

第3章 お客さまニーズ

高松市上下水道事業お客さまアンケート調査結果概要

1 調査の目的

平成24年9月に策定した「高松市上下水道事業基本計画」（計画期間：平成24年度から33年度）について4年に1度の見直しをするに当たり、お客さまの水道・下水道に対する意見や満足度、ニーズ等を把握し、この見直しに反映させることにより、お客さまサービスの向上を図ることを目的とした。

2 調査の方法

本市上下水道をご利用いただいている約18万世帯のうち、水道料金等調定システムから無作為に抽出した対象者にアンケート票及び返信用封筒を送付。

お客さまに回答を記入の上、アンケート票を返送していただいた。

3 調査の対象

本市上下水道を利用の4,000世帯及び上下水道モニター24名

4 調査期間

平成27年6月17日～6月30日

5 回収数、回収率

(1) 回収数 1,568件／4,000件（モニター除く）

(2) 回収率 39.2%（モニター除く）

(3) 回収総数 1,592件（モニター24名含む）

6 調査項目

(1) 水道水について（安全性・飲用水）・・・【問1】～【問2】

(2) 下水道の役割について（下水道に求めるもの）・・・【問3】

(3) 水道料金・下水道使用料について・・・【問4】～【問7】

(4) 広聴広報・お客さまサービスについて（情報の取得方法、営業時間、口座振替割引）
・・・【問8】～【問12】

(5) 渇水と震災などへの備えについて（渇水対応、施設の更新・耐震化、鉛製給水管）
・・・【問13】～【問17-2】

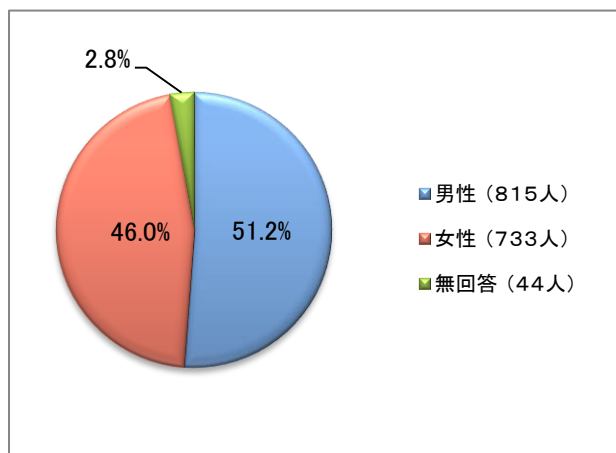
(6) 上下水道事業の満足度について（水道サービス、下水道サービス）
・・・【問18】～【問19-2】

(7) 今後の上下水道事業について（優先的に実施すべき取組、水道広域化）
・・・【問20】～【問22-2】

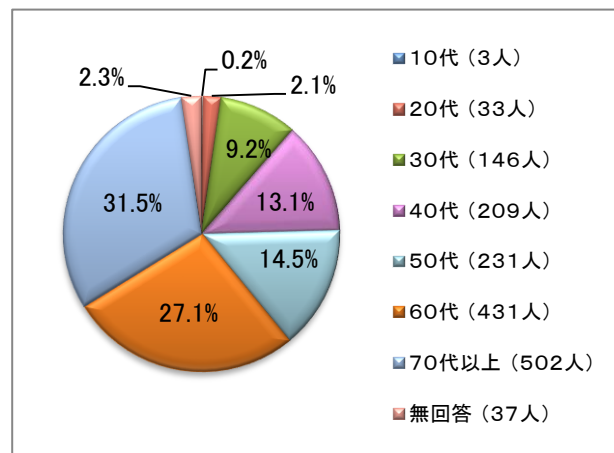
(8) 基本属性（性別、水道使用形態、年齢、居住地区、住宅の種類、汚水・排水処理方法、井戸の有無・利用方法）

7 回答者の属性

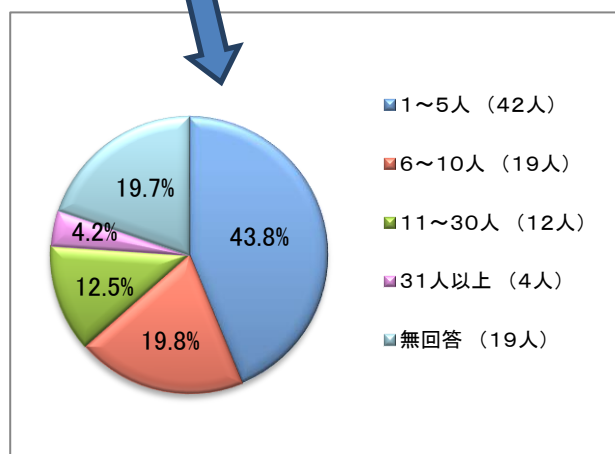
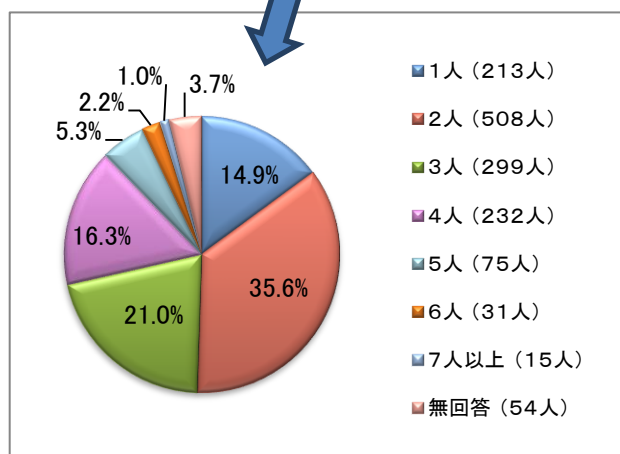
【性別】



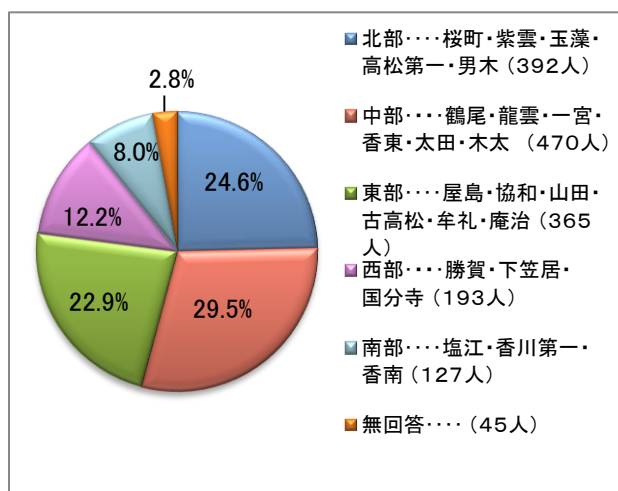
【年齢】



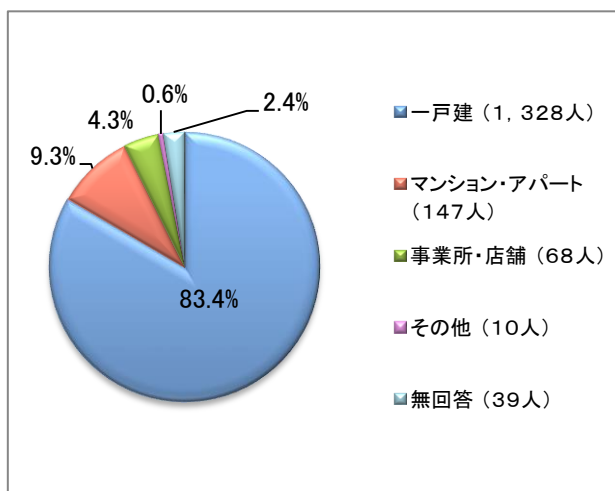
【水道使用形態】 個人 89.7% (1,427 人)、事業所・店舗 6.0% (96 人)、無回答 4.3% (69 人)
(世帯人数) (従業員数)



