

水道・下水道に関するお客さま意識調査（概要版）

令和2年12月
鹿児島市水道局

調査の目的

経営環境変化と時代要請に的確に対応し、中長期的視点に立って計画的に経営を行うための「鹿児島市上下水道事業経営計画」の策定に向け、水道及び公共下水道事業に関する多様な市民ニーズ等を把握するため、市民を対象としたアンケートを実施し、回答を集計・分析することで今後の事業運営に活用することを目的に実施した。

調査対象

市内在住の給水契約者から無作為抽出した2,000名
(うち一般契約者1,900名、大口契約者100名)

調査期間

令和2年8月17日(月)から令和2年8月31日(月)

調査方法

郵送による配布・回収

回収状況

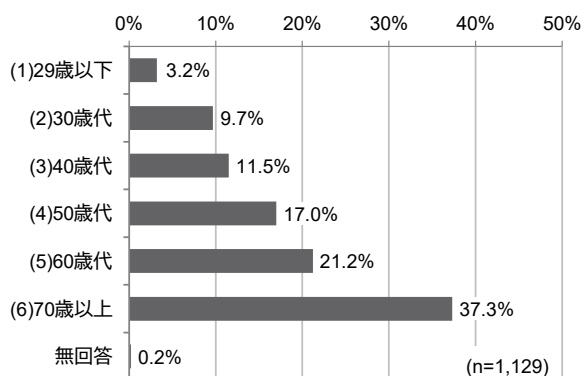
	一般契約者	大口契約者	合計
配布数	1,900票	100票	2,000票
回収数	1,129票	66票	1,195票
回収率	59.4%	66.0%	59.8%

集計結果の見方

- 集計は、小数点以下第2位を四捨五入している。従って、数値の合計が100.0%ちょうどにならない場合がある。
- 基数となるべき実数は、(n : number of cases の略)として表示している。
- 複数回答を求めた設問では、設問に対する回答者数を基数として算出しているため、回答比率の合計が100.0%を超えることがある。

