福岡市の水道に関するお客さまアンケート

～趣旨及びご協力のお願い～

福岡市水道局は、『みなさまから信頼される水道』を基本理念として掲げ、将来にわたって安全で良質な水道水の安定的な供給と、より満足度の高いサービスを目指しています。

このアンケート調査は、住民基本台帳から無作為に選んだ３千人の方に、水道に関する評価やご意見をお伺いし、今後の参考とさせていただくものです。

ご記入いただいた内容は、統計的に処理し、個人に関する情報を公表したり、本調査以外の目的で使用することはございません。

ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。

平成２７年１１月

福岡市 水道事業管理者
中野　計雄

《回答にあたってのお願い》

- ◆ アンケートは、封筒のあて名のご本人様がご回答ください。
- ◆ 回答は、設問ごとの説明に従って、あてはまる番号に○をおつけください。
- ◆ 選択肢の中で「その他」を選ばれたときは、（　）内に具体的な内容をご記入ください。
- ◆ ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、**１１月２０日（金）まで**に投函してください。
- ◆ 回答にご協力いただいた方の中から抽選で２００名様にクオカード５００円分を贈呈させていただきます。ご希望の方は、別紙の記入カードを調査票とともに返信用封筒にご同封ください。
  （当選の発表は賞品の発送（平成２７年１２月中）をもってかえさせていただきます）

《調査に関するお問い合わせ先》

福岡市水道局　総務部　総務課　広報広聴係
電話：483－3139　　FAX：482－1376
電子メールアドレス：somu.WB@city.fukuoka.lg.jp
住所：福岡市博多区博多駅前１丁目28－15

はじめに、あなたご自身のことについておたずねします

（１）あなたの性別は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．男性	２．女性

（２）あなたの年齢は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

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

（３）あなたがお住まいの区は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．東　区	４．南　区	７．西　区
２．博多区	５．城南区	
３．中央区	６．早良区	

（４）あなたの職業は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．会社員・団体職員	４．自営業	７．契約社員・派遣社員
２．学生	５．主夫・主婦	８．その他（　　）
３．公務員	６．パート･アルバイト	９．無職

（５）あなたがお住まいの住宅は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．持ち家一戸建て	３．分譲の共同住宅（マンション・アパートなど）
２．借家一戸建て	４．賃貸の共同住宅（マンション・アパートなど）

（６）ご家庭での浄水器の設置は。　（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．設置している
２．設置していない

（７）あなたのご家庭でお支払いいただいている水道料金について。
（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．把握している
２．だいたい把握している
３．把握していない

（８）あなたを含む家族（一緒にお住まいの方）の人数は。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．１人	３．３人	５．５人
２．２人	４．４人	６．６人以上

※次ページ（９）に続く

（８）で２人以上と回答した方に

（９）あなたが現在同居している家族は。　（あてはまる番号すべてに○印）

１．未就学児	５．専門学校・短大生
２．小学生	６．大学・大学院生
３．中学生	７．65 歳以上の人
４．高校生	８．１～７に該当する人はいない

節水に関するお客さまの意識についておたずねします

問１　あなたは、節水についてどれくらい心がけていますか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

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
３．節水にはあまり心がけていない
４．節水には全く心がけていない

→ 次ページ 問１－３へお進みください

問１－１ **問１で　１または２　に回答した方に**

節水に心がけている理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．水は限りある資源だから
２．福岡市は水が不足しているから
３．ものをムダにするのはよくないから
４．水道局などが、節水の呼びかけをしているから
５．渇水を経験したことがあるから
６．家計の節約になるから
７．その他（　　）
８．特に理由はない

問１－２ **問１で　１または２　に回答した方に**

日頃心がけている節水方法は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．じゃ口をこまめに閉めている
２．じゃ口に節水コマを付けている
３．風呂の残り湯を洗濯などに使っている
４．歯みがきのとき流しっぱなしにしない
５．食器洗いのとき流しっぱなしにしない
６．洗車のとき流しっぱなしにしない
７．雨水・地下水など水道水以外の水を利用している
８．その他（　　）

問１－３ **問１で ３または４ に回答した方に**

節水に心がけていない理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．めんどうだから
２．使用量が少ないから
３．非衛生的だから
４．水はいくらでもあると思うから
５．水道料金に負担を感じないから
６．その他（　　）
７．特に理由はない

