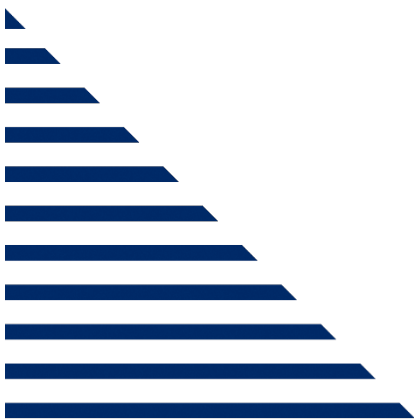




長岡京市上下水道事業に関する 調査報告書

平成 30 年 2 月
長岡京市



報告書目次

I. 調査概要	1
1. 目的	2
2. 調査設計	2
3. 配布・回収状況	2
4. 過去の水道需要家意識調査の概要	2
5. この報告書の見方	3
II. 調査結果	5
1. 回答者ご自身と世帯について	6
(1)【問1-1】あなたの性別をお聞かせください。	6
(2)【問1-2】あなたの年齢をお聞かせください。	7
(3)【問1-3】家族構成はご自身を含めて何人ですか。	8
(4)【問1-4】問1-3で2～5に回答された方にお聞きします。その構成は次のうちどれに 当りますか。	9
(5)【問1-5】お住まいの中学校区はどちらですか。	10
(6)【問1-6】長岡京市にお住まいになって何年になりますか。	11
2. 水道水や飲み水について	12
(1)【問2-1】現在の水道水は、長岡京市の水道(地下水)と京都府からの水道(河川水)の ブレンド(約50%ずつ)ですが、ご存知ですか。	12
(2)【問2-2】現在の水道水についてどのように感じておられますか。	13
(3)【問2-3】普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。	18
3. 下水道について	19
(1)【問3-1】公共下水道事業には、生活排水などを浄化する污水事業と浸水被害を軽減する ための雨水事業がありますが、ご存知ですか。	19
(2)【問3-2】水道事業は料金収入で運営されているのに対して、公共下水道事業の污水事業は 皆さんからの下水道使用料収入のほか、税金が充てられていることをご存知ですか。	20
(3)【問3-3】現在の下水道についてどのように感じておられますか。	21
(4)【問3-4】あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気を付けていますか。 (※複数回答可)	24
4. 上下水道料金について	26
(1)【問4-1】上下水道料金は、使用しなくてもかかる料金と使用した水量にかかる料金の合計 になっていますが、ご存知ですか。	26
(2)【問4-2】上下水道料金は使用する水量により単価が異なりますが、使用量が多ければ単価は 高くなることをご存知ですか。	27
5. 節水機器について	28
(1)【問5-1】あなたは、節水についてどのようなことに気を付けていますか。 (※複数回答可)	28
(2)【問5-2】次の節水機器の使用等は、お宅ではいつ頃からですか。	30

6. 災害時について	33
(1) 【問6-1】あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。..	33
(2) 【問6-2】問6-1において、1～4に回答された方について、ご家族1人あたりの飲料水の備蓄量についてお聞きします。	35
(3) 【問6-3】災害時に避難所となる小中学校などに、災害時に使用できるようトイレ（災害用マンホールトイレ）を整備しています。	36
①小中学校等の避難所に災害用マンホールトイレがあることをご存知ですか。	36
②災害用マンホールトイレの組み立て訓練に参加されたことはありますか。	37
7. お客様サービスについて	38
(1) 【問7-1】上下水道部のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度を	お
聞きします。	38
(2) 【問7-2】上下水道部が行っている広報活動として「水だより」や「ホームページ」に	つ
いて、わかりやすいですか。	41
(3) 【問7-3】あなたは、水道や下水道について知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものでしょうか。（※複数回答可）	43
(4) 【問7-4】上下水道部が行っている広報活動について、どの程度ご存知ですか。	45
8. 上下水道事業全般について	49
(1) 【問8-1】皆様に安心して快適な生活をしていただくための取り組みについて、	ご
感想をお聞かせください。	49
(2) 【問8-2】上下水道部が重点的に進めている以下の項目について、あなたのお考えを	お
答えください。	52
(3) 【問8-3】問8-2において、質問項目①及び②で、「特に力を入れる必要がある」または「力を入れる必要がある」とお答えになった方について、あなたのお考えをお答えください。	55
III. 自由意見	58
1. 各設問のその他の主な意見	59
【問2-3】普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。（※複数回答可） ..	59
【問3-4】あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気を付けていますか。 ..	59
（※複数回答可）	59
【問5-1】あなたは、節水についてどのようなことに気を付けていますか。（※複数回答可） ..	59
【問5-2】次の節水機器の使用等は、お宅ではいつ頃からですか。（※複数回答可）	59
【問6-1】あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。	60
【問7-1】上下水道部のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きします。 （※	複
複数回答可）	60
【問7-2】上下水道部が行っている広報活動として「水だより」や「ホームページ」について、	わ
かりやすいですか。（※複数回答可）	60
【問7-3】あなたは、水道や下水道について知りたい情報や興味のある情報は、どのようなもの	で
しょうか。（※複数回答可）	60

2. 自由意見	61
(1) 自由意見の回答状況	61
(2) 自由意見の分類	61
①水源と水質・味について	62
②水道事業の経営と水道料金について	62
③災害対策と維持管理（工事・修繕等）について	63
④広報・情報提供について	63
⑤お客様サービスについて	63
⑥下水道について	63
⑦その他	63
IV. 参考資料（調査票）	65

I . 調查概要

1. 目的

長岡京市が水道を供給している需要家の意識調査を行い、今後の水道の整備計画、経営計画等の策定のための参考資料にすることを目的とする。

2. 調査設計

今後の水道の整備計画、経営計画等の策定のための参考資料や基礎データとするための調査項目を設定し、時系列で水道需要家の意識の推移を把握するため、過去の水道需要家意識調査の調査項目も加えている。具体的な調査設計は以下のとおりである。

調査対象	長岡京市内在住の20歳以上の男女
抽出方法	住民台帳から無作為抽出
配布数	1,000件（前回と同様）
実施期間	平成29年9月1日（金）～9月18日（月）
調査方法	質問紙郵送・回答用紙返送

3. 配布・回収状況

配布数	1,000件
回収数	582件
回収率	58.5%

4. 過去の水道需要家意識調査の概要

(1) 前回調査（平成16年度）

配布数	1,000件
回収数	554件
回収率	55.7%

5. この報告書の見方

- ア 集計に当たっては、無回答、重複回答、非該当を除いて行っており、有効回答数を n 数と表示している。
- イ 百分率(%)は原則として小数第2位を四捨五入し小数第1位までを表示している。四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値が一致しないことがある。
- ウ グラフ内の設問名称については、調査票の設問名称を趣旨が変わらない範囲内で簡略化して表示している。
- エ 経年変化については、前回調査と同種の項目について実施し、選択肢等の名称は調査意図が変わらない範囲で本調査の名称に統一している。

Ⅱ. 調查結果

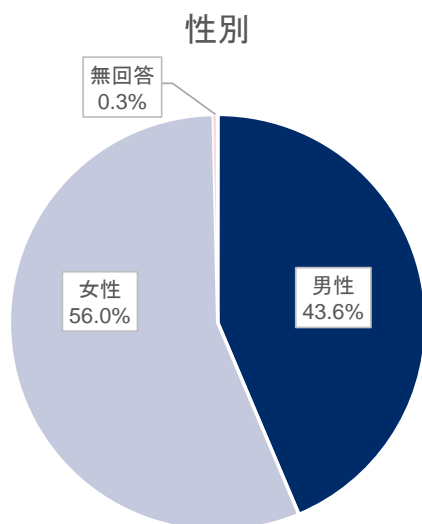
1. 回答者ご自身と世帯について

(1)【問1-1】あなたの性別をお聞かせください。

ア. 単純集計

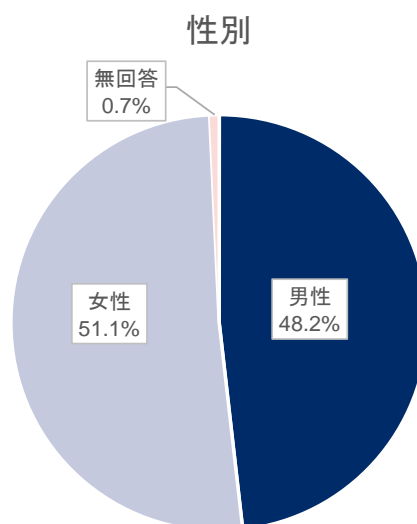
回答者の性別は、「男性」よりも「女性」が多い。
前回の調査よりも、「女性」の割合が上昇している。

【平成 29 年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
男性	254	43.6%
女性	326	56.0%
無回答	2	0.3%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】



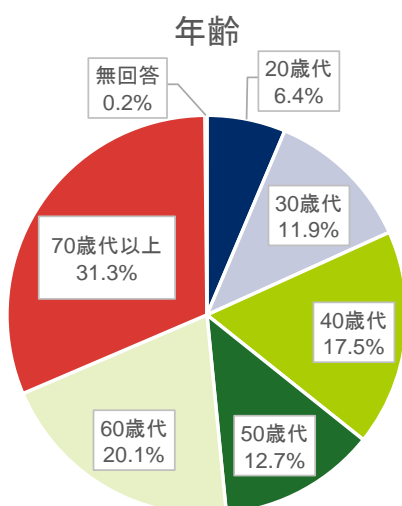
選択肢	回答数	割合
男性	267	48.2%
女性	283	51.1%
無回答	4	0.7%
計	554	100.0%

(2)【問1-2】あなたの年齢をお聞かせください。

ア. 単純集計

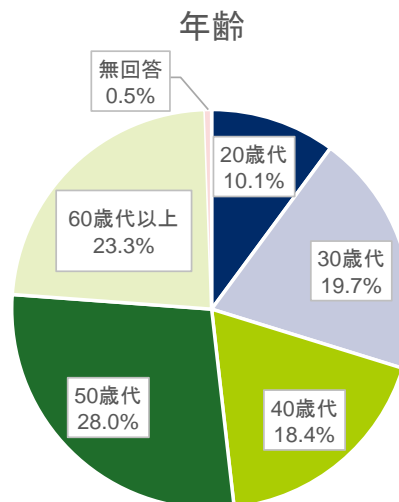
回答者の性別は、「70歳代以上」の割合が31.3%と最も高く、次いで、「60歳代」が20.1%で続く。前回の調査よりも、60歳代以上(「60歳代」「70歳代以上」)の割合が上昇している。

【平成29年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
20歳代	37	6.4%
30歳代	69	11.9%
40歳代	102	17.5%
50歳代	74	12.7%
60歳代	117	20.1%
70歳代以上	182	31.3%
無回答	1	0.2%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】



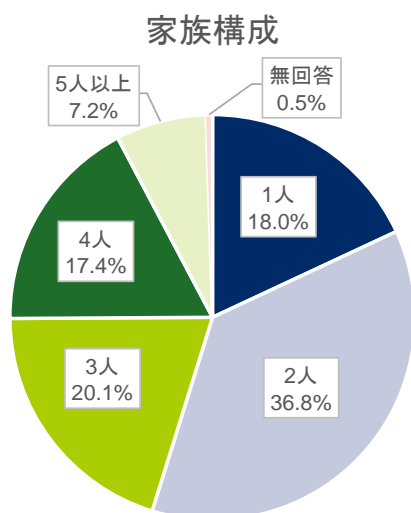
選択肢	回答数	割合
20歳代	56	10.1%
30歳代	109	19.7%
40歳代	102	18.4%
50歳代	155	28.0%
60歳代以上	129	23.3%
無回答	3	0.5%
計	554	100.0%

(3)【問1-3】家族構成はご自身を含めて何人ですか。

ア. 単純集計

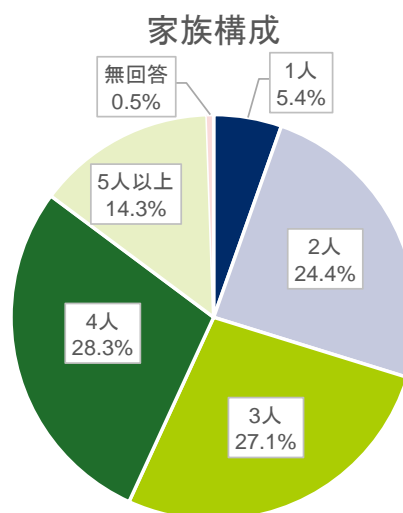
回答者の家族構成は、「2人」の割合が36.8%と最も高く、次いで、「3人」が20.1%で続く。前回の調査よりも、「1人」「2人」の割合が上昇している。

【平成29年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
1人	105	18.0%
2人	214	36.8%
3人	117	20.1%
4人	101	17.4%
5人以上	42	7.2%
無回答	3	0.5%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】



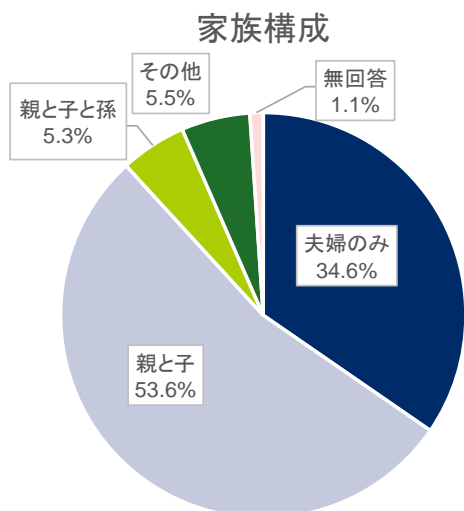
選択肢	回答数	割合
1人	30	5.4%
2人	135	24.4%
3人	150	27.1%
4人	157	28.3%
5人以上	79	14.3%
無回答	3	0.5%
計	554	100.0%

(4)【問1－4】問1－3で2～5に回答された方にお聞きします。その構成は次のうちどれに該当しますか。

ア. 単純集計

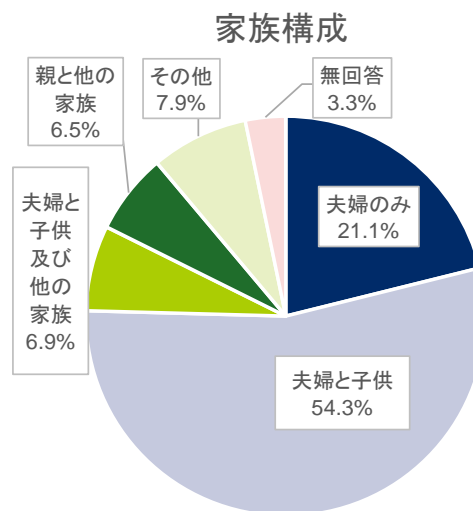
回答者の家族構成は、「親と子」の割合が 53.6%と最も高く、次いで、「夫婦のみ」が 34.6%で続く。

【平成 29 年度調査(n=474)】



選択肢	回答数	割合
夫婦のみ	164	34.6%
親と子	254	53.6%
親と子と孫	25	5.3%
その他	26	5.5%
無回答	5	1.1%
計	474	100.0%

【前回調査(n=521)】



選択肢	回答数	割合
夫婦のみ	110	21.1%
夫婦と子供	283	54.3%
夫婦と子供及び他の家族	36	6.9%
親と他の家族	34	6.5%
その他	41	7.9%
無回答	17	3.3%
計	521	100.0%

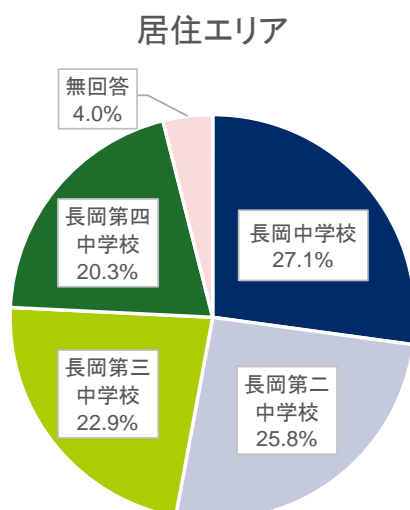
(5)【問1－5】お住まいの中学校区はどちらですか。

ア. 単純集計

回答者の居住地は、「長岡中学校」の割合が27.1%と最も高い。

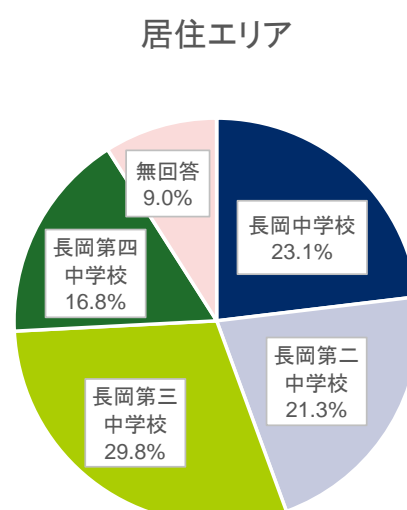
前回の調査よりも、「長岡中学校」と「長岡第二中学校」「長岡第四中学校」の割合が高い。

【平成29年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
長岡中学校	158	27.1%
長岡第二中学校	150	25.8%
長岡第三中学校	133	22.9%
長岡第四中学校	118	20.3%
無回答	23	4.0%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】



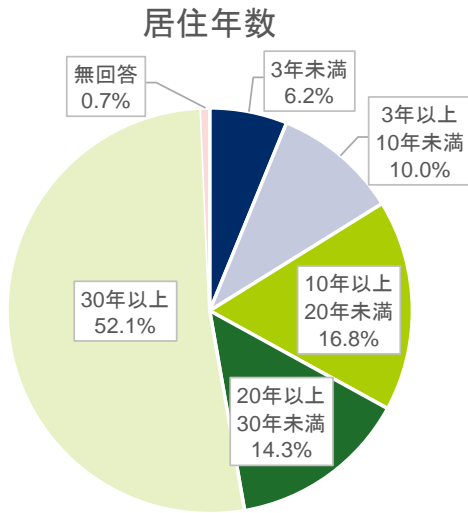
選択肢	回答数	割合
長岡中学校	128	23.1%
長岡第二中学校	118	21.3%
長岡第三中学校	165	29.8%
長岡第四中学校	93	16.8%
無回答	50	9.0%
計	554	100.0%

(6)【問1－6】長岡京市にお住まいになって何年になりますか。

ア. 単純集計

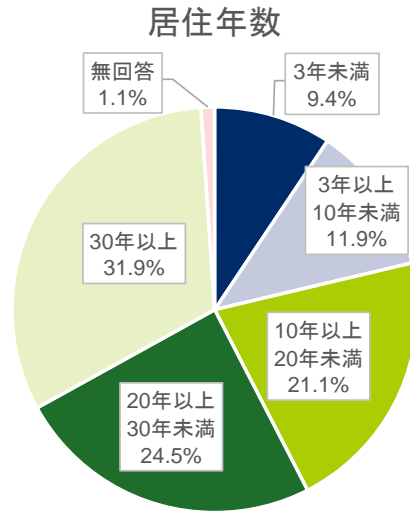
回答者の居住年数は、「30年以上」の割合が52.1%と最も高い。
 前回の調査よりも、「30年以上」の割合が上昇している。

【平成29年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
3年未満	36	6.2%
3年以上10年未満	58	10.0%
10年以上20年未満	98	16.8%
20年以上30年未満	83	14.3%
30年以上	303	52.1%
無回答	4	0.7%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】



選択肢	回答数	割合
3年未満	52	9.4%
3年以上10年未満	66	11.9%
10年以上20年未満	117	21.1%
20年以上30年未満	136	24.5%
30年以上	177	31.9%
無回答	6	1.1%
計	554	100.0%

2. 水道水や飲み水について

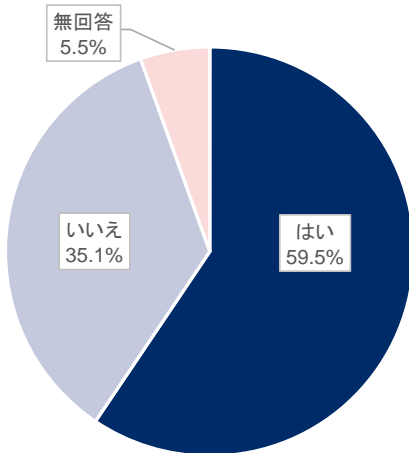
(1)【問2-1】現在の水道水は、長岡京市の水道(地下水)と京都府からの水道(河川水)のブレンド(約 50%ずつ)ですが、ご存知ですか。

ア. 単純集計

「はい」の割合が 59.5%と、「いいえ」よりも高い。
 前回の調査よりも、「はい」の割合が大きく低下している。

【平成 29 年度調査(n=582)】

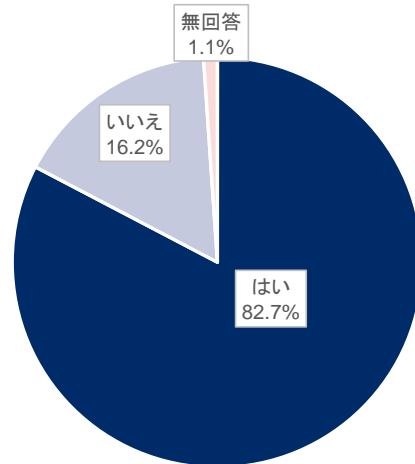
水道水のブレンドについての認知



選択肢	回答数	割合
はい	346	59.5%
いいえ	204	35.1%
無回答	32	5.5%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】

水道水のブレンドについての認知

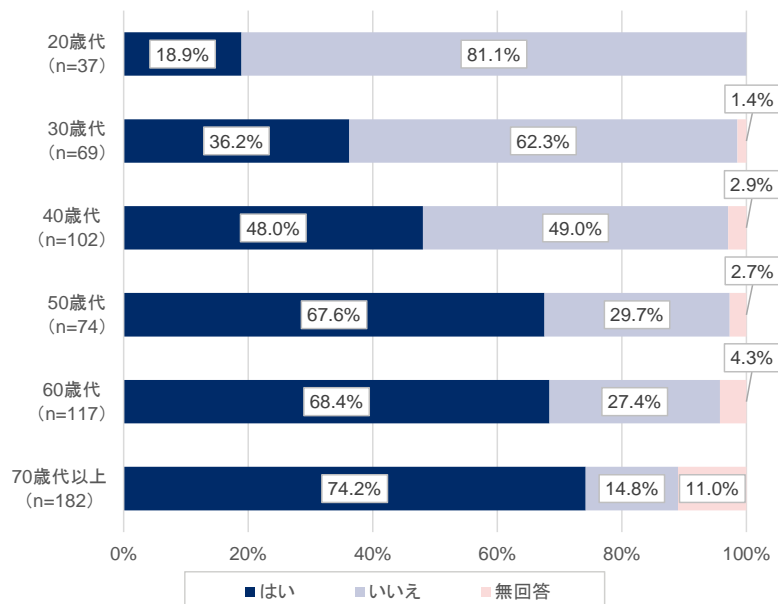


選択肢	回答数	割合
はい	458	82.7%
いいえ	90	16.2%
無回答	6	1.1%
計	554	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「はい」の割合が上昇している。70 歳代以上で「はい」が 74.2%と最も高く、20 歳代は 18.9%と最も低い。

ブレンド数に関する認知度
 (年代別)



