

H27.8.28

第1回大津市水道事業経営検討委員会
検討資料④

水道需要家意識調査結果(概要版)(案)

平成27年度実施

大津市 企業局

1 調査の概要

調査概要

◆ 抽出数3,000件のうち、1,157件が回収された。

◆ 有効回答率は38.6%であった。

【調査目的】 大津市が水道を供給している需要家の意識調査を行い、今後の水道の整備計画、経営計画等の策定のための参考資料にすることを目的とする。

調査対象	平成27年5月7日現在、家庭用、口径20 ^{ミリ} 以下、開栓中の水道需要家
調査母集団	125,976件
抽出方法	無作為抽出
配布数	3,000件
実施期間	平成27年5月27日(水)～6月10日(水)
調査方法	郵送による配布・回収
調査項目	30問(安全性・おいしさ4問、利用状況4問、節水5問、お客様センター3問、経営と災害対策4問、広報活動2問、総合評価1問、回答者属性7問、自由意見)

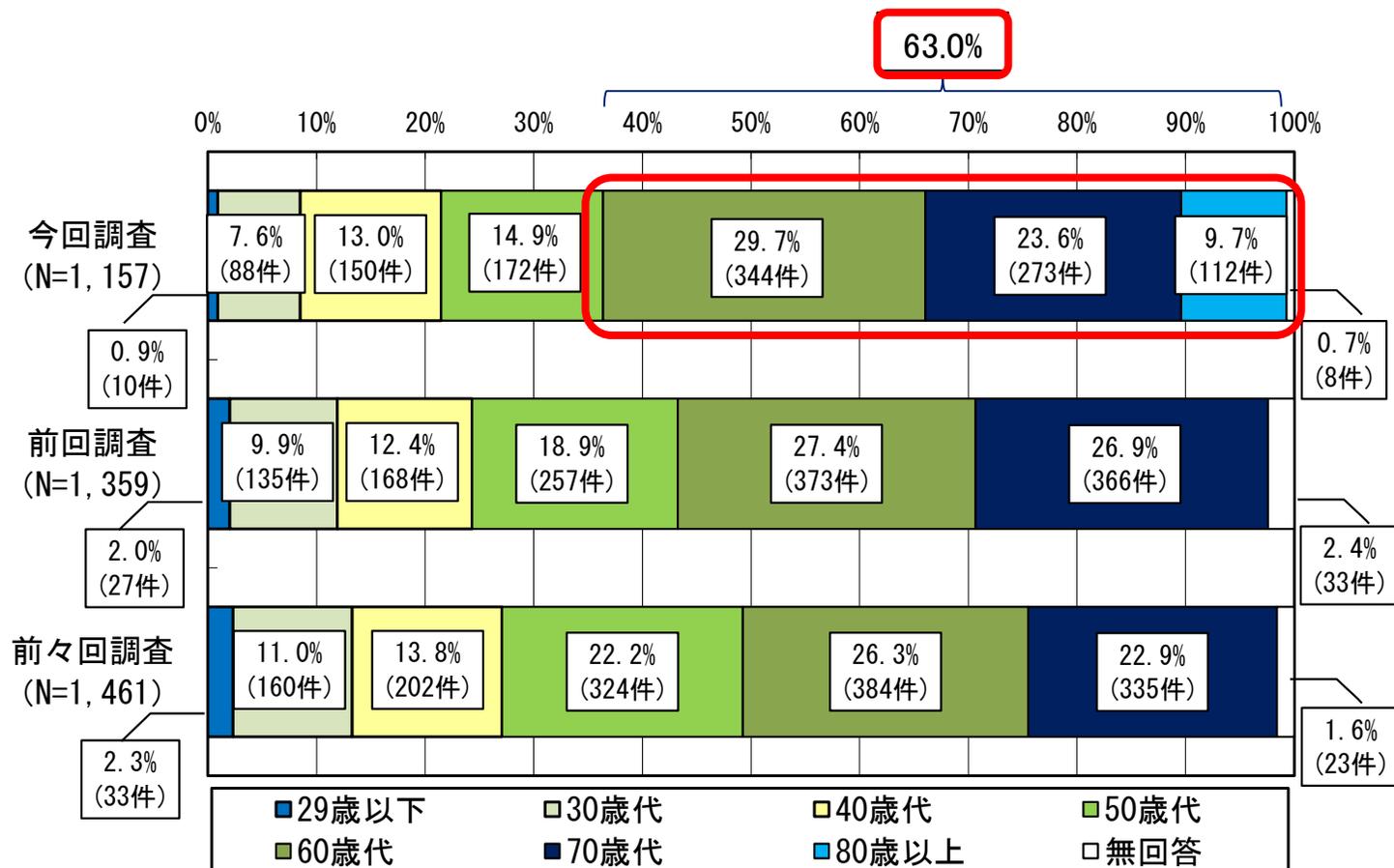
実施年度	配布数	回収数	回収率
平成27年度(今回)	3,000件	1,157件	38.6%
平成22年度(前回)	3,000件	1,359件	45.3%
平成19年度(前々回)	3,000件	1,461件	48.7%

2 回答者の属性

年齢①

◆ 回答者は60歳代以上が約6割(63.0%)と前回調査から上昇傾向にある。

【問2】あなたの年齢はどれにあてはまりますか。

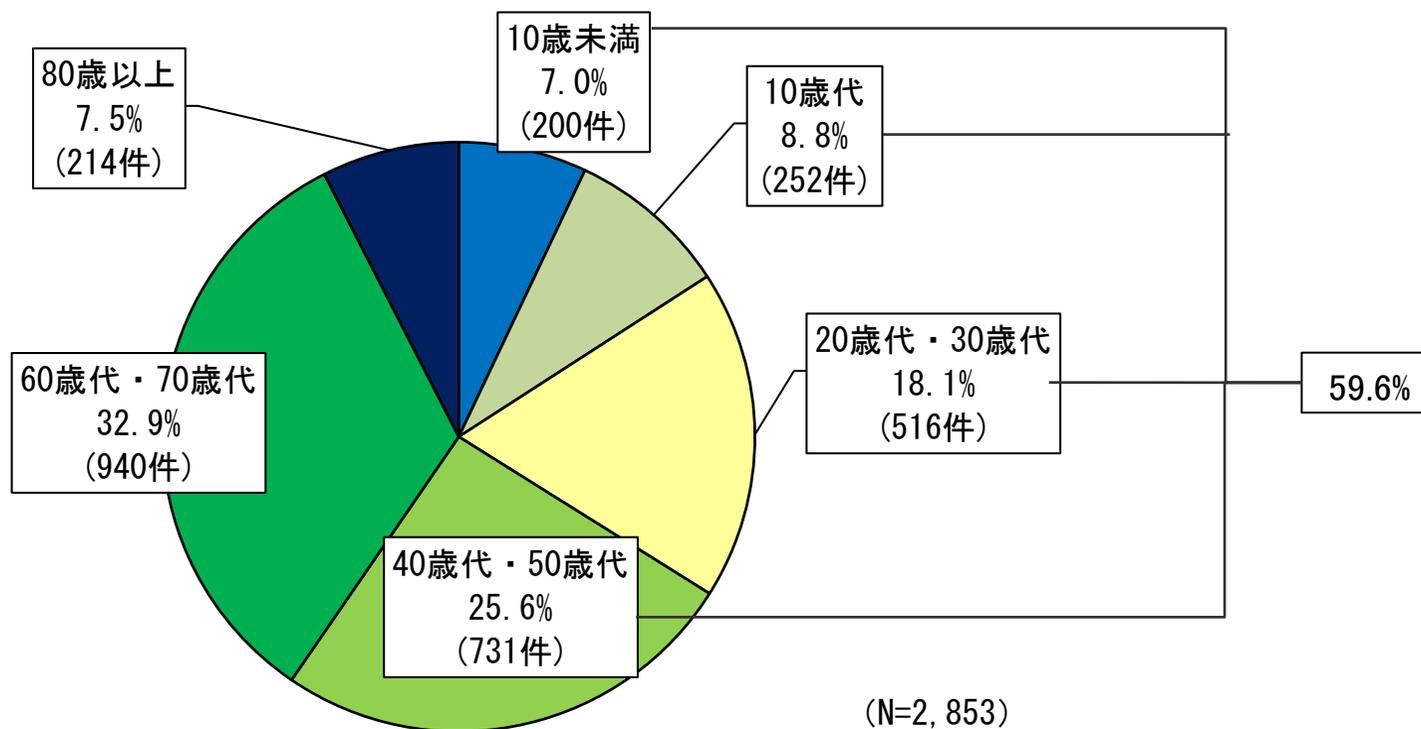


※ 前回、前々回調査では「80歳以上」の項目を設けていない。

年齢②

◆ 同居者は各年代に分散しており、同居人数の約6割(59.6%)が50歳代以下である。

【問7】同居人数が2人以上と答えた方におたずねします。年代別にそれぞれ何人ですか。



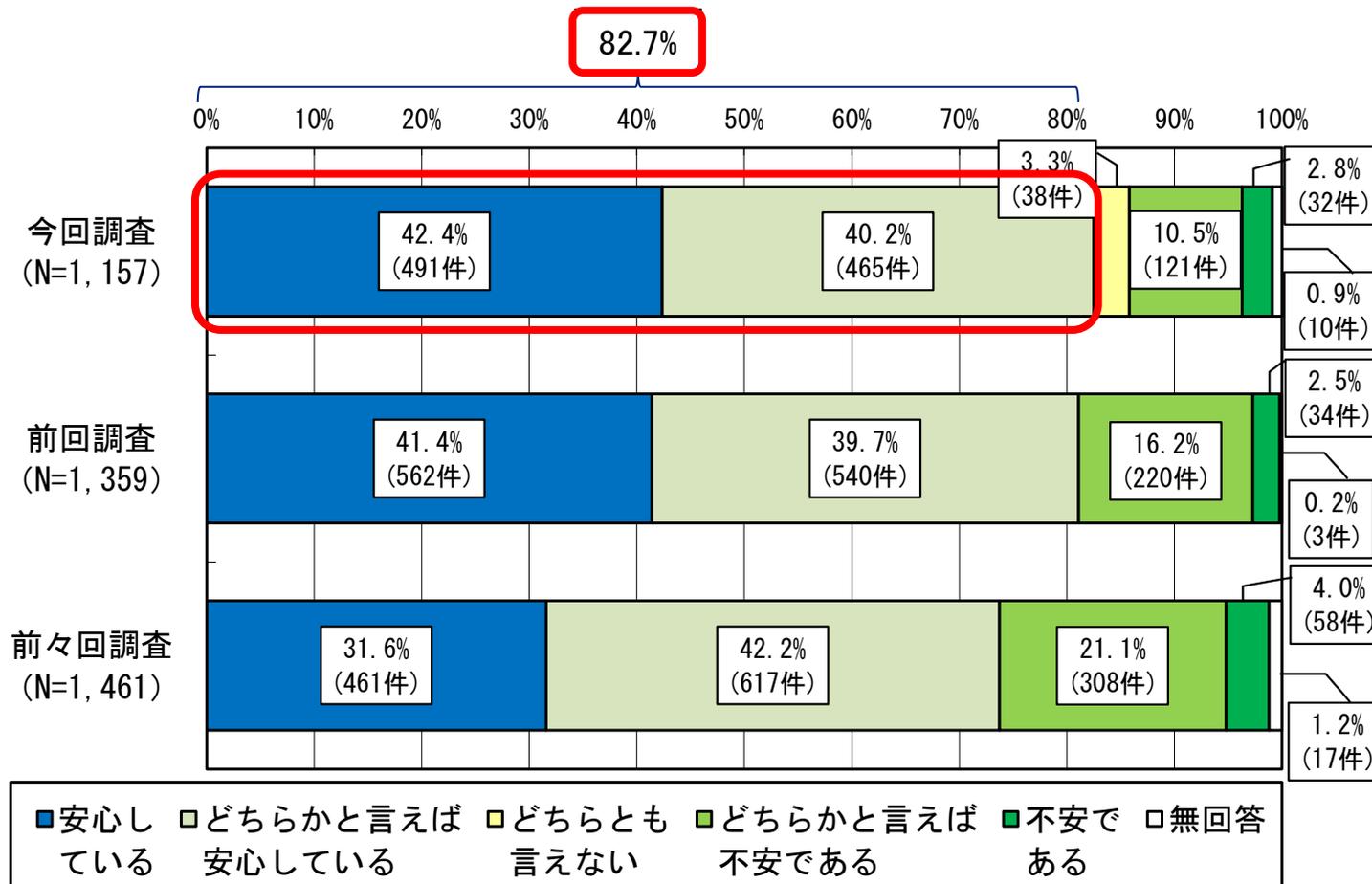
※ 調査対象世帯の年齢分布の状況を把握するため、同居人数の合計(2,853人)を母集団とした。

