

(2) 水道事業について

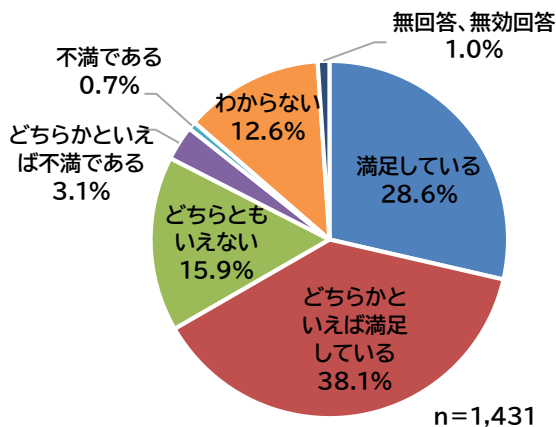
問6 水道水の水質や安定した給水、水道料金など周南市の水道事業全体についてどの程度満足されていますか？(〇は1つだけ)

① 安全な水をお届けするための水質管理

【単純集計】

※「水安全計画」に基づく水質管理の徹底や水道管の末端地区における毎日水質検査(残留塩素・色・濁りの確認)の実施 など

項目	人数	割合
1. 満足している	409人	28.6%
2. どちらかといえば満足している	545人	38.1%
3. どちらともいえない	227人	15.9%
4. どちらかといえば不満である	45人	3.1%
5. 不満である	10人	0.7%
6. わからない	180人	12.6%
無回答、無効回答	15人	1.0%
計	1,431人	100.0%

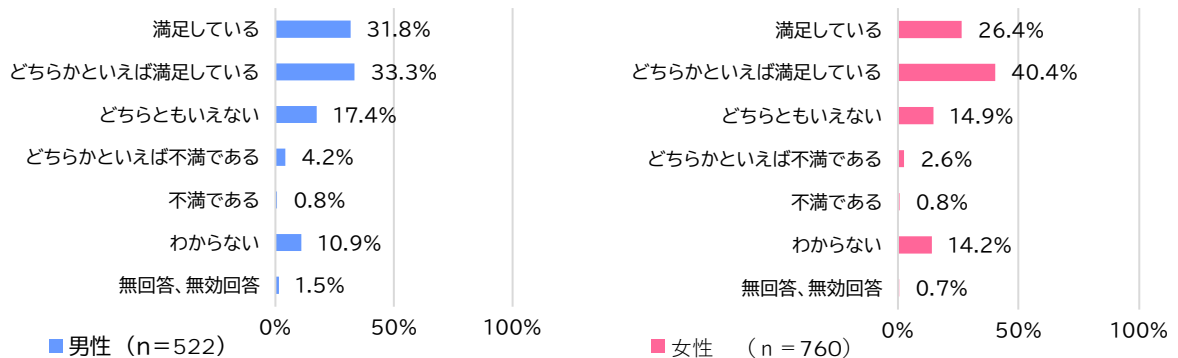


①の問いに対し、「どちらかといえば満足している」の割合が38.1%で最も多くなっています。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、全体の66.7%を占めており、水道水の水質管理について、一定の満足度が得られています。

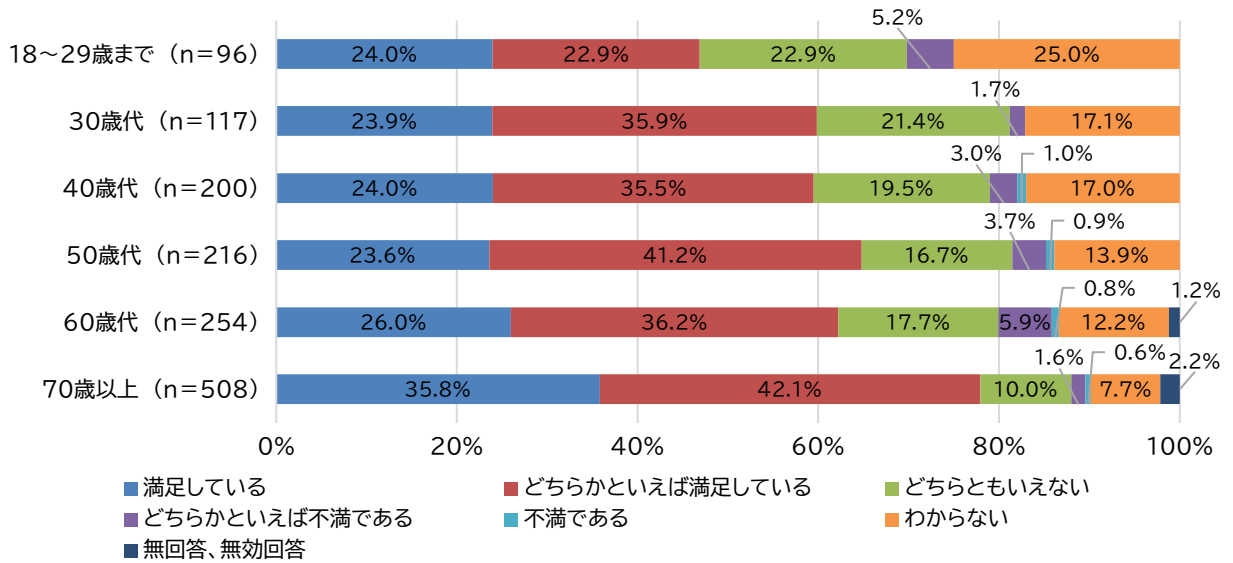
【属性別集計】

①.性別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



性別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、男性が65.1%、女性が66.8%となっています。

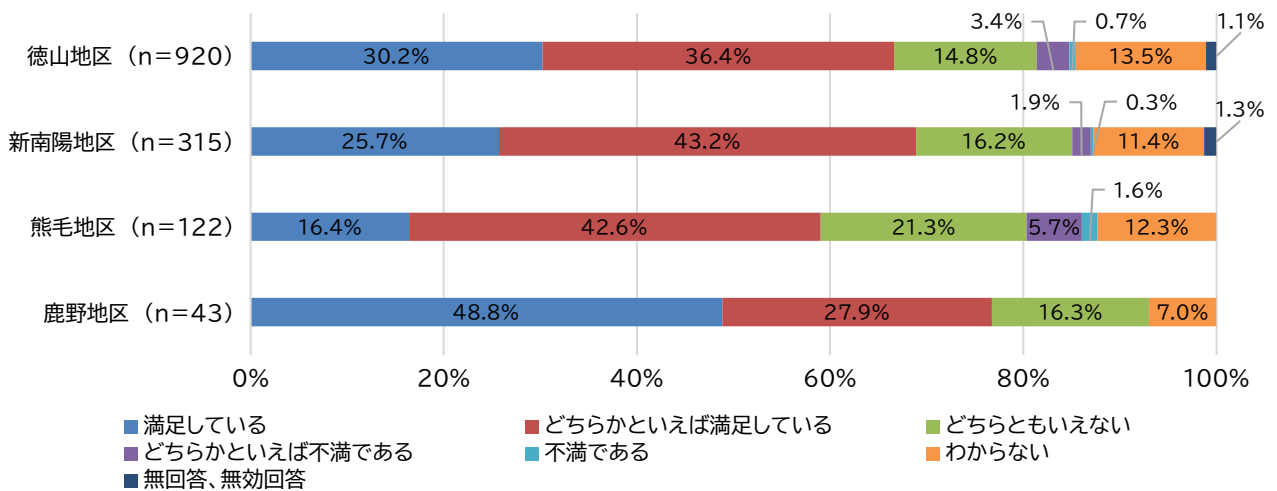
②.年齢別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が77.9%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合は、全ての年齢層で10%未満となっています。

③.旧行政区域別による比較（安全な水をお届けするための水質管理の満足度）



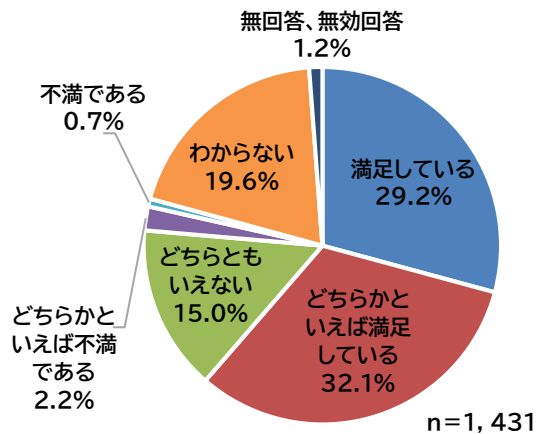
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の76.7%が最も多く、次いで新南陽地区、徳山地区、熊毛地区の順に多くなっています。

② 安定した給水の確保

【単純集計】

※「施設耐震化計画」に基づいた水道施設、水道管の更新・耐震化への取り組みや災害時の体制(災害対策マニュアル、応急給水の協定)の確立 など

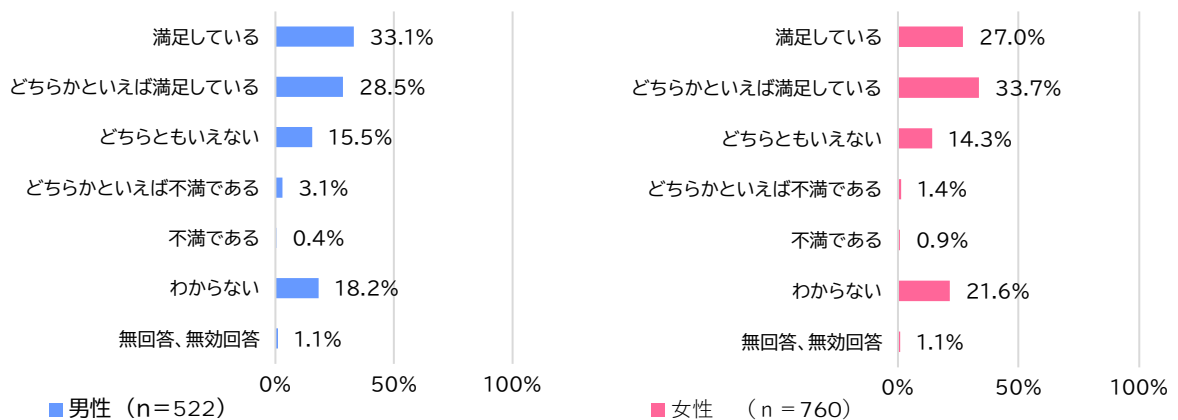
項目	人数	割合
1. 満足している	418人	29.2%
2. どちらかといえば満足している	460人	32.1%
3. どちらともいえない	215人	15.0%
4. どちらかといえば不満である	31人	2.2%
5. 不満である	10人	0.7%
6. わからない	280人	19.6%
無回答、無効回答	17人	1.2%
計	1,431人	100.0%



