

福岡市の水道に関する
お客さまアンケート

* 調査結果報告書 概要版 *

平成26年2月

福岡市水道局

目次

I 調査概要	1
1. 調査目的.....	1
2. 調査項目.....	1
3. 対象者と調査方法.....	1
4. 回収結果.....	1
5. 報告書の見方.....	1
II 調査結果	2
1. 回答者属性.....	2
2. 水道水の水質について.....	3
(1) 安全性に対する考え.....	3
(2) 安心と思う理由.....	3
(3) 不安と思う理由.....	4
(4) 水道水により安心感を得るための情報.....	5
(5) 飲用に利用する水.....	5
(6) 飲用水の利用理由.....	6
(7) 水道水の味・におい・色などについての満足度と期待度.....	7
3. 節水意識について.....	8
(1) 節水への取り組み.....	8
(2) 節水に心がけている理由.....	8
4. 古くなった水道管（配水管）の取り替えについて.....	9
(1) 地震に強い管種への取り替えの認知状況.....	9
(2) 配水管の取り替えペースに関する考え.....	9
5. 福岡市の水源及び水源地域・流域との連携協力について.....	10
(1) 水源の多くを市域外に頼っていることの認知状況.....	10
6. 水道局の広報について.....	10
(1) 知りたい情報.....	10
7. 水道局の取り組みについて.....	11
(1) 水道行政の満足度と期待度.....	11
(2) 重点的に力を入れてほしい水道事業.....	13

I 調査概要

1. 調査目的

水に関する意識や行動及び多様化する市民ニーズを調査・分析することで今後の水道事業を進めていくための基礎資料とする。また、前回（平成 22 年度）、前々回（平成 18 年度）の調査結果との経年比較を行い、傾向の変化を把握する。

2. 調査項目

- (1) 水道水について
- (2) 節水意識について
- (3) 貯水槽の管理について
- (4) 古くなった水道管（配水管）の取り替えについて
- (5) 福岡市の水源及び水源地域・流域との連携協力について
- (6) 水道のお客さまセンターについて
- (7) 水道局の広報について
- (8) 水道局の取り組みについて
- (9) 福岡市の水道行政について

3. 対象者と調査方法

- | | |
|-----------|----------------------------------|
| (1) 調査地域 | 福岡市全域 |
| (2) 調査対象者 | 福岡市内に居住する満 20 歳以上男女（外国人除く） |
| (3) 抽出方法 | 住民基本台帳より無作為抽出 |
| (4) 対象者数 | 3,000 人 |
| (5) 調査方法 | 郵送配布－郵送回収 |
| (6) 調査期間 | 平成 25 年 11 月 8 日（金）～11 月 22 日（金） |

4. 回収結果

有効回収数 1,353（回収率 45.1%）

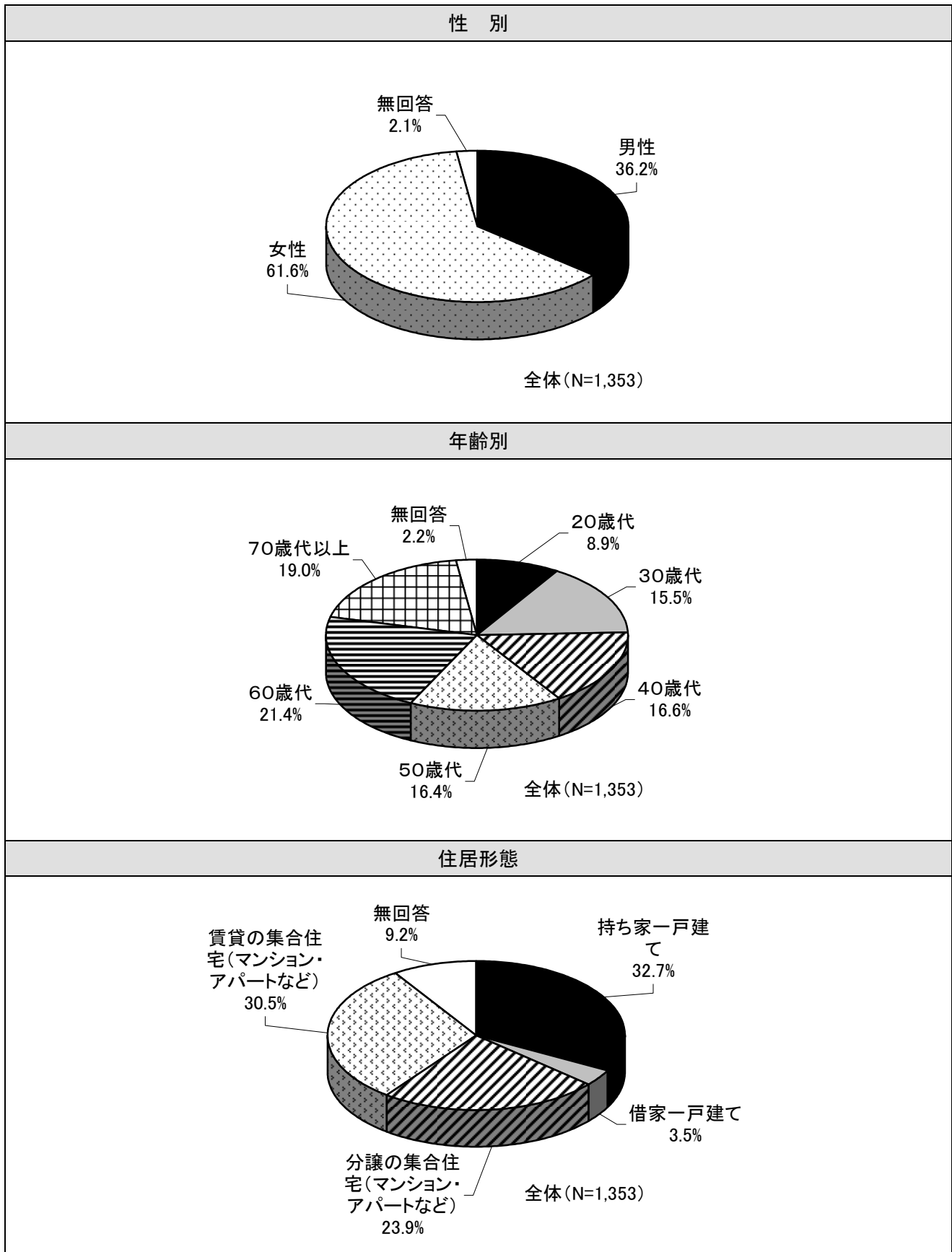
※前回（平成 22 年度）1,847（回収率 61.6%）、前々回（平成 18 年度）1,765（回収率 58.8%）

5. 報告書の見方

- (1) 前回、前々回の調査結果の記載がない質問は、今回調査での新規の質問である。
- (2) 集計は小数点以下第 2 位を四捨五入している。したがって、回答比率の合計は必ずしも 100%になるとは限らない場合がある。
- (3) 2 つ以上の回答を要する質問（複数回答）の場合、その回答比率の合計は 100%を超える場合がある。
- (4) 数表、図表、文中に示す N は、比率算出上の基数（標本数）である。
N = 標本全数
n = 該当数（その質問を回答しなくてよい人を除いた数）
- (5) 数表、図表に示す選択肢はスペースの関係で文言を短縮して表記している場合がある。
- (6) 文中の選択肢の表記は「 」で行い、選択肢のうち、2 つ以上のものを合計して表す場合などは『 』としている。

