

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

令和2年1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. 調査の性格	1
4. 調査結果利用上の注意	1
5. 標本特性	2
II 調査結果	3
1. 節水意識	3
（1）節水についての意識	3
（2）節水に心がけている理由	4
（3）昭和 53 年・平成 6 年の断水の認知度	5
（4）昭和 53 年・平成 6 年の断水を知った経路	5
2. 水道水への意識	6
（1）水道水の安全性	6
（2）安心な理由	6
（3）不安な理由	7
（4）望まれる情報	8
（5）飲用水	8
（6）飲用する理由	9
（7）「安全でおいしい水道水プロジェクト」の認知度	9
（8）水道水の満足度	10
3. 水道料金について	11
（1）水道料金の把握	11
（2）水道料金について	11
（3）（2）の理由	12
4. 水道局の取り組み	13
（1）福岡市水源の市域外依存の認知度	13
（2）国際貢献の取り組み	13
（3）知りたい水道に関する情報	14
5. 水道事業の評価	14
（1）福岡市水道行政の総合的満足度	14
（2）水道局の取り組み満足度	15
（3）今後の重点的取り組み	16

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。

2. 調査項目

- (1) 節水意識
- (2) 水道水への意識
- (3) 水道料金について
- (4) 水道局の取り組み
- (5) 水道事業の評価

3. 調査の性格

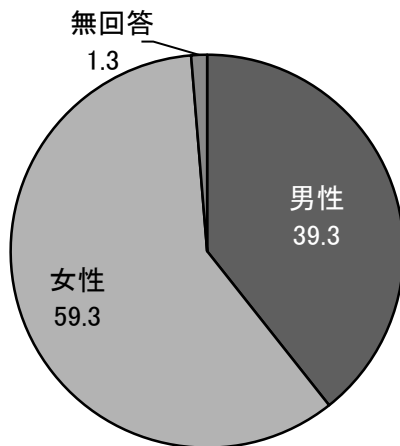
- (1) 調査地域 福岡市全域
- (2) 調査対象者 福岡市に居住する満 18 歳以上の男女 3,000 人
- (3) 有効回収数 1,579 (有効回収率 52.6%)
 - ※平成 27 年度調査 1,650 (有効回収率 55.0%)
 - 平成 25 年度調査 1,353 (有効回収率 45.1%)
- (4) 抽出方法 住民基本台帳より無作為抽出
- (5) 調査方法 郵送法
- (6) 調査期間 令和元年 10 月 23 日 (水) ~ 11 月 7 日 (木)

4. 調査結果利用上の注意

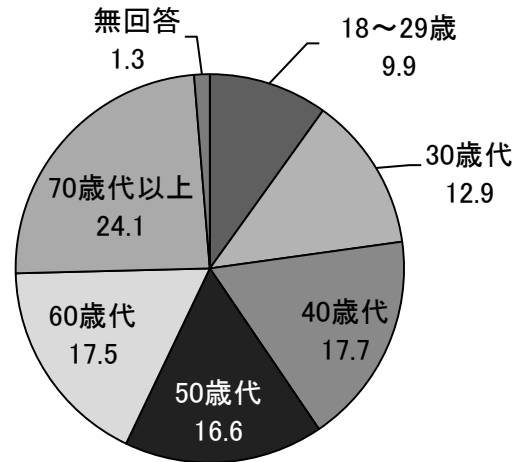
- (1) 集計は小数点以下第 2 位を四捨五入している。したがって、回答比率の合計は必ずしも 100% になるとは限らない場合がある。
- (2) 2 つ以上の回答を要する質問 (複数回答) の場合、その回答比率の合計は 100% を超える場合がある。
- (3) 数表、図表、文中に示す N は、比率算出上の基数 (標本数) である。
 - N : 標本全数
 - n : 該当数 (その質問を回答しなくてよい人を除いた数)
- (4) 文中の選択肢の表記は「」で行い、選択肢のうち、2 つ以上のものを合計して表す場合などは『』としている。
- (5) 以下の通り水道局でこれまでに実施した過去の調査と比較分析を行っている。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。
 - ・平成 27 年度 福岡市の水道に関するお客さまアンケート (本文では前回調査という)
 - ・平成 25 年度 福岡市の水道に関するお客さまアンケート (本文では前々回調査という)
 - ・平成 27 年度 水使用量実態調査
 - ・平成 23 年度 水使用量実態調査

5. 標本特性 （単位：％）

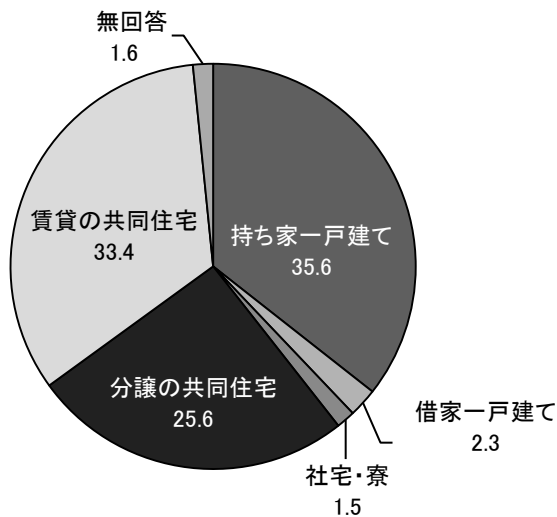
（１）性別（N=1579）



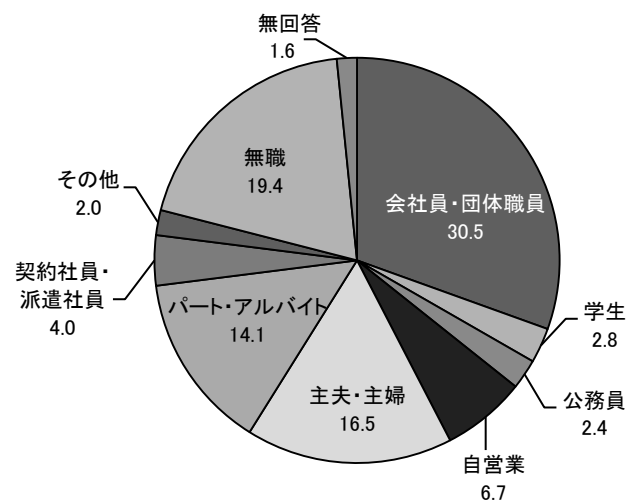
（２）年代（N=1579）



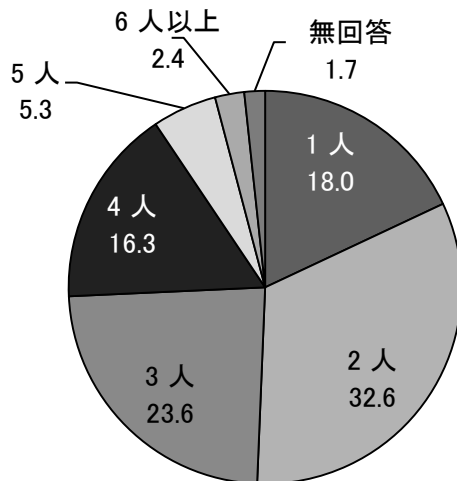
（３）住居形態（N=1579）



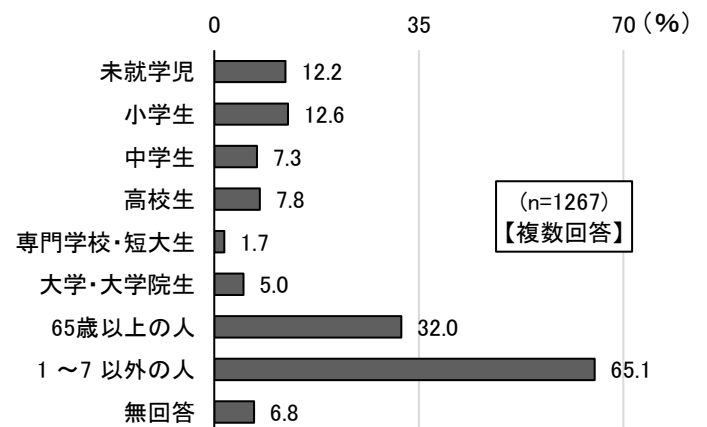
（４）職業（N=1579）



（５）同居家族人数（N=1579）



（６）同居家族（同居２人以上）(n=1267)



