

上下水道事業アンケート調査結果

I. アンケート調査概要

1. アンケートの目的

本アンケートは水道・下水道の使用者の意識や使用状況を把握し、今後の上下水道事業の経営健全化、事業推進等の参考資料として活用することを目的に実施しました。

2. アンケート対象

舞鶴市在住の方（広報誌やメール配信での周知）

3. 調査期間

(1) 水道事業：令和3年 7月1日（木）～ 7月31日（土）

(2) 下水道事業：令和3年11月1日（月）～11月30日（火）

4. 調査方法

WEBによる回答

5. 回収結果（有効回答数）

水道事業：419人

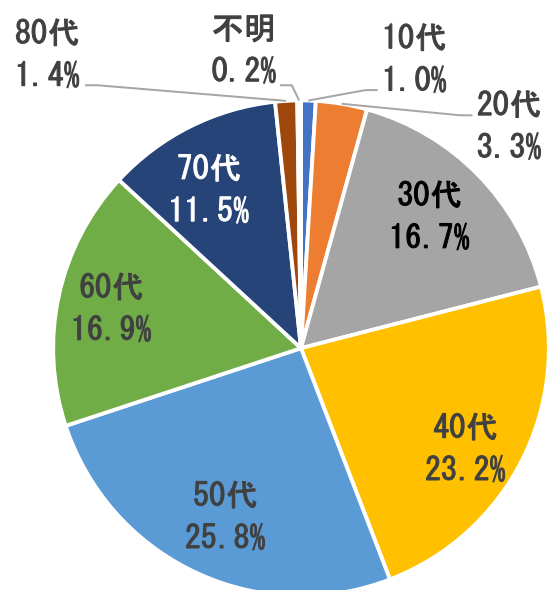
下水道事業：436人

II. アンケート調査結果

1. 水道事業アンケート結果

(1) 回答者属性

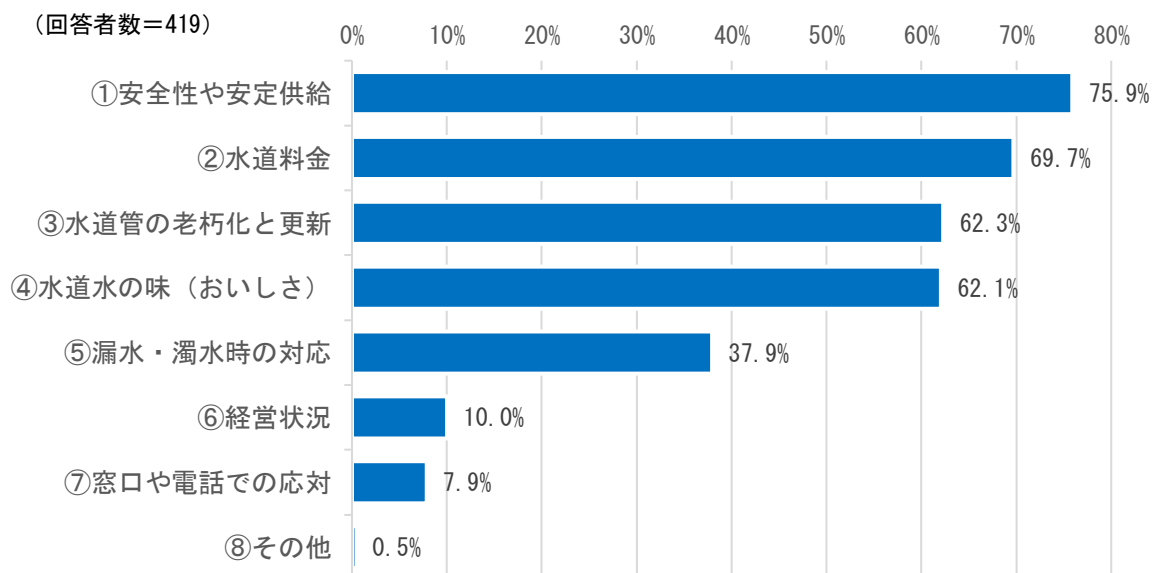
年齢	人数	割合
10歳代	4人	1.0%
20歳代	14人	3.3%
30歳代	70人	16.7%
40歳代	97人	23.2%
50歳代	108人	25.8%
60歳代	71人	16.9%
70歳代	48人	11.5%
80歳代	6人	1.4%
不明	1人	0.2%
計	419人	100.0%



(2) 関心がある事項

問1. 水道事業の取り組みで、あなたが関心がある事項は何ですか。(複数回答)

水道事業の取り組みの中で一番関心が高かったのは、「安全性や安定供給」で全体の75.9%、次に「水道料金」が69.7%となりました。



【年齢別】

- ・「安全性や安定供給」については、20代以下では多世代よりも関心が低い一方、70代以上では高い関心があることを示しています。
- ・「水道料金」については、20代以下で関心が高く、70代以上では、他世代よりも関心が低くなっています。
- ・「水道水の味(おいしさ)」については、年齢が下がるにつれ割合が低くなる傾向がみられます。

区分	回答者数(件)	①供給安全性や安定	②水道料金	③水道管の老朽化と更新	④水道水の味(おいしさ)	⑤漏水・濁水時の対応	⑥経営状況	⑦窓口や電話での対応
20代以下	18	61.0%	89.0%	50.0%	56.0%	43.9%	0.0%	0.0%
30代	70	78.6%	67.1%	64.3%	57.1%	41.4%	5.7%	5.7%
40代	97	75.3%	74.2%	62.9%	57.7%	40.2%	17.5%	10.3%
50代	108	76.9%	70.4%	60.2%	68.5%	36.1%	7.4%	7.4%
60代	71	73.2%	69.0%	64.8%	62.0%	31.0%	7.0%	9.9%
70代以上	54	80.0%	57.0%	62.7%	65.0%	39.0%	13.0%	6.0%