II 調査結果

1. 回答者属性

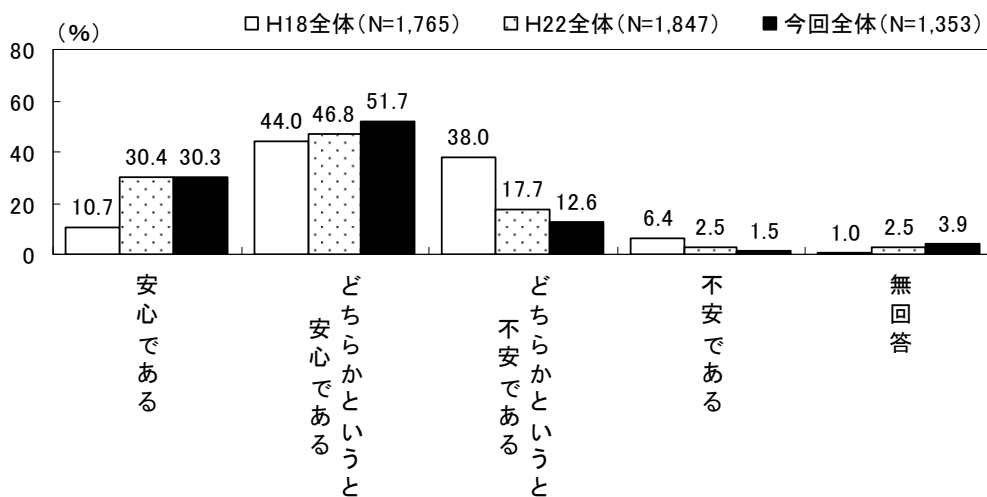


2. 水道水の水質について

(1) 安全性に対する考え

問1 福岡市の水道水の安全性について、次の中からあなたの考えに近いものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

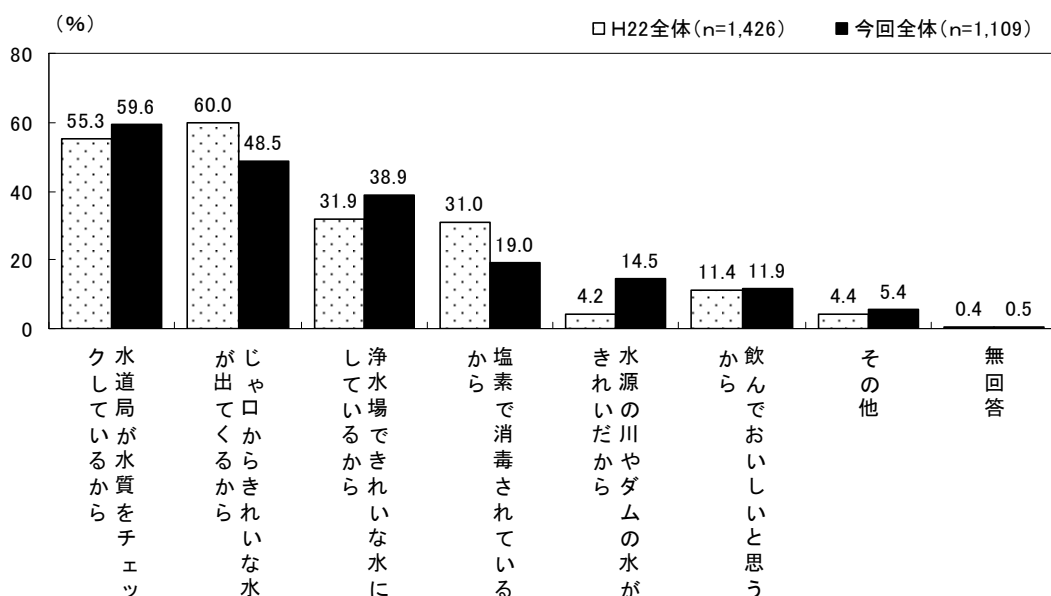
水道水の安全性については、「安心である」(30.3%)と「どちらかというと安心である」(51.7%)を合わせた『安心派』が82.0%を占めており、「不安である」(1.5%)と「どちらかというと不安である」(12.6%)を合わせた『不安派』(14.1%)を大幅に上回っている。前々回の平成18年度の調査結果(『安心派』(54.7%)、『不安派』(44.4%))、前回の平成22年度の調査結果(『安心派』(77.2%)、『不安派』(20.2%))と比較すると、『安心派』は年々増加し、『不安派』は年々減少している。



(2) 安心と思う理由

【問1で「1. 安心である」「2. どちらかというと安心である」と回答した方におたずねします。】
問1-1 あなたが安心と思う理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

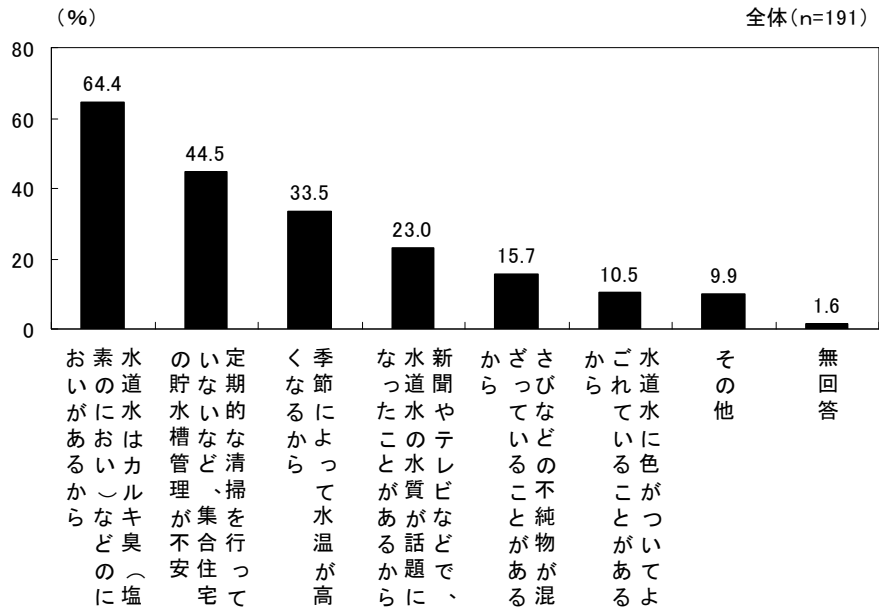
水道水の安全性に安心と回答した1,109名にその理由を尋ねたところ、「水道局が水質をチェックしているから」が59.6%で最も多く、次いで「じゃ口からきれいな水が出てくるから」(48.5%)、「浄水場できれいな水にしているから」(38.9%)の順となっている。前回の平成22年度の調査結果では、「じゃ口からきれいな水が出てくるから」(60.0%)、「水道局が水質をチェックしているから」(55.3%)が上位にきており、今回も同様の傾向が見られた。



