

# 水道及び下水道に関する お客さま意識調査 報告書

山元町上下水道事業所

平成26年10月



## 1 調査の目的

この調査は、水道及び下水道を利用いただいているお客さまのご意見・ご要望をうかがい、今後の事業運営及び施策の企画・立案等に役立てることを目的として実施する。

## 2 調査の内容

- (1) 水道水の安全性と節水について
- (2) 災害時における飲料水の確保について
- (3) 水道及び下水道の利用状況について
- (4) 上下水道事業の満足度について
- (5) 料金及び検針方法について

## 3 調査の概要

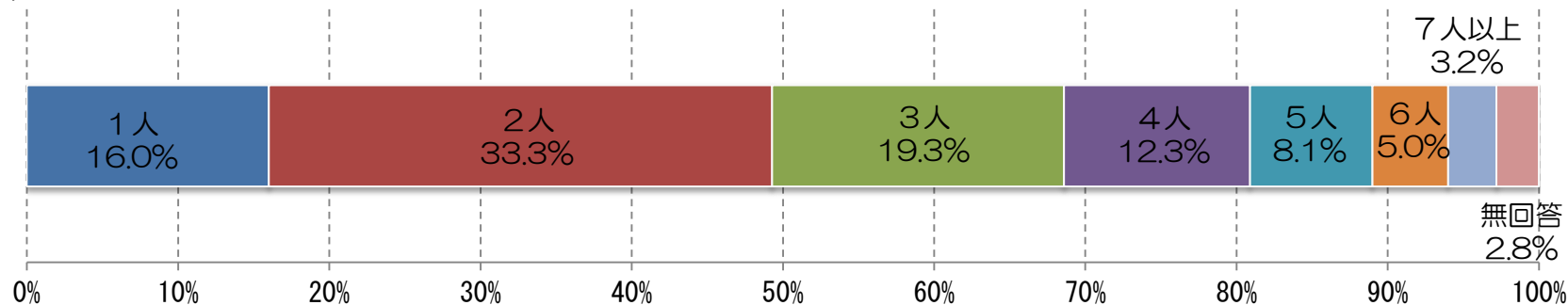
- (1) 調査項目 水道事業及び下水道事業に関する18問
- (2) 調査地域 山元町内全域
- (3) 調査対象 全契約者 4,288件
- (4) 調査方法 水道メーター検針時ポスティング配布、郵送回収
- (5) 調査期間 ①北部検針地区 平成26年6月16日（月）から7月9日（水）  
②南部検針地区 平成26年7月14日（月）から8月8日（金）
- (6) 回収数 1,993件（回収率 46.5%）

#### 4 回答者の属性

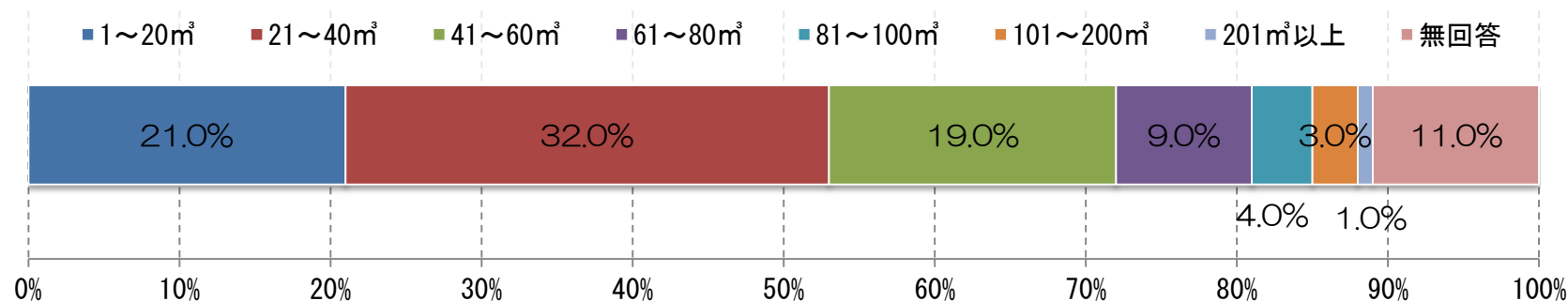
〔地域〕

八手庭	横山	大平	小平	鷺足	山寺	山下	浅生原	高瀬	合戦原	真庭	久保間	中山	下郷	町	上平	磯	中浜	新浜	笠野	花釜	牛橋	無回答
53	72	114	38	48	149	205	270	138	77	74	22	56	138	123	31	9	13	2	20	203	83	55
2.7%	3.6%	5.7%	1.9%	2.4%	7.5%	10.2%	13.4%	6.9%	3.9%	3.7%	1.1%	2.8%	6.9%	6.2%	1.6%	0.5%	0.7%	0.1%	1.0%	10.2%	4.2%	2.8%

〔家族人数〕



〔使用水量〕



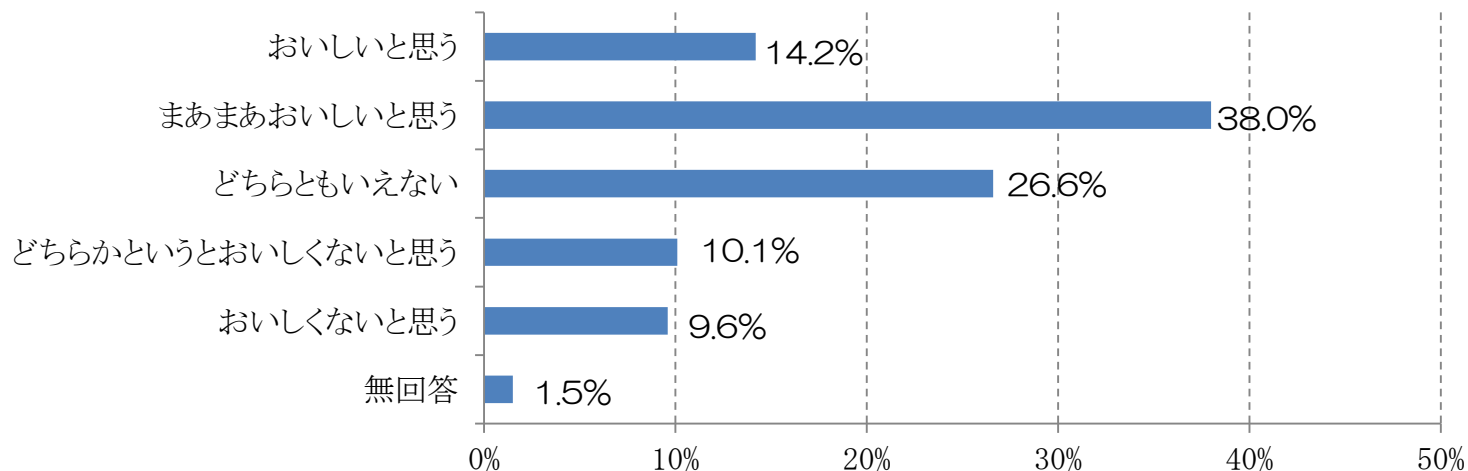
## 1 「水道水のおいしさ」の認識

□ 「おいしい」「まあおいしい」が 52.2%、「おいしくない」「どちらかというとおいしくない」は 19.7%

問1 上下水道事業所では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取り組みを行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。（○は1つだけ）

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1 おいしいと思う     | 4 どちらかというとおいしくないと思う |
| 2 まあまあおいしいと思う | 5 おいしくないと思う         |
| 3 どちらともいえない   |                     |