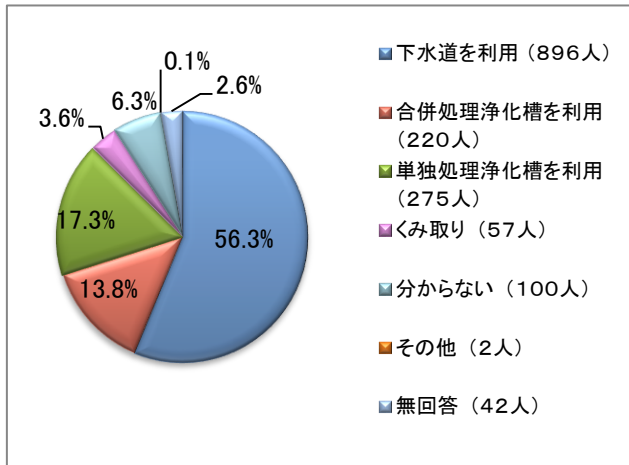
【現在お住まいの地区（中学校区）】



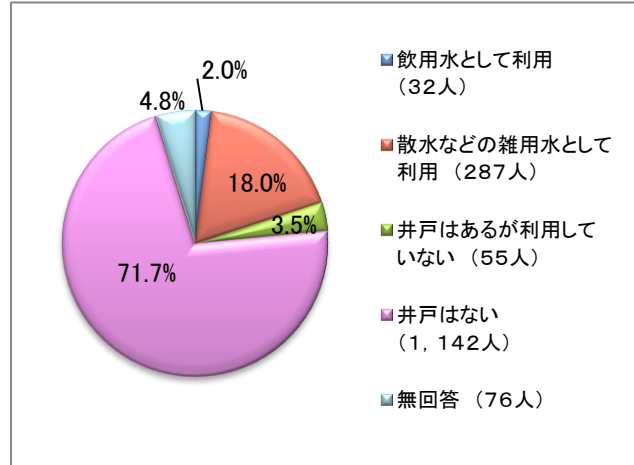
【住宅の種類】



【汚水・排水処理方法】

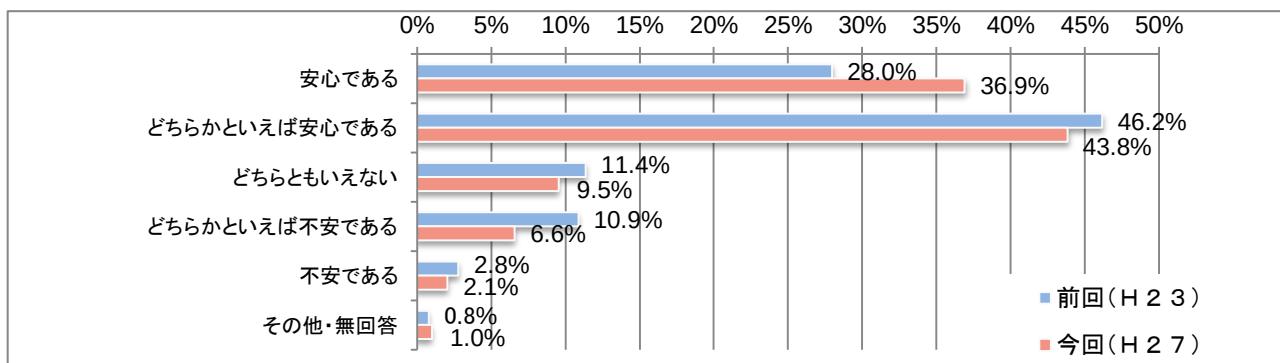
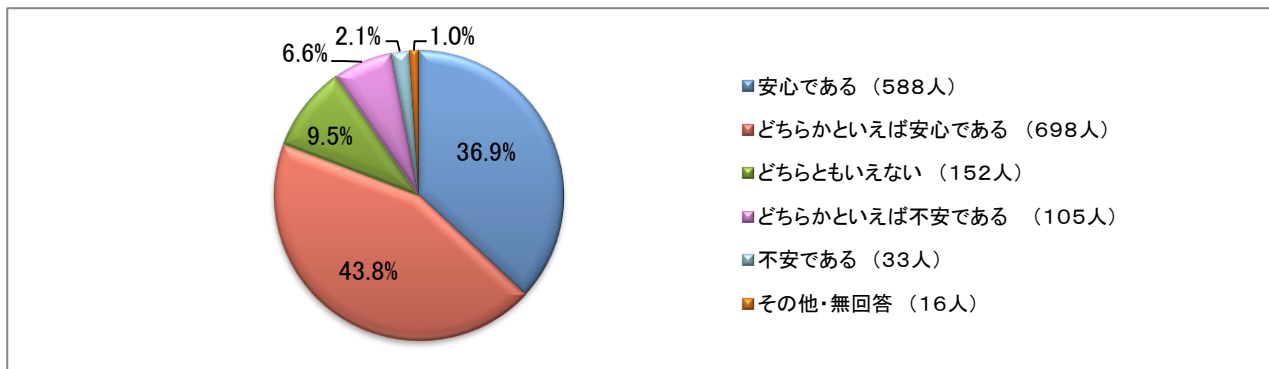


【井戸について】



8 回答結果

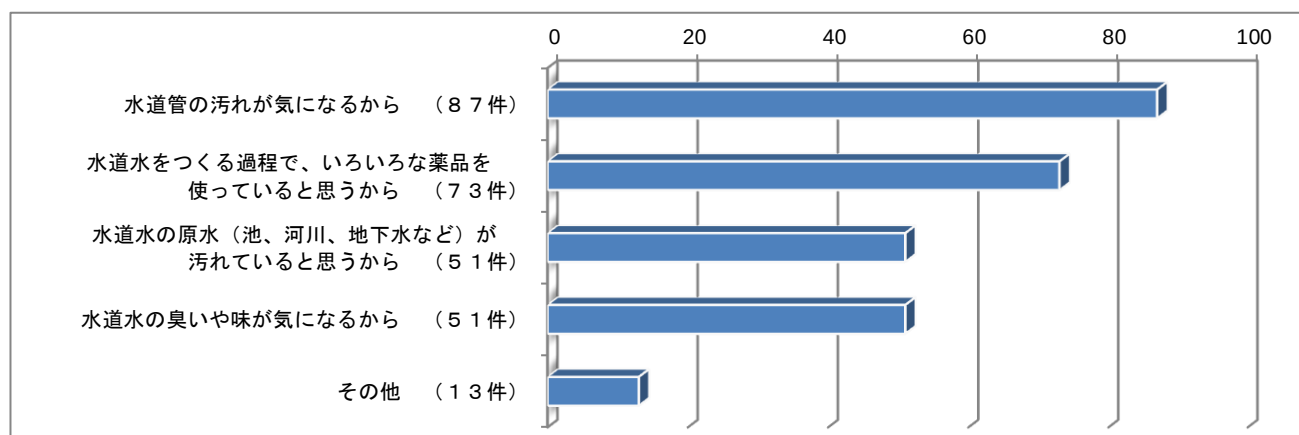
【問1】 水道水の安全性（水質）についてどのように思いますか。（あてはまるもの1つに○）



水道水の安全性（水質）についてどのように思うかをお聞きしたところ、「安心である」が36.9%、「どちらかといえば安心である」が43.8%となっており、水道水は安心だと思うお客さまが約8割となっている。一方、「どちらかといえば不安である」が6.6%、「不安である」が2.1%と約9%のお客さまが不安と思っている。前回との比較では、「安心である」が8.9ポイント上昇しており、全体としては水道水は安心であると思うお客さまが増えている。

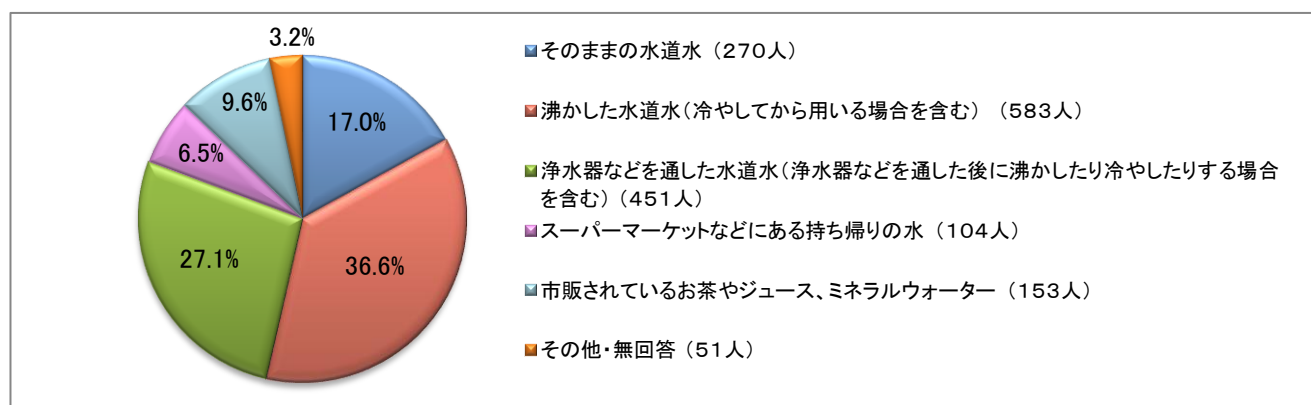
【問１－２】 不安だと感じる理由は何ですか。（あてはまるものすべてに○）

（【問１】で「４ どちらかといえば不安である、５ 不安である」とお答えになった方が回答）



水道水の安全性（水質）について不安を感じているお客さまに理由をお聞きしたところ、「水道管の汚れが気になるから」が最も多く、次いで「水道水をつくる過程で、いろいろな薬品を使っていると思うから」、「水道水の原水（池、河川、地下水など）が汚れていると思うから」、「水道水の臭いや味が気になるから」と続いており、前回調査とほぼ同様の結果となっている。

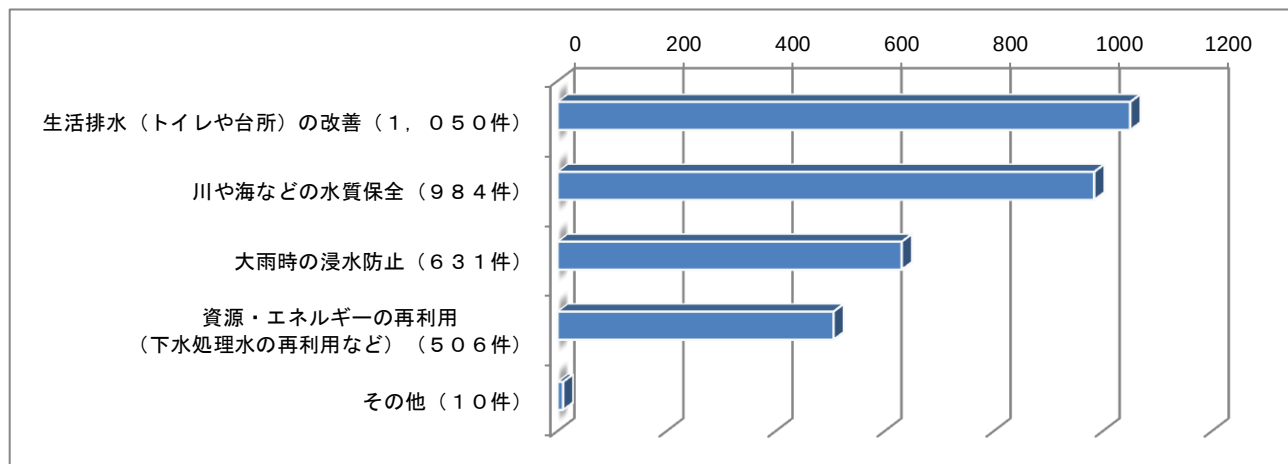
【問２】 飲用水として最も多く用いるもの（ご自分で作るお茶やコーヒー、紅茶などを最も多く飲用する場合は、それらを作るために用いる水）は何ですか。（あてはまるもの１つに○）



飲用水として最も多く用いるものをお聞きしたところ、「沸かした水道水（冷やしてから用いる場合を含む）」が 36.6%で最も多く、次いで「浄水器などを通した水道水」が 27.1%、「そのまますの水道水」が 17.0%、「市販されているお茶やジュース、ミネラルウォーター」が 9.6%と続いている。