②の問いに対し、「どちらかといえば満足している」の割合が32.1%で最も多くなっています。
「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、全体の61.3%を占めており、水道水の安定供給について、一定の満足度が得られています。

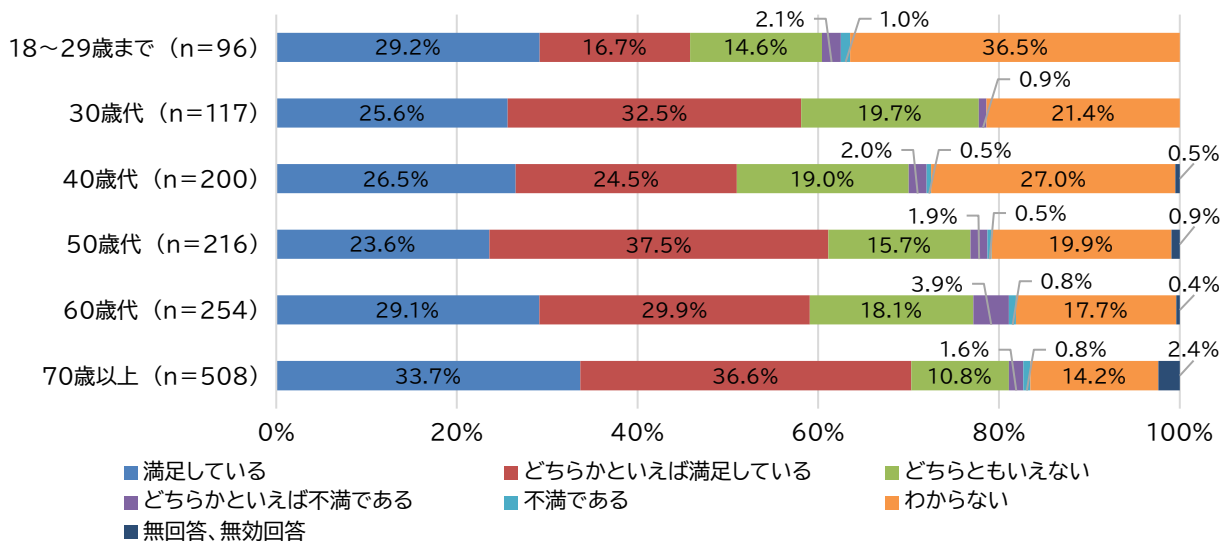
【属性別集計】

①.性別による比較（安定した給水の確保の満足度）



性別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、男性が61.6%、女性が60.7%となっています。

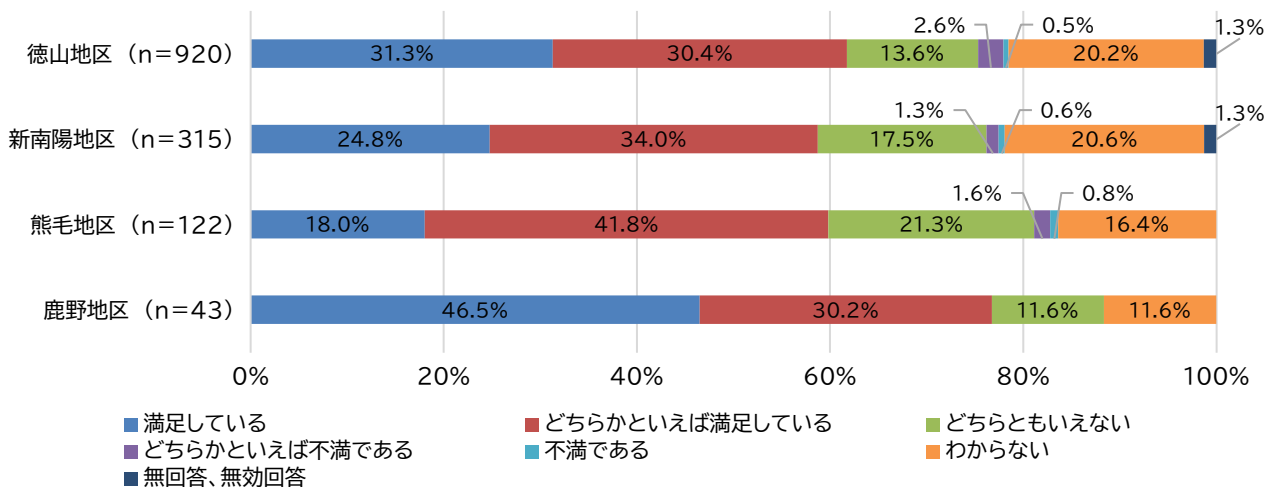
②.年齢別による比較（安定した給水の確保の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が70.3%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合は、全ての年齢層で10%未満となっています。

③.旧行政区域別による比較（安定した給水の確保の満足度）



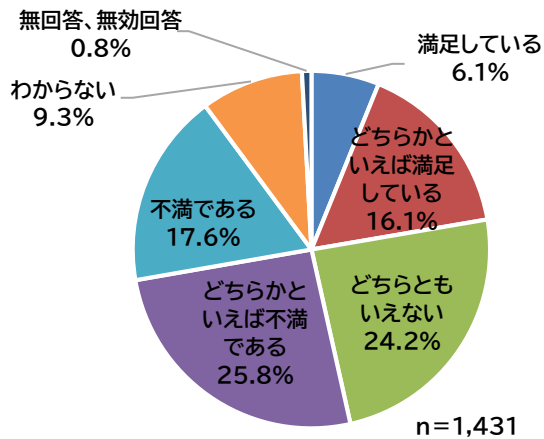
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の76.7%が最も多く、次いで徳山地区、熊毛地区、新南陽地区の順に多くなっています。

③ 水道料金について

※財政計画(中長期的な収支見通し)等による現在の水道料金の最適化に関する検討 など

【単純集計】

項目	人数	割合
1. 満足している	88人	6.1%
2. どちらかといえば満足している	231人	16.1%
3. どちらともいえない	346人	24.2%
4. どちらかといえば不満である	369人	25.8%
5. 不満である	252人	17.6%
6. わからない	133人	9.3%
無回答、無効回答	12人	0.8%
計	1,431人	99.9%

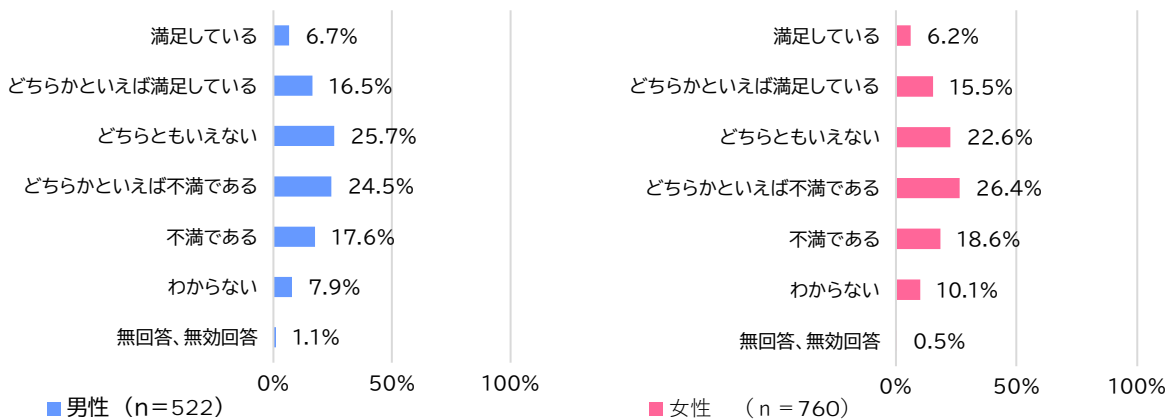


③の問いに対し、「どちらかといえば不満である」の割合が25.8%で最も多くなっています。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が22.2%に対し、「不満である」、「どちらかといえば不満である」の割合が43.4%となっており、水道料金に対して「不満」と感じている割合の方が上回っています。

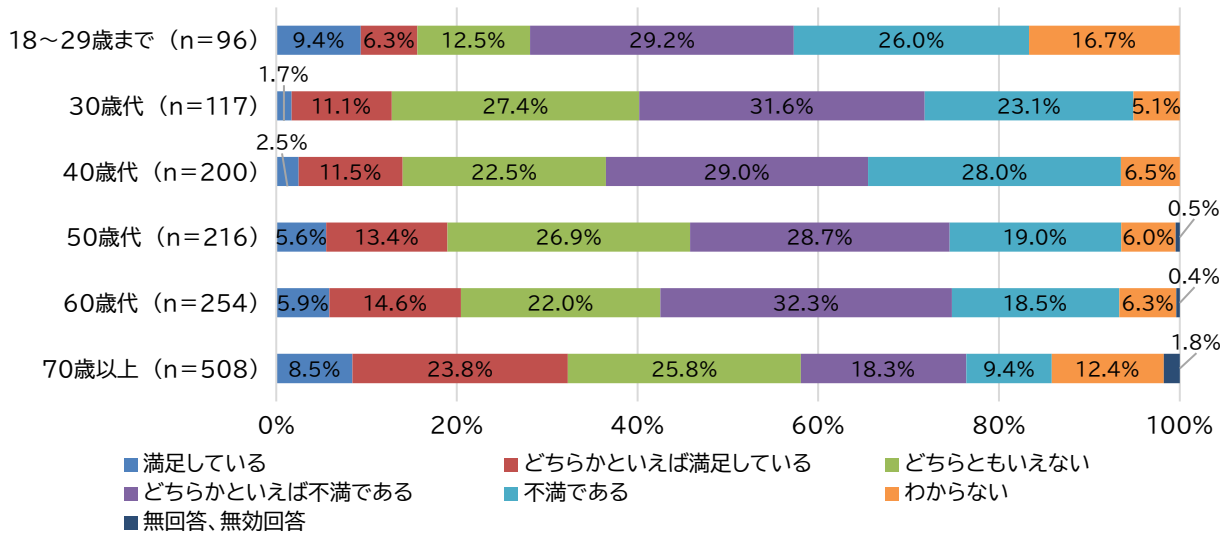
【属性別集計】

①.性別による比較（水道料金についての満足度）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「不満」と感じる割合の方が多くなっています。

