

令和3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3年9月・10月
- ・ 有効回答数 : 281件 (回収率35.1%)
- ・ 令和2年度有効回答数 : 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。

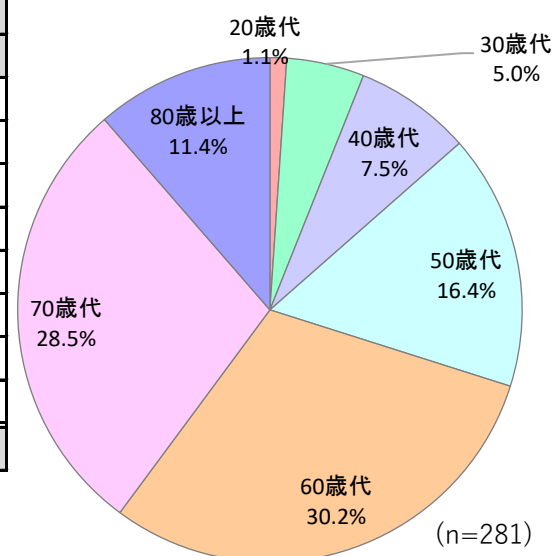
※ 割合は、少数点以下第2位を四捨五入しているため数値の合計が100にならない場合がある。

※ 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30.2%と最も高く、次いで「70歳代」が28.5%で、60歳以上からの回答が昨年と比較し63.9%から70.1%となり全体の7割を占める結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
20歳未満	0	0.0%	0.3%
20歳代	3	1.1%	1.7%
30歳代	14	5.0%	8.4%
40歳代	21	7.5%	10.1%
50歳代	46	16.4%	15.6%
60歳代	85	30.2%	27.2%
70歳代	80	28.5%	25.7%
80歳以上	32	11.4%	11.0%
合計	281	100.0%	100.0%

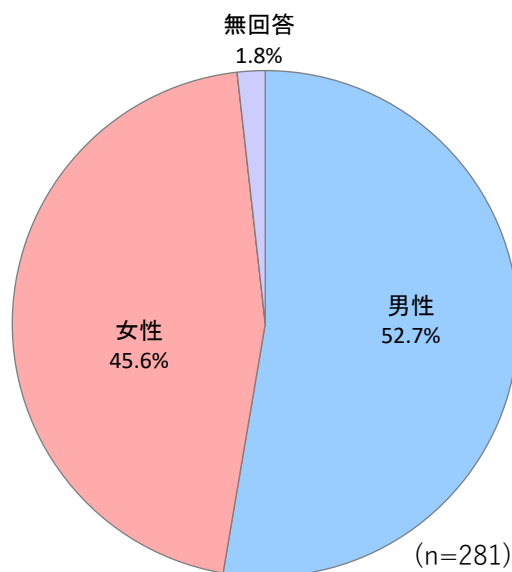


問2 性別を教えてください。

性別構成は、「男性」が52.7%、「女性」が45.6%であった。

昨年同様の結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
男性	148	52.7%	52.3%
女性	128	45.6%	47.1%
その他	0	0.0%	0.0%
無回答	5	1.8%	0.6%
合計	281	100.0%	100.0%

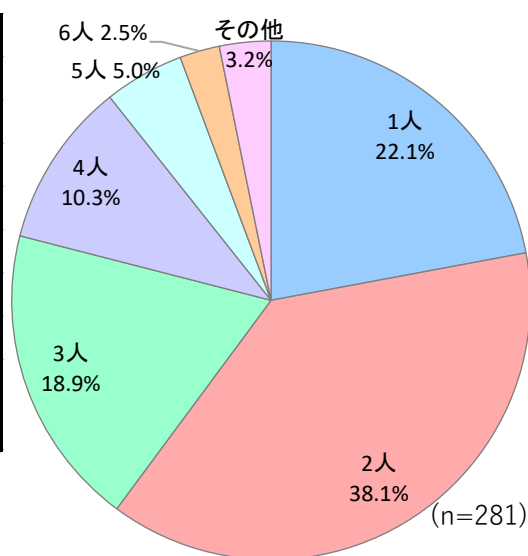


問3 あなたを含めて同居されている方の人数をご記入ください。

同居人数は、「2人」が38.1%と最も高く、次いで「1人」が22.1%となった。

昨年と比較し全世界帯で平均世帯人数が3人以下になった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
1人	62	22.1%	17.3%
2人	107	38.1%	33.8%
3人	53	18.9%	24.3%
4人	29	10.3%	12.4%
5人	14	5.0%	7.5%
6人	7	2.5%	3.2%
その他	9	3.2%	1.4%
合計	281	100.0%	100.0%



