

上下水道事業に関するアンケート調査 結果
令和7年度（QR）、令和6年度（郵送）、令和5年度（QR）

アンケート調査の目的

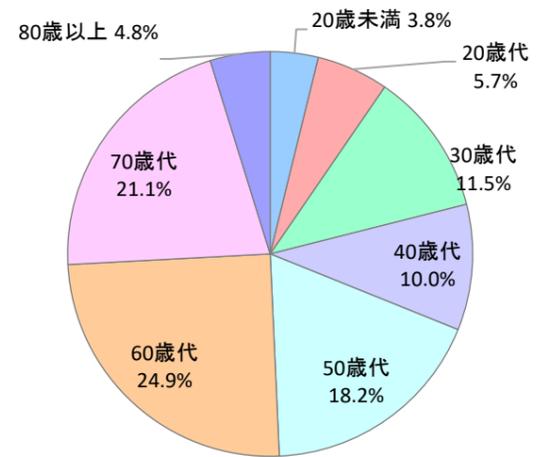
「せせらぎ」にQRコードを掲載し全世帯を対象にアンケートを行い、お客様の意識の実態把握や仮説検証を行い、今後の上下水道事業に活かして行くもの。

比較内容

	R7年度QRコード	R6年度郵送	R5年度QRコード
調査対象	せせらぎによるQRコード	上下水道ご使用者から無作為に抽出した市内5,000世帯を本調査の対象とした。	せせらぎによるQRコード
配布方法	せせらぎによるQRコード	検針時配布（5,000件）	せせらぎによるQRコード
回収方法	スマホで回答	郵送による回収	スマホで回答
実施月	令和7年11月・12月 （※切12/31）	令和7年1月・2月	令和5年9月・10月 （※切11/30）
有効回答数	209件	2,715件（回収率54.3%）	200件

質問1 年齢を教えてください。

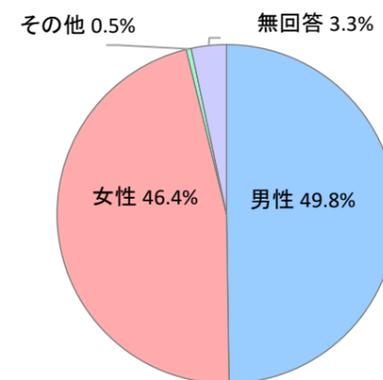
	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送	令和5年度 QRコード
20歳未満	8 3.8%	0.0%	3 1.5%
20歳代	12 5.7%	12 0.4%	24 12.0%
30歳代	24 11.5%	79 2.9%	36 18.0%
40歳代	21 10.0%	250 9.2%	31 15.5%
50歳代	38 18.2%	413 15.2%	32 16.0%
60歳代	52 24.9%	613 22.6%	41 20.5%
70歳代	44 21.1%	1323 48.7%	30 15.0%
80歳以上	10 4.8%	25 0.9%	3 1.5%
合計	209 100.0%	2715 100.0%	200 100.0%



回答の約半数が60代以上の方からだった。

質問2 性別を教えてください。

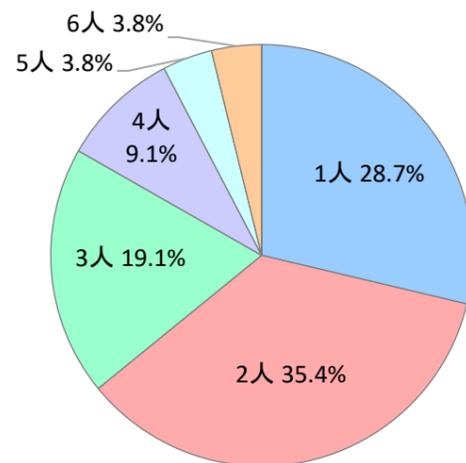
	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送（5,000人）	令和5年度 QRコード
男性	104 49.8%	1652 60.8%	102 51.0%
女性	97 46.4%	1002 36.9%	95 47.5%
その他	1 0.5%	0.0%	0 0.0%
無回答	7 3.3%	61 2.2%	3 1.5%
合計	209 100.0%	2715 100.0%	200 100.0%



