

甲府市上下水道事業 「お客様満足度調査」報告書

【経営理念】

お客様との信頼関係を大切にし、
子や孫の時代にも
「水」を通じた潤いのある生活環境を、
安定的に提供し続けます。



令和8年3月
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
III	クロス集計	31
IV	まとめ	37

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 2025」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、今後の事業運営に役立て、更なる質の高い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、郵送回収・電子回答
- (6) 調査期間 令和7年10月20日～11月10日

3 回収結果

- (1) 回答数 644人
- (2) 回答率 42.9%

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7問
- 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。

本文や図表の結果数値（％）は、小数点以下第2位を四捨五入し、結果を小数点以

下第1位まで表示しているため、内訳の合計が全体の計に一致しない場合があります。

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644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±3.86%以内、「満足」と答えた方が10%であった場合、±2.32%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%
	600	±2.40%	±3.20%	±3.66%	±3.92%	±4.00%
	644	±2.32%	±3.09%	±3.54%	±3.78%	±3.86%
	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 231,779人

※令和7年3月31日現在の給水人口

n：回答者数

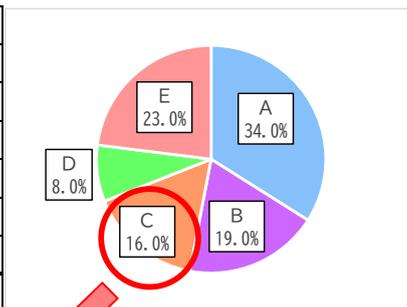
p：回答割合

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

II 単純集計 各グラフの見方について

・円グラフについて

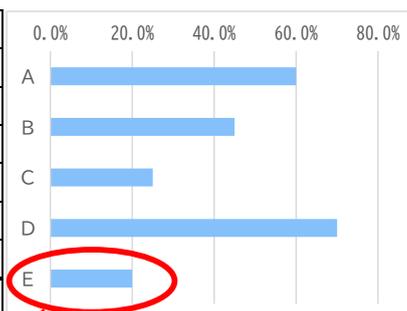
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
A	68	34.0%	40.0%	△ 6.0ppt
B	38	19.0%	30.0%	△ 11.0ppt
C	32	16.0%	10.0%	6.0ppt
D	16	8.0%	5.0%	3.0ppt
E	46	23.0%	15.0%	8.0ppt
計	200	100.0%	100.0%	0.0ppt



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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
A	120	60.0%	55.0%	5.0ppt
B	90	45.0%	40.0%	5.0ppt
C	50	25.0%	30.0%	△ 5.0ppt
D	140	70.0%	80.0%	△ 10.0ppt
E	40	20.0%	10.0%	10.0ppt
計	200	220.0%	215.0%	5.0ppt

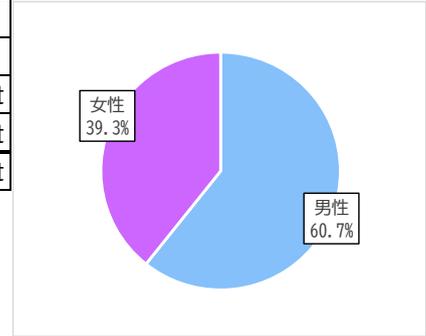


「複数回答可」のグラフのため左の表の「回答割合」の列の「計」の行は100%を上回っている場合があります。「回答数」の列の「計」の行はその設問の「回答者数」となっています。例えば、上の棒グラフでは、「E」の選択項目は「200人中40人」に選択されており、棒グラフで表すとその割合は「20.0%」となっています。

1 回答者属性

1-1 あなたの性別は？

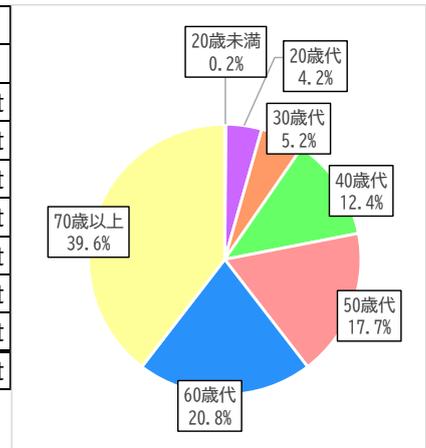
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
男性	360	60.7%	54.2%	6.5ppt
女性	233	39.3%	45.8%	△ 6.5ppt
計	593	100.0%	100.0%	0.0ppt



「男性」が60.7%、「女性」が39.3%となっています。
 なお、無回答数は51となります。

1-2 あなたの年齢は？

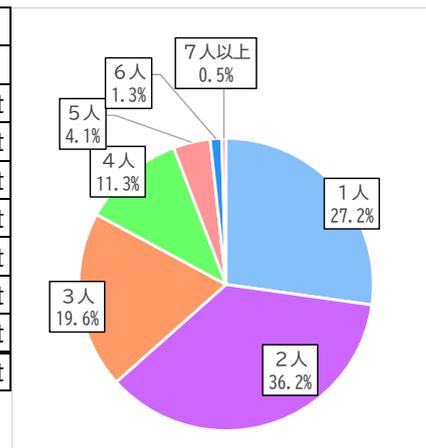
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
20歳未満	1	0.2%	0.5%	△ 0.4ppt
20歳代	27	4.2%	3.4%	0.8ppt
30歳代	33	5.2%	8.1%	△ 2.9ppt
40歳代	79	12.4%	10.6%	1.8ppt
50歳代	113	17.7%	14.9%	2.8ppt
60歳代	133	20.8%	20.3%	0.5ppt
70歳以上	253	39.6%	42.1%	△ 2.5ppt
計	639	100.0%	100.0%	0.0ppt



「70歳以上」が39.6%と最も高く、次いで「60歳代」が20.8%、「50歳代」が17.7%となっています。
 なお、無回答数は5となります。

1-3 あなたの家族構成は？

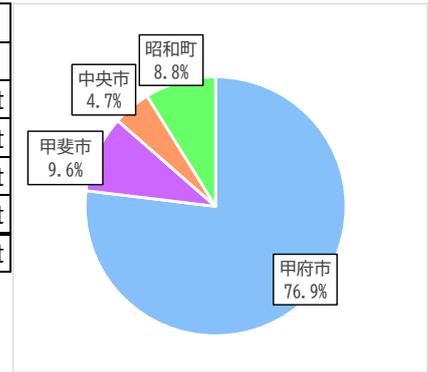
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
1人	174	27.2%	24.2%	3.0ppt
2人	231	36.2%	36.6%	△ 0.5ppt
3人	125	19.6%	18.8%	0.8ppt
4人	72	11.3%	13.4%	△ 2.1ppt
5人	26	4.1%	6.0%	△ 1.9ppt
6人	8	1.3%	0.9%	0.3ppt
7人以上	3	0.5%	0.2%	0.3ppt
計	639	100.0%	100.0%	0.0ppt



「2人」が36.4%と最も高く、次いで「1人」が27.2%、「3人」が19.6%となっています。
 なお、無回答数は5となります。

1-4 あなたのお住まいの地域は？

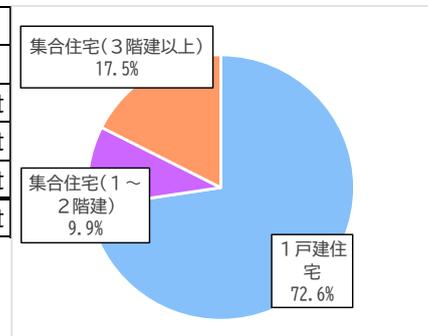
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
甲府市	490	76.9%	79.3%	△ 2.4ppt
甲斐市(旧敷島町)	61	9.6%	8.3%	1.3ppt
中央市(旧玉穂町)	30	4.7%	4.3%	0.4ppt
昭和町	56	8.8%	8.1%	0.7ppt
計	637	100.0%	100.0%	0.0ppt



「甲府市」が76.9%と最も高く、次いで「甲斐市(旧敷島町)」が9.6%、「昭和町」が8.8%、「中央市(旧玉穂町)」が4.7%となっています。
 なお、無回答数は7となります。

1-5 あなたのお住まいの形態は？

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
1戸建住宅	456	72.6%	72.3%	0.3ppt
集合住宅(1~2階建)	62	9.9%	13.2%	△ 3.3ppt
集合住宅(3階建以上)	110	17.5%	14.5%	3.0ppt
計	628	100.0%	100.0%	0.0ppt



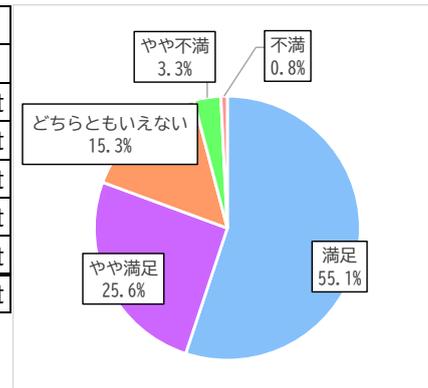
「1戸建住宅」が72.6%と最も高く、「集合住宅」の合計は27.1%となっています。
 なお、無回答数は16となります。

2 水道事業

2-1 水道水の満足度について

(1) 味

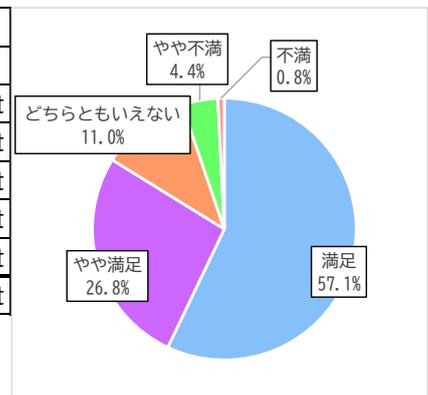
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	353	55.1%	57.3%	△ 2.2ppt
やや満足	164	25.6%	22.7%	2.9ppt
どちらともいえない	98	15.3%	15.5%	△ 0.2ppt
やや不満	21	3.3%	3.8%	△ 0.5ppt
不満	5	0.8%	0.7%	0.1ppt
計	641	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は80.6%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。
なお、無回答数は5となります。

(2) におい

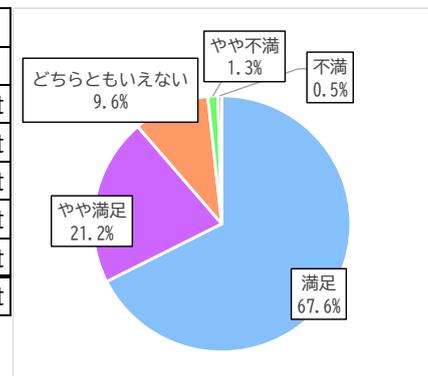
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	364	57.1%	59.7%	△ 2.6ppt
やや満足	171	26.8%	22.6%	4.2ppt
どちらともいえない	70	11.0%	13.5%	△ 2.5ppt
やや不満	28	4.4%	3.3%	1.1ppt
不満	5	0.8%	0.9%	△ 0.1ppt
計	638	100.0%	100.0%	0.0ppt



「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。
なお、無回答数は6となります。

(3) にごり

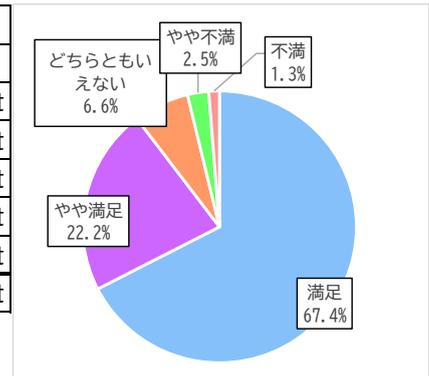
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	431	67.6%	68.4%	△ 0.8ppt
やや満足	135	21.2%	20.3%	0.9ppt
どちらともいえない	61	9.6%	9.7%	△ 0.1ppt
やや不満	8	1.3%	1.1%	0.2ppt
不満	3	0.5%	0.5%	△ 0.1ppt
計	638	100.0%	100.0%	0.0ppt



「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。
なお、無回答数は6となります。

(4) 水の出具合

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	431	67.4%	69.4%	△ 2.0ppt
やや満足	142	22.2%	23.1%	△ 0.9ppt
どちらともいえない	42	6.6%	5.3%	1.3ppt
やや不満	16	2.5%	1.8%	0.7ppt
不満	8	1.3%	0.4%	0.9ppt
計	639	100.0%	100.0%	0.0ppt



「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。なお、無回答数は5となります。

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。

【記述があった主なご意見】 ※全意見数は66となります。

<味>

- ・屋外タンクの為水がまずい。口に入れる水は全て買ったミネラルウォーターを使っている。
- ・マンションなので水道水は美味しくなく感じます。
- ・ミネラルウォーターと比較すると味、匂いが劣ると思いますが、飲めないわけではありません。
- ・他県から引っ越して来たので水が不味く感じる。

<におい>

- ・私は臭いが気になって、浄水をつけないと飲めない。他の家族はそこまで臭いは気にならないらしいが。
- ・カルキ臭い ・さび臭い ・水道水に若干塩素臭が感じられる。 ・消毒のにおいがする時がある。
- ・夏、朝の水ににごりやにおいが気になる、健康に害はないのか？

