

上下水道に関する事業所アンケート調査
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.....	5
§ 1 現在の上下水道サービス全般に対する評価について	5
1 上下水道サービスに対する満足度	5
（1）上下水道サービスへの満足度	5
（2）満足度を判断する際に重視した点	6
（3）上下水道事業に関して最も重視する項目	7
§ 2 上下水道局の広報について	8
1 上下水道事業について知りたい情報	8
2 情報の入手方法	9
§ 3 情報化社会に対応した今後の上下水道サービスについて	10
§ 4 「大口使用者特割制度」について	11
1 「大口使用者特割制度」の認知度	11
2 「大口使用者特割制度」導入後の料金	12
3 「大口使用者特割制度」の申込みをしない理由	13
§ 5 水道料金について	14
1 水道料金収入及び下水道使用料収入の減少	14
2 水道の料金体系（逦増制）	15
3 現行の料金では事業の維持が難しくなること	16
4 水道料金のあり方	17
§ 6 水道水の水質試験結果について	19
§ 7 給水状況や断水に対する考え方について	20
1 現在の給水状況	20
2 断水への対応	21
（1）断水対策の有無	21
（2）自己水源の種類	23
（3）自己水源の使用状況	24
（4）自己水源の使用目的	25
（5）断水への考え	26
§ 8 上下水道局に対する意見・要望について	27
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

水利用の合理化（特に地下水利用）が進んでいる大口利用者に対し、今後の水利用に対する意向や、上下水道事業に対する評価等を把握し、中期経営計画策定の参考資料とするため。

(2) 調査の対象

大口利用者のうち令和5年度使用水量上位300社

(3) 調査方法

郵送法（封書による郵送・回収）及びWEB回収

(4) 調査時期

令和7年1月10日（金）～令和7年1月24日（金）

(5) 回収状況

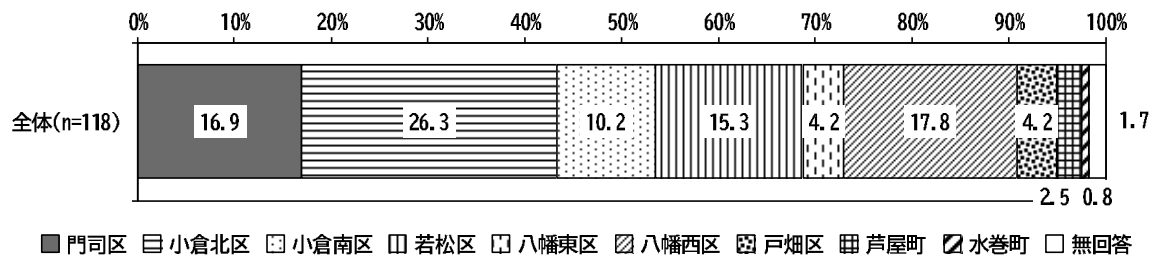
配布	300票
回収	118票（うち 郵送：88票、WEB：30票）
回収率	39.3%（うち 郵送：29.3%、WEB：10.0%）

(6) 調査結果利用上の留意事項

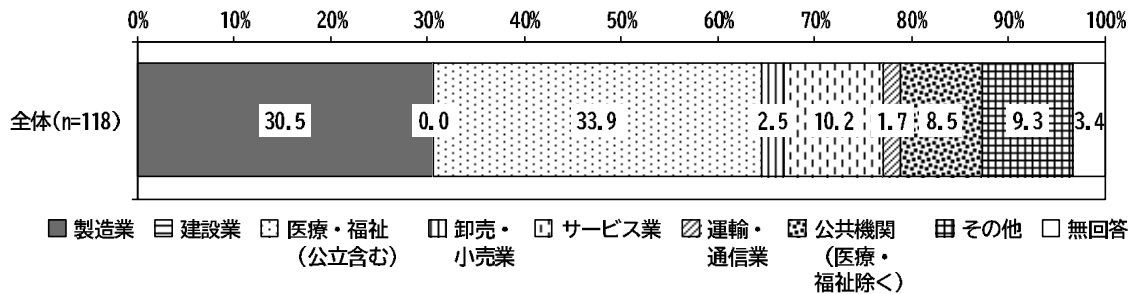
- 回答比率は、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがある。
- 2つ以上の回答を求めた（複数回答）質問の場合、その回答比率の合計は原則として100%を超える。
- 図に表示された「n」は、回答者数を示している。