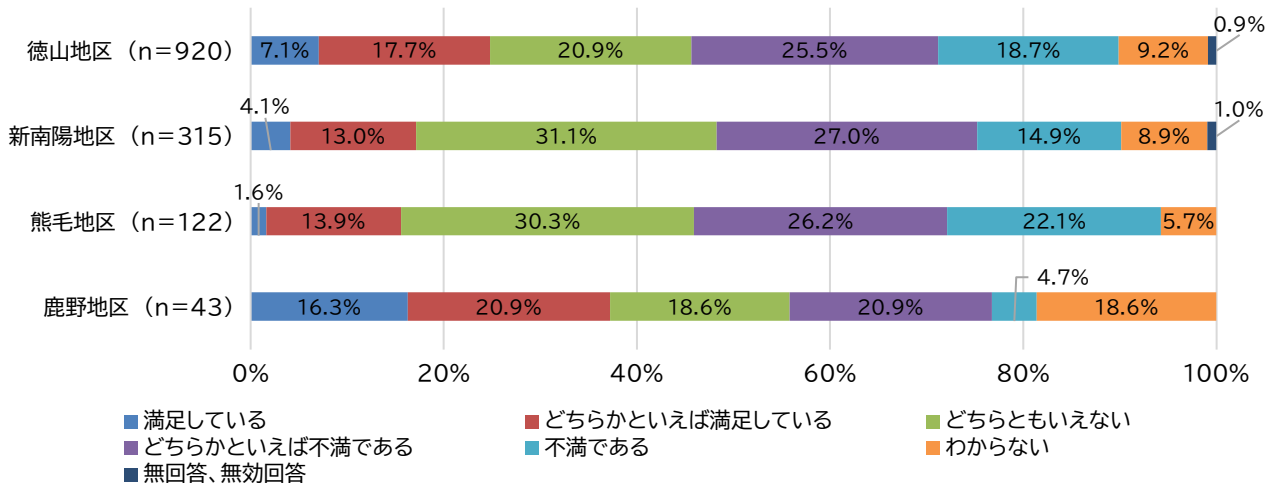
②.年齢別による比較（水道料金についての満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が32.3%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

一方、70歳以上を除く全ての年齢層で「どちらかといえば不満である」、「不満である」をあわせた割合が多くなっています。

③.旧行政区域別による比較（水道料金についての満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の37.2%が最も多くなっています。

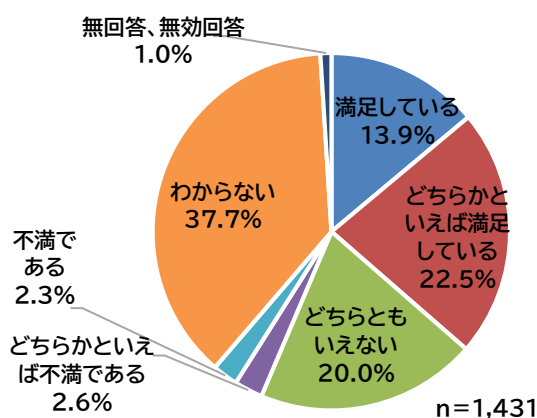
また、「不満」だと感じている方の割合が最も多かったのは、熊毛地区となっています。

④ お客様サービス向上への取り組み

【単純集計】

※上下水道局料金センター(お客様窓口)による各種手続きの受付対応や水漏れなどのトラブルに伴う修繕対応 など

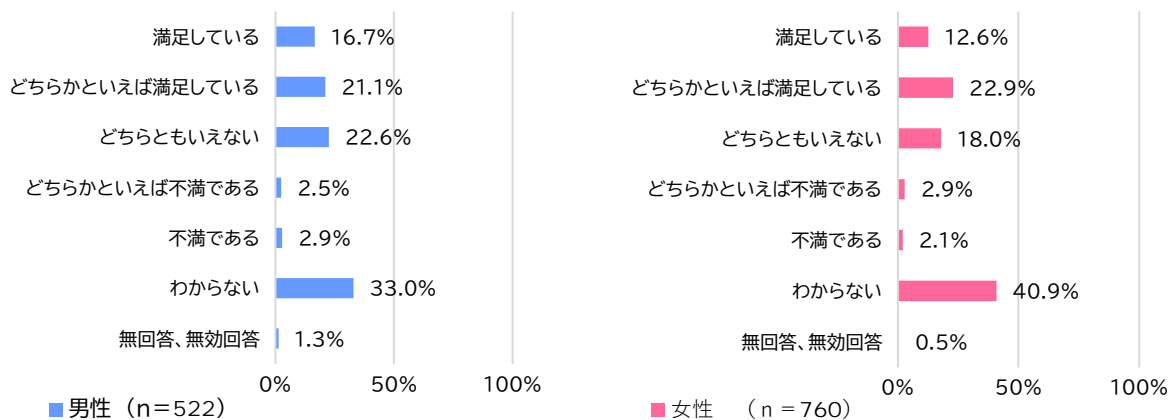
項目	人数	割合
1. 満足している	199 人	13.9%
2. どちらかといえば満足している	322 人	22.5%
3. どちらともいえない	286 人	20.0%
4. どちらかといえば不満である	37 人	2.6%
5. 不満である	33 人	2.3%
6. わからない	540 人	37.7%
無回答、無効回答	14 人	1.0%
計	1,431 人	100.0%



④の問いに対し、「わからない」の割合が37.7%で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の36.4%を占めていますが、一部の利用者の方には、お客様サービス向上への取り組みについて、認知されていない状況にあります。

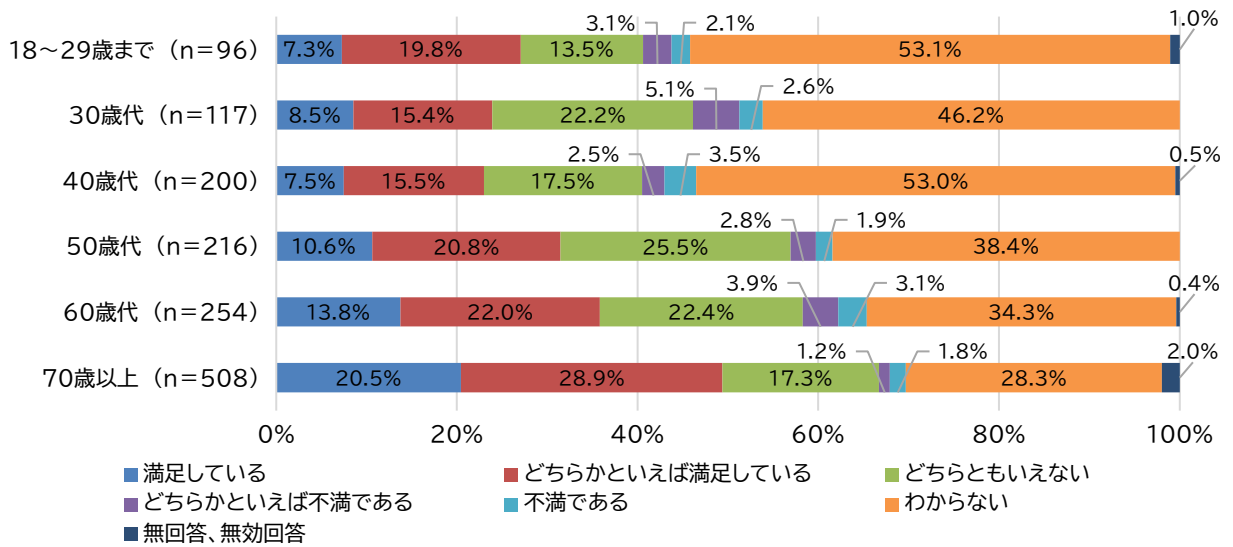
【属性別集計】

①.性別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が33.0%、女性が40.9%となっています。

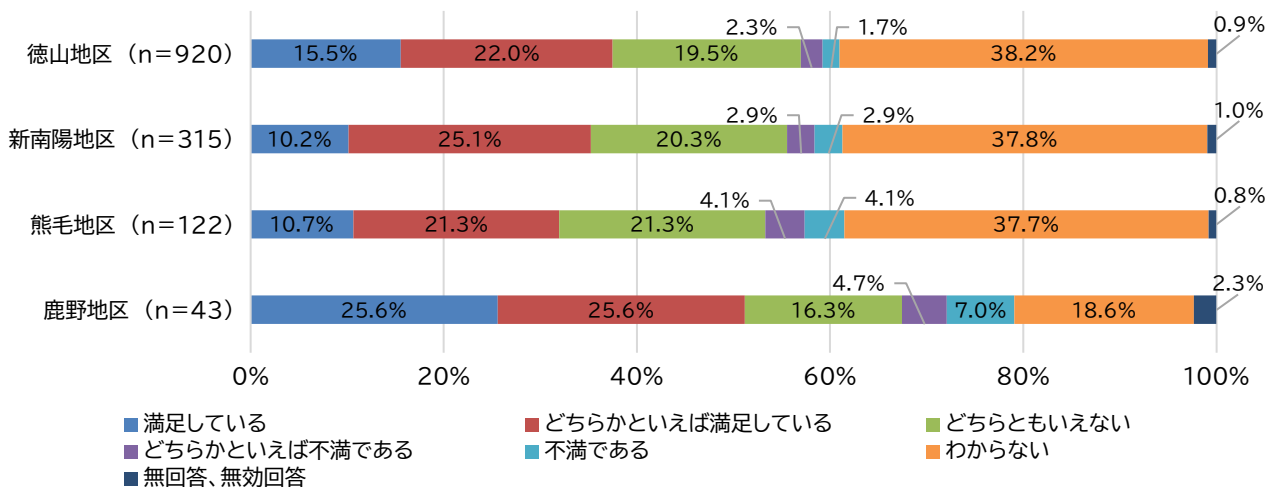
②.年齢別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が49.4%で最も多くなっています。