3 水道水の安全性とおいしさについて

水道水の安全性①

◆「安心している」「どちらかと言えば安心している」と回答した人の割合は82.7%である。

【問8】あなたは水道水の安全性について、どう思いますか。



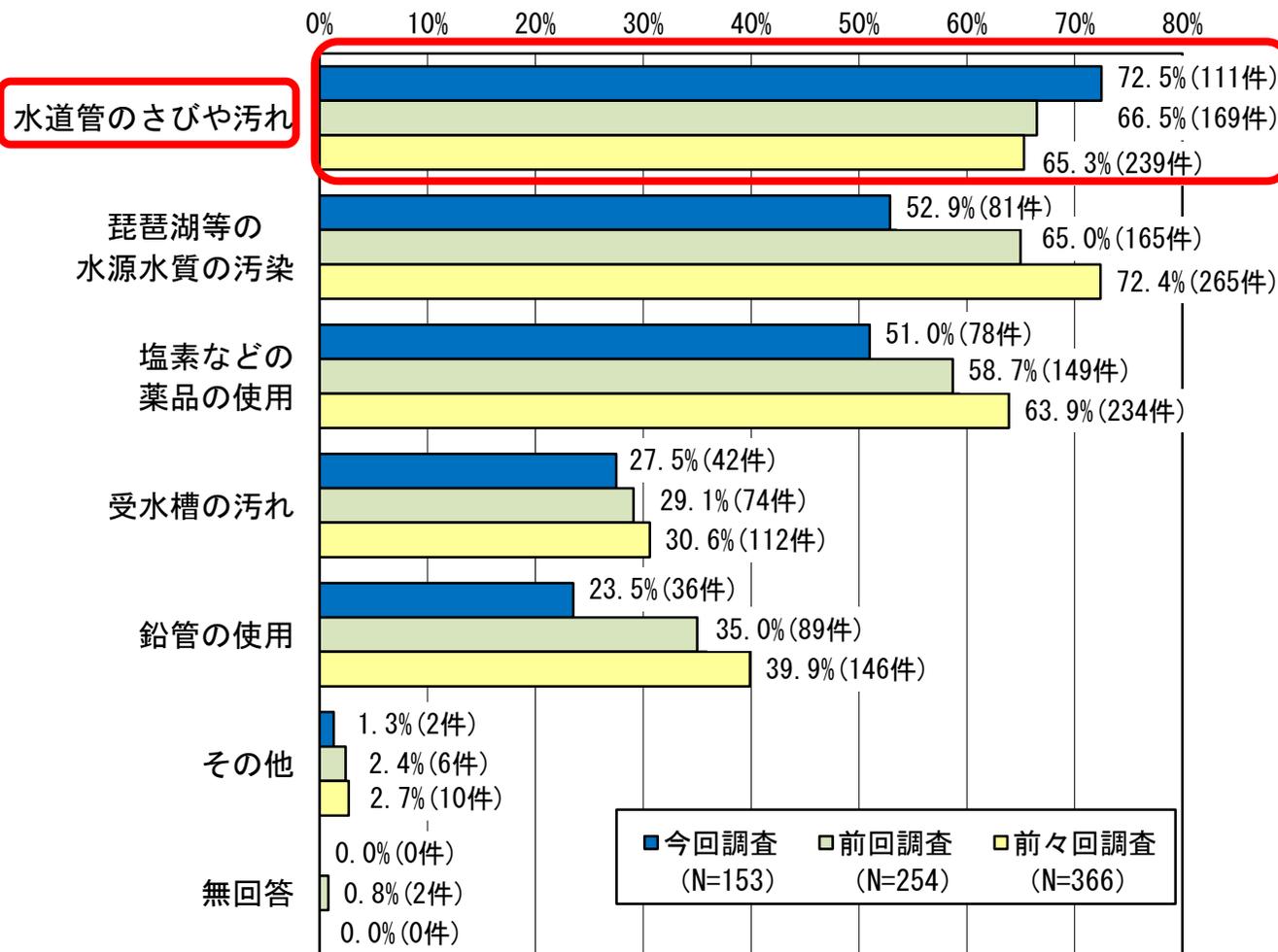
※ 前回、前々回調査では、「どちらとも言えない」の項目は設けていない。

不安の理由

◆「水道管のさびや汚れ」が72.5%と前回調査から6.0ポイント上昇している。

◆ 次いで「水源水質の汚染」「薬品の使用」が半数を超えている。

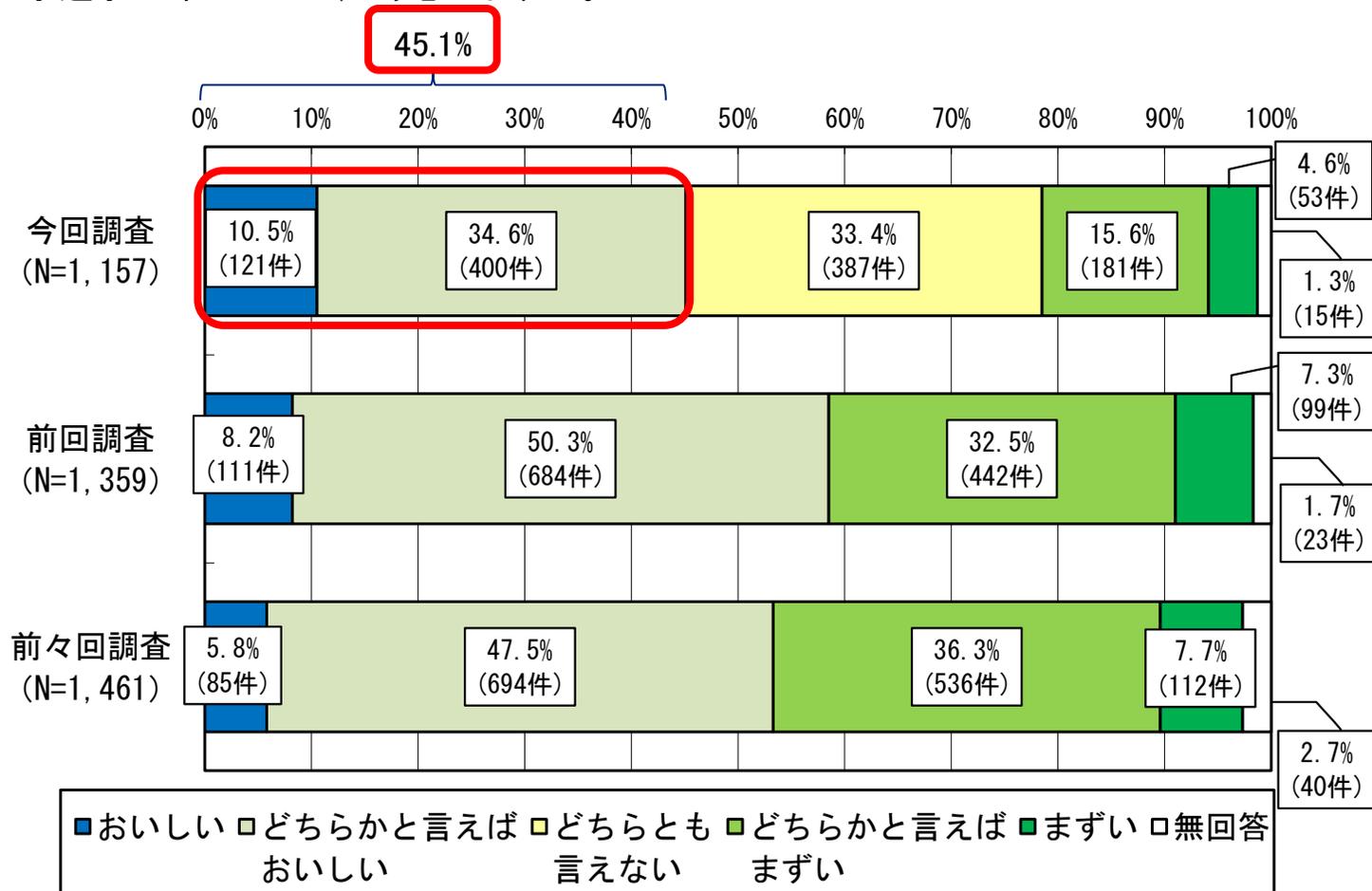
【問9】問8で「3 どちらかと言え
ば不安である」、「4 不安
である」と答えた方におた
ずねします。あなたが水道
水に「不安」を感じる理由は
何ですか。



