

# 甲府市上下水道事業 「お客様満足度調査」報告書

平成 28 年 10 月

## 【基本理念】

お客様との信頼関係を大切に、  
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。

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
III	クロス集計	24
1	お住まいの形態により顕著な差異が見られた設問	24
2	お住まいの地域により顕著な差異が見られた設問等	29
3	性別により顕著な差異が見られた設問	38
IV	記述式設問	47
V	前回（平成25年度）との比較	54
VI	分析	67

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計画2008：後期実施計画（平成25年度～平成29年度）の経営方針の1つである満足度の高いお客様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及び事業所
- (3) 調査対象者数 1,500人
- (4) 抽出方法 平成28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 平成28年6月23日～7月14日

## 3 回収結果

- (1) 回収数 661人
- (2) 回収率 44.1%

## 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7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) 集計結果は小数点以下第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。
- (2) 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。

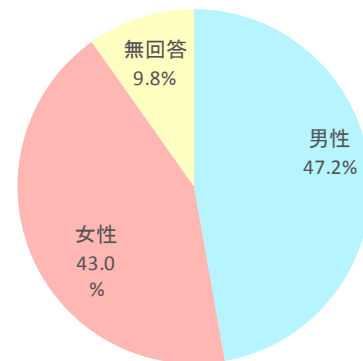
## II 単純集計

### (1) 回答者属性

#### 1-1 あなたの性別は

選択項目	回答数
男性	312
女性	284
無回答	65
合計	661

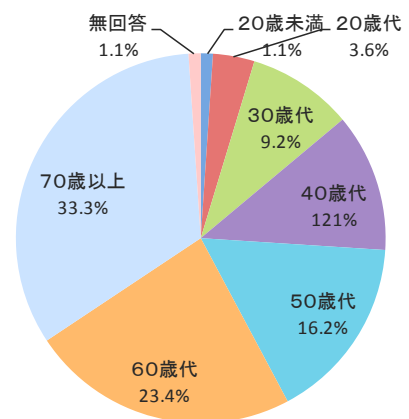
「男性」が47.2%となっており、「女性」の43.0%を上回っています。



#### 1-2 あなたの年齢は

選択項目	回答数
20歳未満	7
20歳代	24
30歳代	61
40歳代	80
50歳代	107
60歳代	155
70歳以上	220
無回答	7
合計	661

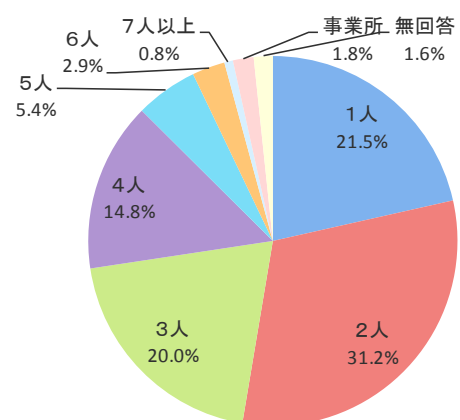
「70歳以上」(33.3%)が最も多く、次に「60歳以上」(23.4%)となっており、「20歳未満」と「無回答」が(1.1%)最も少なくなっています。



#### 1-3 あなたの家族構成は

選択項目	回答数
1人	142
2人	206
3人	132
4人	98
5人	36
6人	19
7人以上	5
事業所	12
無回答	11
合計	661

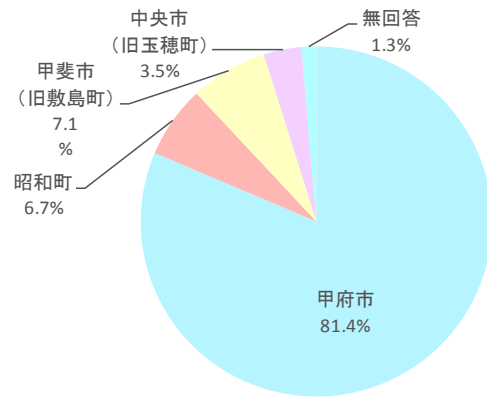
「2人」(31.2%)が最も多く、続いて「1人」(21.5%)、「3人」(20.0%)となっています。



### 1-4 あなたのお住まいの地域は

選択項目	回答数
甲府市	538
昭和町	44
甲斐市(旧敷島町)	47
中央市(旧玉穂町)	23
無回答	9
合計	661

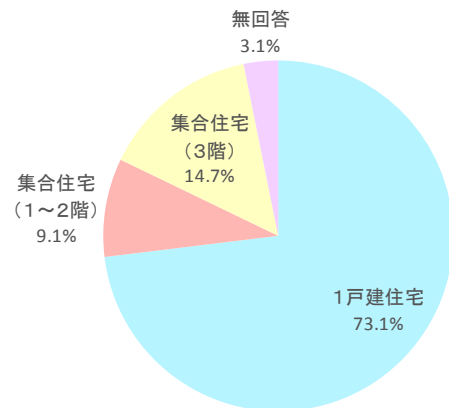
「甲府市」が81.4%で最も多く、次いで「甲斐市(旧敷島町)」(7.1%)、「昭和町」(6.7%)、「中央市(旧玉穂町)」(3.5%)の順になっています。



### 1-5 あなたのお住まいの形態は

選択項目	回答数
1戸建住宅	483
集合住宅(1~2階)	60
集合住宅(3階以上)	97
無回答	21
合計	661

「1戸建住宅」が73.1%で最も多く、次いで「集合住宅(3階以上)」が14.7%、「集合住宅(1~2階)」が9.1%の順になっています。



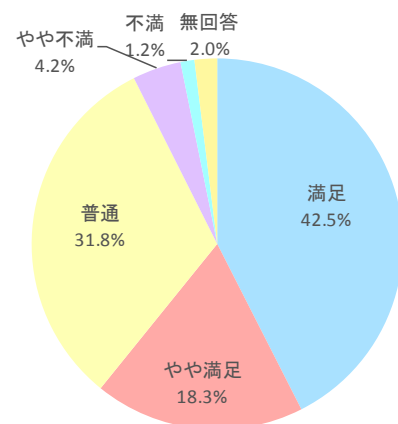
## (2) 水道事業

### 2-1 水道水についての満足度

#### (1) 味

選択項目	回答数
満足	281
やや満足	121
普通	210
やや不満	28
不満	8
無回答	13
合計	661

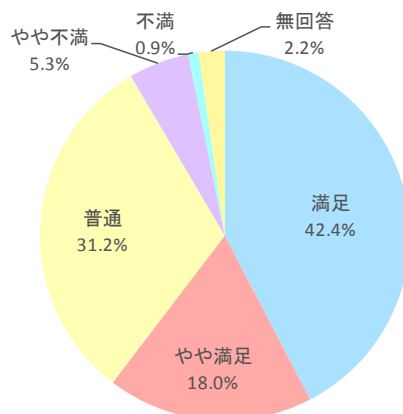
「満足」「やや満足」が60.8%、「不満」「やや不満」は5.4%となっています。



## (2) におい

選択項目	回答数
満足	280
やや満足	119
普通	206
やや不満	35
不満	6
無回答	15
合計	661

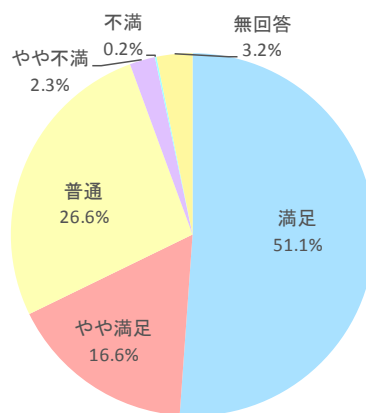
「満足」「やや満足」が60.4%、「不満」「やや不満」は6.2%となっています。



## (3) にごり

選択項目	回答数
満足	338
やや満足	110
普通	176
やや不満	15
不満	1
無回答	21
合計	661

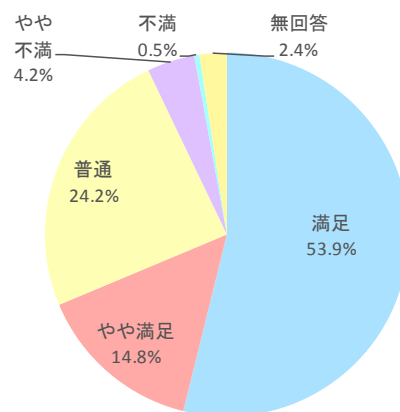
「満足」「やや満足」が67.7%、「不満」「やや不満」は2.5%となっています。



## (4) 水の出具合

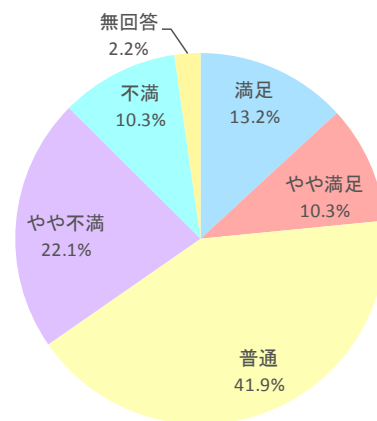
選択項目	回答数
満足	356
やや満足	98
普通	160
やや不満	28
不満	3
無回答	16
合計	661

「満足」「やや満足」が68.7%、「不満」「やや不満」は4.7%となっています。



### (5) 水道料金

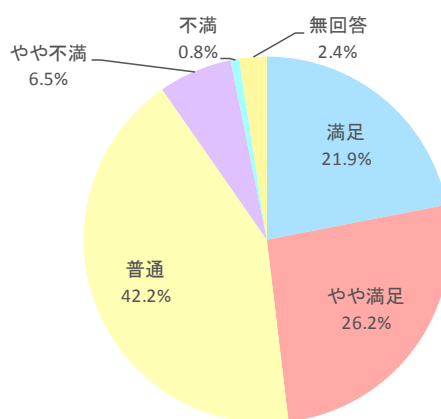
選択項目	回答数
満足	87
やや満足	68
普通	277
やや不満	146
不満	68
無回答	15
合計	661



「満足」「やや満足」が 23.5%、「不満」「やや不満」32.4%となっています。

### (6) 水道全般について

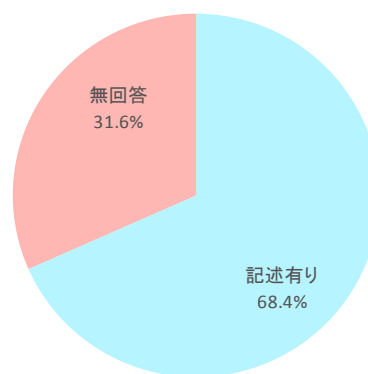
選択項目	回答数
満足	145
やや満足	173
普通	279
やや不満	43
不満	5
無回答	16
合計	661



「満足」「やや満足」が 48.1%、「不満」「やや不満」は 7.3%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 具体的な意見

選択項目	回答数
記述有り	175
無回答	81
合計	256



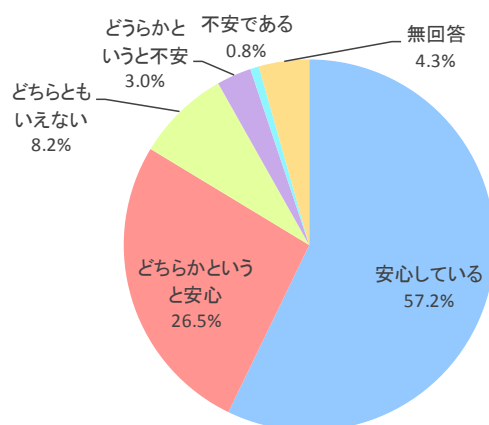
#### ※記述があった主なご意見

- ・ 水道料金が他の自治体に比べ、高い。
- ・ 水道を使う量が多いと割高になること。
- ・ 以前より節水を心がけて行っているが料金はほとんどかわらない。料金のしくみが節水しても反映されないようになっているのかと思っています。
- ・ 2ヶ月毎ではなく、毎月の請求にして欲しい。
- ・ 水の質には満足していますが、料金が高いと思います。他の地域から転入した時に高くて驚きました。
- ・ お湯を使う際毎回にごりがあり気になってしまいます。

- ・ 以前は、峡南地方に住んでいましたが、水がおいしかったです。引越してきた当初は美味しくなくて、なかなか飲めませんでした。
- ・ 過去に中央市に住んでいたのですが、その時と比較して明らかに独特の水道臭を感じる。時々ではあるが、塩素の臭いがあった。だが消毒されていることの証なので別に苦痛とは思わない。
- ・ 集合住宅だからたまに消毒くさかったり、水の出が悪い。
- ・ 水を沸かして飲んでも味が気になります。
- ・ 水圧不足。
- ・ 2箇所水道を使用すると水量が落ちる。

### 2-3 甲府市の水道水の水質について安心していますか

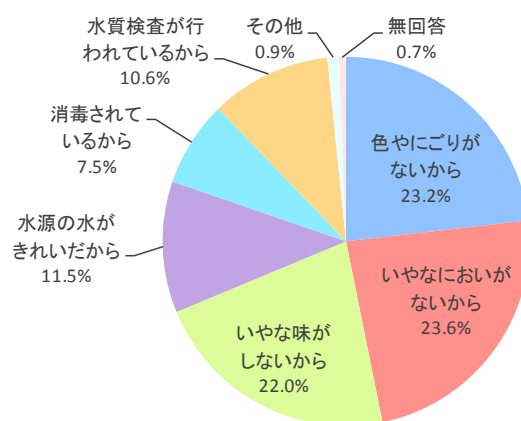
選択項目	回答数
安心している	378
どちらかというと安心	175
どちらともいえない	54
どちらかというと不安	20
不安である	5
無回答	29
合計	661



「安心している」「どちらかというと安心」が83.7%で、「不安である」「どちらかというと不安」は3.8%となっています。

### 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）

選択項目	回答数
色やにごりがないから	371
いやなにおいがいいから	378
いやな味がしないから	351
水源の水がきれいだから	184
消毒されているから	120
水質検査が行われているから	170
その他	15
無回答	10
合計	1,599



「いやなにおいがいいから」(23.6%)、「色やにごりがないから」(23.2%)、「いやな味がしないから」(22.0%)と答えた方が多くなっています。

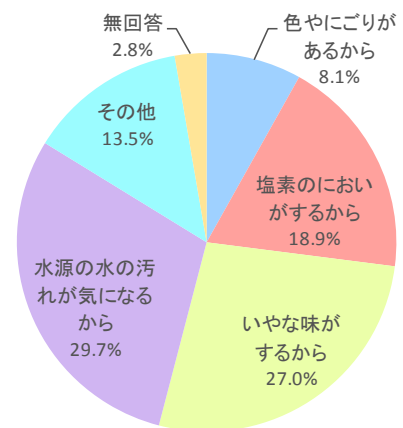


※その他の主なご意見

- ・ 上流に工業排水がないと思われるからゴルフ場や産業廃棄物からは不明。
- ・ ダム管理がしっかりしていて、安全管理が出来ているから。
- ・ 水道局職員が信頼のおける仕事をしていると信じているから。他 1 件
- ・ 水のお知らせについて、水質について等たよりを発行して、知らせてくれている。
- ・ 他県の水道水に比べると良いから。他 1 件
- ・ 甲府の北側の水道水は、日本一おいしい水道水と聞いたことがある。
- ・ 冬、あたたかい。(昭和水源と聞いているから)
- ・ 今まで困った経験がないので。

2-5 2-3で「4どちらか」というと不安」「5不安」と答えた方 不安の理由はなんですか(複数回答可)

選択項目	回答数
色やにごりがあるから	3
塩素のにおいがするから	7
いやな味がするから	10
水源の水の汚れが気になるから	11
その他	5
無回答	1
合計	37



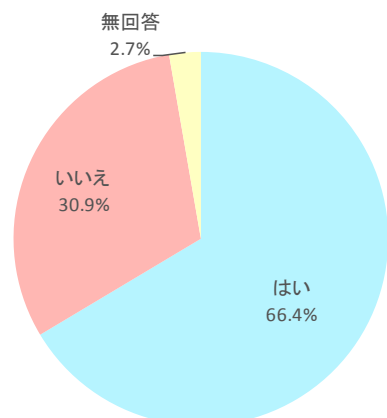
「水源の水の汚れが気になるから」(29.7)、「いやな味がするから」(27.0%)と答えた方が多くなっています。

※その他の主なご意見

- ・ どのように浄化されているか知識がないので、漠然とした不安があるため。
- ・ 蛇口回りに黒い汚れが溜まる。
- ・ 塩素系殺菌剤の使用量。
- ・ 東日本大震災の後、放射能汚染について調べた。

2-6 日ごろ、蛇口からの水道水をそのまま飲んでいますが

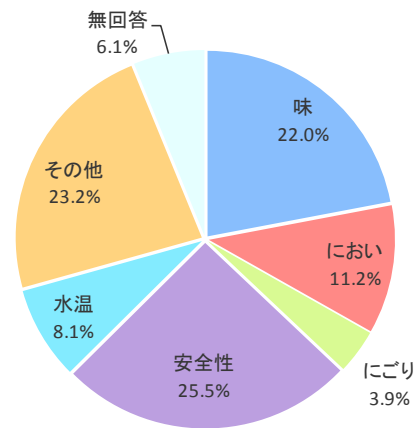
選択項目	回答数
はい	439
いいえ	204
無回答	18
合計	661



「はい」が66.4%、「いいえ」は30.9%となっています。

2-7 2-6で「2いいえ」と答えた方 飲まない理由（複数回答可）

選択項目	回答数
味	57
におい	29
にごり	10
安全性	66
水温	21
その他	60
無回答	16
合計	259



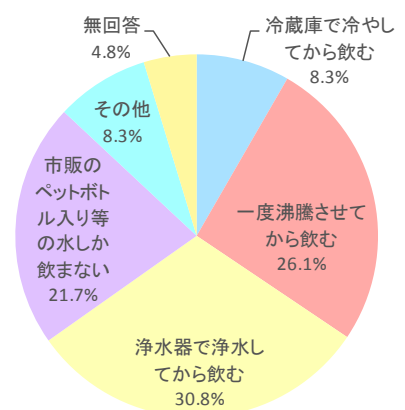
「安全性」（25.5%）と答えた方が最も多く、次いで「その他」（23.2%）、「味」（22.0%）が多くなっています。

※その他の主なご意見

- ・ 水素、イオン水のサーバを取り付けてもらっているから。
- ・ 大雨が降った後、水が泥臭い味がするので、浄水器をつけている。
- ・ 特に不安ではないけれど、念のため。
- ・ 塩素の味が気になる。
- ・ 目に見えない汚れがあると思っているから。
- ・ 築40年以上の集合住宅なので、衛生面で不安なので。
- ・ 昔から生水を飲んだことがないから。
- ・ カルキは体に蓄積するのとかよくわからないので。
- ・ ミネラル還元水素生成器を使用しています。

2-8 2-6で「2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）

選択項目	回答数
冷蔵庫で冷やしてから飲む	23
一度沸騰させてから飲む	72
浄水器で浄水してから飲む	85
市販のペットボトル入り等の水しか飲まない	60
その他	23
無回答	13
合計	276



「浄水器で浄水してから飲む」（30.8%）と答えた方が最も多く、次いで「一度沸騰させてから飲む」（26.1%）、「市販のペットボトル入り等の水しか飲まない」（21.7%）が多くなっています。

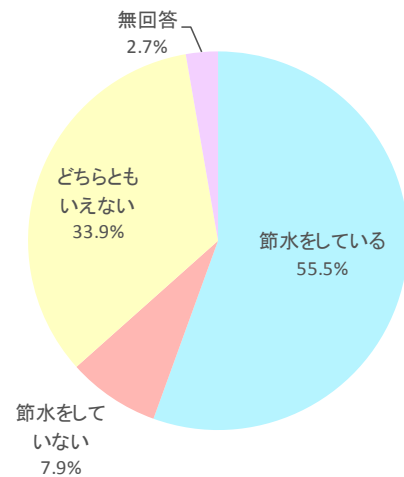
※その他の主なご意見

- ・ お茶やコーヒーとしてしか飲まない。
- ・ 調理のみ。
- ・ ウォーターサーバー。他 2 件
- ・ 火を通す以外、ペットボトルの水。

2-9 節水をしていますか

選択項目	回答数
節水をしている	367
節水をしていない	52
どちらともいえない	224
無回答	18
合計	661

「節水をしている」(55.5%) 方が多くなっており、「節水をしていない」方は (7.9%) でした。



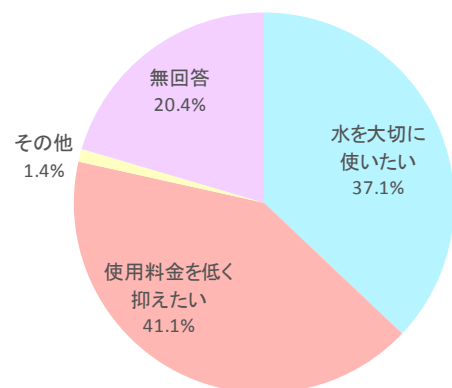
2-10 2-9で「1 節水をしている」と答えた方 主な理由は何ですか

選択項目	回答数
水を大切に使いたい	136
使用料金を低く抑えたい	151
その他	5
無回答	75
合計	367

「使用料金を低く抑えたい」と思った方が 41.1%、「水を大切に使いたい」と思う方が 37.1%、となっています。

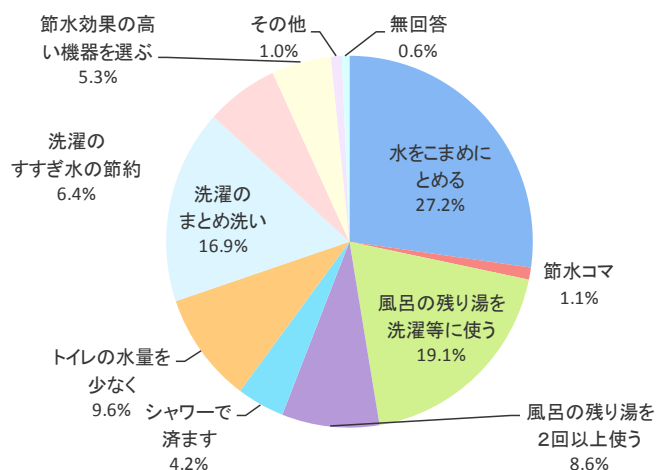
※その他の主なご意見

- ・ もったいない。



2-11 2-9で「1節水をしている」と答えた方 あなたのご家庭で行っている節水対策は何ですか  
(複数回答可)

選択項目	回答数
こまめに水をとめている	285
蛇口に節水コマをつけている	11
風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている	200
風呂の残り湯は2回以上使っている	90
風呂はシャワーだけで済ませる	44
トイレの水量を少なくしている	101
洗濯のまとめ洗いをしている	177
洗濯のすすぎ水を節約している	67
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	55
その他	10
無回答	7
合計	1,047



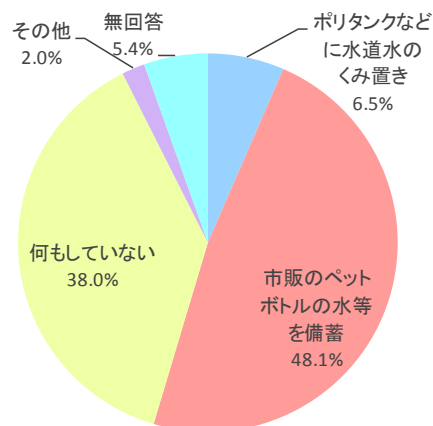
「こまめに水をとめている」(27.2%)、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」(19.1%)、「洗濯のまとめ洗いをしている」(16.9%)と答えた方が多くなっています。

※その他の主なご意見

- ・ 蛇口の元栓の量を少なくしている。
- ・ 雨水の利用。他 2 件
- ・ 足踏みスイッチで水の出し入れをしている。
- ・ 食器洗い時に水を細くする。貯めた水で洗ってから流す。他 1 件
- ・ 洗濯は、週に 1 回残り湯で。普段はシャワーで済ましています。他 1 件

