
佐倉市上下水道ビジョンの策定及び料金等の在り方に関する懇話会
第3回資料①
—佐倉市上下水道ビジョン策定のための水道・下水道アンケート—
—集計結果について—

平成27年8月18日

佐倉市 上下水道部 事業管理課

目次

1. 調査概要について	2頁
2. 回答者の属性について	4頁
3. 水道サービスについて	13頁
4. 下水道サービスについて	24頁
5. 水道・下水道に共通するサービスについて	29頁
6. 水道料金・下水道使用料について	34頁
7. これからの水道事業・下水道事業の取り組みについて	40頁
8. まとめ	44頁

1. 調査概要について

(1) 調査概要について

アンケートの目的

- 佐倉市のお客様の水道・下水道に対する満足度やニーズを把握し、佐倉市上下水道ビジョンに反映させることを目的に実施しました。

アンケート調査対象

- 市内約7万世帯のうち、コンピューターにより無作為に選び出した3,000世帯に配布。

調査方法

- 郵送による配布・回収。

回収件数

- 1,470件(回収率49%(送付件数は3,000件))。

アンケート実施期間

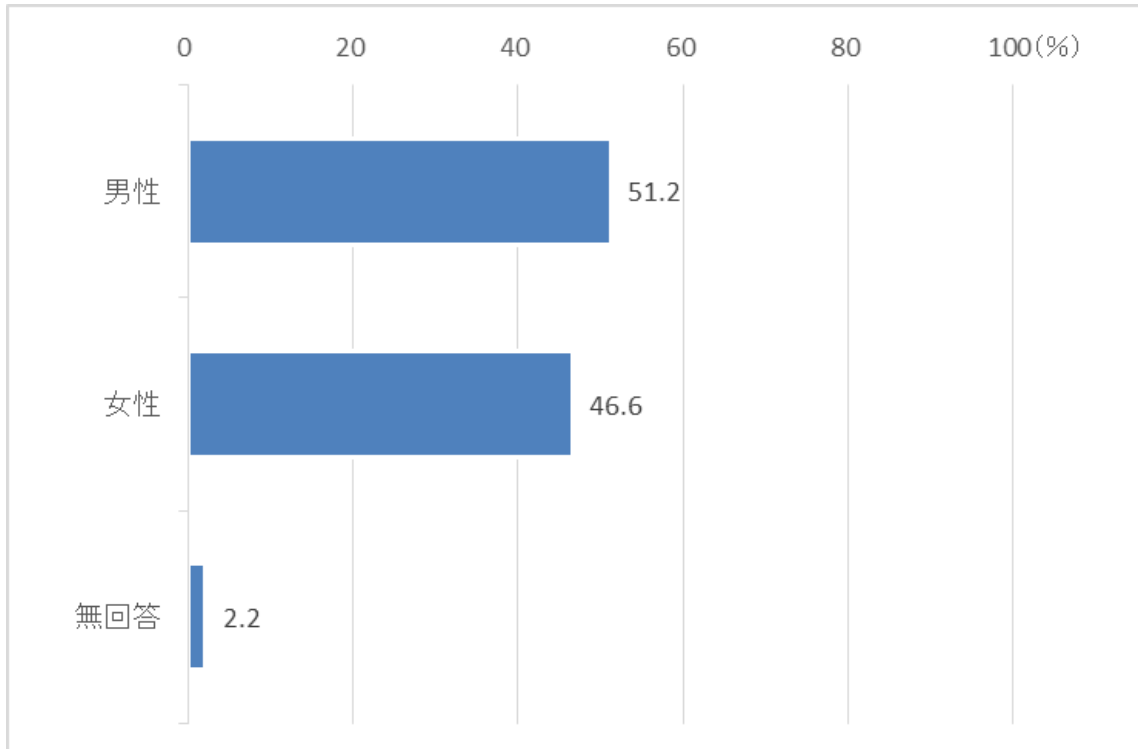
- 平成27年5月18日(月)～同年6月5日(金)。

2. 回答者の属性について

(1) 性別

性別(単回答)(N=1,470)

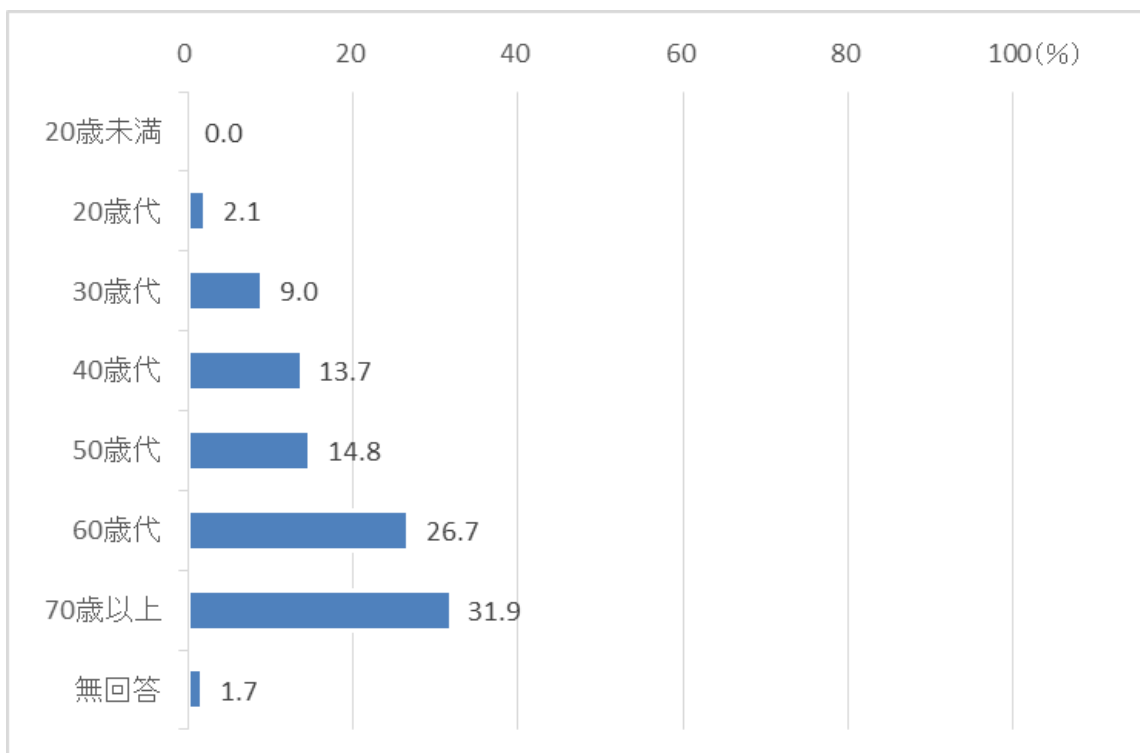
- 回答者の性別についてみると、男性の方がわずかに多くなっています。



(2) 年齢

年齢(単回答)(N=1,470)

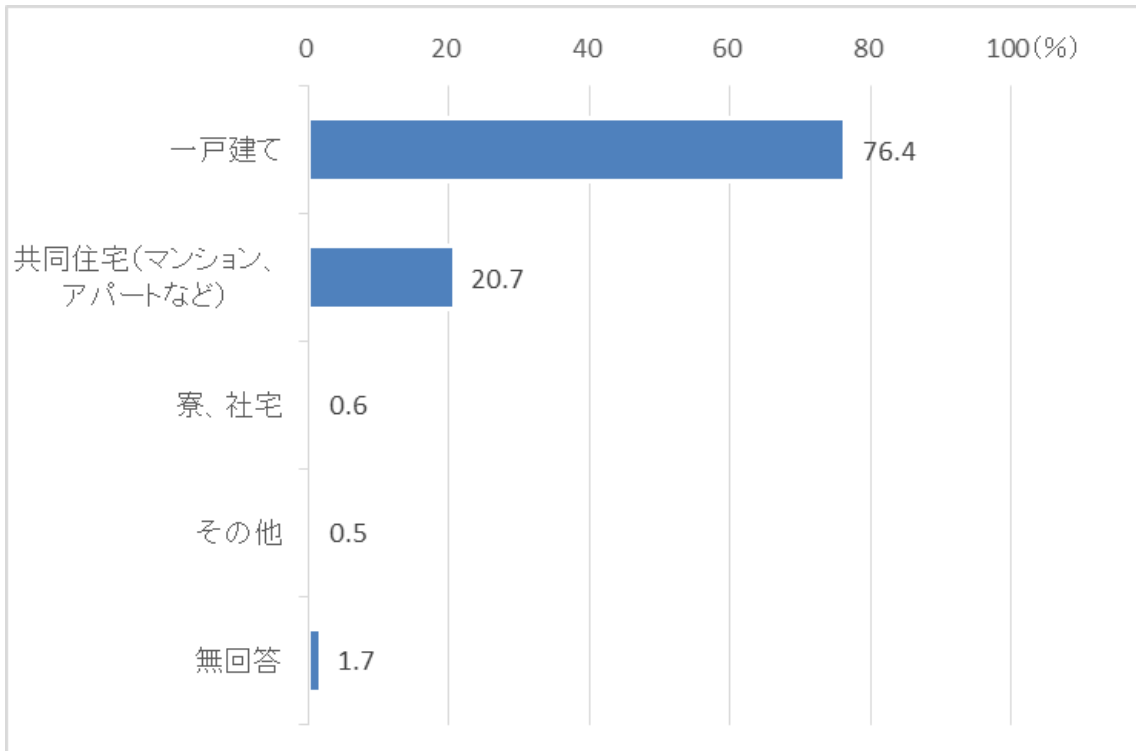
- 回答者の年齢についてみると、60歳代以上が6割弱を占めています。一方で、30歳代より下の世代については、1割強となっています。



(3) 住居形式

住居形式(単回答)(N=1,470)

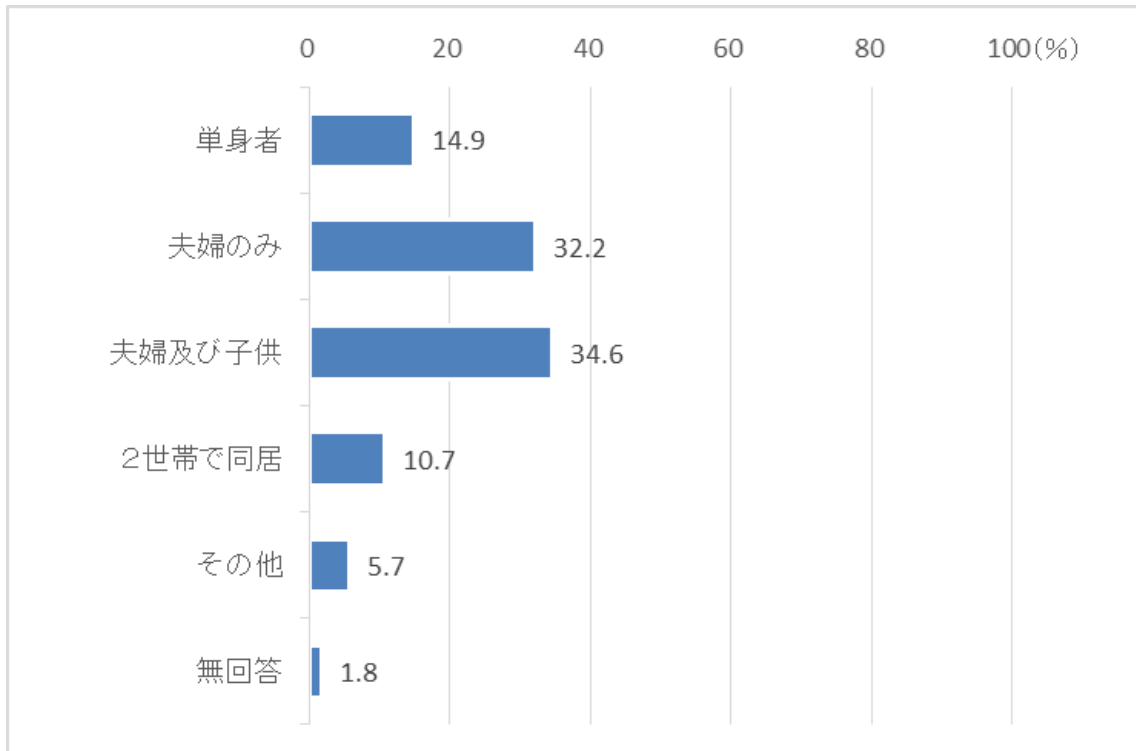
- 回答者の住居形式についてみると、一戸建てが最も多くなっています。



(4) 世帯構成

世帯構成(単回答)(N=1,470)

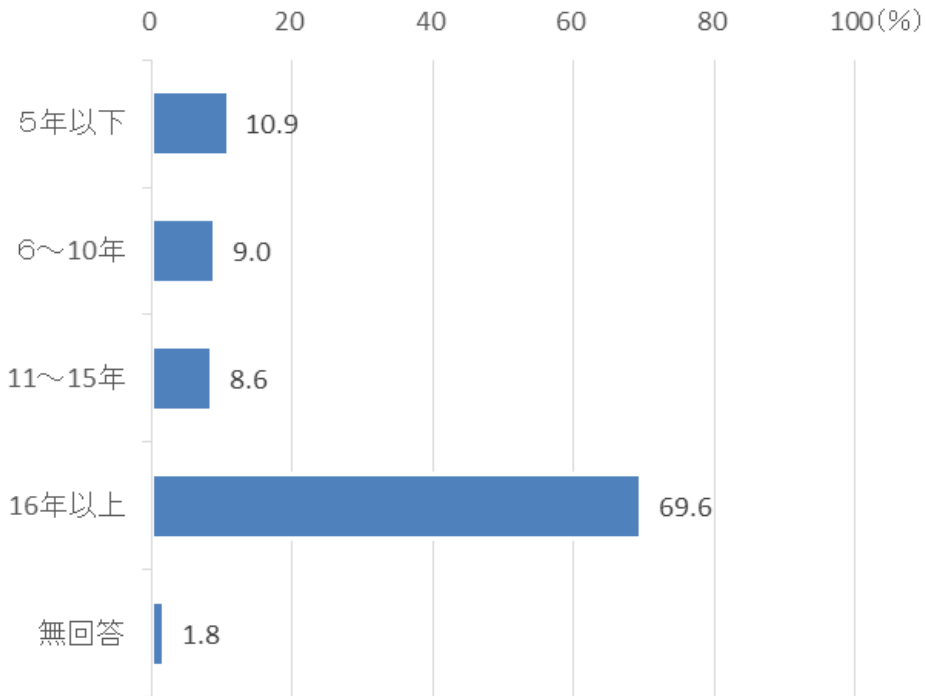
- 回答者の世帯構成についてみると、夫婦及び子供が最も多く、次いで夫婦のみとなっています。



