

令和6年度
上下水道事業に関するアンケート
調査結果報告書

亀岡市上下水道部

令和6年度上下水道事業に関するアンケート調査結果報告

1 調査の目的

本調査は、水道・下水道の使用者の意識や使用状況を把握し、サービス向上や事業運営の基礎資料として活用することを目的に実施しました。

2 調査概要

- 調査期間：令和6年11月26日（火）～令和7年1月10日（金）
- 調査方法：WEBによる入力
- 回答数：538件

3 調査結果報告の見方

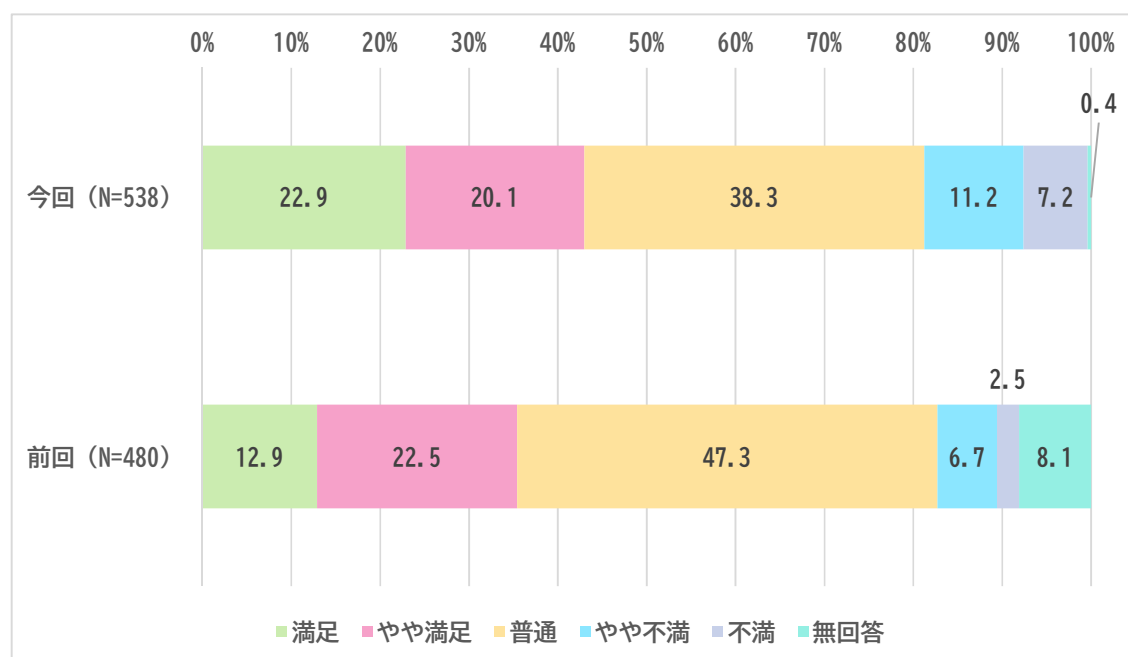
- 「N (= number of case)」は、集計対象者（回答者）総数（あるいは、回答者限定設問の限定条件に該当する人）を示しています。
- 設問の選択肢については、長い文は簡略化している場合があります。
- 回答結果の割合「%」は、有効サンプル数に対して、それぞれの回答数の割合を小数点以下第2位で四捨五入しています。そのため、単数回答（複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式）であっても合計値が100.0%にならない場合があります。
- 複数回答（複数の選択肢から2つ以上の選択肢を選ぶ方式）の設問の場合、回答は選択肢ごとの有効回答数（回答者数）に対して、それぞれの割合を示しています。そのため、個々の割合「%」の合計が100.0%を超える場合があります。
- 文中で前回とは令和元年度に実施したアンケート調査のことです。
 - 調査期間：令和元年10月1日（火）～10月23日（水）
 - 調査方法：郵送配布・郵送回収
 - 回答数：480件

Q1. 亀岡市の上下水道事業の取り組みについて、総合的な満足度をお聞きます。あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q1 (単数回答)			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	満足	123	22.9
2	やや満足	108	20.1
3	普通	206	38.3
4	やや不満	60	11.2
5	不満	39	7.2
6	無回答	2	0.4
—	合計	538	100.1

上下水道事業の取り組みの総合的な満足度については、「普通」が38.3%と最も多く、次いで「満足」が22.9%となっています。



前回と比較すると、「満足」が10.0%増加している一方で、「やや不満」・「不満」の合計は9.2%増加しています。

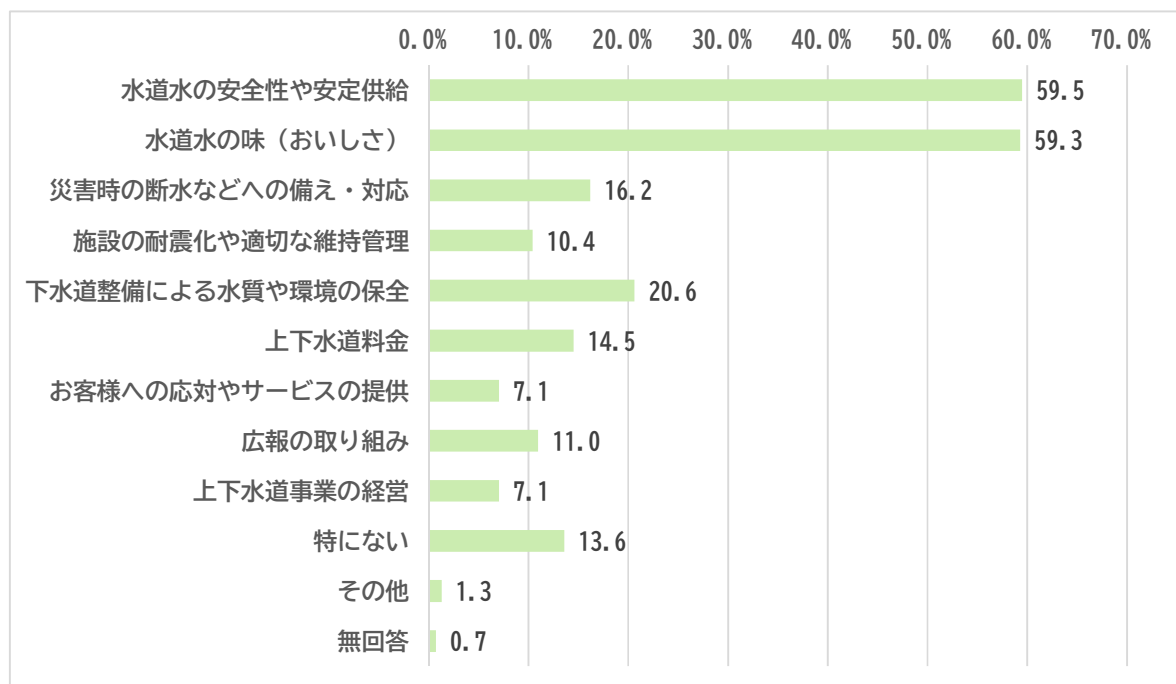
Q2. 亀岡市の上下水道事業の取り組みに関することで、満足していただいている点はどのようなことですか。あてはまるものを全て選択してください。

