

甲府市上下水道事業 「お客様満足度調査」報告書

令和2年3月

【基本理念】

お客様との信頼関係を大切にし、
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	1
2	調査方法等	1
3	回収結果	1
4	調査項目	1
5	調査結果を見る上での留意点	1
II	単純集計	2
(1)	回答者属性	2
(2)	水道事業	3
(3)	下水道事業	11
(4)	上下水道事業サービス全般	15
(5)	自由記述	21
III	クロス集計	28
1	居住地域による差が見られた設問	28
2	居住形態による差が見られた設問	32
IV	前回（平成28年度）との比較	35
V	分析	48
1	単純集計から	48
2	クロス集計から	50
VI	まとめ	52

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、昭和町、甲斐市（旧敷島町）、中央市（旧玉穂町）〉 |
| (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 | 令和元年6月1日現在の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 | 令和元年6月28日～7月19日 |

3 回収結果

- | | |
|---------|-------|
| (1) 回収数 | 606人 |
| (2) 回収率 | 40.4% |

4 調査項目

- | | |
|-----------|-----------------------------------|
| (1) 回答者属性 | ①性別 ②年齢 ③家族構成 ④居住地域 ⑤居住形態 |
| (2) 水道事業 | 水道水に対する満足度、直飲調査、災害時に対する備蓄の状況など15問 |
| (3) 下水道事業 | 下水道に対する満足度、接続状況など6問 |
| (4) 事業全般 | お客様が感じている満足度、情報提供に関する認知度など6問 |
| (5) 自由意見 | 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

- (1) 本文や図表の選択肢の言葉は、短縮している場合があります。

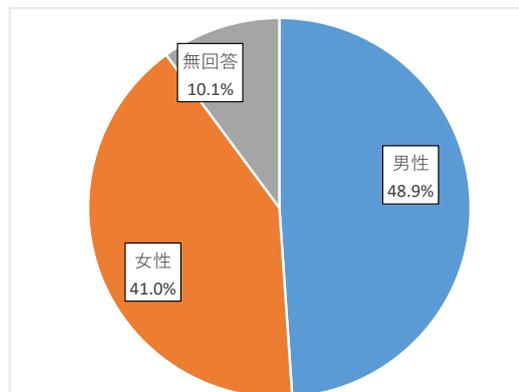
II 単純集計

(1) 回答者属性

1-1: あなたの性別は

選択項目	回答数	構成比
男性	296	48.8
女性	249	41.1
無回答	61	10.1
計	606	100.0

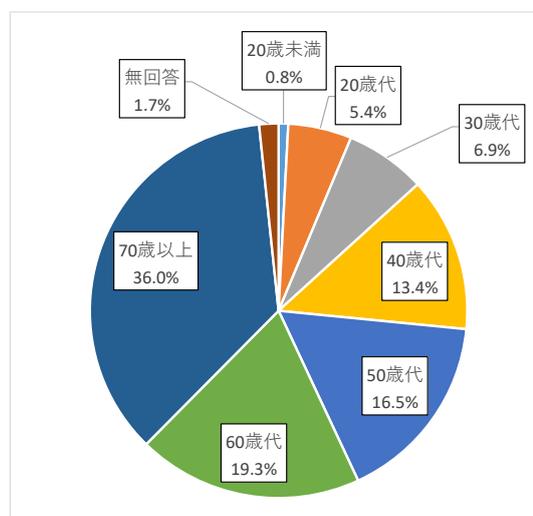
「男性」が48.9%で、「女性」の41.1%を上回っています。



1-2: あなたの年齢は

選択項目	回答数	構成比
20歳未満	5	0.8
20歳代	33	5.4
30歳代	42	6.9
40歳代	81	13.4
50歳代	100	16.5
60歳代	117	19.3
70歳以上	218	36.0
無回答	10	1.7
計	606	100.0

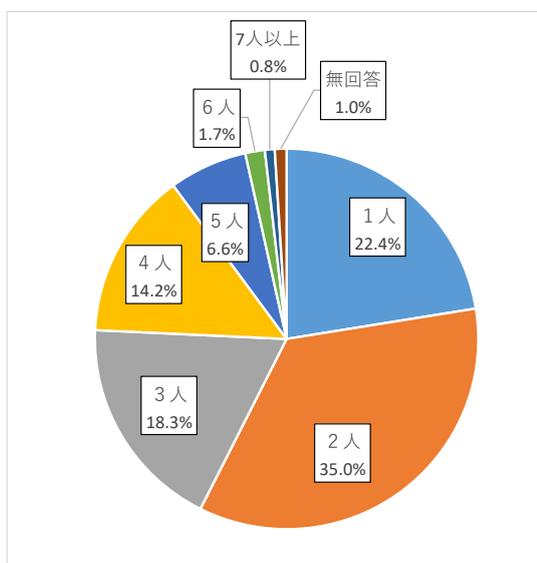
「70歳以上」が最も多く、次いで「60歳代」「50歳代」の順となっています。



1-3: あなたの家族構成は

選択項目	回答数	構成比
1人	136	22.4
2人	212	35.0
3人	111	18.3
4人	86	14.2
5人	40	6.6
6人	10	1.7
7人以上	5	0.8
無回答	6	1.0
計	606	100.0

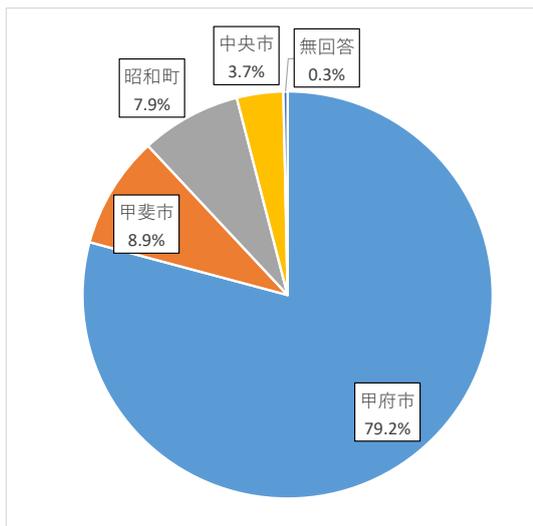
「2人」が35%で最も多く、次いで「1人」22.4%、「3人」18.3%の順となっています。



1-4：あなたのお住まいの地域は

選択項目	回答数	構成比
甲府市	480	79.2
甲斐市（旧敷島町）	54	8.9
昭和町	48	7.9
中央市（旧玉穂町）	22	3.7
無回答	2	0.3
計	606	100.0

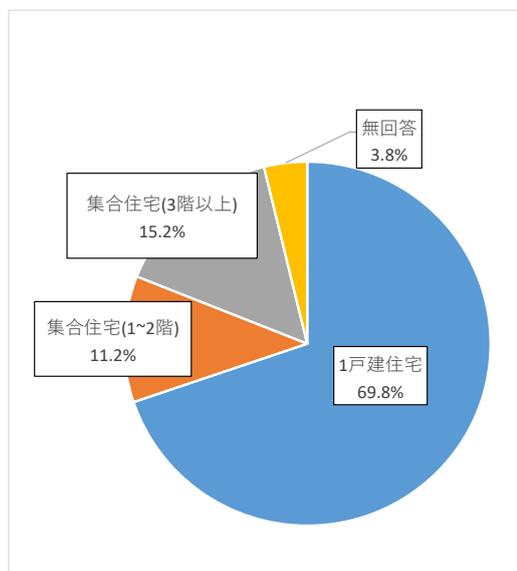
「甲府市」が79.2%で最も多く、次いで「甲斐市」8.9%、「昭和町」7.9%、「中央市」3.7%の順となっています。



1-5：あなたのお住まいの形態は

選択項目	回答数	構成比
1戸建住宅	423	69.8
集合住宅（1～2階）	68	11.2
集合住宅（3階以上）	92	15.2
無回答	23	3.8
計	606	100.0

「1戸建住宅」が69.8%で最も多く、次いで「集合住宅（3階以上）」が15.2%、「集合住宅（1～2階）」が11.2%の順となっています。



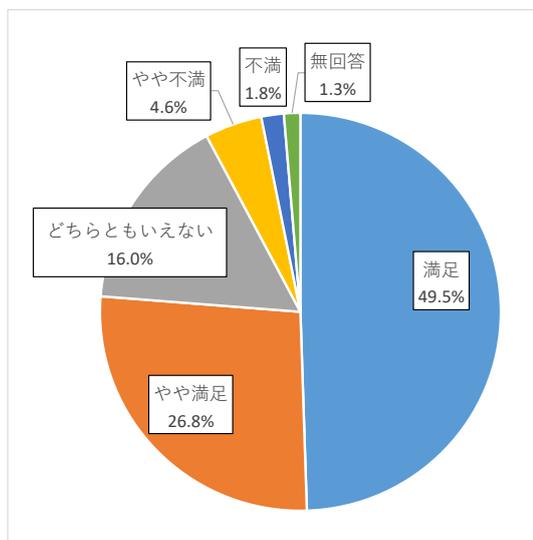
(2) 水道事業

2-1：水道水に対する満足度

(1) 味

選択項目	回答数	構成比
満足	300	49.5
やや満足	162	26.8
どちらともいえない	97	16.0
やや不満	28	4.6
不満	11	1.8
無回答	8	1.3
計	606	100.0

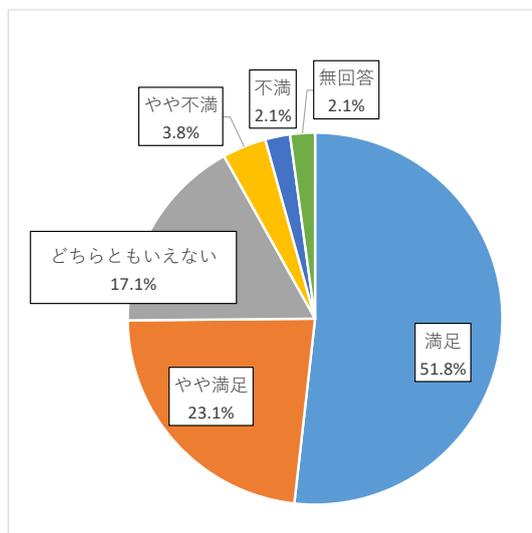
「満足」「やや満足」が76.3%で、「不満」「やや不満」は6.4%となっています。



(2) におい

選択項目	回答数	構成比
満足	314	51.8
やや満足	140	23.1
どちらともいえない	103	17.1
やや不満	23	3.8
不満	13	2.1
無回答	13	2.1
計	606	100.0

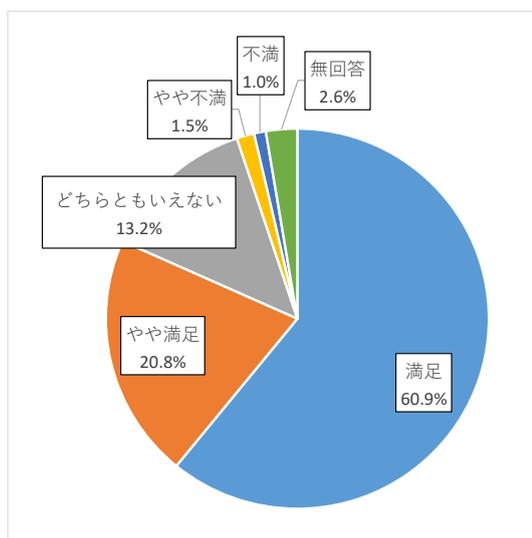
「満足」「やや満足」が74.9%、「不満」「やや不満」は5.9%となっています。



(3) にごり

選択項目	回答数	構成比
満足	369	60.9
やや満足	126	20.8
どちらともいえない	80	13.2
やや不満	9	1.5
不満	6	1.0
無回答	16	2.6
計	606	100.0

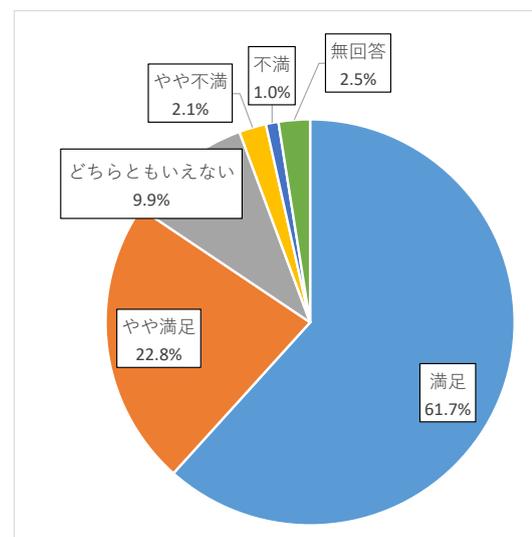
「満足」「やや満足」が81.7%、「不満」「やや不満」は2.5%となっています。



(4) 水の出具合

選択項目	回答数	構成比
満足	374	61.7
やや満足	138	22.8
どちらともいえない	60	9.9
やや不満	13	2.1
不満	6	1.0
無回答	15	2.5
計	606	100.0

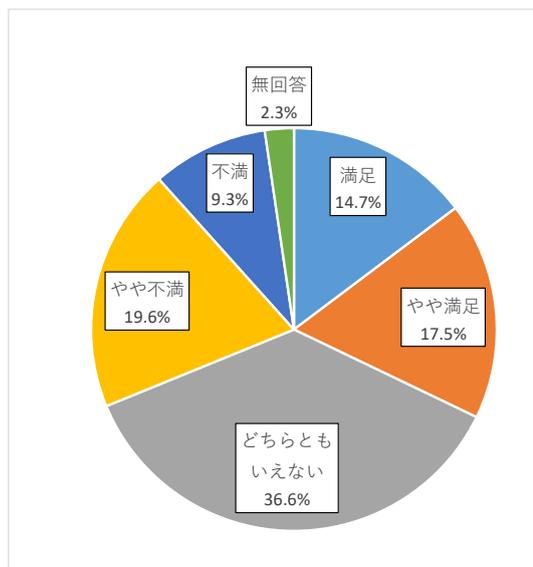
「満足」「やや満足」が84.5%、「不満」「やや不満」は3.1%となっています。



(5) 水道料金

選択項目	回答数	構成比
満足	89	14.7
やや満足	106	17.5
どちらともいえない	222	36.6
やや不満	119	19.6
不満	56	9.3
無回答	14	2.3
計	606	100.0

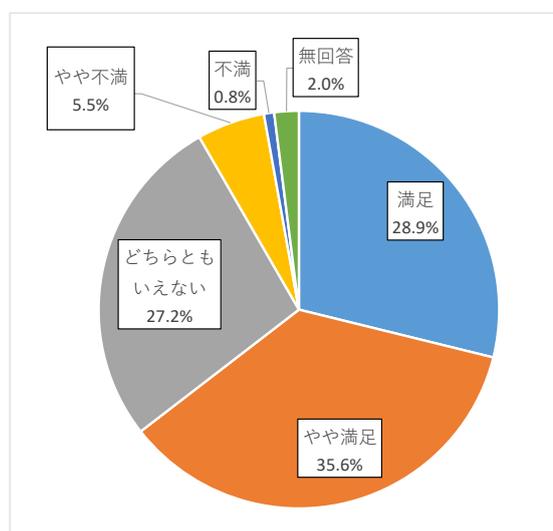
「満足」「やや満足」が32.2%、「不満」「やや不満」は28.9%となっています。



(6) 水道全般について

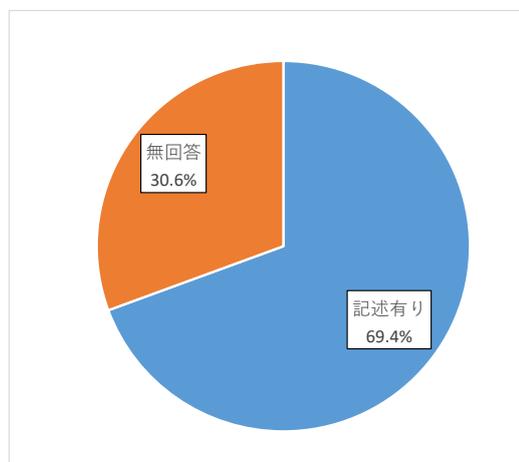
選択項目	回答数	構成比
満足	175	28.9
やや満足	216	35.6
どちらともいえない	165	27.2
やや不満	33	5.5
不満	5	0.8
無回答	12	2.0
計	606	100.0

「満足」「やや満足」が64.5%、「不満」「やや不満」は6.3%となっています。



2-2:2-1で「2 やや不満」「1 不満」と答えた方の具体的なお意見

選択項目	回答数	構成比
記述有り	145	69.4
無回答	64	30.6
計	209	100.0



記述があった主なご意見

【味】

- ・水道水がおいしくない
- ・水道の水そのままでは飲めません。ペットボトルの水を飲んでいますが、市内でも北部の水のほうがおいしい。
- ・おいしいと思わない。甲府外では水道水でもおいしいとことがあります。
- ・時々ですが消毒されている為と思うのですが変な味がすることがあります。
- ・薬っぽい味、におい
- ・消毒のため仕方がないのかもしれないが、味・臭いに塩素を感じる。

【におい】

- ・以前北杜市に住んでおり、北杜市と比べると塩素っぽいにおいが強い気がする。
- ・飲料水にしては少しにおいがする。
- ・時々カルキ臭が強いことがある。
- ・においは時々感じます。薬のような感じ。
- ・塩素系の臭気がするときがあり、鼻にツンとした臭いが気になる
- ・カルキくさい
- ・たまに生臭い気がする
- ・塩素の臭いが強い。特に雨の降った時

【にごり】

- ・水の出始めがにごっている
- ・毎日使っているのにいきなりにごった水が出る
- ・たまに鉄サビが出る（茶色）
- ・多分屋内の配管が老朽化しているためなので市のせいではないと思う。

【水の出具合】

- ・水圧がない為シャワーが使えない（ボイラーが悪いのか？）
- ・水圧が低い。洗濯機で水を使っているとシャワーの湯沸かし器が火がつかない。
- ・時間帯により水の出具合が悪い時がある
- ・マンション（4階建て）のため、直接甲府市の水が飲めない。水圧を上げ直接飲めるようにしてほしい。停電すると水が使えないので不便です。
- ・夕方になると水圧が下がるためシャワーの湯がチョロチョロにしか出ず、困っています。

【料金】

- ・他の市町村と比べ料金が割高
- ・水は生活の源、価格についてはできるだけ安くお願いしたい。
- ・他の市町村に比べて高額だと思う。家族が多いのでとても感じる
- ・消費税も上がるし、公共料金を下げてほしい。
- ・下水道料金も足されると高く感じてしまうため
- ・人口減（世帯減）が料金に影響するのか不安を感じていますが、日ごろの対応等には満足しています。（水はおいしいと思います）
- ・県内を通勤族のため各市町村に居住しましたが水道料金が一番高い為
- ・使い方もあると思うが、料金が高い
- ・値段が高く内訳が分かりにくい

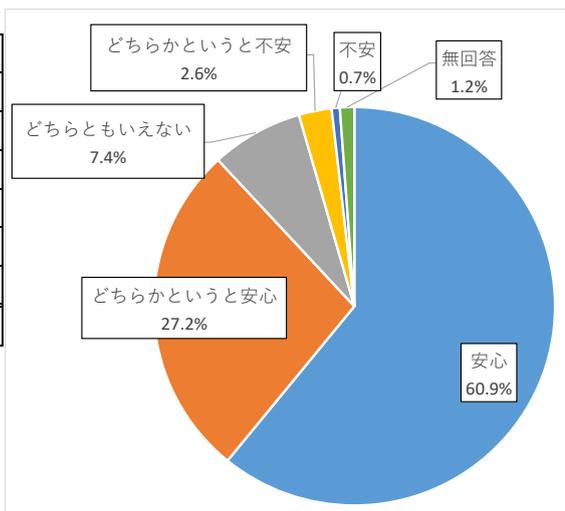
【その他】

- ・集合住宅のせいもあり、1年中飲料水を購入しているため経費がかさむ
- ・夏の水温が昔より高くなっていると感じる。水道管の劣化が心配

2-3: 甲府市の水道水の水質について安心していますか

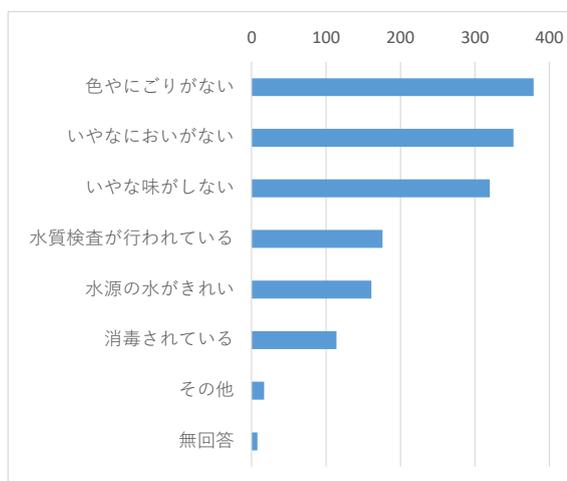
選択項目	回答数	構成比
安心している	369	60.9
どちらかというと安心	165	27.2
どちらともいえない	45	7.4
どちらかというと不安	16	2.6
不安である	4	0.7
無回答	7	1.2
計	606	100.0