(5) 佐倉市での居住期間

佐倉市での居住期間(単回答)(N=1,470)

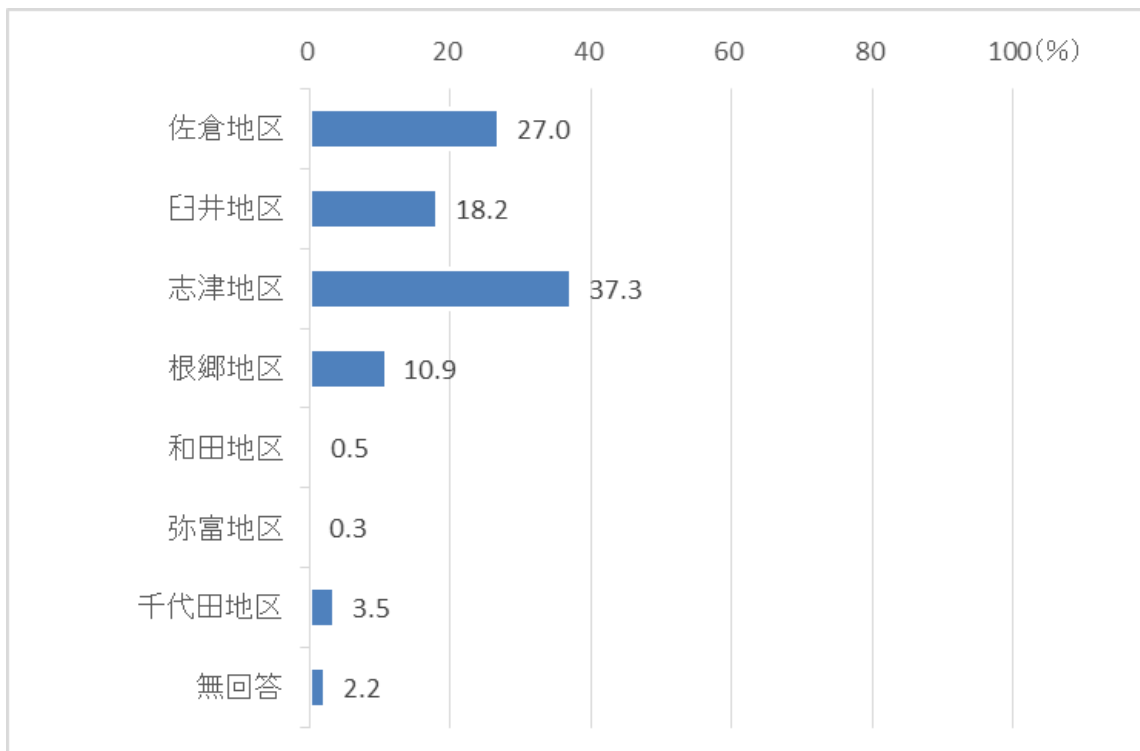
- 回答者の佐倉市での居住期間についてみると、16年以上が最も多くなっています。



(6) 居住地区

居住地区(単回答)(N=1,470)

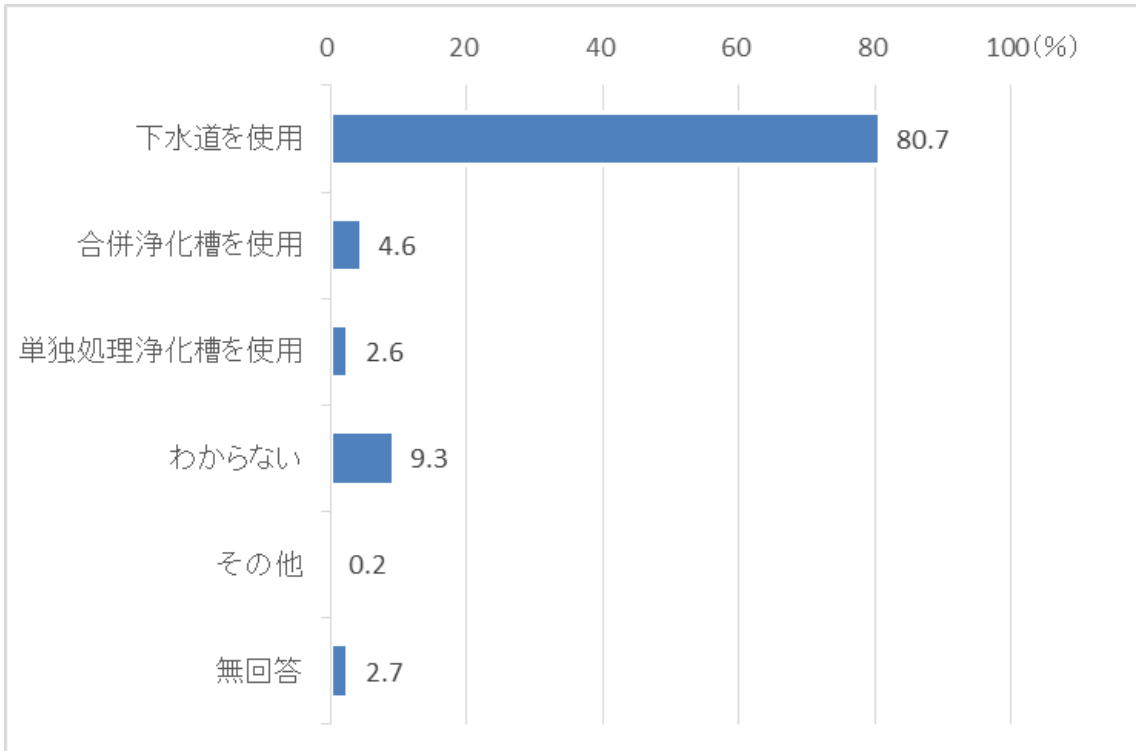
- 回答者の居住地区についてみると、志津地区が最も多く、次いで佐倉地区となっています。



(7) 汚水・排水処理方法

汚水・排水処理方法(単回答)(N=1,470)

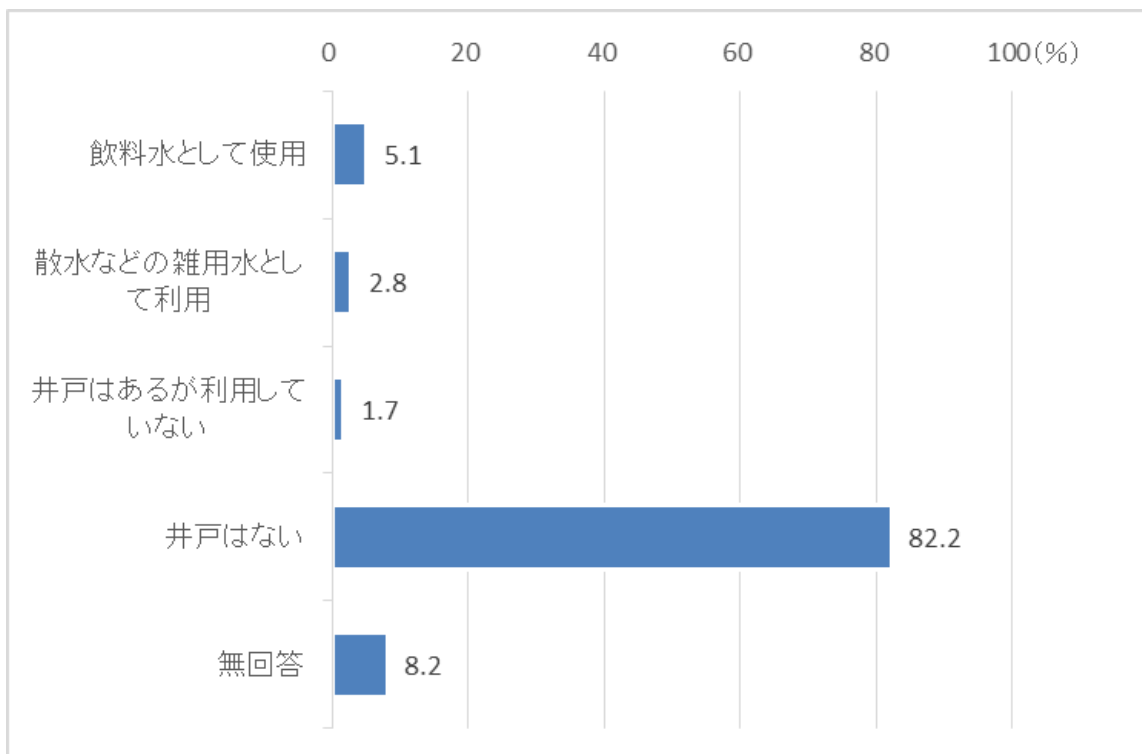
- 回答者の汚水・排水処理方法についてみると、下水道を使用が8割強を占めています。



(8) 井戸の用途

井戸の用途(単回答)(N=1,470)

- 回答者が井戸をどのような用途で用いているかをみると、井戸はないとの回答を除くと、飲料水として使用が最も多くなっています。

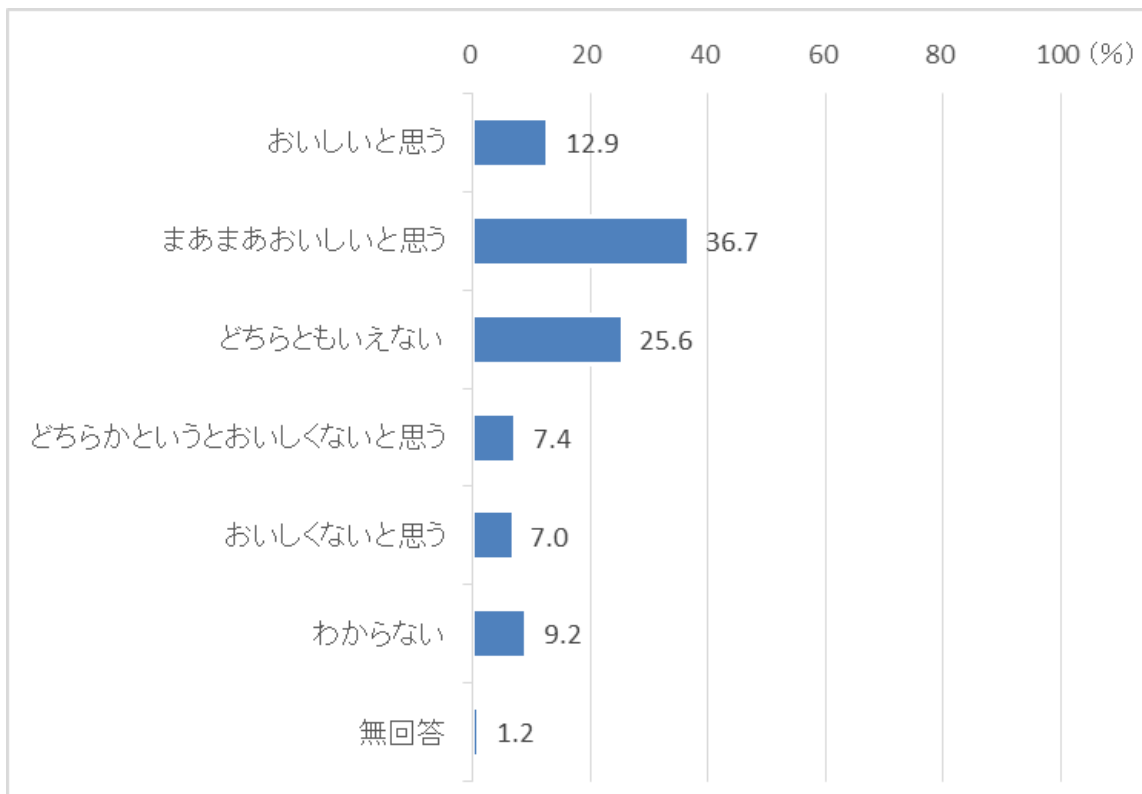


3. 水道サービスについて

(1) 佐倉市の水道水について

問1. 佐倉市の水道水を「おいしい」と思いますか？(単回答)(N=1,470)