(2)【問2-2】現在の水道水についてどのように感じておられますか。

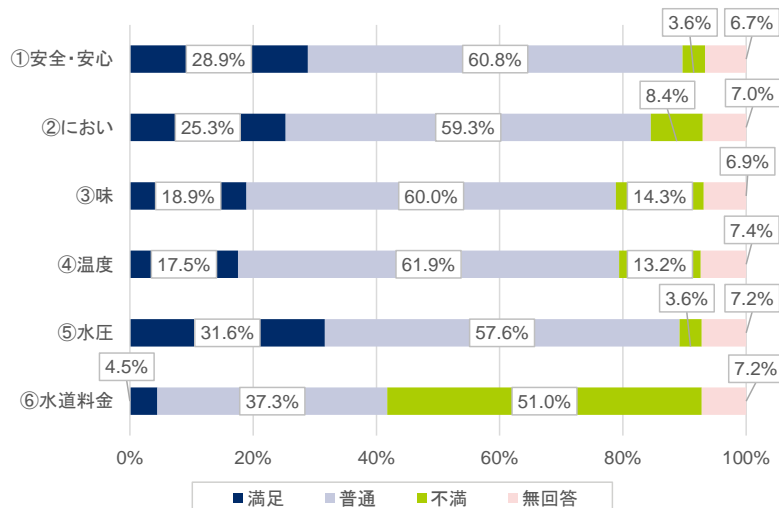
ア. 単純集計

(⑤ 安全・安心を除く) 全ての項目で前回の調査よりも、「満足」の割合が上昇している。

「⑤水道料金」への「不満」の割合が、51.0%と全ての項目の中で最も高いが、前回の調査よりも低下している。

【平成 29 年度調査(n=582)】

現在の水道水に感じていること

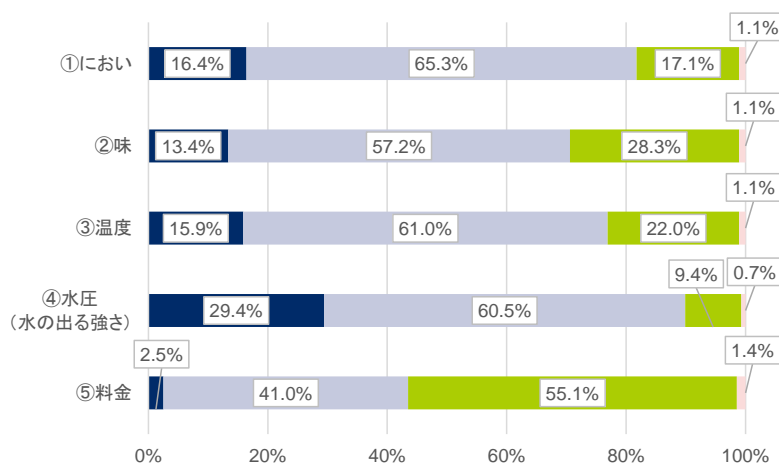


選択肢	①安全・安心		②におい		③味		④温度		⑤水圧		⑥水道料金	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	168	28.9%	147	25.3%	110	18.9%	102	17.5%	184	31.6%	26	4.5%
普通	354	60.8%	345	59.3%	349	60.0%	360	61.9%	335	57.6%	217	37.3%
不満	21	3.6%	49	8.4%	83	14.3%	77	13.2%	21	3.6%	297	51.0%
無回答	39	6.7%	41	7.0%	40	6.9%	43	7.4%	42	7.2%	42	7.2%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

※ 「①安全・安心」については、前年度調査には項目が含まれていない。

【前回調査(n=554)】

現在の水道水に感じていること

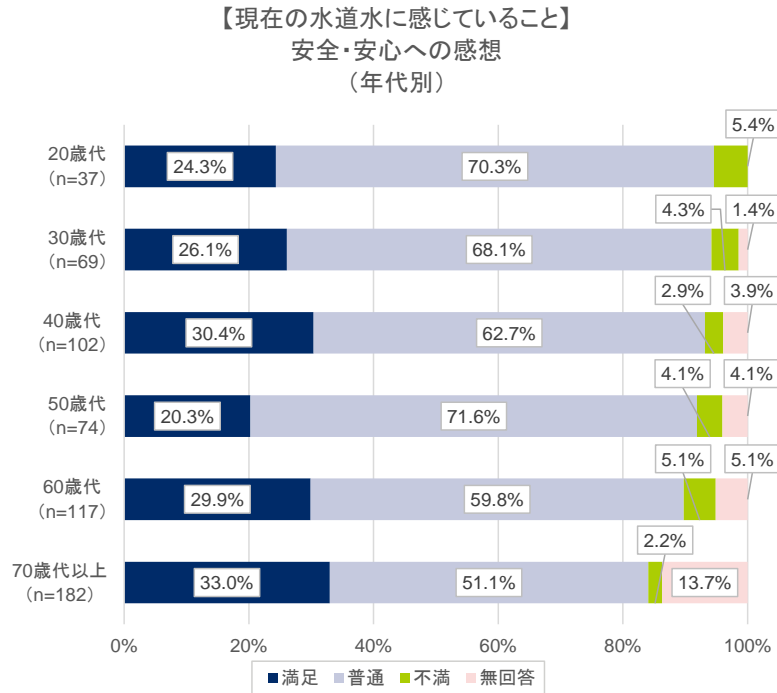


選択肢	①におい		②味		③温度		④水圧(水の出る強さ)		⑤料金	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	91	16.4%	74	13.4%	88	15.9%	163	29.4%	14	2.5%
普通	362	65.3%	317	57.2%	338	61.0%	335	60.5%	227	41.0%
不満	95	17.1%	157	28.3%	122	22.0%	52	9.4%	305	55.1%
無回答	6	1.1%	6	1.1%	6	1.1%	4	0.7%	8	1.4%
計	554	100.0%	554	100.0%	554	100.0%	554	100.0%	554	100.0%

イ. 属性分析

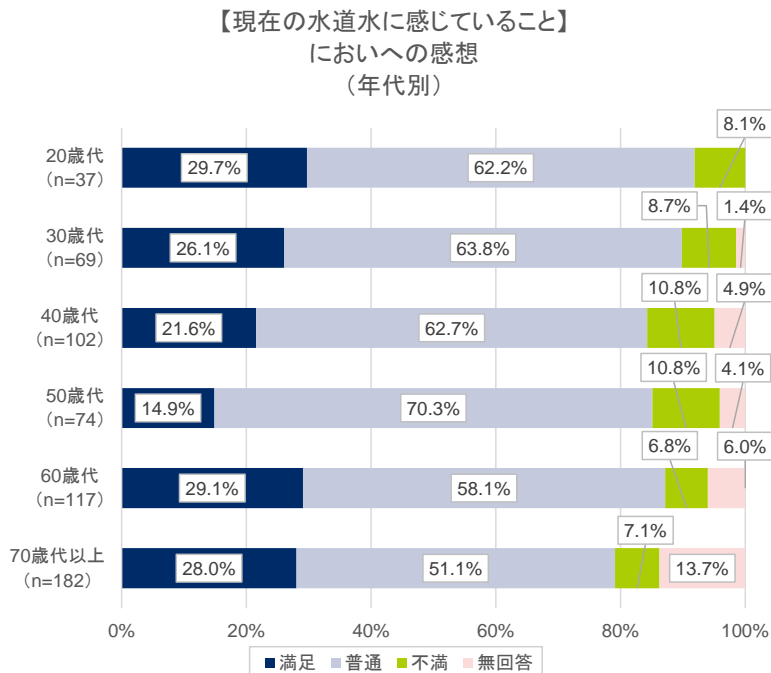
① 現在の水道水に感じていること(安全・安心への感想)

年代別でみると、50歳代の「満足」の割合は20.3%と最も低い。



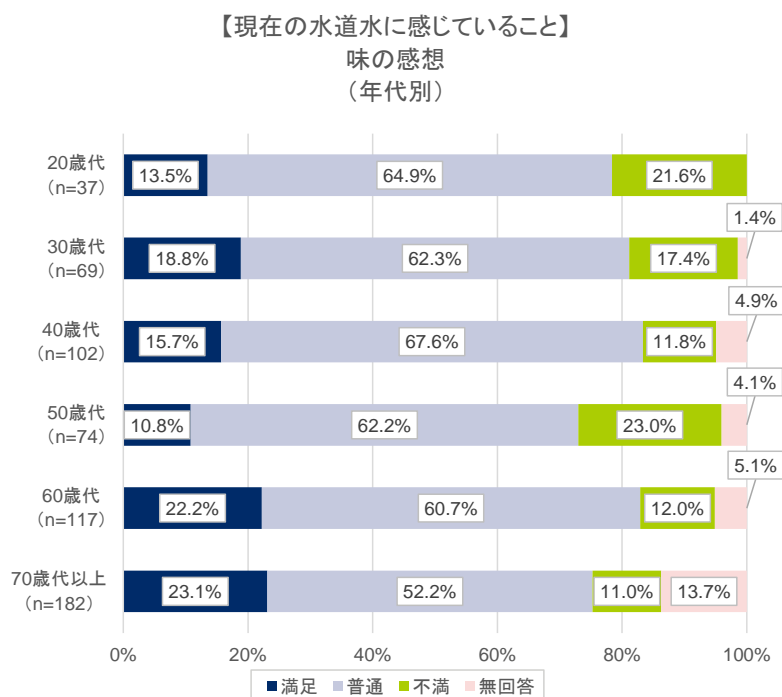
② 現在の水道水に感じていること(においへの感想)

年代別でみると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「満足」の割合は低下しているが、50歳代から70歳代以上にかけて上昇している。50歳代の「満足」は14.9%と最も低く、「不満」は10.8%と最も高い。



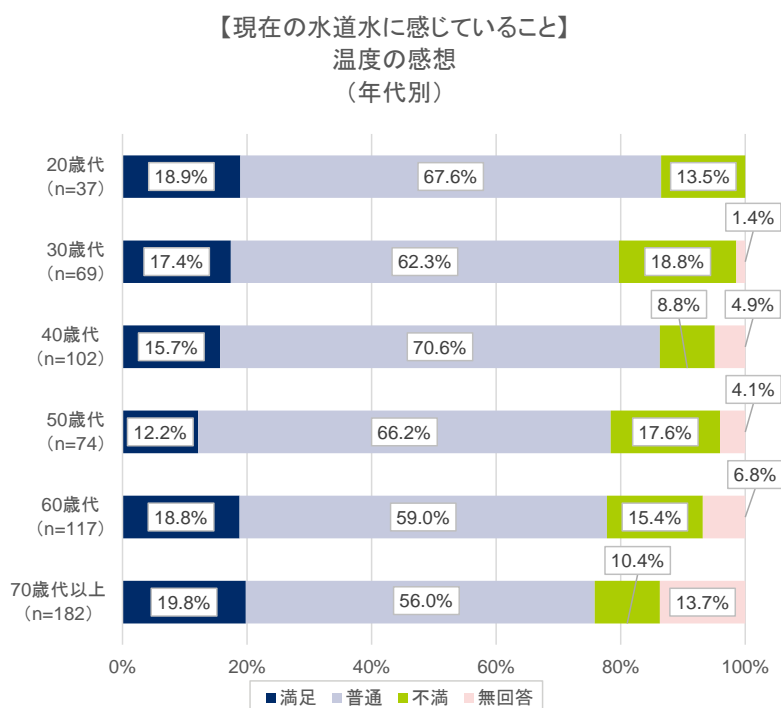
③ 現在の水道水に感じていること(味の感想)

年代別で見ると、60歳代・70歳代以上では「満足」の割合がそれぞれ22.2%、23.1%と他の年代に比べて高く、「不満」もそれぞれ12.0%、11.0%と低い。一方、50歳代の「満足」は10.8%と最も低く、「不満」は23.0%と最も高い。



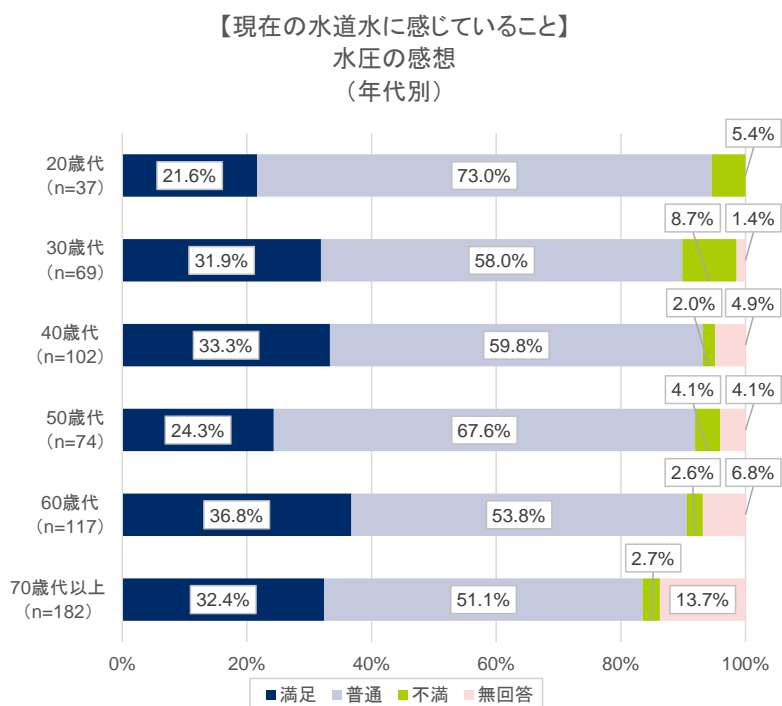
④ 現在の水道水に感じていること(温度の感想)

年代別で見ると、50歳代の「満足」の割合は12.2%と最も低く、「不満」は17.6%と最も高い。



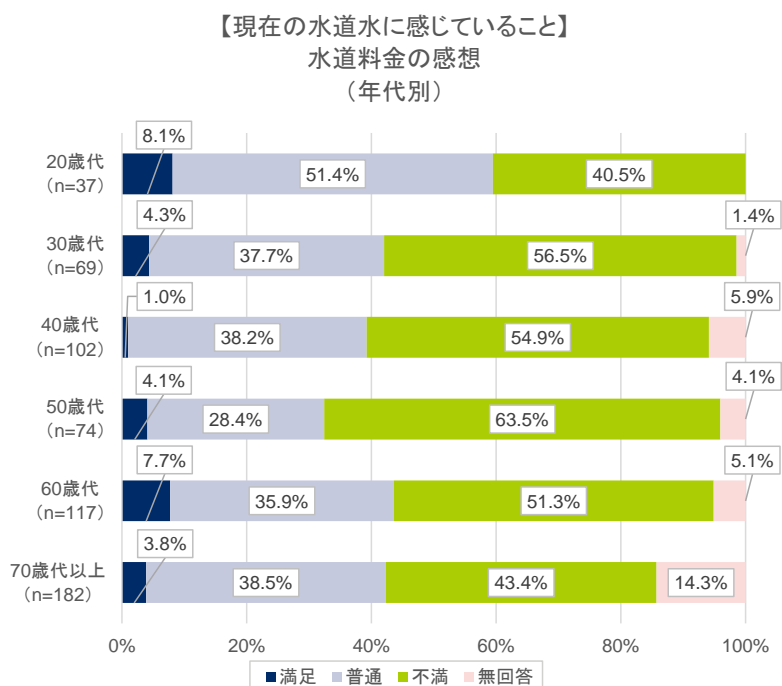
⑤ 現在の水道水に感じていること(水圧の感想)

年代別で見ると、20歳代の「満足」の割合は21.6%と最も低く、次いで50歳代が24.3%で続く。



⑥ 現在の水道水に感じていること(水道料金の感想)

年代別で見ると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「不満」の割合が上昇している。

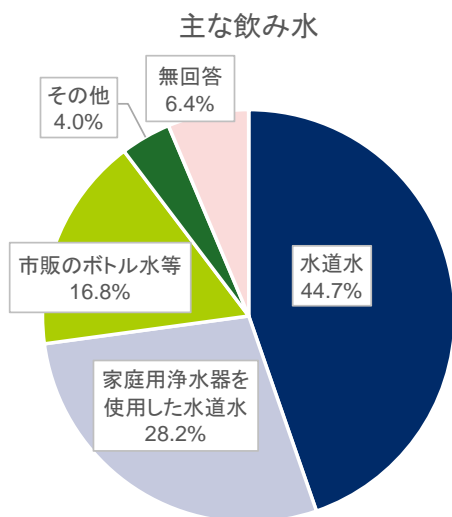


(3)【問2-3】普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。

ア. 単純集計

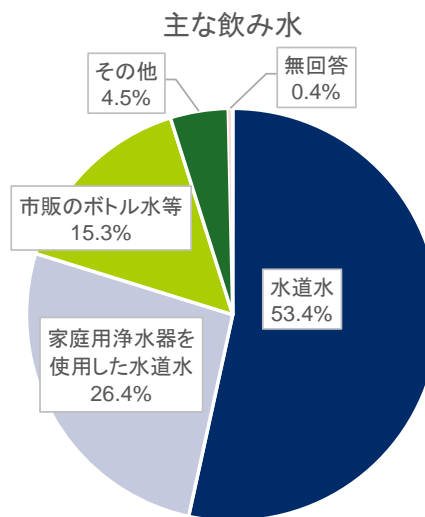
「水道水」の割合が 44.7% と最も高く、次いで、「家庭用浄水器を使用した水道水」が 28.2% で続く。前回の調査よりも、「水道水」の割合が低下している。

【平成 29 年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
水道水	260	44.7%
家庭用浄水器を使用した水道水	164	28.2%
市販のボトル水等	98	16.8%
その他	23	4.0%
無回答	37	6.4%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】

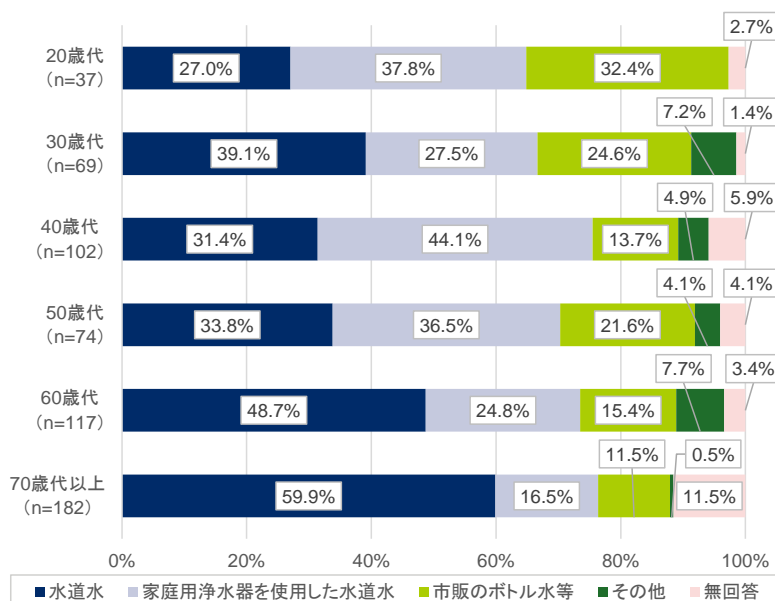


選択肢	回答数	割合
水道水	296	53.4%
家庭用浄水器を使用した水道水	146	26.4%
市販のボトル水等	85	15.3%
その他	25	4.5%
無回答	2	0.4%
計	554	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「水道水」の割合が上昇傾向にある。また、20 歳代・30 歳代の「市販のボトル水等」はそれぞれ 32.4%、24.6%と他の年代に比べて高い。

普段の「飲み水」
(年代別)



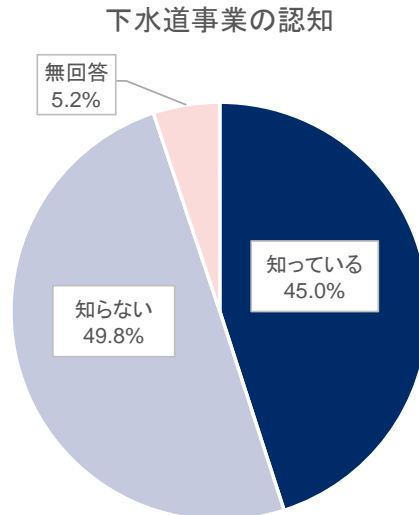
3. 下水道について ※ 前回調査ではこの区分について設問を設けていない。

(1)【問3-1】公共下水道事業には、生活排水などを浄化する污水事業と浸水被害を軽減するための雨水事業がありますが、ご存知ですか。

ア. 単純集計

「知らない」の割合が 49.8%と、「知っている」よりも高い。

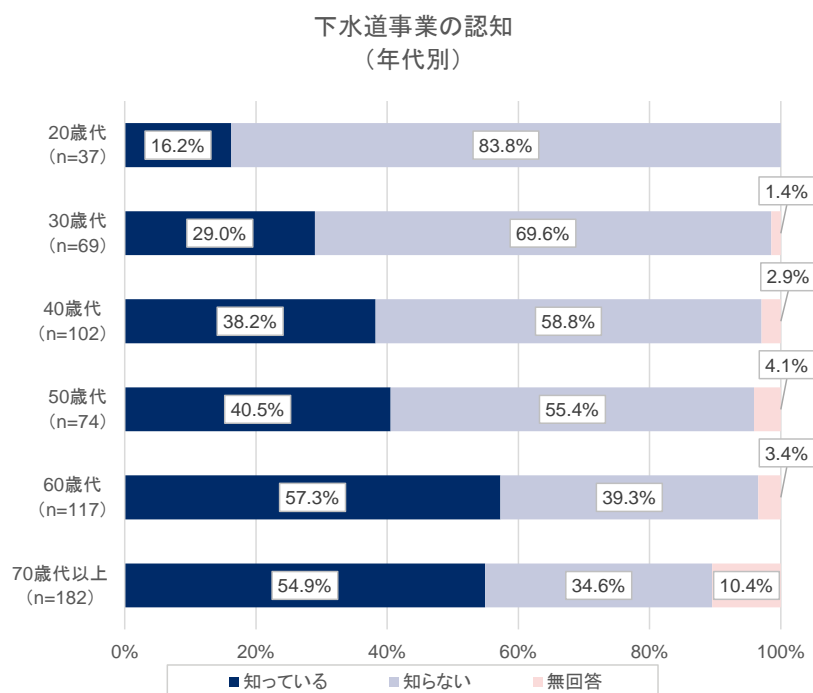
【平成 29 年度調査 (n=582)】



選択肢	回答数	割合
知っている	262	45.0%
知らない	290	49.8%
無回答	30	5.2%
計	582	100.0%

イ. 属性分析

年代別でみると、年代が高くなるにつれ、「知っている」の割合は上昇傾向にある。



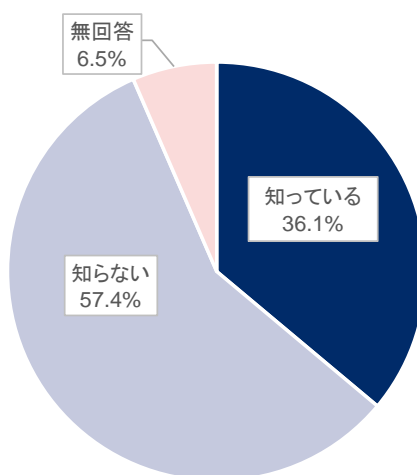
(2)【問3-2】水道事業は料金収入で運営されているのに対して、公共下水道事業の汚水事業は皆さんからの下水道使用料収入のほか、税金が充てられていることをご存知ですか。

