

# 甲府市上下水道事業 「お客様満足度調査」報告書

令和5年3月

## 【経営理念】

『お客様との信頼関係を大切に、  
将来にわたり「水」を通じた潤いのある  
生活環境を、安全・安心のもと  
安定的に提供し続けます。』

甲府市上下水道局



# 目 次

I	調査概要	1
1	調査の目的	
2	調査方法等	
3	回収結果	
4	調査項目	
5	調査結果を見る上での留意点	
6	標本誤差	2
II	単純集計（各グラフの見方について）	3
1	回答者属性	4
2	水道事業	6
3	下水道事業	14
4	広報活動	18
5	サービス全般	22
6	自由記述	26
III	クロス集計	32
IV	前回調査（令和元年度）との比較	38
V	分析	52
1	単純集計	52
2	クロス集計	54
VI	まとめ	55

資料：甲府市上下水道事業『お客様満足度調査』について（お願い）

## I 調査概要

### 1 調査の目的

「甲府市上下水道事業経営戦略（2018年度～2027年度）」の経営方針の1つである「お客様満足度の高い水道・下水道（信頼）」に基づくサービスの向上のため、上下水道事業に対するお客様の評価や要望などを把握し、より質の高いお客様サービスを提供していくことを目的としています。

### 2 調査方法等

- (1) 調査地域 甲府市水道事業給水区域  
〈甲府市、甲斐市（旧敷島町）、中央市（旧玉穂町）、昭和町〉
- (2) 調査対象 給水区域内の一般家庭
- (3) 調査対象者数 1,500人
- (4) 抽出方法 水道料金システムデータから無作為に抽出
- (5) 調査方法 郵送による調査票送付・回収（無記名）
- (6) 調査期間 令和4年7月6日～7月29日

### 3 回収結果

- (1) 回答数 557人
- (2) 回答率 37.1%

### 4 調査項目

- (1) 回答者属性 性別、年齢、家族構成、居住地域、居住形態の5問
- (2) 水道事業 水道水の満足度、直飲調査、災害時の備蓄状況など18問
- (3) 下水道事業 下水道の満足度、下水道の災害対策など9問
- (4) 広報活動 ホームページ、新たな広報活動など6問
- (5) サービス全般 サービスへの満足度など5問
- (6) 自由記述 上下水道事業に対する意見や提案

### 5 調査結果を見る上での留意点

本文や図表の選択項目の言葉は、短縮している場合があります。

複数回答項目については、回答者総数を分母として百分率を計算しており、回答割合の合計は100%を超える場合があります。

## 6 標本誤差

本調査は、調査対象となる母集団から一部を無作為抽出（1,500件）した「標本調査」であるため、調査における回答割合等は母集団との間に標本誤差が生じることがあります。統計学的に計算した今回の標本誤差は次のとおりです。

例えば、本調査の回答数 557 件のうち、ある質問において「どちらともいえない」と答えた方が 50%であった場合、誤差の範囲は最大でも±4.15%以内、「満足」と答えた方が 10%であった場合、±2.49%以内の誤差であると考えられます。

（信頼度 95%）

		回 答 割 合				
		90%or10% 程度	80%or20% 程度	70%or30% 程度	60%or40% 程度	50% 程度
標 本 数 （ 回 答 数 ）	100	±5.88%	±7.84%	±8.98%	±9.60%	±9.80%
	200	±4.15%	±5.54%	±6.35%	±6.79%	±6.93%
	300	±3.39%	±4.52%	±5.18%	±5.54%	±5.65%
	400	±2.94%	±3.92%	±4.49%	±4.80%	±4.90%
	500	±2.63%	±3.50%	±4.01%	±4.29%	±4.38%
	557	±2.49%	±3.32%	±3.80%	±4.06%	±4.15%
	600	±2.40%	±3.20%	±3.66%	±3.92%	±4.00%
	700	±2.22%	±2.96%	±3.39%	±3.62%	±3.70%
	800	±2.07%	±2.77%	±3.17%	±3.39%	±3.46%

N：母集団 234,008 人

※令和 4 年 3 月 31 日現在の給水人口

n：回答者数

p：回答割合

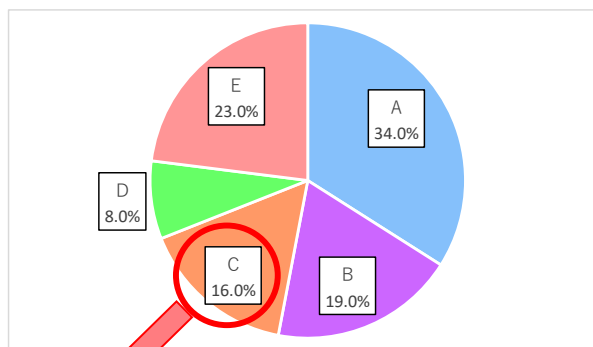
$$\text{標本誤差} = \pm 1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}}$$

## II 単純集計

### 各グラフの見方について

#### ・円グラフについて

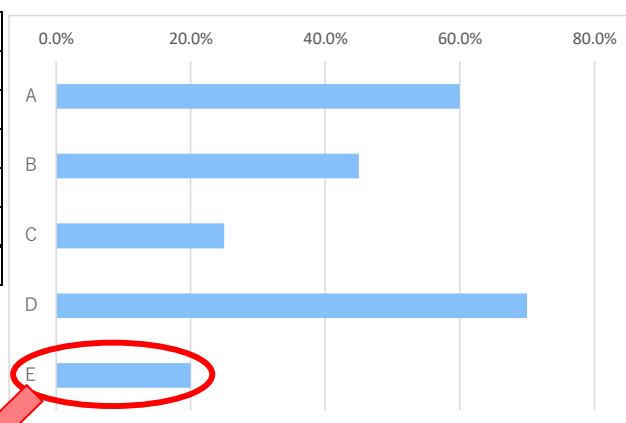
選択項目	回答数	回答割合
A	68	34.0%
B	38	19.0%
C	32	16.0%
D	16	8.0%
E	46	23.0%
計	200	100.0%



割合の合計を100%で表した円グラフとなっています。左の表と円グラフは対応しています。例えば、上の円グラフでは「C」の選択項目は「32人」に選択されており、円グラフで表すとその割合は「16.0%」となっています。

#### ・棒グラフについて

選択項目	回答数	回答割合
A	120	60.0%
B	90	45.0%
C	50	25.0%
D	140	70.0%
E	40	20.0%
計	200	220.0%



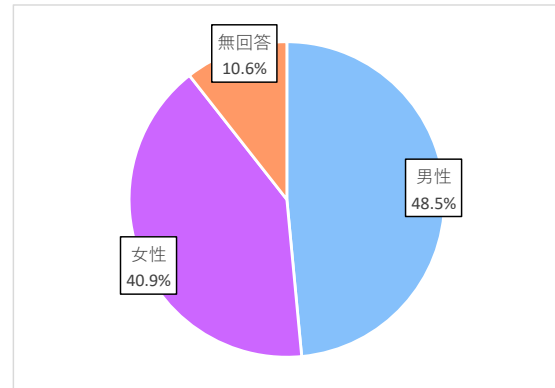
「複数回答可」のグラフのため左の表の「回答割合」の列の「計」の行は100%を上回っている場合があります。「回答数」の列の「計」の行はその設問の「回答者数」となっています。例えば、上の棒グラフでは、「E」の選択項目は「200人中40人」に選択されており、棒グラフで表すとその割合は「20.0%」となっています。

## 1 回答者属性

### 1-1 あなたの性別は？

選択項目	回答数	回答割合
男性	270	48.5%
女性	228	40.9%
無回答	59	10.6%
計	557	100.0%

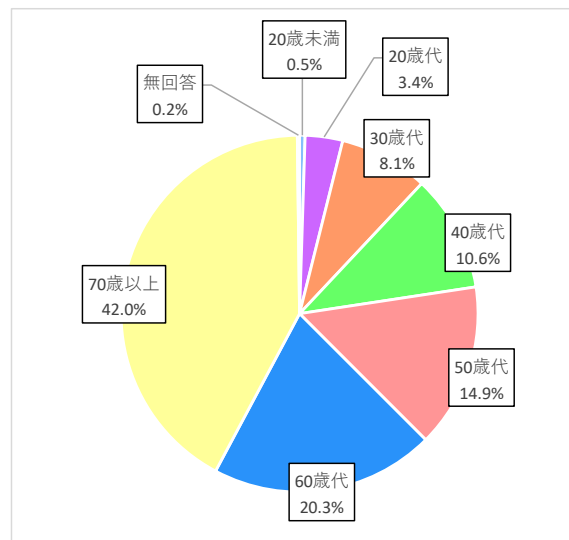
「男性」が48.5%、「女性」が40.9%となっています。また、「無回答」が10.6%となっています。



### 1-2 あなたの年齢は？

選択項目	回答数	回答割合
20歳未満	3	0.5%
20歳代	19	3.4%
30歳代	45	8.1%
40歳代	59	10.6%
50歳代	83	14.9%
60歳代	113	20.3%
70歳以上	234	42.0%
無回答	1	0.2%
計	557	100.0%

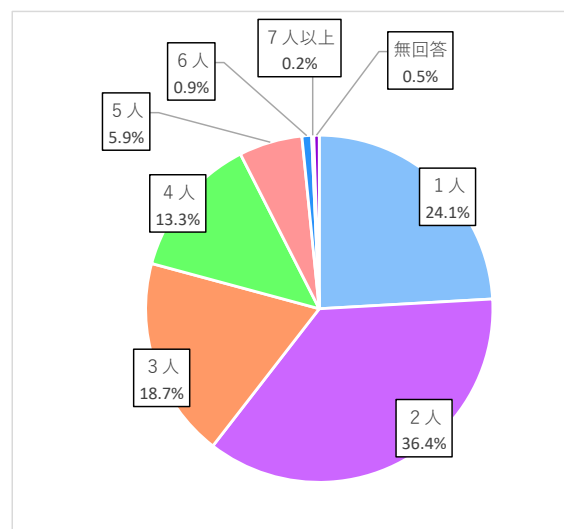
「70歳以上」が42.0%と最も高く、次いで「60歳代」が20.3%、「50歳代」が14.9%となっています。



### 1-3 あなたの家族構成は？

選択項目	回答数	回答割合
1人	134	24.1%
2人	203	36.4%
3人	104	18.7%
4人	74	13.3%
5人	33	5.9%
6人	5	0.9%
7人以上	1	0.2%
無回答	3	0.5%
計	557	100.0%

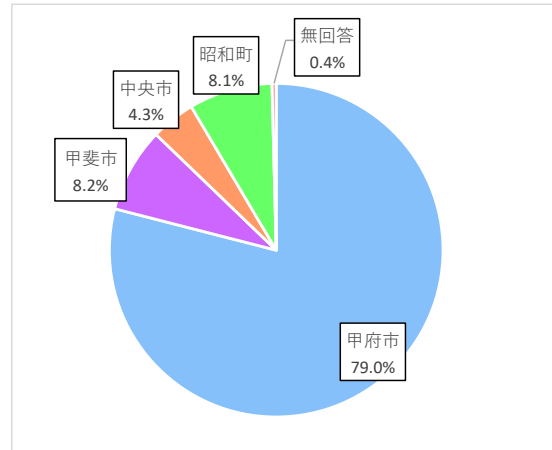
「2人」が36.4%と最も高く、次いで「1人」が24.1%、「3人」が18.7%となっています。



#### 1-4 あなたのお住まいの地域は？

選択項目	回答数	回答割合
甲府市	440	79.0%
甲斐市(旧敷島町)	46	8.2%
中央市(旧玉穂町)	24	4.3%
昭和町	45	8.1%
無回答	2	0.4%
計	557	100.0%

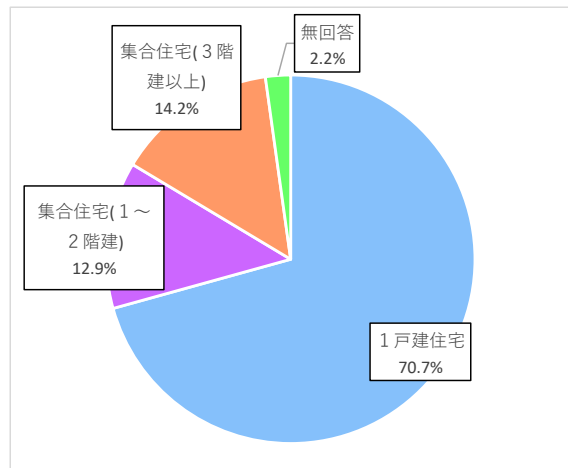
「甲府市」が79.0%と最も高く、次いで「甲斐市(旧敷島町)」が8.2%、「昭和町」が8.1%、「中央市」が4.3%となっています。



#### 1-5 あなたのお住まいの形態は？

選択項目	回答数	回答割合
1戸建住宅	394	70.7%
集合住宅(1~2階建)	72	12.9%
集合住宅(3階建以上)	79	14.2%
無回答	12	2.2%
計	557	100.0%

「1戸建住宅」が70.7%と最も高く、「集合住宅」の合計は27.1%となっています。





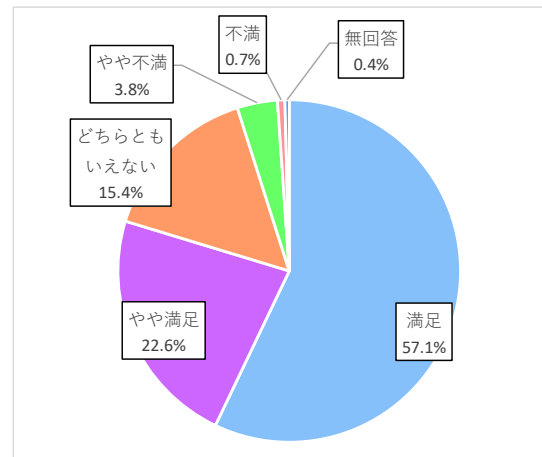
## 2 水道事業

### 2-1 水道水の満足度について

#### (1) 味

選択項目	回答数	回答割合
満足	318	57.1%
やや満足	126	22.6%
どちらともいえない	86	15.4%
やや不満	21	3.8%
不満	4	0.7%
無回答	2	0.4%
計	557	100.0%

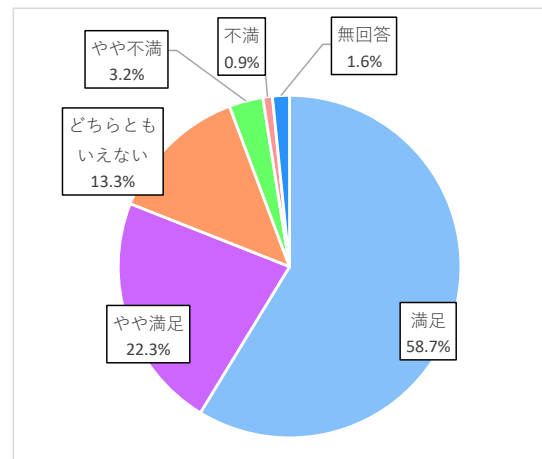
「満足」「やや満足」の合計は79.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は4.5%となっています。



#### (2) におい

選択項目	回答数	回答割合
満足	327	58.7%
やや満足	124	22.3%
どちらともいえない	74	13.3%
やや不満	18	3.2%
不満	5	0.9%
無回答	9	1.6%
計	557	100.0%

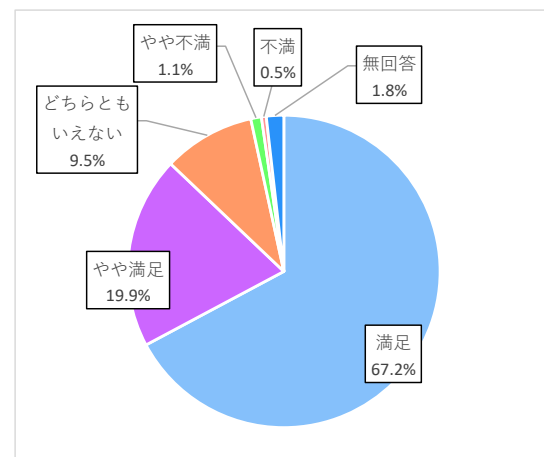
「満足」「やや満足」の合計は81.0%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は4.1%となっています。



#### (3) にごり

選択項目	回答数	回答割合
満足	374	67.2%
やや満足	111	19.9%
どちらともいえない	53	9.5%
やや不満	6	1.1%
不満	3	0.5%
無回答	10	1.8%
計	557	100.0%

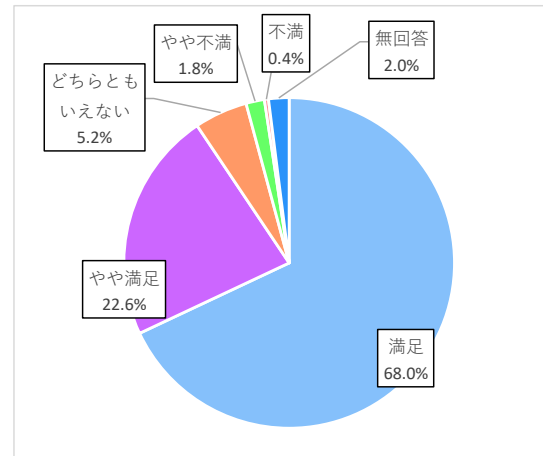
「満足」「やや満足」の合計は87.1%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.6%となっています。



#### (4) 水の出具合

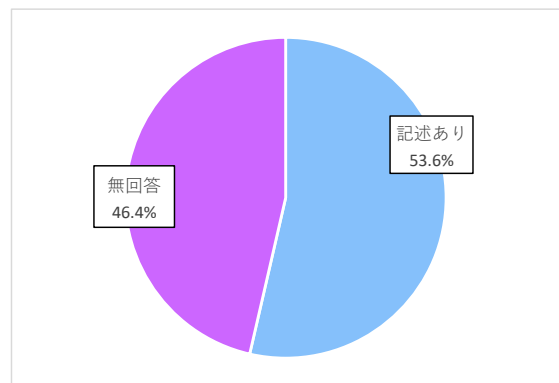
選択項目	回答数	回答割合
満足	379	68.0%
やや満足	126	22.6%
どちらともいえない	29	5.2%
やや不満	10	1.8%
不満	2	0.4%
無回答	11	2.0%
計	557	100.0%

「満足」「やや満足」の合計は90.6%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.2%となっています。



2-2 2-1の質問で、「2 やや不満」「1 不満」とお答えの方にお伺いします。具体的にご意見がありましたら、ご記入ください。

選択項目	回答数	回答割合
記述あり	37	53.6%
無回答	32	46.4%
計	69	100.0%



#### 【記述があった主なご意見】

##### <味>

- ・他の地域の水道水を飲んだ時、そちらの方がおいしいと思ったからです。
- ・1日のうちで味が安定しない時があるからです。 ・薬品のような味がするからです。
- ・水道の本管が先にいっていないため、留り水になっています。
- ・水道水をそのまま飲むことはありません。一番は味がおいしくないからです。

##### <におい>

- ・カルキのにおいが気になります。 ・塩素のにおいが鼻につくときがあります。
- ・においが気になり、飲んだり料理に使用する水は、浄水器を通して利用しています。
- ・水に排水のようなにおいが強く、飲むには厳しいからです。

##### <にごり>

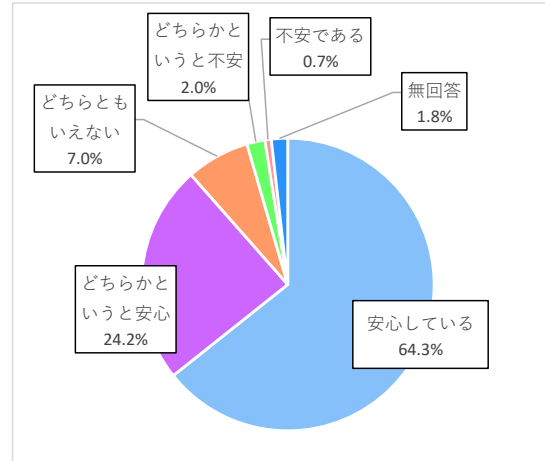
- ・今は給水タンクは無くなったけれどあったときは、にごり、においがあり、浄水器を使用していました。
- ・毎朝、一番に蛇口から出る水はにごりがあり、しばらく開けっ放しにして、色が白色になってからやかんで沸かして使用するようになっています。
- ・水が赤くにごり、小さな土砂が混入するからです。
- ・混合物がたまにあり、水道水で飲食用には難しいと思うからです。
- ・アパートだからか、水の出始めの時に茶色い水が出る時があります。

##### <水の出具合>

- ・タンクに溜まった水のため水圧が非常に弱く、またタンク内の清掃に不安があり、洗浄に使うのみで飲み水は買っています。
- ・数多くの世帯で使用している時間は水の出が悪くなります。
- ・同時に何口かで使用（同時使用）すると圧力が下がります。

2-3 水道水の安心感についてお伺いします。甲府市の水道水の水質について安心していただけますか？

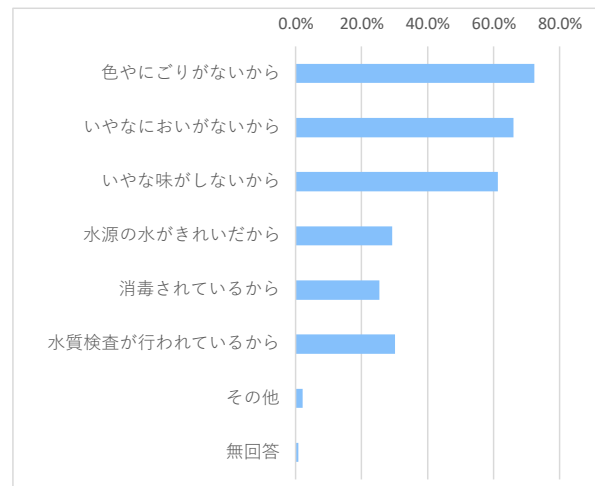
選択項目	回答数	回答割合
安心している	358	64.3%
どちらかというと安心	135	24.2%
どちらともいえない	39	7.0%
どちらかというと不安	11	2.0%
不安である	4	0.7%
無回答	10	1.8%
計	557	100.0%



「安心」「どちらかというと安心」の合計は88.5%となっています。また、「不安」「どちらかというと不安」の合計は2.7%となっています。

2-4 2-3の質問で、「1 安心している」「2 どちらかというと安心」とお答えの方にお伺いします。安心の理由は何ですか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
色やにごりがないから	357	72.4%
いやなおいがないから	326	66.1%
いやな味がしないから	302	61.3%
水源の水がきれいだから	144	29.2%
消毒されているから	125	25.4%
水質検査が行われているから	149	30.2%
その他	11	2.2%
無回答	4	0.8%
計	493	287.6%