「安心」「どちらかというと安心」が88.1%、「不安」「どちらかというと不安」は3.3%と9割近くの方が安心されている。



2-4: 2-3で「1 安心」「2 どちらかというと安心」と答えた方の理由（複数回答可）

選択項目	回答数	構成比
色やにごりがないから	379	24.8
いやなおいがないから	352	23.1
いやな味がしないから	320	21.0
水質検査が行われているから	177	11.5
水源の水がきれいだから	161	10.5
消毒されているから	115	7.5
その他	17	1.1
無回答	8	0.5
計	1,529	100.0



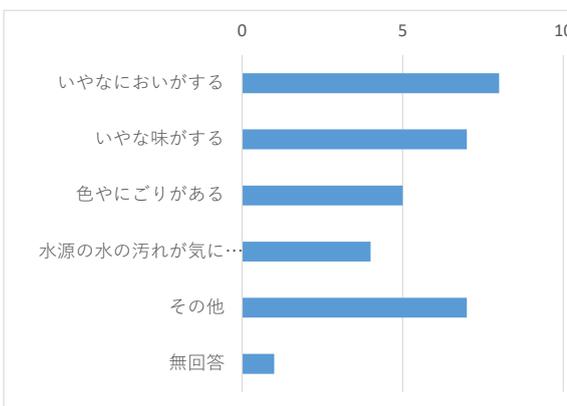
最も多かったのが「色やにごりがないから」の24.8%で、次いで「いやなおいがないから」23.1%、「いやな味がしないから」21.0%の順となっています。

【その他の理由について】

- ・毎日のように飲んでいて何も問題がないから
- ・水源や施設を見学して思った など

2-5: 2-3で「4 どちらかというと不安」「5 不安」と答えた方の理由（複数回答可）

選択項目	回答数	構成比
いやなおいがするから	8	25.0
いやな味がするから	7	21.9
色やにごりがあるから	5	15.6
水源の水の汚れが気になるから	4	12.5
その他	7	21.9
無回答	1	3.1
計	32	100.0



最も多かったのが「いやなおいがするから」25.0%、次いで「いやな味がするから」21.9%の順となっています。

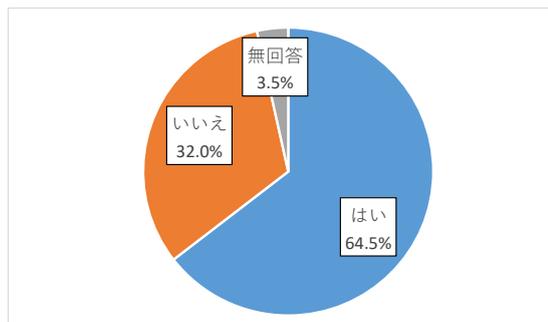
【その他の理由について】

- ・水道管の劣化が不安
- ・体質に合わないため
- ・貯水槽に不安がある
- ・水の色が悪い時があり、鉄臭いにおいがする時があるため（建物の構造上の問題だとは思う）

2-6: 水道水をそのまま飲んでますか

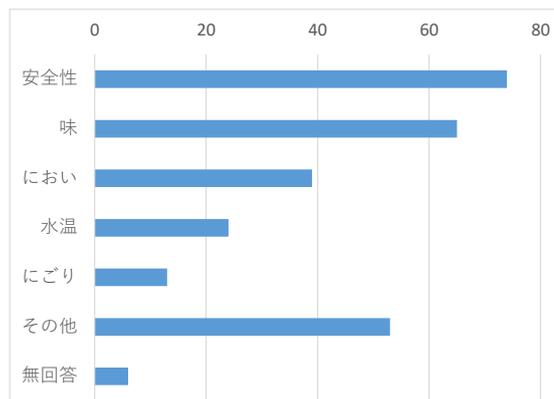
選択項目	回答数	構成比
はい	391	64.5
いいえ	194	32.0
無回答	21	3.5
計	606	100.0

「水をそのまま飲む」が64.5%で、「飲まない」は32.0%となっています。



2-7: 2-6で「2 いいえ」と答えた方のそのままで飲まない理由（複数回答可）

選択項目	回答数	構成比
安全性	74	27.0
味	65	23.7
におい	39	14.2
水温	24	8.8
にごり	13	4.8
その他	53	19.3
無回答	6	2.2
計	274	100.0



最も多かったのは「安全性」の27.0%で、次いで「味」23.7%の順となっています。

<その他の理由について>

【水道水以外を飲んでいる】17人

ウォーターサーバーを使用している。スーパーの浄水を飲んでいる。飲み水は他で買っているから。水を飲む習慣がない。お茶やコーヒーとして飲む など

【浄水器を使用している】11人

浄水器がついているから。浄水器の水が良いと勧められたから

【水道水のイメージ】9人

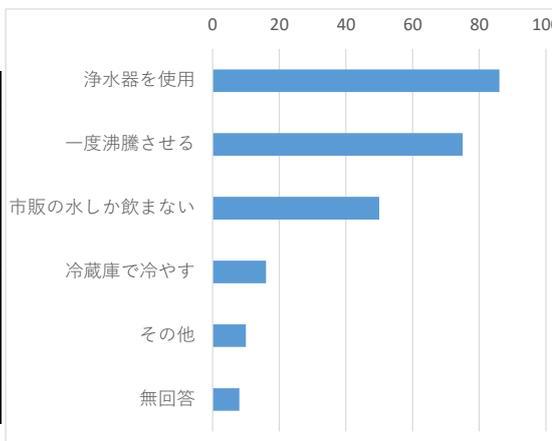
特に理由はないが飲まない。なんとなく。安全だと思うが抵抗がある。煮沸した方が安全そう など

【その他少数意見】

体質に合わない。カルキが気になる など

2-8: 2-6で「2 いいえ」と答えた方の日ごろの水道水の飲用方法（複数回答可）

選択項目	回答数	構成比
浄水器で浄水してから飲む	86	35.1
一度沸騰させてから飲む	75	30.6
市販のペットボトル入り等の水しか飲まない	50	20.4
冷蔵庫で冷やしてから飲む	16	6.5
その他	10	4.1
無回答	8	3.3
計	245	100.0



最も多かったのは「浄水器で浄水してから飲む」が35.1%、次いで「一度沸騰させてから飲む」30.6%、「市販のペットボトル入り等の水しか飲まない」20.4%の順となっています。

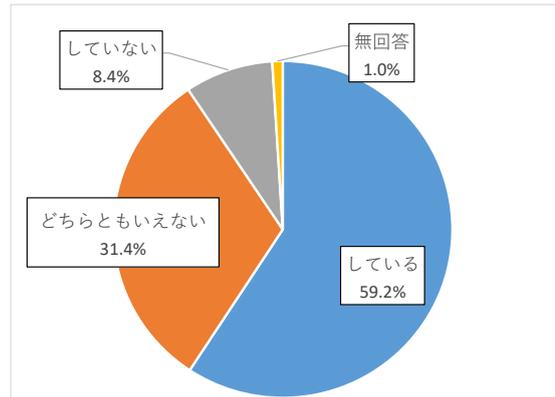
【その他少数意見】

・ウォーターサーバーを利用している。 ・スーパー等の浄水を飲んでいる など

2-9：水道水の節水をしていますか

選択項目	回答数	構成比
節水をしている	359	59.2
どちらともいえない	190	31.4
節水をしていない	51	8.4
無回答	6	1.0
計	606	100.0

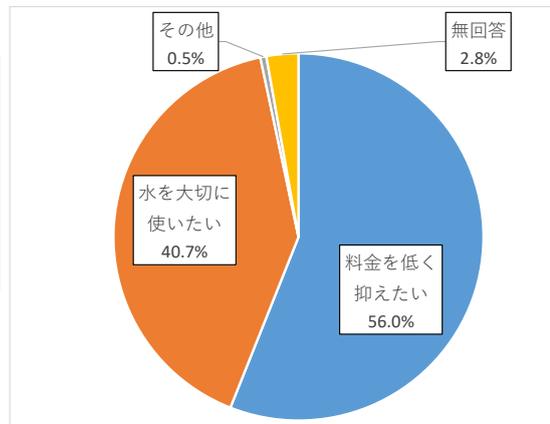
「節水をしている」が59.2%で、次いで「どちらともいえない」31.4%、「節水をしていない」8.4%の順となっています。



2-10：2-9で「1 節水をしている」と答えた方の主な理由

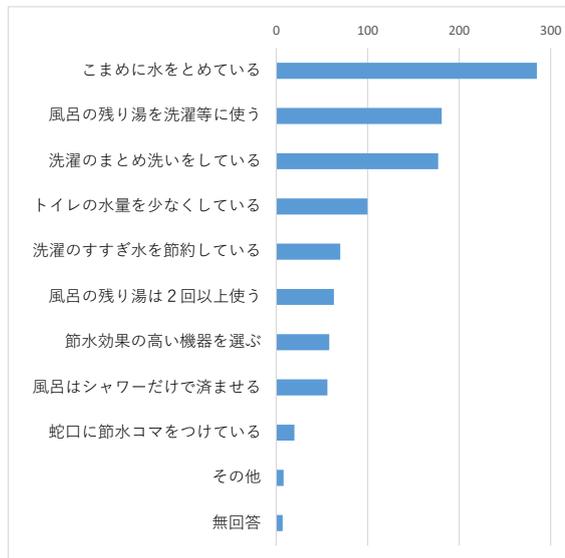
選択項目	回答数	構成比
水道料金を安く抑えたい	201	56.0
水を大切に使いたい	146	40.7
その他	2	0.5
無回答	10	2.8
計	359	100.0

「水道料金を安く抑えたい」が56.0%、「水を大切に使いたい」が40.7%の順となっています。



2-11：2-9で「1 節水をしている」と答えた方に行っている節水対策（複数回答可）

選択項目	回答数	構成比
こまめに水をとめている	285	27.8
風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている	181	17.7
洗濯のまとめ洗いをしている	177	17.3
トイレの水量を少なくしている	100	9.7
洗濯のすすぎ水を節約している	70	6.8
風呂の残り湯は2回以上使っている	63	6.1
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	5.7
風呂はシャワーだけで済ませる	56	5.5
蛇口に節水コマをつけている	20	1.9
その他	8	0.8
無回答	7	0.7
計	1,025	100.0



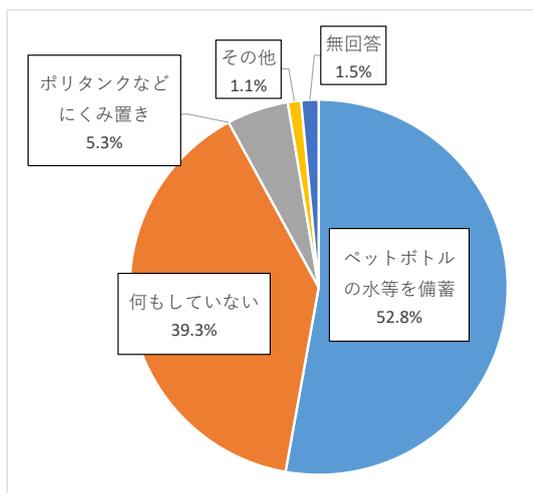
最も多かったのは「こまめに水をとめている」で27.8%、次いで「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」17.7%、「洗濯のまとめ洗いをしている」17.3%の順となっています。

【その他の対策について】

- ・庭や植木への水やりは雨水を利用している。風呂の水量を減らしている など

2-12: ご家庭で飲料水の備蓄はしていますか

選択項目	回答数	構成比
市販のペットボトルの水等を備蓄している	320	52.8
何もしていない	238	39.3
ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている	32	5.3
その他	7	1.1
無回答	9	1.5
計	606	100.0



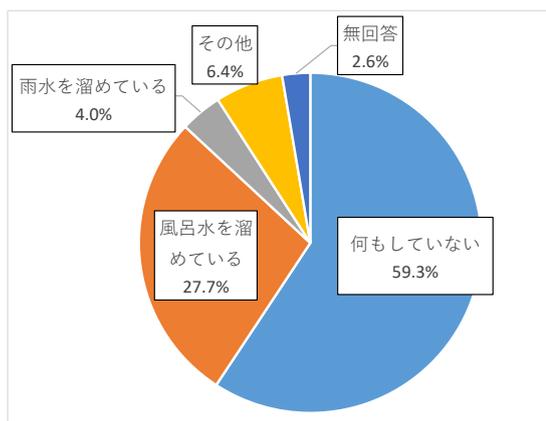
「市販のペットボトルの水等を備蓄」が52.8%と最も多く、次いで「何もしていない」39.3%、「ポリタンクなどに水道の水などをくみ置き」5.3%の順となっています。

【その他の備蓄方法】

- ・ 給湯機の貯水タンクの水が災害時に利用可能。
- ・ ペットボトルを活用（1週間毎に水を入れ替える(入れ替えの水は植木等に使う)）

2-13: ご家庭で生活用水の備蓄はしていますか

選択項目	回答数	構成比
何もしていない	359	59.3
お風呂の水を溜めている	168	27.7
雨水をタンク等に溜めている	24	4.0
その他	39	6.4
無回答	16	2.6
計	606	100.0



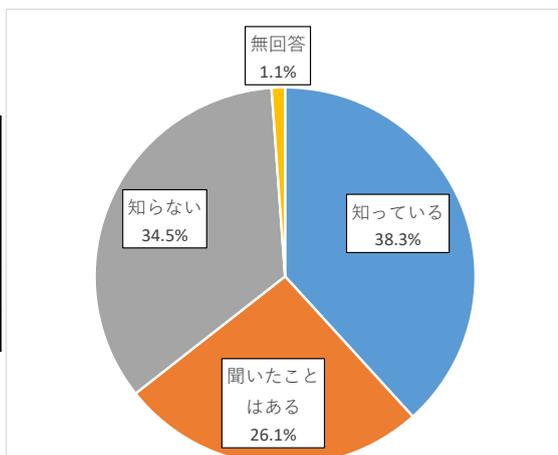
「何もしていない」が59.3%と過半数を超え、次いで「風呂水を溜めている」27.7%、「雨水を溜めている」4.0%の順となっています。

【その他の備蓄方法】

- ・ 給湯機の貯水タンクの水を使用する。・ 飲用とは別にペットボトルやポリタンクに水道水を溜めている。
- ・ 賞味期限の切れた水を廃棄せず備蓄。井戸水を使用する など

2-14: 災害時に備え、飲料水の確保対策として、非常用貯水槽が設置されていることをご存知ですか

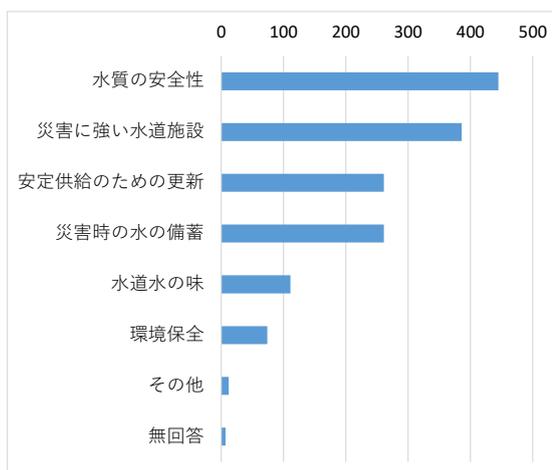
選択項目	回答数	構成比
知っている	232	38.3
聞いたことはある	158	26.1
知らない	209	34.5
無回答	7	1.1
計	606	100.0



「知っている」が38.3%、「知らない」が34.5%、「聞いたことはある」が26.1%の順となっています。

2-15: 今後、優先的に実施すべきと思う取り組みを選んでください(3つ以内)

選択項目	回答数	構成比
水質の安全性	445	28.6
災害に強い水道施設(耐久性の向上など)	386	24.8
安定供給のための水道施設の更新	261	16.8
災害時に備えた水道水の備蓄	261	16.8
水道水の味	111	7.1
環境保全(省エネルギー対策など)	74	4.7
その他	12	0.8
無回答	7	0.4
計	1,557	100.0



最も多かったのが「水質の安全性」28.6%で、次いで「災害に強い水道施設」24.8%、「安定供給のための水道施設の更新」、「災害時に備えた水道水の備蓄」がともに16.8%となっています。

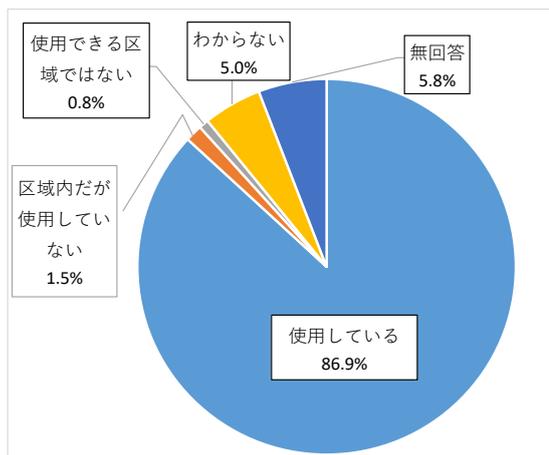
【その他少数意見として】

- ・料金の改定(安くしてほしい)。水源地の保全(水源林の整備、水源テロや買収の防止) など

(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

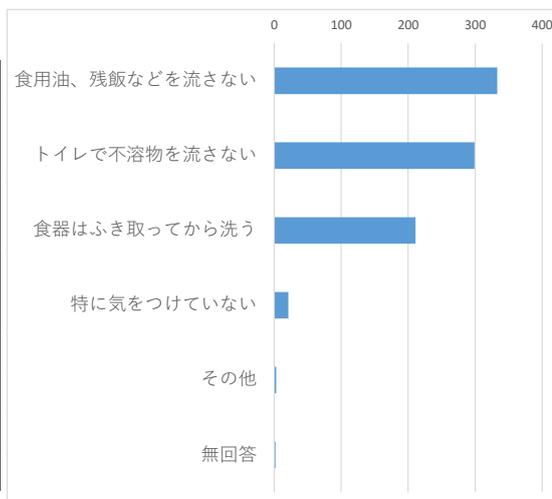
選択項目	回答数	構成比
下水道を使用している	417	86.9
下水道が使える区域であるが、下水道を使用していない	7	1.5
下水道が使える区域ではない	4	0.8
わからない	24	5.0
無回答	28	5.8
計	480	100.0



「下水道を使用している」が86.9%と最も多く、「使える区域だが使用していない」が1.5%、「使える区域ではない」が0.8%の順となっています。

3-2: 3-1で「下水道を使用している」と答えた方が日頃から気をつけていること(複数回答可)

選択項目	回答数	構成比
食用油、残飯などを下水道に流さないようにする	333	38.3
トイレで水に溶けないもの(紙おむつやたばこの吸殻等)を流さない	299	34.4
汚れのひどい食器などは紙でふき取ってから洗う	211	24.3
特に気をつけていることはない	21	2.4
その他	3	0.4
無回答	2	0.2
計	869	100.0



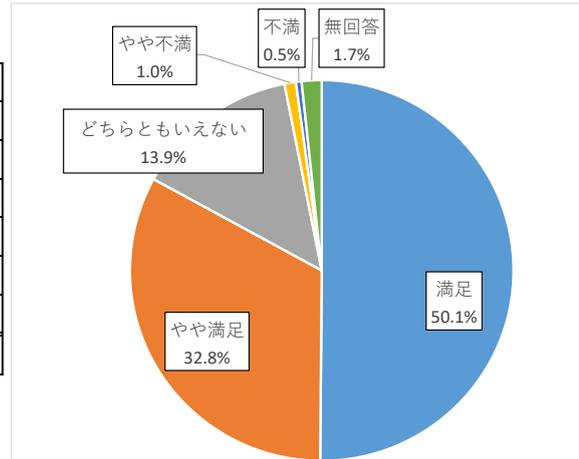
「食用油、残飯などを下水道に流さないようにする」の38.3%が最も多く、次いで「トイレで水に溶けないものを流さない」34.4%の順となっています。

3-3:3-1で「下水道を使用している」と答えた方の
下水道のしくみや役割についての満足度

(1) 【周辺の溝や水路などの環境がよくなる】

選択項目	回答数	構成比
満足	209	50.1
やや満足	137	32.8
どちらともいえない	58	13.9
やや不満	4	1.0
不満	2	0.5
無回答	7	1.7
計	417	100.0

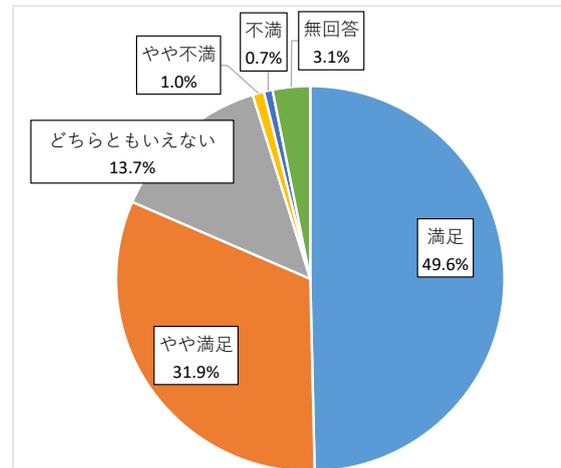
「満足」「やや満足」が82.9%で、「やや不満」「不満」は1.5%となっています。