Ⅱ 調査結果

1. 節水意識

(1) 節水についての意識

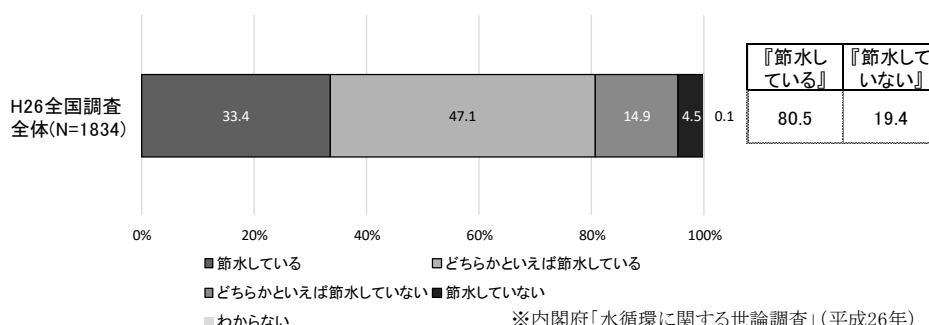
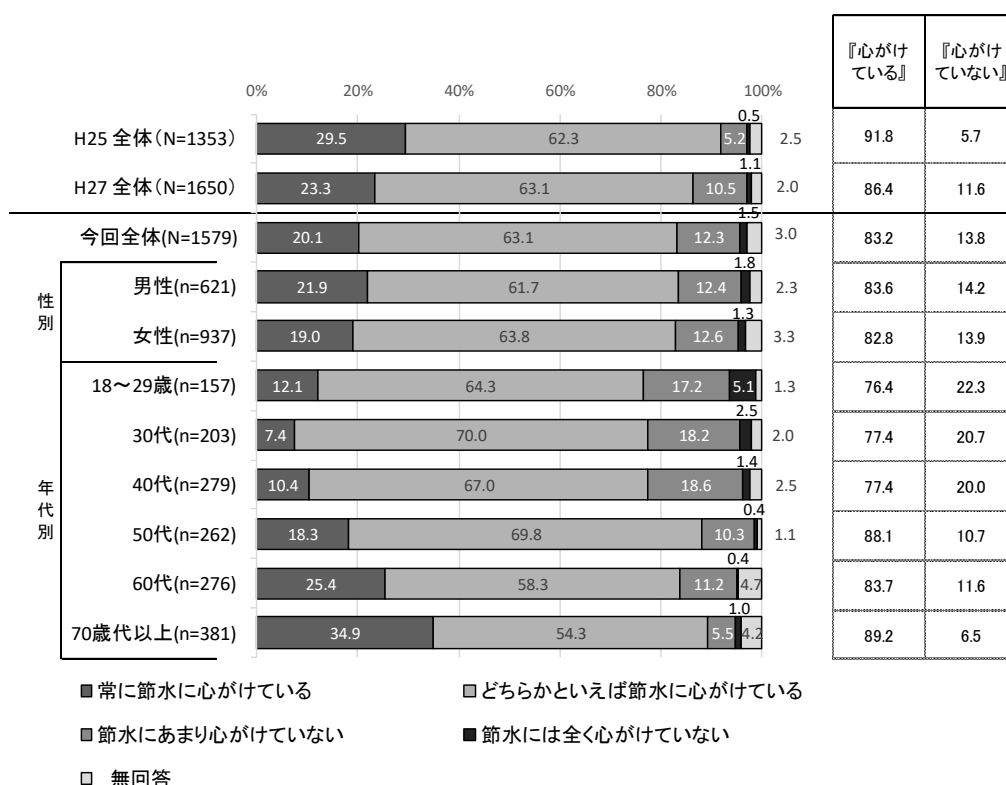
問1 あなたは、節水についてどれくらい心がけていますか、(あてはまる番号に1つだけ○印)

節水については、「どちらかといえば節水に心がけている」が63.1%で最も高く、「常に心がけている」と合わせた『心がけている』は83.2%で、市民の節水意識は高い。

前回調査と比較すると、『心がけている』は3.2ポイント減少しており、『心がけていない』は2.2ポイント上昇している。

年代別では、例外はあるものの基本的には年代が上がるにつれて「常に節水に心がけている」の割合が上昇しており、最も低い30歳代では7.4%であるのに対し、最も高い70歳代では34.9%である。

内閣府が行った全国調査(「水循環に関する世論調査」平成26年度)をみると、『節水している』は80.5%となっており、「心がけている」と「している」では選択肢が異なっているため、厳密な比較はできないが、福岡市民の節水意識は高いといえる。



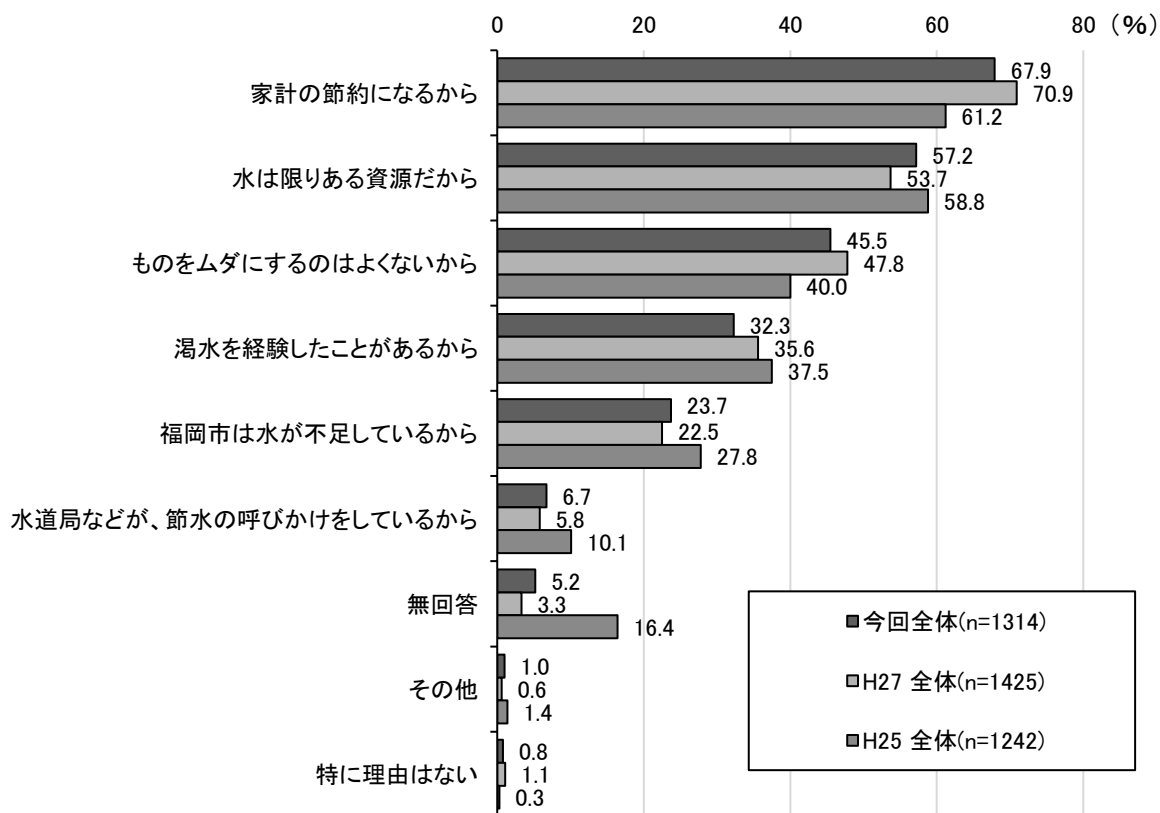
(2) 節水に心がけている理由

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)

節水に心がけていると回答した人(1314人)の節水に心がけている理由としては、「家計の節約になるから」が67.9%で最も高く、次いで「水は限りある資源だから」(57.2%)、「ものをムダにするのはよくないから」(45.5%)となっている。

前回調査と比較すると、項目の順位は変わっていないが、「水は限りある資源だから」が3.5ポイント、「福岡市は水が不足しているから」が1.2ポイント、「水道局などが、節水の呼びかけをしているから」が0.9ポイント上昇している。一方、「家計の節約になるから」は3.0ポイント、「ものをムダにするのはよくないから」は2.3ポイント、「喝水を経験したことがあるから」は3.3ポイント減少している。