「男性」と「女性」の割合はほぼ半分ずつだった。

質問3 あなたを含めて同居されている方の人数を教えてください。

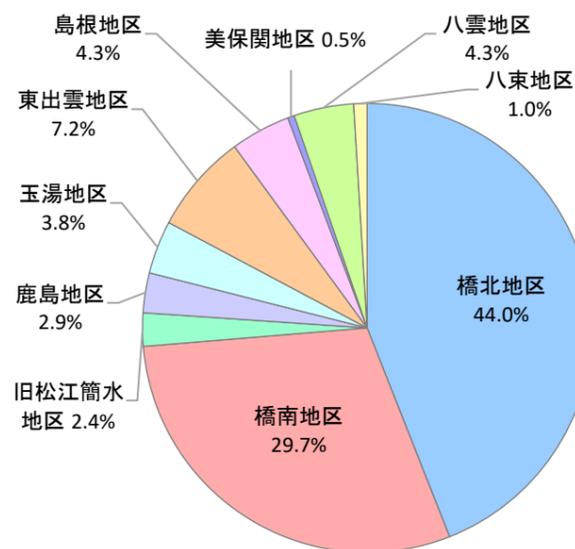
	令和7年度 QRコード		令和6年度 郵送 (5,000人)		令和5年度 QRコード	
1人	60	28.7%	703	25.9%	45	22.5%
2人	74	35.4%	956	35.2%	81	40.5%
3人	40	19.1%	460	16.9%	31	15.5%
4人	19	9.1%	284	10.5%	32	16.0%
5人	8	3.8%	130	4.8%	6	3.0%
6人	8	3.8%	95	3.5%	3	1.5%
その他		0.0%	87	3.2%	2	1.0%
合計	209	100.0%	2,715	100.0%	200	100.0%



単身・夫婦のみなど、同居人数「2人」以下が64.1%を占めている。

質問4 お住まいの地区を教えてください。

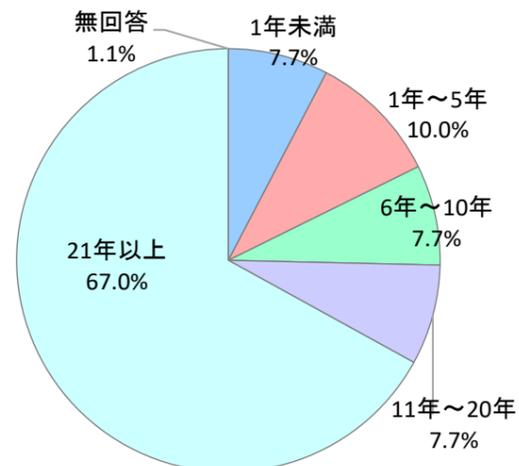
	令和7年度 QRコード		令和6年度 郵送 (5,000人)		令和5年度 QRコード	
橋北地区	92	44.0%	969	35.7%	73	36.5%
橋南地区	62	29.7%	1048	38.6%	77	38.5%
旧松江簡水地区	5	2.4%	69	2.5%	2	1.0%
鹿島地区	6	2.9%	69	2.5%	3	1.5%
玉湯地区	8	3.8%	94	3.5%	8	4.0%
東出雲地区	15	7.2%	201	7.4%	14	7.0%
島根地区	9	4.3%	45	1.7%	15	7.5%
美保関地区	1	0.5%	62	2.3%	1	0.5%
八雲地区	9	4.3%	89	3.3%	5	2.5%
八束地区	2	1.0%	46	1.7%	2	1.0%
無回答	0	0.0%	23	0.8%	0	0.0%
合計	209	100.0%	2715	100.0%	200	100.0%



