

第 8 回宮崎市上下水道事業経営審議会

お客様アンケートの結果について



令和6年2月21日

1 調査の概要

【目的】

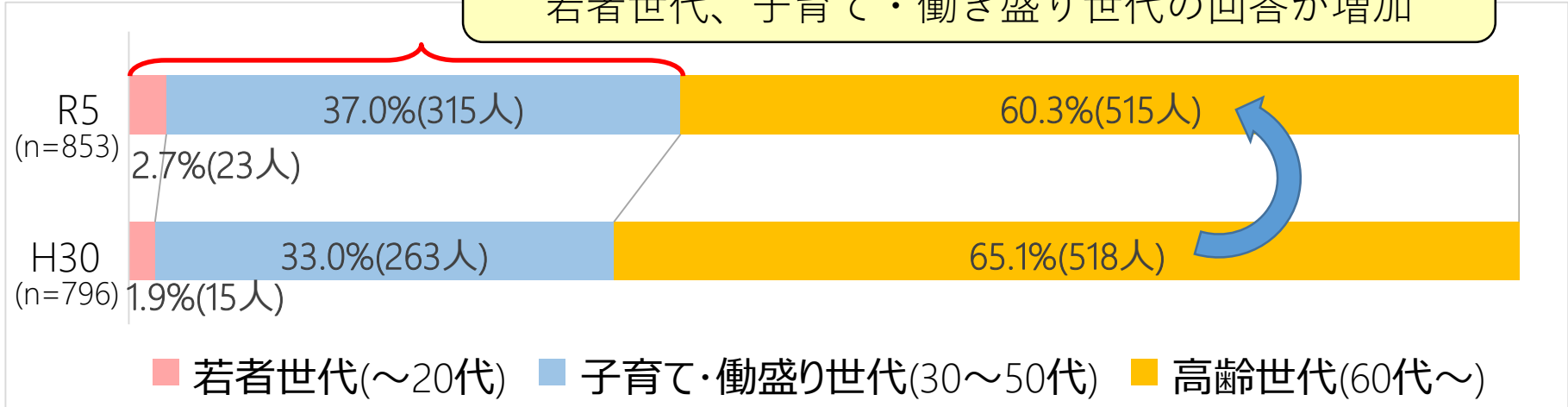
上下水道事業に対するお客様の満足度やニーズを把握し、今後のサービスの向上や事業運営等を次期ビジョンに反映させるため。

	令和5年度（2023年度）	平成30年度（2018年度）
実施時期	令和5年11月10日から 令和5年11月30日まで	平成30年11月19日から 平成30年12月10日まで
調査方法	郵送配付 郵送またはWeb回答	郵送配付 郵送回答
対象者	本市の上下水道を1年以上使用している 使用者 2,000人を無作為抽出	
必要回答数	480人 (※総務省統計局で用いられる「標本調査」の要件に基づき算定)	
回収数	853人 (郵送：622人 ネット：231人)	796人
有効回答率	42.7%	39.8%

