

令和2年度
水道事業に関するアンケート調査

報 告 書

【 本 編 】



マスコットキャラクター
ドクター・ジャー

令和 3年 3月
周南市上下水道局

< 目 次 >

1. 調査目的	1	
2. 調査概要	1	
3. 分析方針	1	
4. 報告書の見方	2	
5. その他	3	
6. 回答者の属性		
(1) 性別	4	
(2) 年齢	4	
(3) 家族数	5	
(4) 家族構成	5	
(5) 住居	6	
(6) 住所	6 ~	7
(7) 水道料金・下水道使用料(2.0か月分)	8 ~	10
7. 調査結果		
(1) 水道水について		
問 1	11 ~	14
問 2	15 ~	18
問 3	19 ~	22
問 4	23 ~	26
問 5	27 ~	28
(2) 水道事業について		
問 6	29 ~	44
問 7	45 ~	47
問 8	48 ~	50
(3) 水道事業の現状と課題		
問 9	51 ~	52
問 10	53 ~	56
問 11	57 ~	60

(4) 水道料金について

問 12	61 ~	63
問 13	64 ~	67
問 14	68 ~	71
問 15	72 ~	74
問 16	75 ~	76
問 17	77 ~	80
問 18	81 ~	83

(5) 広報について

問 19	84 ~	86
問 20	87 ~	88
問 21	89 ~	91
問 22	92 ~	94

(6) 周南市水道事業ビジョンについて

問 23	95 ~	96
------------	------	----

8. 水道事業に対するご意見・ご要望について	97 ~	101
------------------------------	------	-----

1. 調査目的

この調査は、市民の皆様には水道の利用状況、ご意見、ご要望等をお伺いし、今後の水道事業を一層充実させていくための基礎資料とすることを目的に実施しました。

2. 調査概要

- 調査項目 水道事業に関する設問 全23問
- 調査地域 周南市内
- 調査対象 周南市に居住する18歳以上の方3,000人
- 抽出方法 住民基本台帳からの無作為抽出
- 調査方法 郵便による送付・回収
- 調査期間 到着日 から 令和2年11月30日(月)まで
- 有効回答数 1,431通
- 回収率 47.8% (1,431通/2,995通×100)

※総数3,000通の内5通は無効となりましたので、有効総数は2,995通として集計します。

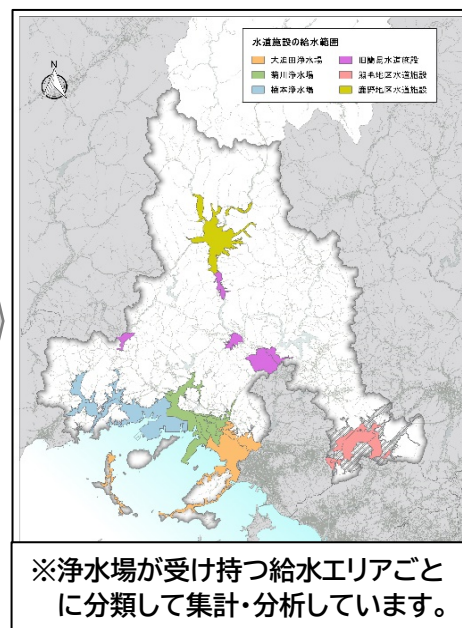
3. 分析方針

調査結果では、次の項目について結果を記載しました。

- 単純集計 各設問項目ごとに回答合計数と割合を算出した集計結果
- 属性別集計 設問の性質に応じた属性ごと(年齢別や地域別など)の集計結果
- 施設別集計 設問の性質に応じた浄水場ごと(以下の分類のとおり)の集計結果

(集計上の分類一覧)

施設区分	小学校区
大迫田浄水場	遠石・周陽・秋月・桜木・久米・櫛浜・鼓南・大津島
菊川浄水場	徳山・今宿・岐山・菊川・富田東
楠本浄水場	夜市・戸田・湯野・富田西・福川・福川南
旧簡易水道施設	須磨・沼城・和田
熊毛地区水道施設	三丘・高水・大河内・勝間
鹿野地区水道施設	鹿野



- その他の集計 回答内容によって直前の設問と合わせて結果を見る必要がある場合には、回答内容による結果の集計を実施
- 経年比較 過去の調査において類似の設問・選択肢がある場合には、経年による比較を実施

4. 報告書の見方

- 集計は小数点以下第2位を四捨五入しています。従って、回答比率の合計は必ずしも100%にならない場合があります。
- 2つ以上の回答を可能とした設問の場合、その回答比率の合計は100%を超える場合があります。
- 報告書中の図表では、回答選択肢を短く表示している場合があります。
- 「3.分析方針」に基づいて分析を行った結果については、報告書中で下記のとおり表記を行っています。

【単 純 集 計】 …… 回答合計数と割合を掲載

【属 性 集 計】 …… 属性ごと(年齢別や地域別など)の集計結果のグラフを掲載

【施設別集計】 …… 浄水場ごとの集計結果のグラフを掲載

【その他の集計】 …… 直前の設問との比較集計のグラフを掲載

【経 年 比 較】 …… 過去の調査との比較集計のグラフを掲載

- この調査は標本調査※であるため、周南市民の意見を推測する場合、誤差を伴います。次の式から誤差を求めることができます。

※標本調査:母集団(調査地域の人口)全てを対象として調査する「全数調査」が不可能な場合、母集団から対象を選び出して調べ、その情報を基に母集団の性質を統計学的に推測する方法。

標本誤差算出式

$$\text{誤差率} = 1.96 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p \times (1-p)}{n}}$$

N = 母集団 (調査地域の人口)

n = 回答者数

p = 回答の比率 (0 ≤ p ≤ 1)

標本誤差早見表

回答比率 (p) 基 数	10%または 90% 前後	20%または 80% 前後	30%または 70% 前後	40%または 60% 前後	50% 前 後
1,500	± 1.52	± 2.02	± 2.32	± 2.48	± 2.53
1,431	± 1.55	± 2.07	± 2.37	± 2.54	± 2.59
1,200	± 1.70	± 2.26	± 2.59	± 2.77	± 2.83
1,000	± 1.86	± 2.48	± 2.84	± 3.04	± 3.10
500	± 2.63	± 3.51	± 4.02	± 4.29	± 4.38
200	± 4.16	± 5.54	± 6.35	± 6.79	± 6.93
100	± 5.88	± 7.84	± 8.98	± 9.60	± 9.80

※ (N-n) / (N-1) ≒ 1 として算出

例えば、「水道水の安全性についてどのように感じていますか」という質問に対して、「どちらかといえば安心」と答えた人が50%いたとします。

回答者が1,431人、回答率が50%前後のとき標本誤差は、標本誤差早見表では±2.59%であるから、「どちらかといえば安心」と考える人は、市内水道利用者の47.41%から52.59%の間であると推測できます。

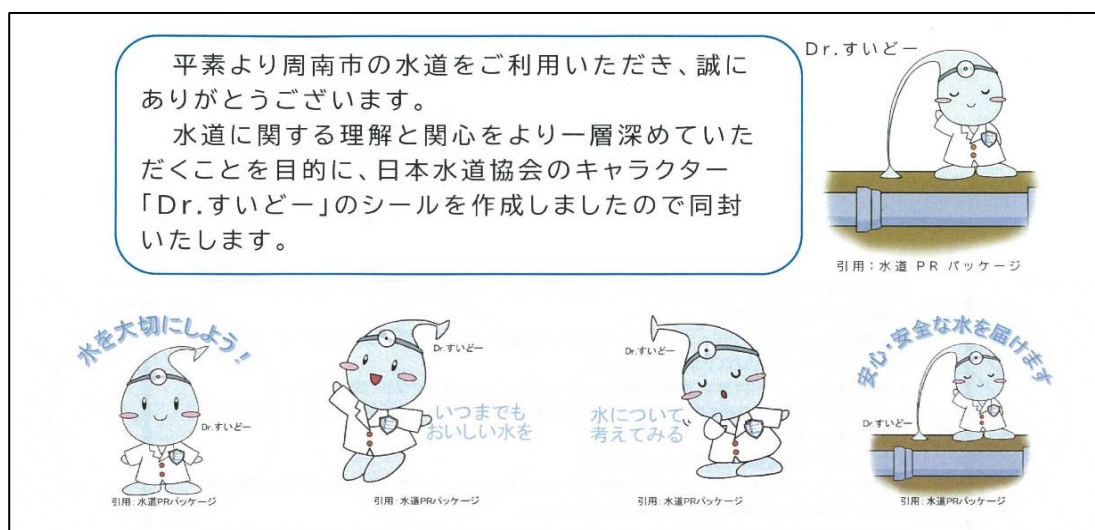
5. その他

● 広報用シールの配布について

水道に関する理解と関心をより一層深めていただくことを目的に、この度のアンケート調査の調査対象となった方に対し、調査票と同封して「広報用シール(下図参照)」を配布しています。

今後も水道に関する情報提供やイベント活動(浄水場見学)など、利用者の皆様に少しでも水道事業に興味を持っていただけるよう、PR活動、広報活動に努めてまいります。

【広報用シール】



※日本水道協会のキャラクター「Dr. すいどー」は、「水道耐震化推進プロジェクト「水道PRパッケージ」使用登録事務取扱基準」に基づき使用しています。

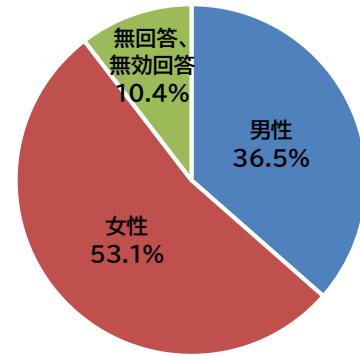
6. 回答者の属性

(1) 性別

回答者の性別は、「女性」が 53.1% で「男性」36.5% を上回っています。

【単純集計】

項 目	人数	割合
男 性	522 人	36.5%
女 性	760 人	53.1%
無回答、無効回答	149 人	10.4%
計	1,431 人	100.0%



n=1,431

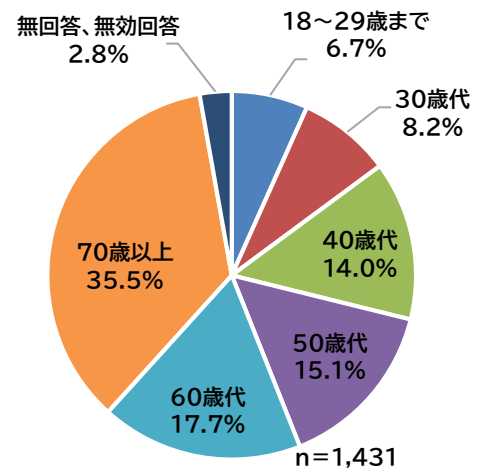
(2) 年齢

回答者の年齢は、「70歳以上」が 35.5% で最も多くなっています。

また、年齢別のアンケートの回収率では、年齢が高くなるほど回収率が増加する傾向がみられます。

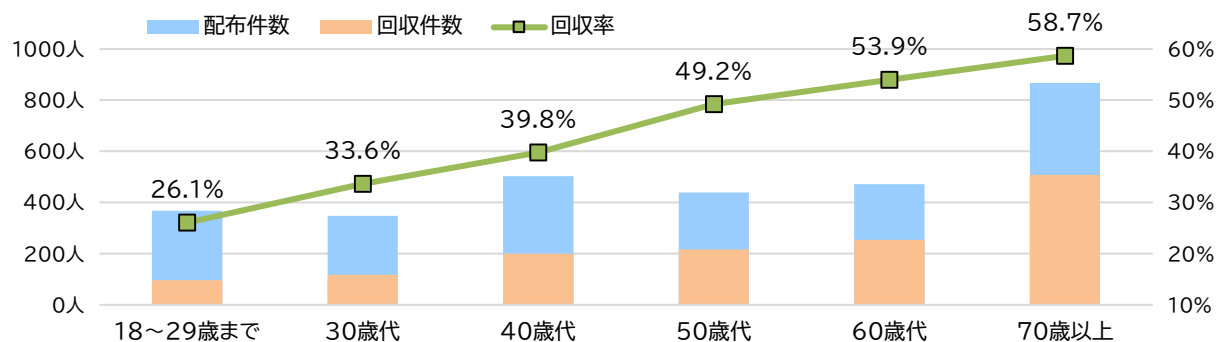
【単純集計】

項 目	人数	割合
18～29歳まで	96 人	6.7%
30歳代	117 人	8.2%
40歳代	200 人	14.0%
50歳代	216 人	15.1%
60歳代	254 人	17.7%
70歳以上	508 人	35.5%
無回答、無効回答	40 人	2.8%
計	1,431 人	100.0%



n=1,431

(年齢別によるアンケートの回収率)

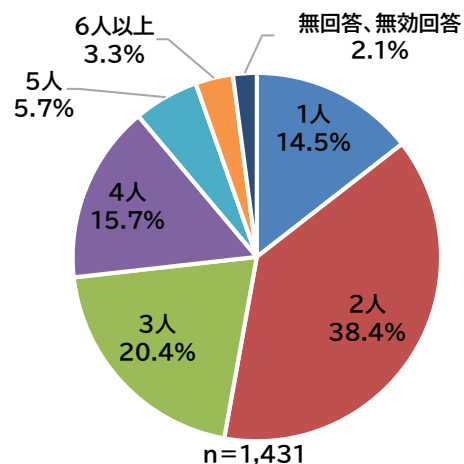


(3) 家族数

家族数については、「2人」が 38.4% で最も多くなっています。

【単純集計】

項 目	人数	割合
1人	207 人	14.5%
2人	549 人	38.4%
3人	292 人	20.4%
4人	224 人	15.7%
5人	82 人	5.7%
6人以上	47 人	3.3%
無回答、無効回答	30 人	2.1%
計	1,431 人	100.1%

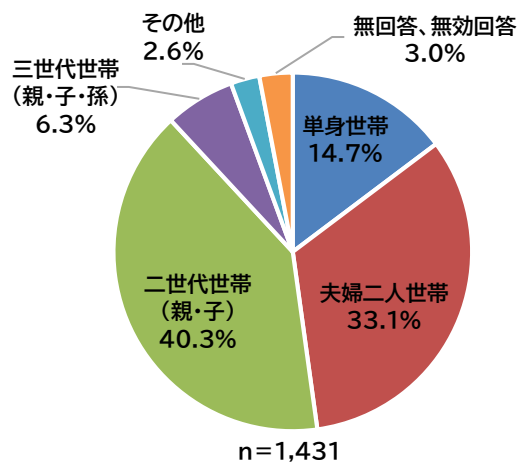


(4) 家族構成

家族構成については、「二世世代世帯(親・子)」が 40.3% で最も多くなっています。

【単純集計】

項 目	人数	割合
単身世帯	211 人	14.7%
夫婦二世帯	473 人	33.1%
二世世代世帯(親・子)	577 人	40.3%
三世世代世帯(親・子・孫)	90 人	6.3%
その他	37 人	2.6%
無回答、無効回答	43 人	3.0%
計	1,431 人	100.0%



「その他」の記述内容は以下のとおりです。

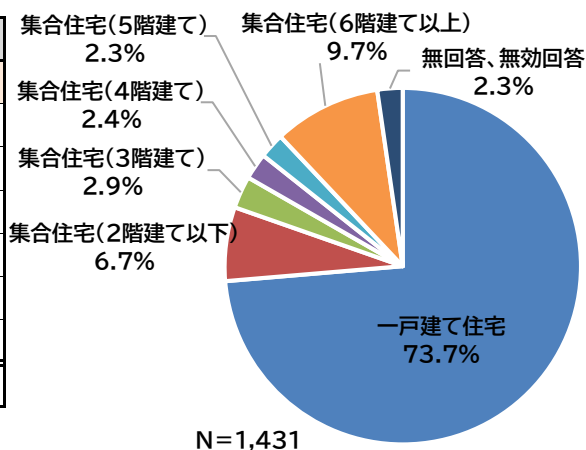
- 兄弟・姉妹
- 祖母、孫
- 単身世帯2人
- 四世代世帯 など

(5) 住居

住居については、「一戸建て住宅」が 73.7% で最も多くなっています。

【単純集計】

項 目	人数	割合
一戸建て住宅	1,054 人	73.7%
集合住宅(2階建て以下)	96 人	6.7%
集合住宅(3階建て)	42 人	2.9%
集合住宅(4階建て)	34 人	2.4%
集合住宅(5階建て)	33 人	2.3%
集合住宅(6階建て以上)	139 人	9.7%
無回答、無効回答	33 人	2.3%
計	1,431 人	100.0%



(6) 住所

回答者の居住地区を旧行政区域別及び小学校区別に集計しました。

旧行政区域別では、「鹿野地区」58.9%、小学校区別では、「和田小校区」83.3% が最も多くなっています。

【単純集計】

(旧行政区域別による集計結果)

地域	小学校区	調査戸数	回収数	回収率
徳山地区	徳山・遠石・今宿・周陽・岐山・秋月・桜木・久米・櫛浜・鼓南・菊川・夜市・戸田・湯野・須磨・沼城・大津島	2,007 件	920 件	45.8%
新南陽地区	富田東・富田西・福川・福川南・和田	647 件	315 件	48.7%
熊毛地区	三丘・高水・大河内・勝間	268 件	122 件	45.5%
鹿野地区	鹿野	73 件	43 件	58.9%
無回答、無効回答		—	31 件	—
計		2,995 件	1,431 件	47.8%

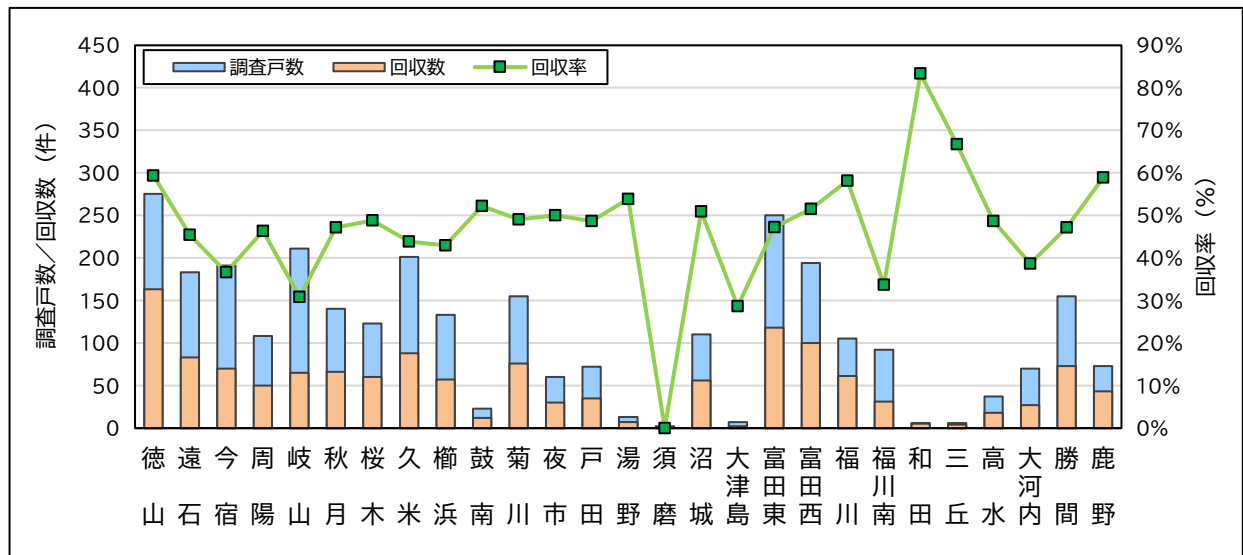
※総数3,000通の内5通は無効となりましたので、有効総数は2,995通として集計します。

(小学校区別による集計結果)

No.	調査対象校区	調査戸数	回収数	回収率
1	徳 山	275 件	163 件	59.3%
2	遠 石	183 件	83 件	45.4%
3	今 宿	191 件	70 件	36.6%
4	周 陽	108 件	50 件	46.3%
5	岐 山	211 件	65 件	30.8%
6	秋 月	140 件	66 件	47.1%
7	桜 木	123 件	60 件	48.8%
8	久 米	201 件	88 件	43.8%
9	櫛 浜	133 件	57 件	42.9%
10	鼓 南	23 件	12 件	52.2%
11	菊 川	155 件	76 件	49.0%
12	夜 市	60 件	30 件	50.0%
13	戸 田	72 件	35 件	48.6%
14	湯 野	13 件	7 件	53.8%
15	須 磨	2 件	0 件	0.0%
16	沼 城	110 件	56 件	50.9%
17	大津島	7 件	2 件	28.6%
18	富田東	250 件	118 件	47.2%
19	富田西	194 件	100 件	51.5%
20	福 川	105 件	61 件	58.1%
21	福川南	92 件	31 件	33.7%
22	和 田	6 件	5 件	83.3%
23	三 丘	6 件	4 件	66.7%
24	高 水	37 件	18 件	48.6%
25	大河内	70 件	27 件	38.6%
26	勝 間	155 件	73 件	47.1%
27	鹿 野	73 件	43 件	58.9%
無回答、無効回答		—	31 件	—
計		2,995 件	1,431 件	47.8%

※調査戸数については、給水区域内に居住する方を小学校区別に分類し、その人口比率により按分し設定しました。

(小学校区別による回収数と回収率)



(7) 水道料金・下水道使用料(2.0か月分)

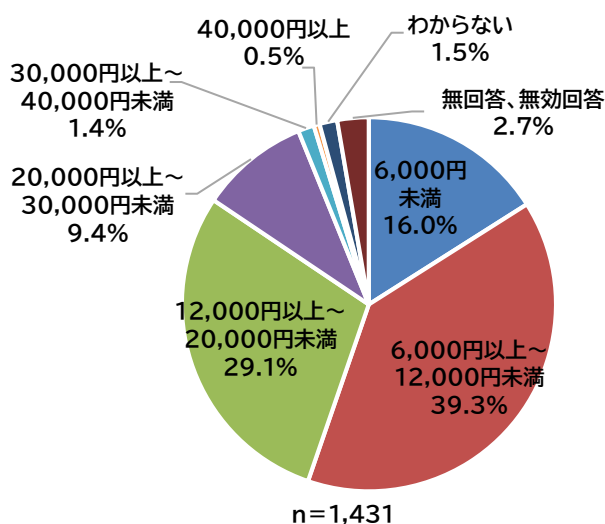
水道料金・下水道使用料(2.0か月分)については、「6,000円以上～12,000円未満」が39.3% で最も多くなっています。

年齢別による比較では、年齢層によって大きな変化は無く、6,000円以上～20,000円未満(使用量としては 約20～60m³程度) の間で使用されている方が、全体の7割を占めています。また、家族構成別による比較では、世帯数が増えるほど(単身世帯よりも二世帯世帯、三世帯世帯の方が)使用料金が増加する傾向がみられます。

前回の調査と比べると、概ね同様の傾向となっていますが、「12,000円以上～20,000円未満」の割合は増加しています。

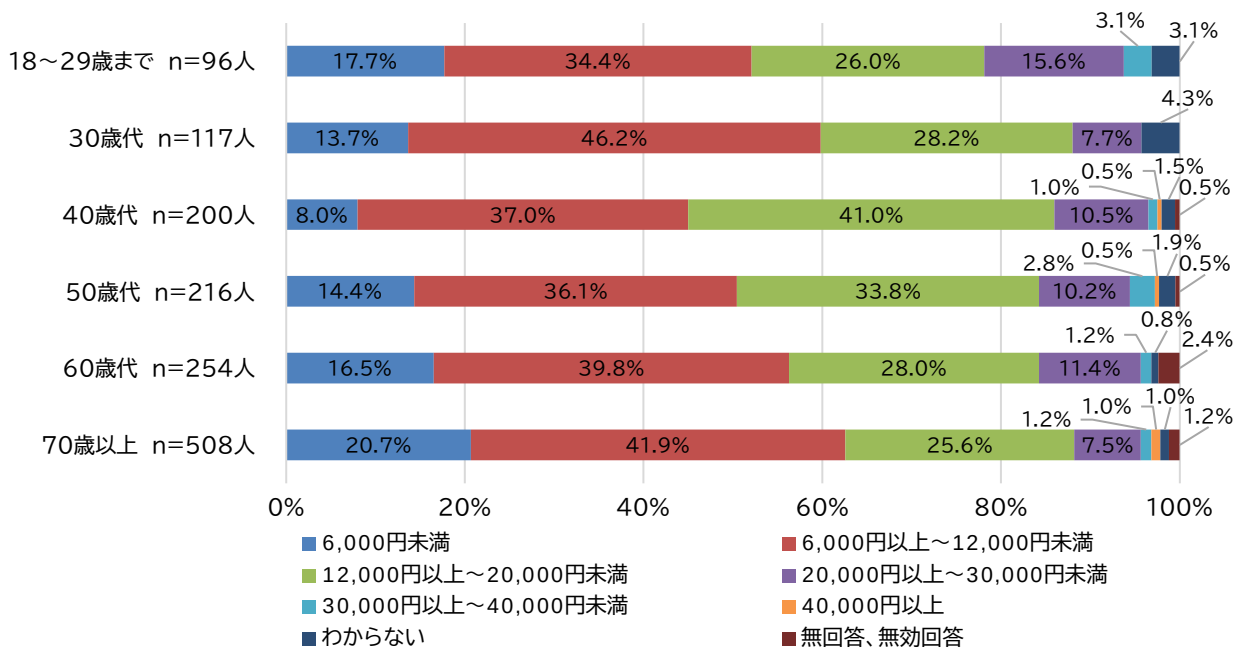
【単純集計】

項 目	人数	割合
6,000円未満	229 人	16.0%
6,000円以上～12,000円未満	562 人	39.3%
12,000円以上～20,000円未満	417 人	29.1%
20,000円以上～30,000円未満	135 人	9.4%
30,000円以上～40,000円未満	20 人	1.4%
40,000円以上	7 人	0.5%
わからない	22 人	1.5%
無回答、無効回答	39 人	2.7%
計	1,431 人	99.9%

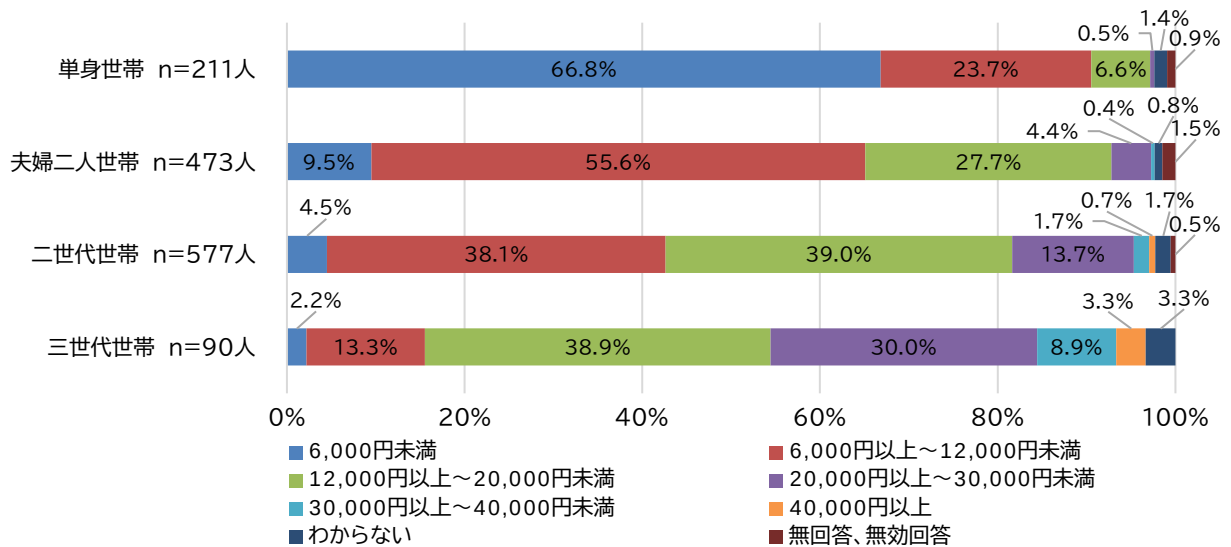


【属性別集計】

①.年齢別による比較(使用料金)



②.家族構成別による比較(使用料金)

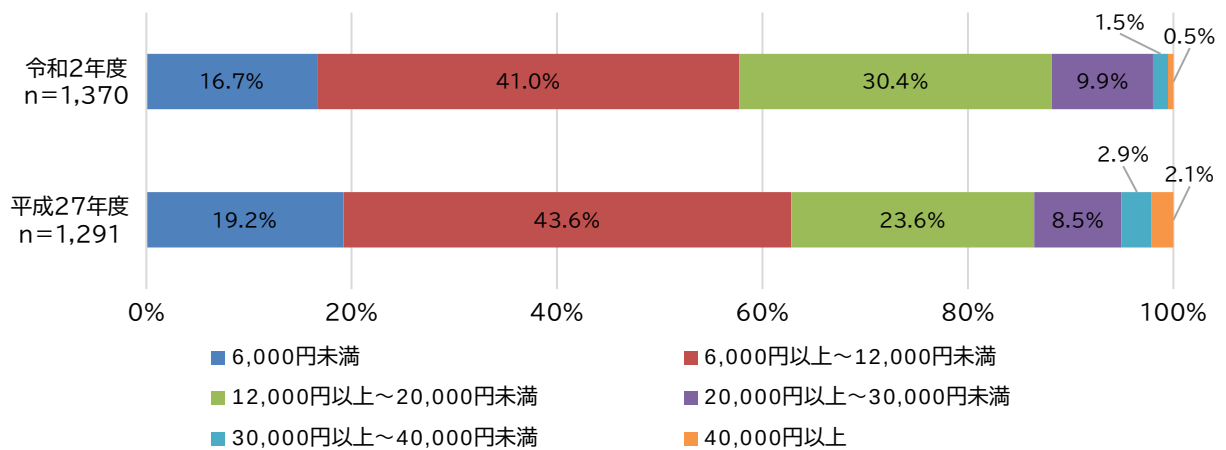


【経年比較】

前回の調査と比較するため、前回(平成27年度)の回答項目を今回(令和2年度)の記載内容に合わせた表記とし、集計・分析します。

変更前	変更後
20m ³ 以下	6,000円未満
21～40m ³	6,000円以上～12,000円未満
41～60m ³	12,000円以上～20,000円未満
61～80m ³	20,000円以上～30,000円未満
81～100m ³	30,000円以上～40,000円未満
101m ³ 以上	40,000円以上

(使用料金の経年比較)



※「わからない」、「無回答、無効回答」を除いて割合を算出しているため、本書 8 ページの割合及び前回(平成27年度)の調査報告書との数値とは異なります。

7. 調査結果

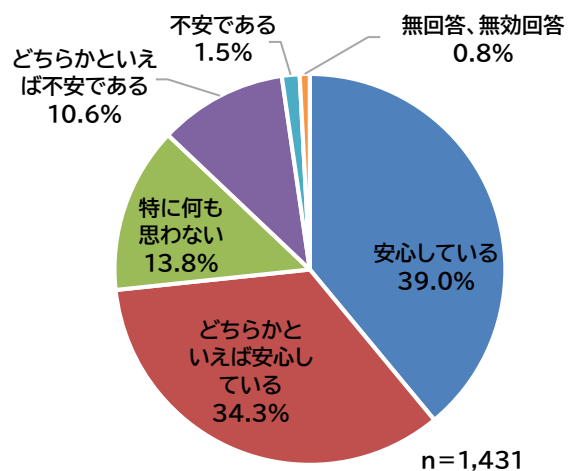
(1) 水道水について

問1 水道水の安全性について、どのように感じていますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 安心している	558 人	39.0%
2. どちらかといえば安心している	491 人	34.3%
3. 特に何も思わない	197 人	13.8%
4. どちらかといえば不安である	152 人	10.6%
5. 不安である	21 人	1.5%
無回答、無効回答	12 人	0.8%
計	1,431 人	100.0%

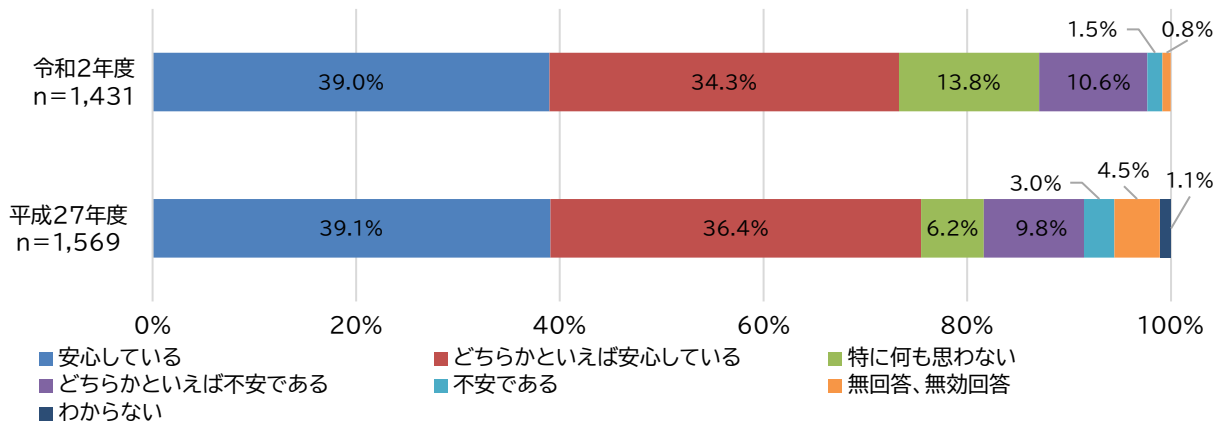
※ 以下文中において、1. 及び 2.の回答項目をあわせたものを「安心」、4. 及び 5.の回答をあわせたものを「不安」と表記します。



問1の問いに対し、「安心している」の回答が 39.0% で最も多くなっています。「安心している」、「どちらかといえば安心している」をあわせた割合は、全体の 73.3% を占めており、水道水の安全性について多くの方が安心だと感じています。

【経年比較】

(水道水の安全性に対する感じ方の経年比較)

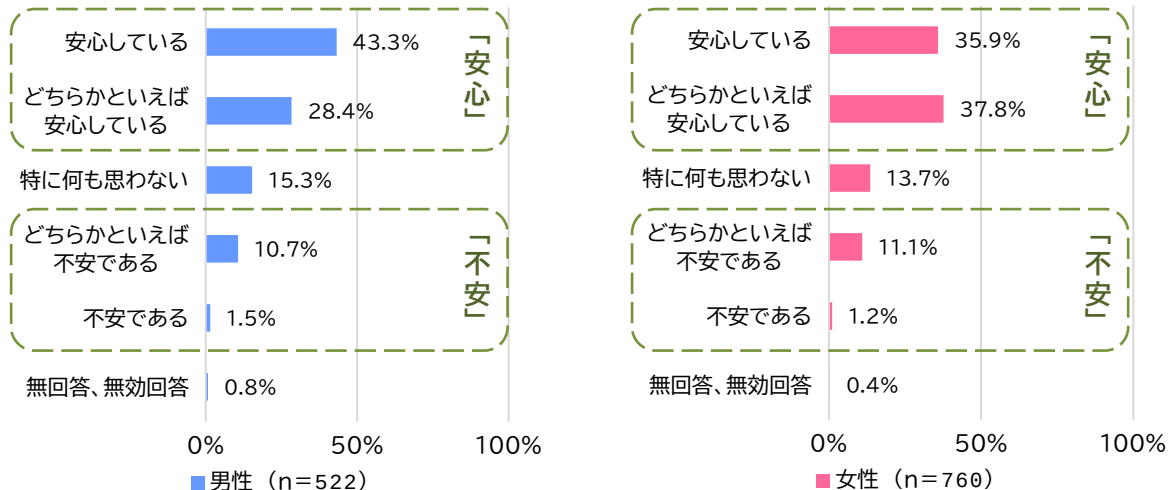


※令和2年度から「わからない」を回答項目に設けていません。

前回の調査と比較して、概ね同様の傾向となっています。

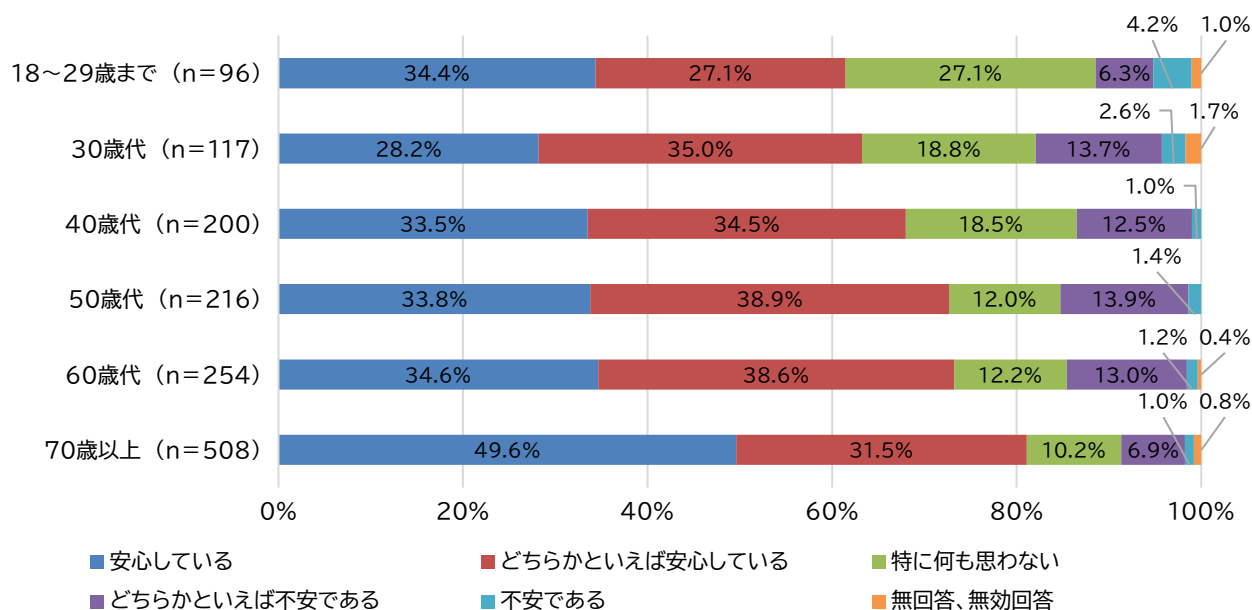
【属性別集計】

①.性別による比較（水道水の安全性に対する感じ方）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「安心している」、「どちらかといえば安心している」をあわせた割合は、男性が71.7%、女性が73.7%となっています。

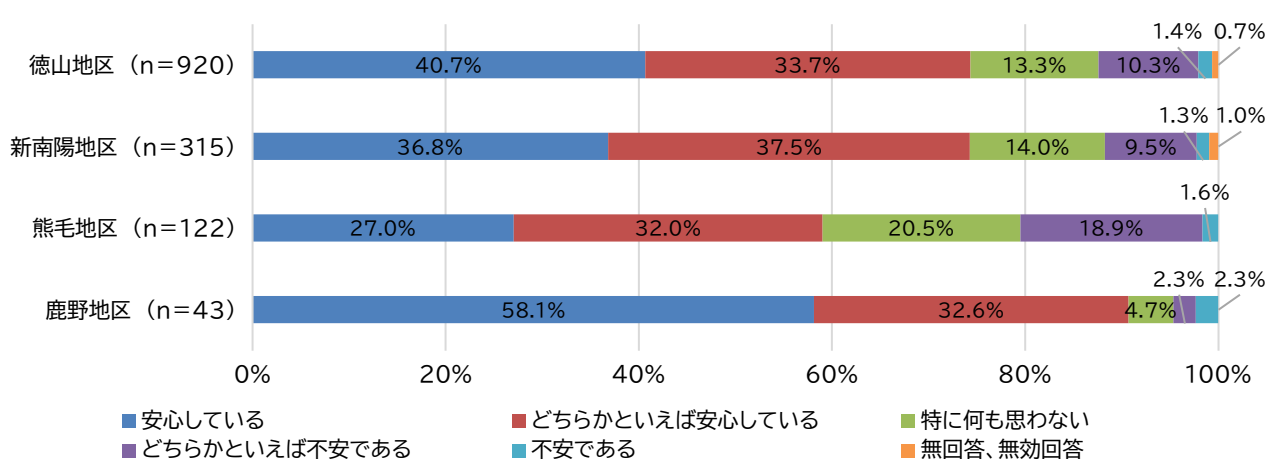
②.年齢別による比較（水道水の安全性に対する感じ方）



年齢別による比較では、年齢層が上がるほど「安心」だと感じている方の割合が多くなる傾向がみられ、いずれの年齢層においても「安心」と感じている方の割合が過半数を占めています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