※橋北地区は（朝酌、川津、持田、城西、城東、城北、法吉、生馬、古江）
 橋南地区は（朝日、雑賀、白湯、大庭、古志原、竹矢、津田、乃木、忌部）
 旧松江簡水地区は（秋鹿、本庄、長江、津ノ森、大野、上宇部尾、手角、枕木、野原、長海）

質問5 お住まいになって何年になりますか。

	令和7年度 QRコード		令和6年度 郵送 (5,000人)		令和5年度 QRコード	
1年未満	16	7.7%	1	0.0%	25	12.5%
1年～5年	21	10.0%	36	1.3%	52	26.0%
6年～10年	16	7.7%	106	3.9%	27	13.5%
11年～20年	16	7.7%	258	9.5%	21	10.5%
21年以上	140	67.0%	2291	84.4%	75	37.5%
無回答		0.0%	23	0.8%	0	0.0%
合計	209	100.0%	2715	100.0%	200	100.0%

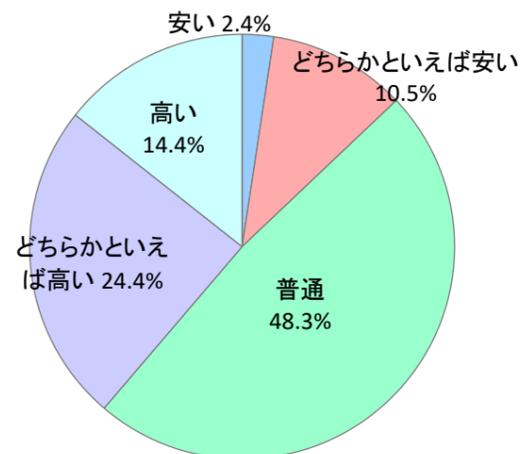


居住年数は、「21年以上」の長期居住の方が67%を占めている。

質問6 上下水道料金についてどのように感じていますか。

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送 (5,000人)	令和5年度 QRコード
安い	5 2.4%	26 1.0%	1 0.5%
どちらかといえば安い	22 10.5%	132 4.9%	13 6.5%
普通	101 48.3%	1283 47.3%	82 41.0%
どちらかといえば高い	51 24.4%	814 30.0%	53 26.5%
高い	30 14.4%	404 14.9%	51 25.5%
無回答	0 0.0%	56 2.1%	0 0.0%
合計	209 100.0%	2715 100.0%	200 100.0%

※R6は水道料金と下水道使用料をそれぞれ聞いているため、平均で記載



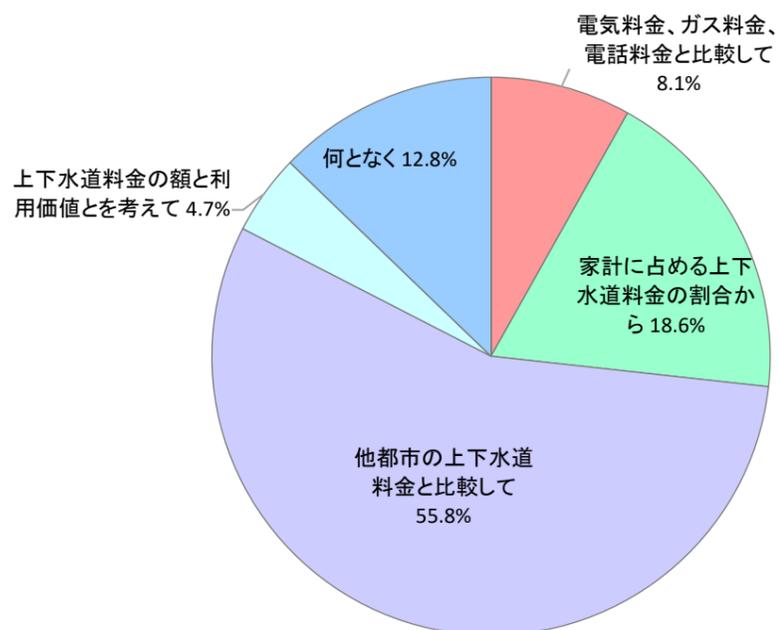
過去2年間と比較すると、上下水道料金を「高い」「どちらかといえば高い」と回答した人の割合は、R5:52.0% R6:44.9%、R7:38.8%と少しずつ減少し、「普通」の回答割合が増えている。