また、40歳代以下は、「わからない」を多く選択しており、お客様サービス向上への取り組みに対する認知度が低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（お客様サービス向上への取り組みの満足度）



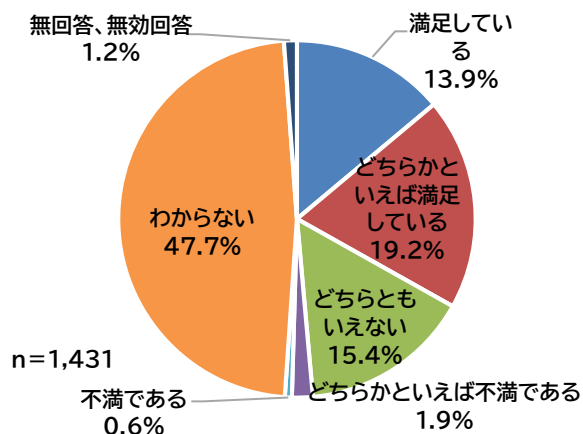
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の51.2%が最も多く、次いで徳山地区、新南陽地区、熊毛地区の順に多くなっています。

⑤ 上下水道局職員の対応

※お客様からの問い合わせ(水道管の漏水や水道水の水質等)に対する早急な対応 など

【単純集計】

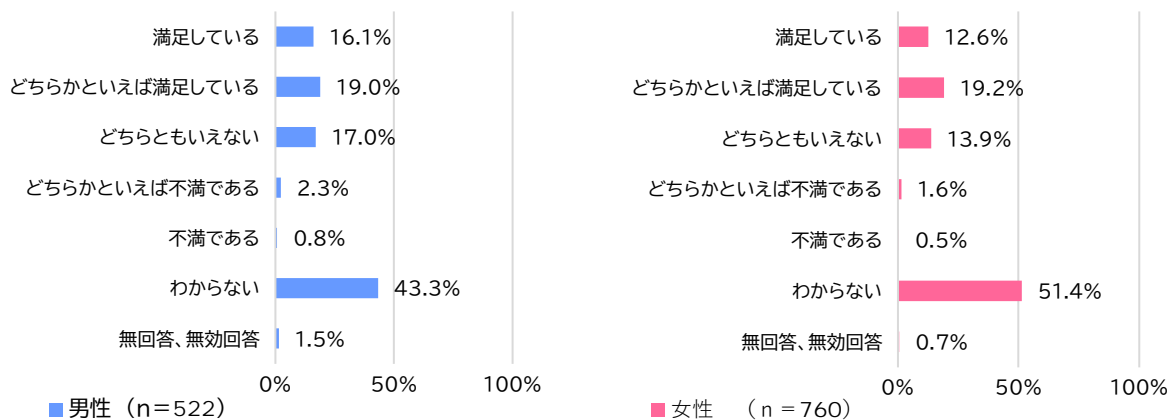
項目	人数	割合
1. 満足している	199 人	13.9%
2. どちらかといえば満足している	275 人	19.2%
3. どちらともいえない	221 人	15.4%
4. どちらかといえば不満である	27 人	1.9%
5. 不満である	9 人	0.6%
6. わからない	683 人	47.7%
無回答、無効回答	17 人	1.2%
計	1,431 人	99.9%



⑤の問いに対し、「わからない」の割合が 47.7% で最も多くなっています。満足度については、「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の 33.1% を占めています。

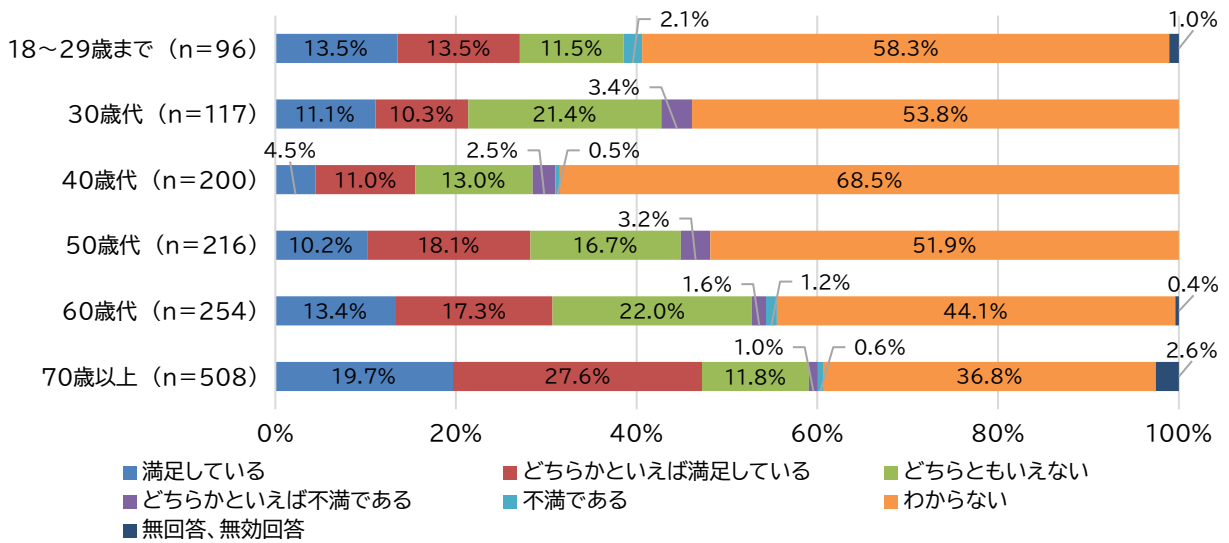
【属性別集計】

①.性別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



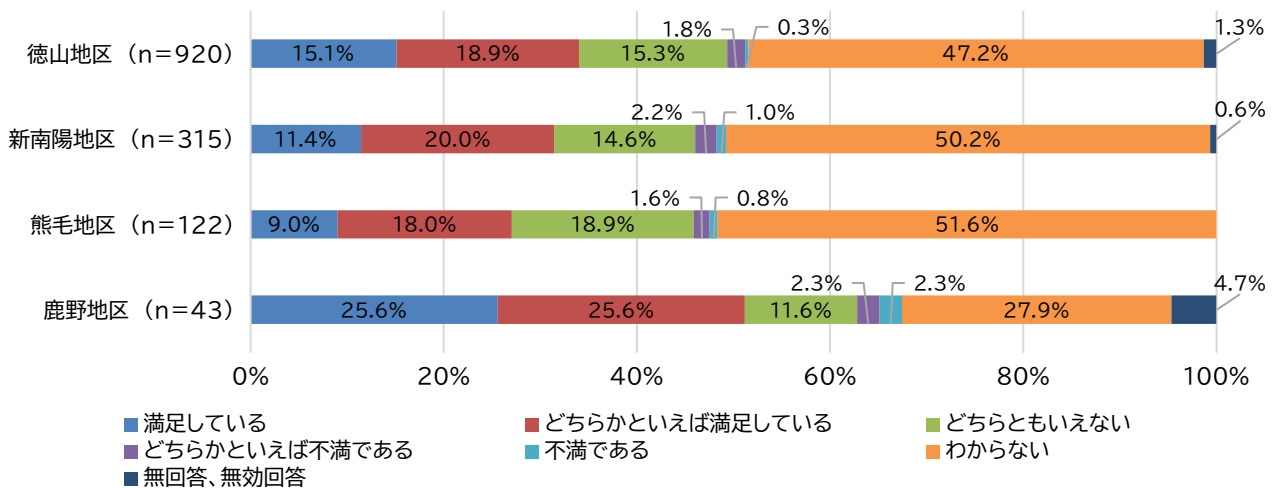
性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が 43.3%、女性が 51.4% となっています。

②.年齢別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上 が47.3% で最も多くなっています。
また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

③.旧行政区域別による比較（上下水道局職員の対応の満足度）



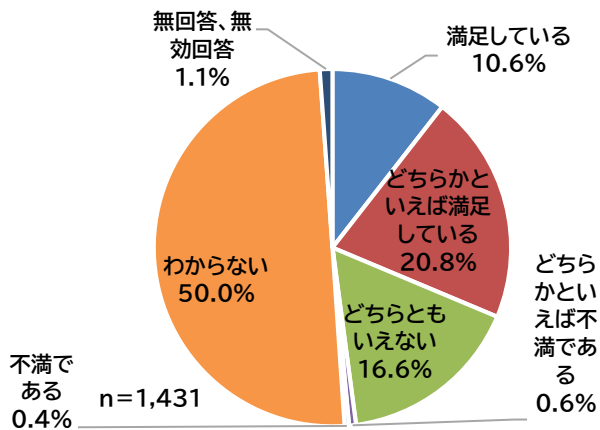
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区 の 51.2% が最も多く、次いで 徳山地区、新南陽地区、熊毛地区 の順に多くなっています。