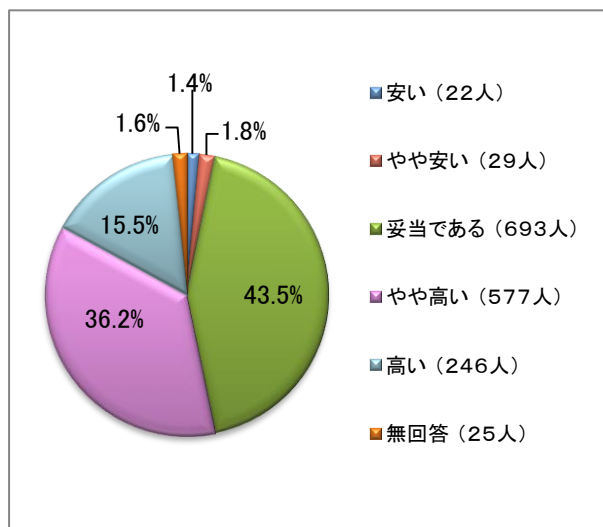
前回調査との比較では、「そのまますの水道水」を飲用水として最も多く用いる割合が 6 ポイント減少しており、水道水離れが進んでいることが伺える。

【問 3】 下水道の役割として何を求めますか。（あてはまるものすべてに○）

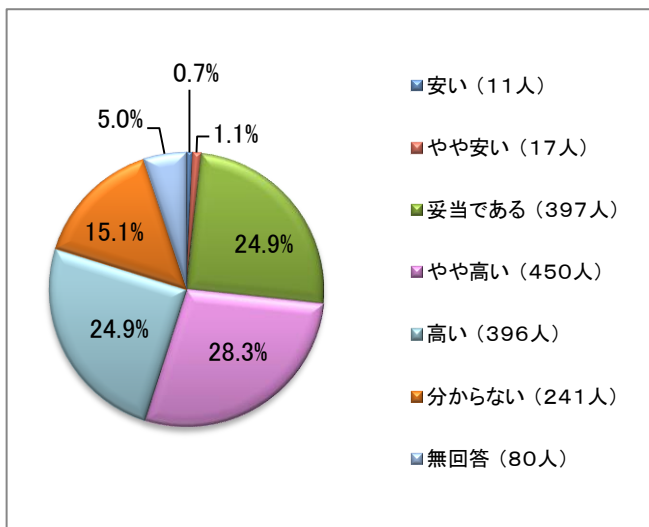


下水道の役割について何を求めているかお聞きしたところ、「生活排水（トイレや台所）の改善」が最も多く、次いで「川や海などの水質保全」、「大雨時の浸水防止」、「資源・エネルギーの再利用（下水処理水の再利用など）」と続いている。前回同様いずれの項目においても高い数値となっており、お客さまが下水道に求める役割への期待の高さが伺える。

【問 4】 水道料金についてどう感じていますか。
（あてはまるもの 1 つに○）



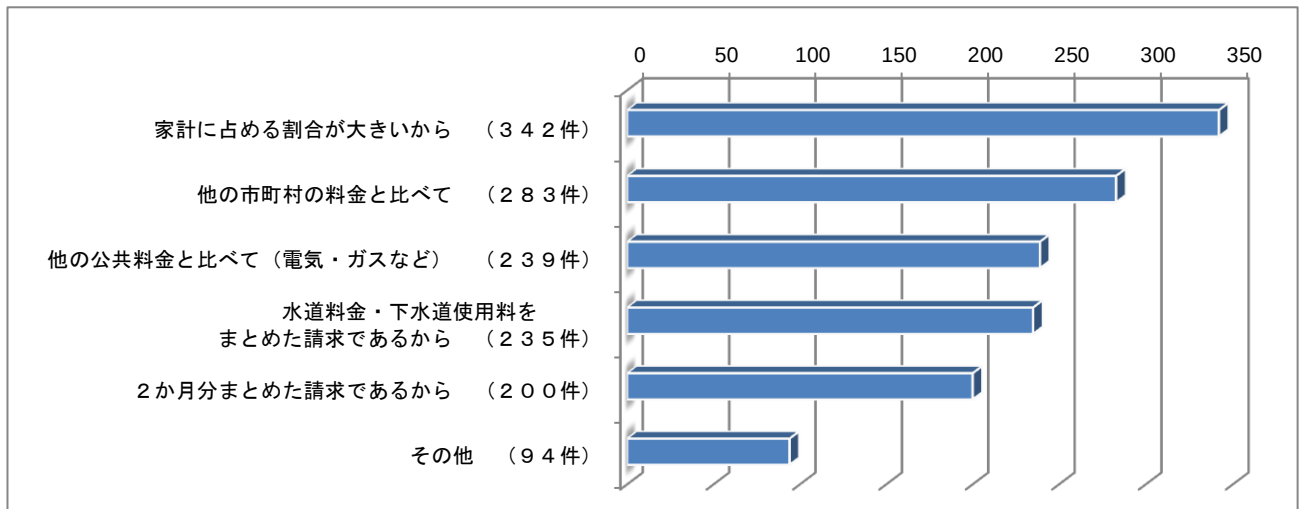
【問 5】 下水道使用料についてどう感じていますか。
（あてはまるもの 1 つに○）



水道料金、下水道使用料についてお聞きしたところ、水道料金については「妥当である」が 43.5%と最も多く、次いで「やや高い」が 36.2%、「高い」が 15.5%で合わせて約 52%のお客さまが高いと感じている。下水道使用料では、「やや高い」が 28.3%と最も多く、次いで「妥当である」、「高い」が共に 24.9%となっており、約 53%のお客さまが高いと感じている。

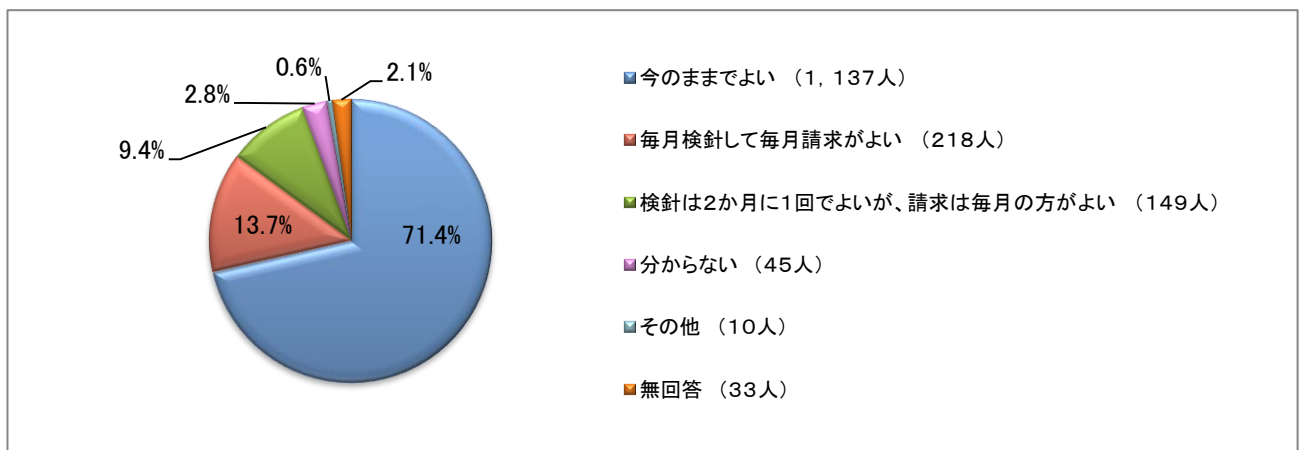
【問４・問５－２】 そのように感じる理由は何ですか。（あてはまるものすべてに○）

（【問４】または【問５】で「４ やや高い、５ 高い」とお答えになった方が回答）



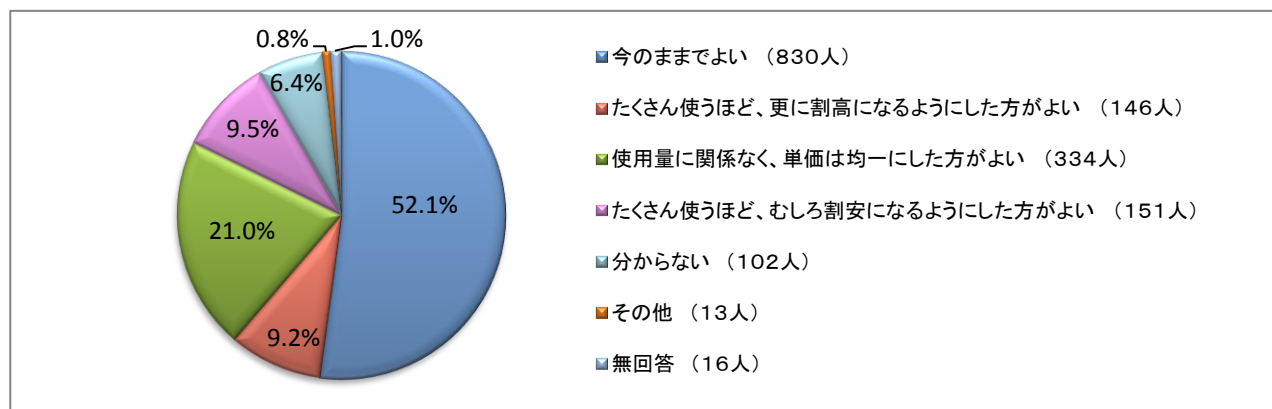
水道料金または下水道使用料が高いと感じているお客さまに理由をお聞きしたところ、「家計に占める割合が大きいから」が最も多く、次いで「他の市町村の料金と比べて」、「他の公共料金と比べて」と続いている。

【問６】 水道料金および下水道使用料については、２か月に１回検針し、２か月分まとめて請求していますが、この検針・請求方法についてどう思いますか。（あてはまるもの１つに○）