質問7

「高い」または「どちらかといえば高い」と回答された方に伺います。
その理由は何ですか。

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送 (5,000人)	令和5年度 QRコード
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	7 8.1%	712 20.2%	10 8.7%
水道料金と比較して・下水道使用料と比較して	- -	382 10.8%	- -
家計に占める上下水道料金の割合から	16 18.6%	669 19.0%	22 19.1%
他都市の上下水道料金と比較して	48 55.8%	668 19.0%	64 55.7%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	4 4.7%	461 13.1%	6 5.2%
ペットボトルの水の価格と比較して	0 0.0%	53 1.5%	0 0.0%
何となく	11 12.8%	491 13.9%	6 5.2%
その他	0 0.0%	89 2.5%	7 6.1%
無回答	0 0.0%	※ 96 -	※ 85 -
合計	86 100.0%	3525 100.0%	115 100.0%

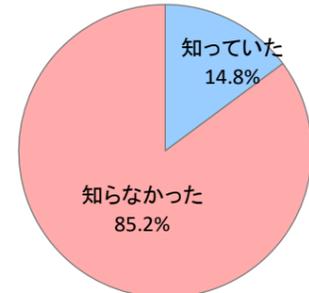
「他都市の上下水道料金と比較して」と回答した人が半分以上を占めた。
市外から松江に転入された場合などに高いと感じるようである。(自由意見より)



質問8

松江市は・水道管：1,571km（松江市～札幌間）
 ・下水道管：1,364km（松江市～函館間）を管理しています。
 また、
 ・水道施設 191施設（浄水場、配水池等）
 ・下水道施設 973施設（処理場、マンホールポンプ等）を管理しており、
 収入の大半を修繕や電気代などの経費に使っています。
 知っていましたか。

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送（5,000人）	令和5年度 QRコード
知っていた	31 14.8%	-	59 29.5%
知らなかった	178 85.2%	-	141 70.5%
合計	209 100.0%	0 0.0%	200 100.0%

