

令和元年度
上下水道事業アンケート調査

結 果

令和2年3月

松江市上下水道局

目 次

第 1 章 調査概要

1-1	調査目的	1
1-2	調査内容	1

第 2 章 調査結果

2-1	総括分析	2
2-2	回答者の属性	4
2-3	水道水について	7
2-4	水道水の使用状況	12
2-5	下水道について	27
2-6	水道料金、下水道使用料について	31
2-7	上下水道の災害対策について	41
2-8	広報活動について	43
2-9	上下水道事業について	49
2-10	自由意見	56

第1章 調査概要

1-1 調査目的

松江市民の上下水道に関する満足度、重要度及び認知度等を把握し、今後の上下水道事業を取り巻く環境の変化、多様化する市民ニーズに対応しバランスのとれた効率的な経営運営に反映させていくための基礎資料とすることを目的とする。

1-2 調査内容

(1) 調査対象

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。

(2) 調査の方法・時期

- ・調査方法： 郵送による発送・回収
- ・発送状況： [発送日] 令和2年1月8日
[発送数] 5,000件
- ・有効回答数： 2,535件(回収率50.74%)

(3) 調査期間

[発送日] 令和2年1月8日
[回収期限] 令和2年2月13日

第2章 調査結果

2-1 総括分析

【回答者の属性】＜ひとり世帯・核家族化、高齢化の影響が反映＞

- ・回答者の年齢は、60歳代、70歳以上が多く、全体の63.3%を占める。
- ・同居人数は、1人または2人までが54.3%と、過半数を占める。
- ・居住地は、橋北33.2%、橋南32.5%、それ以外34.3%と、3分の1ずつである。
- ・居住年数は、21年以上が多く、全体の77.6%を占める。

【水道水の飲用】＜約8割がそのまま飲用している＞

- ・水道水をそのまま飲むと回答した人は80.4%を占め、平成18年調査の49.4%から大きく伸びている。
- ・水道水をそのままでは飲まないと回答した11.0%の主な理由は、安全性に不安がある31.7%、おいしくない25.5%、カルキ臭い11.2%である。
- ・水道水をそのままでは飲まない11.0%のうち、安全性に不安があると回答した31.7%の主な理由は、浄水場や配水管などの水道施設に不安がある46.6%、塩素消毒に不安がある30.7%である。

【水道水の使用状況】＜半数が11㎡～20㎡、21㎡～40㎡の利用者＞

- ・使用量は、11㎡～20㎡が23.9%、21㎡～40㎡が25.1%と約半数を占める。
- ・29歳以下では、わからないが53.5%と、過半数が利用量を把握していない。
- ・洗濯は、全体では1日に1回が50.4%と半数を占め、29歳以下では2～3日に1回が56.3%と半数を占めている。全体の77.7%が全自動洗濯機を利用しているが、30歳代、40歳代では斜めドラム式の利用が2割を超えている。洗濯に風呂の残り湯と水道水を併用しているのは35.7%で、すべて水道水が60.7%と6割を占める。
- ・お風呂利用は、毎日入る80.1%と8割を占める。お風呂にお湯を溜めるのは毎日が63.6%である一方、シャワーのみが12.7%である。29歳以下ではシャワーのみが35.2%、ひとり世帯でも24.8%を占める。
- ・食器洗いは、手洗いのみが全体の70.5%を占め、29歳以下では食器洗浄機を使わず（所有していないと考えられる）手洗いのみが94.4%を占めている。
- ・洗車は、使用しない60.7%と、機械洗車への移行などが推測される。

【下水道】＜生活排水の浄化、川や海などの水質汚濁の防止への意識が高い＞

- ・下水道の普及による生活環境の改善は、複数回答で、生活雑排水（トイレや台所）の浄化 74.8%、川や海などの水質汚濁の防止 72.1%、衛生的な住環境整備 67.8%となっており、約7割が生活環境の改善を感じている。
- ・普段気をつけていることは、複数回答で、台所などでゴミや油、薬品等は流さないようにしている 87.0%、水洗トイレにはトイレットペーパー以外は流さないようにしている 79.8%と、環境への意識が高まっていることがうかがえる。

【上下水道料金】＜4割は普通と捉える一方、半数は高いと感じている＞

- ・水道料金は、高い 18.2%、どちらかといえば高い 32.6%と半数が高いと感じているが、普通も 42.7%を占める。3人以上の世帯や、50歳代・60歳代で高いと感じる傾向があり、いずれも約6割を占めている。
- ・下水道料金は、高い 17.4%、どちらかといえば高い 32.5%と半数が高いと感じているが、普通も 42.1%を占める。

【上下水道の災害対策】＜飲料水の備蓄、凍結対策への対策が少しずつ普及＞

- ・地震や凍結等の災害への備えは、複数回答で、災害用の飲料水を備蓄している 40.3%、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 32.8%などが多く、凍結対策への対応として、屋外の蛇口の保温対策を行っている 23.6%があげられる。

【広報活動】＜知りたい情報は、経営状況、料金に関する情報＞

- ・広報は、複数回答で、広報「上下水道 NEWS」 31.8%、上下水道局ホームページ 28.7%、水道週間イベント 24.2%が多く見られている。
- ・知りたい情報は、複数回答で、経営状況に関する情報 46.8%、上下水道料金に関する情報 43.6%が高い。

【上下水道事業】＜評価は普通が約7割＞

- ・普通が 72.0%を占め、満足が全体で 14.3%、29歳以下では満足が 32.4%である。

【自由意見】＜料金、対応、広報に関するご意見が多く寄せられた＞

- ・松江市の水道料金は他都市と比べて高いのではないかと（実際は全国平均、島根県平均に近い）といったご意見や、年金生活では少しでも安くといったご意見が多い。
- ・水道局の体制や対応については、民営化には反対で、安全や管理面への関心が強く、職員には対応や説明のスキルを求めている。
- ・広報は事業や設備の情報、節水の方法を求め、緑の水の販促を期待している。

2-2 回答者の属性

※n 値は各設問への回答数の値である。

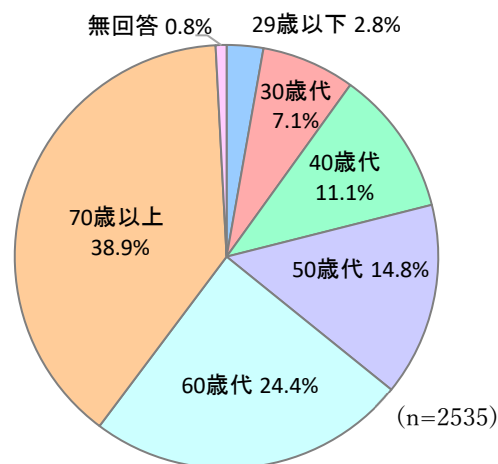
※割合は小数点以下第2位を四捨五入しているため、数値の合計が100にならない場合がある。

※複数回答の問については回答数の割合を示しているため合計が100を超える。

問1 年齢

年齢構成は、「70歳以上」が38.9%と最も高く、次いで「60歳代」が24.4%と60歳以上からの回答が6割以上を占める。

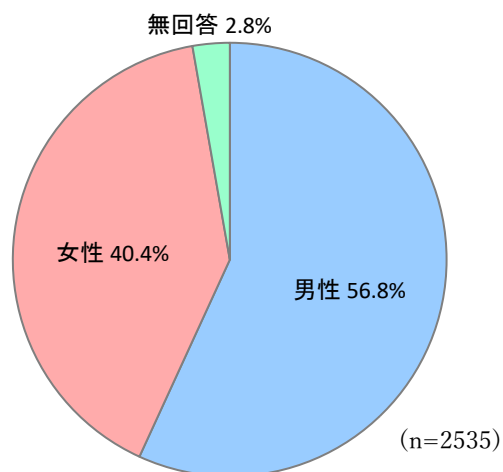
(n=2535)	実数	割合
29歳以下	71	2.8%
30歳代	181	7.1%
40歳代	282	11.1%
50歳代	374	14.8%
60歳代	619	24.4%
70歳以上	987	38.9%
無回答	21	0.8%
合計	2535	100.0%



問2 性別

性別構成は、「男性」が56.8%、「女性」が40.4%であった。

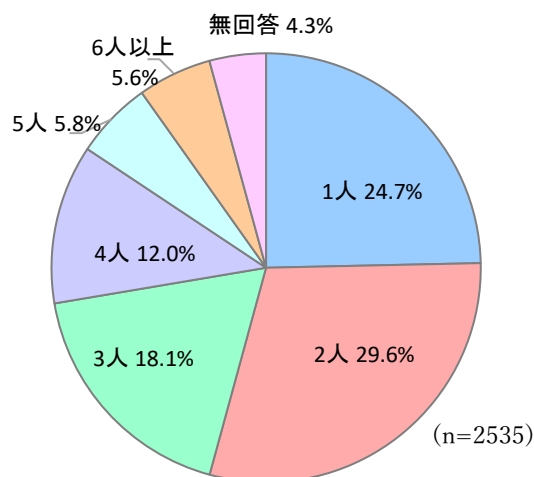
(n=2535)	実数	割合
男性	1441	56.8%
女性	1024	40.4%
無回答	70	2.8%
合計	2535	100.0%



問3 同居人数

同居人数は、「2人」が29.6%と最も高く、次いで「1人」が24.7%と2人以下の世帯からの回答が半数以上を占める。

(n=2535)	実数	割合
1人	625	24.7%
2人	750	29.6%
3人	459	18.1%
4人	304	12.0%
5人	148	5.8%
6人以上	141	5.6%
無回答	108	4.3%
合計	2535	100.0%

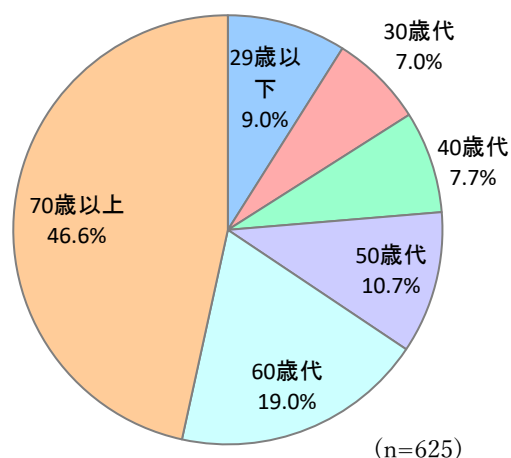


問3 年代別の同居人数（1世帯あたり）

ひとり世帯、2人世帯のいずれも70歳以上が多い。

<ひとり世帯の年齢別構成>

(n=625)	実数	割合
29歳以下	56	9.0%
30歳代	44	7.0%
40歳代	48	7.7%
50歳代	67	10.7%
60歳代	119	19.0%
70歳以上	291	46.6%
合計	625	100.0%



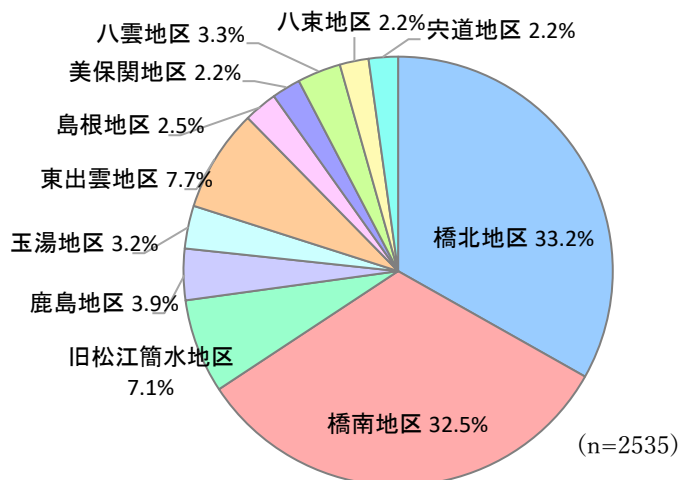
<2人世帯の年齢別構成>

(n=750)	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
29歳以下	1.7%	1.7%	2.3%	2.7%	0.3%	0.4%
30歳代		2.0%	0.3%	0.4%	1.5%	0.5%
40歳代			2.1%	1.5%	0.7%	4.0%
50歳代				5.3%	4.7%	5.1%
60歳代					17.5%	9.5%
70歳以上						36.0%

問4 居住地域

居住地域は、「橋北地区」が33.2%と最も高く、次いで「橋南地区」が32.5%であった。

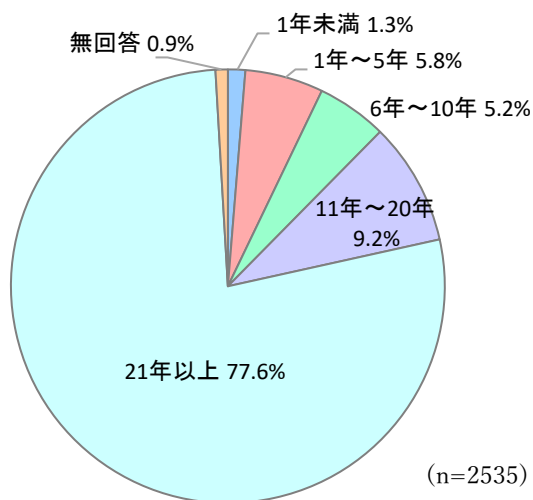
(n=2535)	実数	割合
橋北地区	841	33.2%
橋南地区	825	32.5%
旧松江簡水地区	180	7.1%
鹿島地区	98	3.9%
玉湯地区	82	3.2%
東出雲地区	196	7.7%
島根地区	64	2.5%
美保関地区	55	2.2%
八雲地区	83	3.3%
八束地区	55	2.2%
宍道地区	56	2.2%
合計	2535	100.0%



問5 居住年数

居住年数は、「21年以上」が77.6%と最も高く、次いで「11年～20年」が9.2%と居住年数が長い方からの回答が高い割合を占める。

(n=2535)	実数	割合
1年未満	33	1.3%
1年～5年	148	5.8%
6年～10年	133	5.2%
11年～20年	232	9.2%
21年以上	1966	77.6%
無回答	23	0.9%
合計	2535	100.0%



2-3 水道水について

問6 水道水の飲用状況

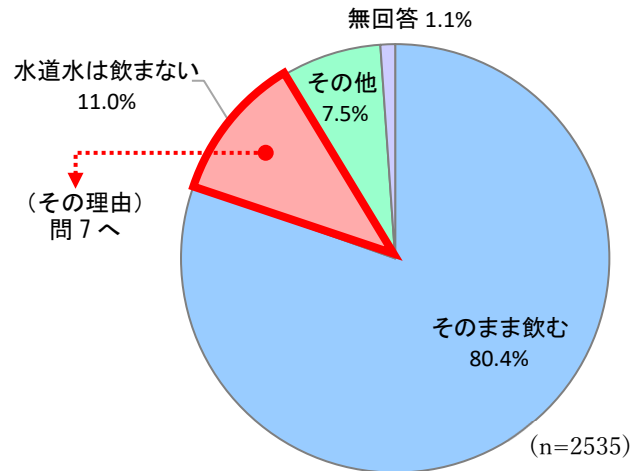
①単純集計

水道水の飲用状況については、「そのまま飲む」が80.4%と8割以上の方が水道水を飲んでいる。

(n=2535)	実数	割合
そのまま飲む	2039	80.4%
水道水は飲まない	278	11.0%
その他	190	7.5%
無回答	28	1.1%
合計	2535	100.0%

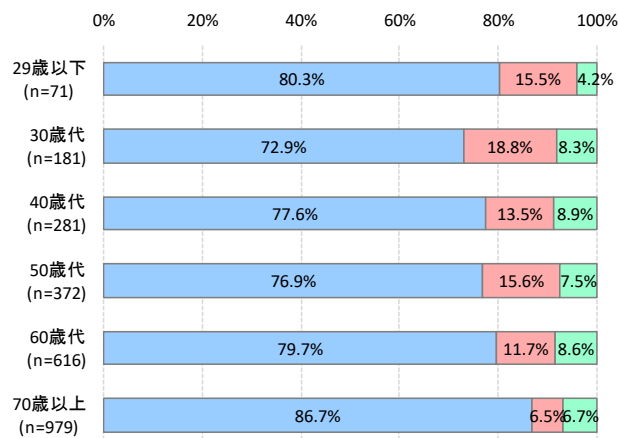
<その他の主な意見>

- ・浄水機器を使用して飲む (119件)
- ・井戸水、地下水を飲む (7件) 等

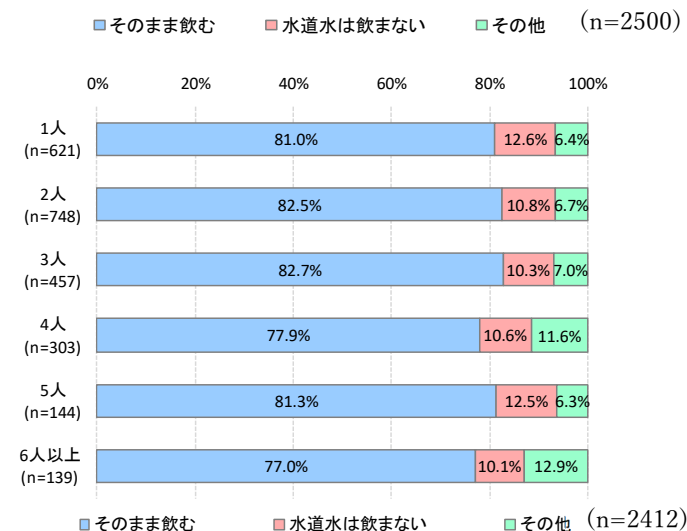


②クロス集計

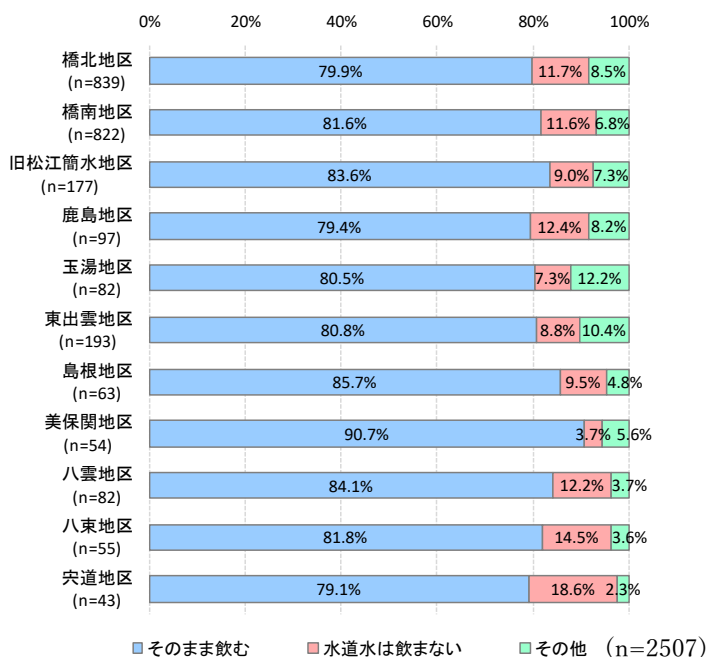
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



<問6で「水道水は飲まない」と回答した方> (11.0%)

問7 水道水を飲まない理由

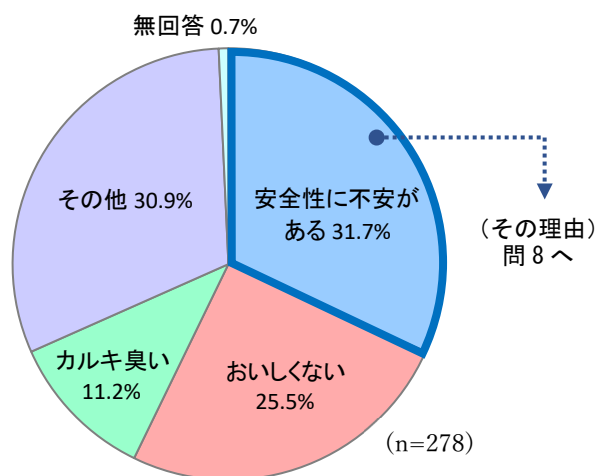
①単純集計

水道水を飲まない理由については、「安全性に不安がある」が31.7%、「おいしくない」が25.5%となっている。また、「その他」と回答した方(30.9%)の中では、「水道水以外の水を飲んでいる」が最も多く、ウォーターサーバーの使用やペットボトル水を飲む方が多い。

(n=278)	実数	割合
安全性に不安がある	88	31.7%
おいしくない	71	25.5%
カルキ臭い	31	11.2%
その他	86	30.9%
無回答	2	0.7%
合計	278	100.0%

