

鳥取の水道に関する意識調査(アンケート)の結果について

- 1 鳥取の水道に関する意識調査(アンケート)の結果について(概要)資料1
 - ・アンケート回答集計① 単純統計・単回答分・問1～8資料 1-1
 - ・アンケート回答集計② 単純統計・単回答分・問 10～17 の3資料 1-2
 - ・アンケート回答集計③ 単純統計・単回答分・問 17 の4～24資料 1-3
 - ・アンケート回答集計④ 単純統計・単回答分・問 25～26資料 1-4
 - ・アンケート回答集計⑤ 単純統計・複数回答分・問9,13,15,20,27,28資料 1-5
 - ・アンケート回答集計⑥ 問 22 の属性別構成比率比較グラフ(年齢別・性別・職業別)
.....資料 1-6
 - ・アンケート回答集計⑦ 問 24 の属性別構成比率比較グラフ(年齢別・性別・職業別)
.....資料 1-7
 - ・アンケート回答集計⑧ 問 22 と問 24 の関係について資料 1-8

鳥取の水道に関する意識調査(アンケート)の結果について(概要)

資料 1

- 1 調査対象及び調査期間 鳥取市上水道区域内(鳥取・国府・河原・青谷)の水道使用者 1,000 人(無作為抽出)。
平成 28 年 8 月 30 日(火)(発送)～9 月 30 日(金)(締切)
- 2 調査方法及び回収状況 郵送配布及び郵送回収で、回収(回答)総数 **584 人(回答率約 58%)**
- 3 調査内容及び集計結果 **別紙資料 1-1～1-8 参照**

4 回答状況(概要)

(1)回答者に関する調査

- ・約 6 割が 60 歳以上(問1)
- ・6 割以上が男性(問2)
- ・3 割以上が会社員又は公務員(問3)

(2)水道の利用状況に関する調査

- ・使用水量(2 か月)は、約 6 割が 21～80 m³(問7)
- ・何らかの節水対策をしているか(問8)については、7 割以上が「節水を心がけている」と回答。
- ・水の飲み方(問 10)については、全体の約 8 割が「沸かして飲む」又は「そのまま飲む」と回答。「浄水器を通して飲む」を含めると 9 割以上。「水道水を飲まない」は 5%。
- ・浴槽に水をためて入浴する日数が 1 週間当たり何日か(問 11)については、全体の 6 割強が「毎日」又は「5～6 日くらい」と回答。

(3)水道サービスに関する調査

- ・水の安全性(問 12)やおいしさ(問 14)については、全体の8割以上が「安心又はおおむね安心」、「満足又はおおむね満足」と回答。
- ・水道局への問合せに対する印象(問 17)については、回答者(全体の約2割)のうち、8割以上が「普通」以上(良い、おおむね良い、普通)と回答。

(4)水道施設整備と水道料金に関する調査

- ・水道料金で事業運営していること(問 18)については、約7割が「知っている」と回答。
- ・水道料金の高い又は安い(問 19)については「適切」又は「やや高い」が4割ずつ。その理由(問 20)については「なんとなくそう思う」が3割以上。
- ・応急給水拠点の場所(問 21)については、9割以上が「知らない」と回答。
- ・災害対策のための料金値上げ(問 22)については、約半数が「料金にあまり影響が出ない範囲で整備すべき」と回答(※1)。「値上げしない方がよい」は13%。
- ・料金の改定(問 24)については、約半数が「より適正な料金を検討すべきだが、一般家庭にある程度の配慮が必要」と回答(※2)。「より適正な料金を検討すべき」の回答者を含めると約65%。
- ・メーター計量の頻度(問 25)については、約7割が「現行のまま(2か月に1回)でよい」と回答。
- ・水道料金のクレジット決済(問 26)については、約6割が「利用しない」と回答。

(※1,2)年齢別、性別、職業別で集計したところ、いずれも単純統計における総数に対する比率とほぼ同様の傾向が見られた。

(別紙資料 1-6,1-7 参照)

なお、問 22 と問 24 との関係については、問 22 で「水道料金にあまり影響が出ない範囲内で施設整備・災害対策を進めるべき」と回答し、かつ問 24 で「より適正な料金を検討すべきだが、一般家庭にある程度の配慮が必要」(以下、「一般家庭に配慮を」という)と回答した方が約3割と最も多く、次いで、問 22 で「水道料金を段階的に上げて、施設整備・災害対策を徐々に進めるべき」と回答し、かつ問 24 で「一般家庭に配慮を」と回答した方が約1割であったことから、災害対策と料金値上げの関係に一定の理解を示しつつも家計への負担をできるだけ抑えるよう求める傾向があると思われる(資料 1-8 「アンケート回答集計⑧ 問 22 と問 24 の関係について」参照)。

(5) 広報・情報提供に関する調査

- ・水道に関する情報の入手方法(問 27)については、約 8 割が「とっとり市報」と回答。「水道局だより」や「計量のお知らせ」は 4 割前後。ホームページは約 3 %。
- ・水道に関して知りたい情報(問 28)については、「水道の水質について」及び「断水・濁水の緊急情報」が 5 割前後(2 割以上がどちらも回答)

(6) その他意見・要望(記述回答)

【肯定的な意見】

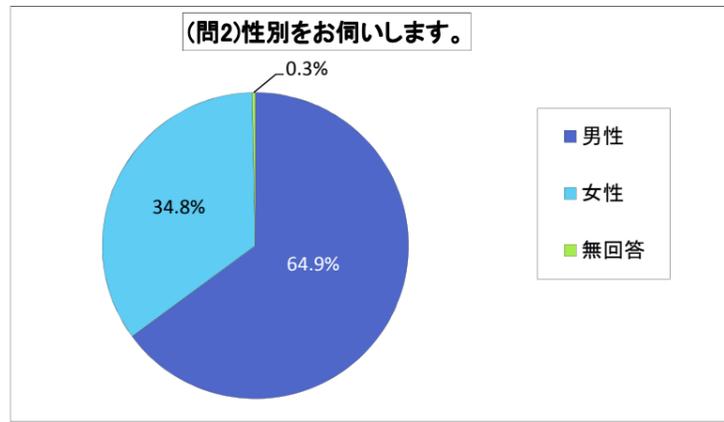
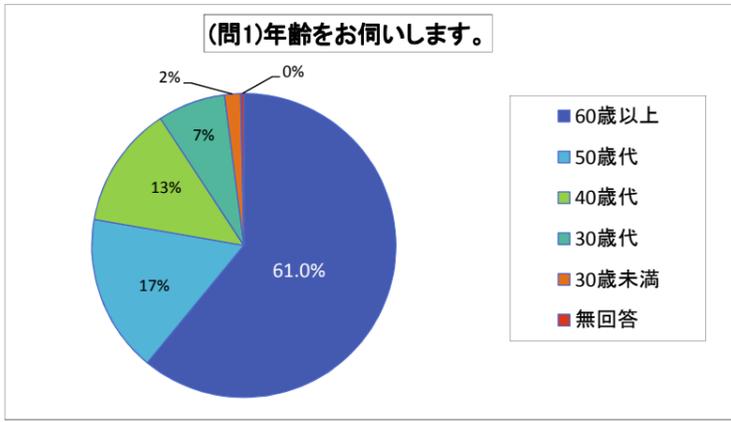
- ・鳥取の水は本当においしい、安心して使用できる。(22)
- ・いつも安全安心な水の供給をご苦労様です。ありがとうございます。(15)

【否定的な意見】

- ・水道料金の値上げには反対です。(8)

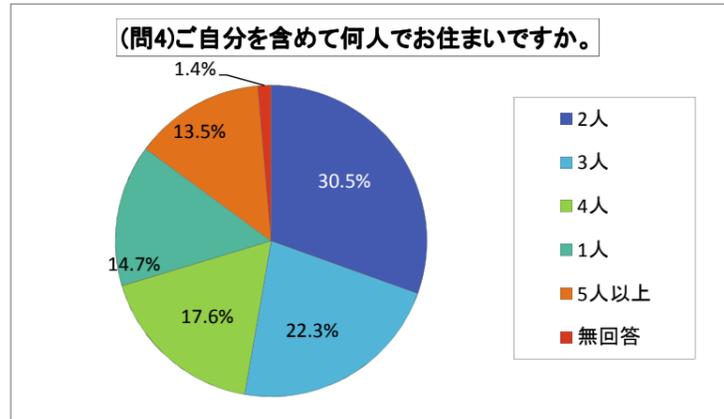
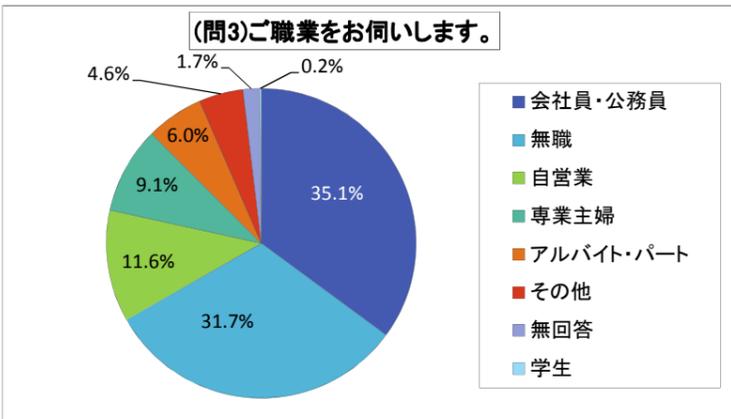
【その他】