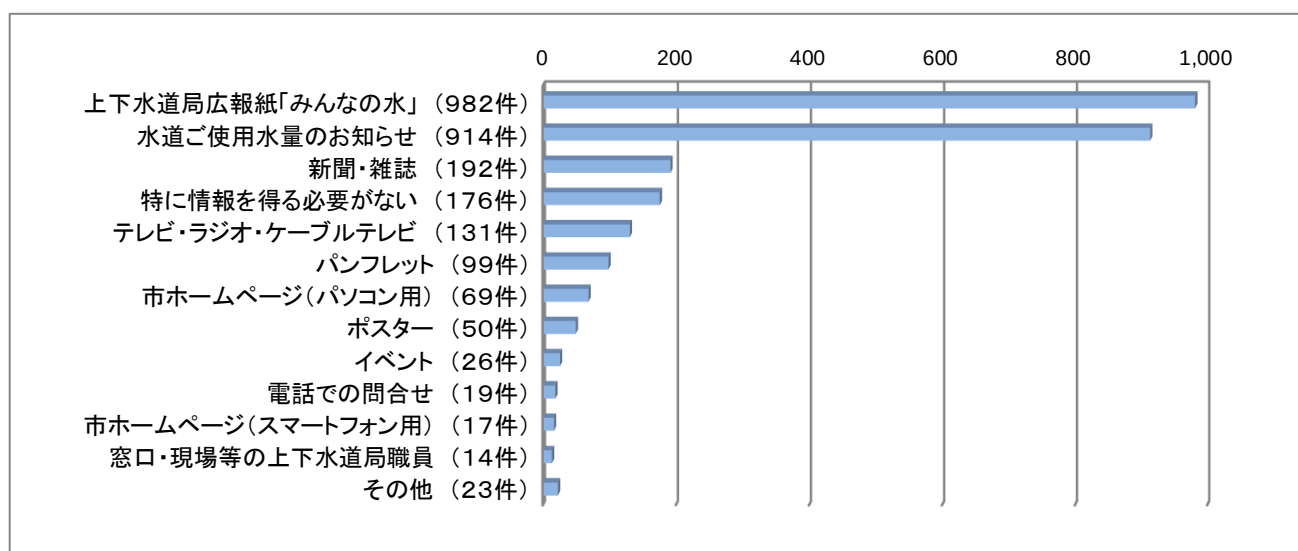
水道料金および下水道使用料の検針、請求方法についてお聞きしたところ、「今のままでよい」が71.4%で最も多く、次いで「毎月検針して毎月請求がよい」が13.7%、「検針は2か月に1回でよいが、請求は毎月の方がよい」が9.4%と続いている。

【問 7】 水道料金は、水道をたくさんお使いになるほど 1 m³当たりの従量料金が割高になる料金体系となっています。これは、高度経済成長期に水道使用量が急増する中、増加の要因の一つである大口使用を抑制するとともに、一般家庭に安価な水道水を供給する目的で全国的に導入されたものです。この料金体系について、どう思いますか。（あてはまるもの 1 つに○）



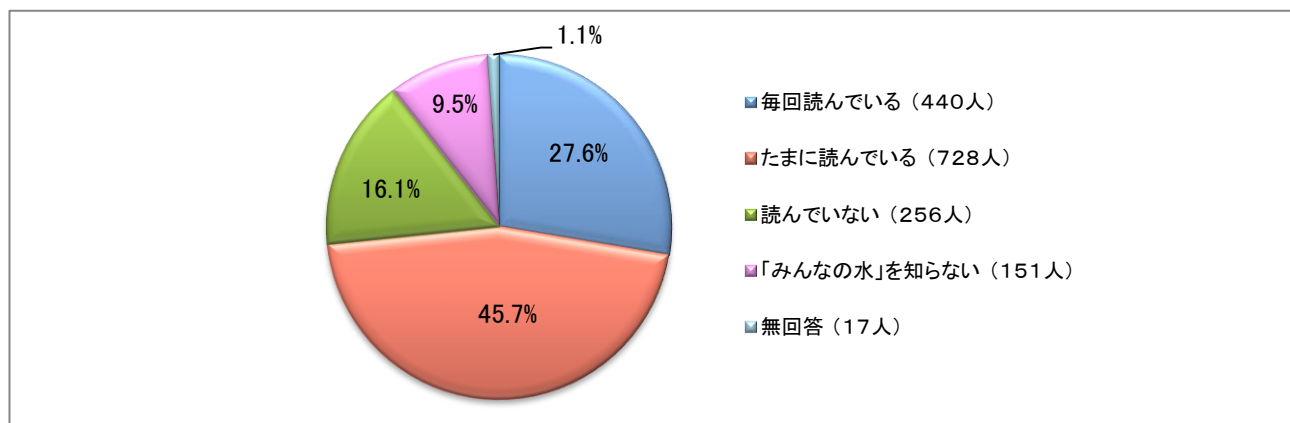
水道料金の料金体系（逦増制）についてお聞きしたところ、「今のままでよい」が 52.1%で最も多く、次いで「使用量に関係なく、単価は均一にした方がよい」が 21.0%、「たくさん使うほど、むしろ割安になるようにした方がよい」が 9.5%、「たくさん使うほど、更に割高になるようにした方がよい」が 9.2%と続いており、半数のお客さまは、「今のままでよい」と考えている一方、約 4 割のお客さまが料金体系を見直した方がよいと思っている。

【問 8】 本市の水道や下水道に関する情報は、どのような方法で取得されていますか。（あてはまるものすべてに○）



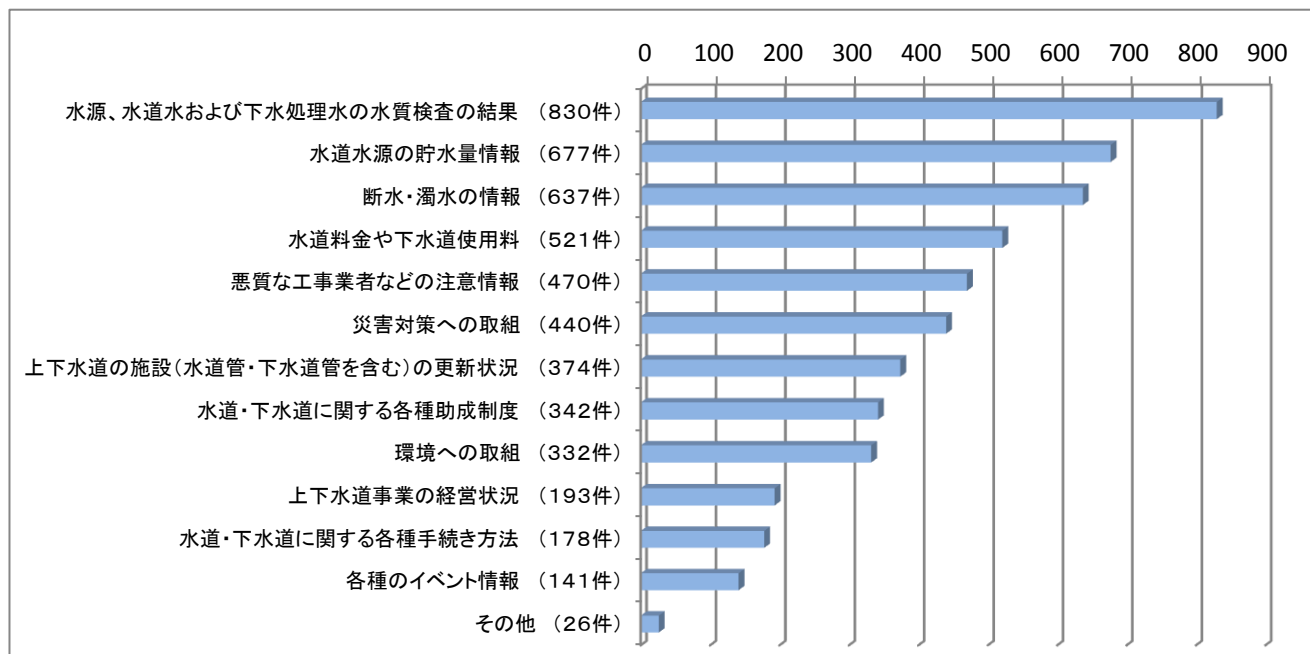
水道や下水道に関する情報をどのような方法で取得しているかお聞きしたところ、「上下水道局広報紙(みんなの水)」、「水道ご使用水量のお知らせ(検針票)」の割合が非常に高くなっている。

【問 9】 上下水道局では、市の広報紙「広報たかまつ」に折り込む形で上下水道局広報紙「みんなの水」を年4回発行していますが、読んでいますか。（あてはまるもの1つに○）



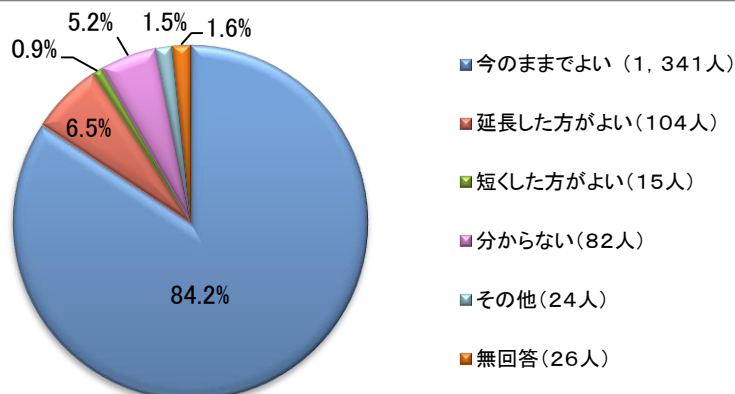
上下水道局広報紙「みんなの水」を読んでいるかお聞きしたところ、「たまに読んでいる」が45.7%で最も多く、次いで「毎回読んでいる」が27.6%、「読んでいない」が16.1%、「知らない」が9.5%と続いている。約73%のお客さまが広報紙を読んでおり、一定の評価（認知度）は得られていることが伺える。

【問10】 上下水道事業について、どのような情報を提供してほしいですか。いくつでも選んでください。（あてはまるものすべてに○）



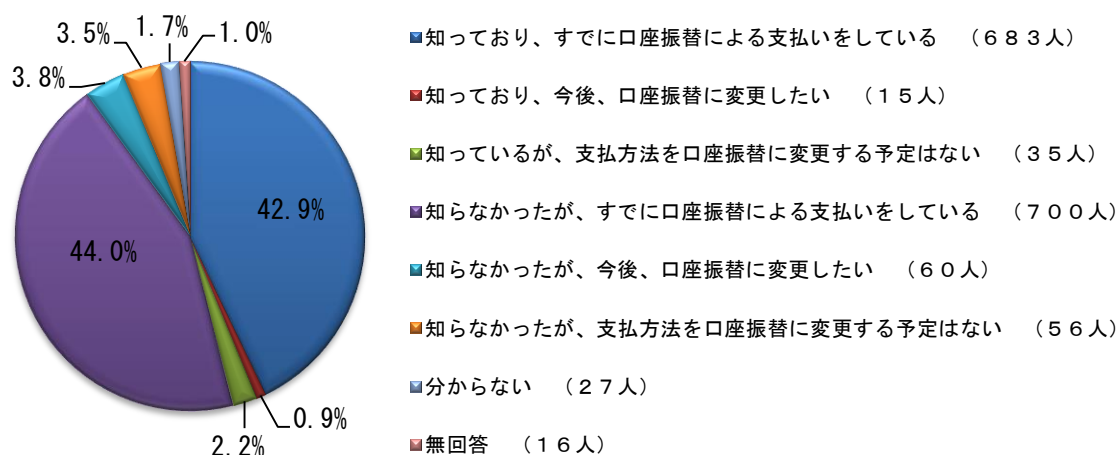
上下水道事業に対してどのような情報を提供してほしいかお聞きしたところ、「水源、水道水および下水処理水の水質検査の結果」が最も多く、次いで「水道水源の貯水量情報」、「断水・濁水の情報」、「水道料金や下水道使用料」と続いている。水の安全性や安定給水、料金に関する情報に関心が高いことが伺える。