ア. 単純集計

「知らない」の割合が 57.4% と、「知っている」よりも高い。

【平成 29 年度調査 (n=582)】

下水道事業への税金充当の認知

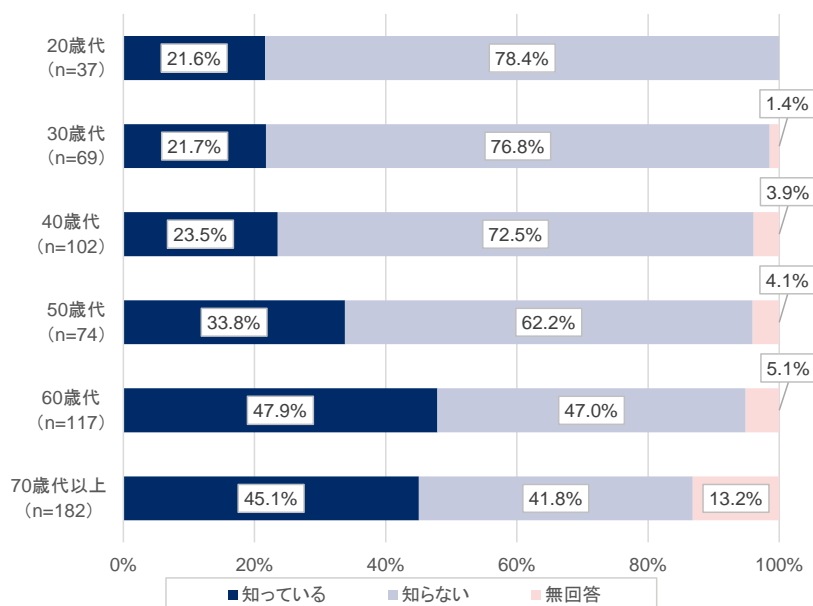


選択肢	回答数	割合
知っている	210	36.1%
知らない	334	57.4%
無回答	38	6.5%
計	582	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「知っている」の割合は上昇傾向にある。

下水道事業への税金充当の認知 (年代別)



(3)【問3-3】現在の下水道についてどのように感じておられますか。

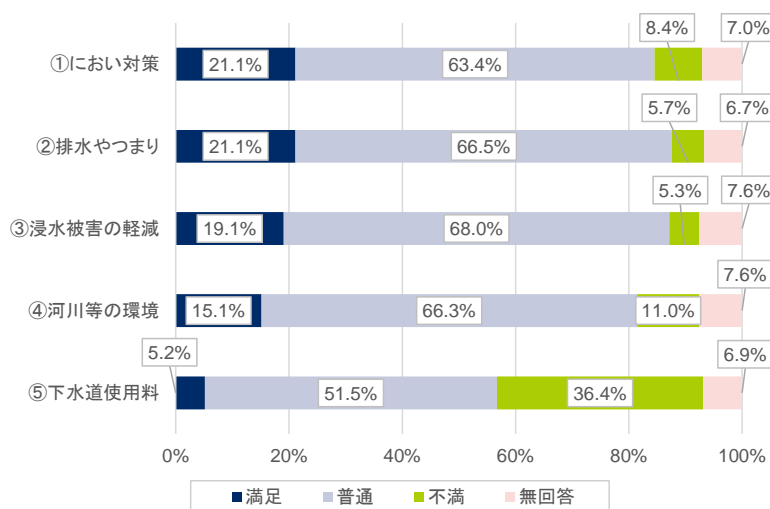
ア. 単純集計

①～④において、「満足」の割合は「不満」を上回っている。

「⑤下水道使用料」における「不満」の割合は36.4%と、全ての項目の中で最も高い。

【平成 29 年度調査(n=582)】

現在の下水道に感じていること



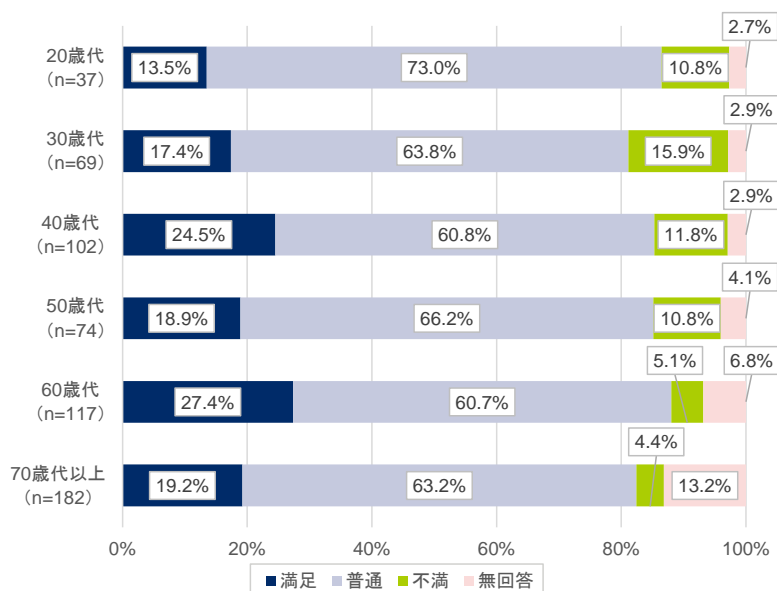
選択肢	①におい対策		②排水やつまり		③浸水被害の軽減		④河川等の環境		⑤下水道使用料	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	123	21.1%	123	21.1%	111	19.1%	88	15.1%	30	5.2%
普通	369	63.4%	387	66.5%	396	68.0%	386	66.3%	300	51.5%
不満	49	8.4%	33	5.7%	31	5.3%	64	11.0%	212	36.4%
無回答	41	7.0%	39	6.7%	44	7.6%	44	7.6%	40	6.9%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

イ. 属性分析

① 現在の下水道に感じていること(におい対策)

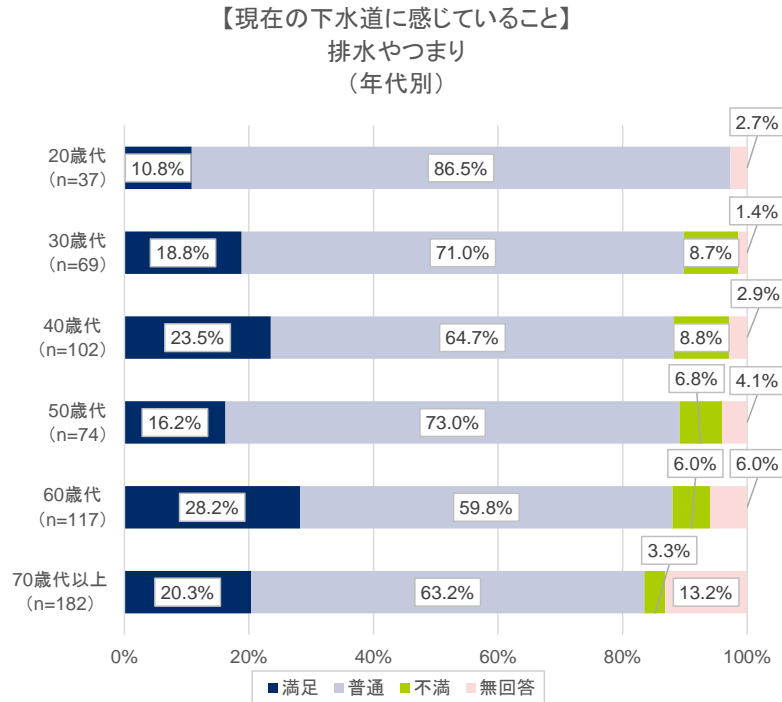
年代別でみると、40歳代・60歳代の「満足」の割合はそれぞれ24.5%、27.4%と他の年代よりも比較的高い。一方、20歳代の「満足」は13.5%と最も低い。

【現在の下水道に感じていること】
におい対策
(年代別)



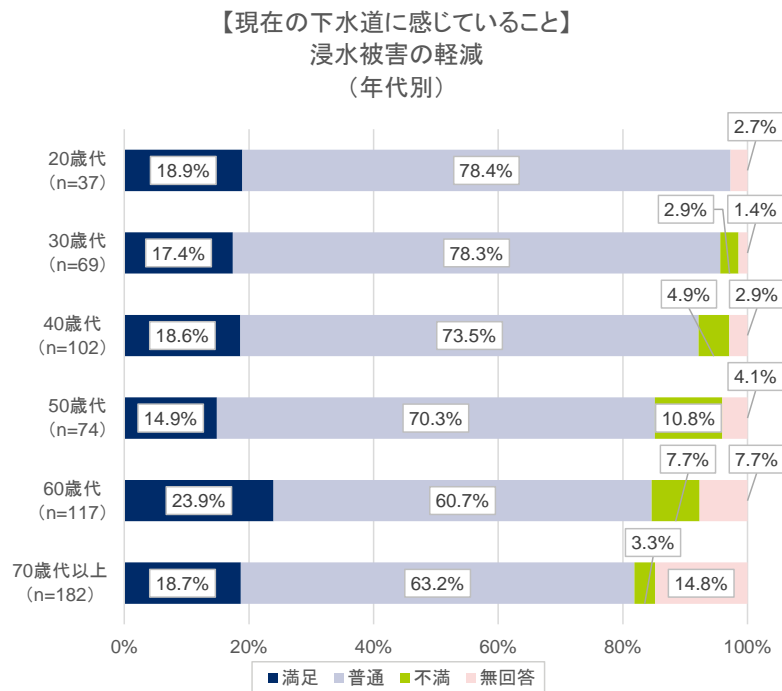
② 現在の下水道に感じていること(排水やつまり)

年代別で見ると、60歳代の「満足」は28.2%と最も高く、「不満」も6.0%と比較的低い。20歳代の「満足」の割合は10.8%と最も低いが、「不満」は0%である。



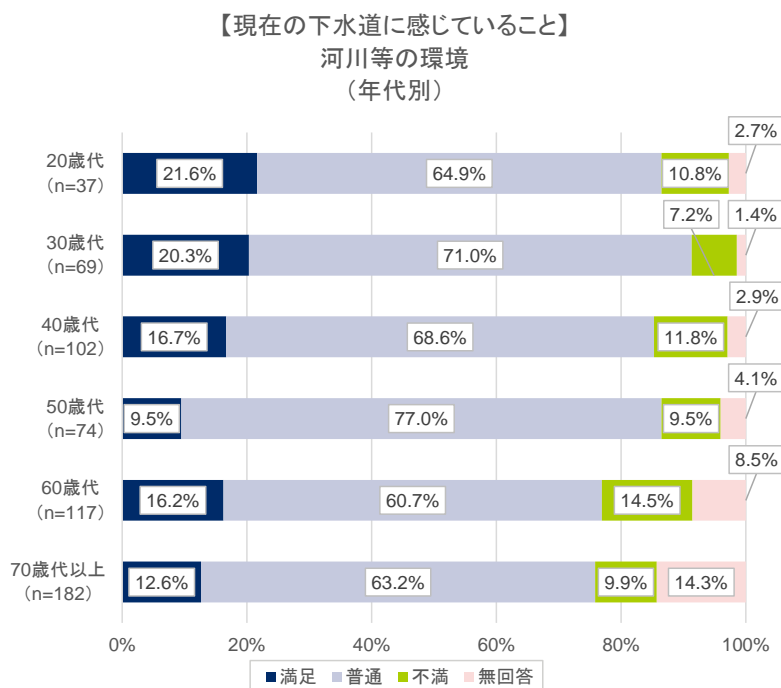
③ 現在の下水道に感じていること(浸水被害の軽減)

年代別で見ると、60歳代の「満足」の割合は23.9%と最も高いが、「不満」も7.7%と比較的高い。50歳代の「満足」は14.9%と最も低く、「不満」も10.8%と最も高い。



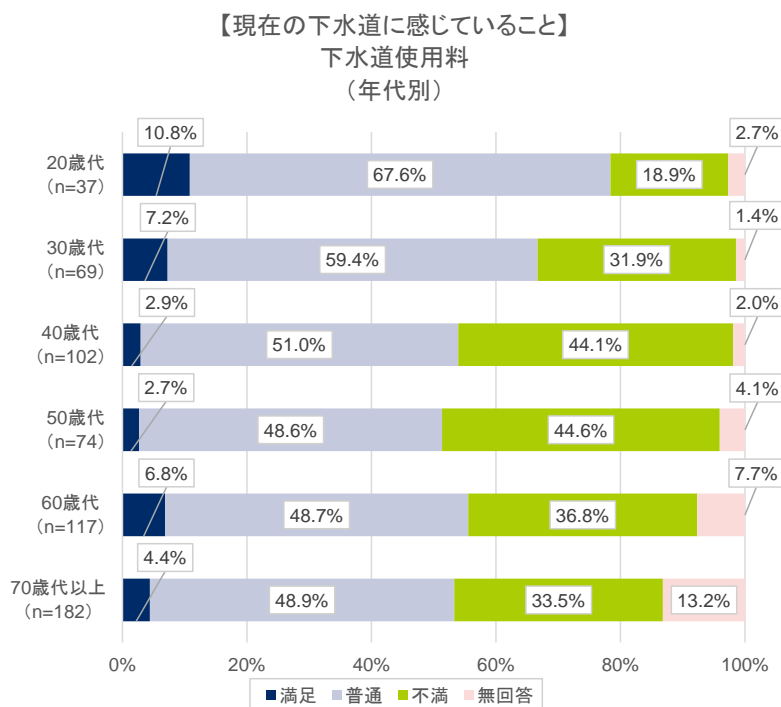
④ 現在の下水道に感じていること(河川等の環境)

年代別で見ると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「満足」の割合は低下している。



⑤ 現在の下水道に感じていること(下水道使用料)

年代別で見ると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「満足」の割合は低下しており、「不満」が上昇している。



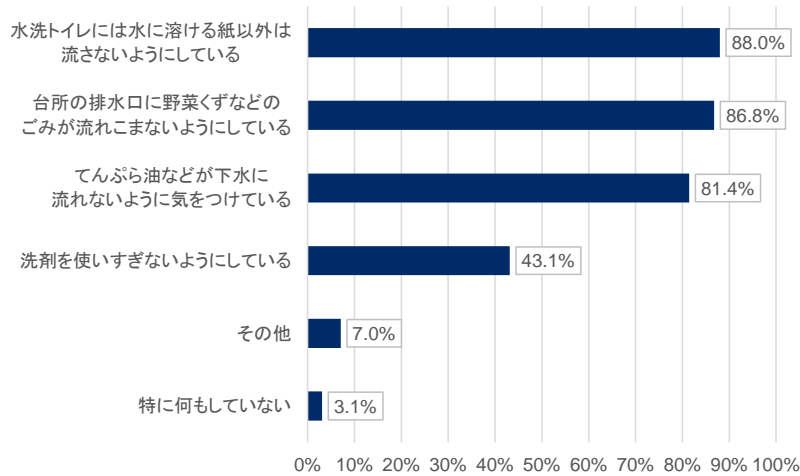
(4)【問3-4】あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。(※複数回答可)

ア. 単純集計

「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」の割合が 88.0%と最も高い。次いで、「台所の排水口に野菜くずなどのごみが流れこまないようにしている」、「てんぷら油などが下水に流れないように気をつけている」が続く。

【平成 29 年度調査(n=582)】

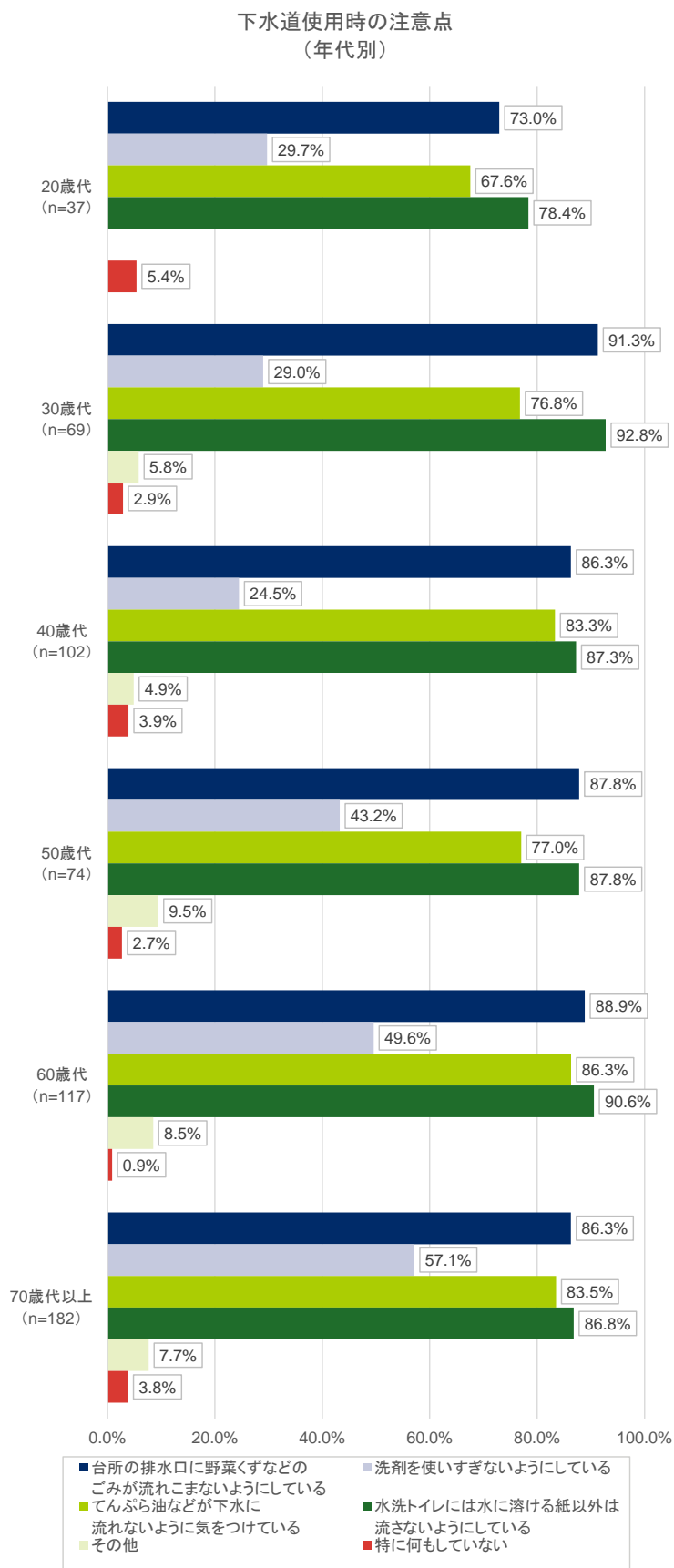
下水道使用時の注意点



選択肢	回答数	割合
水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている	512	88.0%
台所の排水口に野菜くずなどのごみが流れこまないようにしている	505	86.8%
てんぷら油などが下水に流れないように気をつけている	474	81.4%
洗剤を使いすぎないようにしている	251	43.1%
その他	41	7.0%
特に何もしていない	18	3.1%
計	1,801	—

イ. 属性分析

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「洗剤を使いすぎないようにしている」の割合が上昇傾向にある。また、20歳代は「特に何もしていない」が5.4%と最も高い。



4. 上下水道料金について

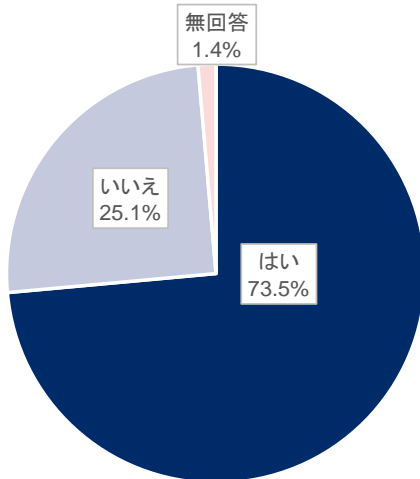
(1)【問4-1】上下水道料金は、使用しなくてもかかる料金と使用した水量にかかる料金の合計になっていますが、ご存知ですか。

ア. 単純集計

「はい」の割合が73.5%と、「いいえ」よりも高い。
 前回調査より、「はい」の割合が上昇している。

【平成 29 年度調査 (n=582)】

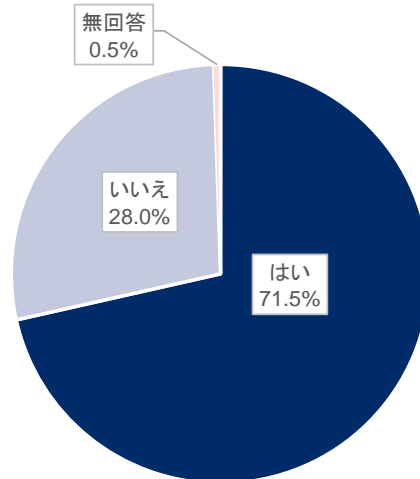
上下水道料金の内訳への理解



選択肢	回答数	割合
はい	428	73.5%
いいえ	146	25.1%
無回答	8	1.4%
計	582	100.0%

【前回調査 (n=554)】

上下水道料金の内訳への理解

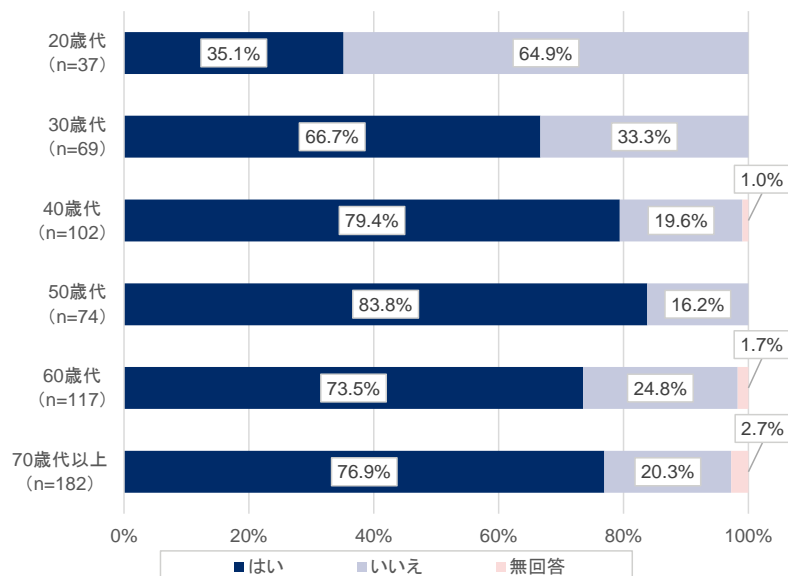


選択肢	回答数	割合
はい	396	71.5%
いいえ	155	28.0%
無回答	3	0.5%
計	554	100.0%

イ. 属性分析

年代別でみると、50 歳代の「はい」の割合は 83.8%と最も高く、20 歳代の「はい」は 35.1%と最も低い。

上下水道料金の内訳への理解
 (年代別)



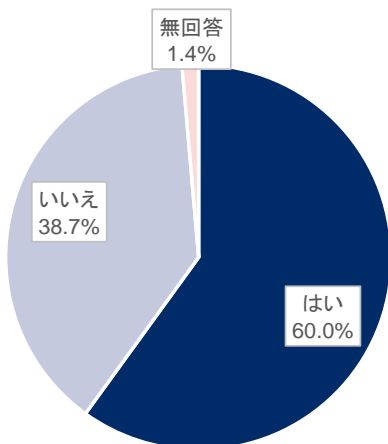
(2)【問4-2】上下水道料金は使用する水量により単価が異なりますが、使用量が多ければ単価は高くなることをご存知ですか。