⑥ 環境対策(CO2排出量の削減)への取り組み

【単純集計】

※浄水場の省エネルギー化対策(省エネルギー機器や太陽光パネルを用いたLED照明の導入等)の取り組み など

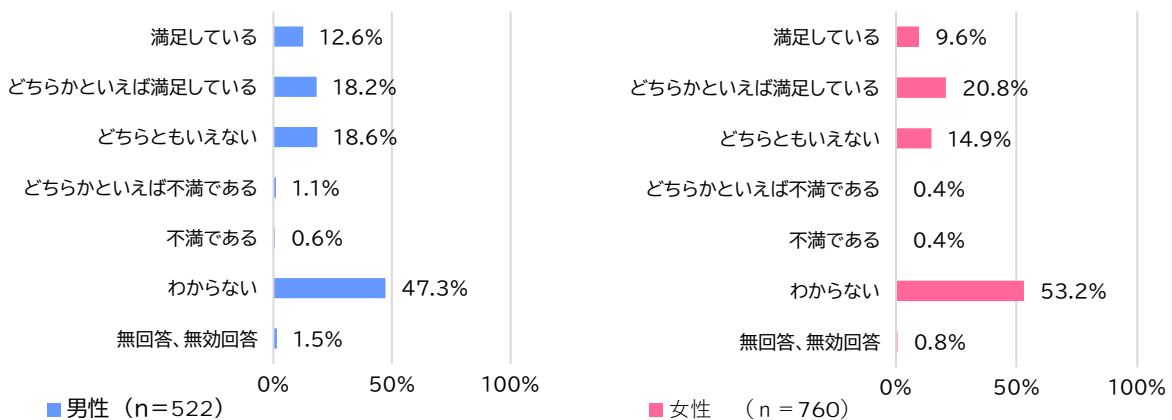
項目	人数	割合
1. 満足している	151人	10.6%
2. どちらかといえば満足している	297人	20.8%
3. どちらともいえない	237人	16.6%
4. どちらかといえば不満である	9人	0.6%
5. 不満である	6人	0.4%
6. わからない	715人	50.0%
無回答、無効回答	16人	1.1%
計	1,431人	100.1%



⑥の問いに対し、「わからない」の割合が50.0%で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の31.4%を占めていますが、過半数の利用者の方には、環境対策への取り組みについて、認知されていない状況にあります。

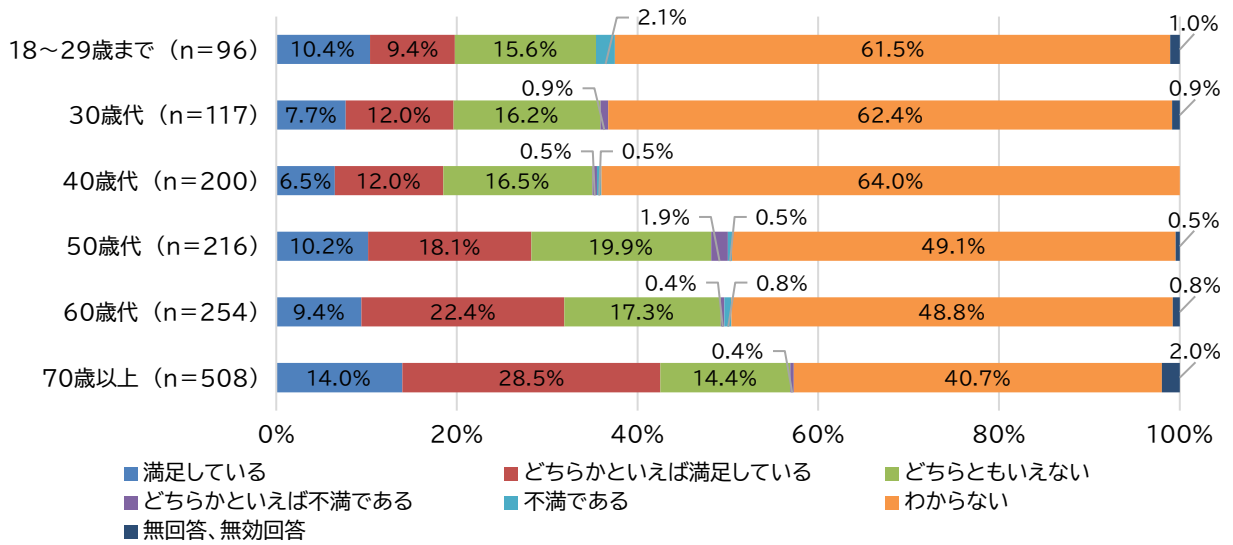
【属性別集計】

①.性別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が47.3%、女性が53.2%となっています。

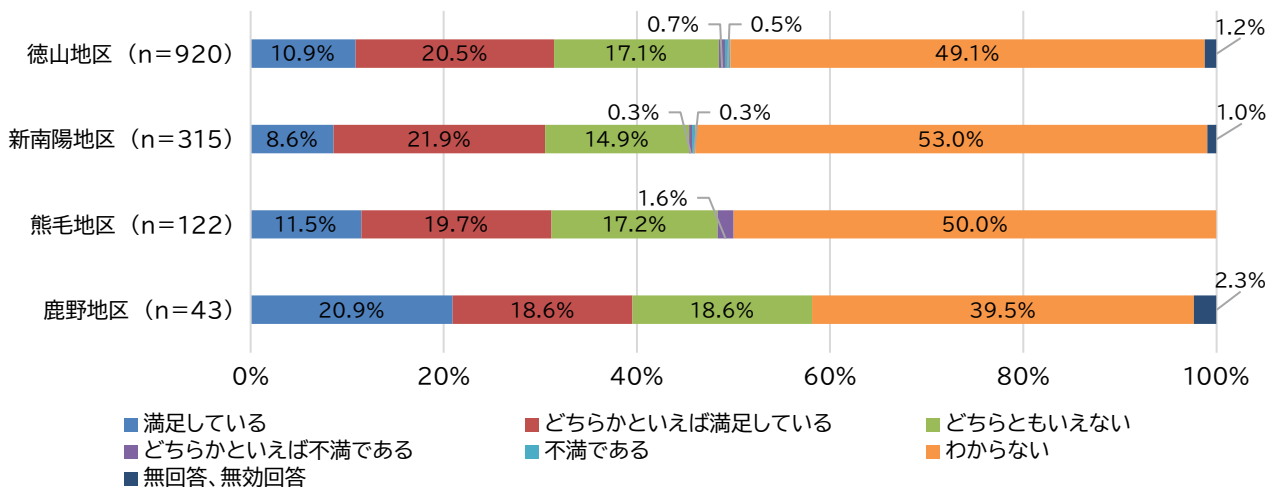
②.年齢別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が42.5%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっており、環境対策への取り組みに対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（環境対策への取り組みの満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の39.5%が最も多くなっています。

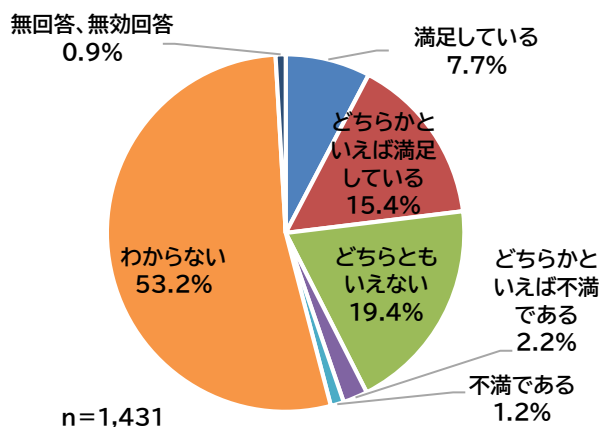
また、いずれの地域においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

⑦ 水道事業の経営状況

※財政健全化への取り組みや財政状況の公表 など

【単純集計】

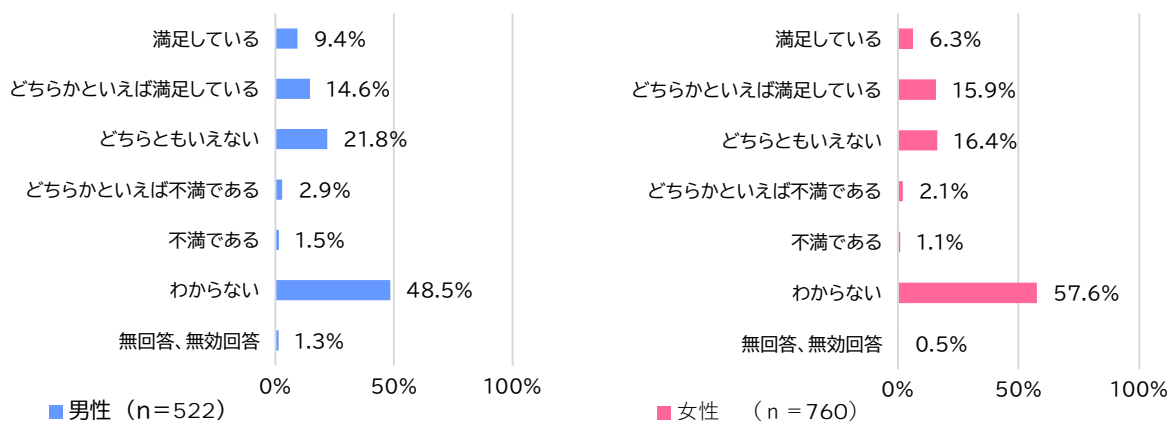
項目	人数	割合
1. 満足している	110人	7.7%
2. どちらかといえば満足している	220人	15.4%
3. どちらともいえない	278人	19.4%
4. どちらかといえば不満である	32人	2.2%
5. 不満である	17人	1.2%
6. わからない	761人	53.2%
無回答、無効回答	13人	0.9%
計	1,431人	100.0%



⑦の問いに対し、「わからない」の割合が53.2%で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の23.1%を占めていますが、過半数の利用者の方には、水道事業の経営状況について、認知されていない状況にあります。