【問 1 1】 水道の使用開始・中止などの申込受付、料金のお支払い、使用水量に関するお問合せなどについての受付営業時間は、月～土曜日の８：３０～１８：００となっていますが、この受付時間について、どのように思いますか。（あてはまるもの１つに○）



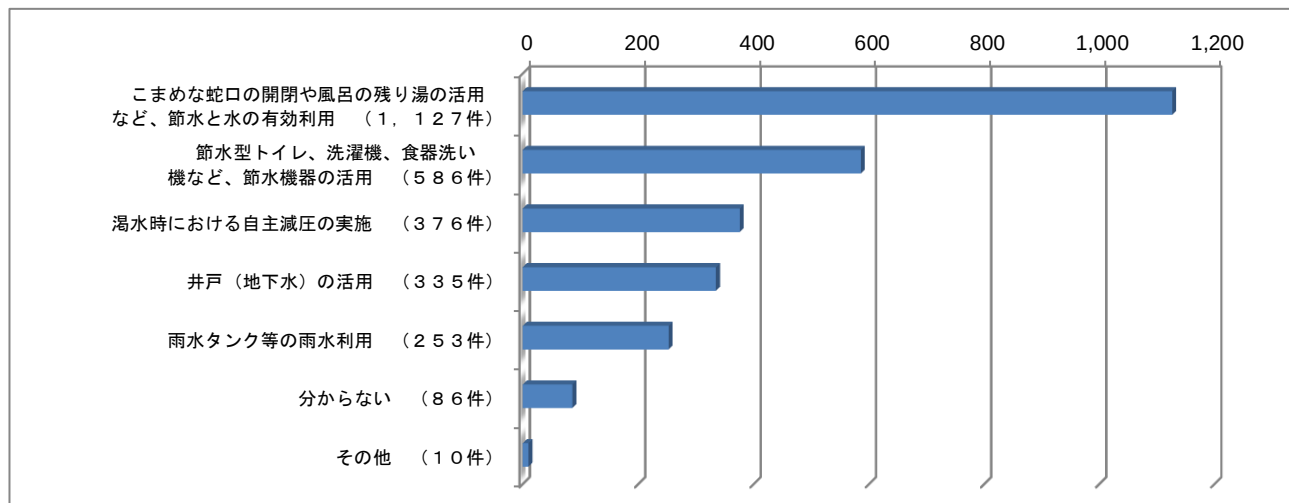
上下水道局の受付営業時間についてどう思うかお聞きしたところ、「今のままでよい」が84.2%で最も多く、次いで「延長した方がよい」が6.5%と続いている。前回の調査に続き、約8割のお客さまは現在の受付時間で良いと思われる。

【問 1 2】 水道料金・下水道使用料のお支払い方法には、口座振替、金融機関やコンビニ窓口でのお支払い、クレジットカード払いがあります。このうち口座振替については、平成27年4月検針分から、検針票に記載の口座振替予定日にお支払いいただいた場合、水道料金について請求額から100円（税込）を割引しています。この口座振替の割引制度をご存知ですか。（あてはまるもの１つに○）



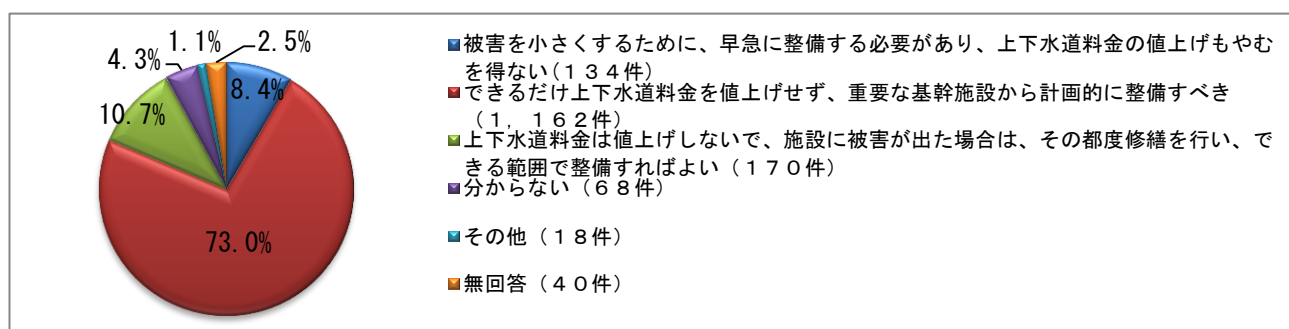
口座振替の割引制度について知っているかどうかお聞きしたところ、「知らなかったが、すでに口座振替による支払いをしている」が44.0%で最も多く、「知っており、すでに口座振替による支払いをしている」の42.9%を合わせると、約87%のお客さまが既に口座振替の割引制度を利用されている。

【問 1 3】 上下水道局では、渇水対策として、桜川ダムの建設や地下水の開発など安定水源の確保に取り組んでいますが、お客さまとの協働による渇水対応として、どのような取組にご協力していただいていますか。または協力したいと思いますか。（あてはまるものすべてに○）



お客さまとの協働による渇水対応として、どのような取組にご協力いただいているか、または協力したいと思っているかをお聞きしたところ、「こまめな蛇口の開閉や風呂の残り湯の活用など、節水と水の有効利用」が最も多く、次いで「節水型トイレ、洗濯機、食器洗い機など、節水機器の活用」と続いており、お客さまの節水意識の高さが伺える。

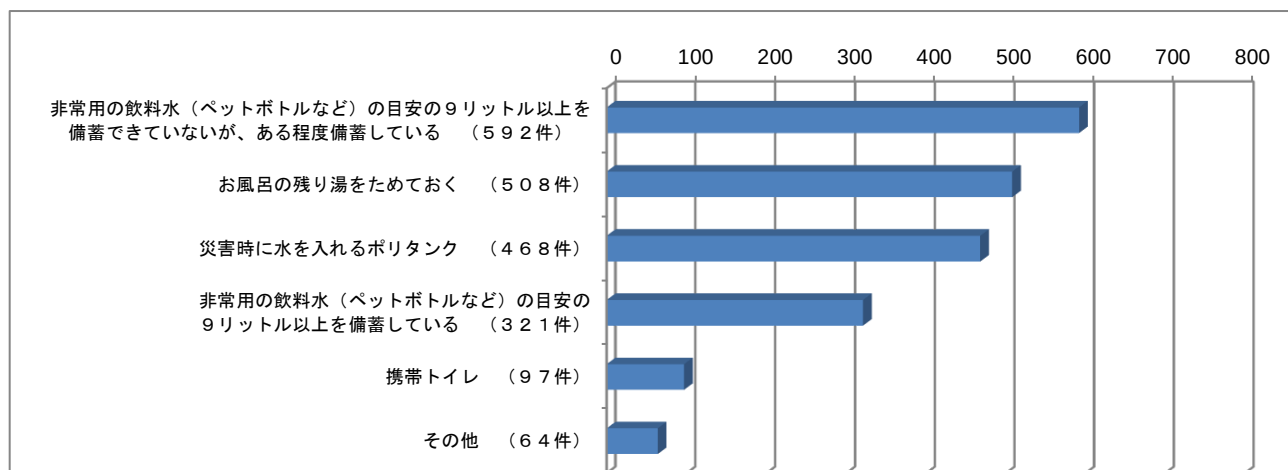
【問 1 4】 上下水道局では、南海トラフ地震等に備え、震災被害の低減化や漏水事故の防止のために、計画的に上下水道施設の更新や耐震化を進めていますが、そのためには、多額の費用が必要です。今後、どのような方針で整備を進めるのがよいと思いますか。（あてはまるもの1つに○）



震災対策に必要な施設整備の方法や費用についてどう思うかお聞きしたところ、「できるだけ上下水道料金を値上げせず、重要な基幹施設から計画的に整備すべき」が73.0%で最も多く、次いで「上下水道料金は値上げしないで、施設に被害が出た場合は、その都度修繕を行い、できる範囲で整備すればよい」が10.7%、「被害を小さくするために、早急に整備する必要がある、上下水道料金の値上げもやむを得ない」が8.4%と続いている。震災対策は必要だが、できるだけお客さまの負担を抑え、計画的な整備を望んでいることが伺える。

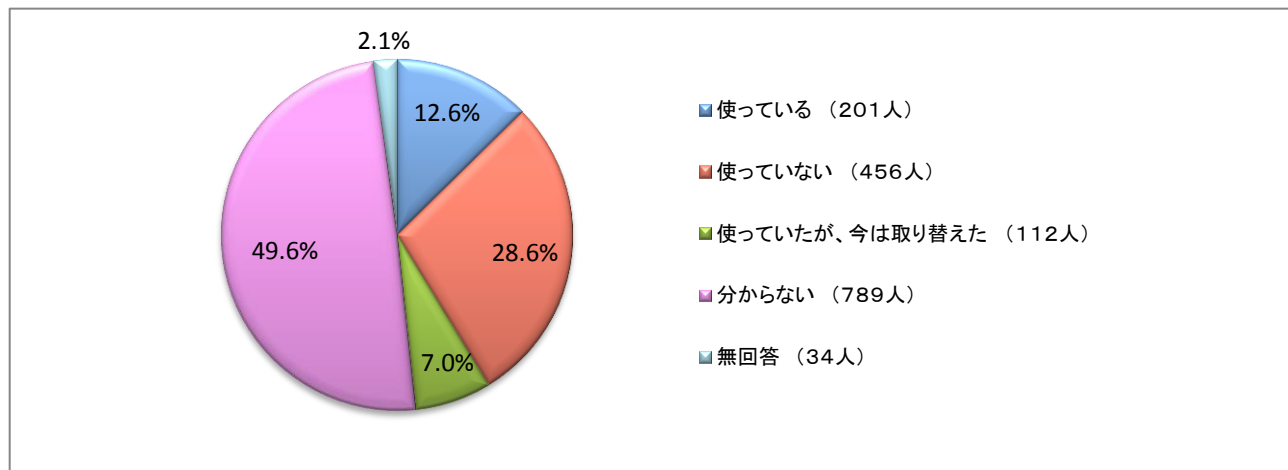
【問 1 5】 災害時に備えて、日頃から準備しているものは、ありますか。

(あてはまるものすべてに○)