2 回答者の属性

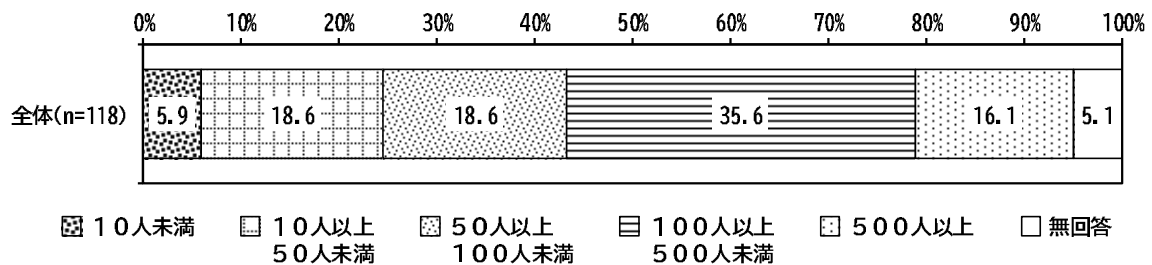
■ 所在地 ■



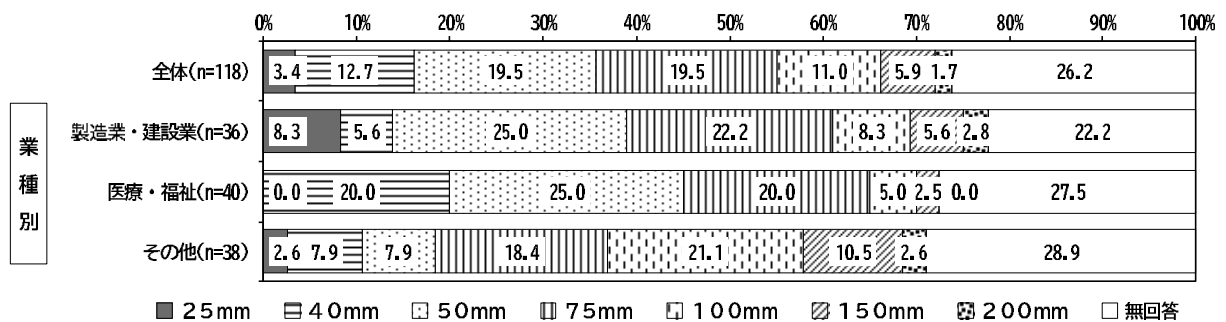
■ 業種 ■



■ 従業員 ■



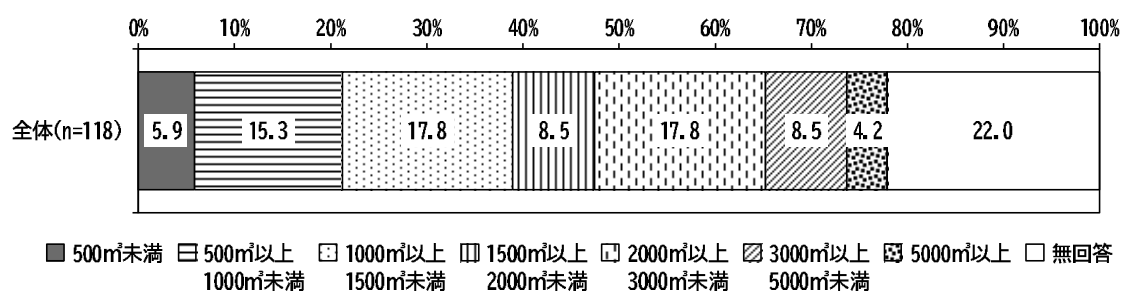
■ 契約口径 ■



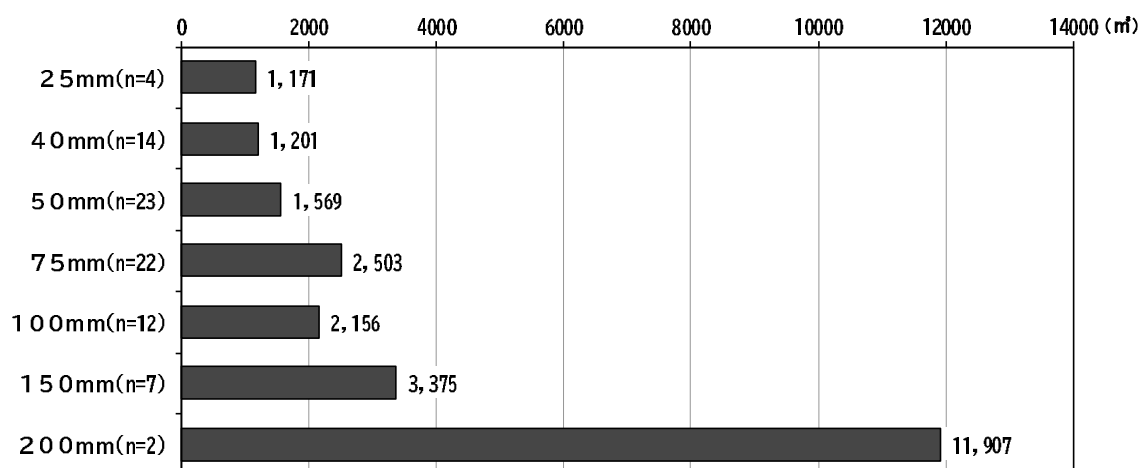
(※)「その他」は無回答を除いたもの。
以降の業種別の「その他」も同様。

