

# 令和2年度 上下水道事業に関するアンケート調査

## 実施調査目的

上下水道局が実施しているさまざまな事業について、お客さまの評価を把握することにより、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。

## 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800世帯を本調査の対象とした。

### (2) 調査の方法・時期

- ・調査方法： 検針時配布（800件）・郵送による回収
- ・実施月： 令和2年11月・12月
- ・有効回答数 346件（回収率43.3%）

## 質問1 回答者の属性について

※n値は各設問への回答数の値である。

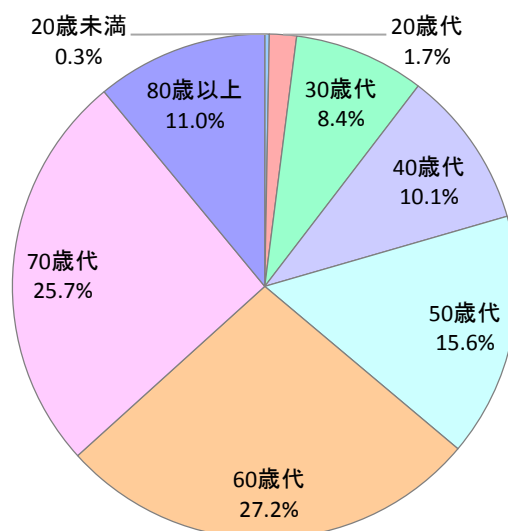
※割合は、少数点以下第2位を四捨五入しているため数値の合計が100にならない場合がある。

※複数回答の間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 年齢を教えてください。

年齢構成は「60歳代」が27.2%と最も高く、次いで「70歳代」が25.7%で、60歳以上からの回答が6割以上を占める。

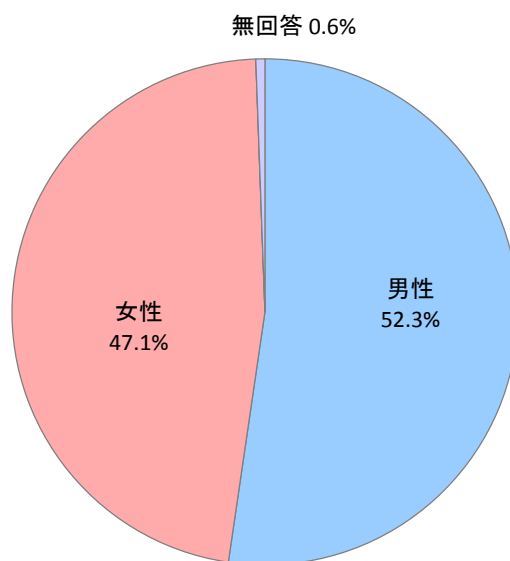
(n=346)	実数	割合
20歳未満	1	0.3%
20歳代	6	1.7%
30歳代	29	8.4%
40歳代	35	10.1%
50歳代	54	15.6%
60歳代	94	27.2%
70歳代	89	25.7%
80歳以上	38	11.0%
合計	346	100.0%



問2 性別を教えてください。

性別構成は、「男性」が52.3%、「女性」が47.1%であった。

(n=346)	実数	割合
男性	181	52.3%
女性	163	47.1%
その他	0	0.0%
無回答	2	0.6%
合計	346	100.0%



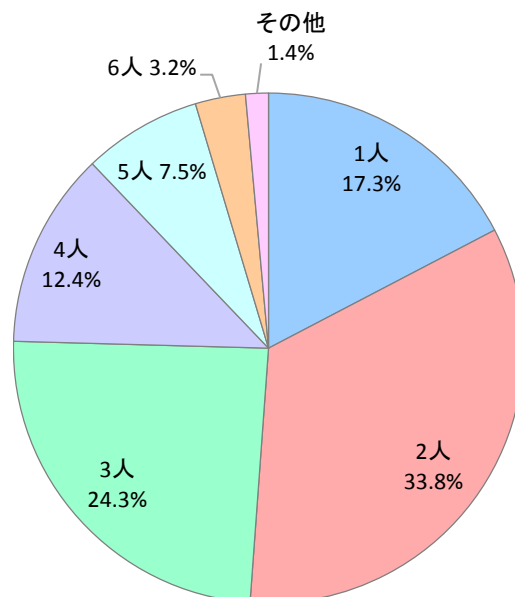
問3 あなたを含めて同居されている方的人数をご記入ください。

同居人数は、「2人」が33.8%と最も高く、次いで「3人」が24.3%となった。

(n=346)	実数	割合
1人	60	17.3%
2人	117	33.8%
3人	84	24.3%
4人	43	12.4%
5人	26	7.5%
6人	11	3.2%
その他	5	1.4%
合計	346	100.0%

