

## 令和2年度 水道事業に関するアンケート調査 報告書 【概要版】

### 1. 調査目的

この調査は、市民の皆様へ水道の利用状況、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】

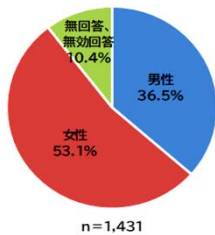
- ・調査項目：水道事業に関する設問 全23問
- ・調査地域：周南市内
- ・調査対象：周南市に居住する18歳以上の方3,000人
- ・抽出方法：住民基本台帳からの無作為抽出
- ・調査方法：郵便による送付・回収
- ・調査期間：到着日から令和2年11月30日(月)まで

#### 【調査結果】

- ・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. 回答者の属性

#### 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。

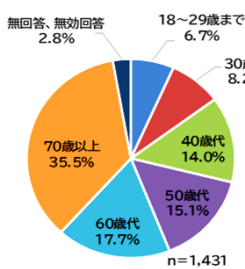
#### 住所

(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	柳浜	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%
27	無回答、無効回答	-	31件	-
	計	2,995件	1,431件	47.8%

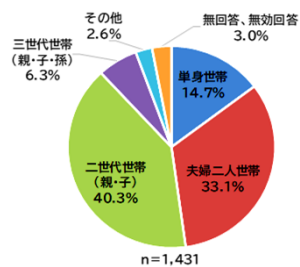
回答者の居住地区を旧行政区域別（本編 P.6 参照）及び小学校区別に集計しました。旧行政区域別では、「鹿野地区」58.9%、小学校区別では、「和田小学校区」83.3%が最も多くなっています。

#### 年齢



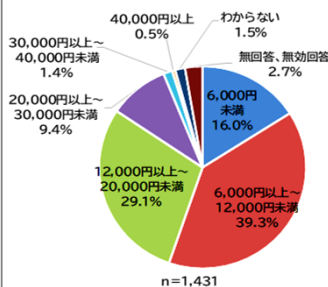
回答者の年齢は、「70歳以上」が35.5%で最も多くなっています。また、年齢別のアンケートの回収率では、年齢が高くなるほど回収率が増加する傾向がみられます。（本編 P.4 参照）

#### 家族構成



回答者の家族構成は、「二世世代世帯（親・子）」が40.3%で最も多くなっています。

#### 水道料金・下水道使用料（2.0か月分）



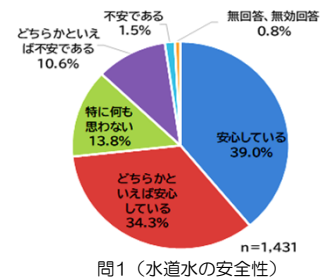
回答者の使用料金は、「6,000円以上～12,000円未満」が39.3%で最も多くなっており、6,000円以上～20,000円未満の間で使用されている方が、全体の7割を占めています。

## 4. 調査結果

### (1) 水道水について

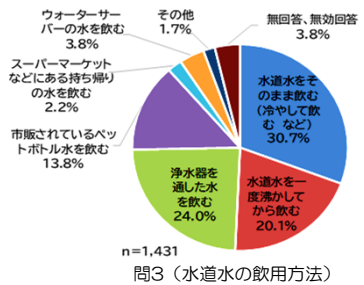
#### 水道水の安全性について（問1、問2）

- 水道水を「安心」だと感じている方は、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。（右図 問1 参照）また、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。（本編 P.13 参照）
- 一方、水道水を「不安」だと感じている方は、全体の 12.1% となっており、不安を感じる理由として、「水道管の老朽化・汚れ (60.7%)」「水質の情報不足 (34.7%)」が多く選ばれています。（本編 P.15 参照）



#### 水道水の飲用方法について（問3、問4）

- 水道水をそのまま飲む方は、全体の 30.7% となっています。（右図 問3 参照）また、水道水をそのまま飲む方の傾向としては、年齢層が高い方に多く、水道水に対する安心感が高まるほど、そのまま飲用されています。（本編 P.21 参照）
- 一方、水道水をそのまま飲む以外の飲用方法を選ばれた方は、全体の 65.6% を占めており、水道水をそのまま飲まない理由として、「カルキ臭（塩素臭）などの臭いがするから (32.1%)」「飲む習慣がないから (28.6%)」が多く選ばれています。（本編 P.23 参照）