- ・下水道料金が高い、水道料金に比例して下水道料金が決まるのはおかしい。(15)
- ・シャワーで入浴するため(特に夏は)風呂はためない(13)



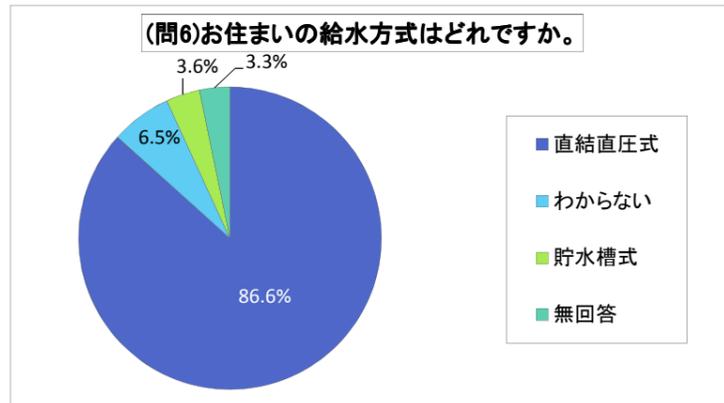
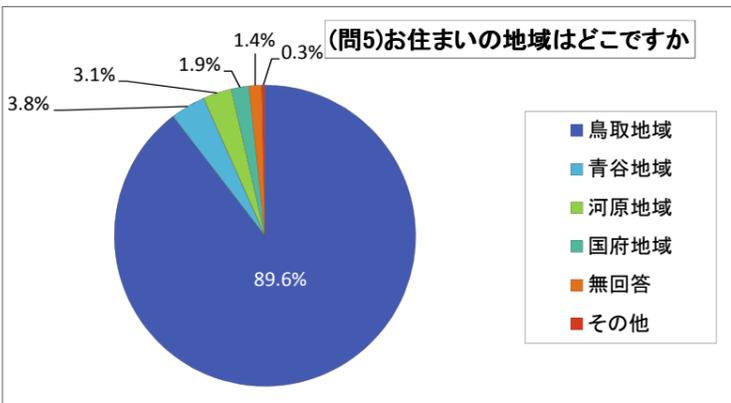
年齢	回答数	比率
60歳以上	356	61.0%
50歳代	98	16.8%
40歳代	76	13.0%
30歳代	42	7.2%
30歳未満	10	1.7%
無回答	2	0.3%
総計	584	100.0%

性別	回答数	比率
男性	379	64.9%
女性	203	34.8%
無回答	2	0.3%
総計	584	100.0%



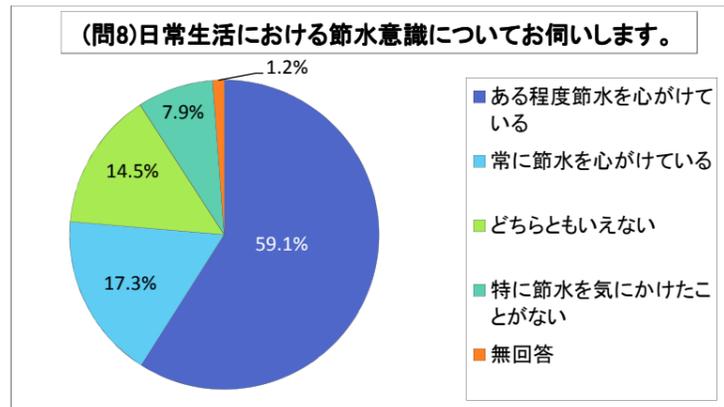
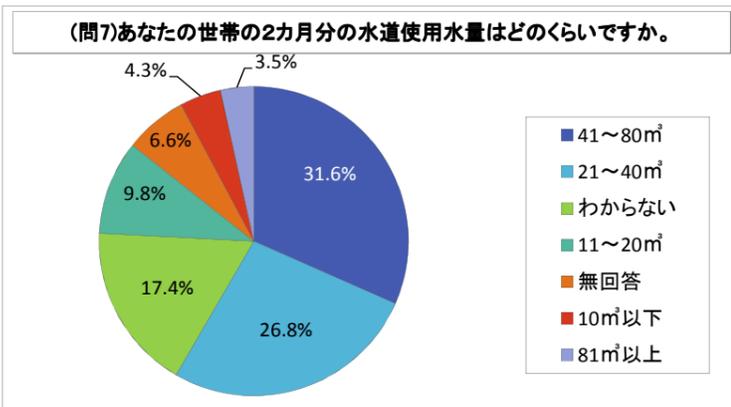
職業	回答数	比率
会社員・公務員	205	35.1%
無職	185	31.7%
自営業	68	11.6%
専業主婦	53	9.1%
アルバイト・パート	35	6.0%
その他	27	4.6%
無回答	10	1.7%
学生	1	0.2%
総計	584	100.0%

家族人数	回答数	比率
2人	178	30.5%
3人	130	22.3%
4人	103	17.6%
1人	86	14.7%
5人以上	79	13.5%
無回答	8	1.4%
総計	584	100.0%



居住地域	回答数	比率
鳥取地域	524	89.6%
青谷地域	22	3.8%
河原地域	18	3.1%
国府地域	11	1.9%
無回答	8	1.4%
その他	1	0.2%
総計	584	100.0%

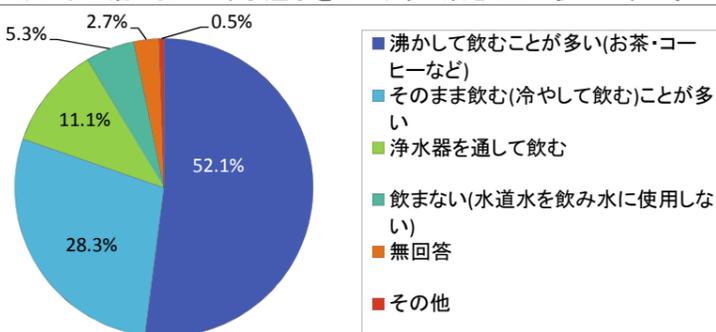
給水方式	回答数	比率
直結直圧式	506	86.6%
わからない	38	6.5%
貯水槽式	21	3.6%
無回答	19	3.3%
総計	584	100.0%



使用水量	回答数	比率
41~80m³	186	31.8%
21~40m³	155	26.5%
わからない	102	17.5%
11~20m³	57	9.8%
無回答	39	6.7%
10m³以下	25	4.3%
81m³以上	20	3.4%
総計	584	100.0%

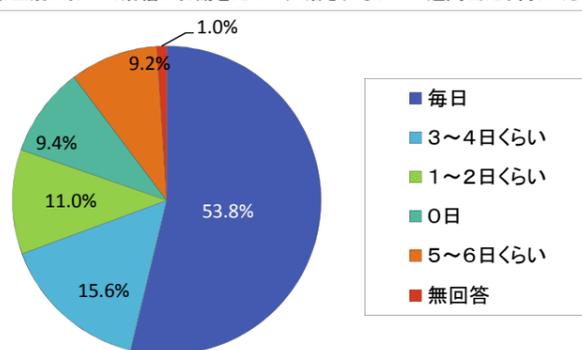
節水意識	回答数	比率
ある程度節水を心がけている	344	58.9%
常に節水を心がけている	100	17.1%
どちらともいえない	86	14.7%
特に節水を気にかけていない	47	8.0%
無回答	7	1.2%
総計	584	100.0%