「おいしいと思う」14.2%、「まあまあおいしいと思う」38.0%を合わせた 52.2%の方が、水道水をおいしいと感じています。



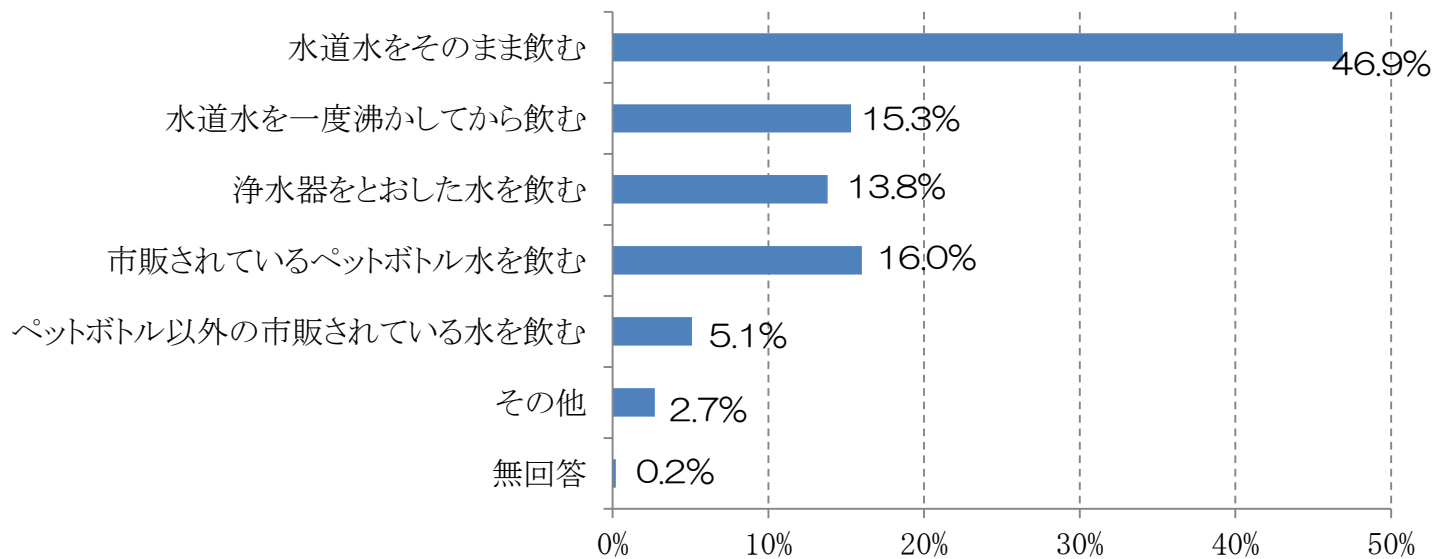
## 2 家庭で主に飲んでいる水

- もっとも多いのは「水道水をそのまま飲む」が 46.9%、次いで「市販されているペットボトル水を飲む」が 16.0%

問2 主にどのような水を飲んでいますか。（○は1つだけ）

- |                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| 1 水道水をそのまま飲む<br>(冷やして飲む場合を含む) | 4 市販されているペットボトル水を飲む |
| 2 水道水を一度沸かしてから飲む              | 5 ペットボトル以外の市販の水を飲む  |
| 3 浄水器をとおした水を飲む                | 6 その他               |

家庭で主に飲んでいる水は、「水道水をそのまま飲む」が 46.9%で最も多く、次いで「市販されているペットボトル水を飲む」が 16.0%となっており、「ペットボトル以外の市販されている水」の 5.1%と合わせて 22.1%が、市販の水を飲んでいます。「その他」としては、井戸水や湧水等を飲んでいます。



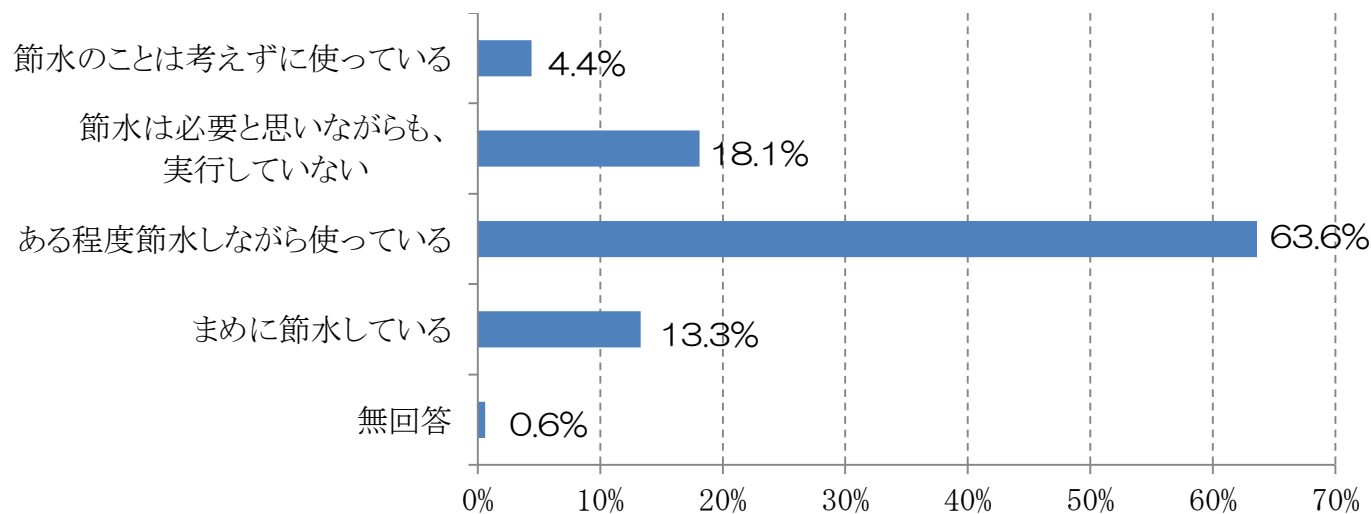
### 3 「節水」意識

□ 最も多いのは「ある程度節水しながら使っている」で 63.6%

問3 日ごろ、節水を意識して水を使用していますか。(○は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている
- 2 節水は必要と思いつながら、実行していない
- 3 ある程度節水しながら使っている
- 4 まめに節水している

普段の生活での水の使い方については、「ある程度節水しながら使っている」が 63.6%で最も高く、次いで「節水は必要と思いつながら、実行していない」が 18.1%、「まめに節水している」が 13.3%、「節水のことは考えずに使っている」が 4.4%となっており、7割強の方が節水を実行しています。



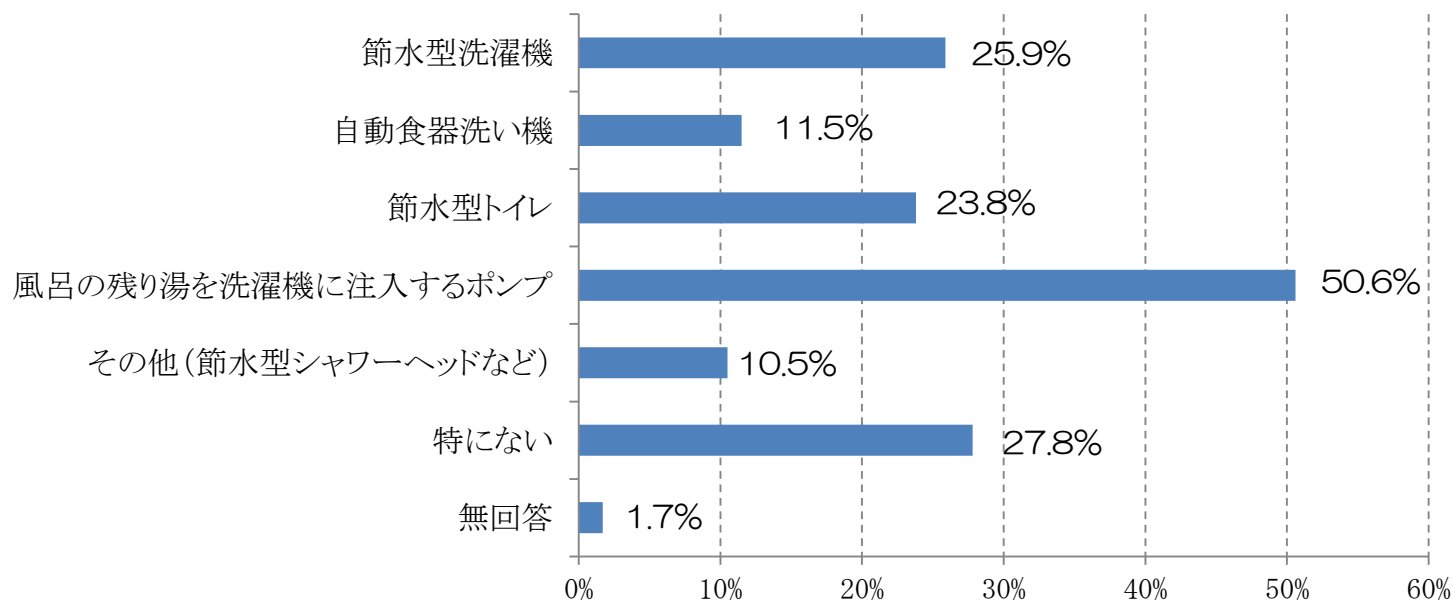
#### 4 使用している節水機器

□ 最も多いのは「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」で 50.6%、次いで「特にない」が 27.8%