水道水の味①

◆「おいしい」「どちらかと言えばおいしい」と回答した人の割合は45.1%となっている。

【問10】あなたは水道水の味について、どう思いますか。

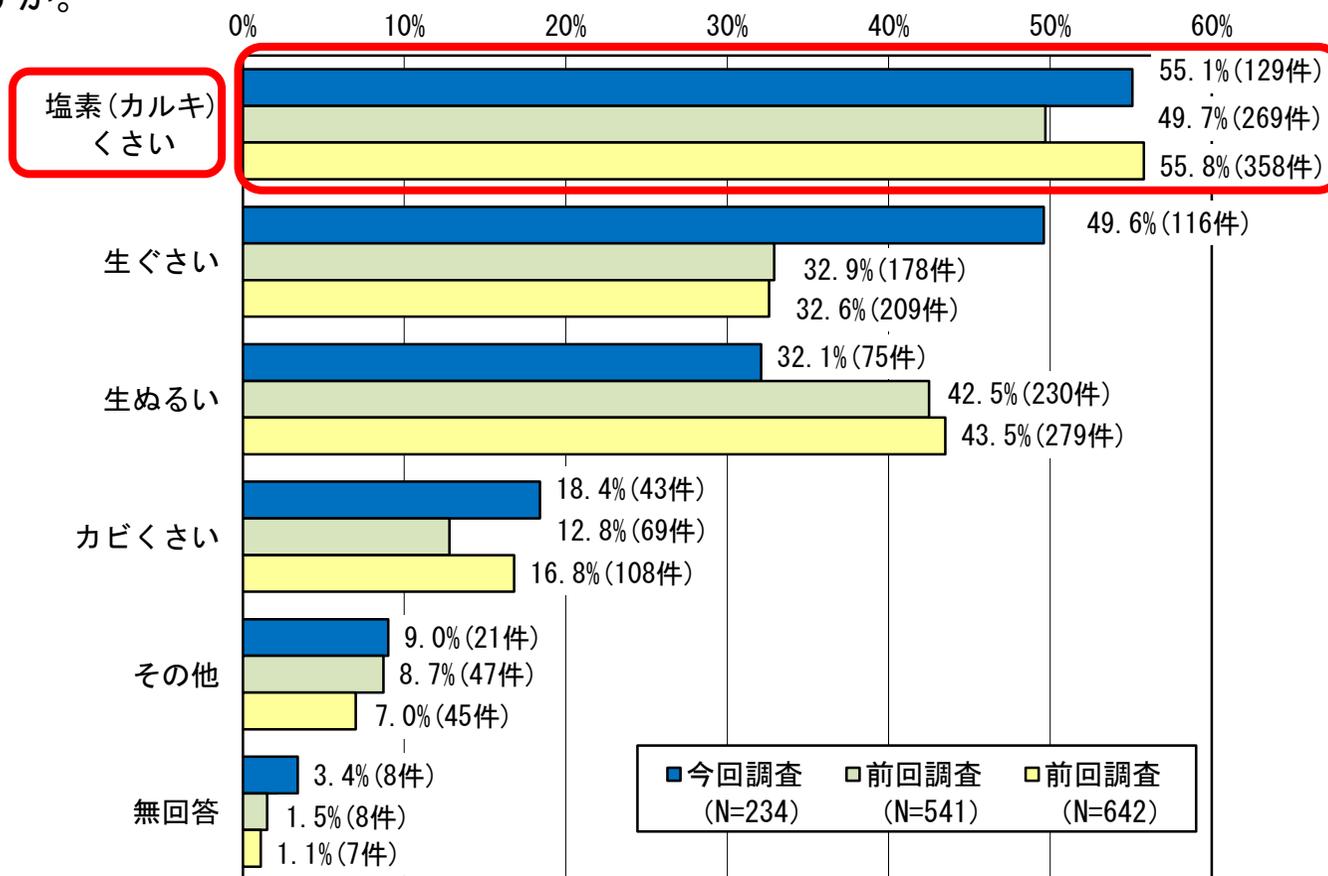


※ 前回、前々回調査では、「どちらとも言えない」の項目は設けていない。

「まずい」と感じる理由①

◆「生ぬるい」と回答した人の割合は32.1%と前回調査から10.4ポイント低下している一方、「生ぐさい」と回答した人の割合は49.6%と前回調査から16.7ポイント上昇している。

【問11】問10で「どちらかと言えばまずい」、「まずい」と答えた方におたずねします。あなたが水道水を「まずい」と感じる理由は何ですか。

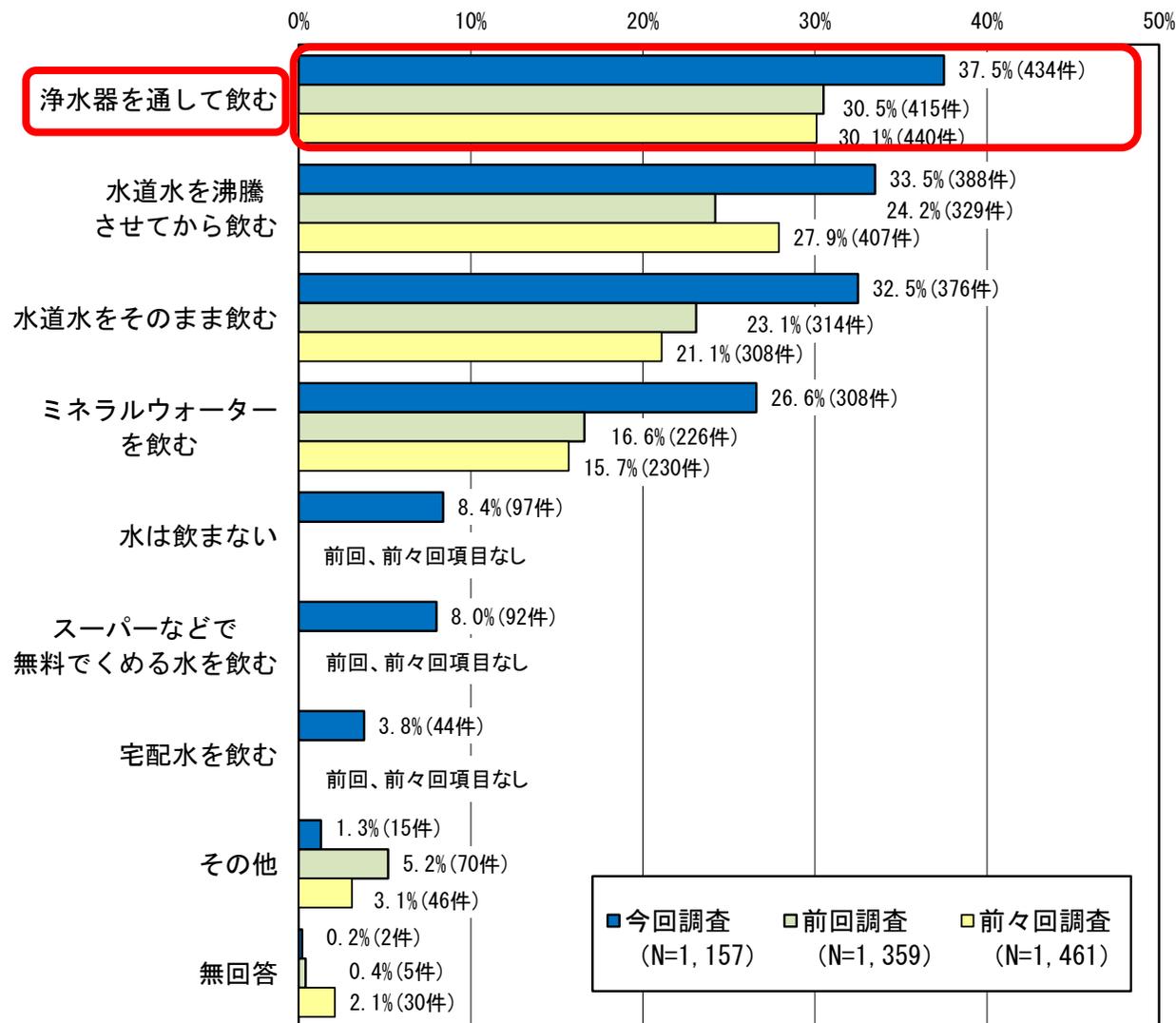


4 水道水の利用状況について

普段の水の飲み方①

◆「浄水器を通して飲む」と回答した人の割合が37.5%と最も多くなっている。

【問12】あなたの家庭では普段、水をどのようにして飲んでますか。

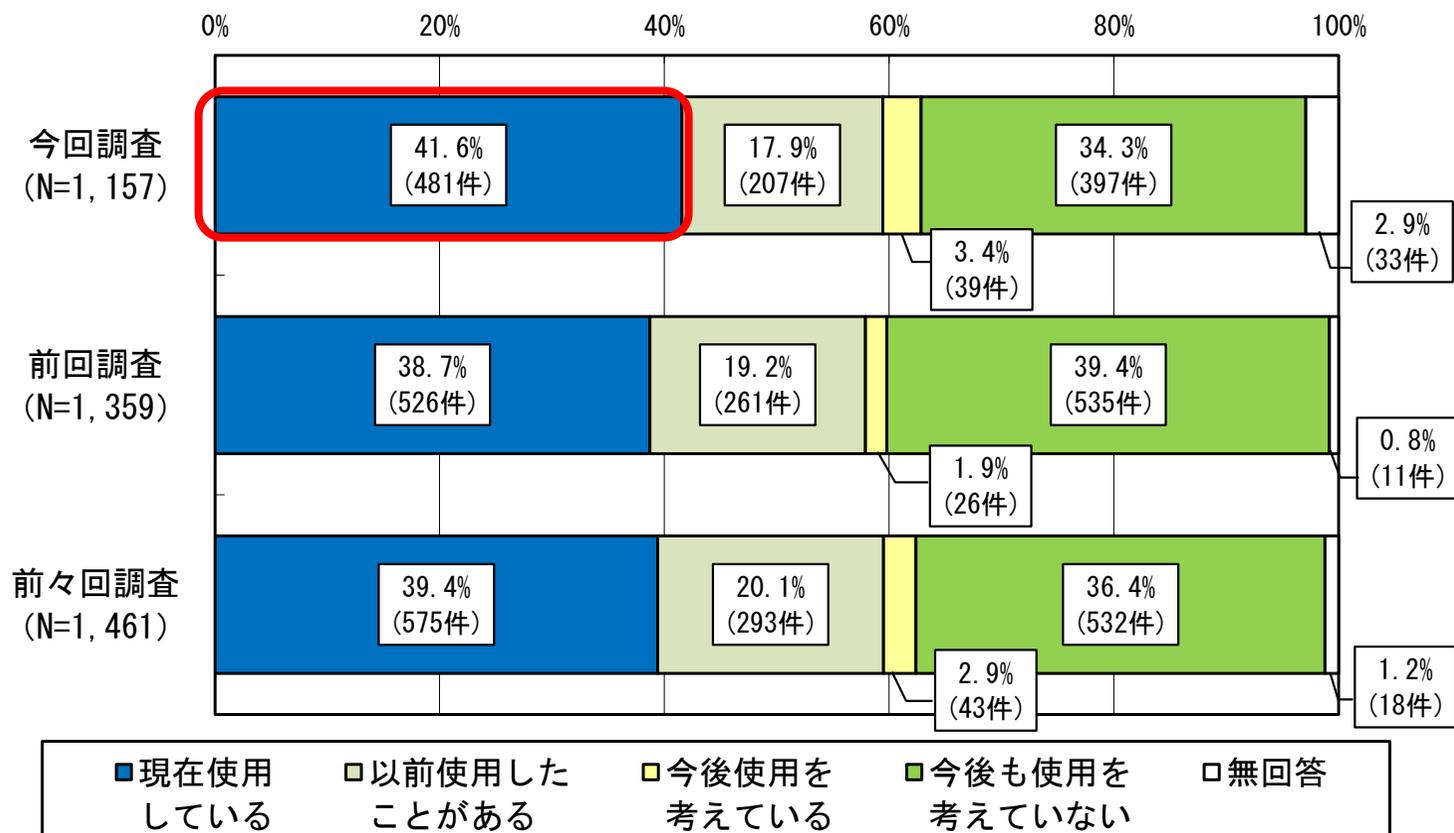


※ 前回、前々回調査は単一の回答を求める設問であったが、今回調査は複数の回答をすることができる設問に変更した。また、前回、前々回調査では、「宅配水を飲む」「スーパーなどで無料でくめる水を飲む」「水は飲まない」の項目は設けていない。