■ 1 か月の水道使用状況 ■

《月平均使用量》

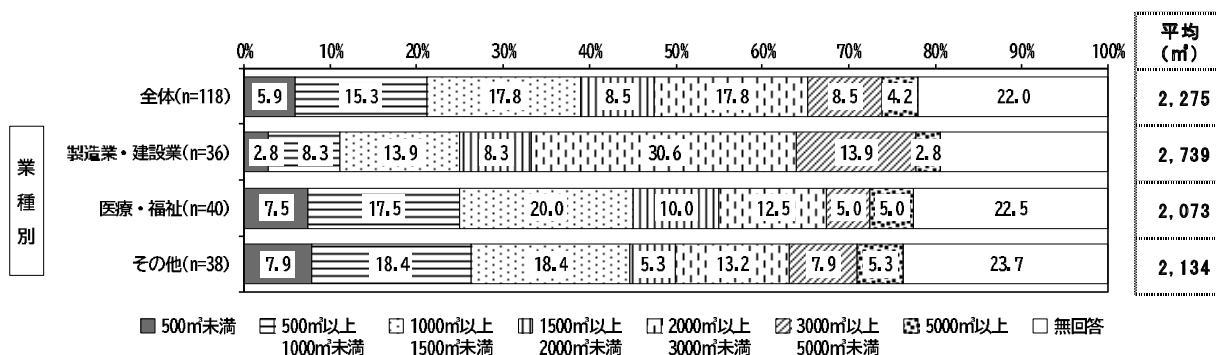


《契約口径別 1 か月当たり水道使用量》



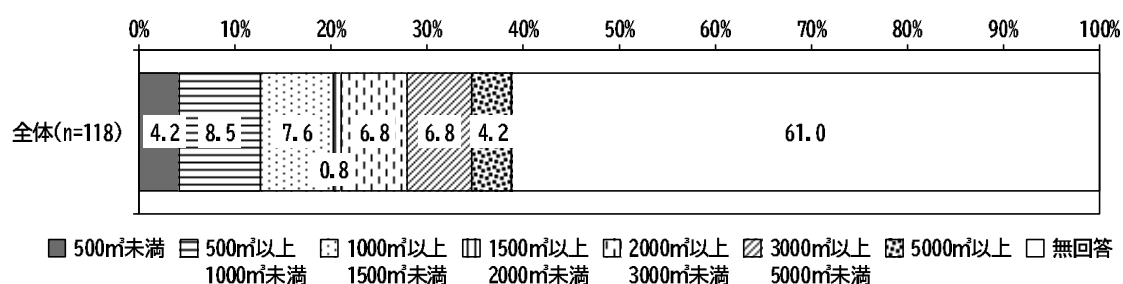
※水道使用量の回答があった事業所のみ平均値

《業種別 1 か月当たり水道使用量》

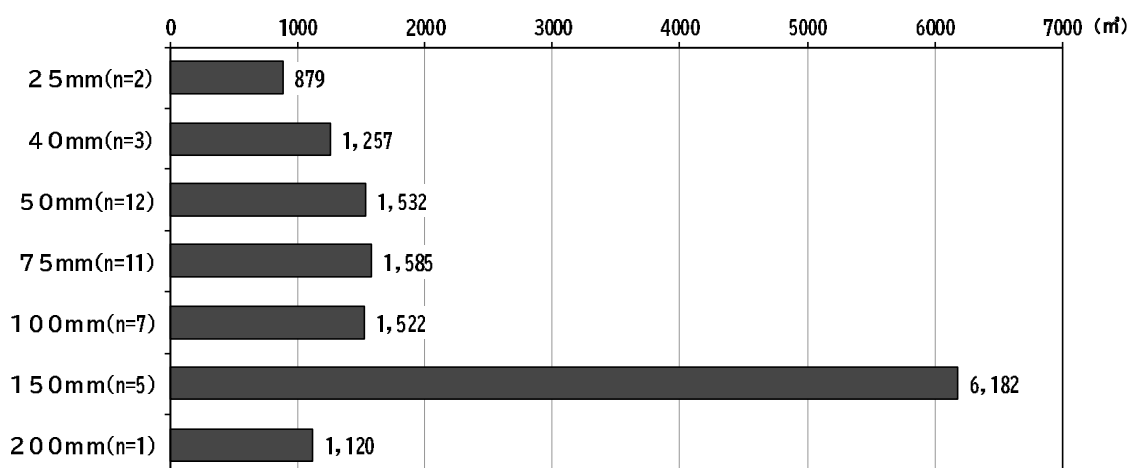


■ 1 か月の下水道污水排水状況 ■

《月平均下水道污水排水量》