問4 次のうち現在お使いになっている節水機器はありますか。（〇はいくつでも）

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| 1 節水型洗濯機  | 4 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ |
| 2 自動食器洗い機 | 5 その他（節水型シャワーヘッドなど）  |
| 3 節水型トイレ  | 6 特にない               |

使用している節水機器としては、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」が 50.6%で最も高く、次いで「特にない」が 27.8%、「節水型洗濯機」が 25.9%、「節水型トイレ」が 23.8%、「自動食器洗い機」が 11.5%となっています。



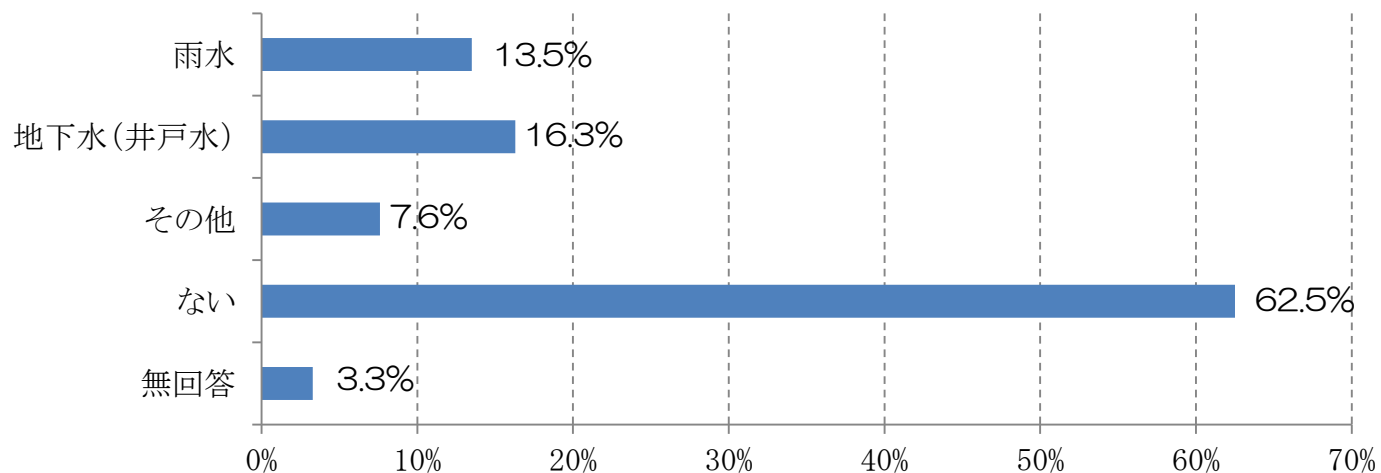
## 5 水道水以外の利用状況

□ 最も多いのは「ない」で 62.5%

問5 水道水の他に利用しているものがありますか。(○はいくつでも)

- |            |       |
|------------|-------|
| 1 雨水       | 4 その他 |
| 2 地下水(井戸水) | 5 ない  |

水道水以外での利用は、「ない」が 62.5%を占めており、利用しているものについては、「地下水(井戸水)」が 16.3%、「雨水」が 13.5%となっています。





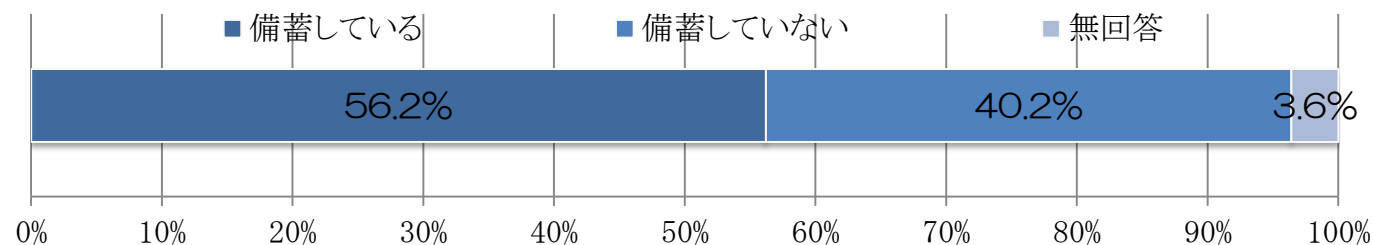
## 6 災害に備えた飲料水の備蓄

□ 「備蓄している」は 56.2%、備蓄方法は「ペットボトル」が 77.9%

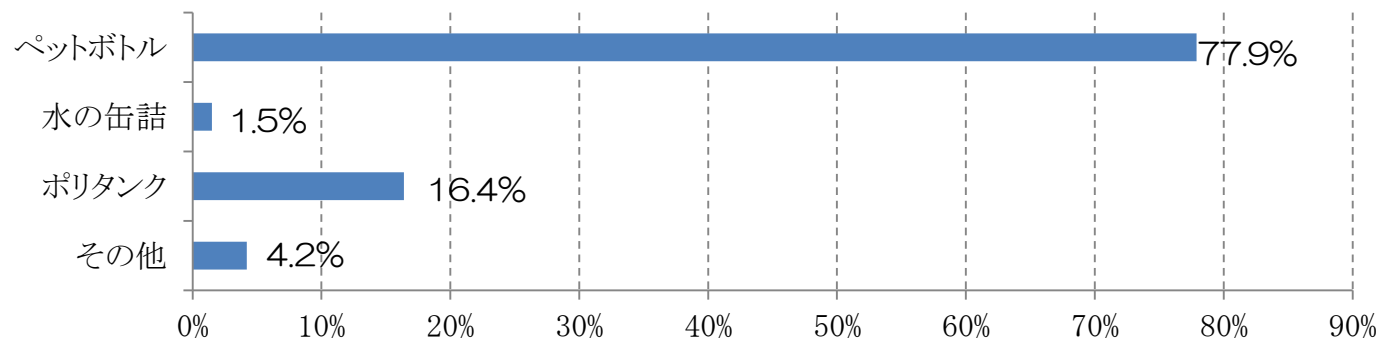
問6 災害時に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度の水が必要です。あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。(〇はいくつでも)

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 ペットボトル (        本)             | 4 その他の備蓄 (        で        リットル) |
| 2 水の缶詰 (        缶)               | 5 備蓄していない                        |
| 3 ポリタンク (        リットル、        個) |                                  |

