

平成 30 年度 上下水道事業アンケート調査結果

○実施状況

実施月 : 平成 31 年 1 月、2 月

配布数 : 800 件

回収数 : 311 件

回収率 : 38.88%

配布月	配布数	到着数	回収率
1月	400	137	34.25%
2月	400	158	39.50%
3月		16	
全体	800	311	38.88%

質問 1

○回答のあったモニターの属性（問 1.年齢別、問 2 性別）

年齢／性別	男性		女性		回答数 302	
	件数	率	件数	率	計 件数	率
20歳未満	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
20歳代	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
30歳代	3	0.99%	9	2.98%	12	3.97%
40歳代	11	3.64%	7	2.32%	18	5.96%
50歳代	22	7.28%	18	5.96%	40	13.25%
60歳代	55	18.21%	37	12.25%	92	30.46%
70歳代	51	16.89%	50	16.56%	101	33.44%
80歳以上	23	7.62%	16	5.30%	39	12.91%
合計	165	54.64%	137	45.36%	302	100.00%

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。

区分	回答数 309	
	件数	率
1人	52	16.83%
2人	129	41.75%
3人	60	19.42%
4人	28	9.06%
5人	23	7.44%
6人	10	3.24%
7人以上	7	2.27%
合計	309	99.36%

問 4.お住まいの地区を教えてください。

地区	件数	地区	件数	地区	件数	地区	件数	回答数	311
朝酌	2	本庄	5	八束	6	白湯	6	城北	11
川津	16	美保関	18	朝日	8	城西	11	秋鹿	6
島根	11	持田	4	雑賀	10	城東	13	生馬	5
大野	5	古江	6	法吉	21	鹿島	13	大庭	7
古志原	15	竹矢	9	津田	22	八雲	20	東出雲	16
忌部	6	宍道	0	玉湯	17	乃木	22	合計	311

問 5.松江市にお住まいになって何年になりますか。

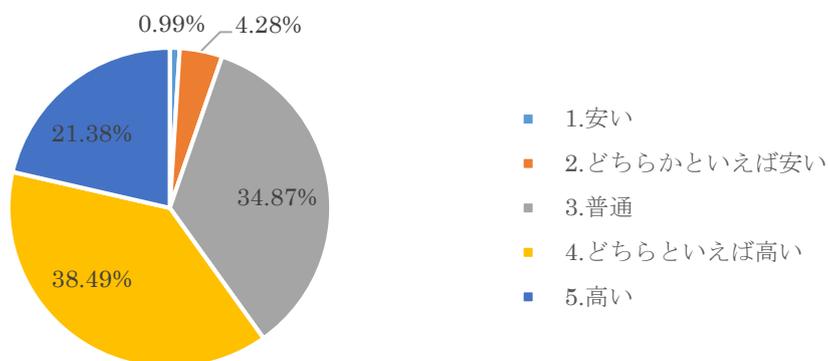
区分	件数	回答数	311
		率	
1年未満	0	0.00%	
1年～5年	9	2.89%	
6年～10年	7	2.25%	
11年～20年	21	6.75%	
21年以上	274	88.10%	
合計	311	100.00%	