(2) 【川がきれいになる】

選択項目	回答数	構成比
満足	207	49.6
やや満足	133	31.9
どちらともいえない	57	13.7
やや不満	4	1.0
不満	3	0.7
無回答	13	3.1
計	417	100.0

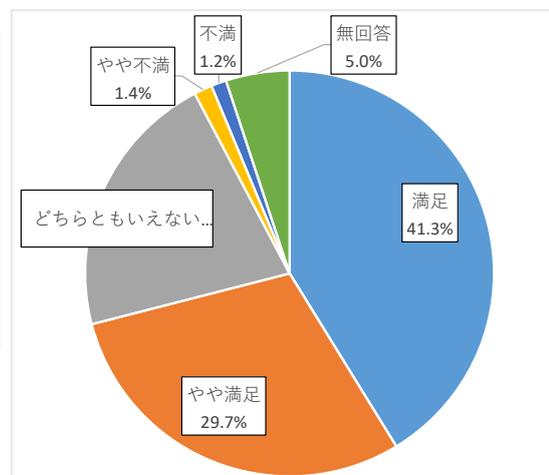
「満足」「やや満足」が81.5%で、「やや不満」「不満」は1.7%となっています。



(3) 【大雨による浸水を防ぐ】

選択項目	回答数	構成比
満足	172	41.3
やや満足	124	29.7
どちらともいえない	89	21.4
やや不満	6	1.4
不満	5	1.2
無回答	21	5.0
計	417	100.0

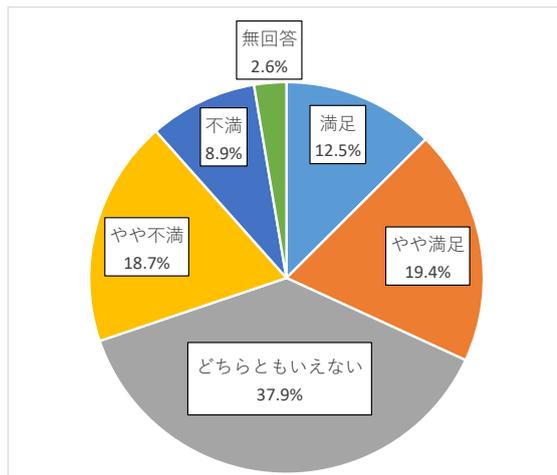
「満足」「やや満足」が71.0%で、「やや不満」「不満」は2.6%となっています。



(4) 【下水道使用料】

選択項目	回答数	構成比
満足	52	12.5
やや満足	81	19.4
どちらともいえない	158	37.9
やや不満	78	18.7
不満	37	8.9
無回答	11	2.6
計	417	100.0

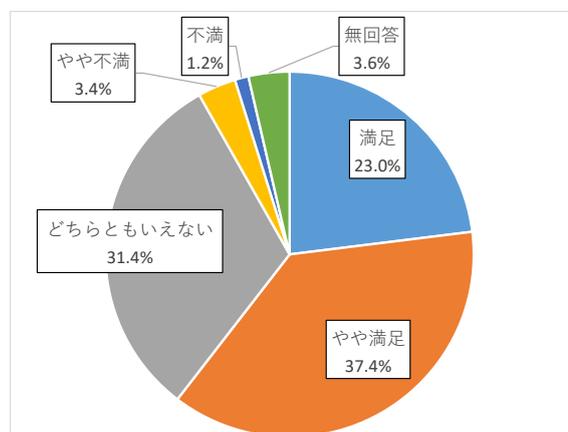
「満足」「やや満足」が31.9%で、「やや不満」「不満」は27.6%となっています。



(5) 【下水道全般について】

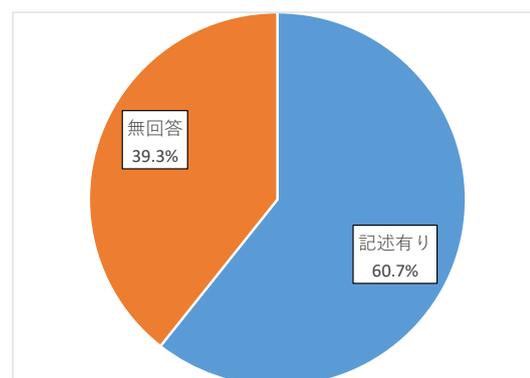
選択項目	回答数	構成比
満足	96	23.0
やや満足	156	37.4
どちらともいえない	131	31.4
やや不満	14	3.4
不満	5	1.2
無回答	15	3.6
計	417	100.0

「満足」「やや満足」が60.4%で、「やや不満」「不満」は4.6%となっています。



3-4: 3-3で「1 不満」「2 やや不満」と答えた方の具体的なご意見。

選択項目	回答数	構成比
記述有り	74	60.7
無回答	48	39.3
計	122	100.0



記述があった主なご意見

【周辺の溝や環境について】

- ・河川的环境が良くなっているようには見えない
- ・マンホールがにおいがある

【川がきれいになる】

- ・川にゴミが捨てられている。下水道に全戸が工事してあるわけではなく生活水が流れよごれている。

【大雨による浸水を防ぐ】

- ・大雨で雨水が流れきらないところがある。
- ・大雨の時にトイレに下水が逆流して困ります。
- ・大雨が降ると側溝から水があふれてくるので困る（側溝が浅いからなのか？）
- ・実際経験したことがない程の雨が降った時、はたして機能するのか？

【下水道の使用料】

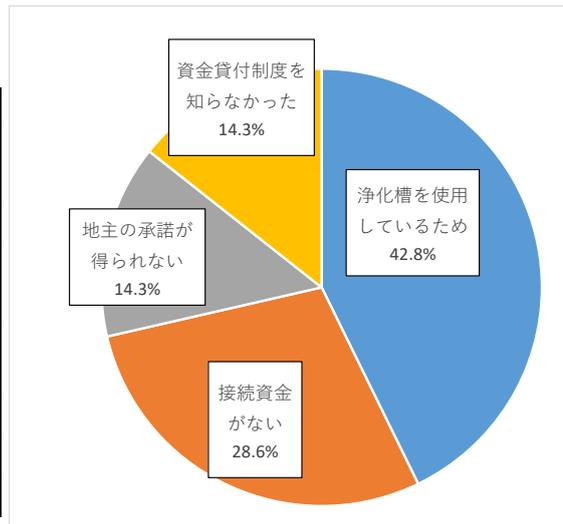
- ・下水道使用料が高いと感じる。
- ・上水道と同様に毎日使うものだから安くしてほしい
- ・畑に水をまいたりするので、下水道料金の算出法に疑問を感じる
- ・下水道メータを別途敷設すべき、植木等への水やりは下水に流さない
- ・下水道料金が上水道とセットになっている部分が分かりにくいと思う

【その他】

- ・道路とマンホールの周りに段差ができています。大型車両が通るたびに大きな音と家に振動もある。
- ・7,8年前に下水工事が始まりました。我が家では裏がせまかったせいもあり台所の改築をせまられ大変な出費でした。
- ・我が家の下水道の敷設工事業者への不信感があり、十分に機能しているのか不安である

3-5 : 3-1で「下水道が使える区域であるが、下水道を使用していない」と答えた方の使用していない理由

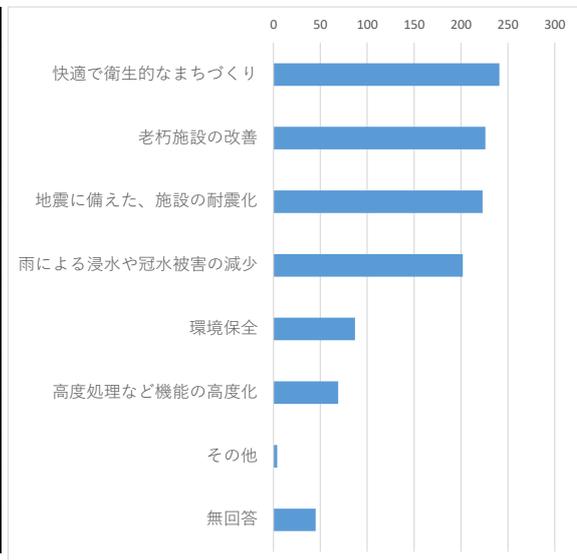
選択項目	回答数	構成比
浄化槽を使用していて下水道への接続はしなくても良いと考えていた	3	42.8
下水道を接続する資金がない	2	28.6
下水道への接続工事をしたいが、借地であり地主の承諾が得られない	1	14.3
下水道水洗便所改造資金貸付制度を知らなかった	1	14.3
建物の改築、または取り壊しの予定がある	0	0.0
その他	0	0.0
計	7	100.0



最も多かったのは「浄化槽を使用しているため」が42.8%で、次いで「接続資金がない」28.6%の順となっています。

3-6 : 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）

選択項目	回答数	構成比
下水道の整備を進め、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に貢献する	241	22.0
老朽化した施設の改善を進める	226	20.6
大規模地震に備えて、施設の耐震化を進める	223	20.3
雨による家屋の浸水や道路の冠水などの被害をさらに少なくする	202	18.4
環境保全(省エネルギー対策など)	87	7.9
高度処理の導入など機能の高度化を進める	69	6.3
その他	4	0.4
無回答	45	4.1
計	1,097	100.0



最も多かったのは「下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくり」が22.0%で、次いで「老朽施設の改善」20.6%、「大規模地震に備えた施設の耐震化」20.3%の順となっています。

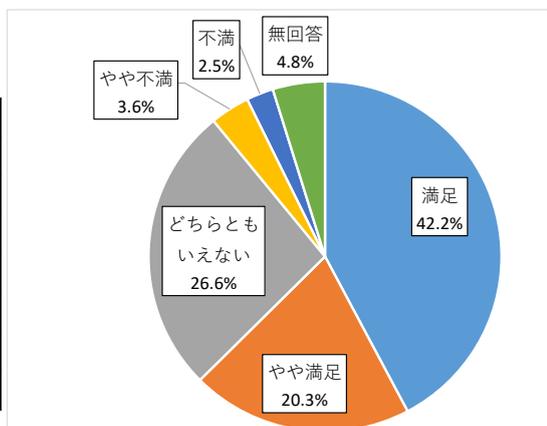
【その他の意見】：下水道の使用料金を安価にしてほしい など

(4) 上下水道事業サービス全般

4-1 : 上下水道局のサービスについての満足度

(1) 2か月に1度の水道料金の請求方法

選択項目	回答数	構成比
満足	256	42.2
やや満足	123	20.3
どちらともいえない	161	26.6
やや不満	22	3.6
不満	15	2.5
無回答	29	4.8
計	606	100.0

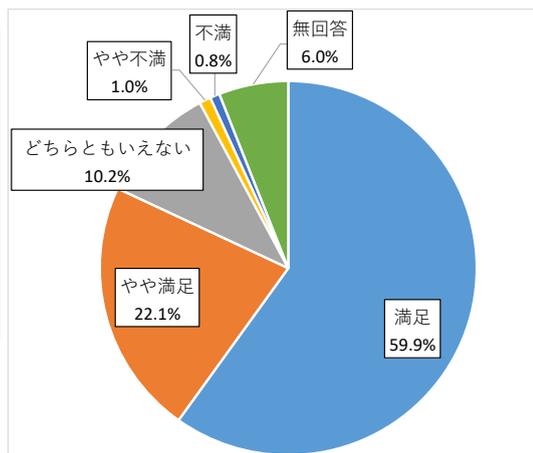


「満足」「やや満足」が62.5%で、「不満」「やや不満」は6.1%となっています。

(2) 水道料金の支払方法

選択項目	回答数	構成比
満足	363	59.9
やや満足	134	22.1
どちらともいえない	62	10.2
やや不満	6	1.0
不満	5	0.8
無回答	36	6.0
計	606	100.0

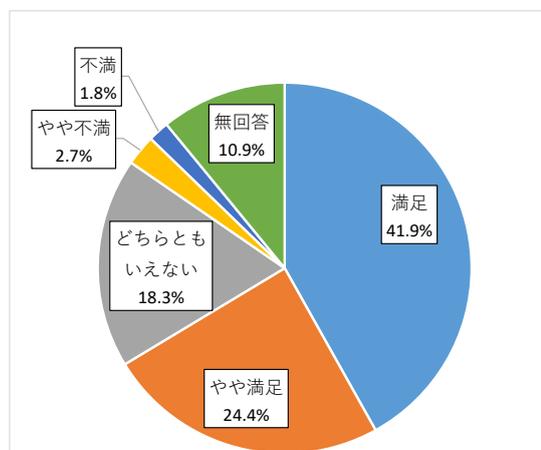
「満足」「やや満足」が82.0%で、「不満」「やや不満」は1.8%となっています。



(3) 口座振替利用者の割引制度

選択項目	回答数	構成比
満足	254	41.9
やや満足	148	24.4
どちらともいえない	111	18.3
やや不満	16	2.7
不満	11	1.8
無回答	66	10.9
計	606	100.0

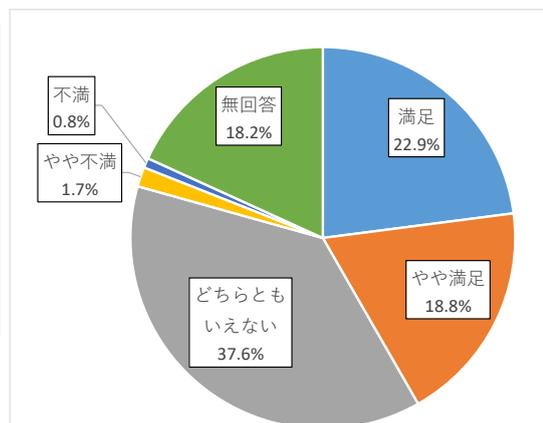
「満足」「やや満足」が66.3%で、「不満」「やや不満」は4.5%となっています。



(4) 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	構成比
満足	139	22.9
やや満足	114	18.8
どちらともいえない	228	37.6
やや不満	10	1.7
不満	5	0.8
無回答	110	18.2
計	606	100.0

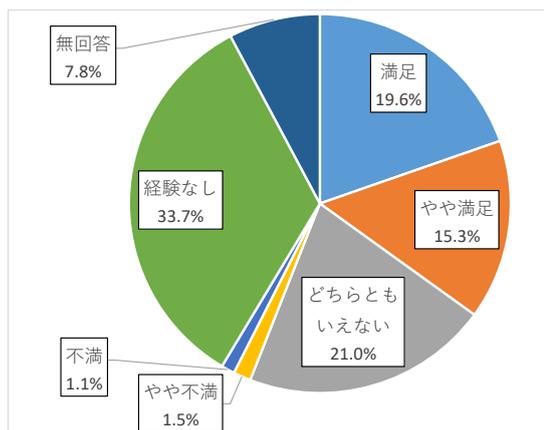
「満足」「やや満足」が41.7%で、「不満」「やや不満」は2.5%となっています。



(5) 電話での応対

選択項目	回答数	構成比
満足	119	19.6
やや満足	93	15.3
どちらともいえない	127	21.0
やや不満	9	1.5
不満	7	1.1
経験なし	204	33.7
無回答	47	7.8
計	606	100.0

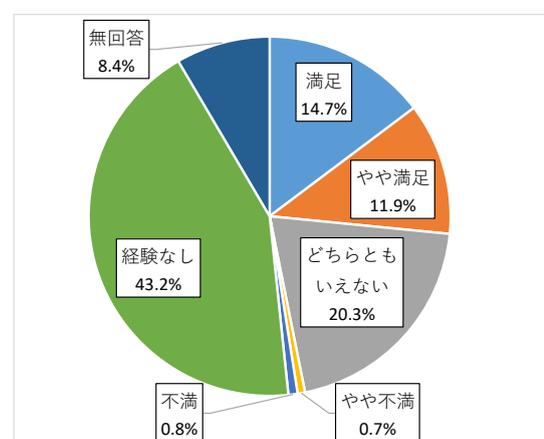
「満足」「やや満足」が34.9%、「不満」「やや不満」は2.6%、「経験なし」は33.7%となっています。



(6) 窓口での応対

選択項目	回答数	構成比
満足	89	14.7
やや満足	72	11.9
どちらともいえない	123	20.3
やや不満	4	0.7
不満	5	0.8
経験なし	262	43.2
無回答	51	8.4
計	606	100.0

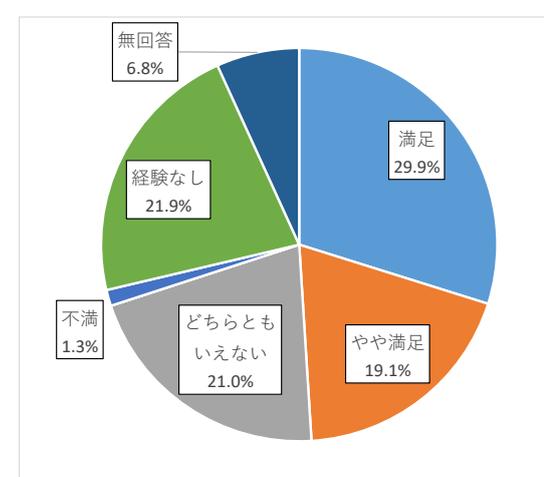
「満足」「やや満足」が26.6%で、「不満」「やや不満」は1.5%、「経験なし」は43.2%となっています。



(7) 検針員などの検針・点検の際の応対

選択項目	回答数	構成比
満足	181	29.9
やや満足	116	19.1
どちらともいえない	127	21.0
やや不満	0	0.0
不満	8	1.3
経験なし	133	21.9
無回答	41	6.8
計	606	100.0

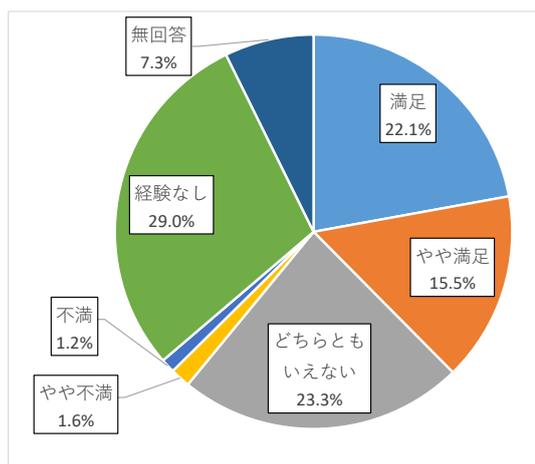
「満足」「やや満足」が49.0%で、「不満」は1.3%、「経験なし」は21.9%となっています。



(8) 水道工事や下水道工事での対応

選択項目	回答数	構成比
満足	134	22.1
やや満足	94	15.5
どちらともいえない	141	23.3
やや不満	10	1.6
不満	7	1.2
経験なし	176	29.0
無回答	44	7.3
計	606	100.0

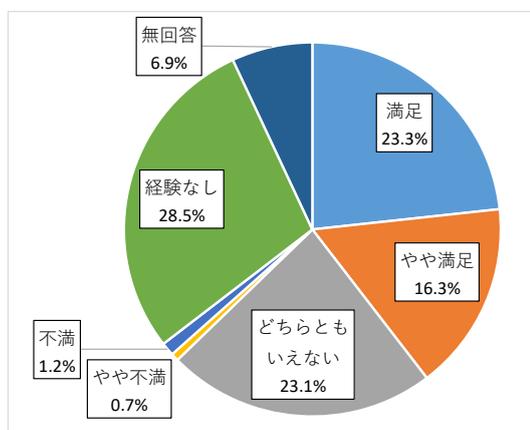
「満足」「やや満足」が37.6%で、「不満」「やや不満」は2.8%、「経験なし」は21.0%となっています。



(9) 水道メーター交換の際の対応

選択項目	回答数	構成比
満足	141	23.3
やや満足	99	16.3
どちらともいえない	140	23.1
やや不満	4	0.7
不満	7	1.2
経験なし	173	28.5
無回答	42	6.9
計	606	100.0

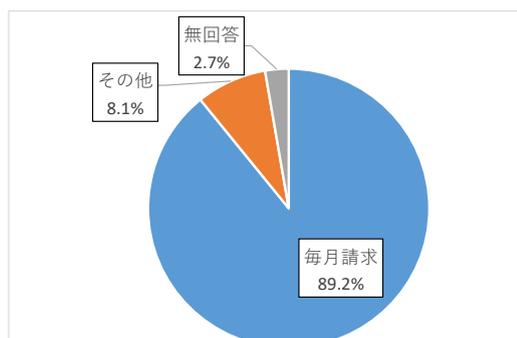
「満足」「やや満足」が39.6%で、「不満」「やや不満」は1.9%、「経験なし」は28.5%となっています。