## 2-12 ご家庭での飲料水の備蓄はしていますか

選択項目	回答数
ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている	43
市販のペットボトルの水等を備蓄している	318
何もしていない	251
その他	13
無回答	36
合計	661



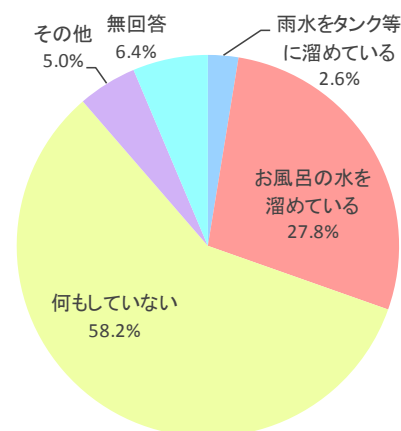
「市販のペットボトルを備蓄」(48.1%)と答えた方が高くなっており、次いで「何もしていない」(38.0%)、「ポリタンクなどにくみ置き」は6.5%となっています。

※その他の主なご意見

- ・ エコキュート。
- ・ 自家用井戸水。

## 2-13 ご家庭での生活用水の備蓄はしていますか

選択項目	回答数
雨水をタンク等に溜めている	17
お風呂の水を溜めている	184
何もしていない	385
その他	33
無回答	42
合計	661



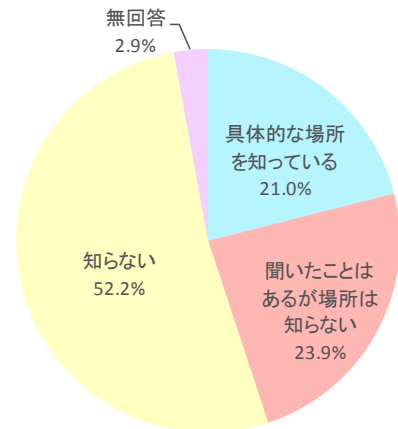
「何もしていない」(58.2%)と答えた方が高くなっており、次いで「お風呂の水を溜めている」(27.8%)、「その他」(5.0%)となっています。

※その他の主なご意見

- ・ エコキュート。
- ・ 井戸がある。
- ・ ポリタンクにくみ置きしている。
- ・ ペットボトルに水道水を取り替えながら、最低限備蓄している。
- ・ 期限が過ぎた飲料水を利用予定。

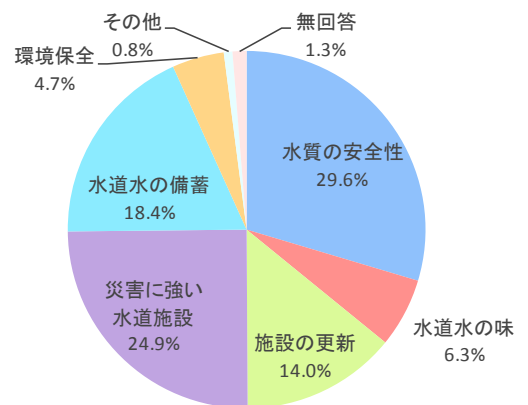
2-14 災害時に備え、非常用貯水槽の設置等、飲料水等の確保を進めていますが、ご存知ですか

選択項目	回答数
具体的に知っている	139
聞いたことはあるが場所は知らない	158
知らない	345
無回答	19
合計	661



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
水質の安全性	492
水道水の味	104
安定供給のための水道施設の更新	233
災害に強い水道施設	414
災害時に備えた水道水の備蓄	306
環境保全	78
その他	13
無回答	21
合計	1,661



「水質の安全性」と答えた方が 29.6%と高く、次いで「災害に強い水道施設」（24.9%）、「水道水の備蓄」（18.4%）となっています。

※その他の主なご意見

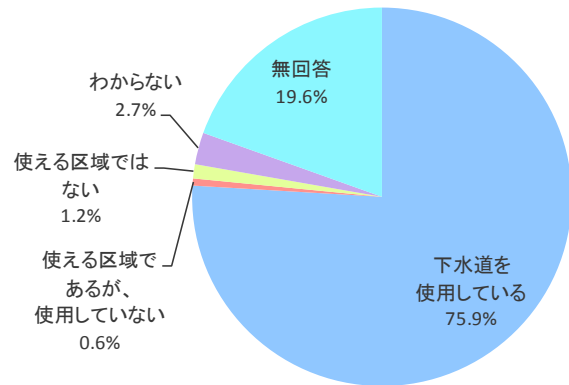
- ・ 合理的に事業を運営し、なるべく料金を安くして欲しい。
- ・ 森林保全。
- ・ 世界中で水不足になるので、安全な水や環境を維持する事。
- ・ 災害時に備えた施設の対策は、どの程度進捗しているのか情報提供すべきである。
- ・ 水道を流す管の衛生管理。
- ・ 地下埋設の水道管の保全管理（地震への対応）を。

**設問 3-1 から 3-6 までは、甲府市にお住まいの方のみが対象です**

(3) 下水道事業

3-1 あなたの家庭では、下水道を使用していますか

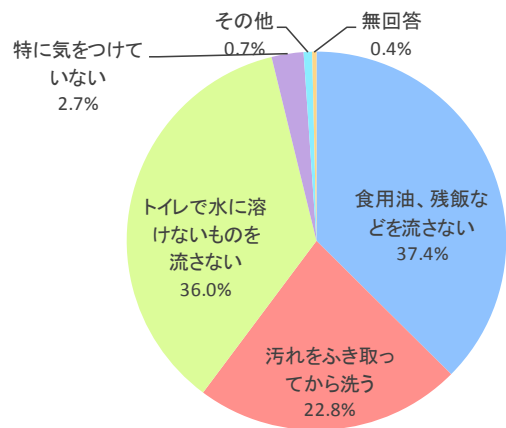
選択項目	回答数
下水道を使用している	502
下水道が使える区域であるが、下水道を使用していない	4
下水道が使える区域ではない	8
わからない	18
無回答	129
合計	661



「下水道を使用している」と答えた方が 75.9%と最も多く、「下水道が使える区域であるが、下水道を使用していない」と答えた方が 0.6%となっています。

3-2 3-1で「1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)

選択項目	回答数
食用油、残飯などを下水道に流さないようにする	413
汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う	251
トイレで水に溶けないものを流さない	397
特に気をつけてない	30
その他	8
無回答	4
合計	1,103



「食用油、残飯などを下水道に流さないようにする」(37.4%)と答えた方が最も多く、次いで「トイレで水に溶けないものを流さない」(36.0%)、「汚れのひどい食器などは、紙でふき取ってから洗う」(22.8%)となっています。

※その他の主なご意見

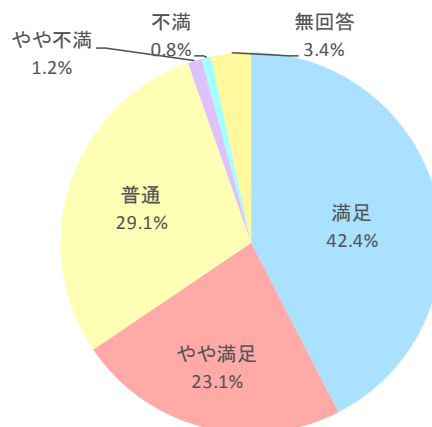
- ・ シンクのドレンに古いストッキングを被せ、細かな残飯が流れないようにしています。
- ・ 溜升の掃除を時々する。
- ・ 土付きの根菜たちを洗った水は流さない。

- ・ なるべく、油・天ぷらなど作らない。
- ・ 水を汚さないせっけんを使っている。

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

#### (1) 周辺の溝や水路などの環境がよくなる

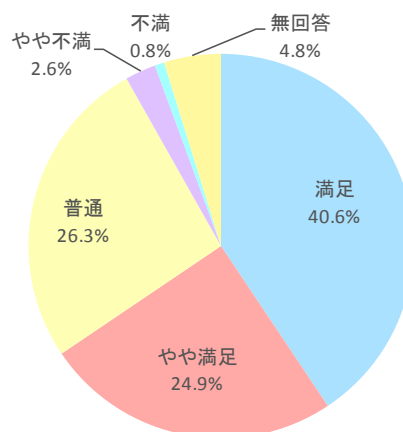
選択項目	回答数
満足	213
やや満足	116
普通	146
やや不満	6
不満	4
無回答	17
合計	502



「満足」「やや満足」が 65.5%、「不満」「やや不満」は 2.0%となっています。

#### (2) 川がきれいになる

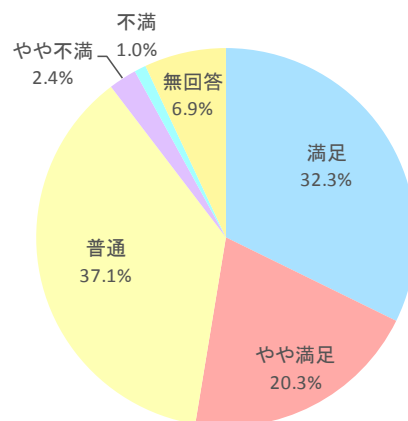
選択項目	回答数
満足	204
やや満足	125
普通	132
やや不満	13
不満	4
無回答	24
合計	502



「満足」「やや満足」が 65.5%、「不満」「やや不満」は 3.4%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
満足	162
やや満足	102
普通	186
やや不満	12
不満	5
無回答	35
合計	502

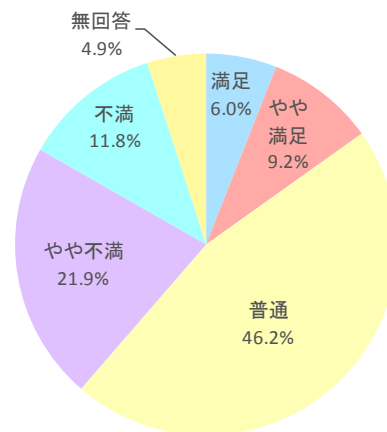


「満足」「やや満足」が 52.6%、「不満」「やや不満」は 3.4%となっています。



#### (4) 下水道使用料

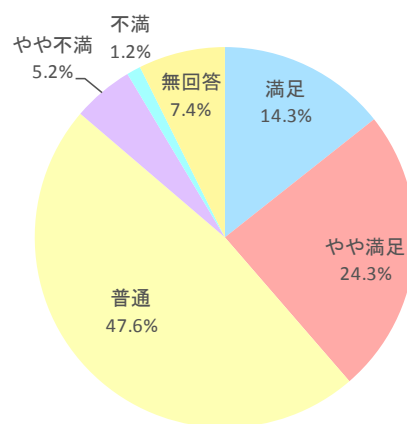
選択項目	回答数
満足	30
やや満足	46
普通	232
やや不満	110
不満	59
無回答	25
合計	502



「不満」「やや不満」が 33.7%で、「満足」「やや満足」15.2%となっています。

#### (5) 下水道全般について

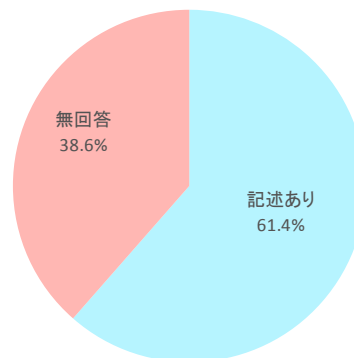
選択項目	回答数
満足	72
やや満足	122
普通	239
やや不満	26
不満	6
無回答	37
合計	502



「満足」「やや満足」が 38.6%、「不満」「やや不満」は 6.4%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 具体的な意見

選択項目	回答数
記述有り	110
無回答	69
合計	179



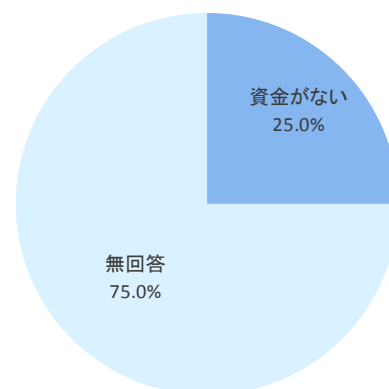
※記述があった主なご意見

- ・ 下水道使用料が高い。他 4 件
- ・ 下水道使用に関して、メーターもつ  
けなく料金を取るのはおかしいのでは、私の自宅では下水道は（トイレだけ）使用はほとんどなく、植木に使用しているのに。
- ・ 全戸で（下水道への接続が）守られていない為。
- ・ 家の周りの小さな川とか周辺の川もあまりきれいではない。
- ・ 荒川などの大河川の水質は低下している。最近、魚がほとんどいない。何処かで悪質な物質を流していると思う。使用料は上水の 1/2 にならないか。
- ・ ゲリラ豪雨の時など、あちこちで水があふれ車が通れない場所がある。

- ・ ゲリラ豪雨による河川の増水あり。下水道への雨水の接続がされていない→接続された場合、現在の処理場の能力でカバー出来るのか？出来なければ機能強化が必要と思われる。

### 3-5 3-1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」と答えた方 使用していない理由は何ですか

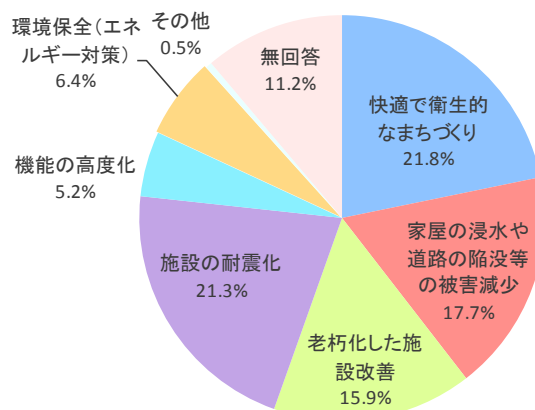
選択項目	回答数
下水道を接続する資金がない	1
下水道への接続工事をしたいが、借地であり地主の承諾が得られない	0
建物の改築、または取り壊しの予定がある	0
浄化槽を使用していて下水道への接続はしなくても良いと考えていた	0
貸付制度を知らなかった	0
その他	0
無回答	3
合計	4



「下水道を接続する資金がない」(25.0%)で、残りは「無回答」(75.0%)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
下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくりに貢献する	302
家屋の浸水や道路の陥没等の被害の減少	246
老朽化した施設の改善を進める	221
大規模地震に備えて、施設の耐震化を進める	295
高度処理の導入など機能の高度化を進める	72
環境保全	89
その他	7
無回答	155
合計	1,387



「下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくりに貢献する」(21.8%)が最も多く、次

いで「施設の耐震化」(21.3%)、「家屋の浸水や道路陥没被害の減少」(17.7%)、「老朽化した施設の改善を進める」(15.9%)、「環境保全」(6.4%)となっています。

※その他の主なご意見

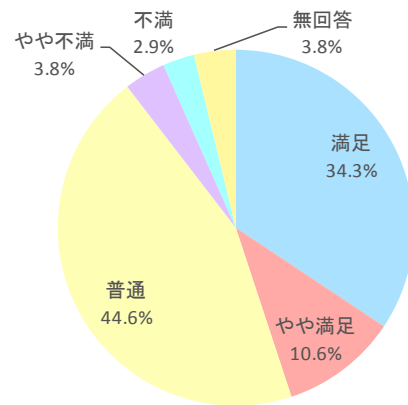
- ・ 整備済みでありながら、水洗化されていない。家庭を地道に説得する取り組みに力を入れるべき。私の住む地域でも、バキュームカーが時々止まって作業をしています。
- ・ 塩素などケミカルなものを使用せずに水をきれいに安全にする方法を考えて実行してほしい。
- ・ 低所得者に対する配慮を検討してほしい。

#### 4-1 上下水道局のサービスについての満足度

##### (4) 事業全般

##### (1) 2か月に1度の水道料金の請求方法

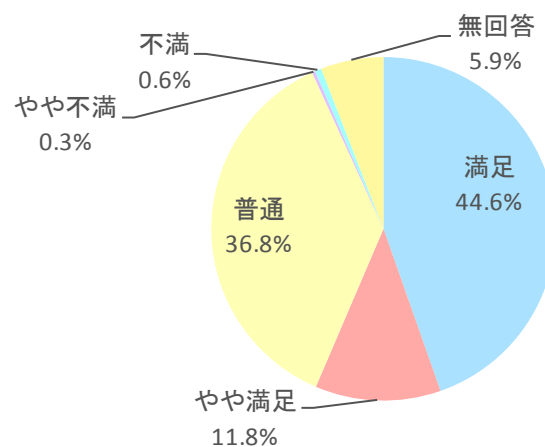
選択項目	回答数
満足	227
やや満足	70
普通	295
やや不満	25
不満	19
無回答	25
合計	661



「満足」「やや満足」が44.9%、「不満」「やや不満」は6.7%となっています。

##### (2) 水道料金の支払方法 (口座振替、金融機関やコンビニでの窓口支払、クレジットカード払)

選択項目	回答数
満足	295
やや満足	78
普通	243
やや不満	2
不満	4
無回答	39
合計	661

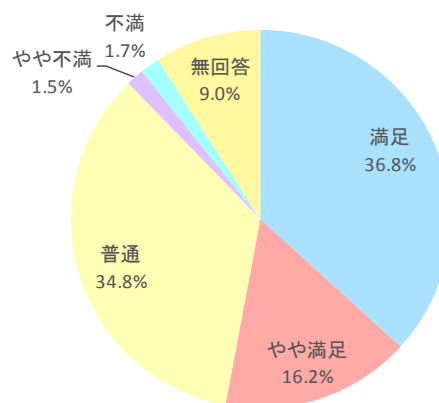


「満足」「やや満足」が56.4%、「不満」「やや不満」は0.9%となっています。

### (3) 口座振替利用者の割引制度

選択項目	回答数
満足	243
やや満足	107
普通	230
やや不満	10
不満	11
無回答	60
合計	661

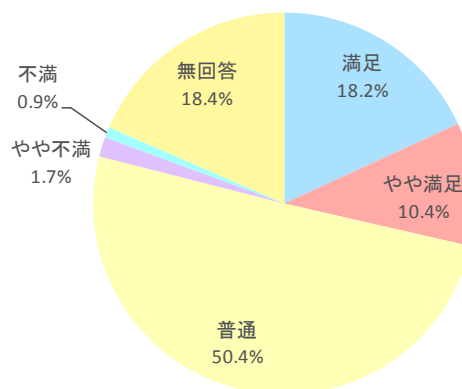
「満足」「やや満足」が 53.0%、「不満」「やや不満」は 3.2%となっています。



### (4) 水道の使用の開始・中止などの各種届け出の方法

選択項目	回答数
満足	120
やや満足	69
普通	333
やや不満	11
不満	6
無回答	122
合計	661

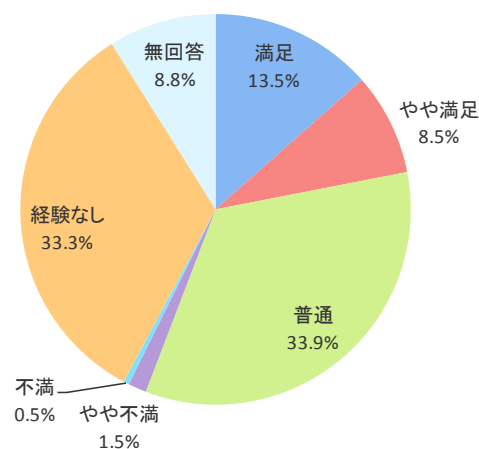
「満足」「やや満足」が 28.6%、「不満」「やや不満」は 2.6%となっています。



### (5) 電話での対応

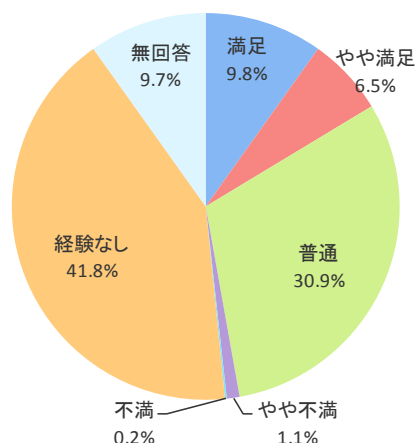
選択項目	回答数
満足	89
やや満足	56
普通	224
やや不満	10
不満	3
経験なし	220
無回答	59
合計	661

「満足」「やや満足」が 22.0%、「不満」「やや不満」は 2.0%となっています。  
 なお、「経験なし」が 33.3%を占めています。



(6) 窓口での対応

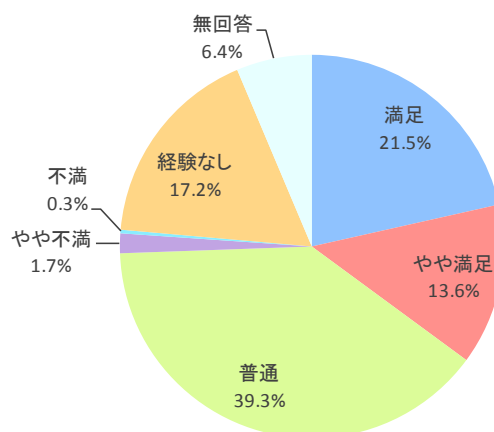
選択項目	回答数
満足	65
やや満足	43
普通	204
やや不満	7
不満	1
経験なし	276
無回答	65
合計	661



「満足」「やや満足」が 16.3%、「不満」「やや不満」は 1.3%となっています。  
 なお、「経験なし」が 41.8%を占めています。

(7) 検針員などの検針・点検の際の対応

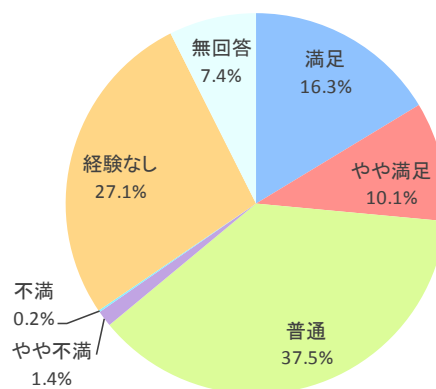
選択項目	回答数
満足	142
やや満足	90
普通	260
やや不満	11
不満	2
経験なし	114
無回答	42
合計	661



「満足」「やや満足」が 35.1%、「不満」「やや不満」は 2.0%となっています。  
 なお、「経験なし」が 17.2%を占めています。

(8) 道路などでの水道工事や下水道工事での対応

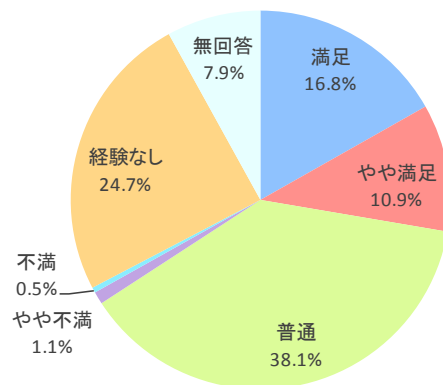
選択項目	回答数
満足	108
やや満足	67
普通	248
やや不満	9
不満	1
経験なし	179
無回答	49
合計	661



「満足」「やや満足」が 26.4%、「不満」「やや不満」は 1.6%となっています。  
 なお、「経験なし」が 27.1%を占めています。

(9) 水道メーター交換の際の対応

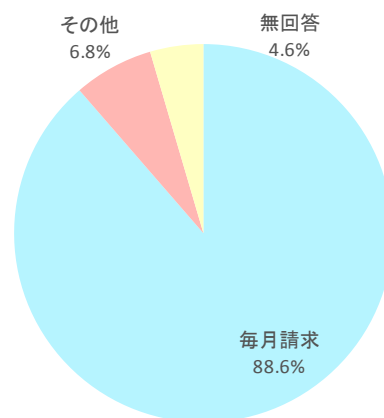
選択項目	回答数
満足	111
やや満足	72
普通	252
やや不満	7
不満	3
経験なし	163
無回答	53
合計	661