2 回答者の属性

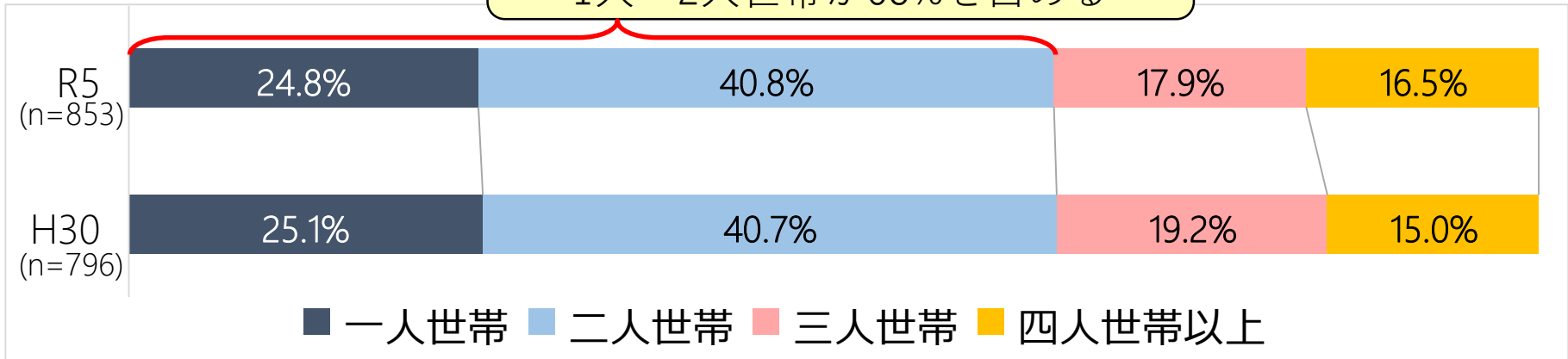
(1) 世代別

高齢世代の割合は約5ポイント減少、
若者世代、子育て・働き盛り世代の回答が増加



(2) 世帯別

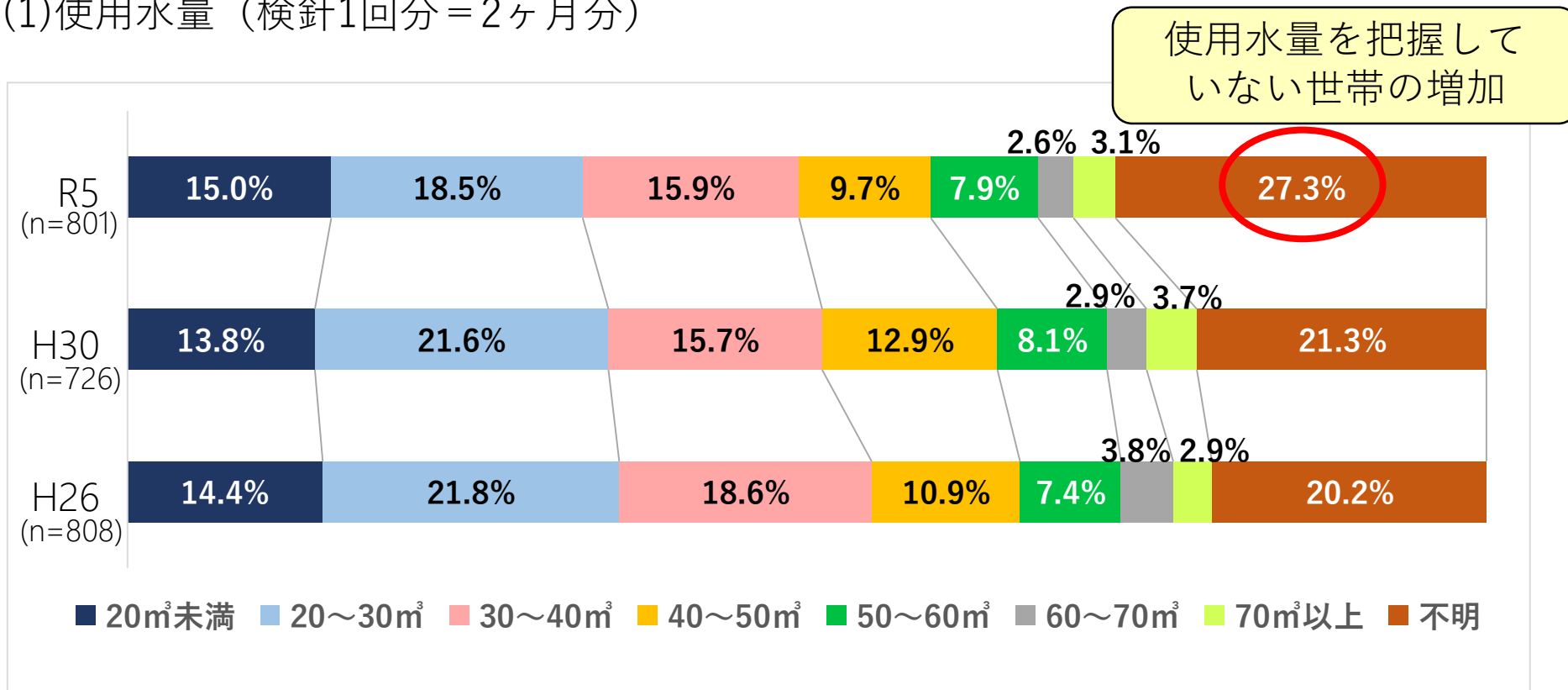
前回比と概ね同じ割合
1人・2人世帯が65%を占める



※本ページ以降のグラフの「n」は回答数を示しています。 2

3 水需要の動向

(1)使用水量 (検針1回分=2ヶ月分)