ア. 単純集計

「はい」の割合が60.0%と、「いいえ」よりも高い。
 前回調査より、「はい」の割合が上昇している。

【平成29年度調査(n=582)】

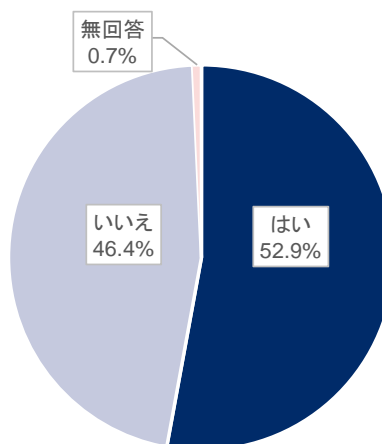
上下水道料金の使用料と単価の関係への理解



選択肢	回答数	割合
はい	349	60.0%
いいえ	225	38.7%
無回答	8	1.4%
計	582	100.0%

【前回調査(n=554)】

上下水道料金の使用料と単価の関係への理解

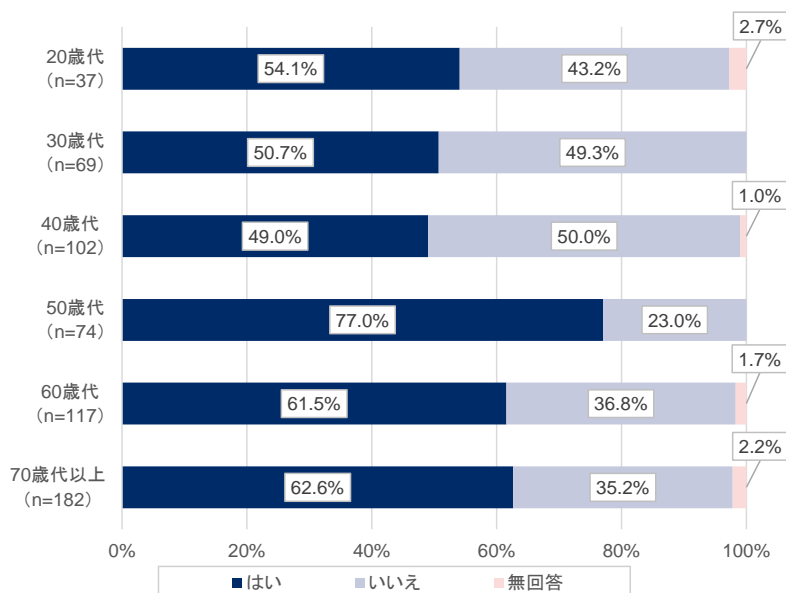


選択肢	回答数	割合
はい	293	52.9%
いいえ	257	46.4%
無回答	4	0.7%
計	554	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、50歳代の「はい」の割合は77.0%と最も高い。また、50歳～70歳代以上の「はい」は20歳代～40歳代よりも高い。

上下水道料金の使用料と単価の関係への理解
 (年代別)



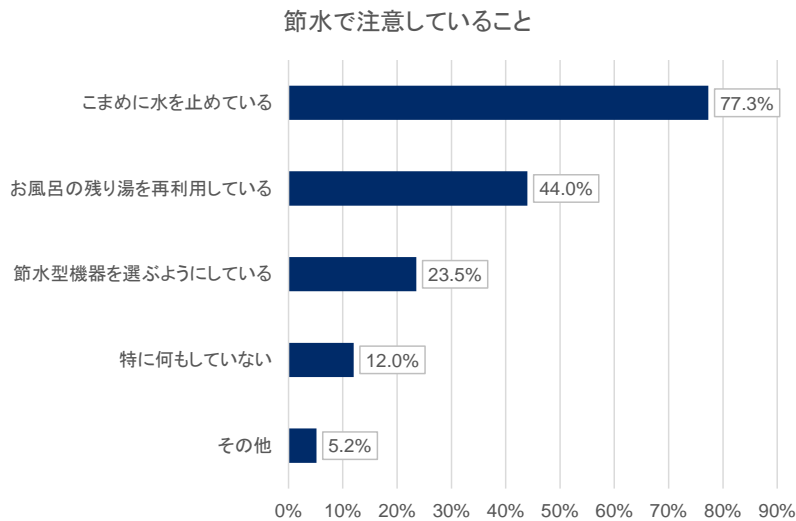
5. 節水機器について

(1)【問5-1】あなたは、節水についてどのようなことに気をつけていますか。(※複数回答可) ※ 前回調査ではこの設問を設けていない。

ア. 単純集計

「こまめに水を止めている」の割合が 77.3%と最も高い。次いで、「お風呂の残り湯を再利用している」が 44.0%で続く。

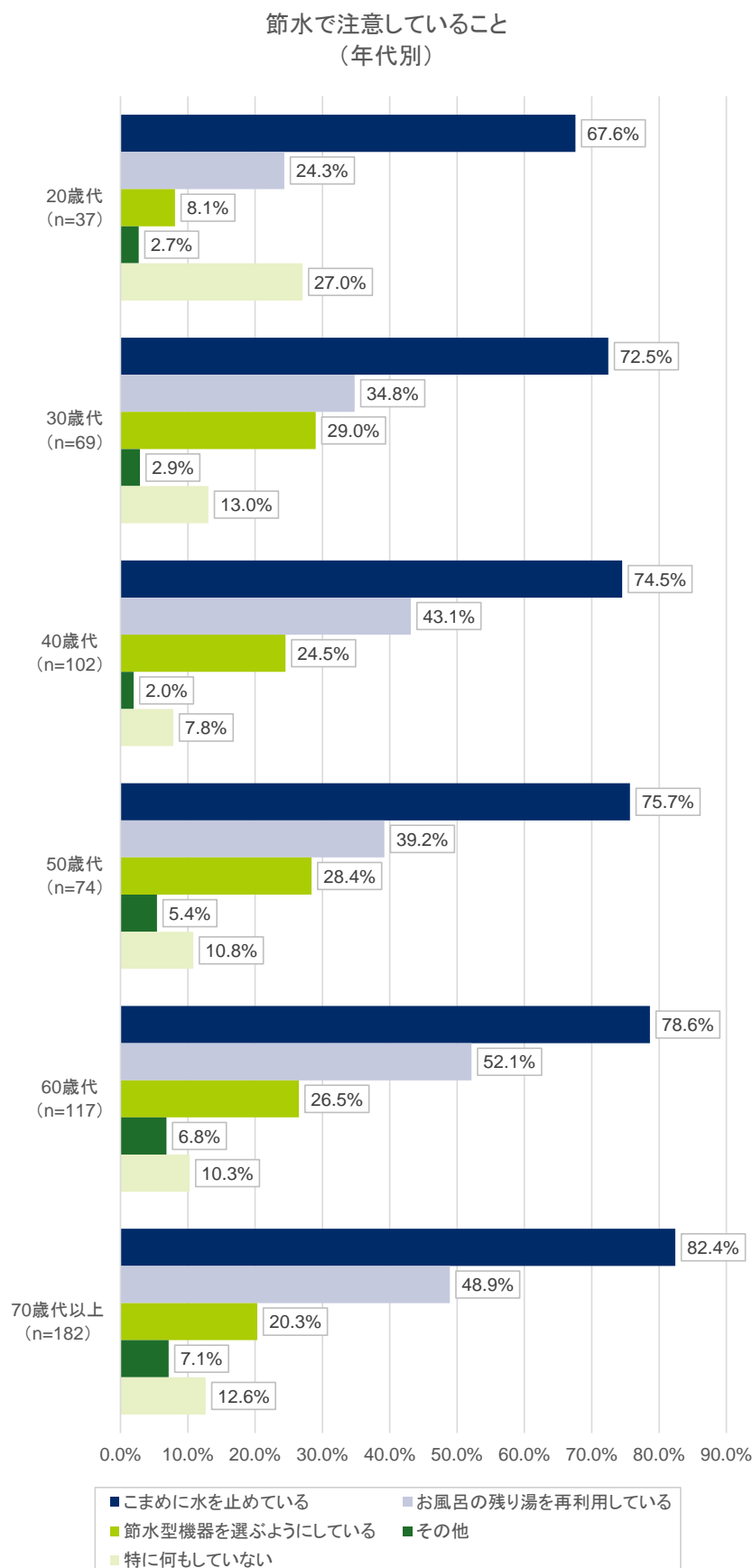
【平成 29 年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
こまめに水を止めている	450	77.3%
お風呂の残り湯を再利用している	256	44.0%
節水型機器を選ぶようにしている	137	23.5%
特に何もしていない	70	12.0%
その他	30	5.2%
計	943	—

イ. 属性分析

年代別でみると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「こまめに水を止めている」の割合は上昇している。また、20歳代の「特に何もしていない」は27.0%と最も高い。



(2)【問5-2】次の節水機器の使用等は、お宅ではいつ頃からですか。

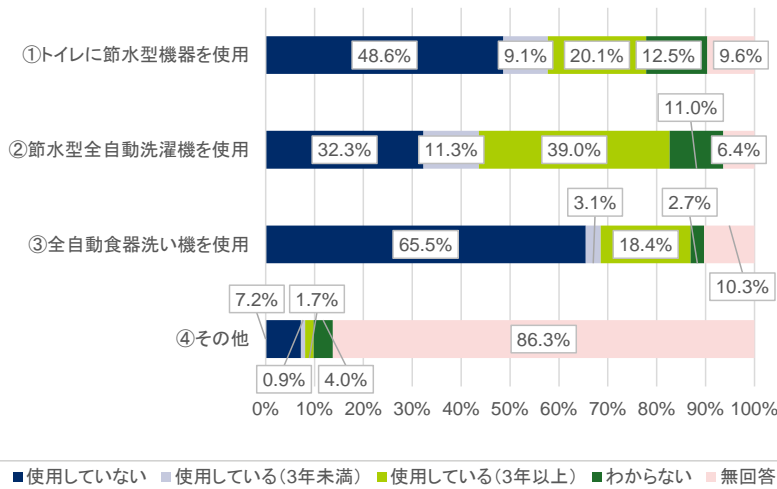
ア. 単純集計

「節水型全自動洗濯機を使用」の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の割合は他の項目よりも高い。

前回調査より、①～③の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の合計割合が上昇している。

【平成 29 年度調査(n=582)】

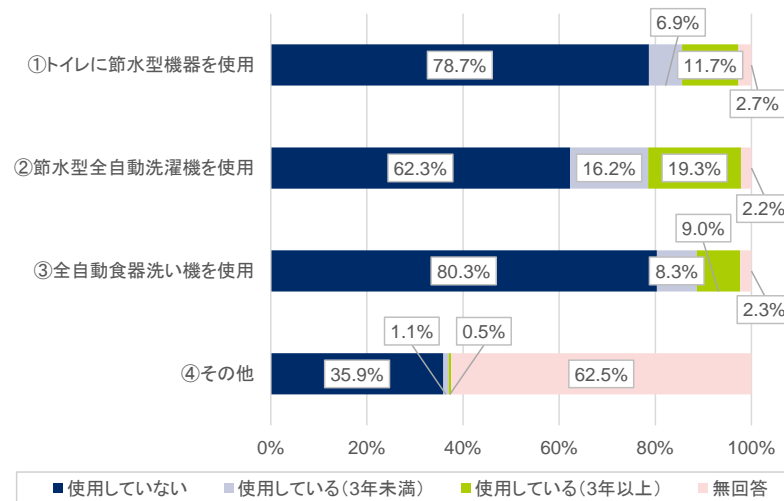
節水機器の使用状況



選択肢	①トイレに節水型機器を使用		②節水型全自動洗濯機を使用		③全自動食器洗い機を使用		④その他	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
使用していない	283	48.6%	188	32.3%	381	65.5%	42	7.2%
使用している(3年未満)	53	9.1%	66	11.3%	18	3.1%	5	0.9%
使用している(3年以上)	117	20.1%	227	39.0%	107	18.4%	10	1.7%
わからない	73	12.5%	64	11.0%	16	2.7%	23	4.0%
無回答	56	9.6%	37	6.4%	60	10.3%	502	86.3%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

【前回調査(n=554)】

節水機器の使用状況

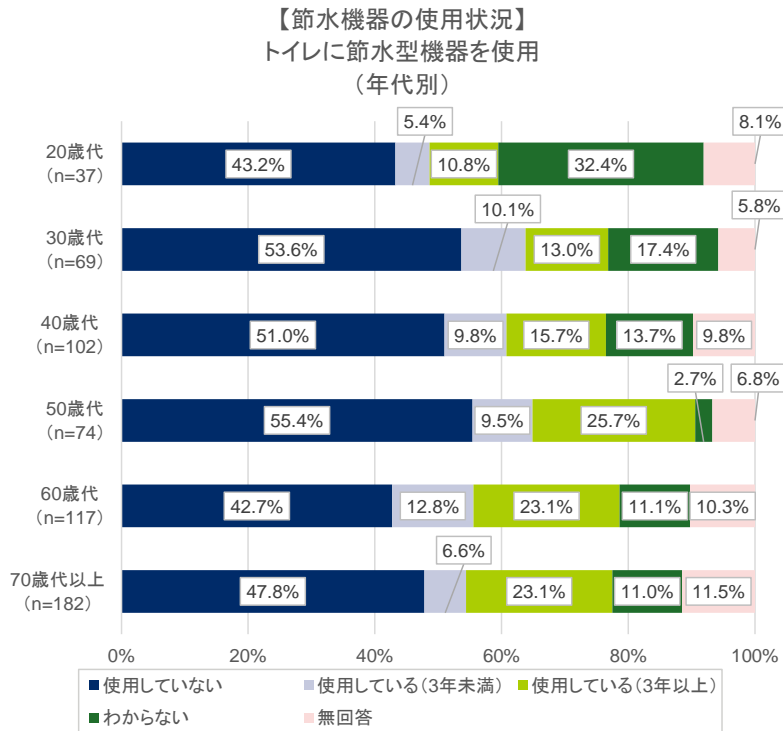


選択肢	①トイレに節水型機器を使用		②節水型全自動洗濯機を使用		③全自動食器洗い機を使用		④その他	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
使用していない	436	78.7%	345	62.3%	445	80.3%	199	35.9%
使用している(3年未満)	38	6.9%	90	16.2%	46	8.3%	6	1.1%
使用している(3年以上)	65	11.7%	107	19.3%	50	9.0%	3	0.5%
無回答	15	2.7%	12	2.2%	13	2.3%	346	62.5%
計	554	100.0%	554	100.0%	554	100.0%	554	100.0%

イ. 属性分析

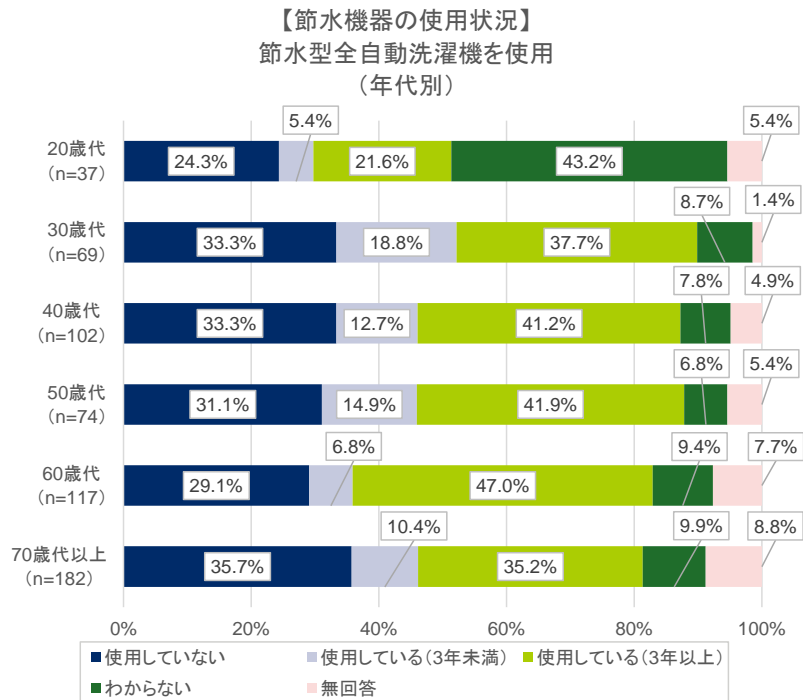
① 節水機器の使用状況(トイレに節水型機器を使用)

年代別で見ると、50歳～70歳代以上の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の合計割合は20歳代～40歳代に比べ高い。また、20歳代の「わからない」は32.4%と最も高い。



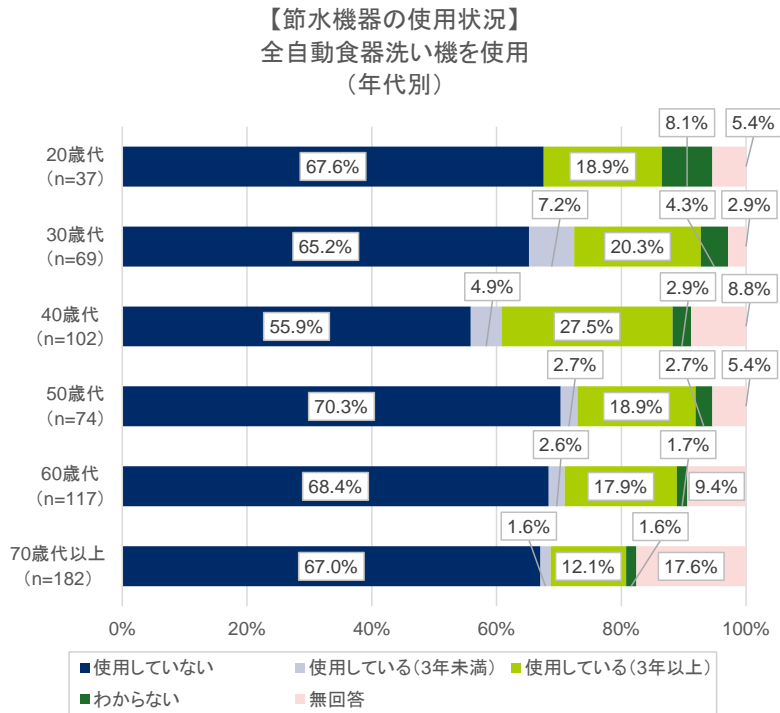
② 節水機器の使用状況(節水型全自動洗濯機を使用)

年代別で見ると、20歳代以外の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の合計割合は5割以上を占めているが、20歳代の合計割合は27.0%と最も低く、「わからない」も43.2%と最も高い。



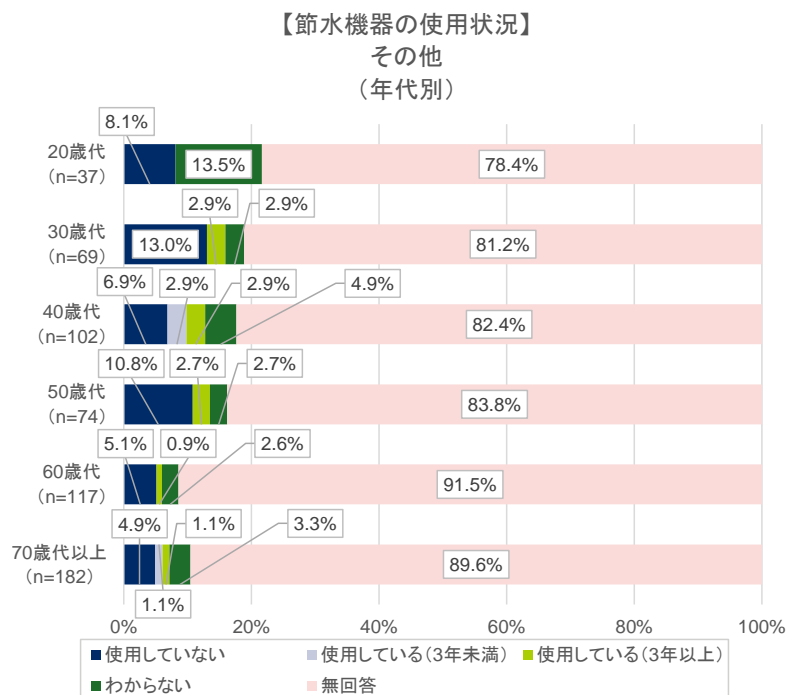
③ 節水機器の使用状況(全自動食器洗い機を使用)

年代別で見ると、30歳代～40歳代の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の合計割合は他の年代に比べ高い。70歳代は13.7%と合計割合は最も低い。



④ 節水機器の使用状況(その他)

年代別で見ると、30歳代・40歳代の「使用している(3年未満)」「使用している(3年以上)」の合計割合は5.8%と最も高い。20歳代の「わからない」は13.5%と最も高い。



6. 災害時について ※ 前回調査ではこの区分について設問を設けていない。

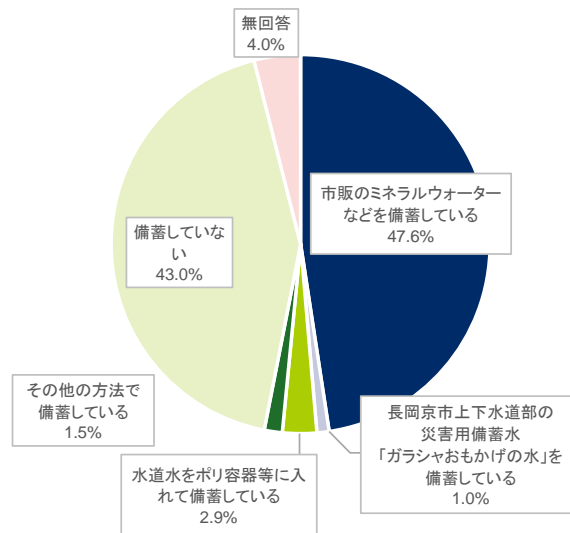
(1)【問6-1】あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。

ア. 単純集計

「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」の割合が 47.6%と最も高い。次いで、「備蓄していない」が 43.0%で続く。

【平成 29 年度調査 (n=582)】

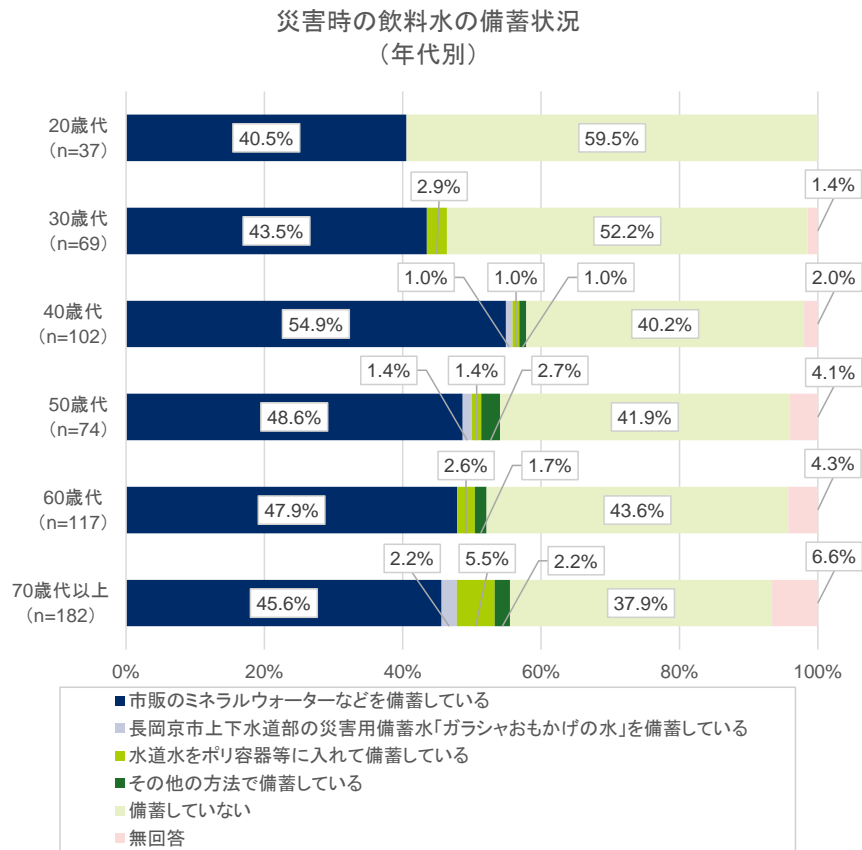
災害時の飲料水の備蓄状況



選択肢	回答数	割合
市販のミネラルウォーターなどを備蓄している	277	47.6%
長岡京市上下水道部の災害用備蓄水「ガラシャおもかげの水」を備蓄している	6	1.0%
水道水をポリ容器等に入れて備蓄している	17	2.9%
その他の方法で備蓄している	9	1.5%
備蓄していない	250	43.0%
無回答	23	4.0%
計	582	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、40歳代～70歳代以上は「備蓄していない」の割合が20歳代～30歳代に比べ低い。40歳代の「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が54.9%と最も高い。