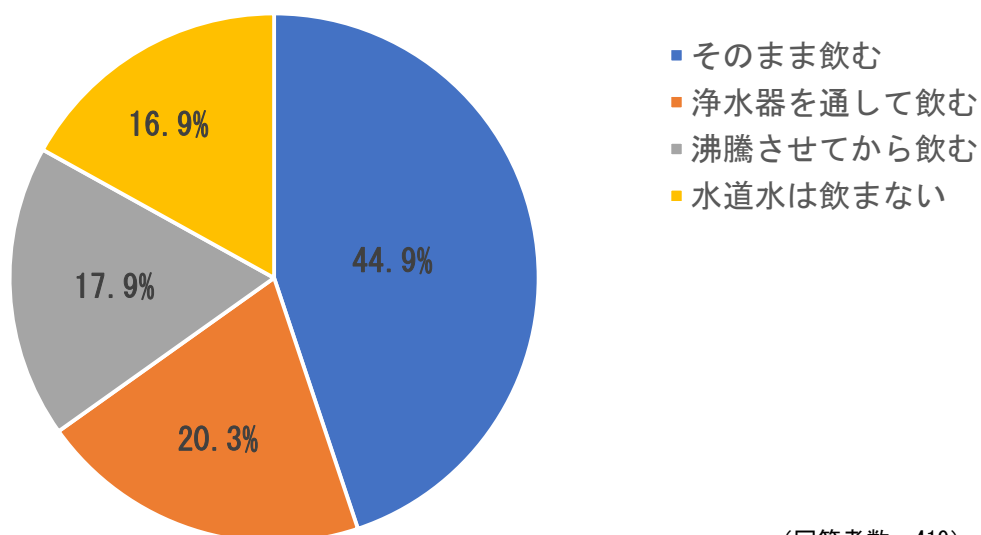
(3) 水道水の飲み方

問2. 舞鶴市の水道水をどのように飲みますか。

問3. そのまま飲まない(まったく飲まない)理由は何ですか。(複数回答)

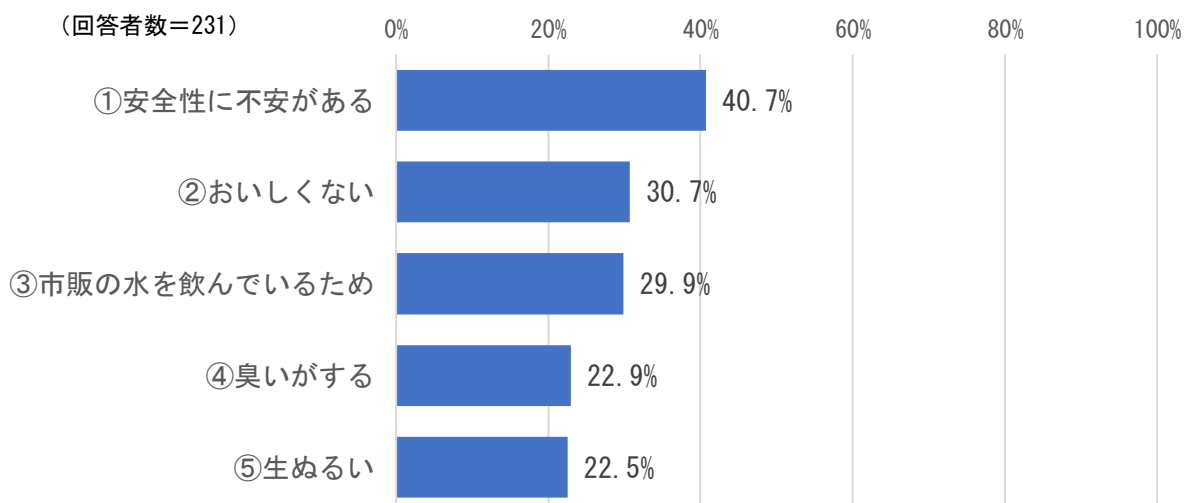
- ・水道水の飲み方については、「そのまま飲む」が44.9%、「浄水器を通して飲む」が20.3%、「沸騰させてから飲む」が17.9%となり、「水道水を飲む」という回答は全体の83.1%となり、「飲まない」と回答した人は16.9%となりました。
- ・「そのまま飲まない(まったく飲まない)」理由については、「安全性に不安がある」が最も高く40.7%、次いで「おいしくない」が30.7%となりました。

<水道水の飲み方>



(回答者数=419)

<そのまま飲まない理由>

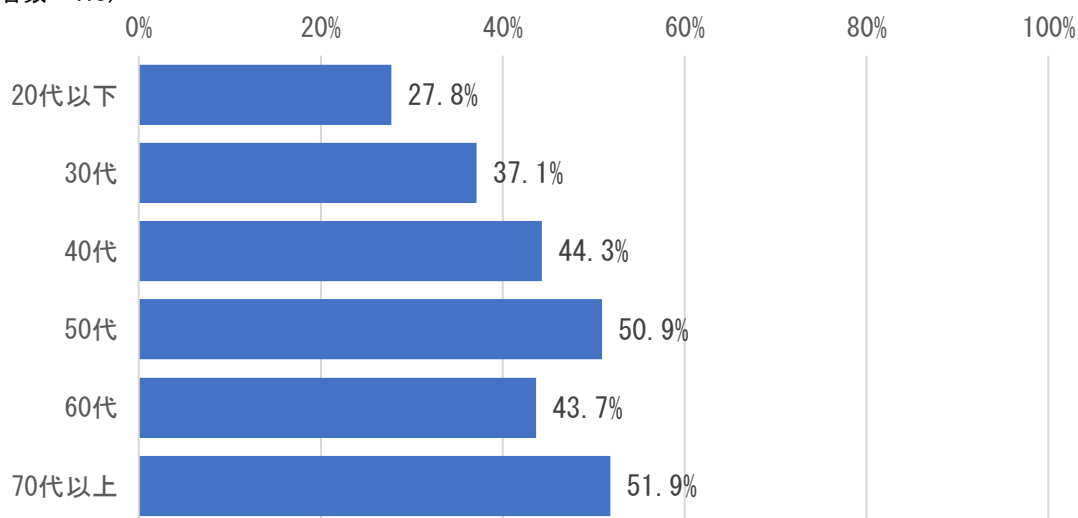


【年齢別】

- ・年齢別では、40代以上の約半数が「そのまま飲む」と回答、30代及び20代以下では「そのまま飲む」という回答は4割以下となりました。
- ・「そのまま飲まない（全く飲まない）」という回答のうち、70代以上では「臭いがする」の割合が高く、50代では「おいしくない」、20代以下では「市販の水を飲んでいるため」という回答の割合が高くなっています。

＜水道水をそのまま飲む割合（年齢別）＞

（回答者数=418）



＜水道水をそのまま飲まない（全く飲まない）理由（年齢別）＞

区分	回答者数（件）		そのまま飲まない理由（年齢別割合）				
	「そのまま飲む」	以外「そのまま飲む」	① ある 安全性 に不安 が	② おい しく ない	③ で いる ため 市販 の水 を飲 ん	④ 臭 い が す る	⑤ 生 ぬ る い
20代以下	5	13	46.2%	15.4%	46.2%	23.1%	30.8%
30代	26	44	50.0%	27.3%	40.9%	29.5%	9.1%
40代	43	54	53.7%	27.8%	29.6%	22.2%	22.2%
50代	55	53	34.0%	39.6%	26.4%	15.1%	28.3%
60代	31	40	37.5%	35.0%	30.0%	20.0%	25.0%
70代以上	28	26	15.4%	26.9%	11.5%	34.6%	26.9%