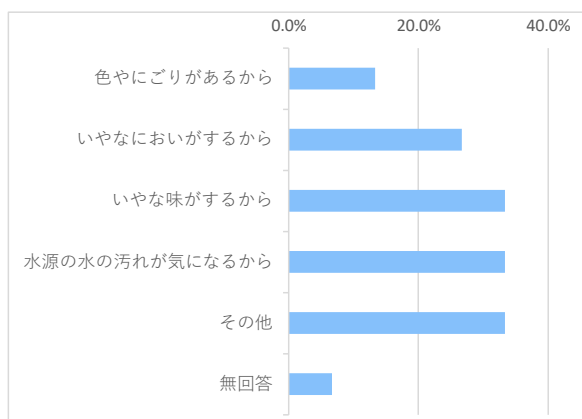
「色やにごりがないから」が72.4%と最も高く、次いで「いやなおいがないから」が66.1%、「いやな味がしないから」が61.3%となっています。

【その他の理由について】

- ・今まであまり心配したことがなかったから。
- ・「水」の管理がしっかりしている。

2-5 2-3の質問で、「4 どちらかというと不安」「5 不安である」とお答えの方にお伺いします。不安の理由は何ですか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
色やにごりがあるから	2	13.3%
いやなおいがするから	4	26.7%
いやな味がするから	5	33.3%
水源の水の汚れが気になるから	5	33.3%
その他	5	33.3%
無回答	1	6.7%
計	15	146.6%



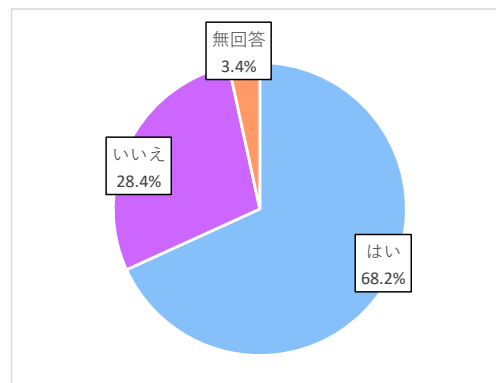
「いやな味がするから」「水源の水の汚れが気になるから」がどちらも33.3%と最も高くなっています。

【その他の理由について】

- ・マンションのため、水を溜めてあるタンクが心配。
- ・他の市の方が良いイメージがある。

2-6 飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいきますか？

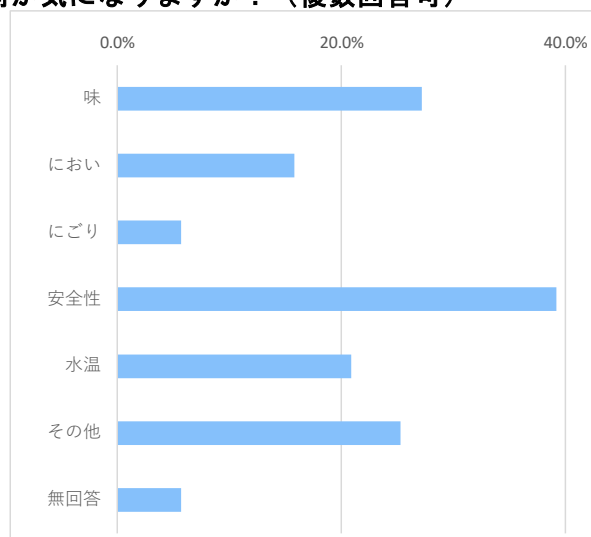
選択項目	回答数	回答割合
はい	380	68.2%
いいえ	158	28.4%
無回答	19	3.4%
計	557	100.0%



水道水をそのまま飲んでいる方は68.2%、水道水をそのまま飲んでいない方は28.4%となっています。

2-7 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。水道水をそのまま（生水）で飲まない理由として、次に掲げる項目のうち、何が気になりますか？（複数回答可）

選択項目	回答数	回答割合
味	43	27.2%
におい	25	15.8%
にごり	9	5.7%
安全性	62	39.2%
水温	33	20.9%
その他	40	25.3%
無回答	9	5.7%
計	158	139.8%



「安全性」が39.2%と最も高く、次いで「味」が27.2%、「水温」が20.9%となっています。

【その他の理由について】

〈水道水以外を飲用している〉

- ・安全性が高いと思いペットボトルを買って飲んでいる。 ・水を飲まない。
- ・ウォーターサーバーを使っている。 ・煮沸や一日置いてから飲んでいる。

〈浄水器を設置している〉

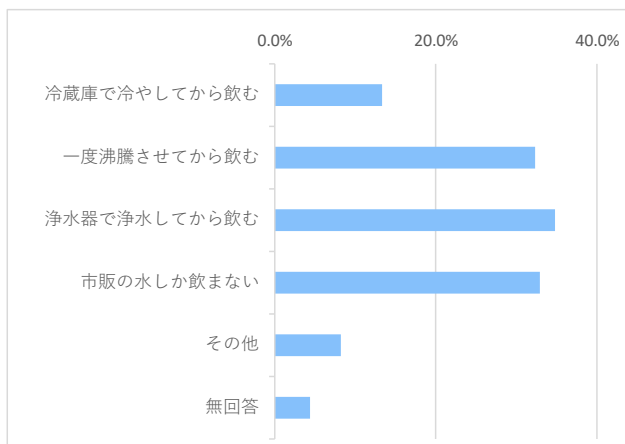
- ・味やにおいは、気にならないが、浄水器をつけているため。
- ・料理やコーヒーがおいしくなるから。

〈水道水のイメージ〉

- ・消毒されているからこそ直接飲むことはしない。 ・残留塩素が心配。
- ・カルキの臭いが気になる。 ・検査を見ていないため、何となく不安、心配。

2-8 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。それでは、水道水は日頃、どのようにして飲んでいますか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
冷蔵庫で冷やしてから飲む	21	13.3%
一度沸騰させてから飲む	51	32.3%
浄水器で浄水してから飲む	55	34.8%
市販のペットボトル等の水しか飲まない	52	32.9%
その他	13	8.2%
無回答	7	4.4%
計	158	125.9%



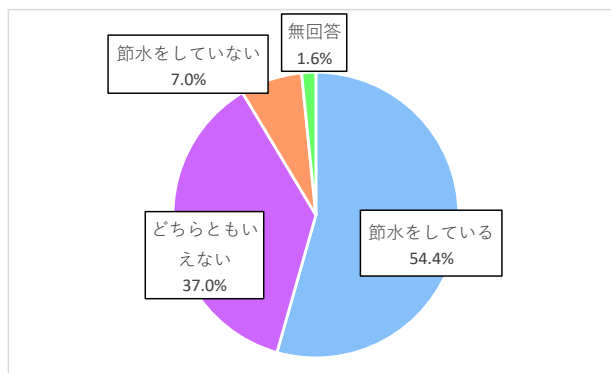
「浄水器で浄水してから飲む」が34.8%と最も高く、次いで「市販のペットボトル等の水しか飲まない」が32.9%、「一度沸騰させてから飲む」が32.3%となっています。

#### 【その他の理由について】

- ・お茶（緑茶、麦茶など）にする。
- ・料理には使う。

2-9 水道水の節水についてお伺いします。節水をしていますか？

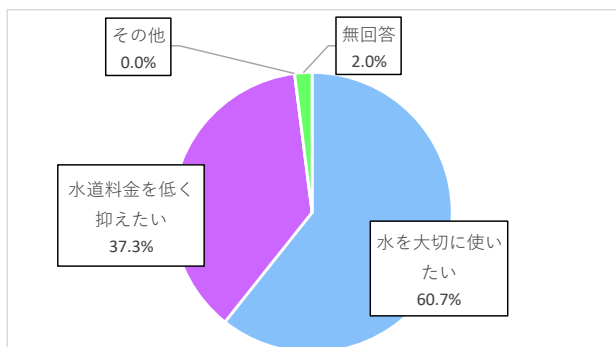
選択項目	回答数	回答割合
節水をしている	303	54.4%
どちらともいえない	206	37.0%
節水をしていない	39	7.0%
無回答	9	1.6%
計	557	100.0%



「節水をしている」が54.4%、「節水をしていない」が7.0%となっています。

2-10 2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。節水をしている主な理由は何ですか？

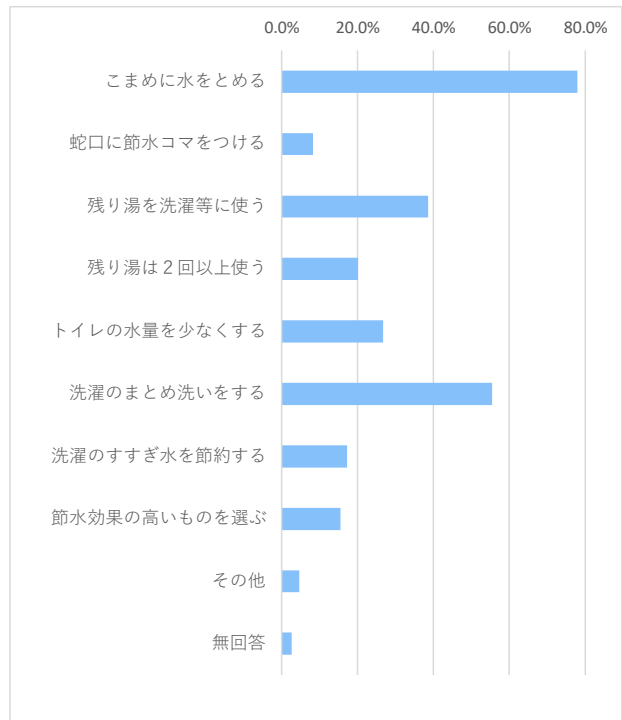
選択項目	回答数	回答割合
水を大切に使いたい	184	60.7%
水道料金を低く抑えたい	113	37.3%
その他	0	0.0%
無回答	6	2.0%
計	303	100.0%



「水を大切に使いたい」が60.7%、「水道料金を低く抑えたい」が37.3%となっています。

2-11 上記2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。次にあげる節水対策のうち、あなたのご家庭で行っているものは何ですか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
こまめに水をとめている	236	77.9%
蛇口に節水コマをつけている	25	8.3%
風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている	117	38.6%
風呂の残り湯は2回以上使っている	61	20.1%
トイレの水量を少なくしている	81	26.7%
洗濯のまとめ洗いをしている	168	55.4%
洗濯のすすぎ水を節約している	52	17.2%
水を使う機器を買う場合には節水効果の高いものを選ぶようにしている	47	15.5%
その他	14	4.6%
無回答	8	2.6%
計	303	266.9%



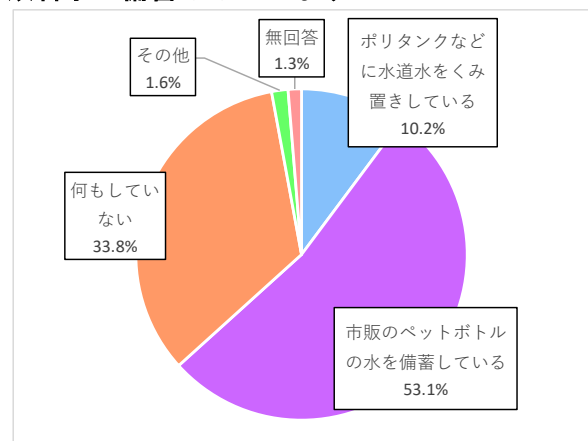
「こまめに水をとめている」が77.9%と最も高く、次いで「洗濯のまとめ洗いをしている」が55.4%、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」が38.6%となっています。

【その他の理由について】

- ・風呂に湯をはる時、少なく設定している。
- ・シャワーヘッドを節水用に変えている。
- ・ぶどうの消毒には井戸水や雨水を利用。
- ・洗物の時の水量を少しにする。

2-12 地震などの災害時における、ご家庭での飲料水の備蓄はしていますか？

選択項目	回答数	回答割合
ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている	57	10.2%
市販のペットボトルの水を備蓄している	296	53.1%
何もしていない	188	33.8%
その他	9	1.6%
無回答	7	1.3%
計	557	100.0%



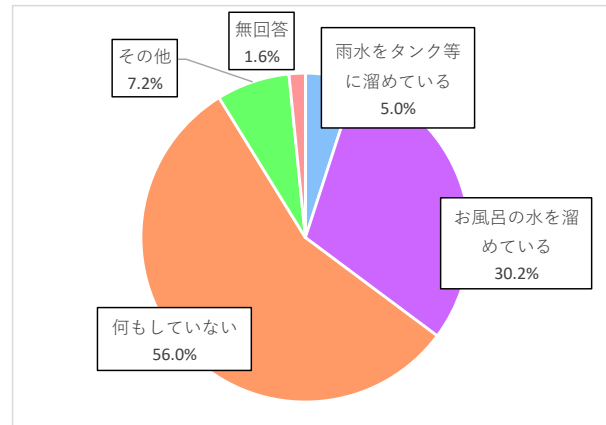
「市販のペットボトルの水を備蓄している」が53.1%と最も高く、次いで「何もしていない」が33.8%となっています。

【その他の理由について】

- ・ウォーターサーバーを使用。
- ・空のペットボトルに水道水を汲み置きしている。

**2-13 地震などの災害時における、ご家庭での生活用水（洗濯、トイレなどに使用する水）の備蓄はしていますか？**

選択項目	回答数	回答割合
雨水をタンク等に溜めている	28	5.0%
お風呂の水を溜めている	168	30.2%
何もしていない	312	56.0%
その他	40	7.2%
無回答	9	1.6%
計	557	100.0%



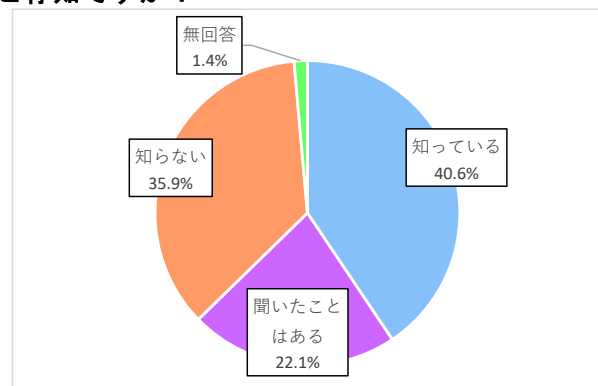
「何もしていない」が56.0%と最も高く、次いで「お風呂の水を溜めている」が30.2%となっています。

**【その他の理由について】**

- ・期限切れのペットボトルを取っておいてある。 ・ポリタンクに水を溜めている。
- ・温水機等の水を使用できる。 ・バケツなどにお風呂の水を溜める。

**2-14 地震などの災害時に備え、飲料水を確保する対策として、避難所に指定されている小学校の校庭等に非常用貯水槽が設置されていることをご存知ですか？**

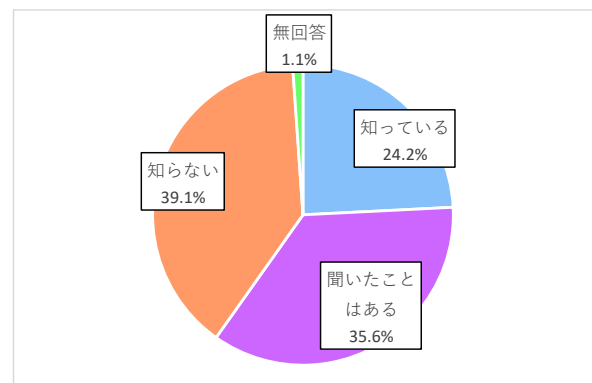
選択項目	回答数	回答割合
知っている	226	40.6%
聞いたことはある	123	22.1%
知らない	200	35.9%
無回答	8	1.4%
計	557	100.0%



「知っている」「聞いたことはある」の合計は62.7%となっています。

**2-15 地震などの災害時に備え、水道管の耐震化、浄水場の耐震化や浸水対策、老朽施設の更新などの対策を行っていることをご存知ですか？**

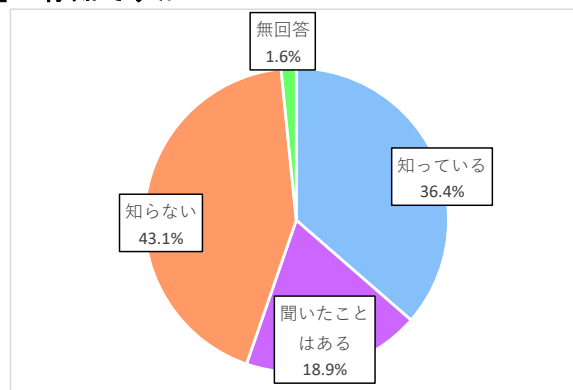
選択項目	回答数	回答割合
知っている	135	24.2%
聞いたことはある	198	35.6%
知らない	218	39.1%
無回答	6	1.1%
計	557	100.0%



「知っている」「聞いたことはある」の合計は59.8%となっています。

2-16 2-15の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた水道料金で賄っていることをご存知ですか？

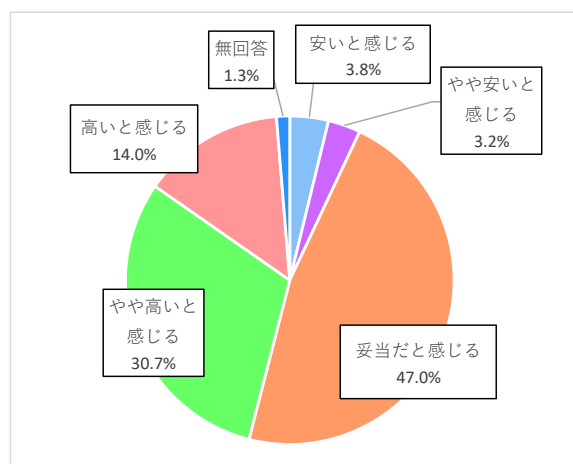
選択項目	回答数	回答割合
知っている	203	36.4%
聞いたことはある	105	18.9%
知らない	240	43.1%
無回答	9	1.6%
計	557	100.0%



「知っている」「聞いたことはある」の合計は55.3%となっています。

2-17 現在の水道料金をどのように感じていますか？

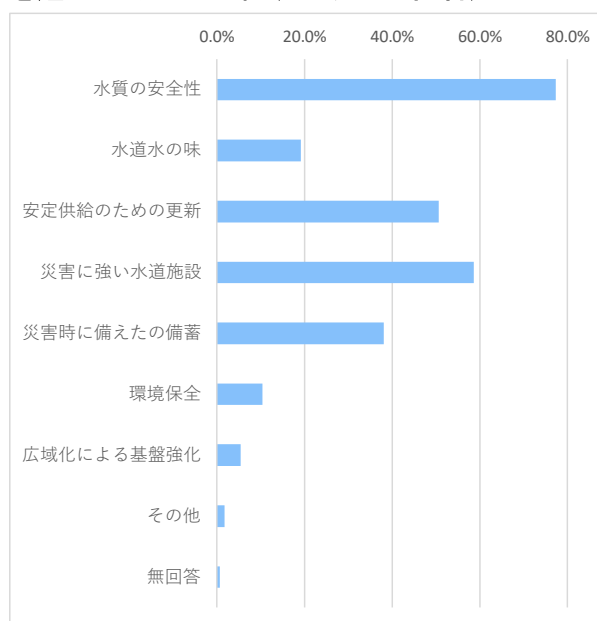
選択項目	回答数	回答割合
安いと感じる	21	3.8%
やや安いと感じる	18	3.2%
妥当だと感じる	262	47.0%
やや高いと感じる	171	30.7%
高いと感じる	78	14.0%
無回答	7	1.3%
計	557	100.0%



「妥当だと感じる」が47.0%と最も高く、次いで「やや高いと感じる」が30.7%、「高いと感じる」が14.0%となっています。

2-18 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。(3つ以内で回答)

選択項目	回答数	回答割合
水質の安全性	431	77.4%
水道水の味	107	19.2%
安定供給のための水道施設の更新	282	50.6%
災害に強い水道施設	327	58.7%
災害時に備えた水道水の備蓄	212	38.1%
環境保全	58	10.4%
広域化による基盤強化	30	5.4%
その他	10	1.8%
無回答	4	0.7%
計	557	262.3%



「水質の安全性」が77.4%と最も高く、次いで「災害に強い水道施設」が58.7%、「安定供給のための水道施設の更新」が50.6%となっています。

【その他の理由について】

- ・料金の改定（安くしてほしい）
- ・水源保全（森林の買収防止）

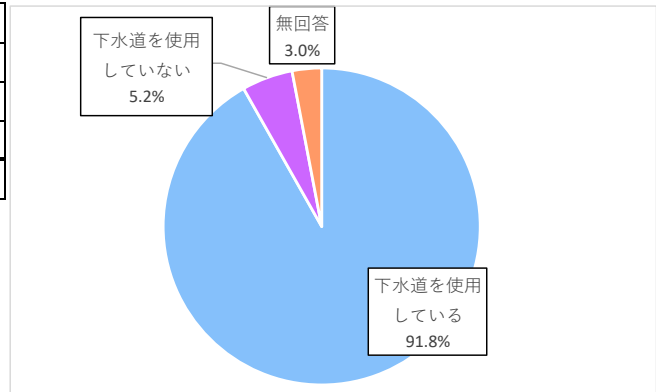


### 3 下水道事業

#### 3-1 あなたのご家庭では、下水道を使用していますか？

選択項目	回答数	回答割合
下水道を使用している	404	91.8%
下水道を使用していない	23	5.2%
無回答	13	3.0%
計	440	100.0%

「下水道を使用している」が91.8%、「下水道を使用していない」が5.2%となっています。



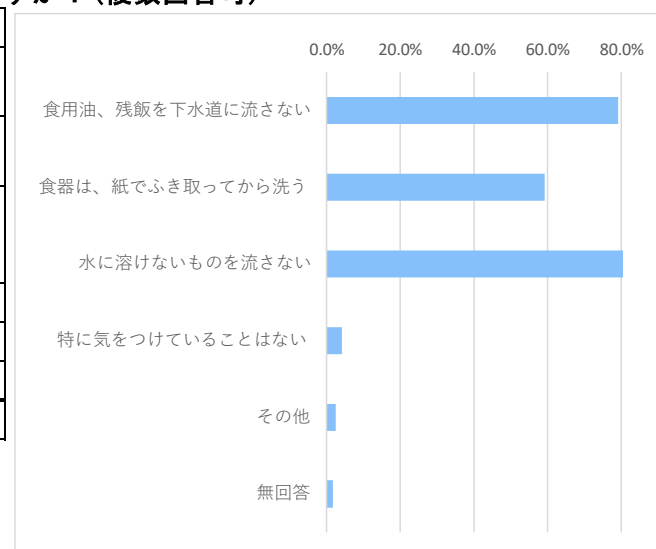
#### 3-2 3-1の質問で、「1 下水道を使用している」とお答えの方にお伺いします。下水道をご使用の際、日頃から気をつけていることはありますか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
食用油、残飯などを下水道に流さないようにする	320	79.2%
汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う	239	59.2%
トイレで水に溶けないもの(ティッシュペーパーやタバコの吸殻等)を流さない	352	87.1%
特に気をつけていることはない	17	4.2%
その他	10	2.5%
無回答	7	1.7%
計	404	233.9%