質問 2

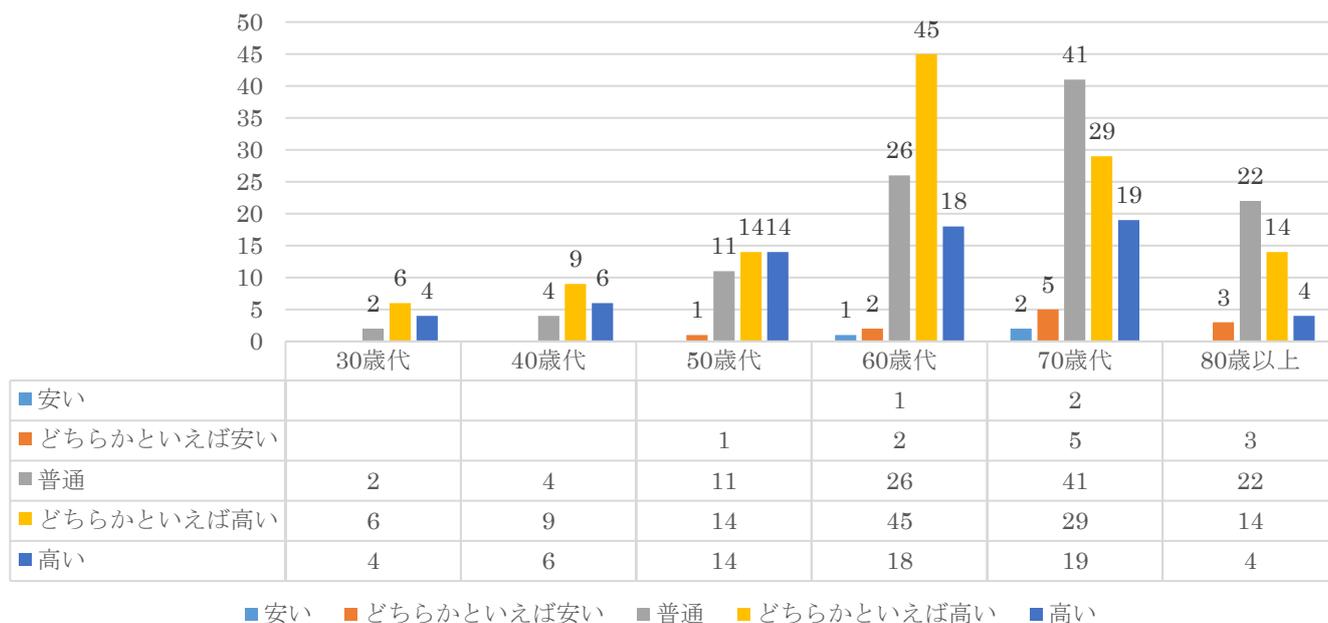
問 1 上下水道料金についてどのように感じていますか。

	回答数	304
1.安い	0.99%	3件
2.どちらかといえば安い	4.28%	13件
3.普通	34.87%	106件
4.どちらかといえば高い	38.49%	117件
5.高い	21.38%	65件