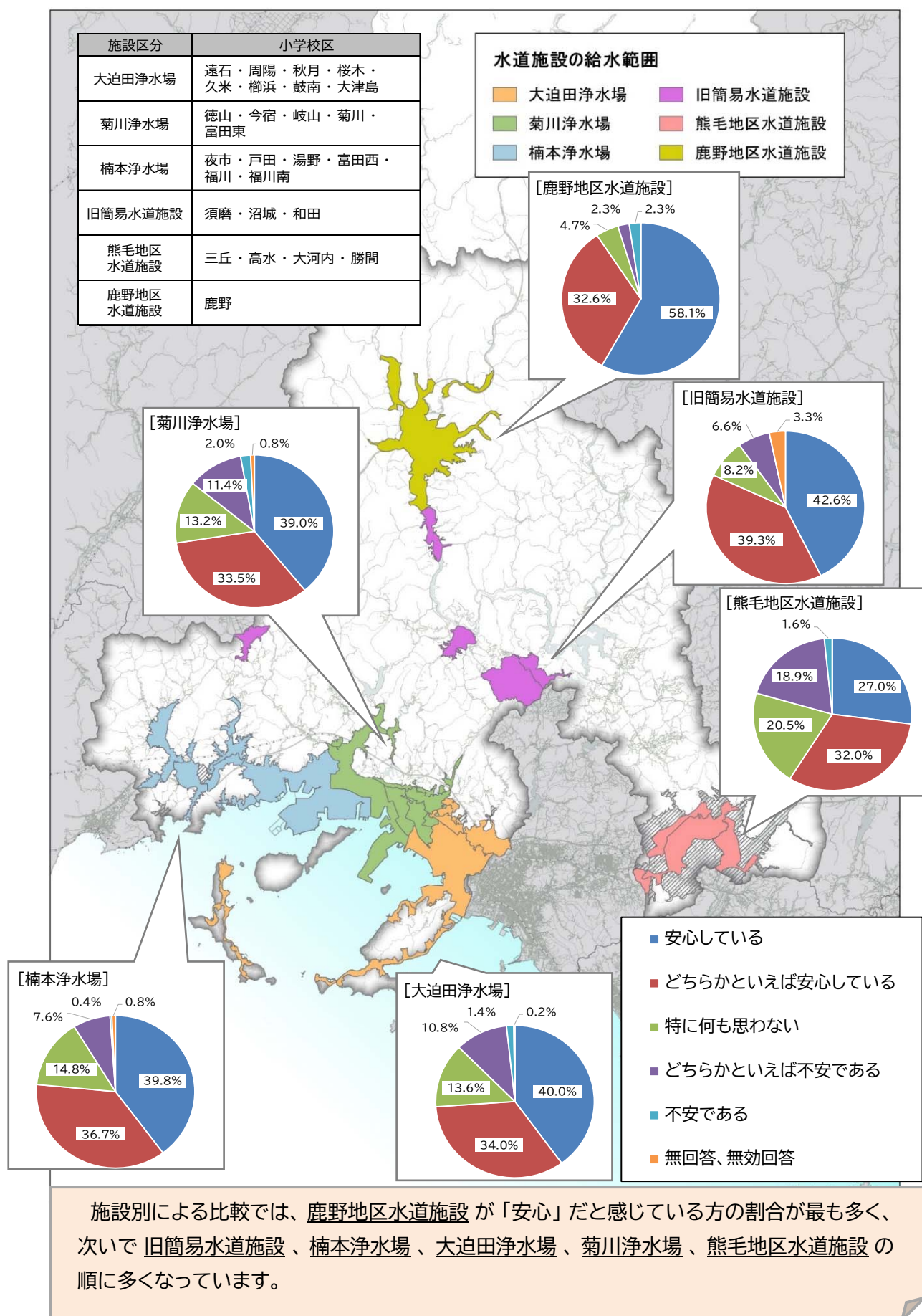
③.旧行政区域別による比較（水道水の安全性に対する感じ方）



旧行政区域別による比較では、鹿野地区 が「安心」だと感じている方の割合が最も多く、次いで 徳山地区、新南陽地区、熊毛地区 の順に多くなっています。

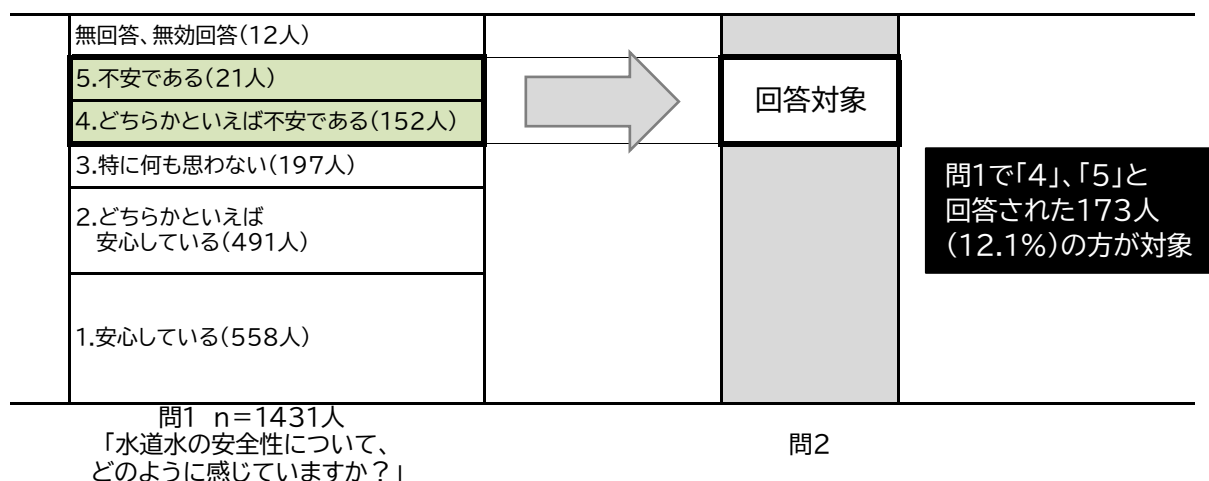
また、「不安」だと感じている方の割合が最も多かったのは、熊毛地区 となっています。

【施設別集計（水道水の安全性に対する感じ方）】

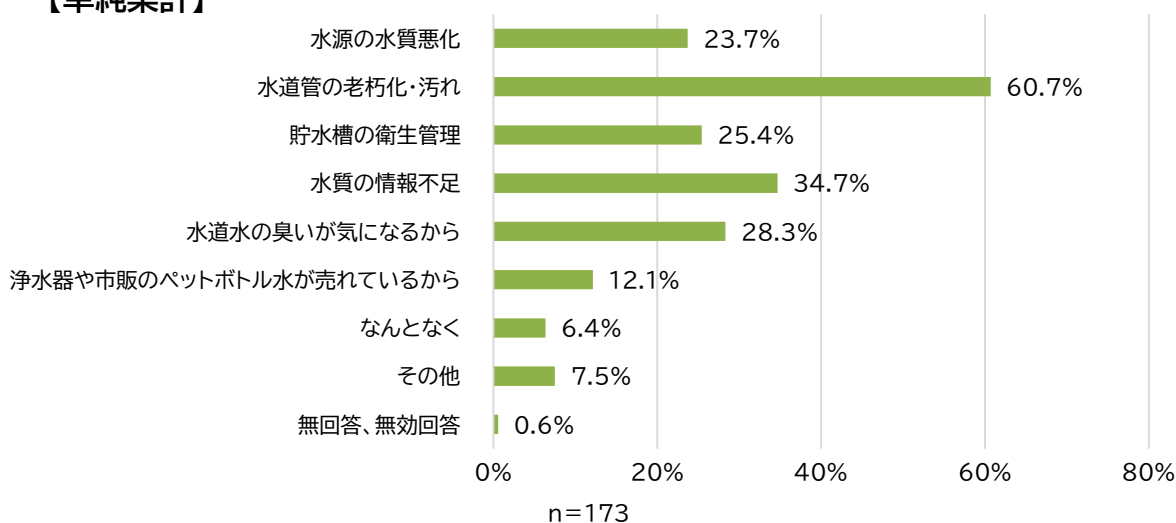


**問2 問1で「4」、「5」とお答えになった方にお伺いします。
不安を感じる理由は何ですか？(○はいくつでも)**

(回答の対象者)



【単純集計】



問2の問いに対し、「水道管の老朽化・汚れ」の割合が 60.7% で最も多く、次いで「水質の情報不足」が 34.7%、「水道水の臭いが気になるから」が 28.3% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 舌をさすように感じる時がある
 - 水がまずい
 - 茶色い水が出てきたことがあるから
 - カルキの臭いや味が気になる時が年に2～3回ある
 - 飲料水や料理には浄水器を使っているため
 - 夏など日中水を出すと暖かい水が出るから
- など 13件の回答がありました。

【経年比較】

(水道水の安全性に不安を感じる理由の経年比較)

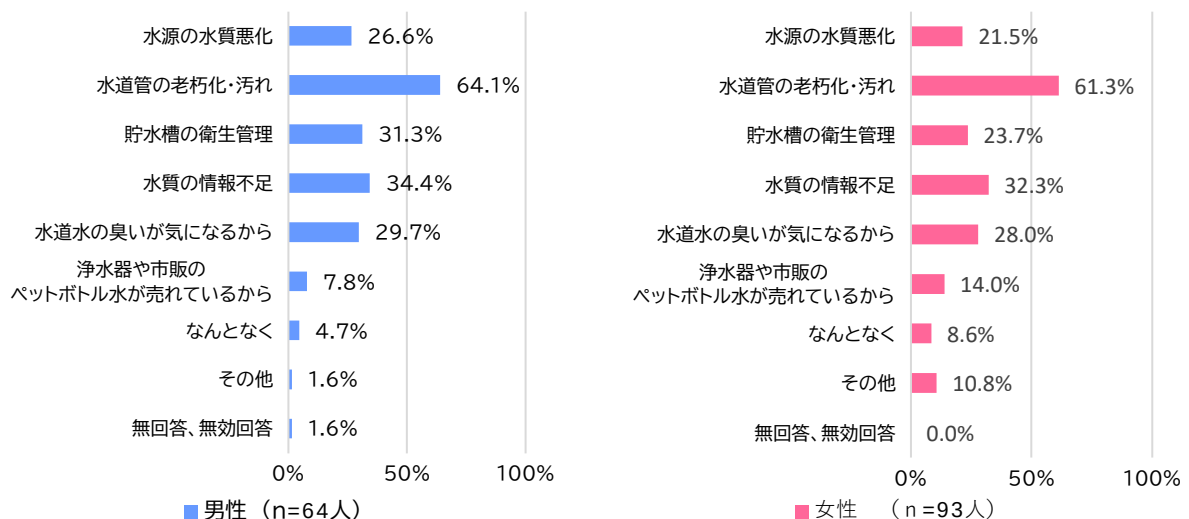
項目	前回 (平成27年度)	今回 (令和2年度)
1.水源の水質悪化	26.4%	23.7%
2.水道管の老朽化・汚れ	61.2%	60.7%
3.貯水槽の衛生管理	32.3%	25.4%
4.水質の情報不足	36.3%	34.7%
5.水道水の臭いが気になるから	31.8%	28.3%
6.浄水器や市販のペットボトル水が売れているから	12.4%	12.1%
7.なんとなく	4.0%	6.4%
8.その他	6.0%	7.5%
無回答、無効回答	1.5%	0.6%

※回答割合の多かった上位3つを赤色で表記

水道水に「不安」を感じる理由として、「水道管の老朽化・汚れ」、「水質の情報不足」は、前回の調査から変わらず上位の理由として選ばれています。

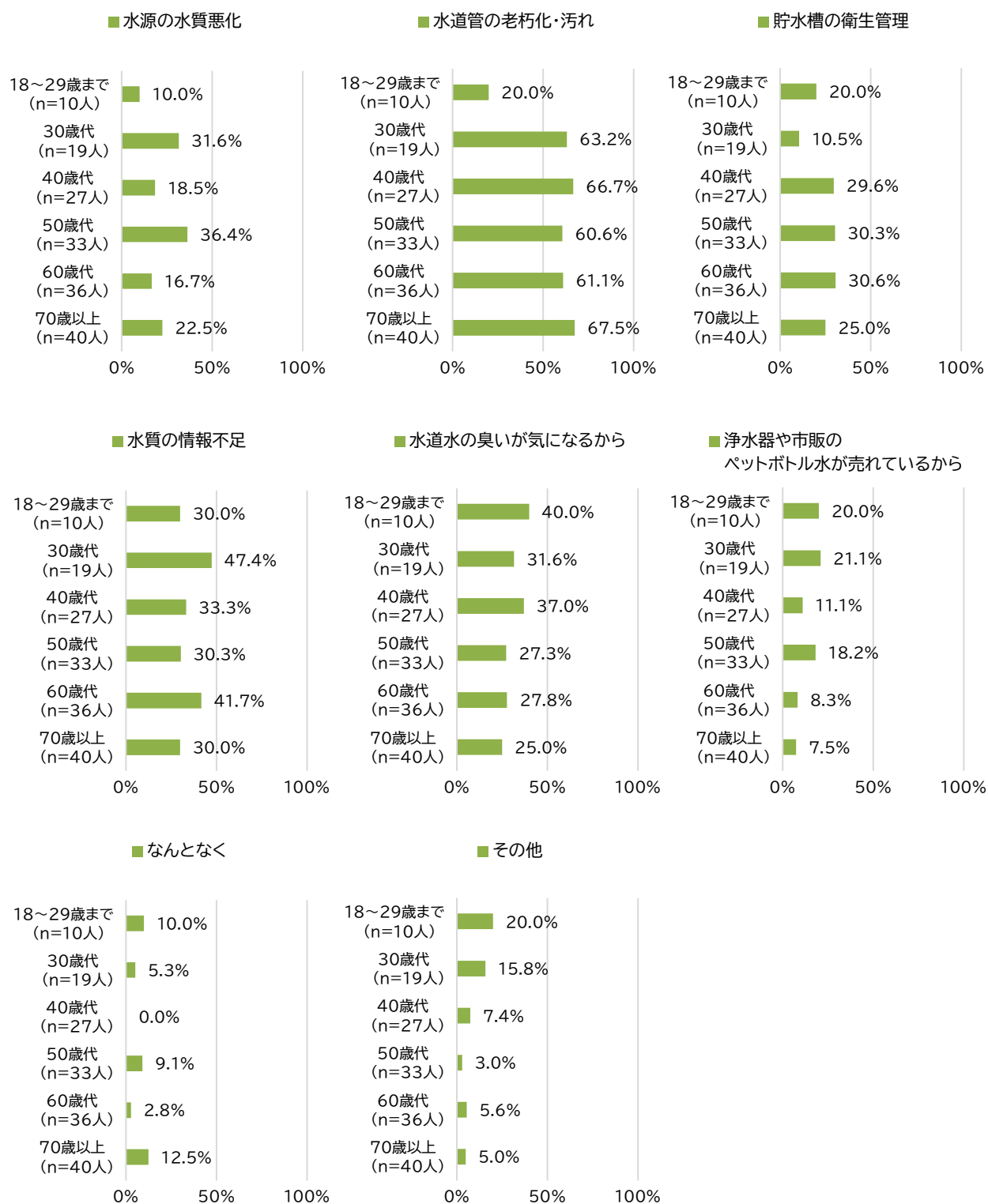
【属性別集計】

①.性別による比較（水道水の安全性に不安を感じる理由）



性別による比較では、男女共に「水道管の老朽化・汚れ」、「水質の情報不足」の順に多くなっています。

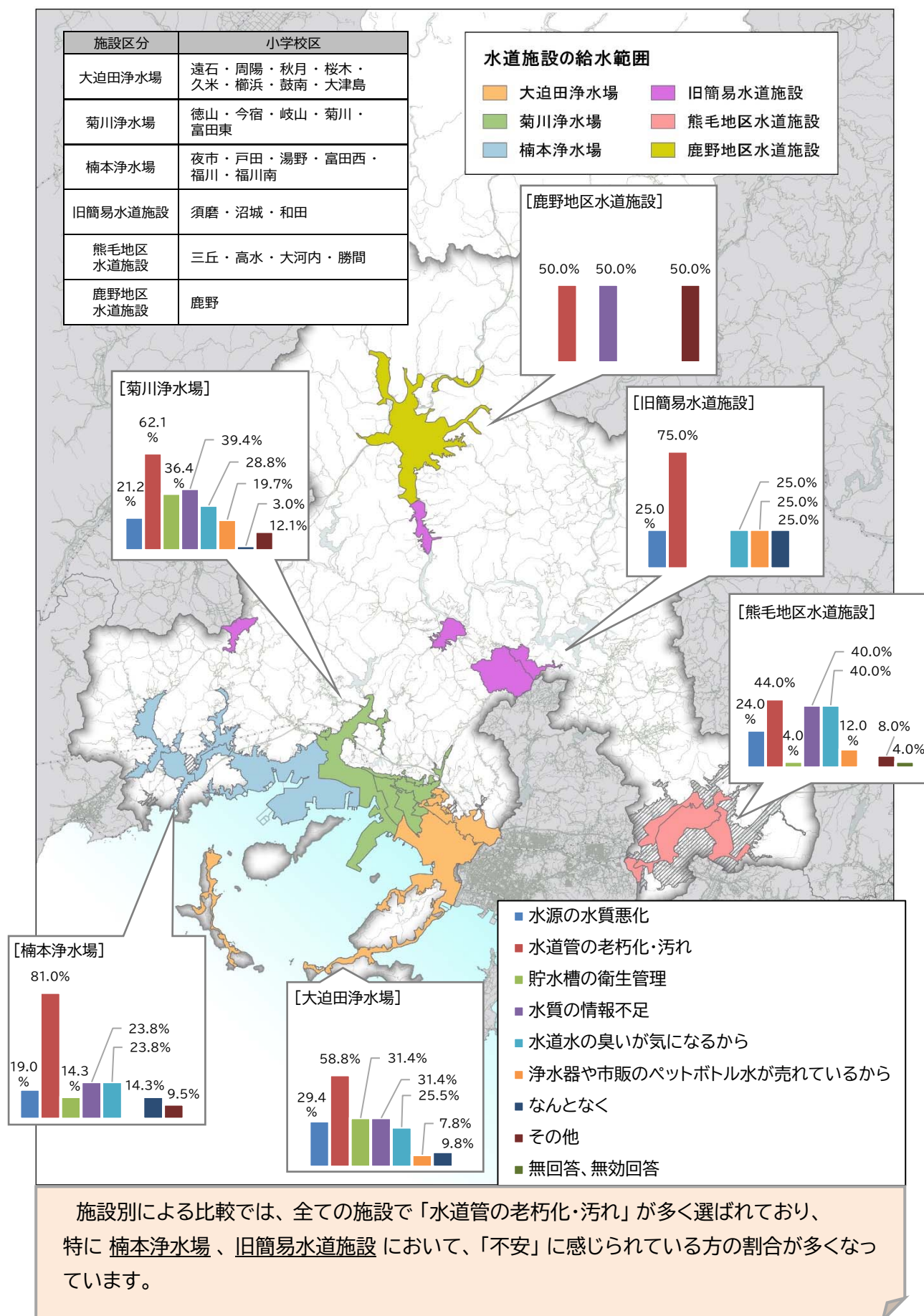
②.年齢別による比較（水道水の安全性に不安を感じる理由）



年齢別による比較では、18～29歳までを除く全ての年齢層で「水道管の老朽化・汚れ」を最も多く選択されています。

また、「水道水の臭いが気になるから」については、年齢層が下がるほど選択率が高くなる傾向がみられます。

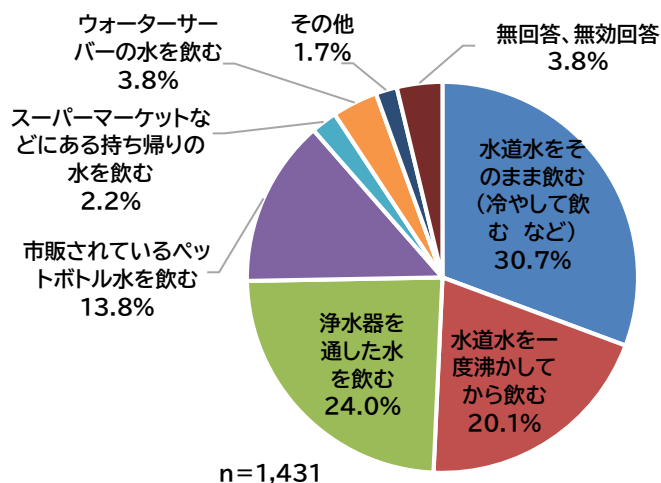
【施設別集計（水道水の安全性に不安を感じる理由）】



問3 主にどのような水を飲んでいきますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など)	439 人	30.7%
2. 水道水を一度沸かしてから飲む	287 人	20.1%
3. 浄水器を通した水を飲む	343 人	24.0%
4. 市販されているペットボトル水を飲む	198 人	13.8%
5. スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む	31 人	2.2%
6. ウォーターサーバーの水を飲む	54 人	3.8%
7. その他	25 人	1.7%
無回答、無効回答	54 人	3.8%
計	1,431 人	100.1%



問3の問いに対し、「水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など)」の割合が 30.7% で最も多くなっています。

しかし、全体の約6割の方は、水道水をそのまま飲まない傾向がみられます。

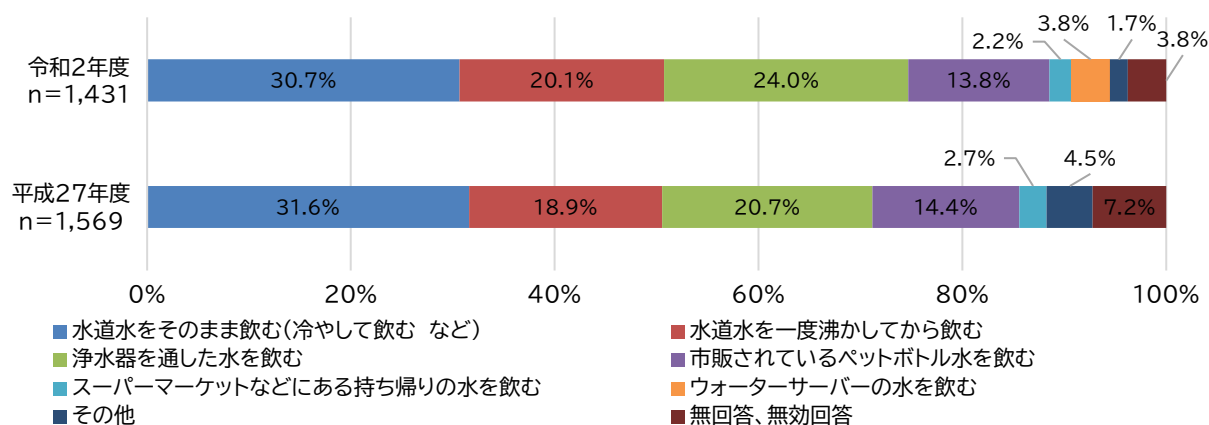
「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 水は飲まない お茶を飲む
- 山に湧き水を汲みに行っている
- 水道水そのまま又は、ペットボトル水 半々
- みそ汁などで飲む、薬を飲む時に飲む

など 25件の回答がありました。

【経年比較】

(水道水・水道水以外の飲用方法の経年比較)

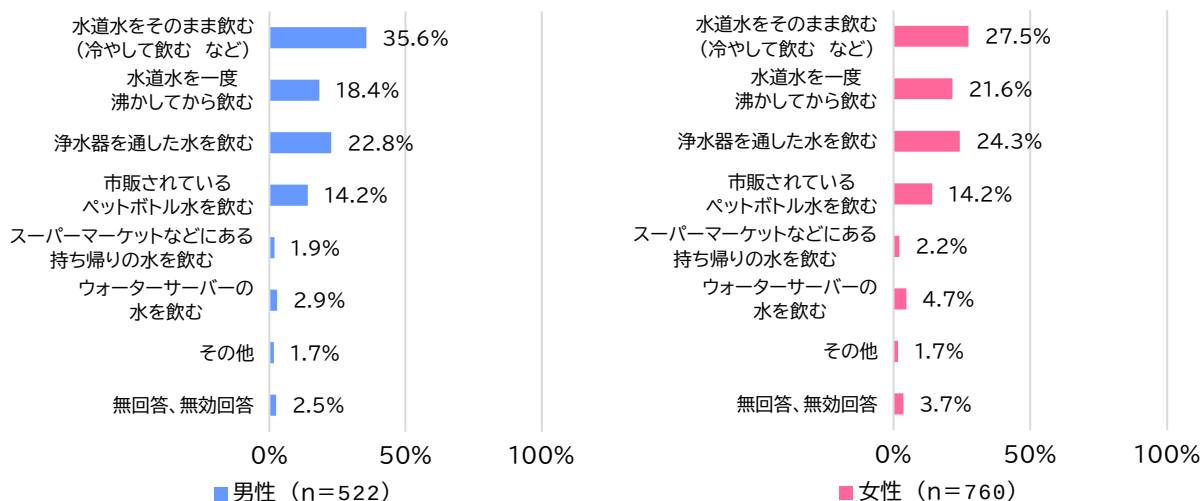


※今回の調査(令和2年度)から「ウォーターサーバーの水を飲む」を新たに回答項目に追加しています。

前回の調査と比較して、概ね同様の傾向となっています。

【属性別集計】

①.性別による比較 (水道水・水道水以外の飲用方法)

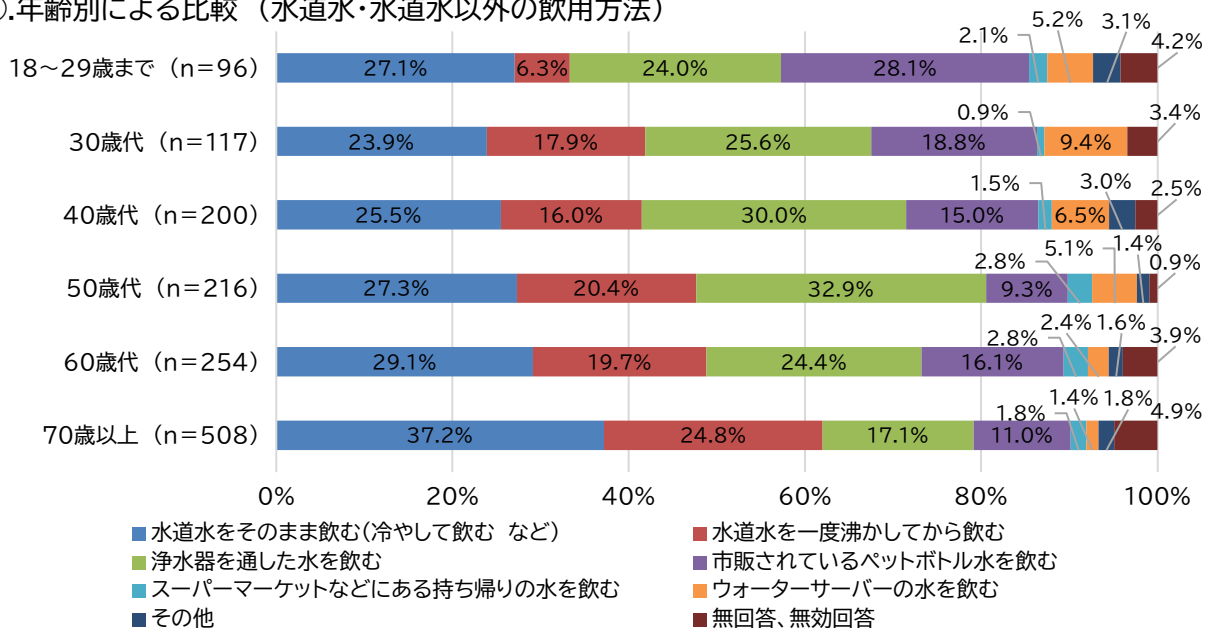


性別による比較では、「水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など)」の割合は、女性よりも男性の方が多くなっています。

一方、女性の方は、「水道水を一度沸かしてから飲む」、「浄水器を通した水を飲む」などの水道水を直接飲用する以外の割合が男性よりも上回っています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

②.年齢別による比較（水道水・水道水以外の飲用方法）

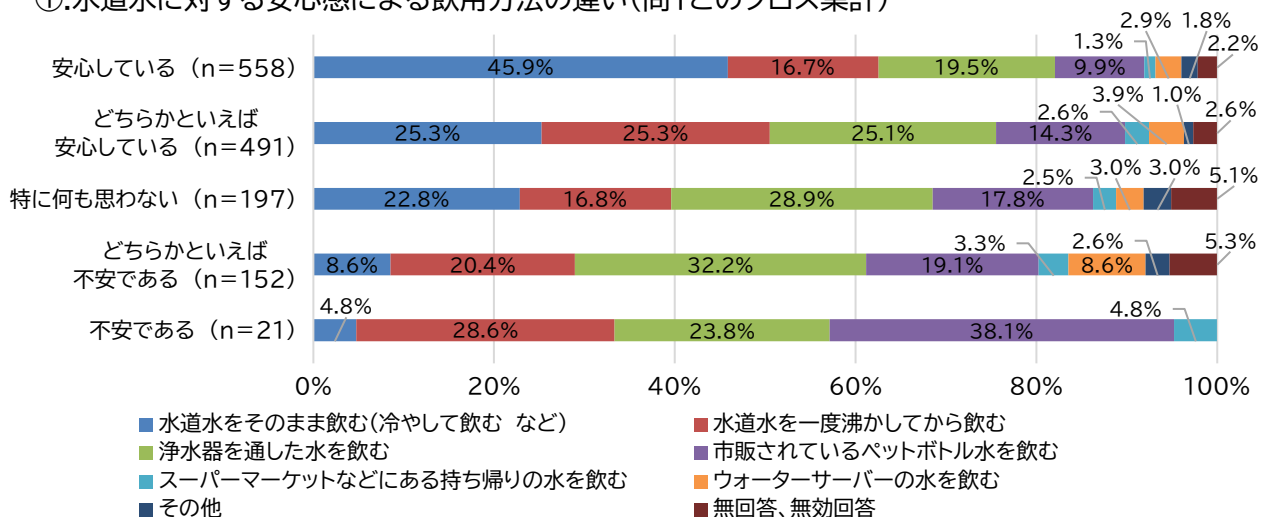


年齢別による比較では、年齢層が上がるほど「水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など)」の割合が増加する傾向がみられ、年齢層が下がるほど「市販されているペットボトル水を飲む」の割合が増加する傾向がみられます。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

【その他の集計】

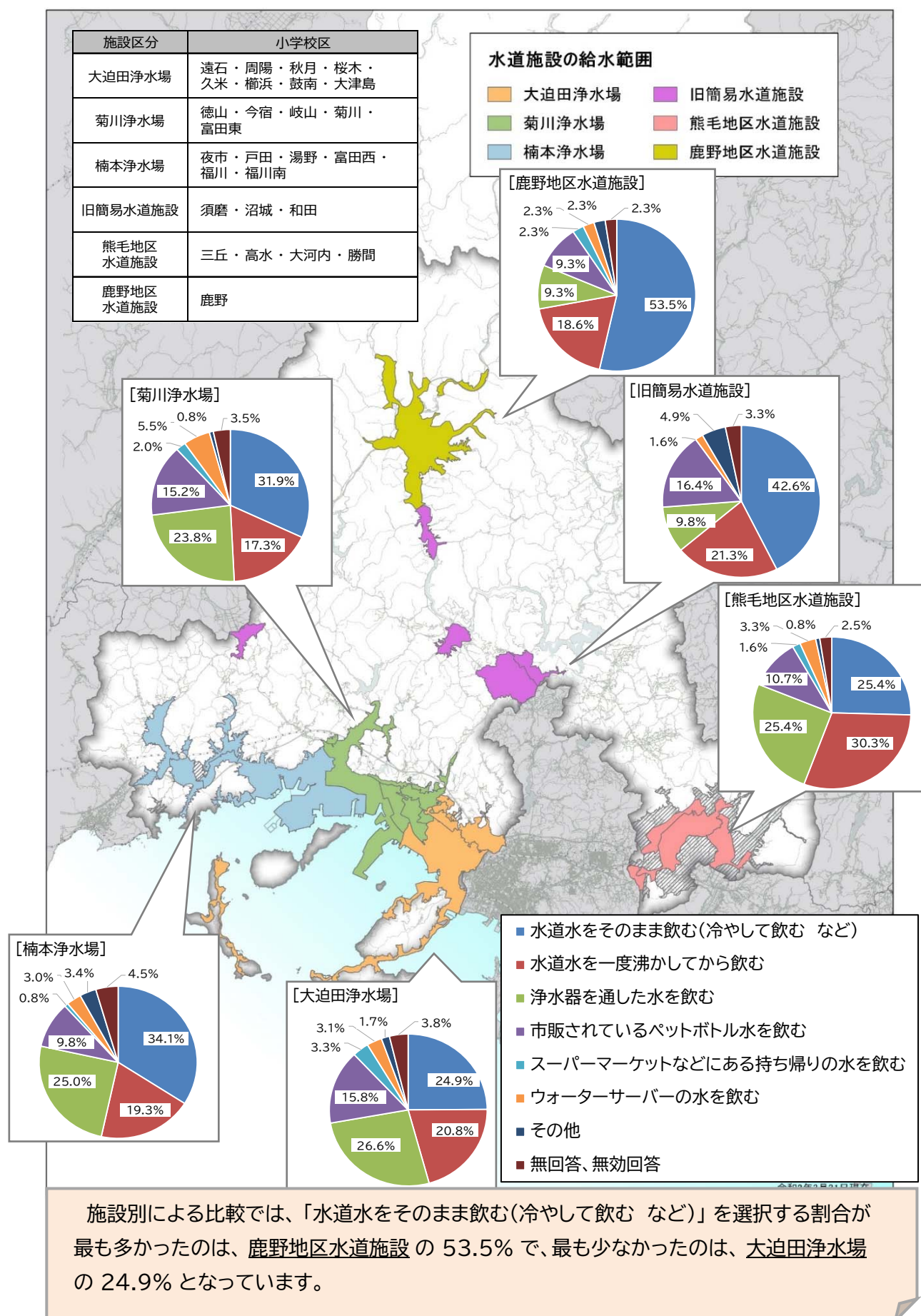
①.水道水に対する安心感による飲用方法の違い(問1とのクロス集計)



水道水に対する安心感が高まるほど、「水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など)」を選択される割合が多くなる傾向がみられます。

一方で、水道水の安全性に対して不安が高まるほど、「水道水を一度沸かしてから飲む」、「浄水器を通した水を飲む」などの加工した水、水道水以外の水を飲む割合が多くなっています。 ※前回の調査と同様の傾向となっています。

【施設別集計（水道水・水道水以外の飲用方法）】



**問4 問3で「2」～「7」とお答えになった方にお伺いします。
水道水をそのまま飲まない理由は何ですか？(〇はいくつでも)**

(回答の対象者)

無回答、無効回答(54人)			
7.その他(25人)			
6.ウォーターサーバーの水を飲む(54人)			
5.スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む(31人)			
4.市販されているペットボトル水を飲む(198人)			
3.浄水器を通した水を飲む(343人)			
2.水道水を一度沸かしてから飲む(287人)			
1.水道水をそのまま飲む(冷やして飲む など) (439人)			

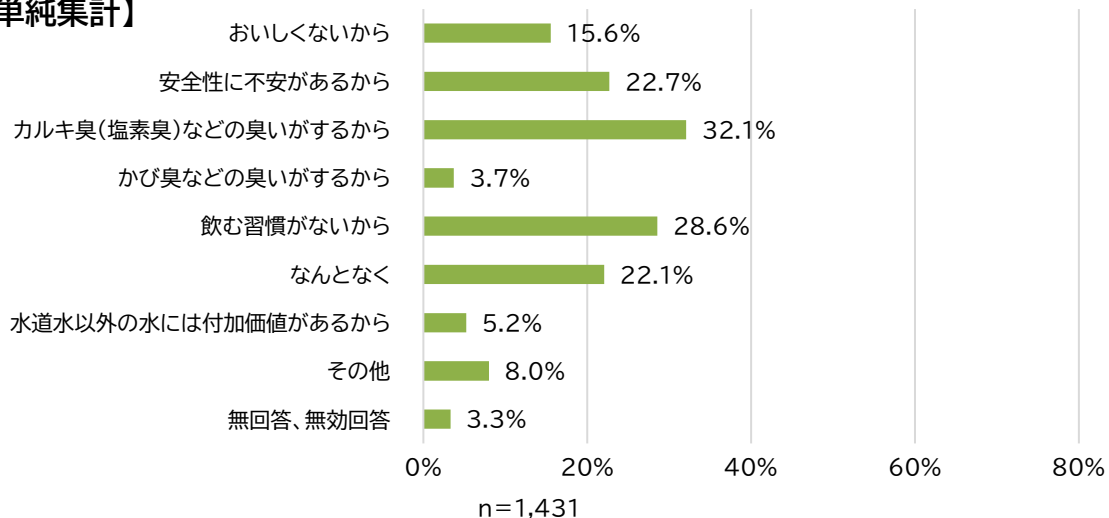
問3 n=1431人
「主にどのような水を飲んでますか？」

問4

回答対象

問3で「2」～「7」と回答された938人(65.6%)の方が対象

【単純集計】



問4の問いに対し、「カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから」の回答が 32.1% で最も多く、次いで「飲む習慣がないから」が 28.6%、「安全性に不安があるから」が 22.7% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- お茶にするから
 - 井戸水があるから
 - あたたかいものが飲みたい
 - ペットボトルを買っているから
 - 浄水器付きの蛇口だから
 - 健康にできるだけ注意したいので
 - 水道料金の節約
- など 75件の回答がありました。

【経年比較】

(水道水をそのまま飲まない理由の経年比較)

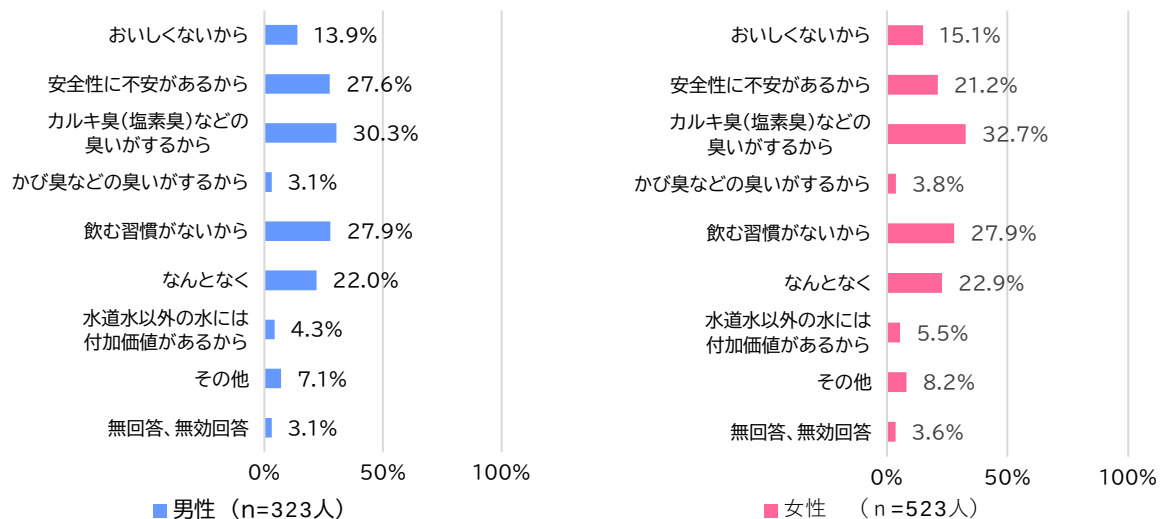
項目	前回 (平成27年度)	今回 (令和2年度)
1.おいしくないから	19.1%	15.6%
2.安全性に不安があるから	28.6%	22.7%
3.カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから	32.5%	32.1%
4.かび臭などの臭いがするから	4.9%	3.7%
5.飲む習慣がないから	27.6%	28.6%
6.なんとなく	23.0%	22.1%
7.水道水以外の水には付加価値があるから	5.4%	5.2%
8.その他	8.4%	8.0%
無回答、無効回答	3.9%	3.3%

※回答割合の多かった上位3つを赤色で表記

水道水をそのまま飲まない方の理由は、前回の調査から変わらず、「安全性に不安があるから」、「カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから」、「飲む習慣がないから」が上位の理由として選ばれています。

【属性別集計】

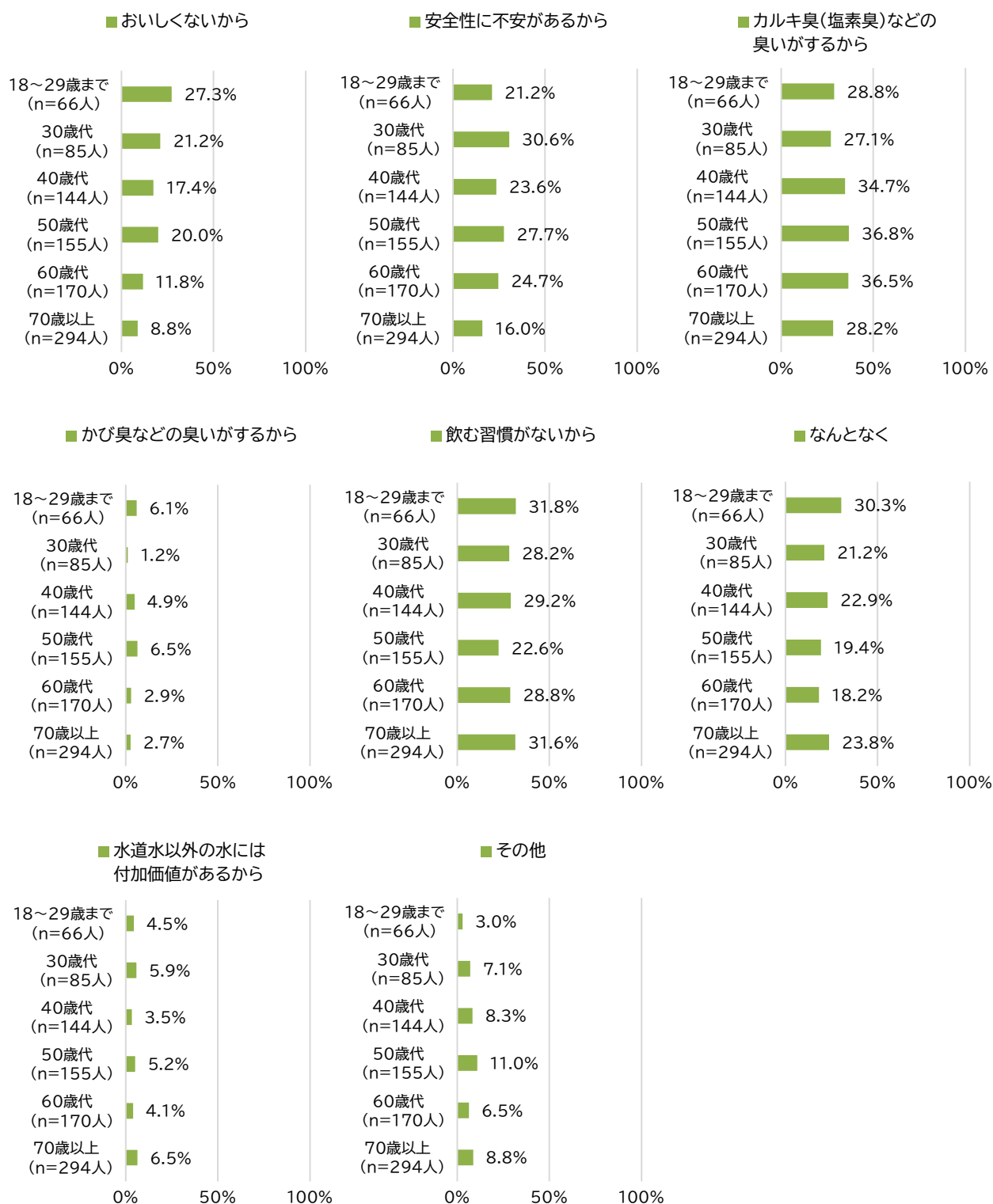
①.性別による比較 (水道水をそのまま飲まない理由)



