

上下水道に関するお客さまアンケート調査
報 告 書

令和7年3月

北九州市上下水道局

目 次

I 調査概要	1
1 調査フレーム	1
2 回答者の属性	2
II 調査結果	4
§ 1 上下水道サービス全般について	4
1 上下水道事業全体に対する満足度	4
(1) 上下水道事業への満足度	4
(2) 満足度を判断する際に重視する点	6
2 上下水道局に対する印象	8
(1) 親しみやすい	9
(2) 信頼できる	10
(3) 安価な料金の継続に努めている	11
(4) お客さまサービスの充実に努めている	12
(5) 環境に配慮している	13
(6) 上下水道の国際技術協力を努めている	14
(7) 安全な水の安定した給水に努めている	15
(8) 浸水対策などの安全なまちづくりに努めている	16
3 上下水道事業に関して最も重視する項目	17
§ 2 パートナーシップについて	19
1 今後活動を強化してほしい事業	19
§ 3 上下水道局の広報について	21
1 上下水道事業について知りたい情報	21
2 上下水道局の広報紙	23
3 情報の入手方法	25
§ 4 水に関するライフスタイルについて	27
1 家庭における水道水の使用状況	27
(1) 洗濯回数	27
(2) 入浴回数（浴槽に水を溜めて）	28
(3) 炊事回数	29
(4) 洗車回数	30
(5) 散水回数	31
2 節水に対する意識	32
3 節水の方法	34
4 水の飲み方	36
5 水道水のおいしさ	38
§ 5 水道水に対する意識について	40
1 水道水の安全性に対する意識	40
2 不安の内容	42

§ 6 水道料金について	44
1 支払い	44
(1) 水道料金の支払方法	44
(2) 口座振替を利用していない理由	46
(3) 水道料金のその他の支払い方法	47
(4) その他の支払い方法の理由	48
(5) インターネットを利用した口座振替サービスの認知度	49
2 上下水道施設の維持・管理費用の財源	50
3 北九州市の水道料金	51
4 福岡県内60市町村で1番安い水道料金	52
5 水道料金収入及び下水道使用料収入の減少	53
6 料金体系(逦増制)	54
7 水道事業が令和9年度に資金不足となること	55
8 今後の水道料金	56
9 許容できる料金値上げ幅	57
10 今後の水道料金のあり方についての理由	58
§ 7 災害への備えについて	59
1 飲料水の備蓄	59
2 飲料水の備蓄量	61
3 ポリ容器等の準備	63
§ 8 水道事業への要望について	65
1 今後重点的に力をいれてほしい水道事業	65
§ 9 下水道事業について	67
1 下水道使用時に気をつけていること	67
2 下水道の仕組み等	69
3 大雨への備え	71
4 今後重点的に力をいれてほしい下水道事業	73
§ 10 上下水道局に対する意見・要望	75
参考資料 調査票	

I 調査概要

1 調査フレーム

(1) 調査の目的

本市の上下水道事業に対する評価、多様化するお客様のニーズ等について把握し、次期中期経営計画の参考資料とするため。

(2) 調査の対象

18歳以上 80歳未満の北九州市、芦屋町及び水巻町にお住まいの方。

(3) 抽出方法

住民基本台帳より無作為抽出

(4) 調査方法

郵送法（封書による郵送・回収）及びWeb回答

(5) 調査時期

令和7年1月10日（金）～令和7年1月24日（金）

(6) 回収状況

配布 3,000人

回収 937人（うち 郵送：745人、Web：192人）

回収率 31.2%（うち 郵送：24.8%、Web：6.4%）

(7) 調査結果利用上の留意事項

- 回答比率は、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがある。
- 2つ以上の回答を求めた（複数回答）質問の場合、その回答比率の合計は原則として100%を超える。
- 図に表示された「n」（サンプル数）は、回答者数を示している。また、「n」（サンプル数）が少ない（目安として30サンプル未満）場合は、比率の誤差が大きくなるため、参考値として図表に示す。
- 問1の上下水道全体に対する満足度の質問（P5参照）から以下のグループに分類した。
 - ①『満足派』 → 「満足している」「やや満足している」と回答した人
 - ②『中間派』 → 「どちらともいえない」と回答した人
 - ③『不満派』 → 「不満である」「やや不満である」と回答した人

2 回答者の属性

■ 年齢 ■

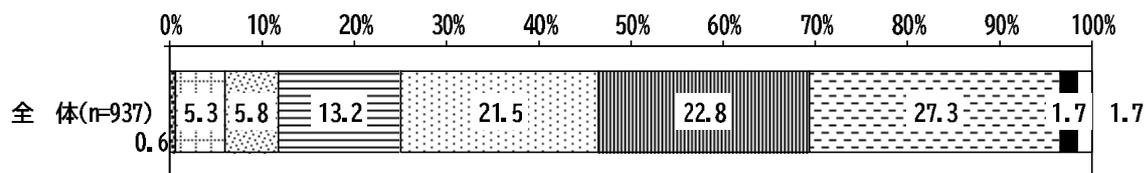
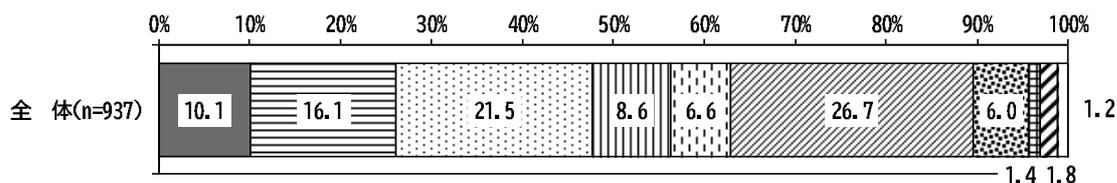


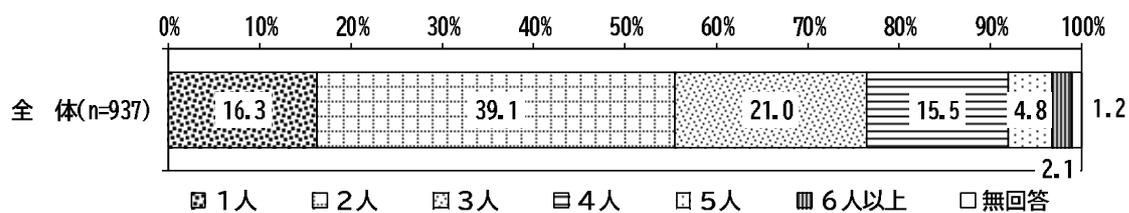
図 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代 無回答以上