上下水道料金についてお聞きしたところ、「どちらかといえば高い」と感じられている方が多く、次いで「普通」「高い」が続く結果になりました。



料金について感じていること（年代別）



問 2.問 1 の回答のように感じた理由はなんですか。

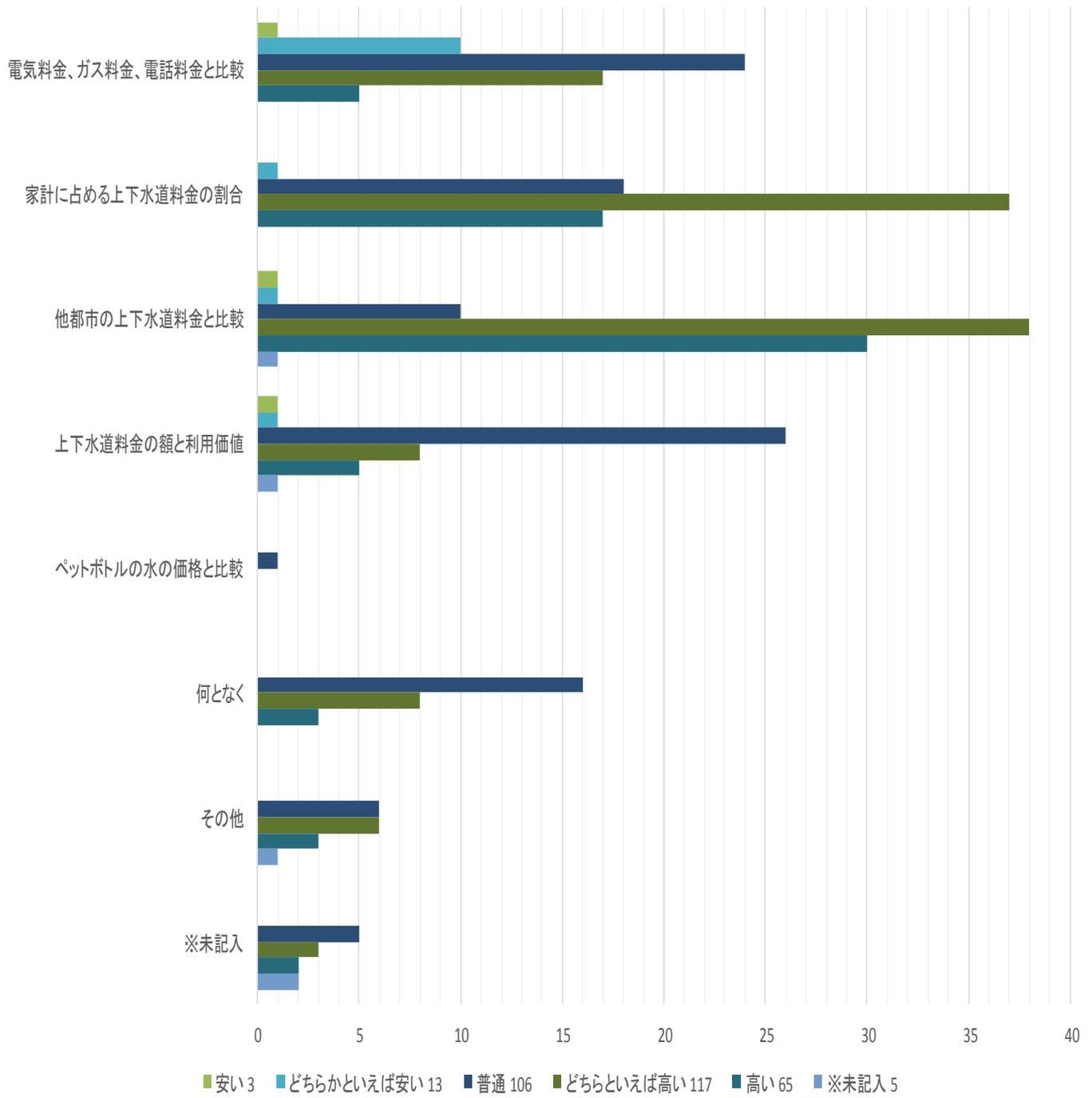
	回答数	297
1.電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	19.19%	57件
2.家計に占める上下水道料金の割合から	24.58%	73件
3.他都市の上下水道料金と比較して	27.27%	81件
4.上下水道料金の額と利用価値とを考えて	14.14%	42件
5.ペットボトルの水の価格と比較して	0.34%	1件
6.何となく	9.09%	27件
7.その他	5.39%	16件

その他

- ・毎月請求となり負担軽減となった。
- ・毎月請求となり高くなった。
- ・下水道使用料が高額である。
- ・職員の給与を下げて水道料金を安くするべき。
- ・合併により高額となった。
- ・汲み取りより下水道使用料が高額となった。

上下水道料金に対して感じている理由をお聞きしたところ、「どちらかといえば高い」と回答された 117 名のうち 38 名の方が「他都市の上下水道料金と比較して」とお答えでした。次いで 37 名の方が「家計に占める上下水道料金の割合から」、17 名の方が「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」と回答されました。

料金について感じていること(問1別)