災害時に備えて、日頃から準備しているものがあるかお聞きしたところ、「非常用の飲料水（ペットボトルなど）の目安の9リットル以上を備蓄できていないが、ある程度備蓄している」が最も多く、次いで「お風呂の残り湯をためておく」、「災害時に水を入れるポリタンク」と続いている。飲料水の備蓄など、お客さま自身で災害時の備えをある程度している結果となった。

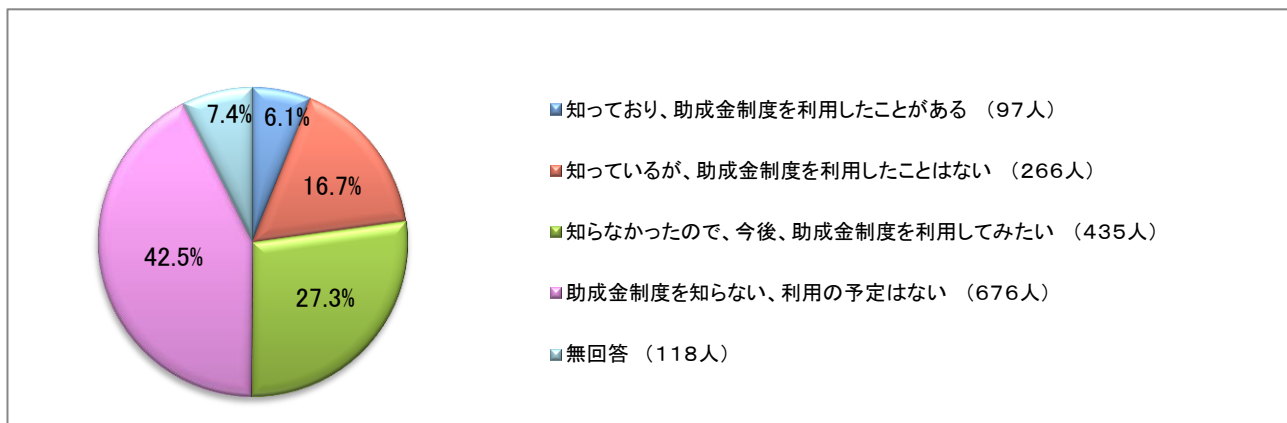
【問 1 6】 ご家庭の水道管は鉛製給水管を使っていますか。（あてはまるもの1つに○）



ご家庭の水道管が鉛製給水管を使っているかどうかお聞きしたところ、「分からない」が49.6%で最も多く、次いで「使っていない」が28.6%、「使っている」が12.6%と続いている。

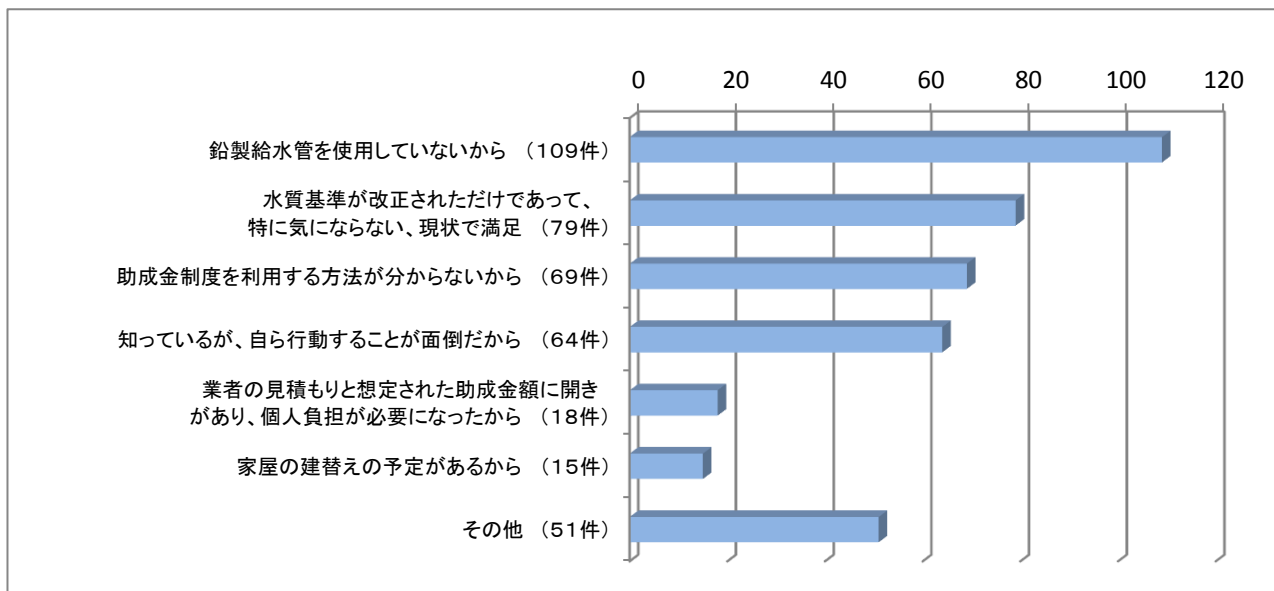
鉛製給水管の残存率は75.2%（26年度末）であることから、「分からない」とお答えになった方の多くは、鉛製給水管を使っていると推測されるので、今後、より効果的な周知方法を検討し周知を図る必要がある。

【問 1 7】 上下水道局では、鉛製給水管の早期取替えを図るため、鉛製給水管を新しい材質のものに取り替える場合に、助成金制度を設けています。このことをご存知ですか。
(あてはまるもの 1 つに○)



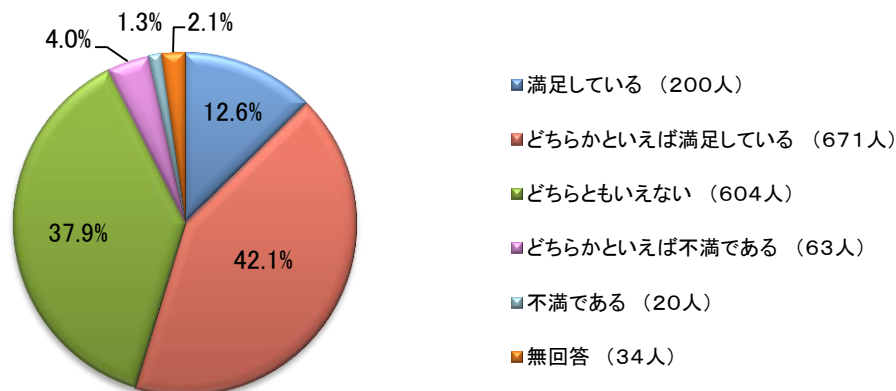
鉛製給水管を新しい材質のものに取り替える場合に、助成金制度があることを知っているかお聞きしたところ、「助成金制度を知らない、利用の予定はない」が 42.5%で最も多く、次いで「知らなかったのですが、今後、助成金制度を利用してみたい」が 27.3%と続いている。

【問 1 7 - 2】 助成金制度を利用していない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)
(【問 1 7】の質問で「2 知っているが、助成金制度を利用したことはない」とお答えになった方が回答)



鉛製給水管の助成制度を知っているが、助成金制度を利用していない理由をお聞きしたところ、「鉛製給水管を使用していないから」が最も多く、次いで「水質基準が改正されただけであって、特に気にならない、現状で満足」、「助成金制度を利用する方法が分からないから」と続いている。

【問 18】 水道サービス（事業活動全般）についてどう感じていますか。（あてはまるもの 1 つに○）

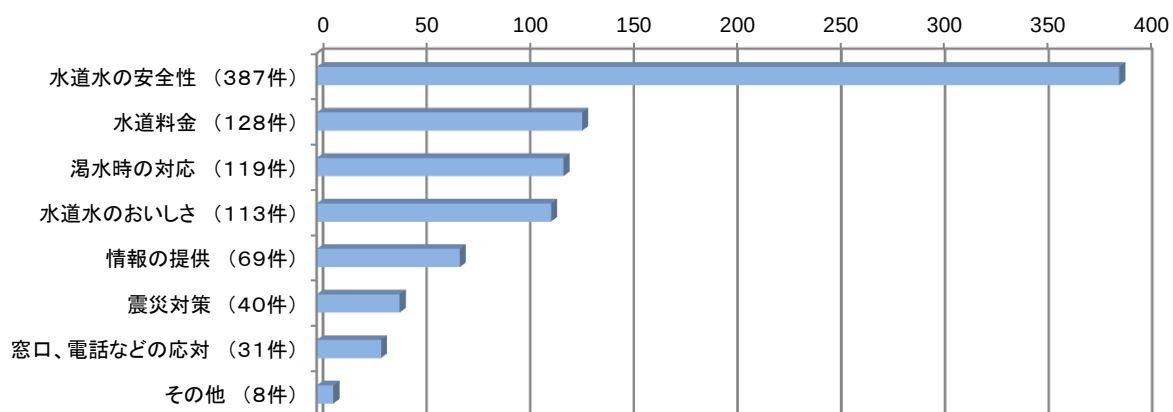


水道サービス（事業活動全般）についてどう感じているかお聞きしたところ、「満足している」が 12.6%、「どちらかといえば満足している」が 42.1%で約 55%のお客さまに満足いただいている一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」を合わせて約 5%のお客さまが不満を持たれている。

また、平均的な満足度を把握するため、満足 5、どちらかといえば満足 4、どちらともいえない 3、どちらかといえば不満 2、不満 1 とし、各々の回答数を掛けた合計を有効回答数で除してお客さま満足度を算出した結果は 3.62 であり、前回調査の 3.61 と比べ 0.01 ポイント増加している。