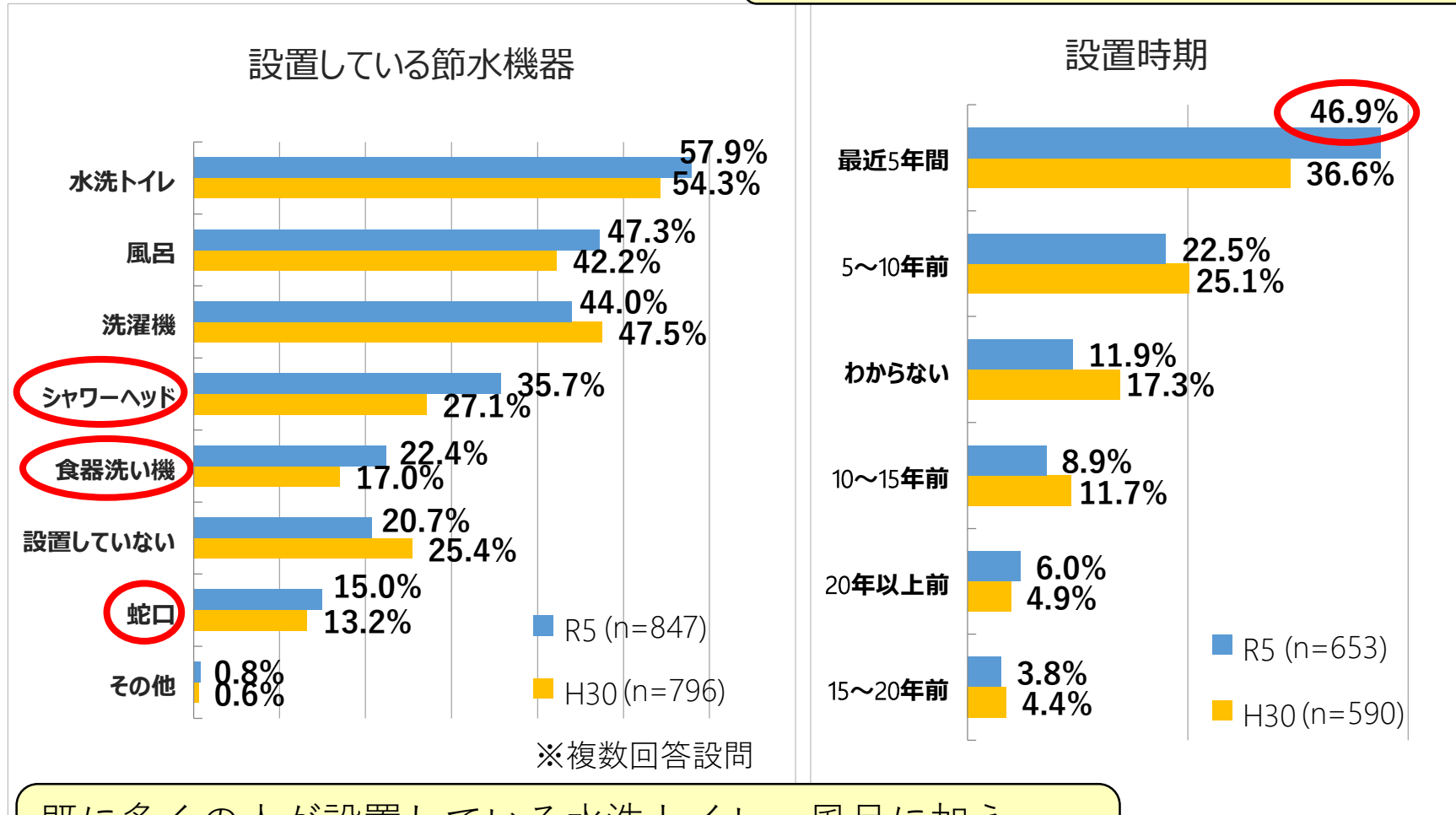


- ・ 前回と比較して、[20m³未満] の割合が増加。
- ・ [20m³~30m³] 及び [40m³~50m³] の割合が減少。

3 水需要の動向