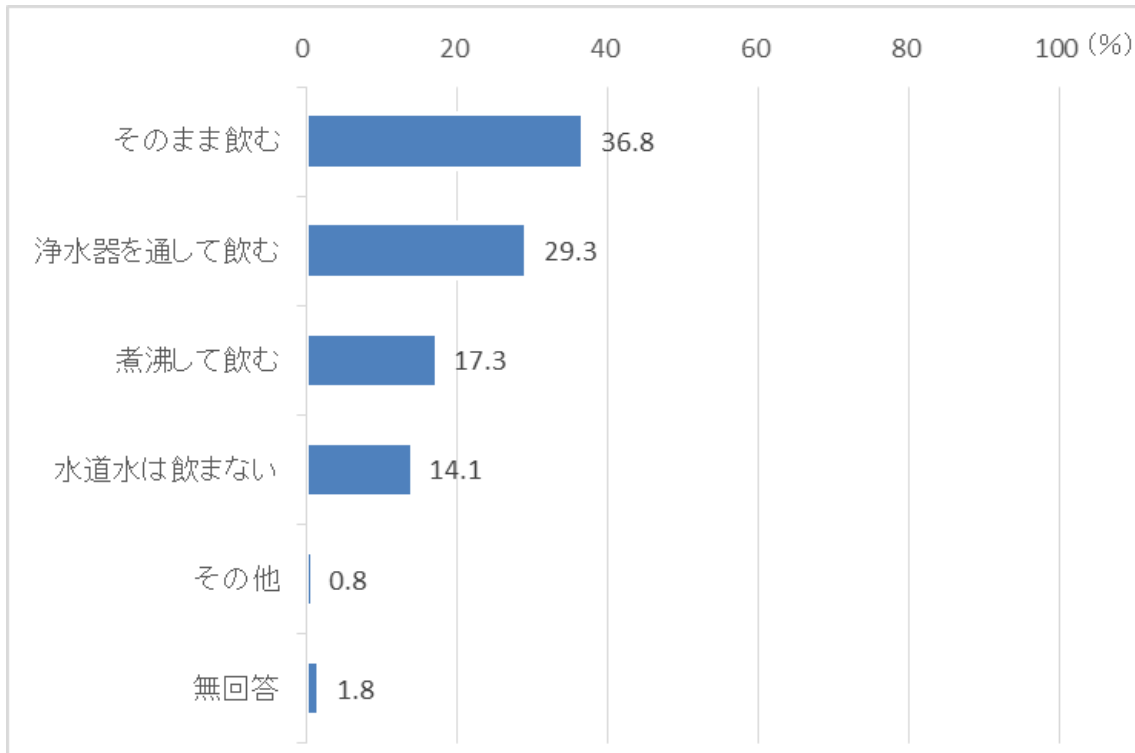
- 佐倉市の水道水について、おいしいと思う(おいしいと思う、まあまあおいしいと思う)との回答は5割弱となっています。
- 一方で、おいしくないと思う(どちらかというとおいしくないと思う、おいしくないと思う)との回答は14.4%となっており、今後継続的に水質管理を進める必要があると考えます。



(2) 水道水の飲用状況について

問2. 佐倉市の水道水を飲んでいますが？(単回答)(N=1,470)

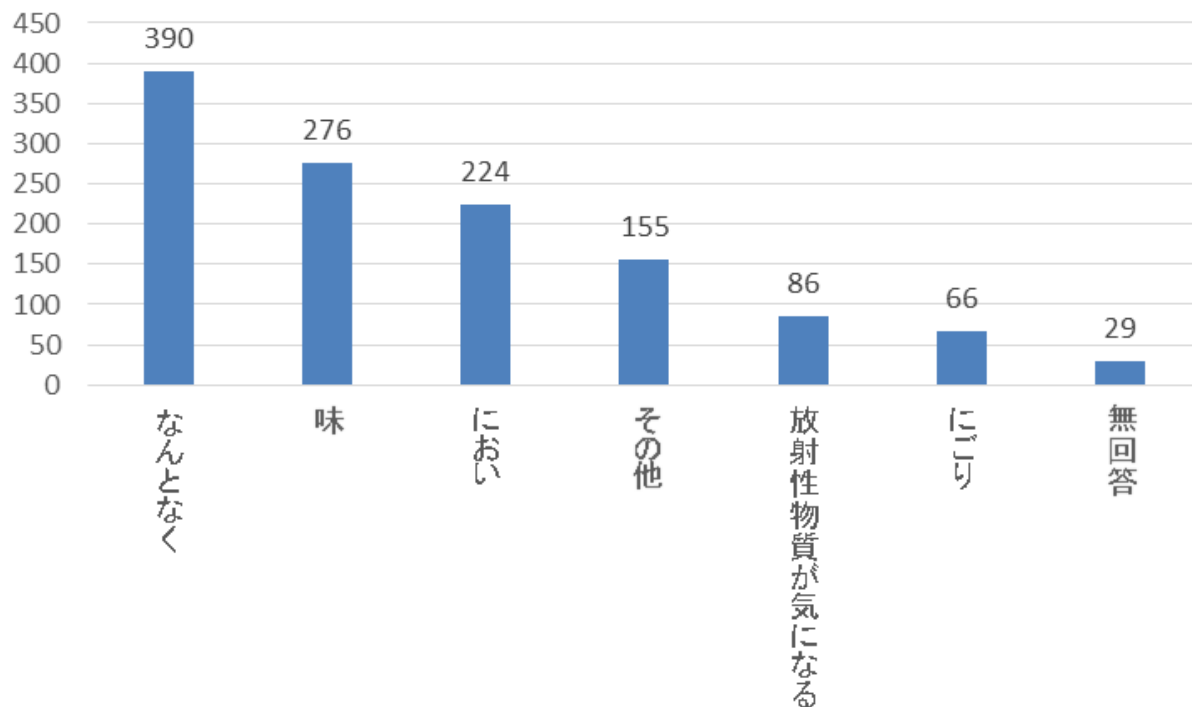
- 水道水を飲んでいる(そのまま飲む、浄水器を通して飲む、煮沸して飲む)との回答は、8割強となっています。



(3) 水道水をそのまま飲まない理由について

問2-1. 水道水をそのまま飲まない理由は何ですか？(複数回答)(N=903)

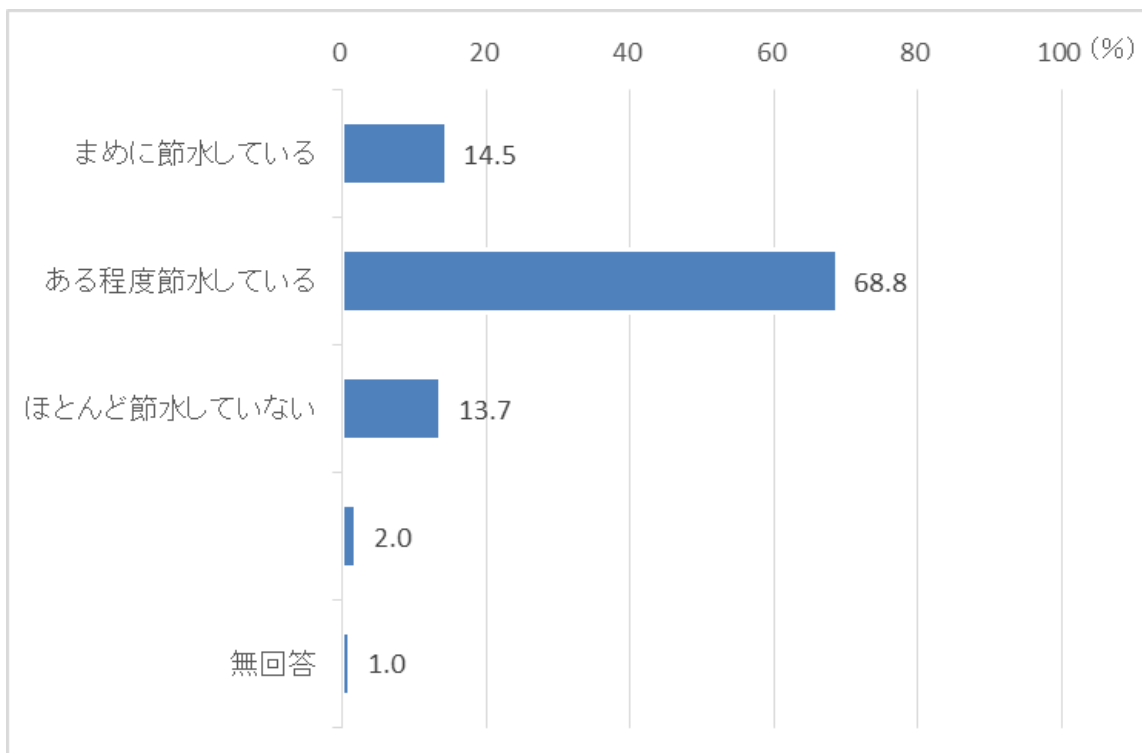
- 水道水をそのまま飲まない理由としては、なんとなくとの回答が最も多くなっています。
- 味やにおいを理由とする回答も多くみられ、また放射性物質が気になるとの回答もみられました。
- 味やにおいが水道水を飲まない理由として上位にあることより、今後継続的に水質管理を進めることが必要であると考えます。



(4) 節水状況について

問3. 日頃、節水をしていますか？(単回答)(N=1,470)

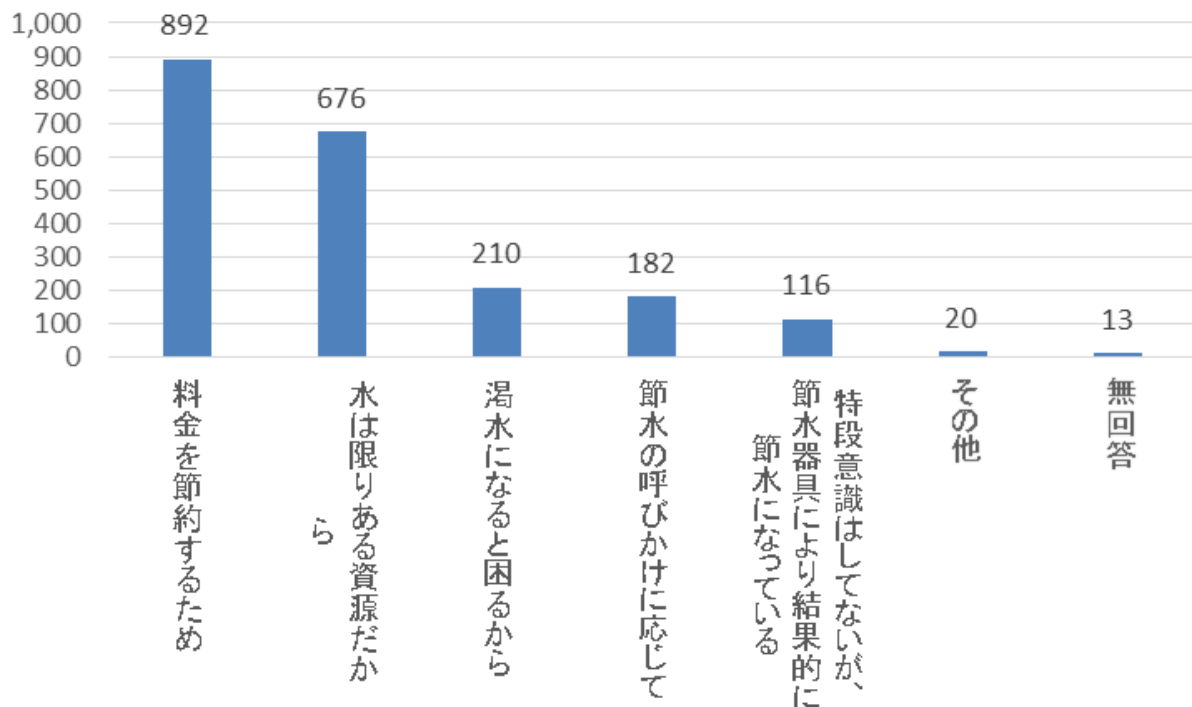
- 節水をしている(まめに節水している、ある程度節水している)との回答は、8割以上となっています。このことより、市民の間で節水は日常的に行われており、今後も節水機器の普及等によって、この傾向はさらに進むものと想定されます。
- 今後節水が進むことで有収水量が減少し、給水収益や下水道使用料収入の減少につながるものと想定されます。



(5) 節水をしている理由について

問3-1. 節水をしている理由は何ですか？(複数回答)(N=1,224)

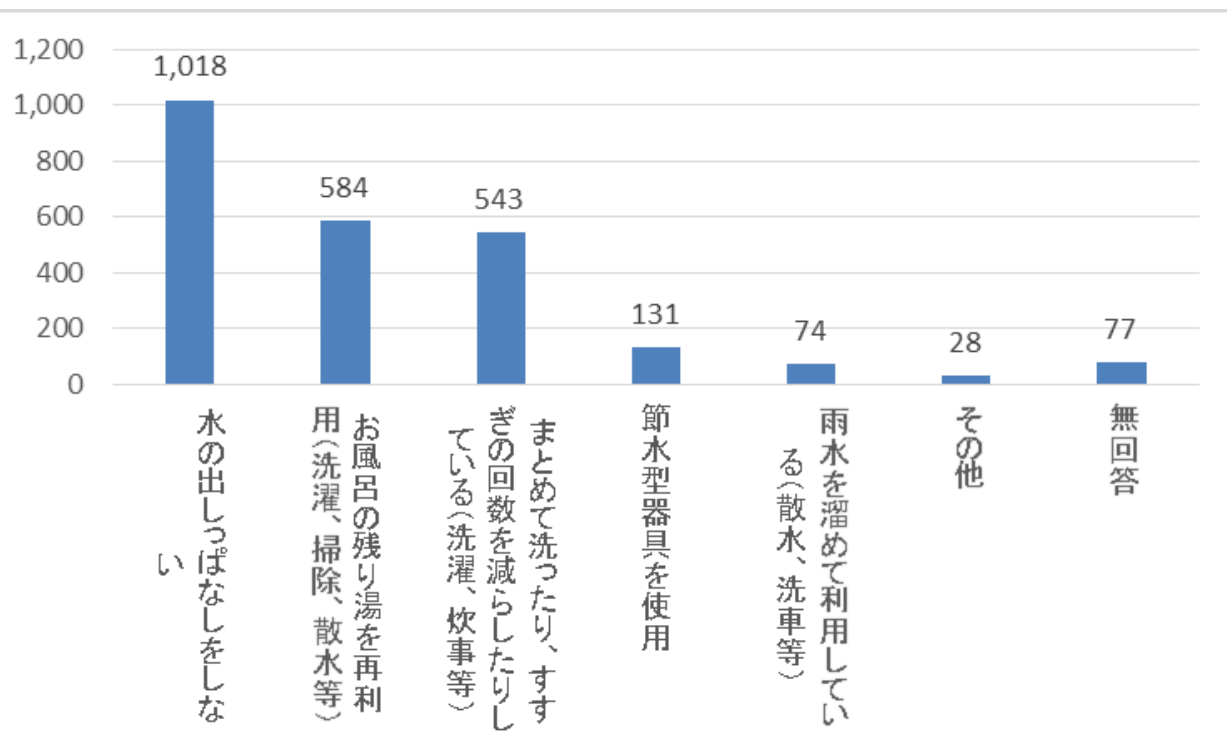
- 節水をしている理由についてみると、料金を節約するためとの回答が多く、家計を考慮して節水が行われている現状が見受けられます。また、次いで水は限りある資源だからとの回答が多く、公共性を考慮しての節水も多くなっています。