性別による比較では、男女共に「カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから」を選択される割合が最も多く、類似した傾向となっています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

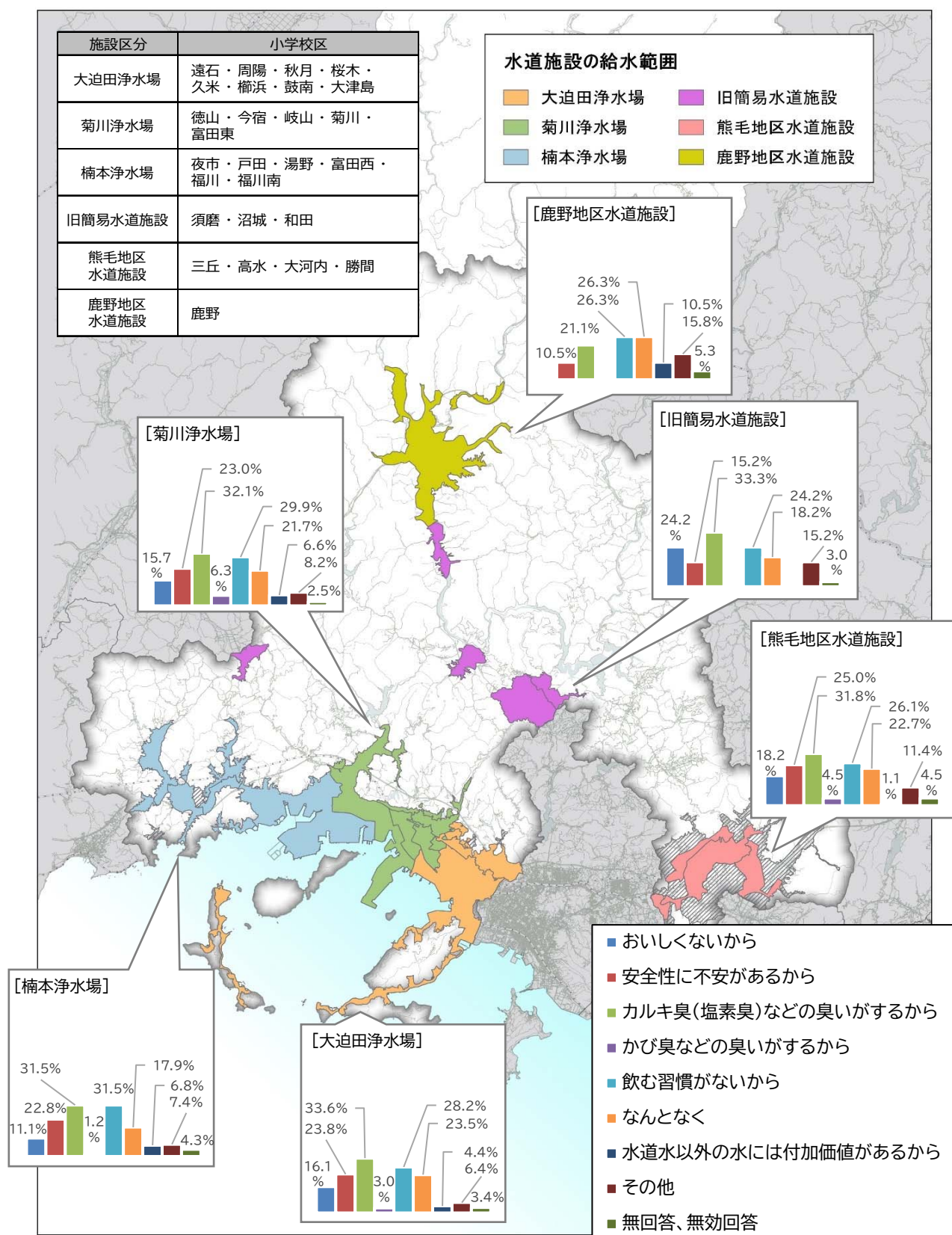
②.年齢別による比較（水道水をそのまま飲まない理由）



年齢別による比較では、いずれの年齢層においても「安全性に不安があるから」、「カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから」、「飲む習慣がないから」の選択率は高くなっています。

また、「おいしくないから」は、年齢層が下がるほど割合が増加する傾向がみられます。

【施設別集計（水道水をそのまま飲まない理由）】



施設別による比較では、「安全性に不安があるから」は 熊毛地区水道施設 で 25.0% と最も多くなっています。また、「カルキ臭(塩素臭)などの臭いがするから」は 大迫田浄水場 で 33.6%、「飲む習慣がないから」は 楠本浄水場 で 31.5% とそれぞれ高くなっています。

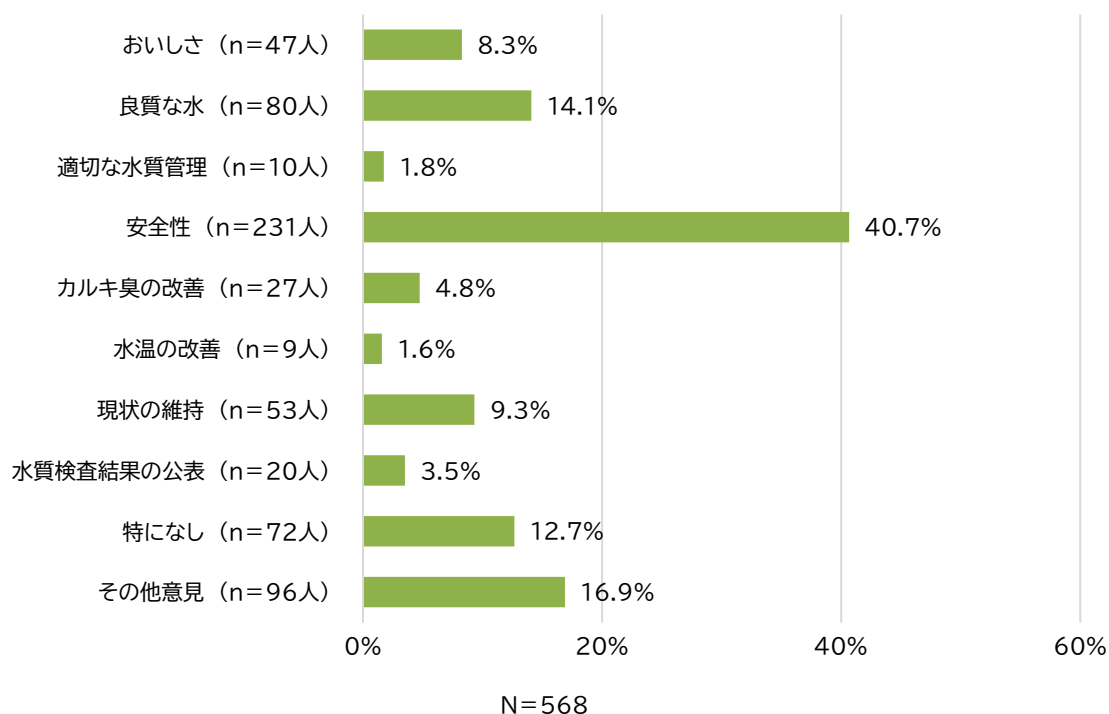
問5 水道水の水質について、どんなことを望みますか？(ご意見を自由にご記入ください)

問5の問いに対し、568人（回答件数の39.7%）の方々から、貴重なご意見やご要望を頂きました。

回答して頂いた内容を分類分けし集計した結果、下記のグラフのとおりとなりました。

水道水の水質について、「安全性」を望む意見が40.7%で最も多くなっており、次いで「良質な水」が14.1%、「特になし」が12.7%の順に多くなっています。

【単純集計】



*** 集 計 方 法 ***

回答して頂いた内容を基に分類分けを行いました。

通常は、(例1)のとおり分類は1項目のみですが、(例2)のとおり分類が2つにまたがる場合は、どちらも有効数としてカウントを行っています。

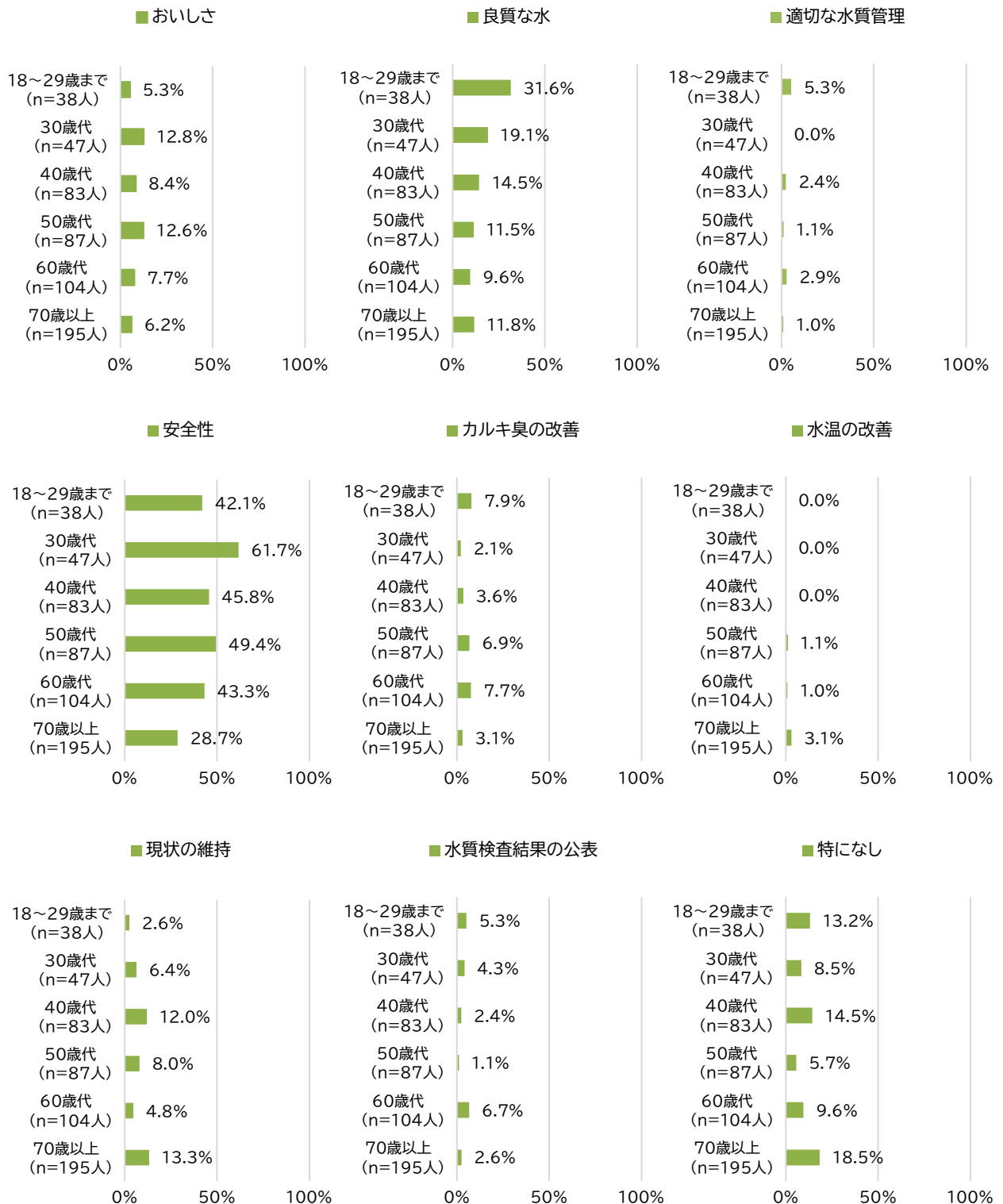
(そのため、回答者の数と上記グラフ上の総数とでは、回答数が異なります。)

また、(例3)のとおり設問と異なる内容の回答については、「その他意見」として集計をしています。

- | | | |
|-------------------------|---|----------|
| (例1) 「安全第一をお願いします」 | ⇒ | 安全性 |
| (例2) 「安全でおいしい水を求めます」 | ⇒ | 安全性、おいしさ |
| (例3) 「老朽化した管路を更新してください」 | ⇒ | その他意見 |

【属性別集計】

①.年齢別による比較（水道水の水質に対する要望）



年齢別による比較では、いずれの年齢層においても「安全性」を求める要望が多くなっています。また、年齢層が下がるほど「良質な水」を要望する傾向がみられます。

(2) 水道事業について

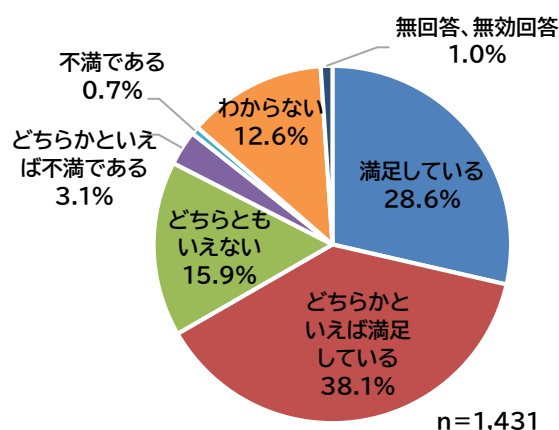
問6 水道水の水質や安定した給水、水道料金など周南市の水道事業全体についてどの程度満足されていますか？(○は1つだけ)

① 安全な水をお届けするための水質管理

【単純集計】

※「水安全計画」に基づく水質管理の徹底や水道管の末端地区における毎日水質検査(残留塩素・色・濁りの確認)の実施 など

項 目	人数	割合
1. 満足している	409 人	28.6%
2. どちらかといえば満足している	545 人	38.1%
3. どちらともいえない	227 人	15.9%
4. どちらかといえば不満である	45 人	3.1%
5. 不満である	10 人	0.7%
6. わからない	180 人	12.6%
無回答、無効回答	15 人	1.0%
計	1,431 人	100.0%

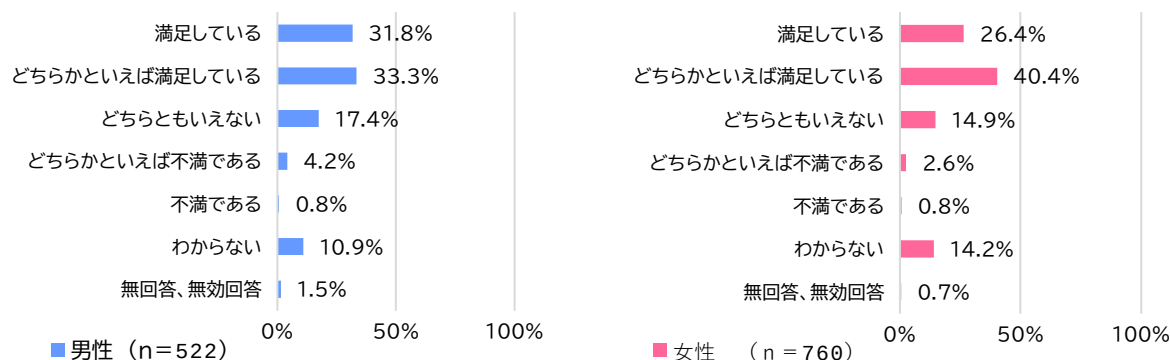


①の問いに対し、「どちらかといえば満足している」の割合が 38.1% で最も多くなっています。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、全体の 66.7% を占めており、水道水の水質管理について、一定の満足度が得られています。

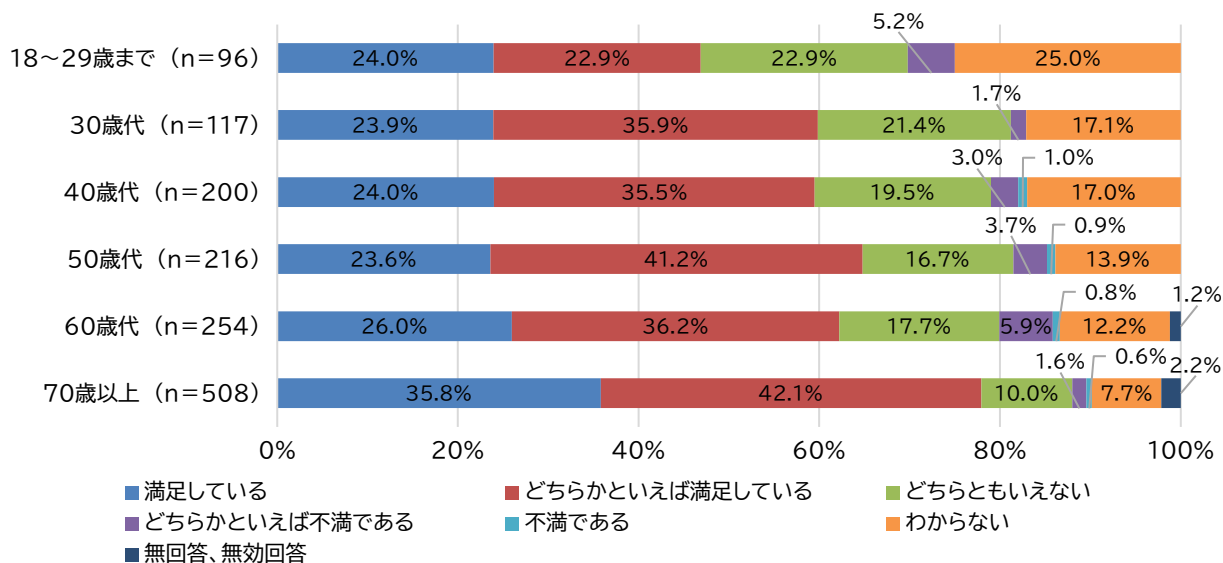
【属性別集計】

①.性別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



性別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、男性が 65.1%、女性が 66.8% となっています。

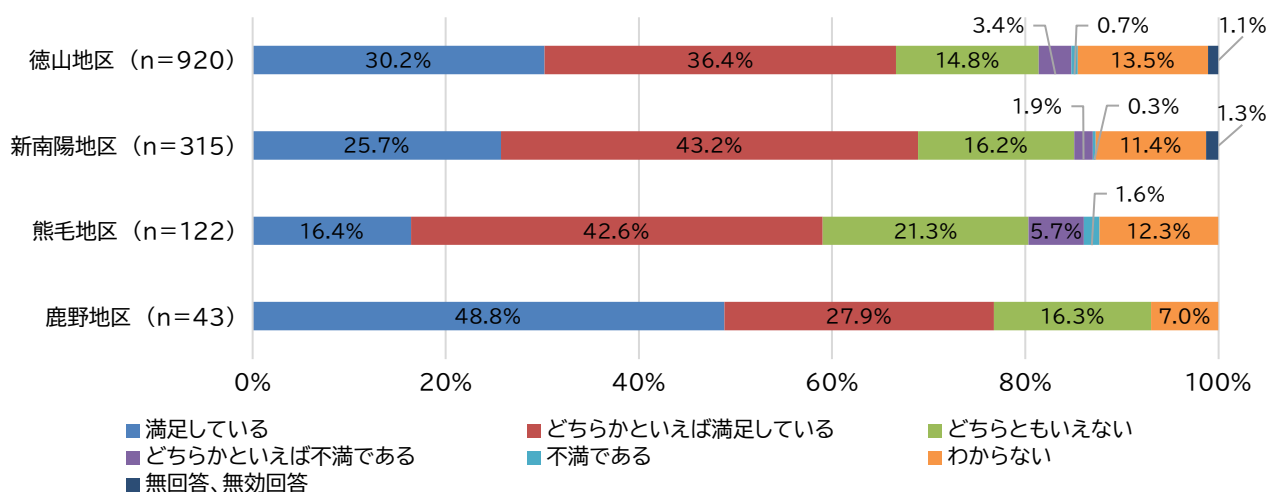
②.年齢別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 77.9% で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合は、全ての年齢層で 10%未満 となっています。

③.旧行政区域別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



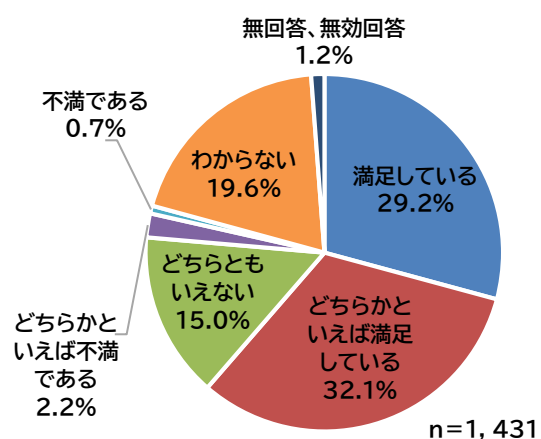
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 76.7% が最も多く、次いで 新南陽地区、徳山地区、熊毛地区 の順に多くなっています。

② 安定した給水の確保

【単純集計】

※「施設耐震化計画」に基づいた水道施設、水道管の更新・耐震化への取り組みや災害時の体制(災害対策マニュアル、応急給水の協定)の確立 など

項 目	人数	割合
1. 満足している	418 人	29.2%
2. どちらかといえば満足している	460 人	32.1%
3. どちらともいえない	215 人	15.0%
4. どちらかといえば不満である	31 人	2.2%
5. 不満である	10 人	0.7%
6. わからない	280 人	19.6%
無回答、無効回答	17 人	1.2%
計	1,431 人	100.0%

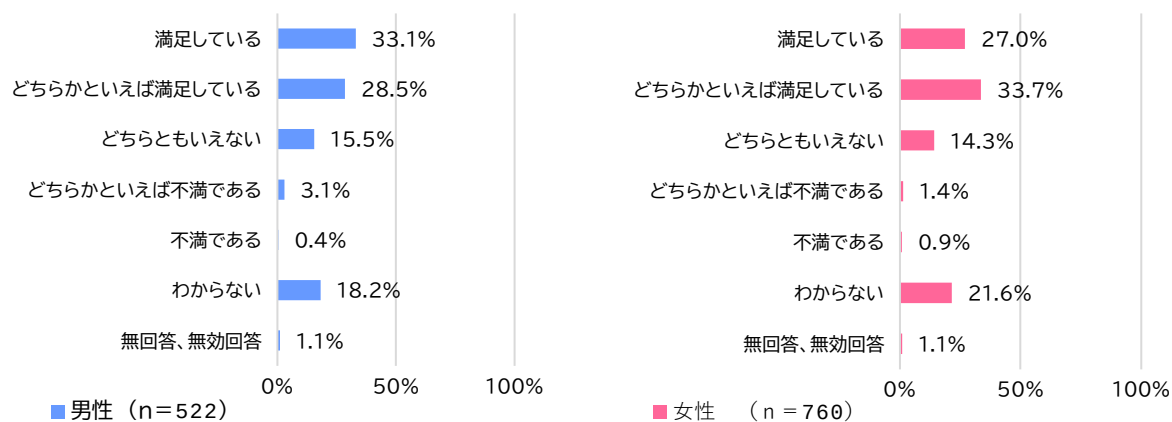


②の問いに対し、「どちらかといえば満足している」の割合が 32.1% で最も多くなっています。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、全体の 61.3% を占めており、水道水の安定供給について、一定の満足度が得られています。

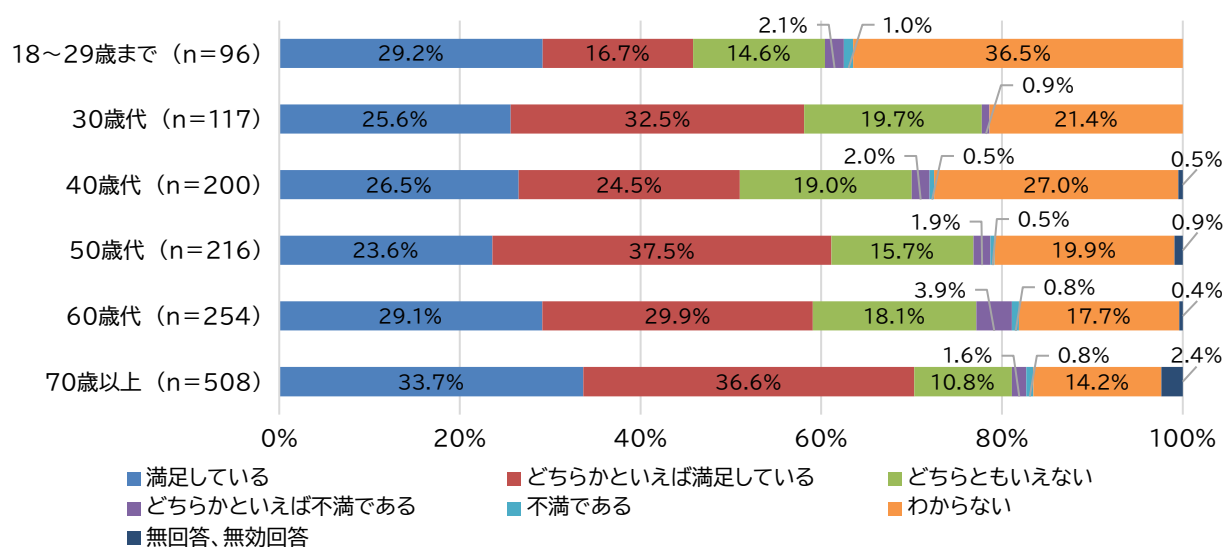
【属性別集計】

①.性別による比較（安定した給水の確保の満足度）



性別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、男性が 61.6%、女性が 60.7% となっています。

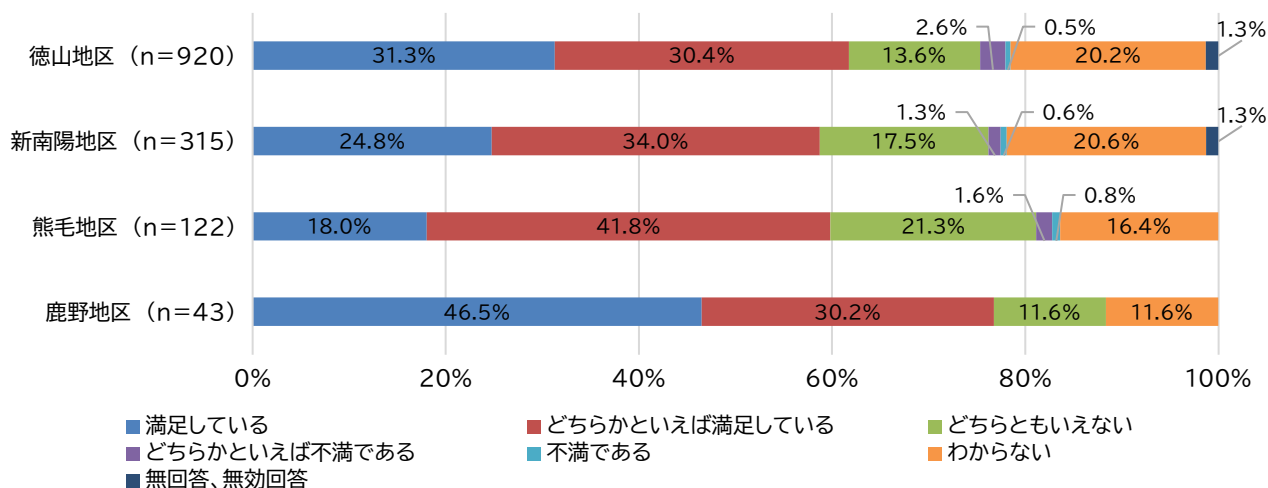
②.年齢別による比較（安定した給水の確保の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が70.3%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合は、全ての年齢層で10%未満となっています。

③.旧行政区域別による比較（安定した給水の確保の満足度）



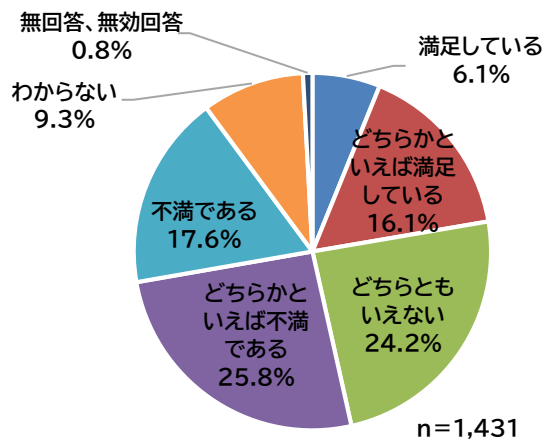
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の76.7%が最も多く、次いで徳山地区、熊毛地区、新南陽地区の順に多くなっています。

③ 水道料金について

※財政計画(中長期的な収支見通し)等による現在の水道料金の最適化に関する検討 など

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 満足している	88 人	6.1%
2. どちらかといえば満足している	231 人	16.1%
3. どちらともいえない	346 人	24.2%
4. どちらかといえば不満である	369 人	25.8%
5. 不満である	252 人	17.6%
6. わからない	133 人	9.3%
無回答、無効回答	12 人	0.8%
計	1,431 人	99.9%

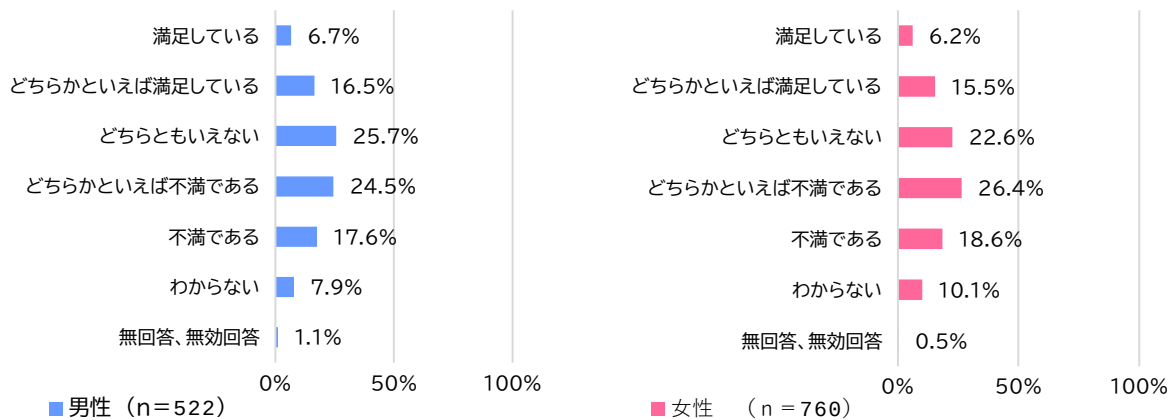


③の問いに対し、「どちらかといえば不満である」の割合が 25.8% で最も多くなっています。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が 22.2% に対し、「不満である」、「どちらかといえば不満である」の割合が 43.4% となっており、水道料金に対して「不満」と感じている割合の方が上回っています。

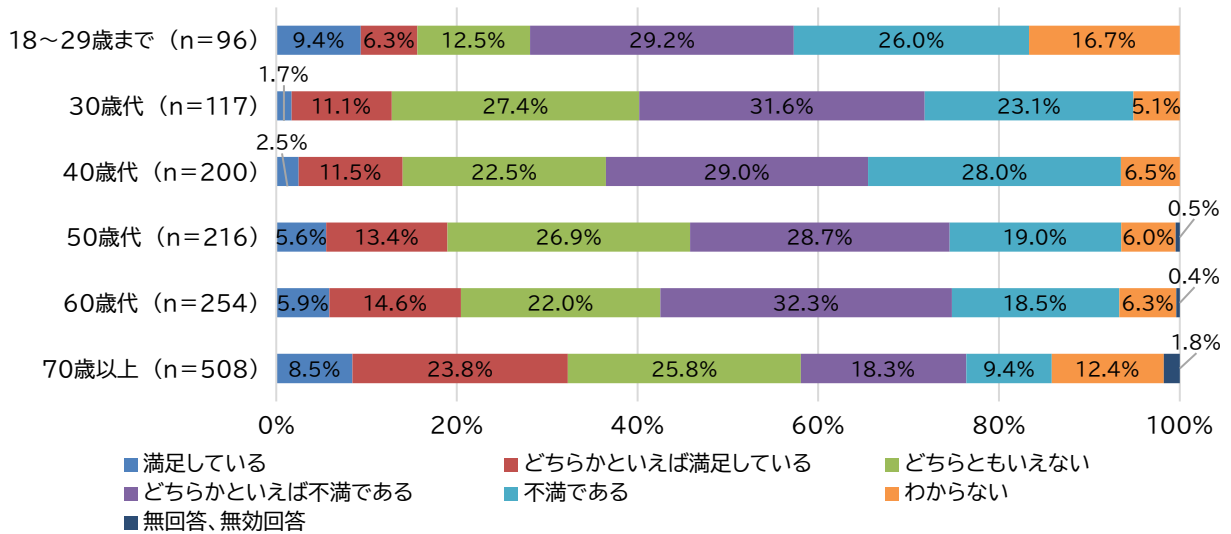
【属性別集計】

①.性別による比較（水道料金についての満足度）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「不満」と感じる割合の方が多くなっています。

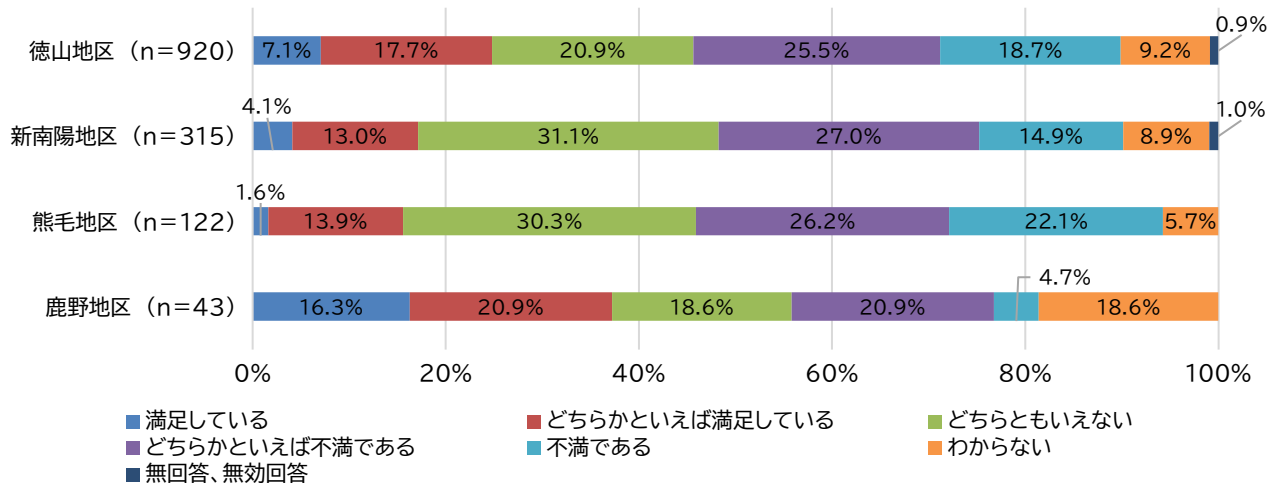
②.年齢別による比較（水道料金についての満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 32.3% で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、70歳以上を除く全ての年齢層で「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合が多くなっています。

③.旧行政区域別による比較（水道料金についての満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 37.2% が最も多くなっています。

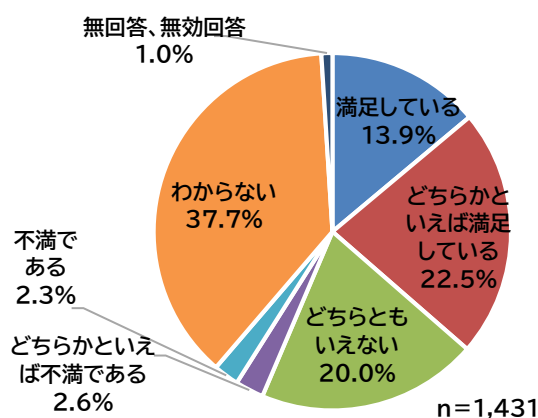
また、「不満」だと感じている方の割合が最も多かったのは、熊毛地区 となっています。

④ お客様サービス向上への取り組み

【単純集計】

※上下水道局料金センター(お客様窓口)による各種手続きの受付対応や水漏れなどのトラブルに伴う修繕対応 など

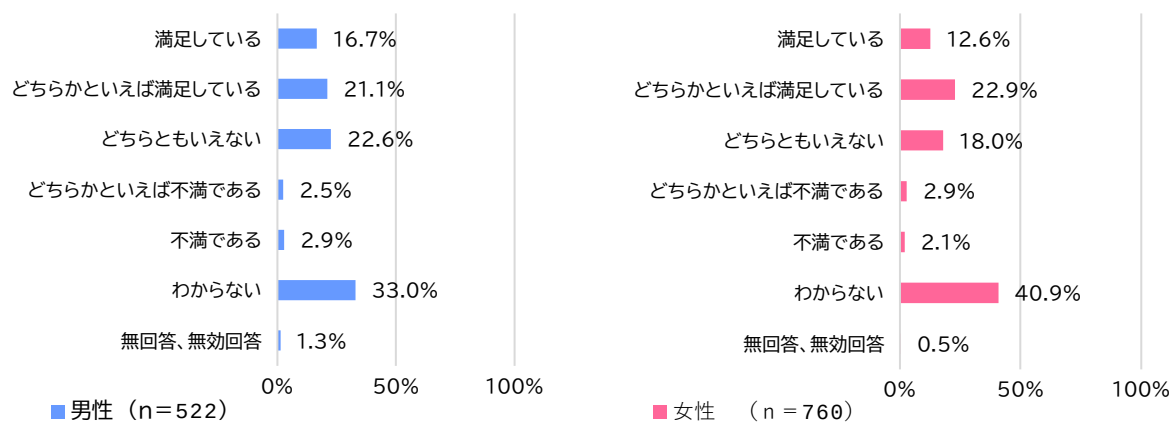
項 目	人数	割合
1. 満足している	199 人	13.9%
2. どちらかといえば満足している	322 人	22.5%
3. どちらともいえない	286 人	20.0%
4. どちらかといえば不満である	37 人	2.6%
5. 不満である	33 人	2.3%
6. わからない	540 人	37.7%
無回答、無効回答	14 人	1.0%
計	1,431 人	100.0%



④の問いに対し、「わからない」の割合が 37.7% で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の 36.4% を占めていますが、一部の利用者の方には、お客様サービス向上への取り組みについて、認知されていない状況にあります。

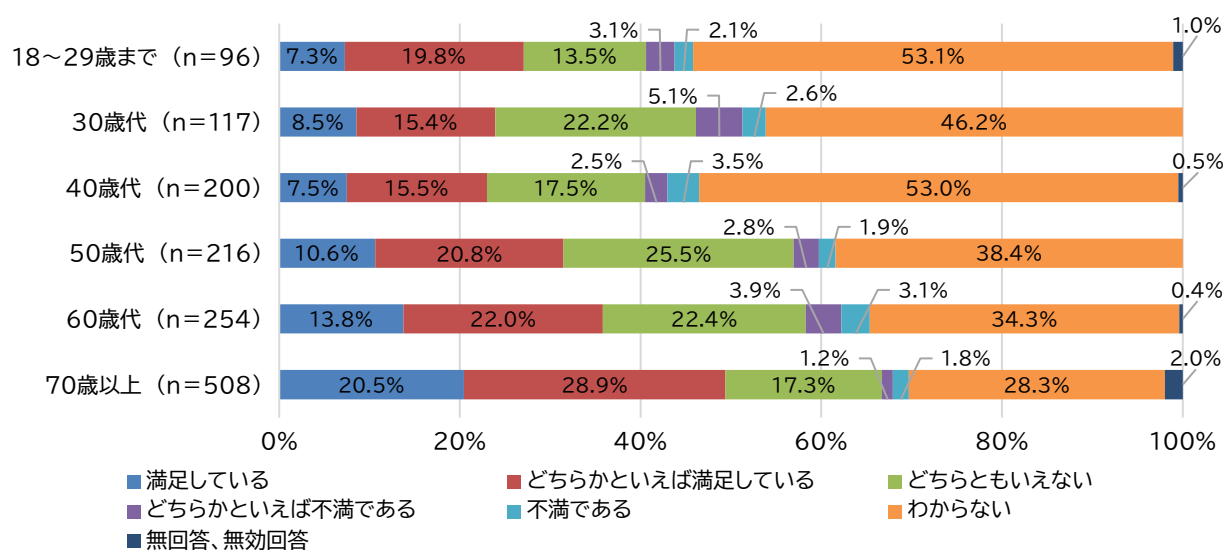
【属性別集計】

①.性別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性 が 33.0%、女性 が 40.9% となっています。

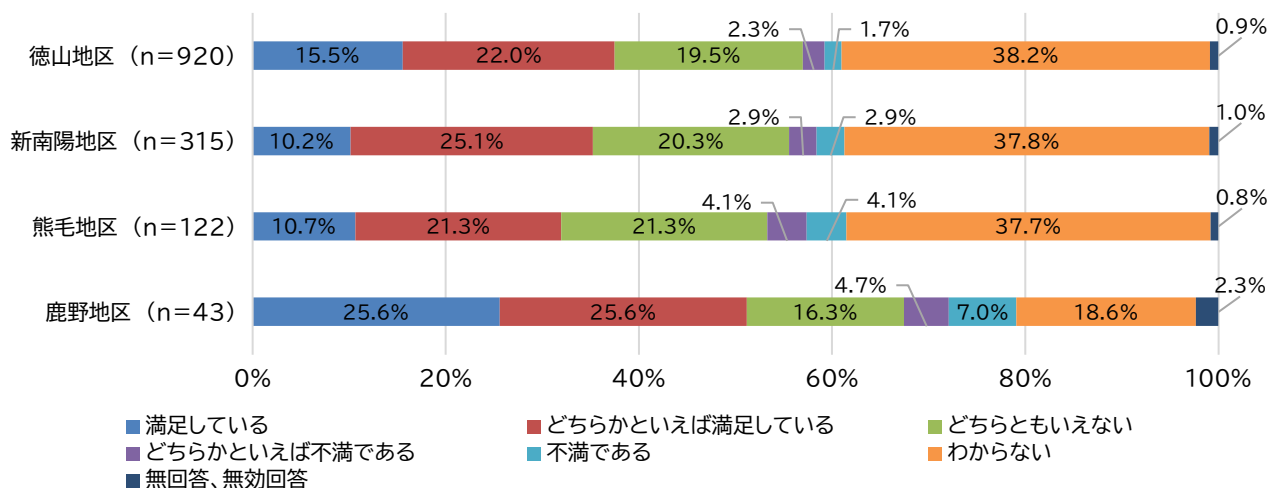
②.年齢別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 49.4% で最も多くなっています。