4-2:4-1(1)で「2 やや不満」、「1 不満」と答えた方。

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	構成比
毎月請求	33	89.2
その他	3	8.1
無回答	1	2.7
計	37	100.0

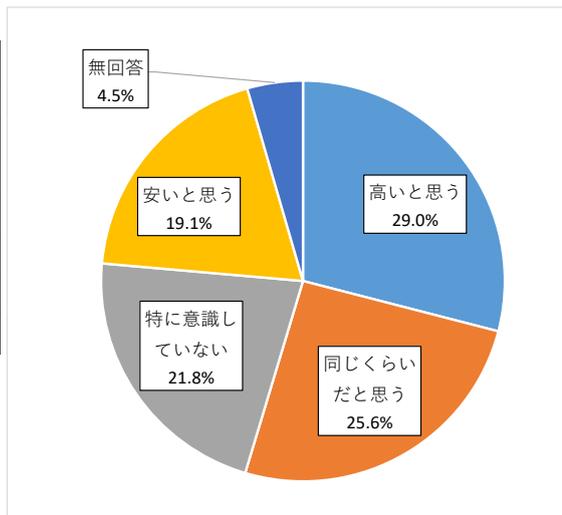


2か月に1度の請求では不満という方の89.2%が「毎月請求」という結果でありました。その他として、1年や6か月での請求を希望されるという意見もありました。

4-3：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

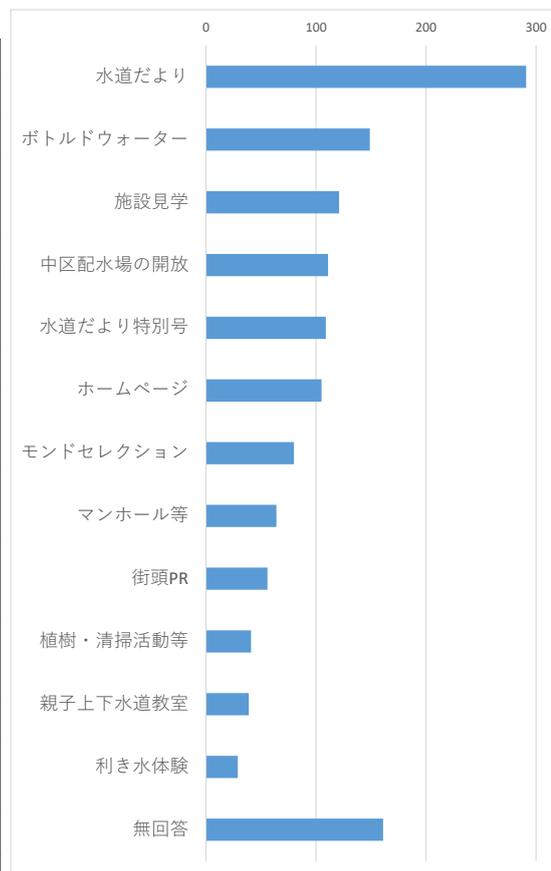
選択項目	回答数	構成比
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	176	29.0
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	155	25.6
どちらの料金も特に意識していない	132	21.8
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	116	19.1
無回答	27	4.5
計	606	100.0

他の公共料金と比べて、「高いと思う」が最も多く29.0%で、次いで「同じくらいだと思う」が25.6%、「特に意識していない」21.8%、「安いと思う」19.1%の順となっています。



4-4：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がありますか（複数回答可）

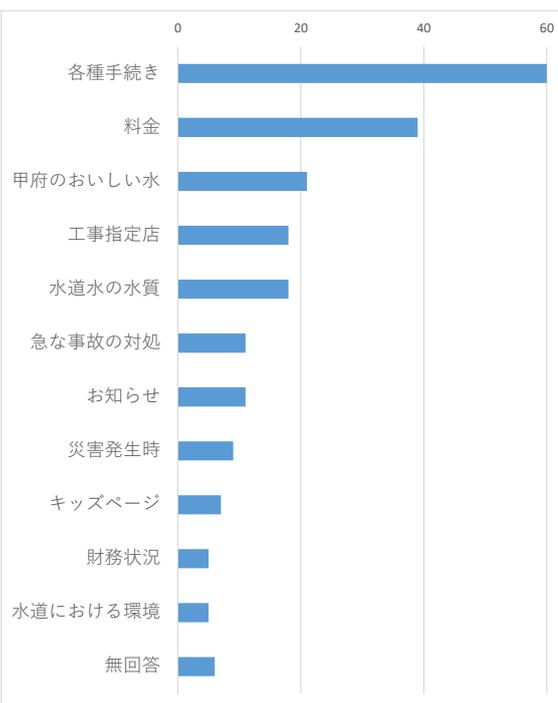
選択項目	回答数	構成比
水道だより【年4回発行・各広報誌に掲載】	291	21.5
ボトルドウォーター「甲府の水」	149	11.0
平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学	121	8.9
中区配水場（愛宕町）の開放	111	8.2
水道だより特別号【4月発行、給水区域内全戸にリフレット式で配布】	109	8.0
上下水道局ホームページ	105	7.8
ボトルドウォーター「甲府の水」のモンドセレクション金賞受賞	80	5.9
甲府市のオリジナルデザインマンホール・マンホールカード	64	4.7
水道週間(6月1日～7日)・下水道の日(9月10日)での街頭PR	56	4.1
水源林植樹の集い・水道水源地クリーン作戦・水道フォーラム・水源観察会	41	3.0
夏休み親子上下水道教室	39	2.9
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	2.1
無回答	161	11.9
計	1,356	100.0



最も認知度が高かったのは「水道だより」の21.5%で、次いで「ボトルドウォーター甲府の水」11.0%、「浄水場・浄化センターの施設見学」8.9%の順となっています。

4-5: 4-4で「1 上下水道局ホームページ」と答え
た方 どのメニューをご利用になったことがありますか

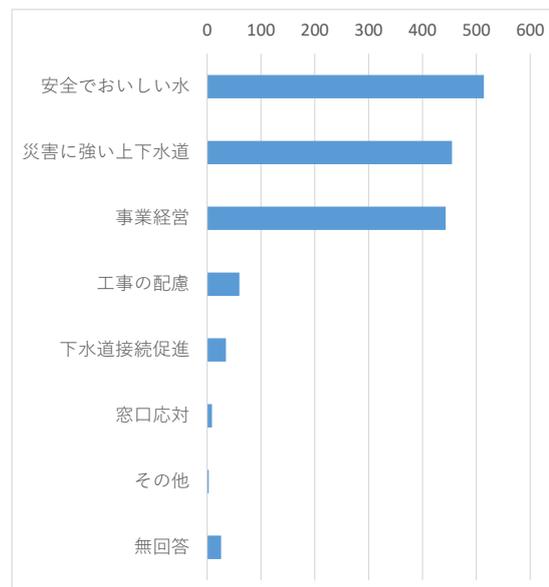
選択項目	回答数	構成比
各種手続きについて	60	28.6
上下水道料金のご案内について(お支払い方法や料金のしくみ等)	39	18.6
「甲府のおいしい水」について	21	10.0
上下水道工事指定店の検索	18	8.6
水道水の水質	18	8.6
水道管の漏水や下水道管のつまり、急な事故の際の対処について	11	5.2
お知らせ(施設見学会やイベント等)	11	5.2
災害発生時における水の供給について	9	4.3
キッズページ「おしえて水のこと」	7	3.3
上下水道局の財務状況(年報・経営計画・経営状況等)	5	2.4
水道における環境	5	2.4
その他	0	0.0
無回答	6	2.8
計	210	100.0



最も多かったのは「各種手続き」が28.6%で、次いで「上下水道料金のご案内」18.6%、「甲府のおいしい水について」が10.0%の順となっています。

4-6: 上下水道局で、今後さらに優先して取り組んでほしいこと。(3つ以内)

選択項目	回答数	構成比
安全でおいしい水を供給してほしい	514	33.3
地震や災害に強い上下水道にしてほしい	455	29.4
水道料金や下水道使用料が高くなならないよう効率的な事業経営をしてほしい	443	28.7
交通等に支障のないよう水道・下水道工事の実施時期や工期に配慮してほしい	60	3.9
下水道使用区域内で浄化槽等を使用している方に下水道への接続を促進してほしい	35	2.2
窓口対応等のお客様サービスを充実してほしい	9	0.6
その他	3	0.2
無回答	26	1.7
計	1,545	100.0



最も多かったのは「安全でおいしい水を供給してほしい」が33.3%で、次いで「災害に強い上下水道」29.4%、「料金等が高くなならないよう効率的な事業経営をしてほしい」28.7%の上位3項目で91.4%を占めるという結果でありました。その他の意見として、民間委託はせずに現状維持を希望するなどの声がありました。

(5) 自由記述

5 水道・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

○主な意見・提案・要望等

区分	内容	年齢・性別
安全でおいしい甲府の水道水について	「甲府の水」がお国自慢としていつでも語れる水であってほしいです。そのための協力は利用者としてできることは、していこうと考えています。	50代・男性
	安心して水道を利用しています。	60代・女性
	県外に住んでいる娘や孫が帰ってくるたびに甲府の水がおいしいと言っています。私も甲府の水については信頼しています。これからもおいしい水を供給してください。水は大切に使っております。	70歳以上・女性
	甲府の水は大変おいしい水です。埼玉の方が大変おいしい水と言ってポリタンクに持って帰りました。これからもおいしいきれいな水をお願いします。	70歳以上・男性
	甲府の水は大変美味しいと思います。県外へ就職した子供も甲府の水が美味しいことを特に感じたようです。私は生まれてから県外へ住んだことがないのであたりまえだと思っていましたが、有難いことだと思えます。これからも美味しく頂きたいと思えます。	50代・女性
	甲府の水は美味しいと思います。	70歳以上・女性
	甲府の水道は昔からおいしく安心して飲み、大変うれしく思っています。ある意味では自慢でもありました。最近感じていることですが、あの大都会の水道水が最近大変おいしく（臭いも色もなく）なり、驚いたことがありました。お聞きすると東京都の上水道の浄化装置（機能）がよくなったためだということです。わが甲府の水道水もぜひ負けることのないよう日頃のご努力（工夫）をお願いしたいと思います。若干の水道料金が上がることも健康と安全のためには許されるものだと思います。	70歳以上・男性
	甲府市の水は本当においしいと思います。今後も安全、安心して飲める美味しい水をお願いします。	50代・女性
	日ごろお世話になっています。甲府市の水は良い水であり、ありがたく思っています。これからも安全性を重要とし市民を安心させてください。	70歳以上・女性
	甲府市の水道水は濁りもなく、昔は時々消毒の臭いがするときもありましたが、最近はそれもなく美味しく飲んでます。子供も毎日水筒2本に水道水を入れて会社へ行っています。	60代・女性
	水が美味しい。	30代・女性
	「水」自身については満足しています。県外の友人に旨さを自慢しています。	70歳以上・男性
	他県から来られる方々に甲府の水は美味しいといわれております。安心しております。	70歳以上・男性
	他県の方たちが来ても、甲府の水道はくせがなく美味しいそうです。私達は住んでいてあまり感じませんが、この美味しい水道水を長く維持して頂きたいと願っております。	70歳以上・女性
	満足とまではいかないけれどお水もおいしいし、不満なことがないです。	30代・男性
	甲斐市から甲府へ引っ越ししてきて、甲府の水がおいしいのに改めて気づきました。普段から健康の為にシリカ水（霧島、大分、フィジー）飲用していますが、甲府の水道水もナチュラルミネラルウォーターにひけをとらないと思うくらい飲みやすいと思いました。これからも安心して飲める水を私たちに提供して下さるよう宜しくお願い致します。	40代・女性
	甲府の水道水は大変美味しいと思います。水道水をそのまま飲めるのはとてもいいです。これからも美味しいお水宜しくお願いします。	60代・女性
水道水はとてもおいしいと思います。	40代・一	

区分	内容	年齢・性別
山梨の水について	去年山梨に転勤で越してきました。来てすぐ水道水を飲んだところ、すみません「おいしくない」と思ってしまいました。お水もいつまで待っても冷えてるお水が出てこないのこのお水はどこからやって来てるお水なのだろう、こわいな、と思って飲みたいのに飲めなくなりました。マンション住みなのですが、それも理由の一つでしょうか？早く山梨の水に慣れるように少しずつ飲んでみます。	30代・女性
	山梨の水は他県（関東）と比べても美味しいと思うので飲みやすくされていることをとてもありがたく思っています。これからも品質を保てるように頑張ってください。	40代・女性
	山梨県の水道水はきれいで飲めると聞いたことがある。	50代・女性
	私は数年前に東京より移転して参りました。山梨の水の美味しいのに大満足です。安心していただける水をこれからもお願いいたします。東京の水も昔よりよくなりました。これは笑い話ですが、いろいろな名水に東京の水を並べてどの水が一番おいしいか（名前をわからないようにして）選んでもらったところ、東京の水だったそうです。各地で水道局の皆様の努力がうかがえます。	70歳以上・女性
	他県の水に比べ山梨の水道の水のうまさには富士山他の山々に感謝。携わる皆様の努力に感謝しています。	70歳以上・女性

区分	内容	年齢・性別
下水道について	一年に一度くらい排水管が詰まる。修理に金が掛かって大変だ、なんとかならないか！	70歳以上・一
	下水道工事について、他の工事はすべてきれいに舗装されていますが、水道工事の後は掘ったところだけ舗装するだけなので道路がデコボコ。車や自転車、バイクでの運転が怖い！！なんとかしてほしい。	60代・一
	家を建てる際、近隣は皆下水道だったのにうちは下水道にできないと言われた。自分たちの資金で浄化槽や100m先まで川（水路に）パイプを通したので今後下水にしろと言われても、もうかける資金もないしこのまま浄化槽で過ごすと思う。	40代・女性
	実家や今後住みたい地域が下水道の整備されていないところにあります。早く山側の地域も下水道の整備がされると良いなと昔から思っています。甲府市の北側、双葉の方面など。	30代・男性
	マンホールは、子どもも見つけると嬉しそうなのでどんどん増やしてほしいです！	30代・女性
	マンホールと路面の段差が気になることがあります。車にもマンホールにも優しい舗装の仕上げをお願いします。	60代・男性

区分	内容	年齢・性別
災害対策について	「甲府市の水道は安全でおいしい」これからもそうありつづけてほしい。災害時飲み水、トイレが心配。簡易トイレは下水道につながるのですか。水道管の安全は。日ごろから節水を心がけ災害時に備え水道水の確保（わざわざ水を買わなくとも甲府市の水道水はおいしいので）心がけたいと思います。	50代・女性
	4月に引っ越ししてきて今まで災害時の水不足を家族で話し合う機会がなく、今回のアンケートのおかげで水を備蓄しなきゃな！と改めて認識できたのでよかったです。4才の息子が水道水を飲むことに対して少し抵抗があるので、もっともっと安心して飲める美味しいお水を作ってください。宜しくお願いします	30代・男性
	いつおきるかわからない災害のために、問題なく対応できる上下水道策を日頃から考えてほしい。	70歳以上・男性
	非常時（地震等の）災害への万全の対策は是非怠ることなくつづけてください。ご健闘をお祈りします。全面的に応援、協力します。	70歳以上・男性
	災害時において水を受け取る際市の水道局のほうで容器を用意しあらかじめ容器に水を入れておき世帯人数に応じて容器を渡す。	60代・男性
	今の状況が続いてくれば、あまり不自然は感じないが、今後、台風地震等の災害に対してどうなのか？ちょっと心配です。私は一人住まいなので心配しています。今のところは大丈夫だけど、今後よろしくお願い致します。	70歳以上・男性
	最近災害が多いので、その対策（水道管の破損など）をしてほしいです。生活に1番大切なのは「水」です。宜しくお願いします。	50代・男性
	地震が多く心配なのでなるべく水不足やトラブルの少ないよう今以上に改善して頂けることを希望します。	40代・女性
	今後の大雨などによる下水・排水管（道）への影響が心配です。そちらのほうの事前対応をお願いいたします。	70歳以上・男性
	地震時にも消火栓が使用可能とするために早急に対応していただきたい。	60代・男性
大規模地震が心配なので震災等に強い施設、設備等の充実に努めてもらいたい。災害を前提とした水の備蓄やこれに関連する周辺施設の設備の充実に努めてほしい。	50代・男性	
私の家のまわりは水道も耐震化されておらず不安があります。一方リニア駅を含め甲府市南部はどんどん市街化され、その設備投資に水道料金が使われていると思うと不公平のような気がします。甲府市北部についても水道の耐震化をよろしく申し上げます。水道水はとてもおいしいと思います。水道料金もなるべく安くなるよう願います。	40代・一	

区分	内容	年齢・性別
施設の老朽化対策について	各地で水道管の老朽化が深刻化しており、水漏れなどの被害が増加してきています。甲府市においてもそうした設備を急いで点検し、整備して行って頂きたいです。	50代・女性
	管の修理や保全是どの程度行われていますか。「10年に1度は」ときいています山梨の（昭和の）壊れ具合は如何。	70歳以上・女性
	水道の再配管が必要の場合、大きな費用が必要か心配です。これを発信して使う人にアピールしてほしい。	60代・男性
	水道管の配管を新しいものに取り換えてほしい。個人負担を伴っても衛生面が第一だと思う。	50代・女性
	日頃から上下水道事業にご尽力いただきありがとうございます。今後もし大規模な水道施設の改修をする際は市民の意見（アンケート等）を聞いてから着手してもらいたいです。（多くの市税を使うことになるため）上下水道の情報について知らないことが多かったため出来るだけ広報で周知していただきたい。	40代・男性

区分	内 容	年齢・性別
水道料金・下水道使用料について	料金は安ければ安いほど良いと思います。今度自治会でポトルドウォーターをまとめて買うのですが「何本以上なら割引」とかサービスがほしいです。	60代・女性
	水道下水道料金がもっと安い料金にしてもらいたい	70歳以上・男性
	これからも安全で美味しい水を供給してください。又水道料金、下水道使用料金がこれ以上高くないようお願い申し上げます。	70歳以上・一
	安全点検が必要、節水の宣伝もほしい、基本料金を下げる。	20代・男性
	下水道料金をなるべく安くしてほしい。	70歳以上・一
	甲府市の水は美味しく安全だと思います。ただ年金暮らしの我々には料金を下げるか割引制度を作ってもらいたい。障がい者2名の世帯ですから。宜しくお願い致します。	70歳以上・女性
	料金も2か月に1度なら安いと思いますが、上下水道になると倍？はどんなものなのかと思います。でも使っていないわけではないので倍にするしかないですよ！その辺がどうにかなればと思います	50代・女性
	とても満足していますが、ただ料金が高いと思いますので、少しでも安く提供していただけたらと思います。年金生活者には大変です。	60代・女性
	私は水道事業について今まで関心がなかったと言うのが本音です。しかし年金暮らしの現在は料金が気になることです。また設備更改や職員の育成、職場環境の推進と効率化が叫ばれる今頃です。その上で私の希望としてIT技術の導入や料金の徴収方法について（各家庭の訪問→電子による集計）など今後スピードをもって取り組んでほしい。	70歳以上・一
	水道及び下水道料金がもう少し安くないか検討願えればと思います。	70歳以上・男性
	水道使用料について、家族の人数割りにしてほしい。	70歳以上・男性
	水道代が高すぎます。	40代・男性
	水道料金と下水道料金があわせて請求されるので高く感じることはありますが、電気等に比べ妥当どころか安全安心安価で大感謝です（家自体の古さでパイプの老朽化が心配ですがそれはこちらでなんとかしないとイケないですね）各戸ごとの老朽水道、管を交換せずにクリーニングできるようなシステムがあると良いと思います。	50代・女性
	水道料金の引き下げを検討してください。	30代・男性
	水道料金を安くできるようにしていただきたいです。ただただそれだけです。	40代・女性
	政府が水道法案を可決成立させ水道料金上がるのが不安材料。なるべく上げないでほしいけど。六甲の美味しい水が昔（1993年ころに）ブームになったけど今は？	30代・男性
	もう少し水道料金を下げただけだと本当に助かります。お金がありません。	70歳以上・女性
	下水道の料金が高いので考えてほしい。	60代・女性
	年金生活なので水道料金が少しでも安くなるとうれしいです。	70歳以上・女性
	とにかく料金が安くなるように努めてほしい。他の場所は安いところがあるので同じ料金にしてほしい。賃貸であれば引っ越したいレベルであるが、戸建てなのでそうもいかない。色々と経費が掛かるとは思うが、それは他の地域も同じなので安い地域と同じにしてほしい。水道水にはある程度の安全性以外は求めていないのでこれ以上の品質改善よりも料金を安くする努力をしてほしい。	60代・女性
	70歳以上の人々に水道・下水料金を安くする法案をよろしく。	70歳以上・女性
	以前甲斐市に住んでいましたが、甲府市のほうが水道代が高く感じます。もう少し安くなればいいなあと感じます。生活に直結する水なので安価で安全に使える水をのぞみます。宜しくお願いします。	40代・女性
	下水道はいいことだと思いますが、その分料金が高くなるのがよくわからない。	20代・女性
いつもありがとうございます。特に問題もなく満足していますが、水道料金がもう少し安かったらいいなと思います。これからも宜しくお願いします。	40代・女性	
水道料金もなるべく安くなるよう願います。	40代・一	
料金請求は毎月にしていただきたい。理由は使用料金のめやすがわかりやすい。	70歳以上・男性	
料金の請求について月1回でいい、なぜ2か月に1回なのか。	40代・一	