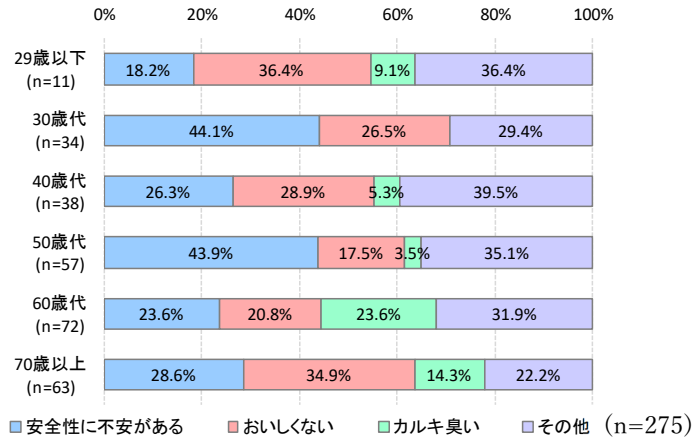
<その他の主な意見>

- ・水道水以外の水を飲んでいる (24件)
- ・健康のため (5件) 等

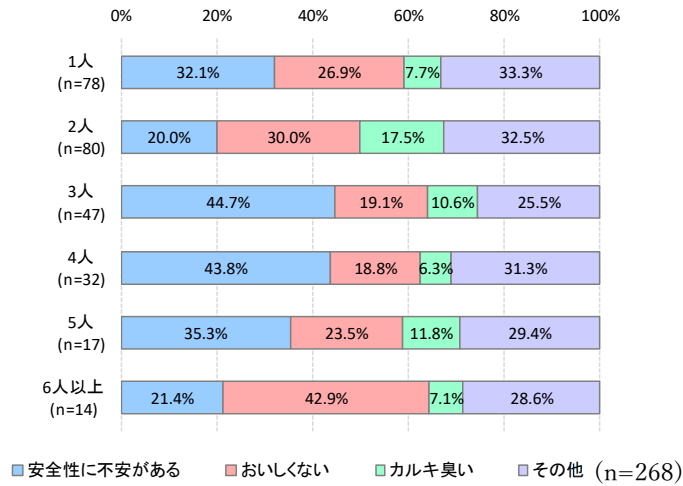


②クロス集計

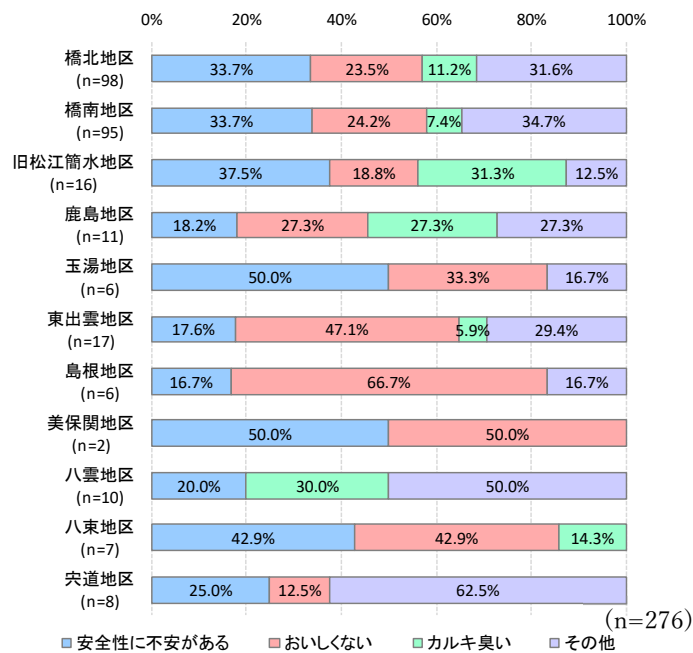
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



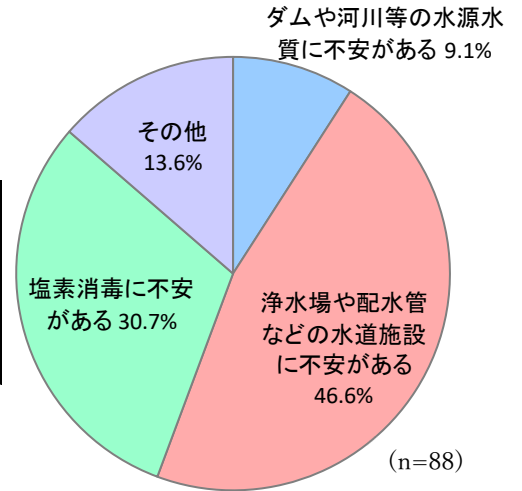
＜問7で「安全性に不安がある」と回答した方＞

問8 水道水の安全性について不安と考える理由

①単純集計

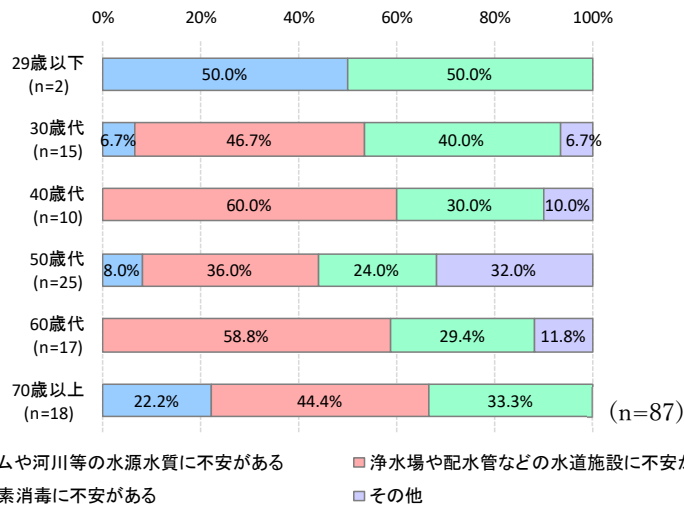
水道水の安全性について不安と考える理由は、「浄水場や配水管などの水道施設に不安がある」が46.6%と最も高く、次いで「塩素消毒に不安がある」が30.7%であった。

(n=88)	実数	割合
ダムや河川等の水源水質に不安がある	8	9.1%
浄水場や配水管などの水道施設に不安がある	41	46.6%
塩素消毒に不安がある	27	30.7%
その他	12	13.6%
合計	88	100.0%

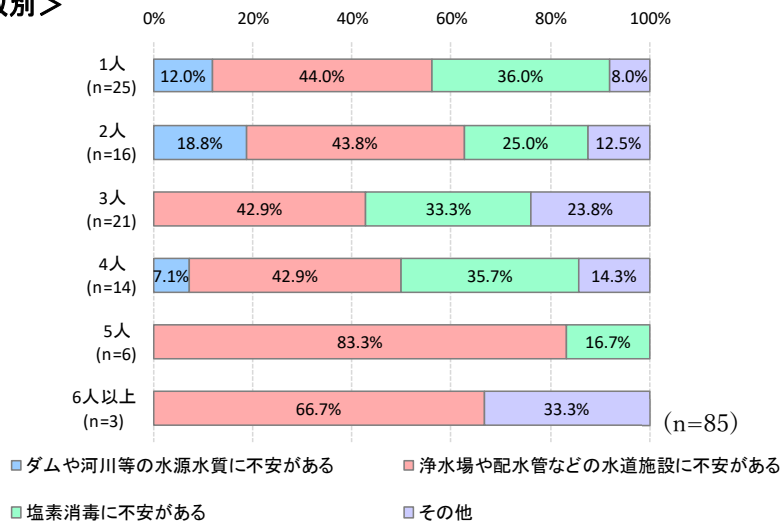


②クロス集計

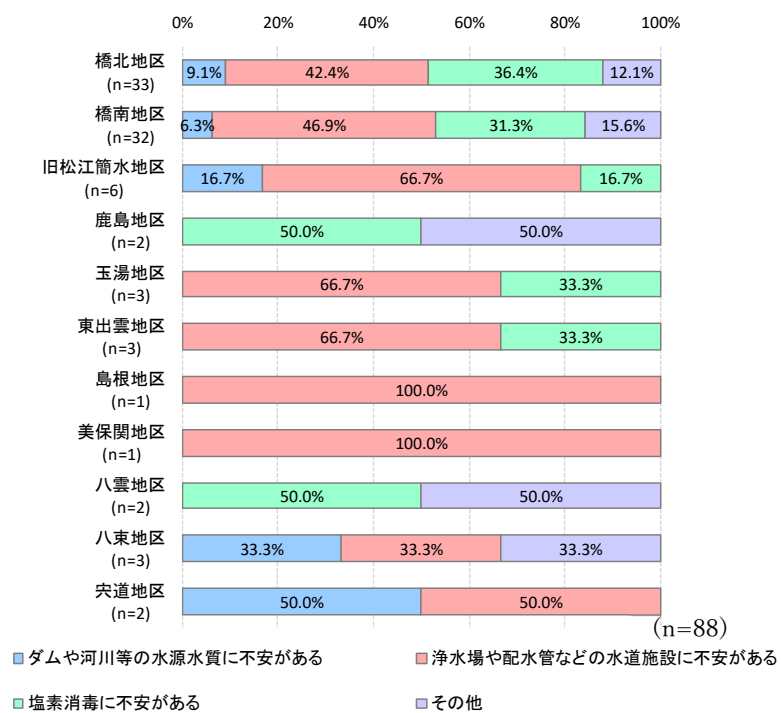
＜年齢別＞



＜同居人数別＞



<居住地域別>



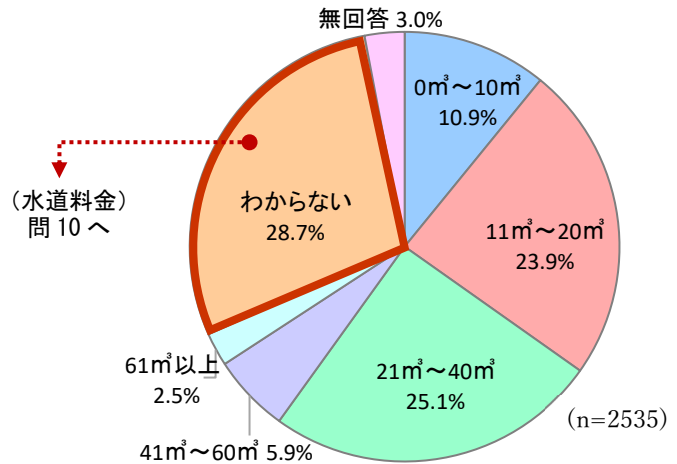
2-4 水道水の使用状況

問9 水道使用量（1か月あたり）

①単純集計

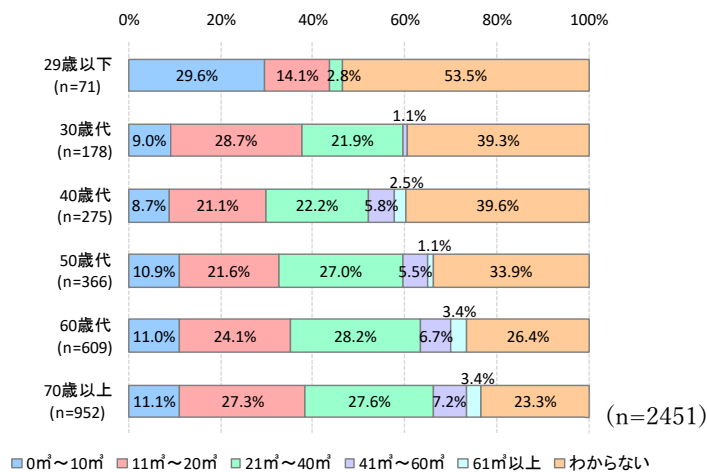
水道水の使用量については、「21 m³～40 m³」が25.1%、「11 m³～20 m³」が23.9%であった。また、「わからない」と回答した方が28.7%と最も高い割合を占める。

(n=2535)	実数	割合
0m ³ ～10m ³	276	10.9%
11m ³ ～20m ³	606	23.9%
21m ³ ～40m ³	637	25.1%
41m ³ ～60m ³	149	5.9%
61m ³ 以上	64	2.5%
わからない	727	28.7%
無回答	76	3.0%
合計	2535	100.0%

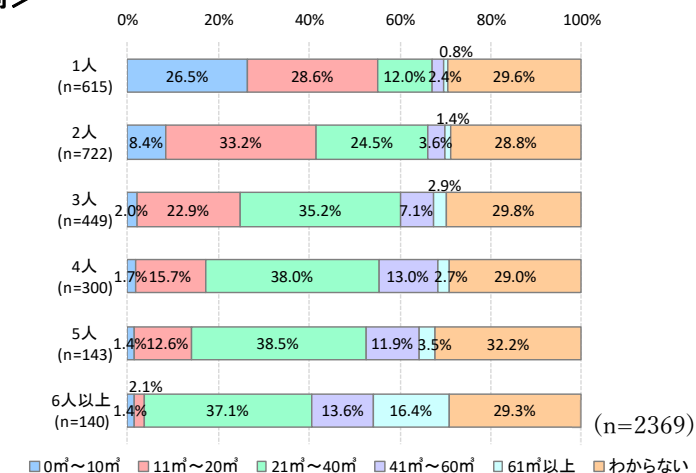


②クロス集計

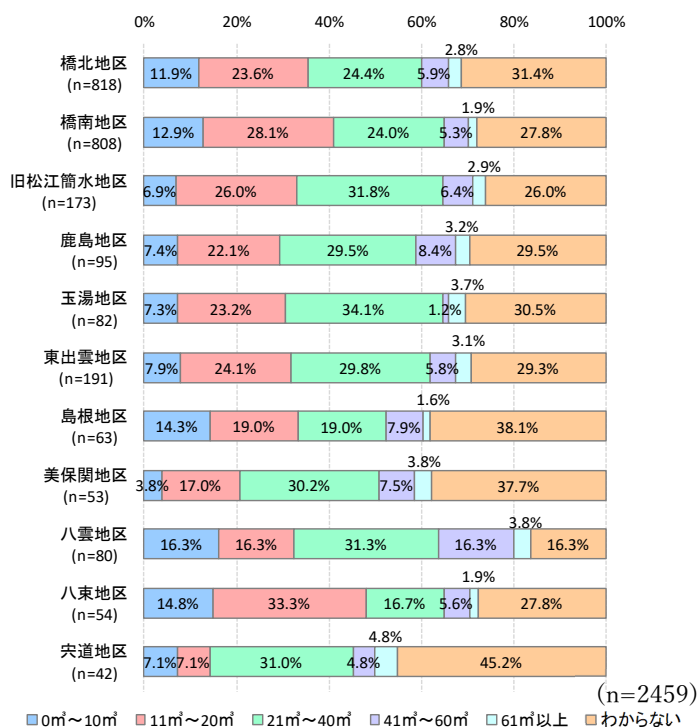
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



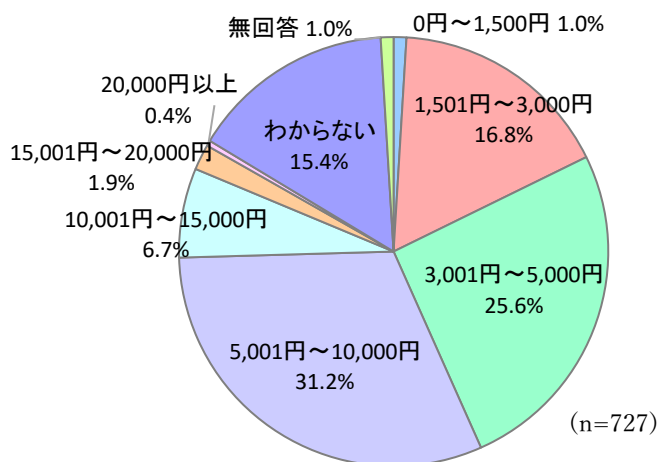
<問9で「わからない」と回答した方> (28.7%)

問10 水道料金(1か月あたり)

①単純集計

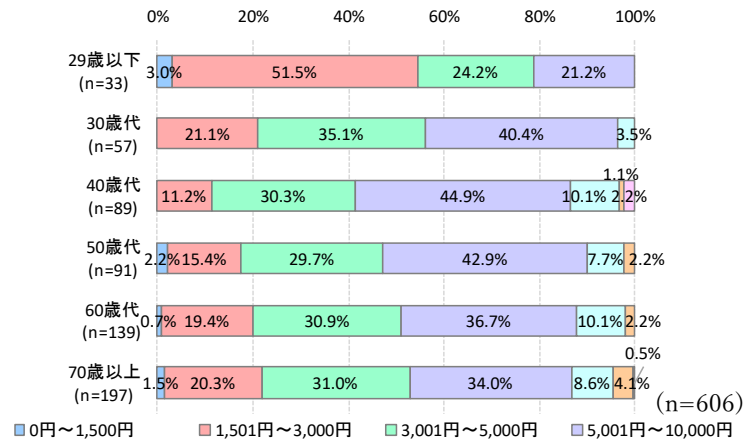
水道料金については、「5,001円~10,000円」が31.2%と最も高く、次いで「3,001円~5,000円」が25.6%であった。

(n=727)	実数	割合
0円~1,500円	7	1.0%
1,501円~3,000円	122	16.8%
3,001円~5,000円	186	25.6%
5,001円~10,000円	227	31.2%
10,001円~15,000円	49	6.7%
15,001円~20,000円	14	1.9%
20,000円以上	3	0.4%
わからない	112	15.4%
無回答	7	1.0%
合計	727	100.0%

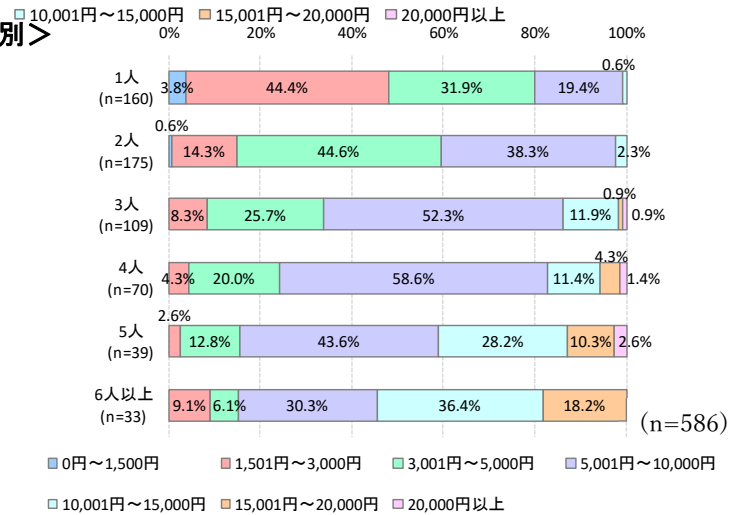


②クロス集計

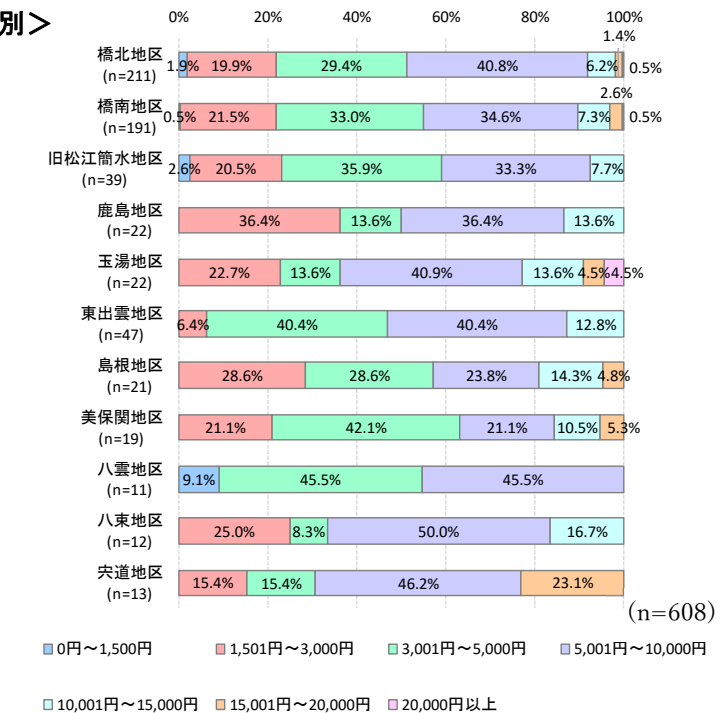
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



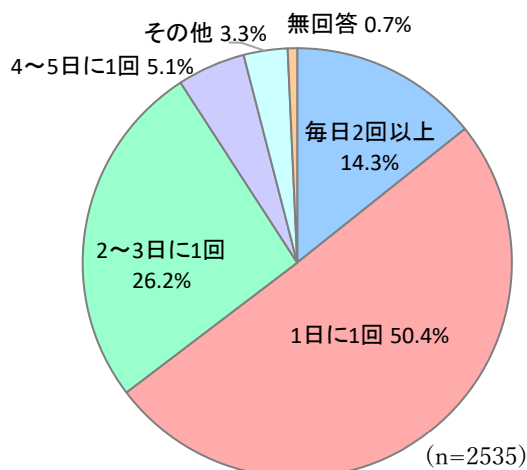
問 1 1 洗濯について

(1) 洗濯を行う頻度

①単純集計

洗濯を行う頻度については、「1日に1回」が50.4%と最も高く、次いで「2～3日に1回」が26.2%であった。

(n=2535)	実数	割合
毎日2回以上	362	14.3%
1日に1回	1277	50.4%
2～3日に1回	664	26.2%
4～5日に1回	130	5.1%
その他	84	3.3%
無回答	18	0.7%
合計	2535	100.0%

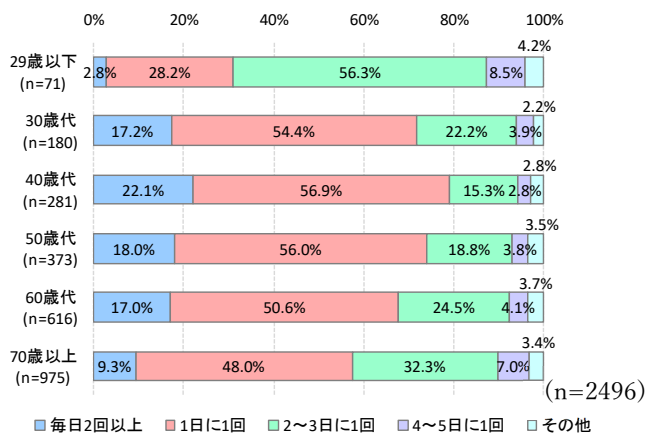


<その他の主な意見>

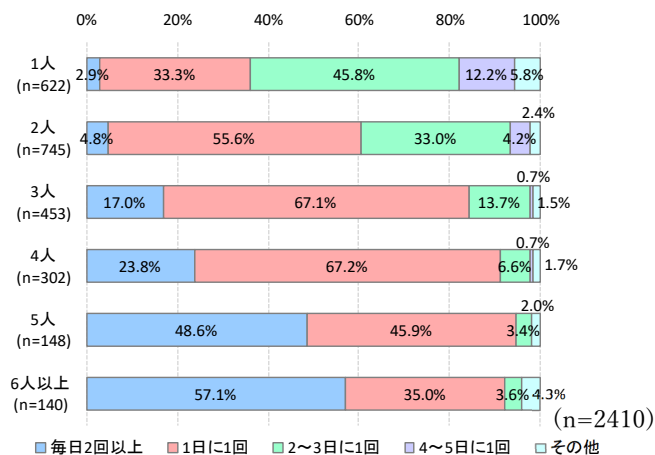
- ・季節により回数が変わる (8件)
- ・コインランドリーを利用 (5件)
- ・天候により回数が変わる (2件) 等