「満足」「やや満足」が 27.7%、「不満」「やや不満」は 1.6%となっています。  
 なお、「経験なし」が 24.7%を占めています。

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
毎月請求	39
その他	3
無回答	2
合計	44



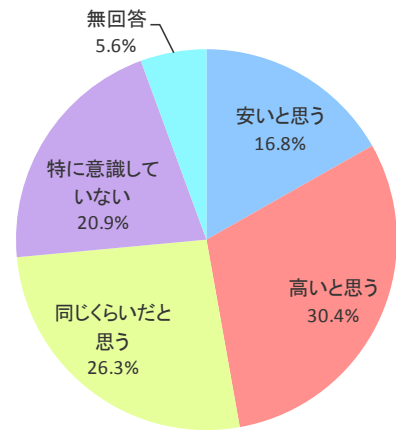
「毎月請求」が 88.6%となっています。

※その他の主なご意見

- ・ やっぱり価格を下げてほしい。  
2ヶ月に1度の料金としても格段高い。
- ・ 2ヶ月毎でも良いが、使用量が2ヶ月精算で単価を算定する方法をあらため、按分(1ヶ月だったら)して単価を算定する。
- ・ 水道管破裂時に大金になりかねない。

#### 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

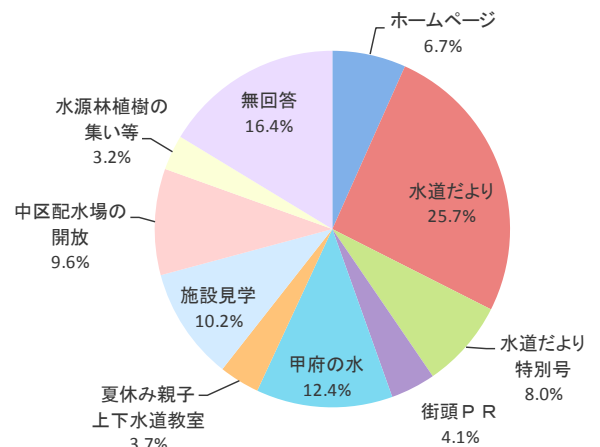
選択項目	回答数
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	111
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	201
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	174
どちらの料金も特に意識していない	138
無回答	37
合計	661



「高いと思う」が30.4%、次いで「同じくらいだと思う」(26.3%)、「特に意識していない」(20.9%)、「安いと思う」(16.8%)の順になっています。

#### 4-4 わかりやすい情報等の提供をここがけていますが、次の中で知っているものや、参加されたものはありますか（複数回答可）

選択項目	回答数
上下水道局ホームページ	82
水道だより	315
水道だより特別号	98
街頭PR	50
「甲府の水」	152
夏休み親子上下水道教室	45
施設見学	125
中区配水場の開放	118
水源林植樹の集い等	39
無回答	200
合計	1,224

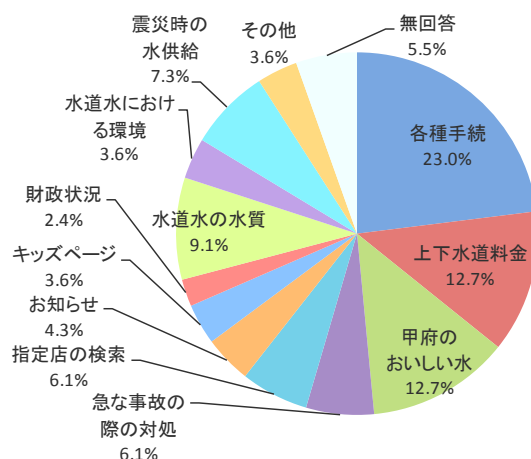


上下水道局の広報媒体としての認知度は「水道だより」(25.7%)が高く、「ホームページ」(6.7%)は低くなっている。

イベント関係等では、「甲府の水」(12.4%)の認知度がやや高く、次いで「施設見学」(10.2%)、「中区配水場の開放」(9.6%)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（複数回答可）

選択項目	回答数
各種手続きについて	38
上下水道料金について	21
「甲府のおいしい水」	21
急な事故の際の対処について	10
上下水道工事指定店の検索	10
お知らせ（施設見学会・イベント等）	7
キッズページ「おしえて水のこと」	6
上下水道の財政状況	4
水道水の水質	15
水道における環境	6
震災時の水供給	12
その他	6
無回答	9
合計	165



「各種手続きについて」（23.0%）がやや高く、次いで「上下水道料金」（12.7%）、と「甲府のおいしい水」（12.7%）が同数、「水道水の水質」（9.1%）の順となっています。

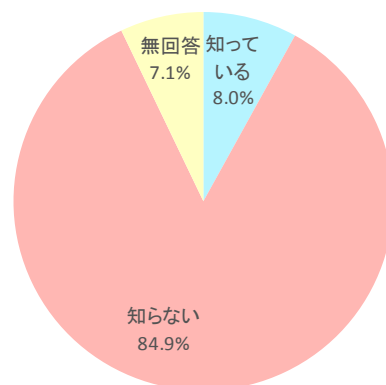
※その他の主なご意見

- ・ 上下水道局の組織。
- ・ 知っているが利用した事はない。

4-6 上下水道局で行っている環境保全への取り組みをご存知ですか

選択項目	回答数
知っている	53
知らない	561
無回答	47
合計	661

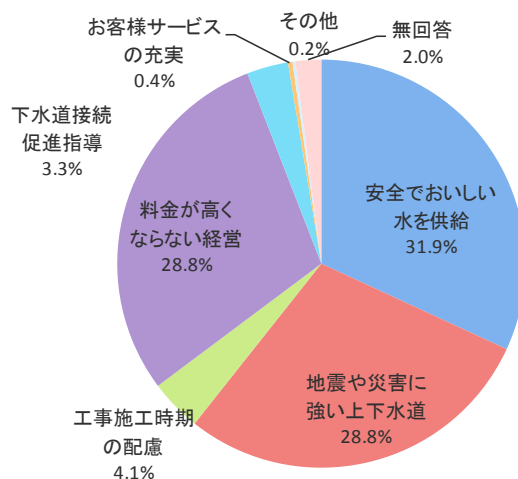
「知らない」と答えた方が 84.9%となっています。





4-7 上下水道局で皆さまに安心して上下水道を使っていただけるように、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
安全でおいしい水を供給してほしい	535
地震や災害に強い上下水道にしてほしい	483
工事などによる断水を少なくしてほしい	69
水道料金や下水道使用料が高くない経営	492
下水道接続の推進	55
窓口対応等のお客様サービスを充実してほしい	6
その他	4
無回答	34
合計	1,678



「安全でおいしい水の供給」（31.9%）が最も高く、次いで「水道料金や下水道使用料が高くないように」（29.3%）、「地震や災害に強い上下水道」（28.8%）となっております。

※その他の主なご意見

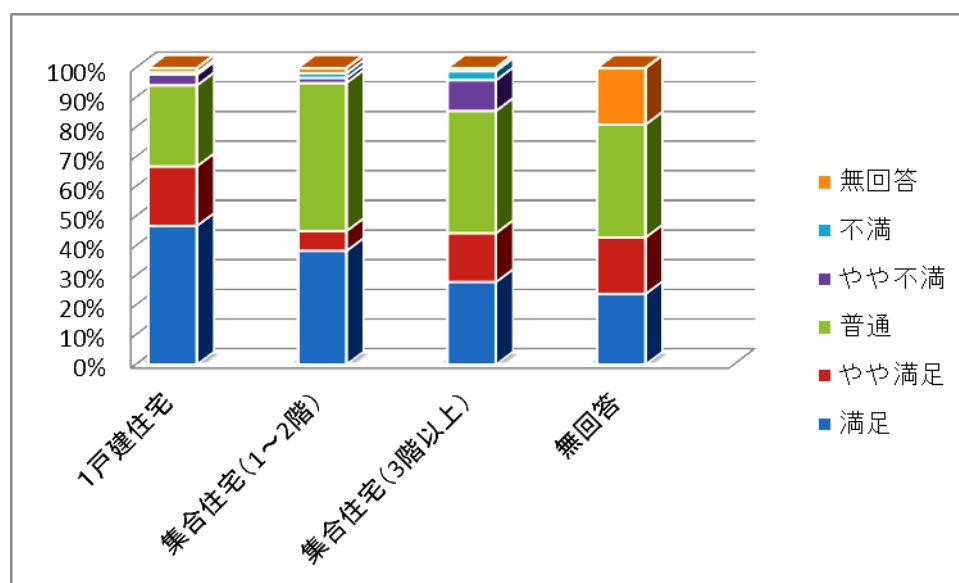
- ・ 水力発電をもっと作れるのではないか。
- ・ 災害時の迅速に復旧。配水管の統一などによる全システムの点検運用。
- ・ 直営。

### Ⅲ クロス集計

#### 1 お住まいの形態により顕著な差異が見られた設問

#### 「あなたのお住まいの形態は」と「水道水に対する満足の程度 味」の関係

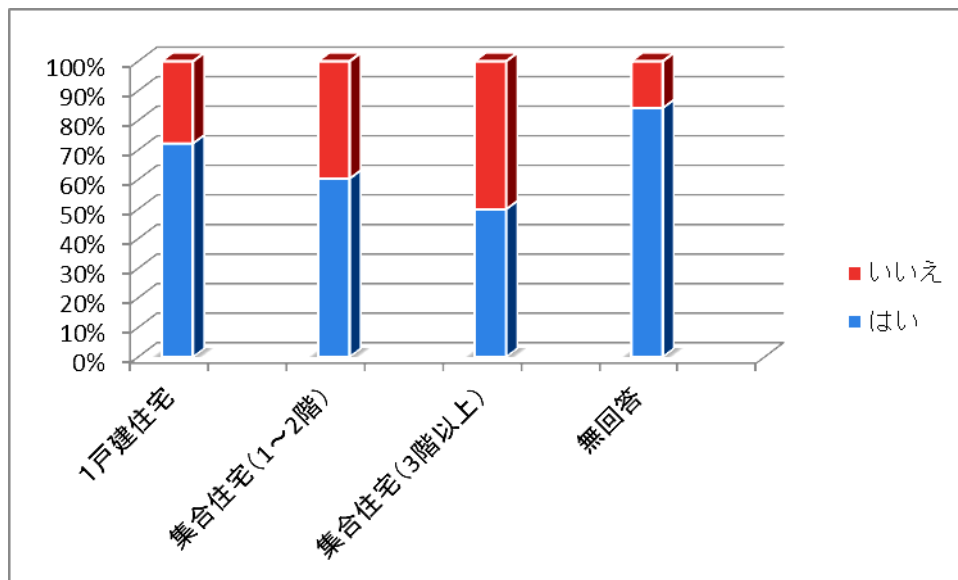
選択項目	総計		1戸建住宅		集合住宅（1～2階）		集合住宅（3階以上）		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	281	42.5%	226	46.8%	23	38.3%	27	27.8%	5	23.8%
やや満足	121	18.3%	97	20.1%	4	6.6%	16	16.5%	4	19.0%
普通	210	31.8%	132	27.3%	30	50.0%	40	41.2%	8	38.1%
やや不満	28	4.2%	17	3.5%	1	1.7%	10	10.3%	0	0.0%
不満	8	1.2%	4	0.8%	1	1.7%	3	3.1%	0	0.0%
無回答	13	2.0%	7	1.5%	1	1.7%	1	1.1%	4	19.1%
合計	661	100.0%	483	100.0%	60	100.0%	97	100.0%	21	100.0%



統計の構成比を比べて、1戸建住宅にお住まいの方は、満足（やや満足）と感じている割合が高いが、集合住宅にお住まいの方については、水道水の味を「普通」と回答されている方が多くなっている。

## 「あなたのお住まいの形態は」と「水道水をそのまま飲んでいきますか」の関係

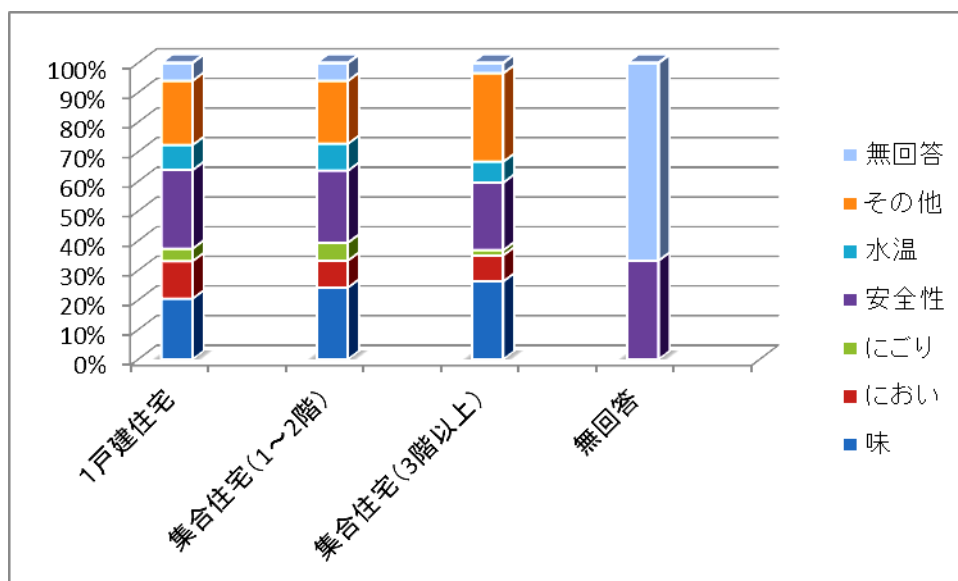
選択項目	総計		1戸建住宅		集合住宅（1～2階）		集合住宅（3階以上）		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
はい	439	66.4%	341	70.6%	35	58.3%	47	48.5%	16	76.2%
いいえ	204	30.9%	131	27.1%	23	38.3%	47	48.5%	3	14.3%
無回答	18	2.7%	11	2.3%	2	3.4%	3	3.0%	2	9.5%
合計	661	100.0%	483	100.0%	60	100.0%	97	100.0%	21	100.0%



統計の構成比を比べて、1戸建住宅にお住まいの方は、水道水をそのまま飲む割合が高く、水道水の味に対して抵抗がないと解せられるが、集合住宅にお住まいの方については、水道水を直接飲むことに対して何らかの抵抗があると思われる。要因としては、水道管からの直接給水ではなく、受水タンク等を介した間接給水等が挙げられる。

「あなたのお住まいの形態は」と「2-6の質問（水道水をそのまま飲んでいただけますか）で『いいえ』と答えた方 飲まない理由（複数回答可）」の関係

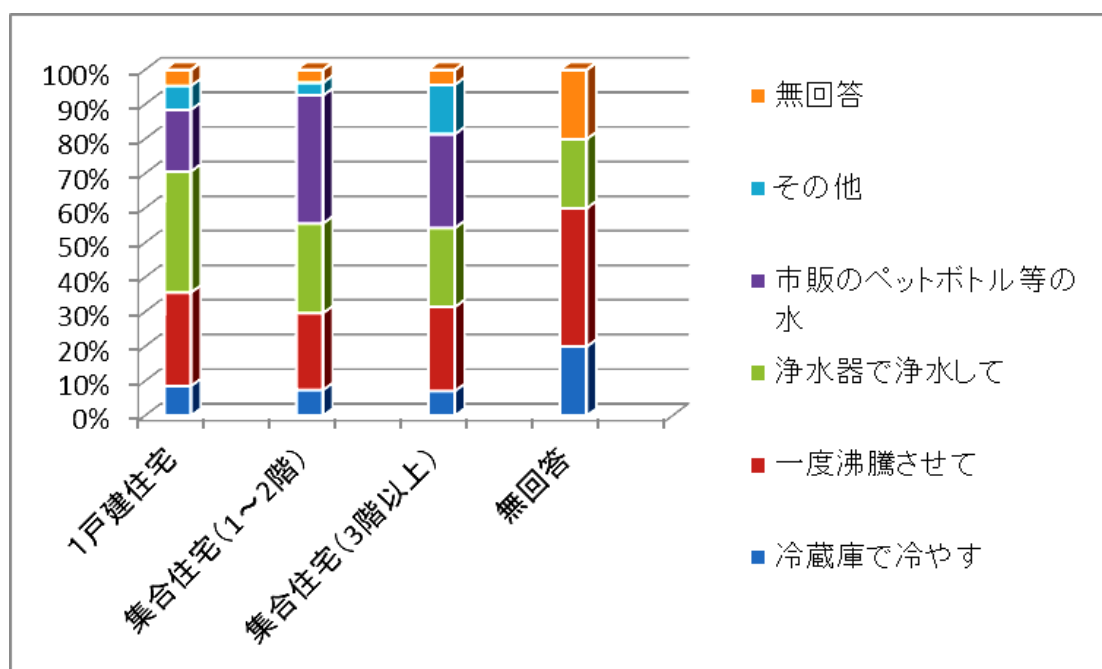
選択項目	総計		1戸建住宅		集合住宅（1～2階）		集合住宅（3階以上）		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
味	57	22.0%	34	20.5%	8	24.2%	15	26.3%	0	0.0%
におい	29	11.2%	21	12.7%	3	9.1%	5	8.8%	0	0.0%
にごり	10	3.9%	7	4.2%	2	6.1%	1	1.8%	0	0.0%
安全性	66	25.5%	44	26.5%	8	24.2%	13	22.8%	1	33.3%
水温	21	8.1%	14	8.4%	3	9.1%	4	7.0%	0	0.0%
その他	60	23.2%	36	21.7%	7	21.2%	17	29.8%	0	0.0%
無回答	16	6.1%	10	6.0%	2	6.1%	2	3.5%	2	66.7%
合計	259	100.0%	166	100.0%	33	100.0%	57	100.0%	3	100.0%



統計の構成比を比べると、いずれの形態も水道水の味と安全性に対して満足していないことが分かるが、特に1戸建住宅にお住まいの方は、味よりも安全性に憂慮している割合が高く、集合住宅（1～2階）にお住まいの方については、味と安全性の両方を同じくらい、集合住宅（3階以上）にお住まいの方は、味に不満を持っていることが伺える。

「あなたのお住まいの形態は」と「2-6の質問（水道水をそのまま飲んでいま  
すか）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）」の関係

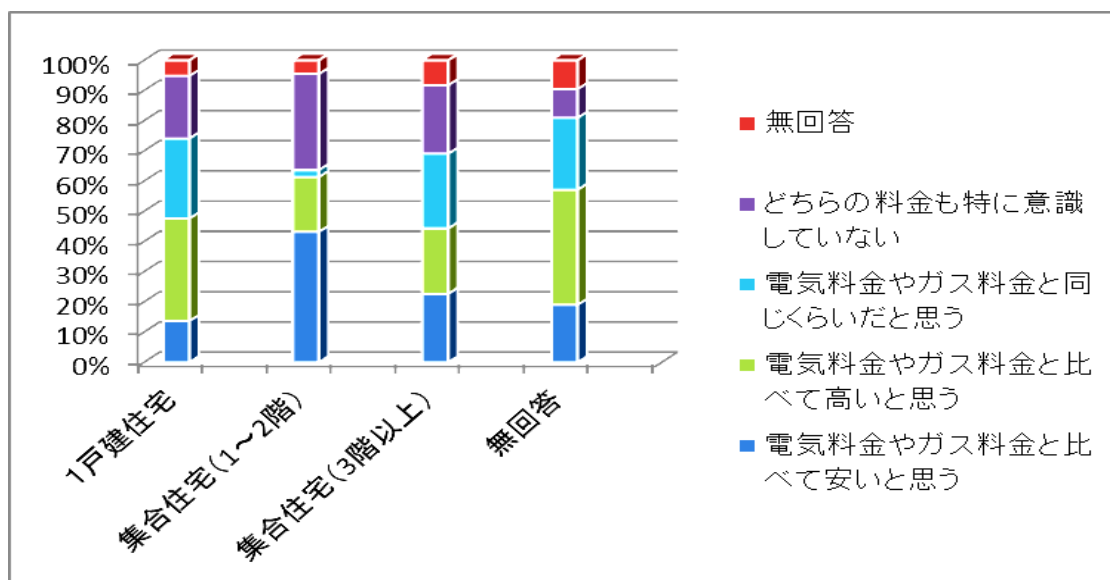
選択項目	総計		1戸建住宅		集合住宅（1～2階）		集合住宅（3階以上）		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
冷蔵庫で冷やす	23	8.3%	15	8.6%	2	7.4%	5	7.1%	1	20.0%
一度沸騰させて	72	26.1%	47	27.0%	6	22.2%	17	24.3%	2	40.0%
浄水器で浄水	85	30.8%	61	35.1%	7	25.9%	16	22.9%	1	20.0%
市販のペットボ トル等の水	60	21.7%	31	17.8%	10	37.1%	19	27.1%	0	0.0%
その他	23	8.3%	12	6.9%	1	3.7%	10	14.3%	0	0.0%
無回答	13	4.8%	8	4.6%	1	3.7%	3	4.3%	1	20.0%
合計	276	100.0%	174	100.0%	27	100.0%	70	100.0%	5	100.0%



統計の構成比を比べて、1戸建住宅にお住まいの方は、「浄水器で浄水」して水道水を飲む割合が高く、集合住宅（1～2階）、集合住宅（3階以上）にお住まいの方は、「市販のペットボトル入りの水」を飲む方飲む割合が高い。また、共通して「一度煮沸してから飲む」方も高い割合となっている。

「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	総計		1戸建て住宅		集合住宅（1～2階）		集合住宅（3階以上）		無回答	
	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安いと思う	111	16.8%	66	13.7%	19	31.7%	22	22.7%	4	19.1%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	201	30.4%	164	34.0%	8	13.3%	21	21.6%	8	38.1%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	174	26.3%	128	26.5%	17	28.3%	24	24.7%	5	23.8%
どちらの料金も特に意識していない	138	20.9%	100	20.7%	14	23.3%	22	22.7%	2	9.5%
無回答	37	5.6%	25	5.1%	2	3.4%	8	8.3%	2	9.5%
合計	661	100.0%	483	100.0%	60	100.0%	97	100.0%	21	100.0%

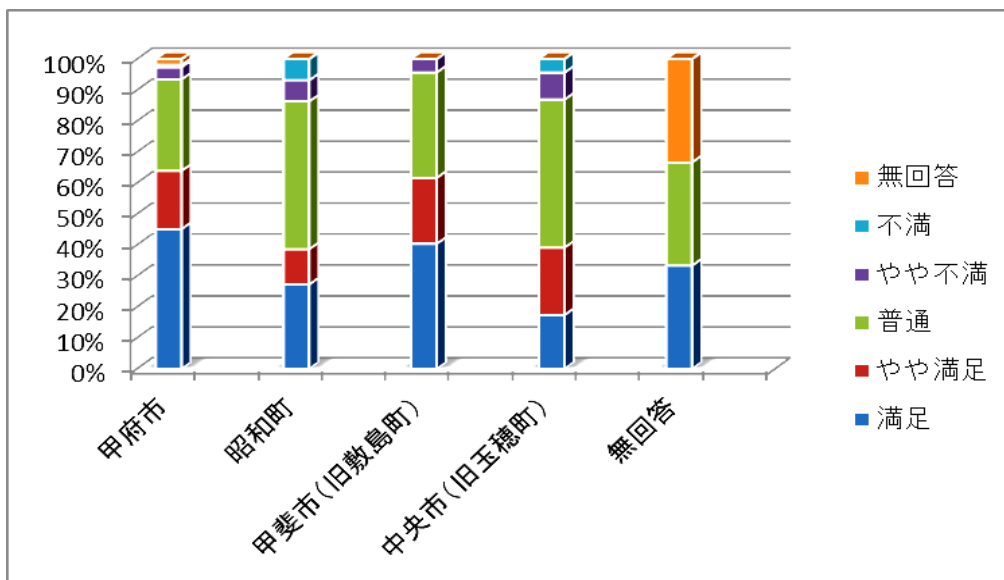


統計の構成比を比べて、1戸建住宅の方は料金が高いと感じている方の割合が高く、集合住宅（1～2階）の方は安いと感じている割合が高く、3階建以上の方は、高いと感じている方から特に意識していない方までほぼ同じ割合となっている。

