い | 4 対応が遅い           |
| 5 その他( )   |                   |



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。

☆ あなた自身のことについておうかがいします。(当てはまる番号に○)

【性別】

1 男性	2 女性
------	------

【年齢】

1 20歳未満	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代
5 50歳代	6 60歳代	7 70歳代	8 80歳以上

【住宅の種類】

1 一戸建て	2 マンション・アパート	3 寮・社宅	4 その他
--------	--------------	--------	-------

【水の利用】

1 水道水のみ	2 水道水と井戸水を併用	3 井戸水のみ	4 わからない
---------	--------------	---------	---------

【トイレの処理形態】

1 公共下水道（野島漁業集落排水処理施設含む）	
2 合併処理浄化槽	3 単独処理浄化槽
4 汲み取り（簡易水洗含む）	5 わからない
6 その他（	）

【お住まいの地域】

1 牟礼	2 松崎	3 佐波	4 勝間	5 華浦	6 新田
7 野島	8 向島	9 中関	10 華城	11 西浦	12 右田
13 玉祖	14 富海	15 大道	16 その他		

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。  
アンケート回答用紙や返信用封筒にお名前やご住所の記入は不要です。

同封の返信用封筒（切手不要）に入れて投函をお願いします。



個人情報の保護について

- 1 アンケート結果は、統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。個人を特定する情報がいかなる場合にも表記されることはなく、情報管理、個人情報の保護を含め、皆様にご迷惑をおかけすることは一切ございません。
- 2 統計処理した結果については、後日ホームページ等で公表する予定です。