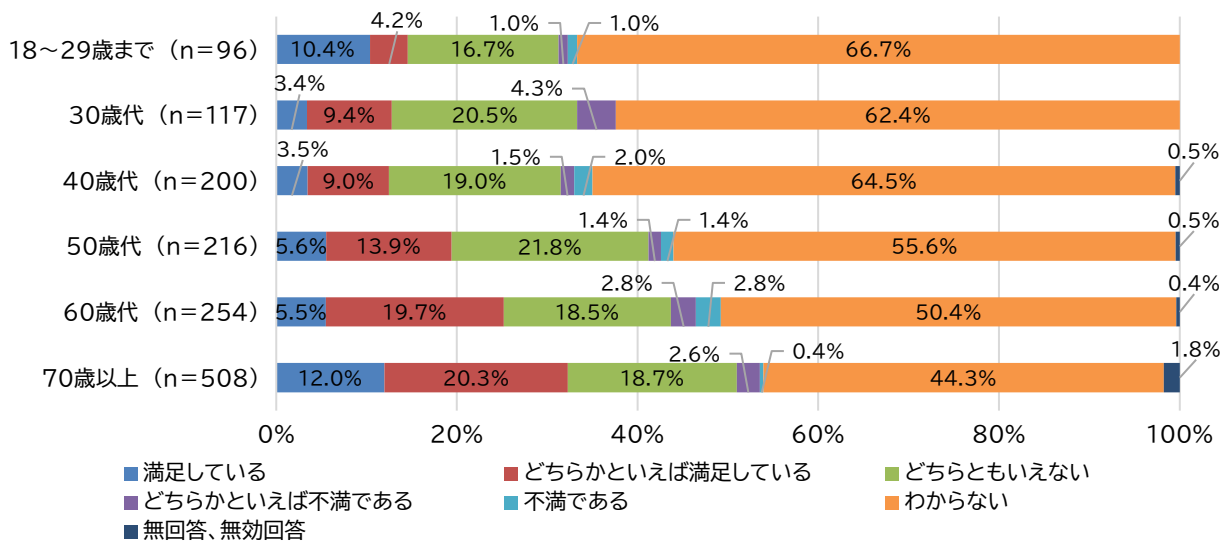
【属性別集計】

①.性別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が48.5%、女性が57.6%となっています。

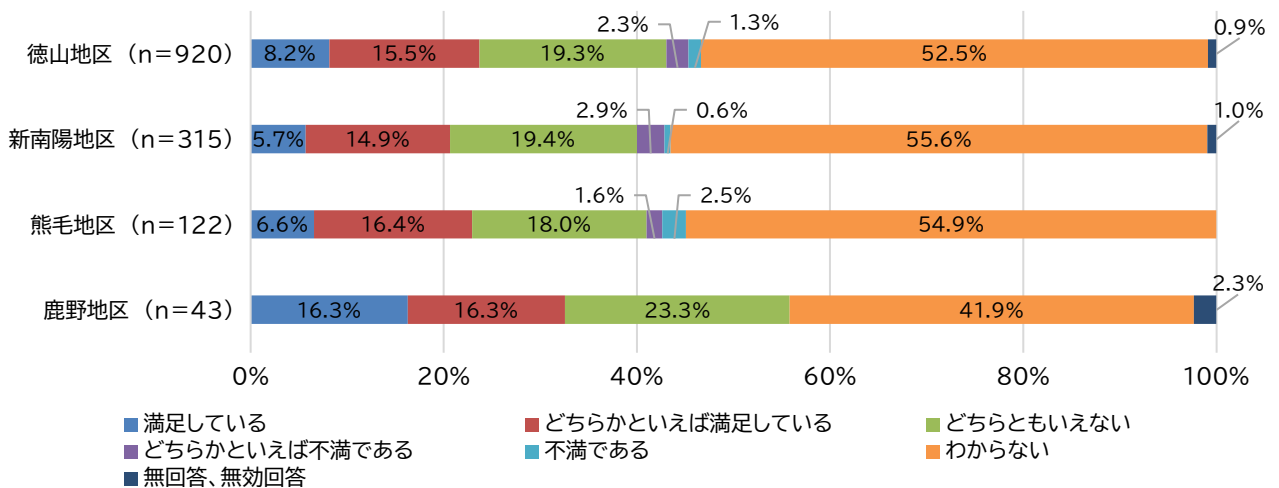
②.年齢別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が32.3%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても、「わからない」の割合が最も多くなっており、水道事業の経営状況に対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（水道事業の経営状況の満足度）



旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区の32.6%が最も多くなっています。

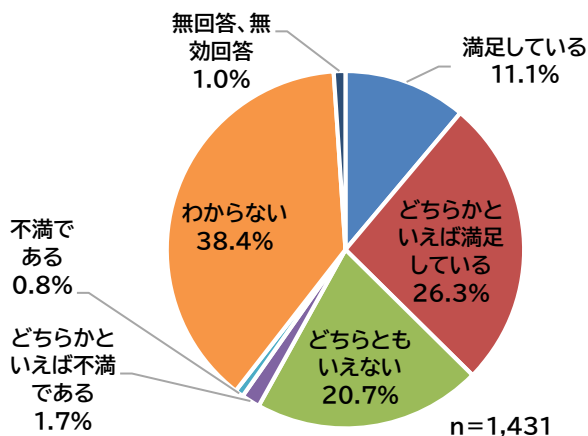
また、いずれの地域においても、「わからない」の割合が最も多くなっています。

⑧ 水道に関する情報提供やイベント活動の充実

【単純集計】

※上下水道局ホームページ、広報(「広報しゅうなん」)等を活用した水道に関する情報の提供や小学生を対象とした「水の教室」・「浄水場見学」の取り組み など

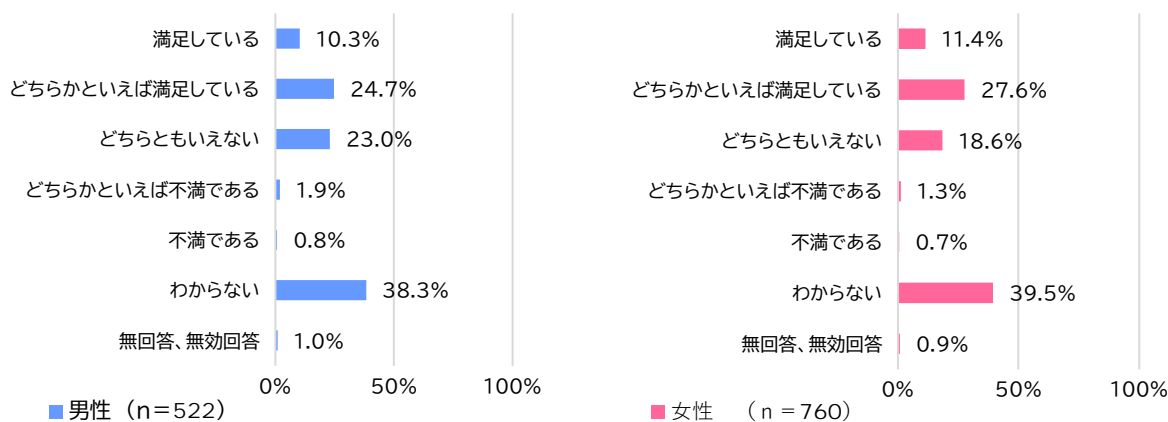
項目	人数	割合
1. 満足している	159人	11.1%
2. どちらかといえば満足している	376人	26.3%
3. どちらともいえない	296人	20.7%
4. どちらかといえば不満である	24人	1.7%
5. 不満である	11人	0.8%
6. わからない	550人	38.4%
無回答、無効回答	15人	1.0%
計	1,431人	100.0%



⑧の問いに対し、「わからない」の回答が38.4%で最も多くなっています。「満足している」、「どちらかといえば満足している」の割合が、全体の37.4%を占めていますが、一部の利用者の方には、水道に関する情報提供やイベント活動について、認知されていない状況にあります。

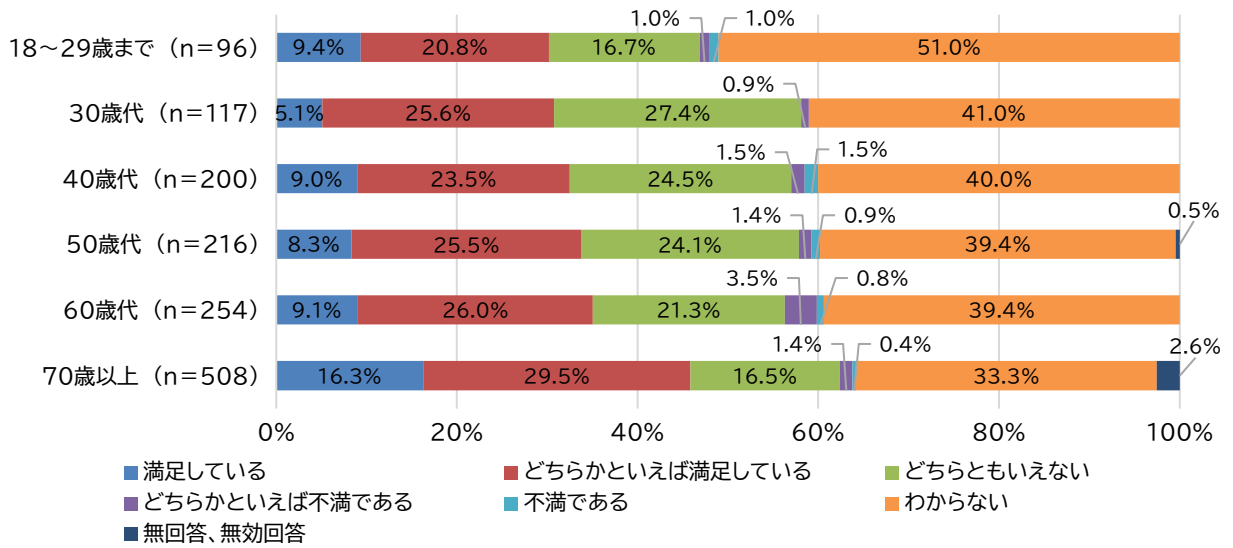
【属性別集計】

①.性別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



性別による比較では、男女共に「わからない」の割合が最も多くなっており、男性が38.3%、女性が39.5%となっています。

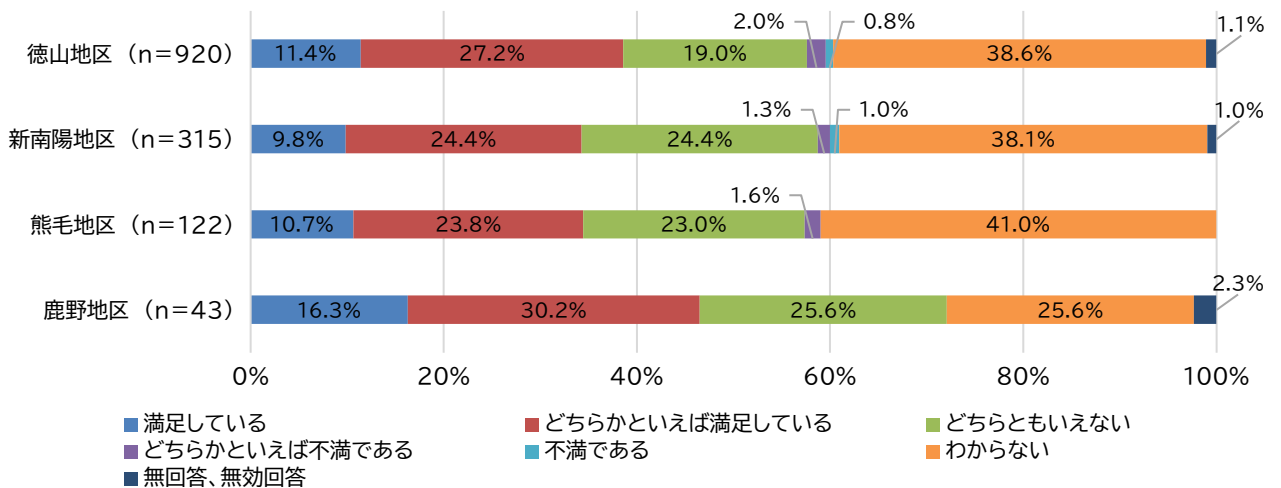
②.年齢別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