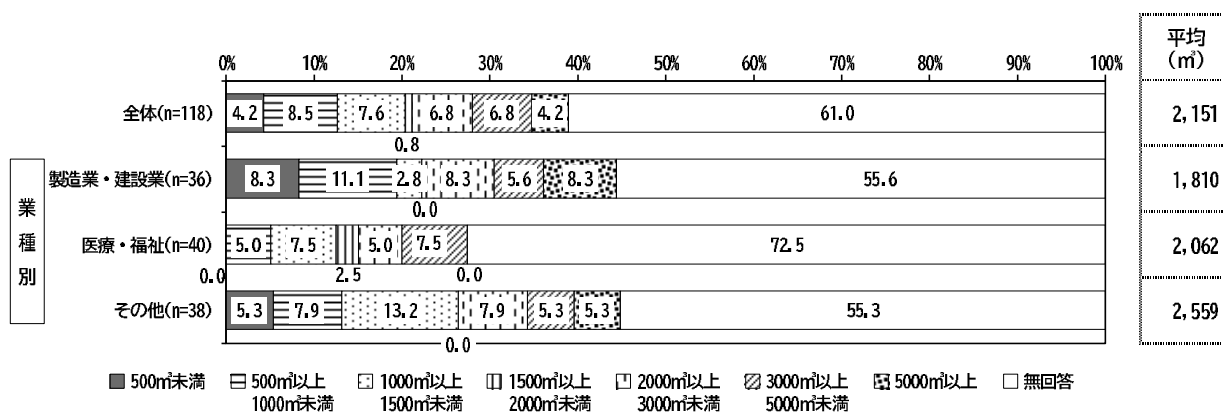


《契約口径別 1 か月当たり下水道污水排水量》



※污水排水量の回答があった事業所のみ平均値

《業種別 1 か月当たり下水道污水排水量》



Ⅱ 調査結果

§ 1 現在の上下水道サービス全般に対する評価について

1 上下水道サービスに対する満足度

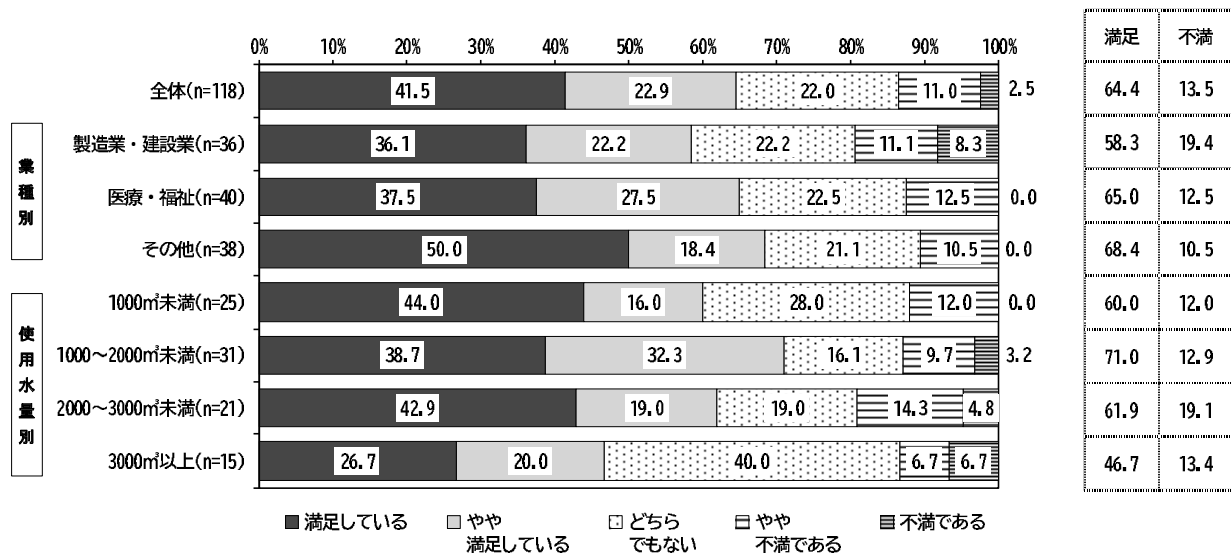
(1) 上下水道サービスへの満足度

問1. 上下水道サービス全般に対して普段、どのようにお考えですか。(○印は一つだけ)