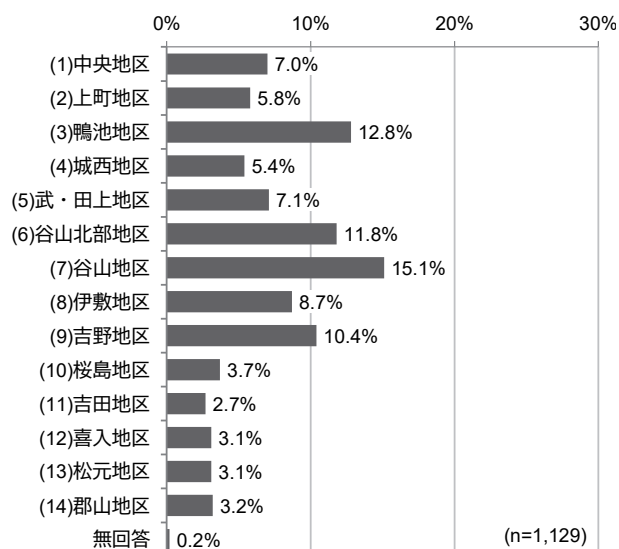
1 回答者の属性

【問1】 あなたの年齢をお答えください（○は1つだけ）



年齢については、「70歳以上」が37.3%と最も多く、次いで「60歳代」が21.2%、「50歳代」が17.0%となっている。

【問3】 あなたがお住まいの地域は、次のうちどこにあてはまりますか。（○は1つだけ）

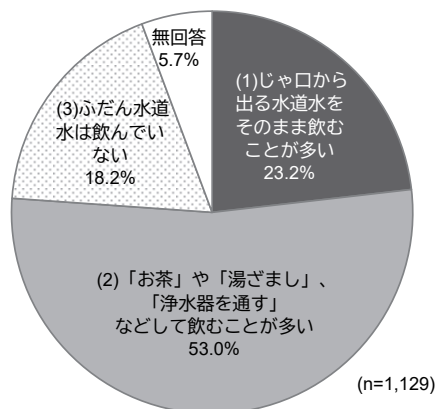


居住地区については「谷山地区」が15.1%と最も多く、次いで「鴨池地区」が12.8%、「谷山北部地区」が11.8%となっている。

2 水道について

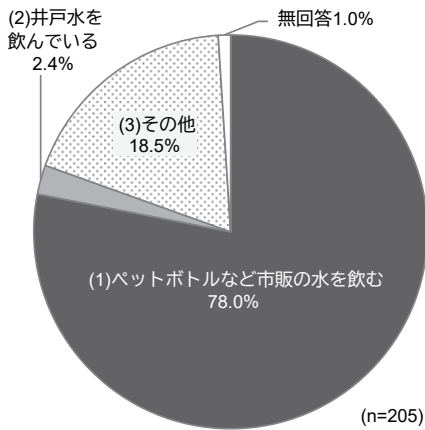
【問5】 ご家庭で飲む「水道水の飲み方」についてお尋ねします。

普段、水道水をどのようにして飲んでいきますか。（○は1つだけ）



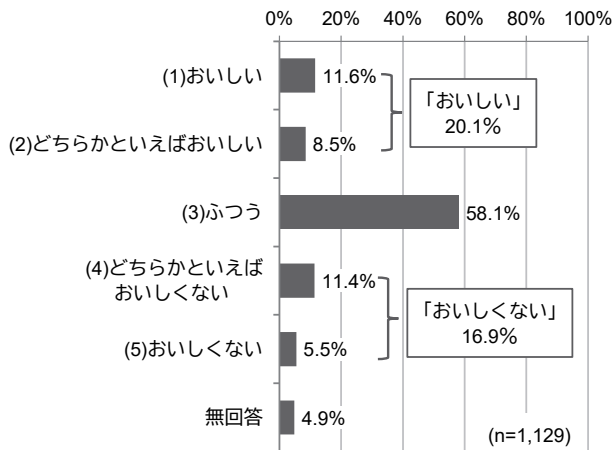
水道水の飲み方について、『お茶』や『湯ざまし』、『浄水器を通す』などして飲むことが多いが53.0%と最も多く、次いで「じゃ口から出る水道水をそのまま飲むことが多い」が23.2%、「ふだん水道水は飲んでいない」が18.2%となっている。

【問5(1)】問5で「3. ふだん水道水は飲んでいない」を選んだ方にお尋ねします。
飲料水として飲んでいるものには、どのようなものがありますか。(○は1つだけ)



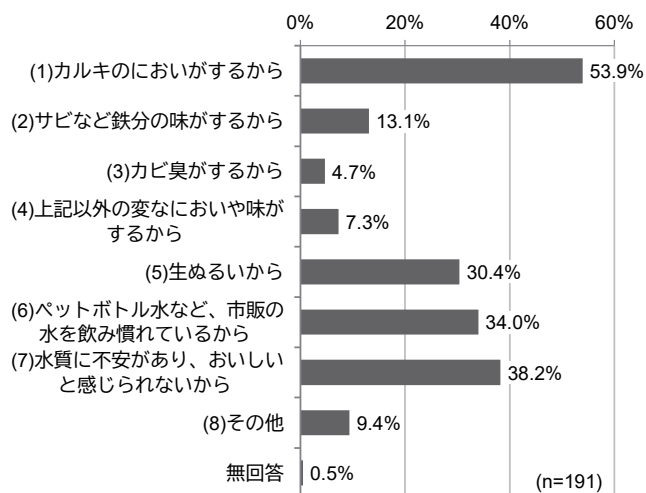
水道水以外の飲料水について、「ペットボトルなど市販の水を飲む」が78.0%と最も多く、次いで「その他」が18.5%、「井戸水を飲んでいる」が2.4%となっている。また、その他の回答としては、「ウォーターサーバー」「水くみ場に行っている」などとなっている。

【問6】あなたは水道水の味をどのように思われますか。(○は1つだけ)



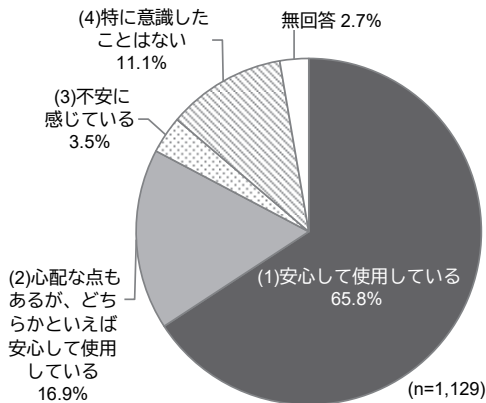
水道水の味について、「おいしい」(「おいしい」と「どちらかといえばおいしい」の合計)が20.1%、「ふつう」が58.1%、「おいしくない」(「おいしくない」と「どちらかといえばおいしくない」の合計)が16.9%となっている。