(問10)日常生活において、水道水をどのように飲むことが多いですか。



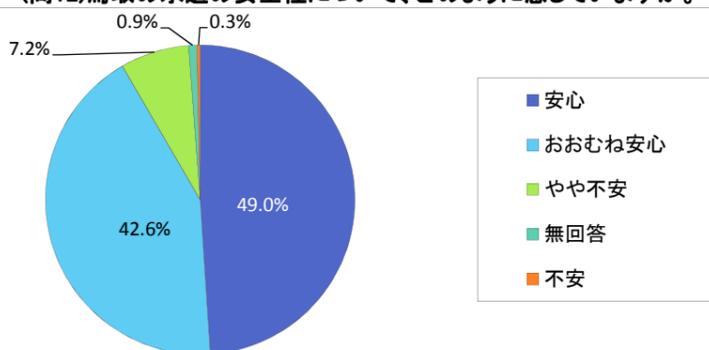
水の飲み方	回答数	比率
沸かして飲むことが多い(お茶・コーヒーなど)	304	52.1%
そのまま飲む(冷やして飲む)ことが多い	165	28.3%
浄水器を通して飲む	65	11.1%
飲まない(水道水を飲み水に使用しない)	31	5.3%
無回答	16	2.7%
その他	3	0.5%
総計	584	100.0%

(問11)日常生活において浴槽にお湯をためて入浴される日が1週間当たり何日くらいありますか。



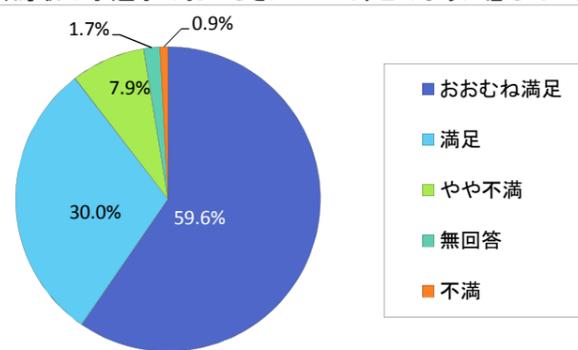
週入浴回数	回答数	比率
毎日	314	53.8%
3～4日くらい	91	15.6%
1～2日くらい	64	11.0%
0日	55	9.4%
5～6日くらい	54	9.2%
無回答	6	1.0%
総計	584	100.0%

(問12)鳥取の水道の安全性について、どのように感じていますか。



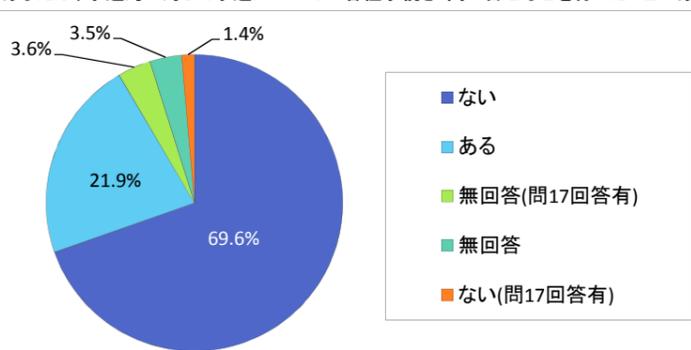
水の安全性	回答数	比率
安心	286	49.0%
おむね安心	249	42.6%
やや不安	42	7.2%
無回答	5	0.9%
不安	2	0.3%
総計	584	100.0%

(問14)鳥取の水水道のおいしさについて、どのように感じていますか。



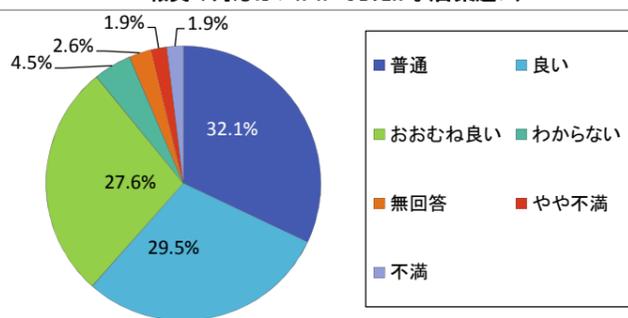
水のおいしさ	回答数	比率
おむね満足	348	59.6%
満足	175	30.0%
やや不満	46	7.9%
無回答	10	1.7%
不満	5	0.9%
総計	584	100.0%

(問16)あなたは、水道局に対して水道についての各種手続き・問い合わせなどを行ったことがありますか。



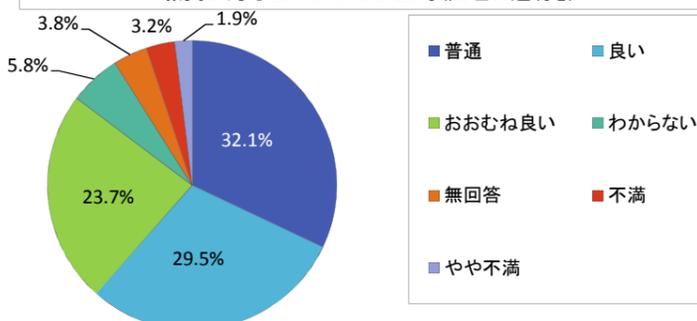
水道局への問合せ等の経験	回答数	比率
ない	408	69.9%
ある	127	21.7%
無回答(問17回答有)	21	3.6%
無回答	20	3.4%
ない(問17回答有)	8	1.4%
総計	584	100.0%

(問17の1) 問16に関して、各種手続き・問い合わせなどを行ったときの職員の対応はいかがでしたか。(言葉遣い)



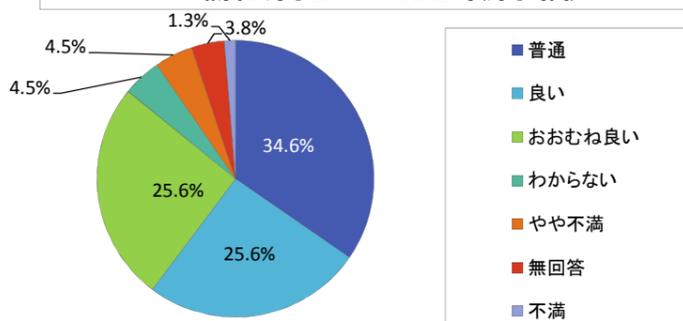
職員の言葉遣い	回答数	比率
普通	50	32.1%
良い	46	29.5%
おむね良い	43	27.6%
わからない	7	4.5%
無回答	4	2.6%
やや不満	3	1.9%
不満	3	1.9%
総計	156	100.0%

(問17の2) 問16に関して、各種手続き・問い合わせなどを行ったときの職員の対応はいかがでしたか。(処理の適切さ)

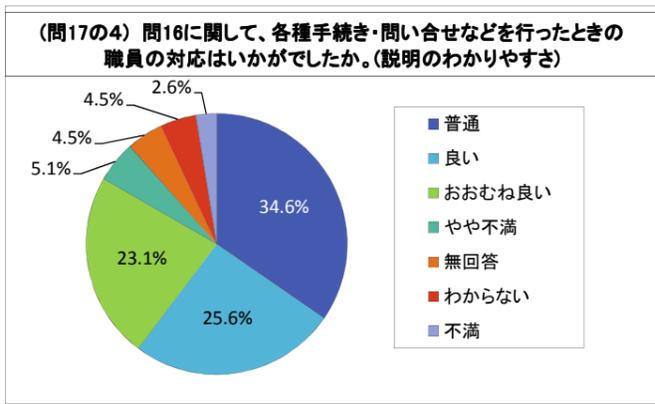


職員の処理の適切さ	回答数	比率
普通	50	32.1%
良い	46	29.5%
おむね良い	37	23.7%
わからない	9	5.8%
無回答	6	3.8%
不満	5	3.2%
やや不満	3	1.9%
総計	156	100.0%

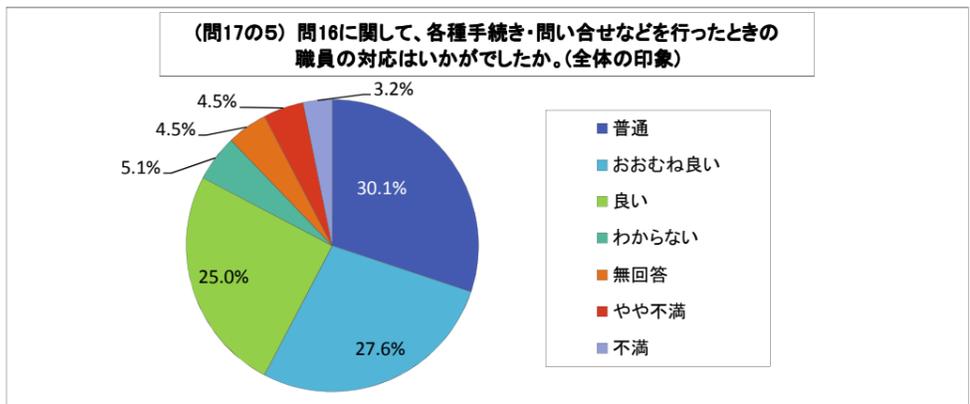
(問17の3) 問16に関して、各種手続き・問い合わせなどを行ったときの職員の対応はいかがでしたか。(対応時間)