<その他の内訳>

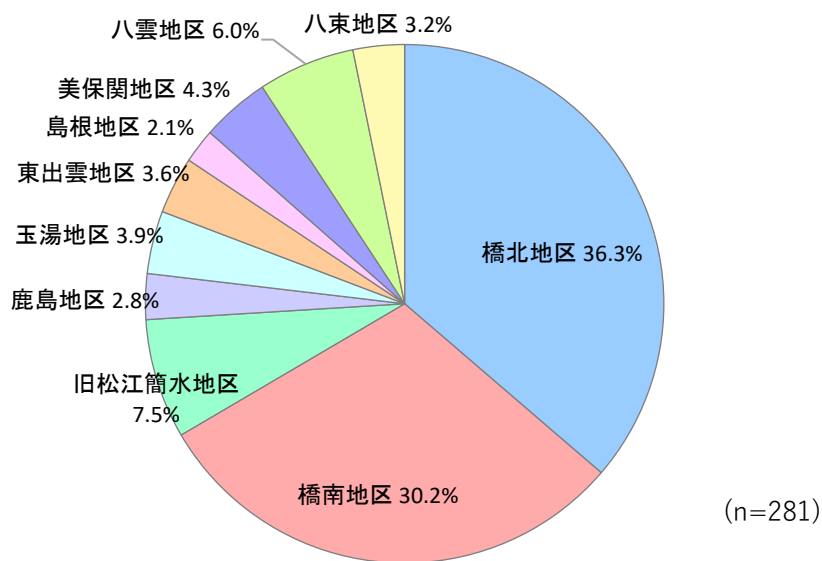
7人 (5) 8人 (2) 9人 (1) 無回答 (1)

(n=281)	平均人数/世帯	
	令和3年度	令和2年度
29歳以下	1.70	2.10
30歳代	2.60	3.40
40歳代	2.90	3.50
50歳代	2.70	3.00
60歳代	2.70	2.70
70歳以上	2.40	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36.3%と最も高く、次いで「橋南地区」が30.2%であった。
 昨年「橋北地区」37.6%、「橋南地区」32.7%で同様の結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
橋北地区	102	36.3%	37.6%
橋南地区	85	30.2%	32.7%
旧松江簡水地区	21	7.5%	5.2%
鹿島地区	8	2.8%	1.2%
玉湯地区	11	3.9%	3.8%
東出雲地区	10	3.6%	3.8%
島根地区	6	2.1%	3.2%
美保関地区	12	4.3%	4.9%
八雲地区	17	6.0%	4.9%
八束地区	9	3.2%	2.9%
合計	281	100.0%	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）

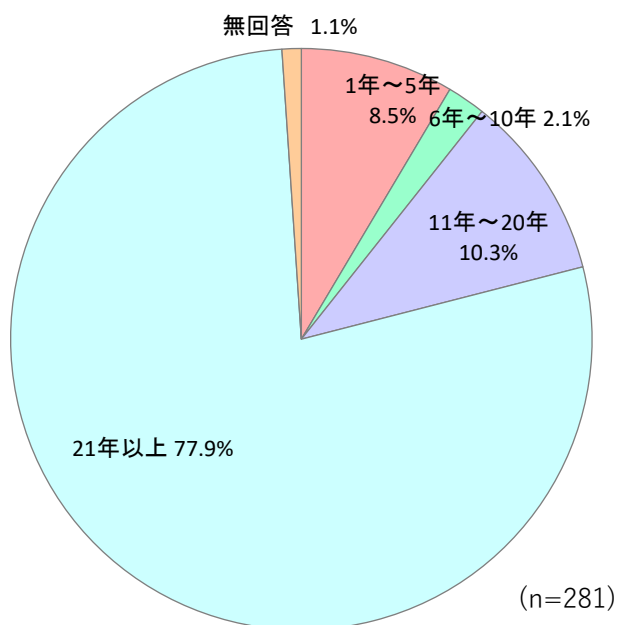
橋南地区は（朝日、雑賀、白瀧、大庭、古志原、竹矢、津田、乃木、忌部）

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77.9%と最も高く、次いで「11年～20年」が10.3%となり、昨年同様居住年数が長い方からの回答が高い割合を占める。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
1年未満	0	0.0%	0.3%
1年～5年	24	8.5%	7.5%
6年～10年	6	2.1%	6.1%
11年～20年	29	10.3%	10.1%
21年以上	219	77.9%	76.0%
無回答	3	1.1%	0.0%
合計	281	100.0%	100.0%