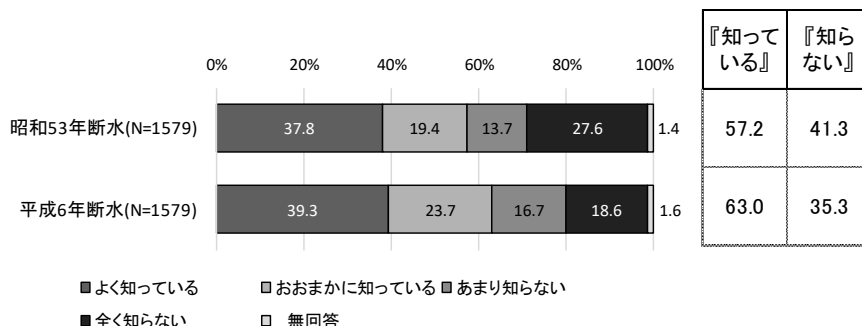
(3) 昭和 53 年・平成 6 年の断水の認知度

問3 あなたは、昭和 53 年に、福岡市で水不足になり大規模な断水があったことを知っていますか
(あてはまる番号に 1 つだけ○印)

問4 あなたは、平成 6 年に、福岡市で水不足になり大規模な断水があったことを知っていますか
(あてはまる番号に 1 つだけ○印)

昭和 53 年の水不足については、
「よく知っている」が 37.8%で最も高く、「おおまかに知っている」(19.4%)を合わせた『知っている』は 57.2%となっている。一方、「全く知らない」も 27.6%となっており、「よく知っている」に次いで二番目に高い項目となっている。

平成 6 年の水不足については「よく知っている」が 39.3%で最も高く、次いで「おおまかに知っている」が 23.7%となっており、『知っている』は 63.0%となっている。一方、「あまり知らない」(16.7%)と「全く知らない」(18.6%)を合わせた『知らない』は 35.3%となっている。



(4) 昭和 53 年・平成 6 年の断水を知った経路

問3-1 【問3で1または2と答えた方に】

福岡市での大規模な断水をどのようにして知りましたか (あてはまる番号すべてに○印)

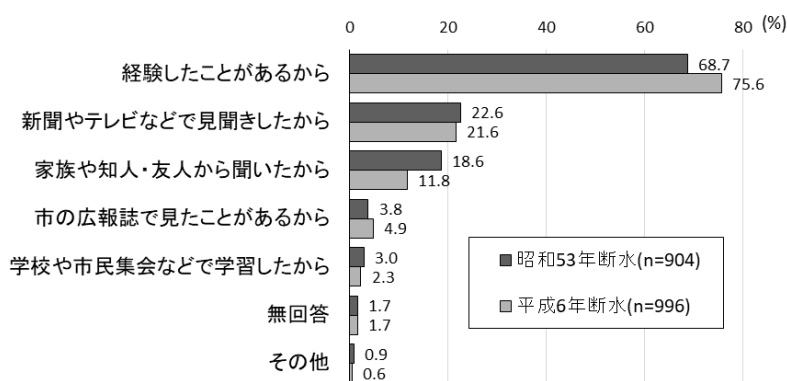
問4-1 【問4で1または2と答えた方へ】

福岡市での大規模な断水をどのようにして知りましたか (あてはまる番号すべてに○印)

昭和 53 年、平成 6 年の大規模な断水を「知っている」「おおまかに知っている」と回答した人に、それぞれの大規模断水をどのようにして知ったのか尋ねてみた。

昭和 53 年、平成 6 年のいずれも「経験したことがあるから」が最も高く、昭和

53 年は 68.7%、平成 6 年は 75.6%となっている。次いで「新聞やテレビなどで見聞きしたから」が高く、昭和 53 年で 22.6%、平成 6 年で 21.6%となっている。次点で高い「家族や知人・友人から聞いたから」では、昭和 53 年断水が 18.6%、平成 6 年断水が 11.8%と 6.8 ポイントの差がみられる。



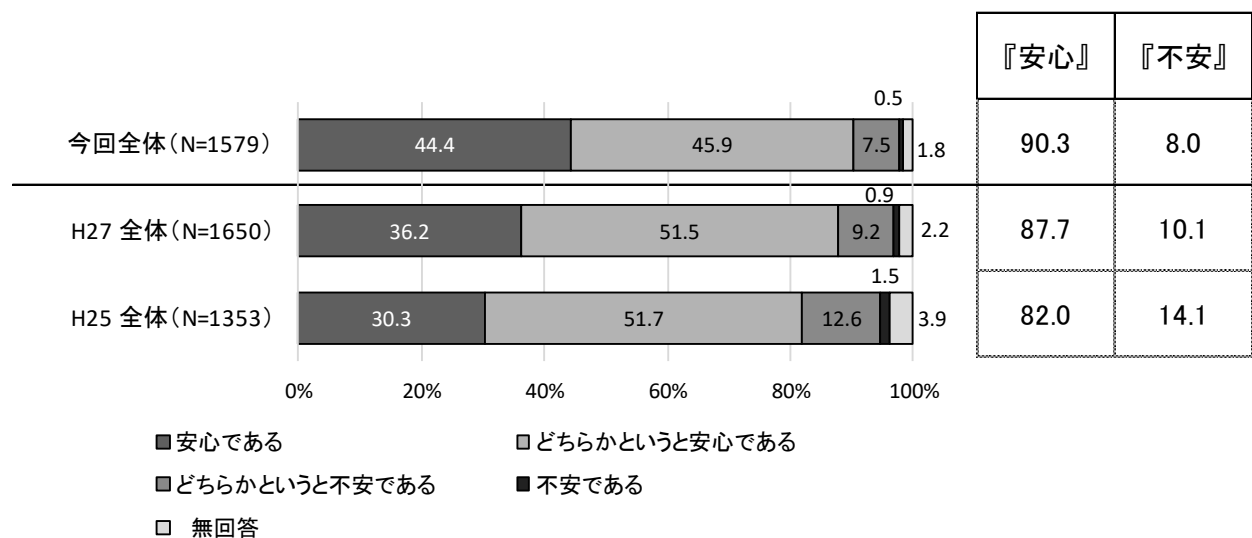
2. 水道水への意識

(1) 水道水の安全性

問5 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)

水道水の安全性については、「安心である」と「どちらかというと安心である」を合わせた『安心』が90.3%を占めており、「不安である」と「どちらかというと不安である」を合わせた『不安』8.0%を上回っている。前回調査、前々回調査と比較すると『安心』が年々増加し、『不安』が年々減少している。



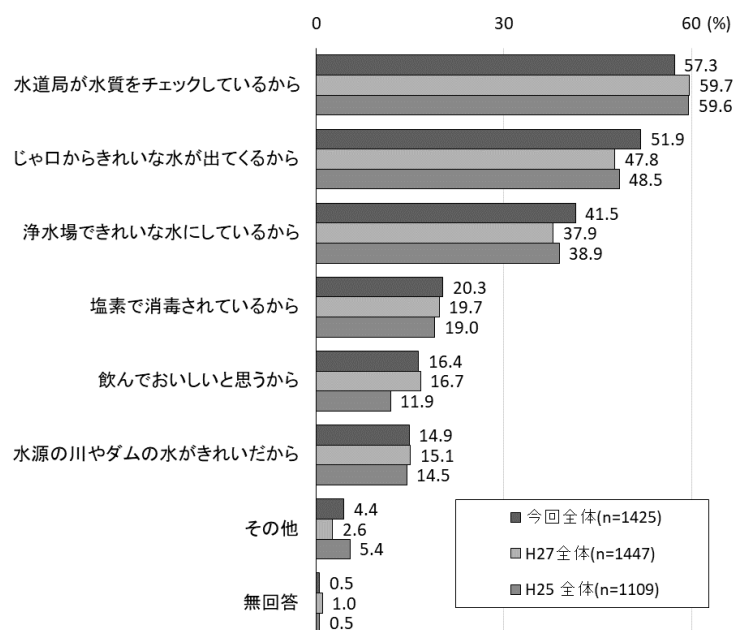
(2) 安心な理由

問5-1 【問5で1または2と回答した方に】

安心と思う理由は何ですか（あてはまる番号すべてに○印）

水道水の安全性について安心と回答した人（1425人）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」が最も高く57.3%、次いで「じゃ口からきれいな水が出てくるから」が51.9%、「浄水場できれいな水にしているから」が41.5%と続いている。