<にごり>

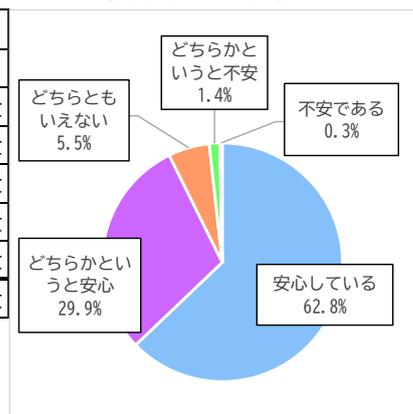
- ・水の出し始めに必ず茶色い水が出る。
- ・浄水器を付けないとそのままは飲めない。水垢が出やすい。
- ・朝一番の水は茶色くなって出てくる。

<水の出具合>

- ・時間帯により水圧低下。 ・マンションなので水圧が弱い。 ・圧力が弱く2階の出具合がよくない。
- ・水圧が弱い。 トイレで水を流すと、キッチンの水道があまり出ない。
- ・戸建てアパート5世帯の跡地から引き込みしているから。 パイプが細く量が少ない。
- ・最近数か月前から、水の出方が変になった。出ている途中で1秒くらい勢いがほぼ0になる時が多い。タイミングはバラバラだがほぼ毎回起こっている。雨が降ると水道から匂いがある時がある。

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？

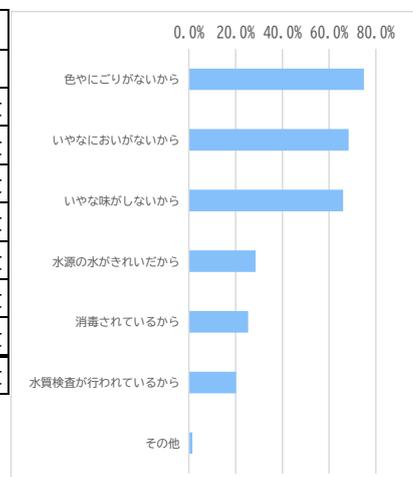
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
安心している	397	62.8%	65.4%	△ 2.6ppt
どちらかという安心	189	29.9%	24.7%	5.2ppt
どちらともいえない	35	5.5%	7.1%	△ 1.6ppt
どちらかという不安	9	1.4%	2.0%	△ 0.6ppt
不安である	2	0.3%	0.7%	△ 0.4ppt
計	632	100.0%	100.0%	0.0ppt



「安心」「どちらかという安心」の合計は92.7%となっています。また、「不安」「どちらかという不安」の合計は1.7%となっています。なお、無回答数は12となります。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
色やにごりがないから	436	74.9%	73.0%	1.9ppt
いやなおいがないから	398	68.4%	66.7%	1.7ppt
いやな味がしないから	384	66.0%	61.8%	4.2ppt
水源の水がきれいだから	166	28.5%	29.4%	△ 0.9ppt
消毒されているから	148	25.4%	25.6%	△ 0.1ppt
水質検査が行われているから	118	20.3%	30.5%	△ 10.2ppt
その他	9	1.5%	2.2%	△ 0.7ppt
計	582	285.1%	289.2%	△ 4.1ppt



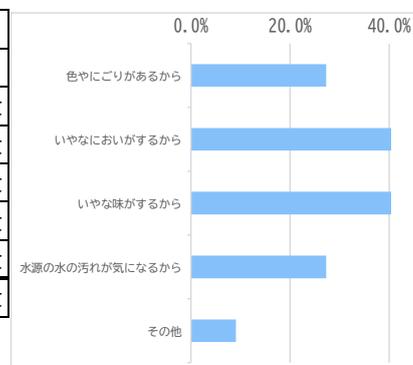
「色やにごりがないから」が60.8%と最も高く、次いで「いやなおいがないから」が55.5%、「いやな味がしないから」が51.4%となっています。なお、無回答数は4となります。

【その他の理由について】

- ・日本の水は世界一だからと知っているから ・長い間水道水を飲んできて問題がなかったのだから
- ・公営の職員さんが提供してくれる水だから ・都心部と比べて入浴後の皮膚が荒れにくい。 ・夏冷たく、冬温かい。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
色やにごりがあるから	3	27.3%	14.3%	13.0ppt
いやなおいがするから	5	45.5%	28.6%	16.9ppt
いやな味がするから	5	45.5%	35.7%	9.7ppt
水源の水の汚れが気になるから	3	27.3%	35.7%	△ 8.4ppt
その他	1	9.1%	35.7%	△ 26.6ppt
計	11	154.5%	150.0%	4.5ppt



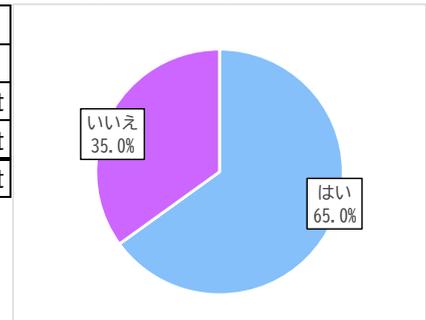
「いやな味がするから」「いやなおいがするから」がどちらも45.5%と最も高くなっています。なお、無回答数は0となります。

【その他の理由について】

- ・団地だから配管が古いなど見えないので。

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？

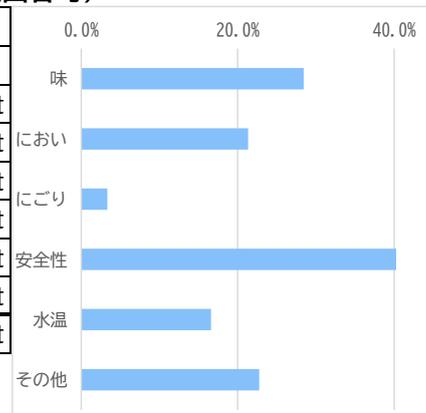
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
はい	407	65.0%	70.6%	△ 5.6ppt
いいえ	219	35.0%	29.4%	5.6ppt
計	626	100.0%	100.0%	0.0ppt



水道水をそのまま飲んでいる方は65.0%、水道水をそのまま飲んでいない方は35.0%となっています。
なお、無回答数は18となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
味	60	28.4%	28.9%	△ 0.4ppt
におい	45	21.3%	16.8%	4.5ppt
にごり	7	3.3%	6.0%	△ 2.7ppt
安全性	100	47.4%	41.6%	5.8ppt
水温	35	16.6%	22.1%	△ 5.6ppt
その他	48	22.7%	26.8%	△ 4.1ppt
計	211	139.8%	142.3%	△ 2.5ppt



「安全性」が47.4%と最も高く、次いで「味」が28.4%、「におい」が21.3%となっています。
なお、無回答数は8となります。

【その他の理由について】

<水道水以外を飲用している>

- ・ウォーターサーバーを使うようになったら飲まなくなった。 ・井戸水を飲んでいるから。 ・お茶か麦茶を飲むので。
- ・あまり水を飲まない。 ・ミネラルウォーターを飲みます。 ・家族が市販のものを買ってくるから。

<浄水器を設置している>

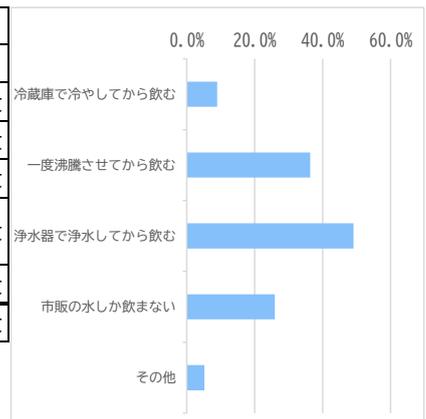
- ・浄水器の方が安全性が高い。 ・なんとなく浄水器を通したほうがよさそうだから。
- ・浄水器がついているので。

<水道水のイメージ>

- ・水道管のサビや汚れ等。 ・夜間は地下水のポンプアップを止めていると聞いたから心配。
- ・マンションなのでタンクからの水と思うと飲む気になれない。飲む以外は安心して利用しています。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
冷蔵庫で冷やしてから飲む	19	9.0%	13.9%	△ 4.9ppt
一度沸騰させてから飲む	77	36.3%	33.8%	2.5ppt
浄水器で浄水してから飲む	104	49.1%	36.4%	12.6ppt
市販のペットボトル等の水しか飲まない	55	25.9%	34.4%	△ 8.5ppt
その他	11	5.2%	8.6%	△ 3.4ppt
計	212	125.5%	127.2%	△ 1.7ppt



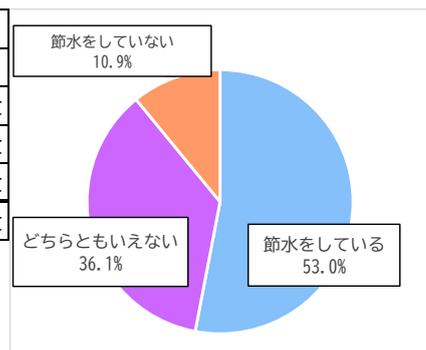
「浄水器で浄水してから飲む」が49.1%と最も高く、次いで「一度沸騰させてから飲む」が36.3%、「市販のペットボトル等の水しか飲まない」が25.9%となっています。
 なお、無回答数は7となります。

【その他の理由について】

- ・料理等はそのまま水道水を使っている。
- ・お茶として飲んでいるか、珈琲で飲む。

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？

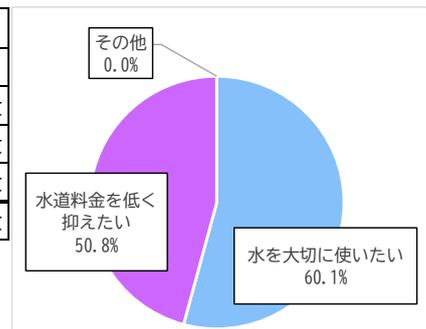
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
節水をしている	336	53.0%	55.3%	△ 2.3ppt
どちらともいえない	229	36.1%	37.6%	△ 1.5ppt
節水をしていない	69	10.9%	7.1%	3.8ppt
計	634	100.0%	100.0%	0.0ppt



「節水をしている」が53.0%、「節水をしていない」が10.9%となっています。
 なお、無回答数は10となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
水を大切に使いたい	200	60.1%	62.0%	△ 1.9ppt
水道料金を低く抑えたい	169	50.8%	38.0%	12.7ppt
その他	0	0.0%	0.0%	0.0ppt
計	333	110.8%	100.0%	10.8ppt



「水を大切に使いたい」が60.1%、「水道料金を低く抑えたい」が50.8%となっています。
 なお、無回答数は3となります。
 ※令和7年度は複数回答者あり。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
こまめに水をためている	285	85.8%	80.0%	5.8ppt
蛇口に節水コマをつけている	23	6.9%	8.5%	△ 1.5ppt
風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている	139	41.9%	39.7%	2.2ppt
風呂の残り湯は2回以上使っている	60	18.1%	20.7%	△ 2.6ppt
トイレの水量を少なくしている	73	22.0%	27.5%	△ 5.5ppt
洗濯のまとめ洗いをしている	166	50.0%	56.9%	△ 6.9ppt
洗濯のすすぎ水を節約している	63	19.0%	17.6%	1.3ppt
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	46	13.9%	15.9%	△ 2.1ppt
その他	13	3.9%	4.7%	△ 0.8ppt
計	332	261.4%	271.5%	△ 10.1ppt



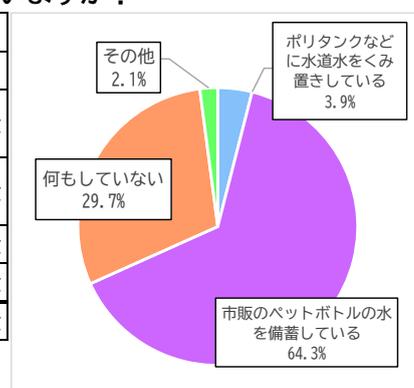
「こまめに水をためている」が85.8%と最も高く、次いで「洗濯のまとめ洗いをしている」が50.0%、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」が41.9%となっています。
なお、無回答数は4となります。

【その他の理由について】

- ・毎日はお風呂に入らない。 ・風呂の残り湯をトイレにも使用している。 ・お風呂の水量を減らしている。
- ・お米のとぎ汁や牛乳パックの荒い水を植木にまいている。 ・雨水タンクを活用。 ・井戸利用。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている	25	3.9%	10.4%	△ 6.4ppt
市販のペットボトルの水を備蓄している	407	64.3%	53.8%	10.5ppt
何もしていない	188	29.7%	34.2%	△ 4.5ppt
その他	13	2.1%	1.6%	0.4ppt
計	633	100.0%	100.0%	0.0ppt



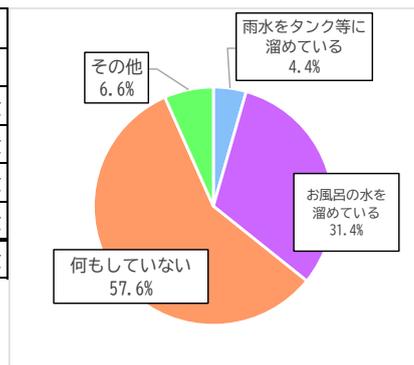
「市販のペットボトルの水を備蓄している」が64.3%と最も高く、次いで「何もしていない」が29.7%となっています。
なお、無回答数は11となります。