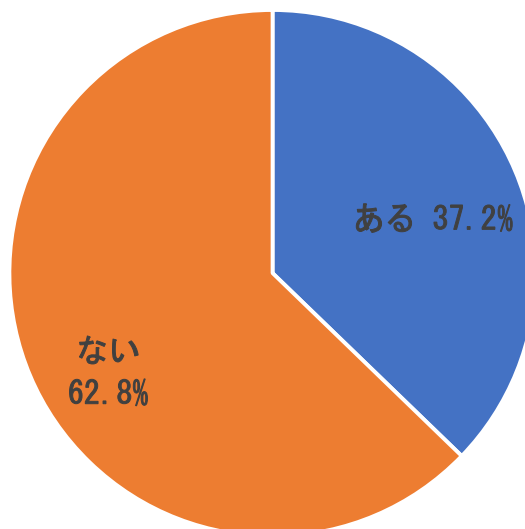
(4) 濁り水について

問4. 最近10年以内に水道水が濁ったことがありますか。

問5. 濁った場合どうされましたか。(複数回答)

- ・最近10年間で「水道水が濁ったことがある」は、37.2%であり、62.8%が「濁ったことがない」と回答しています。
- ・濁った場合の対応としては、75.6%が「水道水を出し続けた」と回答。「市役所へ電話した」と「そのまま利用した」が15.4%でした。

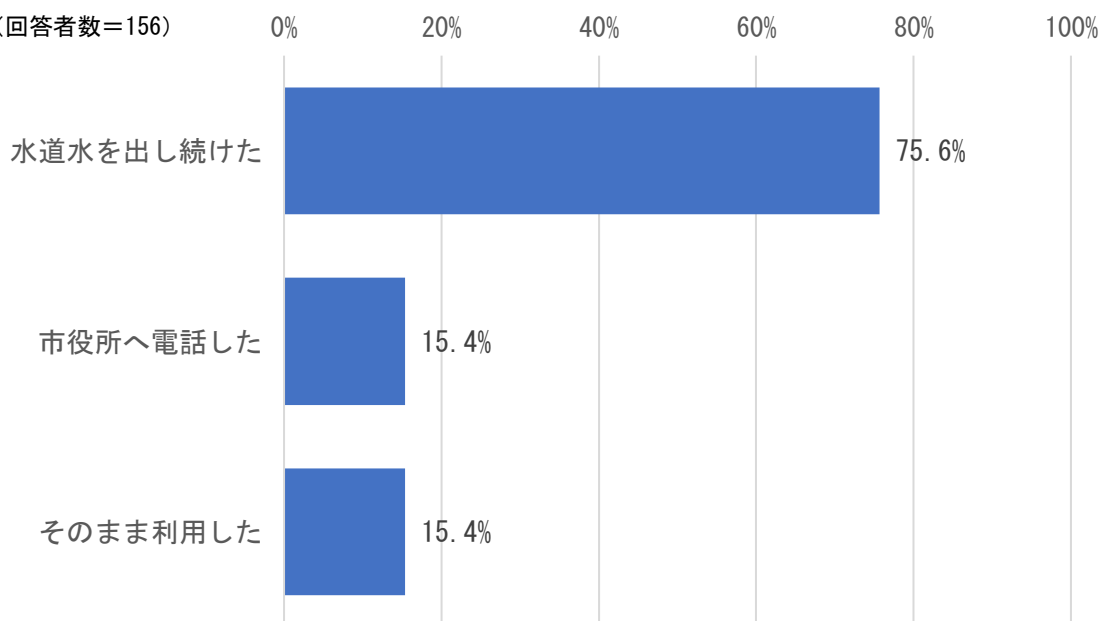
<濁った経験の有無>



(回答者数=419)

<濁った場合の対応>

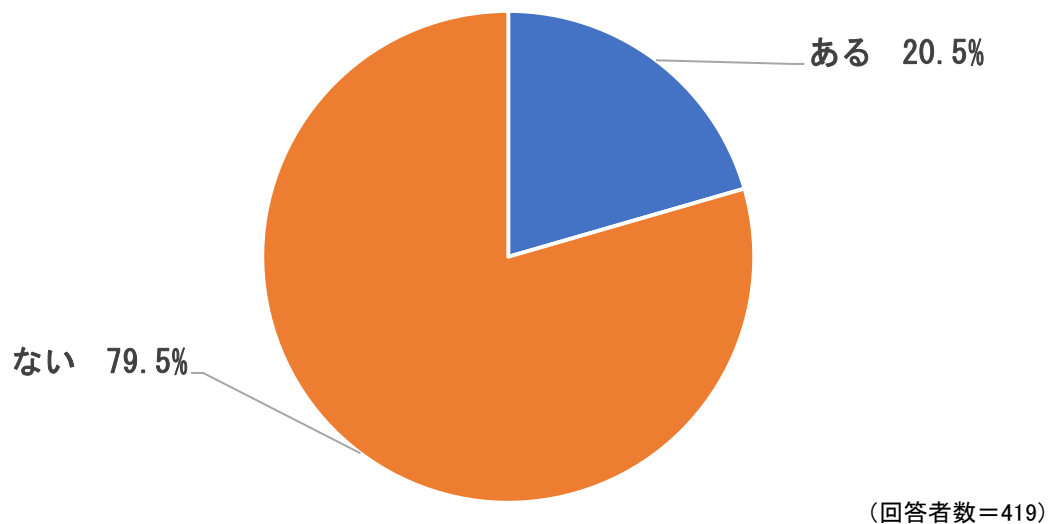
(回答者数=156)



(5) お客様対応状況

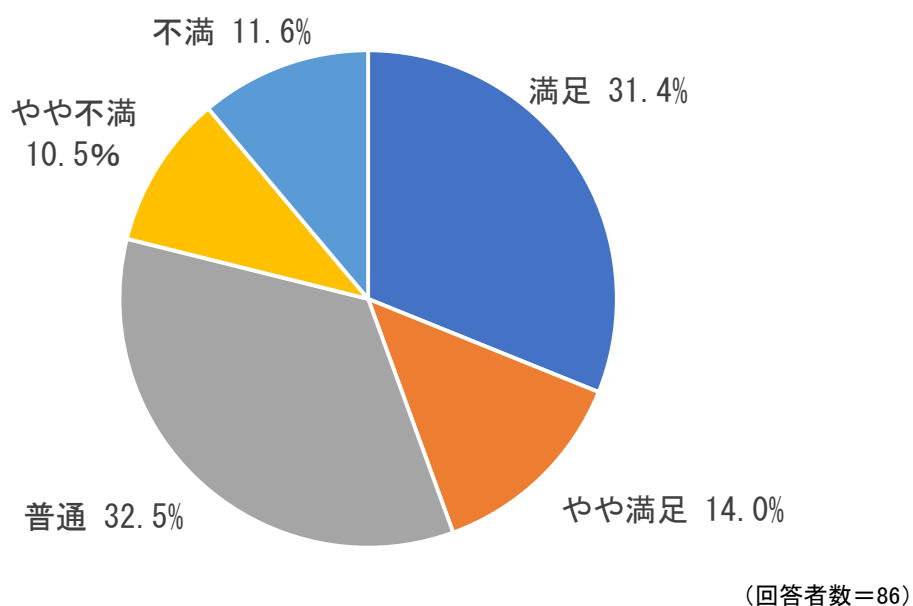
問6. 最近10年以内に水道に関する窓口にお越しになったり、電話連絡をされたことがありますか。