区分	内容	年齢・性別
事業の運営・経営について	安全安心な水道下水道事業をコツコツと進めていただきたいと思います。	60代・男性
	水道事業の民営化などという話も聞きますがライフラインの中でも最も大切な水道事業は公営が最もふさわしいと思います。節水にもより一層努めたいと思います。	60代・一
	水道事業は、公共の福祉の面からも大変公共性の高い事業である。安心安全安定の原則を踏まえると今後の人口減少、高齢化、少子化の変化に対応するためとはいえ、外部委託はすべきではない。収入減に伴う水道施設老朽化への対策等々は、別次元で考えるべき課題である。合理化、効率化の名のもとに市民の安全安心が損なわれる恐れが多分にあり、疑問を是とするような民営化もしくは外部委託に舵を切るべきではないと考える。市民のサービス向上と経営の効率化を図ることに努めてほしいと願う。アンケート内で水道料金が低いと回答したが今後事業維持のため税金が投入され受益者負担として個人の水道料金が高くなることは市民に十分な説明のもとに実施されるとすれば市民も納得するものと考えている。	60代・男性
	世帯減による維持費負担が増えるそうですが、効率よい改修に努めてコスト削減を図ってください。	70歳以上・男性
	水道下水道も公共サービスのひとつであり、サービスの安定供給が何よりも必要である。高い品質のサービスを提供するのに必要な費用として料金に含まれているのであれば必要卒だと思いが経済もかつてのような安定的に成長する時代でもないので、常日頃からコスト意識を持ち、品質の改善、サービスの改善に取り組んでほしい。必ずしも安い料金だとは言いが難く今後高齢人口が増加していく峡中エリアでは組織やインフラ等を点検して負担を軽減することを考えてほしい。安定供給とコスト意識、安心と安全、相反するものだがバランスを保ちながら業務の改善に努めてほしい。	40代・男性
	世界に稀にみる豊富な水に恵まれた日本ですが最近ではグローバル化が進み外国勢力による資源の収奪や民営化への外国企業の参戦など単なるビジネスとして巨大資本が命のもととなる水を狙う世の中となっています。この水の安心安全をこれからも守ってほしいと願います。	60代・男性
	民営化は絶対にやめてほしいです。	30代・男性
	自治体の中でも水源に恵まれた地域だと思います。独自の施策ができると思われれます。	50代・男性
	「安全な水」を得るためには消毒や検査のチェックだけではなく、水源の管理が大切だと話を聞いたことがあります。水源林の管理が大事だけれど大変だと聞きました。事業計画に組み入れて定期的、計画的にすすめてほしいものだと思います。	60代・男性
	施設の老朽化、人口減少、高齢化等事業経営のリスクが高まる中、安全安心なライフラインを今後いかに継続させていくのか、ハード面でもソフト面においても現状の活用できる知恵や技術の開発が必要だと思います。	70歳以上・男性
	水は生きていく上で、なくてはならないもので水道事業はとても公共性の高いものだと思います。水道事業の民営化が世界的にも広がっているようですが、安全で安心な水をいつでもどこでも供給していただけるよう責任を持って公営で運営していただくよう願っています。	60代・男性
	日本の水は海外と比べてそのまま飲料水として使用できるくらいレベルが高いですが日本でも民営化の話が出てくるなど国としての取り組みがどうなっていくのか不安なところもあります。質の高い日本の水(上下水道)を維持していただくようこれからもがんばってください。私たちにできる節水など心がけて少しでも貢献しようと思います。	30代・男性
	最近水源が外国資本に買われていたりすることに不安を覚えています。自分たちの国の大切な資源、命にかかわるものなので守ってほしいと思います。森の木々を伐採してソーラーパネルを設置している都市もありますが、目先のエコとか省エネみたいなことでいずれ廃棄物になってしまうものをつくり、森を破壊するのはどうなのかと思います。水質の安全性も大事ですが源である山、森林を守ってほしいです。一部分ではなく、全てつながっている自然ですので全体像を考えていただきたいと思います。	40代・女性

区分	内容	年齢・性別
職員等の対応	アパート経営の為、出入りのたびにお世話になっていますが電話対応の方がいつも親切に対応してくれて助かっております。これからも甲府のおいしい水を宜しくお願い致します。	60代・女性
	検針員の指摘で水漏れがある様との事で水道局に連絡し地区の委託業者に来て頂きましたが世話をし日当(1万円)を後日取りに来られて見てもらえず。ボランティア(?)の方に緩んでいるパッキンを直して頂きました。きちんと対応をしてくださる指定の方をお願いしたいです。	60代・一
	今回調査票記入に参加出来て良かったと思います。過日家の水道がにごって水道局に問い合わせをした所、近所で水道工事をしていたことが原因でしたが、その時の対応がよかったです。現場にいた方がすぐに家まで来てくださり、状況の説明とあとのくらいで綺麗な水になるのかを話して下さり、結果はその通りでした。あたりまえと言えばそうなのですが、ちゃんとした仕事をしてくれているんだなと気持ちがホッコリでした。	60代・女性
	上から目線の対応があった。冬の水道管破裂への対応が意外と遅かったことがある。	60代・男性
	水道メーター交換の際の委託業者の対応が良かったです。	70歳以上・男性
	窓口・電話でつながる時間が短い。	40代・一
	敷地内の配管等に水漏れがあった場合で水道局に連絡した場合、地域の水道屋さんと言って直してもらってくださいでなく2,3業者名を言って、決めたとの業者に水道局からも電話して水漏れのお宅があり工事依頼があると思いますが対応お願いしますと連絡してほしい。確かに工事業者によっては人手がないこともあり少しかりのことでは電話しても来てくれないことがあるもの分かりますが、一般の家庭では水漏れ等があれば素人で困っているので早い対応をお願いしたい。	60代・男性

区分	内容	年齢・性別
事業等への感謝、労い	いつもおいしい水を送っていただきありがとうございます。日頃大変なご苦勞をなさっていると 思います。山梨の水を地方、東京、千葉、大阪等知人に送って喜んでもらっています。 これから暑い日々が続く水不足の時も苦勞をなさり市民のためにいつもありがとうございます。 いただけるなら友に送って山梨に遊びに来てもらいたいです。これからもお願いします。	70歳以上・男性
	いつも安全なお水の供給に努めてくださりありがとうございます。水は生活に欠かせない必要 なものなので今後も安心して使い続けていけるようよろしく願いいたします。	20代・女性
	いつもありがとうございます。	50代・男性
	いつもお世話になっております。	70歳以上・女性
	いつも安心して利用させていただいています。ありがとうございます。今後も宜しくお願い します。	70歳以上・女性
	お仕事ご苦勞様です。	60代・男性
	いつもありがとうございます。これからも安全で美味しい水の供給をお願いします。	70歳以上・男性
	これからも宜しくお願い致します。年齢も80才になり一人暮らしなので何かにつけ頼りに しております。ありがとうございました。	70歳以上・一
	安心しておいしい水がいただけることは非常に幸せな事と思っています。これからもがん ばってください。	40代・女性
	安心でき、美味しい水を提供していただいていることに感謝しながら、改めて皆様のご尽力 をありがたく思いました。今後とも市民のため、住民のためにお力をお願いいたします。	70歳以上・女性
	安心安全便利な生活を提供していただき感謝しております。	60代・女性
	安全、安心な上下水道の事業をこれからもがんばってください。	40代・男性
	感謝をしております。ありがとうございます。	70歳以上・男性
	質問沢山でした。上下水道事業大変ですね。ご苦勞様です。	70歳以上・男性
	蛇口をひねるとおいしい水が出て使用できることに感謝して幸せを感じています。現状が永 く続くことを望みます。上下水道局関係の皆様今後ともよろしく願いします。	70歳以上・男性
	上下水道事業に携わるすべての方に感謝いたします。世界中でこんなに安心して普通に当 たり前に水道を使える国は日本が一番だと思います。60年も前（私は御坂町の生まれですの で）町営水道で赤痢が発生し町中大変でした。入院施設も足りず私のいとこは閉鎖された保 育園に二週間も入院しました。それも家から布団を持って。このようなことを知っています ので水の大切さがわかります。以前は大雨の後は水道の水もにごることがありましたが、今 はそんなこともなく本当に水は無料と言われるくらい当たり前に使っています。毎日ご苦勞 様ですと言いたいです。	60代・女性
	色や味も含め安全な水道水の供給に感謝します。水は命そのものです。今後も安定供給どう かよろしく願いします。	50代・男性
	水道下水道について詳しく知識がないですが、安心して水道水を使用しています。今後も宜 しく願いします。	40代・女性
	いつもおいしい水をありがとうございます。	40代・一
	上下水道に係る方たちにはご苦勞様ですが宜しくお願い致します。	70歳以上・女性
	美味しい水を供給していただき、ありがとうございます。今後ともよろしく願いします。	70歳以上・女性
	毎日安全でおいしい水を提供してくださりありがとうございます。	20代・男性
	毎日安全な水をありがとうございます。	70歳以上・女性
	生きる源である良質の水を安心して安価で（もう少し安価で）使用させていただけることに 感謝です。	70歳以上・女性
	いつも私達市民の為にありがとうございます。	50代・女性
	甲府市へ転入して年数が浅いですが、いつも感謝して利用させていただいています。	70歳以上・男性
	昇仙峡から供給されている飲料水なので安心して飲んでます。ありがとうございます。	70歳以上・女性
小学生の子供が学校で甲府市浄化センターに行き、「甲府の水」をいただきました。ありが たうございました。以前東京のとある場所で水を飲んだところ「おいしくない」と吐き出し てしまった経験があり、山梨に住めて毎日美味しい水が飲めることに感謝しています。	40代・女性	

区分	内容	年齢・性別
水道への意見・要望等について	味の良い水質、のどごしが良い世界一の飲みやすい水をつくってください。	70歳以上・男性
	4才の息子が水道水を飲むことに対して少し抵抗があるので、もっともっと安心して飲める美味しいお水を作ってください。宜しくお願いします	30代・男性
	いつもお世話になっております。蛇口を動かせば当たり前のように水が出てくることに災害のニュースを見るたびに有難いなと感謝しております。私が望むことはとにかく安心安全のお水を頂くことです。そのために行う作業でお金がかかるなら水道料金がある程度するのは仕方がないと思います。色々な意見があるとは思いますが、価格を下げるために安全が損なわれるようなことがないように、よろしく願いいたします。	40代・女性
	シャワーを浴びたり風呂に入ったりすると少し肌への影響があるように感じるがあるので、自分のアトピーのせいかもしれませんが誰もが安全に利用できるように努めてほしいです。	20代・男性
	たまたま借りたところなので他の市のほうが水道は良いです。	40代・女性
	よりよい安全な水を提供してほしいです。料金の負担を感じなく使用したいです。	50代・女性
	甲府市水道水も安心ですが、ペットボトルのほうがより安全で美味しい気がするので。	50代・女性
	私は15年前に生まれ育った山梨市から甲府市に越してきました。当初は甲府市の水道水にかなり抵抗がありました。山梨市の水道水は年間通して冷たくて美味しかったです。現在は大分気にならなくなりました。慣れもあるのかもしれませんが、におい、味も良くなってきた様に思います。でもペットボトルにする意味はあるのかなと思います。美味しくなってきたのは分かりますが、ペットボトルに入れて甲府市民に配っても、結局いつもの水なのです。我が家では普段ミネラルウォーターは購入せず、水道水にお世話になっています。これからも安全で美味しい水を供給してほしいです。	40代・女性
	集合住宅の2階に住んでおります。2017年2月に「水道メーターを交換します」と交換していったら、水がサビの臭いと赤い色になりました。しばらく出してから使っていますが、人体に影響はないのでしょうか？ここに住んでから肝機能のGOTのみが急に高くなっています（住んでいる2人共に）GOTのみ高いのです。しばらく出して色が透明になってから使っていますが。心配しています。	60代・女性
	将来水不足になるという学者さんや世界のトップクラスで働いていらっしゃる方々も水不足になると唱えていることが小耳にはさむことがありました。ぜひ水を大切に使用していただけるように皆様にお伝え下さるといいなと思っております。鼻をツンとつくあの臭いがとてもいやです。塩素系の体に悪そうというすごい臭いです。アパート暮らしのせいでしょうか。下水の臭いもすごいです。毎日いろいろな日替わりで何種類ものひどい臭いです。流しの洗い物もなるべく中性洗剤を使わないように工夫しています。洗濯物も生分解する洗剤で少し高めですが水を汚さないように心掛けています。一人でも多くの方が気を配って下さることを望んでおります。	40代・男性
	消毒のようなおいがする。	70歳以上・男性
	水の出具合、時々2～5秒とまる。	70歳以上・女性
	水圧が低いのを直してもらいたい。	50代・男性
	水道水は直接口にする大切な物ですので、これまで以上に安全で安心して飲水できるような努力を期待しています。	60代・男性
	良質な水道水に恵まれ幸せです。荒川ダム上流の水源地保全など力を入れてください。	70歳以上・男性
	日頃のご尽力に感謝いたします。これからも安全な水の供給と環境作りに努力をお願いいたします。	60代・女性
	今後も安心して水道水が飲めるようお願いいたします。	70歳以上・男性
	あまり水道水は飲みませんが、これからもきれいで安心できる水の供給をお願いいたします。	30代・男性
	今後も引き続き安全な水道事業を宜しくお願いします。	60代・男性
	毎日安心して水道水を利用しています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。	60代・男性
	今まで通りでいいと思います。	50代・男性
	雨や雪が降ると、水道をひねるとにおいがするときがあります。なんとかなりませんか	40代・—
	私は子供の頃、千葉県市川市で育ちました。江戸川の水はカビ臭くて、味はカルキの味そのものでした。甲府に住んで30年以上ですがその時の記憶が強く（トラウマ？）蛇口から出る水はそのままでは飲めません。子供の時の記憶は大切です。子供たちが、そして私達が安心して口にできるお水をこれからもよろしくお願い致します。人々が生活をするうえでとても大切な尊い仕事だと思っております。いつもありがとうございます。	50代・女性
漏水工事が多くて驚いたことがあります。基準はあるのでしょうか？だいたいの基準を決めていただくと安心して見積もり以上の金額を提示されたことがあります。	70歳以上・女性	
甲府市に住み始めて約2か月ですが、水道水の味やにおい以外では困っていません。味やにおいが改善されることをお願いします。	20代・女性	

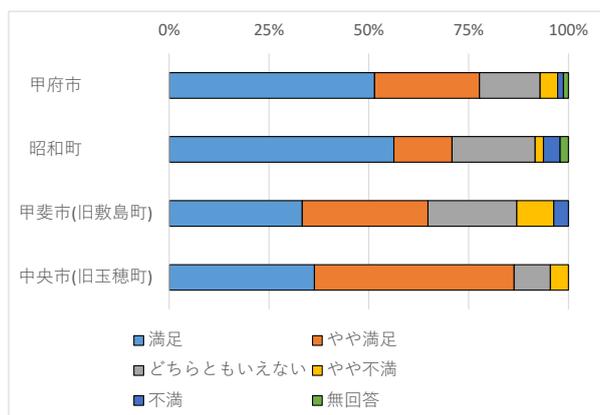
区分	内 容	年齢・性別
アンケートを受けての感想・その他要望等	今回アンケートに答える中でいつも使っている水の臭いや濁り、味を気にしてみました。遠くに消毒の味がするかなという感じで普段の生活では気にせず使っていました。料理でも普通に水道水を使っていますが水源がきれいに保たれているから排水もなるべく汚さないよう心掛けていきたいと思いました。なるべく水道料金を抑えたいと思っていますが、節水方法がいまいちわからず効果的な節水方法を知れるとうれしいです。これからもおいしい水が飲めるよう大切に水を使っていければと思います。	30代・女性
	このようなアンケートを実施することは良いと思います。水について再思考できました。	50代・女性
	水道局のホームページがあることを初めて知りました。時間があるときに研究して、利用するところがあれば利用したいと思います。	60代・女性
	大津町に住んでいるが浄化センターをぜひ一度見学したい。	70歳以上・男性
	知るべきこと見べきこと皆様のご苦勞を身近に観たり参加して共同の生活社会を過ごすべきと感じました。今まで仕事でその時間もなくてバケツに水垢が着色付いていてカルキが少なく安全だ位に思っていました。もっとあれこれ関心を持っていきます。	70歳以上・女性
	今回のアンケート調査を機会に施設見学に行ってみたいと思いました。昭和町の水はほんとおいしくありません。	50代・女性
	アンケートの工夫を！	50代・男性
	ガス、水道、下水道の工事は、同時にお願いしたい。	70歳以上・男性
	水道料金をLineで通知するようになってほしいです。公式アカウントを作って確認できるようになると、知りたいときに知れてうれしいです。Lineの公式アカウントなら、普通のHPより見る人が増えると思います。	30代・女性
	窓口に行くことはありませんのでわかりません。これからもよろしく願いいたします。小瀬団地も古いので水道管とか心配です。	60代・女性
今住んでいる建物の水道管を通していない甲府の水の美味しさを味わってみたいです。	60代・女性	
毎日水道水を飲み、生活用水として使い、何一つ不満や不便を感じずにいます。というより普段は全く水道下水道について意識していません。それだけ安心している、信頼しているということだと思っています。これからも引き続き安定した供給をお願いいたします。	40代・男性	

Ⅲ クロス集計

1 居住地域による差が見られた設問

「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水に対するの満足の種類」の関係

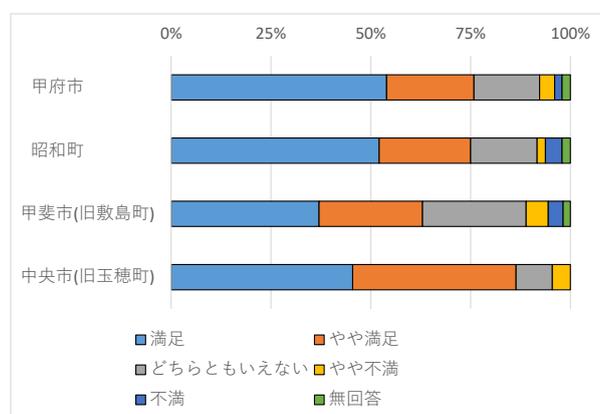
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	247	51.5%	27	56.2%	18	33.3%	8	36.4%	0	0.0%	300	49.5%
やや満足	126	26.2%	7	14.6%	17	31.5%	11	50.0%	1	50.0%	162	26.7%
どちらともいえない	73	15.2%	10	20.8%	12	22.2%	2	9.1%	0	0.0%	97	16.0%
やや不満	21	4.4%	1	2.1%	5	9.3%	1	4.5%	0	0.0%	28	4.7%
不満	7	1.5%	2	4.2%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	11	1.8%
無回答	6	1.2%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	8	1.3%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の「味」については、「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは、中央市86.4%で、次いで甲府市77.7%、昭和町70.8%、甲斐市64.8%という順で、中央市の満足度が他市町と比較して高い結果となっています。

「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水に対するの満足の種類 におい」の関係

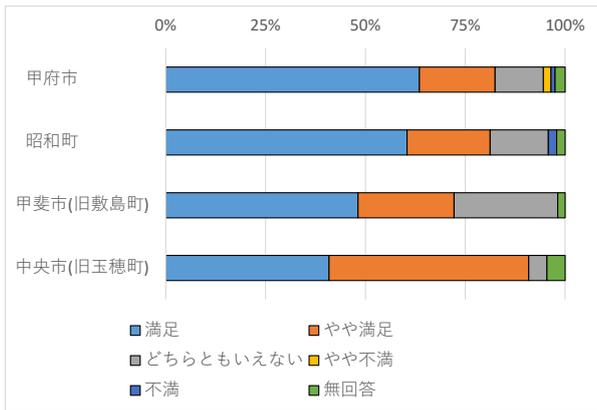
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	259	54.0%	25	52.1%	20	37.0%	10	45.5%	0	0.0%	314	51.9%
やや満足	105	21.9%	11	22.9%	14	25.9%	9	40.9%	1	50.0%	140	23.1%
どちらともいえない	79	16.4%	8	16.6%	14	25.9%	2	9.1%	0	0.0%	103	17.0%
やや不満	18	3.7%	1	2.1%	3	5.6%	1	4.5%	0	0.0%	23	3.8%
不満	9	1.9%	2	4.2%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	13	2.1%
無回答	10	2.1%	1	2.1%	1	1.9%	0	0.0%	1	50.0%	13	2.1%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の「におい」については、「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは中央市86.4%で、次いで甲府市75.9%、昭和町75.0%、甲斐市62.9%という順で、「味」と同様に中央市の満足度が他市町と比較して高い結果となっています。

