

## 横須賀市の水道・下水道に関する

### お客さまアンケート

平成 28 年（2016 年）10 月  
横須賀市上下水道局

横須賀上下水道  
イメージキャラクター  
「アクアン」

日ごろから横須賀市の水道・下水道をご利用いただき、誠にありがとうございます。

上下水道局では、平成 23 年度（2011 年度）から平成 33 年度（2021 年度）までの 11 年間で計画期間とする「水道事業・下水道事業マスタープラン（2011～2021）」を策定し、「お客さまの快適で安心できる暮らしと、良好な水循環づくりに貢献する」ことを実現するための取組みを行っています。

このマスタープランを実行していくにあたり、お客さまのご意見を事業運営に反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

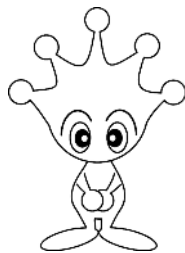
本アンケートは、横須賀市で水道・下水道をご利用いただいている約 16 万世帯のうち、コンピューターにより無作為に選び出した 2,000 世帯の皆さまにお送りしています。

ご多忙中とは存じますが、調査の趣旨をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、誠に勝手ながら、ご回答いただきますアンケート調査票は、

**平成 28 年（2016 年）11 月 15 日（火） まで**

に、同封の返信用封筒でご返送くださいますようお願い申し上げます。（切手は不要です）



（お問い合わせ先）

横須賀市上下水道局経営部

経営計画課 経営企画担当

〒238 - 8550 横須賀市小川町 11 番地

TEL : 046-822-9840 FAX : 046-822-2442

E-Mail : mpd-ws@city.yokosuka.kanagawa.jp

#### 個人情報の保護について

1. アンケートの結果は、統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。個人を特定する情報がいかなる場合にも表記されることはなく、情報管理、個人情報の保護を含め、皆さまにご迷惑をおかけすることは一切ございません。
2. 統計的に処理した結果については、後日ホームページ等で公表する予定です。（過去の結果は、横須賀市上下水道局ホームページでご覧いただけます。）

ネットで検索

横須賀上下水道アンケートの広場

検索

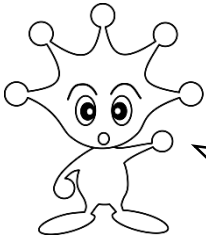
でアクセス

### 調査票記入上のお願い

1. アンケートは無記名でご回答いただきますので、率直なご意見をお書きください。
2. アンケートは、できましたらご家庭の水使用状況をご存じの方にご記入いただきますよう、お願いいたします。
3. 回答は、基本的に該当する番号を○で囲んでください。
4. 回答は、1つだけ○をするものと、いくつでもよい場合がありますのでご注意ください。
5. 回答が「その他」の場合は、具体的な内容をご記入ください。

### パンフレット等の同封について

アンケートの参考として、また、横須賀市の水道・下水道の広報として  
「横須賀の上下水道」(パンフレット)  
「大地震時に水道、下水道の使用は、どうすればいいの?!」(チラシ)  
の2点を同封させていただきました。ぜひ、ご覧ください。



水道水の水質についてうかがいます。

上下水道局は「水道水質の向上」に取り組み、「良質な水道水の供給」「塩素臭(カルキ臭)が気にならない水道水の供給」を目指しています。

問1 普段、水道水をどのようにして飲むことが多いですか。(あてはまるもの1つに○)

- 1. そのまま飲む(‘冷やして飲む’を含む)
- 2. 沸騰させて(熱処理をして)から飲む
- 3. 浄水器を利用して飲む
- 4. 水道水は飲まない
- 5. その他( )

問2 現状の水道水質について、どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに○)

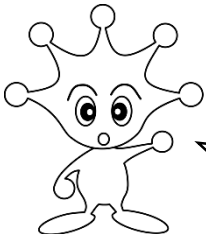
良い ←————→ 悪い

- |        |                    |               |                   |       |
|--------|--------------------|---------------|-------------------|-------|
| 1      | 2                  | 3             | 4                 | 5     |
| 安心している | どちらかといえば<br>安心している | どちらとも<br>いえない | どちらかといえば<br>不安がある | 不安がある |