【その他の理由について】

- ・夜間就寝時食器洗い桶に水を溜めている。 ・ウォーターサーバーの水を多めに備蓄している。 ・井戸ポンプ式あり。

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7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
雨水をタンク等に溜めている	28	4.4%	5.1%	△ 0.7ppt
お風呂の水を溜めている	199	31.4%	30.7%	0.7ppt
何もしていない	365	57.6%	56.9%	0.6ppt
その他	42	6.6%	7.3%	△ 0.7ppt
計	634	100.0%	100.0%	0.0ppt



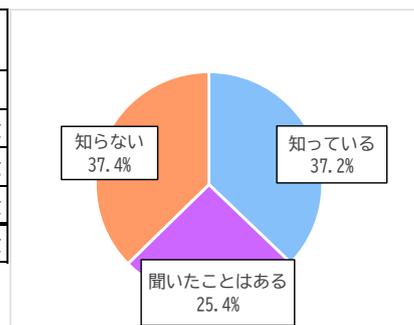
「何もしていない」が57.6%と最も高く、次いで「お風呂の水を溜めている」が31.4%となっています。
 なお、無回答数は10となります。

【その他の理由について】

- ・賞味期限切れのペットボトルを溜めている。 ・マンション内に非常用のタンクがあり、トイレ用につかえる。
- ・トイレ用に空のペットボトルに水を何本か入れておいてある。 ・井戸がある。 ・古いサーバーの水を保存。

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？

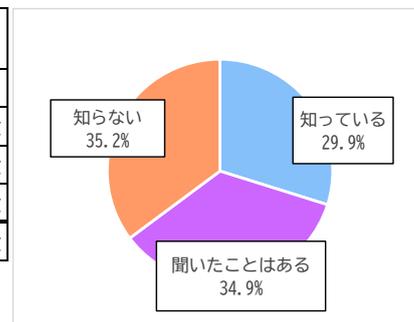
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	237	37.2%	41.2%	△ 4.0ppt
聞いたことはある	162	25.4%	22.4%	3.0ppt
知らない	238	37.4%	36.4%	0.9ppt
計	637	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は62.6%となっています。
 なお、無回答数は7となります。

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？

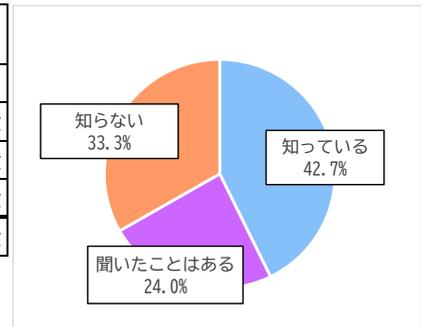
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	189	29.9%	24.5%	5.4ppt
聞いたことはある	221	34.9%	35.9%	△ 1.0ppt
知らない	223	35.2%	39.6%	△ 4.3ppt
計	633	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は64.8%となっています。
 なお、無回答数は11となります。

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？

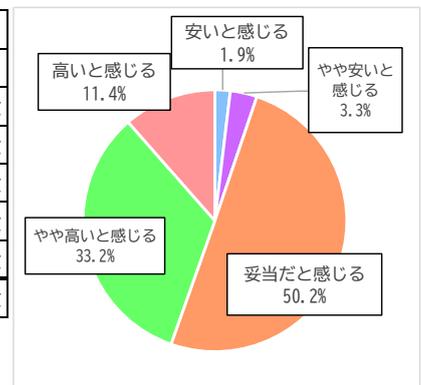
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	271	42.7%	37.0%	5.7ppt
聞いたことはある	152	24.0%	19.2%	4.8ppt
知らない	211	33.3%	43.8%	△ 10.5ppt
計	634	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は66.7%となっています。
なお、無回答数は10となります。

2-17 現在の水道料金をどのように感じていますか？

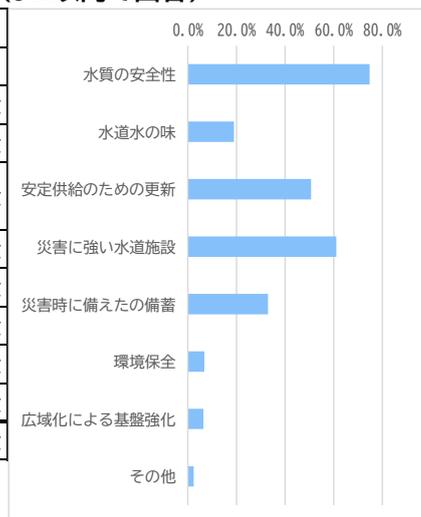
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
安いと感じる	12	1.9%	3.8%	△ 1.9ppt
やや安いと感じる	21	3.3%	3.3%	0.0ppt
妥当だと感じる	321	50.2%	47.6%	2.6ppt
やや高いと感じる	212	33.2%	31.1%	2.1ppt
高いと感じる	73	11.4%	14.2%	△ 2.8ppt
計	639	100.0%	100.0%	0.0ppt



「妥当だと感じる」が50.2%と最も高く、次いで「やや高いと感じる」が33.2%、「高いと感じる」が11.4%となっています。
なお、無回答数は5となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
水質の安全性	465	74.8%	77.9%	△ 3.2ppt
水道水の味	118	19.0%	19.3%	△ 0.4ppt
安定供給のための水道施設の更新	315	50.6%	51.0%	△ 0.4ppt
災害に強い水道施設	380	61.1%	59.1%	2.0ppt
災害時に備えた水道水の備蓄	205	33.0%	38.3%	△ 5.4ppt
環境保全	42	6.8%	10.5%	△ 3.7ppt
広域化による基盤強化	40	6.4%	5.4%	1.0ppt
その他	15	2.4%	1.8%	0.6ppt
計	622	254.0%	263.5%	△ 9.5ppt



「水質の安全性」が74.8%と最も高く、次いで「災害に強い水道施設」が61.1%、「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。
なお、無回答数は22となります。

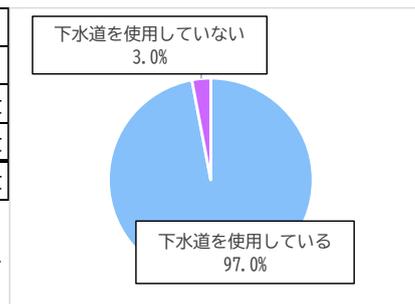
【その他について】

- ・上下水道管の点検 ・水道料金の値下げ ・値上げをしてでも老朽化した施設を更新。安易な広域化はしない。
- ・水道局員（技術者特に）増やし、良い意味での効率化を実現して、他地域とも交流し国内でのネットワークを築いてほしい。

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？

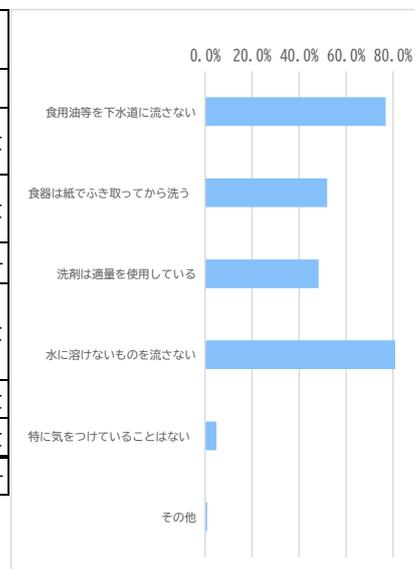
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
下水道を使用している	459	97.0%	94.6%	2.4ppt
下水道を使用していない	14	3.0%	5.4%	△ 2.4ppt
計	473	100.0%	100.0%	0.0ppt



「下水道を使用している」が97.0%、「下水道を使用していない」が3.0%となっています。
 なお、無回答数は17となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	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	352	76.9%	80.6%	△ 3.7ppt
汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う	238	52.0%	60.2%	△ 8.2ppt
洗剤は適切な量を使用している	221	48.3%	-	-
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	384	83.8%	88.7%	△ 4.8ppt
特に気をつけていることはない	22	4.8%	4.3%	0.5ppt
その他	4	0.9%	2.5%	△ 1.6ppt
計	458	266.6%	236.3%	-



「トイレで水に溶けないものを流さない」が84.1%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76.9%となっています。
 なお、無回答数は1となります。
 ※令和7年度より選択肢に「洗剤は適切な量を使用している」を追加。

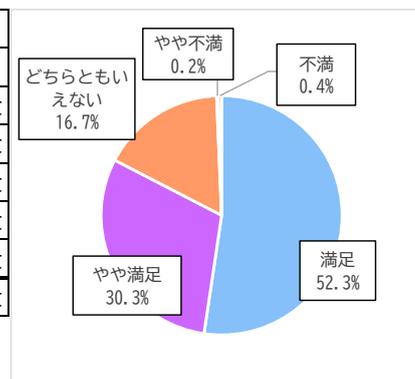
【その他の理由について】

- ・時々パイプクリーナーを使用する。
- ・ラーメン液等は流さない。

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

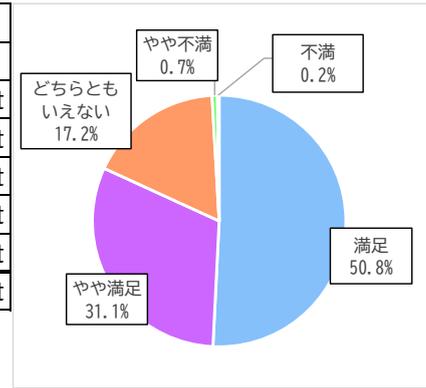
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	235	52.3%	54.6%	△ 2.3ppt
やや満足	136	30.3%	33.2%	△ 2.9ppt
どちらともいえない	75	16.7%	11.2%	5.5ppt
やや不満	1	0.2%	0.5%	△ 0.3ppt
不満	2	0.4%	0.5%	△ 0.1ppt
計	449	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は82.6%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は0.7%となっています。
 なお、無回答数は10となります。

(2) 川がきれいになる

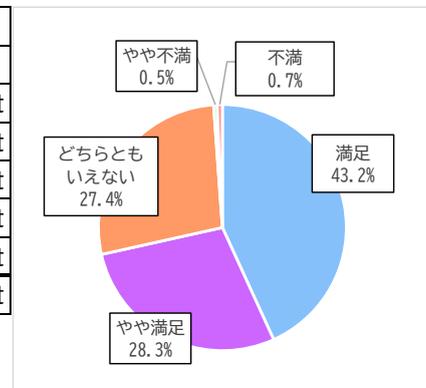
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	227	50.8%	55.3%	△ 4.5ppt
やや満足	139	31.1%	32.4%	△ 1.3ppt
どちらとも いえない	77	17.2%	11.3%	5.9ppt
やや不満	3	0.7%	1.0%	△ 0.4ppt
不満	1	0.2%	0.0%	0.2ppt
計	447	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は81.9%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。
なお、無回答数は12となります。

(3) 大雨による浸水を防ぐ

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	191	43.2%	43.7%	△ 0.5ppt
やや満足	125	28.3%	31.4%	△ 3.1ppt
どちらとも いえない	121	27.4%	23.8%	3.6ppt
やや不満	2	0.5%	0.8%	△ 0.3ppt
不満	3	0.7%	0.3%	0.4ppt
計	442	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は71.5%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。
なお、無回答数は17となります。

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。

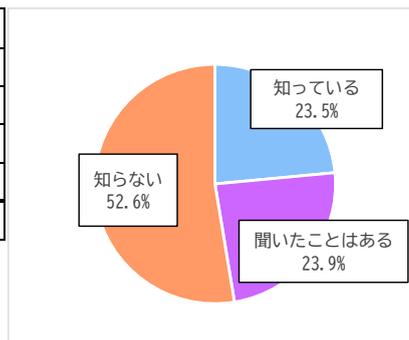
【記述があった主なご意見】

・川の汚れ（透明度）が気になる。 ・細かい水路が多くて。

・調整区域なのに30年前に引っ越して5年後に下水道が整備されたからと言われ、半年以内に接続しないと違法とのことで約50万円かけて工事をしましたが最近宅地開発で家やアパートがどんどん建っています。後から開発したところは下水道管が細くて接続していない（合弁浄化槽）がほとんどです。甲府市の都市計画が出鱈目です。山城小学校もパンク状態です。

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？

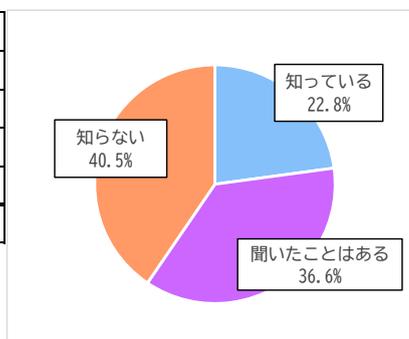
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	109	23.5%	19.7%	3.8ppt
聞いたことはある	111	23.9%	26.5%	△ 2.5ppt
知らない	244	52.6%	53.9%	△ 1.3ppt
計	464	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は47.4%となっています。
 なお、無回答数は26となります。