浄水器の使用

- ◆ 回答者の41.6%が「現在使用している」。
- ◆ 今後も使用を考えていない人の割合は前回調査と比較して低下している。

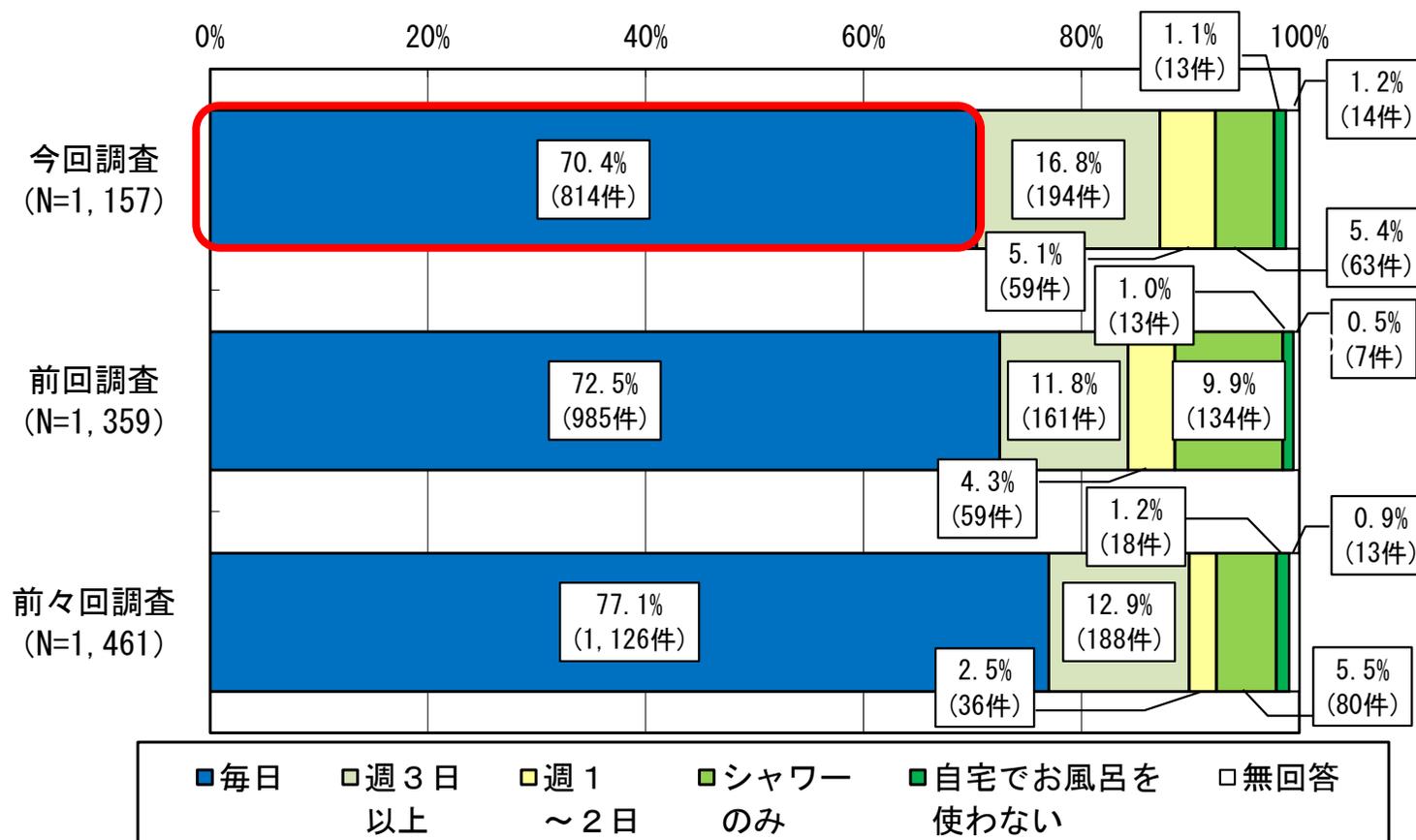
【問13】あなたの家庭では浄水器を使用していますか。



入浴の頻度

◆「毎日」入浴している人が70.4%と大部分を占めているが、割合は前回調査と比較して低下している。

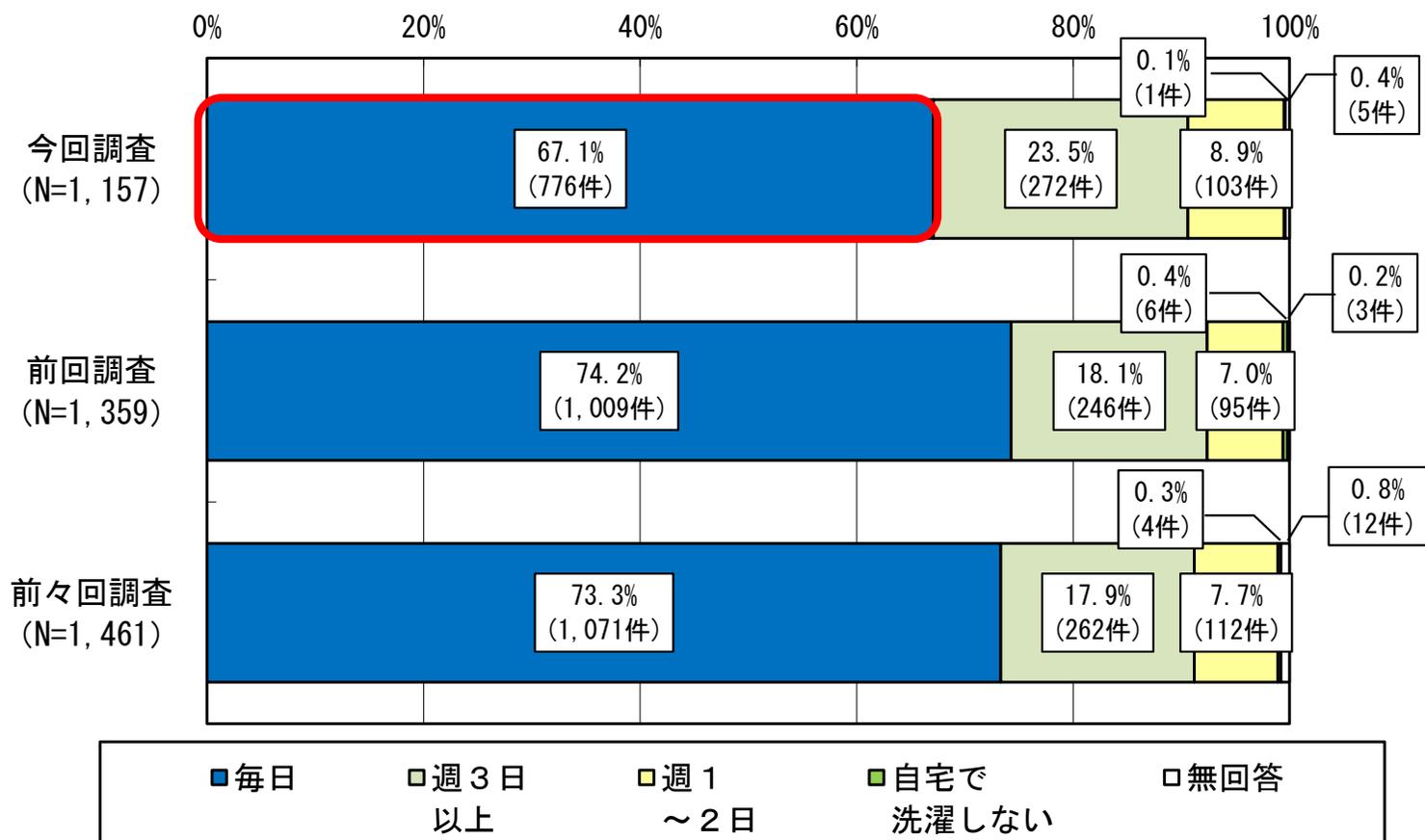
【問14】あなた(家族も含めます)は入浴をどれくらいの頻度でされますか。



洗濯の頻度

◆「毎日」洗濯している人が67.1%と大部分を占めているが、割合は前回調査と比較して低下している。

【問15】あなた(家族も含めます)は洗濯をどれくらいの頻度でされますか。

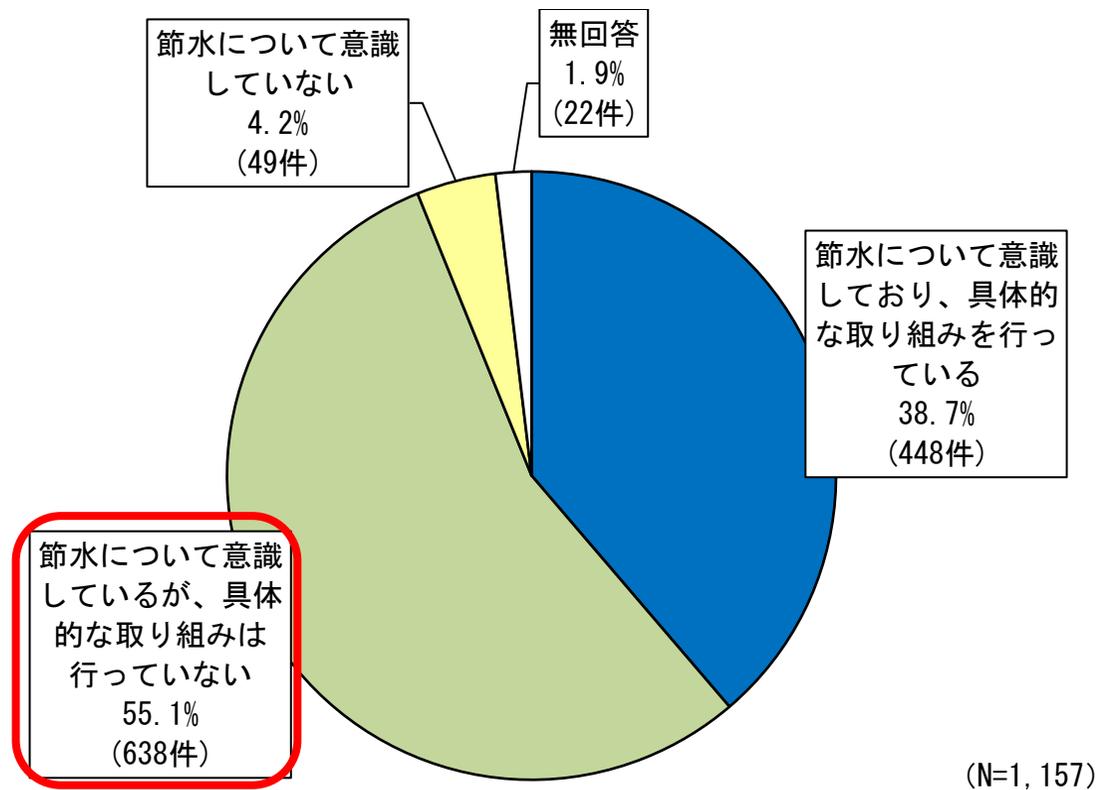


5 節水について

節水意識①

◆「節水について意識しているが、具体的な取り組みは行っていない」と回答した人の割合が55.1%となっている。

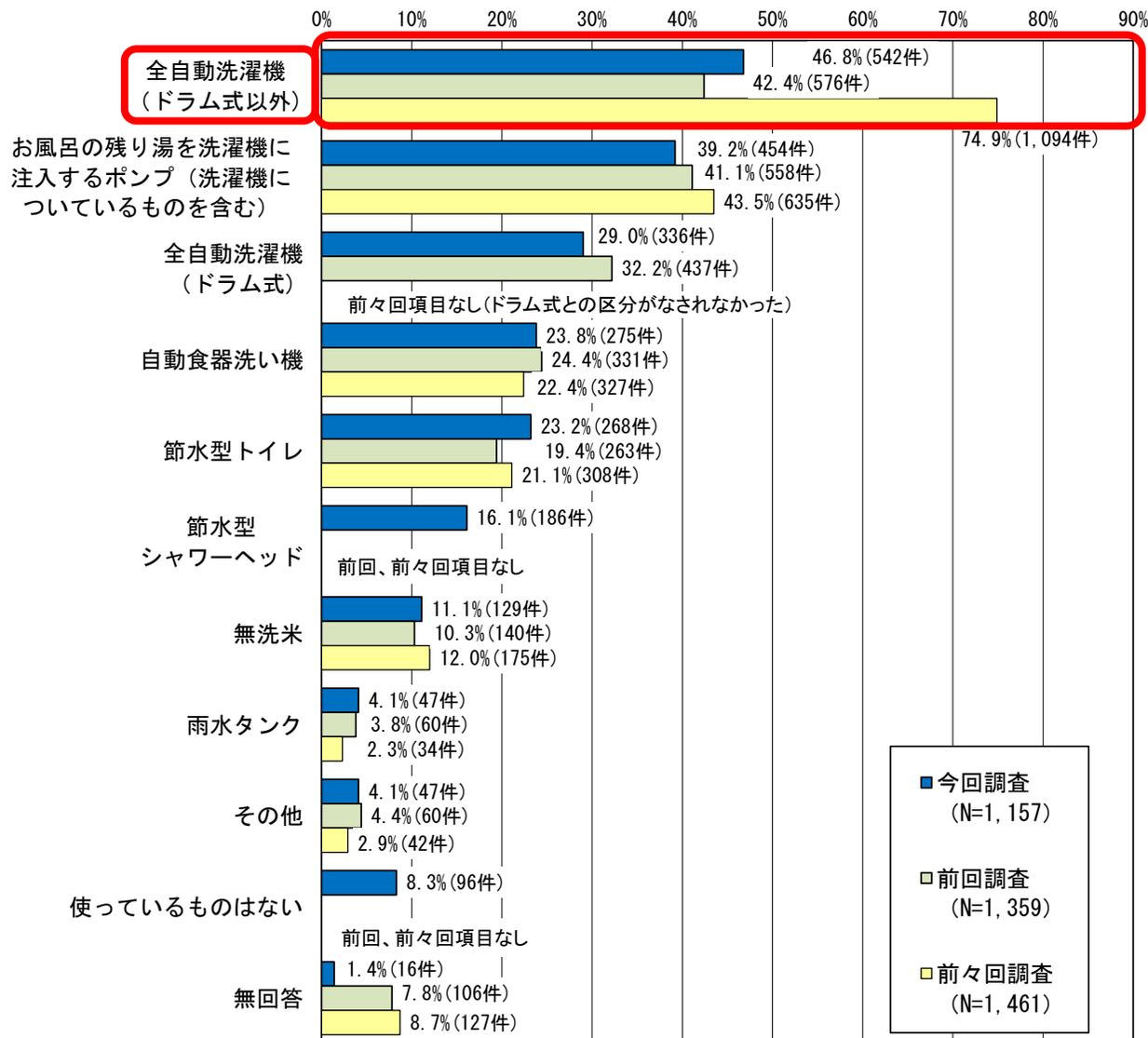