【問2で、「4. どちらかといえば不安がある」「5. 不安がある」とお答えになった方にお伺いします】

問2-2 不安を感じる要素は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- 1. 味
- 2. におい
- 3. にごり
- 4. 色
- 5. 水温
- 6. 放射性物質
- 7. その他( )



節水意識についてうかがいます。

上下水道局では、お客さまの節水意識について確認し、今後の水需要の予測に役立てたいと思います。

問3 節水は、必要だと思いますか。(あてはまるもの1つに○)

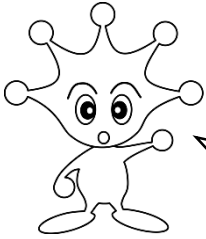
- |       |         |               |         |              |
|-------|---------|---------------|---------|--------------|
| 1     | 2       | 3             | 4       | 5            |
| とても思う | なんとなく思う | どちらとも<br>いえない | あまり思わない | まったく<br>思わない |

【問3で「1. とても思う」「2. なんとなく思う」とお答えになった方にお伺いします】

問3-2 節水をするきっかけは、何でしたか。(あてはまるものすべてに○)

- 1. 水道料金などを抑えるため
- 2. 消費税率が引き上げられたため
- 3. 水は限りある大切な資源だと思うため
- 4. 湯水の状況をテレビ・新聞等で見ただため
- 5. その他( )





**水道料金・下水道使用料についてうかがいます。**

上下水道局はお客さまの水の使用状況が変化してきていることに対応し、これからの料金体系のあり方を検討しています。

次の資料をお読みいただき、その後の質問にお答えください。

横須賀市と全国の中核市<sup>※1</sup>47市、県内19市の1カ月に20 m<sup>3</sup> <sup>※2</sup>使用した場合の平均水道料金・下水道使用料は、表1のとおりです。

**表1 水道料金・下水道使用料**（平成28年4月1日現在）

	水道料金	下水道使用料	合計金額
<b>横須賀市</b>	<b>2,581円</b>	<b>2,398円</b>	<b>4,979円</b>
中核市47市平均	2,989円	2,494円	5,483円
県内19市平均	2,363円	2,125円	4,488円

（1カ月20 m<sup>3</sup>使用時・消費税込み）

また、「通信費」「電気代」「ガス代」「水道料金・下水道使用料の合計」の1世帯（二人以上の世帯）当たりの1カ月間の支出の平均及び家計に占める割合については、表2のとおりです。

**表2 1カ月間の支出の平均と家計に占める割合**

	通信費	電気代	ガス代	水道料金・下水道 使用料の合計
1カ月の支出の平均	12,779円	11,060円	5,660円	<b>5,221円</b>
家計に占める割合	4.4%	3.8%	2.0%	<b>1.8%</b>

（平成27年総務省統計局データより）

※1 中核市とは、政令指定都市を除く、人口20万人以上が要件であり、現在、要件を満たす63市のうち、横須賀市を含めた47市が指定を受けています。

※2 20m<sup>3</sup>とは、2リットルペットボトルの10,000本分です。

問5 現在、お支払いになっている水道料金・下水道使用料について、どのように感じますか。

（あてはまるもの1つに○）

良い ←————→ 悪い

1	2	3	4	5
安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い

【問5で「4. やや高い」「5. 高い」とお答えになった方にお伺いします】

問5-2 そのように感じる理由は、何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 他の公共料金と比較して
2. 他市町村の水道料金・下水道使用料と比較して
3. 2カ月分をまとめて支払っているから
4. 家計の支出に占める割合から
5. 水道料金・下水道使用料を一緒に支払っているから
6. その他 ( )

次の資料をお読みいただき、その後の質問にお答えください。

横須賀市の水道料金・下水道使用料は、「基本料金<sup>※1</sup>」+「従量料金<sup>※2</sup>」の2部構成となっています。1カ月で10m<sup>3</sup>(基本水量)までのご使用の場合は、「基本料金」のみが適用され、10 m<sup>3</sup>を超えた場合については、「従量料金」が適用されます。

※1 基本料金とは、使用水量の有無に関わらず、かかる費用です。

※2 従量料金とは、使用水量に応じて、かかる費用です。

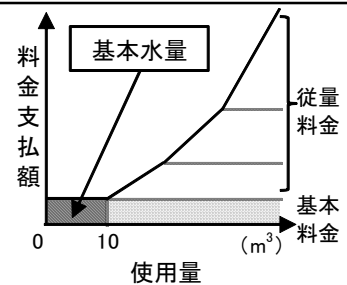


図1 基本料金と従量料金

問6 水道料金・下水道使用料については、上記のとおり、1カ月の使用量が10m<sup>3</sup>以下であっても定額となる基本料金制になっています。この基本料金の水量を、どのように考えますか。