普段の上下水道サービス全般に対する考え方をみると、「満足している」が41.5%、「やや満足している」が22.9%で、合計すると64.4%が満足を感じている。一方、不満を感じているのは、「不満である」が2.5%、「やや不満である」が11.0%で、合計13.5%となっている。

業種別にみると、製造業・建設業で、不満を感じている割合が多くなっている。
使用水量別にみると、2000～3000 m³で、不満を感じている割合が多くなっている。

図表1-1-1 上下水道サービス全般に対する満足度



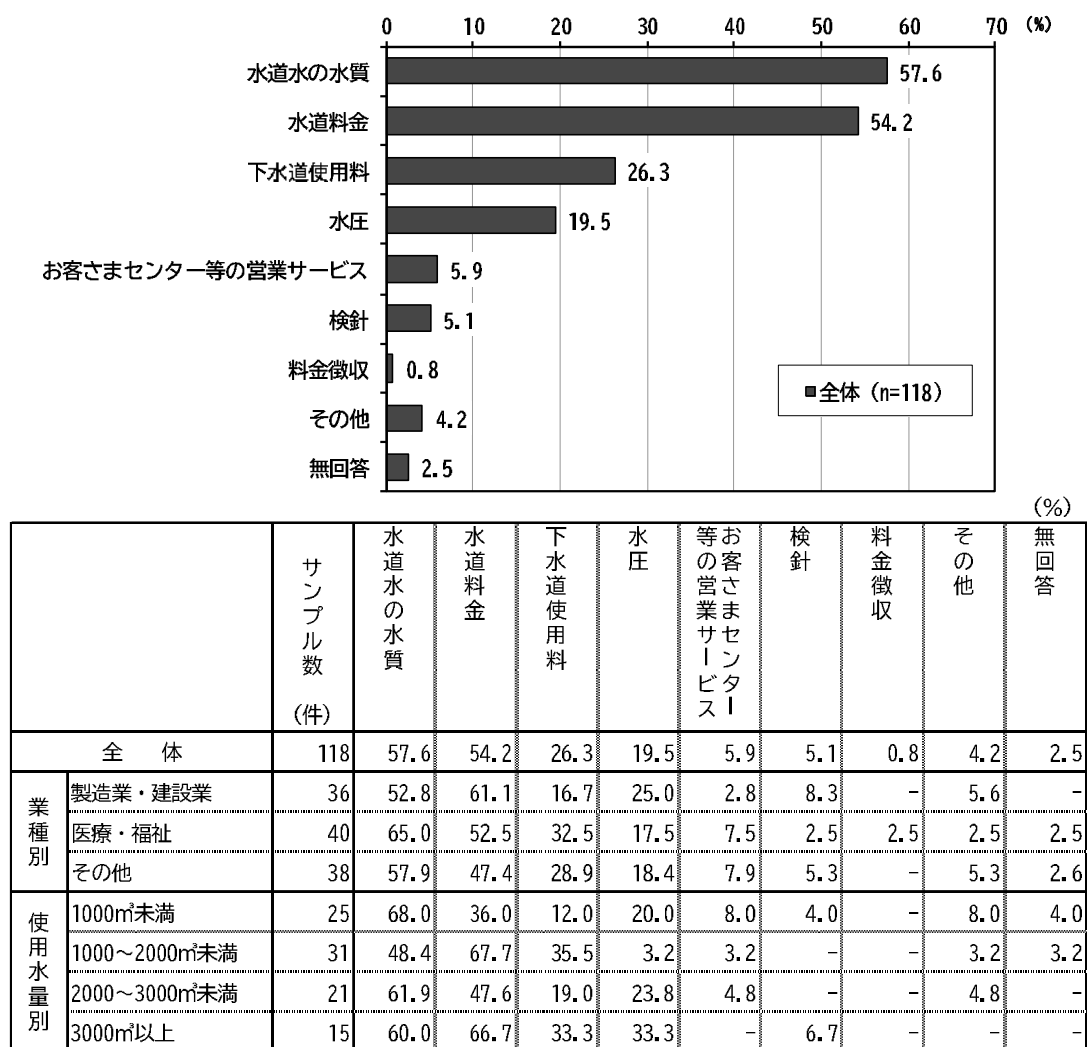
(2) 満足度を判断する際に重視した点

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)