お客様対応については、79.5%が「窓口へ行ったことはなく、電話連絡もしたことがない」と回答しています。



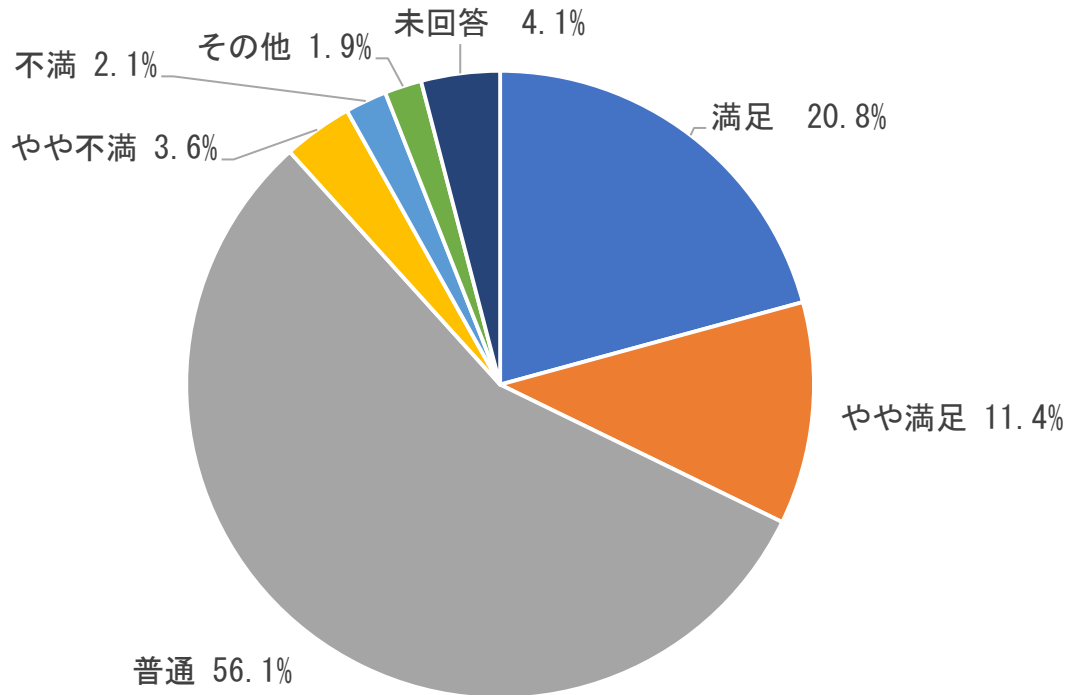
問7. 「ある」と回答された方、その際の対応はどうでしたか。

電話や窓口対応時の満足度については、31.4%が「満足」と回答、「不満」という回答は、11.6%でした。



問 8. 水道工事の際には、交通規制や断水作業を伴いますが、その際の対応はどうでしたか。

水道工事の際の対応については、「普通」の回答が 56.1%と最も多く、次いで 20.8%が「満足」と回答。「不満」という回答は 1.9%となっています。



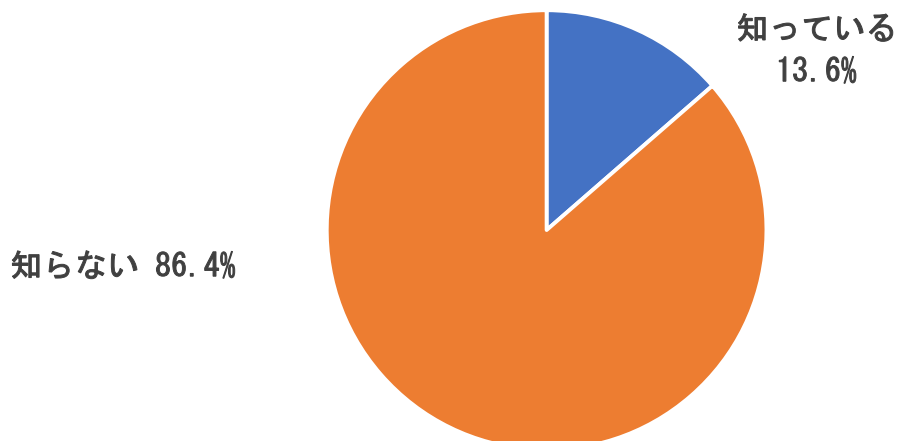
(回答者数=419)

(6) 料金及び経営について

問 10. 舞鶴市の水道料金は、京都府北部 5 市 2 町で最も安いことをご存じですか。

※ 京都府北部 5 市 2 町とは、舞鶴市・福知山市・綾部市・宮津市・京丹後市・与謝野町・伊根町です。

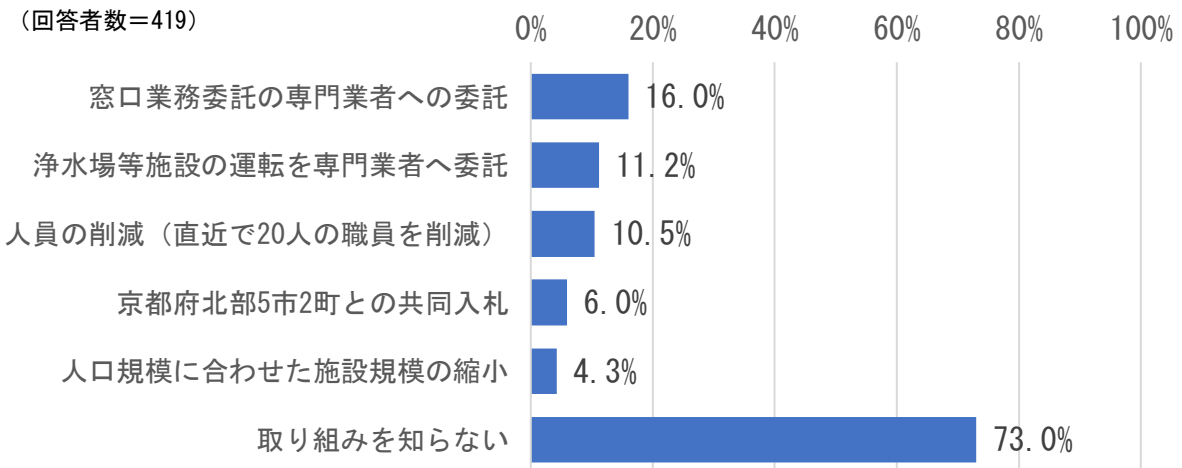
令和 3 年 4 月 1 日現在の舞鶴市の水道料金は、3,069 円/月 (20 m³) と京都府北部 5 市 2 町で最も安い料金ですが、「安いことを知っている」と答えた人の割合は全体の 13.6%です。