質問 3

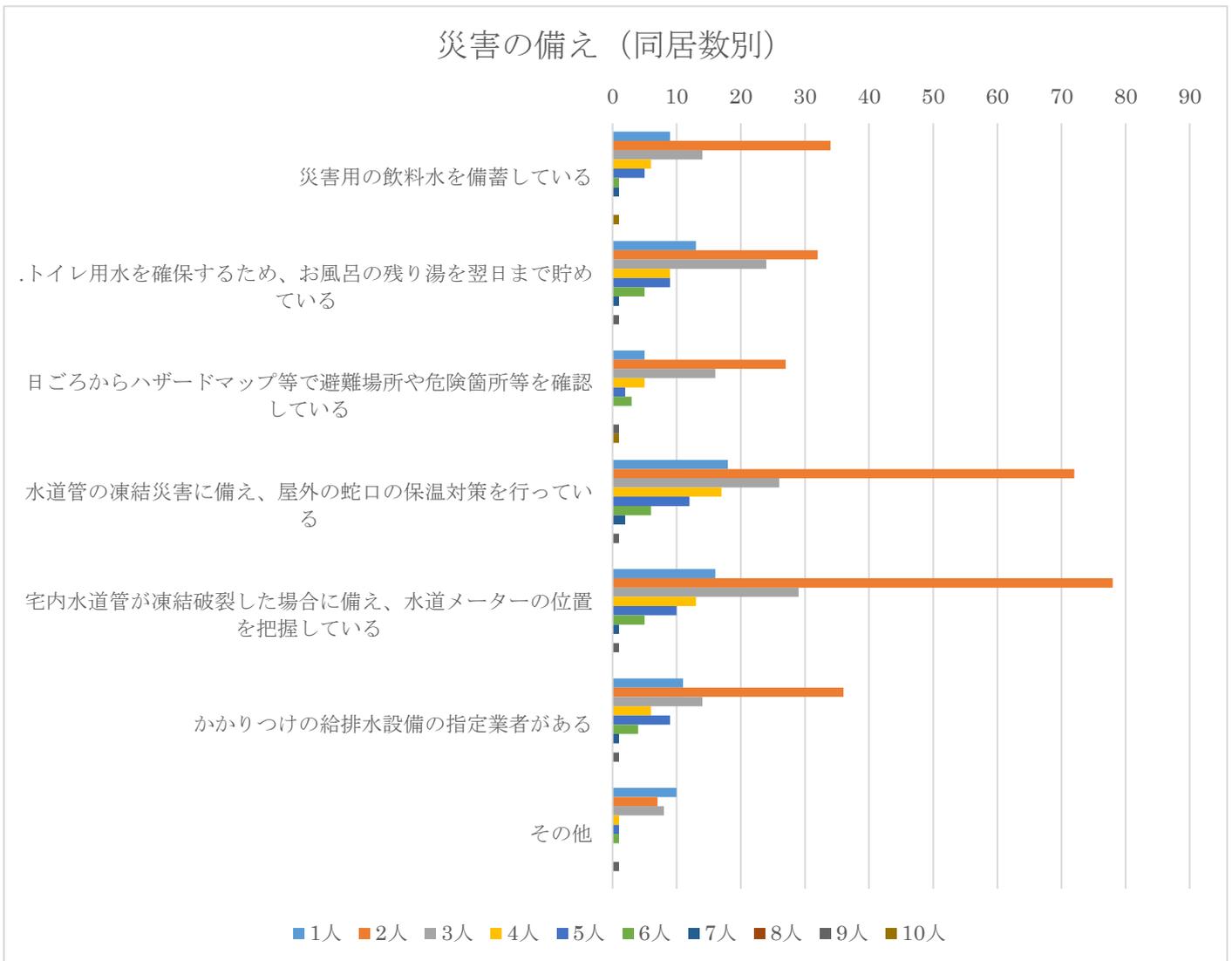
問 1.あなたは、地震や凍結等の災害に備えてどのような対策をされていますか。(複数回答)

	回答数	644
1.災害用の飲料水を備蓄している	11.02%	71件
2.トイレ用水を確保するため、お風呂の残り湯を翌日まで貯めている	14.60%	94件
3.日ごろからハザードマップ等で避難場所や危険箇所等を確認している	9.32%	60件
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	23.91%	154件
5.宅内水道管が凍結破裂した場合に備え、水道メーターの位置を把握	23.76%	153件
6.かかりつけの給排水設備の指定業者がある	12.89%	83件
7.その他	4.50%	29件

その他

- ・何もしていない
- ・地下水や山水がある
- ・エコキュートの貯水機能

災害対策の備えについてお聞きしたところ、23.91%の方が「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」と回答されました。同居数別でみると2人が一番高く46.75%でした。