(6) 節水の取組内容について

問3-2. 節水の取組内容についてお聞かせください(複数回答)(N=1,224)

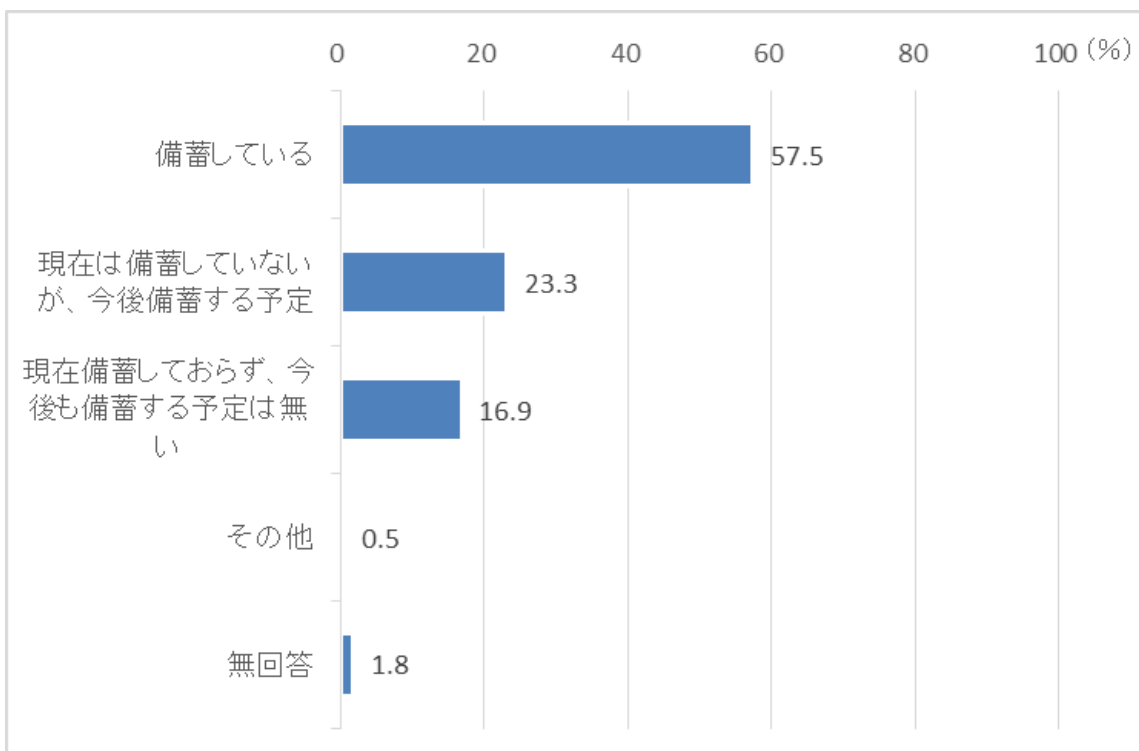
- 節水の取組内容についてみると、水の出しっぱなしをしないとの回答が最も多く、やりやすいところから節水に取り組んでいる現状が見受けられました。
- その他の回答として、風呂の水交換の頻度を少なくする、洗車時の節水などの回答がみられました。



(7) 飲料水の備蓄状況について

問4. 災害時に備えて、日頃から飲料水の備蓄をしていますか？(単回答)(N=1,470)

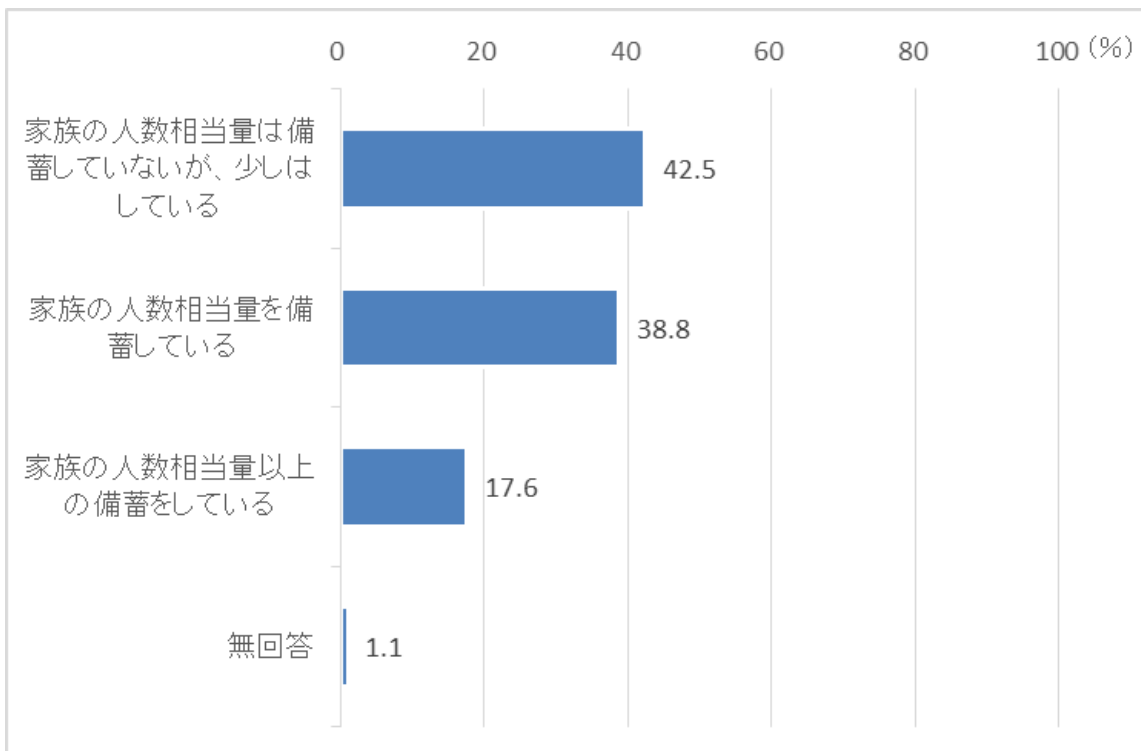
- 災害時に備蓄しているとの回答は、6割弱となっています。
- 一方で、現在備蓄していないとの回答が4割強を占めており、その中でも今後もする予定が無いとの回答が16.9%となっています。このことより、今後飲料水の備蓄の重要性等について適時適切に広報し、市民の備蓄への意識を高めていくことが必要であると考えます。



(8) 飲料水の備蓄量について

問4-1. ご自宅ではどれくらいの飲料水を備蓄していますか？(単回答)(N=845)

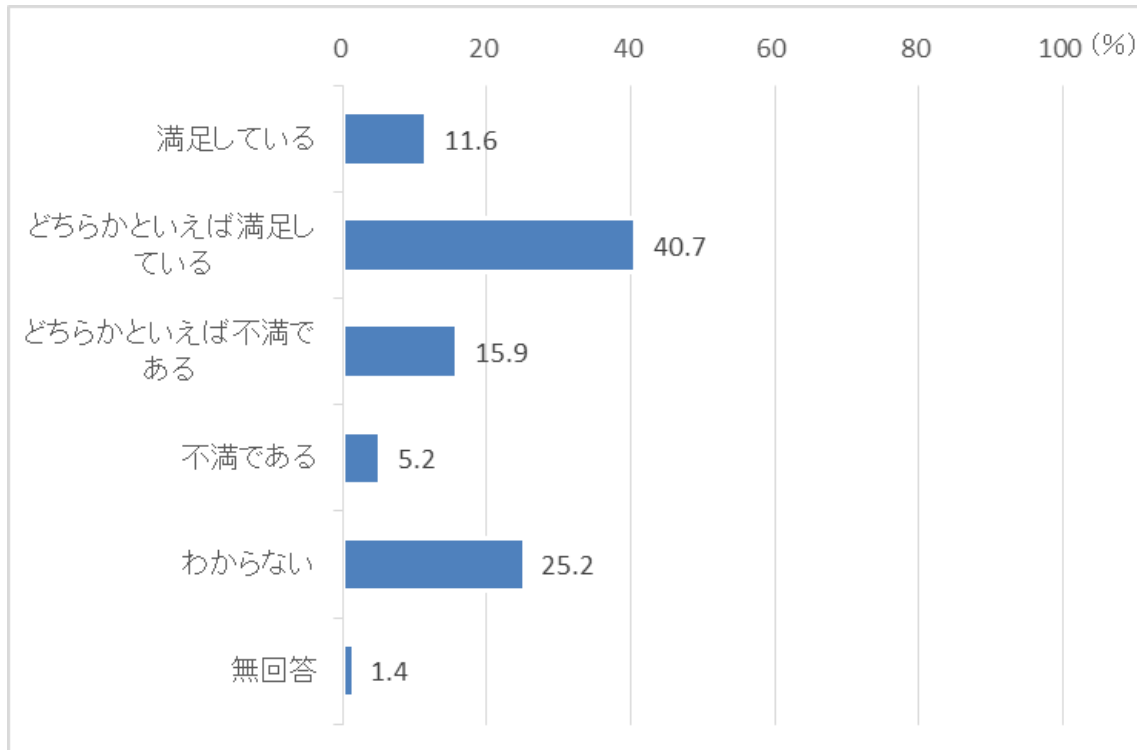
- 自宅で備蓄している飲料水の備蓄量は、家族の人数相当量は備蓄していないが、少しはしているとの回答が最も多くなっています。このことより、本来的に必要な備蓄量よりも少ない水準での備蓄にとどまっている現状が把握されます。
- そのため、今後は飲料水の備蓄の重要性等について適時適切に広報し、市民の備蓄量を増やしていくことが必要であると考えます。



(9) 水道サービスへの満足度について

問5. 水道サービスについてどのように感じていますか？(単回答)(N=1,470)

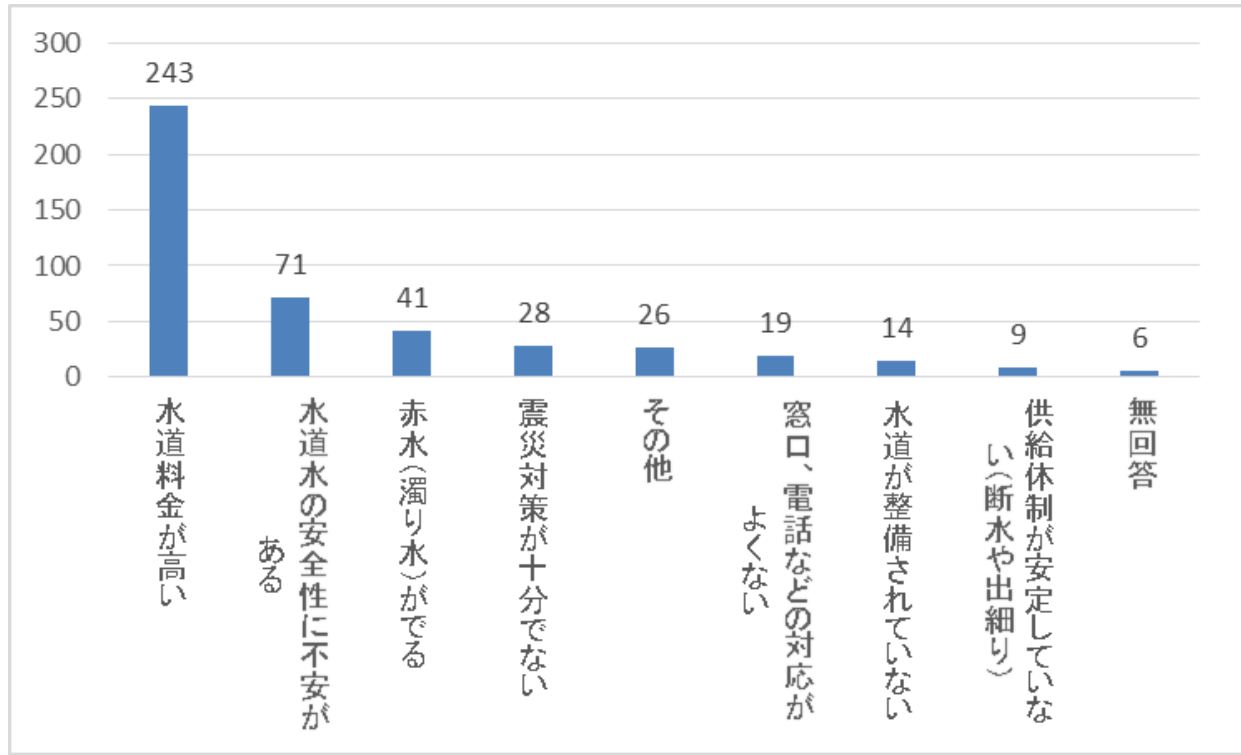
- 水道サービスに満足している(満足している、どちらかといえば満足している)との回答は、5割強となっています。