全員におたずねします

問２　あなたのご家庭でご使用の節水機器は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．家庭用バスポンプ（風呂の残り湯をくみ上げるポンプ）
２．風呂ブザー（浴槽にセットし、水が定量または適温になるとブザー音で知らせる）
３．定量止水器（風呂や洗濯機のじゃ口につけて、必要量の水が出ると止まる）
４．手元制御弁（ホースで水を使うとき、手元で出したり止めたりできる）
５．食器洗い機
６．節水型シャワーヘッド
７．節水型トイレ（平成 18 年度以降設置のトイレ）
８．節水型洗濯機（ドラム式洗濯機、バスポンプ内蔵洗濯機など）
９．その他（　　）
10．特に使用していない

水道水に関するお客さまの意識についておたずねします

問３　福岡市の水道水の安全性について、あなたの考えに近いものをお答えください。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．安心である
２．どちらかというと安心である
３．どちらかというと不安である
４．不安である

→ 問３－２へお進みください

問３－１ **問３で　１または２　に回答した方に**

安心と思う理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．水源の川やダムの水がきれいだから
２．じゃ口からきれいな水が出てくるから
３．水道局が水質をチェックしているから
４．浄水場できれいな水にしているから
５．塩素で消毒されているから
６．飲んでおいしいと思うから
７．その他（　　）

問３－２ **問３で　３または４　に回答した方に**

不安と思う理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．水道水はカルキ臭（塩素のにおい）などのにおいがあるから
２．水道水に色がついてよごれていることがあるから
３．さびなどの不純物が混ざっていることがあるから
４．季節によって水温が高くなるから
５．定期的な清掃を行っていないなど、共同住宅の貯水槽管理が不安だから
６．新聞やテレビなどで、水道水の水質が話題になったことがあるから
７．その他（　　）

全員におたずねします

問４　水道水に、より安心感を得るため、どのような情報の充実を望まれますか。

（あてはまる番号すべてに○印）

１．ダムや河川などの水源に関する情報
２．福岡市が実施している水質検査の結果に関する情報
３．過去にお客さまから寄せられた水道水に関する相談事例
４．ミネラルウォーター等他の飲料水との比較
５．浄水器の安全な使い方に関する情報
６．貯水槽の管理に関する情報
７．その他（　　）

問５　あなたは、ご家庭で飲用の水には主に何を使っていますか。（あてはまる番号に1つだけ○印）
※ 飲用の水とは、直接飲む水やお茶・コーヒーなどに使う水です。

１．じゃ口から出た水道水をそのまま
２．浄水器を通した水道水
３．市販のミネラルウォーターなど
４．くんできた天然のわき水
５．井戸水
６．その他（　　）

問６　問５で選んだ水を飲用する理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．安全だと思うから
２．おいしいから
３．健康にいいと思うから
４．保存できるから
５．外出時の持ち運びに便利だから
６．安価で経済的だから
７．その他（　　）
８．特に理由はない

問７　水道水をよりおいしく飲むために、カルキ臭をやわらげたり消したりする方法のうち、あなたが行っているものをお答えください。（あてはまる番号すべてに○印）

１．冷やす
２．沸かす
３．レモン等の果汁を加える
４．浄水器に通す
５．その他（　　）
６．特に行っていない

問８　あなたは、水道水の味、におい、色などについてどの程度満足していますか。満足の程度および、水道水への期待の程度について、お答えください。

（あてはまる番号に、それぞれ１つずつ○印）

ア～キ それぞれ横に回答してください。	満足度				期待度			
	満足である	どちらかというと満足である	どちらかというと不満である	不満である	期待する	どちらかというと期待する	どちらかというと期待しない	期待しない
※回答例　○○○○	①	2	3	4	①	2	3	4
ア．じゃ口からそのまま飲む水として	1	2	3	4	1	2	3	4
イ．調理に使用する水として	1	2	3	4	1	2	3	4
ウ．風呂・洗面・洗濯に使用する水として	1	2	3	4	1	2	3	4
エ．味（おいしさ）	1	2	3	4	1	2	3	4
オ．カルキのにおいの少なさ	1	2	3	4	1	2	3	4
カ．かびのにおいの少なさ	1	2	3	4	1	2	3	4
キ．にごりの少なさ・無色	1	2	3	4	1	2	3	4

問９　水道料金は下水道使用料と合算して、２か月に一度お支払いいただいております。福岡市の水道料金について、どのように感じていますか。（あてはまる番号に1つだけ○印）