<その他の内訳>

7人 (3) 8人 (1) 無回答 (1)

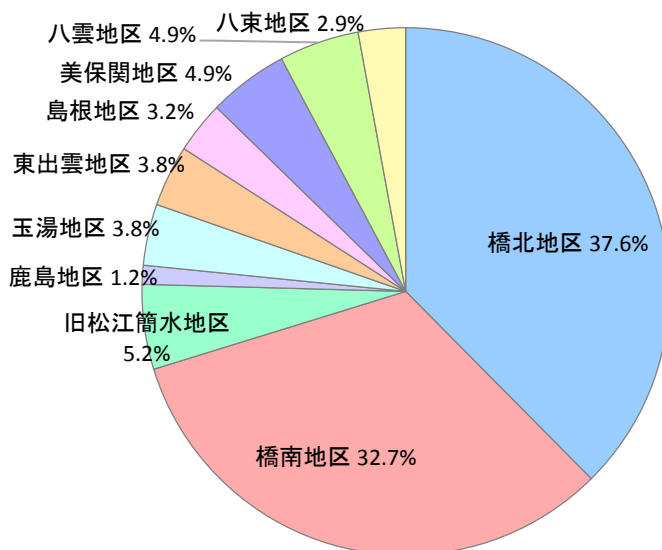


(n=346)	平均人数/世帯
29歳以下	2.10
30歳代	3.40
40歳代	3.50
50歳代	3.00
60歳代	2.70
70歳以上	2.30

問4 お住まいの地区を教えてください。

居住地区は、「橋北地区」が37.6%と最も高く、次いで「橋南地区」が32.7%であった。

(n=346)	実数	割合
橋北地区	130	37.6%
橋南地区	113	32.7%
旧松江簡水地区	18	5.2%
鹿島地区	4	1.2%
玉湯地区	13	3.8%
東出雲地区	13	3.8%
島根地区	11	3.2%
美保関地区	17	4.9%
八雲地区	17	4.9%
八束地区	10	2.9%
合計	346	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）

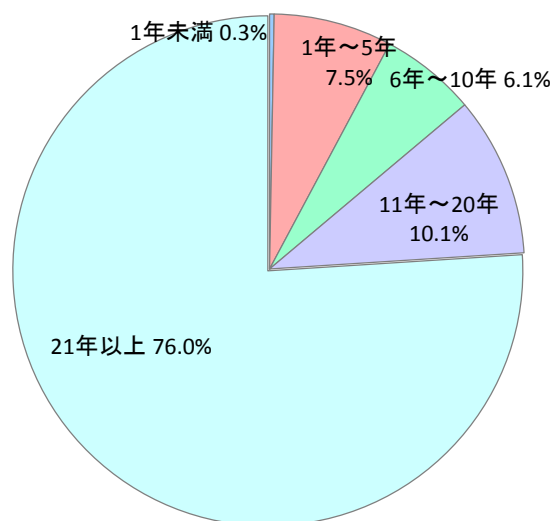
橋南地区は（朝日、雑賀、白潟、大庭、古志原、竹矢、津田、乃木、忌部）

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）

問5 松江市にお住まいになって何年になりますか。

居住年数は、「21年以上」が76.0%と最も高く、次いで「11年～20年」が9.2%となり、居住年数が長い方からの回答が高い割合を占める。

(n=346)	実数	割合
1年未満	1	0.3%
1年～5年	26	7.5%
6年～10年	21	6.1%
11年～20年	35	10.1%
21年以上	263	76.0%
合計	346	100.0%