(10) 水道サービスに対する不満点について

問5-1. 水道サービスの何に不満を感じていますか？(複数回答)(N=310)

- 水道サービスへの不満としては、水道料金が高いが最も多くなっています。また、次いで水道水の安全性に不安があるとの回答が多くなっています。
- その他の回答として、カード払いができないこと、水圧が低いことなどの回答がみられました。

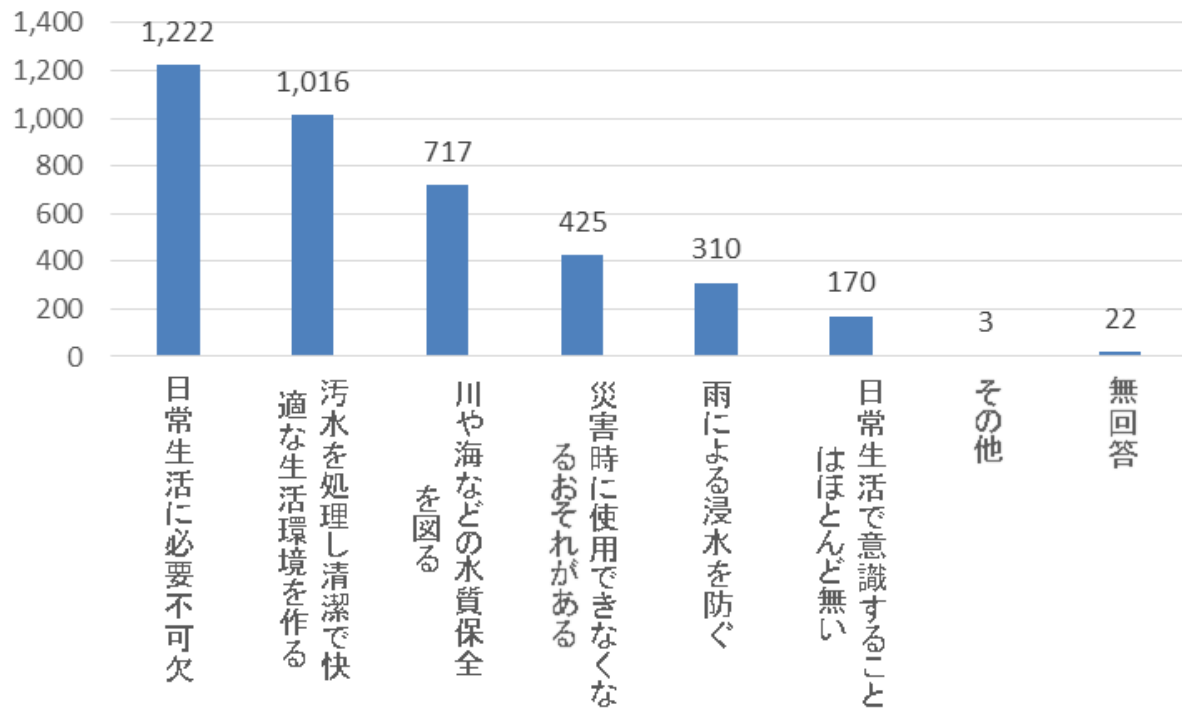


4. 下水道サービスについて

(1) 下水道への認識について

問6. あなたにとって下水道とは、どのようなものですか？(複数回答)(N=1,470)

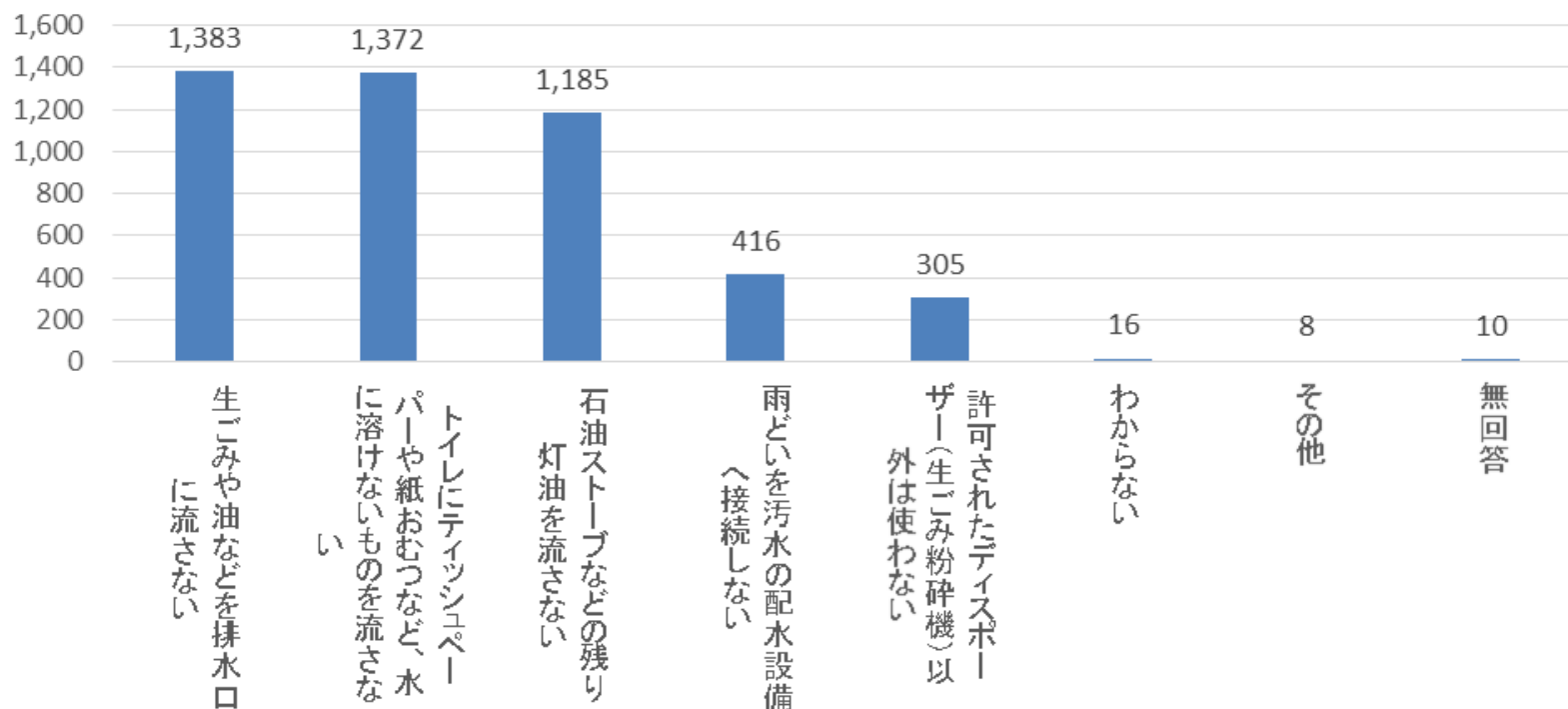
- 下水道への認識として、下水道を日常生活に必要不可欠なものと認識しているとの回答が最も多くなっています。次いで、汚水を処理し清潔で快適な生活環境を作る、川や海などの水質保全を図るとの回答が多くなっていることより、下水道事業が環境保全に寄与するものと認識されているものと把握されます。
- これまで佐倉市では印旛沼の水質改善に向けた下水道整備を進めてきましたが、川や海などの水質保全を図るとの回答が日常生活に必要不可欠と比較して少ないことを勘案すると、その取組が認知されていない現状がうかがえます。



(2) 下水道利用のマナーとして知っていることについて

問7. 下水道利用のマナーとして知っていることを教えてください(複数回答)(N=1,470)

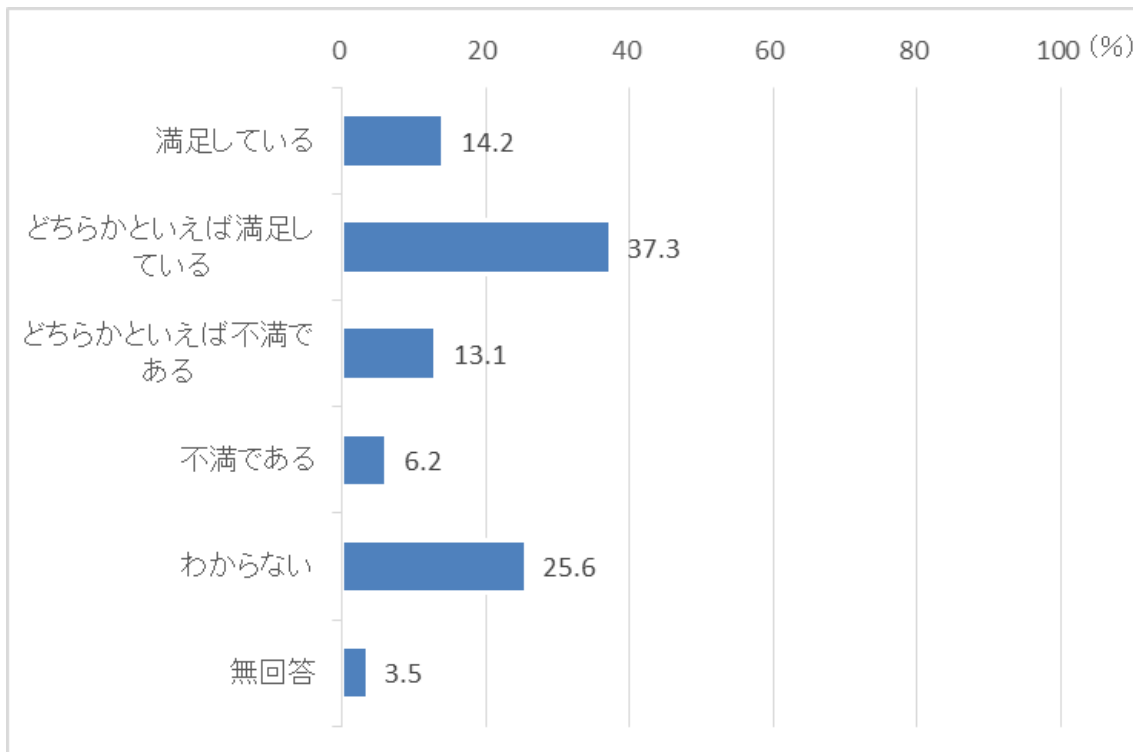
- 下水道利用のマナーとしては、生ごみや油などを排水口に流さないなどの基本的な取組についての認知は進んでいるものと把握されます。



(3) 下水道サービスへの満足度について

問8. 下水道サービスについてどのように感じていますか？(単回答)(N=1,470)

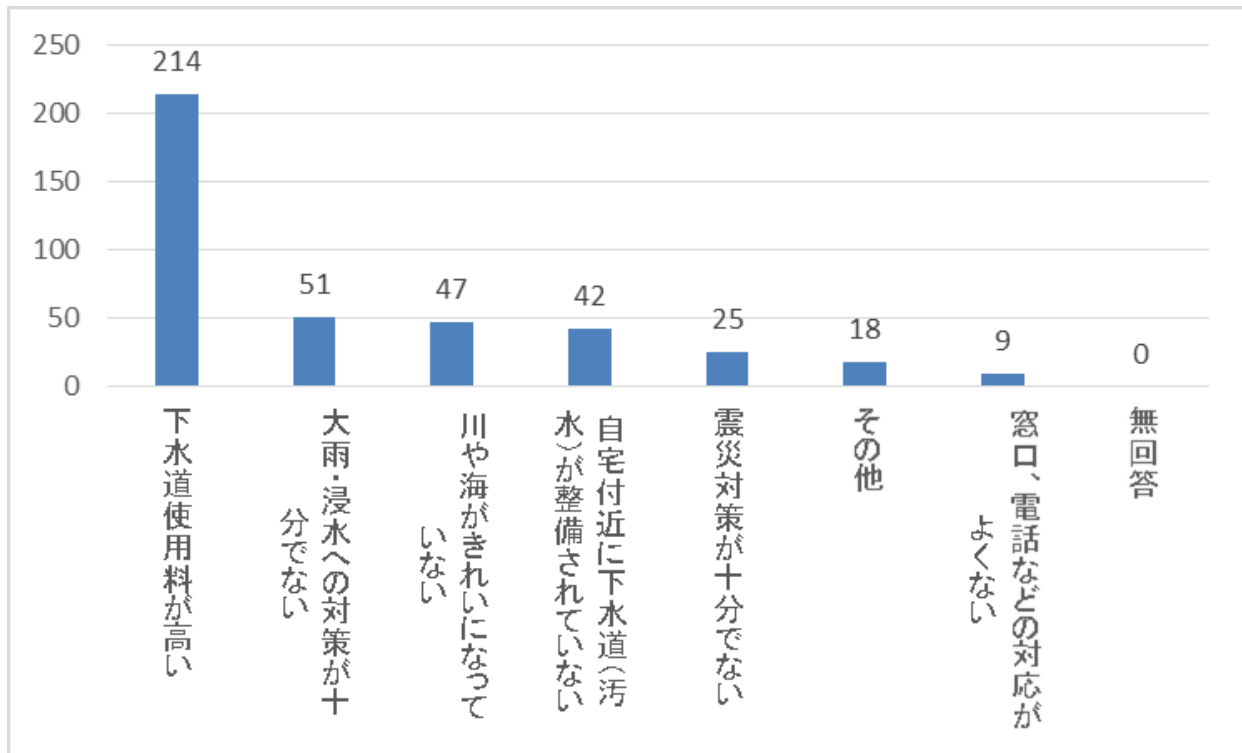
- 下水道サービスに満足している(満足している、どちらかといえば満足している)との回答は、5割強となっています。これは、水道サービスと同程度の満足度となっています。



(4) 下水道サービスへの不満点について

問8-1. 下水道サービスの何に不満を感じていますか？(複数回答)(N=284)