前回調査と比較すると「じゃ口からきれいな水が出てくるから」が4.1ポイント、「浄水場できれいな水にしているから」が3.6ポイント上昇している。



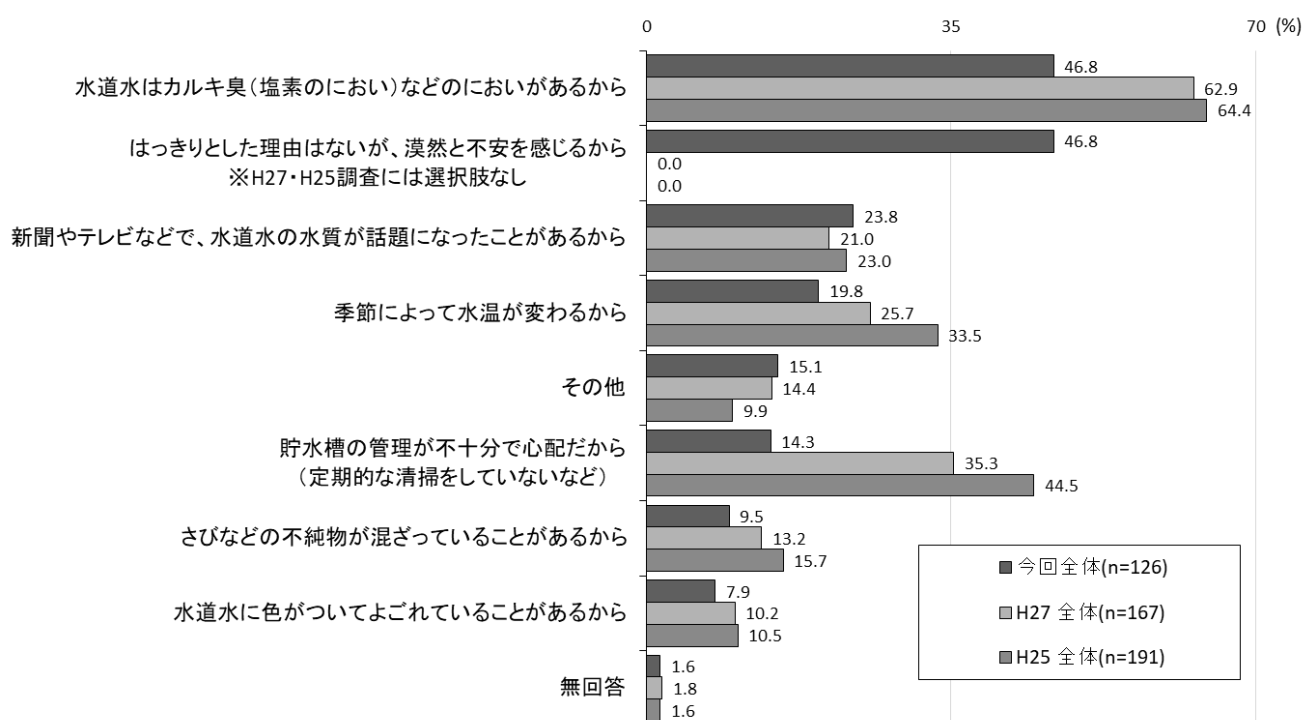
(3) 不安な理由

問5-2 【問5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）

水道水の安全性について不安と回答した人（126人）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）などのにおいがあるから」、また今回選択肢に追加した「はっきりとした理由はないが、漠然と不安を感じるから」が46.8%と同率で最も高くなっている。次いで「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」が23.8%である。

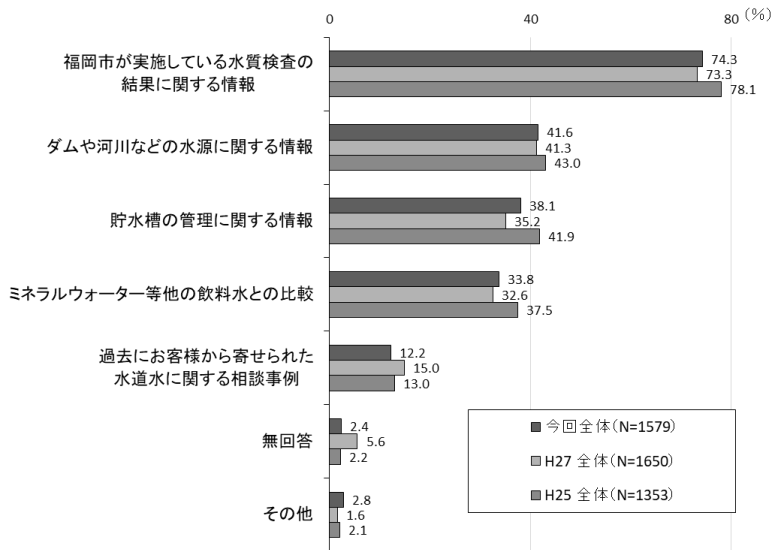
前回調査と比較すると「水道水はカルキ臭（塩素のにおい）などのにおいがあるから」が16.1ポイント減少、「季節によって水温が変わるから」が5.9ポイント減少、「貯水槽の管理が不十分で心配だから」が21.0ポイント減少など、大幅な減少が散見される。ただし、今回選択肢に追加した「はっきりとした理由はないが、漠然と不安を感じるから」（46.8%）に回答が流れた可能性も否定できず、純粋な比較は難しい。



(4) 望まれる情報

問6 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めますか

(あてはまる番号すべてに○印)



安心感を得るために望む情報は、「福岡市が実施している水質検査の結果に関する情報」が74.3%で最も高く、次いで「ダムや河川などの水源に関する情報」が41.6%、「貯水槽の管理に関する情報」が38.1%となっている。

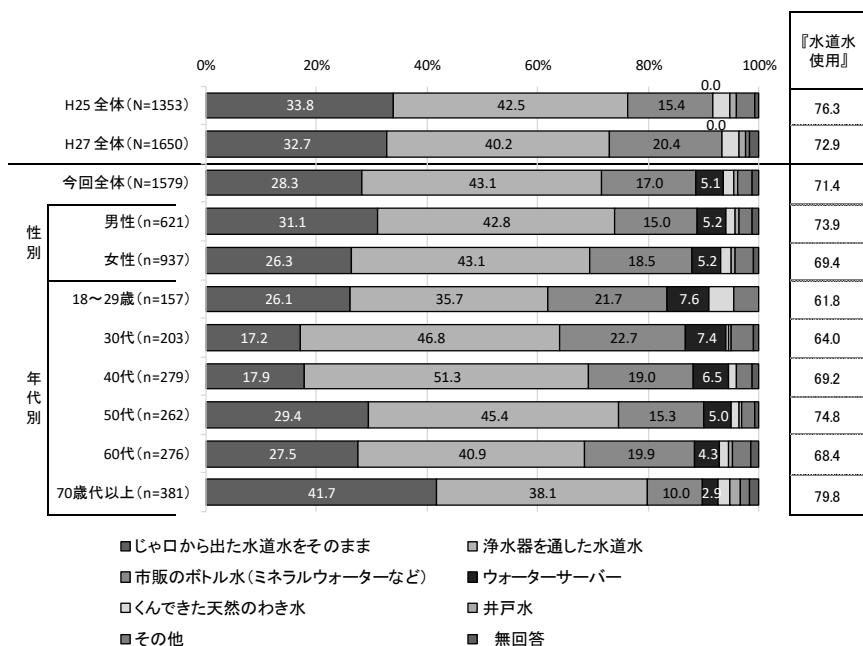
(5) 飲用水

問7 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）

家庭での飲用に使用する水としては「浄水器を通した水道水」が43.1%で最も高く、次いで「じゃ口から出た水道水をそのまま」が28.3%となっている。この両者を合わせた『水道水使用』は71.4%である。