また、40歳代以下は、「わからない」を多く選択しており、お客様サービス向上への取り組みに対する認知度が低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



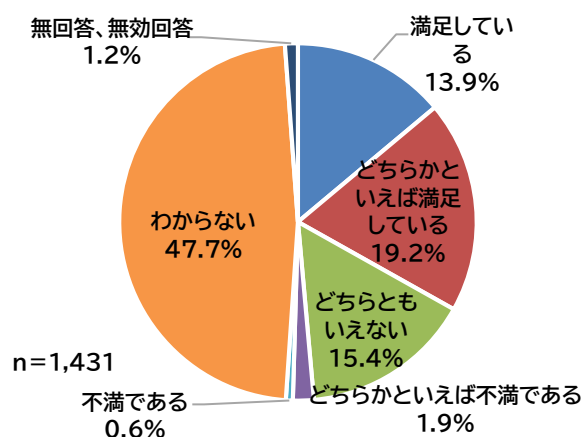
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 51.2% が最も多く、次いで 徳山地区、新南陽地区、熊毛地区 の順に多くなっています。

⑤ 上下水道局職員の対応

※お客様からの問い合わせ(水道管の漏水や水道水の水質等)に対する早急な対応 など

【単純集計】

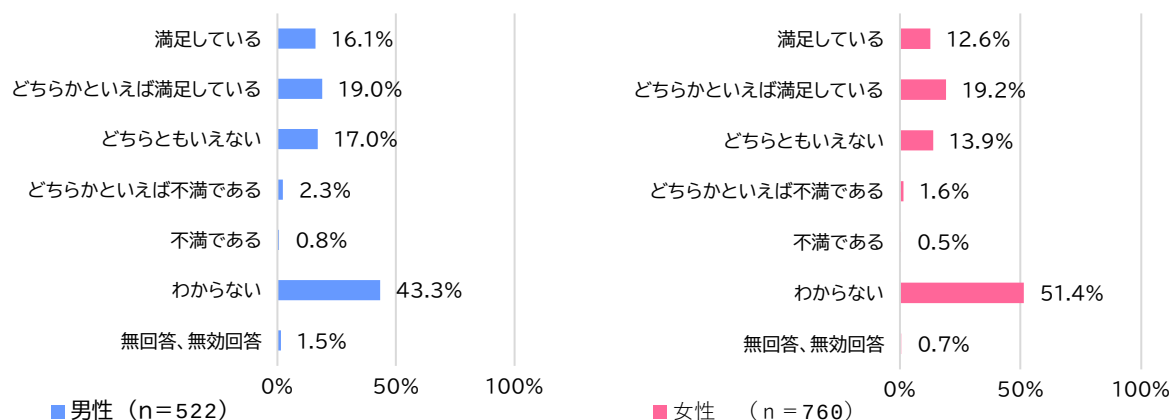
項 目	人数	割合
1. 満足している	199 人	13.9%
2. どちらかといえば満足している	275 人	19.2%
3. どちらともいえない	221 人	15.4%
4. どちらかといえば不満である	27 人	1.9%
5. 不満である	9 人	0.6%
6. わからない	683 人	47.7%
無回答、無効回答	17 人	1.2%
計	1,431 人	99.9%



⑤の問いに対し、「わからない」の割合が 47.7% で最も多くなっています。
満足度については、「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の 33.1% を占めています。

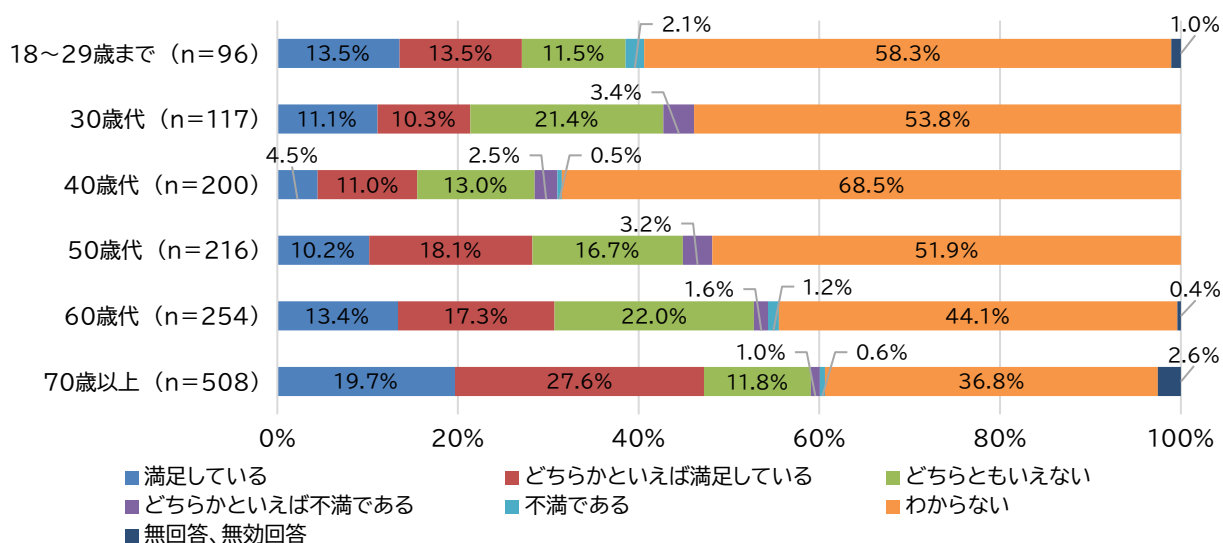
【属性別集計】

①.性別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性 が 43.3%、女性 が 51.4% となっています。

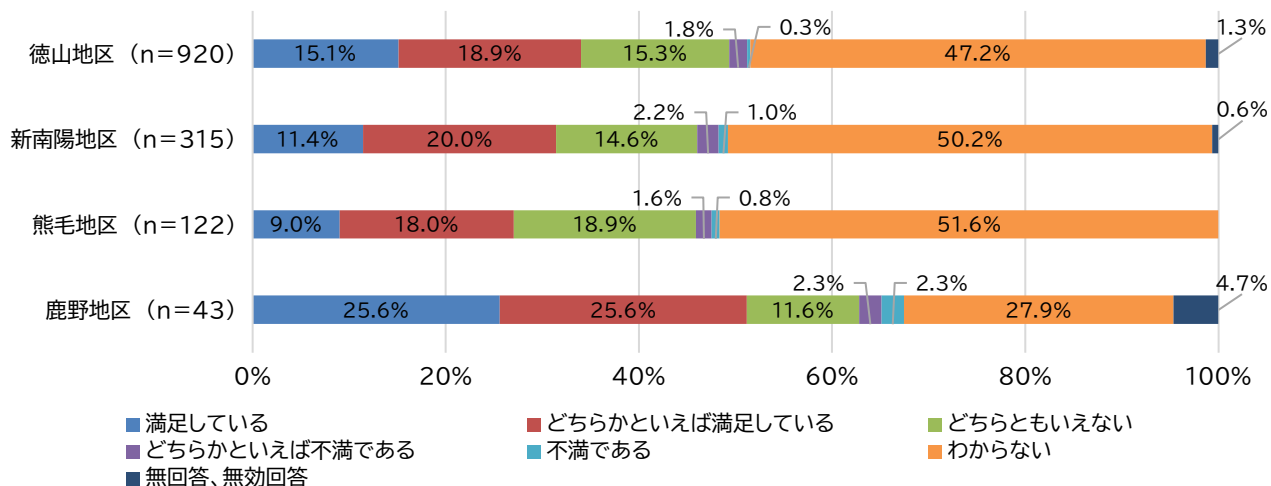
②.年齢別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が47.3% で最も多くなっています。

また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

③.旧行政区域別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



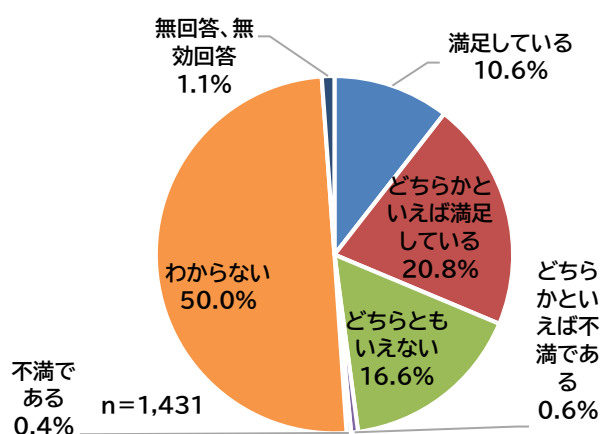
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 51.2% が最も多く、次いで 徳山地区、新南陽地区、熊毛地区 の順に多くなっています。

⑥ 環境対策(CO2排出量の削減)への取り組み

【単純集計】

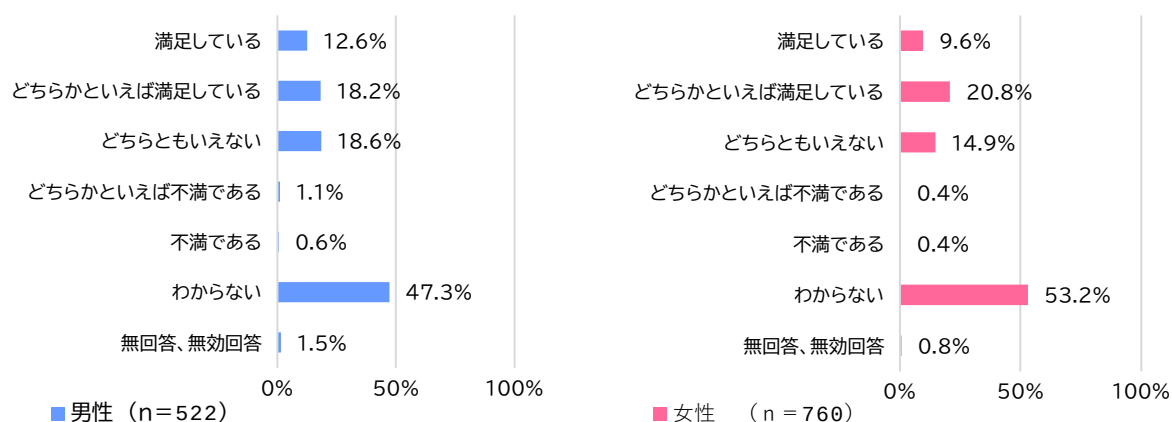
※浄水場の省エネルギー化対策(省エネルギー機器や太陽光パネルを用いたLED照明の導入等)の取り組み など

項 目	人数	割合
1. 満足している	151 人	10.6%
2. どちらかといえば満足している	297 人	20.8%
3. どちらともいえない	237 人	16.6%
4. どちらかといえば不満である	9 人	0.6%
5. 不満である	6 人	0.4%
6. わからない	715 人	50.0%
無回答、無効回答	16 人	1.1%
計	1,431 人	100.1%



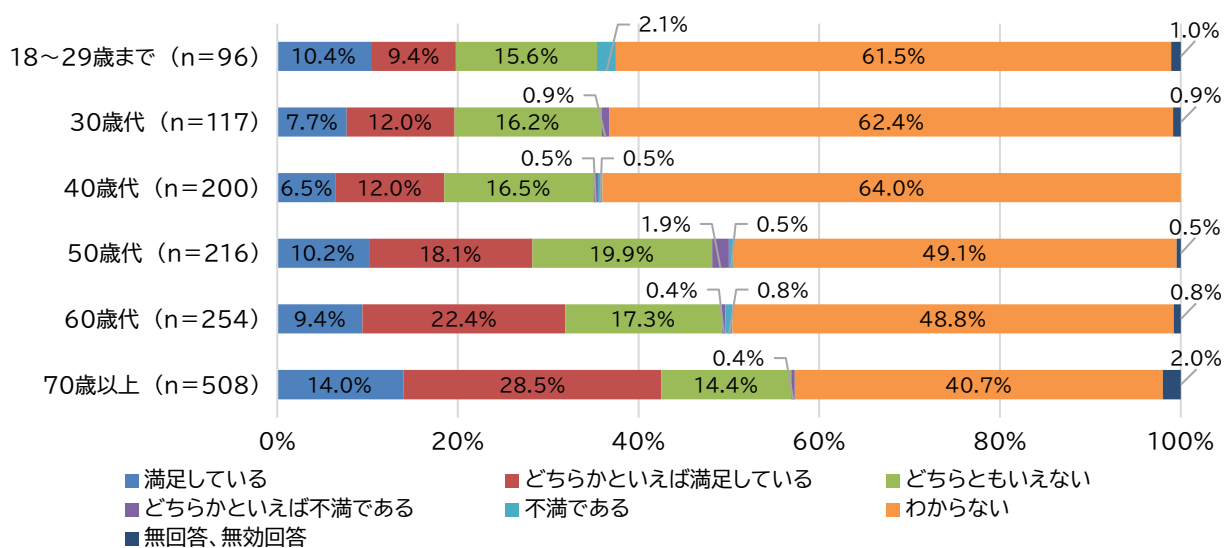
【属性別集計】

①.性別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が 47.3%、女性が 53.2% となっています。

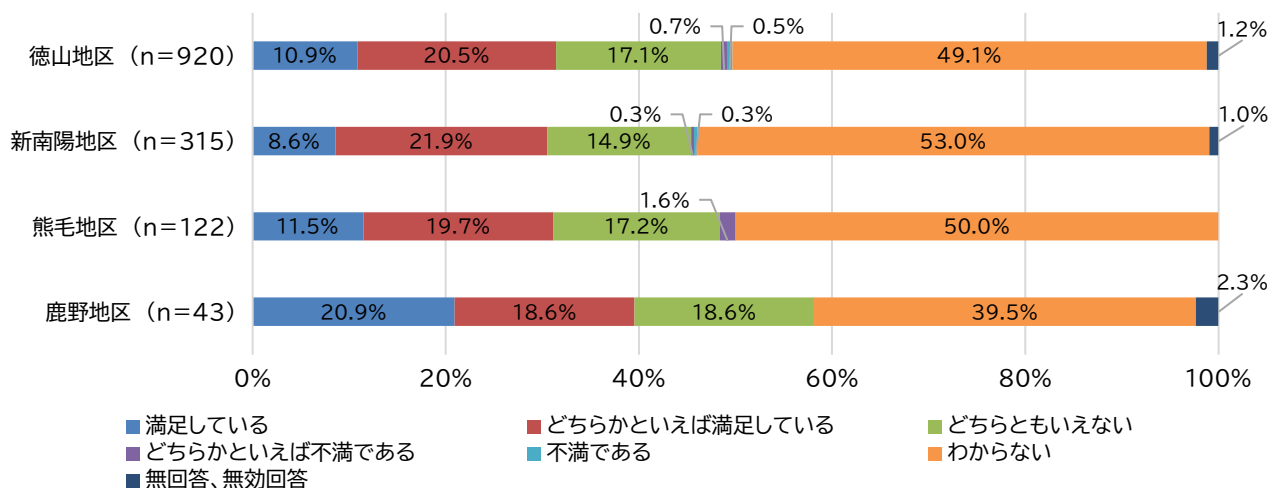
②.年齢別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 42.5% で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっており、環境対策への取り組みに対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 39.5% が最も多くなっています。

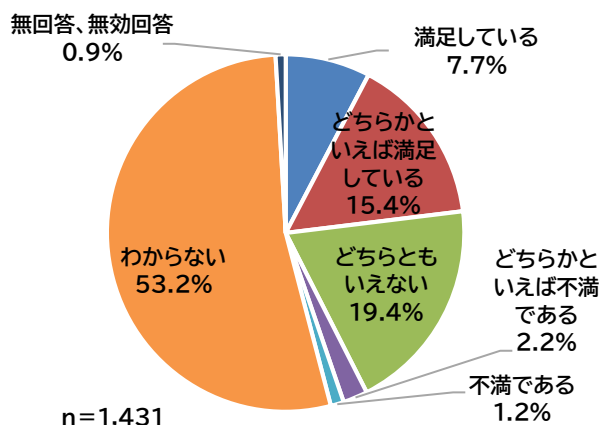
また、いずれの地域においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

⑦ 水道事業の経営状況

※財政健全化への取り組みや財政状況の公表 など

【単純集計】

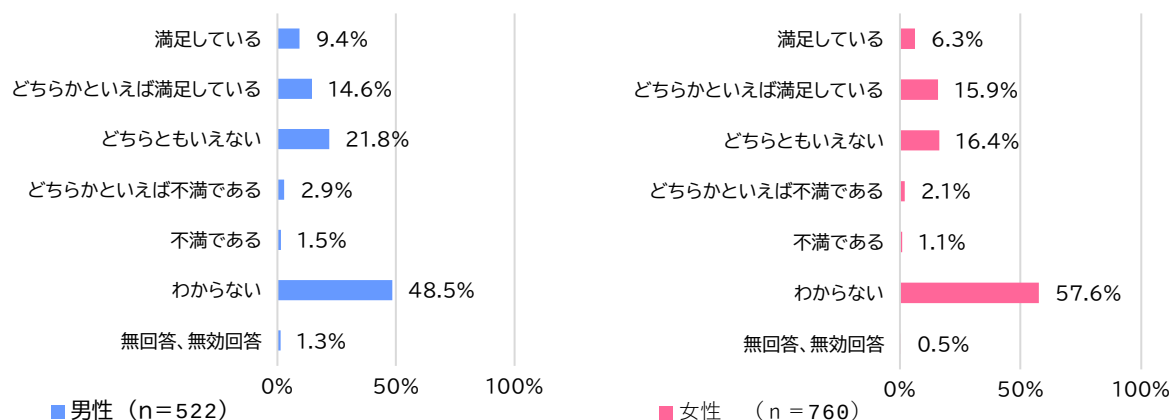
項 目	人数	割合
1. 満足している	110 人	7.7%
2. どちらかといえば満足している	220 人	15.4%
3. どちらともいえない	278 人	19.4%
4. どちらかといえば不満である	32 人	2.2%
5. 不満である	17 人	1.2%
6. わからない	761 人	53.2%
無回答、無効回答	13 人	0.9%
計	1,431 人	100.0%



⑦の問いに対し、「わからない」の割合が 53.2% で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の 23.1% を占めていますが、過半数の利用者の方には、水道事業の経営状況について、認知されていない状況にあります。

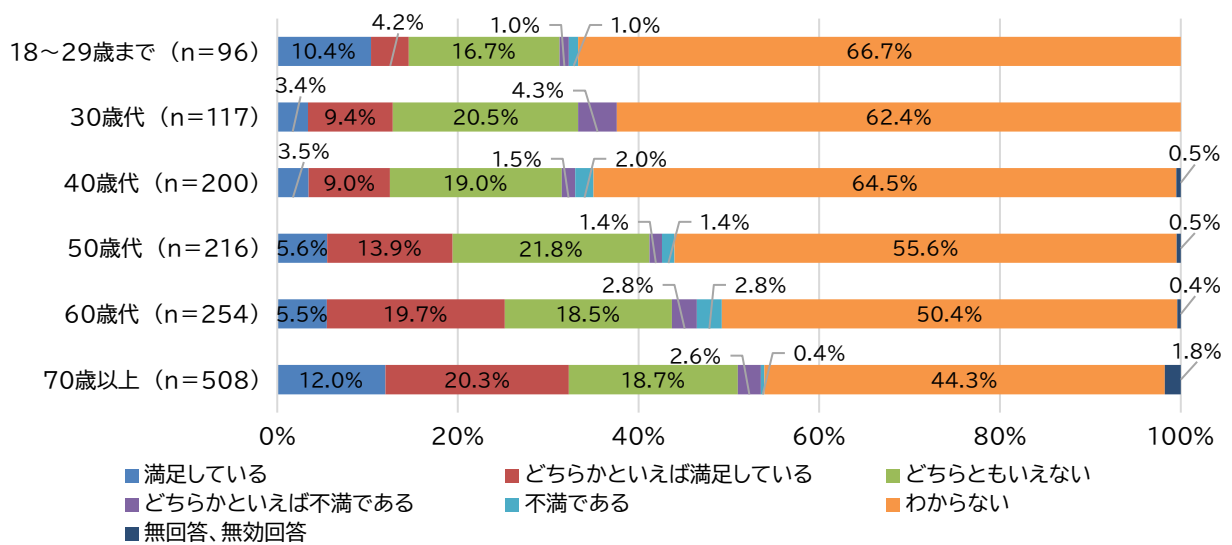
【属性別集計】

①.性別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が 48.5%、女性が 57.6% となっています。

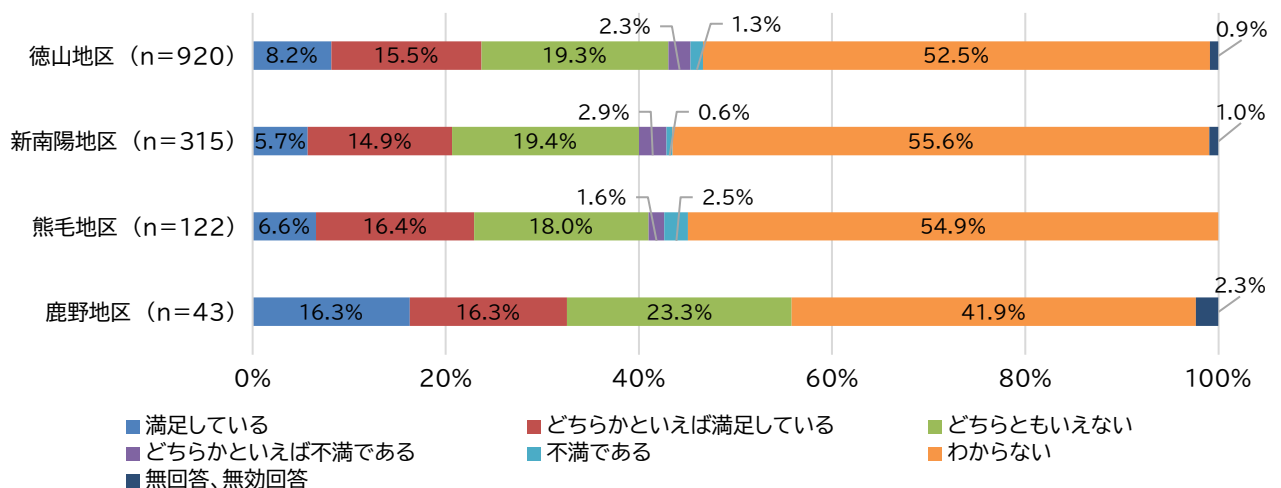
②.年齢別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 32.3% で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっており、水道事業の経営状況に対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 32.6% が最も多くなっています。

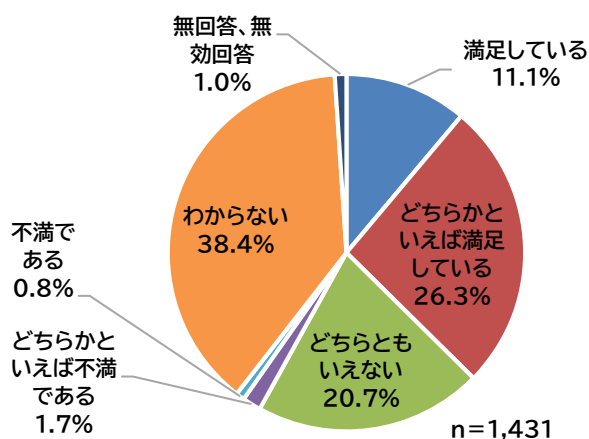
また、いずれの地域においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

⑧ 水道に関する情報提供やイベント活動の充実

【単純集計】

※上下水道局ホームページ、広報(「広報しゅうなん」)等を活用した水道に関する情報の提供や小学生を対象とした「水の教室」・「浄水場見学」の取り組み など

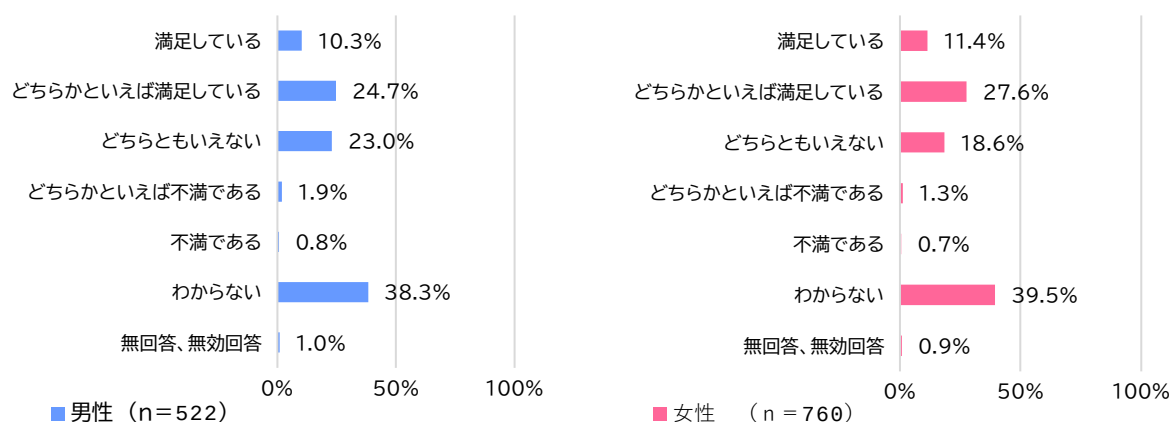
項 目	人数	割合
1. 満足している	159 人	11.1%
2. どちらかといえば満足している	376 人	26.3%
3. どちらともいえない	296 人	20.7%
4. どちらかといえば不満である	24 人	1.7%
5. 不満である	11 人	0.8%
6. わからない	550 人	38.4%
無回答、無効回答	15 人	1.0%
計	1,431 人	100.0%



⑧の問いに対し、「わからない」の回答が 38.4% で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の 37.4% を占めていますが、一部の利用者の方には、水道に関する情報提供やイベント活動について、認知されていない状況にあります。

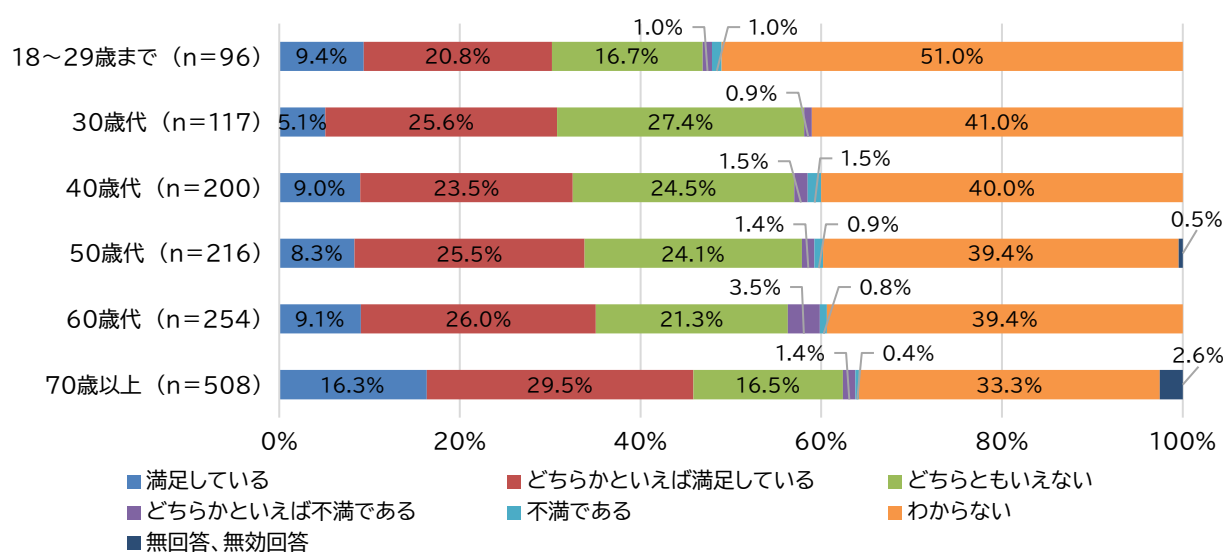
【属性別集計】

①.性別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が 38.3%、女性が 39.5% となっています。

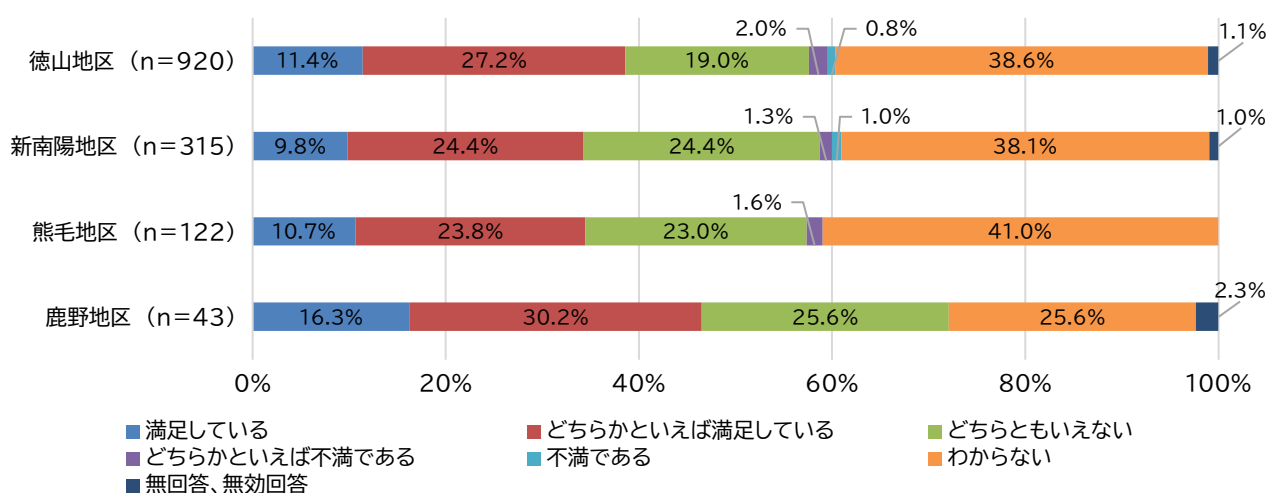
②.年齢別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が 45.8% で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても「わからない」の割合が最も多くなっており、水道に関する情報提供やイベント活動に対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



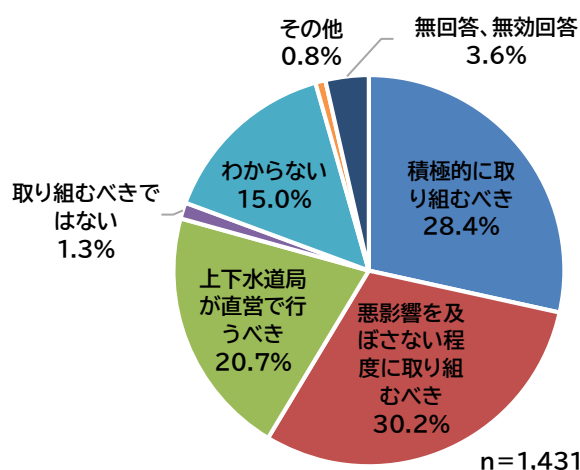
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 が 46.5% で最も多く、次いで 徳山地区、熊毛地区、新南陽地区 の順に多くなっています。

問7 水道事業運営の改善や効率化を図るための一つの方策として、水道事業者と民間事業者が連携して事業を行う「官民連携」手法があります。
官民連携についてどのように思われますか？(〇は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. コスト縮減などの事業効果が得られるのであれば、積極的に取り組むべきである	407 人	28.4%
2. 現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである	432 人	30.2%
3. 水道はライフラインであり、健康に直結する事業であることから、官民連携をせずに上下水道局が直営で行うべきである	296 人	20.7%
4. 取り組むべきではない	19 人	1.3%
5. わからない	214 人	15.0%
6. その他	12 人	0.8%
無回答、無効回答	51 人	3.6%
計	1,431 人	100.0%

※ 以下文中において、1. 及び 2. の回答項目をあわせたものを「取り組むべきである」と表記します。



※回答項目を一部省略した形で表記しています（以下のグラフ中同様）

問7の問いに対し、「現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである」の割合が 30.2% で最も多くなっています。

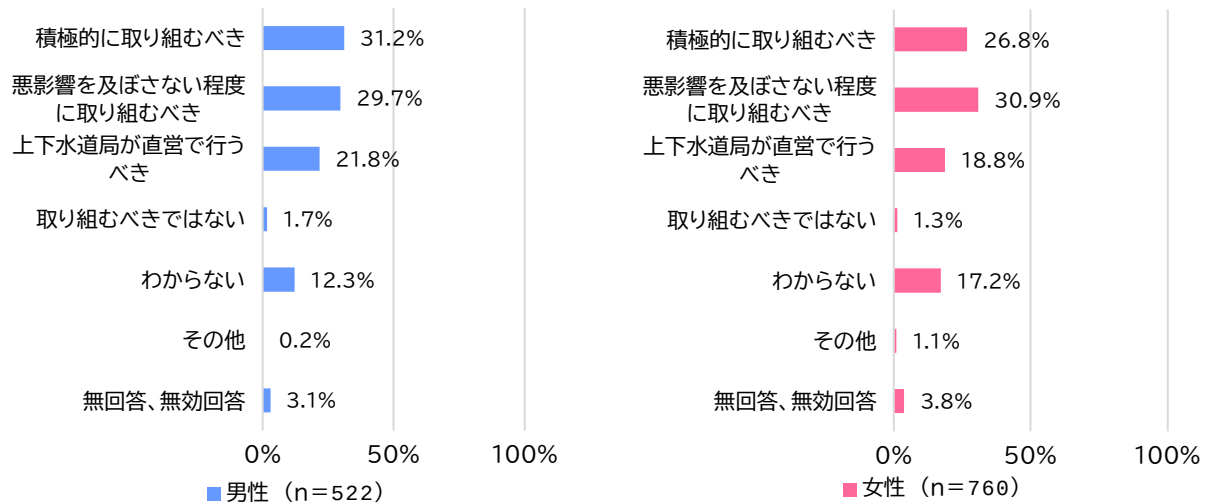
「官民連携」について、民間事業者と連携して取り組むことに対し、全体の 58.6% の方が、「取り組むべきである」を選択されています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 積極的に連携されるべきだが、事業効果は次のこととして、第一は安全と事業の透明化が必須であることが担保されるなら
- 既に電気や電話などは民営化されている、効果があるのであれば少しずつでも取り組むべきではない
- 連携事業の存在を知らなかった など 12件の回答がありました。

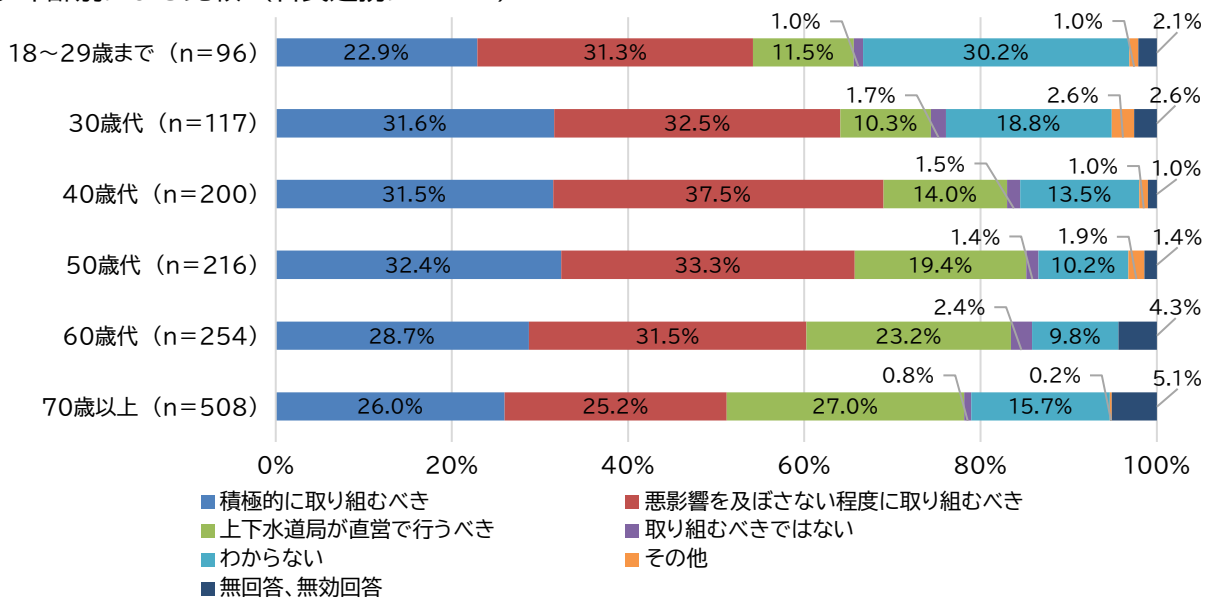
【属性別集計】

①.性別による比較（官民連携について）



性別による比較では、**男性** が最も多く選択したのは、「コスト削減などの事業効果が得られるのであれば、積極的に取り組むべきである」で 31.2%、**女性** が最も多く選択したのは、「現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである」で 30.9% となっています。

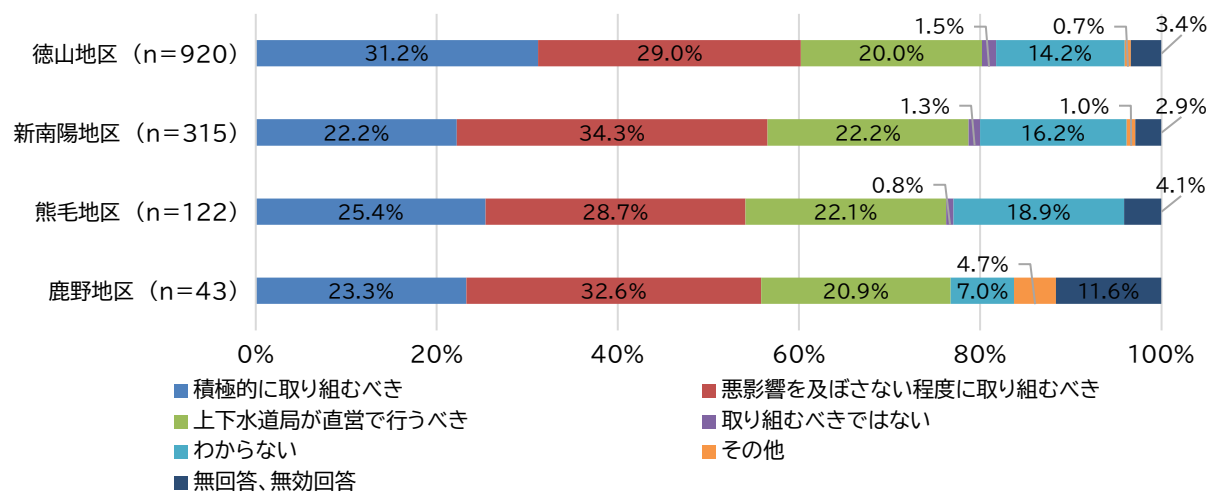
②.年齢別による比較（官民連携について）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めています。

また、「水道はライフラインであり、健康に直結する事業であることから、官民連携をせずに上下水道局が直営で行うべきである」については、概ね年齢層が上がるほど選択される割合が高くなる傾向がみられます。

③.旧行政区域別による比較（官民連携について）



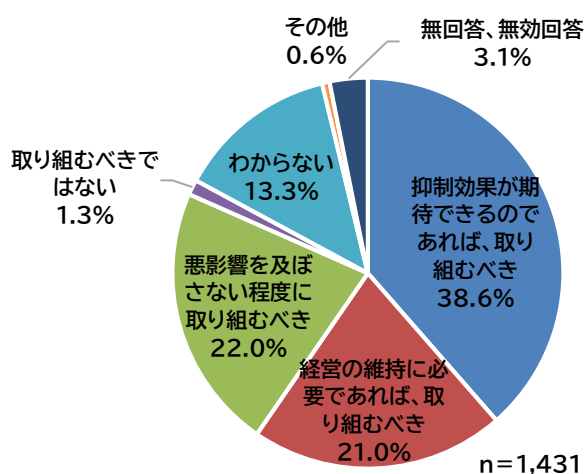
旧行政区域別による比較では、全ての地域で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めており、徳山地区 が 60.2% で最も多くなっています。

問8 水需要と合わせて収益が減少傾向にあるなか、水道事業を安定経営していくための手法として、隣接する複数の水道事業体(市)と統合あるいは連携(広域化)することにより、施設や人材の効率的な運用を図る方法があります。
このような手法を今後本市でも検討していくことに対してどのように思われますか？
(〇は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである	552 人	38.6%
2. 継続的な経営の維持に必要であれば、取り組むべきである	301 人	21.0%
3. 現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである	315 人	22.0%
4. 取り組むべきではない	18 人	1.3%
5. わからない	191 人	13.3%
6. その他	9 人	0.6%
無回答、無効回答	45 人	3.1%
計	1,431 人	99.9%

※ 以下文中において、1. 及び 2.、3. の回答項目をあわせたものを「取り組むべきである」と表記します。



※回答項目を一部省略した形で表記しています（以下のグラフ中同様）

問8の問いに対し、「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」の回答が 38.6% で最も多くなっています。

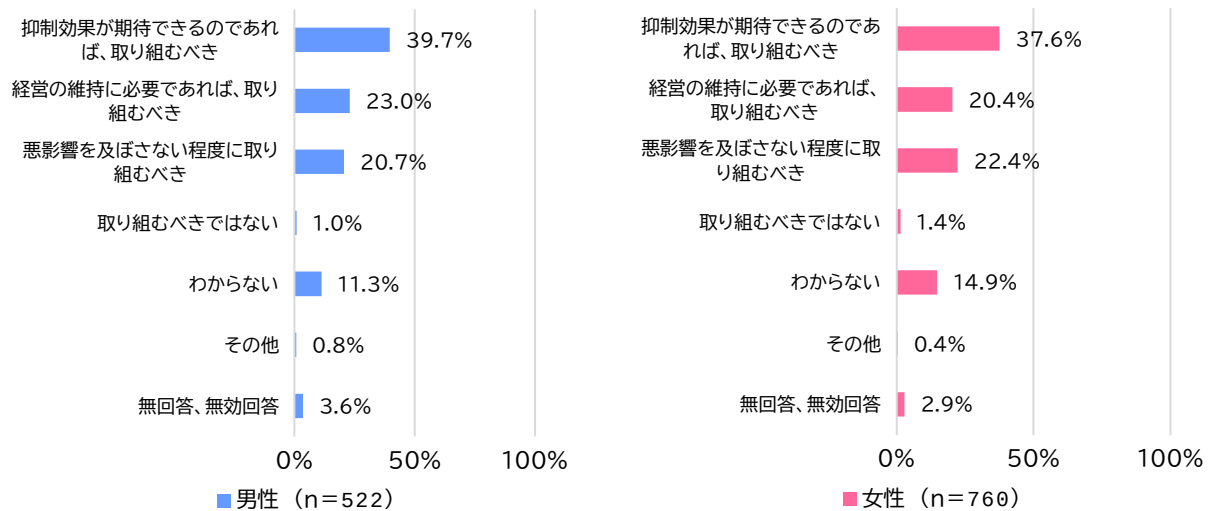
「広域化」の取り組みに対し、全体の 81.6% の方が、「取り組むべきである」を選択されています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 民間事業所の水道料金を増やして家庭料金をおさえる
 - 水道料金等が変わらないのならどちらでもいい
- など 9件の回答がありました。