(2) 節水機器の普及と設置時期

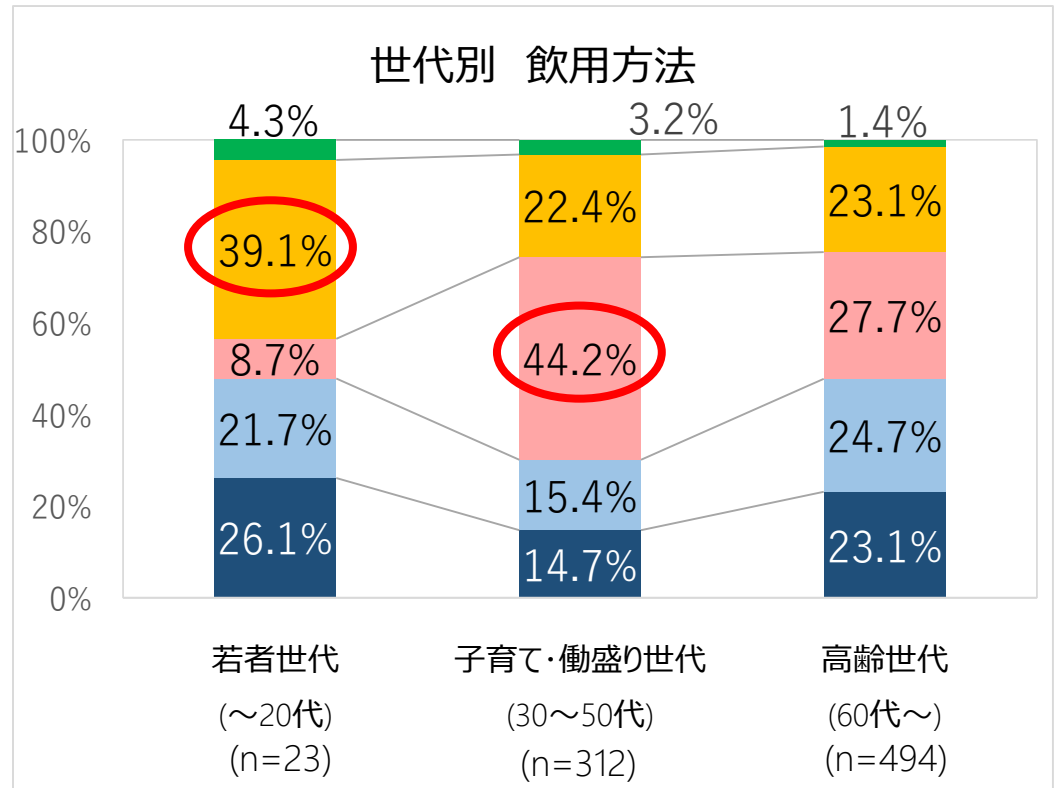
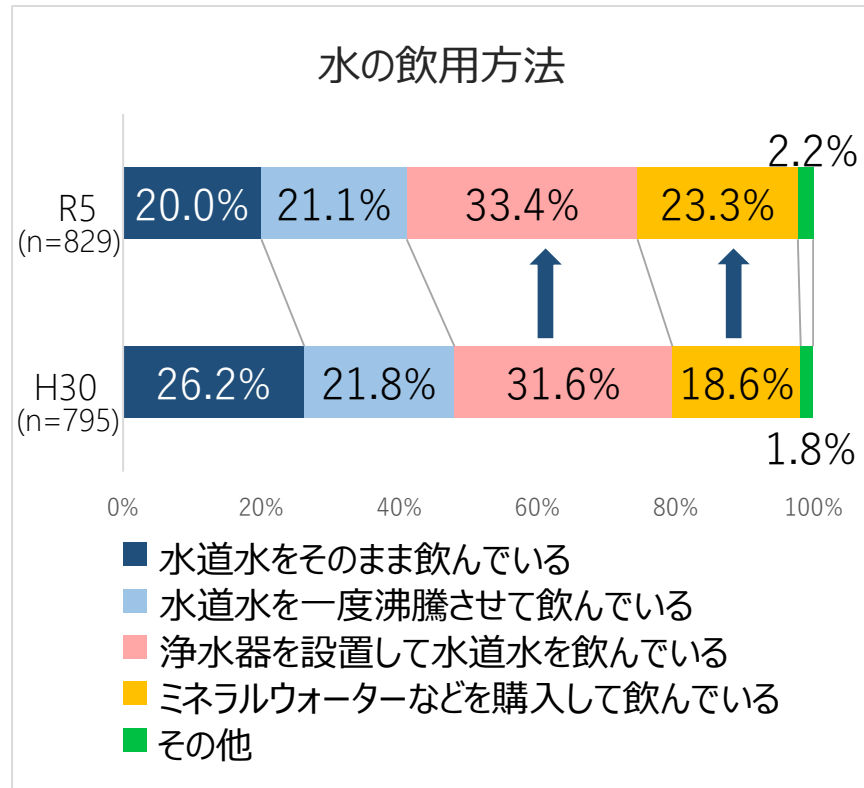
半数近くが設置 = 引き続き節水意識が向上