【問6(1)】問6で「4. どちらかといえばおいしくない」または「5. おいしくない」を選んだ方にお尋ねします。おいしくないと思われるのはなぜですか。(○はいくつでも)



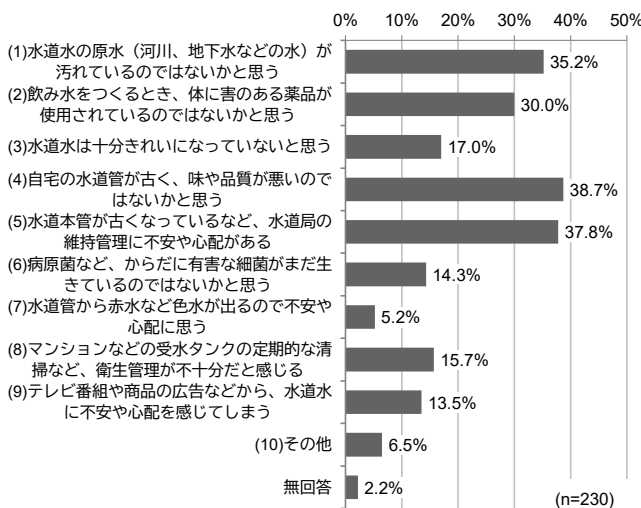
水道水がおいしくないと感じる理由について、「カルキのにおいがするから」が53.9%と最も多く、次いで「水質に不安があり、おいしいと感じられないから」が38.2%、「ペットボトル水など、市販の水を飲み慣れているから」が34.0%となっている。

【問 7】 水道水は飲み水のほか、炊事用として野菜や食器を洗う水など、日々の生活に使用されています。水道水を安心して使用していますか。(○は1つだけ)



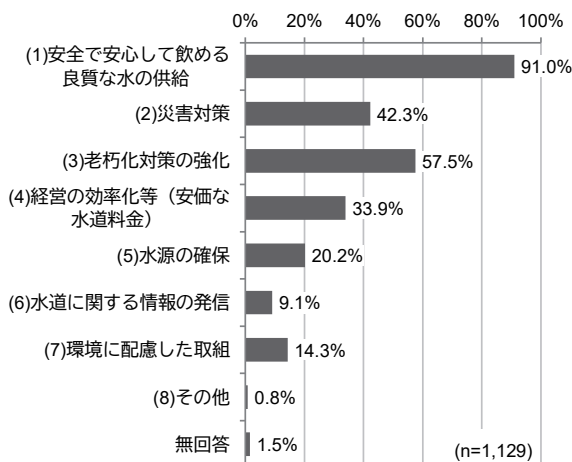
水道水を安心して使用しているかについて、「安心して使用している」が65.8%と最も多く、次いで「心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」が16.9%、「特に意識したことはない」が11.1%となっている。

【問 7 (1)】 問 7 で「2. 心配な点もあるが、どちらかといえば安心して使用している」または「3. 不安に感じている」を選んだ方にお尋ねします。水道水が心配・不安な理由は何ですか。(○はいくつでも)



水道水が心配・不安な理由について、「自宅の水道管が古く、味や品質が悪いのではないかと思います」が38.7%と最も多く、次いで「水道本管が古くなっているなど、水道局の維持管理に不安や心配がある」が37.8%、「水道水の原水（河川、地下水などの水）が汚れているのではないかと思います」が35.2%となっている。

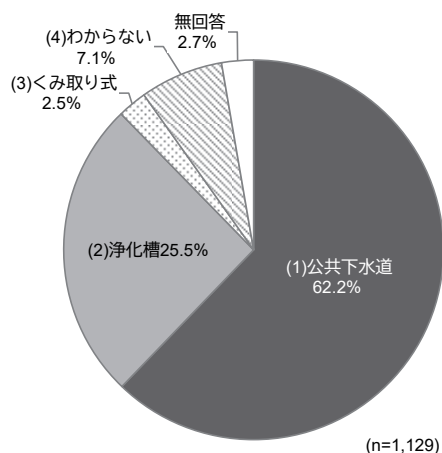
【問 8】 今後の水道事業で優先的に実施すべきものを次の中から3つ選んでください。(○は3つまで)