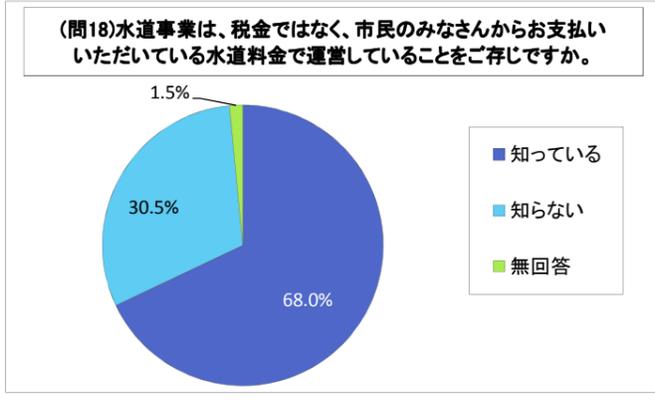
職員の対応時間	回答数	比率
普通	54	34.6%
良い	40	25.6%
おむね良い	40	25.6%
わからない	7	4.5%
やや不満	7	4.5%
無回答	6	3.8%
不満	2	1.3%
総計	156	100.0%



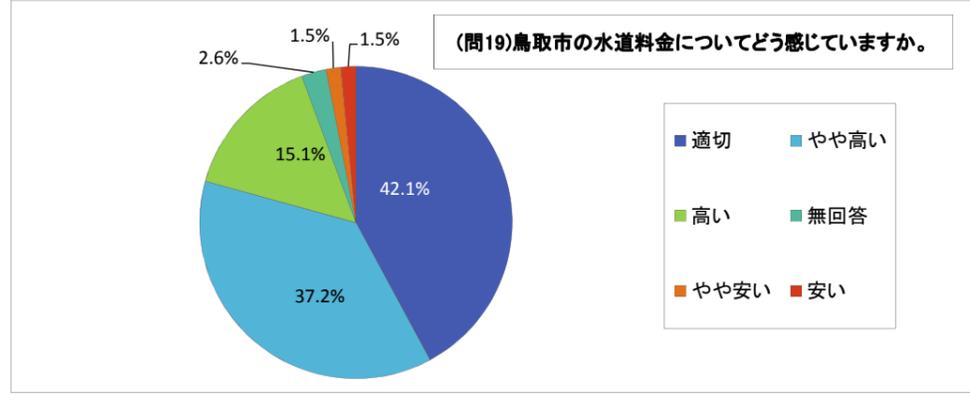
職員の説明のわかりやすさ	回答数	比率
普通	54	34.6%
良い	40	25.6%
おおむね良い	36	23.1%
やや不満	8	5.1%
無回答	7	4.5%
わからない	7	4.5%
不満	4	2.6%
総計	156	100.0%



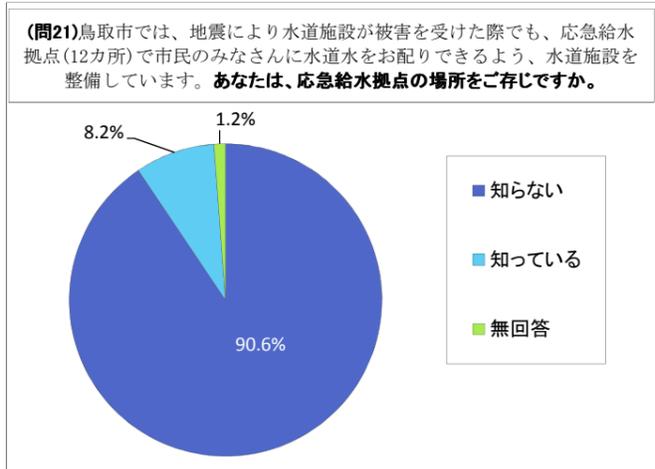
職員の全体の印象	回答数	比率
普通	47	30.1%
おおむね良い	43	27.6%
良い	39	25.0%
わからない	8	5.1%
無回答	7	4.5%
やや不満	7	4.5%
不満	5	3.2%
総計	156	100.0%



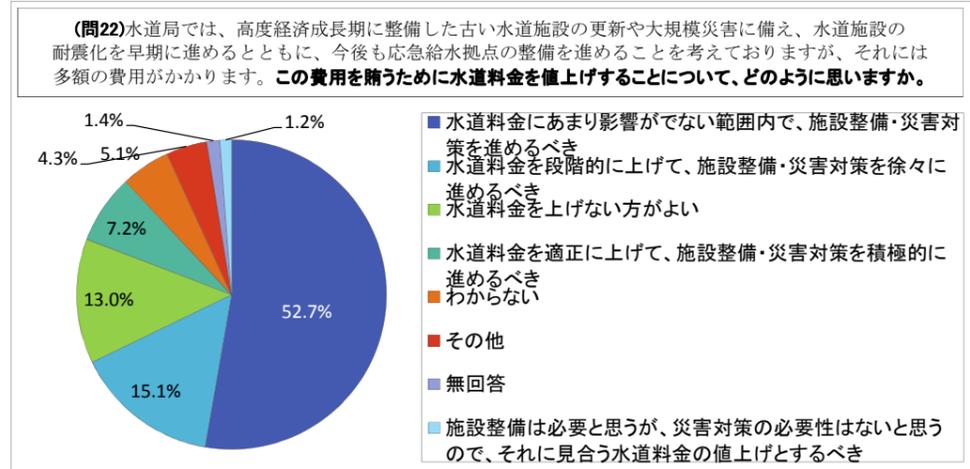
水道料金で運営していることについて	回答数	比率
知っている	397	68.0%
知らない	178	30.5%
無回答	9	1.5%
総計	584	100.0%



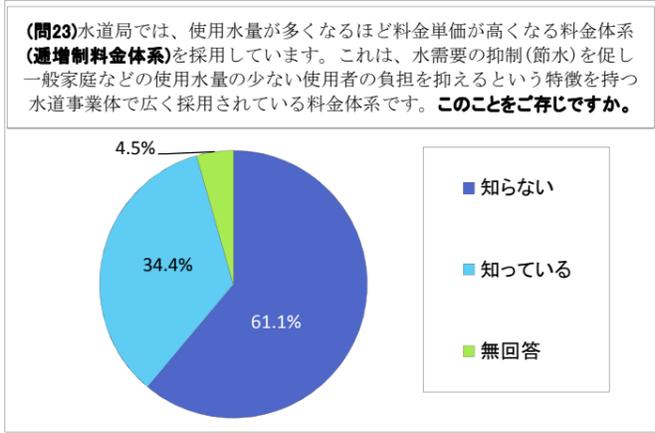
水道料金について	回答数	比率
適切	246	42.1%
やや高い	217	37.2%
高い	88	15.1%
無回答	15	2.6%
やや安い	9	1.5%
安い	9	1.5%
総計	584	100.0%



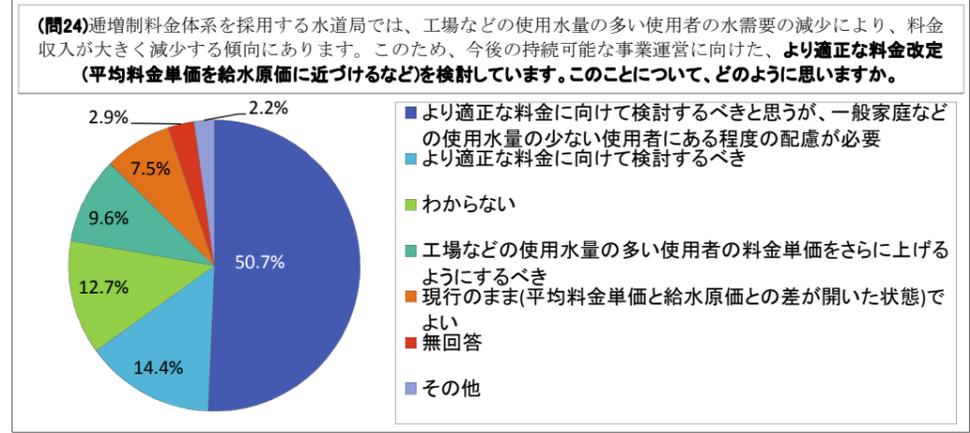
応急給水拠点の場所について	回答数	比率
知らない	529	90.6%
知っている	48	8.2%
無回答	7	1.2%
総計	584	100.0%