■ 居住地 ■



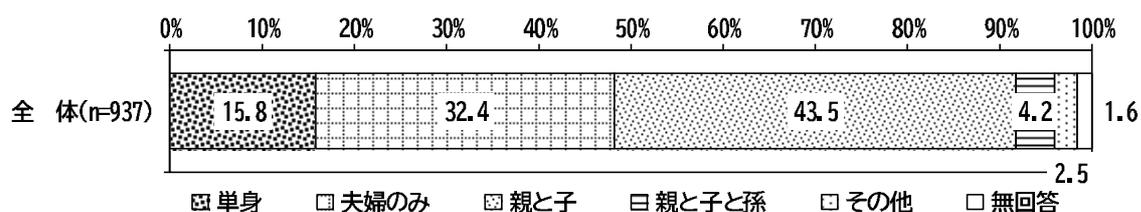
■ 門司区 ■ 小倉北区 ■ 小倉南区 ■ 若松区 ■ 八幡東区 ■ 八幡西区 ■ 戸畑区 ■ 芦屋町 ■ 水巻町 ■ 無回答

■ 世帯人数 ■



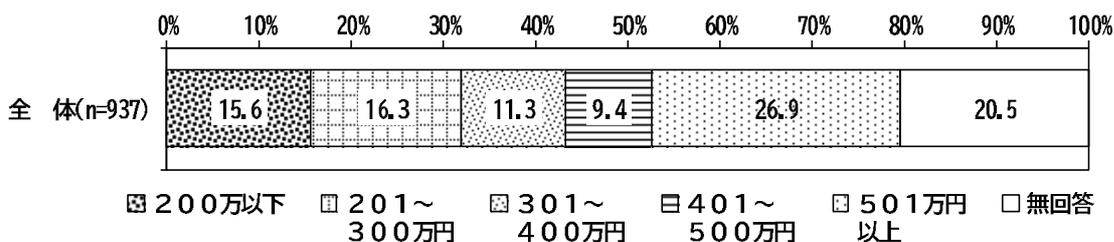
■ 1人 ■ 2人 ■ 3人 ■ 4人 ■ 5人 ■ 6人以上 ■ 無回答

■ 家族構成 ■



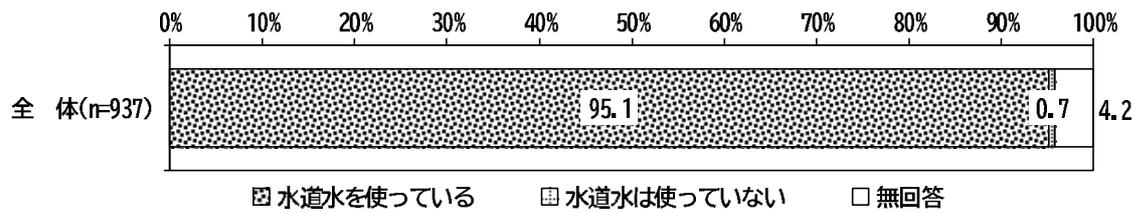
■ 単身 ■ 夫婦のみ ■ 親と子 ■ 親と子と孫 ■ その他 ■ 無回答

■ 世帯年収 ※任意回答 ■

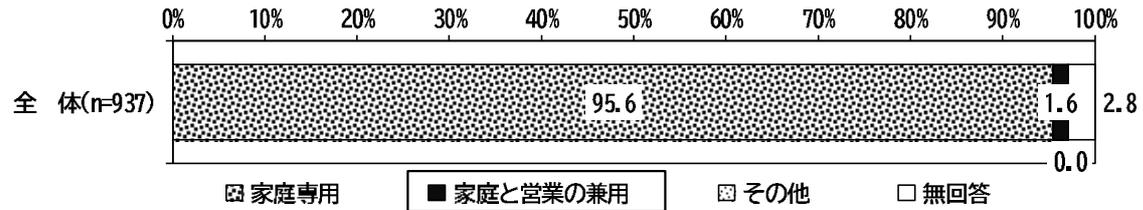


■ 200万円以下 ■ 201~300万円 ■ 301~400万円 ■ 401~500万円 ■ 501万円以上 ■ 無回答

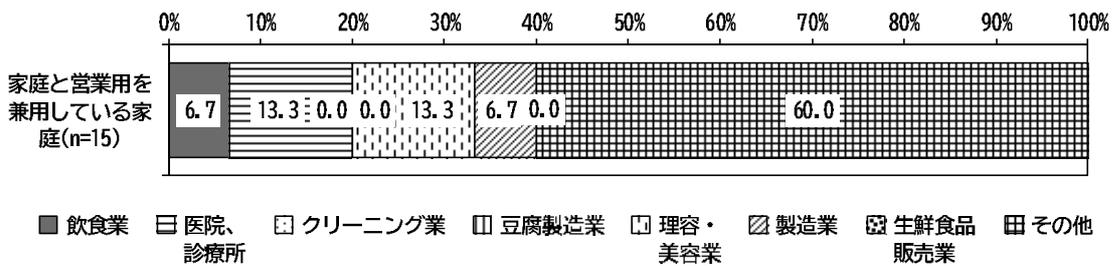
■ 水道水使用状況 ■



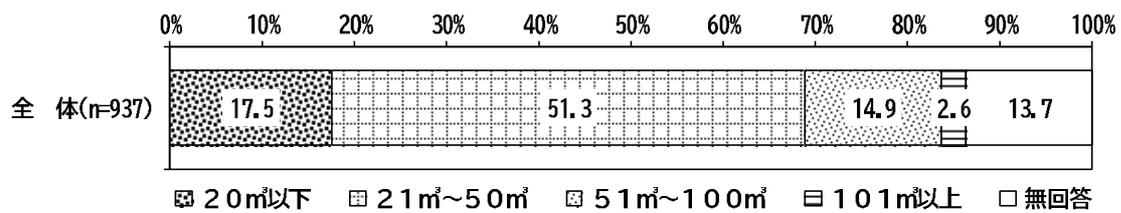
■ 水道水の用途 ■



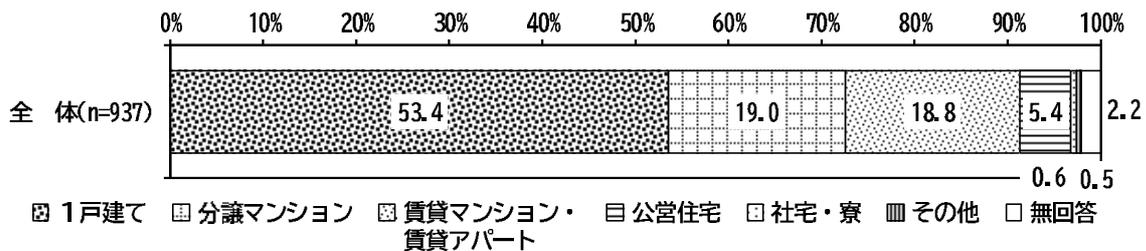
《家庭と営業の兼用を行っている職種》



■ 使用水量（2か月分） ■



■ 居住形態 ■



II 調査結果

§ 1 上下水道サービス全般について

1 上下水道事業全体に対する満足度

(1) 上下水道事業への満足度

問1. あなたは、「安定給水」、「下水処理」、「お客さまサービス」など、現在の北九州市の上下水道事業全体について、どの程度満足されていますか。(○印は1つだけ)