N = 538

Q2（複数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	水道水の安全性や安定供給	320	59.5
2	水道水の味（おいしさ）	319	59.3
3	災害時の断水などへの備え・対応（被災地での給水活動を含む）	87	16.2
4	施設の耐震化や適切な維持管理	56	10.4
5	下水道整備による水質や環境の保全	111	20.6
6	上下水道料金	78	14.5
7	お客様への応対やサービスの提供	38	7.1
8	広報の取り組み	59	11.0
9	上下水道事業の経営	38	7.1
10	特にない	73	13.6
11	その他	7	1.3
12	無回答	4	0.7
—	合計	1,190	—

【その他の内容】 取り組み内容がよく分からない など

上下水道事業の取り組みに関することで、満足していることについては、「水道水の安全性や安定供給」が59.5%と最も多く、次いで「水道水の味（おいしさ）」が59.3%となっています。



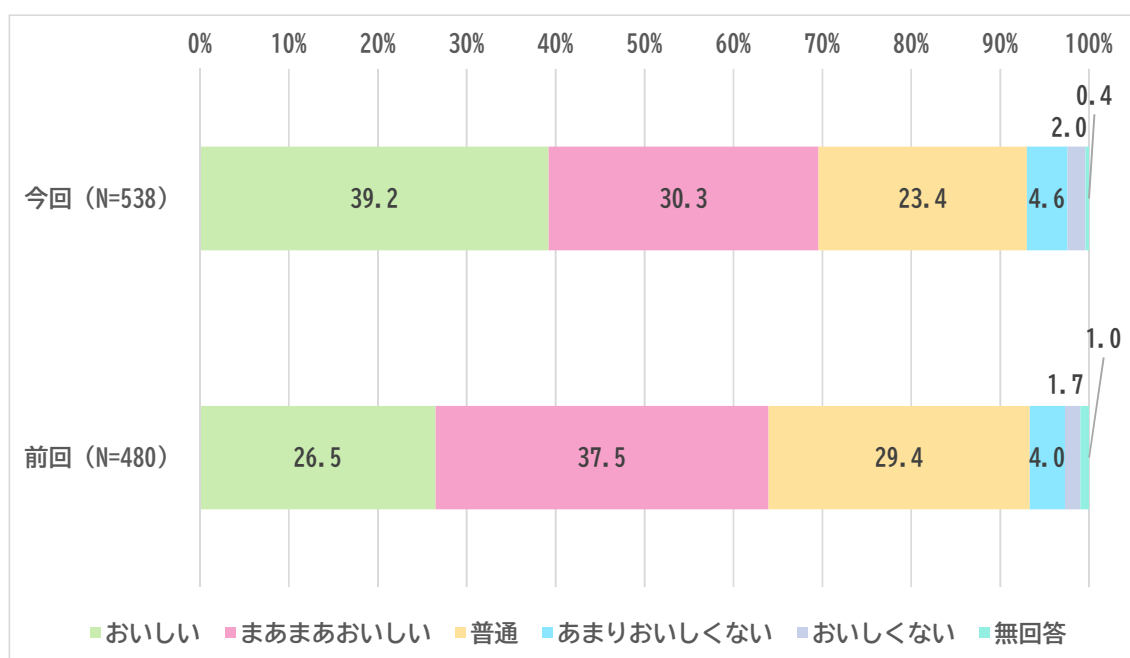
前回アンケートでは満足しているだけでなく、関心があることも含めて調査しており、今回のアンケート結果との単純な比較はできないため、記載していません。

Q3. 亀岡市の水道水の味（おいしさ）について、どう思いますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N = 538

Q3（単数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	おいしい	211	39.2
2	まあまあおいしい	163	30.3
3	普通	126	23.4
4	あまりおいしくない	25	4.6
5	おいしくない	11	2.0
6	無回答	2	0.4
—	合計	538	99.9