【問16】あなたは普段、節水について意識し、具体的な取り組みを行っていますか。



節水のための使用機器①

◆「全自動洗濯機(ドラム式以外)」が46.8%と最も高くなっている。

【問17】あなたの家庭で節水のためにお使いのものは何ですか。

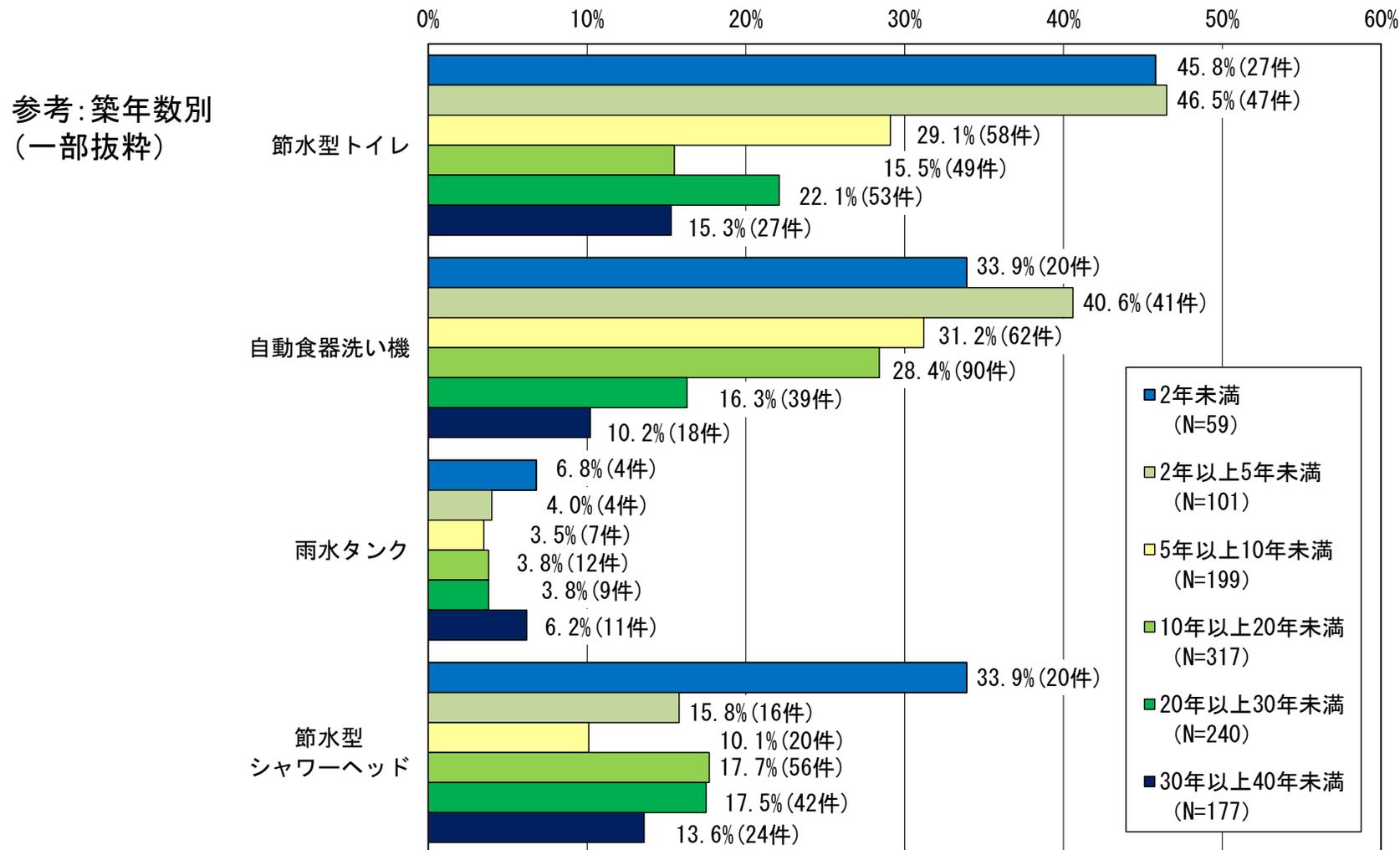


※ 前回、前々回調査では、「節水型シャワーヘッド」「使っているものはない」の項目は設けていない。

節水のための使用機器②

◆ 築年数が新しいほど、節水型トイレ等様々な節水機器を使用している傾向にある。

【問17】あなたの家庭で節水のためにお使いのものは何ですか。

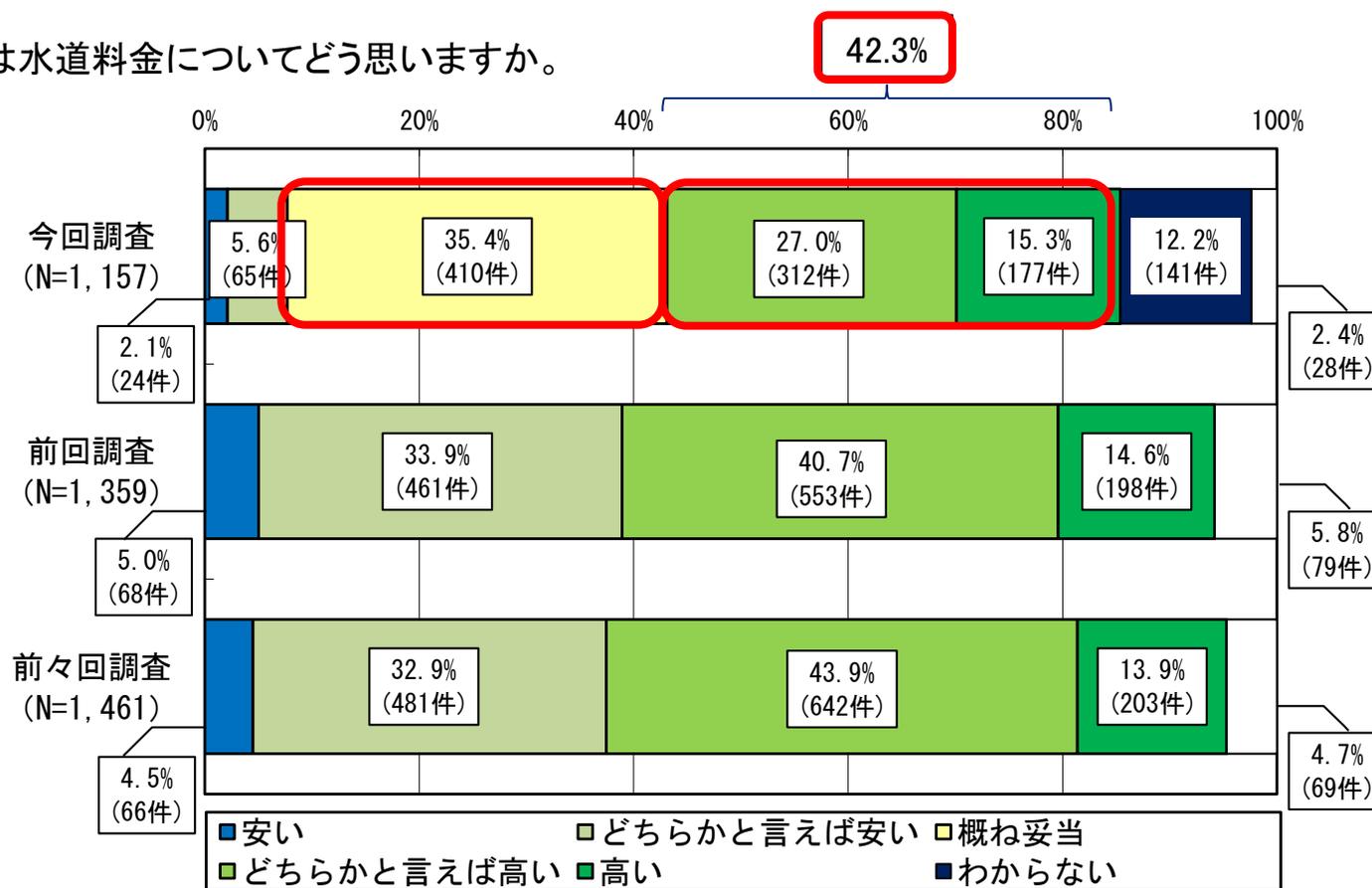


6 水道料金について

水道料金

- ◆「概ね妥当」と回答した人の割合が35.4%と最も高くなっている。
- ◆「高い」「どちらかと言えば高い」と回答した人の割合は合わせて42.3%である。

【問18】あなたは水道料金についてどう思いますか。

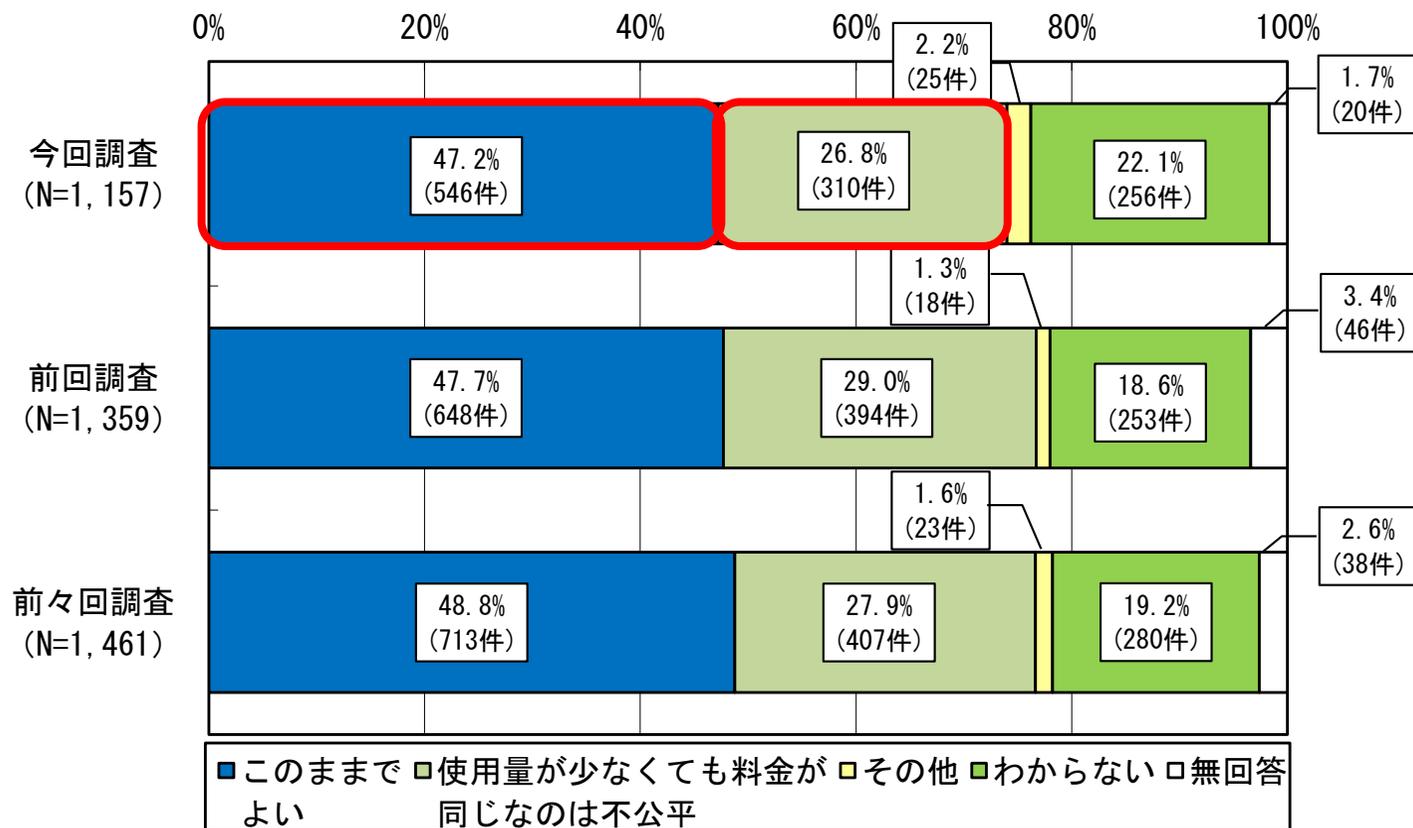


※ 前回、前々回調査では、「概ね妥当」「わからない」の項目は設けていない。