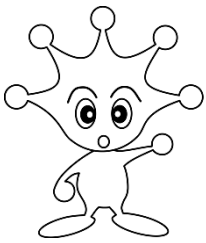
(あてはまるもの1つに○)

1. 1カ月10m<sup>3</sup>より増やしてほしい
2. 1カ月10m<sup>3</sup>のままでよい
3. 1カ月10m<sup>3</sup>より減らしてほしい
4. 基本料金に含まれる水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい
5. その他 ( )

問7 水道料金・下水道使用料に関するサービスで、今後どのようなものを期待しますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. クレジットカードでのお支払い
2. インターネットバンキングなどを利用した料金決済サービス
3. 毎月請求方法を選択できる
4. 口座振替で料金の支払日を選択できる
5. 口座振替での料金支払に対する割引制度
6. 使い方に合わせて料金プランを選べるような料金体系の導入
7. インターネットを利用した料金・使用量などの情報提供
8. コールセンターの営業時間（現在は、年中無休・8時から21時）の拡大
9. 料金サービスセンターなど、料金等を相談できる窓口の増設
10. 特にない
11. その他 ( )



**防災対策についてうかがいます。**

上下水道局は、「地震・津波対策」「浸水対策」を推進し、「危機管理体制の充実」に取り組んでいます。

問8 「横須賀市内の応急給水拠点」の説明を載せたチラシを同封させていただきました。

お近くにある災害時の応急給水拠点について、知っていましたか。(あてはまるもの1つに○)

1	2	3
知っていた	なんとなく知っていた (聞いたことがある)	知らない (今回のチラシで知った)

【問8で「1. 知っていた」「2. なんとなく知っていた」とお答えになった方にお伺いします】

問8-2 どのような手段で、応急給水拠点を知っていましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. 地域の防災訓練	2. 上下水道局のホームページ
3. 上下水道局のパンフレット・チラシ	4. 町内会(自治会)の回覧
5. 友人・知人に聞いた	
6. その他( )	

問9 災害時に備えて、日頃から準備しているものはありますか。(あてはまるものすべてに○)

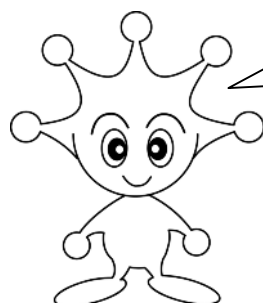
1. 非常用の飲料水(ペットボトル水など)	
2. 携帯トイレ	
3. 災害時に水を入れるポリタンク	
4. その他( )	

【問9で「1. 非常用の飲料水」とお答えになった方にお伺いします】

問9-2 1人あたり、どれくらいの量の水を備蓄していますか。(あてはまるもの1つに○)

少ない ←—————→ 多い

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



火災発生時の消火用水や、トイレや洗濯などの生活用水に使用できるので、お風呂に水を貯めておくことを、お勧めします。





問 12 台所からの排水方法について、お伺いします。

あなたは台所から排水するとき、次のことに注意していますか。

使用済みの天ぷら油を流さない。(あてはまるもの 1 つに○)

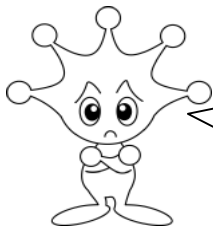
1 いつも 実行している	2 ときどき 実行している	3 あまり 実行していない	4 まったく 実行していない
--------------------	---------------------	---------------------	----------------------

問 12-2 流しに水切り袋などを置き、生ゴミなどを流さない。(あてはまるもの 1 つに○)

1 いつも 実行している	2 ときどき 実行している	3 あまり 実行していない	4 まったく 実行していない
--------------------	---------------------	---------------------	----------------------

問 12-3 フライパンや食器についた汚れを拭いてから洗う。(あてはまるもの 1 つに○)

1 いつも 実行している	2 ときどき 実行している	3 あまり 実行していない	4 まったく 実行していない
--------------------	---------------------	---------------------	----------------------