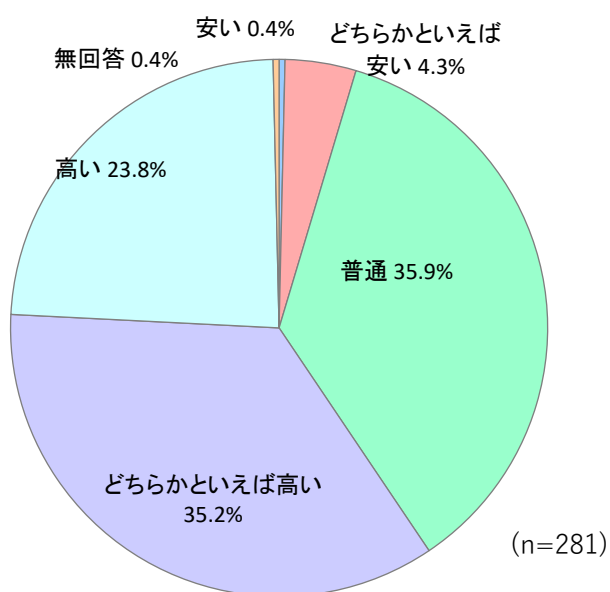


質問2 上下水道料金について

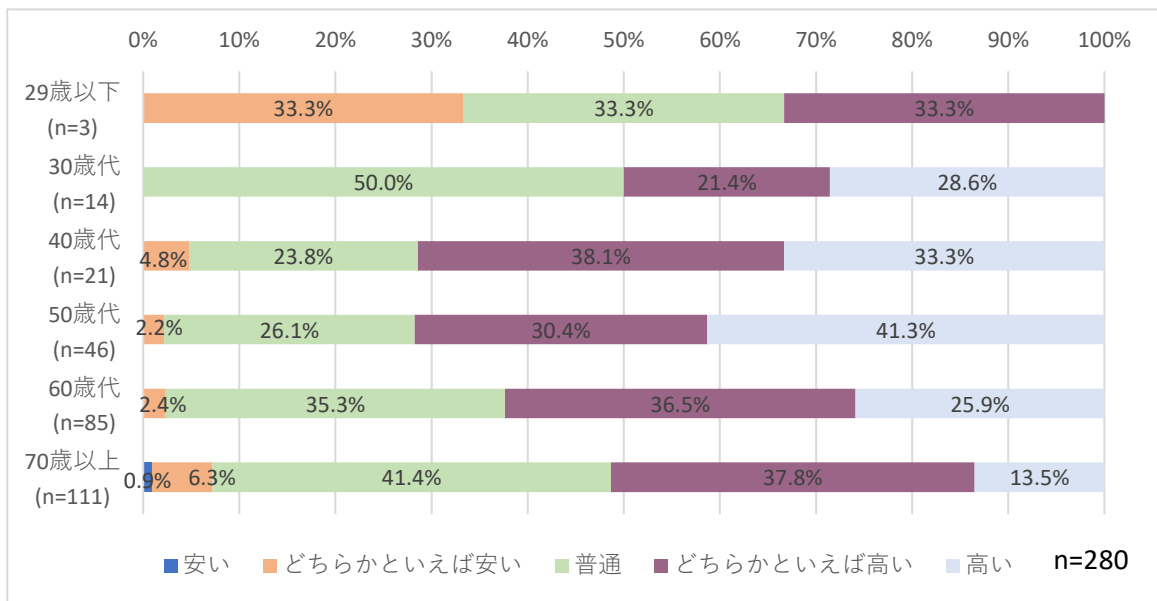
問1 上下水道料金についてどのように感じていますか。

水道料金について、「普通」が35.9%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が35.2%となった。「どちらかといえば高い」「高い」を合わせると、全体の半数以上を占め昨年同様の結果となった。

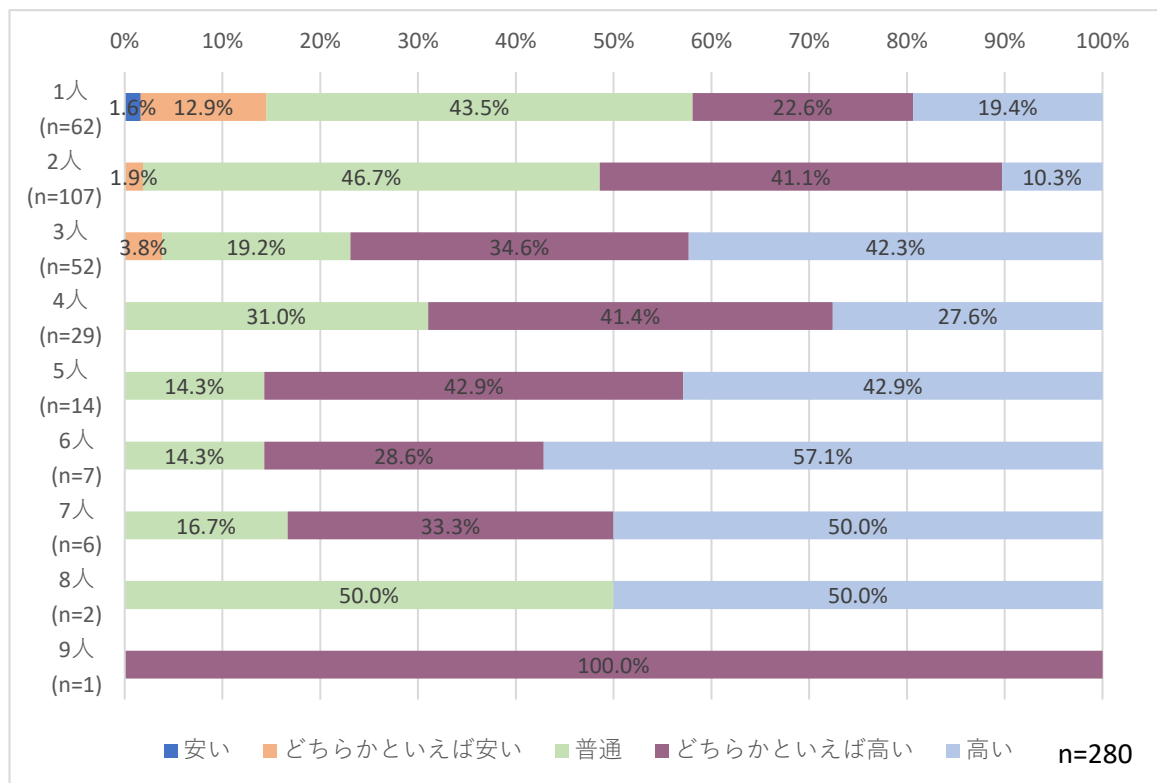
(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
安い	1	0.4%	0.6%
どちらかといえば安い	12	4.3%	2.3%
普通	101	35.9%	35.8%
どちらかといえば高い	99	35.2%	37.0%
高い	67	23.8%	23.4%
無回答	1	0.4%	0.9%
合計	281	100.0%	100.0%