飲料水の備蓄は、「備蓄している」が 56.2%、「備蓄していない」が 40.2%となっています。



また、備蓄している方の備蓄方法は、「ペットボトル」が 77.9%で一番多く、次いで「ポリタンク」16.4%、「その他」4.2%となっています。



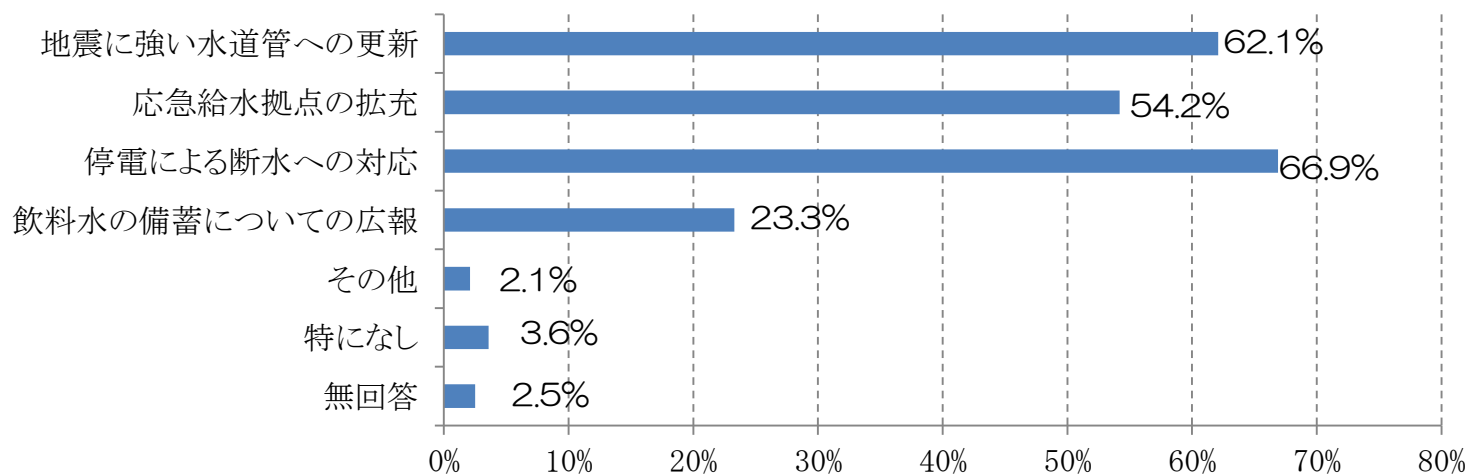
## 7 上下水道事業所が注力すべき震災対策

□ 最も多いのは「停電による断水への対応」で 66.9%、次いで「地震に強い水道管への更新」の 62.1%

問7 大規模な震災対策として、上下水道事業所が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。  
(○は3つまで)

- 1 地震に強い水道管への更新
- 2 応急給水拠点への拡充
- 3 停電による断水（水が止まること）への対応
- 4 飲料水の備蓄についての広報
- 5 その他
- 6 特になし

大規模な震災対策として取り組むべき事項としては、「停電による断水（水が止まること）への対応」が 66.9%で最も高く、次いで「地震に強い水道管への更新」が 62.1%、「応急給水拠点の拡充」が 54.2%と続いており、上位3位が半数を超える結果となりました。



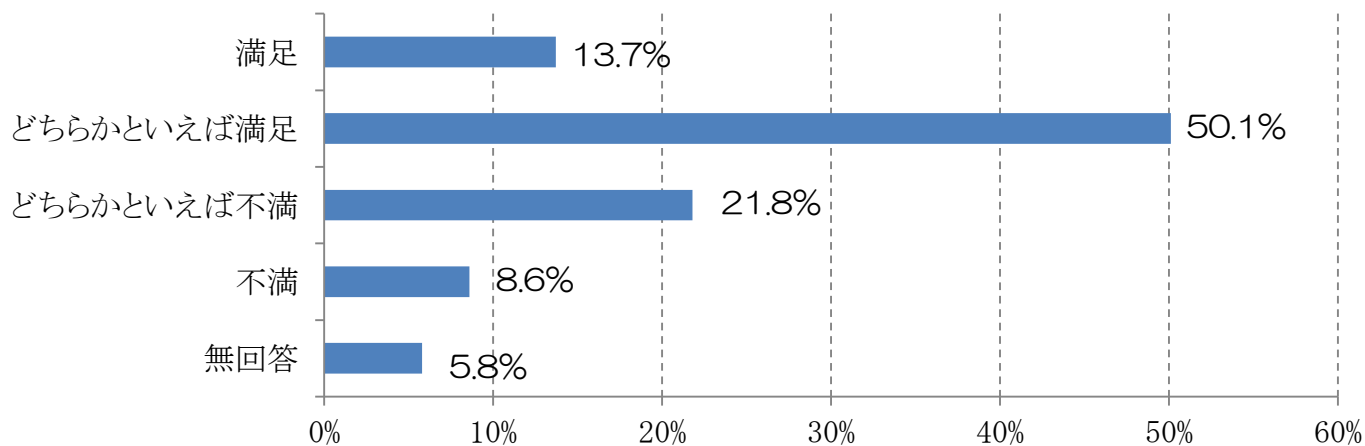
## 8 水道事業に対する満足度

□ 「満足」及び「どちらかといえば満足」を合わせると 63.8%

問8 山元町の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1 満足         | 3 どちらかといえば不満 |
| 2 どちらかといえば満足 | 4 不満         |

水道事業についての満足度は、「満足」が 13.7%、「どちらかといえば満足」が 50.1%で、合わせると6割弱の方に満足していただいている一方、「不満」が 8.6%、「どちらかといえば不満」が 21.8%で、合わせると3割の方が不満に感じています。



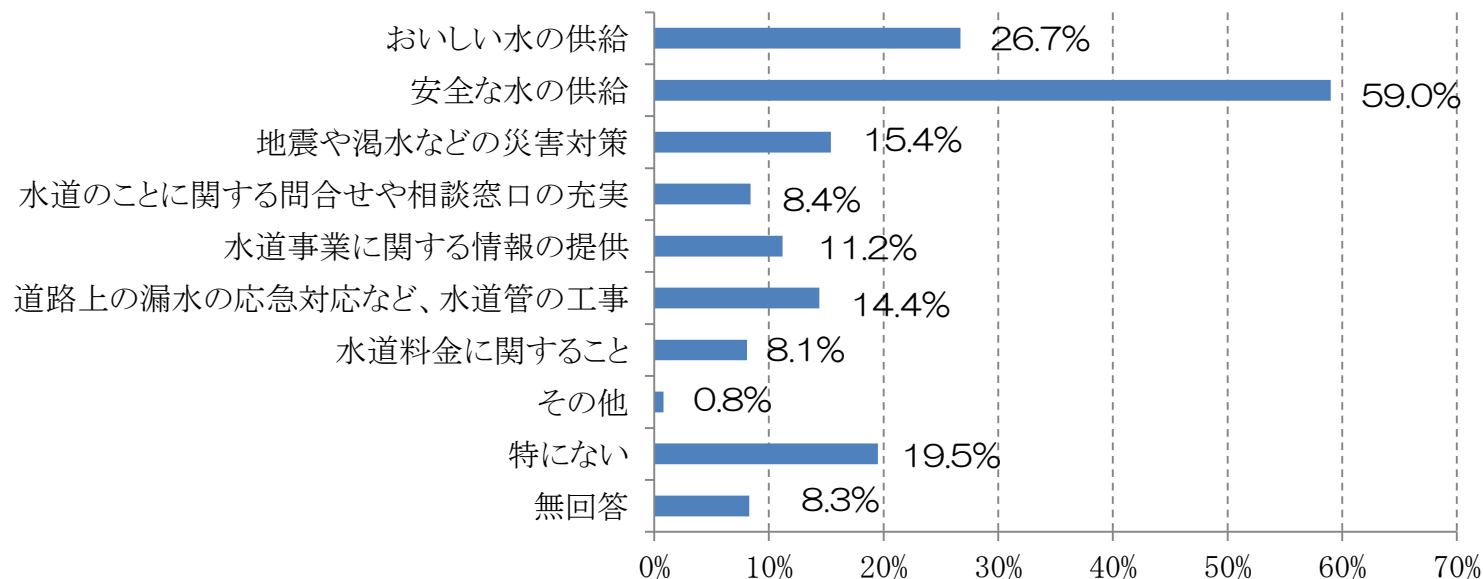
## 9 水道事業について満足している点

□ 最も満足している点は「安全な水の供給」で 59.0%

問9 山元町の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。  
(〇はいくつでも)

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1 おいしい水の供給             | 6 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事 |
| 2 安全な水の供給              | 7 水道料金に関すること           |
| 3 地震や湧水などの災害対策         | 8 その他                  |
| 4 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実 | 9 特にない                 |
| 5 水道事業に関する情報の提供        |                        |

満足している点は、「安全な水の供給」が 59.0%と最も高く、次いで、「おいしい水の供給」が 26.7%、「特にない」が 19.5%、「地震や湧水などの災害対策」が 15.4%となっています。