「トイレで水に溶けないものを流さない」が87.1%と最も高く、次いで「食用油、残飯などを下水道に流さないようにする」が79.2%となっています。

##### 【その他の理由について】

- ・台所に排水ネットをかけている。
- ・排水バルブ洗浄剤を使用。

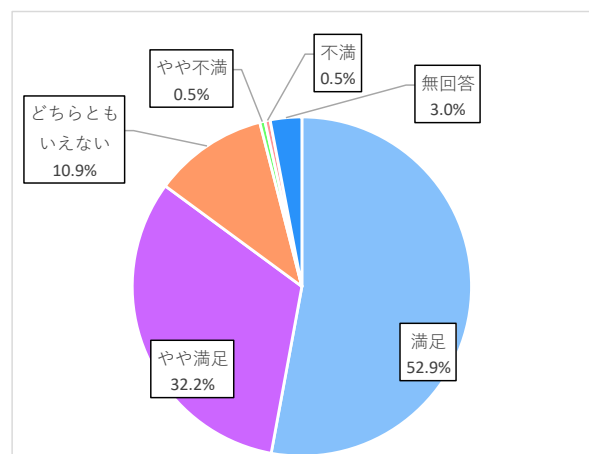


#### 3-3 下水道の満足度について

##### (1) 周辺の側溝や水路などの環境がよくなる

選択項目	回答数	回答割合
満足	214	52.9%
やや満足	130	32.2%
どちらともいえない	44	10.9%
やや不満	2	0.5%
不満	2	0.5%
無回答	12	3.0%
計	404	100.0%

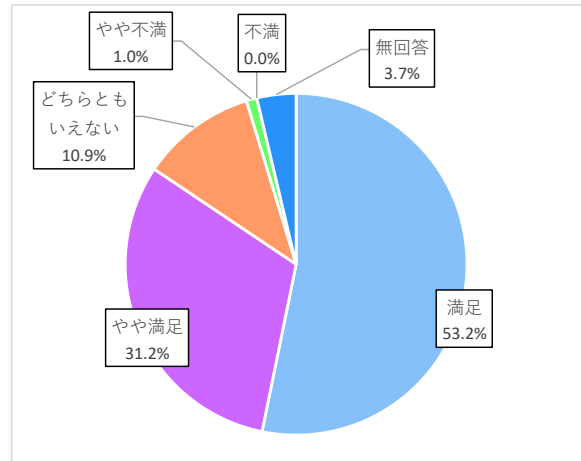
「満足」「やや満足」の合計は85.1%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.0%となっています。



(2) 川がきれいになる

選択項目	回答数	回答割合
満足	215	53.2%
やや満足	126	31.2%
どちらともいえない	44	10.9%
やや不満	4	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	15	3.7%
計	404	100.0%

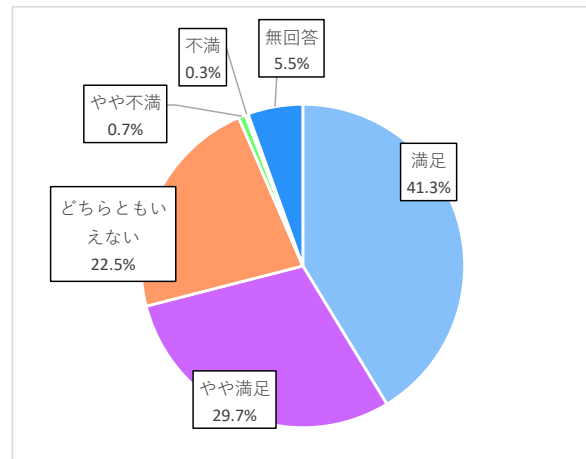
「満足」「やや満足」の合計は84.4%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.0%となっています。



(3) 大雨による浸水を防ぐ

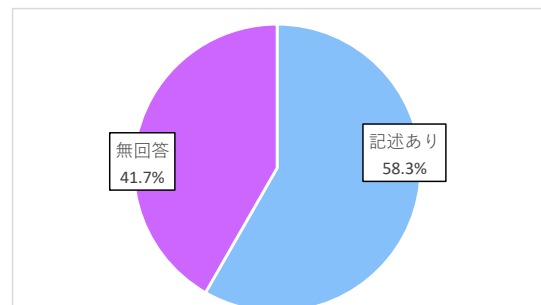
選択項目	回答数	回答割合
満足	167	41.3%
やや満足	120	29.7%
どちらともいえない	91	22.5%
やや不満	3	0.7%
不満	1	0.3%
無回答	22	5.5%
計	404	100.0%

「満足」「やや満足」の合計は71.0%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.0%となっています。



3-4 3-3の質問で、「1 不満」「2 やや不満」とお答えの方にお伺いします。具体的にご意見がありましたら、ご記入ください。

選択項目	回答数	回答割合
記述あり	7	58.3%
無回答	5	41.7%
計	12	100.0%

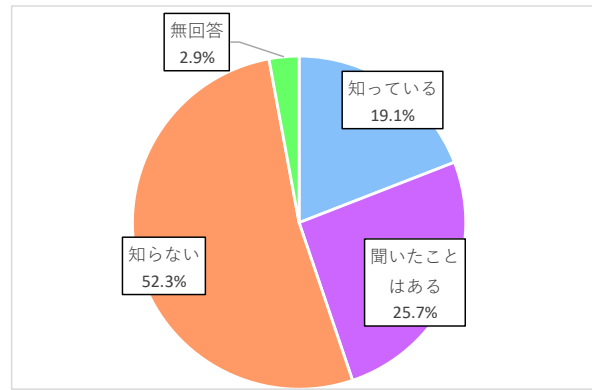


【記述があった主なご意見】

- ・環境が良くなっているという実感がない。浸水しないという信憑性は低い。
- ・公衆道路の水が大雨の時、下水で処理できていない。

**3-5 地震などの災害時にも下水道に直接流すことで使用できる「マンホールトイレ」が一部の避難所に設置されていることをご存知ですか？**

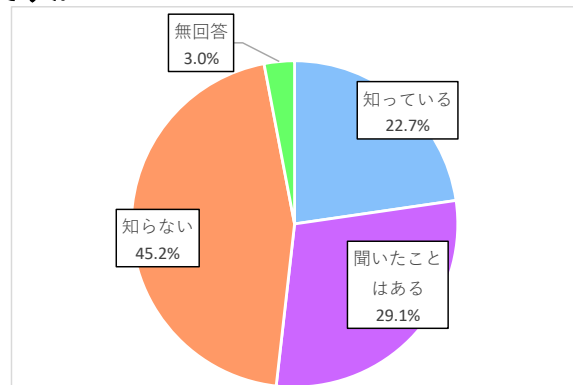
選択項目	回答数	回答割合
知っている	84	19.1%
聞いたことはある	113	25.7%
知らない	230	52.3%
無回答	13	2.9%
計	440	100.0%



「知っている」「聞いたことはある」の合計は44.8%となっています。

**3-6 地震などの災害時に備え、下水道管路の耐震化、処理場・ポンプ場の耐震化や耐水化、老朽施設の更新などの対策を行っていることをご存知ですか？**

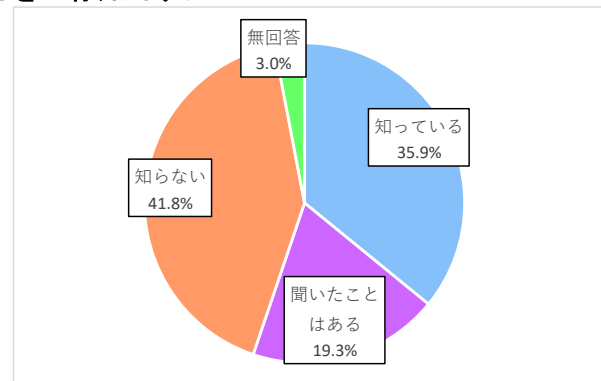
選択項目	回答数	回答割合
知っている	100	22.7%
聞いたことはある	128	29.1%
知らない	199	45.2%
無回答	13	3.0%
計	440	100.0%



「知っている」「聞いたことはある」の合計は51.8%となっています。

**3-7 3-6の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など下水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた下水道使用料で賄っていることをご存知ですか？**

選択項目	回答数	回答割合
知っている	158	35.9%
聞いたことはある	85	19.3%
知らない	184	41.8%
無回答	13	3.0%
計	440	100.0%

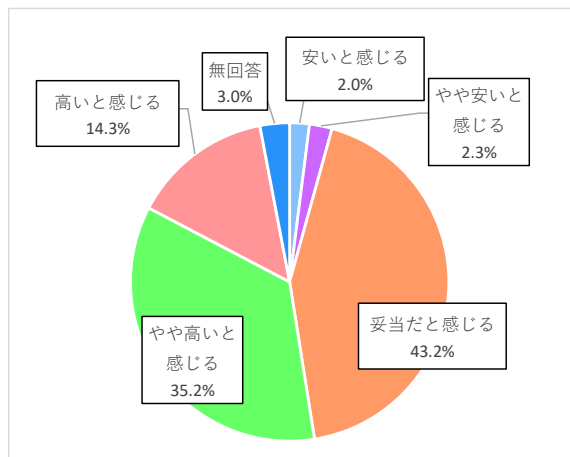


「知っている」「聞いたことはある」の合計は55.2%となっています。

### 3-8 現在の下水道使用料をどのように感じていますか？

選択項目	回答数	回答割合
安いと感じる	9	2.0%
やや安いと感じる	10	2.3%
妥当だと感じる	190	43.2%
やや高いと感じる	155	35.2%
高いと感じる	63	14.3%
無回答	13	3.0%
計	440	100.0%

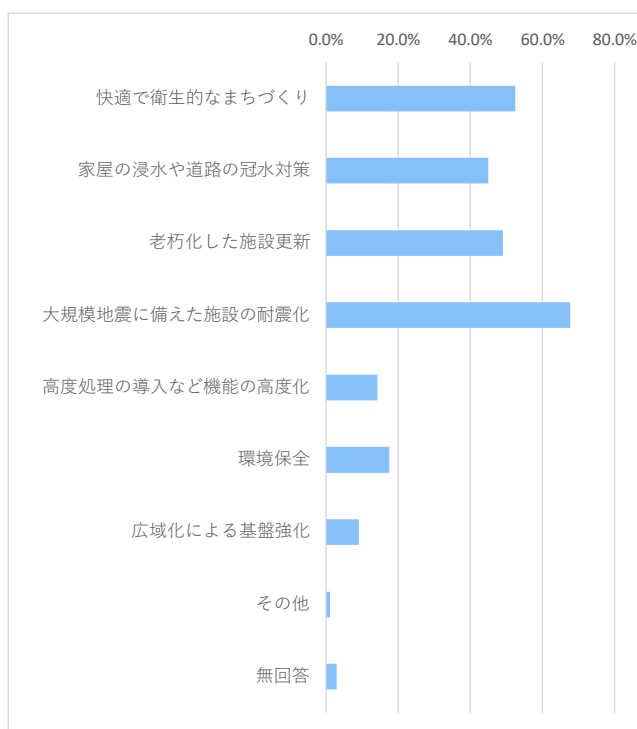
「妥当だと感じる」が43.2%と最も高く、次いで「やや高いと感じる」が35.2%、「高いと感じる」が14.3%となっています。



### 3-9 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。(3つ以内で回答)

選択項目	回答数	回答割合
トイレの水洗化や汚水の排除など、快適で衛生的なまちづくり	231	52.5%
雨による家屋の浸水や道路の冠水対策	198	45.0%
老朽化した施設更新	216	49.1%
大規模地震に備えた施設の耐震化	298	67.7%
高度処理の導入など機能の高度化	63	14.3%
環境保全（省エネルギー対策など）	77	17.5%
広域化による基盤強化	40	9.1%
その他	5	1.1%
無回答	13	3.0%
計	440	259.3%

「大規模地震に備えた施設の耐震化」が67.7%と最も高く、次いで「トイレの水洗化や汚水の排除など、快適で衛生的なまちづくり」が52.5%、「老朽化した施設更新」が49.1%となっています。



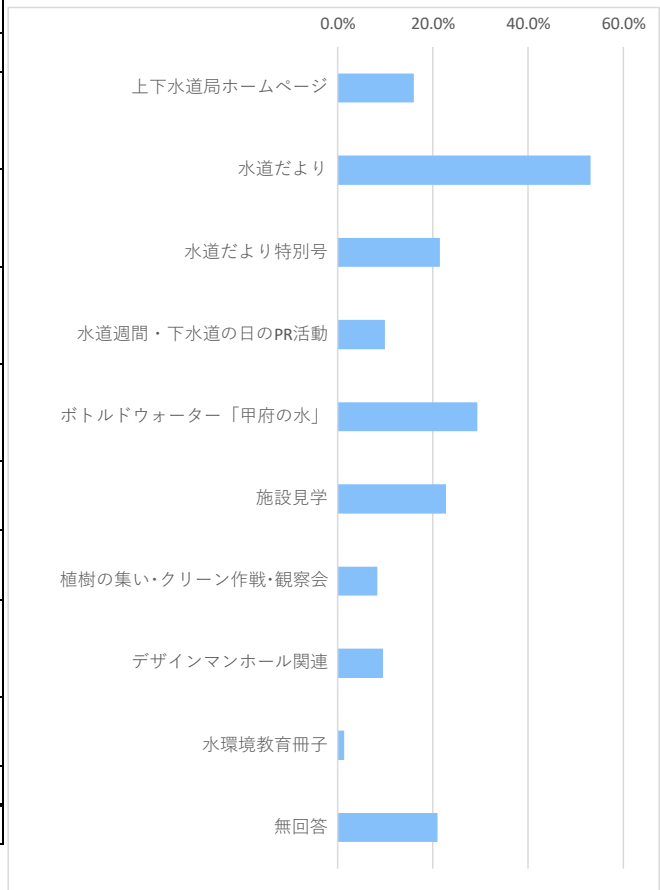
#### 【その他の理由について】

- ・ 料金の改定（安くしてほしい）
- ・ 未接続の家庭への接続

#### 4 広報活動

4-1 お客様の多様なニーズを的確に把握し、親しみやすく、わかりやすい情報等の提供をこころがけていますが、次の中で知っているものや参加されたものはありますか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
上下水道局ホームページ	89	16.0%
水道だより【各給水区域の市町の広報誌6月・9月・12月に掲載】	296	53.1%
水道だより特別号【3月に給水区域内全戸へリーフレット式で配布】	120	21.5%
水道週間(6月1日~7日)・下水道の日(9月10日)でのPR活動	55	9.9%
ボトルドウォーター「甲府の水」【水道水をペットボトルに詰めたもの】	163	29.3%
平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学	127	22.8%
水源林植樹の集い・水道水源地クリーン作戦・水源観察会	46	8.3%
甲府市のオリジナルデザインマンホール・マンホールカード	53	9.5%
水環境教育冊子「ぐるぐる回る水のしくみ」	8	1.4%
無回答	117	21.0%
計	557	192.8%

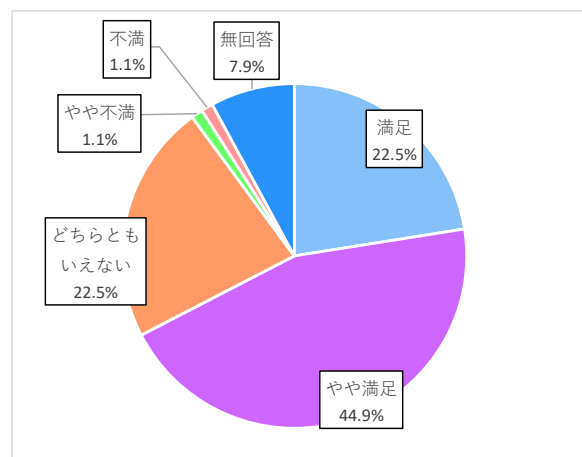


「水道だより」が53.1%と最も高く、次いで「ボトルドウォーター「甲府の水）」が29.3%、「平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学」が22.8%となっています。

#### 4-2 ホームページについて満足度について

##### (1) 見やすさ

選択項目	回答数	回答割合
満足	20	22.5%
やや満足	40	44.9%
どちらともいえない	20	22.5%
やや不満	1	1.1%
不満	1	1.1%
無回答	7	7.9%
計	89	100.0%

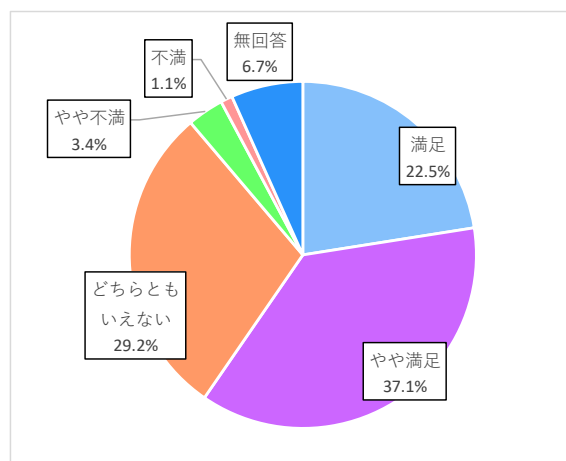


「満足」「やや満足」の合計は67.4%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.2%となっています。

## (2) 情報の見つけやすさ

選択項目	回答数	回答割合
満足	20	22.5%
やや満足	33	37.1%
どちらともいえない	26	29.2%
やや不満	3	3.4%
不満	1	1.1%
無回答	6	6.7%
計	89	100.0%

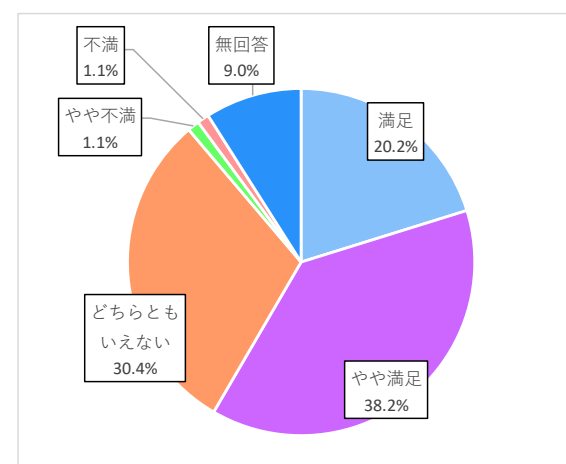
「満足」「やや満足」の合計は59.6%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は4.5%となっています。



## (3) 情報量

選択項目	回答数	回答割合
満足	18	20.2%
やや満足	34	38.2%
どちらともいえない	27	30.4%
やや不満	1	1.1%
不満	1	1.1%
無回答	8	9.0%
計	89	100.0%

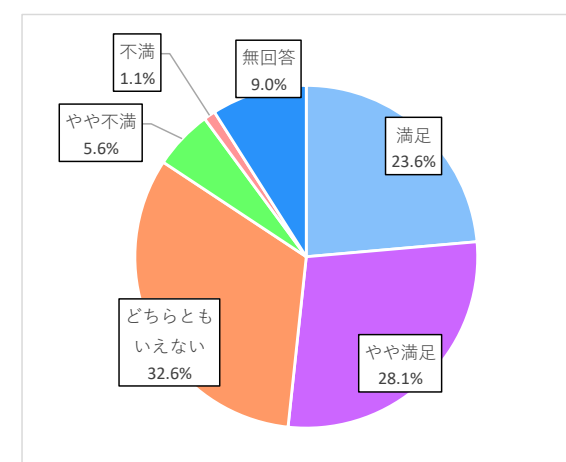
「満足」「やや満足」の合計は58.4%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.2%となっています。



## (4) 操作性

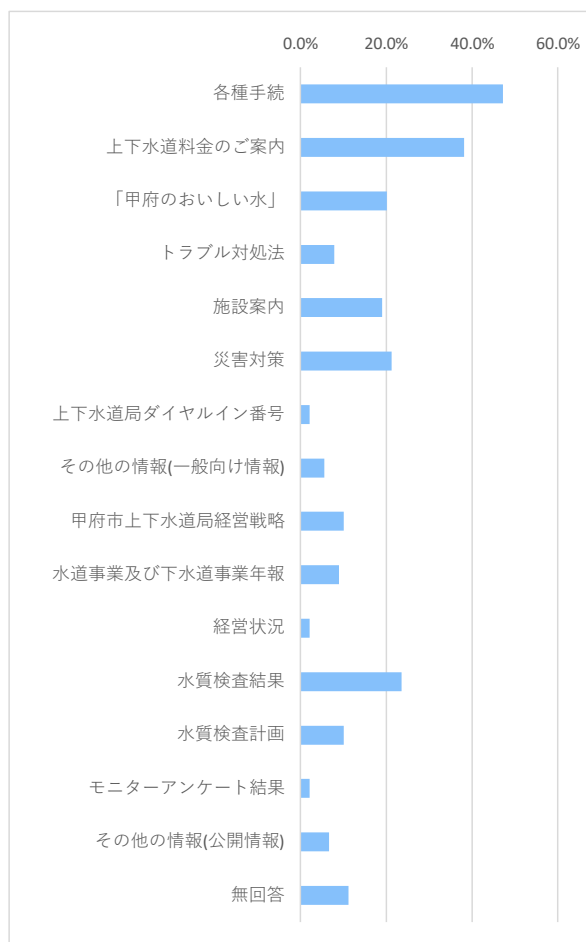
選択項目	回答数	回答割合
満足	21	23.6%
やや満足	25	28.1%
どちらともいえない	29	32.6%
やや不満	5	5.6%
不満	1	1.1%
無回答	8	9.0%
計	89	100.0%

「満足」「やや満足」の合計は51.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は6.7%となっています。



4-3 4-1の質問で、「1 上下水道局ホームページ」とお答えの方にお伺いします。上下水道局では、情報を広く皆様に伝えるためにホームページを開設して情報提供を行っています。どのメニューをご利用になったことがありますか？(複数回答可)