「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水に対するの満足 の程度 にごり」の関係

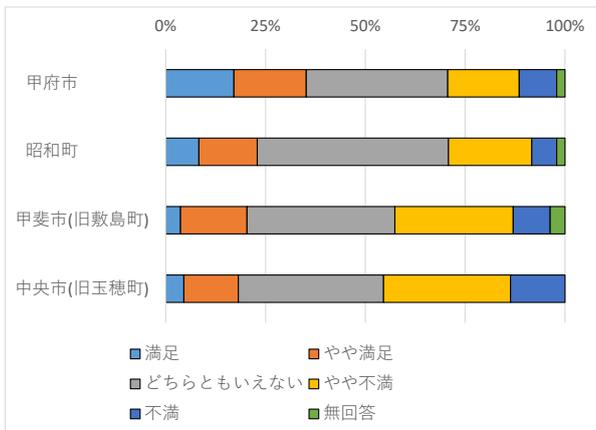
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	305	63.5%	29	60.4%	26	48.1%	9	41.0%	0	0.0%	369	60.9%
やや満足	91	19.0%	10	20.8%	13	24.1%	11	50.0%	1	50.0%	126	20.8%
どちらともいえない	58	12.1%	7	14.6%	14	25.9%	1	4.5%	0	0.0%	80	13.2%
やや不満	9	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	1.5%
不満	5	1.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.0%
無回答	12	2.5%	1	2.1%	1	1.9%	1	4.5%	1	50.0%	16	2.6%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の「にごり」については、「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは、中央市91.0%で、次いで甲府市82.5%、昭和町81.2%、甲斐市72.2%という順で、先の「味」、「におい」と同様に中央市の満足度が高い結果となっています。

「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水に対するの満足 の程度 水道料金」の関係

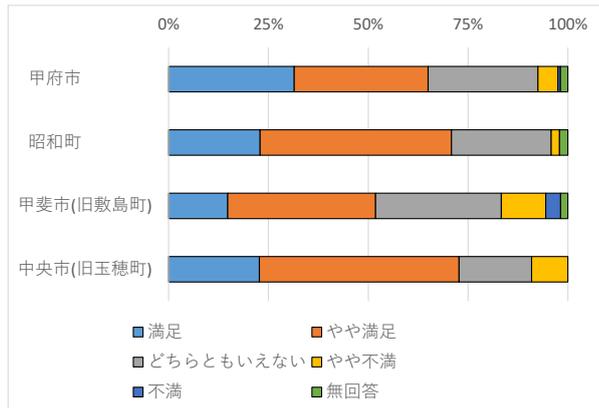
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	82	17.1%	4	8.3%	2	3.7%	1	4.5%	0	0.0%	89	14.7%
やや満足	87	18.1%	7	14.6%	9	16.7%	3	13.6%	0	0.0%	106	17.5%
どちらともいえない	170	35.4%	23	47.9%	20	37.0%	8	36.4%	1	50.0%	222	36.6%
やや不満	86	17.9%	10	20.8%	16	29.6%	7	31.9%	0	0.0%	119	19.6%
不満	45	9.4%	3	6.3%	5	9.3%	3	13.6%	0	0.0%	56	9.3%
無回答	10	2.1%	1	2.1%	2	3.7%	0	0.0%	1	50.0%	14	2.3%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道料金」については、甲府市は、「満足」あるいは「やや満足」の回答の割合と「どちらともいえない」の割合が同じくらいで約35%、昭和町は「どちらともいえない」の割合が高く47.9%、甲斐市は、「不満」あるいは「やや不満」の回答の割合と「どちらともいえない」の割合がそれぞれ38.9%と37.0%で概ね同じくらい、中央市は「不満」あるいは「やや不満」の回答の割合が高く45.5%でした。中央市の水道料金に対する不満が他と比べて高いことが伺えます。

「あなたのお住まいの地域は？」と「水道水に対する満足度 水道全般について」の関係

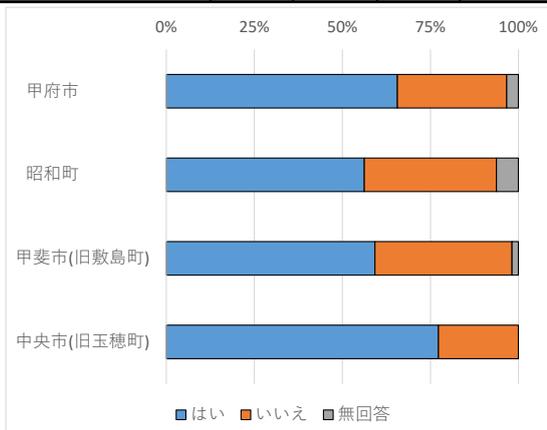
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	151	31.5%	11	22.9%	8	14.8%	5	22.7%	0	0.0%	175	28.9%
やや満足	161	33.5%	23	47.9%	20	37.0%	11	50.0%	1	50.0%	216	35.6%
どちらともいえない	132	27.5%	12	25.0%	17	31.5%	4	18.2%	0	0.0%	165	27.2%
やや不満	24	5.0%	1	2.1%	6	11.1%	2	9.1%	0	0.0%	33	5.5%
不満	3	0.6%	0	0.0%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.8%
無回答	9	1.9%	1	2.1%	1	1.9%	0	0.0%	1	50.0%	12	2.0%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道全般」については、「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは中央市72.7%で、次いで、昭和町70.8%、甲府市65.0%、甲斐市51.8%という順で、中央市は料金に対する不満はあるものの全般的には満足している結果となっています。

「あなたのお住まいの地域は？」と「あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでますか？」の関係

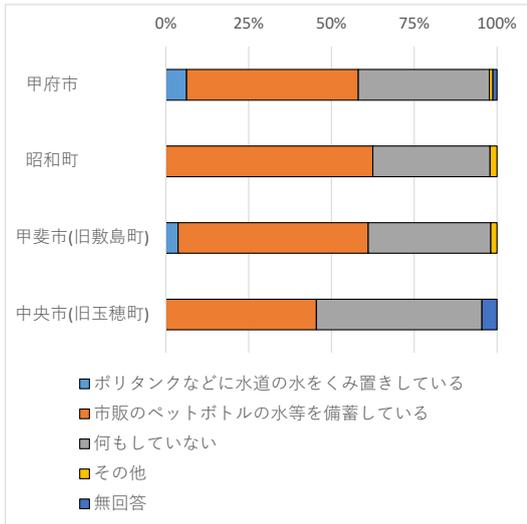
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
はい	315	65.6%	27	56.3%	32	59.3%	17	77.3%	0	0.0%	391	64.5%
いいえ	149	31.1%	18	37.5%	21	38.9%	5	22.7%	1	50.0%	194	32.0%
無回答	16	3.3%	3	6.2%	1	1.8%	0	0.0%	1	50.0%	21	3.5%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水をそのまま飲用される割合は中央市77.3%が最も高く、次いで甲府市65.6%、甲斐市59.3%、昭和町56.3%の順で、水道水の味やにおい、にごりに対する満足度と同じ傾向となっています。

「あなたのお住まいの地域は？」と「震災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

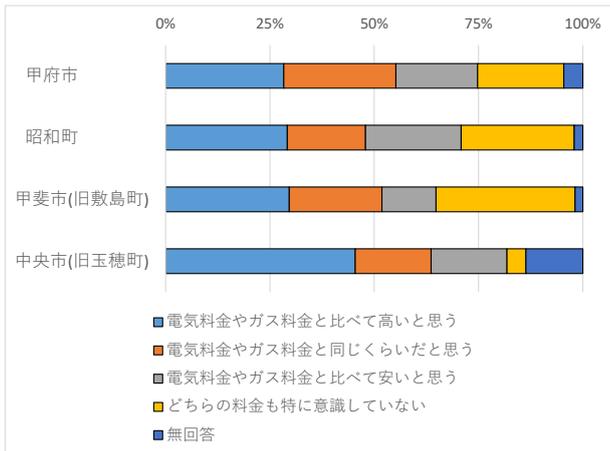
選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている	30	6.3%	0	0.0%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	32	5.3%
市販のペットボトルの水等を備蓄している	249	51.9%	30	62.5%	31	57.4%	10	45.5%	0	0.0%	320	52.8%
何もしていない	190	39.6%	17	35.4%	20	37.0%	11	50.0%	0	0.0%	238	39.3%
その他	5	1.0%	1	2.1%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.1%
無回答	6	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	2	100.0%	9	1.5%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、飲料水の備蓄について、「ポリタンクなどに汲み置き」他、何かしらの備蓄をしていると回答した割合は、昭和町64.6%が最も高く、次いで甲斐市63.0%、甲府市59.2%、中央市45.5%の順でした。中央市が唯一過半数に満たず特に低い結果となっています。

「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？」の関係

選択項目	甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	136	28.3%	14	29.2%	16	29.6%	10	45.5%	0	0.0%	176	29.0%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	129	26.9%	9	18.7%	12	22.2%	4	18.2%	1	50.0%	155	25.6%
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	94	19.6%	11	22.9%	7	13.0%	4	18.2%	0	0.0%	116	19.1%
どちらの料金も特に意識していない	99	20.6%	13	27.1%	18	33.3%	1	4.5%	1	50.0%	132	21.8%
無回答	22	4.6%	1	2.1%	1	1.9%	3	13.6%	0	0.0%	27	4.5%
合計	480	100.0%	48	100.0%	54	100.0%	22	100.0%	2	100.0%	606	100.0%

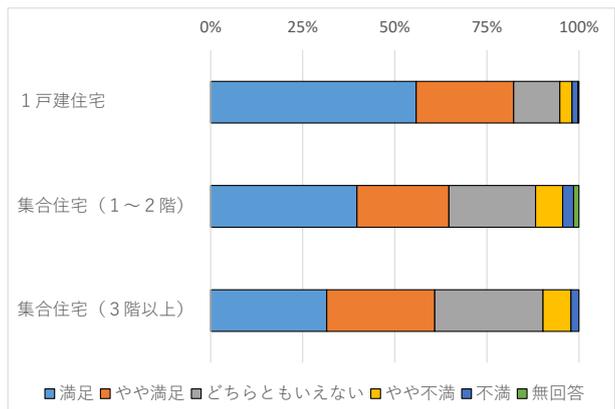


統計の構成比を比べて、全地域で水道料金・下水道使用料を他の公共料金と比べて「高いと思う」が「安いと思う」の割合を上回った中で、特に中央市では「高いと思う」という割合が高く、他が30%を下回っているところを45.5%でした。

2 住居形態による差が見られた設問

「あなたのお住まいの形態は？」と「水道水に対するの満足程度 味」の関係

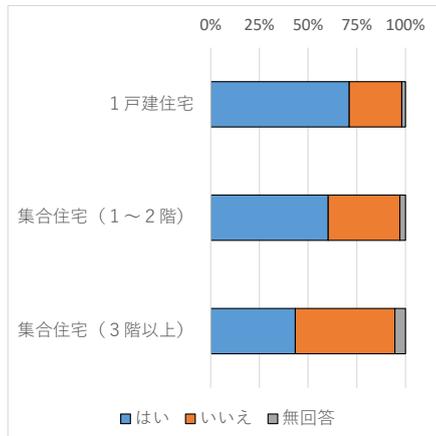
選択項目	1戸建住宅		集合住宅(1~2階)		集合住宅(3階以上)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	236	55.8%	27	39.7%	29	31.6%	8	34.8%	300	49.5%
やや満足	112	26.5%	17	25.0%	27	29.3%	6	26.1%	162	26.8%
どちらともいえない	53	12.5%	16	23.5%	27	29.3%	1	4.3%	97	16.0%
やや不満	14	3.3%	5	7.4%	7	7.6%	2	8.7%	28	4.6%
不満	7	1.7%	2	2.9%	2	2.2%	0	0.0%	11	1.8%
無回答	1	0.2%	1	1.5%	0	0.0%	6	26.1%	8	1.3%
合計	423	100.0%	68	100.0%	92	100.0%	23	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、「味」については、「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは、「1戸建住宅」82.3%で、次いで「集合住宅(1~2階)」64.7%、「集合住宅(3階以上)」60.9%という順で、「1戸建住宅」にお住まいの方の「味」に対する満足度が高くなっています。

「あなたのお住まいの形態は？」と「あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでますか？」の関係

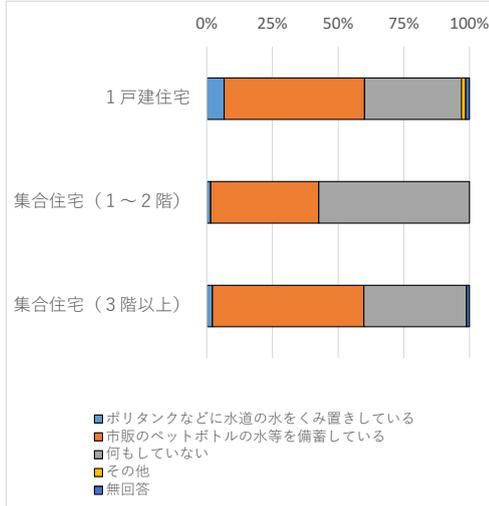
選択項目	1戸建住宅		集合住宅(1~2階)		集合住宅(3階以上)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
はい	301	71.2%	41	60.3%	40	43.5%	9	39.1%	391	64.5%
いいえ	114	26.9%	25	36.8%	47	51.1%	8	34.8%	194	32.0%
無回答	8	1.9%	2	2.9%	5	5.4%	6	26.1%	21	3.5%
合計	423	100.0%	68	100.0%	92	100.0%	23	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水をそのまま飲んでいる割合は、「1戸建住宅」71.2%が最も高く、次いで、「集合住宅(1~2階)」60.3%、「集合住宅(3階以上)」43.5%という結果で、「1戸建住宅」が7割を超えていたのに対し、「集合住宅(3階以上)」は過半数を満たしませんでした。

「あなたのお住まいの形態は？」と「震災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

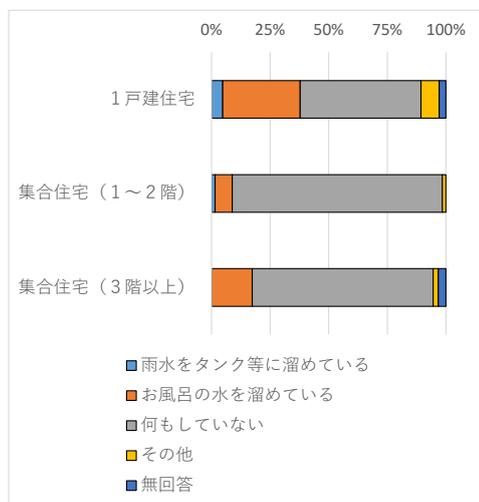
選択項目	1戸建住宅		集合住宅(1～2階)		集合住宅(3階以上)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている	28	6.6%	1	1.5%	2	2.2%	1	4.4%	32	5.3%
市販のペットボトルの水等を備蓄している	226	53.4%	28	41.2%	53	57.6%	13	56.5%	320	52.8%
何もしていない	156	36.9%	39	57.3%	36	39.1%	7	30.4%	238	39.3%
その他	7	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.1%
無回答	6	1.4%	0	0.0%	1	1.1%	2	8.7%	9	1.5%
合計	423	100.0%	68	100.0%	92	100.0%	23	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、災害時における飲料水の備蓄を行っているかについて、「ポリタンクなどに汲み置き」他、何かしらの備蓄をしていると回答した割合は、「1戸建住宅」が61.7%と最も高く、次いで「集合住宅(3階以上)」が59.8%、「集合住宅(1～2階)」が42.7%という結果で、「1戸建住宅」と「集合住宅(3階以上)」が概ね6割が備蓄しているのに対し「集合住宅(1～2階)」は4割程度でした。

「あなたのお住まいの形態は？」と「震災などの災害時における、ご家庭での生活用水の備蓄はしていますか？」の関係

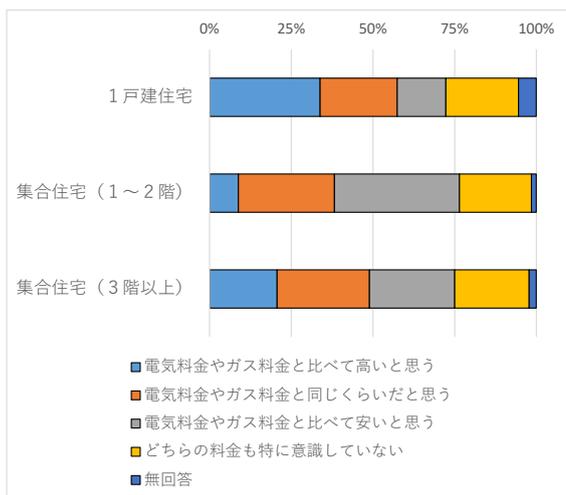
選択項目	1戸建住宅		集合住宅(1～2階)		集合住宅(3階以上)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
雨水をタンク等に溜めている	20	4.7%	1	1.5%	0	0.0%	3	13.1%	24	4.0%
お風呂の水を溜めている	140	33.1%	5	7.3%	16	17.4%	7	30.4%	168	27.7%
何もしていない	218	51.5%	61	89.7%	71	77.2%	9	39.1%	359	59.3%
その他	33	7.8%	1	1.5%	2	2.2%	3	13.1%	39	6.4%
無回答	12	2.9%	0	0.0%	3	3.2%	1	4.3%	16	2.6%
合計	423	100.0%	68	100.0%	92	100.0%	23	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、災害時における生活用水の備蓄を行っているかについて「雨水をタンクに溜める」他、何かしらの備蓄をしていると回答した割合は、「1戸建住宅」45.6%が最も高く、次いで「集合住宅(3階以上)」19.6%、「集合住宅(1～2階)」10.3%という結果で、「1戸建住宅」に比べ「集合住宅」がとみに低い傾向が見られました。

「あなたのお住まいの形態は？」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？」の関係

選択項目	1戸建住宅		集合住宅(1～2階)		集合住宅(3階以上)		無回答		総計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	143	33.8%	6	8.8%	19	20.6%	8	34.8%	176	29.0%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	100	23.7%	20	29.4%	26	28.3%	9	39.1%	155	25.6%
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	63	14.9%	26	38.2%	24	26.1%	3	13.0%	116	19.1%
どちらの料金も特に意識していない	94	22.2%	15	22.1%	21	22.8%	2	8.7%	132	21.8%
無回答	23	5.4%	1	1.5%	2	2.2%	1	4.4%	27	4.5%
合計	423	100.0%	68	100.0%	92	100.0%	23	100.0%	606	100.0%



統計の構成比を比べて、水道料金・下水道使用料を他の公共料金と比べて「高いと思う」と回答した割合は1戸建住宅が最も高く33.8%、次いで集合住宅(3階以上)20.6%、集合住宅(1～2階)8.8%。「安いと思う」と回答した割合は、順に集合住宅(1～2階)38.2%、集合住宅(3階以上)26.1%、1戸建住宅14.9%でした。1戸建住宅では高く、集合住宅では安く感じている傾向が見られました。

IV 前回調査(平成28年度)との比較

設問1-1: 「性別」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 男性	312	47.2	296	48.8	△ 16	1.6
(2) 女性	284	43.0	249	41.1	△ 35	△ 1.9
(3) 無回答	65	9.8	61	10.1	△ 4	0.3
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0
回収率	44.1		40.4		△ 3.7	

設問1-2: 「年齢」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 20歳未満	7	1.1	5	0.8	△ 2	△ 0.3
(2) 20歳代	24	3.6	33	5.5	9	1.9
(3) 30歳代	61	9.2	42	6.9	△ 19	△ 2.3
(4) 40歳代	80	12.1	81	13.4	1	1.3
(5) 50歳代	107	16.2	100	16.5	△ 7	0.3
(6) 60歳代	155	23.4	117	19.3	△ 38	△ 4.1
(7) 70歳代	220	33.3	218	36.0	△ 2	2.7
(8) 無回答	7	1.1	10	1.7	3	0.6
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問1-3: 「家族構成」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 1人	142	21.5	136	22.4	△ 6	0.9
(2) 2人	206	31.2	212	35.0	6	3.8
(3) 3人	132	20.0	111	18.3	△ 21	△ 1.7
(4) 4人	98	14.8	86	14.2	△ 12	△ 0.6
(5) 5人	36	5.4	40	6.6	4	1.2
(6) 6人	19	2.9	10	1.7	△ 9	△ 1.2
(7) 7人以上	5	0.8	5	0.8	0	0.0
(8) 事業所	12	1.8	0	0.0	△ 12	△ 1.8
(9) 無回答	11	1.6	6	1.0	△ 5	△ 0.6
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問1-4: 「地域」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 甲府市	538	81.4	480	79.2	△ 58	△ 2.2
(2) 昭和町	44	6.7	48	7.9	4	1.2
(3) 甲斐市(旧敷島町)	47	7.1	54	8.9	7	1.8
(4) 中央市(旧玉穂町)	23	3.5	22	3.7	△ 1	0.2
(5) 無回答	9	1.3	2	0.3	△ 7	△ 1.0
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問1-5: 「住居形態」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	1戸建住宅	483	73.1	423	69.8	△ 60	△ 3.3
(2)	集合住宅(1~2階)	60	9.1	68	11.2	8	2.1
(3)	集合住宅(3階以上)	97	14.7	92	15.2	△ 5	0.5
(4)	無回答	21	3.1	23	3.8	2	0.7
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-1: (1)水道水に対する満足度「味」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	281	42.5	300	49.5	19	7.0
(2)	やや満足	121	18.3	162	26.8	41	8.5
(3)	(普通)／どちらともいえない	210	31.8	97	16.0	△ 113	△ 15.8
(4)	やや不満	28	4.2	28	4.6	0	0.4
(5)	不満	8	1.2	11	1.8	3	0.6
(6)	無回答	13	2.0	8	1.3	△ 5	△ 0.7
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