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？

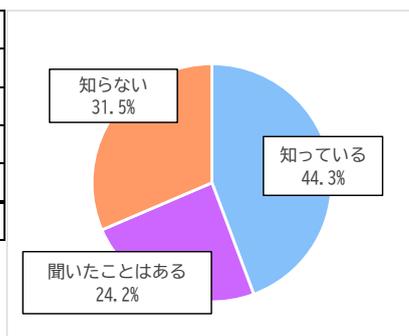
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	106	22.8%	23.4%	△ 0.6ppt
聞いたことはある	170	36.6%	30.0%	6.7ppt
知らない	188	40.5%	46.6%	△ 6.1ppt
計	464	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は59.5%となっています。
 なお、無回答数は16となります。

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？

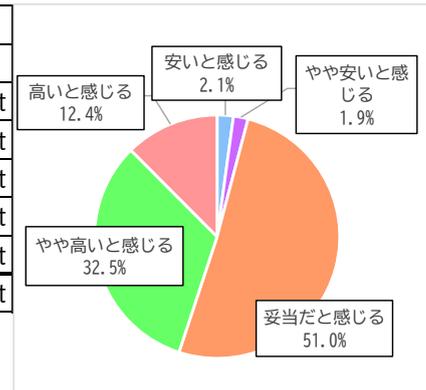
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
知っている	207	44.3%	37.0%	7.3ppt
聞いたことはある	113	24.2%	19.9%	4.3ppt
知らない	147	31.5%	43.1%	△ 11.6ppt
計	467	100.0%	100.0%	0.0ppt



「知っている」「聞いたことはある」の合計は68.5%となっています。
 なお、無回答数は23となります。

3-8 現在の下水道使用料をどのように感じていますか？

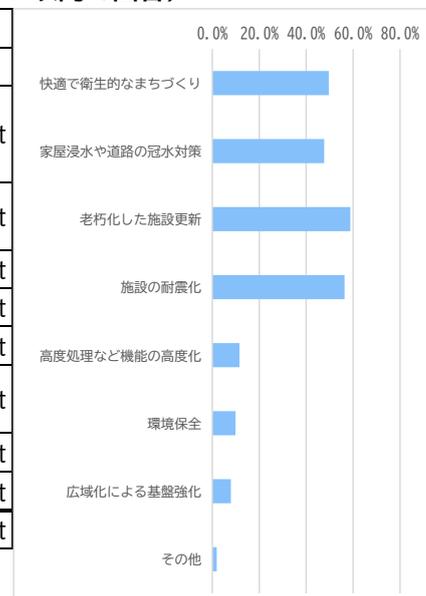
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
安いと感じる	10	2.1%	2.1%	0.0ppt
やや安いと感じる	9	1.9%	2.3%	△ 0.4ppt
妥当だと感じる	238	51.0%	44.5%	6.5ppt
やや高いと感じる	152	32.5%	36.3%	△ 3.8ppt
高いと感じる	58	12.4%	14.8%	△ 2.3ppt
計	467	100.0%	100.0%	0.0ppt



「妥当だと感じる」が51.0%と最も高く、次いで「やや高いと感じる」が32.5%、「高いと感じる」が12.4%となっています。
 なお、無回答数は23となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	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	206	49.6%	54.1%	△ 4.5ppt
雨による家屋の浸水や道路の冠水対策	198	47.7%	46.4%	1.3ppt
老朽化した施設更新	244	58.8%	50.6%	8.2ppt
大規模地震に備えた施設の耐震化	234	56.4%	69.8%	△ 13.4ppt
高度処理の導入など機能の高度化	48	11.6%	14.8%	△ 3.2ppt
環境保全（省エネルギー対策など）	41	9.9%	18.0%	△ 8.2ppt
広域化による基盤強化	33	8.0%	9.4%	△ 1.4ppt
その他	8	1.9%	1.2%	0.8ppt
計	415	243.9%	264.2%	△ 20.3ppt



「老朽化した施設更新」が58.8%と最も高く、次いで「大規模地震に備えた施設の耐震化」が56.4%、「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49.6%となっています。
 なお、無回答数は75となります。

【その他の理由について】

- ・ 下水道料金の値下げ。 ・ 公営事業の継続。
- ・ 陥没事故などが発生しないように整備していただきたい。

4 広報活動

4-1 上下水道局からの情報は次のような媒体でご覧いただけます。定期的にご覧いただいている媒体はどれですか？(複数回答可)

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
上下水道局ホームページ	23	3.7%	-	-
水道だより	305	49.4%	-	-
特設サイト「あたりまえの、裏にあるもの。」	3	0.5%	-	-
上下水道局のInstagram	7	1.1%	-	-
甲府市公式LINE	23	3.7%	-	-
その他	3	0.5%	-	-
いずれも見たことはない	282	45.7%	-	-
計	617	104.7%	-	-



「水道だより」が49.4%と最も高く、次いで「いずれも見たことはない」が45.7%となっています。
 なお、無回答数は27となります。
 ※令和7年度より新たに設問を設定。

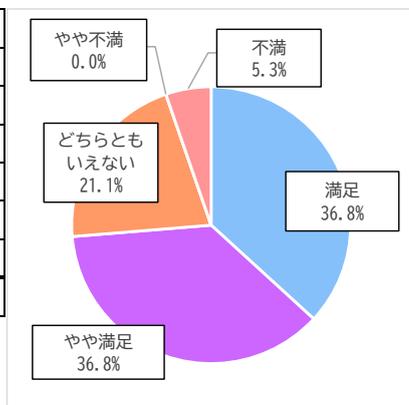
【その他について】

- ・テレビ。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	7	36.8%	24.4%	12.5ppt
やや満足	7	36.8%	48.8%	△ 11.9ppt
どちらともいえない	4	21.1%	24.4%	△ 3.3ppt
やや不満	0	0.0%	1.2%	△ 1.2ppt
不満	1	5.3%	1.2%	4.0ppt
計	19	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は73.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は5.3%となっています。
 なお、無回答数は4となります。

(2) 情報の見つけやすさ

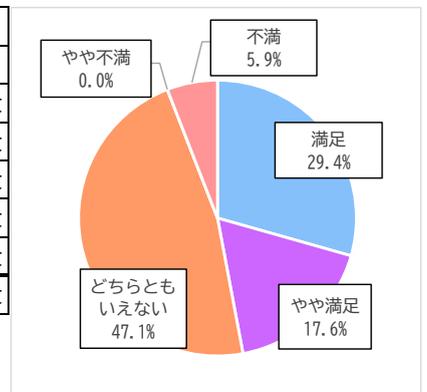
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	7	38.9%	24.1%	14.8ppt
やや満足	5	27.8%	39.8%	△ 12.0ppt
どちらともいえない	5	27.8%	31.3%	△ 3.5ppt
やや不満	0	0.0%	3.6%	△ 3.6ppt
不満	1	5.6%	1.2%	4.4ppt
計	18	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は66.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は5.6%となっています。なお、無回答数は5となります。

(3) 情報量

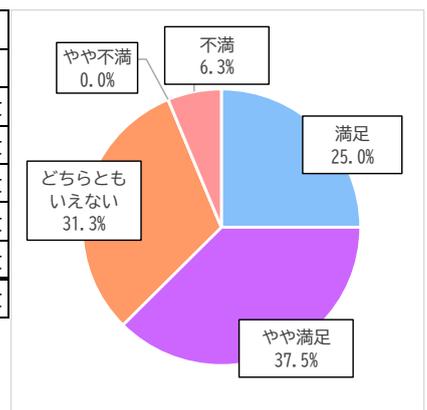
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	5	29.4%	22.2%	7.2ppt
やや満足	3	17.6%	42.0%	△ 24.3ppt
どちらともいえない	8	47.1%	33.3%	13.7ppt
やや不満	0	0.0%	1.2%	△ 1.2ppt
不満	1	5.9%	1.2%	4.6ppt
計	17	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は47.1%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は5.9%となっています。なお、無回答数は6となります。

(4) 操作性

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	4	25.0%	25.9%	△ 0.9ppt
やや満足	6	37.5%	30.9%	6.6ppt
どちらともいえない	5	31.3%	35.8%	△ 4.6ppt
やや不満	0	0.0%	6.2%	△ 6.2ppt
不満	1	6.3%	1.2%	5.0ppt
計	16	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は62.5%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は6.3%となっています。なお、無回答数は7となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
各種手続	8	40.0%	53.2%	△ 13.2ppt
上下水道料金のご案内	7	35.0%	43.0%	△ 8.0ppt
「甲府のおいしい水」	8	40.0%	22.8%	17.2ppt
トラブル対処法	5	25.0%	8.9%	16.1ppt
施設案内	3	15.0%	21.5%	△ 6.5ppt
災害対策	5	25.0%	24.1%	0.9ppt
甲府市上下水道局ダイヤルイン番号	2	10.0%	2.5%	7.5ppt
その他の情報(一般向け情報)	2	10.0%	6.3%	3.7ppt
甲府市上下水道局経営戦略	1	5.0%	11.4%	△ 6.4ppt
水道事業及び下水道事業年報	2	10.0%	10.1%	△ 0.1ppt
経営状況	1	5.0%	2.5%	2.5ppt
水質検査結果	2	10.0%	26.6%	△ 16.6ppt
水質検査計画	4	20.0%	11.4%	8.6ppt
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	0	0.0%	2.5%	△ 2.5ppt
その他の情報(公開情報)	0	0.0%	7.6%	△ 7.6ppt
計	20	250.0%	254.4%	△ 4.4ppt



「各種手続」、「甲府のおいしい水」が40.0%と最も高く、次いで「上下水道料金のご案内」が35.0%となっています。なお、無回答数は3となります。

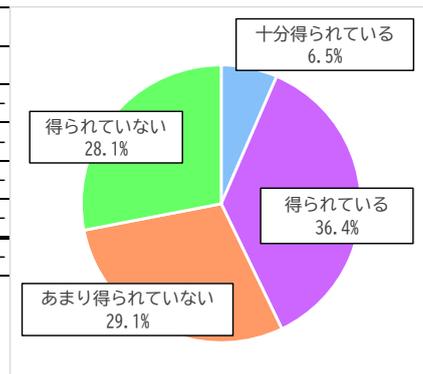
4-4 4-1の質問で、「1 上下水道局ホームページ」とお答えの方にお伺いします。見やすく、わかりやすいホームページにするためにご意見がありましたら、具体的にお書きください。

【記述があった主なご意見】

- ・イラストを増やす
- ・最初のページが全部乗りすぎてみにくい。選んで次のページで自分の見たい項目にいてほしい

4-5 4-1の質問の媒体から発信される情報で、十分な情報は得られていますか？

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
十分得られている	25	6.5%	-	-
得られている	140	36.4%	-	-
あまり得られていない	112	29.1%	-	-
得られていない	108	28.1%	-	-
計	385	100.0%	-	-



「十分得られている」「得られている」の合計は42.9%となっています。また、「得られていない」「あまり得られていない」の合計は57.1%となっています。なお、無回答数は259となります。
※令和7年度より新たに設問を設定。

【理由について】

<「十分得られている」「得られている」の理由>

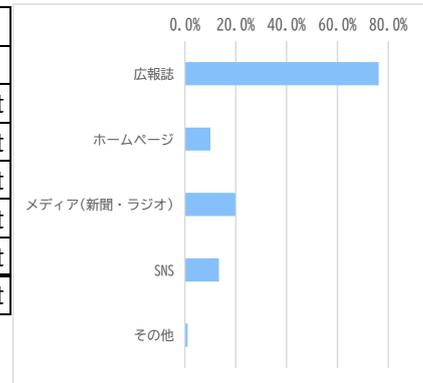
- ・毎月の水道だよりで情報発信されているから。また、気になることはホームページでも確認できる。
- ・広報誌などの情報で足りていて、生活に支障がないから。

<「得られていない」「あまり得られていない」の理由>

- ・文字の羅列を読みたいと思わない。安全だと思ってるから特に興味深く見ようとは思わない。
- ・あまり興味がわきにくいもっと見やすくわかりやすくしてほしい。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
広報誌	410	76.2%	73.9%	2.4ppt
ホームページ	54	10.0%	13.1%	△ 3.0ppt
メディア(新聞・ラジオ)	107	19.9%	29.6%	△ 9.7ppt
SNS	72	13.4%	16.1%	△ 2.7ppt
その他	6	1.1%	1.5%	△ 0.4ppt
計	538	120.6%	134.2%	△ 13.6ppt



「広報誌」が76.2%と最も高く、次いで「メディア(新聞・ラジオ)」が19.9%となっています。なお、無回答数は106となります。

【SNSの回答数について】

- ・LINE：47
- ・Twitter：25
- ・Instagram：43
- ・Facebook：5

【その他の理由について】

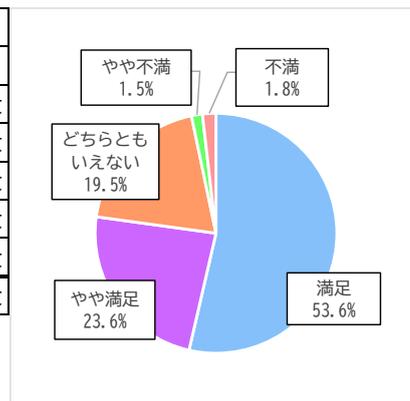
- ・回覧板
- ・口コミ

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

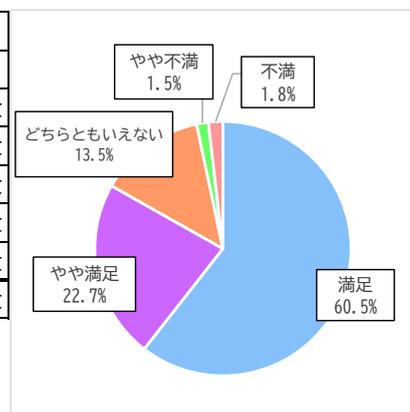
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	329	53.6%	56.4%	△ 2.8ppt
やや満足	145	23.6%	20.0%	3.7ppt
どちらともいえない	120	19.5%	19.2%	0.3ppt
やや不満	9	1.5%	2.6%	△ 1.1ppt
不満	11	1.8%	1.8%	△ 0.1ppt
計	614	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は77.2%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は3.3%となっています。
なお、無回答数は30となります。