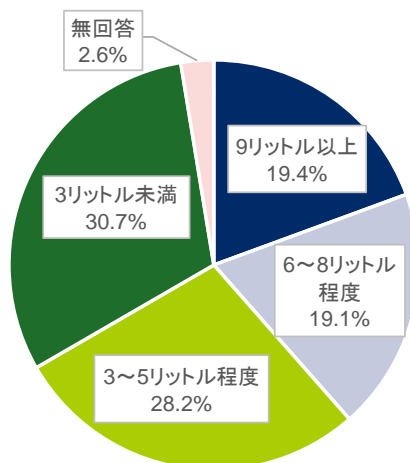
(2)【問6-2】問6-1において、1~4に回答された方について、ご家族1人あたりの飲料水の備蓄量についてお聞きします。

ア. 単純集計

「3リットル未満」の割合が30.7%と最も高い。次いで、「3~5リットル程度」が28.2%で続く。

【平成29年度調査(n=309)】

災害時の飲料水の備蓄量

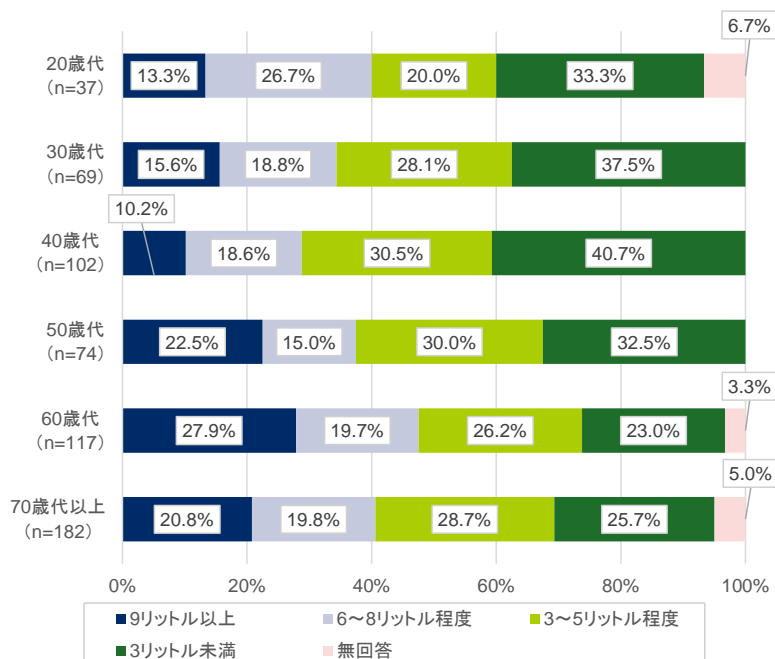


選肢	回答数	割合
9リットル以上	60	19.4%
6~8リットル程度	59	19.1%
3~5リットル程度	87	28.2%
3リットル未満	95	30.7%
無回答	8	2.6%
計	309	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、20歳代~40歳代に比べ、50歳代~70歳代以上は「9リットル以上」の割合が高い。

災害時の飲料水の備蓄量
(年代別)



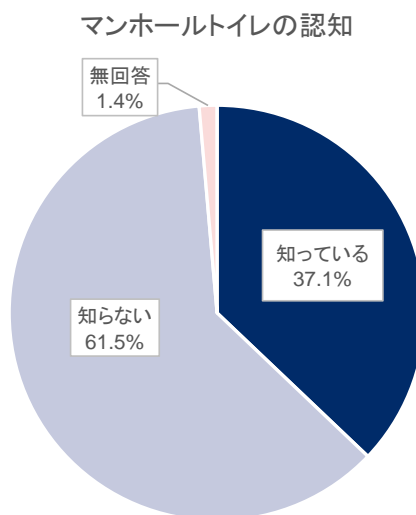
(3)【問6-3】災害時に避難所となる小中学校などに、災害時に使用できるようトイレ(災害用マンホールトイレ)を整備しています。

①小中学校等の避難所に災害用マンホールトイレがあることをご存知ですか。

ア. 単純集計

「知らない」の割合が 61.5%と、「知っている」よりも高い。

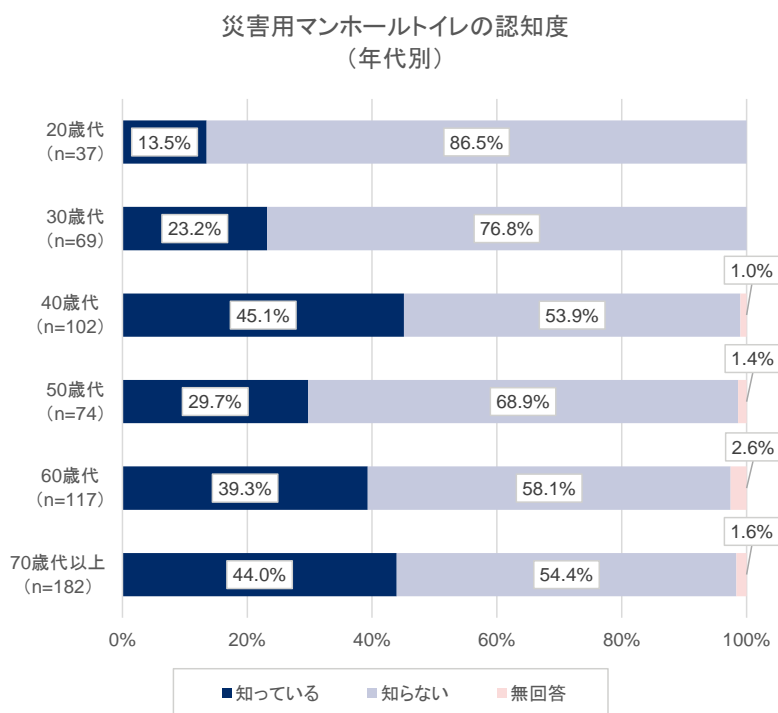
【平成 29 年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
知っている	216	37.1%
知らない	358	61.5%
無回答	8	1.4%
計	582	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「知っている」の割合が上昇傾向にある。また、40 歳代の「知っている」は 45.1%と最も高い。

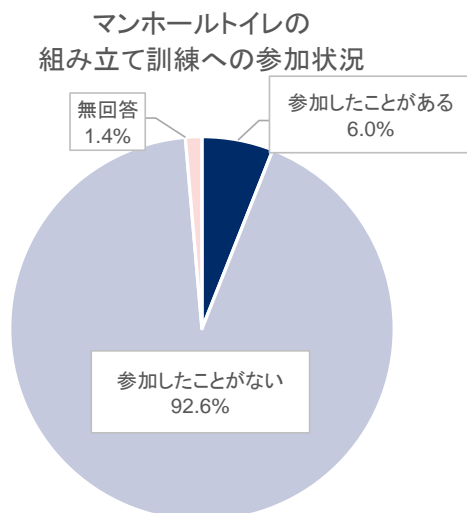


②災害用マンホールトイレの組み立て訓練に参加されたことはありますか。

ア. 単純集計

「参加したことがない」の割合が 92.6%と最も高い。

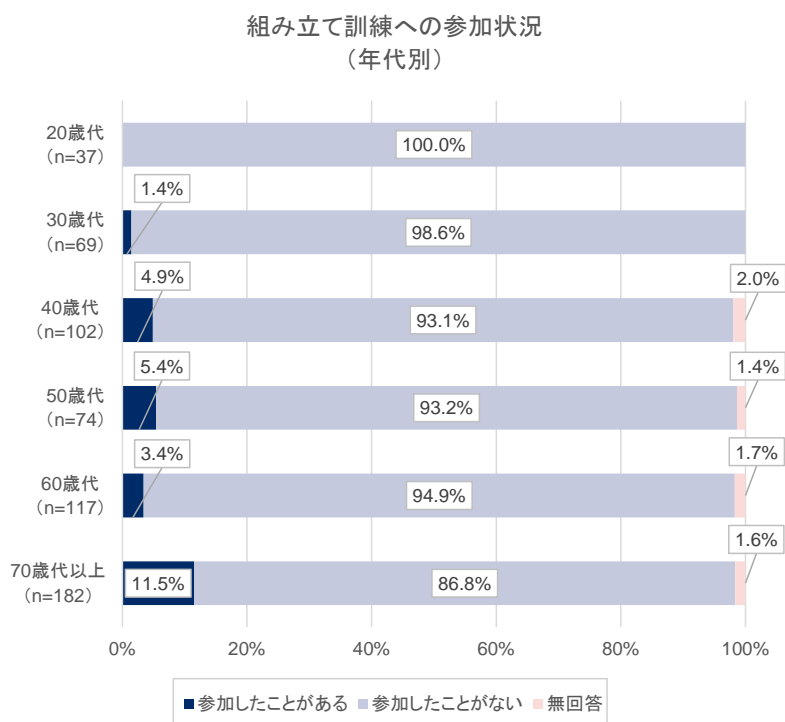
【平成 29 年度調査(n=582)】



選択肢	回答数	割合
参加したことがある	35	6.0%
参加したことがない	539	92.6%
無回答	8	1.4%
計	582	100.0%

イ. 属性分析

年代別でみると、70歳代以上の「参加したことがある」の割合は 11.5%と最も高い。一方、20歳代～30歳代は他の年代と比べ低い。



7. お客様サービスについて

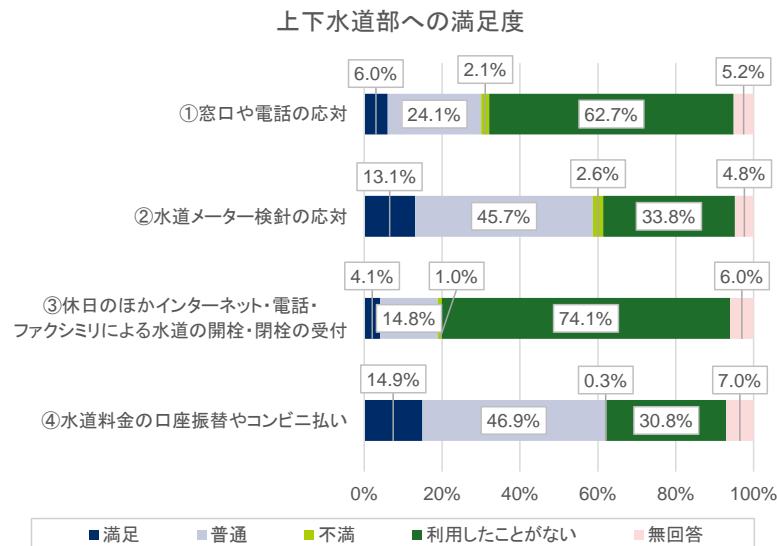
(1)【問7-1】上下水道部のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きします。 ※ 前回調査ではこの設問を設けていない。

ア. 単純集計

全ての項目で「不満」よりも「満足」の割合が高い。

①や③において、「利用したことがない」との回答が過半数を占める。。

【平成 29 年度調査 (n=582)】

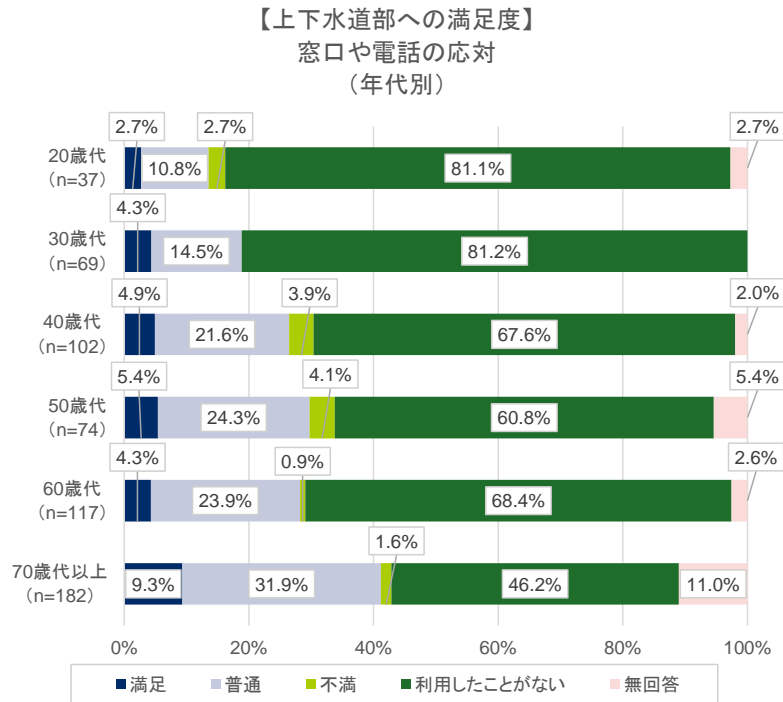


選択肢	①窓口や電話の対応		②水道メーター検針の対応		③休日のほかインターネット・電話・ファクシミリによる水道の開栓・閉栓の受付		④水道料金の口座振替やコンビニ払い	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	35	6.0%	76	13.1%	24	4.1%	87	14.9%
普通	140	24.1%	266	45.7%	86	14.8%	273	46.9%
不満	12	2.1%	15	2.6%	6	1.0%	2	0.3%
利用したことがない	365	62.7%	197	33.8%	431	74.1%	179	30.8%
無回答	30	5.2%	28	4.8%	35	6.0%	41	7.0%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

イ. 属性分析

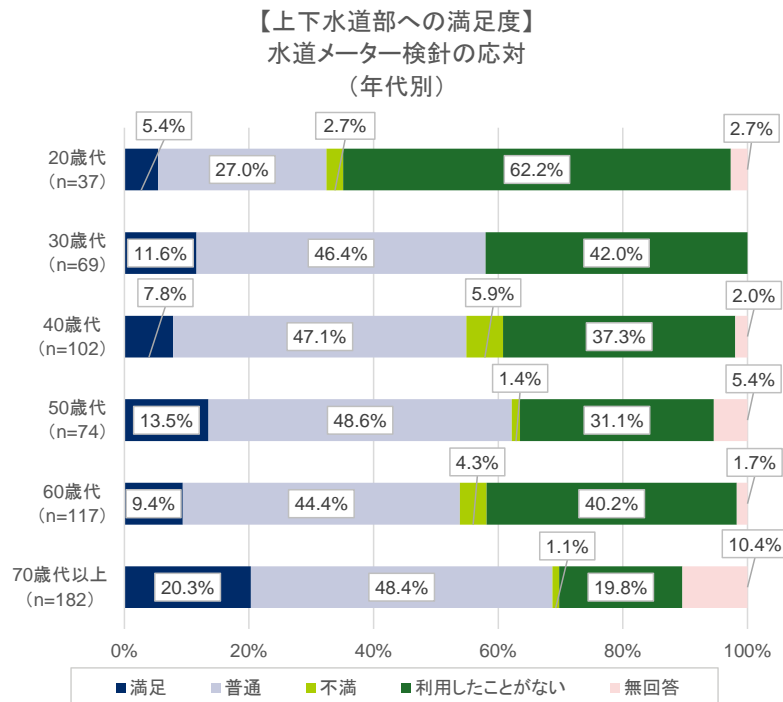
① 上下水道部への満足度(窓口や電話の対応)

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「利用したことがない」の割合が低下傾向にある。また、70歳以上の「満足」は9.3%と最も高い。



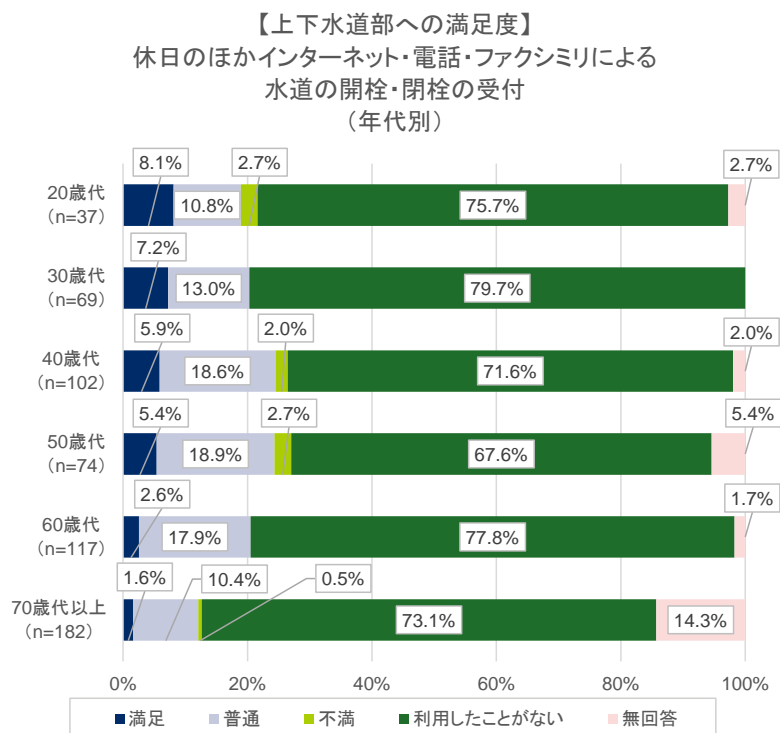
② 上下水道部への満足度(水道メーター検針の対応)

年代別で見ると、70歳以上の「満足」の割合は20.3%と最も高く、20歳代は5.4%と最も低い。また、70歳代以上は「利用したことがない」が19.8%と最も低く、20歳代は62.2%と最も高い。



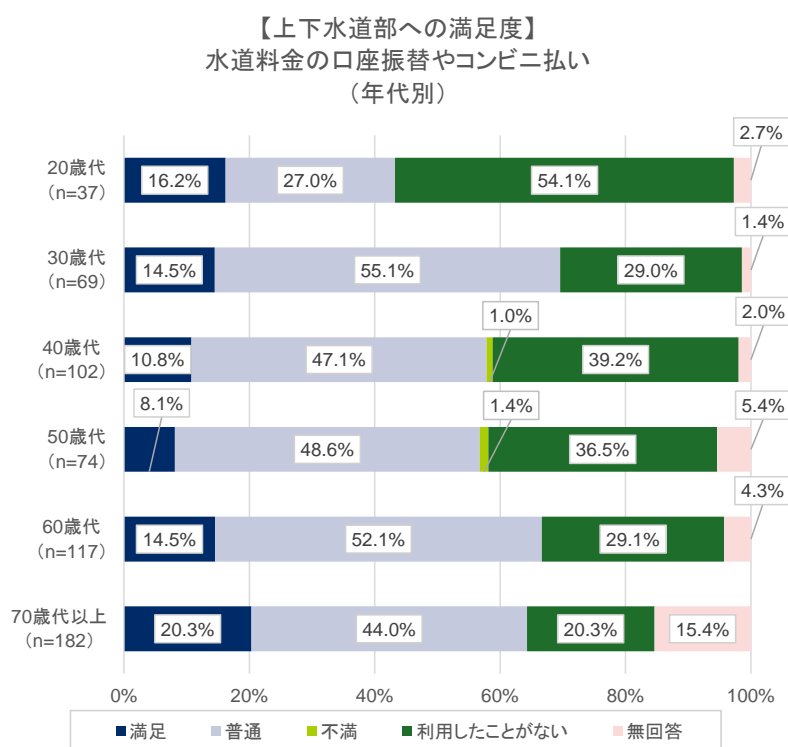
③ 上下水道部への満足度(休日のほかインターネット・電話・ファクシミリによる水道の回線・回線の受付)

年代別で見ると、年代が高くなるにつれ、「満足」の割合が低下している。



④ 上下水道部への満足度(水道料金の口座振替やコンビニ払い)

年代別で見ると、20歳代から50歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「満足」の割合は低下しているが、50歳代から70歳代以上にかけて割合が上昇している。また、70歳代以上は20.3%と最も高い。20歳代の「わからない」が54.1%と最も高い。



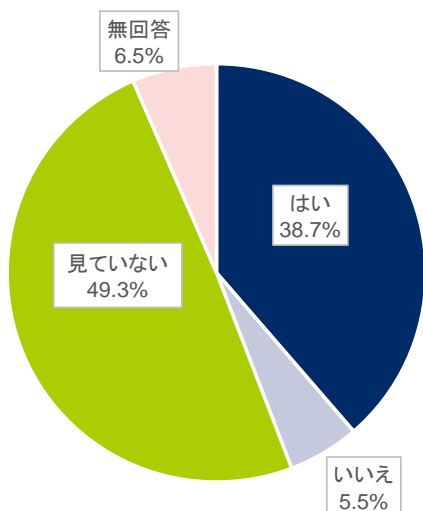
(2)【問7-2】上下水道部が行っている広報活動として「水だより」や「ホームページ」について、わかりやすいですか。

ア. 単純集計

「見ていない」の割合が 49.3%と最も高く、次いで「はい」が 38.7%で続く。

【平成 29 年度調査(n=582)】

上下水道部の広報活動への評価



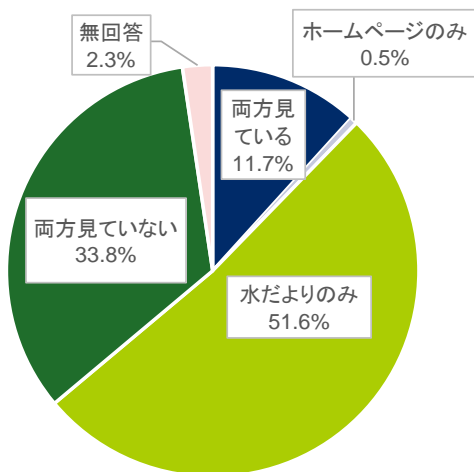
選択肢	回答数	割合
はい	225	38.7%
いいえ	32	5.5%
見ていない	287	49.3%
無回答	38	6.5%
計	582	100.0%

【前回調査】

水道局では広報誌「水だより」と「ホームページ」にて情報をお知らせしていますがご覧になっていますか。(n=554)

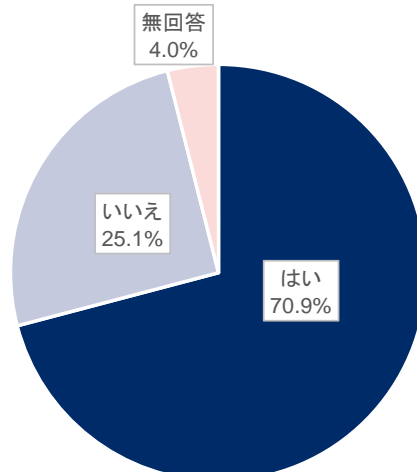
それらの内容はわかりやすいですか。(n=354)