(3) 不安と思う理由

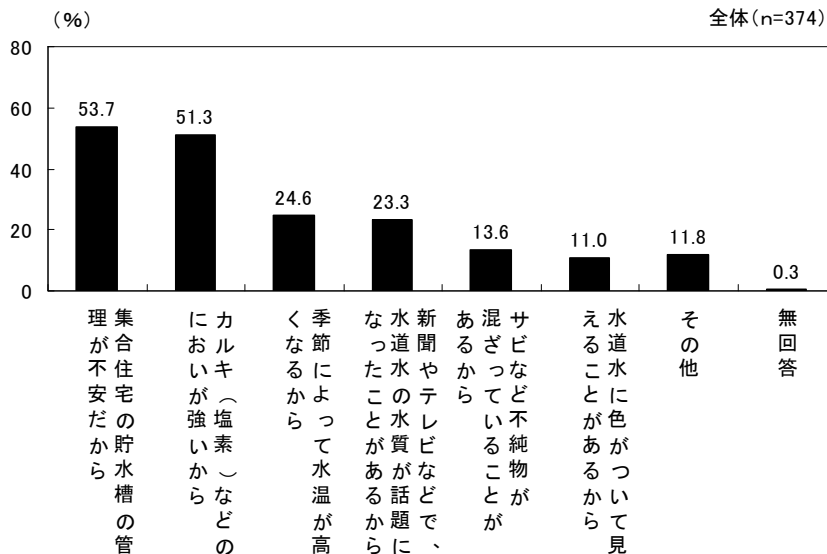
【問1で「3. どちらかという不安である」「4. 不安である」と回答した方におたずねします。】
 問1-2 あなたが不安と思う理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

水道水の安全性に不安と回答した 191 名にその理由を尋ねたところ、「水道水はカルキ臭（塩素のにおい）などのおいがあるから」が 64.4%で最も多く、次いで「定期的な清掃を行っていないなど、集合住宅の貯水槽管理が不安だから」(44.5%)の順となっている。前回の平成 22 年度の調査結果では、水道水の安全性に不安と回答した人の理由は「集合住宅の貯水槽の管理が不安だから」(53.7%)、「カルキ（塩素）などのおいが強いから」(51.3%)が上位であった。



(参考：平成 22 年度福岡市水道水に関する意識調査)

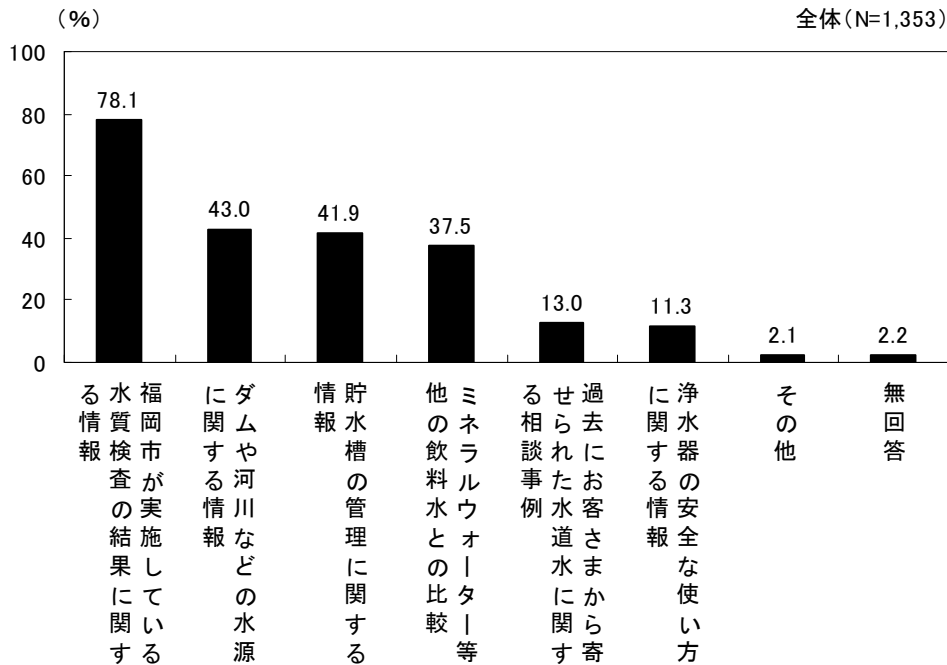
【問】(「どちらかという不安である」「不安である」と回答した方への質問)
 あなたが不安と思う理由は何ですか。(複数回答)



(4) 水道水により安心感を得るための情報

問2 どのような情報が充実していれば、水道水により安心感を得られると思いますか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

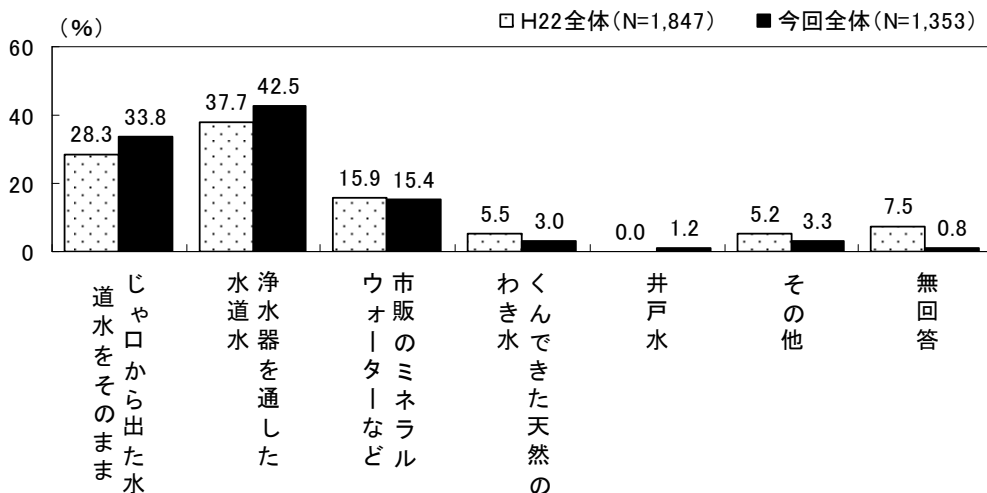
どのような情報が充実していれば、水道水により安心感を得られると思うかについては、「福岡市が実施している水質検査の結果に関する情報」が78.1%で最も多く、次いで「ダムや河川などの水源に関する情報」(43.0%)、「貯水槽の管理に関する情報」(41.9%)の順となっている。



(5) 飲用に利用する水

問3 あなたはご家庭で飲用の水に主に何を使っていますか。(飲用の水とは、直接飲む水やお茶・コーヒー・紅茶などに使う水です。)次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