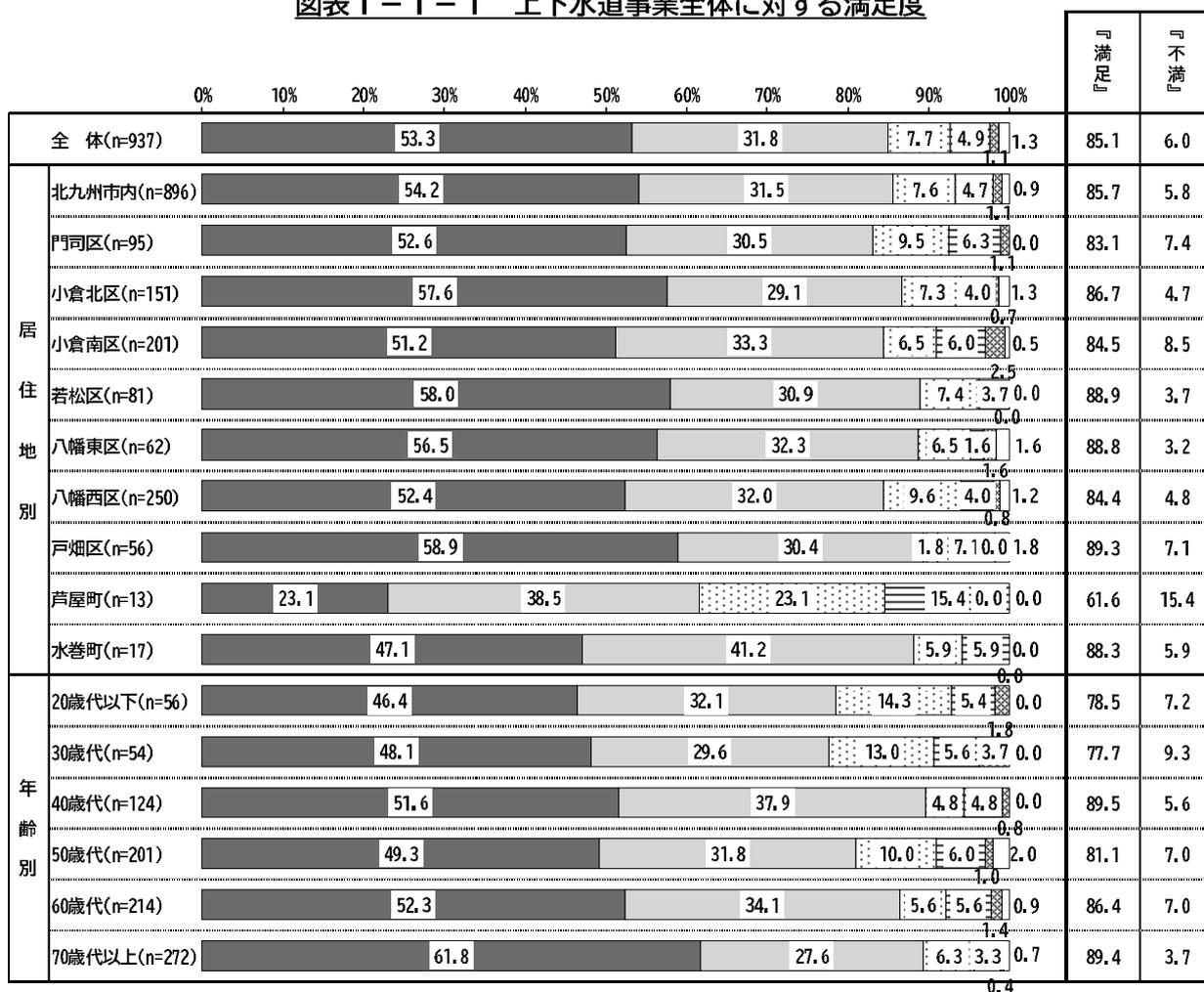
上下水道事業全体に対する満足度についてみると、「満足している」が53.3%、「やや満足している」が31.8%で、合計した『満足』は85.1%となっている。一方、『不満』は、「不満である」が1.1%、「やや不満である」が4.9%で、合計6.0%と1割に満たない。

居住地別にみると、すべての区で『満足』が8割台となっている。

※芦屋町、水巻町はサンプル数が少ないため、参考値(以下、同様。)

年齢別にみると、40歳代以上では『満足』が8割台となっているが、30歳代以下では7割台と少なくなっている。

図表1-1-1 上下水道事業全体に対する満足度



■ 満足している □ やや満足している ▨ どちらともいえない ▩ やや不満である ▩ 不満である □ 無回答

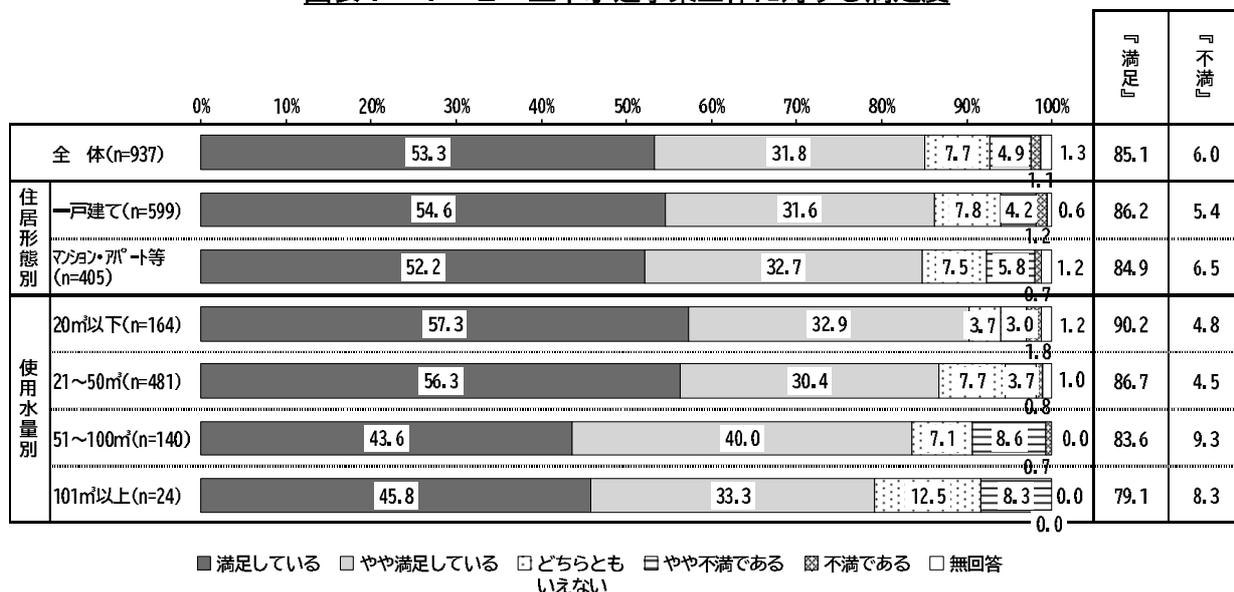
※芦屋町、水巻町はサンプル数が少ないため、参考値(以下、同様。)