1．安いと感じる
2．どちらかといえば安いと感じる
3．妥当だと感じる
4．どちらかといえば高いと感じる
5．高いと感じる
6．わからない

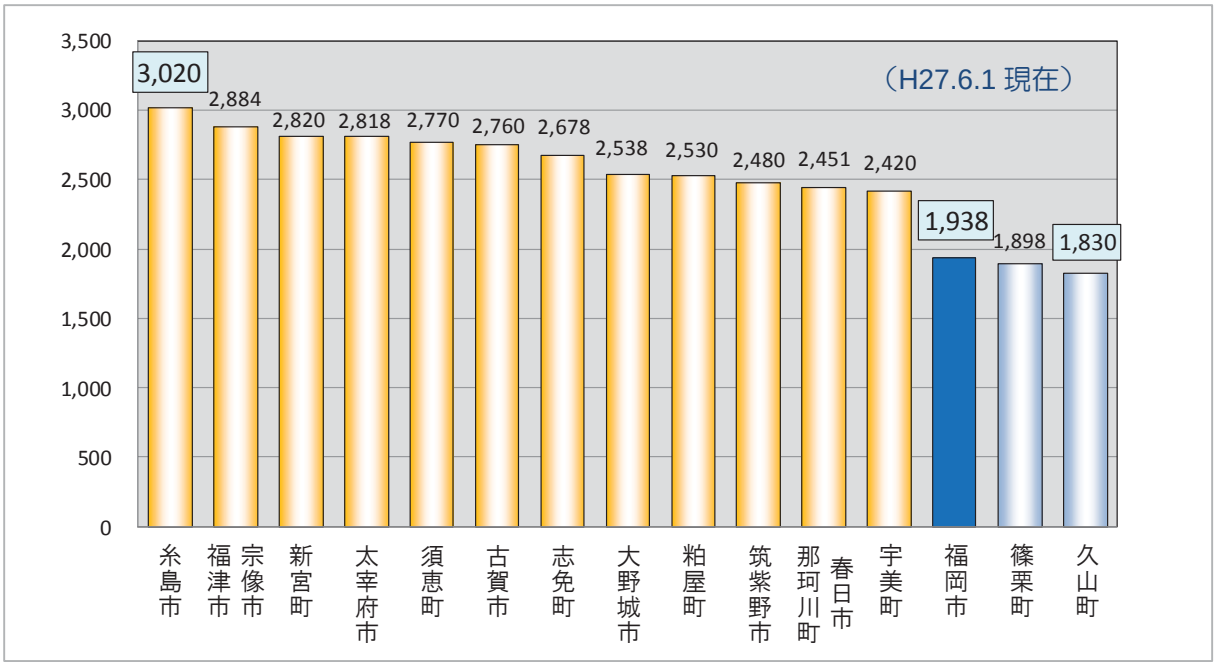
問 10　問９のように感じる理由は何ですか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

1．家計に占める割合から
2．他の公共料金と比べて
3．以前、住んでいた地域と比べて
4．水源の多くを市域外に頼る福岡市の事情を考えて
5．２か月分まとめて支払うから
6．下水道使用料と一緒に支払うから
7．サービスの質に対して
8．新聞やテレビなどで耳にするから
9．その他（　　）
10．特に理由はない