既に多くの方が設置している水洗トイレ、風呂に加え、シャワーヘッド、食器洗い機、蛇口の普及が伸びている。

3 水需要の動向

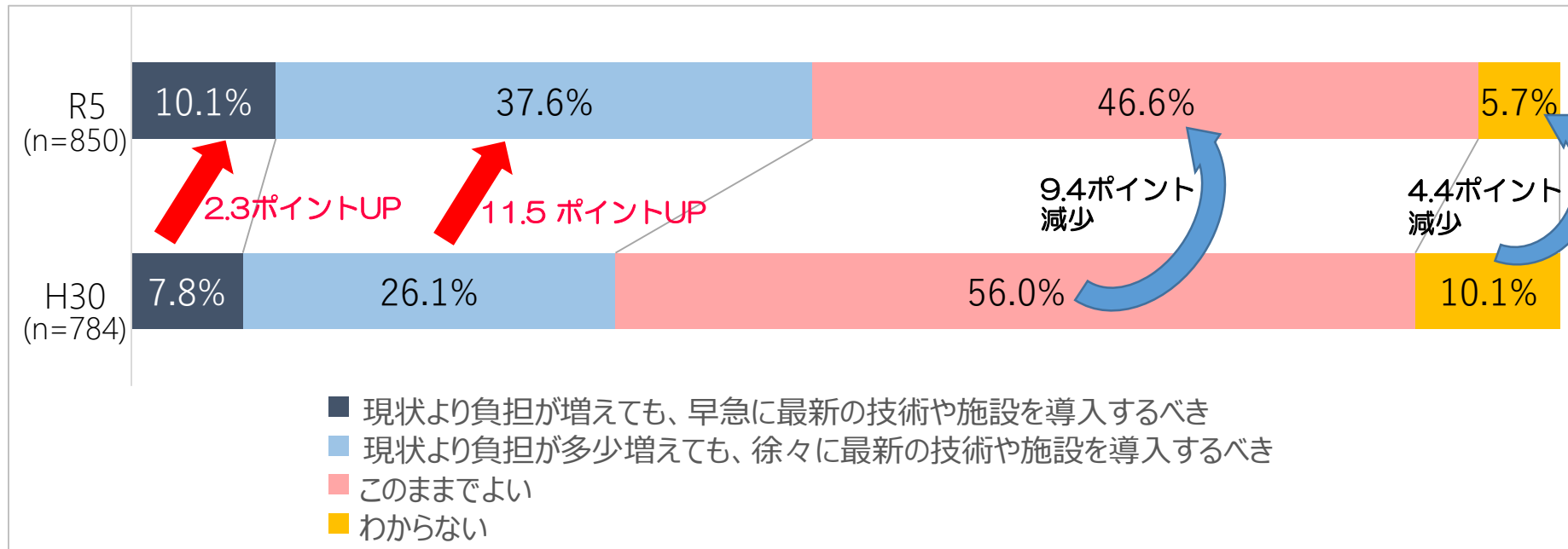
(3) 水の飲用方法



- ・ 「子育て・働盛り世代」は「浄水器を設置して水道水を飲んでいる」割合が最も高い。
- ・ 「若者世代」は「ミネラルウォーターなどを購入して飲んでいる」割合が最も高い。
⇒ 全体の「水の飲用方法」の結果はこの2つが前回より増加。

3 水需要の動向

(4) 水質投資の意向

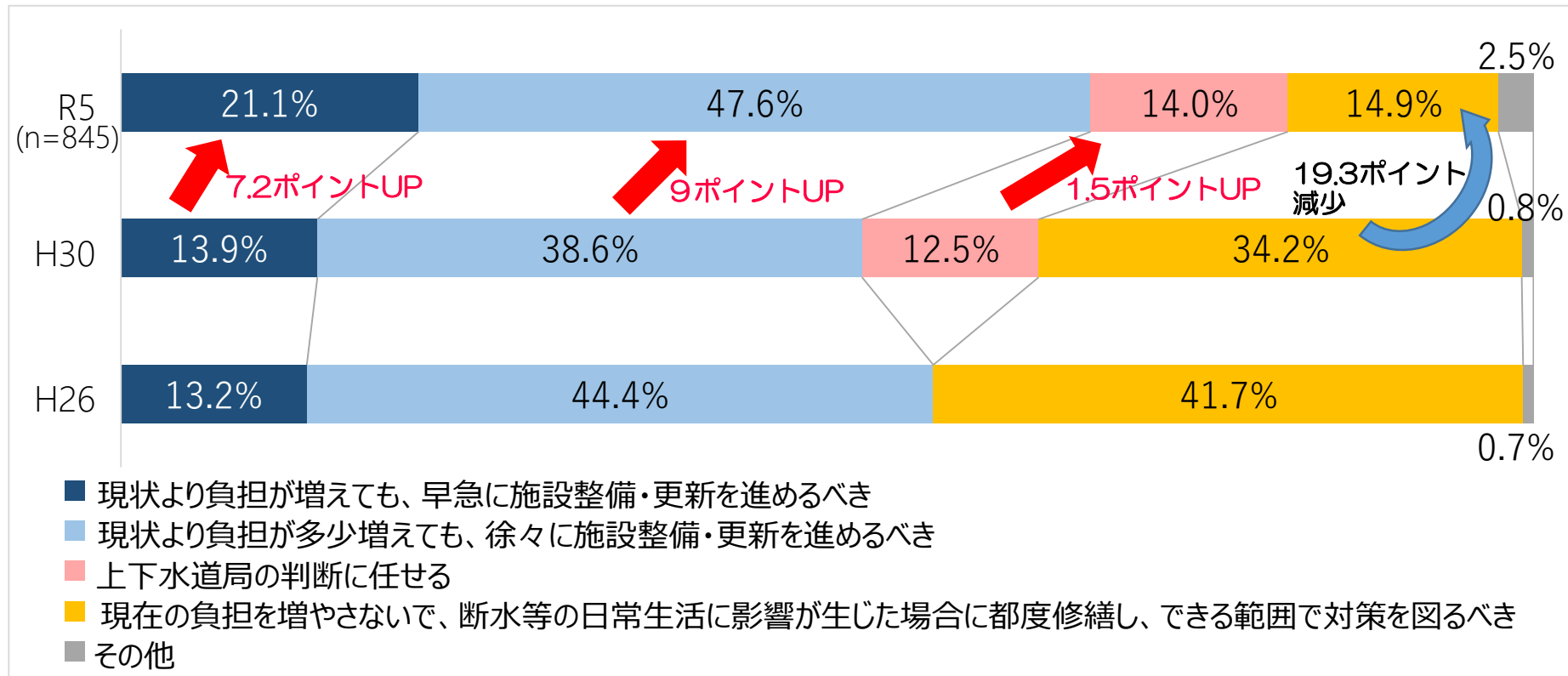


- ・ 「このままでよい」の割合が約10ポイント減少し、「現状より負担が多少増えても、徐々に最新の技術や施設を導入すべき」が増加。
- ・ 「現状より負担が増えても、早急に最新の技術や施設を導入すべき」もわずかに増加。
- ・ 「わからない」の割合が減少。