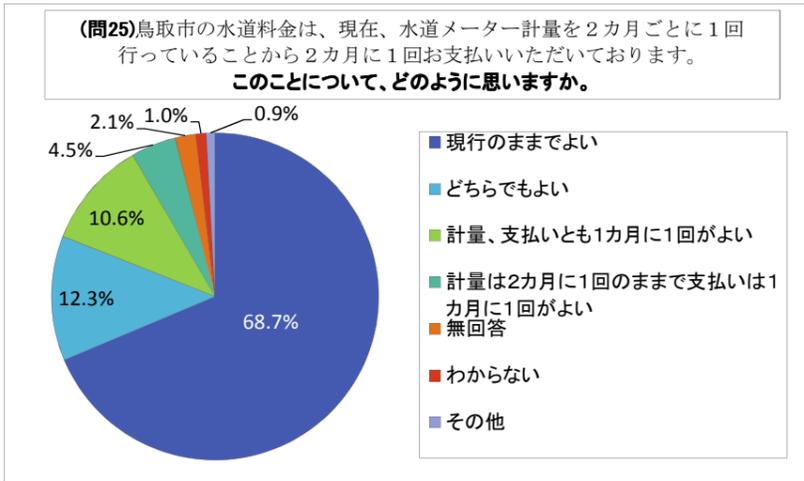
料金値上げについて	回答数	比率
水道料金にあまり影響がでない範囲内で、施設整備・災害対策を進めるべき	308	52.7%
水道料金を段階的に上げて、施設整備・災害対策を徐々に進めるべき	88	15.1%
水道料金を上げない方がよい	76	13.0%
水道料金を適正に上げて、施設整備・災害対策を積極的に進めるべき	42	7.2%
わからない	30	5.1%
その他	25	4.3%
無回答	8	1.4%
施設整備は必要と思うが、災害対策の必要性はないと思うので、それに見合う水道料金の値上げとするべき	7	1.2%
総計	584	100.0%



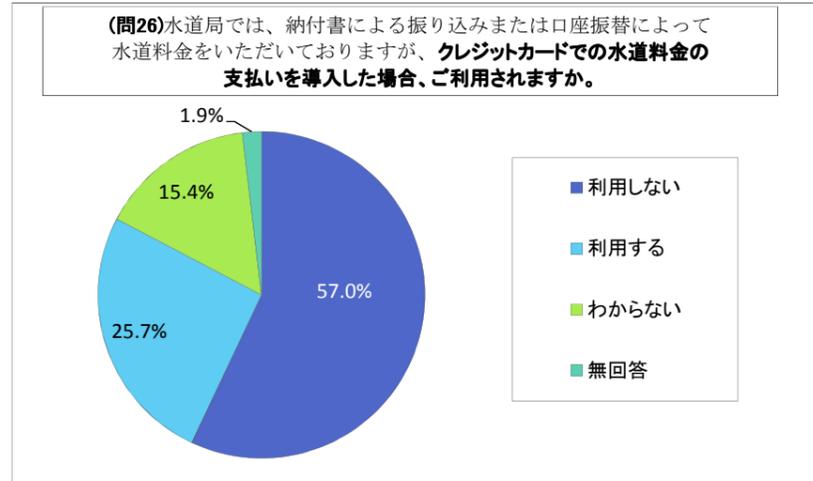
逓増制料金体系について	回答数	比率
知らない	357	61.1%
知っている	201	34.4%
無回答	26	4.5%
総計	584	100.0%



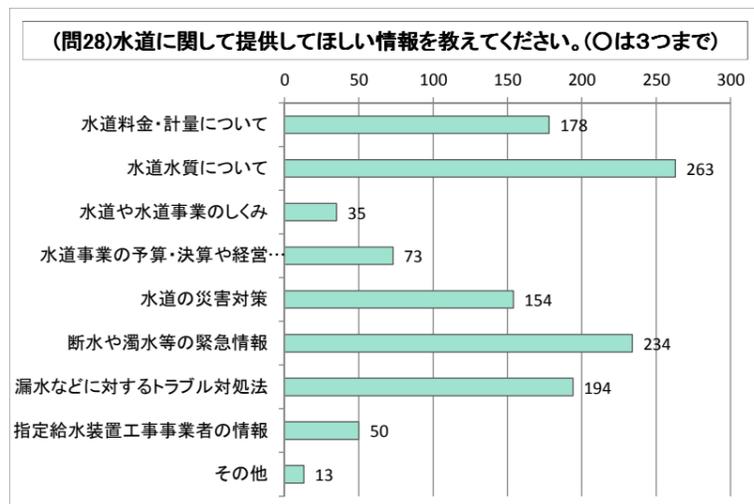
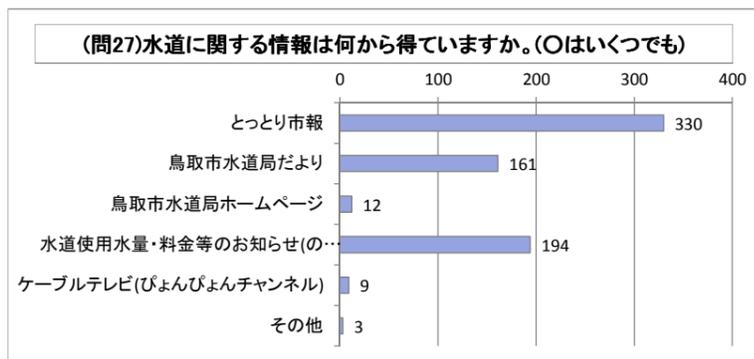
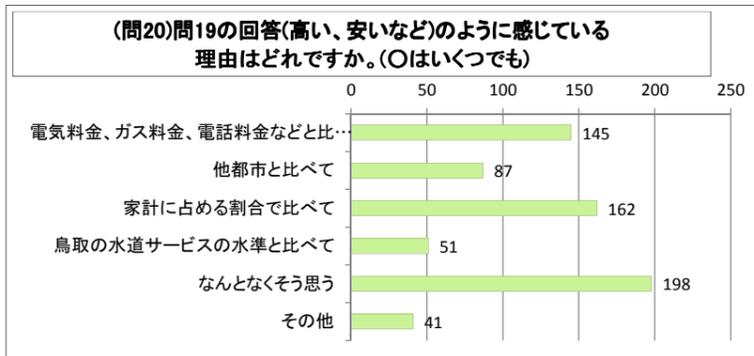
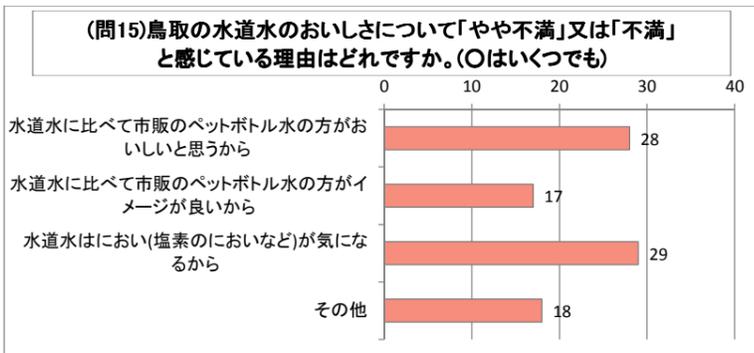
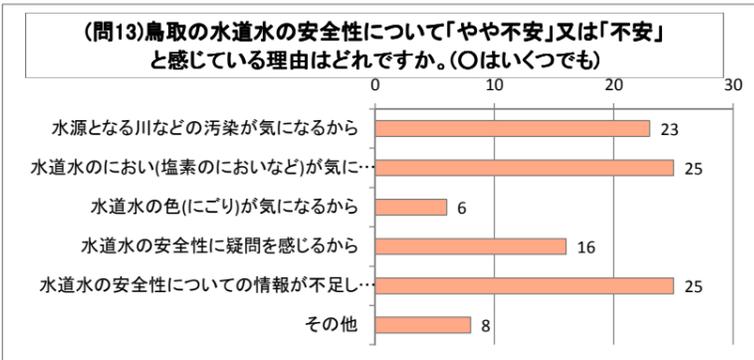
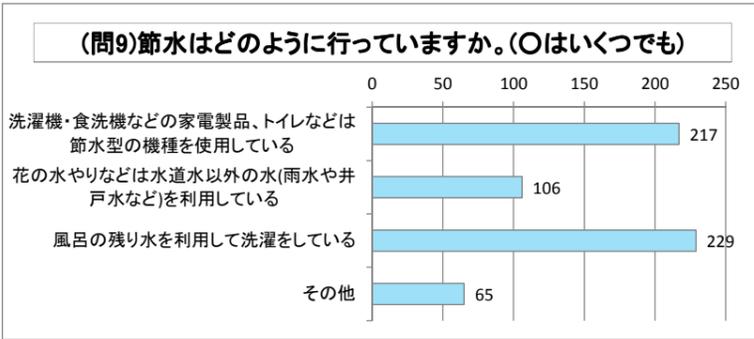
料金改定について	回答数	比率
より適正な料金に向けて検討するべきと思うが、一般家庭などの使用水量の少ない使用者にある程度の配慮が必要	296	50.7%
より適正な料金に向けて検討するべき	84	14.4%
わからない	74	12.7%
工場などの使用水量の多い使用者の料金単価をさらに上げるようにするべき	56	9.6%
現行のまま(平均料金単価と給水原価との差が開いた状態)でよい	44	7.5%
無回答	17	2.9%
その他	13	2.2%
総計	584	100.0%