基本水量制①

◆「このままでよい」と回答した人の割合が47.2%と最も高くなっている。

【問19】あなたは水道の1カ月使用量10m³まで同料金(定額)としていることについて、どう思いますか。

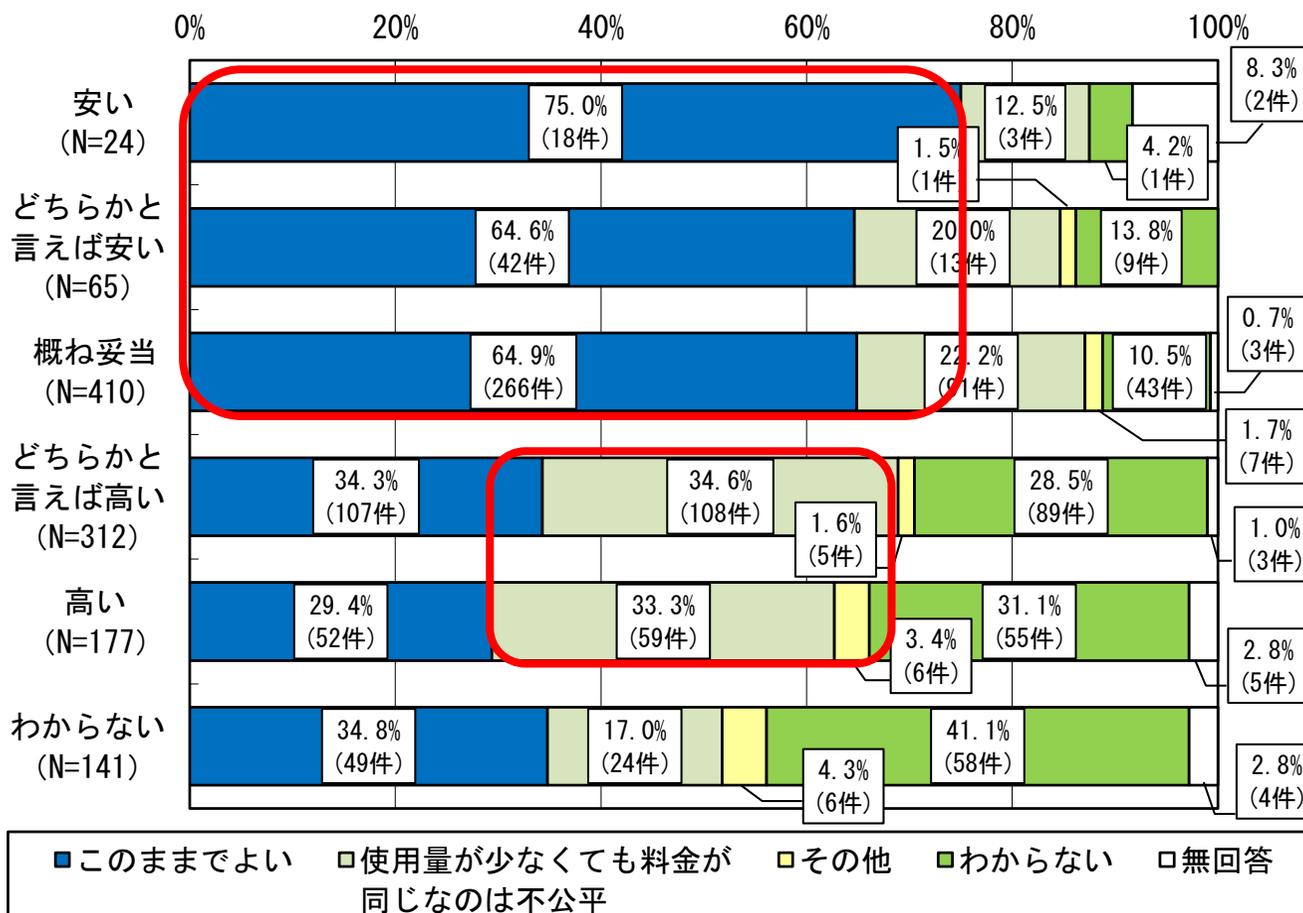


基本水量制②

◆ 水道料金について「安い」「どちらかと言えば安い」「概ね妥当」と回答した人は基本水量まで定額にしていることについて「このままでよい」と回答した割合が高くなっている。

【問19】あなたは水道の1カ月使用量10m³まで同料金(定額)としていることについて、どう思いますか。

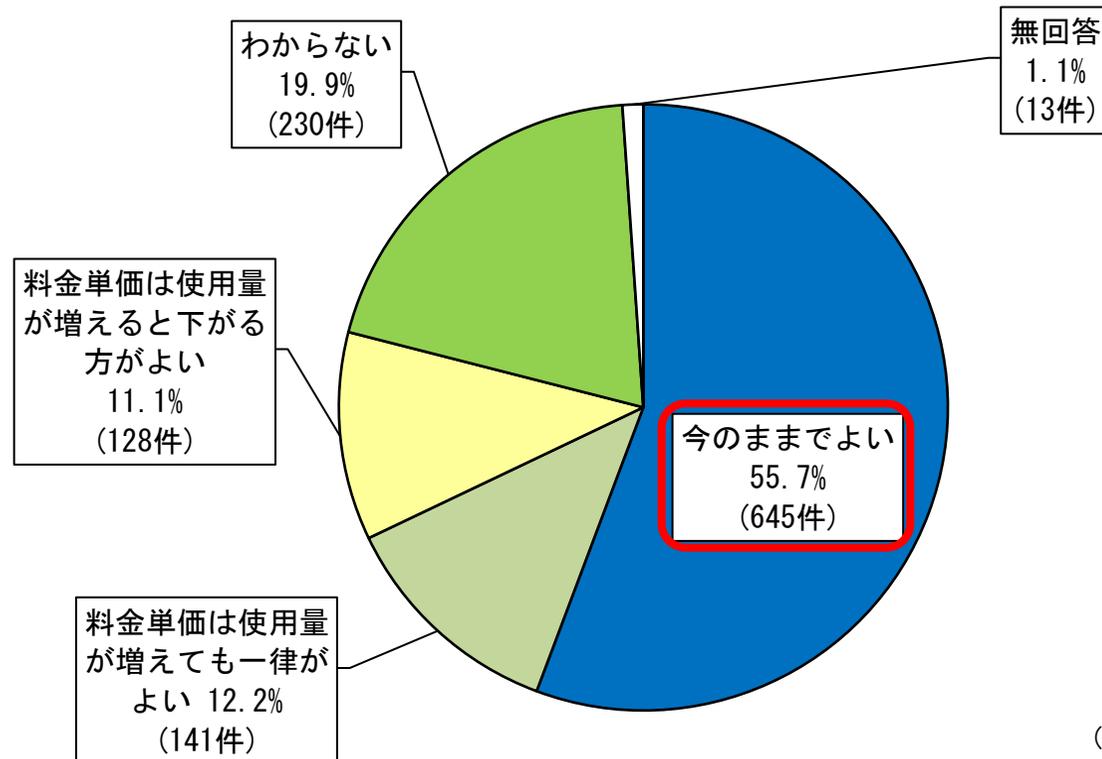
参考:水道料金の負担感別



逦増制の料金体系①

◆ 現状の料金体系で良いと考える人が55.7%と過半数を占めている。

【問20】大津市では、使用量が増えるほど料金単価が上がる料金体系になっており、工場など大量に水を使うところでは料金単価が高くなっています。このことについて、あなたはどのように思いますか。



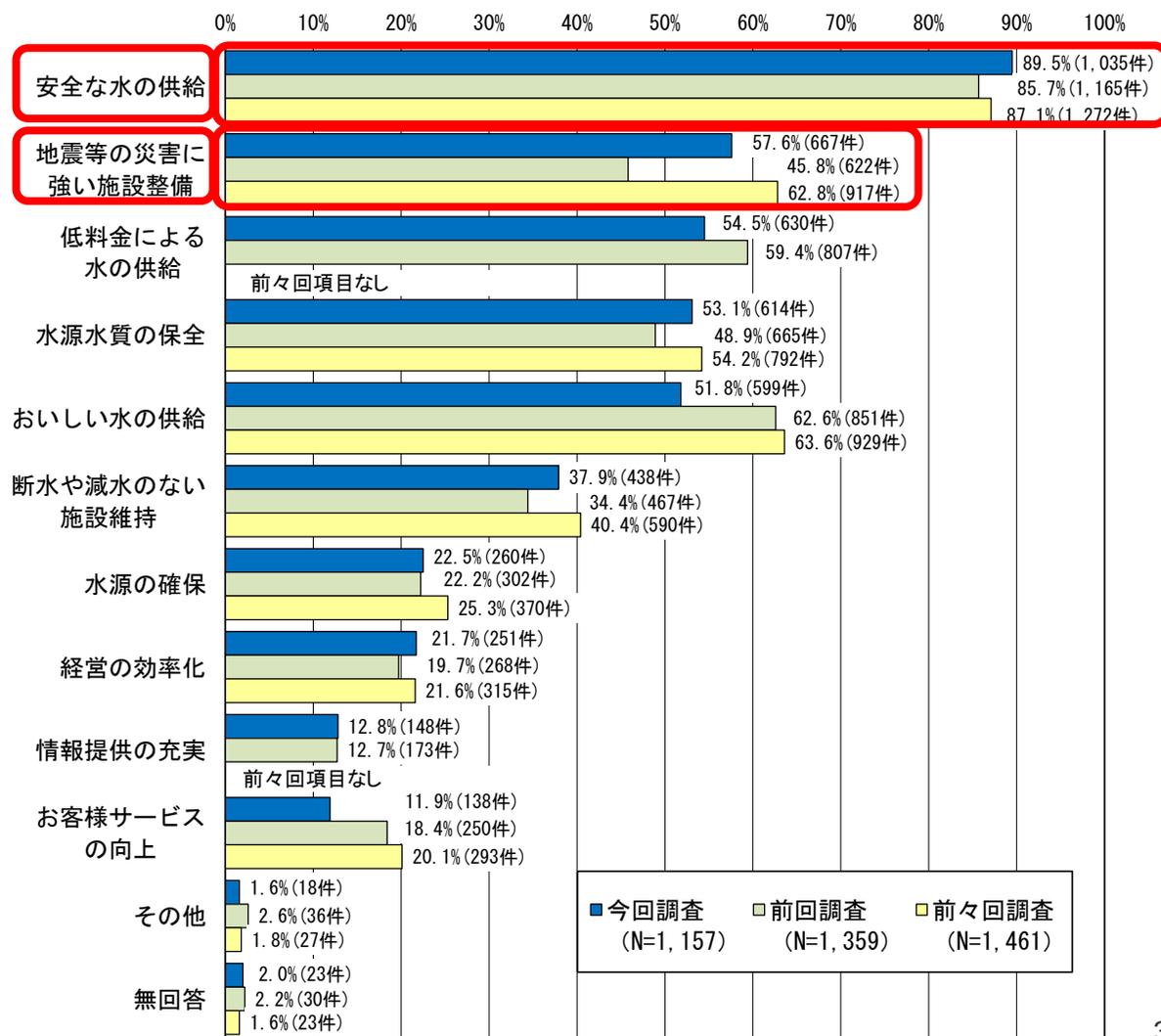
(N=1, 157)