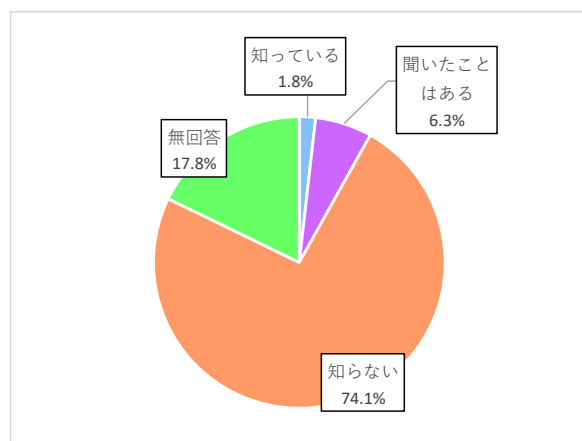
選択項目	回答数	回答割合
各種手続	42	47.2%
上下水道料金のご案内	34	38.2%
「甲府のおいしい水」	18	20.2%
トラブル対処法	7	7.9%
施設案内	17	19.1%
災害対策	19	21.3%
甲府市上下水道局ダイヤルイン番号	2	2.2%
その他の情報(一般向け情報)	5	5.6%
甲府市上下水道局経営戦略	9	10.1%
水道事業及び下水道事業年報	8	9.0%
経営状況	2	2.2%
水質検査結果	21	23.6%
水質検査計画	9	10.1%
甲府市上下水道インターネットモニターアンケート結果	2	2.2%
その他の情報(公開情報)	6	6.7%
無回答	10	11.2%
計	89	236.8%



「各種手続」が47.2%と最も高く、次いで「上下水道料金のご案内」が38.2%、「水質検査結果」が23.6%となっています。

4-4 特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」を新たに開設いたしました。特設WEBサイトをご存知ですか？

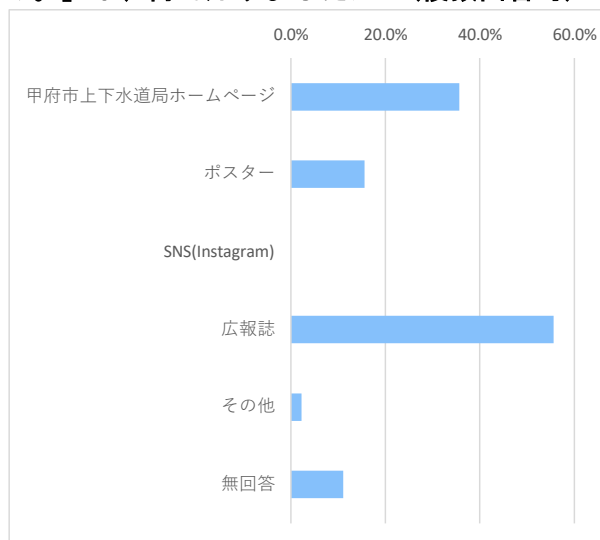
選択項目	回答数	回答割合
知っている(閲覧したことがある)	10	1.8%
聞いたことはある(閲覧したことはないが知っている)	35	6.3%
知らない	413	74.1%
無回答	99	17.8%
計	557	100.0%



「知っている(閲覧したことがある)」「聞いたことはある(閲覧したことはないが知っている)」の合計は8.1%となっています。また、「知らない」が74.1%となっています。

4-5 4-4の質問で、「1 知っている」「2 聞いたことはある」とお答えの方にお伺いします。特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」は、何で知りましたか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
甲府市上下水道局ホームページ	16	35.6%
ポスター	7	15.6%
SNS(Instagram)	0	0.0%
広報誌	25	55.6%
その他	1	2.2%
無回答	5	11.1%
計	45	120.1%



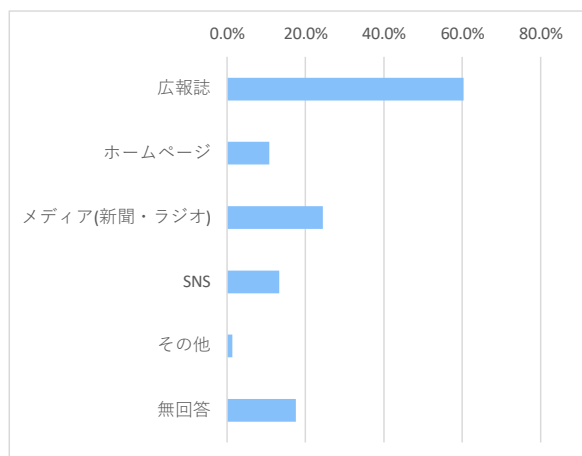
「広報誌」が55.6%と最も高く、次いで「甲府市上下水道局ホームページ」が35.6%となっています。

**【その他の理由について】**

- ・アンケートに答える際に、サイトを見つけて閲覧した。

4-6 広報の情報（イベント、募集、告知等）をどのような媒体から手に入れることが多いですか？(複数回答可)

選択項目	回答数	回答割合
広報誌	336	60.3%
ホームページ	60	10.8%
メディア(新聞・ラジオ)	136	24.4%
SNS	74	13.3%
その他	7	1.3%
無回答	98	17.6%
計	557	127.7%



「広報誌」が60.3%と最も高く、次いで「メディア(新聞・ラジオ)」が24.4%となっています。

**【SNSの種類について】**

- ・LINE ・Twitter ・Instagram ・Facebook

**【その他の理由について】**

- ・広報誌アプリ ・市役所の掲示 ・家族、友人から教えてもらう



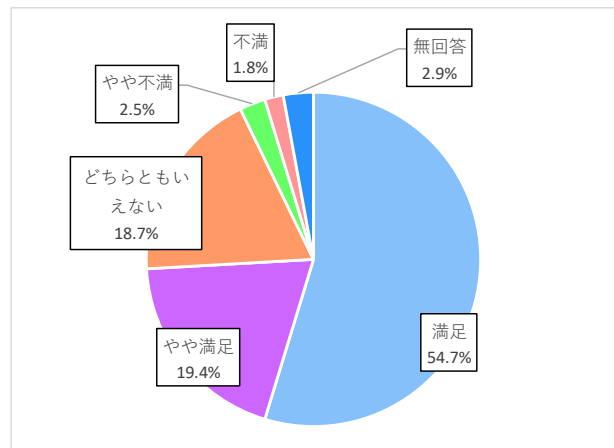
## 5 サービス全般

### 5-1 サービスへの満足度について

#### (1) 2か月に1度の料金の請求方法

選択項目	回答数	回答割合
満足	305	54.7%
やや満足	108	19.4%
どちらともいえない	104	18.7%
やや不満	14	2.5%
不満	10	1.8%
無回答	16	2.9%
計	557	100.0%

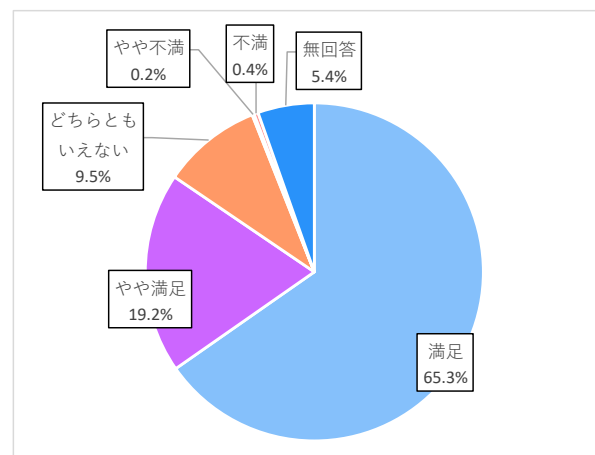
「満足」「やや満足」の合計は74.1%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は4.3%となっています。



#### (2) 料金の支払方法

選択項目	回答数	回答割合
満足	364	65.3%
やや満足	107	19.2%
どちらともいえない	53	9.5%
やや不満	1	0.2%
不満	2	0.4%
無回答	30	5.4%
計	557	100.0%

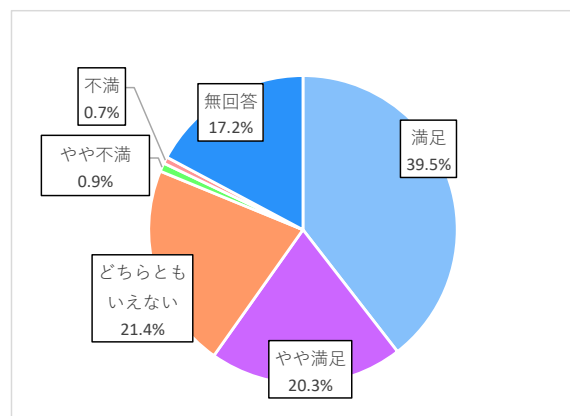
「満足」「やや満足」の合計は84.5%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は0.6%となっています。



#### (3) 上下水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

選択項目	回答数	回答割合
満足	220	39.5%
やや満足	113	20.3%
どちらともいえない	119	21.4%
やや不満	5	0.9%
不満	4	0.7%
無回答	96	17.2%
計	557	100.0%

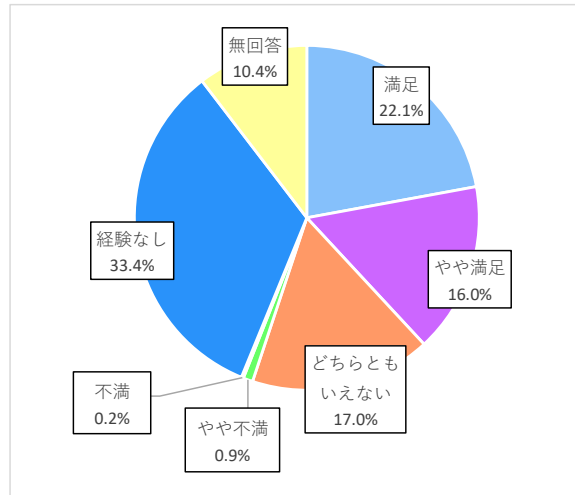
「満足」「やや満足」の合計は59.8%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.6%となっています。



(4) 電話での対応

選択項目	回答数	回答割合
満足	123	22.1%
やや満足	89	16.0%
どちらともいえない	95	17.0%
やや不満	5	0.9%
不満	1	0.2%
経験なし	186	33.4%
無回答	58	10.4%
計	557	100.0%

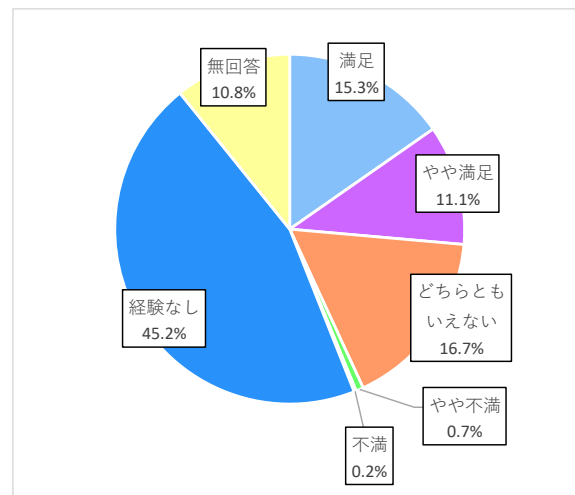
「満足」「やや満足」の合計は38.1%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.1%となっています。



(5) 窓口での対応

選択項目	回答数	回答割合
満足	85	15.3%
やや満足	62	11.1%
どちらともいえない	93	16.7%
やや不満	4	0.7%
不満	1	0.2%
経験なし	252	45.2%
無回答	60	10.8%
計	557	100.0%

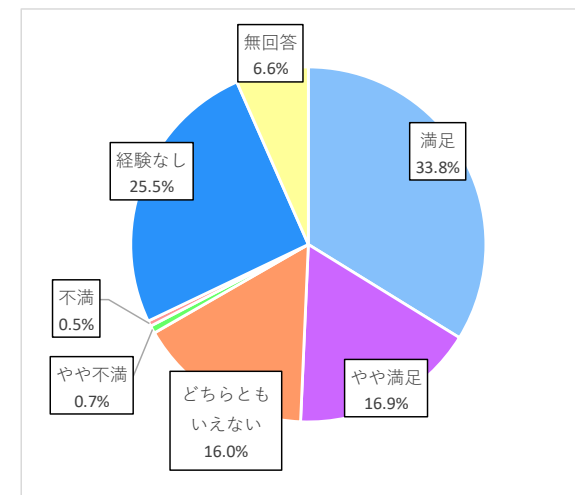
「満足」「やや満足」の合計は26.4%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は0.9%となっています。



(6) 検針員などの検針・点検の際の対応

選択項目	回答数	回答割合
満足	188	33.8%
やや満足	94	16.9%
どちらともいえない	89	16.0%
やや不満	4	0.7%
不満	3	0.5%
経験なし	142	25.5%
無回答	37	6.6%
計	557	100.0%

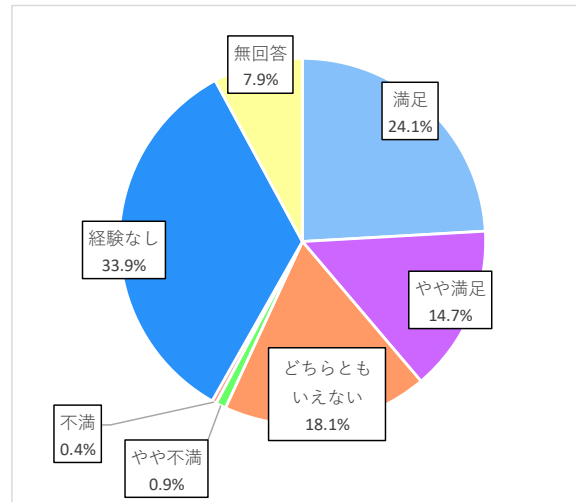
「満足」「やや満足」の合計は50.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.2%となっています。



(7) 水道工事や下水道工事での職員の対応

選択項目	回答数	回答割合
満足	134	24.1%
やや満足	82	14.7%
どちらともいえない	101	18.1%
やや不満	5	0.9%
不満	2	0.4%
経験なし	189	33.9%
無回答	44	7.9%
計	557	100.0%

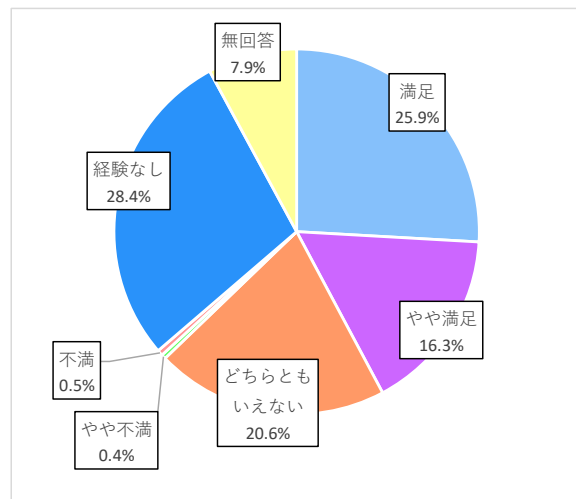
「満足」「やや満足」の合計は38.8%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.3%となっています。



(8) 水道メーター交換等の際の委託業者の対応

選択項目	回答数	回答割合
満足	144	25.9%
やや満足	91	16.3%
どちらともいえない	115	20.6%
やや不満	2	0.4%
不満	3	0.5%
経験なし	158	28.4%
無回答	44	7.9%
計	557	100.0%

「満足」「やや満足」の合計は42.2%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は0.9%となっています。



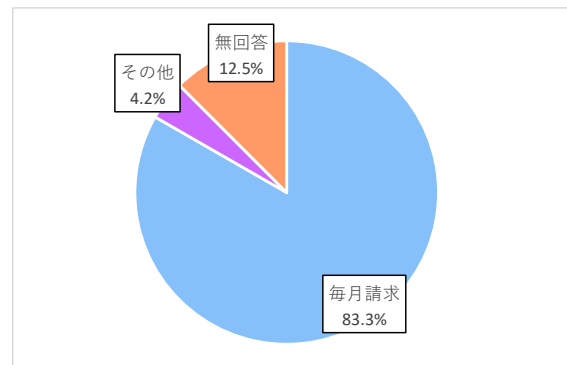
5-2 5-1-(1)の質問中、「2 やや不満」「1 不満」とお答えの方にお伺いします。どのような請求方法がよいと思われますか？

選択項目	回答数	回答割合
毎月請求	20	83.3%
その他	1	4.2%
無回答	3	12.5%
計	24	100.0%

「毎月請求」が83.3%となっています。

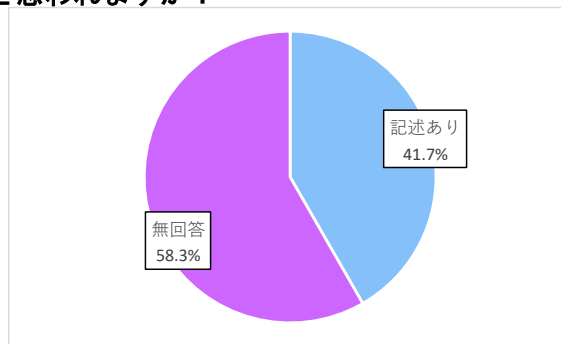
【その他の理由について】

- ・請求書が期日を過ぎると使えない。



5-3 5-1の質問中、(2)、(3)で「2 やや不満」「1 不満」とお答えの方にお伺いします。どのような支払方法や届出方法があるとよいと思われますか？

選択項目	回答数	回答割合
記述あり	5	41.7%
無回答	7	58.3%
計	12	100.0%



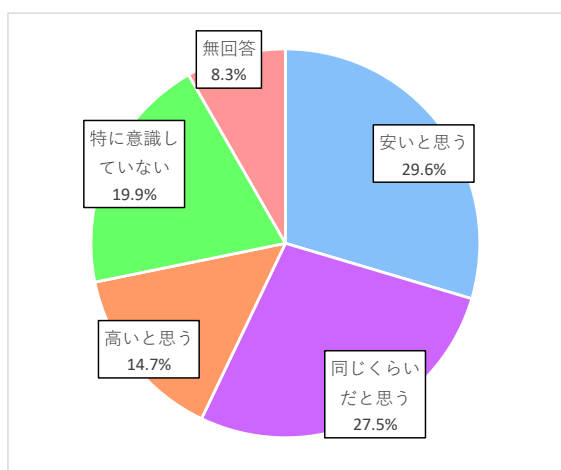
**【記述があった主なご意見】**

- ・請求書を長く使えるようにしてほしい。 ・3か月に1回
- ・支払方法変更について（電話連絡、用紙送付、返送、と手間が多い。ネットで完結してほしい。）

5-4 水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか？（下水道を使用していない方は、水道料金と他の公共料金と比べてどのように思われますか？）

※水道料金・下水道使用料は2か月分まとめた請求のため、請求額の半額が1か月分と考えてお答えください。

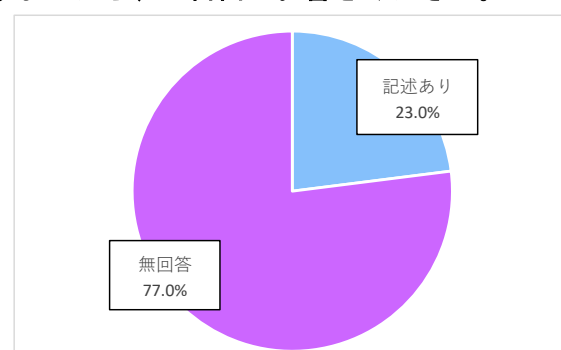
選択項目	回答数	回答割合
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	165	29.6%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	153	27.5%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	82	14.7%
どちらの料金も特に意識していない	111	19.9%
無回答	46	8.3%
計	557	100.0%



「電気料金やガス料金と比べて安いと思う」が29.6%と最も高く、次いで「電気料金やガス料金と同じくらいだと思う」が27.5%となっています。

5-5 上下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にお書きください。

選択項目	回答数	回答割合
記述あり	128	23.0%
無回答	429	77.0%
計	557	100.0%



意見・提案を記述した方は23.0%となっています。

## 6 自由記述

### 【主な意見・提案等】

区分	内容
水道事業について	山梨の上水道については、都市に比べればにおい、味については良いが、まだ山梨の上水道については、もっと良い水が配水されるはず。
	安全なお水を届けてくださるようお願いいたします。
	安全、安心して水道水が、利用できるよう常に最善を尽くしてください。
	下水道をもっと広げてほしい。中央市の水が、どこから来ていたのか知らなかった。
	山梨の水は美味しいので、このままずっとおいしい水の管理をしていただきたいです。よろしくようお願いいたします。
	水道管の錆とか、つまりが気になります。2～3ヶ月毎に洗浄タブレットを入れてます。
	人の生命維持のために食料と水は必要不可欠なもので、引き続き上質な水の供給のためご尽力ください。
	これまでのように安全でうまい水が飲みたい。
	引っ越してくるまでは昭和の水道が甲府市と一緒とは思っていませんでしたが、においや味は普通で安心しました。引き続き、安心安全な水の供給をお願いします。
	水道水の水温が低いことが改善してもらいたい点です。
	ボトルドウォーターとして販売されるほど価値のある水なので、飲料用とその他の使用で分けないと飲料以外に使う時もつたいないと感じてしまいます
	甲府の水道水の水質は、東京、大阪に比較して大変に良いと思います。今後もこの水質を維持してください。
これからも安心、安全な水をお願いします。	

区分	内容
下水道事業について	下水道に接続しない人がいるのは不公平。行政指導をお願いします。
	下水については、地震時に排水管が破損することは、今までの地震、災害で下水道がダメージを受けていることが判明しているため、その対策をすべきである。
	今まであまり意識したことがなかったが、これを機に関心をもって、考えていきたいと思いました。まだ浄化槽を利用しているご家庭がありますが、下水道への切り替えを積極的に推進してください。
	下水道の接続を義務化してほしい。
	下水道を使用している方がもっと増えるとさらに良いと思います。
	道路のマンホールの段差をどうにかしてほしい。
	市道の下水道管の布設替工事後の道路の舗装が酷い所が多く、自宅(甲府市北部)から職場(甲府市中心)へ行く時に自転車が乗りにくい。学校も多い地域のため、工事後の市道にもっと配慮して欲しい。山梨大学周辺は、どこも酷いので、一度チェックして欲しい。

区分	内容
事業の運営・経営について	上下水道の安全は日々の生活に大事なことです。平素あたりまえのように恩恵に与っていましたが。この調査で改めて安全性、耐震化や老朽施設の更新など日々行われていることを考えることができました。人口減少が続く甲府市の水道事業が苦しいのも理解しなくてはと考えています。
	今のままで良い。ホームページはしない。
	これからも安心して上水道が使えるように、民営化せずに公共性を保っていただきたいです。市民として支えていければと考えています。
	民営化はしないでほしいです。
	市民が安全な水を飲み、快適な生活を送るため、働いている方々に感謝します。安易に民間委託の方向に走らず、公営を堅持されることを強く願っています。サービスの向上、適正な料金設定という点では、公営は必須だと思っています。
	やっぱり山梨の水に対する安心感がありますが、規制緩和は心配です。絶対に民営化しないで下さい。いつもありがとうございます。
	中央市の住人ですが、甲府市とのつながり方が、よく判りません。一緒だけど違うような。WEBを見たとき一目で判る様にしてほしいのですが。