#### 水道水の水質に対する要望（問5）

- 水道水の水質について、「安全性 (40.7%)」「良質な水 (14.1%)」などを要望する意見が多数寄せられました。（本編 P.27 参照）

### (2) 水道事業について

#### 水道事業の満足度について（問6）

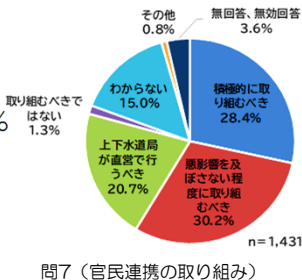
- 「① 安全な水をお届けするための水質管理」及び「② 安定した給水の確保」については、一定の満足度が得られています。（右図 問6 参照）
- 一方、「③ 水道料金について」では、「不満」と感じている割合が多くなっており、旧行政区域別で比較すると、「不満」と感じている方の割合が最も多かったのは、熊毛地区となっています。（本編 P.34 参照）
- 「④ お客様サービス向上への取り組み」及び「⑤ 上下水道局職員の対応」、「⑥ 環境対策（CO2排出量の削減）への取り組み」、「⑦ 水道事業の経営状況」、「⑧ 水道に関する情報提供やイベント活動の充実」については、「わからない」の割合が最も多く、上下水道局の取り組みについて、一部の利用者の方には認知されていない状況にあります。（右図 問6 参照）

各種取り組み	満足度						
	満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	わからない	無回答、無効回答
① 安全な水をお届けするための水質管理	28.6%	38.1%	15.9%	3.1%	0.7%	12.6%	1.0%
② 安定した給水の確保	29.2%	32.1%	15.0%	2.2%	0.7%	19.6%	1.2%
③ 水道料金について	6.1%	16.1%	24.2%	25.8%	17.6%	9.3%	0.8%
④ お客様サービス向上への取り組み	13.9%	22.5%	20.0%	2.6%	2.3%	37.7%	1.0%
⑤ 上下水道局職員の対応	13.9%	19.2%	15.4%	1.9%	0.6%	47.7%	1.2%
⑥ 環境対策（CO2排出量の削減）への取り組み	10.6%	20.8%	16.6%	0.6%	0.4%	50.0%	1.1%
⑦ 水道事業の経営状況	7.7%	15.4%	19.4%	2.2%	1.2%	53.2%	0.9%
⑧ 水道に関する情報提供やイベント活動の充実	11.1%	26.3%	20.7%	1.7%	0.8%	38.4%	1.0%

問6（水道事業の満足度）

#### 官民連携について（問7）

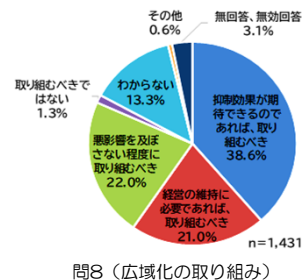
- 官民連携について、「現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に組み合わせるべきである」が 30.2% で最も多くなっています。民間事業者と連携して取り組むことに対し、全体の 58.6% の方が「取り組むべきである」を選択されています。（右図 問7 参照）



問7（官民連携の取り組み）

#### 広域化について（問8）

- 広域化について、「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」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。（右図 問8 参照）