●クロス集計（年代別）



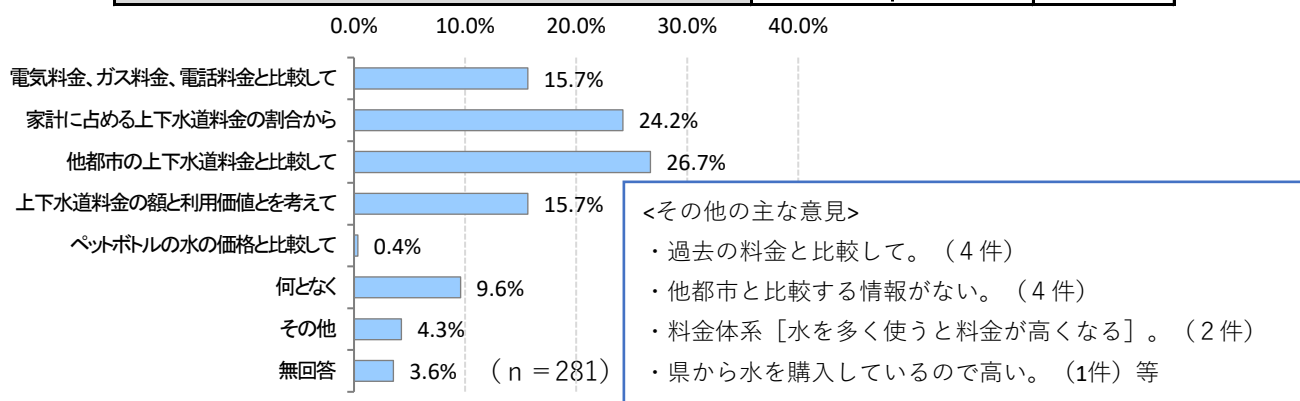
●クロス集計（同居人数別）



問2 問1の回答のように感じた理由は何ですか。

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26.7%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24.2%となり、昨年同様の結果となった。

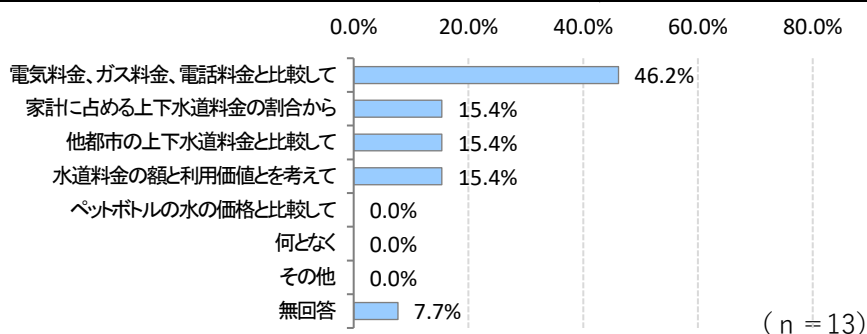
(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	44	15.7%	13.9%
家計に占める上下水道料金の割合から	68	24.2%	22.0%
他都市の上下水道料金と比較して	75	26.7%	30.6%
上下水道料金の額と利用価値とを考慮して	44	15.7%	8.7%
ペットボトルの水の価格と比較して	1	0.4%	0.3%
何となく	27	9.6%	12.4%
その他	12	4.3%	9.0%
無回答	10	3.6%	0.4%



<「安い」または「どちらかといえば安い」と回答した方> (4.7%)