(※)『満足』は「満足している」と「やや満足している」の合計
『不満』は「不満である」と「やや不満である」の合計

居住形態別にみると、大きな差はみられない。

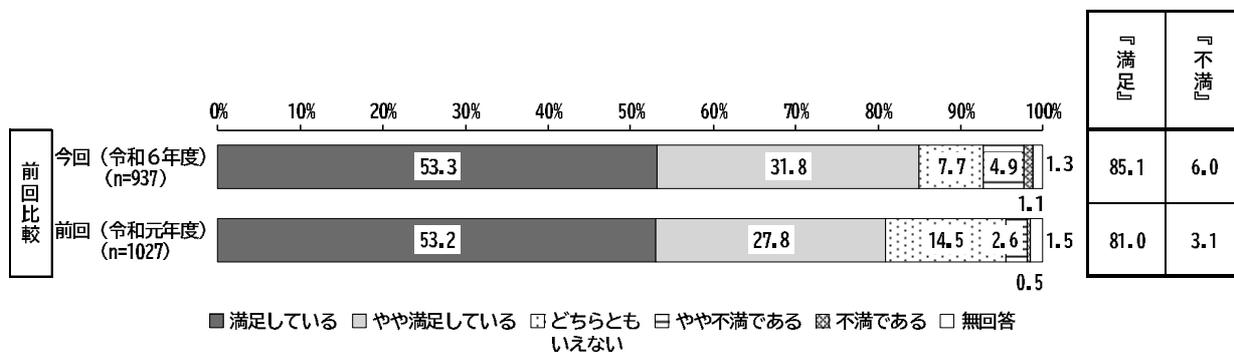
使用水量別にみると、使用水量が多いほど『満足』が少なくなっている。

図表1-1-2 上下水道事業全体に対する満足度



前回（令和元年度）の調査結果と今回の調査結果を比較すると、『満足』は、今回調査では85.1%と、前回の81.0%から4.1ポイント増加している。

図表1-1-3 【 前回との比較 】

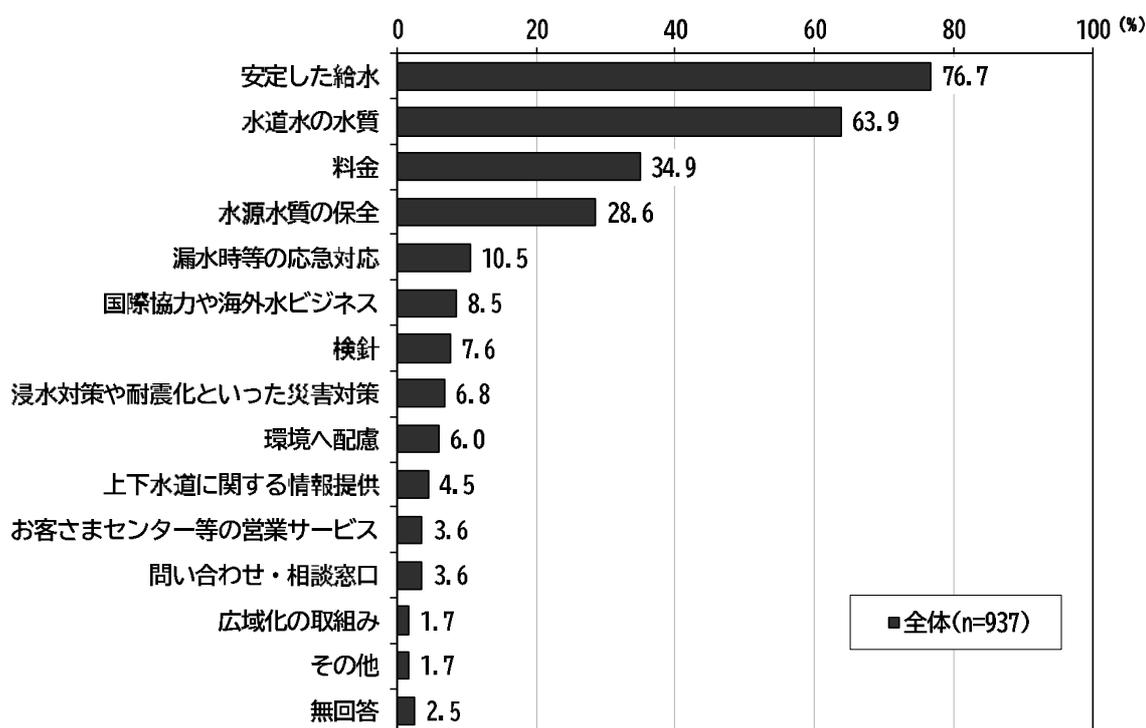


(2) 満足度を判断する際に重視する点

問2. 問1の選択をされるにあたって、最も重視された項目は何ですか。(複数回答可)

満足度を判断する上で最も重視されているのは、「安定した給水」が76.7%と最も多くなっている。次いで「水道水の水質」が63.9%、「料金」が34.9%、「水源水質の保全」が28.6%となっている。

図表1-1-4 満足度を判断する際に重視する点



居住地別にみると、八幡東区、若松区、戸畑区では「安定した給水」が8割台、八幡東区では「水道水の水質」が7割台と、他の居住地と比べて多くなっている。

満足度別にみると、満足派では「安定した給水」(87.0%)や「水道水の水質」(69.4%)が多くなっているが、中間派と不満派では「料金」が6割台と最も多くなっている。