②クロス集計

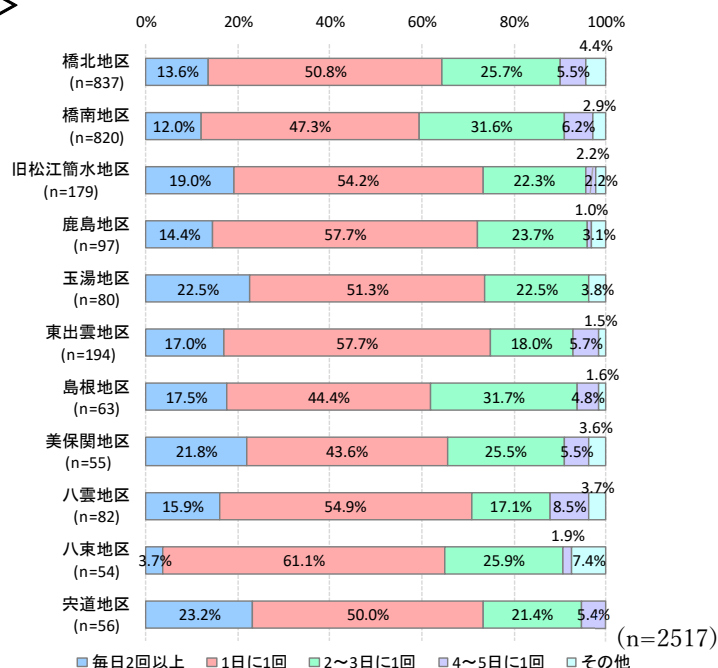
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

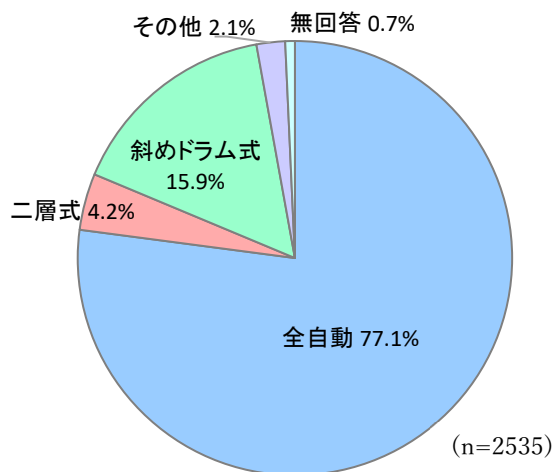


(2) お持ちの洗濯機の種類

①単純集計

お持ちの洗濯機の種類については、「全自動」が77.1%と最も高く、次いで「斜めドラム式」が15.9%であった。

(n=2535)	実数	割合
全自動	1954	77.1%
二層式	107	4.2%
斜めドラム式	402	15.9%
その他	54	2.1%
無回答	18	0.7%
合計	2535	100.0%

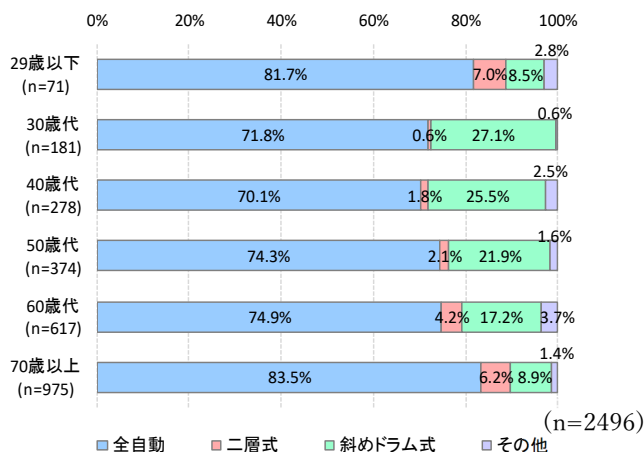


<その他の主な意見>

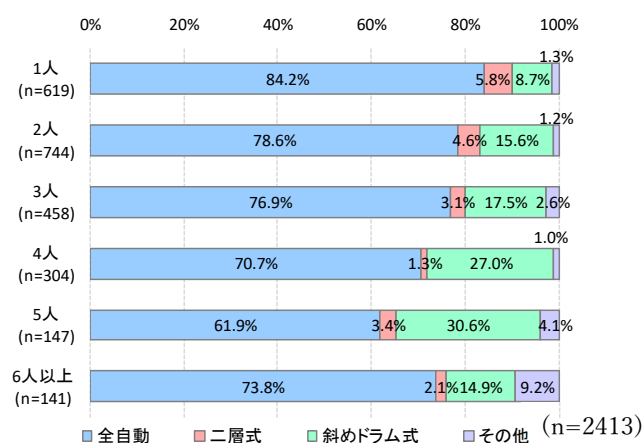
- ・2種類以上の洗濯機を持っている(41件)等

②クロス集計

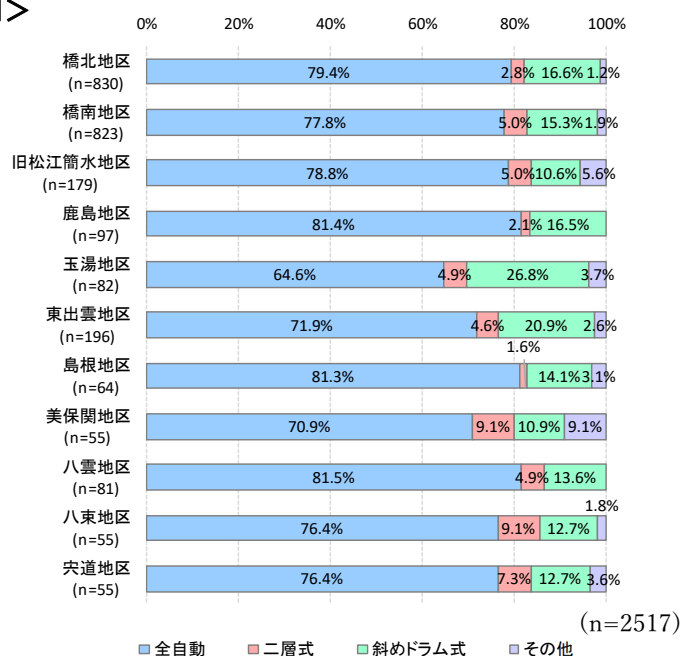
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

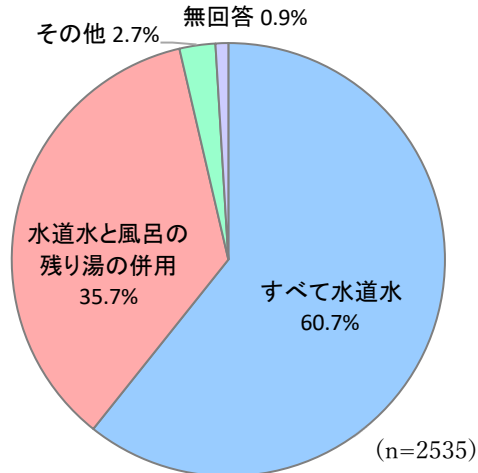


(3) 洗濯をする際に使用する水について

①単純集計

洗濯する際に使用する水については、「すべて水道水」が60.7%と最も高く、次いで「水道水と風呂の残り湯の併用」が35.7%である。

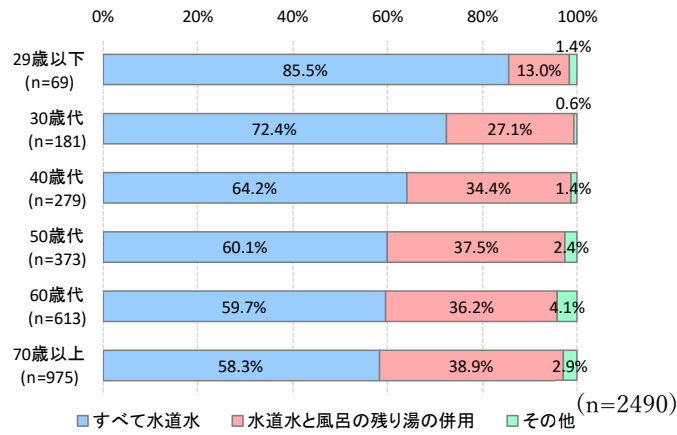
(n=2535)	実数	割合
すべて水道水	1539	60.7%
水道水と風呂の残り湯の併用	904	35.7%
その他	68	2.7%
無回答	24	0.9%
合計	2535	100.0%



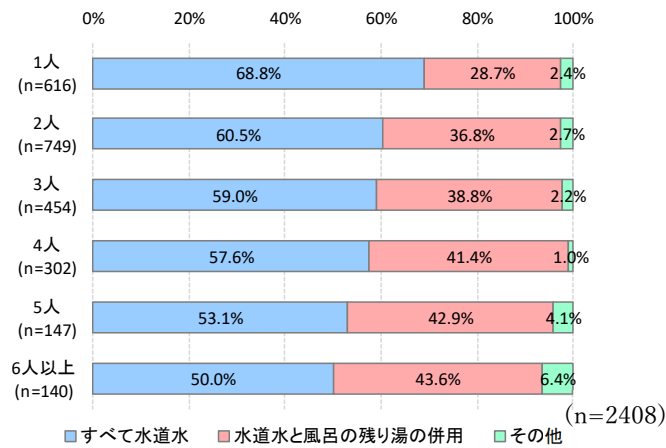
- <その他の主な意見>
- ・水道水以外の水（井戸水等）を使用 (39件)
 - ・水道水と水道水以外の水の併用 (6件) 等

②クロス集計

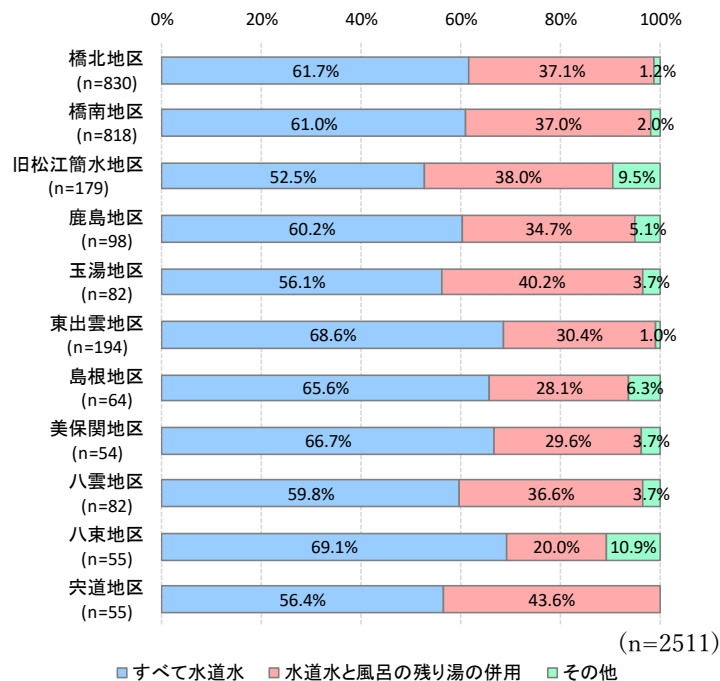
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



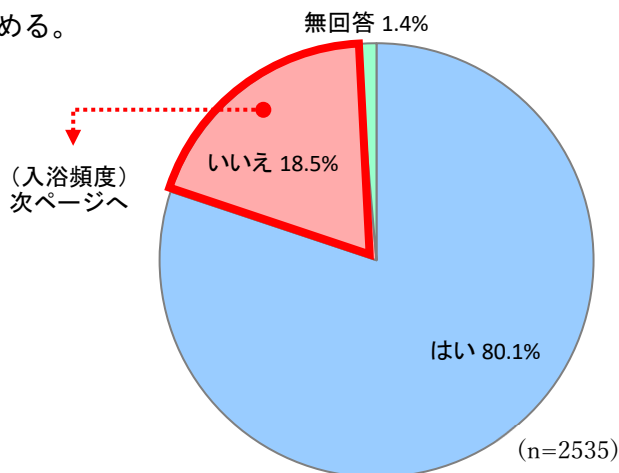
問12 お風呂について

(1) お風呂に毎日入りますか

①単純集計

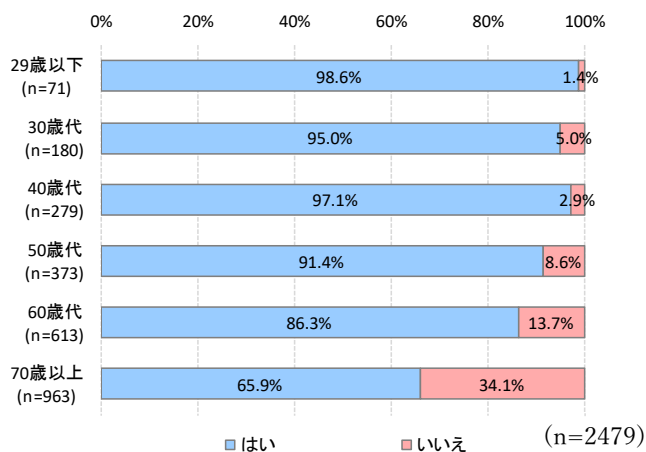
お風呂に毎日入っているかについては、「はい」が80.1%、「いいえ」が18.5%と毎日入浴している方が8割以上を占める。

(n=2535)	実数	割合
はい	2031	80.1%
いいえ	469	18.5%
無回答	35	1.4%
合計	2535	100.0%

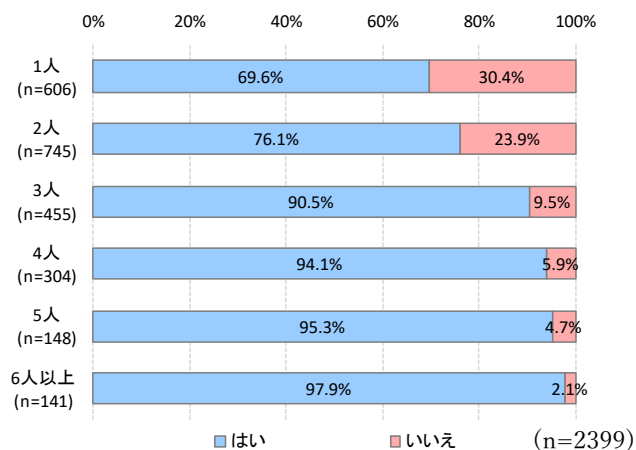


②クロス集計

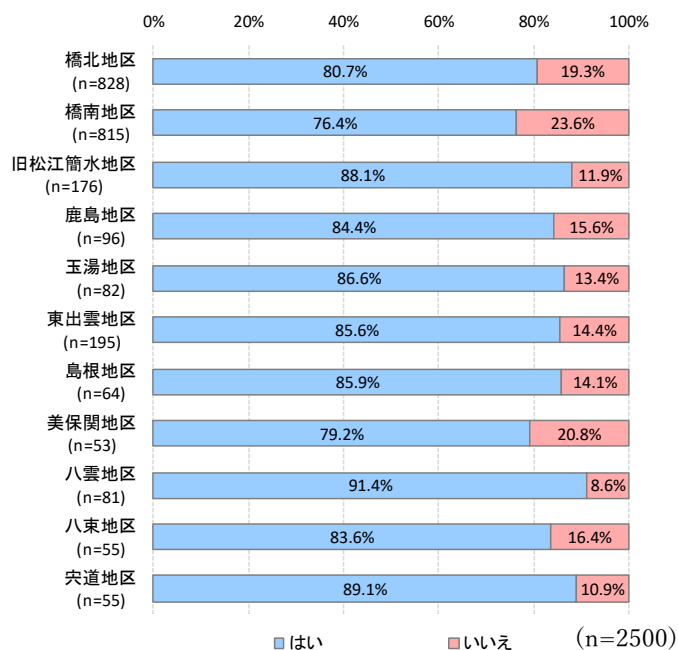
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



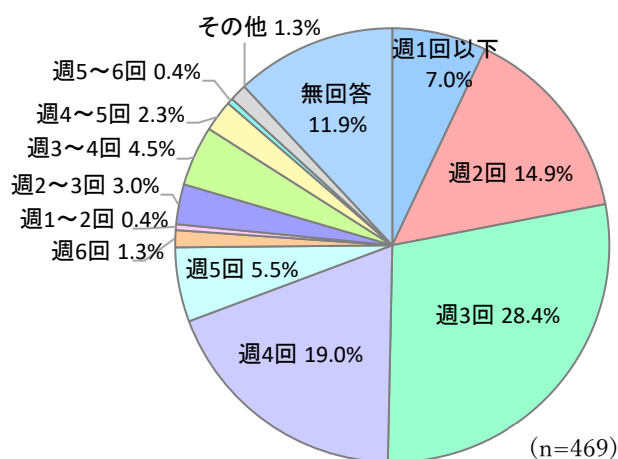
<問12(1)で「いいえ」と回答した方> (18.5%)

・入浴頻度 (お風呂に毎日入らない方)

①単純集計

毎日入浴しない方の入浴頻度については、「週3回」が28.4%、次いで「週4回」が19.0%、「週2回」が14.9%である。

(n=469)	実数	割合
週1回以下	33	7.0%
週2回	70	14.9%
週3回	133	28.4%
週4回	89	19.0%
週5回	26	5.5%
週6回	6	1.3%
週1~2回	2	0.4%
週2~3回	14	3.0%
週3~4回	21	4.5%
週4~5回	11	2.3%
週5~6回	2	0.4%
その他	6	1.3%
無回答	56	11.9%
合計	469	100.0%



(2) お風呂に入るときお湯を溜めますか

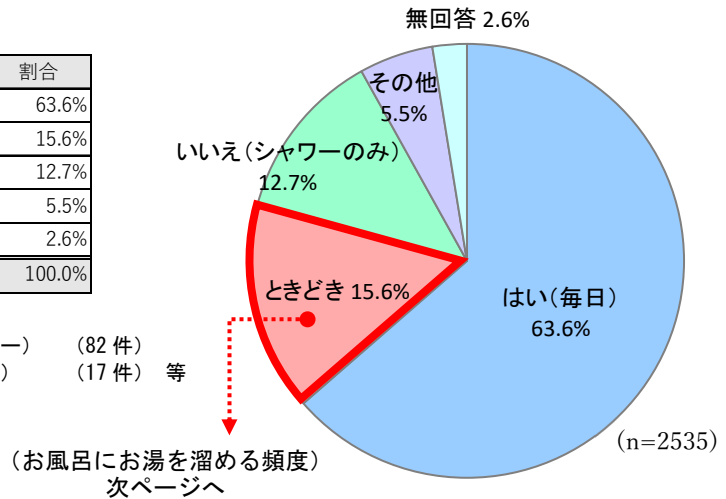
①単純集計

お風呂にお湯を溜める頻度については、「はい（毎日）」が63.6%、次いで「ときどき」が15.6%、「いいえ（シャワーのみ）」が12.7%である。また、「その他」と回答した方（5.5%）の中では、「冬場のみお湯を溜める」、「自宅以外で入浴する」等の回答があった。

(n=2535)	実数	割合
はい（毎日）	1612	63.6%
ときどき	396	15.6%
いいえ（シャワーのみ）	322	12.7%
その他	140	5.5%
無回答	65	2.6%
合計	2535	100.0%