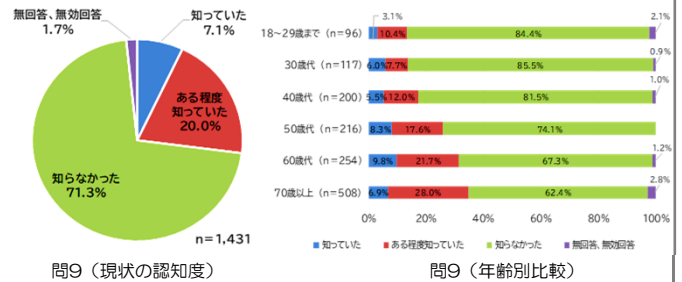


問8（広域化の取り組み）

（3）水道事業の現状と課題

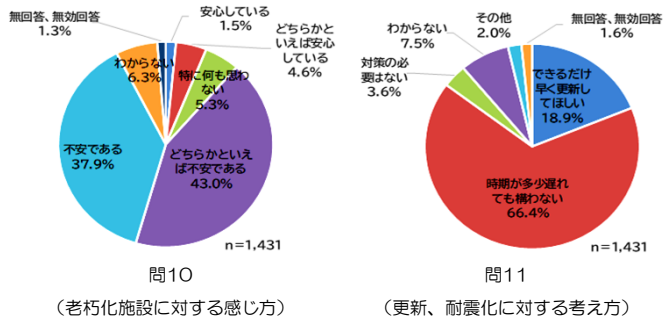
水道事業の現状について（問9）

- 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、「知らなかった」の割合が71.3%で最も多くなっており、多くの利用者の方が認知されていない状況にあります。（右図 問9 参照）  
また、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おり、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。（右図 問9（年齢別比較）参照）



水道事業の課題について（問10、問11）

- 40年以上経過する老朽化施設が多数存在することに対し、全体の80.9%の方が「不安」を感じています。（右図 問10 参照）
- 今後の老朽化施設の更新や耐震化などの取り組みについて、「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」の割合が66.4%で最も多く、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。（右図 問11 参照）



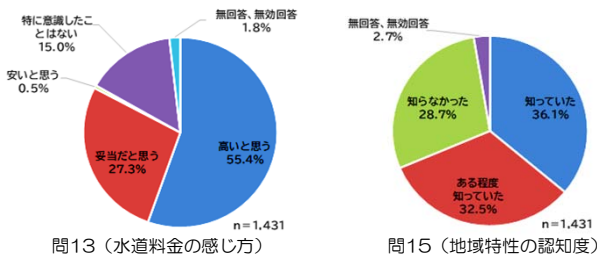
（4）水道料金について

水道事業の経営について（問12）

- 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。また、「水道料金と税金が半々くらいと思った（17.4%）」や「大部分が税金だと思った（6.7%）」などの認識を持っている方が前回の調査と同様に一定数存在します。（本編 P.61、62 参照）

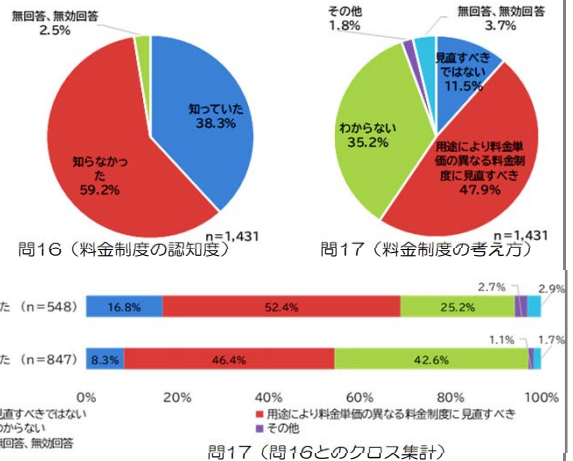
水道料金について（問13、問14、問15）

- 現在の水道料金に対し、「高いと思う」の割合が55.4%で最も多くなっています。（下図 問13 参照）
- 水道料金が高いと感じる理由として、「近隣市の水道料金と比べて（57.9%）」「下水道使用料と一緒に支払うから（19.5%）」が多く選ばれており、「近隣市の水道料金と比べて」を選択される方の傾向としては、周南市の東部に位置する施設で選択率が高くなっています。（本編 P.68、71 参照）
- 地域特性により水道料金が異なることについて、全体の68.6%の方が概ね理解されています。また、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、概ね理解されています。（下図 問15 参照）