メーター計量(頻度)について	回答数	比率
現行のままでよい	401	68.7%
どちらでもよい	72	12.3%
計量、支払いとも1カ月に1回がよい	62	10.6%
計量は2カ月に1回のままで支払いは1カ月に1回がよい	26	4.5%
無回答	12	2.1%
わからない	6	1.0%
その他	5	0.9%
総計	584	100.0%



水道料金のクレジット決済について	回答数	比率
利用しない	333	57.0%
利用する	150	25.7%
わからない	90	15.4%
無回答	11	1.9%
総計	584	100.0%



問9(回答者総数447人/584人(76.5%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
洗濯機・食洗機などの家電製品、トイレなどは節水型の機種を使用している	447	217	48.5%
花の水やりなどは水道水以外の水(雨水や井戸水など)を利用している	447	106	23.7%
風呂の残り水を利用して洗濯をしている	447	229	51.2%
その他	447	65	14.5%

問13(回答者総数63人/584人(10.8%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
水源となる川などの汚染が気になるから	63	23	36.5%
水道水のおい(塩素のおいなど)が気になるから	63	25	39.7%
水道水の色(にごり)が気になるから	63	6	9.5%
水道水の安全性に疑問を感じるから	63	16	25.4%
水道水の安全性についての情報が不足しているから	63	25	39.7%
その他	63	8	12.7%

問15(回答者総数70人/584人(12.0%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
水道水に比べて市販のペットボトル水の方がおいしいと思うから	70	28	40.0%
水道水に比べて市販のペットボトル水の方がイメージが良いから	70	17	24.3%
水道水はにおい(塩素のおいなど)が気になるから	70	29	41.4%
その他	70	18	25.7%

問20(回答者総数554人/584人(94.9%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
電気料金、ガス料金、電話料金などと比べて	554	145	26.2%
他都市と比べて	554	87	15.7%
家計に占める割合で比べて	554	162	29.2%
鳥取の水道サービスの水準と比べて	554	51	9.2%
なんとなくそう思う	554	198	35.7%
その他	554	41	7.4%

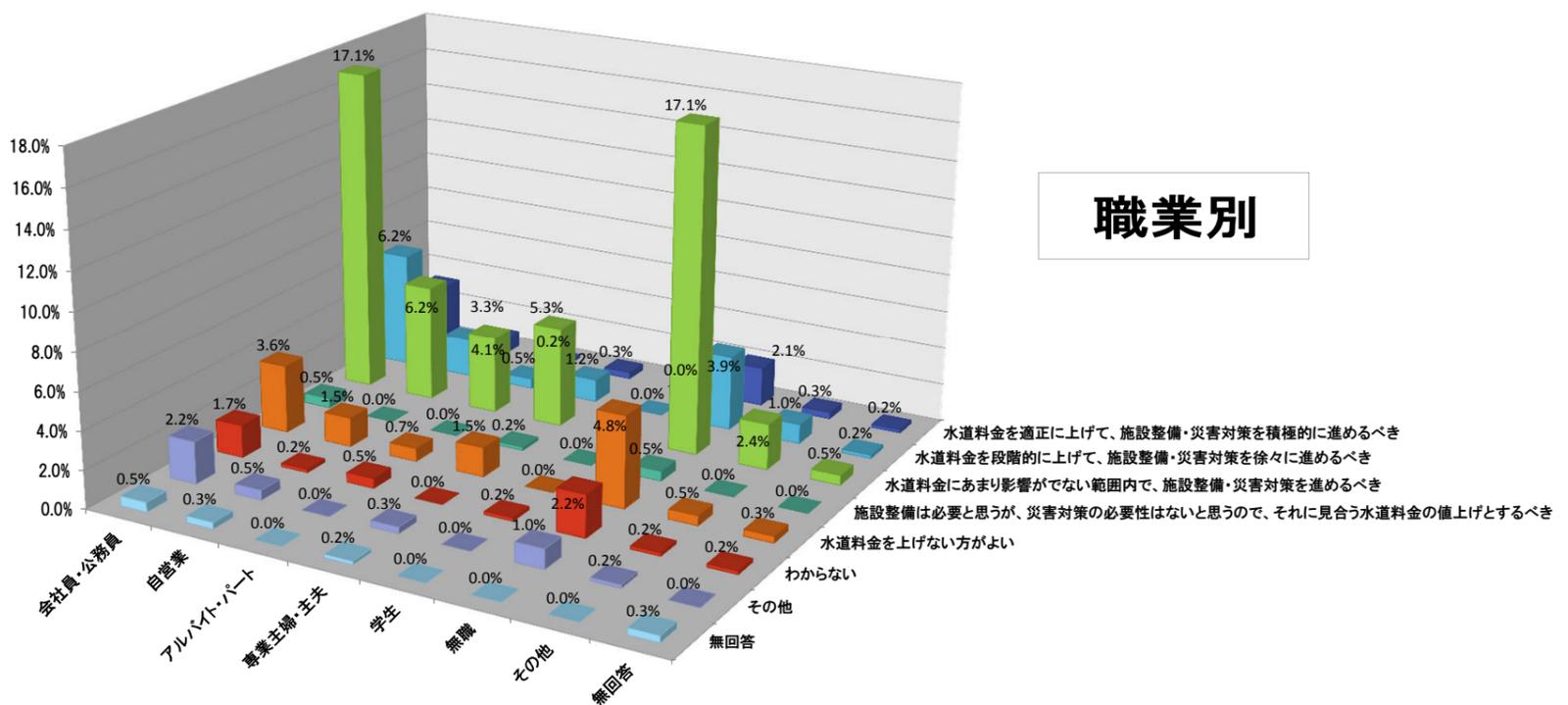
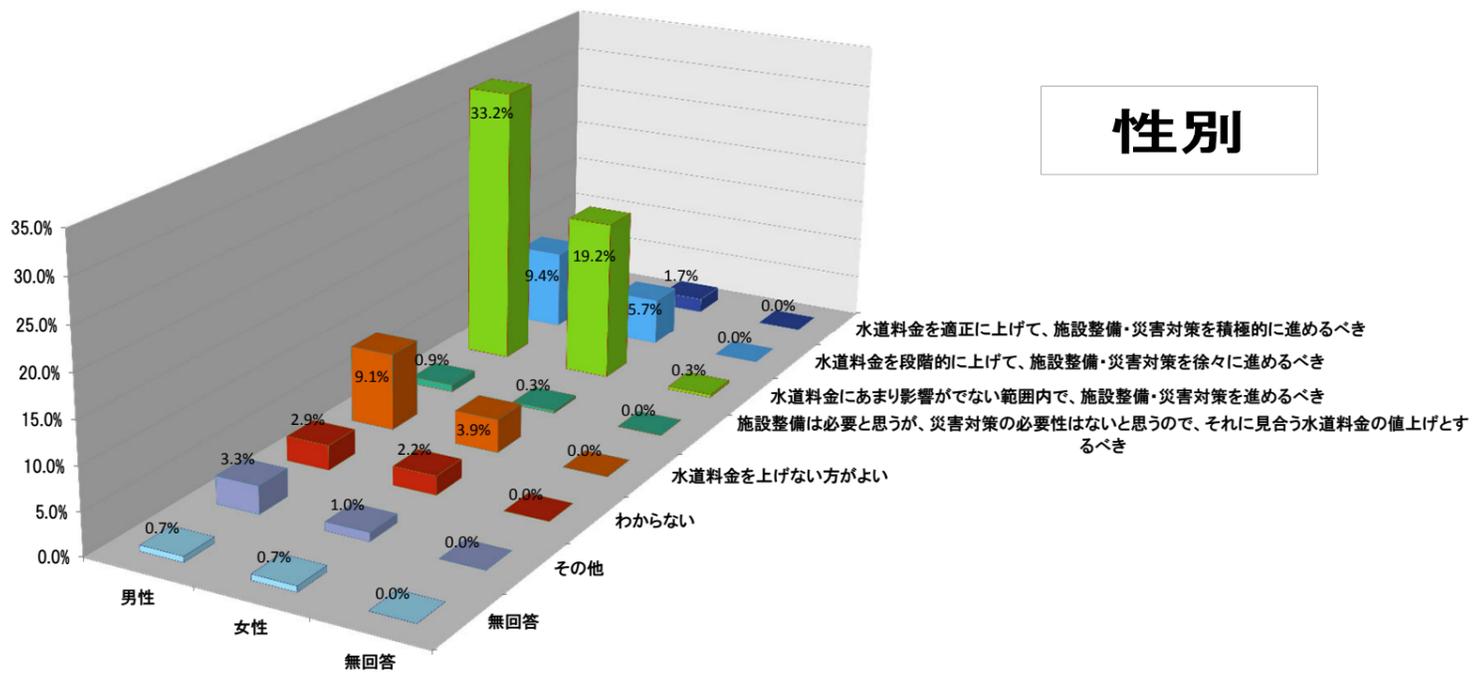
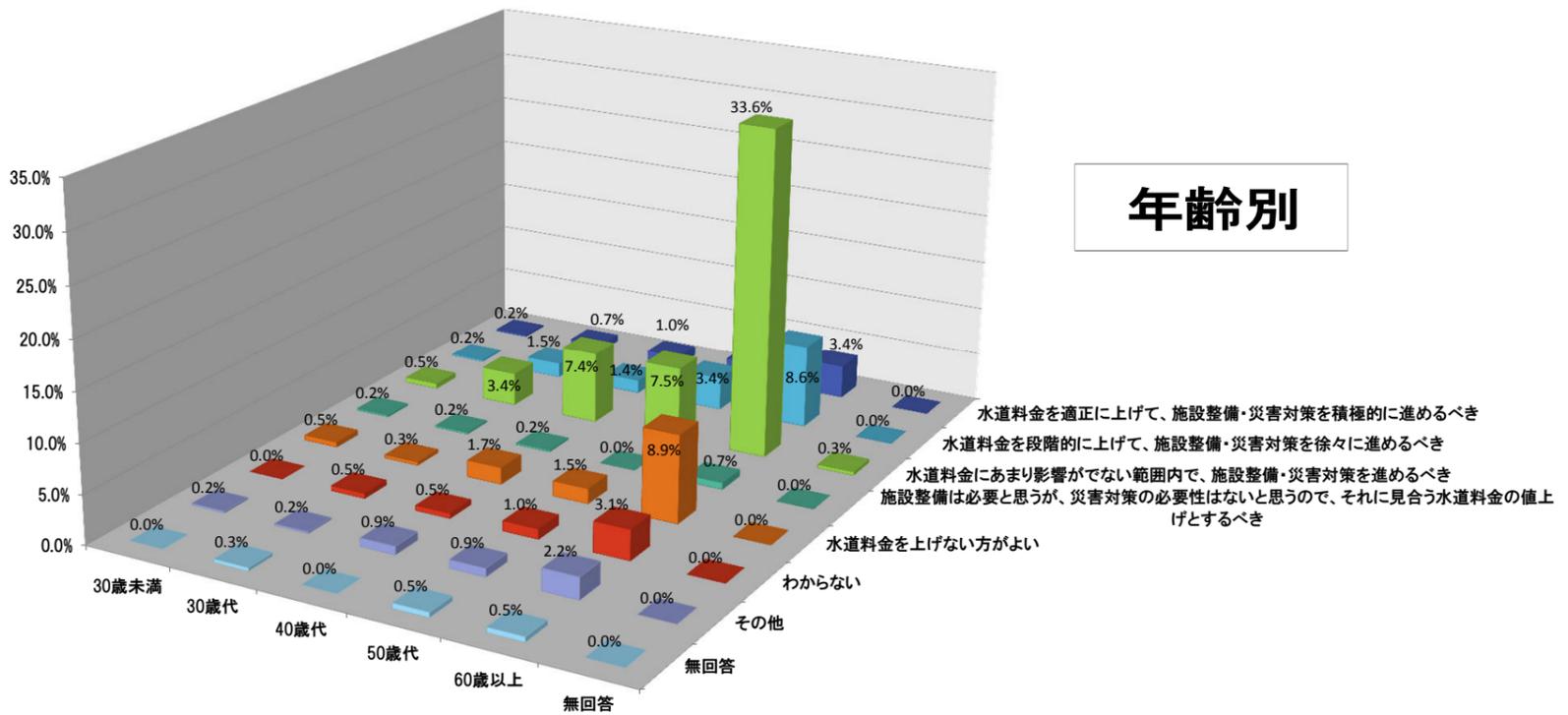
問27(回答者総数423人/584人(72.4%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
とっとり市報	423	330	78.0%
鳥取市水道局だより	423	161	38.1%
鳥取市水道局ホームページ	423	12	2.8%
水道使用水量・料金等のお知らせ(の裏面)	423	194	45.9%
ケーブルテレビ(びよんびよんチャンネル)	423	9	2.1%
その他	423	3	0.7%