今後の水道事業で優先的に実施すべきものについて、「安全で安心して飲める良質な水の供給」が91.0%と最も多く、次いで「老朽化対策の強化」が57.5%、「災害対策」が42.3%となっている。

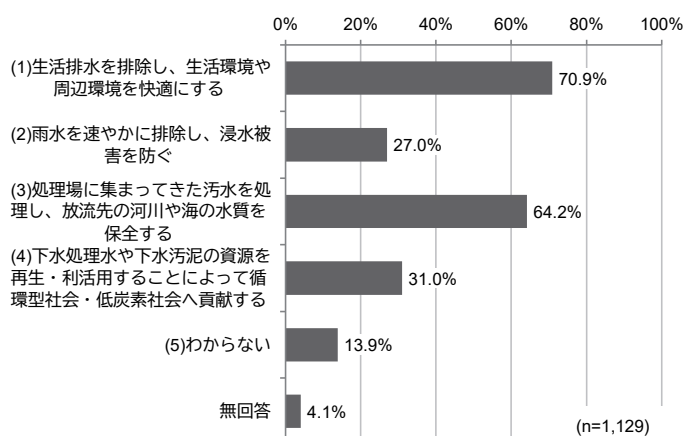
3 下水道について

【問 9】あなたのお住いの汚水処理状況について、当てはまるものに○をつけてください。
(○は1つだけ)



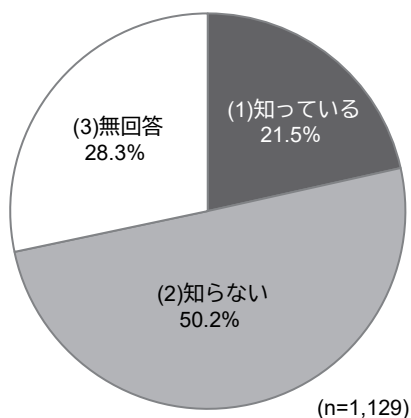
汚水処理状況について、「公共下水道」が62.2%と最も多く、次いで「浄化槽」が25.5%、「わからない」が7.1%となっている。

【問 10】公共下水道の役割にはどのようなものがあるかご存知ですか。当てはまると思われるものに○をつけてください。(○はいくつでも)



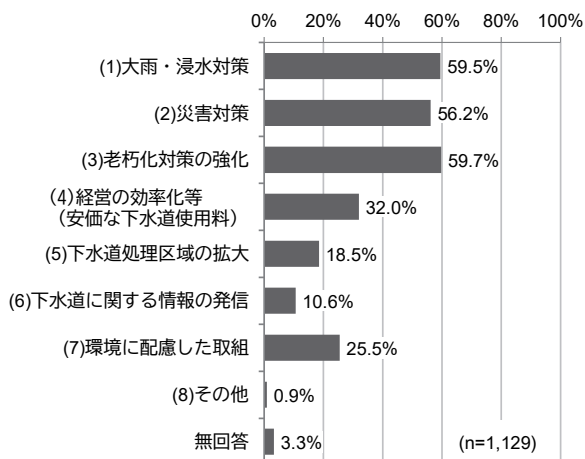
公共下水道の役割について、「生活排水を排除し、生活環境や周辺環境を快適にする」が70.9%と最も多く、次いで「処理場に集まってきた汚水を処理し、放流先の河川や海の水質を保全する」が64.2%、「下水処理水や下水汚泥の資源を再生・利活用することによって循環型社会・低炭素社会へ貢献する」が31.0%となっている。

【問 11】本市の処理場で発生する下水汚泥は、発酵処理して安全な有機質肥料（サツマソイル）として販売していますが、知っていますか。(○は1つだけ)



有機質肥料の販売認知度について、「知っている」が21.5%、「知らない」が50.2%となっている。

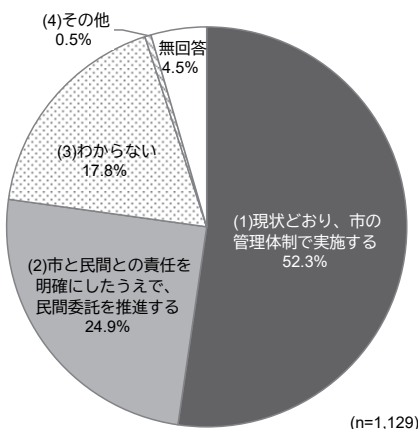
【問 13】 今後の下水道事業で、優先的に実施すべきものを次の中から3つ選んでください。
(○は3つまで)