前年調査と比較すると『水道水使用』の割合は1.5ポイント減少している。また今回選択肢に追加した「ウォーターサーバー」は5.1%となっている。

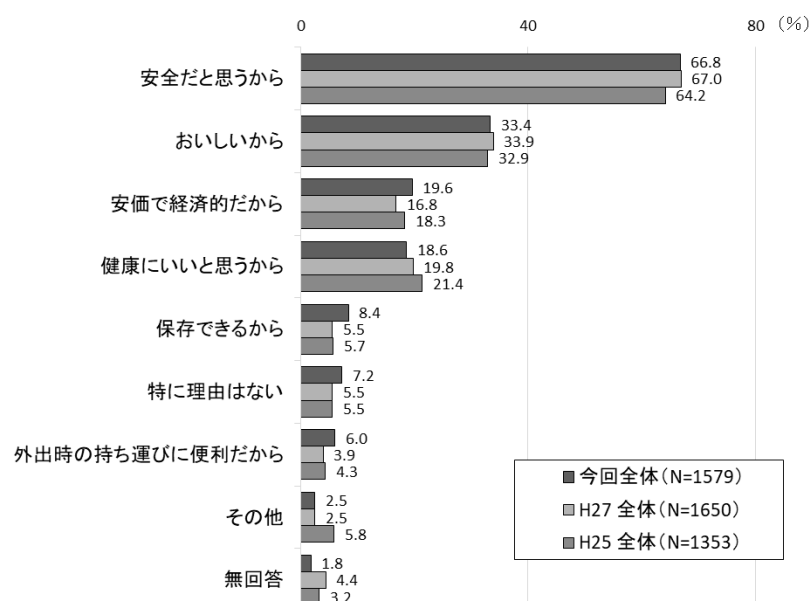
年代別でみると、「じゃ口から出た水道水をそのまま」は60代で一度減少するものの、基本的には年代が上がるにつれ上昇していく（70歳代以上が41.7%で最高）。また、30代・40代では「市販のボト



ル水（ミネラルウォーターなど）」（30代22.7%、40代19.0%）が「じゃ口から出た水道水をそのまま」(30代17.2%、40代17.9%)より高くなっており、そのほかの年代においても「じゃ口から出た水道水をそのまま」に次ぐ飲用水になっている。

(6) 飲用する理由

問 8 問 7 で最も多く利用している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）



問 7 で飲用する水を選んだ理由としては「安全だと思うから」が最も高く 66.8%であった。次いで「おいしいから」が 33.4%となっている。

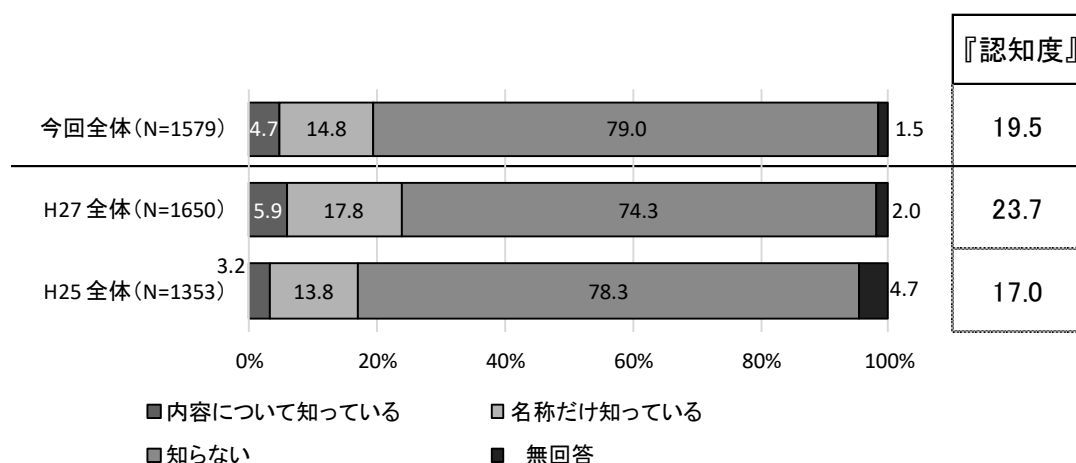
前回調査と比較すると全体として大きな変動はないものの、「安価で経済的だから」が 2.8 ポイント、「保存できるから」が 2.9 ポイント上昇している。

(7) 「安全でおいしい水道水プロジェクト」の認知度

問 10 水道局では、国が定めた水質基準等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のために「安全でおいしい水道水プロジェクト」に取り組んでいます。
あなたは、このことをご存知でしたか（あてはまる番号に 1 つだけ○印）

「安全でおいしい水道水プロジェクト」を知っているかどうか尋ねたところ、「知らない」が 79.0%となっており、「内容について知っている」と「名称だけ知っている」を合わせた『認知度』は 19.5%に留まっている。

前回調査と比較すると「内容について知っている」、「名称だけ知っている」とともに減少しており、「知らない」の割合が 4.7 ポイント上昇している。



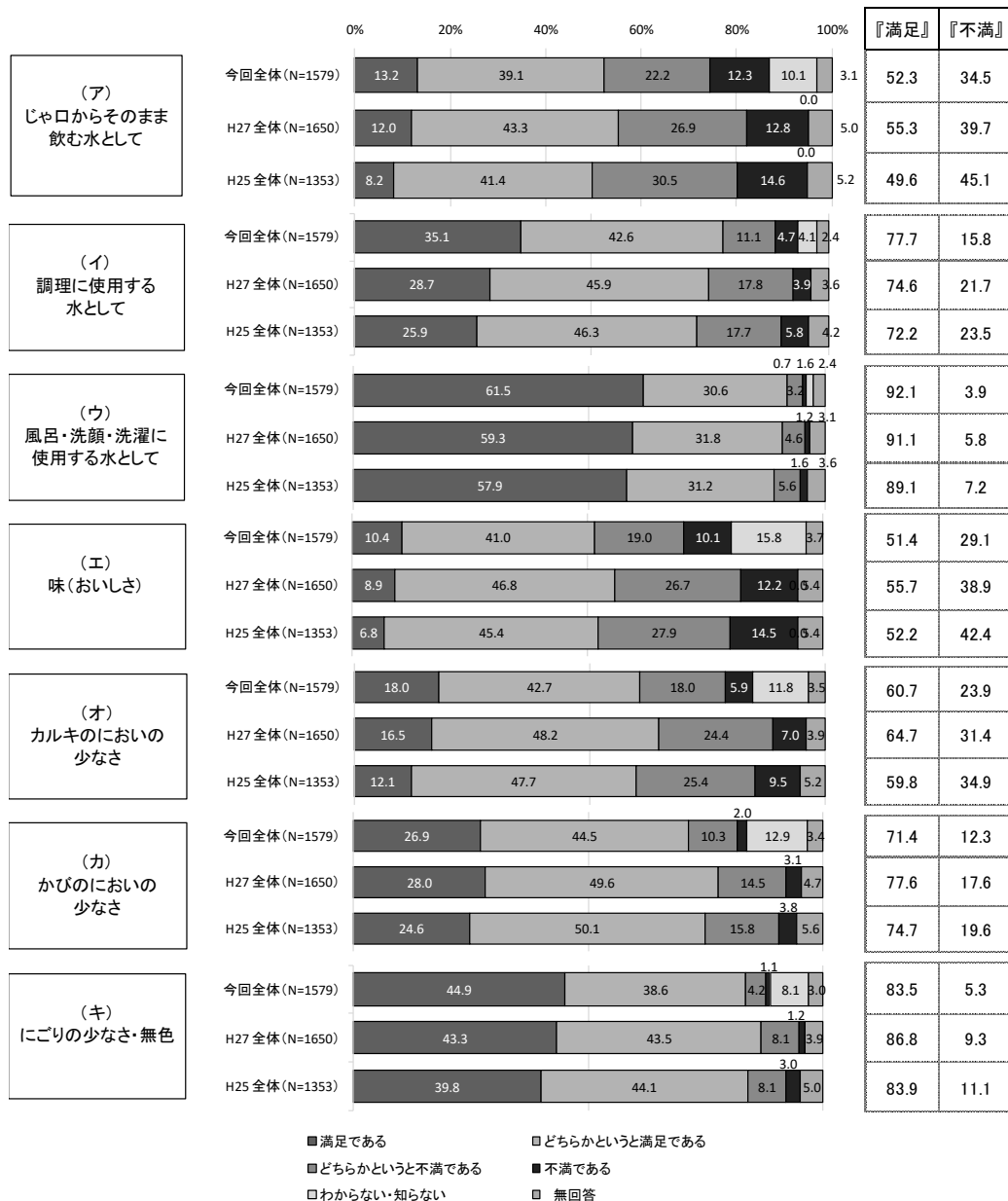
(8) 水道水の満足度

問 1 1 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)

「満足である」と「どちらかという満足である」を合わせた『満足』は「(ウ) 風呂・洗顔・洗濯に使用する水として」が最も高く 92.1%である。次いで「(キ) にごりの少なさ・無色」が 83.5%、「(イ) 調理に使用する水として」が 77.7%と続いている。一方、「不満である」と「どちらかという不満である」を合わせた『不満』は、「(ア) じゃ口からそのまま飲む水として」が最も高く 34.5%、次いで「(エ) 味(おいしさ)」が 29.1%、「(オ) カルキのにおいの少なさ」が 23.9%となっており、他の項目よりも高くなっている。