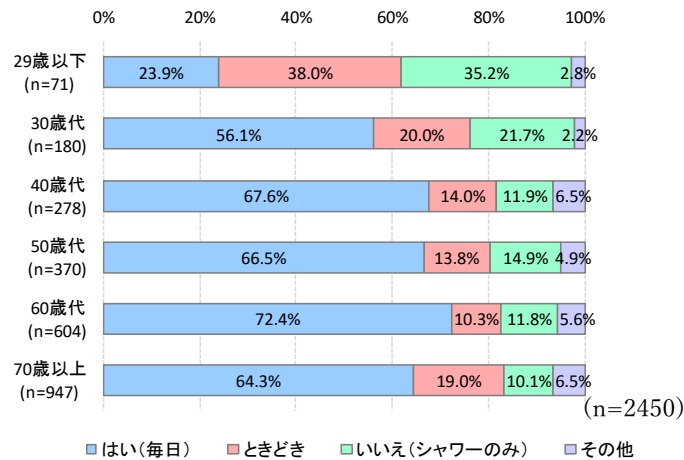
<その他の主な意見>

- ・冬場のみお湯を溜める（夏場はシャワー）（82件）
- ・自宅以外で入浴する（温泉・ジムなど）（17件）等

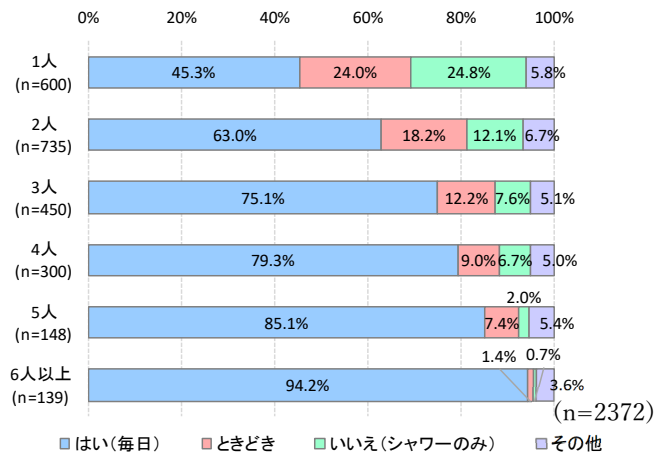


②クロス集計

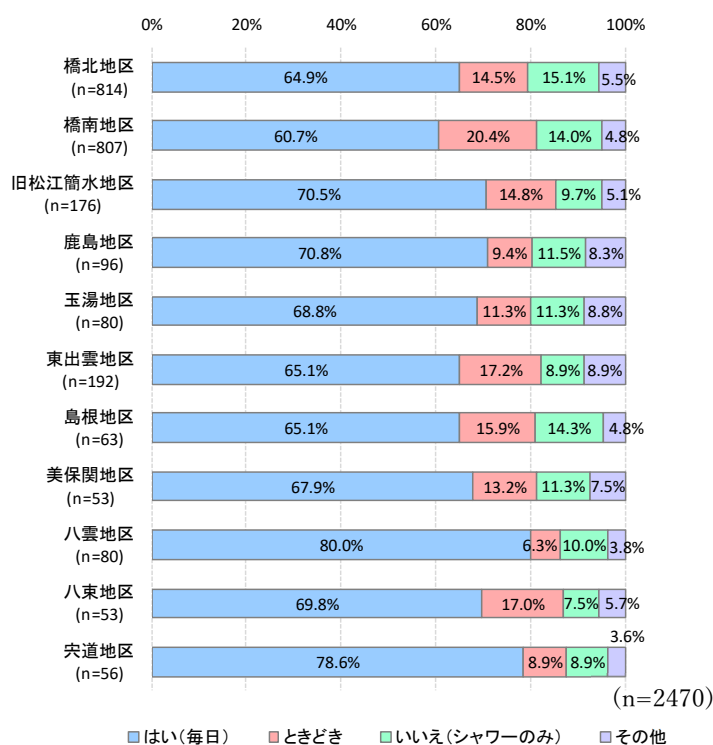
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



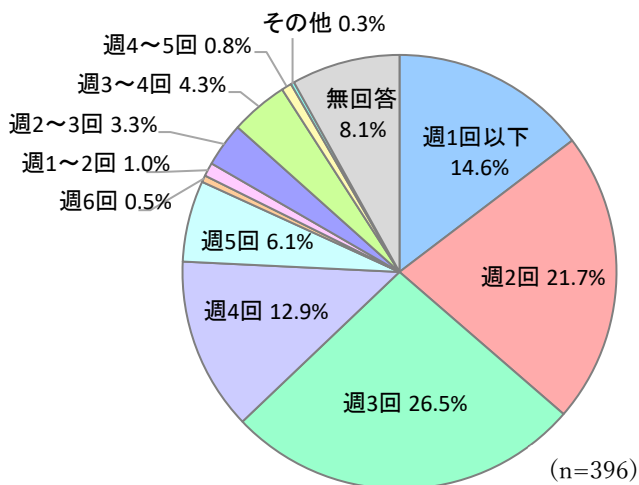
<問12(2)で「ときどき」と回答した方> (15.6%)

お風呂にお湯を溜める頻度

①単純集計

お風呂にお湯を「ときどき」溜める方の頻度は、「週3回」が26.5%、「週2回」が21.7%である。

(n=396)	実数	割合
週1回以下	58	14.6%
週2回	86	21.7%
週3回	105	26.5%
週4回	51	12.9%
週5回	24	6.1%
週6回	2	0.5%
週1~2回	4	1.0%
週2~3回	13	3.3%
週3~4回	17	4.3%
週4~5回	3	0.8%
その他	1	0.3%
無回答	32	8.1%
合計	396	100.0%

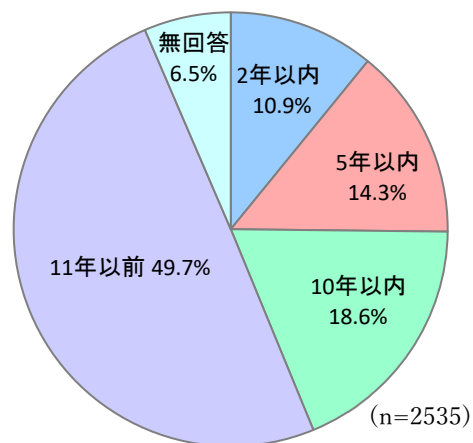


問 1 3 水洗トイレの購入時期について

①単純集計

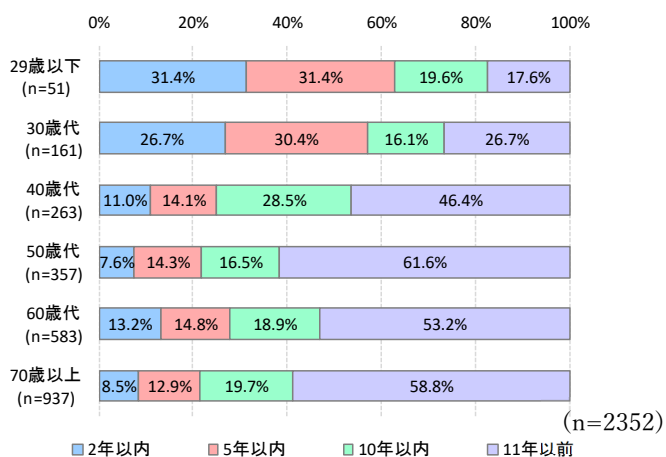
水洗トイレの購入時期については、「11年以前」が49.7%と約半数を占める。

(n=2535)	実数	割合
2年以内	276	10.9%
5年以内	362	14.3%
10年以内	472	18.6%
11年以前	1261	49.7%
無回答	164	6.5%
合計	2535	100.0%

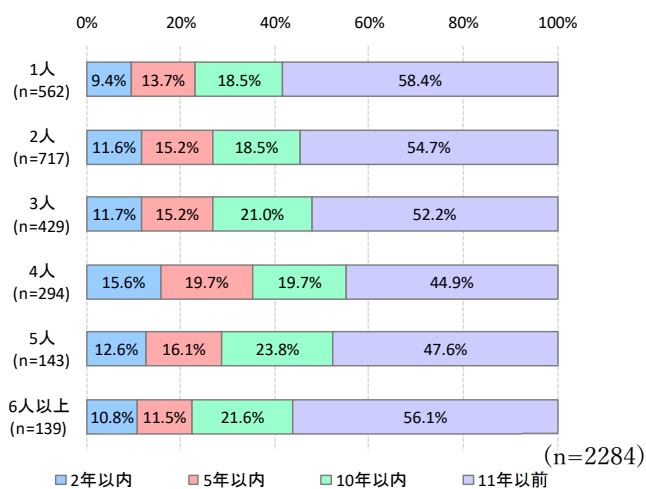


②クロス集計

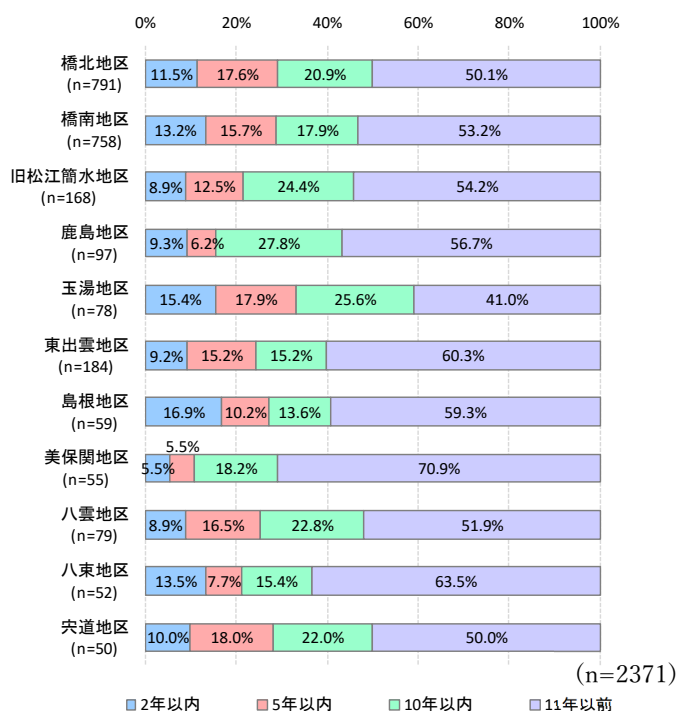
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

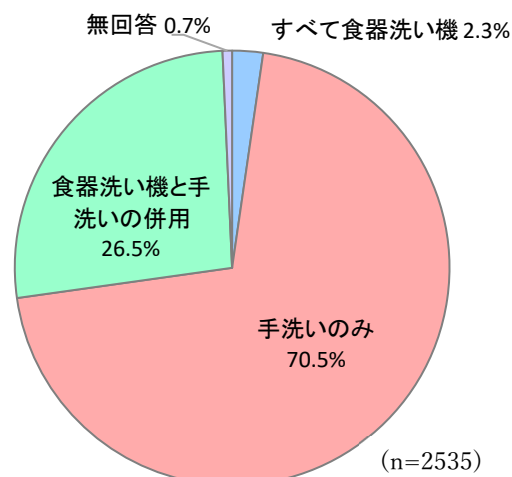


問14 食器洗いの方法について

①単純集計

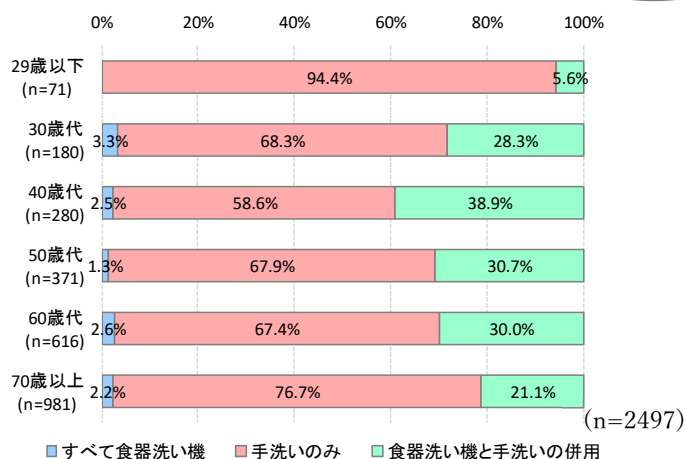
食器洗いの方法について、「手洗いのみ」が70.5%、次いで「食器洗い機と手洗いの併用」が26.5%である。

(n=2535)	実数	割合
すべて食器洗い機	58	2.3%
手洗いのみ	1787	70.5%
食器洗い機と手洗いの併用	672	26.5%
無回答	18	0.7%
合計	2535	100.0%

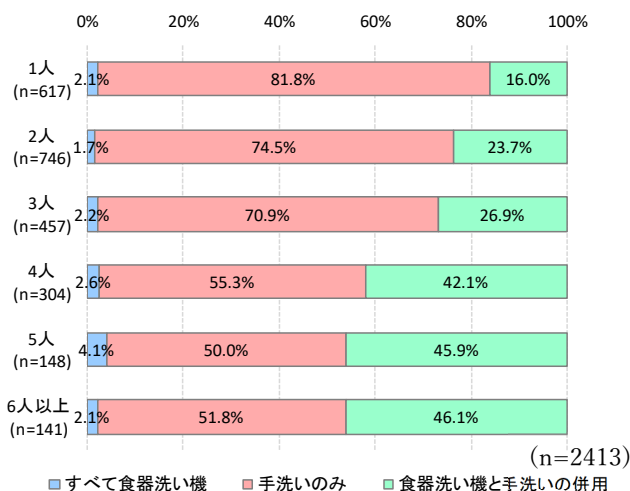


②クロス集計

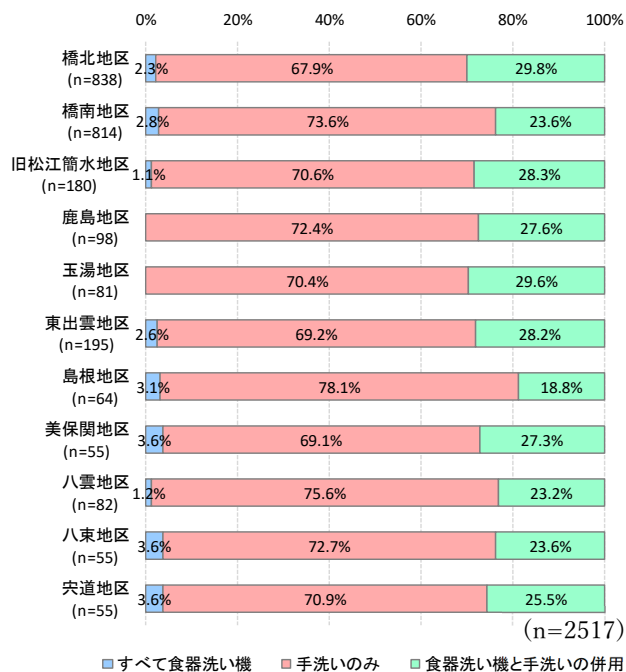
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

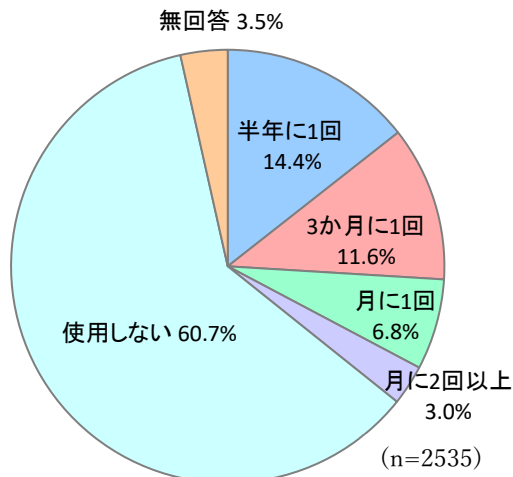


問 15 洗車の際の水道水の使用

①単純集計

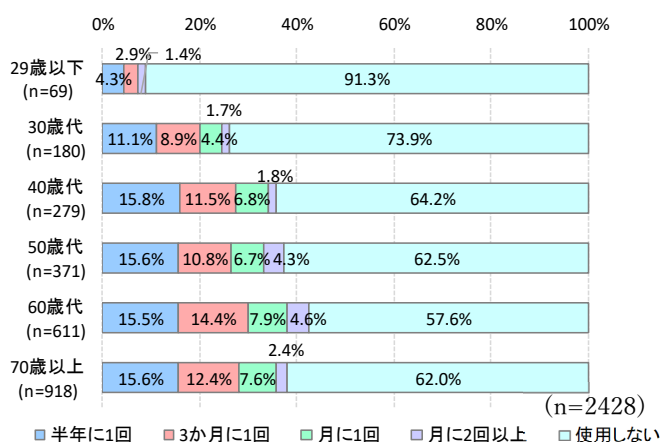
洗車の際の水道水の使用については、「使用しない」が60.7%で最も高く水道水を使用しない方が6割以上を占める。

(n=2535)	実数	割合
半年に1回	365	14.4%
3か月に1回	293	11.6%
月に1回	172	6.8%
月に2回以上	76	3.0%
使用しない	1540	60.7%
無回答	89	3.5%
合計	2535	100.0%

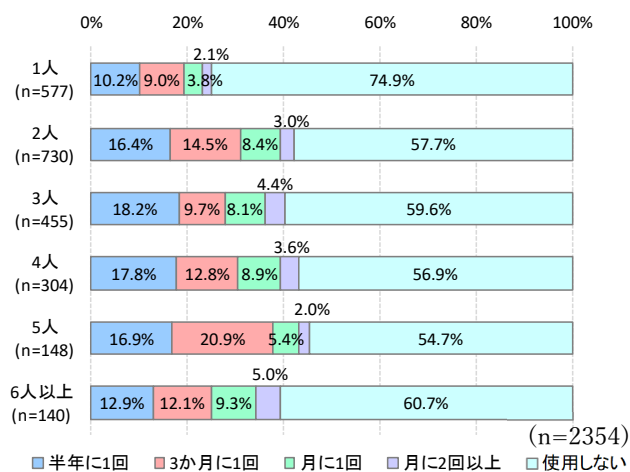


②クロス集計

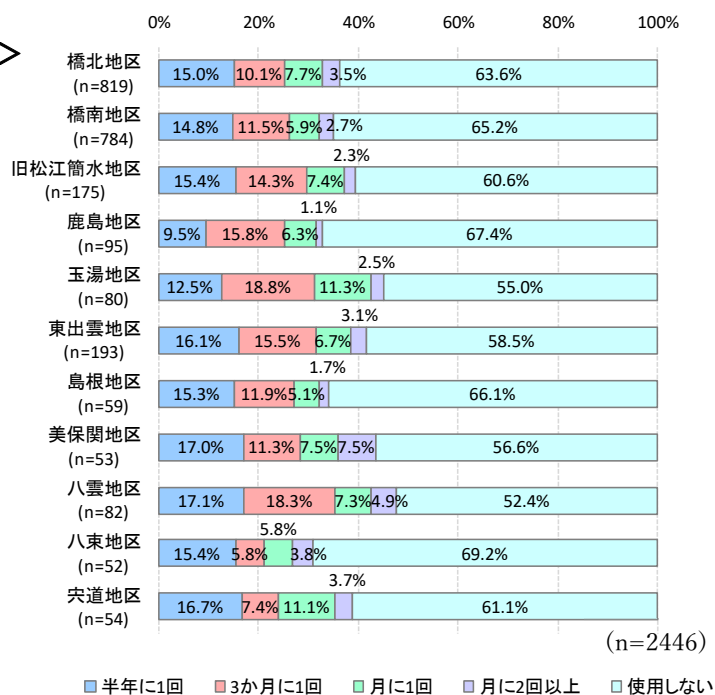
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



2-5 下水道について

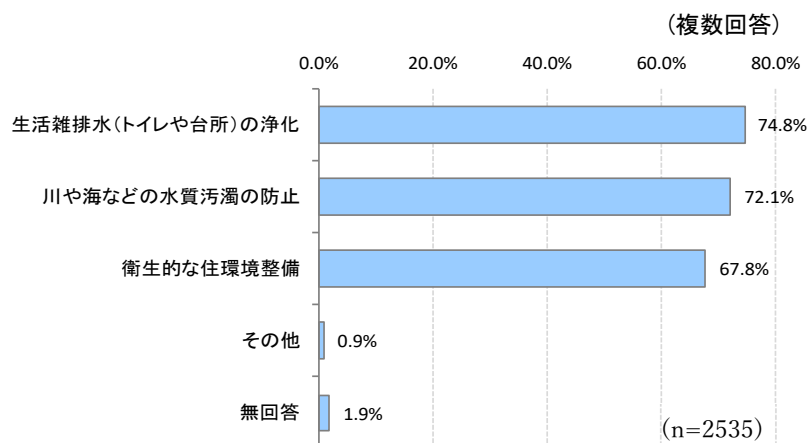
問16 下水道の普及による生活環境の改善に役立っていること（複数回答）

①単純集計

下水道の普及による生活環境の改善については、「生活雑排水（トイレや台所）の浄化」が74.8%と最も高く、次いで「川や海などの水質汚濁の防止」が72.1%、「衛生的な住環境整備」が67.8%である。

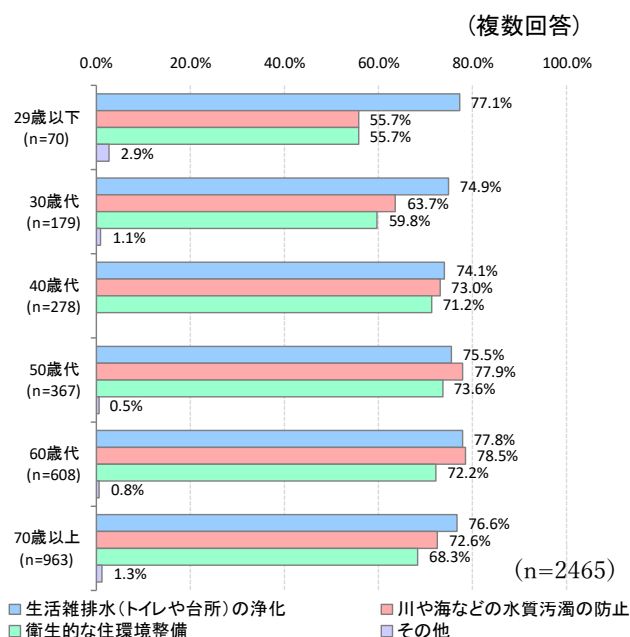
(n=2535)	実数	割合
生活雑排水（トイレや台所）の浄化	1897	74.8%
川や海などの水質汚濁の防止	1829	72.1%
衛生的な住環境整備	1718	67.8%
その他	24	0.9%
無回答	49	1.9%