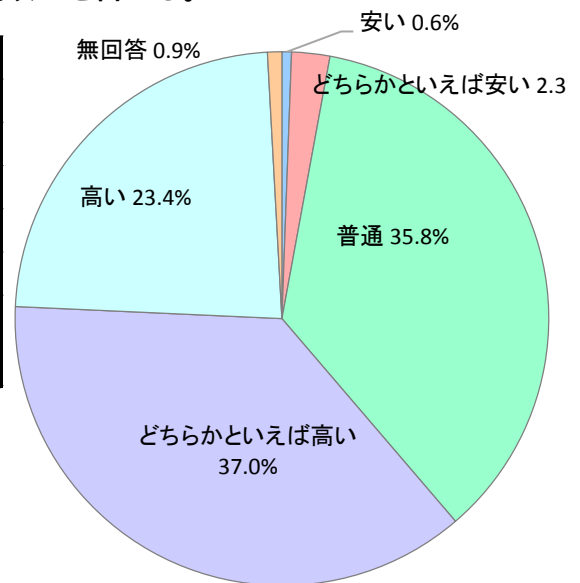


## 質問2 上下水道料金について

問1 上下水道料金についてどのように感じていますか。

上下水道料金について、「どちらかといえば高い」が37.0%と最も高く、「どちらかといえば高い」と「高い」を合わせると、全体の6割以上を占める。

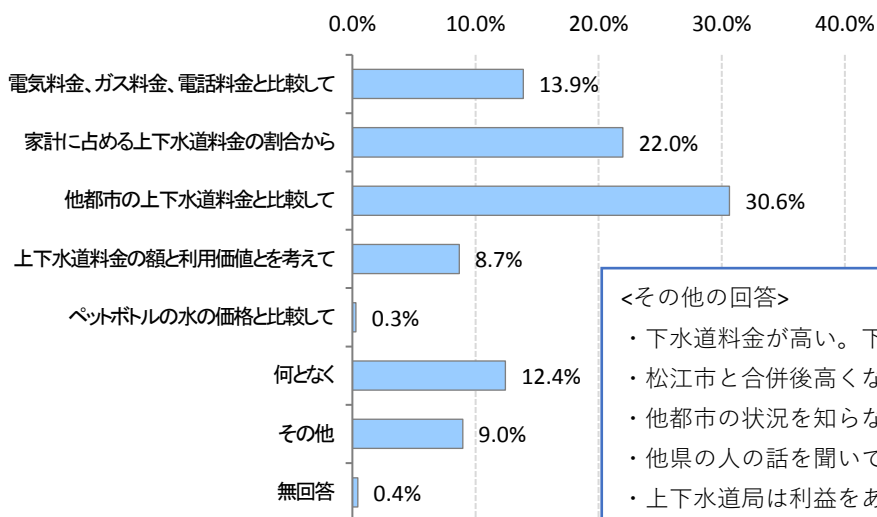
(n=346)	実数	割合
安い	2	0.6%
どちらかといえば安い	8	2.3%
普通	124	35.8%
どちらかといえば高い	128	37.0%
高い	81	23.4%
無回答	3	0.9%
合計	346	100.0%



問2 問1の回答のように感じた理由は何ですか。（複数回答可）

上下水道料金について問1で回答した理由としては、「他都市の上下水道料金と比較して」が30.6%と最も高く、次いで「家計に占める上下水道料金の割合から」が22.0%となっ

(n=346)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	48	13.9%
家計に占める上下水道料金の割合から	76	22.0%
他都市の上下水道料金と比較して	106	30.6%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	30	8.7%
ペットボトルの水の価格と比較して	1	0.3%
何となく	43	12.4%
その他	31	9.0%
無回答	11	0.4%



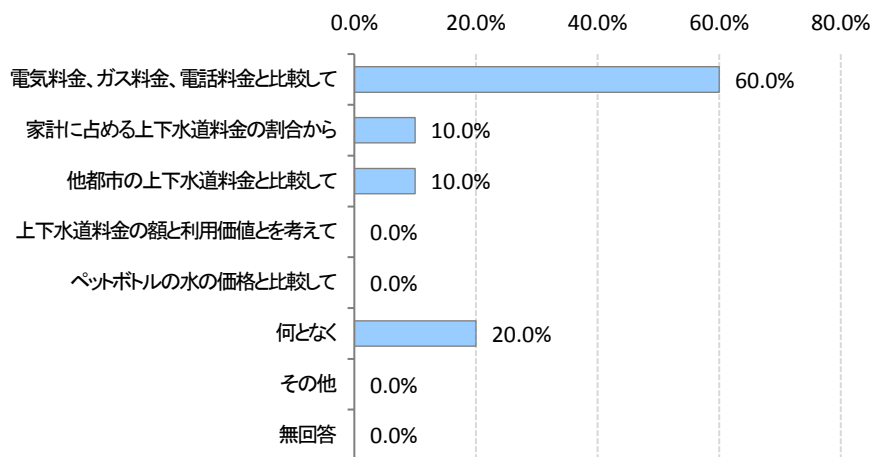
### <その他の回答>

- ・下水道料金が高い。下水道は節約しにくい。
- ・松江市と合併後高くなった。（旧八雲村）
- ・他都市の状況を知らない。
- ・他県の人の話を聞いて。
- ・上下水道局は利益をあげている。