回答理由は「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が4割を占め昨年同様の結果となった。

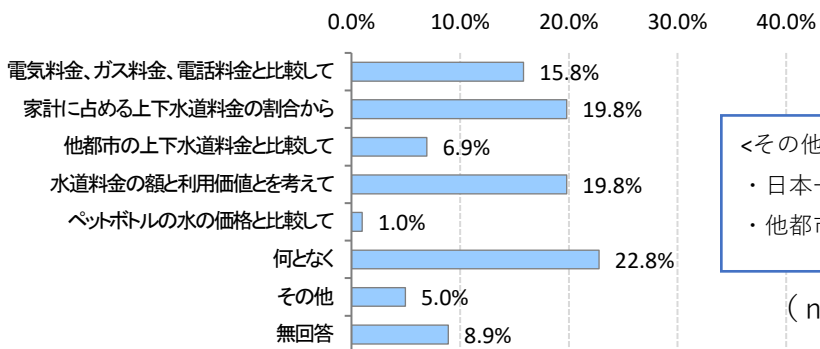
(n=13)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	6	46.2%	60.0%
家計に占める上下水道料金の割合から	2	15.4%	10.0%
他都市の上下水道料金と比較して	2	15.4%	10.0%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	2	15.4%	0.0%
ペットボトルの水の価格と比較して	0	0.0%	0.0%
何となく	0	0.0%	20.0%
その他	0	0.0%	0.0%
無回答	1	7.7%	0.0%



< 「普通」と回答した方 > (35.9%)

回答理由は「何となく」が22.8%と最も高い結果となり、次いで「家計に占める上下水道料金の割合から」「水道料金の額と利用価値とを考慮して」となり昨年と比べ「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」と回答された方が少なくなった。

(n=101)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	16	15.8%	22.6%
家計に占める上下水道料金の割合から	20	19.8%	21.0%
他都市の上下水道料金と比較して	7	6.9%	5.6%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	20	19.8%	16.1%
ペットボトルの水の価格と比較して	1	1.0%	0.0%
何となく	23	22.8%	25.8%
その他	5	5.0%	4.0%
無回答	9	8.9%	4.8%



< その他の主な意見 >

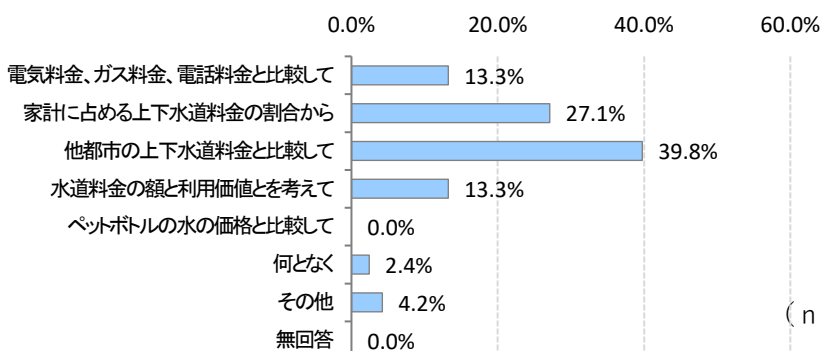
- ・日本一高い水道料金と聞いているが実感がない。
- ・他都市と比較した表を見たことがある。等

(n = 101)

< 「高い」または「どちらかといえば高い」と回答した方 > (59.0%)

回答理由は、「他都市の上下水道料金と比較して」が39.8%と最も高い結果となり、次いで「家計に占める上下水道料金の割合から」が27.1%となり、昨年同様の結果となった。

(n=166)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	22	13.3%	6.7%
家計に占める上下水道料金の割合から	45	27.1%	23.4%
他都市の上下水道料金と比較して	66	39.8%	46.9%
水道料金の額と利用価値とを考慮して	22	13.3%	4.8%
ペットボトルの水の価格と比較して	0	0.0%	0.5%
何となく	4	2.4%	4.3%
その他	7	4.2%	12.0%
無回答	0	0.0%	1.4%



< その他の主な意見 >

- ・市内での取水難、県からの購入。
- ・過去の料金と比較して。等

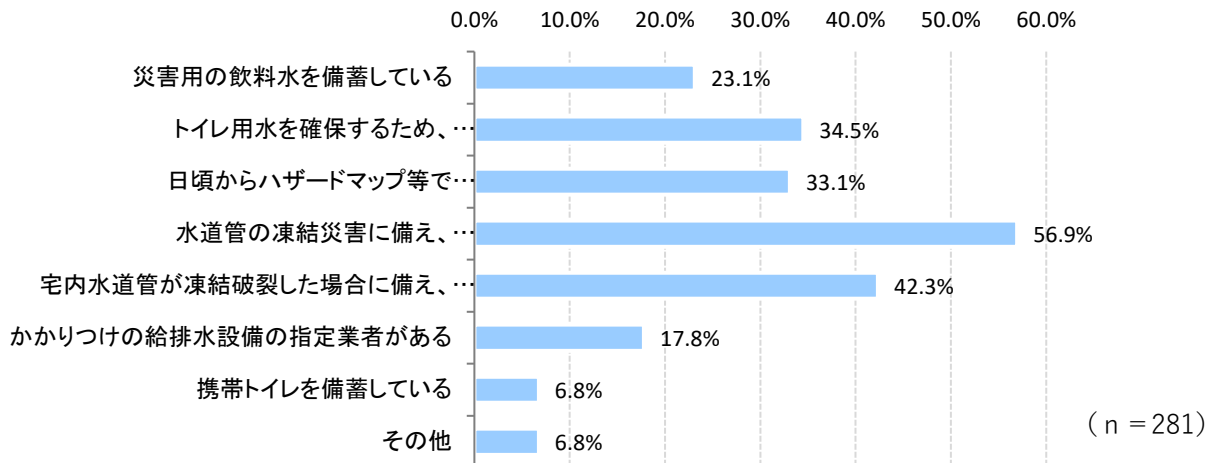
(n = 166)