➡ 安全・安心な水質を支持する方の増加

4 施設整備・更新

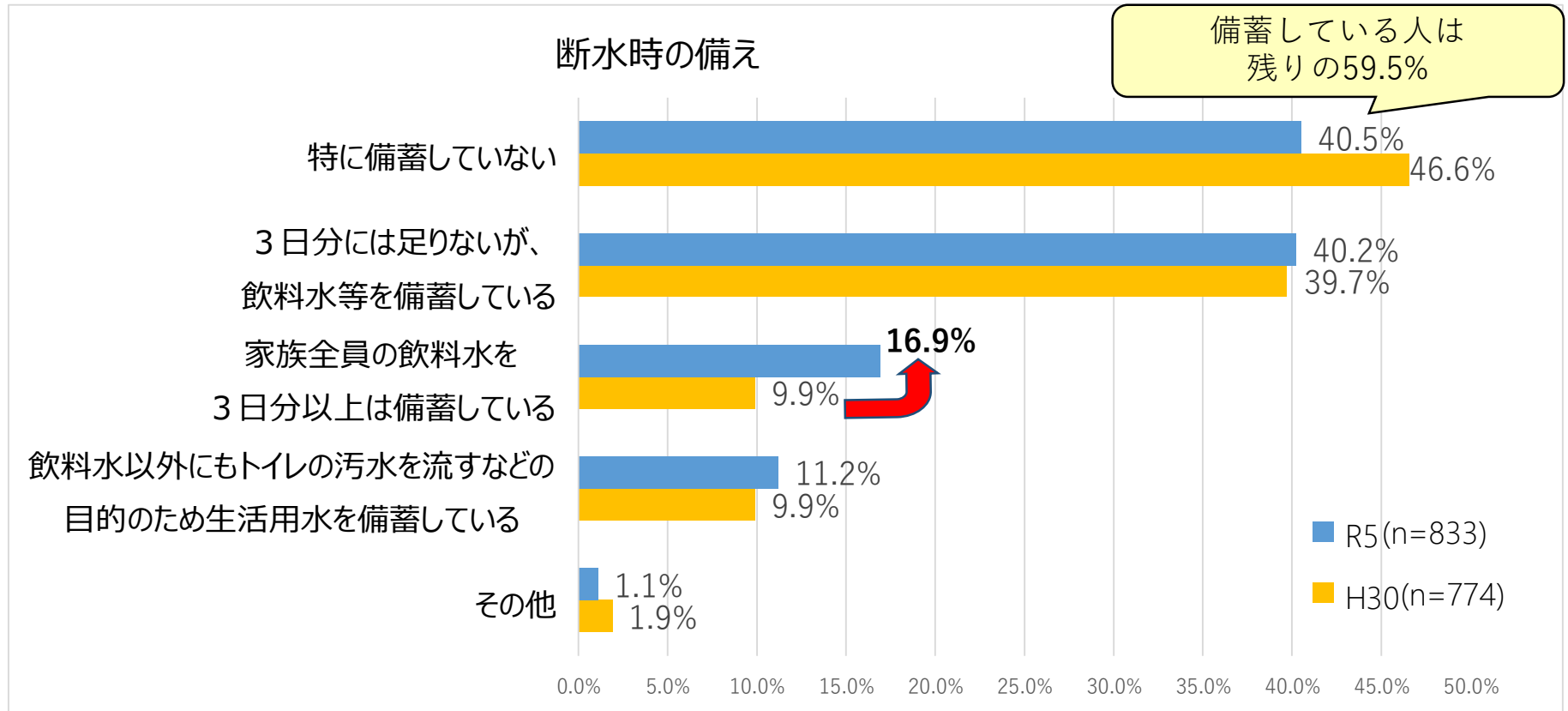
(1) 老朽化対策・災害対策



・負担は増やさず、都度対応の回答が減少。
・現状より負担が増える、及び、現状より負担が多少増えても施設整備・更新を進めるべき、局の判断に任せるの回答が増加。
・この3つを合わせた割合は前回65%から82.7%に上昇。
➡ 老朽化対策・災害対策を支持する方の増加

