

岡崎市上下水道事業の施策に関するアンケート

アンケート実施期間 令和4年1月14日 ~ 令和4年1月23日
 回答者数 134名 (登録者数 497名 うち配信成功数 442名)

●性別

男性	89	66.4%
女性	45	33.6%
計	134	

●年齢

20代以下	0	0.0%
30代	6	4.5%
40代	18	13.4%
50代	36	26.9%
60代	22	16.4%
70代以上	52	38.8%
計	134	

Q1-1 安全で安心できる水道水の供給※について満足度をお聞かせください。

満足している	86	64.18%
どちらかといえば満足している	28	20.90%
どちらともいえない(分からない)	18	13.43%
どちらかといえば不満である	1	0.75%
不満である	1	0.75%
計	134	

※水道水の水質検査は市内約50か所で実施しており、これまでのすべての検査で水質基準に適合しています。

Q1-2 Q1-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	77	57.46%
どちらかといえば期待している	32	23.88%
どちらともいえない(分からない)	19	14.18%
どちらかといえば期待していない	3	2.24%
期待していない	3	2.24%
計	134	

Q2-1 水道管路網を再構築する取組※について満足度をお聞かせください。

満足している	36	26.87%
どちらかといえば満足している	34	25.37%
どちらともいえない(分からない)	62	46.27%
どちらかといえば不満である	1	0.75%
不満である	1	0.75%
計	134	

※災害や事故等の被害影響を最小化し、水供給のバックアップ機能を確保するための水道管路網の再構築に新たに取り組んでいます。

Q2-2 Q2-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	66	49.25%
どちらかといえば期待している	39	29.10%
どちらともいえない(分からない)	29	21.64%
どちらかといえば期待していない	0	0.00%
期待していない	0	0.00%
計	134	

Q 3-1 水道施設の地震に対する備え※について満足度をお聞かせください。

満足している	22	16.42%
どちらかといえば満足している	43	32.09%
どちらともいえない(分からない)	47	35.07%
どちらかといえば不満である	19	14.18%
不満である	3	2.24%
計	134	

※大規模地震発生時においても安定して水道水を供給できるよう水道施設の耐震化を進めており、令和元年度末時点の管路の耐震適合率（地震に強い水道管路の割合）は41.2%となっています。

Q 3-2 Q 3-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	66	49.25%
どちらかといえば期待している	41	30.60%
どちらともいえない(分からない)	24	17.91%
どちらかといえば期待していない	2	1.49%
期待していない	1	0.75%
計	134	

Q 4-1 水道施設の老朽化対策※について満足度をお聞かせください。

満足している	10	7.46%
どちらかといえば満足している	20	14.93%
どちらともいえない(分からない)	58	43.28%
どちらかといえば不満である	36	26.87%
不満である	10	7.46%
計	134	

※令和元年度末時点で水道管路の総延長2,363kmのうち約620km（総延長比26.2%）が布設後法定耐用年数の40年を経過しています。

Q 4-2 Q 4-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	67	50.00%
どちらかといえば期待している	32	23.88%
どちらともいえない(分からない)	31	23.13%
どちらかといえば期待していない	2	1.49%
期待していない	2	1.49%
計	134	

Q 5-1 水道事業の経営状況の健全度※について満足度をお聞かせください。

満足している	67	50.00%
どちらかといえば満足している	32	23.88%
どちらともいえない(分からない)	31	23.13%
どちらかといえば不満である	2	1.49%
不満である	2	1.49%
計	134	

※経営状況の健全度を示す指標の1つである料金回収率は111.8%（令和元年度）です。料金回収率は、100%以上であれば給水に係る費用を水道料金の収入で賄えている状況を表します。

Q 5-2 Q 5-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	65	48.51%
どちらかといえば期待している	43	32.09%
どちらともいえない(分からない)	22	16.42%
どちらかといえば期待していない	4	2.99%
期待していない	0	0.00%
計	134	

Q 6-1 下水道による地域の公衆衛生の向上※について満足度をお聞かせください。

満足している	49	36.57%
どちらかといえば満足している	54	40.30%
どちらともいえない(分からない)	26	19.40%
どちらかといえば不満である	4	2.99%
不満である	1	0.75%
計	134	

※平成5年に13.2%であった下水道普及率は令和元年度時点で89.1%に向上し、乙川などの水質が改善しています。

Q 6-2 Q 6-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	74	55.22%
どちらかといえば期待している	31	23.13%
どちらともいえない(分からない)	27	20.15%
どちらかといえば期待していない	0	0.00%
期待していない	2	1.49%
計	134	

Q 7-1 下水道の地震に対する備え※について満足度をお聞かせください。

満足している	15	11.19%
どちらかといえば満足している	28	20.90%
どちらともいえない(分からない)	50	37.31%
どちらかといえば不満である	34	25.37%
不満である	7	5.22%
計	134	

※地震に強い下水道を目指し、重要な排水ルートやポンプ場の耐震化を進めており、令和元年度末時点の管路の耐震化率(地震に強い下水道管路の割合)は23.7%となっています。