質問 4

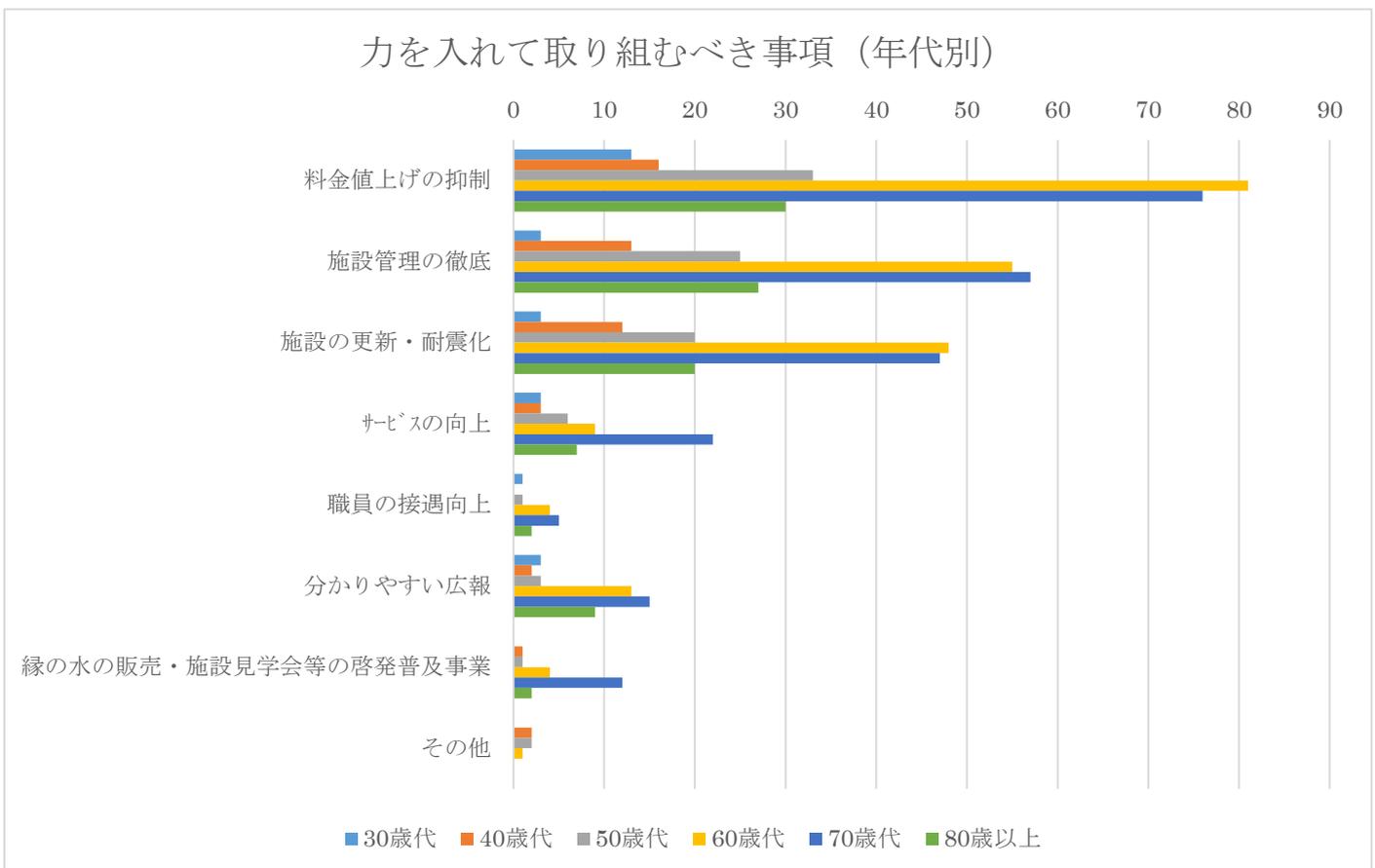
問 1.今後、力を入れて取り組むべきとお考えの事項は次のどれですか。（複数回答 3 項目まで可）

	回答数	715
1.料金値上げの抑制	34.97%	250件
2.施設管理の徹底	25.45%	182件
3.施設の更新・耐震化	20.98%	150件
4.サービスの向上	6.99%	50件
5.職員の接遇向上	1.82%	13件
6.分かりやすい広報	6.29%	45件
7.縁の水の販売・施設見学会等の啓発普及事業	2.80%	20件
8.その他	0.70%	5件

その他

- ・水質の管理、災害時の早期復旧
- ・災害時の初動対策など啓発、職員の指導
- ・地すべり地帯なので送水管の漏水に注意
- ・料金値下げ
- ・水道局も商売をして収入を図ってください