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56.9%と最も高く昨年の45.4%より多くなり、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42.3%と昨年同様の結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
災害用の飲料水を備蓄している	65	23.1%	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	97	34.5%	33.2%
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	93	33.1%	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	160	56.9%	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	119	42.3%	43.4%
かかりつけの給排水設備の指定業者がある	50	17.8%	19.4%
携帯トイレを備蓄している	19	6.8%	6.1%
その他	19	6.8%	8.4%



<その他の主な意見>

- ・特に何もしていない。（9件）
- ・井戸水や川の水を確保している。（5件）
- ・太陽熱ソーラーや温水器等の貯水を使用。（2件）等

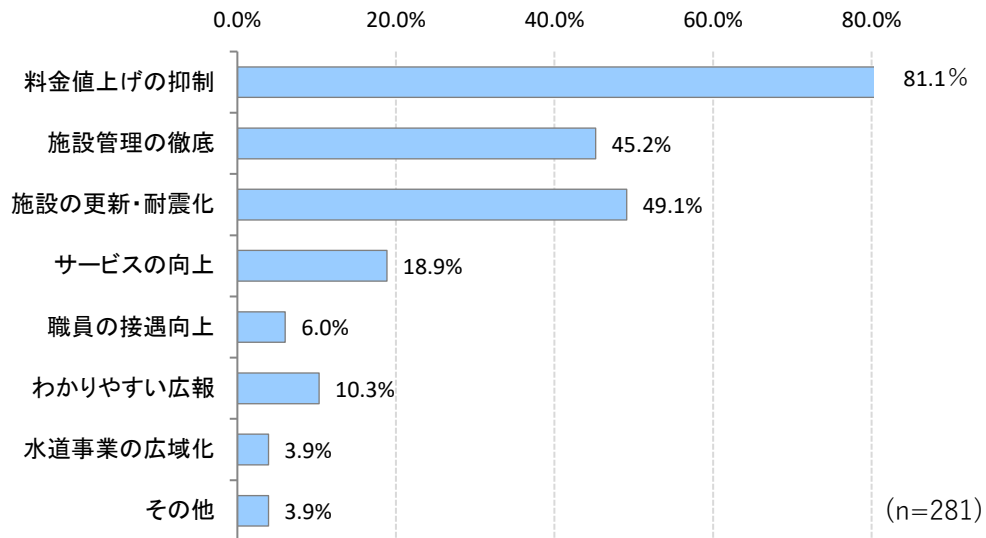
質問4 今後、上下水道局が力を入れて取り組むべき事項について

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。

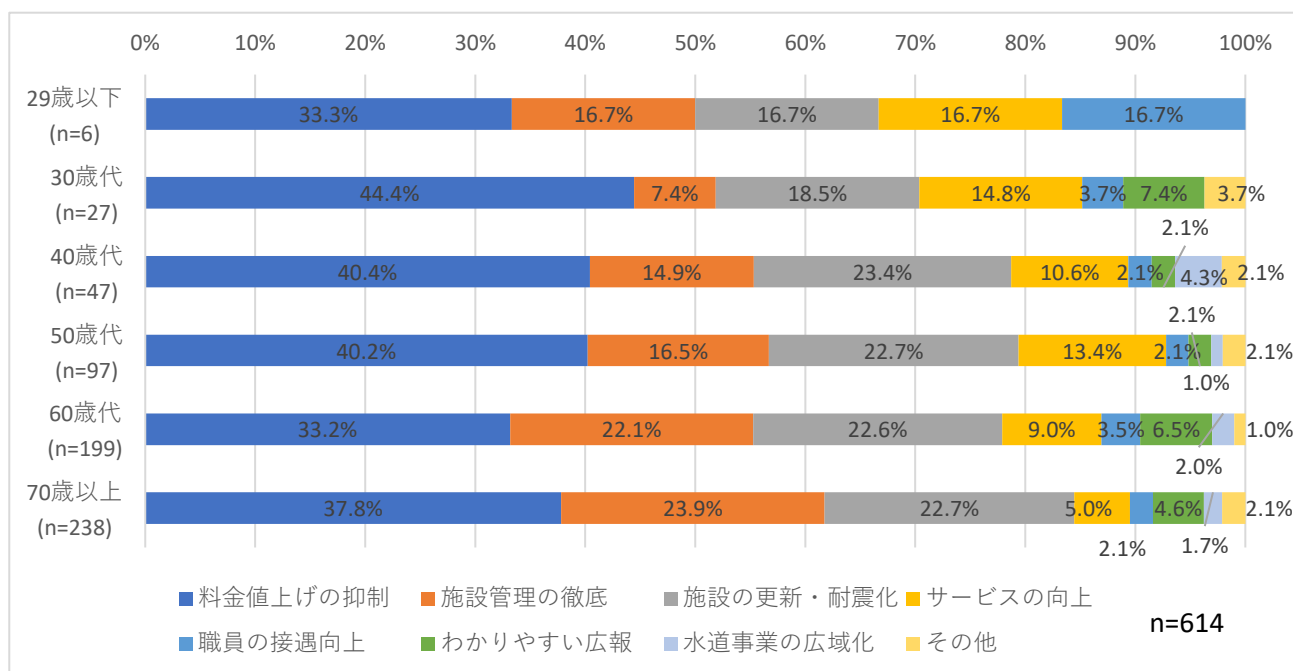
【複数回答3項目まで可】 【○を付けていただ項目の順位（ ）内にご記入してください】