(2) 料金の支払方法

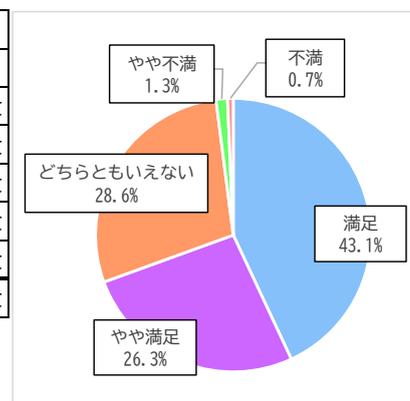
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	368	60.5%	47.7%	12.8ppt
やや満足	138	22.7%	24.5%	△ 1.8ppt
どちらともいえない	82	13.5%	25.8%	△ 12.3ppt
やや不満	9	1.5%	1.1%	0.4ppt
不満	11	1.8%	0.9%	0.9ppt
計	608	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は83.2%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は3.3%となっています。
なお、無回答数は36となります。

(3) 上下水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

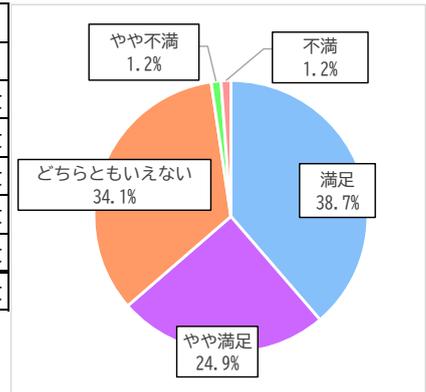
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	193	43.1%	47.7%	△ 4.6ppt
やや満足	118	26.3%	24.5%	1.8ppt
どちらともいえない	128	28.6%	25.8%	2.8ppt
やや不満	6	1.3%	1.1%	0.3ppt
不満	3	0.7%	0.9%	△ 0.2ppt
計	448	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は69.4%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.0%となっています。
なお、無回答数は50、経験なしは146となります。

(4) 電話での対応

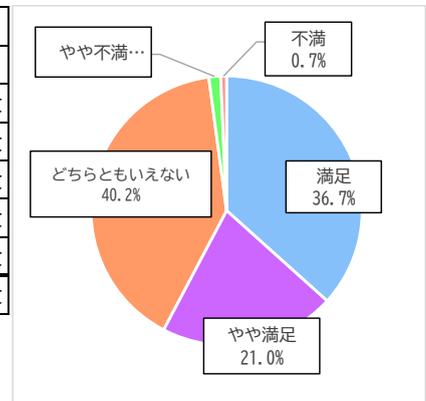
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	134	38.7%	39.3%	△ 0.6ppt
やや満足	86	24.9%	28.4%	△ 3.6ppt
どちらともいえない	118	34.1%	30.4%	3.8ppt
やや不満	4	1.2%	1.6%	△ 0.4ppt
不満	4	1.2%	0.3%	0.8ppt
計	346	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は63.6%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.3%となっています。
 なお、無回答数は53、経験なしは245となります。

(5) 窓口での対応

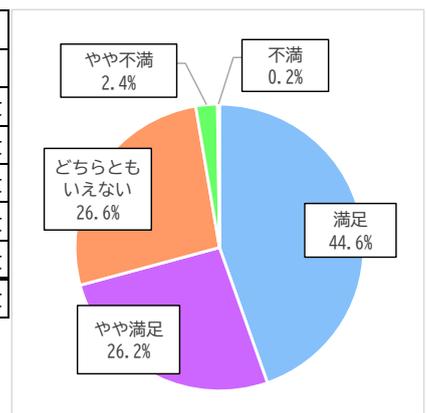
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	105	36.7%	34.7%	2.0ppt
やや満足	60	21.0%	25.3%	△ 4.3ppt
どちらともいえない	115	40.2%	38.0%	2.3ppt
やや不満	4	1.4%	1.6%	△ 0.2ppt
不満	2	0.7%	0.4%	0.3ppt
計	286	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は57.7%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.1%となっています。
 なお、無回答数は58、経験なしは300となります。

(6) 検針員などの検針・点検の際の対応

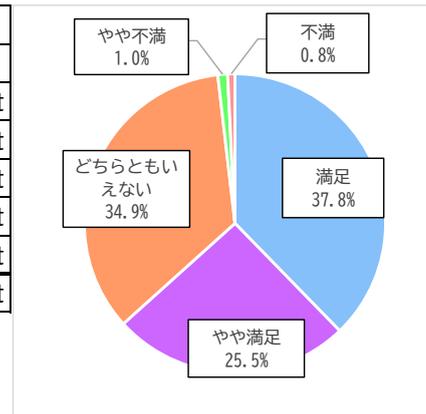
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	203	44.6%	49.7%	△ 5.1ppt
やや満足	119	26.2%	24.9%	1.3ppt
どちらともいえない	121	26.6%	23.5%	3.0ppt
やや不満	11	2.4%	1.1%	1.4ppt
不満	1	0.2%	0.8%	△ 0.6ppt
計	455	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は70.8%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は2.6%となっています。
 なお、無回答数は41、経験なしは148となります。

(7) 水道工事や下水道工事での職員の対応

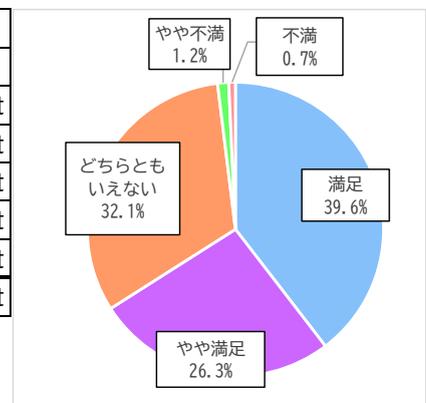
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	145	37.8%	41.4%	△ 3.6ppt
やや満足	98	25.5%	25.3%	0.2ppt
どちらともいえない	134	34.9%	31.2%	3.7ppt
やや不満	4	1.0%	1.5%	△ 0.5ppt
不満	3	0.8%	0.6%	0.2ppt
計	384	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は63.3%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.8%となっています。
 なお、無回答数は46、経験なしは214となります。

(8) 水道メーター交換等の際の委託業者の対応

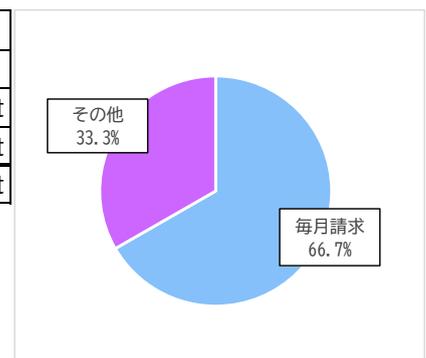
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
満足	164	39.6%	40.6%	△ 0.9ppt
やや満足	109	26.3%	25.6%	0.7ppt
どちらともいえない	133	32.1%	32.4%	△ 0.3ppt
やや不満	5	1.2%	0.6%	0.6ppt
不満	3	0.7%	0.8%	△ 0.1ppt
計	414	100.0%	100.0%	0.0ppt



「満足」「やや満足」の合計は65.9%となっています。また、「不満」「やや不満」の合計は1.9%となっています。
 なお、無回答数は47、経験なしは183となります。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
毎月請求	2	66.7%	95.2%	△ 28.6ppt
その他	1	33.3%	4.8%	28.6ppt
計	3	100.0%	100.0%	0.0ppt



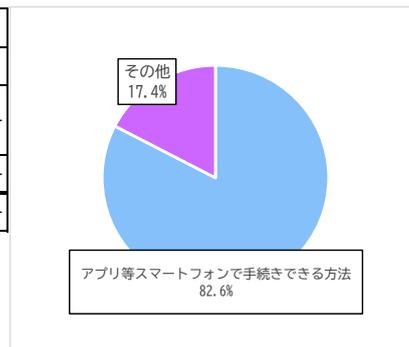
「毎月請求」が66.7%となっています。
 なお、無回答数は17となります。

【その他の理由について】

- ・クレジット払いが3万円以上いくと落ちない意味が分からない。

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	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
アプリ等スマートフォンで手続きできる方法	19	82.6%	-	-
その他	4	17.4%	-	-
計	23	100.0%	-	-



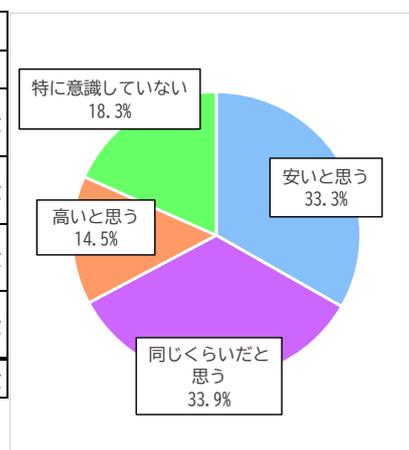
「毎月請求」が66.7%となっています。
 なお、無回答数は2となります。
 ※令和7年度より新たに設問を設定。

【その他の理由について】

- ・支払い方法の登録に対する返信メールがない

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。

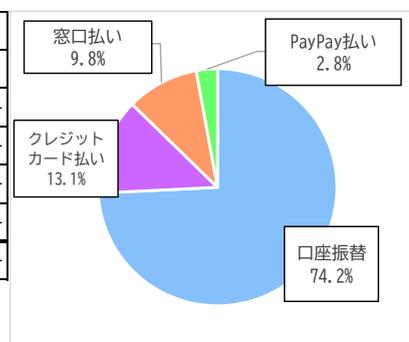
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	209	33.3%	32.3%	1.0ppt
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	213	33.9%	29.9%	4.0ppt
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	91	14.5%	16.0%	△ 1.6ppt
どちらの料金も特に意識していない	115	18.3%	21.7%	△ 3.4ppt
計	628	100.0%	100.0%	0.0ppt



「電気料金やガス料金と同じくらいだと思う」が33.9%と最も高く、次いで「電気料金やガス料金と比べて安いと思う」が33.3%となっています。
 なお、無回答数は16となります。

5-5 現在、利用している料金の支払方法について教えてください。

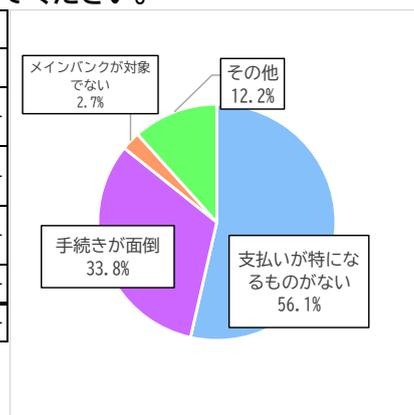
選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
口座振替	469	74.2%	-	-
クレジットカード払い	83	13.1%	-	-
金融機関やコンビニでの窓口払い	62	9.8%	-	-
PayPay払い	18	2.8%	-	-
計	632	100.0%	-	-



「口座振替」が74.2%と最も高くなっています。
 なお、無回答数は12となります。
 ※令和7年度より新たに設問を設定。

5-6 5-5の質問で、「1 口座振替」以外をお答えの方にお伺いします。支払い忘れがなく、定例日に支払いができる口座振替ですが、口座振替を利用しない理由を教えてください。

選択項目	令和7年度		令和4年度	比較増減
	回答数	回答割合	回答割合	回答割合
ポイントなど支払いが特になるものがないため	83	56.1%	-	-
口座振替に変更する手続きが面倒なため	50	33.8%	-	-
メインバンクが口座振替の対象でないため	4	2.7%	-	-
その他	18	12.2%	-	-
計	148	104.7%	-	-



「ポイントなど支払いが特になるものがないため」が56.1%と最も高くなっています。
 なお、無回答数は15となります。
 ※令和7年度より新たに設問を設定。※複数回答者あり。

【その他の理由について】

- ・単身者だから。 ・以前からコンビニ払いで不便を感じた事がなかったため。
- ・口座振替は信用していないため。 ・月間の使用量を実感するため。
- ・以前漏水時、知らせなく6万円程引き落とされ慌てたため。