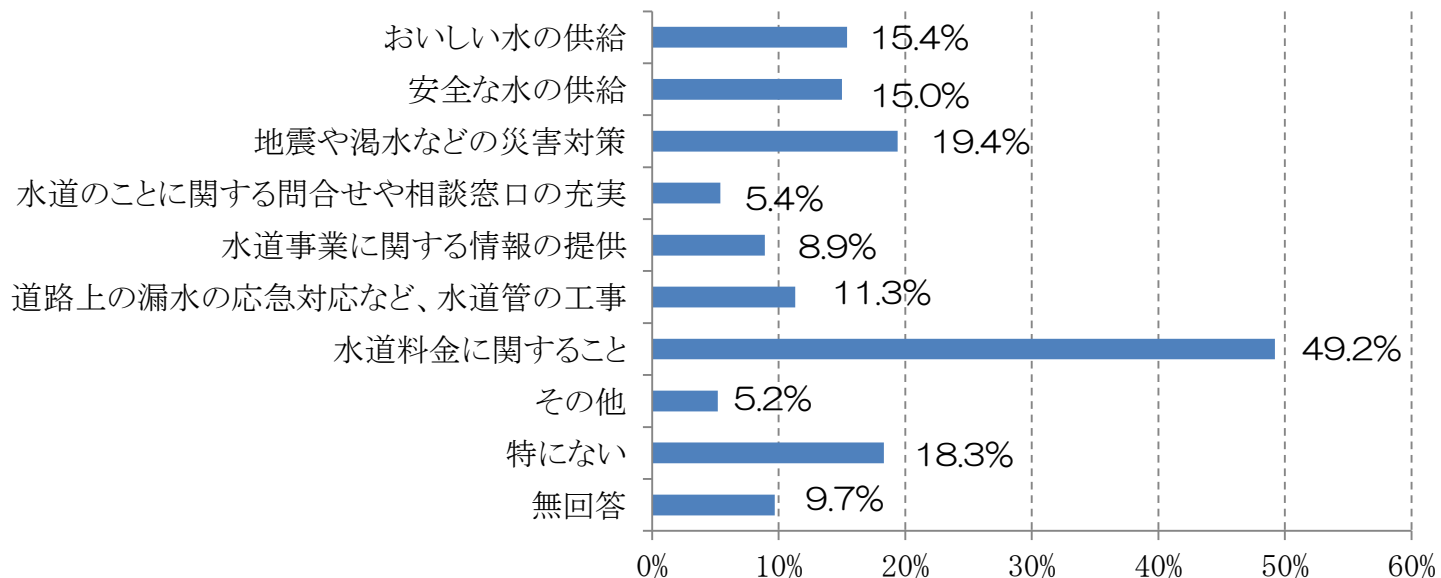
## 10 水道事業について不満な点

□ 不満な点は「水道料金に関すること」が 49.2%で最も多く、次いで「地震や湧水などの災害対策」が 19.4%

問10 山元町の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。  
(〇はいくつでも)

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1 おいしい水の供給             | 6 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事 |
| 2 安全な水の供給              | 7 水道料金に関すること           |
| 3 地震や湧水などの災害対策         | 8 その他                  |
| 4 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実 | 9 特にない                 |
| 5 水道事業に関する情報の提供        |                        |

水道事業についての不満は、「水道料金に関すること」が 49.2%と最も多く、次いで、「地震や湧水などの災害対策」が 19.4%、「特にない」が 18.3%、「おいしい水の供給」が 15.4%となっています。



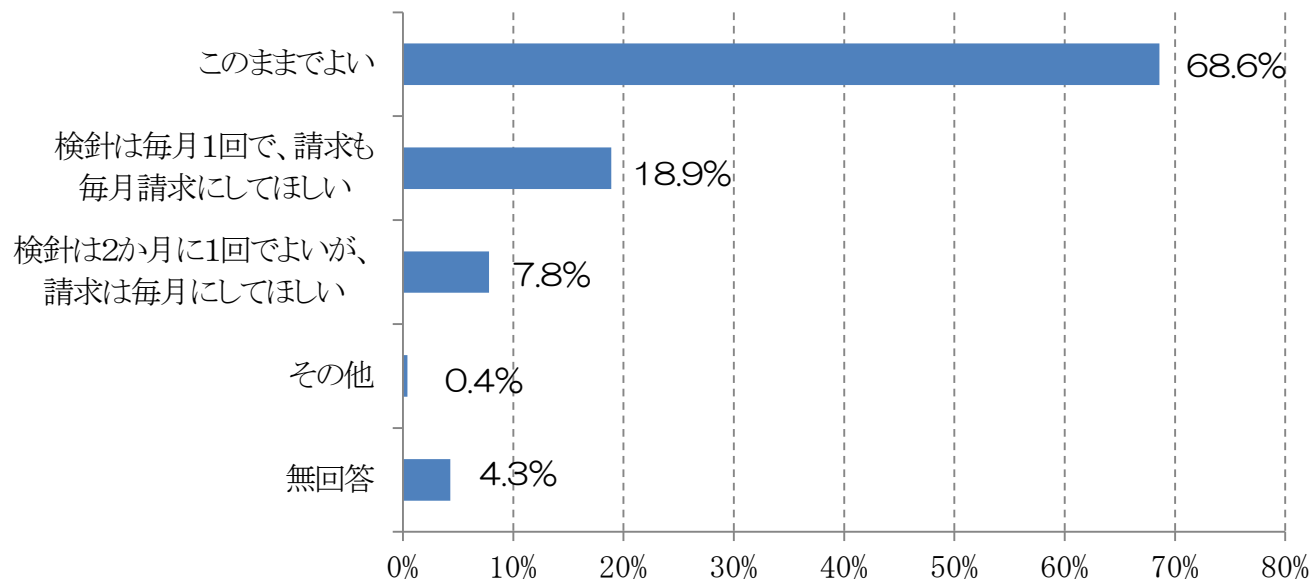
## 1 1 水道料金の請求

□ 水道料金の請求頻度については、「このままでよい」が7割弱

問 1 1 水道料金について、現在、2か月ごとに検針して2か月分を請求しています。この方法について改善した方がよいと思いますか。（○は1つだけ）

- 1 このままでよい
- 2 検針は毎月1回で、請求も毎月請求してほしい（電気料金と同じ）
- 3 検針は2か月に1回でよいが、請求は毎月にしてほしい
- 4 その他

水道料金の請求頻度については、2か月請求の「このままでよい」が68.6%となっており、毎月請求については、「検針は毎月1回で、請求も毎月請求してほしい」18.9%、「検針は2か月に1回でよいが、請求は毎月してほしい」7.8%を合わせた26.7%になっています。



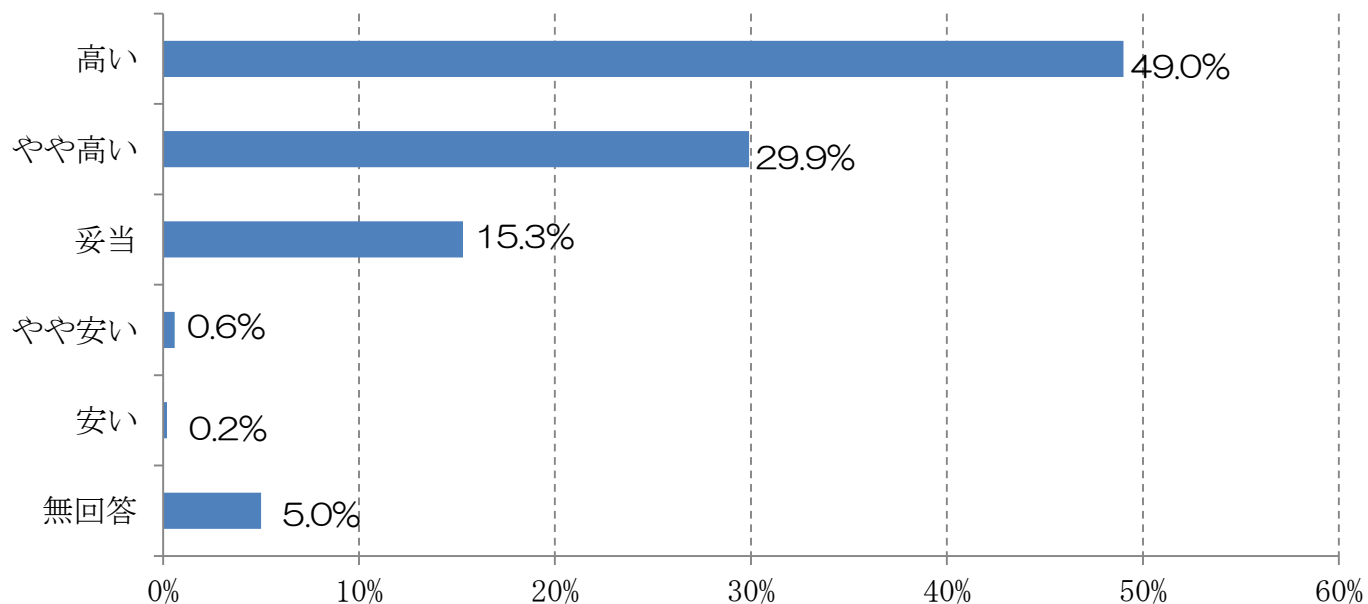
## 1.2 水道料金について

□ 水道料金については、「高い」、「やや高い」を合わせると約8割

問1.2 現在の水道料金についてどのように思いますか。(○は1つだけ)