上下水道の満足度を判断する上で最も重視している点としては、「水道水の水質」が57.6%と最も多く、「水道料金」(54.2%)も半数を超えている。次いで「下水道使用料」が26.3%、「水圧」が19.5%となっている。

業種別や使用水量別にみても、「水道水の水質」と「水道料金」の2つが多くなっている。

図表1-1-2 満足度を判断する際に重視した点



(3) 上下水道事業に関して最も重視する項目

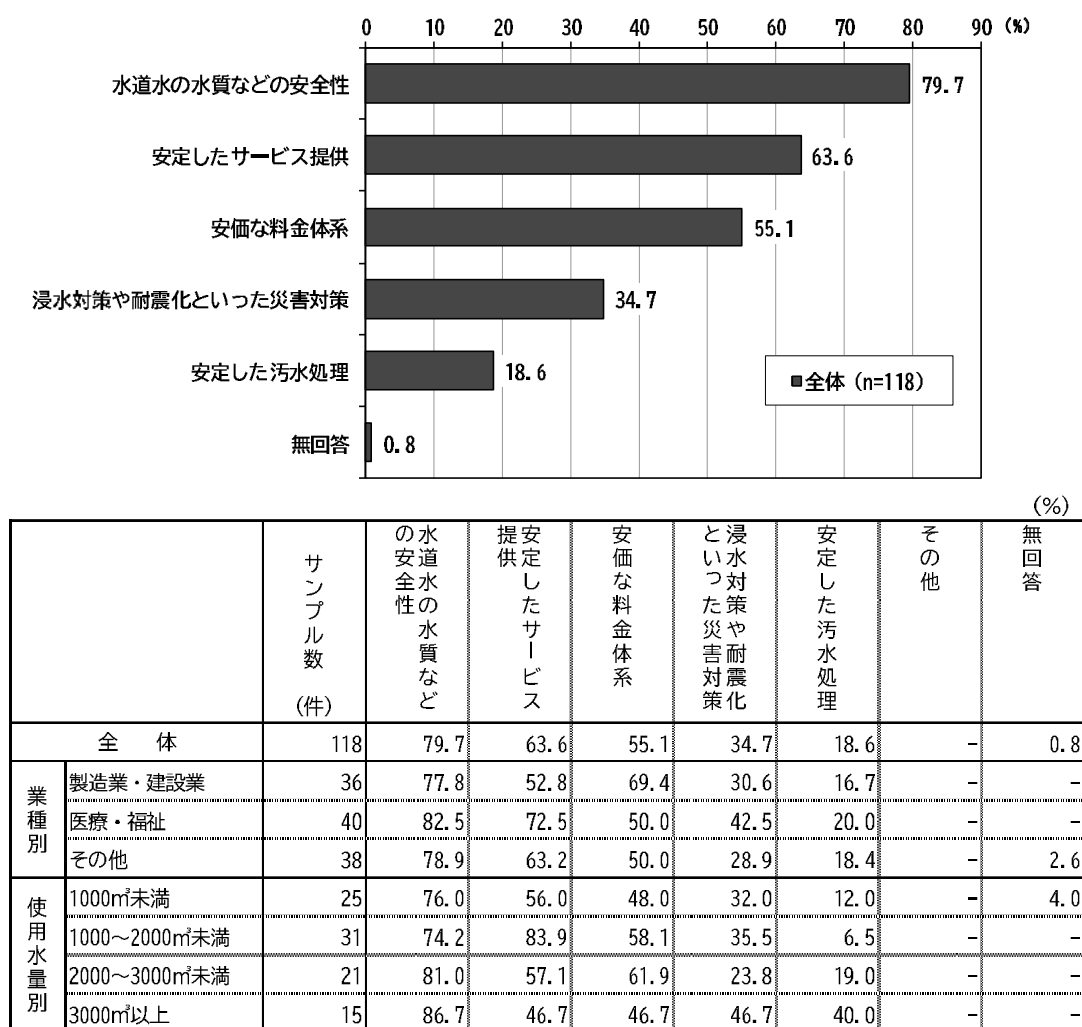
問3. 上下水道局では、サービス提供のために、水道料金収入や下水道使用料収入を主な財源として、老朽化した施設の更新や、施設の耐震化、維持管理等を行っています。しかし、人口減少に伴う収入の減少や、老朽化した施設の更新に伴う費用の増加により、上下水道事業をとりまく環境はますます厳しくなることが予想されます。このことを踏まえて、貴事業所が最も重視する項目は、何ですか。(○印は3つまで)