<その他の主な意見>
・水害の防止（2件）等

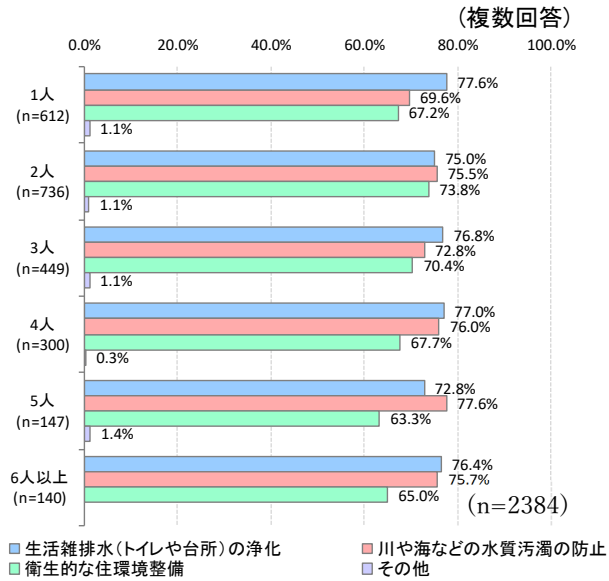


②クロス集計

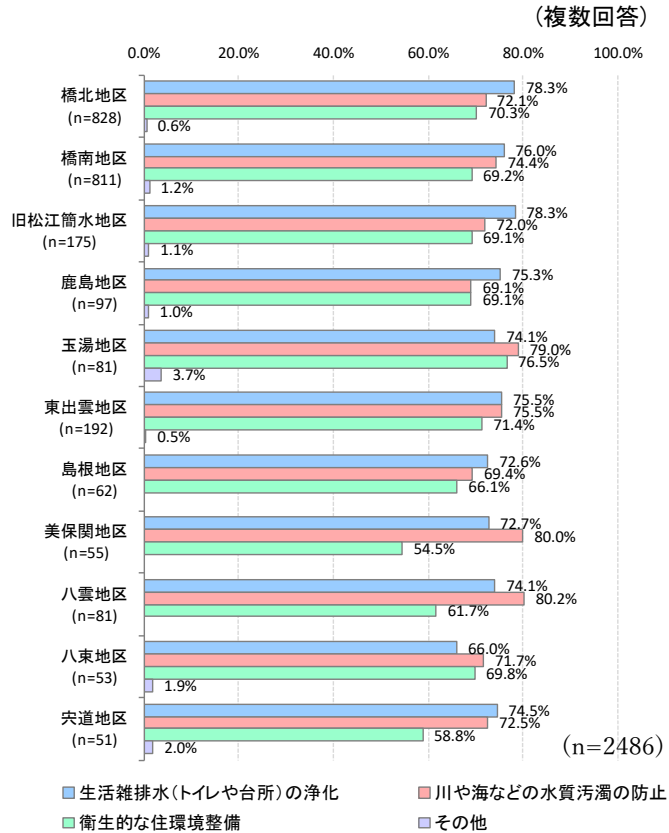
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



問17 下水道のために普段気をつけていること（複数回答）

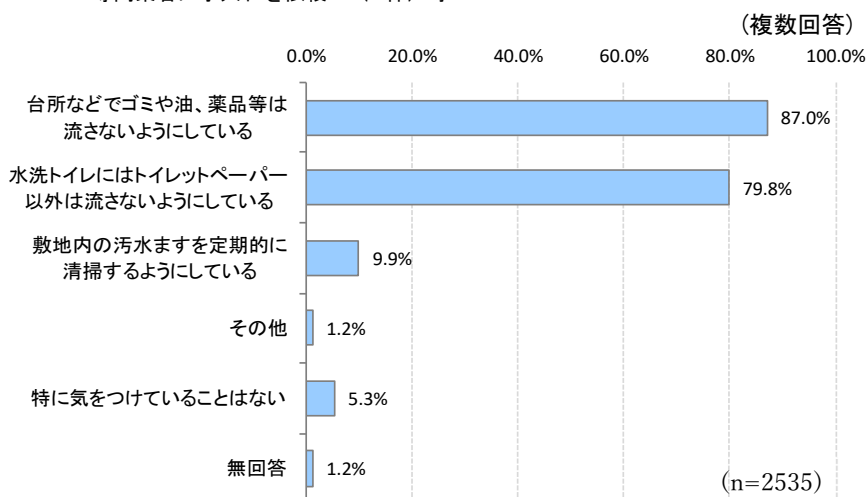
①単純集計

下水道のために普段気をつけていることは、「台所などでゴミや油、薬品等は流さないようにしている」が87.0%、「水洗トイレにはトイレットペーパー以外は流さないようにしている」が79.8%と約8割を占める。

(n=2535)	実数	割合
台所などでゴミや油、薬品等は流さないようにしている	2206	87.0%
水洗トイレにはトイレットペーパー以外は流さないようにしている	2023	79.8%
敷地内の汚水ますを定期的に清掃するようにしている	252	9.9%
その他	30	1.2%
特に気をつけていることはない	135	5.3%
無回答	31	1.2%

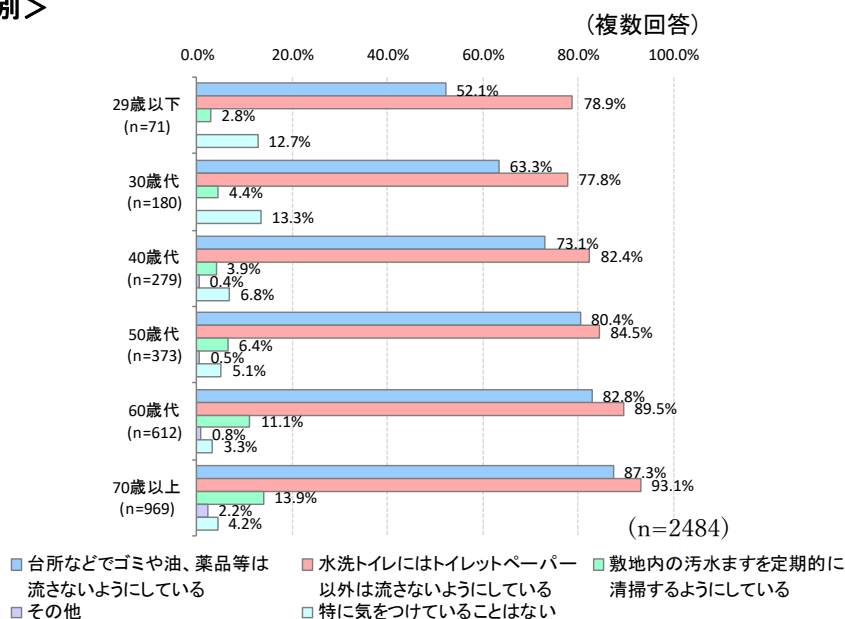
<その他の主な意見>

- ・環境に良い洗剤を使用 (5件)
- ・専門業者に手入れを依頼 (4件) 等

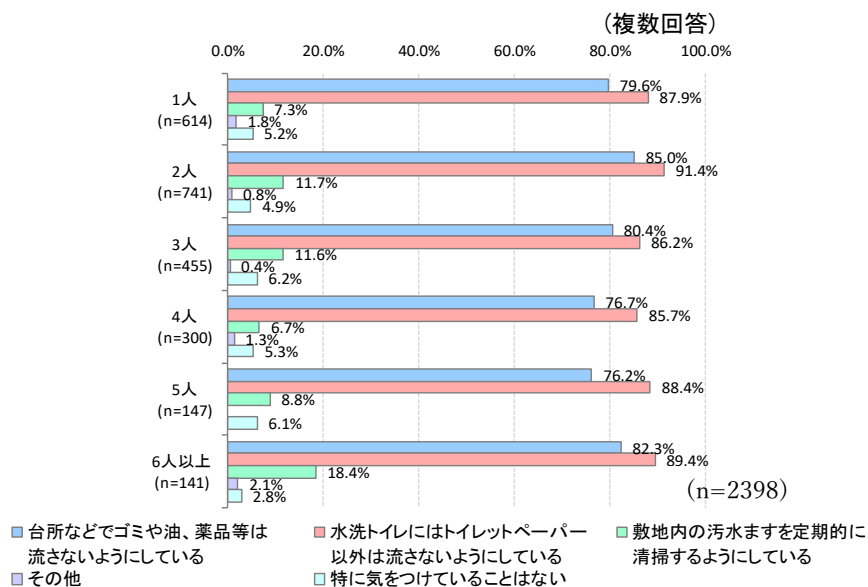


②クロス集計

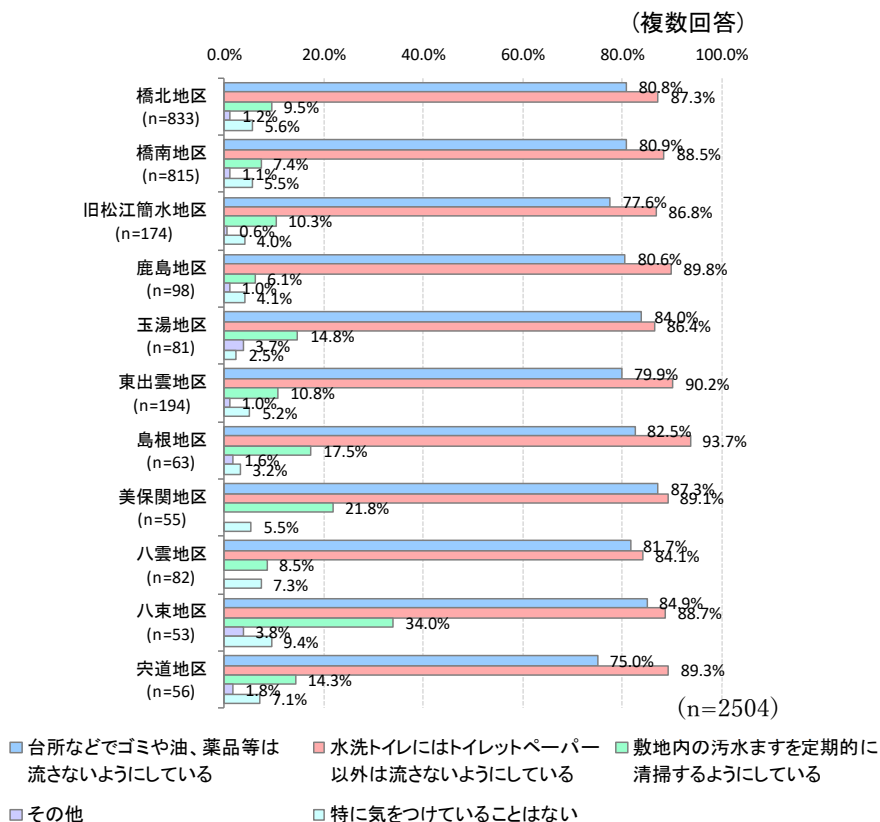
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地地域別>



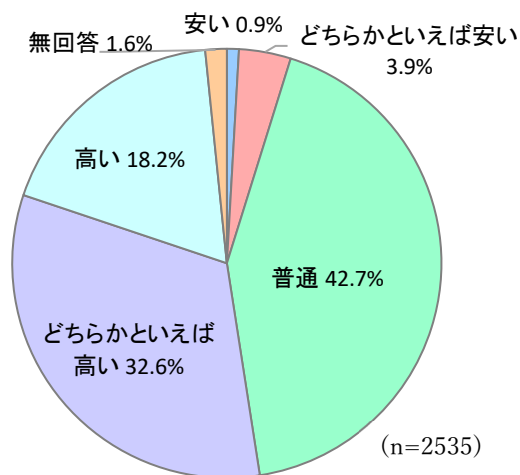
2-6 水道料金、下水道使用料について

問18 水道料金について

①単純集計

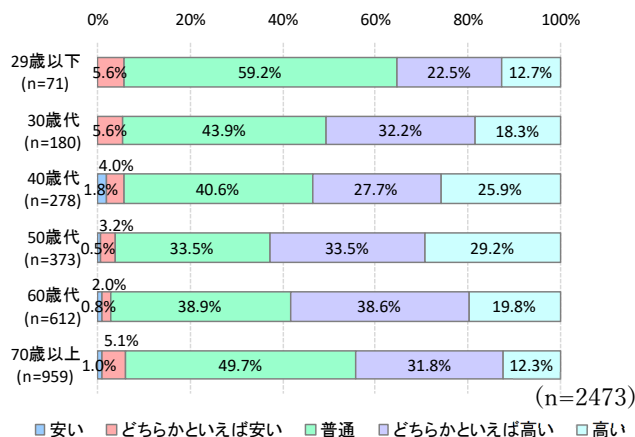
水道料金について、「普通」が42.7%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が32.6%、「高い」が18.2%である。

(n=2535)	実数	割合
安い	23	0.9%
どちらかといえば安い	99	3.9%
普通	1083	42.7%
どちらかといえば高い	827	32.6%
高い	462	18.2%
無回答	41	1.6%
合計	2535	100.0%

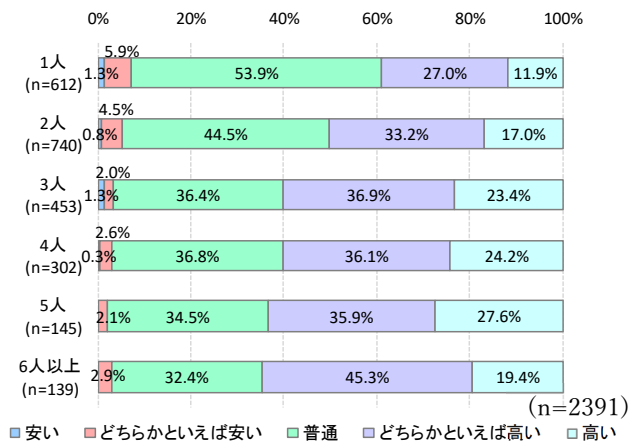


②クロス集計

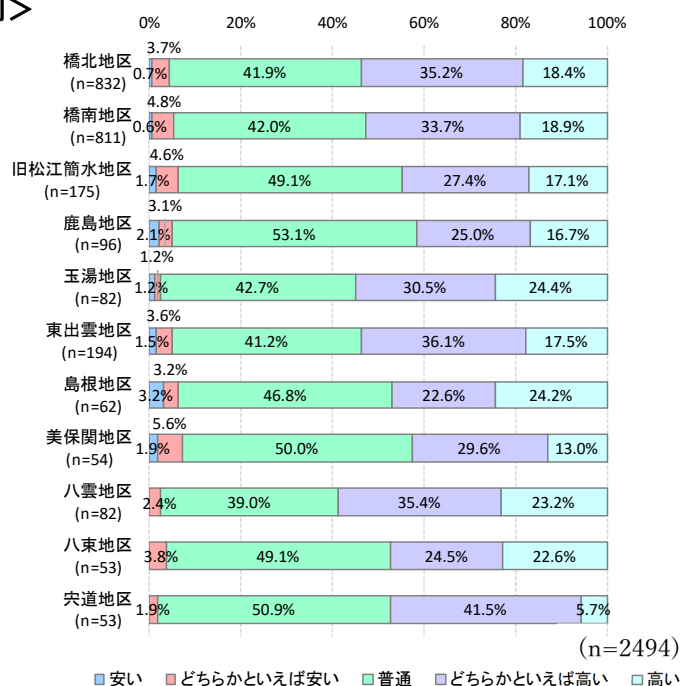
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

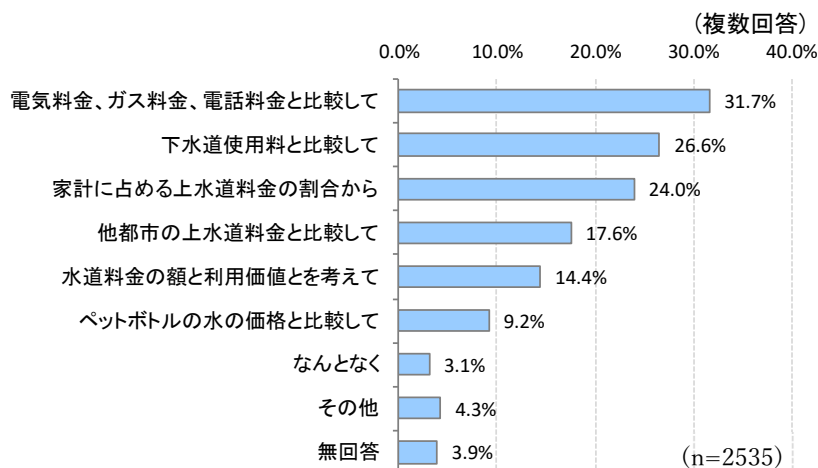


問19 水道料金について（問18の回答の理由）（複数回答）

①単純集計

水道料金について問18で回答した理由としては、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が31.7%と最も高く、次いで「下水道使用料と比較して」が26.6%、「家計に占める上水道料金の割合から」が24.0%を占める。

(n=2535)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	803	31.7%
下水道使用料と比較して	674	26.6%
家計に占める上水道料金の割合から	608	24.0%
他都市の上水道料金と比較して	445	17.6%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	366	14.4%
ペットボトルの水の価格と比較して	233	9.2%
なんとなく	79	3.1%
その他	108	4.3%
無回答	99	3.9%



②クロス集計

(複数回答)

	電話料金と電気料金とガス料金とを比較して	下水道使用料と比較して	の家に占める水道料金	他都市の上水道料金と比較	水道料金の額と利用価値	とペットポールの水の価格	なんとなく	その他
<年齢別>								
29歳以下 (n=70)	38.6%	5.7%	22.9%	22.9%	11.4%	2.9%	22.9%	4.3%
30歳代 (n=177)	28.8%	4.0%	24.9%	27.7%	11.9%	1.7%	27.1%	2.3%
40歳代 (n=280)	22.5%	6.4%	22.1%	36.8%	13.9%	4.3%	23.9%	3.2%
50歳代 (n=373)	19.8%	8.6%	24.4%	42.1%	12.6%	1.6%	19.8%	2.9%
60歳代 (n=606)	28.1%	8.3%	23.9%	37.8%	14.0%	3.1%	13.4%	6.1%
70歳以上 (n=911)	31.3%	13.1%	26.9%	27.1%	17.9%	3.8%	17.1%	4.8%

(n=2417)

<同居人数別>								
1人 (n=593)	30.2%	10.1%	21.4%	28.0%	16.7%	4.0%	20.1%	5.7%
2人 (n=713)	28.9%	9.7%	23.1%	35.1%	14.2%	2.8%	18.2%	3.9%
3人 (n=449)	26.3%	9.1%	27.6%	35.2%	13.4%	2.7%	15.8%	5.1%
4人 (n=298)	23.2%	7.7%	28.2%	36.6%	13.8%	2.3%	18.1%	5.0%
5人 (n=144)	21.5%	5.6%	30.6%	36.1%	16.0%	3.5%	21.5%	0.0%
6人以上 (n=138)	29.7%	13.0%	32.6%	33.3%	15.2%	3.6%	15.9%	3.6%

(n=2335)

<居住地域別>								
橋北地区 (n=824)	27.4%	7.9%	22.3%	38.6%	12.6%	3.0%	18.8%	3.5%
橋南地区 (n=794)	28.0%	10.1%	24.4%	33.9%	16.4%	3.0%	17.1%	4.4%
旧松江簡水地区 (n=166)	28.3%	14.5%	24.7%	27.7%	17.5%	5.4%	15.7%	3.0%
鹿島地区 (n=92)	29.3%	13.0%	25.0%	21.7%	17.4%	5.4%	26.1%	8.7%
玉湯地区 (n=79)	25.3%	8.9%	34.2%	30.4%	20.3%	1.3%	16.5%	6.3%
東出雲地区 (n=190)	22.1%	6.8%	28.9%	34.7%	13.7%	5.8%	18.4%	5.3%
島根地区 (n=60)	36.7%	6.7%	30.0%	15.0%	18.3%	0.0%	18.3%	6.7%
美保関地区 (n=50)	28.0%	16.0%	22.0%	18.0%	18.0%	2.0%	20.0%	6.0%
八雲地区 (n=81)	29.6%	11.1%	24.7%	28.4%	12.3%	1.2%	21.0%	6.2%
八束地区 (n=48)	37.5%	10.4%	37.5%	18.8%	14.6%	2.1%	18.8%	4.2%
宍道地区 (n=52)	23.1%	11.5%	32.7%	19.2%	15.4%	1.9%	17.3%	3.8%

(n=2436)

<「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した方> (4.8%)

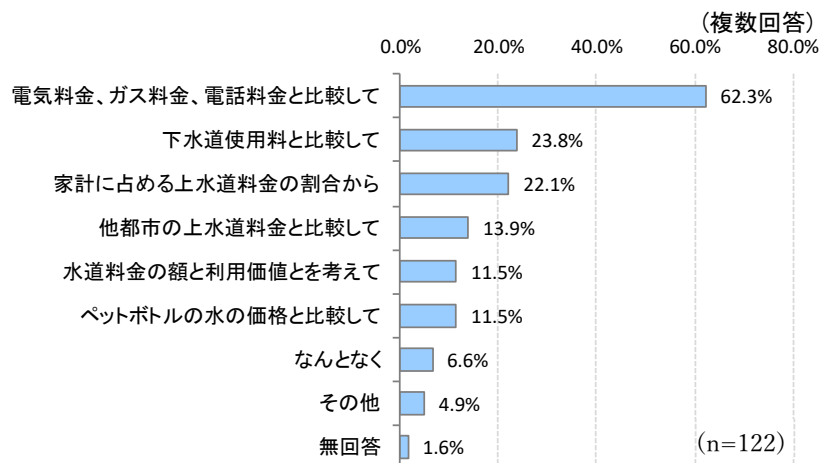
①単純集計

水道料金を「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が62.3%と6割以上を占める。

(n=122)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	76	62.3%
下水道使用料と比較して	29	23.8%
家計に占める上水道料金の割合から	27	22.1%
他都市の上水道料金と比較して	17	13.9%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	14	11.5%
ペットボトルの水の価格と比較して	14	11.5%
なんとなく	8	6.6%
その他	6	4.9%
無回答	2	1.6%