使用水量別にみると、101 m³以上では「料金」が54.2%、「水源水質の保全」が41.7%と、100 m³以下に比べて多くなっている。

図表1-1-5 満足度を判断する際に重視する点

		サンプル数 (件)	安定した給水	水道水の水質	料金	水源水質の保全	漏水時等の応急対応	国際協力や海外水ビジネス	検針	浸水対策や耐震化といった災害対策	環境へ配慮	報上下水道に関する情報提供	お客さまセンター等の営業サービス	問い合わせ・相談窓	広域化の取組み	その他	無回答
全 体		937	76.7	63.9	34.9	28.6	10.5	8.5	7.6	6.8	6.0	4.5	3.6	3.6	1.7	1.7	2.5
居住地別	門司区	95	69.5	67.4	31.6	28.4	17.9	8.4	8.4	11.6	6.3	6.3	5.3	8.4	2.1	1.1	3.2
	小倉北区	151	78.1	66.2	30.5	27.8	9.3	6.6	8.6	6.6	6.6	2.6	4.0	4.0	1.3	2.0	2.0
	小倉南区	201	76.6	59.7	33.8	28.4	9.0	10.0	4.0	6.5	7.5	3.5	3.5	1.5	1.5	1.5	1.5
	若松区	81	82.7	65.4	45.7	27.2	9.9	6.2	9.9	7.4	7.4	3.7	4.9	2.5	2.5	1.2	2.5
	八幡東区	62	87.1	72.6	45.2	35.5	16.1	12.9	11.3	11.3	3.2	6.5	4.8	6.5	-	-	-
	八幡西区	250	77.2	63.6	37.2	30.4	9.2	8.8	8.4	4.8	4.8	5.2	2.0	3.2	2.4	2.8	2.4
	戸畑区	56	82.1	67.9	19.6	23.2	3.6	7.1	7.1	7.1	5.4	8.9	1.8	-	-	-	1.8
	芦屋町	13	53.8	76.9	46.2	38.5	15.4	7.7	-	7.7	15.4	-	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7
水巻町	17	58.8	41.2	41.2	11.8	11.8	5.9	5.9	-	-	-	11.8	5.9	-	-	-	
年齢別	20歳以下	56	67.9	64.3	55.4	42.9	14.3	5.4	10.7	8.9	12.5	1.8	5.4	7.1	1.8	1.8	3.6
	30歳代	54	74.1	53.7	31.5	16.7	1.9	1.9	-	1.9	3.7	5.6	-	1.9	1.9	5.6	1.9
	40歳代	124	85.5	62.9	32.3	28.2	4.0	6.5	7.3	4.8	4.8	3.2	2.4	1.6	0.8	1.6	0.8
	50歳代	201	76.6	58.7	31.8	24.9	10.9	4.0	4.0	10.9	6.5	4.5	4.5	6.0	1.0	1.5	2.5
	60歳代	214	81.3	64.0	31.3	31.8	8.9	10.7	8.4	7.9	5.6	3.7	5.1	4.2	1.9	1.9	2.3
	70歳以上	272	73.2	71.3	38.2	28.7	14.7	12.9	10.7	4.4	5.5	6.3	2.9	1.8	2.6	1.1	1.8
満足度別	満足派	797	87.0	69.4	30.6	30.9	10.8	9.4	8.4	6.9	6.6	3.9	3.0	3.0	1.8	0.5	0.8
	中間派	72	25.0	34.7	61.1	18.1	9.7	1.4	4.2	4.2	1.4	6.9	6.9	5.6	1.4	6.9	13.9
	不満派	56	3.6	30.4	64.3	10.7	5.4	3.6	-	7.1	1.8	7.1	8.9	10.7	1.8	12.5	3.6
形態別 住居	一戸建て	500	77.2	67.6	34.0	29.4	14.0	9.2	9.2	7.2	6.2	4.8	3.0	2.6	2.0	1.4	2.6
	マンション・アパート等	416	77.6	60.6	36.3	28.1	6.3	7.2	5.8	6.5	5.8	4.3	4.6	4.8	1.4	1.7	1.4
使用水量別	20m ³ 以下	164	81.1	62.2	41.5	32.3	8.5	10.4	6.1	6.1	6.1	1.8	4.3	4.3	4.3	0.6	3.0
	21m ³ ~50m ³	481	77.8	67.8	34.5	29.7	12.1	10.0	8.7	8.1	7.3	5.0	3.7	3.5	1.5	2.1	0.8
	51m ³ ~100m ³	140	78.6	66.4	32.9	25.0	7.1	2.1	6.4	3.6	2.9	5.7	4.3	2.1	-	1.4	2.9
	101m ³ 以上	24	75.0	50.0	54.2	41.7	20.8	4.2	8.3	12.5	8.3	8.3	4.2	12.5	4.2	4.2	-

2 上下水道局に対する印象

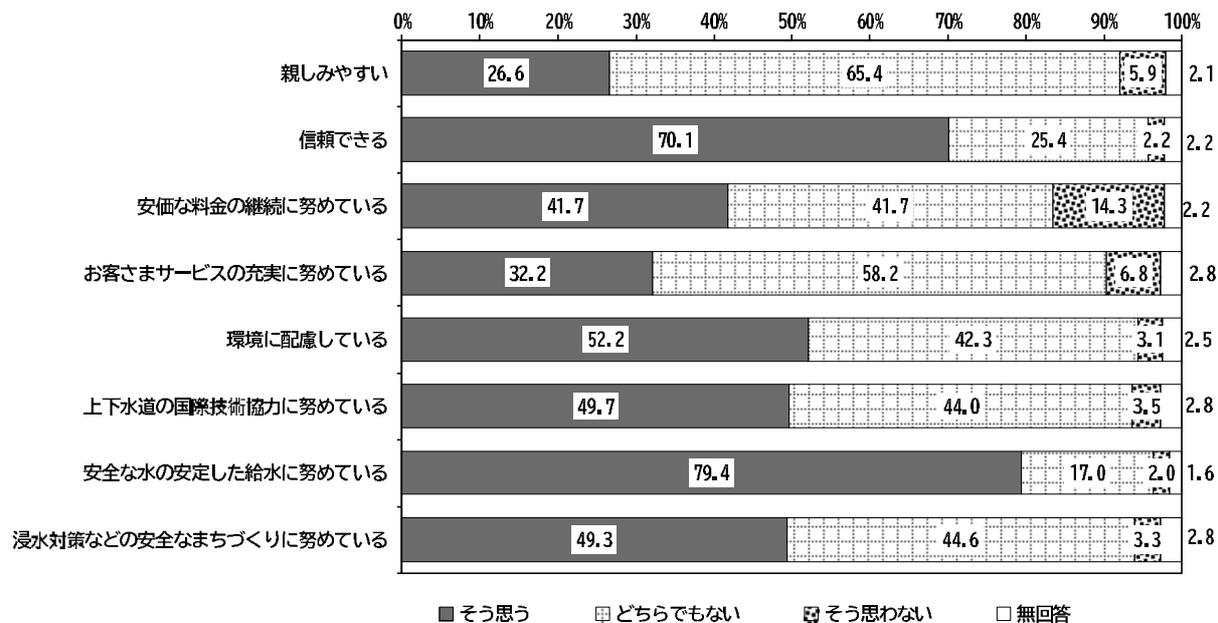
問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

上下水道局に対する印象として「そう思う」の割合をみると、『安全な水の安定した給水に努めている』（79.4%）と『信頼できる』（70.1%）が7割台と多くなっている。次いで『環境に配慮している』（52.2%）、『上下水道の国際技術協力を努めている』（49.7%）、『浸水対策などの安全なまちづくりに努めている』（49.3%）となっている。