- 下水道サービスに対する不満としては、下水道使用料が高いとの回答が最も多くなっています。次いで、大雨・浸水への対策が十分でない、川や海がきれいになっていない、との回答が多くなっています。

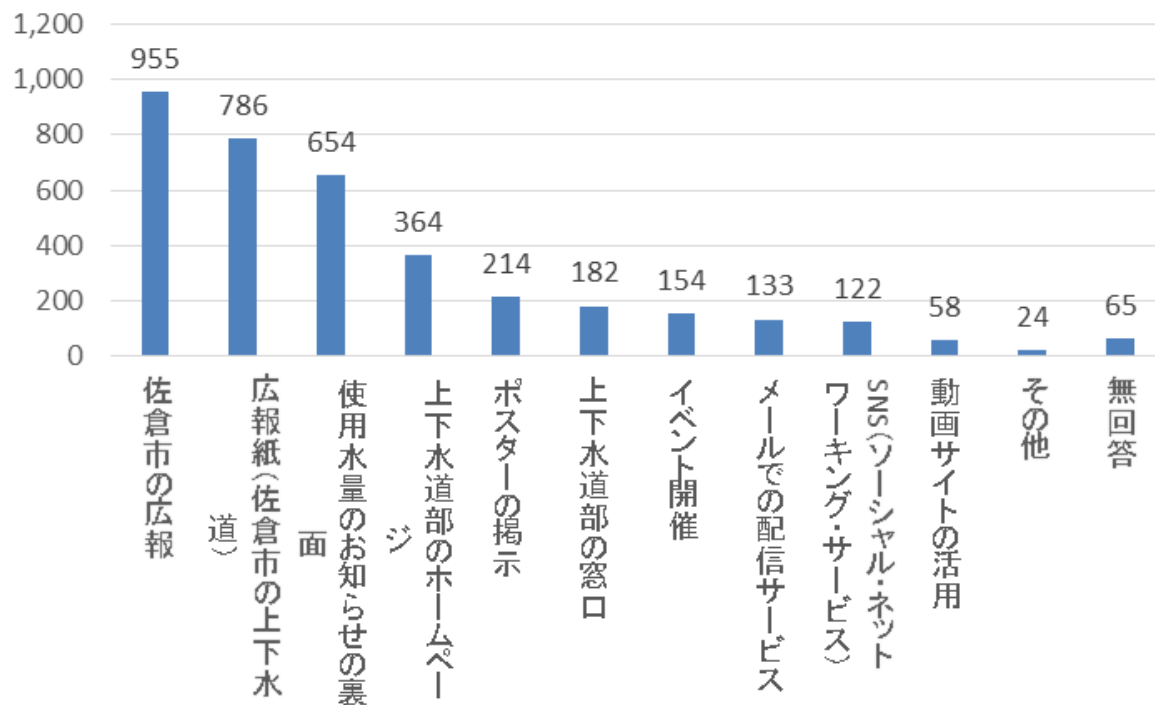


5. 水道・下水道に共通するサービスについて

(1) 有効な広報手段について

問9. 水道・下水道の広報手段としてどのような手段が有効だと思いますか？(複数回答)(N=1,470)

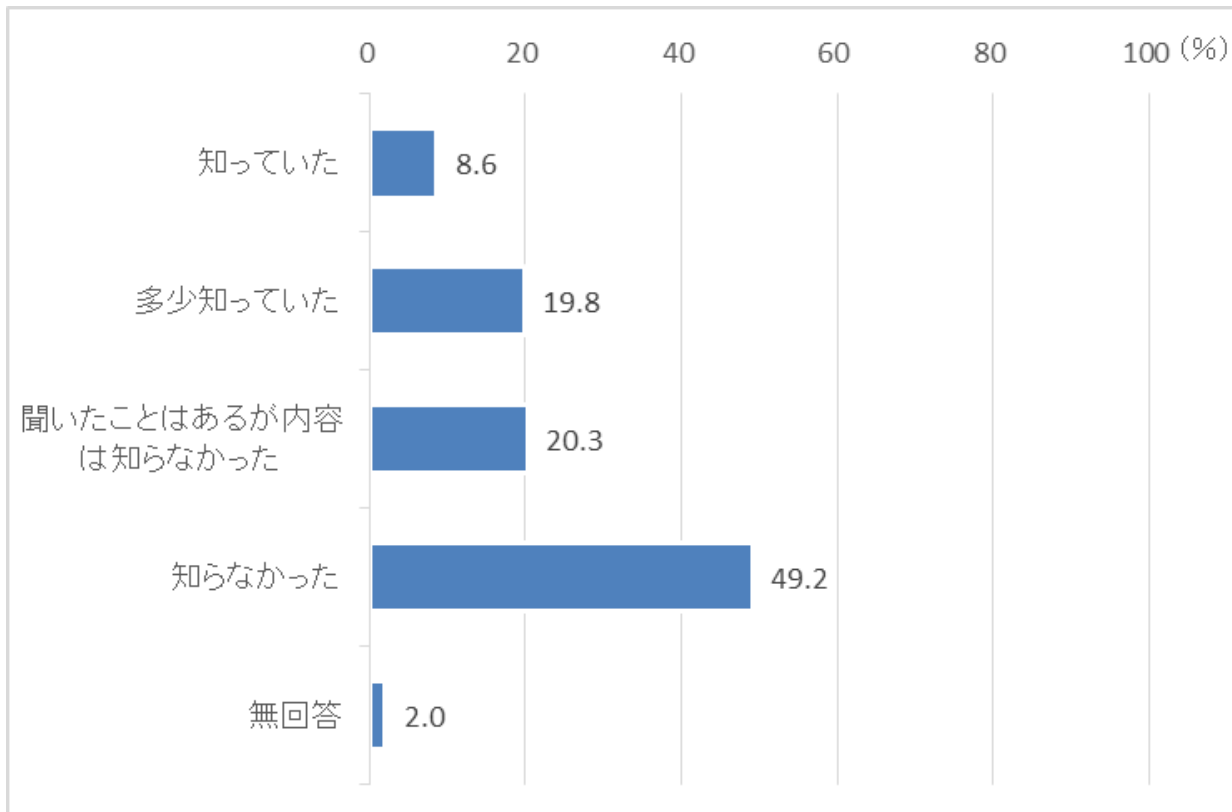
- 水道・下水道の有効な広報手段としては、紙媒体の広報関係(佐倉市の広報、広報紙)に係る回答が最も多くなっています。次いで、使用水量のお知らせの裏面と続いています。一方で、メールでの配信サービス、SNSなどの電子媒体を用いた広報手段への回答は相対的に少なくなっています。
- その他の回答として、新聞・チラシ、小中学校での出前授業などがみられました。



(2) 水道管・下水道管が更新時期を迎えることに対する認知度について

問10. 佐倉市の水道管や下水道管が更新時期を迎えることをご存知でしたか？(単回答)(N=1,470)

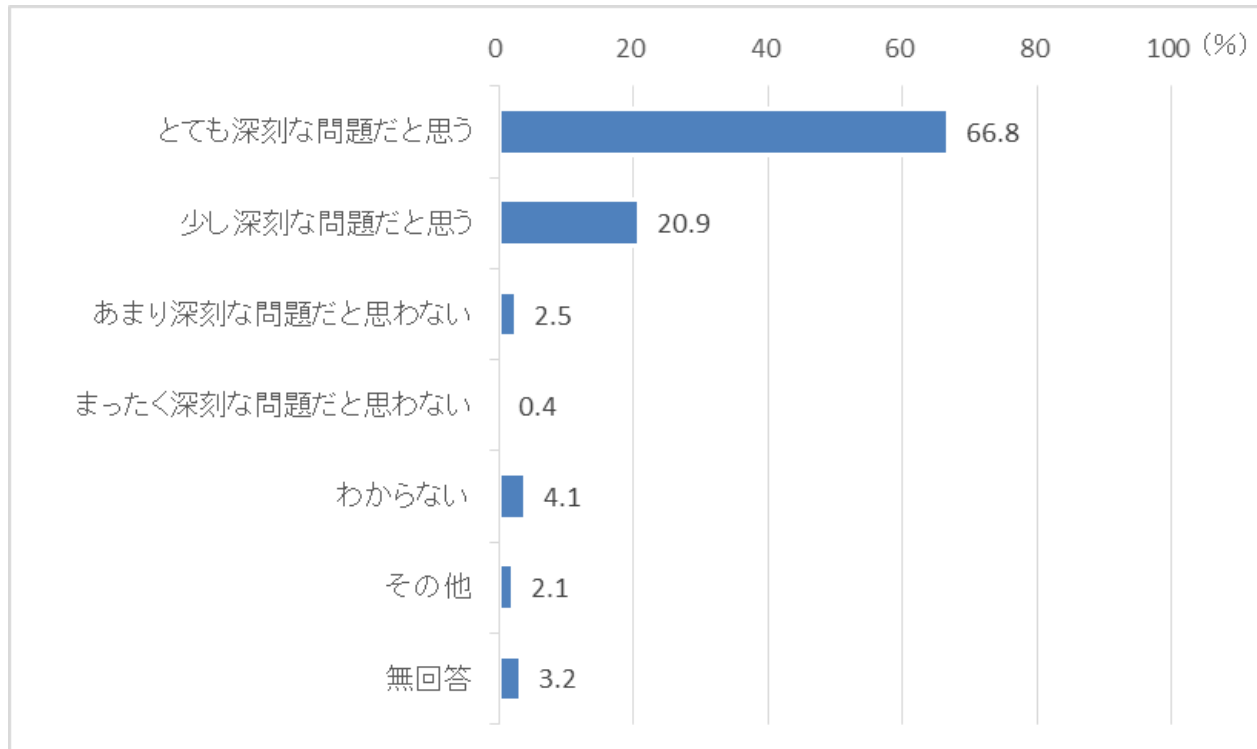
- 水道管・下水道管が更新時期を迎えることに対する認知度については、知らなかったとの回答が5割弱となっています。
- 水道管・下水道管が更新時期を迎え、それらの改修・更新に係る費用が増加していくことを勘案しますと、市民に対してその点を広報していくことが必要であると考えます。



(3) 老朽管の更新に多額の費用がかかることについて

問11. 老朽管の更新にあたり多額の費用が必要となるが、どのように感じますか？(単回答)(N=1,470)

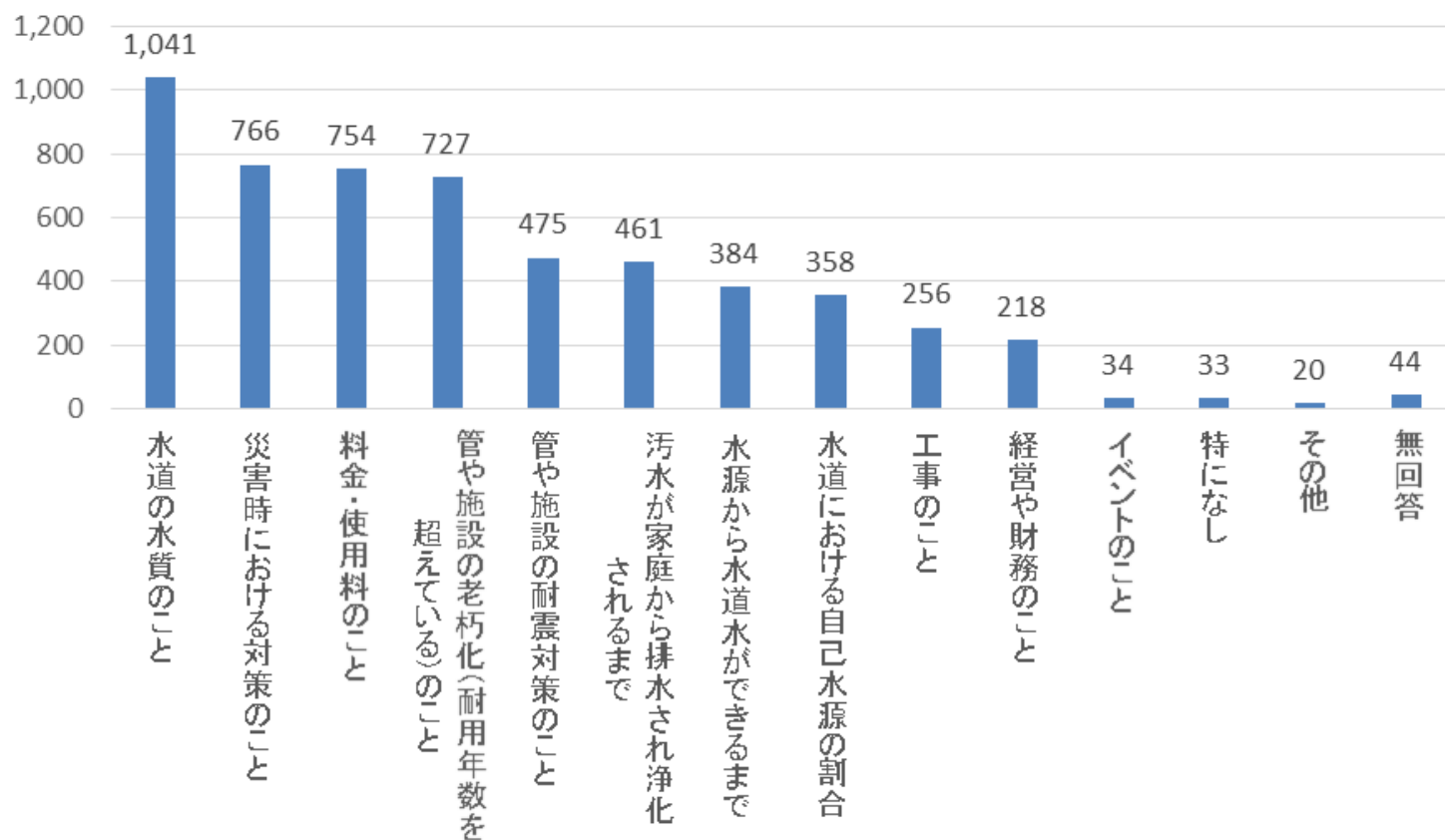
- 老朽管の更新に多額の費用がかかることを深刻であると考えている回答者は、全体の9割近くに上ります。