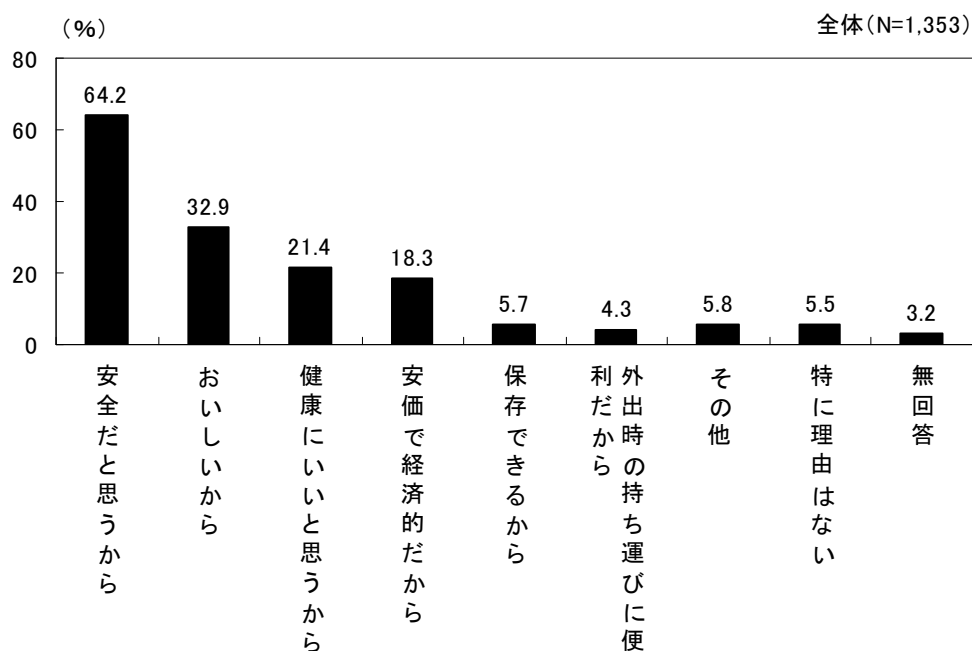
家庭での飲用に利用する水としては、「浄水器を通した水道水」が42.5%で最も多く、次いで「じゃ口から出た水道水をそのまま」(33.8%)となっている。「じゃ口から出た水道水をそのまま」と「浄水器を通した水道水」をあわせると水道水を飲む人は76.3%となる。前回の平成22年度の調査結果では、「浄水器を通した水道水」(37.7%)、「じゃ口から出た水道水をそのまま」(28.3%)が上位にきており、今回も同様の傾向が見られた。



(6) 飲用水の利用理由

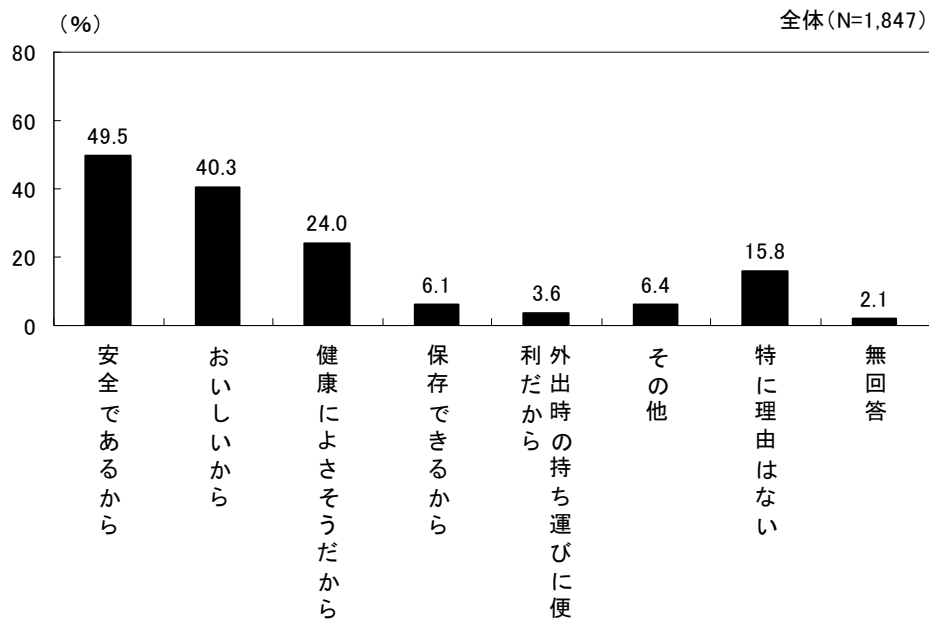
問4 問3で選んだ水を飲用する理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

問3で選んだ水を飲用する理由としては、「安全だと思うから」(64.2%)が最も多く、次いで「おいしいから」(32.9%)となっている。前回の平成22年度の調査結果では、「安全であるから」(49.5%)、「おいしいから」(40.3%)が上位にきており、今回も同様の傾向が見られた。



(参考：平成22年度福岡市水道水に関する意識調査)

【問】 飲用する理由は何ですか。(複数回答)



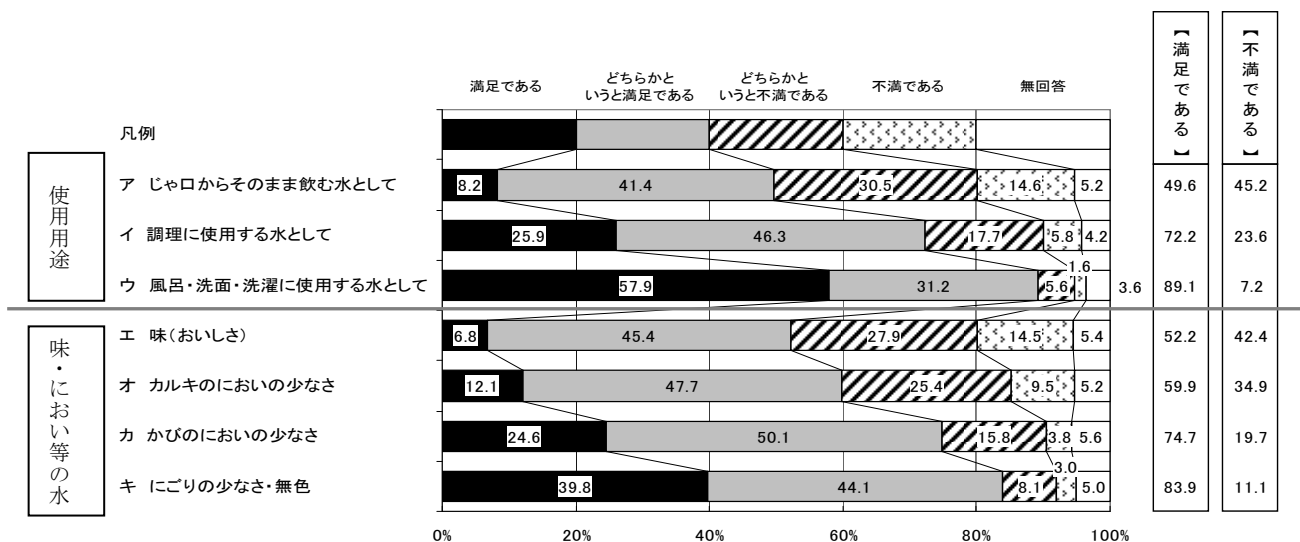
(7) 水道水の味・におい・色などについての満足度と期待度

① 満足度

問6 あなたは、水道水の味、におい、色などについてどのように感じていますか。満足の程度および期待の程度（水質について維持・向上していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