- |        |        |
|--------|--------|
| 1 高い   | 4 やや安い |
| 2 やや高い | 5 安い   |
| 3 妥当   |        |

水道料金については、「高い」が49.0%、「やや高い」が29.9%で、合わせて78.8%の方が高いと感じており、「妥当」は15.3%になっています。



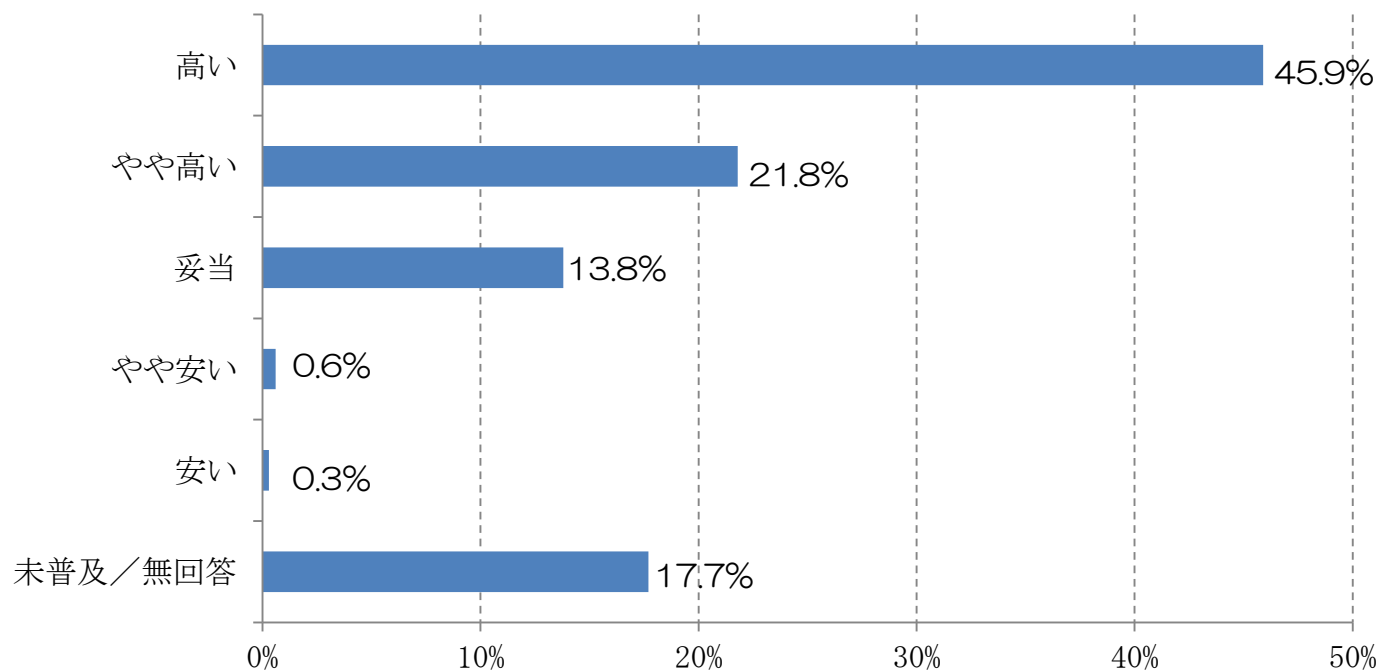
### 1 3 下水道使用料について

□ 下水道使用料については、「高い」、「やや高い」を合わせると7割

問1 3 現在の下水道使用料についてどのように思いますか。(○は1つだけ)

- |        |        |
|--------|--------|
| 1 高い   | 4 やや安い |
| 2 やや高い | 5 安い   |
| 3 妥当   |        |

下水道使用料については、「高い」が45.9%、「やや高い」が21.8%で、合わせて67.7%の方が高いと感じており、「妥当」は13.8%になっています。





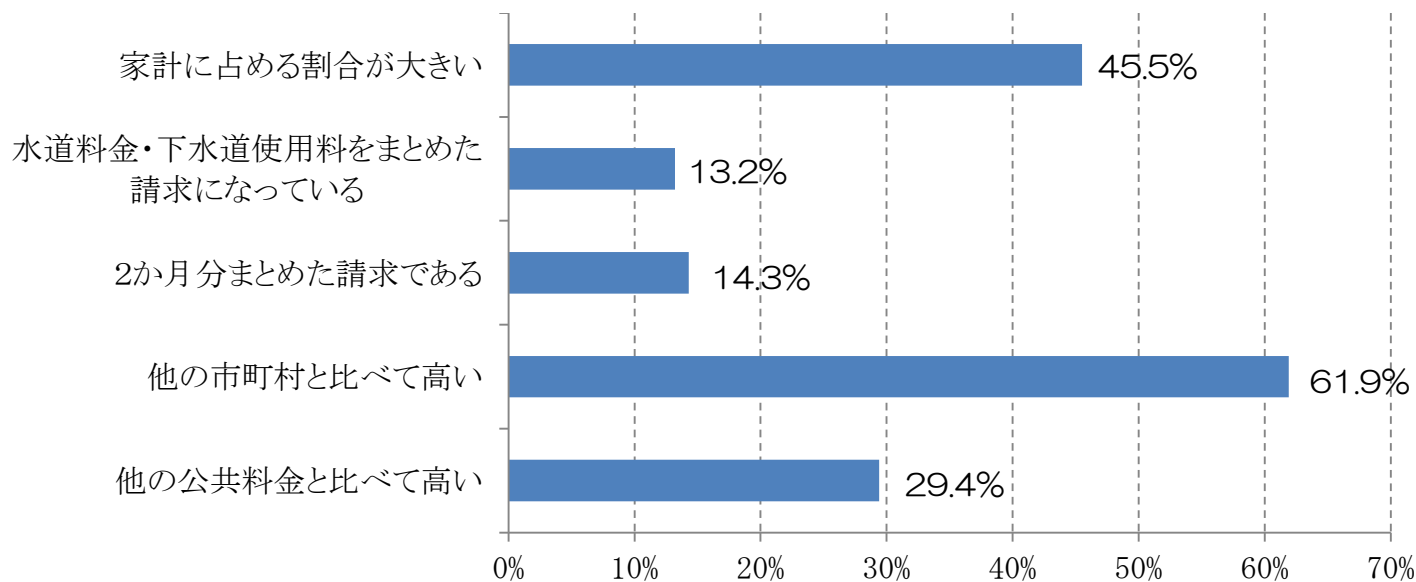
## 1.4 高いと思われる理由

□ 「他の市町村と比べて高い」が 61.9%で最も多く、次いで「家計に占める割合が大きい」が 45.5%

問1.4 問1.2と問1.3で高いと回答された方に質問します。どのような理由ですか。次の中からお選びください。（○はいくつでも）

- 1 家計に占める割合が大きい
- 2 水道料金・下水道使用料をまとめた請求になっている
- 3 2か月分まとめた請求である
- 4 他の市町村と比べて高い
- 5 他の公共料金と比べて高い（電気、ガス）