【問 18-2】 問 18 についてなぜそう感じましたか。（あてはまるものすべてに○）

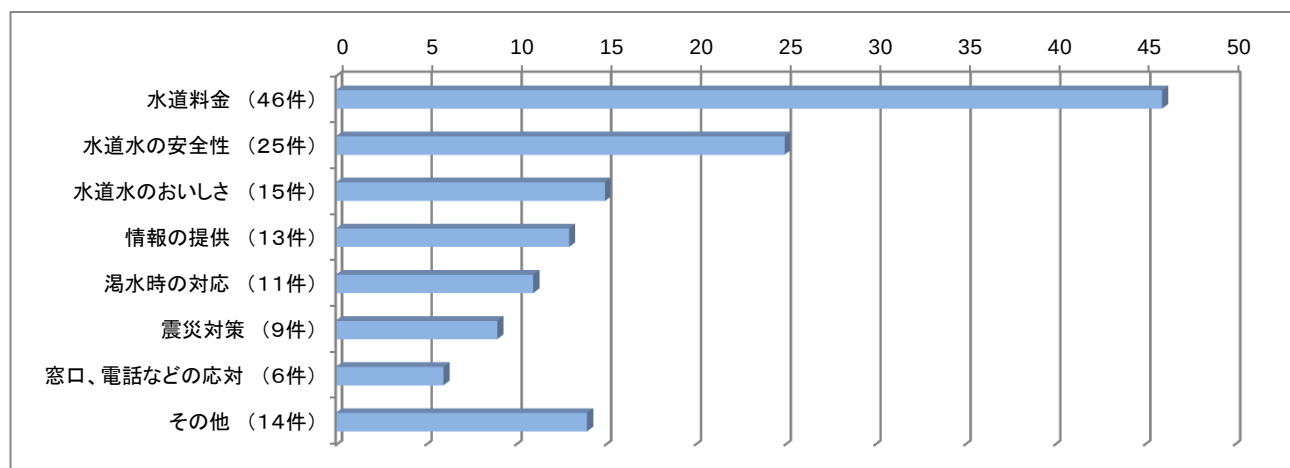
（【問 18】の質問で「1 満足している、2 どちらかといえば満足している」とお答えになった方が回答）



水道サービス（事業活動全般）について「満足している」、「どちらかといえば満足している」とお答えになったお客さまに理由をお聞きしたところ、「水道水の安全性」が最も多く、次いで「水道料金」、「渇水時の対応」と続いており、特に水道水の安全性に満足いただいているお客さまが多いことが伺える。

【問１８－２】 問１８についてなぜそう感じましたか。（あてはまるものすべてに○）

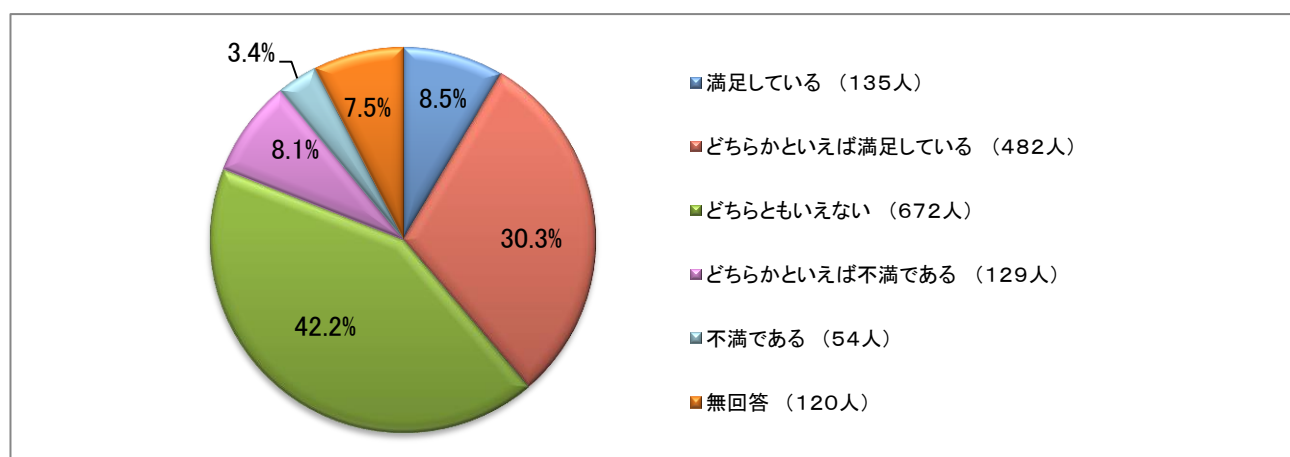
（【問１８】で「４ どちらかといえば不満である、５ 不満である」とお答えになった方が回答）



水道サービス（事業活動全般）について「どちらかといえば不満である」、「不満である」とお答えになったお客さまに理由をお聞きしたところ、「水道料金」が最も多く、次いで「水道水の安全性」、「水道水のおいしさ」と続いており、料金や水質に対する不満が多い。

【問１９】 下水道サービス（事業活動全般）についてどう感じていますか。

（あてはまるもの１つに○）

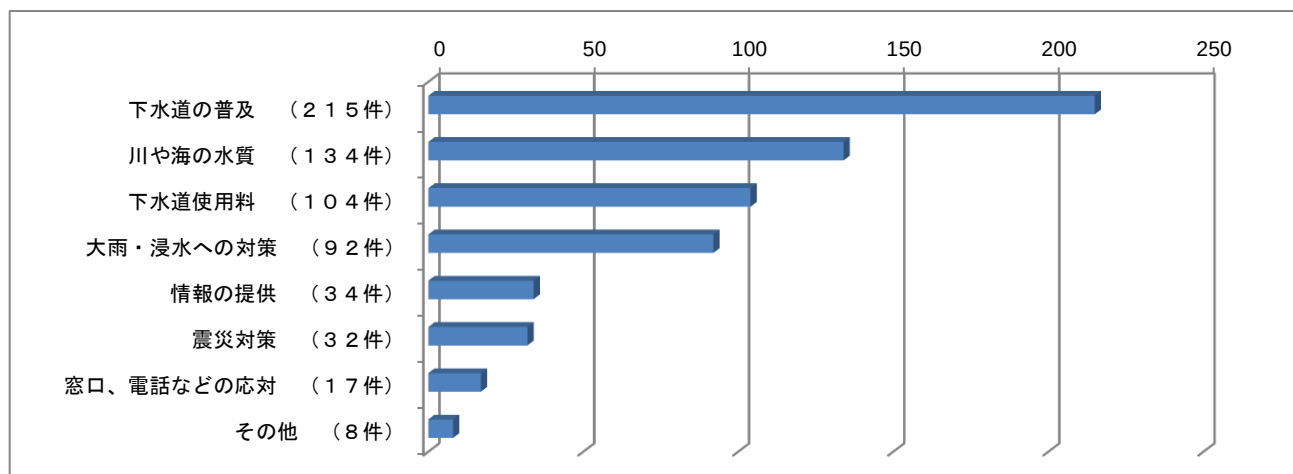


下水道サービス（事業活動全般）についてどう感じているかお聞きしたところ、「満足している」が 8.5%、「どちらかといえば満足している」が 30.3%で約 4 割のお客さまに満足いただいている一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」を合わせて約 1 割のお客さまが不満を感じている。

また、平均的な満足度を把握するため、満足 5、どちらかといえば満足 4、どちらともいえない 3、どちらかといえば不満 2、不満 1 とし、各々の回答数を掛けた合計を有効回答数で除してお客さま満足度を算出した結果は 3.35 であり、前回調査の 3.25 と比較して 0.1 ポイント増加している。

【問１９－２】 問１９についてなぜそう感じましたか。（あてはまるものすべてに○）

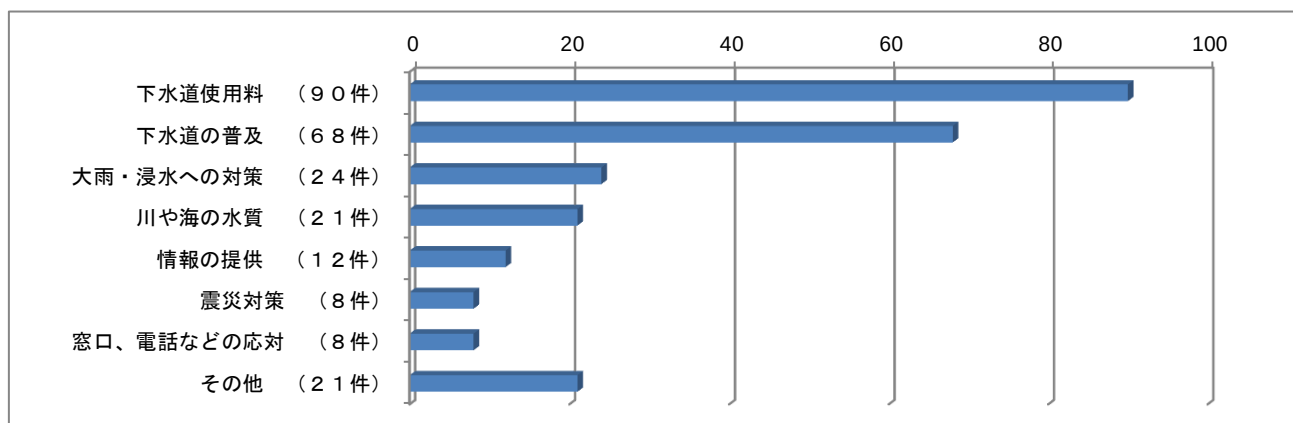
（【問１９】で「１ 満足している、２ どちらかといえば満足している」とお答えになった方が回答）



下水道サービス（事業活動全般）について「満足している」、「どちらかといえば満足している」とお答えになったお客さまに理由をお聞きしたところ、「下水道の普及」が最も多く、次いで「川や海の水質」、「下水道使用料」と続いており、下水道の普及により川や海の水質が浄化していると感じられているお客さまが多いことが伺える。