一方、『親しみやすい』（26.6%）や『お客さまサービスの充実に努めている』（32.2%）は、他の項目に比べると「そう思う」の割合が少なくなっている。

図表1-2-1 上下水道局に対する印象

【全体結果 n=937】



(1) 親しみやすい

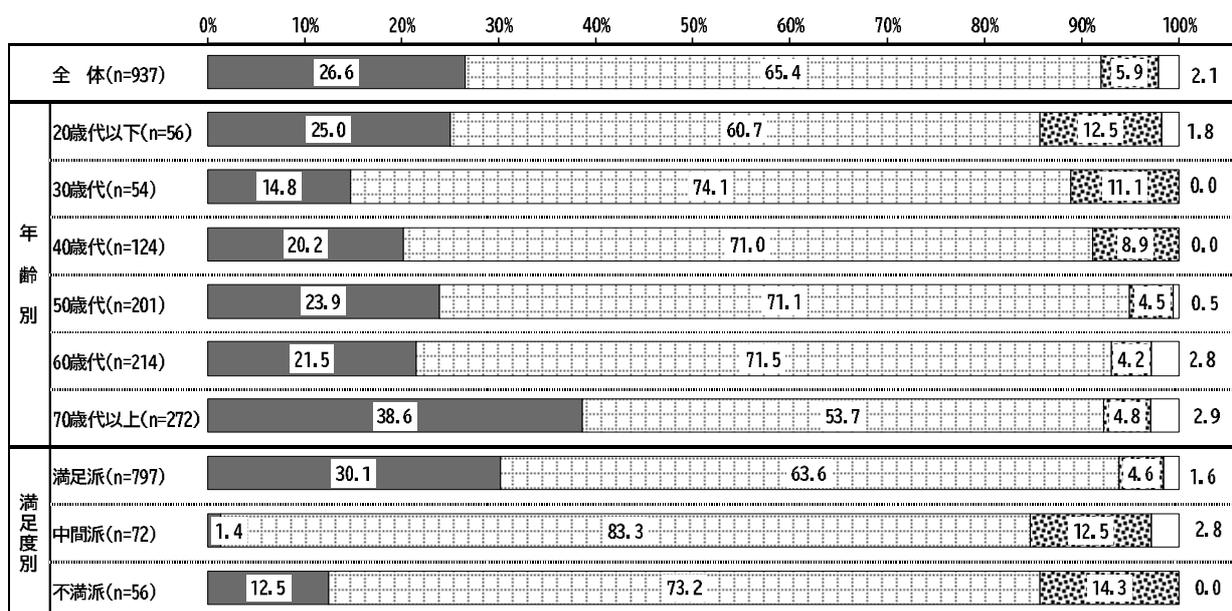
問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

《親しみやすい》

「そう思う」が26.6%、「どちらでもない」が65.4%、「そう思わない」が5.9%となっている。

年齢別にみると、70歳以上では、「そう思う」が38.6%と、年齢層の中で最も多くなっている。
満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が30.1%であるが、中間派では1.4%、不満派では12.5%と少なくなっている。

図表1-2-2 上下水道局に対する印象《親しみやすい》



■ そう思う □ どちらでもない ▨ そう思わない □ 無回答

(2) 信頼できる

問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

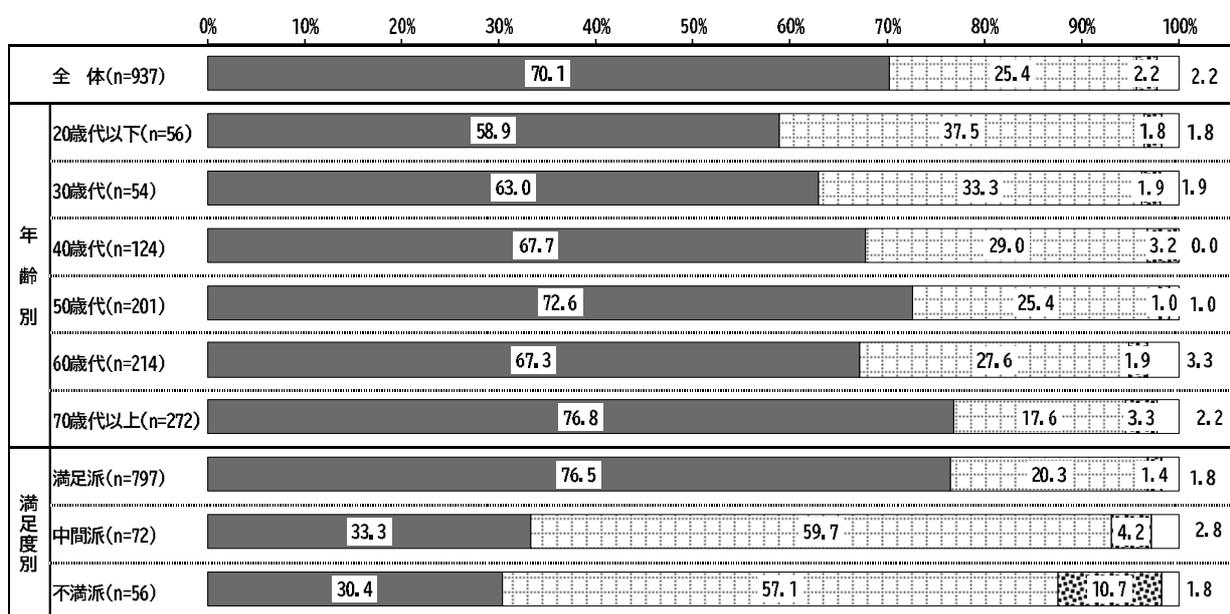
《信頼できる》

「そう思う」が70.1%、「どちらでもない」が25.4%、「そう思わない」が2.2%となっている。

年齢別にみると、年齢が高くなるほど「そう思う」の割合が多くなる傾向がみられる。

満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が76.5%であるが、中間派では33.3%、不満派では30.4%と少なくなっている。