（参考）

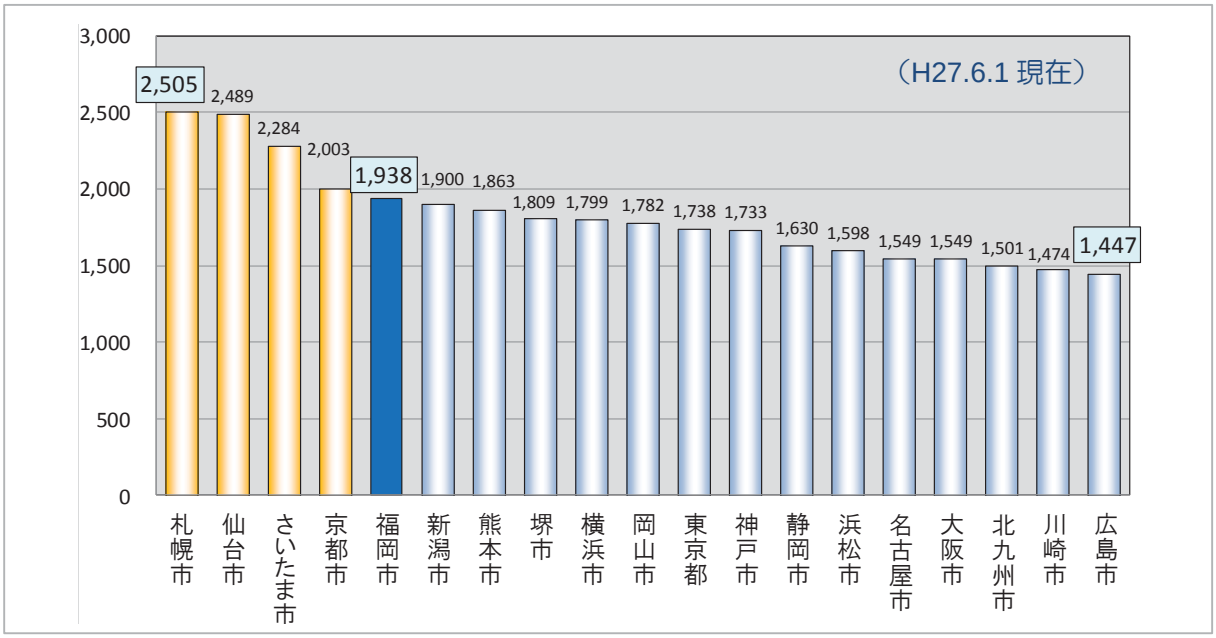
福岡都市圏　水道料金比較表（家事用※）

（単位：円）



大都市　水道料金比較表（家事用※）

（単位：円）



※口径が13ミリメートルで15立方メートル使用した場合の1戸1か月の水道料金で比較

※水道料金をお支払いいただく際には、下水道使用料と合算し、2か月分のお支払いとなります

水道局の取り組みに関しておたずねします

問 11　水道局では、国が定めた水質基準よりもさらに厳しい独自の目標値を設定し、カルキ臭やカビ臭の低減に努めるなど、より一層の品質向上に取り組んでいます。
あなたは、この「安全でおいしい水道水プロジェクト」をご存知でしたか。

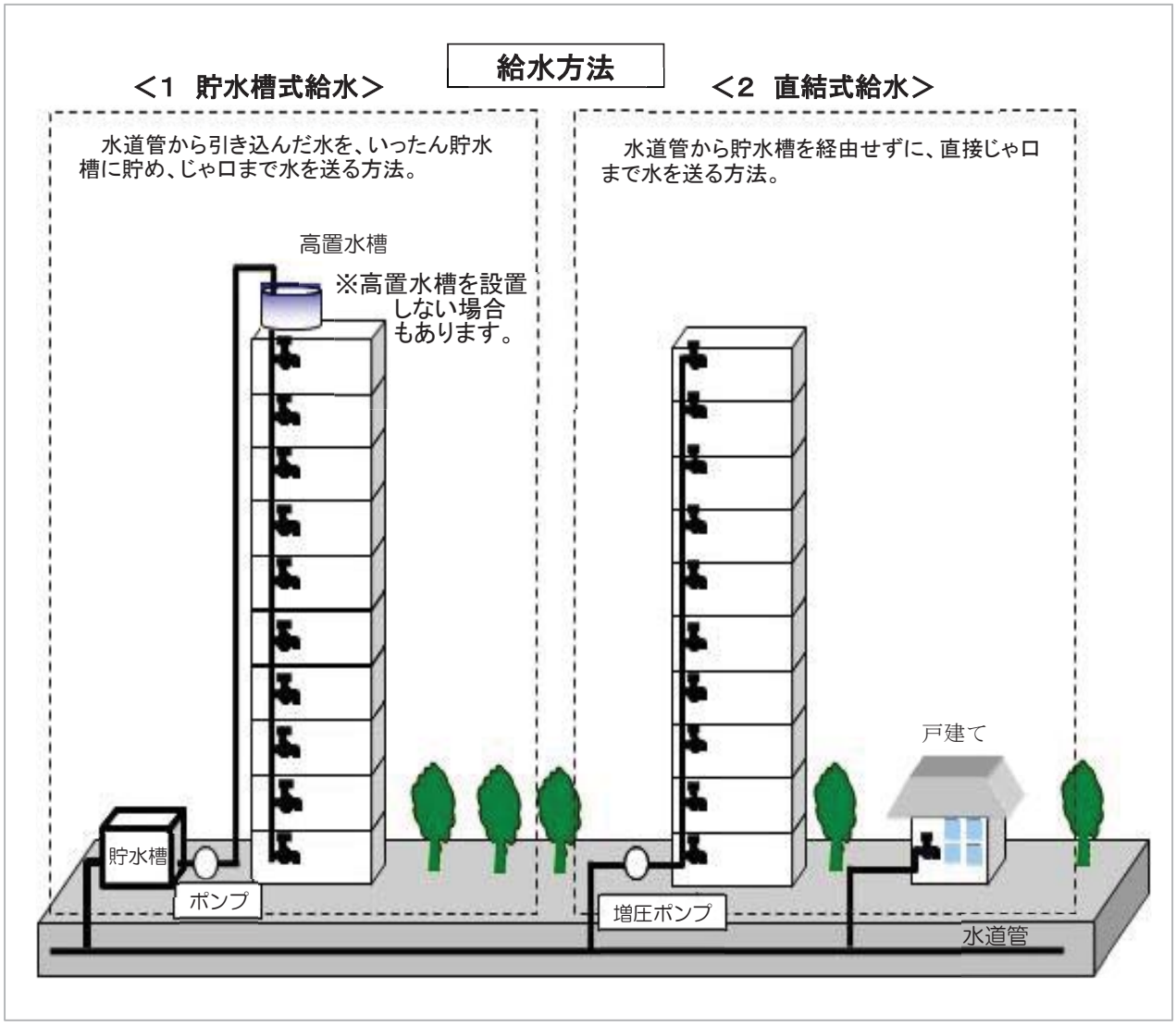
（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．知っていた	２．聞いたことはあった	３．知らなかった