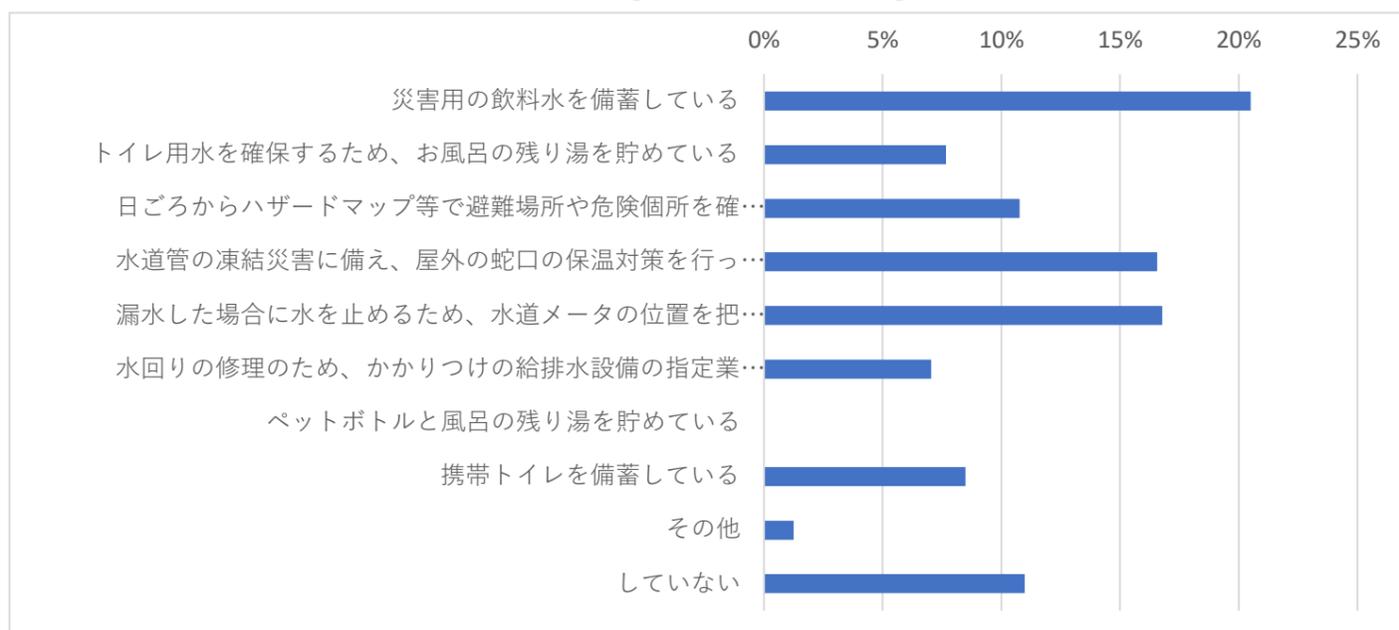


「知らなかった」が85.2%を占めており、施設の多さや管路の長さが水道料金・下水道使用料に影響することを、広くお知らせする必要があります。

質問9

あなたは災害に備えてどのような対策をされていますか。（複数回答可）

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送（5,000人）	令和5年度 QRコード
災害用の飲料水を備蓄している	99 20.5%	1021 22.6%	38 69.1%
トイレ用水を確保するため、お風呂の残り湯を貯めている	37 7.7%	831 18.4%	3 5.5%
日ごろからハザードマップ等で避難場所や危険個所を確認している	52 10.8%	694 15.4%	
水道管の凍結災害に備え、屋外の蛇口の保温対策を行っている	80 16.6%	597 13.2%	
漏水した場合に水を止めるため、水道メータの位置を把握している	81 16.8%	532 11.8%	
水回りの修理のため、かかりつけの給排水設備の指定業者がある	34 7.0%	435 9.6%	
ペットボトルと風呂の残り湯を貯めている	-	-	7 12.7%
携帯トイレを備蓄している	41 8.5%	118 2.6%	
その他	6 1.2%	79 1.8%	7 12.7%
していない	53 11.0%	205 4.5%	0 0.0%
合計	483 100.0%	4512 100.0%	55 100.0%



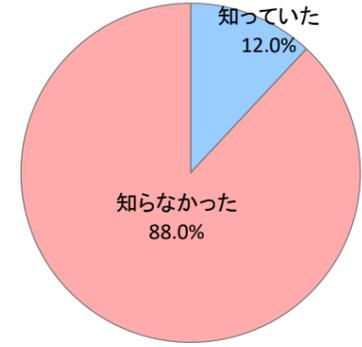
災害対策として、飲料水を備蓄している人の割合が最も多く約20%だった。ついで冬の凍結対策、水道メーターの位置の把握をしている人が多く、対策していない人も10%程度あった。

質問10

松江市の水道の基幹管路(※)耐震化率（R5年度：64.2%）は全国平均（R5年度：43.3%）を大きく上回っています。

※基幹管路：水道水を供給する上で重要なメイン管路

	令和7年度 QRコード		令和6年度 郵送 (5,000人)		令和5年度 QRコード	
知っていた	25	12.0%	-	-	16	8.0%
知らなかった	184	88.0%	-	-	184	92.0%
合計	209	100.0%	0	0.0%	200	100.0%