2 お住まいの地域により顕著な差異が見られた設問等

「あなたのお住まいの地域は」と「水道水に対する満足の程度 味」の関係

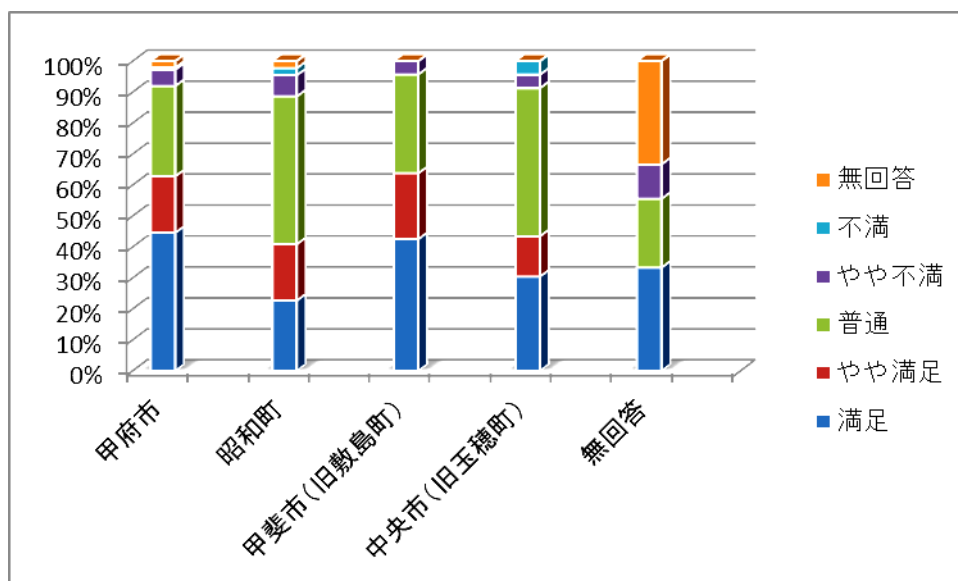
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	281	33.5%	243	45.2%	12	27.3%	19	40.4%	4	17.4%	3	33.3%
やや満足	121	21.4%	101	18.8%	5	11.4%	10	21.3%	5	21.7%	0	0.0%
普通	210	36.4%	159	29.6%	21	47.7%	16	34.0%	11	47.8%	3	33.3%
やや不満	28	5.5%	21	3.9%	3	6.8%	2	4.3%	2	8.7%	0	0.0%
不満	8	1.9%	4	0.7%	3	6.8%	0	0.0%	1	4.4%	0	0.0%
無回答	13	1.3%	10	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	33.3%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の「味」については、甲府市と甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方の満足度が高く60%以上の方が「満足」あるいは「やや満足」と答えており、昭和町と中央市（旧玉穂町）にお住まいの方は40%に満たない。

「あなたのお住まいの地域は」と「水道水に対する満足の程度 におい」の関係

選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答	
	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	277	33.5%	240	44.6%	10	22.7%	20	42.5%	7	30.4%	0	0.0%
やや満足	119	21.4%	98	18.2%	8	18.2%	10	21.3%	3	13.0%	0	0.0%
普通	207	36.4%	157	29.2%	21	47.7%	15	31.9%	11	47.8%	3	33.3%
やや不満	34	5.5%	28	5.2%	3	6.8%	2	4.3%	1	4.4%	0	0.0%
不満	9	1.9%	4	0.7%	1	2.3%	0	0.0%	1	4.4%	3	33.3%
無回答	15	1.3%	11	2.1%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	33.3%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%

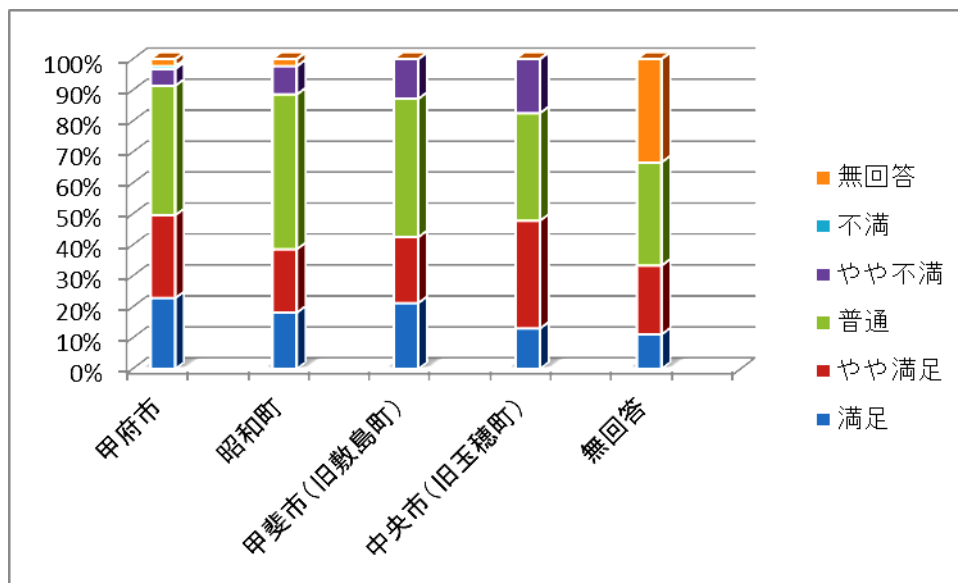


統計の構成比を比べて、水道水の「におい」については、「味」と同様の傾向が見られる。



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

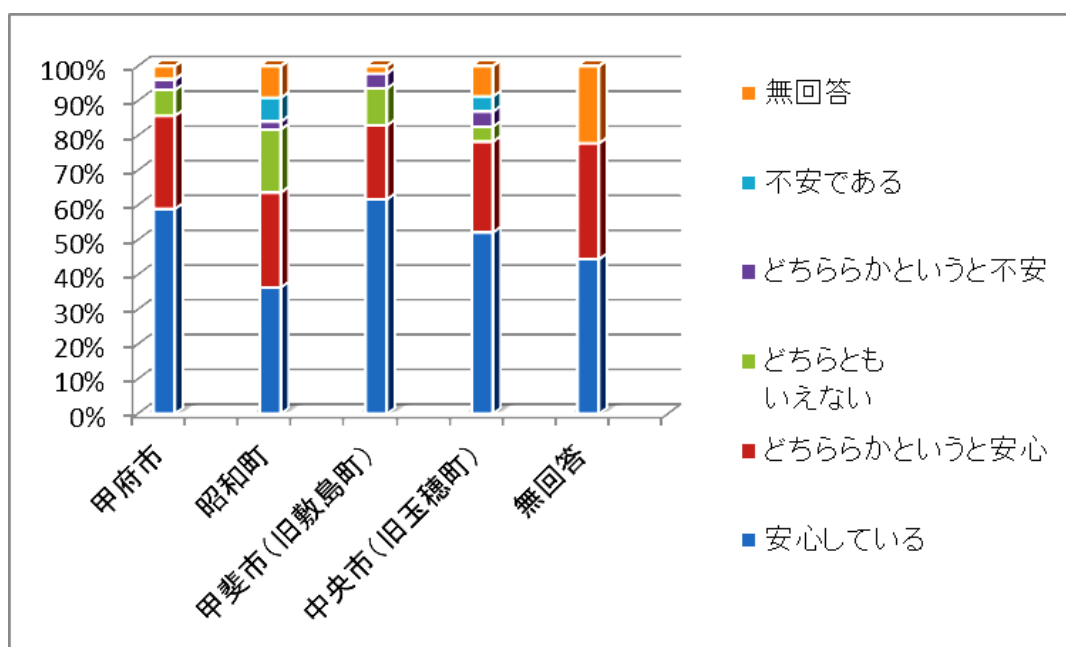
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市 (旧敷島町)		中央市 (旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	145	15.7%	123	22.9%	8	18.2%	10	21.3%	3	13.0%	1	11.1%
やや満足	173	25.4%	144	26.8%	9	20.5%	10	21.3%	8	34.8%	2	22.2%
普通	279	49.1%	225	41.8%	22	50.0%	21	44.7%	8	34.8%	3	33.3%
やや不満	43	5.0%	29	5.4%	4	9.1%	6	12.7%	4	17.4%	0	0.0%
不満	5	1.4%	5	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	16	3.4%	12	2.2%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	33.3%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%



統計の構成比を比べて、水道全般については、甲府市、昭和町、甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方は、普通と感じている割合が高く、中央市（旧玉穂町）にお住まいの方はやや満足と普通が同じ割合で高くなっている。

「あなたのお住まいの地域は」と「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」の関係

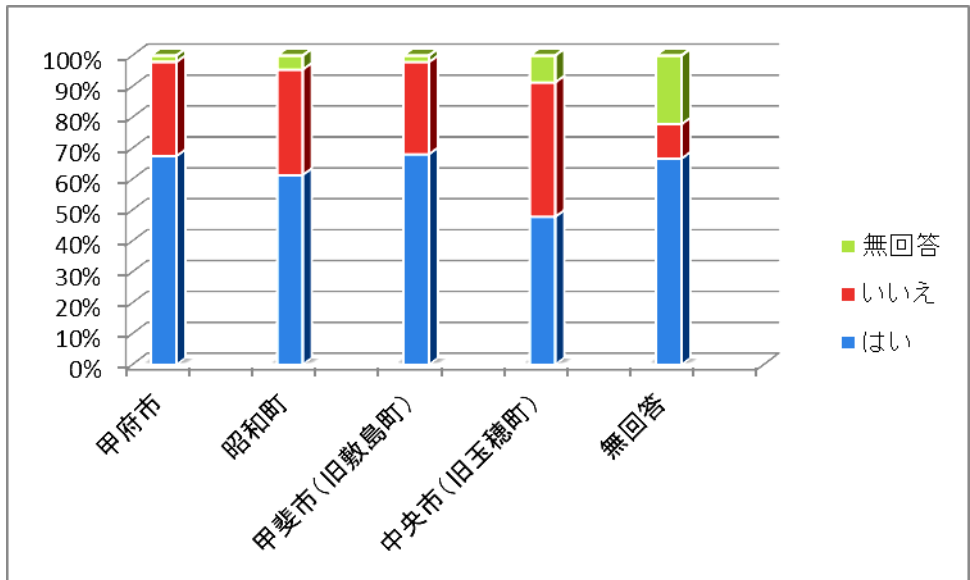
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
安心している	378	15.7%	317	58.9%	16	36.4%	29	61.7%	12	52.2%	4	44.4%
どちらかという と安心して いる	175	25.4%	144	26.8%	12	27.3%	10	21.3%	6	26.1%	3	33.3%
どちらともい えない	54	49.1%	40	7.4%	8	18.2%	5	10.6%	1	4.3%	0	0.0%
どちらかとい うと不安	20	5.0%	16	3.0%	1	2.3%	2	4.3%	1	4.3%	0	0.0%
不安である	5	1.4%	1	0.2%	3	6.8%	0	2.1%	1	4.3%	0	0.0%
無回答	29	3.4%	20	3.7%	4	9.1%	1	0.0%	2	8.7%	2	22.2%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の水質については、昭和町以外は、安心していただける割合が過半数を超えている。

「あなたのお住まいの地域は」と「水道水をそのまま飲んでいますか」の関係

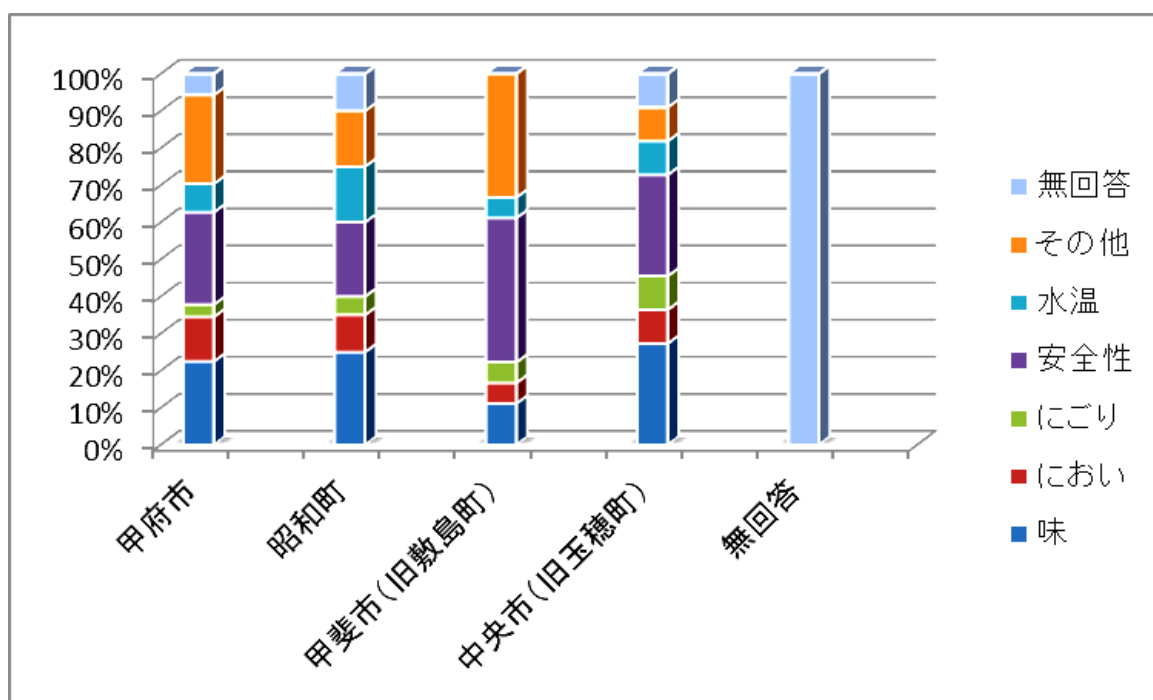
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
はい	439	66.4%	363	67.5%	27	61.4%	32	68.1%	11	47.8%	6	66.7%
いいえ	204	30.9%	164	30.5%	15	34.1%	14	29.8%	10	43.5%	1	11.1%
無回答	18	2.7%	11	2.0%	2	4.5%	1	2.1%	2	8.7%	2	22.2%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%



統計の構成比を比べて、どこの地域にお住まいの方でも、水道水をそのまま飲んでいる割合の方が高いが、中央市（旧玉穂町）は過半数に満たない。

「あなたのお住まいの地域は」と「2-6の質問（水道水をそのまま飲んでいますが）で『いいえ』と答えた方 水道水をそのまま飲まない理由（複数回答可）」の関係

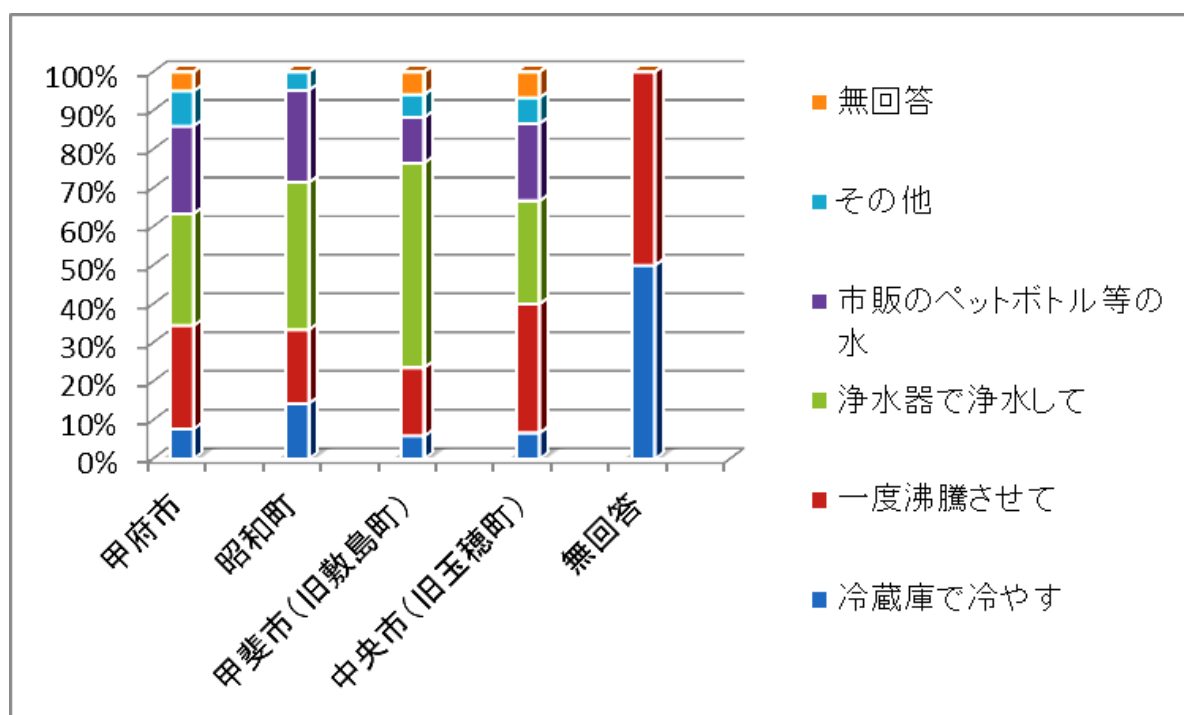
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市 (旧敷島町)		中央市 (旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
味	57	22.0%	47	22.5%	5	25.0%	2	11.1%	3	27.3%	0	0.0%
におい	29	11.2%	25	12.0%	2	10.0%	1	5.6%	1	9.1%	0	0.0%
にごり	10	3.9%	7	3.3%	1	5.0%	1	5.6%	1	9.1%	0	0.0%
安全性	66	25.5%	52	24.9%	4	20.0%	7	38.8%	3	27.3%	0	0.0%
水温	21	8.1%	16	7.7%	3	15.0%	1	5.6%	1	9.1%	0	0.0%
その他	60	23.2%	50	23.9%	3	15.0%	6	33.3%	1	9.1%	0	0.0%
無回答	16	6.1%	12	5.7%	2	10.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	100.0%
合計	259	100.0%	209	100.0%	20	100.0%	18	100.0%	11	100.0%	1	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水をそのまま飲んでいない理由として、甲府市にお住まいの方と中央市（旧玉穂町）にお住まいの方は「水道水の味」・「安全性」の両方を挙げている方が多く、昭和町にお住まいの方は「味」を、甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方は「安全性」を挙げている方が多い。

「あなたのお住まいの地域は」と「2-6の質問（水道水をそのまま飲んでいますが）で『いいえ』と答えた方 どのように飲んでいますか（複数回答可）」の関係

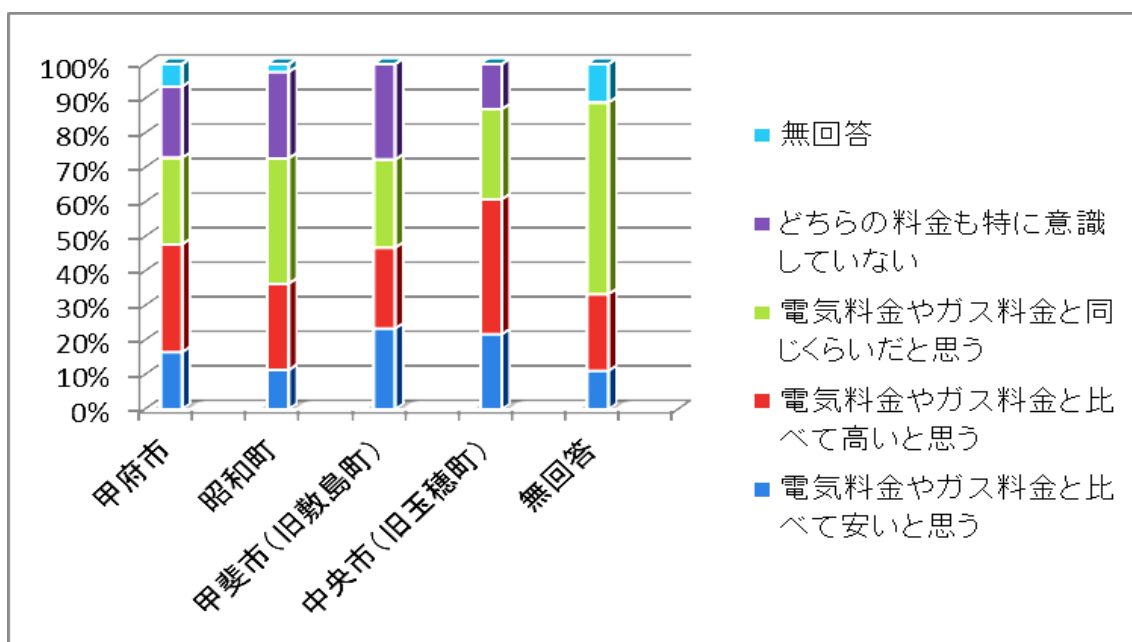
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市(旧敷島町)		中央市(旧玉穂町)		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
冷蔵庫で冷やす	23	8.3%	17	7.7%	3	14.3%	1	5.9%	1	6.7%	1	50.0%
一度沸騰させて	72	26.1%	59	26.7%	4	19.0%	3	17.6%	5	33.3%	1	50.0%
浄水器で浄水	85	30.8%	64	29.0%	8	38.1%	9	52.9%	4	26.6%	0	0.0%
市販のペットボトル等の水	60	21.7%	50	22.6%	5	23.8%	2	11.8%	3	20.0%	0	0.0%
その他	23	8.3%	20	9.0%	1	4.8%	1	5.9%	1	6.7%	0	0.0%
無回答	13	4.8%	11	5.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	6.7%	0	0.0%
合計	276	100.0%	221	100.0%	21	100.0%	17	100.0%	15	100.0%	2	100.0%



統計の構成比を比べて、水道水の安全性に不安を感じる甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方は「浄水器で浄水」して水道水を飲んでいる割合が高い。

「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

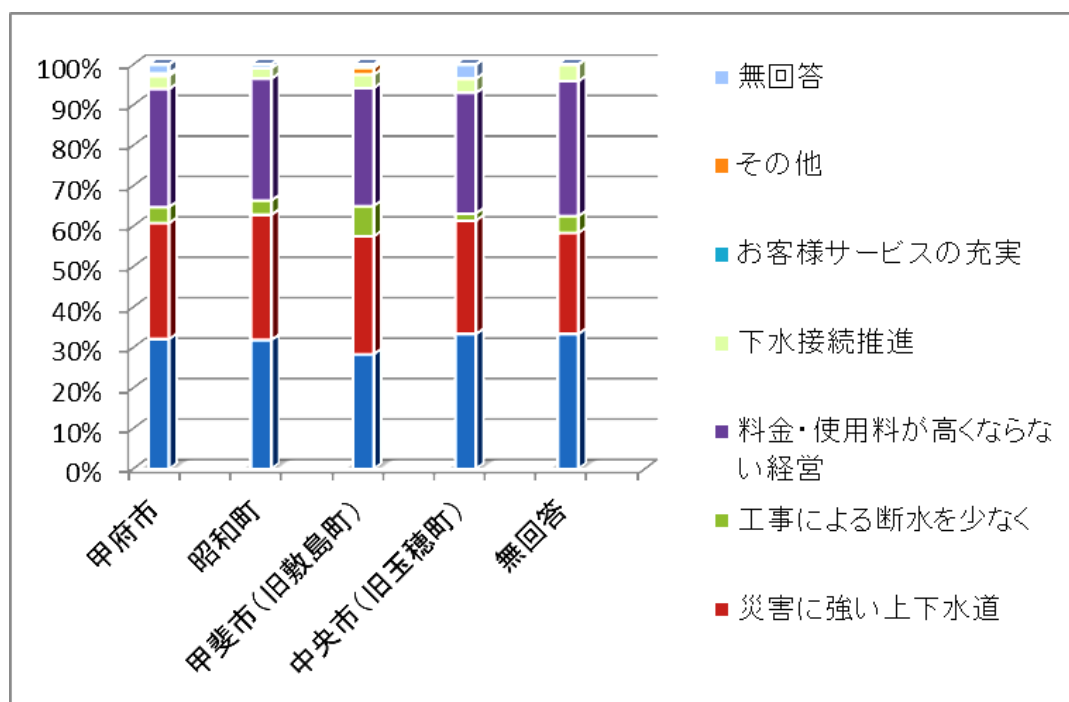
選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市（旧敷島町）		中央市（旧玉穂町）		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	111	16.8%	89	16.5%	5	11.4%	11	23.4%	5	21.7%	1	11.1%
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	201	30.4%	168	31.2%	11	25.0%	11	23.4%	9	39.1%	2	22.2%
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	174	26.3%	135	25.1%	16	36.4%	12	25.5%	6	26.1%	5	55.6%
どちらの料金も特に意識していない	138	20.9%	111	20.6%	11	25.0%	13	27.7%	3	13.1%	0	0.0%
無回答	37	5.6%	35	6.6%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
合計	661	100.0%	538	100.0%	44	100.0%	47	100.0%	23	100.0%	9	100.0%