水道水の味（おいしさ）については、「おいしい」が39.2%と最も多く、次いで「まあまあおいしい」が30.3%となっています。



前回と比較すると、「おいしい」が12.7%増加し、「まあまあおいしい」が7.2%、「普通」が6.0%減少しています。

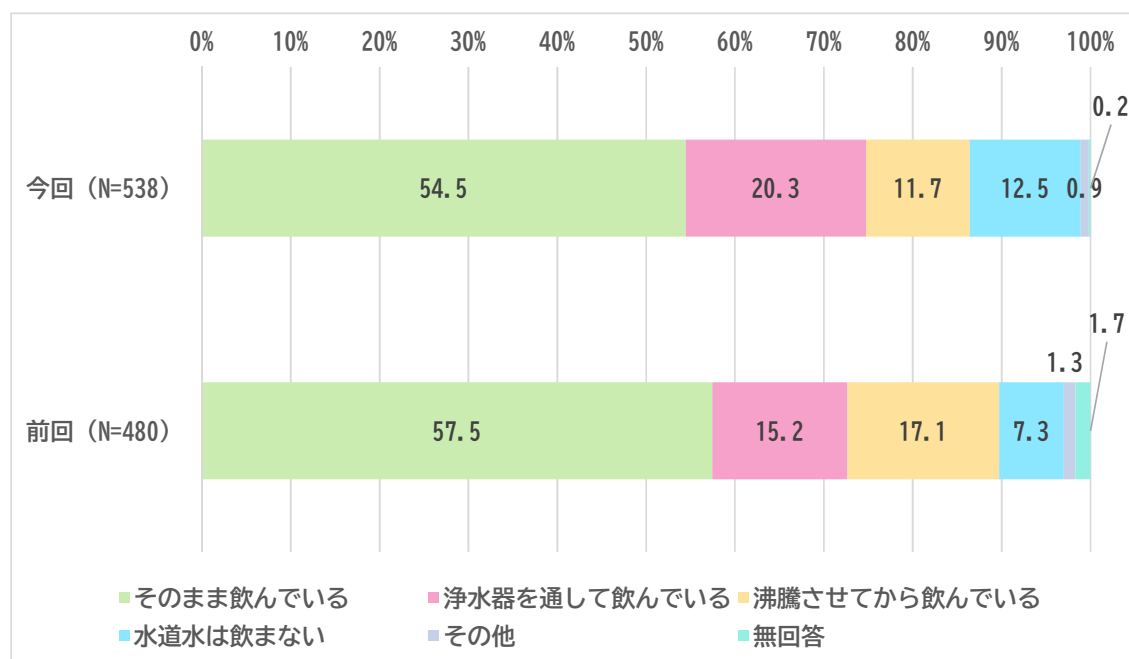
Q4. ご家庭で普段どのように水道水を飲まれますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q4（単数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	そのまま飲んでいる	293	54.5
2	浄水器を通して飲んでいる	109	20.3
3	沸騰させてから飲んでいる	63	11.7
4	水道水は飲まない	67	12.5
5	その他	5	0.9
6	無回答	1	0.2
—	合計	538	100.1

【その他の内容】 ウォーターサーバーを使用している など

ご家庭で普段どのように水道水を飲まれますかについては、「そのまま飲んでいる」が54.5%と最も多く、次いで「浄水器を通して飲んでいる」が20.3%となっています。



前回と比較すると、「水道水は飲まない」が5.2%、「浄水器を通して飲んでいる」が5.1%増加しています。一方で、「沸騰させてから飲んでいる」は5.4%減少しています。

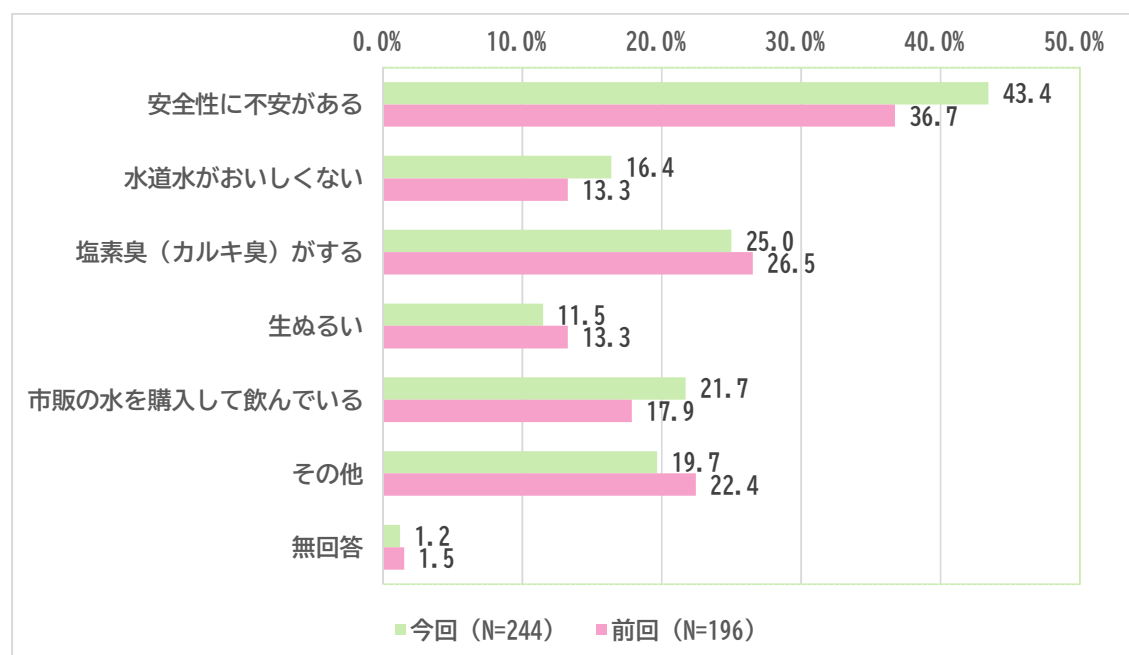
Q5. Q4で「浄水器を通して飲んでいる」、「沸騰させてから飲んでいる」、「水道水は飲まない」、「その他」を選択された方にお聞きします。水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。あてはまるものを全て選択してください。

N=244

Q5（複数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	安全性に不安がある	106	43.4
2	水道水がおいしくない	40	16.4
3	塩素臭（カルキ臭）がする	61	25.0
4	生ぬるい	28	11.5
5	市販の水を購入して飲んでいる	53	21.7
6	その他	48	19.7
7	無回答	3	1.2
—	合計	339	—