< 「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した方 > (2.9%)

回答理由は「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が6割を占める。

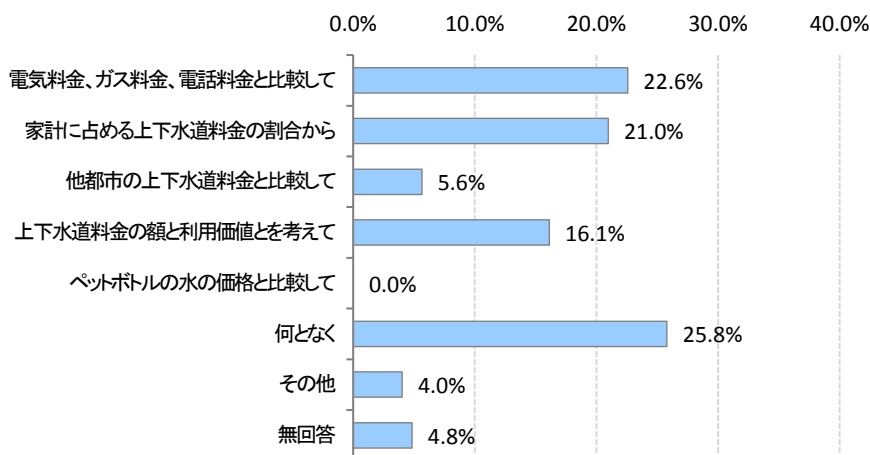
(n=10)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	6	60.0%
家計に占める上下水道料金の割合から	1	10.0%
他都市の上下水道料金と比較して	1	10.0%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	0	0.0%
ペットボトルの水の価格と比較して	0	0.0%
何となく	2	20.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%



< 「普通」と回答した方 > (35.8%)

回答理由は「何となく」が25.8%と最も高い結果となった。

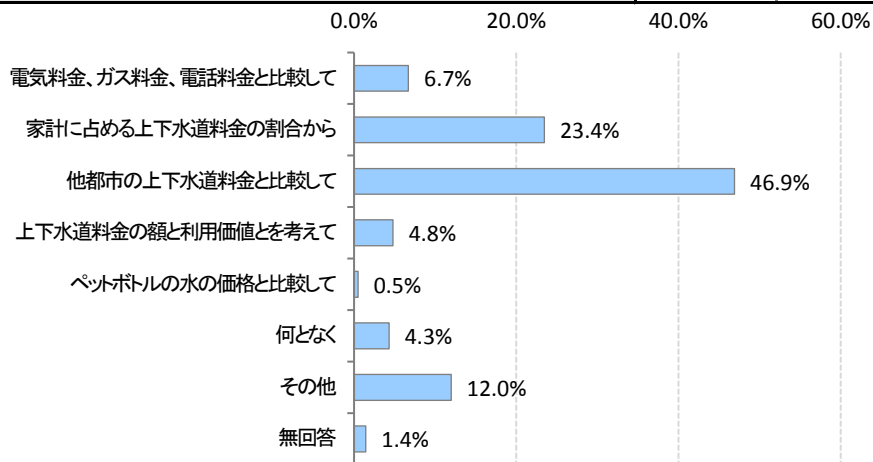
(n=124)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	28	22.6%
家計に占める上下水道料金の割合から	26	21.0%
他都市の上下水道料金と比較して	7	5.6%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	20	16.1%
ペットボトルの水の価格と比較して	0	0.0%
何となく	32	25.8%
その他	5	4.0%
無回答	6	4.8%



< 「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した方 > (60.4%)

回答理由は、「他都市の上下水道料金と比較して」が46.9%と最も高い結果となった。

(n=209)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	14	6.7%
家計に占める上下水道料金の割合から	49	23.4%
他都市の上下水道料金と比較して	98	46.9%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	10	4.8%
ペットボトルの水の価格と比較して	1	0.5%
何となく	9	4.3%
その他	25	12.0%
無回答	3	1.4%