統計の構成比を比べて、甲府市と中央市（旧玉穂町）にお住まいの方は水道料金・下水道使用料を高いと感じているが、昭和町の方は特に変わらないと感じており、甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方は、高いと感じている方、安いと感じている方、同じくらいと感じている方、特に意識していない方がほぼ同じくらいの割合となっている。

## 「あなたのお住まいの地域は」と「優先して取り組んでほしいこと（3つ以内）」の関係

選択項目	総計		甲府市		昭和町		甲斐市 (旧敷島町)		中央市 (旧玉穂町)		無回答	
	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
安全でおいしい水の供給	535	31.9%	438	32.1%	36	31.9%	34	28.3%	19	33.3%	8	33.3%
災害に強い上下水道	483	28.8%	391	28.7%	35	31.0%	35	29.2%	16	28.1%	6	25.0%
工事による断水を少なく	69	4.1%	54	4.0%	4	3.5%	9	7.5%	1	1.8%	1	4.2%
料金・使用料が高くない事業経営	492	29.3%	398	29.2%	34	30.1%	35	29.2%	17	29.8%	8	33.3%
下水道への接続促進	55	3.3%	45	3.3%	3	2.7%	4	3.3%	2	3.5%	1	4.2%
お客様サービスの充実	6	0.4%	6	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	4	0.2%	2	0.1%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	34	2.0%	30	2.2%	1	0.8%	1	0.8%	2	3.5%	0	0.0%
合計	1,678	100.0%	1,364	100.0%	113	100.0%	120	100.0%	57	100.0%	24	100.0%

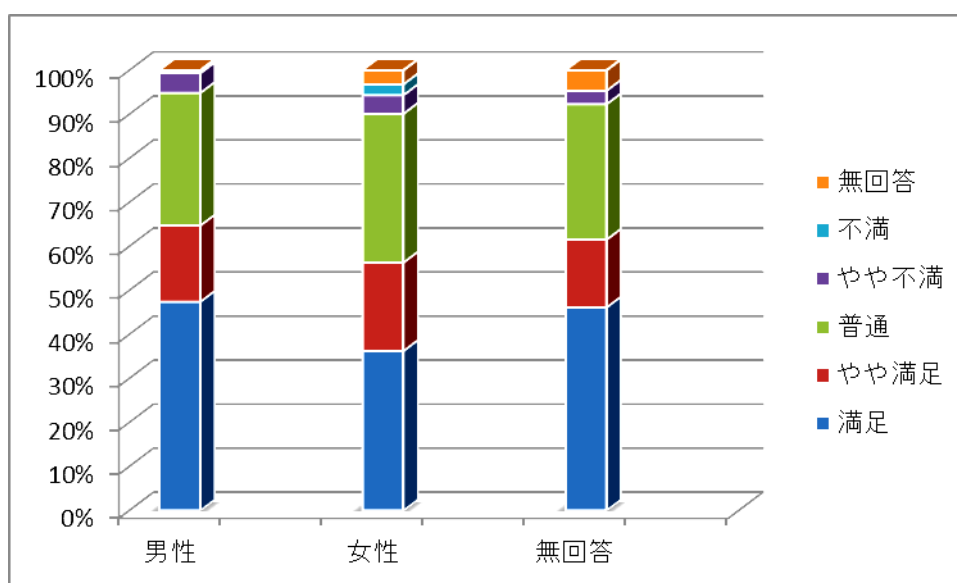


統計の構成比を比べて、3市1町全てにおいて、「安全でおいしい水の供給」、次いで「水道料金・下水道使用料を上げない」についての割合が何れも高い。

### 3 性別により顕著な差異が見られた設問

#### 「あなたの性別は」と「水道水に対する満足の程度 味」の関係

選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	281	42.5%	148	47.5%	103	36.3%	30	46.1%
やや満足	121	18.3%	54	17.3%	57	20.1%	10	15.4%
普通	210	31.8%	94	30.1%	96	33.8%	20	30.8%
やや不満	28	4.2%	14	4.5%	12	4.2%	2	3.1%
不満	8	1.2%	1	0.3%	7	2.5%	0	0.0%
無回答	13	2.0%	1	0.3%	9	3.1%	3	4.6%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%

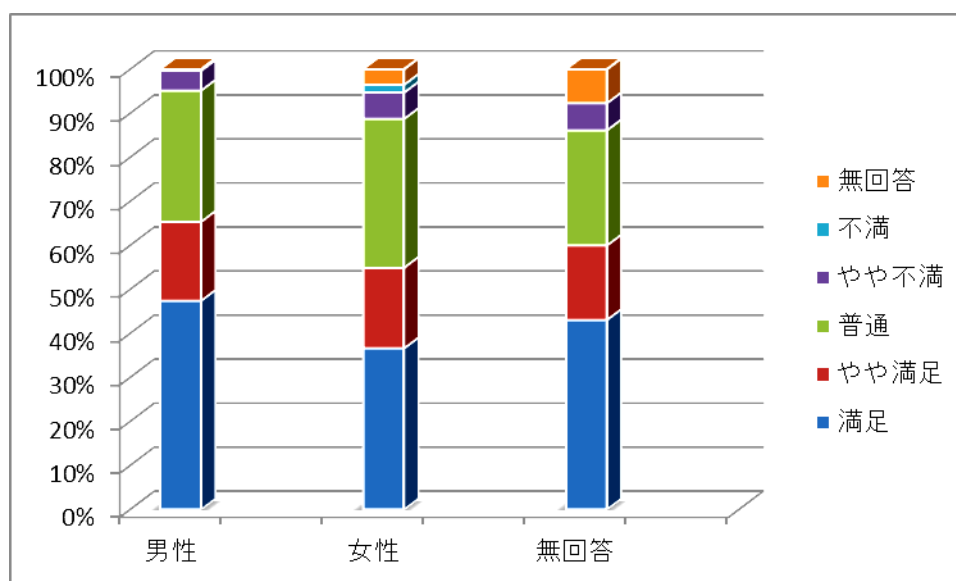


統計の構成比を比べて、「水道水の味」については、男性の方が女性より満足（やや満足）と感じている割合が高い。



## 「あなたの性別は」と「水道水に対する満足の程度 におい」の関係

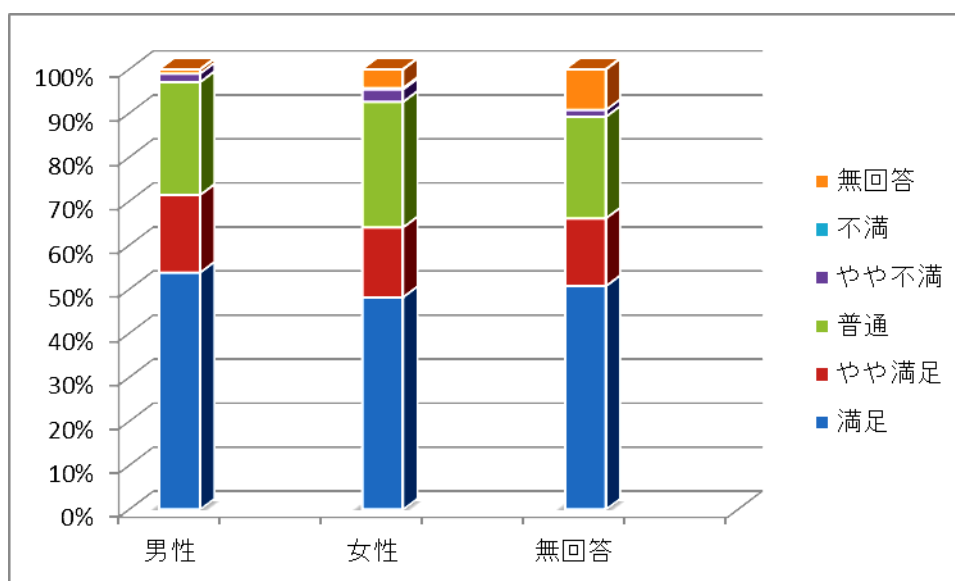
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	280	42.4%	148	47.4%	104	36.6%	28	43.1%
やや満足	119	18.0%	56	17.9%	52	18.3%	11	16.9%
普通	206	31.2%	93	29.8%	96	33.8%	17	26.2%
やや不満	35	5.3%	14	4.5%	17	6.0%	4	6.2%
不満	6	0.9%	1	0.3%	5	1.8%	0	0.0%
無回答	15	2.3%	0	0.0%	10	3.5%	5	7.7%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道水のにおい」については、男性の方が女性より満足（やや満足）と感じている割合が高い。

## 「あなたの性別は」と「水道水に対する満足の程度 にごり」の関係

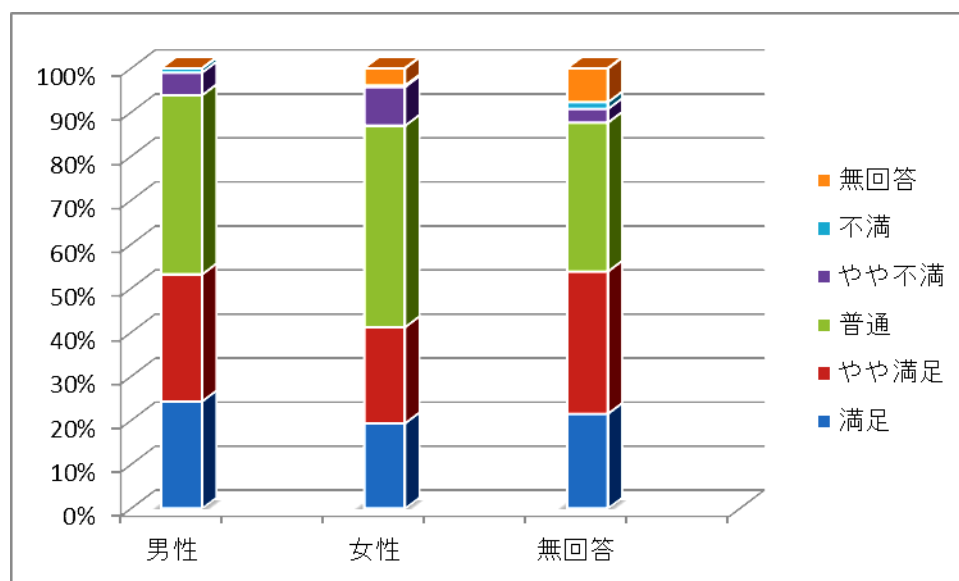
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	338	51.1%	168	53.9%	137	48.2%	33	50.8%
やや満足	110	16.6%	55	17.6%	45	15.8%	10	15.4%
普通	176	26.6%	80	25.6%	81	28.5%	15	23.1%
やや不満	15	2.3%	6	1.9%	8	2.8%	1	1.5%
不満	1	0.2%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%
無回答	21	3.2%	3	1.0%	12	4.3%	6	9.2%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道水のにおい」については、男性の方が女性より満足（やや満足）と感じている割合が高い。

### 「あなたの性別は」と「水道水に対する満足の程度 水道全般について」の関係

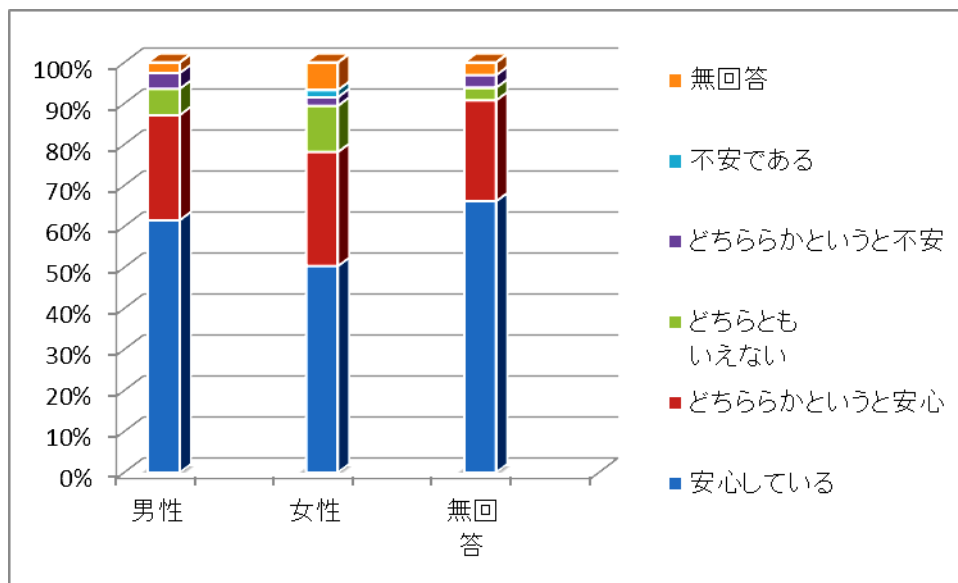
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	280	42.4%	148	47.4%	104	36.6%	28	43.1%
やや満足	119	18.0%	56	17.9%	52	18.3%	11	16.9%
普通	206	31.2%	93	29.8%	96	33.8%	17	26.2%
やや不満	35	5.3%	14	4.5%	17	6.0%	4	6.2%
不満	6	0.9%	1	0.3%	5	1.8%	0	0.0%
無回答	15	2.3%	0	0.0%	10	3.5%	5	7.7%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道全般についての満足度」は、男性の方が女性より満足（やや満足）と感じている割合が高く、女性は普通であると感じている。

「あなたの性別は」と「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」の関係

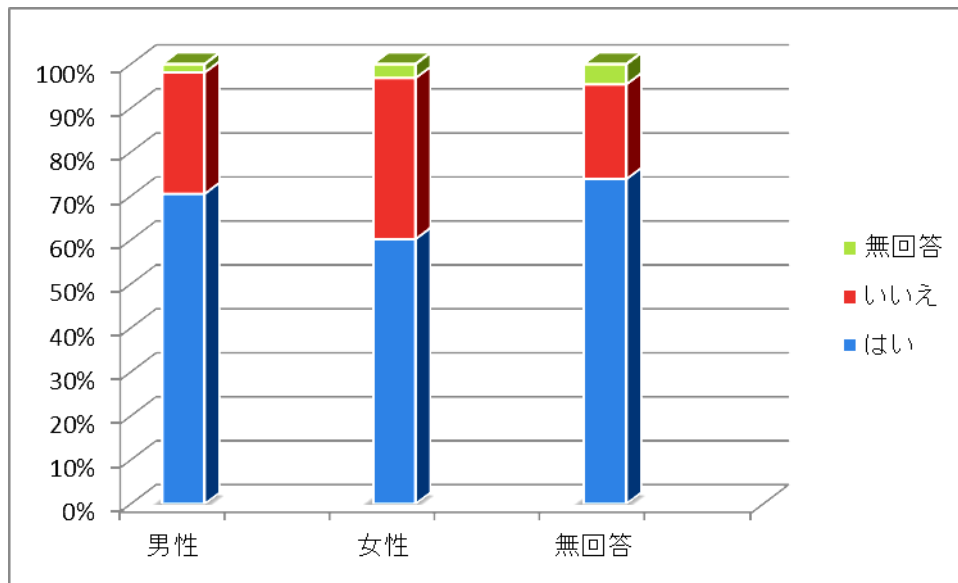
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
安心している	378	57.2%	192	61.5%	143	50.4%	43	66.1%
どちらかという と安心	175	26.5%	80	25.6%	79	27.8%	16	24.6%
どちらとも いえない	54	8.2%	20	6.4%	32	11.3%	2	3.1%
どちらかという と不安	20	3.0%	12	3.9%	6	2.1%	2	3.1%
不安である	5	0.8%	0	0.0%	5	1.8%	0	0.0%
無回答	29	4.3%	8	2.6%	19	6.6%	2	3.1%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%



統計の構成比を比べて、「水道水の水質」については、男性回答者の87.1%が女性回答者については、78.2%が安心（どちらかというと安心）しており、男女とも高い割合で信頼を得ているが特に男性が高い。

「あなたの性別は」と「蛇口からの水道水をそのまま飲んでいきますか」の関係

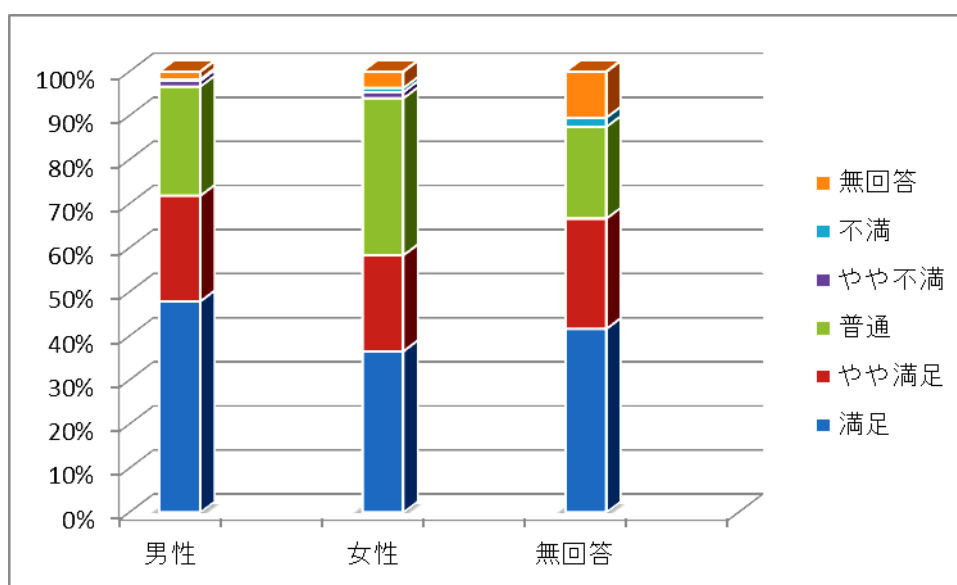
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
はい	439	66.4%	220	70.5%	171	60.2%	48	73.8%
いいえ	204	30.9%	86	27.6%	104	36.6%	14	21.5%
無回答	18	2.7%	6	1.9%	9	3.2%	3	4.7%
合計	661	100.0%	312	100.0%	284	100.0%	65	100.0%



統計の構成比を比べて、生水を直接飲む割合は、男性の方が女性よりも高い。総体的に考察すると男女ともに6割以上の方が、蛇口からの水道水を抵抗なく直接飲んでいる。

「あなたの性別は」と「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の程度 周辺の溝や水路などの環境がよくなる」の関係

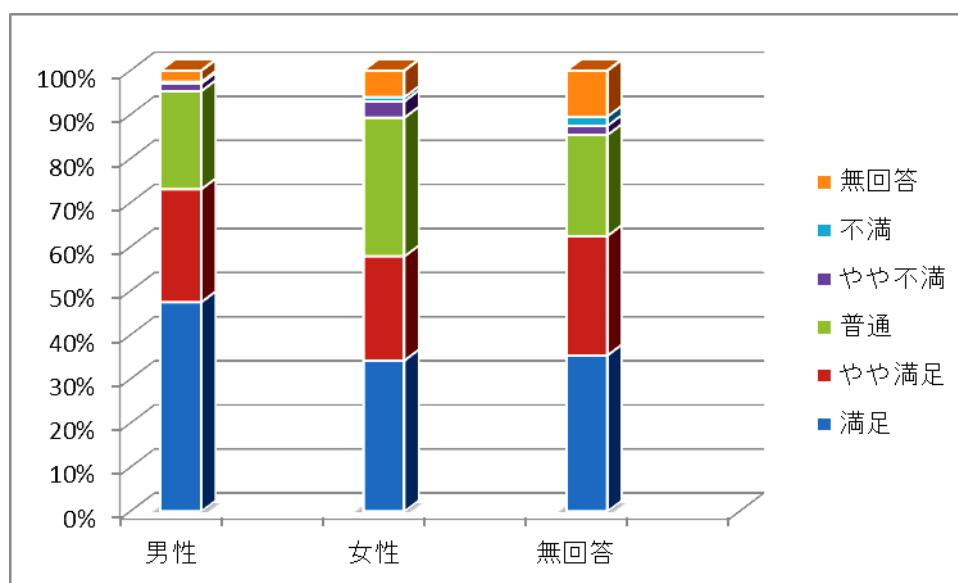
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	213	42.4%	114	47.9%	79	36.6%	20	41.7%
やや満足	116	23.1%	57	23.9%	47	21.8%	12	25.0%
普通	146	29.1%	59	24.8%	77	35.6%	10	20.8%
やや不満	6	1.2%	3	1.3%	3	1.4%	0	0.0%
不満	4	0.8%	1	0.4%	2	0.9%	1	2.1%
無回答	17	3.4%	4	1.7%	8	3.7%	5	10.4%
合計	502	100.0%	238	100.0%	216	100.0%	48	100.0%



統計の構成比を比べて、「環境が良くなる」については、男性が71.8%満足（やや満足）と感じているのに対して、女性の満足（やや満足）度は、57.9%と男性の方が高い。

「あなたの性別は」と「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の程度「川がきれいになる」の関係

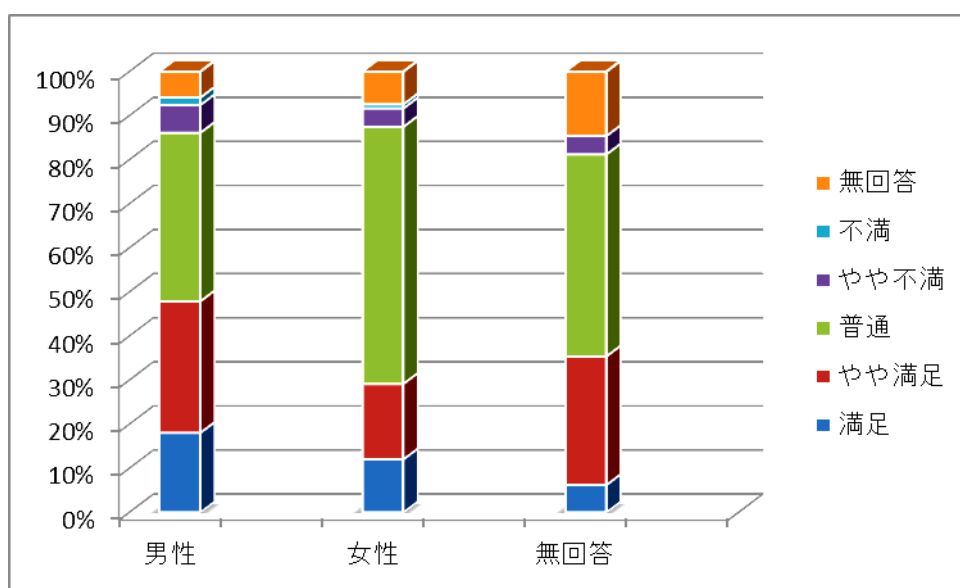
選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	204	40.6%	113	47.5%	74	34.3%	17	35.4%
やや満足	125	24.9%	61	25.6%	51	23.6%	13	27.1%
普通	132	26.3%	53	22.3%	68	31.5%	11	22.9%
やや不満	13	2.6%	4	1.7%	8	3.7%	1	2.1%
不満	4	0.8%	1	0.4%	2	0.9%	1	2.1%
無回答	24	4.8%	6	2.5%	13	6.0%	5	10.4%
合計	502	100.0%	238	100.0%	216	100.0%	48	100.0%