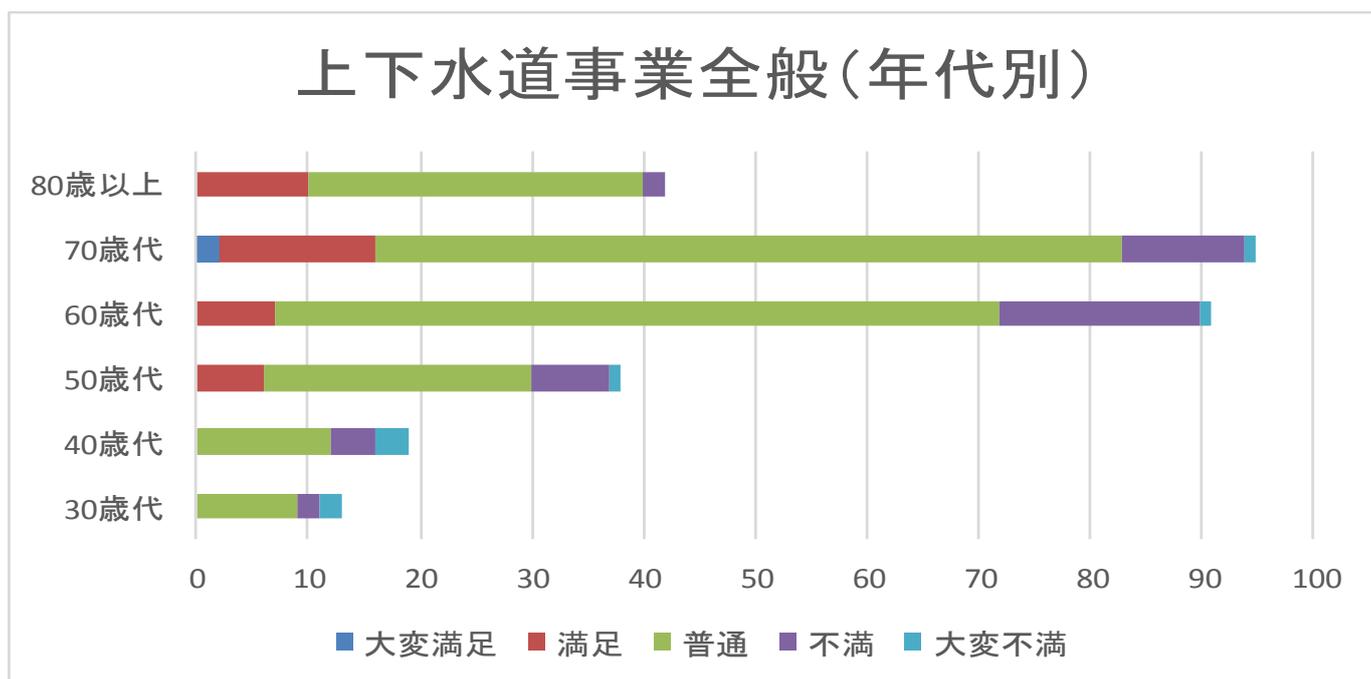
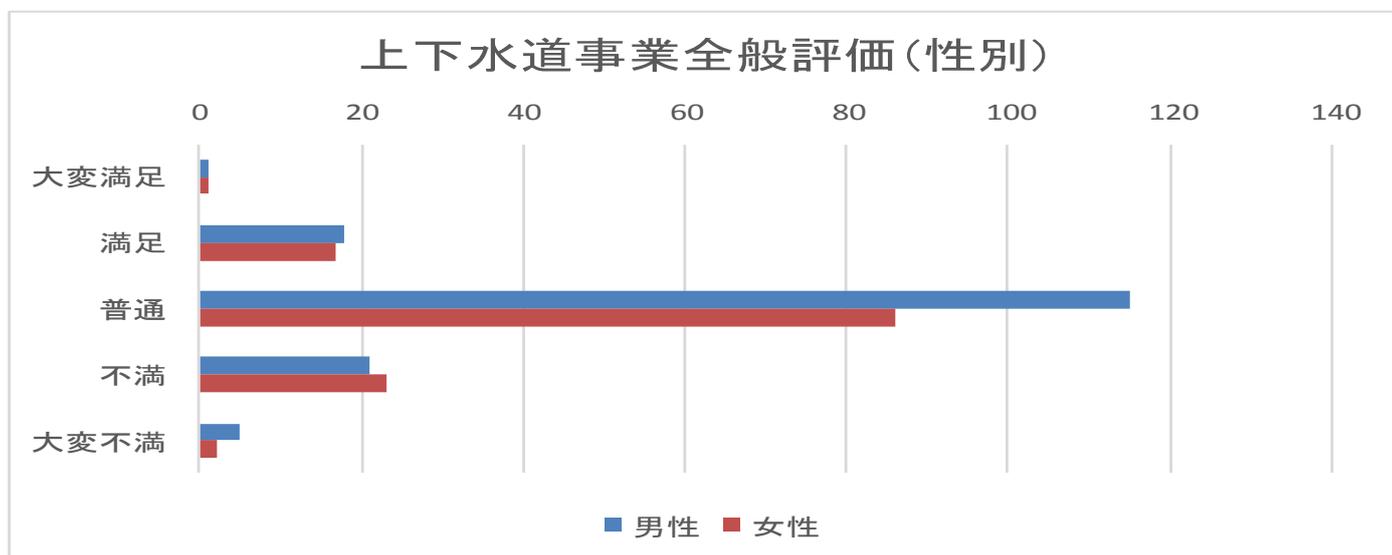
今後、上下水道局が力を入れて取り組むべき事項についてお聞きしたところ、34.97%の方が「料金値上げの抑制」とお答えでした。年代別で見ると60歳代が一番高く32.53%でした。