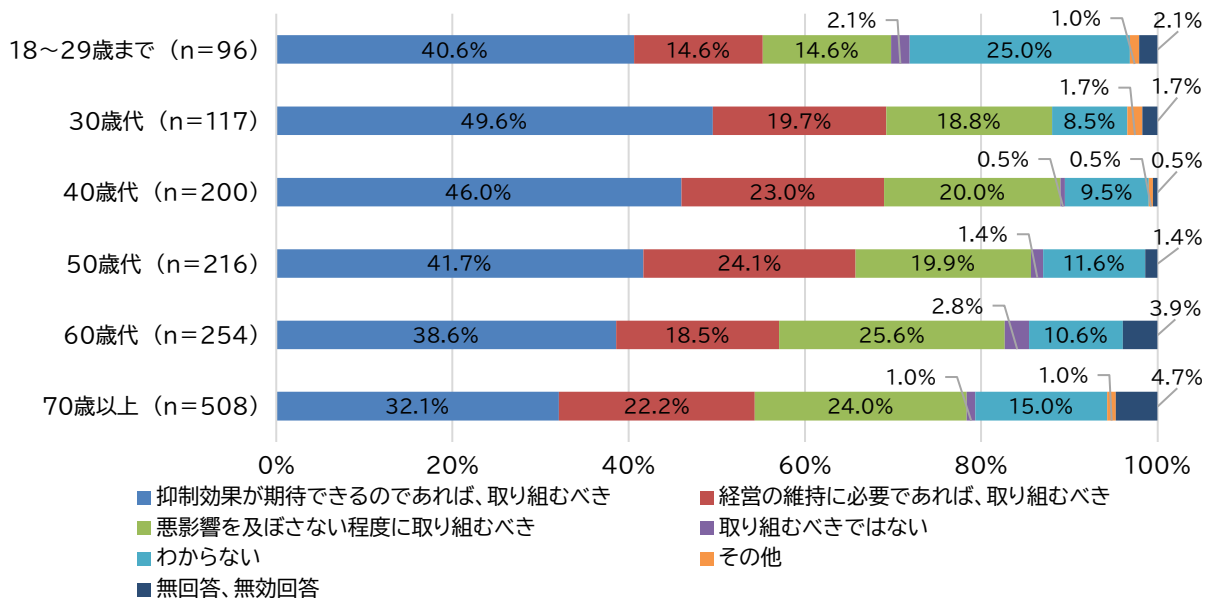
【属性別集計】

①.性別による比較（広域化について）



性別による比較では、男女共に「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」の割合が最も多く、男性 が 39.7%、女性 が 37.6% となっています。

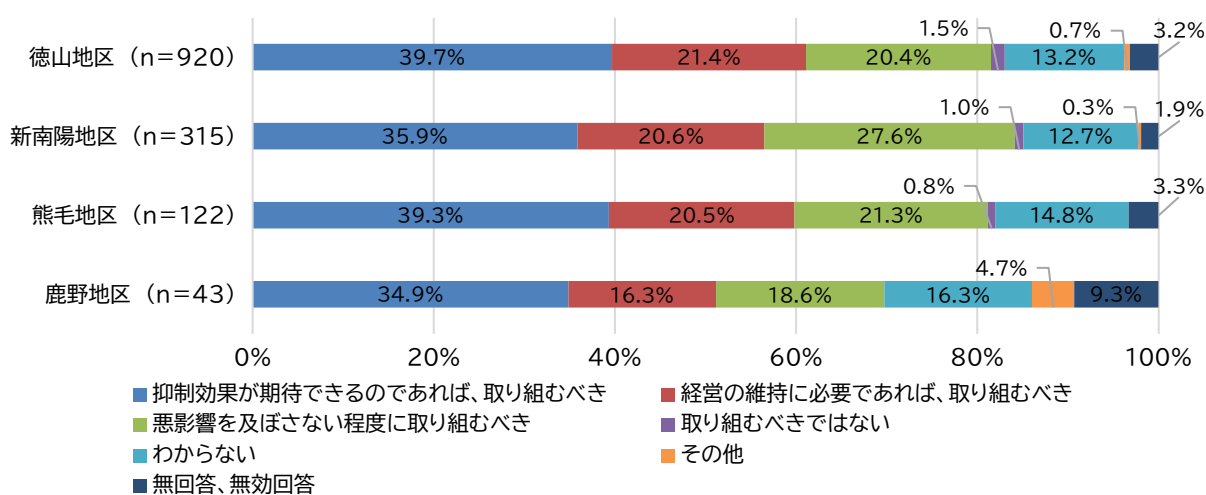
②.年齢別による比較（広域化について）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めています。

また、「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」については、30歳代、40歳代 が多く選択されています。

③.旧行政区域別による比較（広域化について）



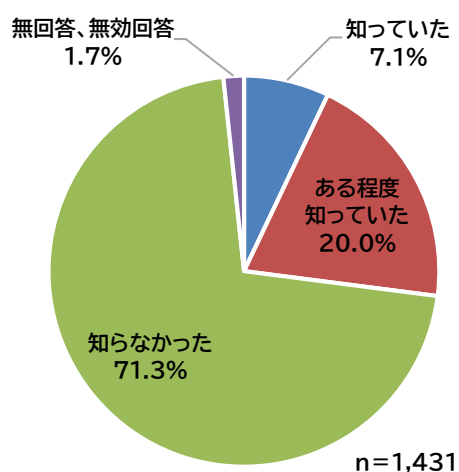
旧行政区域別による比較では、全ての地域で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めており、新南陽地区 が 84.1% で最も多くなっています。

(3) 水道事業の現状と課題

問9 人口減少及び節水機器の普及などにより水需要は減少しており、水道料金収入が減少傾向となっていることをご存じでしたか？(○は1つだけ)

【単純集計】

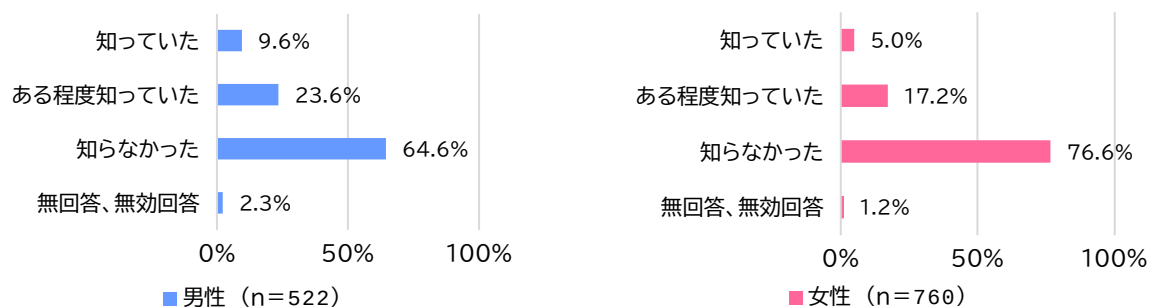
項 目	人数	割合
1. 知っていた	101 人	7.1%
2. ある程度知っていた	286 人	20.0%
3. 知らなかった	1,020 人	71.3%
無回答、無効回答	24 人	1.7%
計	1,431 人	100.1%



問9の問いに対し、「知らなかった」の割合が 71.3% で最も多くなっており、多くの利用者の方は、水道事業の現状(水道料金収入が減少傾向となっていること)について、認知されていない状況にあります。

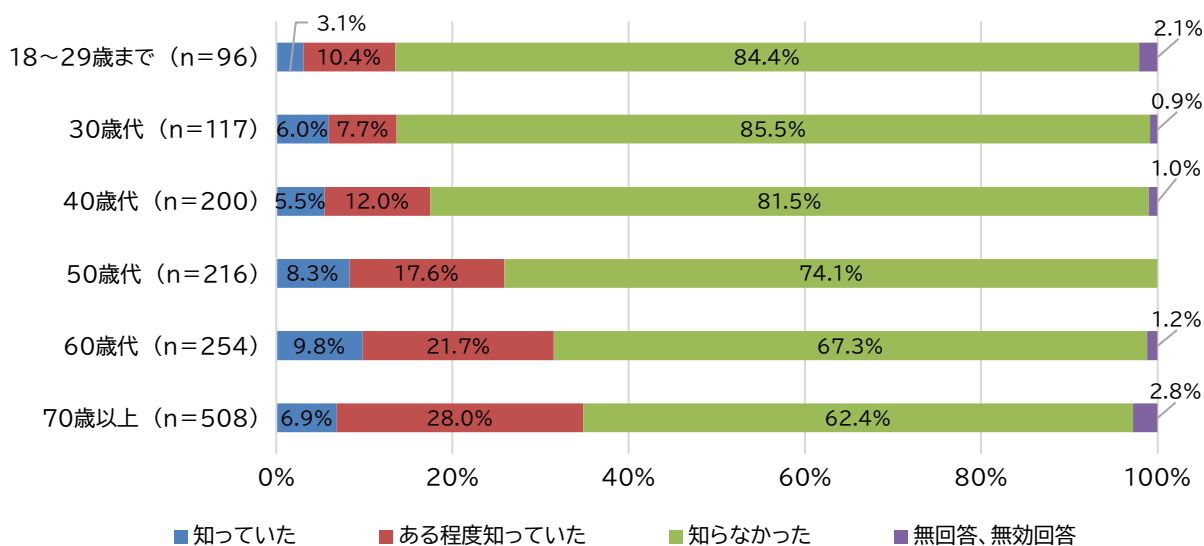
【属性別集計】

①.性別による比較（水道事業の現状に対する認知度）



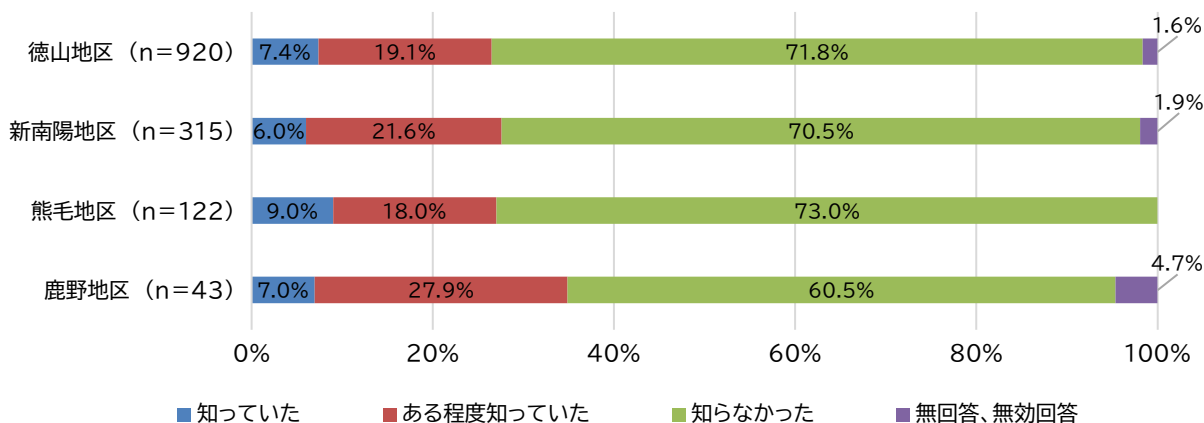
性別による比較では、男女共に「知らなかった」の割合が最も多く、男性 に比べ 女性 の方の認知度が低くなっています。

②.年齢別による比較（水道事業の現状に対する認知度）



年齢別による比較では、年齢層が上がるほど認知度は高くなる傾向はみられますが、全ての年齢層で「知らなかった」の割合が過半数を占めています。
特に 40歳代以下 については、8割以上の方が「知らなかった」を選択されています。

③.旧行政区域別による比較（水道事業の現状に対する認知度）

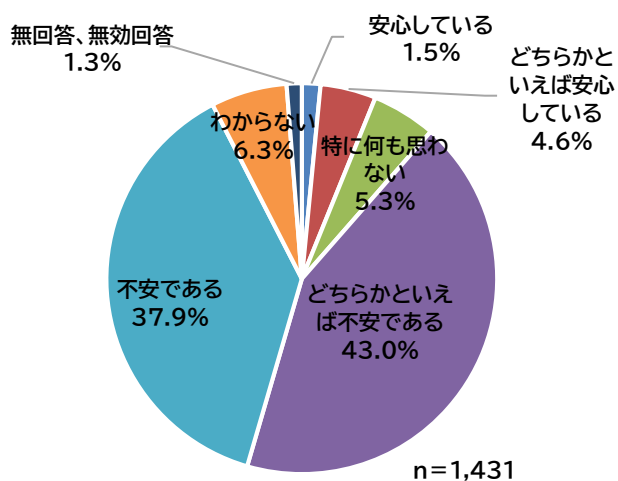


旧行政区域別による比較では、全ての地域で「知らなかった」の割合が過半数を占めています。

問10 本市では、昭和40年～50年頃にかけて市街地を中心に大規模な建設整備を行っているため、40年以上経過する老朽化施設が多数存在します。このように十分に耐震対策が施されていない水道施設があることについて、どのように思われますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 安心している	22 人	1.5%
2. どちらかといえば安心している	66 人	4.6%
3. 特に何も思わない	76 人	5.3%
4. どちらかといえば不安である	616 人	43.0%
5. 不安である	543 人	37.9%
6. わからない	90 人	6.3%
無回答、無効回答	18 人	1.3%
計	1,431 人	99.9%

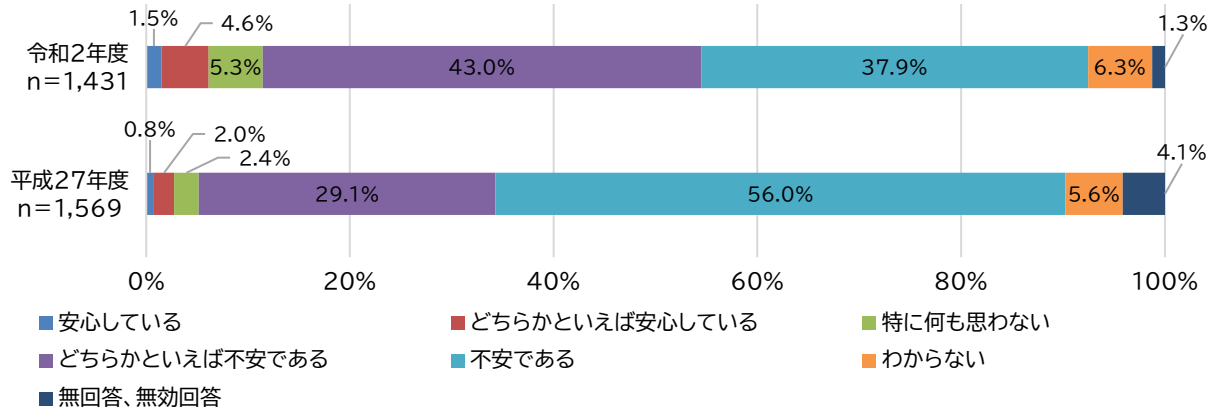


問10の問いに対し、「どちらかといえば不安である」の割合が 43.0% で最も多くなっています。

「どちらかといえば不安である」、「不安である」をあわせた割合は、全体の 80.9% を占めており、老朽化施設が多数存在することに対し、多くの方が「不安」を感じています。

【経年比較】

(老朽化施設に対する感じ方の経年比較)

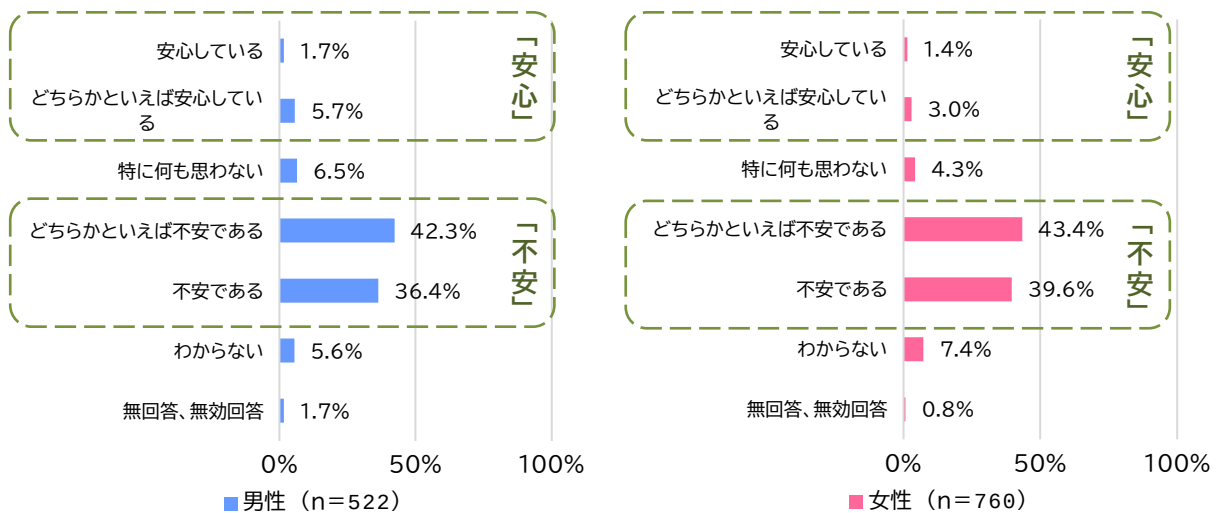


※平成27年度と令和2年度とで回答項目の記載内容が異なるため、グラフ中は、今回(令和2年度)の記載内容に合わせた表記としています。

前回の調査と比較して、「安心している」、「どちらかといえば安心している」の割合は増加しており、「どちらかといえば不安である」、「不安である」をあわせた割合は減少しています。

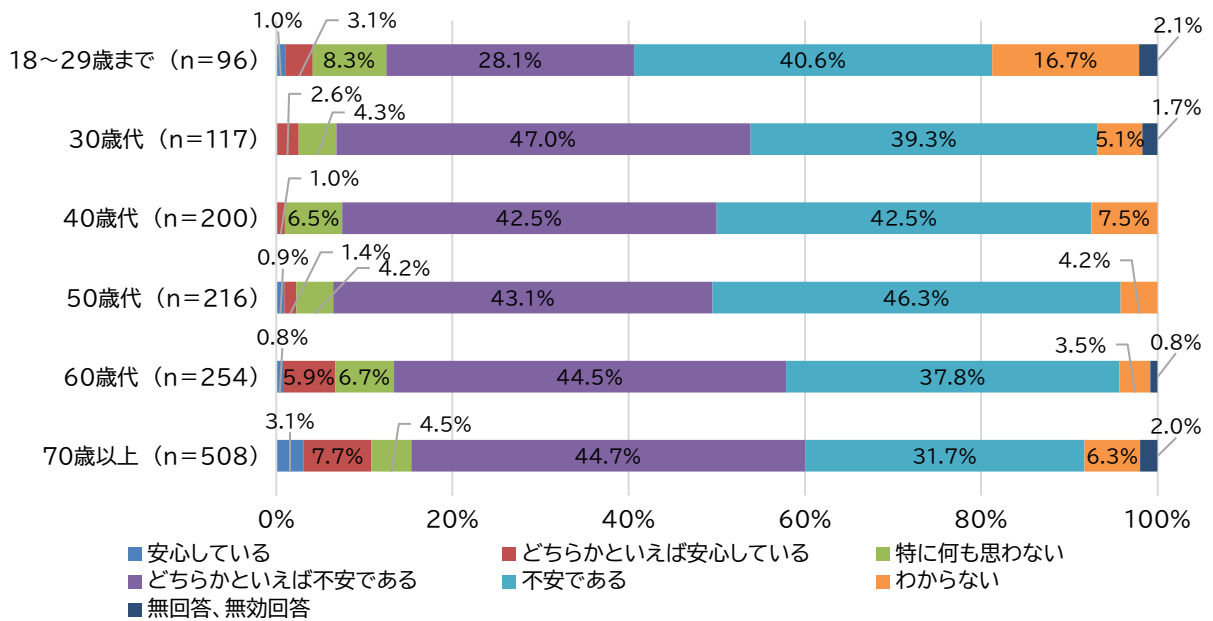
【属性別集計】

①.性別による比較（老朽化施設に対する感じ方）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「不安」と感じている方の割合が多くなっています。

②.年齢別による比較（老朽化施設に対する感じ方）

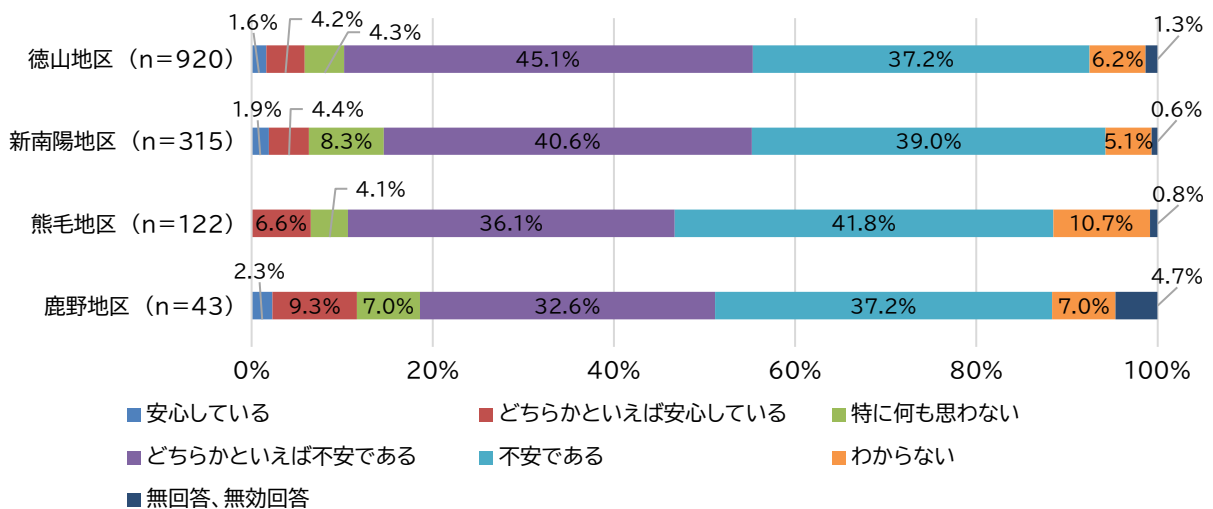


年齢別による比較では、全ての年齢層で「どちらかといえば不安である」、「不安である」の割合が多くなっています。

また、概ね年齢層が上がるほど「安心している」、「どちらかといえば安心している」の選択率は高くなっています。

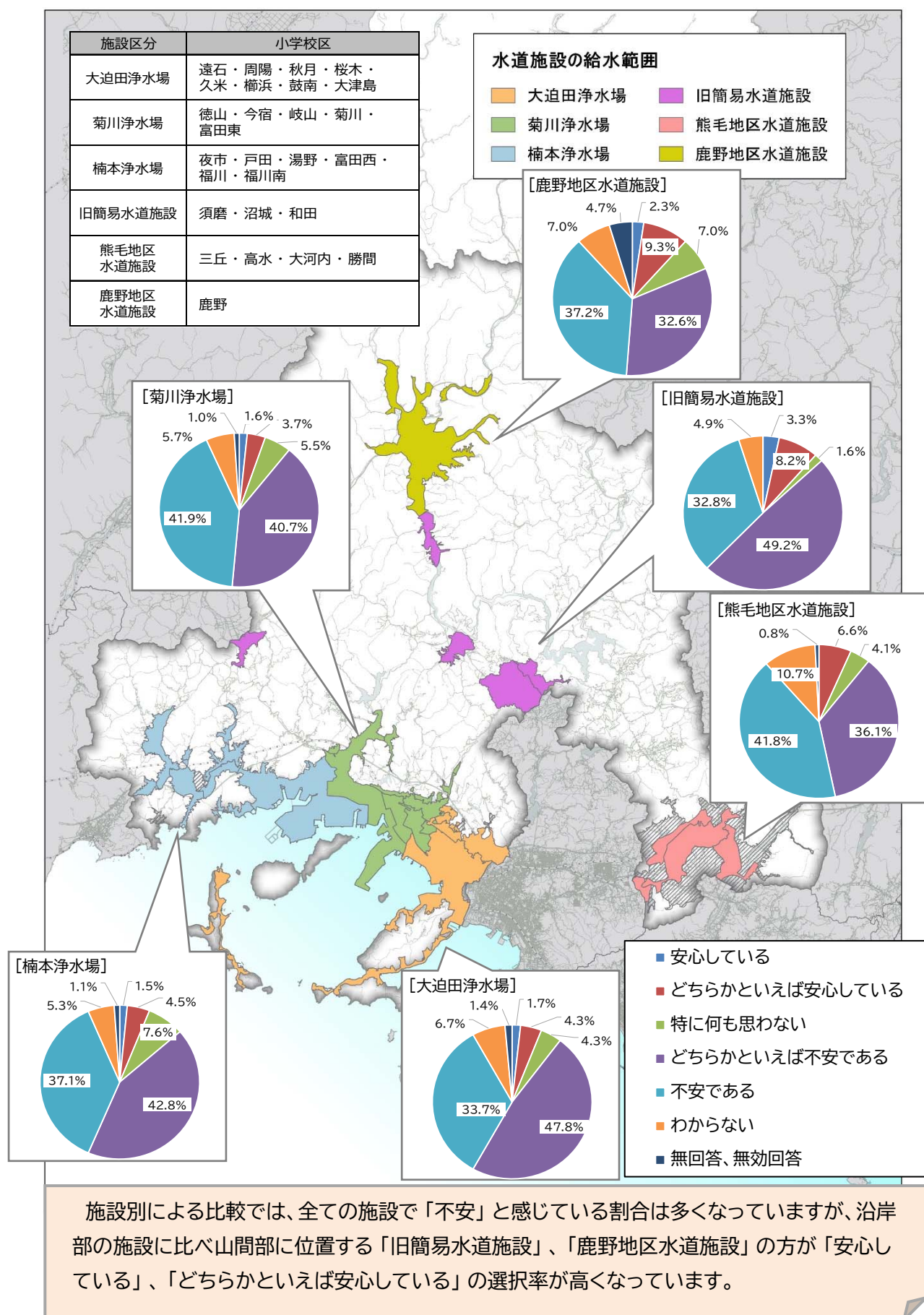
※前回の調査と同様の傾向となっています。

③.旧行政区域別による比較（老朽化施設に対する感じ方）



旧行政区域別による比較では、全ての地域で「どちらかといえば不安である」、「不安である」の割合が多くなっています。

【施設別集計（老朽化施設に対する感じ方）】

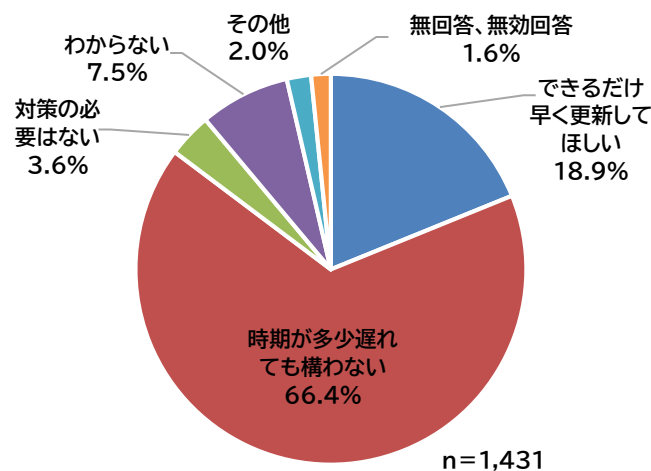


問11 老朽施設の更新や耐震化に取り組むには多額の費用が必要となります。本市では、水道料金への影響がでないように、工事費の平準化などを行い、耐震対策に取り組んでおりますが、未だ整備されていない施設が多数あるのが現状です。
今後、施設の更新や耐震化に対してどのように取り組んで行くべきと思われますか？
(〇は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 水道料金の負担が多少増えても、万全な安定給水体制を確保するために、できるだけ早く更新してほしい	270 人	18.9%
2. 更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない	950 人	66.4%
3. 水道料金が少しでも増えるなら、対策の必要はない	52 人	3.6%
4. わからない	107 人	7.5%
5. その他	29 人	2.0%
無回答、無効回答	23 人	1.6%
計	1,431 人	100.0%

※ 以下文中において、1. 及び 2. の回答項目をあわせたものを「更新はするべき」と表記します。



※回答項目を一部省略した形で表記しています（以下のグラフ中同様）

問11の問いに対し、「更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない」の割合が66.4%で最も多くなっています。

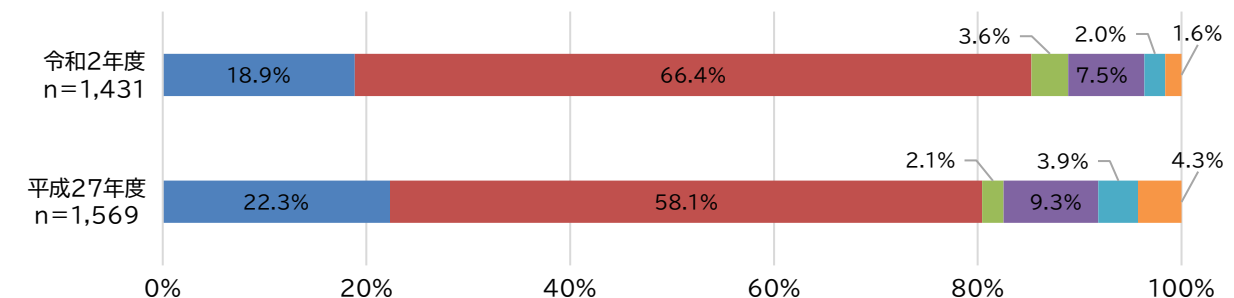
今後、施設の更新、耐震化を行うことに対し、全体の85.3%が「更新はするべき」を選択されています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 料金の負担を最小限にし、更新施設の優先順位を議論し取り組んで行くべき
- 水道局事業は市の取り組みのため安易に水道料金の値上げのみの対策ではなく市の運営費、予算を組むべきでは など 29件の回答がありました。

【経年比較】

(更新、耐震化に対する考え方の経年比較)

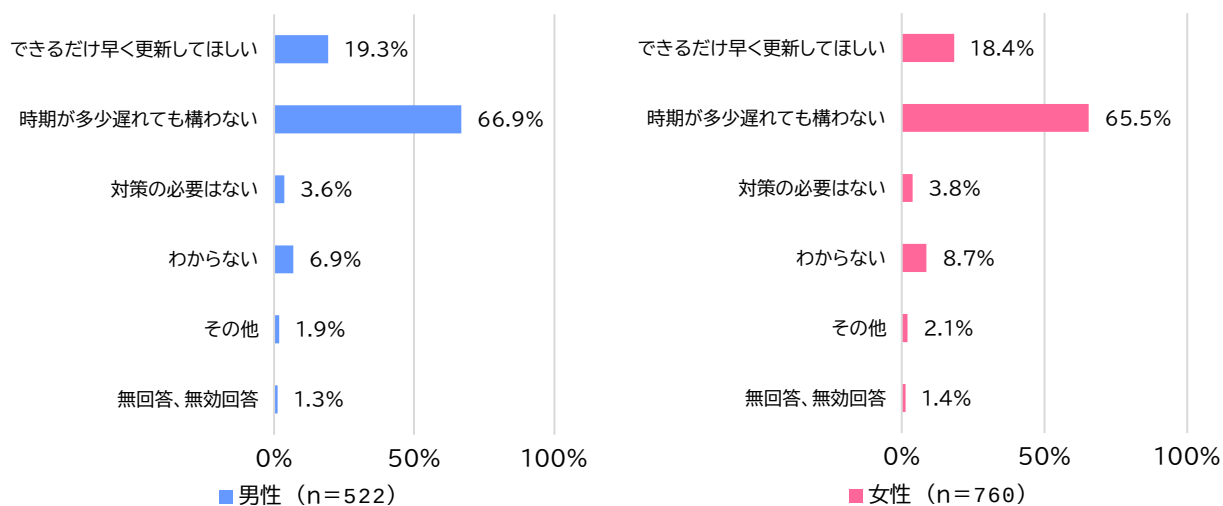


■ できるだけ早く更新してほしい ■ 時期が多少遅れても構わない ■ 対策の必要はない ■ わからない ■ その他 ■ 無回答、無効回答

前回の調査と比較して、「更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない」を選択される方の割合が増加しています。

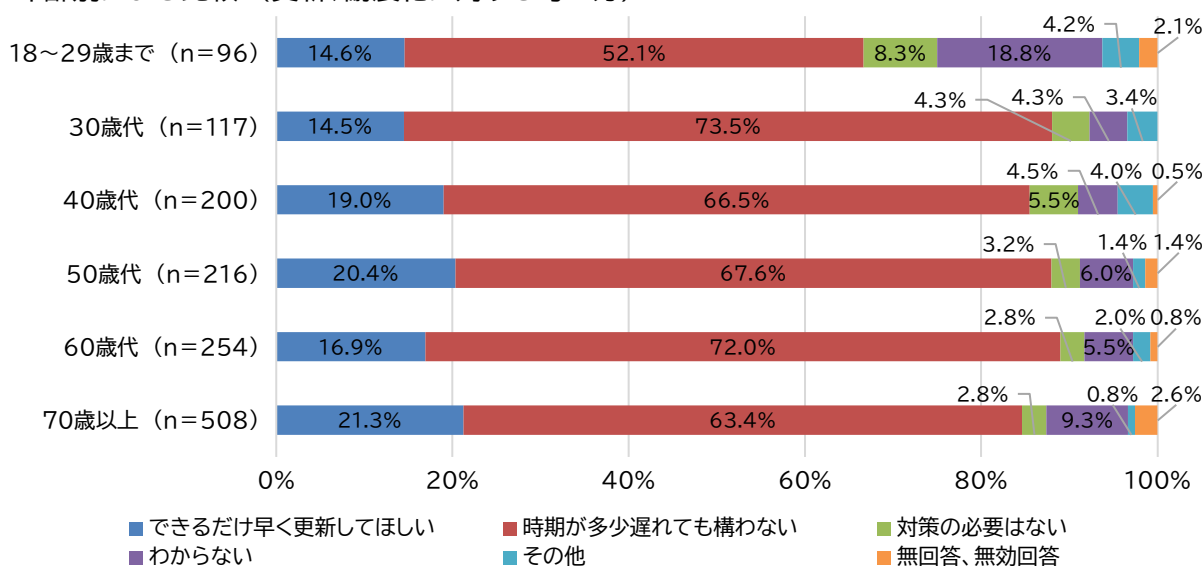
【属性別集計】

①.性別による比較 (更新、耐震化に対する考え方)



性別による比較では、男女共に「更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない」の割合が最も多くなっています。

②.年齢別による比較（更新、耐震化に対する考え方）

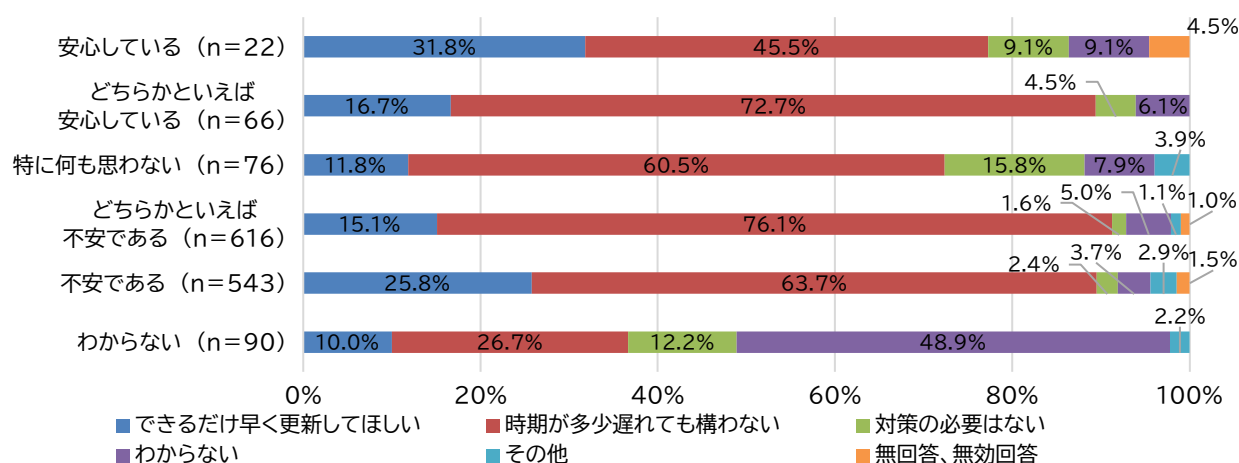


年齢別による比較では、全ての年齢層で「更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない」の選択率が高くなっています。

また、「水道料金の負担が多少増えても、万全な安定給水体制を確保するために、できるだけ早く更新してほしい」については、概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向がみられます。

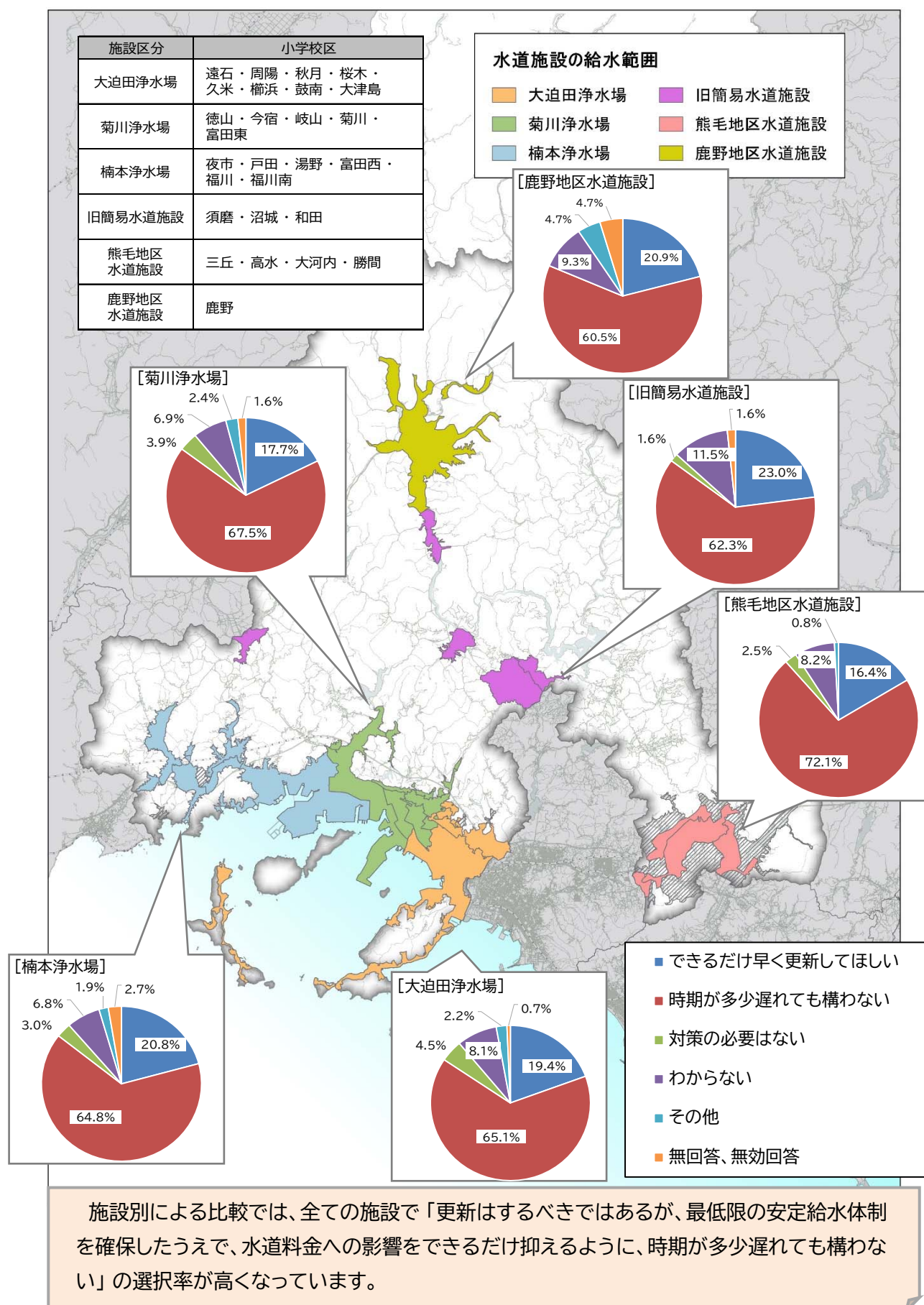
【その他の集計】

①.老朽化施設に対する感じ方による違い(問10とのクロス集計)



老朽化施設に対する感じ方にかかわらず、「更新はするべきではあるが、最低限の安定給水体制を確保したうえで、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期が多少遅れても構わない」の選択率が高くなっています。