統計の構成比を比べて、「川がきれいになる」については、男性が73.1%満足（やや満足）と感じているのに対して、女性の満足（やや満足）度は、57.9%と男性の方が高い。

「あなたの性別は」と「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の程度「下水道全般について」の関係

選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
満足	72	14.3%	43	18.1%	26	12.0%	3	6.3%
やや満足	122	24.3%	71	29.8%	37	17.1%	14	29.2%
普通	239	47.6%	91	38.2%	126	58.3%	22	45.8%
やや不満	26	5.2%	15	6.3%	9	4.2%	2	4.2%
不満	6	1.2%	4	1.7%	2	0.9%	0	0.0%
無回答	37	7.4%	14	5.9%	16	7.4%	7	14.6%
合計	502	100.0%	238	100.0%	216	100.0%	48	100.0%



統計の構成比を比べて、「下水道全般」については、男性が47.9%満足（やや満足）と感じているのに対して、女性の満足（やや満足）度は、29.1%と男性の方が高い。



## 5 水道事業・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

区分	内 容	性別・年齢
おいしい水提供等への感謝	○ おいしい水の供給に努力いただいていることに感謝申し上げます。	男性・60歳代
	○ 甲府市の水道は他県市町村に（親戚があり、土浦、横須賀、稲毛）特に自慢でき、相手も認めほめています。感謝です。いつまでも水道を守ってってください。	男性・70歳以上
	○ 水道局の方の努力によって甲府では安心して水道の水を飲むことが出来る事に心より感謝しております。大分前ですが、東京に行った時、新宿のホームで飲んだ水のまずかったこと。改めて甲府の水のおいしさを身にしみてありがたく思いました。	無回答・70歳以上
	○ いつも美味しい水を供給していることに感謝し、節水に心がけています。	男性・70歳以上
	○ 東京や神奈川に比べ、甲府の水は、においもなく、味もおいしいと、甲府に住んでみて思いました。この先も美味しい水を・・・ありがとうございます。	女性・60歳代
	○ 特にありませんが、おいしい水を提供してくれて感謝する気持ちがあります。今後もっとおいしくて安全な水をいただけてほしいです。お仕事頑張ってください。	男性・20歳代
	○ 日頃、安全でおいしい水の供給をありがとうございます。	男性・60歳代
	○ 前は、甲府に住んでいませんでしたので甲府市の水はとてもおいしいです。濁りもないし、泥がはいってもいない。とても助かります。水は、とても大切なものなので上下水道局の人には、とても感謝しています。	男性・60歳代
	○ 甲府では、水道をひねると、美味しい水が飲めて、とても幸せです。何よりも美味しい水は、うれしいです。千葉や東京にも住んでいましたが、やはり水道から出てくる水は、においがあり、あまり飲みたくありませんでした。やはり甲府は、いいですね！！甲府の自然と携わる皆様に感謝です。	女性・50歳代
	○ いつもおいしい水を供給していただきありがとうございます。他県に居る妹達には、いつももうらやましがられております。	女性・70歳以上
	○ 昔から下水道が完備されているので、大変ありがたいと思っています。老朽化が進んでいると思いますが、これからも今まで通りに使用できるように願っています。また、災害時にも素早く復旧がなされるよう、みな努力を求めます。神奈川から越してきましたが、水の質には、その違いに驚いています。ありがとうございます。	男性・60歳代
	○ いつも安全で美味しい水を供給していただき、感謝しています。お水が出るのは当たり前と思わず、大切にしていきたいと思えます。	女性・50歳代
	○ 特にありませんが、いつでも自由に使用出来ていることに感謝しています。	女性・60歳代
	○ 蛇口をまわせば、当たり前のように安心して安全な水が出てくる事に日々感謝しています。	男性・30歳代
	○ 今は、ウォーターサーバー、ペットボトルの水を買わずに生活ができていますので、とてもありがたいと思っています。このままおいしい水が続けば良いなと思っています。いつもありがとうございます。	女性・20歳代
	○ 水道本管の老朽化が気になります。他県での水道事故、濁水のニュースを聞く度に、甲府の水道事業に感謝しています。	男性・70歳以上
	○ 日々、水道水・下水道事業に努力して下さってる皆様に感謝しております。これからも安心しておいしい水が飲めますようよろしくお願いいたします。	女性・70歳以上
	○ 相対的に満足しています。他の県から引越して来た者として、水は安心しておいしいです。日頃の施設のみな様のご努力に御礼申し上げます。	無回答・40歳代
	○ 当たり前のように、毎日使っている水道水ですが、安心して使える事には、感謝しております。これからもより安全に安心してまた、災害にも強い水道（上下水道）を目指して頑張ってください。	男性・60歳代
	○ 蛇口をひねれば、清潔でおいしい水が飲める。当たり前の事ですが、実は、とてもありがたい事です。市民の知らない所で、日夜美味しい水を提供して下さり、ありがとうございます。今後も“山梨の水”をよろしく願います。甲府の水は、おいしいです！	女性・50歳代
○ 関係者の皆さん本当にご苦労様です。“水は命です”これからも事故のないよう頑張ってください。	男性・70歳以上	
○ 毎日ごくろうさまです。寒い冬に皆様のごくろうが多いと思います。いつもありがたく思っています。	女性・60歳代	
○ 事業運営・経営おつかれさまです。これからも安心して水道を使えるよう頑張ってください。	男性・30歳代	
○ 日本は、お水が無料で提供される国、これからもみんなが安心して安全に飲めるお水の維持を期待しています。いつもありがとうございます。	無回答・30歳代	
○ 甲府市の水道は、他の地域より安価で、安全で、おいしい水を提供して頂きありがとうございます。また、下水道事業においても、自分が子どもの頃より、接続できる地域が広がり、日々衛生的な街になっているのだと振りかえって見ると満足しています。又、大変な事業だと思えますが、今後もより良い水道・下水道であってほしいと願います。	男性・40歳代	

区分	内 容	性別・年齢
水のおいしさ	○ 甲府の水は、おいしいです。上下水道の料金がもう少し安くなると良いですが・・・でも、おいしい水をいただいて、水道の蛇口からそのまま飲んでいるので、幸せですよ！	女性・50歳代
	○ 特にありません。甲府のお水はおいしいと思います。	男性・20歳代
	○ 特にありません。今のままだでも、十分満足しています。	女性・30歳代
	○ 水道局での事業満足しています。これからも安全おいしい水を下さるようお願い致します。	男性・70歳以上
	○ 山梨の水は、おいしいと言われています。これからもおいしい水を守ってほしいです。	男性・60歳代
	○ 甲府の水は、美味しい！他県から帰甲する子ども達の家族への自慢です。どんな贅沢な食べ物より、水が美味しいのは有難い毎日です。	女性・70歳以上
	○ 生まれてから昭和町へ移住するまでほぼ韮崎に住んでいました。水源は、甘利山の水でしたので水に対しては敏感の口だと思います。仕事先は南アルプス市ですが、水道水の全体の評価では、自分としては韮崎甘利山水源（韮崎全体は別）と昭和の水の評価は、変わらないと思っています。是非、この美味しい水を未永く提供してもらえますよう期待しております。	無回答・60歳代
	○ 調査結果のまとめは、事業へ反映されるのみですか？何らかの形で公表は考えていませんか？・おいしい水がいつも飲めるのは当たり前と思っていますが、大変なことです。外国旅行した際、いつもペットボトルの水を購入していました。続けて取り組みお願いいたします。	女性・60歳代
	○ “甲府の水” のこと知りませんでした。手軽に買える店がありましたら、買ってみたいと思っています。甲府の水道の水は、とてもおいしいです。	女性・60歳代
	○ 甲府の水は、にごりやにおいがなく、透明でおいしくて私は、大好きです。また、他の県では、夏になると水がめの水が少なくなって水不足になっていますが、甲府はそのようなことはなく、よかったと思っています。これからもおいしい水が飲めるようによろしく願いいたします。	女性・60歳代
	○ 水道水に関しては満足しています。まだ、引っ越したばかりでマンションなのであまり水道・下水に関してはわかりません。なおにおいなどは満足しています。	男性・40歳代
	○ 数年来、水道・下水道の故障もなく、水のありがたみを忘れ快適に過ごしております。	無回答・70歳以上
	○ 安く、おいしくて、そしてまず一番大切なのは安全な水であること。	女性・60歳代
	○ 甲府の水道は、きれいでおいしいと思います。地方から来て水を持って帰る人もいます。	女性・70歳以上
	○ 滋賀県に住んでいる孫達が夏休みになると毎年帰って来ますが、その時、私が麦茶を作るのに水道水をそのまま入れて作ると煮立えないの？と不思議なような顔をしていつも言います。滋賀県では琵琶湖の水を使っているの一度煮立てて使わないとまずくてそのままの水はとても飲めないとのこと。甲府では楽でいいねと羨ましがります。娘も甲府にいた頃を懐かしがります。特に娘の旦那は甲府へ来るとお茶やコーヒーが美味しい美味しいと大絶賛です。私も鼻高々でうれいします。局員みなさんこれからも体に気をつけて美味しい水を届けてください。お願いします。	女性・70歳以上
	○ 海外の知人からもよく耳にしますが、日本の水道水のおいしさと安全性には、安心して使えます。水のありがたさを感じ、日々大切に使用したいと思っています。ただ、昔に比べると河川の水辺にはゴミがたくさんあるところもあり、残念に思います。これからも安心安全な水道水の供給をよろしくお願いいたします。	女性・50歳代
	○ 他県より移住した私たちにとっては、無臭で透き通った水（水道水）は、実に感激しました。それに水不足でも節水は無いのも山が深いからでしょうか。少々の不満は冬、水が頭のとっぺんに染みる程、冷たいです。これ何でしょうか。私の実家の方（東北）は、冬は水が「ぬるっこい」です。でも、山梨の水は、最高です。	男性・60歳代
	○ 以前、東京に住んでいた頃があり、その時強く感じたのは、山梨のお水がおいしいと言う事でした。当たり前だと思っていたのですが、離れてみて初めて気づく事ができました。これからも子ども達が安心して飲めるようなおいしいお水の提供をよろしくお願いいたします。市民の暮らしの中で気を付けられる事は、できるだけ行い、水の大切に使いたいと思いました。提案とかでなく、感想みたいな文章ですがすみません。	女性・30歳代
	○ 甲府市の水は、安心かつ美味しいと皆が知っています。皆様のたゆまない努力のおかげとありがたく思っております。それでも不安に感じるのは、今日のように思いのよらない事件を起こすただならぬ人間が時々いますし、また世界的なテロ等々用心に用心をしても誰が何をしてくるか？とても心配です。誰も自由に出入りしているわけではないと思いますが、外部だけでなく、どんな注意をしているのでしょうか、水と空気は人類にとって無くってはならないものです。どうぞ安全なお水を送って下さいますようお願い申し上げます。	女性・70歳以上
	○ 横浜から越してきたのに、甲府の水の方が飲めなかった。こんなに不味いとはびっくり！！薬の味・におい・最悪。白州の水は、おいしかった・・・	女性・50歳代
○ 甲府の水は、他県に比べて、（特に東京やその周り）とてもおいしく感じます。これからもおいしい水、安全に水となるよう心がけていただきたく思います。下水道料金が少々高いかなと思いますが、色々かかるのかなと思うと、仕方がない事なのかな？とも思います。	女性・50歳代	

区分	内 容	性別・年齢
防災・耐震化・危機管理	○ ・浄水場やそこまでの水源の安全性について危険薬物等の混入防止は確実にされているか・集合住宅の配水について屋上に貯水そうがあると思うが、この水そうの検査清掃は義務付けられていますか・集合住宅の水の備蓄について個人での備蓄には限度があるので場所がない。屋上に貯水そう等の設置を義務付けることは出来ないか・上下水道設備の老朽化の実検敷設替等定期的に行われていますか・水源となる森林等の手入れが不足しているように思われます。・・・山崩れ等が多い・・・地震等災害時の備えを万全にして欲しい。	女性・70歳以上
	○ 水資源に恵まれている甲府。今回の熊本地震と同様に地理的条件に恵まれている分、万一の対策が大事ではと思います。資金的に大変でしょうが、万一に備える対策を長い時間をかけて続けていくことが大事では。その為に若干の出費は問題なしと思います。	男性・60歳代
	○ 全国各地で発生する災害の放送を見て、飲料水にまず不便を感じ、次にトイレ等の用水に不便を感じ、更に風呂等の用水に不便を感じているのをいつも見ております。これからも災害は我が周辺にも起きるのは確実だと思って節水等に心がけておりますが、個人では限界があります。供給元が災害に強くなければ、不便を感じる期間が長くなります。こういう目に遭わないよう強靱な施設の確保、迅速な配水方法の確保、大型給水車の確保等用意していただきたいと思えます。	男性・60歳代
	○ 安心して飲める水をありがたく思っております。時々、テロ等などによって毒物でも入れられたらどうしようと不安に思う時があります。其の辺の管理はしっかり出来ているのか等の事件を見るとふと思う時があります。生活にとって一番大事な水です。大切に使いしていきたいと思えます。	女性・60歳代
	○ 災害問題は、時を選びません。市民の心構えがとても重要です。また、環境教育で水道事業について郊外学習や施設見学や水道、水について、考えることをなとたくさん望みます。そのことは森や自然環境の結びつきにより深めていきしいては、エコ生活への発想に繋がっていくと思えます。一人でも多くの方の水源地林植樹の集いに参加し、考えていく人が身近に何が出来るかを考える機会が進展していく道だと考えます、人間活動の基本を一人一人が改めて考え合いたいです。（多様な課題が存在しますが）	男性・70歳以上
	○ 災害時、一人あたりの最低必要飲料水3日分9L、生活用水20Lを改めて記憶いたしました。	女性・70歳以上
	○ ①水質の安全性は、個人では守る事が難しいと思うので、上下水道事業の一環として行ってほしい。②災害の時の水の補給が速やかに行う為の準備を行う。	女性・60歳代
	○ 現状では、調査しているか災害時での対応についてきめ細やかな対応マニュアルの確定に努めてもらいたい。	男性・70歳以上
	○ 生活していく上で一番必要で大事なものだと思えますので、今後懸念される災害等に対する対策をしっかりと考えて欲しいです。「甲府の水」は美味しいので、今後も豊かな資源として続きます様、願ってやみません。	女性・50歳代
	○ 水道日より等市の広報を漠然と眺めていました。甲府の水は安全でおいしいと信じて疑わず、水道施設もあちこち見学に行きましたが、このアンケート用紙を送付していただき、皆様のご苦労がわかりました。災害日本です。気をつけて欲しい事業はと問われれば熊本の例をひき合いに出さずとも復旧には時を要していることを目のあたりに見れば甲府市の水道事業に災害に強くあってほしいと願わずにはいられません。料金は全国的に見てお高いようですがしかたがないかと考えおります。それで庭の水やりも川の水を利用したり、雨水をためて使っています。	無回答・70歳以上
○ ・ライフラインで電気ガス通信水道交通などありますが、一番大切なのは水です。生命に関わるからです。・安心安全な水道事業をありがとうございます。・災害時における家族での飲料水の備蓄について 備蓄の大切さは判っていますが私の家では何もしていません。アンケートの結果に興味がありますが特に何もしていない人が多いのではないのでしょうか。ポリタンクやペットボトルでのくみ置きは煩わしさや入替などがあります。各自家庭水道メーター以降のラインに設備として備えたらどうでしょう。もう備えてあるという安心感があります。検討考察開発したらどうでしょう。・簡易装置として屋外か屋内へ20L～30L（アンケートに詳細）水道受給の付帯設備として取付。行政として義務付け 新築の家などから。助成に徐々に広げる。・もうこんな事は、とっくに検討したと思えますが、..	無回答・70歳以上	
○ 水道・下水道事業は、生活していくために最も基本的な要素となるもので、今後に向けて一層の工夫に努めて欲しい点を述べます。・水道水については、飲用という点で、その安全性を中心に現在のレベルで大きな問題はないものの、その質の点も含め、一定水準以上を確保するよう希望します。・水道水について、地震等の災害時にトラブルによる断水を想定して、各家庭での事前の準備を今以上に周知に努めることは大切なことですが、断水から復旧へのプロセスについても市当局側の工夫についても真剣な課題と考え、検討課題としてほしい。・水道、下水道について、これから料金について、その使用量の大小に応じて、料金の多少に結びつくシステムは、それ自体に悪くないと思えます。しかし、その料金体系について節水（特に水道料金の面で）について、これを意識して実践することで現在以上の料金に効果的に反映するよう、幾分その料金体系の仕組みの改善（工夫）がなされることで無駄な水使用が減少するようになると思っています。	男性・60歳代	

内 容		性別・年齢
	○ 日頃、安全でおいしい水の供給にご尽力いただき、感謝申し上げます。今後も日本一おいしい水道水の供給に取り組んでください。さらに、災害時における安定供給、断水しないように、老朽化した施設の更新や耐震化に努めてください。	男性・50歳代
	○ 今後とも安全な水を届けてほしい。防災に関連することは、十分検討してもらいたい。	男性・70歳以上
	○ 甲府市の水は、嫌な臭いもなく、浄水機もつけていませんが、家族みんなで安心して飲んでいきます。これからも安心して飲める水質の維持をお願いします。山梨では、今のところ大きな自然災害で避難生活などはありませんが、いつどんな事があるかわかりません。我が家でも、水の備蓄をしっかりとっておこうとこれを機会に話題になりました。災害に強い水道・下水道を望みます。	女性・30歳代
	○ 今の時代、何があっても天災・災害おかしくない。自分自身で守る様、努力したい。	女性・60歳代
	○ 今回のアンケートを通して、環境保全への取り組みなど知らなかったことが知れました。地震などの災害時への対策も重要です。ペットボトルに水をためていた時期もありましたが、出してしまうとくさっていくため、長続きせず、危機感が足りないと思うのですが。災害時、携帯が使えなくなると独居の自分としてはどうしていいのか検討もつかないので、今から知っておくことが大事だと思いました。	女性・30歳代
	○ 2-14の非常用貯水槽の件は、恥ずかしいけど初めて知りました。いつ起こるかわからない。災害に備えて、もっと中広く伝えてもらいたいです。このアンケートをきっかけに飲料水及び生活用水の備蓄を早速します。飲料水1日3L3日分9L 生活用水3日分 頭の中では、水の備蓄をしておかなければとわかっていますが、していませんでした。よいきっかけが出来てよかったです。家族及び自分を守るために。	男性・無回答
	○ 災害時等での水の確保をお願いします。電気などよりも復旧に時間がかかってしまうので大変ですが、お願いします。昔は、冬はあたたかく、夏冷たい水道水でした。今は、水源の関係からかそうでないですね。懐かしいです。	男性・50歳代
アンケートを受けた感想	○ 水道・下水道事業について知らないことが多かったと思いました。これから水道だより等しっかりみていきたいと思えます。	男性・60歳代
	○ 4-6の設問を見て、上下水道局が環境保全についてこんなに素晴らしい取り組みをしている事を不勉強で知らなかった。今後これらに対する広報での周知や市民見学会等を実施、一人でも多くの人に知ってもらう活動を積極的に取り組んでほしいと思う。もし私が無知であったのであればすみません。	男性・70歳以上
	○ 生活の中で「水」があまりにも当たり前にありますので、意識しませんでした。(外国に行くと、とても感じます。) これからもよろしく願っています。	女性・60歳代
	○ 生活に何より欠かせない水道水ですが、日頃何も思わずに使っています。きれいでにがりがないのは当たり前で、これからもきれいな甲府の水で主婦していきたくです。※「水道だより」もう少し人をひきつける表紙と言うか目を引く内容にした方が良くと思います。	女性・60歳代
	○ 今回のような市民の声に耳をかたむける姿勢は大変良い事だと思います。これからも市民の声に耳を傾ける努力をして安全で安い水道料を維持出来るよう努力をして下さい。	女性・70歳以上
	○ (色々な地域で暮らしていましたが) こういったアンケートでの満足度調査は、初めてでしたが、利用者の不満等を聞いて下さり、とてもいい取り組みだなと思いました。信頼ができると思いました。たまに、水道が臭うとかにごるといった事があった時にホームページのトップか何か、トピックスで理由や対応について載せてくださると安心できると思います。	女性・40歳代
	○ 日頃、何気なく使用している水道ですが、アンケート調査により、市民の健康水等の取り組みに、安心して使用できる様をお願いします。	女性・70歳以上
	○ アンケート用紙を読んで、普段水道・下水道への関心が薄かったことを反省しました。	無回答・60歳代
	○ アンケート調査に選ばれてよかったと思いました。今迄知らなかった事とか勉強になりました。太陽光パネル設置、NAS電池設置等々努力なされている事、感謝申し上げます。	女性・70歳以上
	○ 毎日、水道をひねれば当たり前前に水が出てくるので、このアンケートにより、改めて、情報を知る事をとりあえず家族と話をしようと思わせていただきました。	女性・、60歳代
○ 環境に対する意識が子どももあるので、興味のあるうちに教えたいと思っていたところ、アンケートの中で夏休みに水道教室があるとのこと。知らなかったので、参加してみたいと思いました。安全に水が提供され、処理されるのが当たり前だと思っていたが、P9の様に分かりやすい情報提供などに取り組んでいたりと、この様なアンケートをして頂いていることに感謝しないといけないなと思いました。	女性・30歳代	