Q 7-2 Q 7-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	63	47.01%
どちらかといえば期待している	41	30.60%
どちらともいえない(分からない)	27	20.15%
どちらかといえば期待していない	2	1.49%
期待していない	1	0.75%
計	134	

Q 8-1 水害対策※について満足度をお聞かせください。

満足している	26	19.40%
どちらかといえば満足している	42	31.34%
どちらともいえない(分からない)	55	41.04%
どちらかといえば不満である	7	5.22%
不満である	4	2.99%
計	134	

※雨水ポンプ場、雨水幹線の整備などのハード対策と雨水の貯留浸透能力を向上させるなどのソフト対策を総合的に取り組んでいます。

Q 8-2 Q 8-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	65	48.51%
どちらかといえば期待している	39	29.10%
どちらともいえない(分からない)	25	18.66%
どちらかといえば期待していない	4	2.99%
期待していない	1	0.75%
計	134	

Q 9-1 下水道施設の老朽化対策※について満足度をお聞かせください。

満足している	14	10.45%
どちらかといえば満足している	36	26.87%
どちらともいえない(分からない)	52	38.81%
どちらかといえば不満である	28	20.90%
不満である	4	2.99%
計	134	

※令和元年度末時点で下水道管路の総延長1,806kmのうち約90km(総延長比5.0%)が布設後法定耐用年数の50年を経過しています。

Q 9-2 Q 9-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	62	46.27%
どちらかといえば期待している	40	29.85%
どちらともいえない(分からない)	25	18.66%
どちらかといえば期待していない	5	3.73%
期待していない	2	1.49%
計	134	

Q 10-1 下水道事業の経営状況の健全度※について満足度をお聞かせください。

満足している	41	30.60%
どちらかといえば満足している	47	35.07%
どちらともいえない(分からない)	36	26.87%
どちらかといえば不満である	8	5.97%
不満である	2	1.49%
計	134	

※経営状況の健全度を示す指標の1つである経費回収率は一部污水处理費を公費負担するという条件付きであるものの104.1%(令和元年度)です。経費回収率は、100%以上であれば污水处理経費に係る費用を下水道使用料の収入で賄っている状況を表します。

Q 10-2 Q 10-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	67	50.00%
どちらかといえば期待している	34	25.37%
どちらともいえない(分からない)	27	20.15%
どちらかといえば期待していない	5	3.73%
期待していない	1	0.75%
計	134	

Q 11-1 災害・事故時の応急給水・復旧体制※について満足度をお聞かせください。

満足している	25	18.66%
どちらかといえば満足している	34	25.37%
どちらともいえない(分からない)	68	50.75%
どちらかといえば不満である	3	2.24%
不満である	4	2.99%
計	134	

※定期的に研修や訓練などを実施し、職員一人ひとりの対応力の強化を図るとともに、マニュアル等の点検と見直しを実施しています。

Q 11-2 Q 11-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	65	48.51%
どちらかといえば期待している	39	29.10%
どちらともいえない(分からない)	24	17.91%
どちらかといえば期待していない	3	2.24%
期待していない	3	2.24%
計	134	

Q12-1 窓口等のお客様サービスや啓発活動、社会貢献活動など※について満足度をお聞かせください。

満足している	22	16.42%
どちらかといえば満足している	32	23.88%
どちらともいえない(分からない)	66	49.25%
どちらかといえば不満である	9	6.72%
不満である	5	3.73%
計	134	

※お客様サービスの質の向上のため、業務の改善やサービスの多様化に取り組んでいます。また、啓発活動に積極的に取り組むとともに、社会貢献活動として、水源保全活動に取り組んでいます。

Q12-2 Q12-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	57	42.54%
どちらかといえば期待している	38	28.36%
どちらともいえない(分からない)	32	23.88%
どちらかといえば期待していない	5	3.73%
期待していない	2	1.49%
計	134	

Q13-1 上下水道局の人材育成や組織体制※について満足度をお聞かせください。

満足している	30	22.39%
どちらかといえば満足している	25	18.66%
どちらともいえない(分からない)	73	54.48%
どちらかといえば不満である	3	2.24%
不満である	3	2.24%
計	134	

※上下水道事業は引き続き職員による直営体制を堅持します。また、計画的な人材育成により技術継承や人材育成の推進を図っています。

Q13-2 Q13-1について、今後のサービス水準向上への期待度をお聞かせください。

期待している	59	44.03%
どちらかといえば期待している	42	31.34%
どちらともいえない(分からない)	28	20.90%
どちらかといえば期待していない	3	2.24%
期待していない	2	1.49%
計	134	

☆アンケート回答にご協力いただいたみなさまへ

この度はアンケートにご協力いただきありがとうございました。

アンケートの内容については、上下水道事業運営の参考にさせていただきます。

※集計は小数点第3位で四捨五入しているため数値の合計が100.00%にならないことがあります。