年齢別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、70歳以上が45.8%で最も多くなっており、概ね年齢層が上がるほど満足度が高くなる傾向がみられます。

また、いずれの年齢層においても「わからない」の割合が最も多くなっており、水道に関する情報提供やイベント活動に対する認知度は低い状況となっています。

③.旧行政区域別による比較（水道に関する情報提供やイベント活動の充実の満足度）



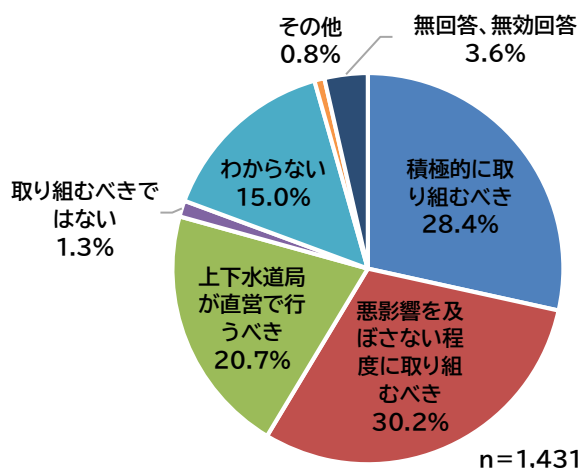
旧行政区域別による比較では、「満足している」、「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は、鹿野地区が46.5%で最も多く、次いで徳山地区、熊毛地区、新南陽地区の順に多くなっています。

問7 水道事業運営の改善や効率化を図るための一つの方策として、水道事業者と民間事業者が連携して事業を行う「官民連携」手法があります。
官民連携についてどのように思われますか？(〇は1つだけ)

【単純集計】

項目	人数	割合
1. コスト縮減などの事業効果が得られるのであれば、積極的に取り組むべきである	407人	28.4%
2. 現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである	432人	30.2%
3. 水道はライフラインであり、健康に直結する事業であることから、官民連携をせずに上下水道局が直営で行うべきである	296人	20.7%
4. 取り組むべきではない	19人	1.3%
5. わからない	214人	15.0%
6. その他	12人	0.8%
無回答、無効回答	51人	3.6%
計	1,431人	100.0%

※ 以下文中において、1. 及び 2. の回答項目をあわせたものを「取り組むべきである」と表記します。



※回答項目を一部省略した形で表記しています（以下のグラフ中同様）

問7の問いに対し、「現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである」の割合が 30.2% で最も多くなっています。

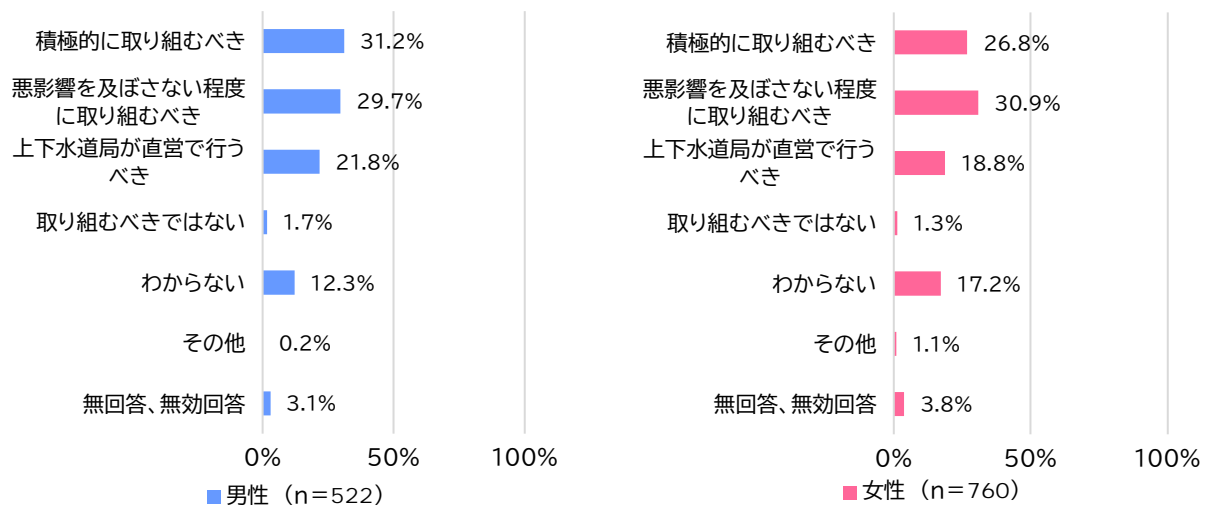
「官民連携」について、民間事業者と連携して取り組むことに対し、全体の 58.6% の方が、「取り組むべきである」を選択されています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 積極的に連携されるべきだが、事業効果は次のこととして、第一は安全と事業の透明化が必須であることが担保されるなら
- 既に電気や電話などは民営化されている、効果があるのであれば少しずつでも取り組むべきではない
- 連携事業の存在を知らなかった など 12件の回答がありました。

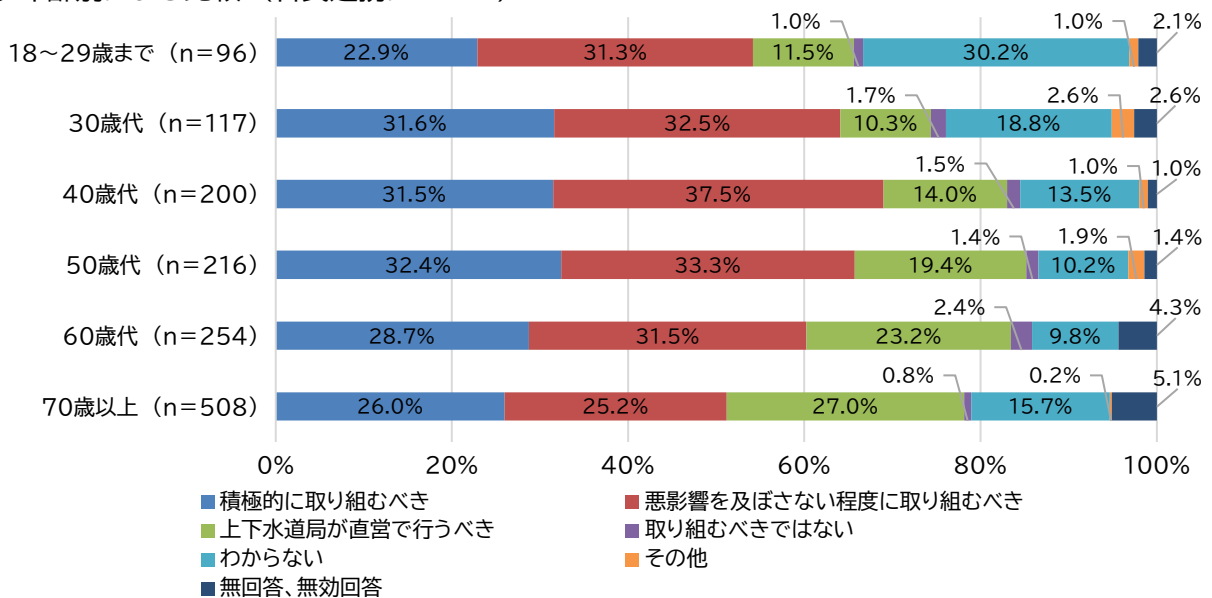
【属性別集計】

①.性別による比較（官民連携について）



性別による比較では、男性が最も多く選択したのは、「コスト縮減などの事業効果が得られるのであれば、積極的に取り組むべきである」で31.2%、女性が最も多く選択したのは、「現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである」で30.9%となっています。

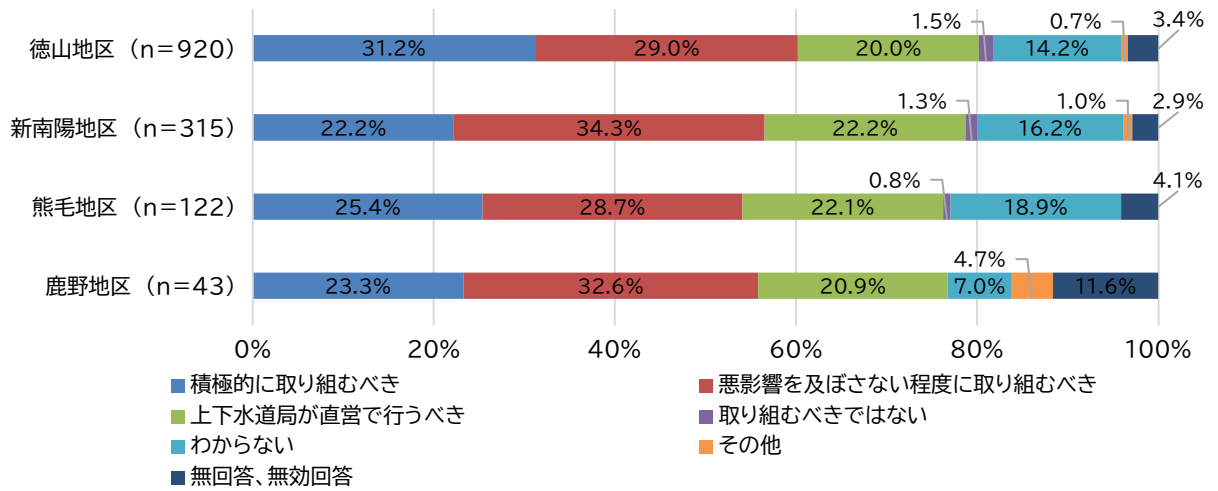
②.年齢別による比較（官民連携について）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めています。