区分	内 容	性別・年齢
水道料金・下水道使用料等について	○ 何十年も甲府市内に暮らすいち市民として、上下水道のサービスには、十分満足しています。特に水道水の味など水質の点については、掛け値なしにペットボトルで購入するも全く変わらずおいしい水であると感じています。また、下水道（污水）の整備についても、生活が劇的に改善されました。私の住む地域には、約20年前に整備がされましたが、地域の河川清掃の負担が大きく減りました。ヘドロのような泥をかき上げて、ひどい匂いが漂う作業でしたが、最近では、清掃そのものが不要と感じるほど汚れていません。以上のように、上下水道のサービスの質の部分は満足しておりますが、唯一料金には、不満があります。もちろん、安全で快適な暮らしをするためのコストと考えればあたり前の必要経費であるとは認識しておりますが、他の市町村の住民と上下水道料金の話題になると、たいがいのけ反るほど驚かれます。是非、コストカットの取り組みを推進して頂きたいと思えます。もちろん、コストカットを阻む様々な要因があることも分かっています。老朽化対策や耐震改修など整備区域を拡大している時代には気づかなかったコストがかかるはずで、そこで、今後の下水道整備区域の拡大については、都市計画政策と連携して、見直す必要があると思えます。人口減少が音を立てて進む時代であって上下水道料金は右肩下がりで減っていくはずで、以上、あたり前に取り組みでおられることを承知しながら書かせて頂きました。不躰な書きぶりです。申し訳ありません。	男性・50歳代
	○ 使用する水は同じなのに水道管の太さで基本料が大きく上がるのはおかしい。（13mmと20mmで月の使用量が同じ場合でも）利用者は管の設置費用等も負担して基本料も多くとられたら生活がしにくくなります。	男性・30歳代
	○ 水道・下水道は、他の地域に比べて甲府は高い。料金をもう少し安くするように検討したらどうかと思う。都会に比べたら、甲府の水はおいしいが昔に比べたら、味が良くない。水は、生きていく上でとても大切。地震、災害等の時の対策を甲府の水道だより又はホームページで詳しく分かりやすく情報を提供すべきだと思う。	女性・50歳代
	○ 効率の良い事業運営（コスト面の低減等）を推進し、より安価な上下水道料金を実現願いたい。	男性・60歳代
	○ 料金をもう少し安くしていただけたらうれしいです。	男性・50歳代
	○ 水道料金を安くしてください。高い気がします。（他の地域より）	男性・50歳代
	○ 外出もままならぬ高齢者世帯、足腰のげっかんで要支援の老妻（認知症予備軍）をかかえての年金生活（生活保護申請）直前のような家庭への配慮をしてほしい。	男性・70歳以上
	○ 水道の使用料金は、使った分だから、お金がかかるのは納得できるが下水道の料金（比率）が高いような気がします。使えば流すものなのに、お金（料金）がかかりすぎるのが納得できません。せっかく節水しているのに、節約感がないから残念な気がします。水道料金と下水道料金の比率を見直していただきたいです。山梨の水はとてもおいしいし、安全面でも信頼しています。これからも私達に安全でおいしい水を届けてくれることを信じています。水にかかるお仕事をされている人達に感謝しています。ありがとうございます。	女性・50歳代
	○ 甲府市の水道については、利益が上がっていると聞いています。各種工事改善等を行う場合は、水道料金を値上げしないよう優先順位を決めて実施していただきたい。	男性・60歳代
	○ 毎月の水道料が異常に高くなったら連絡してほしい。（水道管のモレ等のチェック）	男性・60歳代
	○ 検針の際、前回と大差がある場合、料金請求時のチェックで依頼しなくても市側から点検して頂く事は不可能でしょうか。（高齢者で口座振替の場合等、漏水に気づかない事があるのではないのでしょうか、すでに対応していただいているかもしれませんが）	女性・70歳以上
	○ 2ヶ月に一度でよいが、1ヶ月分の金額も知れたら尚良い。	女性・20歳代
	○ 多方面に渡るアンケートで今後活かしてください。水とか電気とかガスとかかかるとは自然に頼っていたものが今はすべて化石燃料により人工的に作られた物に依存しており、水道は市役所、電気ガスは準公営企業に頼っており、ライフラインが止まったらすぐに生きていきません。電気はすべての基ですが、電力会社の努力により大変安く私共で平均して月7,000円位です。NHKなどに比べその安さに驚き、企業の努力に感謝しています。水も甲府の場合、自然環境に恵まれている事もありますが、おいしくきれいな水で量も十分あります。皆さんの努力だと思えますが、今後とも現状を維持するようお願い申し上げます。	男性・70歳以上
	○ 水道料金の引下げが口座のみですが、DCCARDとかからも引き落としが可能にしてほしいし、P（ポイント）もつくようにしてほしいです。今時これがあたり前だと思います。	女性・70歳以上
	○ 料金が安くて、生活が助かっています。ありがとうございます。	男性・20歳代
○ 夏の間、緑のカーテンのため、朝顔やゴーヤをプランターで育てています。朝夕水道水を使うため、料金がすごくかかって困っています。緑のカーテンをやめようと思っています。夏の間だけでも下水道料金（水やりの分だけ）を安くできないかと思えます。電気料は下がりますが、上下水道料金は上がりますので。	男性・70歳以上	

区分	内 容	性別・年齢
管理・提供依頼	○ 大変な仕事だと思われませんが、水道水の管理をよろしくお願いします。	男性・50歳代
	○ 4-7の3項目に○をしましたが、今後さらに推進してほしい。小生家族は今後も水資源を大切にしていきたいと思っておりますので、甲府市にも頑張ってもらえ、さらなる努力により安全でおいしい水を供給して下さい。	男性・60歳代
	○ 甲府市の水道水は、嫌な臭いもないし、味も無い。日頃、みなさんの努力だと思います。これかも市民が安心して飲める水道水を供給してください。	女性・無回答
	○ 蛇口をひねると、安心してきれいな水を飲める事は、とても幸せな事だと思います。今後も変わらず、安全でおいしいお水を供給していただけます様、よろしく願いいたします。	男性・40歳代
	○ いつも安心して水道を使わせていただいています。今後も安心・安全・安定した上下水道の確保をお願いします。	男性・30歳代
	○ 海外旅行をして、日本の水の安全性を知りました。前項にも書きましたが美味しい水の提供をお願いします。	女性・50歳代
	○ 甲府の水道は、事故もなく、立派だと思います。職員の方の大変さも十分に理解しています。尚一層の努力をされ、市民の生活や市民の命につながるお仕事と思っておりますので、誇りを持ってやって下さい。	男性・70歳以上
	○ 水は、人間にとって健康を保つための最高の薬だと考えます。水道水の水質や安全はもちろん保全を確保するため、なお一層の努力をされる事をお願いしたい。	男性・70歳以上
施設・広報・営業	○ 昭和町にある「上下水道局」のスポーツ施設をもっと昭和町民に有効活用させてほしい。	女性・40歳代
	○ 昭和水源の公園、運動場などの開放は？	男性・70歳以上
	○ 中区配水場の桜を毎年楽しみにしております。マナーを守っていきますので、どうぞ毎年開放を続けてください。又、出来ましたら、夕方（19:00位まで開けていただけるとうれしいです。）ご検討ください。よろしく願いいたします。	女性・50歳代
	○ インターネット上で、水道の利用開始・停止の手続きができるようになってほしいと思います。	男性・20歳代
	○ 自治会等に働きかけて、貯水所の見学を推進して理解を深める努力をしてほしい。	男性・70歳以上
	○ 日頃、上下水道事業に携わっている皆様に心より感謝とお礼を申し上げます。私と日頃は、極力節水に努め、水道メーターも何日もきれいに清掃し、メーターに布を被せて、検針する担当者が気持ちよく検針できるよう努めておりますが、そこをお願いがあります。検針する担当者をお願いですが、検針の際、無言で検針して無言で帰ってしまい、カチャと戸の音がして、外を見ると検針の担当者であることが解りますが、せめて「水道の検針です」とか何か声を掛けて頂ければ、「ご苦労様です」とか、暑い時には、「冷たいものでもどうですか」と声をかけてやりたい気持ちでおりますので、訪問の際は、在宅でも留守でも一声お願いしたいと思っております。	男性・70歳以上
	○ 昨年、窓口（水道局）に伺いました。対応が素晴らしく、現場の方と窓口の方のやりとりがとてもスムーズで驚きました。すぐに使用することができました。その節は、ありがとうございました。	男性・40歳代
におい	○ 1水のおいさをなくしてほしい 2水質の安全な水にして欲しいです。3水道料金をなるべく安くしてください。	男性・70歳以上
	○ 塩素の臭いがどうしてもほぼ鼻につきます。なんとかしてほしい。	男性・70歳以上
	○ 塩素のおいが強く、お湯にしてもにおう。	男性・70歳以上
	○ 3-4でも記入しましたが、たまに下水道から伝わって様々な臭い（灯油臭、有機溶剤系など）がすることがあります。そういった物質を排水口に流さないように、指導・勧告して頂きたいと切に願います。	男性・40歳代
	○ 天気の悪い日に排水溝からの臭いが気になる時があります。	男性・30歳代

区分	内 容	性別・年齢
工事施工関係	○ 水道・下水道工事の舗装復旧が雑で、特に二輪や自転車の通行が危ないと感じます。自治体と連携して舗装をやりかえる等改善して欲しいです。	男性・30歳代
	○ 下水道について、何時までにどこの地域どこの町が整備になるのか？工事予定が明確ではない。水道工事+下水道工事を一緒にするなどの工夫が必要である。	男性・60歳代
	○ 断水の経験が過去に一度に一度だけしかありませんでした。皆様のおかげだと思っています。水の出ない生活は大変ですので、今後とも断水にならない様をお願いします。日常、上下水道の心配をする事なく、生活出来ております。ありがとうございます。	無回答・70歳以上
	○ 下水道未設置区域（使用できない区域）において、早急に使用できるよう、設備を整えて欲しい。雨天の時など、臭うことが多い。	男性・30歳代
	○ 水道工事後の道路の舗装をしっかりとってほしい。	女性・30歳代
	○ 交通量の多い道路での夜間工事は仕方がないと思いますが、工事の日時について事前に通知はいただいておりますが、日程が6月～9月等アバウトなので、具体的な日時を早めに教えてほしいと思います。（例：あなたのお住まいの地域は〇〇年〇月〇日〇時～〇時）先日（6/18（土））に自宅前の下水道工事がありましたが、通知が入っていたのが6/17（金）の夕方、仕事から戻ったらポストにありました。工事時間が6/18（土）9：00～16：00通行止めとあり、工事場所は自宅の玄関前、駐車場前だったため、外に出られない（出かけられない）状況になりました。（予定をキャンセルすることになりました。）もっと早くお知らせをいただければ、こちらもそれなりに予定を組めるので、くれぐれもお願いします。	女性・50歳代
	○ 日本に生まれ育った私達は、水は安全であるという意識を持っていて、日本に生まれてよかったなあと思っている。もっともっと自分たちがその安全な水をいつまでも飲めるように、毎日の心がけが大事だと思う。学校や地域で、一人一人が環境を良くするために出来ることを学んでいかななくてはならない。そういう機会を多く設けていくべきであると思う。水道管の老朽化が言われています。順次変更して欲しい。	女性・50歳代
節水	○ 今年、山梨は大きな災害はなく、特に水に関係する心配は今のところないようで、安心していますが、五・六年前の東北の地震と津波の大災害は、又福島原発の放射線の被害、又最近の熊本県の地震と山崩れ、家の倒壊、九州の大分県にまたがる断層帯の災害はひどいですね。山梨もその内に何かあるかもしれませんね。今後、節水に心がけて生活して行きます。	男性・70歳以上
	○ 水は、大事なものなので、節水してみんなで大事に使いましょう。	女性・50歳代
	○ 節水は、個人の意思に頼っていたら無理です。人間は、それほど立派ではありません。我家の水道は全て足踏みペダル式です。両手が使えなくてもこまめに止めてくれます。各家庭で普及すれば、かなりの節水になります。補助金制度を導入し、普及に努めなければ、新しい施設は不要になります。自由に水を使えることは良いことですが、無駄にはよくないと思います。仕組みで節水を提案します。	男性・50歳代
老朽施設対策	○ 水は生活の中で特に、大切なものなので、安全でおいしいことは、一番大切だと思うし、使う私たちも大切に使いたいと思う。（古い配管（10年以上）は、定期的に交換してほしいと思う。）	女性・50歳代
	○ 各家に通じる水道管はいつもきれいになっているのでしょうか。少し心配です。	男性・70歳以上
	○ 昭和浄水場の施設の改善	男性・50歳代
その他要望等	○ 水道の使用開始・中止の届書を記入するのが面倒臭いので、書類ではなく、電話連絡などで済めば負担が軽減されるため、喜ばれると思います。カルキ臭とは異なる初めて経験するような独特の臭いを感じるため、対策していただければ助かります。（どのような臭いか、具体的に表現できず、すみません）上記以外は、基本的に満足しています。	男性・40歳代
	○ 下記の要件を充たして欲しい。①下水道の使用料が病人（糖尿病その他）のいる家庭では多くなりますので考慮して欲しい。②下水道工事について掲示をしっかりとって欲しい。③災害時の際下水道はどうしたら良いか教えてほしい。④外勤相談員を欲しい。	男性・70歳以上
	○ 下水道の整備がいつ頃になるのか知りたい。一年後とか五年後とかのレベルで良いので知りたい。	男性・60歳代
	○ 我が家では現在井戸を掘る事を検討しています。敷地も広く、車も何台ともえるので、災害時に水の提供とかもできると思いますがそういった工事の料金の補助などは、県や市でないでしょうか	男性・50歳代
	○ アンケートを送りつけるのは、やめてほしい。協力する利点がなさすぎ。	男性・20歳代
	○ 各家庭への水道検査などがあればいい。凍結防止対策をしてほしい。	女性・30歳代

## V 「甲府市上下水道に対するアンケート調査」比較表

### 設問1-1 「性別」

調査項目	平成25年度		平成28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	320	50.4	312	47.2	△ 8	△ 3.2
(2) 女性	259	40.8	284	43.0	25	2.2
(3) 無回答	56	8.8	65	9.8	9	1.0
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0
回収率	42.3		44.1		1.8	

### 設問1-2 「年齢」

調査項目	平成25年度		平成28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	1	0.2	7	1.1	6	0.9
(2) 20歳代	27	4.3	24	3.6	△ 3	△ 0.7
(3) 30歳代	45	7.1	61	9.2	16	2.1
(4) 40歳代	91	14.3	80	12.1	△ 11	△ 2.2
(5) 50歳代	100	15.7	107	16.2	7	0.5
(6) 60歳代	146	23.0	155	23.4	9	0.4
(7) 70歳代	220	34.6	220	33.3	0	△ 1.3
(8) 無回答	5	0.8	7	1.1	2	0.3
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

### 設問1-3 「家族構成」

調査項目	平成25年度		平成28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	136	21.4	142	21.5	6	0.1
(2) 2人	201	31.7	206	31.2	5	△ 0.5
(3) 3人	120	18.9	132	20.0	12	1.1
(4) 4人	97	15.3	98	14.8	1	△ 0.5
(5) 5人	45	7.1	36	5.4	△ 9	△ 1.7
(6) 6人	17	2.7	19	2.9	2	0.2
(7) 7人以上	11	1.7	5	0.8	△ 6	△ 0.9
(8) 事業所	4	0.6	12	1.8	8	1.2
(9) 無回答	4	0.6	11	1.6	7	1.0
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

### 設問1-4 「地域」

調査項目	平成25年度		平成28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	524	82.5	538	81.4	14	△ 1.1
(2) 昭和町	35	5.5	44	6.7	9	1.2
(3) 甲斐市(旧敷島町)	46	7.2	47	7.1	1	△ 0.1
(4) 中央市(旧玉穂町)	28	4.4	23	3.5	△ 5	△ 0.9
(5) 無回答	2	0.4	9	1.3	7	0.9
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0



設問1-5 「住居形態」

調査項目		平成25年度		平成28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	484	76.2	483	73.1	△ 1	△ 3.1
(2)	集合住宅(1~2階)	71	11.2	60	9.1	△ 11	△ 2.1
(3)	集合住宅(3階以上)	69	10.9	97	14.7	28	3.8
(4)	無回答	11	1.7	21	3.1	10	1.4
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問2-1(1) 水道水に対する満足の程度「味」

調査項目		平成25年度		平成28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	33.5	281	42.5	68	9.0
(2)	やや満足	136	21.4	121	18.3	△ 15	△ 3.1
(3)	普通	231	36.4	210	31.8	△ 21	△ 4.6
(4)	やや不満	35	5.5	28	4.2	△ 7	△ 1.3
(5)	不満	12	1.9	8	1.2	△ 4	△ 0.7
(6)	無回答	8	1.3	13	2.0	5	0.7
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問2-1(2) 水道水に対する満足の程度「におい」

調査項目		平成25年度		平成28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	197	31.0	280	42.4	83	11.4
(2)	やや満足	119	18.7	119	18.0	0	△ 0.7
(3)	普通	242	38.1	206	31.2	△ 36	△ 6.9
(4)	やや不満	49	7.7	35	5.3	△ 14	△ 2.4
(5)	不満	10	1.7	6	0.9	△ 4	△ 0.8
(6)	無回答	18	2.8	15	2.2	△ 3	△ 0.6
合計		635	100.0	661	100.0	26	△ 0.0

設問2-1(3) 水道水に対する満足の程度「にごり」

調査項目		平成25年度		平成28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	237	37.3	338	51.1	101	13.8
(2)	やや満足	120	18.9	110	16.6	△ 10	△ 2.3
(3)	普通	228	35.9	176	26.6	△ 52	△ 9.3
(4)	やや不満	19	3.0	15	2.3	△ 4	△ 0.7
(5)	不満	5	0.8	1	0.2	△ 4	△ 0.6
(6)	無回答	26	4.1	21	3.2	△ 5	△ 0.9
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問2-1(4) 水道水に対する満足の程度「水の出具合」

調査項目	平成25年度		平成28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	255	40.2	356	53.9	101	13.7
(2) やや満足	117	18.4	98	14.8	△ 19	△ 3.6
(3) 普通	225	35.4	160	24.2	△ 65	△ 11.2
(4) やや不満	16	2.5	28	4.2	12	1.7
(5) 不満	1	0.2	3	0.5	2	0.3
(6) 無回答	21	3.3	16	2.4	△ 5	△ 0.9
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問2-1(5) 水道水に対する満足の程度「水道料金」

調査項目	平成25年度		平成28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	64	10.1	87	13.2	23	3.1
(2) やや満足	73	11.5	68	10.3	△ 5	△ 1.2
(3) 普通	275	43.3	277	41.9	2	△ 1.4
(4) やや不満	145	22.8	146	22.1	1	△ 0.7
(5) 不満	57	9.0	68	10.3	11	1.3
(6) 無回答	21	3.3	15	2.2	△ 6	△ 1.1
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問2-1(6) 水道水に対する満足の程度「水道全般について」

調査項目	平成25年度		平成28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	100	15.7	145	21.9	45	6.2
(2) やや満足	161	25.4	173	26.2	12	0.8
(3) 普通	312	49.1	279	42.2	△ 33	△ 6.9
(4) やや不満	32	5.0	43	6.5	11	1.5
(5) 不満	9	1.4	5	0.8	△ 4	△ 0.6
(6) 無回答	21	3.4	16	2.4	△ 5	△ 1.0
合計	635	100.0	661	100.0	26	△ 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25年度		平成28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	315	49.6	378	57.2	63	7.6
(2) どちらかというと安心	192	30.2	175	26.5	△ 17	△ 3.7
(3) どちらともいえない	84	13.2	54	8.2	△ 30	△ 5.0
(4) どちらかという不安	24	3.8	20	3.0	△ 4	△ 0.8
(5) 不安である	5	0.8	5	0.8	0	0.0
(6) 無回答	15	2.4	29	4.3	14	1.9
合計	635	100.0	661	100.0	26	△ 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25年度		平成28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	295	22.0	371	23.2	76	1.2
(2) いやなおいがない	281	20.9	378	23.6	97	2.7
(3) いやな味がしない	261	19.4	351	22.0	90	2.6
(4) 水源の水がきれい	158	11.8	184	11.5	26	△ 0.3
(5) 消毒されている	106	7.9	120	7.5	14	△ 0.4
(6) 水質検査を実施済み	216	16.1	170	10.6	△ 46	△ 5.5
(7) その他	17	1.3	15	0.9	△ 2	△ 0.4
(8) 無回答	8	0.6	10	0.7	2	0.1
合計	1,342	100.0	1,599	100.0	257	△ 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25年度		平成28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	6	12.0	3	8.1	△ 3	△ 3.9
(2) 塩素のにおいがする	11	22.0	7	18.9	△ 4	△ 3.1
(3) いやな味がする	10	20.0	10	27.0	0	7.0
(4) 水源の水の汚れ	17	34.0	11	29.7	△ 6	△ 4.3
(5) その他	4	8.0	5	13.5	1	5.5
(6) 無回答	2	4.0	1	2.8	△ 1	△ 1.2
合計	50	100.0	37	100.0	△ 13	△ 0.0

設問2-6 水道水をそのまま飲んでますか

調査項目	平成25年度		平成28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	387	60.9	439	66.4	52	5.5
(2) いいえ	241	38.0	204	30.9	△ 37	△ 7.1
(3) 無回答	7	1.1	18	2.7	11	1.6
合計	635	100.0	661	100.0	26	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25年度		平成28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	67	19.5	57	22.0	△ 10	2.5
(2) におい	58	16.9	29	11.2	△ 29	△ 5.7
(3) にごり	14	4.1	10	3.9	△ 4	△ 0.2
(4) 安全性	112	32.7	66	25.5	△ 46	△ 7.2
(5) 水温	32	9.3	21	8.1	△ 11	△ 1.2
(6) その他	46	13.4	60	23.2	14	9.8
(7) 無回答	14	4.1	16	6.1	2	2.0
合計	343	100.0	259	100.0	△ 84	△ 0.0

設問2-8 2-6の質問で「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25年度		平成28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	38	12.7	23	8.3	△ 15	△ 4.4
(2) 一度沸騰させて	86	28.7	72	26.1	△ 14	△ 2.6
(3) 浄水器で浄水して	88	29.3	85	30.8	△ 3	1.5
(4) 市販の水しか飲まない	64	21.3	60	21.7	△ 4	0.4
(5) その他	15	5.0	23	8.3	8	3.3
(6) 無回答	9	3.0	13	4.8	4	1.8
合計	300	100.0	276	100.0	△ 24	0.0

設問2-9 節水をしていますか

調査項目	平成25年度		平成28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	442	69.6	367	55.5	△ 75	△ 14.1
(2) 節水をしていない	44	6.9	52	7.9	8	1.0
(3) どちらともいえない	141	22.2	224	33.9	83	11.7
(4) 無回答	8	1.3	18	2.7	10	1.4
合計	635	100.0	661	100.0	26	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(※平成25年度は複数回答可)

調査項目	平成25年度		平成28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) 水を大切に使いたい	338	51.1	136	37.1	△ 202	△ 14.0
(2) 料金を低く抑えたい	312	47.1	151	41.1	△ 161	△ 6.0
(3) その他	4	0.6	5	1.4	1	0.8
(4) 無回答	8	1.2	75	20.4	67	19.2
合計	662	100.0	367	100.0	△ 295	0.0

設問2-11 2-9の質問で、「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25年度		平成28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	352	25.8	285	27.2	△ 67	1.4
(2) 蛇口に節水コマを使用	31	2.3	11	1.1	△ 20	△ 1.2
(3) 風呂の残り湯を洗濯や掃除に使用	256	18.7	200	19.1	△ 56	0.4
(4) 風呂の残り湯は2回以上	102	7.5	90	8.6	△ 12	1.1
(5) 入浴はシャワーのみ	71	5.2	44	4.2	△ 27	△ 1.0
(6) トイレの水量を少なく	127	9.3	101	9.6	△ 26	0.3
(7) 洗濯のまとめ洗い	229	16.8	177	16.9	△ 52	0.1
(8) 洗濯のすすぎ水を節約	96	7.0	67	6.4	△ 29	△ 0.6
(9) 節水効果に高い電化製品の購入	80	5.9	55	5.3	△ 25	△ 0.6
(10) その他	22	1.5	10	1.0	△ 12	△ 0.5
(11) 無回答	0	0.0	7	0.6	7	0.6
合計	1,366	100.0	1,047	100.0	△ 319	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25年度		平成28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	64	10.1	43	6.5	△ 21	△ 3.6
(2) 市販のペットボトルの水等を備蓄	302	47.6	318	48.1	16	0.5
(3) 何もしていない	249	39.2	251	38.0	2	△ 1.2
(4) その他	11	1.7	13	2.0	2	0.3
(5) 無回答	9	1.4	36	5.4	27	4.0
合計	635	100.0	661	100.0	26	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25年度		平成28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	34	5.4	17	2.6	△ 17	△ 2.8
(2) お風呂の水を溜めている	207	32.6	184	27.8	△ 23	△ 4.8
(3) 何もしていない	349	55.0	385	58.2	36	3.2
(4) その他	24	3.8	33	5.0	9	1.2
(5) 無回答	21	3.2	42	6.4	21	3.2
合計	635	100.0	661	100.0	26	△ 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25年度		平成28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) 具体的に知っている	264	41.6	139	21.0	△ 125	△ 20.6
(2) 聞いたことはあるが場所は知らない			158	23.9	158	23.9
(3) 知らない	341	53.7	345	52.2	4	△ 1.5
(4) 無回答	30	4.7	19	2.9	△ 11	△ 1.8
合計	635	100.0	661	100.0	26	△ 0.0