下水道事業で今後優先すべきことについて、「老朽化対策の強化」が59.7%と最も多く、次いで「大雨・浸水対策」が59.5%、「災害対策」が56.2%となっている。

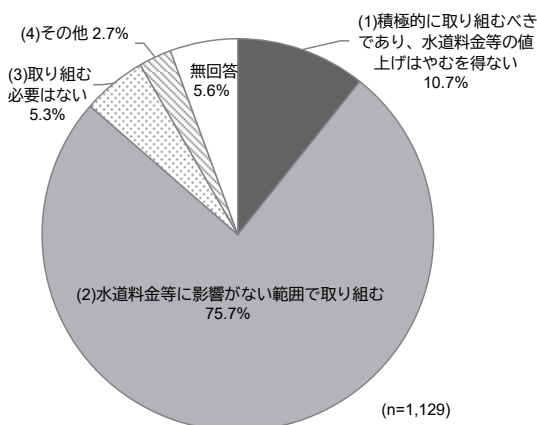
4 水道・下水道共通の項目について

【問 16】 これまで、効率的な経営を行うため、料金関係業務や処理場の運転など民間委託を推進していますが、今後の浄水場や処理場の運営等について、どのように思われますか。
(○は1つだけ)



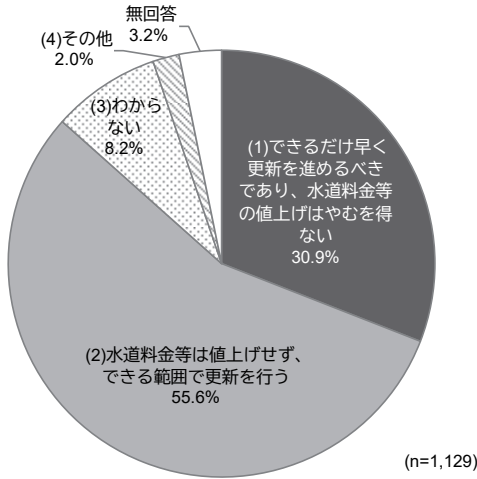
民間委託の推進について、「現状どおり、市の管理体制で実施する」が52.3%と最も多く、次いで「市と民間との責任を明確にしたうえで、民間委託を推進する」が24.9%、「わからない」が17.8%となっている。

【問 17】 環境にやさしい上下水道の取組として、太陽光発電設備などの新エネルギーの導入について、どのように思われますか。(○は1つだけ)



新エネルギーの導入について、「水道料金等に影響がない範囲で取り組む」が75.7%と最も多く、次いで「積極的に取り組むべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない」が10.7%、「取り組む必要はない」が5.3%となっている。

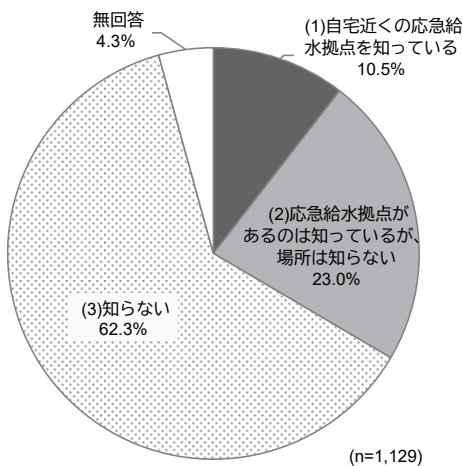
【問 19】老朽化した施設（水道管、汚水管、浄水場や処理場等）の更新は、水道料金等への影響が出ないように施設の延命化や工事費の縮減等を図りながら、計画的に行っています。しかし、今後、老朽化した施設は増加する見込みであり、管破損や施設の故障による断水などを防ぐため、多額の費用が必要であると考えています。今後どのように施設の更新に取り組んで行くべきと思われますか。（○は1つだけ）



老朽化施設更新に対する取組について、「水道料金等は値上げせず、できる範囲で更新を行う」が55.6%と最も多く、次いで「できるだけ早く更新を進めるべきであり、水道料金等の値上げはやむを得ない」が30.9%、「わからない」が8.2%となっている。