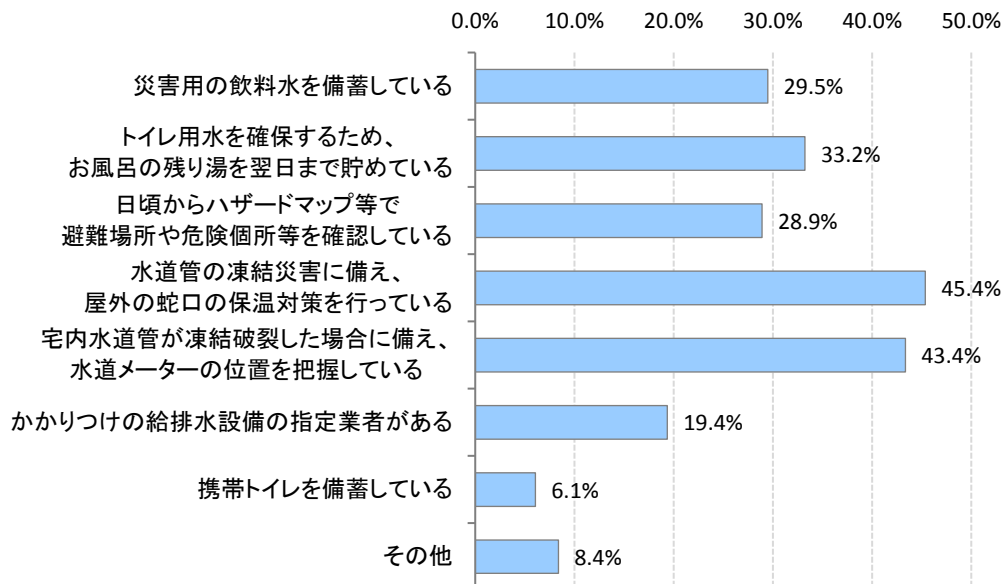


### 質問3 ご家庭での上下水道の災害対策について

問1 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。（複数回答可）

地震や凍結等の災害への備えについては、「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。」が45.4%と最も高く、次いで「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。」が43.4%となった。

(n=346)	実数	割合
災害用の飲料水を備蓄している	102	29.5%
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	115	33.2%
日頃からハザードマップ等で避難場所や危険個所等を確認している	100	28.9%
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	157	45.4%
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	150	43.4%
かかりつけの給排水設備の指定業者がある	67	19.4%
携帯トイレを備蓄している	21	6.1%
その他	29	8.4%



#### <その他の回答>

- ・何もしていない。
- ・必要と認めつつ、特に対策をしていない。
- ・電気給湯器のタンクの水を利用予定。
- ・災害用にも使用できるよう「井戸水」を、常時使用している。

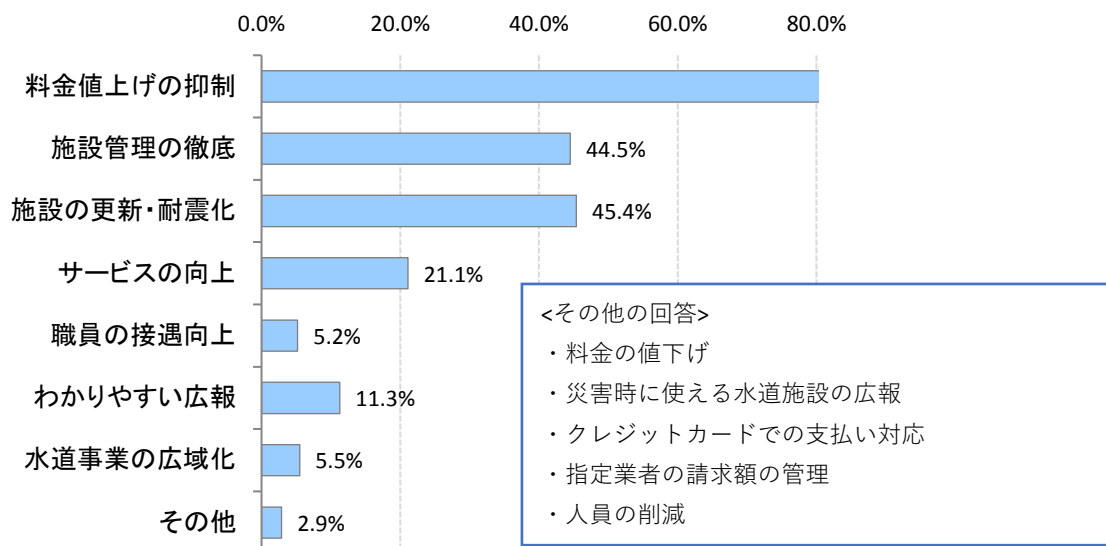
## 質問4 今後、上下水道局が力を入れて取り組むべき事項について

問1 今後、上下水道局が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】 【○を付けていた項目の順位（ ）内にご記入してください】