高いと思われる理由は、「他の市町村と比べて高い」が 61.9%、「家計に占める割合が大きい」が 45.5%、「他の公共料金と比べて高い」が 29.4%になっています。



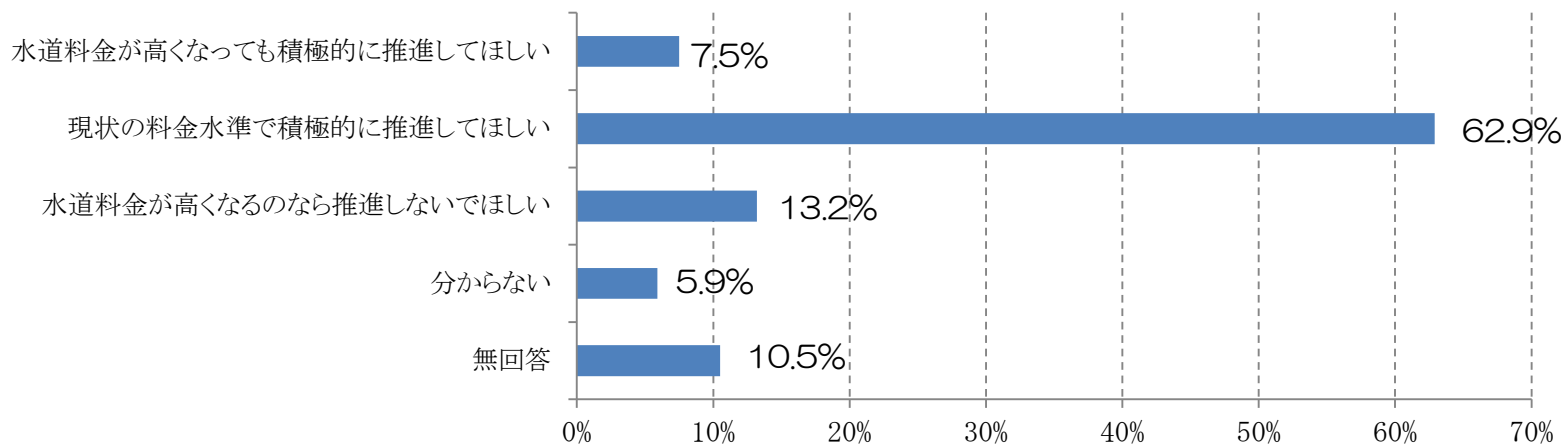
## 15 水道事業の今後の取り組み

問15 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。そこで、次のア～エの取り組みについて、水道料金との関係をどのようにお考えですか。（それぞれ○は1つつ）

- 1 水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい
- 2 現状の料金水準で積極的に推進してほしい
- 3 水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい
- 4 分からない

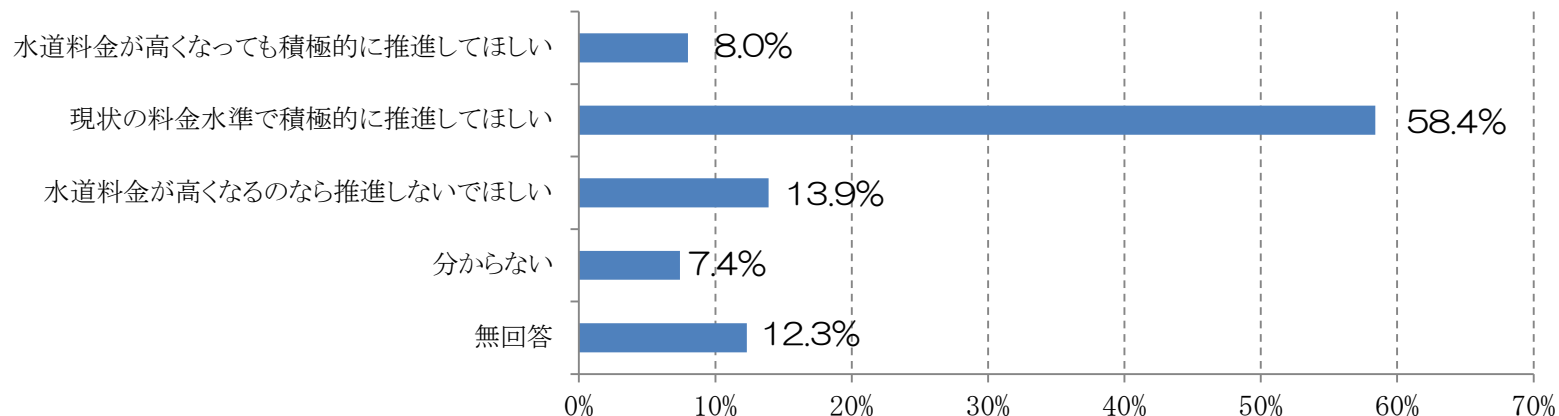
ア 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取り組み

「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」が62.9%と最も多く、次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が13.2%になっています。



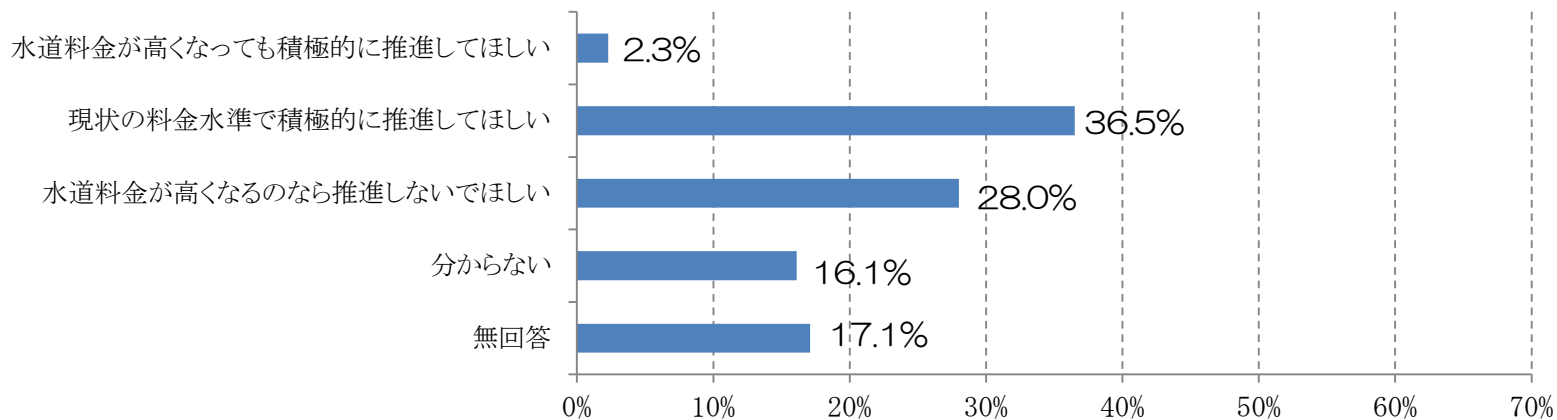
## イ 地震に強い配水管の整備など、災害対策の強化

「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」が 58.4%と最も多く、次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が 13.9%になっています。