区分	内容
職員等の対応について	水道工事で上下水道局へ電話をし、近所の業者を教えてもらい電話をしたのですが、「私たちでは工事ができない」と言われ、たらいまわしにあった。
	良かった点として、以前、自宅敷地内の水道配管が漏水していた時、気が付かなかつたら上下水道局の人が来て調べてくれた。
	漏水が起こっていることを検針員さんの指摘で知ることができて、感謝しています。工事業者を教えてくださいました。窓口(電話での対応)もとても親切だと感じました。
	自宅前に下水管を埋設されてからトラック等が通るたびに自宅が揺れ、(震度2~3程度)上下水道局職員に対応をお願いしたが、なかなか実施してもらえず、お役所仕事の感がありました。その後、道路維持課に舗装をやり直してもらったが、以前と変わりません。また、下水管理設工事の際、庭から雨水を流す排水管は、業者により切断されてしまったことがあり、行政として指導して行ってほしいです。
	先月のことになりましたが、「漏水しているようだ」とご近所に教えられ、(公道下ではあったのですが)私が代表して(ご近所さんは高齢の方々)電話をしたのですが、電話対応、現場確認、修理手配、またその業者の方、すべての方の対応の速さに驚きました。ありがとうございました。
	水道メーター交換のお知らせがあった令和元年6月6日、作業の方が来てくれましたが、ネジが特殊なので今回は出来ないとの事が出直すと言い、それきり。令和2年2月5日、となりに作業の方が来たので、声をかけたら後での事でした。交換しなくても大丈夫な物ですか。
	検針員は無断に検針することなく、一声かけてください。水道の使用量が前回と大幅に増加している場合は、検針票に一言書いてください。
	今年の冬に凍結による水道管破裂の際、指定店を探すのに苦労しました。(電話が繋がらない、対応ができない)知人の紹介でようやく対処できました。(対応してくれた業者さんは大変親切でした。)指定店への指導をお願いいたします。
	協力業者の教育をしっかりとお願いします。(メーターを逆に取り付けた業者有り。2022年度)
以前、漏水を検針の方から指摘され、係の方にも来てもらったのですが、はっきりした場所が特定出来なくて、現在は検針に来てくれてもそれが無いので、自然に止まったのか微妙すぎて分からないのか料金の額をみると納得出来ないのですが、漏水がもっと分かる方法がないでしょうか。	

区分	内 容
水道料金・下水道使用料について	基本的に「水」は生命維持に必要なものだと思うので、もう少し料金を下げてほしいと思う時がある。
	スマートメーターの導入や料金の定額制で人件費の削減。
	他の市区町村よりも料金は高いと思います。
	とにかく高い、安くしてほしい。
	水道料金は、安ければ安いほうが、良いです。
	下水道を使用するようになってから水道代が倍以上高くなったので、とても大変です。もう少し安くなると良いのですが。
	早く下水道が使えるようにして欲しい。生命に絶対必要な水が安く使用できてありがたいと思います。
	上下水道共に料金が、同じに位のため、上下水道に格差を広げて下水道料金を安くお願いします。
	年金生活なので出来れば無料がいい。汲み取り便所の経験があるので、下水道はありがたい。
	一人で使用している割には、水道、下水道の二ヶ月分の料金は割高かと思い使用方法を節約しているつもりです。
	甲府市の水道代は全国でも高いといわれています。なるべく低料金で使用できるようお願いいたします。
	2人家族で2人とも日頃仕事でほとんど家は留守にしているのに、なぜ下水道料金は高いのかわかりません。
	下水道料金がやや高いと思っていましたがアンケート用紙を見て納得できました。ありがとうございます。
	料金が高すぎる。どうすれば値下げが出来るか真剣に考えて下さい。あなたのお子さんやお孫さんのために。
	甲府市の下水道料金が高いと感じる。
これ以上、値上げはせず維持してほしい。収益を上げるため、もっと甲府の水をブランド化し、「昇仙峡の水」等で他県へ売ってほしい。PRを頑張してほしい。	
現在、水道検針は2ヶ月に1回ですが、3ヶ月に1回くらいにしてもいいと思います。	
料金をあげない努力。	

区分	内 容
事業 への 意見・ 提案 につい て	全ての水質検査を甲府市で実施する能力が必要。外部委託など恥ずかしい。
	安心して飲める水をこれからもお願いいたします。
	ニュースで見るとような水道管の破裂等がないようにしていただきたい。
	集合住宅なので、タンクの清掃は確実丁寧にしてもらいたいと強く思います。
	自分の家の敷地内の水道工事は、自費になりますが、漏水の時に同じ様な工事しても業者の金額が違うので、委託業者の基本金額と工事費の一定金額を上下水道局で一律にしてほしい。(希望)
	同じ場所を何度も掘り返さないように、ある程度長期的計画を立てて工事をして欲しい。
	今後とも安心して利用出来るよう対応して欲しい。
	安心、安全な水を今後もよろしくお願いします。
	漏水について、私たちが調べることは不可能です。専門家(上下水道局)の方が調査をお願いできればありがたいです。
	今後事業において事故が起きないように日ごろから安全教育をお願いします。大雨時どこのエリアに水が溜まっているか調べていただき、災害が起きないように対策を講じるようお願いいたします。
	自然災害に強い対策(準備、修繕)をお願いします。
	水は大切な資源だから、これからも頑張ってもらいたい。
	これからも安全でおいしいお水をお願いいたします。
	一年ほど前に近所で老朽化のため、水道管が破裂し、平日の朝から水道が出ない状態になり、とても困った経験があります。特にトイレ。老朽化対策をしていただきたいと切実に思っています。
	東京で暮らす子どもや孫達は、「甲府の水はおいしい」と言います。(蛇口から直接)実際、私も東京の水は直接口にはできません(においや味がまずい)。この山紫水明の甲府の水を守って下さい。
	朝一番に使う水道水のにごりは、水道管によるものと思いますが、水道管の更新はどのようにしているのでしょうか。定期的な検査、あるいは各自からの申告で交換作業がしてもらえるのですか。
	これからも安心安全な水道水をお願いします。
地震が多発していて水道管の破裂がないか心配しています。この地域が液状化の地域で他よりも震度が大きくなっています。	
道路面とマンホールのレベル調整が不十分で道路がデコボコしているところが見受けられます。車にも下水道にもやさしい工事をお願いします。	
きれいな水を目指して欲しい。きれいになると、すべての事にとって良い循環になると思います。あと、お水のプレゼントをいただけたら、そのまま災害時の時の為に、保管しようと思います。皆がそうすれば、災害時に少しはパニックをふせげるかもしれません。	



区分	内容
広報活動について	新聞の一面広告などで活動を周知する。
	上下水道は、生活に必要なものである。設備老朽化、災害対策等に必要な事業についての広報を見える化、判りやすさをお願いします。
	上下水道事業に関して知識がない為、もっと積極的に広告などが必要だと思った。(自分から進んで調べることは日常生活でほぼないので。)以上です。いつもありがとうございます。山梨の水はおいしいです。
	甲府市の水の良さをもっとPRしてください。(魅力、安全性、健康)日本一。
	家内の水道管の老朽化(何年くらい)、こんな所が壊れやすい、故障(漏れ)しやすいとか、教えていただきたい。
	子ども向けの体験イベントや見学があると、うれしいです。
	特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」をはじめて拝見しましたが、文章だけでなく写真、イラスト、動画を上手に使っていて見やすかったです。子どもにもすすめて水の循環と水の大切さを勉強してほしいと思いました。
	パンフレットなどは大きい字で印刷してほしい。
	貯水槽やマンホールトイレなど災害用のために行っていたものを今回のアンケートで初めて知りました。また、水道料金でこれらを維持してくれるのであれば、もっとみんなに周知したほうが良いと思う。災害の時、水は生活にとって必要なものなので、普段からこれらを維持してくれているのは、ありがたいことだと思った。
	ポトルドウォーターの存在を子どもが学校から持ち帰ってきて、初めて知りました。お祭りなどイベント等でサンプル配布などしたら認知度も高まり、ホームページ等もアクセスされやすくなるのではと思いました。
	安心しておいしい水を普通にあたり前に頂いていますが、「あたりまえの裏」で頑張っている方がたくさんいて、そのお陰なんですね、ありがとうございます。学ぶ機会を頂きました。コロナがもう少し落ち着いたら募集をかけて研修会などあってもいいと思いました。
	山紫水明で自然に恵まれた山梨は、水資源を前面に出したPR活動をより積極的に行うべきだ。
	ホームページがとてもわかりやすく、見やすくて良かったです。勉強になります。
	昭和町にて生活していますが、上下水道事業の内容を具体的に定期的に知らしてほしいと思います。

区分	内容
アンケートについて	質問5-4において、電気料金やガス料金との比較については基準が違うので、単純に高いか安いかは比べられないと思う。ただ金額の大きさからすると、拙宅の場合、水道料金は電気料金より安くガス料金より高いと思う。
	今はネット社会です。このアンケートでも明白です。年を重ねた者にとって、大変に疑問に思うところです。
	私達は今、葡萄(デラ)収穫最盛期です。記入するのに時間がかかりました。

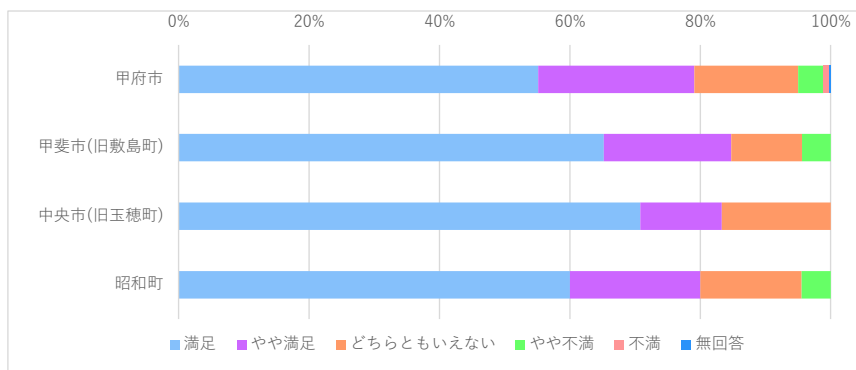
区分	内 容
事業等への感謝、労い	「あたりまえ」のように思っているのですが、今回アンケートでこの事業に携わっている人たちの日々の努力によるものと考え直しました。これからも頑張ってください。市民として協力できることはしたいと思っています。ありがとうございました。
	常々きれいかつ安全、衛生に努めた良い水とっており、過去大雨時以外にごることもなく素晴らしいと思います。転居時にも迅速に書類を頂き、手続きも簡単で大変満足しております。
	いつも安全安心を提供ありがとうございます。日々のあたりまえの生活を支えていくことに感謝しています。
	料金を安いと思ったように、ありがたいと思っています。これからは、水道に関することを多く学んでより良い方に行くよう意見を述べて未来のある子どもたちのため役立ちたいと思いました。
	毎日安心して使用できる水をお送りいただきありがたく、感謝の気持ちでいっぱいです。
	昭和の水は美味しいと思いますし、においもしないので、安心して飲んだり、利用したりしています。ありがとうございます。
	子どもが生まれ料金が上がった際に、心配をしていただき、手紙が入っていた時には、きちんと点検してくれているのだと安心し、感謝の気持ちでうれしく思いました。
	私達利用者は、検針員の方が漏水の事等の質問等にも答え、対応を素早くして下さい、とても頼もしく安心して生活をしています。これからもお願いします。
	いつも安心して水道を使わせていただいております。ありがとうございます。
	おいしい水に感謝しております。水道料金も安ければうれしいです。知らないことが多いので、時々広報などでお知らせください。
	山梨の水は、おいしいと思います。
	おいしい水を飲むことができ、とても助かっています。ありがとうございます。
	ライフラインを守っていただいている関係者の方々に感謝しています。ありがとう。
	日頃、仕事をしていて直接関係の方にお会いすることは全くありませんので、こうした事業の内容等は広報によるもので知るばかりです。いろいろな面でごくろうさまです。
	毎日無意識で水を使っていましたが、改めて水の大切さありがたさを感じました。感謝しながらだいに使いたいと思います。
	いつも安全でおいしい水道水を供給していただき感謝しています。全国に誇る水道水を飲むことは大変幸せです。下水道を使用している方はもっと増えるとさらに良いと思います。
	いつも安全な水をありがとうございます。
	重要なライフラインの一つであり、安全で便利に使うことができているのは、とてもありがたいことだと思う。今後も信頼性の高い事業として継続してほしいと思う。
	いつも「おいしい水」ありがとうございます。
	おいしい水をありがとうございます。山梨の水は非常においしいと思います。
敷島の水は昔から飲みやすいと思っています。(飲んだ量の管理のため、500mlを購入していますが)いつもありがとうございます。	
子どもが校外学習で施設見学しました。ペットボトルのお水もいただき、ありがとうございました。	
漏水で数回お世話になりました。いつもお世話になりまして、ありがとうございます。今後ともよろしく願います。	
日頃の業務たいへんご苦勞様です。住みやすい町づくりのために今後もよろしく願います。水道管の老朽化などが、たいへん心配されます。また、最近の大雨による内水氾濫等もたいへん心配されます。課題の多い中かと思われませんが、よりよい対応をお願いしたいと思います。	
蛇口、レバーを回せば、水があたりまえの生活に慣れてしまっている私は、この調査で水道水を大切に使用したり、ありがたさを思い反省しました。	

### Ⅲ クロス集計

#### 「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水の満足度について 味」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	318	57.1%	243	55.2%	30	65.2%	17	70.8%	27	60.0%	1	50.0%
やや満足	126	22.6%	105	23.9%	9	19.6%	3	12.5%	9	20.0%	0	0.0%
どちらともいえない	86	15.4%	70	15.9%	5	10.9%	4	16.7%	7	15.6%	0	0.0%
やや不満	21	3.8%	17	3.9%	2	4.3%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%
不満	4	0.7%	4	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

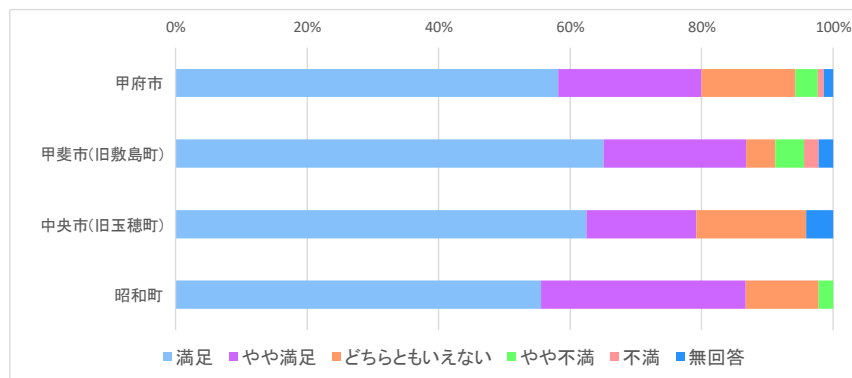
「甲斐市(旧敷島町)」「中央市(旧玉穂町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が80%を上回っています。また、「甲府市」は「満足」「やや満足」の合計が80%を下回っています。



#### 「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水の満足度について におい」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	327	58.7%	256	58.2%	30	65.1%	15	62.5%	25	55.6%	1	50.0%
やや満足	124	22.3%	96	21.8%	10	21.7%	4	16.7%	14	31.1%	0	0.0%
どちらともいえない	74	13.3%	63	14.3%	2	4.4%	4	16.7%	5	11.1%	0	0.0%
やや不満	18	3.2%	15	3.4%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
不満	5	0.9%	4	0.9%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	9	1.6%	6	1.4%	1	2.2%	1	4.1%	0	0.0%	1	50.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

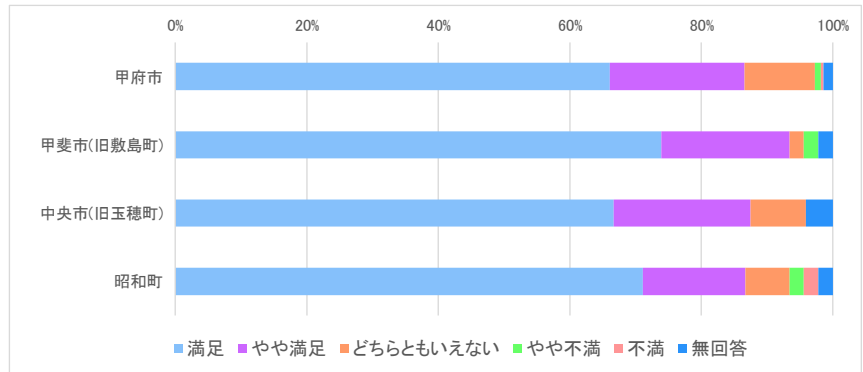
「甲府市」「甲斐市(旧敷島町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が80%を上回っています。また、「中央市(旧玉穂町)」は「満足」「やや満足」の合計が80%を下回っています。



「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水の満足度について にごり」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	374	67.2%	291	66.1%	34	73.9%	16	66.7%	32	71.1%	1	50.0%
やや満足	111	19.9%	90	20.4%	9	19.5%	5	20.8%	7	15.6%	0	0.0%
どちらともいえない	53	9.5%	47	10.7%	1	2.2%	2	8.3%	3	6.7%	0	0.0%
やや不満	6	1.1%	4	0.9%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
不満	3	0.5%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
無回答	10	1.8%	6	1.4%	1	2.2%	1	4.2%	1	2.2%	1	50.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

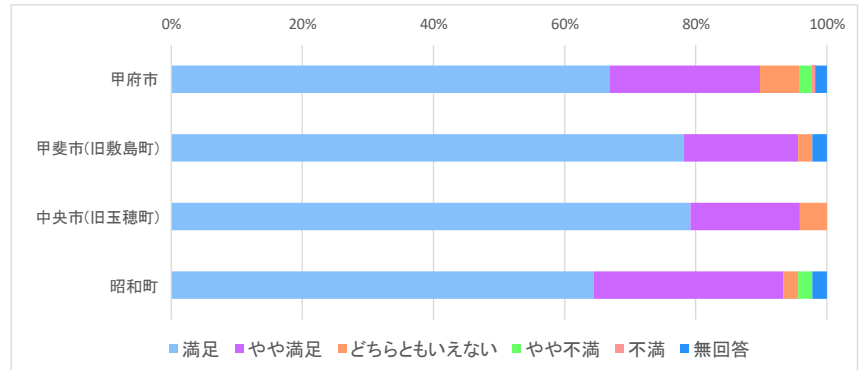
「甲斐市(旧敷島町)」は「満足」「やや満足」の合計が90%を上回っています。また、「甲府市」「中央市(旧玉穂町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が90%を下回っています。



「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水の満足度について 水の出具合」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	379	68.0%	294	66.8%	36	78.2%	19	79.1%	29	64.5%	1	50.0%
やや満足	126	22.6%	101	23.0%	8	17.4%	4	16.7%	13	28.9%	0	0.0%
どちらともいえない	29	5.2%	26	5.9%	1	2.2%	1	4.2%	1	2.2%	0	0.0%
やや不満	10	1.8%	9	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
不満	2	0.4%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	11	2.0%	8	1.8%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.2%	1	50.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

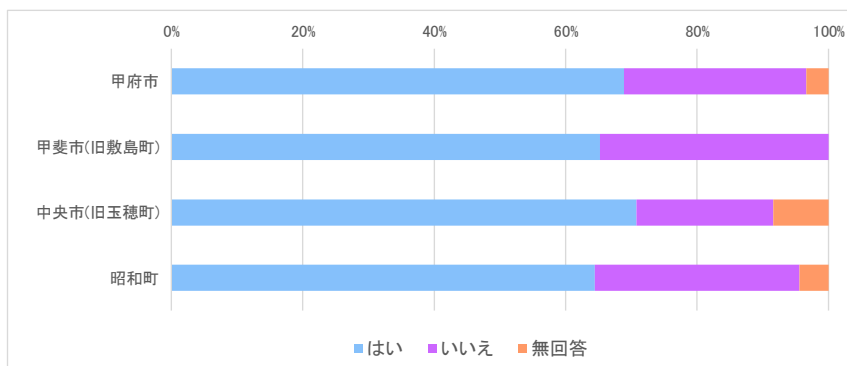
「甲斐市(旧敷島町)」「中央市(旧玉穂町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が90%を上回っています。また、「甲府市」は「満足」「やや満足」の合計が90%を下回っています。



「あなたのお住まいの地域は？」と「飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいただけますか？」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
はい	380	68.2%	303	68.9%	30	65.2%	17	70.8%	29	64.4%	1	50.0%
いいえ	158	28.4%	122	27.7%	16	34.8%	5	20.8%	14	31.1%	1	50.0%
無回答	19	3.4%	15	3.4%	0	0.0%	2	8.4%	2	4.5%	0	0.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

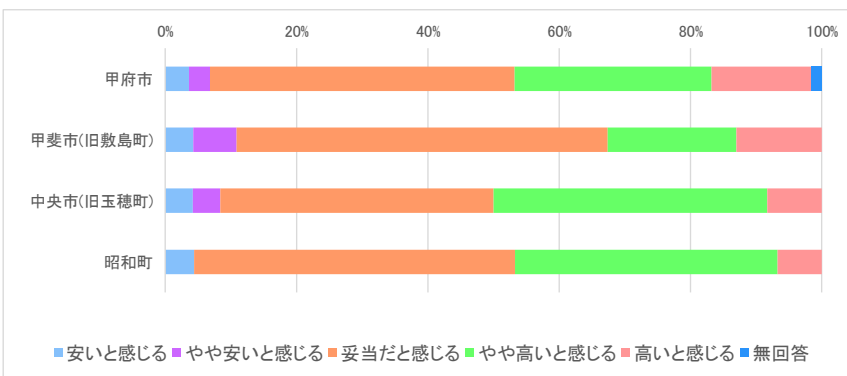
「中央市(旧玉穂町)」は「水道水をそのまま飲んでいる」が70%を上回っています。また、「甲府市」「甲斐市(旧敷島町)」「昭和町」は「水道水をそのまま飲んでいる」が70%を下回っています。



「あなたのお住まいの地域は？」と「現在の水道料金をどのように感じていますか？」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
安いと感じる	21	3.8%	16	3.6%	2	4.4%	1	4.2%	2	4.4%	0	0.0%
やや安いと感じる	18	3.2%	14	3.2%	3	6.5%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%
妥当だと感じる	262	47.0%	204	46.4%	26	56.5%	10	41.7%	22	48.9%	0	0.0%
やや高いと感じる	171	30.7%	132	30.0%	9	19.6%	10	41.7%	18	40.0%	2	100.0%
高いと感じる	78	14.0%	67	15.2%	6	13.0%	2	8.2%	3	6.7%	0	0.0%
無回答	7	1.3%	7	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