【施設別集計（更新、耐震化に対する考え方）】

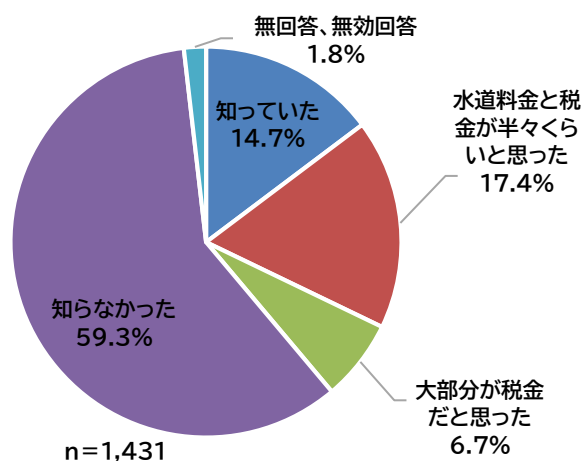


(4) 水道料金について

問12 水道事業は、お客様にお支払い頂いた水道料金を財源として独立採算で経営されています。水道事業の経営には、ほとんど税金が使われていないことをご存じですか？(○は1つだけ)

【単純集計】

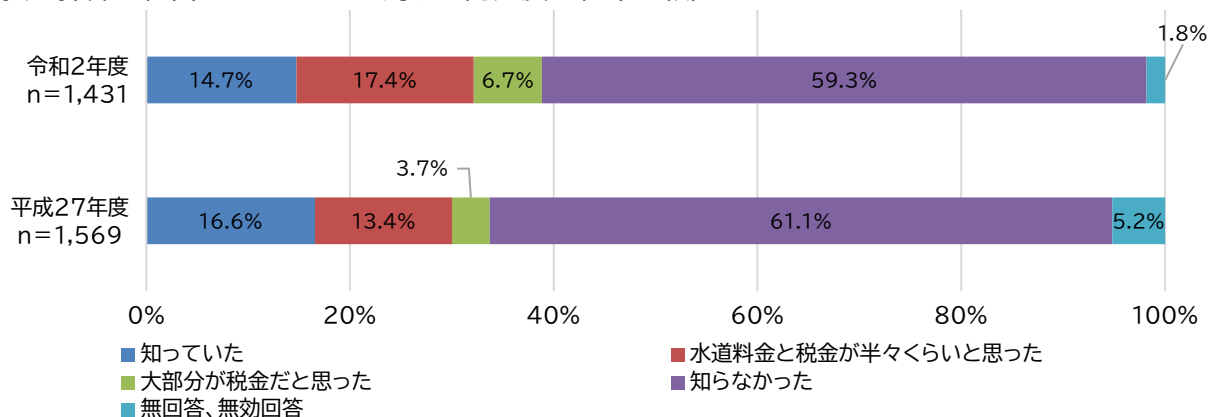
項 目	人数	割合
1. 知っていた	211 人	14.7%
2. 水道料金と税金が半々くらいと思った	249 人	17.4%
3. 大部分が税金だと思った	96 人	6.7%
4. 知らなかった	849 人	59.3%
無回答、無効回答	26 人	1.8%
計	1,431 人	99.9%



問12の問いに対し、水道事業のほとんどの経費が水道料金でまかなわれていることについて、「知っていた」が 14.7% に対し、「知らなかった」が 59.3% と上回っており、多くの利用者の方に認知されていない状況にあります。

【経年比較】

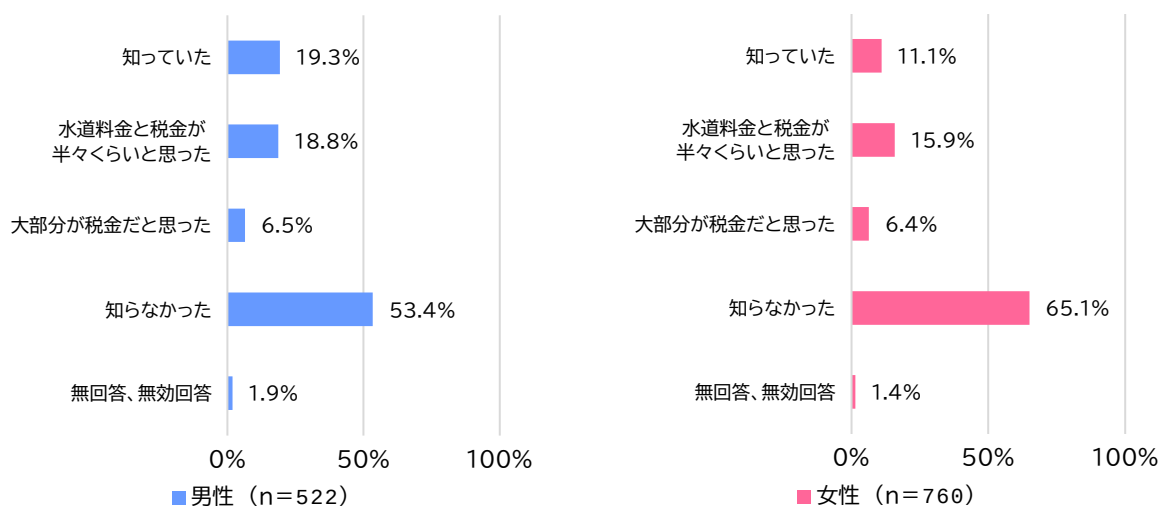
(独立採算で経営していることに対する認知度の経年比較)



前回の調査と比較して、概ね同様の傾向となっており、「水道料金と税金が半々くらいと思った」、「大部分が税金だと思った」などの認識を持っている方が一定数存在します。

【属性別集計】

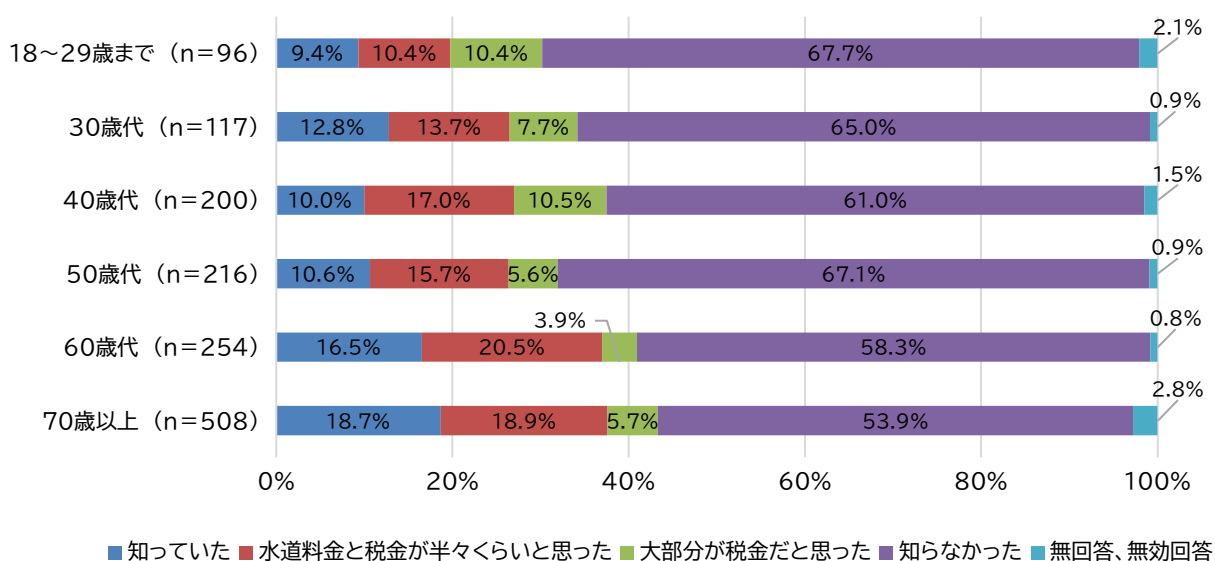
①.性別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）



性別による比較では、「知っていた」の割合は、男性が19.3%で女性の11.1%と比べて認知度は高くなっています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

②.年齢別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）

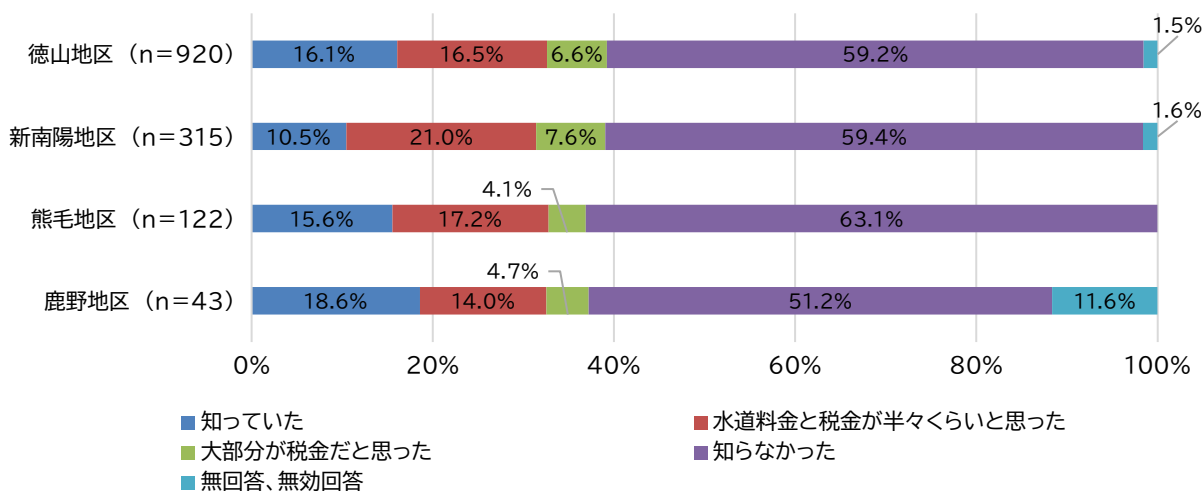


年齢別による比較では、全ての年齢層で「知らなかった」の割合が、過半数を占めています。

また、「知っていた」の割合は、70歳以上が18.7%で最も多く、概ね年齢層が上がるほど増加する傾向がみられます。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

③.旧行政区域別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）



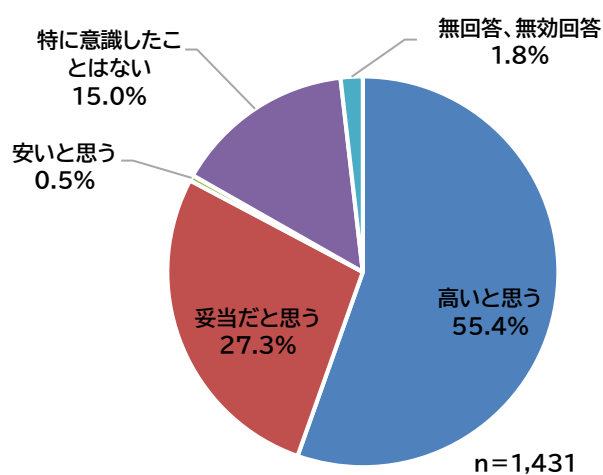
旧行政区域別による比較では、全ての地域で「知らなかった」の割合が、過半数を占めています。

また、「知っていた」の割合は、鹿野地区が18.6%で最も多く、次いで徳山地区、熊毛地区、新南陽地区の順に多くなっています。

問13 水道料金は、2か月分の料金を請求しています。(下水道を利用されている場合は、下水道使用料と同時徴収しています)水道料金についてどのように感じていますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

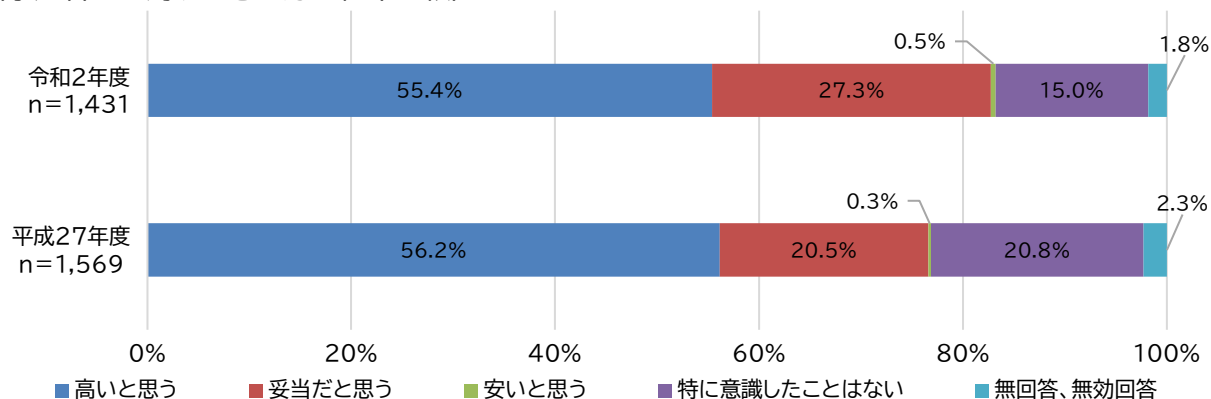
項 目	人数	割合
1. 高いと思う	793 人	55.4%
2. 妥当だと思う	391 人	27.3%
3. 安いと思う	7 人	0.5%
4. 特に意識したことはない	214 人	15.0%
無回答、無効回答	26 人	1.8%
計	1,431 人	100.0%



問13の問いに対し、「高いと思う」の割合が 55.4% で最も多くなっており、次いで「妥当だと思う」が 27.3%、「特に意識したことはない」が 15.0% の順に多くなっています。

【経年比較】

(水道料金に対する感じ方の経年比較)

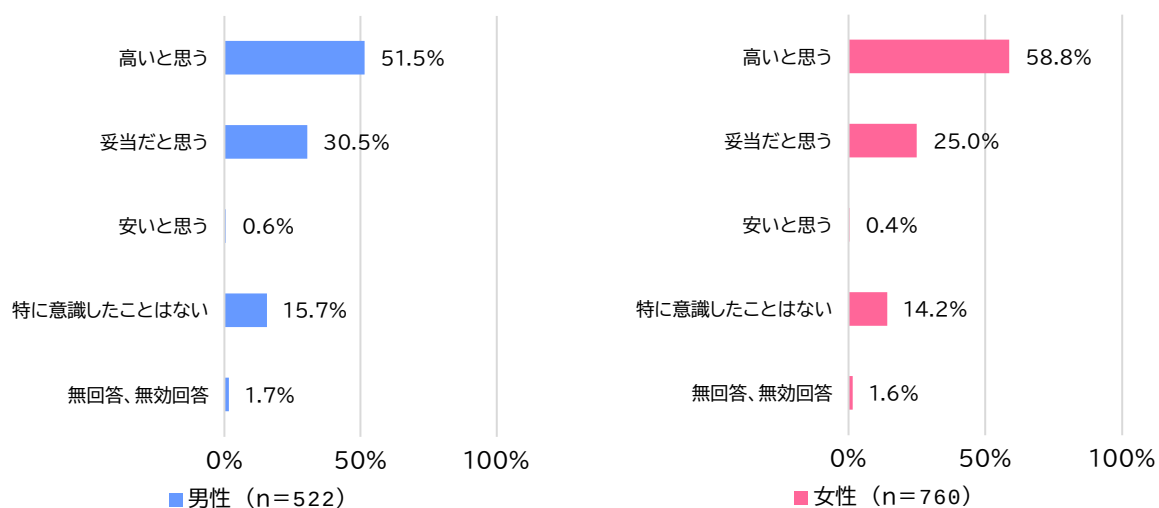


前回の調査と比較して、「高いと思う」を選択する方の割合に大きな変化はありませんでした。

また、「妥当だと思う」を選択する方の割合は増加しています。

【属性別集計】

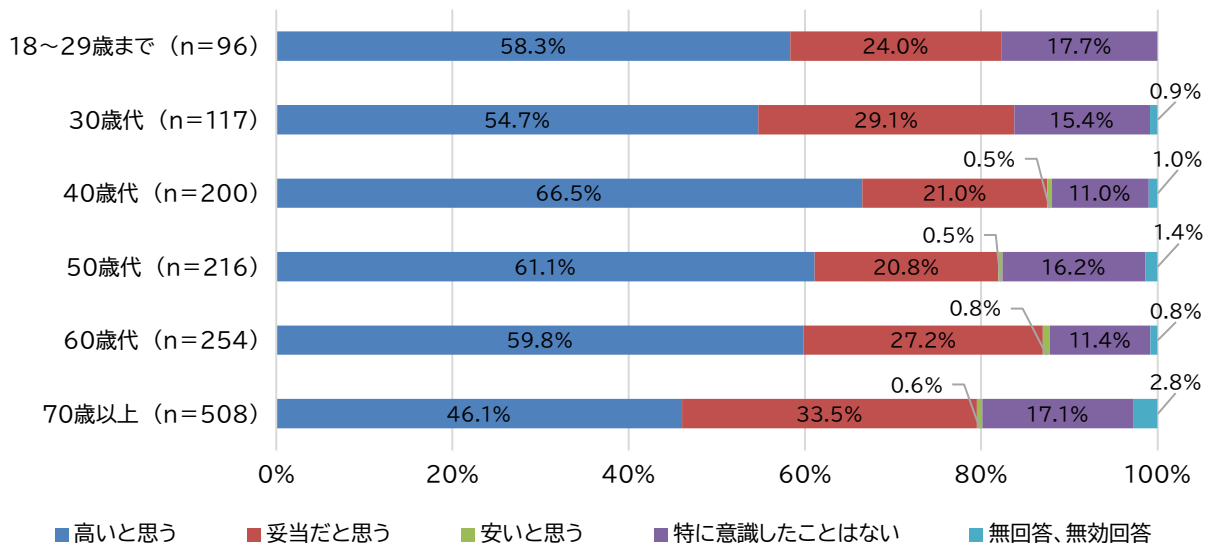
①.性別による比較（水道料金に対する感じ方）



性別による比較では、男女共に「高いと思う」の割合は過半数を占めており、男性 に比べ 女性 の方が、水道料金を「高い」と感じている割合が多くなっています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

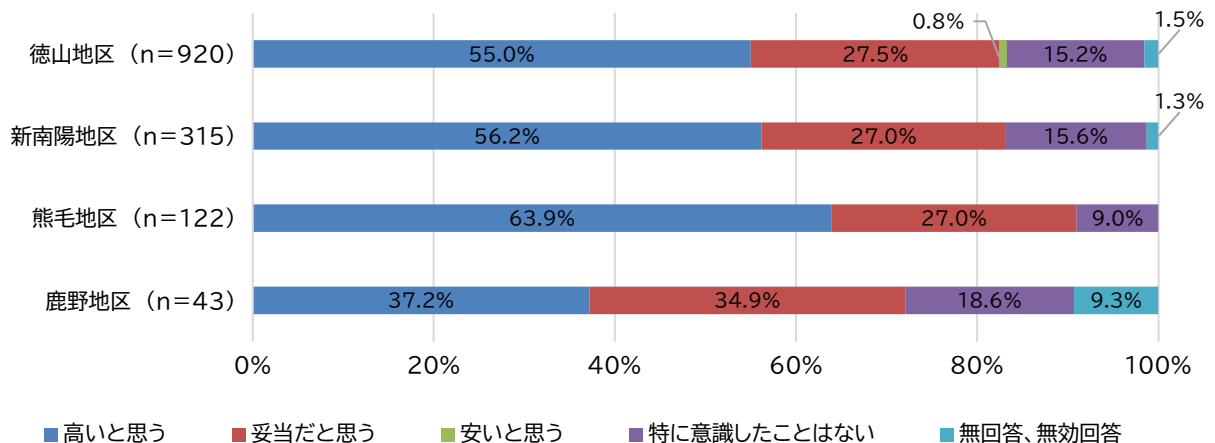
②.年齢別による比較（水道料金に対する感じ方）



年齢別による比較では、年齢層にかかわらず「高いと思う」を選択される割合は高くなっており、40歳代が66.5%で最も多くなっています。

一方、「妥当だと思う」を選択される割合は、70歳以上が33.5%で最も多くなっています。※前回の調査と同様の傾向となっています。

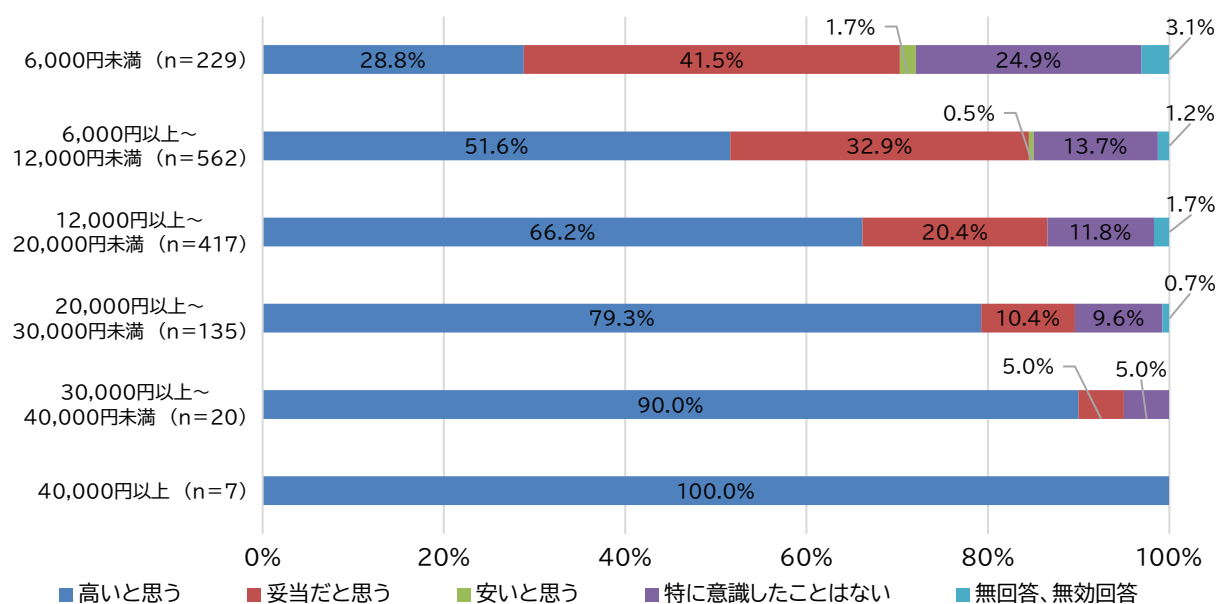
③.旧行政区域別による比較（水道料金に対する感じ方）



旧行政区域別による比較では、「高いと思う」の割合は、熊毛地区が63.9%で最も多く、次いで新南陽地区、徳山地区、鹿野地区の順に多くなっています。

一方、「妥当だと思う」の割合は、鹿野地区が34.9%で最も多くなっています。

④.使用料金別による比較（水道料金に対する感じ方）

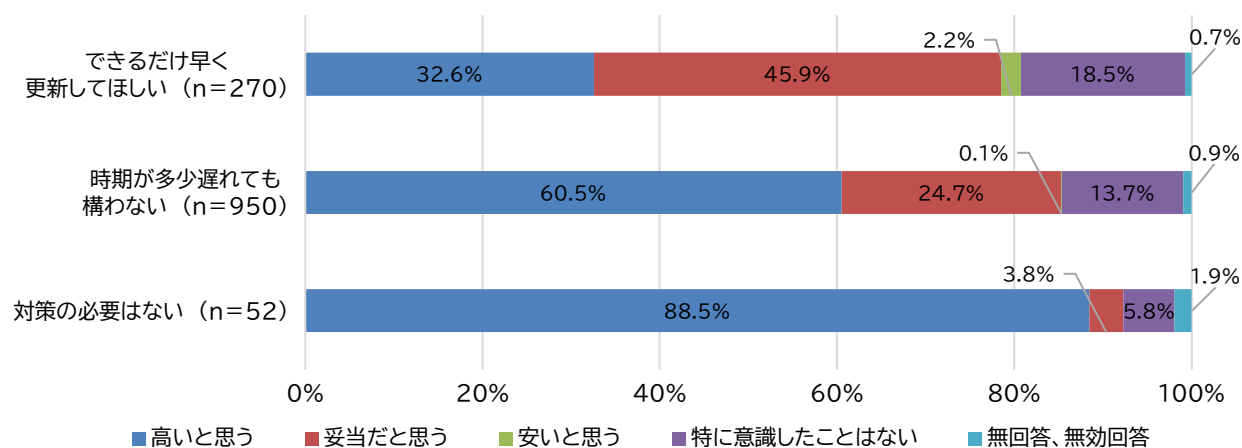


使用料金別による比較では、「高いと思う」の割合は、水道料金を多く支払われている方ほど選択率が高くなる傾向がみられます。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

【その他の集計】

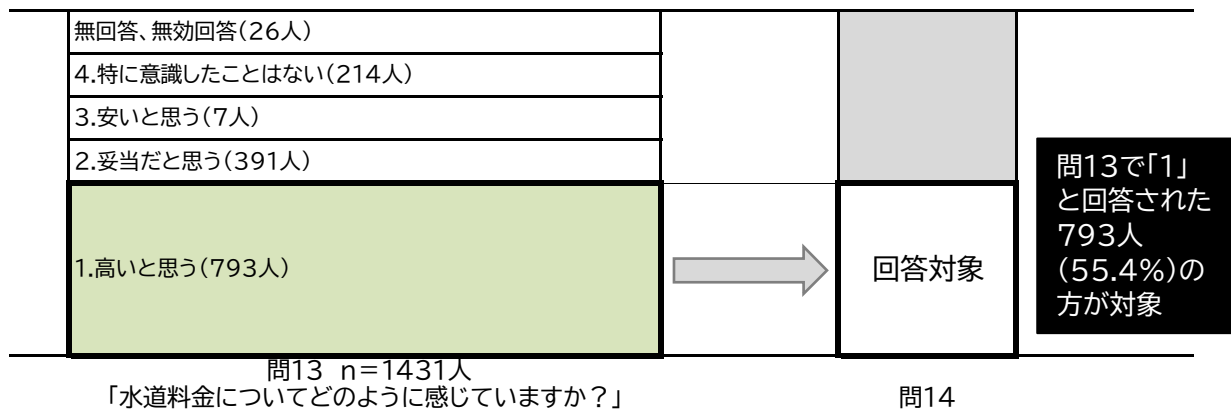
①.更新、耐震化に対する考え方による違い(問11とのクロス集計)



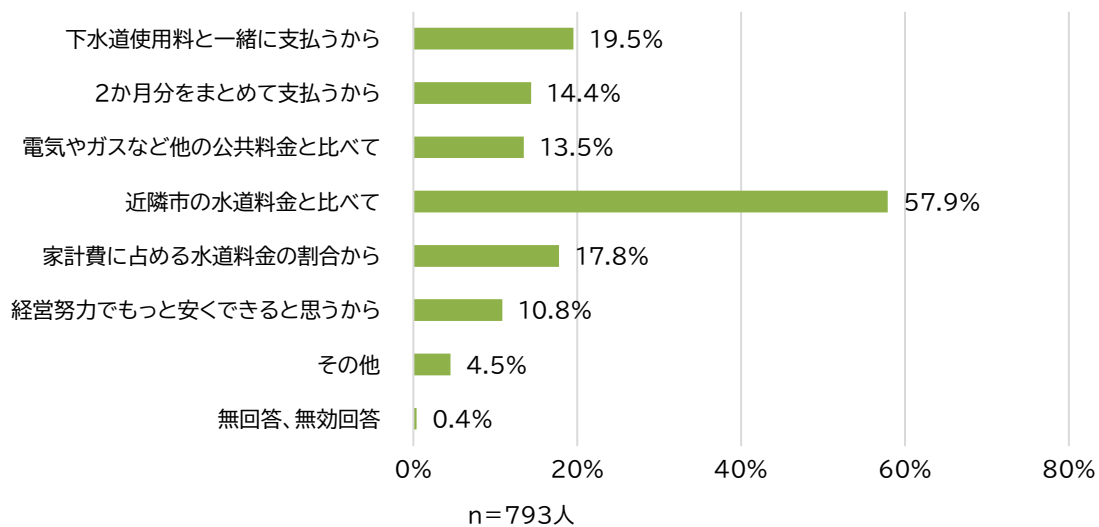
老朽化施設をできるだけ早く更新してほしいと考えている方は、水道料金について「妥当だと思う」を最も多く選択されており、一方、更新・耐震化の対策の必要はないと考えている方は、「高いと思う」を最も多く選択されています。

問14 問13で「1」とお答えになった方にお伺いします。
水道料金が高いと感じる大きな理由は何ですか？(〇は2つまで)

(回答の対象者)



【単純集計】



問14の問いに対し、「近隣市の水道料金と比べて」の割合が 57.9% で最も多く、次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」が 19.5%、「家計費に占める水道料金の割合から」が 17.8% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 以前住んでいた県では上下水道は同一料金だったから
- 二市二町合併前よりかなり高くなった
- 庭木にやる水は下水道に関係ないのにとられるから
- 水道局のことをよく知らないから

など 36件の回答がありました。

【経年比較】

(水道料金が高いと感じる理由の経年比較)

項目	前回 (平成27年度)	今回 (令和2年度)
1.下水道使用料と一緒に支払うから	30.9%	19.5%
2.2か月分をまとめて支払うから	23.0%	14.4%
3.電気やガスなど他の公共料金と比べて	16.0%	13.5%
4.近隣市の水道料金と比べて	42.2%	57.9%
5.家計費に占める水道料金の割合から	20.0%	17.8%
6.経営努力でもっと安くできると思うから	18.6%	10.8%
7.その他	4.7%	4.5%
無回答、無効回答	0.3%	0.4%

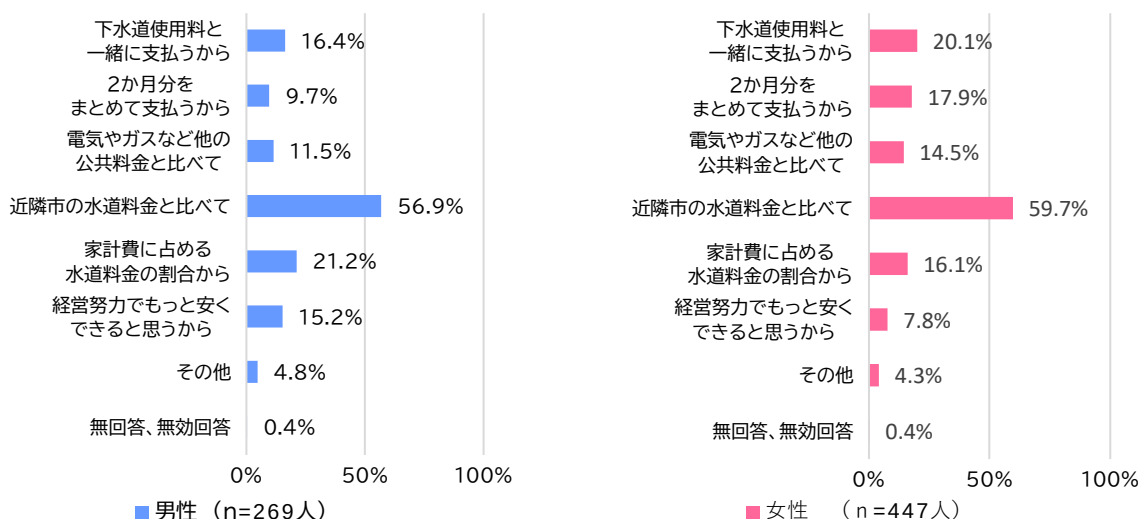
※回答割合の多かった上位3つを赤色で表記

水道料金を「高い」と感じる理由として、「下水道使用料と一緒に支払うから」、「近隣市の水道料金と比べて」は、前回の調査から変わらず上位の理由として選ばれています。

また、「近隣市の水道料金と比べて」を選択する割合は、前回の調査と比べ増加しており、水道料金を「高い」と感じる大きな要因となっています。

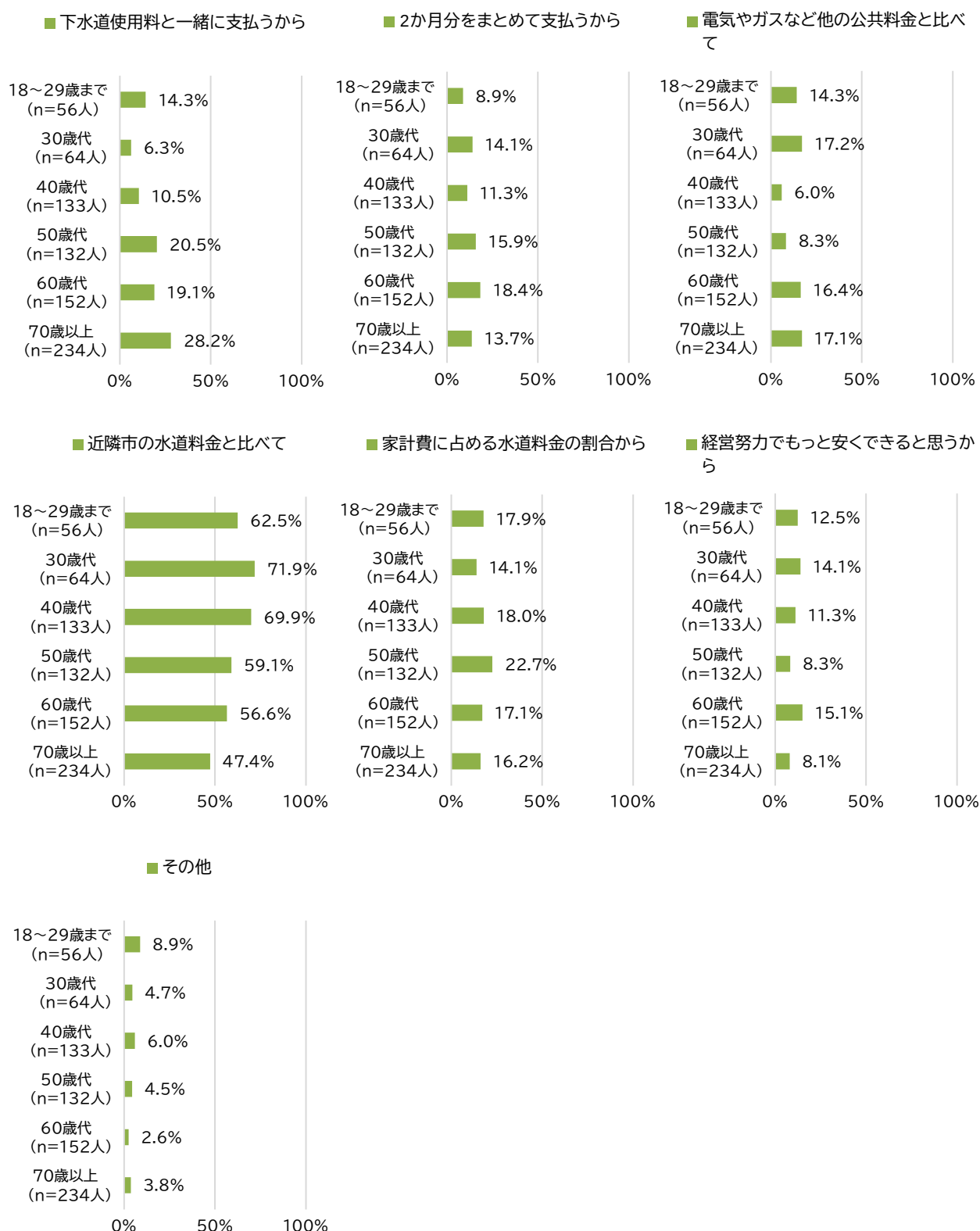
【属性別集計】

①.性別による比較（水道料金が高いと感じる理由）



性別による比較では、男女ともに類似した傾向となっており、どちらも「近隣市の水道料金と比べて」を最も多く選択されています。

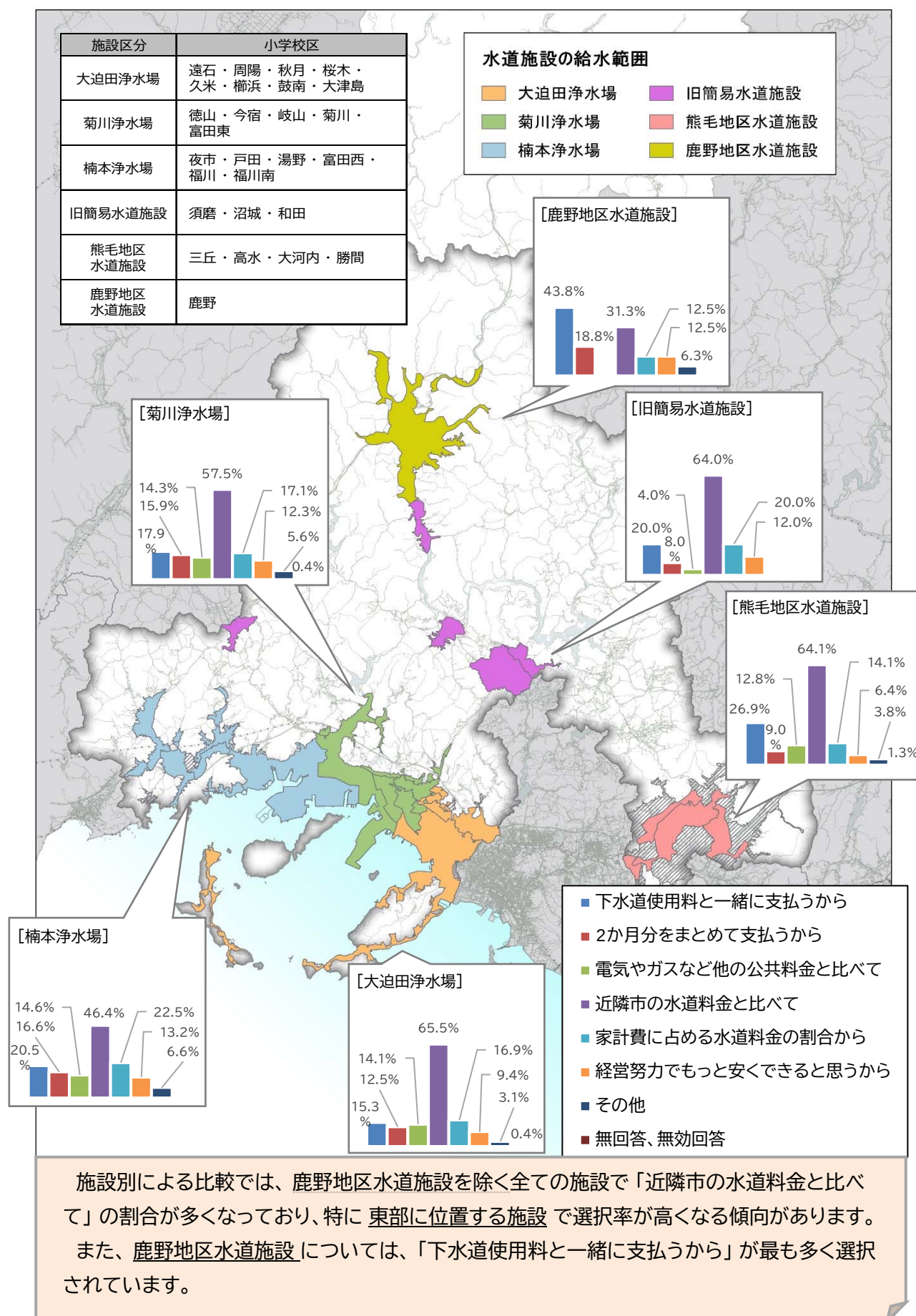
②.年齢別による比較（水道料金が高いと感じる理由）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「近隣市の水道料金と比べて」が最も多く選択されています。

また、「下水道使用料と一緒に支払うから」については、概ね年齢層が上がるほど選択率が高くなる傾向がみられます。

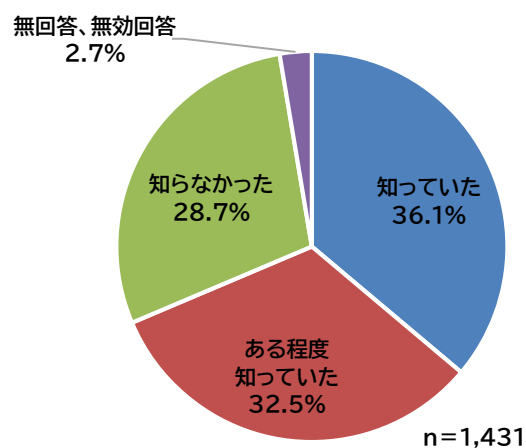
【施設別集計（水道料金が高いと感じる理由）】



問15 水道料金は、その地域の地理的条件・社会条件、水道施設の保有数など様々な要因により、料金が異なることをご存じでしたか？(○は1つだけ)

【単純集計】

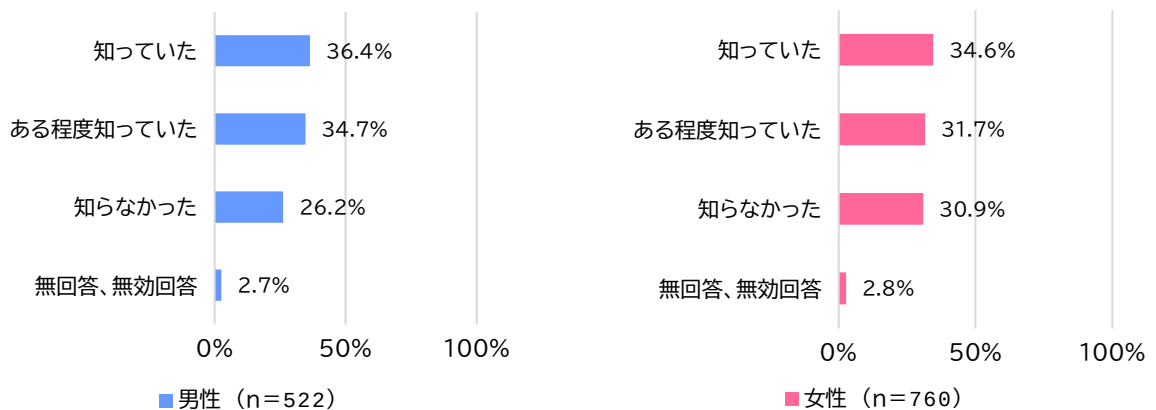
項 目	人数	割合
1. 知っていた	517 人	36.1%
2. ある程度知っていた	465 人	32.5%
3. 知らなかった	411 人	28.7%
無回答、無効回答	38 人	2.7%
計	1,431 人	100.0%



問15の問いに対し、「知っていた」の割合が 36.1% で最も多くなっています。
「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、全体の 68.6% を占めており、
地域の特性により水道料金の価格が異なることについて、多くの利用者の方が概ね理解されています。