【その他の内容】 蛇口に一体型の浄水器がついている など

水道水をそのまま飲まない理由については、「安全性に不安がある」が43.4%と最も多く、次いで「塩素臭（カルキ臭）がする」が25.0%となっています。



前回と比較すると、「安全性に不安がある」が6.7%増加しており、次いで「市販の水を購入して飲んでいる」が3.8%増加しています。

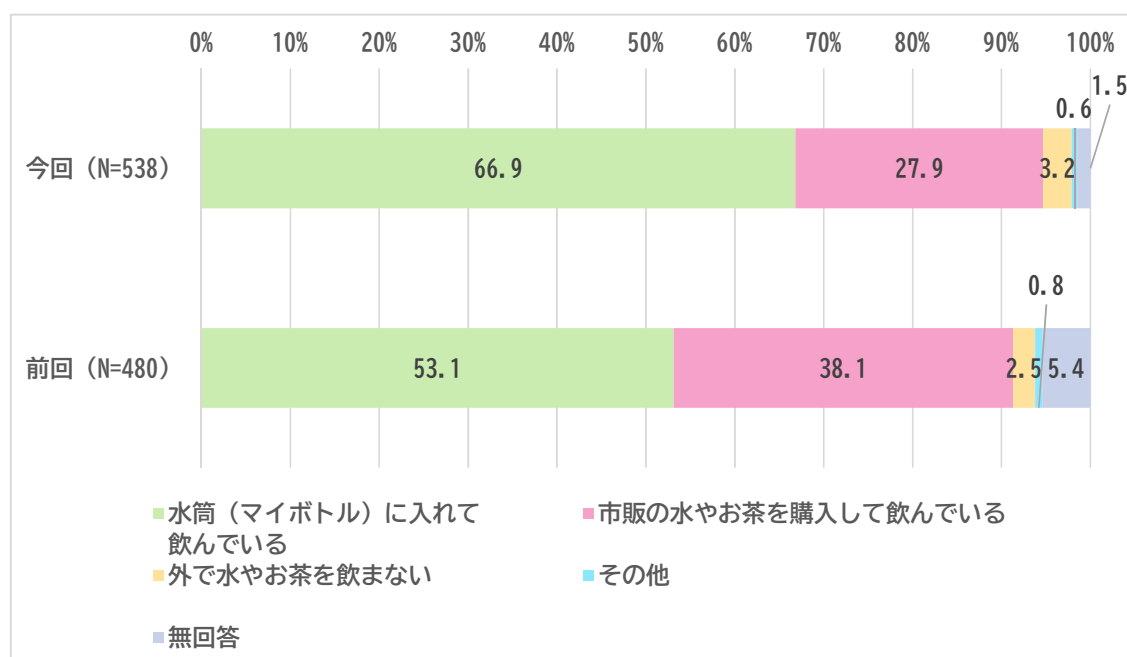
Q6. 外出時に水やお茶をどのように飲まれますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q6（単数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	水筒（マイボトル）に入れて飲んでいる	360	66.9
2	市販の水やお茶を購入して飲んでいる	150	27.9
3	外で水やお茶を飲まない	17	3.2
4	その他	3	0.6
5	無回答	8	1.5
—	合計	538	100.1

【その他の内容】 ペットボトルに入れて飲んでいる など

外出時に水やお茶をどのように飲まれますかについては、「水筒（マイボトル）に入れて飲んでいる」が66.9%と最も多く、次いで「市販の水やお茶を購入して飲んでいる」が27.9%となっています。



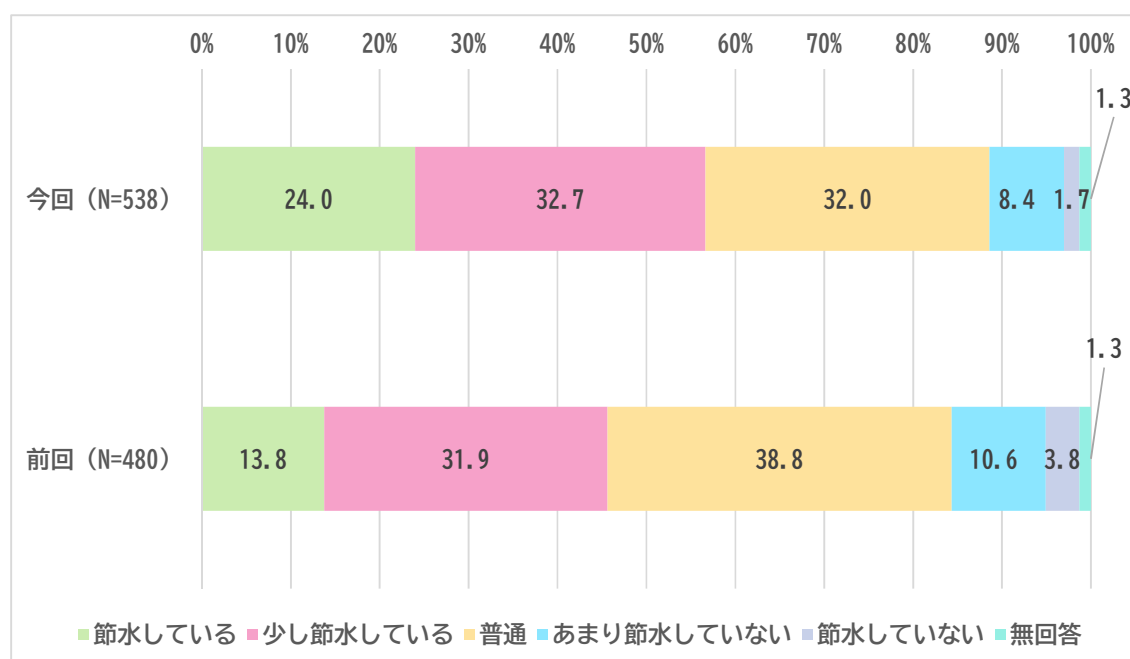
前回と比較すると、「水筒（マイボトル）に入れて飲んでいる」が13.8%増加し、「市販の水やお茶を購入して飲んでいる」が10.2%減少していることから、環境に配慮した水筒（マイボトル）持参が増えています。

Q7. 日頃、節水をしていますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q7 (単数回答)			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	節水している	129	24.0
2	少し節水している	176	32.7
3	普通	172	32.0
4	あまり節水していない	45	8.4
5	節水していない	9	1.7
6	無回答	7	1.3
—	合計	538	100.1