問 12　福岡市は貯水槽を利用するマンション等の共同住宅が多いことから、水道局では、貯水槽の適正管理の啓発に取り組んでいます。
あなたがお住まいの住宅は、どの給水方法ですか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．貯水槽式給水 → 次ページ　問 12－１、問 12－２へお進みください
２．直結式給水
３．井戸 → 次ページ　問 13 へお進みください
４．わからない

《参考》



問 12－１ **問 12 で １ と回答した方に**

あなたがお住まいの住宅では、貯水槽の清掃・点検が行われていますか。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．行われている	２．行われていない	３．わからない

問 12－２ **問 12 で １ と回答した方に**

あなたは、10 階建て程度の建物であっても、貯水槽を必要としない直結式給水があるのをご存知ですか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．知っている	２．知らない

全員におたずねします

問 13　あなたは、福岡市で使用している水（日平均４０万㎥）のおよそ３分の１を、筑後川から導水するなど、市域外に頼っていることをご存知でしたか。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．知っていた	２．知らなかった

問 14　あなたは、福岡市が水源地域（江川ダムのある朝倉市や筑後川上流の日田市、福岡市内の曲渕ダム・長谷ダムなど）で、森林の保全活動や交流事業を行っていることをご存知でしたか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．知っていた	２．知らなかった

問 14－１ **問 14 で １ と回答した方に**

あなたは、森林の保全活動や交流事業に参加したことがありますか。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．参加したことがある
２．興味はあるが、参加したことはない
３．参加したことがない

問 15　あなたは、水道局の「お客さまセンター」（引越しの連絡や水道料金支払い方法などの電話受付）に電話したことがありますか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．ある
２．ない　　→　問 16 へお進みください

問 15－１　**問 15 で　１　と回答した方に**

「お客さまセンター」の電話応対はいかがでしたか。（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．満足している
２．どちらかといえば満足している　→ 問 16 へお進みください
３．どちらかといえば不満である
４．不満である

問 15－２　**問 15-1 で　３または４　と回答した方に**

満足していない理由は何ですか。（あてはまる番号すべてに○印）

１．１回の問い合わせでは解決しなかった
２．担当者にかわるまでの保留時間が長かった
３．何度も同じ事を聞かれた
４．問い合わせ中何度も保留された
５．言葉遣いが悪かった
６．間違った部署を案内された
７．その他（　　）

全員におたずねします

問 16　水道局では、節水型都市づくりを通じて培った水の有効利用に関する高い技術（世界トップレベルの漏水防止技術など）を活かし、開発途上国に対する技術協力（職員の派遣、研修生の受入れなど）を実施しています。