問 1.上下水道事業全般（料金・サービス・施設管理や更新・職員の対応・広報など）に対する評価は次のどれですか。

回答	率	件数	点数	点数計	1人当たりのポイント
1.大変満足	0.67%	2	5	10	
2.満足	12.42%	37	4	148	
3.普通	69.46%	207	3	621	
4.不満	14.77%	44	2	88	
5.大変不満	2.68%	8	1	8	
計	100.00%	298		875	2.94

上下水道事業全般に対する評価についてお聞きしたところ、69.46%の方が「普通」とお答えでした。次いで「不満」、「満足」が続く結果になりました。



問 2.問 1 で不満又は大変不満とお答えいただいた方にお尋ねします。不満に思われる事項は次のどれですか。
 (複数回答 3 項目まで可)

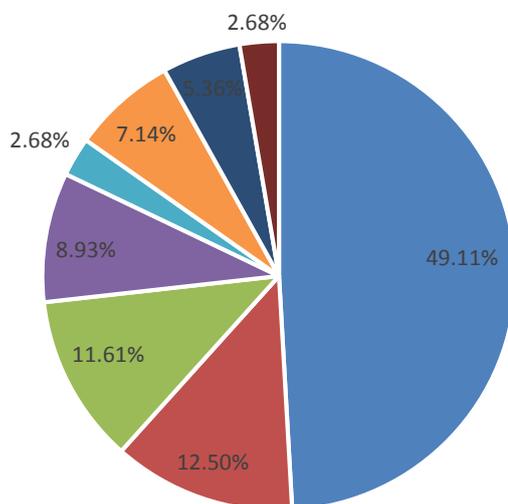
	回答数	112
1.料金に不満を感じている	49.11%	55件
2.施設の管理面に不満を感じている	12.50%	14件
3.施設の更新・耐震化の進捗状況に不満を感じている	11.61%	13件
4.サービス面で不満を感じている	8.93%	10件
5.水道水の水質面等に不満を感じている	2.68%	3件
6.職員の対応に不満を感じている	7.14%	8件
7.広報の内容に不満を感じている	5.36%	6件
8.その他	2.68%	3件