前回調査と比較すると、『満足』の増減には項目ごとでばらつきがあり、「(イ) 調理に使用する水として」は 3.1 ポイント上昇している一方、「(カ) かびのにおいの少なさ」は 6.2 ポイント減少している。また「(エ) 味(おいしさ)」、「(オ) カルキのにおいの少なさ」も約 4 ポイント減少している。

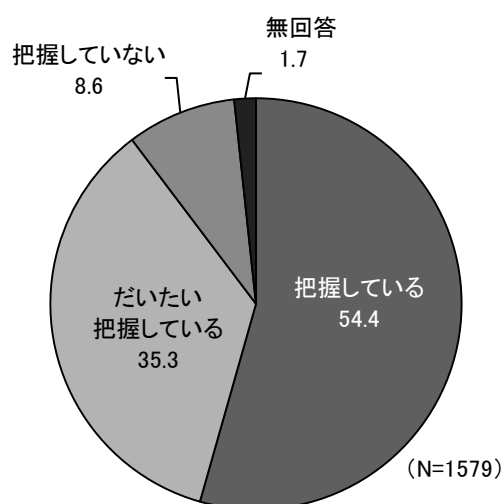


3. 水道料金について

(1) 水道料金の把握

問 1 3 あなたの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)



水道料金については、「把握している」が54.4%で半数以上を占めている。「だいたい把握している」35.3%を加えた『把握している』は89.7%と高い割合を占めている。

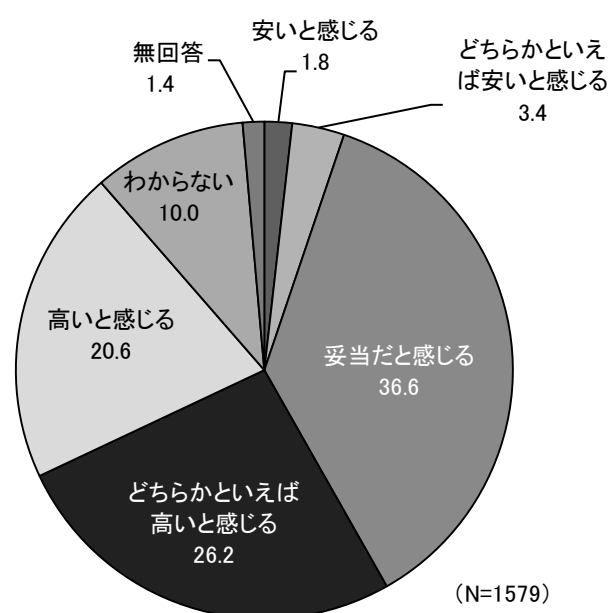
(2) 水道料金について

問 1 4 2か月に一度お支払いいただいている水道料金について、どのように感じていますか。

(あてはまる番号に1つだけ○)

水道料金については「妥当だと感じる」が36.6%で最も高い。次いで「どちらかといえば高いと感じる」が26.2%、「高いと感じる」が20.6%となっており、二つを合計した『高い』は46.8%となっている。

一方、「妥当だと感じる」、「どちらかといえば安いと感じる」、「安いと感じる」を合わせた『妥当・安い』は41.8%である。

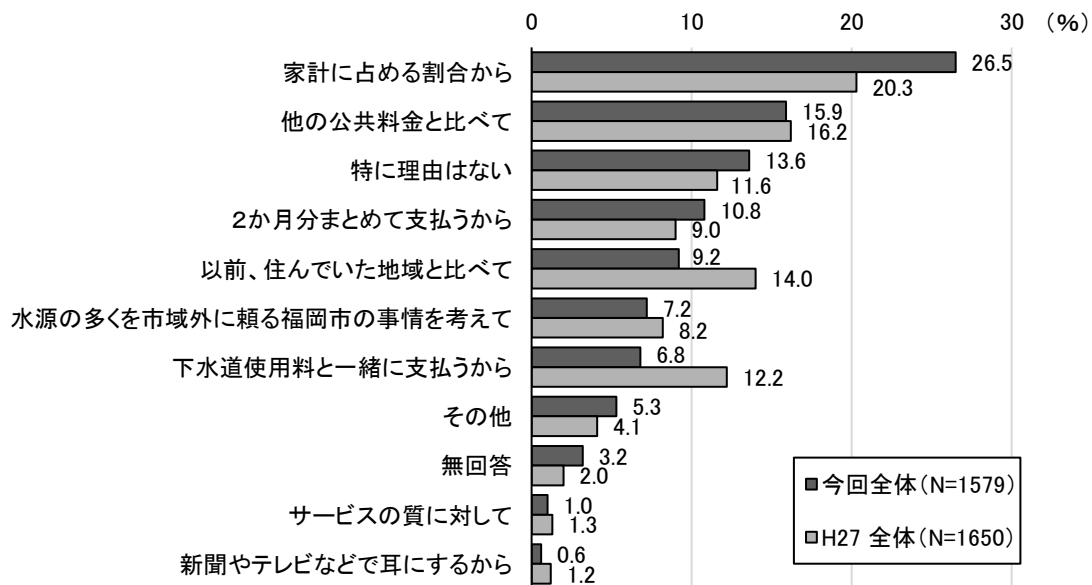


(3) (2) の理由

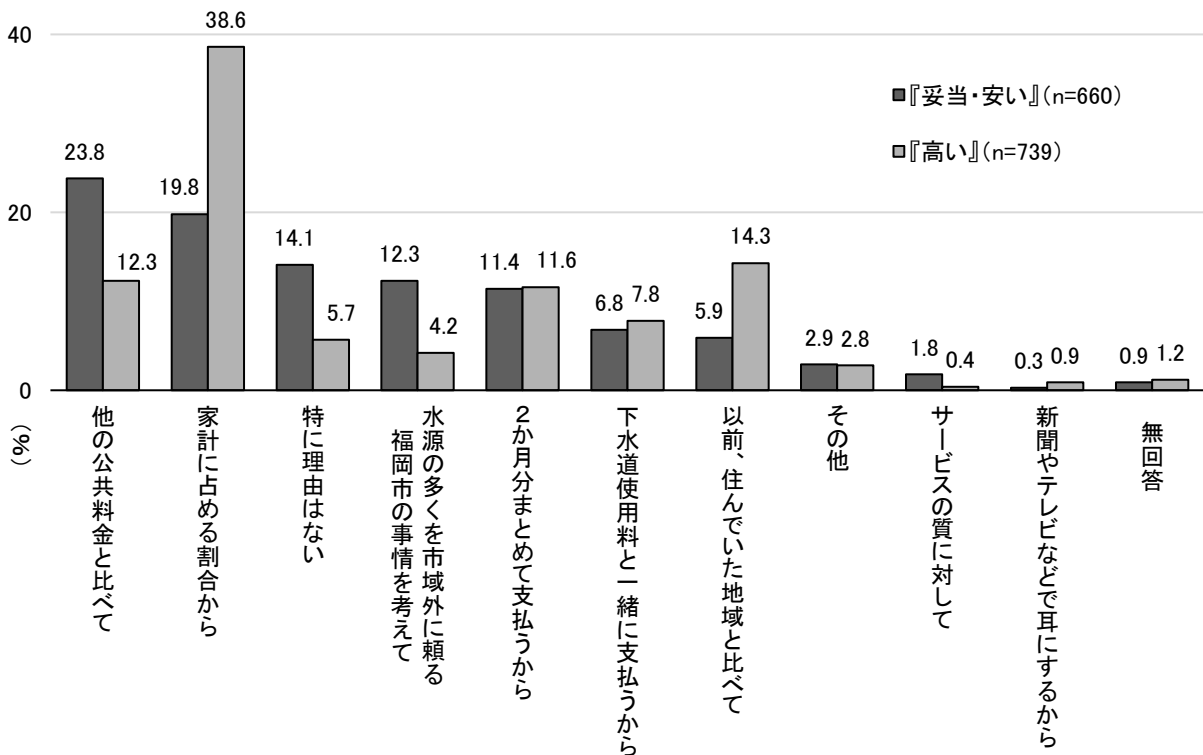
問15 問14のように感じる理由は何ですか（あてはまる番号に1つだけ○）

水道料金について問14のように感じている理由としては、「家計に占める割合から」が26.5%と最も高く、次いで「他の公共料金と比べて」が15.9%、「特に理由はない」が13.6%と続いている。