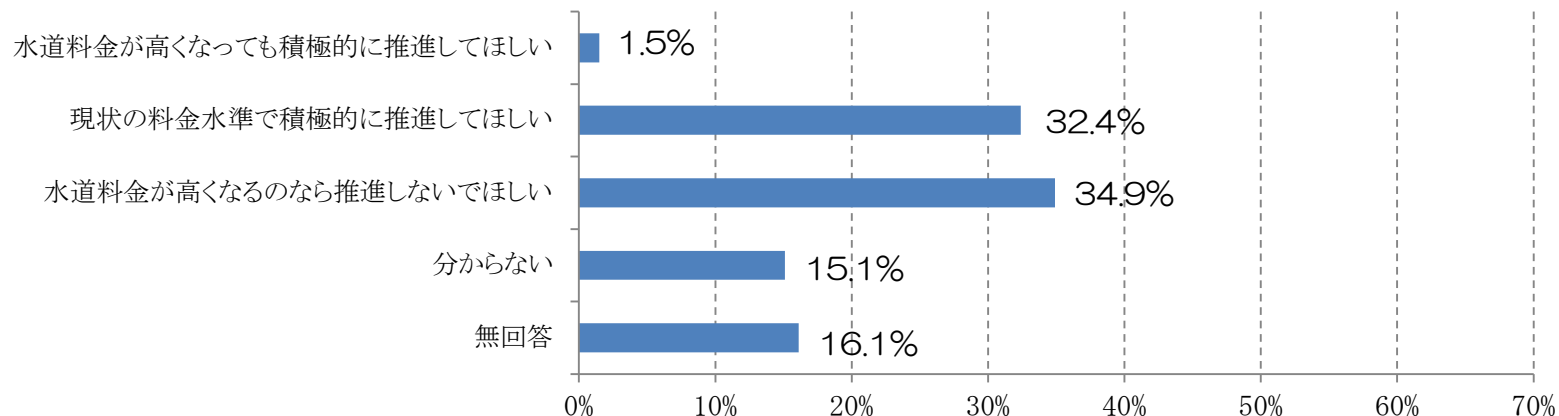
## ウ 料金のコンビニ支払いなど、支払方法を広く選択できるお客様サービスの向上

「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」が 36.5%で、次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が 28.0%になっています。



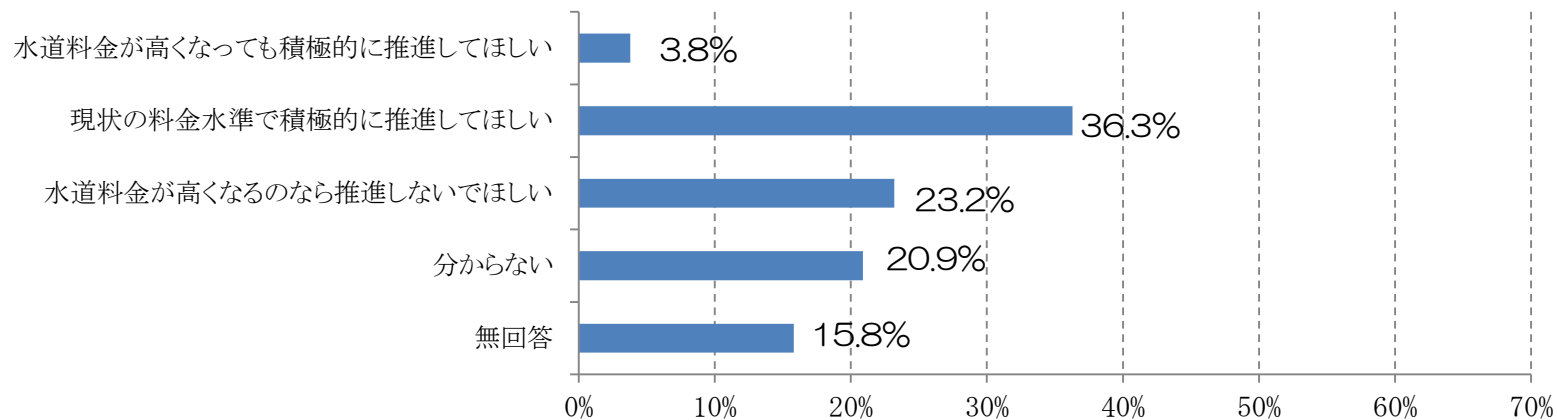
### エ 現在の2か月ごとの請求を、毎月請求にする支払方法の改善

「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が 34.9%で、次いで「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」が 32.4%になっています。



### オ 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備

「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」が 36.3%で、次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が 23.2%になっています。



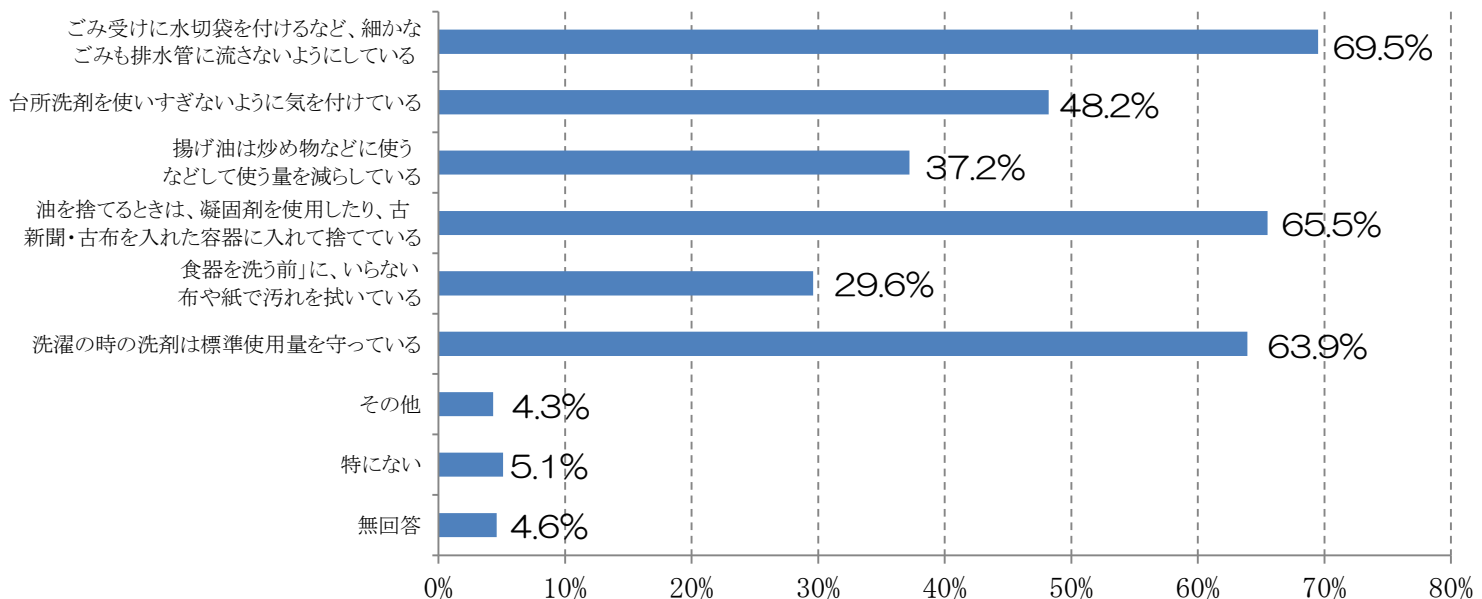
## 1 6 環境を意識して行っている取り組み

□ 家庭で行っている取り組みでは、「細かなゴミでも排水管に流さない」が 69.5%

問 1 6 ご家庭でできる環境を意識した下水道の使い方があります。次のうち、あなたのご家庭で日常的に行っているものはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 ごみ受けに水切袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている
- 2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている
- 3 揚げ油は炒め物などに使うなどして使う量を減らしている
- 4 油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている
- 5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている
- 6 洗濯の時の洗剤は標準使用量を守って使っている
- 7 その他
- 8 特にない

家庭で日常的に行っている環境対策としては、「細かなごみも排水管に流さない」が 69.5%と最も多く、次いで、「油を捨てるときは、凝固剤の使用や古新聞・古布を使用している」が 65.5%、「洗剤は標準使用量を守って使っている」が 63.9%などで、環境に対する意識が高いことがうかがえます。



## 17 下水道について知りたいこと

□ 最も関心が高いのは「下水道使用料の使い道」で 33.7%、次いで「下水処理の仕組み」が 28.5%

問17 次のうち下水道について知りたいと思う項目はどれですか。（○はいくつでも）

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1 下水処理の仕組み       | 6 経営や財産に関すること |
| 2 浸水対策の取り組みと効果   | 7 下水道使用料の使い道  |
| 3 川や海の水質保全       | 8 家庭でできる取り組み  |
| 4 資源の有効活用        | 9 その他         |
| 5 工事の時期や内容に関する情報 | 10 特にな        |

関心が高い項目としては、「下水道使用料の使い道」が 33.7%と最も多く、次いで、「下水処理の仕組み」が 28.5%、「川や海の水質保全」が 27.8%、「家庭でできる取り組み」が 22.8%となっています。