<その他の主な意見>

- ・品質に対する対価としては安い (1件)
- ・当たり前に出る水はありがたい安く感じる (1件) 等



<「普通」と回答した方> (42.7%)

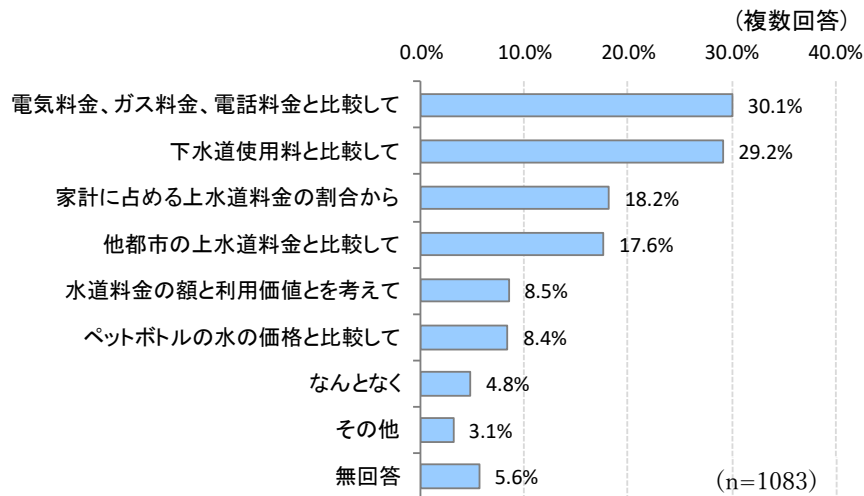
①単純集計

水道料金を「普通」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が30.1%と最も高く、次いで「下水道使用料と比較して」が29.2%である。

(n=1083)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	326	30.1%
下水道使用料と比較して	316	29.2%
家計に占める上水道料金の割合から	197	18.2%
他都市の上水道料金と比較して	191	17.6%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	92	8.5%
ペットボトルの水の価格と比較して	91	8.4%
なんとなく	52	4.8%
その他	34	3.1%
無回答	61	5.6%

<その他の主な意見>

- ・他の都市と比較したことがないので普通だと思う (6件)
- ・十分検討された金額だと思う (4件) 等



<「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した方> (50.8%)

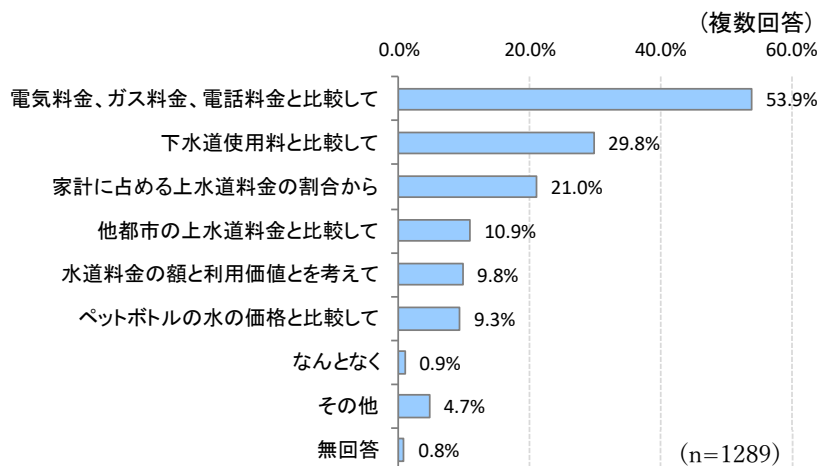
①単純集計

水道料金を「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が53.9%と半数以上を占める。

(n=1289)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	695	53.9%
下水道使用料と比較して	384	29.8%
家計に占める上水道料金の割合から	271	21.0%
他都市の上水道料金と比較して	140	10.9%
水道料金の額と利用価値とを考えて	126	9.8%
ペットボトルの水の価格と比較して	120	9.3%
なんとなく	12	0.9%
その他	60	4.7%
無回答	10	0.8%

<その他の主な意見>

- ・市町村合併により高くなった (8件)
- ・基本料金が高い (5件) 等

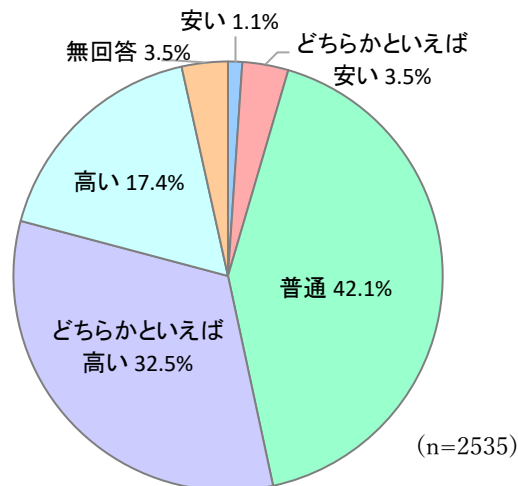


問20 下水道使用料について

①単純集計

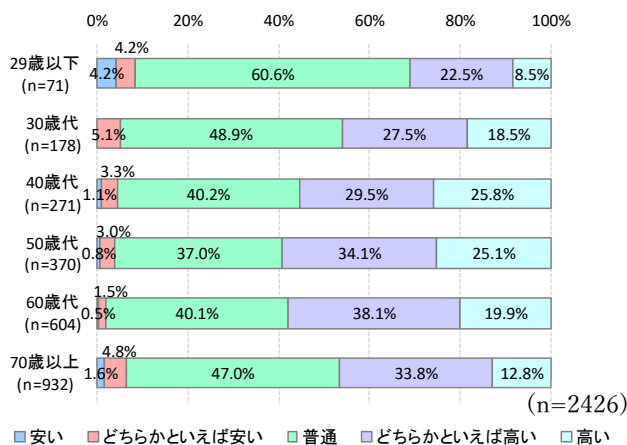
下水道使用料について、「普通」が42.1%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が32.5%、「高い」が17.4%である。

(n=2535)	実数	割合
安い	27	1.1%
どちらかといえば安い	88	3.5%
普通	1067	42.1%
どちらかといえば高い	824	32.5%
高い	441	17.4%
無回答	88	3.5%
合計	2535	100.0%

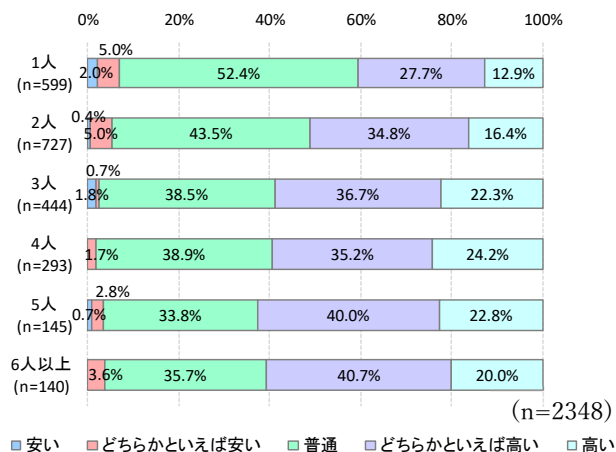


②クロス集計

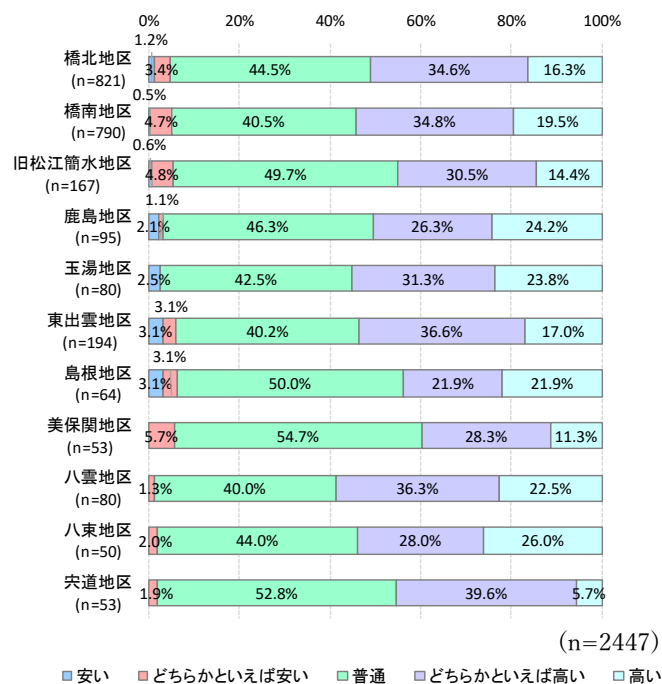
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>

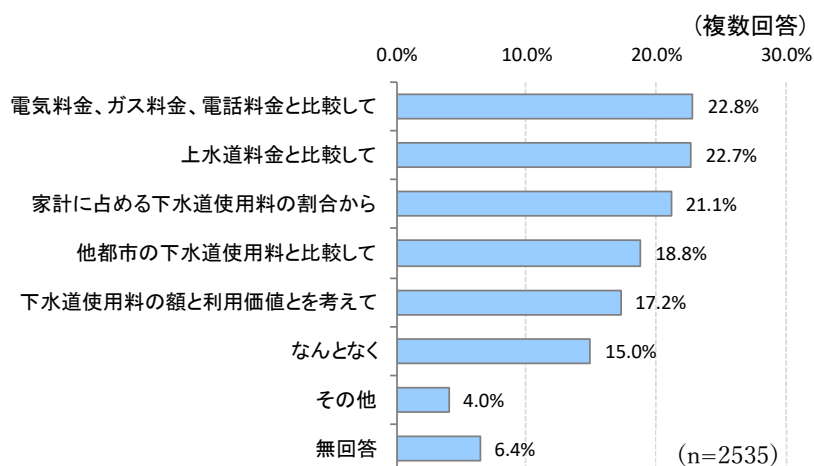


問 2 1 下水道使用料について（問 2 0 の回答の理由）（複数回答）

①単純集計

下水道使用料について問 20 の回答理由としては、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が 22.8%と最も高く、次いで「上水道料金と比較して」が 22.7%、「家計に占める下水道使用料の割合から」が 21.1%を占める。

(n=2535)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	579	22.8%
上水道料金と比較して	575	22.7%
家計に占める下水道使用料の割合から	536	21.1%
他都市の下水道使用料と比較して	477	18.8%
下水道使用料の額と利用価値とを考慮して	437	17.2%
なんとなく	379	15.0%
その他	102	4.0%
無回答	163	6.4%



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	電 話 料 金 と 比 較 し て	電 気 料 金 、 ガ ス 料 金 、	上 水 道 料 金 と 比 較 し て	料 家 の 計 割 に 占 め ら る 下 水 道 使 用	比 較 し て の 下 水 道 使 用 料	他 都 市 の 下 水 道 使 用 料 と	価 値 と 考 え て の 額 と 利 用	な ん と な く	そ の 他
29歳以下 (n=70)	30.0%	15.7%	18.6%	18.6%	10.0%	28.6%	2.9%		
30歳代 (n=177)	25.4%	9.0%	23.2%	19.8%	9.0%	31.6%	1.7%		
40歳代 (n=274)	18.2%	9.5%	19.3%	30.7%	15.0%	27.4%	5.1%		
50歳代 (n=364)	16.8%	13.7%	23.6%	34.3%	13.5%	20.9%	4.1%		
60歳代 (n=590)	23.2%	19.8%	25.4%	26.8%	14.7%	15.8%	4.9%		
70歳以上 (n=881)	24.5%	24.5%	26.3%	17.9%	20.0%	17.5%	4.4%		

(n=2356)

<同居人数別>

1人 (n=574)	24.2%	20.4%	21.8%	20.0%	17.8%	21.1%	4.9%
2人 (n=697)	24.1%	18.5%	22.4%	25.0%	15.1%	19.7%	4.3%
3人 (n=435)	19.3%	17.9%	26.0%	27.4%	16.3%	18.6%	5.1%
4人 (n=293)	22.2%	16.4%	25.9%	26.6%	14.3%	21.8%	4.4%
5人 (n=145)	15.9%	19.3%	31.7%	25.5%	13.8%	20.7%	2.8%
6人以上 (n=135)	24.4%	19.3%	31.1%	26.7%	18.5%	17.8%	2.2%

(n=2279)

<居住地域別>

橋北地区 (n=824)	21.1%	16.4%	21.6%	27.5%	14.5%	22.0%	4.0%
橋南地区 (n=794)	22.5%	20.5%	25.2%	26.6%	14.8%	17.2%	4.7%
旧松江簡水地区 (n=166)	27.8%	19.8%	24.1%	17.3%	18.5%	19.8%	3.7%
鹿島地区 (n=92)	22.2%	27.8%	26.7%	13.3%	18.9%	27.8%	4.4%
玉湯地区 (n=79)	28.6%	18.2%	27.3%	20.8%	24.7%	16.9%	3.9%
東出雲地区 (n=190)	18.4%	16.2%	26.5%	24.9%	16.8%	22.7%	4.9%
島根地区 (n=60)	26.2%	8.2%	23.0%	14.8%	19.7%	23.0%	4.9%
美保関地区 (n=50)	16.0%	22.0%	22.0%	14.0%	26.0%	14.0%	6.0%
八雲地区 (n=81)	22.2%	22.2%	21.0%	21.0%	14.8%	21.0%	2.5%
八束地区 (n=48)	37.5%	8.3%	50.0%	20.8%	14.6%	20.8%	4.2%
宍道地区 (n=51)	27.5%	19.6%	27.5%	11.8%	17.6%	17.6%	3.9%

(n=2372)

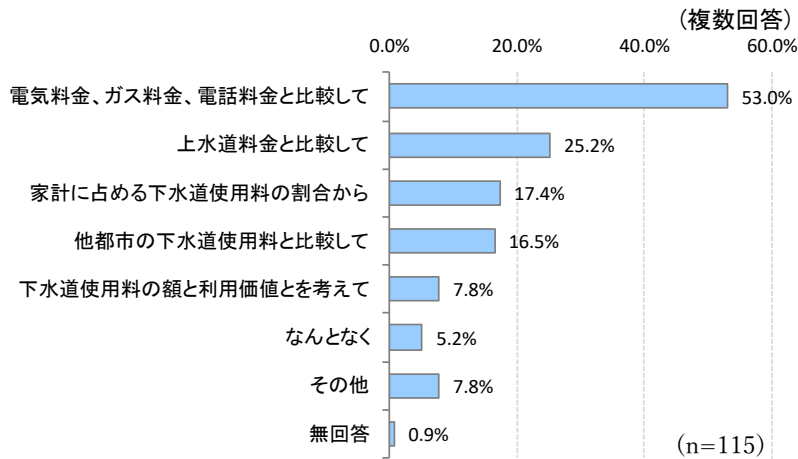
<「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した方> (4.6%)

①単純集計

下水道使用料を「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が53.0%と半数以上を占める。

(n=115)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	61	53.0%
上水道料金と比較して	29	25.2%
家計に占める下水道使用料の割合から	20	17.4%
他都市の下水道使用料と比較して	19	16.5%
下水道使用料の額と利用価値とを考慮して	9	7.8%
なんとなく	6	5.2%
その他	9	7.8%
無回答	1	0.9%

<その他の主な意見>
・私設の時より安くなった (3件) 等



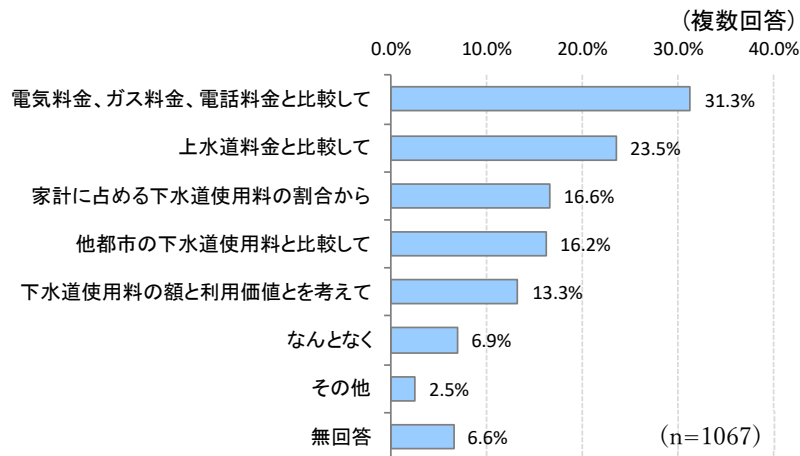
<「普通」と回答した方> (42.1%)

①単純集計

下水道使用料を「普通」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が31.3%と最も高く、次いで「上水道料金と比較して」が23.5%であった。

(n=1067)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	334	31.3%
上水道料金と比較して	251	23.5%
家計に占める下水道使用料の割合から	177	16.6%
他都市の下水道使用料と比較して	173	16.2%
下水道使用料の額と利用価値とを考慮して	142	13.3%
なんとなく	74	6.9%
その他	27	2.5%
無回答	70	6.6%

<その他の主な意見>
・他の都市と比較したことがないので普通だと思う (7件)



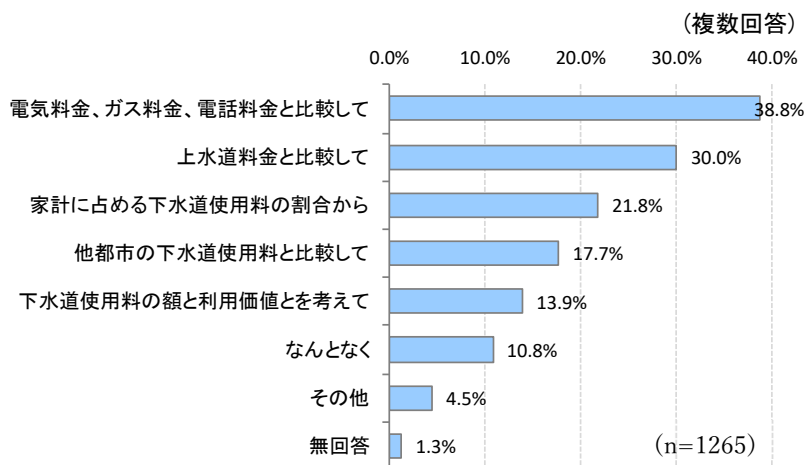
<「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した方> (49.9%)

①単純集計

下水道使用料を「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した理由は、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が38.8%と最も高く、次いで「上水道料金と比較して」が30.0%であった。

(n=1265)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	491	38.8%
上水道料金と比較して	380	30.0%
家計に占める下水道使用料の割合から	276	21.8%
他都市の下水道使用料と比較して	224	17.7%
下水道使用料の額と利用価値とを考慮して	176	13.9%
なんとなく	137	10.8%
その他	57	4.5%
無回答	17	1.3%

<その他の主な意見>
・市町村合併により高くなった(4件)等



2-7 上下水道の災害対策について

問22 地震や凍結等の災害への備えについて（複数回答）

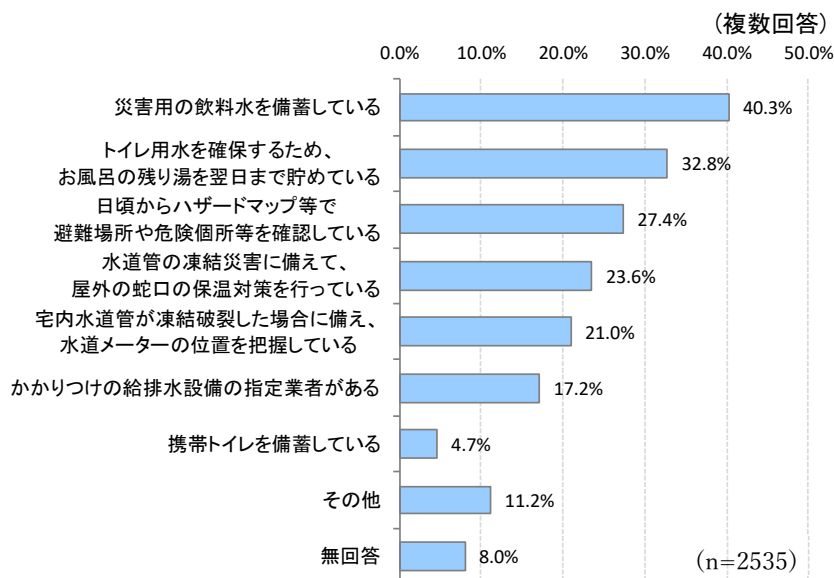
①単純集計

地震や凍結等の災害への備えについては、「災害用の飲料水を備蓄している」が40.3%と最も高く、次いで「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」が32.8%であった。

(n=2535)	実数	割合
災害用の飲料水を備蓄している	1021	40.3%
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	831	32.8%
日頃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	694	27.4%
水道管の凍結災害に備えて、屋外の蛇口の保温対策を行っている	597	23.6%
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している	532	21.0%
かかりつけの給排水設備の指定業者がある	435	17.2%
携帯トイレを備蓄している	118	4.7%
その他	284	11.2%
無回答	204	8.0%

<その他の主な意見>

- ・井戸水を確保している（18件）
- ・凍結の恐れがあるときは水を少しずつ出しておく（5件）
- ・特に何もしていない（205件）等



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	災害用の飲料水を備蓄している	トイレの風呂を残り湯を翌日までお風呂にしておく	確認して危険箇所等を	避難場所や危険箇所等を	日頃からハザードマップ等を	行っ外蛇口の保温対策	水道管の凍結防止対策	場合位置を把握している	宅内水道管が凍結破裂した	指定業者が給排水設備の	携帯トイレを備蓄している	その他
29歳以下 (n=58)	32.8%	1.7%	19.0%	3.4%	8.6%	1.7%	6.9%	44.8%				
30歳代 (n=153)	34.6%	11.8%	27.5%	11.8%	17.6%	5.2%	9.8%	22.9%				
40歳代 (n=249)	28.9%	15.7%	27.7%	25.7%	28.5%	7.6%	9.2%	18.9%				
50歳代 (n=348)	33.9%	30.2%	25.6%	37.9%	27.0%	9.5%	5.7%	8.9%				
60歳代 (n=584)	23.8%	30.8%	22.8%	50.0%	39.7%	22.4%	4.1%	10.6%				
70歳以上 (n=922)	20.9%	37.1%	20.0%	54.8%	43.2%	25.8%	3.5%	8.9%				