(回答者数=419)

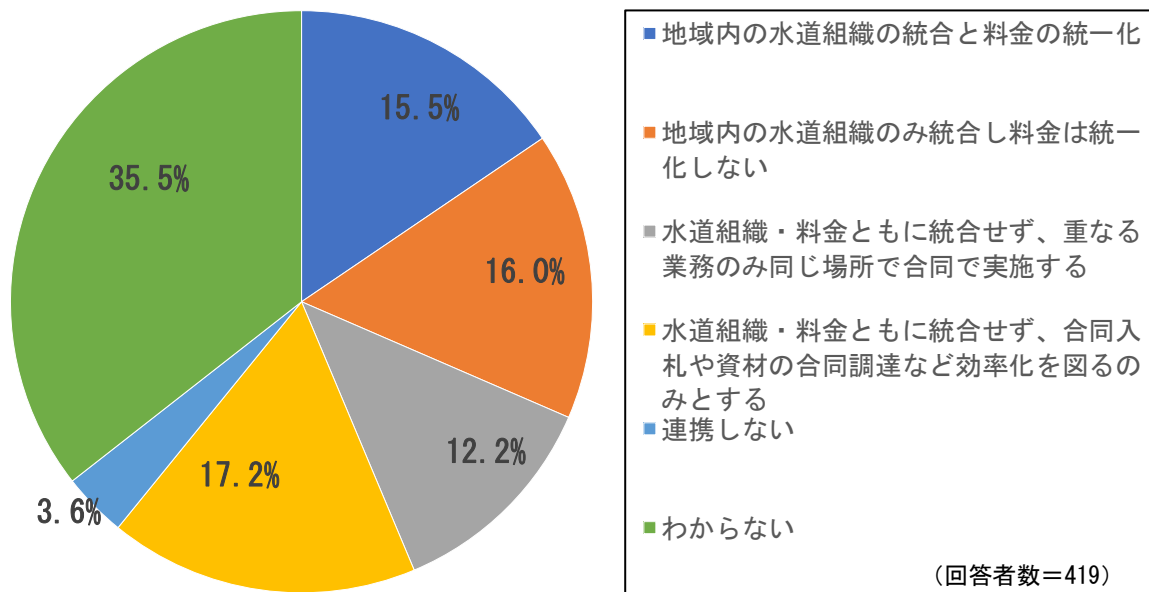
問 1 1. 舞鶴市では安い水道料金を維持するため、経営改革を進めていますが、以下の取り組みで知っているものはどれですか。（複数回答）

- ・舞鶴市では将来に渡って安定した上下水道を提供するため、様々な経営改革を実施していますが、73.0%が「知らない」と回答しています。
- ・知っている取り組みについては、「窓口業務の専門業者への委託」が16.0%、「浄水場施設の専門業者への委託」が11.2%となっています。



問 1 2. 舞鶴市では効率化のため京都府北部5市2町との連携を進めていますが、その方向性で最も望ましいのはどれですか。

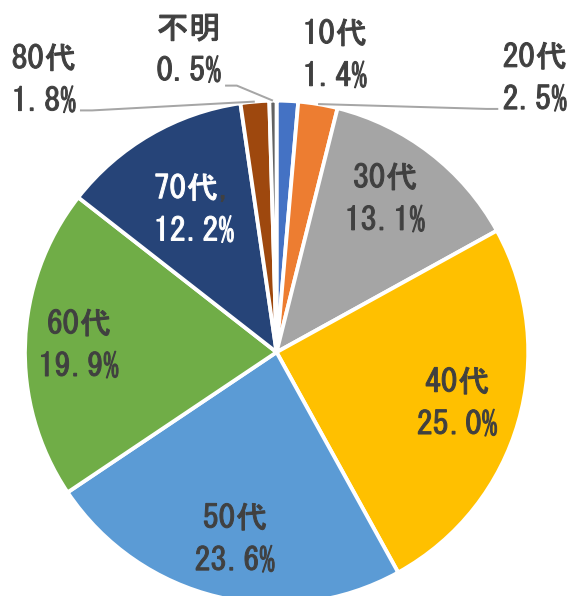
京都府北部5市2町との連携については、「わからない」が35.5%と一番多く、次に「水道組織・料金ともに統合せず、合同入札や資材の合同調達など効率化を図るのみとする」が17.2%、全体の3.6%が「連携しない」と回答しています。



2. 下水道事業アンケート結果

(1) 回答者属性

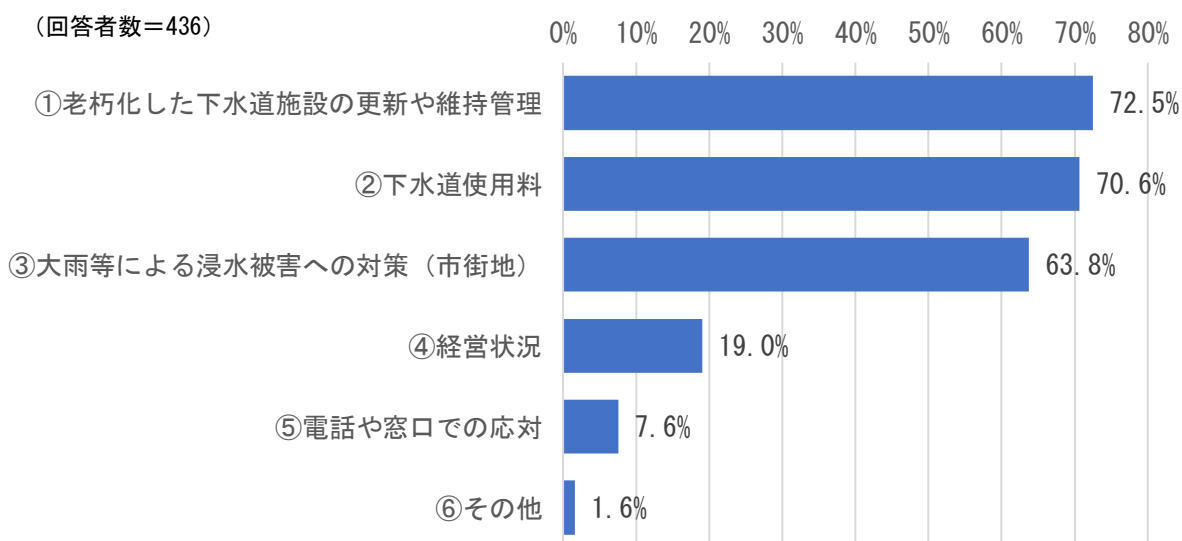
年齢	人数	割合
10歳台	6人	1.4%
20歳台	11人	2.5%
30歳台	57人	13.1%
40歳台	109人	25.0%
50歳台	103人	23.6%
60歳台	87人	19.9%
70歳台	53人	12.2%
80歳台	8人	1.8%
不明	2人	0.5%
計	436人	100.0%