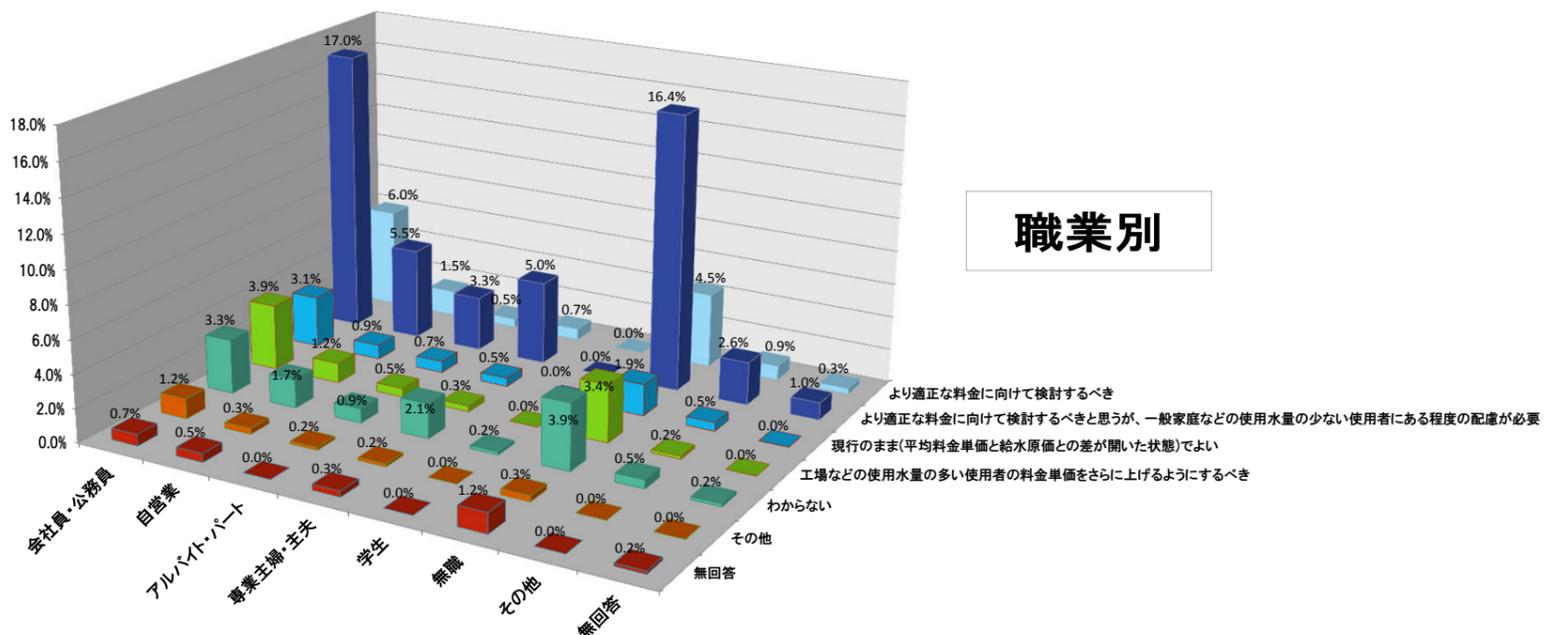
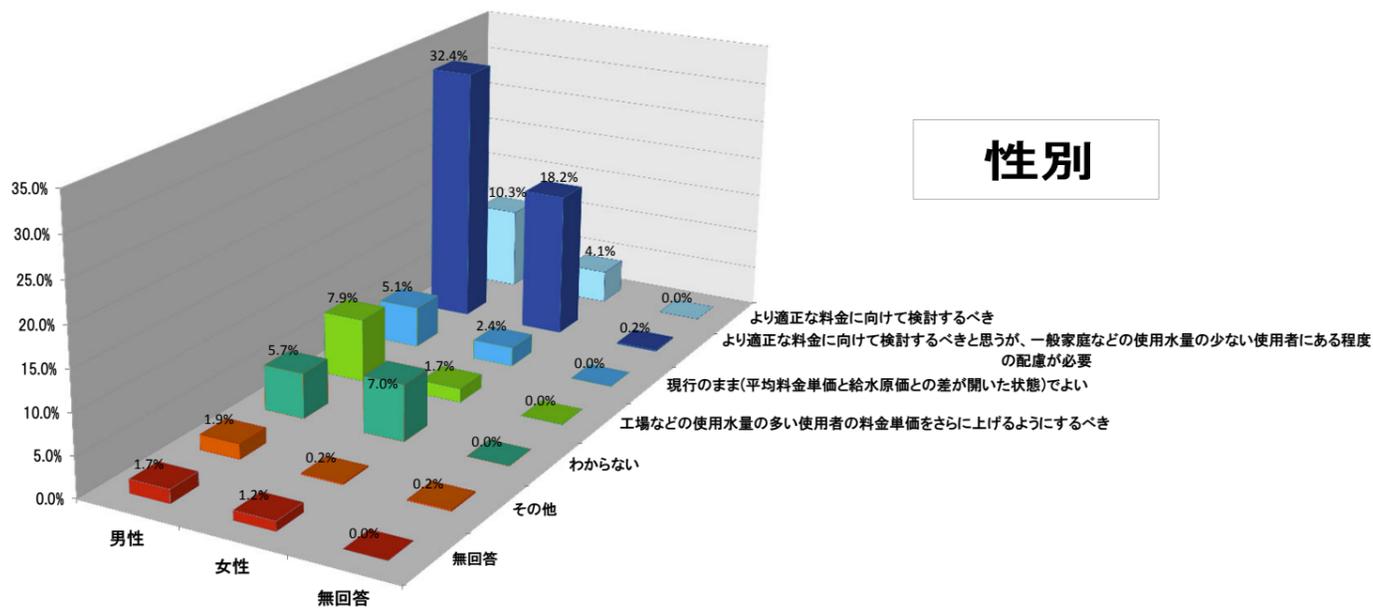
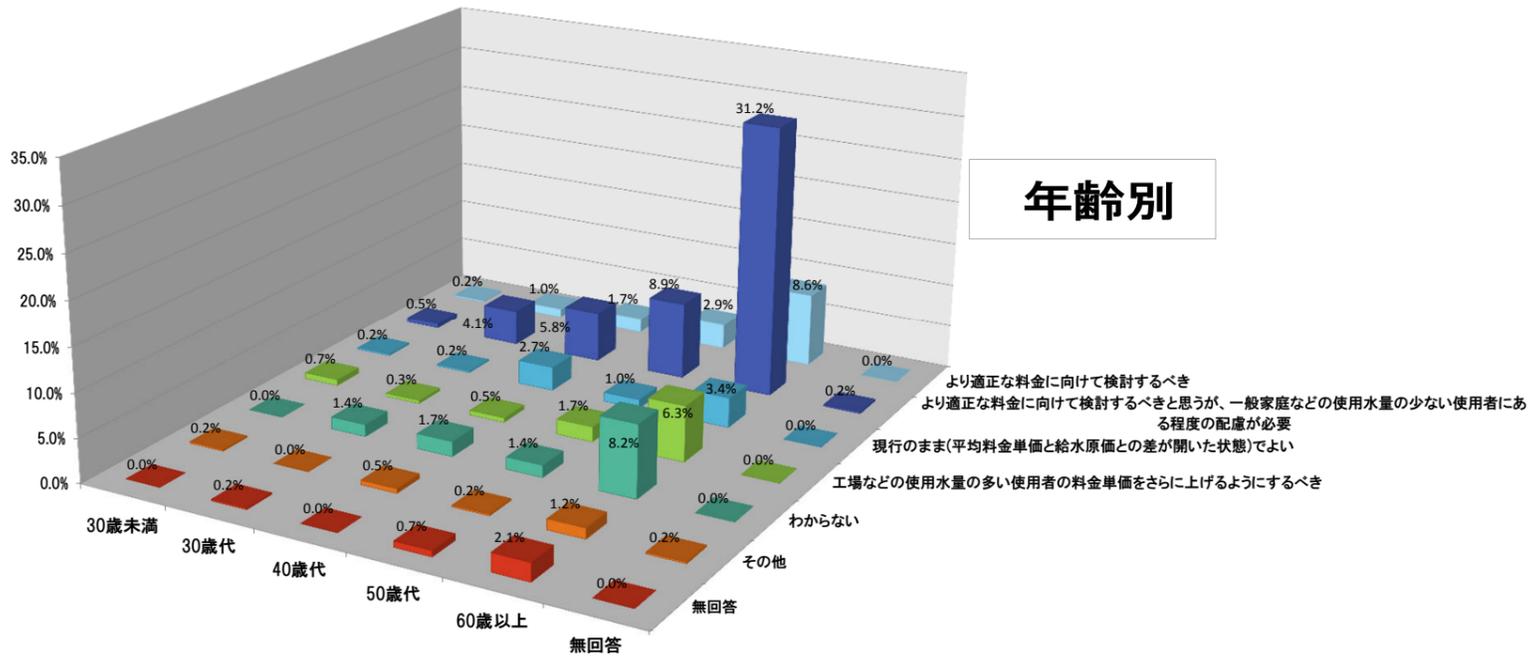
問28(回答者総数492人/584人(84.2%))