(n=2314)

<同居人数別>

1人 (n=566)	26.0%	25.6%	20.7%	38.5%	33.4%	15.9%	4.9%	16.4%
2人 (n=701)	26.5%	32.5%	25.5%	46.6%	36.8%	21.4%	6.0%	10.8%
3人 (n=426)	26.3%	32.2%	22.5%	44.6%	35.9%	20.0%	3.1%	10.6%
4人 (n=279)	26.9%	30.1%	23.3%	43.7%	35.5%	13.6%	8.6%	9.7%
5人 (n=137)	25.5%	25.5%	24.1%	41.6%	35.0%	19.7%	4.4%	12.4%
6人以上 (n=135)	14.8%	31.9%	20.0%	57.8%	42.2%	21.5%	2.2%	9.6%

(n=2244)

<居住地域別>

橋北地区 (n=777)	28.2%	28.8%	27.4%	39.1%	34.0%	17.9%	5.9%	11.8%
橋南地区 (n=755)	26.0%	29.8%	24.2%	41.2%	32.7%	15.1%	5.7%	13.5%
旧松江簡水地区 (n=172)	15.7%	34.3%	22.1%	58.1%	50.0%	22.1%	4.7%	10.5%
鹿島地区 (n=89)	25.8%	24.7%	18.0%	51.7%	32.6%	13.5%	3.4%	6.7%
玉湯地区 (n=75)	29.3%	29.3%	16.0%	49.3%	40.0%	20.0%	2.7%	13.3%
東出雲地区 (n=179)	29.1%	30.7%	16.8%	41.3%	34.6%	19.6%	6.7%	12.8%
島根地区 (n=61)	21.3%	27.9%	9.8%	55.7%	39.3%	27.9%	1.6%	14.8%
美保関地区 (n=50)	26.0%	32.0%	16.0%	40.0%	38.0%	46.0%	2.0%	12.0%
八雲地区 (n=76)	14.5%	32.9%	21.1%	48.7%	43.4%	19.7%	1.3%	7.9%
八束地区 (n=50)	26.0%	24.0%	4.0%	60.0%	48.0%	34.0%	0.0%	10.0%
宍道地区 (n=47)	17.0%	36.2%	17.0%	59.6%	27.7%	21.3%	2.1%	14.9%

(n=2331)

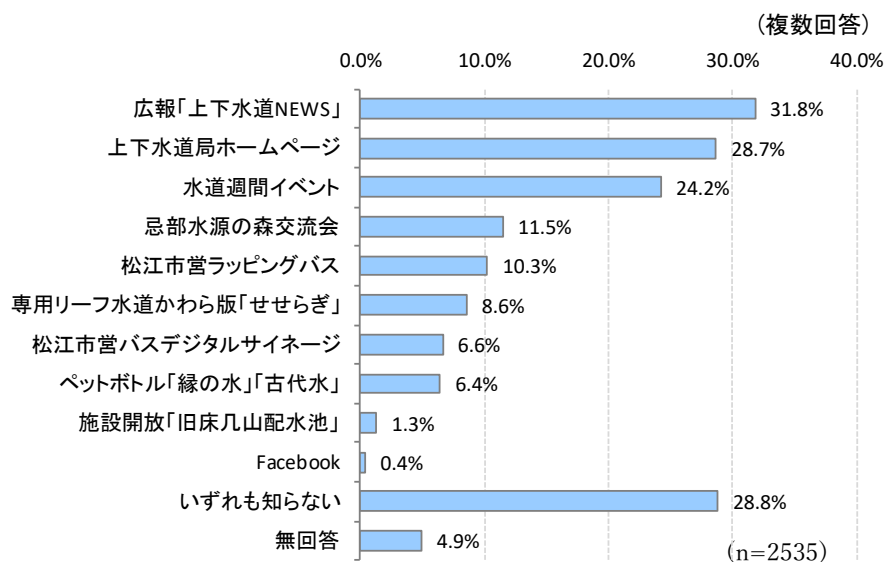
2-8 広報活動について

問23 上下水道事業の情報発信についてご存じのもの（複数回答）

①単純集計

上下水道事業の情報発信についてご存じのものについては、「広報 上下水道 NEWS」が31.8%と最も高く、次いで「上下水道局ホームページ」が28.7%、「水道週間イベント」が24.2%を占める。また、「いずれも知らない」と回答した方は28.8%であった。

(n=2535)	実数	割合
広報「上下水道NEWS」	806	31.8%
上下水道局ホームページ	727	28.7%
水道週間イベント	614	24.2%
忌部水源の森交流会	291	11.5%
松江市営ラッピングバス	260	10.3%
専用リーフ水道かわら版「せせらぎ」	217	8.6%
松江市営バスデジタルサイネージ	168	6.6%
ペットボトル「縁の水」「古代水」	163	6.4%
施設開放「旧床几山配水池」	33	1.3%
Facebook	10	0.4%
いずれも知らない	730	28.8%
無回答	125	4.9%



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	広報「上下水道NEWS」	上下水道局ホームページ	水道週間イベント	忌部水源の森交流会	松江市営ラッピングバス	「専用リーフ水道かわら版せせらぎ」	サイネージ	松江市営バスデジタル	「ペットボトル「緑の水」」	施設開放「旧床几山配水池」	Facebook	いずれも知らない
29歳以下 (n=71)	5.6%	19.7%	5.6%	0.0%	9.9%	14.1%	1.4%	23.9%	2.8%	1.4%	46.5%	
30歳代 (n=180)	11.1%	13.9%	5.6%	0.6%	11.1%	24.4%	1.1%	30.6%	1.1%	0.6%	41.1%	
40歳代 (n=275)	18.2%	19.3%	10.5%	7.6%	15.6%	22.2%	0.7%	44.7%	6.5%	1.5%	31.3%	
50歳代 (n=369)	30.4%	11.4%	7.0%	5.7%	14.9%	25.5%	3.3%	35.5%	8.7%	0.3%	29.0%	
60歳代 (n=593)	33.9%	12.0%	6.4%	5.9%	12.8%	27.2%	1.3%	35.2%	9.3%	0.3%	29.3%	
70歳以上 (n=906)	36.9%	5.7%	6.6%	9.2%	9.6%	26.7%	0.9%	29.5%	11.9%	0.1%	27.6%	

(n=2394)

<同居人数別>

1人 (n=593)	27.2%	7.9%	5.2%	4.7%	9.9%	27.2%	0.5%	30.4%	8.6%	0.7%	33.1%
2人 (n=712)	35.4%	10.4%	6.5%	8.3%	11.1%	25.7%	2.0%	34.8%	11.5%	0.3%	27.9%
3人 (n=439)	28.0%	13.4%	8.0%	5.9%	12.8%	24.4%	2.7%	30.3%	9.6%	0.2%	29.8%
4人 (n=291)	29.9%	14.4%	10.0%	6.9%	16.2%	23.7%	0.7%	38.8%	8.6%	0.3%	28.2%
5人 (n=145)	25.5%	14.5%	10.3%	9.7%	17.9%	23.4%	0.7%	40.7%	6.9%	1.4%	26.9%
6人以上 (n=138)	31.9%	8.7%	6.5%	8.0%	9.4%	31.2%	0.7%	32.6%	2.9%	0.0%	29.0%

(n=2318)

<居住地域別>

橋北地区 (n=808)	30.4%	11.5%	7.8%	6.2%	14.4%	26.5%	1.9%	38.1%	8.9%	0.4%	28.2%
橋南地区 (n=790)	31.3%	9.1%	7.2%	8.1%	11.3%	27.7%	1.5%	37.1%	13.7%	0.6%	25.8%
旧松江簡水地区 (n=165)	42.4%	12.7%	9.1%	7.3%	13.9%	25.5%	0.6%	32.1%	7.9%	0.6%	24.8%
鹿島地区 (n=91)	18.7%	9.9%	6.6%	2.2%	9.9%	31.9%	2.2%	25.3%	3.3%	0.0%	33.0%
玉湯地区 (n=79)	27.8%	11.4%	6.3%	10.1%	11.4%	25.3%	1.3%	26.6%	6.3%	0.0%	34.2%
東出雲地区 (n=190)	23.2%	11.6%	4.7%	5.3%	13.7%	18.4%	0.5%	24.2%	3.2%	0.0%	40.5%
島根地区 (n=60)	23.3%	11.7%	5.0%	3.3%	3.3%	16.7%	1.7%	21.7%	0.0%	0.0%	45.0%
美保関地区 (n=48)	8.3%	6.3%	0.0%	0.0%	4.2%	20.8%	0.0%	14.6%	2.1%	0.0%	60.4%
八雲地区 (n=79)	39.2%	7.6%	8.9%	10.1%	12.7%	25.3%	0.0%	30.4%	8.9%	0.0%	27.8%
八束地区 (n=52)	28.8%	13.5%	3.8%	5.8%	3.8%	21.2%	0.0%	15.4%	3.8%	0.0%	38.5%
宍道地区 (n=48)	35.4%	22.9%	2.1%	8.3%	6.3%	8.3%	0.0%	20.8%	0.0%	2.1%	52.1%

(n=2410)

問24 上下水道事業について知りたい情報・必要な情報（複数回答）

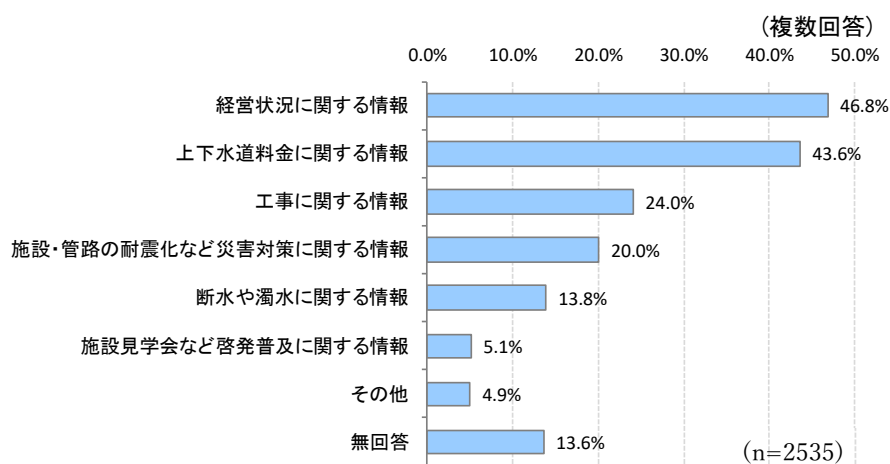
①単純集計

上下水道事業について知りたい情報・必要な情報については、「経営状況に関する情報」が46.8%で最も高く、次いで「上下水道料金に関する情報」が43.6%であった。

(n=2535)	実数	割合
経営状況に関する情報	1186	46.8%
上下水道料金に関する情報	1104	43.6%
工事に関する情報	609	24.0%
施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	507	20.0%
断水や濁水に関する情報	351	13.8%
施設見学会など啓発普及に関する情報	129	5.1%
その他	125	4.9%
無回答	344	13.6%

<その他の主な意見>

- ・施設、水道管の老朽化や改修について（15件）
- ・水の安全性、水質について（4件）
- ・民営化について（3件）等



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	経営状況に関する情報	上下水道料金に関する情報	工事に関する情報	災害対策に関する情報	施設・管路の耐震強化など	断水や濁水に関する情報	施設に関する情報	その他
29歳以下 (n=66)	12.1%	66.7%	27.3%	21.2%	48.5%	4.5%	6.1%	
30歳代 (n=165)	9.7%	66.7%	20.0%	19.4%	48.5%	4.2%	7.3%	
40歳代 (n=260)	16.9%	60.8%	21.2%	23.5%	53.1%	4.2%	6.5%	
50歳代 (n=345)	13.0%	60.3%	22.6%	20.6%	58.3%	3.5%	4.9%	
60歳代 (n=557)	17.1%	53.9%	24.1%	30.9%	45.1%	5.6%	6.3%	
70歳以上 (n=783)	17.8%	46.0%	23.0%	32.6%	50.6%	8.2%	5.0%	

(n=2176)

<同居人数別>

1人 (n=519)	16.4%	48.7%	22.7%	27.2%	50.1%	6.6%	7.5%
2人 (n=660)	17.6%	51.5%	24.5%	32.3%	49.8%	7.6%	6.2%
3人 (n=397)	18.6%	59.4%	21.2%	25.2%	50.6%	3.0%	3.5%
4人 (n=279)	12.2%	61.6%	19.7%	24.7%	54.1%	4.3%	3.9%
5人 (n=131)	13.0%	64.1%	26.0%	26.0%	51.1%	3.8%	5.3%
6人以上 (n=125)	9.6%	57.6%	23.2%	26.4%	47.2%	8.0%	4.0%

(n=2111)

<居住地域別>

橋北地区 (n=750)	18.1%	54.9%	22.3%	30.4%	50.8%	5.9%	4.1%
橋南地区 (n=709)	15.8%	54.0%	22.0%	28.3%	49.8%	7.2%	7.2%
旧松江簡水地区 (n=145)	15.9%	55.2%	25.5%	24.1%	48.3%	6.2%	4.1%
鹿島地区 (n=80)	10.0%	45.0%	17.5%	27.5%	53.8%	5.0%	8.8%
玉湯地区 (n=72)	20.8%	56.9%	22.2%	13.9%	66.7%	4.2%	1.4%
東出雲地区 (n=171)	17.0%	56.7%	24.6%	27.5%	51.5%	3.5%	8.2%
島根地区 (n=56)	10.7%	57.1%	25.0%	33.9%	37.5%	3.6%	7.1%
美保関地区 (n=41)	7.3%	58.5%	29.3%	29.3%	36.6%	2.4%	4.9%
八雲地区 (n=75)	12.0%	46.7%	26.7%	24.0%	45.3%	8.0%	6.7%
八束地区 (n=46)	13.0%	56.5%	28.3%	17.4%	56.5%	2.2%	4.3%
宍道地区 (n=46)	8.7%	43.5%	34.8%	19.6%	54.3%	4.3%	4.3%

(n=2191)

問 2 5 上下水道事業の情報を受け取りたい媒体 (複数回答)

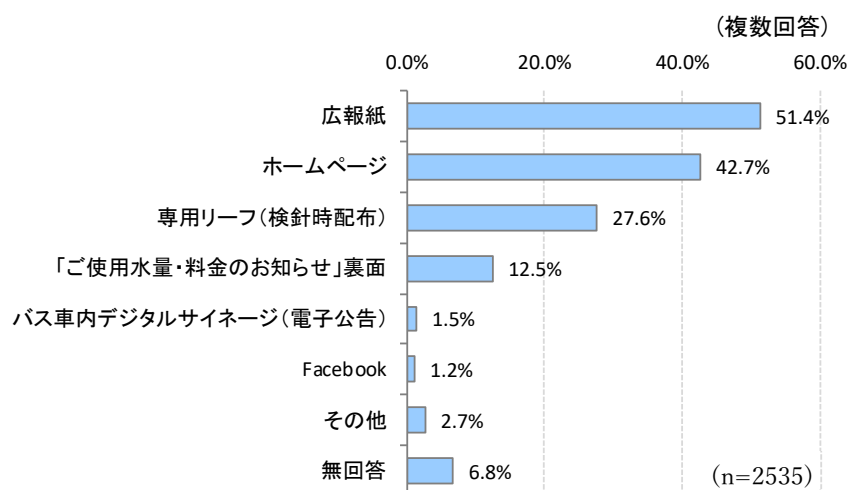
①単純集計

上下水道事業の情報を受け取りたい媒体については、「広報紙」が 51.4%で最も高く、次いで「ホームページ」が 42.7%であった。

(n=2535)	実数	割合
広報紙	1302	51.4%
ホームページ	1082	42.7%
専用リーフ (検針時配布)	700	27.6%
「ご使用水量・料金のお知らせ」裏面	317	12.5%
バス車内デジタルサイネージ (電子公告)	37	1.5%
Facebook	30	1.2%
その他	69	2.7%
無回答	172	6.8%

<その他の主な意見>

- ・メール、SNS (11件)
- ・手紙、チラシ (6件)
- ・テレビ (5件)
- ・市報松江 (4件) 等



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	広 報 紙	ホ ー ム ペ ー ジ	専 用 リ ー フ (検 針 時 配 布)	お ご ら せ 「 裏 面 」 裏 面	「 ご 使 用 水 量 ・ 料 金 の 	サ イ ネ ー ジ (電 子 公 告)	F a c e b o o k	そ の 他
29歳以下 (n=69)	29.0%	20.3%	24.6%	53.6%	7.2%	1.4%	2.9%	
30歳代 (n=176)	27.8%	18.2%	34.7%	46.6%	2.8%	4.5%	6.8%	
40歳代 (n=273)	35.2%	22.3%	36.3%	45.1%	0.7%	3.7%	3.7%	
50歳代 (n=362)	49.4%	20.7%	30.9%	45.3%	1.1%	1.1%	3.0%	
60歳代 (n=588)	60.2%	15.1%	29.1%	45.2%	1.0%	1.9%	1.9%	
70歳以上 (n=879)	67.5%	5.1%	26.7%	45.6%	0.9%	0.3%	2.6%	

(n=2347)

<同居人数別>

1人 (n=569)	52.9%	11.6%	23.9%	49.7%	1.8%	2.1%	3.3%
2人 (n=699)	59.8%	10.9%	32.5%	42.9%	1.4%	0.9%	2.4%
3人 (n=431)	53.4%	14.2%	30.6%	46.6%	1.2%	1.6%	3.2%
4人 (n=293)	53.2%	20.1%	31.7%	44.7%	1.4%	1.4%	3.4%
5人 (n=142)	46.5%	21.1%	28.9%	42.3%	0.7%	4.2%	2.1%
6人以上 (n=138)	60.9%	9.4%	35.5%	42.8%	0.0%	1.4%	2.2%

(n=2272)

<居住地域別>

橋北地区 (n=795)	55.8%	16.2%	29.3%	44.4%	1.5%	1.5%	3.3%
橋南地区 (n=768)	54.2%	10.8%	30.9%	47.7%	1.6%	2.0%	2.6%
旧松江簡水地区 (n=163)	63.8%	9.2%	29.4%	39.9%	0.6%	0.6%	1.2%
鹿島地区 (n=89)	55.1%	15.7%	22.5%	42.7%	2.2%	1.1%	4.5%
玉湯地区 (n=78)	43.6%	19.2%	37.2%	37.2%	2.6%	3.8%	3.8%
東出雲地区 (n=184)	51.1%	18.5%	28.3%	50.5%	0.0%	2.2%	4.3%
島根地区 (n=59)	55.9%	13.6%	22.0%	50.8%	0.0%	1.7%	3.4%
美保関地区 (n=49)	51.0%	6.1%	28.6%	40.8%	0.0%	0.0%	2.0%
八雲地区 (n=79)	59.5%	7.6%	32.9%	53.2%	0.0%	0.0%	1.3%
八束地区 (n=51)	56.9%	7.8%	35.3%	43.1%	2.0%	0.0%	3.9%
宍道地区 (n=48)	56.3%	12.5%	20.8%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(n=2363)

2-9 上下水道事業について

問26 上下水道事業全般に対するの評価

①単純集計

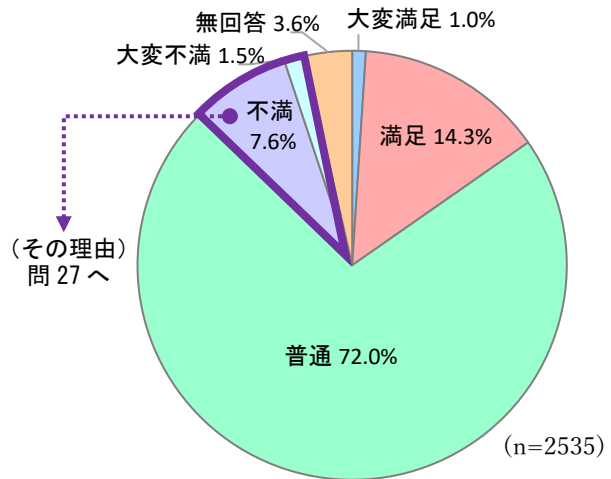
上下水道事業全般に対するの評価は、「普通」が72.0%と7割以上を占め、次いで「満足」が14.3%であった。

・上下水道事業全般の評価について得点化
(大変満足…5点、満足…4点、普通…3点、不満…2点、大変不満…1点として得点化)

上下水道事業の評価について、得点化すると平均得点は3.06点となる。

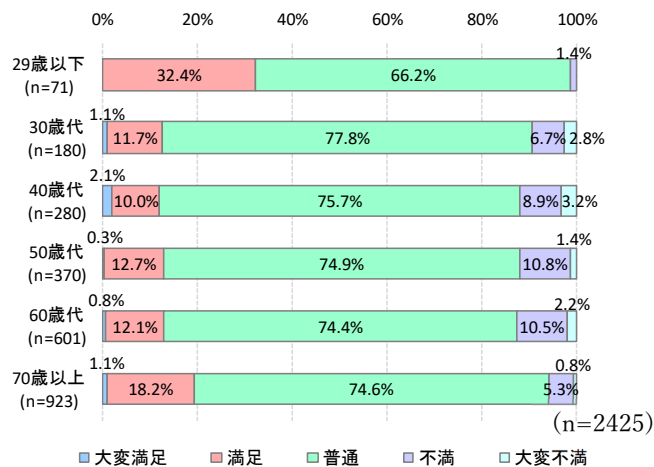
(n=2535)	実数	割合	得点(点)
大変満足	26	1.0%	130
満足	362	14.3%	1448
普通	1826	72.0%	5478
不満	192	7.6%	384
大変不満	39	1.5%	39
無回答	90	3.6%	-
合計	2535	100.0%	7479