(2) 関心がある事項

問4. 下水道事業の取り組みであなたが関心がある事項は何ですか。(複数回答)

下水道事業の取り組みの中で一番関心が高かったのは、「老朽化した下水道施設の更新や維持管理」で全体の72.5%、次に「下水道使用料」が70.6%、以下「大雨等による浸水被害への対策（市街地）」63.8%となりました。



【年齢別】

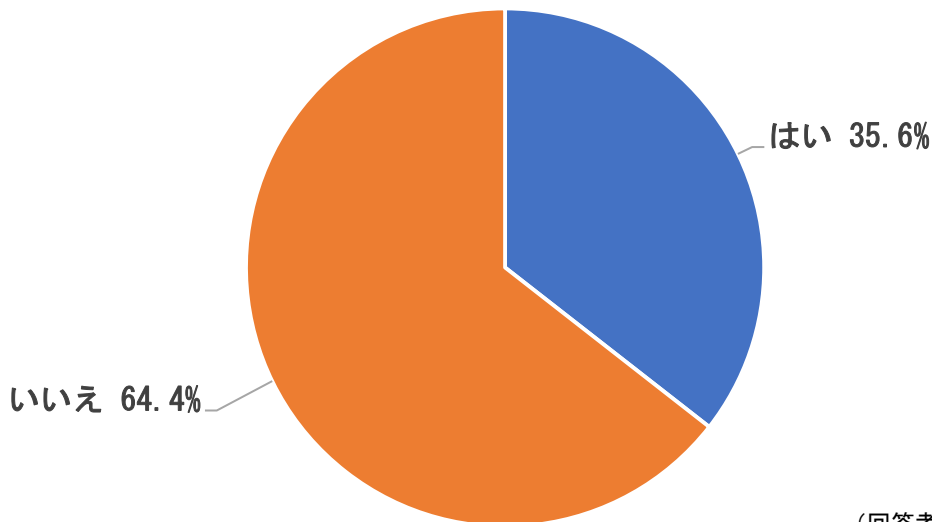
「大雨等による浸水被害への対策（市街地）」が年齢が低くなるほど関心が高くなる傾向がみられ、逆に「経営状況」については、年齢が高くなるほど関心も高くなる傾向がみられます。

区分	回答者数 (件)	設① の老 更朽 新化 やし 維た 持下 管水 道施	② 下 水 道 使 用 料	害③ へ大 雨等 の対 策に よる 浸水 被	④ 電 話 や 窓 口 で の 応 対	⑤ 経 営 状 況
20代以下	17	70.6%	70.6%	76.5%	17.6%	11.8%
30代	57	73.7%	70.2%	68.4%	1.8%	17.5%
40代	109	70.6%	67.9%	67.0%	6.4%	19.3%
50代	103	75.7%	68.9%	65.0%	9.7%	21.4%
60代	87	66.7%	75.9%	63.2%	8.0%	14.9%
70代以上	61	77.0%	72.1%	47.5%	8.2%	24.6%

（3）マンホールカードについて

問1. 水洗化50周年を記念して、新しく東西市街地に田辺城と赤れんが倉庫をデザインしたマンホール蓋が設置されたことを知っていますか。

「知っている」との回答は全体の35.6%で、「知らない」が64.4%でした。

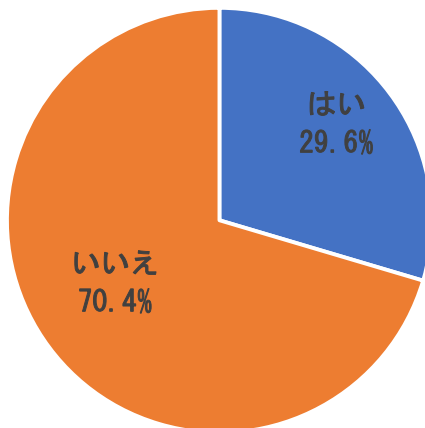


問2. マンホールカードを知っていますか。

問3. 知っているとは回答された方、マンホールカードをもらったことがありますか。

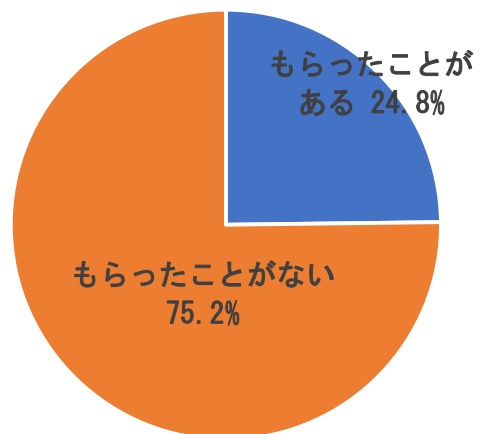
- ・令和元年に作成した舞鶴市のマンホールカードは、3種類あり、市内観光施設で無料配布を行っていますが、70.4%が「知らない」と回答しています。
- ・マンホールカードを知っている人のうち、「カードをもらったことがある」という回答は24.8%でした。

<認知度>



(回答者数=436)

<受取有無>



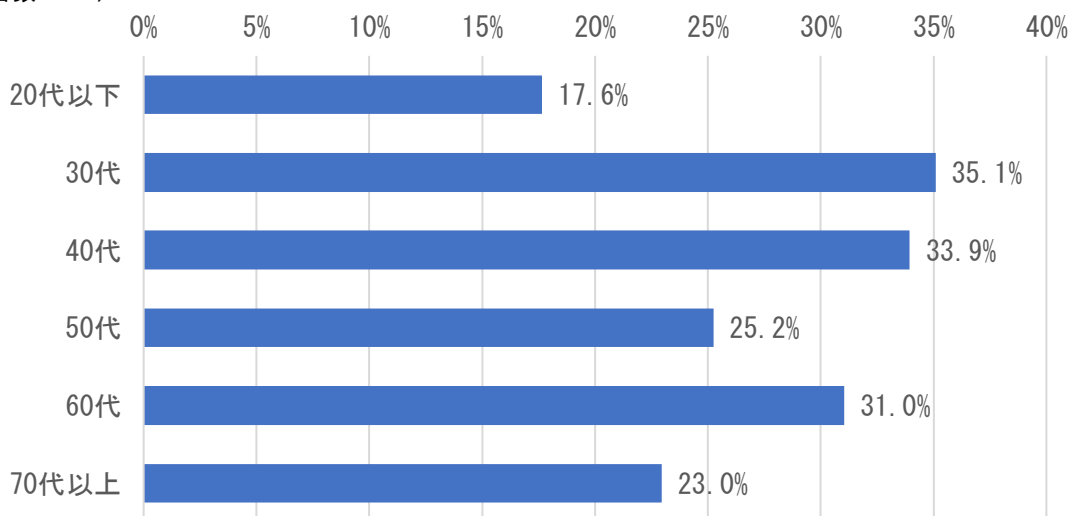
(回答者数=129)