日頃、節水をしていますかについては、「少し節水している」が32.7%と最も多く、次いで「普通」が32.0%となっています。



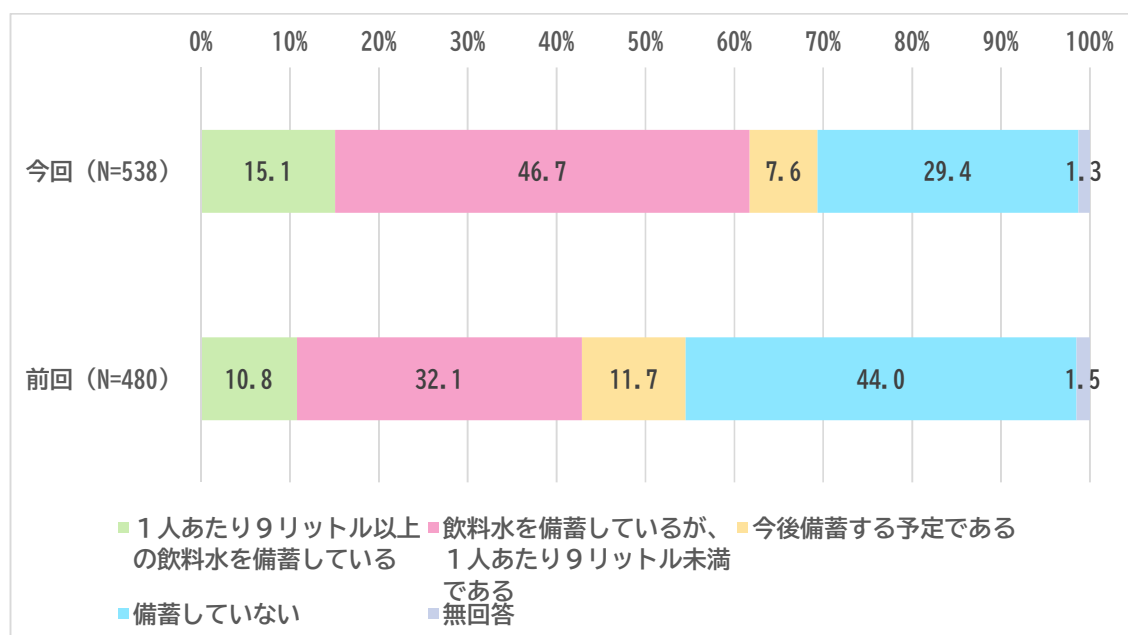
前回と比較すると、「節水している」が10.2%増加し、「普通」・「あまり節水していない」・「節水していない」が減少していることから、節水志向が強くなっています。

Q8. 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄を推奨しています。あなたのご家庭では、どれくらいの量の飲料水を備蓄していますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q8 (単数回答)			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	1人あたり9リットル以上の飲料水を備蓄している	81	15.1
2	飲料水を備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である	251	46.7
3	今後備蓄する予定である	41	7.6
4	備蓄していない	158	29.4
5	無回答	7	1.3
—	合計	538	100.1

ご家庭では、どれくらいの量の飲料水を備蓄していますかについては、「飲料水を備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」が46.7%と最も多く、次いで「備蓄していない」が29.4%となっています。



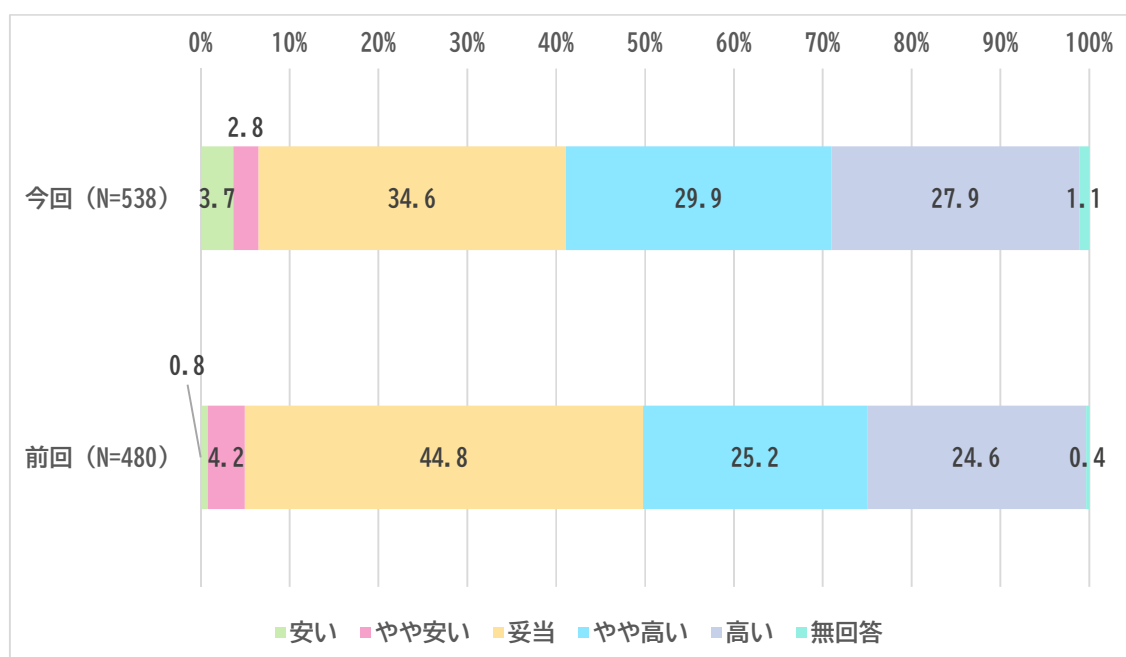
前回と比較すると、「飲料水を備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」が14.6%増加しており、次いで「1人あたり9リットル以上の飲料水を備蓄している」が4.3%増加しています。また、「備蓄していない」が14.6%減少しており、災害に備える世帯が増えています。

Q9. あなたは、現在お支払いになっている上下水道料金について、どのように感じていますか。
あてはまるものを1つ選択してください。

N=538

Q9 (単数回答)			
回答 番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	安い	20	3.7
2	やや安い	15	2.8
3	妥当	186	34.6
4	やや高い	161	29.9
5	高い	150	27.9
6	無回答	6	1.1
—	合計	538	100.0

現在お支払いになっている上下水道料金をどのように感じていますかについては、「妥当」が34.6%と最も多く、次いで「やや高い」が29.9%となっています。



前回と比較すると、「妥当」が10.2%減少している一方で、「高い」・「やや高い」が合計で8.0%増加しており、上下水道料金を割高と感じる割合が増加しています。

次の内容をご覧ください、その後の質問にお答えください。

亀岡市の上下水道料金は、「基本料金」と「従量料金」を合算した額に消費税を加算した金額になっています。2か月で20m³（基本水量）までのご使用の場合は、「基本料金」のみ適用され、20m³を超えた場合については、「基本料金」に加えて、使用した水量に応じて「従量料金」がかかります。