5 断水時の備え

(1) 家庭内の備蓄状況



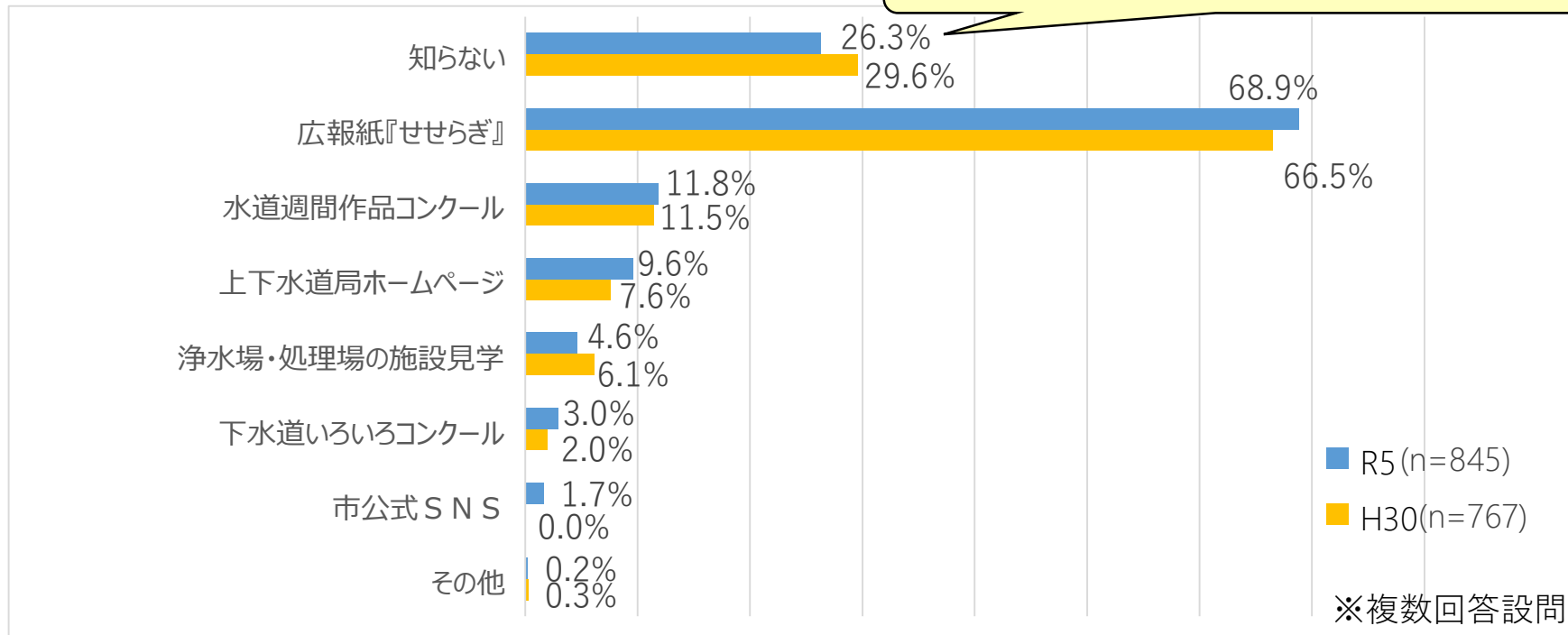
- ・ 「備蓄していない」の回答割合が減少、備蓄している割合は59.5%となり、前回より増加。
- ・ 3日以上の飲料水を備蓄している回答割合が7ポイント増加。

➡ 非常時・災害時の意識が高まっている。

6 広報

(1) 認知度

何らかの広報を知っている人は残りの73.7%

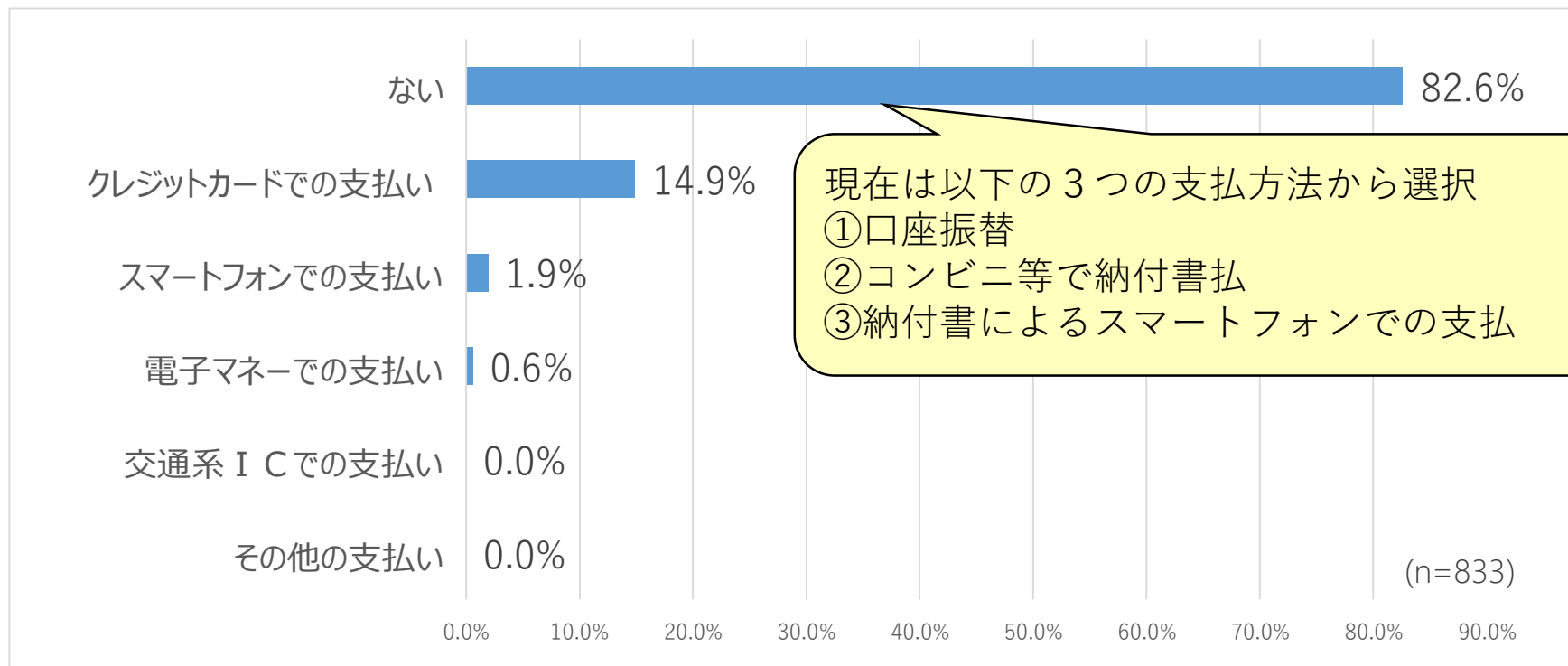


- ・ 広報活動の認知度は、僅かに増加。
- ・ 前回調査と同様「広報紙『せせらぎ』」の割合が最も高く、約7割。
- ・ 今回調査から「市公式SNS」の回答を追加し、「上下水道局ホームページ」と合わせると認知度は約11%。