【年齢別】

「知っている」という回答は20代以下及び70代以上では約2割であり、他の年代に比べ低い割合となっています。

<マンホールカードを知っている人の割合（年齢別）>

(回答者数=434)



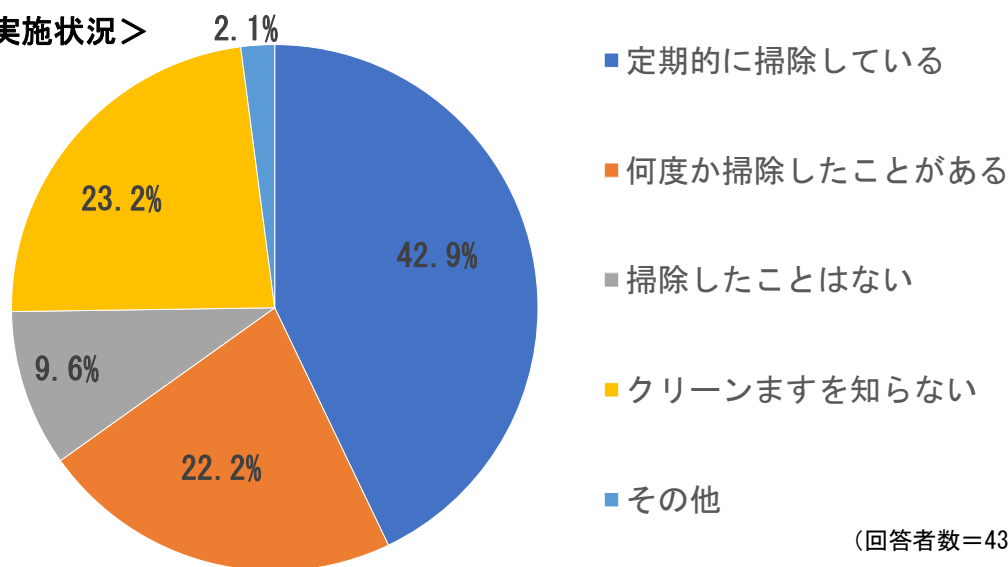
(4) クリーンますについて

問5. クリーンますを掃除していますか。

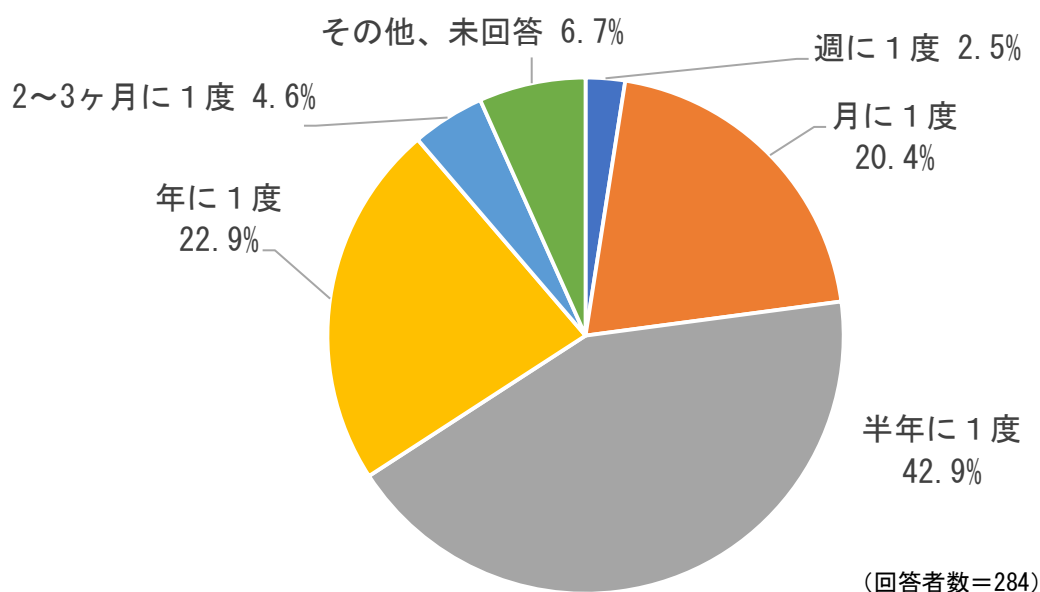
問6. している、したことがあると回答された方、どのくらいの頻度で掃除していますか。

- ・各家庭に設置されているクリーンますについては、定期的に掃除しないと油や汚れが固まって排水が流れにくくなるなど、定期的な掃除が大事ですが、65.1%が「掃除したことがある」と回答（「定期的に掃除」が42.9%、「何度か掃除」が22.2%）し、「掃除したことはない」という回答は9.6%でした。
- ・掃除の頻度は、「半年に1度」の割合が42.9%、次に「年に1度」が22.9%でした。

<掃除実施状況>



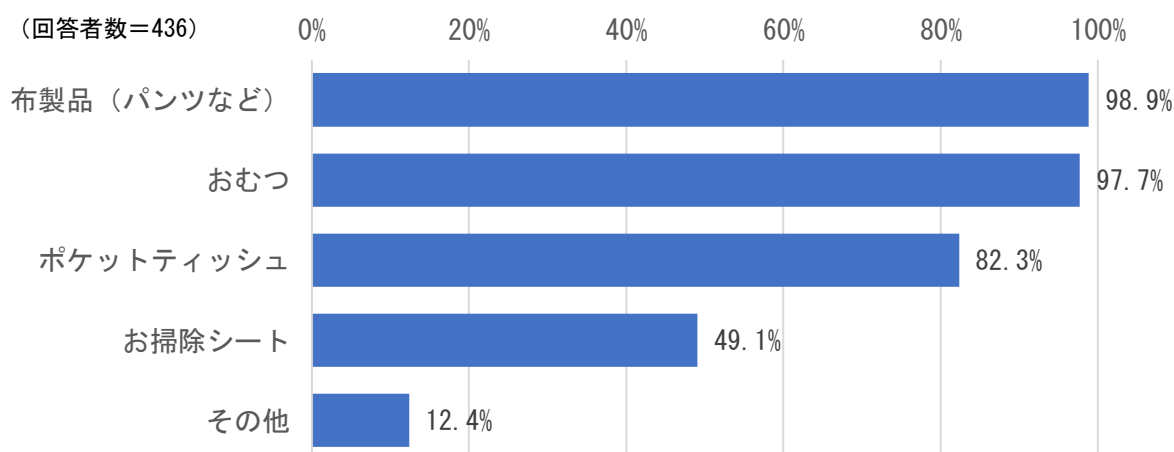
<掃除頻度>



(5) 流してはいけないもの

問7. トイレに流してはいけないものは以下のどれだと思いますか。(複数回答)