上下水道部の広報活動の認知



選択肢	回答数	割合
両方見ている	65	11.7%
ホームページのみ	3	0.5%
水だよりのみ	286	51.6%
両方見ていない	187	33.8%
無回答	13	2.3%
計	554	100.0%

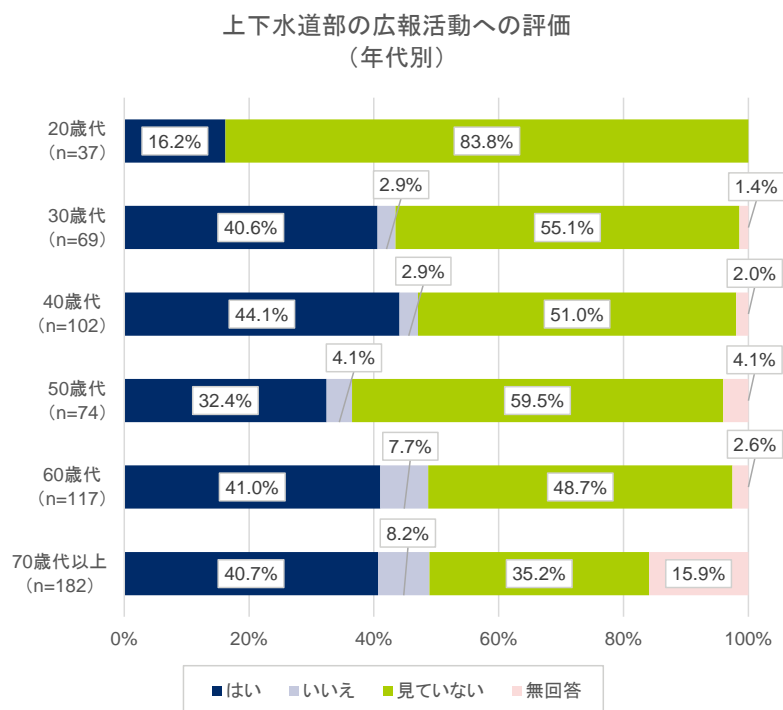
上下水道部の広報活動への評価



選択肢	回答数	割合
はい	251	70.9%
いいえ	89	25.1%
無回答	14	4.0%
計	354	100.0%

イ. 属性分析

年代別で見ると、20 歳代の「見ていない」の割合が 83.8%と最も高く、次いで、50 歳代が 59.5%で続く。60 歳代・70 歳代以上は「見ていない」が他の世代に比べて低いが、「いいえ」の割合も高い。



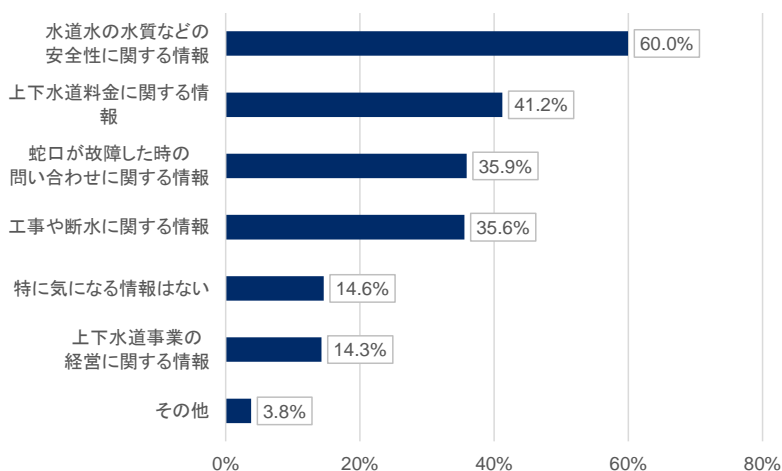
(3)【問7-3】あなたは、水道や下水道について知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものでしょうか。(※複数回答可)

ア. 単純集計

「水道水の水質などの安全性に関する情報」の割合が 60.0%と最も高く、次いで「上下水道料金に関する情報」が 41.2%で続く。

【平成 29 年度調査 (n=582)】

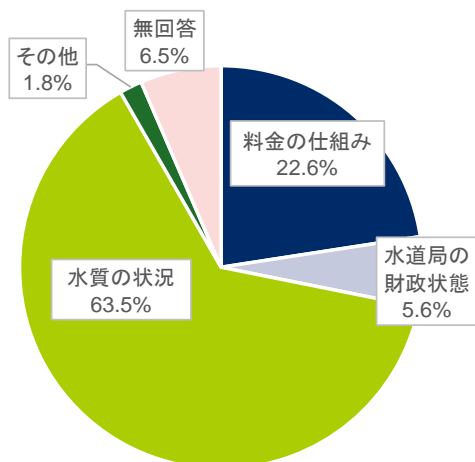
知りたい情報・興味のある情報



選択肢	回答数	割合
水道水の水質などの安全性に関する情報	349	60.0%
上下水道料金に関する情報	240	41.2%
蛇口が故障した時の問い合わせに関する情報	209	35.9%
工事や断水に関する情報	207	35.6%
特に気になる情報はない	85	14.6%
上下水道事業の経営に関する情報	83	14.3%
その他	22	3.8%
計	1,195	—

【前回調査 (n=554)】

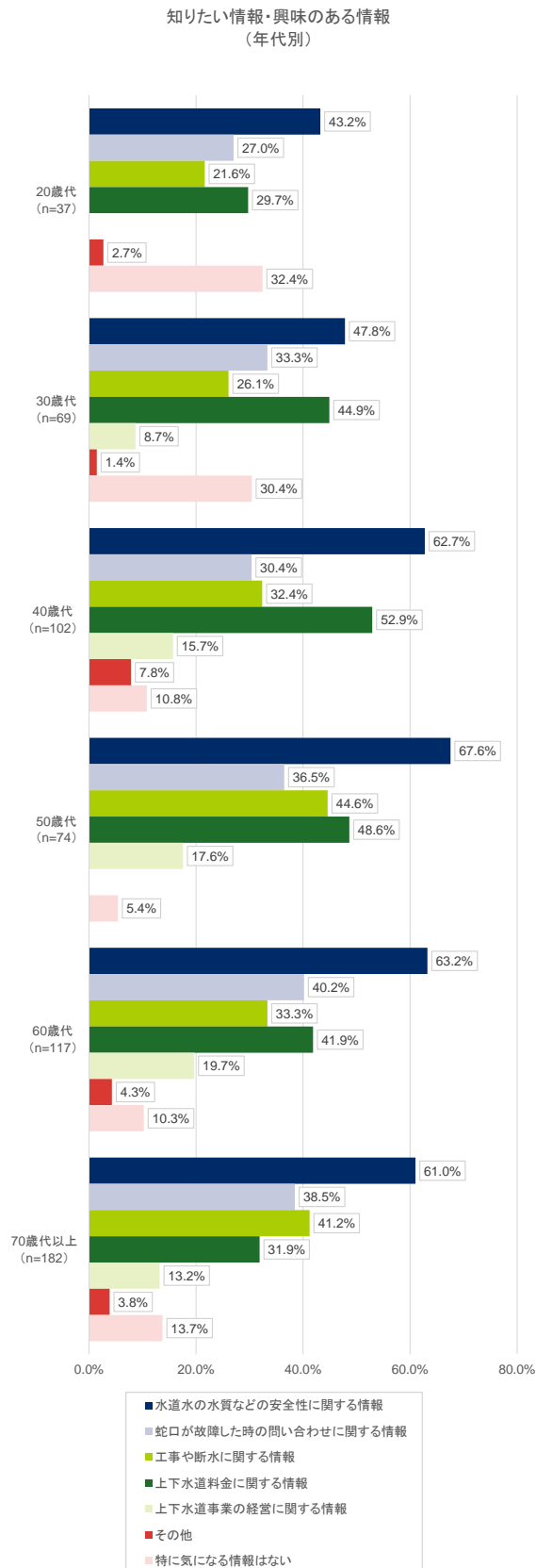
知りたい情報・興味のある情報



選択肢	回答数	割合
料金の仕組み	125	22.6%
水道局の財政状態	31	5.6%
水質の状況	352	63.5%
その他	10	1.8%
無回答	36	6.5%
計	554	100.0%

イ. 属性分析

年代別でみると、20 歳代・30 歳代の「特に気になる情報はない」の割合がそれぞれ 32.4%、30.4% と他の世代と比べて高い。20 歳代～60 歳代は、「水道水の水質などの安全性に関する情報」「蛇口が故障した時の問い合わせに関する情報」の順で高いが、70 歳代以上は「水道水の水質などの安全性に関する情報」「工事や断水に関する情報」の順で高い。



(4)【問7-4】上下水道部が行っている広報活動について、どの程度ご存知ですか。

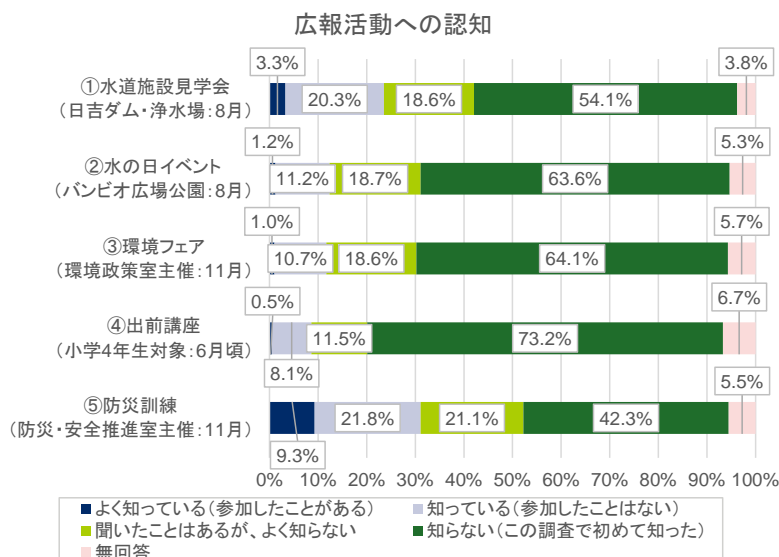
※ 前回調査ではこの設問を設けていない。

ア. 単純集計

全ての項目で、「知らない(この調査で初めて知った)」の割合が最も高い。

全ての項目の中で、「⑤防災訓練」の認知度が最も高く、次いで「①水道施設見学会」が続く。

【平成 29 年度調査(n=582)】



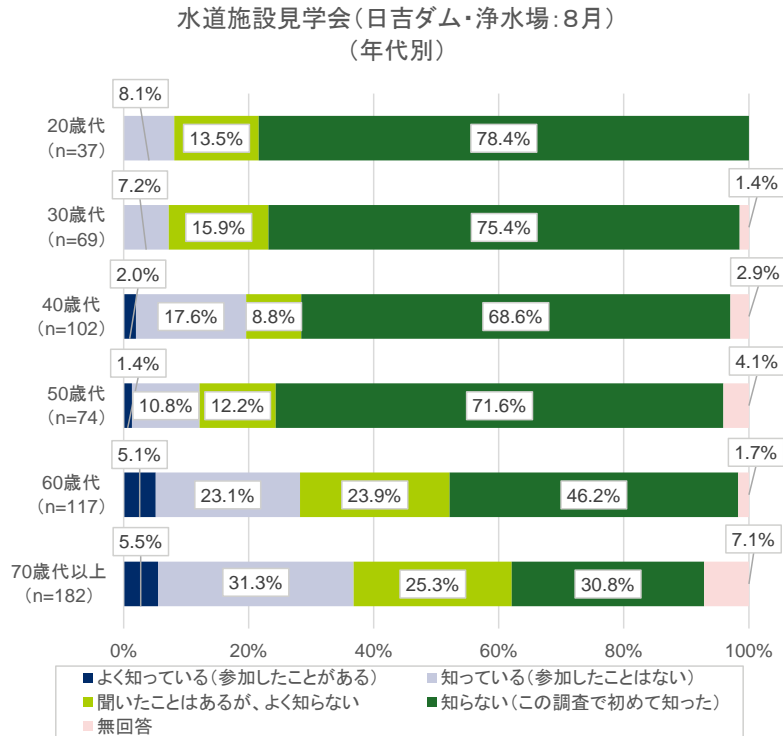
選択肢	①水道施設見学会 (日吉ダム・浄水場:8月)		②水の日イベント (パンピオ広場公園:8月)		③環境フェア (環境政策室主催:11月)		④出前講座 (小学4年生対象:6月頃)		⑤防災訓練 (防災・安全推進室主催:11月)	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
よく知っている(参加したことがある)	19	3.3%	7	1.2%	6	1.0%	3	0.5%	54	9.3%
知っている(参加したことはない)	118	20.3%	65	11.2%	62	10.7%	47	8.1%	127	21.8%
聞いたことはあるが、よく知らない	108	18.6%	109	18.7%	108	18.6%	67	11.5%	123	21.1%
知らない(この調査で初めて知った)	315	54.1%	370	63.6%	373	64.1%	426	73.2%	246	42.3%
無回答	22	3.8%	31	5.3%	33	5.7%	39	6.7%	32	5.5%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

※ 「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」「聞いたことはあるが、よく知らない」の割合の合計を認知度とした。

イ. 属性分析

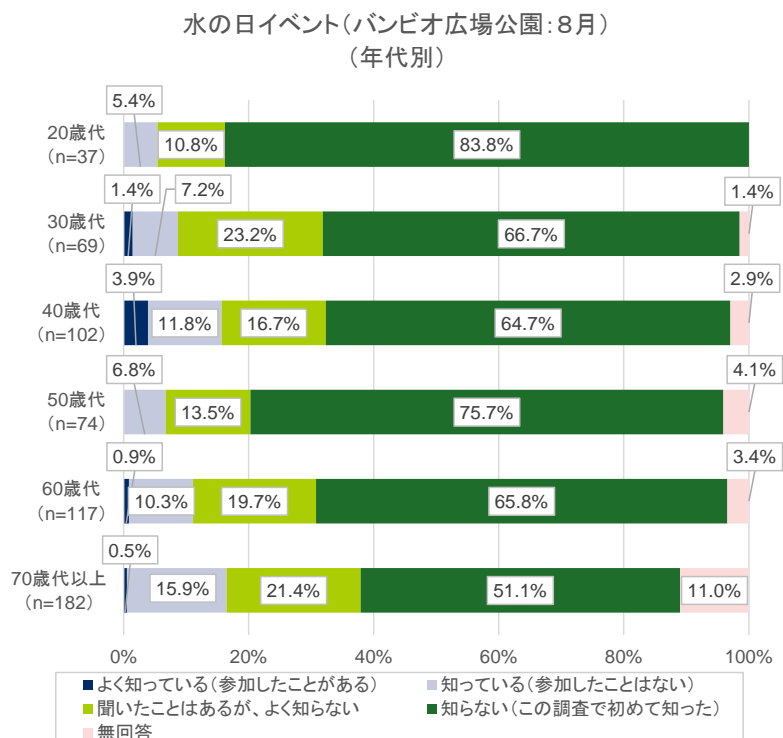
① 水道施設見学会

年代別で見ると、60歳代・70歳代以上の「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」の合計割合はそれぞれ28.2%、36.8%と他の年代よりも高い。また、「聞いたことはあるが、よく知らない」「知らない(この調査で初めて知った)」の合計割合はそれぞれ70.1%、56.1%と他の年代よりも低い。



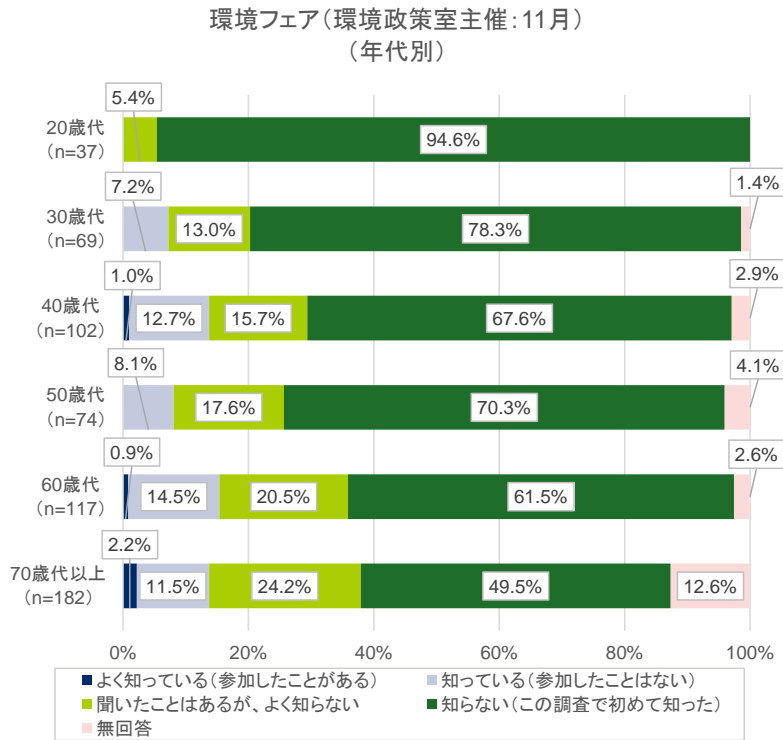
② 水の日イベント

年代別で見ると、70歳代以上の「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」の合計割合は16.4%と最も高く、「聞いたことはあるが、よく知らない」「知らない(この調査で初めて知った)」の合計割合は72.5%と最も低い。



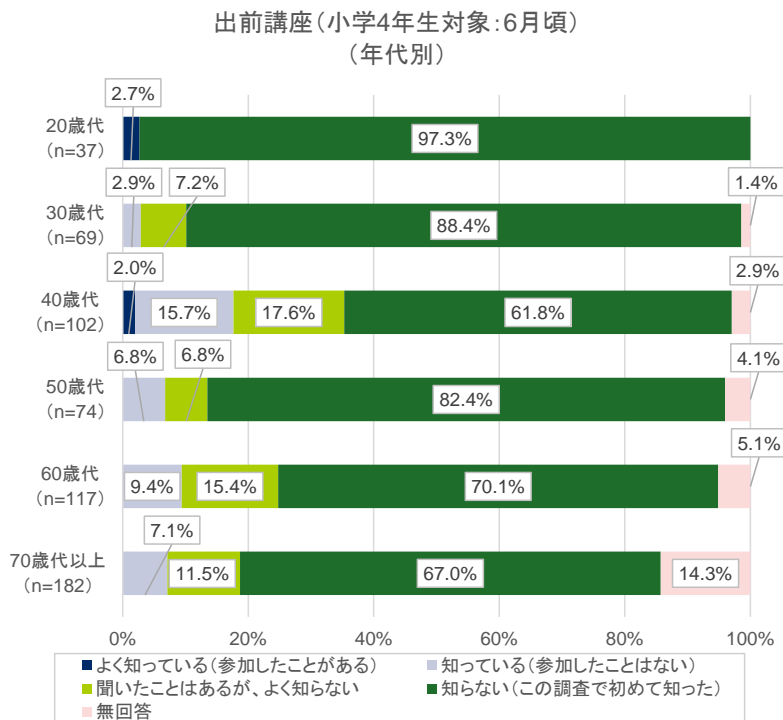
③ 環境フェア

年代別で見ると、60歳代の「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」の合計割合は15.4%と最も高い。



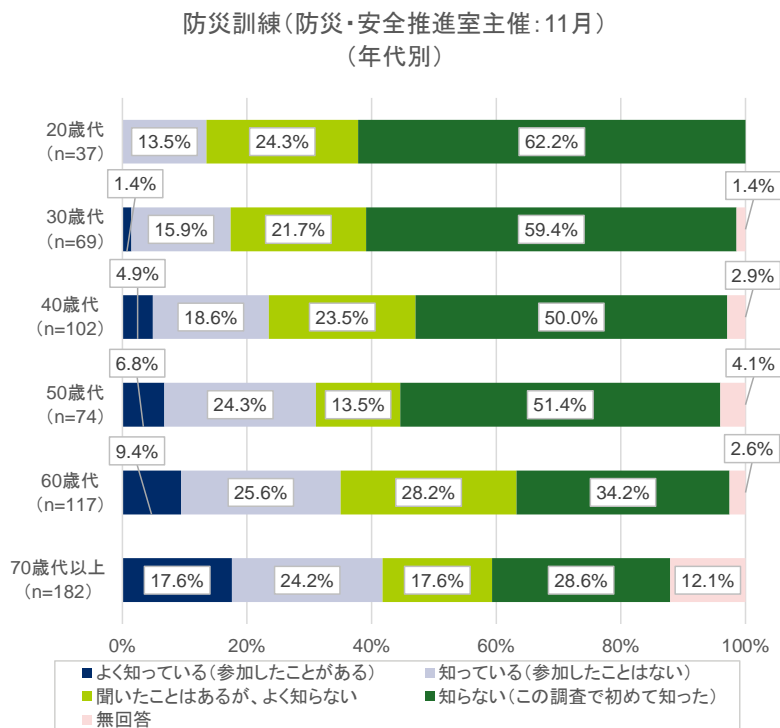
④ 出前講座

年代別で見ると、40歳代以上の「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」の合計割合は17.7%と最も高い。



⑤ 防災訓練

年代別で見ると、70歳以上の「よく知っている(参加したことがある)」「知っている(参加したことはない)」の合計割合は41.8%と最も高く、「聞いたことはあるが、よく知らない」「知らない(この調査で初めて知った)」の合計割合は46.2%と最も低い。また、年代が高くなるにつれ、「よく知っている(参加したことがある)」は上昇している。



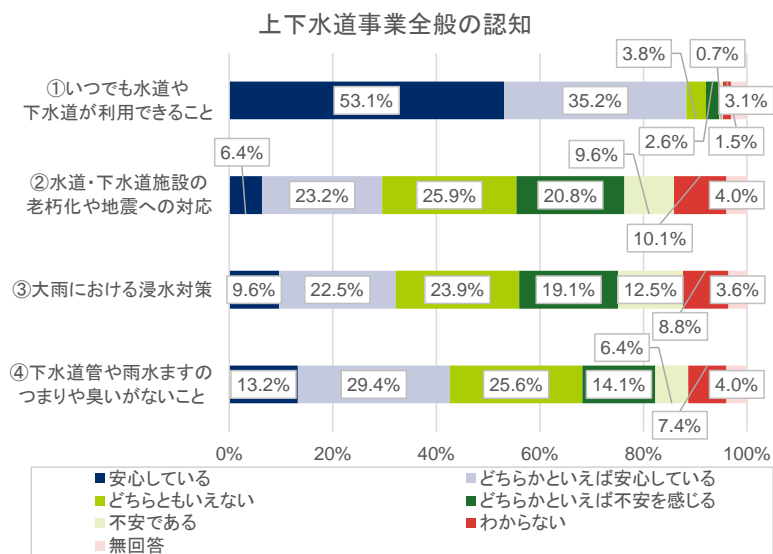
8. 上下水道事業全般について ※ 前回調査ではこの区分について設問を設けていない。