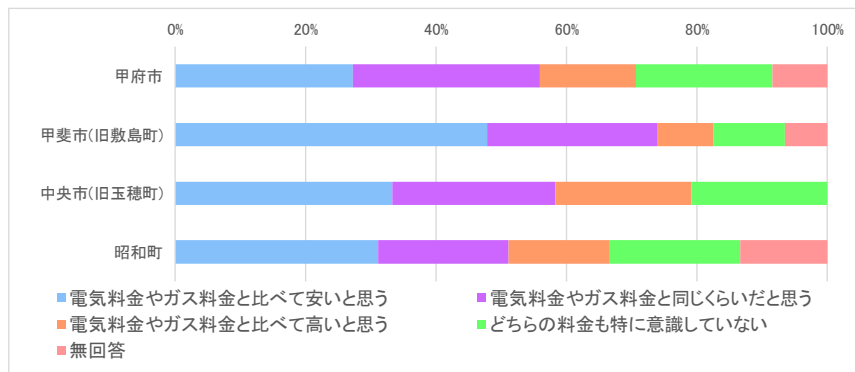
「妥当だと感じる」は「甲斐市(旧敷島町)」が56.5%と最も高く、「中央市(旧玉穂町)」が41.7%と最も低くなっています。



「あなたのお住まいの地域は？」と「水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか？（下水道を使用していない方は、水道料金と他の公共料金と比べてどのように思われますか？）」の関係

選択項目	合計		甲府市		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		昭和町		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	165	29.6%	120	27.3%	22	47.8%	8	33.4%	14	31.1%	1	50.0%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	153	27.5%	126	28.6%	12	26.1%	6	25.0%	9	20.0%	0	0.0%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	82	14.7%	65	14.8%	4	8.7%	5	20.8%	7	15.6%	1	50.0%
どちらの料金も特に意識していない	111	19.9%	92	20.9%	5	10.9%	5	20.8%	9	20.0%	0	0.0%
無回答	46	8.3%	37	8.4%	3	6.5%	0	0.0%	6	13.3%	0	0.0%
計	557	100.0%	440	100.0%	46	100.0%	24	100.0%	45	100.0%	2	100.0%

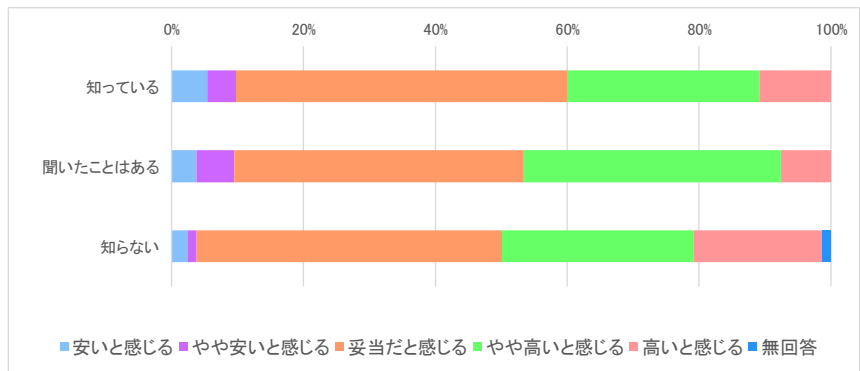
「電気料金やガス料金と比べて安いと思う」は「甲斐市(旧敷島町)」が47.8%と最も高くなっています。また、「電気料金やガス料金と比べて高いと思う」は「中央市(旧玉穂町)」が20.8%と最も高くなっています。



「2-15の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた水道料金で賄っていることをご存知ですか？」と「現在の水道料金をどのように感じていますか？」の関係

選択項目	合計		知っている		聞いたことはある		知らない		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
安いと感じる	21	3.8%	11	5.4%	4	3.8%	6	2.5%	0	0.0%
やや安いと感じる	18	3.2%	9	4.4%	6	5.7%	3	1.3%	0	0.0%
妥当だと感じる	262	47.0%	102	50.3%	46	43.8%	111	46.2%	3	33.3%
やや高いと感じる	171	30.7%	59	29.1%	41	39.1%	70	29.1%	1	11.1%
高いと感じる	78	14.0%	22	10.8%	8	7.6%	47	19.6%	1	11.1%
無回答	7	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.3%	4	44.5%
計	557	100.0%	203	100.0%	105	100.0%	240	100.0%	9	100.0%

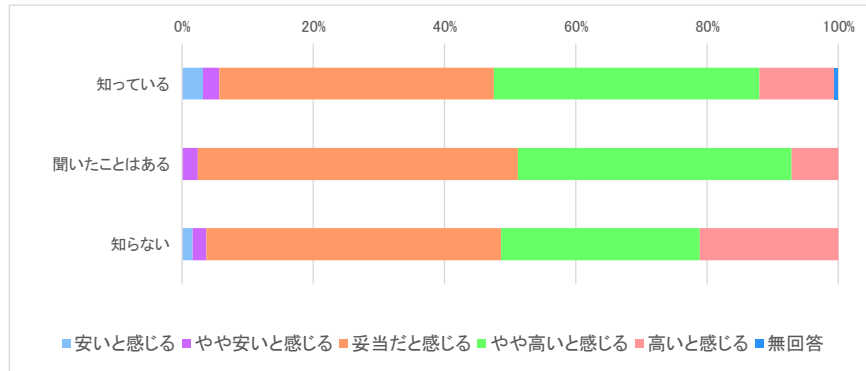
水道料金を「妥当だと感じる」と回答した方は、お客様からいただいた水道料金で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」「知らない」いずれも同程度の割合となっています。



「3-6の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など下水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた下水道使用料で賄っていることをご存知ですか？」と「現在の下水道使用料をどのように感じていますか？」の関係(甲府市の方のみ)

選択項目	合計		知っている		聞いたことはある		知らない		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
安いと感じる	9	2.0%	5	3.2%	0	0.0%	3	1.6%	1	7.7%
やや安いと感じる	10	2.3%	4	2.5%	2	2.3%	4	2.2%	0	0.0%
妥当だと感じる	190	43.2%	66	41.8%	42	49.4%	82	44.6%	0	0.0%
やや高いと感じる	155	35.2%	64	40.5%	35	41.2%	56	30.4%	0	0.0%
高いと感じる	63	14.3%	18	11.4%	6	7.1%	39	21.2%	0	0.0%
無回答	13	3.0%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	12	92.3%
計	440	100.0%	158	100.0%	85	100.0%	184	100.0%	13	100.0%

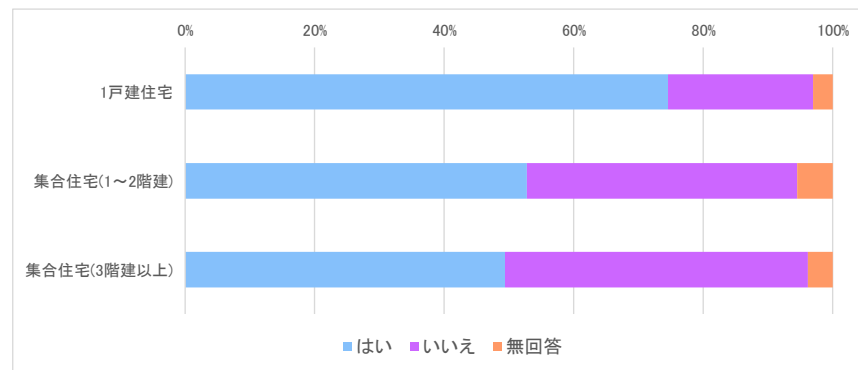
下水道使用料を「妥当だと感じる」と回答した方は、お客様からいただいた下水道使用料で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」「知らない」いずれも同程度の割合となっています。



「あなたのお住まいの形態は？」と「飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいますか？」の関係

選択項目	合計		1戸建住宅		集合住宅(1~2階建)		集合住宅(3階建以上)		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
はい	380	68.2%	294	74.6%	38	52.8%	39	49.4%	9	75.0%
いいえ	158	28.4%	88	22.3%	30	41.7%	37	46.8%	3	25.0%
無回答	19	3.4%	12	3.1%	4	5.5%	3	3.8%	0	0.0%
計	557	100.0%	394	100.0%	72	100.0%	79	100.0%	12	100.0%

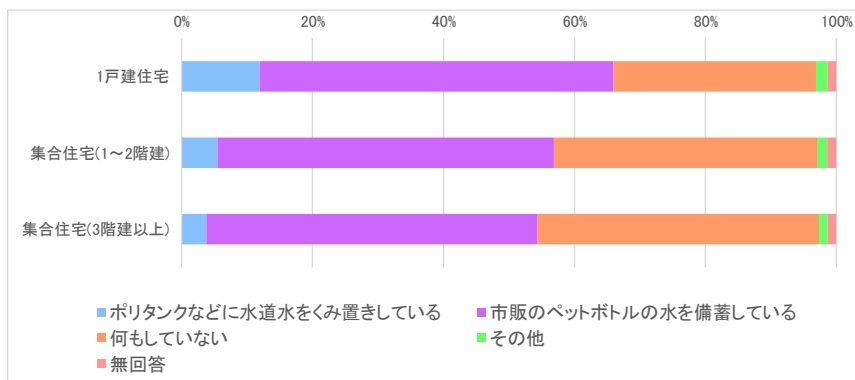
水道水をそのまま飲んでいる方は「1戸建住宅」が74.6%と最も高く、「集合住宅(1~2階建)」が52.8%、「集合住宅(3階建以上)」が49.4%となっています。



「あなたのお住まいの形態は？」と「地震などの災害時における、ご家庭での飲料水の備蓄はしていますか？」の関係

選択項目	合計		1戸建住宅		集合住宅(1~2階建)		集合住宅(3階建以上)		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている	57	10.2%	47	11.9%	4	5.5%	3	3.8%	3	25.0%
市販のペットボトルの水を備蓄している	296	53.1%	213	54.0%	37	51.4%	40	50.6%	6	50.0%
何もしていない	188	33.8%	122	31.0%	29	40.3%	34	43.0%	3	25.0%
その他	9	1.6%	7	1.8%	1	1.4%	1	1.3%	0	0.0%
無回答	7	1.3%	5	1.3%	1	1.4%	1	1.3%	0	0.0%
計	557	100.0%	394	100.0%	72	100.0%	79	100.0%	12	100.0%

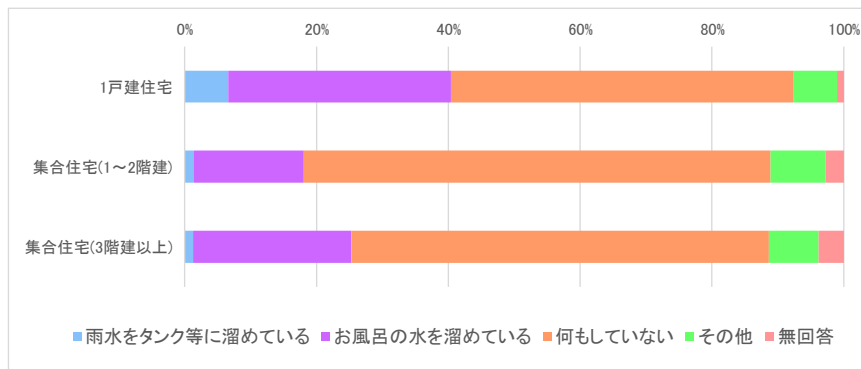
「ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている」「市販のペットボトルの水を備蓄している」の合計は「1戸建住宅」が65.9%と最も高くなっています。



「あなたのお住まいの形態は？」と「地震などの災害時における、ご家庭での生活用水（洗濯、トイレなどに使用する水）の備蓄はしていますか？」の関係

選択項目	合計		1戸建住宅		集合住宅(1~2階建)		集合住宅(3階建以上)		無回答	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
雨水をタンク等に溜めている	28	5.0%	26	6.6%	1	1.4%	1	1.3%	0	0.0%
お風呂の水を溜めている	168	30.2%	133	33.8%	12	16.7%	19	24.0%	4	33.3%
何もしていない	312	56.0%	205	52.0%	51	70.8%	50	63.3%	6	50.0%
その他	40	7.2%	26	6.6%	6	8.3%	6	7.6%	2	16.7%
無回答	9	1.6%	4	1.0%	2	2.8%	3	3.8%	0	0.0%
計	557	100.0%	394	100.0%	72	100.0%	79	100.0%	12	100.0%

「雨水をタンク等に溜めている」「お風呂の水を溜めている」の合計は「1戸建住宅」が40.4%と最も高くなっています。





#### IV 前回調査（令和元年度）との比較

	令和元年度	令和4年度	比較増減
回答率	40.4%	37.1%	△3.3%

##### 1-1 あなたの性別は？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
男性	296	48.8%	270	48.5%	△26	△0.3%
女性	249	41.1%	228	40.9%	△21	△0.2%
無回答	61	10.1%	59	10.6%	△2	0.5%
計	606	100.0%	557	100.0%	△49	0.0%

##### 1-2 あなたの年齢は？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
20歳未満	5	0.8%	3	0.5%	△2	△0.3%
20歳代	33	5.4%	19	3.4%	△14	△2.0%
30歳代	42	6.9%	45	8.1%	3	1.2%
40歳代	81	13.4%	59	10.6%	△22	△2.8%
50歳代	100	16.5%	83	14.9%	△17	△1.6%
60歳代	117	19.3%	113	20.3%	△4	1.0%
70歳以上	218	36.0%	234	42.0%	16	6.0%
無回答	10	1.7%	1	0.2%	△9	△1.5%
計	606	100.0%	557	100.0%	△49	0.0%

##### 1-3 あなたの家族構成は？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
1人	136	22.4%	134	24.1%	△2	1.7%
2人	212	35.0%	203	36.4%	△9	1.4%
3人	111	18.3%	104	18.7%	△7	0.4%
4人	86	14.2%	74	13.3%	△12	△0.9%
5人	40	6.6%	33	5.9%	△7	△0.7%
6人	10	1.7%	5	0.9%	△5	△0.8%
7人以上	5	0.8%	1	0.2%	△4	△0.6%
無回答	6	1.0%	3	0.5%	△3	△0.5%
計	606	100.0%	557	100.0%	△49	0.0%

1-4 あなたのお住まいの地域は？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
甲府市	480	79.2%	440	79.0%	△ 40	△0.2%
甲斐市（旧敷島町）	54	8.9%	46	8.2%	△ 8	△0.7%
中央市（旧玉穂町）	22	3.7%	24	4.3%	2	0.6%
昭和町	48	7.9%	45	8.1%	△ 3	0.2%
無回答	2	0.3%	2	0.4%	0	0.1%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

1-5 あなたのお住まいの形態は？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
1戸建住宅	423	69.8%	394	70.7%	△ 29	0.9%
集合住宅（1～2階）	68	11.2%	72	12.9%	4	1.7%
集合住宅（3階以上）	92	15.2%	79	14.2%	△ 13	△1.0%
無回答	23	3.8%	12	2.2%	△ 11	△1.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-1-(1) 水道水の満足度について 味

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	300	49.5%	318	57.1%	18	7.6%
やや満足	162	26.8%	126	22.6%	△ 36	△4.2%
どちらともいえない	97	16.0%	86	15.4%	△ 11	△0.6%
やや不満	28	4.6%	21	3.8%	△ 7	△0.8%
不満	11	1.8%	4	0.7%	△ 7	△1.1%
無回答	8	1.3%	2	0.4%	△ 6	△0.9%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-1-(2) 水道水の満足度について におい

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	314	51.8%	327	58.7%	13	6.9%
やや満足	140	23.1%	124	22.3%	△ 16	△0.8%
どちらともいえない	103	17.1%	74	13.3%	△ 29	△3.8%
やや不満	23	3.8%	18	3.2%	△ 5	△0.6%
不満	13	2.1%	5	0.9%	△ 8	△1.2%
無回答	13	2.1%	9	1.6%	△ 4	△0.5%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-1-(3) 水道水の満足度について にごり

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	369	60.9%	374	67.2%	5	6.3%
やや満足	126	20.8%	111	19.9%	△ 15	△0.9%
どちらともいえない	80	13.2%	53	9.5%	△ 27	△3.7%
やや不満	9	1.5%	6	1.1%	△ 3	△0.4%
不満	6	1.0%	3	0.5%	△ 3	△0.5%
無回答	16	2.6%	10	1.8%	△ 6	△0.8%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-1-(4) 水道水の満足度について 水の出具合

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	374	61.7%	379	68.0%	5	6.3%
やや満足	138	22.8%	126	22.6%	△ 12	△0.2%
どちらともいえない	60	9.9%	29	5.2%	△ 31	△4.7%
やや不満	13	2.1%	10	1.8%	△ 3	△0.3%
不満	6	1.0%	2	0.4%	△ 4	△0.6%
無回答	15	2.5%	11	2.0%	△ 4	△0.5%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-3 水道水の安心感についてお伺いします。甲府市の水道水の水質について安心していただけますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
安心している	369	60.9%	358	64.3%	△ 11	3.4%
どちらかというと安心	165	27.2%	135	24.2%	△ 30	△3.0%
どちらともいえない	45	7.4%	39	7.0%	△ 6	△0.4%
どちらかというと不安	16	2.6%	11	2.0%	△ 5	△0.6%
不安である	4	0.7%	4	0.7%	0	0.0%
無回答	7	1.2%	10	1.8%	3	0.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-4 2-3の質問で、「1 安心している」「2 どちらかという安心」とお答えの方にお伺いします。安心の理由は何ですか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
色やにごりがないから	379	71.0%	357	72.4%	△ 22	1.4%
いやなおいがないから	352	65.9%	326	66.1%	△ 26	0.2%
いやな味がしないから	320	59.9%	302	61.3%	△ 18	1.4%
水源の水がきれいだから	161	30.1%	144	29.2%	△ 17	△0.9%
消毒されているから	115	21.5%	125	25.4%	10	3.9%
水質検査が行われているから	177	33.1%	149	30.2%	△ 28	△2.9%
その他	17	3.2%	11	2.2%	△ 6	△1.0%
無回答	8	1.5%	4	0.8%	△ 4	△0.7%
計	534	286.2%	493	287.6%	△ 111	1.4%

2-5 2-3の質問で、「4 どちらかという不安」「5 不安である」とお答えの方にお伺いします。不安の理由は何ですか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
色やにごりがあるから	5	25.0%	2	13.3%	△ 3	△11.7%
いやなおいがするから	8	40.0%	4	26.7%	△ 4	△13.3%
いやな味がするから	7	35.0%	5	33.3%	△ 2	△1.7%
水源の水の汚れが気になるから	4	20.0%	5	33.3%	1	13.3%
その他	7	35.0%	5	33.3%	△ 2	△1.7%
無回答	1	5.0%	1	6.7%	0	1.7%
計	20	160.0%	15	146.6%	△ 10	△13.4%

2-6 飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
はい	391	64.5%	380	68.2%	△ 11	3.7%
いいえ	194	32.0%	158	28.4%	△ 36	△3.6%
無回答	21	3.5%	19	3.4%	△ 2	△0.1%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-7 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。水道水をそのまま（生水）で飲まない理由として、次に掲げる項目のうち、何が気になりますか？（複数回答可）

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
味	65	33.5%	43	27.2%	△ 22	△6.3%
におい	39	20.1%	25	15.8%	△ 14	△4.3%
にごり	13	6.7%	9	5.7%	△ 4	△1.0%
安全性	74	38.1%	62	39.2%	△ 12	1.1%
水温	24	12.4%	33	20.9%	9	8.5%
その他	53	27.3%	40	25.3%	△ 13	△2.0%
無回答	6	3.1%	9	5.7%	3	2.6%
計	194	141.2%	158	139.8%	△ 53	△1.4%

2-8 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。それでは、水道水は日頃、どのようにして飲んでいきますか？（複数回答可）

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
冷蔵庫で冷やしてから飲む	16	8.2%	21	13.3%	5	5.1%
一度沸騰させてから飲む	75	38.7%	51	32.3%	△ 24	△6.4%
浄水器で浄水してから飲む	86	44.3%	55	34.8%	△ 31	△9.5%
市販のペットボトル等の水しか飲まない	50	25.8%	52	32.9%	2	7.1%
その他	10	5.2%	13	8.2%	3	3.0%
無回答	8	4.1%	7	4.4%	△ 1	0.3%
計	194	126.3%	158	125.9%	△ 46	△0.4%

2-9 水道水の節水についてお伺いします。節水をしていますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
節水をしている	359	59.2%	303	54.4%	△ 56	△4.8%
どちらともいえない	190	31.4%	206	37.0%	16	5.6%
節水をしていない	51	8.4%	39	7.0%	△ 12	△1.4%
無回答	6	1.0%	9	1.6%	3	0.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-10 2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。節水をしている主な理由は何ですか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
水を大切に使いたい	146	40.7%	184	60.7%	38	20.0%
水道料金を低く抑えたい	201	56.0%	113	37.3%	△ 88	△18.7%
その他	2	0.5%	0	0.0%	△ 2	△0.5%
無回答	10	2.8%	6	2.0%	△ 4	△0.8%
計	359	100.0%	303	100.0%	△ 56	0.0%

2-11 上記2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。次にあげる節水対策のうち、あなたのご家庭で行っているものは何ですか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
こまめに水をとめている	285	79.4%	236	77.9%	△ 49	△1.5%
蛇口に節水コマをつけている	20	5.6%	25	8.3%	5	2.7%
風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている	181	50.4%	117	38.6%	△ 64	△11.8%
風呂の残り湯は2回以上使っている	63	17.5%	61	20.1%	△ 2	2.6%
入浴はシャワーだけで済ませる	56	15.6%	-	-	△ 56	△15.6%
トイレの水量を少なくしている	100	27.9%	81	26.7%	△ 19	△1.2%
洗濯のまとめ洗いをしている	177	49.3%	168	55.4%	△ 9	6.1%
洗濯のすすぎ水を節約している	70	19.5%	52	17.2%	△ 18	△2.3%
水を使う機器を買う場合には節水効果の高いものを選ぶようにしている	58	16.2%	47	15.5%	△ 11	△0.7%
その他	8	2.2%	14	4.6%	6	2.4%
無回答	7	1.9%	8	2.6%	1	0.7%
計	359	285.5%	303	266.9%	△ 216	△18.6%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

2-12 地震などの災害時における、ご家庭での飲料水の備蓄はしていますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている	32	5.3%	57	10.2%	25	4.9%
市販のペットボトルの水を備蓄している	320	52.8%	296	53.1%	△ 24	0.3%
何もしていない	238	39.3%	188	33.8%	△ 50	△5.5%
その他	7	1.1%	9	1.6%	2	0.5%
無回答	9	1.5%	7	1.3%	△ 2	△0.2%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-13 地震などの災害時における、ご家庭での生活用水（洗濯、トイレなどに使用する水）の備蓄はしていますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
雨水をタンク等に溜めている	24	4.0%	28	5.0%	4	1.0%
お風呂の水を溜めている	168	27.7%	168	30.2%	0	2.5%
何もしていない	359	59.3%	312	56.0%	△ 47	△3.3%
その他	39	6.4%	40	7.2%	1	0.8%
無回答	16	2.6%	9	1.6%	△ 7	△1.0%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