※ 平成28年度調査にあった選択肢の「普通」を、令和元年度調査では、「どちらともいえない」に変更している。(設問2-1)

設問2-1: (2)水道水に対する満足度「におい」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	280	42.4	314	51.8	34	9.4
(2)	やや満足	119	18.0	140	23.1	21	5.1
(3)	(普通)／どちらともいえない	206	31.2	103	17.1	△ 103	△ 14.1
(4)	やや不満	35	5.3	23	3.8	△ 12	△ 1.5
(5)	不満	6	0.9	13	2.1	7	1.2
(6)	無回答	15	2.2	13	2.1	△ 2	△ 0.1
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-1: (3)水道水に対する満足度「にごり」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	338	51.1	369	60.9	31	9.8
(2)	やや満足	110	16.6	126	20.8	16	4.2
(3)	(普通)／どちらともいえない	176	26.6	80	13.2	△ 96	△ 13.4
(4)	やや不満	15	2.3	9	1.5	△ 6	△ 0.8
(5)	不満	1	0.2	6	1.0	5	0.8
(6)	無回答	21	3.2	16	2.6	△ 5	△ 0.6
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-1: (4)水道水に対する満足度「水の出具合」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	356	53.9	374	61.7	18	7.8
(2) やや満足	98	14.8	138	22.8	40	8.0
(3) (普通)／どちらともいえない	160	24.2	60	9.9	△ 100	△ 14.3
(4) やや不満	28	4.2	13	2.1	△ 15	△ 2.1
(5) 不満	3	0.5	6	1.0	3	0.5
(6) 無回答	16	2.4	15	2.5	△ 1	0.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-1: (5)水道水に対する満足度「水道料金」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	87	13.2	89	14.7	2	1.5
(2) やや満足	68	10.3	106	17.5	38	7.2
(3) (普通)／どちらともいえない	277	41.9	222	36.6	△ 55	△ 5.3
(4) やや不満	146	22.1	119	19.6	△ 27	△ 2.5
(5) 不満	68	10.3	56	9.2	△ 12	△ 1.1
(6) 無回答	15	2.2	14	2.3	△ 1	0.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-1: (6)水道水に対する満足度「水道全般について」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	145	21.9	175	28.9	30	7.0
(2) やや満足	173	26.2	216	35.6	43	9.4
(3) (普通)／どちらともいえない	279	42.2	165	27.2	△ 114	△ 15.0
(4) やや不満	43	6.5	33	5.5	△ 10	△ 1.0
(5) 不満	5	0.8	5	0.8	0	0.0
(6) 無回答	16	2.4	12	2.0	△ 4	△ 0.4
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-3: 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

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 安心している	378	57.2	369	60.9	△ 9	3.7
(2) どちらかというと安心	175	26.5	165	27.2	△ 10	0.7
(3) どちらともいえない	54	8.2	45	7.4	△ 9	△ 0.8
(4) どちらかというと不安	20	3.0	16	2.6	△ 4	△ 0.4
(5) 不安である	5	0.8	4	0.7	△ 1	△ 0.1
(6) 無回答	29	4.3	7	1.2	△ 22	△ 3.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-4: 2-3で、「1 安心している」「2 どちらかというと安心」と答えた方 安心の理由は何ですか(複数回答可)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 色やにごりがない	371	23.2	379	24.8	8	1.6
(2) いやなにおいがしない	378	23.6	352	23.0	△ 26	△ 0.6
(3) いやな味がしない	351	22.0	320	20.9	△ 31	△ 1.1
(4) 水源の水がきれい	184	11.5	161	10.5	△ 23	△ 1.0
(5) 消毒されている	120	7.5	115	7.5	△ 5	0.0
(6) 水質検査を実施済み	170	10.6	177	11.6	7	1.0
(7) その他	15	0.9	17	1.1	2	0.2
(8) 無回答	10	0.7	8	0.6	△ 2	△ 0.1
合計	1,599	100.0	1,529	100.0	△ 70	0.0

設問2-5: 2-3で、「4 どちらかという不安」「5 不安である」と答えた方 不安の理由は何ですか(複数回答可)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 色やにごりがある	3	8.1	5	15.6	2	7.5
(2) 塩素のにおいがする	7	18.9	8	25.0	1	6.1
(3) いやな味がする	10	27.0	7	21.9	△ 3	△ 5.1
(4) 水源の水の汚れ	11	29.7	4	12.5	△ 7	△ 17.2
(5) その他	5	13.5	7	21.9	2	8.4
(6) 無回答	1	2.8	1	3.1	0	0.3
合計	37	100.0	32	100.0	△ 5	0.0

設問2-6: 水道水をそのまま飲んでいきますか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) はい	439	66.4	391	64.5	△ 48	△ 1.9
(2) いいえ	204	30.9	194	32.0	△ 10	1.1
(3) 無回答	18	2.7	21	3.5	3	0.8
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-7: 2-6で「いいえ」と答えた方 飲まない理由(複数回答可)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 味	57	22.0	65	23.7	8	1.7
(2) におい	29	11.2	39	14.2	10	3.0
(3) にごり	10	3.9	13	4.8	3	0.9
(4) 安全性	66	25.5	74	27.0	8	1.5
(5) 水温	21	8.1	24	8.8	3	0.7
(6) その他	60	23.2	53	19.3	△ 7	△ 3.9
(7) 無回答	16	6.1	6	2.2	△ 10	△ 3.9
合計	259	100.0	274	100.0	15	0.0

設問2-8: 2-6で「いいえ」と答えた方 どのようにして飲んでいきますか(複数回答可)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 冷蔵庫で冷やして	23	8.3	16	6.5	△ 7	△ 1.8
(2) 一度沸騰させて	72	26.1	75	30.6	3	4.5
(3) 浄水器で浄水して	85	30.8	86	35.1	1	4.3
(4) 市販の水しか飲まない	60	21.7	50	20.4	△ 10	△ 1.3
(5) その他	23	8.3	10	4.1	△ 13	△ 4.2
(6) 無回答	13	4.8	8	3.3	△ 5	△ 1.5
合計	276	100.0	245	100.0	△ 31	0.0

設問2-9: 節水をしていますか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 節水をしている	367	55.5	359	59.2	△ 8	3.7
(2) 節水をしていない	52	7.9	51	8.4	△ 1	0.5
(3) どちらともいえない	224	33.9	190	31.4	△ 34	△ 2.5
(4) 無回答	18	2.7	6	1.0	△ 12	△ 1.7
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-10: 2-9で、「1 節水をしている」と答えた方 理由は何ですか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 水を大切にしたい	136	37.1	146	40.7	10	3.6
(2) 料金を低く抑えたい	151	41.1	201	56.0	50	14.9
(3) その他	5	1.4	2	0.5	△ 3	△ 0.9
(4) 無回答	75	20.4	10	2.8	△ 65	△ 17.6
合計	367	100.0	359	100.0	△ 8	0.0

設問2-11: 2-9で、「1 節水をしている」と答えた方 ご家庭で実践しているものは何ですか(複数回答可)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) こまめに水をとめる	285	27.2	285	27.8	0	0.6
(2) 蛇口に節水コマを使用	11	1.1	20	1.9	9	0.8
(3) 風呂の残り湯を洗濯や掃除に使用	200	19.1	181	17.7	△ 19	△ 1.4
(4) 風呂の残り湯は2回以上	90	8.6	63	6.1	△ 27	△ 2.5
(5) 入浴はシャワーのみ	44	4.2	56	5.5	12	1.3
(6) トイレの水量を少なく	101	9.6	100	9.7	△ 1	0.1
(7) 洗濯のまとめ洗い	177	16.9	177	17.3	0	0.4
(8) 洗濯のすすぎ水を節約	67	6.4	70	6.8	3	0.4
(9) 節水効果に高い電化製品の購入	55	5.3	58	5.7	3	0.4
(10) その他	10	1.0	8	0.8	△ 2	△ 0.2
(11) 無回答	7	0.6	7	0.7	0	0.1
合計	1,047	100.0	1,025	100.0	△ 22	0.0

設問2-12: ご家庭で飲料水の備蓄はしていますか

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	ポリタンクなどに水道水をくみ置き	43	6.5	32	5.3	△ 11	△ 1.2
(2)	市販のペットボトルの水等を備蓄	318	48.1	320	52.8	2	4.7
(3)	何もしていない	251	38.0	238	39.3	△ 13	1.3
(4)	その他	13	2.0	7	1.1	△ 6	△ 0.9
(5)	無回答	36	5.4	9	1.5	△ 27	△ 3.9
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-13: ご家庭で生活用水の備蓄はしていますか

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	雨水をタンク等に溜めている	17	2.6	24	4.0	7	1.4
(2)	お風呂の水を溜めている	184	27.8	168	27.7	△ 16	△ 0.1
(3)	何もしていない	385	58.2	359	59.3	△ 26	1.1
(4)	その他	33	5.0	39	6.4	6	1.4
(5)	無回答	42	6.4	16	2.6	△ 26	△ 3.8
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-14: 災害時に備え非常用貯水槽等の飲料水等の確保を進めていますが、ご存じですか

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	知っている	139	21.0	232	38.3	93	17.3
(2)	聞いたことはある	158	23.9	158	26.1	0	2.2
(3)	知らない	345	52.2	209	34.5	△ 136	△ 17.7
(4)	無回答	19	2.9	7	1.1	△ 12	△ 1.8
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問2-15: 今後、優先的に実施すべきと思う取り組みを選んで下さい(3つ以内)

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	水質の安全性	492	29.6	445	28.6	△ 47	△ 1.0
(2)	水道水の味	104	6.3	111	7.1	7	0.8
(3)	安定供給のための水道施設の更新	233	14.0	261	16.8	28	2.8
(4)	災害に強い水道施設	414	24.9	386	24.8	△ 28	△ 0.1
(5)	災害時に備えた水道水の備蓄	306	18.4	261	16.8	△ 45	△ 1.6
(6)	環境保全	78	4.7	74	4.7	△ 4	0.0
(7)	その他	13	0.8	12	0.8	△ 1	0.0
(8)	無回答	21	1.3	7	0.4	△ 14	△ 0.9
合計		1,661	100.0	1,557	100.0	△ 104	0.0

設問3-1: あなたのご家庭では、下水道を使用していますか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 使用している	502	75.9	417	68.8	△ 85	△ 7.1
(2) 下水道を使える区域であるが、使用していない	4	0.6	7	1.2	3	0.6
(3) 下水道が使える区域ではない	8	1.2	4	0.7	△ 4	△ 0.5
(4) わからない	18	2.7	24	4.0	6	1.3
(5) 無回答	129	19.6	154	25.4	25	5.8
合計	661	100.0	606	100.1	△ 55	0.1

設問3-2: 3-1で、「下水道を使用している」と答えた方 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)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 食用油、残飯などを下水道に流さない	413	37.4	333	38.3	△ 80	0.9
(2) 汚れのひどい食器などは、紙で拭き取ってから洗う	251	22.8	211	24.3	△ 40	1.5
(3) トイレに水に溶けないものを流さない	397	36.0	299	34.4	△ 98	△ 1.6
(4) 特に気をつけていない	30	2.7	21	2.4	△ 9	△ 0.3
(5) その他	8	0.7	3	0.4	△ 5	△ 0.3
(6) 無回答	4	0.4	2	0.2	△ 2	△ 0.2
合計	1,103	100.0	869	100.0	△ 234	0.0

設問3-3: (1) 3-1で、「1 下水道を使用している」と答えた方 下水道のしくみや役割などについて満足度「周辺の溝や水路などの環境がよくなる」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	213	42.4	209	50.1	△ 4	7.7
(2) やや満足	116	23.1	137	32.8	21	9.7
(3) (普通)／どちらともいえない	146	29.1	58	13.9	△ 88	△ 15.2
(4) やや不満	6	1.2	4	1.0	△ 2	△ 0.2
(5) 不満	4	0.8	2	0.5	△ 2	△ 0.3
(6) 無回答	17	3.4	7	1.7	△ 10	△ 1.7
合計	502	100.0	417	100.0	△ 85	0.0

※ 平成28年度調査にあった選択肢の「普通」を、令和元年度調査では、「どちらともいえない」に変更している。(設問3-3)

設問3-3: (2) 3-1で、「1 下水道を使用している」と答えた方 下水道のしくみや役割などについて満足度「川がきれいになる」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	204	40.6	207	49.6	3	9.0
(2) やや満足	125	24.9	133	31.9	8	7.0
(3) (普通)／どちらともいえない	132	26.3	57	13.7	△ 75	△ 12.6
(4) やや不満	13	2.6	4	1.0	△ 9	△ 1.6
(5) 不満	4	0.8	3	0.7	△ 1	△ 0.1
(6) 無回答	24	4.8	13	3.1	△ 11	△ 1.7
合計	502	100.0	417	100.0	△ 85	0.0

設問3-3: (3)3-1で、「1 下水道を使用している」と答えた方 下水道のしくみや役割などについて満足度
「大雨による浸水を防ぐ」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	162	32.3	172	41.3	10	9.0
(2) やや満足	102	20.3	124	29.7	22	9.4
(3) (普通)／どちらともいえない	186	37.1	89	21.4	△ 97	△ 15.7
(4) やや不満	12	2.4	6	1.4	△ 6	△ 1.0
(5) 不満	5	1.0	5	1.2	0	0.2
(6) 無回答	35	6.9	21	5.0	△ 14	△ 1.9
合計	502	100.0	417	100.0	△ 85	0.0

設問3-3: (4)3-1で「1 下水道を使用している」と答えた方 下水道のしくみや役割などについて満足度
「下水道使用料」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	30	6.0	52	12.5	22	6.5
(2) やや満足	46	9.2	81	19.4	35	10.2
(3) (普通)／どちらともいえない	232	46.2	158	37.9	△ 74	△ 8.3
(4) やや不満	110	21.9	78	18.7	△ 32	△ 3.2
(5) 不満	59	11.8	37	8.9	△ 22	△ 2.9
(6) 無回答	25	4.9	11	2.6	△ 14	△ 2.3
合計	502	100.0	417	100.0	△ 85	0.0

設問3-3: (5)3-1で「下水道を使用している」と答えた方 下水道のしくみや役割などについて満足度
「下水道全般について」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	72	14.3	96	23.0	24	8.7
(2) やや満足	122	24.3	156	37.4	34	13.1
(3) (普通)／どちらともいえない	239	47.6	131	31.4	△ 108	△ 16.2
(4) やや不満	26	5.2	14	3.4	△ 12	△ 1.8
(5) 不満	6	1.2	5	1.2	△ 1	0.0
(6) 無回答	37	7.4	15	3.6	△ 22	△ 3.8
合計	502	100.0	417	100.0	△ 85	0.0

設問3-5: 3-1で「2 下水道を使える区域であるが、使用していない」と答えた方 使用していない理由は何ですか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 資金不足	1	25.0	2	28.6	1	3.6
(2) 借地であり地主の承諾が得られない	0	0.0	1	14.3	1	14.3
(3) 建物の改築または取り壊し予定である	0	0.0	0	0.0	0	0.0
(4) 浄化槽を使用していて下水道への接続はしなくても良いと考えていた	0	0.0	3	42.8	3	42.8
(5) 貸付制度を知らなかった	0	0.0	1	14.3	1	14.3
(6) その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
(7) 無回答	3	75.0	0	0.0	△ 3	△ 75.0
合計	4	100.0	7	100.0	3	0.0

設問3-6: 今後重点的に取り組むべきと思う項目を選んで下さい(3つ以内)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくり	302	21.8	241	22.0	△ 61	0.2
(2) 家屋の浸水や道路の陥没等の被害の減少	246	17.7	202	18.4	△ 44	0.7
(3) 老朽化した施設の改善	221	15.9	226	20.6	5	4.7
(4) 大規模地震に備えて施設の耐震化を進める	295	21.3	223	20.3	△ 72	△ 1.0
(5) 高度処理の導入など機能の高度化を進める	72	5.2	69	6.3	△ 3	1.1
(6) 環境保全	89	6.4	87	7.9	△ 2	1.5
(7) その他	7	0.5	4	0.4	△ 3	△ 0.1
(8) 無回答	155	11.2	45	4.1	△ 110	△ 7.1
合計	1,387	100.0	1,097	100.0	△ 290	0.0

設問4-1: (1)満足度「水道料金の請求方法」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	227	34.3	256	42.2	29	7.9
(2) やや満足	70	10.6	123	20.3	53	9.7
(3) (普通)／どちらともいえない	295	44.6	161	26.6	△ 134	△ 18.0
(4) やや不満	25	3.8	22	3.6	△ 3	△ 0.2
(5) 不満	19	2.9	15	2.5	△ 4	△ 0.4
(6) 無回答	25	3.8	29	4.8	4	1.0
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

※ 平成28年度調査にあった選択肢の「普通」を、令和元年度調査では、「どちらともいえない」に変更している。(設問4-1)

設問4-1: (2)満足度「水道料金の支払方法」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	295	44.6	363	59.9	68	15.3
(2) やや満足	78	11.8	134	22.1	56	10.3
(3) (普通)／どちらともいえない	243	36.8	62	10.2	△ 181	△ 26.6
(4) やや不満	2	0.3	6	1.0	4	0.7
(5) 不満	4	0.6	5	0.8	1	0.2
(6) 無回答	39	5.9	36	6.0	△ 3	0.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (3)満足度「口座振替利用者の割引制度」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	243	36.8	254	41.9	11	5.1
(2) やや満足	107	16.2	148	24.4	41	8.2
(3) (普通)／どちらともいえない	230	34.8	111	18.3	△ 119	△ 16.5
(4) やや不満	10	1.5	16	2.7	6	1.2
(5) 不満	11	1.7	11	1.8	0	0.1
(6) 無回答	60	9.0	66	10.9	6	1.9
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (4)満足度「各種届け出の方法」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	120	18.2	139	22.9	19	4.7
(2)	やや満足	69	10.4	114	18.8	45	8.4
(3)	(普通)／どちらともいえない	333	50.4	228	37.6	△ 105	△ 12.8
(4)	やや不満	11	1.7	10	1.7	△ 1	0.0
(5)	不満	6	0.9	5	0.8	△ 1	△ 0.1
(6)	無回答	122	18.4	110	18.2	△ 12	△ 0.2
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (5)満足度「電話での対応」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	89	13.5	119	19.6	30	6.1
(2)	やや満足	56	8.5	93	15.3	37	6.8
(3)	(普通)／どちらともいえない	224	33.9	127	21.0	△ 97	△ 12.9
(4)	やや不満	10	1.5	9	1.5	△ 1	0.0
(5)	不満	3	0.5	7	1.1	4	0.6
(6)	経験なし	220	33.3	204	33.7	△ 16	0.4
(7)	無回答	59	8.8	47	7.8	△ 12	△ 1.0
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (6)満足度「窓口での対応」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	65	9.8	89	14.7	24	4.9
(2)	やや満足	43	6.5	72	11.9	29	5.4
(3)	(普通)／どちらともいえない	204	30.9	123	20.3	△ 81	△ 10.6
(4)	やや不満	7	1.1	4	0.7	△ 3	△ 0.4
(5)	不満	1	0.2	5	0.8	4	0.6
(6)	経験なし	276	41.8	262	43.2	△ 14	1.4
(7)	無回答	65	9.7	51	8.4	△ 14	△ 1.3
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (7)満足度「検針員などの検針・点検の際の対応」

調査項目		平成28年度		令和元年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	142	21.5	181	29.9	39	8.4
(2)	やや満足	90	13.6	116	19.1	26	5.5
(3)	(普通)／どちらともいえない	260	39.3	127	21.0	△ 133	△ 18.3
(4)	やや不満	11	1.7	0	0.0	△ 11	△ 1.7
(5)	不満	2	0.3	8	1.3	6	1.0
(6)	経験なし	114	17.2	133	21.9	19	4.7
(7)	無回答	42	6.4	41	6.8	△ 1	0.4
合計		661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (8)満足度「水道工事や下水道工事での職員の対応」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	108	16.3	134	22.1	26	5.8
(2) やや満足	67	10.1	94	15.5	27	5.4
(3) (普通)／どちらともいえない	248	37.5	141	23.3	△ 107	△ 14.2
(4) やや不満	9	1.4	10	1.6	1	0.2
(5) 不満	1	0.2	7	1.2	6	1.0
(6) 経験なし	179	27.1	176	29.0	△ 3	1.9
(7) 無回答	49	7.4	44	7.3	△ 5	△ 0.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-1: (9)満足度「水道メーター交換の際の委託業者の対応」