図表1-2-3 上下水道局に対する印象《信頼できる》



■ そう思う □ どちらでもない ▨ そう思わない □ 無回答

(3) 安価な料金の継続に努めている

問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

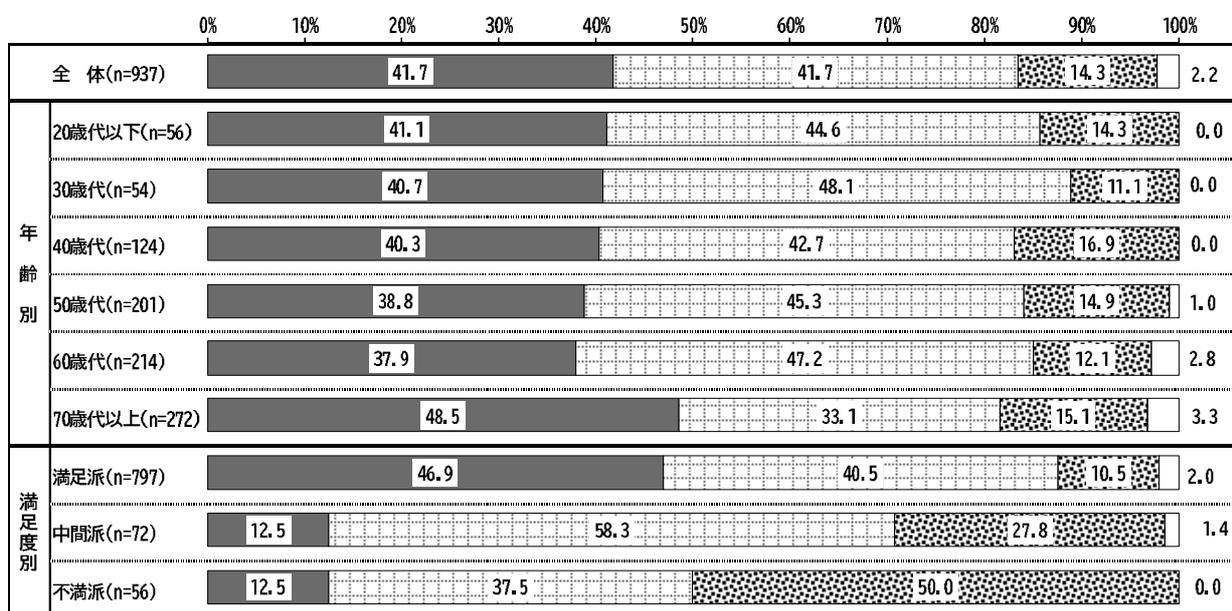
《安価な料金の継続に努めている》

「そう思う」が41.7%、「どちらでもない」が41.7%、「そう思わない」が14.3%となっている。

年齢別にみると、70歳代以上では、「そう思う」が48.5%と、60歳代以下に比べて多くなっている。

満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が46.9%であるが、中間派、不満派では各12.5%と少なくなっている。

図表1-2-4 上下水道局に対する印象《安価な料金の継続に努めている》



■ そう思う ▨ どちらでもない ▩ そう思わない □ 無回答

(4) お客さまサービスの充実に努めている

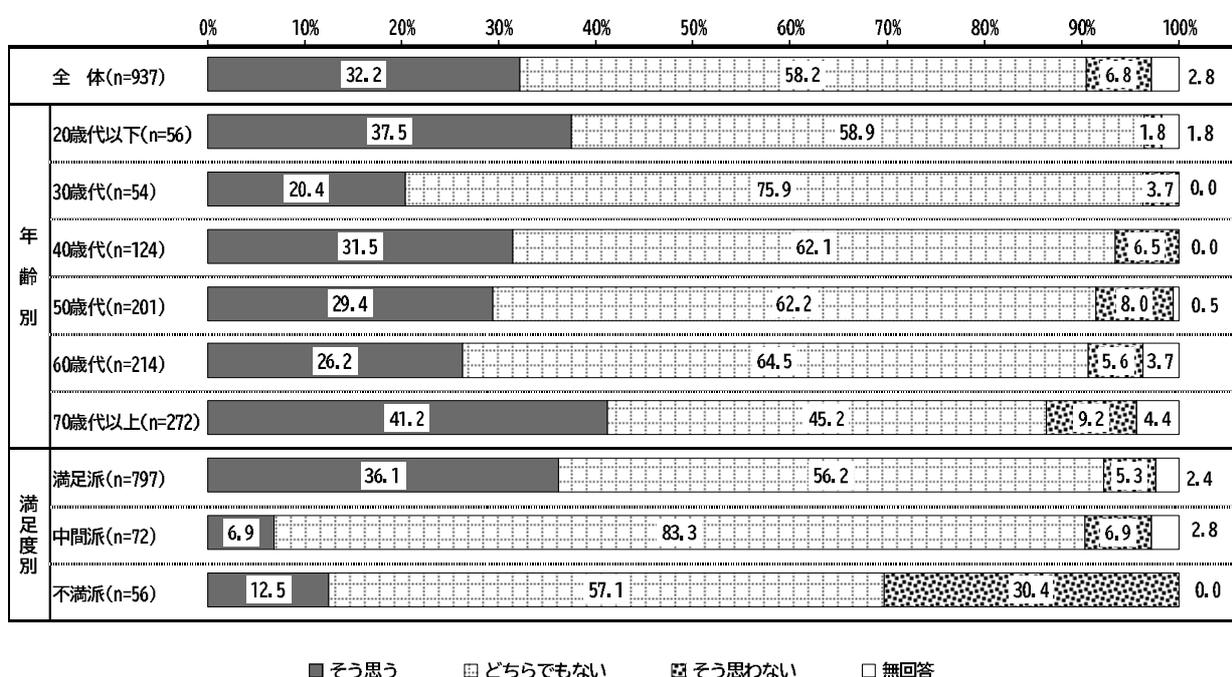
問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

《お客さまサービスの充実に努めている》

「そう思う」が32.2%、「どちらでもない」が58.2%、「そう思わない」が6.8%となっている。

年齢別にみると、30歳代では「そう思う」は20.4%と、他の年齢層に比べて少なくなっている。
満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が36.1%であるが、中間派では6.9%、不満派では12.5%と少なくなっている。

図表1-2-5 上下水道局に対する印象《お客さまサービスの充実に努めている》



(5) 環境に配慮している

問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

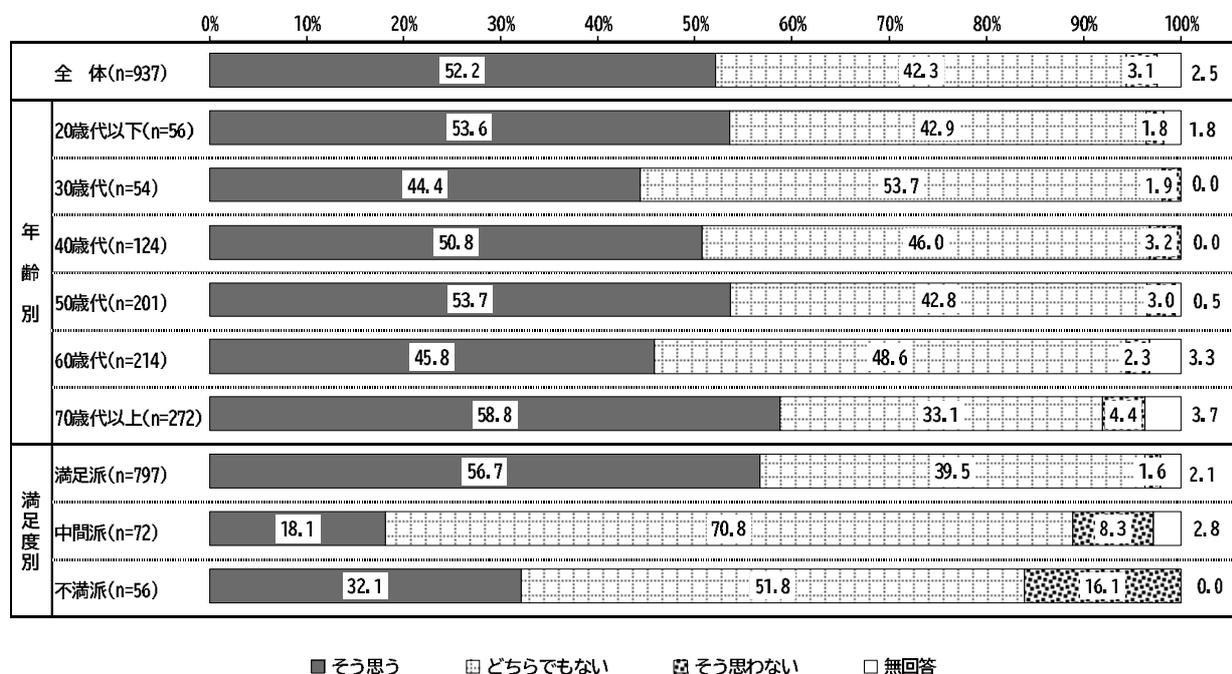
《環境に配慮している》

「そう思う」が52.2%、「どちらでもない」が42.3%、「そう思わない」が3.1%となっている。

年齢別にみると、30歳代、60歳代では、「そう思う」が半数を下回り、他の年齢層に比べて少なくなっている。

満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が56.7%であるが、中間派では18.1%、不満派では32.1%と少なくなっている。