平均得点 3.06点

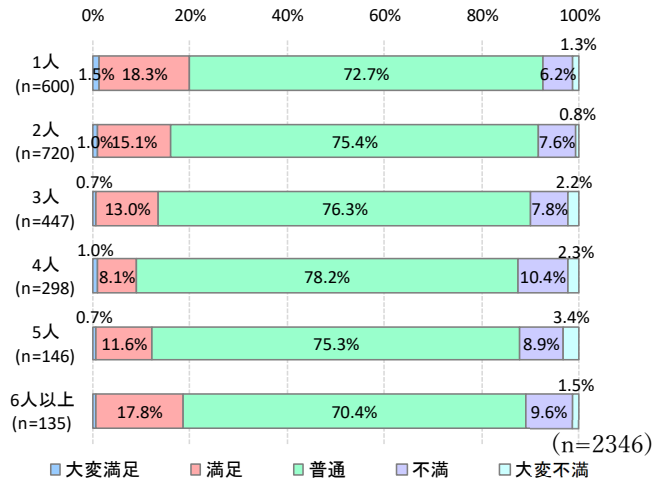


②クロス集計

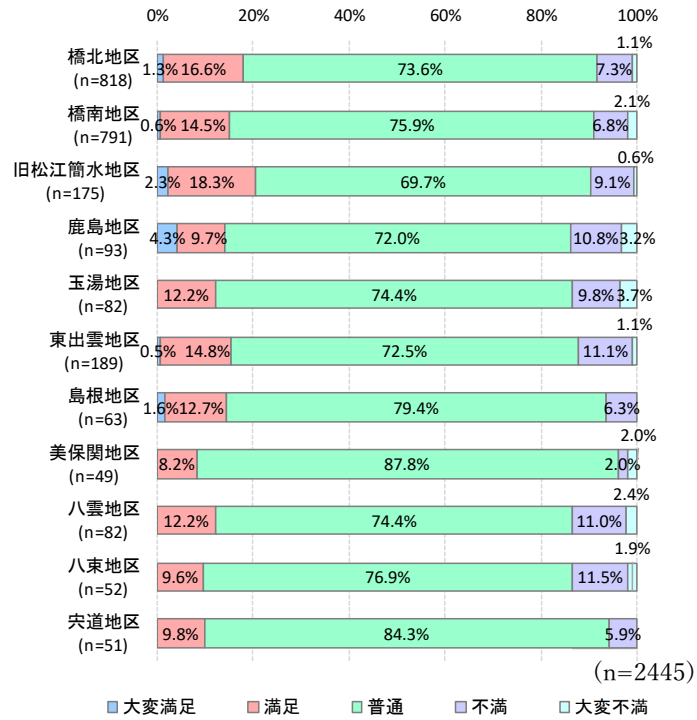
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



＜問26で「不満」または「大変不満」と回答した方＞（9.1%）

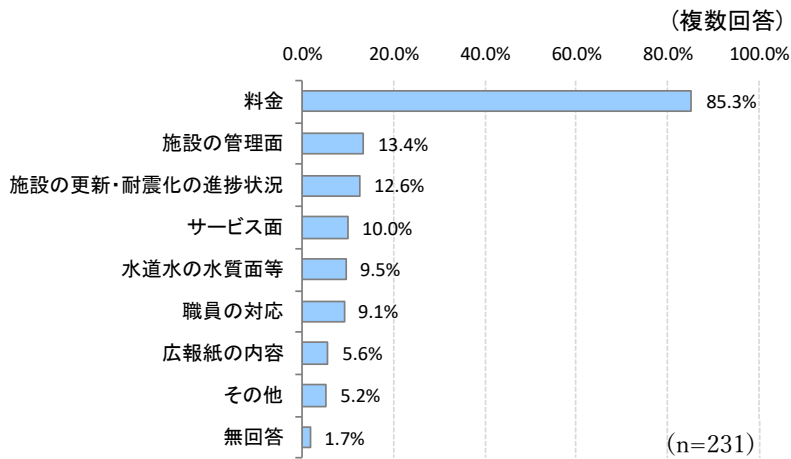
問27 不満に思う事項（複数回答）

①単純集計

上下水道事業全般について、「不満」または「大変不満」に思う事項について、「料金」が85.3%と最も高く8割以上を占める。

(n=231)	実数	割合
料金	197	85.3%
施設の管理面	31	13.4%
施設の更新・耐震化の進捗状況	29	12.6%
サービス面	23	10.0%
水道水の水質面等	22	9.5%
職員の対応	21	9.1%
広報紙の内容	13	5.6%
その他	12	5.2%
無回答	4	1.7%

＜その他の主な意見＞
・工事後の舗装面の状態が悪い（3件）等



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	料金	施設の管理面	進捗状況	施設の更新・耐震化の	サービス面	水道水の水質面等	職員の対応	広報紙の内容	その他
29歳以下 (n=1)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30歳代 (n=17)	88.2%	0.0%	5.9%	17.6%	5.9%	5.9%	0.0%	5.9%	
40歳代 (n=33)	84.8%	0.0%	6.1%	15.2%	3.0%	18.2%	18.2%	6.1%	
50歳代 (n=45)	88.9%	8.9%	6.7%	15.6%	8.9%	4.4%	11.1%	4.4%	
60歳代 (n=76)	92.1%	3.9%	19.7%	13.2%	7.9%	7.9%	7.9%	3.9%	
70歳以上 (n=53)	79.2%	11.3%	15.1%	11.3%	17.0%	11.3%	11.3%	5.7%	

(n=225)

<同居人数別>

1人 (n=44)	81.8%	2.3%	15.9%	20.5%	20.5%	11.4%	4.5%	2.3%
2人 (n=59)	88.1%	5.1%	22.0%	11.9%	6.8%	6.8%	10.2%	3.4%
3人 (n=45)	95.6%	8.9%	15.6%	6.7%	6.7%	6.7%	8.9%	4.4%
4人 (n=38)	86.8%	7.9%	0.0%	13.2%	7.9%	10.5%	13.2%	10.5%
5人 (n=18)	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	5.6%	5.6%	22.2%	5.6%
6人以上 (n=15)	80.0%	6.7%	6.7%	33.3%	6.7%	13.3%	13.3%	6.7%

(n=219)

<居住地域別>

橋北地区 (n=68)	91.2%	2.9%	13.2%	10.3%	7.4%	4.4%	14.7%	2.9%
橋南地区 (n=69)	84.1%	4.3%	15.9%	15.9%	7.2%	17.4%	7.2%	2.9%
旧松江簡水地区 (n=17)	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%
鹿島地区 (n=13)	84.6%	15.4%	30.8%	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%
玉湯地区 (n=11)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	18.2%	27.3%
東出雲地区 (n=23)	87.0%	0.0%	4.3%	17.4%	17.4%	0.0%	13.0%	8.7%
島根地区 (n=3)	100.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
美保関地区 (n=2)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
八雲地区 (n=11)	72.7%	18.2%	18.2%	18.2%	27.3%	18.2%	9.1%	0.0%
八束地区 (n=7)	100.0%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
宍道地区 (n=3)	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%

(n=227)

・ 不満事項の順位付け

(不満事項 1 位…3 点、2 位…2 点、3 位…1 点として得点化)

上下水道事業全般について不満に思っていることを得点化すると、「料金」の加重平均が 2.6 点と最も高く、不満と感じている方が多い。

(n=138)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)
料金	117	7	0	365	2.6
サービス面	4	14	2	42	0.3
施設の更新・耐震化の進捗状況	2	12	10	40	0.3
水道水の水質面等	1	13	2	31	0.2
職員の対応	8	1	2	28	0.2
広報紙の内容	0	12	4	28	0.2
施設の管理面	1	7	3	20	0.1
その他	5	2	0	19	0.1

問 2 8 今後、上下水道局が力を入れて取り組むべきこと (複数回答)

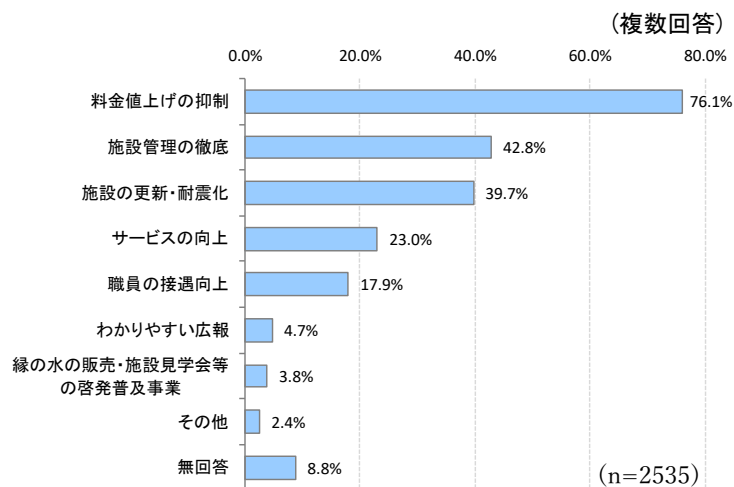
①単純集計

上下水道局が力を入れて取り組むべきことについては、「料金値上げの抑制」が 76.1% と最も高く 7 割以上を占める。

(n=2535)	実数	割合
料金値上げの抑制	1929	76.1%
施設管理の徹底	1084	42.8%
施設の更新・耐震化	1006	39.7%
サービスの向上	583	23.0%
職員の接遇向上	455	17.9%
わかりやすい広報	119	4.7%
緑の水の販売・施設見学会等の啓発普及事業	97	3.8%
その他	62	2.4%
無回答	222	8.8%

<その他の主な意見>

- ・ 料金の値下げについて (7 件)
- ・ 水の安全、安定供給について (6 件)
- ・ 支払い方法について (5 件)
(カード決済、PayPay 等)
- ・ 水質の向上について (3 件) 等



②クロス集計

(複数回答)

<年齢別>

	料金 値上 げの 抑 制	施 設 管 理 の 徹 底	施 設 の 更 新 ・ 耐 震 化	サ ー ビ ス の 向 上	職 員 の 接 遇 向 上	わ か り や す い 広 報	会 等 の 水 の 販 売 ・ 施 設 見 学	そ の 他
29歳以下 (n=64)	79.7%	48.4%	40.6%	21.9%	7.8%	21.9%	1.6%	7.8%
30歳代 (n=172)	85.5%	45.9%	34.9%	25.6%	4.7%	17.4%	4.1%	4.1%
40歳代 (n=271)	80.1%	41.3%	39.1%	21.8%	7.0%	16.2%	3.7%	5.9%
50歳代 (n=355)	81.7%	49.0%	43.1%	23.9%	5.6%	21.7%	3.4%	2.3%
60歳代 (n=579)	87.9%	50.8%	48.2%	18.5%	3.5%	22.8%	5.2%	1.6%
70歳以上 (n=855)	82.6%	45.3%	43.6%	16.4%	2.7%	32.9%	6.8%	1.9%

(n=2296)

<同居人数別>

1人 (n=562)	79.4%	47.5%	44.8%	20.3%	4.6%	27.6%	5.9%	2.7%
2人 (n=675)	84.1%	48.3%	46.8%	19.9%	2.1%	24.9%	5.2%	2.5%
3人 (n=431)	86.8%	48.0%	45.0%	18.1%	4.6%	25.1%	2.8%	3.5%
4人 (n=282)	83.7%	41.8%	39.0%	18.8%	5.0%	23.8%	6.0%	2.5%
5人 (n=135)	85.2%	44.4%	34.8%	25.2%	7.4%	21.5%	6.7%	1.5%
6人以上 (n=136)	88.2%	48.5%	41.9%	17.6%	4.4%	22.8%	5.1%	1.5%

(n=2221)

<居住地域別>

橋北地区 (n=796)	82.2%	50.0%	46.6%	18.8%	3.8%	22.9%	4.9%	2.9%
橋南地区 (n=753)	82.5%	44.6%	43.2%	18.7%	4.1%	26.6%	6.0%	2.1%
旧松江簡水地区 (n=158)	88.6%	38.0%	39.2%	20.9%	6.3%	30.4%	5.7%	1.9%
鹿島地区 (n=84)	79.8%	57.1%	42.9%	26.2%	3.6%	19.0%	4.8%	4.8%
玉湯地区 (n=77)	88.3%	51.9%	37.7%	23.4%	7.8%	24.7%	2.6%	1.3%
東出雲地区 (n=174)	84.5%	45.4%	43.1%	16.1%	2.3%	26.4%	2.9%	3.4%
島根地区 (n=59)	88.1%	49.2%	39.0%	30.5%	3.4%	25.4%	3.4%	1.7%
美保関地区 (n=44)	81.8%	43.2%	29.5%	27.3%	2.3%	34.1%	9.1%	4.5%
八雲地区 (n=79)	87.3%	36.7%	43.0%	19.0%	5.1%	22.8%	6.3%	2.5%
八束地区 (n=48)	87.5%	43.8%	39.6%	14.6%	6.3%	27.1%	4.2%	6.3%
宍道地区 (n=41)	80.5%	61.0%	46.3%	26.8%	7.3%	26.8%	4.9%	2.4%

(n=2313)

・ 今後、力を入れて取り組むべき事項の順位付け
 (今後、力を入れて取り組むべき事項 1位…3点、2位…2点、3位…1点として得点化)

上下水道局が今後、力を入れて取り組むべき事項を得点化すると、「料金値上げの抑制」の加重平均得点が2.3点と最も高くなっている。

(n=1499)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)
料金値上げの抑制	985	201	146	3503	2.3
施設管理の徹底	243	401	166	1697	1.1
施設の更新・耐震化	158	339	255	1407	0.9
わかりやすい広報	49	153	200	653	0.4
サービスの向上	24	173	123	541	0.4
縁の水の販売・施設見学会等の啓発普及事業	7	37	44	139	0.1
職員の接遇向上	20	21	28	130	0.1
その他	13	4	4	51	0.0

2-10 自由意見

自由意見をカテゴリー別に分類すると、「料金」「対応」「広報」についての意見が多く、この上位3つの意見に対し、テキストマイニング分析を行った。

料金では、「高い」「安くしてほしい」「年金生活には高く感じる」といった意見や、「支払いをクレジットカード対応にしてほしい」などが多くみられた。

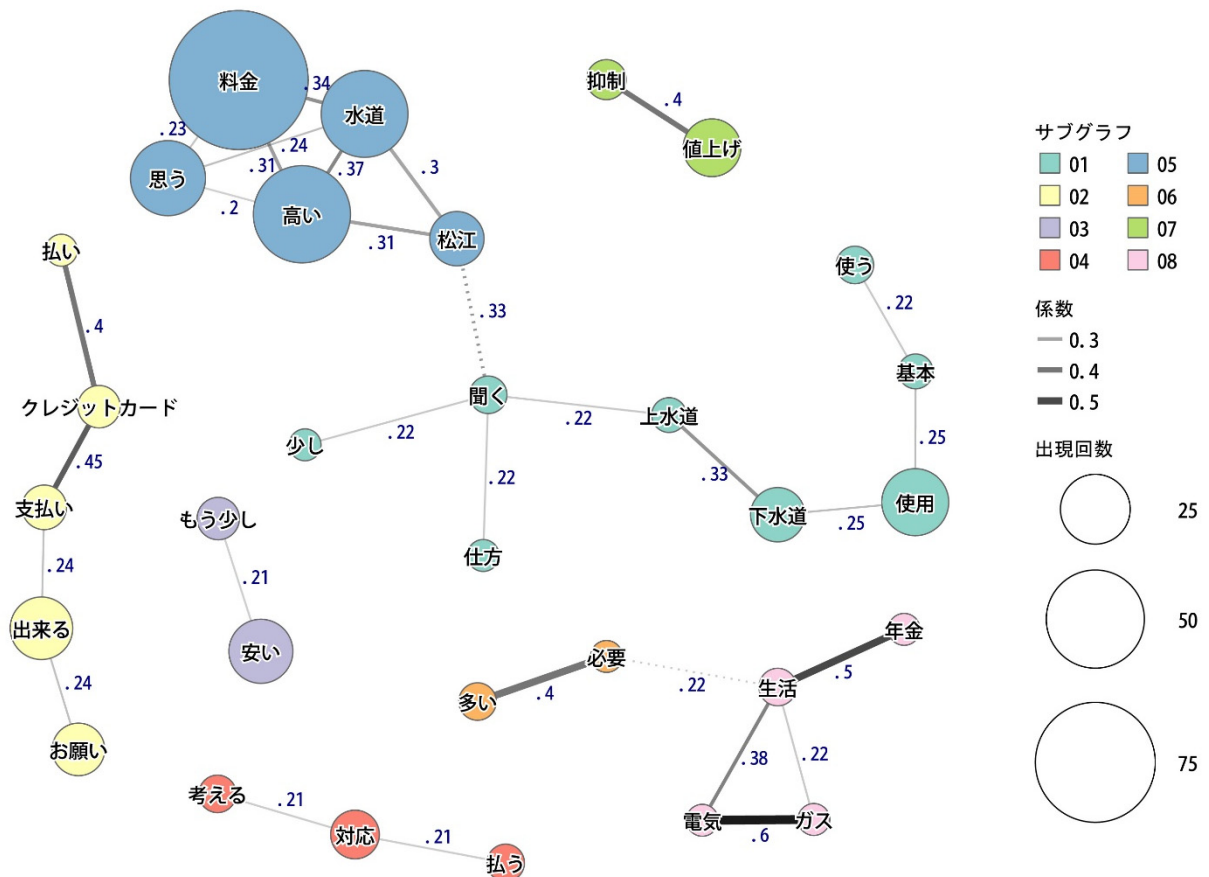
上下水道局の体制や対応については、「民営化には反対」「安全や管理面が重要」「職員の対応や説明スキルを求める」などが多くみられた。

広報については、「事業や設備について」「節水の方法」「縁の水の宣伝」などが多くみられた。

※テキストマイニングとは、文章を単語に分解し、頻出する単語を抽出し、同じ文章内で使用している場合繋がりが強いとし、相関関係を図式化したもの

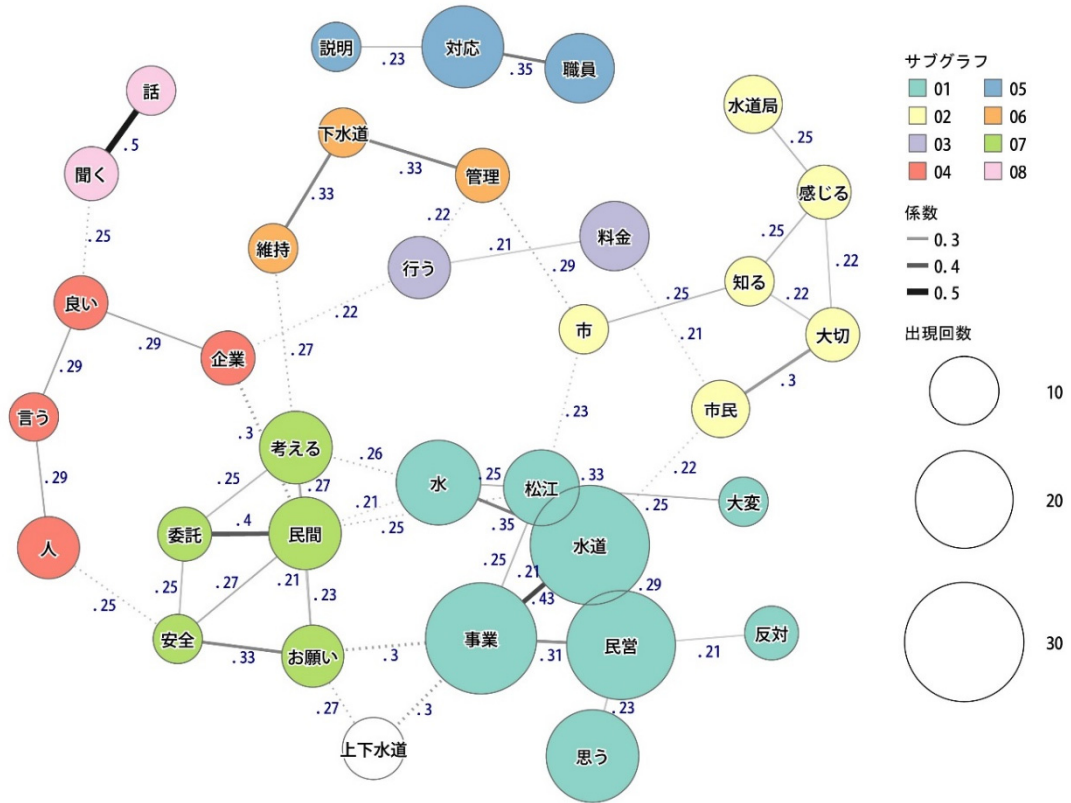
【水道料金についての主な意見】

- 松江の水道料金は高いと思う⇒実際は、全国でも島根県内でも平均的な値段
- もう少し安くしてほしい、年金生活には高く感じる
- 支払いをクレジットカードなどで出来ると便利



【上下水道局の体制・対応についての主な意見】

● 民営化には反対で、安全や管理面、職員の対応や説明スキルを求める傾向



【広報について】

● 事業や設備の広報、節水の方法、緑の水についての情報を求めている