(4) 上下水道に関することで知りたいことについて

問12. 上下水道に関することで、知りたいことはどれですか？(複数回答)(N=1,470)

- 上下水道に関することで知りたいこととしては、水道の水質のこととの回答が最も多く、次いで、災害時における対策のこと、料金・使用料のこと、管や施設の老朽化(耐用年数を超えている)のことと続いています。

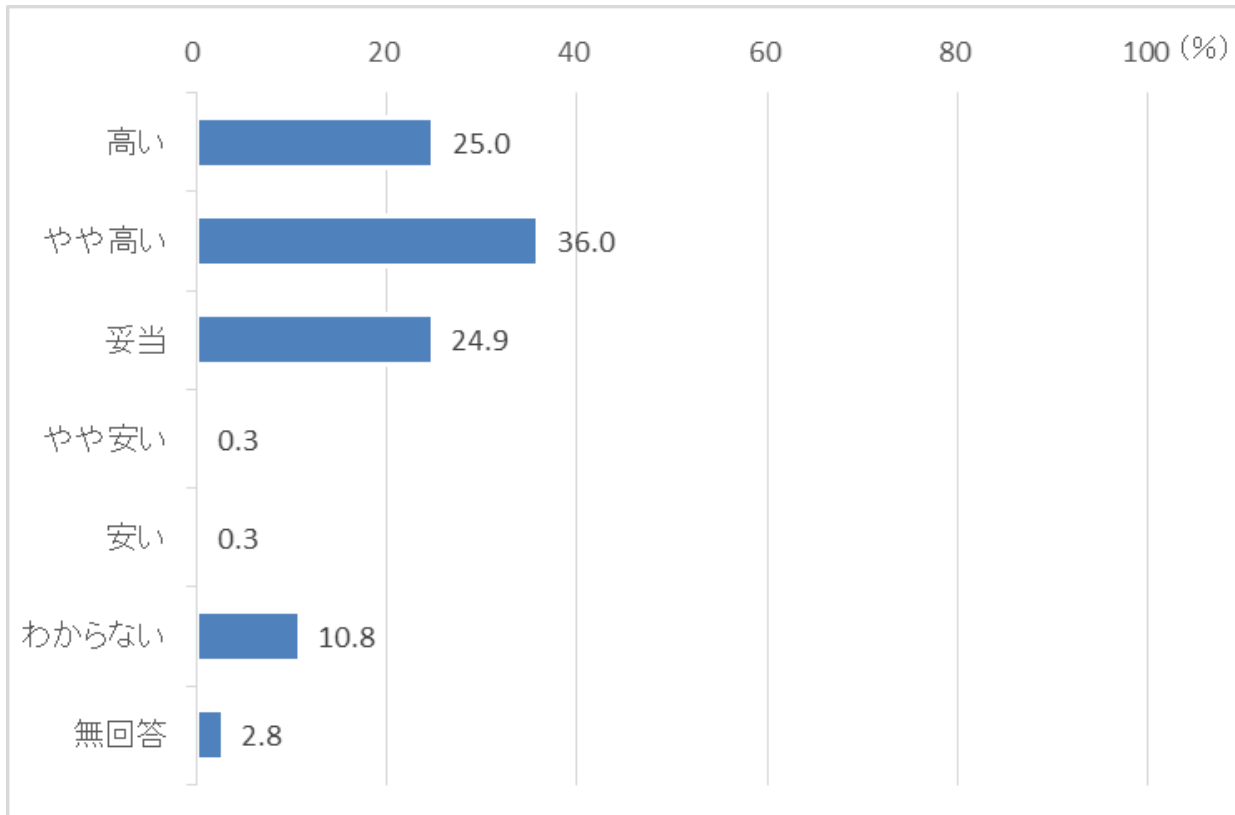


6. 水道料金・下水道使用料について

(1) 水道料金について感じること

問13. 水道料金についてどのように感じていますか？(単回答)(N=1,470)

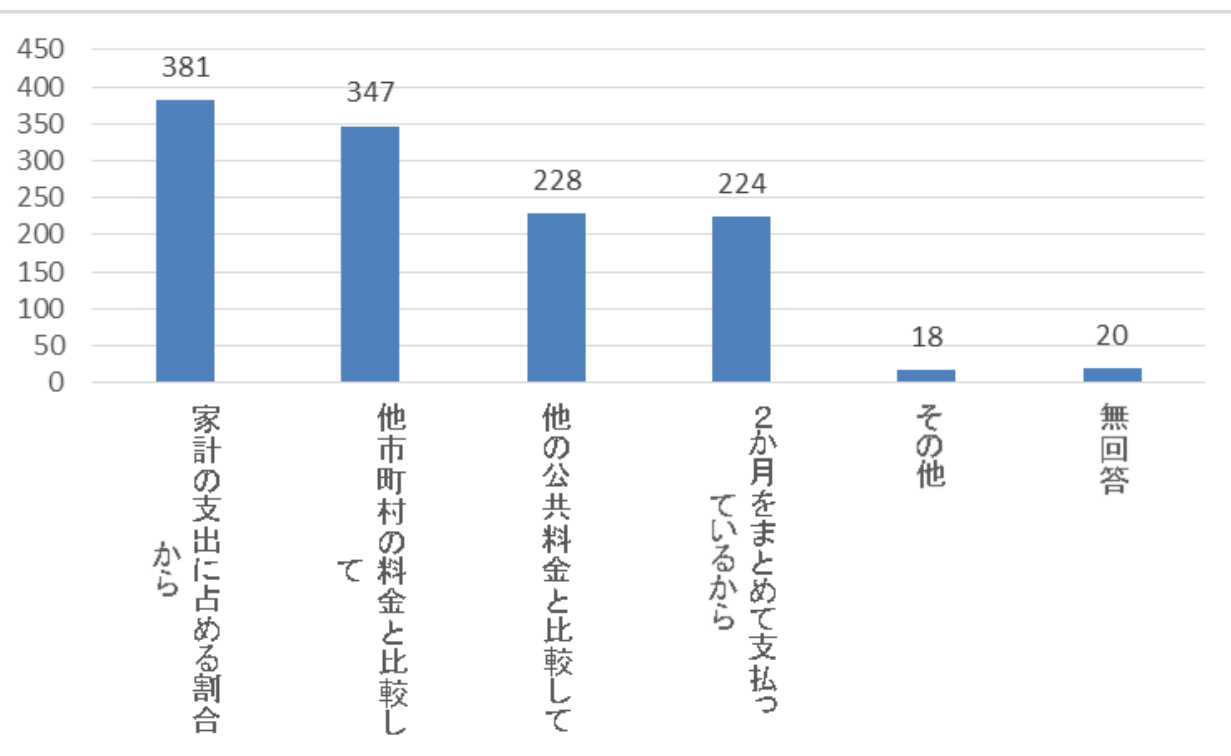
■ 水道料金については、回答者の6割以上が高い(高い、やや高い)と回答しています。



(2) 水道料金が高いと感じる理由について

問13-1. 水道料金が高いと感じる理由は何ですか？(複数回答)(N=896)

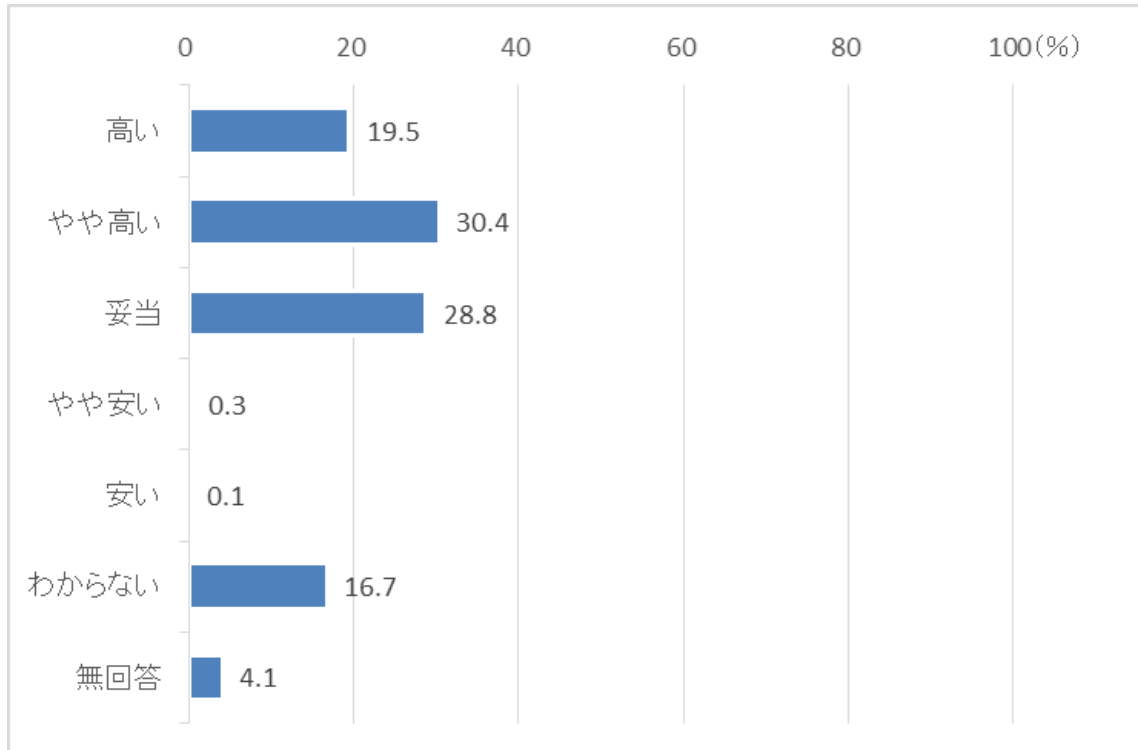
- 水道料金が高いと感じる理由としては、家計の支出に占める割合からとの回答が最も多くなっています。次いで、他市町村の料金と比較してとの回答が多くなっています。
- 佐倉市の水道料金は、県内の他市町村と比較して相対的に低い水準にあるにもかかわらず、他市町村と比較して高いとの回答が多くなっています。このことは、他市町村と比較してみた場合の佐倉市の水道料金の水準についての市民周知が進んでいないことを表しているといえます。



(3) 下水道使用料について感じること

問14. 下水道使用料についてどのように感じていますか？(単回答)(N=1,470)

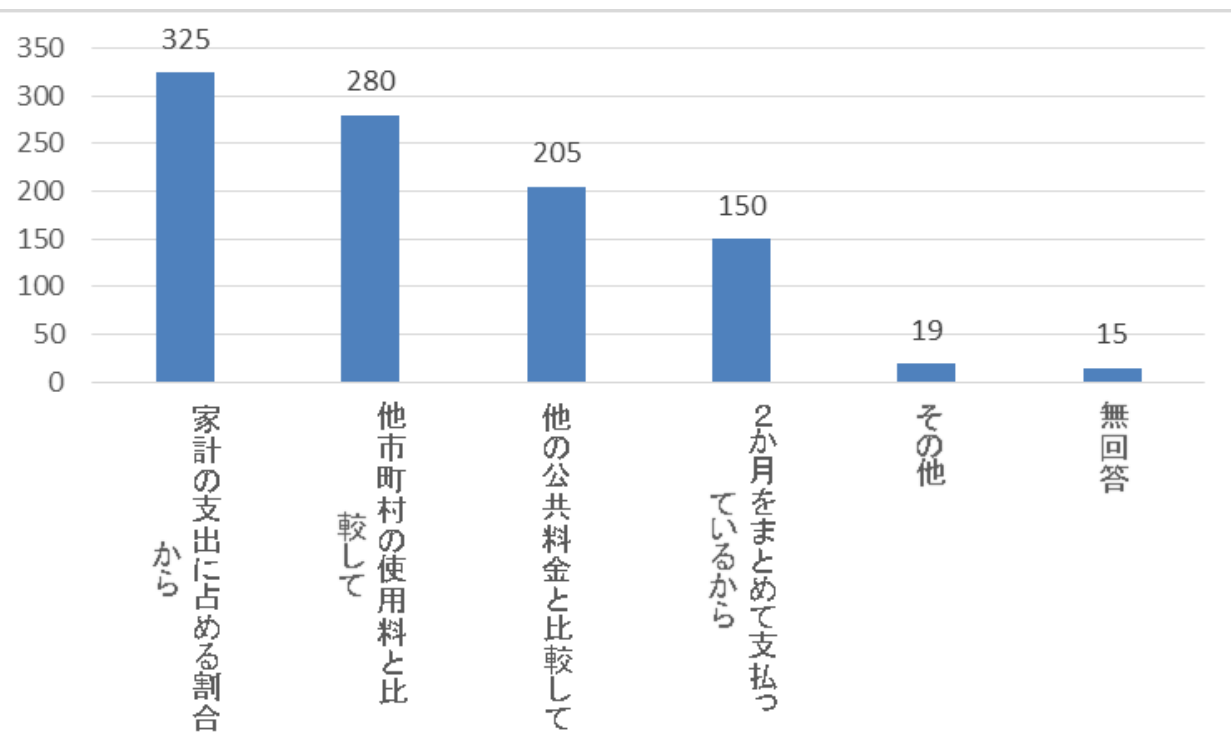
- 下水道使用料については、回答者の5割弱が高い(高い、やや高い)と回答しています。



(4) 下水道使用料が高いと感じる理由について

問14-1. 下水道使用料が高いと感じる理由は何ですか？(複数回答)(N=734)