5-7 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。

【主な意見・提案等】

区分	内容
水道事業について	pHが低いので殺菌力としては高いので人間的にはいいのかもしれないのですがめだかちゃんが飼えないのが不満です… 両方によい優しいお水ってないのかなあと考えたりすることがあります。 わがままで難しい話しなのかもしれませんがそんなお水がある世の中だと嬉しかったりしています。
	世界一の水、世界一の水道水、これを飲んだり使ったり、できる国、日本を日本国民が生きている限り続けられることを願っています
	設備の老朽化に伴い、メンテナンスが大変かと思いますが、なるべく現在の料金で、安全で美味しい水を引き続き提供して頂けると助かります。
	水道水だけで生活できればいいですね。
	甲府市内でも場所によって水の味が異なるようです。生水が安心して飲めるようにしていただきたいです。
	味が美味しくないのは致命的だと思うので、定期的に味を確認し、改善に努めていただくよう、切にお願い申し上げます。
	自分の使用している水道がどの水源なのか知りたい。

区分	内容
下水道事業について	下水にしていない家があるのに対応していないのが気になる。
	下水道設備が整ってから一定の加入考慮期間が設けられているが加入考慮期間が経過した後も未加入の家があり臭い等で迷惑している未加入者の調査・加入推進を積極的に進めて欲しい。
	下水管の陥没など大変ですが、定期点検を徹底して不安を取り除いてください。
	八潮市道路陥没事故等がないように日頃より点検補修工事を行っていただければと思います。お手数ですがよろしく願いいたします。
	下水道の老朽化による道路陥没事故は心が痛みます。亡くなられた方は本当に気の毒でなりません。不幸な事故が無いようによろしくお願いいたします。
	下水道本線は地下数メートル以上に通じていると聞いています。甲府市の老化もすすんでいますので早期に実施確認を。
	インフラ整備に費用がかかるのは理解できますが、同じ地域で加入・未加入がバラバラなのは是正して頂きたい。少ない加入者に全部負担では不公平だと思います。
近隣で下水道を利用せず悪臭で、周辺の方が迷惑しています。こういう場合にご指導いただけると助かります。	

区分	内 容
職員等の対応について	検診メーターの数値が前回より明らかに多かった時、声掛けしてくれた。丁寧な対応だった。
	工事の際、交通誘導員がどの現場にもいらっしゃいますが、やる気のなさがかえらる方が多々いらっしゃいます。行っていいのか止まれなのかわからない時がよくあるので、ご指導のほどよろしくをお願いします。
	先日、水道工事をしましたが、TEL対応が親切でスピーディーに対応いただき、安心しました。
	水道局の職員が業者に対してものすごく威張っている現場をよく見た。最近は、見なくなった。「指定を外すぞ」と脅して不愉快である。宮島市長時代に職員の交流をしてから態度が改善されるようになった。私は39年前に引っ越してきたがその時の電話対応がものすごく高飛車であった。その頃の職員はもう退職していないので、現場がよくなっていると思います。
	困ったときに適切に対応して頂きました。ありがとうございました。

区分	内 容
水道料金・下水道使用料について	料金の地域格差を是正してもらいたい。
	インフラの老朽化が問題になっている昨今、然るべき対策を講じてください。それに対する料金の値上げなど仕方ない部分ではありますが利用者としては押さえて欲しいと願います。
	安全だと思ってるので料金を特に不満に思ったことはないがもう少し安くなればいいとは思う。
	このご時世、値上げは仕方ないと思っています。値上げをしてでも、陥没事故などが発生しないように整備していただきたいと思っています。
	水道料金を無償化又は安くしてください。
	上水道使用量=下水道使用量としているようですが庭の散水等にも使用しており下水道使用量の調整(減算)をしてほしい。井戸水を活用されている方の下水道使用量は実態より少なくなっており不公平だと思う。
	下水道料金が高いと思っています。
	市・県民税を納めているため、水道代は無料にするべきです。いくつもの税金があるのはおかしい。
	料金が高い。
	過去に2度漏水によって料金の減額を受けた。1/3金額を減額をされたがそれでも助かりました。できれば漏水工事の補助があればありがたかったです。
	やはり水道料金が他より高いと思います。もう少し安くなってほしいです。
	他地域との格差は何とかならないのか…又効果のある節水節約方法を提示してほしい。
	水道量の変化には早めに連絡が欲しい 検針の自動化(電力と同様に)
	神奈川に住んでた時の倍以上の価格。飲食店が甲府以外に行きそう。
甲府駅北口の水温は夏は非常に高く、冬は冷たい。それに比べ、南口方面の水道水は年間を通して水温が安定している。料金の見合わせは？	
毎日使用するものなので当たり前に使えろと思いき、料金をはらっているのだから当然と思っている人がほとんどだと思います。水が使えることにもっと感謝するべきだと思っています。	

区分	内 容
事業 への 意見 ・ 提案 につ いて	<p>物件所有者に対する水道メーターの交換連絡がないのは如何か？ また、いつの間にかメーター交換がされていたが、配管の取回しがミスっていたのには驚きました。これってどうクレームすればよいのですか？委託者側の検査検収が形骸化しているとつくづく感じました。</p>
	<p>毎日使用するので安心して使用したい。また安全な事業で取り組んでほしい。</p>
	<p>水は外国人にまかせてはいけない。日本の水は日本人の手で守り続けてほしい。</p>
	<p>地震・災害時・水道管の老朽化の為、大変なことです。よろしくお願いいたします。</p>
	<p>外国に売り渡さないでください。よろしくお願いいたします。</p>
	<p>穴掘り工事の後の穴埋め、あっちこっちパッチワーク状態ででこぼこのままです。住宅街の細い道の舗装工事をぜひお願いします。</p>
	<p>甲斐市の水道水は本当においしくて（ほかの地域と比べても）水道事業に関わっているすべての方に感謝しています。</p>
	<p>いつも安定したお水を供給して頂きありがとうございます。家では飲み水（災害用以外）すべて水道水を使用しています。これからも美味しい安心な水をお願いいたします。</p>
	<p>クレジットカードでの支払いだとポイントがもらえます。クレジットへの変更が簡単にできるとうれいです。</p>
	<p>昭和にあるグラウンド施設の申し込みを手軽にできる方法を教えてほしい。</p>
	<p>最近マイクロプラスチックやPFASの問題があるのできちんと検査をしてほしい。</p>
	<p>個人的には基本的に満足していますが、水道代の請求金額などを紙以外でも簡単な登録でぱっとみられるようにしてほしいと思います。</p>
	<p>クレジットカード払いの手続きで、カード情報を送信した後に手続きが完了したのか返信メールが来ないためわからない。</p>
	<p>料金支払い方法を変更するときのHP画面が分かりにくい点がありました。</p>
	<p>凍結など心配で毛布で巻いています。検針の際まき方など指導してほしい。水道栓蛇口等交換の際、7万円掛かり高価であるとおもいました。業者さんへの指導を徹底して頂けたらと思います。平瀬浄水場など見学ツアーがあってもよいように思います。参加費も必要なら支払います。</p>
	<p>私の家の下水がつながっている下水道のマンホールのふたが痛んでいるように見えます。敷設から30余年経ちますが下水道やマンホールは大丈夫でしょうか。心配になっています。検査等がありますか？</p>
	<p>年一で上下水道の管の清掃・点検をしてもらいたい。</p>
	<p>今後も災害に強い施設の強化など老朽化が進んでいる施設など耐震化及び対策を強化してほしいと思います。</p>
	<p>水道局の桜を大事にしてください。</p>
	<p>お願いがあります。上下水道事業の公設公営の堅持です。民営化には反対します。特に外資もしくは外資が部分的に参入している企業に売り渡すような事は絶対に反対します。また、水源地を外国企業または外国人に買われないよう早急に対策を講じてください。これらの施策によって料金が高くなっても構いません。甲府の水を守ってください。</p>
<p>甲府市外への引越しを考えているのですが、浄化槽のところがあり、本下水道の整備拡大を急いでほしいです。</p>	
<p>次の世代が困らないように頑張ってください。</p>	

区分	内 容
広報活動について	現在飲んでいる水道水の安全性について情報不足で不安があります。私の住む地域は古くからの住宅地で水道管が老朽化してサビや管内の物質が溶け込んでいないか心配です。こうした事に関して安心できる情報提供をしていただきたいです。
	水道だよりをほとんど読んだことがないので知らないことが多かった。これからは読むようにしようと思います。
	上水道のPFASが気になっています。含有の有無、除去等の情報発信をお願いします。
	水道局のHPを初めて拝見しましたが、画像やお知らせを上を持ってきて右上の3本線の左に「サイトマップ」と表記したほうがより分かりやすいかと思いました。
	上水の品質維持については、今後もよろしくお願いします。災害時の対応等、もっとメディアや広報により布教活動を行ってほしい。
	上下水道は災害になったとき、一番重要なインフラにもかかわらず、普段平和に暮らしている市民はそのことを認識していない。もっと上下水道事業に関心をもてるように、広報活動をしてください。現状を市民へ伝えるべきです。

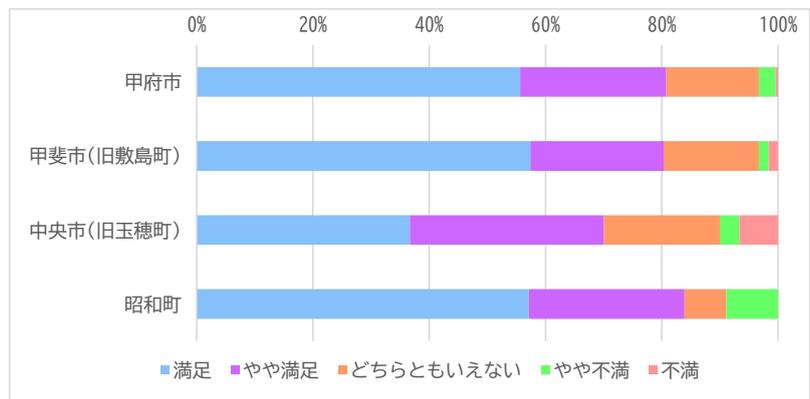
区分	内 容
事業等への感謝、労い	普段なにも考えることなく美味しいお水を頂いています。私達の生活に欠かせない水道事業を守り継続して下さっている皆様に感謝しております。ありがとうございます。
	今まで実にあたりまえの水道水と思っていましたが、改めて有難く思います。今後もよろしくお願ひいたします。
	県外の人々が甲府の水はおいしいと言ってくれます。
	私たちの知らないところでのお仕事、ありがたいです。これからも頑張ってください。水はありがたい。地方の友人は甲府の水をペットボトルに入れて持ち帰っています。
	安全でおいしい甲府の水。関係者に感謝です。これからも頑張ってください。
	きれいな水を毎日ありがとうございます。これからもよろしく頼みます。
	常日頃の業務大変ご苦労様です。業務に於いて全体的に満足しております。今後も公共事業の発展に寄与されますように、頑張ってください。
	義両親・義兄弟は他県に住んでおりますが（東京・大阪）泊まりに来るたびに水の安全性、安定感に驚いて感動しています。いつもありがとうございます。
	いつでも安心してお水のある生活に満足しています。影で努力している皆様に感謝しつつのんでいます。おいしいお水ありがとうございます。
	普通ががんばっていることが素晴らしいと思う。今後もがんばってもらいたい。
	安全でおいしいお水。災害に強い施設や設備をお願いします。検針員の方に以前“水漏れ”をご指摘いただき、修理につながりました。守られていることをうれしく感謝しています。いつもありがとうございます！！
	アンケートを記載し、初めて知ることがありました。上下水はなくてはならないものですので、これからも調査・管理をお願いします。いつもありがとうございます！
	いつも安定供給ありがとうございます。これからも世界一安心・安全で美味しいお水と下水道の安定をよろしくお願いいたします。
以前に大きなトラブルもなく安心安全だと思っています。今後もよろしくお願いします。	
日本で一番おいしい水といわれるような水道水を目指して頑張ってください。私は1番だと思っています。	

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	
	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	350	55.0%	272	55.6%	35	57.4%	11	36.7%	32	57.1%
やや満足	162	25.5%	123	25.2%	14	23.0%	10	33.3%	15	26.8%
どちらともいえない	98	15.4%	78	16.0%	10	16.4%	6	20.0%	4	7.1%
やや不満	21	3.3%	14	2.9%	1	1.6%	1	3.3%	5	8.9%
不満	5	0.8%	2	0.4%	1	1.6%	2	6.7%	0	0.0%
計	636	100.0%	489	100.0%	61	100.0%	30	100.0%	56	100.0%

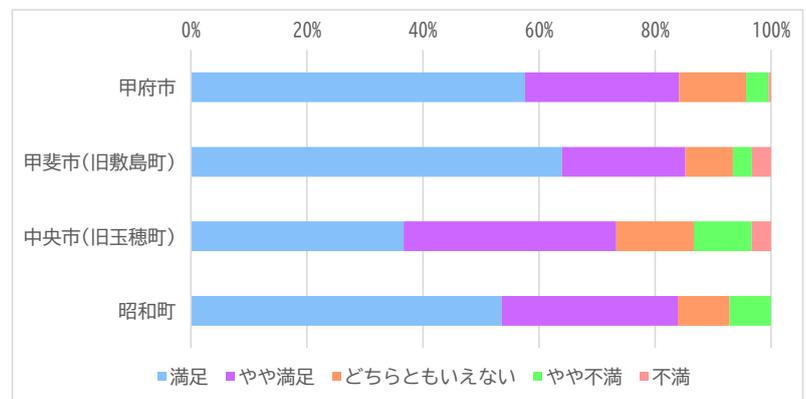
「甲府市」「甲斐市(旧敷島町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が80%を上回っています。また、「甲斐市(旧敷島町)」は「満足」「やや満足」の合計が80%を下回っています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「水道水の満足度について 味」の無回答数は1となります。