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 満足	111	16.8	141	23.3	30	6.5
(2) やや満足	72	10.9	99	16.3	27	5.4
(3) (普通)／どちらともいえない	252	38.1	140	23.1	△ 112	△ 15.0
(4) やや不満	7	1.1	4	0.7	△ 3	△ 0.4
(5) 不満	3	0.5	7	1.2	4	0.7
(6) 経験なし	163	24.7	173	28.5	10	3.8
(7) 無回答	53	7.9	42	6.9	△ 11	△ 1.0
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-2: 4-1(1)で「2 やや不満」「1 不満」と答えた方 どのような請求方法がよいか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 毎月請求	39	88.6	33	89.2	△ 6	0.6
(2) その他	3	6.8	3	8.1	0	1.3
(3) 無回答	2	4.6	1	2.7	△ 1	△ 1.9
合計	44	100.0	37	100.0	△ 7	0.0

設問4-3: 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いますか

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 安い	111	16.8	116	19.1	5	2.3
(2) 高い	201	30.4	176	29.0	△ 25	△ 1.4
(3) 同じくらい	174	26.3	155	25.6	△ 19	△ 0.7
(4) 特に意識していない	138	20.9	132	21.8	△ 6	0.9
(5) 無回答	37	5.6	27	4.5	△ 10	△ 1.1
合計	661	100.0	606	100.0	△ 55	0.0

設問4-4: 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)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) ホームページ	82	6.7	105	7.8	23	1.1
(2) 水道だより	315	25.7	291	21.5	△ 24	△ 4.2
(3) 水道だより特別号	98	8.0	109	8.0	11	0.0
(4) 街頭PR	50	4.1	56	4.1	6	0.0
(5) 「甲府の水」	152	12.4	149	11.0	△ 3	△ 1.4
(6) 夏休み親子上下水道教室	45	3.7	39	2.9	△ 6	△ 0.8
(7) 施設見学	125	10.2	121	8.9	△ 4	△ 1.3
(8) 中区配水場の開放	118	9.6	111	8.2	△ 7	△ 1.4
(9) 水源林植樹の集い等	39	3.2	41	3.0	2	△ 0.2
(10) モンドセレクション受賞			80	5.9	80	5.9
(11) 利き水体験			29	2.1	29	2.1
(12) デザインマンホール・マンホールカード			64	4.7	64	4.7
(13) 無回答	200	16.4	161	11.9	△ 39	△ 4.5
合計	1,224	100.0	1,356	100.0	132	0.0

※ (10)、(11)、(12)の項目は、令和元年度より調査。

設問4-5: 4-4で「(1)ホームページ」と答えた方 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)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 各種手続	38	23.0	60	28.6	22	5.6
(2) 上下水道料金	21	12.7	39	18.6	18	5.9
(3) 「甲府のおいしい水」	21	12.7	21	10.0	0	△ 2.7
(4) 急な事故の際の対処	10	6.1	11	5.2	1	△ 0.9
(5) 上下水道工事指定店の検索	10	6.1	18	8.6	8	2.5
(6) お知らせ(施設見学会やイベント等)	7	4.2	11	5.2	4	1.0
(7) キッズページ「おしえて水のこと」	6	3.6	7	3.3	1	△ 0.3
(8) 上下水道の財政状況	4	2.4	5	2.4	1	0.0
(9) 水道水の水質	15	9.1	18	8.6	3	△ 0.5
(10) 水道における環境	6	3.6	5	2.4	△ 1	△ 1.2
(11) 震災時の水供給	12	7.3	9	4.3	△ 3	△ 3.0
(12) その他	6	3.6	0	0.0	△ 6	△ 3.6
(13) 無回答	9	5.6	6	2.8	△ 3	△ 2.8
合計	165	100.0	210	100.0	45	0.0

設問4-6: 優先して取り組んで欲しいこと(3つ以内)

調査項目	平成28年度		令和元年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 安全でおいしい水の供給	535	31.9	514	33.3	△ 21	1.4
(2) 地震や災害に強い上下水道	483	28.8	455	29.4	△ 28	0.6
(3) 工事などによる断水を少なく	69	4.1	60	3.9	△ 9	△ 0.2
(4) 水道料金や下水道使用料を安く	492	29.3	443	28.7	△ 49	△ 0.6
(5) 下水道接続の推進	55	3.3	35	2.2	△ 20	△ 1.1
(6) 窓口対応等のお客様サービスの充実	6	0.4	9	0.6	3	0.2
(7) その他	4	0.2	3	0.2	△ 1	0.0
(8) 無回答	34	2.0	26	1.7	△ 8	△ 0.3
合計	1,678	100.0	1,545	100.0	△ 133	0.0

V 分析

1 単純集計から

〔水道事業について〕

- ・ 水道水の満足度（満足・やや満足）のうち、「味」・「におい」については、7割以上の方が、「にごり」・「水の出具合」については8割以上の方が高い評価をしており、不満に感じている方（不満・やや不満）は1割に満たない。
- ・ 水道料金については、満足している方（満足・やや満足）が約32%で、不満を感じている方（不満・やや不満）の約29%を上回っている。
- ・ 甲府の水道水の水質については、約88%の方が安心感を持っている。
- ・ 蛇口からの水をそのまま飲んでいる方は約65%で、飲まない方は水道水の安全性や味に不安・不満がある。
- ・ 市販のペットボトル入り等の水しか飲まない方が、全体の約2割いる。
- ・ 節水をしている方は、約59%で、節水をしていない方の約8%と比較すると節水意識はある程度高いといえる。
- ・ ご家庭での飲料水の備蓄については、何らかの備えをしている方が約59%いる一方で、約39%の方が何もされておらず、生活用水の備蓄についても、約59%の方が備えを行っていない。
- ・ 災害時における非常用貯水槽等飲料水の確保を推進していることについて、知っている方は約38%、聞いたことはある方は約26%、知らない方は約35%となっている。
- ・ 今後、優先的に取組んで欲しい事業については、高い順に「水質の安全性」（約29%）、「災害に強い水道施設」（約25%）、「安定供給のための水道施設の更新」（約17%）、「災害に備えた水道水の備蓄」（約17%）となっている。

〔下水道事業について〕

- ・ 下水道のしくみや役割については、「環境が良くなる」約83%、「川がきれいになる」約82%、「浸水を防ぐ」約71%の方が満足・やや満足と回答しており、満足度は高いが、下水道使用料については、約32%の方が満足している一方で、不満を感じている方は約28%となっている。

- ・ 下水道事業については、約 40%の方が下水道の整備を進めることにより快適で衛生的なまちづくりと水害対策等を求めており、施設の改善（耐震化を含む）を求める方も約 40%を超える。

〔上下水道事業サービス全般について〕

- ・ 2ヶ月に1度の水道料金の請求方法については、約 63%の方が「満足」又は「やや満足」と感じているが、約 6%の方が「不満」、「やや不満」と感じており、そのうちの約 89%、全体で約 5%が「毎月請求にしてほしい」と回答している。
- ・ 水道料金の支払方法については、8割以上の方が満足されており、不満を感じている方は2%に満たない。
- ・ 上下水道局の電話や窓口での対応については、電話で約3割、窓口で約4割の方が経験されていないが、経験されている方で不満を感じている方は、電話対応で約3%、窓口対応で約2%と少ない。
- ・ 水道料金・下水道使用料を電気料金やガス料金に比べて「高く感じている方」が約29%で、「安いと感じている方」の約19%を上回っているが、「同じくらいだと思う方」が約26%、「特に意識していない方」も約22%いる。
- ・ 上下水道局からの情報媒体のうち「水道だより」の認知度が最も高く約22%で、「上下水道局ホームページ」は約8%と低い。
無回答が161名と回収数（606名）の約27%あり、上下水道局からの情報に接していないと思われる方が多い。
- ・ 今後取組んで欲しいこととして、「安全でおいしい水の供給」約33%、「地震や災害に強い上下水道」約29%、「水道料金・下水道使用料が高くないような事業経営」約29%と、この3つで9割を超えている。

2 クロス集計から

〔居住地域〕

- ・ 水道水の「味」・「におい」・「にごり」については、中央市の満足度が高く甲斐市の満足度が低い。
- ・ 「水道料金」については、中央市が「不満」、「やや不満」の割合が「満足」、「やや満足」の割合より高い結果となり、他の市町より水道料金に負担を感じている。
- ・ 「水道全般」については、甲斐市が他の市町に比べ満足度が低い。甲斐市は「味」、「料金」についても満足度が低く甲府市の水道に対して不満に思っている方の割合が他市町よりも高い。
- ・ 「水道水をそのまま飲んでいるか」については、「味」「におい」「にごり」の満足度が高い中央市は「はい」の回答が 77.3%だったのに対し、「味」「におい」「にごり」の満足度が低い甲斐市と昭和町は、蛇口からの水をそのまま飲む方はともに 50%台。
- ・ 「飲料水の備蓄」に関しては、甲府市、甲斐市、昭和町は 60%の方が何らかの形で飲料水の備蓄をしているのに対し、中央市は 45.5%と過半数を下回っている。
- ・ 「水道料金・下水道使用料と他の公共料金（電気やガス）との比較について」は、中央市が他の 3 市町と比べて水道料金・下水道使用料が他の公共料金に比べて高いと感じている割合が高い。

〔住居形態〕

- ・ 水道水の「味」についての満足度は、「1 戸建住宅」で 8 割以上が「満足」「やや満足」との回答に対し「集合住宅（1～2 階）」「集合住宅（3 階以上）」は、6 割程度であり、戸建て住宅の「味」に対する満足度が高い。
- ・ 「水道水をそのまま飲んでいきますか」について「はい」の回答が「味」と同様に「1 戸建住宅」が最も多く「集合住宅（3 階以上）」が最も低い。水道水がマンション等の高層住宅は貯水槽を通して蛇口から出るのに対し、1 戸建住宅や 2 階建てまでの建物は直接給水によることが影響していると考えられる。
- ・ 「飲料水の備蓄」については、「1 戸建住宅」と「集合住宅（3 階以上）」がともに 6 割程度が何らかの備蓄をしているのに対し「集合住宅（1～2 階）」は 4 割程度。

- 「生活用水の備蓄」については、過半数には満たなかったものの「1戸建住宅」が「お風呂に水を溜めておく」という回答の割合が高く、集合住宅は10～20%程度。
- 「水道料金・下水道使用料と他の公共料金（電気やガス）との比較について」は、「1戸建住宅」で約4割が「高いと思う」との回答に対し、「集合住宅（1～2階）」は、「安いと思う」と約4割が回答。「集合住宅（3階以上）」は、「高いと思う」「安いと思う」「同じくらいと思う」「特に意識していない」の無回答を除く全ての項目が20%台でほぼ均等。

VI まとめ

「味」や「におい」など、安全でおいしい水道水の関連質問や水道料金についてまた、これらを総合的に見た水道・下水道全般の質問に対しての満足度（満足・やや満足の割合）は前回よりも上がっています。これは、前回のお客様満足度調査の結果を踏まえる中で、水源、水質管理の徹底や「ボトルドウォーター甲府の水」等を活用し事業の周知啓発に努めてきたことが今回の結果に繋がっているのではないかと思います。

現在、水道事業と下水道事業は、事業の開始から水道は、100年、下水道は50年を超える中、人口減少による収入の減少、施設の老朽化等に伴う費用の増大が避けられないという厳しい経営環境に置かれています。

こうした中、市民の生活に欠かせないライフラインである上下水道事業を将来にわたり守っていくため経営戦略に基づき事業を行っています。

今後ともこの経営戦略に掲げた経営理念である『お客様との信頼関係を大切にし、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。』の実現に向けて安全でおいしい甲府の水を、そして安心して暮らせる衛生的な生活環境の提供を経営基盤の強化に努めながら行って参ります。

結びに今回の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一層のご理解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。

令和元年6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 青木俊也

- ◆ この調査票は、令和元年6月1日現在の上下水道局に登録されているお客様から無作為に選んだ方々（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入れて切手を貼らずに、**令和元年7月19日（金）までに投函**して下さいますようお願い申し上げます。

※この調査でご不明な点や質問等がありましたら、下記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 担当：岩間、斉藤、矢崎

〒400-0046 甲府市下石田二丁目23-1

TEL：055-228-3319（直通）

055-228-3311（代表） 内線330・331・333

FAX：055-237-4331

●あなた自身についてお伺いします。

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. 昭和町 3. 甲斐市（旧敷島町） 4. 中央市（旧玉穂町）
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いたします。

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	い え な い	ど ち ら と も	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	
(5) 水道料金	5	4	3	2	1	
(6) 水道全般について	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
(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」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. いやなおいがするから
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たします。

(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 → 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きますか? **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入り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いたします。節水をしていますか？

- (全員) 1. 節水をしている → 質問 2-10、質問 2-11 → 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. 風呂はシャワーだけで済ませる
6. トイレの水量を少なくしている
7. 洗濯のまとめ洗いをしている
8. 洗濯のすすぎ水を節約している
9. 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
10. その他 (具体的に)

2-12 震災などの災害時における、ご家庭での飲料水の備蓄^{*1}はしていますか？

- (全員) 1. ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている
2. 市販のペットボトルの水等を備蓄している
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3リットルを3日分)の目安 9リットル

2-13 震災などの災害時における、ご家庭での生活用水の

(全員) 備蓄^{*2}はしていますか？

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)

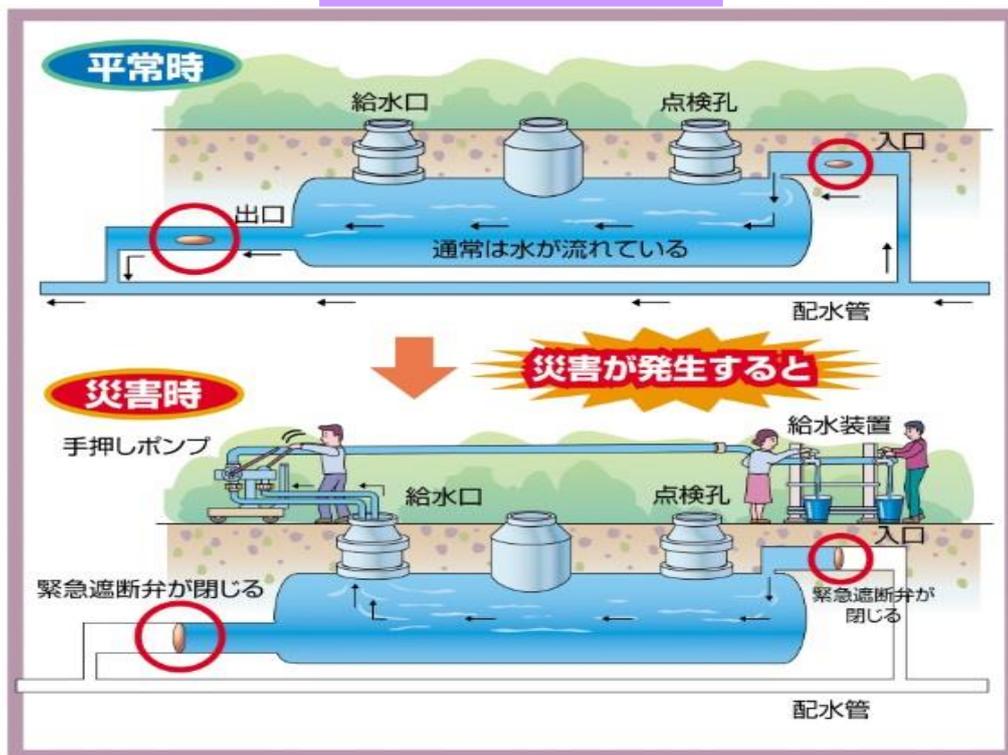
【解説】※2 一人あたりの最低生活用水(3日分)の目安 20リットル



2-14 地震などの災害時に備え、飲料水の確保対策として、避難所に指定されている小学校（全員）校の校庭等に非常用貯水槽※³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

非常用貯水槽



【解説】※³ 「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 今後、優先的に実施すべきと思う取り組みを選んでください。 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. その他（具体的に

)

甲府市以外にお住まいの方は、質問 4-1 へお進みください。

●下水道についてお伺いいたします。

3-1 あなたの家庭では、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、質問 3-3 → 質問 3-6 へ
 2. 下水道が使える区域であるが下水道を使用していない
→ 質問 3-5 → 質問 3-6 へ
 3. 下水道が使える区域ではない → 質問 3-6 へ
 4. わからない → 質問 3-6 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（紙おむつやタバコの吸殻等）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。下水道のしくみや役割など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
(4) 下水道使用料	5	4	3	2	1
(5) 下水道全般について	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 3-1の質問で「2 下水道が使える区域であるが、下水道を使用していない」と、お答えの方にお伺いします。使用していない理由は何ですか？

1. 下水道を接続する資金がない
2. 下水道への接続工事をしたいが、借地であり地主の承諾が得られない
3. 建物の改築、または取り壊しの予定がある
4. 浄化槽を使用していて下水道への接続はしなくても良いと考えていた
5. 下水道水洗便所改造資金貸付制度※4を知らなかった
6. その他

（具体的に

【解説】※4「下水道水洗便所改造資金貸付制度」とは、宅内の下水道接続工事の費用に対する甲府市の貸付金制度で、くみ取り便所を水洗便所に改造する工事については限度額を40万円、し尿処理浄化槽からの切り替え工事については限度額を30万円として、それぞれかかった工事経費の額（1万円未満切捨て）を無利子でお貸しするものです。貸付期間は4年間で借入れの翌月から48回の毎月均等返済となります。（繰上償還もできます。）

3-6 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. 下水道の整備を進め、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に貢献する

2. 雨による家屋の浸水や道路の冠水などの被害をさらに少なくする
3. 老朽化した施設の改善を進める
4. 大規模地震に備えて、施設の耐震化を進める
5. 高度処理の導入など機能の高度化を進める
6. 環境保全（省エネルギー対策など）
7. その他

（具体的に



【甲府市浄化センター（大津町）】



●上下水道事業サービス全般についてお伺いいたします。

4-1 上下水道局のサービスについて実際にあなたがお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、(5)～(9)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)	5	4	3	2	1	—	
(3) 料金の口座振替利用者は1回(2ヶ月分)につき、108円割引になること【注】	5	4	3	2	1	—	
(4) 上下水道の使用開始・中止などの各種届出の方法	5	4	3	2	1	—	
(5) 電話での対応	5	4	3	2	1	×	
(6) 窓口での対応	5	4	3	2	1	×	
(7) 検針員などの検針・点検の際の対応	5	4	3	2	1	×	
(8) 水道工事や下水道工事での職員の対応	5	4	3	2	1	×	
(9) 水道メーター交換の際の委託業者の対応	5	4	3	2	1	×	

【注】この口座割引サービスは、初回の口座振替日に引き落とされた場合のみ適用されます。

口座振替の申込み手続き中に請求が発生した場合には、割引は適用されません

4-2 4-1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)

4-3 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？

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

4-4 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【<https://www.water.kofu.yamanashi.jp/>】
2. 水道だより【各給水区域の市町の広報誌6月・9月・12月・3月号に掲載】
3. 水道だより特別号【4月発行、給水区域内全戸に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）での街頭PR
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. 夏休み親子上下水道教室
7. 平瀬浄水場・甲府市浄化センターの施設見学
8. 中区配水場（愛宕町）の開放【桜の開花時期に開放（3月～4月）】
9. 水源林植樹の集い・水道水源地クリーン作戦・水源観察会
10. 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
11. 甲府市の主催するイベントでの「利き水体験」【水道水とミネラルウォーターの飲み比べ】
12. 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

4-5 4-4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**

1. 各種手続きについて
2. 上下水道料金のご案内について（お支払い方法や料金のしくみ等）
3. 「甲府のおいしい水」について
4. 水道管の漏水や下水道管のつまりなど、急な事故の際の対処について
5. 上下水道工事指定店の検索
6. お知らせ（施設見学会やイベント等）
7. キッズページ「おしえて水のこと」
8. 上下水道局の財務状況（年報・経営計画・経営状況等）
9. 水道水の水質
10. 水道における環境
11. 災害発生時における水の供給について
12. その他（具体的に

)

4-6 上下水道局では、これからも皆さまに安心して上下水道を使っていただけるように（全員）努めてまいります。今後さらに優先して取り組んでほしいことを以下の選択肢の中からお答えください。**3つ以内で回答**

1. 安全でおいしい水を供給してほしい
2. 地震や災害に強い上下水道にしてほしい
3. 交通等に支障のないよう水道・下水道工事の実施時期や工期に配慮してほしい
4. 水道料金や下水道使用料が高くないよう効率的な事業経営をしてほしい
5. 下水道使用区域内で浄化槽等を使用している方に下水道への接続を促進してほしい