上下水道事業に関して重視する点としては、「水道水の水質などの安全性」が79.7%と最も多くなっている。次いで「安定したサービス提供」が63.6%、「安価な料金体系」が55.1%となっている。

業種別にみると、すべての業種で「水道水の水質などの安全性」が最も多いが、医療・福祉では「安定したサービス提供」も72.5%と多くなっている。

使用水量別にみると、1000～2000 m³未満では「安定したサービス提供」が最も多くなっている。

図表1-1-3 上下水道事業に関して最も重視する項目



§ 2 上下水道局の広報について

1 上下水道事業について知りたい情報

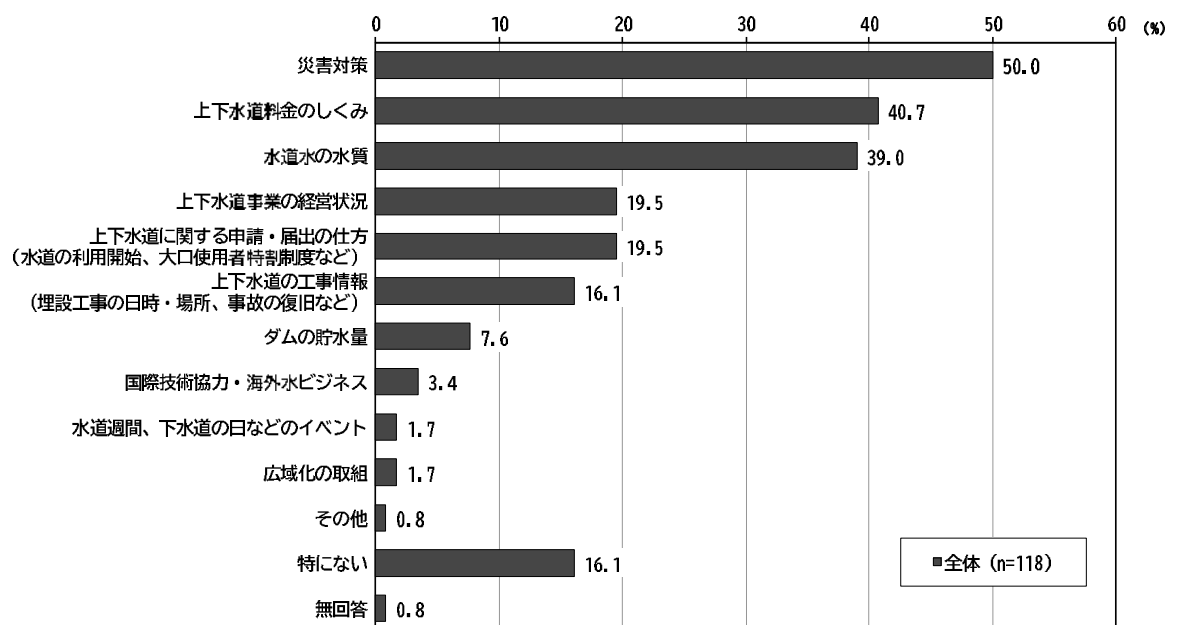
問4. 貴事業所では、北九州市の上下水道事業に関する情報について、どのようなことを知りたいですか。
(複数回答可)

上下水道事業に関して知りたい情報としては、「災害対策」が50.0%と最も多くなっている。次いで「上下水道料金のしくみ」が40.7%、「水道水の水質」が39.0%となっている。