2-14 地震などの災害時に備え、飲料水を確保する対策として、避難所に指定されている小学校の校庭等に非常用貯水槽が設置されていることをご存知ですか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
知っている	232	38.3%	226	40.6%	△ 6	2.3%
聞いたことはある	158	26.1%	123	22.1%	△ 35	△4.0%
知らない	209	34.5%	200	35.9%	△ 9	1.4%
無回答	7	1.1%	8	1.4%	1	0.3%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	△0.0%

2-17 現在の水道料金をどのように感じていますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足/安いと感じる	89	14.7%	21	3.8%	△ 68	△10.9%
やや満足/やや安いと感じる	106	17.5%	18	3.2%	△ 88	△14.3%
どちらともいえない/妥当だと感じる	222	36.6%	262	47.0%	40	10.4%
やや不満/やや高いと感じる	119	19.6%	171	30.7%	52	11.1%
不満/高いと感じる	56	9.3%	78	14.0%	22	4.7%
無回答	14	2.3%	7	1.3%	△ 7	△1.0%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

2-18 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。(3つ以内で回答)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
水質の安全性	445	73.4%	431	77.4%	△ 14	4.0%
水道水の味	111	18.3%	107	19.2%	△ 4	0.9%
安定供給のための水道施設の更新	261	43.1%	282	50.6%	21	7.5%
災害に強い水道施設	386	63.7%	327	58.7%	△ 59	△5.0%
災害時に備えた水道水の備蓄	261	43.1%	212	38.1%	△ 49	△5.0%
環境保全	74	12.2%	58	10.4%	△ 16	△1.8%
広域化による基盤強化	-	-	30	5.4%	30	5.4%
その他	12	2.0%	10	1.8%	△ 2	△0.2%
無回答	7	1.2%	4	0.7%	△ 3	△0.5%
計	606	257.0%	557	262.3%	△ 96	5.3%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

### 3-1 あなたのご家庭では、下水道を使用していますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
使用している	417	86.9%	404	91.8%	△ 13	4.9%
下水道を使える区域であるが、使用していない	7	1.5%	-	-	△ 7	△1.5%
下水道が使える区域ではない	4	0.8%	-	-	△ 4	△0.8%
下水道を使用していない	-	-	23	5.2%	23	5.2%
わからない	24	5.0%	-	-	△ 24	△5.0%
無回答	28	5.8%	13	3.0%	△ 15	△2.8%
計	480	100.0%	440	100.0%	△ 40	0.0%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

### 3-2 3-1の質問で、「1 下水道を使用している」とお答えの方にお伺いします。下水道をご使用の際、日頃から気をつけていることはありますか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
食用油、残飯などを下水道に流さないようにする	333	79.9%	320	79.2%	△ 13	△0.7%
汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う	211	50.6%	239	59.2%	28	8.6%
トイレで水に溶けないもの(ティッシュペーパーやタバコの吸殻等)を流さない	299	71.7%	352	87.1%	53	15.4%
特に気をつけていることはない	21	5.0%	17	4.2%	△ 4	△0.8%
その他	3	0.7%	10	2.5%	7	1.8%
無回答	2	0.5%	7	1.7%	5	1.2%
計	417	208.4%	404	233.9%	76	25.5%

### 3-3-(1) 下水道の満足度 周辺の側溝や水路などの環境がよくなる

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	209	50.1%	214	52.9%	5	2.8%
やや満足	137	32.8%	130	32.2%	△ 7	△0.6%
どちらともいえない	58	13.9%	44	10.9%	△ 14	△3.0%
やや不満	4	1.0%	2	0.5%	△ 2	△0.5%
不満	2	0.5%	2	0.5%	0	0.0%
無回答	7	1.7%	12	3.0%	5	1.3%
計	417	100.0%	404	100.0%	△ 13	0.0%



### 3-3-(2) 下水道の満足度 川がきれいになる

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	207	49.6%	215	53.2%	8	3.6%
やや満足	133	31.9%	126	31.2%	△7	△0.7%
どちらともいえない	57	13.7%	44	10.9%	△13	△2.8%
やや不満	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%
不満	3	0.7%	0	0.0%	△3	△0.7%
無回答	13	3.1%	15	3.7%	2	0.6%
計	417	100.0%	404	100.0%	△13	0.0%

### 3-3-(3) 下水道の満足度 大雨による浸水を防ぐ

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	172	41.3%	167	41.3%	△5	0.0%
やや満足	124	29.7%	120	29.7%	△4	0.0%
どちらともいえない	89	21.4%	91	22.5%	2	1.1%
やや不満	6	1.4%	3	0.7%	△3	△0.7%
不満	5	1.2%	1	0.3%	△4	△0.9%
無回答	21	5.0%	22	5.5%	1	0.5%
計	417	100.0%	404	100.0%	△13	0.0%

### 3-8 現在の下水道使用料をどのように感じていますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足/安いと感じる	52	12.5%	9	2.0%	△43	△10.5%
やや満足/やや安いと感じる	81	19.4%	10	2.3%	△71	△17.1%
どちらともいえない/妥当だと感じる	158	37.9%	190	43.2%	32	5.3%
やや不満/やや高いと感じる	78	18.7%	155	35.2%	77	16.5%
不満/高いと感じる	37	8.9%	63	14.3%	26	5.4%
無回答	11	2.6%	13	3.0%	2	0.4%
計	417	100.0%	440	100.0%	23	0.0%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

3-9 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。(3つ以内で回答)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
トイレの水洗化や汚水の排除など、快適で衛生的なまちづくり	241	50.2%	231	52.5%	△ 10	2.3%
雨による家屋の浸水や道路の冠水対策	202	42.1%	198	45.0%	△ 4	2.9%
老朽化した施設更新	226	47.1%	216	49.1%	△ 10	2.0%
大規模地震に備えた施設の耐震化	223	46.5%	298	67.7%	75	21.2%
高度処理の導入など機能の高度化	69	14.4%	63	14.3%	△ 6	△0.1%
環境保全（省エネルギー対策など）	87	18.1%	77	17.5%	△ 10	△0.6%
広域化による基盤強化	-	-	40	9.1%	40	9.1%
その他	4	0.8%	5	1.1%	1	0.3%
無回答	45	9.4%	13	3.0%	△ 32	△6.4%
計	480	228.6%	440	259.3%	44	30.7%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

4-1 お客様の多様なニーズを的確に把握し、親しみやすく、わかりやすい情報等の提供をこころがけていますが、次の中で知っているものや参加されたものはありますか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
上下水道局ホームページ	105	17.3%	89	16.0%	△ 16	△1.3%
水道だより【各給水区域の市町の広報誌6月・9月・12月に掲載】	291	48.0%	296	53.1%	5	5.1%
水道だより特別号【3月に給水区域内全戸へリーフレット式で配布】	109	18.0%	120	21.5%	11	3.5%
水道週間（6月1日～7日）・下水道の日（9月10日）でのPR活動	56	9.2%	55	9.9%	△ 1	0.7%
ボトルドウォーター「甲府の水」【水道水をペットボトルに詰めたもの】	149	24.6%	163	29.3%	14	4.7%
平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学	121	20.0%	127	22.8%	6	2.8%
水源林植樹の集い・水道水源地クリーン作戦・水源観察会	41	6.8%	46	8.3%	5	1.5%
甲府市のオリジナルデザインマンホール・マンホールカード	64	10.6%	53	9.5%	△ 11	△1.1%
水環境教育冊子「ぐるぐる回る水のしくみ」	-	-	8	1.4%	8	1.4%
中区配水場（愛宕町）の開放	111	18.3%	-	-	△ 111	△18.3%
ボトルドウォーター「甲府の水」のモンドセレクション金賞受賞	80	13.2%	-	-	△ 80	△13.2%
夏休み親子上下水道教室	39	6.4%	-	-	△ 39	△6.4%
イベントでの「利き水体験」【水道水とミネラルウォーターの飲み比べ】	29	4.8%	-	-	△ 29	△4.8%
無回答	161	26.6%	117	21.0%	△ 44	△5.6%
計	606	223.8%	557	192.8%	△ 282	△31.0%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

4-3 4-1の質問で、「1 上下水道局ホームページ」とお答えの方にお伺いします。上下水道局では、情報を広く皆様に伝えるためにホームページを開設して情報提供を行っています。どのメニューをご利用になったことがありますか？(複数回答可)

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
各種手続	60	57.1%	42	47.2%	△ 18	△9.9%
上下水道料金のご案内	39	37.1%	34	38.2%	△ 5	1.1%
「甲府のおいしい水」	21	20.0%	18	20.2%	△ 3	0.2%
トラブル対処法	11	10.5%	7	7.9%	△ 4	△2.6%
施設案内	-	-	17	19.1%	17	19.1%
災害対策	9	8.6%	19	21.3%	10	12.7%
甲府市上下水道局ダイヤルイン番号	-	-	2	2.2%	2	2.2%
その他の情報(一般向け情報)	11	10.5%	5	5.6%	△ 6	△4.9%
甲府市上下水道局経営戦略	5	4.8%	9	10.1%	4	5.3%
水道事業及び下水道事業年報	-	-	8	9.0%	8	9.0%
経営状況	-	-	2	2.2%	2	2.2%
水質検査結果	18	17.1%	21	23.6%	3	6.5%
水質検査計画	-	-	9	10.1%	9	10.1%
甲府市上下水道インターネットモニターアンケート結果	-	-	2	2.2%	2	2.2%
その他の情報(公開情報)	0	0.0%	6	6.7%	6	6.7%
上下水道工事指定店の検索	18	17.1%	-	-	△ 18	△17.1%
キッズページ「おしえて水のこと」	7	6.7%	-	-	△ 7	△6.7%
水道における環境	5	4.8%	-	-	△ 5	△4.8%
無回答	6	5.7%	10	11.2%	4	5.5%
計	105	200.0%	89	236.8%	1	36.8%

※令和元年度調査より選択項目の内容を変更した。

#### 5-1-(1) 上下水道局のサービスについての満足度 2か月に1度の料金の請求方法

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	256	42.2%	305	54.7%	49	12.5%
やや満足	123	20.3%	108	19.4%	△ 15	△0.9%
どちらともいえない	161	26.6%	104	18.7%	△ 57	△7.9%
やや不満	22	3.6%	14	2.5%	△ 8	△1.1%
不満	15	2.5%	10	1.8%	△ 5	△0.7%
無回答	29	4.8%	16	2.9%	△ 13	△1.9%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1- (2) 上下水道局のサービスについての満足度 料金の支払方法

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	363	59.9%	364	65.3%	1	5.4%
やや満足	134	22.1%	107	19.2%	△ 27	△2.9%
どちらともいえない	62	10.2%	53	9.5%	△ 9	△0.7%
やや不満	6	1.0%	1	0.2%	△ 5	△0.8%
不満	5	0.8%	2	0.4%	△ 3	△0.4%
無回答	36	6.0%	30	5.4%	△ 6	△0.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1- (3) 上下水道局のサービスについての満足度 上下水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	139	22.9%	220	39.5%	81	16.6%
やや満足	114	18.8%	113	20.3%	△ 1	1.5%
どちらともいえない	228	37.6%	119	21.4%	△ 109	△16.2%
やや不満	10	1.7%	5	0.9%	△ 5	△0.8%
不満	5	0.8%	4	0.7%	△ 1	△0.1%
無回答	110	18.2%	96	17.2%	△ 14	△1.0%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1- (4) 上下水道局のサービスについての満足度 電話での対応

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	119	19.6%	123	22.1%	4	2.5%
やや満足	93	15.3%	89	16.0%	△ 4	0.7%
どちらともいえない	127	21.0%	95	17.0%	△ 32	△4.0%
やや不満	9	1.5%	5	0.9%	△ 4	△0.6%
不満	7	1.1%	1	0.2%	△ 6	△0.9%
経験なし	204	33.7%	186	33.4%	△ 18	△0.3%
無回答	47	7.8%	58	10.4%	11	2.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1- (5) 上下水道局のサービスについての満足度 窓口での対応

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	89	14.7%	85	15.3%	△ 4	0.6%
やや満足	72	11.9%	62	11.1%	△ 10	△0.8%
どちらともいえない	123	20.3%	93	16.7%	△ 30	△3.6%
やや不満	4	0.7%	4	0.7%	0	0.0%
不満	5	0.8%	1	0.2%	△ 4	△0.6%
経験なし	262	43.2%	252	45.2%	△ 10	2.0%
無回答	51	8.4%	60	10.8%	9	2.4%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1- (6) 上下水道局のサービスについての満足度 検針員などの検針・点検の際の対応

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	181	29.9%	188	33.8%	7	3.9%
やや満足	116	19.1%	94	16.9%	△ 22	△2.2%
どちらともいえない	127	21.0%	89	16.0%	△ 38	△5.0%
やや不満	0	0.0%	4	0.7%	4	0.7%
不満	8	1.3%	3	0.5%	△ 5	△0.8%
経験なし	133	21.9%	142	25.5%	9	3.6%
無回答	41	6.8%	37	6.6%	△ 4	△0.2%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	△0.0%

5-1- (7) 上下水道局のサービスについての満足度 水道工事や下水道工事での職員の対応

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	134	22.1%	134	24.1%	0	2.0%
やや満足	94	15.5%	82	14.7%	△ 12	△0.8%
どちらともいえない	141	23.3%	101	18.1%	△ 40	△5.2%
やや不満	10	1.6%	5	0.9%	△ 5	△0.7%
不満	7	1.2%	2	0.4%	△ 5	△0.8%
経験なし	176	29.0%	189	33.9%	13	4.9%
無回答	44	7.3%	44	7.9%	0	0.6%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-1-(8) 上下水道局のサービスについての満足度 水道メーター交換等の際の委託業者の対応

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
満足	141	23.3%	144	25.9%	3	2.6%
やや満足	99	16.3%	91	16.3%	△ 8	0.0%
どちらともいえない	140	23.1%	115	20.6%	△ 25	△2.5%
やや不満	4	0.7%	2	0.4%	△ 2	△0.3%
不満	7	1.2%	3	0.5%	△ 4	△0.7%
経験なし	173	28.5%	158	28.4%	△ 15	△0.1%
無回答	42	6.9%	44	7.9%	2	1.0%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

5-2 5-1-(1)の質問中、「2 やや不満」「1 不満」とお答えの方にお伺いします。どのような請求方法がよいと思われますか？

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
毎月請求	33	89.2%	20	83.3%	△ 13	△5.9%
その他	3	8.1%	1	4.2%	△ 2	△3.9%
無回答	1	2.7%	3	12.5%	2	9.8%
計	37	100.0%	24	100.0%	△ 13	0.0%

5-4 水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか？（下水道を使用していない方は、水道料金と他の公共料金と比べてどのように思われますか？）

※水道料金・下水道使用料は2か月分まとめた請求のため、請求額の半額が1か月分と考えてお答えください。

選択項目	令和元年度		令和4年度		比較増減	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合	回答数	回答割合
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	116	19.1%	165	29.6%	49	10.5%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	155	25.6%	153	27.5%	△ 2	1.9%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	176	29.0%	82	14.7%	△ 94	△14.3%
どちらの料金も特に意識していない	132	21.8%	111	19.9%	△ 21	△1.9%
無回答	27	4.5%	46	8.3%	19	3.8%
計	606	100.0%	557	100.0%	△ 49	0.0%

●前回調査と比較可能な設問のみ掲載しています。

## V 分析

### 1 単純集計

#### 【水道事業について】

- ・ 水道水の満足度のうち、「味」については約80%の方が、「におい」については約81%の方が、「にごり」については約87%の方が、「水の出具合」については約90%の方が、「満足」「やや満足」と回答しています。また、どの設問も「不満」「やや不満」と回答をした方は5%を下回っており、高い満足度となっています。前回調査と比較すると、どの設問も「満足」と回答した割合が増加しています。
- ・ 水道水の水質について約89%の方が、「安心している」「どちらかという安心」と回答しており安心感を持たれています。また、前回調査と比較すると、「安心している」と回答した割合が約3ポイント増加しています。
- ・ 水道水をそのまま飲んでいる方は約68%で、前回調査から約4ポイント増加しています。水道水をそのまま飲まない理由としては、「安全性」「味」の割合が高く、前回調査においても同様の傾向でありました。また、「市販のペットボトル等の水しか飲まない」と回答した割合が約33%となっており、前回調査から約7ポイント増加しています。
- ・ 節水している方は約54%で、節水する理由として、「水を大切に使いたい」の割合が高く、前回調査と比較すると、「水を大切に使いたい」と回答した割合が20ポイント増加し、「水道料金を低く抑えたい」と回答した割合が約19ポイント減少しています。
- ・ 飲料水の備蓄を行っている方は約65%で、生活用水の備蓄を行っている方は、約42%となっています。前回調査と比較すると、飲料水の備蓄が約6ポイント、生活用水の備蓄が約4ポイント増加しています。
- ・ 非常用貯水槽について、「知っている」「聞いたことはある」と回答した方は約63%となっており、前回調査と比較すると約2ポイント減少しています。また、水道事業の災害対策について「知っている」「聞いたことはある」と回答した方は約60%となっています。
- ・ 災害対策や施設の更新など水道事業に係る費用を水道料金で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」と回答した方は約55%となっています。
- ・ 水道料金について「妥当だと感じる」と回答した方は47%となっています。前回調査と比較すると、「妥当だと感じる」と回答した割合が約10ポイント増加しています。
- ・ 今後、水道事業が重点的に取り組むべきと思う項目について「水質の安全性」が約77%と最も高く、次いで「災害に強い水道施設」が約59%、「安定供給のための

水道施設の更新」が約51%となっています。前回調査においても同様の傾向でありました。

### 【下水道事業について】

- ・ 下水道の満足度のうち、「周辺の側溝や水路の環境が良くなる」については約85%の方が、「川がきれいになる」については約84%の方が、「大雨による浸水を防ぐ」については71%の方が「満足」「やや満足」と回答しています。また、どの設問も「不満」「やや不満」と回答した方は1%であり、高い満足度となっています。
- ・ マンホールトイレについては約45%の方が、下水道事業の災害対策については約52%の方が、「知っている」「聞いたことはある」と回答しています。また、水道事業と比較すると非常用貯水槽とマンホールトイレでは約18ポイント、災害対策では約8ポイント「知っている」「聞いたことはある」と回答した割合は低くなっています。
- ・ 災害対策や施設の更新など下水道事業に係る費用を下水道料金で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」と回答した方は約55%となっています。
- ・ 下水道使用料について「妥当だと感じる」と回答した方は約43%となっています。前回調査と比較すると、「妥当だと感じる」と回答した割合が約5ポイント増加しています。
- ・ 今後、下水道事業が重点的に取り組むべきと思う項目について「大規模地震に備えた施設の耐震化」が約68%と最も高く、次いで「トイレの水洗化や汚水の排除など、快適で衛生的なまちづくり」が約53%、「老朽化した施設の更新」が約49%となっています。前回調査と比較すると、「大規模地震に備えた施設の耐震化」と回答した割合が約21ポイント増加しています。

### 【広報活動について】

- ・ 広報活動の認知度について、どの選択項目も知らないと考えられる「無回答」が、21%となっています。前回調査から約6ポイント減少しています。
- ・ ホームページの満足度のうち、「見やすさ」については約67%が、「情報の見つけやすさ」については約60%が、「情報量」については約58%が、「満足」「やや満足」と回答しています、また、「不満」「やや不満」と回答した方は5%を下回っています。「操作性」については約52%が、「満足」「やや満足」と回答、約7%が「不満」「やや不満」と回答しています。
- ・ 特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」については、「知っている(閲覧したことがある)」「聞いたことはある(閲覧したことはないが知っている)」と回答した方が約8%、「知らない」と回答した方が約74%となっています。



## 【サービス全般について】

- ・ 上下水道局のサービスの満足度について、「料金の請求方法」「料金の支払方法」「各種届出の方法」については、「満足」「やや満足」と回答した方が59%を上回っています。また、どの設問も「不満」「やや不満」と回答した方が5%を下回っています。前回調査と比較すると、どの設問も「満足」と回答した割合が増加しており、「不満」と回答した割合が減少しています。
- ・ 2か月に1度の請求方法について、「不満」「やや不満」と回答した方のうち約83%の方が「毎月請求」がよいと回答しています。前回調査から約6ポイント減少しています。
- ・ 水道料金・下水道使用料を「他の公共料金と比べて安い」と回答した方が約30%となっています。また、「他の公共料金と比べて高い」と回答した方は約15%となっています。前回調査と比較すると、「他の公共料金と比べて安い」と回答した割合は、約11ポイント増加しており、「他の公共料金と比べて高い」と回答した割合は約14ポイント減少しています。

## 2 クロス集計

- ・ お住まいの地域と水道水の満足度において「満足」「やや満足」と回答した方を比較すると、「味」については、「甲斐市(旧敷島町)」が最も高く、「甲府市」が最も低くなっており、約6ポイントの差となっています。  
「におい」については、「甲斐市(旧敷島町)」が最も高く、「中央市(旧玉穂町)」が最も低くなっており、約8ポイントの差となっています。  
「にごり」については、「甲斐市(旧敷島町)」が最も高く、「甲府市」が最も低くなっており、約7ポイントの差となっています。  
「水の出具合」については、「中央市(旧玉穂町)」が最も高く、「甲府市」が最も低くなっており、約6ポイントの差となっています。
- ・ お住まいの地域と水道水をそのまま飲んでいると回答した方を比較すると、「中央市(旧玉穂町)」が最も高く、「昭和町」が最も低くなっており、約6ポイントの差となっています。
- ・ お住まいの地域と水道料金を「妥当だと感じる」と回答した方を比較すると、「甲斐市(旧敷島町)」が最も高く、「中央市(旧玉穂町)」が最も低くなっており、約15ポイントの差となっています。
- ・ お住まいの形態と水道水をそのまま飲んでいると回答した方を比較すると、「1戸建住宅」が最も高く、「集合住宅(3階建以上)」が最も低くなっており、約25ポイントの差となっています。
- ・ お住まいの形態と飲料水の備蓄について「ポリタンクなどに水道水をくみ置きして

いる」「市販のペットボトルの水を備蓄している」と回答した方の合計を比較すると、「1戸建住宅」が最も高く、「集合住宅(3階建以上)」が最も低くなっており、約12ポイントの差となっています。

- ・ お住まいの形態と生活用水の備蓄について「雨水をタンク等に溜めている」「お風呂の水を溜めている」と回答した方の合計を比較すると、「1戸建住宅」が最も高く、「集合住宅(1～2階建)」が最も低くなっており、約22ポイントの差となっています。

## VI まとめ

現在の上下水道事業は、人口減少社会の到来による給水人口の減少や節水機器、産業構造の変化などにもなう水需要の減少傾向が継続する中、老朽施設の更新や災害に備えた耐震化などの課題や昨今のエネルギー等の価格高騰の影響に対応し、将来にわたり安全・安心のもと、安定した快適な生活環境を提供することが求められています。