今後、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86.1%と最も高く8割以上を占める。

(n=346)	実数	割合
料金値上げの抑制	298	86.1%
施設管理の徹底	154	44.5%
施設の更新・耐震化	157	45.4%
サービスの向上	73	21.1%
職員の接遇向上	18	5.2%
わかりやすい広報	39	11.3%
水道事業の広域化	19	5.5%
その他	10	2.9%



●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2.2点と最も高くなっている。

(n=346)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)
料金値上げの抑制	209	58	31	774	2.2
施設管理の徹底	38	92	24	322	0.9
施設の更新・耐震化	56	72	29	341	1.0
サービスの向上	12	43	18	140	0.4
職員の接遇向上	1	10	7	30	0.1
わかりやすい広報	8	17	14	72	0.2
水道事業の広域化	3	9	7	34	0.1
その他	6	1	2	22	0.1



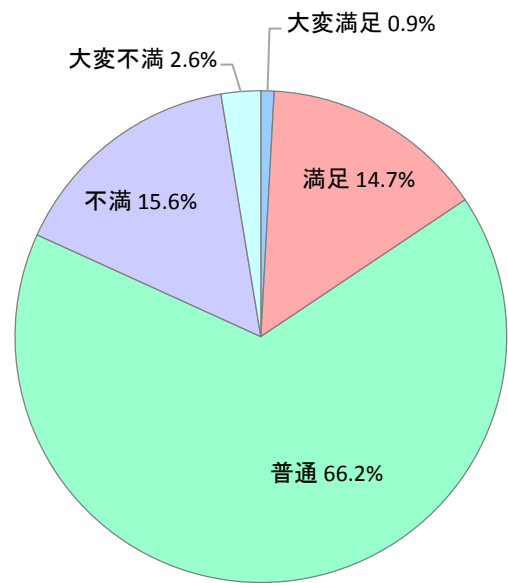
## 質問5 上下水道事業全般について

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。

●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

上下水道事業全般に対しての評価は、「普通」が66.2%と6割以上を占め、次いで「不満」が14.7%であった。また、得点化したところ全体平均点は2.96となった。（令和元年度 2.94）

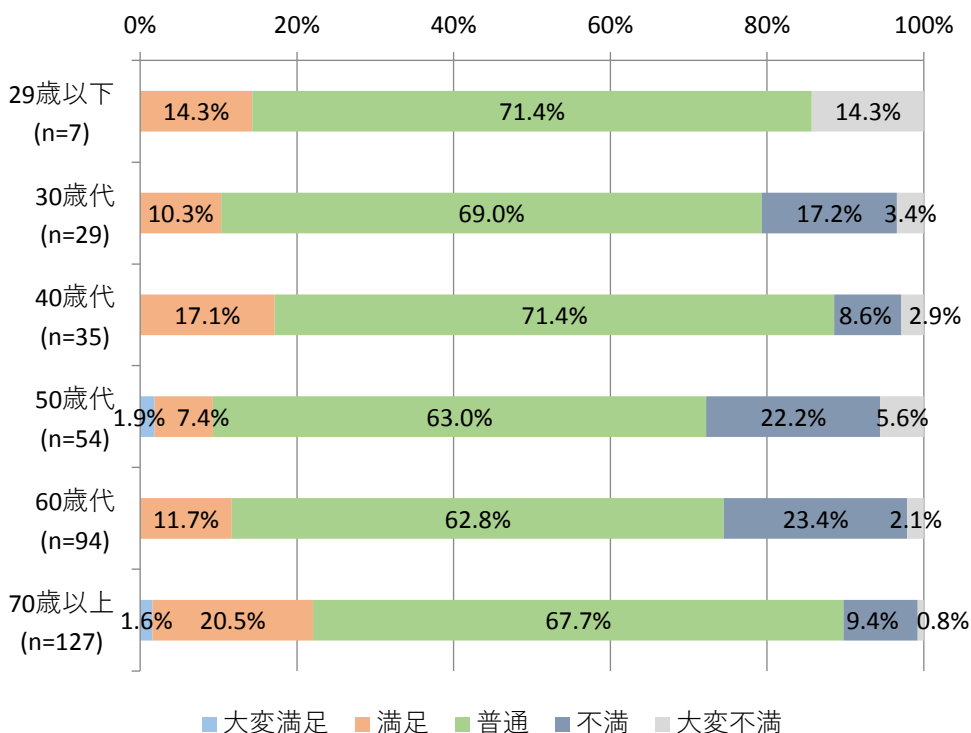
(n=346)	実数	割合	得点(点)
大変満足	3	0.9%	15
満足	51	14.7%	204
普通	229	66.2%	687
不満	54	15.6%	108
大変不満	9	2.6%	9
合計	346	100.0%	1023