➡ より効果的な広報が必要。

7 支払方法

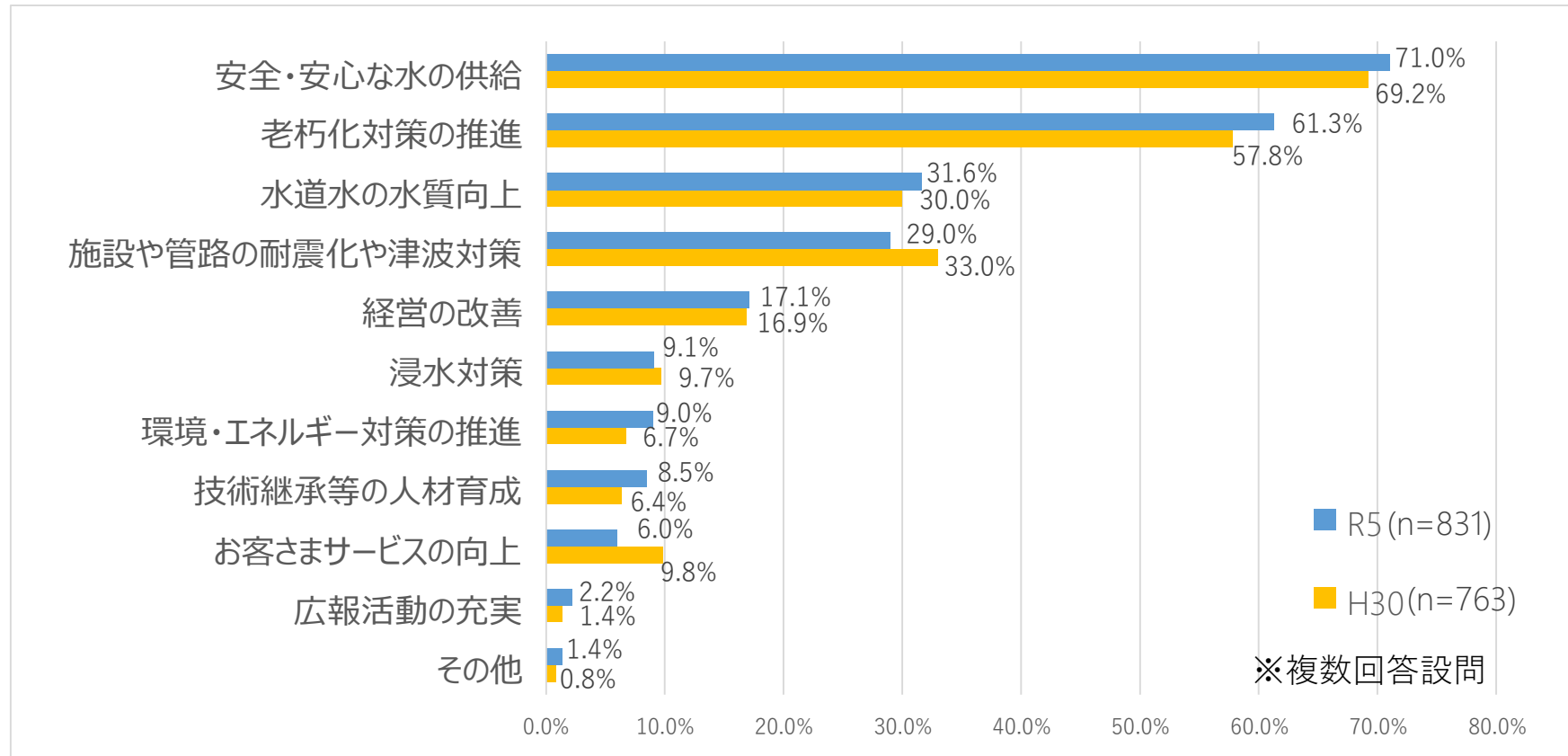
(1)新たに利用したい上下水道料金の支払い方法



- ・ 8割は現状の支払い方法に満足している。
- ・ クレジットカードでの支払いの要望が最も高く、それ以外を要望する割合は低い、またはなし。

8 事業への関心

(1) 今後優先して取り組む事業への関心



- ・ 上位5位まで前回と同じ。
- ・ 上位3位まではその割合が増加し、重要視する人がより増えた。
- ・ 「環境・エネルギー対策」、「技術継承等の人材育成」「広報活動の充実」も僅かに上昇。