今回のお客様満足度調査における水道、下水道の満足度については、前回調査に比べ「満足」の回答割合が高く、高い評価をいただいていると考えることのできる結果でありましたが、引き続き、お客様により満足していただけるよう事業運営に努めていく必要があります。

「今後、重点的に取り組むべきと思う項目」を選択していただく設問について、水道事業においては、「水質の安全性」、「災害に強い水道施設」、「安定供給のための水道施設の更新」の順に回答割合が高く、また、下水道事業においては、「大規模地震に備えた施設の耐震化」が最も高い回答割合であったことから、日常生活や産業活動に欠くことのできない重要なライフラインである水道、下水道を将来にわたり守っていくために、中長期的な視点に立った計画的・効率的な事業を行ってまいります。

さらに、上下水道事業を推進していくうえで、お客様との信頼関係を構築することは、必要不可欠であることから、新たな広報活動として、「あたりまえの、裏にあるもの。」をコンセプトに、特設WEBサイトの開設やボトルドウォーター「甲府の水」のボトルデザインとの企画連動などの取り組みを行っています。今回のお客様満足度調査におけるお客様の認知度は決して高くない状況であったことから、今後、より多くの方に情報をお届けすることができる広報活動を展開してまいります。

結びに、今回のお客様満足度調査にご協力いただきましたお客様に深く感謝申し上げますとともに、今後とも甲府市の水道、下水道をご利用いただいているお客様には上下水道事業により一層のご理解とご協力を賜りたいと存じます。

## 甲府市上下水道事業『お客様満足度調査』について（お願い）

日ごろから上下水道事業に深いご理解とご協力をいただきありがとうございます。

上下水道局では、上下水道事業への評価や要望などをお聞かせいただくことにより、今後の事業運営や日常の業務に役立て、より質の高いサービスを提供するため、平成22年から3年ごとに「お客様満足度調査」（お客様へのアンケート調査）を行っております。

つきましては、今年が調査実施の年となりますので、お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和4年7月

甲府市上下水道事業管理者職務代理者

甲府市上下水道局業務部長 上田和正

- ◆ この調査票は、令和4年6月1日現在、水道・下水道をご使用いただいているお客様の中から無作為に抽出した方々（1,500人）にお送りしています。同じ世帯であれば、どなたが回答されてもかまいません。
- ◆ 回答結果（調査票に記入された個々の内容や回答者に関するデータ）につきましては、本調査以外では使用いたしません。
- ◆ 回答の際は鉛筆、ボールペンなどをご使用ください。
- ◆ 当てはまる回答番号に○印または、記入をお願いいたします。
- ◆ ご回答いただいた調査票は、無記名のまま、同封いたしました返信用封筒に切手を貼らず3つ折りにして入れていただき、令和4年7月29日（金）までに投函してくださいようお願い申し上げます。
- ◆ アンケートにご協力いただいた方の中から抽選で20名様にボトルドウォーター「甲府の水」（裏面をご覧ください。）をプレゼントいたします。

◎ご希望の方は、下の応募用紙に必要事項をご記入のうえ、キリトリ線で切り取り、調査票と一緒に返信用封筒に同封していただき、お申込みください。

※応募用紙に記入していただきました個人情報についてはプレゼントの発送以外には使用いたしません。

なお、当選の発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます。

お問い合わせ先は裏面へ

ボトルドウォーター「甲府の水」プレゼント応募用紙

郵便番号 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

# ボトルドウォーター「甲府の水」

1箱(24本入り)を抽選で20名様にプレゼント！！



※この調査でご不明な点や質問等がありましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。



## 甲府市上下水道局

経営企画課 企画広報係



〒400-0046 甲府市下石田二丁目 23 番 1 号

TEL : 055-228-3319 (直通)

FAX : 055-237-4331

担当：五味・河野

# 甲府市上下水道事業『お客様満足度調査』調査票

●あなた自身についてお伺いします。(全員)

1-1 あなたの性別は？	1. 男性	2. 女性
1-2 あなたの年齢は？	1. 20歳未満 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代	5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳以上
1-3 あなたの家族構成は？	1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人	5. 5人 6. 6人 7. 7人以上
1-4 あなたのお住まいの地域は？	1. 甲府市 2. 甲斐市(旧敷島町) 3. 中央市(旧玉穂町) 4. 昭和町	
1-5 あなたのお住まいの形態は？	1. 1戸建住宅 2. 集合住宅(1~2階建) 3. 集合住宅(3階建以上)	

●水道についてお伺いします。

2-1 水道水について満足していますか？

(全員) 項目ごとに、「5 満足」～「1 不満」の5段階評価でお答えください。

それぞれ1つずつ

	満 足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不 満
(1) 味	5	4	3	2	1
(2) におい	5	4	3	2	1
(3) にごり	5	4	3	2	1
(4) 水の出具合	5	4	3	2	1

2-2 2-1の質問で、「2 やや不満」「1 不満」とお答えの方にお伺いします。  
具体的にご意見がありましたら、ご記入ください。

2-3 水道水の安心感についてお伺いします。甲府市の水道水の水質について安心してい  
(全員) ますか?

- |               |   |        |   |   |        |
|---------------|---|--------|---|---|--------|
| 1. 安心している     | → | 質問2-4へ | } | → | 質問2-6へ |
| 2. どちらかというと安心 | → | 質問2-4へ |   |   |        |
| 3. どちらともいえない  | → |        |   |   |        |
| 4. どちらかというと不安 | → | 質問2-5へ |   |   |        |
| 5. 不安である      | → | 質問2-5へ |   |   |        |

2-4 2-3の質問で、「1 安心している」「2 どちらかというと安心」とお答えの方に  
お伺いします。安心の理由は何ですか?**複数回答可**

1. 色やにごりがないから
2. いやなおいがないから
3. いやな味がしないから
4. 水源の水がきれいだから
5. 消毒されているから
6. 水質検査が行われているから
7. その他(具体的に



2-5 2-3の質問で、「4 どちらかというと不安」「5 不安である」とお答えの方にお  
伺いします。不安の理由は何ですか?**複数回答可**

1. 色やにごりがあるから
2. いやなおいがあるから
3. いやな味がするから
4. 水源の水の汚れが気になるから
5. その他(具体的に

2-6 飲み水についてお伺いします。

(全員) あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいますか?

1. はい → 質問2-9へ
2. いいえ → 質問2-7、2-8へ → 質問2-9へ

2-7 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。水道水をそのまま(生  
水)で飲まない理由として、次に掲げる項目のうち、何が気になりますか?

**複数回答可**

1. 味
2. におい
3. にごり
4. 安全性
5. 水温
6. その他(具体的に

2-8 2-6の質問で、「2 いいえ」とお答えの方にお伺いします。それでは、水道水は日頃、どのようにして飲んでいますか？**複数回答可**

1. 冷蔵庫で冷やしてから飲む
2. 一度沸騰させてから飲む
3. 浄水器で浄水してから飲む
4. 市販のペットボトル等の水しか飲まない
5. その他（具体的に

)

2-9 水道水の節水についてお伺いします。節水をしていますか？

- (全員) 1. 節水をしている → 質問2-10、2-11へ → 質問2-12へ
2. どちらともいえない → 質問2-12へ
3. 節水をしていない → 質問2-12へ

2-10 2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。節水をしている主な理由は何ですか？

1. 水を大切に使いたい
2. 水道料金を低く抑えたい
3. その他（具体的に

)

2-11 上記2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。次にあげる節水対策のうち、あなたのご家庭で行っているものは何ですか？

**複数回答可**

1. こまめに水をとめている
2. 蛇口に節水コマをつけている
3. 風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている
4. 風呂の残り湯は2回以上使っている
5. トイレの水量を少なくしている
6. 洗濯のまとめ洗いをしている
7. 洗濯のすすぎ水を節約している
8. 水を使う機器を買う場合には節水効果の高いものを選ぶようにしている
9. その他（具体的に



)

2-12 地震などの災害時における、ご家庭での飲料水の備蓄<sup>※1</sup>はしていますか？

- (全員) 1. ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている
2. 市販のペットボトルの水を備蓄している
3. 何もしていない
4. その他（具体的に

)

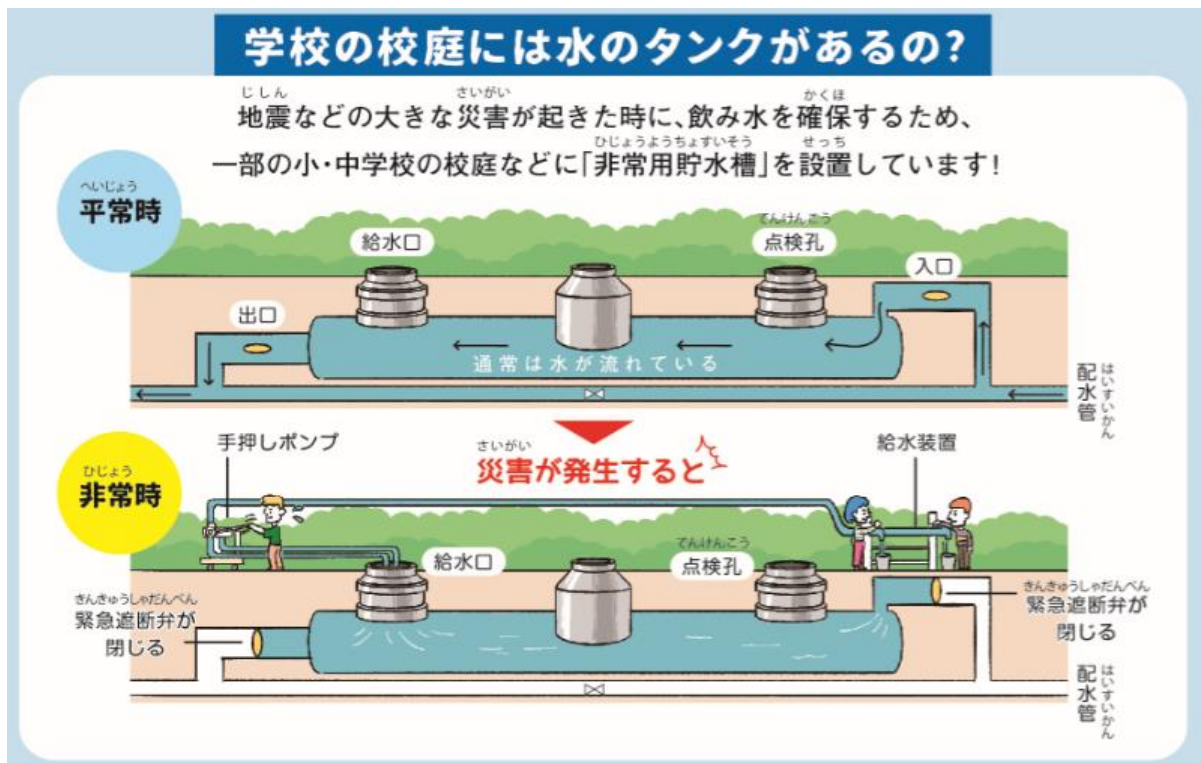
【解説】※1 一人あたりの最低必要飲料水（1日3ℓを3日分）の目安 9ℓ

2-13 地震などの災害時における、ご家庭での生活用水（洗濯、トイレなどに使用する水）の備蓄はしていますか？

- (全員) 1. 雨水をタンク等に溜めている  
2. お風呂の水を溜めている  
3. 何もしていない  
4. その他（具体的に )

2-14 地震などの災害時に備え、飲料水を確保する対策として、避難所に指定されている小学校の校庭等に非常用貯水槽<sup>※2</sup>が設置されていることをご存知ですか？

1. 知っている  
2. 聞いたことはある  
3. 知らない



【解説】※2 「非常用貯水槽」は、給水区域内の小学校 30 ヶ所（うち、旧小学校跡地 3 ヶ所）、中学校 3 ヶ所の校庭、昭和町押原公園及び甲府市役所本庁舎の敷地内の計 35 ヶ所に設置してあります。

2-15 地震などの災害時に備え、水道管の耐震化、浄水場の耐震化や浸水対策、老朽施設の更新などの対策を行っていることをご存知ですか？

1. 知っている  
2. 聞いたことはある  
3. 知らない



2-16 2-15の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など水道事業に係る費用は、  
(全員) 主にお客様からいただいた水道料金で賄っていることをご存知ですか？

1. 知っている
2. 聞いたことはある
3. 知らない

2-17 現在の水道料金をどのように感じていますか？

- (全員)
1. 安いと感じる
  2. やや安いと感じる
  3. 妥当だと感じる
  4. やや高いと感じる
  5. 高いと感じる

2-18 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。 3つ以内で回答

- (全員)
1. 水質の安全性
  2. 水道水の味
  3. 安定供給のための水道施設の更新
  4. 災害に強い水道施設（耐久性の向上など）
  5. 災害時に備えた水道水の備蓄
  6. 環境保全（省エネルギー対策など）
  7. 広域化による基盤強化
  8. その他（具体的に

)

### ●下水道についてお伺いします。

※甲府市以外（甲斐市、中央市、昭和町）にお住まいの方は、質問4-1へお進みください。

3-1 あなたのご家庭では、下水道を使用していますか？

- (甲府市民)
1. 下水道を使用している → 質問3-2、3-3へ → 質問3-5へ
  2. 下水道を使用していない → 質問3-5へ

3-2 3-1の質問で、「1 下水道を使用している」とお答えの方にお伺いします。下水道をご使用の際、日頃から気をつけていることはありますか？ 複数回答可

1. 食用油、残飯などを下水道に流さないようにする
2. 汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う
3. トイレで水に溶けないもの（ティッシュペーパーやタバコの吸殻等）を流さない
4. 特に気をつけていることはない
5. その他（具体的に

)

3-3 3-1の質問で、「1 下水道を使用している」とお答えの方にお伺いします。下水道の役割について満足していますか？

項目ごとに、「5 満足」～「1 不満」の5段階評価でお答えください。

それぞれ1つずつ

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
(1) 周辺の側溝や水路などの環境がよくなる	5	4	3	2	1
(2) 川がきれいになる	5	4	3	2	1
(3) 大雨による浸水を防ぐ	5	4	3	2	1

3-4 3-3の質問で、「1 不満」「2 やや不満」とお答えの方にお伺いします。具体的にご意見がありましたら、ご記入ください。

( )

3-5 地震などの災害時にも下水道に直接流すことで使用できる「マンホールトイレ<sup>※3</sup>」が一部の避難所に設置されていることをご存知ですか？

〔甲府市民〕

1. 知っている
2. 聞いたことはある
3. 知らない

### 災害の時にマンホールがトイレになるの？



さいがい  
災害が起きた時に、トイレが使えなくなるととても困ります。  
ひなんばしょ  
一部の避難場所などにはトイレとして使えるマンホール「マンホールトイレ」が設置してあります！

直径約33cm



【解説】※3 「マンホールトイレ」は、市内の小学校 17ヶ所（うち、旧小学校跡地 1ヶ所）、中学校 4ヶ所、山梨県自治会館、甲府市役所本庁舎及び甲府市上下水道局の敷地内の計 24ヶ所に設置してあります。（令和4年3月31日現在）

3-6 地震などの災害時に備え、下水道管路の耐震化、処理場・ポンプ場の耐震化や耐水化、老朽施設の更新などの対策を行っていることをご存知ですか？

〔甲府市民〕

1. 知っている
2. 聞いたことはある
3. 知らない

3-7 3-6の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など下水道事業に係る費用は、  
主にお客様からいただいた下水道使用料で賄っていることをご存知ですか？

〔甲府  
市民〕

1. 知っている
2. 聞いたことはある
3. 知らない



3-8 現在の下水道使用料をどのように感じていますか？

〔甲府  
市民〕

1. 安いと感じる
2. やや安いと感じる
3. 妥当だと感じる
4. やや高いと感じる
5. 高いと感じる

3-9 今後、重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください。〔3つ以内で回答〕

〔甲府  
市民〕

1. トイレの水洗化や汚水の排除など、快適で衛生的なまちづくり
2. 雨による家屋の浸水や道路の冠水対策
3. 老朽化した施設更新
4. 大規模地震に備えた施設の耐震化
5. 高度処理の導入など機能の高度化
6. 環境保全（省エネルギー対策など）
7. 広域化による基盤強化
8. その他（具体的に

## ●上下水道局の広報活動についてお伺いします。

4-1 お客様の多様なニーズを的確に把握し、親しみやすく、わかりやすい情報等の提供  
(全員) をこころがけていますが、次の中で知っているものや参加されたものはあります  
か？〔複数回答可〕

1. 上下水道局ホームページ → 質問 4-2、4-3へ
2. 水道だより【各給水区域の市町の広報誌6月・9月・12月に掲載】
3. 水道だより特別号【3月に給水区域内全戸へリーフレット式で配布】
4. 水道週間（6月1日～7日）・下水道の日（9月10日）でのPR活動
5. ボトルドウォーター「甲府の水」【水道水をペットボトルに詰めたもの】
6. 平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学
7. 水源林植樹の集い・水道水源地クリーン作戦・水源観察会
8. 甲府市のオリジナルデザインマンホール・マンホールカード
9. 水環境教育冊子「ぐるぐる回る水のしくみ」

4-2 4-1の質問で、「1 上下水道局ホームページ」とお答えの方にお伺いします。  
ホームページについて項目ごとに、「5 満足」～「1 不満」の5段階評価で  
お答えください。



甲府市上下水道局  
ホームページ  
QRコード

	満 足	やや満足	どちらとも いけない	やや不満	不 満
(1) 見やすさ	5	4	3	2	1
(2) 情報の見つけやすさ	5	4	3	2	1
(3) 情報量	5	4	3	2	1
(4) 操作性	5	4	3	2	1

4-3 4-1の質問で、「1 上下水道局ホームページ」とお答えの方にお伺いします。  
上下水道局では、情報を広く皆様に伝えるためにホームページを開設して情報提供  
を行っています。どのメニューをご利用になったことがありますか？**複数回答可**

【一般向け情報】

1. 各種手続	5. 施設案内
2. 上下水道料金のご案内	6. 災害対策
3. 「甲府のおいしい水」	7. 甲府市上下水道局ダイヤルイン番号
4. トラブル対処法	8. その他の情報

【公開情報】

1. 甲府市上下水道事業経営戦略	5. 水質検査計画
2. 水道事業及び下水道事業年報	6. 甲府市上下水道インターネットモニターアンケート結果
3. 経営状況	7. その他の情報
4. 水質検査結果	

4-4 特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」を新たに開設いたしました。  
(全員) このサイトでは、「あたりまえの、裏にあるもの。」をコンセプトに、かけがえのない自然の循環と水をきれいにするいくつかの工程、そしてそれに携わる人について紹介をしています。特設WEBサイトをご存知ですか？

1. 知っている（閲覧したことがある） → 質問 4-5 へ
2. 聞いたことはある（閲覧したことは無いが知っている） → 質問 4-5 へ
3. 知らない → 次ページ「～お願い～」へ

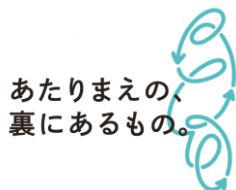
4-5 4-4の質問で、「1 知っている」「2 聞いたことはある」とお答えの方にお伺い  
します。特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」は、何で知りましたか？

**複数回答可**

1. 甲府市上下水道局ホームページ
2. ポスター
3. SNS (Instagram)
4. 広報誌
5. その他（具体的に

)

～お願い～ 4-4 の質問で、「2 聞いたことはある」「3 知らない」とお答えの方は、是非、この機会に QR コードを読み取り、特設 WEB サイトを閲覧してみてください。



特設 WEB サイト  
ロゴマーク



特設サイトはこちら!

4-6 広報の情報（イベント、募集、告知等）をどのような媒体から手に入れることが（全員）多いですか？**複数回答可**

1. 広報誌
2. ホームページ
3. メディア（新聞・ラジオ）
4. SNS
5. その他（具体的に

SNS のうち、よく使うものに○をお願いします。

- LINE
- Twitter
- その他（具体的に
- Instagram
- Facebook

## ●上下水道事業サービス全般についてお伺いします。

5-1 上下水道局のサービスについて実際にあなたが感じになっている満足の程度を、（全員）項目ごとに、「5 満足」～「1 不満」の5段階評価でお答えください。

なお、(4)～(8)で経験のない場合は、「×経験なし」に○をつけてください。

**それぞれ1つずつ**

	満 足	やや 満足	いえ ない	どちら とも	やや 不満	不 満	経 験 な し
(1) 2か月に1度の料金の請求方法	5	4	3	2	1	—	
(2) 料金の支払方法（口座振替、金融機関やコンビニでの窓口払、クレジットカード払、Pay Pay、LINE Pay）	5	4	3	2	1	—	
(3) 上下水道の使用開始・中止などの各種届出の方法（電話、窓口、インターネット等）	5	4	3	2	1	—	
(4) 電話での対応	5	4	3	2	1	×	
(5) 窓口での対応	5	4	3	2	1	×	
(6) 検針員などの検針・点検の際の対応	5	4	3	2	1	×	
(7) 水道工事や下水道工事での職員の対応	5	4	3	2	1	×	
(8) 水道メーター交換等の際の委託業者の対応	5	4	3	2	1	×	

5-2 5-1の質問中、(1)で「2 やや不満」、「1 不満」とお答えの方にお伺いします。どのような請求方法がよいと思われますか？

1. 毎月請求
2. その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）

5-3 5-1の質問中、(2)、(3)で「2 やや不満」、「1 不満」とお答えの方にお伺いします。どのような支払方法や届出方法があるとよいと思われますか？

具体例（ \_\_\_\_\_ ）

5-4 水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか？（下水道を使用していない方は、水道料金と他の公共料金と比べてどのように思われますか？）

※水道料金・下水道使用料は2か月分まとめての請求のため、請求額の半額が1か月分と考えてお答えください。

1. 電気料金やガス料金と比べて安いと思う
2. 電気料金やガス料金と同じくらいだと思う
3. 電気料金やガス料金と比べて高いと思う
4. どちらの料金も特に意識していない

5-5 上下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にお書きください。



以上でアンケートは、終了となります。ご協力ありがとうございました。  
無記名のまま、同封いたしました返信用封筒に切手を貼らず3つ折りにして  
入れていただき、令和4年7月29日（金）までに投函していただきますよう  
お願い申し上げます。

## 【イベント情報】

令和4年度に開催予定のイベントについてご紹介いたします。

**「小江戸甲府の夏祭り」** 日 時：8月11日（木・祝）  
会 場：舞鶴城公園

「小江戸甲府の夏祭り」において、特設WEBサイト「あたりまえの、裏にあるもの。」のロゴマークのデザインマンホールを3箇所に設置し、スタンプラリーを開催いたします。先着でプレゼントを予定しておりますので、是非、ご参加ください。

※新型コロナウイルス感染症の影響等により、イベントを中止する場合があります。