7 今後の水道事業の経営と災害対策について

今後の水道事業①

◆「地震等の災害に強い施設整備」と回答した人の割合が57.6%と前回調査から11.8ポイント上昇した。

【問24】あなたが今後の水道事業で特に力を入れてほしい(重要)と思うことは何ですか。

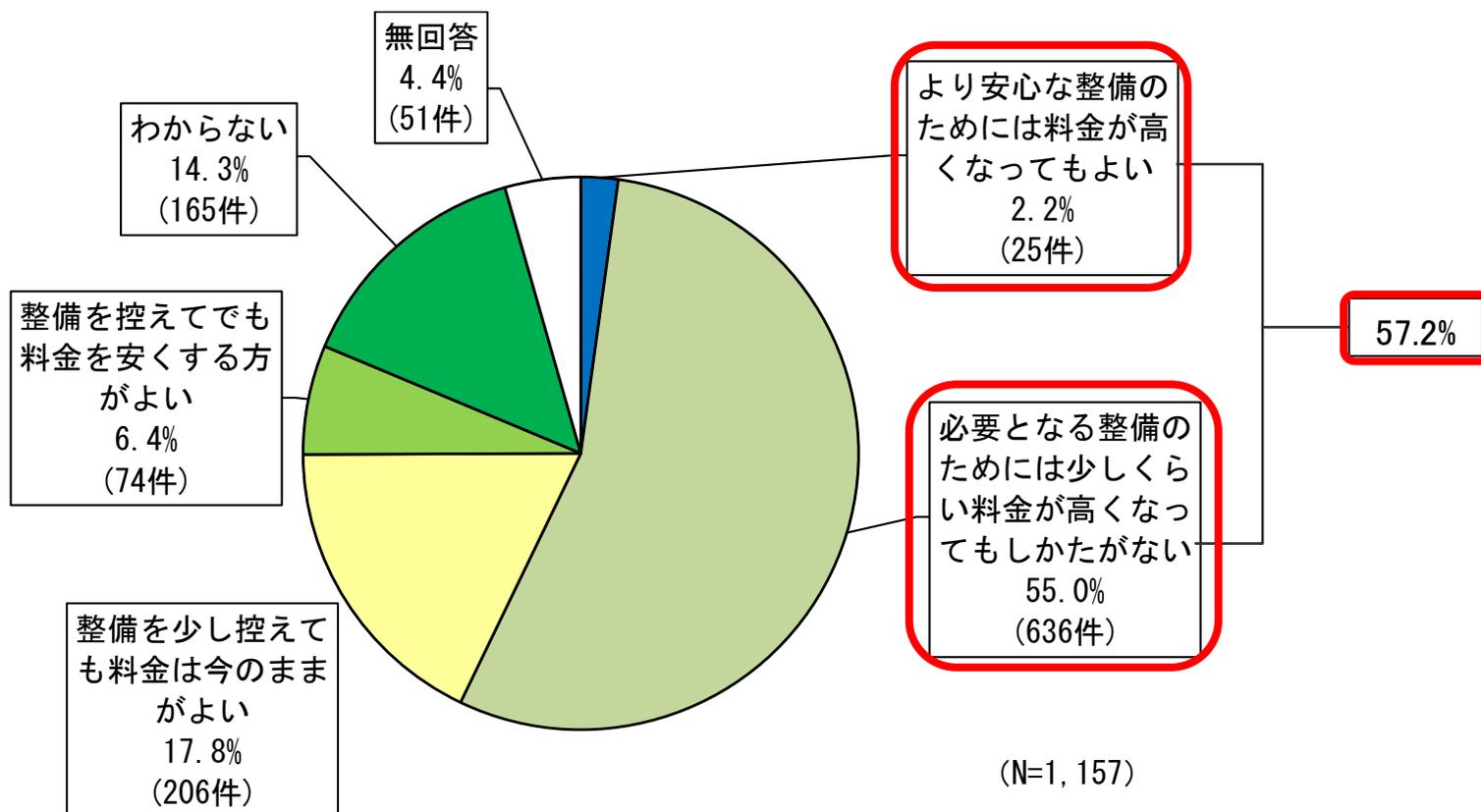


※ 前々回調査では、「低料金による水の供給」「情報提供の充実」の項目は設けていない。

施設整備の経費負担①

◆「より安心な整備のためには料金が高くなってもよい」「必要な整備のためには少しくらい料金が高くなっても仕方がない」と回答した人の割合は57.2%となっている。

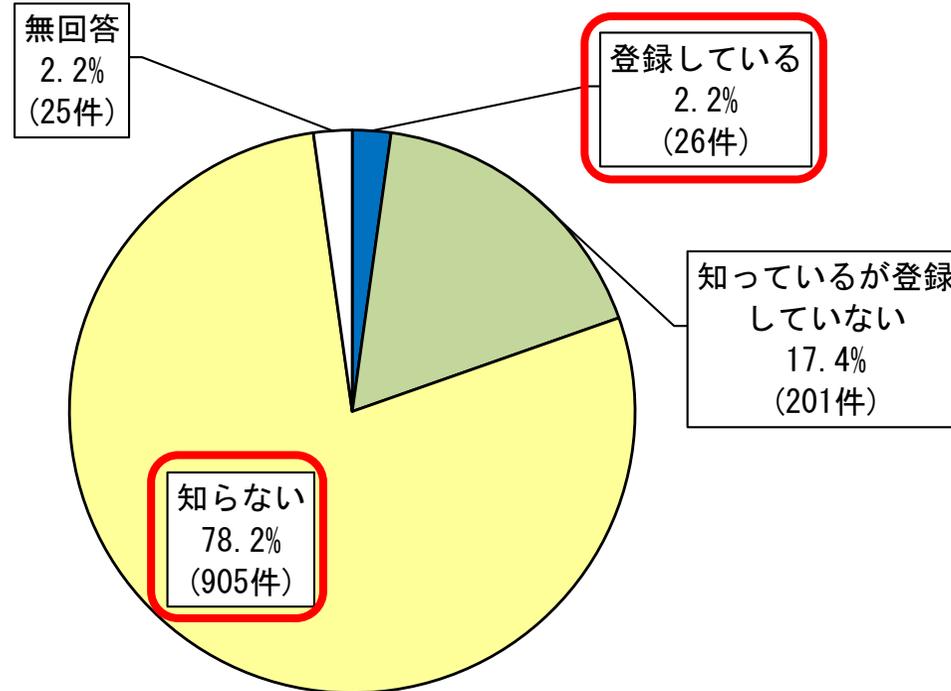
【問25】企業局では、経費節減等の経営努力を行いながら、安全な水の供給や災害に強い施設の整備を進めています。今後も、これらに取り組んでいきますが、整備に必要な経費の負担について、あなたはごどう思いますか。



メール配信サービス①

◆「知らない」と回答した人の割合は78.2%と8割弱を占めている。

【問26】あなたは、災害や事故などお客様に影響が及ぶ事案が発生した場合に、上下水道やガス施設についての情報を携帯電話やスマートフォンにメール配信するサービスがあることを知っていますか。

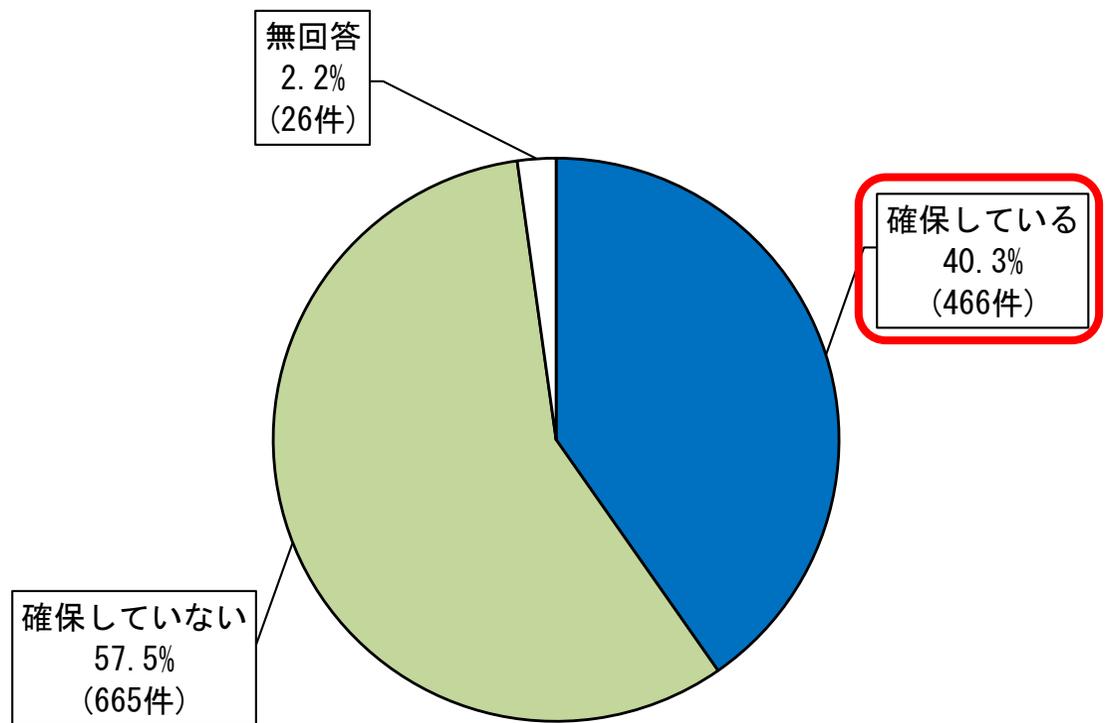


(N=1,157)