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81.1%と最も高く8割以上を占め、昨年と比較し同様の結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
料金値上げの抑制	228	81.1%	86.1%
施設管理の徹底	127	45.2%	44.5%
施設の更新・耐震化	138	49.1%	45.4%
サービスの向上	53	18.9%	21.1%
職員の接遇向上	17	6.0%	5.2%
わかりやすい広報	29	10.3%	11.3%
水道事業の広域化	11	3.9%	5.5%
その他	11	3.9%	2.9%



●クロス集計（年代別）



<その他の主な意見>

- ・水の安全、安定供給について。（5件）
- ・支払い方法について（カード決済等）。
- ・料金の値下げ。
- ・民間委託。等

●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2.1点と最も高く昨年同様の結果となる。

(n=281)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均 (点)	
					令和3年度	令和2年度
料金値上げの抑制	154	59	15	595	2.1	2.2
施設管理の徹底	33	75	19	268	1.0	0.9
施設の更新・耐震化	49	69	20	305	1.1	1.0
サービスの向上	14	28	11	109	0.4	0.4
職員の接遇向上	1	12	4	31	0.1	0.1
わかりやすい広報	4	16	9	53	0.2	0.2
水道事業の広域化	1	4	6	17	0.1	0.1
その他	7	1	3	26	0.1	0.1

※加重平均 = 得点 (点) / n

※得点 (点) = 1位～3位得点の合計

※ n = 回答数

質問5 上下水道事業全般について

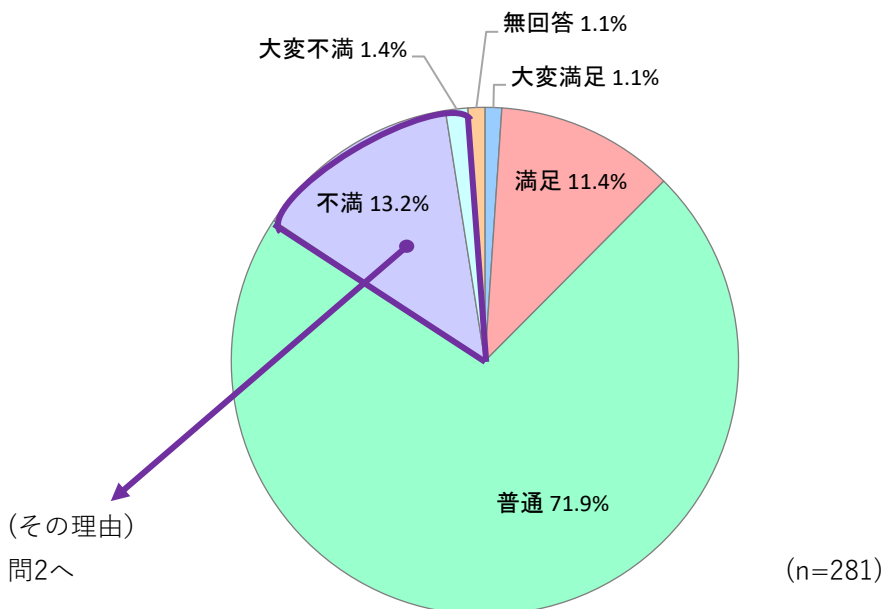
問1 上下水道事業全般（料金・サービス・施設管理や更新・職員の対応・広報など）に対する評価は次のどれですか。