全体合計点：1023  
 合計回答数：346  
 全体平均点：2.96（点）

●クロス集計（年代別）

全ての年代で「普通」と回答した割合が最も多い。



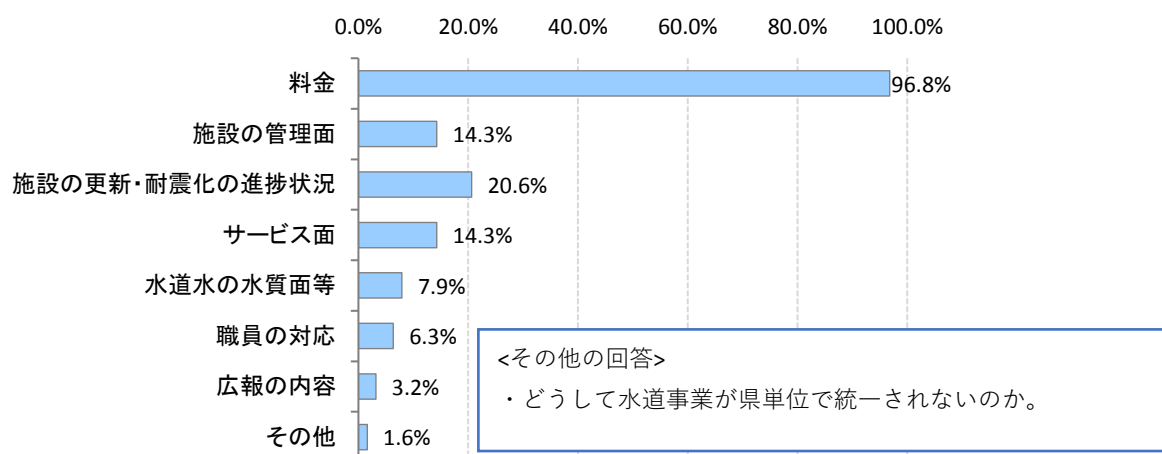
(n=346)

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】 【○を付けていただいた項目の順位（ ）内にご記入してください】

水道事業全般について、「不満」または「大変不満」に思う事項では「料金」が96.8%と最も高く9割以上を占める。

(n=63)	実数	割合
料金	61	96.8%
施設の管理面	9	14.3%
施設の更新・耐震化の進捗状況	13	20.6%
サービス面	9	14.3%
水道水の水質面等	5	7.9%
職員の対応	4	6.3%
広報の内容	2	3.2%
その他	1	1.6%



●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2.8点と最も高く、不満と感じている方が多い。

(n=63)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)
料金	53	7	1	174	2.8
施設の管理面	0	8	1	17	0.3
施設の更新・耐震化の進捗状況	4	8	1	29	0.5
サービス面	2	4	3	17	0.3
水道水の水質面等	1	4	0	11	0.2
職員の対応	0	4	0	8	0.1
広報の内容	0	0	2	2	0.0
その他	0	0	1	1	0.0

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)

【複数回答3項目まで可】 【○を付けていただいた項目の順位 ( ) 内にご記入してください】

上下水道事業について知りたい情報、必要な情報は、「上下水道料金に関する情報」が54.0%で最も高く、次いで「断水や濁水に関する情報」が43.1%であった。

(n=346)	実数	割合
経営状況に関する情報	69	19.9%
上下水道料金に関する情報	187	54.0%
工事に関する情報	71	20.5%
施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	124	35.8%
断水や濁水に関する情報	149	43.1%
水道の広域化に関する情報	18	5.2%
その他	9	2.6%