「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	
	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	360	56.9%	280	57.6%	39	63.9%	11	36.7%	30	53.6%
やや満足	170	26.9%	129	26.5%	13	21.3%	11	36.7%	17	30.4%
どちらともいえない	70	11.1%	56	11.5%	5	8.2%	4	13.3%	5	8.9%
やや不満	28	4.4%	19	3.9%	2	3.3%	3	10.0%	4	7.1%
不満	5	0.8%	2	0.4%	2	3.3%	1	3.3%	0	0.0%
計	633	100.0%	486	100.0%	61	100.0%	30	100.0%	56	100.0%

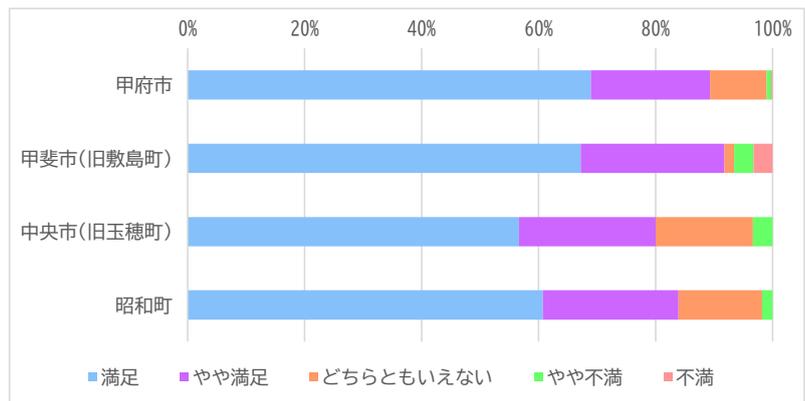
「甲府市」「甲斐市(旧敷島町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が80%を上回っています。また、「中央市(旧玉穂町)」は「満足」「やや満足」の合計が80%を下回っています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「水道水の満足度について におい」の無回答数は4となります。



「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	
	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	427	67.5%	335	68.9%	41	67.2%	17	56.7%	34	60.7%
やや満足	134	21.2%	99	20.4%	15	24.6%	7	23.3%	13	23.2%
どちらともいえない	61	9.6%	47	9.7%	1	1.6%	5	16.7%	8	14.3%
やや不満	8	1.3%	4	0.8%	2	3.3%	1	3.3%	1	1.8%
不満	3	0.5%	1	0.2%	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
計	633	100.0%	486	100.0%	61	100.0%	30	100.0%	56	100.0%

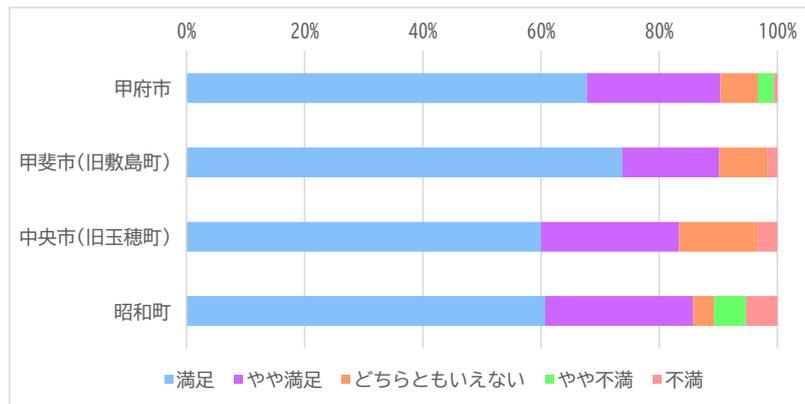
「甲斐市(旧敷島町)」は「満足」「やや満足」の合計が90%を上回っています。また、「甲府市」「中央市(旧玉穂町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が90%を下回っています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「水道水の満足度について にごり」の無回答数は4となります。



「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	
	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	427	67.4%	330	67.8%	45	73.8%	18	60.0%	34	60.7%
やや満足	141	22.2%	110	22.6%	10	16.4%	7	23.3%	14	25.0%
どちらともいえない	42	6.6%	31	6.4%	5	8.2%	4	13.3%	2	3.6%
やや不満	16	2.5%	13	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.4%
不満	8	1.3%	3	0.6%	1	1.6%	1	3.3%	3	5.4%
計	634	100.0%	487	100.0%	61	100.0%	30	100.0%	56	100.0%

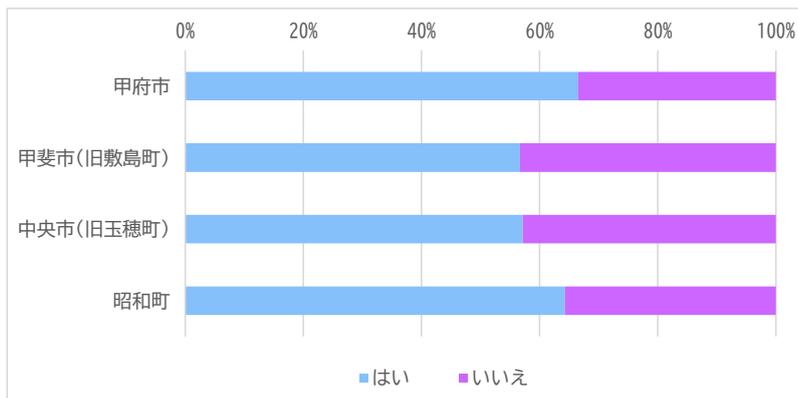
「甲府市」「甲斐市(旧敷島町)」は「満足」「やや満足」の合計が90%を上回っています。また、「中央市(旧玉穂町)」「昭和町」は「満足」「やや満足」の合計が90%を下回っています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「水道水の満足度について 水の出具合」の無回答数は3となります。



「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きますか？」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	
	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	402	64.9%	316	66.5%	34	56.7%	16	57.1%	36	64.3%
いいえ	217	35.1%	159	33.5%	26	43.3%	12	42.9%	20	35.7%
計	619	100.0%	475	100.0%	60	100.0%	28	100.0%	56	100.0%

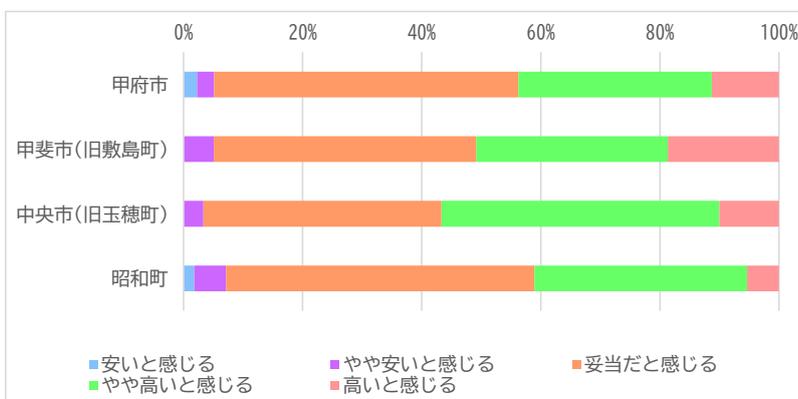
「甲府市」「昭和町」は「水道水をそのまま飲んでいく」が60%を上回っています。また、「甲斐市(旧敷島町)」「中央市(旧玉穂町)」は「水道水をそのまま飲んでいく」が60%を下回っています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいきますか？」の無回答数は18となります。



「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	
	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	12	1.9%	11	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
やや安いと感じる	21	3.3%	14	2.9%	3	5.1%	1	3.3%	3	5.4%
妥当だと感じる	316	50.0%	249	51.1%	26	44.1%	12	40.0%	29	51.8%
やや高いと感じる	211	33.4%	158	32.4%	19	32.2%	14	46.7%	20	35.7%
高いと感じる	72	11.4%	55	11.3%	11	18.6%	3	10.0%	3	5.4%
計	632	100.0%	487	100.0%	59	100.0%	30	100.0%	56	100.0%

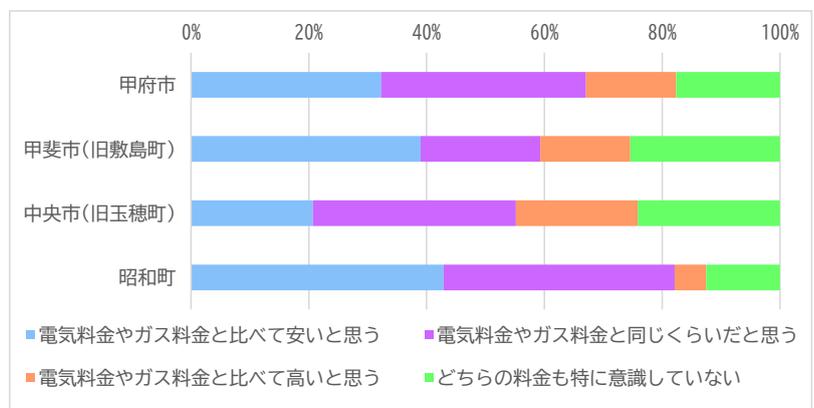
「妥当だと感じる」は「昭和町」が51.8%と最も高く、「中央市(旧玉穂町)」が40.0%と最も低くなっています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「現在の水道料金をどのように感じていますか？」の無回答数は5となります。



「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	
	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	207	33.3%	154	32.3%	23	39.0%	6	20.7%	24	42.9%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	210	33.8%	166	34.8%	12	20.3%	10	34.5%	22	39.3%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	91	14.7%	73	15.3%	9	15.3%	6	20.7%	3	5.4%
どちらの料金も特に意識していない	113	18.2%	84	17.6%	15	25.4%	7	24.1%	7	12.5%
計	621	100.0%	477	100.0%	59	100.0%	29	100.0%	56	100.0%

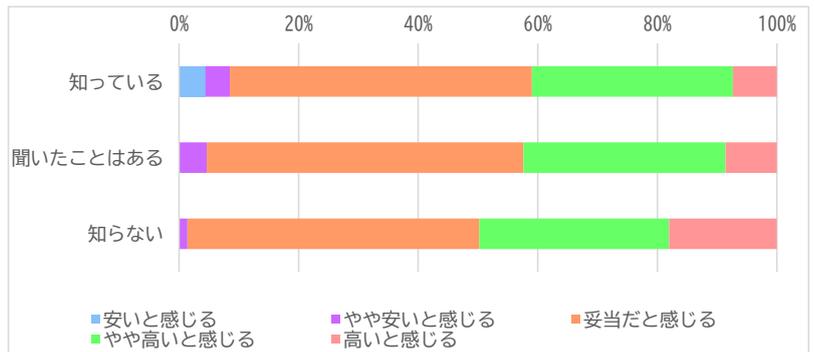
「電気料金やガス料金と比べて安いと思う」は「昭和町」が42.9%と最も高くなっています。また、「電気料金やガス料金と比べて高いと思う」は「中央市(旧玉穂町)」が20.7%と最も高くなっています。なお、「あなたのお住まいの地域は？」を回答した637のうち、「水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか？（下水道を使用していない方は、水道料金と他の公共料金と比べてどのように思われますか？）」の無回答数は16となります。



「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	
	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	12	1.9%	12	4.4%	0	0.0%	0	0.0%
やや安いと感じる	21	3.3%	11	4.1%	7	4.6%	3	1.4%
妥当だと感じる	320	50.6%	137	50.6%	80	53.0%	103	48.8%
やや高いと感じる	209	33.0%	91	33.6%	51	33.8%	67	31.8%
高いと感じる	71	11.2%	20	7.4%	13	8.6%	38	18.0%
計	633	100.0%	271	100.0%	151	100.0%	211	100.0%

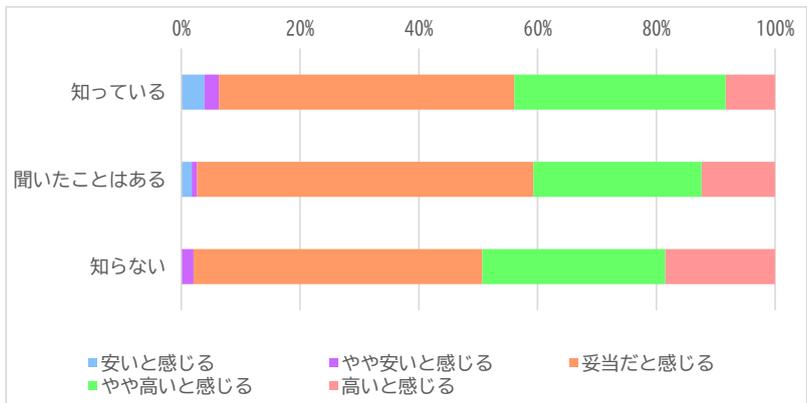
水道料金を「妥当だと感じる」と回答した方は、お客様からいただいた水道料金で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」「知らない」いずれも同程度の割合となっています。なお、「2-15の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた水道料金で賄っていることをご存知ですか？」を回答した634のうち、「現在の水道料金をどのように感じていますか？」の無回答数は1となります。