水道料金制度について（問16、問17）

- 現在の水道料金制度について、「知らなかった」の割合が59.2%で最も多くなっており、多くの利用者の方に認知されていない状況にあります。（下図 問16 参照）
- 今後の料金制度について、「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」と回答された方が47.9%で最も多く、「見直すべきではない（現在の段階別逦増料金制度のまま）」と回答された方は11.5%となっています。（下図 問17 参照）  
現在の料金制度の認知度（問16の結果）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おり、現在の料金制度を「見直すべきではない」と回答された方は11.5%と多くなっています。（下図 問17（問16とのクロス集計）参照）



上下水道局が最優先に取り組むべきこと（問18）

- 上下水道局が最優先に取り組むべきこととして、全体の57.2%の方に右図の3項目の優先度を選択していただきました。（本編 P.81 参照）  
利用者の方の意向としては、「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。（右図 問18（優先度集計結果）参照）

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
優先度 中	350人	244人	225人
優先度 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
優先度 中	700点	488点	450点
優先度 低	120点	409点	290点
総合得点	1,867点	1,395点	1,652点

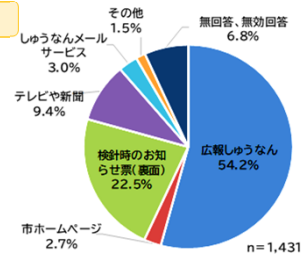
順位	1番	3番	2番

問18（優先度集計結果）

(5) 広報について

水道に関して特に知りたい情報及び有効なお知らせ方法（問19、問22）

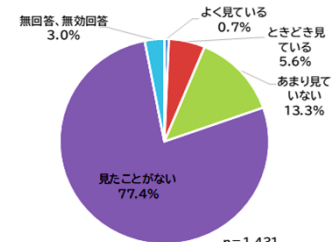
- 利用者の方が特に知りたい情報として、「水道水の安全性について（62.2%）」「地震等の災害に対する取組について（41.4%）」が多く選ばれています。（本編 P.84 参照）
- 利用者の方が有効だと思うお知らせ方法として、「広報しゅうなん」が54.2%で最も多く、次いで「検針時のお知らせ票（裏面）」が22.5%の順に多くなっています。（右図 問22 参照）  
また、年齢別による比較では、概ね年齢層が上がるほど「広報しゅうなん」の割合が増加する傾向がみられます。（本編 P.94 参照）



問22（有効なお知らせ方法）

上下水道局のホームページについて（問20、問21）

- ホームページの利用状況について、見たことがある方が6.3%となり、年齢層が上がるほど見たことがある方の割合が多くなっています。（右図 問20、本編 P.88 参照）
- 一方、ホームページを見たことがない方は、全体の90.7%を占めており、ホームページを見ない理由として、「特に理由はない（56.5%）」「広報などで見ているから（17.1%）」が多く選ばれています。  
また、「その他」の意見として、「パソコンやスマホを持っていない」や「ホームページがあることを知らなかった」などがありました。（本編 P.89 参照）

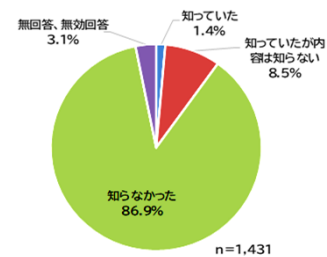


問20（ホームページ利用状況）

(6) 周南市水道事業ビジョンについて

周南市水道事業ビジョンについて（問23）

- 周南市水道事業ビジョンについて、「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認知されていない状況となっています。（右図 問23 参照）



問23（ビジョン認知度）

5. 水道事業に対するご意見・ご要望について

- ①.水道全般について 全 65件
- ②.事業運営について 全 47件
- 「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、これからも私達に安心・安全な水を届けて下さい
- ③.漏水・工事について 全 20件
- ④.老朽化施設の更新や耐震化について 全 14件
- ⑤.水道水の安定供給について 全 35件
- ⑥.災害の備えについて 全 7件

- ⑦.水道料金について 全 74件
- 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でしょうか
- ⑧.広報活動について 全 26件
- ⑨.職員の対応について 全 2件
- ⑩.アンケート調査について 全 67件
- ⑪.その他 全 17件