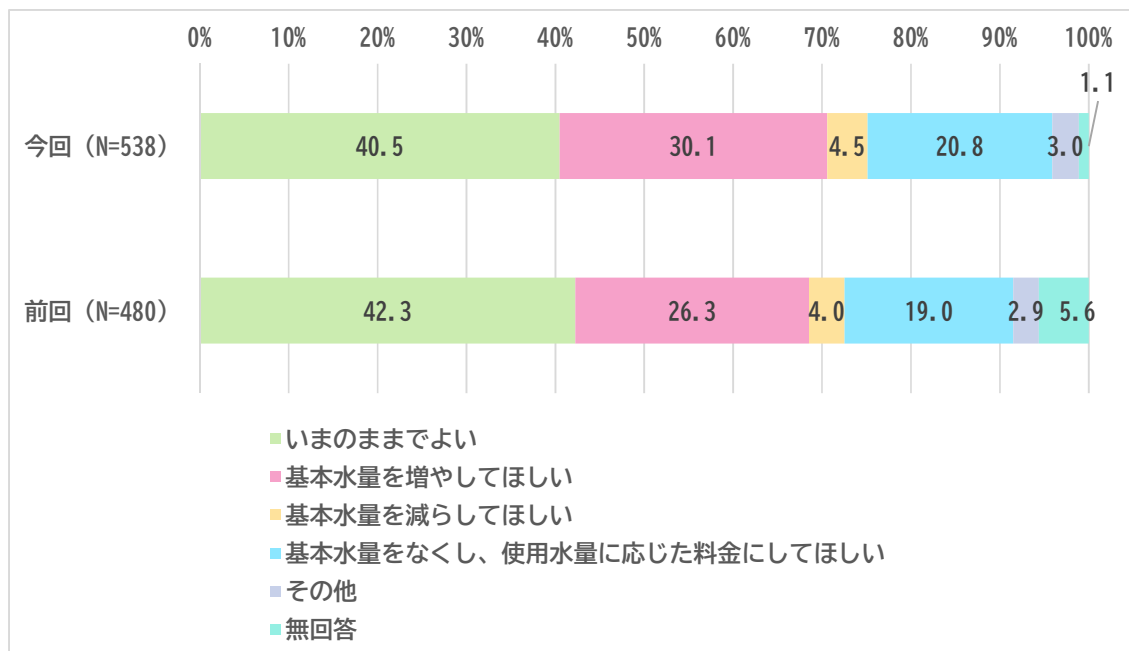
Q10. 基本水量（2か月で20m³まで）について、どのように考えますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N = 538

Q10（単数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	いまのままでよい	218	40.5
2	基本水量を増やしてほしい	162	30.1
3	基本水量を減らしてほしい	24	4.5
4	基本水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい	112	20.8
5	その他	16	3.0
6	無回答	6	1.1
—	合計	538	100.0

【その他の内容】 わからない など

基本水量（2か月で20m³まで）については、「いまのままでよい」が40.5%と最も多く、次いで「基本水量を増やしてほしい」が30.1%となっています。



前回と比較すると、「基本水量を増やしてほしい」が3.8%増加していますが、回答の構成に大きな変化は見られません。

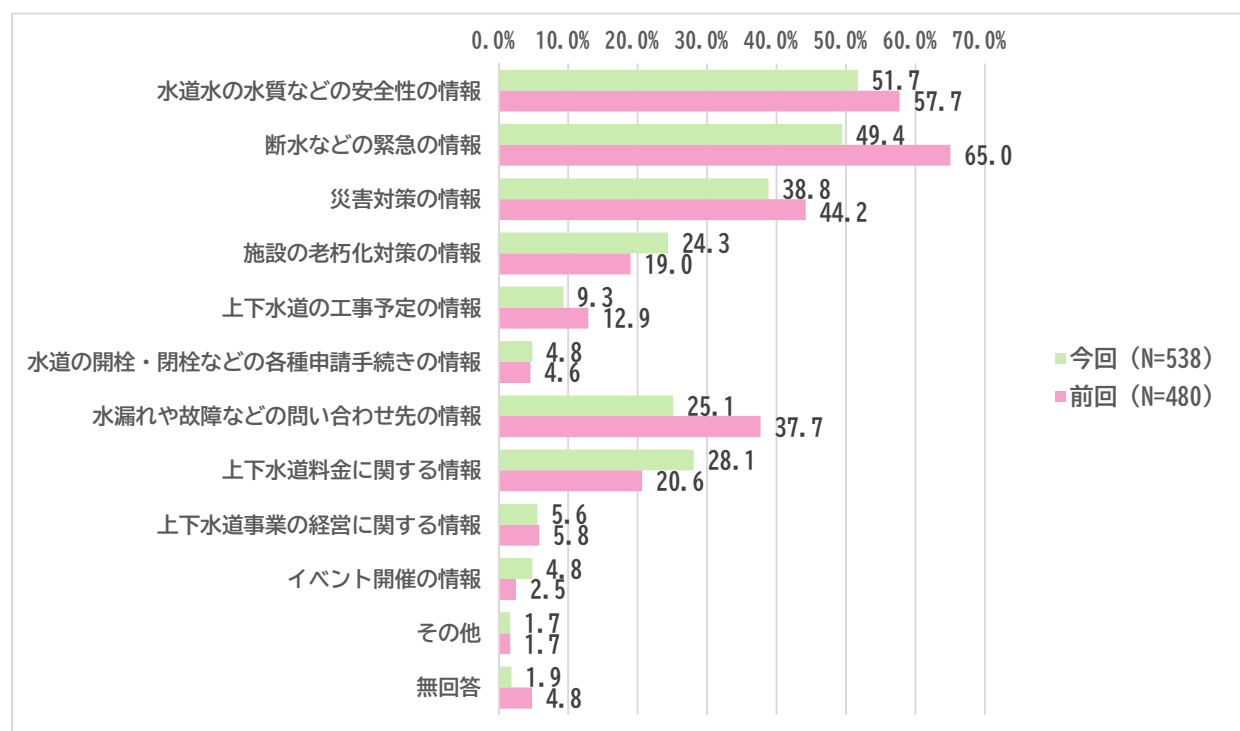
Q11. 上下水道のことで知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものですか。上位3つを選択してください。

N = 538

Q11（複数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	水道水の水質などの安全性の情報	278	51.7
2	断水などの緊急の情報	266	49.4
3	災害対策の情報	209	38.8
4	施設の老朽化対策の情報	131	24.3
5	上下水道の工事予定の情報	50	9.3
6	水道の開栓・閉栓などの各種申請手続きの情報	26	4.8
7	水漏れや故障などの問い合わせ先の情報	135	25.1
8	上下水道料金に関する情報	151	28.1
9	上下水道事業の経営に関する情報	30	5.6
10	イベント開催の情報	26	4.8
11	その他	9	1.7
12	無回答	10	1.9
—	合計	1,321	—