地震に強いまちづくりのため、水道の基幹管路の耐震化を進めていることを広くお知らせしていくことが必要。

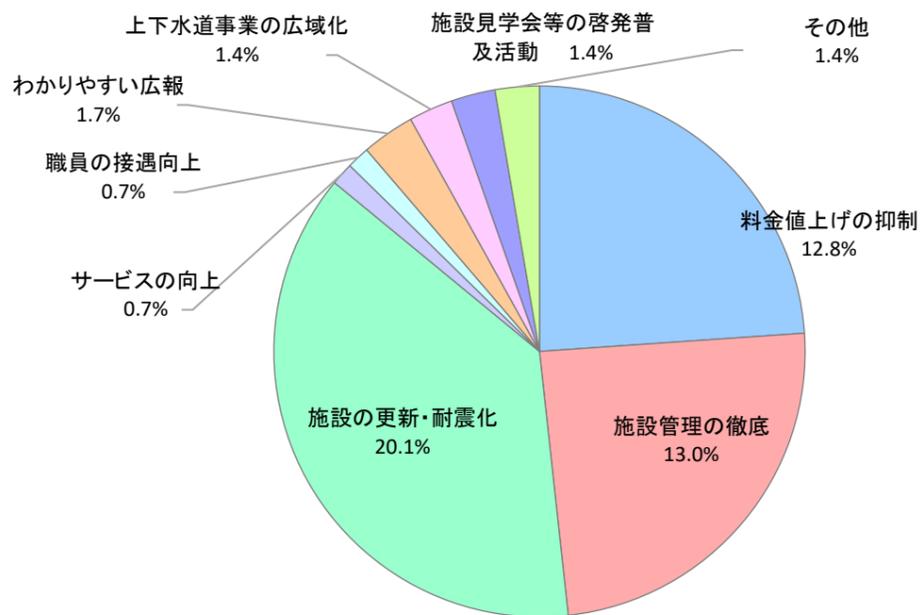
質問11

上下水道局がいちばん力を入れて取り組むべき事は次のどれだと思いますか？1つだけ選んでください

	令和7年度 QRコード		令和6年度 ※2 郵送 (5,000人)		令和4年度 ※1 QRコード	
料金値上げの抑制	52	12.8%	1929	36.2%	135	54.9%
施設管理の徹底	53	13.0%	1084	20.3%	37	15.0%
施設の更新・耐震化	82	20.1%	1006	18.9%	38	15.4%
サービスの向上	3	0.7%	583	10.9%	11	4.5%
職員の接遇向上	3	0.7%	455	8.5%	4	1.6%
わかりやすい広報	7	1.7%	119	2.2%	9	3.7%
上下水道事業の広域化	3	1.4%	-	-	6	2.4%
施設見学会等の啓発普及活動	3	1.4%	97	1.8%	-	-
その他	3	1.4%	62	1.2%	6	2.4%
合計	209	53.4%	5335	100.0%	246	100.0%

※1：R5はこの項目でアンケートをしていないため、R4の結果を掲載

「施設の更新・耐震化」の割合が最も高かった。上下水道管路の老朽化による漏水事故や陥没事故の発生、頻発する自然災害などから、ライフラインの強靱化を望む声が増加していると考えられる。