図表1-2-6 上下水道局に対する印象《環境に配慮している》



(6) 上下水道の国際技術協力に努めている

問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

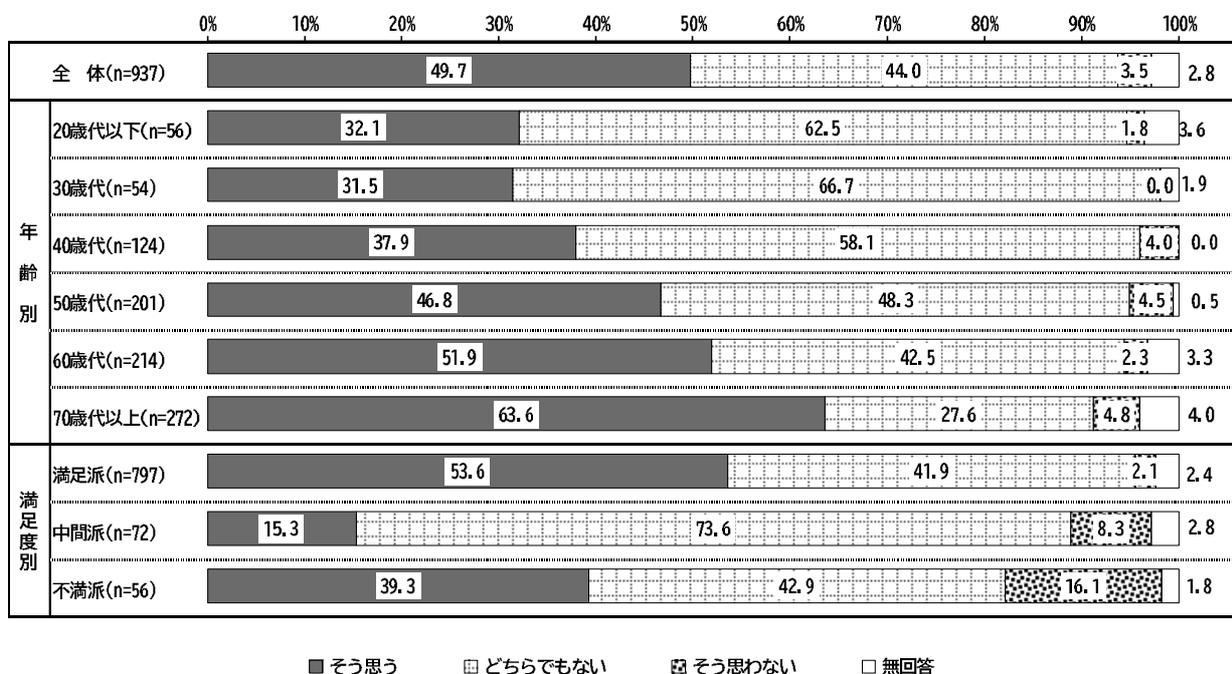
《上下水道の国際技術協力に努めている》

「そう思う」が49.7%、「どちらでもない」が44.0%、「そう思わない」が3.5%となっている。

年齢別にみると、年齢が高くなるほど「そう思う」が多くなる傾向がみられ、70歳代以上では63.6%となっている。

満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が53.6%であるが、中間派では15.3%、不満派では39.3%と少なくなっている。

図表1-2-7 上下水道局に対する印象《上下水道の国際技術協力に努めている》



(7) 安全な水の安定した給水に努めている

問3. あなたは北九州市上下水道局について、普段どのように感じていますか。

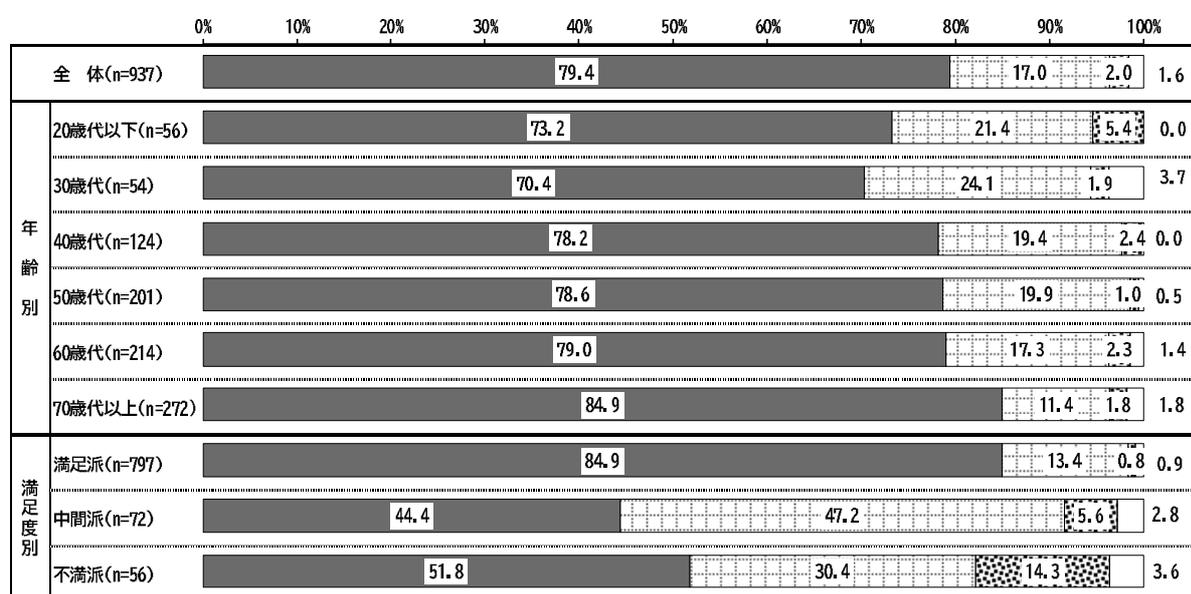
《安全な水の安定した給水に努めている》

「そう思う」が79.4%、「どちらでもない」が17.0%、「そう思わない」が2.0%となっている。

年齢別にみると、年齢が高くなるほど「そう思う」が多くなる傾向がみられ、70歳代以上では84.9%となっている。

満足度別にみると、満足派では、「そう思う」が84.9%であるが、中間派では44.4%、不満派では51.8%と少なくなっている。

図表1-2-8 上下水道局に対する印象《安全な水の安定した給水に努めている》



■ そう思う ▨ どちらでもない ▩ そう思わない □ 無回答