水道料金についての意識別に理由をみると、『妥当・安い』と感じている人では「他の公共料金と比べて」が最も高く23.8%、次いで「家計に占める割合から」が19.8%となっている。『高い』と感じている人では、「家計に占める割合から」が38.6%と最も高く、次いで「以前、住んでいた地域と比べて」が14.3%となっている。



■水道料金について感じている理由 [水道料金についての意識別]



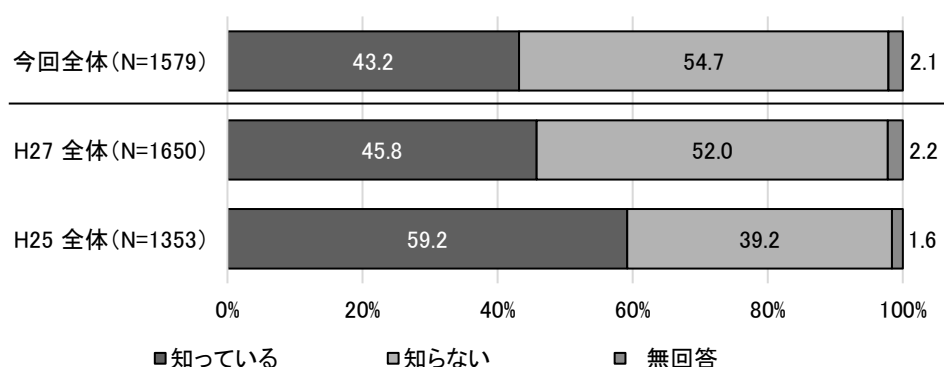
4. 水道局の取り組み

(1) 福岡市水源の市域外依存の認知度

問18 あなたは、福岡市で使用している水のおよそ3分の1を、筑後川など、市域外に頼っていることをご存知ですか。(あてはまる番号に1つだけ○印)

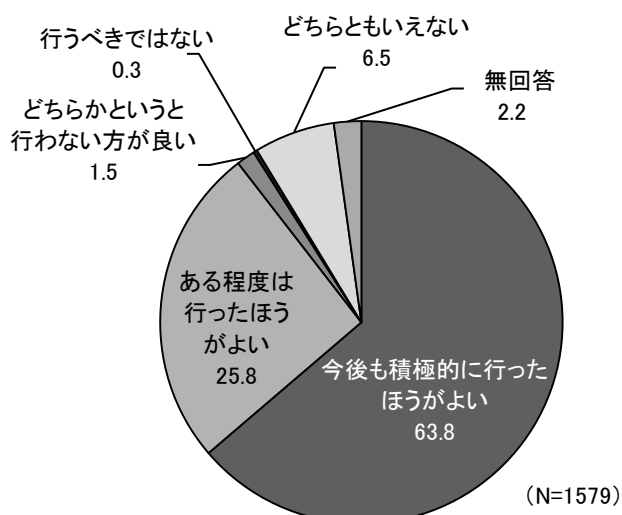
水源の約3分の1を筑後川などに頼っていることについては、「知っている」が43.2%で、「知らない」が54.7%となっており、知らなかった人の方が多い。

前々回調査からの推移をみると、「知っている」の割合は年々減少する傾向にあり、前回調査からは2.6ポイント減少している。



(2) 国際貢献の取り組み

問24 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)

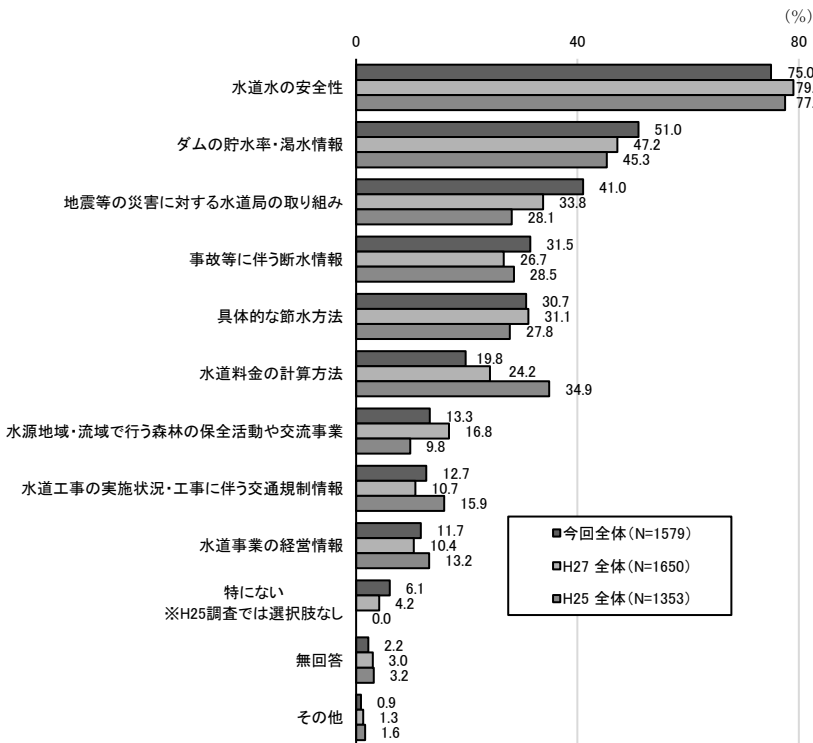


国際貢献（開発途上国への技術協力）の取り組みについて尋ねたところ、「今後も積極的に行ったほうがよい」が63.8%と最も高くなっている。「ある程度は行ったほうがよい」も25.8%あり、二つを合わせた『行ったほうがよい』は89.6%となっている。

(3) 知りたい水道に関する情報

問 2 5 水道に関する情報について、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)



水道に関する知りたい情報を尋ねたところ、「水道水の安全性」が最も高く75.0%、次いで「ダムの貯水率・漏水情報」が51.0%、「地震等の災害に対する水道局の取り組み」が41.0%と続く。

前回調査と比較すると上位3項目は変化なく、高い関心を示している。特に「地震等の災害に対する水道局の取り組み」は前回に比べ7.2ポイント上昇している。また、「事故等に伴う断水情報」も前回調査から4.8ポイント上昇、「水道料金の計算方法」は前回調査から4.4ポイント減少している。

5. 水道事業の評価

(1) 福岡市水道行政の総合的満足度

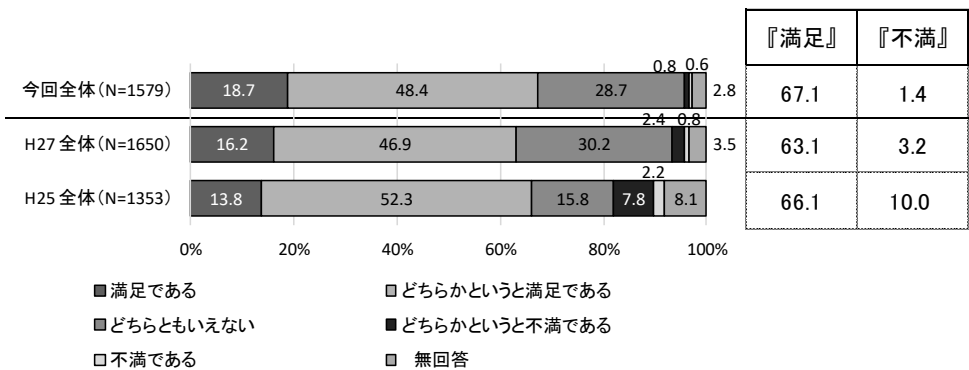
問 2 7 あなたは、現在の福岡市の水道行政を総合的にみてどう思いますか。

(あてはまる番号に1つだけ○印)

水道行政の総合満足度をみると、「満足である」は18.7%、「どちらかという満足である」は48.4%で、これらを合わせた『満足』は67.1%である。一方で「どちらかという不満である」と「不満である」を合わせた『不満』は1.4%であり、『満足』の割合が高い。