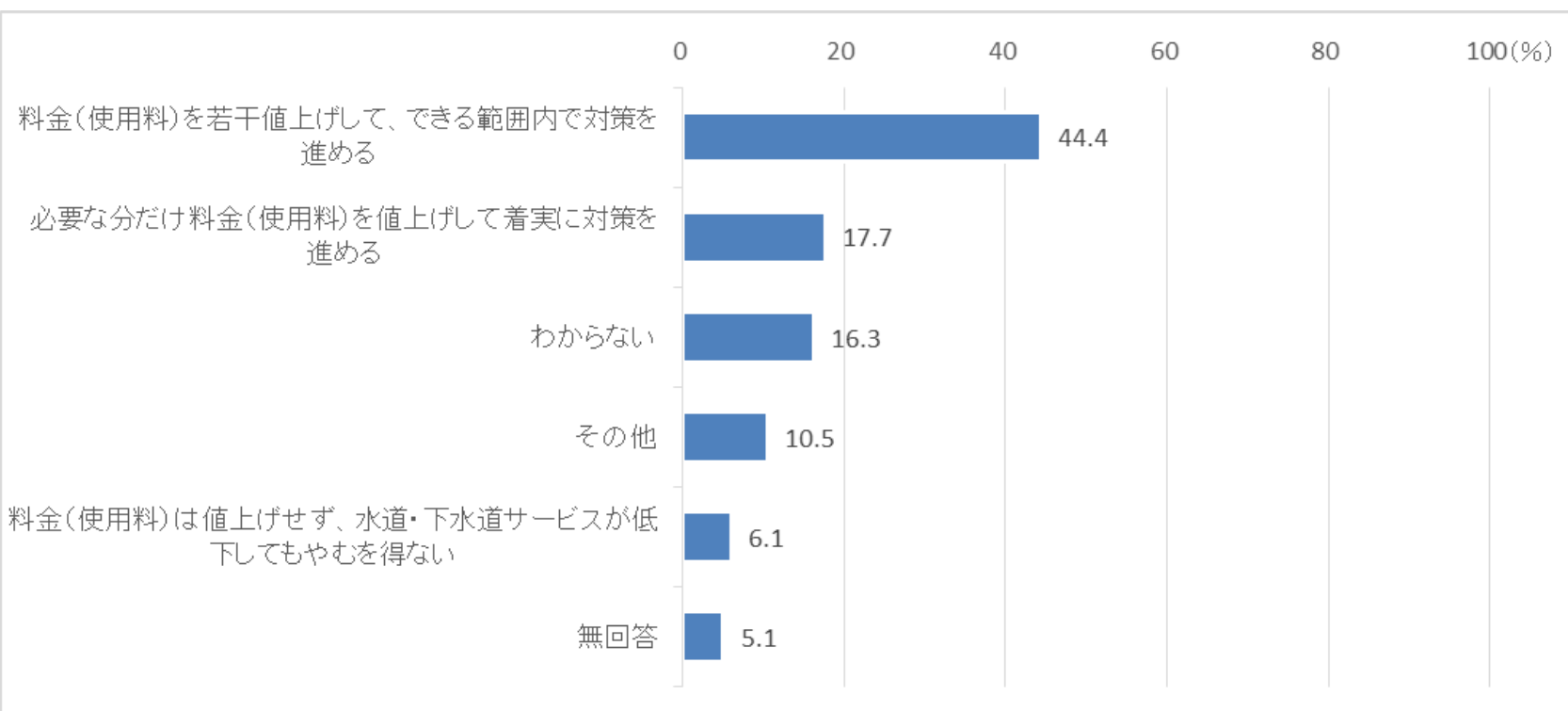
- 下水道使用料が高いと感じる理由としては、家計の支出に占める割合からとの回答が最も多くなっています。次いで、他市町村の使用料と比較してとの回答が多くなっています。
- 佐倉市の下水道使用料は、県内の他市町村と比較して非常に低い水準にあるにもかかわらず、他市町村と比較して高いとの回答が多くなっています。このことは、他市町村と比較してみた場合の佐倉市の下水道使用料の水準についての市民周知が進んでいないことを表しているといえます。



(5) 安定した水道・下水道サービスの維持に向けて

問15. 安定した水道・下水道サービスを維持するためにどう対応していくべきですか？(単回答)(N=1,470)

- 安定した水道・下水道サービスを維持するための対応としては、値上げ(若干値上げと必要な分だけ値上げの合計)しても進めるべきとの回答が6割強となっています。
- その中でも、料金(使用料)を若干値上げして、できる範囲内で対策を進めるとの回答が4割強となっています。このことは、老朽化対策等によって安定した水道・下水道サービスを維持するためには、多少の値上げもやむを得ないとの市民感情の表れであると捉えられます。

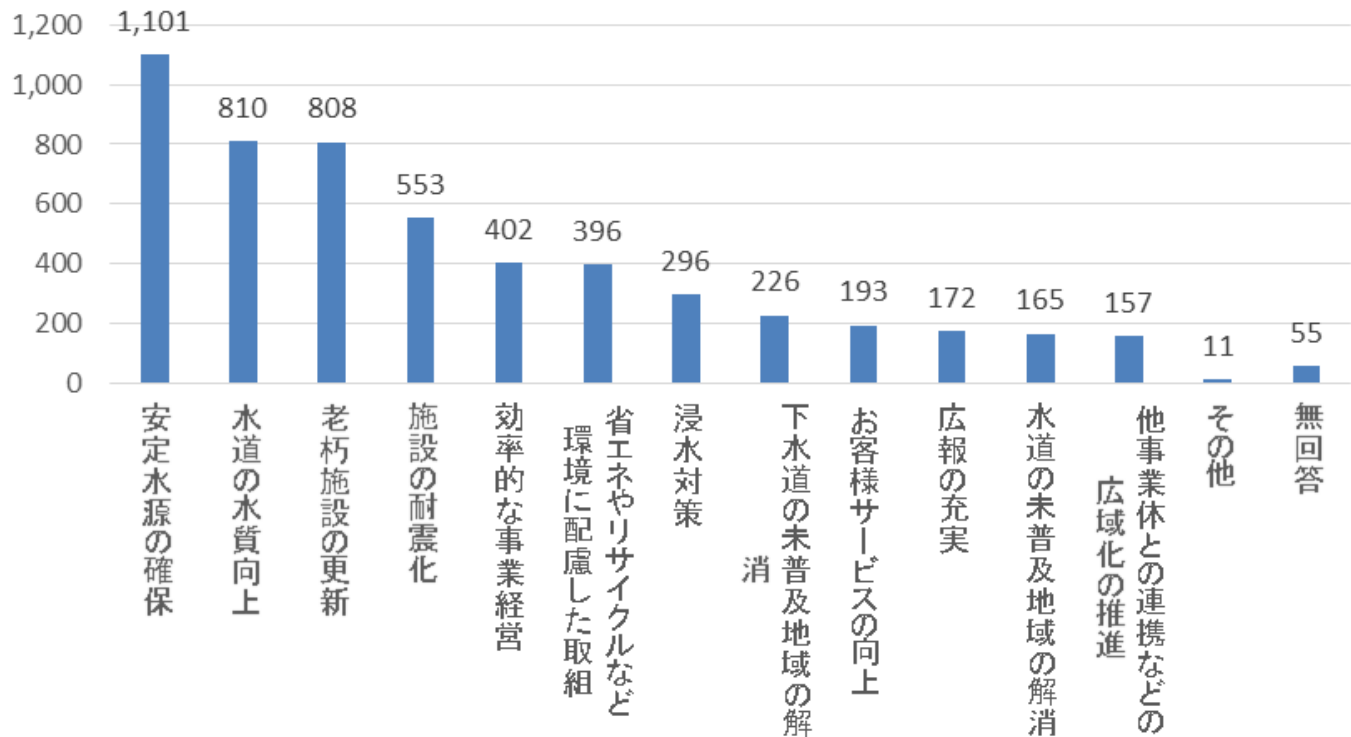


7. これからの水道事業・下水道事業の取り組みについて

(1) これからの水道事業・下水道事業の取り組みについて

問16. 優先的に取り組むべき施策は何だと思いますか？(複数回答)(N=1,470)

- これから優先的に取り組むべき施策としては、安定水源の確保との回答が最も多くなっています。
- 次いで、水道の水質向上、老朽施設の更新の順に多くなっています。



(2) その他、水道・下水道事業に対するご意見・ご提案(例)

水質管理に関して(41件)

- これからもおいしい安全な水を安定供給してください。
- 久しぶりに水道水を飲んだら、美味でした。改良されていると思います。

環境対策に関して(16件)

- 下水道の普及地域においても、下水道に接続していない家があると、川や沼がいつまでもきれいにならないので、全戸の接続を進めるべきと思います。
- これからは各家庭において、雨水を手軽に利用できるような方法を検討すべきだと思います。。

料金徴収に関して(6件)

- 高齢者、若年層からの料金の徴収を徹底してもらいたいと思います。

井戸利用に関して(6件)

- 井戸の利用をもっと有効に、良質な水を期待します。

(2) その他、水道・下水道事業に対するご意見・ご提案(例)

料金・使用料に関して(40件)

- 水道料金は高いと感じていますが、老朽化の対策としての値上がりは必要にも感じました。詳しく必要性についてお知らせいただきたいと思います。
- 佐倉市に限らず、千葉県下の財政力のない弱小市町村では、各々では施設更新や災害対策費用の捻出など無理です。安易に値上げに走りすぎです。大きな組織で広域的に取り組むべきと思います。
- 老朽管の更新にあたっては、値上げする等しっかりとした説明を明確にしてくれれば、納得できると思います。
- 安易に値上げするのではなく、限界まで無駄をカットし、市民のために効率向上に努めてほしいと思います。

広報に関して(23件)

- 広報活動を積極的に行ってほしいと思います。
- 節水方法など広めてほしいと思います。
- 各種手続きやアンケート等をネットで行いたいです。
- 佐倉市の上下水道は良いと評判を聞きますが、他と比べて何が良いのか知りません。
- 使用目的に適應する水の種類を各家庭単位で仕分けることが必要になると思います。実施例を広報し、指導することが必要であると思います。

8. まとめ

(1) アンケート結果から把握される今後の課題

継続的な水質管理

- 佐倉市の水道水を飲まない理由としては、なんとなくとの回答が最も多く、次いで味やにおいの回答が続いていました。
- 今後水道事業・下水道事業において優先的に取り組むべき施策として、安定水源の確保に次いで水道の水質向上との回答が挙げられており、水質向上に対する市民の期待が大きいことが把握されました。
- 以上より、今後佐倉市水道事業・下水道事業においては、継続的に水質管理に取り組むことによって、安全安心な水道サービスを実現し、市民満足度の向上に努めていく必要があると考えます。

施設の耐震化・老朽化への適時・適切な対応

- 今後水道事業・下水道事業において優先的に取り組むべき施策についてみると、老朽施設の更新と施設の耐震化を合計すると安定水源の確保よりも多くなることが把握されました。
- 安定した水道・下水道サービスを維持するためには、料金(使用料)を若干値上げしてでも対策を進めるべきとの回答が最も多くみられました。
- 以上より、今後佐倉市水道事業・下水道事業においては、施設の耐震化や老朽化に適時・適切に対応することによって、強靱で安定した水道・下水道サービスの持続に努めていく必要があると考えます。

危機管理の徹底

- 現在備蓄していないとの回答が4割強を占めており、その中でも今後もする予定が無いとの回答が16.9%となっていました。自宅で備蓄している飲料水の備蓄量は、本来的に必要な備蓄量よりも少ない水準での備蓄にとどまっていました。
- 今後水道事業・下水道事業において優先的に取り組むべき施策として、安定水源の確保が最も多くなっていました。
- 今後佐倉市水道事業においては、八ツ場ダム completionに伴って自己水源が削減されることが想定されますが、今後いかにして安定水源の確保に努めるべきか検討する必要があります。

(2) アンケート結果から把握される今後の課題

料金・使用料体系の検討

- 節水をしているとの回答は8割以上となっており、市民の間で節水が浸透している現状が把握されました。今後節水の進行により有収水量が減少し、給水収益や下水道使用料収入が減少していくことが想定されます。
- 今後増加が見込まれる施設の老朽化対策等に関しては、値上げしてでも取り組むべきとの回答が多くなっていました。
- 以上より、今後佐倉市水道事業・下水道事業においては、料金・使用料の在り方について検討して、事業の持続可能性の確保に努める必要があると考えます。

広報活動の充実

- 水道料金・下水道使用料は県内の他市町村と比較して相対的に低いにもかかわらず、他市町村と比べて料金・使用料が高いとの回答が多くみられました。そのため、今後佐倉市の水道料金・下水道使用料の県内における位置付けに係る広報を行い、その周知に努める必要があると考えます。
- 水道管・下水道管が更新時期を迎えることに対する認知度については、知らなかったとの回答が5割弱となっていました。そのため、今後佐倉市水道事業・下水道事業における施設の老朽化の現状等に係る広報を行い、その周知に努める必要があると考えます。
- 水道水をそのまま飲まない理由としては、なんとなくとの回答が最も多くなっており、次いで、味、においの順となっていました。そのため、今後は広報や各種イベント等を通して、佐倉市水道の水質のイメージ向上に努める必要があると考えます。
- 現在飲料水を備蓄していないとの回答が4割強を占めており、その中でも今後もする予定が無いとの回答が16.9%となっていました。このことより、今後飲料水の備蓄の重要性等について広報し、市民の備蓄への意識を高めていく必要があると考えます。
- これまで佐倉市では印旛沼の水質改善に向けた下水道整備を進めてきましたが、川や海などの水質保全を図るとの回答がそれほど多くありませんでした。そのため、公共下水道事業における水質保全等の役割について、今後周知に努める必要があると考えます。