大規模災害時に備えた「飲料水」確保①

◆ 日頃から大規模災害に備えて「飲料水」を確保している人の割合は40.3%となっている。

【問27】あなたの家庭では、日頃から大規模な災害時(風水害、震災等)に備えて、「飲料水」を確保していますか。



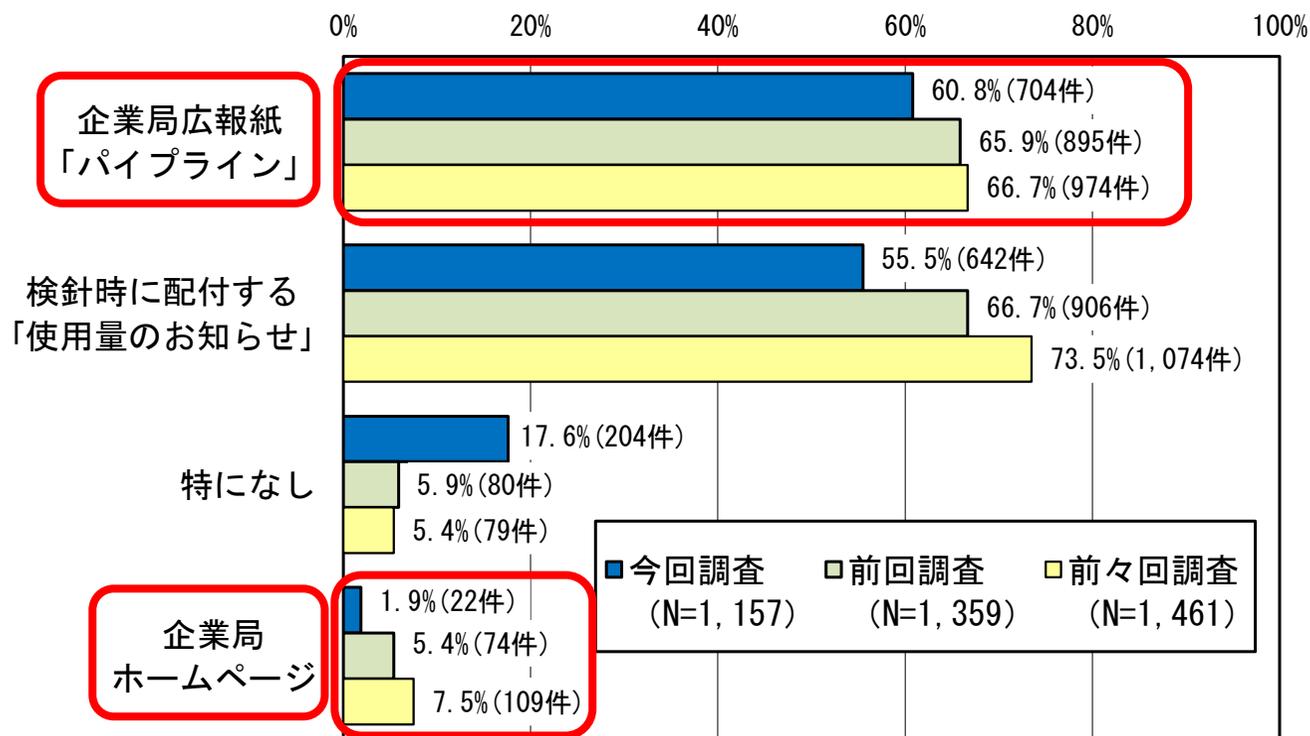
(N=1, 157)

8 広報活動について

水道事業についての情報①

◆ 最も使われている媒体は企業局広報紙「パイプライン」で60.8%となっている。

【問28】水道事業の情報などをお知らせするもので、あなたが普段読んだり、見たりするものはありますか。

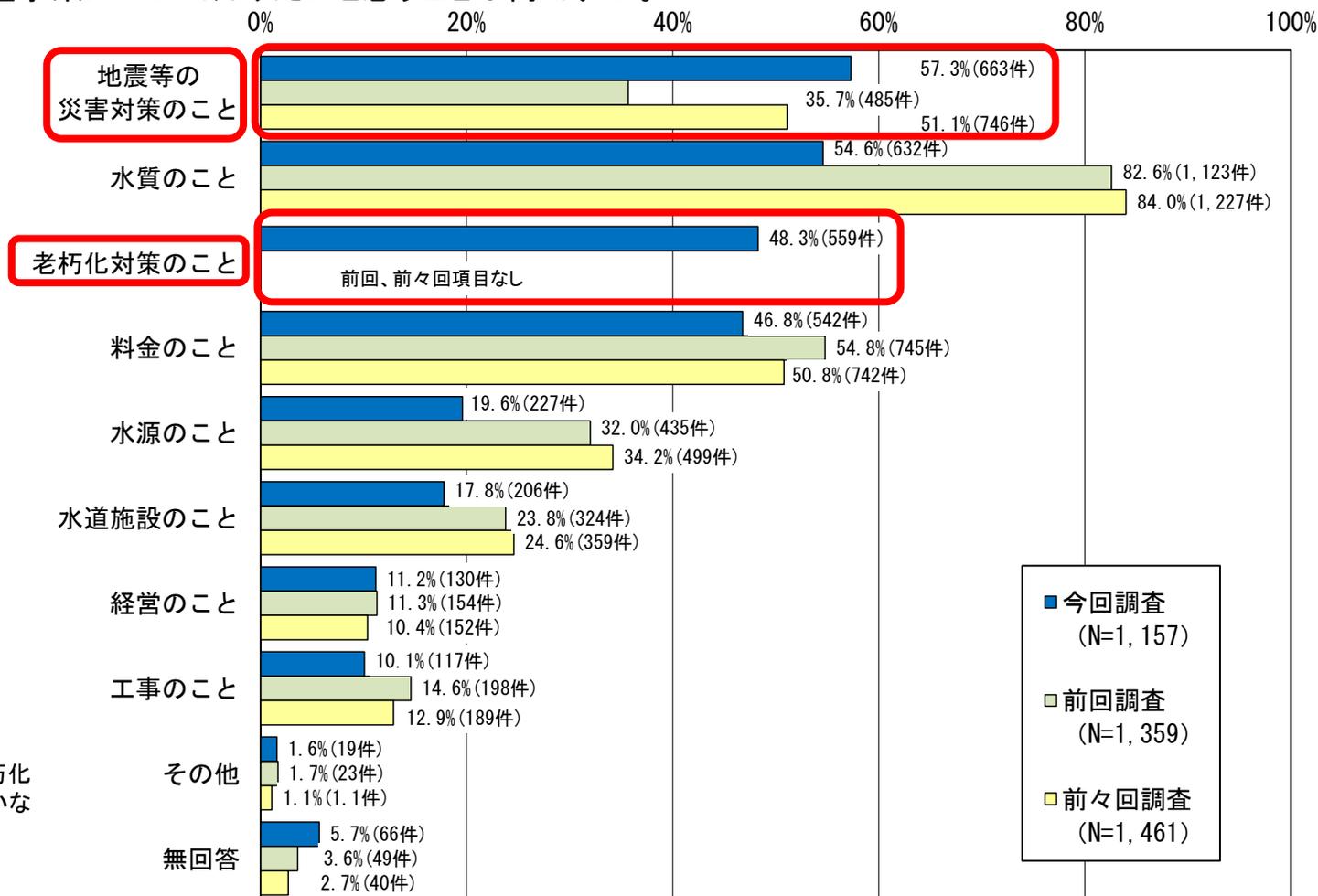


※ 前回、前々回調査では、「普段読んだり、見たりするもの」ではなく、「これまで読んだり、見たりしたもの」の回答を求めている。

今後、水道事業で知りたいと思うこと①

◆「地震等の災害対策のこと」が57.3%と最も高くなっており、回答率・件数とも上昇している。
また、「老朽化対策のこと」も約5割(48.3%)の回答率となっており、関心が高い。

【問29】あなたが今後水道事業について知りたいと思うことは何ですか。



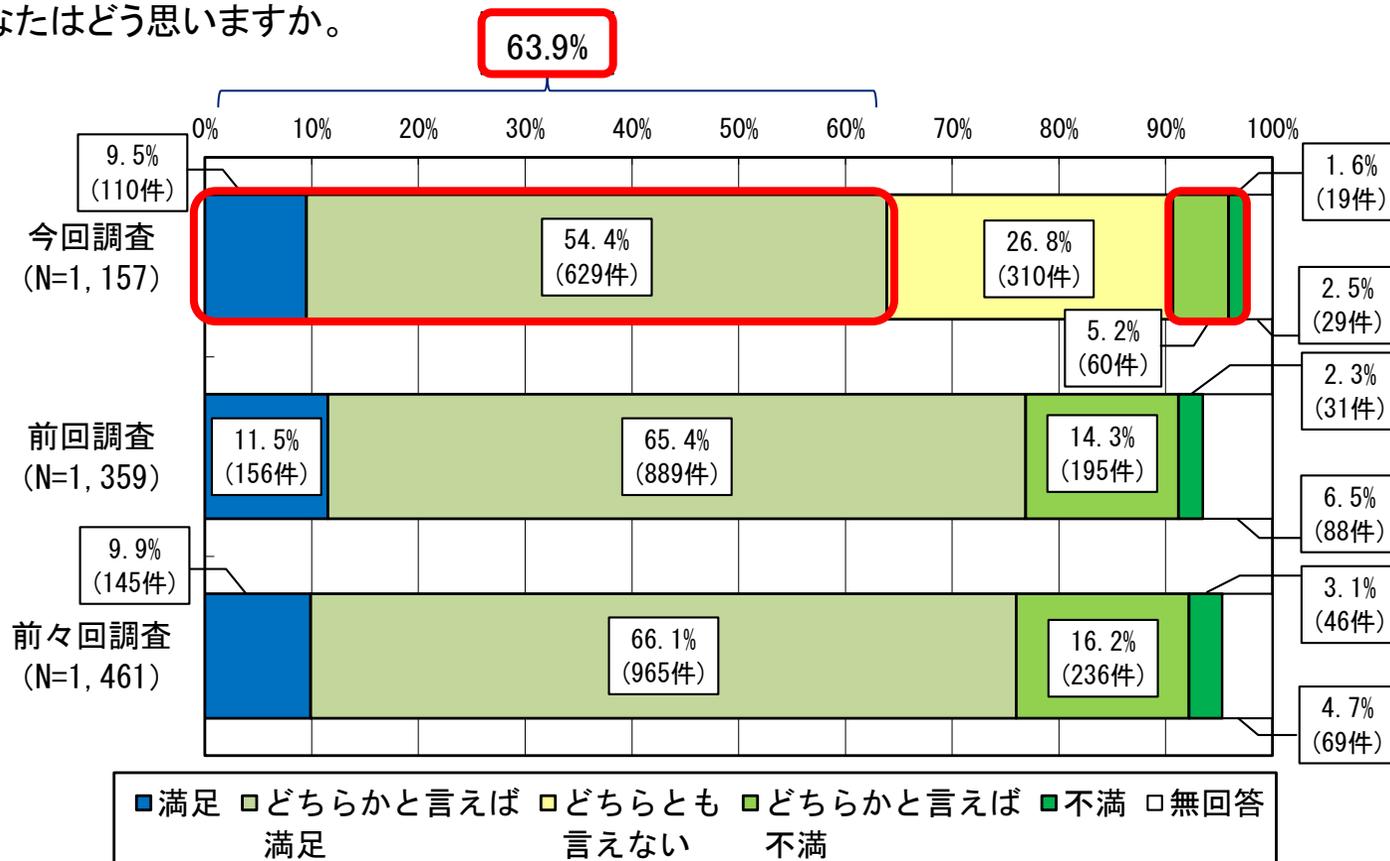
※ 前回、前々回調査では、「老朽化対策のこと」の項目は設けていない。

9 水道事業の総合評価について

水道事業の総合評価について

- ◆「満足」「どちらかと言えば満足」と回答した人の割合が63.9%となっている。
- ◆「どちらかと言えば不満」「不満」と回答した人の割合は6.8%と1割未満となった。

【問30】ここまで、水質、料金、お客様サービスなどについておたずねしてきましたが、大津市の水道事業を総合的にみて、あなたはどのように思いますか。



※ 前回、前々回調査では「どちらとも言えない」の項目を設けていない。