選択肢	総数(a)	回答数(b)	割合(b/a)
水道料金・計量について	492	178	36.2%
水道水質について	492	263	53.5%
水道や水道事業のしくみ	492	35	7.1%
水道事業の予算・決算や経営状況	492	73	14.8%
水道の災害対策	492	154	31.3%
断水や濁水等の緊急情報	492	234	47.6%
漏水などに対するトラブル対処法	492	194	39.4%
指定給水装置工事事業者の情報	492	50	10.2%
その他	492	13	2.6%

問22:水道局では、高度経済成長期に整備した古い水道施設の更新や大規模災害に備え、水道施設の耐震化を早期に進めるとともに、今後も応急給水拠点の整備を進めることを考えておりますが、それには多額の費用がかかります。この費用を賄うために水道料金を値上げすることについて、どのように思いますか。(〇は1つ)



問24: 逡増(ていぞう)制料金体系を採用する水道局では、工場などの使用水量の多い使用者の水需要の減少により料金収入が大きく減少する傾向にあります。このため、今後の持続可能な事業経営に向けた、より適正な料金改定(平均料金単価を給水原価に近づけるなど)を検討しています。このことについて、どのように思いますか。(〇は1つ)



アンケート回答集計⑧ 問22と問24の関係について

資料1-8

問24 (単純統計における順位順)		1	2	3	4	5	6	7	計
		より適正な料金に向けて検討するべきと思うが、一般家庭などの使用量の少ないユーザーに一定程度の配慮が必要	より適正な料金に向けて検討するべき	わからない	工場などの使用量の多いユーザーの料金単価をさらに上げるようにすべき	現行のまま(平均料金単価と給水原価との差が開いた状態)でよい	無回答	その他	
問22 (単純統計における順位順)									
1	水道料金にあまり影響がでない範囲内で、施設整備・災害対策を進めるべき	29.3%	5.8%	6.2%	4.5%	5.0%	1.2%	0.9%	52.7%
2	水道料金を段階的に上げて、施設整備・災害対策を徐々に進めるべき	10.3%	2.6%	0.9%	0.7%	0.5%	0.2%	0.0%	15.1%
3	水道料金を上げない方がよい	3.4%	2.9%	2.2%	3.3%	1.2%	0.0%	0.0%	13.0%
4	水道料金を適正に上げて、施設整備・災害対策を積極的に進めるべき	4.5%	1.9%	0.5%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	7.2%
5	わからない	1.0%	0.0%	2.7%	0.5%	0.0%	0.9%	0.0%	5.1%
6	その他	1.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.7%	0.0%	1.4%	4.3%
7	無回答	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	1.4%
8	施設整備は必要と思うが、災害対策の必要性はないと思うので、それに見合う水道料金の値上げとするべき	0.5%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	1.2%
計		50.7%	14.4%	12.7%	9.6%	7.5%	2.9%	2.2%	100.0%