【問１９－２】 問１９についてなぜそう感じましたか。（あてはまるものすべてに○）

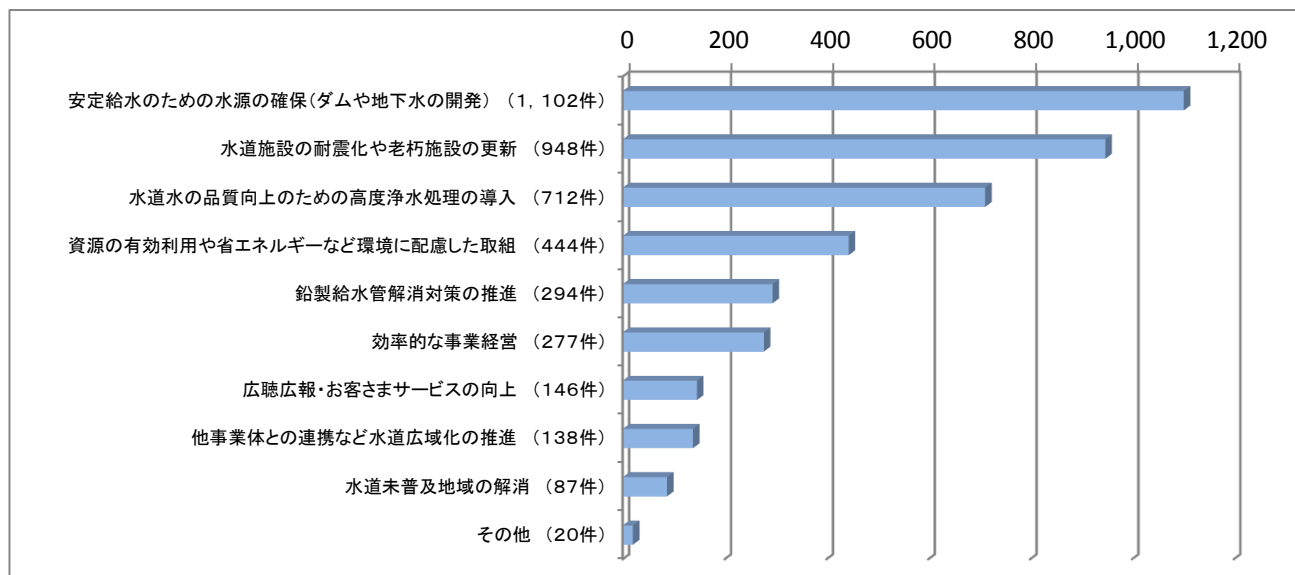
（【問１９】で「４ どちらかといえば不満である、５ 不満である」とお答えになった方が回答）



下水道サービス（事業活動全般）について「不満である」、「どちらかといえば不満である」とお答えになったお客さまに理由をお聞きしたところ、「下水道使用料」が最も多く、次いで「下水道の普及」、「大雨・浸水への対策」と続いており、下水道使用料の不満や下水道の普及に対する不満が多いことが伺える。

【問 20】 今後の水道事業において、優先的に実施すべき取組は何だと思いますか。

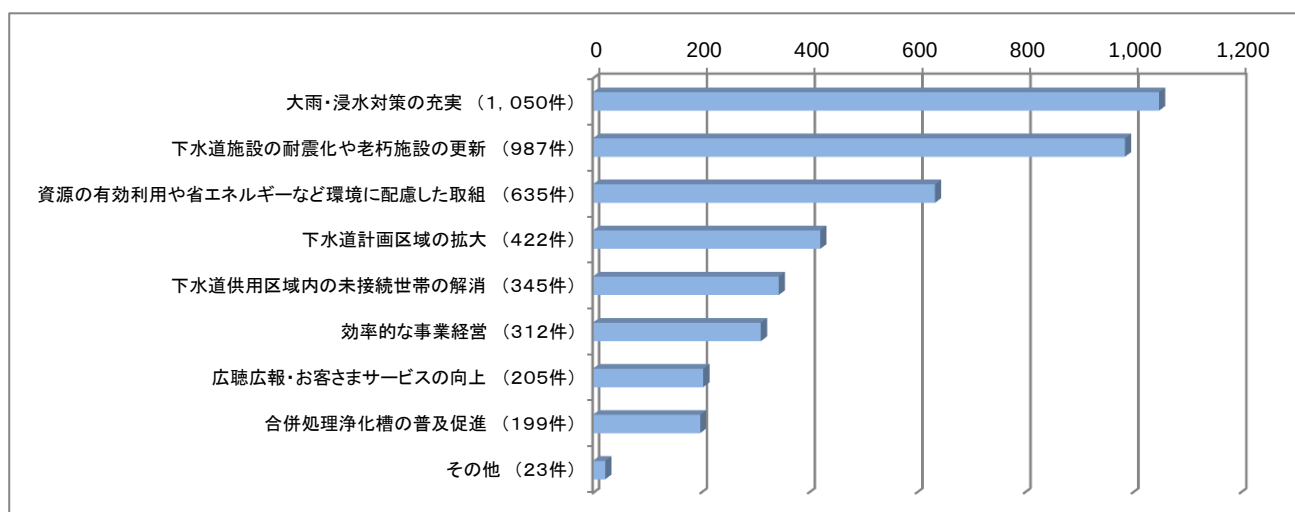
(あてはまるもの3つに○)



今後の水道事業の取組について、優先的に実施すべきものは何か(3つ)お聞きしたところ、「安定給水のための水源の確保(ダムや地下水の開発)」が最も多く、次いで「水道施設の耐震化や老朽施設の更新」、「水道水の品質向上のための高度浄水処理の導入」と続いている。安定給水や災害対策、水質向上への取組等を優先的に望んでいることが伺える。

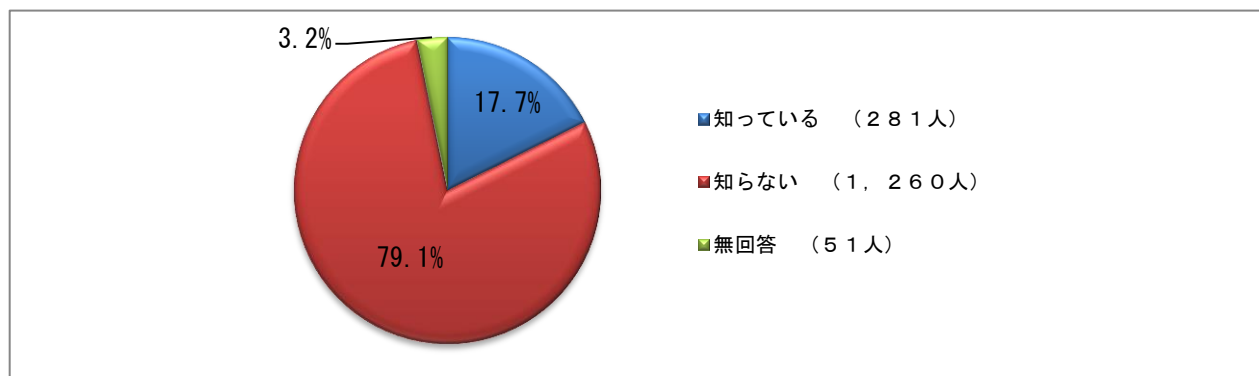
【問 21】 今後の下水道事業において、優先的に実施すべき取組は何だと思いますか。

(あてはまるもの3つに○)



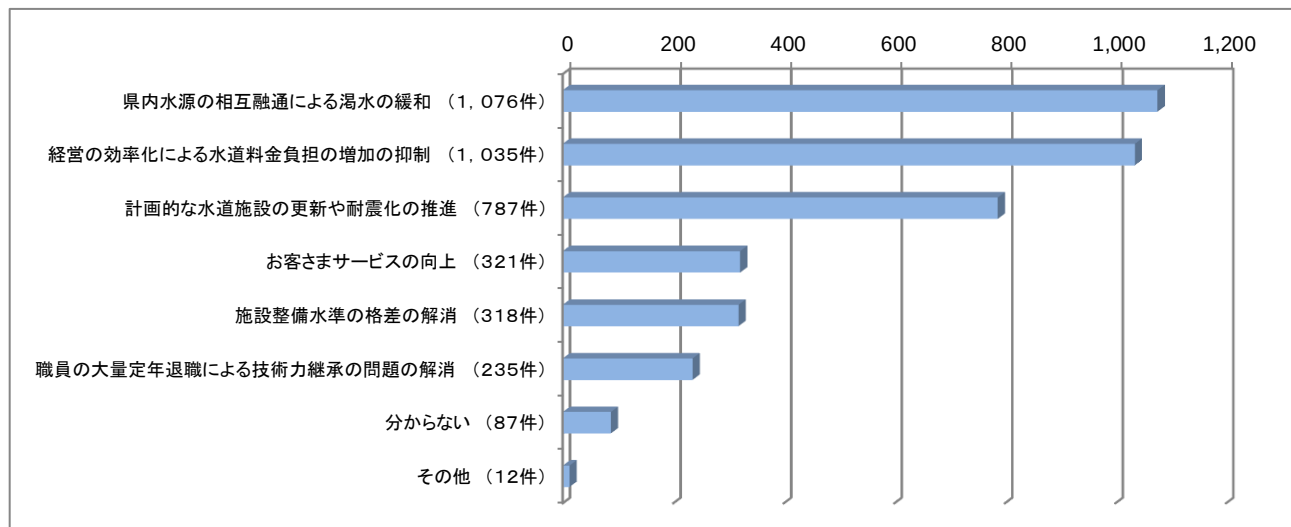
今後の下水道事業の取組について、優先的に実施すべきものは何か(3つ)お聞きしたところ、「大雨・浸水対策の充実」が最も多く、次いで「下水道施設の耐震化や老朽施設の更新」、「資源の有効利用や省エネルギーなど環境に配慮した取組」と続いている。災害対策や施設の維持管理、環境に配慮した取組等を優先的に望んでいることが伺える。

【問 2 2】 県内の水道事業体では、将来の人口減少に伴う料金収入の減少や施設の老朽化に伴う大量更新など、様々な課題を解決するため、県内の水道事業を統合する「水道広域化」に向けて、広域水道事業体の設立準備を進めているところですが、このことをご存知ですか。
(あてはまるもの1つに○)



県内の水道事業を統合する「水道広域化」に向けて、広域水道事業体の設立準備を進めていることを知っているかをお聞きしたところ、「知らない」が約 8 割を占め、「知っている」は 2 割弱であった。認知度が低いことから、水道広域化の具体的な検討状況等を各種媒体を通じて適時適切にお客さまにお知らせする必要がある。

【問 2 2 - 2】 水道広域化の効果として、何を期待しますか。(あてはまるものすべてに○)



水道広域化の効果として何を期待するかお聞きしたところ、「県内水源の相互融通による渇水の緩和」が最も多く、次いで「経営の効率化による水道料金負担の増加の抑制」、「計画的な水道施設の更新や耐震化の推進」と続いている。広域化のメリットを生かし、渇水の緩和や効率経営による料金の抑制、計画的な水道施設の更新や耐震化の推進などを優先的に望んでいることが伺える。