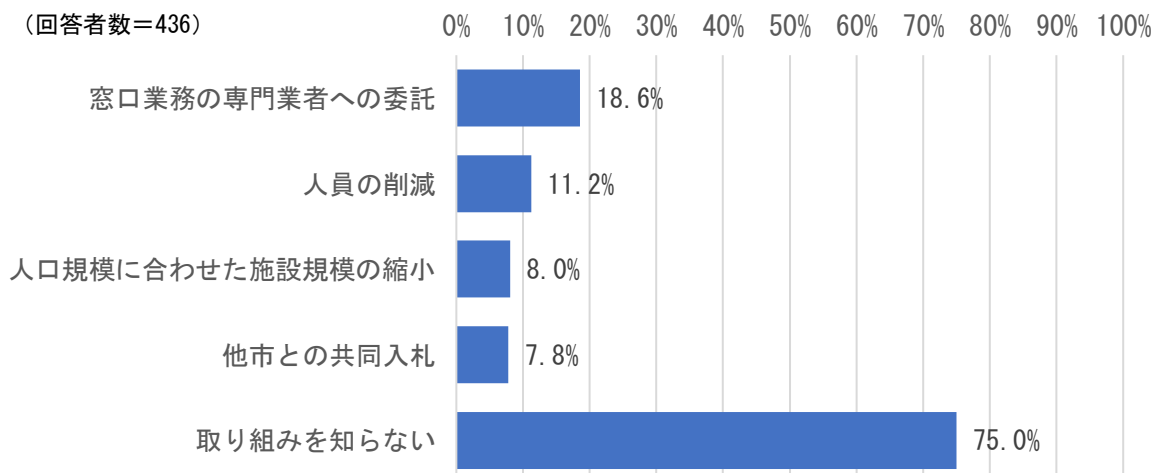
- ・トイレに流してはいけないものについては、「布製品（パンツなど）」が全体の98.9%、「おむつ」が97.7%、「ポケットティッシュ」82.3%、「お掃除シート」49.1%でした。
- ・流してはいけないものについては、一定みなさんの理解が進んでいるようですがお掃除シートについては、トイレに流せるという表示があってもトイレを詰まらせる原因になることも多く、注意が必要です。



(6) 経営状況

問8. 舞鶴市の下水道事業で経営維持のために行っている取り組みを知っていますか。知っている取り組みを教えてください。(複数回答)

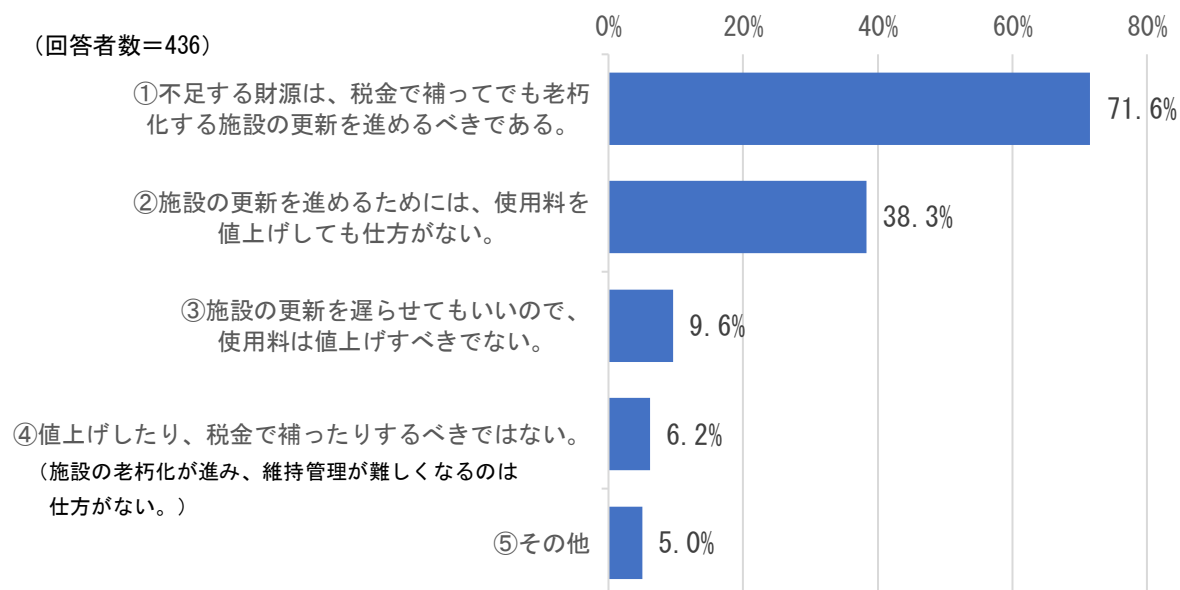
- ・舞鶴市では将来にわたって安定した上下水道を提供するために、さまざまな経営改革を進めていますが、75.0%が「知らない」と回答しています。
- ・知っている取り組みは、「窓口業務の専門業者への委託」が18.6%、「人員の削減」が11.2%となっています。



(7) 下水道施設の老朽更新について

問9. これからは老朽化する下水道施設を計画的に更新する必要がありますが、施設の更新や使用料について、あなたのお考えをお聞かせください。(複数回答)

老朽施設の計画的な更新とその財源については、「不足する財源は、税金で補ってでも老朽化する施設の更新を進めるべきである」という回答が71.6%となり、次に、「施設の更新を進めるためには、使用料を値上げしても仕方がない」という回答が38.3%となりました。



【年齢別】

年齢別では、②が70代以上で高い割合となり、③と④については、年齢が低くなるほど高い割合を示す傾向がみられます。

区分	回答者数(件)	①不足する財源は、税金で補ってでも老朽化する施設の更新を進めるべき	②施設の使用料を値上げしても仕方がない	③施設の更新を遅らせてもいいので、使用料は値上げすべきでない	④値上げしたり、税金で補ったりするべきではない(施設の老朽化が進み、維持管理が難しくなるのは仕方がない)
20代以下	17	76.5%	29.4%	23.5%	11.8%
30代	57	59.6%	31.6%	12.3%	10.5%
40代	109	76.1%	36.7%	10.1%	5.5%
50代	103	70.9%	38.8%	10.7%	5.8%
60代	87	71.3%	35.6%	8.0%	5.7%
70代以上	61	75.4%	54.1%	3.3%	1.6%