「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	
	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	10	2.2%	8	3.9%	2	1.8%	0	0.0%
やや安いと感じる	9	1.9%	5	2.4%	1	0.9%	3	2.1%
妥当だと感じる	237	51.1%	102	49.8%	64	56.6%	71	48.6%
やや高いと感じる	150	32.3%	73	35.6%	32	28.3%	45	30.8%
高いと感じる	58	12.5%	17	8.3%	14	12.4%	27	18.5%
計	464	100.0%	205	100.0%	113	100.0%	146	100.0%

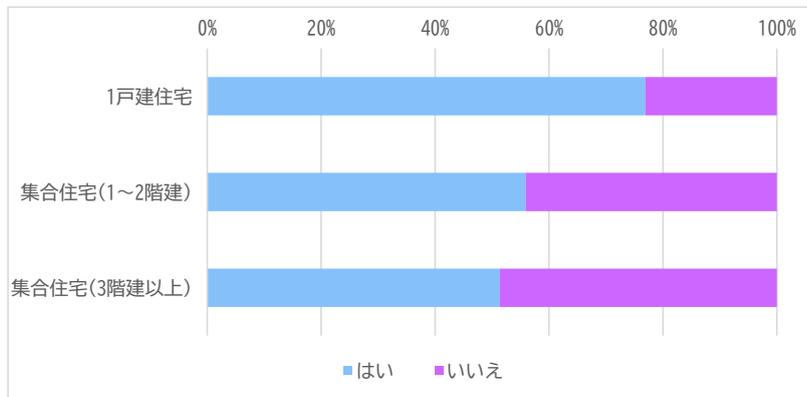
下水道使用料を「妥当だと感じる」と回答した方は、お客様からいただいた下水道使用料で賄っていることを「知っている」「聞いたことはある」「知らない」いずれも同程度の割合となっています。
 なお、「3-6の質問にある災害対策や施設の更新・維持管理など下水道事業に係る費用は、主にお客様からいただいた下水道使用料で賄っていることをご存知ですか？」を回答した467のうち、「現在の水道料金をどのように感じていますか？」の無回答数は3となります。



「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きますか？」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)	
	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	398	65.1%	316	71.2%	29	48.3%	53	49.5%
いいえ	213	34.9%	128	28.8%	31	51.7%	54	50.5%
計	611	100.0%	444	100.0%	60	100.0%	107	100.0%

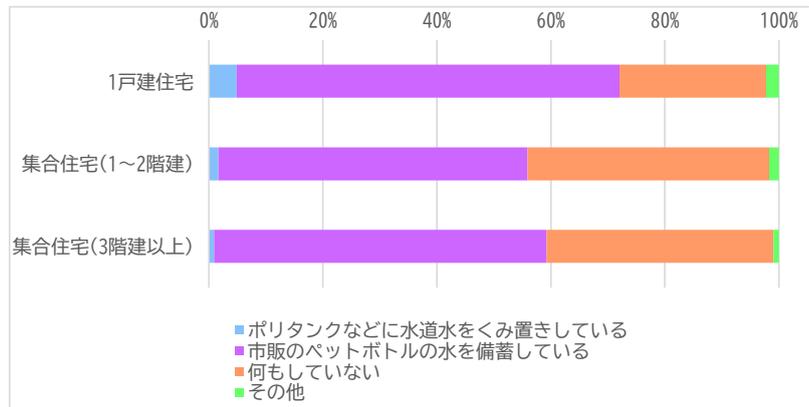
水道水をそのまま飲んでいる方は「1戸建住宅」が71.2%と最も高く、「集合住宅(1~2階建)」が48.3%、「集合住宅(3階建以上)」が49.5%となっています。
 なお、「あなたのお住まいの形態は？」を回答した628のうち、「飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいきますか？」の無回答数は17となります。



「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)	
	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	24	3.9%	22	4.9%	1	1.7%	1	0.9%
市販のペットボトルの水を備蓄している	398	64.4%	303	67.2%	32	54.2%	63	58.3%
何もしていない	184	29.8%	116	25.7%	25	42.4%	43	39.8%
その他	12	1.9%	10	2.2%	1	1.7%	1	0.9%
計	618	100.0%	451	100.0%	59	100.0%	108	100.0%

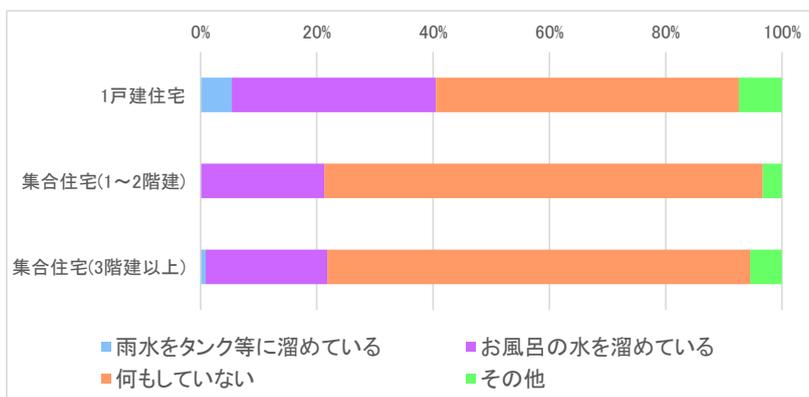
「ポリタンクなどに水道水をくみ置きしている」「市販のペットボトルの水を備蓄している」の合計は「1戸建住宅」が72.1%と最も高くなっています。
 なお、「あなたのお住まいの形態は？」を回答した628のうち、「飲み水についてお伺いします。あなたは、日ごろ、水道水をそのまま飲んでいきますか？」の無回答数は10となります。



「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)	
	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	25	4.0%	24	5.4%	0	0.0%	1	0.9%
お風呂の水を溜めている	193	31.2%	157	35.1%	13	21.3%	23	20.9%
何もしていない	359	58.1%	233	52.1%	46	75.4%	80	72.7%
その他	41	6.6%	33	7.4%	2	3.3%	6	5.5%
計	618	100.0%	447	100.0%	61	100.0%	110	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40.5%と最も高くなっています。
 なお、「あなたのお住まいの形態は？」を回答した628のうち、「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？」の無回答数は10となります。



IV 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産業構造の変化などと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、前回調査と同様に「満足」の回答割合が高く、引き続き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、今後も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まいります。

「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、前回調査と同様に「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、「老朽化した施設更新」、「大規模地震に備えた施設の耐震化」が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維持していくために、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、令和6年度に策定した広報戦略(2025)Water-PR Navigatorに基づき、GURURI スポットやマンホールカードの配布などのPR活動を通じた情報発信を行っています。今回のお客様満足度調査におけるお客様の上下水道事業の情報への接触は決して多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。

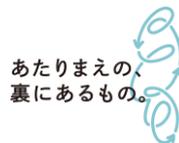
結びに、今回のお客様満足度調査にご協力いただきましたお客様に深く感謝申し上げますとともに、今後とも甲府市の水道、下水道をご利用いただいているお客様には上下水道事業により一層のご理解とご協力を賜りたいと存じます。

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7年10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 功刀辰也

- ◆ この調査票は、令和7年7月31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、本調査以外に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7年11月10日（月）までに投函して下さいますようお願い申し上げます。

なお、本調査は、電子アンケートでもご回答いただけます。

スマホをお持ちの方は、二次元コードを読み取ってアンケートにお進みください。



◀電子アンケートは、こちらからお願いします。

※アンケート回答にかかります通信費用については、お客様のご負担となりますので、ご了承ください。

※電子アンケートは、外部サイト（やまなしくらしねっと）に繋がります。

- ◆ 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。
- ※ なお、電子アンケートでご回答いただく方は、電子アンケート中でご希望の有無をご回答いただけます。
- ※ ご希望の方は、下の応募券を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。
- ※ 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。

ボトルドウォーター「甲府の水」プレゼント応募券

識別番号：

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 : 山本・小山・渡邊

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
(全員) いますか？

- | | | | | | |
|---------------|---|--------|---|---|--------|
| 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. いやなにおいがないから
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



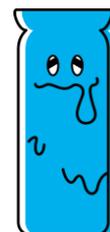
2-5 2-3の質問で、「4 どちらかというと不安」「5 不安である」とお答えの方にお伺いします。不安の理由は何ですか？**複数回答可**

1. 色やにごりがあるから
2. いやなにおいがするから
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

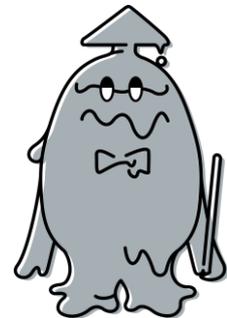
2-10 2-9の質問で、「1 節水をしている」とお答えの方にお伺いします。節水をしている主な理由は何ですか？

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 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^{※1}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

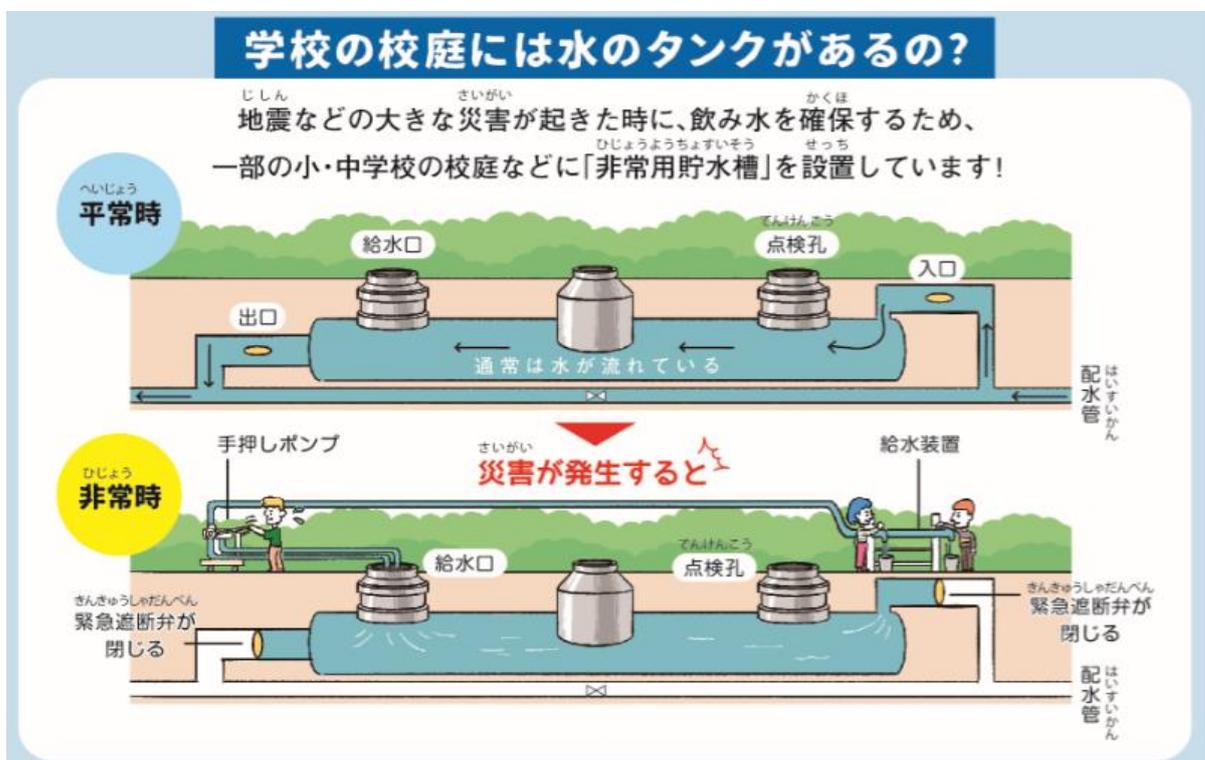
【解説】※1 一人あたりの最低必要飲料水（1日3ℓを3日分）の目安 9ℓ

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※²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(全員) 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？

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だ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. 洗剤は適切な量を使用している
4. 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
5. 特に気をつけていることはない
6. 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つつ

	満足	やや満足	どちらともいえない	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^{※3}」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。
ひなんぼしょ
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！
せっち

直径約33cm



【解説】※3 「マンホールトイレ」は、市内の小学校22ヶ所（うち、旧小学校跡地2ヶ所）、中学校6ヶ所、山梨県自治会館、甲府工業高等学校、甲府市役所本庁舎及び甲府市上下水道局の敷地内の計32ヶ所に設置してあります。（令和7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 上下水道局からの情報は次のような媒体でご覧いただけます。定期的にご覧いただいている媒体はどれですか。複数回答可
1. 上下水道局ホームページ → 質問4-2、4-3、4-4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】
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】
 3. 特設サイト「あたりまえの、裏にあるもの。」
 4. 上下水道局のInstagram
 5. 甲府市公式LINE
 6. その他（具体的に
 7. いずれも見ただけです



上下水道局ホームページ



水道だより



特設サイト
「あたりまえの、裏にあるもの」



上下水道局のInstagram

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
2次元コード

	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 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。見やすく、わかりやすいホームページにするためにご意見がありましたら、具体的にお書きください。

()

4-5 4-1の質問の媒体から発信される情報で、十分な情報を得られていますか？

- (全員) 1. 十分得られている
2. 得られている
3. あまり得られていない
4. 得られていない

(理由:)