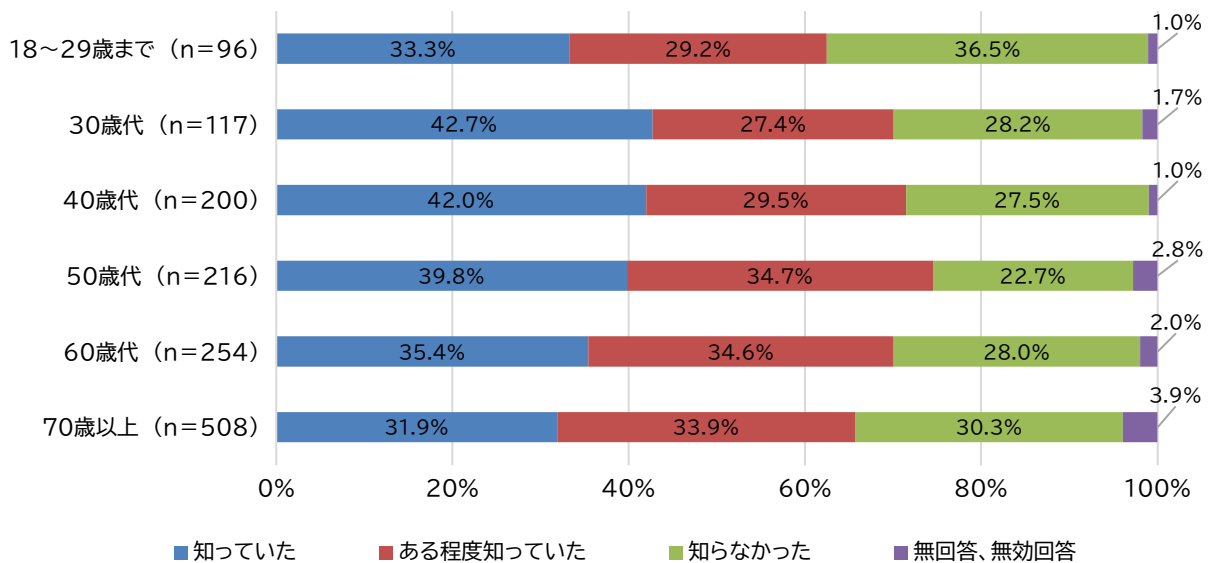
【属性別集計】

①.性別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）



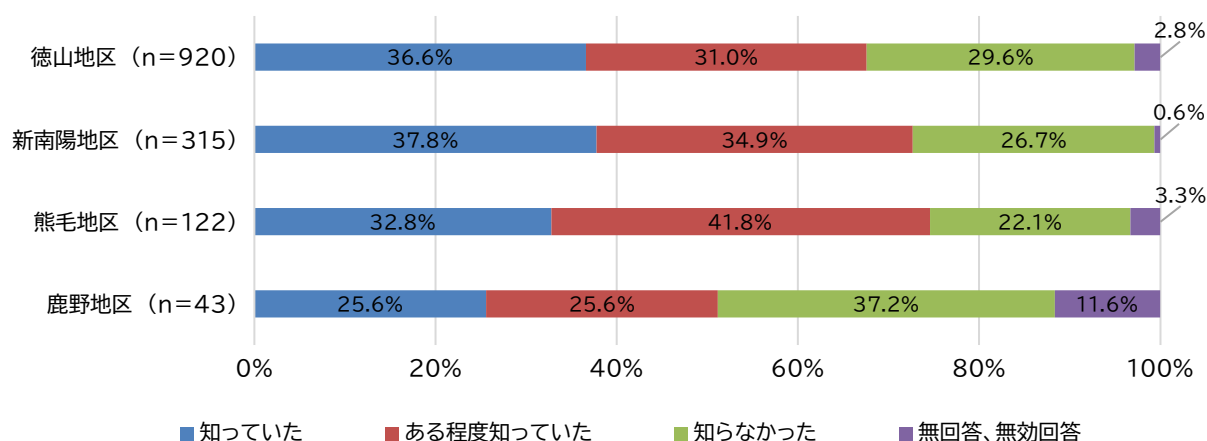
性別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、男性が71.1%で女性が66.3%となっています。

②.年齢別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）



年齢別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、いずれの年齢層においても過半数を占めています。

③.旧行政区域別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）

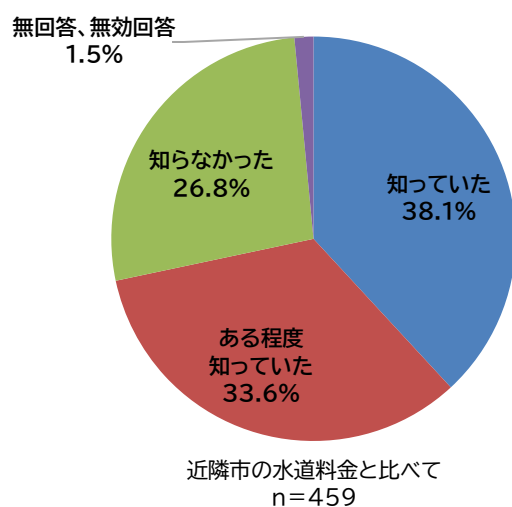


旧行政区域別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、熊毛地区 が 74.6% で最も多く、次いで 新南陽地区、徳山地区、鹿野地区 の順に多くなっています。

【その他の集計】

①.問14「近隣市の水道料金と比べて」を選択された方の認知度(問14とのクロス集計)

問14で上記回答を選択された方
459 人

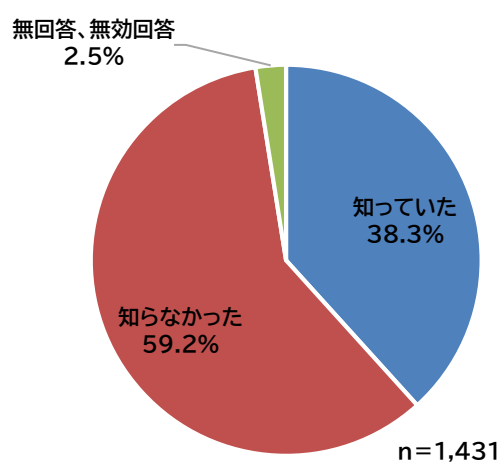


問14で「近隣市の水道料金と比べて」を選択された方の約 7割 は、地域の特性により水道料金が異なることを概ね理解されています。

問16 本市の水道料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組み(段階別逓増料金制度)を採用していますが、ご存じでしたか？(○は1つだけ)

【単純集計】

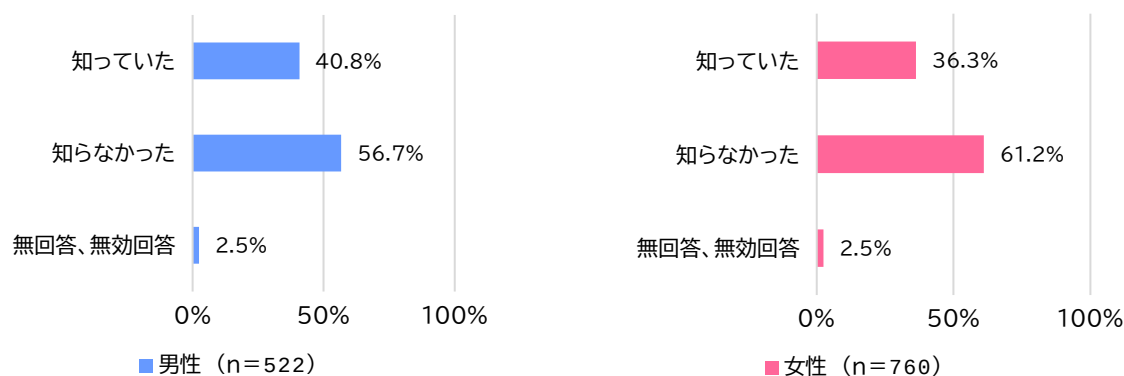
項 目	人数	割合
1. 知っていた	548 人	38.3%
2. 知らなかった	847 人	59.2%
無回答、無効回答	36 人	2.5%
計	1,431 人	100.0%



問16の問いに対し、「知らなかった」の割合が 59.2% で最も多くなっており、多くの利用者の方は、水道料金制度(段階別逓増料金制度)について認知されていない状況にあります。

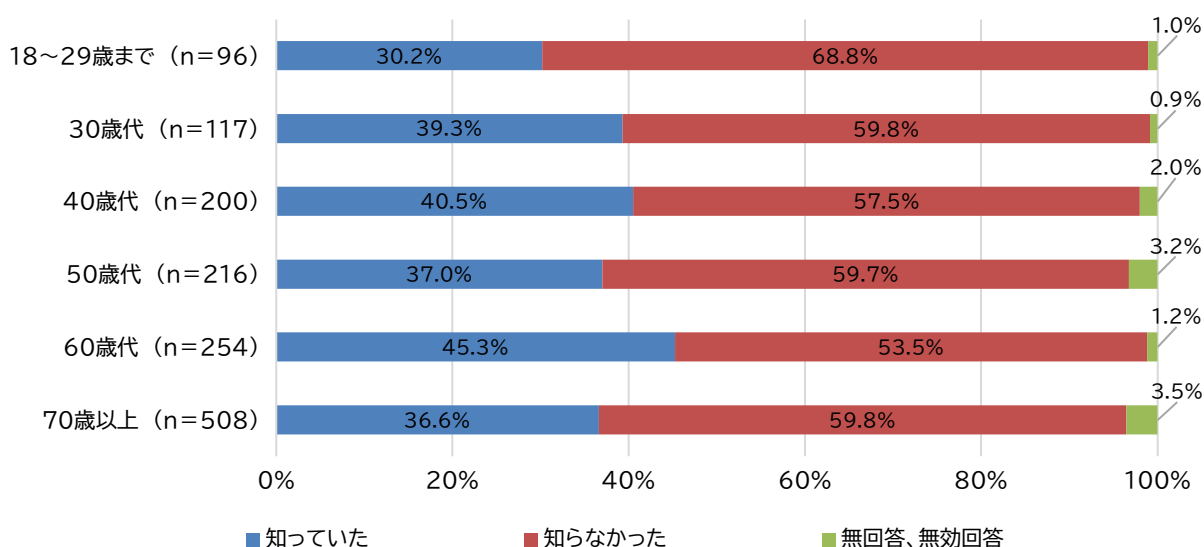
【属性別集計】

①.性別による比較（現在の料金制度の認知度）



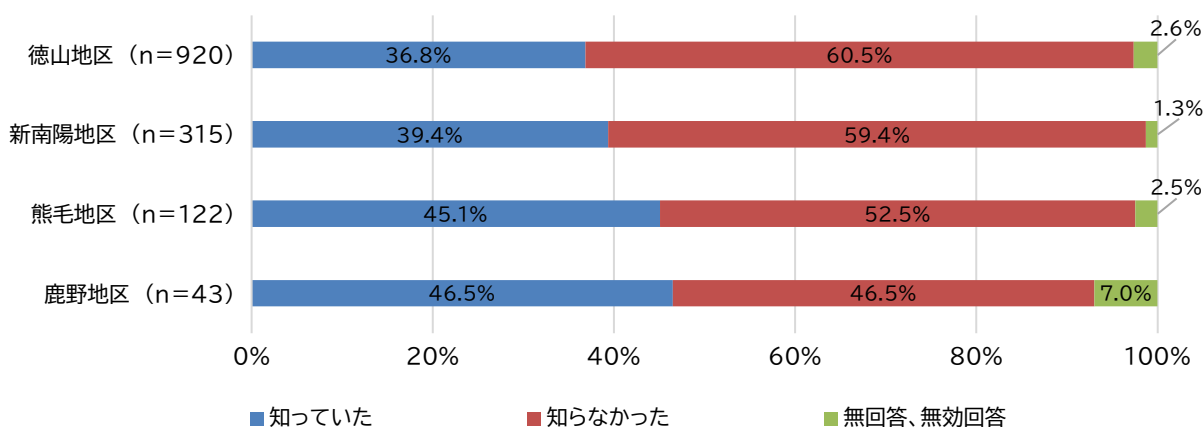
性別による比較では、男女共に「知らなかった」の割合は過半数を占めています。
また、認知度としては、女性 よりも 男性 の方が高くなっています。

②.年齢別による比較（現在の料金制度の認知度）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「知らなかった」の割合が過半数を占めており、18～29歳までが68.8%で最も多くなっています。
また、いずれの年齢層においても、約3割の方には認知されています。

③.旧行政区域別による比較（現在の料金制度の認知度）



旧行政区域別による比較では、「知らなかった」の割合は、徳山地区が60.5%で最も多く、次いで新南陽地区、熊毛地区、鹿野地区の順に多くなっています。

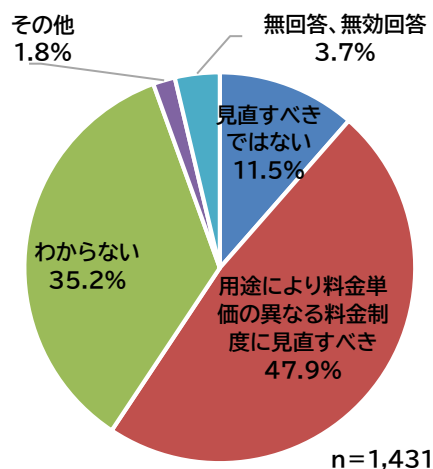
問17 問16の料金制度は、主に生活用水として使用している水量の少ないお客様に配慮(低料金化)された料金体系となっております。

しかしこの料金制度は、水需要が減少傾向にある現状においては、需要の減少以上の速さで水道料金収入の減少を招く恐れがあるものとされており、現在の料金制度の適正性について、今後検証を行う必要があります。

このことを踏まえ、現在の料金制度についてどのように思われますか？(〇は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)	164 人	11.5%
2. 家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき	685 人	47.9%
3. わからない	503 人	35.2%
4. その他	26 人	1.8%
無回答、無効回答	53 人	3.7%
計	1,431 人	100.1%



※回答項目を一部省略した形で表記しています (以下のグラフ中同様)

問17の問いに対し、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」が 47.9% で最も多くなっており、「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」は 11.5% となっています。

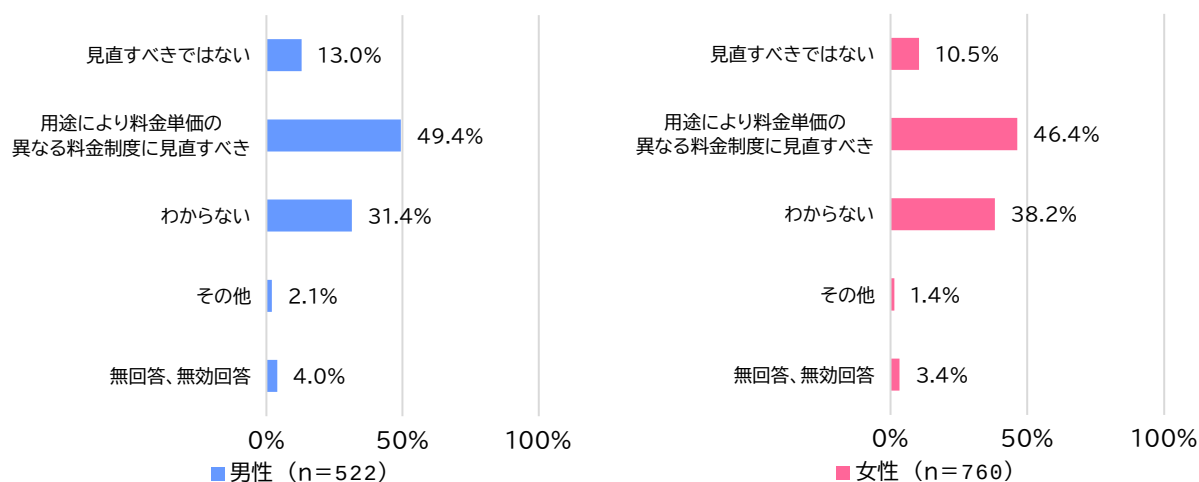
「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 水量の使用量で差(料金)を作るべきだ
- コンパクトシティ化を目指し、遠方に届ける(メンテナンス費用が必要)程、高くしてみてもいい
- 一般家庭が安くなる方向での見直しをしてほしい

など 26件の回答がありました。

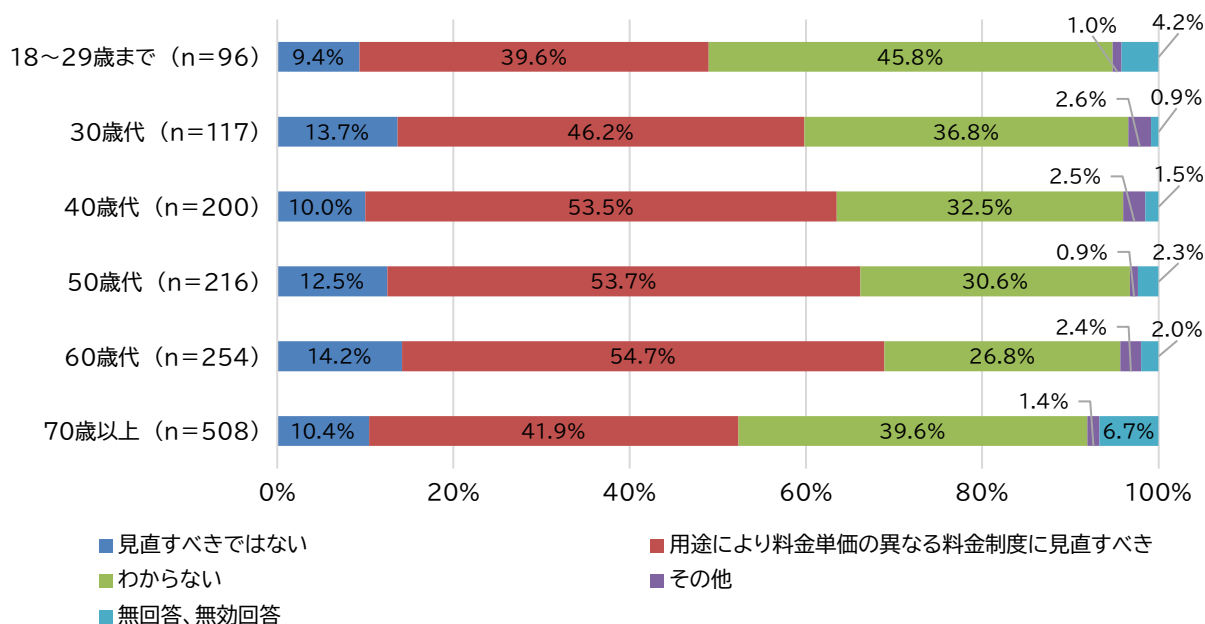
【属性別集計】

①.性別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

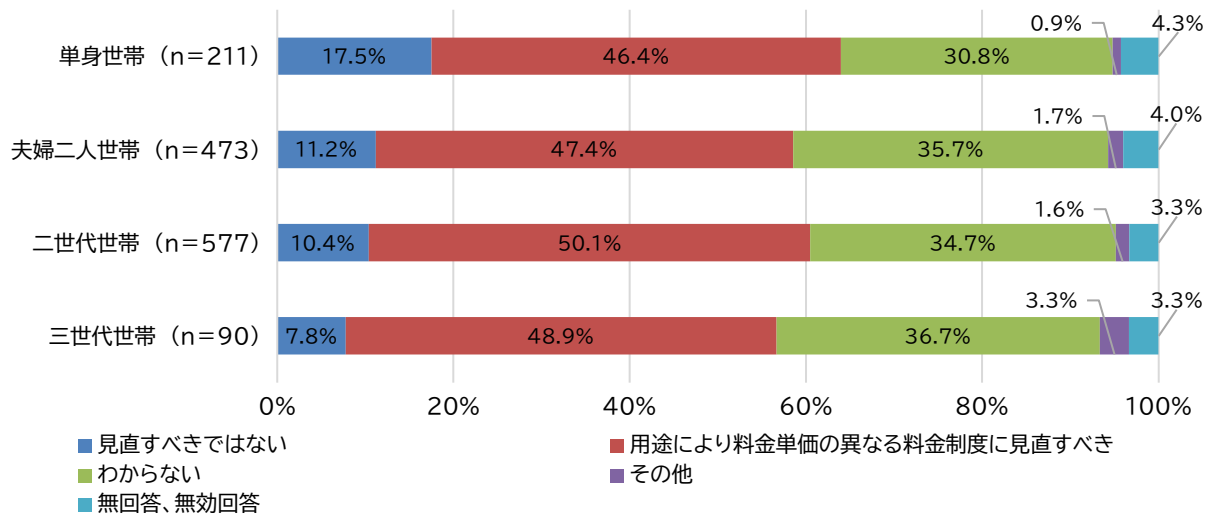
②.年齢別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



年齢別による比較では、概ね全ての年齢層で「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、18～29歳まで、70歳以上の「わからない」の選択率が高くなっています。

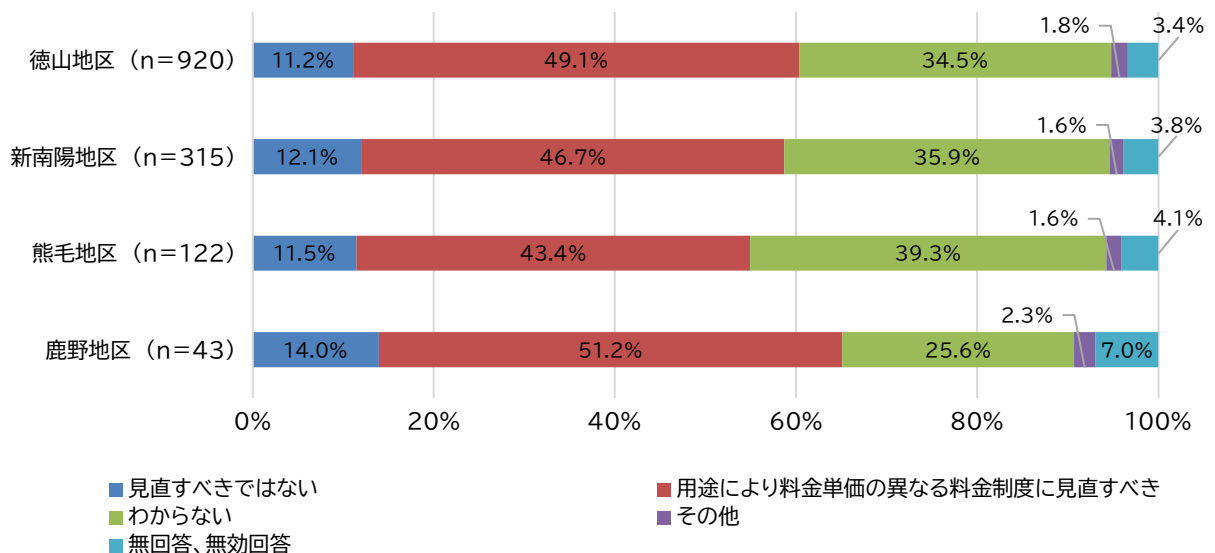
③.家族構成別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



家族構成別による比較では、世帯数にかかわらず「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」については、世帯数が増えるほど(単身世帯よりも二世帯世帯、三世帯世帯の方が)選択率が低くなる傾向がみられます。

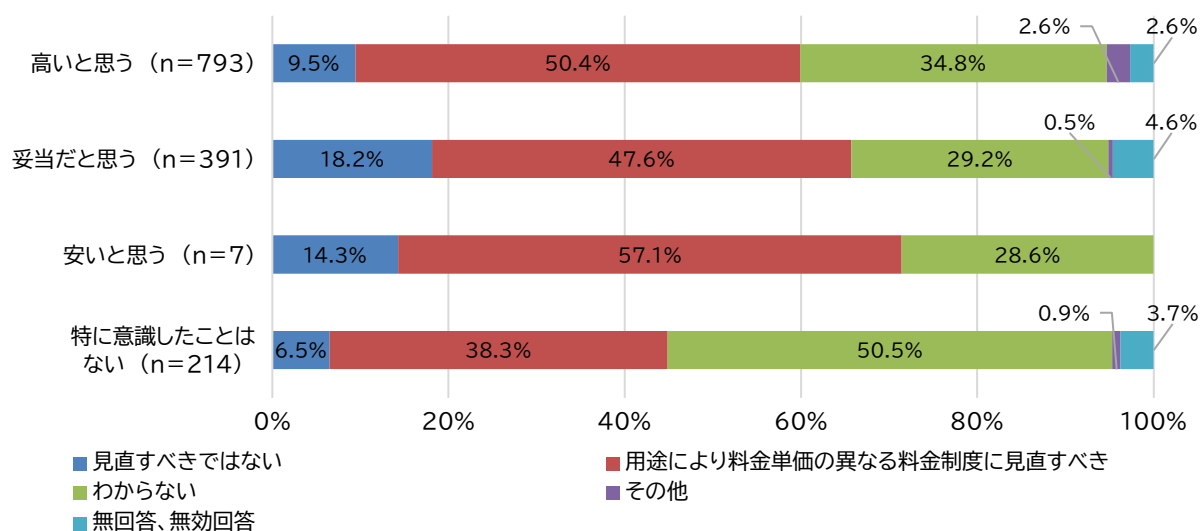
④.旧行政区域別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



旧行政区域別による比較では、全ての地域で「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

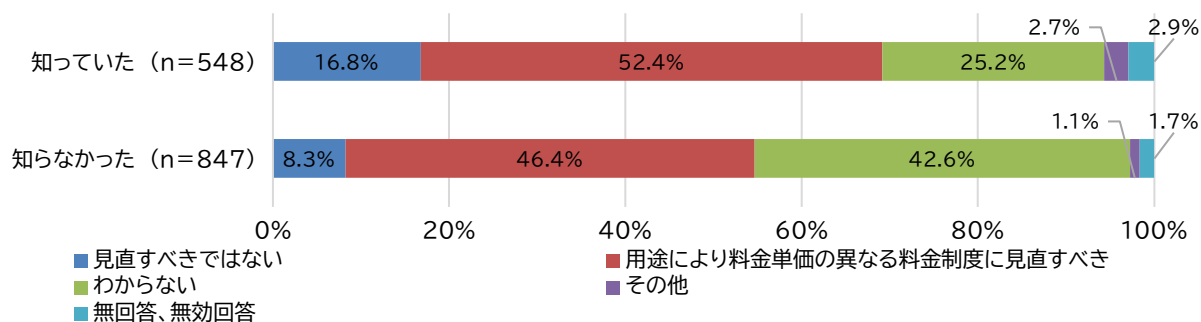
【その他の集計】

①.水道料金の感じ方による違い(問13とのクロス集計)



「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」の割合が最も多いのは、水道料金を「妥当」と感じている方となっています。

②.料金制度の認知度による違い(問16とのクロス集計)



現在の料金制度(段階別逦増料金制度)の認知度にかかわらず、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、現在の料金制度をご存じではない方ほど、「わからない」を選択される割合が多くなっています。

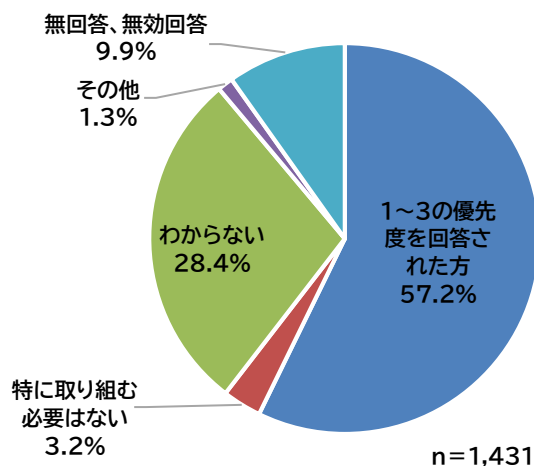
問18 今後の社会情勢により、一般家庭や企業などの大口需要者の使用水量が減少した場合、水道料金収入が大幅に減収となることが想定されます。水道事業の経営を維持していくため、上下水道局が最優先に取り組むべきことはどれだと思われますか？

※1～3の場合は、優先度の高いと思われるものから順にご記入ください

※4～6に該当される方は、該当の番号に○をご記入ください

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	819 人	57.2%
2. 水道料金の見直し		
3. 官民連携や広域化の取り組み		
4. 特に取り組む必要はない(現状維持)	46 人	3.2%
5. わからない	407 人	28.4%
6. その他	18 人	1.3%
無回答、無効回答	141 人	9.9%
計	1,431 人	100.0%



問18の問いに対し、上下水道局が最優先に取り組むべきこととして、1～3の優先度を819人(57.2%)の方に回答していただきました。

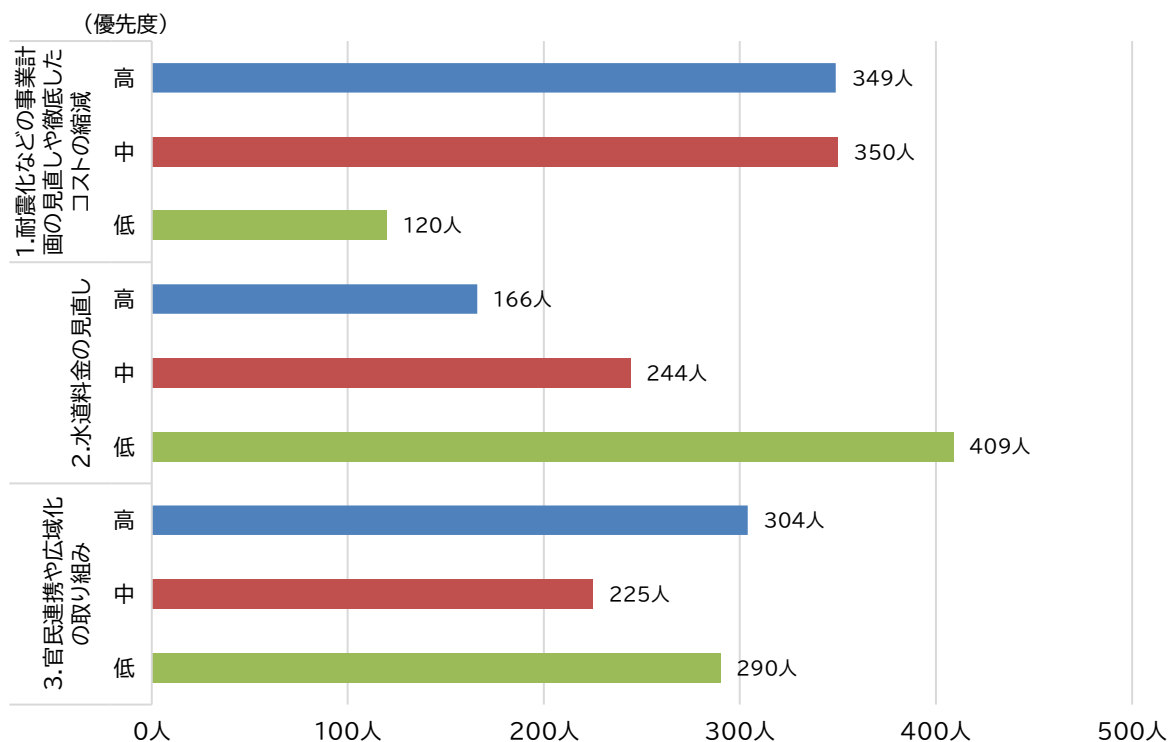
集計結果は次ページより掲載しています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 税金から出資してもらうと良い
- 人口減少により、既存施設の維持には限界があると思う
市としての今後のビジョンを議論し、先を見通した投資をすべきだと思う
- 職員の削減(人件費の削減) など 18件の回答がありました。

▶ 1～3の優先度を回答された 819人 (57.2%)の方の集計結果は以下のとおりとなります。

項 目		1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	2.水道料金の見直し	3.官民連携や広域化の取り組み
優先度	高	349 人	166 人	304 人
	中	350 人	244 人	225 人
	低	120 人	409 人	290 人



優先度を評価するにあたり、評価点方式(高:3点、中:2点、低:1点)により順位付けを行いました。

項 目		1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	2.水道料金の見直し	3.官民連携や広域化の取り組み
優先度	高	1,047 点	498 点	912 点
	中	700 点	488 点	450 点
	低	120 点	409 点	290 点
総合得点		1,867 点	1,395 点	1,652 点

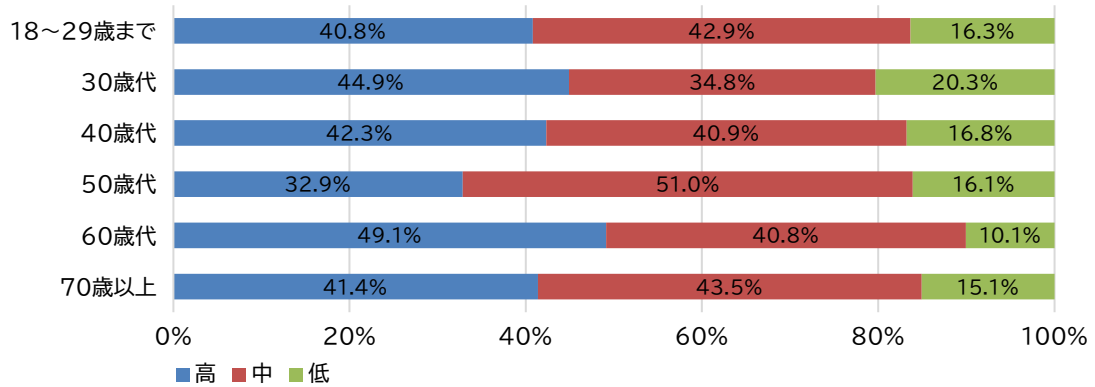
順位	1 番	3 番	2 番
----	-----	-----	-----

1～3の取り組むべきことの優先度として利用者の方の意向は、「耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減」、「官民連携や広域化の取り組み」、「水道料金の見直し」の順となっています。

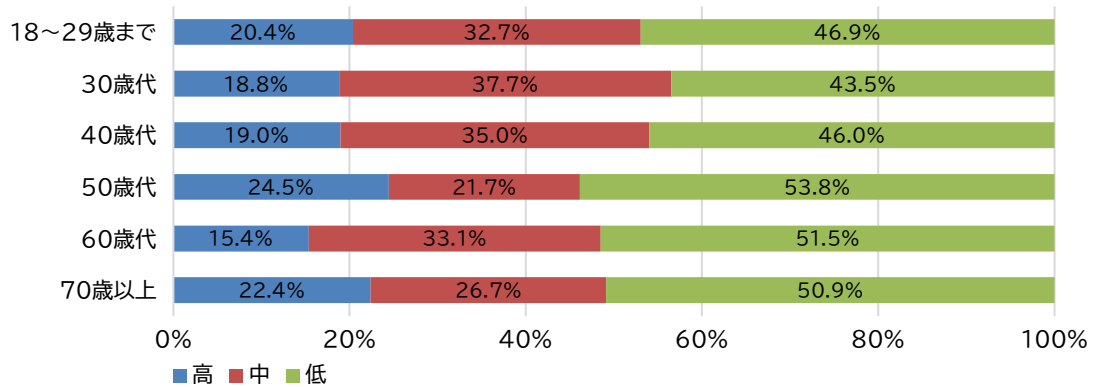
【属性別集計】

①.年齢別による比較（上下水道局が最優先に取り組むべきことの優先度）

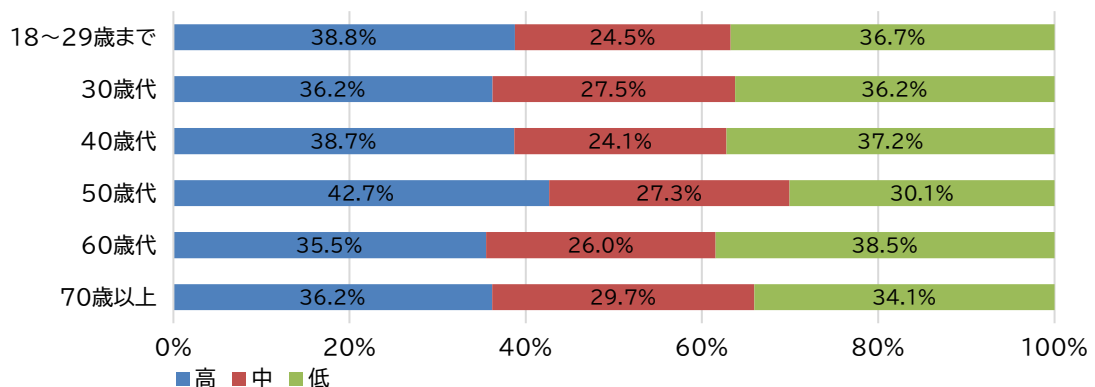
<1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減>



<2.水道料金の見直し>



<3.官民連携や広域化の取り組み>



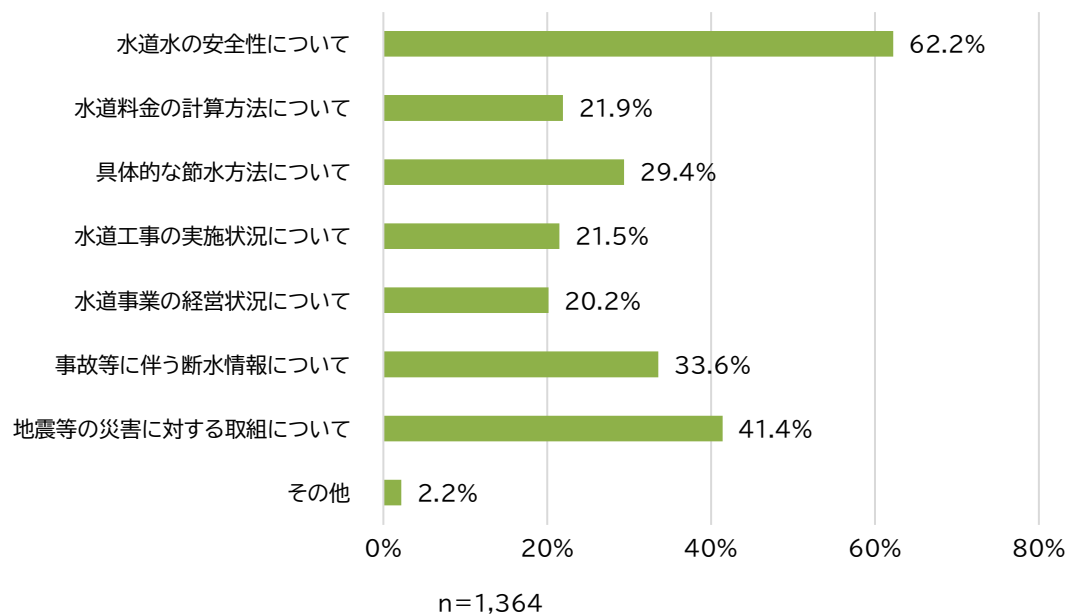
年齢別による比較では、「耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減」の優先度は、全ての年齢層で「高」または「中」が多く選択されています。

一方、「水道料金の見直し」の優先度は、全ての年齢層で「低」が多く選択されています。

(5) 広報について

問19 水道に関する情報について、特に知りたい情報は何ですか？(○はいくつでも)

【単純集計】



問19の問いに対し、「水道水の安全性について」の割合が 62.2% で最も多く、次いで「地震等の災害に対する取組について」が 41.4%、「事故等に伴う断水情報について」が 33.6% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 水道トラブル時の連絡先、対処方法(土日祝日関係なく)
- なぜ、周南市だけ水道料金が高いのか、その情報
- 下水道の計算方式
- 更新、更生工事の長期的計画日程(場所、地域 含む)

など 30件の回答がありました。

【経年比較】

(水道に関して特に知りたい情報の経年比較)

項目	前回 (平成27年度)	今回 (令和2年度)
1.水道水の安全性について	70.9%	62.2%
2.水道料金の計算方法について	35.4%	21.9%
3.具体的な節水方法について	21.6%	29.4%
4.水道工事の実施状況について	7.7%	21.5%
5.水道事業の経営状況について	14.5%	20.2%
6.事故等に伴う断水情報について	23.4%	33.6%
7.地震等の災害に対する取組について	32.4%	41.4%
8.その他	1.5%	2.2%