●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

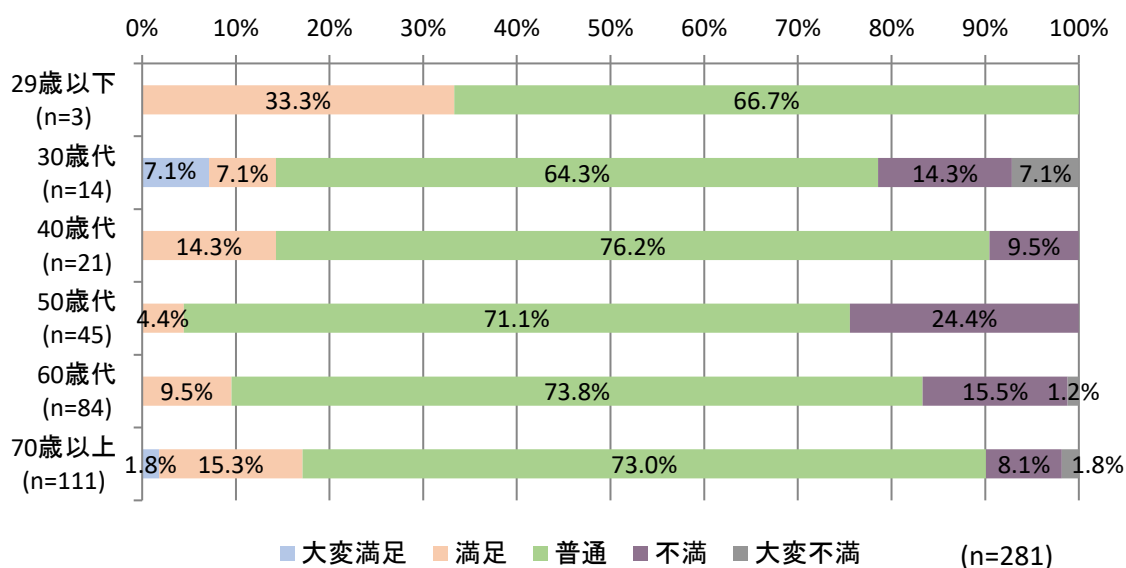
上下水道事業全般について対しての評価は、「普通」が71.9%と7割以上を占め次いで「不満」が13.2%の結果となり、昨年と比較し「満足」「不満」の割合が下がり、「普通」の割合が上がる結果となった。また、得点化したところ全体平均点は2.94となった。（令和2年度 2.96）

(n=281)	実数	割合		得点 (点)
		令和3年度	令和2年度	
大変満足	3	1.1%	0.9%	15
満足	32	11.4%	14.7%	128
普通	202	71.9%	66.2%	606
不満	37	13.2%	15.6%	74
大変不満	4	1.4%	2.6%	4
無回答	3	1.1%	-	-
合計	281	100.0%	100.0%	827

全体合計点：827
 合計回答数：278
 全体平均点：2.97（点）



●クロス集計（年代別）

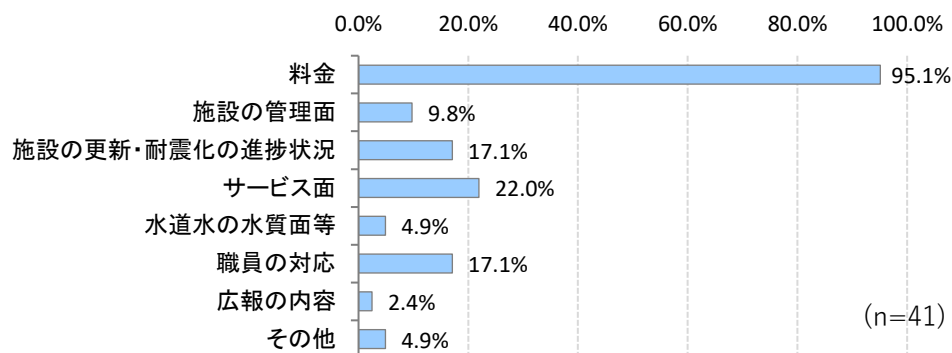


問2 問1で不満又は大変不満とお答えいただいた方にお尋ねします。不満に思われる事項は、次のどれですか。

【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95.1%と最も高く9割以上を占め昨年同様の結果となった。

(n=41)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
料金	39	95.1%	96.8%
施設の管理面	4	9.8%	14.3%
施設の更新・耐震化の進捗状況	7	17.1%	20.6%
サービス面	9	22.0%	14.3%
水道水の水質面等	2	4.9%	7.9%
職員の対応	7	17.1%	6.3%
広報の内容	1	2.4%	3.2%
その他	2	4.9%	1.6%



<その他の主な意見>

- ・夜間工事時の騒音
- ・メーター検針者がだまって私有地に入ってくる。等

●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、不満を感じている方が昨年同様多い結果となった。

(n=41)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)	
					令和3年度	令和2年度
料金	32	4	3	107	2.6	2.8
施設の管理面	1	2	1	8	0.2	0.3
施設の更新・耐震化の進捗状況	4	3	0	18	0.4	0.5
サービス面	1	7	1	18	0.4	0.3
水道水の水質面等	0	2	0	4	0.1	0.2
職員の対応	2	3	2	14	0.3	0.1
広報の内容	0	0	1	1	0.0	0.0
その他	2	0	0	6	0.1	0.0

※加重平均 = 得点(点) / n

※得点(点) = 1位～3位得点の合計

※n = 回答数

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54.1%で昨年同様最も高く、次いで昨年の「断水や濁水に関する情報」の割合が下がり、「施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報」が38.4%で割合が上がる結果となった。

(n=281)	実数	割合	
		令和3年度	令和2年度
経営状況に関する情報	54	19.2%	19.9%
上下水道料金に関する情報	152	54.1%	54.0%
工事に関する情報	43	15.3%	20.5%
施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	108	38.4%	35.8%
断水や濁水に関する情報	100	35.6%	43.1%
水道の広域化に関する情報	8	2.8%	5.2%
その他	3	1.1%	2.6%