また、「水道はライフラインであり、健康に直結する事業であることから、官民連携をせずに上下水道局が直営で行うべきである」については、概ね年齢層が上がるほど選択される割合が高くなる傾向がみられます。

③.旧行政区域別による比較（官民連携について）



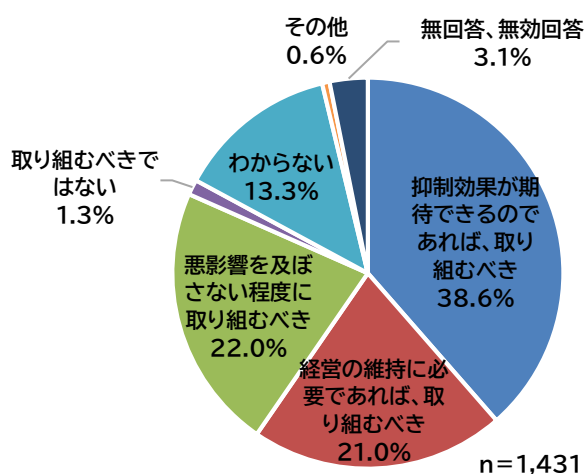
旧行政区域別による比較では、全ての地域で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めており、徳山地区が60.2%で最も多くなっています。

問8 水需要と合わせて収益が減少傾向にあるなか、水道事業を安定経営していくための手法として、隣接する複数の水道事業体(市)と統合あるいは連携(広域化)することにより、施設や人材の効率的な運用を図る方法があります。
 このような手法を今後本市でも検討していくことに対してどのように思われますか？
 (〇は1つだけ)

【単純集計】

項目	人数	割合
1. 水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである	552人	38.6%
2. 継続的な経営の維持に必要であれば、取り組むべきである	301人	21.0%
3. 現在の水道料金及び利用者サービス水準に悪影響を及ぼさない程度に取り組むべきである	315人	22.0%
4. 取り組むべきではない	18人	1.3%
5. わからない	191人	13.3%
6. その他	9人	0.6%
無回答、無効回答	45人	3.1%
計	1,431人	99.9%

※ 以下文中において、1. 及び 2.、3. の回答項目をあわせたまものを「取り組むべきである」と表記します。



※回答項目を一部省略した形で表記しています (以下のグラフ中同様)

問8の問いに対し、「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」の回答が 38.6% で最も多くなっています。

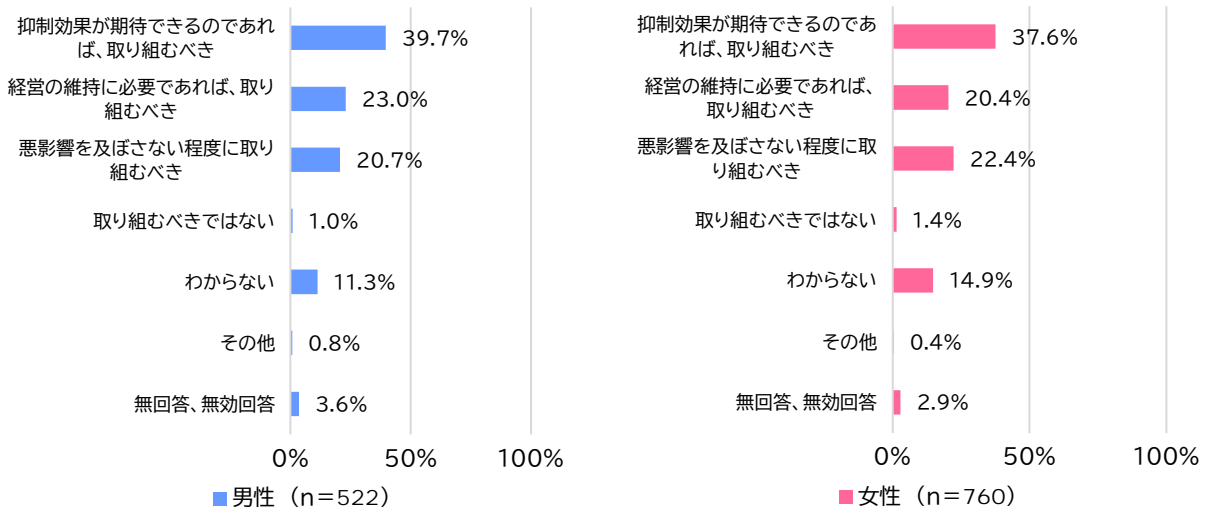
「広域化」の取り組みに対し、全体の 81.6% の方が、「取り組むべきである」を選択されています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 民間事業所の水道料金を増やして家庭料金をおさえる
 - 水道料金等が変わらないのならどちらでもいい
- など 9件の回答がありました。

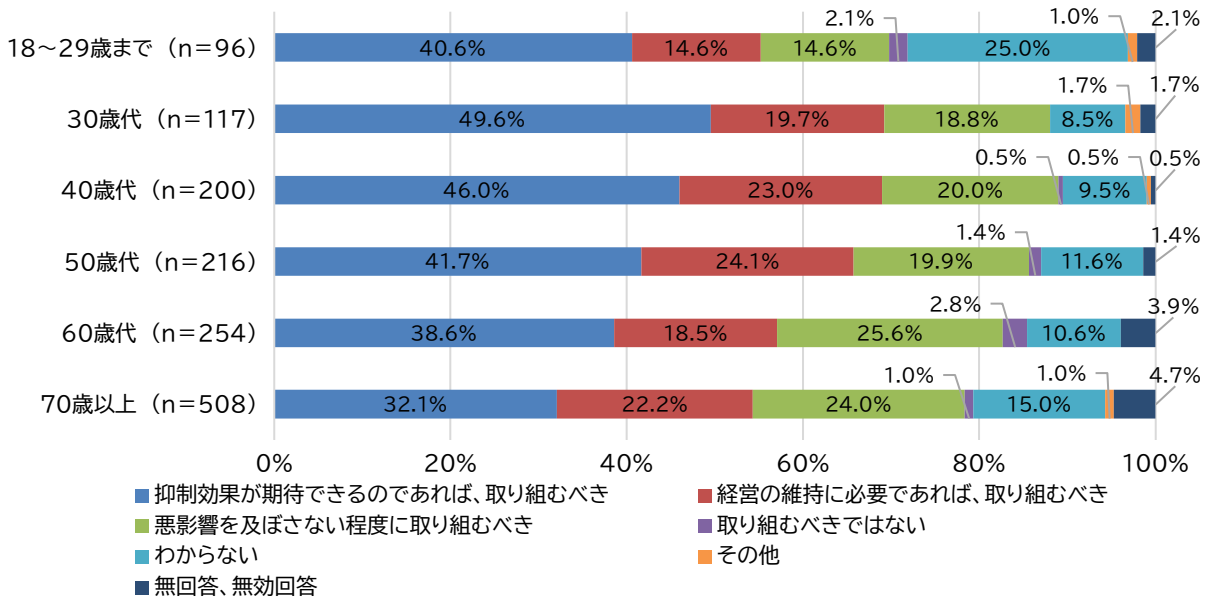
【属性別集計】

①.性別による比較（広域化について）



性別による比較では、男女共に「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」の割合が最も多く、男性が39.7%、女性が37.6%となっています。

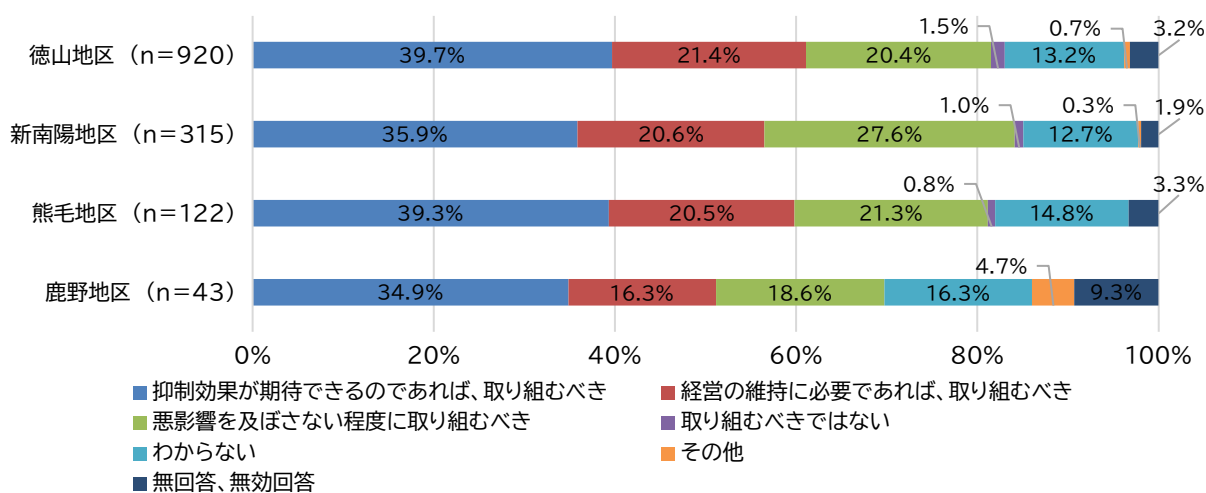
②.年齢別による比較（広域化について）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めています。

また、「水道料金の抑制効果が期待できるのであれば、取り組むべきである」については、30歳代、40歳代が多く選択されています。

③.旧行政区域別による比較（広域化について）



旧行政区域別による比較では、全ての地域で「取り組むべきである」の割合が過半数を占めており、新南陽地区が84.1%で最も多くなっています。