天ぷら油や生ゴミを流すと、下水道管のつまりや悪臭の原因となります。

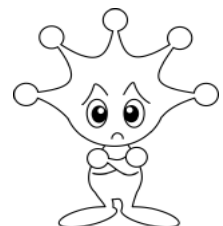
また、油 200ml (コップ 1 杯) を川や海にきれいに返すためには約 60 トン (浴槽 200 杯分) の水が必要といわれています。

問 13 トイレに流しているものはありますか。(あてはまるもの すべて に○)

1. トイレ掃除用ペーパー	2. 赤ちゃんのおしりふき
3. ペットのフン等	
4. その他 (	)

節水型トイレの普及により、詰まりが多くなってきています。トイレに流して良いものか、使用上の注意をよくお読みいただいた上で、ご使用願います。

また、流せるものでも一度に大量に使用すると詰まる場合があるので、ご注意ください。





問 17 「横須賀市の下水道」について、すでにご存じであったことや、同封のパンフレットを通じて、どのようなイメージを感じましたか。(あてはまるもの 1つ に○)

良い ←————→ 悪い

1	2	3	4	5
良い	どちらかと いえば良い	どちらとも いえない	どちらかと いえば悪い	悪い

問 18 「横須賀市の下水道」と聞いて思い浮かべるものがあれば、ご自由にご記入ください。

-----  
-----  
-----  
-----

その他、水道・下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご自由にご記入ください。

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

最後に、回答内容を統計的に処理するために、アンケートにお答えになったあなたのことについてうかがいます。

(あてはまるもの1つに○や数字をご記入ください)

【あなたの性別】

1. 男性

2. 女性

【あなたの年齢】

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歳代

8. 80歳以上

【お住まいの家の形式】

1. 一戸建て

2. マンション・アパート

3. 寮・社宅

4. その他 ( )

【一緒に住んでいる方の人数 (記入していただいている方を含めて)】

( ) 人

【横須賀市にお住まいの期間】

1. 5年以下

2. 6年～10年

3. 11年～15年

4. 16年以上

【最近お支払いいただいた水道料金と下水道使用料の合計額 (消費税込・2カ月分)】

1. 5,000円未満

2. 5,000円以上 8,000円未満

3. 8,000円以上 15,000円未満

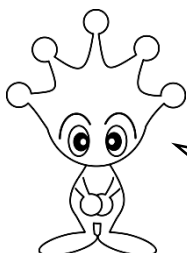
4. 15,000円以上 24,000円未満

5. 24,000円以上

**【現在お住まいの地域】**

(該当する番号【右側の列】を○で囲んでください)

稲岡町、不入斗町、上町、大滝町、小川町、楠ヶ浦町、坂本町、佐野町、猿島、汐入町、汐見台、新港町、田戸台、鶴が丘、泊町、日の出町、深田台、富士見町、平成町、平和台、望洋台、本町、緑が丘、三春町、安浦町、米が浜通、若松町	➔	1 本庁地区
浦郷町、追浜町、追浜東町、追浜本町、追浜南町、湘南鷹取、鷹取、夏島町、浜見台	➔	2 追浜地区
田浦泉町、田浦大作町、田浦町、田浦港町、長浦町、箱崎町、船越町、港が丘	➔	3 田浦地区
安針台、西逸見町、東逸見町、逸見が丘、山中町、吉倉町	➔	4 逸見地区
阿部倉、池上、大矢部、金谷、衣笠栄町、衣笠町、公郷町、小矢部、平作、森崎	➔	5 衣笠地区
池田町、大津町、桜が丘、根岸町、走水、馬堀海岸、馬堀町	➔	6 大津地区
浦賀丘、浦賀、浦上台、小原台、鴨居、光風台、西浦賀、東浦賀、二葉、南浦賀、吉井	➔	7 浦賀地区
岩戸、内川、内川新田、久比里、久村、久里浜、久里浜台、佐原、神明町、長瀬、ハイランド、舟倉、若宮台	➔	8 久里浜地区
栗田、グリーンハイツ、津久井、長沢、野比、光の丘	➔	9 北下浦地区
秋谷、芦名、太田和、荻野、子安、佐島、佐島の丘、湘南国際村、須軽谷、武、長井、長坂、林、御幸浜、山科台	➔	10 西地区



アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。  
同封の返信用封筒でご返送ください。(切手は不要です)