水道水についての各項目の満足度（「満足である」と「どちらかという満足である」の合計）は、使用用途の項目では「風呂・洗面・洗濯に使用する水として」（89.1%）が最も高く、次いで「調理に使用する水として」（72.2%）となっている。また、味・におい等の水質に関する項目では「にごりの少なさ・無色」（83.9%）が最も高く、次いで「かびのにおいの少なさ」（74.7%）となっている。

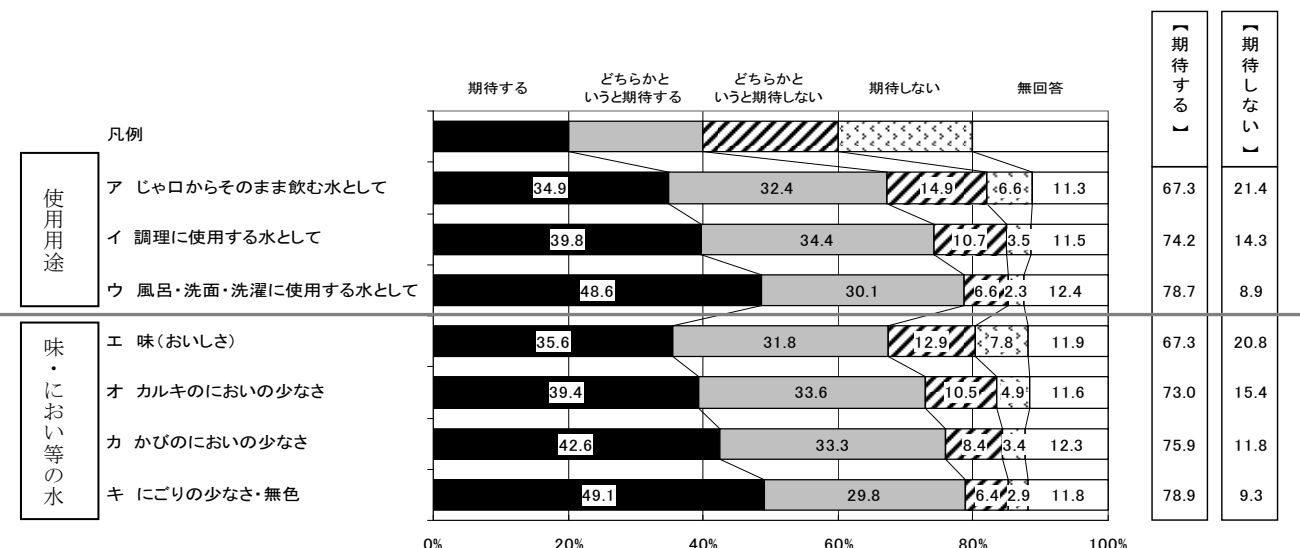
一方、不満度（「不満である」と「どちらかという不満である」の合計）は、使用用途の項目では「じゃ口からそのまま飲む水として」（45.2%）が最も高くなっている。また、味・におい等の水質に関する項目では「味（おいしさ）」（42.4%）が最も高く、次いで「カルキのにおいの少なさ」（34.9%）となっている。



② 期待度

問6 あなたは、水道水の味、におい、色などについてどのように感じていますか。満足の程度および期待の程度（水質について維持・向上していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

水道水についての各項目の期待度（「期待する」と「どちらかという期待する」の合計）は、「にごりの少なさ・無色」（78.9%）と「風呂・洗面・洗濯に使用する水として」（78.7%）で、ともに8割弱と特に高い。ただし、いずれの項目についても、期待度は7割弱～8割弱と高くなっている。

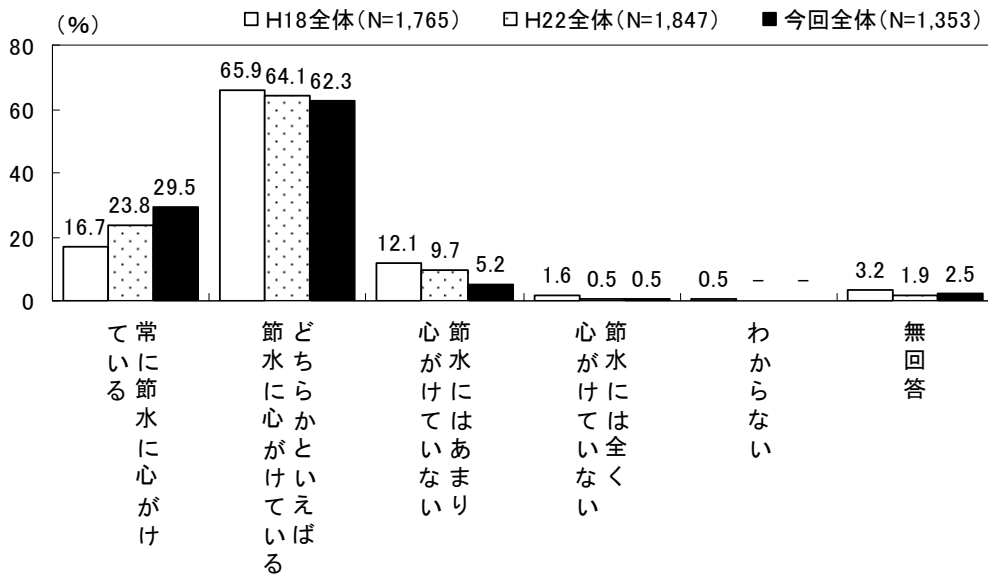


3. 節水意識について

(1) 節水への取り組み

問8 あなたは、節水についてどのような意識をお持ちですか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

節水への取り組みをみると、「常に節水に心がけている」と「どちらかといえば節水に心がけている」を合わせた『実施派』が9割強(91.8%)を占め、節水意識は高い。前回、前々回調査と比較すると、わずかながら『実施派』が増加している。