【その他の内容】 簡単な故障対策 など

上下水道について知りたい情報や興味のある情報については、「水道水の水質などの安全性の情報」が51.7%と最も多く、次いで「断水などの緊急の情報」が49.4%、「災害対策の情報」が38.8%となっています。



前回と比較すると、「上下水道料金に関する情報」が7.5%増加し、次いで「施設の老朽化対策の情報」が5.3%増加しています。一方で、「断水などの緊急の情報」が15.6%、「水漏れや故障などの問い合わせ先の情報」が12.6%減少しています。

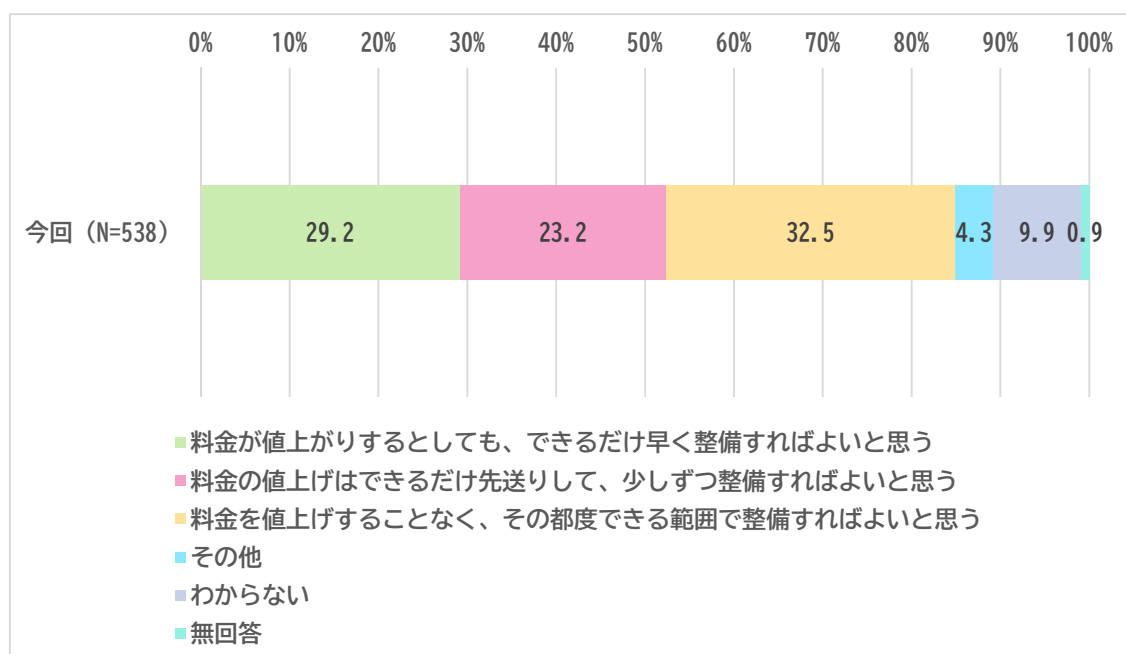
Q12. 上下水道事業は、上下水道料金をもとに運営しています（独立採算）。上下水道サービスを維持し、地震等の災害に備えるため、老朽化施設の更新や耐震化などの整備が必要となりますが、それには多額の費用が必要になります。今後、どのように整備するのがよいと思いますか。あてはまるものを1つ選択してください。

N = 538

Q12（単数回答）			
回答番号	回答項目	回答数	割合(%)
1	料金が値上がりするとしても、できるだけ早く整備すればよいと思う	157	29.2
2	料金の値上げはできるだけ先送りして、少しずつ整備すればよいと思う	125	23.2
3	料金を値上げすることなく、その都度できる範囲で整備すればよいと思う	175	32.5
4	その他	23	4.3
5	わからない	53	9.9
6	無回答	5	0.9
—	合計	538	100.0

【その他の内容】 公費（市税）で負担すべき、クラウドファンディングの利用 など

今後の老朽化施設の更新や耐震化などの整備方針については、「料金を値上げすることなく、その都度できる範囲で整備すればよいと思う」が32.5%と最も多く、次いで「料金が値上がりするとしても、できるだけ早く整備すればよいと思う」が29.2%となっています。



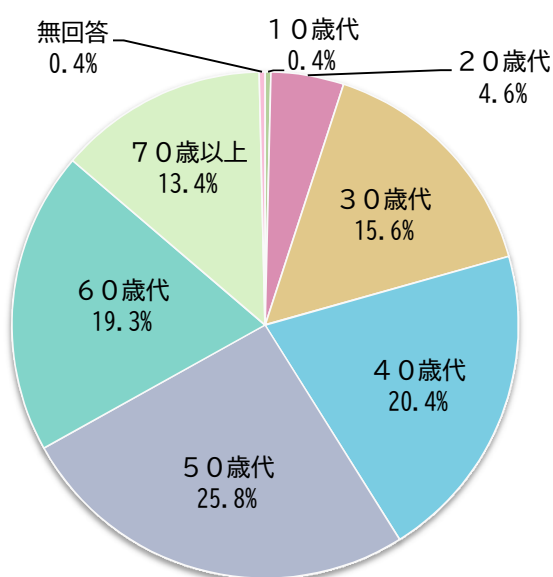
前回アンケートに同一の設問はありません。

Q. 年齢（ご自身の年齢）をお答えください。

Q. 基本属性①（単数回答）					
回答 番号	回答項目	回答数	割合(%)	前回 割合(%)	比較(%)
1	10歳代	2	0.4	0.0	-
2	20歳代	25	4.6	5.4	△0.8
3	30歳代	84	15.6	6.5	+9.1
4	40歳代	110	20.4	11.3	+9.1
5	50歳代	139	25.8	13.1	+12.7
6	60歳代	104	19.3	26.0	△6.7
7	70歳以上	72	13.4	34.8	△21.4
8	無回答	2	0.4	2.9	△2.5
—	合計	538	99.9	100.0	100.0

年齢については、「50歳代」が25.8%と最も多く、次いで「40歳代」が20.4%となっています。前回と比較すると、前は60歳以上が回答者の60%を超えていましたが、今回は60歳未満が66.8%と回答者の若年化が見られます。