業種別にみると、製造業・建設業、その他では「上下水道料金のしくみ」（製造業・建設業では「災害対策」も）が最も多くなっている。

使用水量別にみると、2000～3000 m³未満では「上下水道料金のしくみ」が最も多くなっている。

図表2-1 上下水道事業について知りたい情報



	サンプル数 (件)	災害対策	上下水道料金のしくみ	水道水の水質	上下水道事業の経営状況	上下水道に関する申請・届出の仕方 (水道の利用開始、大口利用者特割制度など)	上下水道の工事情報 (埋設工事の日時・場所、事故の復旧など)	ダムの貯水量	国際技術協力・海外水ビジネス	水道週間、下水道の日などのイベント	広域化の取組	その他	特になし	無回答
全 体	118	50.0	40.7	39.0	19.5	19.5	16.1	7.6	3.4	1.7	1.7	0.8	16.1	0.8
業 種 別														
製造業・建設業	36	47.2	47.2	36.1	16.7	30.6	19.4	11.1	5.6	2.8	5.6	-	19.4	-
医療・福祉	40	67.5	40.0	47.5	20.0	5.0	12.5	5.0	2.5	-	-	-	10.0	-
その他	38	34.2	39.5	36.8	21.1	23.7	15.8	7.9	2.6	2.6	-	2.6	21.1	-
使用水量別														
1000m未満	25	52.0	40.0	40.0	16.0	8.0	16.0	-	4.0	-	4.0	-	16.0	-
1000～2000m未満	31	54.8	35.5	29.0	25.8	16.1	19.4	9.7	-	6.5	-	-	16.1	-
2000～3000m未満	21	38.1	47.6	38.1	9.5	38.1	19.0	9.5	9.5	-	4.8	-	14.3	-
3000m以上	15	73.3	40.0	46.7	33.3	13.3	20.0	13.3	-	-	-	-	6.7	-

2 情報の入手方法

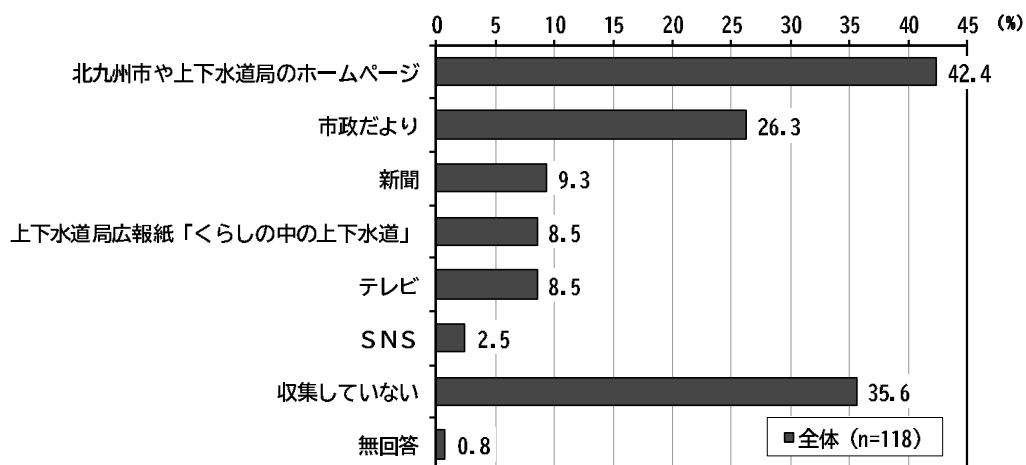
問5. 貴事業所では、上下水道局の事業内容やお知らせ等について、どのような媒体から情報を得ていますか。(複数回答可)

上下水道局の事業内容やお知らせ等をどのように入手しているかをみると、「北九州市や上下水道局のホームページ」が42.4%と最も多くなっている。次いで「市政だより」が26.3%となっており、その他の媒体は10%未満となっている。また、「収集していない」が35.6%となっている。

業種別にみると、製造業・建設業では「北九州市や上下水道局のホームページ」が61.1%と多くなっているが、医療・福祉やその他では「北九州市や上下水道局のホームページ」と「市政だより」がともに3割台で並んでいる。

使用水量別にみると、すべての水量で「北九州市や上下水道局のホームページ」が最も多くなっている。

図表2-2 情報の入手方法



(%)											
		サ ン プ ル 数 (件)	ペ ー ジ 北 九 州 市 や 上 下 水 道 局 の ホ ー ム	市 政 だ よ り	新 聞	紙 の 上 下 水 道 」 上 下 水 道 局 広 報 の 中	テ レ ビ	S N S	収 集 し て い な い	そ の 他	無 回 答
全 体		118	42.4	26.3	9.3	8.5	8.5	2.5	35.6	-	0.8
業 種 別	製造業・建設業	36	61.1	13.9	5.6	5.6	8.3	2.8	30.6	-	-
	医療・福祉	40	35.0	30.0	10.0	12.5	7.5	2.5	45.0	-	-
	その他	38	31.6	34.2	10.5	7.9	10.5	2.6	31.6	-	-
使 用 水 量 別	1000m未満	25	36.0	24.0	12.0	16.0	8.0	-	36.0	-	-
	1000～2000m未満	31	48.4	38.7	12.9	6.5	12.9	3.2	25.8	-	-
	2000～3000m未満	21	47.6	14.3	4.8	-	-	-	47.6	-	-
	3000m以上	15	53.3	26.7	6.7	26.7	6.7	-	26.7	-	-