前々回調査からの推移をみると「満足である」は一貫して増加している。また、「どちらかという満足」は前回調査でやや減少したものの、今回調査では増加している。

なお、『満足』は過去二回との比較で最も高く、『不満』は最も低くなっている。

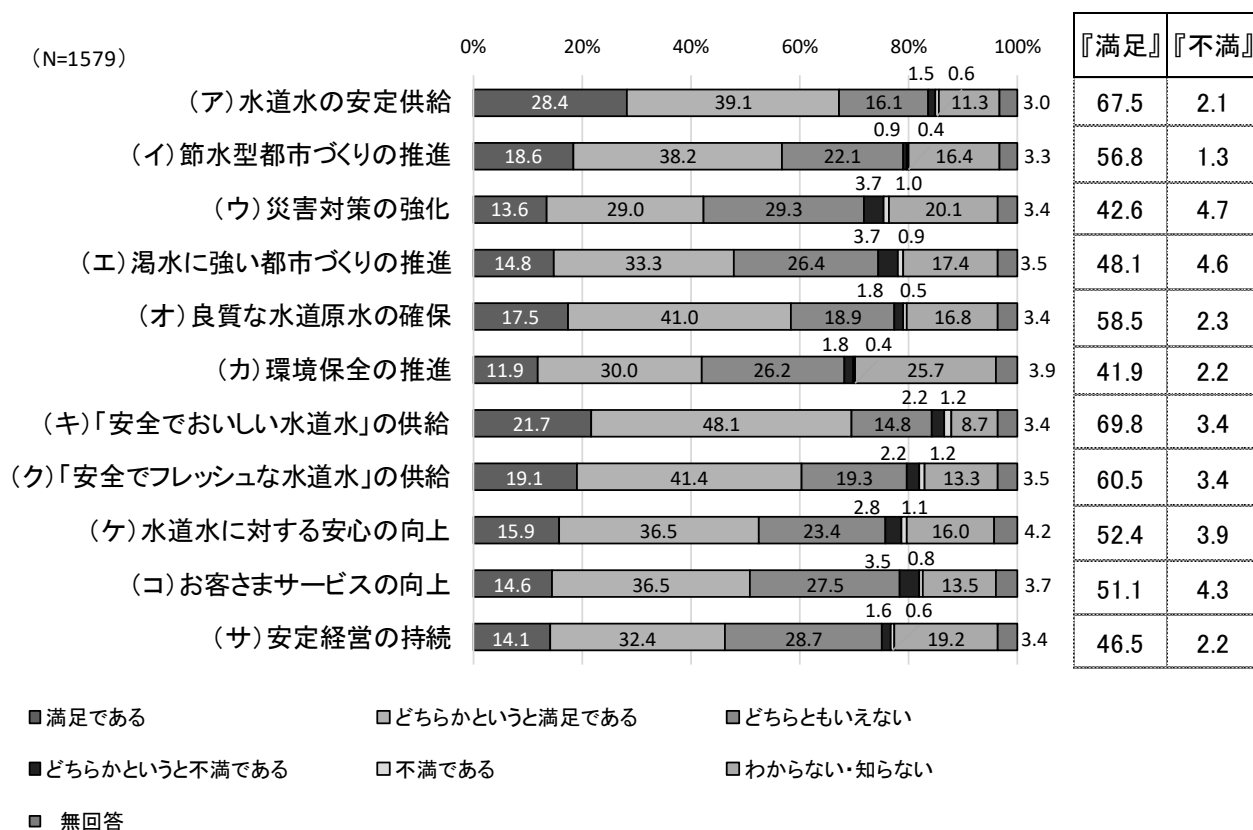


(2) 水道局の取り組み満足度

問 2 8 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。

満足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)

水道局の取り組みについての満足度をみると、「満足である」と「どちらかという満足である」を合わせた『満足』は「(キ)「安全でおいしい水道水」の供給」で最も高く 69.8%となっている。次いで、「(ア) 水道水の安定供給」が 67.5%、「(ク)「安全でフレッシュな水道水」の供給」が 60.5%となっている。「どちらかという不満である」と「不満である」を合わせた『不満』の割合はどの項目も 5%未満と少ないものの、「(ウ) 災害対策の強化」(4.7%)、「(エ) 湯水に強い都市づくりの推進」(4.6%)、「(コ) お客さまサービスの向上」(4.3%)はいずれも 4%台で他の項目に比べればやや高くなっている。

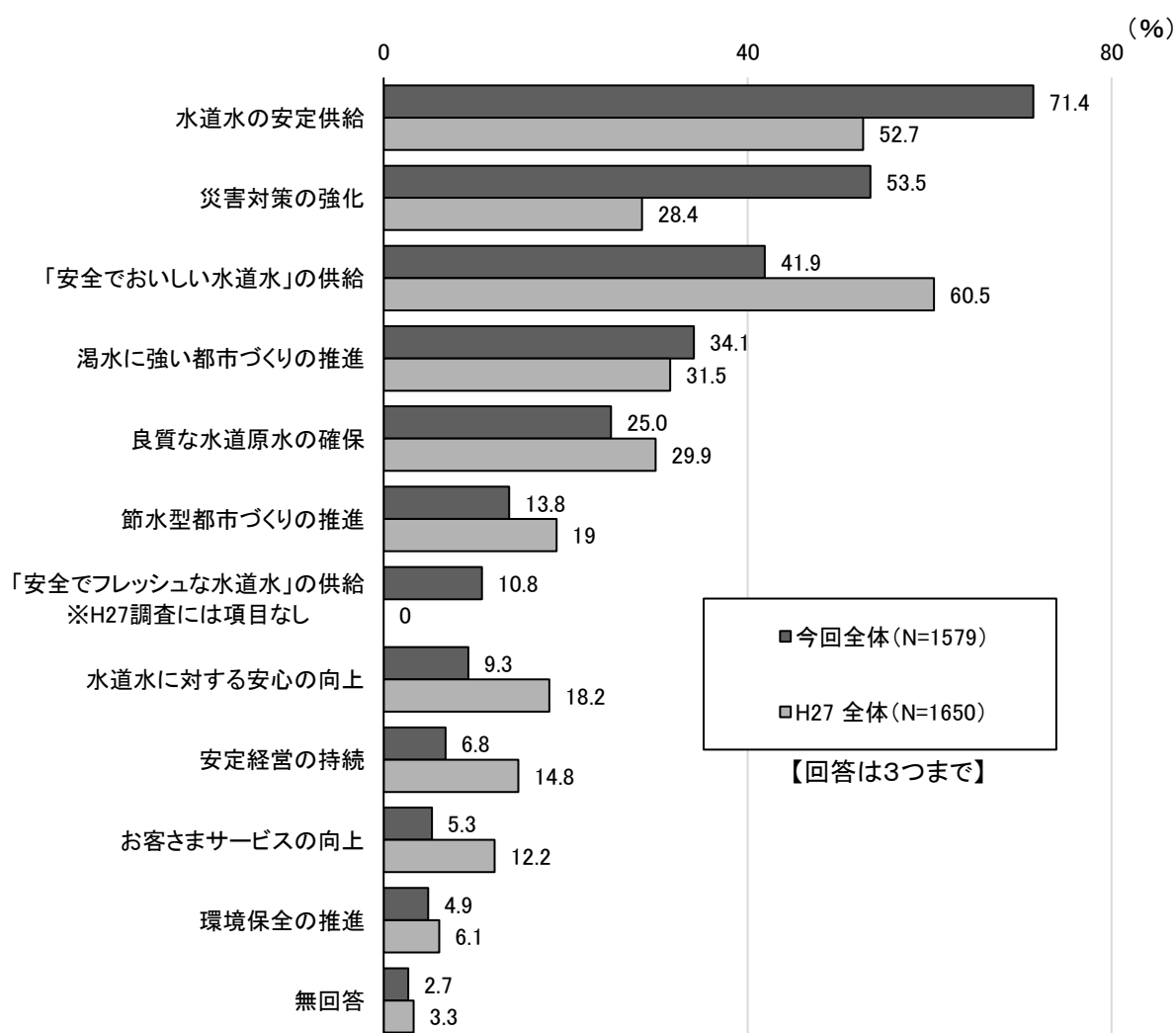


(3) 今後の重点的取り組み

問29 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)

今後、重点的に力を入れてほしい取り組みとしては、「水道水の安定供給」が71.4%で最も高く、次いで「災害対策の強化」が53.5%、「安全でおいしい水道水」の供給が41.9%となっている。

前回調査との比較では、「安全でおいしい水道水」の供給が18.6ポイント減少している一方で、「水道水の安定供給」が18.7ポイント上昇、「災害対策の強化」が25.1ポイント上昇など大幅に変化している。



令和元年度
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

令和2年1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