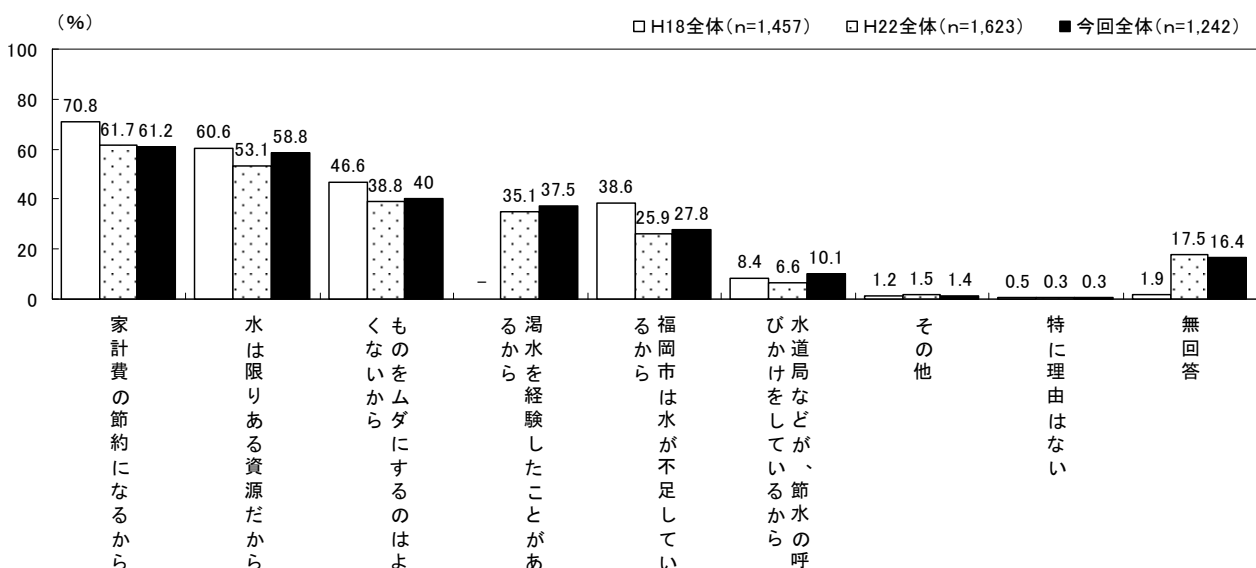


(2) 節水に心がけている理由

【問8で「1. 常に節水に心がけている」「2. どちらかといえば節水に心がけている」と回答した方におたずねします。】

問8-1 あなたが、節水に心がけている理由は何ですか。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。(複数回答可)

節水に心がけている理由としては、「家計費の節約になるから」が61.2%で最も多く、次いで「水は限りある資源だから」(58.8%)が続いている。前回、前々回調査でも、「家計費の節約になるから」や「水は限りある資源だから」が上位となっている。

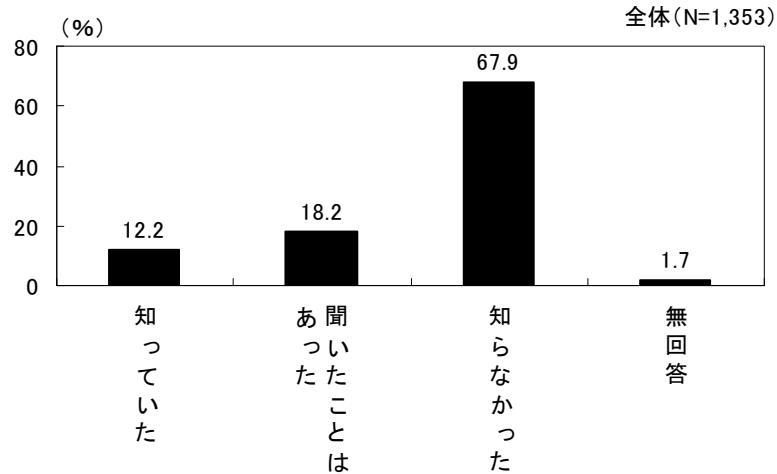


4. 古くなった水道管（配水管）の取り替えについて

（1）地震に強い管種への取り替えの認知状況

問11 あなたは、配水管の取り替え時に、地震に強い管種に取り替えられていることをご存じでしたか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

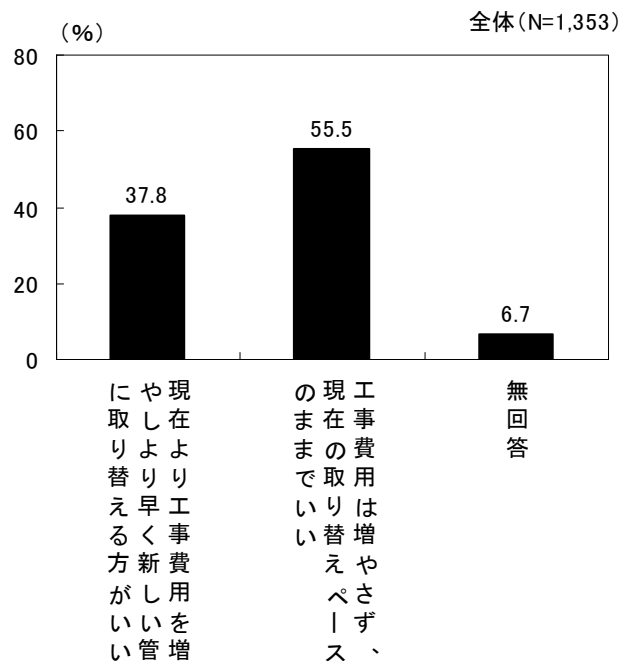
配水管が計画的に取り替えられていることについては、3割強（34.1%）の認知状況となっている。また、「聞いたことはあった」（31.7%）も3割を超えている。



（2）配水管の取り替えペースに関する考え

問12 配水管の取り替えペースについて、あなたの考えに近いものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

配水管の取り替えペースについての考えとしては、「工事費用は増やさず、現在の取り替えペースのままがいい」（55.5%）が過半数である。

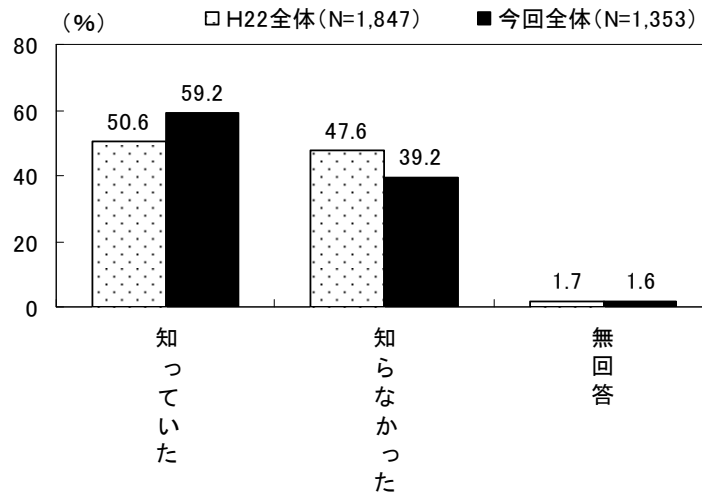


5. 福岡市の水源及び水源地域・流域との連携協力について

(1) 水源の多くを市域外に頼っていることの認知状況

問13 あなたは、本市で使用している水のおよそ3分の1を、市域外の筑後川からの導水などに頼っていることをご存知ですか。次の中からあてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