今回（N=538）

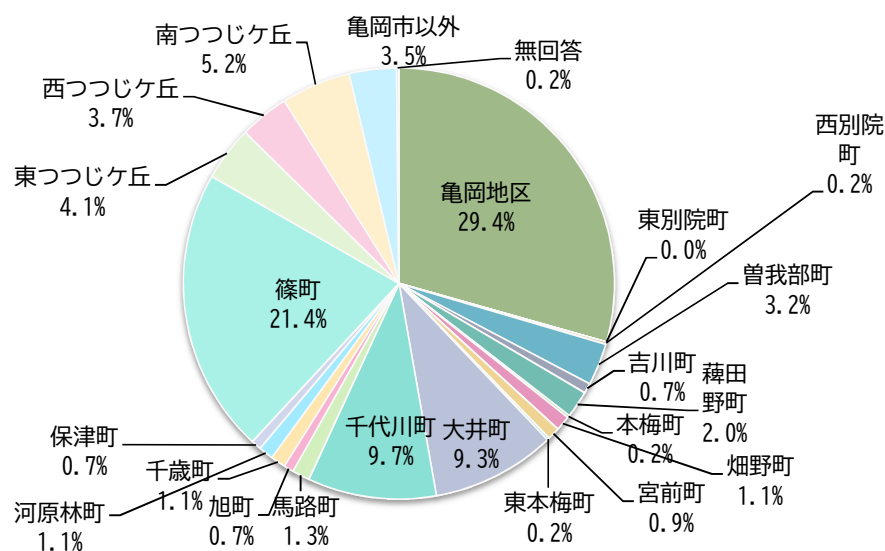


Q. お住まいの地区・町をお答えください。

Q. 基本属性②（単数回答）					
回答 番号	回答項目	回答数	割合(%)	前回 割合(%)	比較(%)
1	亀岡地区	158	29.4	25.8	+3.6
2	東別院町	0	0.0	0.2	△0.2
3	西別院町	1	0.2	0.8	△0.6
4	曾我部町	17	3.2	4.0	△0.8
5	吉川町	4	0.7	0.6	+0.1
6	菟田野町	11	2.0	3.3	△1.3
7	本梅町	1	0.2	1.7	△1.5
8	畑野町	6	1.1	2.5	△1.4
9	宮前町	5	0.9	1.5	△0.6
10	東本梅町	1	0.2	0.2	+0.0
11	大井町	50	9.3	8.1	+1.2
12	千代川町	52	9.7	7.7	+2.0
13	馬路町	7	1.3	1.5	△0.2
14	旭町	4	0.7	1.0	△0.3
15	千歳町	6	1.1	1.0	+0.1
16	河原林町	6	1.1	1.3	△0.2
17	保津町	4	0.7	1.5	△0.8
18	篠町	115	21.4	20.4	+1.0
19	東つつじヶ丘	22	4.1	2.1	+2.0
20	西つつじヶ丘	20	3.7	4.8	△1.1
21	南つつじヶ丘	28	5.2	7.7	△2.5
22	亀岡市以外	19	3.5	0.0	+3.5
23	無回答	1	0.2	2.3	△2.1
—	合計	538	99.9	100.0	100.0

お住まいの地区・町については、「亀岡地区」が29.4%と最も多く、次いで「篠町」が21.4%となっています。
前回との比較では、回答者の地区・町別分布の構成に大きな変化は見られませんでした。

今回（N=538）

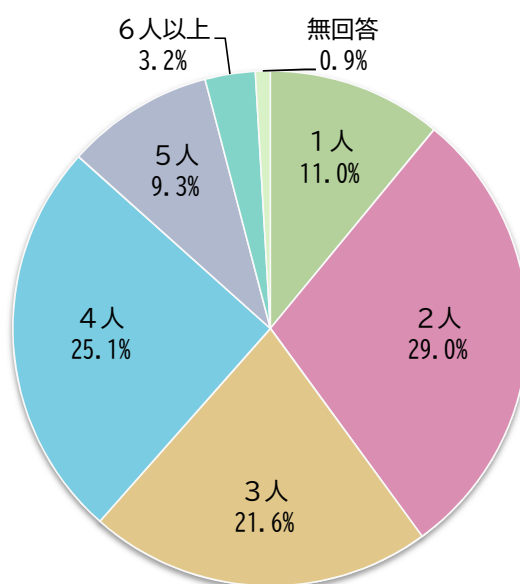


Q. 世帯人数（ご自身を含む）をお答えください。

Q. 基本属性③（単数回答）					
回答 番号	回答項目	回答数	割合(%)	前回 割合(%)	比較(%)
1	1人	59	11.0	9.4	+1.6
2	2人	156	29.0	36.9	△7.9
3	3人	116	21.6	22.1	△0.5
4	4人	135	25.1	17.5	+7.6
5	5人	50	9.3	7.7	+1.6
6	6人以上	17	3.2	4.2	△1.0
7	無回答	5	0.9	2.3	△1.4
—	合計	538	100.1	100.1	100.1

世帯人数については、「2人」が29.0%と最も多く、次いで「4人」が25.1%となっています。前回と比較すると、「2人」世帯の回答が7.9%減少する一方で、「4人」世帯の回答が7.6%増加しています。

今回（N=538）



Q. 住居の種類をお答えください。

Q. 基本属性④（単数回答）					
回答 番号	回答項目	回答数	割合(%)	前回 割合(%)	比較(%)
1	一戸建て	458	85.1	92.3	△7.2
2	分譲マンション	15	2.8	1.9	+0.9
3	賃貸アパート・賃貸マンション	52	9.7	1.7	+8.0
4	公営住宅	6	1.1	1.7	△0.6
5	社宅・寮	2	0.4	0.0	+0.4
6	その他	1	0.2	0.2	+0.0
7	無回答	4	0.7	2.3	△1.6
—	合計	538	100.0	100.1	100.1

住居の種類については、「一戸建て」が85.1%と最も多く、次いで「賃貸アパート・賃貸マンション」が9.7%となっています。

前回と比較すると、前回、回答の9割超を占めていた「一戸建て」が7.2%減少した一方で、「賃貸アパート・賃貸マンション」が8.0%増加しています。

今回（N=538）