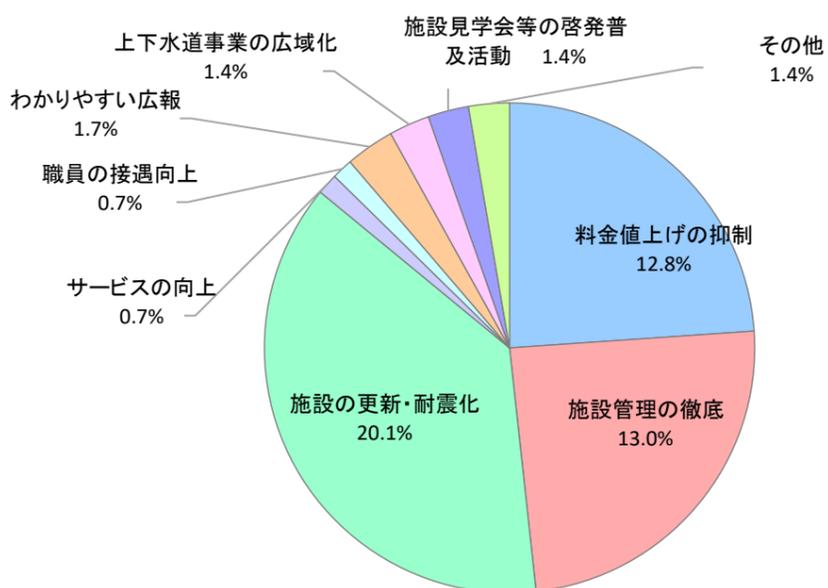
質問12

上下水道事業について知りたい情報、必要な情報は次のどれですか。1つだけ選んでください

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送 (5,000人)	令和5年度 QRコード
経営状況に関する情報	19 9.1%	193 7.5%	25 12.5%
上下水道料金に関する情報	55 26.3%	921 35.9%	86 43.0%
工事に関する情報	11 5.3%	-	5 2.5%
施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	59 28.2%	283 11.0%	29 14.5%
断水や濁水に関する情報	22 10.5%	851 33.2%	40 20.0%
災害時の被災情報や復旧に関する情報	37 17.7%	269 10.5%	-
水道の広域化に関する情報	0 0.0%	-	3 1.5%
施設見学会など啓発普及に関する情報	2 1.0%	17 0.7%	-
その他	4 1.9%	30 1.2%	12 6.0%
合計	209 100.0%	2564 100.0%	200 100.0%

※R6は順位付け複数選択可であったため、1位のみ集計

過去と比較し、「施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報」の割合が高まり「上下水道料金に関する情報」と同程度の割合となった。施設の老朽化がニュース等で取り上げられるようになり、災害対策への関心が高まっている。



令和6年度作成 上下水道イメージアップ動画
「わたしはやりがいのある仕事を見つけました！」
(YouTube) の一場面

YouTube



上下水道局のSNS



Instagram



Facebook

質問13

上下水道事業へのご意見・ご質問をご記入ください。

	令和7年度 QRコード	令和6年度 郵送 (5,000人)	令和5年度 QRコード
自由意見 件数	63	593	88

自由意見 内訳	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
料金	13	20.6%	86	14.5%	21	23.9%
検針	1	1.6%	7	1.2%	3	3.4%
水質	1	1.6%	30	5.1%	11	12.5%
災害・耐震化	4	6.3%	17	2.9%	8	9.1%
老朽化・維持・管理	7	11.1%	72	12.1%	0	0.0%
下水道	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%
広報	0	0.0%	36	6.1%	9	10.2%
減免	0	0.0%	0	0.0%	12	13.6%
経営	4	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
民営化	3	4.8%	25	4.2%	5	5.7%
その他	8	12.7%	175	29.5%	1	1.1%
激励・感謝	14	22.2%	145	24.5%	12	13.6%
なし	8	12.7%	0	0.0%	5	5.7%
計	63	100.0%	593	100.0%	88	100.0%

・「料金」についての自由意見が最も多く、「クレジット支払の導入」「料金値下げ」などの要望が多かった。

・「災害・耐震化」「老朽化・維持管理」を合わせた「管路更新」に関する意見の割合は17.5%で、R6:15.0%、R5:9.1%と比べ増加傾向である。「老朽管の更新、耐震化を進めてほしい」などが主な意見。

・「その他」では、「水源保全」「インターネットでの料金や使用量の確認ができればよい」「宅内の水質相談」などがあつた。

・激励・感謝の言葉もおよせいただいた。