(1)【問8-1】皆様に安心して快適な生活をしていただくための取り組みについて、ご感想をお聞かせください。

ア. 単純集計

「①いつでも水道や下水道が利用できること」について安心しているという回答(「安心している」「どちらかといえば安心している」)の割合が他の項目よりも高い。

【平成 29 年度調査(n=582)】

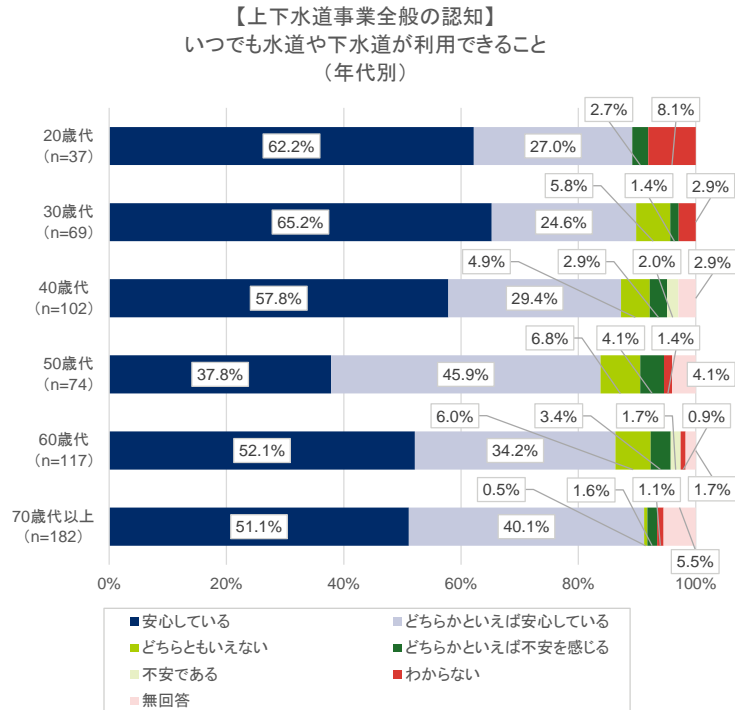


選択肢	①いつでも水道や下水道が利用できること		②水道・下水道施設の老朽化や地震への対応		③大雨における浸水対策		④下水道管や雨水まのつまりや臭いがないこと	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
安心している	309	53.1%	37	6.4%	56	9.6%	77	13.2%
どちらかといえば安心している	205	35.2%	135	23.2%	131	22.5%	171	29.4%
どちらともいえない	22	3.8%	151	25.9%	139	23.9%	149	25.6%
どちらかといえば不安を感じる	15	2.6%	121	20.8%	111	19.1%	82	14.1%
不安である	4	0.7%	56	9.6%	73	12.5%	37	6.4%
わからない	9	1.5%	59	10.1%	51	8.8%	43	7.4%
無回答	18	3.1%	23	4.0%	21	3.6%	23	4.0%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

イ. 属性分析

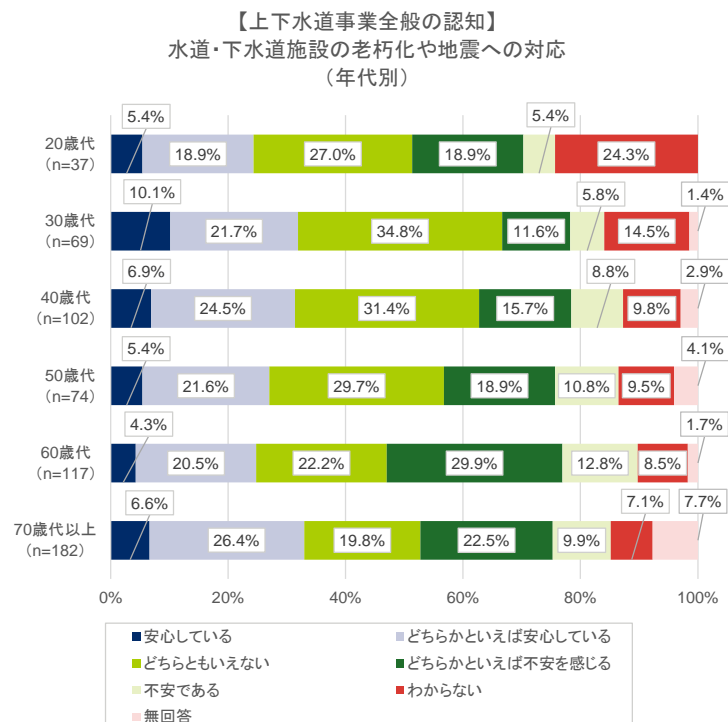
① 上下水道事業全般の認知(いつでも水道や下水道が利用できること)

年代別で見ると、50歳代の「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計割合は83.7%と最も高く、「安心している」も37.8%と最も高い。また、50歳代～70歳代以上の「安心している」は37.8%と70歳代以上に次いで低い。



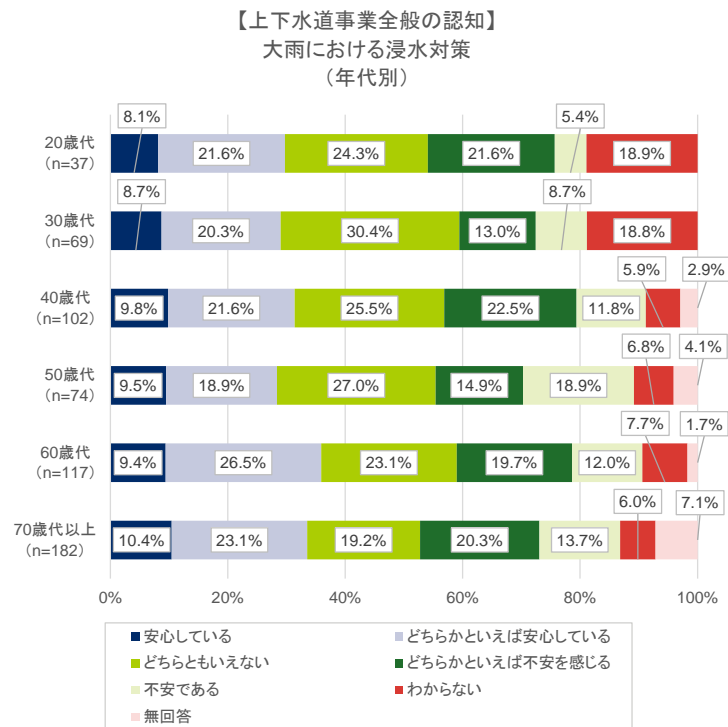
② 上下水道事業全般の認知(水道・下水道施設の老朽化や地震への対応)

年代別で見ると、70歳以上の「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計割合は33.0%と最も高い。また、30歳代から60歳代では年代が高くなるにつれ、「どちらかといえば不安を感じる」「不安である」の合計割合が上昇している。一方、20歳代以上では年代が高くなるにつれ、「わからない」が低下している。



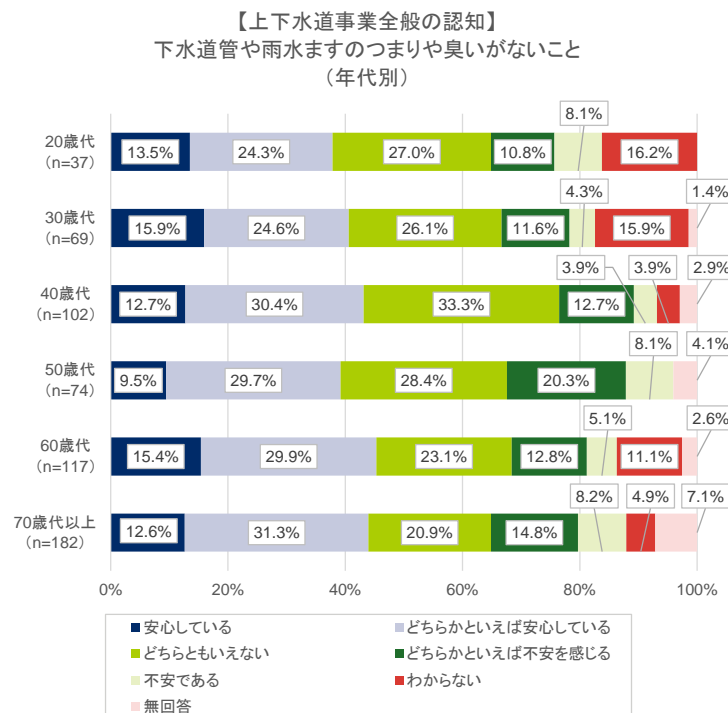
③ 上下水道事業全般の認知(大雨における浸水対策)

年代別でみると、60歳代の「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計割合は35.9%と最も高い。20歳代・30歳代の「わからない」は他の年代に比べ高い。



④ 上下水道事業全般の認知(下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと)

年代別でみると、60歳代以上の「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計割合は45.3%と最も高い。20歳代・30歳代の「わからない」は他の年代に比べ高い。

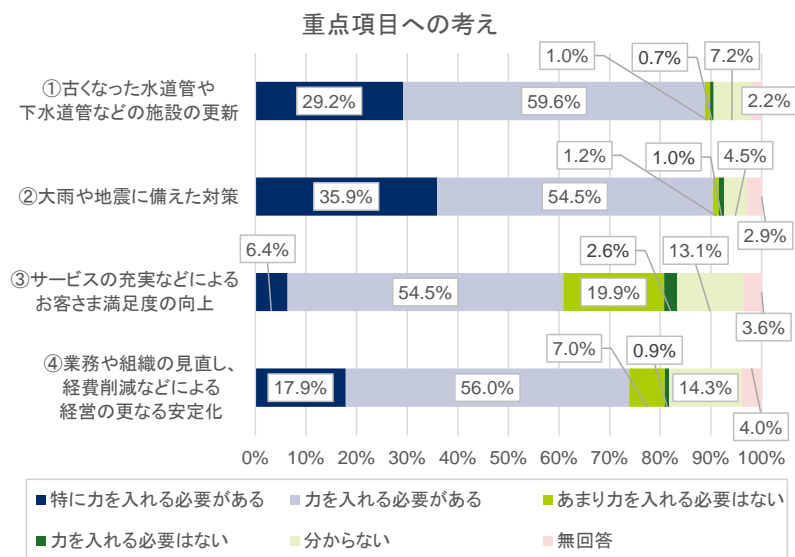


(2)【問8-2】上下水道部が重点的に進めている以下の項目について、あなたのお考えをお答えください。

ア. 単純集計

「①古くなった水道管や下水道管などの施設の更新」「②大雨や地震に備えた対策」など、施設の更新・強化について力を入れる必要があるとの回答(「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」)の割合が高い。

【平成 29 年度調査(n=582)】

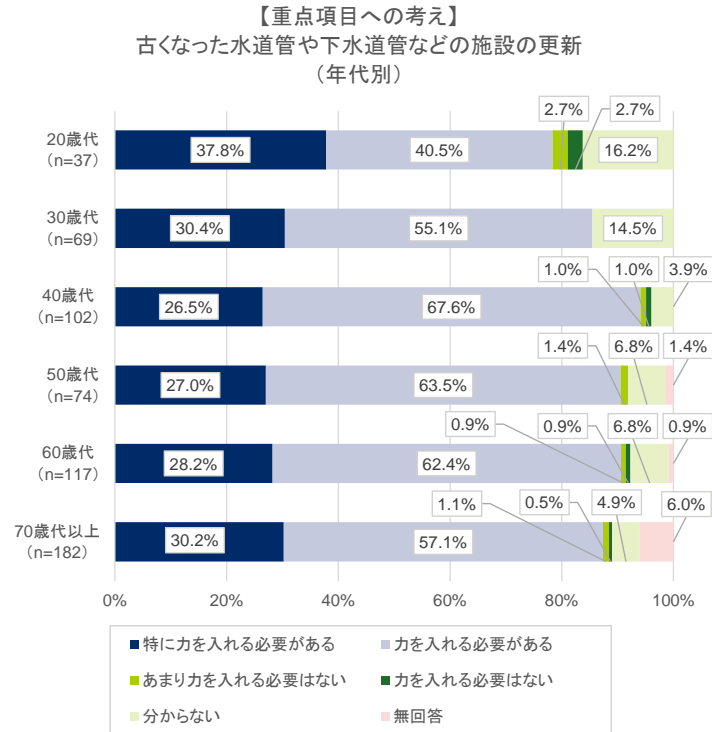


選択肢	①古くなった水道管や下水道管などの施設の更新		②大雨や地震に備えた対策		③サービスの充実などによるお客さま満足度の向上		④業務や組織の見直し、経費削減などによる経営の更なる安定化	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
特に力を入れる必要がある	170	29.2%	209	35.9%	37	6.4%	104	17.9%
力を入れる必要がある	347	59.6%	317	54.5%	317	54.5%	326	56.0%
あまり力を入れる必要はない	6	1.0%	7	1.2%	116	19.9%	41	7.0%
力を入れる必要はない	4	0.7%	6	1.0%	15	2.6%	5	0.9%
分からない	42	7.2%	26	4.5%	76	13.1%	83	14.3%
無回答	13	2.2%	17	2.9%	21	3.6%	23	4.0%
計	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%	582	100.0%

イ. 属性分析

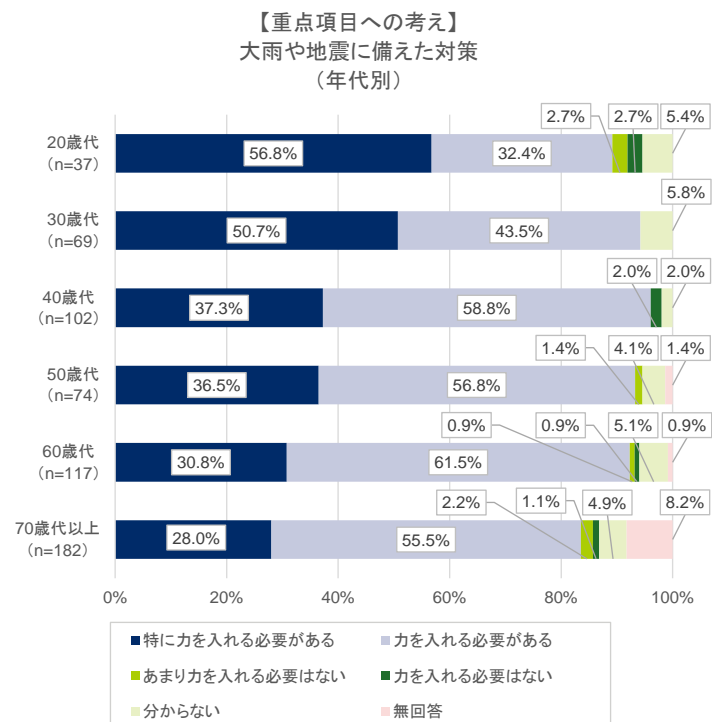
① 重点項目への考え(古くなった水道管や下水道管などの施設の更新)

年代別でみると、30歳代～70歳代の「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」の合計割合は8割以上を占めるが、20歳代は78.3%と最も低い。一方、20歳代の「特に力を入れる必要がある」は37.8%と最も高い。



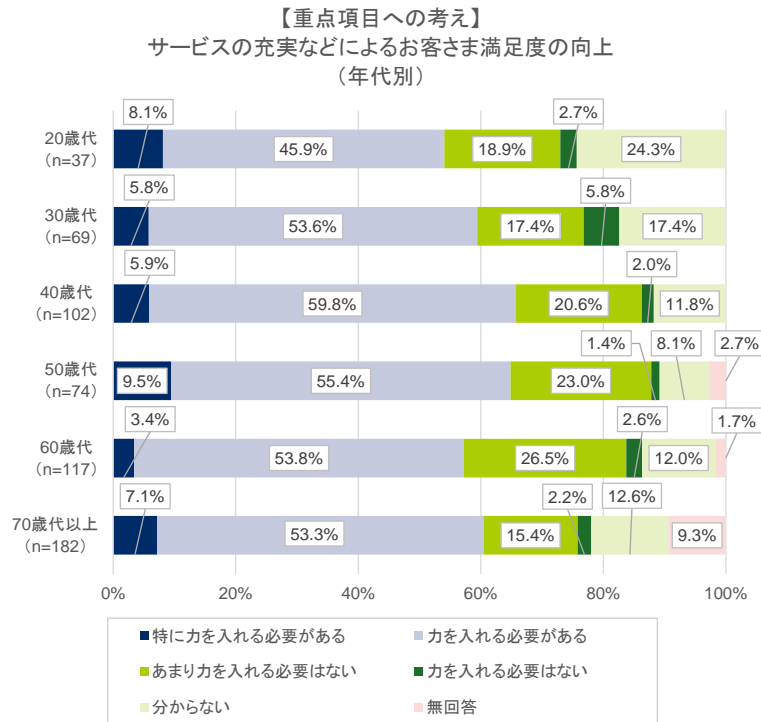
② 重点項目への考え(大雨や地震に備えた対策)

年代別でみると、20歳代～60歳代の「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」の合計割合は約9割を占める。70歳代以上は「安心している」「どちらかといえば安心している」の合計割合が83.5%と最も低い。また、年代が高くなるにつれ、「特に力を入れる必要がある」が低下している。



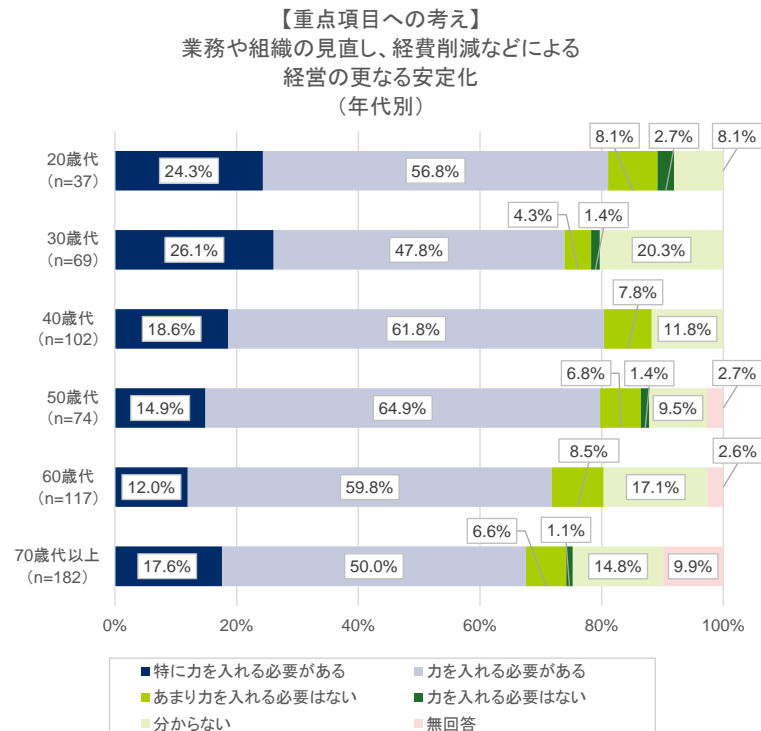
③ 重点項目への考え(サービスの充実などによるお客さま満足度の向上)

年代別でみると、40歳代の「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」の合計割合は65.7%と最も高く、20歳代は54.0%と最も低い。



④ 重点項目への考え(業務や組織の見直し、経費削減などによる経営の更なる安定化)

年代別でみると、全ての年代において「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」の合計割合は約7割を占める。また、20歳代から60歳代にかけて年代が高くなるにつれ、「特に力を入れる必要がある」が低下傾向にある。



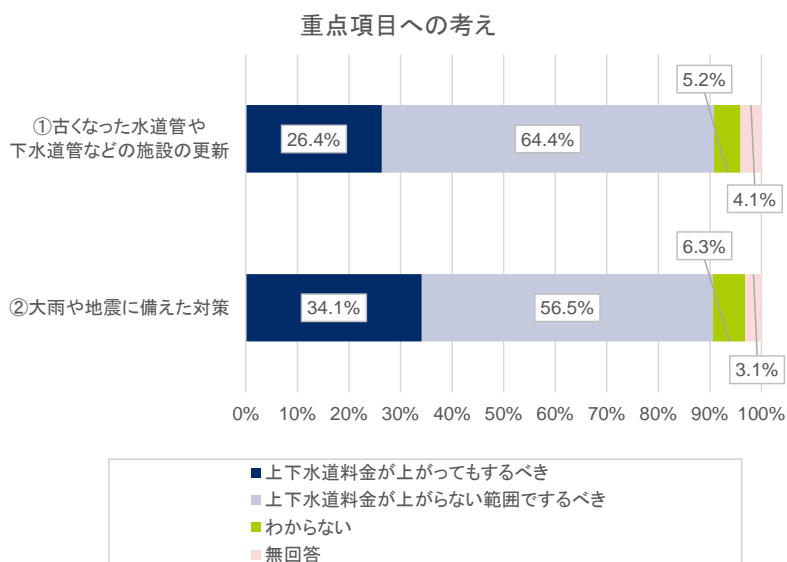
(3)【問8-3】問8-2において、質問項目①及び②で、「特に力を入れる必要がある」または「力を入れる必要がある」とお答えになった方について、あなたのお考えをお答えください。

ア. 単純集計

「上下水道料金が上がらない範囲でするべき」の割合がともに高い。

「②大雨や地震に備えた対策」の方が「上下水道料金が上がってもするべき」の割合が高い。

【平成 29 年度調査(n=542)】



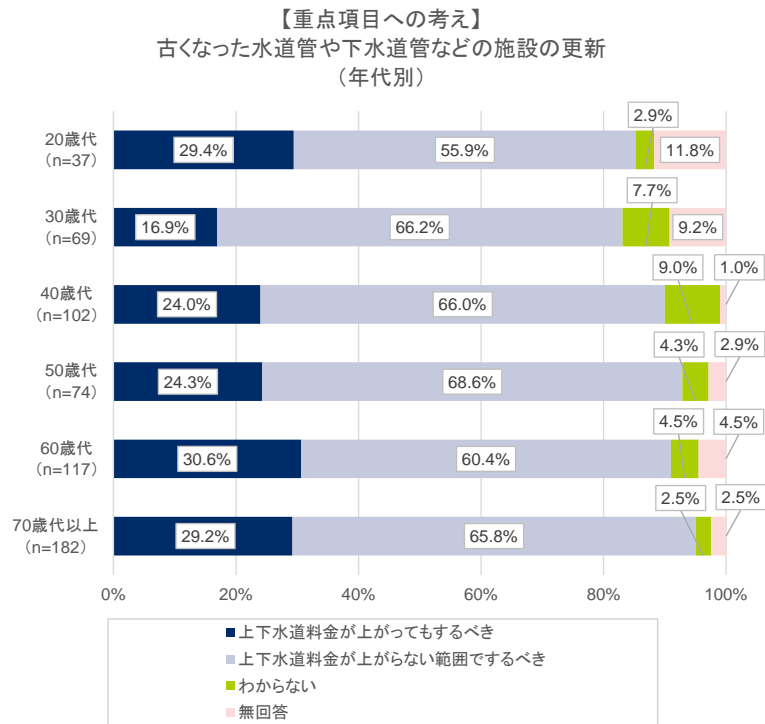
選択肢	①	②
上下水道料金が上がってもするべき	143	185
上下水道料金が上がらない範囲でするべき	349	306
わからない	28	34
無回答	22	17
計	542	542

選択肢	①	②
上下水道料金が上がってもするべき	26.4%	34.1%
上下水道料金が上がらない範囲でするべき	64.4%	56.5%
わからない	5.2%	6.3%
無回答	4.1%	3.1%
計	100.0%	100.0%