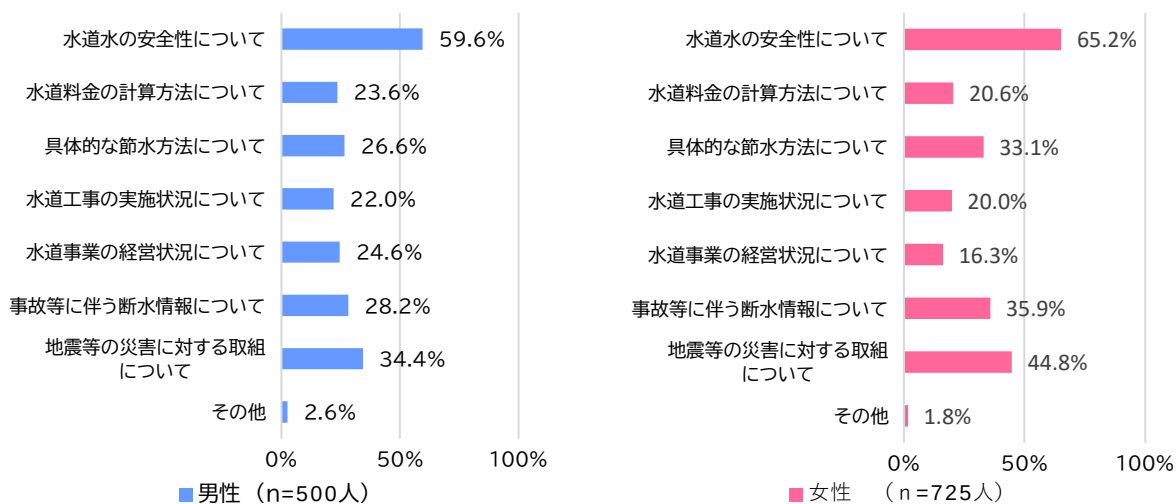
※回答割合の多かった上位3つを赤色で表記

水道に関する情報について、前回の調査から変わらず、「水道水の安全性について」、「地震等の災害に対する取組について」が上位に選択されています。

また、「事故等に伴う断水情報について」、「地震等の災害に対する取組について」は、前回の調査よりも選択率が高くなっています。

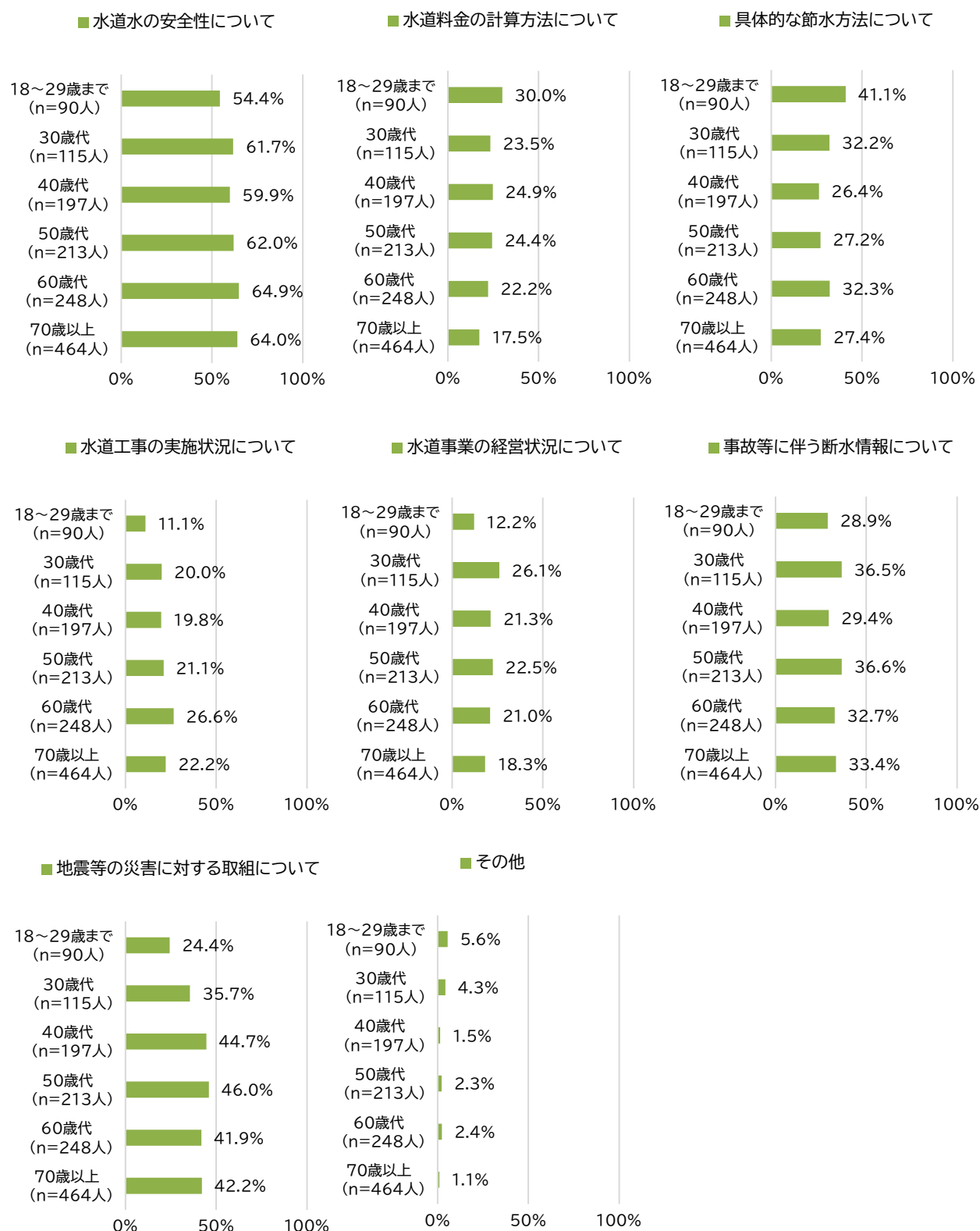
【属性別集計】

①.性別による比較（水道に関して特に知りたい情報）



性別による比較では、男女共に「水道水の安全性について」、「地震等の災害に対する取組について」の順に多くなっています。

②.年齢別による比較（水道に関して特に知りたい情報）



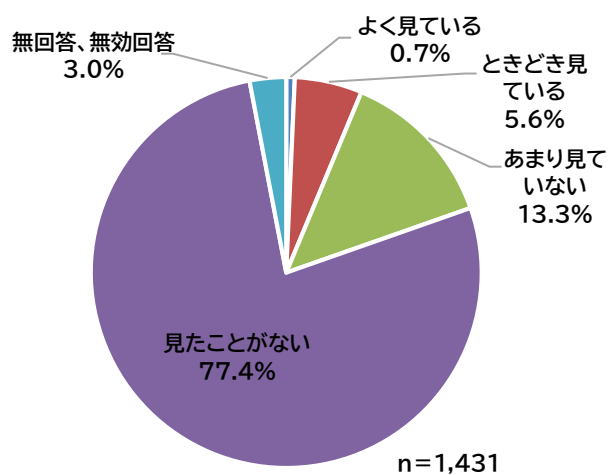
年齢別による比較では、全ての年齢層で「水道水の安全性について」を選択する割合が高くなっています。

また、「事故等に伴う断水情報について」、「地震等の災害に対する取組について」は、年齢が高い方が選択される傾向がみられます。

問20 上下水道局では、水道に関する各種情報を周南市上下水道局のホームページに掲載しておりますが、ホームページをご覧になったことがありますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. よく見ている	10 人	0.7%
2. ときどき見ている	80 人	5.6%
3. あまり見ていない	191 人	13.3%
4. 見たことがない	1,107 人	77.4%
無回答、無効回答	43 人	3.0%
計	1,431 人	100.0%

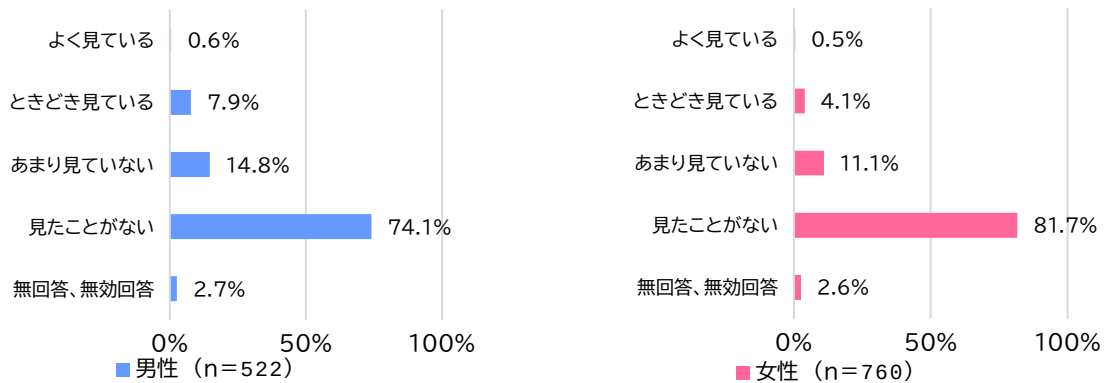


問20の問いに対し、「よく見ている」、「ときどき見ている」をあわせた割合は 6.3% となっています。

また、「あまり見ていない」、「見たことがない」をあわせた割合は、全体の 90.7% を占めており、利用者の方のほとんどが上下水道局のホームページを活用されていない状況となっています。

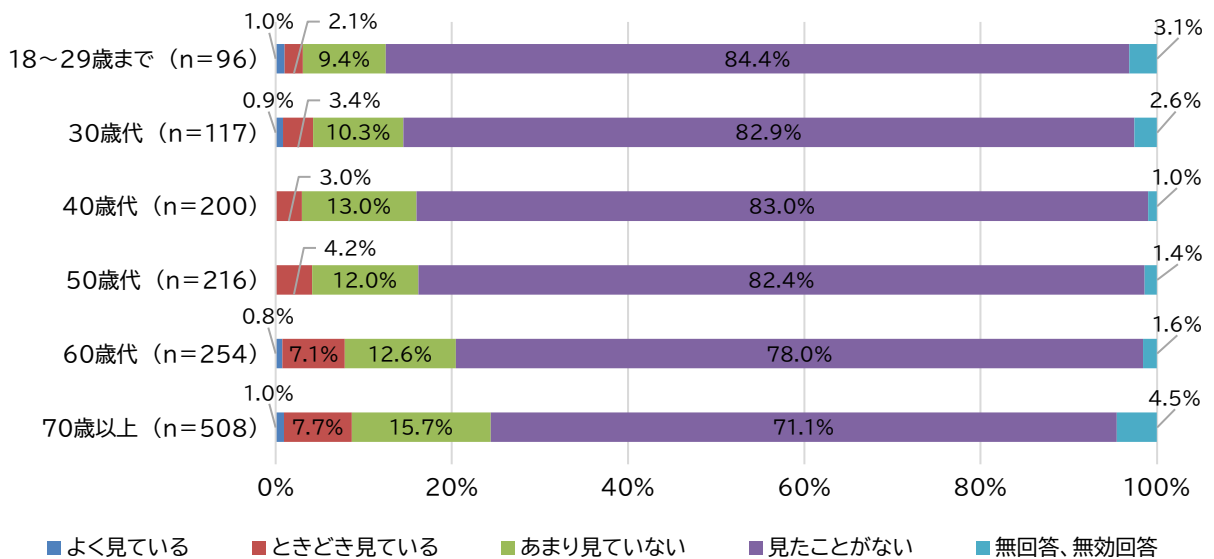
【属性別集計】

①.性別による比較（上下水道局ホームページの利用状況）



性別による比較では、性別にかかわらず「見たことがない」の割合が最も多くなっています。

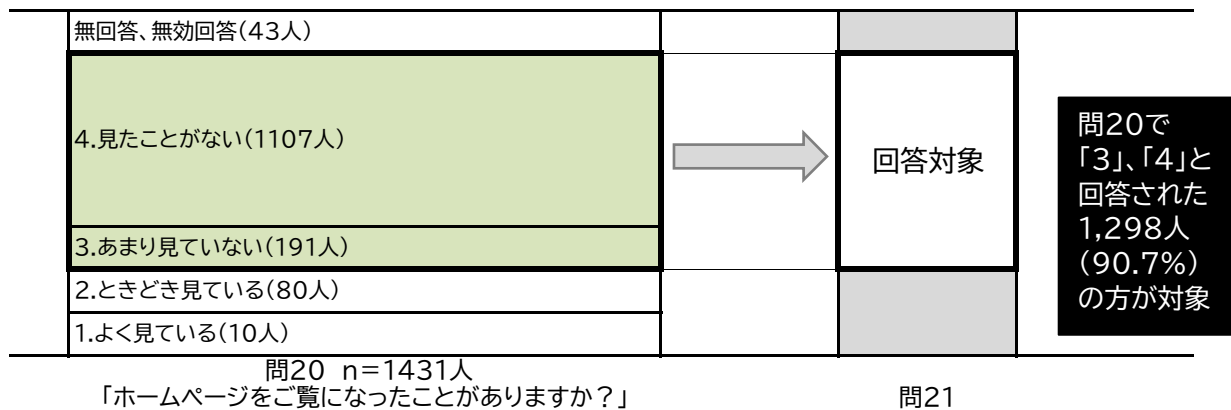
②.年齢別による比較（上下水道局ホームページの利用状況）



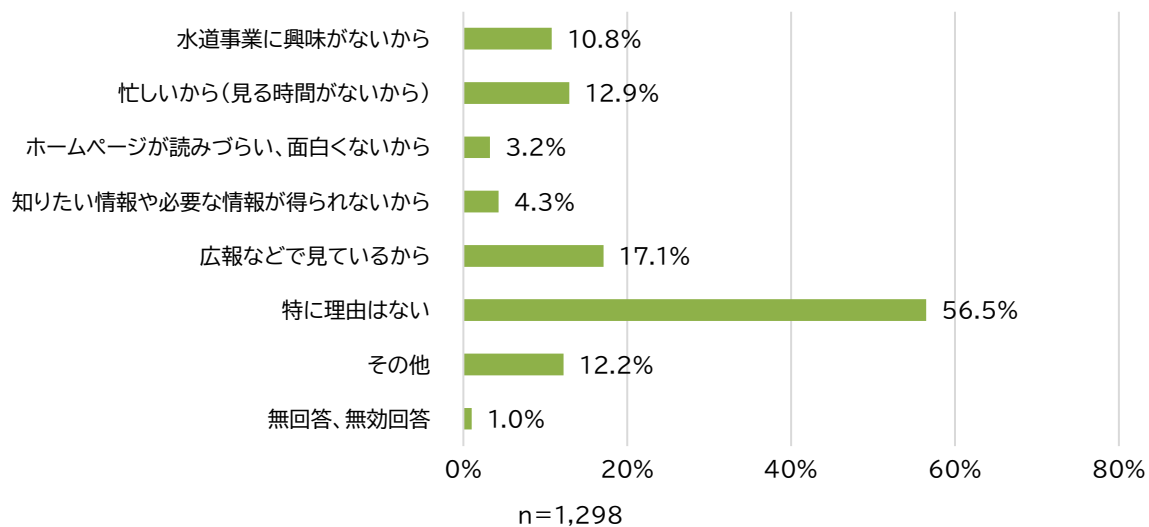
年齢別による比較では、年齢層が上がるほど「よく見ている」、「ときどき見ている」の割合が多くなっています。

**問21 問20で「3」、「4」とお答えになった方にお伺いします。
上下水道局のホームページをご覧にならない理由は何ですか？(〇はいくつでも)**

(回答の対象者)



【単純集計】



問21の問いに対し、「特に理由はない」が 56.5% で最も多く選択されており、次いで「広報などで見ているから」が 17.1%、「忙しいから(見る時間がないから)」が 12.9% の順に多くなっています。

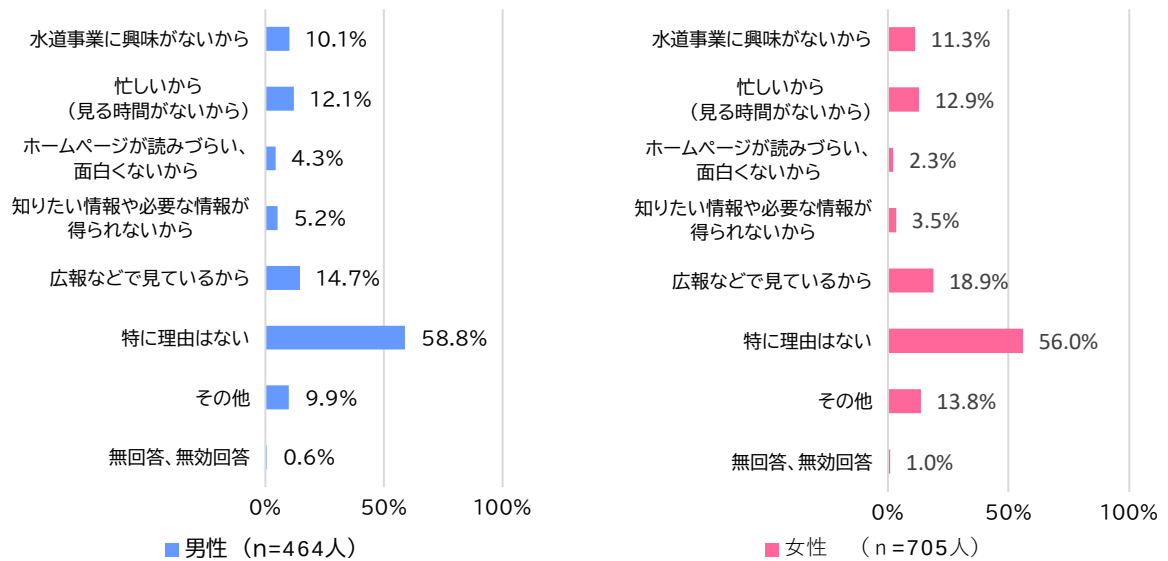
「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- パソコンやスマホを持っていない
- ホームページがあることを知らなかった
- 一応、市の水道事業経営を信頼しているため
- 今まであまり関心がなかった

など 159件の回答がありました。

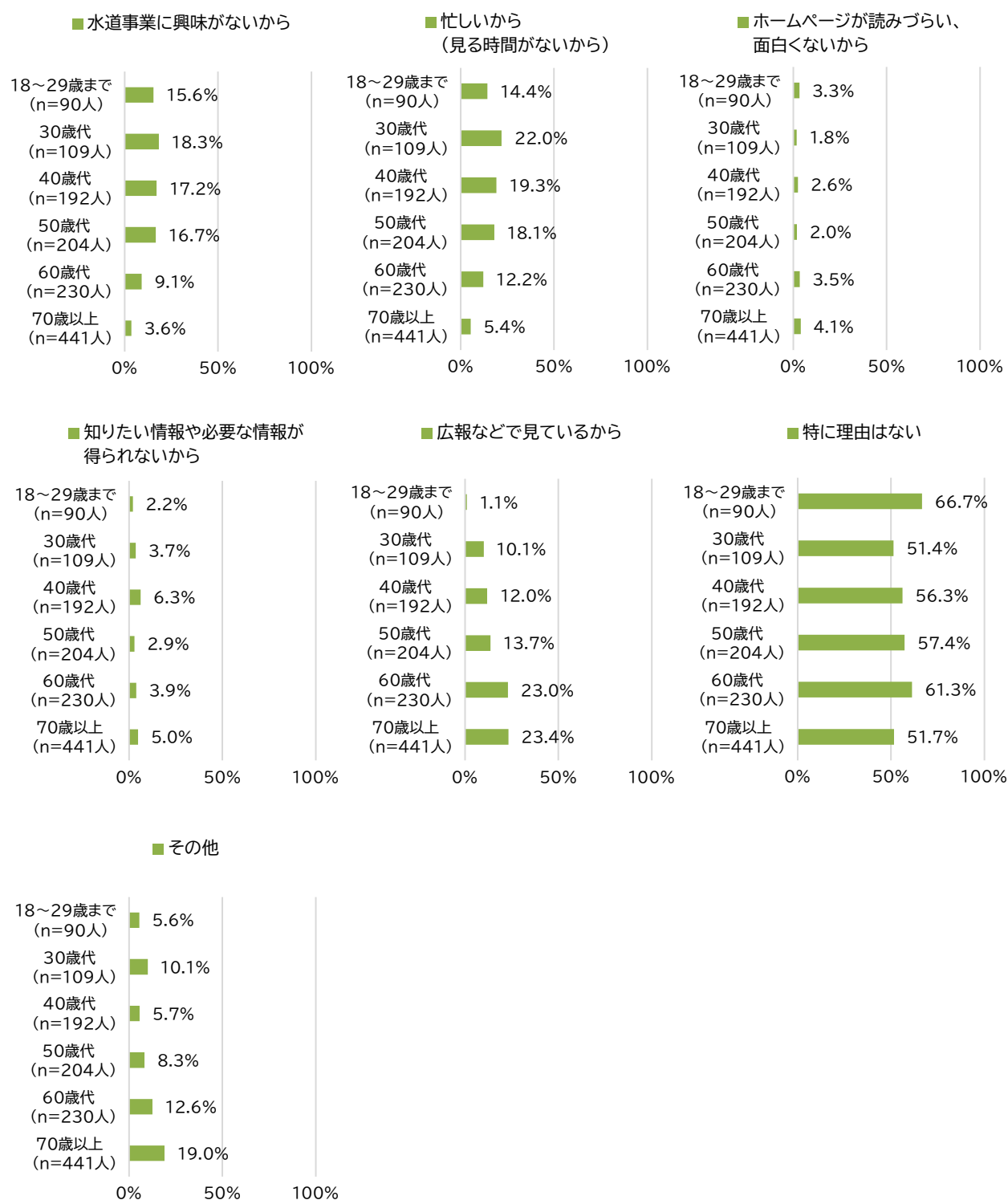
【属性別集計】

①.性別による比較（ホームページを利用しない理由）



性別による比較では、男女共に「特に理由はない」を選択する割合が最も多く、類似した傾向となっています。

②.年齢別による比較（ホームページを利用しない理由）



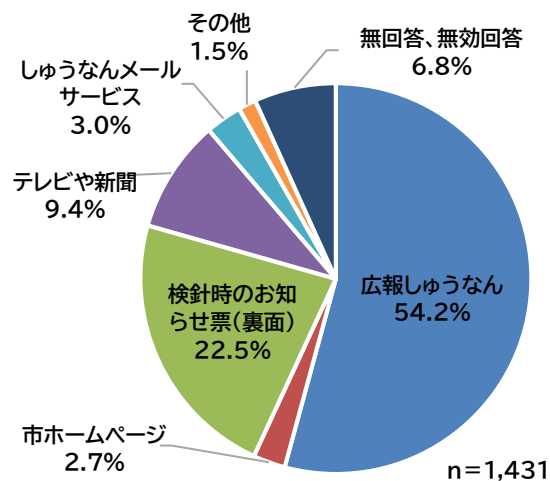
年齢別による比較では、年齢層にかかわらず「特に理由はない」が最も多く選択されています。

また、年齢層が上がるほど「広報などで見ているから」を選択する割合が増加しており、年齢層が下がるほど「水道事業に興味がないから」を選択する割合が増加する傾向がみられます。

**問22 水道に関する情報は、次のうちどの方法でお知らせすることが有効だと思いますか？
(〇は1つだけ)**

【単純集計】

項 目	人数	割合
1. 広報しゅうなん	776 人	54.2%
2. 市ホームページ	38 人	2.7%
3. 検針時のお知らせ票(裏面)	322 人	22.5%
4. テレビや新聞	134 人	9.4%
5. しゅうなんメールサービス	43 人	3.0%
6. その他	21 人	1.5%
無回答、無効回答	97 人	6.8%
計	1,431 人	100.1%



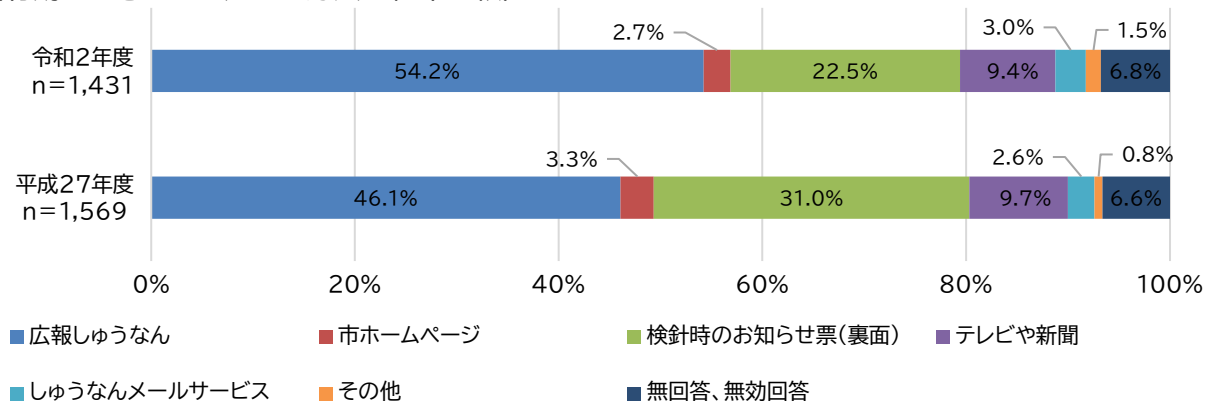
問22の問いに対し、「広報しゅうなん」が 54.2% で最も多く、次いで「検針時のお知らせ票(裏面)」が 22.5%、「テレビや新聞」が 9.4% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- SNS
- 電気やガスのような検針時に別紙で配布
- 近隣のスーパーに掲示する
- 3が良いと思うが、裏を見る習慣がないので、まずは広報等でお知らせをしてほしい
など 21件の回答がありました。

【経年比較】

(有効だと感じるお知らせ方法の経年比較)

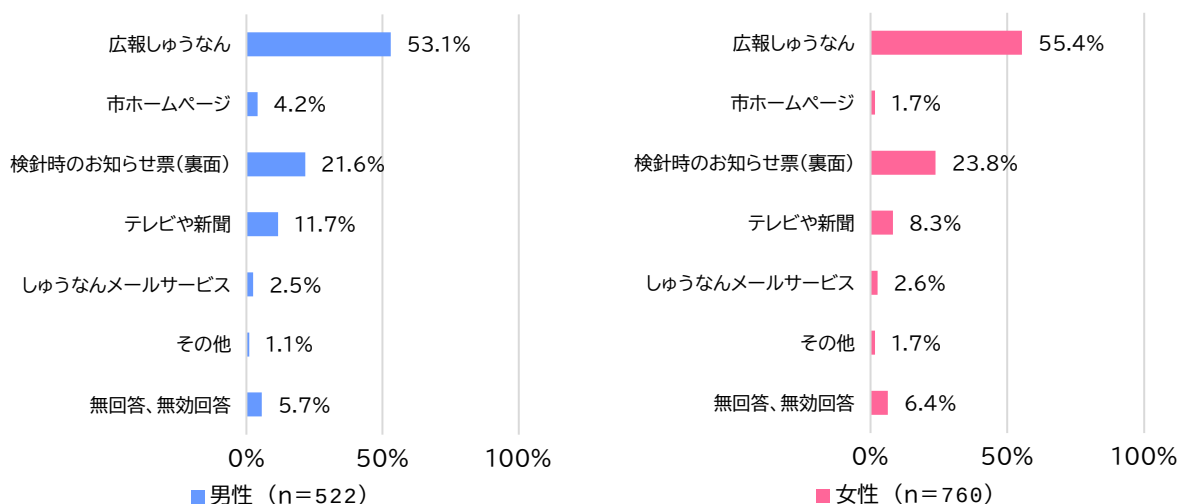


※平成27年度と令和2年度とで回答項目の記載内容が異なるため、グラフ中は、今回(令和2年度)の記載内容に合わせた表記としています。

前回の調査と比べ、「広報しゅうなん」の割合が増加しているのに対し、「検針時のお知らせ票(裏面)」の割合は減少しています。
また、「市ホームページ」の選択率は、前回同様低くなっています。

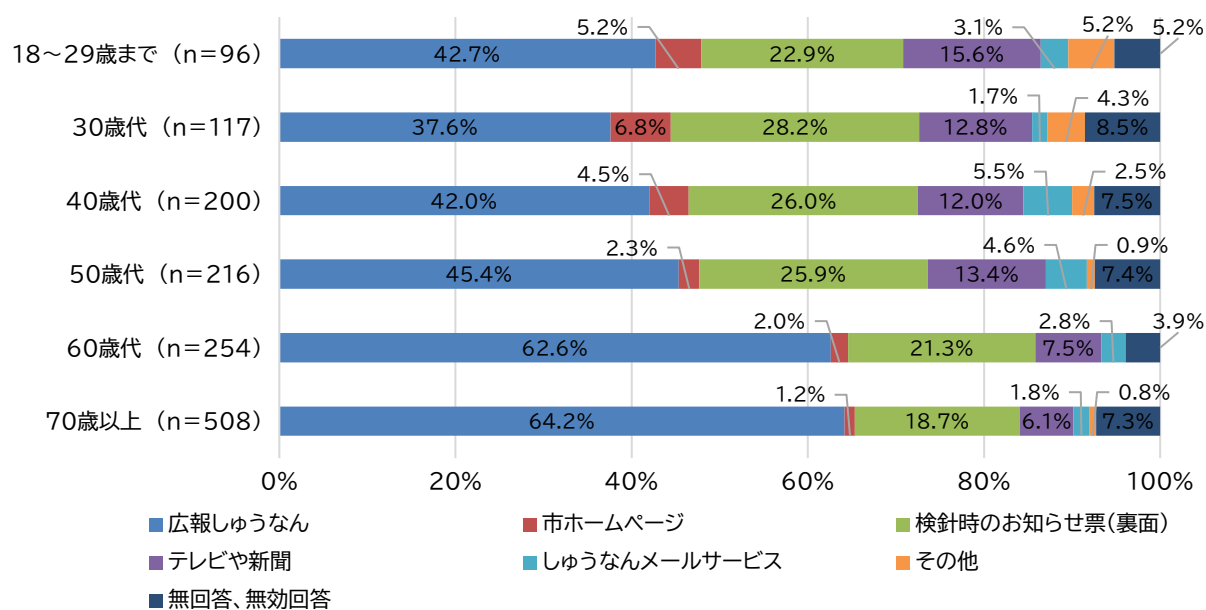
【属性別集計】

①.性別による比較 (有効だと感じるお知らせ方法)



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「広報しゅうなん」の割合が最も多くなっています。

②.年齢別による比較（有効だと感じるお知らせ方法）



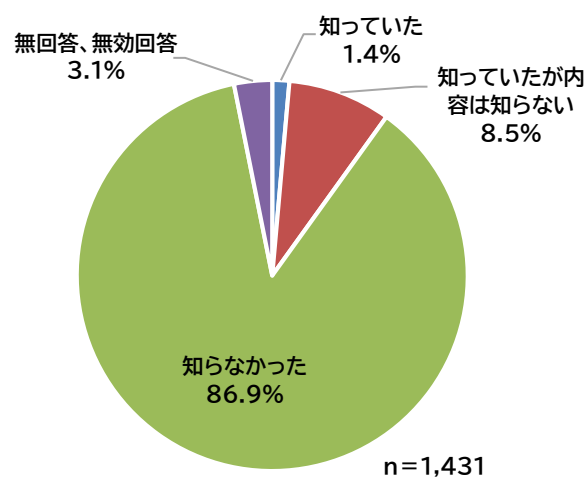
年齢別による比較では、「広報しゅうなん」は、概ね年齢層が上がるほど割合が増加しており、一方、「市ホームページ」、「テレビや新聞」は、概ね年齢層が下がるほど割合が増加する傾向がみられます。

(6) 周南市水道事業ビジョンについて

問23 水道事業の将来を見据えた計画として、新たに「周南市水道事業ビジョン」が策定されたことをご存じでしたか？(○は1つだけ)

【単純集計】

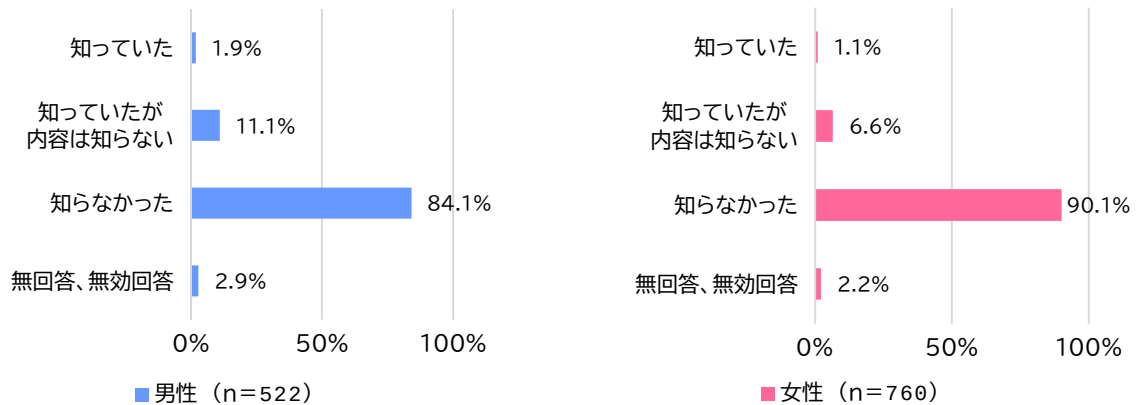
項 目	人数	割合
1. 知っていた	20 人	1.4%
2. 知っていたが内容は知らない	122 人	8.5%
3. 知らなかった	1,244 人	86.9%
無回答、無効回答	45 人	3.1%
計	1,431 人	99.9%



問23の問いに対し、「知らなかった」の割合が 86.9% で最も多く、利用者の方のほとんどが 周南市水道事業ビジョン を認知されていない状況となっています。

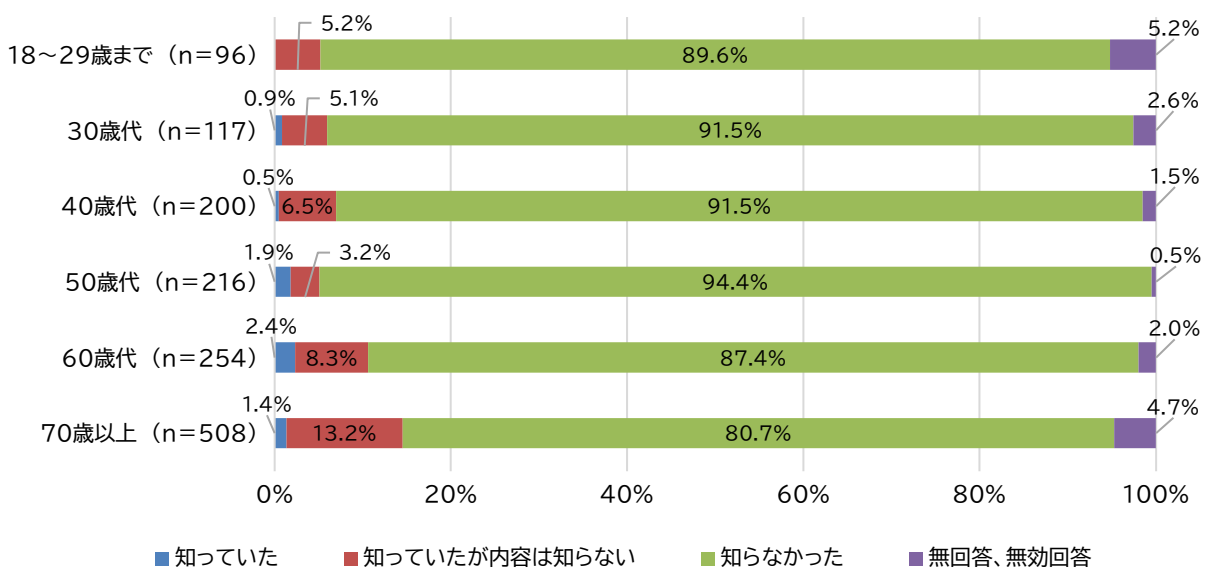
【属性別集計】

①.性別による比較（周南市水道事業ビジョンの認知度）



性別による比較では、男女共に「知らなかった」の割合が最も多く、女性 よりも 男性 の方が認知度が高くなっています。

②.年齢別による比較（周南市水道事業ビジョンの認知度）



年齢別による比較では、年齢層が上がるほど認知度が高くなる傾向がみられますが、いずれの年齢層においても1割程度の方しか認知されていない状況となっています。

8. 水道事業に対するご意見・ご要望について

アンケートをご回答いただいた方より、多数のご意見ご要望をいただきました。
この度いただいた貴重なご意見につきましては、上下水道局職員の間でも共有し、
事業運営の発展やお客様サービスの向上への取り組みに、今後活用させていただきます。

①.水道全般について

意見内容	件数
上下水道局への激励・感謝のご意見	45
水源に対するご意見	3
水質に対するご意見	16
施設の衛生管理についてのご意見	1

- 市民に優しい水道水を提供していただけるよう、
これからもよろしくお願い致します
- 宇部市に住んでいたことがありますが、
その時は水道水をおいしく飲んでいました
しかし、周南市に来てからは、水道水の臭いが気になり、飲むことができません
宇部市も周南市も検査の基準はほとんど変わらないはずなのになぜでしょうか

②.事業運営について

意見内容	件数
事業計画へのご意見	3
事業運営に対するご意見	28
広域化に対するご意見	2
官民連携に対するご意見	14

- 「周南市水道事業ビジョン」というものを、
このアンケートを通じて初めて知りました
基本理念、基本方針を知り、改めて守られていることを感じ、
これからは私達に安心・安全な水を届けて下さい
- 水は命に直結します
水がなくては命はありません
小子高齢化等、財政も厳しいと思いますが、
安全と安心、生活をする上で水がないことは考えられません
現状が災害時の体制を維持することが困難の時は、
水道料金を値上げも止むなしと思います
生きる保険だと思います
- 官民連携は必要だが、完全移管は絶対ダメである
商売だから不採算なら即撤退して市民が困るようになる

③.漏水・工事について

意見内容	件数
漏水関係についてのご意見	10
給水・メーターについてのご意見	7
工事関係についてのご意見	3

- 近年、都会でも水道修理で高額請求される被害が増加している
一般市民からすればどの業者を使ったらいいかわからない
その対策として、市の方からこの業者なら大丈夫です
というアナウンスをしてくれたら助かる
- 水道メーターが地中ではなく、
下松市のように高い位置に変更できたら検針もしやすいのではないのでしょうか
- 水道工事の際、道路の陥没などがないようにお願いします

④.老朽化施設の更新や耐震化について

意見内容	件数
耐震化対策等を要望するご意見	13
漏水の解消に対するご意見	1

- 鹿野地域に住んでいますが、
断水等のトラブルはほとんどなく、安心して生活しています
少子高齢化の中で給水人口が減少していく中、
施設の老朽化が進み、改良の費用はかさむことになるでしょう
住民としては、料金が上がることは望みませんが、
安心、安全な水の供給の為に改良はやむを得ないと思っています
節水に心がけるようにしたいと思います

⑤.水道水の安定供給について

意見内容	件数
水道水の安心・安定供給についてのご意見	35

- 当たり前ですが水道栓をひねって、当然、安心安全な水の供給がなされていると
考え(考えもしていない)がちですが、その裏でどれだけ多くの方々のご苦労
やご尽力があるのか、感謝しなくてはならないと思っています
特に今年のように災害や病原菌の蔓延など、不測の事態が起きると、
当たり前のありがたさに気付くことが多くあります
そんなことでは情けなく思いながらも・・・
今後も安心安全な水道水の供給について、どうぞよろしくお願いいたします
- 水道の維持・管理の問題は、周南市に仕事で来ている、
遊びに来ているではなく定住してもらうことが大事だと思います
水道局だけではなく市と一緒に問題解決に取り組んで欲しいと思います

⑥.災害の備えについて

意見内容	件数
災害対策に対するご意見	7

- 台風や大雨による洪水等により、
浄水場が泥水に浸かったりして使用不可になる事を時々耳にします
こんな事がないか今一度再点検をお願いします
又、給水車の準備の確認も願います

⑦.水道料金について

意見内容	件数
料金価格が不満のご意見	16
料金制度の見直しについてのご意見	17
下水道料金に対するご意見	15
料金支払に関するご意見	7
他市との料金格差についてのご意見	19

- 賃借で子供の部屋として1部屋別で借りていますが、
トイレのためだけに水道を契約していて、毎月1㎡しか使用していないけど、
4,000円近く(2ヶ月)の支払いがあり、とても高く感じています
とても少ない使用時の料金がもっと安くなると嬉しいです
- 水道料金の単価の問題
多く使えば単価が下がるのが常識ではないか
単身世帯は安く、三世帯世帯は高くなるというのは納得できる話しではない
- 以前住んでいた県では、上下水道の使用料金は同じ金額でした
引越してから水道使用量は前の県とほぼ同じなのに周南市は下水道代が高いので、
前の県のほぼ倍の使用料を払うことに驚いています
上水道の基本料金が高いのは地域によって違うということは、
このアンケートで知ったので仕方ないとは思いますが、下水道代が高すぎると思います
料金見直しをすることがあるなら上下料金を同一にすることも検討して下さい
- 市民感情として、上水道料金は高くても生活用水だから仕方ないと思うが、
下水道料金は「何でこんなに」と思う
それは下水道が生活排水だから仕方がないと思うほどの
認識が足りないからではないか
下水道にしても上水道と同様にPRが必要なのではないのでしょうか
- 上下水道料金もクレジットカードでの引落しができる方が便利です
- 他市との水道料金の違いは、納得しがたい部分がある
経済情緒が不安定の中、水道料金等ライフラインの支払いは重くのしかかる

⑧.広報活動について

意見内容	件数
広報活動の必要性のご意見	17
上下水道局ホームページについてのご意見	1
情報の開示方法に対するご意見	8

- 水に関して、ダムとか浄水場等の見学する機会はあるのでしょうか
沢山の方に知ってもらうことも大切だと思います、あれば見学したいです
- 中学校、小学校などの親が来校する時の参観日に
水道事業の授業があると、理解が深まると思います
- すみませんHPあまり見ていないので、偉そうなことは言えませんが、
もっと現状と課題を私たちに教えていただき、重要なことであると言うことを、
私たちも考えていかななくてはならないと思います
料金が増えても、市民全体でカバーしていかなければと思います
- 老人家庭では、パソコンが無い家も多いと思うので、
ホームページは見られていないと思います
広報周南にいろいろな情報を載せると同時に、
検針時に必要に応じて情報を配布されたいと思います
電気料金は検針時に時々情報が配布されています
- アンケートの設問中に記載の
豆知識などをまとめたコピーや冊子の配布があると良いと思います
ホームページなどを見て情報を探すより、
知ってもらいたい情報は紙媒体で配ってもらう方が、
受け手にとっては便利です

⑨.職員の対応について

意見内容	件数
現場対応での不満のご意見	2

- 自宅の水が濁った時、すぐに対応してくださり、大変助かりました
ありがとうございました
- 検針時、水漏れを指摘されました
水道局より調査に来られましたが(度々)分からないと言われ、そのままにされました
最後まで責任を持ってほしいと思います

⑩.アンケート調査について

意見内容	件数
アンケート調査に満足・水道事業に関心を持たれた方のご意見	45
アンケート調査に不満を持たれた方のご意見	14
調査方法に対するご意見	4
アンケート結果の公表に対するご意見	4

- 水道料金が下松市より高いのはなぜなのか疑問に思っていました、この度のアンケートに記入を進めていく中でその理由を知ることができました
人口減少が水道局の収入にも影響が及ぶことも全く知らなかったのも、勉強になりました
今の安心・安全な水道事業を守ってくださっている皆様に感謝申し上げます
大変だと思いますが、よりよい未来につながるようどうぞよろしくお願いいたします
- 毎年、自然災害で日本各地で被害を受けた状況を見せつけられる度に、生活水の重要性を痛感しています
目の前の問題の解決と未来への備えを同時進行して考えていかなければならないことを自分の問題として考えていかなければいけないと感じていたのも、今回のアンケートはとても意味があるものだと思います
これからも市民に対して、問題点について広く訴えていく必要があると実感しました
- このアンケートにより得られる意見は、アンケート実施にかかるコストに見合うだけのものがありますか？
- 水道事業について、あまりに無知だったと自覚しました
アンケートは良い機会だったと思います
しかし、実際に事業の運営について1個人が専門的な考えを要求されても安易に答えることは難しいです（料金、安全性などとは違います）
- アンケートを実施するのならば、確実に返答がもらえるようにしてもらいたい
調査の結果に詳しく記載してください
公表した際には、確実に公表結果が見られるようにしてください
- アンケート調査の結果は”広報しゅうなん”にて公表いただければ幸いです
高齢だとホームページも見ないし、支所等にも出向く事がないので

⑪.その他

意見内容	件数
下水道について	3
その他意見	14

- 下水道が整備されていない地域の今後の心配