※(2)の項目は平成28年度より調査

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(平成28年度3つ以内、平成25年度2つ以内)

調査項目	平成25年度		平成28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	445	38.3	492	29.6	47	△ 8.7
(2) 水道水の味	78	6.7	104	6.3	26	△ 0.4
(3) 安定供給のための水道施設の更新	97	8.3	233	14.0	136	5.7
(4) 災害に強い水道施設	272	23.4	414	24.9	142	1.5
(5) 災害時に備えた水道水の備蓄	173	14.9	306	18.4	133	3.5
(6) サービス供給体制の向上	21	1.8			△ 21	△ 1.8
(7) 環境保全	38	3.3	78	4.7	40	1.4
(8) その他	9	0.8	13	0.8	4	0.0
(9) 無回答	30	2.5	21	1.3	△ 9	△ 1.2
合計	1,163	100.0	1,661	100.0	498	△ 0.0

※(6)の項目は平成25年度のみ調査

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25年度		平成28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	435	68.5	502	75.9	67	7.4
(2) 下水道が使える区域であるが、使用していない	6	0.9	4	0.6	△ 2	△ 0.3
(3) 下水道が使える区域ではない	15	2.4	8	1.2	△ 7	△ 1.2
(4) わからない	25	3.9	18	2.7	△ 7	△ 1.2
(5) 無回答	154	24.3	129	19.6	△ 25	△ 4.7
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

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25年度		平成28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	360	36.2	413	37.4	53	1.2
(2) 汚れのひどい食器などは、紙で拭き取ってから洗う	223	22.4	251	22.8	28	0.4
(3) トイレに水に溶けないものを流さない	335	33.7	397	36.0	62	2.3
(4) 特に気をつけていない	27	2.7	30	2.7	3	0.0
(5) その他	2	0.2	8	0.7	6	0.5
(6) 無回答	48	4.8	4	0.4	△ 44	△ 4.4
合計	995	100.0	1,103	100.0	108	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の程度「周辺の溝や水路などの環境がよくなる」

調査項目	平成25年度		平成28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	169	38.9	213	42.4	44	3.5
(2) やや満足	117	26.9	116	23.1	△ 1	△ 3.8
(3) 普通	129	29.7	146	29.1	17	△ 0.6
(4) やや不満	6	1.4	6	1.2	0	△ 0.2
(5) 不満	2	0.5	4	0.8	2	0.3
(6) 無回答	12	2.6	17	3.4	5	0.8
合計	435	100.0	502	100.0	67	△ 0.0

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の程度「川がきれいになる」

調査項目	平成25年度		平成28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	170	39.1	204	40.6	34	1.5
(2) やや満足	124	28.5	125	24.9	1	△ 3.6
(3) 普通	124	28.5	132	26.3	8	△ 2.2
(4) やや不満	5	1.1	13	2.6	8	1.5
(5) 不満	0	0.0	4	0.8	4	0.8
(6) 無回答	12	2.8	24	4.8	12	2.0
合計	435	100.0	502	100.0	67	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の程度「大雨による浸水を防ぐ」

調査項目	平成25年度		平成28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	124	28.5	162	32.3	38	3.8
(2) やや満足	104	23.9	102	20.3	△ 2	△ 3.6
(3) 普通	169	38.9	186	37.1	17	△ 1.8
(4) やや不満	9	2.1	12	2.4	3	0.3
(5) 不満	1	0.2	5	1.0	4	0.8
(6) 無回答	28	6.4	35	6.9	7	0.5
合計	435	100.0	502	100.0	67	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の程度「下水道使用料」

調査項目	平成25年度		平成28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	31	7.1	30	6.0	△ 1	△ 1.1
(2) やや満足	45	10.3	46	9.2	1	△ 1.1
(3) 普通	186	42.8	232	46.2	46	3.4
(4) やや不満	120	27.6	110	21.9	△ 10	△ 5.7
(5) 不満	41	9.4	59	11.8	18	2.4
(6) 無回答	12	2.8	25	4.9	13	2.1
合計	435	100.0	502	100.0	67	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の程度「下水道全般について」

調査項目	平成25年度		平成28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	58	13.3	72	14.3	14	1.0
(2) やや満足	88	20.2	122	24.3	34	4.1
(3) 普通	251	57.7	239	47.6	△ 12	△ 10.1
(4) やや不満	18	4.1	26	5.2	8	1.1
(5) 不満	4	0.9	6	1.2	2	0.3
(6) 無回答	16	3.8	37	7.4	21	3.6
合計	435	100.0	502	100.0	67	△ 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25年度		平成28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	2	33.3	1	25.0	△ 1	△ 8.3
(2) 借地であり地主の承諾が得られない	1	16.7	0	0.0	△ 1	△ 16.7
(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	1	16.7	0	0.0	△ 1	△ 16.7
(5) 貸付制度を知らなかった			0	0.0	0	0.0
(6) その他	2	33.3	0	0.0	△ 2	△ 33.3
(7) 無回答	0	0.0	3	75.0	3	75.0
合計	6	100.0	4	100.0	△ 2	0.0

※(5)の項目は平成28年度より調査

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(平成28年度3つ以内、平成25年度2つ以内)

調査項目		平成25年度		平成28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	236	24.1	302	21.8	66	△ 2.3
(2)	家屋の浸水や道路の陥没等の被害の減少	148	15.1	246	17.7	98	2.6
(3)	老朽化した施設の改善	128	13.0	221	15.9	93	2.9
(4)	大規模地震に備えて施設の耐震化を進める	203	20.7	295	21.3	92	0.6
(5)	高度処理の導入など機能の高度化を進める	57	5.8	72	5.2	15	△ 0.6
(6)	環境保全			89	6.4	89	6.4
(7)	その他	10	1.0	7	0.5	△ 3	△ 0.5
(8)	無回答	199	20.3	155	11.2	△ 44	△ 9.1
合計		981	100.0	1,387	100.0	406	0.0

※(6)の項目は平成28年度より調査

設問4-1(1) 満足の程度「水道料金の請求方法」

調査項目		平成25年度		平成28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	224	35.3	227	34.3	3	△ 1.0
(2)	やや満足	36	5.7	70	10.6	34	4.9
(3)	普通	300	47.2	295	44.6	△ 5	△ 2.6
(4)	やや不満	40	6.3	25	3.8	△ 15	△ 2.5
(5)	不満	25	3.9	19	2.9	△ 6	△ 1.0
(6)	無回答	10	1.6	25	3.8	15	2.2
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-1(2) 満足の程度「水道料金の支払方法」

調査項目		平成25年度		平成28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	289	45.5	295	44.6	6	△ 0.9
(2)	やや満足	58	9.1	78	11.8	20	2.7
(3)	普通	252	39.7	243	36.8	△ 9	△ 2.9
(4)	やや不満	7	1.1	2	0.3	△ 5	△ 0.8
(5)	不満	4	0.6	4	0.6	0	0.0
(6)	無回答	25	4.0	39	5.9	14	1.9
合計		635	100.0	661	100.0	26	△ 0.0

設問4-1(3) 満足の程度「口座振替利用者の割引制度」

調査項目		平成25年度		平成28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	225	35.4	243	36.8	18	1.4
(2)	やや満足	120	18.9	107	16.2	△ 13	△ 2.7
(3)	普通	211	33.2	230	34.8	19	1.6
(4)	やや不満	17	2.7	10	1.5	△ 7	△ 1.2
(5)	不満	17	2.7	11	1.7	△ 6	△ 1.0
(6)	無回答	45	7.1	60	9.0	15	1.9
合計		635	100.0	661	100.0	26	△ 0.0



設問4-1(4) 満足の程度「各種届け出の方法」

調査項目		平成25年度		平成28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	124	19.5	120	18.2	△ 4	△ 1.3
(2)	やや満足	42	6.6	69	10.4	27	3.8
(3)	普通	326	51.3	333	50.4	7	△ 0.9
(4)	やや不満	11	1.7	11	1.7	0	0.0
(5)	不満	6	0.9	6	0.9	0	0.0
(6)	無回答	126	20.0	122	18.4	△ 4	△ 1.6
合計		635	100.0	661	100.0	26	△ 0.0

設問4-1(5) 満足の程度「電話での対応」

調査項目		平成25年度		平成28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	83	13.1	89	13.5	6	0.4
(2)	やや満足	54	8.5	56	8.5	2	0.0
(3)	普通	207	32.6	224	33.9	17	1.3
(4)	やや不満	22	3.5	10	1.5	△ 12	△ 2.0
(5)	不満	3	0.5	3	0.5	0	0.0
(6)	経験なし	238	37.5	220	33.3	△ 18	△ 4.2
(7)	無回答	28	4.3	59	8.8	31	4.5
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-1(6) 満足の程度「窓口での対応」

調査項目		平成25年度		平成28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	75	11.8	65	9.8	△ 10	△ 2.0
(2)	やや満足	39	6.1	43	6.5	4	0.4
(3)	普通	164	25.8	204	30.9	40	5.1
(4)	やや不満	8	1.3	7	1.1	△ 1	△ 0.2
(5)	不満	1	0.2	1	0.2	0	0.0
(6)	経験なし	314	49.4	276	41.8	△ 38	△ 7.6
(7)	無回答	34	5.4	65	9.7	31	4.3
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-1(7) 満足の程度「検針員などの検針・点検の際の対応」

調査項目		平成25年度		平成28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	151	23.8	142	21.5	△ 9	△ 2.3
(2)	やや満足	75	11.8	90	13.6	15	1.8
(3)	普通	245	38.6	260	39.3	15	0.7
(4)	やや不満	8	1.3	11	1.7	3	0.4
(5)	不満	5	0.8	2	0.3	△ 3	△ 0.5
(6)	経験なし	136	21.4	114	17.2	△ 22	△ 4.2
(7)	無回答	15	2.3	42	6.4	27	4.1
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-1(8) 満足の程度「水道工事や下水道工事での職員の対応」

調査項目		平成25年度		平成28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	92	14.5	108	16.3	16	1.8
(2)	やや満足	65	10.2	67	10.1	2	△ 0.1
(3)	普通	224	35.3	248	37.5	24	2.2
(4)	やや不満	13	2.0	9	1.4	△ 4	△ 0.6
(5)	不満	8	1.3	1	0.2	△ 7	△ 1.1
(6)	経験なし	216	34.0	179	27.1	△ 37	△ 6.9
(7)	無回答	17	2.7	49	7.4	32	4.7
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-1(9) 満足の程度「水道メーター交換の際の委託業者の対応」

調査項目		平成25年度		平成28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	105	16.5	111	16.8	6	0.3
(2)	やや満足	51	8.0	72	10.9	21	2.9
(3)	普通	249	39.2	252	38.1	3	△ 1.1
(4)	やや不満	7	1.1	7	1.1	0	0.0
(5)	不満	6	0.9	3	0.5	△ 3	△ 0.4
(6)	経験なし	193	30.4	163	24.7	△ 30	△ 5.7
(7)	無回答	24	3.9	53	7.9	29	4.0
合計		635	100.0	661	100.0	26	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25年度		平成28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	61	93.8	39	88.6	△ 22	△ 5.2
(2)	その他	4	6.2	3	6.8	△ 1	0.6
(3)	無回答	0	0.0	2	4.6	2	4.6
合計		65	100.0	44	100.0	△ 21	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25年度		平成28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	113	17.8	111	16.8	△ 2	△ 1.0
(2)	高い	219	34.5	201	30.4	△ 18	△ 4.1
(3)	同じくらい	134	21.1	174	26.3	40	5.2
(4)	特に意識していない	148	23.3	138	20.9	△ 10	△ 2.4
(5)	無回答	21	3.3	37	5.6	16	2.3
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-4 わかりやすい情報等の提供を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25年度		平成28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	98	7.4	82	6.7	△ 16	△ 0.7
(2) 水道だより	318	24.1	315	25.7	△ 3	1.6
(3) 水道だより特別号	123	9.3	98	8.0	△ 25	△ 1.3
(4) 街頭PR	66	5.0	50	4.1	△ 16	△ 0.9
(5) 「甲府の水」	166	12.6	152	12.4	△ 14	△ 0.2
(6) 夏休み親子上下水道教室	39	3.0	45	3.7	6	0.7
(7) 施設見学	141	10.7	125	10.2	△ 16	△ 0.5
(8) 中区配水場の開放	127	9.6	118	9.6	△ 9	0.0
(9) 水源林植樹の集い等	59	4.5	39	3.2	△ 20	△ 1.3
(10) 無回答	184	13.8	200	16.4	16	2.6
合計	1,321	100.0	1,224	100.0	△ 97	0.0

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25年度		平成28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	41	18.0	38	23.0	△ 3	5.0
(2) 上下水道料金	32	14.0	21	12.7	△ 11	△ 1.3
(3) 「甲府のおいしい水」	26	11.4	21	12.7	△ 5	1.3
(4) 急な事故の際の対処	20	8.8	10	6.1	△ 10	△ 2.7
(5) 上下水道工事指定店の検索	20	8.8	10	6.1	△ 10	△ 2.7
(6) お知らせ(施設見学会やイベント等)	11	4.8	7	4.2	△ 4	△ 0.6
(7) キッズページ「おしえて水のこと」	7	3.1	6	3.6	△ 1	0.5
(8) 上下水道の財政状況	7	3.1	4	2.4	△ 3	△ 0.7
(9) 水道水の水質	27	11.7	15	9.1	△ 12	△ 2.6
(10) 水道における環境	10	4.4	6	3.6	△ 4	△ 0.8
(11) 震災時の水供給	23	10.1	12	7.3	△ 11	△ 2.8
(12) その他	4	1.8	6	3.6	2	1.8
(13) 無回答	0	0.0	9	5.6	9	5.6
合計	228	100.0	165	100.0	△ 63	0.0

設問4-6 環境保全への取り組みを行っていることをご存じですか

調査項目	平成25年度		平成28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	68	10.7	53	8.0	△ 15	△ 2.7
(2) 知らない	519	81.7	561	84.9	42	3.2
(3) 無回答	48	7.6	47	7.1	△ 1	△ 0.5
合計	635	100.0	661	100.0	26	0.0

設問4-7 優先して取り組んで欲しいこと(平成28年度3つ以内、平成25年度2つ以内)

調査項目	平成25年度		平成28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	502	41.5	535	31.9	33	△ 9.6
(2) 地震や災害に強い上下水道	264	21.7	483	28.8	219	7.1
(3) 工事などによる断水を少なく	14	1.2	69	4.1	55	2.9
(4) 水道料金や下水道使用料を安く	401	33.1	492	29.3	91	△ 3.8
(5) 下水道接続の推進			55	3.3	55	3.3
(6) 窓口対応等のお客様サービスの充実	6	0.5	6	0.4	0	△ 0.1
(7) その他	12	1.0	4	0.2	△ 8	△ 0.8
(8) 無回答	12	1.0	34	2.0	22	1.0
合計	1,211	100.0	1,678	100.0	467	△ 0.0

※(5)の項目は平成28年度より調査

## VI 分析

### 1 単純集計から

#### 〔水道事業について〕

- ・ 水道水の満足度については、味・におい・にごり・水の出具合については6割以上の方が高い評価をしており、不満に感じている方は1割に満たない。水道料金については、不満を感じている方が約3割で満足している方の約2割より多くなっている。
- ・ 蛇口の水をそのまま飲んでいる方は約66%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。
- ・ 甲府の水道水の水質については、約84%の方が安心感を持っている。
- ・ ご家庭での飲料水の備蓄については、約38%の方が何もされておらず、生活用水の備蓄については、約58%の方が備えを行っていない。
- ・ 節水をしている方は、約56%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。
- ・ 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、具体的に知っている方は約21%、聞いたことはあるが場所は知らない方は約24%、知らない方は約52%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30%）、「災害に強い水道施設」（約25%）、「災害に備えた水道水の備蓄」（約18%）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」、「川がきれいになる」がそれぞれ約65%、「浸水を防ぐ」が約53%の方が満足あるいは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15%の方が満足している一方、不満を感じている方は倍以上の約34%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37%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45%の方が「満足」

又は「やや満足」と感じているが、約 7%の方が「不満」、「やや不満」と感じており、そのうちの約 89%、全体では約 6%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、半数以上の方が満足されており、不満を感じている方は 1%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、電話が約 3 割、窓口での対応が約 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 2%、窓口対応で約 1%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 30%で、安いと感じている方が約 17%と水道料金を割高に感じている方が多くなっている。
- ・ 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 26%で、「上下水道局ホームページ」は約 7%と低い。  
無回答が 200 名と回収数（661 名）の約 30%あり、上下水道局からの情報に接していない方が多い。
- ・ 上下水道局が行っている環境保全への取り組みについては、ほとんど知られていない（知らない方が約 85%）。
- ・ 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」、「水道料金・下水道使用料が高くなるような事業経営」、「地震や災害に強い上下水道」を望む割合が高く、この 3 つを上下水道局に強く求めている。

## 2 クロス集計から

- ・ お住まいの形態の別について、1 戸建住宅にお住まいの方は、水道水の味に満足されているため、水をそのまま飲まれる割合が高いが、集合住宅にお住まいの方は、水道水の味を「普通」と感じており、水道水を直接飲むことに若干抵抗があると解せられる。

また、水道水をそのまま飲まないと回答された方を考察すると、1 戸建住宅にお住まいの方は「水の安全性」を特に意識しているため、浄水器で水道水を浄化して飲まれる方の割合が多く、集合住宅にお住まいの方は「水の味と安全性」の 2 つを特に意識している割合が高く、市販のペットボトルしか飲まない方の割合が高い。この他、居住形態に関わりなく水道水を一度沸騰させてから飲む方も一定数いる。

- ・ お住まいの地域別について、水道水に対しての満足の程度において味・

においについて、甲府市と甲斐市（旧敷島町）では6割以上の方が満足あるいはやや満足となっているが、昭和町と中央市（旧玉穂町）はいずれも4割程度の満足度となっており、にごりについてもこれに近い状況が見られる。

また、水道水の水質についての安心感に関しては、6割以上の方が3市1町とも安心（どちらかというと安心）と回答しており、更に、昭和町以外の方は過半数が安心していると回答していることから甲府の水に高い信頼を寄せていることが伺える。これに関連して水道水を直接飲まれている方の割合も高くなっている。

他の公共料金との比較に係る設問では、甲府市と中央市（旧玉穂町）にお住まいの方は水道料金・下水道使用料を高いと感じているが、昭和町の方は特に変わらないと感じており、甲斐市（旧敷島町）にお住まいの方は、高いと感じている方、安いと感じている方、同じくらいと感じている方、特に意識していない方がほぼ同じくらいの割合となっている。

- 性別について、水道水の味、におい、にごりといった、飲んだり見た目で感じとれたりするものについては、男性の満足度が高い結果となった。

また、これに関連して水質への安心感や直接水道水を飲む方についても男性の方が評価が高く、下水道の役割で環境が良くなることや川がきれいになることについても同様に男性の方が満足度が高い結果となった。





## 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、今後の上下水道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、このたび、お客様満足度調査（お客様へのアンケート調査）を行うことといたしました。

つきましては、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。

平成 28 年 6 月

甲府市上下水道事業管理者職務代理人  
甲府市上下水道局業務部長 堀内正仁

- ◆ この調査票は、平成 28 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。
- ◆ 回答になる番号に○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、**平成 28 年 7 月 14 日（木）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、田中  
〒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    8. 事業所
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	普 通	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) 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. こまめに水をためている  
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<sup>※1</sup>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3ℓを3日分)の目安 9ℓ

2-13 震災などの災害時における、ご家庭での生活用水の

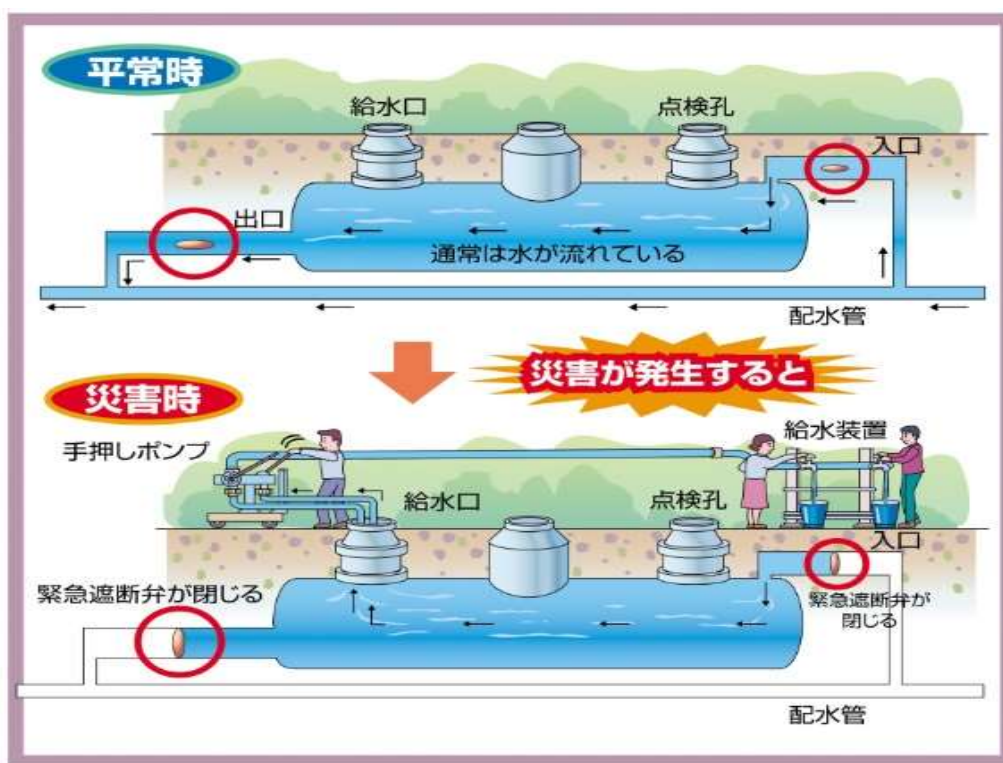
(全員) 備蓄<sup>※2</sup>はしていますか？

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 20ℓ



- 2-14 地震などの災害時に備え、飲料水の確保対策として非常用貯水槽<sup>※3</sup>の設置や配水池の緊急遮断弁の設置を行っています。ご存知ですか？
1. 具体的な場所を知っている
  2. 聞いたことはあるが場所は知らない
  3. 知らない



【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	普 通	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<sup>※4</sup>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付け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	普 通	やや 不満	不 満	経 験 な し
(1) 2か月に1度の水道料金の請求方法	5	4	3	2	1	—
(2) 水道料金の支払方法(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) 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【<http://www.water.kofu.yamanashi.jp/>】
2. 水道だより【6月・9月・12月・3月発行、甲府市・甲斐市・中央市・昭和町の広報誌に掲載】
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【小学生とその保護者を対象にした施設見学等】
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・水源フォーラム・水源観察会



【水道だより特別号】



【水道100周年記念ボトルドウォーター】

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、庁舎の屋上への太陽光発電パネルの設置、浄化センターへのNAS（全員）S電池設備の設置、山宮減圧槽への小水力発電システムの設置など、環境保全への取り組みを行い、平成26年度には4,031 tのCO<sub>2</sub>を削減（森林面積に換算すると東京ドーム約263個分）しました。

このような取り組みを行っていることをご存知ですか？

1. 知っている
2. 知らない



【NAS電池設備（甲府市浄化センター）】



【小水力発電システム（山宮町）】



【上下水道局庁舎太陽光発電システム】

4-7 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なら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
6. 窓口対応等のお客様サービスを充実してほしい
7. その他（具体的に