イ. 属性分析

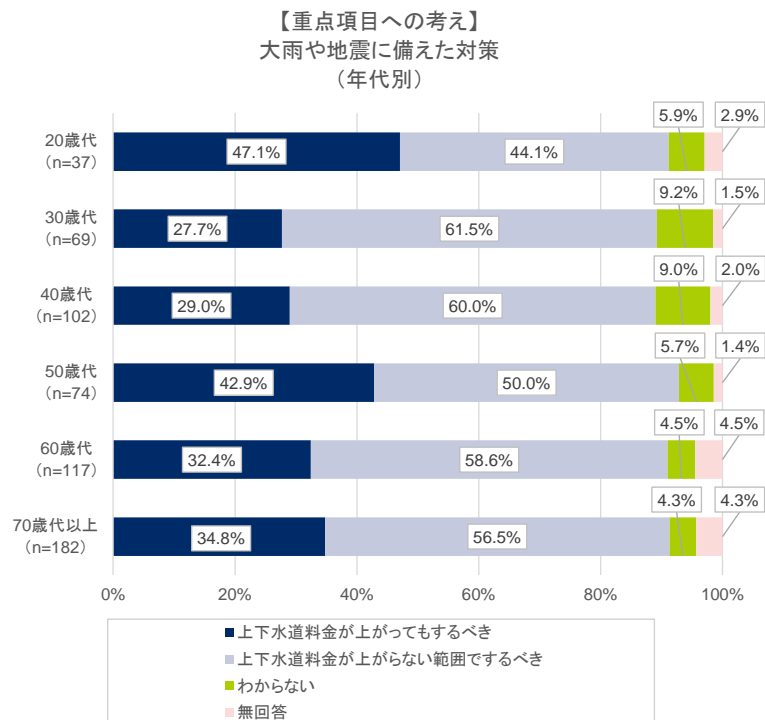
①重要項目への考え(古くなった水道管や下水道管などの施設の更新)

年代別でみると60歳代の「上下水道料金が上がってもすべき」の割合は30.6%と最も高く、30歳代は16.9%と最も低い。



② 重要項目への考え(大雨や地震に備えた対策)

年代別でみると、20歳代の「上下水道料金が上がってもすべき」の割合は47.1%と最も高く、次いで50歳代の42.9%が続く。



Ⅲ. 自由意見

1. 各設問のその他の主な意見

【問2-3】普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。(※複数回答可)

- 水だけ飲むことはなく、薬を飲む時はペットボトルの水を飲む。35年以上前の地下水のおいしさ冷たさを知っているので特別おいしいとは思わない。(60歳代女性 長岡第三中学校区)
- スーパーなどのイオン水を利用していますから。行けないときは水道水を沸騰して使用しています。(60歳代女性 長岡第二中学校区)
- 麦茶を飲んでいて、水はほとんど飲まない。(30歳代女性 長岡第三中学校区)
- 沸かした水道水。(30歳代男性 長岡第二中学校区)
- 特別に取り寄せた水。(60歳代女性 長岡第二中学校区) ほか

【問3-4】あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。(※複数回答可)

- 水を必要以上に使用しない。限りある資源を頭に入れて使用、植物にも水、米のとぎ汁等使用、油類も石けんと交換している。水を汚さない。(70歳代以上女性 長岡第二中学校区)
- 油は必ず布の捨て雑巾で拭いている。ウオシュレットなので紙は流さず、家庭ごみに入れて捨てている。(70歳代以上女性 長岡第二中学校区)
- 洗面、浴室で髪の毛を流さないように細かいネットで取れるようにしている。(60歳代女性 長岡第四中学校区)
- 米のとぎ汁についても流しに流さず植木にやっている。(70歳代以上男性 長岡第四中学校区)
- 風呂の水を庭に散水している。冷房の水も同様。便器は節水型を使っている。(50歳代男性 長岡第四中学校区)
- 環境に優しい洗剤を使っている。(40歳代女性 長岡第四中学校区)
- 汚水マスの定期的な清掃。(30歳代男性 長岡第三中学校区) ほか

【問5-1】あなたは、節水についてどのようなことに気をつけていますか。(※複数回答可)

- 雨水も植木や庭掃除に利用。(70歳代以上男性 長岡中学校区)
- 出す時に水量(水圧)調整をしている。(50歳代女性 長岡中学校区)
- 1回すすぎで良い洗剤を使用。(70歳代以上男性 長岡第四中学校区)
- 節水コマを使用。(30歳代男性 長岡第三中学校区) ほか

【問5-2】次の節水機器の使用等は、お宅ではいつ頃からですか。(※複数回答可)

- ① 使用していない
- トイレのタンクにペットボトル 500ml を入れている。(60歳代男性 長岡中学校区) ほか
- ② 使用している(3年未満)
- お風呂のシャワーの頭を節水型に取り替えた。(70歳代以上女性 長岡第三中学校区) ほか
- ③ 使用している(3年以上)
- 節水型シャワーヘッド。(30歳代男性 長岡第三中学校区) ほか

【問6-1】あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。

- 備蓄しているとはいえないかもしれませんが、一度沸騰させた水道水をペットボトルに3ℓぐらいは常に冷蔵庫に入れて、毎日の飲み水としながら追加している。(70歳代以上女性 長岡第四中学校区)
- 備蓄用の容器を保有。(70歳代以上女性 長岡第二中学校区) ほか

【問7-1】上下水道部のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きます。

(※複数回答可)

- 水道料金のクレジットカード払い希望。口座振替で料金割引希望。(30歳代女性 長岡中学校区)
- 水道メーターのふたの取替は無料にしてほしい。(70歳代以上女性 長岡第四中学校区)
- 1~2か月人数が多く使用料が多かったときは声をかけていただいたので、色んな面で助かるかなと思いました。(60歳代女性 長岡第二中学校区)
- 口座振替に利用できる金融機関が限られており、不便。またクレジットカードも利用できた方がよい。(50歳代男性 長岡第四中学校区)
- コンビニ払い用紙の期限が短いと感じた。(30歳代女性 長岡第四中学校区) ほか

【問7-2】上下水道部が行っている広報活動として「水だより」や「ホームページ」について、わかりやすいですか。(※複数回答可)

- 経費節減のために広報活動を減らして欲しい。(40歳代男性 長岡第三中学校区)
- 長岡京市の広報に含めてもいいのではと思います。(50歳代女性 長岡第四中学校区)
- 時々見ているがわかりにくい。(70歳代以上男性 長岡中学校区) ほか

【問7-3】あなたは、水道や下水道について知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものでしょうか。(※複数回答可)

- 施設老朽化に対する長期的なメンテナンス計画。(70歳代以上男性)
- 水道管の老朽化について。(40歳代女性 長岡第二中学校区)
- 漏水やパッキンの修理はどこに頼んだらよいのかわからない。(70歳代以上男性 長岡第四中学校区)
- 庭の水やり用の雨水タンクについて知りたい。(70歳代以上女性 長岡第二中学校区)
- 近年多発している大雨時の対応方法。(40歳代男性 長岡第二中学校区)
- 修理など安心して自宅に呼べる業者を紹介してほしい。(40歳代男性 長岡第二中学校区) ほか

2. 自由意見

(1) 自由意見の回答状況

全回答数 582 件のうち、145 件(24.9%)の意見が寄せられた。

(2) 自由意見の分類

記述の内容により、下記の7項目に分類した。なお、記述については一部要約するとともに、個人名や会社名等が特定されるおそれがある部分については省略し、明らかな語句の間違い等については訂正を行っている。

①水源と水質・味について.....	(30 件)
②水道事業の経営と水道料金について	(37 件)
③災害対策と維持管理(工事・修繕等)について.....	(18 件)
④広報・情報提供について	(16 件)
⑤お客様サービスについて	(11 件)
⑥下水道について.....	(3 件)
⑦その他.....	(30 件)

①水源と水質・味について

- 安心して暮らしていることについては感謝しています。お仕事ありがとうございます。願いは以前のように100%地下水にさせていただきたいこと、災害時の備えを万全にさせていただきたいことです(自分は何もしていませんが、3日分の水の備蓄はあまり現実的ではないと感じています。すみません)。
(70歳代以上女性 長岡第四中学校区)
- 48年前長岡京に引っ越して来ました。地下水でとても美味しいお水だったことと記憶しています。地下水が豊富な土地、美味しいお水の給水をお願いしたいです。いつもご苦労様です。
(70歳代以上女性 長岡第三中学校区)
- 長岡京市の水は美味いと友人に話している。
(70歳代以上男性 長岡中学校区)
- 他市から引っ越してきましたが、におい等は長岡京市がとても対策されているのだなと感じました。これからも頑張ってください。
(20歳代男性 長岡中学校区)
- 昨今の大雨による被害を見、聞きするにつけ、長岡京市は地域的に恵まれており、また、数々の対策がなされていることをありがたく思います。上水道に関しては、かつて地下水だった頃の水質のよさ、水温の夏に冷たかったことなど、美味しく感じていました。勝竜寺城にある「お玉の水」？みたいな所が(地下水が飲める)があるといいと思います。
(70歳代以上女性 長岡第四中学校区)
- 他市から越してきて、お水のにおいが少なく美味しいのでありがたく思っています。町のアピールになり、転入者の増加等に繋がりますように。
(40歳代女性 長岡中学校区) ほか

②水道事業の経営と水道料金について

- 長岡京市全体で節水に取り組んで、目標を達成した月は水道料金を下げて欲しい。
(30歳代女性 長岡第三中学校区)
- 水道料金の削減に努めて欲しい。自然災害による被害が多発している今日において、大雨や地震などに備えた対策をとることが特に重要で、それが結果として顧客満足度の向上、サービス品質の向上、まちの活性化につながればなお良いと思います。
(20歳代男性 長岡第三中学校区)
- 大雨の対策は特に力を入れる必要があると感じます。ただ、長岡京市の上下水道代が他の地域と比べて高いと感じるので、料金は維持し優先順位をつけて実行していただきたいと考えます。
(50歳代男性 長岡第二中学校区)
- 水は大切なものなので、民営化だけはしないで下さい。いつもきちんと管理されたものを安心して飲みたいと思います。
(60歳代女性 長岡中学校区)
- このようなアンケートをされたこと自体、前向きに仕事をしようとしていることがわかる。目立たない事業ですが、いざという時よい結果が出てやっつけてよかったと思える仕事をしてください(大災害の時など)。料金が高くなっても理由がしっかりしていれば市民は納得すると思う。

③災害対策と維持管理(工事・修繕等)について

- 古くなった水道管を交換してもらえるのはとてもありがたいが、その後のアスファルトがボコボコで崩れて困っている。(40 歳代女性 長岡中学校区)
- 下水、水道工事で道路の片側通行時のガードマンの質等、安全対策について上下水道部の監理は行っているように思えない。業者まかせではないのか。雑な作業が多い。(60 歳代男性 長岡第二中学校区)
- 最近、短時間に特定地域の集中豪雨が発生し、浸水などの被害が各地で多発していると聞きます。専門家の言によりますと、こうした被害は今後日本中のどこでも起こりうるとのこと。こうした被害に対する備えを特によくお願いしたいと思っています。(60 歳代男性 長岡中学校区) ほか

④ 広報・情報提供について

- 先日、上下水道施設見学会に参加させていただきました。家族皆とても勉強になり楽しかったです。本当にお世話になりました。どんな時も安全安心な水が飲めるということは素晴らしいことなのだと改めて感じました。見学会に多くの市民の方が参加し、そのことを知ってもらうことができれば嬉しいです。これからもよろしくお願いいたします。(40 歳代女性 長岡第二中学校区)
- 水は生活に絶対欠かせないものなので、水道(下水)事業は行政の事業として確実に行う必要があると思います。そのための料金負担もやむを得ないと思いますが、用途が明らかになるよう広報していくことも大切だと思います。(50 歳代女性 長岡中学校区)
- 上下水道事業のアンケート調査により、上下水道事業が少し理解できました。広報活動・市民へのアンケート調査は必要だと思います。(70 歳代以上女性 長岡第四中学校区) ほか

⑤お客様サービスについて

- 長岡京市役所上下水道部窓口の対応が悪過ぎる！もっと市民に親切な対応をしていただきたい。(40 歳代女性 長岡第四中学校区)
- 以前と異なり、電話でもやさしく答えて下さると喜んでます。(70 歳代以上男性 長岡第二中学校区) ほか

⑥下水道について

- 道路表面と下水上水のマンホールの段差が大き過ぎる。周辺部舗装時、丁寧にまた強度を上げて欲しい。マンホール周辺の破損があれば早いうちに補修して欲しい。点検に回れば良く分かると思うが、危険でもある。(40 歳代女性 長岡中学校区) ほか

⑦その他

- 考えた事が無いということは、安心しているということだと思います。感謝します。

(60 歳代女性 長岡第二中学校区)

- 先日、蛇口から水がシューと漏れ出し、水が止まらなくて困った。玄関にある止水栓を回したが、固くてまわらなかった。一晩中、水がふき出て困った。 (60 歳代女性 長岡第二中学校区)
- 毎日使っている水道ですが、このアンケートに答えて知らないことが多いことがわかりました。安心安全の上下水道事業の推進を希望します。いつもありがとうございます。 (60 歳代女性 長岡中学校区)
- 生活を支えるインフラを維持するには相応の費用がかかり、今後は施設や配管の更新に巨額の費用のしかかる点はもっと理解されてもよいと思います。 (40 歳代男性 長岡第二中学校区) ほか

IV. 參考資料（調查票）

上下水道事業に関するアンケート調査

市民の皆さまには、日頃から長岡京市の上下水道事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

水道事業では、事業計画の「水道ビジョン」が平成31年度で終了します。この後継ビジョンを策定するに当たり、合わせて下水道ビジョンも策定することとなりました。

つきましては、上下水道事業ビジョン策定の前提となります、上下水道事業の利用者のご意見をいただくために今回の調査となりました。お忙しい中、恐縮ではございますが、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。

なお、**ご回答いただきました結果は統計的な処理をしますので、個人のデータが公表されることは絶対にありません。**ありのままのお気持ちをお答えください。

平成29年8月

長岡京市長 中小路 健吾

【ご記入にあたってのお願い】

- ◆質問中の「あなた」とは、この調査票をお送りした宛名のかたのことです。調査票のご回答は、宛名のかたご本人がお答えください。
- ◆最初の質問から順番に、1問ずつお答えください。
- ◆回答は、同封の回答用紙にご記入ください。特に断わりがない場合はあてはまる番号や語句に1つ○をつけてください。
- ◆「その他」を選んだ場合は、お手数ですが（ ）内になるべく具体的にご記入ください。
- ◆その他わからないことやお問い合わせがありましたら、下記までご連絡ください。

【お問い合わせ先と返送についてのお願い】

長岡京市上下水道部総務課

電 話 075(951)2121(内線702)

ファックス 075(951)2200

※ ご回答いただきましたら、回答用紙のみを同封の返信用封筒（切手は不要）をご利用になり、9月15日（金）までにご返送くださいますようお願いいたします。

1. 回答者ご自身と世帯についておたずねします。

問1-1 あなたの性別をお聞かせください。(〇は1つ)

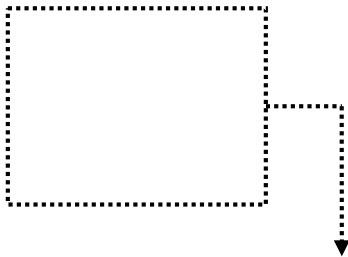
1. 男性 2. 女性

問1-2 あなたの年齢をお聞かせください。(〇は1つ)

1. 20歳代 2. 30歳代 3. 40歳代
4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳代以上

問1-3 家族構成はご自身を含めて何人ですか。(〇は1つ)

1. 1人



問1-4 問1-3で2~5に回答された方にお聞きします。その構成は次のうちどれに該当しますか。(〇は1つ)

1. 夫婦のみ
2. 親と子
3. 親と子と孫
4. その他(具体的に:)

問1-5 お住まいの中学校区はどちらですか。(〇は1つ)

1. 長岡中学校 (神足小・長法寺小・長六小)
2. 長岡第二中学校 (長三小・長七小・長十小)
3. 長岡第三中学校 (長四小の一部・長八小・長九小)
4. 長岡第四中学校 (長四小の一部・長五小)

問1-6 長岡京市にお住まいになって何年になりますか。(〇は1つ)

1. 3年未満
2. 3年以上10年未満
3. 10年以上20年未満
4. 20年以上30年未満
5. 30年以上

2. 水道水や飲み水についてお答えください。

問2-1 現在の水道水は、長岡京市の水道（地下水）と京都府からの水道（河川水）のブレンド（約50%ずつ）ですが、ご存知ですか。（〇は1つ）

1. はい
2. いいえ

問2-2 現在の水道水についてどのように感じておられますか。（〇は1つずつ）

質問項目 \ 選択肢	満足	普通	不満
① 安全・安心	1	2	3
② におい	1	2	3
③ 味	1	2	3
④ 温度	1	2	3
⑤ 水圧（水の出る強さ）	1	2	3
⑥ 水道料金	1	2	3

問2-3 普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。（〇は1つ）

1. 水道水
2. 家庭用浄水器を使用した水道水
3. 市販のボトル水等
4. その他（具体的に： _____)
5. わからない

3. 下水道についてお答えください。

問3-1 公共下水道事業には、生活排水などを浄化する汚水事業と浸水被害を軽減するための雨水事業がありますが、ご存知ですか。（〇は1つ）

1. 知っている
2. 知らない

問3-2 水道事業は料金収入で運営されているのに対して、公共下水道事業の汚水事業は皆さんからの下水道使用料収入のほか、税金が充てられていることをご存知ですか。（〇は1つ）

1. 知っている
2. 知らない

問3-3 現在の下水道についてどのように感じておられますか。（〇は1つずつ）

質問項目 \ 選択肢	満足	普通	不満
① におい対策	1	2	3
② 排水やつまり	1	2	3
③ 浸水被害の軽減	1	2	3
④ 河川等の環境	1	2	3
⑤ 下水道使用料	1	2	3

問3-4 あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。（〇はいくつでも）

1. 台所の排水口に野菜くずなどのごみが流れこまないようにしている
2. 洗剤を使いすぎないようにしている
3. てんぷら油などが下水に流れないように気をつけている
4. 水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている
5. その他（具体的に： _____)
6. 特に何もしていない

4. 上下水道料金についてお答えください。

問4-1 上下水道料金は、使用しなくてもかかる料金と使用した水量にかかる料金の合計になっていますが、ご存知ですか。（〇は1つ）

1. はい
2. いいえ

問4-2 上下水道料金は使用する水量により単価が異なりますが、使用量が多ければ単価は高くなることをご存知ですか。（〇は1つ）

1. はい
2. いいえ

5. 節水機器についてお答えください。

問5-1 あなたは、節水についてどのようなことに気をつけていますか。（〇はいくつでも）

1. こまめに水を止めている
2. お風呂の残り湯を再利用している
3. 節水型機器を選ぶようにしている
4. その他（具体的に： _____ ）
5. 特に何もしていない

問5-2 次の節水機器の使用等は、お宅ではいつ頃からですか。（〇は1つずつ）

質問項目 \ 選択肢	使用していない	使用している (3年未満)	使用している (3年以上)	わからない
① トイレに節水型機器を使用	1	2	3	4
② 節水型全自動洗濯機を使用	1	2	3	4
③ 全自動食器洗い機を使用	1	2	3	4
④ その他 ※	1	2	3	4

※ その他の具体例を記入（ _____ ）

6. 災害時についてお答えください。

問6-1 あなたの家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。

(○は1つ)

1. 市販のミネラルウォーターなどを備蓄している
2. 長岡京市上下水道部の災害用備蓄水「ガラシャおもかげの水」を備蓄している
3. 水道水をポリ容器等に入れて備蓄している ※1
4. その他の方法で備蓄している(備蓄方法：)
5. 備蓄していない

※1 水道水は冷暗所であれば3日程度の保存が可能です。

問6-2 問6-1において、1～4に回答された方について、ご家族1人あたりの飲料水の備蓄量についてお聞きします。(○は1つ)

1. 9リットル以上
2. 6～8リットル程度
3. 3～5リットル程度
4. 3リットル未満

※ 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄(冷暗所等での3日間程度の保存を含む)をお願いしています。

問6-3 災害時に避難所となる小中学校などに、災害時に使用できるようトイレ(災害用マンホールトイレ)を整備しています。(○は1つずつ)

- ① 小中学校等の避難所に災害用マンホールトイレがあることをご存知ですか。
 1. 知っている
 2. 知らない
- ② 災害用マンホールトイレの組み立て訓練に参加されたことはありますか。
 1. 参加したことがある
 2. 参加したことがない

7. お客様サービスについてお答えください。

問7-1 上下水道部のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きします。
(○は1つずつ)

質問項目	選択肢	満足	普通	不満	利用した ことがない
① 窓口や電話の対応		1	2	3	4
② 水道メータ検針の対応		1	2	3	4
③ 休日のほかインターネット・電話・ファクシミリによる水道の開栓・閉栓の受付		1	2	3	4
④ 水道料金の口座振替やコンビニ払い		1	2	3	4

※その他の意見・要望等について、以下にお書きください。

()

問7-2 上下水道部が行っている広報活動として「水だより」や「ホームページ」について、わかりやすいですか。(○は1つ)

1. はい
2. いいえ
3. 見ていない

※広報活動について意見・要望等について、以下にお書きください。

()

問7-3 あなたは、水道や下水道について知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものでしょうか。(○はいくつでも)

1. 水道水の水質などの安全性に関する情報
2. 蛇口が故障した時の問い合わせに関する情報
3. 工事や断水に関する情報
4. 上下水道料金に関する情報
5. 上下水道事業の経営に関する情報
6. その他()
7. 特に気になる情報はない

問7-4 上下水道部が行っている広報活動について、どの程度ご存じですか。

(〇は1つずつ)

質問項目	選択肢	よく知っている (参加したことがある)	知っている (参加したことはない)	聞いたことはあるが、 よく知らない	知らない (この調査で初めて知った)
① 水道施設見学会 (日吉ダム・浄水場：8月)		1	2	3	4
② 水の日イベント (パンピオ広場公園：8月)		1	2	3	4
③ 環境フェア (環境政策室主催：11月)		1	2	3	4
④ 出前講座 (小学4年生対象：6月頃)		1	2	3	4
⑤ 防災訓練 (防災・安全推進室主催：11月)		1	2	3	4

8. 上下水道事業全般についてお答えください。

問8-1 皆様に安心して快適な生活をしていただくための取り組みについて、ご感想をお聞かせください。(〇は1つずつ)

質問項目	選択肢	安心している	どちらかといえば安心している	どちらとも言えない	どちらかといえば不安を感じる	不安である	わからない
① いつでも水道や下水道が利用できること		1	2	3	4	5	6
② 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策		1	2	3	4	5	6
③ 大雨における浸水対策		1	2	3	4	5	6
④ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがなく		1	2	3	4	5	6

問8-2 上下水道部が重点的に進めている以下の項目について、あなたのお考えをお答えください。（〇は1つずつ）

質問項目 \ 選択肢	特に力を入れる必要がある	力を入れる必要がある	あまり力を入れる必要はない	力を入れる必要はない	わからない
① 古くなった水道管や下水道管などの施設の更新	1	2	3	4	5
② 大雨や地震に備えた対策	1	2	3	4	5
③ サービスの充実などによるお客さま満足度の向上	1	2	3	4	5
④ 業務や組織の見直し、経費削減などによる経営の更なる安定化	1	2	3	4	5

問8-3 問8-2において、質問項目①及び②で、「特に力を入れる必要がある」または「力を入れる必要がある」とお答えになった方について、あなたのお考えをお答えください。（〇は1つずつ）

質問項目 \ 選択肢	上下水道料金が上がってもするべき	上下水道料金が上がらない範囲ですべき	わからない
① 古くなった水道管や下水道管などの施設の更新	1	2	3
② 大雨や地震に備えた対策	1	2	3

最後に、上下水道部に対するご意見・ご要望等がありましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。ご回答いただきましたら、この用紙のみを同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、9月15日(金)までにご返送くださいますようお願いいたします。