水源の約3分の1を、筑後川などに頼っていることについては、6割（59.2%）の認知状況となっている。前回調査と比較すると、認知率は高くなっている。

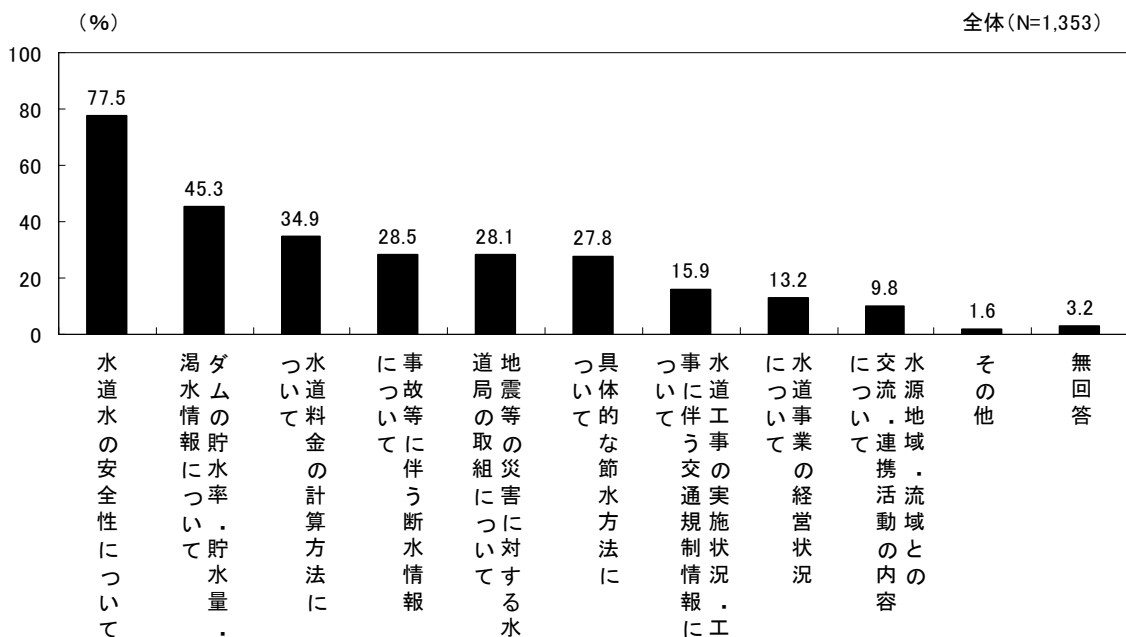


6. 水道局の広報について

(1) 知りたい情報

問17 水道に関する情報について、あなたが、特にお知りになりたい情報は何か。次の中からあてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。（複数回答可）

水道に関係することで、特にお知りになりたい情報は、「水道水の安全性について」が77.5%で最も多く、次いで「ダム貯水率・貯水量・渇水情報について」(45.3%)、「水道料金の計算方法について」(34.9%)が続いている。



7. 水道局の取り組みについて

(1) 水道行政の満足度と期待度

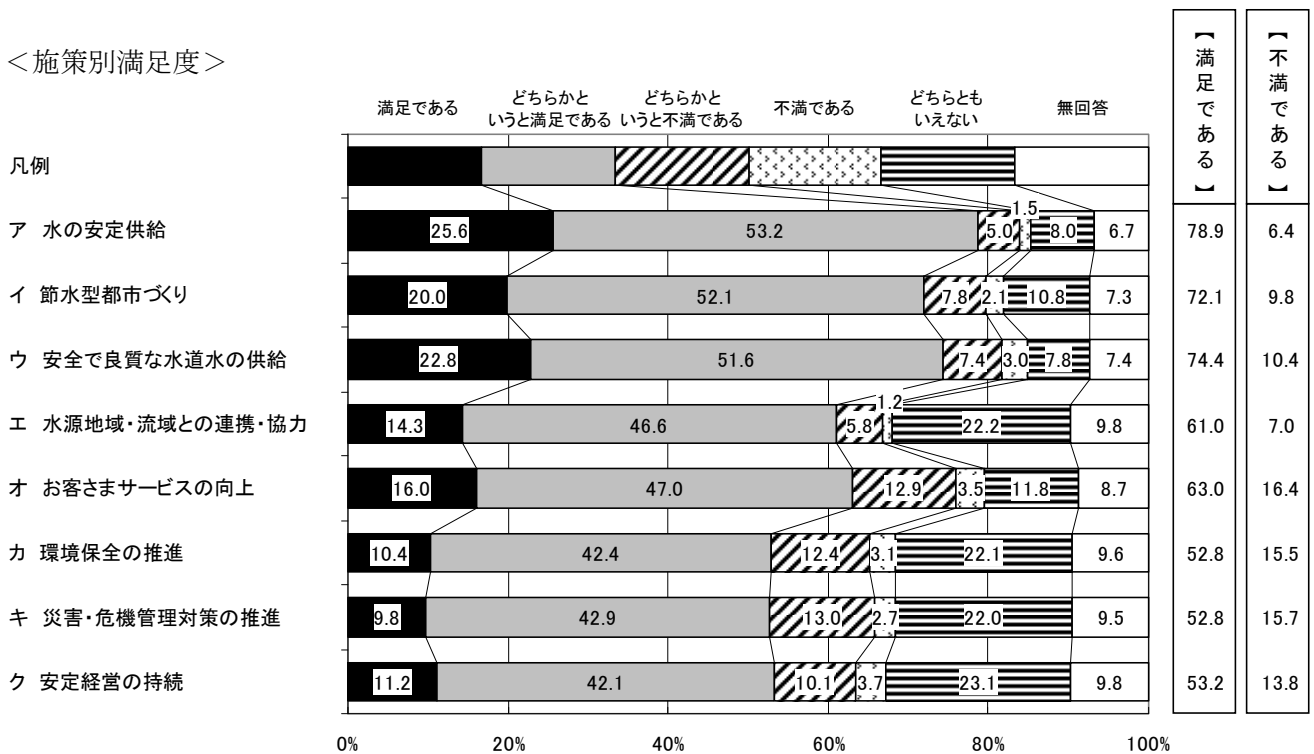
① 満足度

問19 あなたは、現在の水道局の取り組みについて、どのように思われますか。満足の程度および期待の程度（必要な取り組みだ、推進していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

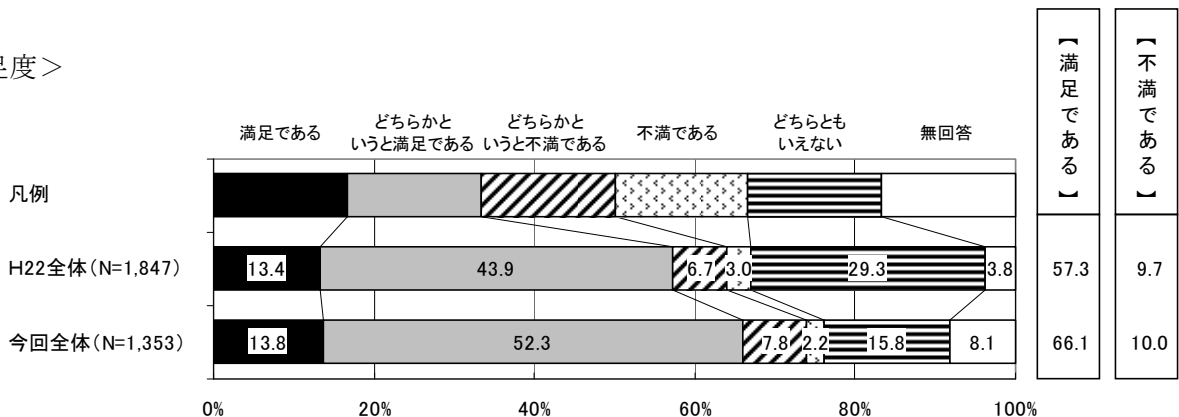
現在の水道行政の満足度（「満足である」と「どちらかという満足である」の合計）をみると、「水の安定供給」（78.9%）が最も高く、次いで「安全で良質な水道水の供給」（74.4%）、「節水型都市づくり」（72.1%）となっている。