その他

- ・敷地内に知らない水道管が埋設してあり困っている。
- ・家の前にあるマンホールから臭気もれて、玄関先が臭い。

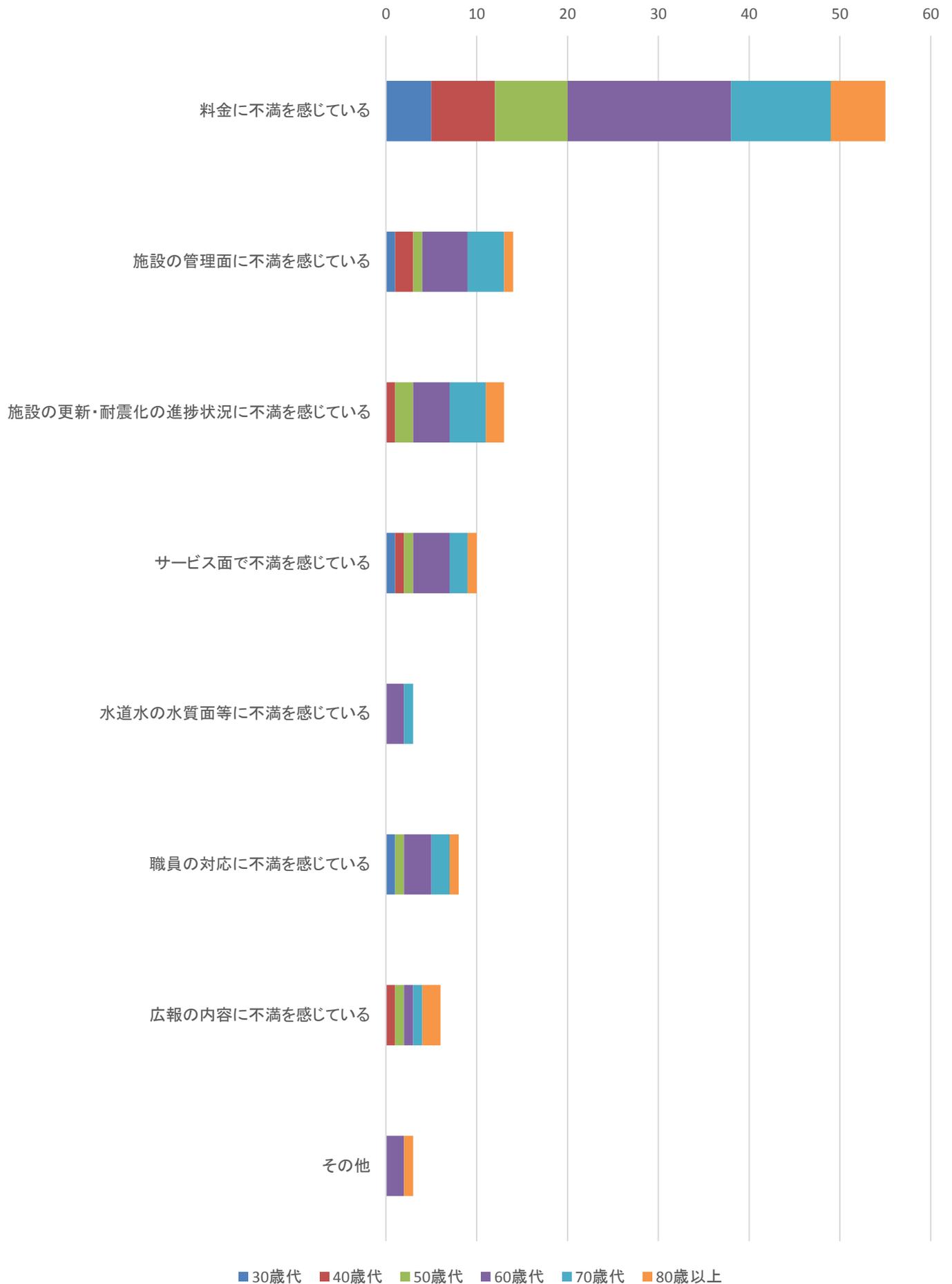
不満に思われる事項についてお聞きしたところ、49.11%の方が「料金に不満を感じている」とお答えでした。
 年代別で見ると 60 歳代が一番高く 32.72%でした。

不満に思われる事項



- 1.料金に不満を感じている
- 2.施設の管理面に不満を感じている
- 3.施設の更新・耐震化の進捗状況に不満を感じている
- 4.サービス面で不満を感じている
- 5.水道水の水質面等に不満を感じている
- 6.職員の対応に不満を感じている
- 7.広報の内容に不満を感じている
- 8.その他

不満に思われる事項(年代別)



問 3.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。(複数回答可)

	回答数	554
1.経営状況に関する情報	11.91%	66件
2.上下水道料金に関する情報	27.08%	150件
3.工事に関する情報	14.26%	79件
4.施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	21.48%	119件
5.断水や濁水に関する情報	22.20%	123件
6.施設見学会など啓発普及に関する情報	2.35%	13件
7.その他	0.72%	4件

その他

・水の安全性、分析等の情報

知りたい情報・必要な情報についてお聞きしたところ、27.08%の方が「上下水道料金に関する情報」とお答えでした。次いで「断水や濁水に関する情報」、「施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報」が続く結果になりました。