この国際貢献の取り組みについて、あなたの考えに近いものをお答えください。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

１．今後も積極的に行ったほうがよい
２．ある程度は行ったほうがよい
３．行うべきではない
４．どちらともいえない

問 17　水道に関係する情報について、あなたが特に知りたいものは何ですか。

（あてはまる番号すべてに○印）

1．水道水の安全性
2．ダムの貯水率・渇水情報
3．水源地域・流域で行う森林の保全活動や交流事業
4．具体的な節水方法
5．地震等の災害に対する水道局の取り組み
6．水道工事の実施状況・工事に伴う交通規制情報
7．事故等に伴う断水情報
8．水道事業の経営状況
9．水道料金の計算方法
10．その他（　　）
11．特にない

問 18　あなたは、水道に関係する情報をどのような方法で知らせてほしいと思いますか。

（あてはまる番号すべてに○印）

1．水道局広報紙「みずだより」（市政だよりに折り込み、年３回程発行）
2．市政だより
3．新聞
4．テレビ
5．ラジオ
6．ホームページ（携帯電話版を含む）
7．デジタルサイネージなどの街頭ビジョン
8．ポスター
9．チラシ・パンフレット
10．水道料金検針票（ご使用水量等のお知らせ）
11．ソーシャルネットワーキングサービス（twitter や facebook など）
12．その他（　　）
13．特にない

水道事業の評価に関しておたずねします

問 19　あなたは、現在の福岡市の水道行政を総合的にみてどう思いますか。

（あてはまる番号に１つだけ○印）

1．満足である
2．どちらかというと満足である
3．どちらともいえない
4．どちらかというと不満である
5．不満である

問 20　あなたは、現在の水道局の取り組みについて、どの程度満足していますか。また、今後どの程度期待しますか。満足の程度および期待の程度についてお答えください。

（あてはまる番号にそれぞれ１つずつ○印）

ア～ケ それぞれ横に回答してください。	満足度						期待度					
	満足である	どちらかというと満足である	どちらともいえない	どちらかというと不満である	不満である	わからない・知らない	期待する	どちらかというと期待する	どちらともいえない	どちらかというと期待しない	期待しない	わからない・知らない
※回答例　○○○○	①	2	3	4	5	6	①	2	3	4	5	6
ア．水の安定供給 （老朽化した配水管や水道施設の計画的な更新、ダム建設など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
イ．節水型都市づくり （水の流れや量の調整などの効率的な水の運用、漏水の防止など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
ウ．安全で良質な水道水の供給 （水源地域の森林保全、水質管理の充実、貯水槽の適正管理の啓発など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
エ．水源地域・流域との連携・協力 （市外の水源地域の方々との交流事業など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
オ．水道広報の充実とお客さまサービスの向上 （水道に関する情報提供、料金支払の利便性の向上など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
カ．環境保全の推進 （太陽光発電や小水力発電など再生可能エネルギーの導入、水源かん養林の整備など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
キ．災害・危機管理対策の推進 （水道施設の耐震化、事故・テロ対策など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
ク．安定経営の持続 （業務の民間委託化、財政健全化など）	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

問 21　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取り組みは何ですか。　（３つまで選び、番号に○印）

1．貯水機能の強化（五ヶ山ダムの建設）など、渇水に強い都市づくりを推進する
2．老朽化した水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給する
3．効率的な水の運用管理や漏水の防止など、節水型都市づくりを推進する
4．水質検査の強化やきめ細やかな水質管理などによる「安全でおいしい水道水」を供給する
5．貯水槽式給水の建物を対象とした貯水槽の適正管理（清掃や点検）の啓発など、水道水に対する安心を向上させる
6．筑後川などの水源地域・流域と連携・協力しながら、水源となっている森林を保全し、良質な原水を安定的に確保する
7．水道に関する情報提供の充実や料金支払いの利便性向上など、お客さまサービスを向上する
8．小水力発電などの再生可能エネルギーの導入や建設工事で発生した土砂等の再生処理・活用など、環境保全を推進する
9．地震に強い配水管への取替や浄水施設の耐震化など、災害対策を強化する
10．より一層の経営効率化や財政健全化など、将来にわたる安定経営を持続する

福岡市の水道行政に関してご意見・ご要望等がございましたら、自由にお書きください。

～ ご協力いただき、ありがとうございました ～

同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、１１月２０日（金）までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。