5 災害について

【問 20】地震や風水害などの災害のときに、市民の皆さんへ飲料水を届けるため、水道施設や公共施設等の91箇所が応急給水拠点として設定されていることを知っていましたか。（○は1つだけ）。

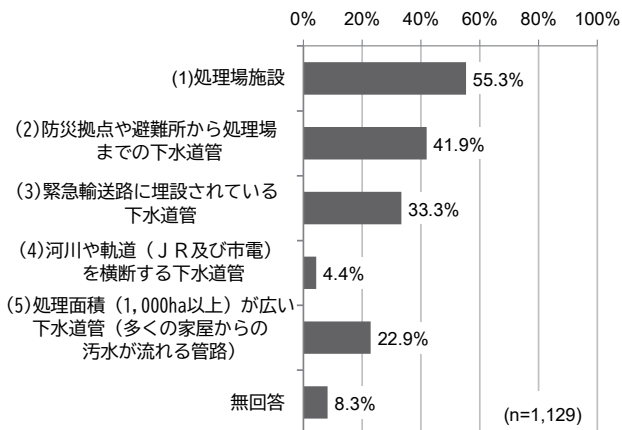


応急給水拠点の認知度について、「知らない」が62.3%と最も多く、次いで「応急給水拠点があるのは知っているが、場所は知らない」が23.0%、「自宅近くの応急給水拠点を知っている」が10.5%となっている。

〈応急給水拠点に設置している看板〉

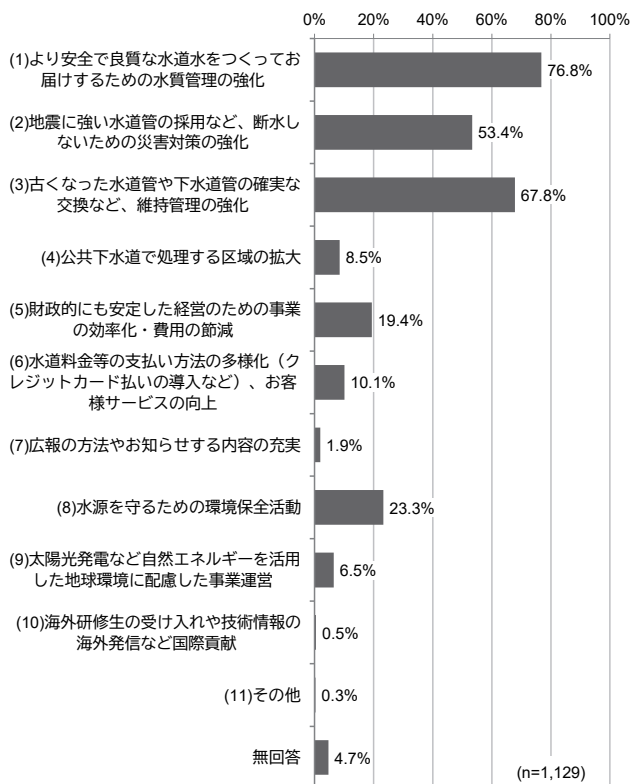


【問 22】大規模な地震といった災害時において、下水道施設の中で重要と思うものを次の中から2つ選んでください。(○は2つまで)



災害時において、下水道施設の中で重要と思うものについて、「処理場施設」が55.3%と最も多く、次いで「防災拠点や避難所から処理場までの下水道管」が41.9%、「緊急輸送路に埋設されている下水道管」が33.3%となっている。

【問 25】水道局は、今後どのようなことに力を入れるべきだと思いますか。次の中から3つまで選んで番号に○をつけてください。(○は3つまで)



水道局は、今後どのようなことに力を入れるべきかについては、「より安全で良質な水道水をつくってお届けするための水質管理の強化」が76.8%と最も多く、次いで「古くなった水道管や下水道管の確実な交換など、維持管理の強化」が67.8%、「地震に強い水道管の採用など、断水しないための災害対策の強化」が53.4%となっている。

水道・下水道に関するお客さま意識調査（概要版）

鹿児島市水道局

〒890-8585 鹿児島市鴨池新町1番10号

TEL (099) 257-7111 FAX (099) 252-6728

ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/suidou/index.html>

※本概要版では一般契約者の調査結果（抜粋）を掲載しています。大口契約者の調査結果等についてはホームページ掲載の報告書本編をご確認ください。