一方、不満度（「不満である」と「どちらかという不満である」の合計）については、「お客さまサービスの向上」（16.4%）、「災害・危機管理対策の推進」（15.7%）、「環境保全の推進」（15.5%）などで高くなっている。

<施策別満足度>



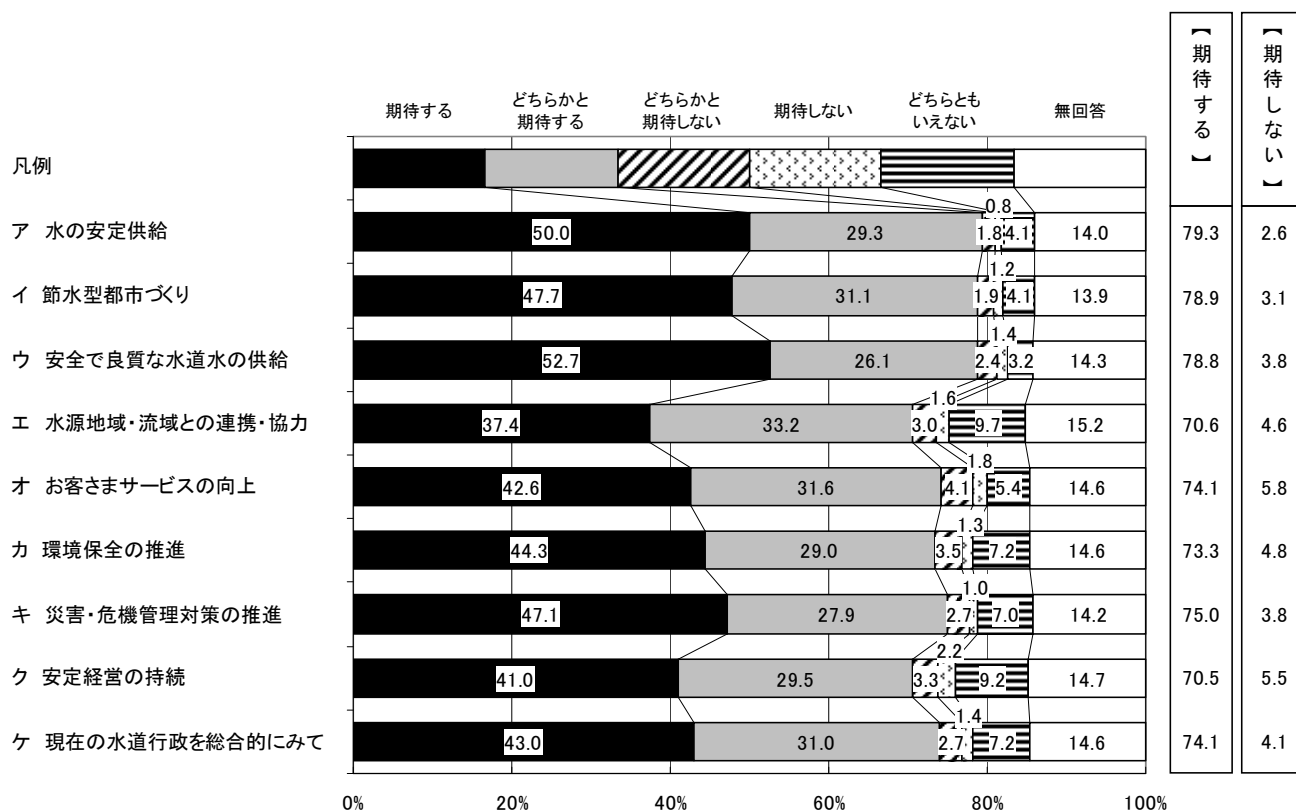
<総合満足度>



② 期待度

問19 あなたは、現在の水道局の取り組みについて、どのように思われますか。満足の程度および期待の程度（必要な取り組みだ、推進していくべきだと思う程度）について、それぞれあてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけて下さい。

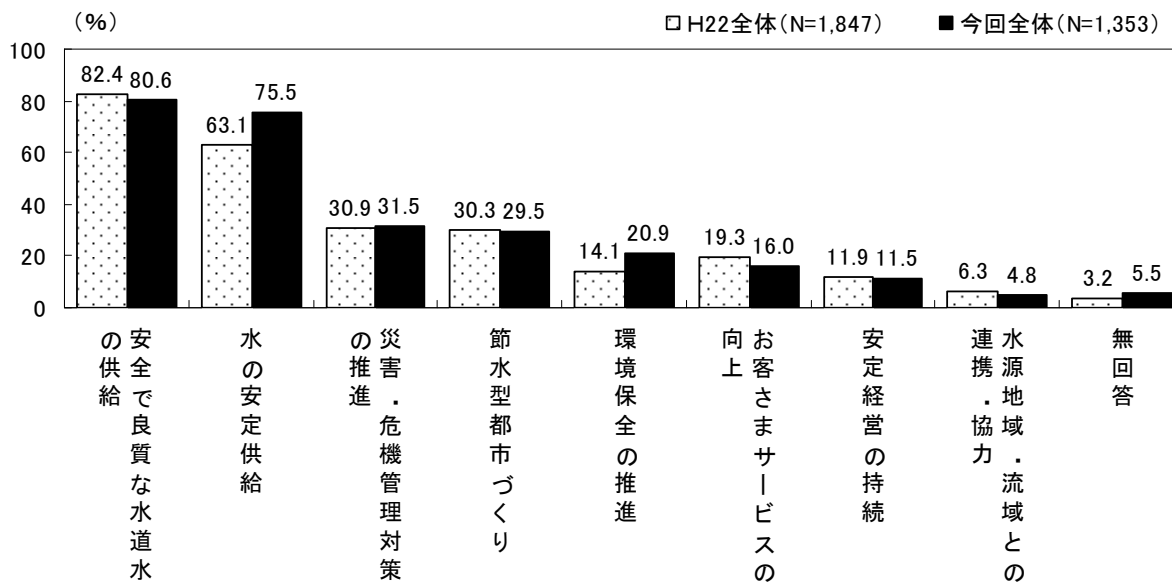
現在の水道行政の期待度（「期待する」と「どちらかという期待する」の合計）をみると、「水の安定供給」（79.3%）、次いで「節水型都市づくり」（78.9%）、「安全で良質な水道水の供給」（78.8%）で特に高くなっており、いずれの項目についても7割を超えている。



(2) 重点的に力を入れてほしい水道事業

問20 あなたが、福岡市の水道行政について、今後、重点的に力を入れてほしいものは何ですか。次の中からあてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。

今後、重点的に力を入れてほしい福岡市の水道事業は、「安全で良質な水道水の供給」が80.6%で最も多く、次いで「水の安定供給」(75.5%)、「災害・危機管理対策の推進」(31.5%)が続いている。前回調査と比較すると、同様の傾向が見られる。



平成25年度
福岡市の水道に関するお客さまアンケート
調査結果報告書 概要版

平成26年2月発行

発行 福岡市水道局総務課
福岡市博多区博多駅前一丁目28-15
TEL (092) 483-3139
FAX (092) 482-1376
E-mail : somu.WB@city.fukuoka.lg.jp